



项目名称：广州市天河区消防救援大队信息化运维服务项目
(2021 年)

项目编号：202110050606012

竞争性磋商 文件

采购人：广州市天河区消防救援大队

采购代理机构：广州群生招标代理有限公司

温馨提示：供应商投标/报价特别注意事项

一、投标/报价截止时间前半小时将开始接收投标/响应文件，投标/报价截止时间一到，将不接收任何投标/响应文件，因此，请适当提前到达。

二、采购代理机构有可能在相近时间有多个项目进行开标，请投标/供应商授权代表到达开标会场后按指示前往相应的会议室，或主动咨询工作人员，以免错误递交投标/响应文件。

三、投标/供应商授权代表参加开标会的，请凭法定代表人证明及授权书、身份证原件进入开标会场并递交投标/响应文件。

四、请仔细检查投标/响应文件格式中应盖章、签署之处是否有按要求盖公章、签名、签署日期。投标/响应文件需签名之处必须由当事人亲笔签署，法定代表人证明及授权书需法定代表人签字或签章处，应由法定代表人亲笔签署或加盖签章。

五、采购代理机构不对供应商获取采购文件时提交的相关资料的真实性负责，如供应商发现相关资料被盗用或复制，或出现同一供应商由两名或以上授权代表登记的，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。对一家供应商递交两份投标/响应文件的，评委会将按采购文件中有关无效投标/报价的规定处理。

六、供应商在登记时提交了资料不代表其已通过资格、符合性审查，供应商应在投标/响应文件中另行提供。

七、采购文件中要求“原件备查”、“核验原件”等情况的，均要求供应商把相应原件带至现场。

八、为了提高效率，节约社会交易成本与时间，希望登记获取了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/响应文件递交截止时间的3日前，按《投标/报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知我公司。对您的支持与配合，谨此致谢。

由于交通、天气等状况、停车位已满或电梯拥挤等原因，建议投标/供应商代表提前15-30分钟到达开标会场，我公司所处位置有多路公共交通线路到达，具体如下：

广州市东风东路555号（黄华路口）粤海集团大厦2203-2204室。主要路经的公交车有高峰快线12、高峰快线14、2、11、27、33、54、56、62、65、74、83、85、133、185、204、209、224、224A、261、283、284、289、293、305、483和B3、B4等在越秀桥站下车即可到达本公司。地铁可由一号线农讲所站或五号线小北站出站后步行约20分钟到达，地铁站与本公司距离较远，请查好路线后再选用。

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准。）

目 录

第一章 磋商邀请函.....	4
第二章 供应商须知.....	7
第三章 采购人需求.....	13
第四章 采购合同.....	34
第五章 磋商细则.....	41
第六章 响应文件格式.....	50

第一章 磋商邀请函

广州群生招标代理有限公司受采购人的委托，拟对以下项目进行竞争性磋商，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、项目基本情况

1、项目编号：202110050606012

2、项目名称：广州市天河区消防救援大队信息化运维服务项目（2021年）

3、采购方式：竞争性磋商

4、预算金额：58.82 万元

5、采购需求：

（1）标的名称：广州市天河区消防救援大队信息化运维服务项目（2021年）

（2）标的数量：1 项

（3）简要技术需求或服务要求：

1) 广州市天河区消防救援大队及下属 10 个消防站所有信息化硬件、软件、网络提供运行维护服务，具体服务内容详见第三章“采购人需求”；

2) 供应商必须对项目进行整体报价，不允许仅对其中部分内容进行报价。

6、服务期限：合同签订后 12 个月。

7、本项目不接受联合体磋商。

二、申请人的资格要求：

1、本项目的特定资格要求：

（1）供应商具备所规定的条件。提供以下材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力（提供法人营业执照或者其他组织登记文件等证明文件，自然人的身份证明）；

2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2020 年度财务状况报告（未完成编制的可提供 2019 年度，新成立单位可提供成立至今）或基本开户行出具的资信证明）；

3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供报价截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）；

4) 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（填写磋商文件格式 6 资格声明函）；

5) 提供参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（填写磋商文件格式 6

资格声明函）；

（2）未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间（以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）。

（3）已登记并获取本项目采购文件。

（4）本项目不接受联合体报价。

三、获取采购文件

时间：2021 年 10 月 14 日至 2021 年 10 月 20 日，每天上午 09:00:00 至 12:00:00，下午 14:00:00 至 17:00:00（北京时间, 法定节假日除外）

地点：广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2204

方式：现场获取

售价：300 元

四、响应文件提交

截止时间：2021 年 10 月 26 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）

地点：广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2704

五、开启

时间：2021 年 10 月 26 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）

地点：广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2704

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1、递交响应文件时间：2021 年 10 月 26 日 09 时 00 分至 09 时 30 分。

2、获取招标文件注意事项：

方式一、供应商可以携带填写完成的《获取文件登记表》（打印版一份，可不盖章）至广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2204 进行现场登记；

方式二、（1）供应商填写完成的《获取文件登记表》发送至邮箱 gzqunsheng@gzqunsheng.com，邮件主题简要注明项目名称与单位名称；（2）根据上述邮箱回复的银行账号或微信收款码缴费，缴费时备注供应商名称，并把缴费截图发回上述邮箱；（3）代理公司收到缴费截图后将开出收费凭证及采

购文件发回供应商邮箱即登记完成。

《获取文件登记表》（WORD 版）（版本从 www.gzqunsheng.com/常用文件一栏下载）

3、本项目的所有相关公告会在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广州群生招标代理有限公司网站(www.gzqunsheng.com)上公布，公布之日即视为有效送达之日，不再另行通知。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：广州市天河区消防救援大队

地 址：广州市天河区东莞庄一横路 7 号

联系人：高先生

联系方式：020-38837001

2. 采购代理机构信息

名 称：广州群生招标代理有限公司

地 址：广东省广州市越秀区东风东路 555 号粤海集团大厦 2204

联系方式：020-83812782、83812935，18011735206

3. 项目联系方式

项目联系人：叶小姐

电 话：020-83812782、83812935，18011735206

第二章 供应商须知

1. 总体说明

1.1. 适用范围

本项目仅适用于本磋商文件所述的报价内容。

1.2. 合格的供应商

1.2.1 具有符合磋商邀请中合格供应商资格要求及实质性要求；

1.2.2 已在本项目登记及获取磋商文件的供应商。

1.3. 供应商应承担所有参与本次报价的全部费用。

1.4. 合格的货物和服务

1.4.1 供应商提供的所有服务（含提供服务所需的设备、货物、产品及有关材料），其来源均应符合相关法律法规的规定。

1.4.2 如本项目服务中包含货物采购的，采购本国产品。

1.4.3 采购人将拒绝接受不合格的货物和服务。

1.5. 定义

1.5.1. “采购人”系指磋商邀请中所指采购人，亦指业主。

1.5.2. “业主/用户”系指本项目的采购人或采购人指定的最终使用单位。

1.5.3. “采购代理机构”系指广州群生招标代理有限公司。

1.5.4. “供应商”系指向采购代理机构提交报价响应文件的供应商。

1.5.5. “响应文件”、“报价响应文件”系指供应商提交的响应本次项目的响应文件。

1.5.6. “甲方”系指采购人或采购人指定的最终使用单位。

1.5.7. “乙方”系指成交供应商。

1.5.8. “日期”指公历日，“时间”指北京时间，24小时制。

1.5.9. “服务”系指磋商文件规定供应商须承担的相关服务。

1.5.10. “书面形式”系指纸质文件形式，除非特别说明，不包含电子邮件、手机短信等非纸质形式。

1.5.11. “不可抗力”系指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其他采购人（或采购人指定的最终使用单位）、双方认定的不可抗力事件。

1.5.12. “实质性响应”系指符合磋商文件实质性要求、条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。

重大偏离或保留指影响到磋商文件规定的范围、质量和性能，或限制采购人的权利和供应商的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其他递交实质性响应磋商文件的供应商的公平竞争地位。

1.5.13. 磋商文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应该作为对磋商文件内容的理解或解释。

1.6. 知识产权

1.6.1. 供应商必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用报价货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如供应商不拥有相应的知识产权，则应由供应商负责获得并提供给采购人使用，其报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用，如供应商没有单独列出的，视为已包含在相应报价中。一旦使用供应商提供的产品或服务，采购人不再承担第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。

1.7. 关联企业

1.7.1. 除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一子包（子项、标段等）的报价。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

1.7.2. 同一供应商授权不同的人员参与同一项目或同一子包（子项、标段等）的报价，则评审时将同时被拒绝。

1.8. 提供前期服务的供应商

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

1.9. 磋商文件的解释权

本磋商文件的解释权归“广州群生招标代理有限公司”所有。

2. 磋商文件

2.1. 磋商文件的组成

- (1) 磋商邀请
- (2) 供应商须知
- (3) 采购人需求
- (4) 合同文本
- (5) 磋商细则

（6）响应文件格式

2.2. 磋商文件的澄清

- 2.2.1. 采购人或采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，于提交首次响应文件截止之日3个工作日前在指定媒体上发布公告，并通知所有登记及获取磋商文件的供应商。不足上述时间的，采购代理机构在征得当时已登记及获取磋商文件的供应商同意并书面确认后（可以电子邮件或传真形式），可不改变截止时间。
- 2.2.2. 登记及获取磋商文件的供应商在收到澄清或修改通知后应按要求以书面形式（可以电子邮件或传真形式）予以确认，该澄清或修改的内容为磋商文件的组成部分，供应商在提交首次响应文件截止时间前不予书面确认的，视为已收到通知且对内容无异议。
- 2.2.3. 采购过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与磋商文件具有同等法律效力，供应商有责任履行相应的义务。
- 2.2.4. 供应商在规定的时间内未对磋商文件提出询问、质疑的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

3. 报价总则

3.1. 响应文件的编写

- 3.1.1. 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求制作并递交响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性、准确性，以确保其对磋商文件做出实质性响应；否则，将拒绝其报价。供应商若提供不真实的材料，无论其材料是否重要，都将有可能直接导致报价无效，并承担由此产生的法律责任。
- 3.1.2. 语言和计量单位：响应文件和来往函件应用简体中文书写，供应商提供的支持文件、技术资料 and 印刷的文献可以用其他语言，但相应内容应附有中文翻译文本（经公证处公证），对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。计量单位应使用国际公制单位制。
- 3.1.3. 供应商应用人民币报价。响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。
- 3.1.4. 本项目要求总报价应包括供应商提供本项目要求服务时所需人员、设备、货物、产品、采购、运输、安装、调试、相关部门验收等所有费用，以及供应商认为必要的其他人员、设备、货物、产品、材料、安装、服务；供应商应自行增加能满足所承诺达到的服务质量所必需但谈判文件

