**项目名称：DJSL信息系统运行维护项目**

目 录

[第1章 项目总体概述 2](#_Toc15755047)

[1.1 项目概况 2](#_Toc15755048)

[1.1.1 监控系统 2](#_Toc15755049)

[1.1.2 业务信息系统 3](#_Toc15755050)

[1.2 服务期限 4](#_Toc15755051)

[1.3 服务目标 4](#_Toc15755052)

[1.4 服务要求 4](#_Toc15755053)

[1.4.1 总体要求 4](#_Toc15755054)

[1.4.2 监控系统运行维护任务要求 5](#_Toc15755055)

[1.4.3 业务信息系统运行维护要求 14](#_Toc15755056)

[1.4.4 其它要求 17](#_Toc15755057)

[1.4.5 运行维护人员组成与角色划分要求 18](#_Toc15755058)

[第2章 项目进度计划要求 21](#_Toc15755059)

[2.1 进度计划要求 21](#_Toc15755060)

[2.2 项目整体验收要求 21](#_Toc15755061)

# 项目总体概述

## 项目概况

本信息系统运行维护项目的运行维护对象主要包括监控系统和业务信息系统两大部分。

### 监控系统

监控系统监控系统建有约50个监控对象信息采集点。

#### 信息采集

监控系统对约50个监控对象进行实时监测和调度控制。

#### 监控中心

监控系统的监控中心的实体环境分布在局大楼内，主要包括网络数据中心机房、视频XX室、XX监控室、办公楼内局域网络等。监控中心的核心设备集中安装运行于网络数据中心机房。视频XX室、XX监控室分别各自配备一个小控制室，安装运行各自的前台操作控制设备。

监控中心的系统部署主要包括：核心路由器，核心交换机，楼层交换机；网络管理、网络安全监管设施；数据存储平台，IBM小型机/UNIX数据库服务器，IBMPCSERVER/WINDOWS应用服务器；综合数据库，ORACLE数据库管理系统，WEBLOGIC中间件平台，UniEAP数据库应用管理平台，UniEAP数据交换平台，SUPERMAP地理信息平台；XX监控管理业务软件，信息采集接收处理软件；视频监控平台；视频会议系统。

#### 软件系统结构

监控系统的软件系统结构主要包括监控管理业务软件及其应用支撑平台。

**监控管理业务软件**是在项目建设期针对业主单位业务需求和监控系统的数据采集传输处理需要而**专门订制开发的所有软件的总称**，主要包括数据监测管理（信息采集接收处理）、综合监视预警、监测分析、综合信息服务、对外信息发布、系统管理及整合等子系统。

**应用支撑平台**是支撑监控管理业务软件运行应用的系统软件的统称，主要包括综合数据库，ORACLE数据库管理系统，WEBLOGIC中间件平台，UniEAP数据库应用管理平台，UniEAP数据交换平台，地理信息平台等。

#### 数据交换服务

监控系统在直接实时采集上述约50个监控对象信息的同时，还通过信息网，以实时数据交换方式从省XX厅、省XX局、省XX集团、XX市XX局等单位整合接收大量的与实时数据、视频图象信号等，以及局内部联合调度信息平台和部署在DMZ区的数据库进行数据交换。这些数据与上述约50个监控对象的数据整合在一起，由监控管理业务软件充分利用。

### 业务信息系统

业务信息系统包括4个子项：综合办公业务系统、网站及BS系统、网络设备及办公软件和LED室内全彩显示屏。

#### 综合办公业务系统

省XX局综合办公业务系统是在省XX厅综合办公业务系统的功能基础上，开发定制的一套符合省XX局业务要求的综合办公业务系统，用于处理单位日常办公工作。系统主要功能包括：日常办公、查询统计、档案管理、项目管理、事务管理、个人设置和业务资源库等。

#### 网站及报送系统

省XX局门户网站提供了包括业务管理、机构职能、办事指南、政务公开、党群工作、业务专辑、政策法规、概况等信息，挂接了数据网上报送系统(用于XX对象上报各类XX数据及运行工况）和XX实时XX信息发布系统（用于向相关单位通报各分部点等实时监测信息）。

#### 网络设备及办公软件

网络设备及办公软件主要包括办公区的文件共享服务器、网络路由器、交换机、集线器和连接网线设备等网络设备，以及办公区域各终端的WINDOWS操作系统软件、查毒杀毒软件、通用办公软件、图形处理软件、打印机及扫描仪的驱动软件等日常办公使用软件。

