**项目需求**

**一、服务内容：**

**1.管委会机关（管委会机关各处室、综合事务中心机关、城管机关）**

（1）日常办公计算机终端、打印机、复印机、传真机等终端设备的日常运行维护。包括设备管理、硬件维修、软件的日常维护。

（2）网络运维。包括互联网和政务网。保证网络出口畅通、设备运行正常、正常使用。协助用户使用，操作指导，问题解答，联系技术支持解决问题。

（3）机房及设备运行维护。机关所属区域各机房的日常运维。运维工作内容包括：线路管理、设备管理、消防系统管理，确保机房的安全稳定运行，执行定期巡检和文档归档。

（4）视频会议保障。按照要求进行视频会议的技术保障服务。视频会议系统用于召开全市连通的视频会议、本地的视频会议与城管系统视频会议等，包括加密视频会议、应急视频会议、管委会内部视频会议、城管市局视频会议等。

（5）软件正版化检查。每年根据软件正版化检查的工作要求，运维人员需要对管委会机关所有处室的所有台式机、笔记本进行清查登记。清查内容包括操作系统、office办公软件、杀毒软件等。配合市版权局检查工作，保证检查顺利完成。

（6）保密检查。配合各部门（单位）应用保密检查软件，对个人计算机进行保密筛查，协助做好保密方面技术工作。

**2.北京站地区管理办公室**

（1）联防指挥中心信息化系统运维：综合指挥管理平台运维、三维实景立体化防控运维、图像接入系统运维、大屏显示系统运维、通讯调度系统运维、多媒体会议系统运维、数字沙盘运维等。

（2）信息化基础设备设施运维：信息化终端设备运维、网络运维、前端视频监控及全景制高点运维、光缆及供电运行维护、门禁系统运维、安防监控系统运维、UPS设备运维、视频会议系统运维、政务专网运维、固定电话机运维、网络布线、安可及软件正版化等相关工作。

（3）采购人指定的其他信息化相关工作。

**3.北京西站地区管理办公室**

（1）负责西站地区管理办公室、西站地区分中心、城管大队、西站指挥调度中心等办公区域内信息化终端运维服务、网络服务，和西站公共wifi系统网络运维服务。

（2）负责西站地区指挥调度中心和所有发放的800M电台运维服务、2套视频会议系统运维服务。

（3）负责西站地区一键报警系统、监控系统、广播系统、西天井机房、武警备勤室机房、西站公交总队机房、4个出站口测温平台运维服务。

（4）负责西站地区指挥中心两块LED大屏、铁路派出所1块LED大屏、公安分局1块LED大屏下沉广场监控系统运维服务。

（5）配合西站地区管理办公室、分中心、城管大队、指挥中心做好保密检查工作。配合西站地区管理办公室、分中心、城管大队、指挥中心做好软件正版化检查、整改和迎检工作。

（6）负责西站地区所有信息化综合布线工作。

（7）采购人指定的其他信息化相关工作。

**4.北京南站地区管理办公室**

（1）了解掌握北京南站地区各信息化系统构架，网络拓扑等相关信息；

（2）制定日常运维和系统保障应急响应工作预案

（3）负责应急监控（含站区分中心、出租车调度站、护路站等）、指挥调度、视频会议、办公设备、办公网络、综合办公平台、机房等所有信息化平台系统、终端设备巡检工作；

（4）负责各系统平台、操作系统、办公软件的故障检修；负责各系统平台、操作系统、办公软件的升级维护；负责协助各系统设备的维修更换；负责视频会议系统保障，按要求调试、推送视频；负责报告、协助视频会议系统的故障维修；负责会议设备保障，包括投影设备、话筒音响、电脑电视等；

