**2025年度长宁公安分局看守所运维服务竞争性磋商项目需求文件**

**1、项目概况**

1.1服务内容

长宁公安分局长宁区监所弱电信息化系统硬件及应用系统，各类软硬件均位于长宁区监所内。服务内容包括日常运维服务（驻场服务）、专业安全服务、主要硬件设备维保服务、主要应用软件系统维保服务等。

1.2服务目标

（1）保障软硬件的稳定性和可靠性；

（2）保障软硬件的安全性和可恢复性；

（3）故障的及时响应与修复；

（4）硬件设备的维修服务；

（5）人员的技术服务保障；

（6）提供24小时技术支持。

1.3服务时间

2025年7月至2026年6月

1.4服务地点

长宁区监所

1.5维护范围

本项目拟对长宁区监所项目弱电系统进行维护，其中主要系统包括：

（1）周界控制系统

（2）视频查看系统

（3）出入口控制系统

（4）安全评估系统

（5）应急提醒系统

（6）电化教育（广播）系统

（7）电子巡查系统

（8）信息集成管理系统

（9）实体防护系统

（10）通讯指挥系统

（11）监管信息系统

（12）计算机网络系统及信息系统支撑平台

（13）人员报告系统

（14）会见管理系统

（15）综合布线系统（含综合管路桥架系统）

（16）楼宇设备自动化管理系统

（17）多功能会议系统

（18）信息发布与公告系统

（19）机房与电源工程

（20）室内门状态提醒系统

（21）室内精模三维地图应用系统

（22）监仓一体机

（23）室内监外屏系统

（24）监所行为管理系统

（25）监区AB门识别系统

（26）RFID人员管理系统

（27）人员关注摄像机系统

（28）硬件管理平台

（29）人员分布观察系统

（30）人员数字相片采集系统

（31）远程律师视频会见系统

（32）大院正门识别系统

（33）监所提示系统

（34）电子设备管理和电控联动人行道闸巡检

（35）灯控系统软件

**2、服务内容及要求**

## 2.1周界控制系统

### 2.1.1维护范围

本项目维护将对长宁区监所迁建工程弱电配套项目的周界控制系统设备进行巡检。巡检范围包含：监所围墙高压电网一套，包含电网主机1台、升压器4台。监所围墙安全屏障一套，包含128路提醒主机1台、防区模块8个、电子地图1个、六线脉冲安全屏障主机5台等设备。**本系统针对日常巡检。设备损坏维修不在本次采购范围之内。**

### 2.1.2巡视评估内容

（1）评估脉冲安全屏障前段设备是否完好。包括：挂线杆、支架、绝缘子、合金导线、绝缘线、接地桩、警示标识及其它零部件。

（2）更换断裂、老化锈蚀严重的设备，如破损的绝缘子。

（3）紧固合金导线和挂线杆、支架等连接装置的连接处。注意合金导线要松紧适宜，应考虑环境温度引起的热胀冷缩。

（4）评估绝缘线老化情况，是否有破损，跟换老化严重的绝缘线，对破损部位进行绝缘修复处理。

（5）评估脉冲安全屏障系统的接地是否可靠，测量接地电阻，应不大于10Ω。

（6）定期巡视安全屏障前端，有杂物应及时清理杂物。检测主机脉冲输出电压、能量（焦耳），并测试主机开路、短路提醒是否正常，评估复位开关是否正常。

（7）每三个月停电检修一次，保持主机设备工作环境整洁，通风良好，注意防潮。

### 2.1.3巡检频次

每月一次。

## 2.2视频查看系统

视频查看系统作为监所智能信息化建设系统的主要部分，按照二级管理方式进行监管。

### 2.2.1维护范围

本项目维护将对长宁区监所迁建工程弱电配套项目的视频安防部分设备进行巡检、维护及保修。维护范围包含：音视频查看系统、同步录音录像系统63台、智能分析系统的相关设备。其中主要设备有：高清枪形(B)116台、高清枪形（宽动态）(C)235台、高清枪形（低照度）(D)52台、防暴高清半球摄像机（720P）(A)821台、防暴球形摄像机（720P）(E)138台、高清球形摄像机(F)4台、高清半球（广角）88台、高清半球（宽动态）110台、高清半球（广角）40台、各类拾音器共计681台、图像上传服务器及相关的NAS存储设备、服务器等。

### 2.2.2巡视评估内容：

1. 要求评估设备的运行情况，根据检查出来的故障设备情况，一般故障需在4小时内派维修工程师到现场进行检修，2小时内完成设备维护工作.因为施工性故障等客观原因导致暂时不能维修的，需书面告知维修方案及维修计划，待用户批准后，尽快修复。

（2）每次巡检需制作巡检台账，以供用户方及监理方进行审核、评估，并按要求录入运维平台。

（3）当应急故障发生时，要求2小时内派维修工程师到现场进行检修，2小时内完成设备维护工作。因为施工性故障等客观原因导致暂时不能维修的，需书面告知维修方案及维修计划，待用户批准后，尽快修复。

（4）实时动态查看功能正常。可以通过模拟键盘或多媒体工作站实现视频查看系统的五大功能的操作：同时实现实时监看、云台摄像机和球机的PTZ平移缩放控制、音视频存档管理、画面存档回放以及画面存档存储内容。查看图像清晰、无雪花，提醒输入、输出和联动功能正常。

（5）需对视频安防部分设备每月一次进行巡检，评估设备是否运行正常，确保系统稳定。

（6）评估各音频收录点的声音收录是否正常清楚。

（7）评估接入画面存档设备的视频信号是否正常。

（8）评估硬盘画面存档机和集中存储设备是否正常画面存档。

（9）评估视频图像是否清晰正常。

（10）每季度一次对机房内的“维护范围”设备进行清洁保养工作。

2.2.3巡检频次

每周一次。

## 2.3出入口控制系统

### 2.3.1维护范围

本项目维护将对长宁区监所弱电配套公开招标项目出入口控制系统设备进行巡检、维护及保修。维护范围包括：四门控制器，门禁点，门禁服务器。办公楼内门禁系统不在本次采购范围之内。

