

采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为 1 个包进行招标。供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，供应商中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

（一）服务要求

1. 服务响应

★1.1 驻场

海关监控运维需 3 名运维人员驻场，卡口需 2 名运维人员驻场，三期卡口机房、黄海大厦机房、海关办公楼机房需 2 名运维人员驻场。驻场人员由厂商培训上岗，供应商承担培训费用；要求驻场人员熟悉相关系统，能够独立处置相关软硬件故障。

响应时提供供应商的对应技术人员的社保证明材料。

★1.2 供应商需在前湾综保区有运维场所、交通工具，费用由供应商自行承担。提供 24 小时固定电话应急值守。

1.3 供应商保证运维人员每月稳定性，若有离职人员，提前十五日向采购人提出书面申请，离职后 1 天内补齐人员。将该人员的社保证明材料、劳动合同复印件等资料提供给采购人。

1.4 供应商运维服务时间，需保证 7*24 小时值守，针对此项目要求编制应急预案。

1.5 海关监控运维方案需遵守《海关监管作业场所（场地）监控摄像头管理要求》、《关于优化青岛前湾综合保税区（三期）园区管理工作的意见建议》、《海

关视频监控系统技术规范》、《海关总署公告 2019 年第 69 号（关于发布《海关监管作业场所（场地）监控摄像头设置规范》的公告）》，保证监控断线在规定时间内恢复。

1.6 针对海关项目特殊背景，供应商应明确海关业务流程，对于海关卡口放行系统阐述清晰、理解正确。供应商响应时需提供完整运维方案、详细的拓扑联接图及放行系统理解说明。

2. 服务费用

网线、电线、光纤等耗材工具和人员施工费用由供应商承担。

设备更换：对于无法修复的设备，在合同有效期内，经采购人审核，由供应商负责整体更换同型号或类似型号的产品，无法维修的设备下架存放。更换单个设备或单次施工费用大于等于 5000 元时，报采购人审核同意，设备材料费用由采购人承担；更换单个设备或单次施工费用小于 5000 元时，设备材料费用由供应商承担，质保期内由供应商（厂商）进行更换的除外。一年内累计设备更换维修费用（不包含耗材）超过合同金额 10%，超出部分由采购人承担。作业车、人工费、施工工具、耗材由供应商提供。

供应商应储存日常更换配件，便于在设备损坏时及时更换。

★3 惩罚措施

未按要求进行服务，根据事件严重程度，分别按 1000 元（未影响使用）、2000 元（影响使用或造成损失）、5000 元（严重影响使用或造成重要损失）违约金从合同费用扣除，月累计扣除超过 1 万元或年累计扣除超过 3 万元，采购人有权提前终止合同，由此造成的损失由供应商承担。

（2）服务内容

1. 前湾综保区海关监控运维服务

1.1 服务范围：青岛前湾综保区海关监控运维服务。

1.2 服务地点：青岛前湾综保区三期围网、查验场地及其他监管监控。

1.3 巡检服务内容

供应商需提供完整服务方案，包括但不限于以下内容：

- ① 定期巡检服务
- ② 远程支持服务
- ③ 现场技术服务

1.4 运维服务频率和要求

供应商需提供完整巡检、检修维护方案，包括但不限于以下内容：

- ① 日维护内容
- ② 周维护内容
- ③ 月维护内容
- ④ 季维护内容
- ⑤ 年维护内容

1.5 用户信息保密

供应商需提供完整用户信息保密方案。

★1.6 报障受理

供应商需提供完整的故障处理方案，如需启动应急处理需提供故障应急处理预案，发生故障时按照海关要求及时维修。

1.7 运维设备清单

| 名称 | 型号 | 单位 | 数量 |
|-----------|-------------------|----|----|
| 筒型网络摄像头 | DS-2CD2T45FD-I8 | 台 | 34 |
| | DS-2CD5A42EFWDIZ | 台 | 37 |
| 200 万星光球 | DS-2DF8237IW-A | 台 | 8 |
| 枪机 | DS-2CD2T46FWDA3-I | 台 | 70 |
| 球机 | iDS-2DE7423MW | 台 | 22 |
| 智慧监控单元 | 海康 MCU-2A3E-Z | 台 | 12 |
| 球机（二期） | 海康 DS-2DF8223IW-A | 台 | 18 |
| 筒型摄像头(卡口) | 海康 DS-2CD4224F-I | 台 | 10 |
| | 海康 DS-2CD5026FWD | 台 | 8 |

