

政府采购项目 采购需求

项目名称：信息化维保项目

采购单位：山东省烟台监狱

编制单位：山东省烟台监狱

编制时间：2023年11月13日

编制说明

一、采购单位可以自行组织编制采购需求，也可以委托采购代理机构或者其他第三方机构编制。

二、编制的采购需求应当符合《财政部关于印发政府采购需求管理办法的通知》（财库〔2021〕22号）要求及政府采购的相关规定。

三、斜体字部分属于提醒内容，编制时应删除。

四、对不适用的内容应删除，并调整相应序号。

一、需求清单

（一）项目概况

本项目为山东省烟台监狱的信息化维保项目，共为 2 个包。

（二）采购项目预（概）算

总预算：65.71 万

（三）采购标的汇总表

包号	序号	标的名称	品目 分类编码	计量 单位	数量	是否进 口
1	1	信息化维保	C0206	1	1	否

（四）技术商务要求

1、技术要求

（1）采购项目说明

本项目为信息化维保项目，共一个包。供应商须对所报内容全部响应，报价若有遗漏，均应免费提供，总报价即为交付使用的价格。

（2）商务要求

付款方式：本项目无预付款，根据运维进程并且在财政拨款拨付后，凭增值税普通发票分期付款。

服务期：一年。

一、招标项目说明

本项目为信息化维保项目，共分为一个包。投标人需对所投内容进行全部响应，报价若有遗漏，视为对本项目让利，应免费提供。

二、项目概况

山东省烟台监狱信息化设施运维服务项目是保障山东省烟台监狱（包含驻狱武警部队）信息化系统正常运转而建设。山东省烟台监狱（包含驻狱武警部队）信息化系统是结合“智慧监狱”和山东省《监狱安全防范系统建设技术规范》标准建设，由计算机网络、机房、综合布线、周界安防、业务系统、IPTV、视频会议、门禁、报警、对讲、广播、监控、会见、电话等子系统组成。其中网络系统由监狱办公网、育新网、安防网、专用网、政务网和互联网等组成；业务系统由监狱网站、育新网站、综合管理平台、指挥调度平台、会见系统、亲情电话系统、电教系统、证据保全系统等应用系统组成。

三、服务要求

本次运维按照 ITSS 服务管理体系建设的要求，规范运维管理流程，包括但不限于：综合运维系统（软件）应用服务、服务级别管理、服务报告、事件管理、问题管理、发布管理、配置管理、变更管理、业务关系管理、信息安全管理、供方管理、IT 财务管理、可用性和连续性管理、能力管理等。其主要服务内容包括但不限于：机房内设备、办公楼终端设备、接入网络、门禁及安防平台等业务系统及数据库维护，包括基础设施运维工作、日常的值班监控、预防性维护、常规性的管理操作、应急响应和支持、系统和设备变更（安装、调试、优化改进）、业务系统部署、升级、运行监测、变更维护及数据库日常维护等。

1、综合运维系统应用服务：将监狱信息化设备状态可视化管理，自动检测设备的在线情况和运行情况，发现问题及时报警，督促运行维护人员及时维修，确保保障视频监控系统高效应用；围绕监控—事件—工单—资产几个维度提供一体化的运维服务应用，并基于运维过程中产生的数据，形成相应的统计报表，自动对运维数据进行汇总、分析、统计。通过与监狱现有硬件和系统的对接，实现如下功能：（1）提供前端监控和运维关键信息的动态展示，主要包括视频点位在线率、离线原因、区域排名以及工单进展、服务时效、维修故障的统计展示。

（2）对监狱各类联网的信息化设备的运行状态进行采集。主要包括监控点、卡

口、解码控制、视频综合矩阵、存储设备、主机服务器、数据库、标准应用、网络设备、智能业务的运行状态进行采集。支持联网平台稳定性、视频资源合规性的监测及链路异常精准定位功能；支持故障告警、白名单配置、告警阈值配置功能。（3）具备通过工单流程规范运维工作的功能。包括发起工单、工单分类查询、工单处理工单类应用；支持值班管理、满意度回访应用；支持工单配置功能。（4）统计报表：能提供运维相关信息的统计报表。

2、机房、UPS 运维：对监狱机房环境及监测系统，机房强电系统，空调和 UPS 系统提供日常维护、设备维修、系统管理、故障检修以及机房安全评测等服务。

3、网络及网络安全运维：对监狱网络系统所有相关设备，包括 GPON、交换机、路由器、防火墙、无线覆盖等进行管理与维护，提供设备维修、运行监控、故障检修、设备升级、网络设备性能检测、网络安全监测与维护等服务。

