附件：信息化辅助检察工作驻场服务

**日常巡检服务要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **序号** | **相关内容** | **维护要求** |
| 一、服务器和相关主要设备 |
| 服务器设备（含操作系统） | 1 | 设备主机硬件及环境保养 | 定期巡检（周期：每季度定期主机清洁保养、给配电等环境保养。） |
| 2 | 操作系统维护 | 用户数扩容、版本升级，补丁更新，故障修复 |
| 3 | 操作系统性能日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期补丁升级、日志检查。） |
| 4 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间，按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障等 |
| 5 | 操作系统重部署及调试 | 部署或调试具体需求 |
| 6 | 设备主机维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 存储设备（含存储介质） | 1 | 设备主机硬件及环境保养 | 定期巡检（周期：每季度定期主机清洁保养、给配电等环境保养。） |
| 2 | 系统性能日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期补丁升级、日志检查、定期检查存储状态） |
| 3 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间，按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障等 |
| 4 | 备份及存储系统重部署及调试 | 部署或调试具体需求 |
| 5 | 设备主机维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 二、桌面设备 |
| 个人电脑 | 1 | 设备主机硬件及环境保养 | 定期巡检（周期：每年不定期主机清洁保养、给配电以及外围设备等环境保养） |
| 2 | 系统性能日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期补丁升级、日志检查、定期检查设备状态） |
| 3 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间，按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障 |
| 4 | 系统或相关软件终端重部署及调试 | 部署或调试具体需求  |
| 5 | 设备主机维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 打印机、复印机、扫描仪、传真机等 | 1 | 设备主机硬件及环境保养 | 定期巡检（周期：每年不定期主机清洁保养、给配电以及外围设备等环境保养） |
| 2 | 系统性能日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期补丁升级、日志检查、定期检查设备状态） |
| 3 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间，按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障 |
| 4 | 系统或相关软件终端重部署及调试 | 部署或调试具体需求 |
| 5 | 设备主机维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 三、网络和信息安全设备 |
| 网络设备 | 1 | 设备主机硬件及环境保养 | 定期巡检（周期：每年不定期主机清洁保养、给配电等环境保养） |
| 2 | 系统性能日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期配置备份、补丁升级、日志检查、固件升级） |
| 3 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间，按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障 |
| 4 | 网络系统重部署及调试 | 部署或调试具体需求 |
| 5 | 设备主机维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 6 | 主机固件软件版本升级更新 | 固件版本要求 |
| 信息安全设备 | 1 | 设备主机硬件及环境保养 | 定期巡检（周期：每年不定期主机清洁保养、给配电等环境保养） |
| 2 | 系统性能日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期配置备份、补丁升级、日志检查、固件升级） |
| 3 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间，按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障 |
| 4 | 网络安全系统重部署及调试 | 部署或调试具体需求 |
| 5 | 设备主机维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 6 | 主机固件软件版本升级更新 | 固件版本要求 |
| 7 | 安全策略制定和更新 | 定期执行（周期：每月定期安全策略制定和更新） |
| 四、网络通信 |
| 网络租赁 | 1 | 网络外/内部链路租赁 | 性能要求，保障要求，电信公司自行维护 |
| 综合布线 | 1 | 日常维护与更新 | 按次或按信息点统计 |
| 布线、不间断电源、空调、消防、防雷、监控等 | 1 | 设备及环境保养 | 定期巡检（周期：每年不定期机房清洁保养、给配电等环境保养一次） |
| 2 | 机房日常维护 | 定期巡检（周期：每周机房定期检查） |
| 3 | 设备故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间，按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障 |
| 4 | 设备部署及调试 | 部署或调试具体需求 |
| 5 | 设备主件维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 六、音视频设备 |
| 监控系统、数字会议系统、多媒体平台、呼叫中心、大屏幕等 | 1 | 设备硬件及环境保养 | 定期巡检（周期：每年不定期主要硬件清洁保养、给配电等环境保养） |
| 2 | 系统性能日常维护 | 定期巡检（每周） |
| 3 | 设备故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间 |
| 4 | 设备部署及调试 | 设备部署及调试 |
| 5 | 设备主件维修及备件提供 | 维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期 |
| 七、应用系统 |
| 业务系统、办公自动化系统等 | 1 | 系统性能日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期补丁升级、日志检查分析、错误分析及统计） |
| 2 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间 |
| 3 | 系统运行状态监控及预警 | 每月定期巡检系统运行状态监控及预警 |
| 4 | 系统重部署及调试 | 内容及时间要求 |
| 5 | 应用软件业务定制服务 | 根据具体的需求，针对应用系统相关适应性开展定制调整服务，如OA中的流程整理等。 |
| 6 | 系统性能优化 | 数据分离、数据优化、代码适应性优化、系统优化 |
| 门户网站 | 1 | 网站日常维护 | 定期巡检（周期：每月定期网站各栏目的信息内容进行收集、整理、上传的日常管理维护） |
| 2 | 故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间 |
| 3 | 网站运行状态监控及预警 | 监控具体指标内容 |
| 4 | 网站重部署及调试 | 内容及时间要求 |
| 5 | 网站升级改造 | 开发相关需求，实施周期 |
| 八、信息资源维护 |
| 数据录入、处理、迁移、更新等 | 1 | 数据录入、更新 | 录入信息的数据量、格式（文字、图表、图像等）、工作方式、时间以及录入质量等要求 |
| 2 | 数据处理、备份 | 数据整合、分离、统计、备份等数据处理方式，处理依据和处理后预期目标等要求。 |
| 3 | 数据迁移 | 数据迁移原因，迁移内容以及迁移后预期目标等要求 |
| 4 | 其他数据处理 | 主要指数据信息化处理，如：纸质档案扫描、OCR处理等 |
| 九、系统软件、工具软件维护 |
| 操作系统、中间件、数据库、安全管理软件等 | 1 | 操作系统维护 | 用户数扩容、版本升级，补丁更新，故障修复 |
| 2 | 数据库系统维护 | 补丁升级、版本升级、用户数（或CPU数）扩容、日常维护（定期巡检周期：每月定期）、故障修复 |
| 3 | 安全管理软件维护 | 用户数扩容、版本升级，补丁更新等 |
| 4 | 产品软件维护 | 用户数扩容、版本升级，补丁更新等 |

