**苏州阳澄湖半岛星华街游客中心**

**智能化系统维修保养项目**

项 目 需 求

苏州市阳澄湖半岛星华街游客中心

二○一九年二月

# 第一章项目介绍

## 一、项目总体介绍

苏州市阳澄湖半岛星华街游客中心、仙樱湖公园游客中心、海螺广场游客中心、各咨询点的智能化设施维修保养项目主要包括以下几个系统：

1、综合布线数据系统

2、综合布线语音系统

3、监控系统

4、广播系统

5、门禁系统

6、停车场管理系统

7、网络系统

8、不间断电源系统

9、大屏幕显示系统

10、规划展示厅

# 第二章项目技术要求及说明

## 一、星华街游客中心维保项目清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **设备名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 监控系统 | 摄像机 | 52 | 台 |
| 存储服务器 | 3 | 台 |
| 视频服务器 | 3 | 台 |
| 解码器 | 8 | 块 |
| 2 | 一卡通系统 | 入口控制机 | 2 | 套 |
| 出口控制机 | 1 | 套 |
| 管理工作站 | 1 | 台 |
| 门禁控制器 | 3 | 台 |
| 门禁读卡器、磁力锁 | 1 | 批 |
| 气压式升降机 | 3 | 套 |
| 3 | 广播系统 | 调音台 | 1 | 台 |
| 功放 | 1 | 台 |
| 广播主机 | 1 | 台 |
| 播放器 | 1 | 台 |
| 分区控制器 | 3 | 台 |
| 4 | UPS系统 | UPS主机 | 1 | 台 |
| 电池组 | 1 | 批 |
| 5 | 综合布线系统 | 光纤配线架 | 5 | 台 |
| 网络配线架 | 13 | 台 |
| 110配线架 | 2 | 台 |
| 电脑工作站 | 25 | 台 |
| 6 | 网络交换系统 | 交换机 | 10 | 台 |
| 网闸 | 1 | 台 |
| 7 | 信息发布系统 | 室外LED屏 | 2 | 块 |
| 室内LED条屏 | 1 | 块 |
| 室内LED全彩屏 | 2 | 块 |
| 电视机 | 7 | 台 |
| 8 | 展厅显示系统 | LED大屏 | 1 | 块 |
| 前端显示单元 | 6 | 台 |

## 二、仙樱湖公园游客中心中心维保项目清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **设备名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 监控系统 | 半球摄像机 | 3 | 台 |
| 录像机（四路） | 1 | 台 |
| 2 | 网络交换系统 | 交换机 | 1 | 台 |
| 网闸 | 1 | 台 |
| 3 | 道闸系统 | 闸机 | 2 | 台 |
| 控制器 | 2 | 套 |

## 三、海螺广场游客中心中心维保项目清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **设备名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 无线网络系统 | H3C路由器 | 1 | 台 |
| H3C交换机（24口） | 2 | 台 |
| 2 | 综合布线系统 | 光纤配线架 | 1 | 台 |
| 网络配线架 | 1 | 台 |
| 3 | 网络交换系统 | 交换机 | 1 | 台 |
| 网闸 | 1 | 台 |
| 4 | 监控系统 | 室外球机 | 4 | 台 |
| 5 | 报警系统 | 报警主机 | 1 | 台 |
| 6 | 播放系统 | 功放 | 1 | 台 |
| 7 | 大屏系统 | LED大屏 | 1 | 台 |
| 8 | 电视机 | 挂壁式液晶电视机 | 1 | 台 |

## 四、天主教堂咨询点中心维保项目清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **设备名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 无线网络系统 | H3C路由器 | 1 | 台 |
| H3C交换机（24口） | 2 | 台 |
| 2 | 综合布线系统 | 光纤配线架 | 1 | 台 |
| 网络配线架 | 1 | 台 |
| 3 | 网络交换系统 | 交换机 | 1 | 台 |
| 网闸 | 1 | 台 |
| 4 | 监控系统 | 室外球机 | 2 | 台 |
| 室外枪机 | 2 | 台 |
| 5 | 报警系统 | 报警主机 | 1 | 台 |
| 6 | 播放系统 | 功放 | 1 | 台 |
| 音乐播放器 | 1 | 台 |
| 7 | 大屏系统 | LED大屏 | 1 | 台 |
| 8 | 电视机 | 挂壁式液晶电视机 | 2 | 台 |
| 9 | 服务器 | 联想服务器 | 1 | 台 |

## 五、康州街咨询点中心维保项目清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **设备名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 监控系统 | 摄像机 | 6 | 台 |
| 2 | 播放系统 | 功放 | 1 | 台 |
| 3 | 综合布线系统 | 光纤配线架 | 3 | 台 |
| 网络配线架 | 4 | 台 |
| 4 | 网络交换系统 | 交换机 | 1 | 台 |
| 网闸 | 1 | 台 |

