



采购合同书

合同名称: 柳州市公安局智慧公安业务基础信息系统维护服务项目

项目编号: LZZC2024-G3-991053-GXXY

合同编号: 12N00760356820244214

需方(甲方): 柳州市公安局

供方(乙方): 中国联合网络通信有限公司柳州市分公司

签订合同地点: 柳州市公安局

签订合同时间: 2025 年 1 月 3 日





柳州市政府采购合同

合同编号: 12N00760356820244214

采购人(甲方): 柳州市公安局

采购计划表编号: LZZC2024-G3-02188

供应商(乙方): 中国联合网络通信有限公司柳州市分公司

项目名称及编号: 柳州市公安局智慧公安业务基础信息系统维护服务项目
(LZZC2024-G3-991053-GXXY)

签订地点: 广西柳州市

签订时间: 2025年1月3日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,按照招标文件(采购文件)规定条款和中标(成交)供应商承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、采购内容一览表

序号	服务名称	数量及单位	单价	总价
1	智慧公安业务基础信息系统维护服务项目(移动专网维护服务、移动业务支撑服务平台维护、地理位置维护服务、基础地理信息平台维护服务、行政办公系统(OA)维护、数据治理工具维保服务、数据治理服务、视图库运维服务、国产环境中部署的国产OA(行政办公系统)及一机两用系统授权)	1项	1950000	1950000
服务期限: 业务基础信息系统维护服务的服务期为自签订合同之日起1年				
合计: 人民币合计金额(大写) 壹佰玖拾伍万元整 (小写) ¥1,950,000.00				

2、合同合计金额包括材料、人工、保险、税金、培训、售后等一切税金和费用。如招标文件及投标文件对其另有规定的,从其规定。



第二条 质量保证

1、乙方所提供的服务内容必须与招标文件、投标文件和承诺相一致。

第三条 权力保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

2、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

3、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。如有泄漏，乙方需承担相应的法律责任。

4、乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第四条 指导和培训

1、甲方应提供必要条件（如场地、电源、水源等）：提供场地、电源、水源，相关费用由乙方承担。

2、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：签订合同后；地点：甲方指定地点。

第五条 售后服务

1、乙方应按照项目的招标文件及投标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供服务。

2、乙方提供的服务承诺和售后服务及服务期责任等其它具体约定事项。

第六条 付款方式

1、财政性资金按财政国库集中支付规定办理。（实际付款时间以财政资金到账为准）。

2、中标供应商按要求输出实施方案，通过确认后，在 10 个工作日内由甲方按规定程序向乙方支付合同金额的 70%；项目验收后，由甲方按规定程序向乙方支付合同金额的 20%；本项目终验一年后，由采购人按规定程序一次性支付剩余合同 10%金额（不计利息）。

注：投标人应充分评估自身情况并自愿承担由于政策调整和社会经济环境现状造成的资金结算的风险。

第七条 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。



第八条 违约责任

1、乙方所提供的服务质量不合格的,应及时调整;因所提供的服务质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的,乙方应向甲方支付违约款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼,均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、乙方未按本合同和招标文件中规定的服务承诺提供售后服务的,乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。

4、其它违约行为按违约款额 5%收取违约金并赔偿经济损失。

5、不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

6、不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

第九条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

第十条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的,应邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。服务质量符合标准的,鉴定费由甲方承担;服务质量不符合标准的,鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议,甲乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决,可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间,本合同继续履行。

第十一条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效(委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书,格式自拟)。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的,须经财政部门审批,并签书面补充协议报财政部门备案,方可作为主合同不可分割的一部分。



3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十二条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

第十三条 本合同书与下列文件一起构成合同文件

1、采购需求；

2、投标函；

3、开标一览表；

4、商务条款偏离表；

5、服务承诺

6、中标通知书；

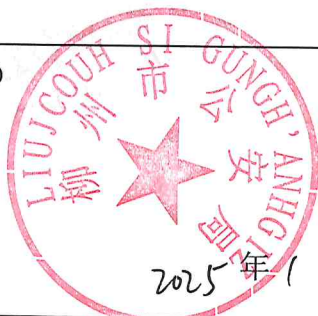

7、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十四条

本合同一式陆份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各两份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章）  2025年1月3日	乙方（章）  2025年1月5日
单位地址：学院路6号	单位地址：广西壮族自治区柳州市城中区潭中东路5号



法定代表人或者委托代理人: 李海河	法定代表人或者委托代理人: 李海河
电话:	电话:
电子邮箱:	电子邮箱:
开户银行:	开户银行: 建行柳州分行营业部
账号:	账号: 4500 1623 6520 5050 9884
邮政编码:	邮政编码: 545026
经办人:	



合同附件

一般服务类

1. 供应商承诺具体事项:	
/	
2. 服务具体事项:	
/	
3. 服务期责任	
/	
4. 其他具体事项:	
/	
甲方(章)	乙方(章)
 2025年1月3日	 2025年1月3日

注: 服务事项填不下时可另加附页



采购需求

说明:

1. 根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)的规定,节能产品政府采购品目清单内标注“★”的品目属于政府强制采购节能产品,如本项目包含的货物属于品目清单内标注“★”的产品时,投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品,投标人必须在投标文件中提供所投标产品的节能产品认证证书复印件(加盖投标人公章),否则投标文件作无效处理。如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时,应优先采购,具体详见“第四章 评标方法和评标标准”。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款,或者不能负偏离的条款,或者采购需求中带“▲”的条款。

项目概况:根据要求提供业务基础信息系统维护服务,确保系统出现问题或故障,可以第一时间判断故障范围,处理故障,能在最短的时间响应并且提供解决服务,降低信息系统的故障的解决的时间存在的问题。

随着公安信息化工作的推进,各类应用系统越来越多,关于业务基础信息系统维护服务需求调查的结果分析,我们发现了以下关键问题:(1)系统稳定性和可靠性是最为关注的问题。系统的频繁故障和响应缓慢严重影响了工作效率。(2)对于系统操作的便捷性提出了较高要求。他们期望通过简化操作流程和优化用户界面来提升使用体验。(3)数据安全和隐私保护是普遍关心的问题。强调需要加强数据加密和访问控制,以防止数据泄露。

(4)对系统的可扩展性和灵活性表达了期待。随着业务的发展和变化,希望系统能够轻松适应新的功能需求。(5)技术支持和服务响应时间是我们评价的重要因素。我们期望在遇到问题时能够得到快速而有效的技术支持。综上所述,我们对业务基础信息系统的维护服务有着明确且多样的需求。为了提升满意度,我们必须针对上述问题采取相应的改进措施,从而有效确保柳州公安业务数据系统正常、连续、稳定、快速的运行,提高工作的效率,满足公安信息化业务发展。

本项目包含9个业务系统的运维服务。

序号	标的名称	数量及	服务内容及技术要求
----	------	-----	-----------



		单位	
1	移动专网维护服务	1 项	<p>(1) 日常巡检、故障处理、服务监控及输出运行周报和月报。负责移动专网设备的技术服务支持,对移动专网涉及到的安全集中监控与审计系统、安全准入控制系统、隔离网闸、数据交换系统运行状态、运行性能进行例行服务监管,为监管过程中发现的事件创建工单,根据事件响应流程进行后续处理,并输出运行周报和月报。《项目周报》一周报中将详细描述本周内所开展的安全工作及完成情况;《月度巡检总结报告》一提供移动专网每月健康度及设备系统运行情况总结报告等;</p> <p>(2) 问题跟踪和解决。按照相关服务条款,负责在第一时间尽快处理移动专网设备的重大故障及疑难故障;负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪,及收集问题单相关信息,并联合和推动原厂进行故障处理。具体要求如下:</p> <p>①能够准确描述问题现象,并能进行简单故障诊断和排查,缩小故障范围;</p> <p>②重大问题需及时通报,并准确评估业务影响范围和程度;</p> <p>③能够配合原厂进行问题故障处理和信息收集,并配合相关验证和测试;</p> <p>④负责问题进展跟踪,直至问题闭环,保障现场满意度;</p> <p>(3) 定制流程响应。预先制定好标准对事件进行处理流程,分析已被列出问题的事件的根本原因,找出解决方案,把事件的影响最小化,并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生,实现问题管理的科学化。在日常运维中,为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时,会创建变更申请单,并对其进行总体技术审核、变更(含回退)方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批</p>



的变更申请,实际执行或管理其执行过程。记录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性。具体情况:

①事件管理:系统运行过程中发生的突发事件或者异常情况,包括页面无法打开、网络中断或者用户投诉都可以算是一个事件。事件管理流程就是如何根据预先制定的标准对事件进行处理的流程,从而实现无序的突发事件有序化。受理来自前端的事件单并对事件单进行定级,对于重大影响事件,第一时间执行预案并通知相应的负责人;

②问题管理:负责解决IT服务运营过程中遇到的所有问题的流程,它的主要活动实质上就是分析已被列出问题的事件的根本原因,找出解决方案,把事件的影响最小化,并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生,实现问题管理的科学化;

③变更管理:变更是指在维护过程中对系统服务作出的各种改变,包括增补、移除和其它修改。在日常运维中,为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时,会创建变更申请单,并对其进行总体技术审核、变更(含回退)方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请,实际执行或管理其执行过程;

④配置管理:描述、跟踪、控制和汇报移动专网所有设备或系统的管理流程,是识别和确认系统的配置项,记录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性等活动构成的过程。包含相关的操作系统、数据库、中间件等支撑软件提供的检查、配置、分析、清理、备份等各类服务。包含报告生成、配置变更文件的审核、配置变更的操作、配置变更的记录相关的配置服务工作;

(4) 服务质量监督和报告。制定提高服务满意度的实



		<p>施内容，且定期评审、修订、完善各类实施计划的可用性和专业性；</p> <p>①针对基本运维类，建立设备监控手册及设备监控报告模板、License 申请变更模板、业务变更测试方案及总结方案、配置记录、备份记录、维护记录等记录表；</p> <p>②为重大时刻、突发事件建立保障方案和演练方案，并且建立应急预案便捷启动流程，以应对突发安全事件的发生；</p> <p>(5) 文档管理。负责维护移动专网设备及产品的配置信息的维护，并输出配置信息管理表；</p> <p>(6) 服务接口。作为相关设备原厂服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，全程与运维工程师一起，诊断故障，管理问题升级，快速协调原厂内部资源，加速问题解决，输出现场服务记录表；</p> <p>(7) 有限产品知识支持。负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议，提供现场运维指导与能力传递；</p> <p>(8) 服务方式。远程为主、现场为辅的综合服务交付方式，提供不少于 3 人的服务团队，熟悉网络、服务器等产品的运维，服务工程师工作时间：每周一至周五，8:00-18:00，享有当地国家规定法定假期；</p> <p>8、移动专网维保具体内容及要求。</p> <p>(1) 移动专网维保内容。包括：安全集中监控与审计系统 1 套、安全准入控制系统 1 套、数据交换系统 2 套、隔离网闸 1 套；</p> <p>(2) 硬件维保要求。提供以上硬件 1 年维保服务，需满足以下要求：</p> <p>①电话技术服务：</p> <p>提供 7×24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬</p>
--	--	---



		<p>件报修等)、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理,对所有来电进行实时响应,并在最短时间内转接到相应的技术工程师,技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的 IT 系统进行全程记录和跟踪,确保客户的每个服务请求都能够及时,高效的得到处理。</p> <p>②在线技术服务:</p> <p>提供 7×24 小时电话服务,线上技术支持网站包含丰富的产品技术资料、安装调试文档和培训资料,提供全方位多层次的技术支持;</p> <p>③远程问题处理:</p> <p>如软件故障申报后,需首先进行远程故障分析与处理,及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入;</p> <p>④现场问题处理:</p> <p>如遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题,须经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场,协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。</p>	
2	移动业务支撑服务平台维护	1 项	<p>(一) 咨询服务</p> <p>1、咨询服务方式</p> <p>(1) 电话咨询:需提供 5×8 小时工作时间内,专职人员进行日常问题咨询接听服务,维护人员需具备专业的技术知识和丰富的经验,能够迅速、准确地解答设备或系统出现的问题;</p> <p>(2) 邮件咨询:可以通过指定邮箱发送咨询邮件,需要专业团队将在收到邮件后尽快回复,提供详细的解答和建议;</p> <p>(3) 远程桌面支持:对于复杂的技术问题,需提供远程桌面支持服务,通过远程连接方式直接接入警务系统,进行问题诊断和解决;</p>



		<p>2、咨询服务响应</p> <p>(1) 工作时间内响应：在 5×8 小时工作时间内，需有专职人员负责接听服务请求电话或处理技术微信群咨询消息，确保用户的咨询问题得到及时响应和处理；</p> <p>(2) 非工作时间响应：为了应对紧急情况，需设置了专人 7×24 小时接听的移动电话热线。在非工作时间，用户可以通过拨打该热线，得到及时的技术支持和问题解决方案；</p> <p>3、咨询服务要求</p> <p>(1) 专业性：咨询服务人员需具备专业的技术知识和丰富的经验，能够准确判断问题所在，并提供有效的解决方案；</p> <p>(2) 及时性：咨询服务人员需在工作时间内能够迅速响应用户的咨询请求，并在最短时间内给出答复。对于非工作时间内的紧急情况，需通过移动电话热线提供及时的响应和支持；</p> <p>(3) 准确性：咨询服务人员需要确保提供的解答和建议是准确、可靠的，避免误导用户或造成不必要的损失；</p> <p>(4) 友好性：要求咨询服务人员在与用户沟通时保持友好、耐心的态度，积极解决用户的问题，并为用户提供良好的服务体验；</p> <p>(二) 定期巡检和评估服务</p> <p>定期巡检和评估服务需每月至少 1 次，并出具巡检报告。具体巡检内容和评估服务要求如下：</p> <p>1、应用服务器巡检</p> <p>(1) 硬件状态检查</p> <p>①检查服务器的 CPU、内存、硬盘、等硬件设备的运行状态，确保无异常告警或故障；</p> <p>②检查服务器的温度、风扇转速等环境参数，确保服务</p>
--	--	---



		<p>器运行在适宜的环境条件下;</p> <p>(2) 网络状态检查</p> <p>①检查服务器的网络连接状态, 包括网络延迟、丢包率等指标, 确保网络稳定可靠;</p> <p>②检查服务器的防火墙、入侵检测系统等安全设备配置, 确保网络安全防护有效;</p> <p>(3) 安全漏洞扫描</p> <p>使用专业的安全漏洞扫描工具对服务器进行扫描, 发现潜在的安全漏洞;</p> <p>(4) 备份</p> <p>①检查服务器的数据备份情况, 确保重要数据得到及时备份并存储在安全的位置;</p> <p>②定期进行备份恢复测试, 验证备份数据的有效性和可恢复性;</p> <p>2、应用服务组件巡检</p> <p>(1) nginx 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 nginx 服务的运行状态, 确保服务正常启动并对外提供服务;</p> <p>②检查 nginx 的配置文件, 验证配置项是否正确无误, 如端口号、代理设置、SSL 证书等;</p> <p>③检查 nginx 的日志文件, 分析是否有异常或错误记录, 如连接错误、访问错误等;</p> <p>④检查 nginx 的性能指标, 如请求响应时间、并发连接数等, 确保服务性能满足业务需求;</p> <p>(2) mysql 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 mysql 服务的运行状态, 确保数据库服务正常启动并对外提供服务;</p> <p>②检查 mysql 的存储引擎状态, 确保无损坏或异常的表;</p>
--	--	---



		<p>③检查 mysql 的连接数和性能指标，如查询响应时间、吞吐量等，确保数据库性能满足业务需求；</p> <p>④验证 mysql 的备份和恢复策略，确保数据的安全性；</p> <p>(3) redis 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 redis 服务的运行状态，确保缓存服务正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 redis 的实例数量和配置，验证是否满足业务需求；</p> <p>③检查 redis 的键值对数量和内存使用情况，确保缓存服务性能稳定；</p> <p>④验证 redis 的持久化策略，确保数据在意外情况下的可恢复性；</p> <p>(4) tomcat 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 tomcat 服务的运行状态，确保 Java 应用服务器正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 tomcat 的部署应用情况，确保所有应用都已正确部署并运行；</p> <p>③检查 tomcat 的日志文件，分析是否有异常或错误记录，如启动错误、应用崩溃等；</p> <p>④检查 tomcat 的性能指标，如请求响应时间、吞吐量等，确保服务性能满足业务需求；</p> <p>3、系统功能巡检</p> <p>(1) 管理后台功能检查</p> <p>①遍历管理后台的所有功能模块，检查各项功能是否按预期工作，包括但不限于用户管理、权限管理、数据查询、报表生成等；</p> <p>②验证各项功能的输入输出是否正常，如数据添加、修改、删除等操作是否正确执行；</p> <p>③检查管理后台界面的显示是否正确，包括文字、图片、</p>
--	--	--



		<p>按钮等元素;</p> <p>④验证系统的业务逻辑是否正确,如流程审批、状态转换等是否符合业务需求;</p> <p>(2) 管理后台访问速度检查</p> <p>①使用专业的性能测试工具或手动测试,测量管理后台的页面加载时间、响应时间等性能指标;</p> <p>②对比历史数据或行业标准,评估当前访问速度是否满足要求;</p> <p>③如果发现访问速度过慢,需深入分析原因,如网络问题、服务器性能瓶颈等,并采取相应措施进行优化;</p> <p>(3) 客户端登录功能检查</p> <p>①验证客户端登录功能的正常性,包括用户名、密码、验证码等输入项的检查;</p> <p>②检查登录请求的处理流程是否正确,如验证用户信息、生成会话等;</p> <p>③验证登录成功后客户端的跳转和权限分配是否正确;</p> <p>(4) 数据库备份结果检查</p> <p>①验证数据库备份策略是否按计划执行,如备份时间、备份周期等;</p> <p>②检查备份文件的完整性,包括文件大小、创建时间、MD5 校验值等;</p> <p>③恢复一个或多个备份文件到测试环境,验证备份数据的有效性;</p> <p>④检查备份存储的安全性,如备份文件的加密、存储位置的安全性等;</p> <p>4、客户端核心功能巡检</p> <p>客户端核心功能检查,保证核心功能的正常运行,如果发生异常,需给出解决方案;</p> <p>5、服务安全巡检</p>
--	--	--



		<p>(1) 服务器带宽使用巡检</p> <p>①带宽使用监控:</p> <p>A、使用测速网站或软件, 定期监控服务器的带宽使用情况, 确保带宽使用在正常范围内;</p> <p>B、记录带宽使用的历史数据, 分析是否存在异常波动或峰值;</p> <p>②带宽使用分析:</p> <p>A、分析带宽使用的具体来源, 如网站访问、数据传输等, 确保带宽使用合理;</p> <p>B、识别并处理可能的带宽滥用行为, 如恶意攻击、非法下载等;</p> <p>(2) 系统异常进程巡检</p> <p>①资源占用监控:</p> <p>A、监控服务器的 CPU、内存、磁盘 I/O 和网络带宽等资源使用情况, 识别异常资源占用的进程;</p> <p>B、对异常进程进行进一步分析, 确认是否属于异常进程;</p> <p>②进程行为分析:</p> <p>A、监控进程的执行行为, 如创建子进程、访问系统资源等, 识别异常行为;</p> <p>B、对于可疑的异常进程, 采取进一步措施, 如隔离、分析、清除等;</p> <p>(3) 公开漏洞影响版本巡检</p> <p>①漏洞信息收集:</p> <p>A、定期收集公开的漏洞信息, 特别是与柳州龙城警务系统相关的漏洞信息;</p> <p>B、分析漏洞的影响范围、危害程度等, 确定是否需要采取应对措施;</p> <p>②系统版本检查:</p>
--	--	--