### 2.3.2巡视评估内容

（1）系统主机在离线的情况下，门禁控制器独立工作的准确性、实时性和储存信息的功能；

（2）系统主机与门禁控制器在线控制时，门禁控制器工作的准确性、实时性和储存信息的功能；

（3）系统主机与门禁控制器在线控制时，系统主机和门禁控制器之间的信息传输及数据加密功能；

（4）检测掉电后，系统启用备用电源应急工作的准确性、实时性和信息的存储和恢复能力；

（5）通过系统主机、门禁控制器及其他控制终端，使用电子地图实时查看出入控制点的人员，并防止重复迂回出入的功能及控制开闭的功能；

（6）系统对非法强行入侵及时提醒的能力；

（7）系统对处理非法进入系统、非法操作、硬件失效等任何类型信息的及时提醒的能力；

（8）检测与本系统相关的综合安全防范管理系统、入侵提醒系统及消防系统提醒时的联动功能；以及本系统提醒时与电视查看系统的联动功能；

### 2.3.3巡检频次

每周一次。

## 2.4安全评估系统

### 2.4.1维护范围

本系统运维包括2套车辆底盘成像设备系统。

### 2.4.2巡视评估内容

### （1）定期巡视管理电脑系统是否正常。

（2）定期清理无效数据。

（3）评估车底探测器摄像头、并进行擦拭、清灰。

### 2.4.3巡检频次

每周一次。

## 2.5应急提醒系统

### 2.5.1维护范围

本系统运维包括提醒主机、双鉴探测器、紧急按钮、单防区总线模块、声光提醒器、LED条屏设备及中心管理电脑等。**本系统针对日常巡检。设备损坏维修不在本次采购范围之内。**

### 2.5.2巡视评估内容：

（1）提醒控制器三分之一的输入回路（但不小于四路）接上真实负载，其余各输入回路都接上等效负载。接通电源使受试样品处于正常警戒状态。

（2）使任一回路输入提醒信号，出现声、光提醒。再使每一回路分别输入提醒信号，应发出声、光提醒，然后撤消提醒信号并手动复位，声、光指示应消失。

（3）观察并收录受试样品声、光提醒信号，并评估提醒电压输出或输出接点。

（4）防盗提醒控制器若有声响提醒自动复位装置，则用秒表计测提醒时间。

### 2.5.3巡检频次

每月一次。

## 2.6电化教育（广播）系统

### 2.6.1维护内容

本系包括两部分组成：监区广播系统、一日播报系统。广播系统主要设备包含机房内CD/MP3机、调谐器、IP网络广播服务器、IP网络分区呼叫站、机房紧急话筒各1台。前端功放设备31台、音响喇叭357台。一日播报系统主要设备包含管理服务器2台、终端设备192台。

电化教育部分包括：管理电脑、流媒体点直播服务器核心软件1套、业务服务器管理软件1套及相关软件功能模块。

### 2.6.2巡视评估内容

（1）系统功能测试

（2）广播矩阵切换功能检测；

（3）紧急广播功能检测；

（4）功率放大器自动切换功能检测；

（5）线路、系统主机设备故障自动检测功能检测。

（6）电化教育软件功能检测。

### 2.6.3巡检频次

每月一次。

## 2.7电子巡查系统

### 2.7.1维护范围

本系统为在线式电子巡查系统，基于门禁系统，另单独设置感应式门禁系统读卡器21个。

### 2.7.2巡视评估内容：

（1）系统主机在离线的情况下，门禁控制器独立工作的准确性、实时性和储存信息的功能；

（2）系统主机与门禁控制器在线控制时，门禁控制器工作的准确性、实时性和储存信息的功能；

（3）系统主机与门禁控制器在线控制时，系统主机和门禁控制器之间的信息传输及数据加密功能；

（4）检测掉电后，系统启用备用电源应急工作的准确性、实时性和信息的存储和恢复能力；

### 2.7.3巡检频次

每月一次。

## 2.8信息集成管理系统

### 2.8.1维护范围

本系统为基于三维电子地图为基础的信息集成管理平台，包含集成一卡通服务系统、集成智能化综合管理系统、集成视频安防综合管理系统、集成计算机信息综合管理系统、三维可视化指挥管理平台等。

### 2.8.2巡视评估内容：

（1）实现对各主要安全及应用系统的运行状态评估,包括终端设备、关键节点设备、服务器及重要管理工作站等。

（2）实现对设备或系统错乱的实时查看及状态提醒,并可通过声光或语音方式对系统提醒进行提示。

（3）对设备的数据进行基本数据录入、存储、查询及报表统计功能。

（4）可以对故障设备的维护到重新启用的全过程进行保存,并可进行相应的数据分析。

（5）可以设定针对不同类型设备的维护策略,并对进行相应的保养、

（6）维护工作进行提醒及保存。

（7）可以设定设备的售后服务即将到期或过期进行提醒。

### 2.8.3巡检频次

每月一次。

## 2.9实体防护系统

### 2.9.1维护范围

本系统包含AB门互锁，2套液压防撞柱，1套人行道闸。**对液压防撞柱进行日常巡检。设备损坏维修不在本次采购范围之内。**

### 2.9.2巡视评估内容：

（1）评估AB门互锁功能。

（2）液压防撞柱油管是否由渗油、漏油。

（3）液压防撞柱升降是否错乱。

### 2.9.3巡检频次

每周一次。

## 2.10通讯指挥系统

### 2.10.1维护范围

本系统运维包括2台程控交换机，用于于分局连线、一台288路程控交换机用于所内部联系。**系统还包括基地台及若干手持电台，用于无线通讯。**

### 2.10.2巡视评估内容：

（1）密切关注机器的运行状况，及时发现各类告警信息。

（2）重大操作后，应及时拷贝和打印交换机数据库的资料，并按规定认真保管，以备急需时使用。

（3）定期评估音频配线架上的防雷器件，保安排插是否有效。防止因线路故障从其他线路引入交流电而损坏机器。

### 2.10.3巡检频次

每3月一次。

## 2.11监管信息管理系统

### 2.11.1维护范围

本系统包含综合管理平台中工作人员信息管理、人员信息管理、医疗信息录入等。

### 2.11.2巡视评估内容：

（1）实现对各主要安全及应用系统的运行状态评估,包括终端设备、关键节点设备、服务器及重要管理工作站等。

（2）可以对故障设备的维护到重新启用的全过程进行保存,并可进行相应的数据分析。

（3）可以设定针对不同类型设备的维护策略,并对进行相应的保养、维护工作进行提醒及保存。

（4）可以设定设备的售后服务即将到期或过期进行提醒。

2.11.3.巡检频次

每月一次。

## 2.12计算机网络系统及信息系统支撑平台

### 2.12.1维护范围

本系统需要维护包含一号机房内核心交换机2台，汇聚交换机15台、NTP网络时间服务器1台、虚拟化服务器3台、数据库服务器2台、应用服务器1台、业务数据库和文件存储1台、光纤交换机两台。前端分控包括接入层24口交换机45台、48口接入层交换机54台、外网24口交换机2台。