4、监控系统运维：对监狱指挥中心、分控中心和监控系统所有相关设备、软件提供管理、运维，包括指挥调度平台、安防平台、前端摄像机、解码器、显示系统、流媒体转发及存储设备等相关软硬件进行管理与维护，提供设备管理、设备运行、故障检修、设备升级等服务。

5、门禁系统运维：通过对现有门禁设备控制系统的日常维护、故障产品的维修或更换，使系统可基本满足狱内、狱外的正常使用要求；延长系统的整体使用时间。

6、报警系统运维：通过对现有周界雷达、红外、振动光纤等报警以及手动紧急报警、无线紧急报警、电子围栏等设备、软件的日常维护、故障产品的维修或更换，使系统可满足监狱的正常使用要求；延长系统的整体使用时间。

7、服务器及虚拟化平台运维：对监狱服务器、存储、虚拟化、超融合系统所有设备及软件，包括数据库系统、操作系统等，提供设备维修、运行情况监控、故障检修等服务。

8、对讲、广播系统运维：通过对现有对讲主机、分机、广播功放、广播喇叭等设备、线路的日常维护、故障产品的维修或更换，使系统满足狱内、狱外的正常使用要求。

9、会见系统运维：包括监狱现场会见与远程会见两个部分，通过对监狱会见主机、会见电话机、排队、登记、录音、监听设备以及远程会见系统的监控

设备、显示设备等的日常维护、故障产品的维修或更换，使系统可基本满足监狱会见的正常使用要求。

10、办公电话、值岗电话、亲情电话系统运维：通过对监狱办公电话管理系统、办公电话机、值岗电话机、亲情电话机、亲情电话监听设备的日常维护、故障产品的维修或更换，使办公电话系统、值岗电话系统和亲情电话系统能满足监狱办公、值班和罪犯亲情电话的正常使用要求。

11、无纸化会议、视频会议系统运维

通过对监狱无纸化会议系统、各视频会议终端、LED 显示屏、显示终端、音频输入输出系统、投影仪、MCU、融合通信平台的日常调试、维护、故障产品的维修或更换，使系统可基本满足监狱视频会议的正常使用要求。

12、计算机终端及办公设备运维：对监狱及驻狱相关单位工作人员的台式电脑、笔记本电脑以及打印机、复印机、传真机等信息化办公设备，提供设备维修、配件更换，满足正常办公使用要求。

13、咨询服务：针对监狱网络及基础设施运行情况及需求变化，对系统建设、运维服务工作提供技术咨询，并提交切实满足网络系统运行和基础设施建设需求的解决方案。

14、应急服务：在应急状态下采取的应急维护和保证措施，实现快速现场响应。对关键设备按照约定提供备件服务，对重大事件提供及时提供响应服务等。

15、武警业务系统运维。包括门禁、广播、机房、集成箱、业务系统等。

16、其他任务：监狱安排的其他信息化相关的工作。

★17、备品备件：备品备件、软件授权等采购费用在项目总金额中占比不低于 40%。

四、特殊细节要求

1. 监狱各信息化子系统线缆和传输、转换设备、设备的故障排除、整理、维修、线路迁移和有限度更换；

2. 监狱各信息化子系统中设备的故障排除、免费维修和报废设备有限度更换；

3. 网络安全设备、防护系统的检查、维护、故障排除、有限度更换；

4. 根据工作需要少量迁移信息化设备；

5. 用户操作人员的培训，提供培训计划、考核标准等；
6. 提供各信息化子系统巡检计划，故障响应时间、处理完成时限及相关承诺；
7. 至少每季度一次对计算机、服务器、监控、门禁等设备进行完整的保养和清洁；
8. 根据设备变更与升级，修改完善信息化系统相关资料，如图纸、标识、设备登记表等；
9. 机房设备及系统所涉及的系统安全（系统漏洞排查及修复）、网络安全（弱密码检查及修复等）、数据安全（重要数据定期备份及系统变化后立即备份等）等排查防护；
10. 根据信息化系统设备数量，建立合理的备品备件库；
11. 每半年对整个网络系统、信息化系统的运行状况进行检测评估，并向烟台监狱提出合理的系统改造升级建议；
12. 每年不少于两次对信息化系统操作人员进行技能及网络安全培训；
13. 遇节假日和重大活动期间，应提前对系统进行巡检，以确保设备能正常工作；
14. 在维保所服务区域范围内出现的因设备位置移动、拆、装机器设备等，免费提供服务，包括所需材料附件，保证设备正常运转；
15. 建立相应的备件库，储备一些比较重要而损坏后不易马上修复的设备，如摄像机、硬盘、交换机、内存条、显示器、电源、主板、录像机、门禁板卡等；
16. 对于维保合同规定服务范围外的信息化系统检修工作要积极配合，以确保整个信息化系统的稳定运行；
17. 日常故障处理时，大型问题（主设备级损坏等）在 8 小时内解决，中型问题 4 小时内解决，一般问题（线路接触不良、摄像机故障、软件故障等）在 1 小时内解决，同时向报修人反馈处理进度情况，做好记录；
18. 维保技术人员接到紧急故障通知后，应在十分钟内到达现场检查并排除故障，不能及时解决的，需向报修人及信息化部门分管领导说明情况；
19. 提供 7*24 小时现场技术服务，安排技术人员进行技术维护，不得违反劳动制度，每天（含节假日）不得少于 4 名技术人员在岗，进行维保服务。

