

合同登记编号：SZ-(福田区政务服务数据管理局)

合同备案章(2022)501/号

福田区智慧城市指挥中心运营服务 项目合同（三）

委托方（甲方）：深圳市福田区政务服务数据管理局

受托方（乙方）：中电科新型智慧城市研究院有限公司

签订地点：广东省深圳市

委托方（甲方）：深圳市福田区政务服务数据管理局

法定代表人：罗耿彪

联系地址：深圳市福田区福保街道新天世纪商务中心 A 座第 41 层 4111、4112、4113、4114

统一社会信用代码：11440304MB2D26978H

联系人：梁立燊 电话：13691958319

传真： 电子邮箱：sjghk@szft.gov.cn

受托方（乙方）：中电科新型智慧城市研究院有限公司

法定代表人：秦廷辉

联系地址：深圳市福田区华富街道深南大道 1006 号深圳国际创新中心 C 栋 19 楼

统一社会信用代码：91440300MA5D9U1Q82

联系人： 钟迪 电话： 18811455581

传真： 0755-82555951 电子邮箱： zhongdi@cetc.com.cn

根据《中华人民共和国民法典》及国家相关法律法规，合同双方就中电科新型智慧城市研究院有限公司（以下简称“乙方”）为深圳市福田区政务服务数据管理局（以下简称“甲方”）的福田区智慧城市指挥中心内的软硬件系统及信息安全提供运行维护服务、甲方向乙方支付服务费等事宜进行协商一致后签订本合同，订立如下条款内容，甲、乙双方须共同遵守执行。

第一章 总则

项目名称：福田区智慧城市指挥中心运营服务项目。

乙方按甲方要求，利用现代化信息技术，实行现代化的管理方法和措施，为甲方提供高标准、高质量的运营服务。甲方有权行使检查、监督、验收等权利，同时有积极配合协助乙方做好运营服务的义务。

第二章 服务范围

根据福田区智慧城市指挥中心实际运营服务情况和技术数据情况，乙方提供

三类服务：运营统筹服务、接待服务、每周 7*24 小时值守服务。

1、运营统筹服务

（1） 统筹协调

乙方制定指挥中心运营计划，根据日常业务的需要，监测指挥中心所有业务系统（不局限于预警监测平台、综合治理平台、决策支持平台、公共服务平台、基础技术平台），确保业务系统在指挥中心的稳定运行。对已接入指挥中心的业务系统，收集分析相关单位的需求及问题，提出合理建议，并报告甲方。值守期间，应收集各级领导反映的有关智慧城市指挥中心的问题，或区级及以上领导要求甲方落实的任务，并及时报告甲方。每季度结束后 5 日内向甲方和区应急管理局提供季度总体运营报告。年度结束后 5 日内向甲方和区应急管理局提供年度总体运营报告。

（2） 效能分析

乙方针对福田区智慧城市指挥中心使用效能进行数据统计分析，例如会议情况（类型、数量、范围、使用系统情况、主办单位等）。每日记录相关单位在指挥中心的各类会议、来访接待、指挥决策等活动以及调取系统及数据情况，每季度结束后 5 日内向甲方提交季度分析报告。年度结束后 5 日内向甲方提交年度分析报告。

2、接待服务

（1） 来访接待

乙方根据甲方要求，协助甲方和区总值班室做好福田区智慧城市指挥中心参观学习的接待工作，确定来访客户信息、来访时间、来访客户数量等，做好来访的现场接待工作和来访记录档案。

乙方根据甲方要求、来访领导要求及客户需求，基于指挥中心的实际情况，制定讲解方案、流程，为参观单位介绍智慧福田建设成效。根据系统建设进度，及时更新讲解内容与方案，配合技术团队更新汇报系统内容。根据区演练的需求，为领导制定解说词，支持领导解说演练工作开展。

（2） 系统演示

乙方按照甲方要求及与智慧城市建设相关的标准及通知，在指挥中心参观学习接待范围内，根据实际需要按照标准流程（在指挥中心预警监测平台的大屏汇报系统中所含系统内容）为来访客户展示智慧城市指挥中心内的相关系统；范围

外的参观学习若需运营团队配合的情况，按照甲方和区总值班室的要求，为客户展示相关系统功能与亮点。

3、日常值守

(1) 技术支持

乙方按照甲方要求及指挥中心实际工作的场景需要，为现场指挥、视频会议和日常会议提供设备连通、资源协调、功能演示；根据甲方要求对视频进行主题分类等技术支持工作。

(2) 系统监测

乙方负责对接入指挥中心的系统日常监测及检查，检查系统功能的稳定性及可用性，发现问题及时通知相关系统维护人员处理，应建立完善的监测制度，做好监测日志以及交接记录。应建立完善的系统监测制度，明确检查频次，保障系统需调用时能够正常使用。

(3) 设备巡检

乙方负责检查接入指挥中心的设备是否正常运行，发现问题及时通知相关设备维护人员处理，应建立完善的巡检制度，编制巡检设备清单，明确巡查频次、巡查要求，做好巡检日志以及交接记录。

(4) 故障报告

乙方日常巡检发现的硬件设备故障，梳理出设备系统内容对应的建设单位或供货商，督促供货商在规定时限内修复，并及时报告建设单位、区应急管理局和甲方。

(5) 值守服务

乙方提供每周 7*24 小时值守服务，包括日常值守、夜间值守、周末休息日值守、法定节假日值守，乙方负责制定值守安排表并于每月结束前 5 日内报告甲方和区应急管理局下月值守安排表。

乙方应保证值守人员的稳定性，保证工作的连贯性。在本合同履行过程中，如乙方要变更值班人员，应经过甲方书面同意，未经甲方书面同意擅自变更造成的损失均由乙方负责。

第三章 甲方的权利和义务

1、甲方有权监督、审查乙方的运营工作开展情况，提出建议和意见，并要求

乙方落实改进。

2、甲方有权定期或不定期抽查、检查乙方的运营服务的过程和质量，提出意见并要求乙方落实改进。

3、出现重大事件或不可预见风险时，甲方有权启动应急预案，乙方应配合甲方预案行动。

4、甲方根据自身实际情况，有权决定是否向乙方披露与本合同项下运营服务相关的信息，但因甲方未及时披露必要信息导致本合同无法继续履行的责任与不利后果，由甲方承担；

5、甲方根据自身实际情况，有权决定是否回复或是否签署乙方提供运营服务过程中的工作文件，但因甲方未及时回复或签署乙方提交的工作文件，导致本合同无法继续的责任与不利后果，由甲方承担。

6、甲方有义务为乙方运营人员提供必要的办公场所和必要的办公条件。

7、合同有效期内，甲方应理解乙方及其派入人员对运营服务提出的合理建议。

8、甲方有权对乙方提交的运行情况报告、分析报告等相关报告进行抽查和检查。

9、甲方应当按期向乙方支付对应的合同金额。

10、当甲方认为乙方工作人员（包括但不限于与运营统筹服务人员、接待服务人员、日常值守人员）不按合同约定履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方限期更换乙方工作人员，并要求乙方赔偿甲方因此遭受的经济损失。

