

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、说明：

1. 投标人提供的服务必须符合国家 and 行业标准。
2. 标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 投标人投标时必须要在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

| 一、项目要求及技术需求 | | | |
|-------------|----------------------------|-------|--|
| 项号 | 服务名称 | 数量及单位 | 项目要求及技术需求 |
| 1 | 2023 年视频会议系统和相关会议室设备运维服务项目 | 1 项 | <p>一、项目概述</p> <p>1.1. 项目背景</p> <p>广西税务目前在用视频会议系统采用自治区局-市县（区）局的两级扁平化管理架构，采购人在其数据处理中心配置了 6 台 MCU, 14 个市局各配置 1 台 MCU, 县区局不单独设置 MCU, 共计 275 个会场，由采购人统一进行全局会议资源调度，各市局亦可单独进行本市会议。</p> <p>采购人可以在民办十楼会议室及园办附属楼进行税务总局会议或全区视频会议等。民办 8015 无纸化会议室 2017 年投入使用，设备为无纸化会议办公系统，主要用于采购人的领导召开各种会议；1 楼电教室于 2016 年投入使用，主要用于进行各类培训、考试等用途。1 楼综合展厅于 2022 年投入使用，主要用于各单位进行综合演示、参观等。各相关会议室的设备均需定期进行维保，同时，为保障各会议室的正常召开，均需技术人员按业务需求进行调试及保障工作，且经常多个会议同</p> |

时召开，需要同时调试及保障。

视频会议系统在全区税务系统得到广泛应用，已成为召开各类会议和培训等方面的重要信息化支撑。同时，采购人的民办十楼会议室、8015 会议室、7015 会议室、1 楼电教室、1 楼综合展厅、园办附属 2 楼等会议室及会议设备（以下简称相关会议室设备）是召开各种会议、培训和演示的必要保障。为了保障采购人的各种会议、培训和演示的正常、顺利召开，各种会议设备保持良好的运行状态。拟向第三方运维服务商购买视频会议系统及相关会议室设备 2 年运维服务。

1.2. 项目内容

1.2.1 依托运维服务商及视频会议设备（宝利通）生产厂商的备机备件库，确保设备故障时提供备品备件、易损零配件及消耗性材料更换服务，包括返厂维修及返厂期间备用机使用服务，确保全区税务各单位能在最短时间内恢复设备的正常使用。

1.2.2 通过购买视频会议系统运维和 2 名驻场工程师技术支持服务，提供现场支持及电话、远程服务，及时解决视频会议系统各类问题，按照服务管理要求，定期的巡检和调试，及时升级更新视频会议系统软件，确保核心设备（如 MCU 和录播服务器等）稳定高效运行，保障全区税务系统视频会议顺利召开。

