2025年度福建省河湖长制综合管理平台

运维服务项目服务内容及要求

为全面推动水利数据的汇聚、治理、共享与开放，持续保障福建省河湖长制综合管理平台的稳定运行，现采购2025年度福建省河湖长制综合管理平台运维服务项目，服务需求及要求如下：

# 一、服务内容及要求

为福建省河湖长制综合管理平台提供运行维护服务，为保障平台系统运行稳定，数据准确一致，满足我省河湖长制管理部门对平台日常应用需求，更好的支撑全省河湖长制信息化管理工作。具体要求如下：

## 数据维护服务

服务商提供数据更新和数据录入导出服务；根据要求按周或月对平台各功能模块数据进行数据更新和各功能模块数据进行录入与导出。

## 数据治理服务

服务期内，服务商提供数据治理服务。包括业务信息、应用基础信息和相关数据的变更及维护。进行数据库新旧数据改造梳理，针对2018年运行以来数据进行数据压缩，提供第三方云平台数据存储服务。

## 中间件维保及性能优化服务

根据要求对系统中间件进行日常维护和监控，提高中间件平台事件的分析解决能力，确保系统持续稳定运行。

## 24小时支持服务

技术保障提供远程支持、邮件支持、电话支持、现场支持服务等。提供7\*24小时电话支持和5\*8小时的在线支持、故障诊断和bug修复，以及汛期、重大节日及应急现场支持服务，在故障发生时，在规定时限内解决故障，确保平台正常运行和使用。

## 系统保障服务

服务期内，服务商安排工程师对维保对象清单内的软件系统提供保障服务，保证软件系统在故障发生时，能够在限定的时间内处理，保证故障处置时间被压缩到最小，确保系统尽可能长时间的不间断运行。具体服务内容如下：

1.日常运维

在服务期内进行日常运维服务，并出具《日常巡检周报》、《故障处理报告》。

1. 系统每日走读及巡检；
2. 漏洞扫描修复及安全加固；
3. 故障响应及bug修复（不定期）；
4. 客户微信群支撑及答疑；
5. 数据备份；
6. 运维档案管理。

2.季度巡检

每季一次系统的运行状况分析。提供本项目系统运行状态和性能的分析、评估服务，以提高系统的可靠性、可用性和整体性能。并出具《系统季度运行状况分析报告》。

3.故障处理

故障根据影响范围、影响用户类型等可进行具体分类。相关故障处理出具《故障处理报告》。

4.应急机制

建立突发事故应急响应机制，快速响应，及时与服务点协调沟通,尽快在软硬件基础支撑恢复正常的情况下恢复软件的正常运行。

## 重大节点驻点服务

本项目提供领导参观、重要节假日、国家重要活动和网络安全攻防演练等重要时期7\*24小时驻点或远程重点保障。重大运维保障服务期间由运维工程师配合用户准备系统演示环境，并增加巡检和运行监控的频率，对系统日志、容量和运行态势情况进行实时分析，针对分析发现有可能导致隐患的事件进行预警，阻止隐患的发生。

## 应用技术培训服务

提供平台必须的操作技能培训，对相关平台问题进行充分交流，使用户能熟练使用现有系统。培训包括不定期或面对面培训。

## 数据汇聚服务

服务期内，服务商根据厅业务部门、地市、区县应用数据共享需求开展对接，以及按照省汇聚共享平台“应汇尽汇”原则，将河湖长数据汇聚至省汇聚共享平台。负责与水利部数据对接工作，规定时限内完成数据梳理和推送工作。

## 应用功能优化服务

服务期内，服务商提供平台应用功能优化服务，包含但不限于委员河长、河小禹、同级转办审批业务流程等功能的优化、上线、维护等工作。服务商需提供承诺函，承诺在合同签订后一个月内，在原有系统基础上完成以上应用功能优化服务工作，承诺函格式自拟。

## 数据中心适配服务

服务期内，服务商提供水利数据中心适配服务，服务商应按要求配合水利数据迁移。服务商做好数据库梳理，原弃用数据库表或部分无用字段梳理留存，部分关联数据整合更新库表，在用业务数据库迁移准备等工作。

# 二、服务要求

2.1故障级别定义

为了确保本项目涉及到的软硬件出现的所有故障能够及时有效的解决，特制定系统故障分级标准，并根据标准合理安排技术支持资源来解决问题。系统故障定义为如下四个级别：

|  |  |
| --- | --- |
| 级别 | 分级标准 |
| 阻断故障（P0） | 紧急优先级别问题，比如影响核心功能或服务的卡死、死机、崩溃、数据丢失、数据库死锁、内存泄漏等，用户完全无法使用 |
| 重大故障（P1） | 高优先级别问题，比如影响非核心功能或服务的功能缺失、需求未实现、程序接口错误、数据准  确性错误、功能与需求不符，严重影响用户使用 |
| 严重故障（P2） | 中优先级别问题，不影响主要功能的使用，但是存在缺陷，流程或接口有缺陷，部分影响用户使用 |
| 一般故障（P3） | 低优先级别问题，比如用户体验类问题,与交互设计有较大差异，但不影响用户使用 |

