**采购需求**

2025年不动产机房运维

一、项目概况

西安市不动产业务系统，为市本级办事大厅和周边区县、开发区提供房屋类不动产登记、档案查询业务等业务。平台部署于西安市电子政务机房，承载全市不动产登记、查询、抵押登记等业务，市各本级大厅、各区县开发区工作窗口通过电子政务网进行业务办理。为保证数据安全，建有浐灞机房作为备份机房，承载业务系统备份、业务开发、测试业务。不动产业务系统结构复杂，而且业务系统具有数据唯一性，安全级别高，业务压力大，业务不可间断等特点。一旦业务由于某种原因中断、瘫痪或者数据错误所带来的影响，将对广大市民提供的服务和政府的日常工作造成严重的影响，甚至造成不可估量的损失。

为了保障软硬件及整套系统的正常工作及全市不动产登记业务的可靠性和连续性，需要有专业技术能力及服务经验的运维服务供应商来承担不动产业务系统基础设施的网络、安全等维护工作，并对云平台、存储、服务器、交换机、杀毒软件、安全设备、UPS空调等相关设备的质保、备件等进行采购。

二、服务范围

服务范围包括不动产政务办机房云平台、不动产浐灞机房、重庆备份机房。

政务办生产机房云平台运维设备清单

（1）政务内网设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 型号 | 单位 | 数量 | 质保情况 |
| 1 | 交换机 | 华为S7706 | 台 | 2 | 已过保 |
| 2 | 存储（云平台存储） | 华为5500 V3 | 台 | 2 | 已续保 |
| 3 | 存储（数据库存储） | 华为5500 V5 | 台 | 2 | 已续保 |
| 4 | 光纤交换机 | 华为SNS2248 | 台 | 2 | 已过保 |
| 5 | 光纤交换机 | 华为SNS2124 | 台 | 2 | 已过保 |
| 6 | 虚拟化服务器 | 华为RH5885 V3 | 台 | 7 | 已过保 |
| 7 | 控制服务器 | 华为RH2288 V3 | 台 | 3 | 已过保 |
| 8 | 仲裁服务器 | 华为RH2288 V3 | 台 | 1 | 已过保 |
| 9 | 仲裁服务器 | 华为RH1288 V3 | 台 | 1 | 已过保 |
| 10 | 负载均衡 | 深信服AD-1000-D620-XS | 台 | 2 | 已过保 |
| 11 | 防火墙 | 深信服AF-9020 | 台 | 2 | 已过保 |
| 12 | 入侵防御系统 | 启明星辰NGIPS8000-S-R | 台 | 1 | 已过保 |
| 13 | 入侵检测系统 | 启明星辰NT3000-LT-SRP-L | 台 | 1 | 已过保 |
| 14 | 漏洞扫描系统 | 启明星辰TJCS-NS-L | 台 | 1 | 已过保 |
| 15 | 数据库安全审计系统 | 启明星辰GE1500ER-GL | 台 | 1 | 已过保 |
| 16 | 堡垒机 | 启明星辰OSM-3600-S-T | 台 | 1 | 已过保 |
| 17 | 安全管理平台 | 启明星辰TSOC-USM-SW | 套 | 1 | 已过保 |
| 18 | 主机安全加固 | 优炫RS-CDPS | 套 | 1 | 已过保 |
| 19 | 云平台系统 | 华为FusionSphere | 套 | 1 | 已过保 |
| 20 | 归集数据库服务器 | 华为RH2288 V3 | 台 | 2 | 已过保 |
| 21 | 核心数据库服务器 | 浪潮NF8460 M4 | 台 | 2 | 已过保 |
| 22 | 房管交易共享服务器 | 浪潮NF8465 M4 | 台 | 2 | 已过保 |
| 23 | 房管交易共享服务器 | 浪潮NF8460 M4 | 台 | 2 | 已过保 |
| 24 | 安全认证网关 | 格尔SRJ1505 | 台 | 1 | 已过保 |
| 25 | 格尔数字证书认证系统 | SZT0901 | 台 | 1 | 已过保 |
| 26 | 潜伏威胁探针系统 | STA 100-B2150 | 台 | 1 | 已过保 |
| 27 | 数据库审计系统 | 闪捷Smart3350-A | 台 | 1 | 已过保 |
| 28 | 终端安全管理系统 | 深信服aES | 套 | 1 | 未过保 |
| 29 | 数据库加密网关 | 北京数字认证DAPS4000 | 台 | 1 | 未过保 |
| 30 | 文件加密网关 | 北京数字认证HSM4000 | 台 | 1 | 未过保 |
| 31 | 签名验签服务器 | 北京数字认证DSVS500 | 台 | 1 | 未过保 |
| 32 | 服务器密码机 | 北京数字认证HSM4000 | 台 | 1 | 未过保 |
| 33 | 堡垒机 | 奇安信BH3300-G-10000Z-GM | 台 | 1 | 未过保 |
| 34 | 终端数据防泄漏 | 闪捷DLP Server 5000 | 套 | 1 | 未过保 |
| 35 | 服务器 | IBM X3650 M4 | 台 | 1 | 已过保 |