### 2.12.2巡视评估内容：

### 2.12.2.1服务器维护内容

服务器系统主要包括信息处目前在用的各类服务器：数据库服务器、应用服务器、WEB/网管/备份服务器、门户网站、防病毒服务器等。具体服务内容包括：

1. 服务器硬件状态评估
2. 服务器硬件安装与调整
3. 服务器设备事件管理服务

要求运维团队根据服务器的情况制订相应的事件管理文档，由现场服务人员对服务器发生的事件进行保存、关注与分析，通过对事件的分析，及时发现服务器中存在的潜在问题，并进行解决或提出相应的解决方案。

1. 服务器性能查看

要求运维团队每天由现场服务人员根据制定的性能评估模板对服务器的性能查看，查看的参数为服务器的CPU、memory、hdd、network，并根据各服务器的应用情况，分析出服务器性能的基本基准线。

### 2.12.2.2存储系统维护

存储系统平台主要包括：SAN存储系统（接入SAN网络的服务器客户端、SAN交换机）、磁盘阵列、磁带库等的管理和维护工作。具体服务内容包括：

* 1. 存储设备配置管理服务
  2. 备份作业评估
  3. SAN交换机日常状态评估维护
  4. 存储设备事件管理服务
  5. 备份及恢复策略制定
  6. 备份介质管理
  7. 备份软件维护
  8. 备份数据恢复

### 2.12.2.3网络、安全设备维护

网络、安全平台维护的目标是：通过网络、安全系统管理服务，降低网络设备故障率，提高网络设备的运行性能。提高监所网络运行的稳定性、可靠性，以专业化运作模式解决监所各类信息系统信息化发展的需求。需要提供故障诊断、远程支持、现场支持、软件升级、设备搬迁、网络优化、网络巡检、现场培训、技术交流、网络安全、网络建设建议等服务。具体服务内容如下：

（1）网络故障排查

（2）网络设备硬件状态评估

（3）网络流量评估

（4）安全策略配置及配置优化

（5）网络设备配置管理服务

（6）网络设备资料整理，配置参数整理

（7）网络使用状况趋势分析及建议

### 2.12.3巡检频次

每周一次。

## 2.13人员报告系统

### 2.13.1维护范围

本系统为对讲系统，其中包含对讲主机12台。室内房间内对讲分机共297台。

### 2.13.2巡视评估内容

1. 定时评估室内房间设备的对讲螺丝是否松动，排除安全隐患。
2. 定期评估机房内设备集中供电电源情况。
3. 机房中电源设备，主机设备定期清灰。

### 2.13.3巡检频次

每3月一次。

## 2.14会见管理系统

### 2.14.1维护范围

本系统位于监所围墙外，包含排队叫号机1台、36台对讲机话机、2台音频收录主机、及1台语音存档服务器。

### 2.14.2巡视评估内容

### （1）定时对讲设备对讲螺丝是否松动，排除安全隐患。

### （2）定期评估机房内设备集中供电电源情况。

（3）对音频收录服务器进行定期清理，维护。

### 2.14.3巡检频次

每3月一次。

## 

## 2.15综合布线系统

### 2.15.1维护范围

本系统包含监所范围内所有语音点、数据点。

### 2.15.2巡视评估内容

（1）常规保养服务，及时、及早发现设备的老化或损坏及时上报采购人并备好相关配件且征得采购人批准后予以更换。

（2）每季度一次对设备作必要的清扫。

（3）每月一次对设备内主要部件进行动态测试。

（4）提供系统配置变更优化等技术支持。

（5）综合布线系统改造及其他技术支持等相关配合工作。

（6）根据信息点的编号，分别将编号评估网络信息接口和语音接口，并统一建立信息点数据。通过对监所的调研和了解，对各办公室的信息点做出适当调整和数据的修改。

（7）所内如有新要求，做好配合工作，包括楼层交换机调试、桌面跳线等。

（8）要求运维团队现场服务人员做好定期对网络信息点、配线架、理线架、终端模块的巡检工作。

（9）提供驻场服务。

（10）提供应急响应服务，并明确响应时间。

### 2.15.3巡检频次

每月一次。

## 2.16楼宇设备自动化管理系统

### 2.16.2维护范围

本系统包含管理服务器，Lon网络适配器9台，前端42个压差开关，16个液位开关。

### 2.16.3巡视评估内容

（1）常规保养服务，及时、及早发现设备的老化或损坏及时上报采购人并备好相关配件且征得采购人批准后予以更换。

（2）每月一次对设备/布线机柜作必要的清扫。

（3）每月一次对设备内主要部件进行动态测试。

（4）系统配置变更优化等技术支持。

### 2.16.4巡检频次

每月一次。

## 2.17多功能会议系统运维

### 2.17.1维护范围

本系统包含所有会议室，其中包含投影仪，电动幕、主音响、辅助音响、数字会议主控机、主席机话筒、代表机话筒、中控主机（带IPAD接口）、调音台、吸顶音响、吸顶音箱功等设备。

### 2.17.2巡视评估内容

（1）常规保养服务，及时、及早发现设备的老化或损坏及时上报采购人并备好相关配件且征得采购人批准后予以更换。

（2）每月一次对设备/布线机柜作必要的清扫。

（3）每月一次对设备内主要部件进行动态测试。

（4）系统配置变更优化等技术支持。

### 2.17.3巡检频次

每月一次。

## 2.18信息发布与公告系统

### 2.18.1维护范围

本系统包含19套多媒体控制器及配套软件、室外双色LED显示屏1套、47寸拼接屏4台及公告屏。

### 2.18.2巡视评估内容

（1）定时评估设备的螺丝是否松动，排除安全隐患。

（2）定期评估对多媒体控制设备系统运行情况，及时软件更新。

（3）定期评估机房内设备集中供电电源情况。

（4）机房中电源设备，主机设备定期清灰。

### 2.18.3巡检频次

每月一次。

## 2.19机房与电源工程

### 2.19.1电脑、服务器终端及软件运维服务

### 2.19.1.1巡视评估内容

主要包括监所工作人员的台式电脑、笔记本电脑、服务器等具体维护内容为：

（1）运维人员需进行内网安全培训

（2）操作系统安装维护及补丁安装

● 对终端用户的计算机的操作系统的安装与维护请求进行响应；（操作系统安装介质由信息处提供）

● 对终端用户的计算机的操作系统的补丁安装；

● 在重装前协助终端用户进行计算机数据的备份。

（3）终端防病毒软件安装及升级

● 对终端计算机的防病毒软件故障进行现场处理与解决；

● 对其他用户的防病毒软件进行电话技术支持与问题解决。

（4）终端网络接入调整

● 对终端计算机的网络连接的调整（不包括布线）。

（5）终端事件评估及排查

● 对终端计算机的安全事件进行故障定位与排查；

● 对终端计算机的故障事件进行故障定位与排查。

（6）计算机使用规范

● 制定计算机的使用规范，使用规范主要包括计算机的使用注意事项、U盘的使用注意事项、计算机使用的一些小常识等，该规范主要是帮助用户了解计算机的使用常识与技巧，减少故障的发生频率。该规范可做成相应的贴示张贴在终端用户计算机的显示器或机箱上。

