附件2：

汕头职业技术学院网站群系统运维服务需求

**一、运维服务范围**

1. **常规运维技术服务**
2. 软件报修故障诊断

网站群系统自身的故障诊断修复。

1. 使用支持

电话服务：提供7\*24小时服务热线，正常工作期间有专人接听电话，非工作时间提供值班或固定人员，以保证接收校方的请求，并进行响应。

远程指导服务：确保在校方系统故障时可以无间断远程支持并开展故障或服务处理工作，以助于快速定位现场问题，解决校方疑难杂症。

1. 同系列版本内升级

确保现场网站集群平台软件版本一直是同版本系统产品的最新版，维保期内提供产品迭代更新的升级服务。

1. 人工服务台（节假日除外）

每周一至周五工作时间内，在接到故障申报后2小时内将提供故障处理的建议或方案。

在线咨询服务：通过QQ、在线交流工具等提供5\*8小时技术支持服务。

1. 文档服务

一年内提供漏洞修复报告、事故处理报告、系统升级单、季度巡检报告等相关报告，所有记录信息化。

1. **安全加固服务**
2. 应用安全
3. 漏洞修复

涉及到网站群系统自身的安全问题、0-day漏洞将第一时间予以修复，并公开相关细节，且提供漏洞修复报告。

1. 配置安全

在不影响系统运行的前提下，提供中间件升级服务（Tomcat、Apache、Mysql、Rsync）。

1. https证书部署

证书由学校提供，运维服务商提供证书的部署、替换和升级服务，一年一次。

1. 主机安全
2. 主机加固

提供操作系统层面的安全运维，包含OPENSSH服务的升级和系统加固。

1. 主机关键数据保护

提供对系统层面关键数据进行备份、加锁等安全措施。

1. 运维安全
2. 定期巡检\*4

巡检涵盖操作系统、中间件、系统安全、系统运行情况等方面，使校方能全面了解系统的使用情况和潜在问题，提早预防，避免故障发生，提供每个季度1次巡检。

1. 紧急服务-软件自身原因

如果系统本身出现不可恢复的错误，运维服务商将无限次提供网站的恢复和配置工作。

1. 远端培训

因管理员更换、系统升级等产生培训需求时，运维服务商需安排专业人员进行远端培训，培训内容包括软件系统的安装、维护及操作使用，并提供相关培训课件，1年1次。

1. **机房巡检**

定期派人到托管机房对运行网站集群的服务器进行巡检、安全加固、修改密码等。

1. **网站群包含的网站数量**

学院主网站1个，各部门二级网站32个，二级专栏网站7个。

**二、运维服务期限**

提供两年运维服务。