#### LED室内全彩显示屏

LED室内全彩显示屏包括X楼大堂约12平方米的P4三合一室内全彩屏(32\*32点）和一楼会议室2.048平方米的￠3.75单红屏。

## 服务期限

一年

## 服务目标

根据组织目标及相关合同约定的商业目标（客户目标），特制定以下服务目标：

1. 客户问题响应率100%；

2. 客户问题和故障处理率100%；

3. 客户满意度达8分以上。

## 服务要求

### 总体要求

1. 运维单位负责维护系统整体及其各组成部分安全、稳定、正常运行，数据正确，实时性正常，系统功能正常，可供业务人员正常使用。

2. 运维单位负责系统运行管理全年值班，负责监视系统及其各组成部分硬件软件的运行状况，及时发现并解决系统任何部位出现的任何不正常状况。运维单位应每天详细填写系统运行维护日志，形成系统运行维护记录档案，随时接受业主单位查阅，并定期提交给业主单位备案。运维单位还应及时编制并向业主单位报送系统运行维护周报、月报、年报，并编入系统运行维护记录档案。运维单位须在每月5日前向业主单位提交上月月报，书面内容主要包括监控系统各系统的展示成果分析认定、各系统设备的运行状况报告、系统故障维护检修工作情况以及对存在问题提出解决方案。

3. 运维单位负责定期巡检系统各组成部分硬件软件的运行状况，按照各类设备的运行技术规程分别定期进行设备保养和调校，及时更新和补充设备运行所需的消耗品，及时发现并解决系统任何部位出现的任何不正常状况或隐患。运维单位应及时编制并向业主单位报送定期巡检报告，并编入系统运行维护记录档案。系统各类设施/设备/软件/专业子系统的定期巡检时间间隔要求见后续章节的说明。

4. 在系统或其任何部位出现不正常状况的时候，运维单位必须及时对问题进行分析，正确判断该不正常状况是属于非损坏性故障、还是属于损坏性故障（含硬件软件缺陷）。若属于非损坏性故障，运维单位应及时排除该故障，使系统恢复正常运行；若属于损坏性故障（含硬件软件缺陷），运维单位应及时协调、监督并配合系统承建单位或生产厂家履行其质保责任，或及时协调、监督并配合该设施/设备/软件/专业子系统保修维护单位履行其保修维护责任，或由运维单位自身及时履行保修维护责任，及时排除该故障，使系统恢复正常运行。运维单位应及时向业主单位报告系统或其任何部位出现的不正常状况、故障分析意见、处理办法、处理结果，并编入系统运行维护记录档案。

5. 运维单位须负责系统各项设备和软件的管理维护操作，并根据业主单位的需要具体负责系统的重要组成部分和重要功能的使用操作。

6. 运维单位负责向业主单位及其业务相关单位提供与任务各系统运行使用有关的技术支持服务，排解用户在操作使用系统过程中所遇到的问题。

7. 运维单位须对本次服务项负责。无论本运维任务各系统的某些设施/设备/软件/专业子系统是否由原生产厂商或其代理商、或业主单位委托的其他第三方专业单位承担质量保证、保修维护服务，运维单位应配合业主单位对其进行协调。运维单位应与各系统的承建单位、设备和软件生产厂家或供应商、设施/设备/软件/专业子系统保修维护单位、系统运行相关设备设施及场地环境管理单位、监控系统各监控对象单位、数据交换相关各单位、系统使用各单位建立友好协作互助关系，协调好各方面关系，确保系统运行维护工作顺利，高效地协调解决系统任何部位出现的任何不正常状况。

### 监控系统运行维护任务要求

承担监控系统运行维护服务的单位必须在涉及XX监测、通信、网络、XX业务软件、信息系统集成等多专业综合性的大型系统建设、或运行维护方面具有显著实力和丰富经验，并对监控系统本身的技术有一定的了解。本次采购的运行维护主要任务要求、运维单位的责任如下文所述。

#### 系统各主要组成部分运行维护要求

监控系统运行主要由以下部分组成：信息采集系统、计算机网络系统、数据存储系统、业务软件及其应用支撑平台和实体环境系统。

（1）信息采集系统运行维护要求

运维单位须监控、管理、维护信息采集系统的各信息采集点现场设备和软件、监控中心的信息采集接收服务器及其软件的正常运行，按照各类设备的运行技术规程分别定期进行设备保养和调校，及时排除故障和故障隐患，确保采集、报送、接收的信息齐全、准确、实时。

其中，鉴于监控系统的视频监控平台与省XX厅及XX内各地市（XX）局的视频监控平台存在相互级联整合关系，**视频监控平台作为一项独立任务单列需求**（详见本任务第7项）。

运维单位须监控、管理、协调维护视频监控平台（包括视频服务器、电视墙服务器、软件系统等）及各路视频图像摄录设备的正常运行，**每日**都需检查视频监控平台以及各路视频图像摄录设备是否正常运行、视频监控平台存储录像以及各路视频图像摄录设备现地录像是否正常运行，协助二线技术人员及时排除故障和故障隐患，定期清理运行垃圾文件和垃圾数据，确保其正常运行并完全可用。同时协助二线技术人员对视频监控平台的升级或扩建。

另外，鉴于XX在线自动监测设备运行维护技术的特殊性，业主单位会另行委托具有XX监测专业技术资质的单位负责对XX等3个控制XX的XX在线自动监测设备进行专项现场维护（该专项维护还包括另外4个XX自动监测站的现场维护）。除XX在线自动监测设备外，这3个控制XX的水量监测及其它设备设施仍然由本合同的运维单位负责维护。

