

桂林市公安局公安信息网终端 防病毒系统升级采购合同

采购单位（甲方）：桂林市公安局

供应商（乙方）：南宁市迈越软件有限责任公司

目录

采购合同.....	2
附件 1: 招标文件采购需求.....	4
附件 2: 投标报价表.....	8
附件 3: 技术规格及商务要求偏离表.....	12
附件 3: 服务方案.....	18
附件 4: 中标通知书.....	38

采购合同

项目名称： 桂林市公安局公安信息网终端防病毒系统升级采购

项目编号： GLZC2025-G3-990401-GXJH

甲方： 桂林市公安局（采购人）

乙方： 南宁市迈越软件有限责任公司（中标供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招、投标文件规定条款和中标供应商承诺、甲乙双方签订本采购合同。

第一条 合同标的及合同金额

根据《中标通知书》的中标内容，合同的总金额为：人民币捌拾柒万玖仟元（¥：879000元）

第二条 服务保证

中标人应按招标文件、投标文件和承诺规定的服务内容向采购人提供相应服务。

第三条 服务期限

服务期限：自项目验收合格并交付使用之日起 2 年。

第四条 交付

1. 服务期限：自项目验收合格并交付使用之日起 2 年。
2. 服务地点：临桂区采购人指定地点。
3. 交付使用期限：自签订合同之日起 120 个工作日内完成交付。
4. 交付方式：现场服务。

第五条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第六条 付款方式

在交货验收合格、培训指导完成及设备正常使用后，乙方在 3 日内开具全额的增值税专用发票给甲方，甲方收到全额的增值税专用发票后 30 个工作日内向甲方支付 100% 的合同总金额款（无息）。

第七条 违约责任

1. 乙方所提供的服务质量不合格的，应及时更换，更换不及时按逾期处罚，乙方应向甲方支付合同金额 0.1% 违约金并赔偿甲方经济损失。
2. 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。
3. 乙方无故延期服务交付的，每天向甲方偿付违约合同金额 1% 违约金，但违约金累计不得超过合同金额 1%，超过 30 天甲方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方不能按期付款的，每天向乙方偿付延合同金额 1% 滞纳金，但滞纳金累计不得超过合同金额 1%。
4. 乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供服务的，乙方应按本合同合同金额 0.1% 向甲方支付违约金。
5. 其他违约行为按照合同金额 0.1% 收取违约金并赔偿经济损失。

第八条 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。

第九条 合同争议解决

1、因服务问题发生争议的，应邀请国家认可的相关机构进行鉴定。服务符合要求的，鉴定费由采购人承担；服务不符合要求的，鉴定费由中标人承担。

2、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，可向本级法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十条 合同生效及其它

1. 合同经甲乙双方法定代表人、负责人、自然人或相应的授权代表签字并加盖投标人公章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经本级财政部门审批，并签订书面补充协议报本级财政部门备案，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。

第十一条 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。

第十二条 签订本合同依据

1. 招标文件；
2. 乙方提供的投标（或应答）文件；
3. 服务方案；
4. 中标通知书。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式肆份，具有同等法律效力。政府采购合同双方自签订之日起壹个工作日内，采购人将合同原件壹份交采购代理机构，并于合同签订之日起柒个工作日内将一份合同原件送本级财政部门备案。

甲方（公章）：桂林市公安局

乙方（公章，自然人除外）：南宁市迈越软件有限责任公司

法定代表人签字：_____

法定代表人（负责人、自然人）签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：_____

委托代理人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

电 话：_____

开户名称：_____

开户名称：南宁市迈越软件有限责任公司

开户银行：_____

开户银行：南宁市邕宁区信用合作联社营业部

银行账号：_____

银行账号：1814 1201 0113 2995 89

日 期：_____

日 期：_____

附件 1：招标文件采购需求

第三章 服务采购需求

1、投标人应注意下列内容：

1) 本招标文件“采购需求”中标注“★”项条款及招标文件中要求“必须提供”的条款均为实质性要求，未满足则投标无效。标注“▲”项为评分项不作为废标项。

2) 采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家替代，但选用的投标产品参数性能必须满足实质性要求。

3) 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

项号	采购标的内容	技术参数	单位	数量	参考单价(元)
1	公安信息网终端防病毒系统	<p>包含控制中心软件,7000点PC终端节点两年防病毒+补丁管理+运维管控功能授权;100点Windows服务器节点两年防病毒+补丁管理功能授权;100点Linux服务器两年杀毒功能授权;</p> <p>1、当扫描到感染型病毒、顽固木马时,自动进入深度查模式,可设置禁止终端用户管理路径或文件白名单、禁止终端用户管理扩展白名单、扫描时不允许终端用户暂停或停止扫描任务。</p> <p>▲2、病毒扫描支持扫描所有文件和仅扫描程序及文档文件设置,支持对压缩包文件设置最大扫描层数和大小,当发现压缩包内存在病毒时,还需继续扫描压缩包内其他文件。(需提供功能截图证明材料)</p> <p>3、支持对进程防护、注册表防护、驱动防护、U盘安全防护、邮件防护、下载防护、IM防护、局域网文件防护、网页安全防护、勒索软件防护。</p> <p>4、支持主机防火墙功能,通过添加IP、域名规则、支持允许/拒绝规则、支持任意流向拦截和允许,支持TCP、UDP、TCP+UDP、ICMP、多播和组播,支持自定义端口范围、支持自定义目标IP,支持输入IP范围。</p> <p>5、支持根据需要来设置是否接管系统防火墙,支持根据规则的重要程度设置规则的优先级。</p> <p>▲6、支持管理员预先设置好灰度发布批次和漏洞修复策略(分时间</p>	项	1	880000

	<p>段、按级别、排除有兼容性问题的补丁等），每当控制台更新补丁库，自动化编排完成漏洞修复——将全网终端划分为由小到大的多个批次，自动先推送给第一个小批次分组，如无问题自动推送给下一个批次，直到推送给全网。如有问题，只需将有问题的补丁添加到排除列表和卸载已安装的终端即可。（需提供功能截图证明材料）</p> <p>7、允许终端用户手动修复漏洞，如果发现“修复内容”中设置的需要修复的漏洞和功能缺陷没有修复成功则提醒终端用户修复。</p> <p>8、支持开启自动修复漏洞，包括开机时修复，并支持随机延迟执行、间隔修复和按时间段修复，可设置延迟时间、间隔修复时间和修复时间段。</p> <p>9、支持对终端各种外设（USB 存储、硬盘、存储卡、光驱、打印机、扫描仪、摄像头、手机、平板等）、接口（USB 口、串口、并口、1394、PCMLA）设置使用权限，并支持生效时间设置。</p> <p>10、支持外设库管理，可统计终端外接的各种设备，包括厂商和设备类型、产品、数量、PID、VID 和设备来源。</p> <p>▲11、支持对支持对外设进行多维度的放行，包括设备名称、PID/VID、实例路径，通过添加实现例外或加黑。（需提供功能截图证明材料）</p> <p>12、支持对网卡进行防护，支持阻止终端修改 IP 地址、使用动态 IP 地址、热点创建和 TPV6 地址使用等，可自定义提示内容和生效时间。</p> <p>13、与市公安局现有防病毒软件控制中心实现无缝对接，支持将授权在线导入市局控制中心，接受控制的统一管理域策略下发，即导入即可用。</p> <p>14、在服务期内，乙方安排专业的技术服务人员开展以下工作并形成《月度运维报告》移交甲方：</p> <p>（1）定期进行系统巡检：对系统的运行状态进行监测，巡检采用远程登录和本地检查的方式进行；</p> <p>（2）定期进行安全策略优化：策略信息收集后，结合实际业务安全需求，对现有安全策略进行差距分析，及时发现策略缺失、策略冗余、策略未废止等问题，并制定相应工作方案开展策略优化工作；</p> <p>（3）定期开展漏洞管理：利用漏洞扫描系统作为技术手段，实现对重要主机系统和网络设备漏洞信息的收集和管理，帮助业主建立快速响应机制，及时有效完成漏洞修补工作；</p>			
--	--	--	--	--

