



“广西政府采购云”平台合同编号：

ICT-那坡县校园局域网升级改造建设项目合同

采购项目编号：BSZC2026-C3-260011-GXSH

采购计划编号：

采购人：那坡县教育局

中标供应商：中国移动通信集团广西有限公司

中国移动通信集团广西有限公司





采购计划号: _____

合同编号: _____

采购人(甲方): 那坡县教育局

供应商(乙方): 中国移动通信集团广西有限公司

项目名称: 那坡县校园局域网升级改造建设项目

项目编号: BSZC2026-C3-260011-GXSH

签订地点: 那坡县教育局

签订时间: 2026.6.9

本合同为中小企业预留合同: (否)。

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,按照磋商文件规定条款和乙方响应文件及其承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	含税单价(元)	含税总价(元)	不含税单价(元)	不含税总价(元)
1	那坡县校园局域网升级改造建设项目	63所学校(含教学点)共计覆盖147栋办公楼、教学楼,涉及教室间数1050间、办公室473间、功能室138间、校园网每所学校移动网络专线点作为汇聚点、通过光纤敷设模式,设计原则、一栋教学楼一个级分纤箱、临近教学楼2栋公用一个一级分纤箱,项目设计规划122个一级分纤箱、315个二级分纤箱,那坡县教育局与广西教育骨干网、互联网、网络系统实现互通,通过核心层打通广西教育视频会议系统、学校阅卷系统	1	批	2901023	2901023	2677912.88	2677912.88
合计金额(大写): 人民币贰佰玖拾万壹仟零贰拾叁元整(¥2901023.00)								

2、合同合计金额包括但不限于满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务,





以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含竞标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如磋商文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权益，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：36个月，服务地点：清单中的63所学校。

2、乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。





3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：那坡县教育局。

第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第2项约定执行：

1、一次性支付： / ；

2、分期支付：（1）合同签订后，乙方应按合同约定标准、数量及期限提供服务。当项目完成 50% 工作量，经甲乙双方共同验收合格并签署《进度验收报告》后，甲方向乙方支付合同总金额的 40%，即¥1160409.20 元（大写人民币：壹佰壹拾陆万肆佰零玖元贰角）。

（2）乙方完成合同约定的全部服务内容，且项目整体稳定运行后，可向甲方提交验收申请。甲方收到申请后，及时组织履约验收。自双方现场验收合格、项目交付正常使用之日起 1 个月内，甲方向乙方支付合同总金额的剩余 60% 即¥1740613.80 元（大写人民币：壹佰柒拾肆万陆佰壹拾叁元捌角）（款项不计利息）。

每次支付前，乙方须向甲方开具同等金额正规发票，甲方在收到符合要求的发票后 20 日内支付，如乙方未及时按约提供发票，甲方有权相应延期付款且不构成违约，乙方不得就迟延支付主张任何利息或其他责任。

3、双方结算相关信息如下

甲方账户名称：【 那坡县教育局 】

纳税人识别号：【 114510260080150122 】

开户行：【 广西那坡农村商业银行股份有限公司 】

账号：【 639112010100163315 】

地址：【 那坡县睦边大道 207 号 】

电话：【 19877694328 】

乙方账户名称：【 中国移动通信集团广西有限公司那坡分公司 】

开户行：【 中国工商银行股份有限公司南宁市琅东支行 】

账号：【 9558852102001169441 】

4、发票信息如下

4.1 乙方可对 2014 年 6 月 1 日后与甲方业务合作产生的费用提供电信业增值税专用发票，增值税发票项目及对应税率为：基础电信服务（税率 9%），增值电信服务（税率 6%），具体发票项目名称、税率以双方合作的具体内容确定，如遇国家增值税务等相关税收政策调整，上述税率将根据国家税收法规、政





策相应调整。

4.2 若甲方需乙方提供增值税专用发票，需按照电信行业营改增管理要求，联系乙方集团客户经理进行信息登记，并配合提供下列文件的复印件并加盖公章：A、营业执照副本；B、组织机构代码证；C、税务登记证副本；D、银行开户许可证；E、增值税一般纳税人证明文件（以下任意一份即可）：●增值税一般纳税人认定书 ●加盖增值税一般纳税人字样的税务登记证副本。

4.3 增值税专用发票开具要求：

4.3.1 甲方如是一般纳税人资质，可以向乙方申请开具月结费用的增值税专用发票；甲方必须先付款，方能开具增值税专用发票。

4.3.2 甲方如果需要乙方开具增值税专用发票时，需以集团单位名义发起申请；乙方不向个人手机号码客户开具增值税专用发票；

4.3.3 甲方如有特殊需求，预存费用时要求开具发票的，乙方只开具增值税电子普通发票，甲方不得要求乙方提供增值税专用发票，且甲方不得以此追究乙方任何违约责任。

4.3.4 乙方已向甲方开具增值税电子普通发票的，甲方不得另行要求乙方开具增值税专用发票。

4.3.5 双方发票信息如下：

甲方账户名称：【那坡县教育局】

纳税人识别号：【114510260080150122】

开户行：【广西那坡农村商业银行股份有限公司】

账号：【639112010100163315】

地址：【那坡县睦边大道207号】

电话：【19877694328】

乙方账户名称：【中国移动通信集团广西有限公司】

纳税人识别号：【914500007188907863】

开户行：【中国建设银行股份有限公司广西壮族自治区分行营业部】

账号：【45001594151059168888】

地址：【广西南宁市青秀区民族大道117号】

联系电话：【17877681609】

备注：以上账户信息仅用于开具发票时使用，不作为收款账户

第七条 履约保证金

根据百政办电（2021）34号《百色市2021年持续优化营商环境行动方案》精神，本项目不收取履约保证金。





第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的万分之三支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的5%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额万分之三滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额5%。

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、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者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，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

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或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并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

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、中止或者终止。

第十四条 签订本合同依据





- 1、成交通知书；
- 2、项目交付清单；
- 3、商务条款偏离表和服务需求偏离表；
- 4、服务方案；
- 5、响应文件中的其他相关文件。
- 6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方：（章）那坡县教育局 2026年6月9日	乙方：（章）中国移动通信集团广西有限公司 2026年6月9日
单位地址：那坡县陆边大道207号	单位地址：广西南宁市青秀区民族大道117号
法定代表人： 海任印文	法定代表人： 亮朱印
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：17877681609
开户银行：广西那坡农村商业银行股份有限公司	开户银行：中国建设银行股份有限公司广西壮族自治区分行营业部
账号：639112010100163315	账号：45001594151059168888
邮政编码：533000	邮政编码：533400





信息安全责任承诺承诺书

我公司坚决支持和贯彻政府相关部门关于加强网络文化管理、坚决打击互联网络淫秽色情等违法行为的精神和要求。为确保互联网信息服务的绿色健康，促进互联网行业的健康持续发展，我公司向中国移动通信集团广西有限公司郑重承诺如下：

一、承诺保证本公司的业务内容符合《互联网信息服务管理办法》（国务院 292 号令）、公安部《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》（公安部第 33 号令）等国家相关法律法规要求，绝不制作、复制、发布、传播包含淫秽色情等违法信息及有悖社会公德损害青少年身心健康的低俗信息内容，依法提供移动增值业务信息服务及互联网内容信息服务，遵守社会主义道德规范，维护国家安全和社会稳定。

二、自觉接受政府主管部门的监督指导，注重自身的行为准则，遵守行业操作规定，为营造有利于互联网及增值业务健康发展的环境做出贡献。

三、坚决维护互联网的绿色信息服务环境，严格把关自身信息服务内容，杜绝一切涉嫌淫秽色情内容的信息服务。严格控制电子公告和论坛类网站，确保对各种不良信息进行过滤。

四、杜绝各种代收费和变相代收费行为，决不利用各种业务平台为淫秽色情网站提供代收服务。

五、加强管理，完善信息服务各项规章制度、健全服务安全保障措施，并配备相应的专业管理人员和技术人员，对互联网内容及移动增值业务相关的各项信息服务实施有效管理。

六、承诺在中国移动广西公司互联网接入期间，不利用服务器等设施从事互联网上为国家法律法规或公共道德所禁止的或不欢迎的活动，违反国际法律法规政策的任何内容；涉及国家秘密和安全的消息；封建迷信和淫秽、色情、下流的消息及教唆犯罪的消息；博彩有奖、赌博游戏；违反国家民族和宗教政策的消息；妨碍互联网运行安全的消息；侵害他人合法权益的消息和其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的消息或内容。不为他人发布上述不符合国家规定的内容；对自己公司服务器所提供的内容进行定期的检查，严防出现上述不符合国家规范规定的内容。

七、承诺及时向当地通信管理局申请办理相关的经营许可证，非经营性互联网服务业务向当地通信管理局备案，对于电子公告和论坛等涉及前置、专项审批的需在取得主管部门的前置审批后才能上线使用。在签订业务合同的 30 个工作日内，向中国移动广西公司提交相关经营许可证复印件或者当地通信管理局的备案证明。如因未能及时提供相关的经营许可证或备案证明而产生的任何后果由各中国移动广西公司的互联网接入客户自行承担。

八、ISP、IDC、云业务、代理商及由中国移动广西公司接入的客户必须遵守以下原则：

（一）禁止开展任何形式的转租行为。

（二）由中国移动广西公司接入的网站或 ISP、代理商发展的客户必需 100% 备案，若发现未备案或备案信息不准确的问题，将直接追究相关接入客户、ISP 及代理商的责任。

（三）禁止为提供违法信息、不良信息内容的网站开通接入服务，如发现有客户经营不良信息，中国移动广西公司将直接中止与接入客户、ISP 或代理商的合作。


九、如因违反本信息安全承诺责任书任何条款而产生的一切后果由各中国移动广西公司互联网接入客户自行承担，同时中国移动广西公司将保留关闭业务、停止合作的权利。





附件 1: 成交通知书

成交通知书

采购单位	那坡县教育局	
成交单位	中国移动通信集团广西有限公司	
采购代理单位	广西晟华工程咨询有限公司	
项目名称	那坡县校园局域网升级改造建设项目	
项目编号	BSZC2026-C3-260011-GXSH	
采购范围	本项目服务范围将覆盖那坡全县 63 所学校（含教学点）共计覆盖 147 栋办公楼、教学楼，涉及教室间数 1050 间、办公室 473 间、功能室 138 间、校园网每所学校移动网络专线点作为汇聚点、通过光纤敷设模式，设计原则、一栋教学楼一个级分纤箱、临近教学楼 2 栋公用一个一级分纤箱，项目设计规划 122 个一级分纤箱、315 个二级分纤箱，那坡县教育局与广西教育骨干网、互联网、网络系统实现互通，通过核心层打通广西教育视频会议系统、学校阅卷系统。	
成交总价	人民币贰佰玖拾万零壹仟零贰拾叁元整（¥ 2901023.00）	
服务期	3 年	
签订合同时间	收到成交通知书 25 天内	
采购单位： (盖单位公章)		招标代理单位： (盖单位公章)
	2026 年 3 月 13 日	2026 年 3 月 13 日
备注		





附件 2：项目交付清单

序号	服务内容	服务参数	数量	单价	含税总价 (元)	税率	不含税总价 (元)	税额
1	融合核心(8光口 OLT)	<p>1、整机无源分光口 (PON 口) 8 个, 同时 8 个无源分光口可复用以太千兆光口, 以太万兆光口 4 个, 以太千兆电口 16 个, 已提供官网链接和截图证明;</p> <p>2、所投产品应支持传统以太网、无源分光网络 (PON 网络)、以太全光网的融合及平滑演进, 设备的无源分光口可以支持普通以太光模块和无源分光模块, 并可以正常使用, 已提供官网截图、标准 1U, 铁壳机架式产品; 单个无源分光口 (PON 口) 最大支持接入远端 ONU32 个, 整机支持 256 个, 已提供官网截图;</p> <p>3、整机提供免费 ONU 注册授权数 256 个; 交换容量 496Gbps, 包转发率 108Mpps; 支持 MAC 地址容量 16K, 三层 SVI 接口 32 个;</p>	2	4000	8000	13%	7079.65	920.35
2	融合核心(4光口 OLT)	<p>1、整机无源分光口 (PON 口) 4 个, 以太万兆光口 2 个, 以太千兆电口 16 个, 已提供官网链接和截图证明;</p> <p>2. 所投产品应支持传统以太网、无源分光网络 (PON 网络)、以太全光网的融合及平滑演进, 设备的无源分光口可以支持普通以太光模块和无源分光模块, 并可以正常使用, 已提供官网截图; 标准 1U, 铁壳机架式产品:</p>	61	3000	183000	13%	161946.90	21053.10





