**营口市政府采购项目**

**采购需求**

**项目名称：市民服务中心政务信息系统运行维护保障服务**

**项目编号：YKSGZC2020180**

**编制单位：营口市行政审批局**

# 采购需求详细信息

**营口市行政审批局**

**市民服务中心政务信息系统运行维护保障服务**

**一、招标条款**

1、履约期限：三年，每年达到甲方服务要求可以继续顺延续约合同，合同服务期限最多不超过三年。

2、服务地点：营口市民服务中心。

3、预算金额：1,450,000元/每年。

4、付款方式：签订合同并本地备件库建成后，服务单位本年维保满三个月，经甲方对维保服务能力检验通过后，支付合同总价的90%；剩余10%，在维保满一年后，经甲方对维保服务能力验收合格后支付。以后两年每年均以此付款方式执行。

5. 服务要求：提供至少3名技术工程师进行常年驻场服务，每工作日在服务现场时间不得小于8小时（周六、周日及国家法定假日等有对外窗口值班的情况下正常驻场）。可以提供所有维保设备原厂商服务支撑体系。

**二、项目背景**

按照国务院“放管服”改革要求和《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》工作部署，进一步提高我市政务服务便民化的整体服务水平，营口市民服务中心政务信息系统于2019年1月正式上线运行。系统完善了政务服务办事大厅功能，满足各类政务服务事项的合并办公要求，提供“互联网＋政务”的“一网”服务建设，促进政务服务线上线下集成融合，不断提升政务服务水平。

鉴于业务量的增长和业务种类的多样繁杂，且需要对接政府政务网的涉密信息安全隐患，现政务信息系统安全运行存在一定的风险，无法完善的保障各个业务系统的安全稳定运行。为了充分满足中心的各业务系统运营需要，进一步保障市民服务中心政务信息系统的高效安全平稳运行，并为广大市民提供优质快捷的服务。需要一个技术水平过硬、经验丰富并了解政务信息系统和各业务系统的第三方运行保障维护服务团队，对中心的整体政务信息系统进行从硬件维护、软件系统平台功能调整、日常巡检管控、事故应急响应、维护制度及基线标准上提供全面的防护保障，为平台稳定、健壮运行，保驾护航。 整体政务信息系统涵盖应用系统、业务系统、管理系统等多系统，具体包括：智能化大厅综合政务管理系统、政务服务及安防监控系统、政务宣传展示系统、数据语音网络系统、音视频扩声系统、综合布线系统、机房空调系统、审批局办公电子设备等。服务团队须了解各应用系统和管理系统，可以完成对各系统的硬件维护、故障排除、漏洞检测、BUG修正、软件系统优化、业务功能完善等服务。

**三、采购服务内容及要求：**

**1、技术要求：**

了解营口市民服务中心各业务窗口的具体业务经办流程；熟悉政务信息系统运行所依托的各平台系统软件的功能，并具备对上述系统的修订开发能力；熟悉硬件设备的性能，并具备维护维修能力；熟悉整个中心的网络架构情况、弱电线路拓扑情况、各系统线路的分布、布线路径、线缆定位、连接点位等。

**★2、维护范围包括：**

（1）、政务信息系统：包括智能化大厅综合政务管理系统、政务服务及安防监控系统、政务宣传展示系统、数据语音网络系统、音视频扩声系统、综合布线系统、机房空调系统、审批局办公电子设备等。

（2）、业务应用系统所涉及的部门和窗口：包括行政审批、公共资源交易中心、工商、税务、医保、社保、养老保险、公积金、不动产登记、公证处、出入境管理、人力资源市场、邮政、金融机构、电子政务自助服务、商务中心、投诉受理中心等。

