

厅机关大楼运维服务项目技术方案

一、项目概况

为保障四川省生态环境厅机关大楼局域网络与各项基础设施设施、稳定、可靠、高效运行，拟通过本项目确定一名供应商提供厅机关大楼各项运维服务，其中包括四川省环境信息中心数据（接入）机房、厅机关桌面网络和国产化软硬件维护等基础运维服务用于保障厅机关大楼各项工作能稳定运行。

二、服务目标

为支撑省厅生态环境信息化发展，整合现有信息中心运维管理制度，完善基础设施和环境管理要求，7*24小时对厅机关大楼终端进行维护，处理接入终端用户的故障报修，对终端运行支撑环境进行监控和维护，将厅机关网络运行状态、固定资产状态和办公环境统一管理。通过对人员、资源、技术、过程等内容的管理，提升运维服务整体水平。

三、运维服务范围及内容

本项目运维服务主要用于保障厅机关大楼各项工作能稳定运行，包括四川省环境信息中心机房、厅机关网络和桌面国产化软硬件支撑及运维期间的各项技术支撑。

（一）厅机关网络运维

1. 四川省环境信息中心机房及弱电间设备、电池间等用房运维

负责信息中心机房及附属设施的运行维护，定期检查设备运行状态、系统设备清洁状况、系统网络运行是否正常等。供应商需定期对机房与附属设备运行进行巡检，发现问题及时处理，保障设备的正常运行。排查机房环境和消防安全隐患并提出相应的整改建议，确保机房稳定安全运行。

按照采购人规定，安排运维工程师驻场维护，并统一接受 7x24 小时机房值班制度。

当省环境信息中心机房出现停电情况，使用 UPS 供电，为保障数据机房重要服务器及网络设备正常运行，由供应商租用风机，保障数据机房的正常环境温度。

负责信息中心机房及弱电间精密空调的运维工作，包括定期巡检、清洗、一般故障维修处理等工作（不包括无法修复零部件采购）。

2. 机房及托管设备运维

供应商应每季度对机房设备清单进行更新，结合运维工具以及采购人资产管理规范对设施设备进行运维。

3. 四川省生态环境厅本级网络设备日常运维

对省本级已部署的互联网、电子政务外网等网络进行运行维护，定期对网络运行情况和部署的网络设备进行检查，了解并掌握网络故障常见原因，迅速采取应急措施，提出优化建议，改善网络运行状况，维护网络的稳定。

每半年至少一次对机房和配线间网络线路进行梳理、标签标识和除尘，每年一次的网络拓扑更新。

（二）桌面及国产化软硬件支撑服务

本次运维服务主要包括 7×24 小时对厅机关办公终端的技术维护、厅机关大楼国产化的硬件（打印机，台式电脑，笔记本等）和软件（操作系统，应用软件，办公软件等）的技术支持。主要包括以下内容：

1. 软件维护

（1）操作系统的安装、调试以及升级。

（2）外设（打印机等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试。

（3）经采购人授权进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故

障。

(4) 解决软件冲突造成的系统故障。

(5) 对计算机进行病毒检测和清除，防止病毒扩散。

2. 硬件维护

(1) 定期对计算机设备进行保养维护，定期进行用户满意度调查。

(2) 对一般信息化设备硬件进行定期巡检，以保障设备运行正常。

(3) 定期对公用信息化设备消毒除尘。

(4) 检查硬件实际配置与设备登记表是否相符。

3. 定期巡检

(1) 对设备木马及流氓软件的检查，发现木马后清除。

(2) 检查设备网络状态。

(3) 外设运行状况监测，故障隐患排除。

4. 四川省生态环境厅大楼桌面设备运维

对四川省生态环境厅所有办公桌面电脑以及打印机等桌面设备进行定期进行巡检与故障处理。根据采购人运维管理规范要求和及时处理和记录相关服务表单，形成季度分析报告。保障各办公室桌面设备正常运行。

四、服务要求

(一) 运维服务要求

供应商需在项目运维服务期间按照《中央行政事业单位固定资产管理办法》国管资〔2009〕167号，《GB/T24405.1-2009 信息技术服务管理第1部分：规范》、ITSS 以及国家行业相关运维服务标准和技术要求进行项目运行维护服务工作，制定运维服务目录，建立完善的项目组织结构，明确质量管理指标，沟通协调机制，运维服务计划和运维成果产出物，定期向采购人进行运维服务报告。

(二) 项目团队要求

由于项目任务重、业务需求和业务模式复杂、技术先进，技术服务团队应具有合理的组织架构。

1. 供应商需成立合理的组织机构，安排足够的高素质人才参加本项目的运维服务工作。

2. 供应商应明确项目组织机构中各岗位的职责、任职资格，配备有业务经验和项目经验的项目经理、专业人员承担本项目的运维服务工作，确保顺利完成运维工作。

3. 供应商应承诺项目经理和项目驻场人员要专职承担本运维项目工作。

4. 供应商项目驻场人员需具有强烈的服务意识和高度的责任感。

（三）驻场人员要求

参与此项目的技术人员需具有相关经验，能够与用户进行良好的沟通，掌握各专项技术领域的相关基础知识，具备相关专业技术资格证书。

供应商应承诺在不同阶段配置足够的人员组织实施运维服务项目，在项目运维过程中，供应商应组织一支技术水平高、业务能力强、服务态度好的实施队伍。实施队伍中明确 1 名项目经理负总责，同时明确不低于 5 名（主机 2 名、网络 2 名、服务器及存储 1 名）驻场运维工程师进行驻场运维服务工作并接受采购人统一管理。服务期间，驻场人员应遵守我中心 7*24 小时值班制度调度。

