

# 三亚市应急管理局 2023-2024 年度政务服务外包项目

## 采购需求

### 一、需求规模

#### (一) 运维范围

本项目运维范围如下：

##### 1. 政务服务运维

- 1) 机房运维；
- 2) 信息化设备运维；
- 3) 应用系统运维；
- 4) 视频会议保障服务；
- 5) 信息资产统计服务；
- 6) 其他运维服务。

##### 2. 派驻服务

拟提供 23 人的派驻服务。

#### 1、机房运维

对机房 UPS、机房环境如监控、消防设施、KVM 设备、空调设备等的运维。

#### 2、软硬件设备运维

网络设备、安全设备、主机设备、存储设备、显示设备、操作系统等运维。

#### 3、应用系统运维

OA 办公系统、海南省应急管理“一张图”系统、海南省减灾应急指挥中心信息化系统、海政通、国产化电脑中间件适配等运维。

#### 4. 视频会议保障服务

2、3 楼会议室（视联动力会议系统）视频会议保障，如会前准备、无纸化会议设备检查、会议记录等保障服务。

#### 5. 信息化资产统计服务

对信息化资产进行统计，包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备、软件系统等统计服务。

#### **6. 其他运维服务**

提供三亚攻防演练活动、“两会”、国庆等重要阶段的服务保障。

#### **7. 派驻服务**

提供三亚攻防演练活动、“两会”、国庆等重要阶段的服务保障。

## **二、项目内容及目标**

### **1、总体目标：**

1、提供 23 人的政务服务团队，负责信息化日常管理保障服务，根据信息化网络安全建设要求，对三亚市应急管理局现有的信息系统进行运行维护和管理，及时掌握网络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健康状况，创建一个可知可控的系统运行环境，保证三亚市应急管理局相关信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

2、提供应急指挥中心值班、文件收发保障服务，实现日常应急值班，根据日常事务需要及领导要求协助 OA 文件收发、流转及报送工作，配合完成相关资料的收集整理、立卷归档。

3、会议速录、速记保障服务，根据会议需求及相关制度，合理安排会议次序，准备、沟通确保会议资料的完整、准确。

4、人员分工根据工作内容及需求可动态调整。

### **2、具体目标：**

1. 确保全年的系统可用率达到 99%以上；

2. 运维服务及时率超过 95%；

3. 系统用户满意度超过 95%。

## **三、运维需求**

### **1、机房运维需求**

对机房的空调系统、配电系统、消防系统以及机房的环境监控系统进行运维，所需的运维服务包括：技术人员值守、定期现场巡检、设备维修更换与备件安装、

现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。**需出具机房设备巡检表。**

## 2、信息化设备运维需求

对三亚市应急管理局的网络设备、安全设备、主机设备、存储设备、显示设备、应急通讯设备、视频会议系统、无纸化会议系统、操作系统、数据库软件及中间件软件等软硬件设备进行运维，运维服务包括：

- 技术人员值守、定期现场巡检、设备维修更换与备件安装、补丁服务、升级服务、现场故障处理、问题管理并记录。

- 系统版本及补丁管理、性能资源监控、数据备份及恢复等工作。通过管理可了解当前操作系统日常运行状态，识别问题，发现问题，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意运行变化，主动地预防可能发生的问题。

## 3、应用系统运维需求

包括城市超级大脑、公安监控系统、海南省自然灾害风险系统、海南省应急管理综合应用平台、海南省危险化学品安全生产风险监测预警系统、水务监控平台、三亚水库水雨情自动测报系统、三亚消防移动作战指挥平台、崖州渔港、社管平台秸秆禁烧监控平台、三亚游艇旅游综合服务平台、海南省海洋与渔业综合管理平台的应用运维及专家库小程序。不包含业务系统优化开发等内容。**需出具应用系统巡检表。**

## 4、视频会议保障服务需求

(1) 视频会议系统是三亚市应急管理局核心业务系统支撑平台，平台承载着非常重要和关键的应用系统与数据，及时发现和排除各类隐患和故障，保持视频会议系统状态良好，检查视频会议终端连接状态和工作状态，必须保障系统能7\*24小时不间断运行。

(2) 负责日常会议系统巡检和正常召开，有重大会议时，提供会前调试、会中保障、会后整理。

## 5、信息资产统计需求

对现有的信息资产进行全面统计和记录，如硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；软件产品型号、版本和补丁；IP地址管理等信息统计记录。

## 6、其他运维服务需求

(1) 负责应急指挥中心值班值守服务、OA 文件收发、流转及报送工作、文件收发、资料的收集整理。

(2) 对三亚攻防演练活动、“两会”、国庆重要时期，对相关信息系统提前进行安全问题排查，重保期间加强安全监测，针对出现的安全问题快速响应处置，事后对重保值守工作进行总结，为后续的安全防护能力提升和优化提供依据和建议。

(3) 处理科室或领导交办的其他事项。

## **五、人员管理及相关要求**

### **1、技能要求**

具备系统运用、设备维护、网络规划等综合能力，熟悉政务工作，具有高度政治责任感和工作担当。

### **2、纪律要求**

服从应急局的监督和管理，遵守应急局的相关规章制度。

### **3、保密要求**

必须对各类技术文件以及由我局内部资料、技术文档和信息予以保密。未经我局书面许可，不得以任何形式向第三方透露任何内容。

## **六、服务期限及承包方式**

本项目服务期限为三年，合同一年一签，第二年合同在资金落实情况下续签。

本项目采取全包干的方式，即政务服务包干、经费包干、人员设备包干的方式实行全承包。需严格按照我局要求提供服务，并接受我局的监督、检查、指导。

## **七、预算经费**

242 万元/年