

崇左市公共安全视频监控联网应用(雪亮工程) (大新县) 项目
维保及电路联网服务合同

合同编号: 12N00792132020261

采购编号:CZZC2026-C3-240025-GXZC

采购人: (甲方) 中国共产党大新县委员会政法委员会

供应商: (乙方) 中国电信股份有限公司崇左分公司



签订合同地点: 广西 大新县

签订合同时间: 2026年5月14日

目 录

- 一、崇左市公共安全视频监控联网应用(雪亮工程)（大新县）项目维保及电
路联网服务合同
- 二、服务方案

**崇左市公共安全视频监控联网应用(雪亮工程) (大新县) 项目
维保及电路联网服务合同**

合同编号： 12N00792132020261

采购人（甲方） 中国共产党大新县委员会政法委员会
供 应 商（乙方） 中国电信股份有限公司崇左分公司

签 订 地 点 大新县

签 订 时 间 2026年5月14日

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、法规规定条款，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务一览表

序号	名称	服务内容	报价	单位	数量	备注
1	现场服务	<p>一、服务要求</p> <p>1、服务期为一年（维保服务合同期满1年后并经用户方考核合格，可续签1年）；</p> <p>2、服务内容：维保服务范围是指崇左市公共视频监控联网应用项目（大新县）的所有软硬件设备设施，主要有：</p> <p>（1）软件（包括治安防控管理平台、短信预警平台、公众应用平台、综治联防系统管理平台、智慧云眼系统等各种软件）；</p> <p>（2）监控设备（包括液晶拼接屏、高清数字矩阵、服务器、管理电脑、红外摄像机、网络存储设备、交换机、空调等设备设施）；</p> <p>（3）综治联防设备（包括综治联防户长机、综治联防用户机、门磁等设备设施）；</p> <p>（4）安全设备（包括设备应用控制系统等）；</p> <p>（5）服务器存储设备（包括县级CVR、硬盘等）；</p> <p>（6）视联网升级（包括高清视频终端、高清摄像机、摄像头电动升降吊架、高清视频轮询系统、会议管控软件、会议室部署外设等）；</p>	611900	项	1	

	<p>(7) 其它本项目所属的软硬件设备设施。</p> <p>二、技术服务要求：</p> <p>1、现场技术支持服务</p> <p>按照用户要求，供应商在下列情况下应及时指派工程师提供现场支持服务。工程师必须在服务完成，并得到用户确认后离开现场。</p> <p>(1) 故障处理</p> <p>供应商应提供现场软、硬件故障定位和处理服务。</p> <p>(2) 配合用户进行系统故障定位</p> <p>用户出现与各类硬件设备相关但难以准确定位故障原因的系统问题时，为了保证故障得到及时、准确的定位和处理，供应商工程师应根据用户的合理安排到达现场提供技术支持服务。供应商工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对故障进行分析定位并及时解决。</p> <p>(3) 配合用户对系统进行优化实施</p> <p>根据各类硬件设备的运行情况，按照用户的优化实施安排，供应商应提供现场技术支持服务。供应商工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案并协助用户进行调整。</p> <p>2、紧急故障处理服务</p> <p>紧急故障指：导致关键业务应用不可用的故障。</p> <p>当用户系统发生紧急故障时，供应商应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。供应商在接到用户故障申告后应于30分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到用户现场，提供不间断故障处理服务。</p> <p>3、重大系统变更驻场值守服务</p> <p>服务期内，用户在出现新系统上线、系统割接、设备扩容、移机、机房调整等重大系统变更事件时，供应商对维保设备提供设备安装调试、配置调整、数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务。</p> <p>对于不属于供应商维保设备范围内设备，</p>				
--	---	--	--	--	--