序号	服务内容	服务参数	数量	单价	含税总价(元)	税率	不含税总价(元)	税额
		单个无源分光口 (PON 口) 最大支持接入远端 ONU32 个, 整机支持 128 个, 已提供官网截图; 整机提供免费 ONU 注册授权数 128 个; 交换容量 396Gbps, 包转发率 108Mpps; 支持 MAC 地址容量 16K, 三层 SVI 接口 32 个; 为避免网络被异常流量和突发流量波及导致网络瘫痪, 要求设备支持 QoS, 支持端口流量限速;						
3	光 AP (ONU)	1. 光 AP (ONU) 设备支持 3 个千兆下行电口, 1 个千兆上行 SC 光口, 1 个 RJ11 模拟电话口 (POTS 口), 面板式, 支持壁挂安装 2. 采用 12V/1.5A 本地 DC 供电、内置天线根据房间结构优化, 发射功率 18dBm、支持空间流 2 条, 整机最大接入速率 1167Mbps、设备支持上联无源分光器、支持标准的 IEEE 802.11ac 协议, 采用双频设计, 可同时工作在 802.11ac 和 802.11a/b/g/n 模式	1633	410	669530	13%	592504.42	77025.58
4	C5 云平板服务	1、机身尺寸(长 X 宽 X 高):260.88mm x176.82mm x 6.85mm。2、存储空间:运行内存 (RAM)+ 机身内存 (ROM):8GB(RAM)+128GB(ROM)。3、云电脑软终端的规格:8C16G, 80G 系统盘, 500G 数据盘	12	3150	37800	13%	33451.33	4348.67
5	分光模	千兆单纤单模以太分光光模块,	161	355	57155	13%	50579.65	6575.35





序号	服务内容	服务参数	数量	单价	含税总价(元)	税率	不含税总价(元)	税额
	块	SC 类型, 波长 1490/1310nm, 最大传输距离 10km						
6	接入交换机	<ol style="list-style-type: none"> ● 16 个 10/100/1000 Mbps 自适应以太网接口, 已提供官网查询链接及截图作为证明材料。 ● 交换容量 32Gbps, 包转发率 24Mpps, 已提供官网查询链接及截图作为证明材料。 为了保证在高温环境下设备仍能稳定工作, 要求最大工作温度 45° C。 为了保证交换机使用寿命, 要求所投产品的防雷等级 6 kV, 为了保证设备在流量突发时不卡顿, 要求所投设备支持端口缓存 4.1 Mbit。 ● 已提供电信设备进网许可证证书复印件, 加盖单位公章。 	50	400	20000	13%	17699.12	2300.88
7	接入交换机	<ol style="list-style-type: none"> ★实配固化千兆电接口数 8 个, 最大可用端口 8 个, 已提供官网查询链接及截图作为证明材料。 ● 交换容量 16Gbps, 包转发率 12Mpps, 已提供官网查询链接及截图作为证明材料。 为了保证交换机使用寿命, 要求所投产品的防雷等级 4kV。 ● mac 表项容量 4k。 工作温度 0°C~40°C。 ● 已提供电信设备进网许可证证书复印件, 加盖单位公章。 	162	200	32400	13%	28672.57	3727.43
8	集成服务	各模块及系统集成服务, 等保测评服务, 防火墙特称库升级服务	1	600000	600000	6%	566037.74	33962.26





序号	服务内容	服务参数	数量	单价	含税总价(元)	税率	不含税总价(元)	税额
		等						
9	项目交付	接入层采用二级分光模式实现全光覆盖所有教室、办公室、计算机教室、多媒体教室、功能室、光皮线直达末端光 AP (ONU)。末端光 AP 设备可通过千兆下行电口接入办公网络交换机、教室多媒体一体机、也可以实现无线 WIFI 使用功能、满足用户 PC 端无线上网、AP 端无线上网	1	1035576	1035576	6%	976958.49	58617.51
10	运维与管理	已提供专职现场运维工程师 7 名、故障排查与应急响应：建立故障排查流程，快速排查故障原因，确保网络的稳定性运行。	1	257562	257562	6%	242983.02	14578.98





附件 3:

商务条款偏离表

采购项目编号: BSZC2026-C3-260011-GXSH采购项目名称: 那坡县校园局域网升级改造建设项目分标号(此处有分标时填写具体分标号,无分标时填写“无”): 无

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
▲(一) 合同履行 期限及地 点:	1. 合同履行期限: 3 年。 2. 交付地点: 采购人指定地点。 3. 合同签订时间: 自中标通知书发出之日起 25 日内	我司承诺: 1. 合同履行期限: 3 年。 2. 交付地点: 采购人指定地点。 3. 合同签订时间: 自中标通知书发出之日起 25 日内	无 偏 离
▲(二) 售后服务 要求	1. 系统一旦发生故障, 中标供应商必须在 2 小时内对用户单位所提出的系统维护要求做出响应, 24 小时内解决故障恢复系统正常运行, 如遇重大故障未能及时解决的需书面上报采购人并提供应急预案。 2. 中标供应商必须有免费的 24 小时技术支持热线。 3. 售后服务期间需指定不少于两位售后团队人员负责该项目售后服务事宜, 24 小时随时支撑相应工作, 实现 7*24 小时运维服务。	我司承诺: 1. 系统一旦发生故障, 我公司在 2 小时内对用户单位所提出的系统维护要求做出响应, 24 小时内解决故障恢复系统正常运行, 如遇重大故障未能及时解决的需书面上报采购人并提供应急预案。 2. 我有免费的 24 小时技术支持热线。 3. 售后服务期间需指定 7 位售后团队人员负责该项目售后服务事宜, 24 小时随时支撑相应工作, 实现 7*24 小时运维服务。	无 偏 离
▲(三) 培训要求	1. 培训内容: 系统安装、维护及操作培训。 2. 培训范围: 对用户进行全员培训。 3. 培训形式: 集中培训和个别培训、技术指导相结合。 4. 中标供应商负责培训手册编写、印刷, 数量依据用户实际需要定, 费用由中标供应商负责支付。	我司承诺: 1. 培训内容: 系统安装、维护及操作培训。 2. 培训范围: 对用户进行全员培训。 3. 培训形式: 集中培训和个别培训、技术指导相结合。 4. 我司负责培训手册编写、印刷, 数量依据用户实际需要定, 费用由我司负责支付。	无 偏 离





项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
(四) 报价要求	<p>报价是履行合同的最终价格，供应商应报完成本项目”服务需求一览表”中全部内容的含税费的人民币价格，必须含以下部分，包括：</p> <p>(1) 服务的价格；</p> <p>(2) 必要的保险费用和各项税金；</p> <p>(3) 其他：（如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务、驻场人员差旅费、人员工资、所产生的采购代理服务费等与完成本项目所必须的费用）。</p>	<p>我司承诺：报价是履行合同的最终价格，我司报完成本项目”服务需求一览表”中全部内容的含税费的人民币价格，必须含以下部分，包括：</p> <p>(1) 服务的价格；</p> <p>(2) 必要的保险费用和各项税金；</p> <p>(3) 其他：（如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务、驻场人员差旅费、人员工资、所产生的采购代理服务费等与完成本项目所必须的费用）。</p>	无偏离
▲(五) 付款方式	<p>(1) 合同签订后，乙方应按合同约定标准、数量及期限提供服务。当项目完成 50% 工作量，经甲乙双方共同验收合格并签署《进度验收报告》后，甲方向乙方支付合同总金额的 40%。</p> <p>(2) 乙方完成合同约定的全部服务内容，且项目整体稳定运行后，可向甲方提交验收申请。甲方收到申请后，及时组织履约验收。自双方现场验收合格、项目交付正常使用之日起 1 个月内，甲方向乙方支付合同总金额的剩余 60%（款项不计利息）。</p> <p>备注：乙方提供相应正规发票，否则甲方不予支付合同款。</p>	<p>我司承诺：(1) 合同签订后，我司按合同约定标准、数量及期限提供服务。当项目完成 50% 工作量，经甲乙双方共同验收合格并签署《进度验收报告》后，甲方向我司支付合同总金额的 40%。</p> <p>(2) 我司完成合同约定的全部服务内容，且项目整体稳定运行后，可向甲方提交验收申请。甲方收到申请后，及时组织履约验收。自双方现场验收合格、项目交付正常使用之日起 1 个月内，甲方向我司支付合同总金额的剩余 60%（款项不计利息）。</p> <p>备注：我司提供相应正规发票，否则甲方不予支付合同款。</p>	无偏离
▲(六) 验收标准及要求	由采购人组织，依据有关部门规定的相关验收标准和采购需求及合同条款进行。	我司承诺：由采购人组织，依据有关部门规定的相关验收标准和采购需求及合同条款进行。	无偏离
(七) 需实现的功	满足采购文件采购需求及采购合同约定需求，经验收达到合格标准。	我司承诺：满足采购文件采购需求及采购合同约定需求，经验收达到	无偏离





项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
能或者目标		合格标准。	
(八) 政府采购政策的应用	详见第二章“采购需求”说明。	我司承诺:详见第二章“采购需求”说明。	无偏离
(九) 本项目需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范	本项目如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的,应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与标准、规范不一致的,高于标准、规范的按具体采购需求执行,低于标准、规范的按标准、规范执行。	我司承诺:本项目如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的,应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与标准、规范不一致的,高于标准、规范的按具体采购需求执行,低于标准、规范的按标准、规范执行。	无偏离
(十) 其他要求	1、进口产品说明 本服务所涉及的货物不接受进口产品(即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品)参与投标,如有进口产品参与投标的作无效标处理。	我司承诺:1、进口产品说明 本服务所涉及的货物不接受进口产品(即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品)参与投标,如有进口产品参与投标的作无效标处理。	无偏离





附件 4:

售后服务承诺

致：那坡县教育局：

我方参加贵单位组织的 那坡县校园局域网升级改造建设项目项目（项目编号：BSZC2026-C3-260011-GXSH）的政府采购活动。我方承诺做到以下售后服务条款，如有违反后果自负。

1. 系统一旦发生故障，我司在 2 小时内对用户单位所提出的系统维护要求做出响应，24 小时内解决故障恢复系统正常运行，如遇重大故障未能及时解决的需书面上报采购人并提供应急预案。

2. 我司有免费的 24 小时技术支持热线。

3. 售后服务期间需指定七位售后团队人员负责该项目售后服务事宜，24 小时随时支撑相应工作，实现 7*24 小时运维服务。





1.1 运行维护方案

1.1.1 日常运维服务内容及流程

1. 核心交换区部署 2 台核心交换机、2 台核心路由器，承载全网流量转发需求；

2. 互联网出口区，新增 2 台防火墙、2 台上网行为管理设备，实现区域隔离与上网行为管理审计。

3. 城域网出口区域，新增 2 台防火墙设备，实现区域边界隔离；

4. 新增安全管理区，满足等保二级要求。

1.1.1.1 基础运维

1.1.1.1.1 运维服务方式及要求

1、那坡县 7*24 小时值守

提供那坡县教育城域网建设项目 7*24 小时的监控服务。

值守服务人员及时间要求：

1) 工作日 5*8 小时服务；

2) 周末 2*8 小时服务；

3) 夜班值守服务。

监控服务工作主要是前端设备、安全设备、服务器等的运行状态监控和网络链路状态监控，以及各大业务系统（安全邮件系统、工单系统、DHCP、DNS 等）运行情况和网络安全情况，地市各节点机房的风、火、水、电等环境监控。

2、本地化服务

提供全市 7*24 小时本地化服务，为市县提供技术指导，协助做好业务请求响应、故障排查、网络优化、巡检、机房搬迁等工作。

1.1.1.1.2 服务请求处理

服务请求涉及网络系统、业务系统、安全系统等方面，每项服务请求均跟进到事件完成。

具体服务请求内容如下：

1.1.1.1.2.1 网络系统

1) 视频会议保障、重要事件网络保障等；

2) 教育城域网相关规范及流程咨询，解答用户对教育城域网流程规范的疑问，指导用户做好相关教育城域网工作；

3) 教育城域网网络优化与资料的完善；

4) 日常资料整理；

5) 协助客户接入教育城域网，编写接入方案、配置设备、到客户进行设备上架、设备调试、指导单位使用；

6) 协助客户业务上线；

7) 按季度编写《运行及承载能力分析报告》，并根据问题列出相应措施。

1.1.1.1.2.2 业务系统

1) 根据单位的业务需求，审核虚拟机资源的合理性，督促虚拟机的创建、扩容、重启、关机等业务需求的处理；

2) 根据单位的需求，新增、更改或取消业务系统对互联网发布业务（防火墙端口映射配置新增、更改或取消，WAF 防护新增、更改或取消，办公网域间策略新增、更改或取消放通）；

3) 安全邮箱的用户密码（登录密码、解密密码、反垃圾网关密码）重置；

4) 协助单位托管物理机重启、业务配置、设备进出机房等，安排工程师全





程陪同和协助单位人员调试物理机业务系统；

5) 单位安邮子域配置增加（包含内部域名解析增加、编写管理员手册及互联网 DNS 配置说明提交单位安邮子域管理人员），单位安邮子域用户数量和用户邮箱容量等级扩容，用户邮箱的申请和注销；

6) 单位公用网络区业务系统和互联网区业务系统互访需求，申请添加和取消网闸配置；

7) 部分由教育城域网 DNS 解析的单位域内外网域名记录添加、修改和取消，其它单位域名内网记录添加、修改和取消；

8) 单位办公网络 DHCP 服务器作用域的添加、删除、添加排除 IP 范围。

9) 单位备份需求申请，协助单位人员安装备份客户端，调整所备份服务器的备份环境，根据单位的需求设置定时备份策略。

1.1.1.1.2.3 安全系统

1) 单位申请添加（或修改、删除）堡垒机账号及资源、vpn 账号及资源；

2) 单位请求封禁（拉黑）公网 IP 以及放白名单；

3) 单位请求对服务器（web）进行漏洞扫描；

4) 协助单位进行网站等等保测评；

5) 单位请求放通办公网访问业务系统的域间策略。

1.1.1.1.3 故障排查及处理

故障涉及网络系统、业务系统、安全系统等方面，含用户申报的故障处理及监控发现的故障处理，云平台系统故障处理、运维系统故障处理。

1.1.1.1.4 培训服务

培训提高中心运维和管理人员的技术、技能水平，提供按需、灵活以及可定制的培训服务。包括培训计划安排、培训文档编写、培训考核试卷准备、培训试卷改卷、培训总结、培训资料整理等。培训内容包括但不限于数据库、云计算、操作系统、网络系统、信息安全、信息系统项目管理、信息化咨询等 IT 技术领域内容。

