**中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目**

**竞争性谈判文件**

**项目编号：2025(JKJ)183**

**采购人：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站（盖章）**

**联系人：李警官**

**联系电话：0991-8512143**

**采购代理机构：新疆君凯杰工程项目管理有限公司（盖章）**

**联系人：陈晨**

**联系电话：13201097601**

**2025年 6 月**

**目 录**

第一部分 竞争性谈判公告 1

第二部分 供应商须知 5

供应商须知前附表 5

二、供应商须知正文部分 16

三、响应文件的编制 18

四、响应文件的份数、封装和递交 20

五、竞争性谈判程序 21

六、确定成交供应商办法 24

七、签订合同 24

八、项目验收 25

九、适用法律 25

十、谈判文件的解释权 25

十一、其他注意事项 25

第三部分 采购需求 27

第四部分 评审方法 69

第五部分 合同格式及合同条款 73

第六部分 响应文件格式 85

**第一部分 竞争性谈判公告**

**中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目竞争性谈判公告**

项目概况

中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目（项目名称）采购项目的潜在供应商应在政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）获取采购文件，并于2025 年07月06日16点00分00秒（北京时间）前提交响应文件。

## **一、项目基本情况**

项目编号：2025(JKJ)183

项目名称：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目

采购方式：竞争性谈判

预算金额（元）：800000.00

最高限价（元）：766236.11

采购需求：

标项名称：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目

数量：1

预算金额（元）：800000.00

单位：年

简要规格描述：视频会议系统驻场及维保服务主要包括总站机关驻场服务、基层单位设备维护服务和故障维修服务，以及其他涉及视频会议系统运维的服务内容。

备注：

合同履行期限：合同签订后1年。

本项目（否）接受联合体投标。

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购；

3.本项目的特定资格要求：无

**三、获取采购文件**

时间：2025年 06月25日至2025年06月30日，每天上午00:00至14:00，下午14:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台线上

方式：供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件），或者点击采购公告底部潜在供应商“获取采购文件”，页面跳转后登陆，直接获取采购文件。

售价（元）：0

## **四、响应文件提交**

截止时间：2025年07月01日 16:00（北京时间）

地点：请登录政采云投标客户端投标

## **五、响应文件开启**

开启时间：2025年07月01日 16:00（北京时间）

地点：投标人登录政采云平台https://www.zcygov.cn/，进入“项目采购-开标评标-右边选择对应项目点击“进入项目”进入开标大厅。

## **六、公告期限**

自本公告发布之日起3个工作日。

## **七、其他补充事宜**

1、本项目实行网上投标，采用电子投标文件。

2、各供应商应在开标前确保成为正式注册入库供应商，并完成CA数字证书(符合国密标准)申领。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。如需咨询，请联系新疆-安信CA服务热线18399999326；翔晟CA服务热线025-66085508；新疆CA服务热线4000921999。

3、供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件的制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。

4、其他事项：1、本项目实行网上投标，采用电子响应文件； 2、各供应商应在开标前确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书（符合国密标准）申领。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。有意向参与电子开评标的供应商，可访问新疆数字证书认证中心官方网站（https://www.xjca.com.cn/）或下载“新疆政务通”APP自行进行申领。如需咨询，请联系新疆CA服务热线0991-2819290； 3、供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行响应文件的制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线95763进行咨询。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的（如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密CA与解密CA不一致等），采购中心/代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标。 4、供应商应当在投标截止时间前,将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”,投标截止时间以后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。 5、供应商在投标前须提前配置好电脑浏览器（建议使用360 浏览器或谷歌浏览器）, 开标时请使用制作加密电子响应文件的CA锁进行解密及报价确认。本项目响应文件解密时间定为30分钟内,如因自身原因导致无法正常解密,后果由供应商自行承担。 6、供应商登录政采云平台，在投标截止时间后30分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为无效投标。解密与加密响应文件须使用同一个 CA。 7、本项目进行两轮及以上报价，必须使用“点聚签章服务”，请确保报价时已启动该服务。请潜在供应商必须使用具有音频及视频功能的电脑,因本项目是两轮及以上报价,请供应商务必全程守候,电话保持畅通状态,以便及时沟通,如因自身原因导致无法正常报价,后果由供应商自行承担。

特别提示：

1、采购限额标准以上，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

2、超过200万元的货物和服务采购项目，预留该部分采购项目预算总额的30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%。

3、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%。

4、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业报价给予10%~20%（工程项目为3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%~5%作为其价格分。

5、接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%~6%（工程项目为1%~2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%~2%作为其价格分。

## **八、凡对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站

地 址：乌鲁木齐团结路1551号

联 系 人：李警官

联系方式：0991-8512143

2.采购代理机构信息

名 称：新疆君凯杰工程项目管理有限公司

地 址：乌鲁木齐市会展大道1119号大成尔雅A座901室

联系方式：13201097601

3.项目联系方式

项目联系人：陈晨

电话：13201097601

**第二部分 供应商须知**

**供应商须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **说明与要求** |
| **1** | **项目名称** | 中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目 |
| **2** | **采购人** | 名称：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站地址：乌鲁木齐团结路1551号联系人：李警官联系方式：0991-8512143 |
| **3** | **采购代理机构** | 名称：新疆君凯杰工程项目管理有限公司地址：新疆乌鲁木齐市水磨沟区会展大道1119号大成尔雅A座901室联系人：陈晨联系电话：13201097601 |
| **4** | **采购内容** | 视频会议系统驻场及维保服务主要包括总站机关驻场服务、基层单位设备维护服务和故障维修服务，以及其他涉及视频会议系统运维的服务内容，具体详见竞争性谈判文件第三部分采购需求。 |
| **5** | **投标人资格****要求** | 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购；3.本项目的特定资格要求：/ |
| **6** | **项目预算** | 本项目采购预算为800000.00元，最高限价为766236.11元，供应商投标报价超过项目最高限价的按无效投标处理。 |
| **7** | **响应文件的组成部分** | 封面 | (1)响应文件封面； |
| 资格审查材料 | (1)★营业执照（自然人提供身份证明文件、事业单位提供事业单位法人证书）；备注：自然人无需提供(2)★法定代表人身份证明及授权委托书（法人组织提供授权委托书、其他组织提供负责人授权书、自然人提供身份证明文件）；(3)★中、小企业声明函(4)★《中华人民共和国政府采购法》第二十二条应当具备的条件；并在响应文件中提供下列材料：①具有独立承担民事责任的能力；（法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明）②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；须提供本单位上一年度由会计师事务所出具的财务审计报告（当上一年度审计报告未出来时，可提供前一年度审计报告）或财务报表，审计报告须包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动（如有）及其附注（复印件并加盖本单位公章）。如供应商无法提供上年度审计报告或财务报表，则需提供响应截止日前三个月内银行出具的资信证明。银行资信证明可提供原件，也可提供复印件加盖公章。注：财务报表需加盖本单位公章，资信证明需加盖出具机关印章，资信证明内容须包含商业信誉良好的相关内容。③具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力相关证明材料或声明；）④有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（注：所有证明材料需加盖出具机关印章,必须写明税款/费款所属期）；1、提供截止开标前近半年内任意一个月税收缴纳完成的证明资料。提供截止开标前近半年内任意一个月（以税款所属期为准）税收部门出具的完成税收缴纳证明。其它无需纳税或免税的必须提供出具部门相关证明。2、提供截止开标前近半年内任意一个月税收部门或社保机构出具的完成社保缴纳证明。提供截止开标前近半年内任意一个月（以费款所属期为准）税收部门或社保机构出具的完成社保缴纳证明。其它无需缴纳或免缴的也必须提供社保部门相关证明。3、其他组织和自然人也需按上述要求提供依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料。⑤参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；（提供参加政府采购活动近三年无重大违法记录声明书；）⑥法律、行政法规规定的其他；★（5）投标保证金(6)供应商认为有必要提供的声明及文件资料： |
| 商务文件 | ★（1）投标函；★（2）报价一览表；★（3）投标报价明细表；（4）售后服务承诺书：★（5）商务条款偏离说明表；（6）类似项目业绩表；（7）拟投入本项目的主要成员表（8）供应商认为有必要提供的其他资料 |
| 技术文件 | 供应商自行编写的技术文件：(1)项目服务内容；(2)岗位设置及配备情况；(3)项目组织、运作和管理等；(4)供应商认为有必要提供的其他技术文件。 |
| **8** | **是否允许联合体投标** | □是 ☑否 |
| **9** | **是否允许投报进口产品** | □是 供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。☑否 |
| **10** | **是否允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成** | □是 ☑否 |
| **11** | **踏勘现场** | ☑自行踏勘 □统一组织 |
| **12** | **答疑接受时间** | 提交首次响应文件截止之日前接受供应商疑问或澄清要求（逾期未提出的视同理解和接受）联系人：陈晨联系电话：13201097601提交方式：质疑函应以纸质版递交招标代理机构注：澄清、修改文件发出后，供应商必须使用最新的澄清文 件制作电子投标文件，否则将无法完成上传。 |
| **13** | ★**投标有效期** | 自投标截止之日起90日历天。 |
| **14** | **投标截止时间** | 2025年07月01日 16:00（北京时间） |
| **15** | **投标文件份数** | ☑采用不见面开标：1、本项目采用不见面开标，投标供应商需要将加密的电子响应文件，在投标截止时间上传至政采云平台https://www.zcygov.cn/对应位置（逾期未上传的或不符合规定的响应文件将被拒绝接收）。2、本项目采用电子招标投标模式，无需递交纸质文件。3、本项目采用远程不见面交易的模式。开标当日，投标供应商无需到达开标现场。 |
| **16** | **开标时间及****地点** | ☑采用不见面开标：开标时间：同投标截止时间开标地点：政采云平台https://www.zcygov.cn/，本项目采用远程不见面交易的模式，开标当日，投标供应商无需到达开标现场。不见面开标默认解密时长：30分钟关于能否延长解密时间的约定：未在规定的时间内完成相应操作的，因自身原因导致无法正常解密，均视为自动放弃该项目的投标资格。时间截止后不做任何延长。注：逾期递交或不符合规定的响应文件恕不接受。 |
| **17** | **专家的组成** | 采购小组构成**：**3人评委确定方式：代理机构专家库中抽取。 |
| **18** | **评审办法** | ☑资格后审 □资格预审 □综合评分法 ☑最低评标价法 注：最低评标价法，是指以价格为主要因素确定中标供应商的评标方法，即在全部满足竞争性谈判文件实质性要求前提下，依据统一的价格要素评定最低报价，以提出最低报价的供应商作为中标候选供应商或者中标供应商的评标方法。投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，技术指标较优的一方为中标人。 |
| **19** | **推荐成交供应商人数** | 推荐的成交供应商候选人数： 3 名 |
| **20** | **确定成交供应商的方法** | ☑委托本项目评审小组负责 □采购单位另行研究决定 □由采购单位所派代表工作单位现场负责 |
| **21** | ★**投标保证金** | □不交纳☑交纳保证金：15000.00元（壹万伍仟元整）投标保证金的形式：电汇、网银、保函等非现金形式。开户单位名称：新疆君凯杰工程项目管理有限公司开户银行:中国农业银行乌鲁木齐昆仑路支行账 号: 30006 4010 400 10690行 号：10388 1000 646采购代理服务费缴纳账号：（同上）附注：（编号+项目名称简称）投标保证金投标保证金必须在响应文件递交截止时间前确保到帐；供应商未按招标文件要求提交投标保证金的，响应文件无效。保证金的退还：（1）供应商在投标截止时间前撤回已提交的响应文件的，采购人或者招标代理机构应当自收到供应商书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。（2）采购人或者采购代理机构应当自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。退还中标方保证金时，中标方须提供与采购人签订的合同扫面件一份发送至代理公司邮箱（983542424@qq.com）。 |
| **22** | **中小企业****有关政策** | 1、根据工信部等部委发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、关于转发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（兵财库〔2021〕7号）、关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2022〕19号）规定执行；（若供应商为监狱企业、残疾人福利企业，提供相应证明材料后享受中小企业同等政策。）2、本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。3、本项目为**专门**面向中小企业采购；4、本项目所有标的产品的所属行业： **软件和信息技术服务业** 。5、供应商须对其声明的真实性负责，若与事实不符的，将依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。 |
| **23** | **技术部分是否采用“暗标”评审方式** | □是 ☑否 |
| **24** | **履约保证金** | □交纳交纳形式：允许供应商自主选择以支票、汇票、本票、电汇、转账、网银、保函等非现金形式交纳。 交纳时间：在签订本合同之日 交纳金额：合同总价金额的 % 收款单位： 开户银行： 银行账号： ☑不交纳 |
| **25** | **最后报价要求** | 1、报价轮数:两轮报价，由各供应商使用 CA 锁在政采云平台进行最后报价。在不改变采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，或未改变谈判文件其他实质性的内容的前提下，第二轮报价不能超过第一次报价；2、报价时长：30 分钟，在谈判小组发起轮次报价时，系统进入30 分钟倒计时，已提交响应文件的供应商，若未按规定时间提交最后报价，视为退出谈判。（注：任何由于投标供应商自身原因如：中途离开、无法联系上等造成的超出时限无法报价的后果由各投标供应商自行承担）3、二轮报价为针对本项目的最终报价作为执行合同的价格。备注：在合同签订前成交单位需以首次响应文件中的报价清单为基础，计算出总价的折扣率，然后将该折扣率分摊到报价清单的单价上，提供最终已标价的清单。 |
| **26** | **代理服务费** | 交纳时间：中标（成交）单位在领取中标（成交）通知书时交纳金额：采购人委托了专业的招标代理机构实施本次招标工作。招标代理服务费根据本公司与采购人的代理协议约定，采购代理服务费由成交人向代理机构支付，采购代理服务费以成交金额作为收费的计算基数，收费标准为1.5%。根据上述文件的规定，本次招标代理服务费由成交单位支付。成交人不再支付其他任何费用和款项。代理服务费汇款信息：收款单位：新疆君凯杰工程项目管理有限公司开户银行：中国农业银行乌鲁木齐昆仑路支行银行账号：30006401040010690开户行号：103881000646(注明项目编号、项目名称，以便登记、查询)。 |
| **27** | **争议的解决** | 若甲、乙双方发生纠纷，应首先友好协商解决，如不能达成一致意见，向采购单位所在地人民法院提起诉讼。 |
| **28** | **现场陈述** | ☑不需要□需要，陈述要求如下： |
| **29** | ★**服务期限** | 合同签订后1年。 |
| **30** | ★**服务地点** | 新疆乌鲁木齐市天山区团结路1551号新疆出入境边防检查总站机关及所属站级单位。 |
| **31** | ★**付款方式** | 甲乙双方签订合同后30日内支付50%的合同款,服务期满6个月后支付40%的合同款，验收合格后支付10%的尾款 (具体金额以审计结果为准，项目验收完成后，由甲方审计部门审计， 出具审计报告书，乙方根据审计报告开具剩余金额项目款发票)。 |
| **32** | ★**履约验收标准** | 验收按照合同计划执行，验收人员由甲方相关人员与乙方人员共同组成。由乙方对维保服务进行总结，提供全年维护服务记录及相应佐证材料。 |
| **33** | **其他** | 1、本项目的招标投标活动以及相关当事人须接受财政监督部门依法实施的监督。3、本项目不接受任何可调整的报价及备选方案。 4、投标报价具有唯一性，未超过采购项目预算，本项目不接受选择性报价，对于出现的政采云平台开标唱标环节经投标供应商确认的投标报价与投标文件中报价一览表的报价不一致的现象，视作选择性报价，将被作为无效投标处理。5、在中标（成交）通知书发出之日起 30 日内，按照采购文件确定的事项签订采购合同，并在合同签订后将合同上传至政府采购网进行公示。6、合同签订当日，中标供应商须将本项目《政府采购合同》 扫描件发送至采购代理机构邮箱 983542424@qq.com。 7、本《供应商须知前附表》是对《供应商须知正文》的强调、说明、修正或者补充，凡《供应商须知前附表》的相关内容与正文不一致的，以《供应商须知前附表》为准。 |
| **34** | **质疑的提出** | 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。逾期未提出的视同理解和接受。 |
| **35** | **无效标条款** | 有下列情况之一的，其投标视为响应无效： 1.供应商不具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条 规定条件； 2.采购响应文件没有按采购文件的要求盖章或签名； 3.供应商不符合资格条件； 4.采购响应文件提供虚假材料； 5.采购响应文件未完全满足采购文件中带“★”号的实质性条款或指标； 6.供应商报价不确定或超过采购文件中列出的采购预算(最高限价)； 7.联合体的供应商未提交各方共同签署的协议； 8.供应商未按采购文件要求交纳投标保证金； 9.供应商提供可调整的投标方案和报价； 10.供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供竞争性谈判文件中所要求的全部资料及数据的； 11.评审期间，供应商没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了采购响应文件的实质性内容； 12.供应商对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍公平、公正；13.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下的政府采购活动。 14. 受托为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动。15.法律、法规、规章及竞争性谈判中规定属于响应无效的其他情形。 |
| **36** | **注意事项** | 1、第六部分响应文件格式文件要求盖单位章和（或）签字的地方，供应商均应使用 CA 数字证书加盖供应商的单位电子印章和（或）法定代表人的个人电子印章或电子签名章。2、供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任的同时不得耽误本项目服务。 3、响应文件中有弄虚作假的内容，其响应文件视为无效。（如假证书、假业绩、隐瞒不良行为记录、夸大荣誉、使用非本单位在职员工的相关证件及不符合竞争性谈判文件规定的条款等）；在签订合同之前，采购人如发现供应商的响应文件有弄虚作假内容，采购人可拒绝与其签订合同。并将其列入政府采购黑名单库。 4、供应商须按采购文件第二部分“供应商须知前附表”中规定的内容提交资格审查资料、商务文件、技术文件。并根据第六部分“响应文件格式”中的全部内容进行响应文件的编制，在评标过程中若发现供应商的响应文件内容未按照采购文件编制，编制内容存在缺失或提供无效资料的，将导致投标被拒绝。所有资料均不允许在投标截止时间后补正。 |

