

# 北京市政府采购项目 单一来源采购文件

项目名称：2024 年大兴区电子政务网络维护项目

项目编号：11011524210200015739-XM001/

BZZB-23-468

采 购 人：北京市大兴区经济和信息化局

采购代理机构：北京北咨招标有限公司

# 目 录

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 目 录.....        | 0   |
| 第一章 采购邀请.....   | 1   |
| 第二章 供应商须知.....  | 4   |
| 第三章 协商程序.....   | 18  |
| 第四章 采购需求.....   | 22  |
| 第五章 合同草案条款..... | 125 |
| 第六章 响应文件格式..... | 133 |

# 第一章 采购邀请

## 一、项目基本情况

- 1.项目编号：11011524210200015739-XM001/BZZB-23-468
- 2.项目名称：2024 年大兴区电子政务网络维护项目
- 3.项目预算金额：2971.434142 万元、项目最高限价（如有）：2971.434142 万元
- 4.采购需求：

| 包号 | 标的名称                | 采购包预算金额<br>(万元) | 数量        | 简要技术需求或服务要求       |
|----|---------------------|-----------------|-----------|-------------------|
| 01 | 2024 年大兴区电子政务网络维护项目 | 2971.434142     | 1 项<br>服务 | 2024 年大兴区电子政务网络维护 |

- 5.合同履行期限：2024 年 02 月 08 日至 2025 年 02 月 07 日
- 6.本项目是否接受联合体：☐是 ☒否。

## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

### 2.1 中小企业政策

☐本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☒本项目专门面向 ☒中小 ☐小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

☐本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：\_\_\_\_\_。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：\_/\_。

### 3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否接受分支机构参与：☐是 ☒否；

3.2 本项目是否属于政府购买服务：

□否

■是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.3 其他特定资格要求：供应商须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的相关要求。

### 三、获取采购文件

1.获取时间：2024年01月30日至2024年1月30日，上午9:00至11:30，下午13:00至16:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.获取地点：北京市朝阳区华腾世纪总部公园F座11层1107。

3.获取方式：现场获取，获取单一来源采购文件需要携带：（1）法定代表人身份证明原件或授权委托书原件（2）经办人身份证复印件加盖单位公章（3）营业执照复印件并加盖单位公章。

4.采购文件售价：0元。

### 四、响应文件提交

截止时间：2024年2月1日9点30分（北京时间）。

地点：北京市朝阳区华腾世纪总部公园F座11层1111会议室。

### 五、其他补充事宜

本项目需要落实的政府采购政策：《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部第74号令）、《财政部办公厅关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库[2008]248号）、《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）、《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]18号）、《财政部发展改革委关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）及其它相关法律法规。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

**1.采购人信息**

名 称：北京市大兴区经济和信息化局

地 址：北京市大兴区兴丰大街三段 138 号

联系方式：付天远 010-89292059

**2.采购代理机构信息**

名 称：北京北咨招标有限公司

地 址：北京市朝阳区八里庄华腾世纪总部公园 F 座 11 层

联系方式：李梦尧 15701263073

邮 箱：chengyuanyuan327@163.com

**3.项目联系方式**

项目联系人：李梦尧

电 话：15701263073

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知资料表

本表是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

| 条款号    | 条目              | 内容                                                                                                                                                             |              |
|--------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 2.2    | 科研仪器设备          | 是否属于科研仪器设备采购项目：<br><input type="checkbox"/> 是<br><input checked="" type="checkbox"/> 否                                                                         |              |
| 3.2.5  | 标的所属行业          | 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：                                                                                                                                        |              |
|        |                 | 标的名称                                                                                                                                                           | 中小企业划分标准所属行业 |
|        |                 | 2024 年大兴区电子政务网络维护项目                                                                                                                                            | 软件和信息技术服务业   |
| 6.3    | 对单一来源采购文件的澄清或修改 | 提交响应文件截止之日 1 个工作日前                                                                                                                                             |              |
| 9.2    | 报价              | 报价的特殊规定：<br><input checked="" type="checkbox"/> 无<br><input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。                                                                    |              |
| 10.1   | 保证金<br>（本项目不适用） | 保证金金额：<br>01 包：_____；<br>... 包：_____。<br>保证金收受人信息：_____。                                                                                                       |              |
| 10.7.5 |                 | 保证金不予退还的其他情形：<br><input type="checkbox"/> 无<br><input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。                                                                          |              |
| 11.1   | 响应有效期           | 自提交响应文件的截止之日起算 90 日历天。                                                                                                                                         |              |
| 12.1   | 响应文件的份数         | 纸质版文件正本 1 份，副本 2 份；电子版文件 1 份（Word 版 DOC 格式及加盖公章的正本的扫描版 PDF 格式）；                                                                                                |              |
| 16.1   | 谈判地点            | 北京市朝阳区华腾世纪总部公园 F 座 11 层 1111 会议室。                                                                                                                              |              |
| 22.5   | 分包              | 本项目是否允许分包：<br><input checked="" type="checkbox"/> 不允许<br><input type="checkbox"/> 允许，具体要求：<br>（1）可以分包履行的具体内容：_____；<br>（2）允许分包的金额或者比例：_____；<br>（3）其他要求：_____。 |              |
| 23.1.1 | 询问              | 询问送达形式：实名制书面形式，寄送的以收到时间为准。                                                                                                                                     |              |
| 23.3   | 联系方式            | 接收询问和质疑的联系方式                                                                                                                                                   |              |

| 条款号  | 条目  | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |     | 联系部门：北京北咨招标有限公司政采部；<br>联系电话：15701263073；<br>通讯地址：北京市朝阳区华腾世纪总部公园 F 座 11 层。                                                                                                                                                                                               |
| 24.1 | 代理费 | 收费对象：<br><input type="checkbox"/> 采购人<br><input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商<br>收费标准：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）和《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857 号）的规定，按中标金额差额定率累进法计算，下浮 10%收取招标代理服务费；<br>缴纳时间：成交供应商应当在发出成交通知书五个工作日内，一次性支付采购代理服务费。采用转账或支票方式。 |

## 供应商须知

### 一 说 明

#### 1 采购人、采购代理机构、供应商（申请人）、联合体

1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《采购邀请》。

1.2 供应商（也称“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

#### 2 资金来源、科研仪器设备采购

2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

#### 3 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

##### 3.1 采购本国货物、工程和服务

3.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

3.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。

3.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

##### 3.1 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

###### 3.1.1 中小企业定义：

3.2.1.1. 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直

接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

3.2.1.2. 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

3.2.1.3. 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

3.2.1.4. 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.1.2 监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

3.1.3 残疾人福利单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

3.2.3.1. 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

- 3.2.3.2. 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- 3.2.3.3. 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- 3.2.3.4. 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 3.2.3.5. 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；
- 3.2.3.6. 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。
- 3.1.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。
- 3.1.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。
- 3.1.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：不适用。
- 3.2 政府采购节能产品、环境标志产品
  - 3.2.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
  - 3.2.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）。

3.2.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**响应无效**；

3.2.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。如涉及，供应商优先提供此类产品。

### 3.3 正版软件

3.3.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品，其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**响应无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

3.3.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

### 3.4 网络安全专用产品

3.4.1 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

### 3.5 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

3.5.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，如涉及，供应商优先提供此类产品。

### 3.7 采购需求标准

3.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第四章《采购需求》。

3.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部 关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第四章《采购需求》。

## 4 参与协商的费用

4.1 供应商应自行承担所有与准备和参加单一来源采购协商有关费用，无论协商的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

## 二 单一来源采购文件

### 5 单一来源采购文件构成

5.1 单一来源采购文件包括以下部分：

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 协商程序

#### 第四章 采购需求

#### 第五章 合同草案条款

#### 第六章 响应文件格式

- 5.2 供应商应认真阅读单一来源采购文件的全部内容。供应商应按照单一来源采购文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对单一来源采购文件做出实质性响应，否则**响应无效**。
- 6 对单一来源采购文件的澄清或修改
- 6.1 采购人或采购代理机构对已发出的单一来源采购文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知获取单一来源采购文件的潜在供应商。
- 6.2 上述书面通知，按照获取单一来源采购文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 6.3 澄清或者修改的内容为单一来源采购文件的组成部分，并对获取单一来源采购文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在《供应商须知资料表》规定的时间前，以书面形式通知获取单一来源采购文件的潜在供应商；时间不足的，将顺延提交响应文件截止之日。

### 三 响应文件的编制

- 7 响应范围、响应文件中计量单位的使用及响应语言
- 7.1 本项目如划分采购包，供应商应当对采购人所邀请的采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆开响应。
- 7.2 除单一来源采购文件有特殊要求外，本项目所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 7.3 除专用术语外，响应文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由供应商自行承担。
- 8 响应文件构成
- 8.1 供应商应当按照单一来源采购文件的要求编制响应文件。响应文件的部分格

式要求，见第六章《响应文件格式》。

8.2 对于单一来源采购文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和单一来源采购文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。

8.3 第三章《协商程序》中涉及的证明文件。对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。

8.4 供应商根据采购项目的特点及要求，提供采购标的成本、同类项目合同价格以及相关专利、专有技术等情况说明，以及单一来源采购文件中要求供应商响应的其他技术文件等。

8.5 供应商认为应附的其他材料。

## 9 报价

9.1 所有响应均以人民币报价。

9.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于以下内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

9.2.1 响应货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

9.2.2 按照单一来源采购文件要求完成本项目的全部相关工程或服务费用。

9.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

## 10 保证金（本项目不适用）

10.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳保证金，并作为其响应文件的一部分。

10.2 交纳保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网

上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

10.3 保证金到账（保函提交）截止时间同响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交保证金的，应在提交响应文件截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交保证金的，应在提交响应文件截止时间前将原件提交至采购代理机构；由于到账时间晚于提交响应文件截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**响应无效**。

10.4 保证金（保函）有效期同响应有效期。

10.5 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同提交保证金，以一方名义提交保证金的，对联合体各方均具有约束力。

10.6 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

10.6.1 成交供应商的保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还成交供应商；

10.6.2 终止采购项目已经收取保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的保证金。

10.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还保证金：

10.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

10.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

10.7.3 除因不可抗力或单一来源采购文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

10.7.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

10.7.5 《供应商须知资料表》中规定的其他情形。

## 11 响应有效期

11.1 响应文件应在本单一来源采购文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于单一来源采购文件规定期限的，其**响应无效**。

## 12 响应文件的份数、签署及盖章

12.1 响应文件正本一份，副本份数见《供应商须知资料表》。正本和副本的封面右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。供应商应根据供应商须知资料

表的要求提供电子版文件，份数及形式见供应商须知资料表，内容应包含纸质响应文件全部内容。当副本和正本不一致或电子版文件和纸质正本文件不一致时，以纸质正本文件为准。

- 12.2 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在响应文件上签字并加盖单位公章。**授权代表须单独持有书面的“法定代表人授权书”在开标前提供，并同时将其附在响应文件中。**响应文件的副本可采用正本的复印件。
- 12.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。
- 12.4 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。
- 12.5 响应文件的正本与副本均需编制页码，正本与副本应分别装订，不得采用活页装订。
- 12.6 单一来源采购文件要求签字或盖章的内容，一般供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在响应文件上签字或加盖单位签章。

## 四 响应文件的提交

### 13 响应文件的提交

- 13.1 供应商应于“供应商须知资料表”中规定的截止日期和时间前将响应文件递交至“供应商须知资料表”中指定的地址。
- 13.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过单一来源采购文件要求以外的形式提交的响应文件，保证金除外。

### 14 提交响应文件截止时间

- 14.1 供应商应在单一来源采购文件要求的提交响应文件截止时间前，将响应文件提交至指定地点。

### 15 响应文件的修改与撤回

- 15.1 响应文件提交截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 15.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照单一来源采购文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，

以补充、修改的内容为准。

## 五 协商

### 16 解密（本项目不适用）

16.1 采购人或采购代理机构将按单一来源采购文件的规定，在提交响应文件截止时间的同一时间和《供应商须知资料表》约定的地点组织解密。解密时邀请供应商代表参加，供应商代表应携带 CA 证书参加解密。

16.2 本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**无效响应**。

### 17 单一来源采购人员

17.1 采购人、采购代理机构组织具有相关经验的专业人员与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

### 18 协商程序

18.1 见第三章《协商程序》。

## 六 确定成交供应商

### 19 确定成交供应商

19.1 采购人在收到单一来源采购人员编写的协商情况记录后，确定成交供应商。

### 20 成交公告与成交通知书

20.1 采购人或采购代理机构自成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。

20.2 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

### 21 终止

21.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

21.1.1 因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式适用情形的；

21.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

21.1.3 报价超过采购预算的。

## 22 签订合同

22.1 采购人与成交供应商应当自成交通知书发出之日起 30 日内，按照单一来源采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

22.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

22.3 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就成交项目向采购人承担连带责任。

22.4 政府采购合同不能转包。

22.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**响应无效**。成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

## 23 询问与质疑

### 23.1 询问

23.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

23.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 23.2 质疑

23.2.1 供应商认为单一来源采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，由供应商派授权代表以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

23.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。

23.2.3 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并

加盖公章。

23.2.4 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

23.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

## 24 代理费

24.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，供应商的报价应包含代理费用。

## 第三章 协商程序

### 1 响应文件的资格审查和符合性审查

1.1 单一来源采购人员将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对供应商进行审查，并形成审查记录。

1.2 《资格审查要求》和《符合性审查要求》中对格式有要求的，除单一来源采购文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。未实质性响应单一来源采购文件的响应文件按**无效响应**处理，协商小组应当告知提交响应文件的供应商。

1.3 《资格审查要求》见下表：

**资格审查要求**

| 序号  | 审查因素                              | 审查内容                                                                                                                                                                                                                         | 格式要求        | 是否允许澄清、说明或者更正 |
|-----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| 1   | 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定 | 具体规定见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                               |             |               |
| 1-1 | 营业执照等证明文件                         | 供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；<br>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；<br>供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；<br>供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；<br>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。<br>若本项目允许分支机构参加响应，则分支机构参加响应的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。 | 提供证明文件的复印件  | 允许            |
| 1-2 | 供应商资格声明书                          | 提供了符合单一来源采购文件要求的《供应商资格声明书》。                                                                                                                                                                                                  | 格式见《响应文件格式》 | 允许            |
| 2   | 落实政府采购政策需满足的                      | 具体要求见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                               |             |               |

| 序号  | 审查因素        | 审查内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 格式要求                   | 是否允许澄清、说明或者更正 |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|
|     | 资格要求        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |               |
| 2-1 | 中小企业声明函     | <p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，提供如下资料。</p> <p>1、供应商单独响应的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位 声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如单一来源采购文件要求以联合体 形式参加或者要求合同分包的，且供 应商为联合体或拟进行合同分包的， 则联合体中的中小企业、签订分包意 向协议的中小企业具体情况须在《中 小企业声明函》或《残疾人福利性单 位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团） 出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>                                                                      | 格 式 见《响应文件格式》          | 允许            |
| 3   | 本项目的特定资格要求  | 如有，见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        | 允许            |
| 3-1 | 不接受联合体投标    | 供应商符合招标文件要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |               |
| 3-2 | 不接受分支机构参与投标 | 供应商符合招标文件要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |               |
| 3-3 | 供应商信用记录     | <p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> 、<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）；</p> <p>截止时点：提交响应文件截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他单一来源采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其<b>响应无效</b>。联合体形式响应的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p> | 无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。 | 不允许           |

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

| 序号 | 检查因素     | 检查内容                        | 是否允许澄清、说明或者更正 |
|----|----------|-----------------------------|---------------|
| 1  | 报价       | 最终报价是否满足采购预算                | 不允许           |
| 2  | 有效期      | 响应文件有效期是否满足单一来源采购文件要求       | 不允许           |
| 3  | 签署、盖章、装订 | 供应商是否按照单一来源采购文件规定要求签署、盖章、装订 | 不允许           |
| 4  | 其他       | 响应文件未出现单一来源采购文件中所列的其他无效情形   | 不允许           |

## 2 响应文件有关事项的澄清、说明或更正

- 2.1 单一来源采购人员在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正。
- 2.2 单一来源采购人员对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《资格审查要求》和《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效**处理；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，单一来源采购人员将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者补正。如供应商在单一来源采购人员规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足单一来源采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效**处理。
- 2.3 单一来源采购人员要求供应商澄清、说明或者补正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者补正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者补正文件将作为响应文件内容的一部分。

## 3 商定合理价格

- 3.1 单一来源采购人员与供应商商定合理的价格并保证采购项目质量。单一来源采购人员应当编写协商情况记录。

## 4 报告违法行为

- 4.1 单一来源采购人员在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

## 第四章 采购需求

### 一、采购标的

1. 采购标的：2024 年大兴区电子政务网络维护项目。

2. 项目概述：

为保证大兴区政务网络的稳定运行，支撑政务服务的顺利开展，北京市大兴区经济和信息化局已连续多年开展了电子政务网络运维项目。

依照国家和北京市电子政务总体框架，以政策法规与标准规范体系为指导，以《北京市电子政务运维管理规范（试行）》京经信委发〔2011〕16 号为保障，开展 2024 年大兴区电子政务运维工作，实施电子政务外网、信息机房等基础设施运维以及办公门户等应用系统及其软件运维，保障各系统安全、稳定、可靠的运行，为全区各项政务工作提供有力支撑。

### 二、商务要求

1. 实施期限和地点

服务期限：2024 年 02 月 08 日至 2025 年 02 月 07 日。

服务地点：北京市大兴区。

2. 付款条件（进度和方式）

（1）首付款：签定合同后 30 日内支付合同价款的 50%，¥\_\_\_\_\_元，人民币大写：\_\_\_\_\_元整；

进度款：乙方履行服务时间过半后支付合同价款的 40%，¥\_\_\_\_\_元，人民币大写：\_\_\_\_\_元整；

尾款：服务期结束前（2024 年 11 月），财政资金拨付到位并且经甲方验收合格后，向乙方支付尾款，¥\_\_\_\_\_元，人民币大写：\_\_\_\_\_元整。

（2）付款方式：转账支票或汇款方式。

### 三、技术要求

## （一）运维内容、服务范围及服务要求

### 1. 政务网机房运维

#### 1.1 运维目标

提供主动型服务，利用定期巡检主动监控和预防，包括对机房设施的例行巡检和周期问题分析，主动发现故障隐患，提前消除问题隐患，降低故障率，及时修复，确保机房系统稳定运行。

#### 1.2 运维范围

政务网机房包括大兴区核心机房、大兴区政府大楼机房、大兴区政务服务中心机房、大兴区艺苑桐城服务中心机房、城指中心机房。

机房的运维范围包括不间断电源系统运维、空调系统运维、消防系统运维、机房门禁系统运维、机房视频监控系统运维、机房配电系统维护、机房基础环境设施维护、机房服务器维护、机房运营管理、机房环境监控等系统维护。

机房运维设备列表

| 序号           | 运维任务       | 设备名称         | 单位 | 数量  |
|--------------|------------|--------------|----|-----|
| （一）不间断电源系统运维 |            |              |    |     |
| 1            | 不间断电源主机运维  | UPS 主机       | 台  | 2   |
|              |            | UPS 主机       | 台  | 1   |
|              |            | UPS 主机       | 台  | 1   |
|              |            | UPS 主机       | 台  | 2   |
| 2            | 不间断电源电池运维  | 500AH/2V 蓄电池 | 块  | 348 |
|              |            | 蓄电池          | 块  | 16  |
|              |            | 蓄电池          | 块  | 65  |
|              |            | 蓄电池          | 块  | 44  |
| 3            | 不间断电源电池柜运维 | 电池柜          | 个  | 4   |
|              |            | 电池开关箱        | 个  | 2   |
|              |            | 电池柜          | 个  | 1   |
|              |            | 电池柜          | 个  | 1   |
| 4            | 不间断电源软件运维  | UPS 管理软件     | 块  | 1   |
|              |            | UPS 管理软件     | 块  | 1   |
|              |            | UPS 管理软件     | 套  | 1   |
| （二）空调系统运维    |            |              |    |     |
| 1            | 机房精密空调     | 机房精密空调       | 台  | 2   |
|              |            | 机房精密空调       | 台  | 2   |
|              |            | 机房精密空调       | 台  | 1   |
|              |            | 机房精密空调       | 台  | 1   |
|              |            | 机房精密空调       | 台  | 1   |
|              |            | 机房精密空调       | 台  | 1   |
|              |            | 机房精密空调       | 台  | 1   |
|              |            | 机房精密空调       | 套  | 1   |
| 2            | 商用空调       | 商用空调         | 台  | 3   |
|              |            | 商用空调         | 台  | 2   |

|              |               |                 |   |    |
|--------------|---------------|-----------------|---|----|
|              |               | 商用空调            | 台 | 2  |
|              |               | 商用空调            | 台 | 2  |
|              |               | 商用空调            | 台 | 1  |
|              |               | 商用空调            | 台 | 1  |
|              |               | 商用空调            | 台 | 1  |
|              |               | 商用空调            | 台 | 1  |
| (三) 消防系统运维服务 |               |                 |   |    |
| 1            | 灭火器存储瓶组及套件    | 灭火器存储瓶组及套件      | 套 | 3  |
| 2            | 点型总线制探测器      | 点型总线制探测器 感烟     | 个 | 20 |
|              |               | 点型总线制探测器 感温     | 个 | 20 |
| 3            | 气体灭火控制盘       | 气体灭火控制盘         | 个 | 2  |
| 4            | 气体灭火控制系统      | 火灾报警控制器         | 台 | 1  |
|              |               | 入侵探测器报警灯放气指示灯   | 套 | 4  |
|              |               | 现场紧急启停控制按钮      | 个 | 4  |
|              |               | 报警装置声光报警        | 个 | 4  |
| (四) 机房环境监控系统 |               |                 |   |    |
| 1            | 环控系统平台        | 物联综合管控系统        | 套 | 1  |
| 2            | 综合监控工作站主机     | 综合监控工作站主机       | 台 | 3  |
| 3            | 环控设备传感监控模块    | UPS 驱动模块        | 个 | 5  |
|              |               | 空调驱动模块          | 个 | 4  |
|              |               | 普通空调状态监控        | 个 | 1  |
|              |               | 精密空调联动          | 个 | 18 |
| 4            | 3D 仿真图示定位告警系统 | 3D 仿真图示定位告警界面定制 | 套 | 4  |
| 5            | 短信、语音告警系统     | 短信、语音告警模块       | 个 | 1  |
|              |               | 短信平台            | 套 | 1  |
| 6            | 漏水监测系统        | 漏水控制器           | 个 | 2  |
|              |               | 漏水引出线           | 个 | 2  |
|              |               | 15 米漏水感应绳       | 条 | 2  |
|              |               | 终止端             | 个 | 2  |
|              |               | 不定位水浸传感器        | 个 | 5  |
|              |               | 感应线             | 条 | 50 |
| 7            | 机房环境传感监控模块    | 智能电量仪           | 个 | 15 |
|              |               | 温湿度传感器          | 个 | 34 |
|              |               | 烟雾探测器           | 个 | 91 |
|              |               | 网络型三相电力监测仪      | 个 | 73 |
|              |               | 网络型数字化温、湿度传感器   | 个 | 73 |
| (五) 机房门禁系统   |               |                 |   |    |
| 1            | 门禁控制设备运维      | 门禁控制器           | 台 | 2  |
| 2            | 门禁刷卡设备运维      | 读卡机带键盘          | 台 | 8  |
|              |               | ID 卡            | 张 | 30 |
| 3            | 门禁出门开关设备运维    | 控制按钮            | 个 | 8  |
|              |               | 电磁吸力锁           | 台 | 6  |
|              |               | 电控锁             | 台 | 2  |
| 4            | 门禁发卡设备运维      | 485 通讯卡         | 块 | 1  |
| 5            | 门禁软件运维        | 门禁系统管理软件        | 套 | 1  |
| 6            | 门禁系统供电运维      | 直流电源            | 台 | 1  |
| (六) 机房视频监控系统 |               |                 |   |    |
| 1            | 摄像机运维         | 红外枪式摄像机         | 台 | 13 |
|              |               | 红外半球摄像机         | 台 | 2  |
| 2            | 硬盘录像机运维       | 硬盘录像机           | 个 | 1  |
|              |               | 企业级硬盘           | 个 | 1  |

|   |          |         |   |   |
|---|----------|---------|---|---|
| 3 | 监控交换机运维  | 监控交换机运维 | 台 | 1 |
| 4 | 监控软件运维   | 电视监控系统  | 套 | 1 |
| 5 | 监控系统供电运维 | 摄像机直流电源 | 台 | 5 |