20. 日常维护具体要求，日常维护要求

公司技术人员应每天不少于一次去指挥中心、中心机房巡视，每周不少于一次去各监区分控中心、分机房巡视，包含节假日，发现问题，及时处理并填写日巡单，每月的最后一周对信息化系统进行巡检维护，并填写《烟台监狱信息化安防系统月巡检维护单》、《机房巡检记录单》。具体内容包括三个方面：

（1）监控设备：

①前端设备：网络终端设备、摄像头、云台、护罩和支架、微波支架、雷达支架等；

②擦拭摄像头，清除附着的灰尘，确保画面的清晰，校对监视器的颜色、亮度和位置；

③每半年要对所有摄像机防护罩等部件卸下，吹风除尘，擦拭干净，确保摄像机正常运转；

④对有云台的摄像机，进行云台控制，检查水平、垂直方向的运作情况；

⑤前端摄像机出现故障要及时排除故障或及时更换；

⑥检查摄像机的护罩和支架是否牢固，及时排除隐患；

⑦检查雷达支架是否牢固，及时排除隐患；

（2）系统设备：交换机、服务器、存储设备、安全设备、视频编解码器、硬盘录像机、大屏幕、UPS、报警器、可视对讲等。

①监控设备及监控机房的通风、散热、供电等运行环境的检测维护；

②对每个硬盘录像机等设备进行一次软硬件全面维护保养，紧固固定螺丝，适当拧紧接线端子，清除接线端子处的氧化物和除尘清洁处理；

③对存储设备及硬盘录像机的硬盘进行检测，有问题及时维修或更换；

④对设备电源、风扇等基本硬件进行观察和检测，进行维护保养；

⑤按行业标准对 UPS 进行充放电测试，检测蓄电池，并进行维护保养；

⑥对报警器进行报警测试，检查声光报警是否正常。

（3）连接设备：视频信号电缆、报警信号线缆、电源电缆、线缆套管、线槽、光纤设备等。

①全面检查系统线缆是否有损伤或老化，线路接点、焊点等接触是否良好，线路保护层是否完好无损，及时进行保养、维修；

- ②检查各接地点接地是否良好；
- ③检查线缆套管、线槽是否完好，避免信号传输时受到干扰；
- ④检测光纤传输是否正常，尽量降低衰减损耗；

（4）软件系统：

- ①操作系统、应用软件升级服务，数据库维护升级；
- ②集成平台运维服务，端口接入服务；
- ③系统数据调取、变更、备份、恢复；
- ④安全防护系统升级管理，漏洞补丁升级，用户数据后台支持等；
- ⑤数据保密管理。

五、运维团队要求

★（1）运维服务中标单位需提供 24 小时全天服务，工作日期间不少于 4 人的一线驻场技术支持服务，遇到紧急事件可以根据实际情况随时增加人员，确保信息化系统正常运行。

因运维服务中标单位原因，造成运维人员不满足以上条件的，采购人有权按月扣除相应费用。

△节假日每监狱不少于 2 人驻场值班，联系方式 24 小时畅通。夜间每监狱不少于 1 人驻场值班，联系方式 24 小时畅通。遇紧急情况，其余人员需在 1 小时到场。

