

采购人需求及服务要求

一、项目基本情况

为了确保政务服务大厅各项工作顺利开展，不影响群众正常办理业务，现将政务服务大厅智能化和设备整体打包，由第三方专业团队进行运维保障。

二、不允许负偏离的实质性要求和条件

- 1、采购服务的类型、数量
- 2、合同履行期限：1 年。
- 3、服务要求：符合国家及行业相关规范和标准，满足采购人要求；
- 4、服务地点：采购人指定地点；
- 5、付款方式：按季度付费，每个季度初期由甲方向乙方预付合同价款的 25%。

三、采购项目清单及要求

1、大厅设备及网络基础信息管理

1.1 设备分类编号

对大厅所有信息化相关设备统一分类编号，包括所有网络设备、网络安全设备、服务器、存储设备、电脑，打印机，智能化设备等进行分类编号。

1.2 弱电分类编号

对机房内机柜网线全部上配线架，对大厅内所有办公室网线及接口模块进行配对编号，制作中心网络拓扑图和网络地址分配表；对大厅的网线线缆进行统计，记录房间号、配线架、交换机端口的对应信息，形成基础综合布线信息库；对大厅的光缆进行统计，记录光缆配线架对应信息，形成基础光缆信息库。

1.3 设备资产管理

对大厅办公内网、外网设备进行统计整理，记录设备型号、设备使用地点、设备序列号、设备管理地址、设备购买时间、设备质保时间等资产信息，形成设备基础资产信息库。详细记录各个设备的编号，使用部门，使用人员，设备的具体配置参数，设备的分发与收回。

2、中心机房管理运维

2.1 日常运维

网络设备除尘；网络设备运行状态巡查；线路连接状态巡查；设备标签制作、粘贴检查；设备日志记录检查；配置文件备份与检查；端口、IP 地址分配及调

整；设备权限分配与维护（账号、密码、权限）；安全策略调整与备份；故障处理：网络故障的排查、分析、恢复；设备硬件报修及跟踪处理；故障处理报告。

2.2 实时监控

设备状态（供电、指示灯、CPU、内存等）监控；网络延时及丢包监控；网络连通性监控；网络设备端口/链路流量监控；

2.3 机房、弱电井环境维护

对机房及中心各处弱电井环境进行维护，确保机房环境稳定、整洁。定期检查 UPS 电池，定期充电，放电，保证工作正常。定期检查机房内整温、湿度参数，保证设备处于最佳状态。检查、调整气体消防系统，保证其工作正常。

2.4 UPS 设备及空调设备维护

协助供应商对所有机房的空调以及 UPS 设备进行保修，协助完成设备维修及更换的过程。对机柜电压、空调、消防、温湿度的运行状态进行检查，并记录状态信息。对 UPS、空调、消防等基础环境设施出现的故障，及时联系对应厂商处理，跟进故障处理进展，形成故障分析报告。

2.5 服务器日常管理维护

服务器的日常管理及维护、服务器状态及性能监测、服务器故障诊断及排除、性能分析、服务器优化、磁盘资源管理、信息及系统的备份、灾难恢复等，保证服务器安全正常运行。

2.6 定期巡检

每季度进行系统可用性检查；系统性能检查；每半年评估网络运行状况；网络性能瓶颈原因分析；网络安全设备策略/配置优化方案；网络设备软件版本升级。

2.7 厂商支持

网络安全设备（华为）涉及特征库、系统、代码升级等，服务商须提供厂商技术支持或运维服务证明文件。

2.8 机房及弱电井出入管理

按照中心要求对机房、弱电井出入进行管理及登记，必要时全程跟进。

3、大厅有线、无线网络管理

3.1 大厅有线/无线网络维护

每天实时监控办公内网、外网网络设备、网络安全设备的运行状态。每月进

行设备巡检并备份设备的配置，发现设备故障及时处理，保证网络的正常运行。对大厅设备及窗口、后台办公室网络设备进行实时监控，对主动发现及反馈网络问题及时处理，保证中心设备及网络的正常运行。