**(七) 机房配电系统**

|   |          |        |   |   |
|---|----------|--------|---|---|
| 1 | 机房配电箱    | 配电箱    | 台 | 2 |
|   |          | 配电箱    | 台 | 1 |
| 2 | 柴油发电机组   | 柴油发电机组 | 个 | 1 |
| 3 | 机房供电布线系统 | 电源线    | 批 | 1 |

|   |      |                       |       |     |
|---|------|-----------------------|-------|-----|
| 1 | 机柜管理 | 电磁屏蔽柜                 | 台     | 2   |
|   |      | 网络机柜                  | 台     | 26  |
|   |      | 网络机柜                  | 台     | 26  |
|   |      | 弱电列头柜                 | 台     | 2   |
|   |      | 弱电列头柜                 | 台     | 2   |
|   |      | 强电列头柜                 | 台     | 2   |
|   |      | 强电列头柜                 | 台     | 2   |
|   |      | 网络机柜                  | 台     | 24  |
|   |      | 网络机柜                  | 台     | 26  |
|   |      | 服务器机柜                 | 台     | 14  |
| 2 | 综合布线 | 24 口光纤配线架             | 台     | 8   |
|   |      | 六类非屏蔽配线架 (含 12 模块)    | 台     | 80  |
|   |      | 六类非屏蔽配线架 (含 24 模块)    | 台     | 8   |
|   |      | 水平理线器                 | 台     | 88  |
|   |      | 双口信息面板 (含模块)          | 个     | 3   |
|   |      | 跳线连接器                 | 个     | 750 |
|   |      | 跳线连接器                 | 个     | 750 |
|   |      | 跳线连接器                 | 个     | 106 |
|   |      | 双工耦合器                 | 个     | 96  |
|   |      | 综合布线系统线缆测试 6 类双绞线 (点) | 芯 (点) | 6   |
|   |      | 钢制桥架                  | 米     | 141 |
|   |      | 镀锌钢管敷设                | 米     | 50  |

**(九) 机房服务器维护服务**

| 序号 | 运维任务      | 设备名称 | 单位 | 数量 |
|----|-----------|------|----|----|
| 1  | 机房服务器维护服务 | 服务器  | 台  | 1  |
| 2  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 3  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 4  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 5  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 6  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 7  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 8  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 9  |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 10 |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 11 |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 12 |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 13 |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 14 |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 15 |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 16 |           | 服务器  | 台  | 1  |
| 17 |           | 服务器  | 台  | 1  |

|    |
|----|
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |
| 31 |
| 32 |
| 33 |
| 34 |
| 35 |
| 36 |
| 37 |
| 38 |
| 39 |
| 40 |
| 41 |
| 42 |
| 43 |
| 44 |
| 45 |
| 46 |
| 47 |
| 48 |
| 49 |
| 50 |
| 51 |
| 52 |
| 53 |
| 54 |
| 55 |
| 56 |
| 57 |
| 58 |
| 59 |
| 60 |
| 62 |
| 64 |
| 65 |
| 66 |
| 67 |
| 68 |

|         |   |   |
|---------|---|---|
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 服务器     | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 2 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 3 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 1 |
| 存储      | 台 | 2 |
| 防病毒服务器  | 台 | 1 |
| 主机审计系统  | 台 | 1 |
| 身份认证    | 台 | 1 |
| 运维管理系统  | 台 | 1 |
| 密码管理系统  | 台 | 1 |
| 云协同应用 1 | 台 | 1 |
| 云协同应用 2 | 台 | 1 |
| 云协同应用 3 | 台 | 1 |
| 云协同应用 4 | 台 | 1 |
| 云协同应用 5 | 台 | 1 |

|    |           |   |   |
|----|-----------|---|---|
| 69 | 云协同应用 6   | 台 | 1 |
| 70 | 云协同应用 7   | 台 | 1 |
| 71 | 云协同应用 8   | 台 | 1 |
| 72 | 云协同应用 9   | 台 | 1 |
| 73 | 云协同应用 10  | 台 | 1 |
| 74 | 云协同移动平台 1 | 台 | 1 |
| 75 | 云协同移动平台 2 | 台 | 1 |
| 76 | 应用支撑应用 1  | 台 | 1 |
| 77 | 应用支撑应用 2  | 台 | 1 |
| 78 | 板式转换（备）   | 台 | 1 |
| 79 | 板式转换（主）   | 台 | 1 |
| 80 | 文件管理 1    | 台 | 1 |
| 81 | 文件管理 2    | 台 | 1 |
| 82 | 云协同应用 11  | 台 | 1 |
| 83 | 云协同数据库 1  | 台 | 1 |
| 84 | 云协同数据库 2  | 台 | 1 |
| 85 | 云协同数据库 3  | 台 | 1 |
| 86 | 云协同数据库 4  | 台 | 1 |
| 87 | 云协同测试     | 台 | 1 |
| 88 | 应用支撑数据库 1 | 台 | 1 |
| 89 | 应用支撑数据库 2 | 台 | 1 |
| 90 | 云协同应用 12  | 台 | 1 |
| 91 | 云协同应用备份   | 台 | 1 |
| 92 | 备份一体机     | 台 | 1 |
| 93 | 磁盘阵列 1    | 台 | 1 |
| 94 | 磁盘阵列 2    | 台 | 1 |

### 1.3 运维内容

#### 1.3.1 不间断电源系统运维

##### 1. 不间断电源主机运维

###### (1) 日常巡检

环境检查、输入滤波器检查、UPS 工作情况的检查、电池检查、静态开关的检查、逆变器检查。

###### (2) 一般故障处理及变更处理

对不间断电源主机的一般故障处理及变更处理，例如：部分设备故障：可定位故障源在问题区域。

###### (3) 日常运维及运行状态检查

对不间断电源主机的工作状态、指示灯进行检查。

###### (4) 网络连通、安全性检查

对不间断电源主机的网络连通、安全性检查。

(5) 系统设备部署与调整

对不间断电源主机的系统设备部署与调整，例如：设备配置是否最优化。

(6) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对不间断电源主机的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(7) 不间断电源主机故障定位

根据不间断电源主机故障现象检测，初步判断故障原因，例如：主机设备死机、无反应等故障判断。

(8) 不间断电源主机运维

定期对不间断电源主机的外部清洁、设备状态运维。

(9) 不间断电源主机故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

2. 不间断电源电池运维

(1) 日常运维及运行状态检查

对不间断电源电池的工作状态、指示灯进行检查。

(2) 一般故障处理及变更处理

对不间断电源电池的一般故障处理及变更处理，例如：部分电池故障：可定位故障源在问题。

(3) 网络连通、安全性检查

对不间断电源电池的网络连通、安全性检查。

(4) 系统设备部署与调整

对不间断电源电池的系统设备部署与调整，例如：设备配置是否最优化。

(5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对不间断电源电池的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(6) 不间断电源电池故障定位

根据不间断电源电池故障现象检测，初步判断故障原因，例如：主机设备死机、无反应等故障判断。

(7) 不间断电源电池运维

定期对不间断电源电池的外部清洁、设备状态运维。

(8) 不间断电源电池故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障电池更换。

### 3. 不间断电源电池柜运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对不间断电源电池柜的工作状态、指示灯进行检查，构建和散力架锈蚀情况等。

#### (2) 一般故障处理及变更处理

对不间断电源电池柜的一般故障处理及变更处理，例如：部分柜体损坏等。

#### (3) 系统设备部署与调整

对不间断电源电池柜的系统设备部署与调整，例如：设备迁移等。

#### (4) 不间断电源电池柜故障定位

根据不间断电源电池柜故障现象检测，初步判断故障原因，例如：电池柜指示灯故障、空开故障等，电池柜构建锈蚀，损害等。

#### (5) 不间断电源电池柜运维

定期对不间断电源电池柜的外部清洁、设备状态运维。

#### (6) 不间断电源电池柜故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 4. 不间断电源软件运维

#### (1) 日常维护

对不间断电源软件的一般故障处理及变更处理。包括日志检查、分析与清理；配置管理；数据备份；系统管理；系统恢复；升级补丁；备份与恢复等。

#### (2) 不间断电源软件运维

定期对不间断电源软件进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。

#### (3) 咨询服务

提供对不间断电源软件咨询服务及技术支持。

#### (4) 安全管理

包括安全加固；漏洞扫描；反网络攻击；网络通信加密等。

#### (5) 性能调优

对不间断电源软件的性能优化、调整至最佳。

#### (6) 方案设计和优化

对不间断电源软件的改造方案跟进并提供技术支持。

#### (7) 不间断电源软件故障定位

根据不间断电源软件故障现象，初步判断故障原因，例如：客户端或者 WEB 不能登陆等故障判断等故障判断。

#### (8) 故障诊断与处理

根据不间断电源软件故障现象检测，初步判断故障原因，例如：软件连接状态时断时续等故障判断。

#### (9) 不间断电源软件故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 1.3.2 空调系统运维

#### 1. 机房精密空调

##### (1) 机房温湿度进行实时监控，保障机房环境状况。

通过监控工具对机房环境进行实时检查和分析，及时发现隐患，完成监控日志。

##### (2) 精密空调巡检

对机房温湿度及空调系统的运行状况进行日常巡检、例行检查等规定操作。保障客户机房温湿度的稳定性、可靠性。及时响应并解决空调系统的突发故障，使机房供环境正常运行。

##### (3) 精密空调检测

对高压力、低压力、冷冻水压力温度，冷却水压力温度、风机运行情况进行检查。

##### (4) 精密空调定期维护

对室外机滤网、排水系统、灰尘情况进行检查及清理。对冷冻液进行检测，及时补充。

##### (5) 精密空调故障诊断与处理

根据不间断电源软件故障现象，初步判断故障原因。

##### (6) 精密空调性能调优

根据天气情况及机房承载系统变化情况，对空调运行参数及配置进行调整配置。

##### (7) 精密空调故处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

#### 2. 设备间商用空调

(1) 机房温湿度进行实时监控，保障机房环境状况。

通过监控工具对机房环境进行实时检查和分析，及时发现隐患，完成监控日志。

(2) 机房精密空调日常巡检

对区域内温湿度及空调系统的运行状况进行日常巡检、例行检查等规定操作。

(3) 机房精密空调日常检测

对高压力、低压力、冷冻水压力温度，冷却水压力温度、风机运行情况进行检查。

(4) 机房精密空调定期维护

对室外机滤网、排水系统、灰尘情况进行检查及清理。对冷冻液进行检测，及时补充。

(5) 故障诊断与处理

保障区域温湿度的稳定性、可靠性。及时响应并解决空调系统的故障，含故障电池更换。

(6) 性能调优

根据天气情况及机房承载系统变化情况，对空调运行参数及配置进行调整配置。

### 1.3.3 消防系统运维

#### 1. 灭火器存储瓶组及套件

(1) 灭火器存储瓶组及套件日常操作

（压力表指针是否在绿区），有无泄漏现象；检查气体灭火系统启动瓶、药剂瓶有无变形，有无腐蚀、脱漆。

(2) 灭火器存储瓶组及套件日常巡检

查控制气管有无变形或松脱，检查高压软管有无变形、生锈或老化；查气体保护区域（防护区）内的围护结构、开口等是否符合要求。

(3) 灭火器存储瓶组及套件检测

对电磁阀、瓶头阀动作检查，防腐维护；检查启动瓶和药剂贮瓶的压力是否符合出厂充装压力和设计要求。

(4) 故障诊断与处理

保障灭火器存储罐组的安全性、可靠性。及时响应并解决灭火器存储罐组的突发故障。

#### 2. 点型总线制探测器

(1) 点型总线制探测器定期巡检

(2) 点型总线制探测器检测

(3) 故障诊断与处理

### 3. 气体灭火控制盘

(1) 气体灭火控制盘日常操作

操作控制盘查看设备指示灯和设备状态。

(2) 气体灭火控制盘日常巡检

通过控制盘，检查打印功能和打印耗材，检测键盘可用性，各项配置状态正确性。

(3) 气体灭火控制盘检测

操作控制台检测各项功能；检测控制盘通话设备可用性；检测各区域设置功能；控制面板开箱检查及除尘。

(4) 故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处理。

(5) 性能调优

根据季节和机房环境变化对系统各项设置提出优化或适应配置建议，并进行设置。

### 4. 气体灭火控制系统

(1) 气体灭火控制系统日常巡检

登录系统，查看系统整体运行状况，对气体灭火系统相连的主电源系统、备用电源（自动投入）工作情况检查。

(2) 气体灭火控制系统检测

对与气体灭火系统相连的系统故障的自动报警。检查试验手动、自动紧急启、停放气装置功能是否正常；对防护区内探测器的自动报警及联动测试。

(3) 气体灭火控制系统测试

模拟自动报警系统中的烟、温感探测器同时动作，检查气瓶的电磁阀是否在规定的时间内动作，控制屏是否有放气信号，消防中心是否有信号，警铃、蜂鸣器是否动作。

(4) 故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处理，含故障零件更换。

(5) 性能调优

根据机房环境变化对系统各项设置提出优化或适应性配置优化建议，并进行设置。根据厂家系统版本升级情况，对系统进行更新或升级。

### 1.3.4 机房环境监控系统运维

#### 1. 环控系统平台

##### (1) 环控系统平台日常操作

实时监测系统自身运行状态及管理的 22 个机房环境运行状况。

##### (2) 环控系统平台配置

根据各机房环境变化对传感器各项预设参数进行优化配置；在各机房或配线间的管理设备如传感器增加或减少是对系统进行相应的配置操作。

##### (3) 环控系统平台日常巡检

对系统自身管理功能进行查看；对各监控界面及数据调用相应情况进行检查；对系统管理管理功能进行测试。

##### (4) 环控系统平台故障诊断

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处理。

##### (5) 环控系统平台系统优化

根据机房环境设备等的变化对系统各项设置提出优化或适应性配置优化建议，并进行设置。根据厂家系统版本升级情况，对系统进行更新或升级。

##### (6) 环控系统平台故障处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处理，含故障零件更换。

#### 2. 综合监控工作站主机

##### (1) 工作站日常操作

实时监测系统自身运行状态及管理的设备系统运行状况。

##### (2) 工作站配置

根据机房环境变化对传感器各项预设参数进行优化配置；在传感器增加或减少是对系统进行相应的配置操作。

##### (3) 工作站日常巡检

对系统自身管理功能进行查看；对各监控界面及数据调用相应情况进行检查；对系统管理管理功能进行测试。

##### (4) 工作站故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处理。

##### (5) 工作站系统优化

根据机房环境设备等的变化对系统各项设置提出优化或适应性配置优化建议，并进

行设置。根据厂家系统版本升级情况，对系统进行更新或升级。

### 3. 环控设备传感监控模块

#### (1) 传感监控模块日常监测

通过系统平台对各机房内 UPS、空调的环控传感监控模块在线及运行状态进行实时监测。

#### (2) 传感监控模块日常巡检

对各机房内各 UPS 和空调的环控系统传感器进行检测，操作监控对象设备参数变化，观察环控系统对应的监测参数是否相应变化，确认各模块功能完整性和可用性。

#### (3) 传感监控模块故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处理。

#### (4) 传感监控模块优化

根据机房环境设备等的变化对传感模块进行增减配置。根据厂家系统升级情况，对模块内置程序进行更新或升级。

### 4. 3D 仿真图示定位告警系统

#### (1) 仿真图示定位告警系统日常监测

对图示告警界面实时监测，确保系统运行正常；根据机房内设备和传感器位置变化调整仿真界面图示定位；根据机房内设备位置改变跟新底图。

#### (2) 仿真图示定位告警系统巡检

对 3D 仿真图示定位告警系统各项功能进行操作测试；调整各机房内可报警系统参数观察检查系统联动相应功能的完整性；检查系统日志，发现故障隐患，重启系统并手动清理系统缓存。

#### (3) 仿真图示定位告警系统故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处理。

#### (4) 仿真图示定位告警系统功能优化

根据机房环境或设备等的变化对 3D 仿真图示定位告警系统进行优化。根据厂家系统升级情况，对系统程序进行更新或补丁升级。

### 5. 短信、语音告警系统

#### (1) 短信、语音告警系统日常监测

对环控系统报警系统进行实时监测；对系统本身运行状态进行实时监测。

#### (2) 短信、语音告警系统巡检

通过系统测试功能对报警功能有效性进行检测，包括短信发送、接收和语音告警功能。

#### (3) 短信、语音告警系统故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处置。

#### (4) 短信、语音告警系统功能优化

根据各机房管理岗位人员变化变更短信报警通讯录，根据环控传感设备变化调整语音报警功能设置。

### 6. 漏水监测系统

#### (1) 漏水监测系统日常监测

对漏水监测系统进行实时监测。

#### (2) 漏水监测系统巡检

检查漏水监测系统运行情况，查看系统日志对系统进行重启，并检查各系统配置参数是否正常。

#### (3) 漏水监测传感器巡检

对漏水检测系统前端传感设备进行检查、清洁包括漏水控制器 2 台、漏水引出线 2 个、漏水感应绳 15 米\*2，不定位水浸传感器 5 个、各机房感应线 50 等相关设备。

#### (4) 漏水监测系统故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处置，含故障设备更换。

#### (5) 漏水监测系统功能优化

根据各机房环境变化和传感器历史检测效果优化调整布放位置。随厂商对监测模块固件发布更新或补丁，负责对系统进行升级优化。

### 7. 机房环境传感监控模块

#### (1) 传感监控模块日常监测

通过系统平台对各机房环境传感模块在线及运行状态进行实时监测，主要包括温湿度传感器、三相电监测仪、智能电量仪等。

#### (2) 传感监控模块定期巡检

对各机房内各环境监测传感器进行检测，干预监控对象参数变化，观察环控系统对应的监测参数是否相应变化，确认设备功能完整性和可用性。

#### (3) 传感监控模块故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处置，含故障故障更换。

#### (4) 传感监控模块优化

根据机房环境设备等的变化对对传感模块进行增减配置。根据厂家系统升级情况，对模块内置程序进行更新或升级。

### 8. 机房环境综合布线

#### (1) 环控综合布线状态

对环控综合布线的链接状态进行检查。

#### (2) 环控综合布线故障定位

根据环控综合布线故障现象检测，初步判断故障原因，例如：设备不在线、连接状态时断时续等故障判断。

#### (3) 环控综合布线运维

定期对环控综合布线的情况运维。

#### (4) 环控综合布线故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 1.3.5 机房门禁系统运维

#### 1. 门禁控制设备运维

##### (1) 日常运维、记录

包括：设备指示灯状态检查；系统网络连通性检查；存储空间检查、集群状态检查等。

##### (2) 一般故障诊断与处理

对门禁控制设备的一般故障处理及变更处理，例如：门禁控制设备无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

##### (3) 日常维护

对设备的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

##### (4) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对设备的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

##### (5) 重大升级改造方案、实施

对门禁系统的改造方案及实施跟进并提供技术支持。

##### (6) 门禁控制设备故障定位

根据门禁控制设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：门禁控制设备开门无反应、设备不在线等故障判断。

#### (7) 门禁控制设备运维

定期对门禁控制设备的外部清洁、设备状态运维。

#### (8) 门禁控制设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 2. 门禁刷卡设备运维

#### (1) 日常运维、记录

包括：设备指示灯状态检查；系统网络连通性检查；存储空间检查、集群状态检查等。

#### (2) 一般故障诊断与处理

对门禁刷卡设备的一般故障处理及变更处理，例如：门禁刷卡设备无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

#### (3) 日常维护

包括：数据备份、数据恢复；打补丁；硬件升级；根据要求对系统进行开关机操作；配合软件系统的部署、测试、试运行、上线等。

#### (4) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对设备的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (5) 重大升级改造方案、实施

对门禁系统的改造方案及实施跟进并提供技术支持。

#### (6) 门禁刷卡设备故障定位

根据门禁刷卡设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：门禁刷卡设备无反应、设备不在线等故障判断。

#### (7) 门禁刷卡设备运维

定期对门禁刷卡设备的外部清洁、设备状态运维。

#### (8) 门禁刷卡设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 3. 门禁出门开关设备运维

#### (1) 日常运维、记录

包括：设备指示灯状态检查；系统网络连通性检查；

## (2) 一般故障诊断与处理

对门禁出门开关设备的一般故障处理及处理，例如：门禁出门开关设备无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

## (3) 日常维护

根据要求进行开关门操作，识别开关、磁力锁、电控锁响应是否正常。

## (4) 门禁出门开关设备故障定位

根据门禁出门开关设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：门禁出门开关设备无反应无法开门等故障判断。

## (5) 门禁出门开关设备运维

定期对门禁出门开关设备的外部清洁运维。定期进行断电检查应急开锁，检查同消防系统联动有效性。

## (6) 门禁出门开关设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

# 4. 门禁发卡设备运维

## (1) 日常运维、记录

包括：设备指示灯状态检查；系统网络连通性检查；存储空间检查、集群状态检查等

## (2) 一般故障诊断与处理

对门禁发卡设备的一般故障处理及变更处理，例如：门禁发卡设备无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

## (3) 日常维护

包括：数据备份、数据恢复；打补丁；硬件升级；根据要求对系统进行开关机操作；配合软件系统的部署、测试、试运行、上线等。

## (4) 重大升级改造方案、实施

对门禁系统的改造方案及实施跟进并提供技术支持。

## (5) 门禁发卡设备故障定位

根据门禁发卡设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：门禁发卡设备死机等故障判断。

## (6) 门禁发卡设备运维

定期对门禁发卡设备的外部清洁、设备状态运维。

#### (7) 门禁发卡设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 5. 门禁软件运维

#### (1) 日常维护

对门禁软件的一般故障处理及变更处理。包括日志检查、分析与清理；配置管理；数据备份；系统管理；系统恢复；升级补丁；备份与恢复等。

#### (2) 安全管理

包括安全加固；漏洞扫描；反网络攻击；网络通信加密等

#### (3) 性能调优

对门禁软件的性能优化、调整至最佳。

#### (4) 故障诊断与处理

根据门禁软件故障现象检测，初步判断故障原因，例如：软件连接状态时断时续等故障判断。

#### (5) 方案设计和优化

对门禁软件的改造方案跟进并提供技术支持。

#### (6) 咨询服务

提供对门禁软件咨询服务及技术支持。

#### (7) 门禁软件故障定位

根据门禁软件故障现象，初步判断故障原因，例如：客户端或者 WEB 不能登陆等故障判断、接入授权不足等故障判断。

#### (8) 门禁软件运维

定期对门禁软件进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。

#### (9) 门禁软件故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 6. 门禁系统供电运维

#### (1) 门禁系统供电状态

对门禁系统供电的设备工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 门禁系统供电故障定位

根据门禁系统供电故障现象，初步判断供电故障原因，例如：设备无法开机，电压不稳，跳闸等故障判断。

### (3) 门禁系统供电运维

定期对门禁系统供电情况运维。

### (4) 门禁系统供电故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

## 7. 门禁综合布线运维

### (1) 门禁综合布线状态

对门禁综合布线的链接状态进行检查。

### (2) 门禁综合布线故障定位

根据门禁综合布线故障现象检测，初步判断故障原因，例如：设备不在线、连接状态时断时续等故障判断。

### (3) 门禁综合布线运维

定期对门禁综合布线的情况运维。

### (4) 门禁综合布线故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。

## 1.3.6 机房视频监控系统运维

### 1. 摄像机运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对摄像机的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 一般故障处理及变更处理

对摄像机的一般故障处理及变更处理，例如：摄像机无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

#### (3) 网络连通、安全性检查

对摄像机的网络连通、安全性检查。

#### (4) 系统设备部署与调整

对摄像机的系统设备部署与调整，例如：摄像机配置是否最优化。

#### (5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对摄像机的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (6) 摄像机故障定位

根据摄像机故障现象，初步判断摄像机故障原因，例如：硬件故障；网络连接不稳定；无画面等故障判断。

#### (7) 摄像机运维

定期对摄像机镜头除尘、摄像机外部清洁、画面显示运维。

#### (8) 摄像机故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 2. 硬盘录像机运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对硬盘录像机的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 一般故障处理及变更处理

对硬盘录像机的一般故障处理及变更处理，例如：硬盘录像机无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

#### (3) 网络连通、安全性检查

对硬盘录像机的网络连通、安全性检查。

#### (4) 系统设备部署与调整

对硬盘录像机的系统设备部署与调整，例如：硬盘录像机配置是否最优化。

#### (5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对硬盘录像机的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (6) 硬盘录像机故障定位

根据硬盘录像机故障现象，初步判断硬盘录像机故障原因，例如：开机后，硬盘录像机无法正常启动；启动几分钟后会自动重启或经常死机；启动后找不到硬盘；单路、多路、全部视频无输出；实时图像问题，如视频图像色彩、亮度失真严重；本地回放查询不到录像；本地查询录像花屏；硬盘录像机无法控制云台等故障判断。