	<p>(4) 定期进行病毒监控防治：分析病毒监测查杀情况，定期更新防病毒管理端的病毒库，并监控客户端的病毒库更新情况，对于长时间未更新的终端进行处理，对网内恶意代码进行查杀；</p> <p>(5) 定期进行安全日志分析：针对系统产生的安全告警，进行综合分析，建立有效的、持续的安全风险检测、处置机制，维护业务系统的安全稳定；</p> <p>(6) 定期开展安全事件通报：利用系统监测到的安全事件，复核无误后编写安全事件通报报告，下发至相应责任部门及责任人，同时提供安全整改建议报告，督促各部门完成安全事件处置；</p> <p>(7) 定期按照甲方要求，开展网络安全培训，包括但不限于网络安全基础知识、网络安全设备运维、网络安全应急响应等；培训时间、地点及内容，由甲方指定。</p> <p>(8) 服务期内提供不少于 1 人的现场驻场服务。</p>			
商务条款				
服务要求	<p>以下服务基本要求内容产生的相关费用包含在投标报价中，采购人不再就此费用另行支付：</p> <p>1、服务期：2 年（自项目验收合格并交付使用之日起）</p> <p>2、提供 7×24 小时热线电话服务，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助采购方维护检测等工作。</p> <p>3、要求为实现本项目的服务能力建设，由投标人负责投入必要的设备设施，基本配置应达到采购单位提出的技术参数要求，并符合国家有关质量安全标准。</p>			
服务期限及服务地点	<p>1、服务期限：自项目验收合格并交付使用之日起 2 年。</p> <p>2、服务地点：临桂区采购人指定地点。</p> <p>3、交付使用期限：自签订合同之日起 120 个工作日内完成交付。</p> <p>4、交付方式：现场服务。</p>			
验收条件及要求	<p>1、符合合同要求及国家相关标准；</p> <p>2、服务内容符合或优于合同要求；</p> <p>3、供应商提供所招标采购的服务、配套设备、所属装置等有关技术资料作为验收的参考依据；</p> <p>4、验收过程中所产生的一切费用均由供应商承担，供应商报价时应考虑相关费用；</p> <p>5、供应商在服务成果验收时由采购单位对照采购文件的服务参数全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合采购文件的服务需求以及提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利；</p> <p>6、采购标的需执行国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，如有最新的按最新的执行；</p>			

	7、验收不通过的，根据采购人意见进行整改，直到验收通过为止，期间产生相关费用由供应商承担。
付款方式	在交货验收合格、培训指导完成及设备正常使用后，中标供应商在3日内开具全额的增值税专用发票给采购人，采购人收到全额的增值税专用发票后30个工作日内向中标人支付100%的合同总金额款（无息）。
其他要求	<p>1、报价必须包含以下部分，包括：</p> <p>（1）服务的价格。</p> <p>（2）服务接入设备及标准附件、备品备件、专用工具的价格。</p> <p>（3）运输、装卸、调试、验收、培训、维修、技术支持、售后服务费。</p> <p>（4）安全等级保护测评费、设计、保险费和各项税费。</p> <p>（5）供应商须自行考虑完成项目所需的全部内容（包括验收）中产生的所有费用，采购人不再支付额外费用。</p> <p>（6）供应商应对本项目所有服务内容进行总承包报价，采购人不再支付任何费用。</p> <p>2、本项目政府采购最高限价为人民币：捌拾捌万元整（¥880000.00元），投标报价超出最高限价的作投标无效处理。（评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。）</p>

附件 2：投标报价表

投标报价表

项号	采购内容名称	品牌	服务内容及承诺	数量 ①	单位	单价②	单项合计= 数量×单价 ③=①×②	备注
1	公安信息网终端防病毒系统	迈越定制服务	<p>提供奇安信天擎终端安全管理系统，包含控制中心软件，7000 点 PC 终端节点两年防病毒+补丁管理+运维管控功能授权；100 点 Windows 服务器节点两年防病毒+补丁管理功能授权；100 点 Linux 服务器两年杀毒功能授权；</p> <p>1、当扫描到感染型病毒、顽固木马时，自动进入深度查模式，可设置禁止终端用户管理路径或文件白名单、禁止终端用户管理扩展名白名单、扫描时不允许终端用户暂停或停止扫描任务。</p> <p>▲2、病毒扫描支持扫描所有文件和仅扫描程序及文档文件设置，支持对压缩包文件设置最大扫描层数和大小，当发现压缩包内存在病毒时，还需继续扫描压缩包内其他文件。（提供功能截图证明材料）</p> <p>3、支持对进程防护、注册表防护、驱动防护、U 盘安全防护、邮件防护、下载防护、IM 防护、局域网文件防护、网页安全防护、勒索软件防护。</p> <p>4、支持主机防火墙功能，通过添加 IP、域名规则、支持允许/拒绝规则、支持任意流向拦截和允许，支持 TCP、</p>	1	项	879000	879000	无

		<p>UDP、TCP+UDP、ICMP、多播和组播，支持自定义端口范围、支持自定义目标 IP，支持输入 IP 范围。</p> <p>5、支持根据需要来设置是否接管系统防火墙，支持根据规则的重要程度设置规则的优先级。</p> <p>▲6、支持管理员预先设置好灰度发布批次和漏洞修复策略（分时间段、按级别、排除有兼容性问题的补丁等），每当控制台更新补丁库，自动化编排完成漏洞修复——将全网终端划分为由小到大的多个批次，自动先推送给第一个小批次分组，如无问题自动推送给下一个批次，直到推送给全网。如有问题，只需将有问题的补丁添加到排除列表和卸载已安装的终端即可。（提供功能截图证明材料）</p> <p>7、允许终端用户手动修复漏洞，如果发现“修复内容”中设置的需要修复的漏洞和功能缺陷没有修复成功则提醒终端用户修复。</p> <p>8、支持开启自动修复漏洞，包括开机时修复，并支持随机延迟执行、间隔修复和按时间段修复，可设置延迟时间、间隔修复时间和修复时间段。</p> <p>9、支持对终端各种外设（USB 存储、硬盘、存储卡、光驱、打印机、扫描仪、摄像头、手机、平板等）、接口（USB 口、串口、并口、1394、PCMCIA）设置使用权限，并支持生效时间设置。</p> <p>10、支持外设库管理，可统计终端外接的各种设备，包括厂商和设备类型、产品、数量、PID、VID 和设备来源。</p> <p>▲11、支持对支持对外设进行多维度</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>的放行，包括设备名称、PID/VID、实例路径，通过添加实现例外或加黑。</p> <p>（提功能供截图证明材料）</p> <p>12、支持对网卡进行防护，支持阻止终端修改 IP 地址、使用动态 IP 地址、热点创建和 IPV6 地址使用等，可自定义提示内容和生效时间。</p> <p>13、与市公安局现有防病毒软件控制中心实现无缝对接，支持将授权在线导入市局控制中心，接受控制的统一管理域策略下发，即导入即可用。</p> <p>14、在服务期内，我公司安排专业的技术服务人员开展以下工作并形成《月度运维报告》移交甲方：</p> <p>（1）定期进行系统巡检：对系统的运行状态进行监测，巡检采用远程登录和本地检查的方式进行；</p> <p>（2）定期进行安全策略优化：策略信息收集后，结合实际业务安全需求，对现有安全策略进行差距分析，及时发现策略缺失、策略冗余、策略未废止等问题，并制定相应工作方案开展策略优化工作；</p> <p>（3）定期开展漏洞管理：利用漏洞扫描系统作为技术手段，实现对重要主机系统和网络设备漏洞信息的收集和管理，帮助业主建立快速响应机制，及时有效完成漏洞修补工作；</p> <p>（4）定期进行病毒监控防治：分析病毒监测查杀情况，定期更新防病毒管理端的病毒库，并监控客户端的病毒库更新情况，对于长时间未更新的终端进行处理，对网内恶意代码进行查杀；</p>				
--	--	---	--	--	--	--

总页 1/1

		<p>(5) 定期进行安全日志分析：针对系统产生的安全告警，进行综合分析，建立有效的、持续的安全风险检测、处置机制，维护业务系统的安全稳定；</p> <p>(6) 定期开展安全事件通报：利用系统监测到的安全事件，复核无误后编写安全事件通报报告，下发至相应责任部门及责任人，同时提供安全整改建议报告，督促各部门完成安全事件处置；</p> <p>(7) 定期按照甲方要求，开展网络安全培训，包括但不限于网络安全基础知识、网络安全设备运维、网络安全应急响应等；培训时间、地点及内容，由甲方指定。</p> <p>(8) 服务期内提供 1 人的现场驻场服务。</p>				
<p>投标总报价（大写）：人民币捌拾柒万玖仟元整（¥879000 元）</p>						
<p>服务期限：自项目验收合格并交付使用之日起 2 年。</p>						
<p>本项目投标有效期为投标截止时间之日起 90 天。</p>						