没有包含的所有人员、货物、版权、专利等一切费用，如果供应商在成交并签署合同后，在人员、供货、安装、调试、培训等工作中出现任何遗漏，均由成交供应商免费提供，采购人将不再支付任何费用。

- 3.1.5. 供应商在编写响应文件时，应填写磋商文件要求的内容及其附件，并根据实际情况补充评审所需资料，响应文件只填写和提供了磋商文件要求的部分内容和附件，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，或没有按实际情况提供报价所需资料的，其可能导致的结果和责任由供应商自行承担。
- 3.1.6. 供应商的报价明显低于其他报价，使得其报价可能低于其个别成本的，有可能影响商品质量和不能诚信履约的，应当要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由磋商小组认定该供应商以低于成本报价，其报价应作无效报价处理。
- 3.1.7. 采购代理机构不接受电报、电话、电传、传真等非约定形式报价。

3.2. 响应文件的构成

供应商编写的响应文件格式详见响应文件目录表。

- 3.2.1. 供应商应按照磋商文件的要求编制带有目录和页码并装订成册的响应文件。
- 3.2.2. 供应商必须自行承担因其响应文件的任何错漏而导致的一切后果。

3.3. 报价的修改及撤回

- 3.3.1. 在报价截止时间前，供应商可以以书面通知的形式向采购代理机构修改或撤回其响应文件。修改后的响应文件须按照本项目规定的报价截止时间之前重新递交，否则，采购代理机构将拒绝接受修改后的响应文件。
- 3.3.2. 在报价截止时间后，供应商不得对其响应文件作任何修改。从报价截止时间至报价有效期满之前，供应商不允许撤回其响应文件。

4. 报价要求

4.1. 报价

- 4.1.1. 全部响应文件应一式三份，正本一份，副本二份，副本可由正本复印而成；响应文件电子版1份，光盘或U盘介质，WORD或EXCEL格式，不留密码，无病毒，内容应与供应商打印产生的纸质响应文件内容一致，如有不同，以纸质响应文件为准。除特别注明外，响应文件应提交纸质文件。如果正本与副本不符，应以正本为准。响应文件应由供应商的合法授权代表正式签署，如有任何更改应由原签署人签字。无论报价结果如何，供应商的全部响应文件均不退回。另按

100-500 部分	0.8%
500-1000 部分	0.45%
1000-5000 部分	0.25%
5000-10000 部分	0.1%
10000-100000 部分	0.05%
100000 以上部分	0.01%

如某服务项目，成交金额为 600 万，总共交纳的服务费为：

总共交纳的服务费 = （100 万以下部分的服务费）+ （100 万～500 万部分的服务费）+ （500 万～600 万部分的服务费）

$$= 100 \text{ 万元} \times 1.5\% + (500 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% + (600 - 500) \text{ 万元} \times 0.45\%$$

$$= 1.5 \text{ 万元} + 3.2 \text{ 万元} + 0.45 \text{ 万元} = 5.15 \text{ 万元}$$

- （3）币种与《成交通知书》的币种相同。
- （4）成交单位中标后，必须按规定向采购代理机构直接缴交采购服务费。
- （5）服务费不在报价中单列。
- （6）经依法取消或放弃成交资格的，采购代理服务费不予退还。

7. 询问

7.1 供应商可以向代理机构提出询问，代理机构依照相关规定就采购人委托授权范围内的事项作出答复。

7.2 询问受理单位：广州群生招标代理有限公司，联系电话：（020）83812782。

第三章 采购人需求

1. 供应商须对本项目为单位的服务内容进行整体响应，任何只对其中一部分服务内容进行的响应都被视为无效响应。
2. 采购人需求中打“★”号条款为实质性条款，响应供应商如有任何一条未响应或不满足，按无效响应处理。带“▲”标注号为重要的商务条款或技术参数，如不响应将影响商务服务评分。

采购内容	服务期限	最高限价（12 个月）
广州市天河区消防救援大队信息化运维服务 (2021 年)	合同签订后 12 个月	人民币 58.82 万元

一、项目背景

广州市天河区消防救援大队信息化运维是在原有维护体系的基础上，进一步完善和提升系统运维的手段和内容，维护广州市天河区消防救援大队信息业务系统的正常运行、记录各类业务系统的运行情况、进行信息系统的软硬件保养、维护、提高各业务系统的性能，确保业务系统在有效工作时间内正常运行，保证各业务系统数据的完整安全性，确保信息系统的稳定运行。

通过促进广州市天河区消防救援大队系统运维工作更加规范化、专业化和高效化，从而建立起以主动服务为主导思想的信息化管理体系，提升整体信息化支持能力，为广州市天河区消防救援大队的信息化建设提供规范、高效、稳定的整体支撑环境，保障各项日常工作及业务的稳定开展，更好的提升广州市天河区消防救援大队的业务能力和效率。

二、项目概况：

1、采购内容：广州市天河区消防救援大队及下属 10 个消防站所有信息化硬件、软件、网络提供 12 个月运行维护服务。

2、服务地点：广州市天河区消防救援大队及下属林和消防站、五山消防站、沙河消防站、员村消防站、珠江西消防站、珠江东消防站、石牌消防站、汇景消防站、海心沙消防站、棠德消防站。

三、维护对象

1、物理服务器和相关主要设备维护：维护内容包括视频服务器、网络服务器、接警台、监控系统、硬盘等设备，负责对物理服务器及相关主要设备进行日常维护性能调优，版本升级，备件更换，保证业务应用系统环境的稳定运行。

2、桌面设备维护：维护内容包括笔记本电脑、台式计算机、打印机、扫描机等设备，为用户安装系统以及常用办公软件、业务应用系统客户端安装及权限调配，同时负责对单位电脑进行杀毒服务，协助修复遭受病毒破坏或硬件损坏而丢失的数据。

3、网络设备维护：维护内容包括交换机、路由器、多功能融合通信终端等设备，保障物联网设备正常运行，保证网络畅通，对网络故障迅速定位，及时处理网络设备以及网络线路等问题。

4、机房环境维护：对 UPS 不间断电源、电池和高温报警设备进行维护，对机房设备的系统运行日志的检查与分析，为机房环境提供恒温、恒湿、高洁净度、防静电性、抗干扰性、屏蔽性、防火性等必要性维护。

5、音视频及其他设备维护：维护内容包括接处警相关的广播系统、电铃系统、联动控制、功放机、电台、对讲、卫星通信设备、指挥车设备等设备，对音视频及其他设备的配置及调试、运维故障处理、设备更换配件、定期检查、维护日记备案等。

6、应用系统维护：对应远程视频终端教育系统、消防车智能云以及消防站装备物联网管理系统、定时播放系统进行维护，保证业务应用信息系统的正常运行环境，以及提供系统故障处理、数据备份、补丁安装等服务。根据实际情况，对系统进行优化升级、保障系统各功能正常运行，对部分功能点进行优化完善。

7、运维人力服务：项目组服务成员不少于 7 人，其中 1 人为运维巡检人员，驻点运维。两周不少于一次巡检，每次巡检覆盖广州市天河区消防救援大队及下属 10 个消防站。负责本项目所有设备及软件和应用系统的维护和管理，包括辅材的使用、设备的调试等。

四、系统维护要求

（一）物理服务器和相关主要设备维护的需求

物理服务器和相关主要设备是指在信息系统中处于核心地位、提供服务、技术含量较高的软硬件系统，主要包括视频服务器、网络服务器、监控硬盘等。物理服务器和相关主要设备已过运维保质期运维，成交人负责对服务器及相关主要设备进行日常维护，备件更换；此外还应提供 24 小时维护服务，能随时快速响应解决采购单位设备出现的任何故障，保证采购单位计算机系统和业务应用系统环境的稳定运行。设备清单如下：

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
1	服务器	视频服务器 DH-NVS0104EF	1	台
2	服务器	大华 DH-NVS0404	1	台
3	服务器	服务器联想 TS130	9	台
4	接警台	接警台 HPZ210	3	台
5	监控硬盘	海康 WXT2A10NH0D9	9	个

6	监控硬盘	海康 WD61PURX	36	个
7	接警台	接警台 HPZ240	9	台
8	接警台	接警台 HPZ230	1	台

A、维护内容

1、总体目标

- 1)、通过严格的日常维护，保证整个系统的高性能运行。
- 2)、通过及时的紧急应急措施，保障部分骨干系统 7*24 小时不间断地运行；如系统出现故障，应保障系统在 4 小时内排除或减缓故障，使骨干系统恢复正常工作。

2、服务内容

服务主要内容包括日常维护、事件处理、维修维保等服务工作。

（1）系统故障诊断及检修

当系统出现问题时，及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。当系统出现故障时，要求运维服务人员立即响应，设备故障解决时限为 8 小时。

（2）对故障设备的维修：

1、在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报，对于故障设备的维修由指定的具体技术人员组织监督进行；

2、对处于保修期内的故障设备，供应商需在采购单位授权的范围内代表采购单位协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

3、对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，应请原厂家指定或授权的机构检测报价，经采购单位审核确认后，以合理的价格按照设备标配或更高配置采购零配件并进行安装调试，检测通过后由用户书面认可。

（3）系统可用性承诺

系统发生故障后，要求在尽可能短的时间内恢复系统，并承诺高达 98% 的系统可用性。

（4）病毒的查杀

运维服务方应做好系统所涉及到的所有服务器的病毒查杀，保障系统正常运行。

（5）数据备份

运维服务方应做好系统所涉及到的所有服务器的数据备份。

（6）咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

▲（7）供应商需在响应文件中提供调度指挥软件的软件著作权证书。

▲（8）供应商需在响应文件中提供调度指挥软件的原厂盖章的售后服务承诺函。

3、服务方式

1) 在服务期内提供周一至周日 7*24 小时的电话支持和现场技术响应服务。

▲2) 成交供应商自身技术力量无法维护某些设备、软件或无法解决故障，需第三方支持或外包给第三方时，由成交供应商负责安排，一切费用由成交供应商承担，须提供承诺函。

3) 在需要现场技术支持服务时，应在交通条件允许的情况下，在最短的时间内到达设备使用现场解决问题。并提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。

