

广西政府采购云平台合同编号: 12N66972779720241203

# 南宁市政府采购

## 数字化城市管理信息系统运维合同

采购项目编号: NNZC2024-G3-991160-JHGL

采购计划编号: NNZC[2024]4538 号

采购人: 南宁市城市管理监督评价中心

中标供应商: 广西智瑞计算机技术有限公司

签订日期: 2024年 9 月 24 日

## 合同目录

一、第一部分 合同书.....	1
二、第二部分 合同一般条款.....	5
三、第三部分 合同专用条款.....	10
四、第四部分 合同附件.....	13
4.1 中标通知书 .....	13
4.2 招标文件服务需求一览表 .....	17
4.3 招标文件的更改通知（无） .....	31
4.4 投标函 .....	33
4.5 报价表 .....	37
4.6 投标服务技术资料表 .....	55
4.7 商务条款偏离表 .....	75
4.8 中标供应商澄清函（无） .....	81
4.9 其他与本合同相关的资料（有） .....	83



## 第一部分 合同书

2024 年 9 月 4 日，南宁市城市管理监督评价中心 以 公开招标方式 对 数字化城市管理信息系统运维 项目进行了采购。经 评标委员会 评定，广西智瑞计算机技术有限公司 为该项目的中标人。现于中标通知书发出之日起 25 日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 南宁市城市管理监督评价中心（以下简称：甲方）和 广西智瑞计算机技术有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件及“投标报价”（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

### 1.2 标的物

- 1.2.1 标的物 1 信息
  - 1.2.1.1 名称：详见合同附件中报价表；
  - 1.2.1.2 数量：详见合同附件中报价表；
  - 1.2.1.3 质量：详见合同附件中投标服务技术资料表。

### 1.3 价款

本合同总价为：人民币 1036500.00 元（大写：壹佰零叁万陆仟伍佰元人民币，含税）。

### 1.4 付款方式和发票开具方式



1.4.1 付款方式：本项目无预付款，乙方提供的系统运维服务工作启动实施并经甲方审核同意后，支付合同总金额的 30%；乙方根据甲方的有关业务需求，制定运维服务项目实施方案，并完成“服务内容及要求”第二、（二）2.（1）和（2）条款中 30%的应用软件完善维护需求工作，经甲方审核同意后，支付合同总金额的 40%；乙方根据甲方的有关业务需求，完成合同约定的运维服务，经甲方审核同意后，支付合同余款；

1.4.2 发票开具方式：乙方在收到合同款之日起 5 个工作日内向甲方提供合格的发票。

### 1.5 标的物交付期限、地点、方式和服务期限

1.5.1 运维服务周期：1 年（以甲方最终确定的具体时间为准）；

1.5.2 提交服务成果地点：南宁市，甲方指定地点；

1.5.3 交付方式：现场交付；

1.5.4 服务及质保期限：详见合同附件投标文件商务偏离资料表。

### 1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付标的物，甲方要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付标的物一日的应交付而未交付标的物价格的万分之五计算，最高限额为本合同总价的20 %；迟延超过【20】日的，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同，乙方应退回全部已收取的合同价款并按合同总金额的20 %向甲方支付违约金；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的万分之五计算，最高限额为欠付金额的20 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 乙方在质保期内未按承诺提供售后等服务的，每发生一次向甲方支付违约金2000 元。



1.6.5 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

### 1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均应通过友好协商的方式和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 1.7.1 种方式解决：

1.7.1 将争议提交 南宁市 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向 甲方所在地有管辖权的 人民法院起诉。

### 1.8 合同生效

本合同自双方当事人加盖有效电子公章时生效。

甲方：南宁市城市管理监督评价中心

统一社会信用代码：

124501006697277976

住所：南宁市竹溪大道 84 号

法定代表人或

授权代表（签字）

联系人：

乙方：广西智瑞计算机技术有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

91450100732230143R

住所：南宁市青秀区风景路 6 号中国铁建·云景山语城 8 号楼十六层 1607 号办公

法定代表人或

授权代表（签字）

联系人：覃耿

约定送达地址：南宁市竹溪大道 84 号

邮政编码：530000

电话：0771-5782304

传真：0771-5786918

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

约定送达地址：南宁市青秀区凤景路 6 号铁建地  
产大厦 17 楼

邮政编码：530025

电话：0771-2264666

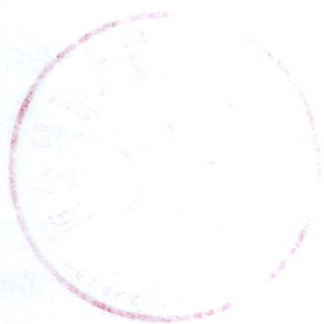
传真：0771-2264666-826

电子邮箱：qingeng@zhirui.com.cn

开户银行：交通银行股份有限公司南宁银杉支行

开户名称：广西智瑞计算机技术有限公司

开户账号：451060308018010001190



## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “标的物”系指中标人根据合同约定应向采购人交付的一切各种形态和种类的货物、服务和工程，包括但不限于原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、信息化系统、信息化维保、物业服务、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定交付标的物的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定标的物将要运至或者实施或者安装的地点。

### 2.2 技术规范

标的物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证甲方在使用该标的物或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等标的物的知识产权归属，详见合同专用条款。

### 2.4 包装和装运



2.4.1 除合同专用条款另有约定外,乙方交付的全部标的物,均应采用本行业通用的方式进行包装,没有通用方式的,应当采取足以保护标的物的包装方式,且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。如有必要,包装应适用于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸,确保标的物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的标的物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。

2.4.2 装运标的物的要求和通知,详见合同专用条款。

## **2.5 履约检查和问题反馈**

2.5.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定交付标的物进行履约检查,以确保乙方所交付的标的物能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.5.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## **2.6 结算方式和付款条件**

详见合同专用条款。

## **2.7 技术资料 and 保密义务**

2.7.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.7.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.7.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施及方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## **2.8 质量保证**

2.8.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.8.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求,并应接受甲方的监督检查。

2.8.3 乙方应确保项目技术人员数量和水平与投标文件一致。未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换投标文件中注明的项目经理和技术负责人。否则甲方有权放弃或终止合同，并没收履约保证金。

2.8.4 因乙方原因造成甲方其他系统不能正常运行，酿成重大事故（工作日系统中断一天以上）的，乙方应承担全部法律责任，并赔偿经济损失，赔偿金额为项目总价的 30%。

## **2.9 标的物的风险负担**

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担详见合同专用条款。

## **2.10 延迟交货/交付**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时交付标的物的情况，应及时以书面形式将不能按时交付标的物的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交货的具体时间。

## **2.11 合同变更**

2.11.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项。如果系追加与合同标的相同的标的物的，那么需经采购监督管理部门同意，且所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.11.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## **2.12 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的供应商应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

## **2.13 不可抗力**

2.13.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；



2.13.2 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.13.3 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.13.4 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

## **2.14 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定执行。

## **2.15 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## **2.16 合同中止、终止**

2.16.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.16.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## **2.17 检验和验收**

2.17.1 标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在合同专用条款约定时间内组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.17.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.17.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

## **2.18 通知和送达**

2.18.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的“约定送达地址”为收件地址的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址



的，应于5个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.18.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

## **2.19 计量单位**

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

## **2.20 合同使用的文字和适用的法律**

2.20.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.20.2 合同适用中华人民共和国法律。

## **2.21 履约保证金**

本项目不收取履约保证金

## **2.22 中小企业政策**

2.22.1 本合同（☐是 ☐否）为中小企业“政采贷”可融资合同，关于中小企业信用融资事项见采购文件“投标人须知正文”。

2.22.2 本合同（☒是 ☐否）为中小企业预留合同。

## **2.23 合同份数**

本合同壹式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，每份均具有同等法律效力。

### 第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

3.1 具有知识产权的标的物知识产权归属：

乙方履行本合同形成的研究成果知识产权归甲方所有，乙方使用研究成果应取得甲方书面授权同意。

3.2 包装和装运专用条款（如果有）：按合同一般条款第 2.4.1 执行。

3.3 装运标的物的要求和通知：按合同一般条款第 2.4.2 执行。

#### 3.4 结算方式和付款条件

本次项目合同总价为大写人民币 壹佰零叁万陆仟伍佰元整（¥1036500.00 元）。本项目采用以下勾选结算方式进行支付：

☐ 采用一次性支付方式，付款条件为：

☒ 采用分期付款方式，付款条件为：

本项目无预付款，乙方提供的系统运维服务工作启动实施并经甲方审核同意后，支付合同总金额的 30%；乙方根据甲方的有关业务需求，制定运维服务项目实施方案，并完成“服务内容及要求”第二、（二）2.（1）和（2）条款中 30% 的应用软件完善维护需求工作，经甲方审核同意后，支付合同总金额的 40%；乙方根据甲方的有关业务需求，完成合同约定的运维服务，经甲方审核同意后，支付合同余款；

甲方无故逾期支付服务费用的，按照每逾期一日支付欠付服务费额度的 万分之五 承担违约责任，违约金上限按照《合同书》约定执行。

（温馨提示：根据《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55 号）等规定，政府采购货物和服务的采购人在政府采购合同中约定预付款比例的，采购合同履行期超过 30 天，对中小企业合同预付款比例应不低于合同金额的 30%，不高于合同金额的 50%；项目分年度安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付金额的 30%；采购项目以人工投入为主的，可降低预付款比例，但不得低于 10%。采购文件和采购合同没有约定预付款的，经供应商申请采购人可支付预付款。对于未实行预付款的政府采购项目，鼓励采购人在合同中明确首付款支付比例。）



### 3.5 标的物的风险负担

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担：

乙方。

3.5.1 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在7日内以书面形式通知对方当事人，并在7日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

3.5.2 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在7日内以书面形式变更合同；

3.5.3 标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在7日内发起验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

3.5.4 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：根据采购文件确定的技术指标或者服务要求确定的验收指标和国家、行业相关标准。

3.5.5 其他：无。

### 3.6 项目验收：

3.6.1 甲方参照《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》（南财采[2019]217号）规定组织对乙方履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，乙方须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

3.6.2 严格按照采购合同开展履约验收。甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收，验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。甲方根据验收报告形成验收意见并经甲方与乙方签字盖章生效。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

3.6.3 验收合格的项目，甲方将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目，甲方将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》，并按照《合同书》约定执行。

3.6.4 验收产生的费用：

首次验收费用由乙方承担，如首次验收不合格，后续验收费用由乙方支付。

3.6.5 验收内容及资料要求：



根据采购文件确定的技术指标或者服务要求确定验收指标和标准。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。

### 3.6.6 验收内容

序号	验收内容	验收标准
1	交付标的物数量	符合国家强制性规定、政策、招标文件要求
2	交付标的物质量文件	符合国家强制性规定、政策、招标文件要求
4	交付标的物技术、性能指标	符合国家强制性规定、政策、招标文件要求
5	售后服务承诺	符合国家强制性规定、政策、招标文件要求
6	其他工作	符合国家强制性规定、政策、招标文件要求

（温馨提示：根据《广西壮族自治区财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能促进企业发展的通知》（桂财采〔2022〕31号）规定，采购人应当在项目完成且收到供应商验收申请后5个工作日内组织开展履约验收；对于满足合同约定支付条件的项目，应在收到发票后30日内将资金支付到合同约定的供应商账户，不得以进行审计作为支付供应商款项的条件。加快采购资金支付进度，对于200万元以下的货物和服务项目，鼓励采购人一次性全额支付给供应商。采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整、履行内部付款流程等为由延迟付款。）

### 3.6.7 验收资料要求

验收资料要求包括（不限于）以下内容：

- （1）采购文件；
- （2）投标文件；
- （3）采购合同；
- （4）其他需提供的相关材料：（业主根据项目实际增减第（4）点验收资料内容）。

## 第四部分 合同附件

### 4.1 中标通知书

见附后。





# 中标通知书

(项目编号: NNZC2024-G3-991160-JHGL)

广西智瑞计算机技术有限公司:

广西锦辉项目管理有限公司受南宁市城市管理监督评价中心的委托,就数字化城市管理信息系统运维(项目编号:NNZC2024-G3-991160-JHGL)采用公开招标方式进行采购,按规定程序进行了开标、评标。经评标委员会评定,采购人确认,确定贵公司为本项目中标人。中标总金额为: 大写人民币壹佰零叁万陆仟伍佰元整(¥1036500.00)。