（7）计算机安装操作规范

● 计算机安装规范主要是对终端用户的计算机安装过程进行规范，规定相应的文件备份地点、分区大小、补丁安装、安全加固、软件安装等方面。通过制定相应的计算机安装操作规范，以规范与保证服务人员在服务过程中的服务质量。

（8）内容与报告

● 计算机使用规范（贴示）；

● 计算机安装操作规范；

● 服务确认单；

● 电话支持保存单；

● 故障处理报告。

### 2.19.1.2巡检频次

每月一次。

### 2.19.2供配电系统

供配电系统是指通过电源由多种配电设备(或元件)和配电设施所组成直接向终端用户分配电能的一个电力网络系统。是对低压配电柜、UPS系统等的统称。**其中配电箱只包含例行巡检，如有问题统一上报。**

### 2.19.2.1巡视评估内容

（1）配电室环境温度、洁净度，注意有无异味、错误声响等；

（2）查看各个开关的仪表显示应正常；

（3）查看各开关状态确认无误；

（4）评估各开关有无错误声响、变形；

（5）用点温仪测量开关温度并保存；

（6）评估变压器温度、声音、电压、电流、风机启动有无错误；

（7）日常巡检工作由值班人员进行，巡检状况应保存在《日常巡检内容表中》；

### 2.19.2.2巡检频次

每周一次。

### 2.19.3 UPS系统

UPS是以逆变器为主要组成部分的恒压恒频的交流供电设备。本项目位于二号机房，内有两台200KVA的UPS,后备供电为2小时。

### 2.19.3.1日常巡检

（1）评估卫生环境、温湿度状况；

（2）评估UPS运行状态，保存各种运行数据，包括电压、电流、频率、功率、带载率等；

（3）观察UPS风扇有无异响，运行是否正常；

（4）观察UPS主机内部有无异响、震动；

（5）观察UPS输入、输出柜各进出线开关状态(评估项同普通开关柜)；

（6）观察电池外观有无明显鼓胀、渗液或开裂；

（7）日常巡检工作由值班人员进行，巡检状况应保存在《日常巡检内容表中》；

### 2.19.3.2月维护

（1）除进行日常评估之外，还应评估UPS通风风扇是否完好，风扇电机无卡死、抱轴情况，风扇扇叶完好无损。

（2）风扇滤网干净，无灰尘堆积，发现不合格及时更换。

（3）保存UPS电压、电流、负载率相关参数。

（4）评估UPS提醒情况，将UPS提醒内容统计分析，判断UPS本身是否存在问题。

（5）测量并保存电池组内阻、静态电压。

（6）分包服务负责人填写《UPS系统维护内容》。

### 2.19.3.3季度维护(主要进行放电测试)

（1）除进行月维护的项目外，还应对UPS的电池进行放电。

（2）电池组应放电至额定容量的60~70%，并保存放电后再次充满时的后备时间。

（3）不可同时对相同负荷的两路UPS进行放电，且放电测试间隔应大于48小时。

（4）分包服务负责人填写《UPS系统维护内容》。

### 2.19.3.4半年维护

（1）除进行季度评估的项目外，还应对UPS设备进行整体除尘。

（2）除尘应使用真空式吹风机，不能使用湿抹布。

（3）分包服务负责人填写《UPS系统维护内容》。

### 2.19.3.5年检维护(主要进行电气部件紧固操作)

（1）除进行UPS半年检的项目之外，还应对整体UPS设备进行紧固操作。

（2）联系UPS厂家对UPS的内部参数进行校对，对内部器件进行评估测试。

（3）年检操作必须关机进行，关机后应对UPS内部进行放电操作。

（4）由于旁路仍有部分带电，应对带电部分作出明显标记，以警示维护人员。

（5）分包服务负责人填写《UPS系统维护内容》。

### 2.19.4精密空调系统

机房精密空调是针对现代电子设备机房设计的专用空调，它的工作精度和可靠性较高。一号机房内2台精密空调。**本次招标空调部分包含例行巡检，如有问题及时上报。**

### 2.19.4.1日常巡检内容

（1）保存设备机房内的回风温、湿度；

（2）查看空调机有无异响；

（3）制冷剂充注量是否合适(可以通过观察视液镜中的液体，无气泡或有少许气泡为充注量合适)；

（4）日常巡检工作由值班人员进行，巡检状况应保存在《日常巡检内容表》。

### 2.19.4.2日常巡检频次

每日一次。

## 2.20室内房间门状态提醒系统

本系统运维包括提醒主机8台，桌面显示终端8台及142个铁门门磁。

## 2.20.1日常巡检内容

（1）检测内部门开合状态是否正常。

（2）提醒主机状态是否正常。

（3）显示终端提醒信号是否错误。

## 2.20.2日常巡检频次

每周一次。

## 2.21室内精模三维地图应用系统

本系统运维包括三维地图模型及部分功能，如三维巡视功能，视频联动功能、建筑物快速定位功能等。

## 2.21.1日常巡检内容

（1）三维地图服务器的维护。

（2）三维巡视功能是否错误。

（3）视频联动功能是否错误。

（4）建筑物快速定位功能是否错误。

## 2.21.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.22监仓一体机系统

本系统运维包括监所内部的监仓一体机维护，其中包括监仓一体机日常硬件维护及软件更新。

## 2.22.1日常巡检内容

（1）监仓一体机服务器维护及修复。

（2）监仓一体机设备维护及修复。

（3）软件更新及修复。

## 2.22.2日常巡检频次

每两周一次。

## 2.23内部监外屏系统

本系统运维包括监所内部外的一体机维护，其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.23.1日常巡检内容

