市电子政务外网整体运维外包项目

招标参数

**（2022年度）**

市电子政务外网整体运维外包项目分为两包，第一包：市电子政务外网整体运维外包项目，第二包：市大数据局局系统各单位局域网及终端维护，总投资122万。

第一包：市电子政务外网整体运维外包项目

**一、项目名称**

市电子政务外网整体运维外包服务

**二、保障对象**

市电子政务外网整体运维外包项目的服务内容包括：全市电子政务外网、专网的骨干网、核心机房、核心交换节点设备、集中办公点机房保障，旧版公文传输系统、旧版OA系统、短信平台所涉的软硬件运维，各委办局政务网接入过程中的简单综合布线及维修维护。

**三、预算金额及项目周期**

第一包：总金额108万元，共12个月。

**四、评标方法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素及权重** | **评分依据及标准** | **分值** |
| 1 | 投标报价（30%） | 满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×30。 | 30 |
| 2 | 技术  （50%） | 满足招标文件要求的得满分15分，技术指标一条负偏离减3分，负偏离4条及以上该项得0分。 | 15 |
| 技术方案（30分）：  1.提供详细的运维方案（满分10分）  项目的需求和综合分析程度，包括系统现状，需维保的运维环境、维保需求等内容，根据现状与需求分析的完整性与合理性打分，有详细的网络拓扑图、链路接入情况、接入单位名单等数据。方案合理得10分，方案基本合理得5分，方案不合理或无方案得0分。  2.系统集成运维服务方案（满分15分）  （1）有完善、合理的系统平台日常维护、系统调优解决方案。方案合理得8分，方案基本合理得4分，方案不合理或无方案得0分。  （2）有完善、合理的协同办公系统平台及数据库补丁升级处理方案。方案合理得4分，方案基本合理得2分，方案不合理或无方案得0分。  （3）系统维护项目组织方案。具有针对本项目完整的组织架构、人员保障。方案合理得3分，方案基本合理得1分，方案不合理或无方案得0分。  3.协同办公系统运维提供软件厂商的技术服务支持承诺函原件得5分，没有不得分。 | 30 |
| 售后服务（5分）：  投标人针对本项目组建驻场运维团队，运维团队不少于6人。驻场工程师至少1人具有全国信息化工程师证书，至少1人具有国家认可的中级程序员证书，至少1人具有H3CNE或同类认证证书，要求一人一证，一人多证无效。依据人员组成、岗位配置、文化素质、专业程度等评估，人员配置合理、技术能力满足运维需要得 5 分，人员配置基本合理、技术能力基本满足运维需要得3分，人员配置不合理或无相关人员配置得0分。投标人提供以上人员相关证书扫描件以及为本单位人员证明资料扫描件（未提供或提供不全者不得分）。 | 5 |
| 3 | 业绩  （6%） | 投标人提供同类运维案例，提供1个得2分，最高得4分，提供合同扫描件。 | 4 |
| 能提供运维案例的运维报告。运维报告内容详细、有条理得2分，运维报告内容粗糙得1分，无运维报告得0分。 | 2 |
| 4 | 商务  （14%） | 1.投标人具有信息安全服务资质认证证书（CCRC）三级以上资质证书得1分，没有不得分（提供证书扫描件）（共1分）。  2.投标人具有信息系统服务交付能力等级证书（CCID）二级以上资质证书得2分，没有不得分（提供证书扫描件）（共2分）。  投标人具有信息技术服务运行标准（ITSS）二级以上资质证书得3分，没有不得分（提供证书扫描件）（共3分）。  3.投标人具有质量管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书，每提供一项得2分，共6分。  4.具有高新技术企业认证证书，得2分。  （上述资料提供证书扫描件） | 14 |