第四章 乙方的权利和义务

1、乙方按照甲方要求，有义务向甲方提交及签署运营服务工作联系文件、运行情况报告、分析报告等相关报告。

2、乙方有权对指挥中心运营工作提出合理建议。

3、乙方有义务达到所承诺的运营服务等级协议，并按按时完成服务等级协议的调整工作。

4、乙方有义务积极发现、分析、反馈和解决各类系统运营服务问题，并及时向甲方反馈系统操作规程、管理制度或规范方面的完善建议。

5、出现重大事件或不可预见风险时，乙方有义务启动应急预案。

6、未经甲方书面同意，乙方不得擅自将承接的项目或服务进行全部或部分转包、转让。

7、乙方及其派入人员不得利用为甲方提供服务的便利条件，从事危害甲方信息系统安全、侵犯甲方财产利益及商誉等行为。

8、乙方有义务及时向甲方报告突发紧急事件。

9、由于乙方原因，造成甲方设备丢失、损坏等财产损失的，乙方须负责恢复原状或按相应价值进行赔偿。

10、乙方有义务按服务要求提供运营服务，确保不出现安全生产责任事故、信息安全责任事故、视频会议故障责任事故。

11、如因乙方原因，乙方有运营服务人员离职或调动，应提前1个月书面告知甲方，并在1个月内派驻不低于原人员素质及技术能力的人员，新人员需经甲方书面同意。

12、甲方与乙方工作人员不存在劳动合同关系，不适用劳动合同法及相关法律法规。乙方工作人员的工资、加班费、社保及公积金等由乙方自行解决和承担。乙方工作人员在本合同履行期间受到的或造成的人身、财产损失由乙方及乙方工作人员承担全部责任，与甲方无关，乙方应及时妥善处理。乙方工作人员必须服从甲方的工作安排。

13、未经甲方同意，乙方项目人员不得查阅甲方相关业务文件、财务文件及其它甲方认为敏感或需要保密的任何文件。

14、乙方必须保守甲方的秘密信息和国家秘密。

第五章 服务费用

本合同服务费用总额为人民币¥1,780,000.00（大写：人民币壹佰柒拾捌万元整），含税。除双方另行签订书面协议约定外，以上服务费用为包干费用，含税费、人工费、工具材料费、工作日、休息日、节假日的加班费用和值班费用、不可预见费等一切相关费用。

注：合同期内，甲方如需增加运营人数、运营服务范围、服务项目等，乙方承诺配合并经双方根据现场实际情况，另行协商确定增加相关费用，并签订书面协议确定。

第六章 付款方式

1、【合同首付款】本合同签订且甲方收到乙方开具的合法等额有效增值税普通发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%的服务费用，即¥534,000.00（大写：人民币伍拾叁万肆仟元整）。

2、【合同阶段款】服务期起始满 6 个月，甲方收到乙方开具的合法等额有效增值税普通发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 35%的服务费用，即¥623,000.00（大写：人民币陆拾贰万叁仟元整）。

3、【合同尾款】服务期满，乙方向甲方提交经双方约定的《年度运营服务报告》和书面付款申请且经甲方验收合格后，甲方收到乙方开具的合法等额有效增值税普通发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 35%的服务费用，即¥623,000.00（大写：人民币陆拾贰万叁仟元整）。

4、乙方收款账户信息：

开户银行：中国工商银行深圳星河支行

开户名称：中电科新型智慧城市研究院有限公司

账 号： 4000040509200391861

若乙方的公司名称、开户行、银行账户等有变更，乙方需提前一个月，以书面形式通知甲方，因乙方未履行书面通知义务由此造成的一切损失由乙方自行承担。

对乙方开具的发票约定如下：甲乙双方均为一般纳税人的，乙方须自行开具增值税发票。

如乙方未按本合同要求向甲方提供与当期支付款项金额等值的中华人民共和国大陆地区合法有效的增值税普通发票，甲方有权拒绝付款。因财政拨款或乙方原因导致的迟延支付不视为甲方违约，乙方仍应继续履行合同义务。

第七章 合同期限

本合同服务期限为 12 个月（**2022 年 6 月 1 日至 2023 年 5 月 31 日**）。合同期满前一个月，甲乙双方另行商议合同续签事项，如续签，双方另行签订书面续签合同。

第八章 违约责任

1、合同履行期间，乙方应按要求履行合同约定内容。除合同另行约定外，乙方不得无故单方面终止或解除合同。如乙方无故单方面终止或解除合同，或因乙方单方面原因致使合同无法履行或乙方不完全履行合同义务时，甲方有权单方以书面形式通知乙方终止或解除合同，乙方退还全部已收款项，造成甲方的一切损失，全部由乙方承担。

2、乙方违反合同约定义务，经甲方两次发函仍无改正或仍不能达到甲方要求的，甲方有权单方以书面形式通知乙方终止或解除合同，乙方退还全部已收款项，造成甲方的一切损失，全部由乙方承担。

3、甲方在合同约定期限内无正当理由未能支付乙方的运营服务费的，乙方有权书面催告甲方及时付款。

4、甲方不负责对本项目进行运营服务或甲方丧失该项目的运营服务权时，乙方同意甲方有权终止或解除本合同，双方均不承担违约责任，甲方按乙方实际工作量所涉服务费用进行支付。

第九章 合同解除

1、如因乙方原因，造成甲方未完成规定管理目标或直接造成甲方经济、名誉损失等，甲方有权单方以书面形式通知乙方终止或解除合同，乙方应退还全部已收款项，造成甲方的一切损失，全部由乙方承担。

2、如因乙方丧失提供运营服务能力的，甲方有权单方以书面形式通知乙方终止或解除合同，乙方退还全部已收款项，造成甲方的一切损失，全部由乙方承担。

3、乙方严重违反合同规定的，影响现场服务质量或导致甲方其他方面严重损害的，甲方有权单方以书面形式通知乙方终止或解除合同，乙方退还全部已收款项，造成甲方的一切损失，全部由乙方承担。

4、乙方将本合同内容转包、分包或变相肢解分包的，甲方有权单方以书面形式通知乙方终止或解除合同，乙方退还全部已收款项，造成甲方的一切损失，全部由乙方承担。

5、乙方违约的，甲方有权从应向乙方支付的任何一笔款项中直接扣除相应违约金或损失赔偿款。如无待支付款项，乙方应当在收到甲方要求赔偿的通知后

五个工作日内按照甲方主张的损失金额履行赔偿损失的义务。如乙方支付的违约金不足以弥补甲方的损失，乙方应承担继续赔偿甲方相关损失和费用。

6、本合同所称甲方损失，包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费等全部损失及费用。

第十章 工作联系和保密制度

1、甲、乙双方应建立工作联系制度，相互通报项目所在片区的组织管理架构。

2、甲、乙双方派驻管理人员变更的，变更方应提前 30 日以书面形式告知对方，并确认相关派驻管理人员紧急联络方式。

3、甲、乙双方工作衔接均以书面形式进行，并由双方法定代表人或授权代表签署意见。

4、乙方及乙方人员应对从甲方处获取的资料、信息等或履行本合同知悉的资料、信息等均予以保密，否则应当赔偿甲方由此遭受的一切损失。本条款具有独立性，在本合同终止或解除后仍长期有效。如乙方违反保密要求，应按合同总金额的 20% 承担违约责任，由此造成的其他一切损失由乙方承担。

第十一章 其它事项

1、双方本着友好合作原则商定，乙方进驻甲方现场后，若因服务范围扩大/减少或工作增加/减少，需增加/减少费用时，由双方共同协商议定，并另行签订书面补充协议。

2、双方因本合同产生纠纷时，由双方共同协商解决。若协商不成，可以向甲方住所地人民法院起诉。

3、如甲方组织架构或管理模式在合同期内进行调整，由此导致本合同无法继续履行的，甲方应以书面方式与乙方协商调整合同条款，若双方协商未达成一致，乙方同意甲方有权终止或解除本合同，甲乙双方均不承担违约责任。协商一致的内容以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