		<p>A、检查龙城警务软件版本，确认是否存在已知的漏洞。</p> <p>B、对于存在漏洞的版本，及时采取升级、补丁等措施进行修复；</p> <p>（4）内置扫毒服务巡检</p> <p>①扫毒服务监控：</p> <p>A、监控内置扫毒服务的运行状态，确保其正常运行。</p> <p>B、检查扫毒服务的日志记录，分析是否存在病毒威胁或潜在的安全风险；</p> <p>（三）响应支持服务</p> <p>故障响应与恢复服务要求：需提供工作日、非工作日、其他时间及夜间服务、重大节日临时保障服务。故障发生时，能够快速定位和处理有关故障，并迅速排查故障原因，解决故障；故障恢复后，确保平台业务恢复正常，同时进行一次全面巡检，最终需要出具《故障处理分析报告》；</p> <p>对因重大节假日（活动日）、重大任务和恶劣天气等原因需要，将提前对重点部分进行检修，排除故障隐患，并安排专职人员全面保障；</p> <p>（四）运维服务人员服务</p> <p>人员要求：为保证平台能够安全、高效运行，需设立 3 人及以上的服务团队（非驻点服务）。团队至少包含项目经理一名，专职负责与此项目业主方负责人具体对接，履行汇报、监督、总结等管理职责。至少 2 人运维服务人员，负责例行巡检及远程技术支持；</p> <p>（五）制度规范建设服务</p> <p>运维服务人员需要具备良好的工作作风和严谨的工作态度。服从管理、坚守岗位，在问题面前不推诿、不拖拉、不盲目，要冷静分析、沉着处理；</p> <p>运维服务人员要严格遵守公司各项运维管理制度及用户运维要求，执行维护服务规范，确保人员、系统及各项设</p>
--	--	--



		<p>施安全。具体要求包括：</p> <p>1、基本维护要求</p> <p>维护人员须经业务和管理培训，明确岗位职责，通过部门考核确认后方可上岗；</p> <p>2、遵守用户业务管理和现场管理要求</p> <p>未经用户同意，各维护岗位人员不得私自对客户的在线系统进行应用程序变更，数据变更、统计，系统参数及硬件调整等；</p> <p>因故障修复、功能升级等引起的系统版本升级和割接工作，应经用户测试通过及审批同意后方可实施；</p> <p>3、周期性的维护工作应经用户审批同意后方可实施</p> <p>定期巡检所维护设备，备份重要数据，检查系统安全状况，为用户提出合理的预防处理措施；</p> <p>4、维护工作现场管理制度</p> <p>(1) 进入系统运营机房及工作区域，所有维护岗位人员应严格遵守以下要求：</p> <p>(2) 严格遵守各项操作规程；</p> <p>(3) 按管理要求着装（工作服）、配带静电手环等进入机房；</p> <p>(4) 爱护系统设备，未经许可不得擅自拆、改、挪或做它用；</p> <p>(5) 保持良好的机房工作制序，工具、仪器仪表、资料等放置整齐，禁止乱拿乱放；</p> <p>(6) 机房及工作区域内严禁吸烟、说笑打闹、会客或从事与维护工作无关的活动；</p> <p>(7) 未经许可严禁无关人员进入机房；</p> <p>(8) 在用户现场实施、维护工作，须遵守客户现场管理制度；</p> <p>(六) 客户满意度服务</p>
--	--	--



			<p>客户满意度服务要求：以季度为单位开展用户满意度调查；</p> <p>需根据用户满意度调查结果，对平台维护服务进行全面回顾，包括服务流程、响应时间、解决效率、服务态度等方面。可以针对问题制定相应的改进措施，包括优化服务流程、提高响应速度、增强解决问题的能力等，以提升服务质量。</p>
<p>3</p>	<p>地理位置维护服务</p>	<p>1 项</p>	<p>1、信令采集连接服务：通过互联网采集服务和信令采集器连接服务上报的数据汇集到该服务中，存储、鉴权，负责向运营商发起地理位置请求；</p> <p>2、控制中心服务：接收汇聚信令采集连接服务上报的数据，并进行集中处理和存储。访问地理位置服务接口，提供位置服务供外部调用，传输位置信息；</p> <p>3、管理中心服务：提供管理和运维两种权限。包括提供控制、监控界面，信令采集管理，权限管理、审计管理，日志管理，数据路由状态管理、策略管理等功能；</p> <p>4、基站地理位置服务：调用运营商接口，包括中国移动、中国联通、中国电信及其他运营商，并发起地理位置服务请求与接收地理位置结果；</p> <p>5、高精度地理位置服务：通过手机出厂集成手机地理位置服务，获取当前地理位置信息；</p> <p>6、监控中心服务：分析系统的总体结构以及分布式应用程序的组件之间的情况，实时跟踪应用之间的调用、程序的响应时间以及服务器资源使用状态；</p> <p>7、地理位置平台运维服务：平台系统的日常维护、数据维护、设备维护、数据库维护、应用软件维护等；</p> <p>内容如下：</p> <p>(1) 系统维护：巡查系统状态，对系统运行指标进行分析，以确保系统运行状态正常。当出现不正常状态时，可进行排查并启动相应故障处理服务；</p>



			<p>(2) 数据维护：对系统数据、文件进行备份，整理，数据恢复、系统恢复等；</p> <p>(3) 设备维护：系统的服务器整机状况检查、CPU 负载检查、磁盘空间检查、网卡端口检查，网络交换机、防火墙状态检查，更新安全防护策略等；</p> <p>(4) 数据库维护：数据库的配置管理，包括数据库参数的设置、修改等；数据库的日常管理及运行监控；数据库性能优化、参数调整；</p> <p>(5) 应用软件的维护：包括中间件的升级、数据库升级、服务器操作系统升级、相关软件升级等；</p> <p>8、地理位置能力和地理位置数据服务：具备运营商的地理位置能力，以及提供优化后的运营商地理位置数据、符合条件的手机高精度地理位置数据；</p> <p>9、其他功能服务：接收汇聚通过边界服务入链路同步的地理位置数据，并进行集中处理和存储；可根据地理位置信息属性对地理位置信息进行分发处理，快速检索查询信息、地理位置信息的分类、地理位置信息的统计、制表、打印等；</p> <p>10、网络安全及防病毒：具备 24 小时自动防护功能。</p>
4	基础地理信息平台维护服务	1 项	<p>(一) 服务层运维</p> <p>根据基础地理信息平台建设要求，结合基础地理信息平台应用现状，完成基础地理信息云平台服务层和 GIS 数据资源管理服务工作：</p> <p>服务层提供三大类服务，内容涵盖基础地图服务、功能服务、服务总线维护等方面，具体如下：</p> <p>1、基础地图服务类；</p> <p>2、功能服务类：实时信息主动分发服务类、空间数据采集服务类；</p> <p>3、对单位的服务总线对接进行维护，将 GIS 已有的基</p>



基础地图服务、基础功能服务和 GIS 服务接口,按照单位标准规范注册到服务总线平台。在服务总线平台对常规 GIS 类服务使用方法做详细使用描述,方便各业务单位及时准确使用各类 GIS 资源;

(1) 基础地理信息平台数据、基础公共地理信息数据维护;

根据单位现有地图数据概况,基于已有的基础地理信息平台系统所积累下来的数据,对数据进行常规维护,结合各个业务处室对 GIS 应用建设的需求,整理基础地图数据,整理单位业务地理数据,按照部数据标准分类并更新存储;

(2) 地图查询服务维护

基于地图服务或空间数据服务来实现,支持通过鼠标点击方式对空间警用数据或汇总大数据信息进行基于空间位置转换的属性查询;

(3) GIS 系统服务层维护

根据单位基础地理信息云平台建设要求,结合 GIS 应用现状,完成基础地理信息云平台服务层和 GIS 数据资源管理构建工作;

(4) 基础地图服务维护

基础地图服务类为本单位及下属各部门 GIS 应用系统建设提供一系列的数据支撑,解决各级业务部门使用 GIS 地图资源遇到的各种瓶颈,以基础地图为枢纽,实现多业务数据的串联;

(5) 栅格瓦片地图服务维护

栅格瓦片地图服务包含矢量地图服务和影像地图服务两类;

(6) WMS/WFS 服务维护

WMS/WFS 与栅格瓦片地图服务能进行有效互补,WMS/WFS 可以提供同名服务,同时基于 WMS/WFS 可提供实时制图服



务、矢量数据服务等，为用户充分利用空间数据几何和属性信息提供解决方案；

(7) 地理空间分析服务维护

通过地理空间分析服务的维护，用来对大量数据进行大规模计算，如临近、包含、穿越查询、坐标转换处理、最优路径分析、叠加分析、缓冲区分析、网络分析等；

(8) 地理处理服务维护

维护基础地理信息平台中的空间分析工具和模型发布为服务器上的地理处理服务(Geoprocessing Service)，供远程的客户端调用，而其本身在服务器端执行。提供一个简单的机制将空间分析模型和脚本发布为 Web 服务的能力，使得 GIS 平台地理空间大数据服务稳定运行；

(9) 地理编码服务维护

本次维护提供地理位置与地址描述信息之间相互转换的能力，将地址信息转换成地理坐标以及将地理坐标转换为一种可读的地址串需要对地理编码服务进行维护，并维护预处理标准地址库，形成引擎需要的标准地址数据模型；

(10) SOAP API 服务接口维护

基于 SOAP/WSDL 的网络服务的优势在于：服务格式定义严格。其中的每一种方法，都需要输入参数、请求参数的类型和返回结果的类型，这些都需要在 WSDL 中严格定义；

(11) OGC 服务接口维护

本次对 GIS 中使用的 OGC 服务接口进行维护；

(12) 地图服务 REST 服务接口维护

REST 即表述性状态转移，是一种针对网络应用的设计和开发方式，可以降低开发的复杂性，提高系统的可伸缩性；

(13) 服务总线接口维护

对接本单位服务总线，将 GIS 已有的基础地图服务、基础功能服务和 GIS 服务接口，按照标准规范注册到服务总线



		<p>平台;</p> <p>(二) GIS 平台巡检服务</p> <p>GIS 日常巡检: 服务及接口常规检测, 服务器检查, 形成可视化数据看板, 1 次/每天, 每周一张报表, 按约定周期定期对监控服务运行状态进行检查和分析, 完成巡检报告;</p> <p>(三) 数据库运维</p> <p>基于已有的基础地理信息平台所积累下来的数据, 对数据进行常规维护, 结合各个业务处室对 GIS 应用建设的需求, 整理基础地图数据, 整理公安业务地理数据, 按照行业数据标准分类进行维护;</p> <p>地图更新与发布, 把路网、POI 点信息通过专业的地图制图工具重新制图并发布成地图服务;</p> <p>(四) 技术支持服务</p> <p>部门间数据共享实施服务, 对内部数据资源相互共享提供技术支持; 为内部业务系统间对接及上级部门系统对接提供技术支持服务; 提供 7×24 小时实时电话技术支持响应服务。</p> <p>(五) 预防性维护</p> <p>检查系统运行日志, 并对日志进行分析, 消除故障隐患。</p> <p>检查各系统占用计算、存储等资源情况, 消除系统运行故障隐患;</p> <p>根据单位信息系统安全管理的要求, 对系统发现的漏洞及时修补;</p> <p>(六) 服务期限: 自 2024 年 12 月 8 日至 2025 年 12 月 7 日, 提供基础地理信息平台维护服务;</p> <p>(七) 合同终止条款</p> <p>运维服务期间因上级管理部门相关管理要求导致基础地理信息平台停止使用的, 合同自动终止, 合同终止后, 双</p>
--	--	---



			<p>方不再承担该合同约定的任何权利和义务。</p>
5	<p>行政办公系统 (OA) 维护</p>	1 项	<p>(一) 行政办公系统 (OA) 维护</p> <p>1、行政办公系统 (OA) 运维要求:</p> <p>(1) 日常巡检、故障处理、服务监控及输出运营周报和月报。负责行政办公系统 (OA) 的技术服务支持, 对行政办公系统 (OA) 所涉及的虚拟机、数据库、中间件、平台、计算与存储资源的运行状态、运行性能、资源使用分配情况进行例行故障处理和服务监控, 为监控过程中发现的事件创建工单并根据事件响应流程进行后续处理, 并输出运营月报。同时评估资源使用率与分配的合理性, 对于存在优化空间的资源分派策略向单位提出建议;</p> <p>(2) 问题跟踪和解决。按照相关服务条款, 负责在第一时间尽快处理行政办公系统 (OA) 的重大故障及疑难故障; 负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪, 及收集问题单相关信息, 并联合和推动原厂进行故障处理。具体要求如下:</p> <p>①能够准确描述问题现象, 并能进行简单故障诊断和排查, 缩小故障范围;</p> <p>②重大问题需及时通报, 并准确评估业务影响范围和程度;</p> <p>③能够配合原厂进行问题故障处理和信息收集, 并配合相关验证和测试;</p> <p>④负责问题进展跟踪, 直至问题闭环, 保障现场满意度;</p> <p>⑤相关问题的跟踪和处理需要台账;</p> <p>(3) 流程响应</p> <p>①事件管理: 系统运行过程中发生的突发事件或者异常情况, 包括页面无法打开、网络中断或者用户投诉都可以算是一个事件。事件管理流程就是如何根据预先制定的标准对事件进行处理的流程, 从而实现无序的突发事件有序化。受</p>



理来自前端的事件单并对事件单进行定级,对于重大影响事件,第一时间执行预案并通知单位对应负责人;

②问题管理:负责解决 IT 服务运营过程中遇到的所有问题的流程,它的主要活动实质上就是分析已被列出问题的事件的根本原因,找出解决方案,把事件的影响最小化,并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生,实现问题管理的科学化;

③变更管理:变更是指在维护过程中对系统服务作出的各种改变,包括增补、移除和其它修改。在日常运维中,为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时,会创建变更申请单,并对其进行总体技术审核、变更(含回退)方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请,实际执行或管理其执行过程;

④配置管理:描述、跟踪、控制和汇报 IT 基础架构中所有设备或系统的管理流程,是识别和确认系统的配置项,记录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性等活动构成的过程。包含对子系统及支撑服务相关的操作系统、数据库、中间件等支撑软件提供的检查、配置、分析、清理、备份等各类服务。包含报告生成、配置变更文件的审核、配置变更的操作、配置变更的记录相关的配置服务工作;

(4) 服务质量监督和报告。制定提高服务满意度的实施内容,且定期评审、修订、完善各类实施计划的可用性和专业性;

①针对基本运维类,建立设备监控手册及设备监控报告模板、License 申请变更模板、业务变更测试方案及总结方案、配置记录、备份记录、维护记录等记录表;

②针对行政办公系统(OA)程序可能的特殊要求,建立



		<p>软件程序的升级及更新记录和实施方案；</p> <p>③针对需要积极规划和通报类的事务，建立汇报类模板（包括 PPT、WORD 等，主要服务于定期的周报、月报、季报、年报等）；建立日常维护和监控文档，为维护监控结果进行专业性的汇报；建立故障处理和问题管理文档模板，在事件发生时，可通过标准格式通报甲方单位最新进度；同时，建立各类情况下的汇报关系和决策流程，以便向甲方单位相关主管和高层汇报事态情况，寻求帮助；</p> <p>④积极准备运维、技术等方面的培训讲座，使甲方单位运维工程师参与到日常的运维工作中，以便甲方单位积极寻找日常业务和实际技术间的契合点；</p> <p>⑤为重大时刻、突发事件建立保障方案和演练方案，并且建立应急预案便捷启动流程，以应对突发安全事件的发生；</p> <p>(6) 服务接口。作为相关设备原厂服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，全程与甲方单位的运维工程师一起，诊断故障，管理问题升级，快速协调原厂内部资源，加速问题解决，输出现场服务记录表；</p> <p>(7) 有限产品知识支持。负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议，提供现场运维指导与能力传递；</p> <p>(8) 服务方式。现场为主、远程为辅的综合服务交付方式，提供不少于 2 人的服务团队，驻场工程师工作时间：每周一至周五，8:30-18:00，享有当地国家规定法定假期；</p> <p>(二) 电子政务平台运维保障</p> <p>1、行政办公系统（OA）维护具体内容及要求</p> <p>提供向甲方单位行政办公系统（OA）维护软件运维；不包括操作系统、数据库系统和硬件系统。软件 1 年维保服务，需满足以下要求：</p>
--	--	--



		<p>(1) 系统维护：由服务人员向甲方提供现场技术服务解答电子政务平台软件的使用维护问题；</p> <p>(2) 维护报表：由服务人员将接收的运维需求形成报表，反馈给甲方；</p> <p>(3) 流程搭建：运维期限内帮助甲方搭建 25 条工作流程，每超出 1 条按照 0.25/万元/条计算；（如涉及二次开发按照实际开发人天计算。）</p> <p>(4) 服务器定期巡检：由服务人员每月进行一次服务器巡检工作并形成相关服务器巡检报告提供给甲方；</p> <p>(5) 邮件服务：提供技术服务电子邮件地址，接收到服务支持请求邮件后在正常工作日 8 小时内处理；</p> <p>(6) 客户交流会：参加举办的客户交流会，培训免费，但交通和食宿自理；</p> <p>(7) 微客服期刊：发送客服期刊，内容会包括：客户调查、使用小窍门、新功能介绍、培训邀请、应用解决方案。会以 PDF 或者 WORD 的格式进行发送；</p> <p>(8) 管理员培训：可以免费参加举办的管理员培训，培训免费，但交通和食宿自理；</p> <p>(9) 客户需求和建议支持：向服务人员提供自己的需求和系统的改进建议，由服务人员接纳，提供到技术部进行评估，根据具体情况而定；</p> <p>(10) 其他培训和交流会：在服务期间享有免费其他形式举办的培训和交流会活动，培训和交流会免费，但交通和食宿自理；</p> <p>(11) 上门回访服务：工作人员会上门拜访客户，以了解客户使用情况，提供更好的建议；</p> <p>(12) 系统重装和恢复支持：技术人员通过现场辅助客户进行系统重新和恢复支持；</p> <p>(13) 升级服务支持：由技术人员通过远程辅助客户进</p>
--	--	--



			<p>行软件的升级和检查工作，如需现场服务，根据情况再计算费用；</p> <p>(14) 技术支持服务：在系统使用过程中出现的例如查询表结构、查询某数据、调整系统内的一些数据、开发需要的一些其他协助等非开发式的请求，可由服务人员协调技术人员完成；</p> <p>(15) 登陆界面制作支持：系统使用中的登陆界面制作由服务人员支持。</p>
6	数据治理工具维保服务	1 项	<p>(1) 系统界面功能巡检：定期巡检数据治理工具以及数据服务总线系统页面各项功能是否正常，及时处理各种异常问题，如页面数据不准，页面卡顿，报错弹窗等；</p> <p>(2) 定期对已有流程以及策略运行情况进行检查，及时处理已发现的异常问题，包括不限于报错流程日志分析，异常策略日志分析，使流程或者策略调度恢复正常；</p> <p>(3) 针对重点数据每日查看数据入库情况，发现数据入库异常时及时分析异常原因并及时处理异常（让数据治理团队联系源端厂家处理或者调整流程算子配置等）；</p> <p>(4) 协助数据治理团队接入新数据，包括新数据接入过程中出现的流程报错，数据无法采集、无法入库等报错排查；</p> <p>(5) 处理总线已有厂家调用过程中出现的异常问题包括鉴权失败、数据重复/缺失以及接口返回的其他异常；</p> <p>(6) 根据客户要求输出相关阶段性总结报告，各类数据统计以及其他安排；</p> <p>(7) 根据客户要求对接新进厂家数据以及接口需求，给新进厂家介绍推荐其所需数据或者接口，配置相关权限，协助厂家人员调试接口获取数据完成代码开发；</p> <p>(8) 协助数据治理团队进行数据生命周期管理，包括将数据迁移到不同数据库、清理一些数据治理团队无法删除</p>