**五、招标参数：**

**第一包服务要求及招标参数：**

1.服务范围

保障政务外网、专网、旧版公文传输系统、OA系统正常运转，包括但不局限于以下内容：

（1）市委、市政府、集中办公点（同一楼上有2家以上接入单位）以及其他办公点、散点单位政务外网骨干网络设备、安全设备，服务器的日常巡检，故障排除等运维保障。

（2）负责省、市、县三级政务网络对接，指导各区县、委办局做好内部网络维护，出外勤处理各单位网络疑难杂症。

（3）负责全市各委办局基于政务外网的资源需求开通、管理、监测。

（4）负责市委、市政府核心机房电子政务网络节点设备维护、托管设备的运维保障。

（5）负责维护电子政务外网到各委办局核心接入设备。负责巡检全市电子政务网络运营商链路连通情况。

（6）负责全市旧版公文传输、短信平台等系统的日常维护、使用培训、需求响应等工作。

（7）负责运维管理平台正常运转，实时添加资产。

（8）负责市委、市政府核心机房及其电子政务网络节点设备的消防安全设备维护检查，并更换维护消防相关设备。

（9）负责广武商厦集中办公点机房的电费、物业费等。

2.服务要求

（1）驻场工程师六名，工作日上班时间8:30--17:30，每天需安排一名值班人员从早8:00—21:00巡检及值守,周末及节假日9:00—17:00,重大保障时间提供7\*24小时服务。

（2）提供365\*24小时服务响应，不得中断运维服务项目的正常应用，故障应该在5分钟内作出响应，并初步确定故障原因；一般故障应在接到通知后1小时内完成故障处理，重大故障应在接到通知后3小时内完成故障处理。特殊情况下无法恢复，中标人应第一时间向采购人说明情况。所有故障，要做故障处理完毕24小时内提交书面报告，报告作为年底考核依据。

（3）中标人代表采购人完成外包服务项目工作，必须严格遵守国家有关法律法规和行业规章制度及采购人有关规定，规范履行职责，并接受采购人的监督。

（4）中标人要与采购人签订保密协议，应教育、督促驻场运维人员对于维护保养中涉及到采购人的电脑及介质存储可能涉及商业的信息材料，应保守秘密，不得向外泄露，不得以任何形式向他人提供或泄露采购人的秘密，保证采购人业务利益不受损失。

