**用户需求书**

**一、项目基本信息：**

1、名称：保亭县公安局信息系统项目维护费；

2、预算：581226.60元人民币,投标总报价超过采购预算的将视为无效投标；

3、建设工期：12个月

4、交付地点：用户指定；

5、付款方式：按照合同约定的付款方式付款；

6、验收要求：由采购单位组织验收；

7、按照国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知，同等条件下优先采购节能产品。

## 二、项目概述

# 1、现状及需求分析

保亭县公安局平安城市一期、二期和三期共394路视频监控；视频督查督办系统12个派出所（城镇、城北、保城、新星、什玲、加茂、三道、响水、新政、南林、毛感、六弓）视频监控系统；公安局大楼信息化系统；省厅道路卡口监控系统；公安局大楼二楼指挥中心系统含拼接屏显示系统、会议系统等相关系统硬件设备已经超过保修期。

现有维护公司对平安城市一期、二期；视频督查督办系统、局大楼信息化系统，省厅道路卡口监控系统；公安局大楼二楼指挥中心系统含拼接屏显示系统、会议系统等相关系统进行维护及维修，平安城市三期系统2019年起施工方维护期已到期。

为了更好的发挥上述所有系统的功能，使用单位更方便、高效地使用，避免上述所有系统出现故障后临时寻找维修单位，甚至找不到维修单位。

# 2、建设内容、规模

## 2.1信息化系统子系统服务要求

### 2.1.1服务器维护

1）服务器每日硬件监控检查。包括可从外观查看服务器指示灯和硬盘状态灯是否正常，登录系统看系统是否正常启动，网络状态是否正常，硬盘是否出错或空间不足。查看服务器相关重要工作程序和服务是否出现错误或意外停止。

2）服务器的安全、性能检查。确保当前杀毒和防火墙软件已升级到最新版本，升级后进行一次全盘杀毒。查看是否有不必要的服务进程和网络端口开启，手动关闭危险进程。使用深信服的性能管理设备对服务器进行性能和硬件的检查，生产报告，并改进。

3）服务器的补丁修补、应用程序更新工作，对于新出的漏洞补丁，应用程序方面的安全更新一定要在发现的第一时间给每服务器打上应用程序的补丁。可使用安装的天融信漏洞扫描系统，通过内网进行扫描，并根据报告修复漏洞。

4）服务器的定时重启。每台服务器保证每周重新启动一次。重新启动之后要进行复查，确认服务器已经正常启动，确认服务器上的各项服务均恢复正常。对于没有正常启动或服务未能及时恢复的情况要采取相应措施。

5）每台服务器保证每周查询系统日志，找出有无潜在问题，并对相关日志进行一次清理，清理前对日志进行备份。

6）服务器的数据备份工作，每服务器至少保证每月备份一次系统数据，系统备份采用ghost方式，文件名以备份的日期命名；每台服务器至少保证每两周备份一次应用程序数据，以及每月备份一次用户数据，备份的数据需分类存放。

7）服务器的隐患检查工作，主要包括安全隐患、性能等方面。每台服务器必须保证每月重点的单独检查一次。每次的检查结果必须做好记录。

8）定期的管理密码更改工作，每服务器保证至少每三个月更改一次密码。

### 2.1.2配电系统

每月定期检查配电柜中的智能电量监测仪，监测机房供电情况。并设置电流表、电压表、频率表、以便检查电源电压、电流、三相间平衡关系和电源输出频率变化。检查各配电柜中主要断路器辅助触点，无老化污渍现象。如有隐患及时维修更换。

每月定期检测机房电气装置，做到整齐、牢固、正确、标志明确、外观良好、内外清洁。如有老化损坏现象，要积极维修更换。对机房的10A五孔保洁及维修市电插座，及UPS测试插座定期检测，

（1）重新梳理此项目中配电系统线路及相关开关情况，以熟悉现场环境及配电线路，为进行相关系统巡检、维护打下基础。

（2）每周检查本系统开关设备、线路及设备运行情况，编制巡检周报。

（3）完成本系统问题排除和日常维护、新增用户培训，保障系统正常运行和使用。如发现问题，在3个工作日内完成养护任务。

（4）与配电系统相关的其它维护。

### 2.1.3机房环境系统

每月对中心机房、2楼指挥中心大厅机房的含新风系统、防雷接地、强弱电、安防、机房照明、基础装修等维护保养保修，机房卫生打扫保持清洁等等进行检查，及时发现问题隐患并提出维护意见。

