

质疑答复函

质疑人：南宁森源盛世贸易有限公司

地址：南宁市兴宁区望州路 80 号 1 栋 2 单元 1 层 4 号房

法定代表人：李康新

电话：0771-2286869

委托代理人：赵冰霞

电话：133****7248

贵公司关于 2024 年学校信息化运维服务项目（采购项目编号：GXZC2024-G3-005276-GXDC）的质疑函，我公司于 2024 年 9 月 19 日收悉。针对贵公司提出的问题，我公司进行了认真核实，现对质疑事项答复如下：

质疑事项 1：采购文件第 8 页“②对全校基础网络设备（包括核心交换机、防火墙、路由器、汇聚交换机、二层交换机、无线 AP 等），设备定期加电运行、看护、除尘，运行日志填写，设备运行状况观察、接口测试；系统硬件验证、调试，VLAN 配置，零部件更换，故障处理修复等；③底层网络维护，定期对网络线路的测试、检测、修复，及时处理日常突发网络故障。”

采购文件第 8 页“（3）定期巡检：每月至少对楼层机柜及弱电井机房进行 1 次常规巡检，巡检主要内容包

采购文件第 9 页“⑧每月定期对电脑清洁维护，保持设备干净整洁，延长设备使用寿命；⑬每个月定期对办公电脑巡查一次，确保设备和网络正常运行，并形成纸质巡检记录报告；⑮每月底出具一份计算机维护情况报告；⑯每月出具一份办公计算机巡检情况报告。”

采购文件第 10 页“④每月定期对外设设备清洁维护；⑥每个月定期对办公外设设备巡查一次，确保设备正常运行，并形成纸质巡检记录报告；⑧每月底出具一份外设维护情况报告；⑨每月出具一份办公外设设备巡检情况报告。”

采购文件第 12 页“（9）每周出具一份报告厅、会议室巡检情况报告，每月底出具一份报告厅、会议室月度维护情况报告。”

采购文件第 12 页“（13）每周一次多媒体教室设备系统例行检查、并做好记录，开学前必须进行一次全面检查维护；（15）每周出具一份多媒体设备巡检情况报告，每月底出具一份多媒体设备维护情况月度总报告；”

采购文件第 13 页“e. 每周及每月底出具一份实验实训室信息化设备维护情况报告。⑤定期巡检服务：每周一次实验实训室计算机及机房设备例行检查、并做好记录；巡检记录作为验收合格的重要依据，巡检过程中采购人技术人员必须全程参与，记录由采购人技术负责人签字方为有效。巡检

要对实训室计算机及网络系统的运行状态进行详细检查，存在故障或故障隐患的设备，在故障处理规定时限内处理完成；开学前必须进行一次全面检查维护。”

采购文件第 14 页 “(7) 每星期定期巡查一次；(8) 每月底出具一份校园一卡通系统维护情况报告。”

采购文件第 14 页 “⑤每月一次视频监控设备系统例行检查、并做好记录；⑥每学期一次对前端室外监控设备进行必要的除尘、清理，对摄像机、防护罩等卸下彻底吹风除尘，确保清晰度；⑨每月底出具一份视频监控设备维护情况报告。”

采购文件第 15 页 “(3) 每星期定期巡查一次；(4) 每个月底出具一份门禁系统维护情况报告。”

事实依据：以上提及到的定期维护、定期巡检、每周/每星期巡检、每月巡检的时间需求不明确；每周或每月出具报告的时间需求不明确；对巡检记录报告、巡检内容、维护情况报告内容需求不明确；以其他不合理条件限制、排斥潜在投标人。

法律依据：《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条：采购人或者采购代理机构有下列情形之一的，属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：（一）就同一采购项目向供应商提供有差别的项目信息；（二）设定的资格、技术、商务条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关；（三）采购需求中的技术、服务等要求指向特定供应商、特定产品；（四）以特定行政区域或者特定行业的业绩、奖项作为加分条件或者中标、成交条件；（五）对供应商采取不同的资格审查或者评审标准；（六）限定或者指定特定的专利、商标、品牌或者供应商；（七）非法限定供应商的所有制形式、组织形式或者所在地；（八）以其他不合理条件限制或者排斥潜在供应商。

《政府采购货物和服务招标投标管理办法》财政部令第 87 号：第十一条采购需求应当完整、明确，包括以下内容（一）采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求；（二）采购标的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；（三）采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求；（四）采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点；（五）采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求；（六）采购标的的验收标准；（七）采购标的的其他技术、服务等要求。

针对质疑事项 1 的答复：

①在项号 1 “基础网络运维服务” 项下，关于 “（1）服务范围及运行要求” 的条款已对服务范围进行了规定；而在同一项号 1 下的 “（3）定期巡检” 条款中，已明确规定了每月至少进行一次常规巡检的限定；

②在项号 2 “办公设备运维服务” 中的参数内容 “2. 办公设备”，已明确每月定期的巡查周期限定；

③在项号 3 “报告厅、会议厅运维服务”，关于报告厅及会议室的服务范围和要求，已明确约定供应商须每周定期提供巡检报告；

④在项号 4 “多媒体教室运维服务” 服务范围及要求中已明确约定每周定期检查项目及每月定期提交报告的内容；

⑤在项号 5 “计算机实训室运维服务” 服务范围及要求中已明确约定定期检查项目及定期提交报告的内容；

⑥在项号 6 “一卡通运维服务” 的服务范围及要求中第（7）条已明确规定了定期巡查的周期为“每星期”；

⑦在项号 7 “安防监控运维服务” 的服务范围及要求中已明确规定了定期检查的周期（如视频监控点维护第⑤条）；

⑧在项号 8 “门禁运维服务” 的服务范围及要求中第（3）条已明确指出定期检查的周期为每周一次；

本项目已明确运维周期，并对巡检的主要内容进行了规范。鉴于本项目维护的设备特性及运行环境存在差异，供应商可以依据自身技术能力制定科学的巡检计划。同时，本项目的服务要求已详细列出，为供应商撰写维护报告提供了充分的依据。因此，贵公司所提出的质疑缺乏事实依据，故该质疑事项不成立。

