长宁区建管委交通中心交通诱导系统运营维护服务竞争性磋商项目需求文件​

一、项目背景​

交通诱导屏作为交通管理系统的重要组成部分，在实时路况信息发布、交通疏导、出行引导等方面发挥着关键作用。为保障辖区内交通诱导屏的持续、稳定、高效运行，及时处理各类故障，提升交通管理水平，现需采购专业的运维服务。​

二、采购目的​

通过引入专业的运维服务团队，确保交通诱导屏设备完好率达到98%以上，保障信息发布的及时性、准确性和有效性，为公众出行提供可靠指引，缓解交通拥堵，提高道路通行效率。​

三、运维服务范围​

本次运维服务涵盖辖区内所有127处交通诱导屏，包括但不限于道路交叉口、城市主干道等位置安装的诱导屏，分类如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备类型 | 设备数量 | 备 注 |
| 1 | LED全彩屏 | 33 |  |
| 2 | 二级屏 | 39 |  |
| 3 | 三级屏 | 55 |  |

​

四、运维服务内容​

1. **日常巡检​**

* 每周至少进行一次全面巡检，检查诱导屏的显示效果（如有无黑屏、花屏、闪烁等现象）、设备外观（如有无破损、污渍、松动等情况）、线路连接（如有无脱落、老化、短路等问题）、控制设备运行状态等。​
* 每次巡检需详细记录巡检情况，形成巡检报告，包括设备编号、巡检时间、存在问题、处理建议等内容。​

1. **清洁保养​**

* 每月对诱导屏进行一次清洁，清除屏幕表面的灰尘、污渍等，确保显示清晰。​
* 每季度对设备内部进行一次除尘保养，检查散热系统是否正常，确保设备散热良好。​

1. **故障维修​**

* 接到故障通知后，维修人员需在1小时内响应， 2小时内到达现场进行处理。​
* 对于一般性故障（如线路接触不良、小部件损坏等），需在2小时内修复；对于重大故障（如屏幕大面积损坏、控制主板故障等），需在8小时内提供解决方案，并尽快组织维修，确保在48小时内恢复正常运行。​
* 维修过程中需更换的零部件必须是原厂正品或经甲方认可的合格产品，且更换下来的废旧零部件需交由甲方处理。​

1. **软件维护​**

* 定期对诱导屏的控制软件、操作系统等进行检查和升级，确保软件运行稳定，功能正常。​
* 保障信息发布系统的正常运行，协助甲方进行信息发布操作，及时解决信息发布过程中出现的软件问题。​

1. **应急保障​**

* 在恶劣天气（如暴雨、大风、高温、严寒等）、重大活动、节假日等特殊时期，增加巡检频次，做好应急准备工作。​
* 如遇突发故障，需优先处理，确保诱导屏在最短时间内恢复正常运行，保障交通秩序。​

1. **费用代缴**

* 所有设施涉及的网络与通信产生的费用。​
* 所有设施涉及的用电费用的缴纳。

1. **设施改造​**

* 交通诱导设施老旧电缆及管线的改造。​
* 交通诱导设施老旧显示屏显示组件换新及改造。​
* 交通诱导设施控制系统及功能改造

五、服务要求​

1. **服务团队​**

* 运维服务团队需配备足够数量的专业技术人员，所有技术人员需具备2年以上交通诱导屏运维经验，持有相关职业资格证书。​
* 团队需设立专门的负责人，负责与甲方的沟通协调、运维工作的安排与监督等事宜。​
* 技术人员需熟悉所运维诱导屏的设备性能、工作原理、维修方法等，能够熟练处理各类常见故障和突发问题。​

1. **响应机制​**

* 建立 24 小时故障报修热线，确保甲方能够随时联系到运维人员。​
* 建立完善的故障处理流程和应急预案，确保故障得到及时、有效的处理。​

1. **报告制度​**

* 每月向甲方提交一份运维服务月报，内容包括本月巡检情况、故障处理情况、设备运行状态分析、下月工作计划等。​
* 每季度提交一份季度运维报告，每年提交一份年度运维总结报告，全面总结运维工作情况，提出改进建议。​

