# 第四章 项目需求

注：带“★”项为招标文件实质性条款，为不可偏离项，如有偏离将作无效投标处理。

# 一、项目概况

1． 项目背景

中华人民共和国深圳海事局（简称深圳海事局）是对深圳辖区水上交通安全实施监督管理的主管机关。深圳海事局除建设有基础网络系统、管理信息系统等信息化软硬件系统外，还建有覆盖深圳辖区海域的船舶交通服务管理系统（VTS）、辖区VHF安全通信系统、海事卫星通信系统、数字短波通信等应急指挥专用系统，以及支撑系统运行的10余个 VTS雷达站、VHF基站和巡逻艇船站。随着深圳港航业务的快速发展和深圳海事局信息化工作的不断深入，各类信息化软硬件系统和专用系统不断增多，特别是近年来大数据、智能化等新技术的不断出现，新的应用模式不断涌现，用户对海事应急指挥系统的稳定性、安全性提出了更高的要求，深圳海事局希望海事应急指挥系统运维管理实现规范化、科学化，实现有力保障、快速处置和高质量的运维管理。

2． 项目目标

本项目的总体目标为：提高应急指挥系统运维管理系统性、规范性和科学性，提升“用户满意度”，保障深圳海事局应急指挥系统稳定高效的运行。

* + 1. 二、项目技术要求

本项目包含5项运维服务内容，具体如下：

1. VHF安全通信系统运维服务
2. 应急指挥通信系统运维服务
3. 全局会议指挥系统运维服务
4. 视频监控系统运维服务
5. 船员考试设备及考试系统运维服务

**（一）服务范围和特定技术服务要求**

1. **VHF安全通信系统运维服务**

1.1服务范围

辖区 VHF安全通信系统，共1中心6基站5终端，具体见附表1；

1.2 特定服务要求

a）巡检时应重点检查天线位置和方向是否正确。

b）每年进行一次全面详细的各站点设备现场性能测试和检查。

1. **应急指挥通信系统运维服务**

2.1服务范围

数字短波通信系统、海事卫星F站系统，海事卫星VSAT系统，包括：海安中心数字短波通信系统操控中心、海事卫星F站和VSAT操控中心，以及“海巡1461”、“海巡1462”和“海巡1468”船上的数字短波通信船站、海事卫星F站船站和VSAT船站。

1. **全局会议指挥系统运维服务**

3.1服务范围

包括附表1中第1-16共16个海事工作站点的：

1. 深圳海事局视频会议系统（20个节点）；
2. 交通运输部海事系统桌面视频会议系统（25个节点）；
3. 深圳市应急指挥视频会议系统（1个节点）；
4. 局机关六楼会议中心和21楼会议室；
5. 15个基层单位约30个会议室音视频设备；
6. 局机关和基层单位5个应急指挥会议系统；
7. 海巡1468应急指挥船载会议系统。

3.2特定服务要求

1. 采购方开展重大会议时，会议前一天做好设备检查测试工作；会议当天提供视讯工程师驻场服务，保障整场会议顺利进行直至会议结束。
2. **视频监控系统运维服务**

