# 2023年度全省视频会议系统运维需求

## 项目概况

福建省市场监督管理局（原福建省工商局部分）于2009年正式部署了视频会议系统，并投入运行，其可召开市场监督管理总局、福建省、市、县（区）四级市场监督管理部门视频会议。2018年至今，共计召开上千场各类型的视频培训和视频会议，有效提高工作效率，节约会议及培训成本。由于视频会议系统涉及四级视频会议网络架构、视频硬件专用设备以及相应集成软件，需与各级市场监督管理部门进行对口联系、视频会议联调和维保，故要求服务厂商对该项目情况和市场监督管理部门的需求有深入了解，以满足维保服务需求。福建省市场监督管理局采用公开招投标的方式采购维保服务，由社会上有能力的集成商进行维保。

## 技术和服务要求

### 运维服务清单（指标项1）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **品牌型号** | **数量** | **服务期** |
| **视频会议系统及后保中心多媒体系统** |
| 1 | 远程技术支持服务 | 远程技术支持服务 | 1项 | 12个月 |
| 2 | 备品备件服务 | 备品备件服务 | 1项 | 12个月 |
| 3 | 现场支持服务 | 现场支持服务 | 1项 | 12个月 |
| 4 | 现场巡检服务-3T | （1）每6个月提供1次视频会议系统省、设区市级主要设备的现场巡检服务。（2）合同结束前1个月提供1次全省设区市级总巡检。 | 1项 | 12个月 |
| 5 | 远程巡检服务-2T | 每6个月提供1次视频会议系统县级设备的远程巡检服务。 | 1项 | 12个月 |
| 6 | 会议保障服务 | 为市场监督管理局提供专业化视频会议会控保障服务 | 1项 | 12个月 |
| 7 | 培训服务 | 提供1次全省性的视频会议系统操作培训 | 1项 | 12个月 |
| 8 | 现场巡检服务-2T（后保中心多媒体系统） | 每6个月提供1次后保中心多媒体系统的现场巡检服务。 | 1项 | 12个月 |

|  |
| --- |
| **华林路办公区** |
| 1 | 现场技术支持 | 现场技术支持：根据客户实际要求，提供系统培训、故障技术支持、会议保障。 | 1项 | 12个月 |
| 2 | 现场巡检服务-2T（省局22楼会议室） | 每6个月提供1次省局22楼会议室多媒体设备的现场巡检服务。 | 1项 | 12个月 |
| 3 | 现场巡检服务-2T（省局303会议室） | 每6个月提供1次省局303会议室多媒体设备的现场巡检服务。 | 1项 | 12个月 |
| 4 | 线缆及配件 | 线缆及配件 | 1项 | 12个月 |

### 维保清单（指标项2）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **品牌型号** | **数量** | **服务期** |
| **视频会议系统** |
| 1 | MCUViewPoint 8650 | ViewPoint8650-VC0B1MCUB-交直流一体化机箱（含背板） | 10台 | 12个月 |
| 通用中心控制板 | 10块 | 12个月 |
| 高密度媒体处理板C | 1块 | 12个月 |
| 高密度媒体处理板D | 12块 | 12个月 |
| 交流电源模块 | 20个 | 12个月 |
| 2 | GK/RMCC软件 | GK/RMCC软件 | 10套 | 12个月 |
| 3 | 服务器 | IBM X3550 | 1台 | 12个月 |
| 4 | PC服务器 | 联想 启天M690E | 1台 | 12个月 |
| 5 | 高清终端 | ViewPoint 9036 | 11台 | 12个月 |
| 6 | 标清终端 | Viewpoint 8036 | 82台 | 12个月 |
| 7 | 高清摄像头 | Sony EVI-HD1 | 10台 | 12个月 |
| 8 | 高清摄像头 | Sony Z700 | 1台 | 12个月 |
| 9 | 标清摄像头 | Sony D70P | 90台 | 12个月 |
| 10 | 录播服务器 | VideoCon VRS4000 | 1台 | 12个月 |
| 11 | 标清摄像头 | 汉锐HR 8309 | 1台 | 12个月 |
| 12 | 标清摄像头 | Sony D80P | 1台 | 12个月 |
| **后保中心多媒体系统** |
| 1 | LED室内P2.5全彩屏（4.8m\*2.56m） | 华美 | 12.3㎡ | 12个月 |
| 2 | 控制卡 | 华美 | 45张 | 12个月 |
| 3 | 视频处理器 | 华美 | 1台 | 12个月 |
| 4 | LED屏用配电柜 | 华美 定制 | 1个 | 12个月 |
| 5 | 32寸液晶电视 | 定制 | 2台 | 12个月 |
| 6 | 60寸液晶电视 | 定制 | 4台 | 12个月 |
| 7 | 画面分割器 | 迈拓 MT-MVP04 | 2台 | 12个月 |
| 8 | 倍线切换器 | 定制 | 1台 | 12个月 |
| 9 | 高清会议摄像机-广角 | SONY | 2台 | 12个月 |
| 10 | 摄像机升降器 | 定制 | 1台 | 12个月 |
| 11 | 键盘控制器 | SONY RM-BR300 | 1套 | 12个月 |
| 12 | 高清混合矩阵 | 快捷 MATRIX3636 | 1台 | 12个月 |
| 13 | HDMI双绞线传输器 | 快捷 | 8对 | 12个月 |
| 14 | 可编辑中控主机 | ITC | 1台 | 12个月 |
| 15 | 中控触摸平板 | ITC | 1台 | 12个月 |
| 16 | 无线路由器 | 华为 | 1个 | 12个月 |
| 17 | 电源时序器 | ITC | 2台 | 12个月 |
| 18 | 8路多串口器 | ITC | 1台 | 12个月 |
| 19 | 强电继电器 | ITC | 2台 | 12个月 |
| 20 | 高清会议录播主机 | ITC | 1台 | 12个月 |
| 21 | 中央控制面板 | ITC | 1台 | 12个月 |
| 22 | 监听音箱 | ITC | 1台 | 12个月 |
| 23 | 调音台 | 雅马哈 | 1台 | 12个月 |
| 24 | 场地监控摄像机 | 海康 | 2台 | 12个月 |
| 25 | 监控主机 | 海康 | 1台 | 12个月 |