△（2）投标人派驻的运维人员应全部为投标人所在公司全职正式工作人员，要求中标人在投标时提供本项目运维人员名单及其近三个月的社保证明复印件。

△（3）投标人应在投标文件中提交派遣运维人员详细名单。运维服务经理必须提供项目经理证书，每监狱运维人员中不少于 1 人具有计算机相关专业专科及以上学历。

（4）运维人员需经过采购人考核认定，并经过 1 个月的试用期，采购人签字确认后方可正式履行职能。

（5）对中标人派遣的运维人员每季度由采购人进行一次测评，对测评不合格的人员由公司召回并重新派遣，责任由中标人承担。服务期间中标人调换人员，需经采购人同意。

△（6）现场运维人员要保持稳定，不能随便更换；项目经理原则上合同期

内不更换；遇有特殊情况需更换现场服务人员必须提前 1 个月向采购人提出申请，经采购人许可后，才能更换。并且将现场服务人员更换频率作为考核指标。

(7) 驻场人员管理：

①服从监狱相关部门的统一安排；

②严格遵守约定的工作时间，工作期间不得从事与服务无关的其他活动；

③严格遵守省局及监狱的规章制度和保密制度；

④公司安排的休假及个人因事请假，应获得省局或监狱相关部门负责人批准后方可进行， 休假。请假期间运维服务单位需补充相应能力的人员代替。

六、培训管理

(1) 中标人应对所有运维人员进行业务系统、规章制度、操作规范、技能、保密等培训。

培训活动经费由服务中标人承担。

(2) 各专业运维服务都应保证文档完整，人员交接顺利。

(3) 加强团队之间的交流和业务了解，团队相互协作、快速准确判断故障并及时处理。

(4) 各专业运维服务维护人员，都需要熟悉业务系统和其他专业运维服务的关联关系。

七、网络安全管理

中标单位必须服从采购人对网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因工作疏失出现的网络与信息安全等责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。

八、运维服务职责

运维中标人职责：在采购人技术主管部门的领导下，负责运维服务外包工作的总体安排， 组织管理协调各厂商实施运维任务，就整体信息化运维工作对采购人直接负责。

1、对运维业务进行管理和协调工作；

2、负责运维服务所涉及范围内 IT 系统的可用性保障指标达成；

3、负责组织各厂商制定整体运维应急方案和组织应急演练；

4、负责对各运维服务业务的日常管理；

- 5、负责与服务台的管理与维护；
- 6、负责组织相关技术培训工作；
- 7、按照绩效考核要求，每月度提交业务考核评价意见，报采购人指数主管部门做最终考核评价；
- 8、负责监狱信息系统运维服务事故处理中所有技术方案的技术评审和把关。

九、安全保密要求

1、运维团队人员应严格按照施工规范开展维修保养工作，切实加强现场管理确保安全工作，在检修保养中发生人身受伤及第三者事故，采购人不承担任何责任，中标人负全责。因使用假冒伪劣配件材料或维修人员违规操作造成的监狱损失由运维服务中标单位负责赔偿。由运维公司购买维保服务期内相应驻场运维人员的人身意外保险。

2、严禁运维团队技术人员将监狱监控安防系统及网络系统信息透露给其他人员。监控安防系统信息包括摄像头位置、传输线缆走向、触发报警区域、硬盘录像机位置以及其他泄露将会对监管安全造成威胁的信息；网络系统信息包括服务器地址、网络交换机地址、各应用系统的登录用户名及密码。

△3、严禁运维团队技术人员私自查看、拷贝、传播硬盘录像机中的监控录像，特别是有可能涉及单位秘密和警察职工个人隐私的图像信息。如确有需要查看录像，应在确保有监狱技术人员在场的情况下进行操作，操作完成后及时将录像关闭。

4、严禁运维团队技术人员私自将移动存储介质等带入狱内。确需使用移动存储设备的，必须使用监狱配备的专用移动存储介质。

5、严禁运维团队人员私下与服刑人员接触、交谈，严禁携带违规、违禁物品进入狱内，造成严重后果的，追究运维人员及中标人的法律责任。

备件清单				
序号	配件名称	配件参数	单位	数量
1	枪式摄像机	200万、H.264/265、广角	台	10
2	球机	400万、星光级	台	2
3	半球摄像机	200万、H.264/265、广角	台	12
4	电源	监控专用、12V	台	20
5	光纤收发器	10/100/1000M	对	5