质疑事项 2：采购文件第 11 页 “(4) 为保障采购人数据安全，该系统软件需要通过安全渗透测试，费用包含在项目总费用中。服务期内系统数据应存储在采购人指定位置，数据管理权限与数据资产归采购人所有。”

事实依据：以上提及的安全渗透测试安全问题界定不明确性，对数据安全渗透测试内容需求表述不清晰和存在一定的排他性和歧视性。

法律依据：《政府采购需求管理办法》第八条 确定采购需求应当明确实现项目目标的所有技术、商务要求，功能和质量指标的设置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

针对质疑事项 2 的答复：安全渗透测试是确保软件系统安全性的关键措施，也是为了证明网络防御按照预期计划正常运行的一种测试；此类测试遵循国内、行业认可的安全标准和最佳实践。供应商应依据相关政策法规，并结合本项目具体情况，制定详尽的渗透测试方案和标准。贵公司提出的质疑事项，由于缺乏确凿的事实依据，故该质疑事项不成立。

质疑事项 3: 采购文件第 16 页: 1. 服务响应时间: (1) 多媒体教室: 提供 7×8 小时的日常运行维护服务工作, 保证多媒体教室设备及网络设备的可用和连通; 并提供 7×24 小时的电话技术支持热线, 7×8 小时内接到用户上门技术支持请求后, 大学路校区 8 分钟内必须到达故障现场, 东盟校区 10 分钟内必须到达故障现场, 因特殊原因无法按时到达现场的应与报修人沟通说明情况。(2) 计算机实训室: 提供 7×8 小时的日常运行维护服务工作, 保证实训室计算机设备及网络设备的可用和连通; 并提供 7×24 小时的电话技术支持热线, 7×8 小时内接到用户上门技术支持请求后, 大学路校区 8 分钟内必须到达故障现场, 东盟校区 10 分钟内必须到达故障现场, 因特殊原因无法按时到达现场的应与报修人沟通说明情况。(3) 一卡通: 提供 7×24 小时的电话技术支持热线, 7×8 小时内接到用户上门技术支持请求后, 15 分钟内必须到达故障现场, 因特殊原因无法按时到达现场的应与报修人沟通说明情况。(4) 安防监控: 提供 7×15 小时的电话技术支持热线, 接到上门技术支持请求后, 15 分钟内必须到达故障现场。(5) 门禁: 提供 7×24 小时的电话技术支持热线, 7×8 小时内接到用户上门技术支持请求后, 15 分钟内必须到达故障现场, 因特殊原因无法按时到达现场的应与报修人沟通说明情况。(6) 其他: 提供 7×24 小时电话支持, 7×24 小时在线支持, 办公区域 5×8 小时内接报单后 15 分钟内技术人员必须到达故障现场: 大学路校区教学区域 7×15 小时内接报单后 8 分钟内技术人员必须到达故障现场: 东盟校区教学区域 7×15 小时内接报单后 10 分钟内技术人员必须到达故障现场: 2 小时内给出解决方案并维护完成, 对于故障复杂导致 2 小时内无法完成的维修, 应及时反馈给报修人与管理部门, 沟通协调有效的处置方式。到达故障现场的计时以接到故障报修的时间为起始时间, 途径包括报修单、报修电话等采购人认可的报修方式。”

事实依据: 以上明确了供应商到达故障现场时间, 但是未明确给出从供应商出发点到达故障现场的距离, 存在采购需求不完整、不明确。

法律依据: 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》财政部令第 87 号: 第十一条采购需求应当完整、明确, 包括以下内容 (一) 采购标的需实现的功能或者目标, 以及为落实政府采购政策需满足的要求; (二) 采购标的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; (三) 采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求; (四) 采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点; (五) 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求; (六) 采购标的的验收标准; (七) 采购标的的其他技术、服务等要求。

针对质疑事项 3 的答复: 鉴于故障发生的不可预测性以及运维人员在故障发生时所处位置的不确定性, 招标文件中无法明确指定具体的故障地点和出发地点。本项目采购需求所规定的响应时间是基于项目服务校区的面积和服务需求合理设定的, 确保在校区内任何区域接到通知后, 能够迅速

到达任意故障现场。供应商可依据实际需求，利用公共资源对项目服务区域的面积进行核实。同时，供应商应依据自身的专业经验和技能，结合本项目具体情况，制定科学合理的工作计划和响应策略。因此，贵公司所提出的质疑缺乏事实依据，故该质疑事项不成立。

根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定，如质疑人对本次答复不满意，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

感谢质疑人对政府采购活动的参与、支持和监督。

特此复函。

采购代理机构：广西达成咨询有限公司

地址：南宁市民族大道93号新兴大厦A栋20楼

联系人：方莹、吕梓榕、彭冬梅、肖禾、崔婧

联系电话：0771-5346950

日期：2024年9月27日