

# 采购需求

## 一、采购标的

### 1、项目需求一览表：

序号	技术保障项目	采购标的数量	备注
1	视频会议系统技术保障	一项	
2	北京市（核心区）应急指挥中心技术保障	一项	
3	日常已接入信息系统及视频监控图像系统技术保障	一项	

## 二、商务要求

### 1、实施的时间和地点

1.1 服务期限：自 2026 年 6 月 15 日至 2027 年 6 月 14 日

1.2 服务地点：采购人指定地点。

### 2、付款条件：

在双方签署合同后 1 个月内，乙方向甲方提供项目合同总金额 10%的履约保证金或履约保函后，甲方支付乙方合同款的 60%；

甲方财政资金批复到账并且服务期开展 9 个月，乙方申请第 2 笔支付款，甲方需对技术服务时间予以确认，并在双方确认后 30 个工作日内向乙方支付合同总金额的 30%；

项目验收合格后乙方申请第 3 笔支付款，甲方收到乙方的支付申请后 30 个工作日内向乙方支付合同款的 10%，退还乙方项目 10%的履约保证金或履约保函。如果乙方在服务期内存在违约行为，甲方可在扣除违约金后退还乙方剩余的履约保证金，履约保证金或履约保函不足以覆盖违约金的，甲方有权在应付的款项里继续扣减。

当甲方收到项目批复单位批复的资金不足以支付应向乙方支付的费用时，甲方向乙方支付项目批复单位已拨付的相应全部资金，剩余资金根据项目批复单位的资金拨付进度向乙方补充支付，该种情形下，甲方不构成违约，乙方不得以此

为由暂停、中止履行本合同或请求赔偿。

乙方在甲方付款前，向甲方开具符合甲方要求以及国家相关税务规定的正式发票，由甲方审核确认无误后支付当期应付合同款，乙方逾期提供发票的，或提供发票不符合本合同要求的，甲方有权延迟支付，不承担逾期付款违约责任。前述甲方对相关发票的审核确认并不免除乙方对其所开具发票应符合本合同约定的义务，乙方仍需对其所开具的发票承担法律责任。

### **3、采购标的的其他服务等要求；**

#### **3.1 技术后援支持**

(1) 为保证应急指挥中心内信息化设备及应用 7×24 小时稳定运行，投标人需为技术保障工作提供专业的相关技术团队，人员组成包括主机、数据库、网络、存储等。一旦出现故障，投标人需按照故障响应和处理时间标准开展应急保障工作。

(2) 故障响应时间：根据技术保障分级管理，工作时间内重要类系统响应时间标准为 2 分钟、一般类系统响应时间标准为 5 分钟；由于非工作时间内，人员需从局外到达，因此非工作时间相应标准如下：重要类系统响应时间标准为 2 小时、一般类系统响应时间标准为 3 小时。

(3) 故障处理时间：根据技术保障分级管理，工作时间内重要类系统故障处理时间标准为 1.5 小时、一般类系统故障处理时间标准为 3 小时；由于非工作时间内，人员需从局外到达，或发生技术保障事件转移时，第三方厂商需临时安排人员进行处置，因此非工作时间相应标准如下：重要类系统故障处理时间标准为 3 小时、一般类系统故障处理时间标准为 4 小时（注：故障处理时间不包含响应时间）。

#### **3.2 设备故障期间的服务运行保障**

(1) 当发生硬件故障，而故障设备维修时间较长时，采购人可以通过提供备件等方式来保障系统的运行，投标人要有能力对备件进行更换，并在备件更换后进行系统环境的部署调试等。

(2) 当设备发生硬件故障时，投标人需立刻通知采购人，并帮助采购人协调设备厂商，以保证尽快解决故障。

(3) 故障解决后，供应商需做好设备恢复后的监控和维护工作。

#### 4、履约验收方案：

##### 4.1 验收主体

甲方或甲方指定单位或部门

##### 4.2 验收标准

乙方完成本合同约定的服务内容包括周报、月报、年报巡记录及其会议保障记录等项目资料，同时月度评审合格，并通过甲方组织的项目履约验收。

##### 4.3 验收内容

甲方对乙方提交的北京市（核心区）应急指挥中心信息化技术保障工作日报/周报/月报/年报等项目资料的真实性、完整性、文档质量以及项目合同期内乙方履约情况、实际工作开展情况、实际工作完成情况进行验收。

