**营口市政府采购项目**

**采购需求**

**项目名称：港航应急指挥系统2020年维护费**

**项目编号：YKSGZC2020014(1)**

**编制单位：营口市交通事务中心**

# 采购需求详细信息

辽宁省港航应急指挥系统营口市分中心运行维护项目招标需求

一、★项目建设要求

为落实《辽宁省交通厅关于明确辽宁省港航应急指挥系统市级分中心建设有关要求的通知》（辽交航发﹝2013﹞479号）文件要求，实现市级平台（二级平台）与省级管理平台、下属各港区罐组、码头、仓储堆场等监控系统正常运行，确保市级应急指挥系统、视频显示系统、中央控制系统、扩声系统、无纸化视频会议及会商系统、应急IP电话指挥调度系统、数据存储系统与网络安全系统的正常使用，结合《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国发﹝2014﹞67号）有关重点工作附件：《服务外包产业重点发展领域指导目录》第十三、十四条规定范围。我处将科学界定服务外包范围，健全服务外包统计指标体系和统计制度。加强服务外包信息统计系统建设。确保已建成系统的正常运行及合理使用。保障系统信息安全，完善管理机制。提高应急指挥决策能力，合理分配人员岗位职能，使该应急指挥系统在使用及决策中发挥最大能效。

二、服务期限及地点

1、服务时间：2020年5月25日至2021年5月24日。

2、服务地点：营口市交通事务中心指定地点；

3、服务支持：驻场运维需接受甲方统一调度及管理，外区维护要求接到报修后1小时内响应，4小时内到达维护场地（含营口指挥中心所属、鲅鱼圈港区指挥中心及建设场地、营口老港区建设场地等）

4、最高限价：314000.00元。

5、付款方式：合同签订后按自然季度支付。

6、本项目为交钥匙维护，报价应包含税金、人工、防爆材料、车辆燃油、防爆装备、盐雾处理、港内机械费用等。

三、维保服务内容

1.线路维保：

（1）营口港区、鲅鱼圈港区、仙人岛港区总计二十三条线路（视频、通讯、供电、管路）及摄像头、防爆箱的路径、节点、汇总点保障与日常维护，含摄像头的返修与维修费用及维修维护所需的人工、材料、车辆、过道费、燃油费、食宿费等与之相关的费用，如需要更换相关硬件配件，由我中心负责另行采购，费用不在此合同中列支；

（2）视频信号线路、摄像机线路的检测、故障排除、隐患排查；

（3）所有接口、线路接口的焊点的检测、视频头的更换等；

（4）监控系统前端摄像机的镜头清理、设备除尘、位置调整、设备维修及更换、故障排除等；

（5）监控主机设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等；

（6）监控平台检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等；

（7）防爆摄像机23台点位表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 企业名称 | 位置 | 防爆摄像机 | 激光重载摄像机 |
| 1 | 营口港务股份有限公司第四分公司 | 鲅鱼圈港 |  | 1 |
| 2 | 营口港务集团有限公司第五分公司 | 仙人岛港 | 2 |  |
| 3 | 辽宁华锦通达化工股份有限公司储运供水分公司 | 仙人岛港 |  | 1 |
| 4 | 中丝营口仙人岛液体化工品港储有限公司 | 仙人岛港 |  | 1 |
| 5 | 营口市经济技术开发区锦华石化经贸有限公司 | 鲅鱼圈港 |  |  |
| 6 | 营口新锦华有限公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 7 | 中国石油化工股份有限公司辽宁营口石油分公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 8 | 中国石油天然气有限公司东北化工销售营口分公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 9 | 营口港田化工燃料供应有限公司 | 鲅鱼圈港 |  |  |
| 10 | 中国天然气股份有限公司抚顺石化份公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 11 | 营口港船舶燃料供应有限责任公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 12 | 营口华油实业公司 | 营口老港 | 1 |  |
| 13 | 辽宁新型石油沥青厂有限公司 | 营口老港 | 1 |  |
| 14 | 营口庆孚石油有限公司 | 营口老港 | 1 |  |
| 15 | 营口亚细亚国际石油有限公司 | 辽河大桥下 | 1 |  |
| 16 | 营口市沥青中转有限公司 | 营口老港盘锦侧 | 1 |  |
| 17 | 营口市兴港燃料油经营有限公司 | 营口老港 | 1 |  |
| 18 | 营口港务股份有限公司粮食分公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 19 | 辽宁沈铁红运物流有限公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 20 | 营口新世纪集装箱码头有限公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 21 | 营口港务集团集装箱码头公司 | 鲅鱼圈港 |  | 1 |
| 22 | 营口集装箱码头有限公司 | 鲅鱼圈港 | 1 |  |
| 23 | 营口西码头 | 营口市区 | 2 |  |
| 总计： | | | 19台 | 4台 |