1.2.3 视频会议系统相关设备维保服务范围，详见下表：

| 序号 | 设备名称 | 品牌 | 型号 | 维保时间/月 | 设备数量 |
|----|----------------|---------|---------------|--------|------|
| 一 | 民办十楼会议室 | | | | |
| 1 | 调音台 | CAH | PRO 164 | 24 | 1 台 |
| 2 | 无线话筒接收器 | MERES | DM880 | 24 | 2 台 |
| 3 | 音箱功放 | ITC | TA-H8 | 24 | 5 台 |
| 4 | 多功能电源控制器 | CRERTOR | CR-POWER8 III | 24 | 2 台 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|----|----------|---------|----------------|----|----|
| | | | | 5 | 拼接处理器 | | | 24 | 1台 |
| | | | | 6 | 分量矩阵 | Kedi | | 24 | 1台 |
| | | | | 7 | 手拉手会议系统 | CRERTOR | | 24 | 1套 |
| | | | | 8 | 三网融合机顶盒 | 广西广电网络 | | 24 | 3台 |
| | | | | 9 | 中央控制器 | CREAOR | CR-PGM III | 24 | 1台 |
| | | | | 10 | 主扩均衡器 | YAMAHA | Q2031B | 24 | 1台 |
| | | | | 11 | 辅助均衡器 | DBX | 1231 | 24 | 2台 |
| | | | | 12 | 反馈抑制器 | 赛宾 | FBX2810 | 24 | 1台 |
| | | | | 13 | 手持无线麦接收器 | SHURE | BETA 58A | 24 | 3台 |
| | | | | 14 | 头戴式话筒接收器 | SHURE | PGX14/30 | 24 | 1台 |
| | | | | 15 | 监视电视 | 优派 | | 24 | 4台 |
| | | | | 16 | 监视电视 | TCL | | 24 | 1台 |
| | | | | 17 | 台式电脑 | | | 24 | 2台 |
| | | | | 18 | LED 大屏 | | | 24 | 1套 |
| | | | | 19 | 反监电视 | 三星 | UA85JU7000JXXZ | 24 | 1台 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|----|---------|-----|----------------|----|-----|
| | | | | 20 | 反监电视 | 三星 | UA85JU7000JXXZ | 24 | 1台 |
| | | | | 21 | 摄像头 | 宝利通 | MPTZ-10 | 24 | 4台 |
| | | | | 22 | 摄像头 | 宝利通 | MPTZ-9 | 24 | 1台 |
| | | | | 23 | 视频会议终端 | 宝利通 | Group 550 | 24 | 3台 |
| | | | | 24 | 有线话筒 | 方图 | | 24 | 17台 |
| | | | | 25 | 视频会议终端 | 宝利通 | Group 550 | 24 | 1台 |
| | | | | 26 | 无纸化会议系统 | ITC | | 24 | 1套 |
| | | | | 27 | 音响 | ITC | TS-803C | 24 | 8台 |
| | | | | 28 | 音响 | ITC | TS-10A | 24 | 2台 |
| | | | | 29 | 无线话筒接收器 | ITC | T-521UH | 24 | 1台 |
| | | | | 30 | 话筒混音器 | ITC | TS-W100 | 24 | 1台 |
| | | | | 31 | 音频处理设备 | ITC | TS-P260 | 24 | 1台 |
| | | | | 32 | 电子音频控制器 | ITC | TS-91D6M | 24 | 1台 |
| | | | | 33 | 电源时序器 | ITC | TS820 | 24 | 1台 |
| | | | | 34 | 多功能话筒 | ITC | TS-0236A | 24 | 14台 |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|-----------------|----------|----------------|------------|----|----|
| | | | 35 | 调音台 | ALLEN&HEATH | GL2400-416 | 24 | 1台 |
| | | | 36 | 话筒混音器 | Andexin | MX-830 | 24 | 2台 |
| | | | 37 | 功放 | DIADEM | L1400 | 24 | 2台 |
| | | | 38 | 无线话筒接收器 | Hushan | HS8.1C | 24 | 2台 |
| | | | 39 | 调音台 | MixWizard | WZ16:2DX | 24 | 1台 |
| | | 二 | 园湖办公区附属综合楼二楼会议室 | | | | | |
| | | | 1 | 调音台 | GL2600 | | 24 | 1台 |
| | | | 2 | 无线话筒接收器 | SENNHEISER | 100G3 | 24 | 6台 |
| | | | 3 | 无线会议麦接收器 | SHURE | SLX4 | 24 | 2台 |
| | | | 4 | 电源时序器 | IPS | I210 | 24 | 2台 |
| | | | 5 | 音频处理设备 | T.C.electronic | M350 | 24 | 1台 |