|  |
| --- |
| **22楼主会场** |
| 1 | 有源主音箱 | QSC K12 | 2台 | 12个月 |
| 2 | 有源返送音箱 | QSC K10 | 2台 | 12个月 |
| 3 | 有源超低音箱 | QSC K-SUB | 2台 | 12个月 |
| 4 | 有源辅助音箱 | QSC K-8 | 4台 | 12个月 |
| 5 | 24路4编组调音台 | 雅马哈 MG24/14FX | 1台 | 12个月 |
| 6 | 2\*6 数字处理器 | RANE BPM 26Z | 1台 | 12个月 |
| 7 | 数字效果器 | YAMAHA SPX2000 | 1台 | 12个月 |
| 8 | 音频分配器 | 百灵达 MX882 | 1台 | 12个月 |
| 9 | 会议系统主机 | BOSCH DCN-CCUB | 1台 | 12个月 |
| 10 | 桌面式纯讨论代表单元 | BOSCH DCN-DISL-DCN+DCN-DISR-SR | 18台 | 12个月 |
| 11 | 60寸液晶电视 | SONY | 2台 | 12个月 |
| 12 | 22楼会场各种音视频线、地插、网络线路的通畅可用。 | - | 1套 | 12个月 |
| **2019年22楼改造清单** |
| **序号** | **设备名称** | **品牌型号** | **数量** | **服务期** |
| 1 | 会议跟踪记录设备 | 快捷、CR-IRC30MM | 3台 | 12个月 |
| 2 | 广角全景记录设备 | 广角全景记录设备【鹏伟、LST-PV30SH】、摄像升降器【宇邑、XDG6-2000】、托盘【定制】 | 1套 | 12个月 |
| 3 | 键盘控制器 | 快捷、CR-MMKEYBOARD | 1台 | 12个月 |
| 4 | 图像自动跟踪主机 | 快捷、CR-MVC6300HD | 1台 | 12个月 |
| 5 | 数字会议发言设备 | 品牌：快捷、加密会议控制主机【CR-WiFi6301】、无线会议主席话筒【CR-WiFi6302B】、信号发送器【CR-WF30A】 | 1套 | 12个月 |
| 6 | 数字高清切换设备 | 快捷、PRO-MAX7272 | 1套 | 12个月 |
| 7 | DVI输入卡 | 快捷、PMAX-IN DVI4 | 1张 | 12个月 |
| 8 | VGA输入卡 | 快捷、PMAX-IN VGA4 | 1张 | 12个月 |
| 9 | HDMI输入卡 | 快捷、PMAX-IN HDMI4 | 11张 | 12个月 |
| 10 | DVI输出卡 | 快捷、PMAX-OUT DVI4 | 1张 | 12个月 |
| 11 | VGA输出卡 | 快捷、PMAX-OUT VGA4 | 1张 | 12个月 |
| 12 | HDMI输出卡 | 快捷、PMAX-OUT HDMI4 | 16张 | 12个月 |
| 13 | HDMI双绞线发送器 | 快捷、CR-uEC HDMI 100T | 17台 | 12个月 |
| 14 | HDMI双绞线接收器 | 快捷、CR-uEC HDMI 100R | 17台 | 12个月 |
| 15 | 室内高清显示单元**（核心产品）** | 室内高清P2.5显示屏【蓝普、P2.5】、钢结构单元【定制】、墙面方管拉结【定制】、大屏包边与饰面【定制】、其他配件【定制】 | 1套 | 12个月 |
| 16 | 32寸显示单元-含支架 | 康佳、LED32G30CE  | 3台 | 12个月 |
| 17 | 60寸显示单元-含电动支架 | 康佳、LED65G30UE | 4台 | 12个月 |
| 18 | 视频处理设备 | 同步发送卡【诺瓦、MSD300】、同步接收卡【诺瓦、MRV316】、视频处理器【迈普视通、LED-572E】 | 1套 | 12个月 |
| 19 | 屏用配电柜 | 屏用配电柜【福佑、XL-3100】、防雷器【安迅、AJ2C-220-G】 | 1个 | 12个月 |
| 20 | 移动三角推车 | 国产、定制 | 2套 | 12个月 |
| 21 | 画面分割器 | 科睿视、KS-HD04FG-1 | 3台 | 12个月 |
| 22 | 倍线切换器 | 科唯奇、定制 | 1台 | 12个月 |