（5）负责站区内部网络线路的运维保障；负责站区政务外网的运维保障；负责配合各网络供应商做好网络线路故障维修；

（6）负责站区信息化系统、办公系统的安全保障，按要求做好漏洞扫描、网络监测、安全测试等相关工作，根据结果完成整改并提交相关整改报告；

（7）负责打印机、传真机、扫描仪等办公设备的连接保障；负责站区办公电脑、操作系统、办公软件的维护维修；

（8）负责协助站区软件正版化工作；

（9）负责填写各项台账记录，数据汇总，上报统计数据；负责提交信息化运维月度、年度等工作总结，提出合理化建议

（10）采购人指定的其他信息化相关工作；

**5.北京北站地区管理办公室**

（1）负责硬件及监控系统设施维护：对北京北站指挥中心大屏幕显示及LED系统、网络及综合布线系统、音视频矩阵系统、集中控制系统、多媒体会议系统、指挥调度及坐席系统、机房系统、高清数字图像监控系统、图像联网光缆、消防报警系统、数字应急广播系统的硬件设备系统检查、调整、清洁、应急维修维护及对设备的人工开机、检测、维修、调试。确保系统硬件设备全天候24小时不间断正常运行。

（2）负责办公系统设备设施运行维护：对北站办、城管队与事务分中心办公系统、办公区桌面运维设备如电脑、打印机、视频会议系统终端等硬件设备的故障及时提供抢修服务。

（3）配合完成综合事务中心安排的调试、统计、软件正版化、网络安全等相关工作专项任务。

（4）完成采购人交办的其它事项。

**6.北京清河站地区管理办公室**

（1）日常运维。按照北京清河站地区管理办公室信息化系统使用需求，进行相关系统及设备的调试测试、问题处理、故障报修等工作，并详细记录处理事件工单，对重大故障及时上报。设备故障信息应包括：运维期内每一次故障记录（包括故障等级、原因、处理过程、处理结果、维修更换部件型号、序列号等）。制定清河站地区信息化运维系统运行维护手册，并在服务周期按时提交周报、月报、年度状态及信息化运维服务总结。

（2）定期巡检。日常巡检是主动式运行维护检查，对信息化系统及设备进行冷机日常巡检，进行设备、线路的检查和评估。周期性巡检是指预防性的巡检工作，定期现场核查相关设备联动执行情况，对信息化系统及设备运行状态进行检查和评估，确定系统运行状态，查找存在的故障和隐患，提高系统运行效率。及时输出日常巡检记录、安全检查记录、设备巡检报告等。

（3）台账管理。建立完备的信息化系统及设备台账并及时动态更新台账，可随时调取查阅。设备的详细信息应包括：设备名称、型号、序列号、硬件配置、软件版本、出厂日期、质保信息等。详细联络信息应包括：用户方、系统承建方、系统软硬件产品厂商、运维服务提供商等的名称、地址、邮政编码、联系人、电话、传真、Email等。

（4）应急措施。结合北京清河站地区管理办公室实际，编制《信息化系统及设备应急管理手册》提高系统安全事故应急响应和处置能力，对于可能发生的导致的大面积不可访问事故或灾害，能够在第一时间做出快速反应并采取应对措施，及时恢复系统运行，降低影响。《信息化系统及设备应急管理手册》内容包括机房应急事件分类、处置流程、定期演练等，同时按要求定期进行应急演练并提交演练报告。

（5）安全保障。提高运维服务安全意识，提升运维服务能力，确保清河站区信息化系统运维服务安全可靠。对病毒感染、数据安全、系统安全、网络安全、重大自然灾害有可靠有效的应对措施，能够迅速恢复业务，保障系统安全运行。