		<p>文件、或者已被调用数据被老化、删除等事后通知总线相关调用厂家等；</p> <p>(9) 处理因不可抗拒因素导致的系统异常问题，如底层大数据服务组件异常、服务器断网、底层组件升级等原因导致的治理工具或者服务总线无法使用问题，排查相关原因，尽快使系统恢复正常；</p> <p>(10) 定期巡检已有数据采集过程，将一些数据库无法链接、源端数据库性能极差、源端数据结构变化等导致数据延迟很高或者无法被采集的采集流程告知数据治理团队，让其联系源厂家处理。</p>
7	数据治理服务	<p>1项</p> <p>1、新资源接入治理</p> <p>扩充数据湖资源，补充对政务网、互联网、GA网新增数据资源汇聚、标准化处理、要素提取实施建设，为全警GA工作提供更多基础数据支撑能力。新增治理资源不少于12个/年；</p> <p>2、数据运维</p> <p>对30个重点关注资源进行每日巡检，及时掌握数据接入及治理情况，保证数据处理过程持续、稳定运行：</p> <p>(1) 查询分析源端数据情况：数据接口是否正常访问、数据量、数据及时性情况；</p> <p>(2) 数据采集任务运行情况：是否正常采集汇聚数据；</p> <p>(3) 数据处理流程运行情况：流程是否正常运行，数据内容治理读写入库情况；</p> <p>(4) 源端数据接口异常情况处理：数据接口访问连接失败处理、源端资源数据无增量情况处理、源端资源数据结构变更处理；</p> <p>(5) 数据采集异常情况处理：源端数据查询读取异常情况处理、数据采集任务运行异常情况处理；</p> <p>(6) 流程运行异常情况处理：流程调度任务执行异常</p>



			<p>情况处理、缓冲库数据处理流程运行异常情况处理、标准库数据处理流程运行异常情况处理、资源库数据处理流程运行异常情况处理、标签库数据处理流程运行异常情况处理；</p> <p>(7)数据治理异常情况处理：源端数据内容存储(数据)类型变更后数据治理逻辑规则调整；</p> <p>(8)数据湖资源数据使用异常情况处理：数据查询读取效率异常情况处理、应用端访问资源数据异常情况处理；</p> <p>3、技术支持服务</p> <p>为数据资源需求单位，提供数据统计、数据分析等数据技术支持服务，保障数据合理、安全共享与应用。服务次数不少于12次/年；</p> <p>4、数据运营支撑</p> <p>基于现有数据治理工具开展数据运营工作，每周输出运营周报，每月输出运营月报；</p> <p>5、运维人员：2人现场运维。</p>
8	视图库运维服务	1项	<p>(一)公安局信息化视频图像信息数据库运行管理系统维护</p> <p>1、视频图像信息数据库运行管理系统运维要求：</p> <p>(1)提供至少1名运维工程师驻场，工作时限为5×9小时，进行现场安全服务。重要节日和活动（政府发文明确需保障的各类会议、活动）期间，增强服务能力，提供7×24小时安全监控值班服务；</p> <p>(2)按照服务器巡检要求，保持每月巡检服务器，形成巡检记录，能够独立完成服务器更新、接口调试、采集服务器日志分析等工作，能维护服务器正常运行；</p> <p>(3)定期对系统的软件版本和数据库进行升级，升级前对原系统进行备份并对升级包进行测试，确保升级后系统正常运行；</p> <p>(4)能根据系统实际情况，对现有安全策略进行差距</p>



分析,发现策略缺失、策略冗余、策略未废止等问题后进行策略优化,建立服务器安全策略,形成安全基线,及时处理安全漏洞;

(5) 为了保证系统出现故障时能够及时恢复,需要定期对系统的配置和服务接口 jar 包进行备份,备份内容存放在专用的服务器,并对备份操作记录备案;

(6) 能够第一时间发现故障,准确反馈故障原因,提出解决办法,运维人员保持通信畅通,及时解决问题,并在故障解决结束后能形成对应的故障报告;

(7) 重保护网期间,保持 24 小时到岗,10 小时在岗,加强网络及服务器巡检,形成巡检报告,及时解决问题;

(8) 服务交付成果包括:《巡检报告》和《故障报告》;

(二) 基础服务器运维保障

1、各接口服务器具体内容及要求

(1) 负载均衡服务器运维内容

确保两套负载均衡服务器正常运行,数据正常转发,Nginx 配置文件备份,确保配置文件配置的转发服务无异常,正常转发数据,每日巡检负载均衡服务器转发数据流量;

(2) 级联接收、级联推送、前端摄像机直采服务、摆渡接收、摆渡推送服务器运维内容

包括:级联接收服务器 9 个、级联推送服务器 10 个(公安网 6 个、视频专网 4 个)、前端摄像机直采服务器 1 个、摆渡接收服务器 9 个、摆渡推送服务器 9 个。确保服务器推送、接收数据正常,每日巡检服务器推送、接收数据流量,以及巡检各服务器磁盘存储空间是否能满足当前服务运行。发生故障时,及时分析各服务器日志,定位问题,从而快速解决故障;

(3) 数据库服务器运维内容

两套 Oracle 数据库服务器日常维护、表维护及数据查



			<p>询、数据导出等工作；</p> <p>(4) 推送 JCBK 服务运维内容</p> <p>JCBK 往集成指挥平台推送记录，服务器升级，开放集成指挥平台对接 IP；</p> <p>(5) VIIDMS 服务运维内容</p> <p>确保两套 VIIDMS 服务正常运行，可通过账号登录，进行数据查询等操作，出现 Tomcat 漏洞时，对服务器进行升级处理；</p> <p>(6) 大数据客户端运维内容</p> <p>确保两套大数据客户端查询服务接口同步升级与运行状态；</p> <p>2、视图库核心服务具体内容及要求</p> <p>(1) 对接上级视图库运维内容</p> <p>包括：点位是否备案，数据是否推送至上级视图库，对接上级视图库审核上级下发订阅，上级视图库状态是否在线等；</p> <p>(2) 对接下级视图库运维内容</p> <p>包括：下级视图库对接，下级订阅下发，下级推送数据统计，核对下级推送设备数据情况，核对设备名称命名是否规范等。</p>
9	<p>国产环境中部署的国产 OA(行政办公系统)及一机两用系统授权</p>	1 项	<p>(一) 1 套金仓数据库管理系统 V8.0</p> <p>1、国产关系型数据库软件，产品需兼容主流国产 CPU 芯片和主流国产操作系统；</p> <p>2、产品支持数据库迁移评估，数据库评估平均每分钟可以处理 13000 个以上数据库对象，平均每分钟可以处理 170000 行以上代码；</p> <p>3、支持多种索引类型，包括：btree、hash、brin、bloom、位图索引。位图索引中存储表中各列值的位图信息，当列取值少时，位图索引的占用空间要比 B 树索引更小；</p>



		<p>4、支持全文检索功能，支持中、英文分词全文检索，增量数据直接通过全文检索进行查询，不需要手工维护。支持 jieba、zhparser 等多种分词算法，且 jieba、zhparser 算法均支持 utf-8 及 gbk 编码进行分词；</p> <p>5、支持 GSSAPI 认证，支持 LDAP、SSO、口令认证方式，支持采用操作系统用户访问数据库的机制，支持日志加密；</p> <p>6、支持动态数据脱敏，支持四种脱敏规则(默认脱敏 default、随机脱敏 random、自定义脱敏 partial 和哈希脱敏 sha)；</p> <p>7、支持每列指定不同的 collate，创建不同于数据 collate 的索引。支持局部索引 Partial Indexes，BRIN 索引，BLOOM 索引，like 变量表达式索引，提供配套迁移工具，支持将大表拆分为多块后并行迁移，用户可自定义拆分规则，支持大表自动拆分，支持通过数据过滤条件结合多迁移任务实现数据的分片 (Sharding) 迁移 (数据分片策略包括求余、哈希、范围)；</p> <p>8、产品要求具备高安全性，能够通过中国网络安全审查技术与认证中心的认证；</p> <p>9、产品原厂商技术研发和创新能力强，在数据库核心技术创新与产业化；</p> <p>10、提供自到货之日起 5 年免费原厂质保服务：7×24 小时响应，产品小版本的升级许可、产品补丁包提供等，发生故障，原厂工程师 3 小时赶到现场，每 2 小时向用户汇报，指导问题解决或取得有效进展。全国服务热线服务线 4006011188，产品许可迁移支持用户在服务期内可能产生的部署环境迁移，即 MAC 地址迁移的许可重新发放，原 MAC 地址许可回收。(1 次/年)，全面的产品技术讲堂即在线培训网络课程、丰富的产品教材文库及实操技术文档、活跃的社区论坛及技术问答，登录网址</p>
--	--	---



		<p>https://bbs.kingbase.com.cn 注册后免费使用。针对系统的改造后的稳定性, 每年 2 次的巡检 (上半年 3 月份和下半年 11 月份), 重大节假日 (含国庆节, 春节等每年 20 天) 和安全日 (每年 15 天), 1 位工程师免费现场支持。包括: 检查操作系统的配置情况, 当前运行情况, 检查数据库的运行情况, 运行日志 log 文件的检查, 全面检查数据库运行的每个方面, 确保没有问题遗漏, 利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整, 保证产品升级的过程中数据的安全性和完整性, 数据库备份规划, 重大节假日和安全日的应急预案和数据库安全管理的制定, 提供合适的备份方案, 保证备份数据的可恢复性, 搭建备份测试环境并检查备份数据的有效性;</p> <p>(二) 6 套金仓数据库读写分离集群软件 V8.0</p> <p>数据库读写分离集群软件:</p> <ol style="list-style-type: none">1、读写分离集群软件与数据库软件产品同品牌;2、数据库集群支持读写分离, 数据零丢失, 支持主备集群, 支持数据零丢失, 即主库故障, 备库自动切换为主库, 且数据与原主库数据一致;3、数据库集群支持按照读写进行路由, 并实现读、写的任务分发, 系统自动实现写操作在主机、读操作在备机。4、提供自到货之日起 5 年免费原厂质保服务: 7×24 小时响应, 产品小版本的升级许可、产品补丁包提供等, 发生故障, 原厂工程师 3 小时赶到现场, 每 2 小时向用户汇报, 指导问题解决或取得有效进展。全国服务热线服务线 4006011188, 产品许可迁移支持用户在服务期内可能产生的部署环境迁移, 即 MAC 地址迁移的许可重新发放, 原 MAC 地址许可回收。(1 次/年), 全面的产品技术讲堂即在线培训网络课程、丰富的产品教材文库及实操技术文档、活跃的社区论坛及技术问答, 登录网址
--	--	---



		<p>https://bbs.kingbase.com.cn 注册后免费使用。针对系统的改造后的稳定性, 每年 2 次的巡检 (上半年 3 月份和下半年 11 月份), 重大节假日 (含国庆节, 春节等每年 20 天) 和安全日 (每年 15 天), 1 位工程师免费现场支持。包括: 检查操作系统的配置情况, 当前运行情况, 检查数据库的运行情况, 运行日志 log 文件的检查, 全面检查数据库运行的每个方面, 确保没有问题遗漏, 利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整, 保证产品升级的过程中数据的安全性和完整性, 数据库备份规划, 重大节假日和安全日的应急方案和数据库安全管理的制定, 提供合适的备份方案, 保证备份数据的可恢复性, 搭建备份测试环境并检查备份数据的有效性。</p>
<p>(二) 商务条款要求</p>		
<p>报价要求</p>		<p>供应商的报价为包含完成采购需求中所有服务内容所需要的人员、设备、维修及故障硬件更换费用、日常行政办公费等各种费用、合理利润、税金及其他所有成本费用。</p>
<p>质量控制要求</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1、投标人承诺对项目全过程进行质量管理, 并组织项目实施和文档编写, 积极配合支持采购方的相关质量控制和质量监督活动。 2、质量控制至少包括质量保证体系、质量保证文件、质量保证程序、质量保证措施。 3、投标人须保证提供生产厂商原装、全新的、符合国家及用户提出的有关质量标准的产品。
<p>其他要求</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1、项目实施地点的特殊性, 投标人应无条件服从设备使用方的有关管理规定, 对所获得的有关采购人各类数据、资料负有保密义务, 未经采购人许可, 不得向第三方泄露。 2、在本项目实施过程中, 如涉及第三方知识产权等争议, 由投标人承担全部责任。 3、投标人提供的产品技术参数、配置和性能指标必须真实



	<p>有效,如高于招标要求的,应提供足以证明的技术支持资料;若经核实发现投标人有伪造、变造技术资料行为,构成提供虚假材料的,将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。</p> <p>4、为防止恶意虚假投标,采购人保留在验收前对中标人所提供的产品进行性能参数测试的权利,或要求中标人提供国家权威测试部门出具的针对这些硬件设备的测试报告,如证实有虚假应标,将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。</p> <p>5、投标人应保证针对本项目的货物涉及到的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得,并享有完整的知识产权,不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失,如出现此情况,一切经济和法律責任均由投标人承担。</p>
<p>交付时间和交付地点</p>	<p>1、交付时间:业务基础信息系统维护服务的服务期为自签订合同之日起1年;</p> <p>2、交付地点:采购人指定地点。</p>
<p>服务期</p>	<p>自中标通知书要求签订合同之日起,项目整体服务期限为壹年;</p>
<p>售后技术服务要求</p>	<p>1、项目维护及改造所涉及的产品按国家规定和厂家承诺实行“三包”服务。在规定的保修期内,凡货物质量事故和质量缺陷由成交人无偿保修。定期回访以及对设备维修;质保期后提供终身维修服务;其它售后服务按厂家诺书执行。</p> <p>2、投标人要提供7×24小时的热线电话服务,遇到故障5分钟内响应,接到采购方的报修电话后,在规定时间内(7:00-22:00时间段为30分钟;22:00-次日7:00时间段为45分钟)之内到达现场进行维修,一般故障4小时内解决问题,重大故障24小时内解决问题,并提出详细的解决方案。若故障仍无法排除,中标人应提供可满足使用要求的替代产品供采购人使用,直至原产品故障排除为止(如“服务内容和技术要求”要求不一致时,按“服务内容和技术要求”</p>



	<p>中的条款执行)。</p> <p>3、要求针对实际情况，对用户进行培训。通过培训，使采购人系统操作使用人员能熟练地使用设备；有详细培训计划，费用计入投标总价。</p>
<p>付款方式</p>	<p>1、财政性资金按财政国库集中支付规定办理。(实际付款时间以财政资金到账为准)。</p> <p>2、中标供应商按要求输出实施方案，通过确认后，在 10 个工作日内由甲方按规定程序向乙方支付合同金额的 70%；项目验收后，由甲方按规定程序向乙方支付合同金额的 20%；本项目终验一年后，由采购人按规定程序一次性支付剩余合同 10%金额（不计利息）。</p> <p>注：投标人应充分评估自身情况并自愿承担由于政策调整和社会经济环境现状造成的资金结算的风险。</p>

第 1 章 投标函

投标函

致：柳州市公安局：

根据贵方柳州市公安局智慧公安业务基础信息系统维护服务项目（项目编号：LZZC2024-G3-991053-GXXY）的招标公告，签字代表李大原（姓名）经正式授权并代表投标人中国联合网络通信有限公司柳州市分公司（投标人名称）提交投标文件。

据此函，我方宣布同意如下：

1. 我方已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 我方在投标之前已经完全理解并接受招标文件各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自投标截止之日起 60 日。

4. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5. 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或者资料。

6. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

7. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

8. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次投标文件进行注明如下：
（两项内容中必须选择一项）

我方本次投标文件内容中未涉及商业秘密；

我方本次投标文件涉及商业秘密的内容有： 无 ；

9. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：广西壮族自治区柳州市城中区潭中东路 5 号 邮编：545026

电话：0772-3015883 传真：0772-3015883

开户银行：建行柳州分行营业部 银行帐号：45001628652050509884

投标人（盖公章）：中国联合网络通信有限公司柳州市分公司

法定代表人或者委托代理人签字： 李大原

2024 年 12 月 10 日

第 2 章 开标一览表

开标一览表

项目名称：柳州市公安局智慧公安业务基础信息系统维护服务项目项目编号：LZZC2024-G3-991053-GXXY 分标：无投标人名称：中国联合网络通信有限公司柳州市分公司 单位：元

序号	标的名称	数量及单位 ①	单价 ②	投标报价 ③=①×②
1	移动专网维护服务	1 项	117,000.00	117,000.00
2	移动业务支撑服务平台维护	1 项	117,000.00	117,000.00
3	地理位置维护服务	1 项	254,000.00	254,000.00
4	基础地理信息平台维护服务	1 项	204,000.00	204,000.00
5	行政办公系统 (OA) 维护	1 项	102,000.00	102,000.00
6	数据治理工具维保服务	1 项	290,000.00	290,000.00
7	数据治理服务	1 项	254,000.00	254,000.00
8	视图库运维服务	1 项	204,000.00	204,000.00
9	国产环境中部署的国产 OA (行政办公系统) 及一机两用系统授权	1 项	408,000.00	408,000.00
合计金额：人民币 <u>壹佰玖拾伍万元整</u> (¥1,950,000.00)				

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其投标作无效标处理。

2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人 CA 电子签章或者由法定代表人（负责人、自然人）或授权委托代理人签字或加盖手写签名章，否则其投标作无效标处理。

3. 招标文件中列明采购专用耗材的，应按招标文件规定的耗材量或者按耗材的常规试用量提供报价。



4. 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，否则其投标作无效标处理。
5. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方公章，否则其投标作无效标处理。
6. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表，否则投标无效。

法定代表人或者委托代理人（签字）_____

投标人（盖公章）：中国联合网络通信有限公司柳州市分公司



日期： 2024 年 12 月 10 日

第 4 章 商务条款偏离表

商务条款偏离表

所投分标：无分标

项目	招标文件商务条款要求	投标人的承诺	偏离说明
报价要求	供应商的报价为包含完成采购需求中所有服务内容所需要的人员、设备、维修及故障硬件更换费用、日常行政办公费等各种费用、合理利润、税金及其他所有成本费用。	我公司承诺：我公司的报价为包含完成采购需求中所有服务内容所需要的人员、设备、维修及故障硬件更换费用、日常行政办公费等各种费用、合理利润、税金及其他所有成本费用。	无偏离
质量控制要求	1、投标人承诺对项目全过程进行质量管理，并组织项目实施和文档编写，积极配合支持采购方的相关质量控制和质量监督活动。	我公司承诺：1、我公司承诺对项目全过程进行质量管理，并组织项目实施和文档编写，积极配合支持采购方的相关质量控制和质量监督活动。	无偏离
	2、质量控制至少包括质量保证体系、质量保证文件、质量保证程序、质量保证措施。	我公司承诺：2、质量控制包括质量保证体系、质量保证文件、质量保证程序、质量保证措施。	无偏离
	3、投标人须保证提供生产厂商原装、全新的、符合国家及用户提出的有关质量标准的产品。	我公司承诺：3、我公司保证提供生产厂商原装、全新的、符合国家及用户提出的有关质量标准的产品。	无偏离
其他要求	1、项目实施地点的特殊性，投标人应无条件服从设备使用方的有关管理规定，对所获得的有关采购人各类数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不得向第三方泄露。	我公司承诺：1、项目实施地点的特殊性，我公司无条件服从设备使用方的有关管理规定，对所获得的有关采购人各类数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不得向第三方泄露。	无偏离
	2、在本项目实施过程中，如涉及第三方知识产权等争议，由投标人承担全部责任。	我公司承诺：2、在本项目实施过程中，如涉及第三方知识产权等争议，由我公司承担全部责任。	无偏离
	3、投标人提供的产品技术参数配置和性能指标必须真实有效，如高于招标要求的，应提供足以证明的技术支持资料；若经核实发现投标人有伪造、变造技术资料行为，构成提供虚假材料的，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。	我公司承诺：3、我公司提供的产品技术参数、配置和性能指标真实有效，如高于招标要求的，提供足以证明的技术支持资料；若经核实发现我公司有伪造、变造技术资料行为，构成提供虚假材料的，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。	无偏离

