

汕尾市省级林火远程视频监控维保 服务项目

用 户 需 求 书

汕尾市林业局
2020年9月

一、项目名称：汕尾市省级林火远程视频监控系统维保服务项目

二、预算金额：根据市场调研询价结果，最高限价25.5万元。

三、资格条件：

- 1、报价人具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；
- 2、供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的合法法人（具备相关的经营范围）；
- 3、本项目不接受联合体投标；
- 4、报价人须对本项目为单位的货物及服务进行整体投标，任何只对其中一部分内容进行的投票都视为无效投标；
- 5、服务期限：见下表

	产品名称	型号、规格	数量	单位	服务期限
一	一、通信服务（包括17条电路）部分：				
1	各县分至汕尾市林业局	20M电路	4	条/个	18个月（2020年1月至2021年6月）
2	前端点摄像头至汕尾市林业局	20M电路	13	条/个	7个月（2020年12月至2021年6月）
		铁塔服务	13	个	7个月（2020年12月至2021年6月）
二、系统维保及设备维修部分：					
1	市级监控中心（系统维保）	系统维保： 监控系统升级、维护、 培训、故障处理	1	个	18个月（2020年1月至2021年6月）

6、付款方式：合同正式签订完成之日起十个工作日内，甲方应向乙方支付合同总价的100%的合同款金额。

四、项目概况

1、服务地点

汕尾市：海丰县、陆丰市、陆河县、城区、红海湾、华侨区及市直属国有林场。

2、项目背景

林火远程视频监控系统项目于2016年已建成，项目原系统维护期已于2019年12月到期，为了确保项目系统及设备保持良好的运行状态，需对维保服务进行采购。

3、项目采购内容

采购内容	数量	服务期	最高限价
林火远程视频监控系统运维服务	1 项	18个月	25.5万元

3.1 维保范围

市级监控中心1个；省级远程林火视频监控系统。

3.2 维保内容

市级监控中心的定期巡检、故障处理、存储服务器、解码器、管理工作站、流媒体服务器、大屏幕、图形拼接处理器、拼接屏控制工作站、控制台、接入服务器及其他配套相关设备维护维修；负责网络线材、电源线材、套管等辅材的提供；并负责配合进行相关设备拆装及其他相关工作。

具体如下表：

序号	服务内容	服务标准
1	服务响应	提供 7×24 小时客户服务热线优先受理
2	远程技术支持服务	提供 7×24 小时咨询接收服务和咨询受理服务
3	现场技术支持服务	通过远程技术支持服务无法解决的问题，在规定的响应时限内到达客户故障现场，提供现场技术支持服务
4	系统优化服务	根据监控报警系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议

3.3 维保服务

依据“预检预修”的理论，针对客户的关键设备，通过预检预修可以准确把握关键设备的状况，改善设备工作性能，预防事故的发生，减少停机时间，延长设备的使用寿命，保证正常生产，提高生产效率降低生产成本。维保服务内容如下：

1) 服务响应

供应商需设立专门的服务咨询中心，通过服务热线提供免费的服务热线电话，接受系统故障保修、使用帮助要求、业务和技术咨询、服务投诉等。该服务咨询中心7×24小时全天候运行，配备足够的咨询人员或技术工程师。对于打进的所有热线电话都由客户代表接听，并记下服务发出者姓名、联系电话、E-mail地址以及故障的详细记录。

2) 专人客户支持服务

供应商需指定一名项目经理和技术经理并建立相关日常工作沟通机制（微信工作群、相关负责人电话、电子邮件等形式均视为接收客户保障渠道），编制详细的系统维护计划，并负责设备明细内的故障的修复处理和服务支持等与本项目相关的各项事宜，以保障服务的延续性及保证高质量服务。

3) 远程技术支持服务

供应商需为客户提供 7×24 小时的电话支持、软件支持、硬件支持、终端支持服务。

4) 现场技术支持服务

在工程师判断后，确认通过电话无法解决问题的情况下，将在规定的响应时限内到达客户故障现场，提供现场技术支持。

4、服务要求

4.1 响应供应商要求

- 1) 本项目要求响应供应商必须具有良好的实施能力和商业信誉。
- 2) 响应供应商需要提供完善的线路维护方案，提出严密的应急方案和沟通方案，并在征得采购方认可后严格执行。
- 3) 响应供应商应提供相关的技术文件、测试报告、服务报告等，并根据采购方要求提供其它相关材料。

