

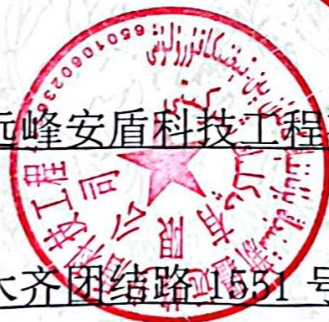
合同编号: 2025010

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: 新疆远峰安盾科技工程有限公司



签订地点: 乌鲁木齐团结路1551号

2025 年 07 月 07 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：新疆远峰安盾科技工程有限公司

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）与新疆远峰安盾科技工程有限公司（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 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（具体内容详见维保方案）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：肆拾捌万捌仟元整，小写：488000.00（人民币元）。

第四条 保密条款

4.1. 甲乙双方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 30 个日历日内支付 40% 的合同款，验收合格后 30 个日历日内支付 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，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：新疆远峰安盾科技工程有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司乌鲁木齐黄河路南支行

账号：65050161625200000398

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。

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。

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：自合同签订之日起 1 年。

5. 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）。

6. 人员要求：

根据视频会议系统保障的要求，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）

7. 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。

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提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術文件,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：杨阳

乙方项目负责人：丁峰

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. 除特别约定违约责任的情形外，乙方履行、完成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，如乙方在 5 日内不能整改完毕或整改后仍不符合合同约定的，甲方有权终止合同。

15.2 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。

15.3 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。

15.4 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。

15.5 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。双方同意，如果双

方之间的纠纷以诉讼方式解决的，人民法院可以按照本合同“通知”条款约定的双方地址、联系人、电子邮箱号码完成民事审判中的所有送达程序，双方均无异议。

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：杨阳，联系电话：15292955566 电子邮箱号码：

乙方指定的联系人为：丁峰，联系电话：19549806666 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21.1，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。

甲方（盖章）：中华人民共和国新疆出入境边防检查总站



甲方代表（签字）：



地址：乌鲁木齐团结路 1551 号（新疆出入境边防检查总站）

电话：0991-8512158

传真：0991-8512158

开户银行：中国工商银行乌鲁木齐钱塘江路支行

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）

合同签订日期：2015 年 7 月 10 日

乙方（盖章）：新疆远峰安盾科技工程有限公司



法定代表人：

乙方代表（签字）：



地址：新疆乌鲁木齐经济技术开发区（头屯河区）玄武湖路 666 号宝能城 3-C2#商业及公寓 3-02 座 4012 室

电话：

传真：/

开户银行：中国建设银行股份有限公司乌鲁木齐黄河路南支行

账 号：65050161625200000398

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：2015 年 7 月 10 日

附件 1:

投标报价明细表

项目编号: 2025(KD)183

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	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	44735.47	44735.47
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	625.3	81419
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	607.12	199135.36
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	607.12	50998.08
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	607.12	3642.72
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	607.12	14570.88

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	626.3	40709.5
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	626.3	12526
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、湖州、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	639.1	26842.2
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 指挥中心后侧横幅显示屏 指挥中心外侧值进信息显示屏 俱乐部主屏 俱乐部两侧屏幕	12	项	5	2684.12	13420.8
合计								488000

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: 
 投标人名称: 新疆远峰安防科技有限公司
 日期: 2025年6月26日



附件 2:

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。

4) 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。

5) 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议设备故障申报后，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议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议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。

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“华为视频会议设备”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。	协助方	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。