	4、为防止恶意虚假投标，采购人保留在验收前对中标人所提供的产品进行性能参数测试的权利，或要求中标人提供国家权威测试部门出具的针对这些硬件设备的测试报告，如证实有虚假应标，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。	我公司承诺：4、为防止恶意虚假投标，采购人保留在验收前对我公司所提供的产品进行性能参数测试的权利，或要求我公司提供国家权威测试部门出具的针对这些硬件设备的测试报告，如证实有虚假应标，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。	无偏离
	5、投标人应保证针对本项目的货物涉及到的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律均由投标人承担。	我公司承诺：5、我公司保证针对本项目的货物涉及到的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律均由我公司承担。	无偏离
交付时间和交付地点	1、交付时间：业务基础信息系统维护服务的服务期为自签订合同之日起1年；	我公司承诺：1、交付时间：业务基础信息系统维护服务的服务期为自签订合同之日起1年；	无偏离
	2、交付地点：采购人指定地点。	我公司承诺：2、交付地点：采购人指定地点。	无偏离
服务期	自中标通知书要求签订合同之日起，项目整体服务期限为壹年；	我公司承诺：自中标通知书要求签订合同之日起，项目整体服务期限为壹年；	无偏离
售后技术服务要求	1、项目维护及改造所涉及的产品按国家规定和厂家承诺实行“三包”服务。在规定的保修期内，凡货物质量事故和质量缺陷由采购人无偿保修。定期回访以及对设备维修；质保期后提供终身维修服务；其它售后服务按厂家承诺书执行。	我公司承诺：1、项目维护及改造所涉及的产品按国家规定和厂家承诺实行“三包”服务。在规定的保修期内，凡货物质量事故和质量缺陷由我公司无偿保修。定期回访以及对设备维修；质保期后提供终身维修服务；其它售后服务按厂家承诺书执行。	无偏离
	2、投标人要提供7×24小时的热线电话服务，遇到故障5分钟内响应，接到采购方的报修电话后，在规定时间内（7：00-22：00时间段为30分钟；22：00-次日7：00时间段为45分钟）之内到达现场进行维修，一般故障4小时内解决问题，重大故障24小时内解决问题，并提出详细的解决方案。若故障仍无	我公司承诺：2、我公司提供7×24小时的热线电话服务，遇到故障5分钟内响应，接到采购方的报修电话后，在规定时间内（7：00-22：00时间段为30分钟；22：00-次日7：00时间段为45分钟）之内到达现场进行维修，一般故障4小时内解决问题，重大故障24小时内解决问题，并提出详细的解决方案。若故	无偏离

	法排除，中标人应提供可满足使用要求的替代产品供采购人使用，直至原产品故障排除为止。（如“服务内容及技术要求”要求不一致时，按“服务内容及技术要求”中的条款执行）。	障仍无法排除，我公司提供可满足使用要求的替代产品供采购人使用，直至原产品故障排除为止。（如“服务内容及技术要求”要求不一致时，按“服务内容及技术要求”中的条款执行）。	
	3、要求针对实际情况，对用户进行培训。通过培训，使采购人系统操作使用人员能熟练地使用设备；有详细培训计划，费用计入投标总价。	我公司承诺：3、针对实际情况，对用户进行培训。通过培训，使采购人系统操作使用人员能熟练地使用设备；有详细培训计划，费用计入投标总价。	无偏离
付款方式	1、财政性资金按财政国库集中支付规定办理。（实际付款时间以财政资金到账为准）。	我公司承诺：1、财政性资金按财政国库集中支付规定办理。（实际付款时间以财政资金到账为准）。	无偏离
	2、中标供应商按要求输出实施方案，通过确认后，在10个工作日内由甲方按规定程序向乙方支付合同金额的70%；项目验收后，由甲方按规定程序向乙方支付合同金额的20%；本项目终验一年后，由采购人按规定程序一次性支付剩余合同10%金额（不计利息）。	我公司承诺：2、我公司按要求输出实施方案，通过确认后，在10个工作日内由甲方按规定程序向乙方支付合同金额的70%；项目验收后，由甲方按规定程序向我公司支付合同金额的20%；本项目终验一年后，由采购人按规定程序一次性支付剩余合同10%金额（不计利息）。	无偏离
	注：投标人应充分评估自身情况并自愿承担由于政策调整和社会经济环境现状造成的资金结算的风险。	我公司承诺：注：我公司充分评估自身情况并自愿承担由于政策调整和社会经济环境现状造成的资金结算的风险。	无偏离

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务条款逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人签字：

投标人盖章：中国联合网络通信有限公司柳州市分公司

日期：2024年12月10日



第 1 章 服务需求偏离表

服务需求偏离表

所投分标：无分标

项号	标的的名称	招标要求	投标响应	偏离说明
0	柳州市公安局智慧公安业务基础信息系统维护服务项目	<p>项目概况：根据要求提供业务基础信息系统维护服务，确保系统出现问题或故障，可以第一时间判断故障范围，处理故障，能在最短的时间响应并且提供解决服务，降低信息系统的故障的解决的时间存在的问题。</p> <p>随着公安信息化工作的推进，各类应用系统越来越多，关于业务基础信息系统维护服务需求调查的结果分析，我们发现了以下关键问题：</p> <p>(1) 系统稳定性和可靠性是最为关注的问题。系统的频繁故障和响应缓慢严重影响了工作效率。</p> <p>(2) 对于系统操作的便捷性提出了较高要求。他们期望通过简化操作流程和优化用户界面来提升使用体验。</p> <p>(3) 数据安全和隐私保护是普遍关心的问题。强调需要加强数据加密和访问控制，以防止数据泄露。</p> <p>(4) 对系统的可扩展性和灵活性表达了期待。随着业务的发展和变化，希望系统能够轻松适应新的功能需求。</p> <p>(5) 技术支持和服务响应时间是我们评价的重要因素。我们期望在遇到问题时能够得到快速而有效的技术支持。</p> <p>综上所述，我们对业务基础信息系统的维护服务有着明确且多样的需求。为了提升满意度，我们必须针对上述问题采取相应的改进措施，从而有效确保柳州公安业务数据系统正常、连续、稳定、快速的运行，提高</p>	<p>我公司承诺：</p> <p>项目概况：根据要求提供业务基础信息系统维护服务，确保系统出现问题或故障，可以第一时间判断故障范围，处理故障，能在最短的时间响应并且提供解决服务，降低信息系统的故障的解决的时间存在的问题。</p> <p>随着公安信息化工作的推进，各类应用系统越来越多，关于业务基础信息系统维护服务需求调查的结果分析，我们发现了以下关键问题：</p> <p>(1) 系统稳定性和可靠性是最为关注的问题。系统的频繁故障和响应缓慢严重影响了工作效率。</p> <p>(2) 对于系统操作的便捷性提出了较高要求。他们期望通过简化操作流程和优化用户界面来提升使用体验。</p> <p>(3) 数据安全和隐私保护是普遍关心的问题。强调需要加强数据加密和访问控制，以防止数据泄露。</p> <p>(4) 对系统的可扩展性和灵活性表达了期待。随着业务的发展和变化，希望系统能够轻松适应新的功能需求。</p> <p>(5) 技术支持和服务响应时间是我们评价的重要因素。我们期望在遇到问题时能够得到快速而有效的技术支持。</p> <p>综上所述，我们对业务基础信息系统的维护服务有着明确且多样的需求。为了提升满意度，我们承诺针对上述问题采取相应的改进措施，从而有效确保柳州公安业务数据系统正常、连续、稳定、快速的运行，提高</p>	无偏离

	<p>常运维中，为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时，会创建变更申请单，并对其进行总体技术审核、变更（含回退）方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请，实际执行或管理其执行过程。记录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性。</p> <p>具体情况：</p> <p>①事件管理：系统运行过程中发生的突发事件或者异常情况，包括页面无法打开、网络中断或者用户投诉都可以算是一个事件。事件管理流程就是如何根据预先制定的标准对事件进行处理流程，从而实现无序的突发事件有序化。受理来自前端的事件单并对事件单进行定级，对于重大影响事件，第一时间执行预案并通知相应的负责人；</p> <p>②问题管理：负责解决 IT 服务运营过程中遇到的所有问题的流程，它的主要活动实质上就是分析已被列出问题的事件的根本原因，找出解决方案，把事件的影响最小化，并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生，实现问题管理的科学化；</p> <p>③变更管理：变更是指在维护过程中对系统服务作出的各种改变，包括增补、移除和其它修改。在日常运维中，为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时，会创建变更申请单，并对其进行总体技术审核、变更（含回退）方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请，实际执行或管理其执行过程；</p> <p>④配置管理：描述、跟踪、控制和汇报移动专网所有设备或系统的管理流程，是识别和确认系统的配置项，记</p>	<p>常运维中，为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时，会创建变更申请单，并对其进行总体技术审核、变更（含回退）方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请，实际执行或管理其执行过程。记录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性。</p> <p>具体情况：</p> <p>①事件管理：系统运行过程中发生的突发事件或者异常情况，包括页面无法打开、网络中断或者用户投诉都可以算是一个事件。事件管理流程就是如何根据预先制定的标准对事件进行处理流程，从而实现无序的突发事件有序化。受理来自前端的事件单并对事件单进行定级，对于重大影响事件，第一时间执行预案并通知相应的负责人；</p> <p>②问题管理：负责解决 IT 服务运营过程中遇到的所有问题的流程，它的主要活动实质上就是分析已被列出问题的事件的根本原因，找出解决方案，把事件的影响最小化，并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生，实现问题管理的科学化；</p> <p>③变更管理：变更是指在维护过程中对系统服务作出的各种改变，包括增补、移除和其它修改。在日常运维中，为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时，会创建变更申请单，并对其进行总体技术审核、变更（含回退）方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请，实际执行或管理其执行过程；</p> <p>④配置管理：描述、跟踪、控制和汇报移动专网所有设备或系统的管理流程，是识别和确认系统的配置项，记</p>
--	--	--

		<p>工作的效率，满足公安信息化业务发展。</p> <p>本项目包含 9 个业务系统的运维服务。</p>	<p>工作的效率，满足公安信息化业务发展。</p> <p>本项目包含 9 个业务系统的运维服务。</p>	
1	移动专网维护服务	<p>(1) 日常巡检、故障处理、服务监控及输出运行周报和月报。负责移动专网设备的技术服务支持，对移动专网涉及到的安全集中监控与审计系统、安全准入控制系统、隔离网闸、数据交换系统运行状态、运行性能进行例行服务监管，为监管过程中发现的事件创建工单，根据事件响应流程进行后续处理，并输出运行周报和月报。</p> <p>《项目周报》一周报中将详细描述本周内所开展的安全工作及完成情况；</p> <p>《月度巡检总结报告》—提供移动专网每月健康度及设备系统运行情况总结报告等；</p> <p>(2) 问题跟踪和解决。按照相关服务条款，负责在第一时间尽快处理移动专网设备的重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并联合和推动原厂进行故障处理。具体要求如下：</p> <p>①能够准确描述问题现象，并能进行简单故障诊断和排查，缩小故障范围；</p> <p>②重大问题需及时通报，并准确评估业务影响范围和程度；</p> <p>③能够配合原厂进行问题故障处理和信息收集，并配合相关验证和测试；</p> <p>④负责问题进展跟踪，直至问题闭环，保障现场满意度；</p> <p>(3) 定制流程响应。预先制定好标准对事件进行处理流程，分析已被列出问题的事件的根本原因，找出解决方案，把事件的影响最小化，并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生，实现问题管理的科学化。在日</p>	<p>我公司承诺：</p> <p>(1) 日常巡检、故障处理、服务监控及输出运行周报和月报。负责移动专网设备的技术服务支持，对移动专网涉及到的安全集中监控与审计系统、安全准入控制系统、隔离网闸、数据交换系统运行状态、运行性能进行例行服务监管，为监管过程中发现的事件创建工单，根据事件响应流程进行后续处理，并输出运行周报和月报。</p> <p>《项目周报》一周报中将详细描述本周内所开展的安全工作及完成情况；</p> <p>《月度巡检总结报告》—提供移动专网每月健康度及设备系统运行情况总结报告等；</p> <p>(2) 问题跟踪和解决。按照相关服务条款，负责在第一时间尽快处理移动专网设备的重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并联合和推动原厂进行故障处理。具体要求如下：</p> <p>①能够准确描述问题现象，并能进行简单故障诊断和排查，缩小故障范围；</p> <p>②重大问题需及时通报，并准确评估业务影响范围和程度；</p> <p>③能够配合原厂进行问题故障处理和信息收集，并配合相关验证和测试；</p> <p>④负责问题进展跟踪，直至问题闭环，保障现场满意度；</p> <p>(3) 定制流程响应。预先制定好标准对事件进行处理流程，分析已被列出问题的事件的根本原因，找出解决方案，把事件的影响最小化，并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生，实现问题管理的科学化。在日</p>	无偏离

	<p>录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性等活动构成的过程。包含相关的操作系统、数据库、中间件等支撑软件提供的检查、配置、分析、清理、备份等各类服务。包含报告生成、配置变更文件的审核、配置变更的操作、配置变更的记录相关的配置服务工作；</p> <p>(4) 服务质量监督和报告。制定提高服务满意度的实施内容，且定期评审、修订、完善各类实施计划的可用性和专业性；</p> <p>①针对基本运维类，建立设备监控手册及设备监控报告模板、License 申请变更模板、业务变更测试方案及总结方案、配置记录、备份记录、维护记录等记录表；</p> <p>②为重大时刻、突发事件建立保障方案和演练方案，并且建立应急预案便捷启动流程，以应对突发安全事件的发生；</p> <p>(5) 文档管理。负责维护移动专网设备及产品的配置信息的维护，并输出配置信息表；</p> <p>(6) 服务接口。作为相关设备原厂服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，全程与运维工程师一起，诊断故障，管理问题升级，快速协调原厂内部资源，加速问题解决，输出现场服务记录表；</p> <p>(7) 有限产品知识支持。负责提供相关产品运维的技术解答、技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议，提供现场运维指导与能力传递；</p> <p>(8) 服务方式。远程为主、现场为辅的综合服务交付方式，提供不少于 3 人的服务团队，熟悉网络、服务器等产品的运维，服务工程师工作时间：每周一至周五，8:00-18:00，享有当地国家规定法定假期；</p>	<p>录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性等活动构成的过程。包含相关的操作系统、数据库、中间件等支撑软件提供的检查、配置、分析、清理、备份等各类服务。包含报告生成、配置变更文件的审核、配置变更的操作、配置变更的记录相关的配置服务工作；</p> <p>(4) 服务质量监督和报告。制定提高服务满意度的实施内容，且定期评审、修订、完善各类实施计划的可用性和专业性；</p> <p>①针对基本运维类，建立设备监控手册及设备监控报告模板、License 申请变更模板、业务变更测试方案及总结方案、配置记录、备份记录、维护记录等记录表；</p> <p>②为重大时刻、突发事件建立保障方案和演练方案，并且建立应急预案便捷启动流程，以应对突发安全事件的发生；</p> <p>(5) 文档管理。负责维护移动专网设备及产品的配置信息的维护，并输出配置信息表；</p> <p>(6) 服务接口。作为相关设备原厂服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，全程与运维工程师一起，诊断故障，管理问题升级，快速协调原厂内部资源，加速问题解决，输出现场服务记录表；</p> <p>(7) 有限产品知识支持。负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议，提供现场运维指导与能力传递；</p> <p>(8) 服务方式。远程为主、现场为辅的综合服务交付方式，提供不少于 3 人的服务团队，熟悉网络、服务器等产品的运维，服务工程师工作时间：每周一至周五，8:00-18:00，享有当地国家规定法定假期；</p>
--	--	--

		<p>8、移动专网维保具体内容及要求。</p> <p>(1) 移动专网维保内容。包括：安全集中监控与审计系统 1 套、安全准入控制系统 1 套、数据交换系统 2 套、隔离网闸 1 套；</p> <p>(2) 硬件维保要求。提供以上硬件 1 年维保服务，需满足以下要求：</p> <p>①电话技术服务： 提供 7×24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理，对所有来电进行实时响应，并在最短时间内转接到相应的技术工程师，技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的 IT 系统进行全程记录和跟踪，确保客户的每个服务请求都能够及时，高效的得到处理。</p> <p>②在线技术服务： 提供 7×24 小时电话服务，线上技术支持网站包含丰富的产品技术资料、安装调试文档和培训资料，提供全方位多层次的技术支持；</p> <p>③远程问题处理： 如软件故障申报后，需首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入；</p> <p>④现场问题处理： 如遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，须经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。</p>	<p>8、移动专网维保具体内容及要求。</p> <p>(1) 移动专网维保内容。包括：安全集中监控与审计系统 1 套、安全准入控制系统 1 套、数据交换系统 2 套、隔离网闸 1 套；</p> <p>(2) 硬件维保要求。提供以上硬件 1 年维保服务，需满足以下要求：</p> <p>①电话技术服务： 提供 7×24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理，对所有来电进行实时响应，并在最短时间内转接到相应的技术工程师，技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的 IT 系统进行全程记录和跟踪，确保客户的每个服务请求都能够及时，高效的得到处理。</p> <p>②在线技术服务： 提供 7×24 小时电话服务，线上技术支持网站包含丰富的产品技术资料、安装调试文档和培训资料，提供全方位多层次的技术支持；</p> <p>③远程问题处理： 如软件故障申报后，需首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入；</p> <p>④现场问题处理： 如遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，须经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。</p>	
2	移动业务支撑服务平台维护	<p>(一) 咨询服务</p> <p>1、咨询服务方式</p> <p>(1) 电话咨询：需提供 5×8 小时工作时间内，专职人员进行日常问题咨询接听服务，维护人员需具备专业的技术知识和丰富的经验，能够迅速、</p>	<p>我公司承诺：</p> <p>(一) 咨询服务</p> <p>1、咨询服务方式</p> <p>(1) 电话咨询：提供 5×8 小时工作时间内，专职人员进行日常问题咨询接听服务，维护人员具备专业的技术知识和丰富的经验，能够迅速、准确</p>	无偏离

	<p>准确地解答设备或系统出现的问题；</p> <p>(2) 邮件咨询：可以通过指定邮箱发送咨询邮件，需要专业团队将在收到邮件后尽快回复，提供详细的解答和建议；</p> <p>(3) 远程桌面支持：对于复杂的技术问题，需提供远程桌面支持服务，通过远程连接方式直接接入警务系统，进行问题诊断和解决；</p> <p>2、咨询服务响应</p> <p>(1) 工作时间内响应：在 5×8 小时工作时间内，需有专职人员负责接听服务请求电话或处理技术微信群咨询消息，确保用户的咨询问题得到及时响应和处理；</p> <p>(2) 非工作时间响应：为了应对紧急情况，需设置了专人 7×24 小时接听的移动电话热线。在非工作时间，用户可以通过拨打该热线，得到及时的技术支持和问题解决方案；</p> <p>3、咨询服务要求</p> <p>(1) 专业性：咨询服务人员需具备专业的技术知识和丰富的经验，能够准确判断问题所在，并提供有效的解决方案；</p> <p>(2) 及时性：咨询服务人员需在工作时间内能够迅速响应用户的咨询请求，并在最短时间内给出答复。对于非工作时间内紧急情况，需通过移动电话热线提供及时的响应和支持；</p> <p>(3) 准确性：咨询服务人员需确保提供的解答和建议是准确、可靠的，避免误导用户或造成不必要的损失；</p> <p>(4) 友好性：要求咨询服务人员在与用户沟通时保持友好、耐心的态度，积极解决用户的问题，并为用户提供良好的服务体验；</p> <p>(二) 定期巡检和评估服务</p> <p>定期巡检和评估服务需每月至少 1 次，并出具巡检报告。具体巡检内容和评估服务要求如下：</p>	<p>地解答设备或系统出现的问题；</p> <p>(2) 邮件咨询：可以通过指定邮箱发送咨询邮件，承诺专业团队将在收到邮件后尽快回复，提供详细的解答和建议；</p> <p>(3) 远程桌面支持：对于复杂的技术问题，提供远程桌面支持服务，通过远程连接方式直接接入警务系统，进行问题诊断和解决；</p> <p>2、咨询服务响应</p> <p>(1) 工作时间内响应：在 5×8 小时工作时间内，有专职人员负责接听服务请求电话或处理技术微信群咨询消息，确保用户的咨询问题得到及时响应和处理；</p> <p>(2) 非工作时间响应：为了应对紧急情况，设置了专人 7×24 小时接听的移动电话热线。在非工作时间，用户可以通过拨打该热线，得到及时的技术支持和问题解决方案；</p> <p>3、咨询服务要求</p> <p>(1) 专业性：咨询服务人员具备专业的技术知识和丰富的经验，能够准确判断问题所在，并提供有效的解决方案；</p> <p>(2) 及时性：咨询服务人员在工作时间内能够迅速响应用户的咨询请求，并在最短时间内给出答复。对于非工作时间内紧急情况，通过移动电话热线提供及时的响应和支持；</p> <p>(3) 准确性：咨询服务人员承诺确保提供的解答和建议是准确、可靠的，避免误导用户或造成不必要的损失；</p> <p>(4) 友好性：承诺咨询服务人员在与用户沟通时保持友好、耐心的态度，积极解决用户的问题，并为用户提供良好的服务体验；</p> <p>(二) 定期巡检和评估服务</p> <p>定期巡检和评估服务每月 1 次，并出具巡检报告。具体巡检内容和评估服务要求如下：</p>
--	---	---

