**一、项目概况**

浐灞国际港应急视频指挥调度系统运维服务项目，服务内容包括应急视频指挥调度系统搭建、系统定期巡检、系统隐患排查、系统故障排除、系统培训服务等内容。

**二、系统搭建服务参数要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 调度系统服务 | 系统接入服务（18个社区） | 1.考虑系统的兼容性、稳定性，须实现与现有综治视联网系统互联互通。综治视联网系统是根据中、省、市等相关文件建设要求，覆盖省、市、县、乡、村五级综治中心视频会议系统；**（提供承诺函加盖公章）** 2.支持 H.264 /H.265视频编解码协议； 3.视频分辨率支持 1080P、720P 格式，且向下兼容； 4.支持≥2 路视频输入接口，≥1 路视频输出接口，须具有 HDMI 接口； 5.支持≥2 路音频输入和 1 路音频输出接口； 6.具有结构性安全或其他更优的安全方式； 7.支持多画面功能，在一组会议中，与会终端可自由选择所收看画面及组合模式，支持≥2 种画面显示模式； 8.支持高清视频会议、可视电话、发布直播功能。**（提供证明材料，包括但不限于检测报告、功能截图、宣传彩页等）** 含：1\*高清摄像机、1\*定向鹅颈麦克风。  高清摄像机：分辨率不低于1080P，像素不低于200万，具有USB接口；  定向鹅颈麦克风：频率响应 100-16000Hz；支持卡农口； | 18 | 套 |
| 系统平台账号 | 提供18个社区市域综合治理服务终端的接入账号。 | 18 | 个 |
| 网络专线租赁服务 | 在相应层级横向接入综治视联网，即可实现与现有综治视联网互联互通。提供≥100M视联专网17条（1年）及≥100M汇聚链路1条（1年） | 18 | 条 |
| 指挥应用服务 | 通讯指挥服务 | 功能要求：   1. 提供视频通讯图像数据加密服务，提升视频通讯应用安全保障服务； 2. 提供高清视频接入及音频接入服务，支持≥4路视频接入服务； 3. 提供所有系统运维服务，包含网络安全环境运维等；   参数要求：  1、尺寸≥100英寸，分辨率≥3840\*2160；  2、存储内存≥128GB，运行内存≥4GB；  3、CPU≥4核，CPU主频≥1.4GMhz，GPU≥2核；  4、支持有线和无线，DLNA协议（视频投屏），手机投屏；  5、能效等级≥2级；  6、支持Android11及以上操作系统。 | 1 | 项 |
| 5G云对讲服务 | 系统支持全双工、半双工语音单呼、语音组呼、视频单呼、视频组呼、组播呼叫、话权抢占、紧急呼叫、紧急告警、状态消息、定位等音视频数据业务；  1.支持接入陕西省370兆窄带无线通信系统和公专融合系统，实现音视频对讲功能；(**提供承诺函加盖公章**)  2.防尘防水等级≥IP68；  3.支持语音对讲、视频对讲、图像传输；（画面分辨率≥1080P）；  4.支持≥5个可编程按键；  5.具备北斗/GPS定位功能和室内定位功能，支持通过窄带和宽带多种管道位置上传；  6.终端内置蓝牙≥4.2版本模块，支持Wifi和NFC无线连接功能 ；  7.信道间隔：12.5KHz/20KHz/25KHz；信道容量≥1024；  8.组群：≥64(每组群≥128个组)；  9.屏幕尺寸≥3.0英寸,屏幕分辨率≥1280\*72像素。 | 10 | 项 |

**三、服务要求**

1.1服务目标

运维服务期内，对建设的所有系统及设备提供巡检服务，主要检查设备及系统运行情况，对设备进行除尘及部件维护处理，排除巡检时发现的各种问题，保证系统正常运行。

1.2服务内容

1.定期巡检

（1）设备巡检

硬件设备检查：定期对对讲机、摄像头、麦克风、扬声器等进行外观检查，确保无物理损坏、松动或接口氧化等问题。检查设备的指示灯状态，确认设备是否正常运行，网络连接是否正常。

