福建省应急指挥中心

视频会议保障服务项目采购方案

# 项目概况

本项目为福建省应急指挥中心视频会议保障服务，项目服务费用采取包干制，保障服务范围主要如下：

保障场所包含但不限于：省应急指挥中心各功能间（指挥大厅、二层会商室、三层会商室，联合值班值守室、专题研判室、专题值班室、数据分析室等）、2号楼203室、综合调度室等。视频系统包括但不仅限于：福建省应急视频会商系统（防汛高清），应急管理部组织建设的应急指挥视频调度系统、视频会议系统、五级联动指挥调度云平台等（应急指挥信息网、政务外网、互联网等），云视频会议系统（腾讯、华为、小鱼等），移动式视频系统（单兵、布控球、指挥车等）等。

# 技术服务要求

## （一）视频会议保障服务人员配备要求

### 1.福建省应急指挥中心视频会议保障服务内容

根据福建省应急指挥中心业务特点和需求，中标人应专门定制服务方案，日常可提供远程技术支持、远程培训服务、定期巡检调试，会议可满足省应急指挥中心对上参会、转播，对下组会、调度的保障服务。全年段、全方位、全过程保障会议正常稳定运行，以最短时间解决各种突发故障和问题。具体包括省级会场日常驻点保障服务、应急驻场重保服务、指定会场现场保障服务等。

### 2.人员结构及要求

鉴于采购人视频会议的重要性，中标人需组建“福建省应急指挥中心视频会议系统运维保障服务团队”负责视频会议系统、网络设备和网络传输线路的运维保障服务工作，应具备对全省现有会场提供一体化运维保障服务的能力。中标人需提供省级6个驻点服务人员及5个应急加强服务人员，其中项目负责人1名（技术负责人）、计算机及软件相关的中级工程师8名、初级工程师2名。需提供上述人员姓名、电话、身份证号及截至投标前1个月的近3个月从社保窗口或从社保系统或其他缴费系统中打印的有盖章（含电子章）的社保缴纳证明和技术等级证明。

中标人组建服务团队配备的技术服务人员具有省级或以上政府大型视频会商系统3年以上运维服务经验,技术负责人需具备有省级或以上政府大型视频会商系统5年及以上运维管理经验。

中标人组建服务团队配备的技术服务人员具备不少于2人通过视频会议系统品牌厂商的技术认证培训，并获得认证证书。

## （二）视频会议保障服务基本要求

### **1.省中心会场日常驻点保障服务**

（1）省级主会场视频保障服务

提供省指挥中心2至3个7\*24小时驻点现场保障人员岗位，提供本地会议、视频演示、视频会议和转播、楼层信息发布、备份系统、视频点名（应急部、省政府、对地市县）等服务。

（2）日常定期巡检服务

定期组织对指挥中心内各视频会议系统及关联的音视频输入输出设备、融合通信、传真电话、无线卫星通信等测试联调，主动检查发现系统故障，消除潜在的问题和隐患，内容包括网络专线连通情况、双向音视频效果、设备控制切换和功能完好情况、系统设置情况，设备线缆连接情况，设备充电、备份系统等，联调结果逐级汇总整理形成巡检报告，定期提交采购人。

（3）远程故障处理和技术支撑

根据会议巡检联调情况及采购人要求，配合采购人解决远端会场因各种原因引起的专网专线、视频会议系统软硬件及应用故障，包括平台核心设备故障（MCU和服务器）、声音图像故障、网络故障、视频会议设备故障（终端、全向麦、摄像机）、设备连接和附件故障、备份系统和对讲机故障等；提供7\*24小时的远程技术支持配合服务，包括平台维护、日常维护、配合调试、技术协助和技术指导、网络维护等。

（4）提供备品备件服务

中标人须免费提供2套与省应急指挥中心在用主要视频会议系统同品牌或可无缝兼容的视频会商终端（含摄像头和全向麦克风），作为视频会议服务的备品备件，用于临时解决出现故障的设备替换。在指定外地会场设备不足等突发情况下，可临时调派备品备件用于强化定制会场音视频保障工作。

（5）远程会议技术培训和指导

配合采购人开展系统安装联调、远程技术培训等工作，指导各相关市、县、乡、村视频会议系统使用和故障排除，以及采购人交办的其他视频会议系统的视频会议指导工作。

### **2.应急驻场重保服务**

在灾害事故响应、重大会议和活动、重点节假日等关键时间节点，及防汛、森林防火紧要期，根据应急响应及突发事件处置需要，中标人按采购人需求在省级会场加派1至5名专业技术人员提供24小时应急值班驻场服务。为满足多场景、多任务应急需要，技术力量应具备至少在不同会场同时召开3场会议的保障能力。根据部分重要视频会议保障需要，采取双备份方式，在系统故障时可快速平稳切换至备份系统，保障视频会议的顺利召开。响应期间，根据采购人要求全天候监控维护系统运行，保持与启动响应的市县乡村等基层单位视频连线，快速响应处置系统故障和突发事件，实时响应会议保障任务。

### **3.指定会场现场保障服务**

（1）指定外地主会场和重要分会场保障

按采购人会议要求，中标人提前派出2名专业技术人员，按主会场会议调试要求，在指定时间到达会议现场，完成会场灯光环境，会议设备开机、摄像机预制位设定，发言席声音画面调试等准备工作，配合主会场完成声音画面、辅流和备份系统确认，配合主会场属地部门技术人员开展会议全过程保障，快速解决分会场突发故障，确保分会场收听收看和发言效果。