运维单位须负责与之衔接，负责统筹协调这3个控制XX的设备运行条件，负责监控、管理、维护安装在监控中心机房的XX信息采集接收服务器及其软件的正常运行，每日都需检查这3个控制XX水量、XX在线自动监测数据和4个XX自动监测站数据的采集、报送、接收是否正常，及时排除故障和故障隐患，确保采集、报送、接收的信息齐全、准确、实时。

若某监控对象的信息采集/接入现场条件发生了变化，或业主单位基于改进的考虑，需要对某监控对象的信息采集现场设备和软件作相应变更修改时，业主单位向运维单位提交书面通知，由运维单位现场深入调研并向业主单位提交实施方案，经业主单位审定同意后立即实施，确保在新条件下该监控对象的信息采集/接入畅通。

（2）计算机网络系统运行维护要求

运维单位须监控、管理、维护业主单位办公楼及办公园区的局域网络，监控中心的各类网络设备设施、网络管理和网络安全监控设备设施，确保计算机网络畅通、安全稳定。

运维单位须监控、管理、协调维护通讯传输线路及广域网络，内容主要包括：监控中心与监控对象之间的MSTP光纤联网及GPRS APN无线联网；监控中心与XX市XX局、XX局之间的联网；监控中心通过XX市信息中心接入省电子政务网、省XX信息网（省XX骨干网），与省XX厅、省XX局、各市（XX）局之间的联网，等等。运维单位须监控、管理、协调维护其正常运行，确保通讯传输线路及广域网络畅通、安全稳定。

运维单位须监控、管理、维护网络防病毒系统的正常运行，确保其全面部署并正常运行于监控系统和业主单位其它所有计算机上，确保病毒定义库、间谍软件和恶意软件定义库能自动及时更新。

遇到网络安全事件时，须及时侦查和应急处置。

对设备须定期巡检保养。对设备的配置文件、参数设定等，须及时对正确的正常版本做好备份，一式两份做好标记，其中一份由运维单位保存，另一份交由业主单位保存；当遇到设备故障修复后，运维单位应找出正确的备份版本对设备的配置进行恢复。

（3）数据存储系统运行维护要求

运维单位须监控、管理、维护数据存储平台、数据库服务器、应用服务器、视频服务器、XX信息采集接收服务器等各类服务器及其运行的各种软件，包括这些服务器里运行的各类软件进程，及时排除故障和故障隐患，定期做好硬件软件保养，定期清理运行垃圾文件和垃圾数据，确保其正常稳定运行，确保其完全可用。

运维单位须监控、管理、维护备份系统正常运行，确保其按预定的数据备份策略运行，并定期妥善保存离线介质（每年至少一次系统全盘备份）。若因某种情况需要在预定的数据备份策略之外临时对特定系统或特定数据进行特定备份，或需要对某个或某些系统进行系统恢复或数据恢复时，运维单位须熟练地进行正确操作并达到预期结果。如果运维单位的驻场技术人员未能熟练进行这种操作，则相应专业的二线支持运维工程师须亲临现场负责这种操作。

（4）业务软件及其应用支撑平台运行维护要求

运维单位须监控、管理、维护XX监控管理业务软件及其应用支撑平台等的正常运行，对监控系统软件进行开发性维护，实现必要的信息接入和展示，以及业务功能优化等需要。每日都需检查数据监测管理（信息采集接收处理）、综合监视预警、XX管理、XX监测分析、综合信息服务、三条HX管理、XX管理、对外信息发布、系统管理及整合等业务软件子系统，以及综合数据库，ORACLE数据库管理系统，WEBLOGIC中间件平台，SUPERMAP地理信息平台等系统软件是否正常运行、是否完全可用，及时排除故障和故障隐患，定期清理运行垃圾文件和垃圾数据，确保其正常运行并完全可用。运维单位应主动巡检并确保各不同区域的用户能正常使用系统。

鉴于数据交换涉及从省XX厅、省XX局、省XX集团、XX市XX局、XX市XX局等单位节点的数据交换管理及协调，**数据交换及数据库应用管理平台**作为一项独立任务单列需求。

（5）实体环境系统运行维护要求

运维单位须监控、管理、维护网络数据中心机房、XX监控室、视频XX室、视频会议系统的运行环境及各项系统设备和软件正常运行使用，及时排除故障和故障隐患，并按业主单位要求具体负责其现场使用操作。每逢XX监控室或XX室需召开视频会议、或举行演示汇报交流会议、或其它需要使用大屏幕显示设备的会议，运维单位的驻场技术人员应担负现场控制台及各项设备和软件的操作控制任务。

#### 监控系统主要设备保修维护服务要求

在XX年度运行维护服务合同期间，服务方需承担监控系统计算机网络系统、数据存储系统、UPS及精密空调系统、多媒体中央控制系统以及信息采集系统部分关键设备在的保修维护服务，保修维护服务所需费用包含在本年度运行维护服务合同总价内。

当监控系统下述子系统设备出现故障时，运维单位须协同相关专业维修厂商对故障进行排查处理，排除故障，按业主单位要求彻底修复设备或更换完好的设备，直至相关系统恢复正常、稳定运行。