		<p>需现场配合用户及其他厂家，并提供必要的辅助服务。</p> <p>4、关键时间点驻场值守服务 在包括春节、国庆等重要节假日、重大政治、军事、社会活动或用户重要活动期间，供应商需在服务期内为用户提供一定人/天的关键时点值守服务。</p> <p>5、定期巡检及预防性维护服务</p> <p>(1) 日常检测报告服务 做好日常安全巡查，防范潜在隐患，确保系统安全可靠。日常巡检包括：系统检测、系统故障诊断、系统恢复、保修服务、系统优化、安全保障等，需每月提供巡检报告。</p> <p>(2) 定期巡检服务 对本项目涉及的设备进行每年二次的定期检测、保养，并且出具巡检报告，报告需由用户确认并存档。巡检服务内容包括：环境检查、设备检查、操作系统与系统软件检查、外设检查、设备清洁、系统日志检查、文件系统检查与清理、系统配置检查、系统和数据备份检查、系统运行情况分析、系统总体性能评估等。</p> <p>(3) 重要时段系统全面检查服务 在包括春节、国庆等重要节假日、重大政治、军事、社会活动或用户重要活动期间，供应商需在重点保障时段来临之前，提前对参保设备和系统进行全面检查，确保系统稳定运行。</p> <p>6、备件支持服务 服务期内，供应商应为易损件提供备件，其备件可以为供应商自身存货也可以为供应商的第三方合作伙伴存货。易损件为参保设备相关的关键备件及易损备件及重要设备的备机，上述设备需要放置于备件库中，用户组织人员每年检查一次。故障发生时供应商需承诺第一时间更换故障部件或备机，使设备尽快恢复运行。 在现场工程师检查故障原因为硬件损坏时，供应商需在用户规定时间内，将备件/备机运送至机房现场并提供免费更换服务，直到故障设备恢复正常。对于影响业</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>务的故障，在进行故障处理时，供应商需优先考虑业务恢复，然后再彻底解决故障。若在规定时间内没有解决问题，需提供备机解决方案，系统恢复正常后，规定时间内向用户提交故障分析报告。</p> <p>7、系统性能诊断及优化调整</p> <p>通过一段时间对系统的检测，收集系统性能数据，根据收集到的数据，对系统硬件、软件，虚拟化资源性能进行评估，根据评估结果，制定参数调整计划，与用户对计划进行讨论，在得到用户确认后，准备实施，根据计划书对相应的参数进行优化调整，实施后对系统性能进行整体测试，确认实施效果，提交相关技术文档。</p> <p>根据应用系统运行情况及时诊断及优化调整、虚拟化资源整合，日常情况下，每年至少一次的检测诊断。</p> <p>8、应急服务</p> <p>供应商会同用户共同制定紧急保障应急措施和恢复演练，并制定相关流程，以保障生产业务在用户规定时间内恢复正常，将最新的应急保障方案第一时间提交给用户，同时按该方案实行。</p> <p>(1) 服务响应时间</p> <p>当系统发生紧急故障时，需提供每天24小时全年无休假的全天候服务，接故障申告后，响应时间≤30分钟。</p> <p>(2) 维保设备故障响应</p> <p>发生维保设备故障时，现场工程师需即刻检查设备故障情况及错误代码情况，做出初步故障分析和定位，并采取紧急备份措施；对于影响生产的重大故障，需及时调动足够的备件并在2小时内到达现场进行设备修复。</p> <p>(3) 备件更换服务</p> <p>当维保设备出现硬件故障时，及时调动专属备件，备件12小时内需到达现场，备件到达现场后立即进行系统修复或硬件换件维修。</p> <p>(4) 备机服务</p> <p>当维保设备出现多处部件故障或重大故障，且在4个小时内无法修复，更换设备零</p>				
--	--	--	--	--	--

		部件也无法及时恢复业务和修复故障时，需及时启动备机替换流程，提供不低于同档次的备机替换故障设备，24小时内需恢复业务系统运行所需的相关环境。			
2	例行保养服务	每个季度做例行保养，包括线路检查保养、设备除尘、除静电等。	82000	项	1
3	维保材料	含维保服务期内的线材、管材等其他材料。	48500	项	1
4	网络服务	提供37条专线电路用于县综治中心机房至乡镇综治中心机房到村屯的网络联网服务。	177600	项	1
总计：大写人民币 <u>玖拾贰万元整</u> (¥920000)					
合同期：1年（维保服务合同期满1年后并经用户方考核合格，可续签1年）					

2、合同合计金额包括：服务人员费用（含工资、社保费、劳保、意外伤害保险、福利等）、办公费用（含对培训费、维修费等）、管理费、利润、税费等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有开支、政策性文件规定的合同包含的所有风险、责任等各项全部费用的总和。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务必须与合同约定的服务内容和承诺相一致。

第三条 权利保证

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或其他权利。

乙方应按合同规定的时间向甲方提供相关的服务。

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任何合同条文或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。

