

合同书

合同名称: 2025 年全国法院办案办公平台 (广西) 一级专网租赁服务

合同编号: 12N0075651272026408 (标项一)

采购人 (甲方): 广西壮族自治区高级人民法院

供应商 (乙方): 中国电信股份有限公司广西分公司

签订合同地点: 南宁市

签订合同时间: _____

目 录

- 1、中标通知书
- 2、合同书
- 3、招标项目采购需求
- 4、投标声明书
- 5、开标一览表
- 6、投标报价明细表
- 7、商务响应表
- 8、服务响应表
- 9、售后服务承诺书

1、中标通知书

中标通知书

中国电信股份有限公司广西分公司:

经评定,编号为GXZC2026-G3-000224-GLZB采购文件中的2025年全国法院办案办公平台(广西)一级专网租赁服务-分标1,确定你公司中标,中标价格为1699500元。

自此通知书发出之日起25天内,与采购人签订政府采购合同。合同签订前,需按本项目采购文件和你公司投标文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件),报我机构项目联系人确认。

采购人联系人:周文健

电话:0771-5788338

代理机构联系人:隆丽艺、覃荟茯

电话:0771-4915558



广西壮族自治区政府采购合同

合同编号: 12N0075651272026408

采购单位(甲方) 广西壮族自治区高级人民法院 采购计划号 广西政采[2026]1324号-001
供应商(乙方) 中国电信股份有限公司广西分公司 项目名称编号 GXZC2026-G3-000224-GLZB
签订地点 南宁市 签订时间

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,按照招标文件规定条款和中标人投标文件及其承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

- 1、服务名称:2025年全国法院办案办公平台(广西)一级专网租赁服务
- 2、服务数量:1
- 3、服务内容:全国法院办案办公平台(广西)一级专网租赁服务(1)1项。

第二条 合同金额

本项目(标项一)合同金额(大写)人民币 壹佰陆拾玖万玖仟伍佰元整(¥1,699,500.00)。

第三条 交付使用时间及地点

- 1、交付使用时间:自签订合同之日起30个日历日内交付使用。
- 2、地点:广西区内采购人指定地点。

第四条 售后服务、质保期

乙方所提供的服务必须与招投标文件和承诺相一致且符合相应的服务规范及标准。

第五条 付款方式

该项目采用先付费后服务方式,在签订合同之日起10个工作日内采购人向中标人支付合同金额的50%首付款;交付验收合格后,支付合同金额的50%。

第六条 履约保证金:本项目不收取履约保证金

第七条 税费本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第八条 验收

1. 甲方对乙方提交的服务依据招标文件上的服务要求和国家有关质量标准进行现场初步验收,符合招标文件技术要求的,给予签收,初步验收不合格的不予签收。甲方应当在到中标人的服务成果提交后七个工作日内进行验收。
2. 乙方提交服务成果前应对提交的服务成果作出全面检查和对验收文件进行整理,并列出清单,作为甲方验收和使用的技术条件依据,检验的结果应随服务成果交给甲方。
3. 对技术复杂的服务,甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收,并由其出具质量检测报告。
4. 验收时乙方必须到现场,验收完毕后作出验收结果报告;验收费用由乙方负责。

第九条 违约责任

1、乙方所提供的服务成果质量不合格的,应及时更换,更换不及时按逾期提交服务成果处罚;因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的,乙方应向甲方支付违约服务成果款额5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2、甲方无故延期接收服务成果、乙方逾期提交服务成果的，每天向对方偿付违约服务成果款额3‰违约金，超过 90 天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方逾期付服务成果款的，每天向乙方偿付逾期服务成果款额 3‰ 滞纳金。

3、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5% 向甲方支付违约金。

4、乙方提供的服务成果在质量保证期内，因投标人和其它质量原因造成的问题，由乙方负责。

5、其它违约行为按违约服务成果款额 5%收取违约金。

6、乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，还应承担赔偿责任。

第十条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务成果质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务成果质量进行鉴定。服务成果符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务成果不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、政府采购招标文件；

2、乙方提供的投标文件；

3、中标通知书。

第十五条 本合同一式五份，具有同等法律效力，广西壮族自治区财政厅政府采购监督管理处、采购代理机构各一份，甲方两份，乙方一份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起 7 个工作日内，采购人应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案，并应当自签订之日起 2 个工作日内，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。

甲方（章）广西壮族自治区高级人民法院 2026年3月31日	乙方（章）中国电信股份有限公司广西分公司 2026年3月30日
单位地址：南宁市民族大道121号	单位地址：南宁市青秀区建信路1号
法定代表人(负责人)：	法定代表人(负责人)：
委托代理人：滕路	委托代理人：卫坤基
电话：0771-5788338	电话：18977143122
电子邮箱：	电子邮箱：/
开户银行：	开户银行：工行南宁市琅东支行
账号：	账号：2102101009221035029
纳税人识别号或统一社会信用代码：	纳税人识别号或统一社会信用代码： 914500006697423211
邮政编码：530028	邮政编码：530028

合同附件

广西国力招标有限公司
合同文本格式章

1、供应商承诺具体事项：详见投标文件。	
2、售后服务具体事项：详见投标文件。	
3、服务期责任：详见投标文件。	
4、其他具体事项：详见投标文件。	
甲方（章）广西壮族自治区高级人民法院 2026年3月31日	乙方（章）中国电信股份有限公司广西分公司 2026年3月30日

注：售后服务事项填不下时可另加附页。

招标项目采购需求

说明：

一、本需求表中标注“★”的条款均为实质性要求或条件，投标人必须作出满足或者优于该要求和条件的承诺（另有要求的除外），否则投标无效。标注“▲”号的技术参数，为重要技术指标、功能条款，将作为设备性能评审依据。

二、投标人所投标货物或服务如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范要求的按相关规定执行，若执行标准有修改或更新按最新版本执行。

三、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：根据《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），本次采购标的属于：租赁和商务服务业。

标项一采购预算：170 万元（最高限价金额：170 万元）

项 号	服务名称	服务内容和要求
1	全国法院办案办公平台（广西）一级专网租赁服务（1项）	一、传输线路服务 1、提供 1 条点对点数字线路，专线带宽$\geq 10G$，接入地点：广西高院审判大楼数据中心机房至南中心机房。 2、点对点专线速率上、下行速率对称，要求两端单机测试达 10Gbps。 3、电路与互联网（公网）完全物理隔离，禁止使用基于统计复用的数据传输组网技术，如 PTN、IP RAN 等。 4、线路汇聚层和骨干层具有自愈环保护功能，具备不超过 50ms 保护倒换能力，保证专线不会因光缆的意外阻断或部分设备故障而中断。 ★5、要求全网的传输设备均具备网管能力，全程提供端到端的网管监控功能，实行 7*24 小时不间断监控，可有效地检测并定位网络故障。 6、提供各种主流物理光、电接口，如 RJ45/LC/FC 等供采购人使用。 ★7、线路技术指标：网络可用率$\geq 99.9\%$；丢包率$\leq 0.1\%$；PING 测 1M 报文，最大时延$\leq 10ms$；端到端电路的传输比特差错率（误码率）：$\leq 1.0 \times 10^{-7}$。 二、广西壮族自治区高级人民法院节点网络路由服务（1 项） ★1、为保证可靠性和可扩展性，采用正交架构设计，交换容量$\geq 800Tbps$，转发性能$\geq 196000Mpps$； 2、为保证可靠性，需支持板卡（含主控，线卡，交换网板等）直接热插拔，同时不需要插拔电源风扇等其他关键部件； ★3、整机提供主控槽位≥ 2 个，独立交换网板槽位≥ 5 个，全宽线卡槽位≥ 8 个，电源槽位数≥ 8 个；本次配置：冗余主控，独立交换网板≥ 4 个，≥ 4 个交流冗余电源，配置≥ 4 块 1 端口 100 光口子卡，≥ 2 块 6 端口 10G 光口子卡，1U 机架滑道

	1 个；满配单模光模块；一块 4 端口万兆光口专用堆叠板卡（含 4 个万兆单模光模块）； ▲4、满足自主可控要求，关键芯片国产化，芯片包括 CPU、交换、NP 网络处理芯片、内存； ▲5、支持 ARP 协议，ARP 表项$\geq 1M$，支持 ND 协议，ND 表项$\geq 1M$； 6、电源系统支持 N+M 冗余，支持一体化供电方式，任意拔掉两个电源，业务不中断； ▲7、支持前进后出直通式风道，主控、网板、线卡板均支持前后通风，独立风扇框个数≥ 8 个； 8、支持将两台物理设备虚拟化为一台逻辑设备，虚拟组内可以实现一致的转发表项，统一的管理，跨物理设备的链路聚合； ▲9、支持 SRv6 SFC 服务链功能； ▲10、支持硬件切片技术最小颗粒度可达 10Mbps，硬件切片粒度最小可支持 10Mbps，支持 10G、50G、100G 的 FlexE 接口，支持 10M、1G、1.25G、5G 颗粒度 FlexE 切片； ▲11、支持扩展内置防火墙、IPS 等安全业务插卡； 12、支持 IPv6 静态路由、RIPng、OSPFv3、IS-ISv6、BGP4+，支持 2M IPv6 FIB； 13、支持分布式 Netstream 功能，实配板卡支持 NetStream 功能； ▲14、IPv6+和 SRV6 能力成熟，同时具备 IPv6+ Ready 2.0 & SRv6 Ready 认证证书； 三、广西壮族自治区高级人民法院基础安全防护服务（1 项） ★1、整机大包吞吐量$\geq 100Gbps$，最大并发连接数≥ 8000 万；每秒新建连接数≥ 80 万； ★2、1U 高度，配置：冗余电源、冗余风扇，整机≥ 6 个业务接口槽位数，本次提供 10G 光口≥ 8 个，千兆光口≥ 8 个，千兆电口≥ 8 个，≥ 3 年入侵防御、AV、应用识别功能及 URL 特征库升级授权；满配单模光模块； ★3、支持扩展双硬盘，双硬盘支持 Raid0 和 Raid1，实现硬盘数据存储的高可靠； ★4、支持配置自动备份和回滚，通过 FTP 发送到指定服务器； ▲5、支持 BFD 和 NQA 网络协议，支持基于接口状态和路由状态等多种类型的探测机制来及时触发链路切换或主备切换，保障业务连续性； 6、支持扩展 web 应用防护（WAF）、威胁情报等功能； 7、支持一对一、多对一、多对多等多种形式的 NAT，支持 DNS、FTP、H.323、RTSP、ILS、PPTP、SIP、SQLNET、MGCP、RSH、ICMP 差错报文、TFTP、RTSP、SCTP、XDMCP、NBT、SCCP、HTTP 等多种 NAT ALG 功能； 8、支持静态路由、策略路由、RIP、OSPF、BGP 等路由协议； ▲9、支持 IPsec VPN 智能选路，根据隧道质量调度流量；
--	--