**注：1、本表内容与竞争性谈判文件其它内容不一致的，应当以本表内容为准。**

**2、本表中“☑”表示选择使用该项，“□”表示不选择使用该项。**

**3、本表中加★项目为实质性要求，若有缺失或无效，按无效投标处理。**

**二、供应商须知正文部分**

1.适用范围

1.1本谈判文件仅适用于本谈判邀请函中所述项目的货物及相关服务的采购。

2.定义

2.1“采购人”名称见本采购文件第二部分“供应商须知前附表”中。

2.2“供应商，投标人”是指：符合本采购文件规定并参加本项目采购的供应商。

2.3 “监管部门”是指：财政监管部门。

2.4 “采购代理机构”是指：新疆君凯杰工程项目管理有限公司。

2.5 “成交供应商”是指：经采购小组评审、推荐，采购人依法确定并授予合同的供应商。

2.6“货物”是指：各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

2.7“服务”是指：除货物和工程以外的其他政府采购对象。包括：政府自身需要的服务和政府向社会公众提供的公共服务。

2.8“响应文件”是指：供应商根据本文件要求，编制包含响应、技术和服务等所有内容的文件。

2.9：“电子响应文件”是指：利用新疆政府采购网提供的“电子响应文件制作工具”编制加密的响应文件。

3.谈判费用

3.1 供应商应承担所有与准备和参加竞争性谈判有关的费用。不论谈判的结果如何，采购单位均无义务和责任承担这些费用。

4、合格供应商的条件

4.1 具有本项目生产、制造、供应或实施能力，符合、承认并承诺履行本文件各项规定的国内法人、其他组织或自然人均可参加投标。

4.2 遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

1)具有独立承担民事责任的能力；

2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4)具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6)法律、行政法规规定的其他条件；

7)具有本谈判文件第二部分“供应商须知前附表”中规定的资格条件。

4.3 供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加同一包（标段）或者不分包（标段）的同一项目投标：

1）法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人；

2）母公司、全资子公司及其控股公司；

3）参加投标的其他组织之间存在特殊的利害关系的；

4）法律和行政法规规定的其他情形。

4.4 供应商在新疆政府采购网（http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn）平台内针对本项目下载了电子采购文件。

5 纪律

5.1 供应商的投标行为应遵守中国的有关法律、法规和规章。

5.2 供应商不得相互串通投标报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

5.3 有下列情形之一的，属于供应商相互串通投标：

5.3.1 供应商之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

5.3.2 供应商之间约定中标人；

5.3.3 供应商之间约定部分供应商放弃投标或者中标；

5.3.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同投标；

5.3.5 供应商之间为谋取中标或者排斥特定供应商而采取的其他联合行动。

5.3.6 有下列情形之一的，视为供应商相互串通投标：

5.3.7 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

5.3.8 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜，或制作电子投标文件的文件制作机器码（mac 地址）一致，或制作电子投标文件的文件创建标识码一致；

5.3.9 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员为同一人；

5.3.10 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5.3.11 不同供应商的投标文件相互混装；

6 通知

6.1 对与本项目有关的通知，采购代理机构将以书面（包括书面材料、信函、传真等，下同）或在本次招标公告刊登的媒体上发布公告并在新疆政府采购网（http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/）内发送变更通知及/或答疑文件的形式，向潜在供应商发出，由潜在供应商自行下载查看。

7 踏勘现场

7.1 本项目是否统一组织供应商踏勘现场见谈判文件第二部分“供应商须知前附表”中的规定。无论是否统一组织，供应商应对供货现场和周围环境进行勘察，以获取编制投标文件所需的资料。

7.2 踏勘现场所发生的费用由供应商自行承担。采购人向供应商提供的有关供货现场的资料和数据，是采购人现有的能使供应商利用的资料。采购人对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。供应商未到供货现场实地踏勘的，中标后签订合同时和履约过程中，不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加合同价款或索赔的要求。

7.3 除非有特殊要求，谈判文件不单独提供供货使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

7.4 除采购人原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

**三、响应文件的编制**

8.响应文件编制基本要求

8.1供应商提交的响应文件以及供应商与采购人和采购代理机构就有关响应的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容必须附有中文翻译文本，在解释响应文件时以翻译文本为主。

8.2供应商应认真阅读、并充分理解本文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容），承诺并履行本文件中各项条款规定及要求。

8.3响应文件必须按本文件的全部内容，包括所有的补充通知及附件进行编制。

8.4如因供应商只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，而给评审造成困难，其可能导致的结果和责任由供应商自行承担。

9.响应文件的组成

9.1响应文件由以下内容组成：

9.1.1响应文件分为资格审查资料、商务文件、技术文件。

商务文件指投标供应商提交的证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件。技术文件指投标供应商提交的能够证明其提供的货物及服务符合竞争性谈判文件规定的文件。本次招标，投标供应商须按竞争性谈判文件第二章“供应商须知前附表”中的规定提交资格审查资料、商务文件、技术文件，其中加★项目若有缺失或无效，将导致投标被拒绝且不允许在开标后补正。

10.响应文件的编制

详见须知前附表。

11.计量单位

11.1除技术要求中另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均应采用国家法定计量单位。

12.响应要求

12.1供应商所提供的货物和服务均以人民币为单位报价。

12.2总报价应是报价费用包括但不限于产品的制造、包装、运输、装卸、供货、验收、售后服务等相关所有费用。投标人应充分考虑本项目实施期间所发生的一切费用，并承担由此带来的风险，凡投标人在报价中未列明的费用，造成的损失有投标人自行承担。

12.3对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。

12.4供应商要详细填写“报价一览表”和“报价明细表”中的内容，由法定代表人或授权代表签字确认，并加盖单位公章。电子响应文件须用供应商单位公章的CA电子签章以及法定代表人的CA电子签章。