3.运维服务具体内容如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.市政府机房运维服务项目要求** | | | | |
| **序号** | **服务项目** | **服务内容** | **服务对象** | **主要成果文档** |
| 1 | 基础服务 | IT资产调查 | 网络设备、服务器设备，PC等硬件设备 | 资产清单 |
| 基础资料建档案 | 网络设备、服务器设备，存储设备及其他相关硬件设备 | 更新网络拓扑图、服务器拓扑图等基础资料档案库 |
| 软件配置建档 | 系统软件和应用软件 | 软件清单 |
| IT 运维流程管理系统搭建 | 整个信息系统 | 服务平台工作流程事件管理流程问题管理流程变更管理流程 配置管理流程发布管理流程 |
| 2 | 应用系统 | 核心机房网络设备维护 | 核心机房网络设备 | 网络设备维护及事故处理报告 |
| 核心机房服务器维护 | 核心机房服务器设备 | 服务器设备维护及事故处理报告 |
| 核心机房存储设备维护 | 核心机房存储设备 | 存储设备维护及事故处  理报告 |
| 楼层网路设备维护 | 市政府大楼所有网络设备 | 系统维护记录分析报告  维修记录单 |
| 系统及应用软件维护 | 应用软件 | 应用系统维护表 |
| 数据库运维服务 | 数据库系统 | 数据库系统维护及事故  处理报告 |
| 3 | 日常实时系统运行状态监控服务 | 网络设备运行状态监控 | 网络设备 | 网络设备监控报告和事  故处理报告网络设备配置和管理文档 |
| 服务器运行状态监控 | 服务器设备 | 服务器监控报告和事故处理报告服务器配置和管理文档 |
| 机房物理环境监控 | 机房环境 | 中心机房监控报告 |
| 远程监控服务 | 外网协同办公、短信平台和专网公文传输系统服务器 | 远程监控系统状态报告 |
| 4 | 工程师驻场服务 | 7\*24 小时技术团队驻守市政府机房 | 市电子政务网全网设备及应用系统 | 接听值班室电话，需求响  应，技术支持 |
| 5 | 日志收集与分析 | 网络设备日志 | 网络设备日志 | 日志收集记录表问题记录表日志分析 |
| 服务器、操作系统等日志 | 服务器运行、操作系统及应用系统日志 |
| 数据库日志 | 数据库日志 |
| 6 | 配合完成安全加固服务 | 定期漏洞扫描 | 服务器 OS 数据库系统应用系统 | 漏洞扫描报告 |
| 安全检测 | 整个信息系统 | 安全检测报告 |
| 策略优化 | 整个信息系统 | 信息系统整体安全规划策略优化报告 |
| 安全加固 | 网络安全及服务器设备 | 安全加固方案 |
| 7 | 应急响应服务 | 应急响应预案制定 | 核心关键资产 | 应急响应预案  应急响应预案维护报告 |
| 应急响应 | 安全事件 | 应急响应处理报告 |
| 8 | 咨询服务 | 系统集成咨询 | 兰州市大数据管理局 | 咨询报告 |
| 网络体系规划 | 兰州市大数据管理局 | 咨询报告 |
| 9 | 空调 | 购买专业服务。机房精密空调维护，清洗室外机、换冷凝液及过滤器、 除水垢、锈蚀、换滤网、更换受损压缩机。 | 机房精密空调 | 维护记录 |
| 10 | 电源及UPS | 机房 UPS 及电池系统维护，清理灰尘、 定期充放电、更换损坏配件 | 机房 UPS 及电池 | 维护记录 |
| 定期保养，并检查电源运行状态、负债情况。 | 配电系统维护 | 维护记录 |
| 11 | 新风系统 | 定期进行保养、维护、定期更换耗材。 | 机房新风系统 | 维护记录 |
| 12 | 小型机 | 制定规范的巡检流程并定期巡检；购买专业运维服务；适时修复系统，更新补丁；系统调优；准备常用备品备件。 | 小型机 | 维护记录及备件清单。 |
| 13 | 消防设施 | 定期检查、保养维护机房消防设施，并更换维护机房消防相关设备。 | 机房消防设施 | 维护记录 |
| **2.市委大院及机房 IT 运维服务项目要求** | | | | |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务对象 | 主要成果文档 |
| 1 | 基础服务 | IT资产调查 | 整个信息系统 | 资产清单 |
| 基础资料建档案 | 计算机及外设设备、网络 设备安全设备、服务器设备及其他相关系统硬件 | 网络拓扑图、服务器拓扑图等基础资料档案库 |
| 软件配置建档 | 系统软件 | 软件清单 |
| 2 | IT 基础设备运维服务 | 市委大院政务外网、 专网网络运维 | 市委大院所有楼层网络设备 | 预防性硬件保养记录  运维报告维修记录单 |
| 网路布线 | 布线系统 | 配线架端口统计表 |
| 3 | 网络维护服务 | 机房核心网络设备日常监控 | 市委核心机房网络设备 | 网络设备监控报告和事故处理报告网络设备配置和管理文档 |
