

正方数字校园平台软件维保服务采购参数

主要技术指标：

一、服务范围：

1、应用系统维护：就正方数字校园平台的统一服务门户、统一认证、网上办事大厅、数据中心、数据分析与决策支持、学生自助服务、教务系统、科研系统、学工系统、协同办公系统、迎新系统、离校系统等主要应用系统提供应用系统及其中间库的迁移、部署、配置优化和系统维护、运行监控、定期巡检、故障排除、问题解决、安全漏洞修补、软件维护、数据查询、数据维护。包括所涉及的服务器操作系统、中间件运行维护工作。

2、应用技术支持

(1)面向贵州大学提供电话支持、网上支持，包括系统应用使用过程中的技术支持与咨询解答服务。

(2)若以上方式无法解决贵州大学系统运维需求，运维人员应及时到现场完成系统运维保障工作。

3、软件升级完善：提供正方数字校园平台维保服务期内的软件升级完善服务。

4、根据贵州大学要求：重要时期提供1小时紧急保障。

二、服务响应时间要求：

故障等级		故障描述	解决时限
一级	重大系统故障	系统服务中断严重影响系统功能，并导致采购人不能使用系统的故障。	1—2 小时内，超过 3 小时不能解决问题需提供备件。
二级	严重系统故障	导致主要系统质量下降、影响采购人及维护人员操作的、但可以短暂容忍的故障。	3 小时之内，最长不超过 5 小时。
三级	一般系统故障	没有严重影响的非系统服务及质量下降，不会对采购人及维护人员有重大影响的故障。	立即反映，不影响客户，最长不超过 1 天。

三、应用系统维护服务要求：

维护项目		维护要求	
正方数字校园平台	1	咨询服务	公司官方网站提供相关知识服务、产品发展趋势咨询服务、系统部署架构及数据库安装规划咨询。
	2	系统升级	包括相应软件系统的常规升级服务和经双方确认的定制化升级服务。
	3	远程技术支持（电话、QQ、Email）	系统故障排除服务；提供客服系统账号(资料下载，问题反馈，需求提交，用户评价)；系统使用

			问题解答；系统 bug 提醒与修复；系统巡检巡查。
	4	系统培训	系统管理员、业务岗位人员等。（提供 10/人/培训服务）
	5	上门服务	工程师上门服务，包括需求沟通、培训、系统维护等。（提供 5 次，每次不超过 2 天）
	6	数据库服务	专业数据库工程师提供日常维护及故障处理、参数优化、紧急救援服务，每年 1 次全面巡检并出具报告； 数据库迁移（提供 2 次）； 数据库安装（不限次数）。
	7	数据清洗	业务数据处理（如院系合并拆分、专业班级变更、课程代码变更、教师职工号变更等），不限次数。
应用系统接口	1	故障检测及排除	7×24 小时响应。
	2	运行状态监控及预警	数据同步是否正常，数据同步是否完整等。
	3	接口部署及调试	7×24 小时响应。

服务期：合同期一年

网络与信息化管理中心

2023 年 11 月 1 日