

采购需求及其技术、服务及其他要求

前提：本章中标注“★”的条款为实质性要求，未响应或不满足，按无效响应处理；

第五包：四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统运维服务

（一）项目概况

1. 系统概述

四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统于 2021 年升级改造完成并验收通过，该系统具有 4K 高品质视讯会议功能，为省局在全省范围内的安全播出业务开展、应急指挥调度，以及传达总局安全播出重要指示和指导地方安全播出发挥重要作用。

本项目采购的运维服务对象，包括一套高品质覆盖四川省广播电视安播责任单位的视讯会议系统，在省广电局设第一主会场、监测中心设第二主会场，在 5 个省级安播单位、全省 21 个市州广播电视行政主管部门和广电网络公司、66 个台站设分会场，现有设备共计 98 套，并在监测中心建设了一套网络数通系统、网络安全系统和存储系统，确保了新组建系统达到国家等保二级要求；该系统可与总局安播指挥调度系统、总局视讯会议系统、省局应急广播指挥调度系统和监测中心监测系统的对接。

2. 参考标准

- GB 50311-2016 综合布线系统工程设计规范
- GB/T 28827.1-2022 信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求
- GB/T 28827.2-2012 信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范
- GB/T 28827.3-2012 信息技术服务 运行维护 第 3 部分：应急响应规范
- GB/T 28827.6-2019 信息技术服务 运行维护 第 6 部分：应用系统服务要求
- GB/T20269-2006 信息安全技术 信息系统安全管理要求
- 《中华人民共和国国家安全法》
- 《中华人民共和国数据安全法》
- 《中华人民共和国网络安全法》

- 《中华人民共和国保守国家秘密法》
- 《广播电视安全播出管理规定》及实施细则
- 其它相关的国家、行业标准规范、文件等

3. 运维服务范围

对四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统所有硬件、管理软件、应用软件等实施维护、维修、更换故障设备和产品升级，同时为视频会议召开提供技术保障，日常和重要保障期驻场值守。

4. 运维服务目标和效果

供应商需对四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统进行科学管理和定期巡检维护工作，以确保系统安全、可靠、稳定运行。

5. 运维设备清单表

序号	类型	型号	数量
一、机房平台			
1	高清视讯服务器 MCU	VP9660	1 套
2	视频会议管理平台	SMC2.0	1 套
3	录播服务器	锐取 CH50 录播服务器	1 套
4	万兆防火墙	USG-FW-310-T-NF1208-MS	1 套
5	千兆防火墙	USG-FW-310-T-NF1908-MS	1 套
6	VPN 网关	SAG-3000-1200-MS	1 套
7	日志审计	TSOC-SA1810-MS	1 套
8	入侵检测	NT300-MS	1 套
9	汇聚交换机	S5560X-54C-EI	2 套
二、视频会议主会场			
10	分体式高清终端	TE40-1080P30	6 套
11	高清摄像头	VPC600	2 套
12	数字阵列麦克风	VPM220	2 套
13	一体化终端	TE20-5X	2 套

14	高清终端授权	华为	8套
15	索尼（SONY）高清数码摄像机	HXR-NX5R	1套
16	数字调音台	01V96I	1套
17	数据交换机	S5130S-28S-LI	2套
18	视讯会议控制桌	定制	1套
三、省、市级视频会议分会场			
18	分体式高清终端	TE40-1080P30	5套
19	高清摄像头	VPC600	5套
20	数字阵列麦克风	VPM220	5套
21	一体式高清终端	TE30-1080P30	23套
22	音箱	R18T	28套
23	高清终端授权	华为	28套
24	预留高清终端授权	华为	20套
四、涉藏地区发射台播出机房和无线发射台播出机房分会场			
25	一体化终端	TE20-5X	98套
26	VPN 防火墙	USG-FW-T-NF200-MS	22套
27	音箱	R18T	66套
28	高清终端授权	华为	66套
29	运维调试终端	微软	4套