注：**此次弱电维保设备包括阳澄湖半岛旅游服务有限公司产权内所有弱电设备，请参考以上表单但不仅限于以上设备。**各投标响应单位在投标前可以与我司联系进行现场勘察，以明确具体使用及现场安装等要求，以免产生误解。

### 二、网络、安全系统运维服务

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。网络、安全系统基本服务内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务模块** | **内容描述** | **提供方** |
| 1 | 现场软件升级 | 首先分析软件升级的必要性和风险，配合用户进行软件升级 | 维保单位 |
| 2 | 现场故障诊断 | 按服务级别：7×24小时 | 维保单位 |
| 3 | 电话远程技术支持 | 7×24小时 | 维保单位 |
| 4 | 问题管理系统 | 对遇到的问题进行汇总和发布 | 维保单位 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **接入交换机巡视典型作业计划书** | | | | | | |
| 系统管理单位：苏州阳澄湖半岛旅游服务有限公司 | | | | 维保单位： | | |
| 设备名：接入交换机 | | 设备型号：H3C S5500-52C-EI | | 管理IP： | | |
| **检查内容** | | **参考标准** | **检查结果** | **检查结论** | **巡视方法描述** | **巡检周期** |
| 硬件运行状态 | 电源运行状态 |  |  | □正常 □异常 |  |  |
| 风扇运行状态 |  |  | □正常 □异常 |  |  |
| 模块运行状态 |  |  | □正常 □异常 |  |  |
| 系统运行状态检查 | VLAN 状态 |  |  | □正常 □异常 |  |  |
| 配置 状态 |  |  | □正常 □异常 |  |  |
| OSPF 状态 |  |  | □正常 □异常 |  |  |
| 日志检查 | 日志 状态 |  |  | □正常 □异常 |  |  |
| 其他检查内容 |  |  |  | □正常 □异常 |  |  |
|  |  |  | □正常 □异常 |  |  |
|  |  |  | □正常 □异常 |  |  |

1. 现场巡检服务

现场巡检服务是维保单位对客户的设备及网络进行全面检查的服务项目，通过该服务可使客户获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。同时，维保单位将有针对性地提出预警及解决建议，使客户能够提早预防，最大限度降低运营风险。巡检包括的内容如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **巡检内容** | | | |
| 1 | **硬件运行状态检查项目** | | | |
| 单板状态检查 | 电源模块状态检查 | 风扇状态检查 | |
| 整机指示灯状态检查 | 机框防尘网检查 | 机房温度、湿度检查 | |
| 设备地线检查 |  |  | |
| 2 | **软件运行情况检查项目** | | | |
| 设备运行情况检查 | 网络报文分析 | 设备对接运行状况检查 | |
| 路由运行情况检查 |  |  | |
| 3 | **网络整体运行情况调查** | | | |
| 网络运行问题调查 | 网络变更情况调查 | | 网络历史故障调查 |

（2）网络运行分析与管理服务

网络运行分析与管理服务是指维保单位工程师通过对网络运行状况、网络问题进行周期性检查、分析后，为客户提出指导性建议的一种综合性高级服务，其内容包括：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务优点** |
| 向客户提供网络专家电话号码。 | 保证重大问题第一连线至网络专家。 |
| 网络专家组每周与客户进行电话技术交流 | 以最小成本保证及时解答客户关心的技术问题，并就某一领域技术问题展开深层次沟通。 |
| 每月向客户提交CASE汇总分析报告 | 使客户了解网络历史故障情况以及故障预防建议，最大程度减少网络故障隐患，更高效的进行网络管理。 |

1. 重要时刻专人值守服务

重要时刻设备稳定运行的保障尤为关键，因此，维保单位可对客户提供重要时刻的专人现场值守支持，包括年终结算日、生产网重大割接或其它客户认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻。

### 三、主机、存储系统运维服务

维保单位提供的主机、存储系统的运维服务包括：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。

主机存储系统基本服务内容：

| **序号** | **服务模块** | **内容描述** | **提供方** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 补丁服务 | 消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。 | 维保单位 |
| 2 | 升级服务 | 对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。 | 维保单位 |
| 3 | 现场故障诊断 | 按服务级别：7×24小时 | 维保单位 |
| 4 | 电话远程技术支持 | 7×24小时 | 维保单位 |
| 5 | 问题管理系统 | 对遇到的问题进行汇总和发布 | 维保单位 |
| 6 | 系统优化 | 对客户系统的括主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。 |  |

维保单位监控管理的内容包括：

* CPU 性能管理；
* 内存使用情况管理；
* 硬盘利用情况管理；
* 系统进程管理；
* 主机性能管理；
* 实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；
* 监控主机硬盘运行状态；
* 监控主机网卡、阵列卡等硬件状态；
* 监控主机HA运行状况；
* 主机系统文件系统管理；
* 监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；
* 监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；
* 监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；
* 对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