（1）监控系统计算机网络，包括核心交换区、局域网接入区、DMZ区、核心应用区、普通应用区、管理区以及网络安全系统等位置的设备的保修维护服务。

（2）监控系统数据存储平台，包括存储设备、光纤交换机、数据库服务器（小机）、备份服务器、磁带库等设备的保修维护服务。

（3）监控系统UPS及精密空调，包括UPS主机，精密空调室内、室外机等设备的保修维护服务。

（4）监控系统多媒体中央控制系统，包括XX监控室、视频XX室的中央控制系统主机、触摸屏、音量控制器、继电器控制盒硬件、软件等的保修维护服务，并且根据业主实际应用需求提供一次中央控制系统原厂商技术人员上门定制修改服务。

（5）监控系统XX监控室DLP拼接显示系统，包括DLP显示单元、图像拼接控制器、大屏幕专用管理控制系统软件的保修维护服务。

（6）监控系统信息采集系统，包括视频监控、工控机、UPS主机、GPRS通信以及中心站采集设备等的保修维护服务（不含监控系统**10个XX**站点设备以及XX在线自动监测、电子XX、XX设备维修或更换费用）。

（7）实体环境网络及数据中心机房消防灭火系统，将现有网络及数据中心机房消防灭火系统的热气溶胶自动灭火装置（生产日期为2013年12月26日，质保期为6年，即2019年12月过期）更新为“柜式七氟丙烷气体灭火装置”。

该项保修维护服务具体包括的设备如以下《监控系统部分关键设备清单》所列，在保修维护服务期间，设备的维修或更换等费用包含在本年度运行维护服务合同总价内，由运维单位承担。