| 23 | 智能中控设备 | 可编辑中控主机【3A、AS-5100N】、中控面板【华为、BZT-AL00】、信号发射器【华三、WS5200】、智能控制终端【瑞邦、IPCS-1050】、8路多串口器【3A、AS-5232】、智能控制模块【3A、AS-5101】、智能会务管理软件【ITC、TS-9900B】、其他配件【定制】 | 1套 | 12个月 |
| 24 | 会议录播设备 | 品牌：东创、高清会议录播主机【DC-6000】、嵌入式导播软件【DC-2700AT】、中央控制台【DC-6005】、其他配件【定制】 | 1套 | 12个月 |
| 25 | 场地监控主机 | 天地伟业、TC-NR3020M7-S4 | 1台 | 12个月 |
| 26 | 场地监控设备 | 天地伟业、TC-NC9201S3E-2MP-E-I3 | 2台 | 12个月 |
| 27 | 管理终端设备-含显示器 | 联想、主机：M415-D070 显示器：TE24-10 | 1套 | 12个月 |
| 28 | 控制操作台 | 鑫恒星、1400\*800\*760mm | 1张 | 12个月 |
| 29 | 传输设备 | 锐捷、RG-S1920-18GT2SFP | 1台 | 12个月 |
| 30 | 设备机柜 | 鑫恒星、600\*800\*2000mm | 1台 | 12个月 |
| **303备用视频会议室** |
| **序号** | **设备名称** | **品牌型号** | **数量** | **服务期** |
| 1 | 全频主音箱 | QSC AD-S282H | 2台 | 12个月 |
| 2 | 吸顶式音箱 | QSC AD-C42T | 6台 | 12个月 |
| 3 | 主扩功放 | QSC RMX 4050HD | 1台 | 12个月 |
| 4 | 吸顶功放 | QSC RMX 850 | 1台 | 12个月 |
| 5 | 手持无线话筒 | AUDIO-TECHNICA ATW2010 | 2台 | 12个月 |
| 6 | 16路电源时序器 | COROARAC CRR-12PWR | 1台 | 12个月 |
| 7 | 55寸液晶电视 | SONY | 2台 | 12个月 |
| 8 | 壁挂架 | 定制 | 2副 | 12个月 |
| 9 | 高清视频会议终端（含视频终端摄像头） | 1.支持ITU-T H.323、IETF SIP协议，具有良好的兼容性和开放性。支持IPV4和IPV6双协协议； 2.支持并提供64Kbps-8Mbps接入速率； 3.支持H.264、H.264 SVC、H.265等图像编码协议； 4.支持1080P 50/60 fps、720P 25/30 fps、4CIF、CIF等分辨率； 5.提供3路高清视频输入接口、2路高清视频输出接口。2.支持1/2.5英寸CMOS成像芯片，支持12倍光学变焦； 2.支持自动白平衡、自动曝光和自动聚焦功能； 3.支持254个预置位； 4.输出像素支持1080P 50/60、1080i 50/60、1080p 25/30、720p 50/60; 5.为保证系统兼容性，与视频会议终端主机采用同一品牌。 | 1台 | 12个月 |
| 10 | LED显示屏 | 海康威视DS-CK18FI/H，含所有相关配件及控制器等 | 1套 | 12个月 |
| 11 | 视频会议室终端 | 华为CloudLink BOX300 | 2台 | 12个月 |
| 12 | 摄像头 | 华为CloudLink Camera 200 | 2台 | 12个月 |
| 13 | 台式计算机 | 联想启天M433-A449 | 1台 | 12个月 |
| 14 | 电视 | 王牌/TCL 55G60E | 1台 | 12个月 |
| 15 | 矩阵 | 纬志/ITAV IMX-HC16 | 1台 | 12个月 |
| 16 | 矩阵 | 纬志/ITAV IMX-HC08 | 1台 | 12个月 |
| 17 | 16路调音台 | HUAIN/华音 HY-GM1640 | 1台 | 12个月 |
| 18 | 真分集一拖四无线手持话筒 | HUAIN/华音 HY-U1904MS | 1套 | 12个月 |
| 19 | 会议手拉手系统 | HUAIN/华音 含主机及所有配件 | 1套 | 12个月 |
| 20 | 无线传屏器 |  | 2套 | 12个月 |
| 21 | 303会议室各种音视频线、地插、网络线路的通畅可用。 | - | 1套 | 12个月 |

