用户需求书

序号	包号	预算
1	A 包	318 万元
2	B 包	56 万元

A 包用户需求书

一、项目名称：海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目。

二、服务期限：合同生效后一年内。

三、服务地点：用户指定地点。

四、采购资金的支付方式、时间、条件：

4.1 首付款:在合同签订后 5 个工作日内，甲方凭乙方开具的正式有效发票以银行转账方式向乙方支付合同金额的 50%首付款。

4.2 第二笔款项：合同总金额的 50%，根据省财厅实际下达项目建设经费及支付进度要求，付款方式和时间由甲方双方共同协商。

（其他未尽事宜以合同约定为准）

五、申请人的资格要求：见采购公告。

六、验收要求：按标书服务要求和国家行业标准进行验收。

七、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业、制造业

八、其他要求：本项目采购预算含可研编制费 30371.08 元，由成交供应商支付给可研编制单位。

九、服务要求

1.运维要求

1.1 运维目标

本项目旨在为海南省司法厅提供全面的信息技术支持服务，全面保障全厅信息系统和网络的正常运行，及时发现和处理故障。降低整体管理成本，提高信息系统的整体服务水平。

通过运行维护服务的有效管理来提升海南省司法厅现有信息系统的服务效率，协调各信息系统的内部运作，提高服务质量。结合现有的环境、组织结构、和管理流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划维护内容，实现对现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，创建一个可知可控的系统运行环境，并保证用户信息系统的可靠、高效、持续、安全运行。

具体需达到的目标如下：

1.系统可用性：95%

2.用户满意度：95%

3.故障处理时间要求：详见表 1-1。

表 1-1 故障处理时间要求

服务级别	响应时间
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。	0.5 小时，1 小时内提交处理方案
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。	1 小时，1 小时内提交处理方案
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。	1 小时，1 小时内提交处理方案
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。	1 小时，1 小时内提交处理方案

1.2 运维范围与运维内容

1.2.1 软硬件基础设施运维

1.2.1.1 机房运维

海南省司法厅已建设设备间，面积约 46 ㎡，可容纳 10 个标准机柜，政务外网、互联网相关业务共用此设备间。《海南省司法厅涉外法律服务与数字法治智慧司法信息化建设（一期）项目》扩容该设备间，增加 10 个机柜的空间。

制冷情况：设备间有两台空调，一台为 23KW 施耐德精密空调，另一台为格力 5P 立式空调。制冷均匀，无局部热点。

UPS 情况：设备间有一台施耐德 Galaxy300 40KVA UPS，在线式，电池 C&D 12-88 LBT（12V88Ah）60 只。UPS 容量富余，备电 30 分钟以上。

法律援助中心已建设备间，面积约 8 ㎡。

1.2.1.2 软硬件基础设施运维

1、软件系统

包含数据库、中间件、工具等系统与业务支撑软件。

2、硬件设备

包含服务器设备、网络设备、安全设备、存储设备和视频监控设备等硬件设备运维。

（1）包含全厅 55 个点位高清摄像头、配件的维修及更换。

设备名称	设备品牌	设备位置	数量	合计	备注
摄像头		司法厅户外	19	55	
		一楼过道	3		
		二楼过道及会议室	9		
		三楼过道及指挥中心	5		
		四楼过道	3		
		五楼过道	4		
		六楼过道	1		

		七楼过道	2		
		八楼过道	3		
		九楼过道	3		
		十楼过道	2		
		十一楼过道	3		
		十二天台	1		
		数据中心机房	2		
POE 交换机		二楼配电间	1	6	
		四楼配电间	1		
		六楼配电间	1		
		八楼配电间	1		
		十楼配电间	1		
		数据中心机房	1		

（2）包含 64 块机房 ups 电池的更换。

3、故障处理

针对全省司法业务系统软硬件故障，运维商需及时响应，于时限内解决问题，并提供故障处理报告。

4、系统调优

针对全省司法业务软硬件平台，需要对系统运行状况提供及时的监控，一旦发现性能、可靠性下降问题，需要通过诸如（不限于）配置管理、软件版本变更管理、系统优化分析与调优方式解决。

1.2.2 业务应用系统运维

1、海南省司法厅综合办公信息系统；

2、海南省司法行政门户网站；

3、人民监督员管理系统；

4、人民陪审员管理系统；

5、数字法治智慧司法信息化平台（海南省公共法律服务平台）；

6、海南省社区矫正信息管理系统；

7、海南省司法行政执法监督平台。

1.2.3 其他运维服务

1.2.3.1 运维人员驻场服务

要求运维服务提供商安排 5 名人员进行驻点维护，包括设备间值班室人工驻场和技术驻场。对信息化系统设备及软件进行日常的维护，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 小时电话值守响应技术支持服务。

1.2.3.2 安全运维服务

针对本省司法厅各项业务需求，需对运维的信息系统进行安全运维服务，包括网络安全培训服务、网络安全漏洞扫描评估服务、安全加固、应急响应、应急演练。

1.2.4 通信线路租用

1、光纤专线租用（200M 和 20M）；

2、运营商短信租用服务。

1.3 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。

2. 需求分析

2.1 软硬件基础设施运维需求分析

2.1.1 机房及其配套设施运维需求分析

根据机房的现状，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、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

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，保证机房设备的正常运转。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
6	运行分析及建议	通过对设备运行状况进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少设备故障隐患。

主要涉及的机房及配套工程 141 台设备如下：

序号	设备类型	品牌型号	单位	数量	用途	过保时间
1	UPS 系统	科华 UPS KR6000L-J	台	1		2016 年
2	机柜	红梅 32U	个	1	公共服务法律平台	2022 年 9 月
3	光纤收发器	浩瀚鑫 HHX-16	项	1		2022 年 9 月
4	配电箱	海口定制	个	1		2022 年 9 月
5	机柜	红梅 22U	台	2		2022 年 9 月
6	指纹密码锁	海康威视 L5S	个	1		2022 年 9 月

7	空调	海尔 KFR-35GW/15DEB 21AU1	台	2		2022 年 9 月
8	防潮箱	万得福 MD-300I	台	1		2022 年 9 月
9	服务器 42U 机柜	图腾 K362429001X	台	10	涉外法律服务	2023 年 3 月
10	机柜 PDU	图腾型号:322006218	个	20		2023 年 3 月
11	无管网双瓶灭火瓶组	博海 GQQ70X2/2.5-BH	组	1		2023 年 3 月
12	烟感探测器	青鸟消防 JBF4101	套	4		2023 年 3 月
13	感温探测器	青鸟消防 JBF4111	套	4		2023 年 3 月
14	感应控制主机	中控智慧 InBio380 铁箱 A	台	1		2023 年 3 月
15	互联网指纹密码锁	中控智慧型号:P2	台	2		2023 年 3 月
16	IP 空调	格力 KF-26GW/(26391)NhBa-3	台	1		2023 年 3 月
17	漏水报警模块(含 5M 感应线固定卡等)	纵横通型号:TC-ALD-302	台	1		2023 年 3 月
18	温湿度传感器	纵横通型号:TC-TH-D1	台	4		2023 年 3 月

19	防爆半球型摄像机	海康威视 DS-2CD7D20X-IZS(4-6mm)	台	4		2023 年 3 月
20	网络机柜	24U	套	5	一期集成	2020 年 8 月 30 日
21	光纤收发器	冠联 GL-16W16	套	2		2020 年 8 月 30 日
22	网络机柜	国产	个	1	防暴防逃	2019 年 12 月 2 日
23	服务器机柜	国产	个	2		2019 年 12 月 2 日
24	电柜	国产定制电流和电压读表、灯光报警	套	1		2019 年 12 月 2 日
25	UPS	施耐德 Galaxy300	套	1		2019 年 12 月 2 日
26	电池	C&D 12-88 LBT (12V88Ah)	只	60		2019 年 12 月 2 日
27	电池柜		套	2		2019 年 12 月 2 日
28	服务器机柜	广州永利金盾	个	5		2019 年 12 月 2 日

2.1.2 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
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

2.1.3 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：5×8　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。

主要涉及的服务器与存储设备有 5 台服务器，如下表所示：

序号	运维对象	品牌型号	单位	数量	用途	过保时间
1	服务器	HP DL388G7	台	3	政务外网	2014 年
2	服务器	IBM X3650M3	台	2	12348 法律援助热线服务系统	2014 年

2.1.4 系统软件与其他工具软件运维需求分析

（一）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	数据库宕机坏块 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

主要涉及的数据库有套数据库软件，如下如所示：

序号	运维对象	品牌型号	单位	数量	用途	过保时间	备注

1	数据库软件	华宇信息 ArteryBase 数据库管理系统 V3.6	套	1	数据库	2023 年 3 月
2		人大金仓	套	2	数据库	2023 年 3 月

2.1.5 其他软硬件运维需求分析

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、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。

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，保证设备的实时连通和可用，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。

其他软硬件运维需求包括 432 台/套视频与监控设备、41 台/套其他技术设备，如下表所示：

序号	运维对象	品牌型号	单位	数量	用途	过保时间
一	**视频与监控类**					
1	硬盘录像机	海康威视	台	1	涉密机房室内系统	2016 年
2	2 楼会议双色屏升降装置		台	1		2018 年

3	2 楼大厅大屏		台	1		2018 年
4	2 楼会议室 LED 大屏		台	1		2018 年
5	MCU	宝利通 RX2000	台	1	二楼机房	2018 年 12 月 25 日
6	网络视频录像机	海康威视	台	5	行政执法人员考场视频监控系统	2022 年 4 月 13 日
7	硬盘	希捷 ST4000NM0035	块	10		2022 年 4 月 13 日
8	视频接入网关	万为	台	5		2022 年 4 月 13 日
9	室内摄像机	海康威视	台	10		2022 年 4 月 13 日
10		海康威视	台	5		2022 年 4 月 13 日
11	屏蔽器	爱密生	台	5		2022 年 4 月 13 日
12	安防应用服务器	宇视 VS-VM55VS-VM5500	台	1		2022 年 4 月 13 日
13	接入交换机	华三	台	5		2022 年 4 月 13 日
14	有线电视	海南有线电视	套	3	公共法律服务平台	2022 年 9 月 29 日
15	视频监控系统	海康威视	套	1		2022 年 9 月 29 日
16	LED 大屏	海康威视	套	1		2022 年 9 月 29 日
17	多功能厅视频会议	宝利通	套	1		2022 年 9 月 29 日
18	多功能厅 LED 大屏	海康威视	套	1		2022 年 9 月 29 日
19	多功能厅扩音系统	SENNMIER 声迷尔	套	1		2022 年 9 月 29 日
20	广播系统	SONBS/昇博士	套	1		2022 年 9 月 29 日
21	视频监控智 能分析服务器（32 路）	海康威视 型号：DS-IE1032-03U/J	台	29	涉外法律	2023 年 3 月 18 日
22	视频监控智 能分析服务 器	海康威视 型号：DS-IE1016-03U/J	台	28		2023 年 3 月 18 日