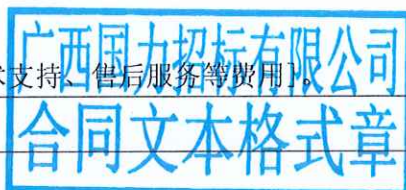
	10、支持至少 9000 条的应用识别，且提示风险类型及风险级别，便于用户根据实际情况进行上网行为管理； 11、设备提供海量预分类的 URL 地址库，支持根据 URL 类别实现 URL 过滤； 12、支持联动云端 URL 地址库进行全面实施核查； ▲13、支持超过 14000 种特征的攻击检测和防御； 14、支持对检测到的攻击行为的前后报文进行自动化抓包功能，方便用户对攻击行为进行取证； 15、可基于病毒特征进行检测，实现病毒库手动和自动升级，实现病毒日志和报表；防病毒本地库数量 600 万+； 16、可基于病毒特征进行检测、动作响应、提供报表。发现病毒发送的告警信息，支持用户编辑告警内容； 17、支持云端防病毒，为保证检测时效性，特征缓存数至少保证 20 万条且缓存保留时间不应少于 700 分钟； ▲18、支持基于 FTP 协议、邮件协议（SMTP/POP3/IMAP）、共享协议（NFS/SMB）的病毒功能； ▲19、支持流量自学习功能，可设置自学习时间，并自动生成 DDoS 防范策略； ▲20、支持报文示踪功能，支持真实流量、导入报文、构造报文等方式，用于分析和追踪设备中各个安全业务模块； ★21、须支持虚拟防火墙功能：支持虚拟防火墙的创建、启动、关闭、删除功能；可独立分配 CPU/内存等计算资源；虚拟防火墙可独立管理，独立保存配置；虚拟防火墙具备独立会话管理、NAT、路由等功能； ★22、满足自主可控要求，关键芯片国产化，芯片包括 CPU、内存； 四、服务质量要求 所提供的技术服务应满足广西法院专网的通用技术架构规范，确保与现有网管专家系统实现无缝兼容，确保系统间数据交互实时准确、功能协同稳定可靠，且不影响现有系统的正常运行及性能表现。
--	--

商务要求表

交付使用时间 及地点	1. 交付使用时间：自签订合同之日起 30 个日历日内交付使用； 2. 交付地点：广西区内采购人指定地点。
付款条件	该项目采用先付费后服务方式，在签订合同之日起 10 个工作日内采购人向中标人支付合同金额的 50% 首付款；交付验收合格后，支付合同金额的 50%。
服务要求	1. 在租用期限内中标人应严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，应按信息产业部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求，保证采购人租用线路畅通及安全使用。 2. 在服务期限内，中标人应严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，应按工信部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求，保证采购人租用系统畅通及安全使

	用。 3. 投标人必须具有建设大型专用网络的能力和承载此项目所需的线路资源，且能为全区法院提供 7×24 小时服务能力。 4. 实现 7×24 小时不断电，同时具备恒温、防潮、防尘等条件，符合国家相关的安全保密要求。 5. 中标人必须积极配合采购人完成项目测试、验收等工作。 6. 所有用户故障申告由中标人提供的线路运营商的自治区级公司统一受理，提供 7×24 小时电话服务热线和传真服务热线，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助用户维护检测等工作。 7. 中标人提供的线路运营商应配合各级法院用户进行网络传输故障的诊断和排除。 8. 中标人提供的线路运营商对本次项目租用电路的故障申告响应时间小于 30 分钟，线路故障恢复时间一般小于 3 小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过 4.5 小时。 9. 当电路故障处理完毕后，线路运营商在 30 分钟内通知当地法院机关，在三个工作日内向当地法院机关提交书面故障报告。 10. 投标人应具备网络规划能力及网络安全能力，如若中标，可应采购人要求对本系统运行的网络环境优化及安全配置提出合理的优化建议。 11. 投标人应具备数据安全能力，投标人如若中标，需书面承诺在服务过程中对接触到的采购人各项数据严格保密，遵守相关的数据安全法规，并为采购人提供数据治理和数据安全方面的咨询服务。（投标文件中提供承诺函，格式自拟） 12. 投标人应配备与其承担技术服务工作的相关项目实施人员和售后服务人员，实施人员和售后服务人员的数量和能力应满足技术服务工作任务的需要。
验收标准	1、采购人按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]）规定组织对中标人履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。 2、严格按照采购合同开展履约验收。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收，验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。采购人根据验收报告形成验收意见并经采购人与中标人签字盖章生效。履约验收的各项资料应当存档备查。 3、采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》，并按照《合同书》约定执行。 4、其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。 5、验收产生的费用由中标人负责。

其他要求	一、总体要求 1、投标人可根据项目要求，在投标文件中提出项目技术方案、项目实施方案、售后服务方案（应包括人员安排、进度安排等内容） 二、验收要求及标准 1、根据采购需求的要求进行验收。 三、其它 1、报价必须含以下部分，包括： （1）服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）其他[如运输、装卸、安装、调试、技术支持、售后服务等费用]。
履约保证金	履约保证金金额：本项目不收取履约保证金



4、投标声明书

第2章 投标声明书

投标声明书

致：广西国力招标有限公司

中国电信股份有限公司广西分公司（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址南宁市青秀区建信路1号。

我王志芳（姓名）系中国电信股份有限公司广西分公司（投标人名称）的法定代表人（负责人），我方愿意参加贵方组织的2025年全国法院办案办公平台（广西）一级专网租赁服务项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人及其服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 我方此次向贵方提供的服务名称为：全国法院办案办公平台（广西）一级专网租赁服务（1）1项。

4. 我方诚意提请贵方关注：近期有关该服务等方面的重大决策和事项为：

无

无

5. 我方参加政府采购活动前三年内在经营活动中重大违法记录情况：

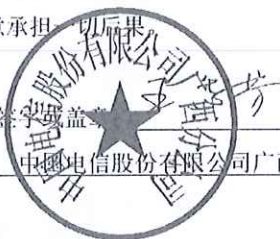
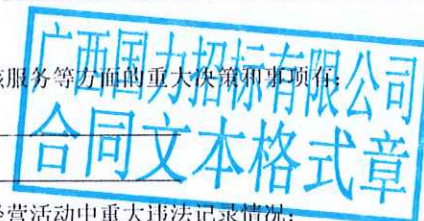
无

6. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担相应后果。

法定代表人（负责人）签字或盖章：

投标人名称（盖章）：中国电信股份有限公司广西分公司

2026年3月18日



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。

5、开标一览表

第4章 开标一览表

开标一览表

采购项目名称：2025年全国法院办案办公平台（广西）一级专网租赁服务
采购项目编号：GXZC2026-C3-000224-GLZB

标项一 金额单位：人民币（元）

序号	服务项目名称	服务内容	投标报价（元）	备注
1	全国法院办案办公平台（广西）一级专网租赁服务（1）1项	详见《商务技术文件第16章服务响应表》“应标情况一栏”	1699500.00	无
投标总价（合计金额大写）：人民币壹佰陆拾玖万玖仟伍佰元整 ￥1699500.00 元				

注：1.报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人（负责人）或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

2.开标一览表中的“服务项目名称”、“服务内容”、“投标报价”、“投标总价”必须填写。

3.投标费用包括项目实施所需的人工费、服务费、运输费、安装调试费、获取及制作标书费、税费及其他一切费用。

4.以上报价应与“投标报价明细表”中的“投标总价”相一致。

5.联合体投标时，开标一览表中投标人名称必须注明联合体并加盖联合体各方公章，同时须提供联合协议。

6.项目中有多个分标的，每一分标的开标一览表必须分别按格式要求填写并签字、盖章。

法定代表人(负责人)或委托代理人（签字或盖章）：_____

投标人名称（盖章）：_____ 中国电信股份有限公司广西分公司

日期：2026年3月18日

6、投标报价明细表

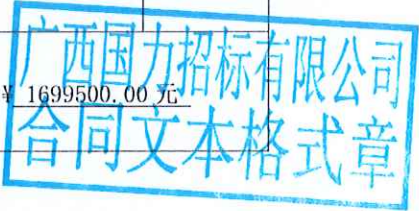
第2章 投标报价明细表

投标报价明细表

标项 一

金额单位：人民币（元）

序号	服务项目名称	服务内容	投标报价（元）	备注
1	全国法院办案办公平台（广西）一级专网租赁服务（1）1项	详见《商务技术文件第16章服务响应表》“应标情况一栏”	1699500.00	无
投标总价（合计金额大写）：人民币壹佰陆拾玖万玖仟伍佰元整 ¥ 1699500.00 元				



法定代表人（负责人）或委托代理人 黎宇或

投标人名称（盖章）： 中国电信股份有限公司广西分公司

日期： 2026年3月18日

7、商务响应表

第5章 商务响应表

标项 一

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
交付使用时间 及地点	1. 交付使用时间：自签订合同之日起 30 个日历日内交付使用；	完全响应/无偏离	1. 交付使用时间：自签订合同之日起 30 个日历日内交付使用；
	2. 交付地点：广西区内采购人指定地点。	完全响应/无偏离	2. 交付地点：广西区内采购人指定地点。
付款条件	该项目采用先付费后服务方式，签订合同之日起 10 个工作日内采购人向中标人支付合同金额的 50% 首付款；交付验收合格后，支付合同金额的 50%。	完全响应/无偏离	该项目采用先付费后服务方式，在签订合同之日起 10 个工作日内采购人向我公司支付合同金额的 50% 首付款；交付验收合格后，支付合同金额的 50%。
服务要求	1. 在租用期限内中标人应严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，应按信息产业部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求，保证采购人租用线路畅通及安全使用。	完全响应/无偏离	1. 在租用期限内我公司严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，按信息产业部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求，保证采购人租用线路畅通及安全使用。
	2. 在服务期限内，中标人应严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，应按工信部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求，保证采购人租用系统畅通及安全使用。	完全响应/无偏离	2. 在服务期限内，我公司严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，按工信部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求，保证采购人租用系统畅通及安全使用。
	3. 投标人必须具备建设大型专用网络的能力和承载此项目所需的线路资源，且能为全区法院提供 7X24 小时服务能力。	完全响应/无偏离	3. 我公司承诺具有建设大型专用网络的能力和承载此项目所需的线路资源，且能为全区法院提供 7X24 小时服务能力。
	4. 实现 7×24 小时不断电，同时具备恒温、防潮、防尘等条件，符合国家相关的安全保密要求。	完全响应/无偏离	4. 实现 7×24 小时不断电，同时具备恒温、防潮、防尘等条件，符合国家相关的安全保密要求。
	7. 中标人必须积极配合采购人完成项目测试、验收等工作。	完全响应/无偏离	7. 我公司积极配合采购人完成项目测试、验收等工作。
	8. 所有用户故障申告由中标人提供的线路运营商的自治区级公司统一受理，提供 7×24 小时电话服务热	完全响应/无偏离	8. 所有用户故障申告由我公司提供的线路运营商的自治区级公司统一受理，提供 7×24 小时电话