（8）维护作业流程及审批办理：①工程项目批复或其他许可证明；②施工委托或劳务雇佣合同；③企业经营及行业许可资质证明；④联系人的法人授权证明；⑤施工作业方案（含设计、工程计划、应急保障措施、以及相关管理制度等）；⑥施工作业人员清单、健康证明；⑦特种作业人员及管理人员资质证书；⑧主要设备物资清单；⑨签订的《安全生产协议》及保障金复印件（保障金为总工程费用的10%，不足5000元的按5000元收取）；⑩鉴定的《安全承诺书》；⑪人员准入许可证批复；⑫车辆准入许可证批复；⑬历史以往同类项目业绩情况；⑭其它相关证明材料；⑮动火消防审批；⑯岗前安全人员培训；⑰登船证（边防审批）等；

2.平台设备维保：

（1）营口市交通事务中心应急指挥分中心核心机房设备、会议室设备、UPS电池间维修维护、延保等服务。

（2）包含应用培训、演示演练、讲解说明等相关工作；

（3）服务范围：硬件服务指我中心服务器系统设备发生故障后的修复与更换服务，故障维修过程中，如需要更换相关硬件配件，则由我中心另行采购，费用不在此合同中列支。软件服务包含我中心监控平台系统、WINDOWS操作系统的安装部署、升级维护及故障处理。以下统称“系统”。

（4）续保服务方式及要求

服务方保修服务方式为风险式保修服务，主要是日常的定期预防性维护和系统出现故障后按照时限性要求的紧急修复，同时包括免费对系统软件故障解决及升级，并提供相关的技术支持，保证故障恢复的系统及数据具有原运行的效果。提供7\*24 的保障响应与技术支持，并实现远程电子化技术支持服务。

（5）紧急故障处理服务

当系统突发性故障时，如系统宕机、数据坏块、备份恢复、系统BUG 等严重影响正常生产运行的系统故障，可以采用现场、电话、QQ等方式提供服务支持，以最小的代价进行系统恢复，以最大限度降低故障对业务环境带来的负面影响，同时记录故障的恢复过程。要求从响应（接到电话）开始，恢复最长时间不超过8小时。

（6）巡检服务

针对系统的稳定运行及高可用性，检查并提供分析与建议。针对系统在相关硬件及软件环境中的配置提出建议。提供性能及配置检查报告。所提供的检查内容，不少于官方提供的检查内容：

\_ 日志分析

\_ 性能分析调整

\_ 空间检测

\_ 系统配置检查(含系统结构、初始化参数、主要配置文件)

\_ 检查系统判断是否需要应用最新的补丁集

\_ 检查备份的完整性

\_ 补丁的安装、升级服务与实施

此项服务要求每个月提供一次(12次/年)，并提供巡检报告。每个季度出具季度服务总结报告。

（7）软件环境的安装部署及升级维护

按我中心具体需求（根据新上线系统具体架构变化，如数据库RAC等提供软件环境的安装部署及升级维护工作，具体包括：LINUX、WINDOWS操作系统的安装与升级，中间件的部署与升级，数据库的部署与升级。

（8）性能监测及优化

每季度对系统进行现场采集，由服务方的专业系统分析人员对系统进行分析并提供相关的报告，然后根据具体的报告数据进行系统性能分析、优化、调整，并给出应用程序优化调整及操作系统性能优化调整建议。

（9）热线技术支持

对于在管理维护系统的工作中遇到的各种问题，可由服务热线电话、在线即时通讯或电子邮件方式联系服务工程师，服务工程师负责对客户提出的问题进行记录、跟踪和处理，并及时对所有错误信息进行检查及解决。

（10）服务质量

服务方在服务过程中没有达到被服务方所规定的服务质量指标时，被服务方有权请求第三方或原厂商提供服务，所发生的费用由服务方承担，直到问题解决为止。如因服务方质量问题造成被服务方重大损失，被服务方保留其他索赔权利。服务工程师均需要年度考核，分数低于85分，不予支付全额合同款，视得分情况进行扣款。附年度维保服务考核表

年度维保服务考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核指标(目标值) | 分值 | 备注 |
| 1 | 远程支持服务 | 5 | 依据质量控制项评分 |
| 2 | 维护服务 | 20 | 依据质量控制项评分 |
| 3 | 应急服务 | 30 | 依据质量控制项评分 |
| 4 | 性能分析和优化服务 | 10 | 依据质量控制项评分 |
| 5 | 技术支持服务 | 10 | 依据质量控制项评分 |
| 6 | 技术交流或培训服务 | 10 | 依据质量控制项评分 |
| 7 | 工程师团队要求 | 10 | 依据质量控制项评分 |
| 8 | 文档要求 | 5 | 依据质量控制项评分 |
| 9 | 维保服务考核分数合计 |  | 考核分数=维保服务各项目得分累加值 |

（11）履约索赔

如服务方在维修过程中对我中心设备设施、数据、业务造成损坏，视其造成的损失，我中心有权要求服务方按相关规定给予赔偿。此项费用服务方应在造成损害之日起15个工作日内完成支付。

