

# 四川省生态环境厅2025年政务运维保障 服务项目需求方案

## 一、服务背景

为持续保障四川省生态环境厅基础办公类信息系统正常运转，有效保障各级生态环境部门日常办公，现将四川省生态环境厅电子政务综合管理平台、四川省生态环境厅4A系统、四川省生态环境厅OA系统、四川省生态环境保护专项资金项目管理系统、四川省生态环境厅财务内控综合管理系统进行统一的运维服务管理工作，通过统一规范、统一监督、统一考核来有力提升业务系统运行效能。

## 二、服务现状

2024年，我中心规划了统一的政务运维保障服务项目，包含四川省生态环境厅电子政务综合管理平台、四川省生态环境厅4A系统、四川省生态环境厅OA系统、四川省生态环境保护专项资金项目管理系统、四川省生态环境厅财务内控综合管理系统运维保障工作，通过统一规范、统一监督、统一考核来提升应用运行效能。目前运维服务将于2025年5月到期。同时，按照我厅最新业务需求及信息化创新工作规划，专项资金系统、专家库系统等应用需要做好优化以及相关信息化创新适配改造，4A用户体系系统需要做好密码改造工作。

## 三、服务目标

(1) 持续保障四川省生态环境厅电子政务综合监管平台（含移动端）、四川省生态环境厅4A系统、四川省生态环境厅OA系统、四川省生态环境保护专项资金项目管理系统、四川省生态环境厅财务内控综合管理系统稳定高效运行，避免发生网络信息安全事件，提供系统日常维护、巡检及对接等工作。

(2) 提供OA版本升级、专家库AI智能语音服务、相关系统信创适配、4A系统密码改造；根据市州实际工作需求，提供政务办公门户子应用新增或优化配置。

## 四、服务周期

### (1) 技术支撑服务

自项目合同签订之日起，服务方即开展技术支撑相关工作，直到完成全部优化内容。

### (2) 运维保障服务

自2025年6月1日起至2026年5月31日结束，为期一年。（自运维服务期开始起15个工作日内，服务方应同各系统原服务方完成工作交接；运维

服务到期并完成项目验收后，服务方应与新服务方完成工作交接后方可离场。)

## **五、服务内容**

### **5.1 技术支撑服务**

#### **(1) OA系统版本升级优化**

将现有G6-NV5.0升级到最新的版本G6-NV8.2sp1，流版签全面升级，支持全面解决去控件化，适配鸿蒙系统底座，提升系统性能、扩展功能、增强安全性、优化用户体验，并适应数字化转型的需求。

#### **(2) 系统性能优化提升**

根据日常办公需求，提升公文质量，续买30个智能纠错WPS端授权账号。根据市州业务办公需求，提供四川省生态环境综合监管平台子应用功能完善或优化服务（含移动端功能）。

#### **(3) 专家库语音AI电话功能**

根据厅内业务处室工作需求，优化专家抽取服务，部署AI智能语音通话服务，并同厅专家库管理系统对接打通，实现在短信抽取中同步给专家拨打AI语音电话提醒，进一步提高工作效率。

#### **(4) 信息技术创新验证**

根据四川省政务云信息技术创新环境，及中心数据库集群分配规划开展四川省生态环境厅专项资金系统、专家库系统进行适配改造工作及其他相关系统数据库新创配置工作，保障系统在新环境中稳定高效运行，满足省级信创规划要求。

#### **(5) 4A用户体系系统密码改造**

按照四川省密码局要求，对4A用户体系系统进行密码改造，确保改造后的4A用户体系系统符合密评要求。

### **5.2 运维保障服务**

#### **(1) 故障响应及排除服务**

提供远程和现场的故障诊断和故障处理服务，保证系统出现故障时能够有效并及时的排除相应故障。提供的故障排除服务内容包括软件系统的故障诊断及处理、数据库系统的故障诊断及处理、其它相关系统的故障诊断及处理。服务期内所有系统运行故障事件提供7×24小时响应。

#### **(2) 日常巡检服务**

本项目建立一套完善的日常巡检制度，针对操作系统、系统软件、应用系统的运行状况、备份数据等，依四川省环境信息中心要求进行每两周一次或每一周一一次的巡检，每次巡检报告在巡检后3个工作日内提交电子版。巡检内容主要包含：一是服务器系统巡检，检查CPU利用率、检查系统内存利用率、检查系统盘和数据备份的空间占用、操作系统运行状况检

查、数据库启动和运行状况、应用程序系统和运行状况。二是应用系统巡检，检查业务系统各项功能是否运行正常，数据显示是否正常。三是安全巡检，对操作系统、服务器、数据库、账户权限存在的安全隐患项进行巡检，并及时进行整改。四是数据库备份巡检，每周定期对服务器、应用系统的配置备份进行巡检，保证自动备份正常巡检，数据备份完整可用。