（1）监外屏一体机服务器维护。

（2）监外屏一体机设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.23.2日常巡检频次

每两周一次。

## 2.24监所行为管理系统

本系统运维包括监所室内的行为管理系统维护，54个前端探测器，5个分区模块，其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.24.1日常巡检内容

（1）监所行为管理系统服务器维护。

（2）监所行为管理系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.24.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.25监区AB门识别系统

本系统运维包括监所AB门识别系统维护，其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.25.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.25.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.26 RFID人员管理系统

本系统运维RFID人员管理系统维护，其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.26.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.26.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.27人员关注摄像机系统

本系统运维包括监所人员关注摄像机系统维护，其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.27.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.27.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.28硬件管理平台

本系统运维包括硬件管理平台系统维护。其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.28.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.28.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.29人员分布观察系统

本系统运维包括人员分布观察系统维护。其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.29.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.29.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.30人员数字相片采集系统

本系统运维包括人员数字相片采集系统维护。其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.30.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.30.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.31远程律师视频会见系统

本系统运维包括远程律师视频会见系统维护，其中包括日常硬件维护及软件更新。

## 2.31.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.31.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.32大院正门识别系统

本系统运维包括大院正门识别系统维护。其中包括前端摄像机设备、分析服务器、面部服务器等设备维护及软件更新。

## 2.32.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.32.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.33监所提示系统

## 2.33.1维护范围

本系统运维包括监所提示系统维护。其中包括前端传感器等设备维护及软件更新。

## 2.33.2日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备维护。

（3）软件更新及修复。

## 2.33.3日常巡检频次

每月一次。

## 2.34电子设备管理和电控联动人行道闸巡检

## 2.34.1维护范围

对电子设备管理和电控联动人行道闸进行定期巡检。

## 2.34.2巡视评估内容

（1）电子设备检测功能是否正常。

（2）人行道闸摆门功能是否正常。

（3）联动功能是否正常。

## 2.34.3巡检频次

每月一次。

## 2.35灯控系统软件

灯光控制系统管理软件维护，其中包括硬件的巡检及软件维护。

## 2.35.1日常巡检内容

（1）系统服务器维护。

（2）系统设备巡检。

（3）软件更新及修复。

## 2.35.2日常巡检频次

每月一次。

## 2.36服务流程要求

## 2.36.1主动式服务

（1）定期预防性维护服务

维护团队根据系统维护服务计划或用户要求为用户提供定期预防性维护服务。此类服务是有计划有步骤进行的，目的是为了提高系统的可使用率和高可靠性，把系统故障的可能性降低到最低。在硬件维护方面，要求维护团队工程师定期进行一次现场例行评估，为用户维护硬件设备，并为用户替换工作故障的部件、设备，以避免系统崩溃的情况发生，防患于未然。在系统服务方面，投标方应指定预防性服务级别，安装预防性PTF软件(补丁软件)检测系统运行状况，解决系统软件问题，使用户的系统保持良好的运行状况。

（2）系统运行健康评估

维护团队对主要系统（如安防类系统）应提供一月一次的系统运行健康评估，按计划由专家定期对主机系统性能进行诊断，根据结果出具性能诊断报告，并征得用户同意后调整系统参数，使系统始终在最佳状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

（3）系统运行状况分析

每季一次对系统的运行状况分析。提供本项目各系统设备和服务器设备运行状态和性能的分析、评估服务，以提高系统的可靠性、可用性和整体性能。每年一次向用户提交详细的系统可用性、安全性、运行状况分析等预防性维护策略、报告和总结。

## 2.36.2纠错性维护/维修服务

维护团队应提供电话技术支持服务或到场维修服务。在部件服务方面，维护团队应及时确认故障原因，并更换故障部件，恢复系统正常运行。解决系统软件问题，恢复系统软件正常运行，作系统备份，递交系统评估报告等。

（1）要求评估设备的运行情况，因为施工性故障等客观原因导致暂时不能维修的，需书面告知维修方案及维修计划，待用户批准后，尽快修复。

（2）每次巡检需制作巡检台账，以供用户方及监理方进行审核、评估，并按要求归档。

（3）实时动态查看功能正常。可以通过模拟键盘或多媒体工作站实现视频查看系统的五大功能的操作：同时实现实时监看、云台摄像机和球机的PTZ平移缩放控制、音视频存档管理、画面存档回放以及画面存档存储内容。查看图像清晰、无雪花，提醒输入、输出和联动功能正常。

（4）需对视频安防部分设备每周一次进行巡检，评估设备是否运行正常，确保系统稳定。

（5）评估各音频收录点的声音收录是否正常清楚。

（6）评估接入画面存档设备的视频信号是否正常。

（7）评估硬盘画面存档机和集中存储设备是否正常画面存档。

（8）评估视频图像是否清晰正常。

（9）每季度一次对机房内的“维护范围”设备进行清洁保养工作。

（10）电话服务：维护单位维护人员通过固定电话或手机方式解答技术问题和常见系统故障。

（11）要求在接到通过电话、信函、传真、电子邮件、网上提交等方式提出关于软件的服务请求后，在4小时之内给予响应并安排提供现场服务。

（12）在国定节假日期前，对“维护范围”内设备进行巡检及维护维修，重点评估设备运行情况、设备安装牢固性以及软件各功能实现稳定性，尽量避免和降低外界环境对设备的破坏，发现问题及时解决，必要时应派专人提供应急保障和抢修，以确保节假日时期设备可靠运行。

