

海南省应急管理 2025 年度信息化
系统运维项目

项目编号：HNZY-2025-4

合 同 书



甲方：海南省应急管理厅



乙方：中国移动通信集团海南有限公司

签订日期：2025 年 5 月 18 日

签订地点：海南省海口市



甲方：海南省应急管理厅

通讯地址：海南省海口市龙华区友谊路 29 号

邮编：570204

联系人：刘子

电话：0898-365382823

乙方：中国移动通信集团海南有限公司

地址：海南省海口市秀英区长滨西三街 1 号

邮编：570312

联系人：吴莉

联系电话：0898-31908602

乙方开户银行名称、地址和账号

开户银行：建行海口金贸支行

地址：海南省海口市秀英区长滨西三街 1 号

户名：中国移动通信集团海南有限公司

帐号：46001003236050001337-0009

甲乙双方根据 2025 年 5 月 7 日海南省应急管理 2025 年度信息化系统运维项目(项目编号：HNZY-2025-4)公开招标结果，经协商一致，同意以下合同条款：

除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户帐号。

上述甲乙任一方的名称、法定地址、汇款人、收款人若有变更，变更一方应至少提前十天前书面通知对方。该书面通知须加盖变更方公章并经该方授权代表签字确认方有效；甲乙方的帐户名称、开户银行、银行帐号有变更的，依本合同第二条第 2.2 款规定。

一、合同标的及金额、服务期限

序号	项目/产品名称	项目内容/品牌、 型号及配置	单价(元)	数量	单位	合计(元)	备注
----	---------	-------------------	-------	----	----	-------	----

1	海南省应急管理 2025 年度信息化 系统运维项目	海南省应急管理 2025 年度信息化 系统运维项目	¥3, 058, 000. 00	1	元	¥3, 058, 000. 00	/
报价总额(小写)		¥3, 058, 000. 00 元				大小写应一致	
报价总额(大写)		人民币叁佰零伍万捌仟元整					

服务期限：本项目的维护服务期限为 2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日止。

二、付款和结算方式

- 2.1 本合同中甲乙双方之间发生的一切费用均以人民币计价与支付。
- 2.2 甲乙双方的账户名称、开户银行、银行账号以本合同提供的为准，如有变更，变更一方应在合同规定的相关付款期限十天之前，以书面方式通知对方并加盖公司章或财务专用章。
- 2.3 本合同服务期结束时，如甲方尚未完成运维项目下一年度的招标工作，乙方应继续提供相关服务至招标工作结束。若项目的中标单位非乙方中标，乙方需与中标单位进行交接和配合，相关交接和配合费由下一年度中标单位支付，具体支付标准和天数以甲方、乙方和中标单位三方协商签字为准。
- 2.4 税费：中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担。中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。在中国境外发生的与执行本合同有关的一切税费均由乙方承担。

2.5 付款方式

甲乙双方经协商一致，决定采用分期付款付款方式，具体条款如下：

运维服务费支付方式为分三次支付，具体为：

第一次：在本合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提供合同金额 50%的等额合法有效发票，即：¥1, 529, 000.00 元；大写：人民币壹佰伍拾贰万玖仟元整，甲方收到发票后 15 个工作日内向财政部门申请拨付。

第二次：在 2025 年 7 月运维服务中期时，乙方向甲方提供合同金额 40%的等额合法有效发票，即：¥1, 223, 200.00 元；大写：人民币壹佰贰拾贰万叁仟贰佰元整，甲方收到发票后 15 个工作日内向财政部门申请拨付。

第三次：项目通过最终验收合格后，乙方凭终验意见，向甲方提供合同金额

10%的等额合法有效发票，即：¥305,800.00 元；大写：人民币叁拾万零伍仟捌佰元整，甲方收到发票后 15 个工作日内向财政部门申请拨付。

三、验收

乙方在运维服务期满前一个月内向甲方提出书面的验收申请，甲方应按照本条的约定进行验收。

3.1 甲方应当在接到乙方书面验收申请后 20 日内组织验收。

3.2 验收标准：

(一)按照本合同约定的要求。

(二)其他：

1、“甲方组织验收，乙方将积极配合，由专家组成验收组出具验收报告。

2、依据信息系统日常运行维护管理模块功能的各项数据统计，对信息系统各项技术及性能指标的统计评价。

3、提供日常巡检及应急抢修的运行维护保障文档资料。

3.3 验收费用（包括验收专家组专家费）的承担：乙方负责。

3.4 验收后的处理：

(一)验收通过：甲方应出具验收合格的书面意见给乙方。

(二)验收未通过：如果乙方提供的技术服务未能为甲方解决本合同约定的全部技术问题的，验收未通过，甲方应出具验收不合格的书面意见给乙方。乙方应当在 30 天内根据甲方的验收意见继续提供技术服务直至为甲方解决全部的技术问题。

