

# 采购需求

## 一、项目背景

随着北京市文化市场综合执法总队(以下简称总队)信息化建设的不断深入,各类信息化设备已成为支撑日常工作开展、保障业务流程顺畅运行的关键基础设施。为确保总队网络环境的持续稳定、终端设备的正常运转、执法设备的可靠应用以及各类会议系统的高效运行,开展 2026 年基础运维工作。

## 二、项目目标和原则

### (一)项目目标

总队信息化系统运行维护-基础运维项目旨在通过专业的技术力量和规范化的运维管理,对总队网络及终端设备进行日常维护,对市区两级部门执法设备开展定期巡检,为视频会议系统及相关设备提供服务保障,从而提升信息化设备及基础网络的运行可靠性与服务质量,为总队各项业务的顺利推进提供基础性信息化环境支撑。

### (二)项目原则

#### 1. 标准化原则

严格遵守 GB/T24405.1-2009/ISO/IEC 20000-1:2005、ITIL (IT Infrastructure Library 信息技术基础架构库)、《北京市电子政务 IT 运维服务支撑系统规范》、等各类国家及北京市标准规范。

#### 2. 可控性原则

在本项目中,须建立对运维服务队伍的管理机制,实施严格管理,明确服务流程,服务手段,对服务结果进行监管。

#### 3. 保密原则

运维团队全部人员签署保密协议,将对项目实施中产生的数据和结果数据严格保密,严防信息泄露给任何单位和个人。

## 三、总体要求及运维服务内容

总体要求:

投标方要严格遵守国家《保密法》及有关保密的法律法规,选派具有良好职

业道德的人员参与和从事本项目工作，相关人员恪守职业道德，服从招标人的管理，严格遵守招标人的保密规定和工作制度，签署《保密责任书》，并承担相应的保密责任。

投标方应在投标文件中提出完善的、切实可行的运维服务体系方案。该方案包括组织机构、人员配置、各岗位职能描述、岗位人员名单等内容。

投标方有接受信息化相关工作义务，在运维服务期间应按时参加运维监理工作会议，落实监理会议工作要求。

投标方有技术统计与汇报的义务，需定期记录、收集运维工作情况，并按总队信息化运维工作要求，向总队相关人员汇报工作情况及提交若干报告。

运维服务内容：

序号	运维内容	内容描述
1	网络运维	为总队的视频会议系统、办公网络、无线局域网络等提供日常运维服务，排查并解决网路故障，包括 IP 设定、网线制作、局域网设备操作等内容，保障总队会议系统、办公网络正常运行。
2	终端运维	对总队办公电脑、执法终端提供日常运维服务，包括日常巡检、基础软件、杀毒软件等安装等工作，解决终端在使用过程中遇到的问题，保障总队信息化设备正常使用。
3	问询室设备巡检	对总队 8 个问询室设备（包括执法记录仪、本地监控设备、电脑终端等）每月开展 1 次巡检。
4	各区设备巡检	不定期对 16 个区执法队执法记录仪、视频会议等终端设备巡检，以保证设备的正常使用。
5	视频会议室巡检	对总队视频会议室、指挥室内的音视频设备、矩阵设备、投影设备、视频设备软硬件和系统进行巡检维护。
6	正版化检查等相关检查工作	根据全市统一要求，协助对总队相关终端进行工具部署，定期开展正版化检查等相关工作。

7	重要时期安全值守	在春节、两会、五一、国庆以及其他重要时期派遣安全服务人员到用户处按需进行现场值守，同时提供二线技术团队实时保障，确保信息系统在敏感时期安全稳定运行，及时发现潜在安全隐患或者突发安全事件，协助用户完成隐患排查、提高应急事件的处置时效，提升用户在特殊时期的网络安全保障能力。
8	信创终端防病毒软件续保服务	为信创终端按照的防病毒软件提供特征库升级等续保服务。
9	备品备件服务	为文化执法总队的终端设备提供备品备件服务。

## 四、服务人员和时间要求

### （一）服务人员要求

投标人应按照项目采购需求建立完善的项目组织机构和项目团队，负责完成人力调度、实施安排、进度控制，以及与招标人协调等工作。与甲方管理人员建立沟通协调机制，出现疑难问题时，能在6小时内派遣更为专业的人员到达现场解决问题。投标人应向招标方详细列明拟派参加本项目的主要人员名单以及各自职责的划分。

投标人须保证服务期间人员的稳定，未经招标方允许，不得擅自更换技术人员。

### （二）服务时间要求

本项目服务期限12个月。

## 五、验收要求

投标方须严格按照服务内容及要求提供服务，保障总队办公终端及网络正常，服务满意度达到95%以上。

### （一）验收时间

服务期满一个月内完成验收。

## （二）验收人员及验收方式

招标方组织成立验收小组，组织召开项目验收会议。投标方向验收小组汇报项目工作情况并提交项目各类文档，验收小组对上述文档进行验收，查看其数量是否齐全，内容是否完整，验收小组现场出具验收结果，投标方根据验收结果编写《验收报告》，《验收报告》须由招标方、投标方双方盖章确认并各自留存。

## 六、技术支持与售后服务要求

投标人必须有完善的技术支持服务体系，可提供如下技术支持服务：

- （1）针对系统在使用过程中的技术问题提供解答；
- （2）具备电话、E-Mail 和 Internet 网站等多种技术支持方式，投标人应充分考虑项目和系统使用实际需要，提供一定期限的免费现场服务；
- （3）提供“7×24”小时技术支持，接到技术支持请求后，必须立即做出实质性响应，对于不能通过远程方式解决的问题，90 分钟到现场予以解决；
- （4）提供远程支持、现场支持多种方式排除系统出现的各类软件故障。