| | | | 6 | 音频处理设备 | Symetrix | Jupiter·8 | 24 | 1台 |
| | | | 7 | 音频处理设备 | BOSCH | | 24 | 1台 |
| | | | 8 | 混音器 | SHURE | SCM810 | 24 | 2台 |
| | | | 9 | 辅助音箱功放 | Powersoft | M50Q | 24 | 3台 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|----|----------|-----------|----------------------------------|----|----|
| | | | | 10 | 重低音功放 | Powersoft | M50Q | 24 | 1台 |
| | | | | 11 | 主音功放 | Powersoft | M30D | 24 | 1台 |
| | | | | 12 | 高清编码器 | REACH | | 24 | 1台 |
| | | | | 13 | AV矩阵 | CREATOR | 快捷 CAEATOR PT-AV0808 | 24 | 1台 |
| | | | | 14 | 中央控制器 | CREATOR | | 24 | 1台 |
| | | | | 15 | 多功能电源控制器 | CREATOR | CR-POWER8 III | 24 | 2台 |
| | | | | 16 | 高清矩阵 | CREATOR | MAX3232 | 24 | 1台 |
| | | | | 17 | 台式电脑 | | | 24 | 2台 |
| | | | | 18 | 投影仪 | 松下 | 松下 Panasonicic-PT-SDZ98 5C | 24 | 1台 |
| | | | | 19 | 三脚架 | | | 24 | 2台 |
| | | | | 20 | 摄像头 | 宝利通 | | 24 | 1台 |
| | | | | 21 | 反送电视 | TCL | L85H9500A-UD | 24 | 2台 |
| | | | | 22 | 交换机 | TE | | 24 | 3台 |
| | | | | 23 | 视频会议终端 | 宝利通 | | 24 | 3台 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|----|-----------------|---------|--------------------------------|----|------|--|
| | | | 24 | 音箱 (6 台) | | | 24 | 1 台 | |
| | | | 25 | 有线话筒 | 方图 | G20 MIC | 24 | 2 台 | |
| | | | 26 | 有线话筒 | JTS | ST-5000T | 24 | 8 台 | |
| | | | 27 | 手拉手有线话筒 | CREATOR | CR-DIG5204E1 | 24 | 27 台 | |
| | | | 28 | 手拉手转接器 | CREATOR | CR-DIG52032BOX | 24 | 12 台 | |
| | | | 29 | 手拉手全数字会议系统 | CREATOR | CR-DIG5201-A | 24 | 2 套 | |
| | | | 30 | 调音台和音频处理设备 | ITC | P260 | 24 | 1 台 | |
| | | | 31 | 电动幕布 | VIVI | VIVIScreen VIVI161GD | 24 | 1 台 | |
| | | | 32 | 中控主机 | 快捷 | 快捷 CAEATOR CR-PGMIII | 24 | 1 台 | |
| | | | 33 | 数字音频处理器 | 美思 | 美思 Symetrix Jupiter8 | 24 | 1 台 | |
| | | | 34 | 反馈抑制器 | 博世 | 博世 BOSCH LBB1968 | 24 | 1 台 | |
| | | | 三 | MCU 维保 | | | | | |
| | | | 1 | MCU 云平台 (含 4 台) | 宝利通 | RMX2000 (100 点 1080p 30fps) | 24 | 1 套 | |
| | | | 2 | 协作管理服务器 | 宝利通 | DMA7000 | 24 | 1 台 | |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|----------|-------------------|------|-----------------------|----|-----|
| | | | 3 | 资源管理服务器 | 宝利通 | RPRM | 24 | 1台 |
| | | | 4 | 高清视频会议控制系统 | 宝利通 | 睿致视频会议预约管理软件 | 24 | 1套 |
| | | | 5 | 自治区局 MCU1 | 宝利通 | RMX2000 | 24 | 2台 |
| | | | 6 | 市局 MCU2 | 宝利通 | RMX500C | 24 | 14台 |
| | | | 7 | 自治区局录播服务器 | 宝利通 | RSS4000 | 24 | 15台 |
| | | | 四 | 2019 新增设备 | | | | |
| | | | 1 | 市级备件视频会议终端 | 华为 | TE50-1080-P60-00 | 24 | 3台 |
| | | | 2 | 县级备件视频会议终端 | 华为 | TE40-1080-P60-00 | 24 | 12台 |
| | | | 3 | 税务总局直连区县单位的视频会议终端 | 华为 | TE50-1080-P60-00 | 24 | 4台 |
| | | | 4 | 移动应急机动视频会议系统 | 华为 | TE50-1080-P60-00 移动定制 | 24 | 2台 |
| | | | 5 | 录播服务器 | 南方电讯 | RJ-VRS5000 | 24 | 1台 |