### **(3) 工作值守服务台服务**

提供由三名一线驻场服务工程师、多名二线技术支持工程师和高级技术专家组成的服务台，进行专业的系统服务管理，提供统一报障电话，统一报障、统一维修接口，用户可以通过统一的报障电话申请服务、查询服务处理进程，监控服务质量。

### **(4) 运行质量分析服务**

结合各系统实际运行情况，每季度开展一次运行质量分析服务，全面收集和分析各平台的各类运行数据，准确定位和查找该平台的运行性能瓶颈，提交运行性能诊断报告，并在报告中提出质量优化提升建议，及时解决可能存在的程序BUG，并配套提供系统升级补丁，解决使用中存在的技术问题。

### **(5) 数据备份服务**

针对各系统特点制定相应的数据备份策略，明确增量备份、全备份的策略。结合中心的运维管理工作安排，按照服务等级要求提供与信息通信资源相关的各类配置数据、各类操作系统和其他相关软件的数据备份服务。设定备份频率、数据备份方式以及系统备份方案的具体实施细则。在计划制订完毕后，应严格按照程序进行备份，并每周对数据备份情况进行跟踪检查。

### **(6) 重大事件保障服务**

针对国庆、春节及其他重大事件，制定专项保障方案，并按照重大事件保障方案落实专人实施保障措施和维护工作，确保平台能够在重大事件期间提供稳定支撑。

### **(7) 应急处置及演练**

为保障各系统持续稳定运行、有效识别平台风险、降低平台故障带来的影响，本项目结合以往的平台管理经验并总结往年的问题。针对性提供平台应急预案的编制和优化服务。每半年组织一次平台的应急处理预案演练工作，并提供演练后应急预案的进一步优化完善服务。当出现突发事件时，应立即启动应急预案，保护数据信息，下线故障应用，及时向中心报送故障信息。驻场工程师应着手恢复业务，并协调二线技术支持工程师及相关应用承建方提供技术支持，平台运行恢复后，应排查故障的根本原因，并及时提交故障处理报告。故障处理报告需写入当月运维月报中。

### **(8) 配置管理服务**

建立各系统的配置管理数据库，方便运维人员对相关信息化设备资源进行集中和统一的管理，全面、准确地记录涉及相关资源整个生命周期的所有信息（硬件配置、软件参数、技术文档、维护和变更信息），提供年度总结报告。并根据相关资源的实际使用情况建立不同资源之间以及各类数据项之间的关联关系，使得运维管理更清晰，辅助平台能够更稳定的持续运行。

#### **(9) 信息安全防护工作**

对系统、设备按中心要求进行日常安全巡查，定期对服务器设备及软件功能的管理员账户密码进行更换，配合信息中心开展信息安全等级保护测评、密码测评、每月安全漏洞扫描等工作，并根据测评结果，按时整改平台高、中、低危漏洞。漏洞整改记录要写入运维周报、月报中。

#### **(10) 第三方业务系统4A对接**

配合省、市两级第三方业务系统，开展单点登录、用户同步、待办消息等对接工作。为第三方业务系统开发人员提供业务应用对接指导，熟悉对接流程及网络策略申请，对21个市州4A操作管理员进行培训，直至熟练掌握技术细节。对单点登陆、待办同步、组织用户增删改以及统一授权进行逐一验证，并配合其开展权限初始化。因日常优化、故障处理或其它问题导致接口信息发生变化时，需要及时对对接相关文档进行更新，便于指导各级业务信息系统对接调整。

### **▲六、运维团队要求**

本项目运维团队中包含3名驻场服务工程师、至少3名二线技术支持工程师和至少1名高级技术专家。

驻场服务工程师应熟悉本项目所涉系统的基础运维工作内容，具备扎实的基础网络、软件开发等专业知识，拥有良好的专业培训背景和较强的学习能力，能够快速学习各种应用新技术，提供相关技术支持服务。

二线技术支持工程师应具备丰富的运维经验，具备扎实的专业知识并对生态环境业务有一定了解，拥有良好的专业培训背景和较强的学习能力，能够快速学习各种应用新技术，解决一线驻场工程师反馈的各类普通技术问题。

高级技术专家应具备过硬的技术能力，充分了解生态环境业务，具备丰富的信息化相关资质及项目实施经验，能够指导一线驻场服务工程师和二线技术支持工程师开展工作，解决服务期间出现的各类重大技术问题。