（3）、硬件设备：包括系统服务器、交换机（核心、汇聚、接入）、无线网络设备、网络安全设备、监控设备、广播及扩声设备、视频显示设备、政务办理专用设备、机房空调等。

（5）、软件系统平台：包括智能化大厅综合政务管理平台、政务信息查询平台、自助服务平台、排队叫号系统联动平台、效能监察平台、网络管理平台等。

（6）、弱电线路：包括政务专网线路、政务外网线路、内部网络线路、语音线路、监控线路、广播线路、音视频线路等。

**★3、维护事项包括：**

（1）、对市民服务中心所有硬件设备进行日常维护、监控、巡检，对底层操作平台进行系统级维护；为各业务应用系统和软件系统平台提供支撑保障。

（2）、负责对市民服务中心的网络数据的划分、网络环境调试、各系统弱电线路维护，完成线路联通的网络保障和维修维护工作。

（3）、依照市民服务中心各业务部门和业务窗口的规划设计，负责提供政务系统业务应用系统扩容方案。

（4）、对所有接入的业务系统和业务窗口按照每月进行一次安全合规性检查，协助完成安全策略、基础网络、应用终端等设备的安装和实施规划。

（5）、依照市民服务中心的整体应用需求，负责提供智能化大厅综合政务管理平台系统的补丁升级，补丁升级包括对甲方已有的系统功能的提升、缺陷的修正，软件本身的数据整理与系统软件失配的调整，并可根据甲方的需要对智能化大厅综合政务管理平台系统进行个别的、小规模的开发修改。

（6）必须保证可依据采购方的业务需要随时与营口市网上审批平台和审批局大厅综合管理系统进行对接联网调试服务，包括完成相关的业务专网、政务外网、政务内网的网段及IP配置工作。

（7）、必须提供至少3名技术工程师进行常年驻场服务，每工作日在服务现场时间不得小于8小时（周六、周日及国家法定假日等有对外窗口值班的情况下正常驻场）。可以提供所有维保设备原厂商服务支撑体系。

（8）、服务期内必须在市民服务中心本地建立备件库，负责按维保设备的产品和品牌，由其自行准备采购方所要求的符合品牌、配置、数量的主要硬件设备的备机（具体参阅维保产品清单），并在服务期内不得挪作他用。当设备硬件出现故障后，提供即时现场备机更换。签订合同之前由采购方进行备机设备验证工作，确认备机设备配置、数量是否完整，各部件工作是否正常。维保日期按签订合同日期计算。

（9）、服务期若维保的产品有所增加，增加量不高于20%的，维保费用不予增加；若增加量高于20%的，由双方协商决定，但维保费不得高于维保合同总价的20%。

**★注：**（投标单位必须对“三、服务采购要求—2．维保范围和3.维保事项” 逐条进行承诺，必须充分满足维护事项的要求，并提供有效书面承诺加盖投标人公章，否则作无效投标处理。）

**4．具体服务标准及维护服务内容**

**（1）软硬件系统日常维护服务**

a)完成对市民服务中心所有软件系统平台、网络、安全、存储、监控、广播、视频、终端设备、电子办公设备等软硬件系统进行日常维护、维修、巡检、保障。

b)软件系统的移机、服务器的迁移、软件系统的灾难性恢复。

**（2）软硬件系统日常监控服务**

a) 检查机房环境：检查机房内的温、湿度，空调状况，UPS电源的状态及输出电压，保护地电阻及零地电压，检查电源线及接线插座是否安全可靠。

b) 检查各系统核心设备主机的运行状况：主机的配置情况及序列号，主机是否存在硬件故障，安装操作系统类型及版本，集群软件及版本，填写主机检查表。

c) 检查网络运行状况，检查线路连接状况。

d) 检查各软件系统运行状况，系统运行是否正常，系统及数据盘是否做过近期的备份。

e) 检查数据库运行状况：检查数据库日志使用情况，是否有报错，数据库设备空间使用情况，是否需要碎片整理。

f) 检查备份软件运行状况：检查备份日志，查看备份过程有无报错，存储策略是否正确，存储介质的使用情况，何时更换介质等。

g) 检查数通及安全设备运行状态：检查设备日志信息、CPU、内存占用率，安全设备告警信息，物理接口流量信息，形成设备监控日报。

**（3）定期巡检及应急响应服务**

每月由服务团队至少5人以上人员组成巡检小组，对市民服务中心所有软件系统和硬件设备按照月巡检要求进行设备检查。对可能出现的问题，提出预警告知，根据相关部署的安全设备和对于整体网络架构的了解，提出合理的解决步骤。

对突发的影响业务系统运行的危险事件进行响应和处置，相应标准如下：

Ⅰ**．**支持专线电话

服务商应提供7×24小时技术支持专线电话，采购人可以随时通过电话向服务商技术人员要求提供协助，以解决与需要维护的硬件、软件系统有关的日常运作、安装和使用（怎样用）等简短问题。