	（16 路）					
23	LED 显示屏	TENDZONE 型号：DW-4815A	套	1		2023 年 3 月 18 日
24	LED 控制系统	TENDZONE 型号：S4 发送卡	台	1		2023 年 3 月 18 日
25	系统应用服务平台	TENDZONE 型号：MCU-1000	台	1		2023 年 3 月 18 日
26	单通道全高清解码云节点	TENDZONE 型号：MCN-100E	台	1		2023 年 3 月 18 日
27	单通道全高清解码云节点	TENDZONE 型号：MCN-100D	台	1		2023 年 3 月 18 日
28	智能配电柜	TENDZONE	台	1		2023 年 3 月 18 日
29	支架	TENDZONE	㎡	6		2023 年 3 月 18 日
30	会议系统	讯飞听见智能会议系统 V4.0	套	3		2023 年 3 月 18 日
31	通讯融合管理软件模块	华安泰 VIKOR VK-VM9900-HN	套	1		2023 年 3 月 18 日
32	通讯融合调度主机	华安泰 VIKOR VK-VM9000-RB	台	1		2023 年 3 月 18 日
33	语音网关	华安泰 VIKOR 型号：VK-VM9000-RB	台	1		2023 年 3 月 18 日
34	集群网关	华安泰 VIKOR 型号：VK-VM9000-XN	台	1		2023 年 3 月 18 日
35	会议监控互通网关	科达 VS-G400-A：VS-MTS-100A	台	1	信息化（一期）系统集成	2020 年 8 月 30 日
36	MCU 多点控制单元	科达 KDV8000A	台	1		2020 年 8 月 30 日
37	电视墙服务器	科达 TVS-SH	台	2		2020 年 8 月 30 日
38	流媒体录播	科达 VRS4000	台	1		2020 年 8 月 30 日

39	网管系统	科达 KDV-NMS;TVS-NIB;TVS-HDU2	台	1		2020 年 8 月 30 日
40	液晶电视	夏普 LCD-60UD30A	台	6		2020 年 8 月 30 日
41		夏普 LCD-70UD30A	台	1		2020 年 8 月 30 日
42	数字处理器	国产 配套电视	套	3		2020 年 8 月 30 日
43	电视吊顶挂架	国产 配套电视	套	4		2020 年 8 月 30 日
44	混合矩阵	ITC TS-9232H	台	1		2020 年 8 月 30 日
45	高清视频会议终端	科达 H850-A;H900-A;TrueVixon HD200E;TrueVixon HD120E;TrueVoc 300D	套	3		2020 年 8 月 30 日
46	手写双流系统	宝利通 UCBOARD	套	1		2020 年 8 月 30 日
47	应急移动平台	科达 KDV VCS	套	4		2020 年 8 月 30 日
48	资源图形化管理平台	北塔 BTSO v2.0	套	1		2020 年 8 月 30 日
49	磁盘存储	科达 VS200G-S32T	台	1		2020 年 8 月 30 日
50	高清解码器	科达 KDM2510-D01E	台	5		2020 年 8 月 30 日
51	视频监控电脑	联想 A8000F-00	套	3		2020 年 8 月 30 日
52	监控行业综合安防软件系统	科达 SIMS 综合安防管理平台	套	1		2020 年 8 月 30 日
53	数字平台接入网关	科达 VS-G300-A	台	1		2020 年 8 月 30 日
54	高清高速红外球型摄像机	科达 IPC425-E130-N	台	2		2020 年 8 月 30 日
55	高清网络红外半球	科达 IPC2232-AN-DIR1	台	32		2020 年 8 月 30 日

56	高清网络红外枪机	科达 IPC2251-BN-IR2	台	11		2020 年 8 月 30 日
57	磁盘阵列	戴尔	台	1		2020 年 8 月 30 日
58	DLP 显示单元	威创 C-DX673	套	12	防暴防逃	2019 年 12 月 2 日
59	LED 屏显示系统	宇博	套	1		2019 年 12 月 2 日
60	液晶显示器	飞利浦	台	20		2019 年 12 月 2 日
61	液晶升降器	力美	套	19		2019 年 12 月 2 日
62	电脑	联想 PC	台	1		2019 年 12 月 2 日
63	视频分配器	国产	台	1		2019 年 12 月 2 日
64	插卡型万能矩阵主机	Kensence S-Mix18*18	台	1		2019 年 12 月 2 日
65	中央控制主机	AMX NI-3100	台	1		2019 年 12 月 2 日
66	数字处理器	XILICA XP8080M	台	1		2019 年 12 月 2 日
67	主音箱	AUDIOCENTER IS+10	只	8		2019 年 12 月 2 日
68	功放	AUDIOCENTER PRO4.08 欧	台	4		2019 年 12 月 2 日
69	调音台	PEAVEY FX24	台	1		2019 年 12 月 2 日
70	单手持无线麦克风	SENNHEISER XSW 35	套	4		2019 年 12 月 2 日
71	手拉手主机	TAIDEN HCS-3600M/N	套	1		2019 年 12 月 2 日
72	摄像机	松下 GP-VD150CH	套	3		2019 年 12 月 2 日
73	LED 屏显示系统	宇博 3.75 2R	套	1		2019 年 12 月 2 日
74	插卡型万能矩阵主机	Kensence S-Mix18*18	台	1		2019 年 12 月 2 日
75	中央控	AMX NI-3100	台	1		2019 年 12

	制主机					月 2 日
76	调音台	PEAVEY FX24	台	1		2019 年 12 月 2 日
77	数字处理器	XILICA XP8080M	台	1		2019 年 12 月 2 日
78	主扩扬声器	AUDIOCENTER IS+15	只	2		2019 年 12 月 2 日
79	辅助扬声器	AUDIOCENTER IS+12	只	6		2019 年 12 月 2 日
80	舞台返听扬声器	AUDIOCENTER IS+12	只	2		2019 年 12 月 2 日
81	超重低音扬声器	AUDIOCENTER IS+118B	只	2		2019 年 12 月 2 日
82	功率放大器（主扩）	AUDIOCENTER PRO6.0	台	1		2019 年 12 月 2 日
83	功率放大器（辅助、返听	AUDIOCENTER PRO6.0	台	4		2019 年 12 月 2 日
84	功率放大器（超低音）	AUDIOCENTER PRO9.0	台	1		2019 年 12 月 2 日
85	U 段双手持无线话筒	ARTTOO ART-2700	套	2		2019 年 12 月 2 日
86	U 段双领夹无线话筒	ARTTOO ART-R2T6BL	套	1		2019 年 12 月 2 日
87	监听耳机	SENNHEISER HD205	副	1		2019 年 12 月 2 日
88	电源时序器	Adiuoteleco Q80	台	2		2019 年 12 月 2 日
89	鹅颈电容会议话筒	TAIDEN HCS-1857C	只	25		2019 年 12 月 2 日
90	智能混音器	Adiuoteleco CONTROL 8	台	4		2019 年 12 月 2 日
91	摄像机	松 下 GP-VD150CH	套	3		2019 年 12 月 2 日
92	摄像机安装支架	定制	套	3		2019 年 12 月 2 日
93	MCU 多点控制单元	科达 8000A	台	1		2019 年 12 月 2 日
94	电视墙服务器	科达 KDV-TVS	台	2		2019 年 12 月 2 日

95	流媒体录播服务器	科达 KDV2000	台	1		2019 年 12 月 2 日
96	会议控制系统	科达 KDV-MCS	台	1		2019 年 12 月 2 日
97	网管系统	科达 KDV-NMS	台	1		2019 年 12 月 2 日
98	摄像机升降支架	国产定制	个	1		2019 年 12 月 2 日
99	三相电源 SPD（第一级防雷）	国产	只	1		2019 年 12 月 2 日
100	三相电源 SPD（第二级防雷）	国产	只	2		2019 年 12 月 2 日
101	三相电压变送器（AI×1）	深圳计通 MCP400S，	个	3		2019 年 12 月 2 日
102	双相电流变送器（AI×1）	深圳计通 MCP400S，	个	3		2019 年 12 月 2 日
103	水浸传感器	(含漏水监控所有配件)	个	2		2019 年 12 月 2 日
104	网络硬盘录像机	海康 DS-8608N-S	台	1		2019 年 12 月 2 日
105	室内网络半球摄像机	海康 DS-2CD2332D-I	台	2		2019 年 12 月 2 日
106	利亚德 LED 大屏	TVH0250S	台	1	二楼会堂	2022 年 10 月 27 日
107	FionTu 方图手拉手主机	I MIC Center/M	台	1	二楼会堂控制室机柜	2022 年 4 月 9 日
108	FionTu 方图/方图无线麦克风	方图 G20W 1T04	个	2	二楼会堂、三楼控制室机柜各 1	2022 年 4 月 24 日
109	FionTu 方图有线麦克风	G20 E-L	个	10	二楼会堂主席台	2022 年 4 月 24 日
110	艾比森 LED 大屏	艾比森 A2715 PLUS	台	1	二楼党委会议室	2022 年 10 月 27 日
111	二楼厅党委会议室音响 QSC	AD-S8T	台	1	二楼党委会议室	2021 年 09 月 25

112	索尼/SONY 投影仪	VPL-F400X 投影仪	台	1	二楼党委会议室	2021 年 9 月 23 日
113	触摸屏系统	音王 触摸屏+支架+网卡	台	1		2018 年 3 月 14 日
114	投影幕布	ISK HS－150K4F	块	1		2018 年 3 月 14 日
115	三楼会议室投影机	SONY VPL—VW328	台	1		2018 年 3 月 14 日
116	无线麦	歌丽特 GK220（U 段）	个	1		2018 年 3 月 14 日
117	蓝光高清 3D 播放机	碧维视 8078M	台	1		2018 年 3 月 14 日
118	三楼会议室中置音箱	皇冠 K12CS	台	1		2018 年 3 月 14 日
119	三楼会议室中置音箱	皇冠 K12CS	台	1		2018 年 3 月 14 日
120	三楼会议室中置音箱	皇冠 K12CS	台	1		2018 年 3 月 14 日
121	三楼会议室音响中心机	皇冠 90	台	1		2018 年 3 月 14 日
122	三楼会议室主音箱	皇冠 K35	台	1		2018 年 3 月 14 日
123	三楼会议室主音箱	皇冠 K35	台	1		2018 年 3 月 14 日
124	三楼会议室主音箱	皇冠 K35	台	1		2018 年 3 月 14 日
125	三楼会议室主音箱	皇冠 K35	台	1		2018 年 3 月 14 日
126	ITC 无线麦克风	TS-354	个	1	815 会议室	2018 年 3 月 14 日
127	二楼厅党委会议室触摸一体机	G100RPX	台	1	507 会议室	2021 年 9 月 25 日
128	ENB 主扬声器	壁挂音箱	台	4	507 会议室	2021 年 6 月 4 日
129	海天 HTDZ 无线麦克风	一拖八无线鹅颈麦克风	台	1	507 会议室	2021 年 6 月 4 日