监控系统部分关键设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **单位** | **数量** | **品牌** | **规格型号** |
| **一** | **计算机网络** |  |  |  |  |
| 1 | 核心路由器 | 台 | 2 |  |  |
| 2 | 核心交换机 | 台 | 2 |  |  |
| 3 | 楼层交换机 | 台 | 8 |  |  |
| 4 | 接入路由器 | 台 | 1 |  |  |
| 5 | 接入交换机 | 台 | 1 |  |  |
| 6 | 高端防火墙 | 台 | 2 |  |  |
| 7 | 低端防火墙 | 台 | 1 |  |  |
| 8 | 入侵防护系统 | 台 | 1 |  |  |
| 9 | 入侵检测系统 | 套 | 1 |  |  |
| 10 | 审计系统 | 套 | 1 |  |  |
| 11 | 漏洞扫描系统 | 套 | 1 |  |  |
| 12 | 终端安全管理系统(100个终端） | 套 | 1 |  |  |
| 13 | 网络安全服务器（入侵检测、审计系统和防病毒系统使用） | 台 | 3 |  |  |
| 14 | 日志服务器 | 台 | 1 |  |  |
| **二** | **数据存储平台** |  |  |  |  |
| 1 | 数据存储设备及管理软件（磁盘阵列） | 套 | 1 |  |  |
| 2 | 光纤交换机 | 台 | 2 |  |  |
| 3 | 数据备份磁盘存储及管理软件(虚拟磁带库） | 套 | 1 |  |  |
| 4 | 物理磁带库 | 套 | 1 |  |  |
| 5 | 备份服务器 | 套 | 1 |  |  |
| 6 | 备份管理软件 | 套 | 1 |  |  |
| 7 | 光纤通道卡及管理软件 | 套 | 12 |  |  |
| 8 | 多路径管理软件 | 套 | 1 |  |  |
| 9 | 数据库服务器(小机） | 台 | 2 |  |  |
| 10 | 数据库运行平台 | 套 | 1 |  |  |
| **三** | **UPS及精密空调** |  |  |  |  |
| **（一）** | **UPS供电系统设备** |  |  |  |  |
| 1 | 160KVA UPS（三进三出） | 台 | 1 |  |  |
| 2 | 电池开关BCB box | 个 | 1 |  |  |
| 3 | 电池柜 | 个 | 2 |  |  |
| 4 | 配电柜 | 台 | 3 |  |  |
| **（二）** | **精密空调** |  |  |  |  |
| 1 | 30KW空调室内机 | 台 | 2 |  |  |
| 2 | 30KW空调室外机 | 台 | 2 |  |  |
| 3 | 1Bay上出风机组风帽 | 台 | 2 |  |  |
| 4 | 柜式空调 | 台 | 3 |  |  |
| 5 | 新风机 | 台 | 2 |  |  |
| **四** | **多媒体中央控制系统** |  |  |  |  |
| **（一）** | **中央控制系统（监控室）** | 　 | 　 |  |  |
| 1 | 中央控制器 | 台 | 1 |  |  |
| 2 | 无线彩色触摸屏 | 台 | 1 |  |  |
| 3 | 音量控制器 | 台 | 1 |  |  |
| 4 | 继电器控制盒 | 台 | 1 |  |  |
| 5 | 软件编程 | 项 | 1 |  |  |
| 6 | RGB矩阵 | 台 | 1 |  |  |
| 7 | 音视频矩阵 | 台 | 1 |  |  |
| **（二）** | **中央控制系统（XX室）** | 　 | 　 |  |  |
| 1 | 中央控制器 | 台 | 1 |  |  |
| 2 | 桌面彩色触摸屏 | 台 | 1 |  |  |
| 3 | 音量控制器 | 台 | 1 |  |  |
| 4 | 继电器控制盒 | 台 | 1 |  |  |
| 5 | 软件编程 | 项 | 1 |  |  |
| 6 | RGB矩阵 | 台 | 1 |  |  |
| 7 | 音视频矩阵 | 台 | 1 |  |  |
| **五** | **XX监控室DLP拼接显示系统** |  |  |  |  |
| 1 | DLP显示单元 | 台 | 18 |  |  |
| 2 | 图像拼接控制器 | 台 | 1 |  |  |
| 3 | 大屏幕专用管理控制系统软件 | 台 | 1 |  |  |
| **六** | **信息采集系统** |  |  |  |  |
| **（一）** | **第一类** |  |
| 1 |  | 标清球机、光电转换器、视频编码器 |
| 2 |  | 标清球机、光电转换器、视频编码器 |
| 3 |  | 工控机、UPS主机、GPRS模块 |
| **（二）** | **第二类** | 　 |
| 1 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 2 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 3 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 4 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 5 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 6 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 7 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 8 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 9 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、磁饱和隔离变压器、避雷器、太阳能板、充电控制器 |
| 10 |  | 标清球机、视频编码器、UPS主机、避雷器 |
| 11 |  | 标清球机、视频编码器、避雷器 |
| **（三）** | **第三类**  | 　 |
| 1 |  | 充电控制器、电流隔离分配器、避雷器 |
| 2 |  | 工控机、UPS主机、GPRS模块 |
| 3 |  | 视频编码器、视频分配器、充电控制器、避雷器 |
| 4 |  | 视频编码器、视频分配器、充电控制器、避雷器 |
| 5 |  | 充电控制器、避雷器 |
|  |
| 6 |  | 视频编码器、视频分配器 |
|  |
| 7 |  | 视频接入设备 |
|  |
| 8 |  | 充电控制器、视频接入设备、避雷器 |
|  |
| 9 |  | 视频编码器、视频分配器、充电控制器、电流隔离分配器、避雷器 |
| 10 |  | 工控机、UPS主机、GPRS模块 |
| 11 |  | 视频编码器、视频分配器 |
| 12 |  | 视频编码器、视频分配器 |
| 13 |  | 视频编码器、视频分配器 |
| 14 |  | 视频编码器、视频分配器 |
| 15 |  | 视频编码器、视频分配器 |
| 16 |  | 视频编码器、视频分配器、充电控制器、避雷器 |
| 17 |  | 视频编码器、视频分配器 |
|  |
| 18 |  | 标清球机、视频编码器、充电控制器、电流隔离分配器、避雷器 |
|  |
| 19 |  | 工控机、UPS主机、GPRS模块 |
| 20 |  | 工控机、GPRS模块 |
| **（四）** | **第四类** | 　 |
| 1 |  | 标清球机、视频编码器、视频分配器、工控机、网络通信模块、UPS主机、避雷器 |
| 2 |  | 标清球机、视频编码器、视频分配器、工控机、网络通信模块、UPS主机、避雷器 |
| 3 |  | 工控机、UPS主机、GPRS模块 |
| 4 |  | 视频编码器、视频分配器、光电转换器、工控机、UPS主机、网络通信模块、避雷器 |
| 5 |  | 视频接入设备、工控机、充电控制器、UPS主机、避雷器 |
| 6 |  | 视频编码器、视频分配器、视频接入设备、电流隔离分配器、工控机、UPS主机、网络通信模块、避雷器 |
| 7 |  | 视频编码器、视频分配器、工控机、UPS主机、网络通信模块、避雷器 |
| 8 |  | 频编码器、视频分配器、电流隔离分配器、避雷器 |
| 9 |  | 标清球机、视频编码器、视频分配器、工控机、网络通信模块、UPS主机、避雷器 |
| 10 |  | 视频编码器、视频分配器、视频接入设备、工控机、UPS主机、网络通信模块、避雷器 |

#### 网络安全运行环境优化升级要求

运维单位须参照相关网络安全法律法规规定和有关文件要求，结合业主单位意见，对监控系统的安全运行环境进行优化升级，主要任务是对计算机网络安全软件及设备特征库和防病毒软件进行优化升级服务。提供终端用户杀毒软件升级服务(包含60个用户，三年软件升级服务)。

#### 数据交换及数据库应用管理平台

保障维护XX监控系统的数据交换平台及数据库应用管理平台、数据库及Oracle数据库管理系统，确保其稳定运行。XX监控系统数据库健康检查与效能分析；数据库性能优化；数据库的故障排除；保障数据交换和数据管理系统正常运行；必要时按业主单位要求对数据交换节点关系和数据类型、数据清单等作增、删、改等调整。

