

采购需求

一、项目概述

1. 项目名称：信息系统运行维护
2. 预算金额：人民币 150.57 万元
3. 采购内容：信息系统运行维护服务 1 年
4. 付款方式：以签订合同为准

二、技术要求

1. 运维范围

1.1 机房运维

本项目不涉及此项。

1.2 软硬件设备运维

网络设备、安全设备、主机设备、存储设备、计算机办公终端、操作系统、办公软件、数据库软件等运维。

1.3 应用系统运维

- 1.3.1 OA 办公系统；
- 1.3.2 电子公文交换系统；
- 1.3.3 司法行政网站系统；
- 1.3.4 人民监督员管理系统
- 1.3.5 人民陪审员管理系统
- 1.3.6 海南普法网
- 1.3.7 “12348”法律援助咨询热线系统
- 1.3.8 法律援助信息管理系统。

1.4 其他运维服务

- 1.4.1 设备间/会议控制室值班人工；
- 1.4.2 驻场技术；
- 1.4.3 等保测评；
- 1.4.4 应急响应及演练；
- 1.4.5 购买舆情监测服务。

1.5 通信线路租用

- 1.5.1 光纤专线（中国移动）
- 1.5.2 短信发送服务（中国联通）

2. 运维模式

采用驻场服务与按需服务相结合的外包服务模式。

3. 运维周期与地点

- 3.1 本项目运维服务期为一年，运维服务时间从合同生效之日开始。
- 3.2 本项目运维服务地点为海南省司法厅本部。

4. 运维需求

4.1 目标分析

4.1.1 总体目标：

- 4.1.1.1 保障各在用的应用系统正常运行；
- 4.1.1.2 保障各在用的应用系统正常的客户服务；
- 4.1.1.3 保障硬件设备资源及配套网络安全环境的正常运行；
- 4.1.1.4 保障与本项目涉及信息系统相关各项工作正常开展。

4.1.2 具体目标：

- 4.1.2.1 确保全年的系统可用率达到 99%以上；
- 4.1.2.2 运维服务及时率超过 95%；

4.1.2.3 系统用户满意度超过 95%。

4.2 运维需求分析

4.2.1 机房及配套工程运维需求分析

本项目不涉及此项。

4.2.2 硬件基础设施运维需求分析

4.2.2.1 网络与安全系统运维需求

根据系统的现状，所需的运维服务包括：技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、现场软件升级、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。基本服务内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证网络的实时连通和可用，保障接入交换机、汇聚交换机和核心交换机的正常运转。并提供 7×24 小时的电话技术支持服务
2	定期现场巡检	对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。
3	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试
4	现场软件升级	分析软件升级的必要性和风险，并软件升级
5	现场故障处理	按服务级别：7×24 小时
6	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告

序号	服务模块	内容描述
7	运行分析及建议	通过对网络运行状况、安全问题进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少网络及安全故障隐患，更高效的进行网络及安全管理

4.2.2.2 服务器与存储系统运维需求分析

所需的运维服务包括：

技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、补丁服务、升级服

务、现场故障处理、问题管理并记录、系统优化。

服务器与存储系统运维的基本服务内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证主机、存储的连通和可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务
2	定期现场巡检	对主机、存储设备进行全面检查的服务项目，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。
3	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的对备件进行现场安装调试
4	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。
5	升级服务	对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。
6	现场故障处理	按服务级别：7×24 小时
7	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告
8	系统优化	对客户系统的主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。

4.2.2.3 系统软件与其他工具软件运维需求分析

（一）操作系统运维

操作系统运行维护服务是包括主动操作系统版本及补丁管理、性能资源监控等工

作。通过管理可了解当前操作系统日常运行状态，识别问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意运行变化，主动地预防可能发生的问题。

操作系统运行维护的基本内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证操作系统正常运转。并提供7×24小时的电话技术支持服务
2	定期现场巡检	对操作系统进行全面检查，通过该工作获得运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障稳定运行。
3	操作系统补丁升级	根据操作系统厂商提供的补丁，分析当前系统环境升级的必要性和风险，进行补丁升级
4	现场故障处理	按服务级别：7×24小时
5	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告

（二）数据库运维

数据库是多数应用系统稳定运行及数据安全保管的核心环节，数据库运行维护服务

是包括主动数据库性能管理和数据备份管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。数据库数据备份管理是对数据库中正在运行的业务及相关数据，按建设方案设定的备份策略进行及时备份，备份数据的管理，以及当出现系统故障时，通过备份数据进行数据的恢复等工作。