	HT-866A					
130	雅马哈调音台	MG12XU	台	1	507 会议室	2021 年 6 月 4 日
131	固纬 GDS 无线接收器 M-1000	一拖二无线手持麦克风	台	1	507 会议室	2021 年 6 月 4 日
132	功放 ENB	PA800	台	1	507 会议室	2021 年 6 月 4 日
133	电源时序器	CH 8-1	台	1	507 会议室	2021 年 6 月 4 日
134	点名系统终端	GM-DM08F	台	1	3 楼指挥中心	2020 年 12 月 5 日
135	宝利通会议终端	Group 550	台	2	3 楼指挥中心	2020 年 12 月 25 日
136	宝利通会议终端	Group 550	台	1	二楼党委会议室	2020 年 12 月 25 日
137	宝利通会议终端	Group 550	台	1	二楼党委会议室	2020 年 12 月 25 日
	小计 1			**432**		
二	**其他技术装备**					
138	线路干扰仪		台	1		2016 年
139	触摸查询机	硕远 SY-MA03	台	3	公共法律服务平台配套设备	2022 年 9 月 29 日
140	查询终端	华为 nova 3e	台	5		2022 年 9 月 29 日
141	无线触摸屏排队机二代身份证识别仪	硕远 SY-2010P	台	1		2022 年 9 月 29 日
142	无线呼叫器	硕远 SY-YJP	个	7		2022 年 9 月 29 日
143	液晶评价器	硕远 SYZX-AP10Inch	个	7		2022 年 9 月 29 日
144	无线窗口屏	硕远 SY-CKP-8	条	7		2022 年 9 月 29 日
145	集中显示屏	硕远 SY-JZP-6-12	台	1		2022 年 9 月 29 日
146	定压功放	先科 SA-5016	台	1		2022 年 9 月 29 日

147	有线吸顶喇叭	先科 6W	个	4		2022 年 9 月 29 日
148	排队系统软件	硕远 SY-2.0V	套	1		2022 年 9 月 29 日
149	控制电脑	惠普 HPEliteOne 1000 G2 AiO	台	2		2022 年 9 月 29 日
150	笔记本电脑	惠普 HPZbook 15u G5	台	1		2022 年 9 月 29 日

2.2 业务应用系统运维需求分析

2.2.1 满足业务需求的应用系统分析

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。 该项服务应区分于应用系统部署上线的批量集中培训。 按服务级别：5×8 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。

本年度需要运维的应用信息系统如下：

序号	系统架构	应用系统名称	数量	过保时间
1	BS 架构应用软件	人民监督员管理系统	1	已过保
2		人民陪审员管理系统	1	已过保
3		公共法律服务平台	1	已过保
4		社区矫正信息管理系统	1	已过保
5		海南省行政执法监督平台	1	2023 年 3 月
6		海南省司法厅综合办公信息系统（无纸化办公云、收发文系统基础班、平板签批系统）	1	已过保
7		司法行政网站门户	1	已过保
	合计		7	

2.2.1.1 人民监督员、陪审员管理系统运维需求

人民监督员管理系统及人民陪审员管理系统均属于司法部统筹规划建设，各

省各级本地化部署，其中人民陪审员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供数据录入、随机抽选、选任管理、统计分析等功能，面向人民陪审员候选人提供完善资料等功能面向社会公众用户提供选任报名等功能；人民监督员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供选人管理、履职抽选及情况反馈、数据统计分析等功能，面向人民监督员用户提供选任报名等功能；按照《司法部关于进一步加强司法行政信息化建设的意见（司发通【2016】137 号）》要，需要对过保系统提供每年的运维服务，向系统开发商支付年度运维经费，2023 年运维服务内容包括数据维护、系统日常维护、软件版本升级、数据统计备份、系统错误修改和问题管理记录、咨询服务。

2.2.1.2 公共法律服务管理平台运维需求

公共服务法律平台包括一网、一中心、三平台和四级联动，具体指公共法律服务互联网（12348 海南法网）、政务管理平台、司法行政数据中心、实体平台（仅信息化相关建设）、12345 热线平台对接、基础应用支撑系统，总软件系统总投资价值 1390 万元，该平台已于 2022 年 9 月份过保，需在 2023 年运维项目规划运维内容，包括技术人员值守、系统错误修改、系统功能优化、问题管理并记录、业务数据维护、系统性能调优、配置管理、突发应急事件处理、咨询服务、补丁服务和业务应用系统信息收集整理。

2.2.1.3 社区矫正信息管理系统运维需求

社区矫正信息管理系统于 2017 年开始投资建设，该系统包括业务管理子系统、社区矫正人员定位监控子系统、社区矫正移动 APP、社区矫正数据资源共享交换系统和司法地理信息子系统，应用软件总投资价值 311 万元，该平台已于 2022 年 12 月过保，现需要在下一年度规划运维服务内容，包括技术人员值守、系统错误修改、系统功能优化、问题管理并记录、业务数据维护、突发应急事件处理、咨询服务、补丁服务和业务应用系统信息收集整理。

2.2.1.4 海南省行政执法监督平台运维需求

海南省行政执法监督平台于 2019 年开始投资建设，该平台包括执法资格管

理系统、执法资格考试系统、执法证件管理系统、执法资格公示系统、地理信息共享及编码管理系统、移动执法系统、统一执法管理系统、统计分析系统、综合评价系统、统一办案系统、应用支撑管理系统，总投资价值 180.60 万元，该平台将于 2023 年 3 月过保，需要在下一年度申请运维服务

2.2.1.5 海南省司法厅综合办公信息系统运维需求

其中，海南省司法厅无纸化办公云运维服务需求如下：

序号	系统名称	子系统/模块	备注
1	司法厅无纸化办公云	PC 端	
		移动办公系统	
2	海南省司法厅平板签批系统		本项目含 8 个 license 授权
3	收发文系统基础版		为 3 个用户单位提供维护

2.2.1.6 司法行政网站系统运维需求

按照《海南省人民政府门户网站管理办法》（琼府[2006]57 号）要求，具体负责省政府门户网站的建设运行和技术保障工作，包括平台运维、系统升级及维护、页面制作、安全运维,提供无障碍模块等工作。

2.2.1.7 高清远程视频会议系统

高清远程视频会议系统是指海南省司法厅信息化（一期）系统集成项目和防暴防逃指挥中心信息系统集成项目中建设的视频会议系统，其向下对接监狱、戒毒所等各地司法局汇聚视频监控，横向汇聚省本级各类视频数据，向上对接司法部进行数据上报，本项目将其合并成一个视频会议系统进行等保测评，保证其数据安全性。

2.3 其他运维需求分析

2.3.1 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 小时电话值守对设备间值班、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。

根据厅厅法律职业资格管理处人员安排，运维技术服务人员需要进行海南省司法厅电视电话会议、党委会议、厅长办公会议等会议保障以及应用系统软硬件设备安装工作，运维技术人员必须熟悉海南省司法厅会议系统硬软件构架及性能，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界面，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。

2.3.2 人员驻场服务

由于厅法律职业资格管理处技术人员编制和运维经费的限制，厅法律职业资格管理处运维能力较为薄弱。需要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，提供全厅的线路保障服务、日常办公终端维修调试、视频会议期间视频保障、大屏设备保障调试以及其他技术服务，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 小时电话值守响应技术支持服务。本期 2 名驻场工程师分别要求如下：

1 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 1 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。

此外软件部分还需 2 名驻场人员运维，运维人员除软件维护外还需具备以下能力:本期运维需要中标方提供数据库运维及技术支撑服务，要求支撑人员熟悉和掌握省政务共享平台操作及接口调试工作。

2.4 通信线路租用需求分析

本项目需解决以下专线的租用费用，1 条 200M 光纤专线用于 12348 法援热线系统，1 条 20M 光纤专线用于加密网线路，1 年短信发送服务用于防暴防逃系统中机房动环监控中的报警短信发送服务。

序号	线路类型	带宽	用途	单位	数量	线路说明
1	光纤专线	200M	互联网专线	条	1	12348 法援热线
2	光纤专线	20M	加密网线路	条	1	
3	电路		短信发送服务	条	1	动环监控

3.运维要求

3.1 软硬件基础设施运维要求

3.1.1 机房及其配套设施运维要求

根据机房的现状，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、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

3.1.1.1 运维文档

系统监控记录、系统监控月报、系统监控季报；设备维修更换记录、设备维修验收报告；巡检记录。

3.1.1.2 运维内容

序号	系统名称	维护内容
1	空调系统	1）．检查压缩机工作电流是否在正常范围内
		2）．检查制冷剂是否足够
		3）．调整室外冷凝器过冷度
		4）．检查室外冷凝器调速器工作情况，调整工作点
		5）．校准室外冷凝器温度开关
		6)．检查室内、外风机轴承工作状况
		7)．察看空气滤网洁净度,视清洁程度在适当时候更换空气滤网
		8)．向用户提交所有服务报告及测试记录。
		9)．向用户汇报任何异常情况，并提出解决方案。
2	综合布线系统	1）．光纤、网线的连接速率测试报告
		2）．水晶头、配线架及跳线的使用状态
		3）．机房网络机柜理线 2 次/年
		4）．检查各数据及语音面板的连接状态
3	消防系统	1）．气体灭火控制器的自检和备用电池检测
		2）．烟感或温感报警、主机接收信号报警、警铃报警
		3）．声光报警器报警、放气灯接收信号亮灯、电磁阀接收信号动作
		4）．压力检测(绿色值范围内)
		5）．悬挂标志牌
4	机房和监控系统	1）．感烟、感湿探头测试
		2）．报警主机的测试
		3）．短信发射器的使用情况
		4）．漏水检测绳的测试
		5）．监控主机的调试
		6）．摄像机的画面调整等
5	UPS 系统	1）．检测整个系统的运行参数，确保设备正常运行。