#### (7) 硬盘录像机运维

定期对硬盘录像机外部清洁、画面显示、设备状态运维。

#### (8) 硬盘录像机故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 3. 监控软件运维

#### (1) 日常维护

对监控软件的一般故障处理及变更处理。包括日志检查、分析与清理；配置管理；数据备份；系统管理；系统恢复；升级补丁；备份与恢复等。

#### (2) 性能调优

对监控软件的性能优化、调整至最佳。

#### (3) 故障诊断与处理

根据监控软件故障现象检测，初步判断故障原因，例如：监控软件连接状态时断时续等故障判断。

#### (4) 方案设计和优化

对监控软件的改造方案跟进并提供技术支持。

#### (5) 咨询服务

提供对监控软件咨询服务及技术支持。

#### (6) 监控软件系统故障定位

根据监控软件系统故障现象，初步判断故障原因，例如：客户端或者 WEB 不能登陆等故障判断、接入授权不足等故障判断。

#### (7) 监控软件系统设备运维

定期对监控软件系统进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。

#### (8) 监控软件系统设备故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 4. 监控系统供电运维

#### (1) 监控系统供电状态

对监控系统供电的设备工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 监控系统供电故障定位

根据监控系统供电故障现象，初步判断供电故障原因，例如：设备无法开机，电压不稳，跳闸等故障判断。

#### (3) 监控系统供电运维

定期对监控系统设备的供电情况运维。

#### (4) 监控系统供电故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 5. 监控综合布线运维

(1) 综合布线状态

对监控系统各设备的链接状态进行检查。

(2) 综合布线故障定位

根据监控系统各设备的综合布线故障现象检测，初步判断故障原因，例如：监控设备不在线、连接状态时断时续等故障判断。

(3) 综合布线运维

定期对监控系统的综合布线的情况运维。

(4) 综合布线故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 1.3.7 机房配电系统维护

#### 1. 机房配电箱

(1) 配电箱日常监测

对机房配电箱指示灯进行查看；通过环控系统对配电系统运行情况进行监测。

(2) 配电箱巡检

对配电箱进行外部除尘；对各路空开端接情况进行检查；对各路电路电流电压进行检查；

(3) 配电箱故障诊断与处理

根据驻场运维人员发现的故障隐患或情况，通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。

(4) 配电箱运维

随机房用电设备增减配合进行电力改造工作。

#### 2. 柴油发电机组

(1) 大宇柴油发电机组日常保养

检查机油油位并更换机油；检查机油滤清器并更换；检查柴油滤清器并更换；检查空气滤清器并更换；检查冷却液并更换；空载（负载）运行检查；观察废气烟色；记录检查电流、电压、油压、水温。

(2) 大宇柴油发电机组控制系统巡检

检查控制箱内部线路板、元器件、保险；；检查传感器连线状态；；控制功能；启动；停机；自动启动；紧急停机；报警保护模拟；低油压；高机温；超速；低电池电压；低燃油位；低水位。

### (3) 大字柴油发电机组发动机巡检

检查油路并排除泄露和阻塞；根据维护手册规定更换柴油滤清器（至少每年更换一次），并排除管道中的气体；检查进油管道中的粗滤，必要时清洗；检查油门电磁阀状态；检查油箱液位显示表；清洗喷油嘴。

### (4) 大字柴油发电机组发电机巡检

发电机检测：检查发电机输出电缆的连接状态；检查 AVR 的工作状态，必要时调整；判定剩磁状态，必要时充磁；判定是否需要更换轴承润滑脂。

### (5) 传感监控模块故障诊断与处理

发生故障时对故障原因进行定位，并安排专业人员及时进行处置，不含故障硬件购置。

### (6) 传感监控模块优化

对客户方提出的系统扩容、改造等相关要求，供技术支持和现场服务。

## 3. 机房供电布线系统

### (1) 供电布线系统日常监测

根据环控系统和对用电设备运行情况的及时发现供电线路隐患或故障。检查 PDU 情况

### (2) 供电布线系统巡检

对桥架内线缆进行开盒检查；通过准用检测设备对电缆漏电、老化等情况进行排查。对 PDU 外观进行检查，减少隐患。

### (3) 供电布线系统故障诊断与处理

根据驻场运维人员或巡检发现的故障隐患或情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### (4) 供电布线系统运维

随机房用电设备增减配合进行电力线缆布放、迁移、更换工作。

## 1.3.8 机房基础环境设施运维

### 1. 机柜管理

#### (1) 机柜管理系统巡检

检查机柜风扇运行情况；检查机柜结构是否正常；检查机柜标识是否完好；检查机柜锁具构件完好性；机柜内部进行清洁。

#### (2) 机柜管理故障诊断与处理

根据驻场运维人员巡检发现的故障隐患或情况，安排专业运维人员进行故障处理。  
负责机柜风扇、锁件、配件的跟换。

### (3) 机柜运维

根据机房设备变化及时调整机柜使用规划和机柜标识，负责设备迁移和机柜托盘安装；必要时可根据设备定制机柜机架构件。

## 2. 综合布线

### (1) 综合布线日常操作

根据机房内设备变更按情况，提供网络级联线缆，负责布放连接及标识；负责标识更换，保持布线系统标识完整性、准确性。

### (2) 综合布线系统巡检

对机房内各配线架、跳线标识进行检查，对线缆可用性进行抽测；检查机房内所设设备线缆端接稳定性；根据线缆外观检查线缆老化情况。

### (3) 综合布线故障诊断与处理

根据驻场运维人员或巡检发现的故障、隐患或情况，及时进行故障、隐患处理。负责故障光纤、铜缆的更换。

### (4) 综合布线系统运维

根据机房内设备布局，提出布线优化或改造方案，并完成线缆布放路由、标识优化，跳线整理等工作。

## 3. 机房保洁

### (1) 日常机房保洁

每日安排驻场人员对机房内设施进行常规保洁。

### (2) 定期机房保洁

定期安排专业保洁人员对机房进行专业保洁，包括设施表面、吊顶、墙面、地板下层空间、桥架等染尘、积尘区域。

## 1.3.9 机房服务器运维

### 1. 机房服务器运行状态日常检查

对服务器、盘阵等设备的工作状态、指示灯进行检查。

### 2. 机房服务器定期检查

登录服务器、盘阵等设备，对网络连通、CUP、内存、硬盘占用情况进行查看，发现问题及时汇报。检查服务器、盘阵等设备电源，确认服务器、盘阵等设备工作状态。

### 3. 服务响应

提供 7\*24 小时值守及电话接听服务，随时为使用单位提供服务器、盘阵等设备检测服务。

### 4. 故障定位

发现服务器、盘阵等设备故障时，初步判断故障原因，例如：设备死机、无反应、系统无反应等故障判断。及时通知用户单位，配合用户单位进行处置。

### 5. 一般故障处理

对服务器、盘阵等设备的一般故障处理，负责及时解决网络、供电等服务器、盘阵等设备部署环境故障，根据用户要求解决设备设置问题。不负责服务器、盘阵等设备硬件故障处置。

### 6. 系统设备部署与调整

负责服务器、盘阵等硬件设备在机房的部署与调整。负责提供网络配置、供电、接地、机柜托盘。配合用户设备上架安装及 KVM 连接。

### 7. 机房服务器维护管理

检测并统计设备用电情况、带宽占用情况、散热情况和闲置服务器、盘阵等设备，定期汇报、整改和清退。

### 8. 技术支持

为用户提供技术咨询服务，根据用户要求提供技术支持、优化建议、故障处置方案服务。

## 1.3.10 机房运营管理

### 1. 机房日常管理

负责各机房整体日常运行管理工作，接收用户工作要求分配工作任务；监督各机房运行、运营工作绩效；记录整理机房运行相关文件，向用户进行情况反馈和汇报。负责起草并更新机房管理制度，包括《办公环境安全管理制度》、《信息系统资产管理制度》、《信息系统存储介质管理规定》。

### 2. 中心机房日常运营管理

负责中心机房日常运行管理工作，包括机房设备标识，进行资产登记、变更记录、设备移出记录等资产管理工作、环境管理。配合用户处理日常工作任务。

### 3. 清城汇聚机房日常运营管理

负责清城汇聚机房日常运行管理工作，包括机房设备标识，进行资产登记、变更记

录、设备移出记录等资产管理工作、环境管理。配合用户处理日常工作任务。

4. 桐城汇聚机房日常运营管理

负责桐城汇聚机房日常运行管理工作，包括机房设备标识，进行资产登记、变更记录、设备移出记录等资产管理工作、环境管理。配合用户处理日常工作任务。

5. 商税中心汇聚机房日常运营管理

负责商税中心汇聚机房日常运行管理工作，包括机房设备标识，进行资产登记、变更记录、设备移出记录等资产管理工作、环境管理。配合用户处理日常工作任务。

6. 区政府机房日常管理

负责区政府机房日常运行管理工作，包括机房设备标识，进行资产登记、变更记录、设备移出记录等资产管理工作、环境管理。配合用户处理日常工作任务。

1.4 运维要求

提供 7×24 小时技术支持，到场时间 15 分钟；

常规故障处置时间<20 分钟；

设备故障恢复时间<24 小时；

系统链路故障，故障定位<15 分钟，到达现场时间<15 分钟；

驻场服务人员：不少于 5 人

2. 政务网运维

2.1 运维目标

保障大兴区电子政务外网、各单位政务外网和信息系统平台安全、稳定、可靠地运行，提前发现并消除信息系统存在的安全脆弱性和面临的风险，降低特殊业务需求和运营保障需求时期安全事件发生的可能性，实现业务应用的连续运行服务。

2.2 运维范围

政务网运维范围包括大兴区政务外网运维、委办局政务局域网运维、社区政务外网运维、大兴区行政村政务外网运维、大兴区物联专网运维、大兴区政务 wifi 无线网络运维、大兴区政务外网办公设备运维、大兴区金财专网运维、大兴区医保业务网运维、大兴区政务网络技术服务呼叫中心运维等。

政务网运维设备列表

| 序号            | 运维任务       | 设备名称  | 单位 | 数量 |
|---------------|------------|-------|----|----|
| (一) 大兴区政务外网运维 |            |       |    |    |
| 1             | 政务外网核心交换设备 | 核心交换机 | 台  | 2  |

|   |            |        |   |    |
|---|------------|--------|---|----|
| 2 | 政务外网汇聚交换设备 | 汇聚交换机  | 台 | 11 |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 4  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 5  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 4  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 2  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 4  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 3  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 2  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 25 |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 1  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 9  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 2  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 1  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 1  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 2  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 55 |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 36 |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 6  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 1  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 2  |
|   |            | 汇聚交换机  | 台 | 6  |
|   |            | 安定镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 安定镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 安定镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 安定镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 北臧村镇汇聚 | 台 | 1  |
|   |            | 北臧村镇汇聚 | 台 | 1  |
|   |            | 北臧村镇汇聚 | 台 | 1  |
|   |            | 采育镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 采育镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 采育镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 采育镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 黄村镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 黄村镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 黄村镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 黄村镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 黄村镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 旧宫镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 旧宫镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 旧宫镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 旧宫镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 旧宫镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 礼贤镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 礼贤镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 礼贤镇汇聚  | 台 | 1  |
|   |            | 庞各庄镇汇聚 | 台 | 1  |
|   |            | 庞各庄镇汇聚 | 台 | 1  |
|   |            | 庞各庄镇汇聚 | 台 | 1  |

|  |             |   |   |
|--|-------------|---|---|
|  | 庞各庄镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 青云店镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 青云店镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 青云店镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 青云店镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 魏善庄镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 魏善庄镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 魏善庄镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 榆垓镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 榆垓镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 榆垓镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 榆垓镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 瀛海镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 瀛海镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 瀛海镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 长子营镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 长子营镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 长子营镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 西红门镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 西红门镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 西红门镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 西红门镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 西红门镇汇聚      | 台 | 1 |
|  | 亦庄镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 亦庄镇汇聚       | 台 | 1 |
|  | 区应急办汇聚      | 台 | 1 |
|  | 经信局 4 层机房汇聚 | 台 | 1 |
|  | 社区网歌华交换机 1  | 台 | 1 |
|  | 社区网歌华交换机 2  | 台 | 1 |
|  | 社区网歌华交换机 3  | 台 | 1 |
|  | 社区网歌华交换机 4  | 台 | 1 |
|  | 社区网歌华交换机 5  | 台 | 1 |
|  | 社区网瀛海新机房    | 台 | 1 |
|  | 社区网旧宫       | 台 | 1 |
|  | 社区网日苑       | 台 | 1 |
|  | 社区网怡和       | 台 | 1 |
|  | 社区网海子角      | 台 | 1 |
|  | 清源街道办事处     | 台 | 1 |
|  | 兴创公司        | 台 | 1 |
|  | 网格办         | 台 | 1 |
|  | 档案局新址       | 台 | 1 |
|  | 园林绿化局大楼     | 台 | 1 |
|  | 商事税务分中心     | 台 | 1 |
|  |             | 台 | 1 |
|  | 编办机房        | 台 | 1 |
|  | 歌华机房卫生网     | 台 | 1 |
|  | 北电投 17 层核心  | 台 | 1 |
|  | 城运平台大楼      | 台 | 1 |

|                       |             |                   |   |     |
|-----------------------|-------------|-------------------|---|-----|
|                       |             |                   | 台 | 1   |
|                       |             | 桐城不动产交易中心         | 台 | 1   |
|                       |             |                   | 台 | 1   |
|                       |             |                   | 台 | 1   |
| (二) 大兴区物联专网运维         |             |                   |   |     |
| 1                     | 核心网络设备      | 核心交换机             | 台 | 2   |
| 2                     | 汇聚交换设备      | 一级汇聚交换机           | 台 | 2   |
|                       |             | 一级汇聚交换机           | 台 | 2   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 以太网光接口板           | 套 | 2   |
|                       |             | 交换机 40G 多模光模块     | 个 | 2   |
|                       |             | 交换机 40G 单模光模块     | 个 | 2   |
|                       |             | 交换机 10G 多模光模块     | 个 | 2   |
|                       |             | 交换机千兆多模光模块        | 个 | 1   |
|                       |             | 以太网光接口板           | 套 | 2   |
|                       |             | 一级汇聚交换机 40G 单模光模块 | 个 | 2   |
|                       |             | 出口路由器             | 台 | 1   |
|                       |             | 出口路由器光模块          | 个 | 1   |
|                       |             | 边界交换机             | 台 | 2   |
|                       |             | 边界交换机堆叠线          | 条 | 2   |
|                       |             | 交换机 40G 单模光模块     | 个 | 2   |
|                       |             | 边界交换机 40G 多模光模块   | 个 | 2   |
|                       |             | 接入交换机 1           | 台 | 1   |
|                       |             | 接入交换机 2           | 台 | 1   |
|                       |             | 接入交换机 2 光模块       | 个 | 1   |
|                       |             | 光分路器              | 台 | 1   |
|                       |             | 光分路器光模块           | 个 | 25  |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
|                       |             | 二级汇聚交换机           | 台 | 1   |
| 二级汇聚交换机               | 台           | 1                 |   |     |
| 二级汇聚交换机               | 台           | 1                 |   |     |
| (三) 大兴区政务无线 wifi 网络运维 |             |                   |   |     |
| 1                     | 政务无线网汇聚交换设备 | 无线网核心交换机          | 台 | 2   |
|                       |             | POE 接入交换机         | 台 | 35  |
|                       |             | POE 接入交换机 A 款     | 台 | 35  |
|                       |             | POE 接入交换机 B 款     | 台 | 81  |
| 2                     | AP 设备       | 无线 AP-A 款         | 台 | 191 |

|                       |          |                                          |   |       |
|-----------------------|----------|------------------------------------------|---|-------|
|                       |          | 无线 AP-B 款                                | 台 | 1528  |
|                       |          | 无线 AP-A 款                                | 台 | 271   |
|                       |          | 无线 AP-B 款                                | 台 | 551   |
| 3                     | AC 设备    | 无线 AC 核心                                 | 台 | 6     |
| (四) 委办局政务局域网技术服务      |          |                                          |   |       |
| 1                     | 网络交换设备   | 网络设备                                     | 台 | 200   |
| (五) 社区政务外网技术服务        |          |                                          |   |       |
| 1                     | 社区局域网    | 交换机                                      | 台 | 10    |
|                       |          | 交换机                                      | 个 | 165   |
|                       |          | 网络布线                                     | 条 | 1580  |
|                       |          | 机柜                                       | 台 | 165   |
|                       |          | 网络杀毒软件                                   | 个 | 1650  |
| (六) 大兴区行政村政务外网技术服务    |          |                                          |   |       |
| 1                     | 各村局域网    | 交换机                                      | 台 | 529   |
|                       |          | 信息点位                                     | 个 | 1058  |
| (七) 大兴区政务外网办公设备技术支持服务 |          |                                          |   |       |
| 1                     | 政务外网办公设备 | 计算机                                      | 台 | 15000 |
|                       |          | 打印机                                      | 台 | 1300  |
| (八) 大兴区金财专网运维         |          |                                          |   |       |
| 1                     | 汇聚交换设备   | 汇聚交换机                                    | 台 | 2     |
| 2                     | 二级汇聚交换设备 | 核心交换机                                    | 台 | 23    |
| 3                     | 各接入单位局域网 | 网络系统                                     | 套 | 516   |
| 4                     | 接入终端     | 计算机                                      | 台 | 1032  |
| 1                     | 各接入单位局域网 | 网络系统                                     | 套 | 219   |
| 2                     | 接入终端     | 计算机                                      | 台 | 219   |
| 3                     | 二级汇聚交换设备 | 核心交换机                                    | 台 | 23    |
| 序号                    | 服务项目     | 服务范围及服务内容                                |   | 坐席    |
| 1                     | 技术服务呼叫中心 | 全区政务外网接入单位。负责工单派发、流转、回访、资料存档等。包含所需设备和耗材。 | 3 |       |

## 2.3 运维内容

### 2.3.1 大兴区政务外网运维

#### 1. 政务外网核心交换设备

##### (1) 政务外网核心交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

##### (2) 政务外网核心交换设备日常巡检

查看交换机状态指示灯，确认交换机板卡、电源模块、功能模块及链路有无异常情

况。

(3) 政务外网核心交换设备定期巡检

对监控交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

(4) 政务外网核心交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(5) 政务外网核心交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

(6) 政务外网核心交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断监控交换机设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。

(7) 政务外网核心交换设备响应处置

提供 7\*24 小时值守保障，配置类故障及时解决。

(8) 政务外网设备部署与调整

依据用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备及板卡新增、迁移、更换部署等工作。

(9) 政务外网优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；根据厂家固件新版本的发布和用户要求进行升级。

(10) 政务外网核心交换设备故障处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含硬件故障维修和更换。

## 2. 政务外网汇聚交换设备

(1) 政务外网汇聚交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障

(2) 政务外网汇聚交换设备日常巡检

远程查看交换机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。

(3) 政务外网汇聚交换设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

(4) 政务外网汇聚交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(5) 政务外网汇聚交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

(6) 政务外网汇聚交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断监控交换机设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。

(7) 政务外网汇聚设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。

(8) 政务外网汇聚设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；

(9) 政务外网核心交换设备故障处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含交换机、板卡、光模块、电源模块及配件故障维修和更换，含应急备件 2 小时上门安装。

### 2.3.2 大兴区物联专网运维

#### 1. 物联专网核心交换设备运维

(1) 物联专网核心交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障

(2) 物联专网核心交换设备日常巡检

查看交换机状态指示灯，确认交换机板卡、电源模块、功能模块及链路有无异常情况。

(3) 物联专网核心交换设备定期巡检

对监控交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

(4) 物联专网核心交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(5) 物联专网核心交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

(6) 物联专网核心交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断监控交换机设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。不含硬件故障处置。

(7) 物联专网系统设备部署与调整

依据用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备及板卡新增、

迁移、更换部署等工作。

#### (8) 物联专网优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；根据厂家固件新版本的发布和用户要求进行升级。

### 2. 物联专网汇聚交换设备运维

#### (1) 物联专网汇聚交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障

#### (2) 物联专网汇聚交换设备日常巡检

远程查看交换机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。

#### (3) 物联专网汇聚交换设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (4) 物联专网汇聚交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

#### (5) 物联专网汇聚交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

#### (6) 物联专网汇聚交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。不含硬件故障处置。

#### (7) 物联专网汇聚设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。

#### (8) 物联专网汇聚设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；

### 2.3.3 大兴区政务 wifi 无线网络运维

#### 1. 政务无线网汇聚交换设备

##### (1) 政务无线网交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

##### (2) 政务无线网交换设备日常巡检

远程查看交换机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。

##### (3) 政务无线网交换设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

(4) 政务无线网交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(5) 政务无线网交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

(6) 政务无线网交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。

(7) 政务无线网设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。

(8) 政务无线网交换设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

(9) 政务无线网交换设备响应处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含交换机、板卡、光模块、电源模块及配件故障维修和更换，含应急备件 2 小时上门安装。

## 2. AP 设备

(1) AP 设备日常操作

通过 AC 和网络监控工具对设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

(2) AP 设备定期巡检

远程查看 AP 设备状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。登录 AP 设备进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(3) AP 设备故障定位

根据 AP 设备故障现象，初步判断设备故障原因。

(4) AP 设备故障响应处置

配置类故障及时进行远程解决。

(5) AP 设备部署与调整

配合用户应用需求，执行配置实施工作和迁移、更换工作；配合用户设备新增部署等工作。

(6) AP 设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

#### (7) AP 设备交换设备响应处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含配件故障维修和更换，含应急备件上门安装。

### 3. AC 设备

#### (1) AC 设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

#### (2) AC 设备日常巡检

远程查看 AC 设备状态，确认交换端口及链路有无异常情况。

#### (3) AC 设备定期巡检

登录 AC 设备进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

#### (4) AC 设备故障定位

根据 AC 设备故障现象，初步判断设备故障原因。

#### (5) AC 设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

#### (6) Ac 设备交换设备响应处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含配件故障维修和更换，含应急备件上门安装。

### 2.3.4 委办局政务局域网技术运维

#### 1. 政务局域网技术指导服务

为区内各委办局在设计、新建、迁移、改造信息网过程中提供全程技术支持与指导服务。

#### 2. 政务局域网技术咨询服务

为区内各单位提供 7\*24 小时网络技术咨询服务。

#### 3. 政务局域网技术故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务。

#### 4. 政务局域网技术故障响应

根据故障影响程度，按用户要求提供故障应急技术支持服务，必要时可提供备件支持，配合用户进行故障处置。

#### 5. 政务局域网技术保障服务

在各单位开展重要活动期间，根据用户要求可提供现场保障服务。

#### 6. 政务局域网技术优化建议

根据政务网络整体架构，为各单位提供局域网优化升级建议。

### 2.3.5 社区政务外网技术运维

#### 1. 社区政务外网技术指导服务

为区内各社区居委会在设计、新建、迁移、改造信息网过程中提供全程技术支持与指导服务。

#### 2. 社区政务外网技术咨询服务

为区内各单位提供 7\*24 小时网络技术咨询服务。

#### 3. 社区政务外网技术服务故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务，配合用户进行故障处置。

#### 4. 社区政务外网优化建议

根据政务网络整体架构，为各单位提供局域网优化升级建议。

### 2.3.6 大兴区行政村政务外网技术支持运维

#### 1. 行政村政务外网技术指导服务

为区内各村委会在设计、新建、迁移、改造信息网过程中提供全程技术支持与指导服务。

#### 2. 行政村政务外网技术咨询服务

为区内各单位提供 7\*24 小时网络技术咨询服务。

#### 3. 行政村政务外网故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务，配合用户进行故障处置。

#### 4. 行政村政务外网优化建议

根据政务网络整体架构，为各单位提供局域网优化升级建议。

### 2.3.7 大兴区政务外网办公设备技术支持运维

#### 1. 政务外网办公设备技术咨询服务

为区内各级单位提供 7\*24 小时技术咨询服务。

#### 2. 政务外网办公设备故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务。

### 3. 政务外网办公设备故障响应及处置

负责为用户解决操作系统和终端软件使用问题；负责硬件故障排查，不负责硬件维修。

### 4. 政务外网办公设备运维及优化服务

提供操作系统补丁、更新和重装；终端软件安装、升级和卸载；外设迁移、驱动安装联网设置等；

#### 2.3.8 大兴区金财专网运维服务

##### 1. 金财专网核心交换设备

###### (1) 金财专网核心交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

###### (2) 金财专网核心交换设备日常巡检

查看交换机状态指示灯，确认交换机板卡、电源模块、功能模块及链路有无异常情况。

###### (3) 金财专网核心交换设备定期巡检

对监控交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

###### (4) 金财专网核心交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

###### (5) 金财专网核心交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

###### (6) 金财专网核心交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断监控交换机设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。

###### (7) 金财专网核心交换设备响应处置

提供 7X24 小时值守保障，配置类故障及时解决。

###### (8) 金财专网设备部署与调整

依据用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备及板卡新增、迁移、更换部署等工作。

###### (9) 金财专网优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；根据厂家

固件新版本的发布和用户要求进行升级。

#### (10) 金财专网核心交换设备故障处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含硬件故障维修和更换。

### 2. 金财专网汇聚交换设备

#### (1) 金财专网汇聚交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障

#### (2) 金财专网汇聚交换设备日常巡检

远程查看交换机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。

#### (3) 金财专网汇聚交换设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (4) 金财专网汇聚交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

#### (5) 金财专网汇聚交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

#### (6) 金财专网汇聚交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断监控交换机设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。

