# 附件一：

# 一、 运维服务项目需求

随着达州市公安局业务系统的发展，新的业务平台结构日益复杂，新的业务平台存储了全省大量的重要业务数据，这些数据直接关系企业的生产安全，关系着企业的命运。显然，对于这样一个多平台，多应用的系统，一定要有一个可靠完善的现场驻场运维机制作为支撑。现场驻场运维服务是通过驻场运维工程师对现场所有设备进行随时现场监控，及时发现设备及系统故障，综合协调技术资源，在最短的时间内完成故障修复，保证系统稳定可靠的运行，总体上要做到维护层面全，专业技术精，响应速度快。

## 二、信息中心运维服务设备清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 机柜 | 位置 | 设备型号 | 设备用途 |
| 1 | 6# | 华为 OSN 1800I | 交换机 |
|  | 5# | 中兴 ZXR10 2928E | 交换机 |
|  | 4# | 华为 S5700 | 交换机 |
|  | 3# | 华为 S5700 | 交换机 |
|  | 2# | H3C SR6616 | 路由器 |
|  | 1# | 华为 S7706 | 交换机 |
| 3 | 8# | 华为NE20E | 路由器 |
|  | 7# | 远望信息 ABPS1700 |  |
|  | 6# | 网御星云 | 防火墙 |
|  | 5# | H3C S5800 | 交换机 |
|  | 4# | 华为 S5700 | 交换机 |
|  | 3# | 华为 S7706 | 交换机 |
|  | 2# | 华为 S7706 | 交换机 |
|  | 1# | H3C SR6604 | 交换机 |
| 4 | 5# | 网御星云 | 防火墙 |
|  | 4# | 华为 S12704 | 交换机 |
|  | 3# | RAISECOM RC006-1 | 交换机 |
|  | 2# | H3C SR6616 | 交换机 |
|  | 1# | 天懋 TM-2620 | 服务器 |
| 5 | 8# | 网御星云 | 防火墙 |
|  | 7# | 华为 S12704 | 交换机 |
|  | 6# | 网御星云 | 防火墙 |
|  | 5# | 网御星云 | 防火墙 |
|  | 4# | 华为 S5720 | 交换机 |
|  | 3# | 网御星云 | 防火墙 |
|  | 2# | MP8600 | 路由器 |
|  | 1# | 网御星云 | 防火墙 |
| 6 | 6# | 宝德 PR210K | 服务器 |
|  | 5# | 华为 R4850G | 电源 |
|  | 4# | 华为NE40E-X8 | 路由器 |
|  | 3# | 联想ThinkServer RQ940 | 服务器 |
|  | 2# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 1# | 北信源 VRV-ZTQ | 一机两用监控系统侦听器 |
| 7 | 4# | 华为NE40E-X8 | 路由器 |
|  | 3# | 中兴皖通邮电 | 交换机 |
|  | 2# | H3C S5560 | 交换机 |
|  | 1# | H3CH SR6616-X | 交换机 |
| 8 | 10# | 华为 S5720S | 交换机 |
|  | 9# | 北信源 VRV BMG | 网络接入监控系统 |
|  | 8# | R4850G | 电源 |
|  | 7# | 华为S2300 | 交换机 |
|  | 6# | H3C SR6608 | 路由器 |
|  | 5# | NE20 | 路由器 |
|  | 4# | RAS1004ST | 服务器 |
|  | 3# | H3C SR6608 | 路由器 |
|  | 2# | 华为S5720-36C-EI | 交换机 |
|  | 1# | 华为AR3260 | 路由器 |
| 9 | 6# | 网御星云 | 防火墙 |
|  | 5# | 合众数据 | 交换机 |
|  | 3# | 合众数据 | 交换机 |
|  | 1# | H3C SR8808-X | 路由器 |
| 10 | 11# | H3C R4900 G3 |  |
|  | 10# | 华为RH2288H V3 |  |
|  | 9# | 华为RH2288H V3 |  |
|  | 8# | 华为S6720 | 交换机 |
|  | 7# | 华为S5720 | 交换机 |
|  | 6# | 华为S5720 | 交换机 |
|  | 5# | H3C S5500 |  |
|  | 4# | 华为RH2288H V3 |  |
|  | 3# | 华为RH2288H V3 |  |
|  | 2# | 工控机 |  |
|  | 1# | 华为RH2288H V3 |  |
|  | 6# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 5# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 4# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 3# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 2# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 1# | HP DL580G9 | 服务器 |