四、责任和义务

4.1 甲方的责任和义务

4.1.1 在乙方提供服务的过程中，甲方须积极配合乙方的工作。

4.1.2 服务期间，甲方应提供乙方技术人员进出工作场所的便利。

4.1.3 甲方对乙方技术人员的维护工作要给予必要的支持和帮助。

4.1.4 甲方有权对乙方项目的执行情况、项目目标达成情况进行监督检查。

4.2 乙方的责任和义务

4.2.1 乙方需要安排 8 人（其中驻场技术人员 2 人，会议保障 4 人，桌面运

维 2 人,同时所有人参与轮流值班制)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乙方安排其他资源提供;当应急突发事件发生的时候需要乙方提供更多的具有专业性质的人员进行现场系统的维护以保障系统的正常运行,同时需要乙方提供专业的人员对下面市县的运维设备进行每个季度的巡检。

4.2.2 现场故障处理,需提供 7×24 小时不间断故障处理,在接到甲方通知的 30 分钟之内进行响应并在 2 小时内提交具体的处理方案,直至业务恢复服务。

4.2.3 维保人员必须做好相关信息数据保密工作,承担保密责任,无论相关数据、信息、网络、设备是否经甲方提示或标注密级。未经允许不得对外透露项目运维的应急管理相关设备、网络及系统的信息,未经允许不得复制与工作相关的数据与信息,不得以任何方式和渠道向外界传递、泄露、披露任何信息数据。

4.2.4 乙方应对本项目的验收文档等档案资料的完整性、真实性、系统性、有效性和规范性负责,根据国家和海南省的信息化项目档案管理工作要求,完成本项目文件档案的收集、整理、归档并移交甲方。

五、违约赔偿

双方确定,任何一方不履行或不完全履行本合同项下的义务,构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

5.1 乙方违约责任:由于乙方维护人员不遵守甲方的机房管理规定或未经甲方相关人员的允许擅自操作或操作不当导致甲方的设备损坏、网络故障和人身安全的一切损失由乙方承担。由于乙方原因导致维护无法达到甲方标准的,乙方负责更换维护人员,由此产生的一切费用由乙方承担。

5.2 乙方未能按本合同约定按期提供维护服务的,每逾期 1 日,乙方应当按照维护服务费总额的万分之一向甲方支付违约金。每逾期累计 30 日时,甲方有权解除本合同且不承担任何责任。

5.3 甲方未能按本合同约定按期付款的,每逾期 1 日,甲方应当按照维护服务费总额的万分之一向乙方支付违约金,违约金累计不得超过合同总金额的 5%。每逾期累计 30 日时,乙方有权解除本合同且不承担任何责任。

5.4 乙方提供维护服务不符合本合同要求的,乙方应当负责整改,并承担由此产生的费用,若整改后仍不符合要求的,甲方每次可按照合同总金额的万分之

一扣减乙方维护服务费。若乙方提供的维护服务不符合合同要求累计 3 次以上的,甲方有权单方解除本合同,并要求乙方承担合同总金额的 5%作为违约金支付给甲方。

5.5 乙方未履行合同约定的其他各项义务、要求,经甲方催告仍未改正的,甲方有权解除合同或另行委托第三方解决,由此产生的费用由乙方承担。

5.6 乙方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息,包括但不限于知识产权、技术资料、内部管理及其他相关信息,负有保密义务。乙方如出现泄密行为,应承担相关的法律责任。甲方有权解除合同,乙方应按本合同总价款的 30%向甲方支付违约金。同时,由此造成的甲方经济损失由乙方承担,乙方偿付的违约金不足以弥补甲方损失的,乙方还应按损失尚未弥补的部分,向甲方支付赔偿金。

5.7 未经甲方事先书面同意,乙方部分或全部转让其应履行的合同项下的义务的,甲方有权解除本合同并要求乙方退还已支付的款项,乙方须向甲方支付本合同总价 30%的违约金。

