SMG统一认证系统运维服务需求书

SMG统一认证项目（基于Oracle IDM产品定制开发）已稳定运行多年，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2021年1月1日-2021年12月31日。

1. 驻场服务要求

在维护服务期内，每周至少有2天时间，中标方将派驻一名高级工程师到SMG，提供5X9小时驻场服务。除驻场服务外，中标方将提供7X24小时故障响应服务，以确保系统稳定、高效的运行。该驻场人员的能力与职责要求：

1. 派驻人员必须具有两年以上统一认证系统的实施经验，能够独立完成常见问题排查与解决能力；
2. 派驻人员必须通过SMG面试；
3. 上班时间要求：周一至周五：8:30——17:30，地点：SMG青海路大院内；
4. 负责定期检查系统运行是否正常，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；
5. 服务内容

SMG统一认证服务内容包含基本运维服务和应用系统集成服务两部分。

1. 基本运维服务

基本运维服务包含但不限于以下内容：

* 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；
* 负责生产系统的定期巡检，周期不低于1次/月，如有必要，须进行优化调整；
* 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；
* 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；
* 定期向用户提供运维周报、月报、年报；
1. 系统集成服务
* 提供5个新增应用系统集成接入服务，实现用户信息同步，SSO，需要到SMG现场进行实施接入。
* 简化现有的接入应用接入方式，提升接入效率。
* 现有统一认证系统平台原有功能的应用扩展，如联邦认证，互联网认证等。
* 根据业务需要，开发同步过滤功能、同步用户权限设置功能、定时同步等功能，并根据需求的变化进行变更。
* 提升统一认证系统的审计功能，便于管理员定位统一认证系统的问题所在，提升运维效率。
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。