6. 运维设备地点信息

序号	市州	单位名称
1	成都市	四川广播电视监测中心
2	成都市	四川广播电视监测中心
3	成都市	四川省广播电视局
4	成都市	四川省广播电视局
5	成都市	四川省广播电视局
6	成都市	省电视台
7	成都市	省传输中心
8	成都市	702 卫星地球站

9	成都市	省网络公司
10	成都市	成都市广电局成都分公司
11	成都市	成都市电视台监测中心
12	绵阳市	绵阳市文化广播电视和旅游局
13	自贡市	自贡市文化广播电视和旅游局
14	攀枝花市	攀枝花市文化广播电视和旅游局
15	泸州市	泸州市广监测台
16	泸州市	泸州市网络分公司
17	德阳市	德阳市广电局
18	广元市	广元市文化广播电视和旅游局
19	遂宁市	遂宁市文化广播电视和旅游局
20	内江市	内江市文化广播电视和旅游局
21	乐山市	乐山市文广旅局
22	资阳市	资阳市广电局
23	宜宾市	宜宾市文化广播电视和旅游局
24	南充市	南充市文广旅局
25	达州市	达州市广播电视台
26	雅安市	雅安市广电局
27	阿坝州	阿坝州广电局
28	甘孜州	甘孜州文化广播电视和旅游局
29	凉山州	凉山州文广旅局
30	广安市	广安市文广旅局
31	巴中市	巴中市文广旅局
32	眉山市	眉山市文广旅局
33	阿坝州	四川省广播电视局阿坝台
34	甘孜州	四川省广播电视局巴塘台
35	甘孜州	四川省广播电视局白玉台
36	甘孜州	四川省广播电视局道孚台
37	甘孜州	四川省广播电视局稻城台
38	甘孜州	四川省广播电视局德格台
39	甘孜州	四川省广播电视局甘孜台
40	阿坝州	四川省广播电视局红原台
41	阿坝州	四川省广播电视局九寨沟台
42	甘孜州	四川省广播电视局康定台

43	甘孜州	四川省广播电视局理塘台
44	甘孜州	四川省广播电视局炉霍台
45	阿坝州	四川省广播电视局马尔康台
46	阿坝州	四川省广播电视局茂县台
47	凉山州	四川省广播电视局木里台
48	阿坝州	四川省广播电视局壤塘台
49	阿坝州	四川省广播电视局若尔盖台
50	甘孜州	四川省广播电视局色达台
51	甘孜州	四川省广播电视局石渠台
52	阿坝州	四川省广播电视局松潘台
53	甘孜州	四川省广播电视局乡城台
54	甘孜州	四川省广播电视局新龙台
55	达州市	四川省广播电视局 501 台
56	凉山州	四川省广播电视局 505 台
57	广元市	四川省广播电视局 506 台
58	自贡市	四川省广播电视局 507/622 台
59	乐山市	四川省广播电视局 511 台
60	南充市	四川省广播电视局 513 台
61	攀枝花市	四川省广播电视局 516 台
62	泸州市	四川省广播电视局 518 台
63	泸州市	泸州市广播电视台
64	成都市	四川省广播电视局 520 台
65	内江市	四川省广播电视局 521 台
66	德阳市	四川省广播电视局 522 台[四川省 507/622 台]
67	绵阳市	四川省广播电视局 523 台
68	宜宾市	四川省广播电视局 524 台
69	乐山市	四川省广播电视局 525 台
70	雅安市	四川省广播电视局 526 台
71	广元市	四川省广播电视局 527 台
72	遂宁市	四川省广播电视局 528 台
73	绵阳市	四川省广播电视局 602 台
74	绵阳市	四川省广播电视局 603 台
75	眉山市	四川省广播电视局 604 台
76	乐山市	四川省广播电视局 605 台