4、本合同自双方法定代表人（或授权代表）签字并加盖单位公章（或合同

专用章)之日起生效,本合同一式陆份,甲乙双方各执叁份,具同等法律效力。

5、本合同附件与合同正文同为合同之组成部分,具同等法律效力,并自合同签订之日起一并生效。如合同附件内容与正文约定不相一致,以正文的约定为准。

(以下无正文)

附件:《福田区智慧城市指挥中心运营服务项目技术方案书》

甲方(盖章):深圳市福田区政务服务数据管理局
法定代表人或授权代表(签字):

签字日期:2022年6月1日



乙方(盖章):中电科新型智慧城市研究院有限公司
法定代表人或授权代表(签字):

签字日期:2022年6月1日



附件：

福田区智慧城市指挥中心运营服务项目

技术方案书

第1章 运营服务方案

1.1 运营统筹服务

1.1.1 网络与安全

网络与安全的运营统筹服务是为了更好的保证指挥中心网络安全稳定运行，其服务内容包括：

熟悉网络架构及布线情况，绘制网络架构图，收集所有使用网络设备的编号及路由地址，每月对文档进行一次更新；

每周进行一次网络与安全的巡检工作，要求对网络连接情况、响应速度、安全漏洞进行检查，对存在的故障及时记录和报修；

能够对突发故障进行紧急处理，对无法现场处置的故障要求能进行电话响应，并安排相关责任人进行远程协助；

对于网络配置、网络变更等情况需及时做好数据备份，保证未来能够查询变更日志；

提前做好相关应急备件的储备，能够在突发应急情况下做好顶替。

1.1.2 操作系统与工具软件

运营服务需要做到对指挥中心内部所有电脑进行管理，了解其操作系统与日常办公所需的工具软件情况，能够安装和修复操作系统与工具软件，保证所有电脑的正常运转，保证工作人员的正常办公环境。操作系统与工具软件的运营统筹服务工作包括：

对于指挥中心大厅内部电脑，记录电脑上安装的操作系统与办公软件的情况，包括系统及软件的名称、版本号、安装时间、厂商、故障记录，形成表格文档备份，并对文档进行定期的更新。

日常办公使用中遇到的系统或软件故障，能够提供现场的修复或重装，如果遇到无法修复的问题，需要及时通知厂商进行远程支持，故障问题需要在三个工作日内得到解决。

熟练使用各系统和软件的相关功能，能够解答工作人员在日常使用过程中遇到的操作疑问。

1.1.3 应用系统

福田区智慧城市指挥中心接入的应用系统很多，为了确保这些业务系统在指挥中心的稳定运行，我们规划了以下关于应用系统统筹服务内容：

统筹所有接入的应用系统，制定系统清单，包括系统的名称、访问地址、网络情况、用户名密码、登录方式、系统截图、研发公司、联系方式，并做到清单的内容有变化就实时更新，方便工作人员的询问和查看。

定期巡检各业务系统的运行情况，巡检内容包括系统的访问情况是否正常，系统的相关操作是否存在 BUG，涉及系统演示的必要流程是否故障等等，如遇到系统故障，要及时做好故障记录，排除自身网络原因后及时将问题并反馈给系统的研发团队，要求其马上做好系统修复。

1.1.4 服务配套设备

硬件设备的运营统筹服务是为了保障指挥中心大厅物理办公环境，方便相关人员更好的开展办公、会议、调度等工作。

硬件设备包括大屏、音响设备、麦克风、空调、灯具，运营团队需统计所有硬件设备的供应商联系方式，并且定期做好巡检工作，一旦遇到故障问题，能够及时联系供应商解决。

提供服务配套的设备，包括：桌牌、会议夹、铅笔、会议用纸、翻页笔、激光笔、电池、备用网线、HDMI 高清连接线、运维工具箱等指挥大厅运营服务所需配套设备。

1.1.5 效能分析报告

运营团队每个季度会定期编写指挥中心的效能分析报告，并向数据局进行汇报，用于反映该季度指挥中心的运营情况。

效能分析报告包括日常办公、接待与活动、信息化使用情况三部分。日常办公是统计该季度的办公用品消耗、生活物资消耗、用水情况、用电情况等各类物品消耗情况；接待与活动是统计各类会议、参观接待、组织的相关活动的次数与开展情况；信息化使用情况是统计各应用系统的访问情况、信息中心数据调取情况、为领导提供统计数据支持的情况。

1.2 参观接待服务

1.2.1 来访接待

来访接待服务是针对指挥中心开展的会议、汇报活动，为来宾提供相应的接待服务，服务的内容包括但不限于：提前布置好活动会场；打印来宾名单，并提前安排好坐席；准备会议、汇报所需的相关材料；提前通知好安保部门进行相关安全布置；提前通知保洁人员准备好茶水，并做好会场的保洁工作。

（1）接到各成员单位或市、区级领导来访信息后，负责人应对接好来访时间及名单（来访单位、举办单位、时间、人数、姓名、职位及车辆信息），明确来访需求后通知相关人员

做好准备工作。

- (2) 接到会议信息后提前做好登记、姓名牌，做好会务后勤保障工作。
- (3) 如有重大领导参加会议，及时和有关人员请示是否提前录入人脸识别系统。
- (4) 至少汇报前 1 小时，检查各个平台系统的功能是否正常，如发现问题提前汇报，如不能及时解决，需提前和有关人员及时沟通，避免影响会议的正常进行。会议结束后，及时协调相关平台人员解决。
- (5) 运维团队要保持注意力集中无缝隙、无间断配合汇报工作。
- (6) 处理业务信息要求快速、准确，不能处理的要及时向分管领导汇报并记录。
- (7) 认真履行工作职责，做好营运信息的收集处理以及指挥中心各种表格的填写工作。

福田区智慧城市指挥中心参观登记表							
日期	时间	会议内容	组织部门	主要来访人员	人数	地点	备注

1.2.2 演练配合

为了更好的进行领导及参观单位的汇报工作，运营团队会提供相应的演练配合服务。服务的目的是为了汇报的顺利进行，其内容包括但不限于配合领导的需求进行演示流程的设计；根据演示流程编写相应的脚本文档；演练过程中配合进行业务系统的切屏和点击操作；

遇到相关系统问题要及时进行反馈。

1.2.3 系统解说

针对一般单位的参观和学习，运营团队要能单独提供接待服务，并为其进行系统的介绍。系统解说服务包括福田智慧城市指挥中心的背景介绍、理念介绍；熟练操作所有业务系统，了解系统的功能架构；各接入的应用系统的功能讲解；系统中的亮点功能介绍；能够回答来访人员提出的简单问题。

1.3 日常值守服务

为了应对日常突发事件、领导任务支撑、节假日值守等需求，运营服务方案还包括 7*24 小时的日常值守服务。日常值守服务共包括技术支持、系统监测、设备巡检、故障反馈、应急值守五个方面。

1.3.1 技术支持

按照指挥中心实际工作的场景需要，运营团队会提供操作系统、软件工具、应用系统、硬件设备等技术支持工作。

技术支持包括现场指挥、视频会议和日常会议提供设备连通、资源协调、功能演示等服务，能够根据甲方要求提供各种网络、应用系统、工具软件等相关的技术支持工作。

1.3.2 系统监测

运营团队会根据指挥中心接入系统清单，定期进行所有系统的监测及检查，监测周期为每周一次，每次汇报演示前一次。系统监测服务主要检查系统功能的稳定性及可用性，发现问题及时通知相关系统维护人员处理，应建立完善的监测制度，做好监测日志以及交接记录。应建立完善的系统监测制度，明确检查频次，保障系统需调用时能够正常使用。