招标代理服务费缴纳帐户:

开户名称: 广西锦辉项目管理有限公司南宁分公司

开户银行: 建设银行南宁市长堙路支行

银行账号: 4505 0160 4352 0000 0269

请贵公司接此通知书后在25个自然日内与采购人南宁市城市管理监督评价中心签订采购合同,并按招标文件要求和投标文件的承诺履行完合同。如贵公司在规定期限内无正当理由拒不签订采购合同的,将承担由此引起的法律责任和后果。

采购人联系人: 陈俭

联系电话: 0771-5782304

代理机构联系人: 卢威兴

联系电话: 0771-4956273





#### 4.2 招标文件服务需求一览表

见附后。





## 第二章 采购需求

### 说明：

#### 1. 为落实政府采购政策需满足的要求（根据项目实际情况填写内容）

（1）本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

（2）服务项目中伴随货物的，根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）的规定，采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的（详见本章附件1），投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，投标人必须在投标文件中提供所投标产品的节能产品认证证书扫描件（加盖投标人电子公章），否则投标文件作无效处理。如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时，应优先采购，具体详见“第四章 评标方法和评标标准”。

（3）服务项目中伴随的货物包含列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当按照《信息安全技术 网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，提供具备资格的机构安全认证合格或者安全检测证明材料（加盖投标人公章），否则投标文件作无效处理。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3. 不需要投标人对采购需求响应为具体数值的，此采购需求的数值后将以◆号标注。

4. 如投标人投标产品存在侵犯他人的知识产权或者专利成果行为的，应承担相应法律责任。



服务需求一览表						
项 号	服务名称	数量	服务内容及要求	采购预 算合计 (万元)	中小企业 划分标准 所属行业 名称(行业 名称及划 分见本章 附件 2)	
1	数字化城市管理信息系统运维	1 项	<p>对南宁市数字化城市管理信息系统（简称：数字城管系统）的相关硬件、软件系统、“南宁 12319”微信平台、其他系统及相关配套体系等进行专项技术运行维护和管理服务，以及根据采购人的相关业务需求提供系统相关功能维护完善、资源整合与数据共享应用、数据统计分析与展示服务、其他相关系统运维完善等的技术运维和管理服务，具体如下：</p> <p><b>一、运行维护和管理服务范围</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务范围</b></p> <p>主要包括网络平台、硬件平台及系统配套运行环境、平台支撑软件等。</p> <p>1. 南宁市数字城管系统网络平台（含采购人办公电子政务网络及电话线路等）。</p> <p>2. 南宁市数字城管系统相关硬件主要包括：</p> <p>①语音设备：CTI 工控机 1 台、IVR 工控机 1 台、录音工控机 1 台、座席电话 35 台、座席耳麦 35 个。</p> <p>②网络及安全设备：核心交换机 2 台、接入交换机 6 台。</p> <p>③大屏系统：LED 显示屏 8.37 平方米、控制系统 1 套、图像拼接控制器 1 台、高清视频解码器 1 台。</p> <p>④电脑：联想电脑 41 台、服务终端 5 台；服务器 2 台。</p> <p>⑤存储：MS2520i 1 套、备份一体机 1 套。</p> <p>⑥空调：直流变频多联室外机 1 台、四面出风室内机 10 台、精密空调 1 台。</p> <p>⑦监控：网络半球监控摄像机 4 台、网络高速智能球形摄像机 1 台、网络硬盘录像机 1 台。</p> <p>⑧会议系统：数字会议系统主机 1 台、数字会议主席单元 1 台、数字会议代表单元 11 台、无线话筒 1 套、网络数字音频处理器 1 台、全频音箱功放 1 台、全频音箱 2 台、吸顶喇叭功放 4 台、吸顶喇叭 8 只、时序电源 1 个。</p> <p>⑨门禁系统：网络门禁控制器 5 台、门禁读卡器 7 台、出门按钮 7 个、电插锁 10 个、电磁吸力锁 1 个。</p> <p>⑩动力及动力监控系统：15kw-ZP 配电 1 套(含配套金属框架)、EKSS820H UPS 系统 1 套(含电池柜及 30 个电池)、智能电量仪表 2 台、开关监测模块 1 个、UPS 通讯转换模块 1 个、智能温湿度传感器 2 个、氢气监测传感器 1</p>	105.6	软件和信息技术服务业	



			<p>个、漏水检测器 1 台、漏水感应绳 1 条、管理服务器 1 台、监控模块归置箱（串口服务器）3 个、监控系统专用短信报警机 1 个、监控管理平台软件 1 套。</p> <p>⑪防雷：等电位均压环 60 米、等电位端子箱 4 块、二级电源防雷器 1 组、三级电源防雷器 1 组。</p> <p>⑫灭火系统：筑天无管网气体灭火装置 1 套、筑天气体灭火机械型泄压口 1 套、海湾气体灭火控制盘 1 台、智能光电感烟探测器 2 个、智能感温探测器 2 个、单输入输出模块 1 个、声光报警器 2 个、放气指示灯 2 个、紧急启停按钮 2 个、安全出口指示灯 6 套、疏散指示灯 5 套、灭火器 4 个。</p> <p>⑬其他：南宁市数字城管系统运行场所装饰照明及相关插座排插。</p> <p>3. 南宁市数字城管系统相关支撑软件主要包括： 数据库软件系统 1 套、操作系统 15 套、应用服务器中间件 1 套、CTI 中间件系统 1 套、IVR 中间件系统 1 套、录音系统 1 套、GIS 平台 1 套、街景地理信息服务平台 1 套、数据挖掘分析平台 1 套、防病毒软件 1 套、网页安全防护篡改软件 1 套等。</p> <p><b>▲（二）系统应用软件平台运维和管理服务范围</b> 应用软件运行维护和管理服务范围包括：南宁市数字城管系统应用软件中的监管数据无线采集子系统（城管通）、监督中心受理子系统（监督呼叫子系统）、协同工作子系统、监督指挥子系统（监督派遣子系统）、综合评价子系统、地理编码子系统、应用维护子系统、基础数据资源管理子系统、数据交换子系统、处置通子系统、便民通子系统、领导移动督办子系统（决策通）、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、监督统计报表子系统、视频立案子系统、监督员信息管理子系统、座席员管理子系统、统一监督预警子系统、专项案件整治管理子系统、专项普查上报子系统、智能分析子系统、决策分析子系统、工作日志互动子系统、知识管理及考核子系统、微信交互子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、路灯杆编码定位及服务子系统、智能运维监控服务子系统、呼叫座席排班及绩效管理子系统、派遣座席排班及绩效管理子系统、工地名录库实时更新子系统、系统展示平台、数据共享接口平台，面向城区（开发区）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统等），以及“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、与城市运行管理服务平台对接等。</p> <p><b>二、服务内容及要求</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务</b></p>	
--	--	--	---	--



			<p><b>▲1. 系统网络平台（含采购人办公电子政务网络及电话线路等）运维服务</b></p> <p>网络关键数据常态化备份与管理，包括备份完整的南宁市数字城管系统网络拓扑，含网络设备的型号、版本、组网图、网络线路运营商及相关参数，备份网络设备的配置、License 文件等；<b>每日检查</b>各城区（开发区）二级指挥中心连接市级系统平台的网络运行状况、语音中继线路运行状况，以及共享监控视频网络线路连接情况；针对各城区（开发区）、市级各用户单位等数字城管系统出现的网络类问题，快速查明问题原因，属运营商连接线路责任问题的，积极配合做好问题解决工作，并做好故障维修记录；配合南宁市电子政务网络、云平台等管理部门做好网络保障工作以及其他紧急维护工作；按采购人需求优化完善办公电子政务网络，排除网络故障，做好日常运维管理服务等。</p> <p><b>2. 硬件平台及系统配套运行环境运维服务</b></p> <p>▲（1）每周对系统设备进行 100%巡检服务，主动发现系统运行过程存在的故障或隐患，提交相关报告。故障维修承诺 10 分钟内响应，1 小时内查明故障原因，一般性故障 2 小时内处理完毕。中标人根据系统相关设备运行状况、故障率、分析结果等实际情况优化完善和配置备品备件，建立常用设备备件库。</p> <p>（2）建立设备维护维修和相关技术资料档案，详尽记录硬件系统维护维修服务档案，包括设备维护维修记录、配件更换情况、备件储备情况、维护维修服务报告等内容。</p> <p>▲（3）提供数字城管系统主要易损硬件产品因故障修复所需的配件，应根据各类设备使用年限，制定运维服务年度设备更新维护服务计划。</p> <p>（4）硬件故障 2 小时内难以恢复的，中标人应提出系统恢复的解决方案并经采购人审定后组织实施，以保障用户业务的连续性。</p> <p>▲（5）提供数字城管监督指挥大厅空调（柜机）及机房空调清洗保洁服务。</p> <p>（6）提供大屏幕系统清洁、保养、维修服务。</p> <p><b>3. 平台支撑软件运维服务</b></p> <p>▲（1）系统数据库安全可控防护体系维护完善服务，确保与系统、环境安全要求的适应性，确保安全、准确、完整。<b>每周</b>对数据库中各表、索引使用情况、数据库链接状态及耗时 SQL 语句进行分析，采取有效措施优化应用性能；<b>每周</b>定期备份系统程序和系统数据，保证有需要时能及时恢复系统和系统全部数据的正常使用。</p> <p>（2）操作系统维护。每周检查操作系统运行状态，如内</p>	
--	--	--	--	--



			<p>存的使用、CPU 的使用、IO 级别、网络流量等情况，及时优化参数；及时对操作系统重要补丁进行升级。</p> <p>（3）中间件维护。每周对应用服务器中间件、对 CTI、IVR 中间件及录音系统进行监测，及时发现系统潜在问题并进行解决。</p> <p>（4）GIS 平台维护。及时对 GIS 系统重要补丁进行升级，对 GIS 系统优化提出合理化建议并实施优化，提供在线共享应用全市基础地形图等服务。</p> <p>（5）数据挖掘分析平台维护。加强对数据挖掘分析平台的应用研究，发挥数据研判作用。</p> <p>（6）防病毒软件维护。定期升级防病毒软件，及时更新病毒库。</p> <p><b>（二）应用软件平台运维和管理服务</b></p> <p>应用软件平台相关配套服务主要包括应用软件日常维护、应用软件功能完善维护、业务数据维护等。</p> <p><b>▲1. 应用软件日常维护服务</b></p> <p>每日对监督呼叫子系统、视频立案子系统、监督派遣子系统、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、综合评价子系统、监管数据无线采集子系统、协同工作子系统、监督员信息管理子系统、南宁市城市管理监督评价中心网站、“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、系统展示平台、数据共享接口平台，以及面向城区（开发区）（含流转至所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统等）等主要业务系统全面的运行监控及巡检，提供城市运行管理服务平台相关对接服务，主动发现系统运行故障、问题或存在的隐患，每周对全部应用软件进行 100%巡检，及时排除应用软件系统故障。故障修复承诺 10 分钟内响应，1 小时内查明故障原因，一般性故障 2 小时内处理完毕；保证系统全天候 24 小时不间断正常运行，周故障不超过三次；建立应用软件维护相关资料档案，记录软件维护修复、功能完善、版本更新、发布应用、运行条件等内容。</p> <p><b>2. 应用软件功能完善维护服务</b></p> <p>充分利用南宁市电子政务云平台等公共信息资源，在现有数字城管系统平台基础上，根据采购人的相关业务需求，在服务期限内维护和完善相关系统功能，提升系统的应用服务能力和运行管理效率。包括：</p> <p><b>▲（1）平台应用软件完善维护。</b></p> <p>对平台在用所有子系统结合有关需求进行功能完善维护，完善相关报表数据统计查询和导出等功能。</p>		
--	--	--	---	--	--