1.1.1.1.5 运维团队建设

(1) 岗位设置

为了更好地开展那坡县教育城域网运维工作，项目的运维团队分为但不限于管理组、网络组、业务安全组、信息服务组等。各小组分别设置小组组长岗位，各岗位的基本职责及要求如下：

1) 管理组长

职责：①工作计划安排及跟进；②运维体系建设；③运维团队建设与管理；④运维工作指导与协调；⑤重点工作推进和监督；⑥定期向客户汇报工作；⑦运维服务质量管理；⑧运维流程制度编制与执行。

2) 网络组长

职责：①网络工作计划及工作情况监督；②网络系统维护与优化；③组员能力培养提升；④工作指导与协调；⑤健全规范与编写技术运维文档；⑥网络事件应急响应。

3) 业务安全组长

职责：①系统、安全工作计划与工作情况监督；②系统建设规划；③系统维护与优化；④组员能力培养提升、工作指导与协调；⑤健全运维规范及编写系统安全相关文档；⑥业务安全事件应急响应；⑦安全事件分析，提交分析报告；⑧安全建设规划及策略调整；⑨分析漏洞、配置核查扫描报告，提出安全加固建议；





⑩第三方安全厂家协调。

4) 信息服务组长

职责: ①教育城域网文档方案编写; ②单位教育城域网业务咨询解答与指导; ③教育城域网网络优化建议; ④教育城域网紧急事件跟进处理; ⑤其他运维相关工作。

5) 服务台客服人员

职责: ①统一呼叫中心电话的接听和记录, 登录工单系统开单并派发; ②工单事件跟进; ③重要服务事件回访及事件关闭; ④历史事件的查询及统计, 日常、基本运维服务需求的响应及处理; ⑤运维数据统计; ⑥运维资料管理。

6) 安全工程师

职责: ①完成每周安全周报、每月安全月报; ②完成每月安全系统设备版本升级; ③监控安全系统及网络安全运行状况; ④完成下发的安全计划工作; ⑤配合组长完成安全各项工作的开展; ⑥安全运维值班工作。

7) 网络工程师

职责: ①网络设备及监控平台配置基线、维护; ②参与网络性能改进、网络配置优化的工作; ③日常值班监控网络设备状态、网络连通性等运行状态; ④及时处理网络中断、网络设备故障等; ⑤参与网络组的周报、月报、年报的数据导出; ⑥完成安排的任务。

8) 系统工程师

职责: ①日常值班工作; ②业务系统日常监控与维护; ③参与业务系统建设规划与优化工作; ④完成上级安排的临时性任务。

9) 信息服务工程师

职责: ①协助客户开展日常教育城域网工作; ②教育城域网数据统计; ③资料管理; ④文档方案编写。

10) 机房动环工程师

职责: ①负责机房的日常运行管理, 包括人员、设备进出等; ②负责机房的动力环境包括供风、火、水、电、消防等监控、巡检、以及故障排查等; ③负责机房规章制度的制定、规范和修订等。

(2) 运维组长的选聘、考核及解聘

1) 选聘: 运维方和中心(管理方)均可推荐运维小组组长候选人, 由双方组织对候选人进行选聘考核, 考核通过并经管理方同意后, 由运维方聘用为运维组长;

2) 考核: 运维小组组长工作绩效由运维方和管理方双方共同进行考核;

3) 解聘: 组长在工作过程中, 双方对其工作进行考核。如考核证明该组长不能胜任组长职位, 双方均可提出解除其组长职位的提议, 提议经管理方同意后, 可解除其组长一职。

(3) 运维工作开展:

1) 由运维方按照教育城域网运维体系要求进行统一管理和考核;

2) 运维方不得安排组长及小组成员从事与本项目运维需求无关的工作;

3) 运维组长正常工作时间为: 5*8 小时;

4) 其余时间按照运维管理体系要求执行, 对紧急事件做应急响应。

1.1.1.1.6 运维体系建设

提供专业的运维支撑服务, 协助建立政务云网运维管理体系。

(1) 运维管理





- 1) 运维质量控制;
- 2) 运维资料收集、管理;
- 3) 运维报告;
- 4) 运维资源调度;
- 5) 外部资源协调;
- 6) 每月进行运维人员绩效考评。

(2) 运维体系建设

- 1) 运维体系文档编写;
- 2) 运维体系运行监控;
- 3) 运维体系评估;
- 4) 运维体系完修改完善。
- 5) 建立运维绩效管理体系:

A. 建立运维团队绩效管理体系, 包括绩效计划、绩效考核, 绩效改进、绩效变更等绩效管理方案的制定和执行;

B. 定期提供运维绩效管理结果, 包括运维团队成员绩效考评以及运维团队总体绩效考评, 运维团队总体绩效考评应包含本服务采购需求的所有内容。

建立独立、明确、可执行的运维团队成员工作职责, 并对团队中所有运维成员进行单独考核, 形成个人月度、年度绩效考核报告。

6) 建立组长述职管理制度:

A. 建立运组长述职管理制度, 包括小组绩效目标达成情况、重要事项汇报、个人成长与发展情况、工作计划;

B. 组长每月向中心进行述职汇报。

1.1.1.1.7 运维专车服务

配备运维专车用于教育城域网运维外出服务工作, 避免雨天或交通不便而影响教育城域网工作的情况, 提高运维工作效率。团队专车主要用于以下几种情况:

- (1) 机房巡检。
- (2) 设备更换。
- (3) 地市单位接入实施。
- (4) 客户现场故障处理。
- (5) 教育城域网单位现场调研工作。
- (6) 教育城域网相关资料派送。

1.1.1.1.8 备品备件及仓库管理服务

实时审核、记录仓库备品备件出入情况, 每月进行仓库备品备件全面盘点、分析, 包含设备, 内存条, 光模块, 光纤、网线、电源线、配置线等线缆, 电源模块、适配器、PDU、接口转换器、光纤配线架等设备配件。坏件寄发、跟踪、更换, 因大部分设备已老旧, 设备故障数量逐年增加, 其中部分坏件需要邮寄(备件邮寄到节点、坏件从节点邮寄到自治区测试、记录, 坏件从自治区邮寄至厂家), 设备较大且贵重, 邮寄需要保障, 备件需工程师到现场更换。

- (1) 仓库设备每月至少盘点一次。
- (2) 实时对仓库设备出入库申请的审核、记录。
- (3) 对仓库备件信息进行整理分析, 及时提出采购建议。
- (4) 城域网机房坏件记录、备件申请、备件跟踪、备件更换。
- (5) 广域网节点机房坏件记录、备件申请、备件跟踪、备件更换。
- (6) 客户接入设备的坏件记录、备件申请、备件跟踪、备件更换。





(7) 地市教育城域网坏件信息整理分析，为设备维保提供建议依据。

1.1.1.1.9 教育城域网相关资料维护服务

维护教育城域网相关资料，包括网络系统资料、业务系统资料、网络安全资料、通信录资料、运维报告等，具体资料维护服务内容（包括但不限于）如下：

1.1.1.1.9.1 网络系统资料维护

- 1) 网络设计方案；
- 2) 网络实施方案；
- 3) 网络设备安装配置手册；
- 4) 网络故障处理手册；
- 5) 网络应急手册；
- 6) 市级单位接入资料（接入方案、配置说明、接入设备签收单等）；
- 7) 企业接入资料（配置说明、接入设备签收单等）；
- 8) 市级巡检资料（包括机房设备巡检表和巡检报告）；
- 9) 市城域网对接资料（市县城域网接入方案、配置说明）；
- 10) IP 地址表（广域网 IP 地址规划表）；
- 11) 网络系统日常监控报告资料；
- 12) 网络系统每周、月运行报告资料；
- 13) 资产管理资料（机房设备分布表及设备进出登记表）；

1.1.1.1.9.2 云平台资料维护

- 1) 云平台设计方案；
- 2) 业务实施方案；
- 3) 云平台故障排查手册；
- 4) 云平台运行维护手册；
- 5) 云平台安装配置手册；
- 6) 云平台应急手册；
- 7) 存储系统设计方案；
- 8) 存储系统实施方案；
- 9) 存储系统配置手册；
- 10) 存储系统每月运行报告资料；
- 11) 备份系统设计方案；
- 12) 备份系统实施方案；
- 13) 备份系统配置手册；
- 14) 互联网服务器区 IP 资料；

1.1.1.1.9.3 网络安全资料维护

- 1) 重要节假日安全保障相关报告；
- 2) 安全设备设计方案和实施方案；
- 3) 安全运维手册；
- 4) 安全故障处理手册；
- 5) 安全应急手册；
- 6) 安全系统日常监控报告资料；
- 7) 安全系统每周、月运行报告资料；

1.1.1.1.9.4 通信录资料维护

实时更新通信录资料，每月致电客户、广域网节点更新通信录。

- 1) 客户通信录资料维护；





- 2) 广域网节点单位通信录资料维护;
- 3) 教育城域网相关厂家、运营商通信录资料维护。

1.1.1.1.9.5 运维报告

对各项运维工作进行记录,形成相应的运维工作记录。每班次生成一份值班监控报告,每周生成一份综合运维周报,每月生成一份综合运维月报,每年生成一份综合运维年报。

1.1.1.1.9.6 网络系统运维

那坡县教育城域网建设项目工程网络系统运维的范围包括前端监控设备、后端平台设备等。具体服务范围包括:

(1) 智能管理中心平台运维

1) 通过智能管理中心平台实时轮询那坡县教育城域网建设项目工程设备的运行状态,及时发现问题并处理,并记录相关结果形成文档;

2) 智能管理中心平台系统本身管理维护和优化升级。

(2) 运维工单管理平台运维

1) 通过运维工单管理平台制定、改进各类运维业务处理流程,监管工单处理情况并形成知识库归档;

2) 运维工单平台系统本身管理维护和优化升级。

(3) 网络应用优化系统运维

1) 通过网络应用优化系统实时监控互联网出口上行、下行流量,及时发现互联网出口流量异常,定期对实时流量数据进行保存备份,同时每班次的值班报告将本班次流量情况以图表形式导出;

2) 网络应用优化系统本身管理维护和优化升级。

(4) 那坡县教育城域网建设项目工程 IP 地址管理平台运维

1) 通过那坡县教育城域网建设项目工程 IP 地址管理平台管理自治区和本地市、县区公有地址、互联地址、私有地址以及专有网络地址;

2) 地市公有地址、互联地址、私有地址以及专有网络地址的总体规划、使用和回收;

3) 那坡县教育城域网建设项目工程 IP 地址管理平台本身管理维护和优化升级。

(5) IT 设备及动力环境安全综合运维网管平台运维

1) 通过 IT 设备及动力环境安全综合运维网管平台实时监控自治区核心城域网三大机房环境,定期记录三大机房环境情况;及时发现故障告警,通知相关部门处理;

2) IT 设备及动力环境安全综合运维网管平台本身管理维护和优化升级。

1.1.1.2 机房运维管理

1.1.1.3 机房环境监控

1) 对机房温度、湿度、烟雾、供电进行监控管理,应该掌握万联机房监控系统的使用;

2) 及时发现软件系统和机房环境的异常情况,并及时处理;

1.1.1.4 机房清洁

1) 机房门、窗、走道清洁;

2) 机房地板下桥架清洁、地板清洁、机柜清洁、设备清洁等。

1.1.1.5 机房门禁、视频监控管理

1) 对门禁、视频监控系统的正常运行进行管理;





- 2) 对系统软件和物理故障（线路、摄像头等）进行维护；
- 3) 对系统发现的异常情况进行及时处理。

1.1.1.6 机房进出管理

- 1) 对外来人员进出机房进行登记并归档；
- 2) 对外来人员进行机房的行为进行管理。

1.1.2 网络系统运维

1.1.2.1 网络建设规划

- 1) 网络建设规划需根据现网状况以及要建设的网络的需求等进行合理规划；
- 2) 编写网络规划的方案，包括需求分析、现网状况、拓扑规划、IP 地址规划、是否使用路由协议、互联规划、业务访问等内容，具体配置需在附录中体现。

1.1.2.2 网络配置优化

- 1) 配置优化之前需再三确认优化之后是否影响到网络的正常运行，从而制定相关配置优化方案，需包含优化的细节和案例；
- 2) 运维值班工程师应按照相关配置优化方案对配置的内容进行优化。
- 3) 观察优化后的配置对网络的影响，做好记录。

1.1.2.3 网络配置变更

- 1) 网络配置变更内容范围很大，在做变更之前，需再三确认在变更后，是否影响网络的正常运行；
- 2) 编写网络配置变更方案，需包含变更原因、变更操作步骤、变更回退措施等。
- 3) 网络配置的变更需想负责人汇报，在获得允许后才能按照方案做变更操作，做之前需做好配置备份，在变更后还要观察和测试变更内容是否生效，是否影响网络正常运行，做好相关记录留档。