1.3.3 设备巡检

设备巡检服务主要是为了保障指挥中心的运行环境，其服务内容包括日常巡查机制的制定和设备按计划的巡检。

针对指挥中心信息化设备的巡检表（如下表所示），定期巡检指挥中心的综合显控系统、桌面系统、音频系统、门禁系统、矩阵系统、人脸识别系统，巡检发现的问题由运维人员评估问题处理难度，结合现场情况判断故障处理周期，重大故障及特殊情况向甲方领导请示，根据领导指示进行下一步处理，正式提供服务时会按要求更新指挥中心信息化设备的巡检表。

指挥中心设备巡检表

序号	检查类别	设备清单	型号	巡检时间	运行情况	异常原因	巡检人签字	交接事项	交接人签字
1	软件平台	预警监测大屏汇报系统	\						
2		预警监测系统	\						
3		金融预警	\						
4		综合治理系统	\						
5		决策支持系统	\						
6		维稳工作系统	\						
7		物联感知系统	\						
9		三防系统	\						
10		经济数据监测预警	\						
11		网络安全攻击系统	\						
12		文化墙系统	\						
13		视频共享平台	\						
14	综合显控系统	大厅 LED 显示屏	洲明						
15		前厅 LED 屏	洲明						
16		大厅背景屏	洲明						
17		会议室 LED 显示屏	洲明						
18		大厅左电视	TCL						
19		大厅右电视	TCL						
20		视频矩阵	迅捷						
21		LED 大屏主发送	洲明						

		卡							
22		LED 大屏备发送卡	洲明						
23		矩阵控制软件	迅捷						
32	人 脸 识 别 系 统	前端图像采集单元	MegEye C2						
33		后端处理单元	NUC7i5BNH						
34		功能软件使用授权	KS-SW-BAS-1						
35		基础软件使用授权	KS-SW-BAS-SYS-2						
36	音 频 系 统	前端软件使用授权	KS-SW-LIC-2						
37		监控主机与后台系统	RC36603						
44		主扩声扬声器	BOSE MA12EX (带墙架)						
45		低音扬声器	BOSE MB210						
46		天花扬声器	BOSE DS100F						
47		八通道数字功放	BOSE PM8500						
48		大会议室主扩声扬声器	BOSE 402IV (带墙架)						
49		大会议室天花扬声器	BOSE DS100F						
50		大会议室扬声器 八通道数字功放	BOSE PM8250						
51		控制室监听音箱	YAMAHA MSP3						
52		操作台监听耳机	SENNHEISER						

		HD201			
53		阵列个人专属麦克风（大厅）	FionTu F1		
54		单无线手持话筒（大厅）	audio-technica ATW3141B		
55		单无线头戴话筒（大厅）	audio-technica ATW3110/BP892c W		
56		音频媒体矩阵	BOSE ESP-00II		
57		监控主机与后台系统	RC36603		
58		配电监控	RC92316		
59		ATS 监控	RC86296		
60		PDU 监控	RC86297		
61		机房监控模块归置集成系统	RC77531		
62	UPS 系统	机房环境参量监控系统	RC69677		
63		开关状态变送器	RC77750		
64		视频监控链接	RC36823		
65		辅助电源	RC77432		
66		动力环境监控主机	RC86103		
67		智能设备监控	RC86179		
68		环境监控	RC86135		
69	门 禁 系统	管理工作站	ThinkCentre M710t		
70		门禁管理软件	WPP43		
71		门禁电锁	定制		

72		指纹读卡器	CA-FP-100FIC						
73		出门按钮	定制						
74		控制器机箱	定制						
75		门禁控制器	PRO3000						
76		IC 卡	定制						
77		IC 卡读写器	HON-MIF-CRD						
78	监 控 系统	球型摄像机	DS-2DF8225IH-XYZ						
79		球型摄像机支架	定制						
80		红外半球摄像机	DS-2CD5126EFWD-IZ						
81		红外筒型摄像机	DS-2CD5A26EFWD-IZ						
82		筒型摄像机支架	定制						
83		三维控制键盘	DS-1100K						
84		POE 交换机	DS-3E2528P						
85		32 路硬盘录像机	DS-8632N-I16						
86		监控级硬盘	WD40PURX						
87		32 寸液晶监视器	DS-D5032FL						
88		高清解码器	DS-6904UD						
89	桌 面 系统	高性能台式计算机	Thinkstation P320						
90		显示器	T22i						
91		4K 显示工作站	Workstation TS P510						

1.3.4 故障反馈

故障反馈服务是在设备巡检的过程中发现的硬件设备故障，根据设备清单梳理出设备系统内容对应的建设单位或供货商，并督促供货商在规定时限内修复，并及时报告甲方和区应急管理局。

1.3.5 应急值守

运营服务方案还包括提供 7*24 小时值守服务，包括日常值守、夜间值守、周末休息日值守、法定节假日值守。每月会提前制定好值班人员的排班表，值班表会写上每天值班人员的联系方式，并提前报告区甲方和应急管理局。值守过程中遇到任何问题都需要及时反馈到责任部门，并做好问题记录。

第2章 运营服务质量保障措施

2.1 运营服务阶段划分

在本合同服务期间内，运营服务阶段分为三个阶段执行，具体进度如下：

第一阶段：为确保指挥中心无缝衔接以及疫情防控指挥调度会议不影响，乙方在签订本合同后 1 个工作日内，运营团队所有成员入场提供运营服务；合同签订 10 个工作日内，乙方向甲方和区应急管理局分别提交福田区智慧城市指挥中心管理规范，包含运维流程、设备维护、系统监测和人员管理，每个季度提交季度报告，每半年提交指挥中心运营总结，每年提交年度报告。

第二阶段：乙方向甲方和区应急管理局分别提交福田区智慧城市指挥中心管理规范，包含运维流程、设备维护、系统监测和人员管理，每个季度提交季度报告，每半年提交指挥中心运营总结，每年提交年度报告。

第三阶段：乙方向甲方和区应急管理局分别提交福田区智慧城市指挥中心管理规范，包含运维流程、设备维护、系统监测和人员管理，每个季度提交季度报告，每半年提交指挥中心运营总结，每年提交年度报告。

2.2 运营服务管理制度

2.2.1 服务级别管理

2.2.1.1 服务目录

我司将按现场运营服务实际需要，在运营服务启动阶段制定一份服务目录，帮助运营服务项目组全面反映其自身的情况，并将其自身呈现为一个项目运营服务提供者，而不仅仅

是一个技术的实施者和维护者。服务目录已客户理解的语言对服务进行描述，同时对运营服务团队能够提供给客户的相关服务级别作出概要说明。

表 1 服务目录一

服务分类	服务名称	序号	服务说明	故障级别
响应式服务	故障受理	1	通讯中断故障受理	重大
		2	系统核心应用服务器硬件故障受理	重大
		3	系统核心应用服务器软件故障受理	重大
		4	数据库服务器硬件故障受理	重大
		5	数据库服务器软件故障受理	重大
		6	受理席及终端席因软件故障全部无法登入系统的故障受理	重大
		7	供电系统造成核心系统停止的恢复受理	重大
		8	数字银屏系统软、硬件的故障受理	重大
		9	核心设备硬件损坏引起系统无法投入运行的恢复受理	重大
		10	大屏显示系统全部无法显示故障受理	重大
		11	网络环境整体瘫痪故障受理	重大
		12	像接入系统整体不能使用故障受理	重大
		13	其他影响指挥中心运营状态的重大事件	重大
		14	显示子系统不影响整体状况的故障受理	一般
		15	网络环境不稳定故障受理	一般
		16	图像接入系统局部不稳定故障受理	一般
		17	计算机主机操作系统及硬件损坏造成瘫痪故障受理	一般
		18	计算机主机操作系统及硬件不稳定故障受理	一般
		19	接口软件间接性不正常运行故障受理	一般
		20	不影响系统整体运行的软件 BUG 修改受理	一般
		21	部分计算机病毒故障受理	一般
		22	辅助指挥调度相关子系统故障受理	一般
		23	其它办公设施软、硬件故障受理	一般

