**附件：基本服务要求**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务项目明细** | **服务对象** | **数量** | **单位** | **服务要求** |
| 1 | 应用系统软件运维服务 | 书籍管理系统 | 书籍管理系统 | 1 | 项 | **1.1 对应用系统的故障响应和技术支持服务**系统应用故障处理及业务咨询，远程及现场的响应和技术支持服务。1.2日常技术支持服务 数据维护 操作指导 系统功能及性能优化 使用磁盘空间整理 应用数据表管理 数据及应用备份 重大事件现场服务1.3 定期系统健康检查定期对应用系统运行情况检查、应用日志、第三方软件配置情况，与应用系统相关的主机磁盘空间、系统负载情况检查，数据库表空间、数据库对象检查、及其他与应用系统相关的情况检查；按月提交检查报告。 |
| 史志馆资源数据库系统 | 史志馆资源数据库系统 | 1 | 项 |
| 电子阅览建设系统 | 电子阅览建设系统 | 1 | 项 |
| 移动智能导览系统 | 移动智能导览系统 | 1 | 项 |
| 2 | 史志馆无线网络系统硬件运维服务 | 核心交换机 | 锐捷RG-S5750C-28GT4XS-H | 1 | 台 | 提供7\*24小时针对网络系统运维服务，主要包括：网络系统资产整理、网络系统电话技术支持、网络系统日常监控服务、网络系统配置变更以及配置备份服务、网络系统策略配置和变更服务、网络系统故障排查服务、网络设备更换时配置，网络性能优化服务、网络系统日常巡检服务、网络专线的连通状态、日常流量等监控。 |
| 24口POE交换机 | RG-S2910-24GT4SFP-UP-H(V3.0) | 2 | 台 |
| 普通吸顶AP | 锐捷RG-AP720-L | 20 | 台 |
| 高密AP | 锐捷RG-AP730-L | 17 | 台 |
| 电子阅览室台式电脑 | 联想启天M425-N008 | 8 | 台 |
| 出口防火墙 | 锐捷RG-EG3000CE | 1 | 台 |
| 基础设施支撑设备 | 基础设施支撑设备 | 1 | 项 |
| 3 | 史志馆信息管理系统硬件运维服务 | 办公自动化系统硬件运维服务 | 综合布线系统 | 1 | 项 | 提供7\*24小时针对网络系统运维服务，主要包括：网络设备、监控设备等系统电话技术支持、日常监控服务、配置变更以及配置备份服务、网络系统策略配置和变更服务、系统故障排查服务、设备更换时配置，系统日常巡检服务、线路的连通状态等监控 |
| 锐捷交换机RG-S1920-24GT4SFP/2GT | 9 | 台 |
| 锐捷路由器RSR30-X-SPU10 V1.5 | 1 | 台 |
| 出入权限控制管理子系统硬件运维服务 | 联想启天M425-N008电脑 | 1 | 台 |
| 客流量管理子系统硬件运维服务 | 客流量摄像机-海康威视DS-2CD8627FWD/C-LZ(2.8-12mm) | 4 | 台 |
| 海康威视支架DS-1293ZJ-P | 4 | 只 |
| 硬盘录像机-海康威视iDS-8608NX-K8/FA | 1 | 台 |
| 监控级硬盘-希捷ST6000VX0003 | 2 | 块 |
| 平台管理软件-海康威视iSecure Center | 1 | 台 |
| 平台服务器-海康威视DS-VE22S-B | 1 | 台 |
| 深圳摩尔亘LED条屏 | 2 | 块 |
| 锐捷RG-S1920-16T2GT2SFP交换机 | 1 | 台 |
| 联想启天M425-N008电脑 | 1 | 台 |
| 视频监控管理子系统 | 联想显示器 | 2 | 台 |
| 半球型网络摄像机-海康威视DS-2CD2725XY-HK | 21 | 台 |
| 球机摄像头-海康威视 iDS-2DE7223MX-A(B) | 2 | 台 |
| NVR-海康威视iDS-9632NX-I8/S | 1 | 台 |
| 数据监控级硬盘-希捷ST6000VX0003 | 8 | 块 |
| 锐捷交换机RG-S1920-16T2GT2SFP | 4 | 台 |
| 4 | 史志资源数据库系统硬件运维服务 | RFID移动盘点车 | 深科物联SK-Y02 | 1 | 套 | 提供7\*24小时针对设备、系统，运维服务，主要包括：设备例行日常巡检服务、检测、调整等 |
| RFID手持式阅读器 | 深科物联SK-328 | 1 | 台 |
| RFID标签阅读器(吸顶式) | 深科物联SK109 | 1 | 台 |
| RFID通道门 | 深科物联EG-B | 2 | 套 |
| 交换机 | 锐捷RG-S1920-16T2GT2SFP | 1 | 台 |
|
| 5 | 史志资源数字化采集及档案加工系统硬件运维服务 | 数字档案采集子系统硬件运维服务 | 高速扫描仪（高端）-中晶S9200 | 1 | 台 | 提供7\*24小时针对设备、系统，运维服务，主要包括：设备例行日常巡检服务、检测、调整等 |
| 高速扫描仪-中晶S8200 | 1 | 台 |
| 平台扫描仪-中晶XT5830 HS | 1 | 台 |
| 3D扫描仪-EinScan-Pro+ | 1 | 台 |
| 数字档案加工子系统硬件运维服务 | 数字档案加工子系统硬件运维服务 | 1 | 项 |
| 6 | 其它系统硬件运维服务 | 安全防护系统硬件运维服务 | 主机防病毒软件-华三 SPNT-Win50-3 | 1 | 套 | 提供7\*24针对所有安全设备日常巡检及维护工作，主要包括：安全设备日常巡检维护服务、安全设备策略配置、变更、检查、更新、备份等服务、提高网络安全系统保密性，防止非授权个人及单位部门访问涉密信息或敏感信息、提高网络安全系统可审查性，如实记录相关事件的安全行为、防火墙等安全设备的维护工作、安全设备日常巡检、安全策略维护工作、安全事件监控，事件跟踪、安全系统规划、安全整改方案和建议等。 |
| 防病毒软件-华三 ServerProtect-AMSN-3 | 1 | 套 |
| 病毒防护服务器-华为RH2288V3 | 1 | 台 |
| 入侵防御-华三 NS-T1030+LIS-2 | 1 | 台 |
| 下一代防火墙-华三 NS-SecPath F1050 | 1 | 台 |
| 安管一体机-华三 NS-SecCenter X6010+M1+LIS6 | 1 | 台 |
| 核心交换机-华三 LS-5560S-28P-EI | 1 | 台 |
| 虚拟机防病毒软件-华三 ServerProtect-Linux16-3 | 1 | 套 |
| 7 | 展馆讲解系统硬件运维服务 | 导览笔-恒达文博HD-ZOAG6-03 | 30 | 台 | 提供7\*24小时针对设备、系统，运维服务，主要包括：设备例行日常巡检服务、检测、调整等 |
| 有源RFID卡-恒达文博HDK-DOG6-CHS | 10 | 台 |
| NFC标签-恒达文博HDJ-DOG6-CHS | 50 | 个 |
| 充电储存箱-恒达文博HD-J2CX-02 | 3 | 台 |
| K5型发射机-恒达文博HD-WT-T6-K5-CHS | 9 | 台 |
| 易耳挂型-恒达文博HD-WT-NR5-006Y-CHS | 450 | 台 |
| 发射机专用麦克 | 9 | 台 |
| 8 | 人证识别系统硬件运维服务 | 一体化翼闸HPT-YZ321 | 2 | 台 | 提供7\*24小时针对设备、系统，运维服务，主要包括：设备例行日常巡检服务、检测、调整等 |
| 一体化翼闸HPT-YZ322 | 1 | 台 |
| 动态人脸机 | 2 | 台 |
| 身份证阅读器 | 2 | 台 |