（2）政务外网设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 型号 | 单位 | 数量 | 质保情况 |
| 1 | 外网光纤交换机 | 华为SNS2124 | 台 | 2 | 已续保 |
| 2 | 外网存储 | 华为5300 V5 | 台 | 1 | 已续保 |
| 3 | 外网微信服务器 | DELL PowerEdge R730 | 台 | 2 | 已过保 |
| 4 | 外网数据库服务器 | 华为 RH5885 V3 | 台 | 2 | 已续保 |
| 5 | 外网数据库服务器 | 华为 5885H V5 | 台 | 2 | 已续保 |
| 6 | 光纤交换机 | Changhong6505 | 台 | 2 | 已续保 |
| 7 | 数据库存储 | OceanStor5310 V5 | 台 | 2 | 已续保 |
| 8 | 云平台控制节点服务器 | Taishan 200 | 台 | 3 | 已续保 |
| 9 | 云平台计算节点服务器 | 华为2288H V5 | 台 | 6 | 已续保 |
| 10 | 分布式存储 | 华为FusionStorage | 台 | 4 | 已续保 |
| 11 | 安全感知平台 | 深信服SIP 1000 | 台 | 1 | 已过保 |
| 12 | 潜伏威胁探针系统 | 深信服STA 100 | 台 | 1 | 已过保 |
| 13 | 云安全服务平台 | 深信服SdSec 1000 | 台 | 1 | 已过保 |
| 14 | 安全认证网关 | 格尔SRJ1505 | 台 | 1 | 已过保 |
| 15 | 数据证书认证系统 | 格尔SZT0901 | 台 | 1 | 已过保 |
| 16 | 应用交付网关 | 深信服AD 1000 | 台 | 2 | 已过保 |
| 17 | 边界安全网关 | 深信服AF 2000 | 台 | 2 | 已过保 |
| 18 | 服务器接入交换机 | 华为S7706 | 台 | 2 | 已续保 |
| 19 | 数据脱敏 | 闪捷DDM5000 | 套 | 1 | 已过保 |
| 20 | 安全隔离与信息交换系统 | 启明星辰天清GAP-6000-2650BD | 台 | 1 | 已过保 |
| 21 | 安全隔离与单向导入系统 | 天融信FR-82216-RB | 台 | 1 | 已过保 |
| 22 | 外网房管交易共享服务器 | 华为 2288H V5 | 台 | 1 | 已过保 |
| 23 | 外网房管交易共享服务器 | 华为 2288H V3 | 台 | 1 | 已过保 |
| 24 | 数据库防火墙 | 闪捷 Smart X3350-F | 台 | 2 | 已过保 |
| 25 | 云平台计算节点服务器 | 超聚变2288H V5 | 台 | 1 | 已续保 |
| 26 | 分布式存储 | AS13000G5 | 台 | 3 | 未过保 |
| 27 | 数据库审计设备 | 安华金和DAS2000A | 台 | 1 | 未过保 |
| 28 | WEB应用防火墙 | 长亭雷池 | 套 | 1 | 未过保 |
| 29 | 终端数据防泄漏 | 闪捷DLP Server 5000 | 套 | 1 | 未过保 |
| 30 | 数据库加密网关 | 格尔KOAL-SBG | 台 | 1 | 未过保 |
| 31 | 文件加密网关 | 格尔SBG-19-01 | 台 | 1 | 未过保 |
| 32 | 签名验签服务器 | 格尔SRJ1312 | 台 | 1 | 未过保 |
| 33 | 时间戳服务器 | 格尔KOAL-TSA | 台 | 1 | 未过保 |
| 34 | 服务器密码机 | 格尔KHSM-SG | 台 | 1 | 未过保 |
| 35 | 堡垒机 | 奇安信BH3300-G-10000Z-GM | 台 | 1 | 未过保 |
| 36 | 云平台系统 | HuaweiCloudStack | 套 | 1 | 已续保 |
| 37 | 终端安全管理系统 | 深信服aES | 套 | 1 | 未过保 |