| | | | |
|------------------|---------------------|---|----|
| 录像机 | 海康 DS-8632N-I16 | 台 | 1 |
| 筒型摄像头 (东查验平台) | 海康 DS-2CD3T46DWD-I5 | 台 | 23 |
| 录像机 | 海康 DS-8664N-I16 | 台 | 1 |
| 球机 (东查验平台) | 海康 DS-2DC6220IW-A | 台 | 10 |
| 自贸电商监管球机 | 海康 DS-2DE7320IW-A | 台 | 11 |
| 自贸电商监管筒型 | 海康 DS-2CD3T46DWD-I5 | 台 | 15 |
| 核心交换机 | 海康 DS-3E2552-H | 台 | 1 |
| 围网光交换机 | H3C 5024FV2-EI | 台 | 2 |
| 存储 | 海康 DS-A80636S | 台 | 1 |
| 录像机 (人行道卡口) | DS-7804NB-K1 | 台 | 4 |
| 录像机 (办公楼) | DS-8632N-I16 | 台 | 1 |
| 录像机 | 存储 CVR | 台 | 3 |
| 电脑 | | 台 | 3 |
| 其他 | 监控配套设备、线路 | 宗 | 1 |

2. 前湾综保区卡口通道运维服务

2.1 服务范围: 青岛前湾综保区卡口通道运维服务。

2.2 服务地点: 青岛前湾综保区三期北卡口 (8 条监管通道、2 条行政通道、卡口值班室), 鹏湾路卡口 (4 条行政通道), 漩湾路、象湾路、竹溪路 (3 条人行通道)。

2.3 巡检服务内容

进行卡口物理环境检查 (建筑、装修、给排水等), 对卡口设备检查 (地磅、道闸、显示屏、红外检测等), 卡口称重软件系统检查, 保障海关监管顺畅, 及时发现设备隐患, 排除故障。

巡检要求

- ① 巡检期间, 进行状态检查及进行故障处理。
- ② 故障按恢复规程无法有效恢复时提供应急方案。
- ③ 故障处理详细记录。

2.4 检修服务内容

供应商需提供完整设备检修方案，包括但不限于以下内容：

- ① 汽车衡检修
- ② 道闸控制检修
- ③ 海关称重监管系统检修

2.5 运维服务频率和要求

供应商需提供完整巡检、检修维护周期方案，包括但不限于以下内容：

- ① 日维护内容
- ② 周维护内容
- ③ 月维护内容
- ④ 季维护内容
- ⑤ 年维护内容

2.6 故障发生

- (1) 通过用户告警发现故障；
- (2) 通过维护巡检发现故障；
- (3) 系统自动告警发现故障。

★2.7 报障受理

供应商需提供完整的故障处理方案，如需启动应急处理需提供故障应急处理预案，发生故障时按照海关要求及时维修。

2.8 运维设备清单

| 系统名称 | 设备名称 | 单位 | 数量 |
|--------|-----------|----|----|
| 箱号采集系统 | 红外对射传感器 | 套 | 56 |
| | LED 闪光灯 | 套 | 32 |
| | LED 补光灯 | 套 | 32 |
| | 高清网络摄照一体机 | 套 | 32 |
| | 镜头 1 | 套 | 16 |
| | 镜头 2 | 套 | 16 |
| | 数据采集控制器 | 套 | 8 |
| | 摄像机防雨罩 | 套 | 32 |
| | 防雨罩支架 | 套 | 32 |