			<p>①监督派遣子系统“案件查询”界面新增查询条件“案发区域”，下拉选项包括居住小区、建筑工地、农贸市场、城中村、广场公园、邕江沿岸公园、创城实测点、公共区域。相关选项定义：</p> <p>“居住小区”：统计名录类型为“物业小区”、“非物业小区”和“其他小区”的有效案件；</p> <p>建筑工地：统计名录类型为“建筑工地”和“其他建筑工地”的有效案件；</p> <p>“农贸市场”：统计名录类型为“农贸市场”和“其他农贸市场”的有效案件；</p> <p>“城中村”：统计名录类型为“城中村”和“其他城中村”的有效案件；</p> <p>“广场公园”：统计名录类型为“广场公园”和“其他广场公园”的有效案件；</p> <p>“邕江沿岸公园”：统计名录类型为“邕江沿岸公园”的有效案件；</p> <p>“创城实测点”：统计案件大类为“创文明城专项 2021”的有效案件。</p> <p>“公共区域”指除了居住小区、建筑工地、农贸市场、城中村、广场公园和邕江沿岸公园以外的其他区域。</p> <p>②对部件类案件定位上报情况进行统计，生成报表“部件类案件定位上报情况统计表”。</p> <p>③“路段案件派遣提示信息管理”中表格字段增加“依据文件”项，每一个路段案件可上传相对应的派遣提示依据文件，文件格式与案件附件可上传文件格式相同，当派遣提示数据“依据文件”项有文件时，相应案件的“派遣提示”内容结束处，可点击链接打开相关联的依据文件。</p> <p>④对派遣管理岗开放系统通讯录的维护管理权限，以便及时更新派遣座席员和责任单位的通讯录。</p> <p>⑤提供案件列表的自动刷新服务功能。</p> <p>⑥在综合评价子系统《监督中心座席员案件量综合评价》的“综合工作量数”中增加“转自动派核查”的工作量统计。</p> <p>⑦增加各有关单位通过数字城管系统上传案件并按需求流转应用的功能，能满足各单位个性化上传需求（含 PC 端、手机端）。</p> <p><b>▲（2）面向城区（开发区）（含流转 to 所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的数字城管系统基本应用软件（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统）完善维护，结合有关需求进行功能完善。</b></p> <p>①在数字城管系统的统计分析子系统“城市综合评价”栏目，新增所属社区的统计排名。</p>		
--	--	--	---	--	--



			<p>②优化搜索案件、导出案件的速度；搜索条件增加“是否超期处置”；处置通增加查看反馈图、结案图功能；案件详情列表页显示当前案件是否合格办结（如果已办结）。</p> <p>▲（3）按采购人需求对数字城管系统数据共享接口平台进行完善，结合系统与有关单位系统的共享对接需求，能够通过共享接口平台实现对数字城管案件信息及其他相关数据的全流程、全要素共享和双向流转服务。</p> <p>▲（4）加强与南宁市电子政务网络、云平台等公共平台运维管理部门的主动沟通对接，提出数字城管系统所使用的市电子政务网络、云平台资源优化完善建议，尤其是对数据分析及决策分析子系统需要增加的计算资源与带宽资源提出扩容建议和协助申请等，提高系统运行效率。</p> <p>（5）做好城管通、决策通、便民通、处置通等 APP 运维完善服务。</p> <p>（6）做好“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、南宁市城市管理监督评价中心政府网站及其他相关系统的运维完善服务。</p> <p>（7）做好数字城管地理信息数据更新应用部署服务工作。</p> <p>▲（8）做好与城市运行管理服务平台的共享应用对接等服务。</p> <p>（9）完善数字城管面向相关考评对象的数据查询统计分析服务。</p> <p>（10）做好服务期内采购人其他业务需求的日常系统功能完善服务。</p> <p>（11）对采购人提出的业务需求，投标人须承诺在 1 周内完成完善维护服务；不能在 1 周内完成的，须向采购人提交延期申请报告，经采购人审核批准后，在采购人指定时限内完成。</p> <p>（12）投标人须承诺提供完整的需求分析、设计、测试、用户使用手册、维护手册、使用培训、运维管理等资料。</p> <p><b>3. 业务数据维护服务</b></p> <p>（1）基础数据维护：对系统软件的配置进行相关修改和添加，包括使用人员帐号及角色、业务流程、“大行动”考评规则、名录库、关键词、关联单位、GIS 数据、系统案卷等相关数据维护。</p> <p>▲（2）<b>业务数据审核</b>：每月安排专人负责数字城管系统的常态化数据审核，对系统案件数据（含各流转环节）、大行动考评数据、群众反映的数据、共享汇聚与流转应用数据、用户数据等进行全面审核、自查、比对，排除错漏，并提交数据检查审核专项报告。</p>		
--	--	--	--	--	--



			<p>▲（3）数据统计及导出：根据采购人需求，随机开展数据统计分析及导出。</p> <p>▲（4）数据备份：提供对南宁市数字城管系统业务数据（包含语音、图片、视频、案件数据等）的规范、安全、有效管理服务，建立数据备份及恢复机制，每日做好数据的导出存储及备份管理，每周定期做好数据存储、备份及相关分析服务，根据采购人的需求完善相关统计指标服务体系，开展相关历史数据梳理处置工作。</p> <p><b>（三）系统安全运维和管理保障服务</b></p> <p>▲1. 开启服务器操作系统日志、应用系统审计日志、数据库日志、中间组件网络日志、相关微信平台及网络关键设备的日志，且日志数据设置齐全。每周检查分析日志文件，对异常 IP 访问、异常行为、异常流量等进行事后跟踪、分析，溯源，对日志数据进行及时备份，保存 6 个月以上。</p> <p>▲2. 能采用符合网络安全要求的扫描工具，每周对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等开展安全日常检查、安全漏洞扫描、补丁升级及病毒查杀，开展后门、木马、webshell 等恶意代码查杀工作，确保漏洞及时发现，及时升级补丁；提供在微信交互子系统服务器安装防篡改软件服务，每周定期检查防篡改软件运行情况。</p> <p>▲3. 加强网络边界的访问控制，定期检查服务器或电脑终端远程桌面（3389 端口），135、137-139、445 等高危端口，3306 等数据库常用端口的状况，以及相关 VPN 设备安全情况，关闭不必要端口，做好管理工作。检查对外服务地址（含映射地址）并停用不必要的地址。</p> <p>4. 做好系统帐号管理，密码设置符合规范要求，按期按要求修改密码。</p> <p>5. 加强安全防护技术措施，做好服务器、网络设备安全策略配置，采用口令、密码技术、生物技术等鉴别用户身份，删除多余的、过期的账户，重要数据（如个人信息）采用加密存储和加密传输，重命名默认账户/删除默认账户，实现管理用户的权限分离，仅授予管理用户最小的权限，对密码限制使用历史、强度、长度等，数据分级分类管理，进行流量监控等，主动、及时发现异常网络行为并处置和加固系统安全。</p> <p>6. 市级数字城管监督指挥中心座席终端系统和安全系统完善等。</p> <p>7. 完善安全应急预案，做好安全应急响应服务，对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等遇到的突发安全事件进行紧急分析和处理，并出具相关安全事件分析和处置报告。</p>	
--	--	--	--	--



			<p>8. 系统运维服务全过程贯彻落实各级网络信息安全和保密管理法律法规和相关要求。</p> <p>▲9. 由于误操作等意外情况造成的数据库混乱，需对数据库或程序进行修复、整理、更换；由于系统环境造成的数据破坏，需对数据库进行修复、整理、更换；由于病毒和计算机系统软件的故障问题，需重新安装、调试软件和数据库；新设备更换后，需进行软件的安装与调试。针对突发事件，如病毒入侵，使用时断电、误操作等，引发的数据危机，需提供数据紧急修复备份服务；需提供定期电话和现场回访。投标人对采购人上述专业技术服务要求保证及时响应。</p> <p>10. 按照有关网络和系统安全管理工作部署要求，根据安全检查和整改有关要求，结合安全等保等要求，进一步完善系统运行安全管理和保障体系，逐步建立健全系统安全可控防护体系。</p> <p><b>（四）其他系统运维和管理服务</b></p> <p>根据采购人的有关需求，做好其他方面的技术运行维护和管理服务，包括：</p> <p>▲1. 驻场服务。中标人指定一名专职项目经理，负责7*24小时全面协调系统维护服务的相关事宜，该项目经理必须由中级或以上职称项目人员担任，中途不得随意更换，如因不可抗力确实需要更换的，中标人必须提前1个月向采购人提出书面更换申请，经采购人同意后方可进行更换。承诺提供不少于1名驻场人员、不少于8名本地化团队专业技术人员服务，驻场人员应具备一定的硬件技术、软件代码编程能力，能快速整理导出各种统计数据，能协调解决系统的各种问题，并熟悉数字城管系统展示平台的操作流程，能配合采购人做好相关参观交流等的展示介绍服务，本地化团队专业技术人员具体分工应明确到个人并能按照采购人要求提供技术后援支持。</p> <p>▲2. 专门值守服务。重大节假日（如春节、国庆节等）、重要会议（如“两会”、东盟博览会等）、重大活动（重要文体活动等）期间提供技术人员24小时专门值守服务。在重大节假日和重要活动前，要对数字城管系统和相关微信平台、政府网站等进行巡检，并出具巡检报告。</p> <p>3. 应用培训服务。根据采购人的需求，在指定地点提供免费的培训场地、培训讲师、相关技术和系统应用培训服务，并向受训人员提供技术资料、参考材料、培训手册等。</p> <p>4. 其他运维和管理服务。</p> <p>（1）提供数字城管各应用子系统安装及使用的终端环境日常技术检测、BUG修复、APP升级、补丁安装、系统及</p>	
--	--	--	--	--



		<p>数据错误处理、遭受攻击保障和功能完善等服务。</p> <p>(2) 提供录音存储优化完善及安全保障、在线查询、播放等运维服务。</p> <p>(3) 提供设备保养服务，确保系统设备间干净整洁，设备摆放整齐、不落灰不落尘，标签齐全匹配，布线规范有序。</p> <p>(4) 根据采购人的需求，建立完善南宁市数字城管系统相关应急预案和处置管理机制。</p> <p>▲(5) 根据采购人的有关需求制定系统运维服务项目实施方案和相关系统功能完善设计方案，提供相关规划和技术咨询服务。</p> <p>(6) 做好南宁市数字城管系统相关使用管理、培训展示和运维管理规范化等工作，并结合相关新系统、新网络、新平台、新场所等变化和要求修订完善相关系统运维管理制度，形成专业的系统技术运维管理规范体系。</p> <p>▲(7) 按有关规范要求及时编制和提供相关项目文档等。</p> <p>▲(8) 提供日常运行监控、系统巡检、定期评测、技术维护、故障问题处置、数据审核备份、软件系统修改完善、部署测试、应用培训等技术运行维护和管理服务、应急预案及处置服务等。</p> <p><b>三、服务方式</b></p> <p><b>▲（一）电话技术支持服务</b></p> <p>提供 7*24 小时的电话支持服务，系统出现问题 10 分钟内响应。</p> <p><b>（二）现场故障处置服务</b></p> <p>▲1. 对重大故障提供 7*24 小时、一般故障提供 5*8 小时的现场支持服务。</p> <p>▲2. 系统一旦出现问题、故障等，无论问题、故障性质及来源，必须在 1 小时内到达指定现场并作出判断，一般问题应在 2 小时内解决，不能在 2 小时内解决的，必须出示故障问题分析处置报告，经采购人审核同意后，在指定时限内解决，并按要求提供故障问题解决后的培训服务。</p> <p>▲3. 提供专业的本地化团队服务，每季度进行一次系统运行维护例会，报告系统运行维护情况；根据系统运行情况和所承载业务的情况分析，提出系统完善或改造的建议、方案等。</p> <p>4. 对服务范围内系统运行制定相应的应急预案并按要求组织实施。</p>	
商务条款	<p>◆一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 个自然日内。</p> <p>▲二、运维服务周期：1 年（以采购人最终确定的具体时间为准）</p> <p>三、提交服务成果地点：南宁市，采购人指定地点</p> <p>▲四、付款时间和方式：本项目无预付款，中标人提供的系统运维服务工作启动实施并</p>		



经采购人审核同意后，支付合同总金额的 30%；中标人根据采购人的有关业务需求，制定运维服务项目实施方案，并完成“服务内容及要求”第二、（二）2.（1）和（2）条款中 30%的应用软件完善维护需求工作，经采购人审核同意后，支付合同总金额的 40%；中标人根据采购人的有关业务需求，完成合同约定的运维服务，经采购人审核同意后，支付合同余款。

▲五、其他服务要求：

◆1. 中标人自主开发的软件系统在 1 年内应根据采购人业务需求进行免费的技术支持与转移，以保障系统技术运维及二次开发改进的需要。新增的功能运维完善均在现有系统上进行。