3.2 大厅网络监控

政务服务外网连接状态和进出口网关等日常维护。网络设备日常管理及维护。网络状态及性能监测。网络故障诊断及排除。网络性能分析。协助中心窗口及后台办公室进行网络防毒软件的安装、升级、维护、网络病毒查杀。

4、大厅 LED 大屏维护

4.1 LED 大屏系统信息管理

按照中心及LED大厅使用各单位需求,对LED大屏显示系统信息内容的梳理、规范、显示窗口布局等开发和维护。实现屏显系统的无故障运行。

4.2 LED 大屏维护

- (1) LED 显示屏屏体维修，包含灯管、模块、模组、电源、控制卡；
- (2) LED 显示屏控制系统维修，包含控制器、光纤转换卡、分配器、发送卡；
- (3) LED 显示屏专用播放操作软件，包含播放软件的维护、升级；
- (4) 定期(每月度一次)技术人员现场检查，对系统进行检查和保养；
- (5) 重大活动保驾：技术人员指导确保现场活动的顺利开展；
- (6) 显示的计算机：对控制显示的计算机故障提技术支持。提供 BIOS 设置、配件更换、硬件维修；提供桌面端的网络设置、网络信息点及跳线的维护。

5、大厅视频监控系统维护

大厅监控系统维护，日常对视频监控平台服务器和应用服务器、数据库服务器等、视频存储系统、视频数据备份与恢复、摄像头设备的维护、线路维护及其附属设备维护、对新增监控点位指导安装，配置调试等。提供系统线缆检查和维护系统改造和升级。每月一次对系统设备进行保养和检查，及紧急故障的处理工作。配合中心按照省市相关政策对视频监控系统进行升级改造确保和省、市级电子监察系统对接，满足数据和画面实时传送。

6、智能化设备维护

大厅排队取号机、语音叫号系统、窗口互动系统、高拍仪、综合查询机、自助服务终端、24 小时无人值守受理站等设备日常巡检，对使用中存在的软硬件

问题进行维护处理，保障系统正常运行。

6.1 智能化设备维护调整

按照中心区域布局及业务需要对大厅取号、叫号系统、信息查询发布系统、业务自助办理系统等进行调整，配合中心业务正常开展。

7、办公设备及云桌面维护

负责处理中心打印机日常故障处理，更换硒鼓、纸张等；分配云桌面并保障云桌面正常使用，处理云桌面日常使用问题，保障云桌面与各个网络的安全互联互通。

8、中心日常工作协助保障

政务服务中心日常工作需借助于多个部门及多套业务系统，需协助各入驻单位做好网络接入及调整需求，协助各单位进行应用业务系统网络的调试，在大厅各应用业务系统出现故障时，及时联系对应的厂商处理，跟进故障处理的进展，提交故障处理的报告。

8.1 中心活动及会议保障

负责政务服务中心活动及会议设备的调试及维护（音视频调试全过程跟踪保证会议的质量及时处理紧急故障）。

8.2 第三方设备及网络设施维护

协助供应商完成设备维修及更换的过程。设备巡检，巡检内容包括设备数量的盘点清查，设备功能测试，设备是否有故障，设备保养维护等。

8.3 中心区域及业务调整

配合政务服务中心对受理区域的调整，包括信息化设备的布线、安装、调试、对接。配置跳屏布线、安防监控、网络、电话等配套设施的调整和配置。配合各个厂家完成智能化硬件设备的维修、更换、调试和对接等工作。

9、云桌面维护升级服务要求

云桌面服务为政务大厅提供高效、稳定的办公环境，提升政府服务效能，是推动政务服务现代化的关键技术支撑。鉴于云桌面服务在政务大厅中的核心作用，对现有云桌面进行维护升级，功能具体要求如下：

