

## 采购需求

1. 项目名称：海南省公安厅森林公安局 2021 年信息系统运行维护
2. 项目编号：HNDGF-2021-008
3. 招标预算：2,331,100.00 元（大写人民币：贰佰叁拾叁万壹仟壹佰元整）。

供应商最终报价超过该项目预算金额的，其报价为无效报价。

### 4. 服务范围：（不局限于表中的服务方式）

序号	维护系统名称
1	海南省森林公安局警务信息综合应用平台维护
2	海南省森林公安局办公系统及内网门户维护
3	海南省森林公安局全省森林公安高清视频会议系统维护
4	海南省森林公安局视频会议标清系统维护
5	指挥中心综合显示大屏维护
6	全省林区治安卡口系统建设项目（一期、二期）维护
7	省局办公场所视频监控系统维护
8	装财中央转移支付系统应用服务器及配套设备维护
9	办公室档案系统应用服务器及配套设备维护
10	海南省森林公安局网络及桌面系统维护
11	海南省森林公安 OA 行政办公系统（二期）运维服务
12	海南省森林公安局网络舆情检测大数据系统运维服务

5. 服务期：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日
6. 验收方式：由采购人组织有关部门按照国家有关标准的规定进行验收。

# 海南省公安厅森林公安局 2021 年信息系统运行维护采购需求

## 一、项目概况

### （一）项目背景

海南省森林公安局是海南林业部门和公安机关的重要组成部分，是具有武装性质兼有刑事执法和行政执法职能的专门保护森林及野生动植物资源、保护生态安全、维护林区社会治安秩序的重要力量。自 1982 年成立以来，海南省森林公安局信息化已得到了全面应用，提高了办公效率和管理水平，服务于社会的手段更趋现代化，对 IT 环境的可靠性、可用性、稳定性和快速适应性提出了越来越高的要求。与此同时，IT 环境(包括软/硬件及相关技术)却变得越来越复杂。因此，对于海南省森林公安局而言，将非核心服务业务——IT 运维外包成为专注提供社会服务、提高系统的可靠性和可用性、提高工作效率及更好地管理 IT 运营成本以提高服务能力的有效手段。

### （二）需求分析

设备的维护保养是管、用、养、修等各项工作的基础，也是操作人员的主要责任之一，是保持设备经常处于完好状态的重要手段，是一项积极的预防工作。设备的保养也是设备运行的客观要求，设备在使用过程中，由于设备的物质运动和化学作用，必然会产生运行状况的不断变化和难以避免的不正常现象，以及人为因素造成的耗损。做好设备的维护保养工作，及时处理随时发生的各种问题，改善设备的运行条件，就能防患于未然，避免不应有的损失。实践证明，设备的寿命在很大程度上决定于维护保养的程度。

为了保证海南省森林公安局各信息系统正常运行，保障全省视频会议正常开展，加强系统日常管理及提升维护能力，根据相关信息系统管理制度，细化管理，提高管理效率及提升日常维护水平，需安排专人进行日常管理维护和具体操作，做到定员定岗。

### （三）项目目标

通过服务外包，减少对 IT 专业人员的引进，降低 IT 运维成本，与市场化、专业化 IT 服务管理规范标准接轨，借鉴 IT 业界成熟的 IT 服务管理理念，提高海南省森林公安局 IT 信息系统管理水平。

## 二、服务需求

### （一）服务范围

本项目主要服务范围如下（包括但不限于表中的服务方式）：

序号	维护系统名称
1	海南省森林公安局警务信息综合应用平台维护
2	海南省森林公安局办公系统及内网门户维护
3	海南省森林公安局全省森林公安高清视频会议系统维护
4	海南省森林公安局视频会议标清系统维护
5	指挥中心综合显示大屏维护
6	全省林区治安卡口系统建设项目（一期、二期）维护
7	省局办公场所视频监控系统维护
8	装财中央转移支付系统应用服务器及配套设备维护
9	办公室档案系统应用服务器及配套设备维护
10	海南省森林公安局网络及桌面系统维护
11	海南省森林公安 OA 行政办公系统（二期）运维服务
12	海南省森林公安局网络舆情检测大数据系统运维服务

