# 南通市市域社会治理现代化指挥中心信息化驻场运维服务项目需求

**一、项目概况**

为保障指挥大厅、办公区、机房等重要区域信息化设备的正常运行，并确保视频会议、单兵设备、布控球机、无人机等融合通讯相关设备正常操作和使用，需采购信息化驻场运维服务，安排专业技术人员提供驻场服务。

**二、项目需求**

1.服务方式

提供3名计算机相关专业技术工程师驻场服务，按照《市域社会治理现代化指挥中心运维服务管理办法》开展工作。驻场工作时间：工作日上午8时至下午19时，其余时间电话响应，非工作时间遇突发事件20分钟内到达现场提供服务。节假日安排人员值班，保证7x24小时值班值守。

2.驻场人员工作分工

“驻场服务人员一”职责：负责日常运维工作，对指挥中心大厅及办公区域日常办公硬件设备（电脑、打印机）等进行日常维护工作；负责整体网络维护，处置网络故障等，保障指挥中心网络正常运行。创新应用涉及的视频预警筛选、无人机数据比对、卫片预警分析、预警线索管理维护等。

“驻场服务人员二”职责：负责指挥大厅专业设备操作维护，包括大屏、分布式、广告屏、电子席卡、音响扩声设备、视频会议及统一通讯系统等。配合指挥中心联动指挥及重要会议安排，做好设备保障及系统保障工作。

“驻场服务人员三”职责：负责指挥中心机房运维，包括东西机房及UPS机房，对机房的精密空调、核心网络设备、服务器设备、UPS系统等进行维护，保障机房系统稳定运行。配合指挥中心联动指挥及重要会议安排，做好设备保障及系统保障工作。

3.服务内容

（1）日常工作

大厅及办公区设备（电脑、打印机等）的定期维护保养、更新升级；指挥中心大厅及办公区网络设备维护、状态检查等；指挥中心其他办公设备日常维护；创新应用涉及的预警线索管理维护等。

（2）大厅运维

信息化设备操作维护：指挥中心大屏、广告屏、拼接屏、门屏、电子屏席卡等设备日常使用维护；坐席电脑、显示器等日常维护；负责音响、话筒、耳麦等设备日常维护，分布式系统操作维护。

统一通讯系统操作维护：统一通讯系统操作；检查移动布控球、单兵等设备连接情况。

视频会议系统操作维护：市级视频会议系统操作；检查与区县、部门等视频会议运行情况。

无人机操作维护：负责无人机操作。

（3）机房运维

机房内机柜、服务器、台式机、KVM设备、UPS设备、精密空调、环境监测等设备的日常巡检。

（4）活动保障

联动指挥保障：每周的联动指挥会议保障，操作视频会议及统一通讯系统，对演练出现的问题，进行及时处理恢复，同时做好区县系统使用指导工作，保障区县正常使用系统。

重要会议保障：指挥中心重要活动的保障，根据安排，协助指挥中心做好会议保障工作，包括电子席卡制作、设备检查、电力保障、系统测试、演练配合等工作。

**三、其他要求**

1.维护响应

系统发生故障时，提供7\*24小时热线报修服务和服务响应支持，快速而直接地对系统进行诊断与故障排除。对于影响到业务正常运行的各类故障，能提供条件允许时最快现场响应与技术支持，供应商应做到：响应时间小于15分钟，工程师到达时间不超过4小时，如在工程师到达后4小时内仍无法修复，供应商应于采购人报修后24小时内解决出现的问题，保证系统正常运行，否则，视为一次不合格服务。供应商必须作出无推诿承诺，无论由于硬件、系统软件、数据库软件、应用软件哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，无论是否是属于该维护范围内的问题，在得到采购人通知要求后，必须立即派工程师到场，全力协助采购人，确保系统恢复正常运行。

2.巡检

供应商要做到定期到现场对维保设备进行至少1次/月例行巡检以及检查机箱内灰尘清洁，以便及时发现一些隐患，更换有潜在故障的部件。提供巡检报告，内容包括系统现在运行情况，哪些方面存在问题隐患及解决方案，总结同期系统的运行情况，并提出日常维护的建议，根据巡检报告，做出以后工作重点和建议。

3.紧急保障应急预案

针对采购人设备具体应用环境及业务要求，制定设备在遇到重大故障且可能影响业务系统运行时所要采取的应急处理方案，确保在设备故障时，业务系统在24小时内恢复正常（由于应用系统造成的除外）。

4.特殊情况下的现场值班服务

在法定节假日，供应商应主动提前提供值班工程师名单及联系电话，做到采购人呼叫即时响应并按维护响应规定时间内到达现场，给予现场技术支持与协助。

5.若参与工作所涉及的技术人员因不可抗力因素无法提供合同中所承诺的服务，供应商应提供同等资历的人员执行合同，该替代人员需获得采购人确认方可开始工作，否则视为违约。

**四、验收标准**

采购单位按合同约定积极配合供应商履约，保障好指挥中心日常运维。

**五、服务时间及地点**

1.服务时间：自合同签订之日起一年。

2.服务地点：市指挥中心大厅及办公室。

**六、付款方式：**

签订合同后支付合同金额的50 %，服务6个月后支付合同金额的30 %，服务期满经考核合格后支付余款。