具体数据库运行维护监控的基本服务内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
----	------	------

序号	服务模块	内容描述
1	数据库支持服务	每周 7 天，每天 24 小时电话支持，以满足业务发展的需要。根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。定期的客户管理报告，避免问题再度发生。
2	数据库现场服务 响应	<ul style="list-style-type: none"> ① 数据库宕机 ② 数据坏块 ③ 影响业务不能进行的数据库问题
3	数据库健康检查	<ul style="list-style-type: none"> ① 对数据库的配置及运作框架提出建议，降低系统潜在的风险，包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张 ② 检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患 ③ 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集 ④ 检查数据库空间的使用情况 ⑤ 监控数据库性能，确认系统的资源需求
4	数据库产品性能 调优	<ul style="list-style-type: none"> ① 分析应用类型和用户行为，并以此评价并修改数据库的参数设置 ② 评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 ③ 通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间
5	数据备份检查及 数据恢复	<ul style="list-style-type: none"> ① 依据系统建设方案的数据备份策略，检查数据库备份的安全可用 ② 系统故障时进行数据备份的恢复 ③ 定期进行备份数据的恢复演练

4.2.3 业务应用系统运维需求分析

业务应用软件是整体系统运维的最高层面，也是最终用户使用的界面，上述硬件及系统软件的运行情况，都会在应用软件中得到体现。应用软件运维涉及的工作

内容较多，除了正常的系统监测检查外，面向最终用户的使用培训及基于用户需求的应用调整也是必须要考虑的内容。应用系统运维所需服务包括：

运行监控、数据处理、定期巡检、故障处理、数据备份协助、日常技术支持等，本项目无系统优化开发的内容。

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证应用系统的可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务，根据用户的问题，进行用户故障分析，并分配给相关人员处理。
2	用户使用指导	基于应用系统最终用户的使用情况，通过电话、QQ 群、应用系统公告等方式，对用户系统使用过程中对系统应用不熟练或疑问的地方进行解答，并指导用户正常使用。 该项服务应区别于应用系统部署上线的批量集中培训。 按服务级别：7×24 小时
3	系统错误修改	基于用户的反馈，及时判断并发现应用系统本身的错误，并及时进行修改。 按错误级别：程序错误 24 小时 数据错误 8 小时 配置错误 4 小时
4	系统功能优化	基于应用系统最终用户的使用情况，对确实影响用户操作的功能缺陷进行修补优化。 该项服务应区别于基于业务需求的应用系统升级服务。原则上单次修改工作量不超过 3（人天）在用户反馈后 3 个工作日内响应，并按与用户商定时间内完成修改。
5	问题管理并记录	对遇到的用户请求，包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告。

序号	服务模块	内容描述
6	优化升级建议	根据应用系统的用户使用情况，以及用户的业务发展趋势，评估当前应用的功能及性能，并提出优化升级建议。

4.2.4 其他运维需求分析

4.2.4.1 设备间/会议控制室值班

配备 1 人（含）以上的运维技术服务人员每天 7*24 小时对设备间值班、日常巡检，填写日志、季度与年终报告等；记录设备间设备的运维状况。定期对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。

根据厅信息办人员安排，运维技术服务人员需要进行海南省司法厅视频会议、党委会议、厅长办公会议等会议保障等工作，运维技术人员必须熟悉海南省司法厅会议系统软硬件构架及性能，对于会议系统运行中遇到的各种疑难问题进行会诊，解决问题，并指导各市县司法局使用、保障等。

参与海南省司法厅会议系统运维的技术人员具有 2 年以上相关技术服务工作经验，熟悉海南省司法厅会议系统用户操作介面，对系统软硬件设备、与系统对接的上下级会议系统业务等有一定的了解。

4.2.4.2 人员驻场服务

根据信息系统实际使用情况和运行状况，要求运维服务提供商安排 2 名工程师进行驻点维护。对信息化系统设备进行日常的维护，服务内容包括上述各项服务中能够现场解决的部分内容，现场派驻人员不能提供的服务由运维服务提供商安排其他资源提供。保障 7*24 小时响应技术支持服务。

本期 2 名驻场工程师分别要求如下：

一名工程师要求具有计算机信息系统集成项目管理工程师或者信息系统项目管理师资质证书，至少大学本科学历，且具有五年以上相关技术服务工作经验。了解海南省司法厅信息化系统组成及现状；掌握计算机软件、网络和信息系统集成知识；熟悉信息化知识；满足系统集成项目管理工程师职业道德要求；了解信息安全知识与安全管理体系；了解信息系统服务管理、