（6）遵守北京清河站地区管理办公室的各项规章制度。

（7）完成采购人指定的其他信息化相关工作。

**7.北京朝阳站地区管理办公室**

（1）负责北京朝阳站办公区域互联网、政务网运维保障工作，网络出现故障时,第一时间处理，保障办公网络的正常运行。

（2）负责北京朝阳站所有电脑、打印机、视频会议系统终端等硬件设备的运营维护，保障信息化终端设备的正常使用。

（3）能够按照上级要求，完成北京朝阳站软件正版化、网络安全等相关工作。

（4）完成采购人临时交办的其他信息化方面工作。

**8.北京丰台站地区管理办公室**

（1）负责北京丰台站办公区域互联网、政务网运维保障工作，网络出现故障时,第一时间处理，保障办公网络的正常运行。

（2）负责北京丰台站所有电脑、打印机、视频会议系统终端等硬件设备的运营维护，保障信息化终端设备的正常使用。

（3）能够按照上级要求，完成北京丰台站软件正版化、网络安全等相关工作。

（4）完成采购人临时交办的其他信息化方面工作。

**9.城管大数据平台运行维护**

(1)软件系统运维服务的内容

1、可视化指挥调度平台

2、交通执法数据综合查询平台

3、视频会议系统

4、科密智能考勤系统

5、车牌和人脸智能识别功能

6、全部数据库的维护和操作系统软件的维护

7、业务科（指挥中心）其他工作

8、其他新建、增建的智能、信息系统等维护

(2)硬件设备设施运维服务的内容

1、各类服务器运行管理，周边辅助设备包含路由器，安全网关，各类防火墙。

2、一体机和执法记录仪日常使用运维管理，数据拷贝设备，和数据存储设备。

3、政务专网和互联网网络维护。

4、视频会议终端和大屏显示器。

5、各个大队在使用的所有硬件设备连接维护。

6、所有的考勤终端设备

7、执法车载云台监控系统终端

8、其他新设、扩增的测试、列装的科技设备、设施

**二、服务方式：**

供应商在合同约定期限内选派专业技术运维人员满足采购人的服务需求。

|  |  |
| --- | --- |
| 日常服务 | （5×8小时）/每周驻场服务。 |
| 特殊时期服务 | 重点时期全力保障。春运、暑运、两会、元旦、清明节、劳动节、中秋节、国庆节等节假日或重点时期、敏感时期如有加班、值班需求，各用人部门（单位）与运维企业协商解决。 |
| 紧急响应服务 | （7×24小时）/每周紧急响应。 |
| 二线支持服务 | 二线技术专家支持，通过电话、邮件、Web等方式进行远程支持。 |
| 服务形式 | 现场咨询服务。包括但不限于沟通、访谈、技术调查、讨论、常用办公软件的培训等。  远程咨询服务。包括但不限于文档管理、资料分析、数据分析、周报告编制等。 |
| 运维人员 | 驻场，至少14人  机关要求2名运维驻场。  西站办要求2名监控系统运维驻场、1名办公系统运维驻场。  北京站办要求1名办公系统运维、1名监控系统运维驻场。  南站办要求1名办公系统运维、1名监控系统运维驻场。  北站办要求1名办公系统运维、1名监控系统运维驻场。  清河站办要求1名运维驻场。  朝阳站办要求1名运维驻场。  丰台站办要求1名运维驻场。  驻场人员提供现场服务，专家团队提供技术支持。 |
| 人员要求 | 根据现场踏勘情况，运维驻场人员要求具有相关工作经验，个人形象较好，具备较高的素质，具有一定的写作水平和计算机专业能力，年龄符合国家劳动法，身体健康；符合国家劳动用工标准。  采购人每个月对驻场维护人员进行当月工作的绩效考核，并对其工作做出调整。在驻场维护人员达不到采购人要求时，须无条件更换人员，直至采购人认为符合工作要求为止。  供应商应严格落实采购人疫情防控要求，做好办公环境消毒，扫码测温、核酸检测、疫苗接种、行程监测等常态化防控措施；服从统一管理，遇有紧急情况，第一时间应急处置、第一时间请示报告。做好个人健康安全。 |

**\*三、其它要求：**

投标人须提供拟投入本项目的所有人员具备健康证的承诺书，格式自拟。

**四、付款方式：**

服务费为按季度支付经费，每次支付时间为该季度第一个月15日内，从第二季度起，每季度拨付前，根据合同执行和考核评价情况，扣除上季度考核应扣款项后支付。第四季度合同款于次年1月财政资金批复后，根据合同执行和考核评价情况，于次年财政预算拨付后，扣除罚款等应扣款项，支付给乙方。如由于财政资金未到位而导致延期支付，不属于甲方违约，甲方不承担责任。

支付明细：

第一次支付1-3月费用XXX万元；第二次支付4-6月费用XXX万元，并按考核结果扣减上季度相应费用后的余额进行支付；第三次支付7-9月费用XXX万元，并按考核结果扣减上季度相应费用后的余额进行支付；第四次支付10-12月费用XXX万元，并按考核结果扣减相应费用后的余额进行支付。