5.8 本合同生效之日起,乙方有责任对甲方提供的各种技术文件(软件、咨询报告、服务内容)、工作过程中获得的相关数据、工作业务信息及在签订和履行本合同过程中知悉的甲方及最终用户的商业秘密、有关软件的技术秘密等信息资料及甲方认为需要保密的信息(统称“保密信息”)进行保密,未经甲方事先书面批准,乙方不得将上述保密信息提供给任何第三方或者用于非本合同目的的用途。本合同其他条款变更或者合同被认定无效、被撤销、解除或终止的,乙方的上述保密义务并不因此失效,在此情形下,乙方仍应当持续履行上述保密义务,直至其已经成为社会公众获知的公开信息时为止。乙方未按照上述约定履行保密义务,应当向甲方支付相当于本合同服务费总额 10%的违约金,违约金不足以弥补甲方的损失的,乙方还应当补足。同时,甲方还有权解除本合同。

六、不可抗力

6.1 如双方因不可抗力而导致本合同实施延误或不能履行,不承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

6.2 本条所述的不可抗力系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服并对当事人造成重大影响的客观情况,包括但不限于自然灾害如洪水、地震、火灾和

风暴、流行性传染病等以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定及政策 变化等情况。

6.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在事故发生后 15 日内，将有关部门出具的证明文件用特快专递寄送给另一方，经双方协商后终止合同或暂时延期合同的履行。

七、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，作如下处理：

本合同履行过程中发生纠纷，双方应协商解决，协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

八、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

九、合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与招标文件、报价文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

十、组成本合同的文件包括

1. 合同条款、
2. 附件一：成交通知书
3. 附件二：《海南省应急管理 2025 年度信息化系统运维项目服务方案》上述合同文件内容互为补充，如有冲突，以合同条款为准。

十一、合同备案

本合同一式陆份，中文书写。甲方、乙方、招标代理机构各执二份。

(以下无正文)

甲方：海南省应急管理厅(盖章)

乙方：中国移动通信集团海南有限公司



地址：海南省海口市龙华区
友谊路29号

地址：海南省海口市秀英区长滨西
三街1号



法定(或授权)代表人：

法定(或授权)代表人：

日期：2025年5月28日

日期：2025年5月28日

代理机构声明：本合同标的经海南中由项目管理有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招标文件的内容一致。

招标代理机构：海南中由项目管理有限公司(盖章)

经办人：

2025年5月28日



附件一：成交通知书

省级政府采购中标通知书

采购编号：HNZY-2025-4
包编号：3
采购计划批复号：460000-2025-JH-00308

中国移动通信集团海南有限公司：

海南中由项目管理有限公司受海南省应急管理厅的委托，就海南省应急管理2025年度信息化系统运维项目（采购项目编号：HNZY-2025-4，采购计划批复号：460000-2025-JH-00308）采用公开招标进行采购，经规定采购程序，贵公司为本项目中标人，中标报价为信息化系统运维（总价）：3058000.00元。中标项目内容详见《中标一览表》。

请贵公司于中标公告发布之日起（中标通知书应当于同日发出）5个工作日内，按照采购文件确定的事项与采购单位签订政府采购合同（招标文件与中标人的投标文件为合同的组成部分）。特此通知。

中标一览表

货币单位：人民币元

服务类

品目号	品目编号及品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	单位	服务标准	金额（元）
3-1	C18079900 其他运行维护服务	信息化系统运维	完全满足招标文件3.服务范围的要求 包括：1. 基础设施环境运维；2. 软硬件设备运维；3. 应用系统运维；4. 其他运维服务。	详见招标文件	1年 (2025年1月1日至2025年12月31日)。	项	详见招标文件	3,058,000.00

※具体内容详见投标文件

中标公司联系人：	吴莉
联系电话：	13876780123
联系地址：	

用户单位:	海南省应急管理厅
联系人:	刘工
联系电话:	0898-66523795
联系地址:	



海南中由项目管理有限公司
2025年05月09日

附件二：《海南省应急管理 2025 年度信息化系统运维项目 服务方案》

1.1.运维目标

本期运行维护保障目标是对海南省应急管理厅及直属单位现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证海南省应急管理厅相关信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。具体需达到的目标如下。具体需达到的目标如下：

- 1. 系统可用性 $\geq 99.99\%$
- 2. 故障率 $\leq$ 每 1000 小时 1 次故障
- 3. 平均故障间隔时间 ≥ 1000 小时
- 4. 用户满意度：95%
- 5. 故障处理时间要求：

序号	故障级别	远程响应	现场响应	故障解决时间
1	普通故障	立即响应	2 小时内到现场	到达现场后<3 小时
2	重大故障	立即响应	1 小时内到现场	到达现场后<2 小时
3	特大故障	立即响应	30 分钟内到现场	到达现场后<1 小时