##### 4.4 验收程序

甲方在项目合同服务期限结束后 20 个工作日内，聘请信息化专家对项目的履约情况进行验收，出具验收意见，并在验收结束后将验收结果告知乙方。

##### 4.5 验收时间

甲方于本合同服务期限届满后的 20 个工作日内组织项目验收会，开展项目验收。

##### 4.6 验收方式

甲方聘请信息化专家对项目的履约情况进行验收。

### 三、技术要求

#### 1、基本要求

##### 1.1 采购标的需实现的功能或者目标

北京市（核心区）应急指挥中心位于建国门内大街 13 号院，主要包括北京市（核心区）应急指挥中心以及专家会商室，本项目为北京市（核心区）应急指挥中心提供全年 365 天，每天 24 小时驻场视频会议保障和信息系统及视频监控图像系统信息化技术保障服务，其中国家节假日、重要活动、重要敏感时期及突发事件期间需提供重点保障。

##### 1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《中华人民共和国网络安全法》

《中华人民共和国个人信息保护法》

## 《中华人民共和国数据安全法》

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它法律、法规及相关国家、地方、行业标准规范。

## 2、服务内容及要求

### 2.1 采购标的需满足的要求；

#### 2.1.1 视频会议系统技术保障

##### 2.1.1.1 视频会议系统技术保障范围

北京市（核心区）应急指挥中心视频会议系统技术保障范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围	备注
1	视频会议系统技术保障	400 指挥大厅及专家会商室	
2		北京市电子政务网络系统	视频会议终端设备 11 套
3		应急视频会议系统	联调相关委办局及重点企业会场
4		移动终端系统	华为云等系统

##### 2.1.1.2 视频会议系统技术保障内容

视频会议系统主要技术保障工作包括：

(1) 视频会议系统巡检。定期对视频会议系统的视频输入输出、音频输入输出、集中控制、有线及无线通信等部分进行巡检，对设备运行状态、视频会议系统各部分功能以及可用性等进行检查。

(2) 视频会议系统联调。定期与市委总值班室指挥场所、市应急指挥中心、各区及相关委办局，进行政务外（内）网视频会议系统可用性测试。

(3) 视频会议系统故障处置服务。主要对视频会议系统相关设备故障、链路故障、显示故障、声音故障等进行故障处置。

(4) 视频会议系统数据整理。定期对视频会议系统录像数据进行整理。

# (5) 视频会议保障服务。对北京市（核心区）应急指挥中心召开的视频会议提供全年 365 天，每天 24 小时技术保障服务，保证视频会议正常召开，保障会议期间音视频信号的切换等。

(6) 做好视频会议设备部署和升级工作。按照视频会议保障有关要求，协助相关技术部门做好视频会议设备部署和升级等工作。

##### 2.1.1.3 视频会议系统维护方式

(1) 视频会议系统维护方式包括驻场现场支持、应急支持。当出现驻场工

工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需联系原厂工程师赴故障现场，解决故障。

# (2) 全年 365 天，每天 24 小时，不少于 2 名视频会议保障工程师驻场，重大节假日、重要活动及其他特殊时期需要增加驻场人数以北京市（核心区）应急指挥中心实际工作需求为准。

## **2.1.2 北京市（核心区）应急指挥中心技术保障**

### **2.1.2.1 技术保障范围**

北京市（核心区）应急指挥中心内所有信息化设备、接入系统、软件等信息化设备的技术保障。

### **2.1.2.2 技术保障内容**

技术保障工作包括：

(1) 北京市（核心区）应急指挥中心相关设备巡检。定期对 400 大厅及设备间机房、专家会商室、B2 机房等各类办公信息化设备的可用性及功能完整度进行巡检。

(2) 北京市（核心区）应急指挥中心维护。对 400 大厅及设备间机房、专家会商室、B2 机房等相关场所机房的硬件设备及软件系统进行维护，协调维保商对故障进行解决。

# (3) 北京市（核心区）应急指挥中心会议保障。对在 400 大厅和专家会商室召开的本地会议提供 365 天\*24 小时技术保障服务，确保会议顺利召开。

(4) 北京市（核心区）应急指挥中心各类故障处置。对 400 大厅及设备间机房、专家会商室、B2 机房等相关场所机房发生的软、硬件信息化故障进行初期处置，跟进维保单位维修进度并及时向相关负责人汇报。

