服务范围：为常州市住房公积金管理中心（以下简称中心）对现有服务器区包括但不限于小型机、存储、服务器、光纤交换机、备份一体机、自助终端设备等的硬件及移动信息服务软件平台维护（原厂服务），EDR 终端防护服务（原厂服务）、终端威胁防御系统（原厂服务）、内网即时通讯软件服务等设备、系统和软件根据采购人需求调整规划建设为安全数据中心，并提供 2025 年度安全数据中心运维服务。

服务要求：

1 日常维护要求：

1.1.响应时间

投标方需对中心维保设备提供 7*24 小时响应服务。当收到维保通知后，应在 30 分钟内安排技术力量赶赴现场进行排查。如果是一般故障的应在 8 小时内解决，重大问题的应在 48 小时内解决。故障处理完毕以后，视情况需要安排技术人员驻场观察 1-2 天。硬件故障，3 天内更换故障零部件，不能按时更换的，须提供同档次类似性能的备机或替代解决方案。确保中心服务范围内设备安全、稳定、高效运行。

1.2.重点时间段保障

确保每年 6 月底和 12 月底提供一组技术人员到达现场按照采购人的要求提供驻点技术支撑服务。在其他时间段内，根据中心要求，提供驻点技术支撑服务。

1.3 驻场服务

提供一名专业技术人员每周不少于 3 次 8 小时现场驻点服务，7*24 小时即时响应。

如果遇到无法解决的问题，经与中心协商确认后，委托第三方处理解决问题（相关所有费用均由投标方承担）。

2 定期巡检要求：

2.1.每季度对维保设备进行巡检服务（深度健康检查服务），巡检对象包括设备服务范围内所含硬件及系统软件等，检查硬件、系统和软件的运行状态，并于 3 个工作日之内提交相应的巡检报告和软件稳定性评估报告。

2.2.对硬件运行情况检测，检查项如下：指示灯、设备异响、设备温度、光驱读盘能力，各项硬件性能等。

2.3．对维保设备的硬件告警、光驱可用、风扇运转、网卡工作状态、线缆连接和标签粘贴、异响、异味、账户和密码、操作系统区域时间、网络通信、CPU 及内存使用情况检查、磁盘使用率、日志等进行检查。

2.4．每次巡检结束后投标方工程师应根据巡检信息对设备进行分析，并在巡检报告中详细列出。

2.5．在巡检过程中发现任何问题，均应立即通知中心，并排除故障，如排除过程中可能对设备及业务运行产生影响的，应与中心协商后，在保证设备安全运行的前提下，安排在合适的时间进行。

2.6.对中心日志系统与文件备份系统需每月现场检视不少于 1 次。

3 移动信息服务软件平台维护服务要求：

3.1．当出现故障时，接到通知后 30 分钟响应，2 小时赶赴现场，24 小时内排除故障，确保软件正常运行满足中心业务系统运行要求。

3.2.系统优化服务：针对系统漏洞、不合理处以及随着应用的发展出现的需求变化，对整个系统进行必要的优化处理；

4.系统硬件维护：对系统的硬件进行检测，确认工作状态是否正常；

3.4.系统软件维护：根据原厂商发布的最新代码或软件的情况，在不需要硬件升级以及额外费用的基础上，为中心进行补丁程序的安装、最新系统软件的更新操作。

3.5.技术文档更新：对于系统配置发生变化的，将对技术文档进行更新、整理后作为新的技

术文档递交中心存档。
4.EDR 终端安全防护要求：
3.保障软件在服务期内运行正常，当出现故障或者威胁告警时，接到通知后 30 分钟响应，60 分钟赶赴现场，24 小时内排除故障或威胁。
4.每月上门察看 EDR 的巡检结果并出具书面报告；
4.3.对 EDR 告警未处理的内容（不需要特别紧急处置的内容）进行分析并向采购人提出建议；
4.4.对于被 EDR 处置（拦截）掉的病毒，如果是新型病毒，获取样本并研发专杀工具予以杀除。对病毒来源和被拦截掉的攻击进行溯源。
4.5.为中心提供信息安全的应急服务
5 现场保障要求：当中心对各机房、设备间进行施工或调整需要提供保障和配合时，应立即提供相关技术资料，并在中心需要时安排工程师赴现场全程保障，并提供满足中心需要的足够的技术力量完成中心指定的信息化施工任务。
6 操作系统优化和配置的要求：应根据中心安全保护和业务应用上的需求，2 周内完成对维保设备的系统优化、补丁升级，安全策略设定等系统配置工作。必要时根据中心需要对相关设备重新安装中心指定的操作系统。
其余详见采购文件。
服务时间：自采购合同签订生效之日起 12 个月内。
服务标准：按招标文件及采购人要求。