浐灞备份机房运维清单

（1）机房设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 | 过保情况 |
| 1 | 核心交换机 | 华为S7706 | 台 | 3 | 已过保 |
| 2 | 服务器接入交换机 | 华为S6720-26Q-SI-24S-AC | 台 | 2 | 已过保 |
| 3 | 办公汇聚交换机（接入） | 华为S5720-28X-SI-24S-AC | 台 | 3 | 已过保 |
| 4 | 接入交换机 | 华为S5720-28P-LI-AC | 台 | 9 | 已过保 |
| 5 | 备份系统 | 火星舱企业级备份软件 | 套 | 2 | 已过保 |
| 6 | 服务器 | 华为RH2288 V3 | 台 | 5 | 已过保 |
| 7 | 政务内网互联安全网关 | 360网神防火墙系统 (硬件型号：NSG5000-TG30M-Q) | 台 | 2 | 已过保 |
| 8 | 互联网办公接入防火墙 | 360网神防火墙系统 (硬件型号：NSG3000-TE15P-Q) | 台 | 1 | 已过保 |
| 9 | 入侵检测系统 | 绿盟网络入侵检测系统（硬件型号：NIDSNX3） | 台 | 1 | 已过保 |
| 10 | 杀毒软件 | 360天擎终端安全管理系统 | 套 | 2 | 已续保 |
| 11 | 政务外网互联安全网关 | 深信服AF-1000-L2200-ZL | 台 | 2 | 未过保 |
| 12 | 存储 | 浪潮AS5600 | 台 | 1 | 已过保 |
| 13 | 光纤交换机 | 浪潮FS500 | 台 | 1 | 已过保 |
| 14 | 办公汇聚交换机 | H3C S7003E | 台 | 2 | 已过保 |
| 15 | 服务器管理防火墙 | 深信服AF-1000-A400 | 台 | 1 | 已过保 |
| 16 | 动环监测服务器 | IBM X3650 M4 | 台 | 1 | 已过保 |
| 17 | 潜伏威胁探针系统 | STA 100 | 台 | 2 | 已过保 |
| 18 | 内网安全感知平台 | SIP 1000 | 台 | 1 | 已过保 |
| 19 | 政务外网互联安全网关 | 深信服AF-1000-B1600-MH | 台 | 1 | 未过保 |
| 20 | 食堂网络接入交换机 | 华为 S5720 | 台 | 2 | 已过保 |
| 21 | 视频监控服务器 | 浪潮 | 台 | 1 | 已过保 |
| 22 | 身份认证管理平台 | 深信服 atrust-1000 B1030M | 台 | 1 | 已过保 |
| 23 | 备份容灾一体机 | 闪捷DBU3210 | 台 | 1 | 未过保 |
| 24 | 防火墙 | 深信服AF-1000-L4570 | 台 | 1 | 已过保 |
| 25 | 防火墙 | 深信服AF-1000-L2200-ZL | 台 | 2 | 未过保 |
| 26 | 分布式存储 | 深信服aStor-EDS-G5300 | 台 | 3 | 未过保 |
| 27 | 交换机 | 信锐S6300G-34Q-EI-16T8X8V | 台 | 2 | 未过保 |
| 28 | 负载均衡设备 | 深信服AD-1000-B1800-LV | 台 | 2 | 未过保 |
| 29 | 服务器 | IBM X3650 M4 | 台 | 3 | 已过保 |
| 30 | 数据备份与恢复系统 | 闪捷 | 套 | 1 | 未过保 |
| 31 | 上网行为管理 | 深信服AC-1000-L1500-LZ | 台 | 1 | 未过保 |
| 32 | 安全隔离与信息交换系统 | 网御星云SIS-3000-AK | 台 | 1 | 未过保 |