4.1服务范围

视频监控系统运维包括：附表2和附表3中两套视频监控系统。

1. **船员考试设备及考试系统运维服务**

5.1服务范围

1. 船员考试中心机房设备
2. 船员考试系统
3. 考场监控系统
4. 考场内106台考生终端计算机等设备

5.2特定服务要求

1. 在重要考试前应增加巡检，保障各类考试设备和系统正常工作。
2. 在有重要考试时维护工程师现场驻点进行保障支持，全年约10次，每次2天左右。

**（二）通用技术服务要求**

* + - 1. **日常维护**

日常维护是指常规性维护，包括但不限于以下几点：

1.1根据检查情况，对相关软硬件系统等进行日常维护和故障处置。

1.2进行产品安装服务、数据备份和恢复、系统和数据迁移等非紧急性服务工作。

1.3 进行设备资产管理。

* + - 1. **巡检**

巡检是指根据设定的检查内容，对相关站点的软硬件系统进行实地检查和测试。

2.1 巡检每月一次；

2.2 具体巡检检查的内容由服务提供商提出，采购方审核确定后依照实施。

* + - 1. **故障应急处置**

故障应急处置是指在对巡检时发现的故障和突发的故障进行应急处置。

3.1 在巡检过程中发现软硬件系统出现故障后，巡检人员需立即定位故障原因并进行故障排除，如无法定位故障原因或无法排除故障，需向服务供应商寻求进一步技术支持。

3.2 根据故障级别，做如下响应处理：

3.2.1 重大故障：全局性系统瘫痪的故障，接到通知后，45分钟抵达现场，抵达现场后3小时内排除故障；

3.2.2 重要故障：全局性系统功能受限，或局部性系统功能严重影响，接到通知后，1小时抵达现场，抵达现场后6小时排除故障；

3.2.3 一般故障：局部性系统功能受限，大部分业务操作正常，接到通知后，2小时抵达现场，12小时排除故障。

3.3 如服务提供商不能按上述规定时间彻底排除设备故障，服务提供商应按重大故障4小时内、重要故障8小时内、一般故障12小时内提供备机，并保证正常运行。

3.4 对于一些重大故障，如服务提供商能力有限不能在承诺时间内修复故障时，采购方有权请其它专业服务公司进行维修，该费用由服务提供商承担。

* + - 1. **系统优化**

系统优化是指通过参数调整和功能完善对应急指挥软硬件系统进行系统功能调优。

4.1 服务提供商应在巡检中针对应急指挥软硬件系统的运行情况，随时可提出系统优化建议，包括但不限于系统运行效率和速度，经采购方同意后组组实施系统优化工作。

4.2 进行软件升级、补丁包升级，漏洞修补，网络安全特征码、特征库更新。

* + - 1. **技术支持**

技术支持是指服务提供商为采购人提供的有关应急指挥系统的技术咨询、配置和购置建议等。担任采购方的应急指挥系统技术顾问，协助采购方进行应急指挥系统规划建设，在采购方的应急指挥系统进行升级改造、扩建时，给采购方提供参考建议。

* + - 1. **运维文档管理**

巡检、维修保养、故障处理需详细记录，按时提交相关运维报告记录，具体要求如下：

6.1服务提供商应严格将运维文档管理贯穿于整个项目全过程中，文档提交及文档质量将作为考核的重要依据。

6.2 服务提供商应提供包括但不限于以下文档：月度运维服务报告（包括巡检报告）、年度运维服务报告等。

* + - 1. **统一受理电话**

服务供应商应提供故障应急处置和技术支持统一受理电话，包括固定电话和移动电话，固定电话工作日受理，移动电话365\*7\*24受理。

# 三、项目实施管理要求

**（一）项目服务团队要求**

投标方须提供针本项目的需求和特点，提出拟配置服务支持团队配置及相关管理要求的服务团队管理方案。

**（二）保密和安全责任**

1. 服务提供商在服务过程中从采购人获知的技术秘密、商业秘密、采购人信息等一切信息负有保密责任。未经采购人事先书面授权，服务提供商不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与该信息或与任何其他组织或个人共同使用或不正当使用该信息。违反本条规定给采购人造成损失的投标人应负相关的法律责任。
2. 服务提供商及运维服务团队成员均须与采购人签订信息安全保密协议。
3. 服务提供商有义务保证在其工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事，并有责任对其做好安全教育和提供人身安全保障。如服务提供商驻场人员发生工作和人身安全事故，服务提供商应负责解决善后事宜，并支付相关费用。如果由于上述原因导致采购人财产及人身损害，服务提供商应承担赔偿责任。

**（三）项目服务质量和违约要求**

1. 服务提供商必须确保服务期间所有设备系统的正常运行，故障不能按时修复的，采购人有权根据故障等级每次扣除合同金额1-3%；
2. 若因维护工程师操作失误造成数据丢失或造成系统瘫痪超过一个工作日的，采购人有权一次扣除合同金额的5%，两次以上视作违约，采购人有权终止合同，不再支付后续款项。对蓄意破坏信息系统设施或泄密的，一经查证，采购人有权即时终止合同，更换服务提供商，涉案人员依法扭送司法机关。
3. 服务提供商需按要求出具维护工作报告，维护期间的各种服务记录和文档，缺一份采购人有权扣除合同款0.5%。
4. 违反服务要求且拒不整改，采购人有权即时终止合同，更换服务提供商。
5. 因服务提供商技术问题或服务管理问题造成采购人设备损坏或故障未能按期排除或未能完全排除的，服务提供商应赔偿采购人损失。

# 四、项目商务要求

### （一）报价要求

★1. 投标人报价总价不得超过本项目最高限价90万元。

2.本项目服务费采用包干制，投标人报价包括服务成本、法定税费和企业的利润，维护服务中发生的加班费、交通费、误餐费等额外费用已包含在招标总款项，采购方不再承担。

3. 由投标人根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价，一经中标，投标报价总价作为中标单位与采购单位签定的合同金额，合同期限内不做调整。

4. 投标人应先到项目地点踏勘以充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

5.投标人投标总价低于本项目最高限价的80%的，投标人必须对该报价做出报价合理性说明（说明应置于投标文件格式的“详细分项报价”中），未做出报价合理性说明的，评委会有权认定为该报价低于成本价，并按投标无效处理；供应商的报价说明是否合理，由评委会判定。

