附件

维护需求

## 一、信息系统及设备维护需求

**（一）信息系统维护需求**

熟悉掌握省民政厅机关常用非涉密信息系统的使用，了解信息系统使用过程中出现的常见问题及解决办法。针对各个处室局保障及时响应，及时解决。

**（二）基础设施维护需求**

1.机房基础设施运维需求。对厅机房的所有基础设施运维对象进行日常管理、故障预警、故障判断、协助维修及系统调试、测试和性能调优等运维工作。

2.网络维护需求。保证网络畅通，受理各接入网点用户报障，对网络故障迅速定位，网络设备问题及时排除，网络线路问题及时通知相关人员处理。对单位各工作人员，须协助解决其桌面电脑的网络问题，指出问题原因所在并提出合理解决方法。

3.桌面设备维护需求。硬件维修范围：笔记本电脑、台式电脑主机、打印机、显示器、鼠标、键盘等信息化设备。软件维护服务范围：为用户安装系统以及常用办公软件，同时负责对单位电脑进行杀毒服务，协助修复遭受病毒破坏或硬件损坏而丢失的数据。

4.多媒体会议技术服务需求。为民政厅机关各部门多媒体会议提供技术保障。包括但不局限于：笔记本电脑与投影的连接调试、会议室网络的连接等。

5.常用系统故障处理服务需求。解决厅机关各部门在使用非涉密信息系统过程中出现的问题。

## 二、其它日常维护需求

**（一）故障文档整理**

对故障维护的全过程做详实的维护记录。包括设备使用人所在部门及姓名、发生故障时间、故障解决方法、运维人员。

**（二）汇报机制**

每三个月提交一次运维服务报告、服务期满前一周提交运维服务总结报告给民政厅政务服务中心。

## 三、日常办公需求

需要提供一个有机关事业单位工作经验，熟悉政府机构办事风格的人来协助做好信息化项目管理方面的工作。信息化项目资产登记；信息化项目采购计划、采购合同、验收报告备案；信息化项目相关文件的进度跟踪等。

## 四、外包维护人员需求

根据本项目要求，项目维护服务团队应包括如下人员：服务管理、设备维护、网络管理、文员文案以及人员培训等要求，所以需要的服务人员必须由具备专业资质和专业技术的专业工程师，大专以上学历，至少一名大学本科以上学历。同时需要有一定的机关事业单位服务经验，最好熟悉民政业务系统，有相关驻场经验。

## 五、服务响应需求

**（一）响应、处理时限**

1.服务商提供固定的7×24小时故障受理电话服务。

2.工作日提供5×8小时的现场驻场服务。

3.技术人员响应时限：接障后技术支持人员必须在10分钟内作出响应，详细记录故障现象。

4.对于服务请求，在工作时间，接障后技术人员在10分钟内到达现场单位办公室，2小时内解决并完成服务需求。紧急、特殊的服务要求应能10分钟内到达现场，在1小时内提供服务至解决问题为止。

5.驻点工程师7×24候命，在特殊情况或遇重大事故情况下，在1小时内赶赴现场协助处理问题。

6.取回维修的设备维修周期为：交换机等网络设备十个工作日，台式电脑等其它设备五个工作日。

7.重要设备在维修周期内必须提供相应的替代产品以保障网络及应用不会受到影响。

**（二）维护维修响应方式**

所有设备维修服务均为上门维修服务。但如果有下列情况，服务方可以将设备交给上门工程师搬回服务方进行维护，服务方需承诺在48小时内预约送回。

1.单位不希望上门工程师在现场操作。

2.故障情况在现场无法解决。

3.故障情况解决所需的时间较长而单位不能相陪。

**（三）质量要求**

1.应能在10分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。

2.故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。

3.如果配件需要送修或更换，维修期间提供同档次的备用设备，并需要配合单位用户登记故障配件的型号和产品序列号，并由用户签字后再送维修。

4.如果机器送修，需要拆除并保护好磁盘等存贮设备。要先将用户数据备份好，再送维修。

5.设备维修结束后，维修人员需向用户出示服务维修单。服务维修单上需注明维修日期、维修人员、维修地点、故障、故障原因分析、修复结果等。

6.更换配件及设备维修的费用由民政厅承担。

7.在每个结算周期中，单位监管部门接到有效投诉超过5次，用户方有权中止与维护方的合约。

8.维护方须向用户提供项目负责人及维护人员的详细联系方式。

9.响应类型要求：热线电话、手机支持，上门现场解决。

10.服务类型要求：送修、现场、特殊服务要求（如购件、升级等）。

11.每三个月提交一次运维报告，项目到期前一个星期提交项目总结报告以及维护统计表。