附件：

技术服务要求

为满足厅机关及信息中心日常办公需求，保障中心机房基础设施及各业务系统安全平稳运行，服务商需提供一、二线技术支持服务、厅政务信息网办公终端（台式机186台、笔记本48台）维修服务、操作系统延保服务、备品配件采购、通用办公软件场地授权延保服务、7\*24小时中心机房监控支撑保障服务等。具体要求如下：

一、政务信息网办公终端一线运维服务

提供1名工程师在我厅提供5\*8小时一线运维服务，主要服务内容如下：

**（一）云应用平台巡检**

对我厅部署在省政务云的云应用平台虚拟服务器及系统进行日常巡检。主要内容包括：

1.服务器操作系统及云应用系统状态检查；

2.对检查出的故障进行申报并做好记录，及时协调处置。

**（二）厅机房内相关系统维护**

对我厅机房内的云打印系统、桌管系统服务器及系统平台进行日常巡检。主要内容包括：

1.服务器操作系统及系统平台状态检查、处理简单故障；

2.对检查出的故障进行申报并做好记录，及时协调二线支持处置较难故障；

3.对系统平台安全策略、系统数据进行维护；

4.对我厅政务信息网办公终端连接外设使用问题、桌管系统日常使用问题等进行解答和处理。

**（三）厅政务信息网办公终端日常维护与故障处理**

1.负责厅机关和信息中心政务信息网台式办公终端、笔记本电脑的日常维护与故障处理；

2.对政务信息网办公终端相关使用问题进行解答和处理，做好处置记录。

**（四）提供月服务报告编制服务**

**（五）完成交办的其他相关工作**

**（六）一线运维人员要求**

1.全日制专科及以上学历，计算机相关专业，1年以上相关工作经验；

2.具备计算机硬件（PC、笔记本）及外围设备（打印机、家用路由器、扫描仪、切屏器）的安装调试及故障维护能力；

3.具备主流操作系统（linux、Windows、麒麟、UOS等）及常用软件（办公软件、杀毒软件等）的安装、配置和维护的能力；

4.具有良好的沟通和表达能力，具备良好的职业道德和责任心。

5.人员进场前需提供本人无犯罪证明，并与业主单位签署保密协议。

二、政务信息网办公终端二线技术支持服务

1.提供7\*24小时应急响应支撑，15分钟电话响应，1小时内到达现场；

2.提供厅政务信息网办公终端移机服务；

3.提供云打印机系统运维服务，主要包含服务器系统维护和升级、系统漏洞修复、数据备份、故障处理；

4.提供桌管平台系统运维服务，主要包含桌管平台维护和升级、系统漏洞修复、数据备份、故障处理；

5.处理外设与政务信息网办公终端操作系统适配等疑难杂症；

6.配合正版化、保密、网络安全等检查服务；

7.政务信息网办公终端办公组合套件更新维护；

8.按需提供重要时期应急值守。

三、政务信息网办公终端维修及备件服务

1.对厅机关和信息中心政务信息网办公终端提供免费维修服务，并承担维修过程中的所有硬件替换及服务费用；

2.在我厅设置备件库，采购内存（8G DDR4 2666MHZ）1个、显卡（R5 235 1G VCA+HDHI）2个、固态硬盘（2.5寸 SATA 512G）2个、机械硬盘（2.5寸 SATA 1TB）1个、显示器电源适配器3个、台式机电源（160W台式机电源）1个，当办公终端出现以上部件故障，并使用情况较紧急，经业主同意后，可由一线运维工程师从备件库中提取部件进行替换，并及时做好登记和补充。

四、操作系统延保服务

1.包含厅政务信息网现有办公终端234套授权；

2.提供为期1年的技术支持与软件升级。

五、通用办公软件场地授权及升级延保服务

在我厅现使用的金山WPS Office2019 专业版办公软件基础上提供场地授权及延保服务。

1.包含厅机关及信息中心通用办公计算机终端场地授权；

2.提供1年的安装及技术支持服务、升级更新支持、应急响应、制造商原厂场地授权证明材料；

3.提供全天候电话技术支持服务，指导排除软件使用过程中的技术问题，满足我厅需求。

六、中心机房监控支撑保障服务

**（一）机房基础环境及配套设施监控**

1.机房出入管控：

①人员出入管控：外来人员进入机房，需由我厅相关处室或中心相关科室人员带领，并填写《机房进出登记表》，详细记录出入时间、事由、个人信息后方可放行。

②系统、设备操作管控：外来人员对机房内信息系统、设备进行操作或增减，需持有经审批的《机房设备操作单》，技术支撑保障人员负责对外来施工人员实施过程进行陪同与安全监督。

③设备搬离管控：外来人员将设备搬离机房，技术支撑保障人员需留存经盖章的出门条，报告机房主管科室后，详细核对出门条中设备品牌、型号、SN码等信息，方可放行。

2.机房基础环境监控

①机房视频监控：通过机房视频监控系统，全天查看机房、UPS室、发电机房、配电房、主要楼层通道等安全状况，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

②机房场地监控：通过机房场地监控系统，全天查看机房、UPS室、发电机房、配电房等温湿度、漏水、市电、空开等是否存在异常报警，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

③消防控制系统监控：全天定时查看机房消防安全，消控系统是否存在告警，观察机房内消防设施状态，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