| 12 | 9# | IBM 2498-B24 | 交换机 |
|  | 8# | IBM 2498-B24 | 交换机 |
|  | 7# | IBM 720（8202-E4D) | 小型机 |
|  | 6# | IBM 720（8202-E4D) | 小型机 |
|  | 5# | IBM V5000(2078)控制柜 | 存储 |
|  | 4# | IBM V5000(2078)扩展柜 | 存储 |
|  | 3# | SOUL | 存储 |
|  | 2# | IBM 3650M4(7915) | 服务器 |
|  | 1# | 浪潮NF5280M4 | 服务器 |
| 13 | 8# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 7# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 6# | HP DL380P G8 | 服务器 |
|  | 5# | HP DL380P G8 | 服务器 |
|  | 4# | HP DL580G7 | 服务器 |
|  | 3# | HP DL580G7 | 服务器 |
|  | 1# | 海康威视 | 存储 |
| 14 | 6# | 联想 万全R680 | 服务器 |
|  | 5# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 4# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 3# | DELL R900 | 服务器 |
|  | 2# | HP DL 580G7 | 服务器 |
|  | 1# | IBM 7145M3C | 服务器 |
| 15 | 6# | 联想 万全R680 | 服务器 |
|  | 5# | HP DL580G7 | 服务器 |
|  | 4# | HP DL580G7 | 服务器 |
|  | 3# | HP DL580G7 | 服务器 |
|  | 2# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 1# | IBM P720（82D2-E4B） | 服务器 |
| 16 | 8# | HP SAN交换机 | 交换机 |
|  | 7# | HP SAN交换机 | 交换机 |
|  | 6# | EMC OPE12 | 存储 |
|  | 5# | HP MSA1040 | 存储 |
|  | 4# | sugon EP440-G | 小型机 |
|  | 3# | sugon EP440-G | 小型机 |
|  | 2# | UNISINSIGHT ATX R4208L-G3 |  |
|  | 1# | IBM P720（82D2-E4B） | 服务器 |
| 17 | 6# | DELL R720 | 服务器 |
|  | 5# | 浪潮 | 存储 |
|  | 4# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 3# | 浪潮NF8460M3 | 服务器 |
|  | 2# | 曙光服务器 A620-G | 服务器 |
|  | 1# | 曙光服务器 A620-G | 服务器 |
| 18 | 11# | 浪潮NF5280M4 | 服务器 |
|  | 10# | 浪潮NF5280M4 | 服务器 |
|  | 9# | DELL R730 | 服务器 |
|  | 8# | 浪潮NF5280M4 | 服务器 |
|  | 7# | 浪潮NF5280M4 | 服务器 |
|  | 6# | DELL R730 | 服务器 |
|  | 5# | DELL R730 | 服务器 |
|  | 4# | 曙光I620-G20 | 服务器 |
|  | 3# | 曙光I620-G20 | 服务器 |
|  | 2# | 曙光I620-G20 | 服务器 |
|  | 1# | 研华工控机610L | 服务器 |
| 19 | 8# | 华为S6720 | 交换机 |
|  | 7# | 华为S5720 | 交换机 |
|  | 6# | 华为 S5700S | 交换机 |
|  | 5# | 华为S5720 | 交换机 |
|  | 4# | 联想网御 |  |
|  | 2# | H3C S1526 | 交换机 |
|  | 1# | DELL 1850 | 服务器 |
|  | 6# | DELL 2950 | 服务器 |
|  | 4# | 曙光A420R-G | 服务器 |
|  | 3# | 曙光A420R-G | 服务器 |
|  | 2# | 浪潮NF5270M4 | 服务器 |
|  | 1# | IBM 8852 | 刀片 |
| 21 | 9# | 合众-CMD | 安全设备 |
|  | 8# | 网御星云 | 安全设备 |
|  | 7# | 中宇万通安全网关 | 安全设备 |
|  | 6# | 华为 S5700 | 交换机 |