**四、响应文件的份数、封装和递交**

13. 响应文件的份数

13.1供应商应通过政采云投标客户端编制响应文件，将编制完成的响应文件，在投标截止时间前上传至新疆政府采购网政采云平台相应位置；若未按规定的方式编制和提交响应文件的，采购代理机构不予受理。

14. 响应文件的密封和标记

14.1电子响应文件的密封和标记。电子响应文件的内容通过数字证书进行加密并签章。未按要求加密和数字证书认证的响应文件，电子开标软件将无法接受, 采购代理机构不予受理。

14.2是否采用不见面开标方式详见投标供应商须知前附表，若本项目采用不见面开标，无需提供电子响应文件U盘、纸质响应文件。

15. 响应文件的递交

15.1电子响应文件的提交。供应商应在规定的响应文件递交截止时间内，将电子响应文件上传到指定网站的指定栏目。未在响应文件递交截止时间内完成上传的电子响应文件视为逾期送达。逾期上传或未按规定方式上传的电子响应文件，采购代理机构不予受理。

16. 迟交的响应文件

16.1采购代理机构将拒绝在其规定的递交响应文件截止时间之后送达的任何响应文件。由于对网上操作不熟悉或自身电脑、网络的原因导致不能在响应文件递交截止时间之前上传响应文件，采购代理机构不负任何责任。建议于响应文件递交截止时间前1个工作日完成响应文件的制作与上传。

17. 响应文件的修改和撤回

17.1 供应商在谈判文件规定的响应文件递交截止时间前，可以撤回已上传的响应文件。如要修改，必须在撤回并修改后在规定的响应文件递交截止时间之前将修改后的响应文件再重新上传。在响应文件递交截止时间之后，供应商不得对上传的响应文件撤销或修改。

17.2 供应商所提交的响应文件在评审结束后，无论中标与否都不退还。

**五、竞争性谈判程序**

18. 成立谈判小组

18.1谈判小组由采购人代表和有关专家共3人以上的单数组成，其中专家的人数不少于采购小组成员总数的三分之二。专家成员依法从政府采购专家库中随机抽取。

19 谈判方法

19.1 谈判响应文件的审核

19.1.1 资格性检查和符合性检查内容及标准：详见评审标准

19.2 谈判小组依法独立评审，严格遵守评审工作纪律。对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则作出评审结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见并说明理由，不签署不同意见的视为同意。

19.3 响应文件的初审

初审分为资格性检查和符合性检查。

19.3.1 资格性检查

（1）检查内容必须全部符合检查标准，否则为无效标

（2）谈判小组在进行资格检查时，不得改变谈判文件中已载明的资格条件、标准和办法。资格性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

（3）供应商在递交响应文件的同时，应逐项对照上述资格性检查要求提交相应的资格证明文件供谈判小组核查，否则评委将不予采信。

（4）谈判小组在评审中必要时可按供应商提供的联系方式就有关问题进行查询核实，或要求供应商做出书面澄清，查询及澄清结果将作为审查的依据。

（5）通过全部资格性检查条件合格的供应商才能通过资格检查，其响应文件方可进入下一个检查阶段。

19.3.2 符合性检查

谈判小组根据评审办法前附表规定的评审因素和评审标准，对供应商的响应文件进行符合性检查。符合性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

19.3.3 评标委员会审查投标文件是否实质上响应谈判文件的要求。

1）实质上响应的投标是指与谈判文件上的条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留，否则将视为无效投标。

2）重大偏离或保留系指投标货物的质量、数量和交付日期等明显不能满足

谈判文件的要求，或者实质上与谈判文件不一致，纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。包括但不限于：

A、谈判文件第二部分“供应商须知前附表”“响应文件组成”部分；

B、投标文件未按谈判文件的规定签章的；

C、未按投标文件份数要求提交投标文件的；

D、谈判文件带“★”号部分任意一款不满足要求的；

E、报价超过项目预算或经评标委员会认定低于成本的；

F、投标有效期不足的；

G、联合体投标文件未附联合体投标协议书的；

H、不符合谈判文件中有关分包规定的；

I、有串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；

J、供应商递交的加密电子投标文件无法满足正常开标、评标使用功能的；

K、供应商名称或组织结构与领取采购文件时不一致且无有效变更证明的；

L、不符合谈判文件中规定的其他实质性要求。

19.4 违法违规行为

19.4.1 在评审过程中，谈判小组发现供应商有下列情形之一的，作无效文件处理：

（1）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同投标；

（2）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

（3）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（4）不同供应商的响应文件载明的项目管理成员为同一人；

（5）不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（6）不同供应商的响应文件相互混装；

（7）不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；

（8）使用伪造、变造的行政许可证件；

（9）提供虚假的财务状况或者业绩；

（10）提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

（11）提供虚假的信用状况；

（12）其他弄虚作假的行为。

19.5 谈判小组审查响应文件是否完整、有无计算上的错误等。

19.5.1 响应文件的修正及澄清

（1）谈判小组对确定为实质上响应谈判文件要求的响应文件进行校核，看其是否有计算或表达上的错误，算术错误将按以下方法更正：

（2）响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。提交最终报价时，如果供应商不接受对其错误的更正，其响应文件将被视为无效文件。

19.5.2 评审之前，谈判小组要审查每份响应文件是否实质上响应了谈判文件的要求。实质上响应的响应文件应该是与谈判文件要求的关键条款、条件和规格相符没有重大偏离的响应文件。对关键条款的偏离或反对将被认定为是实质上的不响应。谈判小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但响应文件有不真实不正确的内容的除外。

19.5.3 实质上没有响应谈判文件要求的响应文件将被视为无效文件。供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其成为实质上响应的文件。

19.5.4 评审期间，谈判小组有权要求供应商对其响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作必要的澄清、说明或者补正。供应商必须按照谈判小组要求的澄清内容和时间做出澄清。除按本谈判文件规定改正算术错误外，供应商对响应文件的澄清不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。在评审期间,谈判小组可要求供应商对其响应文件进行澄清，但不得寻求、提供或允许供应商对投标报价等实质性内容做任何更改。有关澄清的答复均应由供应商的法定代表人或授权代表以书面形式作出并签字。

19.5.5 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

20 谈判

采用不见面开标方式

采购人在规定的投标截止时间（开标时间）和供应商须知前附表规定的地点开标。供应商的法定代表人或其委托代理人无需到达开标现场，仅需在任意地点通过兵团政府采购网政采云远程开标大厅，使用 CA 密钥完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。法定代表人或法定代表人授权委托人参与远程交互，中途不得更换，在废标、澄清、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，供应商一端参与交互的人员将均被视为是供应商的授权委托人或法人代表，供应商不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口推脱，供应商自行承担随意更换人员所导致的一切后果。

**六、确定成交供应商办法**

21.1谈判小组根据符合采购需求、质量和服务相等且报价最低的原则推荐成交候选供应商。

最低报价不是成交的唯一标准。但是，在符合采购需求、质量和服务相等的情况下，报价是确定成交的关键因素。

谈判小组按照最后报价由低到高的顺序向采购人推荐三名成交候选人。

21.2成交供应商确定后，采购代理机构将在政府采购监管部门指定的媒体上发布成交公告，同时向成交供应商发出《成交通知书》。

21.3《成交通知书》是合同的组成部分,对成交供应商和采购人具有同等法律效力。

**七、签订合同**

22.1采购人应按谈判文件要求和中标人的响应文件承诺订立书面合同，不得超出谈判文件和中标人响应文件的范围，也不得再另行订立背离合同实质性内容的其他协议。

22.2 采购人应在《成交通知书》发出之日起 30 天内与成交供应商签订政府采购合同。签订政府采购合同后，采购人应将政府采购合同副本报政府采购监管部门和政府采购代理机构备案。

22.3 采购人如需追加与合同标的相同的货物，在不改变合同其他条款的前提下，提交追加合同的申请报经同级财政部门、经同级财政部门审核后，可与中标人签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。

22.4 中标人一旦中标及签订合同后，不得转包，亦不得将合同全部及任何权利、义务向第三方转让。

22.5 中标人不履行合同的，采购人可在报经同级人民政府财政部门核准后，与排位在中标人之后的第一位中标候选供应商签订合同，以此类推；或在报经同级人民政府财政部门核准后重新组织采购。

23 合同公示

采购人应当自政府采购合同签订后，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

**八、项目验收**

24.1 采购单位按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准对供应商履约情况进行验收，并出具验收书。验收书包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。

24.2 验收标准:采购文件、响应文件、政府采购合同规定的标准。

**九、适用法律**

25.1采购当事人和供应商的一切招标投标活动均适用于《政府采购法》、《政府采购实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》等相关规定。

**十、谈判文件的解释权**

26.1本项目谈判文件的最终解释权为本公司所有

**十一、其他注意事项**

27.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

27.2 供应商为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

27.3 政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

27.4 按照财政部《关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》的规定，各级人民政府财政部门依法对参加政府采购活动的供应商作出的禁止参加政府采购活动等行政处罚决定在全国范围内生效。

27.5 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

27.6 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性谈判采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（一）因情况变化，不再符合规定的竞争性谈判采购方式适用情形的；

（二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（三）在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，除《政府采购非招标采购方式管理办法》第二十七条第二款规定的情形陈外。

# 第三部分 采购需求

一、商务要求：

（一）、项目概况

视频会议系统驻场及维保服务主要包括总站机关驻场服务、基层单位设备维护服务和故障维修服务，以及其他涉及视频会议系统运维的服务内容。

★（二）、服务要求

**1.总站机关驻场服务：**主要包括总站机关及基层单位视频会议系统的7×12小时驻场值守、系统运行监控服务，及总站机关10台视频会议终端、3台MCU、1台录播服务器系统运维服务。

服务地点：新疆出入境边防检查总站指挥中心。

服务地址：新疆乌鲁木齐市天山区团结路1551号。

**2.基层单位设备维护服务:**主要包括总站及基层单位699台视频会议终端、会议mcu及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机7\*24小时远程故障（软件及系统错误）、软件升级更新、疑难解答、运维服务热线值守服务。

**3.故障维修服务:**主要包括总站范围内699台视频会议终端、mcu设备软、硬件设备故障，总站指挥中心及俱乐部5处led屏幕维修服务。

服务地点：1.伊犁边境管理支队：伊宁市斯大林街五巷五号；2.塔城边境管理支队：塔城市新南街128号；3.阿勒泰边境管理支队：阿勒泰市解放路1号；4.克州边境管理支队：阿图什市帕米尔路东76号院；5.博州边境管理支队：博乐市和平路183号；6.哈密边境管理支队：哈密市伊州区青年南路45号 ；7.阿克苏边境管理支队：阿克苏市兰干街道兰干社区复兴大道东一巷4号；8.喀什边境管理支队：喀什市天山东路边境管理支队；9.昌吉边境管理支队：昌吉市北外环西路昌吉边境管理支队；10.和田边境管理支队：和田市迎宾路556号；11.乌鲁木齐出入境边防检查站：乌鲁木齐市迎宾路1341号；12.阿拉山口出入境边防检查站：博州阿拉山口市西迁路26号；13.霍尔果斯出入境边防检查站：伊犁霍尔果斯市亚欧南路1号；14.巴克图出入境边防检查站：塔城市迎宾北路西侧6号；15.红其拉甫出入境边防检查站：喀什塔什库尔干县中巴友谊路5号；16.吐尔尕特出入境边防检查站：克州乌恰县托帕口岸民主路1号；17.吉木乃出入境边防检查站：阿勒泰吉木乃县186团戍边路；18.伊尔克什坦出入境边防检查站：克州乌恰县胜利路1号；19.都拉塔出入境边防检查站：伊犁察布查尔县都拉塔大道13号；20.喀什出入境边防检查站：喀什市迎宾大道机场路440号；21.塔克什肯出入境边防检查站：阿勒泰市团结南路204号；22.老爷庙出入境边防检查站：哈密市伊州区八一路97号；23.乌拉斯台出入境边防检查站：昌吉市北京南路1099号；24.红山嘴出入境边防检查站：阿勒泰市迎宾路76号；25.卡拉苏出入境边防检查站：喀什塔什库尔干县乔戈里路40号；26.伊宁出入境边防检查站：伊宁市飞机场北路130号；27.北疆轮训大队：昌吉市西外环北路98号；28.南疆轮训大队：喀什市西域大道。29.新疆出入境边防检查总站指挥中心及俱乐部。