		2)． 检查各主要部件的装配及内部间的连接情况。
		3)． 检查所有螺丝、螺栓等连接点的紧固性及热腐蚀状况并做必要的调整。
		4)． 检查是否有损坏及烧毁的元件及电缆。
		5)． 定期对电池进行充放电测试。
		6)． 检测电池组／柜的完整性。
		7)． 测量设备的输入、输出电压及电流。
		8)． 检测 UPS 的同步及输出频率的稳定性。
		9)． 对并机系统，检查每个 UPS 之间的负载均衡情况。
		10)．必要时调校 UPS 的一些基准点。
		11)．后备电池组的检测还包括：
		A、外观是否有损坏、变形及漏液。
		B、电池线及接线端子是否有过热及腐蚀情况。
		C、各电池组或箱内是否有松脱。
		D、测量每块电池的浮充电压。
		E、在电池电极上重新涂上油脂，预防腐蚀。
		12)．向用户提交所有服务报告及测试记录。
		13)．向用户汇报任何异常情况，并提出解决方案。

3.1.1.3 运维保障目标

长期的技术人员值守、定期现场巡检、设备保修及现场备件安装、及时的现场故障处理，以及运行分析与优化建议，保证机房设备的正常运转。

1. 确保全年的系统可用率达到 99%以上；
2. 运维服务及时率超过 95%；
3. 系统用户满意度超过 95%。

3.1.2 网络与安全系统运维要求

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，并包含设备厂商服务所需费用。

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（包括杀毒软件）
5	现场故障处理	按服务级别：5×8 小时现场处理
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
8	网络设备配置备份	对所有网络交换设备配置进行备份
9	网络设备拓扑资料	对厅机关所有网络设备拓扑进行梳理，形成文档，提供电子档
10	网络设备连接资料	对厅机关所有网络设备连接进行梳理，按规范进行标记，形成文档，提供电子档

3.1.3 服务器与存储系统运维要求

服务器与存储系统的运维服务包括主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理及补丁升级等内容。

服务器与存储系统运维的基本服务内容如下表：

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：5×8 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。
9	服务器信息收集整理	对物理、云上服务器信息进行收集整理，形成文档，提交电子档

3.1.4 系统软件与其他工具软件运维要求

系统与工具软件的运维服务包括对数据库运维及中间件运维等内容。

3.1.4.1 数据库运维要求

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	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	4. 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 5. 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 6. 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集 7. 检查数据库空间的使用情况 8. 监控数据库性能，确认系统的资源需求

序号	服务模块	内容描述
4	数据库产品性能调优	9. 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 10.评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 11.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	12.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 13.系统故障时进行数据备份的恢复 14.定期进行备份数据的恢复演练
6	数据库信息收集整理	对所有数据库产品信息进行收集、整理，形成文档，提交电子档

3.1.4.2 中间件运维要求

中间件运维是指对应用服务器、消息服务器等中间件的日常维护管理和监控工作，提高对中间件平台事件的分析解决能力，确保中间件平台持续稳定运行。中间件监控指标包括配置信息管理、故障监控、性能监控。具体工作依据应用系统实际的中间件配置设定。

3.1.5 其他软硬件运维要求

主要是针对视频会议系统的软硬件设备进行日常运维管理，运维内容如下：

序号	系统名称	服务项	保证措施办法
1	单元 MCU	1）．设备外观清洁	提供
		2）．硬件安装电源检查	提供
		3）．软件界面功能调试	提供
		4）．终端连接功能测试	提供
		5）．配置列表检查	提供
		6）．系统日志分析检查	提供

		7）. 用户权限管理设置检查	提供
		8）. 软件版本检查	提供
		9）. 通信线路连接状态	提供
		10）. 系统开机重启测试	提供
2	视频会议终端、高清摄像机	1）. 设备外观清洁	提供
		2）. 硬件安装电源检查	提供
		3）. 软件界面功能调试	提供
		4）. MCU 连接功能测试	提供
		5）. 播放功能测试	提供
		6）. 遥控器功能测试	提供
		7）. 音视频输入输出测试	提供
		8）. 摄像机联机测试	提供
		9）. 通信线路连接状态	提供
		10）. 系统开机重启测试	提供
3	录播服务器	1）. 功能检测与调试	提供
		2）. 设备外观清洁	提供
		3）. 硬件安装电源检查	提供
		4）. 联机联网测试	提供
4	LED 大屏	1）. 功能检测与调试 2）. 设备外观清洁 3）. 硬件安装电源检查 4）. 控制器与管理平台的管理	熟悉大屏监控平台操作流程，具有大屏监控平台问题处理工作经验，具备快速定位业务大屏平台问题的经验。
5		视频会议期间保障服务	专人值守
6		服务响应时间	7*24 小时电话值守 现场服务 5×8 小时
7		到达客户现场时间	1 小时内
8		巡检服务	4 次/年
9		预防维护	现场服务 2 次/年
10		备件更换	现场更换

3.2 应用系统运维要求

2023 年司法厅运维项目需要对人民监督员管理系统、人民陪审员管理系统、公共法律服务管理平台、社区矫正信息管理系统、行政执法监督平台、综合办公信息系统以及司法行政网站系统进行运维，应用系统基本运维服务的方案及内容如下表：

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

序号	服务模块	内容描述
		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。 该项服务应区分于应用系统部署上线的批量集中培训。 按服务级别：5×8 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	适应性开发	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。
7	业务应用系统信息收集整理	对所有业务系统信息进行收集整理，形成文档，提交电子档

3.2.1 各应用系统维护内容

3.2.1.1 人民监督员、陪审员管理系统运维要求

人民监督员管理系统及人民陪审员管理系统均属于司法部统筹规划建设，各省各级本地化部署，其中人民陪审员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供数据录入、随机抽选、选任管理、统计分析等功能，面向人民陪审员候选人提供完善资料等功能面向社会公众用户提供选任报名等功能；人民监督员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供选人管理、履职抽选及情况反馈、数据统计分析等功能，面向人民监督员用户提供选任报名等功能；按照《司法部关于进一步加强司法行政信息化建设的意见（司发通【2016】137 号）》要，需要对过保系统提供每年的运维服务，向系统开发商支付年度运维经费，运维内容如下：

序号	服务项目	服务内容	服务方式	备注
1	数据维护	对业务数据库的运行和数据接口维护、数据校验、信息比对、数据维护、数据统计、数据备份等工作进行维护；	现场服务 5×8 小时	
2	系统日常维护	在用户日常使用系统过程中的操作方面的困难，提供必要的讲解、指导或现场帮助，保证用户在最短的时间内解决操作问题。	现场服务 5×8 小时	
4	软件版本升级	包括软件调整、数据库表结构和代码调整、系统版本升级；	现场服务 5×8 小时	
5	数据统计备份	对陪审员、监督员系统数据定期统计分析及备份；	现场服务 5×8 小时	
6	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	现场服务 5×8 小时	
7	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。	现场服务 5×8 小时	
8	咨询服务	帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供。	7×24 小时电话值守	

3.2.1.2 公共法律服务管理平台运维方案

公共服务法律平台包括一网、一中心、三平台和四级联动，具体指公共法律服务互联网（12348 海南法网）、政务管理平台、司法行政数据中心、实体平台（仅信息化相关建设）、12345 热线平台对接、基础应用支撑系统，总软件系统总投资价值 1390 万元，该平台已于 2022 年 9 月份过保，需在 2023 年运维项目规划运维内容，运维内容如下：

序号	服务项目	服务内容	服务方式	备注
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。	7 × 24 小时电话值守	
2	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	现场服务 5×8 小时	
3	适应性开发	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。	现场服务 5×8 小时	
4	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，提交问题记录管理清单。	现场服务 5×8 小时	
5	业务数据维护	数据维护主要是指定期对司法行政数据中心业务数据库的运行和数据接口维护、数据校验、信息比对、数据维护、数据统计、数据备份、数据恢复等工作进行维护。	现场服务 5×8 小时	
6	系统性能调优	主要服务内容为根据用户要求，对系统性能调优并分析其风险，出具相应的应对方案。	现场服务 5×8 小时	
7	配置管理	对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员名单的调整，以及数据同步。	现场服务 5×8 小时	

8	突发应急事件处置	针对系统做好故障处理情况记录，形成《故障处理情况表》并于 24 小时内解决故障问题。现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。	7×24 小时电话值守	
9	咨询服务	帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供。	7×24 小时电话值守	
10	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。	现场服务 5×8 小时	
11	业务应用系统信息收集整理	对所有业务系统信息进行收集整理，形成文档，提交电子档	现场服务 5×8 小时	
12	数据资源共享接口服务	根据客户单位要求，提供共享接口服务，修改完善数据接口，保证司法厅业务系统数据与省数据共享交换平台共享数据稳定性和持续性。	现场服务 5×8 小时	

3.2.1.3 社区矫正信息管理系统运维要求

社区矫正信息管理系统于 2017 年开始投资建设，该系统包括业务管理子系统、社区矫正人员定位监控子系统、社区矫正移动 APP、社区矫正数据资源共享交换系统和司法地理信息子系统，应用软件总投资价值 311 万元，该平台已于 2022 年 12 月过保，现需要在下一年度规划运维服务内容，如下：

序号	服务项目	服务内容	服务方式	备注
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。	7×24 小时电话值守	
2	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	现场服务 5×8 小时	

3	适应性开发	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。	现场服务 5×8 小时	
4	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，提交问题记录管理清单。	现场服务 5×8 小时	
5	业务数据维护	数据维护主要是指定期对社区矫正数据中心业务数据库的运行和数据接口维护、数据校验、信息比对、数据维护、数据统计、数据备份、数据恢复等工作进行维护，并对各项主题数据进行定期统计和备份。	现场服务 5×8 小时	
6	突发应急事件处置	针对系统做好故障处理情况记录，形成《故障处理情况表》并于 24 小时内解决故障问题。现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。	7×24 小时电话值守	
7	咨询服务	帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供。	7×24 小时电话值守	
8	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。	现场服务 5×8 小时	
9	业务应用系统信息收集整理	对所有业务系统信息进行收集整理，形成文档，提交电子档	现场服务 5×8 小时	
10	数据资源共享接口服务	根据客户单位要求，提供共享接口服务，修改完善数据接口，保证司法厅业务系统数据与省数据共享交换平台共享数据稳定性和持续性。	现场服务 5×8 小时	

3.2.1.4 海南省行政执法监督平台运维要求

海南省行政执法监督平台于 2019 年开始投资建设，该平台包括执法资格管

理系统、执法资格考试系统、执法证件管理系统、执法资格公示系统、地理信息共享及编码管理系统、移动执法系统、统一执法管理系统、统计分析系统、综合评价系统、统一办案系统、应用支撑管理系统，总投资价值 180.60 万元，该平台将于 2023 年 3 月过保，需要在下一年度申请运维服务，服务内容如下：