|  | 5# | 网御星云 | 安全设备 |
|  | 4# | IBM EXP520 | 存储 |
|  | 3# | IBM EXP520 | 存储 |
|  | 2# | IBM EXP520 | 存储 |
|  | 1# | IBM DS5020 | 存储 |
| 22 | 13# | 浪潮NF5270M4 | 服务器 |
|  | 7# | H3C ICG 3000B | 交换机 |
|  | 6# | 中宇万通安全网关 | 交换机 |
|  | 5# | 曙光I420-G30 | 服务器 |
|  | 3# | 华为S5720 | 交换机 |
|  | 1# | 华为 S2300 | 交换机 |
|  | 14# | 华为S5720S | 交换机 |
|  | 10# | 曙光I420-G30 | 服务器 |
|  | 9# | 联想RS260 | 服务器 |
|  | 8# | 联想RS260 | 服务器 |
|  | 2# | 曙光I420-G30 | 服务器 |
|  | 1# | 华为S1720 | 交换机 |
| 24 | 9# | 戴尔 R740 | 服务器 |
|  | 8# | 华为RH2288 V3 | 服务器 |
|  | 7# | 曙光A420R-G | 服务器 |
|  | 6# | 曙光A420R-G | 服务器 |
|  | 5# | IMB 2498-B24 |  |
|  | 4# | IMB 2498-B24 |  |
|  | 3# | IBM P6 550 (8204-E8A) | 小型机 |
|  | 2# | IBM P6 550 (8204-E8A) | 小型机 |
|  | 1# | IBM 5020 | 存储 |
| 25 | 9# | 戴尔 R740 | 服务器 |
|  | 8# | HP DL388G9 | 服务器 |
|  | 7# | HP DL388G9 | 服务器 |
|  | 6# | HP DL388G9 | 服务器 |
|  | 5# | HP DL388G9 | 服务器 |
|  | 4# | HP DL388G9 | 服务器 |
|  | 3# | UNISINSIGHT X3036P-G3 | 存储 |
|  | 2# | 浪潮 NF8460M3 |  |
|  | 1# | IBM 8677 | 刀片 |
| 26 | 9# | 浪潮 NF8460M3 | 服务器 |
|  | 8# | 联想SR650 | 服务器 |
|  | 7# | 浪潮 NF8460M3 | 服务器 |
|  | 6# | 联想SR650 | 服务器 |
|  | 5# | 联想SR650 | 服务器 |
|  | 4# | 华为 S2600 | 存储 |
|  | 3# | 浪潮 NF8460M3 | 服务器 |
|  | 2# | 浪潮 NF8460M3 | 服务器 |
|  | 1# | DELL R730 | 服务器 |
| 27 | 14# | HP DL360G9 | 服务器 |
|  | 13# | HP DL360G9 | 服务器 |
|  | 12# | HP DL360G9 | 服务器 |
|  | 11# | HP DL360G9 | 服务器 |
|  | 10# | HP DL360G9 | 服务器 |
|  | 9# | HP DL360G9 | 服务器 |
|  | 8# | HP DL388G9 | 服务器 |
|  | 7# | 爱数 VX1200 | 存储 |
|  | 6# | DELL R710 | 服务器 |
|  | 5# | DELL R910 | 服务器 |
|  | 4# | HP DL160G6 | 服务器 |
|  | 3# | HP DL160G6 | 服务器 |
|  | 2# | 联想 RD450 | 服务器 |
|  | 1# | HP DL180G5 | 服务器 |
|  | 8# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
|  | 7# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
|  | 6# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
|  | 5# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
|  | 4# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
|  | 3# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
|  | 2# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
|  | 1# | 华为 RH2288H V2 | 服务器 |
| X0022 | 7# | 海康威视磁盘阵列DS-A72036R 联通设备 | 存储 |
|  | 6# | 海康威视磁盘阵列DS-A72036R联通设备 | 存储 |
|  | 5# | 华为S5720 | 交换机 |
|  | 4# | 曙光A420R-G | 服务器 |
|  | 3# | 华为S7703 | 交换机 |