## 四、详细技术服务方案

### 4.1 保修期内服务范围

（1）确保本次保修范围内所有硬件设备的正常运行。

（2）确保本次保修范围内存储系统的正常运行。

（3）确保本次保修范围内核心业务系统平台的正常运行。

（4）提供特殊时段（如：两会期间、结息日、春节、劳动节、国庆节、年终、系统停机维护、数据集中及用户认为必须的重要时段），以及产品安装和客户化、系统变更和迁移等的现场支持服务。

在两会期间、结息日、系统升级、年终决算、数据上收、系统停机维护等对系统设备稳定运行要求较高时，维保单位将根据客户要求安排工程师现场值班。

### 4.2服务响应承诺 24小时报修电话

（1）每周7×24，全年365天；

（2）在接到用户故障报告后立即响应，出现一般故障系统仍能运行时3小时内到达现场，出现严重故障影响系统正常运行时2小时到达现场，如果经现场检查，可以预见故障发生24小时内不能解决问题，必须提供可靠的替代方案，保证用户系统在用户故障报告36小时内正常运行；

（3）到达现场后，两小时内完成现场故障判断；

（4）多级别服务支持；

（5）在合同签定之日起5日内入场检查本次招标的弱电设备，10日内完成所有测试、调试并整理出设备运行状况，提出修复和整改计划书，建立工作档案。

### 4.3维护间隔与维护情况汇报

（1）每月一次例行巡检即预防性维护并提供例行巡检报告；

（2）每月一次的系统运行性能诊断并提供性能分析报告；

（3）每次硬件故障处理后提供硬件处理更换报告；

（4） 每季度一次健康性检查，与游客中心有关负责人员和技术人员研讨硬件系统运行状况、全面检查硬件系统的工作状态、对硬件系统的运行环境进行评估、现场解答客户技术人员的有关硬件技术方面的问题、磁盘系统CACHE使用率、硬件可用率、故障分布和维修类型状况，最后由维护人交付硬件系统健康检查报告书，针对被服务方的设备的运行状况，提出小机及磁盘设备的配置和参数设定等方面优化建议；

（5） 每半年一次专家巡检，进行冗余测试，与游客中心有关负责人员和技术人员研讨硬件系统运行状况、全面检查硬件系统的工作状态、对硬件系统的运行环境进行评估、现场解答客户技术人员的有关硬件技术方面的问题、磁盘系统CACHE使用率、硬件可用率、故障分布和维修类型状况外，需要进行链路测试，最后由维护方交付硬件系统健康检查报告书和冗余测试报告书，针对被服务方的设备的运行状况，提出小机及磁盘设备的配置和参数设定等方面优化建议；

（4）每季度与游客中心举行一次维护工作总结，并在年末游客中心提供年度设备维修情况报告；

（5）服务年度期满前十五天通知游客中心并完成年度现场维护，提供年度服务总结报告。

### 4.4 免费技术服务

（1）现场支持

游客中心实施重要的项目（如安装、升级、联网、业务合并或拓展等）时，如需要维保单位配合或协助，维保单位在得到通知后积极予以响应并派工程师到游客中心设备现场。

（2）例会

根据游客中心的兴趣和具体的业务需求，维保单位可以定期与客户召开例会。例会将采用现场、电话、传真、邮件四种形式，以双方认为最有效的形式进行。

在每次例会前维保单位提交月/季度的巡检汇总报告，对设备运行状况进行总结并提出下一步的工作及服务计划。

（3）技术交流

维保单位通过规范化的技术文档，与游客中心之间组织定期的技术交流活动，这样有利于双方技术人员水平的提高，更能有助于提高设备的管理效率和可靠运行。

维保单位要根据客户的需要，提供硬件、系统和数据库方面的培训，如果游客中心设备需要改造、升级，还应为游客中心提供免费的咨询服务。

### 4.5免费远程诊断

对于保修设备的系统及性能问题，维保单位提供远程的诊断服务，远程拨入系统分析和远程系统性能监控，以达到对故障的远程解决。

远程诊断可以为游客中心提供最为迅速的技术支持，以最快捷方式保证设备的正常运行。

### 4.6 技术人员保障

（1）给游客中心服务的工程师应具备本专业资质，在同类项目上的工作年限在五年以上，负责过大型项目的经验；

（2）为游客中心的设备保修项目提供多级的技术支持服务，国内工程师对普通硬件及系统问题进行解决，当由于系统内部缺陷或工艺问题引起的问题，技术专家可以提供现场技术支持；

(3)维保单位需要为游客中心提供上门服务人员个人履历。