| 机房核心网络设备维护 | 市委核心机房网络设备 | 网络设备维护及事故处理报告 |
| 机房物理环境监控 | 市委核心机房 | 机房监控报告 |
| 4 | 空调 | 机房精密空调维护，更换冷凝液，除水垢、锈蚀、换滤网、更换受损压缩机 | 机房精密空调 | 维护记录 |
| 5 | UPS 电源 | 机房 UPS 及电池系统维护，清理灰尘、 定期充放电、更换损坏配件 | 机房UPS及电池 | 维护记录 |
| 6 | 消防设施 | 定期检查、保养维护机房消防设施，并更换维护机房消防相关设备。 | 机房消防设施 | 维护记录 |
| **3.广武商厦机房 IT 运维服务项目要求** | | | | |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务对象 | 主要成果文档 |
| 1 | 基础服务 | IT 资产调查 | 整个信息系统 | 资产清单 |
| 基础资料建档案 | 计算机及外设设备、网络设备安全设备、服务器设备及其他相关系统硬件 | 网络拓扑图、服务器拓扑图等基础资料档案库 |
| 软件配置建档 | 系统软件 | 软件清单 |
| 2 | IT 基础设备运维 服务 | 政务外网、专网网络运维 | 所有楼层网络设备 | 预防性硬件保养记录运维报告  维修记录单 |
| 3 | 机房网络维护服务 | 网路布线 | 布线系统 | 配线架端口统计表 |
| 机房核心网络设备日常监控 | 广武核心机房网络设备 | 网络设备监控报告和事  故处理报告网络设备配置和管理文档 |
| 机房核心网络设备维护 | 广武核心机房网络设备 | 网络设备维护及事故处理报告 |
| 机房物理环境监控 | 广武核心机房 | 机房监控报告 |
| 4 | UPS 电源 | 机房 UPS 及电池系统维护，清理灰尘、 定期充放电、更换损坏配件 | 机房UPS及电池 | 维护记录 |
| 6 | 消防设施 | 定期检查、保养维护机房消防设施，并更换维护机房消防相关设备。 | 机房消防设施 | 维护记录 |
| **4.各委办局、各市直单位网络运维服务要求** | | | | |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务对象 | 主要成果文档 |
| 1 | 基础服务 | IT资产调查 | 整个信息系统 | 资产清单 |
| 基础资料建档案 | 计算机及外设设备、网络设备安全设备、服务器设备及其他相关系统硬件 | 网络拓扑图、服务器拓扑图等基础资料档案库 |
| 软件配置建档 | 系统软件 | 软件清单 |
| 2 | 网络维护服务 | 政务外网、专网网络安全设备监控 | 所有政务专、外网网络设备 | 网络设备监控报告和事故处理报告网络设备配置和管理文档 |
| 政务外网、专网网络运维服务 | 所有政务专、外网网络设备 | 预防性硬件保养记录运维报告维修记录单 |
| 网路布线 | 布线系统 | 配线架端口统计表 |
| 3 | 简单网络对接、备品备件、运维常用硬件 | 要根据工作需要配备必要的设备，如测线仪等。配备软硬件维护必要的设备、备品备件和耗材，如测线仪、网线、尾纤及其他各类配件或耗材。工具、备品备件、配件、耗材、施工费用不低于合同金额的5% ，其中各委办局所需骨干网接入点和内部局域网之间的对接及维修、维护及综合布线费用不高于2万元，单次实施费用不高于0.3万元。 | | |
| **5.旧版公文传输系统系统维护、OA系统维护** | | | | |
| 1 | 应用服务器、数据库服务器维护 | 1.根据服务器的状态，在夜间空闲时间定期重启服务器。  2.制定服务器常见故障清单及问题排查流程，每天登陆服务器，对服务器的安全、性能进行检查，并实时监测服务器状态。  3.数据备份。实时备份服务器数据，每周一次增量备份，每月一次全量备份，系统备份要单独存储。  4.及时开展安全检查，更新服务器的补丁，修复系统漏洞。细化细化OA系统、旧版公文传输系统需系统安全策略、管理机制，并配备必要的安全设备。  5.建立备品备件清单，定期维护记录要齐全。  6.短信平台要有冗余措施。  7.服务器保证至少每3个月更改一次密码，与技术人员签订保密协议。 | | |
| 2 | 旧版公文传输系统软件维护 | 根据用户需求，及时对旧版公文传输系统功能进行修改,购买所需各类授权。 | | |
| **6.外勤服务** | | | | |
| 1 | 现场处置 | 各单位遇到难以解决的故障，需我单位予以协助时，及时安排技术人员到场排查处置。 | | |
| 2 | 应急会商 | 对于各单位遇到的网络难题，需到管理单位进行会商讨论时，需及时安排技术人员到场会商。 | | |
| **7.服务质量提升** | | | | |
| 1 | 服务质量提升 | 中标人应积极协助采购人提高系统运维能力，创建行业内奖项和荣誉，并协助采购人管理人员获取网络或安全的资质。 | | |