1.1.2.4 处理网络中断、网络故障

网络中断等网络故障发生时，应快速判断网络中断影响的范围以及严重程度，并做相应处理：

- 1) 单点故障：判断是单点故障的，视其影响程度，合理安排处理优先级（一般优先级靠后）；
- 2) 多点故障：影响度较高，视其影响程度，合理安排处理优先级（一般优先级靠前）；
- 3) 大范围故障：影响度很高，值班工程师要优先处理，需立即上报相关负责人，并采取各种相应措施排查和解决故障；

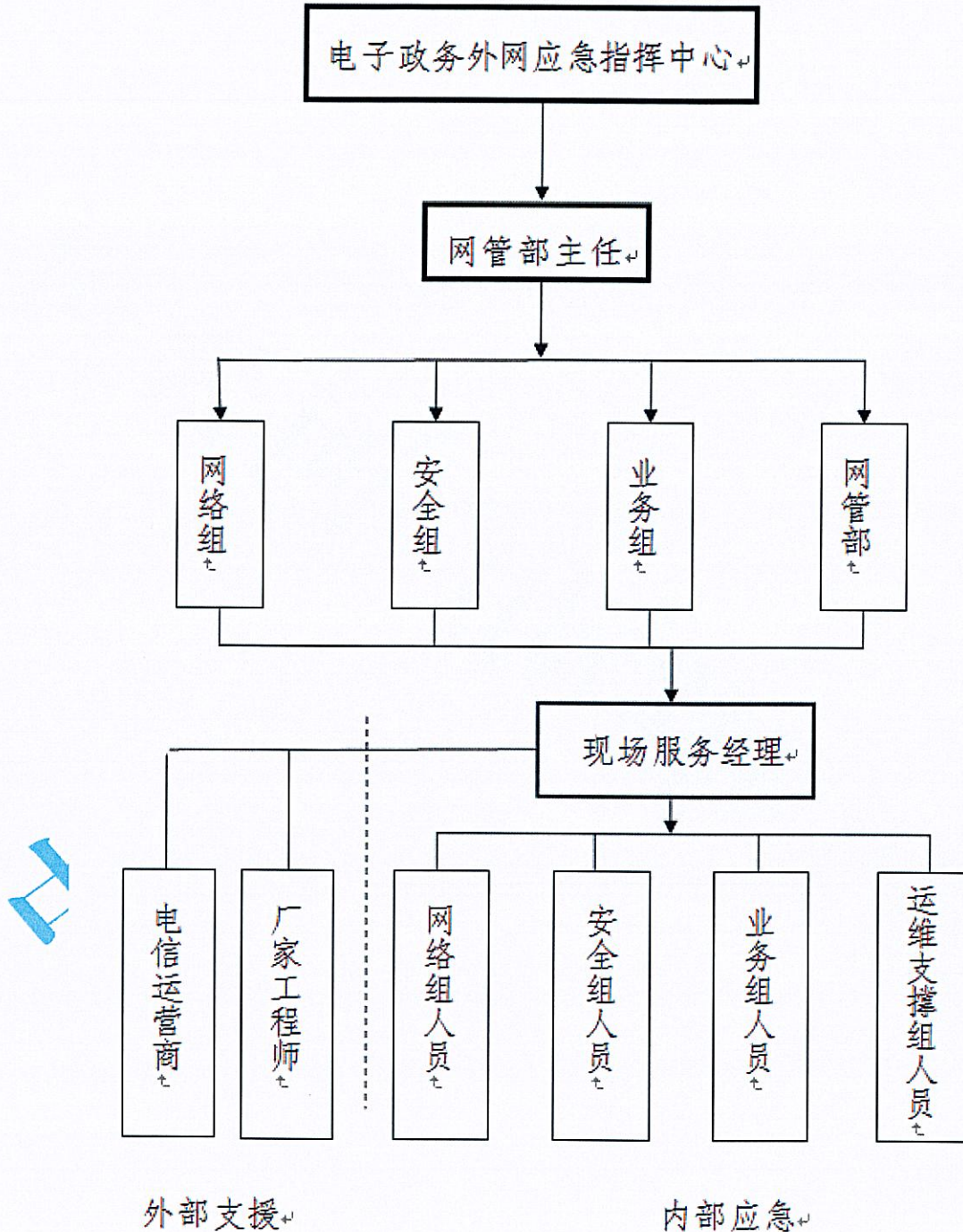
值班工程师需快速判断该网络故障是否是超出本身能力解决范围，不能解决的，需立即交由网络组组长或移动工程师解决，以最快的速度恢复网络正常运行。





1.1.2.5 制定网络系统应急预案

1.1.2.5.1 应急组织体系



1.1.2.5.2 制订相应的应急预案

整体上需制定至少一个应急预案，该应急预案中可以分为三个子预案：网络应急预案、安全应急预案、业务应急预案。

这三个子方案的整体要求：





- 1) 发现并判断故障影响程度；
- 2) 影响程度低的故障原则上要求值班工程师可以按处理故障的步骤解决问题，并做好相关记录；
- 3) 影响程度高的故障，首先要立即上报故障给相关负责人，其次才是要去考虑如何解决故障。

预案需能明确当出现这三个子预案故障中的一个或多个故障时，运维值班人员按既定步骤能很好的处理常见故障，不能处理的疑难故障需按疑难症状处理方式进行处理，比如交接给能处理该故障的工程师。

1.1.2.5.3 职责分工

预案中要明确相关人员的职责：

- 1) 负责网络运维人员的要专注于网络的监控和网络故障的处理；
- 2) 负责安全方面的运维人员要专注于安全方面的防范和保护，在受到安全方面的威胁时要能及时防范和解决。
- 3) 负责业务方面的运维人员要专注于业务方面的应用是否正常，遇到业务方面的问题要能及时处理。
- 4) 负责文档方面的运维人员要及时做好相关记录留档。

以上运维人员属于一线工程师，二线工程师包括各小组组长、移动工程师以及网管部和网建部相关工程师，一线工程师解决不了的问题交由二线工程师解决；二线工程师解决不了的问题将交由设备厂家工程师解决。

网管部主任属整个运维的领导，运维方面重要事情需立即向领导汇报，然后在领导的指挥下完成相关工作。

1.1.2.5.4 应急演练

- 1) 整个运维团队需定时安排应急演练，以应对可能出现的各种故障；
- 2) 演练将模拟相关应急情况，然后由运维团队人员按照应急预案中处理应急情况的流程进行处理；
- 3) 现场服务经理统筹安排运维人员处理相应故障，协调各小组工作，汇报故障处理进度给相关领导。

1.1.2.5.5 应急预案的修订

- 1) 为了应对可能出现的各种故障，需制定好应急预案；
- 2) 制定应急预案中应对突发情况的处理流程；
- 3) 逐步完善应急预案中各种突发情况的相应处理措施。

1.1.3 存储系统运维

- 1) 维护系统的正常运行；
- 2) 根据需要管理和配置存储系统；
- 3) 系统异常情况处理。

1.1.3.1 机房巡检

1.1.3.1.1 巡检内容

那坡县教育城域网建设项目工程作为那坡县教育信息化的重要建设内容，为更好地保障全网的正常运行，防患于未然，需定期对各节点机房进行现场巡检工作，通过现场巡检这一有力的措施，争取做到杜绝大事故、小问题可远程维护。

根据那坡县教育城域网建设项目工程的运维要求和总体计划，巡检内容如下：

(一) 巡检前工作内容：

- 1) 巡检工程师提前两个工作日联系节点负责人，告知我方安排巡检的情况。





2) 带齐巡检工具，标配工具包括 console 线一条，网线若干，水晶头，笔记本电脑一台，标签打印机一台，标签打印纸一盒，扎带若干，剪线钳一把，螺丝刀，打线钳，测线仪，备用无线 modem 设备及 SIM 卡进行测试。同时需带上巡检文件以及工作牌。若是有设备需要更换，则带上设备，设备体积过大应提前寄往节点。巡检之前，应仔细检查一遍工具是否有所缺漏。

(二) 巡检过程工作内容：

通用检查项		
检查项	检查情况	备注
无线 modem 测试，联系值班室测试无线 modem 通断。(可在巡检前进行测试)	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
线路测试	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
检查设备标签是否缺漏	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
检查线缆标签和电源线标签是否缺漏	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
检查设备线缆和电源线是否松动	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
墙上空开是否为 63A 及以上	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
机房空调是否开启	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
机房地板是否为防静电地板	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
机柜上是否存在其他单位设备	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
设备是否已做除尘工作	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
机房是否已做卫生清洁	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
机房是否堆积杂物	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
填写巡检表，巡检工程师签字和用户签字	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
信息记录，完成巡检后记录好该节点机房的准确地址（精确到房号），负责人姓名，联系方式。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

(三) 巡检后工作：





巡检归来后，巡检工程师应在一周内将巡检资料整理好并且交由巡检负责人，巡检资料包括巡检表，设备登记表（电子档），巡检照片和巡检报告（电子档）。巡检负责人将巡检资料进行整理归档，同时督促巡检工程师跟进解决巡检过程未解决的问题。每一阶段巡检结束，巡检负责人整理出阶段巡检报告，并将报告和巡检相关资料上交网管部归档。

根据那坡县教育城域网建设项目工程的运维要求和总体计划，机房巡检内容如下：

- 1) 机房防静电地板情况：检查机房地板是否牢固，是否存在缺漏情况
- 2) 机房温湿度情况、空调运行情况；
- 3) 消防通道，消防器具设施：检查消防通道是否畅通，消防通道不允许堆积杂物；检查机房灭火器情况。
- 4) 是否存在盗窃，破坏情况。
- 5) 是否存在可疑人员或可疑物品。
- 6) 门窗是否关好，灯具开关是否正常。
- 7) 检查各机柜机器设备电源以及运行情况。
- 8) 是否存在虫鼠以及安全隐患。
- 9) 检查各机柜设备电源线以及网线、光纤是否凌乱。
- 10) 检查机房是否堆积杂物。

1.1.3.1.2 巡检时间

那坡县节点需每年巡检一次。

1.1.3.2 业务重点保障

根据那坡县教育城域网建设项目工程业务重点保障内容分为四类：

（一）互联网业务

保障互联网用户单位正常访问互联网业务。

（二）重要门户网站及服务器

保障重要门户网站及服务器稳定运行、门户网站防篡改、服务器防入侵。

（三）供电系统

与网建部联系保障机房设备供电正常。

1.1.3.3 运维事件分类

运维事件可以分为故障、监控事件、问题、服务请求、变更、服务级别、配置及资产、服务报告、设备或系统升级、知识及文档等，具体管理内容如下：

1.1.3.3.1 故障（事件）管理

故障管理流程概述

事件管理通过服务台（7*24 小时）邮件和短信以及二线、三线技术支持，迅速解决客户的故障，快速有效地响应用户，使他们能够迅速恢复工作，以减小对用户的影响。

规范的事件管理流程可使 IT 运行维护服务统一进行管理，并确保能够及时响应用户的需求，在服务台于用户之间有唯一而且通畅的服务渠道，服务支持信息得到有效的共享和积累；同时通过设定流程衡量指标，为服务台管理人员提供有效的历史事件记录分析和决策支持，包括各种管理报表和数据，实现量化管理。

事件受理来自于用户通过电话、邮件、工单等方式提交的故障。

服务台人员负责提供初步支持，记录故障现象，并对故障分级、分类，对不能处理的故障进行正确的分派，并跟踪故障的处理进度，及时反馈处理进展，并确认关闭故障单。





服务台不能解决的事件，升级给二线支持人员，由二线解决或二线协调三线支持解决故障。

故障管理流程的收益

- ✓ 通过及时解决问题，减低对用户的影响
- ✓ 提供和服务相关的管理信息
- ✓ 更好的利用 IT 资源
- ✓ 提高客户的满意度
- ✓ 事件的及时升级处理