以上运行、管理和维护服务范围为整体服务外包内容，供应商所提供的服务必须对所有范围进行运行、管理和维护服务，且仅限于本次招标项目的运行、管理和维护外包范围，如需增加其它项目需双方另行协商确定。

## （二）服务内容

（注：供应商必须对以下约定服务内容做出实质性响应，且必须满足或优于以下所有服务内容，任一负偏离将视为响应无效）

序号	服务项目	服务时间	服务内容	服务要求
1	海南省森林公安局警务信息综合应用平台维护	2021 年全年	由第三方开发，日常使用过程中存在流程变更，功能优化，硬件故障处理，网络问题，系统维护（如停电或关机后重启时需要手工启动某些服务）等维护需求。服务器安装在省公安厅中心机房，大部分维护工作需要到现场处理。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。
2	海南省森林公安局办公系统及内网门户维护	2021 年全年	服务器部署在省公安厅中心机房，日常使用过程中存在应用系统版面修改，流程变更，功能优化，硬件故障处理，网络问题等需求，必要时需要到现场处理。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。

序号	服务项目	服务时间	服务内容	服务要求
3	海南省森林公安局全省森林公安高清视频会议系统维护	2021 年全年	日常使用存在硬件损坏，链路不通，图像画面不清晰，图像抖动，音响杂音、电流声等现象，该会议系统分布在省局主会场及 24 个市县、林区及保护区分会场，必要时需要到现场处理故障，存在维护地点范围大，维护设备多的特点。需要在每次视频会议的前进行测试，以保障会议顺利举行。	承担所有视频会议系统设备的维修、更换及所发生的费用。
4	海南省森林公安局视频会议标清系统维护	2021 年全年	省局标清 1 套视频会议系统，日常使用存在硬件损坏，链路不通，图像画面不清晰，图像抖动，音响杂音、电流声等现象。需要日常故障处理，以及在每次视频会议的前进行测试，以保障会议顺利举行。	承担所有视频会议系统设备的维修、更换及所发生的费用。
5	指挥中心综合显示大屏维护	2021 年全年	该显示系统安装在省局办公大楼三楼，主要由 8 块海康威视 60 寸 DLP 拼接屏及配套的拼接控制器、交换机、服务器、控制软件、卡口管理软件及 PC 客户端组成。需要定期对拼接屏及拼接控制器进行清洁除尘处理，更换单元屏内部光路老化的部件及散热风扇，每月检查大屏幕显示设备状态和运行情况，调整全屏的亮度和颜色，维护服务器和 PC 客户端等。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。
6	全省林区治安卡口系统建设项目（一期、二期）维护	2021 年全年	该项目的卡口监控系统安装地点包含保亭县、吊罗山林区、五指山保护区、黎母山林区、霸王岭林区、鹦哥岭保护区、昌江县、乐东县、尖峰岭林区、白沙县及东方市、儋州市、五指山市、定安县、琼中县、临高县、文昌市、琼海市、万宁市、屯昌县的 103 个点位的治安卡口监控系统。前端卡口设备主要包括高清抓拍单元、车牌闪光灯、终端服务器、全景监控单元、补光灯、UPS 不间断电源及前端防雷器等，卡口中心设备主要包括服务器、接入交换机、视频存储设备、液晶电视、高清视频解码器及 PC 客户端等。当通信链路出现故障时，需要联系电信技术人员处理，并跟进处理结果。当卡口前端或中心设备出现故障，需	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。