	<p>1、应用服务器巡检</p> <p>(1) 硬件状态检查</p> <p>①检查服务器的 CPU、内存、硬盘、等硬件设备的运行状态，确保无异常告警或故障；</p> <p>②检查服务器的温度、风扇转速等环境参数，确保服务器运行在适宜的环境条件下；</p> <p>(2) 网络状态检查</p> <p>①检查服务器的网络连接状态，包括网络延迟、丢包率等指标，确保网络稳定可靠；</p> <p>②检查服务器的防火墙、入侵检测系统等安全设备配置，确保网络安全防护有效；</p> <p>(3) 安全漏洞扫描</p> <p>使用专业的安全漏洞扫描工具对服务器进行扫描，发现潜在的安全漏洞；</p> <p>(4) 备份</p> <p>①检查服务器的数据备份情况，确保重要数据得到及时备份并存储在安全的位置；</p> <p>②定期进行备份恢复测试，验证备份数据的有效性和可恢复性；</p> <p>2、应用服务组件巡检</p> <p>(1) nginx 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 nginx 服务的运行状态，确保服务正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 nginx 的配置文件，验证配置项是否正确无误，如端口号、代理设置、SSL 证书等；</p> <p>③检查 nginx 的日志文件，分析是否有异常或错误记录，如连接错误、访问错误等；</p> <p>④检查 nginx 的性能指标，如请求响应时间、并发连接数等，确保服务性能满足业务需求；</p> <p>(2) mysql 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 mysql 服务的运行状态，确保数据库服务正常启动并对外提供服务；</p>	<p>1、应用服务器巡检</p> <p>(1) 硬件状态检查</p> <p>①检查服务器的 CPU、内存、硬盘、等硬件设备的运行状态，确保无异常告警或故障；</p> <p>②检查服务器的温度、风扇转速等环境参数，确保服务器运行在适宜的环境条件下；</p> <p>(2) 网络状态检查</p> <p>①检查服务器的网络连接状态，包括网络延迟、丢包率等指标，确保网络稳定可靠；</p> <p>②检查服务器的防火墙、入侵检测系统等安全设备配置，确保网络安全防护有效；</p> <p>(3) 安全漏洞扫描</p> <p>使用专业的安全漏洞扫描工具对服务器进行扫描，发现潜在的安全漏洞；</p> <p>(4) 备份</p> <p>①检查服务器的数据备份情况，确保重要数据得到及时备份并存储在安全的位置；</p> <p>②定期进行备份恢复测试，验证备份数据的有效性和可恢复性；</p> <p>2、应用服务组件巡检</p> <p>(1) nginx 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 nginx 服务的运行状态，确保服务正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 nginx 的配置文件，验证配置项是否正确无误，如端口号、代理设置、SSL 证书等；</p> <p>③检查 nginx 的日志文件，分析是否有异常或错误记录，如连接错误、访问错误等；</p> <p>④检查 nginx 的性能指标，如请求响应时间、并发连接数等，确保服务性能满足业务需求；</p> <p>(2) mysql 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 mysql 服务的运行状态，确保数据库服务正常启动并对外提供服务；</p>	
--	--	--	--

	<p>②检查 mysql 的存储引擎状态，确保无损坏或异常的表；</p> <p>③检查 mysql 的连接数和性能指标，如查询响应时间、吞吐量等，确保数据库性能满足业务需求；</p> <p>④验证 mysql 的备份和恢复策略，确保数据的安全性；</p> <p>(3) redis 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 redis 服务的运行状态，确保缓存服务正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 redis 的实例数量和配置，验证是否满足业务需求；</p> <p>③检查 redis 的键值对数量和内存使用情况，确保缓存服务性能稳定；</p> <p>④验证 redis 的持久化策略，确保数据在意外情况下的可恢复性；</p> <p>(4) tomcat 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 tomcat 服务的运行状态，确保 Java 应用服务器正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 tomcat 的部署应用情况，确保所有应用都已正确部署并运行；</p> <p>③检查 tomcat 的日志文件，分析是否有异常或错误记录，如启动错误、应用崩溃等；</p> <p>④检查 tomcat 的性能指标，如请求响应时间、吞吐量等，确保服务性能满足业务需求；</p> <p>3、系统功能巡检</p> <p>(1) 管理后台功能检查</p> <p>①遍历管理后台的所有功能模块，检查各项功能是否按预期工作，包括但不限于用户管理、权限管理、数据查询、报表生成等；</p> <p>②验证各项功能的输入输出是否正常，如数据添加、修改、删除等操作是否正确执行；</p> <p>③检查管理后台界面的显示是否正确，包括文字、图片、按钮等元素；</p> <p>④验证系统的业务逻辑是否正确，如流程审批、状态转换等是否符合业务</p>	<p>②检查 mysql 的存储引擎状态，确保无损坏或异常的表；</p> <p>③检查 mysql 的连接数和性能指标，如查询响应时间、吞吐量等，确保数据库性能满足业务需求；</p> <p>④验证 mysql 的备份和恢复策略，确保数据的安全性；</p> <p>(3) redis 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 redis 服务的运行状态，确保缓存服务正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 redis 的实例数量和配置，验证是否满足业务需求；</p> <p>③检查 redis 的键值对数量和内存使用情况，确保缓存服务性能稳定；</p> <p>④验证 redis 的持久化策略，确保数据在意外情况下的可恢复性；</p> <p>(4) tomcat 服务组件巡检要求</p> <p>①检查 tomcat 服务的运行状态，确保 Java 应用服务器正常启动并对外提供服务；</p> <p>②检查 tomcat 的部署应用情况，确保所有应用都已正确部署并运行；</p> <p>③检查 tomcat 的日志文件，分析是否有异常或错误记录，如启动错误、应用崩溃等；</p> <p>④检查 tomcat 的性能指标，如请求响应时间、吞吐量等，确保服务性能满足业务需求；</p> <p>系统功能巡检</p> <p>(1) 管理后台功能检查</p> <p>①遍历管理后台的所有功能模块，检查各项功能是否按预期工作，包括但不限于用户管理、权限管理、数据查询、报表生成等；</p> <p>②验证各项功能的输入输出是否正常，如数据添加、修改、删除等操作是否正确执行；</p> <p>③检查管理后台界面的显示是否正确，包括文字、图片、按钮等元素；</p> <p>④验证系统的业务逻辑是否正确，如流程审批、状态转换等是否符合业务</p>	
--	---	---	--

	<p>需求;</p> <p>(2) 管理后台访问速度检查</p> <p>①使用专业的性能测试工具或手动测试, 测量管理后台的页面加载时间、响应时间等性能指标;</p> <p>②对比历史数据或行业标准, 评估当前访问速度是否满足要求;</p> <p>③如果发现访问速度过慢, 需深入分析原因, 如网络问题、服务器性能瓶颈等, 并采取相应措施进行优化;</p> <p>(3) 客户端登录功能检查</p> <p>①验证客户端登录功能的正常性, 包括用户名、密码、验证码等输入项的检查;</p> <p>②检查登录请求的处理流程是否正确, 如验证用户信息、生成会话等;</p> <p>③验证登录成功后客户端的跳转和权限分配是否正确;</p> <p>(4) 数据库备份结果检查</p> <p>①验证数据库备份策略是否按计划执行, 如备份时间、备份周期等;</p> <p>②检查备份文件的完整性, 包括文件大小、创建时间、MD5 校验值等;</p> <p>③恢复一个或多个备份文件到测试环境, 验证备份数据的有效性;</p> <p>④检查备份存储的安全性, 如备份文件的加密、存储位置的安全性等;</p> <p>4、客户端核心功能巡检</p> <p>客户端核心功能检查, 保证核心功能的正常运行, 如果发生异常, 需给出解决方案;</p> <p>5、服务安全巡检</p> <p>(1) 服务器带宽使用巡检</p> <p>①带宽使用监控:</p> <p>A、使用测速网站或软件, 定期监控服务器的带宽使用情况, 确保带宽使用在正常范围内;</p> <p>B、记录带宽使用的历史数据, 分析是否存在异常波动或峰值;</p> <p>②带宽使用分析:</p> <p>A、分析带宽使用的具体来源, 如网站</p>	<p>需求;</p> <p>(2) 管理后台访问速度检查</p> <p>①使用专业的性能测试工具或手动测试, 测量管理后台的页面加载时间、响应时间等性能指标;</p> <p>②对比历史数据或行业标准, 评估当前访问速度是否满足要求;</p> <p>③如果发现访问速度过慢, 需深入分析原因, 如网络问题、服务器性能瓶颈等, 并采取相应措施进行优化;</p> <p>(3) 客户端登录功能检查</p> <p>①验证客户端登录功能的正常性, 包括用户名、密码、验证码等输入项的检查;</p> <p>②检查登录请求的处理流程是否正确, 如验证用户信息、生成会话等;</p> <p>③验证登录成功后客户端的跳转和权限分配是否正确;</p> <p>(4) 数据库备份结果检查</p> <p>①验证数据库备份策略是否按计划执行, 如备份时间、备份周期等;</p> <p>②检查备份文件的完整性, 包括文件大小、创建时间、MD5 校验值等;</p> <p>③恢复一个或多个备份文件到测试环境, 验证备份数据的有效性;</p> <p>④检查备份存储的安全性, 如备份文件的加密、存储位置的安全性等;</p> <p>4、客户端核心功能巡检</p> <p>客户端核心功能检查, 保证核心功能的正常运行, 如果发生异常, 需给出解决方案;</p> <p>5、服务安全巡检</p> <p>(1) 服务器带宽使用巡检</p> <p>①带宽使用监控:</p> <p>A、使用测速网站或软件, 定期监控服务器的带宽使用情况, 确保带宽使用在正常范围内;</p> <p>B、记录带宽使用的历史数据, 分析是否存在异常波动或峰值;</p> <p>②带宽使用分析:</p> <p>A、分析带宽使用的具体来源, 如网站</p>
--	--	--

	<p>访问、数据传输等，确保带宽使用合理；</p> <p>B、识别并处理可能的带宽滥用行为，如恶意攻击、非法下载等；</p> <p>(2) 系统异常进程巡检</p> <p>①资源占用监控：</p> <p>A、监控服务器的CPU、内存、磁盘 I/O 和网络带宽等资源使用情况，识别异常资源占用的进程；</p> <p>B、对异常进程进行进一步分析，确认是否属于异常进程；</p> <p>②进程行为分析：</p> <p>A、监控进程的执行行为，如创建子进程、访问系统资源等，识别异常行为；</p> <p>B、对于可疑的异常进程，采取进一步措施，如隔离、分析、清除等；</p> <p>(3) 公开漏洞影响版本巡检</p> <p>①漏洞信息收集：</p> <p>A、定期收集公开的漏洞信息，特别是与柳州龙城警务系统相关的漏洞信息；</p> <p>B、分析漏洞的影响范围、危害程度等，确定是否需要采取应对措施；</p> <p>②系统版本检查：</p> <p>A、检查龙城警务软件版本，确认是否存在已知的漏洞。</p> <p>B、对于存在漏洞的版本，及时采取升级、补丁等措施进行修复。</p> <p>(4) 内置扫毒服务巡检</p> <p>①扫毒服务监控：</p> <p>A、监控内置扫毒服务的运行状态，确保其正常运行。</p> <p>B、检查扫毒服务的日志记录，分析是否存在病毒威胁或潜在的安全风险；</p> <p>(三) 响应支持服务</p> <p>故障响应与恢复服务要求：需提供工作日、非工作日、其他时间及夜间服务、重大节日临时保障服务。故障发生时，能够快速定位和处理有关故障，并迅速排查故障原因，解决故障；故障恢复后，确保平台业务恢复正常，</p>	<p>访问、数据传输等，确保带宽使用合理；</p> <p>B、识别并处理可能的带宽滥用行为，如恶意攻击、非法下载等；</p> <p>(2) 系统异常进程巡检</p> <p>①资源占用监控：</p> <p>A、监控服务器的CPU、内存、磁盘 I/O 和网络带宽等资源使用情况，识别异常资源占用的进程；</p> <p>B、对异常进程进行进一步分析，确认是否属于异常进程；</p> <p>②进程行为分析：</p> <p>A、监控进程的执行行为，如创建子进程、访问系统资源等，识别异常行为；</p> <p>B、对于可疑的异常进程，采取进一步措施，如隔离、分析、清除等；</p> <p>(3) 公开漏洞影响版本巡检</p> <p>①漏洞信息收集：</p> <p>A、定期收集公开的漏洞信息，特别是与柳州龙城警务系统相关的漏洞信息；</p> <p>B、分析漏洞的影响范围、危害程度等，确定是否需要采取应对措施；</p> <p>②系统版本检查：</p> <p>A、检查龙城警务软件版本，确认是否存在已知的漏洞。</p> <p>B、对于存在漏洞的版本，及时采取升级、补丁等措施进行修复；</p> <p>(4) 内置扫毒服务巡检</p> <p>①扫毒服务监控：</p> <p>A、监控内置扫毒服务的运行状态，确保其正常运行。</p> <p>B、检查扫毒服务的日志记录，分析是否存在病毒威胁或潜在的安全风险；</p> <p>(三) 响应支持服务</p> <p>故障响应与恢复服务要求：提供工作日、非工作日、其他时间及夜间服务、重大节日临时保障服务。故障发生时，能够快速定位和处理有关故障，并迅速排查故障原因，解决故障；故障恢复后，确保平台业务恢复正常，同时</p>
--	---	--

	<p>同时进行一次全面巡检，最终需要出具《故障处理分析报告》； 对因重大节假日（活动日）、重大任务和恶劣天气等原因需要，将提前对重点部分进行检修，排除故障隐患，并安排专职人员全面保障； （四）运维服务人员服务人员要求：为保证平台能够安全、高效运行，需设立3人及以上的服务团队（非驻点服务）。团队至少包含项目经理一名，专职负责与此项目业主方负责人具体对接，履行汇报、监督、总结等管理职责。至少2人运维服务人员，负责例行巡检及远程技术支持； （五）制度规范建设服务 运维服务人员需要具备良好的工作作风和严谨的工作态度。服从管理、坚守岗位，在问题面前不推诿、不拖拉、不盲目，要冷静分析、沉着处理； 运维服务人员要严格遵守公司各项运维管理制度及用户运维要求，执行维护服务规范，确保人员、系统及各项设施安全。具体要求包括： 1、基本维护要求 维护人员须经业务和管理培训，明确岗位职责，通过部门考核确认后方可上岗； 2、遵守用户业务管理和现场管理要求 未经用户同意，各维护岗位人员不得私自对客户的在线系统进行应用程序变更，数据变更、统计系统参数及硬件调整等； 因故障修复、功能升级等引起的系统版本升级和割接工作，应经用户测试通过及审批同意后方可实施； 3、周期性的维护工作应经用户审批同意后方可实施 定期巡检所维护设备，备份重要数据，检查系统安全状况，为用户提出合理的预防处理措施； 4、维护工作现场管理制度</p>	<p>进行一次全面巡检，最终出具《故障处理分析报告》； 对因重大节假日（活动日）、重大任务和恶劣天气等原因需要，将提前对重点部分进行检修，排除故障隐患，并安排专职人员全面保障； （四）运维服务人员服务人员要求：为保证平台能够安全、高效运行，设立3人及以上的服务团队（非驻点服务）。团队包含项目经理一名，专职负责与此项目业主方负责人具体对接，履行汇报、监督、总结等管理职责。2人运维服务人员，负责例行巡检及远程技术支持； （五）制度规范建设服务 运维服务人员具备良好的工作作风和严谨的工作态度。服从管理、坚守岗位，在问题面前不推诿、不拖拉、不盲目，要冷静分析、沉着处理； 运维服务人员严格遵守公司各项运维管理制度及用户运维要求，执行维护服务规范，确保人员、系统及各项设施安全。具体要求包括： 1、基本维护要求 维护人员经业务和管理培训，明确岗位职责，通过部门考核确认后方可上岗； 2、遵守用户业务管理和现场管理要求 未经用户同意，各维护岗位人员不会私自对客户的在线系统进行应用程序变更，数据变更、统计，系统参数及硬件调整等； 因故障修复、功能升级等引起的系统版本升级和割接工作，经用户测试通过及审批同意后方可实施； 3、周期性的维护工作经用户审批同意后方可实施 定期巡检所维护设备，备份重要数据，检查系统安全状况，为用户提出合理的预防处理措施； 4、维护工作现场管理制度</p>
--	--	--

	<p>(1) 进入系统运营机房及工作区域，所有维护岗位人员应严格遵守以下要求：</p> <p>(2) 严格遵守各项操作规程；</p> <p>(3) 按管理要求着装（工作服）、配带静电手环等进入机房；</p> <p>(4) 爱护系统设备，未经许可不得擅自拆、改、挪或做它用；</p> <p>(5) 保持良好的机房工作制序，工具、仪器仪表、资料等放置整齐，禁止乱拿乱放；</p> <p>(6) 机房及工作区域内严禁吸烟、说笑打闹、会客或从事与维护工作无关的活动；</p> <p>(7) 未经许可严禁无关人员进入机房；</p> <p>(8) 在用户现场实施、维护工作，须遵守客户现场管理制度；</p> <p>(六) 客户满意度服务</p> <p>客户满意度服务要求：以季度为单位开展用户满意度调查；</p> <p>需根据用户满意度调查结果，对平台维护服务进行全面回顾，包括服务流程、响应时间、解决效率、服务态度等方面。可以针对问题制定相应的改进措施，包括优化服务流程、提高响应速度、增强解决问题的能力等，以提升服务质量。</p>	<p>(1) 进入系统运营机房及工作区域，所有维护岗位人员严格遵守以下要求：</p> <p>(2) 严格遵守各项操作规程；</p> <p>(3) 按管理要求着装（工作服）、配带静电手环等进入机房；</p> <p>(4) 爱护系统设备，未经许可不会擅自拆、改、挪或做它用；</p> <p>(5) 保持良好的机房工作制序，工具、仪器仪表、资料等放置整齐，不会乱拿乱放；</p> <p>(6) 机房及工作区域内不会吸烟、说笑打闹、会客或从事与维护工作无关的活动；</p> <p>(7) 未经许可不会有无关人员进入机房；</p> <p>(8) 在用户现场实施、维护工作，遵守客户现场管理制度；</p> <p>(六) 客户满意度服务</p> <p>客户满意度服务要求：以季度为单位开展用户满意度调查；</p> <p>根据用户满意度调查结果，对平台维护服务进行全面回顾，包括服务流程、响应时间、解决效率、服务态度等方面。可以针对问题制定相应的改进措施，包括优化服务流程、提高响应速度、增强解决问题的能力等，以提升服务质量。</p>	
3	<p>地理位置维护服务</p> <p>1、信令采集连接服务：通过互联网采集服务和信令采集器连接服务上报的数据汇集到该服务中，存储、鉴权，负责向运营商发起地理位置请求；</p> <p>2、控制中心服务：接收汇聚信令采集连接服务上报的数据，并进行集中处理和存储。访问地理位置服务接口，提供位置服务供外部调用，传输位置信息；</p> <p>3、管理中心服务：提供管理和运维两种权限。包括提供控制、监控界面，信令采集管理，权限管理、审计管理，</p>	<p>公司承诺：</p> <p>1、信令采集连接服务：通过互联网采集服务和信令采集器连接服务上报的数据汇集到该服务中，存储、鉴权，负责向运营商发起地理位置请求；</p> <p>2、控制中心服务：接收汇聚信令采集连接服务上报的数据，并进行集中处理和存储。访问地理位置服务接口，提供位置服务供外部调用，传输位置信息；</p> <p>3、管理中心服务：提供管理和运维两种权限。包括提供控制、监控界面，信令采集管理，权限管理、审计管理，</p>	无偏离