Ⅱ**．**故障响应时间

服务商提供的故障服务是7×24小时故障响应服务，具体响应方式及响应时间将根据主机的故障严重程度而定（见下表）。

对于有一定影响业务工作的一般性非系统崩溃故障，服务商驻场技术工程师将在接到任何形式的故障通知后，15分钟内提供现场维护服务。

如果系统崩溃或系统故障已导致正常业务工作已不能正常进行，且驻场服务人员不能解决问题，要求服务商的售后服务团队根据不同的故障级别对应下表的响应时间和响应方式前来现场解决问题：

**故障级别响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **故障严重程度** | **故障范围** | **响应时间** |
| I | 严重程度三 | 系统有故障，但仍可全面运行，对客户业务系统的正常运行有一定的或轻微的影响；产品性能增强请求；非生产系统故障。 例如：一个用户无法联接到服务器。 | 7×24小时电话咨询， 2小时内到达现场。 |
| II | 严重程度二 | 系统主要功能不能正常工作，并对客户业务的正常运行造成较大影响；业务系统不稳定，并有周期性的中断。 | 7×24小时电话咨询， 1小时内到达现场。 |
| III | 严重程度一 | 系统崩溃，无法启动或拒绝连接等原因导致客户无法获得任何系统服务，并对客户业务的正常运行造成重大影响。 | 7×24小时电话咨询，30分钟内到达现场。 |

**（4）文档管理及培训服务**

a) 系统保修档案：服务商应建立相应的设备系统保修档案，并根据每次预防性巡检保修报告和故障维修报告的情况建立技术保修档案，记录每次预防性保修和故障维修服务的详细技术信息，以便为维护方在今后的设备调整、更新、升级等方面，以及考核服务商技术服务质量等提供可靠的依据。

b) 巡检维护报告：服务商至少每个月派出由服务团队至少5人以上经验丰富的工程师组成巡检小组，提供维护方主机系统的预防性检查和设备的保养，并在两周内向维护方提供维护报告。

c) 故障服务报告：每次故障解决后向客户提交《故障处理报告》一份。对故障原因做出分析解释，并提出整改意见和预防措施。

d) 年度总结报告：在年度保修期即将结束之前，服务商将根据保修期内的系统维护情况提供一份全面的设备运行状况总结，为双方进一步友好合作打好基础。

**（4）软硬件系统安装、升级服务**

依照市民服务中心的整体应用需求，提供智能化大厅综合政务管理平台系统的补丁升级，补丁升级包括对甲方已有的系统功能的提升、缺陷的修正，软件本身的数据整理与系统软件失配的调整，并可根据甲方的需要对智能化大厅综合政务管理平台系统进行个别的、小规模的修订开发。

**（5）接入风险控制及安全加固服务**

本政务信息系统的整网规模、覆盖范围、涉密安全、业务职能等均十分重要，各业务部门和业务窗口类型复杂，且本系统与我市政务网联通，对涉密安全的要求尤为重要，因此在接入控制管理上难度特别大。有效的管理接入终端，规范接入终端的安全环境，是确保平台安全、维护平台稳定、防止数据侵害泄密的首要保障。

服务期内，服务商需提供对每个接入终端的安全风险评估和终端环境加固服务。针对用户接入端运行环境进行安全审核和监测，定期进行漏洞扫描，制定主动防御性措施，防止因为接入用户使用环境的不规范，导致整网平台处于一个较高风险的运行环境中，从最末端加强安全管理和风险控制，提高核心平台安全。

根据国家公安部对业务平台的等级保护要求，服务商须提供符合国家安全的涉密流程制度。

**（6）其他服务**

a)根据甲方要求，供应商需提供对系统管理员的培训、使用人员的操作培训。

b)需配合领导视察、考察学习等重大活动中，现场技术支撑服务，包括系统流程演示、系统功能讲解、系统通过LED屏幕展示、活动期间的系统稳定和安全、紧急情况下系统应急处理等工作。