投标人应为以上维保清单范围内的设备提供一年免费保修及维护保养等服务，维保周期自签约之日开始起算，具体服务内容如下：

###  设备维护

#### 设备保修（指标项3）

承担维保工作前，中标人应对现有设备设施进行全面检查。服务期间若设备清单中的设备出现故障，中标人需派专业工程师免费上门负责故障诊断，确诊为硬件故障后，提供免费的硬件保修服务。中标人必须在1小时内对所提出的维护要求做出实质性反应，并提供应急策略。如果在系统运行过程中发生故障，中标人必须保证故障在12小时内得到解决，在此期间，系统中断运行不得超过4小时，维护保养和维修工作必须每次都有书面记录，并应有维修维护保养和责任人、当事人单位主管人员签字确认并存档。

中标人应按国家有关规范和要求对要维保的系统定期检查、测试、保养、维修，每年不低于1次对维保范围的设备进行除尘和清理，确保设备正常运行。

服务期间若设备清单中的设备出现故障，中标人需派专业工程师上门负责故障诊断，确诊为硬件故障后，提供免费的硬件保修服务。

#### 备件支持（指标项4）

服务期间因维保设备清单内的设备发生硬件故障且在24小时内无法修复时，应提供性能不低于故障设备的备机，用于替换故障设备以满足业务需求。若出现设备停产或其他原因导致无法提供相同型号的备机时，则在满足业务需求的基础上提供不低于故障设备性能的备件，直至故障设备修复为止。

（1）在服务期限内备件支持响应级别如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **地点** | **设备名称** | **备件响应级别** |
| 省级会场 | MCU | 7天\*24小时\*2小时 |
| 视频终端及摄像头 | 7天\*24小时\*2小时 |
| 市级会场 | MCU | 7天\*24小时\*ND（下一日） |
| 视频终端及摄像头 | 7天\*24小时\*ND（下一日） |
| 县级会场 | 视频终端及摄像头 | 5天\*8小时\*NBD（下一工作日） |

（2）备机支持清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **规格型号** | **数量** |
| 1 | MCU | ViewPoint 8650 | 1台 |
| 2 | 高清视频终端 | Viewpoint 9036 | 1台 |
| 3 | 高清摄像头 | Sony EVI-HD1 | 1台 |
| 4 | 标清视频终端 | Viewpoint 8036 | 10台 |
| 5 | 标清摄像头 | Sony D70P | 10台 |

### 维保支持服务

#### 远程技术支持服务（指标项5）

为迅速、及时响应福建省市场监督管理局的技术服务请求，中标人应设立有客服中心和专职的服务经理和值班工程师，并开通7×24小时免费服务热线电话。当接到福建省市场监督管理局服务请求时，值班工程师应在5分钟内响应，并及时解答福建省市场监督管理局疑问。工程师应判断福建省市场监督管理局的问题严重程度，并提供问题解决方式。如无法立刻解决问题，应记录问题，并电话跟踪，直到问题解决并得到验证。中标人应建立、维护《CASE服务跟踪管理系统》，积累经验库，并与原厂商、合作伙伴联系，报告特殊问题，请求相关技术支持。

