#### 附件四：局本级服务项目内容要求

#### 1.日常办公设备维护服务

台式机、笔记本等办公设备的操作系统、日常办公软件、局业务系统软件的日常维护、更新、还原、优化等。

主要服务内容如下：

单机操作系统的维护和按季度清洁除尘；

保证操作系统以及关键软件（IE浏览器）的按季度升级更新；

其它与工作有关的软件维护，按照国家及行业标准及市场监督管理业务软件列表安装软件；

做好检查日志，发现潜在问题提供改进建议；

安装或更换新的硬件部件或损坏的设备；

安装、调试新电脑操作系统以及应用软件；

对于电脑硬件故障，立即处理，使之尽快恢复运行；

发现电脑出现软件故障，立即解决恢复；

遇有病毒流行的时期，立即升级防病毒软件，做好预防工作；

遇有被病毒破坏的电脑，尽最大努力恢复数据，并积极和防病毒软件厂商合作，保护数据。

#### 2.网络维护服务

市场专网、政务外网及相关政务办公网络的内部部署调试、故障判断、排除。

网络维护服务主要内容如下：

网络故障维修、测试，保证内部网络通讯正常，网络故障的解决等；

按季度检查局域网内防病毒系统的运行状况，做好防范工作；

优化网络资源配置，监控IP地址使用情况，发现问题立即解决；

检查交换机、路由器等网络设备，确保运行正常，发现问题立即维护；

网络系统的按季度现场巡检；固件升级服务；响应时间优先保证及网络系统故障抢修服务；硬件维护服务；建立网络系统维护文档；网络系统安全问题的专业咨询服务；提供备件等。

#### 3.服务器维护服务

针对局机关机房服务器软件、硬件进行定期巡检维护，服务器系统安全性补丁安装、调试，配合漏洞扫描结果、入侵检测结果进行整改，相关数据库、系统日志的备份、导出服务等。

巡检内容包括：服务器性能包括内存、CPU、后台程序运行、补丁安装等工作内容。并配合区漏扫结果和入侵检测结果进行整改。如服务器中有数据库、系统日志等文件进行备份导出等。

#### 4.机房设施运维服务

授权管理机房设备（UPS、空调、堡垒机、防火墙、交换机等）、服务器数据的备份存储、服务器日志审计、机房环境监控等技术支持。

#### **1）UPS系统**

在保修期内设备如发生故障，损坏的部件均由服务商协调厂商免人工费维修或更换，配件费用由厂商承担；（其中配件不包括UPS主机、电池）；

检查散热风扇转动，有无异常噪声，运行电路是否正常；

检查电源的各相电压，确保电路接点紧固；

测量UPS各电气接点的温度，防止其接触不良产生严重后果；

每年在主机设备停运时进行UPS各工作状态转换调试和蓄电池内阻及端电压测试。

**2）机房空调系统**

提供按季度的日常主机巡检，空调压缩机、制冷、加湿等个技术指标的测试。包括如下内容：

控制系统：检查显示单元是否正常，各设置参数是否正确，查看历史报警记录对报警内容进行分析消除隐患。

空气过滤器：检查空气过滤器，如需更换则更换空气过滤器。

加湿器：检查上、排水是否通畅且速度平衡，蒸汽输出口是否紧密、漏汽，输出量是否能够保证机房湿度。

压缩机：检查压缩机运转声音，检测运转时的机身温度，校验高低压保护、过温保护装置，检查压缩机接触器等电器部件。

电路：检查主电源及各支路的各相电压，电流，检查所有的接触器，接触是否可靠、检测吸合的瞬间电流，对各接点进行紧固，确保安全。

制冷系统：检查制冷系统运行压力（高压、低压）是否正常，并根据当时的室外环境对压力进行适当的调节。

**3）安防监控门禁系统**

提供按季度的安防监控门禁系统的巡检工作，数据备份的归档和清理；调整摄像机角度、聚焦等各项指标及门禁门锁的开闭状态。包括如下内容：

检测摄像枪转动性能、聚焦情况；

读卡器测试；

门锁机械部分开闭动作的校准；

控制级别验证，核对准入级别和各种控制参数；

检测电源线、通讯线，紧固端子；

检查数据库；

当前系统软件所能实现的功能修改。

#### **4）配电系统**

检查插座是否有虚接等情况；

对配电柜双电源系统进行模拟切换测试；

对机房应急照明、疏散指示进行模拟测试；

检查潜在故障点尽早排除隐患。

检查配电柜开关的通断情况，对开关进行通断测试，检查开关的表面温度；

对配电回路的电压、电流进行测量；

对各回路线缆的绝缘情况进行绝缘电阻测试；

对机房接地电阻进行测试；

#### **5）综合布线系统**

配线架、用户端面板标签清洁、更换。

配线架、面板、模块等器件的检查清洁；

抽检现有信息模块和线缆，对出现损坏或有损坏隐患的线缆进行更换；

配线按季度整理，保证机房地面无明线及机柜布线整齐。

#### **6）机房环境监控系统**

提供按季度的机房环境监控设备的巡检工作，检查检测模块的工作状态，传感器是否灵敏，并进行模拟环境监控的报警测试。具体包括如下内容：

温湿度：观察监测值与实际情况的符合情况；

地湿（水浸）：在传感器端模拟水浸告警观察系统是否正常告警；

烟雾：以烟雾测试，查看告警是否与实际情况相符；

电压、电流：核对电压、电流与现场实际是否在合理范围；

数据：抽查设备面板显示与监控系统是否吻合；

告警：停电、关模块是否能立即、准确告警；

系统安装程序：查看原始安装程序，是否拷贝于硬盘备份目录；

程序文件夹：查看安装好的程序目录，是否拷贝于硬盘备份目录；

系统克隆：查看安装配置好的系统，是否进行GHOST，保留备份文件

软件升级服务

#### 5.会议音视频系统运维服务

会议音视频系统的安装调试、重要（非密）视频会议录制转播、LED会标和LED展示屏的图文制作等。

提供按季度的会议系统的巡检工作，其中包括保养、清洁等工作；检查各设备间连线情况，对出现损坏、或有损坏隐患的线缆进行更换，接口之间的连接是否正常，测试音视频信号的技术参数，控制软件的更新。

