

质疑答复函

质疑人：广西南宁海网群信息技术有限公司

地址：南宁市青秀区双拥路 40-1 号东方明珠花园 1 号楼 B 座 2 单元 1205 号房

法定代表人：黄夏锋

委托代理人：/ 电话：17707710168

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 13 日下午收悉。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：第二章采购需求：▲一、项目要求及技术需求表：项号 1 “基础网络运维服务”中的参数内容(1)服务范围及运行要求：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。

事实依据：上述条件具有对定期巡检时间界定不明确性，参数定期对网络线路的测试检测时间没有标明具体时间，由于界定时间不明确，供应商很难做到采购需求中的要求。

法律依据：根据《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 1 的答复：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，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。因此，贵公司关于“定期巡检时间界定不明确”的质疑缺乏事实依据，该质疑事项不成立。

质疑事项 2: 第二章采购需求; ▲一、项目要求及技术需求表; 项号 1 “基础网络运维服务”中的参数内容(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, 巡检主要包括: ⑤以上每次巡检均需形成巡检报告, 并按月提交。

事实依据: 上述条件具有对巡检时间、巡检报告内容界定不明确性, 参数每月定期巡检没有标明具体每月具体时间段, 巡检报告包含哪些具体内容也没有写清楚具体的需求, 由于界定时间和报告内容不明确, 供应商很难做到采购需求中的要求。

法律依据: 根据《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 2 的答复: 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, 已明确规定供应商须每月进行一次常规巡检的运维周期限定, 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, 供应商可依据自身技术能力制定合理的巡检计划。同时, 本项目已对巡检的主要内容进行了规范, 供应商已拥有撰写巡检报告的依据。因此, 贵公司提出的质疑缺乏事实依据, 该质疑事项不成立。

质疑事项 3: 第二章采购需求; ▲一、项目要求及技术需求表; 项号 2 “办公设备运维服务”中的参数内容: 2. 办公设备(1)办公计算机日常维护③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。(2)办公外设打印、复印机、扫描仪、传真机等日常维护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。

事实依据: 上述条件具有对巡查时间、出具报告时间、巡查报告内容界定不明确性, 参数中每月定期清洁维护或巡查、每月出具巡检报告的时间点没有标明具体每月哪个时间段, 巡检记录或情况报告包含哪些具体内容也没有具体的需求, 由于界定时间不明确, 供应商很难做到采购需求中的要求。

法律依据：根据《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：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。鉴于本项目巡查维护的设备特性及运行环境存在差异，供应商可以根据自身技术能力制定合理的巡检计划；同时，本项目已详细列明了维护内容，供应商已具备撰写巡检报告的依据。因此，贵公司提出的质疑缺乏事实依据，该质疑事项不成立。

质疑事项 4：第二章采购需求；▲一、项目要求及技术需求表；项号 2 “办公设备运维服务” 中的参数内容：（3）智能运维管理系统（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：上述条件具有对安全渗透测试安全问题界定不明确性，参数对数据安全渗透测试没有标明具体的测试内容，容易造成投标人对采购需求内容的理解不一致，不利于投标人理解、响应。

法律依据：1. 根据《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。

2. 根据《政府采购需求管理办法》第九条采购需求应当清楚明了、表述规范、含义准确。技术要求和商务要求应当客观，量化指标应当明确相应等次，有连续区间的按照区间划分等次。需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求，并尽可能明确其中的客观、量化指标。

针对质疑事项 4 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 5：第二章采购需求；▲一、项目要求及技术需求表项号 3 “报告厅、会议服务”中的参数内容：服务范围及要求：(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。

事实依据：上述条件具有对出具巡检报告、月度维护情况报告时间及内容界定不明确性，参数对每周出具巡检报告、月度维护情况报告出具的具体时间及内容不明确，由于界定时间不明确，供应商很难做到采购需求中的要求。

法律依据：根据《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 5 的答复：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。鉴于本项目巡查维护所涉及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相应的巡检计划；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 6：第二章采购需求；▲一、项目要求及技术需求表；项号 4 “多媒体教室”中的参数内容：服务范围及要求：(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。

事实依据：上述条件具有对出具每周维护情况报告、维护情况月度总报告时间及内容界定不明确性，参数对每周例行检查及维护情况报告、维护情况月度总报告出具的具体时间及内容不明确，由于界定时间不明确，供应商很难做到采购需求中的要求。