中

附件 3：技术规格及商务要求偏离表

技术规格及商务要求偏离表

序号	货物名称	项目要求及技术需求	投标文件的响应情况	偏离情况说明
1	公安信息 网终端防 病毒系统	<p>包含控制中心软件，7000 点 PC 终端节点两年防病毒+补丁管理+运维管控功能授权；100 点 Windows 服务器节点两年防病毒+补丁管理功能授权；100 点 Linux 服务器两年杀毒功能授权；</p> <p>1、当扫描到感染型病毒、顽固木马时，自动进入深度查模式，可设置禁止终端用户管理路径或文件白名单、禁止终端用户管理扩展名白名单、扫描时不允许终端用户暂停或停止扫描任务。</p> <p>▲2、病毒扫描支持扫描所有文件和仅扫描程序及文档文件设置，支持对压缩包文件设置最大扫描层数和大小，当发现压缩包内存在病毒时，还需继续扫描压缩包内其他文件。（需提供功能截图证明材料）</p> <p>3、支持对进程防护、注册表防护、驱动防护、U 盘安全防护、邮件防护、下载防护、IM 防护、局域网文件防护、网页安全防护、勒索软件防护。</p> <p>4、支持主机防火墙功能，通过添加 IP、域名规则、支持允许/拒绝规则、支持任意流向拦截和允许，支持 TCP、UDP、TCP+UDP、ICMP、多播和组播，支持自定义端口范围、支持自定义目标 IP，支持输入 IP 范围。</p> <p>5、支持根据需要来设置是否接管系统防</p>	<p>提供奇安信天擎终端安全管理系统，包含控制中心软件，7000 点 PC 终端节点两年防病毒+补丁管理+运维管控功能授权；100 点 Windows 服务器节点两年防病毒+补丁管理功能授权；100 点 Linux 服务器两年杀毒功能授权；</p> <p>1、当扫描到感染型病毒、顽固木马时，自动进入深度查模式，可设置禁止终端用户管理路径或文件白名单、禁止终端用户管理扩展名白名单、扫描时不允许终端用户暂停或停止扫描任务。</p> <p>▲2、病毒扫描支持扫描所有文件和仅扫描程序及文档文件设置，支持对压缩包文件设置最大扫描层数和大小，当发现压缩包内存在病毒时，还需继续扫描压缩包内其他文件。（提供功能截图证明材料）</p> <p>3、支持对进程防护、注册表防护、驱动防护、U 盘安全防护、邮件防护、下载防护、IM 防护、局域网文件防护、网页安全防护、勒索软件防护。</p> <p>4、支持主机防火墙功能，通过添加 IP、域名规则、支持允许/拒绝规则、支持任意流向拦截和允许，支持 TCP、UDP、TCP+UDP、ICMP、多播和组播，支持自定义端口范围、支持自定义目标 IP，支持输入 IP 范围。</p>	无偏离

	<p>防火墙，支持根据规则的重要程度设置规则的优先级。</p> <p>▲6、支持管理员预先设置好灰度发布批次和漏洞修复策略（分时间段、按级别、排除有兼容性问题的补丁等），每当控制台更新补丁库，自动化编排完成漏洞修复——将全网终端划分为由小到大的多个批次，自动先推送给第一个小批次分组，如无问题自动推送给下一个批次，直到推送给全网。如有问题，只需将有问题的补丁添加到排除列表和卸载已安装的终端即可。（需提供功能截图证明材料）</p> <p>7、允许终端用户手动修复漏洞，如果发现“修复内容”中设置的需要修复的漏洞和功能缺陷没有修复成功则提醒终端用户修复。</p> <p>8、支持开启自动修复漏洞，包括开机时修复，并支持随机延迟执行、间隔修复和按时间段修复，可设置延迟时间、间隔修复时间和修复时间段。</p> <p>9、支持对终端各种外设（USB 存储、硬盘、存储卡、光驱、打印机、扫描仪、摄像头、手机、平板等）、接口（USB 口、串口、并口、1394、PCMCIA）设置使用权限，并支持生效时间设置。</p> <p>10、支持外设库管理，可统计终端外接的各种设备，包括厂商和设备类型、产品、数量、PID、VID 和设备来源。</p> <p>▲11、支持对支持对外设进行多维度的放行，包括设备名称、PID/VID、实例路径，通过添加实现例外或加黑。（需提供功</p>	<p>5、支持根据需要来设置是否接管系统防火墙，支持根据规则的重要程度设置规则的优先级。</p> <p>▲6、支持管理员预先设置好灰度发布批次和漏洞修复策略（分时间段、按级别、排除有兼容性问题的补丁等），每当控制台更新补丁库，自动化编排完成漏洞修复——将全网终端划分为由小到大的多个批次，自动先推送给第一个小批次分组，如无问题自动推送给下一个批次，直到推送给全网。如有问题，只需将有问题的补丁添加到排除列表和卸载已安装的终端即可。（提供功能截图证明材料）</p> <p>7、允许终端用户手动修复漏洞，如果发现“修复内容”中设置的需要修复的漏洞和功能缺陷没有修复成功则提醒终端用户修复。</p> <p>8、支持开启自动修复漏洞，包括开机时修复，并支持随机延迟执行、间隔修复和按时间段修复，可设置延迟时间、间隔修复时间和修复时间段。</p> <p>9、支持对终端各种外设（USB 存储、硬盘、存储卡、光驱、打印机、扫描仪、摄像头、手机、平板等）、接口（USB 口、串口、并口、1394、PCMCIA）设置使用权限，并支持生效时间设置。</p> <p>10、支持外设库管理，可统计终端外接的各种设备，包括厂商和设备类型、产品、数量、PID、VID 和设备来源。</p> <p>▲11、支持对支持对外设进行多维度的放行，包括设备名称、PID/VID、实例路</p>	
--	---	--	--

	<p>能供截图证明材料)</p> <p>12、支持对网卡进行防护，支持阻止终端修改 IP 地址、使用动态 IP 地址、热点创建和 IPV6 地址使用等,可自定义提示内容和生效时间。</p> <p>13、与市公安局现有防病毒软件控制中心实现无缝对接，支持将授权在线导入市局控制中心，接受控制的统一管理域策略下发，即导入即可用。</p> <p>14、在服务期内，乙方安排专业的技术服务人员开展以下工作并形成《月度运维报告》移交甲方：</p> <p>(1) 定期进行系统巡检：对系统的运行状态进行监测，巡检采用远程登录和本地检查的方式进行；</p> <p>(2) 定期进行安全策略优化：策略信息收集后，结合实际业务安全需求，对现有安全策略进行差距分析，及时发现策略缺失、策略冗余、策略未废止等问题，并制定相应工作方案开展策略优化工作；</p> <p>(3) 定期开展漏洞管理：利用漏洞扫描系统作为技术手段，实现对重要主机系统和网络设备漏洞信息的收集和管理，帮助业主建立快速响应机制，及时有效完成漏洞修补工作；</p> <p>(4) 定期进行病毒监控防治：分析病毒监测查杀情况，定期更新防病毒管理端的病毒库，并监控客户端的病毒库更新情况，对于长时间未更新的终端进行处理，对网内恶意代码进行查杀；</p> <p>(5) 定期进行安全日志分析：针对系统</p>	<p>径，通过添加实现例外或加黑。(提功能供截图证明材料)</p> <p>12、支持对网卡进行防护，支持阻止终端修改 IP 地址、使用动态 IP 地址、热点创建和 IPV6 地址使用等,可自定义提示内容和生效时间。</p> <p>13、与市公安局现有防病毒软件控制中心实现无缝对接，支持将授权在线导入市局控制中心，接受控制的统一管理域策略下发，即导入即可用。</p> <p>14、在服务期内，我公司安排专业的技术服务人员开展以下工作并形成《月度运维报告》移交甲方：</p> <p>(1) 定期进行系统巡检：对系统的运行状态进行监测，巡检采用远程登录和本地检查的方式进行；</p> <p>(2) 定期进行安全策略优化：策略信息收集后，结合实际业务安全需求，对现有安全策略进行差距分析，及时发现策略缺失、策略冗余、策略未废止等问题，并制定相应工作方案开展策略优化工作；</p> <p>(3) 定期开展漏洞管理：利用漏洞扫描系统作为技术手段，实现对重要主机系统和网络设备漏洞信息的收集和管理，帮助业主建立快速响应机制，及时有效完成漏洞修补工作；</p> <p>(4) 定期进行病毒监控防治：分析病毒监测查杀情况，定期更新防病毒管理端的病毒库，并监控客户端的病毒库更新情况，对于长时间未更新的终端进行处理，对网内恶意代码进行查杀；</p>	
--	--	---	--

	<p>产生的安全告警，进行综合分析，建立有效的、持续的安全风险检测、处置机制，维护业务系统的安全稳定；</p> <p>(6) 定期开展安全事件通报：利用系统监测到的安全事件，复核无误后编写安全事件通报报告，下发至相应责任部门及责任人，同时提供安全整改建议报告，督促各部门完成安全事件处置；</p> <p>(7) 定期按照甲方要求，开展网络安全培训，包括但不限于网络安全基础知识、网络安全设备运维、网络安全应急响应等；培训时间、地点及内容，由甲方指定。</p> <p>(8) 服务期内提供不少于 1 人的现场驻场服务。</p>	<p>(5) 定期进行安全日志分析：针对系统产生的安全告警，进行综合分析，建立有效的、持续的安全风险检测、处置机制，维护业务系统的安全稳定；</p> <p>(6) 定期开展安全事件通报：利用系统监测到的安全事件，复核无误后编写安全事件通报报告，下发至相应责任部门及责任人，同时提供安全整改建议报告，督促各部门完成安全事件处置；</p> <p>(7) 定期按照甲方要求，开展网络安全培训，包括但不限于网络安全基础知识、网络安全设备运维、网络安全应急响应等；培训时间、地点及内容，由甲方指定。</p> <p>(8) 服务期内提供 1 人的现场驻场服务。</p>	
服务要求	<p>以下服务基本要求内容产生的相关费用包含在投标报价中，采购人不再就此费用另行支付：</p> <p>1、服务期：2 年（自项目验收合格并交付使用之日起）</p> <p>2、提供 7×24 小时热线电话服务，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助采购方维护检测等工作。</p> <p>3、要求为实现本项目的服务能力建设，由投标人负责投入必要的设备设施，基本配置应达到采购单位提出的技术参数要求，并符合国家有关质量安全标准。</p>	<p>以下服务基本要求内容产生的相关费用包含在投标报价中，采购人不再就此费用另行支付：</p> <p>1、服务期：2 年（自项目验收合格并交付使用之日起）</p> <p>2、提供 7×24 小时热线电话服务，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助采购方维护检测等工作。</p> <p>3、为实现本项目的服务能力建设，由我公司负责投入必要的设备设施，基本配置达到采购单位提出的技术参数要求，并符合国家有关质量安全标准。</p>	无偏离
服务期限及服务地点	<p>1、服务期限：自项目验收合格并交付使用之日起 2 年。</p> <p>2、服务地点：临桂区采购人指定地点。</p> <p>3、交付使用期限：自签订合同之日起 120 个工作日内完成交付。</p>	<p>1、服务期限：自项目验收合格并交付使用之日起 2 年。</p> <p>2、服务地点：临桂区采购人指定地点。</p> <p>3、交付使用期限：自签订合同之日起 120 个工作日内完成交付。</p>	无偏离