原中心机房按照三级防雷要求，机房设直流工作地、交流工作地、安全保护地及防雷保护地。大楼采用联合接地，接地电阻设计要求为0.5Ω，从大楼联合接地采用屏蔽电缆引入机房配电室，接地电阻要求小于1Ω，零－地压降小于1伏特。定期检测机房内市电输入配电柜及设备前段的一二三级电源防雷器和信号防雷器。如出现有损坏警示标志，及时进行更换。 考虑到机房的抗静电要求，根据机房的设计规范，机房的静电电压应小于1KV。要求日常维护中检查机房内接地铜排网，同时对镀锌钢管、金属软管、金属接线盒外壳等确认可靠接地，避免因电源波动较大而干扰设备的正常工作。

机房照明系统包括中心机房、2楼指挥中心大厅机房等照明、应急照明。照度：主机房区平均照度不低于500lx，辅助区不低于300lx，应急照明不低于50lx，安全出口标志灯其照度不低于15lx。对损坏的亚光格栅荧光灯具及时进行更换。

（1）每月检查中心机房、2楼指挥中心大厅机房设备、线路及运行情况，编制巡检周报。

（2）完成本系统问题排除和日常维护、新增用户培训，保障系统正常运行和使用。如发现问题，在3个工作日内完成养护任务。

（3）与机房环境系统相关的其它维护。

### 2.1.4 UPS系统

机房UPS配电系统的供电范围为：计算机设备（主机和附属设备）、通信设备、网络设备、保安监控系统、应急照明设备等。市电配电系统的供电范围是：空调设备、普通照明、新风排气设备、维修插座、一般动力等。各相用电分配尽量均衡，不均衡度小于15%。

（1）每月对UPS电源系统进行巡检维护，查看输入电压、输入频率。查看输出频率、输出电压、输出电流、输出负载，填写巡检记录；

（2）检查UPS接地、负载是否正常；

（3）校正UPS数据、准确无误；

（4）电源线、传输线正确连接，布线合理整齐，无裸露的三线交叉；

（5）设备外表面完好无损、控制及通信功能正常；

（6）每季度进行一次UPS放电测试，对电池进行检测；

（7）服务期内免费提供运维所需的备品、备件。

（8）每月检查UPS系统设备、线路及运行情况，编制巡检月报。

（9）完成本系统问题排除和日常维护、新增用户培训，保障系统正常运行和使用。如发现问题，在3个工作日内完成养护任务。

（10）与机房UPS系统相关的其它维护。

### 2.1.5综合布线系统

（1）重新梳理此项目中综合布线系统（电话、网络、有线电视）等相关端口情况，在业主方提供的电子版CAD图形基础上重新绘制CAD图纸，以熟悉现场环境，为进行相关系统巡检、维护打下基础。