| | | | |
|----------|--------------|---|----|
| 电子车牌采集系统 | 读写器及配件 | 套 | 8 |
| | 天线及配件 | 套 | 8 |
| | 射频电缆 | 根 | 8 |
| | 读写器防雨箱及配件 | 套 | 8 |
| 光学车牌识别系统 | 光学车牌识别相机 | 套 | 8 |
| | 光学车牌识别补光灯 | 套 | 8 |
| | 光学车牌识别软件 | 套 | 8 |
| 车道监控系统 | 高清网络摄像机 2 | 套 | 8 |
| | 高清网络摄像机 3 | 套 | 8 |
| | 网络硬盘录像机 | 台 | 1 |
| | 网络监控硬盘 | 个 | 16 |
| 自动放行控制系统 | LED 显示屏（小屏） | 套 | 8 |
| | LED 显示屏（大屏） | 套 | 8 |
| | 通道一体化机柜 | 套 | 8 |
| | 机柜数据读取设备 | 套 | 8 |
| | 工业级串口服务器 | 台 | 8 |
| | 交换机 | 台 | 8 |
| | 电源插座 | 个 | 8 |
| | 电源控制箱 | 个 | 8 |
| | 道闸 | 套 | 17 |
| | 车辆检测器 | 个 | 16 |
| | 地感线圈 | 套 | 16 |
| 电子关锁系统 | 电子关锁 | 套 | 2 |
| | 工控机 | 台 | 8 |
| | 海关中转服务器 | 台 | 1 |
| | 数据库服务器 | 台 | 1 |
| | 交换机 | 台 | 4 |
| 立杆及线、辅材 | 立杆和夹具 | 批 | 1 |
| | 线缆 | 批 | 1 |
| | 辅材 | 批 | 1 |
| 系统软件 | 闸口数据实时处理系统 | 套 | 8 |
| | 电子地磅数据自动采集系统 | 套 | 8 |
| | 电子车牌自动识别系统 | 套 | 8 |
| | 设备故障自动检测系统 | 套 | 8 |
| | 高车头检测模块 | 套 | 8 |
| 汽车衡 | 电子汽车衡系统 | 套 | 10 |
| 行政道闸 | 行政车道道闸系统 | 套 | 6 |
| 其他 | 配套设备 | 宗 | 1 |

3. 前湾综保区三期卡口机房、海关办公楼机房网络运维服务

3.1 服务范围：青岛前湾综保区三期海关办公楼机房、三期卡口机房、黄海

大厦机房、相关楼宇的有线无线网络运维服务。

3.2 服务地点：青岛前湾综保区三期海关办公楼及机房、三期卡口机房。

3.3 巡检服务内容

巡检地点：三期海关办公楼及机房、三期卡口机房。

巡检目的：进行机房物理环境检查（建筑、装修、给排水等），对机房环控系统检查（UPS 系统、精密空调系统、消防系统、新风系统、监控系统等），机房设备和网络（服务器、交换机、光纤收发器、网络线缆等）检查，保障用网通畅，及时发现设备隐患，排除故障。

3.4 运维服务频率和要求

供应商需提供完整运维解决方案，包括但不限于以下内容：

- ① 巡检方案
- ② 机房现场管理
- ③ 现场故障维修
- ④ 后台故障维修
- ⑤ 资产管理方案
- ⑥ 应急处置方案
- ⑦ 定期检修方案
- ⑧ 保密管理方案
- ⑨ 安全管理方案
- ⑩ 机房维护服务频率