B、维护响应要求

1 级：系统不能工作，业务停止。

处理方式：立即响应，4 小时内前往采购单位设备使用现场，8 小时内解决故障。硬件设备出现故障时，应进行紧急备件更换，保证采购单位业务的正常运行。

2 级：系统能够工作，但部分功能失效。性能下降，但不至中断业务。

处理方式：立即响应，24 小时内前往现场，解决故障。

3 级：系统可以运行，但出现报错或相关应用软件的使用和安装出现问题。

处理方式：立即响应，需前往现场时双方协商时间。

（二）桌面设备维护的需求

维护内容为：设备清洁、设备保修、配件更换服务等。设备维护清单如下：

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
1	传真机	传真机松下 KX-FP7009CN	1	台
2	打印机	接警打印机 HP P16060dnBoISB-D902-00	2	台
3	打印机	惠普打印机 HP 2020hc	1	台
4	打印机	惠普打印机 HP LaserJetProP1566	1	台
5	打印机	HP,Lasertet M1005MFP	2	台
6	打印机	爱普生 LQ-635K	1	台
7	台式计算机	启天 M7150	8	台
8	台式计算机	联想扬天 T4900V-00	4	台
9	台式计算机	台式联想启天 M5900-B402	31	台
10	台式计算机	台式电脑启天 A3100	1	台

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
11	台式计算机	联想扬天 14900V-00	2	台
12	台式计算机	台式联想启天 M5900-B405	9	台
13	笔记本电脑	联想昭阳 K4350A	8	台
14	打印机	HP, Lasertet P1106	4	台
15	扫描仪	中晶 Phantom v200	1	台
16	传真机	三星 SCX-4725FN	2	台
17	台式计算机	启天 B4360-N061	2	台
18	台式计算机	控制电脑 P144	1	台
19	扫描仪	M2CROTEK SN-2800	1	台
20	打印机	彩色惠普打印机 (CP1025)	1	台
21	打印机	HP, Lasertet 1020 plus	3	台
22	打印机	HP Laserjet PRO P1106	3	台
23	打印机	双面打印机三星 M3325ND	2	台
24	打印机	惠普 P1106 黑白打印机(A4 黑白打印机)	4	台
25	打印机	彩色惠普打印机 HPLaserjet pro m251	1	台
26	复印机	HPLaserjet pro 400	1	台
27	复印机	HPLaserjet pro 1320	2	台
28	传真机	兄弟 FAX-2890	2	台
29	台式计算机	惠普 L1G84AV	2	台
30	台式计算机	惠普 L1G84AU	1	台
31	台式计算机	惠普 6507NX2	1	台
32	台式计算机	惠普, HPEiteDesk 880G2 TWR	25	台
33	笔记本电脑	acer, N16Q1	1	台
34	扫描仪	HP color laser jet pro MFP M377dw	1	台
35	台式计算机	惠普 Z210	1	台
36	台式计算机	惠普 L1g84AV	4	台
37	台式计算机	惠普, HPEiteDesk 880G2 TWR	2	台
38	台式计算机	惠普 584048-AA1	13	台

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
39	台式计算机	联想启天 M610-D340	80	台

A、维护内容

1、硬件安装：所有指定维护范围内的桌面设备包含笔记本电脑、台式电脑主机、打印机、扫描机等设备及其外设的搬运、安装、调试、组装与移位等。

2、系统安装：设备的安装、调试及升级；相关驱动程序及软件的安装调试；经服务对象授权进行应用软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；解决软件冲突造成的系统故障。

3、故障检测与修复：包括软件故障检测与修复，硬件故障检测。

4、配件的更换、维修由成交人与服务对象自行协商解决，但必须向采购单位备案并接受监督。

5、巡检：成交人应每两周为用户方软硬件设备作一次巡检，主动维护好电脑及外设设备，检查硬件实际配置是否和设备登记表相符，保障用户正常办公。在巡检过程中，要根据广州市天河区消防救援大队要求做好有关工作。

对故障设备的维修：

1、在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报，对于故障设备的维修由指定的具体技术人员组织监督进行；

2、对处于保修期内的故障设备，运维成交人需在采购单位授权的范围内代表采购单位协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

3、对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，应请原厂家指定或授权的机构检测报价，经采购单位审核确认后，以合理的价格按照设备标配或更高配置采购零配件并进行安装调试，检测通过后由用户书面认可。

B、设备耗材配件采购

▲1、在采购单位要求场地对耗材配件进行安装调试，费用由成交人承担；

2、采购的耗材配件必须是原厂原装或相当于原厂原装。不得以降低成本为目的，以低质量耗材配件或二手件替代，若成交人一旦被发现有上述操作，采购单位有权取消其服务资格并追究其相应责任。

C、维护响应要求

桌面及基础配套设备服务级别定级为三级，进行定期巡检，发生故障时，30分钟响应，在4小时内修复，如无法修复，则在48小时内采用备品或备件替换使用至修复为止。

（三）网络设备维护的需求

本次网络设备维护内容包括交换机、路由器等设备

- 1、运行环境评估检测：对环境、设备、场地线路等物理设施进行安全评估并对安全隐患提出相应的解决建议或进行修复和改造。
- 2、安全评估检测：对服务器操作系统、网络设备、应用程序的安全性进行评估检测并对安全隐患和脆弱性进行修复。
- 3、核心、汇聚、接入层网络设备的维护保修服务及日常维护。

设备维护清单如下：

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
1	交换机	交换机 D-LINKDES-1016D	1	台
2	交换机	华三 LS-5130S-28S-EI	18	台
3	交换机	交换机 S3328TP-E1	1	台
4	交换机	华为 s3700-28tp-ei-ac	1	台
5	交换机	交换机 华为 LS3328	1	台
6	光纤收发器	100M 光纤收发器 HTB-1100S	1	个
7	交换机	交换机 H3CS1224 千兆	1	台
8	交换机	交换机 SR224	3	台
9	路由器	路由器 RV110W	2	个
10	交换机	电话交换设备，世安 T5	1	台
11	交换机	24 口交换机 RG-S2328G	3	台
12	物联网-多功能融合通信终端	YLVS-300RT	55	套
13	物联网-yeejoin 屏	YLVS-300YP	55	台
14	物联网-智能管理工作站	G930KI-N19	10	台
15	物联网-手持终端	PL-40L	11	台
16	物联网-有源读写器	WSN-R220	11	个

A、维护内容

- 1、及时提供操作系统安全漏洞信息，并协助作出相应处理或提出建议解决方案。
- 2、及时发现系统配置漏洞，并协助作出相应处理或提出建议解决方案。
- 3、及时通报应用软件安全漏洞，并协助作出相应处理或提出建议解决方案。
- 4、保证操作系统的安全等级与最新安全技术的同步，保障应用系统的安全。

5、及时通报数据备份软、硬件系统的动转情况，对存在的安全隐患给出解决方案。

6、清晰网络维护需求，清楚网络，专线接入的方式。

▲7、供应商需在响应文件中提供绘制网络拓扑图并提优化建议。

▲8、供应商需在响应文件中提供网络优化方案。

▲9、成交人应每两周为用户方软硬件设备作一次巡检。协助广州市天河区消防救援大队确定和消除系统中可能存在的问题，对系统进行优化，对系统运行情况进行风险评估，改进日常维护方案和维护计划；根据实际应用需求提出升级、扩容等建议。

10、对故障设备的维修：

1) 在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报，对于故障设备的维修由指定的具体技术人员组织监督进行；

2) 对处于保修期内的故障设备，运维成交人需在采购单位授权的范围内代表采购单位协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

3) 对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，应请原厂家指定或授权的机构检测报价，经采购单位审核确认后，以合理的价格按照设备标配或更高配置采购零配件并进行安装调试，检测通过后由用户书面认可。

B、应急响应

服务内容包括对意外事故的处理、非法入侵的处理和调查恢复、网络攻击的应急防护等。对网络安全设备、网络交换设备等提供现场安全维护。应急事件应重点包括：计算机病毒爆发、网络非法入侵、网络攻击、网页篡改、网络故障，成交人需详细描述各类网络安全应急事件的应急流程。

C、维护响应要求

产生故障时，10分钟内响应，在8小时内修复，如无法修复，则在48小时内采用备品或备件替换使用至修复为止。

（四）机房环境维护的需求

包括中心机房的UPS不间断电源、电池、高温报警等维护。维护设备清单如下：

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
1	UPS	UPS 不间断电源 C3KS	9	台
2	电池	UPS 配套电池 Patronson YC12-38	9	套
3	高温报警设备	高温报警设备-定制	9	个

A、维护内容

1、机房环境维护需要达到以下要求：

序号	相关内容	维护要求	维护内容说明
1	机房设备及环境保养	维护人员提供	检查机房内的物理环境清洁以及给配电等环境保养维护。
2	机房日常维护	每两周巡检一次的服务。	检查机房内消防系统、照明系统、供电系统、空调系统以及视频监控系统设备的运行状态，进行必要的物理清洁以及给配电等环境保养维护。
3	机房设备系统故障检测及排除	维护人员提供 7*24 小时电话支持服务。	达到电话及现场应急处理 100%的用户响应度。 对于接受服务请求之后，在工作日时间内，维护人员需要在 4 小时内到达现场。 到达现场后，24 个小时内解决问题故障。 维护服务用户满意度不低于 95%；
		事故现场技术支持服务。	维护人员到达现场后，判定故障原因，4 小时内给予解决方案。24 个小时内将相关机房设备配件准备到场，24 个小时内完成配件更换及故障清除，并确认相关系统运行状态正常。
4	机房设备部署及调试	维护人员根据客户需求将机房设备进行部署及进行安装调试。	维护人员在得知客户有新机房设备需要进行上线处理时，应在 1 个工作日内抵达现场协助客户进行机房设备的部署及安装调试。 维护服务用户满意度不低于 95%；
5	机房设备维护及备件提供	提供事故中机房设备相关备件	运维单位应该具备完善机房设备备件库，出现故障时，备件在 4 小时内到达客户现场。 备件性能参照目前客户机房设备相关配件标准。

