SMG统一认证维护与完善需求

SMG统一认证项目从2015年开始上线运行，考虑到系统后续稳定运行、功能扩展以及系统的不断接入，需要与相关厂商签订后续服务合同，为期一年。详细需求如下：

1. 服务期限要求

本服务期时间期限为2016年11月15日-2017年11月30日。

1. 服务内容

SMG统一认证服务内容包含基本运维服务和系统完善服务两部分。

1. 基本运维服务

基本运维服务包含但不限于以下内容：

* 每周至少一天到SMG驻场办公，检查系统运行状态，配置或解决任何统一认证相关问题；
* 负责系统常见故障处理，问题分析，严重问题需要提交故障分析报告；
* 负责统一认证系统（包括组件：OAM、SIM、LDAP、DSP）日常运维，故障排查与问题解决；
* 负责统一认证与各接入系统之间问题排查与解决；
* 负责统一认证系统的软件升级、优化；
* 负责人员及账号的维护内容，主要包括：单点登录账号维护、应用账号维护、应用管理账号维护等；
* 负责SSO集成变更的维护，主要包括：应用SSO集成方式变更等；
* 如遇紧急情况，负责进行应急处理；
* 负责定期进行知识交流与分享；
* 负责对SMG技术人员进行培训；
* 定期向用户提供运维周报、月报、年报。

1. 系统完善服务

系统完善服务包含但不限于以下内容：

* 提供10个新增应用系统集成接入服务，实现用户信息同步，SSO，要求到SMG现场进行实施接入；
* 系统使用过程中，针对系统欠缺进行优化和提升。解决使用和性能方面的问题；
* 对统一认证存在系统架构或安全隐患问题进行持续优化。

1. 故障响应及解决时限

* 紧急故障（系统瘫痪或部分系统无法正常运转，大范围影响用户使用），响应时间：10分钟内；故障确诊时限：0.5小时。
* 重要故障（不影响系统运转，不影响关键用户使用），响应时间：1小时；故障确诊时限：2小时。
* 一般故障（不影响系统运转，不影响用户使用），响应时间：2小时；故障确诊时限：4小时。
* 可延迟性故障（对系统使用影响不大），响应时间：8小时；故障确诊时限：24小时。