二、项目需求

根据视频会议管理需要，本次视频会议系统和相关会议室设备运维服务，具体需求如下：

（一）对全区共计 20 台 MCU、视频会议重要辅助设备，包括中控，矩阵、调音台，显示设备、话筒、声音设备，8015 会议室无纸化办公系统、显示设备，电教室软件系统，相关电教信息化设备等的维修保障、提供更换及维修升级所需的各种

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>线材和转接器件，维保期 2 年。</p> <p>（二）安排 2 个驻场工程师服务。负责自治区税务局、14 个市税务局及区县税务局，共计 275 个会场视频会议系统维护。在采购人的民族大道办公区和园湖路办公区分别驻场一人，协助采购人开展视频会议系统及相关设备的日常巡检、故障处理、性能优化、会议保障等。</p> <p>三、技术支持服务要求</p> <p>（一）软、硬件设备维保</p> <p>1、MCU 及相关设备维保</p> <p>对现有的 20 台 MCU 进行整体维保（包括协作管理与资源管理服务器和会议管理系统），要求提供不少于 24 个月的原厂质保。要求故障 1 小时内响应，1 天内故障设备进入维修流程。并有技术方案，在不多于 3 台 MCU 发生故障的情况下，保障视频会议应用的正常运行。</p> <p>上述设备服务要求：</p> <p>（1）运维服务商应准备有备机备件库，以便设备故障时提供备品备件、易损零配件及消耗性材料更换服务，以及返厂维修及返厂期间备用机使用服务。</p> <p>（2）备机免费快速维修和更换服务。视频会议系统的核心设备（如 MCU 和终端）出现故障，导致不能使用，在运维服务商的技术工程师确认故障后，支持 48-72 小时内备件寄送至指定地点进行维修，确保用户能在最快时间内恢复视频会议系统。用户收到设备正常使用后，再将故障设备返还运维服务商。</p> <p>（3）备件免费快速替换服务。除视频会议系统核心设备以外的硬件设备出现故障，导致不能使用，在运维服务商的技术工程师确认故障后，用户将故障设备发至运维服务商进行维修，同时运维服务商在 48-72 小时内将备件寄送至指定地点，确保用户能在最快时间内恢复视频会议系统。待故障设备修好后返还用户，用户再将备件返还运维服务商。</p> <p>（4）运维服务商除自身运维团队外，还应依托设备生产厂商的售后服务中心为本项目提供优质的售后服务，确保用户能在最快时间内恢复设备的正常使用。</p> <p>2、视频会议重要辅助设备维保</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>(1) 服务内容： 合同期内，为广西壮族自治区税务局视频会议相关设备提供维保服务，具体清单见“1.2.3 视频会议系统相关设备维保服务范围”。</p> <p>3、人员驻场技术支持服务</p> <p>(1) 服务范围：广西区税务局、14 个市税务局及区县税务局，共计 275 个会场视频会议系统维护；</p> <p>(2) 服务期限：2 年，从 2023 年 6 月 6 日至 2025 年 6 月 5 日。</p> <p>(3) 服务方式：</p> <p>①驻场服务：配备驻场运维人员两名，需要和税局人员具有相同的作息时间并服从区税局人员的管理调配，同时税局为运维人员提供相应的办公环境。</p> <p>A. 对于非设备本身引起的故障，由运维服务商技术工程师负责解决，对于设备本身故障或潜在故障，运维服务商技术工程师根据故障严重程度立刻进行备品备件应急更换处理。</p> <p>②日常维护：</p> <p>A. 协助用户建立视频会议系统设备台帐，并及时更新。</p> <p>B. 每月至少热机保养和维护清理一次，及时发现和排除各类隐患、故障，保持视频会议系统良好状态。</p> <p>C. 检查视频会议终端连接状态和工作状态，对维保范围内软硬件运行状态进行评估分析，并填写设备运行评估报告。</p> <p>D. 按照用户的要求备份核心设备、终端配置以及会议视频内容。</p> <p>E. 软件升级服务（运维服务商提供的视频会议系统版本升级和软件补丁必须从原厂下载）。</p> <p>F. 软件安全补漏服务。视频会议系统设备软件发现有安全隐患或漏洞时，运维服务商有责任协助用户向厂商寻求系统安全整改解决方案，并协助用户完成安全整改。</p> <p>G. 提供 7×24 小时硬件及系统故障的现场故障处理及应急协同现场故障处理工作。</p> <p>H. 提供因系统相关的硬件变更、软件变更、数据迁移等运行环境变更，系统所需要的现场或非现场技术支持服务。</p> <p>I. 对视频会议系统软硬件故障进行维修，并填写系统故障报告及维修记录。</p> |
|--|--|---|