### （二）服务期限

1. 服务期限：合同签订之日起1年，即365个日历日；

2. 本项目服务期满后，采购单位可根据中标供应商履约情况确定合同期限是否延长，但最长不超过36个月（第一年为本次招标的中标服务期限），合同一年一签。

### （三）其它说明

1. 中标人不得将本项目非法分包或转包给任何单位和个人，否则采购人有权即可终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2. 对于所有仍在原厂家保修服务期内设备的维护，负责故障诊断、非硬件损坏的软件故障处理等工作，如其硬件损坏，负责与有关厂家或公司协调联系进行免费维修或者更换硬件。

3. 在服务期内，采购方如有新增设备，一并纳入以上服务范围，采购方无须另行支付任何费用。

**附表1：深圳海事局应急指挥系统运维站点**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **地点** | **地址** | **备注** |
| **工作站点** | | | |
| 1 | 深圳海事局（机关） | 福田区滨河大道2031号海安中心大厦7楼 |  |
| 2 | 东部海事监管基地（深圳海事局容灾中心） | 深圳市盐田区海山街道办海山路海山东三街海事局东部海事监管基地综合楼 | VTS容灾中心和VHF终端同址 |
| 3 | 盐田海事局 | 深圳市盐田区盐田街道办三十二号路盐田港西港区行政大楼 | VTS和VHF终端同址 |
| 4 | 大亚湾海事局 | 深圳市龙岗区葵涌街道办下洞光汇综合楼 | VTS终端同址 |
| 5 | 南山海事局 | 深圳市蛇口招商街道办赤湾二路5号(深圳赤湾港航股份有限公司)南山海事 | VTS终端同址 |
| 6 | 大铲海事局 | 深圳市宝安区西乡街道办-西乡大道大铲湾港区口岸大楼 | VTS终端同址 |
| 7 | 宝安海事局 | 深圳市宝安区福永街道办宝安国际机场机场七道1002号(中国海事大楼) | VTS终端同址 |
| 8 | 蛇口海事局 | 深圳市南山区蛇口工业大厦 |  |
| 9 | 西部海事监管基地 | 深圳市蛇口招商街道办友联路深圳海事局快速反应基地 | VTS和VHF终端同址 |
| 10 | 宝安工作船码头 | 宝安国际机场新港务码头大道1001号 |  |
| 11 | 南山局妈湾海事处 | 深圳市蛇口招商街道办工业七路一段妈湾大道海星公司 |  |
| 12 | 蛇口局邮轮办事处 | 蛇口招商街道办邮轮中心3层 |  |
| 13 | 蛇口局东角头办事处 | 深圳市蛇口街道办东港路东角头港 |  |
| 14 | 宝安局机场办事处 | 深圳市宝安区福永街道办福永码头（新) |  |
| 15 | 大亚湾局核电办事处 | 大亚湾核电基地口岸联检楼 |  |
| 16 | 大亚湾局大鹏澳办事处 | 深圳市大鹏区南澳街道办东山村七星湾游艇会 |  |
| **VTS和VHF等专业系统站点** | | | |
| 17 | VTS中心 | 福田区滨河大道2031号海安中心大厦22楼 | VHF中心和两套终端同址 |
| 18 | 左炮台雷达站 | 深圳市蛇口招商街道办左炮台路 |  |
| 19 | 背仔角雷达站 | 深圳市盐田区梅沙街道办深圳盐坝高速公路小梅沙出口背仔角华侨墓园 | VHF基站同址 |
| 20 | 大铲岛雷达站 | 深圳市南山区南山街道办大铲岛前湾电厂 |  |
| 21 | 宝安雷达站 | 深圳市宝安区福永街道办西海堤路 |  |
| 22 | 盐田雷达站 | 深圳市盐田区盐田港9号泊位 |  |
| 23 | 大鹏雷达站 | 深圳市大鹏区南澳街道办鹅公湾L002号 |  |
| 24 | 三门岛雷达站 | 深圳东部海域三门岛山顶 | VHF基站同址 |
| 25 | 蛇口雷达站 | 深圳南山区蛇口客运码头对出水域 |  |
| 26 | 机场客运码头VHF基站 | 深圳市宝安区机场客运码头办公楼 |  |
| 27 | 大亚湾VHF基站 | 深圳市龙岗区葵涌街道办下洞光汇综合楼 |  |
| 28 | SCT码头VHF基站 | 南山区蛇口SCT办公大楼 |  |