2. 投标人须承诺提供项目的集成服务，确保硬件、系统平台软件能够与应用软件进行总集成，使集成后的系统能够满足用户对实际工作要求。

3. 运维服务期内系统运维服务所需更换配件、设备维修及返厂维修等维护及故障修复产生的费用属于本运维服务项目范围，由中标人负责。

4. 运维服务期内，原则上不允许中标人更换项目负责人。如果中标人确因无法抗拒的原因必须更换项目负责人时，必须向采购人提交书面申请，经同意后，提供一名具有同等或更高资历、熟悉相关业务的人员替换该职位。

▲六、报价要求：

报价是中标供应商完成本项目全部服务内容及其相关工作所需的全部费用：应包含（但不限于）相关项目方案、设计、开发、更新升级、安装、调试、验收、技术资料归档、培训、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。

▲七、安全与保密问题：

1. 中标人需对可能出现的安全问题需提出详细的解决方案和具体的措施，不允许通过设置“后门”实现服务；

2. 中标人应无条件接受采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任；

3. 根据系统安全运维需要实施的网络安全产品等采购更新、部署、应用、服务等，应符合有关安全等保、网络安全审查等方面的相关政策法规要求。

▲八、其他要求：

1. 本运维项目中提供的有关信息系统功能完善涉及的知识产权、软件源代码属于采购人、中标人共同所有；

2. 项目运维服务期内如发生因中标人技术措施不当或人为因素导致较大级别及以上的系统运行安全事件、系统运行重大故障，以及中标人在日常系统运维服务中出现相关系统检查与报告、运维监控与处置、数据审核与备份、功能完善等造假行为情况的，中标人应承担相应责任，采购人可以以此作为项目履约验收的重要参考依据，并依据有关要求和规定追究中标人相应责任。如出现应用软件功能完善服务不能按需求、质量、数量的要求完成的，采购人可以以此作为项目履约验收的重要参考依据，可以延长本项目免费运维服务期（每出现 1 项未完成的，延长本项目免费运维服务期，直至完成该项服务为止）。





#### 4.3 招标文件的更改通知（如有）

无。

Quesada, Juan

180



#### 4.4 投标函

见附后。





## 第一章 投标函

致：广西锦辉项目管理有限公司

我方已仔细阅读了贵方组织的 数字化城市管理信息系统运维 项目（项目编号：NNZC2024-G3-991160-JHGL）的招标文件的全部内容，授权 吴嘉霖（全权代表姓名）投标员、投标专员（职务、职称）为全权代表，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

- 一、报价文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 二、资格文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 三、技术文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 四、商务文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

1、我方愿意以（大写）人民币壹佰零叁万陆仟伍佰元（¥1036500.00元）的投标总报价，运维服务周期 1 年（以采购人最终确定的具体时间为准），提供本项目招标文件第二章“服务需求”中的相应的采购内容。

2、我方同意自本项目招标文件“第三章 投标人须知”第一节 投标人须知前附表 第 21.2 项规定的投标截止时间（开标时间）起遵循本投标函，并承诺在“投标人须知前附表”第 17.2 项规定的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3、我方所递交的投标文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次投标（包括资格条件和所投产品）均符合国家有关强制规定。

5、如我方中标，我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内，根据招标文件、我方的投标文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”与采购人订立书面合同，并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

6、我方已详细审核招标文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

7、我方同意应贵方要求提供与本投标有关的任何数据或资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

8、我方完全理解贵方不一定接受投标报价最低的投标人为中标供应商的行为。

9、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

3

- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在招标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提供虚假情况的。

10、我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被处罚的违法行为有： (无)

11、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

12、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址： 南宁市青秀区凤景路6号中国铁建·云景山语城8号楼十七层

电话： 0771-2264666

传真： 0771-2264666-826

邮政编码： 530025

开户名称： 广西智瑞计算机技术有限公司

开户银行： 交通银行股份有限公司南宁银杉支行

银行账号： 451060308018010001190

投标人名称(电子签章) 广西智瑞计算机技术有限公司

日期： 2024年9月4日





#### 4.5 报价表

见附后。





## 第二章 开标一览表(单位均为人民币元)

项目名称：数字化城市管理信息系统运维

项目编号：NNZC2024-G3-991160-JHGL

投标人名称：广西智瑞计算机技术有限公司

序号	服务名称	具体服务内容	数量①	单价(元)②	单项合价(元) ③=①×②	运维服务周期
1	数字化城市管理信息系统运维	<p>对南宁市数字化城市管理信息系统（简称：数字城管系统）的相关硬件、软件系统、“南宁 12319”微信平台、其他系统及相关配套体系等进行专项技术运行维护和管理服务，以及根据采购人的相关业务需求提供系统相关功能维护完善、资源整合与数据共享应用、数据统计分析与展示服务、其他相关系统运维完善等的技术运维和管理服务，具体如下：</p> <p><b>一、运行维护和管理服务范围</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务范围</b></p> <p>主要包括网络平台、硬件平台及系统配套运行环境、平台支撑软件等。</p> <p>1. 南宁市数字城管系统网络平台（含采购人办公电子政务网络及电话线路等）。</p> <p>2. 南宁市数字城管系统相关硬件主要包括：</p> <p>①语音设备：CTI 工控机 1 台、IVR 工控机 1 台、录音工控机 1 台、座席电话 35 台、座席耳麦 35 个。</p> <p>②网络及安全设备：核心交换机 2 台、接入交换机 6 台。</p> <p>③大屏系统：LED 显示屏 8.37 平方米、控制系统 1 套、图像拼接控制器 1 台、高清视频解码器 1 台。</p> <p>④电脑：联想电脑 41 台、服务终端 5 台；服务器 2 台。</p>	1	1036500.00	1036500.00	1 年（以采购人最终确定的具体时间为准）

	<p>⑤存储: MS2520i 1 套、备份一体机 1 套。</p> <p>⑥空调: 直流变频多联室外机 1 台、四面出风室内机 10 台、精密空调 1 台。</p> <p>⑦监控: 网络半球监控摄像机 4 台、网络高速智能球形摄像机 1 台、网络硬盘录像机 1 台。</p> <p>⑧会议系统: 数字会议系统主机 1 台、数字会议主席单元 1 台、数字会议代表单元 11 台、无线话筒 1 套、网络数字音频处理器 1 台、全频音箱功放 1 台、全频音箱 2 台、吸顶喇叭功放 4 台、吸顶喇叭 8 只、时序电源 1 个。</p> <p>⑨门禁系统: 网络门禁控制器 5 台、门禁读卡器 7 台、出门按钮 7 个、电插锁 10 个、电磁吸力锁 1 个。</p> <p>⑩动力及动力监控系统: 15kw-ZP 配电 1 套(含配套金属框架)、EKSS820H UPS 系统 1 套(含电池柜及 30 个电池)、智能电量仪表 2 台、开关监测模块 1 个、UPS 通讯转换模块 1 个、智能温湿度传感器 2 个、氢气监测传感器 1 个、漏水检测器 1 台、漏水感应绳 1 条、管理服务器 1 台、监控模块归置箱(串口服务器)3 个、监控系统专用短信报警机 1 个、监控管理平台软件 1 套。</p> <p>⑪防雷: 等电位均压环 60 米、等电位端子箱 4 块、二级电源防雷器 1 组、三级电源防雷器 1 组。</p> <p>⑫灭火系统: 筑天无管网气体灭火装置 1 套、筑天气体灭火机械型泄压口 1 套、海湾气体灭火控制盘 1 台、智能光电感烟探测器 2 个、智能感温探测器 2 个、单输入输出模块 1 个、声光报警器 2 个、放气指示灯 2 个、紧急启停按钮 2 个、安全出口指示灯 6 套、疏散指示灯 5</p>				
--	---	--	--	--	--



	<p>套、灭火器 4 个。</p> <p>⑬其他：南宁市数字城管系统运行场所装饰照明及相关插座排插。</p> <p>3. 南宁市数字城管系统相关支撑软件主要包括：</p> <p>数据库软件系统 1 套、操作系统 15 套、应用服务器中间件 1 套、CTI 中间件系统 1 套、IVR 中间件系统 1 套、录音系统 1 套、GIS 平台 1 套、街景地理信息服务平台 1 套、数据挖掘分析平台 1 套、防病毒软件 1 套、网页安全防篡改软件 1 套等。</p> <p><b>▲（二）系统应用软件平台运维和管理服务范围</b></p> <p>应用软件运行维护和管理服务范围包括：南宁市数字城管系统应用软件中的监管数据无线采集子系统（城管通）、监督中心受理子系统（监督呼叫子系统）、协同工作子系统、监督指挥子系统（监督派遣子系统）、综合评价子系统、地理编码子系统、应用维护子系统、基础数据资源管理子系统、数据交换子系统、处置通子系统、便民通子系统、领导移动督办子系统（决策通）、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、监督统计报表子系统、视频立案子系统、监督员信息管理子系统、座席员管理子系统、统一监督预警子系统、专项案件整治管理子系统、专项普查上报子系统、智能分析子系统、决策分析子系统、工作日志子系统、知识管理及考核子系统、微信交互子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、路灯杆编码定位及服务子系统、智能运维监控服务子系统、呼叫座席排班及绩效管理子系统、派遣座席排班及绩效管理子系统、工地名录库实时更新子系统、</p>				
--	--	--	--	--	--



	<p>系统展示平台、数据共享接口平台，面向城区（开发区）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS子系统、统计分析子系统等），以及“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、与城市运行管理服务管理平台对接等。</p> <p><b>二、服务内容及安排</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务</b></p> <p><b>▲1. 系统网络平台（含采购人办公电子政务网络及电话线路等）运维服务</b></p> <p>网络关键数据常态化备份与管理，包括备份完整的南宁市数字城管系统网络拓扑，含网络设备的型号、版本、组网图、网络线路运营商及相关参数，备份网络设备的配置、License 文件等；<b>每日检查</b>各城区（开发区）二级指挥中心连接市级系统平台的网络运行状况、语音中继线路运行状况，以及共享监控视频网络线路连接情况；针对各城区（开发区）、市级各用户单位等数字城管系统出现的网络类问题，快速查明问题原因，属运营商连接线路责任问题的，积极配合做好问题解决工作，并做好故障维修记录；配合南宁市电子政务网络、云平台等管理部门做好网络保障工作以及其他紧急维护工作；按采购人需求优化完善办公电子政务网络，排除网络故障，做好日常运维管理服务等。</p> <p><b>2. 硬件平台及系统配套运行环境运维服务</b></p> <p><b>▲（1）</b>每周对系统设备进行 100%巡检服务，主动发现系统运行过程存在的故障或隐患，提交相关报告。故障维修承诺 10 分钟内响应，1 小</p>				
--	--	--	--	--	--



	<p>小时内查明故障原因，一般性故障 2 小时内处理完毕。我公司根据系统相关设备运行状况、故障率、分析结果等实际情况优化完善和配置备品备件，建立常用设备备件库。</p> <p>(2) 建立设备维护维修和相关技术资料档案，详尽记录硬件系统维护维修服务档案，包括设备维护维修记录、配件更换情况、备件储备情况、维护维修服务报告等内容。</p> <p>▲(3) 提供数字城管系统主要易损硬件产品因故障修复所需的配件，应根据各类设备使用年限，制定运维服务年度设备更新维护服务计划。</p> <p>(4) 硬件故障 2 小时内难以恢复的，我公司应提出系统恢复的解决方案并经采购人审定后组织实施，以保障用户业务的连续性。</p> <p>▲(5) 提供数字城管监督指挥大厅空调（柜机）及机房空调清洗保洁服务。</p> <p>(6) 提供大屏幕系统清洁、保养、维修服务。</p> <p><b>3. 平台支撑软件运维服务</b></p> <p>▲(1) 系统数据库安全可控防护体系维护完善服务，确保与系统、环境安全要求的适应性，确保安全、准确、完整。<b>每周</b>对数据库中各表、索引使用情况、数据库链接状态、耗时 SQL 语句进行分析，采取有效措施优化应用性能；<b>每周</b>定期备份系统程序和系统数据，保证有需要时能及时恢复系统和系统全部数据的正常使用。</p> <p>(2) 操作系统维护。每周检查操作系统运行状态，如内存的使用、CPU 的使用、IO 级别、网络流量等情况，及时优化参数；及时对操作系统重要补丁进行升级。</p>				
--	---	--	--	--	--