	4、交付方式：现场服务。	4、交付方式：现场服务。	
验收条件及要求	<p>1、符合合同要求及国家相关标准；</p> <p>2、服务内容符合或优于合同要求；</p> <p>3、供应商提供所招标采购的服务、配套设备、所属装置等有关技术资料作为验收的参考依据；</p> <p>4、验收过程中所产生的一切费用均由供应商承担，供应商报价时应考虑相关费用；</p> <p>5、供应商在服务成果验收时由采购单位对照采购文件的服务参数全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合采购文件的服务需求以及提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利；</p> <p>6、采购标的需执行国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，如有最新的按最新的执行；</p> <p>7、验收不通过的，根据采购人意见进行整改，直到验收通过为止，期间产生相关费用由供应商承担。</p>	<p>1、符合合同要求及国家相关标准；</p> <p>2、服务内容符合或优于合同要求；</p> <p>3、我公司提供所招标采购的服务、配套设备、所属装置等有关技术资料作为验收的参考依据；</p> <p>4、验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担，我公司报价时考虑相关费用；</p> <p>5、我公司在服务成果验收时由采购单位对照采购文件的服务参数全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合采购文件的服务需求以及提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，我公司承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利；</p> <p>6、采购标的执行国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，如有最新的按最新的执行；</p> <p>7、验收不通过的，根据采购人意见进行整改，直到验收通过为止，期间产生相关费用由我公司承担。</p>	无偏离
付款方式	在交货验收合格、培训指导完成及设备正常使用后，中标供应商在 3 日内开具全额的增值税专用发票给采购人，采购人收到全额的增值税专用发票后 30 个工作日内向中标人支付 100% 的合同总金额款（无息）。	在交货验收合格、培训指导完成及设备正常使用后，我公司在 3 日内开具全额的增值税专用发票给采购人，采购人收到全额的增值税专用发票后 30 个工作日内向我公司支付 100% 的合同总金额款（无息）。	无偏离
其他要求	<p>1、报价必须包含以下部分，包括：</p> <p>（1）服务的价格。</p> <p>（2）服务接入设备及标准附件、备品备件、专用工具的价格。</p> <p>（3）运输、装卸、调试、验收、培训、</p>	<p>1、报价包含以下部分，包括：</p> <p>（1）服务的价格。</p> <p>（2）服务接入设备及标准附件、备品备件、专用工具的价格。</p> <p>（3）运输、装卸、调试、验收、培训、</p>	无偏离

	<p>维修、技术支持、售后服务费。</p> <p>(4) 安全等级保护测评费、设计、保险费和各项税费。</p> <p>(5) 供应商须自行考虑完成项目所需的全部内容(包括验收)中产生的所有费用, 采购人不再支付额外费用。</p> <p>(6) 供应商应对本项目所有服务内容进行总承包报价, 采购人不再支付任何费用。</p> <p>2、本项目政府采购最高限价为人民币: 捌拾捌万元整 (¥880000.00 元), 投标报价超出最采购最高限价的作投标无效处理。(评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的, 应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料; 投标人不能证明其投标报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。)</p>	<p>维修、技术支持、售后服务费。</p> <p>(4) 安全等级保护测评费、设计、保险费和各项税费。</p> <p>(5) 我公司已自行考虑完成项目所需的全部内容(包括验收)中产生的所有费用, 采购人不再支付额外费用。</p> <p>(6) 我公司已对本项目所有服务内容进行总承包报价, 采购人不再支付任何费用。</p> <p>2、本项目政府采购最高限价为人民币: 捌拾捌万元整 (¥880000.00 元), 投标报价超出最采购最高限价的作投标无效处理。(评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的, 应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料; 投标人不能证明其投标报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。)</p> <p>注: 我公司报价没有超出最高采购限价, 详见投标报价表。</p>	
--	---	---	--

附件 3：服务方案

售后服务方案

1、 公司介绍

我公司成立于 2003 年，至今已有逾二十年的发展历史，是广西壮族自治区为数不多的拥有自主研发软件产品的本地数字化解决方案提供商之一，是一家专注于教育领域的综合信息技术（IT）解决方案服务提供商。“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，毛主席的千古佳词不仅是迈越公司名字的由来，也是迈越一直坚持的精神，不忘初心，砥砺前行，在迈越热情、开放、平等的工作环境里，迈越始终坚持着持续创新、精益求精的决心，在每一个项目中努力攻克各道技术难关，保质保量高效地完成任 务 以 诚信、责任、共赢企业价值观，创新智慧、服务教育的奋斗使命，努力为客户提供领先的信息化服务。

公司业务覆盖信息化整体解决方案包括信息系统集成（安防监控、标准化考场、校园公共广播、传统及全光网络、模块化中心机房、软件研发、网站建设、安全运维服务等）、信息梳理服务、信息系统整合服务、政务中心解决方案、微服务软件开发等等。

综合信息技术（IT）解决方案的落地交付能力是我们的核心竞争力之一，公司拥有研发及相关技术人员团队，全方面服务于每个项目的生命全周期；我们的技术团队通过供应商、专业人士或认证组织机构提供的培训获得多项证书及认证。通过具备深厚技术知识的项目管理经验的技术团队支持下，我们能够以具竞争力的价格为客户提供便捷、高效的综合信息技术（IT）解决方案服务。

迈越公司一直秉持“用户第一、以人为本、协作奋斗、结果导向”的核心价值观，持续为用户提供更具有吸引力的产品和更优质的服务。目前，迈越也紧跟教育信息化市场的最新科技及发展，与多所本科、大专院校保持紧密合作，例如与广西大学、桂林电子科技大学、南宁师范大学、国防科技大学及西安电子科技大学等签订合作协议，从而加强我们的人才队伍建设、开发先进技术等能力。通过不断加强精锐人才的引进与培养，持续为用户提供更具有吸引力的产品和更优质的服务。凭借在教育信息化市场深耕多年积累的丰富知识和经验，成功在教育信息化市场建立稳固的客户基础，并与广西多所教育机构建立并发展稳固的业务合作关系，树立起了“诚实守信，用户第一”的良好企业形象。

2、 公司实力保障

(1) 卓越的服务能力资质与荣誉

迈越公司具有众多服务能力资质证书与荣誉，拥有 100 余项自主知识产权、专利和软件著作权。

- IS09001：2015 质量管理体系
- 企业信用 AAA 等级证书

- CMMI3 证书
- 软件企业证书
- 信息系统集成能力证书（三级）
- 信息技术服务标准符合性证书（运行维护 三级）
- 信息安全管理体系认证证书（ISO 27001：2022）
- 信息技术服务管理体系认证证书（ISO 20000-1：2018）
- ISO45001：2018 职业健康安全管理体系
- ISO14001：2015 环境管理体系
- 数据管理能力成熟度（乙方）稳健级（3级）证书（DCMM3）
- 企业信用评级 A 级信用企业