故障管理流程的主要交付内容

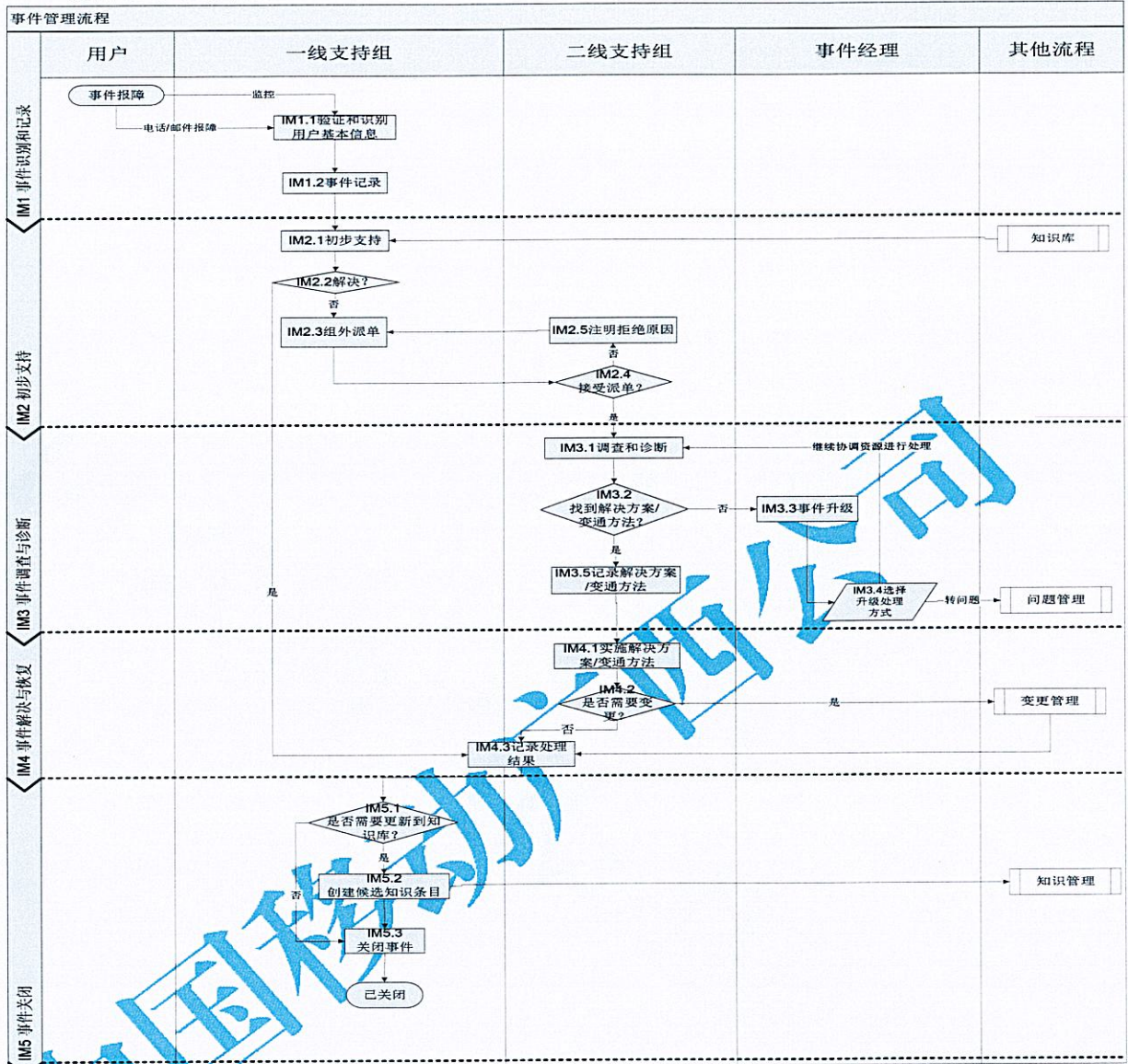
- ✓ 故障级别详细定义
- ✓ 故障分类定义
- ✓ 故障升级流程
- ✓ 故障通知流程
- ✓ 紧急事件处理流程
- ✓ 故障解决方案
- ✓ 应急预案
- ✓ 故障报告
- ✓ 常见问题处理手册
- ✓ 面向服务台用户故障受理的知识转移

中国移动广西公司





故障管理概要流程



在服务交接期，由我公司的运维咨询团队梳理出事件管理流程，经运维经理确认通过后，达成最终事件受理流程运行版本。

服务职责

负责本项目涵盖的服务范围内的二、三线支持，受理服务台人员升级的事件单

- ✓ 接收服务台升级或转派的事件单
- ✓ 核实故障现象并确认故障等级
- ✓ 提供临时解决方案
- ✓ 记录故障原因、解决方案
- ✓ 为服务台处理常见问题提供指导
- ✓ 对于重大故障提供故障分析报告

1.1.3.3.2 监控事件管理

监控事件管理流程概述

监控团队负责 IT 基础架构日常监控管理，对于重大、紧急等高级别的告警





应以故障工单方式派发给对应的运维服务人员核查，进行故障确定，分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。

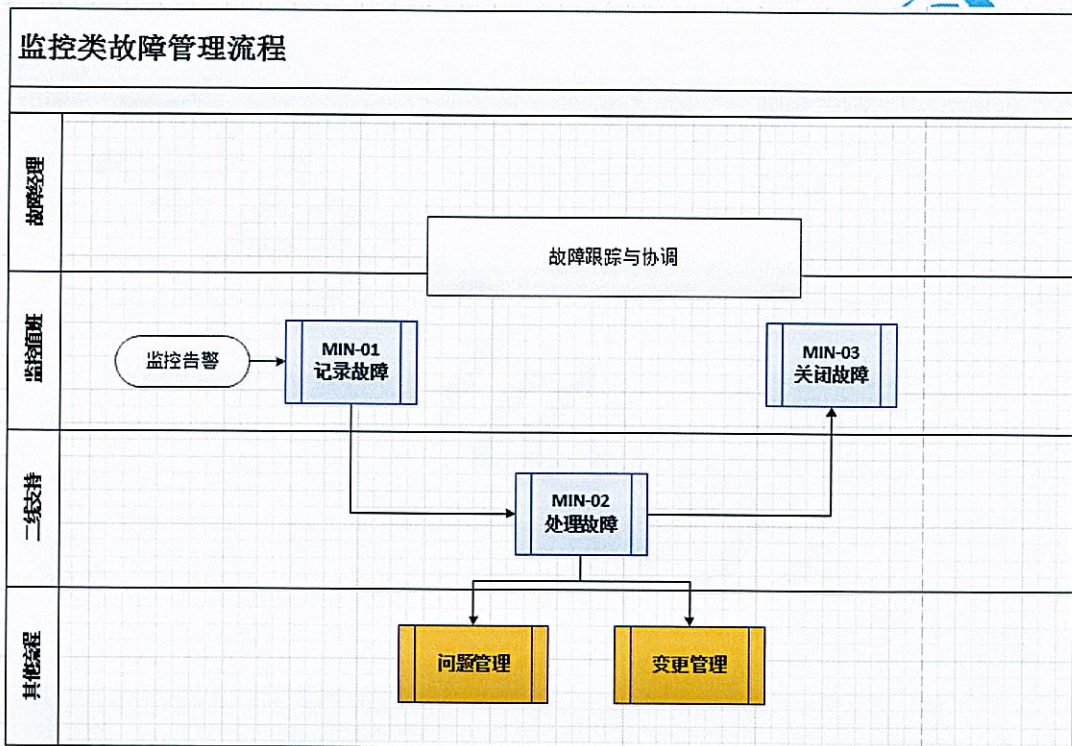
监控故障管理流程的收益

- ✓ 提高 IT 系统监控及时响应与处理能力
- ✓ 提供和服务相关的管理信息
- ✓ 故障的及时发现及升级处理

监控事件管理流程的主要交付内容

- ✓ 监控事件与告警级别详细定义
- ✓ 事件与告警分类定义
- ✓ 事件与告警的处理流程
- ✓ 告警升级流程

监控事件管理概要流程



在服务交接期，由我公司的运维咨询团队梳理出监控事件管理流程，经运维经理确认通过后，达成最终监控故障管理流程运行版本。

服务职责

- ✓ 接收监控值班人员转派的事件单
- ✓ 核实故障现象并确认故障等级
- ✓ 分析诊断故障原因
- ✓ 提供故障解决方案并进行故障处理
- ✓ 协同其他运维二、三线服务提供方协同诊断故障
- ✓ 如果需要通过变更流程彻底解决则负责收集变更材料并发起变更请求
- ✓ 必要时协调原厂及第三方服务提供商提供支持，并跟进故障处理进度





1.1.3.3.3 问题管理

问题管理流程建设概述

问题管理流程的目的是使事件和问题对业务所造成的影响减少到最小，尽量避免相关错误的重复发生，减少报告给服务台的故障数量。主要包括三方面的工作，一是确认问题，从大量的故障报告中找出问题。二是找到导致问题的根源并解决。三是为解决某个问题，可能需要向变更管理经理提出变更请求。

作为问题的提交人，参照如下原则提交问题：

- ✓ 重复发生且不明原因的事件；
- ✓ 某时间段内的频发事件；
- ✓ 重大故障；

问题管理流程的范围包括：问题控制，错误控制和主动的问题管理

- ✓ 问题控制：即如何有效和有效率的处理问题
- ✓ 错误控制：找到错误，监控错误和消除错误
- ✓ 主动的问题防范：在事件发生之前确定和解决隐患
- ✓ 确定趋势
- ✓ 提供管理信息报告：为管理层提供管理信息
- ✓ 问题回顾：确保问题得到解决

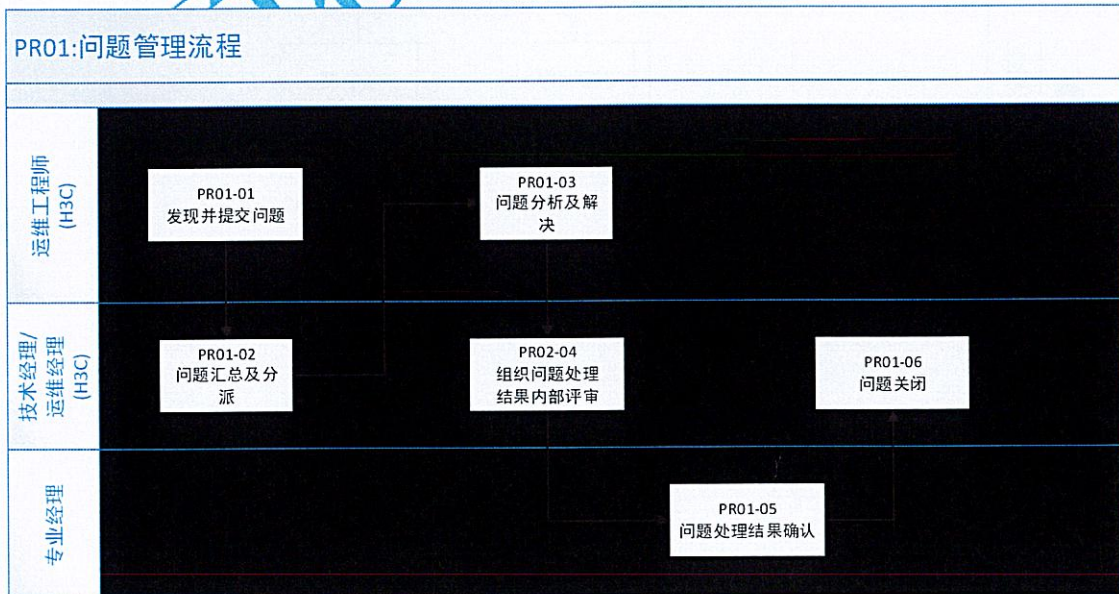
问题管理流程的收益

- ✓ 确定故障的根本原因及解决方案，杜绝事件的再次发生
- ✓ 各种主动性的预防手段
- ✓ 提供知识共享与管理

问题管理流程的主要交付内容

- ✓ 问题提交规范
- ✓ 问题记录及跟踪单

问题管理概要流程



在服务交接期，由我公司的运维咨询团队梳理出问题管理流程，经运维经理确认通过后，达成最终问题管理流程运行版本。





服务职责

负责问题的识别、分析、解决、处理进度报告。

- ✓ 重大故障提交问题管理
- ✓ 对未彻底解决的故障进行深入分析
- ✓ 协调专家、维保服务商参与问题的分析诊断
- ✓ 提供问题解决的方案或建议
- ✓ 定期提供问题管理的报告

1.1.3.3.4 服务请求管理

服务请求管理流程建设概述

服务请求管理流程的目的是为 IT 用户提供的的一个请求和接受标准服务的渠道,快速达成来自 IT 用户的服务请求目标和结果,并确保服务请求处理过程中的关键信息能正确记录。

服务请求管理流程的主要内容包括:

- ✓ 服务请求记录: 服务台通过电话、邮件等方式受理并记录用户的服务请求。用户也可以通过自服务方式自行提交服务请求单。
- ✓ 审批: 审批活动需要验证授权是否合乎规定,并据此做出批准与否的决定。
- ✓ 执行与确认 支持人员处理服务请求,并将处理完毕的服务请求转回服务台,由服务台通知用户服务请求的处理结果,并得到用户的确认。
- ✓ 关闭服务请求 用户确认服务请求已经完成,由用户或服务台关闭服务请求。

服务请求管理流程的收益

- ✓ 帮助用户快速有效的获得标准服务内容,提高工作效率;
- ✓ 统一的标准化流程有利于降低服务成本;
- ✓ 规范和控制各类服务请求流程,有效提高服务响应效率,提升客户满意度;
- ✓ 明确用户提供标准服务请求内容和流程,实现审批流、工作流的自动化,以便用户快捷地申请标准服务请求。