2、UPS 系统维护要求

1) 远程服务

▲提供 24 小时远程技术支持，提供故障诊断、性能测试、操作和分发保修软件产品的升级补丁。

2) 现场服务

在需要现场技术支持服务时，服务方工程师到设备使用现场解决问题，作技术指导。根据问题情

况划分为三种现场处理级别：

1 级：设备不能工作，造成机房内主机设备系统停止运作或机房环境严重威胁机房内主机设备运行安全。

处理方式：立即响应，4 小时内前往用户现场，8 小时内解决故障。

2 级：设备能够工作，但部分功能失效。机房环境处于非正常状态，主机系统设备处于非正常环境下运行。

处理方式：半小时响应，8 小时内前往用户现场，24 小时内解决故障。

3 级：设备可以运行，但出现系统报错或报警，对机房内系统运行没有直接影响。

处理方式：1 小时响应，需前往现场时双方协商时间。

硬件设备出现故障时，应进行紧急备件更换，必要时需提供临时备用设备给建设单位，保证建设单位业务的正常运行。

3) 巡检服务

提供每月两次的设备巡检，通过设备健康检查对运行设备上的潜在的问题进行深入检查。在设备发生问题之前对设备上有关安全性、可管理性以及设备性能进行检查分析，并指出设备潜在的问题以及推荐解决方法，调整设备各重要参数以达到最佳运行效果。

4) 具体维护内容：

a. 定期检查 UPS 各项参数是否正常。检查 UPS 面板各显示值是否正常，和实际值比较是否有较大的差别。

b. 在日常使用中要随时监视 UPS 出现的报警，根据 UPS 出现的报警报警的不同内容作出相应的处理。

c. 定期检查 UPS 事件记录堆栈。检查是否 UPS 作出过频繁、异常动作，如发现了以上的情况，应加强对 UPS 进行监视，确认这些异常事件发生的原因，以便及时作出处理。

d. 定期进行 UPS 的基本功能检测，保证 UPS 的三种工作状态都可以正常运行。

e. 执行 UPS 的日常维护，应在保证负载正常工作的基础上进行，维护时一定要注意负载的情况，不影响负载的工作。

f. 采购人 UPS 使用的电池多为免维护铅酸电池。计算机中心一般也会选用这种电池，因为它的维护相对较方便。但是，用户在日常使用过程中，也需注意进行下列的维护工作。

g. 电池的寿命一般为 3-5 年，因此使用三年后需及时检查，对有问题的电池要及时更换。

h. 电池维护时还应该防止连接端子过松，导致接触电阻过大，从而使端子的温升过大，引起电池端子熔化或更大的事故。

5) 对故障设备的维修：

1、在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报，对于故障设备的维修由指定的具体技术人员组织监督进行；

2、对处于保修期内的故障设备，运维成交人需在采购单位授权的范围内代表采购单位协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

3、对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，应请原厂家指定或授权的机构检测报价，经采购单位审核确认后，以合理的价格按照设备标配或更高配置采购零配件并进行安装调试，检测通过后由用户书面认可。

（五）音视频设备维护的需求

设备维护清单如下：

序号	设备类型	品牌型号	数量	单位
1	功放机	功放机 SP1250D 功效均衡器	1	台
2	对讲机电池充电器	对讲机电池充电器 HRC -6M	1	台
3	电台	800M 车载台 MT753C	25	台
4	电台	800M 车载台 MT753C	17	台
5	视频仪	视频仪 POLYCOMV5X6000	1	台
6	麦克风	麦克风接收器长方黑色	1	台
7	电台	固定电台摩托罗拉 MT753C	10	台
8	对讲机	摩托摸拉 400M 对讲机 PT711B	3	台
9	对讲机	对讲机（LP-4604）W804-000441	9	台
10	功放机	功效机飞达牌 FPA-10A	1	台
11	功放机	功效机飞达牌 FPA-P2500A	1	台
12	无线话筒	两手持无线话筒 A 80	2	台
13	控制器	一机双屏控制器 MT-15-2C	2	台
14	功效机	功效机飞达牌 FPA-P2501A	1	台
15	功效机	功效机飞达牌 FPA-P2500A	1	台
16	对讲机	对讲机（稳特固 LP4604）	9	台
17	功放机	金黄色功放机 MP1000P	1	台
18	电台	800M 车载台 MT753C	5	台

序号	设备类型	品牌型号	数量	单位
19	对讲机	手持电台摩托摸拉 800M MTP850	2	台
20	对讲机	手持电台 400M WINTEC WIN1 U	6	台
21	录像机	录像机 DVR 硬盘 DH/DVR510H/-AF-DVR-11-A/4-1	1	台
22	功放机	功放机纯后级功放 KE500	1	台
23	麦克风	台式麦克风 MS-118	1	台
24	视频系统仪	视频系统仪 POLYCOMVSX6000	1	台
25	对讲机	小型对讲机 VEV-3188	6	台
26	功放机	功放机 DSPPA	1	台
27	功放机	中队广播系统后级功放 CPRO-5001S	1	台
28	电源适配器时序器	电源适配器时序器 U-1089	9	个
29	高速球形云台快球	高速球形云台快球 DS-2AM1-615X	1	台
30	视频终端仪	视频终端仪 AVC-HDS2920-FHDV	10	台
31	摄像机	摄像机 HFR-26	1	台
32	功放机	银色功放机 AK330	2	台
33	前级混响器	前级混响器 CIY-3000	1	台
34	无线话咪	无线话咪 BARDL-UK532 U 频	1	台
35	功放机	功放机 DSP-3000	1	台
36	调音台	雅马哈 MG12-4 调音台	1	台
37	音箱	SOHE(声舵) 18寸有源重低音炮音箱	1	台
38	无线话筒	SHUPU 2200 高频无线话筒（两手持）	2	台
39	功率放大器	雅马哈 P8500 功率放大器	1	台
40	无线咪	YAMIC822 高频无线咪	2	台
41	功放机	功放机 DSPPA MP9918I	1	台
42	功放机	功放机 PA-660	1	台
43	照相机	数码佳能 EOS 6D	1	台
44	视频仪	视频仪 POLYCOMVSX6000	1	台
45	摄像机	索尼 HDR-CX150E	1	台

序号	设备类型	品牌型号	数量	单位
46	硬盘录像机	大华 DH-NVS0104ES	8	台
47	红外筒机/半球	大华 DH-IPC-HDW1235M-II	64	台
48	对讲机	摩托罗拉 400M 对讲机 V16	17	台
49	硬盘录像机	海康威视 4 路 HIK/DS-7804HW-E1/M/-AF-DVR-II-A/4-1	9	台
50	摄像机	佳能 HFR56 摄像机	6	台
51	照相机	索尼 SX500IS	1	台
52	照相机	索尼 8X	1	台
53	照相机	尼康 COOLPIXL120	1	台
54	3G 图传	PTM9100	10	套
55	84 寸镜像平板终端	84 寸镜像平板终端-定制	1	套
56	智能混合矩阵切换器	智能混合矩阵切换器-定制	1	套
57	无线触摸屏	无线触摸屏-定制	1	套
58	多媒体功放	多媒体功放-定制	1	套
59	8 寸全频音箱	8 寸全频音箱-定制	2	套
60	液晶显示可调频真分集无线话筒	液晶显示可调频真分集无线话筒-定制	1	套
61	专业会议麦克风	专业会议麦克风-定制	1	套
62	三联操作台	三联操作台-定制	1	套
63	多媒体系统	多媒体系统-定制	1	套
64	电视机	康佳电视 LC46TS86N	1	台
65	电铃	国产 JL220-6	200	个
66	广播	国产 BL-124	200	个
67	电视机	TCL 电视机 43GM16F	2	台
68	消防指挥终端	消防指挥终端-定制	9	套
69	联动控制器	联动控制器-定制	10	个
70	360 度室外球形摄像机	海康威视 DS-2AE7164-A/T	16	台
71	电视机	LG, 47LD450-CA	1	台

序号	设备类型	品牌型号	数量	单位
72	电视机	TCL 43GM16F	2	台
73	对讲机	400兆稳特固对讲机 WIM1	120	台
74	车载模块（北斗/GPS）	车载模块（北斗/GPS）-定制	14	套
75	电视机	创维 49E6000	10	台
76	电视机	TCL 电视机 55寸	2	台
77	摄像机	索尼 HDP-CX150E	1	台
78	摄像机	佳能 HF R76	3	台
79	投影仪	KG-PT501X	10	台
80	照相机	尼康单反照相机 EOS7D	1	台
81	照相机	索尼数码相机 DSC-W830	1	台
82	照相机	佳能 760D 单反相机	1	台
83	照相机	尼康 s70000 数码相机	3	台
84	对讲机	400兆稳特固对讲机 WIM1	6	台
85	执法记录仪采集中队	执法记录仪采集中队-定制	15	套
86	物联网装备	CPN-AL00 华为	22	台
87	4G图传	华平 AVC HDS1100H	10	套
88	消防专用训练设备	消防专用训练设备-定制	1	套
89	识别卡	识别卡-定制	1	套
90	影院系统设备	显示系统-数字放映机 VIVItekDU8090Z 丽讯	3	台
91	影院系统设备	显示系统-投影机 定制 视觉风	3	套
92	影院系统设备	显示系统-主动 3D 同步发射器 格斯特	3	套
93	影院系统设备	音响系统-信号处理系统 SYF 视觉风	3	套
94	影院系统设备	音响系统-解码器 JZ038S 巨正	3	台
95	影院系统设备	音响系统-主音响 JUSBEXL-F10 佳比	6	台
96	影院系统设备	音响系统-中置音响 JUSBEXL-2200M 佳比	3	台
97	影院系统设备	音响系统-音响 JUSBEXL-2200M 佳比	12	台
98	影院系统设备	音响系统-音响 JUSBEXL-S115 佳比	3	台