序号	服务项目	服务时间	服务内容	服务要求
			要到现场处理。	
7	省局办公场所视频监控系统维护	2021 年全年	省局办公场所 16 个前端摄像头与后端硬盘录像机、大屏的维护。需要每周巡检，确保系统正常运行。由于该系统安装时间较长，存在设备、线路老化，故障率高的问题。需要定期巡检及维护。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。
8	装财中央转移支付系统应用服务器及配套设备维护	2021 年全年	装财中央转移支付系统应用服务器安装在海南省森林公安省局机房，需要每周巡检，检查服务器硬件及操作系统、应用系统的运行情况。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。
9	办公室档案系统应用服务器及配套设备维护	2021 年全年	办公室档案系统应用服务器安装在海南省森林公安省局机房，需要每周巡检，检查服务器硬件及操作系统、应用系统的运行情况。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。
10	海南省森林公安局网络及桌面系统维护	2021 年全年	海南省森林公安局网络及桌面系统包含公安信息网、公安视频专网与外网（连接互联网）三个物理隔离的网络的维护，以及 PC 机、笔记本、打印机、复印机、传真机等共 285 台设备及外设的日常维护。	不承担维修、更换计算机等终端设备所发生费用。
11	海南省森林公安 OA 行政办公系统（二期）运维服务	2021 年全年	服务器部署在省公安厅中心机房，日常使用过程中存在应用系统版面修改，流程变更，功能优化等需求，必要时需要到现场处理。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。
12	海南省森林公安局网络舆情检测大数据系统运维服务	2021 年全年	日常使用过程中存在应用系统业务变更修改，系统故障恢复，系统 bug 处理等需求，必要时需要到现场处理。	负责系统软件、硬件的维修、更换费用。
13	驻点人员	2021 年全年	驻点人员至少 4 名，提供日常服务。	提供每周 7 × 5 天驻点服务。
14	技术服务	2021 年全年	为全省森林公安信息化建设的规划设计咨询提供技术服务。会因信息化建设应用，与相关单位部门发生协调关系时，提供资源保障。	及时响应需求。
15	运维体系建设	2021 年全年	1、 运维流程执行； 2、 运维流程监督； 3、 运维流程改进；	完成体系制定

序号	服务项目	服务时间	服务内容	服务要求
			4、 驻场服务管理。	
16	资产档案服务	2021 年全年	所有维护设备的清点和建档，运维过程文档的编制和管理。	完成相关资产和档案编写和管理服务

### （三）运维服务方式

运维服务供应商配备至少 4 名专职工程师提供“跟班式”服务，作息时间与我局一致。其中 1 名驻场工程师负责省局信息系统驻场维护及项目管理，其余至少 3 名驻场工程师负责项目维护工作。

同时，配备网络、弱电、主机技术方向的二线支持人员作为机动调用人员以处理突发事件。

#### 1. 热线支持服务

提供 7\*24 小时热线技术支持服务，对维护需求及时响应，提供统一的服务号码，统一的服务跟踪模式及时间记录平台。提供服务呼叫（包括电话、邮件、传真等）的接收、记录、分类；提供服务请求响应并处理各类突发事件；提供服务的升级处理；协调二线工程师解决故障。

#### 2. 现场支持服务

提供 7\*5 小时现场技术支持服务，对维护请求及时响应，现场响应时间小于 30 分钟，根据故障级别及响应要求，分配二线工程师进行现场技术支持。服务期内，提供驻点服务，每周一次的例行巡检，并出具相应的系统巡检报告，参与每月或者每季度的服务回顾总结会议，并对运维中发现的问题进行跟踪处理，确保各个设备系统稳定运行。

#### 3. 远程服务

对于通过现场驻点人员不能解决的故障，如果设备具备提供远程技术支援的能力，在征得我局同意后，二线工程师通过远程接入手段，登录到故障设备，进行故障诊断，查找故障出现的原因，指导现场维护人员处理故障。

#### 4. 24 小时值守服务

遇到重大事件、特殊时期（如两会期间、博鳌会议期间）、节假日及恶劣气象条件（如台风）等情况下，按我局要求提供 24 小时现场值守服务。

#### 5. 维护期外服务

向我局提供不限时间、不限数量的售后电话支持或 e-mail 支持，帮助迅速有效地解决问题。我局在任意时间都可以得到服务供应商的专业的服务。

### 三、商务要求

1. 服务期限：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。
2. 项目实施地点：采购人指定地点。
3. 付款方式：按照合同约定的付款方式付款
4. 验收：由采购人组织有关部门按照国家有关标准的规定进行验收。