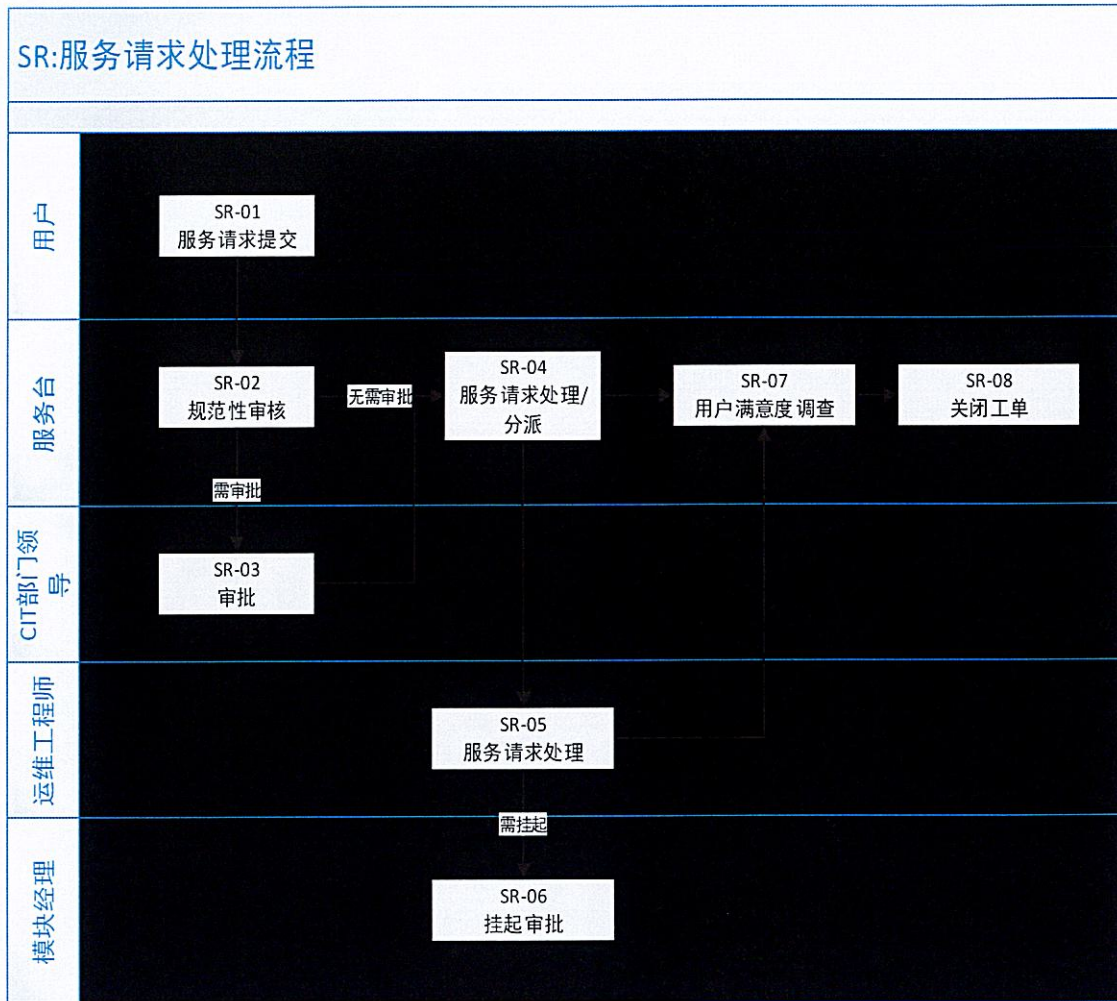
服务请求管理流程的主要交付内容

- ✓ 服务请求处理操作手册,如:帐号申请管理流程/操作规范。





服务请求管理概要流程



在服务交接期，由我公司的运维咨询团队梳理出服务请求管理流程，经运维经理确认通过后，达成最终服务请求管理运行版本。

服务职责

根据服务请求的流程定义，受理服务台人员分派的服务请求单，处理服务请求。

- ✓ 接收服务台分派的服务请求单
- ✓ 处理服务请求并记录执行结果





1.1.3.3.5 变更管理

变更管理流程建设概述

变更管理流程的主要目标是能够采用一种及时、有效和高效率的方式处理变更请求，从而实现服务级别协议的承诺。变更管理流程的建立可以大大减小 IT 日常运维工作中技术的调整变更和频繁 IT 项目的起落给业务稳定运行带来的负面影响，同时加强了 IT 部门和其他厂商，集成商之间的规范变更管理，提高系统集成成功率和稳定性。

变更管理模块协助信息管理人员及组织，在保护现有服务等级的同时，规划、执行信息基础架构的变更。变更管理模块可以随时存取信息服务管理其它模块中的相关信息，如问题管理；其它模块也可能协助发展变更请求及受到影响的服务。

变更管理流程的目的是确保使用标准的方法和过程来有效的和有效率的处理所有的变更，以保证由于变更所造成的负面影响最小。

变更管理流程的范围包括：

- ✓ 提出 RFC、评估、分类
- ✓ 变更主管负责组织制定变更计划、测试
- ✓ 变更经理评估、审批
- ✓ 变更委员会 (CAB) / 紧急变更委员会 (EC) 评估、审批
- ✓ 协调变更实施
- ✓ 回顾和关闭

变更管理流程的收益

- ✓ IT 服务可以和业务更好的整合
- ✓ 改善变更的风险评估
- ✓ 减少由于变更所造成的对 IT 服务和 Service Level Agreement 的负面影响
- ✓ 可以更好的评估计划中的变更所需要的费用
- ✓ 减少失败的变更次数
- ✓ 提高问题管理和可用性管理的效率
- ✓ 提高 IT 服务的质量

变更管理流程的主要交付内容

- ✓ 变更类型
- ✓ 变更分类
- ✓ 变更审批流程
- ✓ 紧急变更处理流程
- ✓ 标准变更分类/实施手册
- ✓ 变更实施计划/回退计划
- ✓ 变更总结报告





变更管理概要流程



在服务交接期，由我公司的运维咨询团队梳理出变更管理流程后，经运维经理确认通过后，达成最终变更管理流程运行版本。

服务职责

负责识别运维服务范围内的变更需求，充分识别及分析变更风险，确保变更达到预期效果。

- ✓ 识别变更需求，并提交变更请求
- ✓ 执行变更测试
- ✓ 评估变更风险，提供完善的变更计划、回退计划等
- ✓ 协同评估相关变更风险
- ✓ 配合其他变更请求的实施
- ✓ 在变更审批通过后实施变更
- ✓ 执行变更回顾并记录变更回顾结果





1.1.3.3.6 服务级别管理

服务级别管理流程建设概述

服务级别管理是根据双方商定的服务级别协议(SLA)来管理 IT 服务级别与质量的管理流程。该流程在预定的标准服务参数基础上定义,谈判,监视,报告和控制在面向客户的服务级别。服务级别管理流程着重于在 IT 环境中了解业务的 IT 服务级别需求,以此定义双方同意的服务级别,并通过标准的流程进行服务级别的监视,汇报和改进,最终实现量化管理。主要活动包括了解服务级别需求、制定 SLA, 监视和汇报服务等。

服务级别管理流程的收益

- ✓ 提升服务满意度
- ✓ 提升服务质量
- ✓ 控制运营成本

服务级别管理流程的主要交付内容

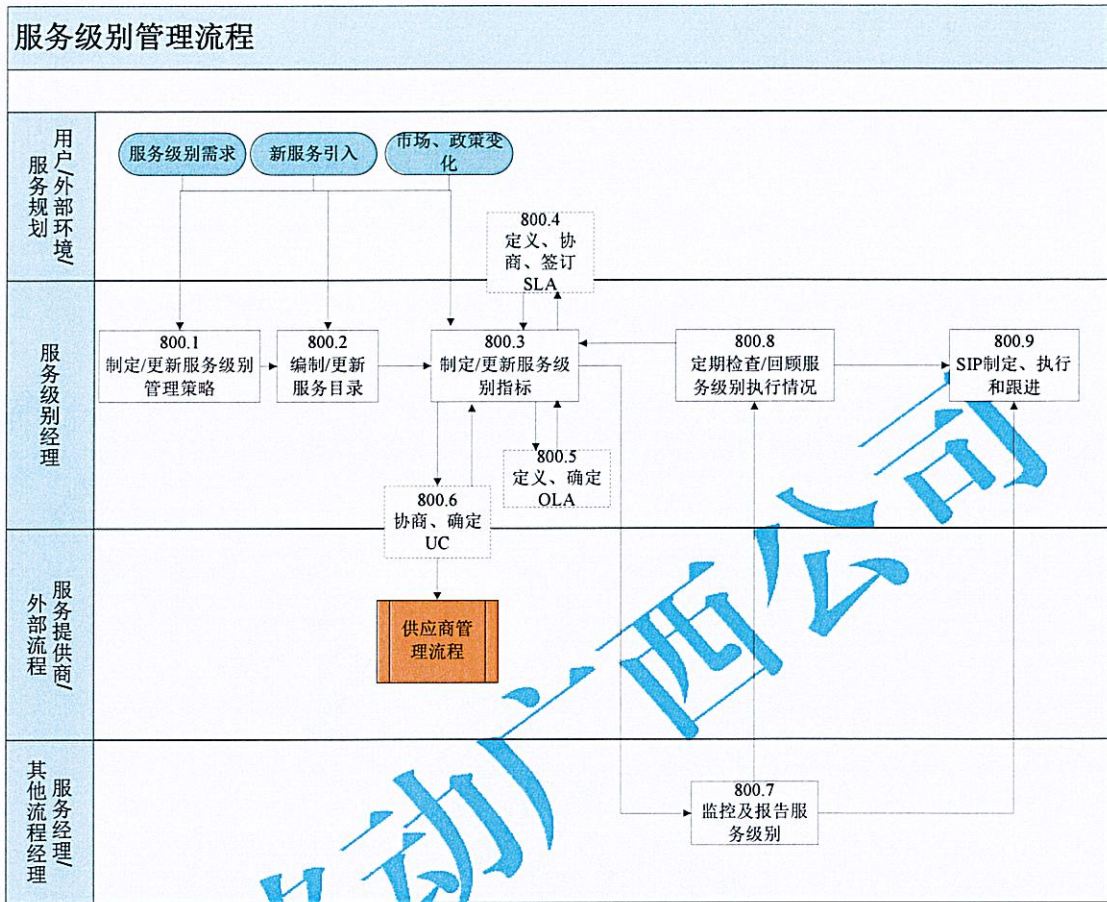
- ✓ 服务级别指标
- ✓ 服务级别管理报告



中国移动广西公司



服务级别管理概要流程



在服务交接期，由我公司的运维咨询团队梳理出服务级别管理流程后，运维经理确认通过后，达成最终服务级别管理运行版本。

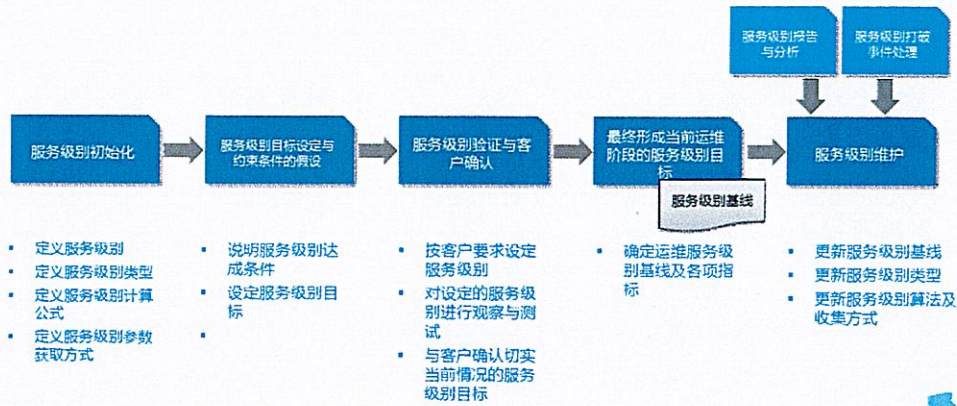
服务职责

- ✓ 定期衡量并提供服务级别报告；
- ✓ 主动进行根本原因分析，找出未满足指标的原因；
- ✓ 向教育体育局提供相应报告，阐述未满足指标的原因。如果由于我公司的责任导致未满足服务指标，我公司会投入相应资源来做出修正措施；如果由于非我公司方面的原因导致为满足服务水平，教育体育局有责任投入相应资源来做出修正措施；
- ✓ 做出预防性举措，防止类似问题再次发生；
- ✓ 在问题解决之前，履行降低风险和影响的行动；
- ✓ 定期互相通报在问题解决过程中的最新状态；
- ✓ 以现有服务级别指标为基线，补充完善服务级别指标的覆盖范围。

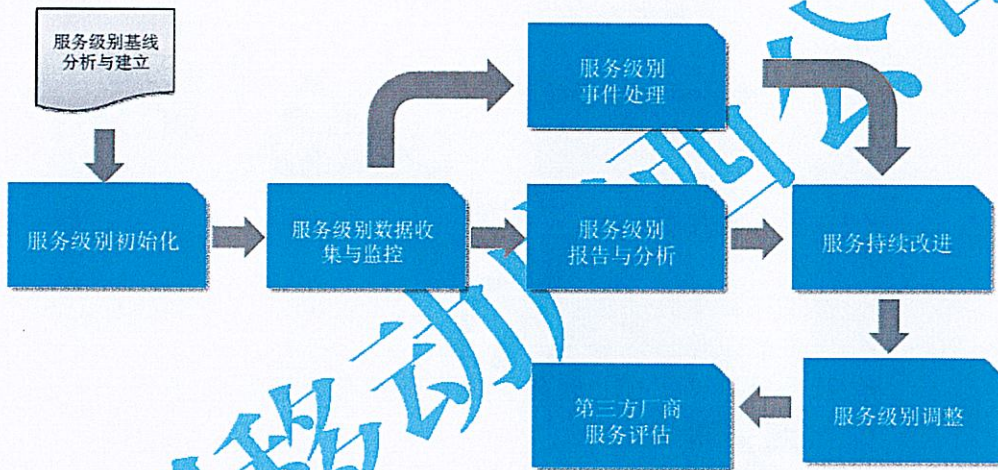




服务级别达成准备

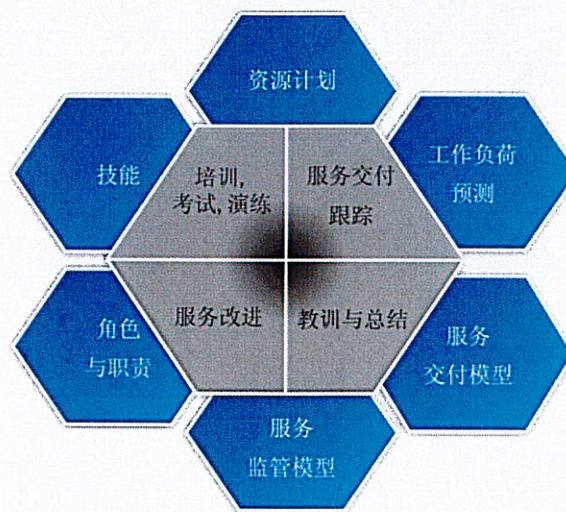


服务级别管理方法



服务级别保障计划

- 资源**
 - 资源计划
 - 工作量评估与预测
 - 服务交付模型
 - 服务监管模型
 - 角色与职责
 - 技能（专家，专员，普通）
- 活动**
 - 培训，考试，演练
 - 服务交付跟踪
 - 经验与教训总结
 - 服务改进