序号	设备类型	品牌型号	数量	单位
99	影院系统设备	音响系统-主功放 JUSBE 主功放 CH300 佳比	3	台
100	影院系统设备	音响系统-环绕功放 JUSBE 环绕功放 CH250 佳比	6	台
101	影院系统设备	音响系统-中置功放 JUSBE 中置功放 CH250 佳比	3	台
102	影院系统设备	音响系统-超低功放 JUSBE 超低功放 CH300 佳比	3	台
103	影院系统设备	音响系统-蓝光播放器 杰科	3	台
104	影院系统设备	音响系统-数字放映服务器 定制 视觉风	3	台
105	影院系统设备	音响系统-电视盒 小米	3	套
106	影院系统设备	音响系统-监视器 三星 21.5 寸	3	台
107	影院系统设备	多媒体展馆集中式管理控制系统-音视频 切换器 绿联	3	台
108	影院系统设备	多媒体展馆集中式管理控制系统-电源时 序器 JUSBE 佳比	3	台
109	影院系统设备	多媒体展馆集中式管理控制系统-无线AP TPLINK 深圳	3	套
110	影院系统设备	多媒体展馆集中式管理控制系统-声光报 警器 定制 视觉风	3	套
111	影院系统设备	多媒体展馆集中式管理控制系统-中控器 定制 视觉风	3	套
112	影院系统设备	多媒体展馆集中式管理控制系统-控制器 定制 视觉风	3	套
113	4G 布控球	华平 HDS1300-A	2	套
114	130W 像素红外筒机/半球	海康威视 DS-IPC-B12-I 4MM	93	台
115	130 万红外网络半球	海康威视 DS-2CE56A2P-IT3P	9	台
116	硬盘录像机	海康威视 HIK/DS-7832HQH-K1	3	台

序号	设备类型	品牌型号	数量	单位
117	卫星电话	铱星 Iridium9555	10	套
118	电铃广播一体机	CSW9AL-12-WV10-R	16	台
119	卫星电话	天通	10	套
120	华平高清摄像头	创视之星 CSZX-HD100S	10	套
121	电视机	飞利浦/黑色/49寸液晶电视	5	台
122	摄像机	摄像机 黑色 GZR420BAC 杰伟世 (JVC) GZR420BAC	8	台
123	电视机	夏普 LCD-607X85A -60 英寸	1	台
124	照相机	尼康单反照相机 (D5600)	8	台
125	对讲机	400M 防爆手持电台海能达	250	台
126	对讲机	400M 防爆手持电台电池海能达	80	台
127	对讲机	800M 手持电台	50	台
128	对讲机	800M 手持电台电池	70	台
129	对讲机	800M 车载台	20	台

A、维护内容

1、日常维护

每月对图像终端显示系统进行一次全面检查和调试。

每月对视频监控设备和线路进行一次全面检查和测试。

每季度对视频监控系统产生的视频数据进行一次清理。

2、系统故障诊断及检修

当系统出现问题时现场工程师无法解决时，原厂技术人员应在4小时内到故障现场，及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。

3、对故障设备的维修：

(1) 在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报，对于故障设备的维修由指定的具体技术人员组织监督进行；

(2) 对处于保修期内的故障设备，运维成交人需在采购单位授权的范围内代表采购单位协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

(3) 对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，应请原厂家指定或授权的机构检测报价，经采购单位审核确认后，以合理的价格按照设备标配或更高配置采购零配件并进行安装调试，检测通过后由用户书面认可。

4、性能检测及调优

对视频设备提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供系统性能扩充和使用建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

▲ 供应商能够对现有的监控移动化平台软件进行维护，确保能查看全大队的营区监控、执勤训练监控，确保管理账号、权限分配、统计分析、故障提醒、回放监控录像等功能正常。

▲ 供应商需在响应文件中提供监控移动化平台的界面。

▲ 供应商需在响应文件中提供监控移动化平台的软件著作权证书。

▲ 供应商需在响应文件中提供监控移动化平台的原厂盖章的售后服务承诺函。

5、北斗/GPS 导航定位系统

目前广州市天河区消防救援大队及消防站行政车已安装北斗/GPS 导航定位系统，通过该系统可以对行政车实时位置查询，回溯历史轨迹，超速报警，远程锁车，后台与部消防局一体化业务管理系统对接，在一体化系统中完成车辆审批后，根据审批允许的时间对车辆自动解锁，由于一体化业务管理系统和行政车 GPS 管理系统并非在同一网络，两个系统之间所用网络数据使用了的跨网数据交互技术，实现内外网物理隔离，确保内网数据安全，并实现对车辆审批、超速报警等信息的统计功能。此前行政车 GPS 系统建设商以提供服务方式建设该系统，采购人并无系统软件版权，无法提供系统源代码，需成交供应商自行与前系统建设商协商提供程序维护升级，或自行维护与之匹配软件系统。

采购人行政车兼负部分灭火执勤及部队 24 小时督查任务，供应商须承诺提供 7*24 小时电话、微信服务支持，发生涉车辆一般事故时能 4 小时内，重大事故半小时内到现场协助排除故障，每月对所有车辆进行巡检。北斗/GPS 导航定位系统升级改造的软件研发和因升级或维修需要更换的 GPS 终端设备采购及安装费用需由成交供应商承担。

▲ 要求供应商承诺签订合同时需要提供本系统相当于原厂商服务。

▲ 维护异网隔离同步系统，完成以下功能：同步应急管理部消防局一体化系统的行政车审批数据，与应急管理部消防局一体化办公平台的相关接口进行数据对接，避免数据重复录入。

▲ 供应商需在响应文件提供异网隔离同步系统软件著作权、高新技术产品证书，提供售后服务承诺函并加盖原厂商公章及点对点针对此项目的技术应答文件。

▲ 供应商需在响应文件提供北斗/GPS 导航定位系统软件著作权，投标时提供售后服务承诺函并加盖原厂商公章及点对点针对此项目的技术应答文件。

采购人有权在发出成交公告后7个工作日内，要求成交供应商提供响应文件中的任何资料的原件进行核对。采购人核对发现有不一致或成交供应商无正当理由不按时提供原件的，报相关监督管理部门进行处理，由此引发的所有损失由成交供应商负责。

B、维护响应要求

音视频维护服务级别定级为三级，每两周进行一次巡检，发生故障时，30分钟响应，在24小时内修复，及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如无法修复，则在48小时内采用备品或备件替换使用至修复为止，以最大限度保证业务系统不间断地正常运行。

（六）应用系统维护的需求

广州市天河区消防救援大队进行维保的系统共有3套自建系统分别为远程视频终端教育系统、消防车智能云V1.0及消防中队装备物联网管理系统V1.0，保证单位的各个业务应用信息系统的正常运行环境，以及提供程序重装、系统恢复、系统故障处理、数据备份、补丁安装等服务。

维护清单如下：

序号	系统名称	数量	维护说明	单位
1	远程视频终端教育系统	1	对系统进行日常监控、数据定期备份、故障处理以及现有功能模块的优化升级等运维工作，以保障系统正常运行，避免因系统原因导致影响日常业务运作。	套
2	消防车智能云V1.0	55		套
3	消防中队装备物联网管理系统V1.0	10		套

A、维护内容

- ▲1、定期对重要数据进行备份，当应用系统出现使用异常时，能够进行数据恢复。
- 2、定期检查日志记录文件，出现异常现象要查明原因。
- ▲3、任何系统配置更改须作好更改记录；系统结构和配置的重大改动须经批准并通知相关人员。改动完成后须将新的配置资料和配置图存档。
- 4、收集软件系统潜在的改动需求，整理成报告形式，为软件的升级提供依据。
- 5、日常巡检

通过日常巡检检查业务系统可能潜在的问题或风险，加以规避或改进，确保业务系统的正常运行。

B、维护响应需求

对于服务请求，15 分钟之内电话响应，4 小时内沟通协调业务应用系统开发商安排资源解决；在故障解决过程中，与客户进行情况汇报。

保证软件系统及软件工具的正常运行。提供 7*24 小时系统任何故障响应服务，15 分钟内响应，8 小时内赶到现场，24 小时内修复故障；如果在 24 小时内不能修复的必须提供同类设备供用户使用。

（七）人力服务的需求

▲为保障运维管理工作的延续性和正常运作，由成交人为本项目成立服务项目组，协助广州市天河区消防救援大队管理所有信息基础设施维护服务工作，项目组服务成员不少于 7 人，其中 1 人为运维巡检人员。具体如下：

人员职位	服务描述	人数	月数
运维工程师	驻点运维, 两周不少于一次巡检, 巡检覆盖广州市天河区消防救援大队及下属 10 个消防站。负责本项目所有设备及软件和应用系统的维护和管理, 包括辅材的使用、设备的调试等。	1	12

1、日常维护工作内容

- 1) 网络基础设施的维护，对接入层设备、信息点和用户终端的维修维护，线路整理，综合布线，线路排错，标签管理工作，配置管理；工作人员部门调动后的电话网络，计算机、网络调配；
- 2) 桌面计算机设备和外围设备的维护；
- 3) 业务系统客户端安装、配置；
- 4) 为各部门业务人员提供各类 IT 疑难现场服务；
- 5) 视频、电视、电话会议，讲座等会场技术支持；为大队、消防站单位提供远程技术支持或到场支持。
- 6) 配合大队、消防站等单位各种工作要求、信息安全需求、上级检查需求、信息上报、安全应急需求等非常规性工作提供全程在场技术支持。
- 7) 配合大队信息化建设工作需要，为信息化项目承担单位提供技术支持。
- 8) 负责服务台的工作，负责接受、登记、分类、初步处理和委派等服务台工作；
- 9) 网络用户服务部各类报表统计工作；

（八）其他需求

考虑本项目涉及较多设备及系统运维，因此要求成交供应商提供成熟的运维系统，辅助采购人进行运维管理，具体要求如下：

1. 运维服务方应具有成熟的运维系统，响应文件需提供运维系统功能界面截图，采购人确认中标服务商后 3 天内，中标人提供软件安装包。该系统在合同正式签订后、正式运维开始时开始使用。

2.运维系统提供运维微信小程序、采购人信息通信部门及运维人员安卓 APP 端，设置有管理权限并根据权限分配相应的功能。

3.有统计分析功能；将不同的响应级别和响应时间及相应的扣分规则在运维系统设定规则，自动记录故障全过程状态，自动根据规则扣分。

4.系统扣分规则可根据客户要求定制，在运维期间，采购人要求进行软件修改时，投标人需免费进行更改。

5.制定绩效考核规则和日常的巡检规则，经采购人确认后，设置运维系统评价，进行客观记录和扣分处理；出现扣分情况时，运维服务方可做情况说明，双方确认及同意后可消除扣分项。

