附件1

东莞市救助管理站网络监控全包服务项目需求书

一、项目概况

东莞市救助管理站的网络系统与监控系统承担着保障业务稳定运行、安全防护等重要职责。随着系统使用年限增长及业务规模拓展，为确保网络系统的高效传输、监控系统的精准覆盖与数据安全存储，现需对网络系统监控系统进行全面维护，通过专业技术手段及时排除故障、优化性能，为单位日常运营及安全管理筑牢信息化基础。

**二**、系统现状

1. 网络系统

-汇聚交换机1台、接入交换机15台，品牌型号分别为中兴皖通邮电、TP-LINK、华为、腾达、H3C，主要负责单位内部及对外网络数据传输。

- 部署有2台服务器、承担业务系统运行、数据存储等功能，75台式计算机、11台笔记本等。

- 网络架构采用分层设计，网络覆盖办公区域、临时救助、安置中心、治疗中心等4个区域，总信息点数量达75个。

- 固定电话结构采用分层设计，覆盖办公区域、临时救助、安置中心、治疗中心等4个区域20个电话点，2台程控交换机，录音系统1台。

2. 监控系统

- 共有监控摄像头935个，其中高清网络摄像头935个，分布在单位出入口、重要通道、关键设备区域、房间等重点部位。

- 配置12台网络硬盘录像机（NVR）进行视频存储与管理，存储周期要求达到90天以上。

- 视频监控平台软件一套，支持实时预览、录像回放、告警联动等功能 ，配备25台监视器。

三、维护服务内容

（一）日常巡检服务

1. 网络系统巡检

- 每周对核心交换机、汇聚交换机、接入交换机进行检查，记录设备运行状态、端口流量、CPU及内存使用率等参数，及时发现设备性能瓶颈与潜在故障。

- 每月对服务器、台式计算机系统进行全面检查，包括操作系统补丁更新、磁盘空间、进程运行、日志文件分析，确保服务器稳定运行。

- 每季度对网络线路进行测试，检查网线、光纤的连通性与信号强度，对老化或损坏线路及时更换。

2. 监控系统巡检

- 每周对监控摄像头进行清洁与外观检查，确保镜头无遮挡、设备无损坏，同时检查摄像头角度是否偏移，及时调整至最佳监控位置。

- 每月对网络硬盘录像机（NVR）进行检查，查看录像存储状态、硬盘健康状况，清理系统垃圾文件，保障录像存储正常。

- 每季度对视频监控平台软件进行检测，验证实时预览、录像回放、告警功能是否正常，检查软件兼容性与稳定性。

（二）故障维修服务

1. 设立7×24小时故障报修热线，接到网络系统或监控系统故障通知后，技术人员须在半小时内响应，1小时内到达现场。

2. 对于网络中断、监控画面丢失等紧急故障，在到达现场后2小时内恢复系统基本功能；一般故障应在2小时内修复；复杂故障需制定详细解决方案，明确修复时间节点并及时向用户通报进展 。

3.以上故障维修服务由供应商提供人工、材料、配件等，用以排除监控、网络系统的故障（提供的材料配件必须与原有系统的质量、型号保持一致）。

（三）设备保养与优化

1. 网络设备

- 每年对交换机、服务器等关键设备进行一次深度保养，包括设备内部除尘、接口检查与加固、散热系统维护。

- 根据网络使用情况，每半年对网络配置进行优化调整，如VLAN划分、路由策略优化、QoS设置，提升网络传输效率。

2. 监控设备

- 每年对监控摄像头进行一次全面性能检测与校准，确保图像清晰度、色彩还原度等指标符合要求。

- 每年对网络硬盘录像机（NVR）的存储硬盘进行健康评估，对接近使用寿命或存在故障隐患的硬盘及时更换，保障录像数据安全存储。

（四）系统升级服务

1. 根据网络技术发展与单位业务需求，及时提供网络系统的软件升级、硬件扩容建议，在用户确认后实施升级操作，确保网络系统满足未来5年的业务发展需求。

2. 针对监控系统，及时跟进视频监控技术更新，对监控摄像头、视频监控平台软件等进行版本升级，增加智能分析（如人脸识别、行为分析）等功能，提升监控系统的智能化水平 。

（五）应急响应服务

1. 制定网络系统与监控系统应急预案，每半年组织一次应急演练，确保技术人员熟悉应急处置流程。

2. 在发生自然灾害、网络攻击等突发事件时，迅速启动应急预案，优先保障关键业务网络畅通与重点区域监控覆盖，将事件影响降至最低。

四、服务标准与要求

1. 人员要求

- 维护人员应具备丰富的网络系统与监控系统维护经验，熟悉主流网络设备、监控设备的安装、调试与维修。

2. 备品备件要求

- 供应商应建立本地备品备件库，储备常用网络设备（如交换机模块、网线、光纤收发器）、监控设备（如监控摄像头、硬盘、电源适配器）等备品备件，确保在设备故障时能及时更换，缩短故障修复时间。

- 备品备件的规格、型号应与现有系统设备兼容，且质量符合相关国家标准与行业规范。

3. 文档管理要求

- 每次巡检、维修、升级等服务完成后，须在3个工作日内向用户提交详细的服务报告，包括服务内容、发现问题、处理措施、更换配件清单等信息。

- 定期对网络系统与监控系统的拓扑图、设备清单、配置参数等文档进行更新维护，确保文档与实际系统一致，便于用户管理与后续维护。

五、服务期限与验收

1. 服务期限：自合同签订之日起1年。

2. 验收标准

- 供应商按要求完成各项维护服务内容，网络系统与监控系统运行稳定。

- 定期检查供应商提交的服务报告、维护文档等资料，资料完整、准确。

3. 验收流程：服务期满后，供应商提交验收申请，采购单位组织相关人员依据验收标准对维护服务进行全面验收，验收合格后签署验收报告。

六、其他说明

1. 本需求书中未提及但为保障网络系统监控系统正常运行所需的维护工作，供应商应在投标文件中详细说明并包含在报价范围内。

2. 供应商在服务过程中应严格遵守用户单位的安全管理制度，确保数据安全与信息保密，因供应商原因造成的安全事故与数据泄露，由供应商承担全部责任。

七、保密要求

对平台所有信息予以保密。未经采购方书面授权，不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠予或与其他组织或个人共同使用或不正当使用。