77	雅安市	四川省广播电视局 607 台
78	凉山州	四川省广播电视局 608 台
79	绵阳市	四川省广播电视局 609 台
80	凉山州	四川省广播电视局 610 站
81	凉山州	四川省广播电视局 612 站
82	凉山州	四川省广播电视局 613 台
83	凉山州	四川省广播电视局 614 台
84	攀枝花市	四川省广播电视局 615 站
85	内江市	四川省广播电视局 623 台
86	广安市	四川省广播电视局 629 台
87	成都市	四川省广播电视发射传输中心 701 监控中心
88	乐山市	四川省广播电视局 703 台
89	广安市	四川省广播电视局 704 台
90	乐山市	四川省广播电视局 711 台
91	成都市	四川省广播电视局 712 台
92	雅安市	四川省广播电视局 713 台
93	雅安市	四川省广播电视局 714 台
94	宜宾市	四川省广播电视局 715 台
95	资阳市	四川省广播电视局 716 台
96	内江市	四川省广播电视局 717 台
97	乐山市	四川省广播电视局 718 台
98	内江市	四川省广播电视局 719 台

★（二）服务内容

1. 日常管理维护

（1）平台端维护

1 年运维服务期安排两次四川广播电视监测中心机房、各主会场、各分会场的系统巡检，发现问题及时解决。通过对系统进行全面的检查，收集各系统软件、设备的信息和数据，完成关键数据备份，分析系统日志，评估系统运行状态，形成《系统巡检报告》，评估结果得到省广播电视监测中心认可后进行参数调整、优化和故障排除。1 年运维服务期至少 1 次的设备维护和规程操作培训。省级平台故障 2 小时内解决。

（2）终端维护

①提供四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统终端设备的安装和搬迁服务。

②提供四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统终端设备的日常维修和调试服务。

③建立客服联系机制，提供设备故障的报修相关服务。

④维修维护请求后立即给出实质性的答复，一般故障 8 小时内解决，重大故障 24 小时内解决。对不能按上述要求解决的，必须采取提供备品、备件或备机等措施，以保证业主方的正常使用。

2. 巡检保养

(1) 定期巡检服务

①1 年运维服务期内对部分主要节点的四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统终端设备箱、设备及其供电系统进行保养性维护 2 次，包括设备除尘、排除故障隐患等，并填写设备养护记录表，确认所有设备及系统工作正常；

②1 年运维服务期内对平台机房除尘清洁 2 次，并填写记录表。

(2) 定期抽检服务

1 年运维服务期内对系统的运行情况检测 2 次，并填写记录表。

3. 主动监测

(1) 视频会议双向监测

在监测中心指定地点，安排 1 名驻场工程师对四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统平台实施每周 5×8 小时值守（不包括重要保障期值守。重要保障期值守按重要时段保障服务执行），对四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统视频会议声音、画面同步监测，有效地对四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统的运行情况进行实时监控，及早发现问题，排除故障。

(2) 终端监测

驻场工程师对终端在线情况实现主动监看，发现终端在线率降低可迅速分析处理。

4. 故障修复

(1) 紧急抢修

承担四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统发生任何故障的抢修任务。

(2) 备用方案

如特殊原因造成系统无法正常使用，需提供备用方案和措施确保系统运行正常。

(3) 更换设备

若某个设备在 1 个月内连续发生 3 次以上（含 3 次）故障，需上报监测中心更换使用新的同型号或者性能不低于原型号的替代产品，以保障设备的连续正常使用能力。费用由供应商承担。

(4) 故障定义

重大故障：省级平台失去部分功能；造成任一主会场无法正常运行的；造成 2 个及以上分会场无法正常运行的；严重威胁任一主会场或分会场正常运行的。

一般故障：凡是非重大故障的，均为一般故障。

5. 会议保障

(1) 一般会议保障

当监测中心需要使用本系统召开视讯会议时，在接到通知后，驻场工程师应提前一天对 SMC、MCU、录播、视频终端等进行巡查和故障排除，并对会场画面和声音质量进行调试；会议当日负责主会场保障，完成中控切换、摄像镜头设置、调音台使用和操作等，并独立应对处理会议中各类突发情况。