第二包：市大数据局局系统各单位局域网及终端维护

**一、项目名称**

市大数据局局系统各单位局域网及终端维护

**二、保障对象**

对市大数据局局系统各单位终端进行驻场维护，简单综合布线，视频会商及网上签约活动保障等。

**三、预算金额及项目周期**

第二包：总金额14万，共12个月。

1. **评标方法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 评分细则 | | 分值 |
| 价格分  (30分) | 满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×30。 | | 30分 |
| 技术分  （50分） | 总体维护方案 | 总体维护方案：总体维护方案能结合项目要求，提出较完善的技术服务方案得 6 分，总体维护方案能够基本满足所需的服务要求得 3 分，总体维护方案整体方案简单，不能满足所需的服务要求得0 分。 | 6分 |
| 设备资产、网络资源、软件资源管理方案：整体方案能结合项目要求，提出较完善的技术服务方案得 8 分，整体方案能够基本满足所需的服务要求得 4 分，整体方案简单，不能满足所需的服务要求得 0 分。 | 8分 |
| 运维服务的响应程度 | 包括硬件服务、软件服务、综合性服务、预防和应急性响应及其它服务响应提供针对本项目运维服务高响应度方案、方法与措施。应急响应方案详细、应急方法措施得当的5分，应急响应方案基本满足需要，有应急处理方法措施得3分，无应急响应方案或应急处理方法措施得0分。 | 5分 |
| 服务流程 | 能结合项目要求，提出较完善的技术服务流程方案，故障排查及维修方法有效可行得4分；技术服务流程方案能够基本满足所需的服务流程要求得2分；技术服务流程方案技术服务方案简单，不能满足所需的服务流程要求得0分。 | 4分 |
| 服务规范 | 能结合项目要求，提出较完善的技术服务规范方案得4分；  技术服务规范方案能够基本满足所需的服务规范要求得2分；  技术服务规范方案简单，不能满足所需的服务规范要求得0分。 | 4分 |
| 服务标准 | 能结合项目要求，提出完善的技术服务标准方案得4分；  技术服务标准方案能够基本满足所需的服务标准要求得2分；  技术服务标准方案简单，不能满足所需的服务标准要求得0分。 | 4分 |
| 本地化服务  能力 | 投标商承诺提供本地化服务能力的得6分，不能提供的0分，提供相关佐证材料。 | 6分 |
| 项目人员配备与人员管理方案 | 人员组织架构设置与管理科学合理，符合本项目实际情况，针对性强得4分，人员组织架构设置与管理基本合理，基本满足本项目实际情况得2分，无相关人员配置或配置人员无法满足本项目需要得0分。 | 4分 |
| 后台支撑团队运维人员情况：  提供2名及以上中国信息安全测评中心注册信息安全测评人员证书扫描件，共4分；提供一个得2分，不提供不得分。  提供2名及以上信息安全等级保护安全建设专业技术人员证书扫描件，共2分，提供一个得1分，不提供不得分。  人数不足或不符合要求的均不得分。 | 4分 |
| 驻场工程师相关资质及要求:提供行业主管部门颁发的网络工程师及以上证书扫描件，得3分，否则不得分。 | 3分 |
| 驻场工程师履历：具有2年及以上网络维保经历的（后附合同扫描件），得4分，否则不得分。 | 4分 |
| 商务分  （20分） | 投标人信用、认证情况、资质等 | 提供网络设备或办公自动化设备原厂技术支持服务需提供原厂技术支持承诺函，共4分，提供一个2分，不提供不得分。 | 4分 |
| 具备办公设备维修能力（提供佐证资料）得4分，不提供得0分。 | 4分 |
| 类似项目业绩 | 投标人自2015年1月1日以来承担过类似网络和终端维护项目的业绩（提供合同扫描件，并提供对应的付款凭证或考核验收材料扫描件），每提供一个得4分，最多得12分，不提供不得分，有过不良记录被甲方单位扣款或者考核不合格的，该合同不得分。 | 12分 |