表 2 服务目录二

服务分类	服务名称	序号	服务说明
主动式服务	日常设备巡检	1	核心设备、基础设备、终端设备除尘
		2	服务器设备、业务系统计算机设备、终端计算机等病毒库更新
		3	服务器系统、业务计算机系统、终端计算机系统等补丁更新
		4	对系统核心设备、系统运行稳定性、系统使用情况进行定期检查
		5	系统软件备份
		6	基础网络运行安全检查；
		7	程控交换机运行安全检查；
		8	网络链路运行安全检查；
		9	数据库运行安全检查；
		10	巡检服务报告
		11	其他日常巡检内容
	培训	1	系统操作、维护、故障解决、业务流程处理方法等全面培训服务
	技术咨询	1	通过服务台热线电话咨询服务，提供针对产品功能、配置、安装、操作等方面的咨询服务
	备品备件	1	关键性部件本地建立备件库
		2	关键性部件异地建立备件库
	回访	1	定期对客户情况和意见建议与指挥中心负责人进行电话沟通了解系统使用情况；
		2	故障处理结束后针对故障处理情况与指挥中心负责人电话沟通了解情况，并进行故障处理满意度调查；
	系统升级改造	1	应用户需求，针对原系统进行全面的软件和硬件升级更新等方案设计、项目实施
	系统搬迁	1	系统核心软、硬件搬迁的部署、安装、调试
		2	系统基础软、硬件搬迁的部署、安装、调试
	软件、报表、接口功能扩展	1	系统原建设合同中所未涉及的软件、报表、接口功能扩展修改，通过功能分析和测算后不影响系统整体稳定性的发布、实施服务；
	重大节日值	1	重大节日电话职守保障服务；

守保障	2	重大节日现场保障服务；
信息资产统计	1	硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录；网络结构、网络路由、网络 IP 地址统计记录；综合布线系统结构图的绘制；其它附属设备的统计记录；
其他		

2.2.1.2 运营级别管理

表 3 运营级别管理表

故障运营级别	定义
重大故障	因核心系统设备或服务端软件导致系统瘫痪，造成整个业务系统功能丧失性故障（如：服务器瘫痪造成预警监测平台无法运作、数据库瘫痪、核心服务程序故障、整个系统无法进行展现等）；
一般故障	辅助子系统在运行过程中发生的不影响基础业务系统使用或间接性故障。

2.2.1.3 关键指标定义

表 4 关键指标定义表

关键指标	定义
响应时间	从接到客户故障申报时间起，到工程师电话反馈给客户止，所使用的时间。
到场时间	故障响应时间起，到工程师抵达故障现场之时止，所使用的时间。
解决时间	故障响应时间起，到工程师完成故障处置之时止，所使用的时间。
主动式服务规定时间	结合项目实施周期，制定服务计划，并规定具体的时间阶段，长期执行的过程。

2.2.2 服务流程管理

福田区智慧城市指挥中心作为城市枢纽，集中了各项业务及各个单位，为提高指挥中心指挥及运营效率，运营团队结合指挥中心建设内容及现有业务，梳理制定出一套针对运维流程、设备维护、系统监测、人员管理和对接流程管理规范制度。管理规范可为运营团队提供服务、技术、对接、维护、新增业务等方面的指引及约束。

2.2.2.1 事件受理

客户通过指挥中心现场、电话、服务台等方式报告事件，收集好相关信息，受理并进入事件处理流程。服务工作值守人员需要收集以下信息（不局限于）：

客户的单位名称、联系人、电话号码等基本信息；
影响业务的具体原因、故障现象以及所属优先级。

2.2.2.2 事件分类

根据事件报告的信息，一线支持记录《客户服务受理单》，通过指挥中心现场、电话方式需要询问客户详细的事件描述，然后根据用户的描述判断事件的分类、优先级等信息。

如果事件是关于系统研发厂商的问题，根据协议，直接转其支持。若事件比较重大且优先级为重要紧急，则需要报告运营服务项目负责人。

2.2.2.3 事件初步解决

一线支持人员受理事件后，首先根据用户所描述故障情况，参照《知识库》，对用户进行相应的指导解决。

2.2.2.4 事件远程解决

一线支持人员无法通过电话指导客户解决的事件，在征得客户同意的情况下，可以采用远程工具，登录客户计算机来操作解决。

经一线支持人员尝试解决无果或经判断不属于一线支持能力范围内的，提交远程支持解决。

工程技术部和软件开发部：负责解决客服工作遇到的疑难问题，并分析其问题原因。

公司管理层：负责客服人员新增、各种配套服务设备添加的审批，并牵头解决重大的故障或者服务中产生的纠纷问题。

2.2.2.5 事件专家现场解决

一线支持人员无法通过电话或远程协助客户解决的事件，需要公司派遣专家到现场协助用户解决问题。

2.2.2.6 调查诊断

现场服务人员在现场通过标准配置进行比对等方法对故障进行分析，查找出故障原因。

2.2.2.7 确定服务方案

技术服务人员根据故障分析结果确定解决方案，并与客户沟通执行解决方案所需要的时间，确定解决方案的可行性。若发生的事件一时解决不了，需要与客户约定解决时间。对于重大故障（故障等级为高或中）须做好数据备份。

若故障处理时涉及一般、重大、紧急的变更，需填写转变更管理流程申请单。

事件解决后，故障现场负责人分析若属于影响重大或经常出现的问题，需要通过问题管理进行彻底解决的，转问相关系统建设单位协助处理。

2.2.2.8 客户确认

待事件处理完毕，需要与客户确认，并进行用户满意度调查。

2.2.2.9 运营资料归档

运营服务人员将《客户服务受理单》进行归档。

➤ 日常监控记录

按照设定的监控时间，分时段记录系统运行情况，进行异常状况分析，及备案解决情况。

➤ 故障报告

记录与故障有关详细情况，包括：故障提交人、部门或公司、故障现象、解决方案等。

➤ 系统性能报告

记录系统性能情况，如：设备 Ip 地址、CPU、内存、存储等运行状况。以及第三方软件系统运行状况。

➤ 业务处理成功率分析报告

对业务处理成功率进行分析，包括发生数据，成功/失败接收数据，原因情况。

➤ 备用设备与零件管理

按约定的比例配置成套备用设备与备用零件，设立服务中心备品备件库：

- 1) 备品备件库由服务部统一管理；
- 2) 服务中心备品备件库由服务中心统一管理；
- 3) 服务中心建立专门的备用设备与零件保管规定，由行政助理负责管理；
- 4) 服务中心建立专门的备用设备与零件使用与审核制度，并严格执行；
- 5) 服务中心建立备用设备与零件使用档案，随时记录所有备用设备与零件使用记录。
- 6) 服务中心每月统计备用设备与零件使用与库存情况，形成备用设备与零件