实用新型专利及软著证书 100+



信息系统集成能力叁级



ITSS 符合性证书（运行维护 三级）



软件企业证书



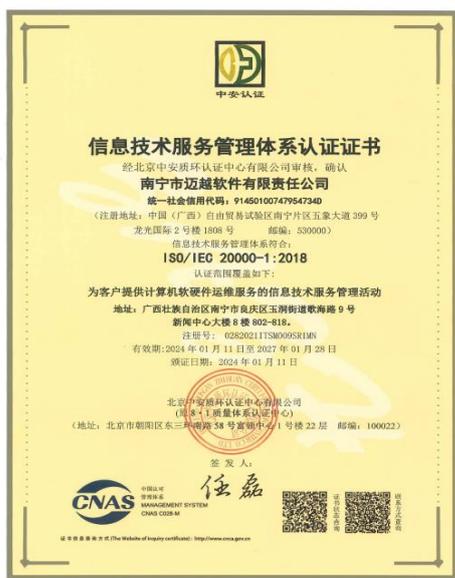
数据管理能力成熟度稳健级（3级）



ISO27001 信息安全管理体



ISO9001 质量管理体系



ISO20000 信息技术服务管理体系



ISO14001 环境管理体系



CMMIDEV/3 软件开发成熟度三级



ISO45001 职业健康安全管理体系

迈越公司深耕教育信息化行业二十余载，凭借自身品牌实力以及在软件与信息化领域的前瞻布局、技术优势和研发创新能力，在业内获得诸多殊荣：

- 2019 年及 2020 年连续两年荣获广西壮族自治区工商业联合会及广西壮族自治区科学技术厅授予“广西最具潜力民营企业”、入选“数字广西建设成长型大数据企业”
- 2019 年荣获数字广西建设领导小组办公室认证的“数字广西建设标杆引领重点示范企业”
- 2019 年及 2020 年连续两年荣获广西高新技术企业协会认证的“广西高新技术企业百强”
- 2019 年荣获广西智慧城市研究会授予“智慧校园（广西）领军企业”
- 荣登“2020 南宁·新基建产业独角兽峰会新锐 TOP20 上榜企业”、数字广西建设优秀成果成长型大数据企业榜单
- 2021 年通过麒麟软件 NeoCertify 认证等，是广西唯一拥有数据中台技术开发的大数据本土民营企业
- 2021 年被评为自治区“专精特新”中小企业、自治区产教融合型试点企业
- 2022 年获得自治区瞪羚企业、南宁市服务业龙头企业等荣誉
- 2023 年获评广西战略性新兴产业企业
- 2024 年成立南宁市自然语言处理工程技术研究中心



广西智慧城市研究会常务副会长单位



高新技术企业



自治区企业技术中心



2020年广西高新技术企业百强



2020广西最具潜力民营企业



数字经济产业重点示范企业



广西电子学会—先进集体



工程技术研究中心



2020广西最具潜力民营企业



现代服务业企业创品牌奖



广西信息化发展组织联合会常务理事单位



华为最佳ISV合作伙伴奖

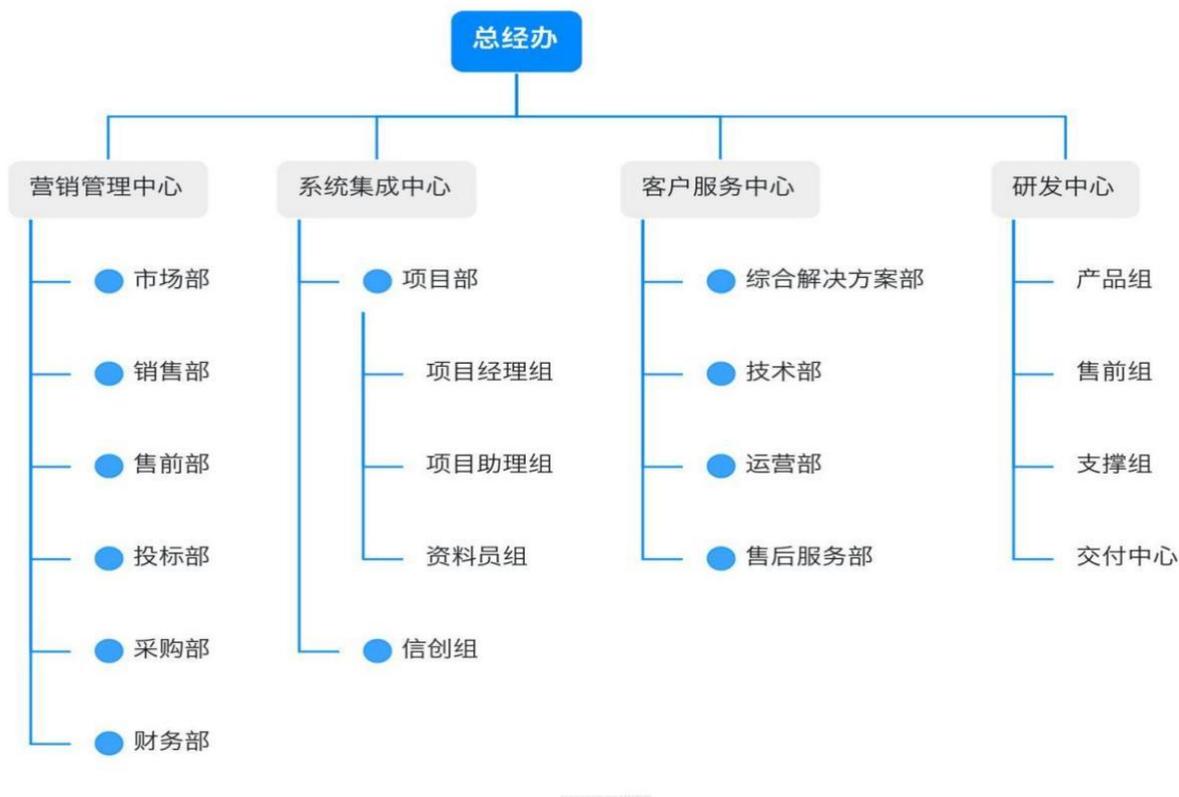
凭借在信息化市场深耕多年积累的丰富知识和经验，迈越公司成功在国内信息化市场建立稳固的客户基础，与广西多所知名机构建立并发展稳固的业务合作关系，树立了“诚实守信，用户第一”的良好企业形象。

(2) 雄厚的研发实力优势

多年来，迈越公司始终专注于人工智能、物联网、云计算、大数据等关键技术和自主产品的研究与开发，公司在五象新区龙光国际设立总部，在北京、深圳、成都、南宁分别设有研发中心，其中，南宁研发中心以应用程序系统开发为研发重心，北京和成都研发中心主要负责使用先进技术（如数据及人工智能）进行产品研发，深圳研发中心的研发方向包括云计算、虚拟仿真、数字孪生。公司在产品研发、

专利、软著等方向取得了显著的创新成果，自主研发产品百余项，“迈越大数据智慧校园平台”入选国家工信部 2022 年大数据产业发展试点示范项目名单。

3、 公司组织架构图



图：公司组织架构图

(1) 专业化分工明确

公司通过细致的部门划分，如营销管理中心、系统集成中心、客户服务中心和研发中心等，确保了每个关键业务领域都有专业的团队负责，这种专业化分工有助于提高工作效率和服务质量。

(2) 跨部门协作顺畅

虽然各部门职责明确，但公司架构的设计也考虑到了部门间的协同作业。例如，营销管理中心与市场、销售、售前等部门的紧密合作，能确保客户需求被准确捕捉并转化为有效的市场策略和解决方案；而系统集成中心与营销管理中心的紧密配合，则有助于技术方案的快速落地和项目实施的高效进行。

(3) 客户服务体系完善

客户服务中心的设置，特别是包含综合解决方案部、技术部、运营部和售后服务部，构建了一个全

方位、多层次的客户服务体系，能够为客户提供从售前咨询、方案设计、项目实施到售后维护的一站式服务，增强了客户满意度和忠诚度。

(4) 研发创新能力强

研发中心下设多个专业组，涵盖了产品研发、售前支持、技术支撑及交付管理等关键环节，为公司的技术创新和产品迭代提供了强大支持。这种设置有助于快速响应市场变化，推出符合市场需求的新产品或服务。

4、 我公司在信息系统集成项目中的优势

(1) 系统集成能力强

系统集成中心作为项目实施的核心部门，拥有专业的项目管理和技术实施团队，能够高效整合项目建设所需的各类资源，包括设备、技术、人力等，确保项目按时、按质、按量完成。

(2) 技术支持与解决方案全面

客户服务中心的技术部和综合解决方案部能够为客户提供校园安防监控、标准化考场、校园公共广播及网络建设等方面的技术咨询、方案设计等前期支持，确保方案的科学性、合理性和可行性。同时，研发中心的产品组和售前组也能提供最新的技术产品和专业的售前支持，为客户量身定制最适合的解决方案。

(3) 高效的跨部门协作能力

在信息系统集成项目中，往往需要多个部门的紧密协作。该公司的组织架构确保了营销、系统集成、客户服务和研发等部门之间的信息流通顺畅，能够快速响应客户需求，调整项目计划，解决技术难题，从而加快项目进度，提高项目成功率。

(4) 风险管理与控制能力强

通过财务部对项目预算和成本的严格监控，以及项目管理团队对项目进度的实时跟踪和风险评估，公司能够及时发现并应对项目实施过程中可能出现的各种风险，确保项目在可控范围内顺利推进。