#### 视频监控平台运行维护要求

视频监控系统平台包括视频服务器两台、电视墙服务器三台、软件系统一套等软硬件。主要运维任务如下：

（1）负责XX监控系统视频监控平台的管理、维护，保障系统的正常运行使用。

（2）负责对平台定期巡检，巡检以远程巡检和现地巡检相结合，远程巡检每月不少于一次，现地巡检每年不少于一次。

（3）出现系统故障时，二线运维人员通过远程电话、电邮、远程操作等方式指导业主技术人员检查和排除故障，如故障未能解决，运维单位在48小时内，上门解决故障问题，并向业主提交工作记录单。

（4）对视频监控平台使用、升级或扩建时，运维单位提供技术支持。

#### 消耗品及备品备件购置

预留消耗品及备品备件购置费，用于消耗品更换，新增、更换或维修未列入质保范围的设备，以保障监控系统运行。**资金使用流程：**业主单位或运维单位提出购买相关消耗品、备品备件需求，经双方协商，确定购置的物品规格和数量，价格参考运维单位报价、系统原建设合同单价，以及省政府采购网商品行情库里的协议供货报价（若有），比较三者的价格后，经业主单位批准从本合同预留的消耗品及备品备件购置费中开支，由运维单位负责购置并部署。

### 业务信息系统运行维护要求

#### 综合办公业务系统运行维护

（1）定期做好综合办公业务服务器及其各种系统软件和应用软件保养维护检查，定期清理运行垃圾文件和垃圾数据，及时排除故障和故障隐患，确保系统正常稳定运行可用

（2）协助业主保障各类文件正常运转，必要时协助业主系统管理员完成系统管理相关操作。

（3）协助业主配置系统流程、权限、角色、字典、文件模板、参数等工作。

（4）查找系统漏洞、程序错误等，并对系统打补丁或修改程序。

（5）若因业务需要对系统现有部分功能进行完善补充（不包括新增功能开发），且涉及少量开发工作的，运维单位提供修改完善服务。单个功能修改完善工作量不超过3个人·日，合计工作量不超过30个人·日。

（7）定期备份系统、数据库、文档及数据。

（8）系统出现故障，在排除故障后，及时恢复相关数据。

#### 网站及报送系统运行维护

为XX管理局网站运行管理提供技术支撑, 提供网站的版面调整和页面更新技术服务；保障XX期XX数据网上报送系统的稳定运行。具体任务如下：

（1）根据业主单位需要对网站系统进行功能优化，对XX平台中提供的网站互动交流等模块的集成应用工作,对网站宣传信息发布功能的开发性运行维护工作提供技术服务。

（2）对网站的版面进行适当调整，定期更新网站宣传动画，根据业主单位的宣传要求制作简单的宣传专栏。

（3）对XX信息上报系统进行更新维护，具体内容需要双方协商。

（4）建立网站联动应急处置机制，配合广东省政府网站XX平台的运维单位对网站系统的故障及时响应尽快解决。

（5）对网站采编人员使用网站采编系统给予必要的指导，保证用户能够正常使用后台管理系统进行内容发布。

#### 网络设备及办公软件运行维护

当设备处于保修期内，运维单位以用户的身份和原设备供应商（或维修站）联络解决；对于保外设备由运维单位负责承修。无论故障设备是否在保修期之内，运维单位都应在承诺时间内完成维修任务。

（1）软件咨询：用户在使用过程中出现任何困难，都可拨打热线电话报修，如工程师判定为软件问题，则耐心向客户提供帮助，直到问题得到解决。如在电话中不能解决（电话时间限定在20分钟内），则运维单位提供现场服务。

（2）网络设备维护（维修）：办公区的文件共享服务器、网络路由器、交换机、集线器和连接网线设备维护。(注：对现场无法解决问题，网络设备需带离现场的，为保证用户的资料不外泄，相关存储设备交由当事人保管，如需对存储设备进行相关检测，需得到当事人的同意方可带回检测及维修，并保证资料不外泄。)

（3）办公软件维护：操作系统软件和办公应用软件检查、安装及维护；WINDOWS各版本操作系统软件、查毒杀毒软件、日常办公通用软件、OA内部邮件收发软件、局内相关办公软件及网站平台、国际互联网通用软件、图形处理软件、打印机及扫描仪等设备的驱动软件。各台设备终端和局域互联网内病毒的预防和检查，及时消除病毒确保办公软件正常使用和网络正常运行。如病毒无法清除或系统无法修复，需重装系统，由业主单位提供正版操作系统及正版杀毒软件。(注：系统需进行重装或资料需进行删除操作时，工程师应对当事人说明情况，需获得当事人的同意，如数据可保存应协助当事人备份相应数据。)

（4）饭卡管理系统维护：软件和硬件的日常运行维护。

（5）办公区网络共享维护：确保原有局域互联网络正常运行和各终端信息正常交换，根据业主单位要求调整网络功能，设置共享权限。

（6）每月对业主单位局内各科室的网络设备及办公软件进行现场检查，并做好相应的巡检记录，以便在运维项目验收时提交相关记录给业主单位审核。

#### LED室内全彩显示屏运行维护

（1）本维修保养合同包括整个LED室内全彩显示屏系统中所有器材、设备、线路、管路的日常维修及维护，并包含直接产生的人工费及税收的全包方式（含故障设备的维修、更换费用）。

