福建省应急管理厅计算机终端运维服务需求方案

2020年，省应急厅开展国产终端的替换工作，现有在用终端192台,其中国产终端159台，目前我厅大部分国产终端都将面临免费质保到期。因部分业务应用系统在国产终端尚无法使用，单位还保留33台windows终端在用。

1. **终端运维服务**
2. **人员要求**

运维单位安排1名固定技术人员，要求技术人员3年以上计算机相关工作经验；具备信息化运维保障能力，能够独立排查和解决各类国产终端日常故障；较好的沟通交流和语言表达能力；具备较强的责任心。

1. **响应要求**

一般性故障，运维人员接到故障报修，20分钟内电话响应，优先通过电话、视频等远程指导解决，并根据处置需求到达现场处理。软件故障原则上应当天解决，硬件故障原则上应先更换备件，无法有效解决的再更换备机。

重要故障，运维人员接到故障报修，10分钟内现场响应处置，并上报公司申请增援，增援团队2小时内到达现场，到达现场1小时内解决或者提供有效解决措施。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障等级划分** | | |
| 序号 | 故障等级 | 等级说明 |
| 1 | 一般性故障 | 单个设备或软件故障，可快速切换备用设备处理 |
| 2 | 重要故障 | 整体或者区域系统瘫痪，影响单位正常办公需求 |

1. **服务内容**
2. 单位终端台账整理；
3. 终端故障处理，保障终端稳定运行；
4. 终端配套软件操作系统、流版式软件、杀毒软件等安装、卸载、升级等服务，终端外设打印机安装适配；
5. 配合单位检查（包括但不限于：保密、正版化等）
6. **备机、备件服务**
7. 根据厅机关办公终端的性质，必须提供两台完整国产电脑备机。
8. 提供一定数量的国产电脑的硬盘、内存、电源、显示器、光驱非核心部件，随时响应部件更换，备件服务采用全年包干的形式。
9. 根据现场诊断结果，不涉及核心组件，直接更换配件；核心组件问题提交诊断报告。
10. **杀毒软件服务**

根据省网信办关于计算机终端杀毒软件安装要求和省版权局关于软件正版化工作要求，为方便软件管理和维护，拟更换192台国产终端杀毒软，同时采购3年杀毒软件升级服务。同时在内、外网各部署一台服务器（利旧）用于安装杀毒软件管理平台，提供国产终端杀毒软件客户端注册和统一升级。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 设备类型 | 数量 | 服务 |
| 国产终端(外网) | 157套 | 奇安信杀毒软件病毒库升级，提供3年防病毒软件授权 |
| 国产终端(内网) | 159套 | 更换杀毒软件，提供3年防病毒软件授权 |
| 总计 | 316套 |  |

1. **保密检查服务**
2. 依照省保密局终端保密检查工作要求，为全厅非密终端提供一次保密检查服务。
3. 运维单位提供符合省保密局要求的网络版保密检查工具，对全厅非密终端进行文件扫描检测，同时提供检查工具安装服务。
4. 完成检测后需向厅保密办提交检测记录及检测报告，配合评估检查报告，对报告的违规信息进行汇总。
5. 对检测中发现有违规信息的终端，进行擦除覆写，清除痕迹。
6. 根据厅办公室要求，配合开展相关配件更换服务。