服务地址：新疆乌鲁木齐市天山区团结路1551号。

**4.其他服务：**主要包括提升总站各级视频会议维护能力的培训服务，技术支持及咨询服务以及甲方安排的其他涉及视频会议系统运维的服务内容。服务期：1年。

（三）、行业标准及产品要求

《公安图像控制中心技术规范》GA T 1793-2021

《公安视频会议室技术规范》GA T 1794-2021

★（四）、服务地点：新疆乌鲁木齐市天山区团结路1551号新疆出入境边防检查总站机关及所属站级单位。

★（五）、合同履行期限：合同签订后1年。

★（六）、售后服务及质保时间：自合同签订后至维保服务完成为止。

★（七）、技术履约内容：维保单位向采购单位提供项目维保资料（包含维保记录、维保方案、维保说明、预算清单），本维保方案应符合现行国家、地方有关规范和标准具体要求，如在设计工作中有新标准和规范出台，则按最新的标准和规范执行。经甲方签字确认，且主管部门审核通过后，装订成册作为验收依据。

★（九）、验收方式及标准：验收按照合同计划执行，验收人员由甲方相关人员与乙方人员共同组成。由乙方对维保服务进行总结，提供全年维护服务记录及相应佐证材料。

★（十）、付款方式：甲乙双方签订合同后30日内支付50%的合同款,服务期满6个月后支付40%的合同款，验收合格后支付10%的尾款 (具体金额以审计结果为准，项目验收完成后，由甲方审计部门审计， 出具审计报告书，乙方根据审计报告开具剩余金额项目款发票)。

★（十一）、维修时间要求：

1.设备出现故障时，单位驻地在乌鲁木齐市、昌吉市的，乙方应在接到通知后2小时内指派专业人员进行现场检查和维修。夜间接到通知应在2小时内到达现场，节假日应在接到通知后4小时内到达现场；单位驻地在非乌鲁木齐市、昌吉市出现设备故障时，乙方应在接到通知后24小时内指派专业人员进行现场检查和维修。以上响应时间不可抗力除外，并需向甲方及时告知。

2.如故障在到达现场24小时之内无法维系或需要异地维修的，应提供可替换备品备件供甲方使用（视频会议MCU设备除外）。

★（十二）、人员要求

根据视频会议系统保障的的要求，维保服务公司应准备不少于2位运维工程师，长期值守为1人。当系统发生故障时，运维工程师进行故障排除，如运维工程师现场无法自己解决问题时，维保服务公司必须有强大的专家团队通过远程支持等方式进行支持处理，如24小时内无法解决故障，维保服务公司将应派出相应的专家赴现场进行处理。（人员须提供身份证明、劳动关系证明、学历和技术专业资质证明）

★（十三）、服务方式

新疆出入境边防检查总站视频会议系统在日常工作中非常重要，要求各系统7\*24小时无故障运行，且对在系统使用过程中的突发性故障、各种临时事件要求立即恢复正常运行；基于以上，为了体现运维服务的重要性和专业性，应采用工程师驻场维护的方式。

二、技术要求：

**新疆出入境边防检查总站**

**高清视频会议系统驻场及维保服务方案**

1、需求分析

随着建设工作从大规模建设阶段逐步转型到“建设和运维”并举的发展阶段，系统建设压力逐步减小，系统维护压力逐步增大，系统运维人员需要管理越来越庞大的信息系统，信息化管理部门将承担着“建设和运维”的双重任务。指挥中心自行运维导致内部会议保障人员到处“救火”，无法解决日益复杂、专业性越来越强的运维问题 。因此，在保障会议的过程中，难免会出现不可避免的问题，使得保障工作变得被动。

经过调研和分析，我们认为视频会议系统运行中，可能会面临以下问题：

* 会议保障的人员有限，保障人员的精力有限
* 维护技术能力方面或多或少的存在一定的限制
* 视频会议系统包含设备众多，维护、升级不及时
* 海量事件无法及时处理
* 异常操作行为无法及时预警

因此，为了保证新疆出入境边防检查总站视频会议系统在使用过程中的高效和平稳，运维成为了贯穿使用过程最重要的保障手段，所以应该通过引入专业的驻场运维服务团队，来保障自身系统的稳定安全运行。

2、服务目标

结合新疆出入境边防检查总站视频会议系统实际，保障新疆出入境边防检查总站视频会议系统整体平稳、高效地运行，满足日常的会议需求等等；优化视频会议系统，保障视频会议业务运行通畅。同时，完善运维管理体系的建设，“以流程为导向，以服务为核心”提高服务质量水平、转变服务理念、拓宽服务范围、提高服务效率、提升用户服务满意度。

3、服务方式

新疆出入境边防检查总站视频会议系统在日常工作中非常重要，要求各系统7\*24小时无故障运行，且对在系统使用过程中的突发性故障、各种临时事件要求立即恢复正常运行；基于以上，为了体现运维服务的重要性和专业性，应采用工程师驻场维护的方式。

4、驻场及维保服务内容

驻场及维保服务主要包括针对视频会议系统，进行设备维护、终端维护、故障处理、性能测试、变更调试等驻场维护，故障处理和应急服务，具体服务方式及内容如下：

①驻场服务，主要包含总站机关365天7\*12小时驻场服务，现场运维总站机关视频会议系统设备。

②运维服务，主要包括全疆699台视频会议设备故障处理，硬件故障维修服务。

③应急服务，主要包括24小时工程师远程服务和现场故障应急处理服务。

4.1、信息资产统计及标注服务

此项服务为基本服务，包含在运行维护服务中，对现有的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务，同时为统计固定资产提供可靠数据。

服务内容包括：

1、硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；

2、软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录；

3、视频会议系统结构、网络IP地址统计记录；

4、各设备标签的打印及标注；

5、其它附属设备的统计记录。

4.2、设备清洁

设备清洁服务内容如下：

1.清理前的准备

* 设定除尘周期
* 谨防静电危害
* 了解设备结构
* 清洁工具的选择

2.重点部件的清洁

* 插接件的处理
* 风扇的清洁
* 箱体表面清洁
* 外围插头、插座清洁
* 电源

4.3、设备健康检查

维保服务供应商将根据服务计划做出的安排，定期对视频会议系统相关设备进行预防性检查，以确保系统或设备处于良好的工作状态。

对服务器系统的检查内容包括：

* 检查系统日志及系统邮件
* 硬件检测
* 检查操作系统修补软件和维护版本
* 设备清洁
* 服务器系统性能评估及优化
* 操作系统备份及恢复测试

4.4、系统安装、升级、配置

提供系统运行期间的系统安装、升级、配置的更新服务。当用户所用的操作系统有更新的版本出现；或者使用的应用软件需要更新的操作系统支持；或者有更新的硬件部件可以应用到系统上时，将及时向用户做出通知并根据实际情况做出操作系统升级的方案。

5、驻场及维保服务计划方案

5.1、运维服务准备

做好运维服务项目的准备工作是项目顺利完成的前提条件。在运维服务项目开始前，专业运维公司将积极做好前期准备工作，在这个阶段，有三个主要步骤：

5.1.2、人员准备

依据服务方案，培训相应数量、具备相应技术资质的专业服务人员，并提供这些服务人员的：

* 身份证明；
* 劳动关系证明；
* 学历和技术专业资质证明；

5.1.3、工具准备

依据服务方案，针对企业的IT资产类别、数量等为服务外包项目准备相应的备机、备件以及工具。

服务工具包括软性工具和硬性工具，软性工具包括各类排故软件、知识库系统、；硬件工具指维修、保养、检测工具及调测仪器等。

5.2、项目人员组织

5.2.1、人员结构

根据视频会议系统保障的的要求，维保服务公司应准备不少于2位运维工程师，长期值守为1人。当系统发生故障时，运维工程师进行故障排除，如运维工程师现场无法自己解决问题时，维保服务公司必须有强大的专家团队通过远程支持等方式进行支持处理，如24小时内无法解决故障，维保服务公司将应派出相应的专家赴现场进行处理。

5.2.2、人员职责与岗位要求

驻场及维保服务组的要求为：

运维工程师：至少1年视频会议系统维护经验，相关专业资质认证，具有良好的客户服务意识。

5.3、驻场及维保服务计划

5.3.1、驻场及维保服务时间

服务期的服务采购为1年。

5.3.2、第一个服务阶段

在为期1年的驻场及维保服务项目中，第一季度必须从管理与技术两个方面打好基础。除了日常的服务响应之外，其他重要工作包括：

1）知识库建立

完成时间：入场后第一个月

内容与目的：自入场开始，维保服务公司的服务人员将承担各类技术服务请求，这些信息，将被完整的录入在线知识库系统。

2）技术文档和驱动程序库的建立

完成时间：入场后第二个月

内容与目的：技术文档和驱动程序库包括了大楼应用设备及软件系统的软硬件兼容性列表；其他各系统设备的配置信息。

3）整理《基础架构服务工作指南》

完成时间：入场后第一个月

内容与目的：全面形成《视频会议维护指南》，确保服务质量的持续稳定。

5.3.3、第二个服务阶段

在驻场运维服务项目中，必须以3个月为单位定制切实可行的服务目标。在本项目的前3个月服务期内，本项目的总体服务目标是视频会议系统稳定运行的基础上同时帮助基层单位建立完善的视频会议维护体系，确保服务的标准化和客户满意度的持续提升。

5.3.4、服务总结和延续阶段

在服务期结束前一个月开始，专业运维公司将全面整理整个服务项目内完成的各项文档、数据，进行必要的资源移交工作，形成下一期服务的整体规划方案。为服务项目的延续做好充分准备。

6、驻场及维保服务质量保证体系及措施

维保服务公司所派遣驻场及维保服务团队将严格按照ISO9001的要求进行质量管理。其中的重点包括：

1）提高服务质量

为了确保短期高效实现故障处理，和用户的交流和沟通是必不可少的，分清主次，优先处理重要故障。

2）质量回访

在平时由维保服务公司质量监督人员主动向用户电话询问维护情况和服务满意度调查，对维保服务公司的服务质量和水平进行考评，并针对用户反映的问题，要求相关部门和人员限期整改，并检查整改完成情况。

3）总结和改善

每个月对运维情况进行总结，提出改善要点和改进建议。

1. 记录完善

故障处理、维修、维护、培训等各项运维作业均应有相应的记录，记录周全，以便查询。

1. 资质证书

质量管理ISO9001证书

ITSS证书

7、维保服务解决方案编制说明

7.1、华为视频会议终端维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到华为视频会设备故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1. 电话支持

维护工程师接到华为视频会设备故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对华为视频会设备故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

1. 远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的SLA内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备ViewPoint 9039S序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

提供自签订维保服务合同之日起为期1年的“华为视频会设备”会议电视终端维保服务。

7.2、一体化PTZ高清摄像机HUAWEI VPC600维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到HUAWEI VPC600故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到HUAWEI VPC600故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对HUAWEI VPC600故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备HUAWEI VPC600中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的SLA内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备HUAWEI VPC500序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（3）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（4）软件支持服务（工作内容）

为确保客户设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

7.3、HUAWEI VPM220阵列麦克风维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到HUAWEI VPM220故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到HUAWEI VPM220故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对HUAWEI VPM220故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备HUAWEI VPM210序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

提供自签订维保服务合同之日起为期1年的“HUAWEI VPM210”阵列麦克风维保服务。

7.4、ViewPoint 96系列/98系列mcu 多点控制单元维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到ViewPoint 96系列/98系列mcu故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到ViewPoint 96系列/98系列mcu故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对ViewPoint 96系列/98系列mcu故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备ViewPoint 96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备ViewPoint 96系列/98系列mcu序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