乙方保证所交付的服务附属货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第四条 服务时间

1、服务时间：壹年；地点：甲方指定地点。

第五条 售后服务

1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2、乙方提供的服务承诺等其它具体约定事项。（见服务方案）

第六条 验收

按合同文件中“服务要求”进行验收。

第七条 付款方式

1、付款方式：

(1) 合同签订后30个工作日内一次性付清全年服用费用。

(2) 对于满足合同约定支付条件的, 采购人应当自收到发票后10日内将资金支付到合同约定的成交人账户。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方承担。

第九条 违约责任

1、甲方无正当理由拒收服务的, 甲方向乙方偿付拒收服务费总值的百分之五违约金。
2、乙方逾期交付服务的, 乙方应按逾期提供服务总额每日千分之六向甲方支付违约金, 由甲方从待付服务费中扣除。逾期超过约定日期10工作日不能提供服务的, 甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的, 乙方应向甲方支付合同总值百分之五的违约金, 如造成甲方损失超过违约金的, 超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

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

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内, 乙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, 可向项目所在地人民法院提起诉讼。
2、诉讼期间, 本合同继续履行。

第十二条 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(无进口资格的供应商委托进口货物除外)其应履行的合同义务。

第十三条 诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议, 应通过协商解决。如协商不能解决, 可向仲裁委员会申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

第十四条、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表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。

第十五条、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。
- 3、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
- 4、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，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。
- 5、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。

第十六条、签订本合同依据

本合同依据第四条服务时间第1小条服务时间：按乙方响应文件中承诺的不超过采购要求的时间，若需要延长维保服务期需另签合同。

第十八条、本合同一式六份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、甲乙双方各两份（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2个工作日内，应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方（章） 中国共产党大新县委员会政法委员会 <div style="text-align: right;">2026年5月14日</div>	<div style="text-align: center;">  </div> 乙方（章） 中国电信股份有限公司崇左分公司 <div style="text-align: right;">2026年5月14日</div>
单位地址：大新县桃城镇民生街29号	单位地址：崇左市丽川路12号
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：0771-3632989	电话：0771-7821818
开户银行：	开户银行：中国工商银行股份有限公司崇左市支行
账号：	账号：2102123029221103260
经办人：许世平 <div style="text-align: right;">2026年 5月14日</div>	

服务方案

1. 概述

为了保障公共视频监控联网应用项目(雪亮工程)所属软硬件设备设施稳定、高效地运行,根据用户的具体情况 & 全方位、个性化服务的需求,由服务方提供维护保障服务工作,特定拟制维护保障服务实施方案。

维保服务对象

崇左市公共安全视频监控联网应用(雪亮工程)(大新县)项目维保及电路联网服务

维保服务范围

维保服务范围是指崇左市公共视频监控联网应用项目(大新县)的所有软硬件设备设施,主要有:

一、软件(包括治安防控管理平台、短信预警平台、公众应用平台、综治联防系统管理平台、智慧云眼系统等各种软件);

二、监控设备(包括液晶拼接屏、高清数字矩阵、服务器、管理电脑、红外摄像机、网络存储设备、交换机、空调等设备设施);

三、综治联防设备(包括综治联防户长机、综治联防用户机、门磁等设备设施);

四、安全设备(包括设备应用控制系统等);

五、服务器存储设备(包括县级CVR、硬盘等);

六、视联网升级(包括高清视频终端、高清摄像机、摄像头电动升降吊架、高清视频轮询系统、会议管控软件、会议室部署外设等);

七、网络服务(专线电路从县综治中心机房至各乡镇综治中心机房到村屯的网络联网服务);

八、其它本项目所属的软硬件设备设施。

2. 维保服务内容

服务分类

服务方应采取“主动式服务为主,响应式服务为辅”的服务宗旨,为用户提供积极有效、高质量的维保服务。

服务方主要提供以下7大类别的服务内容:

序号	服务类别	服务项目	主动式服务	被动式服务
1	技术支持服务	咨询及电话支持服务		√
		现场技术支持服务	√	√
2	硬件支持服务	故障件维修服务	√	√
3	软件支持服务	软件维护、更新	√	
4	资料服务	资料提供服务 使用寿命提醒服务	√	