故障级别定义

2.2故障处理时效标准

|  |  |
| --- | --- |
| 级别 | 响应及恢复时限要求 |
| 阻断故障（P0） | 1、30分钟内响应  2、24小时内修复 |
| 重大故障（P1） | 1、60分钟内响应  2、3个工作日内修复 |
| 严重故障（P2） | 1、120分钟内响应  2、6个工作日内修复 |
| 一般故障（P3） | 1、120分钟内响应  2、10个工作日内修复 |

故障响应时间

2.3故障处置方式

2.3.1 P0、P1故障处理

(1)运维工程师通过监控或客户故障申告得知系统出现故障时，首先在最短的时间查看故障点状态，并分析故障原因；

(2)立即报告项目经理，项目经理通过电话或当面把故障报告给相关领导部门，在故障完全排查清楚后以书面形式递交《故障报告单》；

(3)运维工程师在排查出故障后，小故障则立刻解决故障；

(4)故障排除后，运维工程师应对故障原因及解决办法进行详细说明。

2.3.2 P2故障处理

(1)运维工程师通过监控或得知系统出现故障时，首先在最短的时间查看故障点状态，并分析故障原因；

(2)运维工程师在排查出故障后，立即着手解决；

(3)在故障排除后，对所发生故障的设备进行事后跟踪；

(4)在故障排除后，运维工程师对故障原因及解决办法进行详细说明。

2.3.3 P3故障处理

(1)接到服务请求时，运维工程师通过远程方式向客户提供技术支持服务；

(2)运维工程师应客户需求及解决方式进行详细记录。

# 三、服务考核与评价要求

3.2 考核对象

考核对象是提供本次项目服务的服务提供商，其服务内容包括：2024-2025年度省河湖长制综合管理平台运维服务内容。

3.2 考核周期和标准

（1）日常服务响应

成交人须确保服务响应时限，相关服务人员电话关机、未接听不主动回复的，每发生一次扣500元；应急响应未到岗的每次扣1000元；超出响应时限要求每发生一次扣2000元。在尾款进行扣款描述。

（2）月度服务评价与考核

考核办法满分为100分，由采购人结合工作实际，在每月最后一个工作日给予月度评定技术服务考核。当月考核分数小于等于70分的视为考核不合格，1次考核不合格，乙方须退还合同总额的10%，2次考核不合格，乙方须退还合同总额的20%，3次考核不合格，乙方须退还合同总额的30%，且采购人有权取消合同。具体事项及不详尽之处以最终签订的合同约定为准。

考核参照指标如下表：

**月服务考核指标表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | 服务内容 | 服务质量考核标准 | | | 分值 | 得分 |
| 人员考核 | 提供7\*24小时电话支持和5\*8小时的在线支持 | 提供7\*24小时电话支持，无故未接听电话，每次扣3分，扣完为止。（满分5分） | | | 20 |  |
| 5\*8小时在线支持，未按照甲方合同约定提供服务，每人每次扣3分，扣完为止。（满分5分） | | |  |
| 未经甲方同意，中途更换项目经理、技术负责人及主要技术人员，每次扣5分，扣完为止。（满分5分） | | |  |
| 重要时期或应甲方要求，整理应急预案，派人员到场支持，到场情况每缺席一次扣5分，扣完为止。（满分5分） | | |  |
| 故障响应与解决时间 | / | 每次发生故障响应与解决时间超过合同规定。P0故障扣10分，P1故障扣5分，P2及P3故障扣2分，扣完为止。(满分20分）(故障分级标准及故障处理时效标准见附件一) | | | 20 |  |
| 系统保障服务 | / | 故障归档管理，故障发生后应及时整理故障情况、解决方案以及解决情况，归档并及时书面反馈。（满分5分） | | | 20 |  |
| 系统每日走读及巡检台账资料整理。（满分5分） | | |  |
| 系统月度运行情况总结。(满分5分） | | |  |
| 甲方交办运维相关任务完成情况打分。(满分5分） | | |  |
| 数据维护服务 | / | 按照合同要求，在规定时限内完成数据更新和数据同步工作，未按照规定时间完成数据更新和数据同步工作，每次扣5分，扣完为止。(满分10分） | | | 10 |  |
| 数据治理服务 | / | 根据甲方需求及业务需要，及时变更业务信息，未按照规定时间完成内容变更，包括业务信息、应用基础信息和相关数据的变更及维护,每次扣2分，扣完为止。(满分5分） | | | 5 |  |
| 中间件维保及性能优化服务 | 性能优化 | 对系统性能、存储和配置等进行优化，优化结果能否达到甲方需求,不满足扣2分。(满分5分） | | | 5 |  |
| 中间件维护 | 对系统中间件进行日常维护和监控，确保系统持续稳定运行。因中间件故障，导致发生系统重大故障，每次扣2分。(满分5分） | | | 5 |  |
| 服务评价 | 服务考核 | 甲方对乙方人员工作情况和工作满意度打分。(满分5分） | | | 15 |  |
| 投诉情况 | 甲方对乙方投诉情况，每投诉一次扣2分，扣完为止(满分5分） | | |  |
| 培训情况 | 乙方按照甲方要求提供平台培训服务，每缺一次扣5分(满分5分） | | |  |
| 总分 | | 100分 | 总得分 |  | | |
| 注:  （1）合同签订后，服务商运维1个月，1个月到期后采购人对其运维内容进行考核。考核在90分及以上，视为考核合格；考核未达到90分，采购人有权不予支付首付款及取消合同。  （2）由于计划内停机维护、应急演练、不可抗力因素，不在本表考核范围内。 | | | | | | |