（2）指定会场技术支持

按采购人要求，根据日常视频会议系统联调的结果，针对经常出现故障问题的会场，重点服务县和乡镇会场，上门巡检，提出整改建议，重点保障，解决远程无法处理的问题。

## （三）其它服务要求

### **1.日常运维管理要求**

#### （1）技术服务能力

中标人须做好采购人视频会议系统设备、配套系统设备和相关网络设备的操作使用及设备运行状态的监控，包括但不仅限于：会议室拼接大屏、视频会议终端、音响（含调音台、音箱、麦克风、功放等）、会议摄像头、监控摄像头、分布式矩阵、多屏处理器、MCU服务器等视频会议系统相关设备及相关的网络传输系统。

中标人技术人员应第一时间建立视频会议系统设备和网络设备台账。定期对运维工作进行总结自评，每月向采购人提交工作月报，每半年向采购人提交半年工作总结，经审核后作为考核依据。

中标人运维保障团队应制定定期巡检服务计划，对服务范围内的软硬件设备进行全面巡检。每年至少一次全省（含乡村会场）联调，每月应至少进行一次省市县联调，联调包含与视频会议系统相关的设备。若联调过程中发现设备出现故障，应及时报告采购人，并组织安排维修。同时，有针对性地提出预警及解决建议，使故障能够提早预防，最大限度降低运行风险。

服务期内，中标人工程师及技术人员应做好视频会议召开前的设备远程联调工作，逐级检查系统状况。每场会议根据相关要求通知分会场调试时间及要求，提前半天或一天做好系统联调。

会议期间，负责远程会议控制、操作调度等工作。正式会议前根据会议要求建会、临时添加参会会场、设置轮询模板，按需要启动录播、语音转写，完成会场灯光环境准备、视频设备开机，主会场预制位画面设定等会议准备工作。逐级向下检查会场专线网络连通情况和音视频效果，进行会场点名工作，确认双向音视频和辅流效果，完成发言席声音画面调试，画面轮询及多画面调测，完成备份系统调试等会前联调工作。会议过程中按照会议议程和特殊要求完成声音、画面切换、控制操作，快速解决突发故障，确保会议效果符合要求。视频点名要按通知及规定要求全年全天候24小时值守机制，在接到视频点名保障任务后，3分钟内完成设备、线路的相关调试工作，及时响应测试应答。

#### （2）重要会议预案

在召开重要会议时，中标人需事先针对会议议程及要求编制所需的服务预案，以便为采购人提供更加有力的支持与服务，最大程度保障重要会议的顺利进行。

在重要会议召开前，中标人进行网络连通性测试、设备参数配置、会议定义、会议试开等预演准备工作，保证视频会议所有功能正常，声音、图像清晰流畅。

#### （3）突发事件应急方案

运维保障团队需建立知识库，根据系统可能出现的典型突发事件或技术故障情况，针对不同情况提出相应的预防措施和应急策略。其中包括多种技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件或系统故障时，技术人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略，并综合采购人的具体情况，给出一个最佳的解决方案，然后第一时间以电话、邮件支持或现场服务的方式解决问题，尽最大努力减小技术故障和突发事件对采购人视频会议系统日常应用的影响。

#### （4）软件升级保障

运维保障工程师及技术人员需要时刻跟踪指挥中心配备的视频会议系统及相关软件产品的最新信息，当软件产品发布升级软件或增强版本时，技术人员需对软件的新版本进行必要的测试，判断该升级软件对采购人系统的实际意义，并与采购人技术人员分析软件升级的必要性。

若需要进行软件升级，保障技术人员应编写出详细的软件升级方案，与相应的升级软件一起提交给采购人审核，同意后组织实施，并做好升级后相关系统调测工作，保证系统升级期间各项业务的顺利开展。

#### （5）管理制度规范及提升

运维保障团队应结合现有的视频会议系统运行管理经验，帮助采购人制定运维管理制度和规范。通过定期和不定期的检查，促进各项制度规范在采购人的贯彻落实，从而建立起统一、规范的运行监控管理工作方式。

配合完成相关制度的及时更新。管理制度需涵盖日常巡检、监测管理、服务流程、故障处理、应急管理，以及人员管理等类别。

### **2.服务时间响应要求**

#### （1）24小时技术服务响应

中标人需向采购人提供本项目专门的技术负责人、工程师、技术服务人员名单和联系方式，并提供7\*24小时技术服务热线号码。技术服务热线须保证提供7\*24小时专人值班服务，采购人还可以直接拨打技术负责人的手机,节假日不休息。

#### （2）快速电话响应

采购人在拨打技术服务热线电话后，中标人应在30分钟内与采购人电话联系，了解故障情况, 确定维修事宜,提出解决方案，并根据故障级别做出响应。如操作失误等问题应及时通过电话解决问题,如果经分析后发现是硬件问题,与采购人约定时间,在规定的时间内派专业工程师上门检查提出维修解决方案。

**（四）其他事项**

1.在视频会议保障的过程中，要把安全放在首位，贯穿于每个工作环节。

2.如因供应商服务人员工作过错等造成甲方的损失，应由供应商根据责任大小给予赔偿相关损失。

3.根据中华人民共和国财政部令第102号《政府购买服务管理办法》相关规定，采购人将根据供应商的服务履行情况综合考评，若各项考评通过，则项目验收通过。

4.供应商服务人员须遵守法律法规和采购单位的管理制度，如有违法违规人员，采购人有权责令供应商将其开除。如供应商有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因供应商无视员工权益引致员工有怠工、罢工等过激行为的，采购人有权终止合同。

5.供应商在服务期内的有关工作记录、管理资料要根据采购人的要求填报，定期送交采购人存档。