1. **保密要求​**

运维服务过程中需对涉及的相关信息保密：

* **核心参数信息**：包括诱导屏的硬件配置（如芯片型号、内存容量、处理器性能等）、技术指标（如亮度调节阈值、信号接收灵敏度、抗干扰参数等）。
* **安装与布局信息**：涵盖诱导屏的具体安装位置（精确到经纬度）、数量分布、安装方式（如吊装、壁挂的具体固定结构）、设备间的间距规划等。
* **网络配置信息**：涉及设备的 IP 地址分配表、子网掩码、网关设置、端口映射规则、VPN 配置参数、防火墙策略等网络拓扑相关数据。
* **权限与认证信息**：如系统管理员账号密码（包括历史密码及加密方式）、不同岗位运维人员的权限分配清单（如谁有权限修改核心参数、谁能查看全量数据）、身份认证方式（如动态口令的生成算法、生物识别的特征库索引）等。
* **运维与故障数据**：涵盖设备的故障记录（如故障类型、发生时间、修复方案）、运维日志（包括每次操作的人员、时间、内容）、预防性维护计划（如定期检修的周期、重点检查部位）等。
* **应急与策略信息**：如交通诱导屏的应急启动方案（如突发事故时的信息发布模板）、重大活动期间的交通疏导策略（包括诱导信息的切换逻辑）、极端天气下的设备保障预案等。
* **外部协作信息**：如与第三方技术服务商的合作范围（涉及的机密信息边界）、外包运维的考核标准及问题整改记录、外部人员的访问审批流程及记录等。

服务单位需明确上述保密内容，针对性地制定保密措施，确保交通诱导屏运维过程中的信息安全，为交通系统的稳定运行提供保障。​

六、人员与设备要求​

1. **人员要求​**

* 运维人员需统一着装，佩戴工作证件，遵守甲方的各项规章制度和工作纪律。​
* 具备良好的服务意识和沟通能力，能够耐心解答甲方提出的问题。​
* 项目经理1名，至少二名具有进网电工作业许可证的专业人员以及二名持证登高作业人员。

1. **设备要求​**

* 运维团队需配备必要的维修工具、检测设备、通讯设备等，如万用表、示波器、笔记本电脑、故障检测软件等，确保维修工作顺利进行。​
* 常备10米及以上登高作业车辆不少于1台，保证能够及时到达故障现场。​

七、验收标准​

1. **日常巡检**：巡检报告内容完整、准确，无遗漏巡检项目，发现的问题得到及时处理或反馈。​
2. **故障维修**：故障处理及时，修复后的设备运行正常，符合相关技术标准和使用要求，维修记录完整。​
3. **清洁保养**：诱导屏显示清晰，设备外观整洁，内部无明显灰尘，散热良好。​
4. **服务报告**：各类服务报告提交及时、内容详实、数据准确，能够真实反映运维服务情况。​
5. **设备完好率**：在运维服务期内，交通诱导屏的设备完好率需达到 [具体数值，如 98%] 以上。​

八、服务期限​

本次招标服务期为一年（本项目采用一次招标三年沿用，分年度签订合同，每次签约有效期一年，每年度有效期终止前2个月，由采购人对成交单位进行年度考核和验收，如通过则可续签第二年合同，第三年的合同续签同第二年。第二年的合同价为第一年的原合同价。如遇特殊情况，则以当年度法定程序批准的预算执行）。

九、报价要求​

供应商需根据本采购需求提供详细的报价单，包括服务费用总价、各项服务内容的单价、人员设备费用、零部件更换预估费用（如有）、税费等各项费用，报价应真实、合理。

十、付款方式​

第一笔：合同签订后7日内支付30%

第二笔：服务时间达到合同服务期限二分之一后7日内支付80%

第三笔：完成合同服务期限内规定的服务事项后，审价决算完成后7日内支付至审定价100%