附件3：

**苏州市核酸检测信息管理平台运维需求**

**一、维护总体要求**

负责苏州市核酸检测信息管理平台的运行维护服务工作，对平台业务数据、业务应用等方面进行运维管理，运用先进的运维监控理念和方法来保障平台运行维护工作的正常开展。

**运维内容：**

1. 定期监控平台各个功能模块的运行状态，确保平台稳定运行；
2. 保障苏州市核酸检测信息管理平台正常运行，及时处理软件系统及硬件设备各种异常；
3. 突发平台异常情况的处理，快速恢复平台业务能力；
4. 对发现的软件故障进行排查和缺陷修复；
5. 监控业务数据状况，确保信息安全；
6. 功能和性能优化，提升业务支撑能力；
7. 对软件进行适应性修改，以使软件适应信息技术变化和管理需求变化；
8. 收集并解答用户在日常使用过程中提出的系统使用问题，对系统使用用户进行定期的回访，整理用户需求，在现有的平台服务框架中，对系统进行改造和优化；
9. 至少每季度对软件系统、服务器、数据库进行一次全方面巡检，对发现的问题进行排查和修复，形成巡检报告向甲方汇报。

**二、维护方式**

**（1）人员安排**

投标人为本项目配备服务支持团队，7\*24小时响应，运维团队至少2人，其中项目经理1名，具备项目管理的相关资质；专职维护工程师1名，2年软件维护经验；接到招标方通知后，能够2小时内做出明确响应和安排，在重要时间节点，可以提供现场支持服务。

**（2）常规维护服务**

周期性的监控平台的各个子系统和分析运维数据，汇总运维报告；平台紧急情况处理和软件故障修复，做好问题的整理和跟踪反馈。

**（3）功能升级服务**

维护期间可能由于用户的需要及政策的变化而对系统进行相应的客户化修改。允许在系统维护过程中按照采购人要求进行现场开发或功能增加，但不能额外增加任何费用。