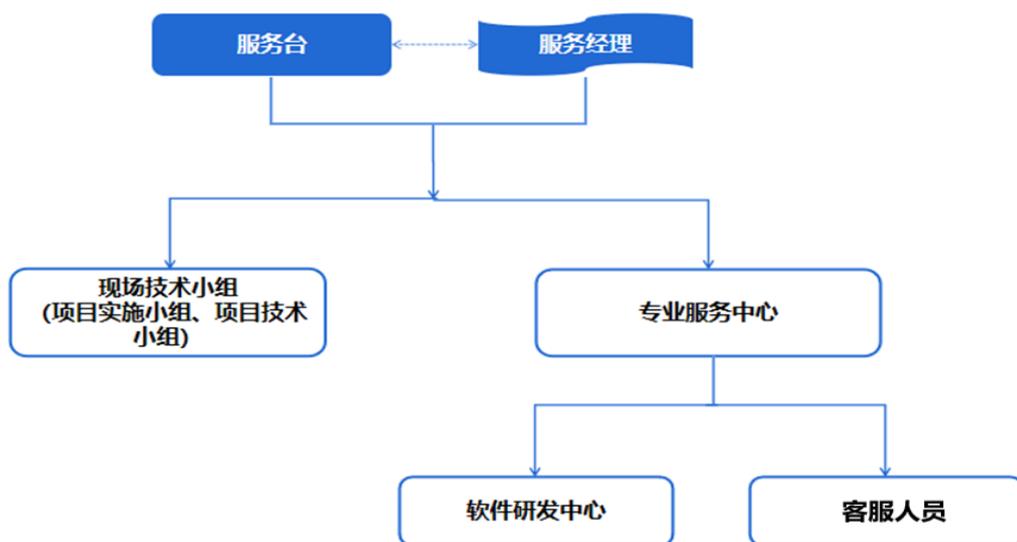
(5) 专业技术团队保障

迈越公司自成立以来，一直十分重视研发技术创新与人才培养。涵盖高级工程师、算法工程师、产品设计师、人工智能设计师、开发工程师、测试工程师、实施工程师、运维工程师、信息系统集成工程师等，形成了一支高精尖的项目管理及信息化技术团队。公司总部设有营销管理中心、系统集成中心、

客户服务中心多个中心机构服务于信息化系统的设计、研发、实施、运维的完整环节。公司坚持的一贯的发展战略是：为用户长期发展提供信息技术服务的公司。公司特别注重服务能力的培养，在 2008 年初公司专门成立了面向用户的售后服务机构，目的就是为用户提供专业的信息服务。目前，我公司在广西、湖南、四川多个地市成立办事处或是服务网点，具有强大的售后服务保障体系。

公司建立一整套严密、灵活的服务体系，建成了一个矩阵式的服务收集和响应机制。多层的服务体系能够满足不同服务内容的需要，针对性更强。矩阵式的服务体系保证服务的多角度、多维度，井井有条。

售后服务保障机构如图所示：



图：售后服务保障机构

1) 服务台

服务台人员负责接收所有的事件，对事件进行初步的处理，并根据实际情况将事件分派到合适的一线支持工程师或者二线支持工程师。职责：

负责 7×24 的值班和系统监控（前提是用户安装有监控系统并接入公司监控）。

响应客户投诉、热线电话、邮件、传真等事件报告。

完整记录所有接收的事件信息，包括：记录事件报告人的详细联系方式、事件特征表现、描述、发生时间等。

为事件在运维服务平台进行适当的分类、为事件分配优先级等属性。

尝试使用工具、初步诊断等相关信息等方式解决问题。

将事件分配给合适的一线支持小组/人员来处理。

检查事件记录的处理进度，保持与事件报告人的联系，适时通知事件处理进展。

与用户确认事件解决方案，关闭事件。

2) 项目经理

项目经理负责事件解决过程中的协调和监控，以及事件升级的判断以及具体执行。

负责对事件的解决协调资源，保证故障的最终排除。

确保和其它开发资源部门的有效合作。

确保正确和广泛地收集和分析事件数据，发现 IT 和业务相关的问题。

3) 现场技术小组

现场技术小组属于一线工程实施或者技术支持人员，是我公司用户管理现场的技术小组。技术小组按照《标准化服务流程》和《系统网络管理规范》中的工作要求，进行项目实施和管理，以及受用户委托管理相关应用系统。技术小组成员都接受过严格的专业训练，能够立即处理用户现场绝大部分问题。如果遇到尚不清楚、无法解决的技术问题，小组在最短时间内将其转交给专业服务中心处理。

4) 专业服务中心

专业服务中心是公司的 IT 管理技术核心部门，集中了公司大部分的技术精英。专业服务中心成员不但通过了初级和高级培训及认证，精通一到二个典型的大型应用，而且在管理项目管理和客户支持方面具有丰富的经验。专业服务中心接受现场技术小组转来的有关问题，并进行研究，给出解决方案建议，交现场技术小组落实解决，并记录入公司的咨询服务数据库中。在有些涉及到开发方面的问题，会转到公司的软件研发中心予以解决；某些问题可能需要协调厂商共同解决，则转到厂商技术支持中心处理。

5) 软件研发中心

应用研究发展部集中了最优秀的软件开发工程师，他们专精于软件产品的设计和开发，可以为政府用户定制某些特殊的管理应用。在需要时，也能帮助客户找出问题并提供解答。

6) 客服人员

客服人员主要为网络培训学员远程电话咨询和多种信息化远程协助服务，接受、解答、解决学员在培训过程中遇到的在线培训平台操作使用、学习管理要求等方面问题。每天 8:00 至 18:00 通过电话、邮件、QQ、微信、远程协助等方式提供咨询服务。

5、 售后服务措施（支撑工具）

我公司自主研发的“售后宝”工单服务系统作为客户服务中心对外服务窗口，集成了多种功能，包括客户问题管理、在线沟通、知识库、进度查询等。通过这些功能，可以快速的对客户问题进行跟踪解决，提供及时的支持和帮助。