#### 现场支持服务（指标项6）

服务期间，中标人应派出经验丰富的工程师，根据需求到达福建省市场监督管理局指定地点提供现场技术支持服务，解决系统软硬件及视音频线路故障。当中标人受理福建省市场监督管理局的故障申告后，工程师应在规定的时间内到达省、设区市会场提供现场支持服务。

在服务期限内提供如下人员现场响应级别：

|  |  |
| --- | --- |
| **地点** | **响应级别** |
| 省级会场 | 7天\*24小时\*2小时 |
| 市级会场 | 7天\*24小时\*ND（下一日） |
| 县级会场 | 5天\*8小时\*NBD（下一工作日） |

#### 巡检服务（指标项7）

服务期间，中标人应提供视频会议系统省、设区市级主要设备的现场巡检服务及县级设备的远程巡检服务，巡检周期为维保合同开始执行起每6个月一次，合同结束前1个月进行一次全省设区市级总巡检。巡检设备包含MCU设备、GK服务器、录播服务器、视频终端以及摄像头。

中标人应提供后保中心多媒体系统的现场巡检服务，巡检周期为维保合同开始执行起每6个月一次。巡检设备包括LED大屏幕、音箱设备、显示设备及集中控制设备等。

中标人应提供华林路办公区视频会议系统中主要设备的现场巡检服务，巡检周期为维保合同开始执行起每6个月一次。巡检设备包括音箱设备、记录设备、中控设备等。

服务工程师在巡检中发现问题需立刻解决，若无法立即解决的应提出解决方案并实施。巡检结束后五个工作日内工程师应向福建省市场监督管理局提交《巡检报告》，《巡检报告》的内容应包括巡检设备的运行现状、系统存在问题、改进及优化建议。省、设区市级巡检工作时间不低于4小时，县级远程巡检工作不低于2小时。

#### 会议保障服务（指标项8）

会议保障分为会前调试、会控操作及会后整理工作。在每个阶段，中标人应按照规范的《会议保障工作手册》并结合福建省市场监督管理局的实际需求执行相应任务。

提供人员驻场服务，按0.5人计，现场保障重要的普通会议和如腾讯视频会议等网络视频会议。

服务期间，当福建省市场监督管理局需要召开视频会议时，中标人应指派服务工程师提前到达现场，配合福建省市场监督管理局进行会前调试，并在会议期间全程提供驻场技术保障，确保视频会议顺利召开。

视频会议调试及保障期间，所在会议室多媒体系统出现故障时，中标人应指派服务工程师进行故障排查，提供应急手段，确保视频会议的召开不受影响。

#### 培训服务（指标项9）

在服务期内，中标人应向福建省市场监督管理局提供一次全省性的视频会议系统操作远程线上培训（参加培训人员为设区市市场监管局、县（区）市场监管局视频操作人员），培训地点为福建省市场监督管理局指定地点，中标人应提供培训讲师、培训课程及讲义课件；如有新的各地操作人员，中标人应提供一对一的远程线上培训；从而提高福建省市场监督管理局技术人员视频会议保障技术水平。

### 实施要求

提供全省视频会议系统日常维护：组建服务队伍，从管理、流程、技术上实现对基础设备、应用软件及数据的统一运行维护管理；提供省局视频会议设备日常检测服务，以确保设备运行正常、会议能够正常召开。

#### 维保管理要求（指标项10）

由福建省市场监督管理局履行对本项目维保服务工作质量的检查和监督职责。中标人应按照项目管理的方法，组建服务团队，指定项目经理作为统一接口负责行使项目的管理职责，接受绩效管理和监督管理，依据省市场监督管理有关规定做好所承担的工作。

#### 文档管理要求（指标项11）

中标人需要根据市场监督管理局视频会议系统的功能和特点，做好维保过程的所有文档的记录、更新和归档工作，包括服务过程中产生的各类巡检报告、故障处理报告、会场系统拓扑结构图、会议调试及保障记录表、服务总结报告等，根据服务阶段进行汇总，按照相关要求装订成册，提交存档。

#### 技术管理要求（指标项12）

中标人需要根据市场监督管理局视频会议系统的技术特点及难点，指派具备该项技术的服务团队进行日常维护。服务团队成员应具备解决日常维护、会议调试保障、巡检过程中遇到的各类音视频故障的能力，故障应在合同规定要求时间范围内解决。

#### 人员绩效考核要求（指标项13）

中标人组建的服务团队应建立有效的人员绩效考核机制，并接受监管。绩效考核内容应包含服务及时性、技术水平、服务态度等方面。每季度定期考核一次，对考核不合格的团队成员应调离现有的服务团队。