（1）搭建云桌面平台硬件满足国产化替代服务需求；

（2）云桌面需提供多种接入模式，包括电脑台式机、笔记本、iOS/Android手机终端、瘦客户机等设备服务。

(3) 云桌面与瘦终端解耦，可与至少 3 家不同品牌的瘦终端进行适配使用服务。

(4) ★客户端支持配置电源选项，可支持联动瘦终端关机服务。

(5) ★工具栏支持多种画面质量传输模式，可按清晰优先、流畅优先、默认设置、自定义四种模式进行切换的服务。

(6) 支持外设重定向，将常用的 USB 外设如 U 盘、身份证读卡器、扫描仪、高拍仪等设备映射到虚拟机里的使用服务。

(7) ★当桌面用户在应用市场客户端找不到所需的应用时，可以提交应用推荐申请，管理员可以在后台查看应用推荐记录申请服务。

(8) ★支持应用管控黑白名单设置，黑名单内的应用均被禁止安装或运行白名单内的应用可安装和运行，白名单外的应用均被阻止，可向管理员申请放行。白名单管控规则支持配置自动放行策略，包括安装过程的子程序、指定名称或 MD5 的程序、白名单应用的升级/插件类程序、指定签名的程序、指定路径的程序等，满足企业白名单管控时的灵活配置要求，减少管理员工作量

(9) 要求支持将 USB 打印机转为网络打印机，并共享给其他云桌面使用。

(10) ★虚拟补丁和主动式主机入侵防御能力，在漏洞攻击主机之前予以侦测和拦截等服务。

(11) ★防病毒恶意软件能力服务，可检测并阻止恶意程序，如勒索病毒，蠕虫，僵尸网络，间谍软件，网页木马，邮件病毒等服务；

(12) ★对被访问的 URL 的安全等级实时进行评估，阻止对高风险 URL 地址的访问，有效防止网络钓鱼和域名欺诈等服务。

(13) ★应用程序过滤和控制能力等服务。

(14) ★电子垃圾邮件安全服务，保证正常邮件办公转发安全防护服务。

(15) ★数据访问控制服务，带宽管理，防 DDOS 攻击等服务。

10、驻场人员要求

10.1 运维服务公司需保证一线驻场工程师满足以下时间段的人数要求：

(1) 法定工作日周一至周五工作时间段现场至少 1 人驻场保障；

(2) 节假日工作时间段运维服务公司根据我中心网络环境自行评估。

10.2 运维服务要求：

(1) 运维工程师需具备一定的网络基础知识，熟悉用户常用的计算机操作

系统，独立排除常见故障。

(2) 运维团队中，确认 1 名运维负责人，负责整个运维服务的管理，必须具备相应的工作经验。

(3) 运维团队中运维工程师至少有 1 人具有 H3C、华为或其他厂商认证的技术工程师证书或厂商认证技术专家证书。

(4) 运维服务公司需提交每月的人员排班表（包含：人员姓名、联系电话、值班时间）。

10.3 关键时间点支持服务

按需求提供值班工程师名单及联系电话，如需驻场服务，安排 1-2 名工程师现场值班，其余工程师电话值班待命，做到驻场服务和客户呼叫即时响应。

法定节假日提供值班工程师名单及联系电话，做到呼叫即时响应并按照时效要求到达客户现场。

每年提供 6 次预防性维护分别安排在三月、“五一”前、七月、“十一”前、春节前、元旦前。

10.4 突发事件应急服务

在日常运维中可能会出现突发事件，突发事件的来源可能来自三个途径，第一巡检维护过程中发现、第二设备运行发生告警、第三是有关部门反馈。一旦发生突发事件，驻场工程师第一时间告知政务服务中心运维管理部门，进行充分沟通，找准问题根源，提出合理化的解决方案，及时到现场处理，直至问题解决，在问题解决之后，驻场工程师完成事件问题报告，将问题的发生原因、处理方式，以及如何避免再次发生的方法进行详细记录，录入运维管理文件中。