(5) 北京市（核心区）应急指挥中心重要时期应急服务技术保障工作。重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间，根据北京市（核心区）应急指挥中心实际工作需求，须加强技术力量实施保障工作。

### **2.1.2.3 北京市（核心区）应急指挥中心维护方式**

维护方式包括驻场现场支持、应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需与北京市（核心区）应急指挥中心承建单位进行工作对接，由承建单位联系原厂工程师赴故障现场，解决故障。

## 2.1.3 日常已接入信息系统及视频监控图像系统技术保障

### 2.1.3.1 视频监控图像系统技术保障范围

北京市（核心区）应急指挥中心图像接入系统技术保障范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围	备注
1	日常已接入信息系统及视频监控图像系统技术保障服务	雪亮等高清图像共享平台	以实际接入为准
2		应急指挥中心已接入的森林防火市住建委、市文旅局、市公园管理中心等相关委办局的其他 12 个图像系统	以实际接入为准
3		应急指挥中心已接入的市交通委、短时临近天气监测预警一体化平台等相关委办局的 23 个业务系统。	以实际接入为准

### 2.1.3.2 视频监控图像系统技术保障内容

日常已接入信息系统及视频监控图像系统主要技术保障工作包括：

（1）信息系统及视频监控图像系统巡检：定期对日常已接入信息系统及视频监控图像系统进行巡检，检查图像接入系统通信链路、显示异常情况；定期与图像接入单位进行电话沟通、现场巡检。

（2）信息系统及视频监控图像系统故障处置。对图像接入系统故障进行及时诊断、处置，对于发现的问题故障及时与图像接入单位沟通、协助解决问题故障。

（3）信息系统及视频监控图像系统保障。完成在本指挥场所进行的视频会议保障过程中的各类视频监控图像及已接入信息系统调取工作。

（4）信息系统及视频监控图像系统维护人员管理：定期与图像接入单位沟通，及时更新图像接入系统维护人员联系方式等。

（5）信息系统及视频监控图像系统安装、配置。根据保障实际需求，完成信息系统及视频监控图像系统软件的安装、配置等相关配套工作。

（6）视频监控图像收藏调取保障工作。日常做好视频监控图像查找、收藏、轮巡等工作；配合做好视频监控图像管理、调取以及相关业务系统展示等保障工作。

### 2.1.3.3 视频监控图像技术保障方式

每日至少安排 1 名技术保障工程师 24 小时驻场，负责视频监控图像保障以及相关业务系统展示等工作。重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间，根据

北京市（核心区）应急指挥中心实际工作需求，安排技术力量进行保障工作。

## **2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求；**

### **2.2.1. 对技术方案的要求**

2.2.1.1 投标人在投标时应提供完整的技术文件，提供技术保障方案及所涉及的详细技术资料。

2.2.1.2 投标人提供的系统方案应在现有应急指挥中心技术保障内容的基础上，建立技术保障管理体系，制定技术保障方案，技术保障方案须包括以下内容：视频会议系统技术保障、应急指挥中心技术保障、图像接入系统技术保障、特殊时期技术值守、咨询与培训服务。