c) 清扫各机房内设备周围包括地面的灰尘，清扫各系统核心设备主机内部的灰尘，

**5．维保产品清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **维保设备名称** | **品牌型号** | **已有数量** | **备机数量****要求** |
| **一、硬件核心设备** |
| 1 | 防火墙 | Dptech FW1000-GA-E | 2  | 台 | 1 |
| 2 | 核心交换机 | Dptech DPX17000-A12 | 2  | 台 | 1  |
| 3 | 汇聚交换机 | Dptech LSW5662-48GP4XGS | 8  | 台 | 1  |
| 4 | 接入交换机 | Dptech LSW3600-48GT4GP-SE | 112  | 台 | 5  |
| 5 | POE交换机 | Dptech LSW3600-24GT4GP-PWR-SE | 49  | 台 | 3  |
| 6 | 无线控制器 | Dptech ACS6000-MS | 1  | 台 | 1 |
| 7 | 视频综合平台  | 海康威视 DS-B21-04D-16HU | 2  | 台 | 1  |
| 8 | 视频综合安防管理一体机 | 海康威视 IVMS-3000C-H16 | 1  | 套 | 1 |
| 9 | 视频综合安防管理一体机 | 海康威视 iVMS-3000C-H24 | 1  | 套 | 1 |
| 10 | 流媒体管理服务器 | 海康威视 DS-VE2208D-BBD | 2  | 台 | 1 |
| 11 | 网络硬盘录像机 | 海康威视 IDS-8664NX-I8/S-V2 | 14  | 台 | 2  |
| 12 | 控制电脑 | 　 | 2  | 台 | 无 |
| 13 | 公共广播控制主机 | Epoint TN1.0-VC | 4 | 台 | 1 |
| 14 | 音频处理器 | 　 | 1 | 台 | 无 |
| 15 | 信号分配器 | 　 | 1 | 台 | 无 |
| 16 | 调音台 | 　 | 2 | 台 | 无 |
| 17 | 均衡器 | 　 | 1 | 台 | 无 |
| 18 | 电源时序器 | 　 | 1 | 台 | 无 |
| **二、硬件终端设备** |
| 19 | 政务信息查询机（含开发系统） | 　 | 1 | 台 | 无 |
| 20 | 政务信息查询机（含开发系统） | Epoint QR3.0-55V | 14 | 台 | 1 |
| 21 | 自助服务终端（含开发系统） | Epoint SST3.0 | 46 | 台 | 5 |
| 22 | 样表机（含开发系统） | Epoint ESF1.0 | 20 | 台 | 2 |
| 23 | 液晶播放终端 | Epoint TM-HD-V32 | 173 | 台 | 10 |
| 24 | 多媒体高清播放盒 | Epoint TM-HD-BOX | 47 | 台 | 5 |
| 25 | 排队取号机（含开发系统） | Epoint TN2.0 | 10 | 台 | 2 |
| 26 | 广播控制终端 | Epoint TM-AD-BOX | 10 | 台 | 1 |
| 27 | 带前置合并式广播功放 | Epoint GF-125 | 10 | 台 | 2 |
| 28 | 吸顶音响 | Epoint YX-X410T | 90 | 个 | 5 |
| 29 | 合并式功放 | 　 | 1  | 台 | 无 |
| 30 | 天花喇叭 | 　 | 2  | 只 | 无 |
| 31 | 考勤机 | 　 | 16 | 台 | 无 |
| 32 | 网络控制键盘 | 　 | 2  | 台 | 无 |
| 33 | 高清网络全球摄像机 | 　 | 8  | 个 | 无 |
| 34 | 高清网络枪式摄像机 | 　 | 10  | 个 | 无 |
| 35 | 高清网络半球摄像机 | 海康威视 DS-2CD2325F-IS | 576  | 个 | 20  |
| 36 | 高清网络半球摄像机 | 海康威视 DS-2CD2725F-IS | 232  | 个 | 10  |
| 37 | 高灵敏度拾音器 | 海康威视 DS-2FP2020 | 232  | 个 | 10  |
| 38 | LED全彩屏 | 　 | 21  | 平方 | 无 |
| 39 | LED双色屏（6组） | 　 | 56  | 平方 | 无 |
| 40 | LCD显示单元（4组） | 海康威视 DS-D2055NL-B/Y | 57  | 块 | 2  |
| 41 | 电脑显示器 | PHILIPS 243V5QSB | 220 | 台 | 10 |
| 42 | 互动终端 | 华为畅享 | 173 | 台 | 10 |