1.1.3.3.7 服务报告

服务报告机制

服务期间,我公司管理组长定期提供经过双方确认的固定格式的服务运营报告,包括所有日常服务记录,处理情况和相关数据,以及分析说明是否达到承诺的服务指标。同时,报告将对重点问题做出分析,并提供建议的解决方案。

通过服务质量报告和双方的沟通,共同回顾前期的工作状况,总结经验,制定重点问题的解决办法,提出今后改进措施,促进项目的顺利进展。同时,双方还将定期举行会议沟通项目实施情况。

✓ 每月,我公司管理组长提交月报并组织月度会议,进行上月工作回顾和总结,以更好地指导下一阶段的服务工作

✓ 每半年,我公司管理组长提交半年报,进行半年工作回顾和总结,服务指标达成情况及对服务数据的分析改进报告,并形成下阶段工作重点

✓ 全年,我公司管理组长提交全年服务总结,进行全年工作回顾和总结,同时召开年度服务会议,将邀请双方的高层管理者参加。

服务报告内容

在运维服务期间,我公司运维团队将定期提供运维服务报告。报告内容包括:

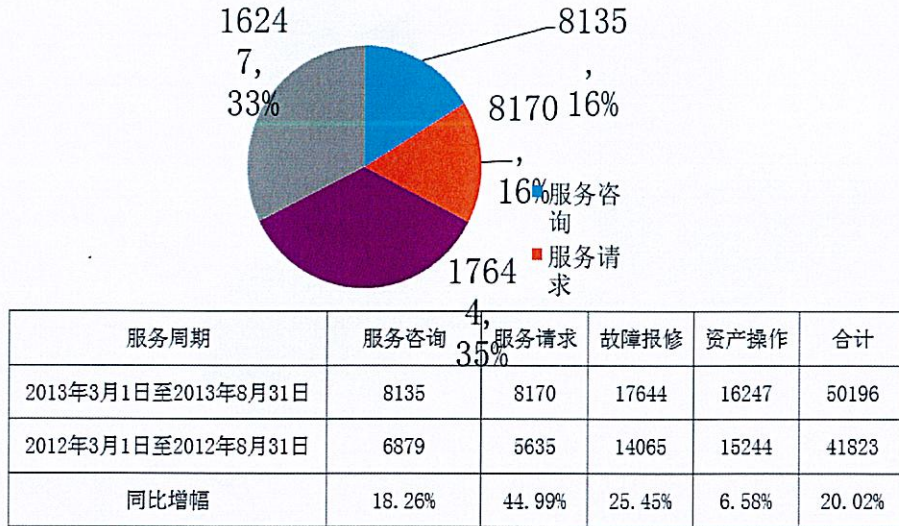
- ✓ 事件、服务请求、问题和变更的完成情况
- ✓ 事件、服务请求、问题和变更的历史数据分析
- ✓ 性能及可用性分析
- ✓ 服务级别 (SLA) 执行情况
- ✓ 待办项目工作的完成情况
- ✓ 下月度工作计划
- ✓ 待升级事件报告及需教育体育局参与协调的工作
- ✓ 优化提升建议



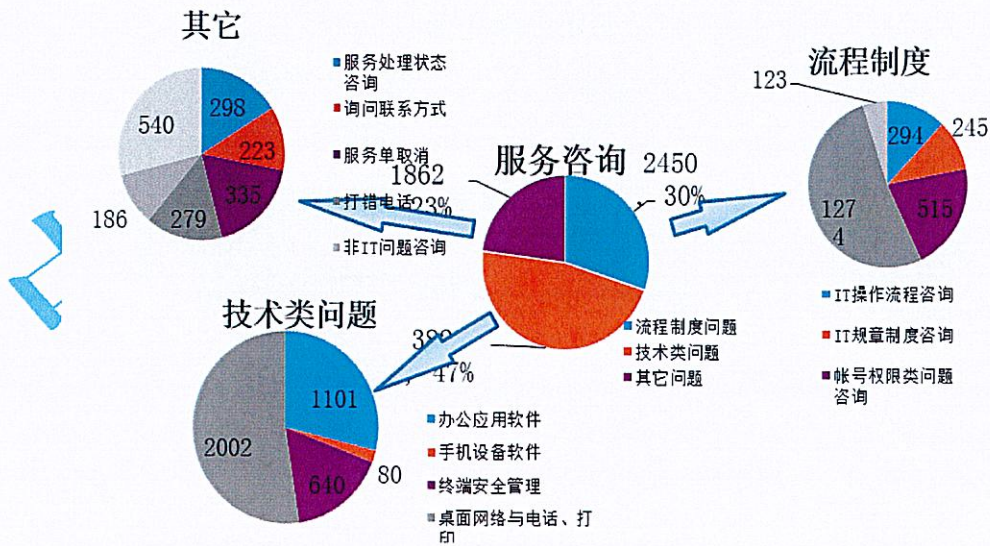


服务报告的统计分析 & 趋势分析将结合多种图表综合呈现，如下部分报表示例：

项目整体数据分析-整体服务量 (1/8)

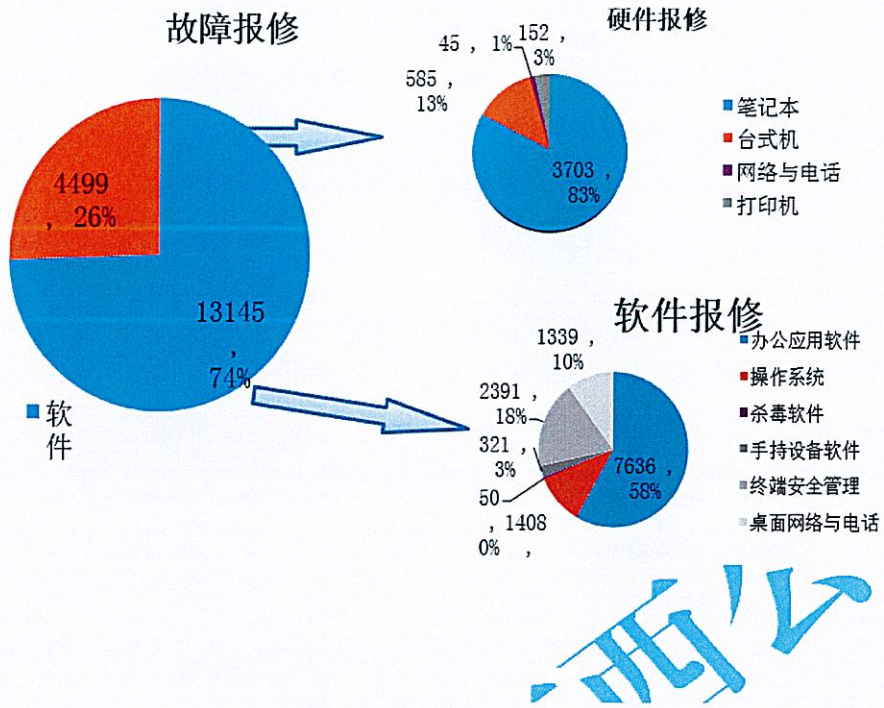


项目整体数据分析-整体服务量 (5/8)



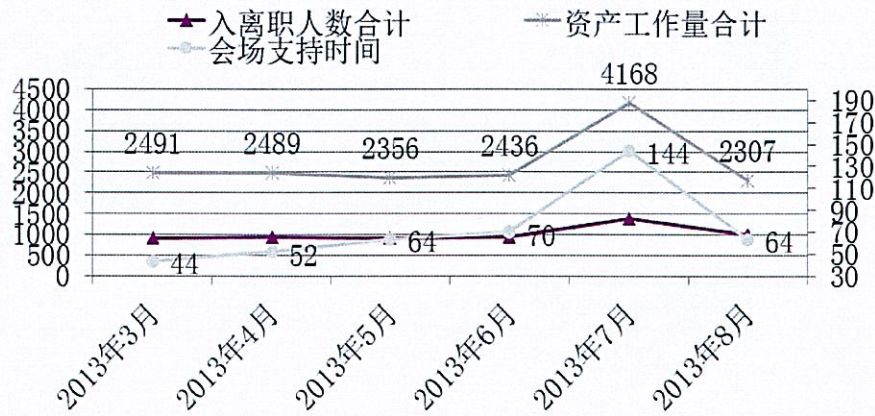


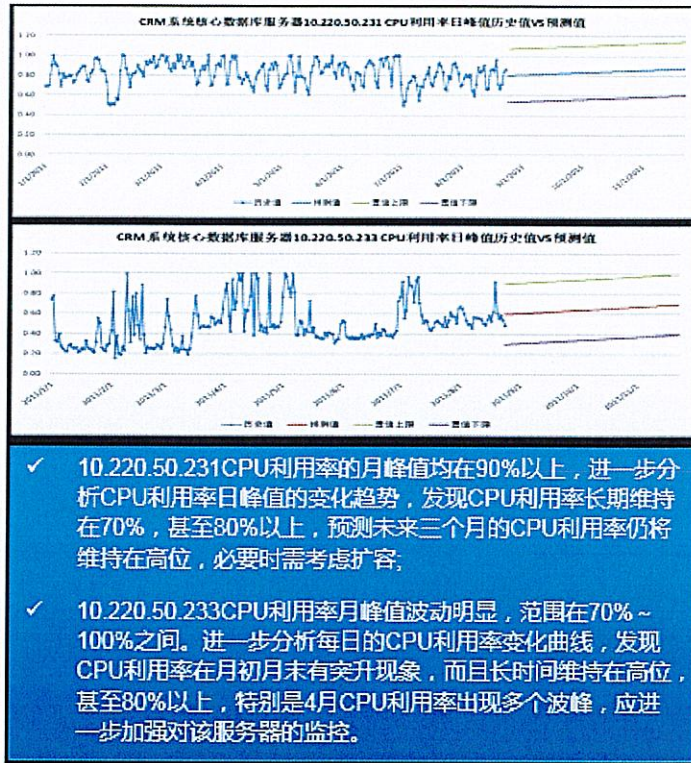
项目整体数据分析-整体服务量 (2/8)



项目整体数据分析-整体服务量 (6/8)

资产月工作量趋势



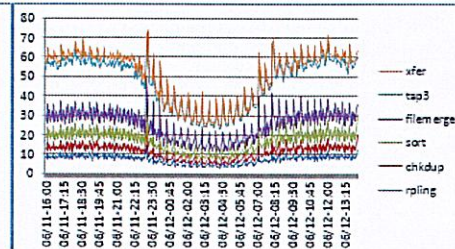
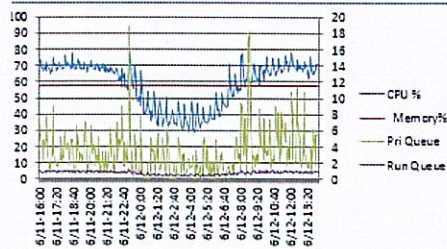


风险分析

- 目前系统只有OS层面的性能数据度量，缺少应用对CPU/MEM/IO资源消耗的度量，不利于精细化运维，如高峰期负载再分配依赖于应用运维人员的经验，缺乏应用性能数据支撑。
- 以6月11日GPRS1为例，高峰期出现CPU排队，其中消耗CPU的Top应用有：tap3、filemerge和rpling

优化建议

- 利用OS已有的MeasureWare工具，参照业务梳理成果定义应用，定义资源消耗指标，收集应用资源消耗信息。
- 对应用进行分析，定位应用模块瓶颈，对应用进行相应优化或调整，尽可能地提升应用效率。





1.1.3.3.8 升级管理

升级机制

建立升级管理流程的目的是确保必要的资源去解决持续的,困难的或对业务影响较大的客户问题,同时确保与用户的沟通级别是与问题的严重性保持一致的。升级管理将确保适当级别的可见度,支持不同的管理级别并确保相应的资源配备,从而维持客户的满意度。

升级管理流程将挂钩到“异常”情况的管理和处理。

事件或者问题于以下原因转变为升级:

- ✓ “异常”(例如问题的根本原因无法由相当级别的支持人员诊断出来)
- ✓ 客户不满(例如问题不能在可接受的时间之内解决;大量的用户受到影响;客户的业务和运作受到很大影响,等等)。