	<p>日志管理，数据路由状态管理、策略管理等功能；</p> <p>4、基站地理位置服务：调用运营商接口，包括中国移动、中国联通、中国电信及其他运营商，并发起地理位置服务请求与接收地理位置结果；</p> <p>5、高精度地理位置服务：通过手机出厂集成手机地理位置服务，获取当前地理位置信息；</p> <p>6、监控中心服务：分析系统的总体结构以及分布式应用程序的组件之间的情况，实时跟踪应用之间的调用、程序的响应时间以及服务器资源使用状态；</p> <p>7、地理位置平台运维服务：平台系统的日常维护、数据维护、设备维护、数据库维护、应用软件维护等； 内容如下：</p> <p>（1）系统维护：巡查系统状态，对系统运行指标进行分析，以确保系统运行状态正常。当出现不正常状态时，可进行排查并启动相应故障处理服务；</p> <p>（2）数据维护：对系统数据、文件进行备份，整理，数据恢复、系统恢复等；</p> <p>（3）设备维护：系统的服务器整机状况检查、CPU 负载检查、磁盘空间检查、网卡端口检查，网络交换机、防火墙状态检查，更新安全防护策略等；</p> <p>（4）数据库维护：数据库的配置管理，包括数据库参数的设置、修改等；数据库的日常管理及运行监控；数据库性能优化、参数调整；</p> <p>（5）应用软件的维护：包括中间件的升级、数据库升级、服务器操作系统升级、相关软件升级等；</p> <p>8、地理位置能力和地理位置数据服务：具备运营商的地理位置能力，以及提供优化后的运营商地理位置数据、符合条件的手机高精度地理位置</p>	<p>日志管理，数据路由状态管理、策略管理等功能；</p> <p>4、基站地理位置服务：调用运营商接口，包括中国移动、中国联通、中国电信及其他运营商，并发起地理位置服务请求与接收地理位置结果；</p> <p>5、高精度地理位置服务：通过手机出厂集成手机地理位置服务，获取当前地理位置信息；</p> <p>6、监控中心服务：分析系统的总体结构以及分布式应用程序的组件之间的情况，实时跟踪应用之间的调用、程序的响应时间以及服务器资源使用状态；</p> <p>7、地理位置平台运维服务：平台系统的日常维护、数据维护、设备维护、数据库维护、应用软件维护等； 内容如下：</p> <p>（1）系统维护：巡查系统状态，对系统运行指标进行分析，以确保系统运行状态正常。当出现不正常状态时，可进行排查并启动相应故障处理服务；</p> <p>（2）数据维护：对系统数据、文件进行备份，整理，数据恢复、系统恢复等；</p> <p>（3）设备维护：系统的服务器整机状况检查、CPU 负载检查、磁盘空间检查、网卡端口检查，网络交换机、防火墙状态检查，更新安全防护策略等；</p> <p>（4）数据库维护：数据库的配置管理，包括数据库参数的设置、修改等；数据库的日常管理及运行监控；数据库性能优化、参数调整；</p> <p>（5）应用软件的维护：包括中间件的升级、数据库升级、服务器操作系统升级、相关软件升级等；</p> <p>8、地理位置能力和地理位置数据服务：具备运营商的地理位置能力，以及提供优化后的运营商地理位置数据、符合条件的手机高精度地理位置</p>
--	--	--

		<p>数据；</p> <p>9、其他功能服务：接收汇聚通过边界服务入链路同步的地理位置数据，并进行集中处理和存储；可根据地理位置信息属性对地理位置信息进行分发处理，快速检索查询信息、地理位置信息的分类、地理位置信息的统计、制表、打印等；</p> <p>10、网络安全及防病毒：具备 24 小时自动防护功能。</p>	<p>数据；</p> <p>9、其他功能服务：接收汇聚通过边界服务入链路同步的地理位置数据，并进行集中处理和存储；可根据地理位置信息属性对地理位置信息进行分发处理，快速检索查询信息、地理位置信息的分类、地理位置信息的统计、制表、打印等；</p> <p>10、网络安全及防病毒：具备 24 小时自动防护功能。</p>	
4	基础地理信息平台维护服务	<p>（一）服务层运维</p> <p>根据基础地理信息平台建设要求，结合基础地理信息平台应用现状，完成基础地理信息云平台服务层和 GIS 数据资源管理服务工作；</p> <p>服务层提供三大类服务，内容涵盖基础地图服务、功能服务、服务总线维护等方面，具体如下：</p> <p>1、基础地图服务类；</p> <p>2、功能服务类：实时信息主动分发服务类、空间数据采集服务类；</p> <p>3、对单位的服务总线对接进行维护，将 GIS 已有的基础地图服务、基础功能服务和 GIS 服务接口，按照单位标准规范注册到服务总线平台。在服务总线平台对常规 GIS 类服务使用方法做详细使用描述，方便各业务单位及时准确使用各类 GIS 资源；</p> <p>（1）基础地理信息平台数据、基础公共地理信息数据维护；</p> <p>根据单位现有地图数据概况，基于已有的基础地理信息平台系统所积累下来的数据，对数据进行常规维护，结合各个业务处室对 GIS 应用建设的需求，整理基础地图数据，整理单位业务地理数据，按照部数据标准分类并更新存储；</p> <p>（2）地图查询服务维护</p> <p>基于地图服务或空间数据服务来实现，支持通过鼠标点击方式对空间警</p>	<p>我公司承诺：</p> <p>（一）服务层运维</p> <p>根据基础地理信息平台建设要求，结合基础地理信息平台应用现状，完成基础地理信息云平台服务层和 GIS 数据资源管理服务工作；</p> <p>服务层提供三大类服务，内容涵盖基础地图服务、功能服务、服务总线维护等方面，具体如下：</p> <p>1、基础地图服务类；</p> <p>2、功能服务类：实时信息主动分发服务类、空间数据采集服务类；</p> <p>3、对单位的服务总线对接进行维护，将 GIS 已有的基础地图服务、基础功能服务和 GIS 服务接口，按照单位标准规范注册到服务总线平台。在服务总线平台对常规 GIS 类服务使用方法做详细使用描述，方便各业务单位及时准确使用各类 GIS 资源；</p> <p>（1）基础地理信息平台数据、基础公共地理信息数据维护；</p> <p>根据单位现有地图数据概况，基于已有的基础地理信息平台系统所积累下来的数据，对数据进行常规维护，结合各个业务处室对 GIS 应用建设的需求，整理基础地图数据，整理单位业务地理数据，按照部数据标准分类并更新存储；</p> <p>（2）地图查询服务维护</p> <p>基于地图服务或空间数据服务来实现，支持通过鼠标点击方式对空间警</p>	无偏离

	<p>用数据或汇总大数据信息进行基于空间位置转换的属性查询；</p> <p>(3) GIS 系统服务层维护 根据单位基础地理信息云平台建设要求，结合 GIS 应用现状，完成基础地理信息云平台服务层和 GIS 数据资源管理构建工作；</p> <p>(4) 基础地图服务维护 基础地图服务类为本单位及下属各部门 GIS 应用系统建设提供一系列的数据支撑，解决各级业务部门使用 GIS 地图资源遇到的各种瓶颈，以基础地图为枢纽，实现多业务数据的串联；</p> <p>(5) 栅格瓦片地图服务维护 栅格瓦片地图服务包含矢量地图服务和影像地图服务两类；</p> <p>(6) WMS/WFS 服务维护 WMS/WFS 与栅格瓦片地图服务能进行有效互补，WMS/WFS 可以提供同名服务，同时基于 WMS/WFS 可提供实时制图服务、矢量数据服务等，为用户充分利用空间数据几何和属性信息提供解决方案；</p> <p>(7) 地理空间分析服务维护 通过地理空间分析服务的维护，用来对大量数据进行大规模计算，如临近、包含、穿越查询、坐标转换处理、最优路径分析、叠加分析、缓冲区分析、网络分析等；</p> <p>(8) 地理处理服务维护 维护基础地理信息平台中的空间分析工具和模型发布为服务器上的地理处理服务(Geoprocessing Service)，供远程的客户端调用，而其本身在服务器端执行。提供一个简单的机制将空间分析模型和脚本发布为 Web 服务的能力，使得 GIS 平台地理空间大数据服务稳定运行；</p> <p>(9) 地理编码服务维护 本次维护提供地理位置与地址描述信息之间相互转换的能力，将地址信息</p>	<p>用数据或汇总大数据信息进行基于空间位置转换的属性查询；</p> <p>(3) GIS 系统服务层维护 根据单位基础地理信息云平台建设要求，结合 GIS 应用现状，完成基础地理信息云平台服务层和 GIS 数据资源管理构建工作；</p> <p>(4) 基础地图服务维护 基础地图服务类为本单位及下属各部门 GIS 应用系统建设提供一系列的数据支撑，解决各级业务部门使用 GIS 地图资源遇到的各种瓶颈，以基础地图为枢纽，实现多业务数据的串联；</p> <p>(5) 栅格瓦片地图服务维护 栅格瓦片地图服务包含矢量地图服务和影像地图服务两类；</p> <p>(6) WMS/WFS 服务维护 WMS/WFS 与栅格瓦片地图服务能进行有效互补，WMS/WFS 可以提供同名服务，同时基于 WMS/WFS 可提供实时制图服务、矢量数据服务等，为用户充分利用空间数据几何和属性信息提供解决方案；</p> <p>(7) 地理空间分析服务维护 通过地理空间分析服务的维护，用来对大量数据进行大规模计算，如临近、包含、穿越查询、坐标转换处理、最优路径分析、叠加分析、缓冲区分析、网络分析等；</p> <p>(8) 地理处理服务维护 维护基础地理信息平台中的空间分析工具和模型发布为服务器上的地理处理服务(Geoprocessing Service)，供远程的客户端调用，而其本身在服务器端执行。提供一个简单的机制将空间分析模型和脚本发布为 Web 服务的能力，使得 GIS 平台地理空间大数据服务稳定运行；</p> <p>(9) 地理编码服务维护 本次维护提供地理位置与地址描述信息之间相互转换的能力，将地址信息</p>
--	--	--

	<p>转换成地理坐标以及将地理坐标转换为一种可读的地址串需要对地理编码服务进行维护，并维护预处理标准地址库，形成引擎需要的标准地址数据模型；</p> <p>(10) SOAP API 服务接口维护 基于 SOAP/WSDL 的网络服务的优势在于：服务格式定义严格。其中的每一种方法，都需要输入参数、请求参数的类型和返回结果的类型，这些都需要在 WSDL 中严格定义；</p> <p>(11) OGC 服务接口维护 本次对 GIS 中使用的 OGC 服务接口进行维护；</p> <p>(12) 地图服务 REST 服务接口维护 REST 即表述性状态转移，是一种针对网络应用的设计和开发方式，可以降低开发的复杂性，提高系统的可伸缩性；</p> <p>(13) 服务总线接口维护 对接本单位服务总线，将 GIS 已有的基础地图服务、基础功能服务和 GIS 服务接口，按照标准规范注册到服务总线平台；</p> <p>(二) GIS 平台巡检服务 GIS 日常巡检：服务及接口常规检测，服务器检查，形成可视化数据看板，1 次/每天，每周一张报表，按约定周期定期对监控服务运行状态进行检查和分析，完成巡检报告；</p> <p>(三) 数据库运维 基于已有的基础地理信息平台所积累下来的数据，对数据进行常规维护，结合各个业务处室对 GIS 应用建设的需求，整理基础地图数据，整理公安业务地理数据，按照行业数据标准分类进行维护； 地图更新与发布，把路网、POI 点信息通过专业的地图制图工具重新制图并发布成地图服务；</p> <p>(四) 技术支持服务</p>	<p>转换成地理坐标以及将地理坐标转换为一种可读的地址串需要对地理编码服务进行维护，并维护预处理标准地址库，形成引擎需要的标准地址数据模型；</p> <p>(10) SOAP API 服务接口维护 基于 SOAP/WSDL 的网络服务的优势在于：服务格式定义严格。其中的每一种方法，都需要输入参数、请求参数的类型和返回结果的类型，这些都需要在 WSDL 中严格定义；</p> <p>(11) OGC 服务接口维护 本次对 GIS 中使用的 OGC 服务接口进行维护；</p> <p>(12) 地图服务 REST 服务接口维护 REST 即表述性状态转移，是一种针对网络应用的设计和开发方式，可以降低开发的复杂性，提高系统的可伸缩性；</p> <p>(13) 服务总线接口维护 对接本单位服务总线，将 GIS 已有的基础地图服务、基础功能服务和 GIS 服务接口，按照标准规范注册到服务总线平台；</p> <p>(二) GIS 平台巡检服务 GIS 日常巡检：服务及接口常规检测，服务器检查，形成可视化数据看板，1 次/每天，每周一张报表，按约定周期定期对监控服务运行状态进行检查和分析，完成巡检报告；</p> <p>数据库运维 基于已有的基础地理信息平台所积累下来的数据，对数据进行常规维护，结合各个业务处室对 GIS 应用建设的需求，整理基础地图数据，整理公安业务地理数据，按照行业数据标准分类进行维护； 地图更新与发布，把路网、POI 点信息通过专业的地图制图工具重新制图并发布成地图服务；</p> <p>(四) 技术支持服务</p>
--	---	---

		<p>部门间数据共享实施服务，对内部数据资源相互共享提供技术支持；为内部业务系统间对接及上级部门系统对接提供技术支持服务；提供 7×24 小时实时电话技术支持响应服务。</p> <p>(五) 预防性维护 检查系统运行日志，并对日志进行分析，消除故障隐患。 检查各系统占用计算、存储等资源情况，消除系统运行故障隐患； 根据单位信息系统安全管理的要求，对系统发现的漏洞及时修补；</p> <p>(六) 服务期限：自 2024 年 12 月 8 日至 2025 年 12 月 7 日，提供基础地理信息平台维护服务；</p> <p>(七) 合同终止条款 运维服务期间因上级管理部门相关管理要求导致基础地理信息平台停止使用的，合同自动终止，合同终止后，双方不再承担该合同约定的任何权利和义务。</p>	<p>部门间数据共享实施服务，对内部数据资源相互共享提供技术支持；为内部业务系统间对接及上级部门系统对接提供技术支持服务；提供 7×24 小时实时电话技术支持响应服务。</p> <p>(五) 预防性维护 检查系统运行日志，并对日志进行分析，消除故障隐患。 检查各系统占用计算、存储等资源情况，消除系统运行故障隐患； 根据单位信息系统安全管理的要求，对系统发现的漏洞及时修补；</p> <p>(六) 服务期限：自 2024 年 12 月 8 日至 2025 年 12 月 7 日，提供基础地理信息平台维护服务；</p> <p>(七) 合同终止条款 运维服务期间因上级管理部门相关管理要求导致基础地理信息平台停止使用的，合同自动终止，合同终止后，双方不再承担该合同约定的任何权利和义务。</p>	
5	行政办公系统 (OA) 维护	<p>(一) 行政办公系统 (OA) 维护 1、行政办公系统 (OA) 运维要求： (1) 日常巡检、故障处理、服务监控及输出运营周报和月报。负责行政办公系统 (OA) 的技术服务支持，对行政办公系统 (OA) 所涉及的虚拟机、数据库、中间件、平台、计算与存储资源的运行状态、运行性能、资源使用分配情况进行例行故障处理和服务监控，为监控过程中发现的事件创建工单并根据事件响应流程进行后续处理，并输出运营月报。同时评估资源使用率与分配的合理性，对于存在优化空间的资源分派策略向单位提出建议；</p> <p>(2) 问题跟踪和解决。按照相关服务条款，负责在第一时间尽快处理行政办公系统 (OA) 的重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升</p>	<p>我公司承诺： (一) 行政办公系统 (OA) 维护 1、行政办公系统 (OA) 运维要求： (1) 日常巡检、故障处理、服务监控及输出运营周报和月报。负责行政办公系统 (OA) 的技术服务支持，对行政办公系统 (OA) 所涉及的虚拟机、数据库、中间件、平台、计算与存储资源的运行状态、运行性能、资源使用分配情况进行例行故障处理和服务监控，为监控过程中发现的事件创建工单并根据事件响应流程进行后续处理，并输出运营月报。同时评估资源使用率与分配的合理性，对于存在优化空间的资源分派策略向单位提出建议；</p> <p>(2) 问题跟踪和解决。按照相关服务条款，负责在第一时间尽快处理行政办公系统 (OA) 的重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升</p>	无偏离

	<p>级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并联合和推动原厂进行故障处理。具体要求如下：</p> <p>①能够准确描述问题现象，并能进行简单故障诊断和排查，缩小故障范围；</p> <p>②重大问题需及时通报，并准确评估业务影响范围和程度；</p> <p>③能够配合原厂进行问题故障处理和信息收集，并配合相关验证和测试；</p> <p>④负责问题进展跟踪，直至问题闭环，保障现场满意度；</p> <p>⑤相关问题的跟踪和处理需要台账；</p> <p>(3) 流程响应</p> <p>①事件管理：系统运行过程中发生的突发事件或者异常情况，包括页面无法打开、网络中断或者用户投诉都可以算是一个事件。事件管理流程就是如何根据预先制定的标准对事件进行处理流程，从而实现无序的突发事件有序化。受理来自前端的事件单并对事件单进行定级，对于重大影响事件，第一时间执行预案并通知单位对应负责人；</p> <p>②问题管理：负责解决 IT 服务运营过程中遇到的所有问题的流程，它的主要活动实质上就是分析已被列出问题的事件的根本原因，找出解决方案，把事件的影响最小化，并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生，实现问题管理的科学化；</p> <p>③变更管理：变更是指在维护过程中对系统服务作出的各种改变，包括增补、移除和其它修改。在日常运维中，为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时，会创建变更申请单，并对其进行总体技术审核、变更（含回退）方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请，实际执行或管理其执行过程；</p>	<p>级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并联合和推动原厂进行故障处理。具体要求如下：</p> <p>①能够准确描述问题现象，并能进行简单故障诊断和排查，缩小故障范围；</p> <p>②重大问题需及时通报，并准确评估业务影响范围和程度；</p> <p>③能够配合原厂进行问题故障处理和信息收集，并配合相关验证和测试；</p> <p>④负责问题进展跟踪，直至问题闭环，保障现场满意度；</p> <p>⑤相关问题的跟踪和处理需要台账；</p> <p>(3) 流程响应</p> <p>①事件管理：系统运行过程中发生的突发事件或者异常情况，包括页面无法打开、网络中断或者用户投诉都可以算是一个事件。事件管理流程就是如何根据预先制定的标准对事件进行处理流程，从而实现无序的突发事件有序化。受理来自前端的事件单并对事件单进行定级，对于重大影响事件，第一时间执行预案并通知单位对应负责人；</p> <p>②问题管理：负责解决 IT 服务运营过程中遇到的所有问题的流程，它的主要活动实质上就是分析已被列出问题的事件的根本原因，找出解决方案，把事件的影响最小化，并通过找到已发生事件或潜在事故的根本原因来减少事件的数量或消除事件的再次发生，实现问题管理的科学化；</p> <p>③变更管理：变更是指在维护过程中对系统服务作出的各种改变，包括增补、移除和其它修改。在日常运维中，为解决事件、问题或应客户要求需要进行变更操作时，会创建变更申请单，并对其进行总体技术审核、变更（含回退）方案审核、项目管理审核。将通过审核的变更申请提交发标进行审批。对通过发标审批的变更申请，实际执行或管理其执行过程；</p>	
--	---	---	--