5	培训服务	现场培训服务 专项培训服务	√	
6	巡检服务	月巡检和季度巡检	√	
7	重大活动保障	重要任务、重大活动保障	√	√

服务要求

2.1.1. 原则要求

公共视频监控联网应用项目（雪亮工程）（大新县）所属硬件的任何一个故障或差错，都可能会影响到整个环节的正常运行，因此维保单位必须遵循及时响应的原则、遵守崇左市公安作息制度原则以及保密原则。

● 主动式服务为主原则

维保单位应通过日常巡检、咨询、培训等服务方式，提前解决软硬件设备设施的故障隐患，保障软硬件设备设施的良好运行环境和用户满意的操作体验。

● 及时响应原则

维保单位应从实际出发，制定切实可行的维护计划。做到及时响应，保障设备的正常运行。根据系统特点，制定有效的故障排除预案，确保在过程发生时，有足够的技术人员供调用，对可以预见的关键设备及故障点事先做好应急准备。

● 遵守作息制度原则

维保单位应根据用户作息制度，合理安排相关维护管理工作，如遇加班和特殊情况，根据各有关场所的工作安排进行及时调整。

● 保密原则

在项目实施期间确保项目相关资料安全，做好相应的保密工作。

2.1.2. 标准要求

根据行业的相关规范以及崇左市公安通信管理要求，根据合同要求，依靠ISO9001:2000质量管理体系的有效运行，实行科学的管理，向用户提供高质量的服务保障。

2.1.3. 响应要求

服务方应组织相对固定的技术人员和维护管理服务机构，向用户提供7×24小时技术服务热线电话。设备有故障或用户方有技术支援方面的需求时，保证4小时内响应到位，响应到位起24小时内对有关需求提出产生原因及具体解决方案。

如需原厂检修方可确定的重大故障，服务方在三天内提供厂家报告及预算，属关键部件故障的，服务方及厂家应根据用户的工作需要安排维修人员加班检修。

2.1.4. 其它要求

公共视频监控联网应用项目（雪亮工程）（大新县）部署场所及维护点多，涵盖子系统多，各子系统之间又具有关联性，涉及大量设备、操作复杂。因此，维保单位必须安排技术人员按月按季度等服务计划分别对公共视频监控联网应用项目（雪亮工程）（大新县）相关子系统进行功能检测和相关维护。

若有重大任务和相关演练保障，服务方在接到用户需求通知后，应按用户要求提前安排技术人员到达现场，进行相关准备工作，并在重大任务和相关演练过程中，提供及时的技术服务以及结束后的整理工作。

2.1.5. 服务期限及收费标准

服务期限：自签订合同之日起一年整。

若需要延长维保服务期需另签合同。维保期间若升级改造，则相关系统设备维保费用相应核减，核减额双方协商确定。维保服务合同期满一年后并经用户方考核合格，可续签一年，但维保合同金额不变。

服务收费标准：免费提供单次费用500元以下的设备维修或者更换，次数不限。对于超过500元的设备维修或者更换，由业主负责支付相关费用。

具体服务内容

2.1.6. 技术支持服务

用户在维护系统设备过程中，遇到使用中的疑难或者自己不能解决的技术故障时，可通过电话、电子邮件或传真的方式向服务方提出服务请求。服务方接到技术支持的服务请求后，指派相应的维护工程师和用户进行沟通，通过电话支持、现场技术支持等方式向用户提供技术支持。技术支持服务包括：

(1) 咨询及电话支持服务

(2) 现场技术支持服务

● 咨询及电话支持服务

服务方接到技术支持的服务请求后，将首先通过电话支持服务进行响应，根据故障现象划分故障的等级，在规定的时间内通过电话帮助用户进行故障定位，并提出解决方案，最终指导用户排除设备故障。

(1) 用户在维护服务方设备过程中，当出现技术故障的时候，应对故障现象进行仔细认真的检查和记录，然后通过电话或传真向服务方提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等。

(2) 服务方接到用户请求后，指定专业的维护工程师进行电话支持，指导用户技术人员最终排除故障。

同时，维保方应主动了解业主需求，随时与用户保持沟通，及时了解用户近期动态，并积极解决用户需求。

● 现场技术支持服务

对于通过电话支持服务不能解决的设备故障，服务方将迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的维护工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。现场技术支持服务响应时间不超过4小时。