	<p>(3) 中间件维护。每周对应用服务器中间件、对 CTI、IVR 中间件及录音系统进行监测，及时发现系统潜在问题并进行解决。</p> <p>(4) GIS 平台维护。及时对 GIS 系统重要补丁进行升级，对 GIS 系统优化提出合理化建议并实施优化，提供在线共享应用全市基础地形图等服务。</p> <p>(5) 数据挖掘分析平台维护。加强对数据挖掘分析平台的应用研究，发挥数据研判作用。</p> <p>(6) 防病毒软件维护。定期升级防病毒软件，及时更新病毒库。</p> <p><b>(二) 应用软件平台运维和管理服务</b></p> <p>应用软件平台相关配套服务主要包括应用软件日常维护、应用软件功能完善维护、业务数据维护等。</p> <p><b>▲1. 应用软件日常维护服务</b></p> <p>每日对监督呼叫子系统、视频立案子系统、监督派遣子系统、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、综合评价子系统、监管数据无线采集子系统、协同工作子系统、监督员信息管理系统、南宁市城市管理监督评价中心网站、“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、系统展示平台、数据共享接口平台及面向城区（开发区）（含流转制所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统等）等主要业务系统全面的运行监控及巡检，提供城市运行管理服务平台相关对接服务，主动发现系统运行故障、问题或存在的隐患，每</p>				
--	---	--	--	--	--





	<p>周对全部应用软件进行 100%巡检，及时排除应用软件系统故障。故障修复承诺 10 分钟内响应，1 小时内查明故障原因，一般性故障 2 小时内处理完毕；保证系统全天候 24 小时不间断正常运行，周故障不超过三次；建立应用软件维护相关资料档案，记录软件维护修复、功能完善、版本更新、发布应用、运行条件等内容。</p> <p><b>2. 应用软件功能完善维护服务</b></p> <p>充分利用南宁市电子政务云平台等公共信息资源，在现有数字城管系统平台基础上，根据采购人的相关业务需求，在服务期限内维护和完善相关系统功能，提升系统的应用服务能力和运行管理效率。包括：</p> <p><b>▲（1）平台应用软件完善维护。</b></p> <p>对平台在用所有子系统结合有关需求进行功能完善维护，完善相关报表数据统计查询和导出等功能。</p> <p>①监督派遣子系统“案件查询”界面新增查询条件“案发区域”，下拉选项包括居住小区、建筑工地、农贸市场、城中村、广场公园、邕江沿岸公园、创城实测点、公共区域。相关选项定义：</p> <p>“居住小区”：统计名录类型为“物业小区”、“非物业小区”和“其他小区”的有效案件；</p> <p>建筑工地：统计名录类型为“建筑工地”和“其他建筑工地”的有效案件；</p> <p>“农贸市场”：统计名录类型为“农贸市场”和“其他农贸市场”的有效案件；</p> <p>“城中村”：统计名录类型为“城中村”和“其他城中村”的有效案件；</p>			
--	--	--	--	--





	<p>“广场公园”：统计名录类型为“广场公园”和“其他广场公园”的有效案件；</p> <p>“邕江沿岸公园”：统计名录类型为“邕江沿岸公园”的有效案件；</p> <p>“创城实测点”：统计案件大类为“创文明城专项 2021”的有效案件。</p> <p>“公共区域”指除了居住小区、建筑工地、农贸市场、城中村、广场公园和邕江沿岸公园以外的其他区域。</p> <p>②对部件类案件定位上报情况进行统计，生成报表“部件类案件定位上报情况统计表”。</p> <p>③“路段案件派遣提示信息管理”中表格字段增加“依据文件”项，每一个路段案件可上传相对应的派遣提示依据文件，文件格式与案件附件可上传文件格式相同，当派遣提示数据“依据文件”项有文件时，相应案件的“派遣提示”内容结束处，可点击链接打开相关联的依据文件。</p> <p>④对派遣管理岗开放系统通讯录的维护管理权限，以便及时更新派遣座席员和责任单位的通讯录。</p> <p>⑤提供案件列表的自动刷新服务功能。</p> <p>⑥在综合评价子系统《监督中心座席员案件量综合评价》的“综合评价工作量数”中增加“转自动派核查的工作量统计”。</p> <p>⑦增加各有关单位通过数字城管系统上传案件并按需求流转应用的功能，能满足各单位个性化上传需求（含 PC 端、手机端）。</p> <p><b>▲（2）面向城区（开发区）（含流转转到所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的数字城管系统基本应用软件（协同工作子系统、</b></p>				
--	--	--	--	--	--



	<p><b>WEBGIS 子系统、统计分析子系统)</b>  <b>完善维护, 结合有关需求进行功能完善。</b></p> <p>①在数字城管系统的统计分析子系统“城市综合评价”栏目, 新增所属社区的统计排名。</p> <p>②优化搜索案件、导出案件的速度; 搜索条件增加“是否超期处置”; 处置通增加查看反馈图、结案图功能; 案件详情列表页显示当前案件是否合格办结(如果已办结)。</p> <p>▲(3) 按采购人需求对数字城管系统数据共享接口平台进行完善, 结合系统与有关单位系统的共享对接需求, 能够通过共享接口平台实现对数字城管案件信息及其他相关数据的全流程、全要素共享和双向流转服务。</p> <p>▲(4) 加强与南宁市电子政务网络、云平台等公共平台运维管理部门的主动沟通对接, 提出数字城管系统所使用的市电子政务网络、云平台资源优化完善建议, 尤其是对数据分析及决策分析子系统需要增加的计算资源与带宽资源提出扩容建议和协助申请等, 提高系统运行效率。</p> <p>(5) 做好城管通、决策通、便民通、处置通等 APP 运维完善服务。</p> <p>(6) 做好“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、南宁市城市管理监督评价中心政府网站及其他相关系统的运维完善服务。</p> <p>(7) 做好数字城管地理信息数据更新应用部署服务工作。</p> <p>▲(8) 做好与城市运行管理服务平台的共享应用对接等服务。</p> <p>(9) 完善数字城管面向相关考评对象的数据查询统计分析服务。</p> <p>(10) 做好服务期内采购人其他业务需求的日常系统功能完善服务。</p>				
--	---	--	--	--	--



	<p>(11) 对采购人提出的业务需求，我公司承诺在 1 周内完成完善维护服务；不能在 1 周内完成的，将向采购人提交延期申请报告，经采购人审核批准后，在采购人指定时限内完成。</p> <p>(12) 我公司承诺提供完整的需求分析、设计、测试、用户使用手册、维护手册、使用培训、运维管理等资料。</p> <p><b>3. 业务数据维护服务</b></p> <p>(1) 基础数据维护：对系统软件的配置进行相关修改和添加，包括使用人员帐号及角色、业务流程、“大行动”考评规则、名录库、关键词、关联单位、GIS 数据、系统案卷等相关数据维护。</p> <p>▲ (2) 业务数据审核：每月安排专人负责数字城管系统的常态化数据审核，对系统案件数据（含各流转环节）、大行动考评数据、群众反映的数据、共享汇聚与流转应用数据、用户数据等进行全面审核、自查、比对，排除错漏，并提交数据检查审核专项报告。</p> <p>▲ (3) 数据统计及导出：根据采购人需求，随机开展数据统计分析及导出。</p> <p>▲ (4) 数据备份：提供对南宁市数字城管系统业务数据（包含语音、图片、视频、案件数据等）的规范管理、安全管理服务，建立数据备份及恢复机制，每日做好数据的导出存储及备份管理，每周定期做好数据存储、备份及相关分析服务，根据采购人的需求完善相关统计指标服务体系，开展相关历史数据梳理处置工作。</p> <p><b>(三) 系统安全运维和管理保障服务</b></p>				
--	--	--	--	--	--





	<p>▲1. 开启服务器操作系统日志、应用系统审计日志、数据库日志、中间组件网络日志、相关微信平台及网络关键设备的日志，且日志数据设置齐全。每周检查分析日志文件，对异常 IP 访问、异常行为、异常流量等进行事后跟踪、分析，溯源，对日志数据进行及时备份，保存 6 个月以上。</p> <p>▲2. 能采用符合网络安全要求的扫描工具，每周对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等开展安全日常检查、安全漏洞扫描、补丁升级及病毒查杀，开展后门、木马、webshell 等恶意代码查杀工作，确保漏洞及时发现，及时升级补丁；提供在微信交互子系统服务器安装防篡改软件服务，每周定期检查防篡改软件运行情况。</p> <p>▲3. 加强网络边界的访问控制，定期检查服务器或电脑终端远程桌面（3389 端口），135、137-139、445 等高危端口，3306 等数据库常用端口的状况，以及相关 VPN 设备安全情况，关闭不必要端口，做好管理工作。检查对外服务地址（含映射地址）并停用不必要的地址。</p> <p>4. 做好系统帐号管理，密码设置符合规范要求，按期按要求修改密码。</p> <p>5. 加强安全防护技术措施，做好服务器、网络设备安全策略配置，采用口令、密码技术、生物技术等鉴别用户身份，删除多余的、过期的账户，重要数据（如个人信息）采用加密存储和加密传输，重命名默认账户/删除默认账户，实现管理用户的权限分离，仅授予管理用户最小的权限，对密码限制使用历史、强度、长度等，数据分级分类管理，进</p>				
--	--	--	--	--	--



	<p>行流量监控等，主动、及时发现异常网络行为并处置和加固系统安全。</p> <p>6. 市级数字城管监督指挥中心座席终端系统和安全系统完善等。</p> <p>7. 完善安全应急预案，做好安全应急响应服务，对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等遇到的突发安全事件进行紧急分析和处理，并出具相关安全事件分析和处置报告。</p> <p>8. 系统运维服务全过程贯彻落实各级网络信息安全和保密管理法律法规和相关要求。</p> <p>▲9. 由于误操作等意外情况造成的数据库混乱，需对数据库或程序进行修复、整理、更换；由于系统环境造成的数据破坏，需对数据库进行修复、整理、更换；由于病毒和计算机系统软件的故障问题，需重新安装、调试软件和数据库；新设备更换后，需进行软件的安装与调试。针对突发事件，如病毒入侵，使用时断电、误操作等，引发的数据危机，需提供数据紧急修复备份服务；需提供定期电话和现场回访。我公司对采购人上述专业技术服务要求保证及时响应。</p> <p>10. 按照有关网络和系统安全管理工作部署要求，根据安全检查和整改有关要求，结合安全等保等要求，进一步完善系统运行安全管理和保障体系，逐步建立健全系统安全可控防护体系。</p> <p><b>（四）其他系统运维和管理服务</b></p> <p>根据采购人的有关需求，做好其他方面的技术运行维护和管理服务，包括：</p> <p>▲1. 驻场服务。我公司指定一名专</p>				
--	--	--	--	--	--





	<p>职项目经理,负责 7*24 小时全面协调系统维护服务的相关事宜,该项目经理由高级职称项目人员担任,中途不随意更换,如因不可抗力确实需要更换的,我公司提前 1 个月向采购人提出书面更换申请,经采购人同意后方可进行更换。承诺提供 1 名驻场人员、13 名本地化团队专业技术人员服务,驻场人员具备一定的硬件技术、软件代码编程能力,能快速整理导出各种统计数据,能协调解决系统的各种问题,并熟悉数字城管系统展示平台的操作流程,能配合采购人做好相关参观交流等的展示介绍服务,本地化团队专业技术人员具体分工明确到个人并能按照采购人要求提供技术后援支持。</p> <p><b>▲2. 专门值守服务。</b>重大节假日(如春节、国庆节等)、重要会议(如“两会”、东盟博览会等)、重大活动(重要文体活动等)期间提供技术人员 24 小时专门值守服务。在重大节假日和重要活动前,要对数字城管系统和相关微信平台、政府网站等进行巡检,并出具巡检报告。</p> <p><b>3. 应用培训服务。</b>根据采购人的需求,在指定地点提供免费的培训场地、培训讲师、相关技术和系统应用培训服务,并向受训人员提供技术资料、参考材料、培训手册等。</p> <p><b>4. 其他运维和管理服务。</b></p> <p>(1)提供数字城管各应用子系统安装及使用的终端环境日常技术检测、BUG 修复、APP 升级、补丁安装、系统及数据错误处理、遭受攻击保障和功能完善等服务。</p> <p>(2)提供录音存储优化完善及安全保障、在线查询、播放等运维服务。</p> <p>(3)提供设备保养服务,确保系统</p>			
--	--	--	--	--