序号	服务项目	服务内容	服务方式	备注
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。	7×24 小时电话值守	
2	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	现场服务 5×8 小时	
3	适应性开发	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。	现场服务 5×8 小时	
4	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，提交问题记录管理清单。	现场服务 5×8 小时	
5	系统性能调优	主要服务内容为根据用户要求，对系统性能调优并分析其风险，保障系统在全省各市县考试期间的系统并发稳定性，并出具相应的应对方案。	现场服务 5×8 小时	
6	资格考试期间随考保障	用户单位在海口、三亚、儋州、琼海、五指山五个市县组织行政执法人员资格考试期间提供人员进行现场随考保障，现场指导参考人员使用系统并及时处理相关问题。	现场服务 5×8 小时	随考保障人员数量根据用户需求确定
7	突发应急事件处置	针对系统做好故障处理情况记录，形成《故障处理情况表》并于 24 小时内解决故障问题。现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。	7×24 小时电话值守	

8	咨询服务	帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供。	7×24 小时电话值守	
9	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。	现场服务 5×8 小时	
10	业务应用系统信息收集整理	对所有业务系统信息进行收集整理，形成文档，提交电子档	现场服务 5×8 小时	
11	数据资源共享接口服务	根据客户单位要求，提供共享接口服务，修改完善数据接口，保证司法厅业务系统数据与省数据共享交换平台共享数据稳定性和持续性。	现场服务 5×8 小时	

3.2.1.5 海南省司法厅综合办公信息系统运维要求

海南省司法厅综合办公信息系统运维包括无纸化办公云运维、收发文系统基础版运维和平板签批系统运维，具体服务内容如下：

（1）无纸化办公云运维：

主要对司法厅无纸化办公云（PC 端与移动端）提供应用系统运维服务。

服务范围为：

（PC 端）公文办理、收发文登记、邮件、通知公告、领导活动、会议管理、论坛、文件柜、通讯录。

（移动端）公文、邮件、通知公告、领导活动、会议管理、通讯录、收文登记（仅限收文权限使用）。

应用系统运维服务项目主要包括：系统日常维护服务、系统配制服务、客户端问题排查服务、服务端巡检维护服务、特殊节假日工作保障服务。

软件运维一般流程：远程支持人员接收用户的问题反馈，将反馈问题详情记

录在运维日志，根据用户反馈的问题，进行故障分析，并分配给相关人员处理，问题处理解决后定期跟进回访确认。

软件运维响应：提供 5*8 小时技术支持，对用户提出的故障处理要求能够在 1 小时内作出实质性响应，提供应急策略，一般问题 4 小时内解决，重大问题不超过 1 个工作日解决，对于软件功能完善需求与用户沟通后确定响应时间。

1）办公云平台日常维护服务

完成办公云平台日常维护服务。

办公云平台日常维护服务包括：办公云平台使用指导、密码重置、部门/人员初始化或调整、权限设置、栏目（模块）配置等。

表 5- 1 办公云平台日常维护服务内容及成果

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	日常维护服务包括：办公系统使用指导(提供 5×8 技术支持和技术咨询服务，提供与项目软件相关的技术咨询服务，包括系统使用、系统管理的技术指导，系统优化、系统安全管理等技术方面的咨询事宜，解答用户使用系统过程中的相关疑问)、密码重置、部门/人员初始化或调整、权限设置、栏目（模块）配置等。	维护记录	根据业务变动情况	远程服务 现场服务

2）办公云平台配制服务

根据要求及授权，提供办公云平台的配制服务，如：公文流程表单制作/修改、流程跳转处理、公文表单模板和红头模板制作。

表 5- 2 配制服务内容及成果

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	根据要求及授权，进行办公云平台配制。	维护记录	根据业务变动情况	远程服务 现场服务

3）客户端问题排查服务

根据用户日常报障，针对办公云平台客户端环境在运行中出现的问题提供维

护服务。

对本项目涉及的系统使用过程中遇到的相关问题进行处理，包括系统环境故障处理、系统环境异常排除指导、办公软件兼容问题排查等。

表 5- 3 客户端问题排查服务内容及成果

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	根据用户日常报障，针对办公云平台客户端环境在运行中出现的问题提供维护服务。	维护记录	根据业务变动情况	远程服务 现场服务

4）办公云平台服务端巡检服务

定期提供办公云平台服务端巡检服务。如系统定期巡检、备份服务等。

系统定期巡检包括：应用系统及数据巡检，确认系统运行情况，服务器操作系统是否登录正常，服务器基本状态检查，记录巡检过程中存在问题并及时处理。

备份服务：基于云平台提供的备份服务，配置备份策略自动备份，避免业务数据丢失。

表 5- 4 办公系统服务端巡检服务内容及成果

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	办公云平台定期巡检服务	维护记录	定期提供	远程服务 现场服务
2	办公云平台备份服务等	维护记录	定期提供	远程服务 现场服务

5）特殊节假日工作保障服务

按用户单位要求，为办公云平台提供特殊节假日工作保障服务，安排技术人员值班检查系统运行情况，每日汇报运行情况，配合保障工作组进行相关事件处理。

具体服务内容详见下表：

表 5- 5 特殊节假日工作保障服务内容及成果

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型

1	在特殊节假日为办公云平台提供工作保障服务	维护记录	按需提供	远程服务 现场服务

（2）收发文系统基础版运维要求

主要对司法厅下属的收发文系统基础版用户单位（海南省法律援助中心、海南省律师协会、海南省公证协会）的收发文系统基础版提供应用系统运维服务。

应用系统运维服务项目主要包括：协助管理员完成系统日常维护服务、客户端问题排查服务、特殊节假日工作保障服务。

软件运维一般流程：远程支持人员接收用户的问题反馈，将反馈问题详情记录在运维日志，根据用户反馈的问题，进行故障分析，并分配给相关人员处理，问题处理解决后定期跟进回访确认。

软件运维响应：提供 5*8 小时技术支持，对用户提出的故障处理要求能够在 1 小时内作出实质性响应，提供应急策略，一般问题 4 小时内解决，重大问题不超过 1 个工作日解决，对于软件功能完善需求与用户沟通后确定响应时间。

1）日常维护服务

协助管理员完成系统日常维护服务，包括收发文系统基础版系统使用指导、密码重置、部门/人员初始化或调整等工作。

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	日常维护服务包括：收发文系统基础版使用指导(提供 5×8 技术支持和技术咨询服务，提供与项目软件相关的技术咨询服务，包括系统使用、系统管理的技术指导，系统优化、系统安全管理等技术方面的咨询事宜，解答用户使用系统过程中的相关疑问)、密码重置、部门/人员初始化或调整、权限设置、栏目（模块）配置等。	维护记录	根据业务变动情况	远程服务 现场服务

2）客户端问题排查服务

根据用户日常报障，针对收发文系统基础版客户端环境在运行中出现的问题提供维护服务。

对本项目涉及的系统使用过程中遇到的相关问题进行处理，包括系统环境故障处理、系统环境异常排除指导、办公软件兼容问题排查等。

表 5- 6 客户端问题排查服务内容及成果

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	根据用户日常报障，针对收发文系统基础版客户端环境在运行中出现的问题提供维护服务。	维护记录	根据业务变动情况	远程服务 现场服务

3）特殊节假日工作保障服务

按用户单位要求，为收发文系统基础版提供特殊节假日工作保障服务，安排技术人员值班检查系统运行情况，每日汇报运行情况，配合保障工作组进行相关事件处理。

具体服务内容详见下表：

表 5- 7 特殊节假日工作保障服务内容及成果

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	在特殊节假日为收发文系统基础版提供工作保障服务。	维护记录	按需提供	远程服务 现场服务

（3）平板签批系统运维要求

提供海南省司法厅平板签批系统 5×8 小时的技术支持和技术咨询服务，重大故障请求 2 小时给予响应。

序号	服务说明	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	技术支持和技术咨询包括：海南省司法厅平板签批系统的使用指导(提供 5×8 技术支持和技术咨询服务，提供与项目软件相关的技术咨询服务，包括系统使用、系统管理的技术指导，系统优化、系统安全管理等技术方面的咨询事宜，解答用户使用系统过程中的相关疑问)。	维护记录	根据业务变动情况	远程服务 现场服务

3.2.1.6 司法行政网站系统运维要求

按照《海南省人民政府门户网站管理办法》（琼府[2006]57 号）要求，具体负责省政府门户网站的建设运行和技术保障工作，包括平台运维、系统升级及维护、页面制作、安全运维,提供无障碍模块等工作。

（1）运维要求

1）及时解决门户网站信息上传，信息发布，信息同步，等日常问题，以及网站技术故障问题。

2）根据要求，对门户网站及各子栏目页面进行调整与修改。

3）对门户网站完善政府信息公开目录，并制定录入标准及规范，优化政务公开与依申请公开。

4）定期对网站的全文检索功能进行优化，及时处理网站站检索异常问题。

5）根据对网站数据备份情况巡查情况，及时解决数据备份出现的问题。

6）对网站后台的权限进行分配与建立，根据各子栏目要求进行调整等。

7）定期对网站的链接信息、应用系统进行技术巡检并做好巡检记录，主动发现并解决问题。

8）定期对网站进行安全巡检并做好巡检记录，巡检内容包括：SQL 注入、跨站请求伪造、跨站脚本、CGI 漏洞、表单破解等安全漏洞监测以及网页挂马、网页篡改等各种安全事件监测。发现问题，及时上报，及时解决。

9）及时整改上级部门监测发布的网站问题。

10）完成其它上级政府部门要求的专题应用的页面开发，配合做好网站集约化相关工作。

（2）网站日常监测及网站建设管理

1）监测对门户网站的内容保障情况，并及时跟进及处理。

2）监测《政府信息公开专栏》的信息的及时性、有效性、合法性、规范性、可访问性。发现问题及时通知子网站进行整改，事后督促、跟踪其整改情况。

3）监测各栏目的内容保障及时性、有效性、合法性、规范性、可访问性。发现问题及时通知，并对栏目进行整改，事后督促、跟踪其整改情况。

4）建立健全网站运维管理制度及执行流程，并严格按照该制度及流程执行。

（3）维护时间

全年 7*24 小时电话值守，包含周末和节假日等非工作时间。

3.2.2 应用系统支撑软硬件维护内容

系统支撑软硬件主要包括 PC 服务器、存储、网络、安全设备及数据库软件、中间件等基础软硬件设施。

系统软件的维护工作内容包括：

1. 专人电话解答相关业务部门提出的系统运行、操作问题；
2. 记录工作日志，发现问题及时报告；
3. 汇总系统运行问题，定期提交分析报告；
4. 定期提交维护工作总结报告；
5. 完成交办的业务数据查询、统计和分析工作；
6. 根据业务部门要求，对设备性能配置参数和系统软件参数进行调整。