J. 运维服务商对用户技术人员展开长期培训工作，结合产品更新换代进行周期性交流。

K. 运维服务商如果发现用户某种软件版本不稳定、某种操作会造成异常、以及其它用户有某些成功的应用，及时和用户方工程师分享经验。

L. 根据用户要求提供视频会议系统应急演练技术支持服务

③定期巡检

A. 巡检方式：以现场巡检为主，远程巡检和抽检为辅，并提交巡检报告和技术优化建议。

B. 巡检频率：省级部门每三个月现场巡检 1 次，地市级部门每六个月现场巡检 1 次，县级部门每年不低于 1 次现场巡检。根据用户需求对市、县级部门不定期进行远程巡检。

巡检内容：

| 序号 | 服务项目模块 | 内容说明 |
|----|-----------------|--|
| 1 | 视频会议系统运行问题调查和排查 | a. 视频网络拓扑了解； b. IP 网络情况了解（网络连通性、网络交换机传输延时及丢包率等）； c. 用户视频会议系统日常运行和历史故障调查了解； d. 对故障进行分析、诊断、排查和优化建议等。 |
| 2 | 视频会议系统终端硬件状态检查 | a. 设备外观是否正常，是否发现设备发生变形、变色等情况； b. 通电后是否正常启动，设备告警指示灯是否正常，检查工作指示灯情况是否正常； c. 摄像头获取图像是否清晰； d. 遥控器对终端的操作是否正常； e. 设备接地线等。 |
| 3 | 视频会议系统软件 | a. 控制软件的版本，终端音视频输入输出检测，声音图像参数调节； |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------|---|--|
| | | | | <p>状态检查</p> | <p>b. 其他辅助设备运行情况，MCU 软件运行状态，录播服务器运行状态； c. 检查系统历史档案； d. 可根据信息化要求，配合完成相应设备的数据统计、核实等工作等。</p> | |
| <p>④会议保障</p> <p>运维服务商应提供省级视频会议主会场现场技术服务。2 名驻场工程师配合视频会议管理人员进行会前联调、会中保障及会后总结，及时处理视频会议联调及会中出现的故障，必要时启动应急预案，确保广西税务视频会议顺利召开，会议声音、画面和双流效果正常，分会场画面切换流畅。视频会议结束后，填写会议记录。</p> <p>A. 远程服务：远程技术支持。7×24 小时电话、短信、传真或电子邮件支持。提供技术咨询、接受并处理视频会议系统的故障申告。所有接到的用户咨询及故障申告电话、电子邮件和传真都被记录在案，并被跟踪直至彻底解决，直到用户确认为止；5×8 小时实时技术支持。通过 QQ、微信等即时聊天工具实现实时在线解答用户提出的问题，并保存聊天记录。</p> <p>(4)响应时间：</p> <p>运维服务商必须明确保障达到税局的服务响应要求：7×24 小时电话或电子邮件服务，故障 1 小时内响应，2 小时内具有解决故障能力的工程师应做出故障诊断报告，并解决故障。具体要求如下：</p> <p>A. 系统故障一般应在 2 小时内处理完毕，并保证系统恢复正常运行。出现突发系统故障，2 小时内还未能处理完毕，影响到视频会议正常运行的，要及时书面报告用户方，以便采取应急措施。</p> <p>B. 当接收到税局电子邮件等形式提出的维保服务需求时，维保小组会在 130 分钟内给予相应的答复，当接收到用户方以手机、固定电话等形式提出的维保服务需求时，维保小组会进行实时指导操作，直到解决相应的故障和问题，并进行认真详细的记录。</p> <p>C. 当视频会议系统出现紧急故障而且不能靠电话、传真、电子邮件等方式远程解决时，维保小组会立刻启动现场维保服务，技术人员会带上备品备件奔赴现场进行维保服务。对于非设备本身引起的故障，技术人员将负责解决，对于设备本身故障或潜在故障，技术工程师根据故障严重程度立刻进行应急更换处理。</p> <p>D. 对于位于广西区南宁市快环以内的现场服务到达时限为 2 小时，对于广西区南宁市快环以外的现场服务到达时限为 8</p> | | | | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>小时，对于 75 个县局现场服务到达时限为 24 小时。对于故障设备将进行备件先行快速更换，3 个工作日内将更换备件寄到用户指定地点，以保障会议的顺利召开。</p> <p>(5) 故障处理服务</p> <p>① 供应商职责之一就是为本项目提供故障诊断定位及维保设备的故障维修服务，确保全区税务系统视频会议顺利召开，确保采购人视频会议系统能够稳定可靠运行。