（2）设备保修内容为：设备故障免费维修，无法修复的进行备机免费更换服务，管理软件主程序的免费升级。

（3）若发生故障，运维单位应根据协议要求进行响应。特殊情况无法现场修复的，预先更换运维单位提供的备件，由运维单位负责维修。如果故障设备无法在7个日历天内返修，业主单位有权使用备机直至系统正常运行。维修后的必须附上维修报告（包括故障原因、处理情况及用户意见等）报用户备案。备件经使用影响功能的，运维单位应及时更换合格的备机。

（4）质量保修期内，若管理软件出现升级，应在7天内书面告知业主单位并到现场免费提供相应的升级程序服务。

（5）每月对设备进行现场巡检，并做好相应巡检记录。对发现的问题现场进行解决，对发现的技术和管理问题要及时提出解决方案。

### 其它要求

#### 巡检要求

##### 日常巡检

驻场人员每天上、下午到UPS配电房、网络数据中心机房、XX监控室巡查系统对监控系统、视频监控平台、局网管系统、局门户网站、XX实时XX信息发布网站、局综合办公业务系统等信息系统的运行状况进行巡检。需做好巡检工作记录，作为运维项目验收资料提交业主单位。

##### 周巡检

二线运维人员每周进行1次远程巡检，主要任务是对监控系统的信息采集系统平台、计算机网络、网络安全及防病毒系统平台、数据存储系统和各类服务器平台、业务软件及其应用支撑平台等组成部分的运行状况进行检查。需填写相应的维护日志，作为运维项目验收资料提交业主单位。

##### 年度巡检

运维单位每年组织对系统各主要组成部分进行一次现场深度巡检维护，主要任务是对监控系统信息采集系统、计算机网络系统、数据存储系统、实体环境系统进行的巡查检修。这样的巡检维护工作可分组行动，每组必须由一名以上资深的二线支持运维工程师带队进行。需填写相应的维护日志，作为运维项目验收资料提交业主单位。

##### 专项巡检

每月组织一次专项巡检，作为年度巡检的补充，重点排查处理采集系统运行故障。需填写相应的维护日志，作为运维项目验收资料提交业主单位。

#### 服务要求

（1）服务方式

服务电话、人工咨询、网上互动和现场响应等，需提供7×24小时电话技术支持。

（2）服务时限

**咨询处理时限：**即时处理。

**问题回复时限：**4小时内。

**问题处理时限：**a、简单问题立即处理；b、一般问题48小时内处理；c、困难问题3个工作日。3个工作日内未能解决的问题，需通知运维单位项目经理和和单位领导以及业主单位分管领导，并研究制定解决方案。

（3）运维单位对系统故障处理须按招标方提供的服务流程要求进行。

#### 保密要求

运维单位所有参与本项目的服务人员必须严格遵守保密守则，不得向其它公司和人员泄露被维护系统的任何技术资料和业务资料，尤其是网络结构、配置情况、服务器的密码等关键的技术资料，违反者将严肃处理，如因此造成业主经济损失或名誉损失的，保留追究运维单位和相关责任人法律责任的权利。

#### 投诉建议

运维单位提供投诉电话，用于用户对服务质量不满意的投诉；用户的投诉由项目经理负责，在2个工作日内处理完毕，并保证处理结果用户满意接受。

### 运行维护人员组成与角色划分要求

运维单位派出执行XX信息系统运行维护项目运行维护的技术人员应由项目负责人、驻场技术人员、二线支持运维工程师、二线软件开发工程师组成。

#### 项目负责人1人

项目负责人受运维单位委托，全权负责组织运维单位的技术团队履行XX信息系统运行维护项目合同的责任和义务，负责与业主单位联络与协调。项目负责人应该负责制定XX信息系统运行维护详细工作方案、工作计划和工作制度，合理安排协调运维人员的技术分工和日常工作，并履行日常监督管理职责。

项目负责人可以由驻场人员兼任，也可以由运维单位其他资深IT工程师或中高层管理人员担任。项目负责人须在涉及XX监测、通信、网络、XX业务软件、信息系统集成等多专业综合性的大型系统建设、运行维护方面具有丰富经验，并对监控系统本身的技术有一定的了解。项目负责人在运维单位内部应具有较高的职位和威信，具有较强的组织协调能力，能够协调运维单位技术力量解决监控系统运行维护过程中可能出现的技术难题。

项目负责人若由非驻场人员担任，应与驻场人员及业主单位保持经常性电话、视频、电子邮件、网络即时通信等方式的通信沟通，并保证**每季度到业主单位监控系统运行维护现场监督、检查、协调工作不少于1次，每次实际现场工作时间不少于2日，具体次数将根据系统运行维护相关工作完成质量情况和业主单位的要求确定**。

#### 驻场技术人员2人

驻场技术人员在系统运行维护现场担负值班任务，具体负责监控系统日常运行管理和维护工作，现场执行前述“任务要求”章节中所约定的任务。驻场技术人员应尽可能履行好职责，高质量高效率完成约定的任务。驻场人员若遇到自己不能解决的问题或事件，应及时向项目负责人汇报，由项目负责人协调安排二线支持运维工程师、二线软件开发工程师迅速到场处理。