（2）机房基础设施清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 | 过保情况 |
| 1 | UPS主机 | 英威腾RM150 | 台 | 1 | 已过保 |
| 2 | 服务器区列间空调 | 英威腾 | 台 | 2 | 已过保 |
| 3 | 网络接入区列间空调 | 英威腾 | 台 | 2 | 已过保 |
| 4 | 动力环境监控系统 | 英威腾 | 套 | 1 | 已过保 |
| 5 | 消防系统 | 海湾 | 套 | 1 | 已过保 |
| 6 | 液晶拼接屏系统 | 博创 | 套 | 1 | 已过保 |
| 7 | 视频监控系统 | 海康 | 套 | 1 | 已过保 |

重庆备份机房运维设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 | 过保情况 |
| 1 | 虚拟化服务器 | 深信服aServer-R-2105 | 台 | 1 | 未过保 |
| 2 | 防火墙 | 深信服AF-1000-B1510 | 台 | 1 | 未过保 |
| 3 | 异地备份软件 | 闪捷DBU-SK | 套 | 1 | 未过保 |

* 质保及备件服务

采购质保与备件清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | 存储控制框 | 华为5500 V3 | 台 | 2 | 原厂Hi-Care标准+同级别整机质保 |
| 2 | 存储硬盘框 | 华为5500 V3 | 台 | 8 | 原厂Hi-Care标准+同级别整机质保 |
| 3 | 存储控制框 | 华为5500 V5 | 台 | 2 | 原厂Hi-Care标准+同级别整机质保 |
| 4 | 存储硬盘框 | 华为5500 V5 | 台 | 8 | 原厂Hi-Care标准+同级别整机质保 |
| 5 | 存储控制框 | 华为5300 V5 | 台 | 1 | 原厂Hi-Care标准+同级别整机质保 |
| 6 | 存储硬盘框 | 华为5300 V5 | 台 | 1 | 原厂Hi-Care标准+同级别整机质保 |
| 7 | 存储控制框 | 华为5310 V5 | 台 | 2 | 原厂高级服务12个月 |
| 8 | 分布式存储 | FusionStorage块节点 | 台 | 4 | 原厂高级服务12个月 |
| 9 | 云平台软件 | 华为FusionSphere | 处理器 | 12 | IaaS云套件标准版1年软件订阅与保障 |
| 10 | 态势感知平台 | 深信服SIP1000-B400 | 套 | 1 | 软件升级服务12个月、 安全感知系统平台系统特征库升级服务12个月 |
| 11 | 交换机 | 华为S7706 | 台 | 2 | 原厂高级服务12个月 |
| 12 | 服务器 | 华为TaiShan 200 | 台 | 3 | 原厂高级服务12个月 |
| 13 | 防火墙 | AF-9020 | 台 | 2 | 深信服云智订阅软件12个月 |
| 14 | 防火墙 | AF-1000-A400 | 台 | 1 | 深信服云智订阅软件12个月 |
| 15 | 防火墙 | AF-2000-B2200-MH | 台 | 2 | 深信服云智订阅软件12个月 |
| 16 | 潜伏威胁探针 | STA 100-B440 | 台 | 2 | 软件升级服务12个月、 安全感知系统探针特征库升级服务12个月 |
| 17 | 潜伏威胁探针 | STA-100-B2100 | 台 | 2 | 软件升级服务12个月、 安全感知系统探针特征库升级服务12个月 |
| 18 | 应用交付网关 | AD 1000-B1800 | 台 | 2 | 平台升级服务12个月 |
| 19 | 杀毒软件安全能力更新 | 网神云锁服务器安全管理系统 | 点位 | 50 | 网神云锁服务器安全管理系统更新服务12个月 |
| 20 | 杀毒软件安全能力更新 | 网神云锁服务器安全管理系统 | 点位 | 10 | 网神云锁服务器安全管理系统更新服务12个月 |
| 21 | 杀毒软件安全能力更新 | 360天擎 | 点位 | 100 | 360天擎更新服务12个月 |
| 22 | 杀毒软件安全能力更新 | 360天擎 | 点位 | 500 | 360天擎更新服务12个月 |
| 23 | UPS系统 | 英威腾 | 套 | 1 | 整机维护12个月 |
| 24 | 精密空调 | INCR035C | 台 | 2 | 整机维护12个月 |
| 25 | 精密空调 | INCR025C | 台 | 2 | 整机维护12个月 |
