

服务需求

提供呼伦贝尔市机关事务服务中心公务用车信息化平台软件运维服务,保障平台正常运行和平台功能升级完善,平台运营过程中业务和车载终端数据格式标准化和一致性维护、平台功能优化升级以及数据库安全维护等。为保证内蒙古自治区公务用车管理实现自治区、盟市、旗县三级信息数据互联互通的稳定性,平台需无缝接入内蒙古自治区公务用车信息化监管平台。平台运维遵循信息系统安全等级保护三级要求,具备安全运维能力,保证车辆信息安全和订单信息安全。

本项目服务合同到期后,在不改变所有合同约定条款及金额的情况下,经采购人与投标人协商一致,可续签服务合同一年,最多续签两次。

| 序号 | 服务名称 | 单位 | 数量 | 服务要求 |
|----|------------------|-----|------|--|
| 1 | 公务用车监督管理平台软件运维服务 | 套/年 | 1 | 维护平台正常运行和平台功能升级完善,保障保留车辆、服务单位、统计分析、经费管理、监督管理、考核评价等功能的正常使用,保障与公务用车用户服务平台、跨部门调度服务平台、手机客户端软件的数据互联互通,能够自动采集公务用车用户服务平台、公务用车执法管理服务平台、跨部门调度服务平台和手机客户端软件的数据,为公务用车管理提供决策依据。 |
| 2 | 公务用车用户服务平台软件运维服务 | 套/年 | 1 | 维护平台正常运行和平台功能升级完善,保障用车申请、用车审核、调度派车、车辆管理、交车审核、结算统计、管理分析、基础信息管理等功能的正常使用,保障与公务用车监督管理平台、跨部门调度服务平台和手机客户端软件的数据互联互通。 |
| 3 | 公务用车执法管理服务平台运维服务 | 套/年 | 1 | 维护平台正常运行和平台功能升级完善,保障执法用车申请、用车审核、调度派车、车辆管理、交车审核、综合信息、统计分析等功能的正常使用,保障与公务用车监督管理平台和手机客户端软件的数据互联互通。 |
| 4 | 手机客户端软件运维服务 | 套/年 | 1 | 提供手机客户端软件运维和远程技术支持,维护手机客户端软件(Android, iOS 版)正常运行和平台功能升级完善,保障用车申请、用车审核、调度派车、交车审核、车辆管理、驾驶员管理等功能的正常使用,保障与公务用车监督管理平台、公务用车用户服务平台、公务用车执法管理服务平台和跨部门调度服务平台的数据互联互通。 |
| 5 | 跨部门调度服务平台软件运维服务 | 套/年 | 1 | 维护平台正常运行和平台功能升级完善,保障调度管理、单位服务、车辆管理、基础信息管理和驾驶员管理等功能的正常使用,保障与公务用车监督管理平台、公务用车用户服务平台和手机客户端软件的数据互联互通。 |
| 6 | 车载客户端 | 套/年 | 1200 | 提供车载终端数据流量、软件维护升级服务,包括日 |

| 序号 | 服务名称 | 单位 | 数量 | 服务要求 |
|----|--------|----|------|--|
| | 软件运维服务 | | | <p>常运行管理（巡检、操作支持与指导）、软件维护（更新升级、系统恢复）等问题咨询与解答，以及车辆终端故障排除与修复等服务内容，确保服务期限内车载终端正常持续运行。</p> <p>（1）日常问题处理</p> <p>1）车辆轨迹、定位异常线上排查和免费定点检修处理；</p> <p>2）车辆解绑、更换车牌号、车辆更换单位；</p> <p>（2）终端线上巡检服务</p> <p>每月进行线上终端巡检，对接入终端数量进行核对，对终端运行状态进行确认，对潜在异常终端进行检测、诊断、登记，对定位设备数据进行运维、监控，加强对终端的监督，及时发现问题，解决问题。</p> <p>（3）终端检修服务</p> <p>1）提供 100%覆盖的本地化的终端检修，全年免费（不限次数）检修服务，完成从终端检查、检修服务内容。</p> <p>2）配备专业技术服务工程师，提供运营维护响应服务，在接到车载终端故障报修的通知后，第一时间进行处理。遇到紧急或重大事故，根据实际情况安排相应人员进行处理（不限于驻场运营人员）；当遇到其他设备或系统故障时，极配合处理。</p> <p>（4）数据信息核对</p> <p>用户平台上车辆信息、终端信息的检查，确保车牌号录入标准，车辆单位信息准确，车辆与终端匹配无误。</p> <p>（5）终端数据服务</p> <p>1）提供车载终端软件的运营、维护、升级，保证平台软件、车载终端软件、手机 APP 三者版本的无缝对接和兼容，根据使用情况更新终端软件版本，保障车载终端数据加密传输，终端数据静默补偿、北斗轨迹纠正等功能维护，保障平台轨迹的准确性；</p> <p>2）车辆终端和服务监控、轨迹数据定点加密安全传输和终身存储、数据库和日志服务维护等。终端数据存储在云服务平台上，根据客户实际需求和授权随时调取相关数据，为溯源和考核提供数据依据。</p> |
| 7 | 数据流量卡 | 个 | 1200 | 含物联网卡套餐资费，用于车载终端的位置、速度和时间等数据信息无线传输。 |
| 8 | 技术服务 | 年 | 1 | <p>提供包括云服务器系统运维、日常维护与巡检、故障排查与修复、监控与告警及备份与恢复工作。提供专业客服团队，工程师驻地服务，包括平台使用问题解答、平台应用再培训等。</p> <p>（1）在线客服。提供服务热线电话；提供工作时间内电脑端平台在线客服服务渠道；提供工作时间内微</p> |

| 序号 | 服务名称 | 单位 | 数量 | 服务要求 |
|----|------|----|----|--|
| | | | | <p>信在线客服服务渠道，技术服务人员将实时做出反馈并处理。</p> <p>（2）技术咨询。提供对用户口头、书面等形式的技术咨询；提供技术支持网站，用户问题可在线提交，技术支持工程师将实时做出反馈并处理。</p> <p>（3）定期巡检。为保障平台运行平稳，为采购人提供平台定期检查和巡检。</p> |
| 9 | 短信服务 | 年 | 1 | 短消息支持向移动、电信、联通三大运营商手机卡即时发送，支持与平台软件及手机客户端软件对接，提供预约用车、调度派车、驾驶员执行任务、交车等重要环节短信通知功能。 |
| 10 | 云服务 | 年 | 1 | 提供包括云主机、存储、灾备、负载均衡和网络资源的云平台租赁服务。 |