

采购需求

1、项目背景

近几年来，琼中县公安局信息化建设加快发展，依次建设了琼中黎族苗族自治县立体化治安防控系统项目、海南省道路车辆卡口系统项目、琼中县平安校园平安景区视频监控系统、琼中黎族苗族自治县公安局系统、琼中县看守所同步录音录像审讯系统、琼中县公安局特警与警犬基地监控联网、琼中县公安局宿舍区监控、以及采购阳江、新进、岭头、加钗派出所视频监控系统等项目，信息系统不断建设、完善和优化。伴随时间的变化，相关信息设备不断增加，与业务的关系愈发密切，信息系统的平稳运行直接影响着行政办公能力水平，信息系统运维保障工作日趋重要。

2、项目概况

1. **项目名称：**琼中黎族苗族自治县公安局立体化治安防控等信息化系统维护服务项目。
2. **运维服务期：**1年。
3. **投资估算：**2093848.52元。
4. **资金来源：**财政资金。
5. **付款方式：**具体以签订合同约定为准。

3、申请人的资格要求

1. 具有独立承担民事责任的能力。投标人是企业（包括合伙企业）的，提供在工商部门注册的有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；法人下属不具备法人资格的分支机构参与投标的，应具备法人针对本项目或覆盖本项目的经营事项的有效授权。投标人是事业单位的，提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，提供执业许可证等证明文件；投标人是个体工商户的，提供有效的“个体工商户营业执照”；投标人是自然人的，提供有效的自然人身份证明。要求提供的资料须是复印件加盖公章。

注：只有中国公民才能以自然人的身份参加本项目的政府采购活动。

2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供提供会计师事务所出具的2021年年度财务审计报告或2022年至今任意一个月的财务报表（包括资产

负债表、利润表) 复印件加盖公章。

3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。(提供 2022 年 1 月至今任意一个月的税收缴纳证明和社保缴纳证明复印件) 复印件加盖公章。投标人是零报税的, 应提供由税务部门盖章的纳税申报表。提供的资料须加盖公章。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人, 提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

4. 在“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体及政府采购严重违法失信行为记录名单、在中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单 (提供以上网站信息查询结果界面截图, 加盖公章);

5. 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录 (提供声明函加盖公章);

6. 本项目不接受联合体投标 (提供声明函加盖公章);

7. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的政府采购活动 (提供声明函加盖公章)。

4 、项目服务地址、内容及范围

4.1 项目服务地址

琼中黎族苗族自治县。

4.2 项目服务内容

4.2.1 软硬件基础设施

4.2.1.1 机房及其配套设施维护

为确保琼中公安局信息网络和业务应用系统的正常安全运行, 需对数据中心机房的运行维护, 特别是对 UPS、精密空调等核心设备的保障, 显得尤为重要, 机房部署着琼中黎族苗族自治县公安局的关键业务应用系统, 运维服务需每周机房设备等的状态灯、运行日志等进行检查和记录, 对机房温度、湿度等环境进行检查和记录, 形成巡检报告, 并对检查中发现的问题及时处理和修复。

4.2.1.2 网络与安全系统维护

➤ 在信息系统的基础架构平台中，网络基础架构是其重要的组成部分，网络传输性能的好坏和稳定直接影响到信息系统的业务运行和客户端应用。

➤ 网络系统的运维工作包括网络系统日常的网络管理、定期的网络健康检查以及突发网络故障处理三方面工作。

4.2.1.3 服务器与存储设备维护

➤ 所需的运维服务包括：

技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、补丁服务、升级服务、现场故障处理、问题管理并记录、系统优化。

➤ 服务器与存储系统运维的基本服务内容应包括：

表：基本服务内容

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证主机、存储的连通和可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务
2	定期现场巡检	对主机、存储设备进行全面检查的服务项目，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。
3	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的对备件进行现场安装调试
4	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。
5	升级服务	对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。
6	现场故障处理	按服务级别：7×24 小时
7	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告
8	系统优化	对客户系统的主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。

➤ 具体数据库运行维护监控的基本服务内容应包括：

表：数据库运行维护监控基本服务

序号	服务模块	内容描述
1	数据库支持服务	每周 7 天，每天 24 小时电话支持，以满足业务发展的需要。根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。定期的客户管理报告，避免问题再度发生。

序号	服务模块	内容描述
2	数据库现场服务响应	数据库宕机 数据坏块 影响业务不能进行的数据库问题
3	数据库健康检查	对数据库的配置及运作框架提出建议，降低系统潜在的风险，包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张 检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集 检查数据库空间的使用情况 监控数据库性能，确认系统的资源需求
4	数据库产品性能调优	分析应用类型和用户行为，并以此评价并修改数据库的参数设置 评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间
5	数据备份检查及数据恢复	依据系统建设方案的数据备份策略，检查数据库备份的安全可用 系统故障时进行数据备份的恢复 定期进行备份数据的恢复演练

