

序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准
1	机房的基础环境维护	做好自治区电子政务外网中心机房日常巡检、监控设备、消防、配电、UPS、空调、防雷接地、气体灭火系统、烟火报警系统等日常维护。	维护消防灭火设施，保障相关设备运转联动正常，确保机房消防安全，维护优化机房动环系统。	合同签订之日起一年。	机房环境温度、湿度控制在规定范围，消防系统运行正常。
2	软硬件维护	自治区电子政务外网中心机房安全设备、网络设备、服务器、磁盘阵列、备份一体机、光纤交换机、负载均衡、防火墙、交换机（接入、汇聚）、中间件等相关软硬件的运行维护。	网络层面：优化网络拓扑结构，合理分配网络带宽，采用负载均衡技术（如 Nginx 的负载均衡功能）分散网络流量，提高网络传输效率。 故障处理：当监控系统发现异常或收到用户反馈的故障信息时，运维人员需要快速定位问题。对于常见的故障，按照预先制定的应急预案进行处理。在处理故障的过程中，要及时记录故障现象、处理步骤和结果，以便后续分析和总结经验。 接入单位部署设备维护：自治区级外网（一期）点位和地市核心节点电子政务外网接入单位的设备维护，从备件库更换故障设备。保障自治区电子政务外网（一期）工程接入单位接入设备（路由器、交换机）的正常运行和外网线路新建、迁移的技术支撑工作，做好与线路运营商的对接工作。	合同签订之日起一年。	确保软硬件正常运行。
3	安全咨询服务	投标人须提供不少于6名驻场人员，提供人员名单及驻场承诺。管理与维护自治区电子政务外网网络与信息系统在运行过程中发生的一切与信	按要求出具运维和安全日报、周报、月报、年报。不断优化完善现有监测系统、全方位提升监测能力。	合同签订一年。	按要求出具运维和安全日报、周报、月报、年报。不断

		息安全相关服务而所需支出的人力需求，包括对信息系统提供的安全巡检、安全加固、脆弱性检查、渗透性测试、安全风险评估、应急保障等。		优化完善监测系统，全方位提升能力。
4	应用系统维护	<p>主要涉及的应用系统为西藏自治区电子政务预警一体化平台、西藏自治区电子政务网站群管理平台、西藏自治区电子政务信息共享和应用平台、西藏自治区电子政务办公资源平台、西藏自治区电子政务应用支撑平台、西藏自治区电子政务邮件系统及相关服务器、数据库、中间件、操作系统等的日常维护、日常运营、用户培训、故障处理等工作，及重要节点对各系统进行1次漏洞扫描并输出安全报告。根据漏洞扫描报告，对发现的操作系统漏洞、数据库漏洞、应用程序漏洞等，及时更新补丁或采取其他修复措施。</p> <p>访问控制策略：设置合理的用户权限和访问策略，确保只有授权用户能够访问敏感资源。</p> <p>系统升级与变更管理：关注应用系统的官方版本发布安全信息，及时评估补丁包的功能和性能改进情况。在合适的时机，按照变更管理流程进行系统升级。升级前，需要在测试环境中进行充分的测试，确保新版本与现有系统的兼容性。当需要对应用系统的配置进行调整时（如修改数据库结构、更新中间件参数等），要经过严格的变更管理流程。包括提出变更申请、评估变更影响、制定变更计划、在测试环境验证、在生产环境实施变更等步骤。根据甲方需求完成新功能开发、上线。</p> <p>数据更新：针对可对外发布的消息通知、安全通报等信息在应用</p>	<p>工单处理：对接各使用单位上报应用系统工单处理。</p> <p>日常监控：实时监测服务器的硬件状态，包括CPU使用率、内存使用率、磁盘I/O、网络流量、安全事件等，针对异常事件进行分析、处理。</p> <p>软件监控：监控操作系统的运行状态，包括进程运行情况、系统日志等。对于应用系统，监控其关键性能指标，如Web应用的响应时间、事务处理成功率等。同时，监控数据库的性能，如查询执行时间、连接数等。</p> <p>性能优化：对操作系统、数据库和应用系统进行性能优化。</p> <p>安全漏洞排查与修复：每月和重要节点对各系统进行1次漏洞扫描并输出安全报告。根据漏洞扫描报告，对发现的操作系统漏洞、数据库漏洞、应用程序漏洞等，及时更新补丁或采取其他修复措施。</p> <p>访问控制策略：设置合理的用户权限和访问策略，确保只有授权用户能够访问敏感资源。</p> <p>系统升级与变更管理：关注应用系统的官方版本发布安全信息，及时评估补丁包的功能和性能改进情况。在合适的时机，按照变更管理流程进行系统升级。升级前，需要在测试环境中进行充分的测试，确保新版本与现有系统的兼容性。当需要对应用系统的配置进行调整时（如修改数据库结构、更新中间件参数等），要经过严格的变更管理流程。包括提出变更申请、评估变更影响、制定变更计划、在测试环境验证、在生产环境实施变更等步骤。根据甲方需求完成新功能开发、上线。</p> <p>数据更新：针对可对外发布的消息通知、安全通报等信息在应用</p>	<p>合同签订之日起一年。</p> <p>确保系统正常运行，做好安全防护工作。</p>

			系统进行更新、对外通报。		
5	电子政务外网办公资源系统应用推广培训	根据全区用户单位需求配置办公系统。	根据全区用户单位需求搭建组织架构、注册用户，搭建门户以及工作流程工作，必要时需要前往现场进行现场培训以及点对点安装部署。	合同签订之日起一年。	按照招标文件第六章采购需求执行。
6	购置软件授权	购买部分电子政务外网终端安全软件、安全设备、VPN 授权。	购买部分电子政务外网终端安全软件、安全设备、VPN 授权。	合同签订之日起一年。	及时购买原厂授权。
7	安全咨询服务	保障自治区电子政务外网（区级）接入单位相关接入设备的正常运行和电子政务外网扩展及技术支撑工作，做好与线路运营商的对接工作。保障安全设备正常运行、软硬件正常使用，配合相关部门做好网络安全攻防演练，修改完善网络安全应急预案和定期开展网络安全演练工作。提供长期稳定的技术服务队伍，常驻现场进行硬件设备、安全设备及日常巡检、值班等运维服务，随时监控、管理。	保障安全设备正常运行、软硬件正常使用，配合相关部门做好网络安全攻防演练，修改完善网络安全应急预案和定期开展网络安全演练工作。提供长期稳定的技术服务队伍，常驻现场进行硬件设备、安全设备及日常巡检、值班等运维服务，随时监控、管理。	合同签订之日起一年。	了解、掌握各地（市）电子政务外网运行情况，现场分析、解决存在的问题，不断完善运维联动机制，确保电子政务外网畅通运行，满足各接入单位业务需求。