1、按照以上维护内容，每月、每季度提供具体的日常维护记录，每条需求均需要提供相应的维护记录，以上记录仅限于定期维护。

2、日常运维保障为技术故障处理与工作技术保障，每次的故障处理需整理成运维资料库，资料库为电子档案存档，便于今后的运维工作开展。日常维护内容列举的系统及设备网络等出现故障，一般故障需半小时内解决，特殊故障需6个小时内解决，

3、我院日常参观接待较为频繁，每次参观接待需运维人员提前一天测试我院的各系统并解决故障，保障参观接待不出问题。

4、我院日常会议需运维人员做后台系统的基础保障工作。各类会议开始前，运维人员需提前至少2小时开机测试，重要会议需提前1天开机测试。

5、处理我院交办的其他相关工作。

6、包含运维期过程中我院新建的其他信息化设备系统运维维护。

7、运维单位必须在贵阳市本地成立的公司或分公司。

8、运维单位派驻我院长期驻场人员2人具有3年以上司法机关运维工作经验，中标当天提供证明文件；

9、运维单位派驻我院长期驻场人员需大专以上（含大专）文化，无违法犯罪记录；

10、运维单位派驻我院长期驻场人员必须具备以下设备（包含但不仅限于以下所列）配置、调试（派驻人员到我单位驻场前需经过我单位现场考核）；

（1）主流厂商的路由器、交换机的配置、调试（非图形化界面）；

（2）主流安全产品的配置、调试（包括但不限于我院现有的网御防火墙、华为防火墙、启明星辰防火墙、启明星辰IPS、启明星辰IDS、启明星辰漏洞扫描、瑞星防病毒系统、三合一系统、打印刻录审计系统、主机监控与审计系统、堡垒机等）；

（3）主流监控系统设备的配置、调试；

（4）远程提讯系统的配置、调试；

（5）熟悉安装、配置、调试Windows系统、Linux系统、Unix系统；

（6）除以上设备及系统外，必须会调试我院提到的运维内容中涉及到的系统及设备；

11、运维单位应当具备至少一位十年以上信息化技术工作经验的技术人员为我单位提供技术指导。

12、本项目付款时间18-36个月，如遇工作中资金拨付不及时，付款期限会延长，参与报价即视为同意，延迟期间我单位不因此承担任何违约责任。

1、本次采购为服务性质采购，但涉及到我院自行开发的各类系统的维护。除原系统开发单位外，其他投标人需获得原开发单位提供的售后服务支持承诺书，有意向的投标人可自行到我单位了解自行开发的系统及软件开发单位；（以附件方式上传）

13*、*各参与报价供应商须提供技术及商务要求的资料上传到附件，方便审查。各投标人请仔细核对招标要求，不能满足以上条件者请勿乱投标，对于中标后不能及时提供相关资料及服务的供应商，影响本单位正常工作，本单位直接向财政局投诉。