| 26 | 空调滤网更换 | INCR035C | 个 | 8 | 滤网更换2次 |
| 27 | 空调滤网更换 | INCR025C | 个 | 8 | 滤网更换2次 |
| 28 | 加湿罐更换 | INCR035C | 个 | 2 | 加湿罐更换1次 |
| 29 | 加湿罐更换 | INCR025C | 个 | 2 | 加湿罐更换1次 |
| 30 | 七氟丙烷半固体装置 | GQQ180 | 套 | 2 | 整机质保维护 |
| 31 | 七氟丙烷半固体装置 | GQQ70 | 套 | 1 | 整机质保维护 |
| 32 | 服务器 | 华为RH5885 V3 | 台 | 9 | HBA卡、网卡、硬盘、内存、电源模块等质保 |
| 33 | 服务器 | 华为RH2288 V3 | 台 | 6 | HBA卡、网卡、硬盘、内存、电源模块等质保 |
| 34 | 服务器 | 华为RH1288 V3 | 台 | 1 | 硬盘、网卡、内存、电源模块等质保 |
| 35 | 服务器 | 浪潮NF8460 M4 | 台 | 3 | HBA卡、网卡、硬盘、内存、电源模块等质保 |
| 36 | 服务器 | 浪潮NF8465 M4 | 台 | 1 | HBA卡、网卡、硬盘、内存、电源模块等质保 |
| 37 | 服务器 | 华为5885H V5 | 台 | 2 | 原厂高级服务12个月 |
| 38 | 服务器 | 华为2288H V5 | 台 | 6 | 原厂高级服务12个月 |
| 39 | 服务器 | 超聚变2288H V5 | 台 | 1 | 原厂高级服务12个月 |
| 40 | 服务器 | 华为2288H V3 | 台 | 1 | HBA卡、网卡、硬盘、内存、电源模块等质保 |
| 41 | 光交 | 华为SNS2124 | 台 | 4 | 整机质保 |
| 42 | 光交 | 华为SNS2248 | 台 | 2 | 整机质保 |
| 43 | 光交 | Changhong6505 | 台 | 2 | 整机质保 |
| 44 | 负载均衡 | 深信服AD-1000-D620-XS | 台 | 2 | 整机质保 |
| 45 | 格尔安全认证网关 | SRJ1505 | 台 | 1 | 整机质保 |
| 46 | 格尔数字证书认证系统 | SZT0901 | 台 | 1 | 整机质保 |
| 47 | 防火墙 | 深信服AF-9020 | 台 | 2 | 整机质保 |
| 48 | 潜伏威胁探针系统 | STA 100-B2150 | 台 | 1 | 整机质保 |
| 49 | 安全感知平台 | 深信服SIP 1000 | 台 | 4 | 整机质保 |
| 50 | 安全感知平台 | 深信服SIP 1000 | 台 | 1 | 整机质保 |
| 51 | 应用交付网关 | 深信服AD 1000 | 台 | 2 | 整机质保 |
| 52 | 防火墙 | 深信服AF 2000 | 台 | 2 | 整机质保 |
| 53 | 防火墙 | 360网神NSG5000-TG30M-Q | 台 | 2 | 整机质保 |
| 54 | 身份认证管理平台 | 深信服 atrust-1000 B1030M | 台 | 1 | 整机质保 |
| 55 | 交换机 | 华为S7706 | 台 | 2 | 整机质保 |
| 56 | 光模块 | 华为80公里光模块 | 个 | 1 | 备件 |
| 57 | HBA卡 | 浪潮NF8460 M4 | 个 | 1 | 备件 |
| 58 | 电源模块 | 浪潮NF8460 M4 | 个 | 2 | 备件 |
| 59 | HBA卡 | 浪潮NF8465 M4 | 个 | 1 | 备件 |
| 60 | 电源模块 | 浪潮NF8465 M4 | 个 | 2 | 备件 |
| 61 | 交换机 | S6720-26Q-SI-24S-AC | 台 | 1 | 备件 |
| 62 | 交换机 | S5720-28X-SI-24S-AC | 台 | 1 | 备件 |
| 63 | 交换机 | H3C S7003E | 台 | 1 | 备件 |
| 64 | 交换机 | H3C-S5120V2-28P-PWR | 台 | 1 | 备件 |
| 65 | 交换机 | H3C-S5120V2-52P-LI | 台 | 1 | 备件 |
| 66 | 光交 | 华为SNS2124 | 台 | 1 | 备件 |
| 67 | 光交 | 华为SNS2248 | 台 | 1 | 备件 |
| 68 | 光交 | Changhong6505 | 台 | 1 | 备件 |