运维系统具体功能要求如下：

（一）、小程序端

1. 发布相应小程序，并对小程序进行管理。
2. ▲扫码、注册可自动同步，具备账号、密码的管理功能。处理信息并选择房号、姓名、手机；
3. 故障个人报修：可自动关联报修人相关信息，下拉选择类别、可详细描述故障信息并多张拍照，可确定故障等级及选择处理人员；
4. ▲可代替其他人报相应故障；
5. 可维护个人信息及头像；
6. 可跟进报修自己故障的故障处理过程及处理情况，可确认进度及对故障进行评价。

（二）、管理人员 APP 端

1. 包括登录的账号、密码等的管理。
2. ▲可查询故障处理情况，包含新任务、待处理、处理中、已完成每一阶段故障列表；
3. 可根据运维人员的操作进行故障处理状态等迁移，即新任务、待处理、处理中、已完成等多种状态迁移及审批流。
4. 可查询故障工单详细情况，包括房间号/处室、联系人、电话、类型、等级、描述及照片等。
5. 可管理用户信息，包括人员姓名、电话、登陆时间、评价情况等。
6. 可根据响应规则如超时提醒及催促，评价等级如差评等及时提醒。
7. 有新任务时有声音提醒，可抢单，可自动显示列表，抢单后故障处理进入处理中状态。
8. ▲“待处理”是系统派单或别人转单的就点击到场则故障进入处理中，也可以转单给别人。
9. “处理中”的任务具备处理延缓功能，如运维服务方有合理的理由在原设定的响应时间内无法解决故障，由信通处审核，可以申请延缓，点击输入相关信息可完成延缓设置，填写延缓原因等信息，可延缓该故障。但仅能延迟 1 次。

10. 具备故障办结功能，可显示处理过程、结果、图片等相关信息。
11. “设置”功能可设置故障恢复响应、备件更换响应等相应状态、网络设备无法修复时可更换响应时间。
12. 可开关在线状态、在离线状态下，不接收新任务、不能接单、转单、延时等操作、可查看故障情况。
13. 订单统计：可统计工单情况，包括今日完成、本月完成，可显示包括今日工单、历史工单，工单明细情况，包括基本信息，处理系统、确认、评价等。
14. 巡检巡修：可按消防要求的类别及周期对设备进行巡检，当日未巡检的状态为待检，可选择检查结果、编写存在问题，写明备注及拍照，可增改查；巡检结束后提交巡检服务报告。
15. 具备违规申述功能，如有临时任务或人员安排已满，故障可顺延。

五、付款方式

合同签订后，服务期每满一个月结算一次，供应商凭维修维护服务单及开具的发票结算。

第四章 合同文本

（《采购人需求》中另有规定的，以采购人需求为准）

注：本合同条款仅供参考，甲乙双方可根据实际情况进行补充。

_____ 项目 合同书

合同编号：

项目编号：

项目名称：

合 同（样本）

合同编号：_____

一、总 则

第一条 合同当事人

甲方（采购人）：

乙方（成交供应商）：

根据《中华人民共和国民法典》及_____项目（项目编号：_____）磋商文件的要求和成交结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的磋商文件、成交供应商的响应文件、成交通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

二、合同标的

第二条 乙方根据甲方要求提供以下服务：

三、服务期限

第三条 服务期限：20 年 月 日~20 年 月 日。

四、合同金额及付款方式

第四条 合同金额

在合同服务期内，甲方支付给乙方的总金额为人民币_____元（¥_____）。

第五条 付款方式

每满一个月结算一次，乙方凭维修维护服务单及开具的发票结算。

五、服务质量

第六条 具体质量要求详见磋商文件第二章采购人需求。

六、违约责任

第七条 乙方提供发票后，甲方应按期付清费用，每逾期一天，支付欠款总额___%的违约金；累计

违约金不超过合同总额的____%。乙方应按其响应项目提供服务，凡未提供或未达到标准的限期整改，逾期未改的，每逾期一天，由甲方扣除当月服务费的____%作为违约金，累积违约金不超过服务费总额的____%。否则甲方可以随时解除合同，要求乙方返还已收取的合同价款并承担损害赔偿责任。

第八条 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达二次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，要求乙方支付合同价款30%的违约金，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

七、不可抗力

第九条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起____天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第十条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

八、争议及解决办法

第十一条 因货物的质量问题发生争议，由广州市市场监督管理局或其指定的质量鉴定单位进行质量鉴定。货物符合质量标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

第十二条 本合同发生争议，由双方协商解决，协商不成时按以下第____种方式解决：

1. 中国广州仲裁委员会仲裁；
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、其他

第十三条 本合同一式____份，具有同等效力，甲、乙双方各执____份。合同自双方签字盖章之日生效。

第十四条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方： (盖章) 乙方： (盖章)

签约代表： 签约代表：

地 址： 地 址：

电 话： 账 号：

传 真： 开户银行：

签约日期：

年 月 日

电 话：

传 真：

签约日期： 年 月 日

第五章 磋商细则

一、磋商小组组成

磋商小组由采购人代表和有关专家共三人以上单数组成，其中专家在专家库中随机抽取，如采购人不派代表参加评审，则磋商小组全部由从专家库随机抽取的专家组成。磋商小组本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和磋商文件的要求推荐评审结果。磋商小组在磋商及评审过程中出现意见不一致时，应遵循少数服从多数原则。

磋商小组成员有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该成员回避：

1. 本人、配偶或直系亲属3年内曾在参加该采购项目的供应商中任职（包括一般工作）或担任顾问，或与参加该采购项目的供应商发生过法律纠纷；
2. 任职单位与采购人或参加该采购项目供应商存在行政隶属关系；
3. 曾经参加过该采购项目的进口产品或磋商文件、采购需求、采购方式的论证和咨询服务工作；
4. 是参加该采购项目供应商的上级主管部门、控股或参股单位的工作人员，或与该供应商存在其他经济利益关系；
5. 磋商小组成员之间具有配偶、近亲属关系；
6. 同一单位的评审专家在同一项目磋商小组成员中超过一名；
7. 法律、法规、规章规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。

二、磋商流程

（一）接收响应文件

采购代理机构按《磋商文件》规定的时间和地点接收响应文件和组织磋商会。供应商派出法定代表人或其授权代表人参加并签到。采购代理机构负责做好有关记录。供应商不派出其授权代表参加开标会的，视为完全同意开标内容及对开标会过程无异议。

（二）磋商

（1）磋商小组首先对供应商进行初审，初审内容包括资格性、符合性审查（内容详见附表1），出现不符合资格性、符合性初审表所列情形之一时，不得参与磋商，磋商小组将告知供应商并说明理由。

（2）磋商小组与通过初审的每一供应商分别进行磋商，供应商派出法定代表人或其授权代表参加，如不参加，视为报价及磋商承诺按响应文件内容不变。

(3) 磋商小组与供应商进行磋商后形成《磋商承诺》。《磋商承诺》是响应文件的有效组成部分。

(4) 磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。磋商文件的变动内容须经采购人代表确认，并记载在《磋商纪要》中以通知所有磋商供应商。

(5) 如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动增加新的需求，最后报价不得高于首次报价。

(6) 在磋商中，磋商的任何一方，不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息；

(7) 磋商小组要求供应商在规定的时间内进行最终报价。除非供应商另有说明，最终报价总价与第一次报价总价下浮的比例，其报价明细项按相同比例下浮。磋商小组将向供应商公开各家报价。

(8) 没有在规定时间内提交最后报价视为报价及磋商承诺按响应文件内容不变。

(9) 《磋商纪要》及最终报价均提交给磋商小组后，磋商小组将进行最终符合性审查（内容详见附表2），出现不符合最终符合性审查所列情形之一时，不得进入后续评审，磋商小组将告知供应商并说明理由。

(10) 磋商完成后，磋商小组将进入评审流程。

三、评审流程

（一）评审形式

本次磋商采用一次评审，两轮或多轮磋商报价形式进行。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

（二）响应文件差异修正准则

响应文件出现差异时，修正原则及优先修正顺序如下：

1. 开标内容与响应文件对应内容不一致的，均以开标内容为准；
2. 开标一览表与分项明细表或其它相关报价表报价不一致的，均以开标一览表为准；
3. 分项报价表中的单价与对应的合计价不相符的，以单价为准，修正对应的该项合计价；
4. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
5. 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
6. 对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；
7. 对出现以上情况或因明显笔误而需修正任何内容时，均以磋商小组审定通过方为有效；
8. 对采购项目的关键、主要内容，供应商报价漏项的，作非实质性响应处理；
9. 磋商小组认定为表述不清晰或无法确定的报价均不予修正。

（三）响应文件的澄清、说明或更正

1. 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2. 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

3. 磋商小组均应当阅读供应商的澄清、说明或者更正，但应独立参考澄清、说明或者更正对响应文件进行评审，整个澄清、说明或者更正的过程不得存在排斥潜在供应商的现象。

4. 除上述规定的情形之外，磋商小组在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

（四）磋商小组认为，供应商的报价明显不合理或者明显低于其他供应商报价，有可能影响商品质量和不能诚信履约的，应当要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由磋商小组认定该供应商为低于成本报价，报价无效。

（五）评审细则

1. 商务评定

（1）由评委对所有有效响应文件的商务条件进行审核和评价，填写《商务评审表》，评审内容见附表3。

（2）将每一个评委的评分汇总进行算术平均，得出该供应商的商务评分。

2. 服务评定

（1）由评委对所有有效响应文件的服务响应方案进行审核和分析，填写《服务评审表》。评审内容见附表3。

（2）将每一个评委的评分汇总进行算术平均，得出该供应商的技术评分。

3. 价格评定

价格评分：价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求（通过资格审查和最终符合性审查）且价格最低的评标价（指修正后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

价格评分=（评标基准价 / 评标价）× 价格分值

4. 本次评标采用综合评分法。

（六）综合评分的计算

1. 综合评分=商务得分+服务得分+价格得分。

2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位，如因计算软件四舍五入导致后两位小数相同的，则计算至后三位，依次类推，直接得出排序。将综合评分由高到低顺序排列。

（七）推荐成交供应商候选人

1. 本项目磋商小组按综合总得分由高至低排序推荐得分前三名分别为第一、第二、第三成交供应商候选人。

2. 总得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列。总得分且最终报价相同的，按技术得分由高至低排列。