1.2.运维模式

本项目乙方需派驻运维人员到运维服务地点进行驻场，要求长期驻场人员不少于 8 人（其中驻场技术人员 2 人，会议保障 4 人，桌面运维 2 人，同时所有人参与轮流值班制），提供 365*7*24 小时制服务，战时业务繁忙的时候需要乙方临时新增驻场人员数量，以确保应急指挥工作的顺利进行；同时乙方还需要在每个季度进行省内其他市县运维设备的巡检工作，使得建设统一、高效、灵敏的信息化运维管理体系，由无序服务向有序服务转变。

1.3.运维方案

1.3.1.软硬件基础设施运维方案

1.3.1.1.机房及其配套设施运维

对机房的空调系统、电源系统、配电系统、消防系统以及机房的环境监控系统进行运维，机房及其配套设施的基本服务内容见下表：

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 小时的技术驻场支持服务
2	定期现场巡检	对机房各设备进行全面检查，通过该工作获得设备运行的实时工作状态，最大可能地发现存在的隐患，保障稳定运行。
3	现场故障处理	按服务级别：7×24 小时
4	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告

1.3.1.2.网络与安全系统运维

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。

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 小时的驻场技术支持服务
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实时工作状态，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，使用备品备件代替故障设备，并保障系统稳定运行
4	现场软件升级	分析软件升级的必要性和风险，在业务空闲状态下进行软件升级，升级后确保系统正常运行

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
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

1.3.1.3.服务器与存储系统运维

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 小时的驻场技术支持服务
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实时工作状态，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，使用备品备件代替故障设备，并保障系统稳定运行
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。

1.3.1.4.系统软件与其他工具软件运维

1、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 小时的驻场技术支持服务
2	定期现场巡检	对机房各设备进行全面检查,通过该工作获得设备运行的实时工作状态,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

2、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
1	数据库支持服务	每周 7 天,每天 24 小时驻场支持,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	数据库宕机数据坏块 影响业务不能进行的数据库问题
3	数据库健康 检查	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 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 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集检查数据库空间的使用情况 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	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评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 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	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系统故障时进行数据备份的恢复 定期进行备份数据的恢复演练

3、应用系统运维

(1) 通用软件：

东方通 TongWeb 标准版
报表系统
双机热备软件
控制软件
数据库软件
操作系统
应用服务器操作系统
数据库软件

(2) 业务系统软件:

海南省国家突发公共事件预警信息发布系统双机运维
海南省国家突发公共事件预警信息发布系统双机升级改造
海南省应急管理综合应用平台（一期）

(3) 定制开发软件运维:

海南省省、市县应急“一张图”项目
海南省应急管理“一张图”建设项目
海南省减灾应急指挥中心信息化建设项目
海南省应急管理综合应用平台（一期）

4. 特种车辆通信服务

本项目需要运维的特种车辆有 1 辆，需要解决车辆的保养，油料，保险以及卫星通信，具体如下表：

序号	服务项目	单位	数量	备注
1	2016 年民政救灾应急配套卫星通信装备项目	项	1	卫星通信费（Ku 频段，点对点独享不小于 4MHz，不少于 10 小时）、车辆保养、油费、保险费等。

5、其他运维服务

- (1) 人员派驻;
- (2) 安全服务;
- (3) 特种车辆运维以及卫星通信服务购买;
- (4) 网络及铁塔租赁服务、卫星手持终端、对讲机等通信服务。
- (5) 海南省省、市县应急“一张图”项目和海南省应急管理“一张图”项目商用密码应用方案的编制及系统商用密码改造。
- (6) 以及完成招标文件中需要运维的其他事项。

1.3.2.业务应用系统运维方案

1、满足业务需求的应用系统运维

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，都会在这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。

应用系统运维服务内容如下表：

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 小时的驻场技术支持服务，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、微信群、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。 该项服务应区分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 2 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。 该项服务应区分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。
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。

1.3.3.网络安全服务运维方案

依据《中华人民共和国网络安全法》、国家网络安全等级保护制度以及相关法律法规、政策、行业标准，按照信息系统已定的或初步拟定的网络安全等级保护级别，结合当前网络安全建设现状与不足，本项目需采购的网络安全服务需求包括：应急演练服务、应急响应服务、重要时期安全技术支撑服务、网络安全培训服务。