	<p>④配置管理：描述、跟踪、控制和汇报 IT 基础架构中所有设备或系统的管理流程，是识别和确认系统的配置项，记录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性等活动构成的过程。包含对子系统及支撑服务相关的操作系统、数据库、中间件等支撑软件提供的检查、配置、分析、清理、备份等各类服务。包含报告生成、配置变更文件的审核、配置变更的操作、配置变更的记录相关的配置服务工作；</p> <p>(4) 服务质量监督和报告。制定提高服务满意度的实施内容，且定期评审、修订、完善各类实施计划的可用性和专业性；</p> <p>①针对基本运维类，建立设备监控手册及设备监控报告模板、License 申请变更模板、业务变更测试方案及总结方案、配置记录、备份记录、维护记录等记录表；</p> <p>②针对行政办公系统（OA）程序可能的特殊要求，建立软件程序的升级及更新记录和实施方案；</p> <p>③针对需要积极规划和通报类的事务，建立汇报类模板（包括 PPT、WORD 等，主要服务于定期的周报、月报、季报、年报等）；建立日常维护和监控文档，为维护监控结果进行专业性的汇报；建立故障处理和问题管理文档模板，在事件发生时，可通过标准格式通报甲方单位最新进度；同时，建立各类情况下的汇报关系和决策流程，以便向甲方单位相关主管和高层汇报事态情况，寻求帮助；</p> <p>④积极准备运维、技术等方面的培训讲座，使甲方单位运维工程师参与到日常的运维工作中，以便甲方单位积极寻找日常业务和实际技术间的契合点；</p> <p>⑤为重大时刻、突发事件建立保障方</p>	<p>④配置管理：描述、跟踪、控制和汇报 IT 基础架构中所有设备或系统的管理流程，是识别和确认系统的配置项，记录和报告配置项状态和变更请求、检查配置项的正确性和完整性等活动构成的过程。包含对子系统及支撑服务相关的操作系统、数据库、中间件等支撑软件提供的检查、配置、分析、清理、备份等各类服务。包含报告生成、配置变更文件的审核、配置变更的操作、配置变更的记录相关的配置服务工作；</p> <p>(4) 服务质量监督和报告。制定提高服务满意度的实施内容，且定期评审、修订、完善各类实施计划的可用性和专业性；</p> <p>①针对基本运维类，建立设备监控手册及设备监控报告模板、License 申请变更模板、业务变更测试方案及总结方案、配置记录、备份记录、维护记录等记录表；</p> <p>②针对行政办公系统（OA）程序可能的特殊要求，建立软件程序的升级及更新记录和实施方案；</p> <p>③针对需要积极规划和通报类的事务，建立汇报类模板（包括 PPT、WORD 等，主要服务于定期的周报、月报、季报、年报等）；建立日常维护和监控文档，为维护监控结果进行专业性的汇报；建立故障处理和问题管理文档模板，在事件发生时，可通过标准格式通报甲方单位最新进度；同时，建立各类情况下的汇报关系和决策流程，以便向甲方单位相关主管和高层汇报事态情况，寻求帮助；</p> <p>④积极准备运维、技术等方面的培训讲座，使甲方单位运维工程师参与到日常的运维工作中，以便甲方单位积极寻找日常业务和实际技术间的契合点；</p> <p>⑤为重大时刻、突发事件建立保障方</p>
--	---	---

	<p>案和演练方案，并且建立应急预案便捷启动流程，以应对突发安全事件的发生；</p> <p>(6) 服务接口。作为相关设备原厂服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，全程与甲方单位的运维工程师一起，诊断故障，管理问题升级，快速协调原厂内部资源，加速问题解决，输出现场服务记录表；</p> <p>(7) 有限产品知识支持。负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议，提供现场运维指导与能力传递；</p> <p>(8) 服务方式。现场为主、远程为辅的综合服务交付方式；提供不少于 2 人的服务团队，驻场工程师工作时间：每周一至周五，8:30-18:00，享有当地国家规定法定假期；</p> <p>(二) 电子政务平台运维保障</p> <p>1、行政办公系统 (OA) 维护具体内容及要求</p> <p>提供向甲方单位行政办公系统 (OA) 维护软件运维；不包括操作系统、数据库系统和硬件系统。软件 1 年维保服务，需满足以下要求：</p> <p>(1) 系统维护：由服务人员向甲方提供现场技术服务解答电子政务平台软件的使用维护问题；</p> <p>(2) 维护报表：由服务人员将接收的运维需求形成报表，反馈给甲方；</p> <p>(3) 流程搭建：运维期限内帮助甲方搭建 25 条工作流程，每超出 1 条按照 0.25/万元/条计算；（如涉及二次开发按照实际开发人天计算。）</p> <p>(4) 服务器定期巡检：由服务人员每月进行一次服务器巡检工作并形成相关服务器巡检报告提供给甲方；</p> <p>(5) 邮件服务：提供技术服务电子邮件地址，接收到服务支持请求邮件后在正常工作日 8 小时内处理；</p>	<p>案和演练方案，并且建立应急预案便捷启动流程，以应对突发安全事件的发生；</p> <p>(6) 服务接口。作为相关设备原厂服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，全程与甲方单位的运维工程师一起，诊断故障，管理问题升级，快速协调原厂内部资源，加速问题解决，输出现场服务记录表；</p> <p>(7) 有限产品知识支持。负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议，提供现场运维指导与能力传递；</p> <p>(8) 服务方式。现场为主、远程为辅的综合服务交付方式；提供 2 人的服务团队，驻场工程师工作时间：每周一至周五，8:30-18:00，享有当地国家规定法定假期；</p> <p>(二) 电子政务平台运维保障</p> <p>1、行政办公系统 (OA) 维护具体内容及要求</p> <p>提供向甲方单位行政办公系统 (OA) 维护软件运维；不包括操作系统、数据库系统和硬件系统。软件 1 年维保服务，满足以下要求：</p> <p>(1) 系统维护：由服务人员向甲方提供现场技术服务解答电子政务平台软件的使用维护问题；</p> <p>(2) 维护报表：由服务人员将接收的运维需求形成报表，反馈给甲方；</p> <p>(3) 流程搭建：运维期限内帮助甲方搭建 25 条工作流程，每超出 1 条按照 0.25/万元/条计算；（如涉及二次开发按照实际开发人天计算。）</p> <p>(4) 服务器定期巡检：由服务人员每月进行一次服务器巡检工作并形成相关服务器巡检报告提供给甲方；</p> <p>(5) 邮件服务：提供技术服务电子邮件地址，接收到服务支持请求邮件后在正常工作日 8 小时内处理；</p>	
--	--	--	--

		<p>(6) 客户交流会: 参加举办的客户交流会, 培训免费, 但交通和食宿自理;</p> <p>(7) 微客服期刊: 发送客服期刊, 内容会包括: 客户调查、使用小窍门、新功能介绍、培训邀请、应用解决方案。会以 PDF 或者 WORD 的格式进行发送;</p> <p>(8) 管理员培训: 可以免费参加举办的管理员培训, 培训免费, 但交通和食宿自理;</p> <p>(9) 客户需求和建议支持: 向服务人员提供自己的需求和系统的改进建议, 由服务人员接纳, 提供到技术部进行评估, 根据具体情况而定;</p> <p>(10) 其他培训和交流会: 在服务期间享有免费其他形式举办的培训和交流会活动, 培训和交流会免费, 但交通和食宿自理;</p> <p>(11) 上门回访服务: 工作人员会上门拜访客户, 以了解客户使用情况, 提供更好的建议;</p> <p>(12) 系统重装和恢复支持: 技术人员通过现场辅助客户进行系统重新和恢复支持;</p> <p>(13) 升级服务支持: 由技术人员通过远程辅助客户进行软件的升级和检查工作, 如需现场服务, 根据情况再计算费用;</p> <p>(14) 技术支持服务: 在系统使用过程中出现的例如查询表结构、查询某数据、调整系统内的一些数据、开发需要的一些其他协助等非开发式的请求, 可由服务人员协调技术人员完成;</p> <p>(15) 登陆界面制作支持: 系统使用中的登陆界面制作由服务人员支持。</p>	<p>(6) 客户交流会: 参加举办的客户交流会, 培训免费, 但交通和食宿自理;</p> <p>(7) 微客服期刊: 发送客服期刊, 内容会包括: 客户调查、使用小窍门、新功能介绍、培训邀请、应用解决方案。会以 PDF 或者 WORD 的格式进行发送;</p> <p>(8) 管理员培训: 可以免费参加举办的管理员培训, 培训免费, 但交通和食宿自理;</p> <p>(9) 客户需求和建议支持: 向服务人员提供自己的需求和系统的改进建议, 由服务人员接纳, 提供到技术部进行评估, 根据具体情况而定;</p> <p>(10) 其他培训和交流会: 在服务期间享有免费其他形式举办的培训和交流会活动, 培训和交流会免费, 但交通和食宿自理;</p> <p>(11) 上门回访服务: 工作人员会上门拜访客户, 以了解客户使用情况, 提供更好的建议;</p> <p>(12) 系统重装和恢复支持: 技术人员通过现场辅助客户进行系统重新和恢复支持;</p> <p>(13) 升级服务支持: 由技术人员通过远程辅助客户进行软件的升级和检查工作, 如需现场服务, 根据情况再计算费用;</p> <p>(14) 技术支持服务: 在系统使用过程中出现的例如查询表结构、查询某数据、调整系统内的一些数据、开发需要的一些其他协助等非开发式的请求, 可由服务人员协调技术人员完成;</p> <p>(15) 登陆界面制作支持: 系统使用中的登陆界面制作由服务人员支持。</p>	
6	数据治理工具维保服务	<p>(1) 系统界面功能巡检: 定期巡检数据治理工具以及数据服务总线系统页面各项功能是否正常, 及时处理各种异常问题, 如页面数据不准, 页面卡顿, 报错弹窗等;</p>	<p>我公司承诺:</p> <p>(1) 系统界面功能巡检: 定期巡检数据治理工具以及数据服务总线系统页面各项功能是否正常, 及时处理各种异常问题, 如页面数据不准, 页面卡顿, 报错弹窗等;</p>	无偏离

	<p>(2)定期对已有流程以及策略运行情况进行检查,及时处理已发现的异常问题,包括不限于报错流程日志分析,异常策略日志分析,使流程或者策略调度恢复正常;</p> <p>(3)针对重点数据每日查看数据入库情况,发现数据入库异常时及时分析异常原因并及时处理异常(让数据治理团队联系源端厂家处理或者调整流程算子配置等);</p> <p>(4)协助数据治理团队接入新数据,包括新数据接入过程中出现的流程报错,数据无法采集、无法入库等报错排查;</p> <p>(5)处理总线已有厂家调用过程中出现的异常问题包括鉴权失败、数据重复/缺失以及接口返回的其他异常;</p> <p>(6)根据客户要求输出相关阶段性总结报告,各类数据统计以及其他安排;</p> <p>(7)根据客户要求对接新进厂家数据以及接口需求,给新进厂家介绍推荐其所需数据或者接口,配置相关权限,协助厂家人员调试接口获取数据完成代码开发;</p> <p>(8)协助数据治理团队进行数据生命周期管理,包括将数据迁移到不同数据库、清理一些数据治理团队无法删除文件、或者已被调用数据被老化、删除等事后通知总线相关调用厂家等;</p> <p>(9)处理因不可抗拒因素导致的系统异常问题,如底层大数据服务组件异常、服务器断网、底层组件升级等原因导致的治理工具或者服务总线无法使用问题,排查相关原因,尽快使系统恢复正常;</p> <p>(10)定期巡检已有数据采集过程,将一些数据库无法链接、源端数据库性能极差、源端数据结构变化等导致数据延迟很高或者无法被采集的采集流程告知数据治理团队,让其联系源</p>	<p>(2)定期对已有流程以及策略运行情况进行检查,及时处理已发现的异常问题,包括不限于报错流程日志分析,异常策略日志分析,使流程或者策略调度恢复正常;</p> <p>(3)针对重点数据每日查看数据入库情况,发现数据入库异常时及时分析异常原因并及时处理异常(让数据治理团队联系源端厂家处理或者调整流程算子配置等);</p> <p>(4)协助数据治理团队接入新数据,包括新数据接入过程中出现的流程报错,数据无法采集、无法入库等报错排查;</p> <p>(5)处理总线已有厂家调用过程中出现的异常问题包括鉴权失败、数据重复/缺失以及接口返回的其他异常;</p> <p>(6)根据客户要求输出相关阶段性总结报告,各类数据统计以及其他安排;</p> <p>(7)根据客户要求对接新进厂家数据以及接口需求,给新进厂家介绍推荐其所需数据或者接口,配置相关权限,协助厂家人员调试接口获取数据完成代码开发;</p> <p>(8)协助数据治理团队进行数据生命周期管理,包括将数据迁移到不同数据库、清理一些数据治理团队无法删除文件、或者已被调用数据被老化、删除等事后通知总线相关调用厂家等;</p> <p>(9)处理因不可抗拒因素导致的系统异常问题,如底层大数据服务组件异常、服务器断网、底层组件升级等原因导致的治理工具或者服务总线无法使用问题,排查相关原因,尽快使系统恢复正常;</p> <p>(10)定期巡检已有数据采集过程,将一些数据库无法链接、源端数据库性能极差、源端数据结构变化等导致数据延迟很高或者无法被采集的采集流程告知数据治理团队,让其联系源</p>	
--	---	---	--

7	数据治理服务	<p>厂家处理。</p> <p>1、新资源接入治理 扩充数据湖资源，补充对政务网、互联网、GA网新增数据资源汇聚、标准化处理、要素提取实施建设，为全警GA工作提供更多基础数据支撑能力。新增治理资源不少于12个/年；</p> <p>2、数据运维 对30个重点关注资源进行每日巡检，及时掌握数据接入及治理情况，保证数据处理过程持续、稳定运行： （1）查询分析源端数据情况：数据接口是否正常访问、数据量、数据及时性情况； （2）数据采集任务运行情况：是否正常采集汇聚数据； （3）数据处理流程运行情况：流程是否正常运行，数据内容治理读写入库情况； （4）源端数据接口异常情况处理：数据接口访问连接失败处理、源端资源数据无增量情况处理、源端资源数据结构变更处理； （5）数据采集异常情况处理：源端数据查询读取异常情况处理、数据采集任务运行异常情况处理； （6）流程运行异常情况处理：流程调度任务执行异常情况处理、缓冲库数据处理流程运行异常情况处理、标准库数据处理流程运行异常情况处理、资源库数据处理流程运行异常情况处理、标签库数据处理流程运行异常情况处理； （7）数据治理异常情况处理：源端数据内容存储(数据)类型变更后数据治理逻辑规则调整； （8）数据湖资源数据使用异常情况处理：数据查询读取效率异常情况处理、应用端访问资源数据异常情况处理；</p> <p>3、技术支持服务</p>	<p>厂家处理。</p> <p>我公司承诺：</p> <p>1、新资源接入治理 扩充数据湖资源，补充对政务网、互联网、GA网新增数据资源汇聚、标准化处理、要素提取实施建设，为全警GA工作提供更多基础数据支撑能力。新增治理资源为12个/年；</p> <p>2、数据运维 对30个重点关注资源进行每日巡检，及时掌握数据接入及治理情况，保证数据处理过程持续、稳定运行： （1）查询分析源端数据情况：数据接口是否正常访问、数据量、数据及时性情况； （2）数据采集任务运行情况：是否正常采集汇聚数据； （3）数据处理流程运行情况：流程是否正常运行，数据内容治理读写入库情况； （4）源端数据接口异常情况处理：数据接口访问连接失败处理、源端资源数据无增量情况处理、源端资源数据结构变更处理； （5）数据采集异常情况处理：源端数据查询读取异常情况处理、数据采集任务运行异常情况处理； （6）流程运行异常情况处理：流程调度任务执行异常情况处理、缓冲库数据处理流程运行异常情况处理、标准库数据处理流程运行异常情况处理、资源库数据处理流程运行异常情况处理、标签库数据处理流程运行异常情况处理； （7）数据治理异常情况处理：源端数据内容存储(数据)类型变更后数据治理逻辑规则调整； （8）数据湖资源数据使用异常情况处理：数据查询读取效率异常情况处理、应用端访问资源数据异常情况处理；</p> <p>3、技术支持服务</p>	无偏离
---	--------	--	--	-----

		<p>为数据资源需求单位,提供数据统计、数据分析等数据技术支持服务,保障数据合理、安全共享与应用。服务次数不少于 12 次/年;</p> <p>4、数据运营支撑</p> <p>基于现有数据治理工具开展数据运营工作,每周输出运营周报,每月输出运营月报;</p> <p>5、运维人员:2 人现场运维。</p>	<p>为数据资源需求单位,提供数据统计、数据分析等数据技术支持服务,保障数据合理、安全共享与应用。服务次数为 12 次/年;</p> <p>4、数据运营支撑</p> <p>基于现有数据治理工具开展数据运营工作,每周输出运营周报,每月输出运营月报;</p> <p>5、运维人员:2 人现场运维。</p>	
8	视图库运维服务	<p>(一) 公安局信息化视频图像信息数据库运行管理系统维护</p> <p>1、视频图像信息数据库运行管理系统运维要求:</p> <p>(1) 提供至少 1 名运维工程师驻场,工作时限为 5×9 小时,进行现场安全服务。重要节日和活动(政府发文明确需保障的各类会议、活动)期间,增强服务能力,提供 7×24 小时安全监控值班服务;</p> <p>(2) 按照服务器巡检要求,保持每月巡检服务器,形成巡检记录,能够独立完成服务器更新、接口调试、采集服务器日志分析等工作,能维护服务器正常运行;</p> <p>(3) 定期对系统的软件版本和数据库进行升级;升级前对原系统进行备份并对升级包进行测试,确保升级后系统正常运行;</p> <p>(4) 能根据系统实际情况,对现有安全策略进行差距分析,发现策略缺失、策略冗余、策略未废止等问题后进行策略优化,建立服务器安全策略,形成安全基线,及时处理安全漏洞;</p> <p>(5) 为了保证系统出现故障时能够及时恢复,需要定期对系统的配置和服务接口 jar 包进行备份,备份内容存放在专用的服务器,并对备份操作记录备案;</p> <p>(6) 能够第一时间发现故障,准确反馈故障原因,提出解决办法,运维人</p>	<p>我公司承诺:</p> <p>(一) 公安局信息化视频图像信息数据库运行管理系统维护</p> <p>1、视频图像信息数据库运行管理系统运维要求:</p> <p>(1) 提供 1 名运维工程师驻场,工作时限为 5×9 小时;进行现场安全服务。重要节日和活动(政府发文明确需保障的各类会议、活动)期间,增强服务能力,提供 7×24 小时安全监控值班服务;</p> <p>(2) 按照服务器巡检要求,保持每月巡检服务器,形成巡检记录,能够独立完成服务器更新、接口调试、采集服务器日志分析等工作,能维护服务器正常运行;</p> <p>(3) 定期对系统的软件版本和数据库进行升级,升级前对原系统进行备份并对升级包进行测试,确保升级后系统正常运行;</p> <p>(4) 能根据系统实际情况,对现有安全策略进行差距分析,发现策略缺失、策略冗余、策略未废止等问题后进行策略优化,建立服务器安全策略,形成安全基线,及时处理安全漏洞;</p> <p>(5) 为了保证系统出现故障时能够及时恢复,会定期对系统的配置和服务接口 jar 包进行备份,备份内容存放在专用的服务器,并对备份操作记录备案;</p> <p>(6) 能够第一时间发现故障,准确反馈故障原因,提出解决办法,运维人</p>	无偏离