#### (7) 金财专网汇聚设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。

#### (8) 金财专网汇聚设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；

#### (9) 金财专网核心交换设备故障处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含交换机、板卡、光模块、电源模块及配件故障维修和更换，含应急备件 2 小时上门安装。

### 3. 金财专网各接入单位局域网

#### (1) 金财局域网技术指导服务

为区内各委办局在设计、新建、迁移、改造信息网过程中提供全程技术支持与指导服务。

#### (2) 金财局域网技术咨询服务

为区内各单位提供 7X24 小时网络技术咨询服务。

(3) 金财局域网技术故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务。

(4) 金财局域网技术故障响应

根据故障影响程度，按用户要求提供故障应急技术支持服务，必要时可提供备件支持，配合用户进行故障处置。

(5) 金财局域网技术保障服务

在各单位开展重要活动期间，根据用户要求可提供现场保障服务。

(6) 金财局域网技术优化建议

根据金财网络整体架构，为各单位提供局域网优化升级建议。

4. 金财专网接入终端技术支持服务

(1) 金财专网办公设备技术咨询服务

为区内各级单位提供 7X24 小时技术咨询服务。

(2) 金财专网办公设备故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务。

(3) 金财专网办公设备故障响应及处置

负责为用户解决操作系统和终端软件使用问题；负责硬件故障排查，不负责硬件维修。

(4) 金财专网办公设备运维及优化服务

提供操作系统补丁、更新和重装；终端软件安装、升级和卸载；外设迁移、驱动安装联网设置等

2.3.9 大兴区医保业务网运维服务

1. 医保业务网汇聚交换设备

(1) 医保业务网汇聚交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障

(2) 医保业务网汇聚交换设备日常巡检

远程查看交换机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。

(3) 医保业务网汇聚交换设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

(4) 医保业务网汇聚交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

#### （5）医保业务网汇聚交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

#### （6）医保业务网汇聚交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断监控交换机设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。

#### （7）医保业务网汇聚设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。

#### （8）医保业务网汇聚设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；

#### （9）医保业务网核心交换设备故障处置

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含交换机、板卡、光模块、电源模块及配件故障维修和更换，含应急备件 2 小时上门安装。

### 2. 医保业务网各接入单位局域网

#### （1）医保局域网技术指导服务

为区内各委办局在设计、新建、迁移、改造信息网过程中提供全程技术支持与指导服务。

#### （2）医保局域网技术咨询服务

为区内各单位提供 7X24 小时网络技术咨询服务。

#### （3）医保局域网技术故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务。

#### （4）医保局域网技术故障响应

根据故障影响程度，按用户要求提供故障应急技术支持服务，必要时可提供备件支持，配合用户进行故障处置。

#### （5）医保局域网技术保障服务

在各单位开展重要活动期间，根据用户要求可提供现场保障服务。

#### （6）医保局域网技术优化建议

根据医保网络整体架构，为各单位提供局域网优化升级建议。

### 3. 医保业务网接入终端技术支持服务

(1) 医保业务网办公设备技术咨询服务

为区内各级单位提供 7X24 小时技术咨询服务。

(2) 医保业务网办公设备故障定位于排查

根据故障情况，通过远程或上门方式提供故障诊断和故障排查服务。

(3) 医保业务网办公设备故障响应及处置

负责为用户解决操作系统和终端软件使用问题；负责硬件故障排查，不负责硬件维修。

(4) 医保业务网办公设备运维及优化服务

提供操作系统补丁、更新和重装；终端软件安装、升级和卸载；外设迁移、驱动安装联网设置等。

2.3.10 呼叫中心服务

1. 坐席日常服务

提供 7X24 小时坐席服务，工作时间 3 坐席专职，非工作时间 1 坐席。

2. 工单接收

通过电话、邮件、微信等方式接收服务需求，生成工单并派发。

3. 订单跟踪

跟踪处置进度，协调处置过程，实施变更工单及服务回访。

4. 资料管理及优化建议

记录工单相关资料文档。按技术领域、时间周期、处置时效等对事件进行分析汇总，提供优化建议，支撑服务质量持续优化。

**2.4 运维要求**

提供 7×24 小时技术支持，到场时间 15 分钟；

常规故障处置时间<20 分钟；

设备故障恢复时间<24 小时；

系统链路故障，故障定位<15 分钟，到达现场时间<15 分钟；

驻场服务人员：不少于 6 人

**3. 政务应用系统运维**

**3.1 运维目标**

通过对应用系统运维，保证大兴区信息化业务系统功能正确、运行正常、性能稳定，保证系统和数据的定期备份、维护和安全。

### 3.2 运维范围

包括大兴区政务办公云平台维护、公共服务平台运维和大兴区业务系统技术支持服务三部分工作。

1. 大兴区政务办公云平台维护部分，包括大兴区政务办公云区级平台运维工作。

2. 公共服务平台运维部分，包括大兴区移动政务管理服务平台、大兴区一体化数据采集服务平台、大兴区政务信息资源共享交换平台、大兴区公共资源交易平台、大兴区政务数据、北京市市级政务邮箱、大兴区政务短信服务平台服务、大兴区物联网资源管理平台、大兴区物联网应用使能平台、大兴区智能会议等系统平台、大兴区信用信息共享平台。

3. 大兴区业务系统技术支持服务，为全区各政府单位业务系统在规划建设和运行阶段提供全程技术指导。主要包括项目全过程管理系统、大兴投资内控管理平台、智慧残联信息化系统、新城地区防汛应急指挥系统、行政执法数据分析平台、内控管理系统、香旺园社区微信平台、食堂统一消费系统、清城办公区节能改造及能源监控平台、车务系统服务平台、公务用车管理系统、会服系统、人事劳资系统、内控管理信息系统、多媒体管理子系统、金融超市系统、科技服务平台（大兴科技申报系统）、煤改清洁能源信息管控系统、农委内控系统、劳动人事争议仲裁院案件网络信息服务平台、社会保障案件信息管理平台、微信及网络登记预约平台、接诉即办系统、建行 APP-市监局营业执照系统对接、公众参与微信公众号、区级非紧急救助系统、市政市容委市级和区级数据对接前置机、网格信息平台、文件存储服务器、运维管理平台、网格化城市管理系统、大兴网格化综合管理信息系统-公众服务模块、公众参与 APP 接口应用、区级非紧急救助系统、网格化管理综合决策支持、卫生计生系统医疗机构节能改造、旅游数据管理平台、兴创公司 OA 系统、智慧党建云平台管理系统、企业自查自报系统、隐患登记上报管理系统移动 APP、综合分析系统、安全生产监管系统（报表服务器）、动态安全监管和预警预报系统、安监局安全生产监管（互联网管理端）、安监局危化图像信息管理系统（数据库服务器、数据库前置机）、安监局危险化学品图像信息管理、文件智能交换系统、督查管理系统、政府督查科、大兴国际网站等共计 51 个业务系统。

### 3.3 运维内容

#### 3.3.1 大兴区政务办公云平台运维

##### 1. 定期巡检

定期巡检各系统服务及数据库运行情况；对应用功能模块是否可以正常使用进行检

查，保证本项目所涉及的系统正常运行，要求供应商提供 4 人，5\*8 小时的驻场运维。包括对所有系统提供日常运行状况检查、监控服务和汇总记录；对系统进行每月一次健康巡检并提供巡检报告；对每季度系统进行性能评估并提供系统优化建议。

## 2. 问题处理

区内各单位在使用过程中出现问题随进行及时处理。

## 3. 数据（流程）维护

各使用单位日常办公中出现流程调整时进行及时处理。

## 4. 用户帐号管理

各使用单位日常办公中出现人员调整变化时进行及时处理。

## 5. 用户培训

工作人员或岗位调整后及时进行培训工作。

## 6. 性能调优

监测用户使用并发情况，清除冗余数据，保障系统流畅运行。

## 7. 配合工作

配合各使用单位进行文件的转换、发送及删除，由于政府工作特点，在运维期间涉及到重要的时间节点，需加强运维支持，如两会期间、节假日等重要时期，为保证系统运行稳定、社会稳定等要求，将采取 7\*24 小时的人工监控服务，监控业务系统运行状况，同时运维团队提供技术能力较强和经验丰富的技术人员，参与值班监控，达到紧急问题在最短时间内得到有效处理和解决，保障系统平稳运行。

## 8. 数据备份

根据采购人对于业务数据保存要求，确保系统数据安全性和完整性，系统运行数据采取定期备份的策略，即采用服务器自动备份和手工备份方式相结合，实现数据存储备份，自动备份按照系统部署按照要求实现，手工备份则是将自动备份数据备份到其他存储设备，实现异地备份和灾备处理。

临时备份：主要是以人工方式实现，根据采购人信息化运维的统一部署要求或是业务系统出现重大调整时，可能需要对系统运行数据进行备份处理，此时采用手动方式对业务数据进行全面备份，确定数据的时效性和完整性。

## 9. 软件升级及部署

根据用户要求，对涉及的系统产品进行升级，完成升级后的系统测试等工作。系统修复：根据用户在使用过程中遇到的问题，运维人员进行良好的记录和跟踪，对系统存

在的 BUG 或需要改进的地方，形成需求或问题跟踪举证，由运维项目经理对问题进行全面的跟踪和管控，督促技术支持人员及时解决，及时关闭问题，提供运维质量。

### 3.3.2 大兴区移动政务管理服务平台运维

#### 1. 定期巡检

定期巡检各系统服务及数据库运行情况；定期巡检移动传输专线及认证服务。

#### 2. 问题处理

各单位在使用过程中出现问题随时进行处理；移动端设备调试。

#### 3. 数据（流程）维护

各单位日常办公中出现流程调整时进行及时处理。

#### 4. 用户帐号管理

各单位日常办公中出现人员调整变化时进行及时处理；移动端密码三月一次的安全更改。

#### 5. 用户培训

工作人员或岗位调整后及时培训工作。

#### 6. 配置工作

版本发生变化后对后台及移动端配置的及时修改及配置。

#### 7. 数据备份

备份用户及数，定期进行备份数据检查，确保数据安全。

#### 8. 配合工作

配合使用单位进行移动号码入网及注册工作，配合使用单位。

### 3.3.3 大兴区大数据平台运维

#### 1. 定期巡检

定期巡检各系统服务及数据库运行情况；定期巡检采集任务执行情况及数据汇总情况。

#### 2. 问题处理

各单位在使用过程中出现问题随时进行处理；移动端设备调试。

#### 3. 数据采集服务

采集任务定制、发布；采集任务数据修正、汇总、推送等。

#### 4. 用户帐号管理

按采集任务发布单位范围进行调整，外网任务用户按需求注册。

#### 5. 用户培训

新增工作人员或岗位调整后及时培训工作。

#### 6. 配置工作

版本发生变化后对后台及移动端配置的及时修改及配置，对采集任务中的各类指标进行配置，数据汇聚配置等。

#### 7. 数据备份

备份用户及数，定期进行备份数据检查，确保数据安全。

#### 8. 配合工作

配合使用单位进行数据录入指导及数据处理。

### 3.3.4 大兴区公共资源交易平台运维

大兴区公共资源交易平台运维的内容包括：

#### 1. 定期巡检

定期巡检各系统服务及数据库运行情况；定期巡检内外网数据通讯是否正常。

#### 2. 问题处理

无法正常登录或注册，内外网的数据同步处理。

#### 3. 数据（流程）维护

组成用户数据维护，项目发布维护等。

#### 4. 数据备份

备份用户及数，定期进行备份数据检查，确保数据安全。

#### 5. 配合工作

配合上报、注册单位顺利完成工作，配合采购中心住建委进行数据处理。

### 3.3.5 大兴区政务短信服务平台运维

大兴区政务短信服务平台运维内容包括：

#### 1. 短信平台日常运维

短信账号开通、权限分配、锁定、注销等。

#### 2. 短信平台操作

根据用户要求，梳理发送范围、实施短信编辑、短信发送服务。

#### 3. 短息回执统计

接收回执短信，并进行信息清理、统计、分析和汇报工作。

#### 4. 短信发送服务费

每条短信 0.08 元，按实际发送条数收取短信发送服务费用。

### 3.3.6 北京市市级政务邮箱运维

北京市市级政务邮箱运维运维包括：

#### 1. 政务邮箱日常管理

账号开通、解锁、注销申请。

#### 2. 政务邮箱定期清理

定期对沉睡证号进行统计、汇报、锁定清理工作。

#### 3. 技术支持服务

提供应用咨询和培训服务。

#### 4. 邮箱租用费

年度政务邮箱账户租用费用。

### 3.3.7 大兴区业务信息系统技术支持运维

大兴区业务信息系统技术支持服务维护内容包括：

#### 1. 业务系统技术咨询

基于区内现有信息系统基础资源，为各单位应用系统的规划、设计和建设提供技术指导和咨询。

#### 2. 业务系统系统部署

基于政务云环境，指导各单位应用系统规划设计工作，配合各系统上云工作。

#### 3. 业务系统系统对接

为各单位各系统对接工作提供指导、协调和配合工作。

#### 4. 业务系统应急响应

根据用户要求，配合各单位系统故障应急处置工作。

#### 5. 业务系统优化建议

基于区内现有信息资源，结合主流信息技术，为各单位各提供优化建议。

### 3.3.8 大兴区物联网资源管理平台运维服务

#### 1. 定期巡检

定期巡检，检测支撑的各应用系统接口，检查并分析日志，查找系统漏洞、识别网络安全风险并进行补丁安装，保障系统稳定运行

#### 2. 用户账号管理

为应用此系统的单位提供账号管理，包括新增、修改、删除账户操作。提供资源

访问和功能权限管理。

### 3. 技术支持

在各单位建设物联感知相关信息系统时，提供从设计到实施部署全流程技术指导，指导平台厂商实施接口开发和对接工作。

### 4. 共享应用

配合区经信局推动全区物联感知数据的汇聚、共享和应用，配合同市区镇各单位物联网平台开展系统对接、数据交换共享相关技术工作，按区经信局要求为区内相关单位提供基于物联网系统的应用解决方案。

### 5. 用户培训

为各共享使用单位工作人员提供相关培训。根据各使用单位需求，为相关工作人员提供上门培训，培训内容包含但不限于物联网相关技术知识，系统操作、资源调用和数据处理等

### 6. 故障定位

发生故障时，及时开展故障定位，包含系统故障、网络故障、云平台虚机故障、操作系统故障和误操作等，负责协调指导相关运维团队完成故障处置。

### 7. 性能调优

根据系统运行和计算存储资源使用情况，提出系统优化建议和虚机资源配置变更建议，以保障系统流畅运行；根据政策要求和技术发展，结合全区物联网信息系统使用需求提出规划建议。

### 8. 配合工作

配合使用单位进行数据录入指导及数据处理。

## 3.3.9 大兴区智能会议服务

### 1. 保障使用

保障用户平台在用户设备上的正常使用。并对日志进行分析，主动发现问题并及时解决，确保系统正常运行。

### 2. 日常人员组织架构调整

对甲方的组织架构调整，进行日常系统维护

### 3. 日常会议进程配合

配合日常开会的会议进程，使用系统对会议的开始、结束，议题的开始结束进行

操作，保证会议顺利进行。

#### 4. 系统信息维护

日常对系统内的会议、会议室、设备、人员组织部门等信息进行维护，保证系统的高效运行。

#### 5. 系统优化服务

平台的优化服务，包括功能调优、性能调优、软件配置优化及部署，定期给出优化方案，以确保各系统的业务正常高效运行。

#### 6. 故障处理

当系统出现问题时，应立即对问题进行诊断分析，并在尽可能短的时间内解决问题；对系统出现的问题及解决方案进行记录备案并总结分析，建立故障预警机制。在接到故障报修要求时，需要 60 分钟内做出明确响应和安排，在 48 小时内提供维修服务，并做出故障诊断报告。

#### 7. 技术支持服务

提供远程和现场技术支持与保障，提供系统驻场服务期间的系统迁移系统应用环境设置系统数据处理等工作。

#### 8. 应用系统文档更新

完成对使用文档的更新以及维护文档的编写和整理工作；对更新模块需要对采购人提供培训以及技术咨询。

### 3.3.10 大兴区信用信息共享平台运维服务

#### 1. 定期巡检

定期巡检各系统服务及数据库运行情况；定期巡检交换任务执行情况。

#### 2. 问题处理

数据源及前置机出现问题时及时处理。

#### 3. 数据（流程）维护

交换任务数据流向的监控及核对，核对交换数据完整行。

#### 4. 数据备份

备份用户及数，定期进行备份数据检查，确保数据安全。

#### 5. 配置工作

数据交换地址、流向的配置。

#### 6. 配合工作

配合数据交换单位对数据处理。

### 3.4运维要求

提供 7×24 小时技术支持，到场时间 15 分钟；

常规故障处置时间<20 分钟；

设备故障恢复时间<24 小时；

系统链路故障，故障定位<15 分钟，到达现场时间<15 分钟；

驻场服务人员：不少于 8 人

## 4. 大兴区政务综合应用系统运维

### 4.1运维目标

通过对综合应用系统运维，保证大兴区政务综合应用系统功能正确、运行正常、性能稳定。

### 4.2运维范围

大兴区政务综合应用系统运维包括大兴区视频监控图像汇聚和服务平台运维、大兴区政务信息系统虚拟化平台运维、大兴区政务数据备份中心运维、大兴区政务办公视频通讯平台运维、大兴区政务办公视讯终端维护、区政府视频会议运维保障服务、区政府会议值守保障服务。

综合应用系统运维设备列表

| 序号                     | 运维任务                   | 产品名称       | 单位 | 数量 |
|------------------------|------------------------|------------|----|----|
| (一) 大兴区视频监控图像汇聚和服务平台运维 |                        |            |    |    |
| 1                      | 大兴区视频监控图像汇聚和服务平台<br>运维 | 视频管理服务器    | 台  | 1  |
|                        |                        | 数据管理服务器    | 台  | 1  |
|                        |                        | 媒体交换服务器    | 台  | 1  |
|                        |                        | 智能管理服务器    | 台  | 1  |
|                        |                        | 智能视频诊断服务器  | 台  | 1  |
|                        |                        | 转码服务器      | 台  | 1  |
|                        |                        | 交换设备       | 台  | 1  |
|                        |                        | 模块         | 台  | 2  |
|                        |                        | 模块         | 台  | 1  |
|                        |                        | 防火墙        | 台  | 1  |
| (二) 大兴区政务信息系统虚拟化平台运维   |                        |            |    |    |
| 1                      | 大兴区政务信息系统虚拟化平台运维       | 虚拟化服务器 1   | 台  | 8  |
|                        |                        | 虚拟化服务器 2   | 台  | 8  |
|                        |                        | 扩展柜 3      | 台  | 4  |
|                        |                        | 虚拟化服务器 4   | 台  | 4  |
|                        |                        | 存储主柜 1     | 台  | 1  |
|                        |                        | 存储扩展柜 1    | 台  | 1  |
|                        |                        | 虚拟化存储主柜 2  | 台  | 1  |
|                        |                        | 虚拟化存储扩展柜 2 | 台  | 3  |

|                       |                |                   |    |       |
|-----------------------|----------------|-------------------|----|-------|
|                       |                | 操作系统              | 套  | 286   |
| (三) 大兴区政务数据备份中心运维     |                |                   |    |       |
| 1                     | 大兴区政务数据备份中心运维  | 存储网关              | 台  | 2     |
|                       |                | 备份存储柜             | 台  | 1     |
|                       |                | 磁盘阵列 1            | 台  | 1     |
|                       |                | 磁盘阵列 2            | 台  | 1     |
|                       |                | 磁盘阵列 3            | 台  | 2     |
|                       |                | 磁盘阵列 4            | 台  | 1     |
|                       |                | 磁盘阵列 5            | 台  | 3     |
|                       |                | 磁盘阵列 6            | 台  | 1     |
|                       |                | 磁盘阵列 7            | 台  | 1     |
|                       |                | 磁盘阵列 8            | 台  | 1     |
| (四) 大兴区政务办公视频通讯平台运维   |                |                   |    |       |
| 1                     | 视频会议系统控制平台运维   | 系统控制平台            | 套  | 1     |
| 2                     | 视频会议系统多点控制单元运维 | 多点控制单元            | 套  | 1     |
|                       |                | 媒体板卡              | 个  | 1     |
|                       |                | 功能授权              | 个  | 24    |
|                       |                | 媒体板卡              | 个  | 2     |
|                       |                | 功能授权              | 个  | 53    |
| 3                     | 时钟、目录服务器运维     | 机架式服务器            | 台  | 1     |
| (五) 大兴区政务办公视讯终端维护     |                |                   |    |       |
| 1                     | 视讯终端维护         | 视讯终端              | 台  | 315   |
| (六) 大兴区城市运营管理大厅设施运维服务 |                |                   |    |       |
| 1                     | 指挥大厅主屏         | LED 显示屏（主屏）       | m² | 79.38 |
| 2                     | 指挥大厅沙盘         | LED 显示屏（沙盘）       | m² | 4.92  |
|                       |                | 液压升降结构架           | 项  | 1     |
| 3                     | 指挥大厅大屏控制系统     | 控制软件              | 套  | 1     |
|                       |                | DVI 信号光纤延长器       | 对  | 29    |
|                       |                | 智能控制柜（配电柜）        | 套  | 1     |
|                       |                | PLC 通讯设备          | 套  | 1     |
|                       |                | 安装结构架和装饰          | 项  | 1     |
|                       |                | 平板电脑              | 台  | 1     |
| 4                     | 视频会议系统         | 指挥大厅中 30 倍光学高清摄像头 | 台  | 1     |
|                       |                | 指挥大厅后 30 倍光学高清摄像头 | 台  | 7     |
|                       |                | 领导驾驶舱 30 倍光学高清摄像头 | 台  | 2     |
|                       |                | 视频会议终端            | 台  | 6     |
| 5                     | 交互显示系统         | 65 寸交互触摸一体机       | 台  | 4     |
|                       |                | 86 寸交互触摸一体机       | 台  | 1     |

|   |              |                 |   |     |
|---|--------------|-----------------|---|-----|
|   |              | 激光投影机           | 台 | 1   |
|   |              | 投影幕             | 套 | 1   |
| 6 | 指挥大厅音频系统     | 左右声道扬声器         | 只 | 2   |
|   |              | 中央声道扬声器         | 只 | 1   |
|   |              | 中央声道扬声器功放       | 台 | 1   |
|   |              | 低音声道扬声器         | 只 | 2   |
|   |              | 低音声道扬声器功放       | 台 | 1   |
|   |              | 辅助声道扬声器         | 只 | 4   |
|   |              | 辅助声道扬声器功放       | 台 | 2   |
|   |              | 吸顶扬声器           | 只 | 4   |
|   |              | 吸顶扬声器功放         | 台 | 2   |
|   |              | 数字音频处理器         | 台 | 1   |
|   |              | 4 通道输入卡         | 张 | 2   |
|   |              | 4 通道输出卡         | 张 | 5   |
|   |              | 4 通道回声消除输入卡     | 张 | 4   |
|   |              | 控制电脑            | 台 | 1   |
|   |              | 监听音箱            | 对 | 1   |
|   |              | 会讨主机            | 台 | 3   |
|   |              | 代表单元            | 台 | 63  |
|   |              | 话筒杆             | 支 | 63  |
|   |              | 100 米专用线缆       | 条 | 3   |
|   |              | 专用接头            | 个 | 150 |
|   |              | 无线手持话筒          | 套 | 2   |
|   |              | 天线分配器           | 台 | 1   |
|   |              | 外置天线            | 个 | 2   |
|   |              | 天线支架            | 个 | 2   |
| 7 | 领导驾驶舱音频系统    | 主声道扬声器          | 只 | 2   |
|   |              | 主声道扬声器功放        | 台 | 1   |
|   |              | 吸顶扬声器           | 只 | 8   |
|   |              | 吸顶扬声器功放         | 台 | 3   |
| 8 | 指挥大厅数字化会议系统  | 电容触摸双面联动升降一体主席机 | 套 | 1   |
|   |              | 电容触摸双面联动升降一体代表机 | 套 | 6   |
|   |              | 独立升降接口（含麦杆）     | 套 | 7   |
|   |              | 延长电缆            | 套 | 1   |
|   |              | 专用线缆            | 套 | 7   |
|   |              | 有线会讨主机          | 套 | 1   |
|   |              | 全数字会议系统主机       | 套 | 1   |
|   |              | 拓展控制器           | 套 | 1   |
|   |              | 大屏控制主机          | 套 | 1   |
|   |              | 数字化后台管理软件       | 套 | 1   |
|   |              | 流媒体服务器          | 套 | 4   |
| 9 | 领导驾驶舱数字化会议系统 | 电容触摸双面联动升降一体主席机 | 套 | 1   |
|   |              | 电容触摸双面联动升降一体代表机 | 套 | 14  |
|   |              | 独立升降接口（含麦杆）     | 套 | 15  |
|   |              | 延长电缆            | 套 | 1   |
|   |              | 专用线缆            | 套 | 15  |
|   |              | 有线会讨主机          | 套 | 1   |
|   |              | 全数字会议系统主机       | 套 | 1   |
|   |              | 拓展控制器           | 套 | 1   |
|   |              | 大屏控制主机          | 套 | 1   |