10.4 人员工作要求

(1) 运维工程师必须严格遵守区制定的各项规章制度和劳动纪律，能充分体现是代表审批服务局在行使网络维护权力；

(2) 运维工程师工作态度认真，对用户服务热情、周到，工作中能听从政务服务大厅的管理和安排；

(3) 对机房以及工作场所进行定期的打扫，保证日常的环境整洁；

(4) 遵守保密制度，做好内部网络资料的保密工作；

(5) 指定 1 名技术骨干作为维护技术主管，与中心相关责任人及时沟通；

10.5 人员服务态度

(1) 做到待人执情、诚恳礼貌、言行雅正，举止文明。

(2) 接电话时首先要问“你好”，挂电话前要说“再见”，通话过程中要保持专注倾听，并及时给予对方反馈，要热情、耐心、细致，做好沟通协调。

(3) 受理投诉服务时，应保持平和语调，稳定服务对象情绪，耐心解释，避免直接回绝。对范围内的问题要协调尽快解决，对于超出服务范围的要求，也要予以劝慰、说服。

(4) 运维工程师不应向用户过度承诺，属职责权限之外的事项要及时报请运维负责人决定，对于紧急状况，可直接向信息网络中心反映。

(5) 秉持微笑服务理念，善待每一位网络用户。

11、信息化设备及系统软件清单

包含郑州高新区政务服务大厅智能化项目合同中所有的系统设备和软件。包括备品备件的准备，故障硬件或模块更换。

序号	货物名称	品牌型号	单位	数量
1	防火墙	启明星辰 天清汉马 USG-FW-310-T-NF1600	台	1
2	核心交换机	华为 S7706	台	2
		华为模块 SFP-GE-LX-SM1310	块	142
3	24 口接入交换机	华为 S5720-28P-LI-AC	台	14
4	48 口接入交换机	华为 S5720-52P-LI-AC	台	46
5	24 口 POE 接入交换机	华为 S5720-28P-PWR-LI-AC	台	4
6	8 口 POE 接入交换机	华为 S5720-12TP-PWR-LI-AC	台	8
7	24 口汇聚交换机	华为 S5720-36C-EI-28S-AC	台	1
		华为模块 SFP-GE-LX-SM1310	块	24
8	无线 AP	华为 AP4050DN	台	97
9	监控核心交换机	华为 S7703	台	1
10	POE 交换机_楼层交换机	华为 S5720-28P-PWR-LI-AC	台	12
11	解码器	华为 DEC6108	台	2
12	监控平台以及存储	华为 VCN3020	套	1
13	红外筒型摄像机（人脸抓拍、人密统计）	华为 M2241-EFL	台	2
14	红外半球摄像机	华为 IPC6325-WD-VR	台	210
15	电梯摄像机	华为 IPC6325-WD-VR	台	10