1、应急演练服务

为保障信息系统的安全稳定运行，提高系统在遇到突发事件时的可用性和业务连续性，需引入专业网络安全服务机构配合用户开展应急演练工作，通过应急演练工作验证《网络与信息安全事故应急预案》和应急流程的经济性、合理性和可操作性，评估各方面人员应对安全突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，提高应急人员应急工作熟练程度，提升全员安全意识。

2、应急响应服务

应急响应服务是为了高效、有序地处置网络信息安全突发事件，确保重要信息系统的实体安全、运行安全和数据安全，避免和减轻重大经济损失及政治影响，保障员工生命和企业财产安全，维护社会稳定。

为增强贵单位应对紧急安全事件的能力，规范安全服务应急响应流程，保障用户在遭受到紧急状况时的财产损失降低到最小，并在规范的流程下进行修复，保障业务的连续性和问题的可追踪性。

3、重要时期安全技术支撑服务

重要时期安全支撑，是指在重大会议、攻防演练等特殊时期内，需派出安全攻防经验丰富的安全专家，进驻单位，对目标系统进行现场安全值守和支撑，对业务系统的安全状况进行实时监控和日志分析。

在现场安全支撑期间，当目标遭受黑客入侵攻击时，现场值守人员立即对入侵事件进行分析、检测、抑制、处理，查找入侵来源并恢复系统正常运行，完成后给出应急响应报告，报告中将还原入侵过程，同时给出对应的解决建议。

4、网络安全培训服务

根据最新的国家法律法规要求和政策要求，对单位信息化员工开展 1 次网络安全培训，培训的内容包含等级保护、网络安全意识、网络攻防等培训以提高全院所有员工的信息安全意识和能力。

1.3.4.其他运维方案

1、信息资源运维服务

1.1 响应支持

(1) 事件驱动响应

针对设备的软、硬件故障、误操作等引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求，进行的响应服务。

(2) 服务请求响应

根据应用系统运行需要或需方、服务相关方的请求，而进行的响应服务。

1.2 优化改善

(1) 适应性改进

根据应用系统特点和运行需求，分析平台资源软件的运行情况，调整平台资源软件不合理的初始容量配置、参数配置等，以满足应用系统的运行需求。

(2) 增强性改进

根据应用系统的特点和运行需求，通过对平台资源软件的运行记录、趋势的分析，对平台资源软件进行调整、扩容或升级。

(3) 预防性改进

根据对平台资源软件的运行记录、趋势的分析，结合应用系统的需求，发现资源平台软件存在的脆弱点，有针对性地进行改进性作业。

2、重要时刻专项保障

为保证重要时刻应用系统稳定运营，我公司对海南省应急管理厅提供重要时刻专人现场值守支持，涉及重大会议期间或其他对其业务运营产生重大影响时刻。

运维服务质量考核

1.4.运维服务质量考核方案

1.4.1.运维服务质量考核要求

根据系统特性，保修期内，我公司接受相关指标管理要求。365×7×24（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，根据考评丢分情况，将相应扣减服务费用。

故障等级划分表

故障等级	故障现象
普通故障	影响系统的某个部分或某个功能，不会对整个系统造成严重影响，不会导致系统完全瘫痪，不影响业务正常业务开展，可能会出现系统报错或警告，但可通过常规的维护和修复措施来解决
重大故障	会对整个信息化系统造成较大影响，可能导致系统部分或全部瘫痪，系统性能下降但能正常运行，但不影响正常业务运作，需要采取紧急措施进行修复，并需要尽快恢复系统的正常运行
特大故障	对业务系统的正常应用造成重大影响，甚至可能导致整个信息化系统瘫痪，系统崩溃导致业务停止、数据丢失，需要立即采取紧急措施进行修复，并需要调动所有资源尽快恢复系统的正常运行

(1) 故障响应时间

故障响应时间表

编号	故障等级	远程响应	现场响应	考评分值
1	普通故障	立即响应	2 小时内到现场	未按时响应扣 1 分
2	重大故障	立即响应	1 小时内到现场	未按时响应扣 3 分
3	特大故障	立即响应	30 分钟内到现场	未按时响应扣 5 分

(2) 业务恢复时间

业务恢复时间表

编号	故障等级	最后解决时限	考评分值
1	普通故障	到达现场后<3 小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分
2	重大故障	到达现场后<2 小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分
3	特大故障	到达现场后<1 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分

(3) 事件分析时间

事件分析时间表

编号	优先级代码	最后解决时限	考评分值
1	普通故障	1 小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分
2	重大故障	1 小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分