(2) 重要时段保障服务

在监测中心要求的重要保障期前对系统平台进行深层的技术巡检服务和终端的远程巡检，在重要保障期前 1-2 天出具重要保障期专项巡检报告；重要保障期前提前一天完成系统调试。在每个重要保障期结束后 5 个工作日内出具重要保障期专项运维报告。在重要保障期间完成省局安播指挥部的点名任务；除配备驻场工程师以外，还须配备至少包含 1 名中级或以上职称的值班工程师通过远程提供技术服务保障。1 年运维服务期内重要保障期运维服务时间不超过 40 天。

(3) 配合调试

配合参与广电总局视频会议系统调试，配合参与完成广电总局点名任务。

6. 更新升级

(1) 文档更新

建立完备的资料库，包括用户终端安装地址、备份情况、应用特性以及系统

参数等，这些资料将作为成果提交给省监测中心。一旦资料进行了版本更新，将在3天内向省监测中心提供最新版本的资料。

(2) 升级服务

提供设备内嵌软件、产品操作系统、第三方采购软件和应用软件的升级服务。

(3) 系统优化

根据四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统运行情况，定期提供系统优化、使用优化和管理优化服务，确保系统以最优状态运行。

(4) 隐患处理

针对网络安全运维厂商检查出或监测中心通报的软硬件系统漏洞，供应商须及时修复，优先修复有严重影响（如宕机、重启、系统性能恶化等影响系统整体运行）的软硬件系统漏洞。对运维过程中发现的疑似网络安全风险及时上报。驻场工程师应提前做好系统参数和环境设置，以确保在出现问题时可以根据需要及时有效的做好信息收集，提供解决问题的依据。

7. 交付成果的形式和技术文档

按照监测中心要求，保质保量按时完成所有运维服务工作内容，交付相关文档，并通过监测中心确认。交付的服务报告及技术文档，包括但不限于：

序号	交付成果
1	整体运维方案
2	月运维报告
3	重大故障维修报告
4	年度维护总结报告
5	系统优化报告
6	其它服务报告及技术文档

★（三）服务要求

1. 技术团队配置及要求

角色	工作内容	人员要求	工作岗位数	参与服务人数
项目经理	项目管理	负责运维服务统筹、协调和管理等全面工作。	1	1人
技术主管	统筹负责项目技术指导	负责运维服务的技术工作。	1	1

场外工程师	远程协助及必要的驻场保障	场外工程师需提供每周7×24小时远程技术支持服务，根据工作需要随时到场。	4	4人
驻场工程师	每周5×8小时值守	具有大专及以上学历；能独立承担日常和重要保障期值守工作。	1	1人

2. 人员要求

(1) 供应商承诺提供服务于本项目的技术团队所有人员的无犯罪记录证明及简历，供应商参与本项目的所有工作人员必须通过监测中心的审核并签订保密协议。

(2) 驻场工程师须熟悉本系统架构，能够熟练操作系统，独立应对各项任务和各种突发情况。

(3) 驻场工程师安全由供应商和驻场工程师本人负责。

3. 安全保密要求

① 供应商须和监测中心签订保密协议。

② 供应商应有完善的保密制度和安全措施，参与本项目的人员应自觉学习保密知识，严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国数据安全法》、《广播电视安全播出规定》及其他有关法律法规，严防失泄密情况发生。

③ 供应商应严格遵守监测中心各项相关管理制度，未经监测中心批准，不得以任何形式复制或迁移文档数据。

④ 供应商若泄露工作中的国家秘密，按国家有关法律法规规定处理，承担相应的法律责任。

★（四）服务质量考核

1. 考核办法

半年运维服务结束后，在2024年10月31日前，监测中心指定考核团队，对供应商的服务进行考核。评分以100分为满分，按照《四川省广播电视安全播出高清指挥调度系统运维服务项目服务质量考核评分表》对运维服务进行倒扣法考核。半年考核时，供应商对运维过程中存在的问题，未按要求整改的，监测中心可按该项扣分的2倍予以扣分。