（2）供应商重新梳理弱电机房中的机柜、设备及端口布局情况，并绘制机柜、设备、端口CAD图纸，为进行相关系统巡检、维护打下基础。

（3）在维护期内定期进行综合布线系统巡检，发现异常情况及时进行处理。

### 2.1.6视频监控系统

（1）每周对平安城市、督察督办系统、省厅道路卡口系统进行检查，及时发现问题隐患并提出维护意见。

（2）每周检查视频监控系统设备（摄像机、交换机、监控主机、存储设备、显示设备、平台）、线路及运行情况，编制巡检周报。

（3）每月完成视频头清洗及遮挡物清除，保障每个视频监控点位干净无遮挡物。如发现问题，在3个工作日内完成养护任务。

（4）与视频监控系统相关的其它维护。

### 2.1.7会议系统

（1）每月对会议系统（视频会议、手拉手麦、音响系统、无线麦、会议中控系统）进行检查，和至少一个远程节点进行测试，及时发现问题隐患并提出维护意见。

（2）每月检查数字化多媒体设备、线路及运行情况，编制巡检周报。

（3）完成会议系统问题排除和日常维护、系统软件配置、新增用户培训，保障系统正常运行和使用。如发现问题，在3个工作日内完成养护任务。

（4）与会议系统相关的其它维护。

### 2.1.8大屏拼接管理系统

（1）每月对指挥中心拼接屏显示系统进行检查，及时发现问题隐患并提出维护意见。

（2）每月检查大屏拼接屏系统设备、线路及运行情况，编制巡检周报。

（3）完成本系统问题排除和日常维护、系统软件配置、新增用户培训，保障系统正常运行和使用。如发现问题，在3个工作日内完成养护任务。

（4）与检查大屏拼接屏系统相关的其它维护。

### 2.1.9网络系统

（1）每月对各个机房内的网络系统进行检查，及时发现问题隐患并提出维护意见。

（2）每周检查网络系统设备、线路及运行情况，编制巡检周报。

（3）完成本系统问题排除和日常维护、系统软件配置、新增用户培训，保障系统正常运行和使用。如发现问题，在3个工作日内完成养护任务。

（4）与检查网络系统相关的其它维护。

## 3.2维护方式

### 3.2.1现场驻场服务

1、派驻3名专业工程师驻场保证对客户的及时服务；

2、客户现场设备出现问题或故障，直接对现场工程师申报故障；

3、维护人员根据反应情况，马上作出处理及给予回复；

4、判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务；

5、查看现场情况，判断类别，报告相关技术问题；

6、故障实施处理，完毕后清理现场；

7、填写维护报告单；

8、填写相关日志报告，存案留底

9、设备出现问题或故障通过客服热线电话、客服办公点申报故障

维护人员根据反应情况，马上作出处理及给予回复，判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务查看现场情况，判断类别，报告相关技术问题 故障实施处理，完毕后清理现场 填写护报告单填写相关日志报告，存案留底。

### 3.2.2设备维修及更换流程

保修期内返厂维修：指需要维修或更换的设备在厂家规定标准保修期内，坏件返回工厂维修，维护人员跟进全返厂维修过程，直至设备正常投入使用。

保修期外返厂维修：对已过保修期的坏件，由维护人员联系厂家，获得批准后维护人员将坏件送工厂维修，跟进全过程，直至设备正常投入使用。 （维修或更换设备中的维修费和设备费超出乙方应支付限额的由甲方支付。）

### 3.2.3故障等级划分及服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **故障描述** | **响应时间** | **解决时间** |
| 重大的系统故障 | 整个系统瘫痪 | 10分钟 | 十二个小时内 |
| 紧急故障 | 基本功能不能实现或者全面退化 | 半小时内 | 八个小时内 |
| 一般性故障 | 其他系统故障 | 半小时内 | 八个小时内 |
| 设备维修 | 设备故障，不影响系统使用 | 半小时内 | 两个小时内 |

（1）重大故障指设施故障导致系统大面积瘫痪，严重影响系统使用的情况。对于重大故障，一线驻场人员应在故障发生后的10分钟内响应，并通知二线技术人员立即赶赴事故现场响应，原则上1小时内定位故障，12小时内排除故障；

（2）紧急故障指设施故障导致系统部分功能不能使用，影响系统使用情况。对于紧急故障，一线驻场人员应在故障发生后的30分钟内向采购人报告，并立即响应，原则上2小时内定位故障，8小时内排除故障。维护单位视具体情况合理安排二线支持人员至现场进行处理；

（3）一般性故障指除重大故障和紧急故障之外的其他故障。对于一般故障，一线驻场人员应在故障发生后的0.5小时内向采购人报告，并立即响应，原则上4小时内定位故障，8小时内排除故障。维护单位视具体情况合理安排二线支持人员至现场进行处理；

（4）设备维修。指不影响系统运行的设备故障，一线驻场人员应在故障发生后的0.5小时内立即响应，原则上4小时内定位故障，24小时内排除故障；

注：1、如果备件损坏，需要寄回原厂维修，由维护方提供其他备品备件让系统运行，在配件维修正常后，再切换到正常的系统使用模式。

维修工期要求：维修设备自用户确认维修方案起，境内维修、更换处理的， 应在十个工作日内完成，境外维修、处理的在二十个工作日内完成（服务器需送 原厂维修的，三十个工作日内完成,特殊情况需延长工期的，并征求用户方的认 可同意）。维修设备保证按时送修及返回交付使用，逾期不能修复返回的，免费提供同级备件供采购人使用。