6	交换机	24口、千兆、接入	台	2
7	光纤跳线	sc-lc 单模单纤 5米	条	10
8	光纤跳线	fc-lc 单模单纤 2米	条	10
9	水晶头	国标	盒	2
10	网线	超五	箱	6
11	网线	六类	箱	6
12	电源线	国标、RVV2*1.0	米	600
13	监控硬盘	监控专用、8T	块	20
14	硬盘	固态、512G	块	10
15	内存条	4G	条	10
16	内存条	8G	条	10
17	电源	电脑主机用	个	5
18	主板	电脑主机用	块	5
19	网络存储主机	监控用	台	1
20	门禁控制器	门禁用	块	3
21	指纹机	门禁用	台	4
22	读卡器	门禁用	台	4
23	电控锁	门禁用	台	6
24	监视器	43寸	台	4
25	解码器背板	HDMI、8口	块	1
26	HDMI 高清线	3米、5米、10米、15米	条	20
27	电脑显示器	4K 高清 LED23英寸、配 HDMI 口	台	5
28	热敏打印机	餐厅、会见登记或医院打印小票使用	台	3
29	麦克、遥控器电 池	7号及5号	节	100
30	刻录光盘	DVD 及 VCD	张	200
31	U 盘	128G	个	100
32	软件使用授权	专用电脑软件授权、防火墙病毒库两年授权、态势感知系统病毒库两年授权、互联网上网行为管理两年授权等	台	8

专项服务清单					
	项目名称	名称	内容	单位	数量

1	机房设施巡检	包括网络设备、网络链路、服务器、存储设备、安全设备、数据库、操作系统、中间件以及各类业务应用系统的定时巡检和监测，包含各类故障的判断、分析、测试及设备硬件故障维修。	<p>中心机房至少每日巡检一次，分机房至少每周巡检一次，做好巡检记录；机房至少每月综合检查分析、清洁一次，至少每周对网络巡检一次，网络设施至少每月清洁一次。</p> <p>对所有机房线路进行整理，符合综合布线要求，不合格的供电插排更换成 PDU 设备，建立 PDU 管控系统。</p> <p>机房内设施易耗配件定期更换，如（空调滤芯每季度更换一次、服务器硬盘损坏即更换等）。空调、调音台、LED 屏、罪犯电教系统等设备每年邀请生产厂家现场巡检一遍。</p> <p>维护路由器交换机等网络设备 240 台，对机房内网络安全设备每月更新病毒库，对于病毒库授权出保的设备，续保后再更新。（如防火墙、态势感知、探针等）。</p>	个	70
2	安防设施巡检	监控等各前 endpoint 位	室内安防设备至少每半年清洁一次，室外安防设备至少每季度清洁一次，每天对安防设施进行巡检，形成巡检记录。	个	3600
3	业务系统维护	网站、邮箱、综合管理平台、指挥调度平台、运维系统、准入系统、杀毒软件、补丁分发系统、罪犯危险性评估、证据保全、监管改造信息系统、罪犯一卡通账目系统、罪犯会见系统、罪犯亲情电话系统、罪犯电视教学系统等所有信息化业务系统维护。	维护私有云一套，系统服务器 50 台。对服务器数据库备份、排除服务器故障、扫描服务器漏洞及时封堵。对系统巡检、定期维护，保障业务系统全天候正常运行。维护网站 4 个、业务系统 52 个。	宗	1
4	办公设备维护	维护办公自动化设备及移动执法终端，保障业务系统正常运转，审批流程正常进行。	维护电脑设备 499 台、移动执法终端 700 部、打印机及复印机 200 台、电视 350 台、监舍一体化终端 392 台、固定电话机 480 部。对不需要更换配件的报修设备 4 小时内完成维修；对需要更换配件的报修设备三日内完成维修。原设备维修时，采用备用设备替代的方式应付工作需求，不能因	宗	1

			为设备维修影响工作使用。		
5	网络安全保障	网络安全维护，包括但不限于办公网、安防网、育新网、互联网、政务网、专用网、广播网等。	专用网络两个电脑终端管控授权；常态化网络木马病毒、网络漏洞、弱口令等隐患检测及整改；每年一次网络安全应急演练，每年两次网络安全业务培训等。保障各非涉密网络符合三级等保测评要求，专用网络符合分保测评要求。	项	7
6	会场保障	包括视频会议会场、会见楼视频会见、职工礼堂、罪犯礼堂、指挥中心大厅等。	保障视频会议期间设施正常、保障职工礼堂、罪犯礼堂设施正常使用。对礼堂的设施设备实行每月巡检制度。	个	11
7	建立信息化设施台账清单	建立烟台监狱信息化设施台账清单，形成办公网、育新网、安防网以及其他四大类清单（内容包括机房设备、办公设备、安防设备、业务系统、电视电话等）。	盘点监狱已有的软件系统、硬件设施，实现信息化设施全资产台账管理，与信息化运维系统内资产对应，形成电子台账和纸质台账两套资产清单。依据清单对资产进行科学运维管理。	项	4