(1) 当电话支持服务不能排除设备故障，应及时答复用户，派维护工程师到故障设备现场进行故障处理。

(2) 服务方维护工程师在进行现场支持服务前应作好以下准备：

1) 查阅用户档案，了解用户设备运行情况及设备以往所发生过的问题的处理办法。

2) 准备现场技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备板备件及软件。

3) 服务方维护工程师抵达用户现场，首先了解设备运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备进行故障分析、测试、诊断，制定故障解决技术方案。技术方案经用户同意后，由用户的技术人员具体实施方案；或在用户允许下，由服务方的维护工程师进行具体实施，避免因盲目动手给用户造成损失。

4) 服务方维护工程师在处理故障时不能影响到设备的正常运行，并应有用户单位维护人员在场协同处理；在必须进行系统重装或系统启动等较大运作时，须经用户维护主管部门批准方可实施。

5) 服务方维护工程师在用户提供必要替换板件等资源的情况下协助用户排除故障。

6) 服务方应为用户提供替换设备板件。

7) 服务方维护工程师在处理故障后，要向用户维护人员解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

8) 服务方维护工程师在处理故障时，要认真填写一式两份的《现场技术服务报告》（格式见附件），并在离开现场前将一份交用户主管部门存档。

2.1.7. 硬件支持服务

硬件支持服务包括以下服务内容：

- (1) 硬件维修服务
- (2) 备件紧急支持服务

● 硬件维修服务

服务方将故障板件进行修复以保证用户设备持续可用的服务。

(1) 用户发现部件出现故障后，填写一式两份的《返修设备登记表》（见附件），一份自留备案、一份随故障件寄给服务方或服务方指定地点。

(2) 服务方应在最短的时间内修复故障件，并将修复后的故障件返回用户。

(3) 如果服务方不能在承诺时间内将修复后的故障件返回用户，则服务方应免费提供完好的备件供用户使用，直至服务方将修复后的故障件返回用户。

(4) 服务方将故障件修复后，应寄回用户试用一个月，用户在接收返修件的当日内，填写《客户收货反馈单》（见附件），以电子邮件或传真的形式返回服务方。

(5) 如果用户使用不合格，则应重新填写《返修设备登记表》，并附上维修单复印件随故障件寄回服务方指定地点，期间所产生的运输费用和保险费用由服务方承担。

(6) 对于用户自行购买的配套设备，服务方不承诺修复。

(7) 故障件返修周期（指服务方收到用户寄来维修的故障件到服务方将故障件修复后寄到设备现场的时间）如表所示：

故障件返修周期表

类别	返修周期	备注
----	------	----

国内维修的部件	30天	特殊情况45天
国外维修的部件	60天	特殊情况90天

● 备件紧急支持服务

在紧急情况下，用户可以用故障板件换取服务方同种类型的正常板件。更换后的用户故障板件的所有权属于用户，服务方替换件的所有权仍属于服务方。

(1) 服务方应建立常用设备耗材及易坏辅配件的备品备件库，作为故障件的提供源。但对于已超出正常使用寿命或市面上已经停产的设备器械，用户不得向服务方强行要求为其建立备品备件库。

(2) 硬件更换期限由双方协商确定，但最长更换期限不能超过三个月，对于超过三个月以上的硬件更换需求，用户应首先考虑备件销售服务。

(3) 用户应保证已正常运行的更换设备板件的安全和完好，如有损坏，应按设备板件销售目录价或双方议定的价格进行赔偿。赔偿后，对应板件的所有权转移至用户。

(4) 如果更换期限到期后15个工作日内，用户不能按协议归还更换板件，则自动转入备件销售服务。

2.1.8. 软件支持服务

为了充分发挥项目整体效能，提高信息化水平，必须使系统软件始终处于最优水平。本项目系统软件种类繁多，有基础软件、系统软件、工具软件和专用软件等，其维护工作量极大，伴随着数据工程等组成大型系统后，其使用维护工程量更大，且涉密等级高，需要使用单位、系统集成单位、软件生产单位等多方协同配合，方能管好用好。据此，服务方将通过以下方式为用户提供软件服务。