|  | 2# | 宝德服务器 | 服务器 |
| X0024 | 9# | 海康威视 |  |
|  | 8# | 海康威视 |  |
|  | 7# | 旷视KSS-MS3000-H2 | 服务器 |
|  | 6# | 海康威视DS-VE2212X-K08/FAS | 服务器 |
|  | 5# | 海康威视DS-VE2212X-K08/HD | 服务器 |
|  | 4# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 3# | 旷视KSS-CS3000-H1 | 服务器 |
|  | 2# | 旷视KSS-CS3000-H2 | 服务器 |
|  | 1# | 旷视KSS-CS3000-H2 | 服务器 |
| X0036 | 4# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 3# | 海康威视DS-VE2208C-BBC | 服务器 |
|  | 2# | 海康威视DS-VE22S-B | 服务器 |
|  | 1# | 海康威视磁盘阵列 | 存储 |
| X0037 | 14# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 13# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 12# | 华为S6720 | 交换机 |
|  | 11# | 华为S5720 | 交换机 |
|  | 10# | 旷视KSS-CS3000-H1 | 服务器 |
|  | 9# | DELL 2950 | 服务器 |
|  | 8# | UNISINSIGHT AIX R4208L-G3 | 服务器 |
|  | 7# | 旷视KSS-MS3000-H2 | 服务器 |
|  | 6# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 5# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 4# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 3# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 2# | 曙光A620R-G | 服务器 |
|  | 1# | 曙光A620R-G | 服务器 |
| X0039 | 12# | H3C S6520 | 交换机 |
|  | 11# | H3C S5120V2 | 交换机 |
|  | 10# | 海康威视DS-VE22S-B oracle数据库 | 服务器 |
|  | 9# | UNISINSIGHT AIX R4208S-G3 | 存储 |
|  | 8# | UNISINSIGHT AIX R4208S-G3 | 存储 |
|  | 7# | UNISINSIGHT AIX R4208S-G3 | 存储 |
|  | 6# | UNISINSIGHT AIX R4208S-G3 | 存储 |
|  | 5# | UNISINSIGHT AIX R4208S-G3 | 存储 |
|  | 4# | UNISINSIGHT AIX R4208S-G3 | 存储 |
|  | 3# | UNISINSIGHT AIX R4208S-G3 | 存储 |
|  | 2# | UNISINSIGHT X3036P-G3 | 存储 |
|  | 1# | UNISINSIGHT X3036P-G3 | 存储 |
| X0058 | 8# | 海康威视 | 存储 |
|  | 7# | 海康威视 | 网络设备 |
|  | 6# | HP DL380P G8 | 服务器 |
|  | 5# | HP DL380P G8 | 服务器 |
|  | 4# | HP DL380P G8 | 服务器 |
|  | 3# | 海康威视 | 存储 |
|  | 2# | HP DL580G7 | 服务器 |
|  | 1# | HP DL580G7 | 服务器 |
| X0083 | 12# | 开关电源 |  |
|  | 11# | 四联屏 |  |
|  | 10# | SJJ1407-C |  |
|  | 9# | H3C S3100V2 | 交换机 |
|  | 8# | H3C MSR30-11E | 路由器 |
|  | 7# | 音视频编解码器 |  |
|  | 6# | 卫星调制解调器 |  |
|  | 5# | SA2030频谱仪 |  |
|  | 4# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 3# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 2# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
|  | 1# | 浪潮NF8460M4 | 服务器 |
| X0088 | 14# | H3C S2126 |  |
|  | 13# | 110备份（存储） |  |