## 2.36.3备品备件管理

（1）项目运维人员，应负责制定备品备件管理办法，确定备品备件管理模式和流程。

（2）报价单位应安排专人指导维护人员对备品备件管理工作。

（3）报价单位要求全面了解仓库内备件的库存和使用情况，指导运维人员维护、管理。

（4）报价单位应协调备品备件调拨等。

## 2.36.3.1备品备件清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **单位** | **备注** |
|
| **主要备件设备清单** |  |  |  |
| 1 | NVR | 台 |  |
| 2 | 查看系统对接主机 | 台 |  |
| 3 | 查看系统管理主机 | 台 |  |
| 4 | 查看硬盘（企业级） | 个 |  |
| 5 | 集中供电电源（AC24V） | 个 |  |
| 5 | 外场以太网光端机 | 台 |  |
| 6 | 同步录音录像主机 | 台 |  |
| 7 | 可编程液晶键盘 | 台 |  |
| 8 | 单防区模块 | 只 |  |
| 9 | 高清枪型(B) | 台 |  |
| 10 | 高清枪形（宽动态）(C) | 台 |  |
| 11 | 高清枪型（低照度）(D) | 台 |  |
| 12 | 防暴高清半球摄像机（720P）(A) | 台 |  |
| 13 | 防暴球形摄像机（720P）(E) | 台 |  |
| 14 | 高清球形摄像机(F) | 台 |  |
| 15 | 二百万像素高清镜头 | 个 |  |
| 16 | 三百万像素高清镜头 | 个 |  |
| 17 | 室内护罩1 | 个 |  |
| 18 | 室内护罩2 | 个 |  |
| 19 | 室外护罩 | 个 |  |
| 20 | 防暴拾音器 | 台 |  |
| 21 | AC220V转DC12V开关电源 | 个 |  |
| 22 | AC220V转AC24V开关电源 | 个 |  |
| 23 | 集中供电电源（DC12V） | 个 |  |
| 24 | 集中供电电源（AC24V） | 个 |  |
| 25 | 高清视频解码器 | 台 |  |
| 26 | 查看键盘 | 个 |  |
| 27 | 温湿度显示屏 | 个 |  |
| 28 | 问话业务管理系统 | 套 |  |
| 29 | 智能分析服务器 | 台 |  |
| 30 | 外场以太网光端机 | 台 |  |
| 31 | 外场以太网光端机箱 | 台 |  |
| 32 | 音视频查看系统管理服务器 | 台 |  |
| 33 | 4门门禁控制器 | 套 |  |
| 34 | 感应读卡机 | 套 |  |
| 35 | 串口扩展卡 | 套 |  |
| 36 | 后备电池 | 套 |  |
| 37 | 探测器电源 | 套 |  |
| 38 | LED条屏 | 套 |  |
| 39 | 呼叫话筒 | 套 |  |
| 40 | 250W功放 | 套 |  |
| 41 | 1\*120W功放 | 套 |  |
| 42 | 240W功放 | 套 |  |
| 43 | 350W功放 | 套 |  |
| 44 | 天花喇叭 | 套 |  |
| 45 | 汇聚交换机S5700-28C-SI-AC | 台 |  |
| 46 | ES5D000X2S00 | 块 |  |
| 47 | ES0W2PSA0150 | 块 |  |
| 48 | S5710-28C-EI-AC | 块 |  |
| 49 | 8端口千兆SFP接口板 | 块 |  |
| 50 | 接入交换机S5700-28P-LI-AC | 台 |  |
| 51 | S5700-52P-LI-AC | 台 |  |
| 52 | 单模模块 | 块 |  |
| 53 | 指挥对讲主机 | 台 |  |
| 54 | 监所对讲分机 | 台 |  |
| 55 | 机架式供电电源 | 台 |  |
| 56 | 六类信息模块 | 个 |  |
| 57 | 六类跳线 | 条 |  |
| 58 | 六类双绞线 | 箱 |  |
| 59 | 24口六类非屏蔽配线架 | 套 |  |
| 60 | 蓄电池DJM12100S | 块 |  |
| 61 | 蓄电池 | 块 |  |
| 62 | 46寸液晶拼接屏 | 台 |  |
| 63 | 43寸查看电视屏 | 台 |  |
| 64 | 一日播报机顶盒 | 台 |  |
| 65 | 监仓一体机 | 台 |  |
| 66 | 漏水提醒控制器 | 台 |  |
| 67 | 4m引出线 | 根 |  |
| 68 | 终止端 | 个 |  |
| 69 | 15m感应绳 | 根 |  |
| 70 | 固定胶贴 | 袋 |  |
| 71 | 工业电源 | 个 |  |
| 72 | 信号收录箱 | 只 |  |
| 73 | 串口网络服务器 | 套 |  |
| 74 | 备注 | 袋 |  |
| 75 | 工程师加班费 | 人/天 | 节假日三倍，半天200/人 |

备注：

（1）清单中所列项目为常用备品配件设备，超出清单外损坏设备需上报使用方、工程监理、造价监理审核。

（2）此次备品备件清单作为参考，报价单位可根据实际情况进行调整。报价单位所提供备件需要与原系统兼容，清单中品牌型号为原系统品牌，仅供参考。

（3）根据每年测算，本次上述备品备件预留费用为65万，即供应商针对备品备件的总报价不得超过65万元。此项费用必须包含于项目投标总价中且不得超过已经公布的预算金额，即人民币190万元，采购人将不再另行支付与之相关的任何费用。

（4）实际金额以审计为准，备品备件数量以运维期间实际结算为准。

## 2.36.4服务队伍要求

要求维护团队拥有强大的技术支持力量，拥有稳定的专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系。

**运维期内需提供2名技术人员进行驻场服务。**

现场服务人员负责网络的查看、简单故障的解决，接听技术热线。

主要指现场值守服务，维护团队需要指派2名资深服务技术服务工程师长期值守在监所现场，负责对现场设备运行状态进行观察、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障。

现场服务人员按照计划对现场工作终端、楼层设备、机房及机房设备等进行例行巡检。

技术专家负责重大故障的处理，定期对运行情况进行分析，并提出整改或优化方案和建议。

**3、保密要求、知识产权、工作纪律要求**

3.1 合同签订时，甲乙双方应签订保密协议，双方均有保密义务。

3.2 保密期限由保密内容提供方确定，保密期限届满后，保密内容公开时，应书面征得保密内容提供方同意。

3.3 委托开发软件的知识产权归委托方所有。供应商交付使用的信息系统已享有知识产权的，使用方可在合同文件明确的范围内自主使用。信息系统中所有文档资料和数据、收集和储存的个人信息所有权均属于使用方，未经使用方允许不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁。

3.4 供应商应在建设工作期间保证参与项目的技术人员的相对固定，不得随意调换。如确有原因需要调换的，需提前一个月向业主方提出并备案，经业主方同意后方可调换。供应商应对技术人员调换的交接工作进行严格管理，确保数据不外泄、工作界面不留空白。

3.5供应商应需安排安全员1人，安全员需具备注册安全工程师证书，负责落实现场安全管理、安全检查及安全培训工作，安全员现场工作时间每月不得少于1天。

3.6 供应商应参加业主方组织项目负责人及相关技术人员进行安全保密教育，并记录学习情况。所有参与项目的技术人员均应参加学习并在学习记录上签字。

3.7遵守以下相关条款：

（场所管理）合作单位及其技术人员未经允许，不得擅自进入工作人员办公区域、业务机房等重要场所。

（设备管理）合作单位及其技术人员未经允许，不得使用内网计算机和涉密计算机单机，严禁将自己携带的计算机联入内网络和可存储内部秘密（含）以上密级信息的各类计算机、复印机、速印机等设备，特殊场合未经允许不得擅自携带电子产品（如手机、电脑、PAD等）进入。