提供自签订维保服务合同之日起为期一年的“ViewPoint 96系列/98系列mcu”维保服务。

7.5、交直流一体化机箱维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到ViewPoint 96系列/98系列mcu中涉及交直流一体化机箱故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到ViewPoint 96系列/98系列mcu中涉及交直流一体化机箱故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对ViewPoint 96系列/98系列mcu中涉及交直流一体化机箱故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备ViewPoint 96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备交直流一体化机箱序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为ViewPoint 96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与ViewPoint 96系列/98系列mcu一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期一年的“交直流一体化机箱”维保服务。

7.6、一次电源--10degC-55degC-90V-264V--48V/17A维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到ViewPoint96系列/98系列mcu中涉及一次电源申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到ViewPoint96系列/98系列mcu中涉及一次电源--10degC-55degC-90V-264V--48V/17A故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及一次电源--10degC-55degC-90V-264V--48V/17A故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导实施。

7.7、通用中心控制板维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）：

维护工程师在接到96系列/98系列mcu中涉及通用中心控制板故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到96系列/98系列mcu中涉及通用中心控制板故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及通用中心控制板故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备ViewPoint 89650中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备通用中心控制板序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与96系列/98系列mcu一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期1年的“通用中心控制板”维保服务。

7.8、通用处理板维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到96系列/98系列mcu中涉及通用处理板故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到96系列/98系列mcu中涉及通用处理板故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及通用处理板故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备通用处理板序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与96系列/98系列mcu一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期1年的“通用处理板”维保服务。

7.9、高密度处理板A维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到96系列/98系列mcu中涉及高密度处理板A故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到96系列/98系列mcu中涉及高密度处理板A故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及高密度处理板A故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备高密度处理板A序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与96系列/98系列mcu一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期一年的“高密度处理板A”维保服务。

7.10、高密度处理板D维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到96系列/98系列mcu中涉及高密度处理板D故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到96系列/98系列mcu中涉及高密度处理板D故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及高密度处理板D故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备高密度处理板D序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与96系列/98系列mcu一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期1年的“高密度处理板D”维保服务。

7.11、交换容量(2M)维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到96系列/98系列mcu中涉及交换容量故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到96系列/98系列mcu中涉及交换容量故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及交换容量故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备交换容量序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与ViewPoint 8650一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期1年的“交换容量(2M)”维保服务。

7.12、多画面处理模块-16画面维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到96系列/98系列mcu中涉及多画面处理模块故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到96系列/98系列mcu中涉及多画面处理模块故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及多画面处理模块故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备多画面处理模块序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与96系列/98系列mcu一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期1年的“多画面处理模块-16画面”维保服务。

7.13、视频协议/速率适配-8路CIF维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到ViewPoint9650中涉及视频协议/速率适配故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到96系列/98系列mcu中涉及视频协议/速率适配故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对96系列/98系列mcu中涉及视频协议/速率适配故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备视频协议/速率适配序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

此硬件业务单元为96系列/98系列mcu配件，提供的维保服务内容与96系列/98系列mcu一致，提供自与客户签订维保服务合同之日起为期1年的“视频协议/速率适配-8路CIF”维保服务。

7.14、SMC 业务管理中心维保服务说明

（1）远程支持服务（工作内容）

维护工程师在接到SMC 业务管理中心故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1）电话支持

维护工程师接到SMC 业务管理中心故障服务请求后，将立即通过电话支持进行响应，帮助客户对SMC 业务管理中心故障问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2）远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，维护工程师在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备96系列/98系列mcu中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 活动 | 维护工程师职责 | 客户职责 |
| 1 | 提供问题处理服务申请的途径。 | 责任方 | － |
| 2 | 在规定的时间内响应服务请求。 | 责任方 | 协助方 |
| 3 | 将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。 | 责任方 | － |
| 4 | 提供问题定位所需的设备SMC 业务管理中心序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。 | 协助方 | 责任方 |
| 5 | 提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权维护服务供应商进行远程接入。 | － | 责任方 |
| 6 | 确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 7 | 远程进行问题定位和处理。 | 责任方 | 协助方 |
| 8 | 提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。 | 责任方 | 协助方 |
| 9 | 实施问题解决方案并验证其有效性。 | 协助方 | 责任方 |
| 10 | 确认解决方案的效果并反馈问题的状态。 | － | 责任方 |

（2）硬件支持服务（工作内容）

硬件支持服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务。

硬件支持服务是指维护服务供应商在通过客户的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，而客户只需要在收到维护服务供应商提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回维护服务供应商指定接收点即可，邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；逾期未返回的将视为客户以目录价购买，维护服务供应商将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，维护服务供应商会将服务降为备件更换服务，即收到客户返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

此服务中，客户将承担将故障件返回到维护服务供应商指定库房所发生的相关运输和保险费用。如果维护服务供应商在本地区提供了坏件提取（Pickup）服务，维护服务供应商将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

更换件是同等类型和功能的好件。维护服务供应商向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归维护服务供应商所有，如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，客户应当提前购买故障件保留服务。

经维护服务供应商更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

（3）软件支持服务（工作内容）

为确保客户购买设备的稳定运行，维护工程师向客户提供软件修正补丁并进行安装工作。补丁是指维护服务供应商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

（4）其他编制说明

提供自签订维保服务合同之日起为期1年的SMC 业务管理中心”维保服务。

7.15驻场维护服务说明

结合新疆出入境边防检查总站视频会议系统实际，保障新疆出入境边防检查总站视频会议系统整体平稳、高效地运行，满足日常的会议需求等等；优化视频会议系统，保障视频会议业务运行通畅。同时，完善运维管理体系的建设，“以流程为导向，以服务为核心”提高服务质量水平、转变服务理念、拓宽服务范围、提高服务效率、提升用户服务满意度。

7.15.1服务方式

新疆出入境边防检查总站视频会议系统在日常工作中非常重要，要求各系统7\*24小时无故障运行，且对在系统使用过程中的突发性故障、各种临时事件要求立即恢复正常运行；基于以上，为了体现运维服务的重要性和专业性，应采用工程师驻场维护的方式， 驻场工程师的正常工作时间为每周7天（周一至周日），每天12小时（10：00-22:00）。

7.15.2驻场及维保服务内容

驻场及维保服务主要包括针对视频会议系统，进行设备维护、终端维护、日常维护、故障处理、会议保障、性能测试、变更调试等驻场维护，故障处理和应急服务，具体服务方式及内容如下：

①驻场服务，主要包含总站机关365天7\*12小时驻场服务，现场运维总站机关视频会议系统设备。

②运维服务，主要包括全疆699台视频会议设备故障处理，硬件故障维修服务。

③应急服务，主要包括24小时工程师远程服务和现场故障应急处理服务。

7.15.3信息资产统计及标注服务

此项服务为基本服务，包含在运行维护服务中，帮助我们对用户现有的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务，同时为用户管理及统计固定资产提供可靠数据。

服务内容包括：

1、硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；

2、软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录；

3视频会议系统结构、网络IP地址统计记录；

4、各设备标签的打印及标注；

5、其它附属设备的统计记录。

7.15.3.1、设备清洁

设备清洁服务内容如下：

1.清理前的准备

* 设定除尘周期
* 谨防静电危害
* 了解设备结构
* 清洁工具的选择

2.重点部件的清洁

* 插接件的处理
* 风扇的清洁
* 箱体表面清洁
* 外围插头、插座清洁
* 电源

7.15.3.2、设备健康检查

维保服务供应商将根据服务计划做出的安排，定期对视频会议系统相关设备进行预防性检查，以确保系统或设备处于良好的工作状态。

对服务器系统的检查内容包括：

* 检查系统日志及系统邮件
* 硬件检测
* 检查操作系统修补软件和维护版本
* 设备清洁
* 服务器系统性能评估及优化
* 操作系统备份及恢复测试

7.15.3.3、系统安装、升级、配置

提供系统运行期间的系统安装、升级、配置的更新服务。当用户所用的操作系统有更新的版本出现；或者使用的应用软件需要更新的操作系统支持；或者有更新的硬件部件可以应用到系统上时，将及时向用户做出通知并根据实际情况做出操作系统升级的方案。

7.15.4驻场及维保服务计划方案

7.15.4.1运维服务准备

做好运维服务项目的准备工作是项目顺利完成的前提条件。在运维服务项目开始前，专业运维公司将积极做好前期准备工作，在这个阶段，有三个主要步骤：

7.15.4.2人员准备

依据服务方案，培训相应数量、具备相应技术资质的专业服务人员，并提供这些服务人员的：

* 身份证明；
* 劳动关系证明；
* 学历和技术专业资质证明；

7.15.4.3工具准备

依据服务方案，针对企业的IT资产类别、数量等为服务外包项目准备相应的备机、备件以及工具。

服务工具包括软性工具和硬性工具，软性工具包括各类排故软件、知识库系统、；硬件工具指维修、保养、检测工具及调测仪器等。

7.15.5项目人员组织

根据视频会议系统保障的的要求，维护服务供应商将派出2位运维工程师，长期值守为1人；其余1人以排班制的形式流进行驻场及维保服务。当系统发生故障时，运维工程师进行故障排除，如运维工程师现场无法自己解决问题时，维护服务供应商后台强大的专家团队将通过远程支持等方式进行支持处理，如24小时内无法解决故障，维护服务供应商将派出后台相应的专家赴现场进行处理。

7.15.5.1人员职责与岗位要求

运维工程师：至少1年视频会议系统维护经验，相关专业资质认证，具有良好的客户服务意识。

8、设备维保清单

详见附件及服务清单

9、服务内容

①驻场服务，主要包含总站机关365天7\*12小时驻场服务，现场运维总站机关视频会议系统设备。

②运维服务，主要包括全疆699台视频会议设备故障处理，硬件故障维修服务。

③应急服务，主要包括24小时工程师远程服务和现场故障应急处理服务。

附件

视频会议系统维保服务清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务内容** | **包含设备** | **维保周期（月）** | **单位** | **设备数量** |
| 1 | 驻场服务 | 1名驻场工程师7\*12小时（早10时至晚22时）驻场服务小时驻场值守、系统运行监控、运维服务热线值守服务 | 总站所属会议终端 | 12 | 项 | 1 |
| 2 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE30系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE30视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 130 |
| 3 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE40系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE40视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 328 |
| 4 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE50系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE50视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 84 |
| 5 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE60系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE60视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 6 |
| 6 | 故障诊断、维修服务、应急服务（bar300系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为bar300视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 24 |
| 7 | 故障诊断、维修服务、应急服务（box300系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为box300/310视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 65 |
| 8 | 故障诊断、维修服务、应急服务（box400/500/600系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为box400/500/600/610视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 20 |
| 9 | 故障诊断、维修服务、应急服务（mcu） | 含总站机关、伊犁、塔城、阿勒泰、克州、博州、喀什、哈密、昌吉、和田支队、阿拉山口，霍尔果斯，红其拉甫，卡拉苏，吐尔尕特，喀什边检站及南疆轮训大队 | 华为VP9630mcu3台华为vp9650mcu31台华为vp9660mcu2台华为vp9850mcu6台 | 12 | 项 | 42 |
| 10 | 故障诊断、维修服务、应急服务（其他硬件设备维修服务） | 含总站机关、俱乐部部分设备故障诊断、维修服务、应急服务 | 指挥中心2侧辅屏幕指挥中心后侧横幅显示屏指挥中心外侧值班信息显示屏俱乐部主屏俱乐部两侧屏幕 | 12 | 项 | 5 |

**第四部分 评审方法**

一、评审

1、谈判小组应当对响应文件进行评审，并根据谈判文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应谈判文件要求的供应商进行谈判。未实质性响应谈判文件的响应文件按无效处理，谈判小组应当告知有关供应商。

2、谈判小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行谈判，并给予所有参加谈判的供应商平等的谈判机会。

3、在谈判过程中，谈判小组可以根据谈判文件和谈判情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动谈判文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

4、对谈判文件作出的实质性变动是谈判文件的有效组成部分，谈判小组应当及时以书面形式同时通知所有参加谈判的供应商。

5、供应商应当按照谈判文件的变动情况和谈判小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

6、谈判文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，谈判结束后，谈判小组应当要求所有继续参加谈判的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

