

5.3 售后服务承诺

1、信息化工程硬件及附属设备运维要求

保障信息工程硬件及附属设备稳定、可靠、高效运行，涵盖物理环境、供电保障、数据传输、数据汇聚及存储、系统展示、指挥调度等相关硬件支撑资源，具体包括视频监控系统运维、网络及综合布线系统运维、电子机房系统运维、系统平台硬件及办公设备运维，服务要求如下：

(1) 我公司提供 24 小时服务响应，针对硬件设备故障及时进行原因排查与处理，恢复正常运行；紧急情况（汛期、重大活动期间等）2 小时到达现场，4 小时内排除故障，需要更换维修配件的 24 小时之内解决。确保信息工程硬件及附属设备稳定可靠运行，为信息工程提供坚实支撑。

(2) 我公司每半年组织一次现场全面巡检，并出具纸质巡检报告；对维保范围内的故障设备，运维公司需免费维修，免费更换相关配件，并提供备品备件。更换设备的配件品牌和型号需与现用设备兼容或高于现用设备。

(3) 我公司对所有设备的参数配置、IP 地址、登录账号及密码等信息保密。

(4) 如有硬件设备固件升级需要，根据需求出具优化方案，经采购人同意后对系统进行免费升级。

2、防汛综合管理信息系统软件运维要求

保障综合管理信息系统软件平台稳定、可靠、高效运行，涵盖服务端操作系统、数据库、硬件或应用数据接口、系统应用、客户端操作系统等软件运行环境（详见清单），服务要求如下：

(1) 我公司提供 24 小时服务响应，针对系统无法访问、系统被篡改、服务器运行



环境异常等情况，迅速查找原因，测试并部署，跟踪解决结果，修复完成后及时向采购人接口人汇报。紧急情况（汛期、重大活动期间等）2小时到达现场，4小时内排除故障。确保信息化平台软件稳定运行，为水库数字化管理提供数据汇聚、分析及辅助决策支撑。

(2) 我公司每半年组织一次远程巡检，并出具纸质巡检报告；具体包括：检查系统配置；检查系统运行环境；检查域名、链接地址是否正常打开；检查能否正常登录；检查操作和使用权限、各软件模块的功能、性能；数据库警告日志文件监控、数据库表空间使用情况监控、查看数据库的连接情况、检查数据库文件的状态、检查数据库定时作业的完成情况、系统日志文件监控、安全日志文件监控；应用程序日志文件监控；系统升级和安全漏洞等补丁的处理；WEB服务的监控。

(3) 我公司对所有软件参数配置、登录账号及密码等信息保密。

(4) 我公司根据采购人软件功能优化需要，供应商评估工作量并出具优化方案，经采购人同意后对系统进行免费升级。