|  | 12# | 华为 S5700 |  |
|  | 11# | 曙光A420R-G |  |
|  | 10# | 宝德 PR2012GS |  |
|  | 9# | 宝德 PR2012GS |  |
|  | 8# | 宝德 PR2012GS |  |
|  | 7# | 宝德 PR2710G |  |
|  | 6# | H3C F110-C-G |  |
|  | 5# | 宝德 PR2765TG |  |
|  | 4# | 刑侦96110 |  |
|  | 3# | 刑侦存储 |  |
|  | 2# | espace U1981 |  |
|  | 1# | 工控机 |  |
| X0019 | 8# | 海康存储 |  |
|  | 7# | 海康防汛监控 |  |
|  | 6# | 华为 2288H V5 |  |
|  | 5# | 视频专网巡防 |  |
|  | 4# | 华为 2288H V5 |  |
|  | 3# | 社防存储 |  |
|  | 2# | 防汛存储 |  |
|  | 1# | 海康 新体系PAR |  |
| X0043 | 11# | 曙光A620R-G |  |
|  | 10# | HP DL388G9 |  |
|  | 9# | HP DL388G9 |  |
|  | 8# | HP DL388G9 |  |
|  | 7# | HP DL388G9 |  |
|  | 6# | HP DL388G9 |  |
|  | 5# | 联想 RD450 |  |
|  | 4# | 联想 RD450 |  |
|  | 3# | 联想 RD450 |  |
|  | 2# | HP DL580G9 |  |
|  | 1# | HP DL580G9 |  |
| X0035 | 2# | 海康监狱服务器 |  |
|  | 1# | 海康监狱存储 |  |
| X0020 | 10# | 海康服务器 |  |
|  | 9# | 海康存储服务器 |  |
|  | 8# | 海康 DS-VE2208C-BBC |  |
|  | 7# | 海康 DS-V2208D-RBD |  |
|  | 6# | 海康 DS-V2208D-RBD |  |
|  | 5# | 海康 DS-V2208D-RBD |  |
|  | 4# | 海康 DS-VE2212X-K08 |  |
|  | 3# | 海康 DS-VE2208D-RBD |  |
|  | 2# | 海康 DS-VE2208D-RBD |  |
|  | 1# | 海康 DS-VE2208C-BBC |  |
| X0089 | 8# | 海康 DS-IC0116-FD |  |
|  | 7# | 海康服务器 |  |
|  | 6# | 海康城市大脑 |  |
|  | 5# | 海康城市大脑 |  |
|  | 4# | 华为 S5710 |  |
|  | 3# | 海康存储 |  |
|  | 2# | 海康存储 |  |
|  | 1# | 海康存储 |  |
| X0092 | 6# | 华为 S7706 |  |
|  | 5# | DS-VE2208C-BBC |  |
|  | 4# | 海康存储 |  |
|  | 3# | DS-VE2208C-BBC |  |
|  | 2# | DS-VE2208C-BBC |  |
|  | 1# | 海康流媒体服务器 |  |
| X0091 | 12# | 时间服务器 |  |
|  | 11# | 四川天翼 |  |
|  | 10# | 华为 RH2288 V3 |  |
|  | 9# | 网御星云 |  |
|  | 8# | 合众 |  |
|  | 7# | 旷视服务器 |  |
|  | 6# | 华为 S5700 |  |
|  | 5# | 创新 SV1000G2-TY24-07 |  |
|  | 4# | 创新 SV1000G2-TY24-07 |  |
|  | 3# | 浪潮 AS520E-M1 |  |
|  | 2# | 浪潮 NF8460M4 |  |
|  | 1# | 浪潮 NF8460M4 |  |

# 三、服务范围及内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务范围 | 服务内容 |
| **驻场值守运行维护管理服务** | | | |
| **市局信息中心软硬件维护** | | | |
| 1 | 小型机、服务器及操作系统 | 市局信息中心所有交换机32台、服务器类设备及操作系统 | 小型机、服务器设备实时监控、定期巡检、系统优化、故障解决恢复、业务调整实施、版本和补丁升级、技术咨询及培训、不定期运行质量优化、各类服务报告等。包括免费提供各类配件。 |
| 2 | 网络设备 | 市局信息中心所有网络设备 | 网络设备实时监控、定期巡检、系统优化、故障解决恢复、业务调整实施、版本和补丁升级、技术咨询及培训、不定期运行质量优化、各类服务报告等。 |
| 3 | 安全设备 | 市局信息中心所有安全设备 | 安全设备实时监控、定期巡检、系统优化、故障解决恢复、业务调整实施、版本和补丁升级、技术咨询及培训、不定期运行质量优化、各类服务报告等。 |
