**附件2**

**韶关市市场监督管理局**

**网络视频会议系统设备维保及会议保障服务项目采购需求**

1. **项目维保内容**

本项目维保内容包括硬件设备维保和软件维护、日常技术运维服务。

1. **硬件设备维保和软件维护**

本项工作内容包括视频会议设备的日常巡检、故障处理、备品配件更换，视频会议系统软件的运维等。所有设备保修服务方式均为上门保修，即由供应商到设备使用现场进行维修；现场无法及时修复的，返修过程中提供备品备件，保证系统正常运行。设备详见《设备清单》。

1. **日常技术运维服务**

本项工作内容包括市局会场内外网视频会议系统日常运维和技术支持服务，各县区局单位视频会议技术支持服务。具体服务内容如下：

1. 视频会议系统的日常操作、监控、功能测试，定期检查各系统的运行状况（包括各视频会议系统硬件和配套软件系统），如发现技术隐患，应提供解决方案并配合实施。
2. 各系统配置信息文档的整理及汇总。
3. 根据用户方对系统性能要求，对视频会议系统进行必要的调优工作，满足业务使用需要。配合安全等级要求针对视频会议系统涉及操作系统进行安全加固和维护。
4. 系统建设规划、设计与技术咨询交流。相关技术及产品技术讨论交流。
5. 对新增的音视频设备提供技术支持服务，配合完成新增设备的安装调试工作。
6. 服务期内，如各单位视频会场搬迁调整，需及时响应并提供相关人员支持；如用户方需设备搬迁，需配合用户方制定搬迁方案并负责实施，做好服务器、MCU等设备的迁移工作。
7. 根据用户方要求，负责为用户方指定的技术人员提供技术服务指导、技术培训和交流，包括了解掌握设备运行原理、使用方法、维护方式、系统的功能升级、常见问题、配置说明、操作技巧等。
8. **日常技术运维服务**

网络视频会议保障服务。包括会前视频会议设备检查、联网调试、会议保障、应急故障处理等。需提供会议保障所需专人进行事前调试和支持服务，以确保系统的正常运行，最终实现视频会议的顺利进行。

1. **项目服务要求**
2. 供应商按时按质完成设备的日常巡检和维护保养工作，确保日常维保工作的质量和时效。设备出现故障时及时完成修理，不影响用户方日常业务工作的进行。
3. 供应商提供专用的7×24小时服务电话等多种实时联系方式，及时响应用户方提交的技术支持请求，并应在服务电话变动时，在第一时间内通知用户方。
4. 供应商接到用户方技术支持请求后，应立即做出实质性响应。对于市局设备故障，在2小时内提出故障解决方案，4小时内恢复设备正常运行。
5. 供应商对用户方要求的紧急事务处理，提供7×24小时的紧急抢修，包括：整个视频会议系统平台的故障排查。
6. 服务期内，供应商提供4次季度巡检视频会议设备。巡检需经最终用户签字或盖章认可。每次巡检结束后，向市局提供巡检报告，报告内容包括：系统性能、运行状况、稳定程度等，并对系统的优化和今后运行维护给出建议。
7. 网络视频会议保障服务按60次/年计算，每次会议保障服务需经最终用户签字或盖章认可。项目服务期满后以全年实际提供的网络视频会议保障服务次数\*供应商中标的会议保障服务单价计算项目的网络视频会议保障服务款项。