</p> <p>② 本项目范围内的设备或系统出现故障后，应按照故障等级及对该等级故障处理要求，及时提供满足系统运行要求的备件、备机，并由设备专业技术工程师到故障现场更换备机、备件。为确保该模块能够在现有设备上稳定工作，所提供的更换备件须为全新件且为原品牌和型号。</p> <p>③ 在维保服务中需要对故障设备和模块进行离线维修时，应先提供备机或备件，对故障设备或模块进行临时更换，以保证系统可靠稳定运行。替换下的故障部件进行维修后需经测试确认其稳定、可靠，并经采购人认可后方可部署回原设备。</p> <p>④ 对于已经停产的设备发生故障无备件且无法修复的，应使用性能不低于原设备的备机替换，确保系统能够稳定运行，并能支持采购人所有应用维持在原有的水平。替换用的备机设备需与现有环境设备实现顺利衔接，且维保期满后由采购人继续使用。</p> <p>⑤ 每次维保服务在处理故障完成后，应在 2 个工作日内提交《故障处理报告》，包括故障原因分析、处理过程、维护建议等。维保服务按月、季向采购人报送《工作总结》。</p> <p>(6) 故障处理时效</p> <p>① 故障按照影响程度不同而分为重大紧急故障和一般故障，对于全区在用视频会议相关设备出现故障时都应按照相应等级进行响应；</p> <p>② 重大紧急故障指造成全区视频会议阻断性故障。对于重大紧急故障，一线运维人员应在故障发生后的 15 分钟内向采购人报告，并通知二线支持团队立即赶赴事故现场响应，原则上 1 小时内定位故障，4 小时内排除故障；</p> <p>③ 一般性故障指除重大故障和紧急故障之外的其他故障。对于一般故障，一线运维人员应在故障发生后的 1 小时内向采购人报告，并立即响应，原则上 4 小时内定位故障，24 小时内排除故障。供应商需按照采购人要求，视具体情况合理安排</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>二线支持团队至现场进行处理。</p> <p>(7) 维保设备系统版本升级服务</p> <p>① 系统版本包括设备内置操作系统、随机配发监控管理软件版本。系统版本升级服务包括本项目涉及的维保设备，以及为本项目所提供的备品备件的版本升级服务。</p> <p>② 系统版本升级主要包括预防性和修复性升级服务，供应商应及时向采购人通报最新的版本，并提供以下信息：版本说明（包括新增功能描述和目的）；版本的测试结果；版本升级的计划、步骤，以及采购人需做的准备工作、可能对设备造成的影响等。保证采购人能够及时获取并使用，并保证其合法性、准确性和及时性。</p> <p>③ 供应商应无偿提供系统版本的安装、升级服务，并对采购人的维护人员进行必要的培训，在经采购人审核通过后，组织人员对所涉及的设备、软件进行升级。</p> <p>④ 对于重大系统版本升级，需提前制定方案，安排更高层次的二线支持团队进行现场服务，并确保升级后系统稳定运行。</p> <p>⑤ 对于会议中控系统，根据十楼会议室的接口功能调整，中控系统需进行升级改造，以适应会议接口功能调整的要求，达到清晰良好的使用效果。</p> <p>(8) 备件保障服务</p> <p>供应商所提供备品备件均为全新正品备品备件，并确保备品备件的品质和可用性。</p> <p>(9) 易损易耗材料保障服务</p> <p>供应商每年根据会场工作需要或业主提出需要，免费提供包括但不限于 HDMI 线、话筒线、电源适配器、各类转接头等易损易耗材料的保障，每年材料保障费用不低于年合同金额的 2%。</p> <p>(10) 场地整治要求</p> <p>供应商对管理的音控室内场地保持干净整洁，整齐有序，对运维和管理的设备要标签准确明晰。</p> <p>(11) 其他服务</p> <p>根据采购人需要，配合进行各类其他相关网络服务。</p> <p>(二) 技术培训需求</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>1、培训方式：以远程培训为主，现场培训为辅的原则，根据需要灵活安排。</p> <p>2、培训内容：分作“操作培训”与“设备维护”两部分。</p> <p>（1）操作培训包括：讲解设备的连接关系、了解设备的性能以及使用注意事项等，保证用户操作人员能够正确掌握设备和系统的使用方法，保证用户系统维护人员熟悉、掌握设备正确的操作方法。