★3.5 报障受理

供应商需提供完整的故障处理方案，如需启动应急处理需提供故障应急处理预案，发生故障时按照海关要求及时维修。

3.6 运维设备清单

| 名称 | 型号 | 单位 | 数量 |
|----|----|----|----|
|----|----|----|----|

| | | | |
|-------------|----------------------------|---|----|
| 超窄边拼接屏 | 海康 DS-D2046NL-C | 台 | 10 |
| 解码器 | 海康 DS-6916UD | 台 | 1 |
| | 海康 DS-6910UD | 台 | 1 |
| AC 管理器 | GhinF GS-R7600 | 台 | 1 |
| 交换机 | H3C LS-S5024PV2-E1-PWR | 台 | 2 |
| 吸顶式 AP | GhinF GS-701AF | 台 | 32 |
| 一体式基站 | GhinF GS-806AC | 台 | 5 |
| 防火墙 | NS-SECPATH F1050 | 台 | 1 |
| 行为管理 | NS-ACG1000-MLIS-1 | 台 | 1 |
| | LIS-ACG1000-M | 台 | 2 |
| 路由器 | ER3260G2-X4700 | 台 | 2 |
| 交换机 | S1224V2 | 台 | 9 |
| UPS 不间断电源 | 华为 UPS2000-G-20KRTL-01 | 套 | 3 |
| 办公楼运维 | 海关办公楼外网办公网络运维 | 项 | 1 |
| 海关机房 | 海关机房运维 | 个 | 1 |
| 光纤收发器机箱 | 瑞斯康达 RC002-16 | 台 | 2 |
| 光纤收发器插板 | 瑞斯康达 RC512 | 块 | 32 |
| 路由器 | H3C msr 5060 | 台 | 2 |
| 交换机 | H3C 5800-60C | 台 | 1 |
| 交换机 | H3C LS5560-54s-EI | 台 | 2 |
| UPS | 华为 UPS2000-G-10KKRTS | 台 | 1 |
| 艾默生机房 空调 | 室内机 ATP0501、室外机 ATC07N1 | 台 | 1 |

附件：考核方法

| 考核细则 | 分值 | 得分 | 备注 |
|----------------------------------|----|----|---------------|
| 1. 综保区卡口运行维护职责及服务标准，中标人应遵照执行。 | 10 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 2. 周期巡检情况及时入档。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 3. 定期检修。对设备全面详细预防性检修、清洁，排查隐患与故障。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 4. 定期检修情况及时入档。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 5. 在要求响应时间内应答并提交处理方案，在规定时间内解决故障。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 6. 维修记录及时入档。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |

| | | | |
|---|-----|--|--|
| 7. 工作日 7*24 小时响应；法定节假日值守人员电话 24 小时保持开机，预留值班人员响应现场处置，设立运维服务电话，驻场人员不得任意离岗。 | 10 | | 不达标的每处每次扣 5 分 |
| 8. 严格遵守保密规定，不得以任何形式泄露采购人、海关业务信息。 | 10 | | 不达标的每处每次扣 5 分 |
| 9. 工作积极有效，不拖延、不推诿、不积压。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 10. 故意推卸责任、隐瞒事实。中标人及时发现设施设备故障、损坏等情况，不被动被其他部门人员发现告知。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 11. 事假提前一天向采购人提出申请，并安排替班人员。 | 5 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 12. 未及时响应采购人要求，消极工作。 | 10 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 13. 中标人负责人必须参加周、月度工作会议，如负责人连续 2 次不参加会议，每出现一次，提出口头警告，同时根据考核办法扣除一定分值。 | 10 | | 不达标的每处每次扣 1 分 |
| 14. 投诉 A 类投诉：顾客对服务态度、驻场人员行为习惯等投诉。 B 类投诉：顾客对服务质量、报障维修效果等投诉。 C 类投诉：给顾客造成较大影响或对单位声誉、财产造成较大影响。 | 10 | | A 类投诉：扣 1 分。 B 类投诉：扣 2 分。 C 类投诉：扣 3 分。 |
| 总分 | 100 | | |

注：量化考核总成绩为 100 分，按照中标人配备的人员，合格率=100%，全额支付当月服务款；量化考核成绩不合格的，根据情况，每少一分扣除 1000 元。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

| 序号 | 技术指标 | 允许偏离范围或者幅度 | 备注 |
|-------|------|------------|----|
| 1 | / | / | |
| 2 | / | / | |
| | | | |
| | | | |

3. 商务条件

★3.1 服务期限：自合同签订之日起一年。

3.2 服务地点：青岛市采购人指定地点。

★3.3 付款方式：合同签订后，采购人支付成交供应商合同金额的 30%，采购人根据每月考核情况，按季度支付费用。

采购人在付款前，成交供应商应提供符合采购人要求的发票，成交供应商明确知晓采购人为财政拨款单位，有审计等相关流程，成交供应商同意最终付款时间以财政拨款时间为准，财政拨款前采购人不构成延期付款。

3.4 服务成果验收

完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的验收。

3.5 服务保证期

服务期限内。

◆3.6 服务保障

规定时间内完成服务。服务期限内对不合格的服务成果予以纠正直至达到采购人验收标准。

注：上述要求以及标注：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照磋商文件的要求做出实质性响应。

带“◆”标注的为可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容。