（禁止行为）合作单位及其技术人员获得工作人员授权使用指定的内网计算机时，须由工作人员全程陪同，并严格遵守以下规定：

（一）不得违反禁止“一机两用”的有关规定，不得擅自删除监控程序、逃避监控、扰乱上网注册工作。

（二）不得使用工作人员的数字身份证书访问内部业务系统，如确需使用的，必须由工作人员亲自使用证书进行操作。

（三）不得擅自使用自带的移动存储介质或擅自开设FTP、共享文件夹在内网计算机上进行文件拷贝与传递。

（四）不得使用内网计算机玩游戏、聊天或从事其它与本职工作无关的活动。

（五）不得浏览、访问与本职工作无关的内部网站（页），不得尝试登录或使用与本职工作无关的内部业务系统。

（六）严禁将内网上发布的各类内部信息通过下载、打印等方式带出公安机关。

（七）禁止使用点对点（P2P）文件共享类软件（如BitTorrent、BitComet、BitSpirit、eMule、eDonkey、Kazaa、WinMx、迅雷等软件）进行数据下载。

（八）不得擅自对内部业务用计算机重新安装或加装操作系统，不得安装黑客类工具。

（九）不得编制或故意传播破坏计算机功能、破坏信息数据的病毒，或者恶意攻击、删改各类信息网站和信息系统数据。

（十）不得随意拍摄、传播工作中涉及的图像、图片、文件等信息。

（十一）不得使用正在开发或业主提供的工具查询与工作无关的信息。

（十二）不得有其它违反党纪、政纪、社会公德、职业道德的网上行为。

（操作管理）合作单位及其技术人员不得使用远程拨号上内网方式进行系统维护、软件开发、设备调试等工作，只允许在项目建设单位指定的区域内使用专用设备进行操作，并由内部工作人员全程陪同。

（保密责任）对于内部工作秘密（含）以上的事项，合作单位及其技术人员应当做到不该问的不问，不该说的不说，并且在知悉秘密事项的情况下自觉负有保密义务，不得以任何形式泄露给无关人员。

**4、总体运维制度、售后服务、质保要求及违约罚则**

4.1日常运维服务要求

4.1.1按照巡检周期出具分析报告和巡检报告，包括各子系统整体功能检测报告，巡检内容包括各系统设备的运行状态以及各系统功能性能，各系统软件配置参数修改前及时做好备份，并对备份文件的命名、存放规范管理。

4.1.2运维过程中出现设备维修或更换需第一时间通知采购人及工程监理到现场，根据故障原因提交维修意见，经采购人和监理方同意方可更换。设备若需出所维修需提交出所申请，维修设备需严格遵守保密要求。

4.1.3每季度对各系统设备进行现场巡检和清洁保养工作，设备除尘清理、线缆整理及分类备注等工作。每半年书面上报养护报告并召开分析会，与会人员包括运维单位、工程监理、使用单位等。对保养维护和维修巡检工作进行总结，说明维修保养过程中碰到的问题、症状、对故障的判断、处理的方法、保养维修后的工作状态以及备品备件使用情况等，对维护保养和维修巡检工作进行评判。

4.1.4维护周期结束必须出具年度维护总结报告。

4.2响应时间要求

4.2.1一般故障服务：提供7\*24小时全天候故障服务，接到业主方故障报修电话后，系统维修工程师采用电话进行故障排摸，保证系统在最短时间内得到修复。对于电话指导不能排除的故障，须在2小时内派相关专业维修工程师到现场进行检修，并要求在1小时内修复，如不能在2小时内修复的应出具书面报告说明情况并提交解决方案。具体响应时间根据各系统实际情况决定。

4.2.2应急故障服务：提供7\*24小时全天候应急故障服务，对于紧急故障，接到报修后，携带相关工具和装备，2小时内赶到现场，并在2小时内修复，恢复系统正常运行。如不能在2小时内修复的应出具书面报告说明情况并提交解决方案。具体响应时间根据各系统实际情况决定。

## 4.2.3设备维修与备件更换：当系统出现故障时，接到申报后应在4小时内到达现场进行处理。故障需在2小时内予以排除。对损坏的设备应当在2个工作日内送厂维修，并督促厂家及时进行修复，损坏的设备维修周期一般不应超过15天。如长时间无法修复，需提交详细的情况说明。

## 4.2.4特大故障排除：当系统出现特大故障时，需在24小时内修复。如24小时内无法完成修复，需提前出具书面报告说明情况并提交解决方案。

### 4.3其他时间及夜间服务

## 4.3.1当系统在非工作日出现错误时，维护团队现场人员将在2小时内赶赴现场并排除系统普通故障，特大故障将在24小时内处理完毕。

## 4.3.2具体联系方式包括：通过维护团队提供的7×24小时响应服务热线；现场维护人员通过移动通信网络（当运维管理系统具备短信故障提醒通知功能时）接收到系统提醒信息；或维护人员接到服务请求电话时。

### 4.4临时保障服务

当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，维护团队须在需要保障服务的前三天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，以做到万无一失。

### 4.5月度评估

每月对各系统及设备进行评估，进行安全系统、防病毒系统评估，进行漏洞扫描，并对评估中存在的故障及安全隐患进行处理。每月第一周向用户单位提交上月的《月度巡检报告》，报请用户单位审批签署。

### 4.6季度评估

每季度对由维护团队的专业维护队伍对所有设备进行安全评估和风险分析，提交完整的安全状况评估报告，分析存在的安全漏洞情况，提出《整改方案和建议》。

### 4.7年度评估

每年由维护团队组织相关的专家（含硬件和软件）对整个系统进行安全评估，对每个硬件设备使用状态进行风险评估，并对下一年可能存在的问题进行风险预测，对风险设备的状态出具使用报告。

### 4.8资源配置

工具配置：本项目需要的维护工具、专业工具以及劳防工具要求由运维单位自备，要求运维单位提供清单，不计入总价。

备件配置：要求保证备品备件充足，每月更新备品备件库，确保维修、抢修能按时完成。若硬件出现故障，维护方负责更换及维修，保证系统的正常运行，备件到货时间需满足系统稳定要求，不得因备件的采购时间影响系统的正常运行。各系统提供的备件要求不同。