法律依据：根据《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 6 的答复：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。鉴于本项目巡查维护所涉及的设备特性及运行环境存在差异，已对检查内容的周期进行约定，供应商可以依据自身技术能力制定相应的巡检计划；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 7：第二章采购需求；▲一、项目要求及技术需求表；项号 5 “计算机实训室” 中的参数内容：服务范围及要求：(3)实训室运维服务日常基本运行维护，实训室机房、设备，具体工作如下：②日常维护范围如下：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。

事实依据：上述条件具有对每周及每月出具巡检报告、维护情况报告时间及内容界定不明确性，参数对每周及每月出具巡检报告、维护情况报告出具的具体时间及内容不明确，由于界定时间不明确，供应商很难做到采购需求中的要求。

法律依据：根据《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 7 的答复：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。鉴于本项目巡查维护所涉及的设备特性及运行环境存在差异，已对检查内容的周期进行约定，供应商可以依据自身技术能力制定相应的巡检计划；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 8: 第二章采购需求; ▲一、项目要求及技术需求表; 项号 6 “一卡通”中的参数内容: 服务范围及要求: (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。

事实依据: 上述条件具有对每星期定期巡查、每月月底出具系统维护清洁报告时间及内容界定不明确性, 参数对每星期定期巡检一次、每月月底出具出具巡检报的具体时间及内容不明确, 由于界定时间不明确, 供应商很难做到采购需求中的要求。

法律依据: 根据《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 8 的答复: 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”。鉴于本项目巡查维护所涉及的设备特性及运行环境存在差异, 已对检查内容的周期进行了约定, 供应商可以依据自身技术能力制定相应的巡检计划; 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 9: 第二章采购需求; ▲一、项目要求及技术需求表; 项号 7 “安防监控”中的参数内容: 服务范围及要求: (1) 视频监控点维护: 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⑦对易老化设备部件每月进行全面检查, 发现老化现象及时更换、维修; ⑨每月底出具一份视频监控设备维护情况报告。

事实依据: 上述条件具有对出具每月一次例行检查, 每学期一次监控设备清理、每月全面检查、每月出具监控设备维护情况报告时间界定不明确性, 参数对每月一次例行检查、每学期一次监控设备清理、每月全面检查、每月监控设备维护情况报告出具的具体时间及内容不明确, 由于界定时间不明确, 供应商很难做到采购需求中的要求;

法律依据: 根据《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 9 的答复：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）。鉴于项目巡查维护所涉及的设备特性及运行环境存在差异，已对检查内容的周期进行了约定，供应商可以依据自身技术能力制定相应的巡检计划；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 10：第二章采购需求；▲一、项目要求及技术需求表项号 7 “安防监控运维服务” 中的参数内容：(2) 视频监控系统平台维护④根据视频监控系统平台的拓扑结构、设备运行情况、走线情况，在某个监控点出现故障的时候，能在采购人下达通知后 15 分钟内到达故障现场。

事实依据：上述条件具有到达故障现场中出发地点内容不明确，由于校区范围很大，参数没有清楚标明具体是从哪个地点出发到故障地点范围，不利于投标人理解、响应。

法律依据：根据《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 10 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。贵公司提出的质疑缺乏事实依据，因此该质疑事项不成立。

质疑事项 11：第二章采购需求；▲一、项目要求及技术需求表，项号 8 “门禁监控运维服务” 中的参数内容：服务范围及要求，(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：上述条件具有对出具巡检报告时间界定不明确性，参数对每周出具巡检报告、月度维护情况报告出具的具体时间及内容不明确，由于界定时间不明确，供应商很难做到采购需求中的要

求。

法律依据：根据《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 11 的答复：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。鉴于本项目巡查维护所涉及的设备特性及运行环境存在差异，已对检查内容的周期进行了约定，供应商可以依据自身技术能力制定相应的巡检计划。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 12：第二章采购需求；▲二、商务要求：项号 2 “服务要求”中的参数内容：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。

事实依据：上述条件具有到达故障现场中出发地点内容不明确，由于校区范围很大，参数没有清楚标明具体是从哪个地点出发到故障地点范围，不利于投标人理解、响应。

法律依据：根据《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12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。贵公司提出的质疑缺乏事实依据，因此该质疑事项不成立。

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24日