采购包1：西安市视频决策指挥系统运维服务项目

对西安市视频决策指挥系统实施运维保障服务，视频决策指挥系统是采用“互联网+视频会议”的部署方式，覆盖市、区县(开发区)两级政府和市级相关部门。支撑包括市政府常务会议、市政府值班系统日常会议、疫情防控调度会、防汛救灾会议、应急指挥会议、招商引资会议等重要工作会议。实现横向、纵向、移动软终端等多种场景会议接入。系统采用标准协议，支持分权的配置模式，能够让各职能部门自主召开会议,实现部门的自助会议管理。确保各类会议实时高效的召开，系统及设备的稳定运行，重要会议现场会务保障。

按会议安排响应运维需求，包括对系统进行巡检，软硬件运行状况分析，查看和分析相关系统日志，排查故障和性能优化等。在重大割接、重大会议、重大活动、严重突发等重大事件中，对运维保障中的突发状况，进行事前、事中、事后进行全面的紧急保障。包括对网络进行重大操作/变更，现场值守支持保障，协助客户评审重大操作实施方案或者节日保障方案，协助客户监控和评估网络运行状态，并实时提供技术咨询和支持，在发生故障时根据实施应急方案向使用部门提供最快的响应和支持。确保系统可靠稳定运行，保障运维工作有序进行。

采购包2：西安市视频决策指挥系统运维服务项目监理服务

监理单位应根据项目的具体情况，制定各个阶段详细的监理工作目标、工作依据、工作制度，依照有关标准规范和法律法规以及项目单位的需求，本着科学、公正、严格、守信、守纪、守法的原则，以高度的责任心、丰富的项目管理和专业技术经验对该项目实施全面的、有重点的、精线条的监督管理，确保项目在规定的时间提供高质量的服务，达成项目目标。

服务内容主要包括：质量、进度、变更控制及信息安全控制，合同管理、项目信息与文档管理、协调管理、效能管理、协助用户对服务商进行绩效考核等内容。