| 4 | 存储设备、数据库、备份系统 | 市局信息中心各类存储设备、数据库、备份设备 | 存储设备实时监控、定期巡检、系统优化、故障解决恢复、数据备份、业务调整实施、版本和补丁升级、技术咨询及培训、不定期运行质量优化、各类服务报告等。包括免费提供各类配件。 |
| 5 | 视频运维 | 市局新、旧图像综合平台 | 1、市局新、旧图像综合平台巡检，常用功能模块是否正常使用。  2、市局图综平台服务器巡检，故障处理。  3、巡检市辖区感知源点位，进行故障处理。  4、解决市局各部门使用图综平台过程中遇到的问题。  5、根据领导要求，对接三方平台数据。 |
| 6 | 省厅感知源考核系统 | 省厅感知源考核系统维护 | 省厅感知源考核工作内容：  1、巡检全市感知源各项考核指标，及时处理市辖区异常指标，通报区县异常指标，协助区县故障处理。  2、巡检全市区县级联网关服务器，故障处理。  3、每月底按考核要求，进行全市感知源同步推送省厅工作。  4、处理视频网安全检测漏洞。  5、完成感知源运维周报，感知源全市考核月报。  6、针对省厅考核指标，完善本市对区县相关指标考核的机制。  7、其它省厅下发考核相关工作。 |
| 7 | 数据治理服务 | 达州市公安局数据治理服务 | 数据治理服务要求：  1、数据收集kafka集群运维  2、数据消费运维  3、数据对接维护要求  3、redis内存数据库的运维工作  4、mysql数据库的运维工作  5、网络边界调试运维工作 |
| 8 | 主机和ORACLE数据库运行监控软件（服务期内使用授权） | | |
| **巡检维护服务** | | | |
| **机房和机房基础设施维护服务** | | | |
| 1 | 机房基础环境管理 | 市公安局信息中心 | 对信息中心各机房的基础环境卫生进行日常维护、定期打扫；对各机房机柜的物理空间、设备上下架进行规划管理；对机房的人员进出等进行管理。 |
| 2 | 机房专用空调系统 | 市公安局信息中心 | 机房专用空调日常运行监控、故障报修。 |
| 3 | 机房电力系统 | 市公安局信息中心 | 机房电力设备定期巡检、技术咨询和电缆线连接等。 |
| 4 | 机房动环监控系统 | 市公安局信息中心 | 主要设备定期巡检、技术咨询和集成商管理等。 |
| 5 | 机房消防系统 | 市公安局信息中心 | 主要设备定期巡检、技术咨询和集成商管理等。 |
| **运维人员及管理服务** | | | |
| **（一）驻场技术人员服务** | | | |
| 1 | 现场专职服务工程师 | 总共提供4名现场驻场运维工程师，包括：基础硬件主机工程师2名，数据库工程师1名，网络工程师1名，提供 5×8 小时驻场服务，24小时电话响应，每日负责对运维范围内系统设备的日常巡检、保养、安全维护以及设备故障检测和解决等工作，同时对所有问题进行记录、分派、跟踪和管理、分析和报告，及时响应各种服务请求和故障受理；含固定工资、社保、福利、奖金、加班费、人员交通费（外出运维必须自行配置车辆，确保快速到达）。 | |
| **（二）二线技术团队保障及技术支持服务** | | | |
| 1 | 服务管理及技术专家 | 二线技术团队（非驻场服务人员）作为现场技术人员的补充。二线技术服务团队一般调用条件包括：当所维护设备或用户现场发生故障，驻场服务人员无法判断故障相关原因时，立即调用二线技术队伍中的技术专家小组赶赴现场为用户提供综合性的故障诊断及处理。每次服务实施完成后由驻场服务人员填写的巡检报告以及故障解决后的用户服务报告汇总后提交给二线技术团队，由二线技术团队进行分析和评估，从而及时发现系统的潜在问题和安全隐患，及时的为用户提供预防性维护服务。二线技术团队人员通过驻场服务人员维护过程中提供的资料及时地与用户进行需求交流，定期为用户提供设备的优化及改进建议，保证系统能满足用户应用的不断发展。 | |
| **（三）运维管理规范服务** | | | |
| 1 | 运维规范化服务一 | 运行管理制度、流程制定服务（帮助规范信息化运行管理，形成各种相应可执行的制度、流程文件）。运行管理制度挂牌、机柜挂图等制作、上墙。运维服务设备线缆整理、标签规范统一。 | |
| 2 | 运维规范化服务二 | 专用维护服务工具（包括监控软件、软硬件检测软件、各类操作系统及基础应用软件、常用备份软件、临时备份使用的移动硬盘、专用清洗液、标签机、网线钳，以及提供可能产生的辅材等）。 | |
| **（四）增强服务** | | | |
| 1 | 设备带电除尘服务 | 全部机柜设备采用专用清洗液进行设备带电清洗除尘服务。 | |
| 2 | 重要安保及应急处突 | 驻场人员随时接受市局调动参加各项重要安保及应急处突；要熟悉熟练现场指挥部的临时搭建，包括音视频线路的敷设、设备的安装调试，熟悉公安各项专业设备的安装调试，包括但不限于卫星通信系统、同频/异频/4G单兵图传系统、PDT通信系统的操作及故障排查。 | |
| 3 | 重大事件、应急事件及服务等级调整服务 | 服务等级调整服务（在重要政治时期、应急保障任务期间，按照用户实际需求对运维系统及设备进行重点保障，包括增加人员、保障计划、保障准备、应急处理等服务。 | |
| **（五）培训服务** | | | |
| 1 | 安全培训服务 | 每年一次安全培训服务；定期安全巡检服务（季巡检），提供安全保障。 | |
| 2 | 信息化培训服务 | 每年提供不低于3人次的信息化专业培训服务，包含所有费用。 | |