软件过程改进等相关体系；了解海南省司法厅纵向和横向的连接关系及接口开发技术。

另一名工程师要求具有网络工程师资质证书，至少大学本科学历，计算机相关专业，且至少最近两年在相关技术服务领域工作。了解海南省司法厅网络组成及现状；负责指导海南省司法厅网络与安全系统的规划、设计和网络设备的软硬件安装调试工作，能进行网络及安全系统的运行、维护和管理，能高效、可靠、安全地管理网络资源等。

现场派驻人员需完成的主要工作包括：

1. 所有设备硬件、软件的日常维护服务；
2. 日常实时安全状态监控服务及故障处理（网络设备、服务器、存储设备、应用软件、数据库的故障处理及巡检）；
3. 病毒及网络安全防护维护；
4. 安全日志收集分析；
5. 系统升级、优化等安全加固服务；
6. 应急响应处理服务。

4.2.4.3 等保测评服务

目前，海南省司法厅对 OA 办公系统、电子公文交换系统、司法行政网站、内网网站、高清远程视频会议及社区矫正信息管理系统等级报告定级备案工作已完成，将按国家有关规定和标准规范要求，委托专业的测评机构对五个系统根据不同的安全等级进行等保咨询和测评，从技术和管理两大方面发现系统中的安全问题，以便及时消除或降低安全风险。清单如下：

序号	信息系统名称	拟定等级	定级备案情况	等保测评情况
1	OA 办公系统	二级	完成	需测评
2	电子公文交换系统	二级	完成	需测评
3	司法行政网站系统	三级	完成	需测评
4	内网网站系统	三级	完成	需测评
5	高清远程视频会议系统	三级	完成	需测评
6	社区矫正信息管理系统	三级	完成	需测评

4.2.4.4 应急响应及演练服务

针对省司法厅出现紧急故障，第一时间远程及赶到现场方式及时响应和处理信息安全事件，协助客户降低影响，分析问题产生的原因，提供应急响应报告和改进建议。按照网信办要求，根据实际环境，提供专项预案，准备演练场景，以模拟演练的方式检验应急预案及应急流程是否完善，提高应急处理能力。

一、应急响应服务

(1) 应急响应内容

1、针对省司法厅出现紧急故障，第一时间远程及赶到现场方式及时响应和处理信息安全事件，协助客户降低影响，分析问题产生的原因，提供应急响应报告和改进建议。

2、应急响应支持服务主要包括网站入侵、DDos 攻击等安全事件的响应支持，针对用户全网可能发生所有安全事件提出整体安全保障方案，内容至少包括：1) 人员配备及分工情况；2) 安全事件处理流程；3) 各类安全事件处理方法；4) 仪表及工具配备情况等。