|    |              |                       |   |        |
|----|--------------|-----------------------|---|--------|
|    |              | 数字化后台管理软件             | 套 | 1      |
|    |              | 流媒体服务器                | 套 | 4      |
| 10 | 指挥大厅分布式控制系统  | 控制单元主机                | 台 | 2      |
|    |              | 系统平台服务软件              | 套 | 1      |
|    |              | 平板电脑中控界面控制软件          | 套 | 1      |
|    |              | 分布式音视频控制与传输高清输入输出双向节点 | 套 | 103    |
|    |              | 分布式音视频控制与传输高清输入输出双向节点 | 套 | 217    |
|    |              | 分布式音视频控制软件            | 套 | 320    |
|    |              | 控制屏                   | 台 | 1      |
|    |              | 双电源核心交换机              | 台 | 2      |
|    |              | 双电源网络交换机              | 台 | 8      |
|    |              | 坐席计算机                 | 台 | 75     |
|    |              | 显示器                   | 台 | 140    |
|    |              | 分布式继电器控制器             | 台 | 10     |
|    |              | 现场编程调试与界面定制           | 套 | 1      |
| 11 | 领导驾驶舱分布式控制系统 | 分布式音视频控制与传输高清输入节点     | 台 | 15     |
|    |              | 分布式音视频控制与传输高清输出节点     | 台 | 25     |
|    |              | 坐席计算机                 | 台 | 6      |
|    |              | 显示器                   | 台 | 12     |
|    |              | 分布式音视频控制软件            | 套 | 40     |
|    |              | 分布式安装支架               | 台 | 2      |
| 12 | 会商室分布式控制系统   | 分布式音视频控制与传输高清输入输出双向节点 | 台 | 2      |
|    |              | 分布式音视频控制与传输高清输入输出双向节点 | 台 | 2      |
|    |              | 分布式音视频控制软件            | 套 | 4      |
| 13 | 设备间电气系统      | PDU 电源                | 套 | 70     |
|    |              | 机柜                    | 个 | 15     |
|    |              | 角钢基座                  | 个 | 15     |
|    |              | 时序电源                  | 台 | 15     |
|    |              | 设备间空调                 | 台 | 3      |
|    |              | 市电配电箱                 | 套 | 1      |
|    |              | UPS 输出配电箱             | 套 | 1      |
|    |              | 强电线缆                  | m | 1200   |
|    |              | 强电面板（各类，含开关、插座）       | 个 | 45     |
|    |              | 金属管                   | m | 150    |
|    |              | 金属桥架                  | m | 40     |
|    |              | 市电线缆                  | m | 100    |
|    |              | 接地线                   | m | 25     |
|    |              | 接地紫铜排                 | m | 207.65 |
|    |              | 等电位箱                  | 台 | 1      |
| 14 | UPS 配电系统     | UPS 主机                | 台 | 1      |
|    |              | 蓄电池                   | 块 | 160    |
|    |              | 电池架                   | 个 | 4      |

|    |            |               |   |         |
|----|------------|---------------|---|---------|
|    |            | 电池连接线         | 项 | 1       |
|    |            | 输入输出电缆        | m | 60      |
|    |            | 主电缆           | m | 100     |
|    |            | 电池保护开关盒       | 个 | 4       |
|    |            | 电池汇流盒         | 个 | 1       |
|    |            | UPS 输入配电柜     | 个 | 1       |
|    |            | UPS 输出总柜      | 个 | 1       |
| 15 | 指挥中心智能弱电系统 | 音箱线           | 米 | 500     |
|    |            | 音频线           | 米 | 500     |
|    |            | 六类非屏蔽 24 口配线架 | 个 | 16      |
|    |            | 光纤配线架         | 个 | 2       |
|    |            | 理线架           | 个 | 20      |
|    |            | LC 多模光纤尾纤     | 根 | 24      |
|    |            | 六类非屏蔽 3 米跳线   | 条 | 285     |
|    |            | 光纤跳线          | 条 | 36      |
|    |            | 六类非屏蔽双绞线      | 米 | 19123.8 |
|    |            | 12 芯室内多模光纤    | 米 | 100     |
|    |            | 千兆光模块         | 个 | 37      |
|    |            | 110 配线架       | 个 | 2       |
|    |            | 100 对大对线      | 米 | 200     |
|    |            | 双口信息插座        | 个 | 180     |
|    |            | 光纤熔接          | 点 | 24      |
|    |            | 弱电配管          | 米 | 610     |
| 16 | 指挥中心网络设备   | 交换机 A         | 台 | 4       |
|    |            | AC            | 台 | 1       |
|    |            | AP            | 台 | 5       |
|    |            | 交换机 B         | 台 | 1       |
|    |            | 六类非屏蔽双绞线      | 米 | 150     |
| 17 | 指挥中心视频监控   | 半球型网络摄像机      | 台 | 8       |
|    |            | 硬盘录像机         | 台 | 1       |
|    |            | 3.5 寸监控级硬盘    | 个 | 2       |
|    |            | 网络监控键盘        | 台 | 1       |
|    |            | 解码器           | 台 | 1       |
|    |            | 交换机           | 台 | 1       |
|    |            | 六类非屏蔽双绞线      | 米 | 198.85  |
| 18 | 指挥中心安防系统   | 人脸壁挂门禁        | 台 | 6       |
|    |            | 人脸识别服务器       | 台 | 1       |
|    |            | 开门按钮          | 只 | 6       |
|    |            | 电插锁           | 只 | 9       |
|    |            | 玻璃锁夹          | 只 | 4       |
|    |            | 六类非屏蔽双绞线      | 米 | 100     |
|    |            | 钢化玻璃门         | 樘 | 3       |
|    |            | 主入口电动玻璃感应门    | 樘 | 1       |
| 19 | 融合通信系统     | 融合通信网关        | 台 | 2       |
|    |            | 4G 布控球        | 台 | 1       |
|    |            | 会场音频网关        | 台 | 1       |

### 4.3 运维内容

#### 4.3.1 大兴区视频监控图像汇聚和服务平台运维

##### 1. 日常运维及运行状态检查

对视频汇聚平台的工作状态、指示灯进行检查。

##### 2. 一般故障处理及变更处理

对视频汇聚平台的一般故障处理及变更处理，例如：视频汇聚平台无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

##### 3. 网络连通、安全性检查

对视频汇聚平台的网络连通、安全性检查。

##### 4. 系统设备部署与调整

对视频汇聚平台的系统设备部署与调整，例如：视频汇聚平台配置是否最优化。

##### 5. 维护日志记录、检查、分析、汇报

对视频汇聚平台的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

##### 6. 视频汇聚平台故障定位

根据视频汇聚平台故障现象，初步判断视频汇聚平台故障原因，例如：视频汇聚平台无法正常运行；自动重启或死机；启动后找不到硬盘；单路、多路、全部视频无输出；实时图像问题，如视频图像色彩、亮度失真严重；本地回放查询不到录像；本地查询录像花屏；视频汇聚平台无法控制云台等故障判断。

##### 7. 视频汇聚平台运维

定期对视频汇聚平台外部清洁、画面显示、设备状态运维。

##### 8. 平台运营服务

视频汇聚平台是全区视频图像资源总平台，负责推动视频图像资源联网整合工作，指导并配合各单位视频图像资源的规划、整合、联网对接工作。依托本平台及时发现全区各单位视频监控平台及图像相关问题，及时通知、指导、配合各单位进行视频图像相关系统、网络的故障处置。根据用户要求，开展并执行视频图像资源共享工作，推动视频图像资源应用。

##### 9. 视频汇聚平台故障处理

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含硬件故障维修和更换。

#### 4.3.2 大兴区政务信息系统虚拟化平台运维

##### 1. 虚拟化系统运行状态日常检查

对虚拟化系统、盘阵等设备的工作状态、指示灯进行检查。

##### 2. 虚拟化系统定期检查

登录虚拟化系统、盘阵等设备，对网络连通、CUP、内存、硬盘占用情况进行查看，发现问题及时汇报。检查虚拟化系统、盘阵等设备电源，确认虚拟化系统、盘阵等设备工作状态。

##### 3. 服务响应

提供 7\*24 小时值守及电话接听服务，随时为使用单位提供虚拟化系统、盘阵等设备检测服务。

##### 4. 故障定位

发现虚拟化系统、盘阵等设备故障时，初步判断故障原因，例如：设备死机、无反应、系统无反应等故障判断。及时通知用户单位，配合用户单位进行处置。

##### 5. 一般故障处理

对虚拟化系统、盘阵等设备的一般故障处理，负责及时解决网络、供电等虚拟化系统、盘阵等设备集成、设置故障，解决设备设置问题。

##### 6. 系统设备部署与调整

负责虚拟化系统、盘阵等硬件设备在机房的部署与调整。负责提供网络配置、供电、接地、机柜托盘。配合用户设备上架安装及 KVM 连接。

##### 7. 虚拟化系统维护管理

检测并统计设备用电情况、带宽占用情况、散热情况和闲置虚拟化系统、盘阵等设备，定期汇报、整改和清退。

##### 8. 技术支持

为用户提供技术咨询服务，根据用户要求提供技术支持、优化建议、故障处置方案服务。

##### 9. 操作系统运维

负责虚拟机操作系统运维，升级、漏洞补丁、系统配置、磁盘整理、空间清理、故障处置、系统安装、系统迁移、系统升级等。

##### 10. 虚拟化平台运营服务

大兴区政务信息系统虚拟化平台是我区电子政务公共服务平台的核心平台，目前部

署虚机 286 台。根据用户要求接收并处置虚拟化平台有关的申请函文，负责虚机的开通、配置变更、虚机日常管理；负责虚机操作系统运维；负责虚机资源统计、分析、资源分配、升级扩展规划、虚拟化软件优化工作。

#### 11. 虚拟化平台故障处理

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含硬件故障维修和更换。

### 4.3.3 大兴区政务数据备份中心运维

#### 1. 政务数据备份中心系统运行状态日常检查

对政务数据备份中心系统、盘阵等设备的工作状态、指示灯进行检查。

#### 2. 政务数据备份中心系统定期检查

登录政务数据备份中心系统、盘阵等设备，对网络连通、CUP、内存、硬盘占用情况进行查看，发现问题及时汇报。检查政务数据备份中心系统、盘阵等设备电源，确认政务数据备份中心系统、盘阵等设备工作状态。

#### 3. 服务响应

提供 7\*24 小时值守及电话接听服务，随时为使用单位提供数据恢复服务。

#### 4. 故障定位

发现政务数据备份中心系统、盘阵等设备故障时，初步判断故障原因，例如：设备死机、无反应、系统无反应等故障判断。

#### 5. 一般故障处理

对政务数据备份中心系统、盘阵等设备的一般故障处理，负责及时解决网络、供电等政务数据备份中心系统、盘阵等设备故障，根据用户要求解决设备设置问题。不负责政务数据备份中心系统、盘阵等设备硬件故障处置。

#### 6. 系统设备部署与调整

负责政务数据备份中心系统、盘阵等硬件设备在机房的部署与调整。负责提供网络配置、供电、接地、机柜托盘。配合用户设备上架安装及 KVM 连接。

#### 7. 政务数据备份中心系统维护管理

检测并统计设备用电情况、带宽占用情况、散热情况和闲置政务数据备份中心系统、盘阵等设备，定期汇报、整改和清退。

#### 8. 技术支持

为用户提供技术咨询服务，根据用户要求提供技术支持、优化建议、故障处置方案服务。

#### 9. 政务数据备份中心平台故障处理

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含硬件故障维修和更换。

#### 4.3.4 大兴区政务办公视频通讯平台运维

##### 1. 视频会议系统控制平台运维

###### (1) 日常运维及运行状态检查

对会议系统控制平台的工作状态、指示灯进行检查。登录系统查看已注册终端设备在线情况。

###### (2) 一般故障处理及变更处理

对会议系统控制平台的一般故障处理及变更处理，例如：会议系统控制平台无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

###### (3) 网络连通、安全性检查

对会议系统控制平台的网络连通、安全性检查。

###### (4) 系统设备部署与调整

对会议系统控制平台的系统设备部署与调整，例如：会议系统控制平台配置中控配置是否最优化。

###### (5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对会议系统控制平台的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

###### (6) 会议系统控制平台故障定位

根据会议系统控制平台故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议系统控制平台无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。

###### (7) 数据（流程）维护

对会议系统控制平台进行检查，线缆等。

###### (8) 配置管理

对会议系统控制平台的配置是否最优化，需提供规划建议、账号及权限管理、接入管理、对接管理、通讯录管理和会议管理等服务。

###### (9) 性能调优

对会议系统控制平台的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。

###### (10) 配合工作

配合使用单位工作。在各单位会议终端迁移、新建、更换过程中提供平台配置服务；在各单位新建、迁移、改造视频会议系统过程中提供平台配置服务；对于区内各委办局

镇街自建或上级垂直视频会议系统提供平台对接服务。

(11) 安全管理

对设备进行安全管理，分析访问日志，结合网络安全设备分析安全风险，并及时处置。

(12) 文档管理、工作汇报

对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。

(13) 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

(14) 会议系统控制平台运维

定期对会议系统控制平台的外部清洁、设备状态运维。

(15) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

(16) 会议系统控制平台故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

2. 视频会议系统多点控制单元运维

(1) 日常运维及运行状态检查

对 MCU 的工作状态、指示灯进行检查。登录系统查看系统运行情况、资源占用情况。

(2) 一般故障处理及变更处理

对 MCU 的一般故障处理及变更处理，例如：MCU 无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

(3) 网络连通、安全性检查

对 MCU 的网络连通、安全性检查。

(4) 系统设备部署与调整

对 MCU 的系统设备部署与调整，例如：MCU 配置中控配置是否最优化。

(5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对 MCU 的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(6) MCU 故障定位

根据 MCU 故障现象检测，初步判断故障原因，例如：MCU 无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。

(7) 数据（流程）维护

对 MCU 进行检查，线缆等。

(8) 配置管理

对 MCU 的配置是否最优化，例如：MCU 配置策略是否选择正确。

(9) 性能调优

对 MCU 的性能是否最良好，系统资源占用情况等。例如：设备是否性能调整最佳状态。

(10) 安全管理

对设备进行安全管理，分析访问日志，结合网络安全设备分析安全风险，并及时处置。

(11) 文档管理、工作汇报

对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。

(12) 固件升级及部署

固件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。同终端设备版本变化是否匹配并稳定运行。

(13) MCU 运维

定期对 MCU 的外部清洁、设备状态运维。

(14) MCU 故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

3. 时钟、目录服务器运维

(1) 日常运维及运行状态检查

对服务器的工作状态、指示灯进行检查。

(2) 一般故障处理及变更处理

对服务器的一般故障处理及变更处理，例如：服务器无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

(3) 网络连通、安全性检查

对服务器的网络连通、安全性检查。

(4) 系统设备部署与调整

对服务器的系统设备部署与调整，例如：服务器配置是否最优化。

(5) 时钟、目录服务维护

定期校准时钟；根据各单位终端用户变化，随时更新服务器通讯目录。

(6) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对服务器的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(7) 服务器故障定位

根据服务器故障现象，初步判断故障原因，例如：服务器死机、无反应、系统无反应等故障判断。

(8) 服务器运维

定期对服务器进行运维、测试。

(9) 服务器故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

#### 4.3.5 大兴区政务办公视讯终端运维

1. 日常运维及运行状态检查

通过视频会议管理平台，对各单位视频终端设备在线运行状态进行检查。

2. 会议主机设备故障定位

根据视讯终端设备故障现象，初步判断故障原因，例如：设备自身故障、操作故障、网络故障、系统平台对接故障等。

3. 一般故障处理及变更处理

对视讯终端设备的非硬件故障可提供远程指导修复，必要时可提供上门服务，本项目不包含硬件故障处置。

4. 系统设备部署与调整

对会议主机设备的系统设备部署与调整，例如：会议主机设备配置中控配置是否最优化。

5. 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

6. 配置管理

检查视讯终端设备的配置是否最优化，配置策略是否正确。

7. 配合工作

配合使用单位工作，重要活动或重保期间，根据甲方要求，可为各终端使用单位提

供现场保障和临时备机服务。

#### 8. 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

### 4.3.6 大兴区城市运营管理大厅设施运维

#### 1. 指挥大厅主屏运维

全彩屏幕日常运维及运行状态检查，配置管理，故障定位，一般故障处理，全彩屏幕系统设备部署与调整，配置管理，性能调优，故障处理等。

#### 2. 指挥大厅沙盘

沙盘日常运维及运行状态检查，配置管理，故障定位，一般故障处理，系统设备部署与调整，配置管理，性能调优，故障处理。

#### 3. 指挥大厅大屏控制系统

对控制软件的一般故障处理及变更处理。定期对控制软件进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。根据控制软件故障现象，初步判断故障原因，对控制软件的改造方案跟进并提供技术支持。根据用户要求和会议活动场景，编制大屏显示预案。对控制软件的性能优化、调整至最佳。

#### 4. 视频会议系统

通过视频会议管理平台，对视频终端设备在线运行状态进行检查。根据视讯终端设备故障现象，初步判断故障原因，对视讯终端设备的非硬件故障及时进行修复。对会议主机设备的系统设备部署与调整，例如：会议主机设备配置中控配置是否最优化。对设备操作方式进行培训及操作说明。检查视讯终端设备的配置是否最优化，配置策略是否正确。配合使用单位工作，重要活动或重保期间，根据甲方要求，可为各终端使用单位提供现场保障和临时备机服务。

#### 5. 交互显示系统

对交互屏幕的工作状态、指示灯进行检查。定期对全彩屏幕的外部清洁、设备状态运维。对交互屏幕的配置是否最优化，例如：全彩屏幕配置端口是否选择正确。根据交互屏幕故障现象检测，初步判断故障原因，例如：全彩屏幕无法显示、画面状态时断时续等故障判断。对交互屏幕的一般故障处理，包括全彩屏幕操作或配置故障，同视频处

理设备连接集成故障等。如发现硬件故障或系统固有问题及时通知用户，配合用户和厂家进行故障处置。本项目不包含硬件故障处置工作对交互屏幕的系统设备部署与调整，例如：全彩屏幕配置端口是否选择正确，及调整。对交互屏幕的配置优化，例如：全彩屏幕配置参数是否选择正确。对交互屏幕的性能优化，例如：屏幕色彩均衡度、亮度、对比度、分辨率、传输质量参数等。

#### 6. 指挥大厅、领导驾驶舱音频系统

对会议音频设备的工作状态、指示灯进行检查。对会议音频设备的网络、音频线连通、安全性检查。对会议音频设备的音频流全通路进行检查。定期对会议音频设备的外部清洁、设备状态运维。根据会议音频设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议音频输入设备无音频输入、连接状态时断时续等故障判断。对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障，对会议音频设备的配置是否最优化，例如：会议音频设备配置端口是否选择正确。对会议音频设备的系统设备部署与调整，例如：会议音频设备配置音频配置是否最优化。对会议音频设备的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。对设备操作方式进行培训及操作说明音频设备控制软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

#### 7. 指挥大厅、领导驾驶舱数字化会议系统

对数字化会议系统的工作状态、指示灯进行检查。对数字化会议系统的网络、音频线连通、安全性检查。对数字化会议系统的音频流全通路进行检查。定期对数字化会议系统的外部清洁、设备状态运维。根据数字化会议系统故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议音频输入设备无音频输入、连接状态时断时续等故障判断。对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障，对数字化会议系统的配置是否最优化，例如：数字化会议系统配置端口是否选择正确。对数字化会议系统的系统设备部署与调整，例如：数字化会议系统配置音频配置是否最优化。对数字化会议系统的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。对设备操作方式进行培训及操作说明。

#### 8. 指挥大厅、领导驾驶舱、会商室分布式控制系统

对视频处理设备的工作状态、指示灯进行检查。对视频处理设备的网络、视频线连通、安全性检查。对视频处理设备的视频流全通路进行检查。定期对视频处理设备的外

部清洁、设备状态运维。根据视频处理设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议视频输入设备无视频输入、连接状态时断时续等故障判断。对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障，对视频处理设备的配置是否最优化，例如：视频处理设备配置端口是否选择正确。对视频处理设备的系统设备部署与调整，例如：视频处理设备配置视频配置是否最优化。对视频处理设备的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。对设备操作方式进行培训及操作说明。视频设备控制软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

## 9. 设备间电气系统

对机房配电箱指示灯进行查看；通过环控系统对配电系统运行情况进行监测。对配电箱进行外部除尘；对各路空开端接情况进行检查；对各路电路电流电压进行检查；根据驻场运维人员发现的故障隐患或情况，通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。随机房用电设备增减配合进行电力改造工作。

## 10. 不间断电源主机运维

环境检查、输入滤波器检查、UPS 工作情况的检查、电池检查、静态开关的检查、逆变器检查。对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障，对不间断电源主机的工作状态、指示灯进行检查。对不间断电源主机的网络连通、安全性检查。对不间断电源主机的系统设备部署与调整，例如：设备配置是否最优化。对不间断电源主机的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。根据不间断电源主机故障现象检测，初步判断故障原因，例如：主机设备死机、无反应等故障判断。定期对不间断电源主机的外部清洁、设备状态运维。根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

## 11. 指挥中心智能弱电系统

对楼内综合布线的链接状态进行检查。根据楼内综合布线故障现象检测，初步判断故障原因，例如：设备不在线、连接状态时断时续等故障判断。定期对楼内综合布线的情况运维。负责各类线缆的迁移、更换维修，包括网络、电话、视频、音频、控制、设备电源线等。根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。

## 12. 指挥中心网络设备

登录网络设备，检查运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。远程查看交换

机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。根据交换机故障现象，初步判断设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。不含硬件故障处置。配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

### 13. 指挥中心视频监控

对摄像机的工作状态、指示灯进行检查。对摄像机的一般故障处理及变更处理，例如：摄像机无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。对摄像机的网络连通、安全性检查。对摄像机的系统设备部署与调整，例如：摄像机配置是否最优化。对摄像机的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。根据摄像机故障现象，初步判断摄像机故障原因，例如：硬件故障；网络连接不稳定；无画面等故障判断。定期对摄像机镜头除尘、摄像机外部清洁、画面显示运维。

### 14. 指挥中心安防系统

对设备指示灯状态检查；系统网络连通性检查；存储空间检查、集群状态检查等。对门禁控制设备的一般故障处理及变更处理，例如：门禁控制设备无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。包括：数据备份、数据恢复；打补丁；硬件升级；根据要求对系统进行开关机操作；配合软件系统的部署、测试、试运行、上线等。对设备的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。对门禁系统的改造方案及实施跟进并提供技术支持。根据门禁控制设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：门禁控制设备开门无反应、设备不在线等故障判断。定期对门禁控制设备的外部清洁、设备状态运维。根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 15. 融合通信系统

对融合通信系统的工作状态、指示灯进行检查。登录系统查看系统运行情况、资源占用情况。对融合通信系统的一般故障处理及变更处理，例如：融合通信系统无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。对融合通信系统的网络连通、安全性检查。对融合通信系统的系统设备部署与调整，例如：融合通信系统配置中控配置是否最优化。对融合通信系统的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。根据融合通信系统

故障现象检测，初步判断故障原因，例如：融合通信系统无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。对融合通信系统进行检查，线缆等。对融合通信系统的配置是否最优化，例如：融合通信系统配置策略是否选择正确。对融合通信系统的性能是否最良好，系统资源占用情况等。例如：设备是否性能调整最佳状态。对设备进行安全管理，分析访问日志，结合网络安全设备分析安全风险，并及时处置。对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。固件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。同终端设备版本变化是否匹配并稳定运行。定期对融合通信系统的外部清洁、设备状态运维。

#### **4.4 运维要求**

提供 7×24 小时技术支持，到场时间 15 分钟；

常规故障处置时间<20 分钟；

设备故障恢复时间<24 小时；

系统链路故障，故障定位<15 分钟，到达现场时间<15 分钟；

驻场服务人员：不少于 11 人。

### **5. 电子政务信息安全运维保障服务**

#### **5.1 运维目标**

为大兴区政府部门提供及时、全面、优质、专业、规范的网络安全运维保障服务，保障大兴区电子政务外网、共性支撑平台安全、稳定、可靠地运行。

#### **5.2 运维范围**

为大兴区电子政务提供网络安全保障服务，包括大兴区政务外网安全运维服务、大兴区物联专网安全运维服务、大兴区政务外网等保三级复测服务、大兴区政务外网密码测评服务、物联专网等保三级测评服务、物联专网密码测评服务、大兴区城市运行管理平台等保三级测评服务、大兴区城市运行管理平台密码测评服务、大兴区物联网平台等保三级测评服务、大兴区物联网平台密码测评服务、大兴区大数据平台等保三级测评服务、大兴区大数据平台密码测评服务、大兴区时空地理信息平台等保三级测评服务、大兴区时空地理信息平台密码测评服务、大兴区辅助决策平台等保三级测评服务、大兴区辅助决策平台密码测评服务等服务。

