

附件 2

服务技术响应、偏离情况说明表

要求服务内容		响应/偏离	说明
1. 定期巡检：包括网络安全定期巡检以及提供漏洞扫描、攻防演练、风险态势感知分析技术支持等。服务商应指派服务工程师提供每月一次的现场检查服务，并在检查结束后的 7 日内提供巡检报告给本单位审核确认。	(1) 系统硬件配置检查 服务商应对系统的各项配置（硬件配置、软件配置、核心参数配置、相关的操作系统配置）进行检查，针对不合理配置项提出调整建议，尽可能避免因配置不当造成的系统宕机及数据丢失风险。		
	(2) 日志检查 服务商应对系统日常运行日志进行检查并分析错误信息。		
	(3) 性能检查 服务商应对系统性能数据（包括系统参数、物理和逻辑分布、资源消耗和竞争等）进行检查，分析潜在的系统瓶颈和可能降低系统性能的因素，提供建议及优化方案，并协助业主完成系统优化实施；		
	(4) 安全性检查 服务商应对系统进行定期安全检查以及安全测试，保证系统安全可靠，对发现的问题进行及时补充整改；		
	(5) 备份检查 服务商应对存储数据的备份和恢复进行检查和评估（包括系统备份的完整性和可恢复性），针对所存在缺陷，提供可行的解决方案并配合业主实施。		
	(6) 维护作业计划 为便于业主在日常维护过程中进行系统运行状况检查，服务商应为业主提供系统日常维护作业计划及维护操作手册，从而保证系统的安全稳定运行。		
	(7) 节假日值班服务 国家法定节假日前对系统进行现场巡检，并提供节假日值守名单。		
2. 系统升级服务	(1) 服务商应提供系统升级服务（包括补丁安装及软件版本升级），并配合业主进行系统升级完成后的测试、提交系统升级实施报告和测试报告等内容。		

要求服务内容		响应/偏离	说明
	(2) 服务商在系统升级实施前，应向业主提交升级实施方案，明确实施过程、实施时间以及实施中可能出现的问题和风险。		
	(3) 回退机制要求：服务商应承诺严格按照业主批准的实施方案进行补丁安装及软件版本升级的实施。业主可根据业务时限要求或系统运行情况，提出中止安装或升级过程，要求实施回退方案，服务商应在业主要求下保证系统安全回退。		
3. 现场维护服务	(1) 故障处理服务响应时间要求：7×24 小时响应		
	(2) 对系统故障或与系统相关联的系统故障，服务商在接到业主故障申告电话后，服务商将派工程师在指定的时间内到达现场，并立即进行系统故障诊断、故障排除、系统修复及部件更换等服务，所更换的部件必须为全新原厂产品或本单位认可的产品（部件费用按市场价收取或由本单位单独采购），直到系统恢复正常运行。		
	(3) 当系统发生重大故障，或影响本单位业务正常运作的故障，服务商应提供备品来替代，如本单位认为有必要服务商技术人员到现场支持时，服务商应按时间要求赶到现场，进行免费维修服务。		
	(4) 服务商在系统恢复正常运行后，应对系统进行跟踪，并分析产生故障的原因，7 日内提交故障分析报告及解决方案。		
	(5) 现场技术服务内容包括：系统故障定位、系统故障修复、系统优化实施		
	(6) 现场技术支持服务实施步骤： 现场数据收集—数据分析—合理化建议和实施方案—报告形成；同时根据系统运行情况和业务运行情况制定改进计划并配合实施改进计划，以及实施后对故障系统进行跟踪分析。		
4. 热线电话支持服务	(1) 服务商提供一整套规范的技术支持服务运作体系和流程，稳定的技术服务队伍，提供故障诊断、技术咨询等全方位的技术支持服务。		
	(2) 热线电话支持服务响应时间为 7×24 小时，电话响应时间不超过 30 分钟。		
	(3) 服务商在接受业主热线电话支持服务要求后 3 日内，应提供相应的技术支持服务报告，得到业主认可确认后表示本次服务完成。		
5. 性能优化服	(1) 跟踪系统现状。		

要求服务内容		响应/偏离	说明
务：投标方应指派固定服务工程师负责系统性能优化服务，并在服务后 5 天内提供详细的性能优化报告。每年的性能优化服务不少于 4 次。性能优化服务应包括但不仅限于以下内容：	(2) 分析应用类型和用户行为。		
	(3) 评价客户数据库的参数设置、数据分布、硬件和系统资源的使用情况等，并提出相关调整建议。		
	(4) 有效提升系统性能。		
6. 应急响应服务	(1) 在服务期内，由于紧急断电、病毒、误操作等引起的非系统本身的故障事件，服务商仍应遵照上述条款为用户提供免费服务。		
	(2) 在服务期内，服务商应接受用户对所有事件的响应的要求，同一事件的多次现场响应均计入该事件中，不另行计算。		
	(3) 服务商提供 7×24 小时全年无休支持服务，接到本单位故障呼叫后，要及时派相关工程师做现场服务，现场服务次数和时间不限；		
	(4) 对于严重故障（影响业主业务正常运作的故障），服务商在接到本单位故障申告后应立即响应，如故障未能在 15 分钟内通过现场服务工程师或远程支持得到解决，服务商须承诺根据本单位要求派高级服务工程师在 1 小时内赶到故障现场，提供不间断故障处理服务；		
	(5) 对于一般性故障（不影响业主业务正常运作的故障），如故障未能在 30 分钟内通过现场服务工程师或远程支持得到解决服务商须承诺根据本单位要求派高级服务工程师在 2 小时内赶到招标方现场（广西城市废物库、防城港前沿站要求 6 小时内到达），提供不间断故障处理服务。		
7. 清洁保养服务	除尘清洁服务。根据机房的具体情况设定合理的除尘周期。每次巡检对设备吸附尘土情况进行检查，对有必要清洁的设备每季度进行一次清洁；根据实际使用情况，每年两次对设备和机柜进行专业集中彻底的清洁除尘。		
8. 维护工程师要求：	(1) 服从本单位的统一管理；		
	(2) 严格遵守本单位的规章制度和保密制度；		

要求服务内容		响应/偏离	说明
	(3) 服务商安排工程师休假期间需补充同等能力熟悉业务的维护人员替补，不得影响本单位工作开展。		
	(4) 维护工程师需拥有出色的学习能力，具备相关认证资质，能吃苦耐劳，夜间出现系统问题也能第一时间响应，熟悉各类数据库及各类操作系统，逻辑排障能力强，能够分担信息中心日常工作。		
	(5) 维护工程师工作经验不少于 3 年。		
	(6) 遇到技术复杂较高的维修工作，确需另外支付维修费用或另请专业公司维修的情况，供应商需提出可行性解决方案及协助处理相关工作。		
9. 备品备件要求：	(1) 备品备件指相关设备出现故障后，服务商应及时提供备品备件以恢复本单位网络及系统的正常运行。		
	(2) 服务商接到正式通知后，必须在规定的时限内做出响应，并及时将备件发出。		
	(3) 如果发生硬件系统停机故障，服务商在接到报修电话后 10 分钟内响应，并 2 小时内赶至现场提供维修服务（广西城市废物库、防城港前沿站 6 小时内）；如果发生硬件系统非停机故障，在接到报修电话后半小时内响应，并根据要求和实际情况到现场提供维护服务；		
	(4) 维修及换件服务：4 小时到达现场提供维修及换件服务。（广西城市废物库、防城港前沿站 8 小时内）		