3.2.3 系统软件升级维护内容

系统软件升级包括软件调整、数据库表结构和代码调整等。

软件升级的工作内容包括：

1. 信息管理系统的升级打包；
2. 其他相关系统的升级；
3. 搭建系统升级模拟环境，将待升级软件进行测试，并提交测试报告；
4. 编写系统升级说明，并提交业主单位审批；
5. 指导各地技术人员进行系统软件升级工作；
6. 监测升级版软件运行使用情况。

3.2.4 应用系统的日常维护内容

维护要求为：通过对应用系统的维护，分析用户的不断更新的需求，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。

主要维护内容包括：

1. 业务数据维护；

2. 业务数据备份；
3. 业务系统日常维护；
4. 软件更新服务；
5. 对业务管理系统健康状态检查与分析报告；
6. 对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，
7. 负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步。

3.2.5 终端设备的日常维护内容

- **电脑终端运维服务**

主要包括司法厅负责信息系统工作人员的台式电脑、笔记本电脑等。具体维护内容为：

1. 操作系统安装维护及补丁安装；
2. 对终端用户的计算机的操作系统的安装与维护请求进行响应；（操作系统安装介质由信息处提供）；
3. 对终端用户的计算机的操作系统的补丁安装；
4. 在重装前协助终端用户进行计算机数据的备份；
5. 终端防病毒软件安装及升级；
6. 对终端计算机的防病毒软件故障进行现场处理与解决；
7. 对其他用户的防病毒软件进行电话技术支持与问题解决；
8. 终端网络接入调整；
9. 对终端计算机的网络连接的调整（不包括布线）；
10. 终端事件检查及排查；
11. 对终端计算机的安全事件进行故障定位与排查；
12. 对终端计算机的故障事件进行故障定位与排查；
13. 通用办公软件安装；
14. 提供对终端计算机的通用软件的安装；（通用软件包括 office 等办公软件，安装介质由信息处提供）；
15. 提供对终端计算机的客户需求软件的安装。（软件由用户提供）。

- **计算机使用规范**

制定计算机的使用规范，使用规范主要包括计算机的使用注意事项、U 盘的使用注意事项、计算机使用的一些小常识等，该规范主要是帮助用户了解计算机的使用常识与技巧，减少故障的发生频率。该规范可做成相应的贴示张贴在终端用户计算机的显示器或机箱上。

- **计算机安装操作规范**

计算机安装规范主要是对终端用户的计算机安装过程进行规范，规定相应的文件备份地点、分区大小、补丁安装、安全加固、软件安装等方面。通过制定相应的计算机安装操作规范，以规范与保证服务人员在服务过程中的服务质量。

- **记录与报告**

1. 计算机使用规范（贴示）；
2. 计算机安装操作规范；
3. 服务确认单；
4. 电话支持记录单；
5. 故障处理报告。

- **政务云资源运维服务**

1. **对全厅政务云资源进行梳理，形成详细云资源清单。**
2. 对云资源系统漏洞补丁安装、安全加固。
3. **对云资源业务数据维护；**
4. **对业务数据备份；**
5. **对业务系统日常维护；**

3.4 其他运维要求

3.4.1 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 小时电话值守对设备间值班、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。

根据厅厅法律职业资格管理处人员安排，运维技术服务人员需要进行海南省司法厅电视电话会议、党委会议、厅长办公会议等会议保障，以及应用系统软硬件设备安装工作； 运维技术人员必须熟悉海南省司法厅会议系统硬软件构架及性能，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。

3.4.2 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，提供全厅的线路保障服务、日常办公终端维修调试、视频会议期间视频保障、大屏设备保障调试以及其他技术服务，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 小时电话值守响应技术支持服务。

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。

3.5 通信线路租用要求

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	单位	数量	线路说明
1	光纤专线	200M	互联网专线	条	1	12348 法援热线
2	光纤专线	20M	加密网线路	条	1	
3	电路		短信发送服务	条	1	动环监控

3.6 关键服务要求

3.6.1 定期巡检服务

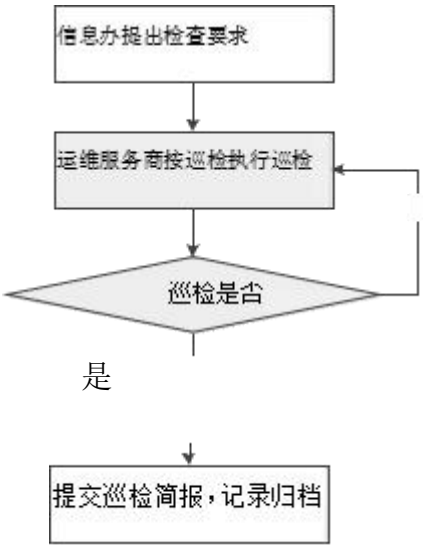
（一）服务内容描述

系统维护是以预防为主，运维服务商安排工程师对清单中的设备定期（按周、月或按季度）检查机房环境，供电系统，设备软硬件运行情况、系统性能和物理连接等指标，及早发现故障隐患，减少系统宕机的机会，优化运行环境，延长设备寿命。

每次巡检结束，运维服务商现场工程师填写“定期巡检表”，厅法律职业资格管理处的技术人员确认后签字。“定期巡检表”一式两份，厅法律职业资格管理处和运维服务商各存一份，最终出具正式的巡检总结报告。

（二） 服务流程要求

运维服务商应按以下流程制定严格的定期健康检查流程：



3.6.2 现场故障处理服务

（一）服务内容

主要服务内容包括：

1. 对于清单上的设备，根据故障现象，提供现场故障诊断，快速定位故障原因；
2. 进行 5×8 小时不间断故障处理，直至业务恢复；
3. 在设备出现硬件故障，需要更换时，运维服务商需提供备件保修服务；
4. 必要时触发故障升级管理流程；
5. 故障处理过程中，由服务热线通知故障申告人处理进展和状态；
6. 故障处理完毕后，由服务热线通知故障申告人确认，并做满意度调查， 闭环管理。

（二）故障等级

故障等级划分表。

故障等级	故障现象
P1 级	系统宕机或者不可用，不能保存进行中的工作，或者导致数据丢失等，导致对应的业务服务停止
P2 级	系统严重告警或性能明显下降，业务系统不正常使用，导致对应的业务服务受到影响等
P3 级	系统出现一般告警，或性能有所下降，对应的业务服务能够提供

（三）故障管理

为了保证服务质量指标得以实现，需设置了故障升级管理制度，运维服务商应与设备和服务提供商建立密切的合作和沟通关系，在必要时可以组织各方面的专家，共同解决复杂疑难故障。

如果需要，运维服务商的管理层直接参与设备的维护服务，调度及整合更多资源，快速制定解决方案、监督解决过程，使故障得以快速、妥善地解决。

3.6.3 问题管理与记录服务

资料管理是维护工作的基石，运维服务商需在信息中心许可的情况下，建立服务维护档案，以便在需要时可以快捷准确的查询。

服务内容如下：

1、设备档案：建立清单中设备的资料库，内容包括厂家，型号，系列号， 硬件配置，软件配置，地址配置，更换、升级记录等。

2、服务记录：提供服务记录和服务简报，包括热线服务记录，现场故障服务记录，专项服务记录，备件服务记录等，各项记录一式两份，并填写软件系统解决问题清单记录表，包括解决问题类型、解决问题工作量、解决问题人员、备品备件价格（如有）、其他额外服务价格等量化指标，定期向司法厅厅法律职业资格管理处提供运维服务确认清单，包括月度、半年和年度服务简报，将服务工作和维护建议定期向我中心汇报，并以此作为运维单位年度绩效考核评分指标之一。

3、分析报告服务：在每次故障处理结束后，都会向我中心提供故障分析报告服务；在我中心有需求时，提供系统性能分析报告、优化建议报告，变更分析报告等服务。负责对各种报告分类归档管理，方便查阅。

4、服务结束后，提交年度运行维护服务报告，将一年来的日常巡检记录、各种故障处理情况、设备运行情况、设备健康状况详细记录，并根据我中心业务实际情况对各级系统进行全面的评估，并提出优化和未来发展建议。

3.7 运维制度与规范

本项目维保应参照以下技术标准和规范：

1、《国家电子政务工程建设项目管理暂行办法》（国家发改委 55 号令）；

2、《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96 号）；

3、《关于政府购买服务有关预算管理问题的通知》（财预[2014]13 号）；

4、《海南省信息化条例》2013；

5、《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》 GB/T 28827.1；

6、《信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范》 GB/T 28827.2 ；

7、《信息技术服务 运行维护 第 3 部分：应急响应规范》 GB/T 28827.3 ；

8、《信息技术服务服务管理第 1 部分：服务管理体系新版要求》 ISO/IEC20000-1-2018；

9、《信息技术服务服务管理 第 2 部分：服务管理实践规则》GB/T24405.2 /ISO IEC 20000-2：2010 ；

10、《信息安全技术信息安全等级保护测评要求》（GB/T28448-2019）；

11、政务云安全要求（GW0013-2017） ；

12、信息安全技术网络安全等级保护基本要求（GB/T 22239-2019）。

3.7.1 服务时间

(1) 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。

3.7.2 行为规范

(1) 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事；

(2) 与用户运行维护体系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) 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，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。

3.7.3 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。应用信息系统的应用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。

3.8 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厅法律职业资格管理处说明情况、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厅法律职业资格管理处说明情况、提出解决方案，申请考核扣分、扣费减免。

3.8.1 系统运维质量考核要求

运维服务提供单位根据下表所列考核方法对项目进行考核，并从合同金额中扣除对应合同款。如考核扣除金额大于剩余合同款项，将立即终止合同。

序号	考核点	考核标准
1	发生有责任的信息安全事件	每发生有责任的 2 起一级故障事件，扣除 10%合同款； 每发生有责任的 2 起二级故障事件，扣除 8%合同款；每发生有责任的 2 起三级故障事件，扣除 5%合同款； 每发生有责任的 2 起四级故障事件，扣除 1%合同款；
2	不遵守终端设备和软硬件平台安全操作规程，进行违规操作	每发生一次，扣除 0.5%合同款
3	未按时、按质量提交运维工单、运维记录、运维总结报告等项目交付物	每发生一次，扣除 0.5%合同款
4	项目组成员发生迟到、早退、擅自离岗等不遵守支队工作纪律的情况	每发生一次，扣除 0.5%合同款
5	年度进行绩效考核，评分满分 100 分	评分低于 70 分，扣除 10%合同款

特别说明：

如维护方不能在规定时间内解决用户方的系统故障、备件更换等问题，维护方需指派任何服务商的更高级技术人员或聘请原厂商的技术专家解决问题并由维护方负责协调组织。

3.8.2 年度绩效考核

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）小时电话值守响应并处理，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 70 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
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

序号	优先级别	通告路径(通知)

序号	优先级别	通告路径(通知)
1	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
2	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
3	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
4	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