</p> <p>（2）设备维护包括：设备内部结构介绍、简单故障判断，常见故障的处理方法以及其它必要的知识。保证参训人员能够熟练掌握设备的日常保养及维护、掌握简单的设置、掌握初步的故障排除方法、解决简单的设备和系统故障。</p> <p>3、培训计划制定及流程：运维服务商应根据用户需求制定培训方案。</p> <p>（1）用户提出培训需求；</p> <p>（2）项目经理根据参训人员数量及内容安排讲师或工程师；用户方提供相关场地及培训必要硬件环境。</p> <p>四、项目管理和实施要求</p> <p>驻场要求：配备驻场运维人员两名，需要和税局人员具有相同的作息时间并服从区税局人员的管理调配，同时税局为运维人员提供相应的办公环境。</p> <p>五、验收要求</p> <p>1. 项目交接</p> <p>2023年6月5日前中标维保服务商完成新、老维保服务商运维工作和运维资料的交接，确保运维工作的平稳过渡。</p> <p>2. 项目验收</p> <p>2023年6月6日起中标维保服务商开始对视频会议系统和相关会议室设备开展运维工作，运维期从2023年6月6日起至2025年6月5日，采购人将在每年度运维结束后对维保服务商的运维情况进行验收，并按合同支付比例支付运维服务费。</p> <p>六. 其他要求</p> <p>★1. 信息安全保密要求</p> <p>（1）必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。</p> <p>（2）项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。</p> |
|--|--|--|

| | | |
|------------------------|--|---|
| | | <p>(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。</p> <p>(4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>★2. 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。</p> <p>(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。</p> <p>(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。</p> <p>★3. 罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。</p> |
| <h2>二、商务条款</h2> | | |
| <p>★服务期限、服务范围及服务地点</p> | <p>服务期限：2 年，从 2023 年 6 月 6 日至 2025 年 6 月 5 日。</p> <p>服务范围：广西区税务局、14 个市税务局及区县税务局，共计 275 个会场视频会议系统维护。</p> <p>服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。</p> | |
| <p>★报价要求</p> | <p>投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <p>(1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；</p> | |

| | |
|-------|---|
| | <p>(2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；</p> <p>(3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；</p> <p>(4) 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。</p> <p>投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。</p> |
| ★付款方式 | <p>签订合同之日起 30 日内，采购人支付合同总金额的 20%；运维服务期满 12 个月后，采购人支付合同总金额 40%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> |