**2、技术支持方式**

（1）现场技术支持

提供每周7天，每天24小时全天候的不间断现场服务支持。现场技术支持包括：设备的启保全面现场检查，并建立技术档案；定期的预防性巡检（包括硬件及系统全面检查）；紧急现场故障处理；提供更换、调试损件服务等。

（2）24小时服务热线支持

提供全年（包括节假日）每天24小时热线电话服务。

**3、定期巡检方案**

（1）整体维护方案：

热线技术支持及到场服务；填写设备维修记录；定期回访，解决系统隐患，解答技术疑难；

按期提交服务维护报告，根据具体情况提交专题报告；根据的需求和具体情况，组织免费的技术培训，帮助提高自身的技术实力。

（2）定期维护服务流程：每周派经验丰富的工程师到设备现场进行预防性维护，查看设备、系统是否运行良好；

电话预约：向技术人员了解运行情况；工程师到现场维护；填写维护技术报告。

（3）巡检记录：每次例行检查之后，就运行系统情况填写《系统常规检查表》。

**4、故障响应时间**

（1）服务响应时间：关键问题：业务正常运作的故障；电话响应时间：0～15分钟；到场时间：2小时内到达现场。

（2）故障修复记录：紧急故障修复之后，就系统运行情况、导致故障发生的原因及维修过程填写《设备维护报告》。

**5、项目输出**

1、提交首次机房及设备巡检报告；

2、定期提交运维月报，年报，故障分析报告等各类运维服务报告。

**6、其它**

关于设备的硬件运维中，对常用的设备配件如硬盘、内存、电源模块、风扇、网线等易损耗材，运维方应含耗材提供运维服务，对无法维修的核心部件，由海南史志馆承担维修费用或重新采购。