（四）服务期间的技术支持要求

在运维服务期间，供应商需向采购人承诺的技术支持和服务，服务内容包括但不限于下述内容：升级服务、调优、故障排除等。供应商应承诺为最终用户单位、其他供应商等提供的技术协助，技术协助的内容包括产品的安装部署上线、与其他系统的对接等。技术协作的方式应包括电话支持、电子邮件支持、文档提供、现场支持等多种以解决实际问题为目的

的方式。

（五）其他要求

在节假日及其他特殊敏感时期，将根据供应商要求，增派支持服务人员和工程师能够及时到达现场支持，并服从招标方工作安排。供应商中标后需在 15 个工作日内与原供应商做好交接工作，供应商离场时，需与下一位中标的供应商做好交接后方可离场。

五、应急处置措施

供应商应提供四川省环境信息中心厅机关桌面运维、网络及机房运维、会议室运维等应急处置措施，并根据实际情况拟制编写可行的应急处置措施方案。

（一）应急总则

1. 保证人员和财产的安全为前提的原则：在由于火灾或电力问题造成的故障，在解决故障前，应以保证人员的生命安全和财产的安全为前提，然后进行故障的解决。

2. 最快时间恢复业务的原则：本着先想尽一切方法，尽快恢复业务的原则来处理故障，如在有备用设备的情况下，主设备产生了故障，应先尽快将应用切换到备用机上，使业务能够运行，再对故障设备进行诊断和维修。

3. 故障应急人员高度负责的原则：当故障应急人员在节假日接到故障通知时，本着高度负责的态度，应迅速接手处理故障，如远程无法处理解决，应迅速赶到故障现场进行处理，处理同时应及时向领导汇报。应急人员不可互相推卸责任，如因特殊情况，确实无法处理故障，供应商需安排好其他人员处理。

4. 尽可能全面地保留故障现场的原则：当故障发生后，应急人员应尽可能全面地备份出能够反映故障现象的各种日志、记录、受损文件等，便

于恢复后，对故障的分析、解决，杜绝故障的再次发生。

（二）应急内容

供应商应针对该项目提供但不限于以下几种应急故障处理：供配电系统故障应急处理、空调系统故障应急处理、机房消防系统应急处理。

六、运维质量考核

服务期满后，供应商向采购人发起考核申请，采购人对供应商运维服务期内的工作进行考核。为进一步提高四川省环境信息中心运维工作规范，快速响应需求，提高运维服务质量，推进运维工作开展，为运维期间运维单位的工作开展情况评定提供量化考评依据，制订本指标如下。

序号	考评类别	考评要求	计分标准
1	服务响应（20分）	提供7*24小时的故障申报热线服务，响应时间为30分钟。	未及时响应、协调并处置故障，影响系统正常使用的，每次扣2分，扣完为止。
2	故障处理服务时限（15分）	根据服务期间故障处理要求进行评分。	未在规定时间内解决故障，影响系统正常使用，每次扣2分，扣完为止。
3	省厅驻场服务工作质量（15分）	是否及时完成运维事项和交办任务，并保证完成质量。	优秀：能够按时完成运维工作任务，质量较好。11—15分
			一般：基本能够胜任运维工作。6—10分
			较差：不能按要求完成运维工作。0—5分
4	省厅驻场服务态度（10分）	热心倾听客户反馈，沟通需求，以耐心的态度提供服务。	优秀：非常满意。8—10分
			一般：基本满意。4—7分
			不及格：不满意。0—3分
5	用户投诉（10分）	因问题解决不到位，服务态度恶劣，与用户发生口角，响应时间过慢等原因被用户投诉的情况。	发生一次投诉扣2分，扣完为止。
6	应急保障服务（15分）	各种紧急情况（如污染事故等特殊时期）配备相应资源，按用户要求提供现场或者远程的7*24小时值守服务，确保系统正常运行。	未及时做出应急响应服务，每次扣2分，扣完为止。

7	过程文档 (15)	运维过程中产生文档及各时间节点 的总结报告提交的完整性、及时 性。 文档清单详见合同。	未按时提交每次扣 2 分，未完整 提交每次扣 2 分，扣完为止。
<p>说明：</p> <p>1. 正常运维服务每季度进行一次考评；</p> <p>2. 考评时，按照合同要求的服务内容，对照考评表中“考评要求”逐项对“是否达标”进行考评，特殊事项填写“备注说明”，评分表可根据工作实际情况进行局部调整。</p> <p>考核结果未达到优等的，将对供应商进行相应额度的扣收（考评分值以项目服务期结束时历次考核取平均值，85 分以上的为优秀，不做扣收金额），考评分值 85 及以下扣收金额标准：</p> <p>考评分值 81—85 分的，扣收 1% 的合同金额。</p> <p>考评分值 71—80 分的，扣收 5% 的合同金额。</p> <p>考评分值 60—70 分的，扣收 10% 的合同金额。</p> <p>考评分值 60 分及以下的，终止项目合同，算乙方单方面违约。</p>			