序号	参数	定　义
1	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。
2	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。
3	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。
4	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。
5	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。

3.9 应急服务响应措施

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。

3.9.1 应急预案实施基本流程

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。

3.9.2 突发事件应急策略

（1）值班人员平时应做好应急事件的监控工作，对于突发事件应认真分析、准确判定故障发生的数据域，负责跟踪该事件直至其结束。

对于不在运维中心的故障，应在第一时间内通知负责人去现场处理，密切关注事件流程及进展情况，并做好登记工作上报领导。

（2）正常情况下，要求值班人员在 10 分钟内进行事件确认。如果属于一般事件则按照事件流程进行分派处理，否则应迅速启动《应急预案》，并严格按照《应急预案》所规定的步骤快速实施应急处置，及时汇报上级领导，掌握实时处理情况。

（3）在处理过程中，如需其他部门去现场增援处理，应及时向上级领导部门汇报，协调沟通，尽快联系技术工程师或厂家技术支持赶赴现场援助处理。

B包用户需求书

一、项目名称：海南省司法厅2023年度信息化运行维护项目。

二、服务期限：合同签订生效后且具备项目实施条件后一年内完成网络安全等级保护测评及安全保障服务全部内容（其中网络安全等级保护测评服务在合同签订后且具备测评工作开展条件后90个工作日内完成），并出具相应的服务成果。

三、服务地点：用户指定地点。

四、采购资金的支付方式、时间、条件：

4.1 首付款:在合同签订后5个工作日内，甲方凭乙方开具的正式有效发票以银行转账方式向乙方支付合同金额的50%首付款。

4.2 第二笔款项：合同总金额的50%，根据省财厅实际下达项目建设经费及支付进度要求，付款方式和时间由甲方双方共同协商。

（其他未尽事宜以合同约定为准）

五、申请人的资格要求：见采购公告。

六、验收要求：按标书服务要求和国家行业标准进行验收。

七、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业

八、服务要求

（一）标的名称

海南省司法厅2023年度信息化运行维护项目网络安全等级保护测评及安全保障服务

（二）项目服务背景

为了进一步贯彻落实国家网络安全等级保护制度，推进海南省司法厅的网络安全等级保护工作，提高海南省司法厅等级保护对象的安全保障能力和防护水平，更好地提升海南省司法厅网络安全管理的整体水平，根据《中华人民共和国网络安全法》、《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》、《信息安全等级保护管理办法》（公通字〔2007〕43号）、《海南省政务信息化项目建设管理实施细则（暂行）》（琼数组办〔2022〕5号）和《海南省进一步贯彻落实网络安全等级保护制度实施方案》的通知（琼公通〔2022〕14号）等相关规定和要求，采购人将委托具有公安部第三研究所颁发的网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书的供应商，协助采购单位开展海南省司法厅2023年运维服务项目网络安全等级保护测评及安全保障服务，包括等级保护对象的定级备案，网络安全等级保护等级测评服务，以全面提高网络安全保障能力和水平，为切实做好等级保护对象的网络安全等级保护的各项工作夯实基础，等级测评结束后，出具《网络安全等级保护等级测评报告》，并针对等级保护对象安全建设提出具有针对性的整改建议，落实网络安全等级保护制度的各项要求，同时协助开展网络安全培训、网络漏洞扫描评估服务、网络安全应急响应服务、网络安全加固服务、网络安全应急演练等安全保障服务，提升信息系统安全防护水平，实现网络安全等级保护工作合规，保障海南省司法厅信息系统安全稳定运行。

（三）项目服务范围

本次项目所涉及的等级保护对象如下:

序号	等级保护对象	级别
1	海南司法行政网	第三级(S3A3G3)
2	高清远程视频会议系统	第三级(S3A3G3)
3	数字法治智慧司法信息化平台	第三级(S3A3G3)

4	行政执法监督平台	第三级(S3A3G3)
5	海南省司法厅综合办公信息系统	第二级(S2A2G2)
6	社区矫正信息管理系统	第三级(S3A3G3)

（四）项目服务内容及要求

4.1.协助定级备案服务

供应商依据国家网络安全等级保护管理规定，参照《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》GB/T 22240-2020 定级标准，协助采购单位完成等级保护对象的定级和备案工作，具体内容如下:

（1）协助对等级保护对象进行识别，明确等级保护对象的边界和定级对象，对等级保护对象的子系统进行划分，确定等级保护对象以及子系统的安全等级。

（2）结合定级相关标准和行业的相关定级指导文件，对现有等级保护对象的安全等级进行重新评估，如信息系统或安全等级发生变化的，协助采购单位完成等级保护对象安全等级变更，向公安机关申请办理变更手续。

4.2.网络安全等级保护等级测评服务

供应商应依据国家网络安全等级保护管理规定，按照《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》(GB/T 28448-2019)、《信息安全技术网络安全等级保护测评过程指南》(GB/T28449-2018)有关管理规范和技术标准，**在合同签订后且具备测评工作开展条件后 90 个工作日内**完成等级保护对象的网络安全等级测评工作，测评工作完成后，针对等级保护对象测评的情况，出具《网络安全等级保护等级测评报告》，并针对等级保护对象安全建设提出具有针对性的整改建议。

4.2.1 测评实施内容

供应商应针对等级保护对象完成等级保护对象要素进行确认、分析和梳理，提出详细的等级测评方案。对等级保护对象的整体保护状况和等级保护对象组件，逐一进行网络安全等级保护等级测评，等级测评的内容包括以下内容:安全物理

环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理十个层面的安全测评；完成测评工作后，出具《网络安全等级保护等级测评报告》，并针对等级保护对象安全建设提出具有针对性的整改建议。

4.2.2 测评实施过程

供应商在测评过程中，按照《信息安全技术 网络安全等级保护测评过程指南》等标准开展测评实施工作，等级测评过程分为四个基本测评活动:测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、报告编制活动。测评双方之间的沟通与洽谈应贯穿整个等级测评过程。

4.2.2.1 测评准备活动

测评准备活动的目标是顺利启动测评项目,收集定级对象相关资料,准备测评所需资料,为编制测评方案打下良好的基础。

测评准备工作应包括工作启动、信息收集和分析、工具和表单准备。

详细要求见下表：

项目内容	工作内容	成果输出
项目启动	1.组建测评项目组	向用户提交《项目计划书》《提供资料清单》
	2.编制《项目计划书》	
	3.确定测评委托单位应提供的资料	
信息收集分析	1.整理调查表单	《等级保护对象调查表》
	2.发放调查表单给测评委托单位	
	3.协助测评委托单位填写调查表	
	4.收回调查结果	
	5.分析调查结查	
工具和表单准备	1.调试测评工具	确定测评工具(测评工具清单)《现场测评授权书》打
	2.模拟被测定级对象架构,熟悉被测	

	定级对象	印各类表单:风险告知书、文档交接单、会议记录表单、会议签到表单
	3.准备和打印各类表单	

4.2.2.2 方案编制活动

方案编制活动的目标是整理测评准备活动中获取的定级对象相关资料,为现场测评活动提供最基本的文档和指导方案。

方案编制活动应包括测评对象确定、测评指标确定、测评内容确定、工具测试方法确定、测评指导书开发及测评方案编制等六项主要任务。

详细要求见下表：

工作内容	工作详细任务	输出成果
一、测评对象确认	分析并确定被测定级对象 识别并描述被测定级对象的整体结构 识别并描述被测定级对象的边界 识别并描述被测定级对象的网络区域 识别并描述被测定级对象的主要设备 确定测评对象 描述测评对象	《测评方案》的测评对象部分
二、测评指标确定	确定被测定级对象业务信息和系统服务安全保护等级	《测评方案》的测评指标部分
	根据被测定级对象的 A 类、S 类及 G 类基本安全要求的组合情况,从 GB/T22239、行业规范中选择相应等级的基本安全要求作为基本测评指标	
	根据测评委托单位及被测定级对象业务自身需求，确定特殊测评指标。	
	根据测评委托单位及被测定级对象业务自身需求，确定特殊测评指标。	
	对确定基本测评指标和特殊测评指标进行描述,并分析给出指标不适用的原因	
三、测评内容确定	确定每个测评对象对应的每个测评指标的测评方法	《测评方案》的单项测评实施部分
	确定实施测评的单项测评内容	
四、工具测试点确定	确定工具测试环境 确定工具测试工具 确定工具测试的测评对象 选择测试路径 确定测试工具的接入点	《测评方案》的的工具测试方法及内容部分

	本次项目测评需要使用到如下工具: 漏洞扫描工具; Windows 主机安全配置检查工具; Linux 主机配置检查工具; 网络及安全设备配置检查工具; 病毒检查工具; 木马检查工具; 网站恶意代码检查工具; 在线检查工具(网站安全检查工具); 终端安全检查工具; 口令破解工具; 渗透测试工具; SQL 注入验证检查工具; 在线数据库安全检查工具。	
五、测评指导书开发	确定单个测评对象，内容包含测评对象的名称、位置信息、用途、管理人员等信息	测评指导书、测评结果记录表格
	确定单项测评实施活动,包括测评项、测评方法、操作步骤和预期结果等四部分	
	确定单项测评、整体测评表述形式	
	根据测评指导书,形成测评结果记录表格	
六、测评方案编制	明确项目整体情况和测评活动依据	向用户提交经过评审和确认的《测评方案》、《风险规避实施方案》
	根据测评协议书和被测定级对象情况,估算现场测 评工作量	
	根据测评项目组成员安排,编制工作安排情况	
	根据以往测评经验以及被测定级对象规模,编制具体测评计划,包括现场工作人员的分工和时间安排	
	汇总上述内容及方案编制活动的其他任务获取的	
	内容形成测评方案文稿	
	评审和提交测评方案	
	根据测评方案制定风险规避实施方案	

4.2.2.3 现场测评活动

现场测评活动通过与测评委托单位进行沟通和协调,为现场测评的顺利开展打下良好基础,依据测评方案实施现场测评工作,将测评方案和测评方法等内容具体落实到现场测评活动中。现场测评工作主要取得报告编制活动所需的、足够的证据和资料。