	<p>设备间干净整洁，设备摆放整齐、不落灰不落尘，标签齐全匹配，布线规范有序。</p> <p>(4) 根据采购人的需求，建立完善南宁市数字城管系统相关应急预案和处置管理机制。</p> <p>▲(5) 根据采购人的有关需求制定系统运维服务项目实施方案和相关系统功能完善设计方案，提供相关规划和技术咨询服务。</p> <p>(6) 做好南宁市数字城管系统相关使用管理、培训展示和运维管理规范等工作，并结合相关新系统、新网络、新平台、新场所等变化和要求修订完善相关系统运维管理制度，形成专业的系统技术运维管理规范体系。</p> <p>▲(7) 按有关规范要求及时编制和提供相关项目文档等。</p> <p>▲(8) 提供日常运行监控、系统巡检、定期评测、技术维护、故障问题处置、数据审核备份、软件系统修改完善、部署测试、应用培训等技术运行维护和管理服务、应急预案及处置服务等。</p> <p><b>三、服务方式</b></p> <p>▲(一) 电话技术支持服务</p> <p>提供 7*24 小时的电话 (400-0771-125) 支持服务，系统出现问题 10 分钟内响应。</p> <p>(二) 现场故障处置服务</p> <p>▲1. 对重大故障提供 7*24 小时，一般故障提供 5*8 小时的现场支持服务。</p> <p>▲2. 系统一旦出现问题、故障等，无论问题、故障性质及来源，在 1 小时内到达指定现场并作出判断，一般问题应在 2 小时内解决，不能在 2 小时内解决的，将出示故障问题分析处置报告，经采购人审核同意</p>				
--	--	--	--	--	--



	<p>后，在指定时限内解决，并按要求提供故障问题解决后的培训服务。</p> <p>▲3. 提供专业的本地化团队服务，每季度进行一次系统运行维护例会，报告系统运行维护情况；根据系统运行情况和所承载业务的情况分析，提出系统完善或改造的建议、方案等。</p> <p>4. 对服务范围内系统运行制定相应的应急预案并按要求组织实施。</p>				
<p>报价合计（包含税费等所有费用）：（大写）人民币壹佰零叁万陆仟伍佰元整（¥ 1036500.00 元）</p>					

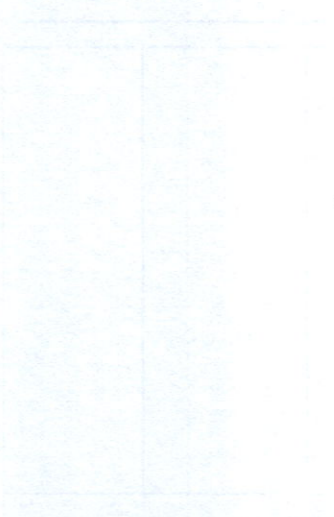
注：

- 1、 投标人需按本表格式填写，不得自行更改，也不得留空，如有多分标，按分标分别提供开标一览表，必须加盖投标人有效电子公章，否则其投标作无效标处理。
- 2、本表内容均不能涂改，否则其投标作无效标处理。
- 3、如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，且盖章处须加盖联合体各方公章，否则其投标作无效标处理。
- 4、以上表格要求细分项目及报价，填写具体服务内容，否则其投标作无效标处理。
- 5、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、服务范围、服务要求、运维服务周期、服务标准等予以公示。
- 6、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

投标人名称(电子签章) 广西智瑞计算机技术有限公司

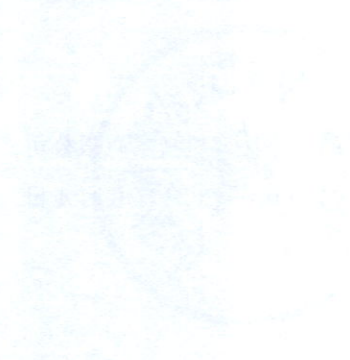
日期：2024年9月4日





THESE DOCUMENTS  
SONT LA PROPRIETE  
DE LA BIBLIOTHEQUE  
NATIONALE  
FRANCAISE  
ET NE PEUVENT  
ETRE REPRIMES  
SANS LAutorisation  
DE LA BIBLIOTHEQUE

LES DOCUMENTS  
SONT LA PROPRIETE  
DE LA BIBLIOTHEQUE  
NATIONALE  
FRANCAISE  
ET NE PEUVENT  
ETRE REPRIMES  
SANS LAutorisation  
DE LA BIBLIOTHEQUE





#### 4.6 投标服务技术资料表

见附后。

1. The first part of the report is a general introduction to the subject of the study.	2. The second part of the report is a detailed description of the methods used in the study.
3. The third part of the report is a discussion of the results of the study.	4. The fourth part of the report is a conclusion and a list of references.
5. The fifth part of the report is a list of appendices.	6. The sixth part of the report is a list of figures and tables.
7. The seventh part of the report is a list of footnotes.	8. The eighth part of the report is a list of acknowledgments.
9. The ninth part of the report is a list of abbreviations.	10. The tenth part of the report is a list of symbols.
11. The eleventh part of the report is a list of definitions.	12. The twelfth part of the report is a list of terms.
13. The thirteenth part of the report is a list of acronyms.	14. The fourteenth part of the report is a list of initialisms.
15. The fifteenth part of the report is a list of contractions.	16. The sixteenth part of the report is a list of abbreviations.
17. The seventeenth part of the report is a list of symbols.	18. The eighteenth part of the report is a list of definitions.
19. The nineteenth part of the report is a list of terms.	20. The twentieth part of the report is a list of abbreviations.
21. The twenty-first part of the report is a list of acronyms.	22. The twenty-second part of the report is a list of initialisms.
23. The twenty-third part of the report is a list of contractions.	24. The twenty-fourth part of the report is a list of abbreviations.
25. The twenty-fifth part of the report is a list of symbols.	26. The twenty-sixth part of the report is a list of definitions.
27. The twenty-seventh part of the report is a list of terms.	28. The twenty-eighth part of the report is a list of abbreviations.
29. The twenty-ninth part of the report is a list of acronyms.	30. The thirtieth part of the report is a list of initialisms.
31. The thirty-first part of the report is a list of contractions.	32. The thirty-second part of the report is a list of abbreviations.
33. The thirty-third part of the report is a list of symbols.	34. The thirty-fourth part of the report is a list of definitions.
35. The thirty-fifth part of the report is a list of terms.	36. The thirty-sixth part of the report is a list of abbreviations.
37. The thirty-seventh part of the report is a list of acronyms.	38. The thirty-eighth part of the report is a list of initialisms.
39. The thirty-ninth part of the report is a list of contractions.	40. The fortieth part of the report is a list of abbreviations.
41. The forty-first part of the report is a list of symbols.	42. The forty-second part of the report is a list of definitions.
43. The forty-third part of the report is a list of terms.	44. The forty-fourth part of the report is a list of abbreviations.
45. The forty-fifth part of the report is a list of acronyms.	46. The forty-sixth part of the report is a list of initialisms.
47. The forty-seventh part of the report is a list of contractions.	48. The forty-eighth part of the report is a list of abbreviations.
49. The forty-ninth part of the report is a list of symbols.	50. The fiftieth part of the report is a list of definitions.



## 第一章 服务技术需求偏离表

服务技术需求偏离表

项 号	招标文件需求		投标文件承诺		偏 离 说 明
	标 的 名 称	服 务 内 容 及 要 求	标 的 名 称	所 提 供 服 务 的 内 容	
1	数 字 化 城 市 管 理 信 息 系 统 运 维	<p>对南宁市数字化城市管理信息系统（简称：数字城管系统）的相关硬件、软件系统、“南宁 12319”微信平台、其他系统及相关配套体系等进行专项技术运行维护和管理服务，以及根据采购人的相关业务需求提供系统相关功能维护完善、资源整合与数据共享应用、数据统计分析与展示服务、其他相关系统运维完善等的技术运维和管理服务，具体如下：</p> <p><b>一、运行维护和管理服务范围</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务范围</b></p> <p>主要包括网络平台、硬件平台及系统配套运行环境、平台支撑软件等。</p> <p>1. 南宁市数字城管系统网络平台（含采购人办公电子政务网络及电话线路等）。</p> <p>2. 南宁市数字城管系统相关硬件</p> <p>主要包括：</p> <p>①语音设备： CTI 工控机 1 台、IVR 工控机 1 台、录音工控机 1 台、座席电话 35 台、座席耳麦 35 个。</p> <p>②网络及安全设备：核心交换机 2</p>	数 字 化 城 市 管 理 信 息 系 统 运 维	<p><b>我司承诺完全满足招标文件需求：</b></p> <p>对南宁市数字化城市管理信息系统（简称：数字城管系统）的相关硬件、软件系统、“南宁 12319”微信平台、其他系统及相关配套体系等进行专项技术运行维护和管理服务，以及根据采购人的相关业务需求提供系统相关功能维护完善、资源整合与数据共享应用、数据统计分析与展示服务、其他相关系统运维完善等的技术运维和管理服务，具体如下：</p> <p><b>一、运行维护和管理服务范围</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务范围</b></p> <p>主要包括网络平台、硬件平台及系统配套运行环境、平台支撑软件等。</p> <p>1. 南宁市数字城管系统网络平台（含采购人办公电子政务网络及电话线路等）。</p> <p>2. 南宁市数字城管系统相关硬件</p> <p>主要包括：</p> <p>①语音设备： CTI 工控机 1 台、IVR 工控机 1 台、录音工控机 1 台、座席电话 35 台、座席耳麦 35 个。</p>	无 偏 离

13



	<p>台、接入交换机 6 台。</p> <p>③大屏系统: LED 显示屏 8.37 平方米、控制系统 1 套、图像拼接控制器 1 台、高清视频解码器 1 台。</p> <p>④电脑: 联想电脑 41 台、服务终端 5 台; 服务器 2 台。</p> <p>⑤存储: MS2520i 1 套、备份一体机 1 套。</p> <p>⑥空调: 直流变频多联室外机 1 台、四面出风室内机 10 台、精密空调 1 台。</p> <p>⑦监控: 网络半球监控摄像机 4 台、网络高速智能球形摄像机 1 台、网络硬盘录像机 1 台。</p> <p>⑧会议系统: 数字会议系统主机 1 台、数字会议主席单元 1 台、数字会议代表单元 11 台、无线话筒 1 套、网络数字音频处理器 1 台、全频音箱功放 1 台、全频音箱 2 台、吸顶喇叭功放 4 台、吸顶喇叭 8 只、时序电源 1 个。</p> <p>⑨门禁系统: 网络门禁控制器 5 台、门禁读卡器 7 台、出门按钮 7 个、电插锁 10 个、电磁吸力锁 1 个。</p> <p>⑩动力及动力监控系统: 15kw-ZP 配电 1 套(含配套金属框架)、EKSS820H UPS 系统 1 套(含电池柜及 30 个电池)、智能电量仪表 2 台、开关监测模块 1 个、UPS 通讯转换模块 1 个、智能温湿度传感器 2 个、氢气监测传感器 1 个、漏水检测器 1 台、漏水感应绳 1 条、管理服务服务器 1 台、监控模块归置箱(串口</p>	<p>②网络及安全设备: 核心交换机 2 台、接入交换机 6 台。</p> <p>③大屏系统: LED 显示屏 8.37 平方米、控制系统 1 套、图像拼接控制器 1 台、高清视频解码器 1 台。</p> <p>④电脑: 联想电脑 41 台、服务终端 5 台; 服务器 2 台。</p> <p>⑤存储: MS2520i 1 套、备份一体机 1 套。</p> <p>⑥空调: 直流变频多联室外机 1 台、四面出风室内机 10 台、精密空调 1 台。</p> <p>⑦监控: 网络半球监控摄像机 4 台、网络高速智能球形摄像机 1 台、网络硬盘录像机 1 台。</p> <p>⑧会议系统: 数字会议系统主机 1 台、数字会议主席单元 1 台、数字会议代表单元 11 台、无线话筒 1 套、网络数字音频处理器 1 台、全频音箱功放 1 台、全频音箱 2 台、吸顶喇叭功放 4 台、吸顶喇叭 8 只、时序电源 1 个。</p> <p>⑨门禁系统: 网络门禁控制器 5 台、门禁读卡器 7 台、出门按钮 7 个、电插锁 10 个、电磁吸力锁 1 个。</p> <p>⑩动力及动力监控系统: 15kw-ZP 配电 1 套(含配套金属框架)、EKSS820H UPS 系统 1 套(含电池柜及 30 个电池)、智能电量仪表 2 台、开关监测模块 1 个、UPS 通讯转换模块 1 个、智能温湿度传感器 2 个、氢气监测传感器 1 个、漏水检测器 1 台、漏水感应绳 1 条、管</p>
--	--	---