主动性升级是指在内部发起的升级,借助于该积极主动的行为,它将对客户的潜在影响降到最低,并减少了未来突发事件的发生。被动性升级是指由用户发起的,由双方进行反应和解决的升级。

升级管理流程的活动内容

- ✓ 升级触发

升级可以由应用管理团队或用户触发,根据服务水平协议,不同服务级别的升级和跨越服务供应商之间的升级也可以被触发。

- ✓ 升级审核

升级负责人审核该升级以确定是否有效。

- ✓ 识别升级的等级
- ✓ 启动升级追踪程序

升级负责人负责跟踪,监控和管理升级过程直到问题得以解决。

- ✓ 与相关人员沟通状况

升级问题的状况会定期更新相关人员,直至问题得以解决。

- ✓ 回顾和结束升级

最后,升级负责人确保所有相关的活动和文档已经完成,并且问题已经解决。导致升级的根本原因将被进行调查以确保可以进行主动性评估来避免今后类似的升级发生。

- ✓ 解决

解决方案包括应用合适的现有的方案(如果有的话);回答问题;提供简短的培训;或者协助培训使用。已解决的事件和服务请求需经用户检查和确认该服务是否已经得到恢复。

故障升级标准

故障是否应该升级处理的标准为:

- 在业务繁忙时发生故障并严重影响业务,无法及时找到解决方案;
- 需要更多资源解决此类复杂问题。

故障升级前,客户服务代表会将整个问题情况汇报给部门经理,共同讨论如何及时充分调动公司的资源为客户服务,或是否需要其他途径将问题升级处理,客户服务代表或地区经理可以成为故障升级的客户满意度经理。





角色	职责
客户服务经理 (ASM)	代表我公司管理层 与客户管理层保持联系, 通报进展, 协商行动方案 协调资源, 保证升级小组了解客户现场最新情况
管理组长 (PM)	负责故障升级的项目管理 负责现场服务团队的管理
技术升级专家经理	指派、管理相应的技术专家 协调技术专家及实验室相应资源

客户服务经理 (ASM) 是面向客户的故障升级负责人, 出现故障升级时, 其主要工作内容为:

- ✓ 确认客户已经知道问题已经升级处理;
- ✓ 确保问题被妥善解决, 同时要让客户满意;
- ✓ 保证双方管理层都明确了解升级处理的每一状态。





1.1.3.3.9 知识及文档管理

知识管理的范畴

- ✓ 知识的录入
- ✓ 知识生命周期的管理：即定期对知识库中过期或无利用价值的知识进行删除（进入另外的库中，不参与查询过程，并非彻底删除）、再加工，对分类不合理的知识条目调整其分类等。
- ✓ 知识库管理流程的输入：
 - 事件记录
 - 问题记录
 - 已知错误
 - 临时变通方法
 - 变更记录
 - 相关工具的使用技巧和心得
 - 相关项目的过程文档

知识库管理活动

- ✓ 知识条目提交和审定
- ✓ 知识的审计
- ✓ 知识的加工、调整、合并
- ✓ 知识的删除
- ✓ 管理报告

知识库管理的交付内容

- ✓ 技术支持知识条目
- ✓ 技巧知识条目
- ✓ 项目相关知识条目
- ✓ 管理规范类文档
- ✓ 操作规范类文档
- ✓ 对知识条目的审计报告

服务职责

- ✓ 事件、问题解决过程中提交的方案文档；
- ✓ 提供给服务台一线支持人员的常见问题处理手册；
- ✓ 提供系统日常维护服务手册；
- ✓ 当业务流程、模式和组织架构发生变化时，配合客户更新相关运维服务流程文档。

知识的产生及沉淀

项目每位员工都有责任和义务参与知识产生和沉淀的活动，每位员工应主动及时地将在工作过程中产生的各种内部电子文档和资料提交到知识库服务器。工作过程中所获取的各种外部电子文档和资料也应主动及时地提交。

■ 知识的来源

包括但不限于以下途径：

- ✓ 定期召开经验交流会、工作总结会进行交流总结，重要内部项目和重大问题处理中的交流文档及相关方案，按照相应的类别保存到知识库服务器中。
- ✓ 项目参考知识。各类项目在实施各阶段确认后，应提交项目中相关参考知识资料、项目总结分析等，作为项目参考知识的来源。
- ✓ 员工自己撰写的，如在内外发表的文章等。也应按照分类提交到知识





库服务器。

✓ 项目组员工的经验总结、心得、案例等。

■ 知识的转移及共享

✓ 知识贡献与员工的绩效挂钩，知识贡献突出者在外派培训、加薪、序列评定、职位晋升等方面享有优先权。

✓ 工作的内容写成总结、心得连同相关文档发布到文档服务器实现知识转移。

✓ 将项目工程师总结的问题解决方案转化为用户可看懂可操作的知识文档。

■ 知识的学习及应用

✓ 鼓励客户员工积极学习知识库服务器中的可操作文档，将所学用于故障的自助服务。

✓ 项目工程师应主动跟踪知识库服务器发布的相关知识，将相关经验和技巧运用到自己的工作中。

✓ 鼓励项目工程师在工作中积极主动询问以获取所需要的知识，同时与 IT 积极进行交流。

■ 知识管理的创新

✓ 鼓励项目工程师在本职工作中积极探索改进工作效率的新技巧、新方法并将这些技巧和方法加以应用。

✓ 对于涉及业务流程、管理体系等管理方面较大创新，项目工程师可通过口头或邮件的方式向知识管理员提出，并必须给出相应的反馈意见。

✓ 项目工程师的创新如能得到应用并产生价值，将视为重要的知识贡献而得到奖励。

知识管理专项激励制度

✓ 考评办法：通过在绩效考核表中纳入知识贡献相关内容，项目团队成员的知识贡献情况将直接影响自身的绩效考评得分，对优秀者的奖励适用现行绩效考核制度的相应规定。

✓ 考评范围：全员；考评时间：每月。

✓ 考评办法：知识管理员综合考虑项目工程师在知识管理方面的表现，上报“知识标兵”候选人到管理组长处，候选人要求是知识管理系统中个人积分排名前 30% 的人，由管理组长与信息科根据知识管理各项事务的意愿、态度、行为表现等方面选出“知识标兵”，给予奖励。

✓ 考评范围：全员；考评时间：半年。

✓ 考评办法：由知识管理员对全年的项目员工表现进行考察，考察内容包括其知识提交数量、知识质量、参与知识管理各项事务的意愿、态度、行为表现等方面，确定“最佳知识贡献奖”，提交到管理组长处，由管理组长与客户最终确定结果。

✓ 考评范围：全员；考评时间：全年。

文档管理

■ 文档管理规范

✓ 版本控制方法与归档；

✓ 所有的文档的版本将由文档的发布日期（项目备忘录和会议记录）或版本号决定（项目标准和项目交付物）；

✓ 各个文档的最终版本将打印并签字或集中归档，或放置在严格控制权限的电子目录中，最终文档在文档管理服务器中进行归档和保存；





✓ 所有最终项目交付件在发布之前必须获得管理组长或者项目管理层的审核和批准；

✓ 受到控制的文档将限制访问权限，包括更新和删除的权限。个人或工作文档将由合适的组员进行维护；

✓ 重要的项目文档将通过项目备忘录进行发布。

■ 预防和纠正行为

所有的项目成员一旦发现文档丢失或者损坏等事件，必须报告项目小组组长或是管理组长。对于项目文档控制流程的变动必须经过管理组长的同意和修改方能生效。

中国移动广西公司





1.2 运维及后续服务承诺

运维及后续服务承诺

致：那坡教育局：

我公司中国移动通信集团广西有限公司参加那坡县教育城域网服务项目项目（项目编号：BSZC2023-G3-220291-KLZB）的投标工作。

若我公司有幸中标，我公司承诺按照本项目投标文件的项目整体技术方案、项目实施计划方案、运维及后续服务方案的相关规范及要求，提供服务。

一、交付的使用时间

1. 交付的时间及服务期限：合同签订后之日起 15 个日历日内，提供合格的配套机柜给采购人，并通过采购人确认。

二、合同履行期限及地点：

1. 合同履行期限：机房交付正式使用并经采购人确认后起算租赁时间，租赁期为 36 个月。

2. 服务地点：广西壮族自治区内（采购人指定地点）。

三、合同签订时间

中标通知书发出之日起 25 个日历日内。

四、租费计算及付款方式

采购人通过银行转账方式向中标人支付合同款，具体付款方式为：

1. 在合同签订后且机房机柜正式投入使用，采购人支付 40%合同款；

2. 租赁服务每半年作为一个结算周期，共计 6 期。每个结算周期，我司提供 6 个月机房机柜服务运行报告且经采购人签字确认后，采购人按照实际使用机柜数量乘以机柜租赁单价支付租赁费。

3. 支付租赁费金额根据实际机柜租赁数量及服务评价指标进行结算，合同到期后，根据机柜租赁费计算标准计算实际租赁费用。如实际机柜租赁费用未超出合同款，则将未超出部分的费用根据实际启用机柜数量和机柜租赁费计算标准结算延长租赁服务时长。

4. 我司每次收到付款后 5 个工作日内向采购人开具发票。

五、投标报价

报价方式：

1. 报价方式须按单个机柜租赁费/年进行报价；

2. 总报价=（机柜租赁费/个/年*15 个）*三年+（专线/条/年*1 条）*三年。

价格分以该总报价进行计算；

3. 总报价包含上述机柜的租赁费用及场地水电、运维、场地租赁、传输线路等费用，采购人不再额外支付其他费用。





注：投标报价是完成本项目的全部服务内容及其相关工作所需的全部费用。

六、保密要求

1. 我司对履行本合同期间知悉的采购单位秘密负有保密责任，且我司的保密责任不因本项目合同的终止而终止；

2. 我司无条件配合开展本项目服务人员岗前审查、保密教育、保密检查工作。必须对项目实施过程中获取的相关信息保密（相关信息包括但不限于本项目），如发生失泄密事件即终止合同，且我司不得参与后续公安厅项目投标活动；

3. 我司与采购人签订《合作单位保密协议书》，拟投入的服务人员提交《保密承诺书》，遵守采购人信息安全管理规定，对非权限范围内设保密要求备不允许操作。非权限范围内信息不允许访问。未经允许，不可随意在工作环境内拍照、录音、录像等；

4. 我司严格履行采购人服务规范要求，包括但不限于以下规范：《公安厅机关安全保密管理十条规定》《广西壮族自治区公安厅办公室关于加强厅机关信息系统企业运维人员管理工作的通知》《广西公安信息 WA 全管理试行规定》《广西公安厅机关公安信息 WA 全管理实施细则》《厅机关信息系统企业运维人员“十严禁”》《广西公安厅信息系统运维人员行为规范》《运维安全管理要求》及采购人其他各项内部规定。

七、廉政责任

1. 我司已随投标文件附上《廉洁承诺书》，做出不向建设单位工作人员行贿的承诺。

2. 合同签订后，项目建设单位负责人和我司负责人签订《政府采购项目廉政责任承诺书》。

八、验收标要求

1. 验收过程严格按照自治区公安厅验收标准进行，采购人组织验收。

2. 验收依据：按照《广西壮族自治区公安厅厅机关政府采购项目履约验收管理办法》、《广西壮族自治区公安厅信息化项目管理办法》、双方合同、投标文件验收。

3. 若在签署竣工验收文件后 12 周内，由于我司的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，我司在 4 周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求，在此期间的一验收标要求切费用由我司承担，如在此期间内仍达不到规定的技术性及服务要求时，将按合同中相应条款执行。

4. 根据国家、自治区及公安厅政务信息化项目管理有关规定开展项目建设监理及验收，广西公安数字化改革之技术支撑体系项目分成多个项目开展建设，在





各项目建设完成后，由建设单位分别组织对各项目开展初步验收，初步验收合格后进入试运行阶段（试运行期不少于一个月）；在上述工作完成后，由厅科信办对广西公安数字化改革之技术支撑体系项目（包含所有项目）进行整体初步验收及档案验收，并由公安厅科信办向自治区数据局提请开展广西公安数字化改革之技术支撑体系项目竣工验收；通过竣工验收后的后续租赁服务期由建设单位根据服务评价指标自行考核验收。

九、服务质量保障要求

1. 机房维护服务考核标准：

（1）机房维护服务每半年作为一个考核周期。每一个考核周期独立计分，满分为 100 分。考核分数将折算作为合同服务期间中标人评价结果。

（2）上一考核周期结束后，考核基准分重置为 100 分，进入下一考核周期。

（3）采购人或采购人委托监理依据《机房维护服务质量评价表》（详见本章节附件表 1）所列各项考核指标要求在每个考核周期后的 30 个工作日内完成对我司维护服务质量考核评价。

2. 考核应用：

以 6 个月为单位，采购人根据我司维护服务考核评价得分，从合同总价中扣减相应金额款项。具体约定如下：

（1）每个考核周期扣减金额独立计算，均以合同总价作为扣减基准。

（2）每个考核周期扣减金额与维护服务质量评价得分扣减金额折算关系（详见本章节附件表 2）所示。

3. 我司责任要求

在维护过程中，若由于中标单位自身技术不足或违规操作等原因造成的数据丢失、设备损坏等，须承担相应的责任。