现场测评活动应包括现场测评准备、现场测评和结果记录、结果确认和资料归还三项主要任务。

详细要求见下表：

工作内容	工作详细任务	输出
1.现场测评准备	测评委托单位对风险告知书签字确认	会议记录，风险告知书，测评方案和现场测评工作计划，现场测评授权书
	测评委托单位协助测评机构签署现场测评授权书	
	召开现场测评首次会	
	双方确认测评计划和测评方案	
	双方确认配合人员、测评环境等各种现场测评需要的资源	
2.现场测评和结果记录	确认测评对象的关键数据已经进行了备份	《各类测评结果记录/测评证据 和证据源记录/文档交接/规划 记录单》 访谈结果:安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理安全测评的测评结果记录或录音 ; 文档审查结果:安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理测评的测评结果记录; 配置核查结果:安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心测评结果记录表格 工具测试结果: 安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心测评结果记录，工具测试完成后的电子输出记录，备份的测试结果文件 实地察看结果:安全物理环
	确认具备测评工作开展的条件，测评对象工作正常，系统处于一个相对良好的状况	
	根据测评指导书实施现场测评，获取相关证据和信息	
	测评结束后，双方确认测评工作是否对测评对象造成不良影响,测评对象及系统是否工作正常	
3.结果确认和资料归还	汇总测评记录，对漏掉和需要进一步验证的内容实施补充测评	
	召开现场测评结束会，测评双方对测评过程中得到的证据源记录进行确认	
	测评人员归还借阅的所有文档资料，并由测评委托单位文档资料提供者签字确认	

		境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理测 评结果记录 测评结果确认:现场核查中发现的问题汇总、测评证据和证据源记录、测评委托单位的书面认可文件

4.2.2.4 报告编制活动

在现场测评工作结束后，应对现场测评获得的测评结果(或称测评证据)进行汇总分析，形成等级测评结论，并编制测评报告。

测评人员在初步判定单项测评结果后,还需进行单元测评结果判定、整体测评、系统安全保障评估，经过整体测评后,有的单项测评结果可能会有所变化,需进一步修订单项测评结果,而后针对安全问题进行风险评估,形成等级测评结论。报告编制活动应包括单项测评结果判定、单元测评结果判定、整体测评、系统安全保障评估、安全问题风险分析、等级测评结论形成及测评报告编制七项主要任务。

详细要求见下表：

工作内容	工作详细任务	工作依据（模版）
1.单项测评结果判定	分析测评项所对抗威胁的存在情况	测评报告的等级测评结果记录部分
	分析单项测评项的测评证据,并与要求内容的预期测评结果相比较,给出单项测评 结果和符合程度得分	
	综合判定单项测评项的测评结果	
2.单元测评结果判定	汇总不同测评对象对应测评指标的单项测评结果情况	测评报告的单元测评小结部分
	判定每个测评对象的单元测评结果	
3.整体测评	分析不符合和部分符合的测评项与其他测评项(包括安全控制点、安全控制点间、区域间)之间的关联关系及对结果的影响情况	测评报告的整体测评部分
	根据整体测评分析情况,修正单项测评结果符合程度得分和问题严重程度值	

4.系统安全保障评估	根据整体测评结果,计算修正后的每个测评对象的单项测评结果和符合程度得分	测评报告的系统安全保障评估部分
	根据各对象的单项符合程度得分,计算安全控制点得分	
	根据安全控制点得分,计算安全层面得分	
	根据安全控制点得分和安全层面得分,总体评价被测定级对象已采取的有效保护措施和存在的主要安全问题情况	
5.安全问题风险分析	针对整体测评后的单项测评结果中部分符合项或不符合项所产生的安全问题,结合关联测评 对象和威胁,分析可能对定级对象、单位、社会及国家造成的安全危害	测评报告的安全问题风险分析部分
	结合安全问题所影响业务的重要程度、 相关系统组件的重要程度、安全问题严重程度以及安全事件影响范围等综合分析可能造成的安全危害中的最大安全危 害(损失)结果	
	根据最大安全危害严重程度进一步确定定级对象面临的风险等级,结果为“高”“中”或“低”	
6.等级测评结论形成	统计再次汇总后的单项测评结果为部分符合和不符合项的项数	等级测评报告的等级测评结论部分
	计算定级对象综合得分，形成等级测评结论，形成等级测评结论	
7.测评报告编制	概述测评项目情况，整理前面几项任务的输出/产品	经过评审和确认的被测定级对象等级测评报告
	针对被测定级对象存在的安全隐患，提出处置建议	
	根据测评协议书、测评委托单位提交的相关文档、测评原始记录和其他辅助信息,对测评报告进行评审	
	评审通过后,由项目负责人签字确认并提交给测评委托单位	

4.2.2.5 测评实施活动文档

测评机构在上述各阶段活动的测评实施服务过程中，根据服务规范和采购人要求，提供系统、完整、清晰的服务日常报告。

提供的服务文档应至少但不限于如下文档:

测评准备活动阶段:

《项目计划书》；

《等级保护对象调查表》；

《会议记录表》；

方案编制活动阶段:

《网络安全等级保护测评方案》；

《测评指导书》；

《风险规避实施方案》；

现场测评活动阶段:

《现场测评授权书》；

《文档交接单》；

《会议记录》；

报告编制活动阶段:

按系统提交《网络安全等级保护等级测评报告》，并针对该信息系统提出安全整改建议。

4.3.网络安全培训服务

供应商依据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）、《网络安全等级保护测评高风险判定指引》（T/ISEAA 001-2020）等文件对“定期对从业人员进行网络安全教育、技术培训和技能考核”的相关规定，自合同签订之日起一年内，协助采购单位开展采购单位全体人员不少于 1 次的网络安全意识培训,对从事网络安全技术岗位人员开展专业技能或认证培训(提供 2 人次专业认证机构的网络安全认证培训如 CISAW 认证培训等)。

4.4.网络安全漏洞扫描评估服务

供应商依据《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019），结合用户的实际网络安全需求，自合同签订之日起一年内提供 4 次安全漏洞扫描评估服务。通过采用多种专业漏洞扫描工具针对等级保护对象开展交叉漏洞扫描及验证服务，由经验丰富的专业网络安全服务人员对扫描结果实施安全分析,及时掌握等级保护对象的安全状况，发现存在的主要安全问题和薄

弱环节，出具《安全漏洞扫描评估报告》,并提供完善的修补建议，指导落实安全措施，及时修补漏洞，建立网络安全长期保障机制，降低安全风险，促进等级保护对象持续安全稳定运行。

4.5.网络安全应急响应服务

供应商依据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《突发事件应急预案管理办法》、《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）、《海南省信息化条例》等文件对网络安全事件“应急预案”、“应急演练”、“应急响应”的相关规定，结合信息系统实际情况，在信息系统安全事件发生时，自合同签订之日起一年内提供 4 次现场网络安全应急响应服务，对安全事件发生的信息系统 30 分钟内进行响应， 2 小时内到达现场开展安全事故分析，8 小时内协助提供解决安全故障、修复系统，最大限度的保护服务器和数据，最快的速度恢复访问和网络畅通，使信息系统恢复正常工作,尽可能挽回或减少损失,服务结束后出具《网络安全应急响应处置报告》。

4.6 网络安全加固服务

供应商在开展网络安全等级保护等级测评及相关网络安全保障服务过程中，针对发现的网络安全问题和差距,依据国家及行业网络安全等级保护相关标准和法规要求，提供 1 次网络安全加固服务。供应商应从网络安全、主机安全、应用安全和数据安全等多角度,结合多种技术手段为采购人的等级保护对象提供网络安全加固服务，将安全技术体系、安全策略、安全措施和要求落实到具体设备和安全管理工作上，将网络架构、服务器、网络设备、安全设备、操作系统、数据库、应用系统等提升到符合相关国家及行业信息安全要求的安全状态，提升系统安全防护水平，实现等保合规，服务结束后出具《网络安全加固报告》。

4.7 网络安全应急演练服务

供应商依据《中华人民共和国网络安全法》、《国家网络安全事件应急预案》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《突发事件应急预案管理办法》、《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）、《信息安全技术 网络安全事件应急演练指南》（GB/T 38645-2020）等文件的要求，结合采购人的实际情

况，提供一年 1 次网络安全应急演练服务。协助采购人编制《信息安全事件应急预案》，并对信息系统相关人员进行应急预案、应急技巧及对典型的信息安全事件进行预防等方面的培训，并针对《信息安全事件应急预案》开展相应的应急演练工作，演练结束后出具《网络安全应急演练总结报告》。

（五）项目的实施要求

项目实施过程中，供应商应遵循国家标准、行业标准。

1.项目实施要求

在项目实施中投标方必须做到:

1.1 提供项目实施组织架构;

1.2 提供详细的项目实施方案和计划进度说明书;

1.3 对于采购人的电话咨询和常规服务请求在 30 分钟内予以答复，2 小时内到达采购人现场;

1.4 严格按照双方确定的计划进度保质保量完成工作;

1.5 规范项目实施过程中的文档管理;

1.6 项目实施中要引入风险管理、质量管理、成本管理;

1.7 签署《保密协议》。

2.实施团队要求

2.1 供应商须根据项目特点和实际情况，提出项目团队配置方案，包括团队成员、组织架构和分组分工等，满足项目实施的需要。

2.2 供应商项目团队成员应不少于 1 名项目经理、4 名项目团队人员。项目经理负责项目现场实施，具有公安部信息安全等级保护评估中心颁发的《信息安全等级测评师证书》或中关村信息安全测评联盟颁发的《网络安全等级测评师证书》，等级达中级及以上，至少有 5 年以上等级保护测评工作经历和经验（至少 5 年以上的工作经历和经验的证明材料以初次取得的测评师证书时间为准，初次取得的测评师证书时间截至 2023 年 1 月 1 日至少 5 年，初次取得的测评师证书可以是初级的）；团队成员必须具备公安部信息安全等级保护评估中心颁发的《信息安全等级测评师证书》或中关村信息安全测评联盟颁发的《网络安全等级测评师证书》，至少有 1 年以上的等级保护测评工作经历和经验（1 年以上的工作经历和经验的证明材料以初次取得的测评师证书时间为准，初次取得的测评师证书时间

截至 2023 年 1 月 1 日至少 1 年）。测评机构须在响应文件中提供完整的实施团队名单及职责分工，所有人员必须属于测评机构在册员工（提供社保缴纳证明为认定依据或出具承诺函），并提供相应人员相关简历信息（包含所学专业、学历及相关资质证明与工作经验），相关证明须加盖测评机构公章。

2.3 按照公安部对测评机构管理的规定和要求，测评项目现场实施的人员必须是本机构的持证测评师，而且测评项目不允许分包或转包，中标人一旦出现上述违规情况采购人有权解除合同。

3.项目验收

供应商必须书面通知采购人所完成的工作和准备进行验收的项目种类及验收开始时间，此通知书需经采购人认定后方可执行。

4.验收组织

成立由采购人、中标方以及其他有关人员组成的验收小组，负责对项目进行全面的验收。

5.验收标准

5.1 完成了采购需求的所有安全服务内容;

5.2 提交《网络安全等级保护等级测评报告》、《安全漏洞扫描评估报告》、《网络安全应急响应处置报告》、《网络安全加固报告》、《网络安全应急演练总结报告》等成果交付文件；

5.3 提交项目实施阶段所有的过程文档。