	线和传真服务热线，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助用户维护检测等工作。		服务热线和传真服务热线，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助用户维护检测等工作。
	9. 中标人提供的线路运营商应配合各级法院用户进行网络传输故障的诊断和排除。	完全响应/无偏离	9. 我公司提供的线路运营商配合各级法院用户进行网络传输故障的诊断和排除。
	10. 中标人提供的线路运营商对本次项目租用电路的故障申告响应时间小于 30 分钟，线路故障恢复时间一般小于 3 小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过 4.5 小时。	完全响应/无偏离	10. 我公司提供的线路运营商对本次项目租用电路的故障申告响应时间小于 30 分钟，线路故障恢复时间一般小于 3 小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过 4.5 小时。
	11. 当电路故障处理完毕后，线路运营商在 30 分钟内通知当地法院机关，在三个工作日内向当地法院机关提交书面故障报告。	完全响应/无偏离	11. 当电路故障处理完毕后，我公司在 30 分钟内通知当地法院机关，在三个工作日内向当地法院机关提交书面故障报告。
	12. 投标人应具备网络规划能力及网络安全能力，如若中标，可应采购人要求对本系统运行的网络环境优化及安全配置提出合理的优化建议。	完全响应/无偏离	12. 我公司具备网络规划能力及网络安全能力，如若中标，可应采购人要求对本系统运行的网络环境优化及安全配置提出合理的优化建议。
	13. 投标人应具备数据安全能力，投标人如若中标，需书面承诺在服务过程中对接触到的采购人各项数据严格保密，遵守相关的数据安全法规，并为采购人提供数据治理和数据安全方面的咨询服务。（投标文件中提供承诺函，格式自拟）	完全响应/无偏离	13. 我公司具备数据安全能力，我公司如若中标，书面承诺在服务过程中对接触到的采购人各项数据严格保密，遵守相关的数据安全法规，并为采购人提供数据治理和数据安全方面的咨询服务。（投标文件中已提供承诺函，格式自拟）
	14. 投标人应配备与其承担技术服务工作的相关项目实施人员和售后服务人员，实施人员和售后服务人员的数量和能力应满足技术服务工作任务的需要。	完全响应/无偏离	14. 我公司配备与其承担技术服务工作的相关项目实施人员和售后服务人员，实施人员和售后服务人员的数量和能力满足技术服务工作任务的需要。
验收标准	1、采购人按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]规定组织对中标人履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。	完全响应/无偏离	1、采购人按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]规定组织对我公司履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。
	2、严格按照采购合同开展履约验收。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全	完全响应/无偏离	2、严格按照采购合同开展履约验收。未进行相应约定的，符合国家强制性规定、政策要求、安全

	标准、行业或企业有关标准等。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收，验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。采购人根据验收报告形成验收意见并经采购人与中标人签字盖章生效。履约验收的各项资料应当存档备查。		标准、行业或企业有关标准等。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对我公司履约情况进行验收，验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。采购人根据验收报告形成验收意见并经采购人与我公司签字盖章生效。履约验收的各项资料应当存档备查。
	3、采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国合同法》，并依照《合同书》约定执行。	完全响应/无偏离	3、采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国合同法》，并依照《合同书》约定执行。
	4、其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。	完全响应/无偏离	4、其他未尽事宜严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。
	5、验收产生的费用由中标人负责。	完全响应/无偏离	5、验收产生的费用由我公司负责。
其他要求	一、总体要求	完全响应/无偏离	一、总体要求响应
	1、投标人可根据项目要求，在投标文件中提出项目技术方案、项目实施计划、售后服务方案（应包括人员安排、进度安排等内容）	完全响应/无偏离	1、我公司根据项目要求，在投标文件中提出项目技术方案、项目实施计划、售后服务方案（应包括人员安排、进度安排等内容）
	二、验收要求及标准	完全响应/无偏离	二、验收要求及标准
	1、根据采购需求的要求进行验收。	完全响应/无偏离	1、根据采购需求的要求进行验收。
	三、其它	完全响应/无偏离	三、其它
	1、报价必须含以下部分，包括：	完全响应/无偏离	1、报价包含以下部分，包括：

	(1) 服务的价格；	完全响 应/无偏 离	(1) 服务的价格；
	(2) 必要的保险费用和各项税	完全响 应/无偏 离	(2) 必要的保险费用和各项税
	(3) 其他[如运输、装卸、安装、 调试、技术支持、售后服务等费 用]。	完全响 应/无偏 离	(3) 其他[如运输、装卸、安 装、调试、技术支持、售后服 务等费用]。
履约 保证 金	履约保证金金额：本项目不收取履 约保证金	完全响 应/无偏 离	履约保证金金额：本项目不收取 履约保证金

法定代表人（负责人）或委托代理人签字或盖章：尹国芳

投标人名称（盖章）：中国电信股份有限公司广西分公司

日 期：2026 年 3 月 18 日

8、服务响应表

第16章 服务响应表

服务响应表

标项 一

项号	招标要求	应标情况	偏离说明
1	一、传输线路服务	一、传输线路服务	无偏离
	1、提供1条点对点数字线路，专线带宽 $\geq 10G$ ，接入地点：广西高院审判大楼数据中心机房至南中心机房。	1、提供1条点对点数字线路，专线带宽 $=10G$ ，接入地点：广西高院审判大楼数据中心机房至南中心机房。	无偏离
	2、点对点专线速率上、下行速率对称，要求两端单机测试达10Gbps。	2、点对点专线速率上、下行速率对称，两端单机测试达10Gbps。	无偏离
	3、电路与互联网（公网）完全物理隔离，禁止使用基于统计复用的数据传输组网技术，如PTN、IP RAN等。	3、电路与互联网（公网）完全物理隔离，禁止使用基于统计复用的数据传输组网技术，如PTN、IP RAN等。	无偏离
	4、线路汇聚层和骨干层具有自愈环保护功能，具备不超过50ms保护倒换能力，保证专线不会因光缆的意外阻断或部分设备故障而中断。	4、线路汇聚层和骨干层具有自愈环保护功能，具备不超过50ms保护倒换能力，保证专线不会因光缆的意外阻断或部分设备故障而中断。	无偏离
	★5、要求全网的传输设备均具备网管能力，全程提供端到端的网管监控功能，实行7*24小时不间断监控，可有效地检测并定位网络故障。	★5、全网的传输设备均具备网管能力，全程提供端到端的网管监控功能，实行7*24小时不间断监控，可有效地检测并定位网络故障。	无偏离
	6、提供各种主流物理光、电接口，如RJ45/LC/FC等供采购人使用。	6、提供各种主流物理光、电接口，如RJ45/LC/FC等供采购人使用。	无偏离
	★7、线路技术指标：网络可用率 $\geq 99.9\%$ ；丢包率 $\leq 0.1\%$ ；PING测1M报文，最大时延 $\leq 10ms$ ；端到端电路的传输比特差错率（误码率）： $\leq 1.0 \times 10E-7$ 。	★7、线路技术指标：网络可用率 $\geq 99.9\%$ ；丢包率 $\leq 0.1\%$ ；PING测1M报文，最大时延 $\leq 10ms$ ；端到端电路的传输比特差错率（误码率）： $\leq 1.0 \times 10E-7$ 。	无偏离
	二、广西壮族自治区高级人民法院节点网络路由服务（1项）	二、广西壮族自治区高级人民法院节点网络路由服务（1项）	无偏离
	★1、为保证可靠性和可扩展性，采用正交架构设计，交换容量 $\geq 800Tbps$ ，转发性能 $\geq 196000Mpps$ ；	★1、为保证可靠性和可扩展性，采用正交架构设计， <u>交换容量=813.49Tbps</u> ，转发性能 $=196000Mpps$ ；	正偏离

2、为保证可靠性，需支持板卡（含主控，线卡，交换网板等）直接热插拔，同时不需要插拔电源风扇等其他关键部件；	2、为保证可靠性，支持板卡（含主控，线卡，交换网板等）直接热插拔，同时不需要插拔电源风扇等其他关键部件；	无偏离
★3、整机提供主控槽位≥2个，独立交换网板槽位≥5个，全宽线卡槽位≥8个，电源槽位数≥8个；本次配置：冗余主控，独立交换网板≥4个，≥4个交流冗余电源，配置≥4块1端口100光口子卡，≥2块6端口10G光口子卡，1U机架滑道1个；满配单模光模块；一块4端口万兆光口专用堆叠板卡（含4个万兆单模光模块）；	★3、整机提供主控槽位2个，独立交换网板槽位5个，全宽线卡槽位8个，电源槽位数8个；本次配置：冗余主控，独立交换网板4个，4个交流冗余电源，配置4块1端口100光口子卡，2块6端口10G光口子卡，1U机架滑道1个；满配单模光模块；一块4端口万兆光口专用堆叠板卡（含4个万兆单模光模块）；	无偏离
▲4、满足自主可控要求，关键芯片国产化，芯片包括CPU、交换、NP网络处理芯片、内存；	▲4、满足自主可控要求，关键芯片国产化，芯片包括CPU、交换、NP网络处理芯片、内存；	无偏离
▲5、支持 ARP 协议，ARP 表项≥1M，支持 ND 协议，ND 表项≥1M；	▲5、支持 ARP 协议，ARP 表项=1M，支持 ND 协议，ND 表项=1M；	无偏离
6、电源系统支持 N+M 冗余，支持一体化供电方式，任意拔掉两个电源，业务不中断；	6、电源系统支持 N+M 冗余，支持一体化供电方式，任意拔掉两个电源，业务不中断；	无偏离
▲7、支持前进后出直通式风道，主控、网板、线卡板均支持前后通风，独立风扇框个数≥8个；	▲7、支持前进后出直通式风道，主控、网板、线卡板均支持前后通风，独立风扇框个数≥8个；	无偏离
8、支持将两台物理设备虚拟化为一台逻辑设备，虚拟组内可以实现一致的转发表项，统一的管理，跨物理设备的链路聚合；	8、支持将两台物理设备虚拟化为一台逻辑设备，虚拟组内可以实现一致的转发表项，统一的管理，跨物理设备的链路聚合；	无偏离
▲9、支持 SRv6 SFC 服务链功能；	▲9、支持 SRv6 SFC 服务链功能；	无偏离
▲10、支持硬件切片技术最小颗粒度可达 10Mbps，硬件切片粒度最小可支持 10Mbps，支持 10G、50G、100G 的 FlexE 接口，支持 10M、1G、1.25G、5G 颗粒度 FlexE 切片；	▲10、支持硬件切片技术最小颗粒度可达 10Mbps，硬件切片粒度最小可支持 10Mbps，支持 10G、50G、100G 的 FlexE 接口，支持 10M、1G、1.25G、5G 颗粒度 FlexE 切片；	无偏离
▲11、支持扩展内置防火墙、IPS 等安全业务插卡；	▲11、支持扩展内置防火墙、IPS 等安全业务插卡；	无偏离
12、支持 IPv6 静态路由、RIPng、OSPFv3、IS-ISv6、BGP4+，支持 2M IPv6 FIB；	12、支持 IPv6 静态路由、RIPng、OSPFv3、IS-ISv6、BGP4+，支持 2M IPv6 FIB；	无偏离
13、支持分布式 Netstream 功能，实配板卡支持 NetStream 功能；	13、支持分布式 Netstream 功能，实配板卡支持 NetStream 功能；	无偏离

