# 采购需求

## 采购内容：

信息化运维服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务地点** |
| 1 | 网络安全运维服务 | 武汉 |
| 2 | 终端运维服务 | 武汉 |
| 3 | 终端运维服务 | 十堰 |
| 4 | 终端运维服务 | 孝感 |
| 5 | 终端运维服务 | 黄石 |
| 6 | 开发运维服务 | 襄阳 |

## 服务期限：

2025年10月9日-2026年10月8日

## 付款方式：

1.合同签订生效后30个工作日内，甲方向乙方预付合同金额的25%，服务满6个月后，甲方开展验收工作后，并经甲乙双方验收合格后，甲方应在收到乙方的如下资料并确认无误后30个工作日内支付合同全款的25%。

（1）合同总额50%增值税专用发票原件一份。

（2）服务评审报告（甲、乙双方签字确认）。

（3）阶段性运维服务报告（甲、乙双方签字确认）。

2.服务满6个月后30个工作日内，甲方向乙方预付合同金额的25%，服务期届满，且未出现本合同第五章规定的违约情形的，甲方开展验收工作后，并经甲乙双方验收合格后，甲方应在收到乙方的如下资料并确认无误后30个工作日内支付合同全款的25%。

（1）合同总额50%增值税专用发票原件一份。

（2）服务评审报告（甲、乙双方签字确认）。

（3）阶段性运维服务报告（甲、乙双方签字确认）。

## 服务内容及要求：

（一） 终端运维服务

（1）服务内容

1、提供5\*8小时信息化运维服务。

2、硬件故障处理：对用户指定办公场所PC电脑、移动终端、打印机、笔记本电脑等终端设备进行日常维护、安装调试、故障处理、设备维修等。

3、应用软件服务：对用户指定办公场所办公电脑、移动终端操作系统、应用软件的安装、故障处理、补丁升级、操作指导等服务；协助用户做好业务应用软件：电子政务、采购管理、一体化平台等相关业务系统日常操作指导、故障跟踪协调处理、用户需求收集等。

4、协助用户做好内网终端网络安全日常管理及机房日常运行维护。

5、协助用户做好视频会议保障服务，与上级单位的会前联调、正式会议现场保障，确保视频会议正常进行。

6、协助做好机房基础设施、设备巡检服务工作并做好巡检记录。

7、巡检服务：应按采购人要求对所属服务地点的终端设备资产进行一次全面运行状况的巡检维护，并提供巡检服务报告包括相关建议。

8、协助采购方做好特殊情况或国家重大活动期间提供巡检或值守服务。

9、配合采购人完成其它临时性服务工作。

（2）服务要求

1、服务人员应有3年以上运维服务工作经验，大专及以上学历。熟悉机房/办公室各类型设备终端，有相关专业证书，服从采购人的工作安排及配合完成其它临时性工作。

2、安全及保密要求：严格遵守采购人安全及保密管理规定，对工作中接触到的数据、文档资料、影像资料、图片、密码等承担保密义务，未经许可不得擅自提供给第三方人员，离岗前需销毁所接触的各类文档及电子资料。同时需加强个人及工作场所的安全管理。应与采购方签订安全及保密责任状。

3、服务的长期保障，确保日常、重保及关键业务应用高峰期，应有充足的专人在现场进行保障，具有畅通的服务保障渠道和良好的服务支持团队。

4、严格遵守采购人各项规章制度，包括安全管理、考勤管理、风险管理、形为规范、绩效管理、现场服务管理等。

（3）服务工作量

工作量≥32小时\*240天，≥7680小时/年。

（二）开发运维服务

（1）服务内容

1、提供5\*8小时信息化运维服务。

2、硬件故障处理：对用户指定办公场所PC电脑、移动终端、打印机、笔记本电脑等终端设备进行日常维护、安装调试、故障处理、设备维修等。

3、应用软件服务：对用户指定办公场所办公电脑、移动终端操作系统、应用软件的安装、故障处理、补丁升级、操作指导等服务；协助用户做好业务应用软件：电子政务、采购管理、一体化平台等相关业务系统日常操作指导、故障跟踪协调处理、用户需求收集等。

