附件：

福建省应急指挥部（省应急厅）视频会议

保障服务项目采购需求方案

（征求意见稿）

一、项目概况

本项目为福建省应急指挥部（省应急厅）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：9号楼各功能间（一层联合值班值守室、专题研判室、数据分析室、综合调度室，二层指挥大厅、会商室、专题值班室，三层会商室等）、2号楼203会议室、1号楼二层第一、二会议室等。

保障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（基于应急指挥信息网、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）、全国突发事件应急指挥综合业务系统、福建省数字应急综合应用平台、应急管理相关视频监控等；提供本地会议、无纸化会议、视频演示、视频会议和转播、视频点名调度（应急部、省政府、有关省直单位、地市县乡）、楼层信息发布、备份系统等服务，以及采购人交办的其它视频相关的软硬件保障服务。

二、服务内容及要求

**（一）服务内容**

根据福建省应急指挥部（省应急厅）业务特点和需求，供应商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部对上参会、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。具体包括省级会场日常驻点保障服务、应急驻场重保服务。

**1.日常驻点保障服务**

（1）会场视频保障服务

提供省直东湖大院9号楼2个7\*24小时驻点现场保障人员岗位，1、2号楼各1个5\*8小时驻点现场保障人员岗位，项目负责人与技术负责人各1人需5\*8小时驻点服务；除以上常驻人员以外每日安排不少于2名技术人员备班，并列入保障服务排班表，确保接到通知后30分钟内到岗。遇有突发事件、自然灾害应急响应期及重大会议等，项目负责人、技术负责人以及1、2号楼驻点现场保障人员岗位转为7\*24小时驻点服务。

提供本地会议、无纸化会议、视频演示、视频会议和转播、视频点名调度（应急部、省政府、有关省直单位、地市县乡）、楼层信息发布、备份系统等服务，以及采购人交办的其它视频相关的软硬件保障服务。供应商需提供不少于10人的专职技术服务团队，人员名单应与投标响应文件一致，以满足采购人服务需求。其中项目负责人1人、技术负责人1人、其他团队人员8人。

（2）日常定期巡检服务

定期组织对1、2、9号楼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、无线对讲、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，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、对讲机故障及视频相关系统平台等。提供7\*24小时远程技术支持服务。

（4）提供备品备件服务

中标人须免费提供2套设备参数不低于省应急指挥部在用主要视频会议系统同品牌或可无缝兼容的视频会议终端（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指定会场音视频保障工作。备品备件所有权归属中标人，服务期结束后返还。

**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，按采购人需求额外增派技术人员，提供24小时应急值班驻场服务，增派人员资质水平不得低于现有团队技术人员，投标人需对此提供专项承诺函。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，采用双系统备份方式，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，实时响应会议保障任务，快速响应处置突发系统故障。

**（二）其它服务要求**

**1.日常保障管理要求**

（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等。

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。定期对保障工作进行总结自评，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。

中标人技术服务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。每年汛期前至少一次全省（含乡镇会场）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，以及各会场声音图像、灯光环境效果。若联调过程中发现设备出现故障，应及时报告采购人，由采购人组织安排维修。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，中标人技术服务团队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。每场会议根据会议通知及相关要求，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，主会场预置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。

视频点名调度要按通知及规定要求全年全天候24小时值班值守，在接到视频点名调度保障任务后，3分钟内完成设备、线路及声音图像的相关调试工作，及时响应测试应答，值班室视频图像投屏要按照采购人要求快速切换；查看危化企业视频监控在线状态，定期汇总离线企业名单，并通知相关单位。

（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

视频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

视频保障技术人员需要跟踪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

视频保障团队应结合现有的视频会议系统运行管理经验，帮助采购人制定保障管理制度和规范。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。配合完成相关管理制度的及时更新。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的项目负责人、技术负责人、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，项目负责人和技术负责人的手机也需保持24小时畅通。

（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，并根据故障级别作出响应。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。

二、其他事项

1.技术服务人员要求着装整洁，仪容仪表得体。在岗期间，统一穿着采购人提供的福建应急视频保障马甲。

2.中标人自行负责其招聘员工的一切福利、工资；如发生工伤、疾病乃至死亡、违法行为等一切法律责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

3.中标人应严格按《中华人民共和国劳动法》之标准缴交员工的养老保险、医疗保险、失业保险等福利；中标人须为全部服务人员购买公众责任险和意外险。

4.如因中标人管理人员工作过错等造成采购人的损失，应由中标人根据责任大小给予赔偿采购人相关损失。

5.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，采购人将根据中标人的服务履行情况综合考核，若考核通过，则项目验收通过。

6.中标人工作人员须遵守法律法规和采购人的管理制度，如有违法违规人员，采购人有权责令中标人将其开除。如中标人有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因中标人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。

7.中标人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，每月应按要求送交采购人存档。

8.服务期满后，中标人须与采购人做好交接工作。