附件3：

水利质量检测监管平台运行维护服务要求

本项目提供基于福建省水利质量检测监管平台的日常运维服务，确保系统顺利运行使用。

1. 运维服务内容

**（一）支持服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务内容 |
|  | 日常巡检 | 关键服务巡检：可用性、响应速度、稳定性等方面的巡检。  核心系统功能巡检：对服务内的重要业务功能进行巡检，包括水利质量检测数字管理子系统、水利工程检测平台子系统、智慧检子系统、综合展示子系统，以及系统运行所需的系统管理子系统，验证其可用性。  涉及到的服务器巡检：对本服务涉及到的服务器的CPU、内存、硬盘等使用情况进行日常巡检。 |
|  | 需求变更 | 接收标准服务内的需求变更工单处理。接收到用户标准服务内的需求变更申请后，在24小时内响应，并给予处理反馈意见及处理办法。 |
|  | 技术支持 | 对服务内遇到的技术问题提供24小时技术支持，包括电话技术支持、远程技术支持，若以上方式无法解决时，提供现场技术支持。支持内容包括平台运行基础环境、平台软件系统本身的操作及系统配置、协助系统接入、扩容、安全部署等。 |
|  | 系统升级 | 云协同提供系统功能的持续升级，并根据三级等保的要求，持续升级系统安全防护措施。 |
|  | 故障处理 | 遇到故障第一时间进行处理。在故障响应时间内检查反映的问题，第一时间接入处理并按时维护，保证平台正常运行，用户正常使用，并且记录问题原因和处理过程。对系统平台的运行情况进行分析，及时发现并排除故障，每季度提交一份系统维护记录，根据系统经常出现的情况或者有可能出现的情况及时提出日常维护和日常使用建议。 |
|  | 个性化功能定制优化和运维服务 | 系统使用过程中，根据业主要求基于水利质量检测监管平台，提供简易个性化功能扩展定制或优化服务，并开展日常运维。 |

**（二）服务要求**

1.软件缺陷修复服务

乙方提供的软件缺陷修复服务包括：

1)因软件存在补丁或Bug缺陷问题，乙方与用户通告升级事宜，并进行免费升级。

2)在升级前乙方应认真核查系统状况，制定升级方案，包括升级范围、升级详细步骤及升级失败后的恢复措施，尽可能将升级对网络运行的影响降低。

3)升级前乙方配合用户共同做好系统备份和业务数据备份以及系统状态日志备份工作。

4)如果升级失败，乙方负责完成恢复工作，保证业务正常运行。

2.安全加固服务

乙方提供的安全加固服务包括：

1)根据安全厂商提供的漏洞整改意见，乙方提交应用漏洞至开发侧评估整改，并配合主机、数据库、中间件等安全加固工作。

2)根据最新发布的版本，向甲方提出补丁升级申请，进行数据备份后对业务系统补丁进行升级。

3.数据备份服务

乙方技术工程师根据甲方需求和实际情况，定期对应用软件、数据、环境配置等进行安全备份，并做备份完整性、有效性检查。主要包括：

1)制定完善的备份策略，确保发生严重故障时，能够通过备份，快速恢复系统中的数据。

2)定期检查备份执行情况，对备份失败的情况进行处理和解决。

3)定期对备份的数据的可用性进行数据验证，确保数据备份的有效性。备份系统的故障及备份策略失败的受理。

4.运维团队人员

1)乙方提供1名运维支持服务人员。具备2年以上信息系统运维项目的从业经验、技术专业，操作熟练、严谨、规范，能独立完成系统的环境搭建和维护，对数据进行分析、校核。并提供每月1次人员现场巡检服务。

2)合同签订后，乙方提供运维团队人员清单、社保证明材料至甲方指定人员处备案。项目服务期内，乙方运维支持服务人员不应变动，若确实需要变动，乙方应提前15天向甲方提出书面申请，经过甲方同意后方能更换。

二、服务响应要求

提供7\*24小时远程技术支持响应服务，要求应在15分钟内对用户所提出的应用软件平台运维相关服务要求做出实质性响应。供应商出具承诺函并加盖公章，承诺具有相关运维服务能力，满足下表应急响应要求。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 故障主要特征 | 响应时间 | 恢复时间 |
| 紧急 | 系统出现宕机等严重问题；系统无法启用；系统崩溃导致业务停止、数据丢失；出现关键业务故障；系统故障可能造成重大安全事故或损失。 | 15分钟，2小时内提交故障处理方案。 | 12小时内 |
| 一般 | 系统基本正常，出现非致命性、非关键业务错误，但影响用户工作。 | 15分钟，4小时内提交故障处理方案。 | 24小时内（具体要视问题解决的难易程度和限制条件定） |
| 轻微 | 其他非功能性问题，如用户认为操作不方便、不够友好而要求改进。 | 按需 | 按需 |

