附件1

服务内容

一、运行维护服务范围：

1.音视频系统运维服务：视频会议系统运行维护、区县视频系统运行维护、多媒体音箱智能服务、安防监控系统运行维护、本地会议培训音视频系统运行维护和技术保障；

2.办公设备运维服务：办公计算机运行维护、文印设备(打印机、复印机、一体机、传真机、扫描仪等)运行维护、办公网络运行维护、LED屏幕、信息显示电视、投影仪（幕）。

3.信息网络及机房设备运维服务：服务器运行维护、信息网络（业务专网含业务专网广域网接入设备、政务网、互联网）运行维护、存储设备运行维护、网络设备运行维护。

4.业务数据运维服务：数据对接、服务器数据库维护、定期备份重要数据、对接相关数据至相关部门，并签署合作保密协议。

5.配合省生态环境信息中心视频会议和应急演习会务保障，重要会议期、节假日派人驻点值班备勤（根据需要合理安排非上班时间）。

6.保障市级视频会议至区县会议，市本级会议以及相关会议技术支持，列如：会议投屏、会议录制、会议议程、会议调试等。

二、运行维护服务要求

**响应时间：**1.故障申报时，需在30分钟内响应，2小时内维修，当天所报故障原则上当天必须解决,大故障3个工作日内解决。未能及时解决的,说明情况提供备用机。

 2.提供节假日设备应急维修保障，提供值班人员联系电话，电话不能解决的需在30分钟内安排技术人员到达现场进行设备维修处理。

3.接到重要急办视频会议和影响业务工作相关的系统故障后，需在30分钟内响应，做好会务保障工作；重要会议期、节假日，派人驻点中心机房值班备勤，根据工作相关安排调整作息时间上下班，做好签到，不得无故缺勤，

三、音视频会议系统

1.每周定期对指挥大厅视频终端、音视频矩阵、会议主机、多媒体智能音箱、视频监控等涉及视频会议系统设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障。

2.每周定期对大屏阵列进行使用情况进行巡检，防止会议中出现故障及损坏。

 3.每月定期对会议摄像机、大屏阵列、电视显示机等设备彻底清洗除尘，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入设备机体内，确保机器正常运行。同时检查设备存放环境的通风、散热、净尘、供电等设施。

4.每月定期检测各系统设备传输线路质量，处理故障隐患，确保设备各项功能良好，能够正常运行。

5.每季度定期对容易老化的部件一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如连接线、开关电源等。

6.每季度定期对长时间工作的设备维护一次，如中控主机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免中控主机工作不正常。

7.每季度对机柜一次检查保养，包括：配电系统、防雷接地的安全性检查；机柜的防腐、防锈、防水检查，灰尘清洁等。

8.对上述系统进行维保时，甲方应将检查记录和维保方案报乙方方存档。

四、信息化设备及系统

1.台式机、笔记本电脑、打印机、传真机、复印机、扫描仪等信息化设备进行现场维护及一级、二级维修服务(一级维修或称板级维修，其维修对象是设备的某一部件，其维修方法主要是通过简单的操作（如替换、调试等）来定位故障部件，并予以排除；二级维修，是对元、器件的维修，通过专用测试仪器来定位部件有故障的元件、器件，从而达到排除故障的目的，如需更换硬件，应是通过原厂的分销渠道在中国大陆地区销售、未经用户或第三方改装且处于良好状态的原厂产品，乙方提供的产品和服务需符合《中华人民共和国质量法》的相关规定；

 2.对计算机操作系统、应用软件、业务应用系统、可选软件的安装；对所有应用系统的日常客户端的安装、维护，故障处理，部分系统业务数据的日常维护。

 3.在电脑维修维护过程中，确保软件及文件不丢失。系统无法修复需重装时，必须咨询需保留的文件内容，确保对相关文档进行拷贝，防止丢失，并按甲方要求安装办公所需相关软件；

 4.负责网络配线间管理（包括保障配线间设备供电，保障配线间环境温度、湿度和清洁度，配线间网线整理，网络设备运行维护和故障处理，网线、网络设备及端口、设备运行状态档案的建立和及时更新），及时发现网络异常并及时排除故障，保障计算机及设备的网络畅通；实施病毒防范和和网络安全保障措施，确保网络系统和信息系统安全；配合实施网络系统及网络安全系统更新、改造项目；定期撰写网络系统运行维护报告和特殊故障处理情况报告；

 5.每次维修任务完成后，需经相关办公室签字确认视为完成。

五、运行维护服务系统和设备清单

**（一）会议系统**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 | 序号 | 设备名称 | 数量 |
| 1 | 会议大屏阵列显示单元 | 8 | 14 | 会议调音台 | 1 |
| 2 | 多屏处理器 | 1 | 15 | 控制电脑PC机 | 2 |
| 3 | 管理软件 | 1 | 16 | 功率放大器 | 32 |
| 4 | GPS时钟源 | 1 | 17 | 时序电源 | 40 |
| 5 | 中控系统 | 1 | 18 | 数字音频矩阵处理器 | 1 |
| 6 | 主音箱功放 | 2 | 19 | 多媒体智能音箱系统 | 2 |
| 7 | 32液晶显示器 | 3 | 20 | 有线主话筒 | 10 |
| 8 | LED会议显示屏 | 3 | 21 | 无线话筒 | 2 |
| 9 | 视频会议终端 | 4 | 22 | 高清混合矩阵 | 1 |
| 10 | 会议摄像机 | 4 | 23 | 高清解码器 | 1 |
| 11 | 数字音频会议主机 | 1 | 24 | 主音箱 | 2 |
| 12 | 市级会议主席机 | 1 | 25 | 会议网络交换机 | 3 |
| 13 | 区县会议代表机 | 9 | 26 | 会议WLAN网络 | 1 |

**（二）中心机房**

1.机房环境设备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 机房环境设备 | 品牌型号 | 数量 | 备注 |
| 精密空调 | 佳力图 | 2 |  |
| 新风系统 | 天方 | 1 |  |
| 消防设备 | 迪威 | 2 |  |
| Ups电源组 | EAST | 2 |  |
| 机柜 | 标准化机柜 | 23 |  |
| 配电箱 | EAST | 1 |  |

2.机房网络设备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 机房设备 | 品牌 | 数量 | 备注 |
| 防火墙 | 绿盟NX5 | 2 |  |
| 交换机 | H3C S5560 | 5 |  |
| 路由器 | H3CS7506E | 2 |  |
| 虚拟平台服务器 | 华为H58H | 4 |  |
| 虚拟平台存储阵列 | 华为DAE22525U2 | 2 |  |
| 核心路由器 | H3C S7506E | 2 |  |
| 核心交换机 | 华为S7706 | 2 |  |
| 入侵防御 | 绿盟NIPS NX3 | 2 |  |
| ADS抗DDOS系统 | 绿盟ADS NX3 | 2 |  |
| 上网行为管理 | 绿盟 | 2 |  |
| 态势感知 | 绿盟ESP | 1 |  |
| 堡垒机 | 绿盟 | 1 |  |
| 服务器 | HP、DELL、浪潮 | 32 |  |
| 虚拟服务器 | 华为 | 40 |  |
| 专网路由器 | 锐捷S7804 | 1 |  |
| 专网防火墙 | 绿盟NX5 | 1 |  |
| 运营商设备 | 移动、电信、联通 | 28 |  |
| DAS数据库审计 | 绿盟DAS NX3 | 1 |  |
| 威胁分析系统 | 绿盟TAC | 1 |  |
| 共计：103台（不含运营商设备） |