▲14、IPv6+和 SRV6 能力成熟，同时具备 IPv6+ Ready 2.0 & SRv6 Ready 认证证书；	▲14、IPv6+和 SRV6 能力成熟，同时具备 IPv6+ Ready 2.0 & SRv6 Ready 认证证书；	无偏离
三、广西壮族自治区高级人民法院基础安全防护服务（1 项）	三、广西壮族自治区高级人民法院基础安全防护服务（1 项）	无偏离
★1、整机大包吞吐量≥100Gbps，最大并发连接数≥8000 万；每秒新建连接数≥80 万；	★1、整机大包吞吐量=100Gbps，最大并发连接数=8000 万；每秒新建连接数=80 万；	无偏离
★2、1U 高度，配置：冗余电源、冗余风扇，整机≥6 个业务接口槽位数，本次提供 10G 光口≥8 个，千兆光口≥8 个，千兆电口≥8 个，≥3 年入侵防御、AV、应用识别功能及 URL 特征库升级授权；满配单模光模块；	★2、1U 高度，配置：冗余电源、冗余风扇，整机 6 个业务接口槽位数，本次提供 10G 光口 8 个，千兆光口 8 个，千兆电口 8 个，≥3 年入侵防御、AV、应用识别功能及 URL 特征库升级授权；满配单模光模块；	无偏离
★3、支持扩展双硬盘，双硬盘支持 Raid0 和 Raid1，实现硬盘数据存储空间的高可靠；	★3、支持扩展双硬盘，双硬盘支持 Raid0 和 Raid1，实现硬盘数据存储空间的高可靠；	无偏离
★4、支持配置自动备份和回滚，通过 FTP 发送到指定服务器；	★4、支持配置自动备份和回滚，通过 FTP 发送到指定服务器；	无偏离
▲5、支持 BFD 和 NQA 网络协议，支持基于接口状态和路由状态等多种类型的探测机制来及时触发链路切换或主备切换，保障业务连续性；	▲5、支持 BFD 和 NQA 网络协议，支持基于接口状态和路由状态等多种类型的探测机制来及时触发链路切换或主备切换，保障业务连续性；	无偏离
6、支持扩展 web 应用防护(WAF)、威胁情报等功能；	6、支持扩展 web 应用防护(WAF)、威胁情报等功能；	无偏离
7、支持一对一、多对一、多对多等多种形式的 NAT，支持 DNS、FTP、H.323、RTSP、ILS、PPTP、SIP、SQLNET、MGCP、RSI、ICMP 差错报文、TFTP、RTSP、SCTP、XDMCP、NBT、SCCP、HTTP 等多种 NAT ALG 功能；	7、支持一对一、多对一、多对多等多种形式的 NAT，支持 DNS、FTP、H.323、RTSP、ILS、PPTP、SIP、SQLNET、MGCP、RSI、ICMP 差错报文、TFTP、RTSP、SCTP、XDMCP、NBT、SCCP、HTTP 等多种 NAT ALG 功能；	无偏离
8、支持静态路由、策略路由、RIP、OSPF、BGP 等路由协议；	8、支持静态路由、策略路由、RIP、OSPF、BGP 等路由协议；	无偏离
▲9、支持 IPsec VPN 智能选路，根据隧道质量调度流量；	▲9、支持 IPsec VPN 智能选路，根据隧道质量调度流量；	无偏离
10、支持至少 9000 条的应用识别，且提示风险类型及风险级别，便于用户根据实际情况进行上网行为管理；	10、支持 9000 条的应用识别，且提示风险类型及风险级别，便于用户根据实际情况进行上网行为管理；	无偏离
11、设备提供海量预分类的 URL 地址库，支持根据 URL 类别实现 URL 过滤；	11、设备提供海量预分类的 URL 地址库，支持根据 URL 类别实现 URL 过滤；	无偏离

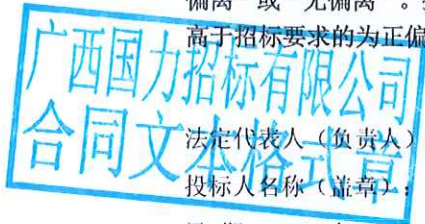
12、支持联动云端 URL 地址库进行全面实施核查；	12、支持联动云端 URL 地址库进行全面实施核查；	无偏离
▲13、支持超过 14000 种特征的攻击检测和防御；	▲13、支持超过 14000 种特征的攻击检测和防御；	无偏离
14、支持对检测到的攻击行为的前后报文进行自动化抓包功能，方便用户对攻击行为进行取证；	14、支持对检测到的攻击行为的前后报文进行自动化抓包功能，方便用户对攻击行为进行取证；	无偏离
15、可基于病毒特征进行检测，实现病毒库手动和自动升级，实现病毒日志和报表；防病毒本地库数量 600 万+；	15、可基于病毒特征进行检测，实现病毒库手动和自动升级，实现病毒日志和报表；防病毒本地库数量 600 万+；	无偏离
16、可基于病毒特征进行检测、动作响应、提供报表。发现病毒发送的告警信息，支持用户编辑告警内容；	16、可基于病毒特征进行检测、动作响应、提供报表。发现病毒发送的告警信息，支持用户编辑告警内容；	无偏离
17、支持云端防病毒，为保证检测时效性，特征缓存数至少保证 20 万条且缓存保留时间不应少于 700 分钟；	17、支持云端防病毒，为保证检测时效性，特征缓存数保证 20 万条且缓存保留时间不少于 700 分钟；	无偏离
▲18、支持基于 FTP 协议、邮件协议（SMTP/POP3/IMAP）、共享协议（NFS/SMB）的病毒功能；	▲18、支持基于 FTP 协议、邮件协议（SMTP/POP3/IMAP）、共享协议（NFS/SMB）的病毒功能；	无偏离
▲19、支持流量自学习功能，可设置自学习时间，并自动生成 DDoS 防范策略；	▲19、支持流量自学习功能，可设置自学习时间，并自动生成 DDoS 防范策略；	无偏离
▲20、支持报文示踪功能，支持真实流量、导入报文、构造报文等方式，用于分析和追踪设备中各个安全业务模块；	▲20、支持报文示踪功能，支持真实流量、导入报文、构造报文等方式，用于分析和追踪设备中各个安全业务模块；	无偏离
★21、须支持虚拟防火墙功能：支持虚拟防火墙的创建、启动、关闭、删除功能；可独立分配 CPU/内存等计算资源；虚拟防火墙可独立管理，独立保存配置；虚拟防火墙具备独立会话管理、NAT、路由等功能；	★21、支持虚拟防火墙功能：支持虚拟防火墙的创建、启动、关闭、删除功能；可独立分配 CPU/内存等计算资源；虚拟防火墙可独立管理，独立保存配置；虚拟防火墙具备独立会话管理、NAT、路由等功能；	无偏离
★22、满足自主可控要求，关键芯片国产化，芯片包括 CPU、内存；	★22、满足自主可控要求，关键芯片国产化，芯片包括 CPU、内存；	无偏离
四、服务质量要求	四、服务质量要求响应	无偏离
所提供的技术服务应满足广西法院专网的通用技术架构规范，确保与现有网管专家系统实现无缝兼容，确保系统间数据交互实时准确、功能协同稳定可靠，且不影响	所提供的技术服务满足广西法院专网的通用技术架构规范，确保与现有网管专家系统实现无缝兼容，确保系统间数据交互实时准确、功能协同稳定可靠，且不影响	无偏离



响应现有系统的正常运行及性能表现。

现有系统的正常运行及性能表现。

注：投标人应根据提供的服务、对照招标文件要求在服务响应表中详细列明招标要求及投标提供的服务的响应情况，并填写“偏离说明”。“偏离说明”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。投标所提供的服务与招标要求相同的为无偏离，投标所提供的服务高于招标要求的为正偏离，低于招标要求的为负偏离。



法定代表人（负责人）或委托代理人签字或盖章：

投标人名称（盖章）：中国电信股份有限公司广西分公司



日期：2026年3月18日

9、售后服务承诺书

操作指导及定期巡检，提升用户使用体验与运维能力。

依托与广西电信各地市数千名技术骨干的深度协同机制，我公司可高效完成工程安装、设备维护、故障排查、用户培训等全流程服务，实现服务覆盖无死角、响应无延迟。当区域服务资源紧张时，可启动全区资源统筹调配机制，快速调派技术力量，保障服务时效性与连续性，切实提升用户满意度，全面保障项目稳定运行。

17.3.9.质保期内售后服务承诺

17.3.9.1.技术支持服务承诺

我公司承诺运维服务期内为本项目建立专线客服电话，安排专业技术人员值班，提供7×24小时电话受理服务及提供技术支持，确保在接到用户报修或咨询电话后能够即时响应。技术支持方式包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。并免费提供7×24小时服务专线电话，对不同服务对象进行分级分类响应管理，服务专线人员和线路应满足日常咨询及系统稳定运行保障服务工作需求，并纳入应急保障服务方案中。

17.3.9.2.故障申告

我公司提供全年7×24小时的不间断故障申报服务，贵单位作为我公司的VIP客户，为了方便客户故障申告，提供7×24小时电话服务热线和传真服务热线，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助用户维护检测等工作。我公司提供以下服务申告途径及绿色通道：

第一种：直接申报给首席客户经理朱泰霖，联系电话：18977149826。为了提高服务水平，我公司为区级的VIP客户提供首席客户经理一点业务对接制，即一业务受理、一点故障申告、一点付费结算、一点技术支持。

第二种：申告到我公司客户服务热线，我公司7×24小时客户服务热线为10009，可以进行业务咨询、故障受理、技术咨询等多种服务方式。采购人的系统业务出现故障都可以直接申告，保证每周7×24小时响应。

我公司承诺：以上免费服务热线永久有效，如若出现必须变更的情况，我公司将提前1个月以书面方式（含传真、E-MAIL）正式通知项目客户。

17.3.9.3.故障响应服务

提供7×24的电话受理服务，接到采购人故障反馈通知30分钟内做出明确响应和安

排，线路故障恢复时间一般小于 3 小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过 4.5 小时。

当故障处理完毕后，我公司在 30 分钟内通知采购人，在三个工作日内向采购人提交书面故障报告。

17.3.9.4.系统优化与升级服务

对软件进行 BUG 修复、调整、优化、修改及升级等服务，针对软件系统开展全面优化与升级工作，对软件运行过程中存在的程序缺陷（BUG）进行精准定位与修复，确保系统功能稳定性；依据实际应用需求及技术标准，对软件模块架构、参数配置等进行科学调整；通过代码重构、算法优化等技术手段，提升软件运行效率、响应速度及资源利用率；对软件功能模块、交互逻辑等进行针对性修改，完善系统功能完整性；同步实施软件版本升级，整合新增功能与技术迭代成果，保障系统技术先进性与应用适配性。