7、谈判文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经谈判由供应商提供最终设计方案或解决方案的，谈判结束后，谈判小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审****因素** | **评审点** | **评审标准** | **评审****意见** |
| **是** | **否** |
| 初步评审 | 资格检查 | 具备承担民事责任的能力 | 供应商是法人的应提供在工商部门注册有效的营业执照；供应商是事业单位的应提供有效的事业单位法人证书；供应商是非企业专业服务机构的应提供执业许可证等证明文件；供应商是个体工商户的应提供有效的个体工商户营业执照；供应商是自然人的应提供有效的自然人身份证明。 |  |  |
| 法人和授权代表资格 | 是否具备有效的法定代表人身份证明文件及法定代表人授权委托书（法人组织提供授权委托书、其他组织提供负责人授权书、自然人提供身份证明文件） |  |  |
| 财务状况报告 | 须提供本单位上一年度由会计师事务所出具的财务审计报告（当上一年度审计报告未出来时，可提供前一年度审计报告）或财务报表，审计报告须包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动（如有）及其附注（复印件并加盖本单位公章）。如供应商无法提供上年度审计报告或财务报表，则需提供响应截止日前三个月内银行出具的资信证明。银行资信证明可提供原件，也可提供复印件加盖公章。注：财务报表需加盖本单位公章，资信证明需加盖出具机关印章，资信证明内容须包含商业信誉良好的相关内容。 |  |  |
| 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力相关证明材料或声明； |  |  |
| 依法缴纳税收证明 | 提供截止开标前近半年内任意一个月税收缴纳完成的证明资料。提供截止开标前近半年内任意一个月（以税款所属期为准）税收部门出具的完成税收缴纳证明。其它无需纳税或免税的必须提供出具部门相关证明。 |  |  |
| 社会保障资金缴纳记录 | 提供截止开标前近半年内任意一个月税收部门或社保机构出具的完成社保缴纳证明。提供截止开标前近半年内任意一个月（以费款所属期为准）税收部门或社保机构出具的完成社保缴纳证明。其它无需缴纳或免缴的也必须提供社保部门相关证明。其他组织和自然人也需按上述要求提供依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料。 |  |  |
| 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录 | 提供参加政府采购活动近三年无重大违法记录声明书 |  |  |
| 投标保证金 | 是否按要求缴纳足额有效的投标保证金 |  |  |
| 供应商应为中小企业 | 请根据要求单独上传有效的《中小企业声明函》，格式以竞争性谈判文件提供的格式及要求为准。 |  |  |
| 符合性检查 | 投标人名称 | 是否与营业执照、资质证书等一致。 |  |  |
| 投标报价 | 投标报价是否固定或投标价是唯一的、且未超出最高限价的；本项目不接受选择性报价，对于出现的政采云平台开标唱标环节经投标供应商确认的投标报价与响应文件中报价一览表的报价不一致的现象，视作选择性报价，将被作为无效投标处理。 |  |  |
| 签字或盖章 | 响应文件上法定代表人或其授权代理人的签字、投标人的单位章齐全符合竞争性谈判文件规定。 |  |  |
| 服务期限 | 是否符合采购文件要求 |  |  |
| 服务地点 | 是否符合采购文件要求 |  |  |
| 付款方式 | 是否符合采购文件要求 |  |  |
| 履约验收标准 | 是否符合采购文件要求 |  |  |
| 商务要求 | 满足采购需求所有商务要求，未出现负偏离. |  |  |
| 技术要求 | 满足采购需求所有技术要求，未出现负偏离。 |  |  |
| 投标有效期 | 是否符合采购文件要求 |  |  |
| 实质性响应 | 响应文件满足谈判文件规定的其他实质性条款、条件和要求的。 |  |  |
| 其他 | 响应文件未附有采购人不能接受的附加条件及法律、法规和竞争性谈判文件规定的其他无效情形。 |  |  |

# 第五部分 合同格式及合同条款

**中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目**

**甲 方：**中华人民共和国新疆出入境边防检查总站

**乙 方：**

 **签订地点：**乌鲁木齐团结路1551号

**年 月 日**

**中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目**

**合同**

甲方：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站

乙方：

鉴于：

　　本合同双方当事人（1）均为依照中华人民共和国法律成立并有效存续的独立法人，（2）并且已经获得签署本合同的相应授权，（3）具备履行本合同所必须的资质和条件。

中华人民共和国新疆出入境边防检查总站 （以下简称甲方）与 （以下简称乙方）就 中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目

，经双方协商一致，签订本合同，共同遵守如下条款：

**第一条 总则**

1.1.本合同双方必须遵守《中华人民共和国民法典》，并各自履行应负的全部义务。

1.2.下列文件组成本合同的文件及作为解释的先后顺序：

1.2.1 新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购 项目的谈判文件、谈判文件成交人澄清；

1.2.2 本项目的中标通知书；

1.2.3 本合同及其附件；

1.2.4 乙方(成交人)的响应文件及其附件；

1.2.5 行业标准、规范及有关技术文件等。

1.3.乙方保证全部按照合同条款的规定向甲方提供优质的产品和服务。

1.4.甲方保证按照合同条款规定的时间和方式付给乙方到期应付的价款。

**第二条 定义**

本合同下列术语应解释为：

2.1.合同要素：

2.1.1.“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件，并按本合同第一条“总则” 1.2 的先后顺序解释。

2.1.2.“合同价格”系指根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

2.1.3.“合同条款”系指本合同条款。

2.1.4.“技术需求”指的是招标文件中的技术需求。

2.2.实体：

2.2.1.“甲方”系指在合同中指明的购买服务的单位。

2.2.1.“乙方”系指在合同中指明的提供本合同项下服务的公司或实体。

2.2.3.“最终用户”系指在合同中指明的、授权甲方采购合同项下服务的委托单位。

2.3.事项：

2.3.1.“服务”系指根据合同规定，乙方应提供的技术、管理和其它服务，包括但不限于：检测、验收及技术服务等。详见本合同第六条“ 维保执行标准及技术要求 ”。

2.3.2.“资料”指乙方在合同项下，根据合同规定须向甲方提供的所有文件。

2.4.活动：

2.4.1.“验收”是指所有合同项下所供货物在检测中达到合同规定的技术标准后，甲方予以接受，中标人在合同签订之前按照甲方需求确定验收方案，并作为合同附件。

2.5.地点和时间：

2.5.1.“服务地点”指的是本合同约定地点。

**第三条 合同标的**

3.1.本合同标的为中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目，本合同价格为固定价。合同总价包含所有维保费用及税金等，除此甲方不再承担任何费用；

3.2.维保内容、名称、规格型号、单位、数量及金额：大写： 元整 。 小写： （人民币元）。

**第四条 保密条款**

4.1.甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于知识产权信息、内部管理办法、内部规章制度以及其他与甲乙双方内部规章相关的信息，负有保密义务。除甲方为了了解本项目建设必须对项目业主等相关第三方披露外，未经对方同意任何一方不得将本合同及履行本合同的相关文件向第三方披露。

4.2.在本合同履行期间内，任何一方对获得与本项目相关的对方的商业机密，皆应谨慎地进行披露和接受。

4.3.本合同履行完毕或终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。

双方的保密义务不受本合同的终止或解除的影响。

**第五条 付款方式和期限及验收**

5.1.甲乙双方签订合同后30日内支付50%的合同款,服务期满6个月后支付40%的合同款，验收合格后支付10%的尾款 (具体金额以审计结果为准，项目验收完成后，由甲方审计部门审计， 出具审计报告书，乙方根据审计报告开具剩余金额项目款发票)，甲方自收到发票之日起20日内支付剩余尾款。

 5.2.本项目自合同签订之日起，开展为期1年的系统运维服务，保证系统已有功能保有持续服务能力。

5.3.乙方具备上述付款条件后向甲方申请服务款时，先将相关结算资料提交甲方。乙方需要提供以下付款单据：

5.3.1.甲方签署的验收合格证明正本一份；

5.3.2.与申请服务款等值的税务发票正本一份。

5.4.乙方申请付款时，发票必须由乙方提供，不得将服务等发票直接提供给甲方。在甲方付款前，乙方应当向甲方出具足额的增值税普通发票。乙方向甲方逾期出具发票或者发票不符合税法和甲方要求的，甲方有权延期付款，直至乙方按本协议约定出具足额的发票。乙方不得以此拒绝履行其合同义务或因此索取任何补偿或者费用支付。

5.5.本合同项目下合同价款由甲方负责支付。

乙方指定收款账户

账户名称：

开户行：

账号：

5.6验收方式及标准。

验收按照合同计划执行。

验收人员由甲方相关人员与承建方人员共同组成。由投标人组织进行硬件设备、软件系统试运行测试，测试经双方主管人员签字认可，存档留作验收时参考。

系统验收时投标人须提供详细软件相关技术文档（含数据结构、数据流图、系统字典说明等）、硬件设备参数、维护手册等维护资料。

**第六条 服务要求及执行标准、技术要求**

6.1服务要求

视频会议系统驻场及维保服务主要包括总站机关驻场服务、基层单位设备维护服务和故障维修服务，以及其他涉及视频会议系统运维的服务内容**，具体详见竞争性谈判文件第三部分采购需求。**

**第七条 技术文件**

7.1.乙方应在供货同时向甲方提供所有有关本合同执行的技术文件。技术文件的具体内容详见技术规范。如果必需但合同又未作规定的要乙方才能提供的技术文件，乙方也应及时向甲方提供。技术文件可以是手册、图纸或其他形式的文件资料。

7.2.上述技术文件应包含保证甲方能够正确进行使用、检查以及验收等所需的所有内容。乙方的该项义务并不意味着对乙方在本合同项下关于使用、检查以及验收等义务的转移。

7.3.甲方完全按照技术文件的指导进行的任何使用、检查、验收所引起的货物和其部件的损坏由乙方承担责任。

7.4.所有乙方提供的技术文件的全部费用已包含在合同货物价格中。

7.5.所有未列明交付时间的乙方应提供的技术文件，必须单独包装伴随货物按交付时间交付给甲方。

7.6.甲方到货后如发现乙方未提供有关文件，可以推迟付款，直至乙方补齐有关文件。

7.7.乙方必须向甲方提供本项目所需的所有硬件的安装和维护服务的全部内容。若对本项目提供的设备产品等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，乙方有责任和义务以书面方式向甲方提出补充修改方案并征得甲方同意后付诸实施。

**第八条 知识产权**

8.1.乙方应保证，甲方在中华人民共和国使用该服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任。

8.2.乙方为执行本合同而提供的技术资料的使用权归甲方所有。

**第九条 第三方责任**

9.1 乙方与其代理之相互关系、相关责任义务等均由乙方与代理商自行协商约定，但在与本合同相关的任何情形下，乙方与其任何一家代理商二者之间的约定仅属于其内部分担权利义务及其内部约定分担对外责任的办法，乙方与该代理商二者对甲方、最终用户、相关第三方则应承担连带责任，而乙方依据合同原所承担的对甲方、最终用户及第三方的责任均并不因此被减免。

**第十条专用工具**

10.1 乙方应提供必要的、全新的和完整的检测、维修所需的专用工具套，这部分费用已包含在合同价内。

10.2 货物验收合格移交时，这些专用工具应单独装箱直接交付甲方或由甲方指定的接受方。

**第十一条 伴随服务**

11.1.乙方被要求按照合同的规定，提供下列服务：

11.1.1.实施所供货物的集成、现场安装、调试、维修和试运行；

11.1.2.提供服务所需备件和专用工具；

11.1.3. 在制造商或项目现场就服务的启动、运营、维护对甲方操作人员进行培训；

11.1.4.在双方商定的一定期限内对所供服务提供维修和技术支持，但前提条件是该服务并不能免除乙方在合同保证期内所承担的义务；

11.2. 乙方应向甲方提交所提供服务的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南。这些文件应包装好随同货物一起发运。