3.机房配套设施监控

①精密空调监控：通过现场查看、视频监控、场地监控系统等查看方式，全天定时监控机房、UPS室精密空调运行状态，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

②UPS设备监控：通过现场查看、视频监控、场地监控系统等查看方式，全天定时监控UPS主机、电池、电流参数等运行状态，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

③应急备用电源监控：通过现场查看、视频监控、场地监控系统等查看方式，全天定时监控UPS主机、电池、柴油发电机、电流参数、低压配电房等运行状态，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

**（二）机房设备运行状态监控**

1.服务器、存储等监控

全天定时现场查看服务器、存储等设备外观及指示灯告警状态，登录查看虚化平台状态，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

2.局域网络监控

全天定时现场查看厅互联网用户区、水利专网区、水利部政务外网区、政务信息网区、无线网络以及中心建设、运维的信息系统首页连通性和稳定性，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置。

3.网络安全监控

全天定时现场查看我厅各主要出口防火墙、态势感知系统、杀毒软件系统运行状态，是否存在重大安全告警，及时报告并记录异常情况，并配合完成处置；全天定时查看厅门户网站首页及各主要模块展示、运行状态，及时报告并记录异常情况，并配合通知相关单位完成处置。

**（三）配合开展汛期防汛系统、数据监控**

1.厅防汛系统主要模块监控

在汛期应急响应、重要时期等关键节点，按照省水工程调度指挥中心值班室实际需求，配合开展我厅主要防汛系统重要模块运行情况、数据更新情况的加密巡查。

2.防汛数据到报监控

在汛期应急响应、重要时期等关键节点，按照省水工程调度指挥中心值班室实际需求，通过综合业务平台-水利运维平台配合开展水雨情、卫星云图、雷达图等防汛数据到报情况的加密巡查。

3.闽政通部门服务监控

在汛期应急响应、重要时期等关键节点，按照省水工程调度指挥中心值班室实际需求，配合开展闽政通部门服务-水利厅模块运行状态和数据展示情况的加密巡查。

**（四）其他要求**

1.监控巡查工作要求

监控人员需全天7\*24小时现场监控，实时接听值守电话，按监控频次要求定时对本技术要求中各项内容开展监控巡查，并在交接班时做好各监控场地的现场巡检，做好相关监控巡检记录，及时配合处置相关故障告警。同时，定期更新值班所需各系统、各单位联系人、联系电话清单。

2.监控频次要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时段** | | **巡查频次** |
| 非汛期 | 8:00-23:59 | 2小时一次 |
| 0:00-7:59 | 3:00-5:00一次；7：00-8:00一次 |
| 汛期  普通时段 | 8:00-23:59 | 1小时一次 |
| 0:00-7:59 | 3:00-5:00一次；6：30-7：00一次 |
| 三、四级响应 | 8:00-23:59 | 1小时一次 |
| 0:00-7:59 | 2小时一次 |
| 一、二级响应 | 全天0:00-23:59 | 1小时一次（并根据业主要求加密巡查） |

3.人员配备要求

监控团队人员配置不少于3名，水利、计算机、信息技术、软件、电工电子类相关专业，中专及中专以上学历，能准确判断相关故障或异常点，具有一定现场处置能力、较好的沟通与计算机使用能力。人员上岗前由采购人进行统一培训，获得采购人认可后方可进场。人员进场前需提供本人无犯罪证明，并与业主单位签署保密协议。

七、服务期限

合同签订之日起至2025年12月11日

八、考核要求

本服务考核表针对服务提供商一年考核一次，考核分值 为100分。由采购人结合工作实际，给予年度评定技术服务 考核。该分数将作为合同支付的依据。考核分数90-100分， 支付100%合同款；考核分数80-89分，支付80%合同款；考 核分数70-79分，支付60%合同款；考核分数低于70分的视 为验收不合格，成交人赔付甲方30%合同款的违约金。

服务工作考核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标 | 分值 | 考核内容及标准 | | 评分 |
| 11 | 人员考核 | 30 | 日常对监控人员进行电话查岗，未接值守电话一次扣1分；无故迟到、早退，每次扣2分；无故人员脱岗，每次扣5分，扣完为止。 | |  |
| 10 | 现场工作人员必须遵守甲方的各项管理规章制度，出现违反规章制度的事件，每次扣2分，扣完为止。 | |  |
| 10 | 甲方对乙方服务人员工作情况和工作满意度打分，收到一次投诉扣1分，扣完为止。 | |  |
| 22 | 工作考核 | 15 | 7\*24小时应急响应支撑，未按合同及比选文件标准执行，发现一次扣1分；对故障处理懈怠，未能积极有效解决问题的，发现一次扣1分，扣完为止。 | |  |
| 10 | 每月10日之前提交上月的《月服务报告》,未能按时提交的，每延迟一次扣2.5分。 | |  |
| 15 | 未按监控频次要求开展巡查工作的，发现一次扣1分，扣完为止。 | |  |
| 10 | 甲方根据乙方服务工作记录表的及时性、完整性情况进行检查，每发现一次漏记扣1分，扣完为止。 | |  |
| 合计 | 100 | | | |  |
| 双方项目管理人员意见 | | | | | |
| 甲方 | | | | 乙方 | |