4.2 线路通信质量要求

- 1) 线路必须稳定可靠, 平均丢包率不高于 0.1%，电路可用率不低于 99.9%。
- 2) 线路的信号衰减、干扰等必须符合国际、国家和行业标准。
- 3) 具有良好的网络资源扩展性，在不影响业务系统正常使用的情况下，能动态调整网络带宽，以实现链路带宽的平滑扩容。

4.3 日常维护要求

- 1) 拥有统一的报障处理平台，同时设有大客户服务中心，负责收集、跟踪、处理、反馈采购人反映的各种问题，向客户提供最周到的服务。
- 2) 拥有专业的维护支持人员，可以满足 7×24 小时的维护要求，向采购人提供稳定的网络和及时的反馈信息。
- 3) 拥有专业的技术提升分析人员，可以指导并帮助采购人提升服务质量。
- 4) 拥有稳定的技术支持队伍，定期进行线路巡检，及时发现隐患，做好预防

措施，减少线路故障。

4.4 故障处理要求

- 1) 故障受理：提供专人业务受理渠道和业务支撑渠道。
- 2) 响应时间：发生线路故障时，应立即响应，响应时间小于 30 分钟。
- 3) 故障恢复：一般故障 2 小时内必须解决，重大故障 4 小时内必须解决。在故障恢复 24 小时内或采购人要求的时间内提交故障报告和有关材料。
- 4) 资源配置：必须配置有足够的备件和技术精良的维护队伍。

4.5 服务质量要求

- 1) 响应级别：提供最高响应级别。
- 2) 联系方式：安排专门的客户经理负责联系。
- 3) 电话技术咨询服务：提供免费的客户技术咨询电话，与客户共同探讨网络技术；提供服务咨询、建议。
- 4) 完善的投诉渠道：提供良好的服务体系和完善的投诉渠道，能够为客户提供满意的服务。

4.6 服务与技术支持要求

- 1) 在合同期内，响应供应商必须提供线路相关的现场技术支持。
- 2) 所有维护服务方式均为响应供应商上门服务，即由响应供应商派工程师到采购人使用现场维护。由此产生的一切费用由响应供应商承担。
- 3) 在合同期内，线路通信发生故障时，响应供应商必须在合同规定的时间内予以解决；如果故障一时无法排除，响应供应商应立即按照紧急解决方案执行，在一个工作日内保证系统恢复正常运行。由此产生的一切费用均由响应供应商承担。
- 4) 提供 7×24 小时服务响应。

4.7 合同签订

按照有关规定，签订合同。

五、付款方式

1. 由采购人按下列程序付款：合同正式签订后，经乙方申请十个工作日内，甲方应向乙方支付合同总价的100%的合同款金额。

2. 供应商凭以下有效文件与采购人结算：

(1) 合同；

(2) 中标人开具的正式发票。

六、关于森林防火视频监控系统中林火自动识别功能描述：

1. 系统可按多画面实时显示前端监控点的图像；监控中心安装林火识别软件通过对辖区内的视频监控点进行轮询，当发现异常控制云台锁定监控对象。

2. 火情自动报警

当监控摄像机捕捉到林火时，系统具有的火情识别功能，可及时告警并联动报警录像，提醒值班人员察看显示画面，及早发现火情及火点位置。

设备利用远红外热成像设备实时探测目标环境的辐射强度，通过嵌入式DSP对辐射强度进行分析，筛选出辐射强度比较异常的点，当检测出有超出设定的热点阈值时发出报警信号，通过自动报警装置产生报警。

3. 火点自动定位

监控系统发现火点或热点自动报警后，利用回传的数字云台俯仰角、方位角及站点的地理位置信息（经纬度），计算出火点的具体位置。

当前端红外热成像摄像机发现火点时，在GIS系统中，标记出火点的相应位置，并用闪烁的方式给予提示。

汕尾市林业局

2020年9月23日