2.2.1.3 供应商提供的投标方案中应充分考虑到常见应急指挥中心技术保障体系及设备运行现状，投标人提出的投标方案应能与常见技术保障体系进行较好的衔接。

技术方案需包含以下要点内容：

#### **(1) 日常巡检**

投标人应充分结合指挥场所实际情况和以往经验，并在日常巡检流程和汇报机制的基础上进行细化，明确加强日检、周检、月检区分化管理，合理利用资源，提高人员效率。

#### **(2) 应急管理**

1) 编制应急指挥中心总体应急预案和各系统应急预案，并定期更新、完善。

2) 供应商应编制或修订指挥保障中心对应指挥场所应急管理手册等相关文件并向采购人提交，应急管理手册内容应包括应急事件分类、处置流程、定期演练等。

3) 供应商应按采购人要求定期进行应急指挥中心技术保障应急演练并提交演练报告。

#### **(3) 驻场人员的管理制度**

1) 根据北京市应急指挥保障中心各项管理制度，建立完善指挥中心技术保障人员管理制度，规范技术保障人员管理。制度建设要符合北京市应急指挥保障中心的制度要求。

2) 供应商驻场技术保障工程师应与采购人签订信息安全责任书，如因供应

商原因造成信息安全事故的中标人须承担相应责任。

3) 供应商应遵守并执行采购人和中标人双方共同制定的相关考核管理规定。

#### **(4) 其他要求**

1) 供应商须按采购人要求定期提交技术保障总结报告；

2) 供应商应不断总结技术保障经验、故障排查方法、造成故障的可能原因等内容，并须按照采购人要求将上述内容编制成文档且向采购人提交；

3) 供应商不准分包转包本项目；

4) 供应商在完成合同规定期间技术保障服务后，如遇下一个服务期项目未正式履行合同前，供应商务必保障连续性服务，具体按本合同“服务内容/服务期间”条款执行；

5) 其他未尽事宜双方协商解决。

#### **2.2.2 对服务能力要求**

(1) 投标人应认真组织好服务团队，做好工作计划并提出长期服务的措施计划和承诺；

(2) 投标人中标后，应负责完成从项目计划到进驻服务和日常管理全部有关文件、资料、记录、报告等文档，汇集成册并定期交付项目单位；

(3) 投标人需具有与开展实际保障相匹配的信息化技术保障能力水平，并能通过相关的培训考核，能针对本项目实际情况制定详实、行之有效的服务方案和计划；

(4) 投标人需拥有与实际应急保障相匹配的技术支持力量和稳定专业的技术支持服务队伍以及完善的技术支持服务体系。投标人需针对本项目组建一支专业化的服务团队，需提供团队成员的名单、工作简历、认证证书复印件；

(5) 投标人应具有本次招标中所涉及硬件设备的日常巡检和管理能力，并确保在设备发生故障能及时排查问题故障，进行设备的维护、维修或协调厂商及时排除故障；投标人应具有本次招标中所涉及所有软件的安装、调试和日常维护能力，当软件系统出现故障或因其它原因导致软件系统重新部署时，要能保证及时解决故障；

(6) 投标人需保证本项目中的服务团队成员在进行现场服务时，能够服从相关管理规定，当相关规定与采购人规定冲突时，以采购人相关管理规定为准。

(7) 投标人应针对本项目建立服务质量保证、考核和评价量化体系，并在投标书中应答。

(8) 本技术规格说明书提供的是最低限度的技术要求，并未对一切技术细节做出规定，也未充分引述有关标准和规范的条文。投标人应保证提供符合本技术规格说明书的服务，并且符合有关标准和规范；

(9) 在签订合同之后，采购人保留对本技术规格说明书提出补充要求和修改的权力，投标人应承诺予以配合。

(10) 本技术规格说明书中所使用的标准和规范如与投标人所执行的标准发生矛盾时，按较高标准执行。

(11) 投标人应充分考虑本项目涉及范围的广泛性和业务特殊性等情况给出合理而准确的综合报价。

### **2.2.3 对技术保障工作要求**

(1) 国家法定节假日、重要会议、活动以及突发安全事件期间等，按采购人要求做好 7×24 驻地值守工作。

7×24 小时驻地值守期间应按照采购人要求进行巡检、技术保障维护和技术保障工作。

驻场所有工程师均需参加值班，值班产生的所有费用包括在招标资金内。

(2) 工作汇报机制：

根据采购人要求，驻场人员需按时向采购人提交日常巡检及维护记录、服务周报、服务月报、服务年报以及定期工作总结。

(3) 服务方式要求：

现场值守服务、电话技术支持服务、电子邮件技术支持服务、远程管理服务、应急响应服务、技术培训服务并建立应急响应机制。

(4) 供应商需依据与采购人签订的保密协议，由中标人保证对于其员工所接触过的采购人信息数据内容，将采取合理、必要的步骤（包括但不限于与员工签订保密协议），来要求中标人及其员工不透露或者以其它方式提供给第三方。

(5) 供应商要在进场一个月内完成技术保障的交接工作。

### **2.2.4 对技术保障制度和规范的要求**

北京市（核心区）应急指挥中心相关信息化技术保障规程、管理办法、制度

和规范，部分已经生效。投标人应严格遵守并执行相关制度和规范。在完善与本项目相关的应急服务技术保障工作过程中，需要投标人能够提供专业的咨询人员，协助采购人制定完善相关制度内容。