在日常运行维护服务过程中，遇有重大复杂故障、重大业务调整、业务割接以及厅内重要工作保障时，应当保证至少1名二线技术支持工程师在规定的时间内能够到达现场。

### **▲七、运维质量考核办法**

运维工作正式开始后，进入连续服务考核期。系统应满足用户的要求，稳定、可靠、实用。提供7×24小时的连续运行，年故障时间小于24小时，平均故障修复时间小于1小时。

### 7.1考核规则

考核分季度考核和最终考核，最终考核得分计算方式为：季度考核得分平均值\*40%+最终考核得分\*60%；

考评分值达到85分及以上，采购方即可按照最终验收时间向中标方无息退还履约保函。

若考评分值为65分及以上、85分以下，中标方应对运维绩效考评中反馈出的问题进行及时整改，整改完成后通知采购方重新考评，重新考评分值达到85分及以上，采购方按照最终验收时间向中标方无息退还履约保函。

考核得分65分以下的为不合格，连续两个季度考核不合格，采购方发整改通知书，中标方按要求及时整改，整改完成后通知采购方重新考评，若中标方整改后仍不合格，采购方有权终止合同，中标方应保障合同终止后过渡期平台稳定运行和下一步移交工作，不得推诿。若最终考核不合格，中标方应无条件按照采购方要求开展整改，直到重新考评分值达到85分及以上，采购方按照最终验收时间向中标方无息退还履约保函。

在项目验收之前，若履约保函到期，中标方应主动续期履约保函，重新向采购方提交。

### 7.2运维质量考评表

序号	考评类别	考评要求	计分标准	得分	备注
1	服务响应 (6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 (18分)	每季度开展运行质量分析并形成运行性能诊断报告，诊断出的问题要给出解决方案和时限，并及时解决。	未完成运行质量分析工作或质量不高、未提供运行性能诊断报告或未提供问题解决方案、问题解决不及时，每次扣2分，扣完为止。 6分		
		系统运行过程中如果发生故障，对故障的恢复时间不超过1小时。	未在规定时限内解决故障，影响系统正常使用，每次扣2分，扣完为止。 6分		
		年故障时间应该小于24小时，总故障数应该小于10次。	优秀：年故障时间<24小时，总故障数<10次。 6分 一般：24小时<年故障时间<36小时，10次≤总故障数≤15次。		

			2-5分 较差：36小时<年故障时间， 15次<总故障数。 0-2分		
3	应急保障服务 (14分)	重大会议期间、节假日及其他重要事件期间，要按照中心要求提前提供保障计划，并按计划内容做好技术支持服务。	未及时提供保障计划或技术支持不到位，每次扣2分，扣完为止。 6分		
		系统突发重大故障或其他紧急情况时，应按用户要求提供现场或者远程的7*24小时技术支持服务，确保系统正常运行。	故障解决不及时或技术支持不到位，每次扣2分，扣完为止。 8分		
4	技术支持服务（25分）	是否高质量完成“5.1技术支持服务”部分工作。	优秀：技术支持工作规范有序，质量较高，满足用户使用要求，能够按进度完成或提前完成相关工作内容。 20-25分		
			一般：技术支持工作较为规范，质量较好，基本满足用户使用要求，部分内容出现超期，但整体工作能够按进度完成。 10-19分		
			较差：技术支持工作不规范，质量较差，无法满足用户使用，进度出现超期。 0-9分		
5	日常运维工作质量（25分）	是否高效完成培训、日常疑问解答、技术问题处理、安全漏洞修复等工作。	优秀：运维人员素质高，能很好的完成培训，快速开展日常疑问解答、技术问题处理，及时修复安全漏洞，服务期间无弱口令事件发生。 21-25分		
			一般：运维人员素质较高，能够按时完成培训、处理大部分日常疑问解答及技术问题，完成安全漏洞修复，		

			<p>服务期间无弱口令事件发生。</p> <p>16-20分</p>		
			<p>较差：工作中配合不到位、服务响应不及时，或因人员素质低导致日常问题、技术问题、安全漏洞不能及时处理，服务期间出现弱口令事件。</p> <p>0-15分</p>		
6	过程文档 (10分)	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。	对于故障处理，2日内提供故障报告；每周巡检，巡检结果要在运维周报、月报中体现；运维期满半年后，一周内提供半年运维总结报告；运维期满一年后，一周内提供年度运维总结报告。未按时提交每次扣2分，未完整提交每次扣1分。		
7	其他 (2分)	运维合理化建议	<p>提出次数≥3次。 2分</p> <p>1次≤提出次数&lt;2次。 1分</p> <p>没有提出。 0分</p>		需提供加盖公章的书面文档。