附件2：服务内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 运维对象 | 名称 | 模块 | 服务范围描述 |
| 福州海关全球质量溯源系统监管平台 | 海关侧 | 软件系统运维 | 一、系统巡检，每周一次的定期巡检，形成巡检报告。1、服务器巡检，对服务器从网络、内存、硬盘、负载和参数等方面进行检查确认。2、数据库巡检，对数据库从表空间、关键业务表数据量、查询响应速度、数据库日志等方面进行检查确认。3、MQ巡检，对消息中间件从运行过程中的通道状态、队列积压情况等方面进行检查确认。4、服务巡检，对服务从进程状态、启动参数、配置策略、服务日志等方面进行检查确认。 |
| 二、故障处理1、建立故障处理机制，成立技术处理团队。2、制定故障处理流程和知识库。3、快速响应服务器、数据库、MQ和服务遇到的故障，及时沟通、协调、组织技术力量处理故障。4、及时输出故障处理记录表，整理好故障处理台账。 |
| 三、应急响应1、建立应急响应机制，成立应急响应团队。2、提供5\*8小时的电子邮件、热线技术服务。3、定期对应急响应服务进行汇总、统计和归集。 |

1. 运维团队及服务人员要求：

2.1建立团队机制

1. 本次运维方需提供不少于5名的运维团队，其中项目管理人员1名，负责项目整体管理；二线技术支撑2名，提供一年不少于52人/天的现场或二线的技术支持；驻点运维工程师2名，提供7\*24小时的热线服务，工作日提供5\*8小时的驻点运维，负责系统的维护、日常巡检、故障排除。在维护期内默认驻点福州海关。运维期间服从采购方安排并提供本次运维人员名单、联系方式、工作职责。

2.2团队人员要求

1. 软件工程师, 要求具备熟练系统软件相关的知识与技能，能及时发现并熟练处理软件故障。

2.3运维输出物

1. 验收报告
2. 软件周巡检报告
3. 软件运维年度总结报告
4. 服务要求
5. 服务地点及期限

服务地点：福州马尾江滨东大道76号（福州海关）

服务期限：2022年度