环境检查：检查会议室的温度、湿度是否适宜，通风是否良好，确保设备在正常的环境条件下运行。检查电源供应是否稳定，有无漏电、短路等安全隐患，同时检查插座、电源线是否完好无损。

记录设备信息：详细记录设备的型号、序列号、软件版本等信息，建立设备档案，以便跟踪设备的使用情况和维护历史。

（2）系统软件检查

软件版本检查：检查系统软件是否为最新版本，如有更新，及时进行升级，以确保软件的稳定性和功能完整性。同时，检查操作系统、驱动程序等是否需要更新，以保证与视频会议软件的兼容性。

系统日志查看：定期查看系统的日志文件，分析系统运行情况，查找是否有异常事件或错误记录。通过日志分析，可以及时发现潜在的问题，如会议中断、视频卡顿等，并采取相应的措施进行优化。

参数设置检查：检查系统的各项参数设置，如视频分辨率、帧率、音频采样率等，确保其符合实际使用需求和网络环境。同时，检查会议录制、存储等功能的设置是否正确，保证会议资料的正常录制和保存。

（3）网络质量保障

定期对网络的带宽、延迟、丢包率等性能指标进行测试。确保网络带宽能够满足视频会议的需求，避免出现视频卡顿、音频中断等问题。

2.隐患排查

（1）全面排查

多维度检查：从设备、软件、网络、环境等多个维度进行全面隐患排查。不仅要关注设备本身的故障隐患，还要考虑软件兼容性、网络稳定性以及环境因素对系统的影响。

定期与不定期结合：除了定期进行全面排查外，还应根据实际使用情况和特殊事件，不定期进行针对性的隐患排查。如在重大会议前，对涉及的会议场地和设备进行专项检查，确保会议的顺利进行。

（2）重点排查

关键设备：将视频会议终端作为重点排查对象，这些设备一旦出现故障，可能会导致整个视频会议无法正常进行。

历史故障点：对曾经出现过故障的设备或系统模块进行重点关注，分析故障原因，检查是否存在类似的隐患，采取相应的预防措施，防止故障再次发生。

（3）记录与报告

详细记录：对排查出的每一个隐患都要进行详细记录，包括隐患的位置、表现形式、可能影响的范围等信息。

及时报告：将隐患排查结果及时向上级报告，对于重大隐患，应立即启动应急预案，采取临时措施确保系统的基本运行，并尽快安排维修和整改。

3.故障排除

（1）故障响应时间

本项目要求提供7\*24小时技术服务支持。发生故障后，技术服务人员具备综合的问题判断和分析能力，能第一时间对故障进行初步的判断分析和处理，对远程可予以解决的问题1小时内响应并解决，对于需要现场处理的故障可以判断故障所属级别，指派相应专的技术人员现场进行问题处理，同时对于重大紧急故障及时向质量经理通报。

1）一级故障（影响整个系统运行的严重故障）：10分钟内响应，2小时内到达现场，4小时内解决问题。

2） 二级故障（影响部分功能的重要故障）：10分钟内响应，4小时内到达现场，8小时内解决问题。

3） 三级故障（不影响主要功能的一般性故障）10分钟内响应，4小时内到达现场，24小时内解决问题。

（2）故障诊断

技术人员到达现场后，应迅速对故障进行诊断，通过观察设备状态、查看系统日志、检查网络连接等方式，尽快确定故障的具体原因和位置。

（3）记录与反馈

详细记录故障发生时间、现象、原因、处理过程和结果等信息，建立故障档案。

故障排除后，及时向相关部门和使用人员反馈处理情况，并提供故障分析报告和预防建议。

4.培训服务

（1）培训计划制定

提供操作和维护培训，提高的自主维护能力，提高使用效率。供应商需在项目交付后的一周内，制定详细的培训计划。培训计划应涵盖培训内容、培训方式、培训时间、培训地点以及培训人员安排等方面，确保培训的系统性和有效性。