	<p>服务器) 3 个、监控系统专用短信报警机 1 个、监控管理平台软件 1 套。</p> <p>⑪防雷: 等电位均压环 60 米、等电位端子箱 4 块、二级电源防雷器 1 组、三级电源防雷器 1 组。</p> <p>⑫灭火系统: 筑天无管网气体灭火装置 1 套、筑天气体灭火机械型泄压口 1 套、海湾气体灭火控制盘 1 台、智能光电感烟探测器 2 个、智能感温探测器 2 个、单输入输出模块 1 个、声光报警器 2 个、放气指示灯 2 个、紧急启停按钮 2 个、安全出口指示灯 6 套、疏散指示灯 5 套、灭火器 4 个。</p> <p>⑬其他: 南宁市数字城管系统运行场所装饰照明及相关插座排插。</p> <p>3. 南宁市数字城管系统相关支撑软件主要包括:</p> <p>数据库软件系统 1 套、操作系统 15 套、应用服务器中间件 1 套、CTI 中间件系统 1 套、IVR 中间件系统 1 套、录音系统 1 套、GIS 平台 1 套、街景地理信息服务平台 1 套、数据挖掘分析平台 1 套、防病毒软件 1 套、网页安全防护软件 1 套等。</p> <p><b>▲(二)系统应用软件平台运维和管理服务范围</b></p> <p>应用软件运行维护和管理服务范围包括: 南宁市数字城管系统应用软件中的监管数据无线采集子系统(城管通)、监督中心受理子系统(监督呼叫中心系统)、协同工作子系统、监督指挥</p>	<p>理服务器 1 台、监控模块归置箱(串口服务器) 3 个、监控系统专用短信报警机 1 个、监控管理平台软件 1 套。</p> <p>⑪防雷: 等电位均压环 60 米、等电位端子箱 4 块、二级电源防雷器 1 组、三级电源防雷器 1 组。</p> <p>⑫灭火系统: 筑天无管网气体灭火装置 1 套、筑天气体灭火机械型泄压口 1 套、海湾气体灭火控制盘 1 台、智能光电感烟探测器 2 个、智能感温探测器 2 个、单输入输出模块 1 个、声光报警器 2 个、放气指示灯 2 个、紧急启停按钮 2 个、安全出口指示灯 6 套、疏散指示灯 5 套、灭火器 4 个。</p> <p>⑬其他: 南宁市数字城管系统运行场所装饰照明及相关插座排插。</p> <p>3. 南宁市数字城管系统相关支撑软件主要包括:</p> <p>数据库软件系统 1 套、操作系统 15 套、应用服务器中间件 1 套、CTI 中间件系统 1 套、IVR 中间件系统 1 套、录音系统 1 套、GIS 平台 1 套、街景地理信息服务平台 1 套、数据挖掘分析平台 1 套、防病毒软件 1 套、网页安全防护软件 1 套等。</p> <p><b>▲(二)系统应用软件平台运维和管理服务范围</b></p> <p>应用软件运行维护和管理服务范围包括: 南宁市数字城管系统应用软件中的监管数据无线采集子系统(城管通)、监督中心受理子系统(监督呼叫</p>	
--	---	--	--



<p>子系统（监督派遣子系统）、综合评价子系统、地理编码子系统、应用维护子系统、基础数据资源管理子系统、数据交换子系统、处置通子系统、便民通子系统、领导移动督办子系统（决策通）、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、监督统计报表子系统、视频立案子系统、监督员信息管理子系统、座席员管理子系统、统一监督预警子系统、专项案件整治管理子系统、专项普查上报子系统、智能分析子系统、决策分析子系统、工作日志互动子系统、知识管理及考核子系统、微信交互子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、路灯杆编码定位及服务子系统、智能运维监控服务子系统、呼叫座席排班及绩效管理子系统、派遣座席排班及绩效管理子系统、工地名录库实时更新子系统、系统展示平台、数据共享接口平台，面向城区（开发区）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统等），以及“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、与城市运行管理服务系统对接等。</p> <p><b>二、服务内容及要求</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务</b></p> <p><b>▲1. 系统网络平台（含采购人办公电子政务网络及电话线路等）运维服</b></p>	<p>子系统）、协同工作子系统、监督指挥子系统（监督派遣子系统）、综合评价子系统、地理编码子系统、应用维护子系统、基础数据资源管理子系统、数据交换子系统、处置通子系统、便民通子系统、领导移动督办子系统（决策通）、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、监督统计报表子系统、视频立案子系统、监督员信息管理子系统、座席员管理子系统、统一监督预警子系统、专项案件整治管理子系统、专项普查上报子系统、智能分析子系统、决策分析子系统、工作日志互动子系统、知识管理及考核子系统、微信交互子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、路灯杆编码定位及服务子系统、智能运维监控服务子系统、呼叫座席排班及绩效管理子系统、派遣座席排班及绩效管理子系统、工地名录库实时更新子系统、系统展示平台、数据共享接口平台，面向城区（开发区）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统等），以及“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、与城市运行管理服务系统对接等。</p> <p><b>二、服务内容及安排</b></p> <p><b>（一）系统网络及硬件平台运维和管理服务</b></p> <p><b>▲1. 系统网络平台（含采购人办</b></p>
---	---



	<p><b>务</b></p> <p>网络关键数据常态化备份与管理,包括备份完整的南宁市数字城管系统网络拓扑,含网络设备的型号、版本、组网图、网络线路运营商及相关参数,备份网络设备的配置、License 文件等;<b>每日检查</b>各城区(开发区)二级指挥中心连接市级系统平台的网络运行状况、语音中继线路运行状况,以及共享监控视频网络线路连接情况;针对各城区(开发区)、市级各用户单位等数字城管系统出现的网络类问题,快速查明问题原因,属运营商连接线路责任问题的,积极配合做好问题解决工作,并做好故障维修记录;配合南宁市电子政务网络、云平台等管理部门做好网络保障工作以及其他紧急维护工作;按采购人需求优化完善办公电子政务网络,排除网络故障,做好日常运维管理服务等。</p> <p><b>2. 硬件平台及系统配套运行环境</b></p> <p><b>运维服务</b></p> <p>▲(1)每周对系统设备进行100%巡检服务,主动发现系统运行过程存在的故障或隐患,提交相关报告。故障维修承诺 10 分钟内响应,1 小时内查明故障原因,一般性故障 2 小时内处理完毕。中标人根据系统相关设备运行状况、故障率、分析结果等实际情况优化完善和配置备品备件,建立常用设备备件库。</p>	<p><b>公电子政务网络及电话线路等)运维服务</b></p> <p>网络关键数据常态化备份与管理,包括备份完整的南宁市数字城管系统网络拓扑,含网络设备的型号、版本、组网图、网络线路运营商及相关参数,备份网络设备的配置、License 文件等;<b>每日检查</b>各城区(开发区)二级指挥中心连接市级系统平台的网络运行状况、语音中继线路运行状况,以及共享监控视频网络线路连接情况;针对各城区(开发区)、市级各用户单位等数字城管系统出现的网络类问题,快速查明问题原因,属运营商连接线路责任问题的,积极配合做好问题解决工作,并做好故障维修记录;配合南宁市电子政务网络、云平台等管理部门做好网络保障工作以及其他紧急维护工作;按采购人需求优化完善办公电子政务网络,排除网络故障,做好日常运维管理服务等。</p> <p><b>2. 硬件平台及系统配套运行环境</b></p> <p><b>运维服务</b></p> <p>▲(1)每周对系统设备进行 100%巡检服务,主动发现系统运行过程存在的故障或隐患,提交相关报告。故障维修承诺 10 分钟内响应,1 小时内查明故障原因,一般性故障 2 小时内处理完毕。我公司根据系统相关设备运行状况、故障率、分析结果等实际情况优化完善和配置备品备件,建立常用设备备</p>
--	---	--



	<p>(2) 建立设备维护维修和相关技术资料档案, 详尽记录硬件系统维护维修服务档案, 包括设备维护维修记录、配件更换情况、备件储备情况、维护维修服务报告等内容。</p> <p>▲ (3) 提供数字城管系统主要易损硬件产品因故障修复所需的配件, 应根据各类设备使用年限, 制定运维服务年度设备更新维护服务计划。</p> <p>(4) 硬件故障 2 小时内难以恢复的, 中标人应提出系统恢复的解决方案并经采购人审定后组织实施, 以保障用户业务的连续性。</p> <p>▲ (5) 提供数字城管监督指挥大厅空调(柜机)及机房空调清洗保洁服务。</p> <p>(6) 提供大屏幕系统清洁、保养、维修服务。</p> <p><b>3. 平台支撑软件运维服务</b></p> <p>▲ (1) 系统数据库安全可控防护体系维护完善服务, 确保与系统、环境安全要求的适应性, 确保安全、准确、完整。<b>每周</b>对数据库中各表、索引使用情况、数据库链接状态及耗时 SQL 语句进行分析, 采取有效措施优化应用性能; <b>每周</b>定期备份系统程序和系统数据, 保证有需要时能及时恢复系统和系统全部数据的正常使用。</p> <p>(2) 操作系统维护。每周检查操作系统运行状态, 如内存的使用、CPU 的使用、IO 级别、网络流量等情况, 及</p>	<p>件库。</p> <p>(2) 建立设备维护维修和相关技术资料档案, 详尽记录硬件系统维护维修服务档案, 包括设备维护维修记录、配件更换情况、备件储备情况、维护维修服务报告等内容。</p> <p>▲ (3) 提供数字城管系统主要易损硬件产品因故障修复所需的配件, 应根据各类设备使用年限, 制定运维服务年度设备更新维护服务计划。</p> <p>(4) 硬件故障 2 小时内难以恢复的, 我公司提出系统恢复的解决方案并经采购人审定后组织实施, 以保障用户业务的连续性。</p> <p>▲ (5) 提供数字城管监督指挥大厅空调(柜机)及机房空调清洗保洁服务。</p> <p>(6) 提供大屏幕系统清洁、保养、维修服务。</p> <p><b>3. 平台支撑软件运维服务</b></p> <p>▲ (1) 系统数据库安全可控防护体系维护完善服务, 确保与系统、环境安全要求的适应性, 确保安全、准确、完整。<b>每周</b>对数据库中各表、索引使用情况、数据库链接状态及耗时 SQL 语句进行分析, 采取有效措施优化应用性能; <b>每周</b>定期备份系统程序和系统数据, 保证有需要时能及时恢复系统和系统全部数据的正常使用。</p> <p>(2) 操作系统维护。每周检查操作系统运行状态, 如内存的使用、CPU</p>
--	--	---



<p>时优化参数;及时对操作系统重要补丁进行升级。</p> <p>(3) 中间件维护。每周对应用服务器中间件、对 CTI、IVR 中间件及录音系统进行监测,及时发现系统潜在问题并进行解决。</p> <p>(4) GIS 平台维护。及时对 GIS 系统重要补丁进行升级,对 GIS 系统优化提出合理化建议并实施优化,提供在线共享应用全市基础地形图等服务。</p> <p>(5) 数据挖掘分析平台维护。加强对数据挖掘分析平台的应用研究,发挥数据研判作用。</p> <p>(6) 防病毒软件维护。定期升级防病毒软件,及时更新病毒库。</p> <p><b>(二) 应用软件平台运维和管理服务</b></p> <p>应用软件平台相关配套服务主要包括应用软件日常维护、应用软件功能完善维护、业务数据维护等。</p> <p><b>▲1. 应用软件日常维护服务</b></p> <p>每日对监督呼叫子系统、视频会议子系统、监督派遣子系统、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、综合评价子系统、监管数据无线采集子系统、协同工作子系统、监督员信息管理子系统、南宁市城市管理监督评价中心网站、“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、系统展示平台、数据共享接口平台,以及</p>	<p>的使用、I0 级别、网络流量等情况,及时优化参数;及时对操作系统重要补丁进行升级。</p> <p>(3) 中间件维护。每周对应用服务器中间件、对 CTI、IVR 中间件及录音系统进行监测,及时发现系统潜在问题并进行解决。</p> <p>(4) GIS 平台维护。及时对 GIS 系统重要补丁进行升级,对 GIS 系统优化提出合理化建议并实施优化,提供在线共享应用全市基础地形图等服务。</p> <p>(5) 数据挖掘分析平台维护。加强对数据挖掘分析平台的应用研究,发挥数据研判作用。</p> <p>(6) 防病毒软件维护。定期升级防病毒软件,及时更新病毒库。</p> <p><b>(二) 应用软件平台运维和管理服务</b></p> <p>应用软件平台相关配套服务主要包括应用软件日常维护、应用软件功能完善维护、业务数据维护等。</p> <p><b>▲1. 应用软件日常维护服务</b></p> <p>每日对监督呼叫子系统、视频会议子系统、监督派遣子系统、大屏幕显示子系统、WEBGIS 子系统、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”暨扬尘污染治理考评系统、综合评价子系统、监管数据无线采集子系统、协同工作子系统、监督员信息管理子系统、南宁市城市管理监督评价中心网站、“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、系</p>
---	---