**五、招标参数：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 具体工作内容 | 备注 |
| 一 | 初始化服务 | 资产调查 | 调查并纪录各设备和系统的种类、型号、功能、物理位置、端口对应情况、部署情况等资产详细信息。 |  |
| 资料建档 | 利用资产调查的信息进行物理设备建档，绘制系统拓扑，系通连接图，统计信息点分布以及各硬件设备和软件系统的数量、拓扑位置、用途等信息。 |
| 流程管理 | 应急处置流程清晰。根据运维服务体系，设计时间管理、配置管理、问题管理、变更管理、可用管理、持续性管理和发布管理等流程及系统配置。 |
| 二 | 巡检、维护、保养服务 | 硬件设备关联线路梳理、接口检测维护 | 进行标注、标记，相关线路检测、维护，定期巡检（每月预防性维护检查）、提交相应的巡检服记录表，进行例会报告说明。 |  |
| 关联硬件设备及外接设备性能检测、维护 | 对设备除尘、保养，使设备运行在稳定、良好的环境中，定期巡检（每月预防性维护检查）、提交相应的巡检记录表，进行例会报告说明；网络计算机及终端设备各类外设安装和维护；系统软件安装；应用软件安装及维护；电脑系统软件升级；各类硬件驱动程序安装；病毒查杀和防范；重要数据的备份；网络故障诊断排除及维护管理；网络设备安装、设置、调试及检测；外设和硬件的检测及更换；每半年对所有计算机网络设备进行一次除尘等工作。 |  |
| 三 | 保障服务 | 驻场保障 | 负责对 PC 桌面终端、OA 办公设备日常故障维护（ 网络、 电脑、 办公系统、办公设备及电话），要求1人驻场维护（具有初级以上专业资格证）。 |  |
| 四 | 故障应急处理 | 办公设备备件更换、维修安装 | 网络及办公设备损坏、不能正常运行，负责协调与联系对设备进行报修、维修安装，提供替换服务工作（维修服务基础上，维修备件更换不超过1万元）。 |  |
| 五 | 重大系统变更现场值守服务 | 设备移动、安装调试、配置调整、数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务 | 服务期内，用户在出现新系统上线、系统割接、设备扩容、移机、机房调整等重大系统变更事件时，负责对参保设备提供设备移动、安装调试、配置调整、数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务。对于不属于维护设备范围内设备，应现场配合用户及其他厂商，并提供必要的辅助服务。 |  |
| 远程会商保障 | 视频会商及网上签约活动保障（设备租赁及现场人员保障）。 |  |
| 六 | 网络综合布线 | 局系统各单位网络综合布线及简单电源线布设。 | 局系统各单位办公室迁移、改造或人员调整后进行网络综合布线及简单电源线布设（含布线所需材料）。 |  |

**（一）运维服务具体内容（包含但不限于以下日常信息化类办公维护）**

1.兰州市大数据管理局局系统各单位网络日常维护（网络不通，网络调整等）及楼间布设 的网络线缆日常维护保养；

2.负责协助兰州市大数据管理局局系统各单位完成网络系统改造与临时调整；

3.负责协助兰州市大数据管理局局系统各单位网络配置文档及相关图纸资料的备份及管理；

4.负责每年为兰州市大数据管理局局系统各单位提供网络线缆测试服务，并根据测试结果提出改进计划；

5.负责兰州市大数据管理局局系统各单位网络环境中的所有网络线路日常故障诊断排除、维修、维护服务；

6.兰州市大数据管理局局系统各单位涉及所有日常办公设备（办公电脑、笔记本、打印机、复印机、传真机、电话机）的损坏、不能正常运行时，负责检测与维修、维护、硬件维修材料提供替换服务工作；