(2) 应急流程

1、海南省司法厅的安全运维人员发现安全事件，判断事件等级、判断是否需要发出应急响应请求。

2、应急响应的请求以电话、邮件形式，发送给运维服务商应急小组负责人。

3、运维服务商应急小组负责人判断事件类型，并遵照分级响应的原则，以电话通告应急小组专家。安全专家准备专项的设备、工具等，赶赴现场，开始应急处理。

4、倘若应急事件处理一定时限仍未能有效解决后，则对事件进行升级处理。

5、事件顺利处理完毕后，将由运维服务商工程师在 24 小时内提交应急响应

报告，在 48 小时内根据相关人员意见提交事件总结建议。

6、若超过时间处理时限仍无法解决，将在最终时限过期后，于 48 小时内向

用户提交事件反馈报告。

(3) 应急响应服务方式

1、应急响应和灾难恢复专家服务将主要采用以下方式进行：

2、远程响应，远程恢复；

3、远程响应，现场恢复；

4、远程+现场响应，现场恢复；

5、远程+现场响应，远程+现场恢复；

6、在海南省司法厅需要的状况下，运维服务商协助海南省司法厅进行入侵

追踪和犯罪取证工作，对入侵者给与法律的惩罚。入侵追踪和取证主要通过以下方式进行：

6.1 隔离和分析系统安全日志，追踪入侵源；

6.2 隔离和分析入侵破坏痕迹，追踪入侵源；

6.3 设置蜜罐等欺骗措施，引诱入侵者再次入侵，追踪入侵源；

7、安全专家处理应急安全事件之后，依据海南省司法厅系统的安全性和威胁

，提供相应的事后安全分析和可行性安全建议，并进行事后安全加固帮助海南省司法厅解决存在的或者可能存在的安全问题。

8、每次应急响应服务之后，运维服务商需提供《应急响应服务报告》。

(4) 应急响应服务规范

1、运维服务商提供的应急响应服务遵循以下服务规范：

1.1 遵照“客户利益第一”的原则，所有服务规范、服务标准都确保海南省司法厅的最大利益；

1.2 应急响应服务具有严格的及时性要求，应急响应专家 24 小时处于待命状态，提供全方位的 7*24 应急响应服务；

1.3 安全应急专家将在最短时间内解决海南省司法厅互联网应用的安

全问题，恢复系统正常运行，提供专业的系统加固服务和安全建议；

1.4 运维服务商将针对每次安全事件的应急服务提供规范的事故分析和处理报告；

1.5 对于每次应急事件进行持续跟踪，确保海南省司法厅互联网应用的安全运行。

(5) 应急响应服务工具

1 考虑到应急安全事件的不确定性，安全应急服务所采用的服务工具将针对具体安全事件进行选择，但所有工具在使用前须经海南省司法厅相关人员确认。

(6) 服务周期

按照一年期考虑，运维服务周期内不局限于响应次数。

二、应急演练服务

(1) 应急演练内容

1、根据实际环境，提供专项预案，准备演练场景，以模拟演练的方式检验应急预案及应急流程是否完善，提高应急处理能力。

2、完善应急保障预案。通过演练，检验应急预案的科学性、实效性和可操作性，查找和发现应急预案存在的问题，不断改进应急预案，确保应急预案能用、管用、好用。

3、理顺应急响应机制。通过演练，明确应急保障责任，科学配备应急保障人员，充实应急保障队伍，培养指挥顺畅、协调有序、反应快捷的工作作风，确保紧急情况下人员及时到位。

4、提高应急处置能力。通过演练，检验应急保障队伍对应急预案的熟练程度，掌握应急处置程序、缩短故障处理时间，提高响应速度和处置能力。

(2) 应急演练服务方式

1、运维服务商协助海南省司法厅组织进行应急演练。

2、可交付物：应急演练报告

(3) 服务周期：一年 2 次。

4.2.4.5 购买舆情监控服务

向法制网购买舆情监控服务，每个月提供舆情监测报告及专项服务，及

时消除网上针对司法行政业务的负面影响，提高司法机关在社会公众面的形象。

4.2.4.6 备品备件及耗材服务

对于已过质保期并且出现故障的设备，由运维服务商从备品备件中及时进行设备维护和更换，维修不好的，且备品备件库没有的，由运维服务商负责申请采购更换。设备更换及耗材费用不包含在本次项目运维费用中，由运维服务商按季度提交报告申请海南省司法厅付款。

4.2.5 通信线路租用需求分析

海南省司法厅当前租用了中国移动 1 条 50M 光纤专线线路，用于“12348”法律援助咨询热线系统。此外，设备间动环监控系统租用中国联通短信发送服务。本项目需解决这些专线的租用费用。

序号	线路类型	带宽	用途	运营商	单位	数量	备注
1	光纤专线	50M	互联网线路	中国移动	条/年	1	
2	短信发送服务		短信发送服务	中国联通	条/年	1	

三、运维服务要求

1. 服务制度方案

运维服务制度主要包括服务时间管理制度、服务行为规范制度和 service 问题记录制度。具体内容如下：

一、服务时间管理制度。

1. 接收服务请求和咨询：在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。
2. 在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部

的技术问题以及接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。

3. 服务响应时间:

服务级别	响应时间	故障解决时间
I 级: 属于紧急问题; 其具体现象为: 系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	5 分钟, 2 小时内提交处理方案	4 小时以内
II 级: 属于严重问题; 其具体现象为: 出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行, 不影响正常业务运作。	10 分钟, 2 小时内提交处理方案	8 小时以内
III 级: 属于较严重问题; 其具体现象为: 出现系统报错或警告, 但业务系统能继续运行且性能不受影响。	15 分钟, 2 小时内提交处理方案	12 小时以内
IV 级: 属于普通问题; 其具体现象为: 系统技术功能、安装或配置咨询, 或其他显然不影响业务的预约服务。	30 分钟, 2 小时内提交处理方案	24 小时以内

技术支持人员在解决故障时, 会最大限度保护好数据, 做好故障恢复的文档, 力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪, 业务系统不能运转”的故障级别, 如果不能于 4 小时内解决故障, 应在 12 小时内提出应急方案, 确保业务系统的运行。故障解决后 24 小时内, 提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