4.2.1.4 系统软件与其他工具软件维护

系统软件及工具软件运维服务包括：巡检、故障修复、升级优化。

表：系统软件及工具软件运维需求

序号	对象	运维分类
1	系统软件及工具软件	日常巡检
		故障修复
		升级优化

4.2.1.5 其他软硬件维护

➤ 户外视频监控及电子警察运维

通过平台维护管理软件实现对系统设备的统一管理和维护，平台维护管理软件具有前端设备参数设置、运行状态实时检测、故障分析、故障远程恢复、报警处置、统计、设备维护、信息化管理等多项功能。

监控系统运行状态统计分析：自动生成各监控点每天工作状况、发生故障的种类和时间、故障消除时间，便于主管部门全面了解监控运行状况，考核使用单位、维护单位、提供租赁单位。

监控点设备维护保养信息化管理：平台可录入各监控点安装单位、维护单位、联系电话、维修记录等信息，方便操作员查询使用。

4.2.2 其他

4.2.2.1 运维人员

- 指挥中心运维人员

指挥中心运维人员需提供 5*8 小时服务。24 小时技术支持，工作时间与公安局内工作人员一致。如遇紧急情况需随叫随到。

- 机房运维人员

机房需运维人员提供 5*8 小时服务。24 小时技术支持，工作时间与公安局内工作人员一致，如遇紧急情况需随叫随到。

- 外场维护人员

因室外故障存在多点同时发生的情况，为避免发生该类故障时人员无法及时应援，需外场运维人员分为两组，一组两人。外场人员负责运维范围中外场设备的日常巡检、设备清洁、常规故障排查修复。

4.2.2.2 备品备件

本项目运维范围中立体化治安防控系统项目(一期)的前端设备,属于室外系统,存在恶劣天气下损坏的风险,故需提供 3%的备品备件服务,以便在设备无法正常修复的情况下,及时更换设备,保证业务能够正常展开。

4.2.2.3 取电费用

海南省公安卡口系统项目(二期)琼中县卡口系统中有两处卡口点位(S307省道 K44+550M、松涛至番佳线 K6+450M)为就近私户取电,本期运维估算需考虑这两处卡口的取电费用。

4.2.2.4 其他维护配套

因监控点布点方式多为立杆,布点位置与道路两旁,存在高空作业以及定期砍青服务的需求,故需提供运维过程中的高空作业平台服务、安全文明施工服务。

4.3 项目服务范围

本项目运维范围包含软硬件基础设施,不涉及业务应用系统优化、网络安全服务、通信租赁等运维服务。项目包含以下 13 个建设合同的软硬件设备(具体内容详见附件):

- ◆ 采购阳江、新进、岭头、加钗派出所视频监控系统设备；
- ◆ 琼中黎族苗族自治县公安局项目；
- ◆ 琼中县公安局宿舍区监控设备安装；
- ◆ 琼中县公安局派出所视频督察监控系统升级改造设备；
- ◆ 琼中县公安局特警与警犬基地监控联网设备安装；
- ◆ 琼中县公安局交通管理一体化违章取证系统；
- ◆ 琼中县看守所同步录音录像审讯系统项目；
- ◆ 琼中县“平安校园”“平安景区”视频监控 A 包；
- ◆ 琼中县“平安校园”“平安景区”视频监控系统 B 包；
- ◆ 琼中黎族苗族自治县立体化治安防控系统项目(一期)；
- ◆ 琼中黎族苗族自治县立体化治安防控系统项目(二期)；
- ◆ 海南省道路车辆卡口系统(三期)项目(B包)；
- ◆ 海南省公安卡口系统项目（二期）—琼中县卡口。

5、运维目标

本项目旨在加强琼中黎族苗族自治县公安局正在使用的信息系统运行监控、日常维护；确保系统的正常运行，切实保障相关业务的正常开展，更好地利企便民。

运维服务的目标是，对现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和正常运行状况，创建一个可知可控的 IT 环境，保证信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

具体需达到的目标如下表所示：

序号	衡量指标	指标计算说明	目标值
1	系统可用性	系统或网络的可用性是指在整个承诺的系统运行时间内，系统正常运行的时间占全部承诺的运行时间的比例。（补充：系统的承诺运行时间为 5*8，“5”表示从周一到周五，“8”	≥90%

		表示每天上午 8:00-12:00，下午 14:00 到 18:00，其它系统承诺正常运行时间每天 24 小时，即 7*24)。具体考核已实际情况为准。	
2	设备在线率	设备实际在线数量/设备总数量	>=90%
3	客户满意度	客户满意户数/服务客户总户数×100%	>=90%
4	备品备件可用率	可用的备品备件/备品备件总数量×100%	100%
5	故障处理时间	普通故障（系统出现一般告警，或性能有所下降，对应的业务服务仍能够提供）。	2 小时内到现场，到达现场后 3 小时内解决问题。
		重大故障（系统严重告警或性能明显下降，业务系统不正常使用，导致对应的业务服务受到影响等）。	1 小时内到现场，到达现场后 2 小时内解决问题。
		特大故障（系统宕机或者不可用，不能保存进行中的工作，或者导致数据丢失等，导致对应的业务服务停止）。	30 分钟内到现场，到达现场后 1 小时内解决问题。