4、协助用户做好内网终端网络安全日常管理及机房日常运行维护。

5、协助用户做好视频会议保障服务，与上级单位的会前联调、正式会议现场保障，确保视频会议正常进行。

6、能独立完成行业内轻流低代码平台应用开发服务。

7、根据需求完成采购人指定项目的建设，提供需求设计服务，制定需求分析文档与开发方案，完成项目的开发与实施工作。

8、协助做好机房基础设施、设备巡检服务工作并做好巡检记录。

9、巡检服务：应按采购人要求对所属服务地点的终端设备资产进行一次全面运行状况的巡检维护，并提供巡检服务报告包括相关建议。

10、协助采购方做好特殊情况或国家重大活动期间提供巡检或值守服务。

11、配合采购人完成其它临时性服务工作。

（2）服务要求

1、服务人员应为计算机或相关专业,3年以上从业经验，本科及以上学历。熟悉敏捷开发方式,JAVA基础扎实，熟悉I/O、多线程、集合等基础框架，了解会使用分布式、缓存、消息、搜索等机制.精通Spring，JPA，Hibernate，Mybatis等流行开源框架，熟悉Mysql数据库应用开发，服从采购人的工作安排及配合完成其它临时性工作。

2、安全及保密要求：严格遵守采购人安全及保密管理规定，对工作中接触到的数据、文档资料、影像资料、图片、密码等承担保密义务，未经许可不得擅自提供给第三方人员，离岗前需销毁所接触的各类文档及电子资料。同时需加强个人及工作厂所的安全管理。应与采购方签定安全及保密责任状。

3、服务的长期保障，确保日常、重保及关键业务应用高峰期，应有充足的专人在现场进行保障，具有畅通的服务保障渠道和良好的服务支持团队。

4、严格遵守采购人各项规章制度，包括安全管理、考勤管理、风险管理、形为规范、绩效管理、现场服务管理等。

（3）服务工作量

工作量≥8小时\*240天，≥1920小时/年。

（三）网络安全运维服务

（1）服务内容

1、提供5\*8小时信息化运维服务。

2、对所有在用安全系统及设备进行巡检，对设备的物理运行情况、清洁情况、系统运行情况、系统资源利用情况、系统运行日志、相应功能是否正常运行等进行检查并记录，排除可能存在的安全问题和隐患。

3、持续关注客户网络、系统运行情况，一旦发生安全事件后，及时分析安全系统及设备的事件日志，配合甲方进行事件的追踪定位。

4、定期通过对范围内所有安全系统及设备的报警日志进行分析，梳理客户近一月的信息安全情势、安全状况，提出改进建议。

5、根据安全运维工作需要，对安全设备自身的配置进行变更调整，如登录口令、登录方式、密码复杂度等设备运维策略。

6、定期对安全设备业务访问策略进行梳理分析，发现过期、冗余、无效、不明确用途等策略，根据分析结果提供优化调整建议。

7、配合客户业务系统部署与调整，从安全角度给出部署建议，制定和更新安全设备的防护、检测策略。

8、在维护过程中，定期对设备配置、日志进行备份，在安全设备故障处理过程中的所有协调配合及总结报告工作。

9、为客户内部的相应迎检及对内/外检查工作提供技术支持及配合完成文档工作。

10、定期进行应急演练服务，专项检查及制度修订服务。

11、对特殊情况或国家重大活动期间提供巡检或值守。

12、配合采购人完成其它临时性工作。

（2）服务要求

1、服务人员应为信息安全、计算机及应用、计算机网络工程相关专业，3年以上从业经验，本科及以上学历。对网络安全有独到见解，有相关专业证书。服从采购人的工作安排及配合完成其它临时性工作。

2、安全及保密要求：严格遵守采购人安全及保密管理规定，对工作中接触到的数据、文档资料、影像资料、图片、密码等承担保密义务，未经许可不得擅自提供给第三方人员，离岗前需销毁所接触的各类文档及电子资料。同时需加强个人及工作厂所的安全管理。应与采购方签定安全及保密责任状。

3、对ITIL流程熟悉，能按服务流程在服务巡检、事件受理、问题管理、变更管理等服务过程中严格执行。

4、服务的长期保障，确保日常、重保及关键业务应用高峰期，应有充足的专人在现场进行保障，具有畅通的服务保障渠道和良好的服务支持团队。

5、严格遵守采购人各项规章制度，包括安全管理、考勤管理、风险管理、形为规范、绩效管理、现场服务管理等。

（3）服务工作量

工作量≥8小时\*240天=1920小时/年。

## 验收要求：

1、验收方法：两次验收。

2、验收条件：

2.1．乙方在合同约定的服务期限内完成服务内容；

2.2．验收时提供完整的服务评审报告、运维服务报告；

3、验收内容：完成合同约定的服务。

4、验收标准：全年无重大事故，SLA≥99%，故障4小时内解决，用户满意≥85分，文档齐全。

5、验收时间：合同约定的服务期限内完成服务内容后一月内完成验收。