使用情况报告，经理确认后，传真到公司。

7) 公司根据服务中心上报的备用设备与零件库存情况，每月一次进行补充，保证服务中心始终保存规定的库存备件。

为了更有效地做好最终用户的服务，提高服务质量，我们为最终用户建立一份详细的运营服务档案。

2.2.2.10 服务响应完毕

当客户提出的服务需求解决完毕后，本次运营服务工作结束。

2.2.2.11 运营服务报告

针对指挥中心来访接待、系统运行、会议情况、指挥决策、活动保障及系统调用情况进行统计，结合指挥中心运行的基本数据，运营服务负责人按运营工作实际需要，可按月、按季度、年度对事件进行总结并分类，出具指挥中心运行状况及分析报告，并将报告发给服务接受方相关负责人。双方结合指挥中心运行状况及分析报告，规划下一步指挥中心运营计划。

事件报告内容可包括：

1. 本月（季度）事件总数。
2. 本月（季度）服务响应总数。
3. 远程支持解决事件总数。
4. 专家现场支持解决事件总数。

2.2.3 服务安全管理（信息安全）

福田区智慧城市指挥中心作为福田区的指挥中枢及重要场所，安全生产工作是重中之重，指挥中心运营团队时刻牢记“安全无小事，责任大于天”，做好安全生产工作。

运营团队一方面在设备管理、维修操作、用电安全、施工管理等方面，提高团队成员安全生产意识、落实监控审核、遵守管理制度，进一步确保指挥中心安全生产工作有序开展。另一方面运营团队管理指挥中心的网络环境、保护信息与信息交互安全、构建健康有序的网络秩序。从安全理论、安全模型、安全技术、安全政策和实践经验等方面考虑，利用现有城市信息化资源，加强安全技术防护、网络空间治理和网络安全管理，保障不出现安全生产责任事故、信息安全责任事故、视频会议故障责任事故。

2.2.3.1 安全服务范围

本流程工作目的是在指挥中心运营服务项目中有效管理信息安全。

2.2.3.2 服务保密规定

在设计好安全规范后，日常服务项目中需按照安全规范来实施安全管理。

1. 在人员安全方面的实施：

职位说明中的任务和职责；

安全防护；

针对个人的保密协议。

2. 责任划分的实施，以及岗位分离的实施；

3. 书面的操作指示，内部规章；

4. 安全问题涉及整个生命周期，应针对系统运行、测试、维护和终止制定安全指南；

5. 处理事件的程序；

6. 恢复设施的实施；

7. 为变更管理提供信息输入，病毒防护措施的实施；

8. 针对计算机、操作系统、应用系统、数据、网络和网络服务的安全管理措施的实施；

9. 数据媒介的处理和安全；

10. 其他未考虑完备的安全管理措施。

2.2.4 服务质量管理

在所有服务实施过程中，服务工程师均需如实填写详细服务记录，并由客户签署意见后，提交公司备案。

1. 运营服务项目组内部建立服务事项质量检查机制；

2. 根据检查结果执行服务过程改进。

2.2.5 服务规范管理制度

2.2.5.1 来访接待规范

为使指挥中心来访接待、日常会议及其他业务顺利运行，运营团队制定来访接待管理流程，保障各单位的来访需求。

来访单位应通过 OA、邮件、传真等方式向甲方或区应急管理局发函，说明来访目的、来访时间、人员数量、职位及对接人等信息。经同意后甲方及区应急管理局的对接人通知运营团队，由运营团队向来访单位对接来访车辆、时间等相关信息进行统计，并安排会务保障

人员提前准备会务工作，安排专业解说员进行讲解，系统运维人员配合其他相关工作。

2.2.5.2 系统运营管理规范

1. 系统对接

根据业务需要，对接管理指挥中心核心业务系统（预警监测平台、综合治理平台、决策支持平台、基础技术平台），对接各委局办接入指挥中心的业务系统并负责系统接口调试、接口改造，确保各业务系统在指挥中心可以稳定运行。

2. 系统管理

管理指挥中心的业务系统（预警监测平台、综合治理平台、决策支持平台、基础技术平台），定期排查各核心业务系统是否有故障，当发生系统故障时，及时组织修复。

管理接入指挥中心系统的各委局办业务系统的账号密码、操作电脑的访问权限、系统访问权限等内容。

3. 系统运营

（1）核心业务系统运营

运营指挥中心核心业务系统，测试相关系统的运行状态，做好相关系统的运行日志统计，确保各个系统平台在汇报前发现问题及时与运维人员沟通，确保系统的运行稳定。

（2）各委局办业务系统运营

对接运营公安、城管等各委局办接入指挥中心的业务系统，熟悉相关系统的业务模块，熟悉相关系统的操作流程，定期测试相关系统的运行状态，如发现问题，第一时间与各系统的对接人沟通，确保各系统的运行稳定。

（3）业务模块运营

根据业务需要对接市城市运行管理中心或各委局办，为其提供指挥中心各系统已具备的业务能力。

（4）业务系统更新

配合完成指挥中心各业务系统的数据更新、补丁更新、系统升级工作。

2.2.2.3 机房管理制度

为保证机房内所有设备的安全、稳定、无故障运行，监控机房的环境、监测并定期检查电源、通风、接地、网络、矩阵、LED 发送器、大屏、服务器、音频编码器、音频解码器、音视频接收器、音视频发送器等所有机房和大厅设施的工作状态，发现并报告问题和提出变更建议。

1. 机房环境要求

（1）机房应防尘，门要严密，做到地面清洁、设备无尘、排列正规、布线整齐、仪表正常、工具就位、资料齐全、设备有序、使用方便。

（2）保持室内清洁和空气清新，机房温度应保持在 15℃~25℃ 范围内、相对湿度为 45% ~75% 之间。

（3）机房应有良好的防静电措施。

（4）机房要全封闭，保持机房整洁无尘，应有良好的防火、防盗、防潮、防尘等措施以及相应的远端监测系统。

（5）机房的环境卫生由相关专业部门负责落实，定期打扫，定期清理。

2. 机房制度要求

- (1) 指挥中心机房必须统一规范上墙制度，并醒目挂置。
- (2) 交流配电机房应上墙悬挂配电图。
- (3) 明确职责，严格纪律，保证制度的进行。
- (4) 机房应有专人负责，闲杂、无关人员不得进入机房。
- (5) 机房内严禁吸烟、吃零食、睡觉、闲谈。
- (6) 不得在机电设备及工作台上摆放重物、水杯等与工作无关的物件。
- (7) 机房应有良好的防静电措施，如防静电地板、防静电手套等。
- (8) 严禁将易燃、易爆、强腐蚀、强磁物品和其它与工作无关的大功率电器带入机房。
- (9) 非维护人员不准安装电气设备和线路，不准带电工作。测试电气设备的电源是否正常使用相应的测量工具，禁止用手触摸电气设备的带电部分或使用短路的方法进行试验。
- (10) 严格执行安全生产的各项规定，严禁违章操作，确保网络、设备及人身安全。
- (11) 严格执行消防安全制度和监督条例，增强机房人员的安全意识，消防设施经常检查，消除隐患。
- (12) 严禁非工作人员操作机房计算机，未经领导批准，不得拆卸、调试各种设备，修改参数和调动开关，包括系统设备、软件、安全防护装置等。
- (13) 不断健全完善机房各项规章制度，并组织贯彻实施。
- (14) 厂家在机房进行设备安装调测，事先应向指挥中心运维人员提出申请，经批准后方可进行，并做好机房入门登记，中电科智慧院相关运维人员应安排专人配合厂家现场工作。
- (15) 外单位人员工作性进入指挥中心机房须经运维人员同意，安排专人陪同，做好机房入门登记，并佩带外来人员入室胸牌。
- (16) 指挥中心机房进行重大参观活动，须经指挥中心领导批准；上级领导参观视察指挥中心机房时，运维人员应做好陪同工作。

