**附件2：**

**2022年度浙江省团校培训管理服务平台系统运维方案**

浙江省团校共青团干部培训管理服务平台项目，于2020年12月验收合格并上线使用，项目总投资42.5万元。本项目主要建设内容：搭建统一支撑平台，定制统一信息门户，建设教学管理系统、教务管理系统、资源管理系统、查询统计系统、移动应用系统等信息化管理模块，并与现有业务系统集成。其中教务管理系统含培训报名管理、开班、报到及班级管理和学员管理等内容；资源管理系统包括课程管理、教学资源库管理及远程教学资源及教室资源等软硬件资源的信息化和智能化管理；此外，还包含各类能起到辅助决策作用的信息资源查询统计输出和移动应用建设等相关内容。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **序号** | **系统名称** |
| 1 | 统一支撑平台 | 5 | 资源管理系统 |
| 2 | 统一信息门户 | 6 | 查询统计系统 |
| 3 | 教学管理系统 | 7 | 移动应用系统 |
| 4 | 教务管理系统 | 8 | 平台管理系统 |

为保障浙江省团校共青团干部培训管理服务平台的正常平稳运行，2022年本平台的具体维护方案及预算如下：

一、运维的主要内容

为保障浙江省团校共青团干部培训管理服务平台的正常运行和访问、培训及技术支持等工作；建立完善的安全运维体系，符合国家信息安全等级保护二级相关标准规范和要求；尤其在重要时段或遇到紧急情况时能够提供实时、有效的服务响应，在最快的时间内排除故障。本年度的运维主要内容包括：

1. **基础设施维护**

1.提供服务器和数据库监测服务，主要包括：每日监测服务器及其他系统相关设备是否正常运行。包括服务器运行状态、资源占用情况、数据库剩余空间、日志文件清理，检测历史数据和数据库运行状态，分析是否存在异常情况，及时发现解决问题，保证系统的安全性、稳定性。

2.提供系统日志监测服务，主要包括：日常监测、定期巡检，每日查看系统运行日志，记录所有用户使用状况，支持对最近登录时间、使用账号、操作活动等，生成报表，并对报表分析是否存在异常。节假日期间每天关注系统运行情况。

1. **软件及信息资源维护**

1.提供应用系统维护服务，主要包括管理维各应用系统、数据库、操作系统及相关云平台资源，保证各个功能模块都能正常使用，做好故障处理和应急响应。

2.提供数据更新服务，主要包括主业务数据定期更新，对其他数据，包括视频库数据进行不定期更新及调整。

3.提供系统和业务数据备份服务，主要包括对系统进行安全备份，防止系统故障或非法操作。每月一次完全备份，数据每周一次增量备份；重要系统文件冗余备份。

4.提供代码维护服务，主要包括功能测试，问题汇总及提出相应优化建议，系统支撑软件的更新升级等工作。在业务流程和应用环境发生变化时，支持系统的程序代码进行完善和升级和相关的部署前测试。

1. **其他内容与服务**

1.提供电话服务（8:00-21:00）服务，主要包括:第一时间接听电话，及时为用户提供技术支持和操作指导，必要时提供现场指导和远程指导。

2.提供重要时段及突发事件应急响应服务（7×24小时）：系统出现故障后要立即响应，乙方及时处理解决问题并反馈处理情况，重大故障事件须在响应后1个小时内乙方提出具体解决方案，4小时内排除故障；一般故障事件须在响应后4小时内提出具体解决方案，8小时内排除故障。

3.提供现场服务、热线服务及即时通讯相结合的服务方式。

①现场服务：乙方安排专业技术人员在现场指导用户的操作，现场排除系统运行过程中出现的软件故障。

②热线服务：乙方安排专业技术人员职守，随时解答用户的各种问题，同时提供各种技术咨询、技术服务等工作。

③即时通讯：乙方为甲方提供配备专门的技术支持手机号码，由专业技术人员回答用户提出的问题，协助用户解决出现的问题，提供系统的技术咨询服务。

4.协助甲方按照最新的国家信息安全等级保护二级相关标准规范和要求，建立完善的安全运维体系。

5.及时处理系统存在的安全漏洞和安全问题。

二、维护周期

合同签订后1年。

三、预算费用

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **维护内容** | **内容** | **金额（万元）** | **备注** |
| 基础设施维护 | 基础设施维护和软件及信息资源维护 | 4 |  |
| 软件及信息资源维护 |  |
| 其他内容与服务 |  |
| **总计** | | 4 |  |