2. 考核中实行关键事项否决制

(1) 在运维服务过程中，因供应商自身原因（其派出本项目的服务员工故意、重大过失性的错误操作等原因），发生信息安全事故、系统重大故障或设备

设施严重损坏等不良后果时，经监测中心审核后，在半年考核评价时，有权对其服务质量作出“基本合格”或“不合格”的评价。

(2) 供应商在履约服务过程中因自身原因发生火灾（爆炸）事故、触电事故、重大人员伤亡事故、严重泄密事件等事项，监测中心有权立即对其服务质量作出“不合格”的评价，并在事故发生后提前终止合同。

(3) 供应商对运维过程中发生的问题，未按要求整改的累计达3次。

(4) 供应商未完成对应的服务内容。

3. 考核等次

合格（85分 \leq 分数 \leq 100分）、基本合格（70 \leq 分数 $<$ 85分）、不合格（分数 $<$ 70分）。

4. 考核结果的运用

(1) 按考核等次支付运维服务费。考核等次为合格的，全额支付运维服务费；考核等次为基本合格的，将85分作为基准分，以供应商在考评中的得分值与基准分的差值作为监测中心扣减依据，每差1分扣减年运维服务费的1%；考评等次为不合格的，监测中心有权提前终止合同，不继续支付运维服务费，不退回履约保证金。

(2) 以考核结果为依据。如供应商半年考核不合格，视为年度考核不合格，不退回履约保证金，供应商承担违约责任。

四川省广播电视安全播出

高清指挥调度系统运维服务项目服务质量考核评分表

序号	考评内容	扣分标准
1	按照磋商文件要求建立科学完备的整体运维方案。	未按照磋商文件要求建立科学完备的整体运维方案，扣10分。
2	按照监测中心要求和工作实际，不断完善整体运维方案。	未按照监测中心要求和工作实际，及时完善整体运维方案，扣2分/次。
3	按照要求，配置驻场工程师，按时到岗。	迟到、早退或未到岗，扣3分/次；举行会议当日或重要保障期迟到、早退或未到

		岗，加扣 2 分/次。
4	按照要求，重要保障期前 1-2 天出具重要保障期专项巡检报告。	未按要求出具重要保障期专项巡检报告，扣 5 分/次。
5	月度报告应于每个自然月结束后 5 个工作日内提交。	月度运维服务报告未按时提交或不符合要求的，扣 2 分/次。
6	按要求及时响应监测中心的维护需求。	未按时响应，扣 2 分/次。
7	及时处理巡检发现的故障及报修的故障，保障系统正常运行。	系统故障应发现而未发现，扣 2 分/次。
8	系统保持稳定，确保会议顺利召开。	影响视频会议召开，扣 5 分/次。
9	问题整改落实情况。对监测中心提出的问题要及时整改，做到有计划、有时限、有效果。	未达到监测中心整改要求，扣 2 分/次；拖延问题不解决，加扣 1 分/次。

★（五）商务要求

1. 服务期：2024 年 1 月 15 日至 2025 年 1 月 14 日。
2. 服务地点：四川广播电视监测中心及指定地点。
3. 报价要求

供应商的报价应是供应商完成本项目要求的全部工作内容的总价，包括但不限于本项目所涉及的人员劳务费、差旅费、软件后台开发、相关设施设备材料投入、税金、利润、代理服务费及完成本项目磋商文件规定的其他所需的一切费用。

4. 付款方式：

- (1) 分两次支付合同金额。
- (2) 合同签订，财政资金下达后 10 个工作日内支付合同金额的 50%。
- (3) 半年考核后，基于服务质量考核办法和考核结果支付剩余合同金额。
- (4) 合同签订前，成交供应商向监测中心支付合同金额 10%作为履约保证金。履约验收合格后 10 个工作日内监测中心无息退还履约保证金。

注：成交供应商须向监测中心出具合法有效完整的完税发票、付款申请及凭证资料进行支付结算。

5. 验收要求

本项目参照政府采购相关法律法规，按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）以及采购文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺与本合同约定标准进行验收。监测中心与供应商双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由监测中心在采购文件及响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。