大兴区政务外网安全设备运维包括互联网防火墙、边界防火墙、政务网专线防火墙、互联网 WAF、无线网防火墙、边界防火墙、入侵防御、入侵检测、应用性能管理系统、大兴政务 负载均衡、上网行为管理--备、无线网--上网行为管理、负载均衡设备、上网行为管理--主、安全审计系统、无线网抗 DDOS、万兆防病毒网关、数据库审计系统、

网络版防病毒软件、安全配置核查系统、异常流量管理系统（抗 DDOS）、抗 DDOS、堡垒机系统、安全管理平台、无线网管平台、用户接入服务管理器、公众运营管理软件 V2.0 、智能 IP 地址分配与管理等设备。

电子政务信息安全运维设备列表

| 运维任务                 | 产品名称               | 单位 | 数量  |
|----------------------|--------------------|----|-----|
| 政务外网安全设运维            | 互联网防火墙             | 台  | 2   |
|                      | 边界防火墙              | 台  | 3   |
|                      | 政务网专线              | 台  | 1   |
|                      | 互联网 WAF            | 台  | 2   |
|                      | 无线网防火墙             | 台  | 1   |
|                      | 边界防火墙              | 台  | 1   |
|                      | 入侵防御               | 台  | 2   |
|                      | 入侵检测               | 台  | 1   |
|                      | 应用性能管理系统           | 台  | 1   |
|                      | 大兴政务 负载均衡          | 台  | 1   |
|                      | 上网行为管理一备           | 台  | 1   |
|                      | 无线网上网行为管理          | 台  | 1   |
|                      | 负载均衡设备             | 台  | 2   |
|                      | 上网行为管理             | 台  | 1   |
|                      | 安全审计系统             | 台  | 1   |
|                      | 无线网抗 DDOS          | 台  | 1   |
|                      | 万兆防病毒网关            | 台  | 2   |
|                      | 数据库审计系统            | 台  | 1   |
|                      | 网络版防病毒软件           | 套  | 1   |
|                      | 安全配置核查系统           | 台  | 1   |
|                      | 异常流量管理系统           | 台  | 1   |
|                      | 抗 DDOS             | 台  | 1   |
|                      | 堡垒机系统              | 台  | 1   |
|                      | 安全管理平台             | 台  | 1   |
|                      | 无线网管平台             | 套  | 1   |
|                      | 用户接入服务管理器          | 台  | 2   |
|                      | 公众运营管理软件           | 套  | 1   |
|                      | 智能 IP 地址分配与管理      | 套  | 2   |
| 大兴区政务虚拟化平台业务应用系统安全运维 | 虚拟机操作系统            | 台  | 375 |
|                      | 业务应用系统             | 套  | 145 |
| 物联专网安全设运维            | 边界防火墙 1（天网、云等共用边界） | 台  | 2   |
|                      | 边界防火墙 2            | 台  | 1   |
|                      | 边界防火墙 3（二级汇聚）      | 台  | 4   |
|                      | 边界防火墙 4（安全管理域）     | 台  | 1   |
|                      | 网络入侵检测系统           | 台  | 1   |
|                      | 网络安全审计系统           | 台  | 1   |
|                      | 安全运营平台             | 套  | 1   |
|                      | 数据感知引擎             | 台  | 1   |
|                      | 物联业务威胁感知平台         | 套  | 2   |
|                      | 物联业务威胁感知引擎         | 台  | 5   |

|  |     |   |   |
|--|-----|---|---|
|  | 堡垒机 | 台 | 1 |
|--|-----|---|---|

### 5.3 运维内容

#### 5.3.1 大兴区政务外网安全运维

##### 1. 网络安全设备日常操作

通过登录网络安全设备，查看运行状态，对日志数据进行实时检查和分析，及时发现故障或隐患。定期跟换网络安全设备密码。

##### 2. 网络安全设备日常巡检

登录网络安全设备查看状态及日志，确认交换机端口策略配置及链路有无异常情况。

##### 3. 网络安全设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

##### 4. 网络安全设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

##### 5. 网络安全设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

##### 6. 网络安全设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断设备故障原因。例如板卡故障、电源故障、配置故障或网络攻击等。

##### 7. 政务外网汇聚设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作变更网络安全设备配置。

##### 8. 政务外网汇聚设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能；

##### 9. 监控交换设备响应处置

配置类故障及时进行远程解决，必要时安排专业运维人员进行故障处理，包含故障配件更换。

##### 10. 大兴区政务外网安全巡检服务

安排固定的专业人员定期（1次/季度）系统巡检，对日志检查、分析与清理，定期提供系统巡检报告。

#### 11. 脆弱性检测服务大兴区政务外网

定期（1次/年）对大兴区政府关键信息系统及其相关的网络安全设备和服务器的操作系统、数据库、中间件进行脆弱性检测，并提供脆弱性检测报告。

#### 12. 大兴区政务外网安全加固服务

根据前期安全风险评估和渗透测试工作的结果，对网络设备、主机系统、数据库等基础平台进行加固，提高其抗攻击性能，避免由于系统本身结构、设置上的缺陷导致安全事故。

#### 13. 大兴区政务外网渗透测试

定期（1次/年）对大兴区政务外网进行全面的安全渗透测试，及早发现可能存在的脆弱性和安全漏洞。渗透测试完成后需要出具《渗透测试报告》，并配合进行整改，整改完成后进行复测。

#### 14. 大兴区政务外网应急预案制定

根据大兴区电子政务系统及其承载信息的重要性以及业务特点，结合国家和北京市信息安全保障政策要求，协助制定应急预案建立应急响应组织以及预防、预警机制，针对信息系统特点和可能的突发性安全事件拟制规范的应急处理流程。

#### 15. 大兴区政务外网应急响应

根据应急预案，在系统发生安全事件时及时响应，通过完善的应急响应服务体系，帮助大兴区提升自身应急处置能力。具备提供 7\*24 小时应急响应服务能力，针对网络及安全设备出现的突发故障或问题，在 30 分钟内给予响应。

#### 16. 网络安全设备日常维护

实时检查各设备运行情况；配置类或集成类故障及时处理；定期进行存储清理、设备除尘、策略优化等工作。

### 5.3.2 大兴区物联专网安全运维

#### 1. 大兴区物联专网安全巡检服务

安排固定的专业人员定期（1次/季度）系统巡检，对日志检查、分析与清理，定期提供系统巡检报告。

#### 2. 脆弱性检测服务

定期（1次/年）对大兴区政府关键信息系统及其相关的网络安全设备和服务器的操作系统、数据库、中间件进行脆弱性检测，并提供脆弱性检测报告。

### 3. 大兴区物联专网安全加固服务

根据前期安全风险评估和渗透测试工作的结果，对网络设备、主机系统、数据库等基础平台进行加固，提高其抗攻击性能，避免由于系统本身结构、设置上的缺陷导致安全事故。

### 4. 大兴区物联专网渗透测试

定期（1次/年）对网内重要应用系统进行全面的安全渗透测试，及早发现可能存在的脆弱性和安全漏洞。渗透测试完成后需要出具《渗透测试报告》，并配合进行整改，整改完成后进行复测。

### 5. 大兴区物联专网应急预案制定

根据大兴区电子政务系统及其承载信息的重要性以及业务特点，结合国家和北京市信息安全保障政策要求，协助制定应急预案建立应急响应组织以及预防、预警机制，针对信息系统特点和可能的突发性安全事件拟制规范的应急处理流程。

### 6. 大兴区物联专网应急响应

根据应急预案，在系统发生安全事件时及时响应，通过完善的应急响应服务体系，帮助大兴区提升自身应急处置能力。具备提供 7X24 小时应急响应服务能力，针对网络及安全设备出现的突发故障或问题，在 30 分钟内给予响应。

### 7. 网络安全设备日常维护

实时检查各设备运行情况；配置类或集成类故障及时处理；定期进行存储清理、设备除尘、策略优化等工作。

#### 5.3.3 网络安全等级保护三级测评服务

网络安全等级保护三级测评服务包括 7 个部分，分别为大兴区政务外网等保三级复测服务、大兴区城市运行管理平台等保三级测评服务、大兴区物联网平台等保三级测评服务、大兴区大数据平台等保三级测评服务、大兴区时空地理信息平台等保三级测评服务、大兴区辅助决策平台等保三级测评等服务。主要工作内容如下：

#### 1. 对标自评

对照等保测评标准，对待测系统网络安全进行预评估和整改，包括渗透测试、漏洞扫描等

## 2. 测评准备

开展测评准备工作,包括但不限于系统调研及分析,准备测评表单和测评工具,制定测评方案

## 3. 测评实施

资产信息核查,物理环境测评,通信环境测评,区域边界测评,计算环境测评,管理安全测评,运维安全测评,漏洞扫描、渗透测试,管理安全测评”

## 4. 测评整改

对在测评过程中发现的不符合项,提供整改方案, 实施整改工作,确保整体满足测评合格通过要求。如系统软件自身安全问题或需进行二次开发解决的,不在本项目服务范围。

## 5. 报告编制

问题汇总,单元测评分析,数据综合分析,编写测评报告,提供正规测评机构出具的正式等保测评报告。

### 5.3.4 密码测评服务

针对等级保护三级的业务系统进行密码测评服务,包括7个业务系统,分别为大兴区政务外网密码测评服务、大兴区城市运行管理平台密码测评服务、大兴区物联网平台密码测评服务、大兴区大数据平台密码测评服务、大兴区时空地理信息平台密码测评服务、大兴区辅助决策平台密码测评等服务。主要工作内容如下:

#### 1. 密码应用方案评估

委托测评机构或组织专家进行评估,测评实施的重要依据。

#### 2. 测评准备

掌握被测信息系统的详细情况,准备测评工具。

#### 3. 方案编制

确定与被测信息系统相适应的测评对象、测评指标及测评内容等,形成测评方案。

#### 4. 现场测评

分步骤实施所有测评项目，了解系统的真实防护情况发掘系统存在的密码应用安全性问题。

### 5. 报告编制

找出整个系统的安全防护现状与相应等级保护需求间的差距，分析可能存在的风险并形成评估报告。

### 5.4 运维要求

提供 7×24 小时技术支持，到场时间 15 分钟；

常规故障处置时间<20 分钟；

设备故障恢复时间<24 小时；

系统链路故障，故障定位<15 分钟，到达现场时间<15 分钟；

驻场服务人员：不少于 4 人。

## 6. 区政府、应急局会议服务运维

### 6.1 运维目标

大兴区政府办公室负责区政府办公楼部分会议室的视频会议运行管理工作，保障区委、区政府各类会议的正常召开。由于视频会议室信息化程度较高，需要专业化团队提供技术支持保障服务，为保证服务质量，需要增加驻场技术保障人员。

区应急指挥中心除担负全区应急管理工作外，还担任区委、区政府各类会议服务保障工作，需要有专业化的运维团队提供运行保障服务。按照市政府领导通知关于加强值班值守工作的提示要求，市应急办通过应急视频会议系统，以视频点名的方式对各区政府及所属街道乡镇值班值守情况进行检查，各区检查为全覆盖，街道乡镇以抽查为主，每次检查结束后，市应急办将对检查情况进行汇总、打分和排名，并定期通报检查结果。由于应急局人员不足，需由专业专职人员进行运维保障。

### 6.2 运维范围

区政府、应急局会议运维服务范围清单

| 序号 | 运维任务 | 产品名称 | 单位 | 数量 |
|----|------|------|----|----|
|----|------|------|----|----|

|                          |                    |               |     |    |
|--------------------------|--------------------|---------------|-----|----|
| <b>(一) 区政府视频会议运维保障服务</b> |                    |               |     |    |
| <b>(1) 显示大屏系统运维服务</b>    |                    |               |     |    |
| 1                        | LED 全彩屏幕运维         | LED 全彩屏幕 1    | 9.3 | 1  |
|                          |                    | LED 全彩屏幕 2    | 8.3 | 1  |
|                          |                    | LED 控制器 1     | 台   | 3  |
|                          |                    | LED 控制器 2     | 台   | 3  |
|                          |                    | 接收卡 1         | 台   | 90 |
|                          |                    | 接收卡 2         | 台   | 90 |
|                          |                    | PLC 控制模块      | 台   | 1  |
| 2                        | 大屏幕控制软件运维          | 大屏幕控制软件 1     | 套   | 1  |
|                          |                    | 大屏幕控制软件 2     | 套   | 1  |
| 3                        | 拼接处理器运维            | 拼接处理器         | 台   | 1  |
| 4                        | 智能会议互动系统运维         | 智能会议互动系统      | 套   | 1  |
| <b>(2) 移动政务视频监控系统</b>    |                    |               |     |    |
| 1                        | 视频转码服务器            | 视频转码服务器       | 台   | 4  |
| 2                        | 监控系统主机             | 数字硬盘录像机       | 台   | 1  |
|                          |                    | 视频管理服务软件      | 套   | 1  |
| 3                        | 监控交换机              | 交换机           | 台   | 2  |
| 4                        | 模块                 | 模块            | 个   | 2  |
| 5                        | 防火墙                | 防火墙           | 台   | 1  |
| 6                        | 视频编码器              | 视频编码器         | 台   | 1  |
| <b>(3) 移动政务视频直报系统</b>    |                    |               |     |    |
| 1                        | 移动政务视频直报系统控制平台运维   | 视频会议控制台       | 台   | 1  |
| 2                        | 移动政务视频直报系统多点控制单元运维 | 视频会议多点控制器     | 台   | 1  |
|                          |                    | 视频会议多点控制器     | 个   | 1  |
|                          |                    | 视频会议多点控制器     | 套   | 18 |
|                          |                    | Media 硬件板卡用模块 | 个   | 4  |
| 3                        | 视频会议终端运维           | 视频会议终端        | 台   | 1  |
| <b>(4) 区政府视频会议系统</b>     |                    |               |     |    |
| 1                        | 视频会议系统多点控制单元运维     | 视频会议多点控制器     | 套   | 1  |
| 2                        | 视频会议系统管理软件         | RM 管理软件       |     | 1  |
| 3                        | 视频会议终端运维           | 视频会议终端        | 台   | 4  |
| 4                        | 会议摄像系统运维           | 高清摄像头         | 台   | 5  |
|                          |                    | 摄像机控制键盘       | 台   | 1  |
|                          |                    | 摄像机控制         | 套   | 1  |
| 5                        | 会议录像系统             | 会议硬盘录像机       | 台   | 1  |
| <b>(5) 中控系统</b>          |                    |               |     |    |
| 1                        | 中控系统运维             | 控制主机          | 台   | 1  |
|                          |                    | 彩色触摸屏         | 台   | 1  |
|                          |                    | 触摸屏充电器        | 台   | 1  |
|                          |                    | 充电电池          | 台   | 1  |
|                          |                    | 单向无线接收器       | 台   | 1  |
|                          |                    | IR2 发射棒       | 个   | 4  |
|                          |                    | 继电器模块         | 台   | 1  |

|              |           |              |   |    |
|--------------|-----------|--------------|---|----|
| 2            | 时序电源运维    | 时序电源         | 台 | 1  |
| 3            | 中央控制软件运维  | 中央控制软件       | 套 | 1  |
| (6) 网络基础设施系统 |           |              |   |    |
| 1            | 网络交换设备运维  | 网络交换机        | 台 | 2  |
|              |           | 路由器          | 台 | 1  |
|              |           | 交换机（含光模块）    | 台 | 2  |
|              |           | 三层交换机        | 台 | 2  |
|              |           | 二层交换机        | 台 | 6  |
| 2            | 网络安全设备运维  | 防火墙          | 台 | 2  |
|              |           | 防病毒网关        | 台 | 3  |
| 3            | 无线网络设备运维  | 无线 AP        | 台 | 2  |
|              |           | 无线网卡         | 个 | 6  |
|              |           | 无线网卡         | 块 | 6  |
| 4            | kvm 系统运维  | kvm          | 台 | 3  |
|              |           | kvm 多电脑共享器   | 台 | 1  |
| 5            | 网络机柜      | 网络机柜         | 个 | 4  |
| 6            | 网管软件      | 网管软件         | 套 | 1  |
| (7) 程控交换机系统  |           |              |   |    |
| 1            | 程控交换系统运维  | 程控交换机        | 台 | 1  |
|              |           | 有线调度系统       | 台 | 1  |
|              |           | 模拟电话         | 台 | 16 |
|              |           | 有线调度录音系统     | 套 | 1  |
|              |           | 无线调度系统       | 套 | 1  |
| 2            | 数字电话录音系统  | 数字电话录音系统 4 路 | 台 | 1  |
|              |           | 模拟电话录音卡      | 台 | 1  |
|              |           | 多路传真系统       | 套 | 1  |
| (8) 不间断电源    |           |              |   |    |
| 1            | 不间断电源主机运维 | UPS 主机 40KVA | 台 | 2  |
| 2            |           | UPS 并联板      | 块 | 2  |
| 3            | 不间断电源电池运维 | 电池           | 块 | 72 |
| (9) 多媒体系统    |           |              |   |    |
| 1            | 音频处理系统运维  | 数字音频处理器      | 台 | 1  |
|              |           | 扩展输入卡        | 块 | 1  |
|              |           | 扩展输出卡        | 块 | 1  |
|              |           | 数字音频处理器      | 台 | 1  |
|              |           | 音频自动均衡器      | 台 | 1  |
|              |           | 数字调音台        | 台 | 1  |
|              |           | 斯美音频处理器扩展    | 台 | 1  |
|              |           | 会议话筒主机       | 台 | 1  |
|              |           | 长话筒设备        | 台 | 35 |
|              |           | 无线麦克风        | 套 | 2  |
|              |           | 无线手持 MIC     | 支 | 1  |
|              |           | 无线话筒支架       | 只 | 1  |
|              |           | 会议吸顶音箱       | 只 | 8  |
|              |           | 定压功放         | 台 | 1  |
| 2            | 视频处理设备运维  | AV 矩阵切换器     | 台 | 1  |
|              |           | RGB 矩阵切换器    | 台 | 1  |
|              |           | RGB+AV 接口面板  | 个 | 1  |
|              |           | 高清矩阵         | 台 | 1  |
|              |           | DVI 高清矩阵     | 台 | 1  |

|   |              |                |   |   |
|---|--------------|----------------|---|---|
|   |              | SDI 转换器        | 台 | 1 |
|   |              | HD SDI 转换器     | 台 | 1 |
|   |              | 高清矩阵           | 台 | 1 |
|   |              | 复合视频转 VGA 转换器  | 台 | 1 |
|   |              | VGA 复合视频转换器    | 台 | 2 |
|   |              | 复合视频分配器（1 转 8） | 台 | 1 |
|   |              | VGA 分配器        | 台 | 1 |
|   |              | VGA 光端机带音频（辅流） | 台 | 2 |
|   |              | AV 光端机         | 台 | 2 |
|   |              | VGA 光端机带音频（主流） | 台 | 2 |
|   |              | AV 转 HDMI 转换器  | 台 | 1 |
|   |              | HDMI 转 VGA 转换器 | 台 | 2 |
|   |              | 全媒体融合终端系统      | 套 | 1 |
| 3 | 视频录放设备运维     | 录播存储设备（含录播硬盘）  | 台 | 1 |
|   |              | 录播服务器          | 台 | 1 |
|   |              | 硬盘录音/录像机       | 台 | 1 |
|   |              | DVD 播放机        | 台 | 1 |
| 4 | 会议语音识别系统运维   | 会议语音识别系统       | 台 | 1 |
| 5 | 高清视频会议系统终端运维 | 高清视频会议系统终端     | 台 | 1 |

## 6.3 运维内容

### 6.3.1 显示大屏系统运维

#### 1. LED 全彩屏幕运维

##### (1) 全彩屏幕日常运维及运行状态检查

对全彩屏幕的工作状态、指示灯进行检查。定期对全彩屏幕的外部清洁、设备状态运维。

##### (2) 全彩屏幕配置管理

对全彩屏幕的配置是否最优化，例如：全彩屏幕配置端口是否选择正确。

##### (3) 全彩屏幕故障定位

根据全彩屏幕故障现象检测，初步判断故障原因，例如：全彩屏幕无法显示、画面状态时断时续等故障判断。

##### (4) 全彩屏幕一般故障处理

对全彩屏幕的一般故障处理，包括全彩屏幕操作或配置故障，同视频处理设备连接集成故障等。如发现硬件故障或系统固有问题及时通知用户，配合用户和厂家进行故障处置。本项目不包含硬件故障处置工作。

##### (5) 全彩屏幕系统设备部署与调整

对全彩屏幕的系统设备部署与调整，例如：全彩屏幕配置端口是否选择正确，及调

整。

#### (6) 配置管理

对全彩屏幕的配置优化，例如：全彩屏幕配置参数是否选择正确。

#### (7) 性能调优

对全彩屏幕的性能优化，例如：屏幕色彩均衡度、亮度、对比度、分辨率、传输质量参数等。

### 2. 大屏幕控制软件运维

#### (1) 日常维护

对控制软件的一般故障处理及变更处理。包括日志检查、分析与清理；配置管理；数据备份；系统管理；系统恢复；升级补丁；备份与恢复等。

#### (2) 控制软件运维

定期对控制软件进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。

#### (3) 控制软件故障定位

根据控制软件故障现象，初步判断故障原因，例如：客户端或者 WEB 不能登陆等故障判断、接入授权不足等故障判断。

#### (4) 故障诊断与处理

根据控制软件故障现象检测，初步判断故障原因，并例如：控制软件操作失效等故障判断。软件固有问题由用户协调厂家解决。

#### (5) 方案设计和优化

对控制软件的改造方案跟进并提供技术支持。根据用户要求和会议活动场景，编制大屏显示预案。

#### (6) 性能调优

对控制软件的性能优化、调整至最佳。

### 3. 拼接处理器运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对拼接处理器的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 故障诊断与处理

根据控制软件故障现象检测，初步判断故障原因，并例如：控制软件操作失效等故障判断。软件固有问题由用户协调厂家解决。

#### (3) 拼接处理器运维

定期对拼接处理器外部清洁、画面显示、设备状态运维。

#### (4) 拼接处理器故障定位

根据拼接处理器故障现象，初步判断拼接处理器故障原因，例如：开机后，拼接处理器无法正常启动；启动几分钟后会自动重启或经常死机；启动后找不到硬盘；单路、多路、全部视频无输出；实时图像问题，如视频图像色彩、亮度失真严重；本地回放查询不到录像；本地查询录像花屏；拼接处理器无法控制云台等故障判断。

#### (5) 一般故障处理

对拼接处理器的一般故障处理，如操作或配置故障，同视频处理设备连接集成故障等。如发现硬件故障或系统固有问题及时通知用户，配合用户和厂家进行故障处置。本项目不包含硬件故障处置工作。

#### (6) 系统设备部署与调整

对拼接处理器的系统设备部署与调整，例如：拼接处理器配置优化，列入信号变更等。

### 4. 智能会议互动系统运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对会议互动系统的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 一般故障处理

对会议互动系统的一般故障处理，例如：会议互动系统无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

#### (3) 网络连通、安全性检查

对会议互动系统的网络连通、安全性检查。

#### (4) 系统设备部署与调整

对会议互动系统的系统设备部署与调整，例如：会议互动系统配置中控配置是否最优化。

#### (5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对会议互动系统的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (6) 会议互动系统故障定位

根据会议互动系统故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议互动系统无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。

#### (7) 数据（流程）维护

对会议互动系统进行检查，线缆等。

(8) 配置管理

对会议互动系统的配置是否最优化，例如：会议互动系统配置策略是否选择正确。

(9) 性能调优

对会议互动系统的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态

(10) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

(11) 配合工作

配合使用单位工作。

(12) 安全管理

对设备进行安全管理说明。

(13) 文档管理、工作汇报

对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。

(14) 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

(15) 会议互动系统运维

定期对会议互动系统的外部清洁、设备状态运维。

(16) 会议互动系统故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 6.3.2 移动政务视频监控系统运维

#### 1. 视频转码服务器

(1) 日常运维及运行状态检查

对视频转码服务器的工作状态进行检查。根据视频监控图像路数变化和调用情况及时调整转码配置。

(2) 网络连通、安全性检查

对视频转码服务器的链接、安全性检查。

(3) 系统设备部署与调整

对视频转码服务器的系统设备部署与调整，例如：视频转码服务器配置是否最优化。

(4) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对视频转码服务器的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(5) 视频转码服务器故障定位

根据视频转码服务器故障现象，初步判断视频转码服务器故障原因，实时图像问题，如视频图像色彩、亮度失真严重等故障判断。

(6) 视频转码服务器运维

定期对视频转码服务器外部清洁、设备状态运维。

(7) 视频转码服务器故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。提供整机备件保障。

2. 监控系统主机

(1) 日常维护

对监控系统主机的一般故障处理及变更处理。包括日志检查、分析与清理；配置管理；数据备份；系统管理；系统恢复；升级补丁；备份与恢复等。

(2) 安全管理

包括安全加固；漏洞扫描；反网络攻击；网络通信加密等。

(3) 性能调优

对监控系统主机的性能优化、调整至最佳。

(4) 故障诊断与处理

根据监控系统主机故障现象检测，初步判断故障原因，例如：监控系统主机连接状态时断时续等故障判断。

(5) 方案设计和优化

对监控系统主机的改造方案跟进并提供技术支持。

(6) 咨询服务

提供对监控系统主机咨询服务及技术支持。

(7) 监控系统主机系统故障定位

根据监控系统主机系统故障现象，初步判断故障原因，例如：客户端或者 WEB 不能登陆等故障判断、接入授权不足等故障判断。

(8) 监控系统主机系统设备运维

定期对监控系统主机系统进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。

(9) 监控系统主机系统设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零

件更换。提供整机备件保障。

### 3. 监控交换机

#### (1) 监控交换设备日常操作

通过网络监控工具对网络设备运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

#### (2) 监控交换设备日常巡检

远程查看交换机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。

#### (3) 监控交换设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (4) 监控交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