驻场技术人员正常工作时间与业主单位正常工作时间一致，即工作日上班时间为早上8:30～下午17:30。在法定周末休息日，驻场技术人员可正常休息，但需每天上午、下午至少各一次到UPS配电房、网络数据中心机房、XX监控室巡查系统是否正常安全运行。在国家统一规定的长假期，驻场技术人员需至少留一名驻守在系统运行维护现场，负责每天上午、下午各至少一次到UPS配电房、网络数据中心机房、XX监控室巡查系统是否正常安全运行。遇到特殊情况时，驻场技术人员应服从业主单位安排，配合值班或加班工作。

驻场技术人员应自觉遵守业主单位的工作纪律和有关规章制度，服从业主单位的工作安排，驻扎期内若需在工作日请假休假，需与业主单位工作人员同等的方式向业主单位运维管理部门履行申请报批手续，不得未经批准而无故旷工。驻场技术人员应是计算机、电子、信息工程、网络、通讯、自动化、软件、本项目专业等IT类相关专业毕业的，并具有较广泛的知识面，不少于1年的大型XX信息系统或网络的建设或运行维护经验。

运维单位可以安排多名符合条件的后备驻场技术人员，以便在必要时能够轮换。运维单位应保障合格的驻场技术人员持续稳定地驻扎在系统运行维护现场。非经业主单位同意，运维单位不得擅自更换驻场技术人员。若业主单位提出某驻场技术人员不合格，运维单位应及时换派合格的驻场技术人员。

#### 二线支持运维工程师不少于9人

二线支持运维工程师不需要常驻系统运行维护现场，他们的主要工作职责有三方面：①通过电话、视频、远程辅助操控、电子邮件等通信方式向驻场人员提供技术支持和指导；②当驻场人员遇到不能解决的问题或事件时，通过网络进行远程访问操作排解问题，或亲自到运行维护现场排解问题；③定期对相关系统进行远程巡检，并定期到运行维护现场对系统或系统某些组成部分履行巡检、保养、调校、更换或补充消耗品等工作。

二线支持运维工程师也应是计算机、电子、信息工程、网络、通讯、自动化、软件等IT类相关专业毕业的，并具有较广泛的知识面，不少于3年的大型XX信息系统或网络的建设或运行维护经验，专业技术组成应足以涵盖监控系统的组成所涉及的专业技术种类。

#### 二线软件开发工程师不少于4人

二线软件开发工程师也不需要常驻系统运行维护现场，他们的主要工作职责包括：与二线支持运维工程师同类的三方面职责，并且必要时负责核查监控系统、综合办公业务系统、门户网站等软件程序的正常，对其进行开发性维护（包括必要的信息接入展示，以及业务功能优化等）。

二线软件开发工程师应是计算机、电子、信息工程、自动化、软件等IT类相关专业毕业的，熟悉JAVA、FLASH开发编程，并具有较广泛的知识面，不少于3年的大型XX信息系统的建设或运行维护经验，专业技术组成应足以涵盖监控系统的组成所涉及的专业技术种类。

# 项目进度计划要求

## 进度计划要求

N是合同签订生效日期的第一天

| **序号** | **时间要求** | **工作内容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | N | 签定合同并生效 |
| 2 | N+30 | 一线运维人员到达现场并熟悉现场环境、接收相关资料，与业主及相关单位就运维过程中的协调配合工作进行磋商。 |
| 3 | 服务期内 | 按照合同规定完成对全部监控对象信息采集设备（含全部视频监控设备）和相关软现场巡检维护工作。 |
| 4 | 服务期内 | 按照合同规成局域网络、网络安项运行维护、应用支撑平台专项运行维护、业务软件及其应用支撑平台专项运行维护现场巡检维护工作。 |
| 5 | 服务期内 | 按照合同规定完成对全部监控对象信息采集设备（含全部视频监控设备）和相关软件现场巡检维护工作。 |
| 6 | 服务期内 | 按照合同规定完成局域网络、网络安全及防病毒专项运行维护、应用支撑平台专项运行维护、业务软件及其应用支撑平台专项运行维护现场巡检维护工作。 |
| 7 | 服务期内 | 按照合同规定完成全部承担的运维工作 |
| 8 | 服务期最后一个月 | 年度运维项目验收 |

## 项目整体验收要求

项目承接单位需在项目验收时提供包含但不限于以下运维资料：

1. 运维总结总结报告（全年）

2. 运行状况检查测试报告（全年）

3. 运行维护项目实施方案今每日巡检表汇编文件（全年）

4. 周小结报告汇编文件（全年）

5. 月总结报告汇编文件（全年）

6. 会议保障统计汇编文件（全年）

7. 工作联系单汇编文件（全年）

8. 信息采集深度巡检及技术性运维报告（第一期）

9. 信息采集深度巡检及技术性运维报告（第二期）

10. 环境、网络、存储深度巡检及技术性运维报告（第一期）

11. 环境、网络、存储深度巡检及技术性运维报告（第二期）

12. 二线技术性维护日志汇编文件（全年）