三、服务考核内容及标准

在服务期内，甲方将对乙方提供的服务进行考核，单次考核期分数仅在本次考核期内有效，不影响下次考核期的评分，单次考核分数总分为100分。前半年考核分数（服务期的第一季度考核分数和第二季度考核分数的平均值）和后半年考核分数（服务期的第三季度考核分数和第四季度考核分数的平均值）直接与服务费用支付挂钩，评分内容及评分标准详见“水利质量检测监管平台运维考核评分表”，评分办法如下：

1. 考核分数为90分以上，支付全部服务费用。
2. 考核分数为90分及以下，支付所得分数相对应的服务费用的百分比（如考核分数为85分，则支付对应批次服务费用的85%）。
3. 若考核分数低于80分，则支付对应批次服务费用的50%。
4. 若考核分数低于60分或发生重大事故两次，经认定责任方为乙方的，则甲方有权拒绝支付剩余服务费用并保留取消合同的权利。

水利质量检测监管平台运行维护考核评分表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 分值 | 考核内容及标准 | | 评分 | 备注 |
| 1 | 人员  考核 | 45 | 无故不及时联络，每人每次扣1分，扣完为止。（满分10分） | |  |  |
| 未经甲方同意，中途更换主要技术人员，每次扣5分，扣完为止。（满分15分） | |  |
| 重要时期或应甲方要求，临时增派运维人员，未到一次扣1分，扣完为止。（满分5分） | |  |  |
| 甲方对此运维人员工作情况和工作满意度打分。（满分15分） | |  |  |
| 2 | 故障响应与解决时间 | 15 | 每次发生故障响应与解决时间超过合同规定。紧急级故障扣1分，一般级故障扣0.3分，轻微级故障扣0.2分。扣完为止。 | |  |  |
| 3 | 日常工作考核 | 25 | 1、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。（共5分） | |  |  |
| 2、系统日台账运行资料整理，计入。（共5分） | |
| 3、日常数据库整理入库存档工作。（共5分） | |
| 4、系统季度情况总结。（共5分） | |
| 5、甲方交办运维相关任务完成情况打分。（共5分） | |
| 4 | 系统平台运行状态 | 5 | 1、校核云平台数据是否异常，并及时反馈。（共3分） | |  |  |
| 2、服务器巡检如有故障12小时内上报。（共2分） | |  |  |
| 投诉或通报情况 | 10 | 收到一次投诉扣一分，扣完为止；甲方被网信、国安、网安等部门通报，每收到1次扣3分，扣完为止。（10分） | |  |  |
| 合计 | 100 | 100 |  | |  |  |
| 双方项目管理人员意见 | | | | | | |
| 甲方 | | | | 乙方 | | |
|  | | | |  | | |

四、网络安全及数据安全

1.甲乙双方应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《关键信息基础设施安全保护条例》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和《信息安全等级保护管理办法》及有关法律、法规和行政规章制度、文件规定。

2.乙方在本项目服务期间严格遵守福建省水利厅网络安全有关规定的各项要求，遵循诚实守信原则，开展相关工作。

3.乙方在本项目服务期间不利用水利质量检测监管平台系统模块相关资产、信息危害国家安全、泄露国家秘密、不侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动。

4.乙方做好水利质量检测监管平台系统模块日常网络安全监测、定期安全漏洞扫描、定期补丁修复、数据安全保护、重要敏感数据加密存储和传输，并完善日常安全防护工作台账登记，每季度将相关安全运维记录提交甲方指定人员存档备案。

5.乙方自觉接受甲方的监督和管理，甲方有权定期指派网络安全服务商对水利质量检测监管平台系统开展安全检查，对发现的安全隐患乙方应组织技术力量在10个工作日内进行修复，确保甲方系统使用和数据安全。

五、保密条款

1.本协议中所涉及的保密信息为所有甲方提供给乙方的信息资料，以及乙方在为甲方提供技术服务过程中知悉的各类信息，包括但不限于如下信息：甲方通讯录、人员信息、项目信息、办公文件、会议材料、技术信息、工作信息。

2.甲乙双方均要遵守国家保密法及有关规定。

3.乙方应采取周密的措施对所有来自甲方的信息严格保密，包括执行有效的安全措施和操作规程。

4.乙方应负责做好技术服务人员的教育、管理工作：建立健全的工作制度，加强对技术服务人员的管理。乙方不可把秘密泄露给第三方，只允许把信息透露给乙方因履行本协议而接触信息的工作人员。

六、服务期限

维护服务期一年。