3. 第一成交供应商候选人无正当理由不得随意放弃成交资格。

四、确定成交供应商

（一）采购人在评标报告确定的成交供应商候选人名单中按顺序确定成交供应商。

（二）采购人确认结果后，采购代理机构将成交结果以网上公告的方式通知所有未成交的成交供应商。

（三）成交结果公告后，采购代理机构以书面形式向成交供应商发出《招标代理服务费缴费通知书》。

（四）成交供应商凭采购代理机构开具的《招标代理服务费缴费通知书》到银行办理缴费手续，凭银行回单原件到采购代理机构开发票，领取《成交通知书》。《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。

（五）成交供应商放弃成交或被确定成交无效的，应当依法承担法律责任，同时，采购人可以按照评审报告推荐的成交供应商候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。

（六）供应商必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。如有必要，采购人将核对响应文件资料，发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，书面知会采购代理机构，并报同级财政部门核实后按成交无效处理。

五、签订合同

采购人与成交供应商应当在《成交通知书》发出之日起三十日内（如第二章采购需求有相应约定的从其约定），按照磋商文件确定的事项签订采购合同，合同条款不得与磋商文件和响应文件内容有实质性偏离。

六、凡发现成交供应商有下列行为之一的，其成交无效，并移交监督管理部门依法处理。

- 1) 提供虚假材料谋取成交的；
- 2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- 3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；
- 4) 向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- 5) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- 6) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 7) 有法律、法规规定的其他损害采购人利益和社会公共利益情形的。

七、项目采购失败情形

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

- （1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

附表 1：资格及符合性审查表

评审内容	供应商名称		
	供应商 A	供应商 B	供应商 C
具备磋商文件中规定供应商资格要求			
报价唯一，不高于采购人需求规定的最高限价			
符合响应文件的签署、盖章要求			
按磋商文件要求提供法定代表人证明及授权书的			
符合磋商文件报价有效期要求的			
满足磋商文件中带★号的条款和指标的			
未发现无效报价的其他情形的（见注 4）			
结论			

注：1、供应商分栏中填写“○”表示该项符合磋商文件要求，“×”表示该项不符合磋商文件要求；

2、结论栏中填写“通过”表示该供应商响应文件符合磋商文件要求，“不通过”表示该供应商响应文件不符合文件要求；

3、结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数磋商小组成员的结论为“通过”则该供应商通过资格审查及符合性检查，否则不通过。

4、无效报价的其他情形

(1) 除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，同时参加本项目或同一子项目报价的。

(2) 经磋商小组认定响应文件提供虚假材料的；

(3) 供应商以他人的名义报价、串通报价、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式报价的；

(4) 供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍采购公平、公正的；

(5) 响应文件附有采购人不能接受的条件；

(6) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

附表2 最终符合性审查表

评审内容	供应商名称		
	供应商 A	供应商 B	供应商 C
报价唯一，不高于采购人需求规定的最高限价，如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动增加新的需求，最后报价不高于首次报价；未被认定低于其成本报价。			
磋商后的承诺满足磋商文件中带★号的条款和指标的			
未发现无效报价的其他情形的（见注4）			
结论			

注：1、供应商分栏中填写“○”表示该项符合磋商文件要求，“×”表示该项不符合磋商文件要求；

2、结论栏中填写“通过”表示该供应商响应文件符合磋商文件要求，“不通过”表示该供应商响应文件不符合文件要求；

3、结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数磋商小组成员的结论为“通过”则该供应商通过资格审查及符合性审查，否则不通过。

4、最终符合性审查无效报价的其他情形

- (1) 经磋商小组认定响应文件提供虚假材料的；
- (2) 供应商以他人的名义报价、串通报价、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式报价的；
- (3) 供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍采购公平、公正的；
- (4) 评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交澄清、说明或更正的；
- (5) 响应文件附有采购人不能接受的条件；
- (6) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

附表 3：

评分总值最高为100分，商务、服务及价格得分分值分配设置如下：

评分项目	商务评审	服务评审	价格评审	总分
分值	15	75	10	100

商务评审表

序号	评分项目	评分细则	分值
1	同类项目经验	每提供一个同类项目经验得 0.5 分，最高得 3 分。 注：根据 2016 年以来相关的信息化运维合同情况进行评审（分支机构参加磋商的，总公司（总所）业绩可纳入评审）。	3
2	供应商实力	（1）供应商具有 ISO/IEC27001:2013 信息安全管理体系认证证书有得 3 分，无得 0 分。 （2）供应商具有信息化运维相关的服务经验和能力，获得过与本项目相关的软件著作权登记证书，每个得 1.5 分，最高得 6 分，无得 0 分。 注：提供相关证书复印件。	9
3	售后服务的便捷性	服务机构（含总公司或分公司或办事处）位于项目所在城市的或承诺中标后在项目所在城市设置服务机构的，得 3 分； 服务机构位于项目所在省内或承诺中标后项目所在省内设置服务机构的，得 2 分； 服务机构位于项目所在省外的或承诺中标后项目所在省外设置服务机构的，得 1 分。 注：提供服务机构相关的工商注册登记证书或租赁合同或合作协议或承诺复印件）。	3
合计			15

服务评审表

序号	评审项目	评分细则	分值
1	项目理解程度	<p>根据供应商对本项目基本概况、维保服务范围、服务要求的理解，对项目实施地点的熟悉了解程度等进行评审：</p> <p>1、供应商对本项目基本情况、维保服务范围、服务要求理解程度高，对项目实施地点熟悉了解程度高的，得10分；</p> <p>2、供应商对本项目基本情况、维保服务范围、服务要求理解程度较高，对项目实施地点熟悉了解程度较高的，得7分；</p> <p>3、供应商对本项目基本情况、维保服务范围、服务要求理解程度一般，对项目实施地点熟悉了解程度一般的，得4分；</p> <p>4、供应商对本项目基本情况、维保服务范围、服务要求不能理解，对项目实施地点不熟悉了解的，得1分；</p> <p>5、不提供不得分。</p>	10
2	维护保养方案	<p>供应商编制具体的维护保养方案（包括但不限于进度控制方案、重点、难点分析和控制方案等）的完整性、合理性进行评审：</p> <p>1、供应商提供的维护保养方案完整性、合理性、可行性高，且完全满足招标需求的得10分；</p> <p>2、供应商提供的维护保养方案完整性、合理性、可行性较高，得7分；</p> <p>3、供应商提供的维护保养方案完整性、合理性、可行性一般，得4分；</p> <p>4、供应商提供维护保养方案完整性或合理性或可行性差，得1分；</p> <p>5、不提供不得分。</p>	10
3	应急措施及处理	<p>根据供应商提供的事故报障响应时间、应急措施、处理方式进行评审：</p> <p>1、供应商能及时响应采购人的事故报障，应急措施、处理方式合理性、可行性高的，得3分；</p> <p>2、供应商对采购人的事故报障响应较及时，应急措施、处理方式合理性、可行性较高的，得2分；</p> <p>3、供应商对采购人的事故报障响应及时性一般，应急措施、处理方式合理性、可行性一般的，得1分；</p> <p>4、供应商没有提出应急措施及处理方式的，不得分。</p>	3

4	质量保证措施	<p>根据供应商对本项目实施所采取的质量保证措施进行评审：</p> <p>1、供应商对本项目实施所采取的质量保证措施合理性、可行性高的，得 3 分；</p> <p>2、供应商对本项目实施所采取的质量保证措施合理性、可行性较高的，得 2 分；</p> <p>3、供应商对本项目实施所采取的质量保证措施合理性、可行性一般的，得 1 分；</p> <p>4、供应商没有提出质量保证措施的，不得分。</p>	3
5	供应商提升运维成效的创新能力	<p>供应商提供的消防运维系统等工具平台能提升整体运维效率，达到运维目标。</p> <p>1、消防运维系统等工具或平台设计方案且完全满足招标需求的，符合实际应用，将有效提升运维效率，得 12 分；</p> <p>2、方案较完善，符合部分需求，对运维效率有一定的提升，得 6 分；</p> <p>3、方案与需求有一定契合度，对运维效率提升预期不明朗，得 2 分；</p> <p>4、供应商无提供相应内容不得分。</p>	12
6	“▲”号指标满足程度	<p>需求中带“▲”号指标，完全满足得 22 分，有一项不满足扣 1 分，扣完为止。</p> <p>注：应按采购人需求中的要求提供相关文件，如需求中未明确，则提供相关承诺函。未按要求提供按不满足计算。</p>	22
7	述标	<p>通过资格、符合性审查的供应商派代表进行现场陈述。陈述的先后顺序将按供应商签到的顺序排序，供应商逐一陈述及答辩。每个述标单位只有一次陈述及答辩机会，陈述时间（不含答辩时间）不超过 15 分钟。</p> <p>陈述现场提供投影仪，其他相关机器或专业播放设备请各供应商自带。</p> <p>供应商应从以下 15 个方面进行陈述（可以使用 PPT 展示）：</p> <p>（八）其他需求</p> <p>2. 运维系统提供运维微信小程序、采购人信息通信部门及运维人员安卓 APP 端，设置有管理权限并根据权限分配相应的功能。</p> <p>3. 有统计分析功能：将不同的响应级别和响应时间及相应的扣分规则在运维系统设定规则，自动记录故障全过程状态，自动根据规则扣分。</p>	15