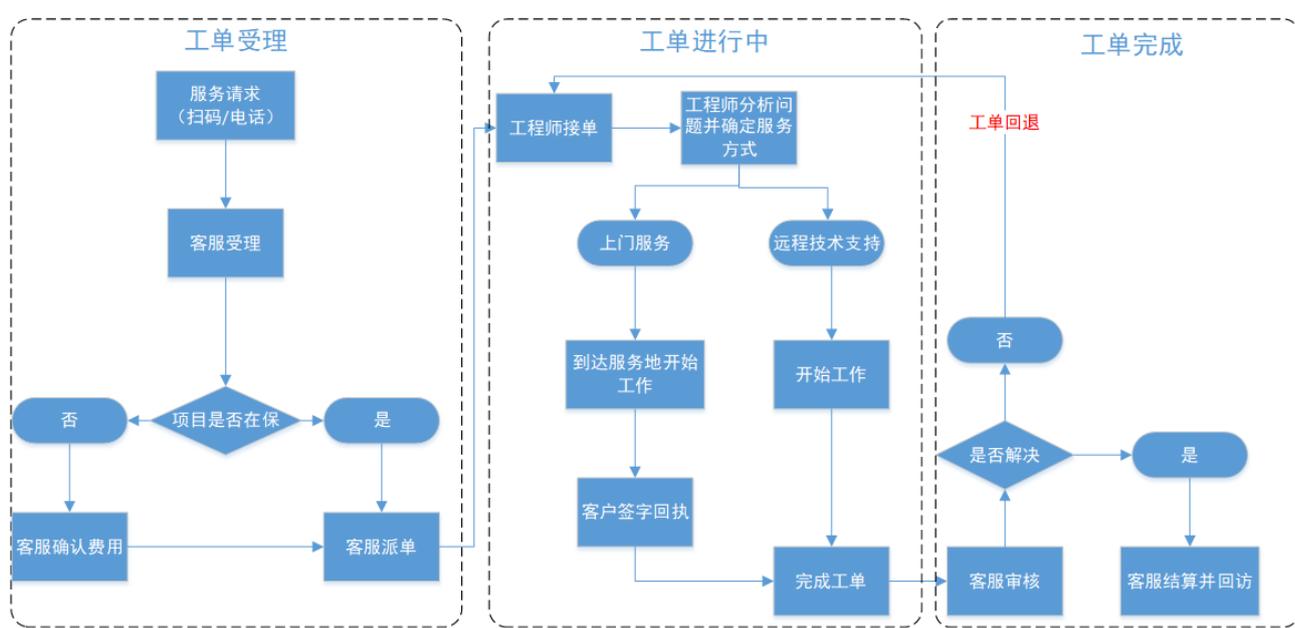
(1) 登录方式

可通过微信或钉钉扫描二维码进行注册登录。



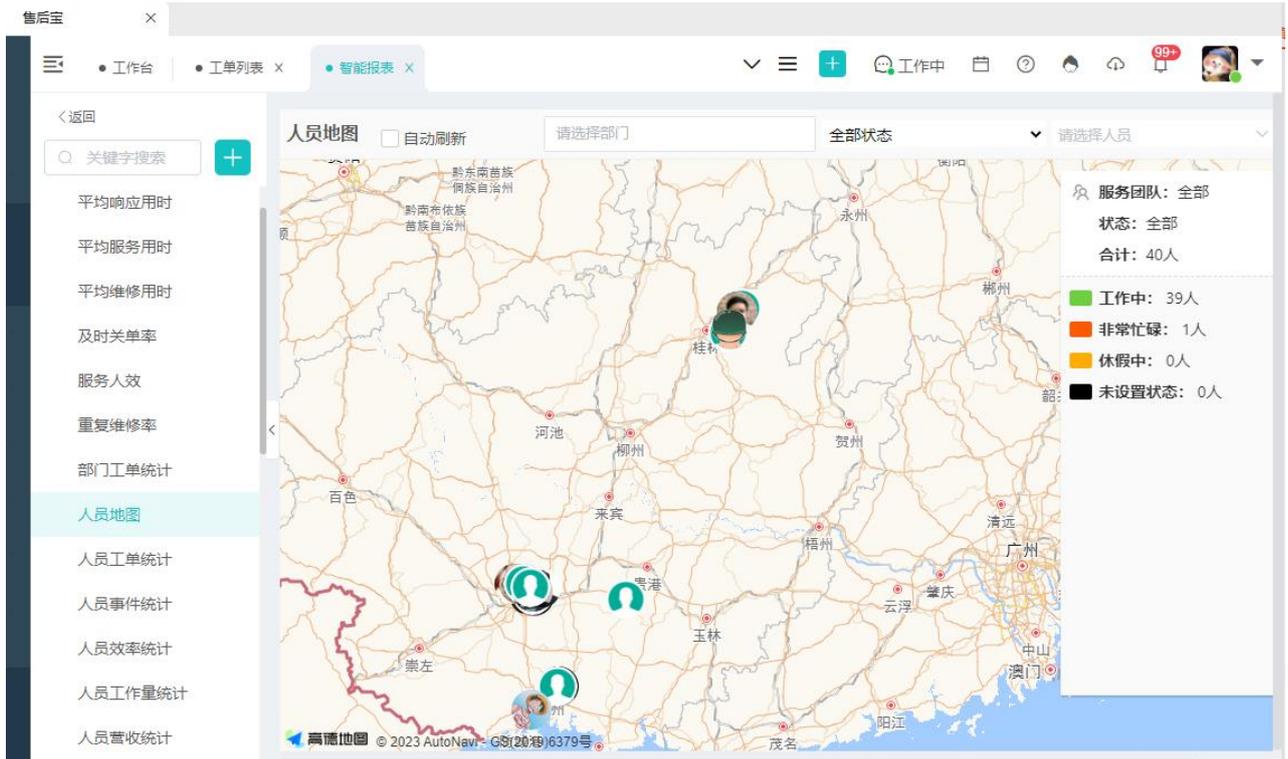
 服务中	 已完成	 待评价	 全部服务
🏠 订单列表 >			
📦 产品列表 >			
☆ 收藏列表 >			
📍 地址列表 >			

(2) 服务流程



(3) 工具的优势





- (1) **实时掌握处理动态，优化服务体验：**客户能随时查看问题的处理状态，了解服务进度，提升客户服务体验；
- (2) **客服高效响应，迅速解决问题：**客服人员在能力和权限范围内，最短时间内帮助客户解决问题；
- (3) **问题分类明确，确保责任到部门：**根据客户问题类型的划分，找到相对应的部门解决，不推诿，不转嫁，不踢皮球；
- (4) **一对一专业支持，全程跟进工单：**客服人员把合理的任务分配到专业的工程师手中，为客户提供一对一的支持，全程跟进工单状态；
- (5) **多维数据报表，精准关怀客户：**可提供多维度统计数据报表，根据输出数据，将客户划分为不同类型，收集客户资料形成独立档案，方便回访客户，进行客户关怀以及提供服务建议。

6、 响应机制及保证措施

(1) 电话设置

设立专门的 7×24 小时售后服务电话 400-0020-110，确保电话线路畅通，随时接听采购人的报修电话和咨询电话；电话接听人员具备良好的沟通能力和专业素养，能够准确记录采购人的问题和需求，并及时反馈给售后团队进行处理。

(2) 响应机制

建立快速响应机制，当接到采购人的报修电话后，立即启动故障处理流程，通知技术人员在规定时间内到达现场进行维修；对于咨询电话，能够当场解答的问题当场给予答复，不能当场解答的问题，记录问题后及时转交相关部门进行处理，并在 24 小时内给予采购人明确的答复。

(3) 电话管理

对售后服务电话进行严格管理，定期对电话接听情况进行检查和评估，确保电话接听及时、服务态度良好、问题处理高效；对电话接听过程中发现的问题和采购人的意见进行及时整理和反馈，不断优化电话服务流程，提升电话服务质量。

(4) 电话服务监督

建立电话服务监督机制，通过电话录音、客户满意度调查等方式，对电话服务的质量进行监督和评估，对服务过程中出现的问题及时进行纠正和改进，确保电话服务能够满足采购人的需求和期望，为采购人提供高效、优质的服务。

7、 售后服务承诺

我公司承诺，我公司中标后将提供以下售后服务：

一、服务内容

- 1、服务期：2 年（自项目验收合格并交付使用之日起）
- 2、提供 7×24 小时热线电话服务，并指定专人负责上门受理日常维护及平时协助采购方维护检测等工作。
- 3、为实现本项目的服务能力建设，由我公司负责投入必要的设备设施，基本配置达到采购单位提出的技术参数要求，并符合国家有关质量安全标准。

二、服务期限及服务地点

- 1、服务期限：自项目验收合格并交付使用之日起 2 年。
- 2、服务地点：临桂区采购人指定地点。
- 3、交付使用期限：自签订合同之日起 120 个工作日内完成交付。
- 4、交付方式：现场服务。

三、售后技术服务

- 1、服务期内提供 1 人的现场驻场服务。
- 2、保修期过后：终生提供有偿维修服务、保养服务及跟踪售后服务。服务方式及响应时间同保修期内。
- 3、我公司设有客户服务中心，7×24 小时服务电话，即时回答提出的问题；排除用户的软件故障等。

(1) 电话支持

质保期（运维服务期）过后，我公司继续提供电话咨询支持：我公司提供 7×24 小时系统的运行、维护的实时电话技术支持。通过热线电话或 Email、传真等方式随时回答用户各种技术问题。

(2) 定期回访

服务期过后，我公司将定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题。必要时，我公司将派遣技术人员去现场解决存在的问题。

1) 电话回访

1. 首次电话回访

质保期期满后一个月内，对客户进行第一次电话回访。

回访内容：了解软件使用情况，特别注重主要业务功能是否掌握。

访对象：业务部门领导或主要业务使用人员。设定回访对象要求都必须回访到。

措施：回访结果填入《客户回访记录表》；对于使用中的问题要及时解决；不能远程解决的问题或技术建议进入公司技术支持服务流程；不能通过电话回访解决的问题必要时安排人员进行现场回访。

2. 常规电话回访

首次电话回访后，每个季度对客户进行一次电话回访。

回访内容：了解软件使用情况，特别注重主要业务功能是否掌握。

回访对象：业务部门领导或主要业务使用人员。设定回访对象要求都必须回访到。

措施：回访结果填入《客户回访记录表》，在客户档案里存档；对于使用中的问题要及时解决；不

能解决的问题或技术建议按照公司流程向公司反馈；不能通过电话回访解决的问题必要时进行现场回访。

客户回访记录表

单位名称		地址		邮编	
联系人		电话			
单位负责人		电话			
回访时间	年 月 日	软件购买时间	年 月 日		
回访方式	(电话 (现场 (其他_____				
回访内容	(1. 软件运行情况 (2. 软件使用熟练情况 (3. 人员变动情况 (4. 其他需求_____				
客户陈述					
处理方式及结果					
遗留问题					
其他需求	服务完毕被服务单位确认 (盖章)				
回访人员		填写时间		公司服务部确认	时间

2) 现场回访

我公司每季度提供 1 次在现场进行巡检服务，及时发现和排除潜在问题或故障隐患，保证系统的稳定运行。

回访内容：详细了解软件使用情况，了解用户新的需求与建议，寻求新的商务机会，沟通客户关系。

回访对象：领导或主要业务使用人员。设定回访对象要求都必须回访到。

措施：回访结果填入《客户回访记录表》、《应用情况证明》，在客户档案里存档；对于使用中的问题要及时解决；不能解决的问题或技术建议按照公司流程向公司反馈。

应用情况证明

应用情况：

“应用情况”应填写已应用的代表性工程，一般不少于 2 项，并说明工程概况、存在问题、应用方式和应用效果等内容；

单位名称（盖章）：

日期：

(3) 问题发现与改进措施

1) 问题分类与分析

对客户反馈的问题和内部质量评估发现的问题进行分类整理，分为设备质量问题、运维服务质量问题、客户沟通问题等不同类型。针对不同类型的问题，组织相关团队进行深入分析，找出问题的根本原因，制定针对性的解决方案。

- 对于设备质量问题，及时联系设备供应商进行处理，必要时更换设备或部件；
- 对于运维服务质量问题，加强运维人员的培训和管理，优化运维流程，提高服务效率和质量；
- 对于客户沟通问题，加强客服人员的沟通技巧培训，提高客户满意度。