3.机房安全管理

- (1) 切实遵守安全制度，认真执行安全操作规定，做好防火、防爆、防盗、防雷、防冻、防鼠、防潮等工作，确保人身和设备的安全。
- (2) 各级维护人员必须在规定的权限范围内进行操作，不得超越权限范围。
- (3) 在维护、测试、故障处理、日常操作等工作中，应采取预防措施，防止造成工伤和通信事故。凡进行危险性较大、操作复杂的工作时，必须事先拟定技术安全措施。
- (4) 各类机房应配备合适消防器材，安装烟雾告警、高温告警、防盗告警等设备，并制定紧急处理预案。
- (5) 机房应具备在紧急情况下能与上级部门及时取得联系的手段。机房内有紧急故障处理流程图，人工再启动和再装入流程图，联系人、联系电话等，且相关资料齐全，每个机房维护人员都能理解、执行。
- (6) 雷雨季节要加强对机房内保安设备、地线及防护电路检查。
- (7) 加强网络安全管理，确保网络信息不受侵犯，保密信息不被泄露，网络信息不丢失，网络信息正常传递。
- (8) 机房内不得浏览与工作无关的网页、阅览与工作无关的书报、喧哗、打闹或做其它与工作无关的事情。
- (9) 不得私自利用网站、可变情报板等发布消息或通知；对特殊重要事件，未经许可不得外传。
- (10) 机房的供电系统出现异常情况时，发现人员应立即向领导报告，采取必要措施保证设备安全
- (11) 各种涉及密级的图纸、资料、文件等应严格管理，认真履行使用登记手续。

(12) 加强机房现场钥匙的管理, 保证钥匙齐全和完好, 由机房值班人员及保安进行分管, 并作为交接班的一项内容。

4. 机房设备管理

机房应建立包机责任制, 也就是全部现用与备用设备均应按所划分的设备维护段, 落实到特定的包机人, 包机维护要做到定人、定设备, 责任段落要清晰。机房内的设备, 如果属于其他专业部门来维护, 应由部门去负责落实并明确其他专业部门对该设备的维护包机责任人。本专业机房内新增设备(无论该设备是由本专业部门维护, 还是需要其他专业部门来维护), 如果运维部没有去负责落实并明确包机责任人, 则视该设备由运维部负责包机维护。

设备机架、电缆标识应齐全准确, 电缆、光缆、尾纤等应布放合理。

各种设备要按照有关规定建立帐卡、说明书及相应图纸资料等档案。

无论现用、备用设备, 应保证备件、技术档案、原始资料完整, 不得任意更改设备的电路、结构或拆用部件, 备用设备应保持原机的正常状态, 定期使用。

新建、扩容的设备或电路, 须按相关规定经试运行后进行验收, 验收合格方可正式投入运行。

运行网络设备断电、移动、搬迁应有记录。系统搬迁, 应事先制定详细的实施方案, 并报上级领导批准。

5. 机房日常维护要求

(1) 对设备要精心管理, 精心维护, 精心使用。做到维护有标准, 操作有规程, 质量有保证。

(2) 按照维护规程和维护作业计划的要求, 定期地、有计划地开展维护工作, 对设备的运行情况、应具备的各种功能、系统重要数据的正确完整情况以及设备硬件的完好情况等进行检查和测试。

(3) 对随机或突发性的设备故障、严重的告警等异常情况, 应按照应急处理流程尽快恢复设备的正常工作。

6. 保密制度

(1) 外来人员管理

未经指挥中心负责人的批准, 严禁外来人员进入指挥中心现场。外来人员进入指挥中心必须执有上级有关部门的批准, 履行入室登记手续, 在运维人员带领下方可进入。

外来人员在指挥中心现场, 不准随意操作维护终端及运行设备, 不准随意翻阅机房资料和拍照、录像。

未经上级批准, 外部人员不得接触与保密数据有关的文件、资料、磁带、磁盘、光盘等。

外来人员必须严格遵守指挥中心的各项规章制度。

(2) 内部保密要求

项目负责人经常对维护和管理人员进行保密教育, 定期检查安全保密规则的执行情况, 发现问题隐患及时处理。

所有维护和管理人员, 均应参加保密教育学习, 熟悉并严格执行安全保密规定。需要时可设置兼职安全员。

所有维护和管理人员严格遵守通信纪律, 增强保密意识, 保守通信机密, 不能向无关人员泄漏电信网的结构、容量配置、话务分布、中继方式图等技术数据资料。

所有指挥中心原始记录, 一律不许带出。有关各级机构人员编制、通信设备、网络结构、电路开放情况、内部文件、系统软件、技术档案、用户资料等不得任意抄录复制和擅自携出机房和办公室。

各种涉及运行维护和网络、设备情况的图纸资料要注意妥善保管, 所有的上级来文和

请示报告文件要编号登记，由专人存档保管。

严格遵守通信纪律，增强保密意识和法制观念，不得随意监测用户通信。

各类技术资料的使用要严格执行借阅手续，借阅者应认真履行清退和登记签收手续，并不得对外泄密。

不准携带机密文件进入公共场所或探亲访友。在私人通信、广告宣传及与其他运营商的交往中，都不得泄漏通信机密。

各种涉及密级的图纸、资料、文件等应严格管理，认真履行使用登记手续。

严格为用户个人隐私保密，严禁违反规定监听、监测用户个人通信内容，严禁完整下载和捡取用户的私人信息。

在要害部位和重要场所配备与安全保密相适应的设施和器具。

设备保密要求

严禁将内部生产系统与公众互联网进行连接，不得利用网管和监控终端登录非本系统网。

联网设备必须采取必要的安全措施，保障网络的设备安全及所承载业务的信息安全。

未经批准，严禁以拨号的形式接入网管系统，未经批准不得随意将调制解调器连接到监控终端及设备。

严禁泄露设备及监控终端口令、密码，不得随意修改用户权限。

严禁设备厂家不经批准，通过技术手段对网络设备进行遥控遥测和远程维护。已经投入运行的网路数据未经批准严禁向设备厂家或第三方提供。

2.2.5.4 物品管理规范

对指挥中心用于日常管理、外单位借用、活动保障的物品进行统计管理，如桌牌、会议夹、铅笔、会议用纸、翻页笔、激光笔、电池；备用网线、HDMI 高清连接线、运维工具箱、各类硬件设备备用品；饮用水、抽纸、垃圾桶、垃圾袋、彩色打印机、墨盒、A4 纸、碎纸机、临时访客证、临时工作证，确保各项消耗品、易损品的余量充足，顺利保障指挥中心各项业务运行。福田区指挥中心日常物品领用登记表（样表）如下：

领用单位	领用物品	数量	领用人	领用时间	用途

- 在发生系统设备故障时，运维人员采取应急措施，排除故障，恢复通信。
- 缩短故障历时，减少损失，并同时逐级上报；事后认真分析记录，不断总结经验，制定防范措施，尽力减少或避免类似故障的再度发生，以保证设备不间断良好地运行。
- 运维人员建立故障的抢修处理流程、应急预案和“通信故障记录簿”。
- 无论是申告的故障还是维护人员自己发现的故障，均应填写相应的故障处理报告单。

- 故障发生后，运维人员应按“先抢通，后修复”的原则首先判明故障区段、部位、电路的重要程度，可采取临时倒换的应急措施，然后进一步查明故障原因，并迅速组织修复，缩短故障历时。
- 故障原因查明后，故障处理人员有能力解决的应立即解决，恢复正常系统工作。
- 如无法解决时应尽快通知上级部门或设备供应商前往处理。