17.3.9.5.免费维修、更换及升级服务

在设备质量保证期内，若经核查确认存在任何因制造、材料或工艺缺陷引发的设备故障，或出现不符合技术协议约定的性能指标衰减情况，我公司承担全部责任，提供免费的维修服务、更换缺陷部件或组件，必要时进行系统升级等技术处理，确保设备在完成上述处理后能够恢复至原设计标准及技术文件规定的正常运行状态。中国电信专职工程师将在最短时间内提供维修及换件服务，并由现场工程师提供技术服务。

17.3.9.6.备品备件支持

建立完善的备品备件库，为项目中使用的各类设备和关键零部件储备充足的备品备件。在质保期内，如设备出现故障需要更换部件，将免费提供原厂备品备件，并确保备品备件的质量与原设备一致，以保障系统的快速修复和稳定运行。

我公司在全区 14 个地市配备有仓库，同时作为备件库，每个地市至少 1 个；同时每个县级分支机构也配有备件库，清单如下：

序号	仓库	地址
1	南宁	南宁市兴宁区昆仑大道五塘高速收费口西侧
2	柳州	柳州市柳东新区博园大道和东外环路交叉路口苏宁柳东物流园
3	玉林	广西玉林市兴业县大平山工业园区年丰塑业有限公司内

4	桂林	桂林市临桂区秧二十四路中辰电商产业园进大门直走 50 米右转左手 2 号仓库
5	贵港	广西贵港市电信分公司峡山仓库物流分公司贵港仓库
6	来宾	来宾市兴宾区盘古大道东 66 号荣桂仓库
7	梧州	广西梧州市长洲区兴龙街道广西梧州市长洲区长钢路 9 号
8	贺州	广西贺州市平桂区高新技术产业开发正润大道 3 号中鑫仓储物流园电信仓库
9	崇左	广西崇左市江州区崇左西收费站斜对面高速养护站内电信仓库
10	河池	广西壮族自治区河池市金城江区河池市金城江区东江镇 323 国道东江工业园区内电信仓库
11	百色	百色市站前大道中铁一局物资分公司永邦物流仓库旁
12	钦州	广西钦州市钦南区钦港工业园（登高水泥厂往前十字路口右转直走围墙尽头左转）
13	北海	广西北海市银海区银滩大道交汇处北海兄弟物流仓储有限公司内
14	防城港	广西防城港市防城区滩头电信宿舍区仓库物流分公司防城港仓库

17.3.9.7.培训服务

1. 操作培训：在项目交付后，为用户安排全面的操作培训课程。培训内容涵盖各个系统的功能介绍、操作流程、日常维护保养知识等，确保用户人员能够熟练掌握系统的使用方法，独立完成日常操作和简单故障排除。培训方式包括现场培训、线上培训以及培训资料发放等多种形式，以满足不同用户的需求。

2. 技术培训：针对用户的技术人员，提供深入的技术培训课程，包括系统架构设计、技术原理讲解、故障诊断与处理方法等。通过技术培训，帮助用户技术人员提升技术水平，更好地理解和掌握系统的运行机制，为后续的系统维护和管理提供技术支持。

3. 培训效果评估与反馈：培训结束后，对培训效果进行评估，通过考核、问卷调查等方式了解用户对培训内容和培训质量的满意度。根据用户反馈，及时调整和优化培训内容和方式，确保培训服务的质量和效果。

17.3.9.8.传输电路高质量服务

在服务期限内，我公司严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，严格按工信部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求，保证采购人租用通信电路畅通及安全使用。

我公司已具有建设大型专用网络的能力和承载此项目所需的线路资源，且提供 7X24 小时服务能力。

数字电路经过的传输机房均已配备有足够的后备电源,实现 7×24 小时不断电,同时具备恒温、防潮、防尘等条件,符合国家相关的安全保密要求。

17.3.9.9. 产品“五包”服务

我公司投标产品是按厂家出厂标准配置提供的整套全新,具备正规合法经销渠道,符合相关标准要求的全新合格产品(包括所有零部件、元器件和附件)。若产品在运输过程中损坏无偿调换同样产品,并按生产厂家或国家有关规定实行“五包”(包退、包换、保修、包送货上门、包安装)。

17.3.9.10. 技术咨询服务

当今信息技术日新月异,为了帮助项目单位的技术人员及时巩固和更新本项目相关的技术知识,了解并掌握最先进的技术,客户服务中心的技术人员将时刻跟踪新的技术领域,收集整理相关资料。根据项目单位的实际情况和需求与项目单位的技术人员进行技术交流,并采用电话、传真、邮件、网站的方式将最新的信息传送给项目单位的技术人员。

中国电信免费向客户提供专家式技术咨询服务,免费向客户提供与中国电信业务有关的技术咨询服务,并面向客户业务的实际需求提供技术参考方案。

对项目单位技术人员提出的技术交流需求,客户服务中心的技术人员将会在最短时间内与项目单位技术人员取得联系,详细了解和分析具体需求内容并回答项目单位技术人员提出的问题,以最快速度从我公司技术支持知识库中提取相应内容,或从其他途径获得相应技术资料,反馈给项目单位技术人员。

我公司提供整体系统运行维护方面的技术支持服务,根据采购人要求,对本系统运行的网络环境优化及安全配置提出合理的优化建议。

17.3.9.11. 远程支撑服务

在电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下,或在进行电话技术支持的同时,根据需要我们征得项目单位的同意后,实施远程支持服务。根据项目单位的实际条件,我们采用互联网(如 QQ、PCANYWHERE、MSN)、VPN 接入等远程控制、远程协助技术对故障设备进行远程问题诊断和故障定位,提出问题的解决方案,帮助用户解决问题。

17.3.9.12. 现场支撑服务

现场服务是指用户在使用设备过程中遇到疑难问题或设备、系统出现不正常状态时,通过电话或传真向中国电信寻求技术支持和帮助。中国电信在确认用户的服务请求后,如果不能通过电话故障诊断和远程故障诊断解决设备的技术故障,将立即派

遣技术工程师携带备用设备赶赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，并最终排除故障。

17.3.9.13. 通信保障服务

中国电信拥有一批参加过重要通信保障工作的技术人员，每逢客户有重要的通信应用，我公司可选派技术过硬的员工进驻客户有需要的节点，协助客户保障重要通信。

中国电信根据客户的具体需求提供有偿或无偿通信保障服务。服务内容主要包括：

- ☛ 临时会议场馆的网络建设
- ☛ 临时会议的现场通信保障
- ☛ 特殊时期的重点设施通信保障
- ☛ 重大事件相关的通信保障
- ☛ 可协商保障等级
- ☛ 可协商保障时长



中国电信拥有丰富的通信保障经验。每年为广西全区各类客户提供数百次、数千小时的通信保障服务，是例届中国-东盟博览会、区市级政府机构会议、区内其他各种大型活动的指定通信保障单位。

17.3.9.14. 定期回访服务

我公司提供客户经理例行回访服务，专属客户经理将周期性登门与客户进行沟通，倾听客户对我公司的建议和意见，解答客户的问题，积极处理各类疑难问题。

在此基础上，专属客户经理将不定期安排技术专家随行，了解客户网络的运行情况和业务使用情况，举行网络运行分析会等，加强双方技术人员协作沟通，从而提高我公司在客户网络的整体运行水平。

客户例行回访计划

定期回访时间段(以项目完工,通过验收当日为起始)	回访频率	回访范围及内容
1-6个月	每两周上门回访一次。	范围: 1、采购人项目涉及所有的地市机构; 2、采购人指定机构。 内容: 1、调查采购人项目近期使用情况,系统现状评价及整改建议; 2、提交近期采购人项目网络运行报告和重大故障分析报告,就网络的安全问题及日常维护举行网络运行分析会议; 3、技术咨询和免费培训; 4、建立回访档案,归入项目档案。
第7个月开始	1、每周电话回访一次; 2、每月上门回访一次。	

17.3.9.15. 定期预防性维护服务

解决问题的最好方法是防范于未然。中国电信将根据客户支持计划书计划对维护的设备进行定期预防性服务。

预防性维护的内容:

- ◇ 机房环境检查,温度湿度,电源等;
- ◇ 系统故障记录的分析(包括软件和硬件),排除故障隐患;
- ◇ 硬件设备的全面诊断体检;
- ◇ 硬件设备的清洁;
- ◇ 操作系统健康检查;
- ◇ 系统基本的性能分析;
- ◇ 向客户提交详细的预防性维护报告和总结
- ◇ 定期访问交流

我们认为这一环节以往并不被重视,但它偏偏是很重要的。之所以这样说,有以下几点原因:

有些问题是潜在的,如能及早发现,将大大延长系统的无故障运行时间;

有些问题是很细小的,往往被忽视,我们会根据我们的经验,提出相应的建议;

有时系统并无明显故障,但运行性能不理想,我们会提出系统配置改进或扩展方案,

供客户参考。

基于以上原因,我们将与客户约定定期交流制度,同时为客户送上以下内容:

- 系统及周边设备常规检查;
- 最新产品介绍与业界动态信息;
- 其他客户的经验教训。

17.3.9.16. 巡检和运行制度服务

17.3.9.16.1. 定期巡检制度

我公司承诺系统验收后,我公司制定定期巡检制度和系统运行情况报告制度,定期出具巡检和系统运行情况报告,由客户确认,并建立服务档案和解决方案资料库质保期内;我公司将进行电话回访和对系统进行预防性巡检,并出具巡检报告。

定期巡检:项目质保期内,每半年对系统运行情况、网络设备进行一次巡检,发现问题及时处理;定期检测、检查:每年对系统进行一次全面的检测、检查,发现问题及时处理,包括系统的优化和升级在系统应用过程中,对新的应用需求给予技术开放与支持。

提供技术巡检和回访的方式

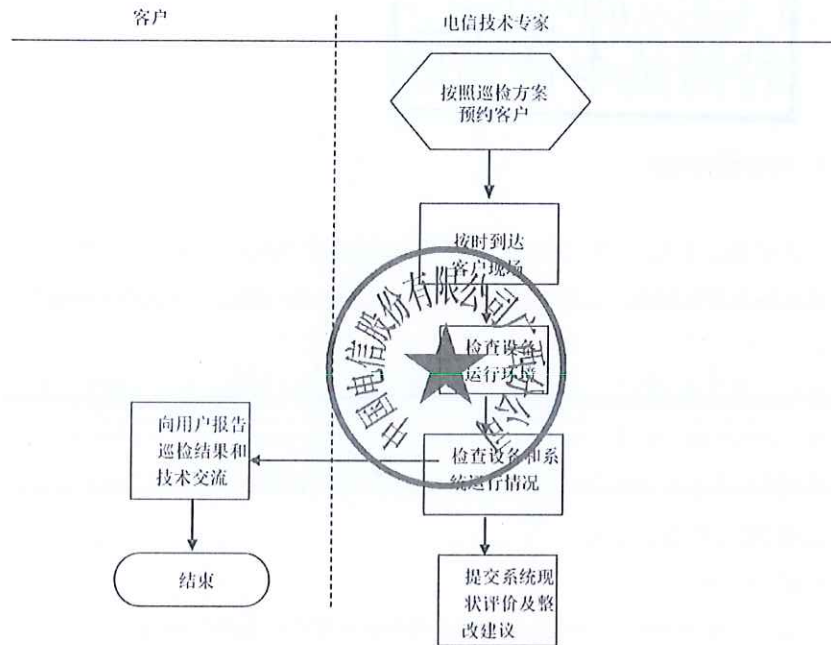
1、分为两种方式:

- 深入工程现场的大规模巡检,即工程师到达客户现场进行巡检。
- 电话回访与远程巡检相结合,即工程师通过电话回访项目客户,或者通过远程登录方式对项目客户的系统设备进行巡检。

2、技术巡检和回访内容

- 了解硬件设备、系统平台、网络传输系统和系统使用情况;
- 解答客户技术问题;
- 指导用户进行设备保养,保证设备和系统能正常使用;
- 解决本项目系统平台、网络传输系统等系统和设备目前存在的技术问题;
- 检查系统平台、网络传输系统等设备环境,如对温度、湿度进行检查;
- 工程师售后服务情况调查,满意度调查;
- 填写回访记录,包括系统使用情况、技术交流、工程师服务调查等;

17.3.9.16.2. 定期巡检流程



17.3.9.16.3. 定期巡检内容

17.3.9.16.3.1. 系统平台维护

一、维护目标

- (1) 完成日志备份、异常进程处理、定期重启等日常维护操作，确保系统的正常运行。
- (2) 检查系统功能模块运行情况，确保正常访问。
- (3) 系统消缺，确保系统性能正常
- (4) 对用户报障/服务请求、系统告警、巡检发现的系统故障进行处理，确保恢复系统应用。
- (5) 应急情况发生时及时响应、特殊时期应急保障支持。
- (6) 业务流程调整、业务功能完善，系统性能调优

二、维护内容

维护内容包括但不限于以下内容：

- (1) 对系统进行日志备份
- (2) 对异常进程进行终止等操作
- (3) 对系统进行重启操作
- (4) 对系统垃圾数据进行清除
- (5) 对业务应用程序定期备份与恢复
- (6) 检查系统平台运行状况，如不正常要当天内维护完毕
- (7) 制作管理平台系统简易使用手册，当操作程序改变时，3 天内对使用手册进行更新

新

三、系统巡检

- (1) 常规巡检：按照巡检方案定期开展系统巡检。
- (2) 特巡特维：重大活动、会议、工作检查等特殊时期按采购人要求执行特别巡视和维护。

(3) 巡检内容包括但不限于以下内容：

- a.应用系统健康度检查：系统功能健康度检查；后台异常进程检查；系统日志分析；关键进程及资源消耗分析；系统缺陷的发现及上报；
- b.协助应用系统安全检查：配合安全服务厂商进行系统、应用漏洞检查。

四、故障处置

- (1) 对服务请求分析、系统告警信息分析、巡视发现的系统故障分析；
- (2) 对用户进行咨询解答、业务指导、操作指导；
- (3) 配合采购人开展故障定位、原因分析、制定故障解决方案；
- (4) 用户服务请求、告警、故障处理，协调沟通和协助指挥；
- (5) 按维护服务响应要求保证系统恢复；
- (6) 应采购人要求编制故障分析及处置报告；

五、应急保障

- (1) 协助采购人编制应急处置预案；
- (2) 协助采购人开展应急演练；
- (3) 按照应急预案及时响应和处置；
- (4) 重大活动、会议、工作检查、突发事件等特殊时期提供 7*24 小时驻场的应急保障支持；

(5) 协助编制应急处置报告。

17.3.9.16.3.2. 硬件设备维护

1、对项目的各系统设备，包括硬件、基础环境、信息通信进行保障服务和技术支持，安排专业技术人员就服务项目进行监控、安装、调试、分析、策略制定、安全防御、维修等，并确保服务期内 24 小时系统运行正常。

2、定期检查设备、上电运行、看护、除尘，运行日志填写，设备运行状况观察、接口测试；系统硬件验证、调试，VLAN 配置，零部件更换，故障处理修复等。

3、定期备份网络设备的配置文件，包括路由器、交换机、防火墙等的配置。这样在设备出现故障或需要重新配置时，可以快速恢复到之前的状态。

17.3.9.16.3.3. 服务器巡检和维护

服务器巡检和维护工作为定期上机房查看服务器情况，如电源是否正常、硬盘是否正常，服务器有无报警，服务器的外观、温度、有无故障指示灯、硬件运行状况、系统日志、系统补丁和病毒库的检查等。一般为按照使用单位要求进行一次检查，业务繁忙期以及重大活动或重大事件保障期间则调整为每日进行一次检查。

17.3.9.16.3.4. 网络巡检和维护

网络巡检和维护工作为定期检查系统服务器、网络设备和接入网络的情况，如连通性，是否有丢包，是否有网络攻击，网络设备的外观、温度、工作指示灯状况、端口网络状况、测试设备的数据通信功能等检查。一般为按照使用单位要求进行一次检查，业务繁忙期以及重大活动或重大事件保障期间则调整为每日进行一次检查。

17.3.9.16.3.5. 数据库维护

1. 在系统检查运行状况，如不正常当天内维护完毕。
2. 检查和记录 CPU 和内存使用情况，如不正常当天内要维护完毕。
3. 检查和记录磁盘空间使用情况，对空间使用率超过 80%的及时上报管理部门相关负责人，以便及时调整或增加存储空间。
4. 检查基本服务进程是否正常，查看系统日志，备份和清理系统日志，更新系统补丁，对需要的补丁（需软件开发单位进行评估），后进行升级和安装。

17.3.9.16.3.6. 存储设备维护

1. 硬件

清洁电源、风扇，检查散热风扇是否转动，如不正常要当天内维护完毕。
检查电源线、网络线、光纤通道线等连接线缆是否正常，如不正常要当天内维护完毕。
检查外部指示灯状态是否正常，如不正常要当天内维护完毕。

2. 存储日常管理维护

登陆管理界面，检查存储运行状态和日志，如不正常要当天内维护完毕。

备份和清理存储设备日志。

检查监测存储系统空间使用情况，当使用率超过80%的及时上报管理部门相关负责人，以便及时调整或增加存储空间。

17.3.9.16.3.7. 机房环境维护

一、机房设备环境维护

清除服务器、交换机等设备表面灰尘。

检查网络设备是否有效接入防火墙，确保消除网络安全隐患。

每对各机柜内的光缆、电缆、尾纤进行整理，粘贴统一标识，标识清楚、可见，检查图纸及资料与标识是否相符合，缺少和不符的立即补充。

二、防雷和接地系统维护

对接地电阻进行检测。

检查各级防雷器是否工作正常，如不正常要当天内维护完毕。

检查线路接头防雷：

信号方面，如视频线、控制线、网络线；

电源方面，如卡口、监控室和机房的电源接入。如不正常要当天内维护完毕。

三、消防系统维护

检查消防通道，保证消防通道的通畅。

检查消防设施，如单柜式七氟丙烷灭火装置、七氟丙烷药剂、泄压口、感温探测器、感烟探测器、声光报警器、紧急启停按钮、放气指示灯、气体终端模块、输入模块、气体灭火控制器等运行状况，如不正常要当天内维护完毕，并对其外表进行清洁。

四、主机

1、清洁 UPS 换气风扇，对 UPS 做除尘。

- 2、UPS 放电期间，实时监视 UPS 负载状况，严禁蓄电池过放电，并作记录。
- 3、检查 UPS 输入输出电压、电流情况，检查电源进线、出线外观是否正常。
- 4、发现异常马上排查处理，对供电系统影响不大的故障处理完成后要进行记录并定期上报。
- 5、出现硬件故障，及时联系和协调相关硬件供应商进行维修和更换。
- 6、若出现对供电系统影响较大的重大故障或事故，马上处理排查，同时上报相关负责人，必要时启动应急预案。
- 7、对定期检查和故障排除均记入档案，并将巡检和维护记录定期上报。

五、蓄电池

- 1、每三个月一次检查电池电压、接线端子外观状况，如发现电压异常、接线端子紧固状况，松动的马上拧紧。电池液泄露、温度异常、外表盖有变形裂纹等，及时处理。
- 2、检查电缆绝缘情况，有否对地和机壳漏电现象。
- 3、对不能继续使用，需要更换的电池，及时上报相关负责人，以便及时采购和更换。
- 4、若出现对供电系统影响较大的重大故障或事故，马上处理排查，同时上报相关负责人，必要时启动应急预案。
- 5、对定期检查和故障排除均记入档案，并将巡检和维护记录定期上报。

17.3.9.16.4. 系统运行情况报告制度

17.3.9.16.4.1. 建立设备维护技术档案

对此次项目涉及的所有设备、系统平台、线路等，均根据每次预防性维护和针对性检查报告、故障维修及重要技术报告建立技术档案，详细记录设备型号、设备配置、设备架构及连接方式、故障时间、故障类型、维护方法、维护质量、预防措施及维护。时间和维护人员等信息。

17.3.9.16.4.2. 巡检情况汇报

结合设备保修服务工作，我公司提交巡检维护服务报告，就运行状况进行分析，并提出相应建议。报告内容包括：

- 维护服务内容、工作性质及服务时间统计。
- 故障处理及备件更换明细和更换时间情况。
- 设备状况分析及评价。

- 对设备运行及使用的建议。

17.3.9.16.4.2.1. 季度服务情况总结

我公司将根据此次维保设备每个季度的运行情况提交季度总结报告，并在用户认为有需要的情况下与客户相关负责人员召开相关例会，回顾服务情况，提出合理化建议，听取此次项目相关维保意见，并安排下一季度设备维护需解决的具体事宜。报告具体内容包括：

- 维修服务内容、工作性质及服务时间汇总。
- 故障处理及备件更换明细和更换时间情况。
- 交流、培训及会议情况汇总。
- 设备状况分析及评价。
- 对设备运行及使用的建议。
- 合同（协议）执行情况评价及对维修维护工作的建议。

17.3.9.16.4.2.2. 年度服务情况总结

年终或合适时间，双方在此次项目所在地或其它地点举办一次技术研讨会或年度服务总结会，总结经验并找出存在问题，并提供年度报告总结，为双方进一步合作打下基础。内容包括：

- 听取维修维护服务工作汇报。
- 分析总结故障及处理情况。
- 分析设备运行状况。
- 讨论并提出维修维护服务工作改进意见及下一步工作计划。
- 对服务工作情况和服务质量进行总结评价，督促改进服务。