16	红外枪型摄像机	华为 C2141-I	台	10
17	拾音器及电源	快鱼拾音器 D150LH 电源 HM211	套	172
18	3×3 55 寸 LCD 拼接屏	TCL 拼接屏系统	套	1
19	24 路报警系统	艾礼安 AL-7416	套	1
20	市电配电柜	华为 PDU8000	台	1
21	UPS	华为 UPS5000	台	1
22	电池	双登 6-GFM-150	节	32
23	电池柜，连接电缆等附件	郑星、定制	套	1
24	精密空调	华为 NetCol8000-A	套	1
25	机柜	华为 NetHos-M	台	11
26	机柜冷通道系统	华为机柜冷通道系统	套	1
27	精密配电柜	华为 PDU8000	台	1
28	配电系统电缆及附件	郑星、定制	套	1
29	列间空调	华为 NetCol5000-A	套	2
30	机房管理系统	华为机房管理系统	套	1
31	动环管理系统	华为 NetEco	套	1
32	机房装修系统	国标定制	套	1
	动力辅助配电系统			
33	灯具	三雄极光 1200*200MM	套	20
34	接地系统	国标定制	套	1
35	新风机系统	亚都 YXHQ-D1300	套	1
36	机房综合布线	TCL 六类线布线系统，宇通光纤 布线系统	套	1
37	机房顶面处理	保温，防尘漆，乳胶漆处理	m ²	136
38	机房地面处理	保温，防尘漆处理	m ²	136
39	防静电地板	汇丽 600mm×600mm×35mm HLP 贴面无边框硫酸钙抗静电地板	m ²	136
40	墙面处理	西墙防磁处理，其他墙面乳胶漆 处理	项	1
41	其他基础建设	国标定制	项	1
42	机房消防系统	海湾消防系统	套	1
43	全频音箱	航天广电 HT-10R	只	8
44	全频音箱功放	航天广电 HT-AP600	只	4
45	调音台	航天广电 HT-RV1642FX	台	2
46	无线手持麦克风	航天广电 HT-RY108	套	2
47	一拖四无线会议（U 段 会议）	航天广电 HT-8112S	套	1
48	8 路电源时序器	航天广电 HT-SR258	套	2
49	音频处理器	航天广电 HT-206DB	套	2

50	反馈抑制器	航天广电 HT-1220	套	2
51	手拉手会议主机	航天广电 HT-8860	套	1
52	主席单元	航天广电 HT-8860C	套	1
53	代表单元	航天广电 HT-8860D	套	4
54	投影机	松下 SLX62C	台	1
55	幕布 150 寸	WSD-150	台	1
56	便携式投影机	NEC CA4200U	台	1
57	便携式幕布 120 寸	WSD-120	台	1
58	显示设备	TCL 85X6C	台	1
59	会议系统辅材（机柜， 线缆接头等）	定制、国标	批	1
60	P2.5 全彩屏系统 1	胜龙 P2.5 全彩屏系统	m ²	9.32
61	P2.5 全彩屏系统 2	胜龙 P2.5 全彩屏系统	m ²	16.5 9
62	P2.5 全彩屏系统 3	胜龙 P2.5 全彩屏系统	m ²	10.7 5
63	P2.5 全彩屏系统 4	胜龙 P2.5 全彩屏系统	m ²	10.7 5
64	P2.5 全彩屏系统 5	胜龙 P2.5 全彩屏系统	m ²	10.7 5
65	P2.5 全彩屏系统 6	胜龙 P2.5 全彩屏系统	m ²	9.32
66	P2.0 全彩屏系统 1	胜龙 P2.0 全彩屏系统	m ²	6.76
67	P2.0 全彩屏系统 2	胜龙 P2.0 全彩屏系统	m ²	10.7 5
68	P10 全彩屏系统	胜龙 P10 全彩屏系统	m ²	9.32
69	Φ3.75 双色系统 1	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	5.41
70	Φ3.75 双色系统 2	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	13.1 6
71	Φ3.75 双色系统 3	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	17.8 8
72	Φ3.75 双色系统 4	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	12.0 4
73	Φ3.75 双色系统 5	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	2.46
74	Φ3.75 双色系统 6	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	13.9 5
75	Φ3.75 双色系统 7	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	28.2 4
76	Φ3.75 双色系统 8	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	14.3 2
77	Φ3.75 双色系统 9	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	2.07
78	Φ3.75 双色系统 10	胜龙 Φ3.75 双色系统	m ²	3.53