#### **1）普通会议及视频会议服务**

本单位会议主要分为市市场监管局视频会议、区政府视频会议和药品监管局视频会议三种，按照局办公室或区政府的会议通知调试会议设备和对应网络并制作会标，安放到演示电脑、一楼LED大屏或大会议室跑马灯LED屏。与会议单位对接测试，在会议当中提供技术支持并对会议进行录制，会后备份录制文件并确保会议设备复位。

#### **2）电教室培训场地技术支持服务**

按照需求部门要求，对电教室培训环境调整调试，调试范围为电脑、功放、麦克风、蓝光DVD机、矩阵、投影等设备，以及切换各类网络制式。

#### 6.信息化资产管理

针对信息化资产：服务器、台式机、笔记本、打印机、扫描仪、键盘、鼠标、路由器、交换机、防火墙、摄像头、投影仪、Windows、linux、防病毒软件、等软件硬件设备管理及维护，对上述软件硬件资产做如下管理：资产登记、资产归档、资产规划、资产维护等，根据实际情况定期更新资产台账。

#### 7.应急响应服务

针对区局机关全系统突发机房、网络、电脑、病毒攻击等相关软硬件、线路故障时安排工程师做应急响应工作。

#### 8.其他维护服务

信息化相关工作的数据统计、汇总整理。

相关信息化技术咨询。

提供全年7\*24小时技术支持服务、远程通讯技术指导服务、应急响应服务等，及针对其他节假日、重大政治会议等重要期间服务提供24小时值守服务。

#### 9.技术支持服务

提供7\*24小时远程支持服务，安排1-2位工程师协助现场工程师处理工作期间遇到各种无法解决的问题。

#### 10.技术值守服务

在周末或放假期间如有重大事项需要工程师到现场协助处理，提供技术值守保障服务。如：重大视频会议保障、内部网络整改调试等工作。

#### 11.重大安全保障服务

在重大活动保障期间，提供如果下加固服务，根据区委网信办及数据局信息中心等最新漏洞情报加固终端、配合系统运维商进行漏洞修复、对服务器交换机等网络设备进行密码加固等。

#### 12.业务系统及办公软件运行环境适配调整

相关政务业务软件、业务平台基础软件插件、办公软件的安装部署和技术指导。

上述办公区信息化设备、网络运维服务中所涉及的软件、配件材料费用不包含在项目经费中，另行计算。

#### 二级单位服务项目内容要求

#### 1.日常办公设备维护服务

二级单位业务软件、办公软件、杀毒软件、操作系统、浏览器等相关软件的安装、调试、升级等服务。

单机操作系统的维护和按季度清洁除尘。

保证操作系统以及关键软件（IE浏览器）的按季度升级更新。

办公软件的维护。

其它与工作有关的软件维护，按照标准软件列表安装软件。

做好检查日志，发现潜在问题提供改进建议。

安装或更换新的硬件部件或损坏的设备。

安装、调试新电脑操作系统以及应用软件。

对于电脑硬件故障，立即处理，使之尽快恢复运行。

发现电脑出现软件故障，立即解决，并做好数据的备份和恢复。

遇有病毒流行的时期，立即升级防病毒软件，做好预防工作。

遇有被病毒破坏的电脑，尽最大努力恢复数据，并积极和防病毒软件厂商合作，保护数据。

#### 2.网络维护服务

二级单位PC网络布线接入、网络制式更换、电脑网络调试、电脑网络流量监控和网络优化服务等。

网络设备、信息点，硬件的安装、调试、故障检测、维修。

机房网络系统的故障排除、安装、调试。网络设备的优化，网络设备、线路的优化、紧急抢修服务、建立机房相关文档、制定机房管理办法。

网络故障维修、测试，保证内部网络通讯正常，网络无故障等。

优化网络资源配置，监控IP地址使用情况，出现问题立即解决。

检查交换机、路由器等网络设备，确保运行正常，发现问题立即维护。

及如下服务：网络系统的按季度现场巡检；固件升级服务；响应时间优先保证及网络系统故障抢修服务；硬件维护服务；建立网络系统维护文档；网络系统安全问题的专业咨询服务；提供备件等。

#### 3.应急保障服务

二级单位应急响应，突发机房、网络、电脑、病毒攻击等相关软硬件、线路故障时的应急现场技术服务。

二级单位24小时值守服务保障主要针对节假日、重大活动会议值守、防汛期间24小时值守响应保障。

#### 4.特检所、计量所机房运维服务

西城区特检所、计量所涉及到机房服务器，软、硬件定期巡检维护，服务器系统安全性补丁安装、调试，相关数据库、系统日志的备份、导出服务。

上述办公区信息化设备、网络运维服务中所涉及的软件、配件材料费用不包含在项目经费中，另行计算。