(1) 定期和不定期的软件更新、升级服务。专用软件须协同厂商共同提供服务。

(2) 跟随硬件系统的配置服务。

(3) 故障定位维护服务。专用软件须协同厂商共同提供服务。

资料提供服务

2.1.9. 常用资料的提供

为了提高用户的技术水平，服务方通过电子邮件或邮寄等方式，主动向用户发放技术资料，用户也可以按需索取。

(1) 服务方向用户提供的资料有：技术手册、安装手册、操作手册、维护手册。

(2) 服务方应负责及时更新以上提供的资料。

(3) 提供方式：由用户提供邮寄地址，服务方提供该项服务的责任人根据用户提供的邮寄地址直接寄送纸件资料或电子光盘（不包含涉密文件）。

2.1.10. 设备使用寿命提醒服务

服务方将协同用户共同构建设备数据库档案，建立全系列设备编码，实现设备的全寿命周期状态管理。

每个设备都有一个使用寿命周期，设备的使用环境、设备的维护保养、设备的使用用途、设备的使用频率等因素都会影响到该设备的实际使用寿命。

为了保障软硬件设备设施的稳定运行，设备的服务方应根据相关行业标准 and 设计规范，以及设备厂家的使用建议，定期更新设备数据库，对使用寿命已经到期的、或濒临到期的主要设备，及时提醒用户进行更新升级或其它预备措施。

培训服务

2.1.11. 现场培训服务

在现场工程、维护及巡检服务后，根据用户的需求，服务方维护工程师对用户工作人员进行现场培训，提高用户技术水平。

(1) 培训内容：设备维护经验，现场培训主要注重于实际操作方面的培训。

(2) 现场培训的对象主要是用户维护人员，为保证培训效果，学习人员应具有一定的相关知识基础和经验。

(3) 用户负责组织培训人员和准备相关的培训条件。

(4) 服务方维护工程师负责培训授课，授课方式可以采用讲解、讨论、现场操作等方式。

(5) 培训结束后，服务方维护工程师应向用户提交《现场培训记录单》(见附件)，用户应在《现场培训记录单》上签字。

(6) 在现场培训中，由服务方维护工程师产生的费用由服务方承担，由用户产生的费用由用户承担。

(7) 每次现场培训授课课时为4个小时。

2.1.12. 专项培训服务

服务方可根据用户的需要，就某专项或系统组织专业化的培训，提高用户专业技术人员理论和实践水平。

(1) 培训内容：注重于专业化或系统性集训。

(2) 培训对象：专业技术骨干。

(3) 用户负责组织培训人员和准备相关培训条件，服务方负责授课。

(4) 培训过程中，由服务方产生的费用由服务方承担，由用户产生的费用由用户承担。(视培训天数、地点、规模及协议签订的具体情况等因素确定)。

2.1.13. 培训服务计划

双方协商友善约定。

巡检服务

2.1.14. 巡检计划与主要内容

(1) 巡检计划：服务方提供每个季度1次的季度巡检。季度巡检安排在每年的2月、5月、8月、11月的25号进行(遇法定休息日则顺期后延，遇春

节等特殊时段则另行安排时间)。

(2) 巡检内容: 巡检内容主要包括系统/设备功能检测、故障隐患排查、设备清理等工作。邀请厂家专业技术人员协同进行整个所有设备设施的联调联试, 进行深度检测、深度清洁等工作。

2.1.15. 巡检流程和记录

服务方安排技术人员和维护工程师定期对用户运行设备实施现场检查, 倾听用户意见, 及时发现设备运行中出现的隐患, 通过系统调整等手段, 减少设备发生故障的概率, 保证用户设备稳定、高效运行。

(1) 在设备巡检前, 服务方应了解用户网上设备的运行情况及用户需求, 商定现场巡检时间, 制订巡检计划, 包括: 巡检日程安排、人员安排、巡检项目安排等。

(2) 服务方在巡检前通知用户, 使用户可对巡检有所准备, 并且针对用户要求做好巡检准备工作。

(3) 服务方巡检人员到达用户现场, 在征得用户同意下, 按维保服务范围内的设备/系统进行逐项检查测试, 巡检过程分为系统检查和一般检查。

1) 系统检查: 针对用户以前发现的故障, 对设备进行细致全面监视和检查, 检查的内容包括软件、硬件检查, 电源和告警的检查等。

2) 一般检查: 观察设备的运行情况, 了解用户在维护管理方面的需求, 传授维护经验。

巡检人员先收集数据, 然后分析数据, 找出问题的原因, 如果是服务方面的原因, 则应向用户建议改进维护和管理。

(4) 巡检结束后, 巡检人员应填写《巡检报告》(见附件)提交用户负责人签字确认, 并上报用户维护部门进行备案。若巡检工作中对设备的配置进行了更改, 巡检人员须将《巡检报告》加入到用户档案中作为更改记录存档。