17.3.9.16.4.2.3. 专题报告总结

我公司根据所维护设备的运行情况和每一次出现的重大故障，将问题分析原因，诊断故障、解决方法、完成情况等形成专题报告，并及时报送用户部门和服务管理部门。

17.3.9.16.5. 服务档案和解决方案资料库

在项目系统运行服务、定期巡检期间，我公司服务经理和运行服务实施工程师对所需要的信息进行收集、整理、处理、存储、传递和应用，并进行技术沉淀。建立服务档案和解决方案资料库以项目服务档案和解决方案为中心的信息资料库，包括确定档案及信息目录和编码、建立项目档案信息管理制度以及解决方案管理制度。

我公司在项目运行服务、定期巡检过程中要不断的预测和发现问题，不断的进行规划和决策、不断的执行和检查。做好每一项工作都离不开信息，只有获得足够的信息，在

进行服务及解决方案归档时才能对全程进行把握，对工作充满信心，才能专心致志的致力于目标控制和其他各项管理工作。

为了进行有效控制，全面、准确、及时的获得项目相关信息是十分重要的，我公司将随时掌握项目运行服务、定期巡检过程中的反馈信息，建立项目档案信息管理制度以及解决方案管理制度以便在项目实施出现问题时必要时及时采取纠正措施。

17.3.9.17. 设备安装、迁移服务

该服务提供为维护服务合同范围内相关的设备的安装、调试服务、迁移工作，提供系统迁移方案，整个服务的实施过程在客户的物理下进行。

17.3.9.18. 文档资料提供

1. 系统文档：向用户提供完整、准确的系统文档，包括系统设计文档、技术规格说明书、操作手册、维护手册、用户手册等。文档内容详细描述了系统的功能、架构、配置、操作步骤、故障处理方法等信息，方便用户在日常使用和维护过程中查阅和参考。

2. 培训资料：提供全面的培训资料，包括培训课件、操作演示视频、案例分析等。培训资料将结合实际操作场景，以通俗易懂的方式展示系统的使用方法和技巧，帮助用户更好地理解 and 掌握系统操作。

3. 更新与补充：在质保期内，如系统发生变更或升级，将及时更新和完善相关文档资料，并免费提供给用户，确保用户始终能够获取到最新、最准确的系统信息。

17.3.9.19. 售后记录档案制度服务

为客户建立完备的服务档案。客户项目建设完毕后，中国电信将对相应的电路、设备进行特殊标记，以保证其相关维护资料的准确性；建立详细、完备的资料档案和网络运行档案，为保证客户网络稳定运行提供良好的物质条件。

1、维护工作涉及的文件包括技术文件、业务文件和行政文件三类，文件又分为原件、传真、复印件和电子文档四种形式。维护工作的资料包括各种原始记录、分析报告、技术资料 and 档案。

2、各级维护部门应建立文档资料数据库系统，以 IT 电子化方式实现对文档资料的管理。

3、文件的签批和转发必须由维护部门负责人签发，文件的操作必须有执行者本人签名（电子系统中可追溯的操作记录与签名等效，下同）。

4、各级维护部门应严格管理到达本部门以及从本部门发出的各种文件报告，包括文

件、工单、请示、分析报告、优化报告、故障报告、工作计划以及工作汇报等。应以 IT 电子化方式实现公文的流转、管理和发布。

5、文件资料应指定专人妥善管理和分类，不得任意修改和复制，未经批准不能转发他人。

17.3.9.20. 系统应急服务

针对本项目组建专业的技术服务团队，保证在用户方出现重大故障或应急响应需求时（如出现重大系统故障、安全漏洞、重大的系统安全事件、病毒大规模泛滥、应急任务技术支持等），能立即做出响应，快速查清事件原因，排除安全隐患，提供相应技术和服务支持。

17.3.9.21. 重大现场保障服务

当出现重要设备故障导致系统不能运行时，我们派遣技术专家和相关负责人一起检测和调试设备，必要时采用临时设备替代的方法，先保证关键节点的通信，再快速恢复全系统运行。

同时在用户认为的重要时刻（如业务调整期间、重大节日、活动等），为保证此时的设备稳定运行，我公司可在客户现场提供多名专人现场值守支持，进行现场值班和技术维护、保障。

17.3.9.22. 服务交流会服务

采购人可定期（每月或每季度）与我公司进行一次就运行服务交流会，交流总结本季度的网络运行状况和处理结果，及对下季度的运行服务保障进行讨论，进一步使双方的配合更加密切。

除此之外，在质保期内，我公司承诺将定期组织项目相关用户，邀请权威专家或资深工程师，进行集中技术咨询、培训、交流活动，主要包括与项目相关的软件开发、网络系统、信息安全、云计算、大数据挖掘、典型运维故障等专业技术知识，系统改造、优化升级的培训，交流系统运维及运营经验，探讨、优化系统运维流程，解答相关技术问题，提升双方团队成员的技术素质，为客户提供一站式服务、综合培训交流，更好地开展云服务平台的运维、运营工作。

17.3.9.23. 网络咨询评估及优化服务

网络评估的服务

网络评估的服务即是对客户核心节点网络组网合理性、业务流量和网管能力进行评估，

进行风险点分析，提出优化方案。

安全评估的服务

安全评估的服务即是客户对网络进行漏洞扫描，进行风险点分析，提出防御措施和加固建议。

机房评估的服务

机房评估的服务即是对客户机房的管理、环境、设备和线缆布放的合规性进行评估，发现风险点，提出优化方案，指导机房质量有效提升。

17.3.9.24. 客户网管服务

客户网络监控，主要是通过大客户网管专家平台进行实现。客户通过公网在线查询、监视其相关的业务的运行情况，提供该客户的网络拓扑视图，图形显示业务性能信息，实时(准实时)提供告警信息，并定期向大客户提供相关的业务运行状况分析报表，或者为大客户提供网络优化分析与建议，由此构建起了大客户与广西电信服务的沟通的桥梁。

系统在大客户的门户管理中为大客户提供大客户业务统计查询，大客户的租用业务告警查询，客户服务报告，大客户电路事件通知与通告管理和生成大客户致歉信以及信息管理等功能。另外系统还提供大客户故障服务申告管理功能，大客户可以以申告的方式将自己的故障以报障单的形式直接向电信相关业务故障处理部门进行申告，并可对故障处理情况进行全程跟踪。

大客户可以登录上系统，填写障碍申报单，申报单的内容包括：客户名称、报告时间、障碍发生时间、障碍对象、障碍现象等，障碍单的状态为“待受理”。

操作员对障碍申报单进行受理，障碍单生成受理时间，状态为“受理中”。

操作员在故障处理完毕后，对障碍申报单进行反馈，填写反馈内容，障碍单生成反馈时间，状态为“已反馈”。

大客户可以随时查看故障单的处理情况。

17.3.9.25. 服务标识和提供维护手册

我公司将在所提供项目设备的外表贴上我公司和软硬件厂家的“售后服务电话”，以便用户方便地查找到售后联系方式。

同时，我们为用户提供维护手册，手册中写明本项目的维护内容和职责，项目包含设备和系统的维护指南，服务热线，联系人等，以便用户能通过本维护手册方便地寻求技术支持、技术咨询、故障申报等服务。

17.3.9.26. 关于售后服务人员变动的应对机制

由于质保的周期长，期间售后服务团队成员不免会有变动，我们承诺，涉及主要售后服务团队成员变动，我们会提前 1 个月书面通知用户，并在内部做好相关的交接工作，变动人员原则上在实际调动前需要在岗交接 1 个月，以便接替人员能充分、深入理解相关的售后服务工作，包括流程、制度、工作内容、操作规范、应急响应机制等等，确保相关运维工作保持可持续性。

同时，我们将计划定期向客户汇报售后服务团队成员整体工作情况，与平台主要管理、运行团队成员开展联谊活动，如气排球比赛、轻松休闲的棋牌活动等，增进双方人员的相互了解及默契，有利于整个平台的运维、运营工作开展、协作、配合。

17.3.9.27. 关于保密的承诺

鉴于本项目的特殊性，售后服务周期长，安全保密工作在本次售后服务工作中显得尤为重要，我公司将对售后服务团队加强保密培训，并通过以下几项措施实现本项目的安全保密管理：

1、我公司保密承诺

在本项目中，我公司将加强人员队伍保密意识并严格遵守以下协议：

(1) 严格遵守国家保密管理工作相关法律法规，保守在工作中所涉及的秘密，保密有效时间与国家对各具体秘密事项的保密期限要求相一致。不该说的秘密不说，不该知悉的秘密不问，不该看的秘密不看。

(2) 不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的秘密和敏感信息；严禁将用户内部会议、谈话内容泄露给无关人员；严禁将工作中涉及的相关项目技术方案及实施规划透露给无关人员。

(3) 服从用户的安排，依照有关法律、法规和合同规定工作，不得将工作过程中接触到的机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料，不得从事其它与合同无关的工作。

(4) 不得带领无关人员进入办公场所。

(5) 我公司承诺向用户提供从事该项目维护服务的所有人员档案，用户审核后，有权向我公司提出人员变更要求，我公司将根据此调整人员安排。

(6) 我公司将与从事该项目的工程师签订保密协议，保密协议内容应听取用户意见，并向用户提供协议的副本等相关资料。

(7) 严禁泄露在工作中可能接触到的用户政策研究、敏感信息及技术资料等政府工作秘密；不得发表涉及维护工作中的技术文档和论文，未经用户同意，我公司保证不使用项目案例进行演示或宣传。

(8) 无论我公司今后完成维护工作或因故中途退出，均不得泄露所知悉的政策秘密和用户工作秘密。

(9) 如发生国家秘密和工作秘密泄露，我公司承诺立即向用户报告，并积极协助用户及有关保密部门进行查处。

2、安全保密管理制度

(1) 我公司将主动要求所有服务人员与用户签署保密协议，承担为用户保守相关保密信息的义务和责任。

(2) 我公司提供负责维护服务的人员在内网中所使用的账号（无论永久或临时账号）和口令。不得转告他人，破解或窃听他人用户在用户内网中的账号和口令。

(3) 我公司维护服务人员在为用户进行服务、安装、维护及培训中，将严格按照经用户批准的相应内容进行操作，未经允许，不得接触相关内容以外的技术细节、文件数据及其它信息等。

(4) 用户的网络结构、数据库构造、安全设置以及其它相关信息，我公司将严密保护，绝不转告他人，或泄露给任意第三方。

(5) 对于用户内部的组织结构、用户内部的文件、用户内部的各种档案资料以及用户内部符合国家保密规定要求的所有涉秘信息和资料，我公司服务人员都将严格保密。我公司服务人员承诺绝不乱看乱动保密信息，也承诺不会将任何因为工作关系而为我公司服务人员所知晓的信息泄露。

(6) 我公司承诺服务人员不将涉秘信息带离服务场所。

3、安全保密维护的培训

(1) 保密知识培训

为了兑现我公司向用户做好的保密工作承诺，提高服务人员的保密意识，切实做好保护用户涉秘信息的工作。我公司将对所有参与服务的技术人员组织专门的保密知识培训，以确保保密观念深入每一个服务人员的脑海。