3.驻场运维服务：

主要内容包括：科学的制定管理制度和相应的规程标准，正确合理地使用设备，加强设备的维护、检查工作，了解和掌握设备故障征兆与劣化情况，并采取消除和控制措施，积累设备检查维修过程中的各种信息，为制定合理的维修方案或更新策略提供依据。其具体内容如下：

驻场人员了解辽宁省港航应急指挥系统营口市分中心各系统的范围与需求。合同生效后，驻场人员须全面熟悉本单位的工作环境、设备情况、人员配备情况，梳理现状，解决现存故障。

（2）记录设备技术状态基础数据，包括设备的能力指标、精度指标和运行特征等原始性能指标，有关技术特性指标，设备技术状态信息特征参数指标等。

（3）建立管理规章制度和工作流程，包括机房和会议室管理制度、设备维护计划、检查保养记录和报告，故障维修记录。

（4）制定设备操作规程与维护制度，正确使用设备、合理保养设备、精心维护设备。

（5）实施设备检查制度，包括全部设备的日常检查、重点设备的定期性能检查和精密设备的定期精度检查，掌握设备的技术状态；定期对设备精度、特种安全进行监测等；采用诊断技术进行状态检测，及时掌握设备的技术状态，为设备的状态维修提供准确依据。

（6）按照设备的检查点和检查路线进行巡回检查，对检查中发现的异常征兆和隐患，要及时排除或进行有计划地维修，以控制和减少故障发生。做好日常使用记录及突发故障进行分析处理和抢修记录。

（7）严格贯彻设备的安全运行规程、环境保护法则以及定期预防试验规定。

（8）统计和分析各类工作日志、日常维护及故障报修记录，探索研究故障原因与规律，制定下一步维护方案。

（9）使用培训：针对应用部门具体实际，制定培训计划，编制培训方案，开展系统的应用培训，培训结束后出具培训报告。

4.驻场人员要求

（1）驻场服务人员必须派驻在采购方指定工作地点，全职工作，服从采购方的工作安排及包括任务指派。

（2）作息安排时间。驻场人员工作时间为：周一至周五08:30-17:00，国家法定节假日正常休息；节假日期间，遇上紧急情况及突发事件，须随叫随到，24小时保持通讯畅通，接收故障电话后2小时内到达现场。

（3）驻场人员按规定时间上岗工作，不得迟到、早退，不得在工作地点从事与工作无关事项。

（4）乙方如需对驻场人员进行人员岗位调整，须向甲方请提交变更申请，经甲方批准同意后方可更换；驻场人员临时调岗需经采购方批准同意后方可调岗。

（5）驻场人员必须为中标人正式员工，由中标人购买社会保险。

（6）驻场人员熟悉常见办公设备耗材更换，耗材由采购方提供登记领用。

（7）驻场人员熟悉掌握各系统软件操作，撰写相关操作使用说明文档。

（8）如驻场人员不符合如上要求，采购方可要求中标人在10个工作日内更换符合要求的人员。

（9）协助甲方做好平台运维各项管理工作，合理制定工作计划，负责出具平台各季度、年运维工作报告。

5.维保内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 内容 | 单位 |
| 1 | 摄像头线路维护费用（含光纤、电源、管路、地址分配等） | 港区线路的保障与日常维护，含摄像头的返修与维修费用（参考4.1内容要求） | 23台（套）/年 |
| 2 | 产品延保费用  （核心机房） | 硬件产品的故障判断与检测，维修维护：包含综合管理平台、综合安全网关、安全隔离网闸系统、视频综合平台、中心数据分析网关、核心交换机、网络审计系统、网络存储服务器、远程视频会议平台、流媒体及数据服务器、级联服务通讯服务器、动环主控服务器、动环主控软件、GIS服务器、智能中控主机、环境监控主机、无纸化会议主机、会议系统主机。 | 1套/年 |
| 3 | 产品延保费用  （桌面外设） | 硬件产品的故障判断与检测，维修维护：包含网络摄像机、网络视频激光球机、控制电脑、会议话筒代表单元、接入交换机、主扩声音箱、蓄电池检测传感器、电源一二级防雷器、红外双鉴、会议室空调、机房精密空调、电源时序管理器、无线手持话筒、会议话筒主席单元、一体化显示控制器、无纸化终端升降机、无纸化会议显示屏、指纹录入仪、指纹锁、指纹门禁一体机、单门磁力锁、温湿度传感器、烟感传感器、水浸传感器、广播智能切换功率放大器、动环双鉴探测器、门禁控制系统、动环破碎探测器、动环红外报警器、指纹读卡器、闭门器、开门按钮、硬盘录像机、硬盘、机架式网络信号防雷器、反馈抑制器、前置放大器、专业功放、调音台、控制触摸屏、防爆相机、UPS电池、不间断电源、大屏幕显示单元。 | 1套/年 |
| 4 | 驻场运维费用 | 驻场服务人员必须派驻在采购方指定工作地点，全职工作，服从采购方的工作安排及包括任务指派（参考4.3内容要求） | 2人/年 |