重大活动保障

用户方遇重大任务、重大演练活动或其他紧急情况时, 服务方应根据用户要求, 提前安排技术人员到现场对各子系统的相关检测、维护, 配合用户相关人员完成各项保障准备工作。

在重大任务和相关演练活动期间, 服务方应安排技术人员在现场进行技术保障, 完成保障任务后配合用户相关人员整理工作现场。

3. 维保服务项目管理机构

本服务项目原则上不要求服务方技术人员在项目现场驻地进行日常维保工作, 但服务方需在承诺的响应服务时间内及时响应并开始处理问题。

维保服务管理机构人员配备

根据工程实施及项目管理经验, 本项目维保服务管理机构主要由项目负责人(项目经理)、项目技术负责人、项目系统工程师、材料员、资料员等组成。

项目负责人（1人）：具有大中型类似项目的管理与实施经验，丰富的技术知识和良好的个人综合素质，组织本项目实施方案执行，协调解决工程项目实施过程中出现的各种问题，负责工程整体指导工作，定期、不定期检查工程项目运行情况，并根据需要，及时调用后备资源支援工作。

技术负责人（1人）：具有大中型类似项目设计、实施经验，技术知识、技能全面，协同指导工作，定期、不定期检查工程项目进展情况，负责组织项目的技术对接工作和现场培训指导工作。

系统工程师（3-5人）：要求具有扎实的类似项目工程理论基础和丰富的实践经验，作为主要人员参加过大中型类似项目的实施，熟悉项目的技术特点及产品特点，对项目实施过程中出现的问题，及时上报项目负责人。

材料员（1人）：要求熟悉工程所需的材料、设备规格，负责材料、设备的进出库管理和库存管理，保证库存设备的完整。

资料员（1人）：要求具有行政管理、档案管理方面的工作经验及责任心，负责日常行政事务工作，负责信息资料和工程档案的收集、整理、归档、借阅等方面管理工作，以及和本工程项目有关的合同文件及相关协议的收集、整理、归档、借阅等管理工作。

以上维保配备人员主要负责和保障平时项目的运行维保工作。在重大活动保障、培训等关键服务节点，要求维保单位按需增加或派遣其他专业人员进行服务。

维保服务管理机构临时用地表

用途	面积（平方米）	位置	需用时间
项目办公区	30	维保单位自定 （项目所属本地）	维保全过程
临时生活区	40	维保单位自定 （项目所属本地）	维保全过程
临时仓库	25	维保单位自定 （项目所属本地）	维保全过程

4. 服务质量保障机制

服务方除通过以上管理制度及操作规程保证服务方维保服务质量外，还通过服务方公司内部管理机制保障服务质量，具体措施如下：

项目实时执行监控

服务方公司要求维护工程师定期提供的业务汇报及采集的数据，检查服务执行情况，对于项目执行过程中出现的偏差进行预警，并采取指导改正措施。

定期的电话询检

为了及时了解用户需求，及时发现服务存在的问题，服务方通过电话访问方式主动询问用户对服务方的服务的需求和意见，持续改进现有的管理制度和流程上存在的制约用户满意的因素，不断提升用户的满意度。

用户投诉受理

为提高服务质量，加强用户的交流和沟通，服务方设立投诉接纳人员，负责收集用户对服务的投诉，用户可通过Email、投诉热线及其它方式提出投诉，由投诉接纳人员将投诉记录在案，并提交给公司售后服务经理，售后服务经理责成维保管理机构负责人进行改正处理，并将处理结果通过Email或其它方式发送给用户处。服务方工作日时间实时受理用户投诉。

用户投诉热线： 0771-3622027 电子邮箱： 18007818522@189.cn

现场服务质量巡检

为提高服务质量，服务方将定期进行现场服务质量巡检，检查维护工程师的行为规范，及各项规章制度、工作规程的执行情况，保障维护工程师向用户提供优质的服务。

服务机构及联系方式

- 服务机构：

中国电信股份有限公司大新分公司（或公司售后服务机构、或项目所属地本地办事处）

- 服务热线：

提供全天候24小时的电话热线支持服务： 0771-3622027

- 电子邮箱

提供基于电子邮件方式的服务： 18007818522@189.cn