## 采购需求

**一、项目背景**

六安新闻网、六安茶谷网及六安新闻网、六安茶谷办、六安文旅局、裕动裕美、裕安法院、六安市驻沪联络处等系列微信公众号网络运行提供日常维护服务升级以及前台宣传系列设计。

目前，网站及子网站群系统运行已超过维保期。为确保网站及子网站群7×24小时提供对外服务，现招标采购门户网站及子网站群系统及若干个新媒体维保服务。

**二、维保目标**

确保六安新闻网站和六安茶谷网等以及各子系统和子网站稳定不间断运行并获得持续改进，主要实现以下目标（不仅限于此）：

（一）、网站稳定安全运行，信息发布及时；

（二）、系统程序不间断优化，提升数据承载能力；

（三）、严格进行数据备份，确保应急恢复；

（四）、进行风险防范并及时处置，及时化解风险；

（五）、对网站建设提出合理建议，提高网站建设水平。

（六）、六安茶谷办、六安文旅局、裕动裕美、裕安法院、驻沪联络处等系列微信公众号网络运行提供日常维护服务升级

**三、维保内容**

以下为服务提供商在服务期内应提供的服务。为了提高保障水平，服务提供商可免费增加服务内容。

（一）运行环境巡检

一周一次对网站运行环境进行巡检。节假日巡检安排在放假前一天和节后上班第一天开展。特殊时间视具体情况另行安排。

巡检内容：（1）软件产品（服务器的操作系统、数据库）运行是否正常。（2）应用系统（网站内容系统平台）运行是否正常。（3）数据备份情况。

主要检查数据备份是否正常完成，采用云备份模式，做好网站数据备份工作，并落实备份恢复演练，确保数据有备份可恢复。

（二）系统维护

数据备份：数据备份主要包括六安新闻网站和六安茶谷网等及子网站群数据库备份、应用数据库备份和应用程序备份三类。在进行数据备份时，可以实行增量备份的必须增量备份。具体备份方案由维保方提出书面方案，经业主方采纳后执行。

数据恢复演练：每个季度进行一次数据灾难性恢复演练。

系统优化：包括系统升级、杀毒软件的安装和硬盘定期杀毒、应用系统错误修正、部分功能的调整、数据库表空间的扩展等工作。

技术咨询解答：针对系统或系统运行过程中出现问题的咨询，提供7×24小时服务。

技术支持：支持与服务器、系统等有关的技术工作，包括服务器上信息的安全检查，日志文件的提取、应用系统的操作（如访谈时的保障等）等。

（三）网站及新媒体技术应用

（1）主网站及子网站群页面修改：应熟悉网站软件源代码，能够基于原系统提供后续的二次开发工作，满足对已有功能的优化和完善。后台管理系统中网站管理员无法实施，需要技术配合的页面修改。

（2）错误修正：修改链接地址；栏目名称不一致；信息内容无法正常访问、显示或发布。

（3）栏目调整优化：栏目增减、发布、排序调整；文章属性调整。

（4）一年不少于12次网站栏目页调整，不少于80个专题制作（评选、投票等）和GIF制作（广告美工制作不限次数）、优化和发布。1次网站首页调整/年。网站及专题设计与制作需达到业主方的需求与认可，春节、两会、国庆、重大活动、24节气等节假日，网页头部节日GIF动画/图片，微信公众号的宣传漫画，按业主方要求制作。

（5）按业主方要求，帮助更新发布网站部分信息（不超过网站更新总量的百分之十五）。一年内视频资讯二次处理不限次数，并上传到相应的平台。

（6）一年不少于10个H5专题制作，不少于50个微信专题提供包括但不限于图片和SVG动画支持，提供宣传漫画作品不少于200幅。

（7）提供六安新闻网一年内线下活动技术类支持，包括但不限于图片、PPT和动画。

（8）一年内技术创新类宣传报道展现形式不少于3次（项），包括但不限于网站，微信和微博等新媒体。

（四）应急服务响应

系统故障处理。当系统出现故障时，服务供应商应全权负责故障处理，处理完成后提交故障分析和解决结果的书面报告交用户留存。

突发紧急任务。当因工作需要或时事原因而产生突发性工作任务时，服务供应商须根据实际任务需要，紧急调动相关人员，积极响应处理。

问题解决时间最多不得超过12小时。

（五）应用系统调整优化

服务供应商负责网站与子网站群共有的应用系统的调整优化，承担对应用系统日常管理维护、错误的修正工作。由第三方承建的系统，服务供应商应积极协调配合第三方完成系统调整优化。