原厂服务采购后需出具原厂证明，授权类服务需在产品页面或官网可查询到相关信息。

备件需存放至西安市不动产信息档案管理中心指定地点，在设备发生故障无法排障时第一时间进行更换。

质保产品在运维期间出现软硬件故障时，服务商需立即对设备进行维修或更换，并将处理结果生成故障处理报告，保证不动产业务系统健康平稳运行。

四、服务内容

（一）故障恢复类

1、7×24小时响应支持

服务商的技术支持人员和故障保修热线以及项目经理、项目协调人和一线工程师手机全天候开通，为用户提供7×24小时电话技术支持。支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、客户化以及使用中遇到的各种技术问题的一般性咨询，并随时准备处理各种突发事件。

2、故障解决服务

服务商提供硬件的故障诊断支持服务，在故障发生后，在最短时间判断出故障的原因，然后进行有针对性的维修，可缩短故障修复时间，缩短业务中断时间。

（二）技术服务类

1、管理制度梳理

服务商需与西安市不动产信息档案管理中心沟通，人员入场前针对各系统制定管理计划与管理制度。管理计划分阶段进行优化，在每次定期汇报交流后修改管理计划，形成下一阶段的管理计划，使管理计划与时俱进，更符合系统当前的需求。

2、资产配置建档服务

服务商需向西安市不动产信息档案管理中心提交详细的系统硬件维护服务档案，内容包括有系统配置（包括硬件配置、系统配置、磁盘阵列等）、双方人员信息、系统维护记录等信息。并根据需方的实际需要，制定详细的服务支持计划，随时更新硬件系统信息。并根据调研设备的运行记录进行评估。

定期巡检

服务商需安排工程师每月对电子政务机房云平台设备、浐灞机房现场进行定期的例行巡检和预防性维护，每周对电子政务机房进行硬件运行状态检查。工程师定期对服务范围内的硬件和操作系统、性能进行诊断，分析系统运行情况，查看系统日志，根据结果调整系统参数，使系统始终在良好状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，提供预防整改措施，在授权的情况下必要的预防和补救措施，防患于未然。

（三）专业化服务

1、常规作业服务

服务商为西安市不动产信息档案管理中心提供硬件、机房环境的常规作业服务，包括设备上下架、安装部署、授权操作、策略配置、病毒库、安全规则库升级、数据/配置备份、设备除尘等。

2、网络性能优化服务

根据招标方需求对网络进行系统优化，对网络环境进行配置整理，根据整理结果提出优化建议，并实施配置优化。

3、安全支持服务

结合现网软硬件环境，按需对网络安全做例行巡检、策略优化、规则库升级等工作。

4、保障服务

配合平台开发单位、其他运维单位工作，做好硬件，软件，网络等技术支持及保障服务。

1. 异地备份系统运维

保障现网异地备份系统软硬件的正常运行，保证备份状态正常、备份数据完整，对备份文件定期进行还原验证等。每年不少于4次现场巡检。

6、其他服务

确保该系统正常运行的其他临时性工作。

服务要求

服务期：12个月。

服务人数

服务商服务期间需提供4名工程师作为一线工程师5×8小时（工作日）驻场服务，完成日常维护和故障解决，现场工程师解决不了，服务商需提供二线工程师协助解决，半小时响应，1小时到场，保证系统的运行稳定。服务商签订合同同时，需与采购人签订该项目保密协议。根据采购人要求，不得将采购人的保密信息泄露。服务商需要向采购人提供驻场人员及项目经理在公安机关开具的无犯罪记录的证明文件。

五、考核要求

（一）考核指标

1、服务商的一线驻场必须与招标现场提供驻场工程师的人员信息相符合。

2、合同期内服务商应确保人员稳定，驻场人员应与采购人签订保密协议，服务商及驻场人员不得泄露采购人秘密。

3、服务商保证采购人设备（硬件、软件）系统安全、稳定、高效运行。

4、服务商对于故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。

5、服务商在服务期间应履行好职责，提高服务质量，杜绝推诿扯皮、无故怠工，力争达到服务对象零投诉。

6、在运维期间，应注重环境卫生，维持现场干净整洁，不得将资产进行外借或转移，保证采购人的资产安全。

（二）考核措施

服务商在服务期间如违反考核指标中任何一条，根据服务商违反考核指标的条数每次对服务商给予以合同总金额3%/条的处罚（处罚金额总和不超过合同总金额的50%）；同一问题两次违反，经采购人提醒后拒不纠正的，采购人可视情节的严重性提出立即终止合同。