二、服务行为规范制度

1. 遵守最终用户的各项规章制度, 严格按用户相应的规章制度办事。
2. 与其他部门和环节协同工作, 密切配合, 共同开展技术支持工作。
3. 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时, 及时向负责人报告。
4. 技术支持时要文明礼貌, 语言清晰明了, 语气和善。
5. 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任, 不得随意复制和传播。

三、服务问题记录制度

根据使用人员提出问题的类别, 将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问

题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节，问题有解决方案后，将解决方案反馈给最终用户。具体提交流程如下：

1. 问题提交。应用信息系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时，填写系统缺陷类问题提交单，提交服务支持单位。

2. 问题分析。服务单位接到用户提交的问题单，要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。属于技术问题，提交服务中心技术人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议；属于业务问题，提交服务中心业务人员进行处理；属于操作问题，可安排相关人员对问题提出人进行解释，并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。

3. 问题确认、解决。服务中心的技术人员和业务人员收到系统缺陷类问题提交单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的，明确问题解决的具体处理建议和措施，经主管领导签字同意后，交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决，并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。

4. 问题回复。服务中心根据提交的问题进行分析，制定解决方案并进行实施解决，同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办单位做出回复，并将分析过程和问题产生原因一并提交。

2. 运维服务质量考核

为保证本项目运维服务质量，除要求运维服务商按照“运维服务质量考核”针对不符合故障处理要求而扣除相应的考评分数之外，对运维服务质量考核与服务费用扣减提出如下要求。

1、单次不达标：针对故障响应时间、业务恢复时间、事件分析时间等考核项目中，任意一项不达标，除扣除相应考评分数外，每发生一次不达标

即扣减服务费用 500 元，所产生的扣减服务费用在向服务商支付服务费用时一并扣除。

2、累计不达标：按照“运维服务质量考核”要求，考评扣分累计达到 10 分时按本项目合同总金额的 2%扣减服务费用；考评扣分累计达到 20 分时按本项目合同总金额的 5%扣减服务费用；考评扣分累计达到 30 分时按本项目合同总金额的 15%扣减服务费用，且司法厅可随时终止本项目合同执行。

3、不可抗拒因素：对因受到不可抗拒因素（如风灾、雨灾、火灾、地震等）影响，或者受到意外事故或重大人为破坏等因素影响，运维服务商无法提供正常或准时服务而不能达到考核指标要求的，运维服务商应以书面报告形式向司法厅信息办说明情况、提出运维计划，申请考核扣分、扣费减免。

4、第三方服务因素：对受第三方服务（如供电服务、通讯线路服务、设备供应服务、市政工程等）因素影响，运维服务商无法提供准时服务而不能达到考核指标要求的，运维服务商应以书面报告形式向司法厅信息办说明情况、提出解决方案，申请考核扣分、扣费减免。

根据系统特性，要求运维服务商须接受以下指标管理要求。7×24（含节假日）小时响应并处理，不符合故障处理要求扣除相应的考评分数，若年终服务考评分低于 90 分，将相应扣减服务费用。

1. 故障响应时间

编号	故障等级	故障响应时间	考评分值
1	最高	5 分钟	未按时响应扣 5 分
2	高	10 分钟	未按时响应扣 3 分
3	中	15 分钟	未按时响应扣 2 分
4	低	30 分钟	未按时响应扣 1 分

2. 业务恢复时间

编号	故障等级	最后解决时限	考评分值
1	最高	4 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
2	高	8 个小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分

编号	故障等级	最后解决时限	考评分值
3	中	12 个小时	未在承诺的时间内完成扣 2 分
4	低	24 个小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分

3. 事件分析时间

编号	优先级代码	最后解决时限	考评分值
1	最高	8 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
2	高	16 个小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分
3	中	24 个小时	未在承诺的时间内完成扣 2 分
4	低	48 个小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分

4. 故障升级报告机制

优先级别	通告路径(通知)
最高	登记→事件经理 离最终期限 2 小时→事件处理人、事件经理，甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长→ 甲方主管领导
高	离最终期限 4 小时→事件处理人、甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长
中	离最终期限 6 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人
低	离最终期限 12 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人

5. 服务时间指标中各项参数说明表

参数	定义
----	----

参数	定义
响应时间	从服务台转入或其他系统转入或直接申告故障到得到响应的 时间。
到现场时间	需现场服务时，从申告故障到工程师到达分行现场的时间。
业务恢复时间	从申告故障，到工程师彻底或临时解决故障、恢复业务的时间 间隔。
事件分析时间	从故障临时解决/恢复业务到工程师提供事件情况分析报告 的时间。
升级时间	从申告故障，到故障被升级到更高一级管理人员的时间间隔。