（六）节假日响应

服务供应商在法定节假日安排技术人员响应，提供7×24小时响应服务，确保发现故障后第一时间提供技术支持并解决问题。服务供应商须在放假前三天内把值班表报给用户留存。

（七）驻点服务

服务供应商部分人员驻点（驻点费用自理）进行网站及微信公众号栏目技术支持工作。为业主方相关人员提供培训服务；

四、维保要求

（一）服务质量要求

（1）保证六安新闻网站和六安茶谷网及子网站群稳定安全运行。在网络以及系统硬件正常情况下，网站及子网站群系统不能出现停机或网站无法登陆的情况，系统正常升级优化除外。除不可抗拒原因，网站年停止服务累计不得超过24小时。

（2）系统程序不间断优化，提升系统承载能力。必须对网站系统程序进行定期优化，防止出现大量的程序运行错误。如页面不能正常访问和操作，应在5分钟内给予响应，30分钟内予以解决。

（3）严格进行数据备份，确保服务不间断。必须对网站的程序、数据库进行定期备份。因灾害性事故导致系统崩溃，需在1小时内赶到现场急救，快速部署和恢复。

（4）应建立规范制度体系。包括工作报告制度、工作流程规范、现场操作规范、文档管理制度、设备档案管理、重点设备故障应急处置预案、保密制度等，并接受用户监督，规范服务。

（5）提交文档。服务供应商应在服务开始一周内编制并提交各项维护工作流程、执行方案等文档，满足设备维保服务的要求。

（6）提供7×24小时技术服务响应。随时响应电话、微信、邮件等多种方式的服务请求，联系方式报用户备案，有更新时提前通知用户方。

（7）签署保密协议，并在提供服务过程中严格遵守保密条款。严禁非法搜集、使用、泄漏相关信息，如因违反保密协议造成的所有后果由服务供应商承担责任。

（二）服务团队要求

服务供应商需有一个服务团队对本招标项目负责。服务团队应包括以下几类人员：

（1）至少一名现场驻点人员。该驻点人员必须具有大专及以上学历。在用户的办公地点驻点服务，接受用户的统一管理。负责对网站运行环境的保障工作，包括每周的巡检和故障处理。

（2）服务团队其他人员。要求有运维负责人、网站规划人员、美工设计师、网站技术工程师等人员不少于4人，根据维保需求及时响应，需求方随时对4名技术人员在岗情况进行抽查以及当面垂询，运维负责人需具有大专及以上学历，承担对维保服务团队的管理和协调工作。

网站规划人员需具有大专及以上学历，保证网站各专题或网页改版的设计水准。美工设计师需具有大专及以上学历；网站技术工程师需大专以上学历，熟悉网站的架构以及相关系统的开发语言。

（三）服务流程要求

门户网站和子网站群的业务需求将以维保单的形式下发给服务供应商。服务供应商接到维保单后，若对完成的时间和内容有异议，需在30分钟之内与用户沟通，否则视为认可维保单的内容，需在规定时间内完成维保单中提出的任务需求。逾期不能完成，将扣除一定的服务费，具体见考核内容。

（四）巡检要求

所有的巡检在按时按质的完成后，服务供应商应填写巡检记录单。对巡检过程中发现的异常，应及时处理并上报用户。每周对巡检情况做总结，尤其是对异常情况处理要详细说明，所有巡检以及故障处理完毕后，需生成书面报告，由用户指定人员签字确认后存档。每月形成月报表，按时报送给用户；对于巡检工作的相关建议，亦可以纳入月报表中。