2) 改进措施实施与跟踪

根据问题分析结果，制定详细的改进措施实施计划，明确责任人、时间节点和预期目标。在改进措施实施过程中，定期跟踪进展情况，及时解决实施过程中遇到的问题，确保改进措施能够有效落实。改进措施实施完成后，对改进效果进行评估，通过对比改进前后的服务质量数据，验证改进措施的有效性，确保服务质量得到实际提升。

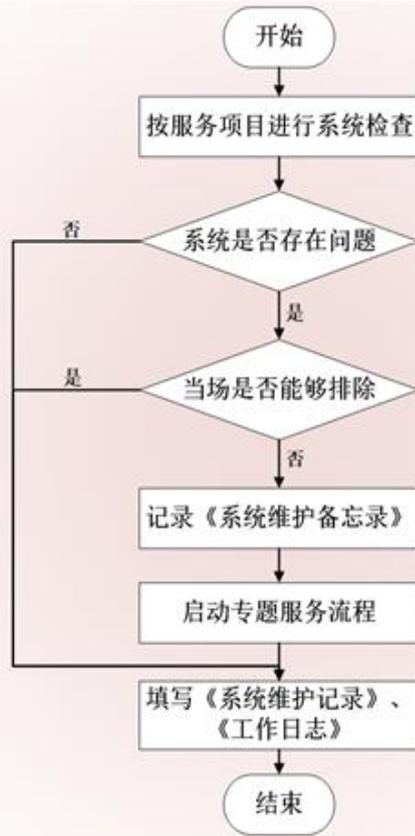
3) 持续改进机制

建立服务质量持续改进机制，将服务质量监督保障工作纳入日常管理流程，形成闭环管理。通过定期的质量监督和评估，发现问题并及时改进，不断优化售后服务流程和管理策略，提高服务质量水平，满足采购人的期望和要求，树立良好的企业形象和口碑。

8、 定期回访

(1) 回访措施

定期服务工作流程



我公司针本项目定制了专业的回访机制：包含例行性回访、定期回访、技术性回访等。

1) 例行性回访

我公司在本项目完成验收后 1 个月内对设备的使用情况及项目实施人员工作态度进行回访。在每个学期结束的 1 个月内，进行设备使用情况满意度回访及日常售后跟踪服务。

例行性回访工作内容：

方式	负责人	回访内容
电话回访	客服员	1、项目验收后的第 1 个月进行满意度调查（包含设备运行情况、技术实施情况、项目整体情况； 2、售后服务回访：在完成用户故障报修或上门服务技术支持后的 5 个工作日内； 3、投诉回访：在接到用户投诉并已完成相关问题处理后，对本事件的回访； 4、季度定期回访：每季度进行 1 次设备使用情况满意度回访。
远程服务	客服员、售后技术人员	1、我公司针对项目建立相并的微信服务群：主要针对用户日常设备及系统操作上的所导，及远程系统升级和故障排查； 2、设备的日常使用远程培训及简单的配置指导。

2) 定期回访

质保期内每个季度进行一次安全检测、故障检测，并听取客户的意见和建议，以便我们及时改进，不断完善服务。

方式	负责人	回访内容
上门服务	售后技术员	1、针对本项目提供的设备的日常保养。 2、对设备的例行检查，保证设备能够正常使用。 3、针对存在安全隐患进行排除，并通知用户。 4、与技术人员进行技术交流。 5、根据例行回访结果重点检查和处理存在问题。

3) 技术性回访

我公司根据例行性回访和定期回访的结果，定制更详细的上门服务方案。包含设备日常维护培训，设备操作指导、设备日常维护保养等内容

方式	负责人	回访内容
上门服务	售后技术员、厂家工程师	1、根据例行性回访和上门回访的结果制定技术性回访方案 2、为用户提供设备日常使用培训、设备配件更换技术培训、故障排查和系统诊断等技术服务。 3、免费提供设备咨询及相关业务培训。

(2) 回访频率

建立定期回访机制，每月对采购人进行一次电话回访，了解设备的运行情况、采购人的使用体验以及对售后服务的满意度；每季度进行一次上门回访，与采购人进行面对面的沟通交流，深入了解设备的使用情况和采购人的需求，及时发现并解决存在的问题。

(3) 回访内容

回访内容包括设备的运行稳定性、功能满足度、操作便捷性、维护保养情况等方面，同时收集采购人对售后服务的意见和建议，对采购人提出的问题进行详细记录并及时反馈给售后团队进行处理，确保采购人的需求得到及时响应和满足。

(4) 回访结果处理

对回访过程中发现的问题和采购人的意见进行分类整理，建立问题台账，明确责任人和处理期限，确保问题能够得到及时有效的解决；对于采购人提出的合理化建议，及时进行评估和采纳，不断优化售

后服务工作，提升采购人的满意度。

(5) 回访记录管理

建立完善的回访记录管理制度，对每次回访的时间、内容、结果以及处理情况进行详细记录，并存档备查，为售后服务工作的持续改进提供数据支持和参考依据。

9、 定期巡检巡查服务

我公司提供每季度 1 次的全面性能巡检，每半年一次的专家级“会诊式”巡检，每年 12 次电话回访服务。

(1) 巡检类别

我公司针对本项目定制了应机的回访机制：包含例行性回访、定期回访、技术性回访等。

1. 例行性回访：我公司在本项目完成验收后 1 个月内对设备的使用情况及项目实施人员工作态度进行回访及日常售后跟踪服务。

2. 定期回访：质保期内，定期回访了解设备的实际使用情况，听取用户的意见和建议，以便我们及时改进，不断完善服务。

3. 技术性回访：我公司根据例行性回访和定期回访的结果，定制更详细的上门服务方案。包含专家级“会诊式”巡检，设备日常维护培训，设备操作指导、设备日常保养等内容。

(2) 现场巡检

我公司提供每季度 1 次的全面性能巡检，每半年一次的专家级“会诊式”巡检，每年 12 次电话回访服务。通过我公司多专业专家的联合巡检，输出巡检报告，并及时排查系统隐患，提供系统优化调整建议并协助采购人进行整改。所有的巡检报告由采购人认可。

我公司现场听取客户意见，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，保证客户设备稳定、高效的运行。

(3) 巡检内容

软件检查，内容包括：数据完整性检查、性能指标检查、告警功能检查、软件可用性与安全性检查等。包括且不限于 CPU 占用率分析、数据规范、数据备份、组网健壮性、历史告警分析，检查系统隐患和隐形故障，提供优化整理建议。

硬件检查，内容包括：时钟系统检查、设备及单板运行状态检查等。

环境检查，内容包括：地线检查、配线架检查、配电检查、机房温湿度检查、机房防护检查等。

依据检查结果，进行相应的隐患和故障排除。

(4) 各方职责（人员分工）

①采购人负责现场意见反馈和服务质量评价。

②我公司职责：

我公司提供巡检计划和巡检报告；

巡检前我公司查阅相关档案，掌握设备历史情况。

确定巡检计划，计划包括巡检起止时间、巡检对象、巡检方式（现场、远程）、巡检内容（硬件、软件、环境）等；

我公司严格按照巡检项目要求完成巡检任务，完成巡检对象存在的所有故障问题及告警处理，未处理完毕的故障或告警应给出相关原因说明；按照巡检计划完成巡检后，提交巡检报告给采购人签字评分确认。我公司就设备运行情况、巡检中遇到的技术问题进行分析总结，提交报告给采购人。

我公司服务人员在现场巡检时，向用户单位维护人员讲解日常维护知识，以及在日常维护中的预防措施。

10、 验收条件与要求响应

- 1、符合合同要求及国家相关标准；
- 2、服务内容符合或优于合同要求；
- 3、我公司提供所招标采购的服务、配套设备、所属装置等有关技术资料作为验收的参考依据；
- 4、验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担，我公司报价时考虑相关费用；
- 5、我公司在服务成果验收时由采购单位对照采购文件的服务参数全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合采购文件的服务需求以及提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，我公司承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利；
- 6、采购标的执行国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，如有最新的按最新的执行；
- 7、验收不通过的，根据采购人意见进行整改，直到验收通过为止，期间产生相关费用由我公司承担。

附件 4：中标通知书

中标(成交)通知书

南宁市迈越软件有限责任公司:

经评定，编号为GLZC2025-G3-990401-GXJH采购文件中的桂林市公安局公安信息网终端防病毒系统升级采购-分标1，确定你公司中标（成交），中标(成交)价格为879000元。

自此通知书发出之日起8个工作日内，与采购人签订政府采购合同。合同签订前，需按本项目采购文件和你公司投标（响应）文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件)，报我机构项目联系人确认。

采购人联系人：罗祁恒

电话：18878300110

代理机构联系人：蔡翔、余鑫龙、唐琴、秦彬、李奕良

电话：0773-2829198

邮箱：

广西嘉华建设管理咨询有限公司

2025年09月15日