	<p>员保持通信畅通，及时解决问题，并在故障解决结束后能形成对应的故障报告；</p> <p>(7) 重保护网期间，保持 24 小时到岗，10 小时在岗，加强网络及服务器巡检，形成巡检报告，及时解决问题；</p> <p>(8) 服务交付成果包括：《巡检报告》和《故障报告》；</p> <p>(二) 基础服务器运维保障</p> <p>1、各接口服务器具体内容及要求</p> <p>(1) 负载均衡服务器运维内容 确保两套负载均衡服务器正常运行，数据正常转发，Nginx 配置文件备份，确保配置文件配置的转发服务无异常，正常转发数据，每日巡检负载均衡服务器转发数据流量；</p> <p>(2) 级联接收、级联推送、前端摄像机直采服务、摆渡接收、摆渡推送服务器运维内容 包括：级联接收服务器 9 个、级联推送服务器 10 个（公安网 6 个、视频专网 4 个）、前端摄像机直采服务器 1 个、摆渡接收服务器 9 个、摆渡推送服务器 9 个。确保服务器推送、接收数据正常，每日巡检服务器推送、接收数据流量，以及巡检各服务器磁盘存储空间是否能满足当前服务运行。发生故障时，及时分析各服务器日志，定位问题，从而快速解决故障；</p> <p>(3) 数据库服务器运维内容 两套 Oracle 数据库服务器日常维护、表维护及数据查询、数据导出等工作；</p> <p>(4) 推送 JCBK 服务运维内容 JCBK 往集成指挥平台推送记录，服务器升级，开放集成指挥平台对接 IP；</p> <p>(5) VIIDMS 服务运维内容 确保两套 VIIDMS 服务正常运行，可通过账号登录，进行数据查询等操作，出现 Tomcat 漏洞时，对服务器进行升级处理；</p> <p>(6) 大数据客户端运维内容</p>	<p>员保持通信畅通，及时解决问题，并在故障解决结束后能形成对应的故障报告；</p> <p>(7) 重保护网期间，保持 24 小时到岗，10 小时在岗，加强网络及服务器巡检，形成巡检报告，及时解决问题；</p> <p>(8) 服务交付成果包括：《巡检报告》和《故障报告》；</p> <p>(二) 基础服务器运维保障</p> <p>1、各接口服务器具体内容及要求</p> <p>(1) 负载均衡服务器运维内容 确保两套负载均衡服务器正常运行，数据正常转发，Nginx 配置文件备份，确保配置文件配置的转发服务无异常，正常转发数据，每日巡检负载均衡服务器转发数据流量；</p> <p>(2) 级联接收、级联推送、前端摄像机直采服务、摆渡接收、摆渡推送服务器运维内容 包括：级联接收服务器 9 个、级联推送服务器 10 个（公安网 6 个、视频专网 4 个）、前端摄像机直采服务器 1 个、摆渡接收服务器 9 个、摆渡推送服务器 9 个。确保服务器推送、接收数据正常，每日巡检服务器推送、接收数据流量，以及巡检各服务器磁盘存储空间是否能满足当前服务运行。发生故障时，及时分析各服务器日志，定位问题，从而快速解决故障；</p> <p>(3) 数据库服务器运维内容 两套 Oracle 数据库服务器日常维护、表维护及数据查询、数据导出等工作；</p> <p>(4) 推送 JCBK 服务运维内容 JCBK 往集成指挥平台推送记录，服务器升级，开放集成指挥平台对接 IP；</p> <p>(5) VIIDMS 服务运维内容 确保两套 VIIDMS 服务正常运行，可通过账号登录，进行数据查询等操作，出现 Tomcat 漏洞时，对服务器进行升级处理；</p> <p>(6) 大数据客户端运维内容</p>
--	--	--

		<p>确保两套大数据客户端查询服务接口同步升级与运行状态；</p> <p>2、视图库核心服务具体内容及要求</p> <p>(1) 对接上级视图库运维内容 包括：点位是否备案，数据是否推送至上级视图库，对接上级视图库审核上级下发订阅，上级视图库状态是否在线等；</p> <p>(2) 对接下级视图库运维内容 包括：下级视图库对接，下级订阅下发，下级推送数据统计，核对下级推送设备数据情况，核对设备名称命名是否规范等。</p>	<p>确保两套大数据客户端查询服务接口同步升级与运行状态；</p> <p>2、视图库核心服务具体内容及要求</p> <p>(1) 对接上级视图库运维内容 包括：点位是否备案，数据是否推送至上级视图库，对接上级视图库审核上级下发订阅，上级视图库状态是否在线等；</p> <p>(2) 对接下级视图库运维内容 包括：下级视图库对接，下级订阅下发，下级推送数据统计，核对下级推送设备数据情况，核对设备名称命名是否规范等。</p>	
9	<p>国产环境中部署的国产 OA（行政办公系统）及一机两用系统授权</p>	<p>（一）1 套金仓数据库管理系统 V8.0</p> <p>1、国产关系型数据库软件，产品需兼容主流国产 CPU 芯片和主流国产操作系统；</p> <p>2、产品支持数据库迁移评估，数据库评估平均每分钟可以处理 13000 个以上数据库对象，平均每分钟可以处理 170000 行以上代码；</p> <p>3、支持多种索引类型，包括：btree、hash、brin、bloom、位图索引。位图索引中存储表中各列值的位图信息，当列取值少时，位图索引的占用空间要比 B 树索引更小；</p> <p>4、支持全文检索功能，支持中、英文分词全文检索，增量数据直接通过全文检索进行查询，不需要手工维护。支持 jieba、zhparser 等多种分词算法，且 jieba、zhparser 算法均支持 utf-8 及 gbk 编码进行分词；</p> <p>5、支持 GSSAPI 认证，支持 LDAP、SSO、口令认证方式，支持采用操作系统用户访问数据库的机制，支持日志加密；</p> <p>6、支持动态数据脱敏，支持四种脱敏规则（默认脱敏 default、随机脱敏 random、自定义脱敏 partial 和哈希脱敏 sha）；</p> <p>7、支持每列指定不同的 collate，创</p>	<p>我公司承诺：</p> <p>（一）1 套金仓数据库管理系统 V8.0</p> <p>1、国产关系型数据库软件，产品需兼容主流国产 CPU 芯片和主流国产操作系统；</p> <p>2、产品支持数据库迁移评估，数据库评估平均每分钟可以处理 13000 个以上数据库对象，平均每分钟可以处理 170000 行以上代码；</p> <p>3、支持多种索引类型，包括：btree、hash、brin、bloom、位图索引。位图索引中存储表中各列值的位图信息，当列取值少时，位图索引的占用空间要比 B 树索引更小；</p> <p>4、支持全文检索功能，支持中、英文分词全文检索，增量数据直接通过全文检索进行查询，不需要手工维护。支持 jieba、zhparser 等多种分词算法，且 jieba、zhparser 算法均支持 utf-8 及 gbk 编码进行分词；</p> <p>5、支持 GSSAPI 认证，支持 LDAP、SSO、口令认证方式，支持采用操作系统用户访问数据库的机制，支持日志加密；</p> <p>6、支持动态数据脱敏，支持四种脱敏规则（默认脱敏 default、随机脱敏 random、自定义脱敏 partial 和哈希脱敏 sha）；</p> <p>7、支持每列指定不同的 collate，创</p>	无偏离

	<p>建不同于数据 collate 的索引。支持局部索引 Partial Indexes, BRIN 索引, BLOOM 索引, like 变量表达式索引, 提供配套迁移工具, 支持将大表拆分为多块后并行迁移, 用户可自定义拆分规则, 支持大表自动拆分, 支持通过数据过滤条件结合多迁移任务实现数据的分片 (Sharding) 迁移 (数据分片策略包括求余、哈希、范围);</p> <p>8、产品要求具备高安全性, 能够通过中国网络安全审查技术与认证中心的认证;</p> <p>9、产品原厂商技术研发和创新能力强, 在数据库核心技术创新与产业化;</p> <p>10、提供自到货之日起 5 年免费原厂质保服务: 7×24 小时响应; 产品小版本的升级许可、产品补丁包提供等, 发生故障, 原厂工程师 3 小时赶到现场, 每 2 小时向用户汇报, 指导问题解决或取得有效进展。全国服务热线服务线 4006011188, 产品许可迁移支持用户在服务期内可能产生的部署环境迁移, 即 MAC 地址迁移的许可重新发放, 原 MAC 地址许可回收。(1 次/年), 全面的产品技术讲堂即在线培训网络课程、丰富的产品教材文库及实操技术文档、活跃的社区论坛及技术问答, 登录网址 https://bbs.kingbase.com.cn 注册后免费使用。针对系统的改造后的稳定性, 每年 2 次的巡检 (上半年 3 月份和下半年 11 月份), 重大节假日 (含国庆节, 春节等每年 20 天) 和安全日 (每年 15 天), 1 位工程师免费现场支持。包括: 检查操作系统的配置情况, 当前运行情况, 检查数据库的运行情况; 运行日志 log 文件的检查, 全面检查数据库运行的每个方面, 确保没有问题遗漏, 利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整, 保证产品升级的过程中数据的安全性和完</p>	<p>建不同于数据 collate 的索引。支持局部索引 Partial Indexes, BRIN 索引, BLOOM 索引, like 变量表达式索引, 提供配套迁移工具, 支持将大表拆分为多块后并行迁移, 用户可自定义拆分规则, 支持大表自动拆分, 支持通过数据过滤条件结合多迁移任务实现数据的分片 (Sharding) 迁移 (数据分片策略包括求余、哈希、范围);</p> <p>8、产品具备高安全性, 能够通过中国网络安全审查技术与认证中心的认证;</p> <p>9、产品原厂商技术研发和创新能力强, 在数据库核心技术创新与产业化;</p> <p>10、提供自到货之日起 5 年免费原厂质保服务: 7×24 小时响应; 产品小版本的升级许可、产品补丁包提供等, 发生故障, 原厂工程师 3 小时赶到现场, 每 2 小时向用户汇报, 指导问题解决或取得有效进展。全国服务热线服务线 4006011188, 产品许可迁移支持用户在服务期内可能产生的部署环境迁移, 即 MAC 地址迁移的许可重新发放, 原 MAC 地址许可回收。(1 次/年), 全面的产品技术讲堂即在线培训网络课程、丰富的产品教材文库及实操技术文档、活跃的社区论坛及技术问答, 登录网址 https://bbs.kingbase.com.cn 注册后免费使用。针对系统的改造后的稳定性, 每年 2 次的巡检 (上半年 3 月份和下半年 11 月份), 重大节假日 (含国庆节, 春节等每年 20 天) 和安全日 (每年 15 天), 1 位工程师免费现场支持。包括: 检查操作系统的配置情况, 当前运行情况, 检查数据库的运行情况, 运行日志 log 文件的检查, 全面检查数据库运行的每个方面, 确保没有问题遗漏, 利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整, 保证产品升级的过程中数据的安全性和完</p>
--	---	---

	<p>完整性, 数据库备份规划, 重大节假日和安全日的应急方案和数据库安全管理的制定, 提供合适的备份方案, 保证备份数据的可恢复性, 搭建备份测试环境并检查备份数据的有效性;</p> <p>(二) 6 套金仓数据库读写分离集群软件 V8.0</p> <p>数据库读写分离集群软件:</p> <p>1、读写分离集群软件与数据库软件产品同品牌;</p> <p>2、数据库集群支持读写分离, 数据零丢失, 支持主备集群, 支持数据零丢失, 即主库故障, 备库自动切换为主库, 且数据与原主库数据一致;</p> <p>3、数据库集群支持按照读写进行路由, 并实现读、写的任务分发, 系统自动实现写操作在主机、读操作在备机。</p> <p>4、提供自到货之日起 5 年免费原厂质保服务: 7×24 小时响应, 产品小版本的升级许可、产品补丁包提供等, 发生故障, 原厂工程师 3 小时赶到现场, 每 2 小时向用户汇报, 指导问题解决或取得有效进展。全国服务热线 4006011188, 产品许可迁移支持用户在服务期内可能产生的部署环境迁移, 即 MAC 地址迁移的许可重新发放, 原 MAC 地址许可回收。(1 次/年), 全面的产品技术讲堂即在线培训网络课程、丰富的产品教材文库及实操技术文档、活跃的社区论坛及技术问答, 登录网址 https://bbs.kingbase.com.cn 注册后免费使用。针对系统的改造后的稳定性, 每年 2 次的巡检 (上半年 3 月份和下半年 11 月份), 重大节假日 (含国庆节, 春节等每年 20 天) 和安全日 (每年 15 天), 1 位工程师免费现场支持。包括: 检查操作系统的配置情况, 当前运行情况, 检查数据库的运行情况, 运行日志 log 文件的检查,</p>	<p>完整性, 数据库备份规划, 重大节假日和安全日的应急方案和数据库安全管理的制定, 提供合适的备份方案, 保证备份数据的可恢复性, 搭建备份测试环境并检查备份数据的有效性;</p> <p>(二) 6 套金仓数据库读写分离集群软件 V8.0</p> <p>数据库读写分离集群软件:</p> <p>1、读写分离集群软件与数据库软件产品同品牌;</p> <p>2、数据库集群支持读写分离, 数据零丢失, 支持主备集群, 支持数据零丢失, 即主库故障, 备库自动切换为主库, 且数据与原主库数据一致;</p> <p>3、数据库集群支持按照读写进行路由, 并实现读、写的任务分发; 系统自动实现写操作在主机、读操作在备机。</p> <p>4、提供自到货之日起 5 年免费原厂质保服务: 7×24 小时响应, 产品小版本的升级许可、产品补丁包提供等, 发生故障, 原厂工程师 3 小时赶到现场, 每 2 小时向用户汇报, 指导问题解决或取得有效进展。全国服务热线 4006011188, 产品许可迁移支持用户在服务期内可能产生的部署环境迁移, 即 MAC 地址迁移的许可重新发放, 原 MAC 地址许可回收。(1 次/年), 全面的产品技术讲堂即在线培训网络课程、丰富的产品教材文库及实操技术文档、活跃的社区论坛及技术问答, 登录网址 https://bbs.kingbase.com.cn 注册后免费使用。针对系统的改造后的稳定性, 每年 2 次的巡检 (上半年 3 月份和下半年 11 月份), 重大节假日 (含国庆节, 春节等每年 20 天) 和安全日 (每年 15 天), 1 位工程师免费现场支持。包括: 检查操作系统的配置情况, 当前运行情况, 检查数据库的运行情况, 运行日志 log 文件的检查,</p>	
--	--	--	--

	<p>全面检查数据库运行的每个方面，确保没有问题遗漏，利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整，保证产品升级的过程中数据的安全性和完整性，数据库备份规划，重大节假日和安全日的应急方案和数据库安全管理的制定，提供合适的备份方案，保证备份数据的可恢复性，搭建备份测试环境并检查备份数据的有效性。</p>	<p>全面检查数据库运行的每个方面，确保没有问题遗漏，利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整，保证产品升级的过程中数据的安全性和完整性，数据库备份规划，重大节假日和安全日的应急方案和数据库安全管理的制定，提供合适的备份方案，保证备份数据的可恢复性，搭建备份测试环境并检查备份数据的有效性。</p>
--	--	--

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的技术需求逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据投标设备的性能指标，对照招标文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人签字：

投标人(盖公章)：中国联合网络通信有限公司柳州市分公司 日期：2024年12月10日



5.2 服务承诺

我公司承诺：

一、报价承诺：

我公司的报价为包含完成采购需求中所有服务内容所需要的人员、设备、维修及故障硬件更换费用、日常行政办公费等各种费用、合理利润、税金及其他所有成本费用。

二、质量控制承诺：

1、我公司承诺对项目全过程进行质量管理，并组织项目实施和文档编写，积极配合支持采购方的相关质量控制和质量管理的监督活动。

2、质量控制包括质量保证体系、质量保证文件、质量保证程序、质量保证措施。

3、我公司保证提供生产厂商原装、全新的、符合国家及用户提出的有关质量标准的产品。

三、其他承诺：

1、项目实施地点的特殊性，我公司会无条件服从设备使用方的有关管理规定，对所获得的有关采购人各类数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不会向第三方泄露。

2、在本项目实施过程中，如涉及第三方知识产权等争议，由我公司承担全部责任。

3、我公司提供的产品技术参数、配置和性能指标承诺真实有效，如高于招标要求的，会提供足以证明的技术支持资料；若经核实发现我公司有伪造、变造技术资料行为，构成提供虚假材料的，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。

4、为防止恶意虚假投标，采购人保留在验收前对我公司所提供的产品进行性能参数测试的权利，或要求我公司提供国家权威测试部门出具的针对这些硬件设备的测试报告，如证实有虚假应标，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。

5、我公司保证针对本项目的货物涉及到的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律的责任均由我公司承担。

四、交付时间和交付地点：

1、交付时间：业务基础信息系统维护服务的服务期为自签订合同之日起1年；

2、交付地点：采购人指定地点。

五、服务期：

自中标通知书要求签订合同之日起，项目整体服务期限为壹年。

六、售后技术服务承诺：

1、项目维护及改造所涉及的产品按国家规定和厂家承诺实行“三包”服务。在规定的保修期内，凡货物质量事故和质量缺陷由我公司无偿保修。定期回访以及对设备维修；质保期后提供终身维修服务；其它售后服务按厂家诺书执行。

2、我公司会提供 7×24 小时的热线电话服务，遇到故障 5 分钟内响应，接到采购方的报修电话后，在规定时间内（7：00-22：00 时间段为 30 分钟；22：00-次日 7：00 时间段为 45 分钟）之内到达现场进行维修，一般故障 4 小时内解决问题，重大故障 24 小时内解决问题，并提出详细的解决方案。若故障仍无法排除，我公司会提供可满足使用要求的替代产品供采购人使用，直至原产品故障排除为止（如“服务内容和技术要求”要求不一致时，按“服务内容和技术要求”中的条款执行）。

3、承诺针对实际情况，对用户进行培训。通过培训，使采购人系统操作使用人员能熟练地使用设备；有详细培训计划，费用计入投标总价。

七、付款方式：

1、财政性资金按财政国库集中支付规定办理。（实际付款时间以财政资金到账为准）。

2、我公司按要求输出实施方案，通过确认后，在 10 个工作日内由甲方按规定程序向我公司支付合同金额的 70%；项目验收后，由甲方按规定程序向我公司支付合同金额的 20%；本项目终验一年后，由采购人按规定程序一次性支付剩余合同 10%金额（不计利息）。

注：我公司会充分评估自身情况并自愿承担由于政策调整和社会经济环境现状造成的资金结算的风险。

投标人盖章：中国联合网络通信有限公司柳州市分公司



期：2024年12月10日

广西新宇建设项目管理有限公司
柳州市公安局智慧公安业务基础信息系统维护服务项目
(LZZC2024-G3-991053-GXXY)

中标通知书

中国联合网络通信有限公司柳州市分公司：

你单位参加了本采购代理机构组织的柳州市公安局智慧公安业务基础信息系统维护服务项目项目，采购编号：LZZC2024-G3-991053-GXXY，经评委评定，确定你单位为该项目的中标人，中标总金额：人民币壹佰玖拾伍万元整（¥1,950,000.00），现将有关事项通知如下：

一、请接到本通知后，于一个月内与采购单位柳州市公安局签订合同，延期自误。

二、合同编号：12N00760356820244214

三、签订合同详细地点：由中标人与采购单位自行商定。

四、收费标准：本项目代理服务费由中标人按照国家发展计划委员会计价格[2002]1980号《招标代理服务收费管理暂行办法》标准向代理机构支付招标代理服务费。收费金额：人民币贰万贰仟陆佰元整（¥22600.00）。

上述款项，请按下列开户名称、开户银行和银行帐号转。以收到银行进帐单为据，否则不予签订合同。

开户名称：广西新宇建设项目管理有限公司柳州第一分公司

开户银行：兴业银行柳州分行

开户账号：5530 1010 0101 9474 50

五、届时请带齐下列证件：

- (1) 中标通知书
- (2) 采购文件中规定的文件材料（含法人授权委托书）
- (3) 单位公章或合同专用章
- (4) 本单位的开户银行、帐号及开户名称

特此通知。

广西新宇建设项目管理有限公司

2024年12月17日

业务专用章