（五）档案归档要求

服务档案是指在服务供应商日常运维工作中受理的各类问题（各类优化调整、专题制作、故障修复、应急响应、咨询培训等）的记录和日常巡检记录。

（六）维保工作管理和监督

（1）建立维保工作制度

用户监督服务供应商建立包括工作报告制度、工作流程规范、现场操作规范、文档管理制度、设备档案管理、重点设备故障应急处置预案、保密制度等在内的规范制度体系，并监督服务供应商严格按制度规范提供服务，确保管理目标的实现。

（2）建立服务质量考核体系

服务质量考核体系是为了维保方能够更好的做好维保各项工作，不断提升维保质量和水平而制订的，服务质量考核采用扣分制。用户根据维保工作情况及事件实时记录，按月考核，逐月累计。每月对扣分情况汇总并通报服务供应商。

（3）、考核内容：

（3.1）维保单考核。维保单是指由网站及子网站群单位发起，经用户确认，交予服务提供商执行的工作任务单。服务总分值为100分。

用户每月对维保单完成情况进行考核评分。如未按规定时间完成工作的，则按延误时间扣分。每个维保单每延误一个工作日扣0.5分（一个工作日内视具体情况酌情扣0-0.4分），超过3个工作日以上（含3个工作日）每个工作日扣1分。

所有任务必须按维保单要求保质保量完成，如因质量问题造成返工，每个维保单每返工一次扣0.5分。

所有任务必须按网站建设单要求保质保量完成，如因质量问题造成返工，每个维保单每返工一次扣1分。

（3.2）日常维保考核。日常维保是指常态化、有规律的工作，例如每周巡检，节假日人员响应、技术咨询等工作。

日常维保不再下维保单，但考核等同为下维保单考核。

（3.3）驻点人员考核。

驻点维保人员和在维保期内人员需至少固定半年以上。半年以上若有人员变动，服务供应商应提前一月告知并更换符合条件的人员进行交接。网站技术工程师交接需达到二周以上，驻点维保人员交接需达到一周以上。未按时间提前告知的，每迟1天扣0.1分；交接时间不够的，网站技术工程师交接每少一天扣0.2分，驻点维保人员每少一天的扣0.1分。若非人员主动离岗，服务供应商主动调换驻点维保人员的将扣除1分，主动调换网站技术工程师将扣3分。因人员不符合维保需要或造成重大失误由用户要求更换维保团队的人员，每更换一名人员扣3分。驻点维保人员年不在岗时间累计达到15天/人的，扣2分；累计达到30天/人的，扣4分；累计达到50天/人，扣10分；累计达到60天/人的，终止合同并赔偿由第三方评估的损失费。

（3.4）事故认定

事故是指人为疏忽或设备故障未及时处理所造成的重大事件。

A、网站首页无法显示事故

网站首页30分钟以上无法显示的，每次扣5分；网站首页4小时以上无法显示的，每次扣10分；网站首页8小时以上无法显示的，每次扣20分。

B、网站中应用系统无法显示或登录事故

网站及子网站群应用系统无法显示或登录30分钟（非工作日1小时）以上的，每次扣1分；无法显示或登录4小时以上的，每次扣2分；无法显示或登录8小时以上的，每次扣5分。

C、网站后台无法登录或信息无法发布事故

由于系统环境及系统故障未及时处理造成的网站后台无法登录或信息无法发布事故。

网站后台无法登录或信息无法发布1小时（非工作日2小时）以上的，每次扣1分；网站后台无法登录或信息无法发布4小时以上的，每次扣2分；网站信息8小时以上无法发布的，每次扣5分。

（3.5）应急演练

未进行数据灾难恢复演练的，扣5分。

**五、付款方式及相关履责声明**

1、成交供应商需支付成交金额的10%作为履约保证金；

2、服务协议自签订之日至服务期满一整年，以100分为标准，根据考核实际分值予以结算成交金额费用（如：考核分为90分，则实际结算费用=90÷100×成交金额），当考核分低于60分，采购人中止和成交供应商合作，不结算及支付服务费用。

3、如出现涉及后台网络维护保障的重大政治责任事故，成交供应商须负全责，并支付上级主管部门的相关处罚以及民事责任，费用从成交供应商履约保证金中扣除，不足部分由成交供应商继续赔付。