3	特大故障	1 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
---	------	------	-----------------

(4) 故障升级报告机制

故障升级报告机制表

优先级别	通告路径（通知）
普通故障	离最终期限 2 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
重大故障	离最终期限 2 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、甲方主管科长
特大故障	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、甲方主管科长→甲方主管领导

(5) 普通故障、重大故障、特大故障等故障等级问题原则上 4 小时内解决，4 小时内未解决的，逐级提升故障等级；最高故障等级问题 8 小时内解决，超 8 小时未能解决的提供性能不低于故障设备的备机或备品更换，不得影响系统正常运行。对我公司在规定时间内未能解决的问题，服务采购单位有权聘请第三方来解决，所发生的费用由我公司承担。

(6) 服务时间指标中各项参数说明表

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。

1.4.2.运维服务质量考核办法

为保证本项目运维服务质量，按照每月 100 分值的运维分，除要求本项目我

公司按照“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（任一故障响应未达标）除扣除当月相应考评分数外，每发生一次不达标即扣减 500 元，所产生的扣减费用在向我公司支付项目尾款时一并扣除。

2. 整体考核：依据月度运维分的平均分作为整体考核分数，按照“运维服务质量考核”要求，考评扣分累计达到某项数值后即相应扣减一定比例的服务费用。

3. 系统可用性、故障率、平均故障间隔、用户满意度等运维预期目标未达标的，每月统计上下旬各统计一次，1 项不达标即扣减 500 元，所产生的扣减费用在向我公司支付项目尾款时一并扣除。上述系统在线率连续三个月出现三项指标不达标的，按本项目尾款的 15%扣减费用。

4. 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，我公司无法提供正常或准时服务而不能达到考核指标要求的，我公司以书面报告形式向客户说明情况、提出运维计划，申请考核扣分、扣费减免。

5. 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、设备提供服务、市政工程等）因素影响，我公司无法提供准时服务而不能达到考核指标要求的，我公司以书面报告形式向客户说明情况、提出解决方案，申请考核扣分、扣费减免。

此外，为提高运维单位的业务积极性，特制定加分条项如下：

若系统完好运行，可靠性持续二个月时间达 99%及以上，考评分值加 3 分；用户满意度连续 3 个月达到 95%及以上，考评分值加 3 分。

注：加分项以自然月为周期计算，且总考评分数不能超过 100 分，超过 100 分按 100 分计算。

运维服务质量考核系数如下：

采用五星、四星、三星、二星、一星、无星共六个级别用于本项目运维服务质量定级，这些级别构成了以五星级为最高级，无星级为最低级的层次结构。根据服务质量级别获取考核的级别系数。

运维服务质量考核系数表

级别	服务质量评分区间	考核系数
五星★★★★★	$95 \leq X$	1
四星★★★★	$90 \leq X < 95$	0.98
三星★★★	$80 \leq X < 90$	0.96
二星★★	$70 \leq X < 80$	0.94
一星★	$60 \leq X < 70$	0.9
无星	$X < 60$	0.8
注：X 为按照本方法进行评估而获取的评分。		

最终运维结算服务费用=合同总金额×考核系数-扣减费用

1.5.年度运行维护验收及方案

1. 信息系统年度运维验收内容

信息系统年度日常运行维护验收主要针对以下内容：

- (1) 对运维服务的的质量的主观评价；
- (2) 对系统运行功能的客观测试；
- (3) 对系统运维数据的备案；
- (4) 对系统通用技术及性能指标的统计评价。

2. 信息系统年度运维验收方法

(1) 业主组织验收，我公司将积极配合。由专家组成验收组出具验收报告，必要时由国家认可的质量检测机构参与验收。

(2) 通过测试系统运维情况，判断系统是否符合运维健康度指标；通过检查系统维护报告，判断运维服务是否符合运维服务效率指标。

(3) 业主在验收中，如果发现有与合同规定不符的，应在合同规定天数内向我公司提出书面异议，并且不签发验收单。同时将该书面异议报送政府采购管理部门。业主未按规定期限提出书面异议并且未按期限签发验收单的，视为验收合格。

(4) 我公司将在接到业主书面异议后 10 天内予以纠正，并对纠正情况以书面形式告知政府采购管理部门，否则视为违约。

(5) 依据信息系统日常运行维护管理模块功能的各项数据统计，对信息系统各项技术及性能指标的统计评价。

(6) 验收应有的日常巡检及应急抢修的运行维护保障文档资料。