		<p>5. 制定绩效考核规则和日常的巡检规则，经采购人确认后，设置运维系统评价，进行客观记录和扣分处理；出现扣分情况时，运维服务方可做情况说明，双方确认及同意后可消除扣分项。</p> <p>（一）、小程序端</p> <p>◎ 故障个人报修：可自动关联报修人相关信息，下拉选择类别、可详细描述故障信息并多张拍照，可确定故障等级及选择处理人员；</p> <p>◎ 可跟进报修自己故障的故障处理过程及处理情况，可确认进度及对故障进行评价。</p> <p>（二）、管理人员 APP 端</p> <p>◎可根据运维人员的操作进行故障处理状态等迁移，即新任务、待处理、处理中、已完成等多种状态迁移及审批流。</p> <p>◎可查询故障工单详细情况，包括房间号/处室、联系人、电话、类型、等级、描述及照片等。</p> <p>◎可根据响应规则如超时提醒及催促，评价等级如差评等及时提醒。</p> <p>◎有新任务时有声音提醒，可抢单，可自动显示列表，抢单后故障处理进入处理中状态。</p> <p>◎“处理中”的任务具备处理延缓功能，如运维服务方有合理的理由在原设定的响应时间内无法解决故障，由信通处审核，可以申请延缓，点击输入相关信息可完成延缓设置，填写延缓原因等信息，可延缓该故障。但仅能延迟 1 次。</p> <p>◎具备故障办结功能，可显示处理过程、结果、图片等相关信息。</p> <p>◎“设置”功能可设置故障恢复响应、备件更换响应等相应状态、网络设备无法修复时可更换响应时间。</p> <p>◎可开关在线状态、在离线状态下，不接收新任务、不能接单、转单、延时等操作、可查看故障情况；</p> <p>◎订单统计：可统计工单情况，包括今日完成、本月完成，可显示包括今日工单、历史工单，工单明细情况，包括基本信息，处理系统、确认、评价等</p> <p>◎巡检巡修：可按消防要求的类别及周期对设备进行巡检，当日未巡</p>	
--	--	--	--

	<p>检的状态为待检，可选择检查结果、编写存在问题，写明备注及拍照，可增改查；巡检结束后提交巡检服务报告。</p> <p>每符合一项得 1 分，共 15 分。</p> <p>注：不陈述不得分。</p>	
合计		75

注：签合同前 1 个工作日内，提供以上所有证书及点对点应答文件的复印件并加盖原厂公章到采购人处进行核实，否则视为不满足需求；供应商提供虚假材料或虚假证明的，将上报监督管理部门。

价格评审表

价格评分：价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格审查和符合性审查）且价格最低的评标价（指修正及价格扣除后报价）为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times \text{价格分值}$$

第六章 响应文件格式

一、响应文件目录表

序号	文件名称	是否提交	页码范围	备注
一	响应文件			
1	★报价函（格式1）			
2	★首次报价一览表（格式2）			
3	★分项报价表（格式3）			
二	资格、符合性审查文件			
1	★法人营业执照或者其他组织登记文件等证明文件，自然人的身份证明复印件			
2	组织机构代码证，国、地税务登记证副本复印件（三证合一除外）			
3	★2020年度财务状况报告（未完成编制的可提供2019年度，新成立单位可提供成立至今）或基本开户行出具的资信证明复印件			
4	★依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供报价截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料			
5	★未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，提供信用中国网站 www.creditchina.gov.cn/ 及中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn 查询结果截图并加盖公章			
6	获取采购文件的收据或发票复印件			
7	★法定代表人证明及授权书（格式4）			
8	★实质性条款响应一览表（格式5）			
9	★关于资格证明文件的声明函（格式6）			

10	其他资格证明文件			
三	商务、服务文件			
1	商务、服务评审索引表（格式7）			
2	同类项目业绩表（格式8）			
3	供应商为本项目配置人员说明（格式自拟）			
4	与采购人需求差异表（格式9）			
5	合同条款响应一览表（格式10）			
6	缴交采购代理服务费承诺书（格式11）			
7	同意磋商文件条款说明（格式12）			
8	服务方案（格式自拟）			
9	供应商认为需提交的其他资料			

二、报价信封

序号	文件名称	是否提交	备注
1	报价一览表（与响应文件中的内容保持一致）；		
2	分项报价表（与响应文件中的内容保持一致）；		

(1) 带“★”文件为必须提供的文件；

(2) 上述文件如为复印件的，必须加盖供应商公章；

(3) 如上述文件可通过互联网或者相关信息系统查询的信息，请供应商协助提供复印件的同时提供查询网址，最终结果以查询为准；

(4) 供应商应自行承担所提供上述资料任何错漏而导致的一切后果。

格式 1 报价函

广州群生招标代理有限公司：

我方确认收到你方提供的_____项目及其相关服务的磋商文件的全部内容。我方：（供应商名称）作为报价者正式授权（授权代表全名、职务）代表我方进行有关报价的一切事宜。在此提交的响应文件，正本一份，副本两份。我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并重申以下几点：

1. 我方决定参加：项目编号为_____的报价；
2. 本响应文件的有效期为报价截止日后 90 天有效，如被确定为成交供应商，有效期将延至合同终止日为止；
3. 我方已详细研究了磋商文件的所有内容包括修正（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关格式并完全明白，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权利；
4. 我方同意按照你方可能提出的要求提供与报价有关的任何其它数据或信息；
5. 我方理解磋商小组不一定接受最低报价或任何你方可能收到的报价；
6. 我方如被确定为成交供应商，将保证履行磋商文件以及磋商文件修改书（如有的话）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同》中的全部任务；
7. 我方自行完全承担因响应文件错误、缺漏、不清晰而导致的一切后果；
8. 我方确认此次磋商中提供的一切资料均是真实的，准确的，并完全承担因此产生的一切后果。
9. 我方的报价被接受，我方同意按照磋商文件规定向采购代理机构缴纳采购代理服务费。

所有与本磋商文件有关的函件请发往下列地址：

供应商全称（加盖公章）：_____

地址：_____ 邮政编码：_____

法定代表或其授权代表（签字）：_____

日期： 年 月 日

格式 2 首次报价一览表

项目名称：

项目编号：

供应商名称	总报价 (人民币 元)	服务期限
		合同签订后 12 个月

注：1. 报价包括了项目的全部费用。

2. 本表格须附在正副本的响应文件中，并另封装一份在“报价信封”内，封口加盖公章。

供应商全称（加盖公章）：

法定代表或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 3 分项报价表

本表将有可能在成交公告中公开，请供应商仔细填写

项目名称：

项目编号：

序号	报价内容	单价	总价	备注
1				
2				
3				
...				
合计				

注：供应商须针对项目实际情况编制完整详细的项目报价。本表格须附在正副本的响应文件中，并另封装一份在“报价信封”内。

供应商全称（加盖公章）：

法定代表或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式5 实质性条款响应一览表

项目名称：

项目编号：

序号	带“★”号响应内容	是否响应	偏离说明	响应页码
1	合格供应商资格要求			
2	响应文件格式带“★”内容			
3	第一次报价超出最高限价的将被视为无效报价，不能参加磋商。			
4				
5				
6				
...				

说明：1、供应商必须对应磋商文件的“★”号条款逐条应答并按要求填写上表。

2、对完全响应的条目在上表相应列中标注“○”。对有偏离的条目在上表相应列中标注“×”，并简述偏离内容。

3、本表“是否响应”、“偏离说明”、“响应页码”不填写内容的视为完全响应。

格式6 关于资格证明文件的声明函

广州群生招标代理有限公司：

我方愿响应你方____年____月____日发布的____项目（项目编号：_____）报价邀请，参与报价，提供采购人需求中规定的全部内容，并按采购文件要求提交所附资格文件且声明和保证如下：

1. 我方为本次报价所提交的所有证明我方提供货物和服务合格和我方资格的文件是真实的和正确的，并愿为其真实性和正确性承担法律责任；核验我方提供相关复印件与原件不一致的，或我方无法在规定时间内提供原件的，采购人或采购代理机构有权取消我方报价或成交资格；提供给采购人的货物及服务与报价承诺一致。
2. 我方在参与本次报价时，符合供应商资格条件要求及其他法律法规规定的其他条件。
3. 我方具有履行合同所必须的设备和专业技术能力。
4. 我方参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录。
5. 我方如成交，除不可抗力原因外，将在规定时间内与采购人签订合同。

如有违反上述声明之情形或我方声明与事实不符，我方对被取消成交资格无异议，同时，我方无条件接受相关部门以提供虚假材料谋取成交处理。

供应商全称（加盖公章）：

法定代表人或其供应商授权代表(签字)： 日 期： 年 月 日

格式7 商务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用磋商文件第五章 评审细则相应内容)	响应情况	响应文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

服务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用磋商文件第五章 评审细则相应内容)	响应情况	响应文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式8 同类项目业绩表

项目名称：

项目编号：

序号	业主名称	项目名称	合同总价	完成时间	业主单位 联系人及电话
1					
2					
...					
小计					

注：供应商应提供相关证明附件。

供应商全称（加盖公章）：

法定代表或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式9 与采购人需求差异表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件要求		响应文件内容	
	原条目	简要内容	是否响应	偏离说明
	一		
	一		
	二		

注：供应商应根据其提供的货物和服务，逐条对照磋商文件《采购人需求》的内容要求填写，有差异的，不论是技术或商务上，均须在此表中列明两者的简要内容，以便查对和评审。除“偏离说明”栏所列的内容外，其余按《采购人需求》的内容执行。本表提供空表的视为完全响应。

供应商全称（加盖公章）：

法定代表或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 10 合同条款响应一览表

项目名称：

项目编号：

子包号：

序号	磋商文件合同要求	响应文件内容	
	条款号	是否响应	差异说明

注：1. 供应商应对照磋商文件第四章合同条款所列内容逐条对应填写，完全满足的在“是否响应”栏中填“响应”；有差异的则在“差异说明”栏中列出差异的具体内容。本表提供空表的视为完全响应。

2. 除“差异说明”栏所列的内容以外，其余按《合同书》格式中的条款执行。

供应商全称（加盖公章）：

法定代表或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 11 缴交采购代理服务费承诺书

致：广州群生招标代理有限公司

如果我方在贵公司组织的项目名称：_____（项目编号：_____）磋商采购项目中被确定为成交供应商候选人，我方保证在收到《成交通知书》前，按照磋商文件的规定向贵公司交纳采购代理服务费。

自成交公告发出之日起 5 个工作日内仍未能足额缴纳的，我司承诺按上述规定的 200% 赔付贵方；15 个工作日仍未支付上述全部费用的，贵方有权公布我司未履行承诺状况并上报相关主管部门列入未诚信履约名单。

特此承诺！

供应商全称（加盖公章）：

法定代表或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 12 同意磋商文件条款说明

致：广州群生招标代理有限公司

为响应你方组织的项目名称：_____项目的竞争性磋商【项目编号：_____】，我方在参与报价前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括修改文件（如果有的话）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在供应商的内容，我方并同意磋商文件的相关条款。

特此声明。

供应商全称（加盖公章）：

法定代表或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

版本号：QSZCFC20200310