（3）中期服务评价与考核

项目建设单位福建省洪水预警报中心（福建省水利信息中心）在本项目服务期第六个月当月开展一次中期服务考核，按照《中期服务考核指标表》对服务单位进行中期考核并打分，根据考核得分进行服务款的支付。（具体以合同签订时双方约定为准）。

考核分数90-100分（含90分），支付100%合同中期考核款项；

考核分数80-89分（含80分），支付80%合同中期考核款项；

考核分数70-79分（含70分），支付50%合同中期考核款项；

考核分数低于70分的视为中期考核不合格，乙方赔付甲方30%合同款的违约金。

具体事项及不详尽之处以最终签订的采购合同约定为准。

注：如果出现由于驻点服务人员或服务单位原因，造成的数据泄露或提供给第三方使用等情况，福建省洪水预警报中心（福建省水利信息中心）有权扣除未支付的所有服务费用，收回已支付的服务费用，并追究相应的法律责任。

**中期服务考核指标表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **指标定义及标准** | | **评分** | **备注** |
| 1 | 人员服务  （10分） | 客户满意度 | 收到投诉经核实为服务单位问题的，一次扣1分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 应急响应时间 | 每次突发问题响应时间超过合同规定。1次扣0.5分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 2 | 数据服务成果  （35分） | 数据治理成果检查 | 数据归聚治理成果材料是否按照要求进行整理，对于合同要求材料存在缺项的，缺少一项扣5分，扣完为止。（共15分） |  | 15 |
| 数据维护成果检查 | 数据维护成果材料是否按照要求进行整理，对于合同要求材料存在缺项的，缺少一项扣2分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 数据汇聚成果检查 | 在规定时限内完成数据汇聚工作，未按照规定时间完成数据汇聚工作，每次扣5分，扣完为止。(满分10分） |  | 10 |
| 数据中心适配检查 | 数据中心适配成果材料是否按照要求进行整理，对于合同要求材料存在缺项的，缺少一项扣2分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 3 | 数据入库核验  （20分） | 完整性检查 | 属性数据是否完整、有效。数据完整率95%及以上得10分，94%-80%得8分，79%-70%得6分，69%-60%得4分，60%以下得0分。（共10分） |  | 10 |
| 规范性检查 | 属性数据结构是否规范、完整，与标准、规范的一致性。100%数据符合规范得10分，99%-85%符合规范得8分，84%-70%符合规范得6分，69%-60%符合规范得4分，60%以下符合规范得0分。（共10分） |  | 10 |
| 4 | 系统运维及升级服务核验  （15分） | 应用升级功能完整性检查 | 确保所有应用升级服务均实现并上线运行。功能完成率95%以上得10分，95%-80%得6分，80%以下得0分。（共10分） |  | 10 |
| 中间件维保及性能优化服务检查 | 对系统中间件进行日常维护和监控，确保系统持续稳定运行。因中间件故障，导致发生系统重大故障，每次扣2分。(满分5分） |  | 5 |
| 5 | 重点支持服务核验（20分） | 24小时支持服务检查 | 针对7\*24小时电话支持服务进行检查，无故未接听电话，每次扣3分，扣完为止。（满分5分） |  | 5 |
| 重大节点驻点服务检查 | 重要时期或应甲方要求，整理应急预案，派人员到场支持，到场情况每缺席一次扣5分，扣完为止。（满分10分） |  | 10 |
| 应用技术培训服务检查 | 乙方按照甲方要求提供平台培训服务，每缺一次扣5分(满分5分） |  | 5 |
| **总计** | | | | | **100** | |