（2）培训内容

设备操作培训：详细讲解系统设备的开机、关机、基本功能操作、常见故障应急处理等内容，使操作人员能够熟练掌握设备的日常使用。

系统软件使用培训：介绍系统的各项功能，确保用户能够充分利用系统软件的各项功能。

网络基础知识培训：为相关技术人员提供网络基础知识培训，包括网络连接原理、网络故障排查方法等，帮助技术人员更好地理解和维护系统的网络环境。

（3）培训方式

采用现场培训与线上培训相结合的方式。

现场培训由客户指定地点进行，确保培训的直观性和互动性；线上培训可通过视频教程、在线直播等方式，方便用户随时学习和复习。

5.应急预案

制定详细的应急预案，以应对突发事件，减少对用户的影响。根据可能出现的紧急情况制定详细的应急预案。定期进行应急演练，确保团队熟悉应急流程。

6.保密要求

（1）供应商应完全按照国家有关保密法律法规、标准和甲方的要求，对甲方委托的实施服务全过程进行保密管理；

（2）供应商不得将保密范围内的任何信息或实物等向第三方出售、出租、外借、转让、转包、泄露或以其他形式提供；

（3）保密范围内的信息或实物等归甲方所有，供应商只能在合作范围内使用，不得利用甲方的信息从事营利活动。

**四、技术要求**

2017年，根据中央综治办、中央网信办、科技部、公安部联合下发《关于推进社会治安综合治理信息化建设的若干意见》（中综办〔2014〕27号），启动省、市、区（县）三级综治视联网建设。近年来，市委社会治理办依托西安市社会治理综合指挥平台与各级综网中心建设，大力推进市、区县（开发区）、街（镇）、社区（村）四级视联网点位部署。

截至2024年9月，已经建设的陕西省综治视联网视频指挥调度系统覆盖了全省各单位近17572个节点，实现了省、市、县（区）三级100%全覆盖，乡镇（街办）98%覆盖，村（社区）82%覆盖。向上联通中央政法委，向下直达基层单位；横向联网省政府、省工信厅、省司法厅、省检察院、西安疫情防控指挥部、延安市区县检察院、安康市委总值班室等单位机构。形成横向打通、纵向贯通、协调有力的一张网系统，广泛用于政务指令传达、日常巡检调度、多部门会商研判、矛盾纠纷排查化解，应用效果显著。

截止2024年12月，西安市已实现市级、17个区县（开发区）、184个街（镇）、以及3011个社区（村）四级联网应用。

根据《陕西省社会治安综合治理委员会办公室关于推进综治信息化建设联网应用工作的通知》（陕综治办字〔2018〕17号）要求，为保证视频会议衔接，现有综治视联网平台由北京视联动力提供，完成综治视联网视频指挥调度系统延伸。

**五、商务要求**

（一）服务期限

1.系统建设周期：自合同签订之日起2个月内完成项目安装测试并投入使用。

2.运维服务周期：自系统建设完成之日起1年。

（二）款项结算

1、 付款条件说明：

（1）付款条件说明：本项目设置预付款，合同签订后30日内，支付合同总价款的30.00%。

（2）付款条件说明：项目安装测试交付后，经甲方验收合格起30日内，支付合同总价款的60.00%。

（3）付款条件说明：服务期结束后，经甲方验收合格起30日内，支付合同总价款的10.00%。

（4）其他：本项目预付款是根据政府采购相关政策规定要求，采购人为帮助供应商解决项目前期启动资金困难，保证供应商更有条件履行合同的保障性支援性资金。供应商应保证该资金用于项目前期各项工作费用，不得挪作他用，若因此项目进展受到影响，供应商承担由此引起的所有责任。

**六、服务范围**

浐灞国际港应急视频指挥调度系统运维服务涉及的所有服务内容。

**七、服务标准**

符合国家及行业现行服务标准要求。