#### (5) 监控交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

#### (6) 监控交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断监控交换机设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。

#### (7) 监控设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。

#### (8) 监控设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

#### (9) 监控交换设备响应处置

配置类故障及时进行远程解决，必要时安排专业运维人员进行故障处理，硬件故障提供整机备件保障。

### 4. 防火墙

#### (1) 防火墙设备日常操作

通过登录防火墙，查看运行状态，对日志数据进行实时检查和分析，及时发现故障或隐患。定期跟换防火墙密码。

#### (2) 防火墙设备日常巡检

登录防火墙查看状态及日志，确认交换机端口策略配置及链路有无异常情况。

#### (3) 防火墙设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

(4) 防火墙设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(5) 防火墙设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

(6) 防火墙设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断设备故障原因。例如板卡故障、电源故障、配置故障或网络攻击等。

(7) 政务外网汇聚设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作变更防火墙配置。

(8) 政务外网汇聚设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

(9) 故障处置

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。提供整机备件保障。

5. 视频编码器

(1) 编码器运维

定期对编码器外部清洁、设备状态运维。

(2) 网络连通、安全性检查

对编码器的链接、安全性检查。

(3) 系统设备部署与调整

对编码器的系统设备部署与调整，例如：编码器配置是否最优化。

(4) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对编码器的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(5) 编码器故障定位

根据编码器故障现象，初步判断编码器故障原因，实时图像问题，如视频图像色彩、亮度失真严重等故障判断。

(6) 编码器故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零

件更换。提供整机备件保障。

### 6.3.3 移动政务视频直报系统运维

#### 1. 移动政务视频直报系统控制平台运维

##### (1) 日常运维及运行状态检查

对会议系统控制平台的工作状态、指示灯进行检查。登录系统查看已注册终端设备在线情况。

##### (2) 一般故障处理及变更处理

对会议系统控制平台的一般故障处理及变更处理，例如：会议系统控制平台无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

##### (3) 网络连通、安全性检查

对会议系统控制平台的网络连通、安全性检查。

##### (4) 系统设备部署与调整

对会议系统控制平台的系统设备部署与调整，例如：会议系统控制平台配置中控配置是否最优化。

##### (5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对会议系统控制平台的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

##### (6) 会议系统控制平台故障定位

根据会议系统控制平台故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议系统控制平台无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。

##### (7) 数据（流程）维护

对会议系统控制平台进行检查，线缆等。

##### (8) 配置管理

对会议系统控制平台的配置是否最优化，例如：会议系统控制平台配置策略是否选择正确。

##### (9) 性能调优

对会议系统控制平台的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。

##### (10) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

##### (11) 配合工作

配合使用单位工作。

(12) 安全管理

对设备进行安全管理，分析访问日志，结合网络安全设备分析安全风险，并及时处置。

(13) 文档管理、工作汇报

对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。

(14) 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

(15) 会议系统控制平台运维

定期对会议系统控制平台的外部清洁、设备状态运维。

(16) 会议系统控制平台故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

2. 移动政务视频直报系统多点控制单元运维

(1) 日常运维及运行状态检查

对 MCU 的工作状态、指示灯进行检查。登录系统查看系统运行情况、资源占用情况。

(2) 一般故障处理及变更处理

对 MCU 的一般故障处理及变更处理，例如：MCU 无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

(3) 网络连通、安全性检查

对 MCU 的网络连通、安全性检查。

(4) 系统设备部署与调整

对 MCU 的系统设备部署与调整，例如：MCU 配置中控配置是否最优化。

(5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对 MCU 的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(6) MCU 故障定位

根据 MCU 故障现象检测，初步判断故障原因，例如：MCU 无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。

(7) 数据（流程）维护

对 MCU 进行检查，线缆等。

(8) 配置管理

对 MCU 的配置是否最优化，例如：MCU 配置策略是否选择正确。

#### (9) 性能调优

对 MCU 的性能是否最良好，系统资源占用情况等。例如：设备是否性能调整最佳状态。

#### (10) 安全管理

对设备进行安全管理，分析访问日志，结合网络安全设备分析安全风险，并及时处置。

#### (11) 文档管理、工作汇报

对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。

#### (12) 固件升级及部署

固件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。同终端设备版本变化是否匹配并稳定运行。

#### (13) MCU 运维

定期对 MCU 的外部清洁、设备状态运维。

#### (14) MCU 故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 3. 视频会议终端运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

通过视频会议管理平台，对视频终端设备在线运行状态进行检查。

#### (2) 会议主机设备故障定位

根据视讯终端设备故障现象，初步判断故障原因，例如：设备自身故障、操作故障、网络故障、系统平台对接故障等。

#### (3) 一般故障处理

对视讯终端设备的非硬件故障及时进行修复。

#### (4) 系统设备部署与调整

对会议主机设备的系统设备部署与调整，例如：会议主机设备配置中控配置是否最优化。

#### (5) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

(6) 配置管理

检查视讯终端设备的配置是否最优化，配置策略是否正确。

(7) 配合工作

配合使用单位工作，重要活动或重保期间，根据甲方要求，可为各终端使用单位提供现场保障和临时备机服务。

(8) 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

(9) 故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。提供整机备件保障。

### 6.3.4 区政府视频会议系统运维

#### 1. 区政府视频会议系统控制平台运维

(1) 日常运维及运行状态检查

对会议系统控制平台的工作状态、指示灯进行检查。登录系统查看已注册终端设备在线情况。

(2) 一般故障处理及变更处理

对会议系统控制平台的一般故障处理及变更处理，例如：会议系统控制平台无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

(3) 网络连通、安全性检查

对会议系统控制平台的网络连通、安全性检查。

(4) 系统设备部署与调整

对会议系统控制平台的系统设备部署与调整，例如：会议系统控制平台配置中控配置是否最优化。

(5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对会议系统控制平台的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(6) 会议系统控制平台故障定位

根据会议系统控制平台故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议系统控制平台无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。

(7) 数据（流程）维护

对会议系统控制平台进行检查，线缆等。

(8) 配置管理

对会议系统控制平台的配置是否最优化，例如：会议系统控制平台配置策略是否选择正确。

(9) 性能调优

对会议系统控制平台的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。

(10) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

(11) 配合工作

配合使用单位工作。

(12) 安全管理

对设备进行安全管理，分析访问日志，结合网络安全设备分析安全风险，并及时处置。

(13) 文档管理、工作汇报

对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。

(14) 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

(15) 会议系统控制平台运维

定期对会议系统控制平台的外部清洁、设备状态运维。

(16) 会议系统控制平台故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

2. 区政府视频会议系统多点控制单元运维

(1) 日常运维及运行状态检查

对 MCU 的工作状态、指示灯进行检查。登录系统查看系统运行情况、资源占用情况。

(2) 一般故障处理及变更处理

对 MCU 的一般故障处理及变更处理，例如：MCU 无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

(3) 网络连通、安全性检查

对 MCU 的网络连通、安全性检查。

(4) 系统设备部署与调整

对 MCU 的系统设备部署与调整，例如：MCU 配置中控配置是否最优化。

(5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对 MCU 的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(6) MCU 故障定位

根据 MCU 故障现象检测，初步判断故障原因，例如：MCU 无法控制、死机、连接状态时断时续等故障判断。

(7) 数据（流程）维护

对 MCU 进行检查，线缆等。

(8) 配置管理

对 MCU 的配置是否最优化，例如：MCU 配置策略是否选择正确。

(9) 性能调优

对 MCU 的性能是否最良好，系统资源占用情况等。例如：设备是否性能调整最佳状态

(10) 安全管理

对设备进行安全管理，分析访问日志，结合网络安全设备分析安全风险，并及时处置。

(11) 文档管理、工作汇报

对设备进行文档组织，定期对设备情况做工作汇报。

(12) 固件升级及部署

固件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。同终端设备版本变化是否匹配并稳定运行。

(13) MCU 运维

定期对 MCU 的外部清洁、设备状态运维。

(14) MCU 故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

3. 视频会议终端运维：

(1) 日常运维及运行状态检查

通过视频会议管理平台，对视频终端设备在线运行状态进行检查。

(2) 会议主机设备故障定位

根据视讯终端设备故障现象，初步判断故障原因，例如：设备自身故障、操作故障、网络故障、系统平台对接故障等。

(3) 一般故障处理

对视讯终端设备的非硬件故障及时进行修复。

(4) 系统设备部署与调整

对会议主机设备的系统设备部署与调整，例如：会议主机设备配置中控配置是否最优化。

(5) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

(6) 配置管理

检查视讯终端设备的配置是否最优化，配置策略是否正确。

(7) 配合工作

配合使用单位工作，重要活动或重保期间，根据甲方要求，可为各终端使用单位提供现场保障和临时备机服务。

(8) 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

(9) 故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。提供整机备件保障。

#### 4. 会议摄像系统运维

(1) 日常运维及运行状态检查

对摄像机的工作状态、指示灯进行检查。

(2) 一般故障处理及变更处理

对摄像机的一般故障处理及变更处理，例如：摄像机无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

(3) 网络连通、安全性检查

对摄像机的网络连通、安全性检查。

(4) 系统设备部署与调整

对摄像机的系统设备部署与调整，例如：摄像机配置是否最优化。根据会议场景和会议议程进行摄像机预置位设置。

(5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对摄像机的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

(6) 摄像机故障定位

根据摄像机故障现象，初步判断摄像机故障原因，例如：硬件故障；网络连接不稳定；无画面等故障判断。

(7) 摄像机运维

定期对摄像机镜头除尘、摄像机外部清洁、画面显示运维。

(8) 摄像机故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

5. 会议录像系统

(1) 日常运维及运行状态检查

对会议录像系统的工作状态、指示灯进行检查。

(2) 网络连通、安全性检查

对会议录像系统的网络连通、视频图像链路进行检查。

(3) 一般故障处理及变更处理

对会议录像系统的一般故障处理及变更处理，例如：会议录像系统无故障：可定位故障源在离故障源最近的相应设备或链路。

(4) 系统设备部署与调整

对会议录像系统的系统设备部署与调整，例如：会议录像系统配置是否最优。

(5) 运行操作

根据用户要求，负责会议录像工作，会后进行录像编辑、导出、备份、提交和按需提供历史会议录像记录。

(6) 会议录像系统运维

根据用户会议要求，设置会议录像计划，会后导出录像文件并提交用户，重要会议导出另存备查。定期对会议录像系统外部清洁、画面显示、设备录像空间、会议录像空间清理。

(7) 会议录像系统故障定位

根据会议录像系统故障现象，初步判断会议录像系统故障原因，例如：开机后，会议录像系统无法正常启动；启动几分钟后会自动重启或经常死机；启动后找不到硬盘；

单路、多路、全部视频无输入或输出；实时图像问题，如视频图像色彩、亮度失真严重；本地回放查询不到录像；本地查询录像花屏；会议录像系统无法控制云台等故障判断。

#### (8) 会议录像系统故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 6.3.5 中控系统运维

#### 1. 中控系统运维

##### (1) 日常运维及运行状态检查

对会议中央控制设备的工作状态、指示灯进行检查。

##### (2) 中控系统日常检查

对会议中央控制设备、红外棒等配套设施的连通、安全性检查。

##### (3) 中控系统定期巡检

登录主机，查看主机运行状态；对触控屏进行检查，包括响应灵敏度、触控位置矫正等；电池检测；红外发射棒发射损耗检查；继电器稳定性检查；设备保养清洁等。

##### (4) 会议中央控制设备故障定位

根据会议中央控制设备故障现象检测，判断故障原因，软件故障及时处理。

系统设备部署与调整：对会议中央控制设备的系统设备部署与调整，会场设备变更时，重新对接中控设备。

##### (5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对会议中央控制设备的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

##### (6) 性能调优

对会议中央控制主机的性能优化。中控系统固件升级。

##### (7) 中控系统故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

#### 2. 中央控制软件运维

##### (1) 日常维护

对中央控制的一般故障处理及变更处理。包括日志检查、分析与清理；配置管理；数据备份；系统管理；系统恢复；升级补丁；备份与恢复等。

##### (2) 中央控制系统设备运维

定期对中央控制系统进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。

(3) 方案设计和优化

对中央控制的改造方案跟进并提供技术支持。

(4) 故障诊断与处理

根据中央控制故障现象检测，初步判断故障原因，例如：中央控制连接状态时断时续等故障判断。

(5) 运行操作

根据用户要求，负责会议期间会控操作工作，运用中控系统控制会议系统。

(6) 咨询服务

提供对中央控制软件使用咨询服务及技术支持。

(7) 中央控制系统故障定位

根据中央控制系统故障现象，初步判断故障原因，例如：客户端或者 WEB 不能登陆等故障判断、接入授权不足等故障判断。

(8) 中央控制系统设备故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理。

(9) 用户培训

对软件的操作方式进行培训及操作说明

(10) 性能调优

对监控软件的性能优化、调整至最佳，每年可提供一次操作中控软件操作界面变更开发服务。

### 6.3.6 网络基础设施系统运维

#### 1. 网络交换设备

(1) 会场网络交换设备日常操作

登录网络设备，检查运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

(2) 会场网络交换设备日常巡检

远程查看交换机状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。

(3) 会场网络交换设备定期巡检

对交换机的日志记录、检查、分析、汇报工作。

(4) 会场网络交换设备配置检查及备份

登录交换机进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(5) 会场网络交换设备定期除尘保养

对交换机进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

#### (6) 会场网络交换设备故障定位

根据交换机故障现象，初步判断设备故障原因。例如机框故障、板卡故障、电源故障、配置故障等。不含硬件故障处置。

#### (7) 会场网络设备部署与调整

配合用户应用系统业务需求，执行网络配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换部署等工作。

#### (8) 会场网络设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

#### (9) 会场网络设备故障处理

根据系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含硬件故障维修和更换。

### 2. 网络安全设备运维

#### (1) 网络安全设备日常操作

通过登录网络安全设备，查看运行状态，对日志数据进行实时检查和分析，及时发现故障和安全隐患。定期跟换网络安全设备密码。

#### (2) 网络安全设备日常巡检

登录网络安全设备查看状态及日志，确认交换机端口策略配置及链路有无异常情况。

#### (3) 网络安全设备定期巡检

对网络安全设备的日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (4) 网络安全设备配置检查及备份

登录网络安全设备进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

#### (5) 网络安全设备定期除尘保养

对网络安全设备进行清洁，包括箱体除尘，进排风口除尘等。

#### (6) 网络安全设备故障定位

根据网络安全设备故障现象，初步判断网络安全设备故障原因。例如板卡故障、电源故障、配置故障或网络攻击等。

#### (7) 网络安全设备部署与调整

配合用户系统安全需求，执行安全配置实施工作；配合用户设备新增、迁移、更换

部署等工作变更网络安全配置。

(8) 政务外网汇聚设备优化升级

针对客户当前网络、系统、设备运行使用情况，给出优化建议并实施，提升性能。

(9) 网络安全设备响应处置

配置类故障及时进行远程解决，必要时安排专业运维人员进行故障处理。含硬件故障维修和更换。

3. 无线网络设备运维

(1) 无线网络设备日常操作

通过登录设备对其运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

(2) 无线网络设备定期巡检

远程查看无线网络设备状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。登录无线网络设备进行配置检查，对新增配置和可疑配置进行分析，对配置进行备份。

(3) 无线网络设备故障定位

根据无线网络设备故障现象，初步判断设备故障原因。

(4) 无线网络设备部署与调整

配合用户应用需求，执行配置实施工作和迁移、更换工作；配合用户设备新增联网等工作。

(5) 无线网络设备优化升级

针对客户当前网络设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

(6) 无线网络设备响应处置

配置类故障及时进行远程解决，必要时安排专业运维人员进行故障处理。含硬件故障维修和更换。

4. kvm 系统运维

(1) 日常维护

配合机房内设备变更对 KVM 设备链路进行连接、变更。编辑变更键盘、屏显标识和操作手册。

(2) 一般故障诊断

对一般故障及时查找问题元婴并进行处理例如：操作延时、线路接触不良、控制主机标识错误、网络登录控制延迟、网络链路导致 KVM 无响应等。

(3) 设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理。硬件故障安排专业工程是上门维修。

## 5. 网络机柜

### (1) 机柜管理系统巡检

检查机柜风扇运行情况；检查机柜结构是否正常；检查机柜标识是否完好；检查机柜锁具构件完好性；机柜内部进行清洁。

### (2) 机柜管理故障诊断与处理

根据驻场运维人员巡检发现的故障隐患或情况，安排专业运维人员进行故障处理。负责机柜风扇、锁件、配件的跟换。

### (3) 机柜运维

根据机房设备变化及时调整机柜使用规划和机柜标识，负责设备迁移和机柜托盘安装；必要时可根据设备定制机柜机架构件。

## 6. 网管软件

### (1) 日常维护

对网管软件的一般故障处理及变更处理。包括日志检查、分析与清理；配置管理；数据备份；系统管理；系统恢复；升级补丁；备份与恢复等。

### (2) 性能调优

对网管软件的性能优化、调整至最佳。

### (3) 故障诊断

根据网管软件故障现象检测，初步判断故障原因，例如：软件连接状态时断时续等故障判断。

### (4) 方案设计和优化

对网管软件的改造方案跟进并提供技术支持。配合用户系统接入时的网络联通工作。

### (5) 咨询服务

提供对网管软件咨询服务及技术支持。

### (6) 网管软件故障定位

根据网管软件故障现象，初步判断故障原因，例如：客户端或者 WEB 不能登陆等故障判断、接入授权不足等故障判断。

### (7) 网管软件运维

定期对网管软件进行客户端或者 WEB 界面的运维、测试、调试。

#### (8) 网管软件故障处理

根据驻场运维人员通知设备情况，安排专业运维人员进行故障处理。

### 6.3.7 程控交换机系统运维

#### 1. 程控交换系统运维

##### (1) 程控交换系统日常操作

通过登录设备对其运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。用户指导，包括接转、强插、强拆、呼转等操作。

##### (2) 程控交换系统定期巡检

远程查看程控交换系统状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。登录程控交换系统进行配置检查，对新增配置和风险配置进行分析，对配置进行备份。

##### (3) 程控交换系统故障定位

根据程控交换系统故障现象，初步判断设备故障原因。

##### (4) 程控交换系统故障响应处置

配置类故障及时进行远程解决，必要时安排专业运维人员进行故障处理。硬件故障由用户负责联系厂家进行处置。

##### (5) 程控交换系统部署与调整

配合用户应用需求，执行配置实施工作和迁移、更换工作；配合用户设备新增电话设置等工作，包括号码分配、组呼、群振、轮询、呼转、预制语音等。

##### (6) 程控交换系统优化升级

针对客户当前设备系统运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。

#### 2. 数字电话录音系统

##### (1) 电话录音系统日常操作

通过登录设备对其运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障。

##### (2) 电话录音系统定期巡检

远程查看电话录音系统状态，确认交换机端口及链路有无异常情况。登录电话录音系统进行配置检查。

##### (3) 电话录音系统故障定位

根据电话录音系统故障现象，初步判断设备故障原因。

##### (4) 电话录音运行操作

负责电话录音系统操作，包括录音预设、录音整理、备份、调取等工作。

#### (5) 电话录音系统故障响应处置

配置类故障及时进行远程解决，必要时安排专业运维人员进行故障处理。硬件故障由用户负责联系厂家进行处置。

#### (6) 电话录音系统部署与调整

配合用户应用需求，新增电话设置工作，包括录音预设、启动、终止、编辑、导出、清理、备份等操作。

#### (7) 电话录音系统优化升级

针对客户使用情况，给出优化建议并实施，提升性能。

### 6.3.8 不间断电源运维

#### 1. 不间断电源主机运维

##### (1) 日常巡检

环境检查、输入滤波器检查、UPS 工作情况的检查、电池检查、静态开关的检查、逆变器检查。

##### (2) 一般故障处理

对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障。

##### (3) 日常运维及运行状态检查

对不间断电源主机的工作状态、指示灯进行检查。

##### (4) 网络连通、安全性检查

对不间断电源主机的网络连通、安全性检查。

##### (5) 系统设备部署与调整

对不间断电源主机的系统设备部署与调整，例如：设备配置是否最优化。

##### (6) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对不间断电源主机的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

##### (7) 不间断电源主机故障定位

根据不间断电源主机故障现象检测，初步判断故障原因，例如：主机设备死机、无反应等故障判断。

##### (8) 不间断电源主机运维

定期对不间断电源主机的外部清洁、设备状态运维。

#### (9) 不间断电源主机故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 2. 不间断电源电池运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对不间断电源电池的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 一般故障处理

对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障。

#### (3) 网络连通、安全性检查

对不间断电源电池的网络连通、安全性检查。

#### (4) 系统设备部署与调整

对不间断电源电池的系统设备部署与调整，例如：设备配置是否最优化。

#### (5) 维护日志记录、检查、分析、汇报

对不间断电源电池的维护日志记录、检查、分析、汇报工作。

#### (6) 不间断电源电池故障定位

根据不间断电源电池故障现象检测，初步判断故障原因，例如：主机设备死机、无反应等故障判断。

#### (7) 不间断电源电池运维

定期对不间断电源电池的外部清洁、设备状态运维。

#### (8) 不间断电源电池故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障电池更换。

### 6.3.9 多媒体系统运维

#### 1. 音频处理系统运维

##### (1) 日常运维及运行状态检查

对会议音频设备的工作状态、指示灯进行检查。

##### (2) 线路连通、安全性检查

对会议音频设备的网络、音频线连通、安全性检查。

##### (3) 数据（流程）维护

对会议音频设备的音频流全通路进行检查。

#### (4) 会议音频设备运维

定期对会议音频设备的外部清洁、设备状态运维。

#### (5) 会议音频设备故障定位

根据会议音频设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议音频输入设备无音频输入、连接状态时断时续等故障判断。

#### (6) 一般故障处理

对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障。

#### (7) 配置管理

对会议音频设备的配置是否最优化，例如：会议音频设备配置端口是否选择正确。

#### (8) 系统设备部署与调整

对会议音频设备的系统设备部署与调整，例如：会议音频设备配置音频配置是否最优化。

#### (9) 性能调优

对会议音频设备的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。

#### (10) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

#### (11) 软件升级及部署

音频设备控制软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

#### (12) 会议音频设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 2. 视频处理设备运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对视频处理设备的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 线路连通、安全性检查

对视频处理设备的网络、视频线连通、安全性检查。

#### (3) 数据（流程）维护

对视频处理设备的视频流全通路进行检查。

#### (4) 视频处理设备运维

定期对视频处理设备的外部清洁、设备状态运维。

#### (5) 视频处理设备故障定位

根据视频处理设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议视频输入设备无视频输入、连接状态时断时续等故障判断。

#### (6) 一般故障处理

对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障。

#### (7) 配置管理

对视频处理设备的配置是否最优化，例如：视频处理设备配置端口是否选择正确。

#### (8) 系统设备部署与调整

对视频处理设备的系统设备部署与调整，例如：视频处理设备配置视频配置是否最优化。

#### (9) 性能调优

对视频处理设备的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。

#### (10) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

#### (11) 软件升级及部署

视频设备控制软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

#### (12) 视频处理设备故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零件更换。

### 3. 视频录放设备运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查：

对视频录放设备的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 线路连通、安全性检查

对视频录放设备的网络、视音频线连通、安全性检查。

#### (3) 数据（流程）维护

对视频录放设备的视频流全通路进行检查。

#### (4) 视频录放设备运维

定期对视频录放设备的外部清洁、设备状态运维。

#### (5) 视频录放设备故障定位

根据视频录放设备故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议视频输入设备无视频输入、连接状态时断时续等故障判断。