| 43 | 二合一高拍仪 | 良田 J15-XF | 120 | 个 | 10 |
| 44 | 无线AP | Dptech AP2000-3C | 24  | 个 | 1  |
| 45 | 无线AP | Dptech AP2000-2C | 24  | 个 | 1  |
| 46 | 投影机 | 　 | 1 | 台 | 无 |
| 47 | 电动投影幕 | 　 | 1 | 幅 | 无 |
| 48 | 投影机 | 　 | 2 | 台 | 无 |
| 49 | 电动投影幕 | 　 | 2 | 幅 | 无 |
| 50 | 投影机 | 　 | 3 | 台 | 无 |
| 51 | 电动投影幕 | 　 | 3 | 幅 | 无 |
| 52 | 投影机吊架 | 　 | 6 | 个 | 无 |
| 53 | 专业功放 | 　 | 1 | 只 | 无 |
| 54 | 专业音箱 | 　 | 2 | 只 | 无 |
| 55 | 专业功放 | 　 | 2 | 只 | 无 |
| 56 | 专业音箱 | 　 | 4 | 只 | 无 |
| 57 | 专业功放 | 　 | 7 | 台 | 无 |
| 58 | 专业音箱 | 　 | 14 | 只 | 无 |
| 59 | 无线话筒 | 　 | 4 | 套 | 无 |
| 60 | 话筒前级 | 　 | 2 | 台 | 无 |
| **三、软件平台系统** |
| 61 | 智能化大厅综合政务管理平台 | 　 | 1 | 套 | 无 |
| 62 | 政务信息查询平台 | 　 | 1  | 套 | 无 |
| 63 | 自助服务平台 | 　 | 1 | 套 | 无 |
| 64 | 排队叫号系统联动平台 | 　 | 1  | 套 | 无 |
| 65 | 效能监察平台 | 　 | 1 | 套 | 无 |
| 66 | 网络管理平台 | 　 | 2  | 套 | 无 |
| **四、弱电综合布线系统** |
| 67 | 政务专网综合布线系统 | 　 | 1 | 项 | 无 |
| 68 | 政务外网综合布线系统 | 　 | 1 | 项 | 无 |
| 69 | 内部网络综合布线系统 | 　 | 1 | 项 | 无 |
| 70 | 语音综合布线系统 | 　 | 1 | 项 | 无 |
| 71 | 视频监控综合布线系统 | 　 | 1 | 项 | 无 |
| 72 | 广播扩声综合布线系统 | 　 | 1 | 项 | 无 |
| 73 | 音视频综合布线系统 | 　 | 1 | 项 | 无 |
| **五、网络配件材料** |
| 74 | 服务器机柜 | 　 | 2  | 个 | 无 |
| 75 | 网络机柜 | 　 | 30  | 个 | 无 |
| 76 | 音频机柜 | 　 | 2 | 个 | 无 |
| 77 | 万兆光模块 | 　 | 16  | 个 | 无 |
| 78 | 千兆光模块 | 　 | 224  | 个 | 无 |
| 79 | 光模块 | 　 | 98  | 个 | 无 |
| 80 | POE供电模块 | 　 | 48  | 个 | 无 |
| 81 | 万兆光纤配线架 | 　 | 8  | 个 | 无 |
| 82 | 万兆光纤尾纤 | 　 | 48  | 条 | 无 |
| 83 | 万兆光纤跳线 | 　 | 96  | 条 | 无 |
| 84 | 千兆光纤配线架 | 　 | 28  | 个 | 无 |
| 85 | 千兆光纤尾纤 | 　 | 336  | 条 | 无 |
| 86 | 千兆光纤跳线 | 　 | 672  | 条 | 无 |
| 87 | 配线架 | 　 | 198  | 个 | 无 |
| 88 | 理线架 | 　 | 198  | 个 | 无 |
| 89 | 非屏蔽模块(配线架） | 　 | 4752  | 个 | 无 |
| 90 | 网络信息点（面板+模块） | 　 | 4752  | 个 | 无 |
| 91 | 语音信息点（面板+模块） | 　 | 2376  | 个 | 无 |
| 92 | 网络跳线（AVVR） | 　 | 4011  | 根 | 无 |
| **六、其他设备** |
| 93 | 办公电脑 | 　 | 200 | 台 | 无 |
| 94 | 办公打印机、传真机、扫描仪等 | 　 | 50 | 台 | 无 |
| 95 | 机房空调 | 　 | 1 | 组 | 无 |

★投标人参加投标时必须承诺其在市民服务中心所属本地建立备件库，由其自行准备采购方所要求的符合品牌、配置、数量的主要硬件设备的备机（具体参阅维保产品清单中的备机数量要求），并在服务期内不得挪作他用。当设备硬件出现故障后，可即时提供现场备机更换。备机清单为最低保障要求，投标人不得低于此标准。（提供有效书面承诺证明，否则作无效投标处理）。

★在签订合同前，采购方对中标单位备件库的备件进行实地考察。