2.2.5.5 故障上报机制

运营团队在日常巡检过程中发现的系统及设备问题，经运维人员初步判断后，根据故障的处理难度，简单问题先处理后上报，难点问题及时报告项目负责人，项目负责人评估后处理，故障处理周期较长的应及时填写设备故障报告单上报甲方，听从领导指示。

2.2.5.6 故障响应机制

根据故障问题的处理难度及影响指挥中心业务周期，评估故障处理周期，协调相关厂商处理。

系 统 名 称 故 障 级 别	综合显控 系统	计 算 机 系统	音响扩音 系统	华为视频会 议系统	门 禁 系统	监 控 系统	电 话 系统
严重影响业务开展的	7*24 小时保障，周一至周五 8:30~18:00 期间，现场维护人员响应时间 2 小时，若无法解决的，厂商 4 小时到达现场。						
非直接影响业务开展故障	7*24 小时保障，周一至周五 8:30~18:00 期间，现场维护人员响应时间 2 小时，若无法解决的，厂商 24 小时内到达现场进行维护。						
潜在影响业务开展故障	7*24 小时保障，周一至周五 8:30~18:00 期间，现场维护人员响应时间 2 小时，若无法解决的，厂商 72 小时内到达现场进行维护。						

2.2.5.7 系统调用规范

根据指挥中心现场举办的视频会议、现场会议、来访接待、指挥决策及其他活动，运营团队统计相关系统使用情况，根据系统的使用情况、功能使用情况及客户反馈的意见，分析指挥中心在运行过程中的业务比重、系统运行情况、系统使用率、系统稳定率及运行风险等，形成效能报告提交给甲方。

福田区智慧城市指挥中心系统调用统计表（样表）

序号	来访单位	接待单位	系统调用单位	调用系统	问题	备注
1						
2						
3						
4						

2.3 运营服务组织管理

福田区智慧城市指挥中心是福田区的“智慧大脑”，同时福田区应急管理局的总值班室、应急管理科、指挥分拨中心等科室常驻办公。指挥指挥中心的日常运行保障显得尤为主要，运营服务现场服务人员要满足指挥基本保障外，要有足够人员保障应急突发事件，运营团队根据日常值守、夜间值守、周末值守、法定节假日日值守为基准制定 7*24 小时的值守排班，全方位保障指挥中心在日常值班及应急突发事件的人员数量。

2.3.1 团队配置

为确保指挥中心正常运行，做好技术支持、接待服务、7*24 小时值守服务，运营团队有 8 人组成，项目负责人 1 人，解说员 1 人，运维工程师 4 人，技术支持工程 1 人，会务保障员 1 人。

序号	类别	人数	具体名单
1	项目负责人	1	
2	讲解员	1	
3	运维工程师	4	
4	技术支持工程师	1	
5	会务保障员	1	

2.3.2 人员职责

1. 项目负责人

负责制定指挥中心运营计划及管理规范制度，管理指挥中心核心系统及各委局办接入指挥中心的业务系统；负责管理指挥中心运营团队；根据指挥中心运营情况，制定年度总结，向甲方提供年度运行报告。

2.讲解员

负责接待来访及调研福田区智慧城市建设成果的客户，配合领导介绍智慧福田建设情况。根据福田区智慧城市建设情况，协助技术团队更新演示内容。

3.运维工程师

(1) 协助甲方和区总值班室做好福田区指挥中心各类参观学习的接待工作，配合讲解员汇报福田建设成果，操作汇报系统，保障接待顺利完成。

(2) 定期巡检指挥中心的综合显控系统、桌面系统、音频系统、门禁系统、矩阵系统、人脸识别系统，巡检发现的问题，第一时间评估问题处理难度，结合现场情况判断故障处理周期，重大故障及特殊情况向甲方领导请示，根据领导指示进行下一步处理。

(3) 定期检查指挥中心的软件系统，发现故障及隐患，通知系统使用单位和运维联系人及时处理。

(4) 视频会议保障。以各单位确定的通知为准，值守人员收到视频会议主办单位通知（会议地点、测试时间、会议时间）后，负责视频会议的投屏、音量调节、视频连线的保障，测试发现故障后通知相关负责人处理。

(5) 其他会议技术保障。对在指挥中心召开的会议，做好技术保障，如投屏、麦克风、网络等。

4.技术支持

对接各单位的使用需求、系统接入需求；分析指挥中心运营团队统计的日常会议、来访接待、系统调用、系统运行的数据并形成分析报告。

5.会务保障员

为指挥中心举办的来访接待、日常会议、视频会议及指挥决策等活动，准备所需的激光笔、麦克风、饮用水、宣传手册、会议夹、座位牌等物资情况。为领导及客户打印需要的材料及文件，做好指挥中心现场活动登记、拍照等台账工作。

第3章 项目重点难点及应对措施

3.1 项目难点分析

指挥中心作为全区指挥调度的实体场所及“城区大脑”，汇聚了全区各类数据和信息化系统，支撑全区平战结合一体化体系运行。

福田区作为深圳市智慧城市试点区，福田区智慧城市的建设成果得到了中央的报道，各单位纷纷来访，做好来访接待及成果宣传是指挥中心运营服务的难点工作。

指挥中心接入“五平台，百系统”及各类信息设备，系统平台及各个信息化设备较多，保障及管理指挥中心各系统及信息设备平稳运行，也是指挥中心运营服务的难点之一，考验服务人员的管理能力、巡检力度、设备操作熟练度、故障排查能力、故障处理能力及应急处理能力。

指挥中心作为福田区重要枢纽，各单位需把各自的系统融合至指挥中心，对接各级单位的系统设备，需对指挥中心各方面都有全方位理解，因此对接中的技术支持工作也是难点之一。

指挥中心同时也有福田区应急管理局区总值班室及应急科驻场，区应急管理局作为福田的应急处置单位，区总值班室是福田的“门面”、指挥的“中枢”、应急的生命线。指挥中心服务人员一方面需协助区应急管理局进行视频会议连线、现场指挥调度及远程指挥，同时需保障区总值班室 7*24 值守的信息化设备的调用、现场指挥等工作。考验指挥中心运营人员的应急处置能力、执行能力、协调能力及判断能力，因此保障区应急管理局的应急处置

及值班值守也是难点。

3.2 应对措施及意见

3.2.1 落实制度，梳理对接流程及保障范围

制定指挥中心管理规范，梳理出举办单位、保障单位及来访单位的对接流程，明确各单位的对接负责人、对接机制，确保信息共享、信息同步及响应力度，保障指挥中心运营人员沟通有效性。

梳理指挥中心运营人员的来访接待、日常会议及设备维护等方面的保障范围，确保指挥中心运营人员的服务力度和及时性。

3.2.2 加强培训，提高运营团队的应急处置能力

一方面加强思想教育，培养应急管理意识。积极引导运营团队树立值班的责任担当意识、荣誉使命意识以及能力不足的危机意识；另一方面切实加强专业培训，按照“敏锐、尽职、专业、高效”的工作要求，进一步细化运营团队人员各种能力指标，有针对性的加强业务培训工作，通过“培训学习、实践运用、考核检验”三者相结合，重点解决运营团队人员对预案体系不熟悉、系统操作掌握不全面、故障处理没逻辑的问题。

3.2.3 突出重点，加大巡检力度

随着电子设备的使用时间增长，故障率会逐步增加。为确保指挥中心零事故，有必要加大巡检力度及缩短保养周期，降低设备故障的风险。

3.2.4 完善台账，制定运维手册

完善指挥中心信息化系统及基础建设系统的设备清单、技术参数、施工图纸、负责人电话、厂家联系方式等信息，为指挥中心各单位新增需求对接，日常运维及紧急故障处理提供有力的支撑。