对各系统作定期检修和维护工作，不少于每月一次。

如遇重要会议、重大活动或其他紧急情况，提供24小时现场值班以及现场技术支持服务。

## 4.1其他服务

（1）在服务期内，根据甲方要求，对信息化系统实施必要的优化调整。协助甲方对设备内容进行维护，包括记录和更新设备维修、维护和变更信息等。

（2）根据甲方需要，配合进行各类应急演练，协助制定应急预案，协助节假日值班等。

（3）维护方在合同签订后，15个工作日内应组织项目人员，对所维保的设备进行一次全面现场健康性检查，及时发现故障隐患，并提交相关检查报告及整改建议。

## 4.2责任义务

维护维修工作要求：

（1）负责信息化系统相关软硬件的各种报修业务，做好详细报修记录，对报修业务做到及时响应。

（2）大问题（硬件电路板的损坏、传输线路的破坏等）在三日内解除，小问题（设备线路接触不良、设备死机、软件问题、数据错误、电源跳闸等）在一日内解除。

（3）认真做好维护记录，并归档存放。

（4）每月安排专人进行日常的维护巡查工作，并向甲方单位汇报相应系统运行情况记录。

（5）如有甲方采购的设备需维修更换时，待甲方单位采购到位后及时进行更换。如更换，要有更换记录及更换原因。

（6）提供24小时昼夜技术服务，做到随时可派技术人员完成系统维护、维修工作。

（7）维护方应熟悉各系统拓扑结构及现场环境,及时对出现的线路故障进行排查、处理。对不能或无法处理的问题迅速报告相关负责人并提出自己的处理意见。

（8）对信息化系统中出现的重大问题，应及时派出相关技术人员进行排障工作。

（9）如遇重大突出应急事件，应安排专人进行专项系统巡查维护。

（10）切实加强现场管理确保安全生产。

## 4.3人员要求

现场维护工程师3名，维修车辆1辆：主要工作有：设备日常维护；维护维护设备档案、程序库、说明书、标签体系；配合文档管理员建立系统维护所需的备品备件库；根据维护方案定时监控测试部分设备以及系统的运行情况，填写每日系统巡检表提交给文档管理员；对临时出现的设备和系统故障进行第一次检修，排除出现的故障做好相关记录或者提交不能解决的故障给文档管理员备案；根据远程其他工程师安排对设备和系统进行操作。每天实时监测设备和系统的运行状态，填写监测日志，及时发现事故隐患，发现异常情况，及时进行处理并与其他维护人员保持沟通。 会议期间，负责保障会议相关设备的正常运行，操作会议项目有关的软件系统和硬件设备。

**4.4建设工期及时间安排**

按照项目总体规划，本项目计划用12个月完成项目整体运维工作。

## 4.5需求清单

保亭县公安局信息化系统项目内容包括了：平安城市一期、二期和三期的视频监控，12个派出所的视频督查督办系统，公安局大楼信息化系统，省厅道路卡口监控系统；公安局大楼二楼指挥中心系统含拼接屏显示系统和会议系统。

运维的范围包括：1、硬件设备的日常维护保养；2、硬件设备损坏维修；3、系统及设备的日常检修；4、向客户现场派驻3名经验丰富的运维工程师，7\*24小时及时响应客户，节假日期间至少安排2名人员值班随时应对生产环境下的突发情况；5、提供维修车辆1辆。

详细清单如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **描述** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | **一期平安城市监控系统** | 维护设备范围以一期项目合同中设备清单为准 | 路 | 132 | **提供原设备厂家售后服务承诺函（海康威视、浙江大华、H3C）** |
| 2 | **二期平安城市监控系统** | 维护设备范围以二期项目合同中设备清单为准 | 路 | 127 | **提供原设备厂家售后服务承诺函（海康威视、浙江大华、H3C）** |
| 3 | **三期平安城市监控系统** | 维护设备范围以三期项目合同中设备清单为准 | 路 | 135 | **提供原设备厂家售后服务承诺函（海康威视、浙江大华、H3C）** |
| 4 | **视频督查督办系统** | 城镇、城北、保城、新星、什玲、加茂、三道、响水、新政、南林、毛感、六弓（12个派出所） | 路 | 192 | **提供原设备厂家售后服务承诺函（海康威视、浙江大华、H3C）** |
| 5 | **公安局办公大楼视频监控系统** | 公安局新大楼监控系统 | 套 | 1 | **提供原设备厂家售后服务承诺函（海康威视、浙江大华、H3C）** |
| 6 | **省厅道路卡口2期、3期监控系统** | 省厅建设，在保亭辖区使用的25个卡口监控系统 | 套 | 1 | **提供原设备厂家售后服务承诺函（浙江宇视、浙江大华、H3C）** |
| 7 | **会议系统** | 二楼指挥中心、三楼、四楼、五楼会议室 | 套 | 1 |  |
| 8 | **LED信息发布系统** | 一楼大厅、大楼入口LED | 套 | 1 |  |
| 9 | **运维派驻工程师** | 在客户现场办公，提供7\*24小时现场技术服务 | 名 | 3 |  |

上述所列各系统均属维护需求范围，系统内容除上已列出系统的主要部件外还应包括其附属配件、连接线缆、桥架，机柜、软件和布线等部署材料。