11.3乙方应提供合同规定的所有服务。为履行要求的伴随服务的报价应包括在合同价中。

11.4乙方必须向甲方提供本项目所需的所有维护服务的全部内容。若对本项目提供的服务等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，乙方有责任和义务在响应档中提出补充修改方案并征得使用方同意后付诸实施。

**第十二条 合同管理**

12.1.为便于管理，甲方和乙方在合同执行期间的联络，应通过指定的项目负责人进行。

甲方项目负责人： 电话：

乙方项目负责人： 电话：

12.2.整个检验验收期间，乙方应接受甲方的统一管理和必要的监督检查。

**第十三条 异议索赔**

13.1.乙方维护不能达到原系统性能，乙方应向甲方支付合同内有相关系统维护的违约金，甲方有权要求乙方在 5 日内维修，并承担修理的一切费用。如乙方在 5 日内不能修理完毕的，按不能维护处理，甲方有权终止合同。

13.2 除不可抗力原因外，如因乙方的原因造成项目系统不能按照合同约定时间内恢复正常，每延误一日，乙方的赔偿费按合同总额的 1% 计收，不足一天按一天计算，直至提供服务为止，误期赔偿费最高限额为合同总额的 20% ，同时甲方有权解除合同。

13.3 如因甲方自身原因造成乙方延误，经双方确认后服务期相应顺延，双方互不承担违约责任

13.4 本合同中对于甲方付款和乙方交付使用有先决条件的约定，按约定执行。

13.5甲方使用乙方提供的维保服务对第三人构成侵权的，应当由乙方承担全部法律责任，给甲方造成损害的，乙方应当承担赔偿责任。

13.6维护期内，如乙方未按照合同约定时间进行相应服务，甲方将按照合同价格及造成损失金额或合同约定的服务价格扣除相应数额的违约金。

**第十四条 不可抗力**

14.1.如果任何一方当事人受诸如战争、严重的火灾、台风、地震、洪水以及其他不能预见、不能避免且不能克服的事件的影响而无法履行合同项下的任何义务，受影响的一方当事人应将此类事件的发生以传真方式通知另一方当事人并应在不可抗力事件发生后10天内以航空挂号信将有关当局或机构出具的证明文件提交给另一方当事人。

14.2.由于不可抗力的原因造成乙方不能按合同规定服务时，乙方应立即以本条第1款方式通告甲方，证明事故的存在。在不可抗力事件发生后，双方应努力寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如人力不可抗拒因素继续存在，致使在合同规定的供货期后三十天内仍不能服务，甲方则有权解除合同，这时，服务双方均不互提出索赔。甲方不承担终止合同的责任，也不可没收履约保证金。

**第十五条 违约条款**

15.1.乙方履行维护义务的过程中任意一项不符合规定的，乙方应向甲方支付合同金额 20% 的违约金，甲方有权要求乙方在 5 日内整改，由乙方负责重新履行维修义务并支付的一切费用。如乙方在 5 日内不能修理完毕的，按不能维护处理，甲方有权终止合同。

15.2 除不可抗力原因外，如因乙方的原因造成项目延期或项目系统不能按照合同约定时间内恢复正常，每延误一日，乙方的赔偿费按合同总额的 1% 计收，不足一天按一天计算，直至提供维护服务为止，误期赔偿费最高限额为合同总额的 20%，同时甲方有权解除合同 。

15.3 如因甲方自身原因造成乙方服务期限延误，经双方确认后服务期相应顺延，双方互不承担违约责任。

15.4 质量保证期内，如果服务与合同不符，或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷等，乙方在收到通知后1日内免费维修。如果乙方在收到通知后7日内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，由此产生的费用由乙方承担。

如乙方未按承诺提供售后服务的，每延误一次，乙方的赔偿费按履约保证金总额的10%计收，误期赔偿费最高限额为履约保证金总额的100%。如延误超过10日的，甲方有权向第三方采购售后服务，由此产生的费用由乙方承担。

15.5甲方使用乙方提供的维保服务对第三人构成侵权的，应当由乙方承担全部法律责任，给甲方造成损害的，乙方应当承担赔偿责任。

15.6乙方应按本合同约定履行义务，否则构成违约，甲方有权解除合同并追究乙方违约责任。同时乙方违约给甲方造成损失的，需向甲方承担赔偿责任，其承担范围包括但不限于：直接损失、间接损失，甲方因此受到的处罚以及因此受到的损失，甲方因此向第三方承担的违约责任、赔偿责任、实现债权的全部费用（包括但不限于：诉讼费、仲裁费、财产保全费、律师费、鉴定费、公证费、公告费、执行费、拍卖费、保全担保费、住宿费、差旅费等费用）。

**第十六条 合同变更**

16.1.乙方根据现场实际情况，确实需变更原合同约定的服务，乙方应预先提出变更清单对照表及其变更的理由和证据，经甲方确认后实施（双方签署的文件作为合同附件）。

16.2.无论乙方提供的服务是按原合同的要求或根据现场实际情况变更后的服务，乙方都不能免除对服务应承担的责任。

16.3.因甲方的原因变更合同服务的，甲方应书面通知乙方，双方协商后签署有关变更文件。如造成乙方损失的，由甲方承担。

16.4乙方未在响应文件中说明，且未经甲方书面同意，乙方不得将合同的主体、关键性工作分包给他人。

**第十七条 违约终止合同**

17.1.合同因有效期限届满（即乙方履约期届满且无其他争议）而终止；

17.2.乙方未能依照本合同约定条件履行合同构成违约的，甲方有权单方终止本合同，并追究乙方的违约责任。

17.3．如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

17.4．如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》规定由有关部门追究其法律责任。

17.5．除本合同另有规定外，乙方未经甲方同意单方面终止本合同，则应按照本合同总金额的30%向甲方支付违约金。

**第十八条 争端的解决和法律适用**

18.1.合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。如果协商不成的，任何一方都可向乌鲁木齐市天山区人民法院提起诉讼。

18.2.本合同应按照中华人民共和国现行法律进行解释。

**第十九条 通知**

19.1.双方在合同中标明的通讯地址，是各自现实、有效的通讯地址。本合同履行过程中的书面通知或往来函件，可以采用挂号信、特快专递、电子邮件的方式，寄往各方在本协议中标明的通讯地址。一方向他方在本协议中标明的地址发送的通知、函件，以查无此人或收件人拒绝接收为由被退回的，视为已送达。一方变更通讯地址，应在变更事由发生后3日内以书面方式通知对方。因变更地址的一方未按协议约定及时通知他方地址变更事项而导致通知无法送达的，视为已送达。

甲方指定的联系人为： ，联系电话： 电子邮箱号码：

乙方指定的联系人为： ，联系电话： 电子邮箱号码：

 上述双方指定的联系人如需更换，应在更换后3日内以书面方式通知对方。

19.2通知以送到之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

**第二十条 税和关税**

20.1.中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方负担。

20.2.中国政府根据现行的税法规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费（包括但不限于乙方为制造本合同项下的设备和部件的进口关税、所有货物的国内增值税）均应由乙方负担。

20.3.在中国境外发生的与本合同执行有关的一切税费均应由乙方负担。

**第二十一条 合同生效**

21.1.合同经双方法定代表人或授权代表签字盖章；

21.2.满足上述第1条，以实现的日期为准本合同即时生效。

**第二十二条 其它**

22.1.合同之所有附件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同样法律效力。

22.2.在执行本合同的过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方法定代表人或授权代表签字盖章或确认之日期。除非有特别说明，本合同所有有效组成部分中相矛盾的条款以生效日期较后的条款为准。

22.3.除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

22.4.本合同一式 肆 份，甲方执 叁 份，乙方执 壹 份。每份正本具有同等法律效力，副本报财政部备案。

**第二十三条 本合同附件**

附件一：报价清单（包括：报价明细表、报价一览表）

附件二：服务承诺书

附件三：二次报价单

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站 | 乙方（盖章）： |
|  | 法定代表人： |
| 甲方代表（签字）： | 乙方代表（签字）： |
| 地址：乌鲁木齐团结路1551号（新疆出入境边防检查总站） | 地址： |
| 电话：0991-8512158 | 电话：  |
| 传真：0991-8512158 | 传真： |
| 开户银行：中国工商银行乌鲁木齐钱塘江路支行 | 开户银行： |
| 账 号： | 账 号：  |
| 合同订立地点：乌鲁木齐团结路1551号（新疆出入境边防检查总站） | 合同订立地点：乌鲁木齐团结路1551号（新疆出入境边防检查总站） |
| 合同签订日期： 年 月 日 | 合同签订日期： 年 月 日 |

**第六部分 响应文件格式**

目  录

一、响应文件格式

1、响应文件封面

二、资格审查材料

★1、营业执照、组织机构代码证、税务登记证

★2、法定代表人身份证明及授权委托书

★3、中小企业声明函

★4、《中华人民共和国政府采购法》第二十二条应当具备的条件

★5、投标保证金

6、供应商认为有必要提供的声明及文件资料

三、商务文件

★1、投标函

★2、报价一览表

★3、投标报价明细表

4、售后服务承诺书

★5、商务条款偏离说明表

6、类似项目业绩表；

7、拟投入本项目的主要成员表

8、供应商认为有必要提供的其他资料

四、技术文件

1、项目服务内容；

2、岗位设置及配备情况；

3、项目组织、运作和管理等；

4、供应商认为有必要提供的其他技术文件。

**一、响应文件格式**

1、响应文件封面

 （项目名称）

 （项目编号）

**响应文件**

投标人 （电子签章）

法定代表人 （签名或盖章）

日期 （年/月/日）

二、资格审查材料

★（1）营业执照、组织机构代码证、税务登记证

说明：此处提供营业执照、组织机构代码证、税务登记证，如三证合一，只需要提供营业执照即可。（如投标人是自然人，应提供有效的自然人身份证明。）

★（2）法定代表人身份证明及授权委托书

法定代表人资格证明文件

（代理机构名称）：

兹有 同志为 公司法定代表人，代表我公司办理一切社会公务事宜，具有法律效力。

附法定代表人基本情况：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

身份证号码：

通讯地址：

电话号码： 邮政编码：

|  |
| --- |
| 法定代表人《居民身份证》扫描件 |

 投标人名称（签章）：

法定代表人（签名或盖章） ：

日期： 年 月 日

法定代表人授权书

（代理机构名称）：

兹授权 同志为我公司参加贵单位组织的编号为（项目编号）的（项 目 名 称）采购活动的投标代表人，全权代表我公司处理在该项目采购活动中的一切事宜。代理期限从 年 月 日起至 年 月 日止。

投标人（签章）：

法定代表人（签名或盖章）：

签发日期： 年 月 日

附：

代理人工作单位：

职务： 性别：

身份证号码：

|  |
| --- |
| 法定代表人《居民身份证》扫描件 |

|  |
| --- |
| 被授权人《居民身份证》扫描件 |

★（3）中小企业声明函

**3.1 中小企业声明函**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）的规定，本公司（联合体）参加 （单位名称）的 （项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、中华人民共和国新疆出入境边防检查总站高清视频会议系统维保服务采购项目（项目名称），属于软件和信息技术服务业（采购文件中明确的所属行业)）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万【从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。】，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（项目名称），属于（采购文件中明确的所属行业)）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：年月日

**注：**

1. **如可以享受中小企业政策的供应商，按照如上声明函的内容如实填写，若不满足中小企业政策的供应商，请不要填写。如存在虚假声明或未按实际内容填写，供应商需承担由此产生的一切后果及相应的法律责任。**
2. **本声明函中“标的名称”是指采购需求中计划采购的商品，供应商必须按采购需求中列明的商品名称填写；“采购文件中明确的所属行业”是指投标人须知前附表中小微型企业有关政策中明确的行业，供应商必须明确填写行业。**
3. **如供应商未填写或未按要求填写此表，评审时将不予认可。**

**3.2 投标人监狱企业声明函**

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况勾选或填空）：

本企业（单位）为直接投标人提供本企业（单位）制造的货物。

（1）本企业（单位） （请填写：是、不是）监狱企业。后附省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