(2) 保密制度培训

本次维护服务涉及多个不同的单位、企业（包括我公司和用户方），双方有完全不同的管理制度和流程，而用户又是重要的政府部门，对于保密要求高。为了保证参与服务的

技术人员，能够切实遵守用户的相关制度，我公司将对参与人员进行认真的制度培训。

制度培训的工作分为两个部分：

(1) 是由用户协助，对我公司服务人员进行用户相关制度的培训，以确保服务人员

在用户场所提供维护服务期间不触犯用户的管理制度。

(2) 是由我公司维护服务管理人员负责，对相关维护服务人员进行针对本服务工作的流程和制度培训，从而使相关服务人员对本项目所特有的管理制度和流程有充分的了解，保证后续维护服务工作的合理、有序开展。

17.3.9.28. 安全与保密服务

1. 网络安全保障：配备专业的网络安全团队，对系统的网络安全进行实时监控和防护。定期对网络进行安全评估和漏洞扫描，及时发现并修复网络安全漏洞，防止网络攻击和数据泄露等安全事件的发生。同时，根据网络安全形势的变化，及时调整和优化网络安全策略，确保系统的网络安全。

2. 数据安全保障：建立完善的数据备份和恢复机制，定期对系统中的重要数据进行备份，并将备份数据存储在安全的环境中。在发生数据丢失或损坏的情况下，能够及时恢复数据，保障数据的完整性和可用性。同时，严格遵守数据保密规定，对用户数据进行严格保密，未经用户许可，不得向任何第三方披露用户数据。

3. 保密协议与措施：与用户签订保密协议，明确双方在项目实施和售后服务过程中的保密责任和义务。在售后服务过程中，严格遵守保密协议，对接触到的用户敏感信息进行严格保密，采取加密存储、访问控制等技术措施防止信息泄露。对于涉及国家安全的相关信息，将按照国家相关法律法规和政策要求进行管理和保护。

17.3.9.29. 售后服务安全管理

为确保售后服务过程各项安全工作的落实，要有针对性的制定各种安全措施，总体遵循《安全实施章程》，并与现场的具体规定及情况相结合。

工程项目安全管理

- 1、对所承担的工程安全生产负全面责任；
- 2、负责建立维护的安全保证体系，进行内部安全分工；
- 3、维护现场的实施组织和安全调度；
- 4、负责与用户协调维护过程中遇到的各种问题；

5、负责工程的技术指导和安全监督，认真执行各项安全管理制度和质量控制程序；
负责组织参加维护的人员进行安全规程和操作规范的培训；

6、坚决执行国家“安全第一，预防为主”的安全生产方针和各项安全生产法律、法规，接受国家劳动安全监察和行业管理；

7、组织实施安全生产责任制和安全生产管理制度；

8、在计划、布置、检查、总结和评比生产经营的同时计划、布置、检查、总结和评比安全工作，确保“安全第一”贯穿维护工作全过程中；

9、编制安全措施计划，合理安排安全技术措施经费，并认真组织力量保证实施；

10、有计划组织维护团队成员学习劳动保护方针政策 and 安全生产知识，进行安全技术教育，进行安全工作考核；

11、定期组织安全卫生大检查。对事故隐患，及时研究，定人、定时间、定措施进行处理，对重大的安全隐患及时以书面形式上报；制定的措施，并确保实施；

12、一旦发生事故，要按照相关规定认真处理。

安全教育

1、由售后服务管理组负责，根据各分项维护工作的特点和用户的要求，对维护人员进行针对安全知识和安全规范教育。

2、整个安全生产培训工作由维护管理组组长负责，维护工程师具体执行，同时分别对各专业工程师、组长、维护人员和后勤保障人员进行安全生产培训。

3、经过培训周期后，对参加培训人员的安全生产知识、安全技能进行考核，合格者方可参与项目的现场维护工作。

4、如果发生事故，由维护管理组负责组织根据事故分析的结果，及时对每个维护人员进行事故分析和安全教育。

严格的安全检查措施

维护管理组任命专职的安全工程师，直接受维护管理组组长领导，负责维护工作所有安全工作的定期、不定期检查，并提交报告和相应整改意见。

鉴于本次项目维护的设备、技术的复杂性，为确保安全生产、各设备安全和系统安全，各系统调试须由专业工程师现场指导进行；任何未经授权的维护人员不得参加操作。

维护管理组主管安全职责

1、对安全生产负直接的领导责任；

2、协调现场安全生产、贯彻国家劳动安全法规、法令。在布置维护工作时，同时，部

置安全工作，以书面的形式进行安全技术交底，确保维护现场的安全；

- 3、定期或无定期组织安全检查，做好安全检查记录；
- 4、一旦发生事故及时组织抢修、抢救，并按规定立即通报相关方面，方便组织调查处理；
- 5、负责组织开展安全生产的宣传和培训，对维护人员的安全负责；
- 6、经常教育和检查维护人员使用工具的安全；
- 7、督促工程师文明维护，保持工作地点的卫生和整洁；
- 8、指导维护工程师进行安全操作，并随时纠正违章作业；
- 9、维护现场发生事故应立即报告，保护现场，及时抢救，参加调查、分析，提出改进措施和处理意见。

防火制度

- 1、在机房及客户的维护现场和库房禁止存放易燃物品，如有必要需合理配置灭火器材；
- 2、在有燃烧爆炸危险的场所不使用明火、严禁吸烟或携入火柴等危险物；
- 3、使用设备时防短路、过载、接触不良等，潮湿作业使用 36V 安全照明电压，接头用绝缘布包扎好；
- 4、使用临时电源时注意安全，引出线从配电箱内经开关后引出，不能混乱，并做好标记。禁止乱拉乱接用电设备，造成过载运行；保持移动电动工具有良好的保护层；
- 5、保证电气安装质量。清除导线和导线与电气设备之间的连接点中的金属氧化层、油层等杂物，并接紧接牢。保护零线与工作零线不能混接，保证工作接地与重复接地符合要求；
- 6、火灾万一发生，应迅速阻止火灾的扩大，并立即组织抢救救灾，减少火灾损失。

17.3.10. 质保期外售后服务承诺

17.3.10.1. 持续技术支持

1、长期技术支持服务：质保期结束后，继续为用户提供长期的技术支持服务。用户可以随时通过客服热线、电子邮件等方式联系我们，获取技术咨询、故障诊断、解决方案建议等服务。我们将根据用户的需求，及时安排专业技术人员提供技术支持，确保用户在使用过程中遇到的问题能够得到及时解决。

2、远程协助与现场服务：对于一些简单的问题，优先通过远程协助的方式进行解决；对于复杂或无法通过远程解决的问题，根据问题的紧急程度和用户的需求，安排技术人员及时到达现场进行处理。现场服务的收费标准将按照双方事先约定的合理价格执行，并在服务前明确告知用户。

3、技术支持团队保障：保持专业的技术支持团队的稳定性和专业性，确保在质保期外仍能够为用户提供高质量的技术支持服务。技术支持团队成员将定期接受技术培训和考核，不断提升技术水平和服务能力，以满足用户不断变化的技术需求。

17.3.10.2. 设备与系统维护

1、设备维修与保养：用户可以选择与我们签订设备维修与保养服务合同，我们将根据合同约定为用户提供设备的维修、保养、更换等服务。维修服务将按照市场价格收取合理的费用，并提供维修报告和质量保证书。保养服务将根据设备的使用情况和制造商的建议，制定合理的保养计划，定期对设备进行清洁、检查、调整、润滑等保养工作，延长设备的使用寿命，确保设备的稳定运行。

2、系统升级与优化：随着技术的不断发展和用户需求的变化，系统可能需要进行升级和优化。我们将根据用户的需求，提供系统升级和优化服务，包括软件版本升级、硬件设备升级、系统功能扩展等。升级和优化服务将根据项目的复杂程度和工作量，制定合理的收费标准，并在服务前与用户签订服务合同，明确双方的权利和义务。

3、备品备件供应：继续为用户提供备品备件供应服务，确保用户在设备维修和更换过程中能够及时获取到所需的备品备件。我们将与设备制造商保持良好的合作关系，确保备品备件的供应渠道畅通，并按照市场价格向用户提供备品备件。同时，我们将根据用户的设备使用情况和备品备件的消耗情况，为用户提供合理的备品备件库存建议，帮助用户降低库存成本。

17.3.10.3. 培训与知识更新

1、持续培训服务：在质保期外，根据用户的需求，继续为用户提供培训服务。培训内容将根据系统的升级和优化情况以及用户的技术需求进行调整和更新，包括新技术培训、系统功能扩展培训、故障处理高级培训等。培训方式可以是现场培训、线上培训或定制化培训，用户可以根据自身的需求和实际情况选择合适的培训方式。

2、知识更新与共享：定期向用户提供行业内的最新技术动态、发展趋势、成功案例等信息，帮助用户及时了解行业动态，掌握最新的技术和管理知识。同时，建立用户交流平

台，促进用户之间的经验交流和知识共享，为用户提供一个学习和交流的环境，提升用户的整体技术水平和业务能力。

17.3.10.4. 服务价格与优惠

1、合理定价。在质保期外的服务收费将遵循公平、合理、透明的原则，根据服务内容、工作量、市场价格等因素制定合理的收费标准。所有服务项目和收费标准将提前告知用户，并在服务合同中明确约定，确保用户在使用服务过程中能够清楚了解费用构成和支付方式。

2、优惠政策。为感谢用户在质保期内对我们服务的认可和支持，我们将为用户提供一定的优惠政策。例如，对于签订长期服务合同的用户，将给予一定的价格折扣；对于一次性购买大量备品备件的用户，将提供优惠价或赠送部分备品备件；对于参与我们培训课程的用户，将给予培训费用优惠等。具体的优惠政策将在服务合同中详细说明，并根据实际情况进行调整。

17.3.11. 售后运维服务体系

售后服务体系和运维服务体系是确保本次项目各系统高效、稳定运行的关键。这些体系不仅涉及到设备的日常维护，还包括了故障响应、技术支持、培训和改进等多个方面。以下是对这两个服务体系的详细描述。通过实施这些售后服务和运维服务体系，可以确保各系统的持续稳定运行，及时响应各种情况，为用户提供高质量的服务。这些体系的建立和执行，将大大提升用户满意度，增强系统的可靠性，为业务提供坚实的技术支撑。

17.3.11.1. 售后运维服务技术支持体系

在构建售后运维服务技术支持体系时，我们深知技术问题解决的效率和效果直接影响客户满意度和企业声誉。因此，我们致力于打造一个全面、多层次的技术支持架构，以确保能够迅速、准确地响应并解决客户遇到的各种技术问题。

17.3.11.1.1. 一线技术支持

我们的一线技术支持团队由经验丰富的技术工程师组成，他们接受过全面的培训，熟悉我们的产品和系统。一线团队负责提供即时的远程支持，处理常见问题，如用户操作疑问、基本故障排除、配置问题等。我们通过电话、电子邮件、在线聊天等多种渠道提供服