#### (6) 一般故障处理

对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障。硬件故障由用户负责联系厂家进行处置。

#### (7) 配置管理

对视频录放设备的配置是否最优化，例如：视频录放设备配置端口、清晰度设置、存储空间管理等是否选择正确。

#### (8) 系统设备部署与调整

对视频录放设备的系统设备部署与调整，例如：视频录放设备配置视频配置是否最优化。

#### (9) 性能调优

对视频录放设备的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。

#### (10) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明，包括录音预设、启动、终止、编辑、导出、清理、备份等操作。

### 4. 会议语音识别系统运维

#### (1) 日常运维及运行状态检查

对语音识别系统的工作状态、指示灯进行检查。

#### (2) 线路连通、安全性检查

对语音识别系统的网络、音频线连通、安全性检查。

#### (3) 语音识别系统故障定位

根据语音识别系统故障现象检测，初步判断故障原因，例如：会议音频输入设备无音频输入、连接状态时断时续等故障判断。

#### (4) 语音识别系统运行操作

按用户要，操作系统，进行会议实时语音转换工作，会后对文字进行初步校验和编辑工作，导出备份，随时为用户提供。

#### (5) 一般故障处理

对设备的一般故障进行处理，包括配置类故障、邻近设备故障、集成类故障和线路故障。

(6) 性能调优

对语音识别系统的性能是否最优化，例如：设备是否性能调整最佳状态。

(7) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

(8) 软件升级及部署

音频设备控制软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

5. 视频会议终端运维

(1) 日常运维及运行状态检查

通过视频会议管理平台，对视频终端设备在线运行状态进行检查。

(2) 会议主机设备故障定位

根据视讯终端设备故障现象，初步判断故障原因，例如：设备自身故障、操作故障、网络故障、系统平台对接故障等。

(3) 一般故障处理

对视讯终端设备的非硬件故障及时进行修复。

(4) 系统设备部署与调整

对会议主机设备的系统设备部署与调整，例如：会议主机设备配置中控配置是否最优化。

(5) 用户培训

对设备操作方式进行培训及操作说明。

(6) 配置管理

检查视讯终端设备的配置是否最优化，配置策略是否正确。

(7) 配合工作

配合使用单位工作，重要活动或重保期间，根据甲方要求，可为各终端使用单位提供现场保障和临时备机服务。

(8) 软件升级及部署

软件是否需要升级，是否与现有设备最具兼容性。

(9) 故障处理

根据驻场运维人员通知系统状态情况，安排专业运维人员进行故障处理，含故障零

件更换。提供整机备件保障。

#### 6.3.10 区政府会议值守保障服务

##### 1. 会前准备工作

做好会议环境准备工作；做好包括各相关分会场的会议系统整体联调工作；结合会议流程做好视音频调试工作；根据会议活动性质和要求，做好上屏系统的调试准备工作，对于多系统上屏展示要提前做好屏幕布局及系统调用预案；及时发现系统故障，通知运维人员处置。

##### 2. 会议操作工作

在会议进行时,需要及时调整会场光照、音量和显示效果；实时进行各路视音频信号的输入、输出控制切换；及时调整视频会议摄像机画面角度；按需实时调用切换各相关信息系统。

##### 3. 会后收尾工作，

按会议活动要求及时整理会议录音、录像资料，对语音转文字材料做初步校正并存档上交；会后及时恢复各系统默认设置状态，并做好保障记录。

##### 4. 会议值守工作

区政府三层大会议室是区委区政府召开视频会议、进行指挥调度、开展重保值守的主要场所，要求提供 7\*24 小时驻场保障，随时接听市级单位呼叫，对于由区政府组织的，在其他会议场召开会议活动，要求提供 7\*24 小时的按需保障服务。

#### 6.3.11 区应急视频会议值守保障服务

##### 1. 会前准备工作

做好会议环境准备工作；做好包括各相关分会场的会议系统整体联调工作；结合会议流程做好视音频调试工作；根据会议活动性质和要求，做好上屏系统的调试准备工作，对于多系统上屏展示要提前做好屏幕布局及系统调用预案；及时发现系统故障，通知运维人员处置。

##### 2. 会议操作工作

在会议进行时,需要及时调整会场光照、音量和显示效果；实时进行各路视音频信号的输入、输出控制切换；及时调整视频会议摄像机画面角度；按需实时调用切换各相关信息系统。

##### 3. 会后收尾工作

按会议活动要求及时整理会议录音、录像资料，对语音转文字材料做初步校正并存档上交；会后及时恢复各系统默认设置状态，并做好保障记录。

#### 4. 会议值守工作

区政府三层大会议室是区委区政府召开视频会议、进行指挥调度、开展重保值守的主要场所，要求提供 7\*24 小时驻场保障，随时接听市级单位呼叫，对于由区应急组织的，在其他会议场召开会议活动，要求提供 7\*24 小时的按需保障服务。

### 6. 4运维要求

提供 7×24 小时技术支持，到场时间 15 分钟；

常规故障处置时间<20 分钟；

设备故障恢复时间<24 小时；

系统链路故障，故障定位<15 分钟，到达现场时间<15 分钟；

驻场服务人员：不少于 16 人。

#### （二）运维管理

##### 1. 运维机构

为了大兴区电子政务网络维护项目运行维护工作的顺利进行，确保系统稳定运行，供应商需合理调配专业人员，充实技术力量，组建项目运维机构。

##### 2. 服务体系

供应商需根据运维的要求，建立合理的服务体系。

##### 3. 服务承诺和管理

供应商需要提供包括响应、报告、运维质量承诺。

##### 4. 应急服务要求

本运维项目需建立客户信息系统故障快速反应机制，建立高效的事件汇报渠道，强化人力、物力储备，增强应急处理能力。

##### 5. 保密要求

供应商需要和招标人签订保密协议，未经许可，不得擅自备份、删除相关数据。

##### 6. 验收要求

按照国家及北京现行标准，甲乙双方组织验收。验收时间为 2024 年 11 月。完成合同中约定的各项服务内容并出具《验收意见》经甲方验收合格签字后完成验收。

##### 7. 其他要求

供应商须按照《北京市电子政务运维管理规范（试行）》的相关要求提供服务。

### （三）驻场人员管理要求

1. 政治素质好，品行端正，遵纪守法，身体健康，责任感强，能吃苦耐劳，服从区经信局工作安排。

2. 本科及以上学历驻场人员数量不得低于 80%，需具有符合职位要求的工作能力。

3. 区经信局经考核认为不符合岗位要求的人员，有权对其进行调整或退回。未经区经信局同意，运维外包企业不得调动、辞退驻场人员。如外包企业确须进行人员调动，需向区经信局提交书面申请，经区经信局同意方可执行。

4. 运维外包企业在对驻场人员进行绩效考核时，须依据区经信局对其的考核结果。

5. 驻场人员请销假需同时执行区经信局相关制度。

6. 为完成本项目日常或重保时期工作任务，运维外包企业除按照本项目采购需求派遣运维人员外，还需依据区经信局的运维工作实际需求增派驻场运维人员。

## 第五章 合同草案条款

### 政府采购合同

(服务类)

合同编号：

项目编号：

项目名称：2024 年大兴区电子政务网络维护项目

服务内容：大兴区电子政务网络维护

甲 方：北京市大兴区经济和信息化局

乙 方：

签署日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

合 同 书

甲方：北京市大兴区经济和信息化局

乙方：

(甲方)在 2024 年大兴区电子政务网络维护项目 (项目名称) 中所需大兴区电子政务网络维护，经北京市大兴区经济和信息化局委托北京北咨招标有限公司以单一来源采购方式在国内进行采购。经专业人员谈判，\_\_\_\_\_ (乙方) 为 (2024 年大兴区电子政务网络维护项目) 的服务供应商。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

## 一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分：

a. 本合同书； b. 成交通知书； c. 合同补充条款或说明； d. 单一来源采购文件 (含澄清文件)； e. 响应文件 (含响应文件补充通知)

## 二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

## 三、服务项目

服务内容共六部分，分别为政务网机房运维服务、政务网运维服务、政务应用系统运维服务、大兴区政务综合应用系统运维服务、电子政务信息安全运维保障服务和区政府、应急局会议服务。

## 四、合同价款

本合同价款为年总价\_\_\_\_\_万元人民币，分项价格见合同附件：分项报价表。

## 五、付款方式

本合同的付款方式在合同特殊条款中规定。

## 六、合同的生效

本合同一式 6 份，双方各 3 份，本合同经甲乙双方双方代表签署且加盖单位印章后生效。

## 七、合同一般条款

### 1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

(1) “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

(2) “合同价”系指根据合同规定，在乙方完全履行合同义务后应付给乙方的价格。

(3) “服务”系指根据合同规定乙方承担的的全部服务。

(4) “甲方”系指用货币换取大兴区电子政务网络维护服务的单位。

(5) “乙方”系指根据合同规定提供大兴区电子政务网络维护服务的具有法人资格的公司。

(6) “现场”系指合同项下需要大兴区电子政务网络维护服务的地点。

## 2. 服务标准

2.1 提供的大兴区电子政务网络维护服务标准应与评审文件的规定相一致。

2.2 若评审文件中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相关标准及规范为准。

## 3. 付款方式

付款方式见合同特殊条款。

## 4. 质量保证及检验

4.1 乙方应按照甲方指定的时间提供大兴区电子政务网络维护服务。

4.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时入驻和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时入驻和提供服务的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应进行分析，如果同意，可通过修改合同，酌情延长入驻和提供服务时间。

## 5. 违约赔偿

5.1 除合同第6条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间入驻和提供服务，甲方可从应付大兴区电子政务网络维护服务费中扣除违约赔偿费，赔偿费应按每迟入驻一天，按应付大兴区电子政务网络维护服务费总价的0.5%计收。如果乙方违约金达到本合同总金额5%时，其仍不能入驻和保质保量提供服务，甲方有权终止合同，乙方除按前述约定支付违约金外，还应向甲方退还未使用部分服务费并支付合同金额20%的解除合同约定违约金，由此给甲方造成其他损失的，乙方仍应负赔偿责任。

5.2 在合同履行过程中，因乙方原因给甲方造成任何损失的，乙方应承担全部赔偿责任，且甲方有权解除合同，同时，乙方应向甲方支付合同金额20%的违约金，该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方仍应负赔偿责任。

## 6. 不可抗力

6.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

6.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以邮件或电传通知另一方，并

在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用邮件或专人递送给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## 7. 税费

7.1 根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担。

7.2 根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

## 8. 合同争议的解决

8.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，可向大兴区人民法院提起诉讼。

8.2 诉讼费用应由败诉方负担。

## 9. 违约终止合同

甲方在乙方违约的情况下，如果：

(1) 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内入驻和提供服务；

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务，乙方在收到甲方发出的违约通知后 30 天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失。甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。

在以上情况下，并不影响甲方向乙方提出相应的索赔。

## 10. 破产终止合同

10.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

## 11. 合同修改

11.1 欲对合同条款进行任何改动，均须由甲乙双方签署书面文件。

## 12. 通知

12.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或传真/邮件的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

## 13. 计量单位

13.1 除采购文件中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

## 14. 适用法律

14.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

## 15. 合同生效及其它

15.1 本合同一式六份，甲方三份、乙方三份，具有同等法律效力。

15.2 如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议，该协议将作为本合同的一个组成部分。

15.3 本项目合同期为壹年，视乙方在合同期内提供服务的质量等情况，甲方有权单方决定是否继续执行本合同。若要终止合同必须提前 10 日书面通知对方。

15.4 本合同有效期自 2024 年 02 月 08 日 起至 2025 年 02 月 07 日 止。本合同于 2024 年 02 月 08 日 起执行。

## 八、合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。按合同一般条款序号有下列各项：

### 1. 定义：

(1) 甲方：本合同甲方系指：北京市大兴区经济和信息化局

(2) 乙方：本合同乙方系指：

(3) 现场：本合同项下需要维护服务的地点位于：北京市大兴区

### 2. 付款方式

首付款：签定合同后 30 日内支付合同价款的 50%，¥ \_\_\_\_\_ 元，人民币大写：\_\_\_\_\_ 元整；

进度款：乙方履行服务时间过半后支付合同价款的 40%，¥ \_\_\_\_\_ 元，人民币大写：\_\_\_\_\_ 元整；

尾款：服务期结束前（2024 年 11 月），财政资金拨付到位并且经甲方验收合格后，向乙方支付尾款，¥ \_\_\_\_\_ 元，人民币大写：\_\_\_\_\_ 元整。

甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。

### 3. 服务标准

以采购文件的规定为准，采购文件没有规定的，以国家有关规定为准。

### 4. 质量保证及检验

按照国家及北京现行标准，甲方自行组织验收。验收时间于服务期限截止前一个月内。

5. 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求

甲 方：北京市大兴区经济和信息化局      乙 方：

名 称：（印章）

名 称：（印章）

法定代表人或授权代表（签字）：

法定代表人或授权代表（签字）：

合同附件：

分项报价表

| 序号 | 服务项目            | 服务内容                 | 服务费用（单位：元） |
|----|-----------------|----------------------|------------|
| 1  | 政务网机房运维服务       | 不间断电源系统运维服务          |            |
| 2  |                 | 空调系统运维服务             |            |
| 3  |                 | 消防系统运维服务             |            |
| 4  |                 | 机房门禁系统运维服务           |            |
| 5  |                 | 机房视频监控系统运维服务         |            |
| 6  |                 | 机房配电系统维护服务           |            |
| 7  |                 | 机房基础环境设施维护服务         |            |
| 8  |                 | 机房服务器维护服务            |            |
| 9  |                 | 机房运营管理服务             |            |
| 10 |                 | 机房环境监控服务             |            |
| 11 | 政务网运维服务         | 大兴区政务外网运维服务          |            |
| 12 |                 | 委办局政务局域网技术服务         |            |
| 13 |                 | 社区政务外网技术服务           |            |
| 14 |                 | 大兴区行政村政务外网技术服务       |            |
| 15 |                 | 大兴区物联专网运维服务          |            |
| 16 |                 | 大兴区政务 wifi 无线网络运维服务  |            |
| 17 |                 | 大兴区政务外网办公设备技术支持服务    |            |
| 18 |                 | 大兴区金财专网运维服务          |            |
| 19 |                 | 大兴区医保业务网运维服务         |            |
| 20 |                 | 大兴区政务网络技术服务呼叫中心服务    |            |
| 21 | 政务应用系统运维服务      | 大兴区政务办公云平台运维服务       |            |
| 22 |                 | 大兴区移动政务管理服务平台运维服务    |            |
| 23 |                 | 大兴区大数据平台运营服务         |            |
| 24 |                 | 大兴区公共资源交易平台运维服务      |            |
| 25 |                 | 北京市市级政务邮箱运维服务        |            |
| 26 |                 | 大兴区政务短信服务            |            |
| 27 |                 | 大兴区业务信息系统技术支持服务      |            |
| 28 |                 | 大兴区物联网资源管理平台运营服务     |            |
| 29 |                 | 大兴区智能会议服务            |            |
| 30 |                 | 大兴区信用信息共享平台运维        |            |
| 31 | 大兴区政务综合应用系统运维服务 | 大兴区视频监控图像汇聚和服务平台运维服务 |            |
| 32 |                 | 大兴区政务信息系统虚拟化平台运维服务   |            |
| 33 |                 | 大兴区政务数据备份中心运维服务      |            |
| 34 |                 | 大兴区政务办公视频通讯平台运维服务    |            |
| 35 |                 | 大兴区政务办公视讯终端维护服务      |            |
| 36 |                 | 大兴区城市运营管理大厅设施运维服务    |            |
| 37 | 电子政务信息安全运维保障服务  | 大兴区政务外网安全运维服务        |            |
| 38 |                 | 大兴区物联专网安全运维服务        |            |
| 39 |                 | 大兴区政务外网等保三级复测服务      |            |
| 40 |                 | 大兴区政务外网密码测评服务        |            |
| 41 |                 | 物联专网等保三级测评服务         |            |
| 42 |                 | 物联专网密码测评服务           |            |

|    |             |                     |  |
|----|-------------|---------------------|--|
| 43 |             | 大兴区城市运行管理平台等保三级测评服务 |  |
| 44 |             | 大兴区城市运行管理平台密码测评服务   |  |
| 45 |             | 大兴区物联网平台等保三级测评服务    |  |
| 46 |             | 大兴区物联网平台密码测评服务      |  |
| 47 |             | 大兴区大数据平台等保三级测评服务    |  |
| 48 |             | 大兴区大数据平台密码测评服务      |  |
| 49 |             | 大兴区时空地理信息平台等保三级测评服务 |  |
| 50 |             | 大兴区时空地理信息平台密码测评服务   |  |
| 51 |             | 大兴区辅助决策平台等保三级测评服务   |  |
| 52 |             | 大兴区辅助决策平台密码测评服务     |  |
| 53 |             | 大兴区政府视频会议运维保障服务     |  |
| 54 | 区政府、应急局会议服务 | 区政府会议保障服务           |  |
| 55 |             | 区应急视频会议保障服务         |  |
|    |             | 合计                  |  |

## 第六章 响应文件格式

### 供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于单一来源采购文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和单一来源采购文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

响应文件封面（非实质性格式）

# 响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 供应商资格声明书（实质性格式）

## 供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目响应中，我单位承诺：

- （一） 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二） 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三） 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四） 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（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五） 我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六） 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

| 序号  | 单位名称 | 相互关系 |
|-----|------|------|
| 1   |      |      |
| 2   |      |      |
| ... |      |      |

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

## 2 落实政府采购政策需满足的资格要求

### 2-1 中小企业声明函

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商非必须提供；当小微企业拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供《中小企业声明函》，否则不予认可。

（2）如本项目（包）专门面向中小/小微企业采购，须提供《中小企业声明函》（实质性格式）。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例的，须提供《联合协议》；要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，须提供《拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）》。

（4）其他

1）中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。联合体响应的，《中小企业声明函》由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的的采购项目，供应商应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（5）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，供应商填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

## 中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup>从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

## 残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（**请进行勾选**）：

☐不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

### 3 响应书

## 响应书

致： （采购人或采购代理机构）

我方参加你方就\_\_\_\_\_（项目名称，项目编号/包号）组织的采购活动，并对此项目进行响应。

1. 我方已详细审查全部单一来源采购文件，自愿参与响应并承诺如下：

（1）本响应有效期为自提交响应文件的截止之日起 90 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应单一来源采购文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照单一来源采购文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：\_\_\_\_\_。

与本响应有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_

传真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_

电子函件\_\_\_\_\_

供应商名称（加盖公章） \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

4 授权委托书

# 授权委托书

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现委托\_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证**正反面**电子件：

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

委托代理人有效期内的身份证**正反面**电子件：

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若响应文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》（实质性格式）。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

## 附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：\_\_\_\_性别：\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_职务：\_\_\_\_

系\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件。

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

5 报价一览表

报价一览表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

| 序号 | 供应商名称 | 报价 |    | 服务期限 |
|----|-------|----|----|------|
|    |       | 大写 | 小写 |      |
|    |       |    |    |      |

注：1.此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。  
2.本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

6 分项报价表

# 分项报价表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

| 序号 | 服务项目                | 服务内容                 | 服务费用<br>(单位：<br>元) |
|----|---------------------|----------------------|--------------------|
| 1  | 政务网机房运维服务           | 不间断电源系统运维服务          |                    |
| 2  |                     | 空调系统运维服务             |                    |
| 3  |                     | 消防系统运维服务             |                    |
| 4  |                     | 机房门禁系统运维服务           |                    |
| 5  |                     | 机房视频监控系统运维服务         |                    |
| 6  |                     | 机房配电系统维护服务           |                    |
| 7  |                     | 机房基础环境设施维护服务         |                    |
| 8  |                     | 机房服务器维护服务            |                    |
| 9  |                     | 机房运营管理服务             |                    |
| 10 |                     | 机房环境监控服务             |                    |
| 11 | 政务网运维服务             | 大兴区政务外网运维服务          |                    |
| 12 |                     | 委办局政务局域网技术服务         |                    |
| 13 |                     | 社区政务外网技术服务           |                    |
| 14 |                     | 大兴区行政村政务外网技术服务       |                    |
| 15 |                     | 大兴区物联专网运维服务          |                    |
| 16 |                     | 大兴区政务 wifi 无线网络运维服务  |                    |
| 17 |                     | 大兴区政务外网办公设备技术支持服务    |                    |
| 18 |                     | 大兴区金财专网运维服务          |                    |
| 19 |                     | 大兴区医保业务网运维服务         |                    |
| 20 |                     | 大兴区政务网络技术服务呼叫中心服务    |                    |
| 21 | 政务应用系统运维服务          | 大兴区政务办公云平台运维服务       |                    |
| 22 |                     | 大兴区移动政务管理服务平台运维服务    |                    |
| 23 |                     | 大兴区大数据平台运营服务         |                    |
| 24 |                     | 大兴区公共资源交易平台运维服务      |                    |
| 25 |                     | 北京市市级政务邮箱运维服务        |                    |
| 26 |                     | 大兴区政务短信服务            |                    |
| 27 |                     | 大兴区业务信息系统技术支持服务      |                    |
| 28 |                     | 大兴区物联网资源管理平台运营服务     |                    |
| 29 |                     | 大兴区智能会议服务            |                    |
| 30 |                     | 大兴区信用信息共享平台运维        |                    |
| 31 | 大兴区政务综合应用系统<br>运维服务 | 大兴区视频监控图像汇聚和服务平台运维服务 |                    |
| 32 |                     | 大兴区政务信息系统虚拟化平台运维服务   |                    |
| 33 |                     | 大兴区政务数据备份中心运维服务      |                    |
| 34 |                     | 大兴区政务办公视频通讯平台运维服务    |                    |
| 35 |                     | 大兴区政务办公视讯终端维护服务      |                    |

|    |                |                     |  |
|----|----------------|---------------------|--|
| 36 |                | 大兴区城市运营管理大厅设施运维服务   |  |
| 37 | 电子政务信息安全运维保障服务 | 大兴区政务外网安全运维服务       |  |
| 38 |                | 大兴区物联专网安全运维服务       |  |
| 39 |                | 大兴区政务外网等保三级复测服务     |  |
| 40 |                | 大兴区政务外网密码测评服务       |  |
| 41 |                | 物联专网等保三级测评服务        |  |
| 42 |                | 物联专网密码测评服务          |  |
| 43 |                | 大兴区城市运行管理平台等保三级测评服务 |  |
| 44 |                | 大兴区城市运行管理平台密码测评服务   |  |
| 45 |                | 大兴区物联网平台等保三级测评服务    |  |
| 46 |                | 大兴区物联网平台密码测评服务      |  |
| 47 |                | 大兴区大数据平台等保三级测评服务    |  |
| 48 |                | 大兴区大数据平台密码测评服务      |  |
| 49 |                | 大兴区时空地理信息平台等保三级测评服务 |  |
| 50 |                | 大兴区时空地理信息平台密码测评服务   |  |
| 51 |                | 大兴区辅助决策平台等保三级测评服务   |  |
| 52 |                | 大兴区辅助决策平台密码测评服务     |  |
| 53 | 区政府、应急局会议服务    | 大兴区政府视频会议运维保障服务     |  |
| 54 |                | 区政府会议保障服务           |  |
| 55 |                | 区应急视频会议保障服务         |  |
|    | 合计             |                     |  |

注：上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

7 合同条款偏离表

合同条款偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

| 序号                                                                                                                                                                                | 单一来源<br>采购文件<br>条目号<br>(页码) | 单一来源采购文<br>件要求 | 响应内容 | 偏离情况<br>(据实填写) | 说明 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------|------|----------------|----|
| <b>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择）：</b><br><b>□无偏离</b> （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已<br>对之理解和响应。）<br><b>□有偏离</b> （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一一列明；对合同条款中的所有要求，除<br>本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。） |                             |                |      |                |    |
|                                                                                                                                                                                   |                             |                |      |                |    |
|                                                                                                                                                                                   |                             |                |      |                |    |
|                                                                                                                                                                                   |                             |                |      |                |    |
|                                                                                                                                                                                   |                             |                |      |                |    |

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

8 采购需求偏离表

# 采购需求偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

对本项目采购需求的偏离情况（请进行勾选）：

- ☐无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可）  
☐有偏离（如有负偏离，则须在本表中对负偏离项逐一列明）

| 序号 | 单一来源采购文件条目号(页码) | 单一来源采购文件要求 | 响应内容 | 偏离情况<br>(据实填写) | 说明 |
|----|-----------------|------------|------|----------------|----|
|    |                 |            |      |                |    |
|    |                 |            |      |                |    |
|    |                 |            |      |                |    |
|    |                 |            |      |                |    |
|    |                 |            |      |                |    |
|    |                 |            |      |                |    |

注：

1. 对单一来源采购文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。
2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 9 总体运维方案

格式自拟

10 实施本项目人员情况表

本项目人员构成汇总表

| 序号 | 姓名 | 职务 | 学历 | 工作年限 |
|----|----|----|----|------|
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |
|    |    |    |    |      |

供应商全称(盖章)：

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：

日期：

## 11 成交服务费承诺书

### 成交服务费承诺书

致：北京北咨招标有限公司

我们在贵公司代理的\_\_\_\_\_（服务）单一来源采购中若获成交（文件编号：\_\_\_\_\_，我们保证在收到成交通知书的同时按单一来源采购文件的规定，以支票、银行汇票、电汇等方式，向贵公司即北京北咨招标有限公司指定的银行帐号，按照单一来源采购第一章供应商须知规定以服务类差额定率累进法计算一次性支付合同金额的成交服务费。

特此承诺。

承诺方法定名称（承诺方盖章）：

地址：

电话：

传真：

邮编：

承诺方授权代表签字：

承诺日期：

## 12 单一来源采购文件要求提供或供应商认为应附的其他材料