（4）年度服务评价与考核

项目建设单位福建省洪水预警报中心（福建省水利信息中心）在本项目服务期满当月开展一次年度服务考核，按照《年度服务考核指标表》对服务单位进行年度考核并打分，根据考核得分进行服务款的支付。（具体以合同签订时双方约定为准）。

考核分数90-100分（含90分），支付100%剩余的合同年度考核款项；

考核分数80-89分（含80分），支付80%剩余的合同年度考核款项；

考核分数70-79分（含70分），支付50%剩余的合同年度考核款项；

考核分数低于70分的视为年度考核不合格，甲方不予支付剩余的合同年度考核款项，且乙方需赔付甲方总合同款的30%作为违约金。

具体事项及不详尽之处以最终签订的采购合同约定为准。

注：如果出现由于驻点服务人员或服务单位原因，造成的数据泄露或提供给第三方使用等情况，福建省洪水预警报中心（福建省水利信息中心）有权扣除未支付的所有服务费用，收回已支付的服务费用，并追究相应的法律责任。

**年度服务考核指标表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **指标定义及标准** | | **评分** | **备注** |
| 1 | 人员服务  （10分） | 客户满意度 | 收到投诉经核实为服务单位问题的，一次扣1分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 应急响应时间 | 每次突发问题响应时间超过合同规定。1次扣0.5分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 2 | 数据服务成果  （35分） | 数据治理成果检查 | 数据归聚治理成果材料是否按照要求进行整理，对于合同要求材料存在缺项的，缺少一项扣5分，扣完为止。（共15分） |  | 15 |
| 数据维护成果检查 | 数据维护成果材料是否按照要求进行整理，对于合同要求材料存在缺项的，缺少一项扣2分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 数据汇聚成果检查 | 在规定时限内完成数据汇聚工作，未按照规定时间完成数据汇聚工作，每次扣5分，扣完为止。(满分10分） |  | 10 |
| 数据中心适配检查 | 数据中心适配成果材料是否按照要求进行整理，对于合同要求材料存在缺项的，缺少一项扣2分，扣完为止。（共5分） |  | 5 |
| 3 | 数据入库核验  （20分） | 完整性检查 | 属性数据是否完整、有效。数据完整率95%及以上得10分，94%-80%得8分，79%-70%得6分，69%-60%得4分，60%以下得0分。（共10分） |  | 10 |
| 规范性检查 | 属性数据结构是否规范、完整，与标准、规范的一致性。100%数据符合规范得10分，99%-85%符合规范得8分，84%-70%符合规范得6分，69%-60%符合规范得4分，60%以下符合规范得0分。（共10分） |  | 10 |
| 4 | 系统运维及升级服务核验  （15分） | 应用升级功能完整性检查 | 确保所有应用升级服务均实现并上线运行。功能完成率95%以上得10分，95%-80%得6分，80%以下得0分。（共10分） |  | 10 |
| 中间件维保及性能优化服务检查 | 对系统中间件进行日常维护和监控，确保系统持续稳定运行。因中间件故障，导致发生系统重大故障，每次扣2分。(满分5分） |  | 5 |
| 5 | 重点支持服务核验（20分） | 24小时支持服务检查 | 针对7\*24小时电话支持服务进行检查，无故未接听电话，每次扣3分，扣完为止。（满分5分） |  | 5 |
| 重大节点驻点服务检查 | 重要时期或应甲方要求，整理应急预案，派人员到场支持，到场情况每缺席一次扣5分，扣完为止。（满分10分） |  | 10 |
| 应用技术培训服务检查 | 乙方按照甲方要求提供平台培训服务，每缺一次扣5分(满分5分） |  | 5 |
| **总计** | | | | | **100** | |

# 四、付款方式

| 支付期次 | 支付比例(%) | 支付期次说明 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 30 | 合同签订后，服务商运维1个月，1个月到期后采购人对其运维内容进行考核。考核在90分及以上，在收到中标方提供的等额发票后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额30%的首付款；考核未达到90分，采购人有权不予支付首付款及取消合同。具体支付比例参照考核结果执行。 |
| 2 | 50 | 项目通过中期考核后，按照考核采购人在收到中标方提供的等额发票后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的50.00%。具体支付比例参照考核结果执行。 |
| 3 | 20 | 项目通过最终考核后，采购人在收到中标方提供的等额发票后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的20.00%。具体支付比例参照考核结果执行。 |

# 五、服务期限

服务期限：合同签订之日起12个月。