7.负责兰州市大数据管理局局系统各单位终端网络路由器、交换机、防火墙、服务器等网络设备的优化配置、故障诊断排除、日常维护和升级等服务；

8.兰州市大数据管理局局系统各单位客户端日常维修处理（电脑无法上网、无法开机、不能工作，系统无法启运等），同时为用户提供替换服务；

9.负责协助兰州市大数据管理局局系统各单位盘点所有办公设备的数量和质量状况；负责提供日常办公设备的使用培训与咨询；

10.负责办公电脑、笔记本的操作系统软件、常用办公软件、邮件软件、防病毒 软件等的安装、调试、升级、操作培训等服务；

11.负责协助兰州市大数据管理局建立局系统各单位计算机、网络设备技术档案，为设备管理和维护提供依据;

12.负责运维范围内的耗材更换。

**（二）运维的人员配备及技术支持**

1.对日常事务的处理：配备专职驻场人员1人，根据兰州市大数据管理局及局属各单位的运维要求，实时响应兰州市大数据管理局局系统各单位的日常故障维护（网络、电脑、办公设备及电话）。

2.对突发事件的处理：配备专职人员（要求对兰州市大数据管理局局系统各单位的电脑、网络、电话、OA 办公设备专业知识有全面的熟悉和掌握），根据响应级别，在规定时间内及时处理突发事件。

3.对用户的网络及系统保障：对网络和系统进行维护，保障业务的正常开展。

4.驻场工程师必须严格遵守国家有关法律法规及甲方相关规章制度，认真履行职责，并接受甲方的监督及考核。

5.驻场工程师经甲乙双方确定后，服务期内不得随意更换。确需更换驻场工程师必须严格遵守更换流程。

6.为保障兰州市大数据管理局局系统各单位业务的开展，指派一名专业维护人员驻场对大数据管理局进行 5×10 现场维护服务；

7.节假日如有工作需要，必须指派专人值班；为网络链路提供 24×365 的全年实时联通提供技术保障；对系统的运行维修、维护提供 24×365 的全年实时技术支持。

8.兰州市大数据管理局局系统各单位办公楼内网络、电脑、电话及办公设备需要做大范围的调整时（如人员变动、现场演示、上级领导现场视察或兄弟单位参观学习等），需要响应大数据局要求，增派技术人员进入现场实施保障服务，以确保特殊时期工作不发生中断。

9.定期巡检与调优： 通过定期的技术检查，及时排除故障隐患，以免问题发生后影响业务运作，及时调优系统性能，使系统始终处于高效率运行状态。主动检查主机系统、网络系统、应用系统以及打印机的运行效率，主动检查数据备份系统的运行状态，定期评估系统隐患，以便于以专业的水准提供最有价值的售后服务，保证系统能正常工作。

**（三）故障响应时间**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 故障类型 | 服务方式 | 人员安排 | 响应时间 | 排除故障时间 | 备注 |
| 一般故障 | 现场服务 | 专职人员 | 5 分钟  电话响应 | 2 小时 |  |
| 严重故障 | 现场服务 | 专职人员 | 5 分钟  电话响应 | 1 小时 |  |
| 紧急故障 | 现场服务 | 专职人员 | 5 分钟  电话响应 | 30 分钟 |  |

**（四）保密性要求**

严格遵循保密协议，凡涉及客户的应用系统、数据、机型配置、IP 地址、软件配置 等信息不得向第三方泄露，维护过程中如需涉及客户系统的数据信息，必须先通过客户 方认可，维护工作的数据信息（无论是打印或介质上的数据信息）不得带离客户工作现场。