#### **2.2.5 技术保障连续性要求**

供应商要确保招标工作开展前与中标后技术保障工作的连续性，确保技术保障内容和质量不间断。

#### **2.2.6 对相关文档的要求**

(1) 供应商应向最终用户提供技术保障过程中的各种文档资料，以便最终用户能掌握相关配置及设备、应用运行状况。

(2) 供应商应以周为单位向用户提供运维日报、周报，内容应包含技术保障范围内的所有工作情况等。

(3) 供应商应以月、年为单位向用户提供技术保障月报和年报，内容包含技术保障范围内的所有工作情况、技术保障过程中重大事件、技术保障流程及网络和其它环境的改进建议等。

### **3、项目团队要求**

#3.1 投标人须提供 7×24 驻场服务、应急响应及技术支持服务，要提供不少于 9 名驻场服务人员（包括 6 名视频会议驻场保障工程师、3 名视频图像驻场保障工程师），9 人中应有 1 名驻场服务经理，工作日、公休日、节假日每日安排不少于 4 名技术（包括 2 名视频会议驻场保障工程师、1 名视频图像驻场保障工程师和 1 名技术保障工程师）工程师驻场服务。

3.2 驻地服务经理具有信息化相关专业中级或以上职称，拥有 5 年以上技术保障服务工作经验，其中不少于一年的驻地服务经理经验，且具有相关证明。

3.3 项目团队人员需为大专以上学历，具备 2 年以上信息运维、视频会议操作等相关工作经验，熟练掌握相关信息化保障技能，中标后生活基础或常住地址在北京市区域内，并确保场所保障人员到岗数量。

注：所有人员工作经验须提供简历或其他相关证明材料，以及提供所在单位社保或劳动合同或劳务合同等证明材料。

投标人需与实际应急保障相匹配的技术支持力量和稳定专业的技术支持服务队伍以及完善的技术支持服务体系。投标人需针对本项目组建一支专业化的服

务团队，需提供团队成员的名单、工作简历、认证证书复印件。

供应商如遇技术保障人员离职、辞退以及其他不适合在北京市（核心区）应急指挥中心工作因素，确需进行人员调整时，须提前一个月向采购人报备，得到采购人认可后，应向采购人提交人员调整充实计划确保本项目规定的技术保障人员总人数不减，相关人员调整到位应在提交计划后一周内完成，同时需保证后续人员具有同等的资质和能力。

3.4 在提交的《本项目实施团队主要人员名单》、《本项目实施团队主要人员简历表》表中，须说明相关人员岗位职责及所具备的相应技术技能及工作经验。中标后到岗人员应按照《人员到岗承诺书》要求，原则上保证与所提交人员名单一致，如有调整应至少提前 30 日书面报请采购人同意，更换补充到位的人员需满足招标文件相关资质要求。

**4、其他要求：需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求。**

4.1 供应商应提供需求分析及重难点解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

4.2 供应商应提供视频会议系统技术保障组织方案、北京市（核心区）应急指挥中心技术保障组织方案、视频监控图像系统技术保障组织方案

功能、应用场景、目标：详见本章第三部分内容。

4.3 供应商应提供保密措施解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定保密措施解决方案，确保项目团队对项目执行中所获知信息保密。

4.4 供应商应提供质量保证解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理可行的质量保证解决方案，通过制度、辅助措施等手段，确保各项服务能保质保量完成。

**5、为落实政府采购政策需满足的要求（如适用）**

5.1 节能产品政府采购政策（财库[2019]19 号）；

5.2 环境标志产品政府采购政策（财库[2019]9 号、财库[2019]18 号）；

5.3 政府采购进口产品管理政策（财库[2007]119 号、财办库[2008]248 号）；

- 5.4 关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库[2020]46号）；
- 5.5 关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库[2022]19号）；
- 5.6 政府采购支持监狱企业发展政策（京财采购[2014]2506号、财库[2014]68号）；
- 5.7 政府采购促进残疾人就业政策（财库[2017]141号）；
- 5.8 关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知（京财采购[2019]1795号、财库[2019]38号）；
- 5.9 关于政府购买服务信息平台运行管理有关问题的通知（财综[2017]57号）；
- 5.10 政府采购贫困地区农副产品实施方案（财库〔2019〕41号）；
- 5.11 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；
- 5.12 商品包装政府采购需求标准（试行）；
- 5.13 快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知；
- 5.14 严格贯彻落实挥发性有机物（VOCs）治理工作；
- 5.15 国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知（国办发[2025]34号）；
- 5.16 政府采购其他相关政策。