　　本企业（单位）对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（盖章）：

　日　期：

**注：如投标人为监狱企业，须提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。**

**3.3 残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕183号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 残疾人福利性单位（盖章）：

日 期：

**注：符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型和微型企业。**

★**（4）《中华人民共和国政府采购法》第二十二条应当具备的条件**

**1、具有独立承担民事责任的能力；**

供应商是法人的应提供在工商部门注册有效的营业执照；供应商是事业单位的应提供有效的事业单位法人证书；供应商是非企业专业服务机构的应提供执业许可证等证明文件；供应商是个体工商户的应提供有效的个体工商户营业执照；供应商是自然人的应提供有效的自然人身份证明。

**2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；**

须提供本单位上一年度由会计师事务所出具的财务审计报告（当上一年度审计报告未出来时，可提供前一年度审计报告）或财务报表，审计报告须包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动（如有）及其附注（复印件并加盖本单位公章）。如供应商无法提供上年度审计报告或财务报表，则需提供响应截止日前三个月内银行出具的资信证明。银行资信证明可提供原件，也可提供复印件加盖公章。

**3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；**

（提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力相关证明材料或声明；）

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函

(采购人名称) ：

对于贵单位的 （项目名称） 采购项目，我公司承诺具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。如我单位中标，在项目实施过程中发现声明不实，我单位愿意放弃本次项目的中标资格，并按照《中华人民共和国政府采购法》有关提供虚假材料的规定，接受处罚。

特此声明！

投标人 （电子签章）

法定代表人 （签名或盖章）

日期 （年/月/日）

**4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；**

（1）提供截止开标前近半年内任意一个月税收缴纳完成的证明资料。

提供截止开标前近半年内任意一个月（以税款所属期为准）税收部门出具的完成税收缴纳证明。其它无需纳税或免税的必须提供出具部门相关证明。

（2）提供截止开标前近半年内任意一个月税收部门或社保机构出具的完成社保缴纳证明。

提供截止开标前近半年内任意一个月（以费款所属期为准）税收部门或社保机构出具的完成社保缴纳证明。其它无需缴纳或免缴的也必须提供社保部门相关证明。

（3）其他组织和自然人也需按上述要求提供依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料。

**5、参加招标采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；**

（提供参加招标采购活动近三年无重大违法记录声明书；）

**近三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明**

 （采购人） ：

在本项目投标文件递交截止时间前，我公司郑重承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录。公司未受到刑事处罚或责令停业、吊销许可证（或执照）、较大数额罚款（较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）等行政处罚；未处于财产被接管、冻结、破产状况。

如发现我单位提供的声明函不实时，我公司愿意承担一切法律责任并认可采购人或采购代理机构作出的取消中标资格、罚没保证金等决定。

特此声明！

投标人 （电子签章）

法定代表人 （签名或盖章）

日期 （年/月/日）

**6、法律、行政法规规定的其他条件。**

**声明函**

(采购人名称) ：

对于贵单位的 （项目名称） 采购项目，我公司承诺我单位不属于以下情况：

（1）投标人与采购人、采购代理机构存在隶属关系或者其他利害关系。

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，参加同一合同下的政府采购活动；

（3）除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，再参加该采购项目的其他采购活动；

如我单位中标，在项目实施过程中发现声明不实，我单位愿意放弃本次项目的中标资格，并按照《中华人民共和国政府采购法》有关提供虚假材料的规定，接受处罚。

特此声明！

投标人 （电子签章）

法定代表人 （签名或盖章）

日期 （年/月/日）

★（5）投标保证金

|  |
| --- |
| **缴费回单** |

**退还保证金说明函**

致：（采购代理公司）

我单位已按项目（项目号：）的招标文件要求，提交的保证金（大写金额）元，请贵公司退还时划到以下账户：

收款单位：

收款单位地址：

开户银行：

帐号：

联系人：

联系电话：

行号：

因投标人提供的开户行和银行账号信息不准确或错误导致保证金不能及时退付或退付出现问题和纠纷的，由投标人承担责任。

投标人 （电子签章）

法定代表人 （签名或盖章）

日期 （年/月/日）

**开票信息表格式**

项目名称：

项目编号：

如果我单位中标/成交，请贵单位开具服务费发票：

开票类型为 （专票/普票）

我单位开票信息为：

单位全称：

纳税人识别号：

地址：

电话：

开户行名称：

开户行账号：

发票接收邮箱：

注：

请贵单位提供最新的开票信息，若因为贵单位提供的信息有误导致发票开错，我单位不承担任何责任；发票一经开出，会发至邮箱，请及时查收。

投标人 （电子签章）

法定代表人 （签名或盖章）

日期 （年/月/日）

（6）供应商认为有必要提供的声明及文件资料

三、商务文件

★（1）投标函

 ：

 (投标人名称)授权 (投标人授权代理人姓名) (职务、职称)为我方代表，参加贵方组织的 (项目名称、项目编号)招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目竞争性谈判文件中规定的投标有效期 自投标截止之日起90日历天 遵守本响应文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

1）具有独立承担民事责任的能力；

2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6）法律、行政法规规定的其他条件。

3、提供投标人须知规定的全部响应文件。

4、按竞争性谈判文件要求提供和交付的货物及相关服务的投标报价详见报价一览表。

5、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

6、我方承诺完全满足和响应竞争性谈判文件中的各项技术和服务要求，若有偏差，已在响应文件偏离表中予以明确特别说明。

7、我方承诺：完全理解投标报价若超过项目预算时，投标将被拒绝。

8、我方承诺：与在本项目中设计编制技术规格的机构及其附属机构无任何直接隶属关系和利益关联。

9、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

10、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

11、我方承诺：响应文件所提供的一切资料均真实、及时、有效。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

12、我方已详细审核全部响应文件，包括响应文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

13、我方承诺：采购人若需追加采购本项目竞争性谈判文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣率保证供货。

14、我方承诺：如所报货物属国家强制认证产品的，均已通过认证且在有效期内，否则，由此产生的一切法律责任由我方承担。

15、我方承诺：接受竞争性谈判文件中的全部条款且无任何异议，保证遵守竞争性谈判文件的规定。

16、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

1）提供虚假材料谋取中标、成交的；

2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

3）与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；

4）向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

5）在采购过程中与采购人进行协商谈判的；

6）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

 17、与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或授权代理人联系电话，e-mail：

**投标人法定代表人签名：**

**投标人公章：**

 日　期：

**说明：除可填报项目外，对本投标函的任何修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。**

★（2）报价一览表

**报价一览表**

项目编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 投 标 报 价 | 小写： 大写：  |
| 报价单位 | 元 |
| 服务期限 |  |
| 服务地点 |  |
| 联系人及联系方式 |  |
| 备注： |

说明：1、投标人严格按照规定的格式填写，投标报价为总价。

 2、任何有选择或有条件的投标报价或表中某一包填写多个报价，均将导致投标被拒绝。

投标人法定代表人（签名或盖章）：

投标人名称：

日期： 年 月 日

★（3）投标报价明细表

1、投标报价明细表

项目编号： 价格单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务内容** | **包含设备** | **维保周期（月）** | **单位** | **设备数量** | **单价** | **小计** |
| 1 | 驻场服务 | 1名驻场工程师7\*12小时（早10时至晚22时）驻场服务小时驻场值守、系统运行监控、运维服务热线值守服务 | 总站所属会议终端 | 12 | 项 | 1 |  |  |
| 2 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE30系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE30视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 130 |  |  |
| 3 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE40系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE40视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 328 |  |  |
| 4 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE50系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE50视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 84 |  |  |
| 5 | 故障诊断、维修服务、应急服务（TE60系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为TE60视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 6 |  |  |
| 6 | 故障诊断、维修服务、应急服务（bar300系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为bar300视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 24 |  |  |
| 7 | 故障诊断、维修服务、应急服务（box300系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为box300/310视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 65 |  |  |
| 8 | 故障诊断、维修服务、应急服务（box400/500/600系列终端） | 含总站机关、28个站级单位及所属边境管理大队、边境派出所、边境检查站、及前出点位视频会议系统故障诊断、维修服务、应急服务 | 华为box400/500/600/610视频会议终端及配套VPM220&VPM200麦克风，VPC600&VPC620会议摄像机 | 12 | 项 | 20 |  |  |
| 9 | 故障诊断、维修服务、应急服务（mcu） | 含总站机关、伊犁、塔城、阿勒泰、克州、博州、喀什、哈密、昌吉、和田支队、阿拉山口，霍尔果斯，红其拉甫，卡拉苏，吐尔尕特，喀什边检站及南疆轮训大队 | 华为VP9630mcu3台华为vp9650mcu31台华为vp9660mcu2台华为vp9850mcu6台 | 12 | 项 | 42 |  |  |
| 10 | 故障诊断、维修服务、应急服务（其他硬件设备维修服务） | 含总站机关、俱乐部部分设备故障诊断、维修服务、应急服务 | 指挥中心2侧辅屏幕指挥中心后侧横幅显示屏指挥中心外侧值班信息显示屏俱乐部主屏俱乐部两侧屏幕 | 12 | 项 | 5 |  |  |
| 合计 |  |

**说明：**

**1、**投标供应商必须按照规定要求完整填写《投标报价明细表》，如有缺失，将导致投标被拒绝。

2、分项报价总计价格必须与《报价一览表》报价一致。

投标人法定代表人（签名或盖章）：

投标人名称：

日期： 年 月 日

（4）售后服务承诺书

①售后服务：

<1>售后服务承诺书；

<2>售后服务的程序、内容及措施；

<3>响应时间情况；

<4>其他相关内容。

②售后服务网点明细表（包括联系人、详细地址、电话、传真）及本地化服务情况一览表；

附本地化服务一览表：

|  |  |
| --- | --- |
| 投标人名称 |  |
| 本地化服务形式 | □ 在本地具有固定的合作伙伴□ 在本地注册成立 |
| 以下本地注册的公司无需填写 |
| 本地化服务地点及联系方式 |  | 负责人及联系方式（附身份证号码） |  |
| 服务人员名单及联系方式（附身份证号码）： |
| 其他有关证明文件说明（如营业执照等）： |
| 备注：1、具有合作伙伴的应填写合作伙伴的相关资料，并提供双方的合作协议以及合作伙伴的营业执照等证明文件。2、如供应商不能提供本地化服务，可不填报。 |

★（5）商务条款偏离说明表

商务条款偏离说明表

项目编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 竞争性谈判文件的商务条款 | 响应文件的商务条款 | 偏离 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

说明：供应商须对竞争性谈判文件第三部分采购需求中的商务要求进行点对点应答，进行逐条逐项答复、说明和解释，如有偏离，并在备注中注明偏离的具体内容。；

（6）类似项目业绩表

采购项目编号：

采购项目名称：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |   |
| 项目单位名称 |  |
| 项目单位联系人姓名及联系方式 |  |
| 合同金额 |  |
| 项目负责人姓名 |  |
| 项目实施时间 |  |
| 项目内容说明 |  |

说明：1．每个合同须单独附表，并附上相关证明材料，否则专家在评审时将不予采信；

投标人法定代表人（签名或盖章）：

投标人名称：

日期： 年 月 日

（7）拟投入本项目的主要成员表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 证书编号 | 岗位 | 从事该岗位时间 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

投标人法定代表人（签名或盖章）：

投标人名称：

日期： 年 月 日

注：需提供人员的身份证明、劳动关系证明、学历和技术专业资质证明资料；

**（8）供应商认为有必要提供的其他资料**

四、技术文件

（1）投标人自行编写的技术文件

<1>项目服务方案

<2>岗位设置及配备情况

<3>★**技术规范偏离表**

项目编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 竞争性谈判文件技术规范、要求 | 响应文件对应规范 | 偏离 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：供应商须对竞争性谈判文件第三部分采购需求中的技术要求进行点对点应答，进行逐条逐项答复、说明和解释，如有偏离，并在备注中注明偏离的具体内容。；

<4>项目组织、运作和管理等；

<5>供应商认为有必要提供的其他技术文件。