**附表2：电视监控系统监控站点**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **单位** | **监控点** | **摄像机数量** | **安装地点** |
| 盐田海事局 | 中作业区突堤左角 | 1 | 盐田国际3LT7号灯塔 |
| 中作业区突堤右角 | 2 | 盐田国际3ELT6号灯塔 |
| 十五号泊位 | 2 | 盐田国际3ELT14号灯塔 |
| 海港大厦 | 2 | 盐田海港大厦楼顶 |
| 泊位西 | 1 | 盐田国际 |
| 大梅沙游艇俱乐部 | 2 | 大梅沙游艇俱乐部入海口 |
| 大亚湾海事局 | 大亚湾海事处 | 1 | 大亚湾海事处楼顶 |
| LNG码头 | 1 | LNG栈桥码头 |
| 蛇口海事局 | SCT港口办公楼 | 2 | SCT港口办公楼楼顶 |
| SCT码头前沿立柱 | 2 | SCT码头前沿立柱 |
| 南山海事局 | 赤湾CCT码头 | 1 | 赤湾CCT码头 |
| 凯丰海港大厦 | 2 | 海运大厦11楼机房 |
| 海星港粮仓顶 | 2 | 妈湾大道海星港 |
| 孖洲岛造船基地南 | 1 | 妈湾大道招商重工船厂码头 |
| 孖洲岛造船基地北 | 1 | 妈湾大道招商重工船厂码头 |
| 大铲海事局 | 前湾电厂码头 | 1 | 妈湾大道广前电力码头 |
| 前湾电厂南 | 1 | 妈湾大道广前电力临建区8号楼 |
| 前湾电厂北 | 1 | 妈湾大道广前电力消防楼 |

**附表3：执法窗口视频监控站点**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **单位** | **监控点** | **摄像机数量** | **安装地点** |
| 政务中心 | 政务中心左 | 1 | 海安中心2楼 |
| 政务中心右 | 1 | 海安中心2楼 |
| 政务中心左（可控） | 1 | 海安中心2楼 |
| 政务中心右（可控） | 1 | 海安中心2楼 |
| 盐田海事局 | 盐田柜台全景左 | 1 | 盐田海事局1楼 |
| 盐田柜台全景右 | 1 | 盐田海事局1楼 |
| 盐田柜台全景左（可控） | 1 | 盐田海事局1楼 |
| 盐田柜台全景右（可控） | 1 | 盐田海事局1楼 |
| 蛇口海事局 | 蛇口柜台全景左 | 1 | 邮轮码头2楼 |
| 蛇口柜台全景右 | 1 | 邮轮码头2楼 |
| 蛇口柜台全景左（可控） | 1 | 邮轮码头2楼 |
| 蛇口柜台全景右（可控） | 1 | 邮轮码头2楼 |
| 宝安海事局 | 宝安大厅全景左 | 1 | 宝安海事局1楼 |
| 宝安大厅全景右 | 1 | 宝安海事局1楼 |
| 宝安大厅全景左（可控） | 1 | 宝安海事局1楼 |
| 宝安大厅全景右（可控） | 1 | 宝安海事局1楼 |
| 南山海事局 | 南山柜台全景 | 1 | 南山海事局2楼 |
| 南山柜台全景左 | 1 | 南山海事局2楼 |
| 南山大厅全景（可控） | 1 | 南山海事局2楼 |
| 南山大厅门口（可控） | 1 | 南山海事局2楼 |
| 机场办事处 | 机场柜台 | 1 | 机场福永码头1楼 |
| 机场大厅（可控） | 1 | 机场福永码头1楼 |
| 妈湾办事处 | 妈湾大厅全景 | 1 | 妈湾办事处 |
| 妈湾柜台全景（可控） | 1 | 妈湾办事处 |
| 大亚湾海事局 | 大亚湾柜台全景左 | 1 | 光汇石油5楼 |
| 大亚湾柜台全景右 | 1 | 光汇石油5楼 |
| 大亚湾柜台左（可控） | 1 | 光汇石油5楼 |
| 大亚湾柜台右（可控） | 1 | 光汇石油5楼 |
| 东部快速反应基地 | 东部基地 | 1 | 东部快速反应基地1楼 |
| 东部基地（可控） | 1 | 东部快速反应基地1楼 |
| 西部快速反应基地 | 西部基地大厅 | 1 | 西部快速反应基地1楼 |
| 西部基地大厅（可控） | 1 | 西部快速反应基地1楼 |
| 大铲海事处 | 大铲柜台左 | 1 | 大铲湾海事处2楼 |
| 大铲柜台右 | 1 | 大铲湾海事处2楼 |
| 大铲大厅左（可控） | 1 | 大铲湾海事处2楼 |
| 大铲大厅右（可控） | 1 | 大铲湾海事处2楼 |
| 东角头办事处 | 东角头大厅全景 | 1 | 东角头办事处1楼 |
| 东角头大厅全景（可控） | 1 | 东角头办事处1楼 |
| 深圳海事局 | 视频服务器 | 2 | 海安中心机房 |
| 磁盘阵列系统 | 1 | 海安中心机房 |