4.9运维管理制度

4.9.1维护咨询服务

要求提供联系专线，随时解答用户技术咨询，帮助用户解决软件、硬件使用过程中遇到的相关问题。

## 4.9.2长期制度

要求运维单位建立完善的设备维护工作管理制度和保障体系；确保和提高设备使用率，降低运行与维修成本；做好维护内容、设备维修内容以及相关的来往文件的存档工作；定期进行系统测试和评估，并根据实际情况提出合理化建议；负责提供相关系统软件的升级。

### 4.9.3安全保密制度的学习与保存

运维单位应每季度组织运维项目负责人及相关技术人员进行安全保密教育，并保存学习情况。所有参与项目的技术人员均应参加学习并在学习内容上签字。学习内容应按时向招标方提交备案归档，学习形式可由运维单位自行组织或由招标方直接组织学习，学习内容可由招标方提供。运维单位及其技术人员在工作中应严格遵守《上海公安信息化建设合作单位及技术人员安全管理暂行规定》中各项要求，如发现有违规行为，按照合同约定的责任追究条款实施。

### 4.9.4设备台账保存

运维单位负责在用户方的指导下对本项目相关各类设备及线路进行复核整理，做好固定资产的登记、更新、报废等工作，同时根据用户方的要求，做好备品备件库的出库入库登记造册工作，确保数据的及时有效准确。

每季度向业主方提交基础台帐的电子文件。在运维项目验收前需将所有基础台帐资料的电子文件和书面材料提交业主方归档。

### 4.9.5运维技术人员的保障要求

运维单位应在运维工作期间保证参与项目的技术人员的相对固定，不得随意调换。如确有原因需要调换的，需提前一个月向业主方提出并备案，经业主方同意后方可调换。运维单位应对技术人员调换的交接工作进行严格管理，确保数据不外泄、工作界面不留空白。

### 4.9.6工程监理全程参与管理

本项运维工作由工程监理全程参与关注，工作内容与工作质量由业主方和工程监理共同监管。运维单位需按照工程监理要求按时提交工作文档。

### 4.9.7运维合规

本年度运维工作需符合《长宁分局信息化设备及系统运维管理规定》的相关要求：

（1）驻场人员培训

（2）运维单位需要对运维人员进行每日考勤，并且每月定时提供采购人。

（3）运维人员安全、保密等培训教育，主要内容如下：

（4）安全知识

（5）劳保用品使用

（6）安全标志

（7）危险化学品使用

（8）高空作业与移动脚手架

（9）消防管理

（10）特种作业管理

（11）临时用电

（12）文明施工

（13）急救和应急措施

（14）信息安全及保密

### 4.10服务期与质保期

本次项目运维周期为1年。运维期从2025年7月1日开始，2026年6月30日截止，运维单位应承诺本次项目服务期针对上述子系统提供维保服务.本项目提供的硬件设备（备品备件和升级改造用的设备）质保3年，本项目所涉及设备应提供故障硬盘不返还免费换新服务。

文件资料管理、保管措施

运维单位应承诺负责在用户方的指导下对本项目相关各类设备及线路进行复核整理，做好固定资产的登记、更新、报废等工作，同时根据用户的要求，做好备品备件库的出库入库登记造册工作，确保数据的及时有效准确。

每个月通过运维管理平台导出运维数据，如周故障统计，月故障统计，故障修复率，平均故障解决周期，备件使用周转率等。

每季度向业主方提交基础台帐的电子文件。在运维项目验收前将所有基础台帐资料的电子文件和书面材料提交业主方归档。

4.11违约与罚则

4.11.1 绩效考核要求

在履行本项目的过程中若因乙方违反维护需求未提供合格的维护服务导致甲方考核扣分或发生重大事故，每发生一次，甲方有权根据问题影响的严重程度按合同总额的0.1%-1%扣除。

4.11.2 服务过失整改与罚则

按照分局整体运维要求，无特殊原因超时的工单（包括接单超时、应急响应/设备维修/故障处理超时、工作记录提交超时等），每个工单（不含重复点位）扣除500元人民币，每个黑名工单扣除2000元人民币。

根据运维管理规定、运维流程的要求，运维单位在运维工作期间，未按照合同要求完成相应工作（包括考核指标不达标、漏洞未按时修复、基础资料提交不完整、文档提交不及时、安全管理混乱等），招标方将会同运维监理视情节严重程度向运维单位予以警告或扣除运维费用，并开具整改通知书。

4.11.3人员过失整改与罚则

运维（建设）单位技术人员故意违反安全管理规定，或多次过失违反安全管理规定的，应当责令其工作单位将其带回，依照有关规定进行处罚，招标方将会同运维监理视情节严重程度向运维单位予以警告或扣除运维费用，并开具整改通知书。情节严重的应根据国家有关法律、法规，追究相应的法律责任，并另行安排技术人员顶替其工作；运维单位违反安全管理规定的，业主方有权依照有关规定进行处罚，情节严重的应立即终止合同，并根据国家有关法律、法规追究相应责任，取消今后项目合作建设的资格。

4.11.4事故与财产损失罚则

在履行本项目的过程中若因乙方违反操作规范而导致事故发生，则乙方及时予以整改，并承担整改所需的费用。如果发生事故与财产损失，则甲乙双方友好协商解决或委托第三方具有事故认定资质的单位进行事故原因鉴定，乙方按认可的鉴定情况承担责任，乙方所承担的赔偿数额将按协商或鉴定结论中乙方应承担责任比例来计算，赔偿数额等于（责任比例\*整改费用全额），因为甲方等单位的客观条件限制和在项目中的行为引起的责任，乙方免责。

运维（建设）单位因4.11违约与罚则中所述事项被开具整改通知书的。首次收到整改通知书后，中标单位应于两个工作日内提交整改报告并落实整改要求；第二次收到整改通知书后，中标单位除上述要求外，扣除运维费用3000元；三次以上（含三次）收到整改通知书，每次扣除运维费用5000元，同时招标方可正式书面函告中标单位，并有权终止运维合同，取消中标方今后参与分局各项运维（建设）工作的资格。

**5、付款方式**

（1）合同签订后，采购人向成交人支付合同金额的30%；

（2）运维周期过半，提交阶段性验收报告后，采购人向成交人支付合同金额的30%；

（3）运维期结束，提交年度运维总结报告后，采购人向成交人支付合同金额的20%；

（4）年度结算审计后，采购人按审定价支付余款。

注:如出现逾期支付相关费用等情况，采购人将支付成交单位相应利息，如对成交单位造成损失的，依法给予成交单位相关补偿。

由于采购人的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，成交方不承担违约责任。