79	门禁控制器	一控二	新开普 I220	台	5
		一控四门	新开普 I240	套	8
80	门禁读卡器		新开普 F951	套	29
81	电磁锁	单锁	新开普专用	把	29
		双锁	新开普专用	把	6
82	面板	单口	罗格朗 632817	个	50
		双口	罗格朗 632818	个	1033
83	六类非屏蔽信息模块		罗格朗 632707	个	5968
84	六类非屏蔽跳线		罗格朗 632752	条	3231
85	六类 4 对非屏蔽双绞线		罗格朗 632720	箱	530
86	六类非屏蔽 24 口配线架		罗格朗 632781	架	144
87	理线器		罗格朗 632787	架	288
88	24 芯室外单模光缆		宇通 24 芯室外层绞轻铠单模光缆 (9/125, GYTS)	米	1200
89	机架式光纤配线架		宇通 24 口光纤配线架	台	12
90	信息地插		罗格朗 640510	个	10
91	多媒体地插		罗格朗 640500	个	3
92	底盒		国标 86 底盒	个	50
93	光纤跳线		宇通 FC-LC3 米 LC-LC3 米	批	1
94	机柜		华美 600*600*2000MM 标准网络机柜	台	27
95	桥架	400×200	国标、定制	米	480
		300×100	国标、定制	米	600
		200×100	国标、定制	米	200
		100×100	国标、定制	米	300
96	配管	JG25	国标、定制	米	1500
		JG20	国标、定制	米	9000
97	排队取号机		Epoint TN3.0	台	5
98	排队取号机适配器		Epoint 新点排队叫号适配器 V2.0	套	5
99	广播叫号终端		Epoint TM-AD-BOX	台	8

100	广播叫号终端适配器	Epoint 新点排队叫号适配器 V2.0	套	8
101	公共广播功放	itc T-120	台	8
102	吸顶音箱	itc T-205B	台	38
103	LED 条屏控制卡	视展宏图 VSD 单双色网口经典 版	张	67
104	休息区综合显示屏	洛菲特 LFT550M	台	15
105	多媒体高清播放盒	Epoint TM-HD-BOXplus	台	15
106	多媒体高清播放盒适配器	Epoint 新点信息发布适配器 V1.0	套	15
107	综合查询机(42 寸卧式)	Epoint IQ2.0-42H	台	6
108	综合查询机(42 寸卧式) 互动查询适配器	Epoint 新点互动查询适配器 V3.0	套	6
109	窗口互动终端(评价用)	Epoint E17	台	105
110	窗口互动终端(评价用) 适配器	Epoint 新点互动查询适配器 V3.0	套	105
111	窗口互动终端(叫号用)	Epoint E17	台	30
112	窗口互动终端(叫号用) 适配器	Epoint 新点互动查询适配器 V3.0	套	30
113	二合一高拍仪	Epoint EP1001RAS	台	145
114	自助服务终端(证照打 印款)	Epoint SST3.0	台	2
115	自助服务终端证照打印 款适配器	Epoint 新点自助服务适配器 V5.0	套	2
116	自助打印扩展终端	Epoint SPC3.0	台	1
117	自助打印扩展柜适配器	Epoint 新点自助服务适配器 V5.0	套	1
118	自助智能存取柜	Epoint SAE48	台	1
119	自助智能存取柜适配器	Epoint 新点自助服务适配器 V5.0	套	1
120	24 小时无人值守受理站	Epoint SSW3.0	台	4
121	24 小时无人值守受理站 适配器	Epoint 新点自助服务适配器 V5.0	套	4
122	样表机	Epoint ESF1.0	台	12
123	样表机适配器	Epoint 新点互动查询适配器 V3.0	套	12
124	智能隔离数据交换器	Epoint SC2.0	台	5
125	数据交换适配器	Epoint 新点数据交换适配器 V2.0	套	5
126	楼层引导机(49 寸卧式)	Epoint FG2.0-49H	台	2
127	楼层引导机(49 寸卧式) 互动查询适配器	Epoint 新点互动查询适配器 V3.0	套	2

128	IP 通讯平台	潮流 UCM6510	套	1
129	办公电话	亿联 IP 话机 SIP-T21PE2	部	155
130	打印机	得力 M2500DW	台	80
131	碎纸机	得力 9904	台	40