<p>面向城区（开发区）（含流转至所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统等）等主要业务系统进行全面的运行监控及巡检，提供城市运行管理服务平台相关对接服务，主动发现系统运行故障、问题或存在的隐患，每周对全部应用软件进行 100%巡检，及时排除应用软件系统故障。故障修复承诺 10 分钟内响应，1 小时内查明故障原因，一般性故障 2 小时内处理完毕；保证系统全天候 24 小时不间断正常运行，周故障不超过三次；建立应用软件维护相关资料档案，记录软件维护修复、功能完善、版本更新、发布应用、运行条件等内容。</p> <p><b>2. 应用软件功能完善维护服务</b></p> <p>充分利用南宁市电子政务云平台等公共信息资源，在现有数字城管系统平台基础上，根据采购人的相关业务需求，在服务期限内维护和完善相关系统功能，提升系统的应用服务能力和运行管理效率。包括：</p> <p>▲（1）平台应用软件完善维护。</p> <p>对平台在用所有子系统结合有关需求进行功能完善维护，完善相关报表数据统计查询和导出等功能。</p> <p>①监督派遣子系统“案件查询”界面新增查询条件“案发区域”，下拉选项包括居住小区、建筑工地、农贸市场、</p>	<p>统展示平台、数据共享接口平台，以及面向城区（开发区）（含流转至所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的市数字城管系统基本应用服务功能（协同工作子系统、WEBGIS 子系统、统计分析子系统等）等主要业务系统进行全面的运行监控及巡检，提供城市运行管理服务平台相关对接服务，主动发现系统运行故障、问题或存在的隐患，每周对全部应用软件进行 100%巡检，及时排除应用软件系统故障。故障修复承诺 10 分钟内响应，1 小时内查明故障原因，一般性故障 2 小时内处理完毕；保证系统全天候 24 小时不间断正常运行，周故障不超过三次；建立应用软件维护相关资料档案，记录软件维护修复、功能完善、版本更新、发布应用、运行条件等内容。</p> <p><b>2. 应用软件功能完善维护服务</b></p> <p>充分利用南宁市电子政务云平台等公共信息资源，在现有数字城管系统平台基础上，根据采购人的相关业务需求，在服务期限内维护和完善相关系统功能，提升系统的应用服务能力和运行管理效率。包括：</p> <p>▲（1）平台应用软件完善维护。</p> <p>对平台在用所有子系统结合有关需求进行功能完善维护，完善相关报表数据统计查询和导出等功能。</p> <p>①监督派遣子系统“案件查询”界面新增查询条件“案发区域”，下拉选</p>
---	--



	<p>城中村、广场公园、邕江沿岸公园、创城实测点、公共区域。相关选项定义：</p> <p>“居住小区”：统计名录类型为“物业小区”、“非物业小区”和“其他小区”的有效案件；</p> <p>建筑工地：统计名录类型为“建筑工地”和“其他建筑工地”的有效案件；</p> <p>“农贸市场”：统计名录类型为“农贸市场”和“其他农贸市场”的有效案件；</p> <p>“城中村”：统计名录类型为“城中村”和“其他城中村”的有效案件；</p> <p>“广场公园”：统计名录类型为“广场公园”和“其他广场公园”的有效案件；</p> <p>“邕江沿岸公园”：统计名录类型为“邕江沿岸公园”的有效案件；</p> <p>“创城实测点”：统计案件大类为“创文明城专项 2021”的有效案件。</p> <p>“公共区域”指除了居住小区、建筑工地、农贸市场、城中村、广场公园和邕江沿岸公园以外的其他区域。</p> <p>②对部件类案件定位上报情况进行统计，生成报表“部件类案件定位上报情况统计表”。</p> <p>③“路段案件派遣提示信息管理”中表格字段增加“依据文件”项，每一个路段案件可上传相对应的派遣提示依据文件，文件格式与案件附件可上传文件格式相同，当派遣提示数据“依据文件”项有文件时，相应案件的“派遣</p>	<p>项包括居住小区、建筑工地、农贸市场、城中村、广场公园、邕江沿岸公园、创城实测点、公共区域。相关选项定义：</p> <p>“居住小区”：统计名录类型为“物业小区”、“非物业小区”和“其他小区”的有效案件；</p> <p>建筑工地：统计名录类型为“建筑工地”和“其他建筑工地”的有效案件；</p> <p>“农贸市场”：统计名录类型为“农贸市场”和“其他农贸市场”的有效案件；</p> <p>“城中村”：统计名录类型为“城中村”和“其他城中村”的有效案件；</p> <p>“广场公园”：统计名录类型为“广场公园”和“其他广场公园”的有效案件；</p> <p>“邕江沿岸公园”：统计名录类型为“邕江沿岸公园”的有效案件；</p> <p>“创城实测点”：统计案件大类为“创文明城专项 2021”的有效案件。</p> <p>“公共区域”指除了居住小区、建筑工地、农贸市场、城中村、广场公园和邕江沿岸公园以外的其他区域。</p> <p>②对部件类案件定位上报情况进行统计，生成报表“部件类案件定位上报情况统计表”。</p> <p>③“路段案件派遣提示信息管理”中表格字段增加“依据文件”项，每一个路段案件可上传相对应的派遣提示依据文件，文件格式与案件附件可上传文件格式相同，当派遣提示数据“依据</p>	
--	--	---	--



<p>提示”内容结束处，可点击链接打开相关联的依据文件。</p> <p>④对派遣管理岗开放系统通讯录的维护管理权限，以便及时更新派遣座席员和责任单位的通讯录。</p> <p>⑤提供案件列表的自动刷新服务功能。</p> <p>⑥在综合评价子系统《监督中心座席员案件量综合评价》的“综合工作量数”中增加“转自动派核查”的工作量统计。</p> <p>⑦增加各有关单位通过数字城管系统上传案件并按需求流转应用的功能，能满足各单位个性化上传需求（含PC端、手机端）。</p> <p>▲（2）面向城区（开发区）（含流转至所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的数字城管系统基本应用软件（协同工作子系统、WEBGIS子系统、统计分析子系统）完善维护，结合有关需求进行功能完善。</p> <p>①在数字城管系统的统计分析子系统“城市综合评价”栏目，新增所属社区的统计排名。</p> <p>②优化搜索案件、导出案件的速度；搜索条件增加“是否超期处置”；处置通增加查看反馈图、结案图功能；案件详情列表页显示当前案件是否合格办结（如果已办结）。</p> <p>▲（3）按采购人需求对数字城管系统数据共享接口平台进行完善，结合</p>	<p>文件”项有文件时，相应案件的“派遣提示”内容结束处，可点击链接打开相关联的依据文件。</p> <p>④对派遣管理岗开放系统通讯录的维护管理权限，以便及时更新派遣座席员和责任单位的通讯录。</p> <p>⑤提供案件列表的自动刷新服务功能。</p> <p>⑥在综合评价子系统《监督中心座席员案件量综合评价》的“综合工作量数”中增加“转自动派核查”的工作量统计。</p> <p>⑦增加各有关单位通过数字城管系统上传案件并按需求流转应用的功能，能满足各单位个性化上传需求（含PC端、手机端）。</p> <p>▲（2）面向城区（开发区）（含流转至所属各部门、街道、社区等）及其他责任单位服务的数字城管系统基本应用软件（协同工作子系统、WEBGIS子系统、统计分析子系统）完善维护，结合有关需求进行功能完善。</p> <p>①在数字城管系统的统计分析子系统“城市综合评价”栏目，新增所属社区的统计排名。</p> <p>②优化搜索案件、导出案件的速度；搜索条件增加“是否超期处置”；处置通增加查看反馈图、结案图功能；案件详情列表页显示当前案件是否合格办结（如果已办结）。</p> <p>▲（3）按采购人需求对数字城管</p>
--	--



	<p>系统与有关单位系统的共享对接需求，能够通过共享接口平台实现对数字城管案件信息及其他相关数据的全流程、全要素共享和双向流转服务。</p> <p>▲（4）加强与南宁市电子政务网络、云平台等公共平台运维管理部门的主动沟通对接，提出数字城管系统所使用的市电子政务网络、云平台资源优化完善建议，尤其是对数据分析及决策分析子系统需要增加的计算资源与带宽资源提出扩容建议和协助申请等，提高系统运行效率。</p> <p>（5）做好城管通、决策通、便民通、处置通等 APP 运维完善服务。</p> <p>（6）做好“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、南宁市城市管理监督评价中心政府网站及其他相关系统的运维完善服务。</p> <p>（7）做好数字城管地理信息数据更新应用部署服务工作。</p> <p>▲（8）做好与城市运行管理服务平台的共享应用对接等服务。</p> <p>（9）完善数字城管面向相关考评对象的数据查询统计分析服务。</p> <p>（10）做好服务期内采购人其他业务需求的日常系统功能完善服务。</p> <p>（11）对采购人提出的业务需求，投标人须承诺在 1 周内完成完善维护服务；不能在 1 周内完成的，须向采购人提交延期申请报告，经采购人审核批准后，在采购人指定时限内完成。</p>	<p>系统数据共享接口平台进行完善，结合系统与有关单位系统的共享对接需求，能够通过共享接口平台实现对数字城管案件信息及其他相关数据的全流程、全要素共享和双向流转服务。</p> <p>▲（4）加强与南宁市电子政务网络、云平台等公共平台运维管理部门的主动沟通对接，提出数字城管系统所使用的市电子政务网络、云平台资源优化完善建议，尤其是对数据分析及决策分析子系统需要增加的计算资源与带宽资源提出扩容建议和协助申请等，提高系统运行效率。</p> <p>（5）做好城管通、决策通、便民通、处置通等 APP 运维完善服务。</p> <p>（6）做好“南宁 12319”微信平台及基于微信平台的相关应用、南宁市城市管理监督评价中心政府网站及其他相关系统的运维完善服务。</p> <p>（7）做好数字城管地理信息数据更新应用部署服务工作。</p> <p>▲（8）做好与城市运行管理服务平台的共享应用对接等服务。</p> <p>（9）完善数字城管面向相关考评对象的数据查询统计分析服务。</p> <p>（10）做好服务期内采购人其他业务需求的日常系统功能完善服务。</p> <p>（11）对采购人提出的业务需求，我公司承诺在 1 周内完成完善维护服务；不能在 1 周内完成的，须向采购人提交延期申请报告，经采购人审核批准</p>
--	---	---



	<p>(12) 投标人须承诺提供完整的需求分析、设计、测试、用户使用手册、维护手册、使用培训、运维管理等资料。</p> <p><b>3. 业务数据维护服务</b></p> <p>(1) 基础数据维护：对系统软件的配置进行相关修改和添加，包括使用人员帐号及角色、业务流程、“大行动”考评规则、名录库、关键词、关联单位、GIS 数据、系统案卷等相关数据维护。</p> <p>▲ (2) 业务数据审核：每月安排专人负责数字城管系统的常态化数据审核，对系统案件数据（含各流转环节）、大行动考评数据、群众反映的数据、共享汇聚与流转应用数据、用户数据等进行全面审核、自查、比对，排除错漏，并提交数据检查审核专项报告。</p> <p>▲ (3) 数据统计及导出：根据采购人需求，随机开展数据统计分析及导出。</p> <p>▲ (4) 数据备份：提供对南宁市数字城管系统业务数据（包含语音、图片、视频、案件数据等）的规范、安全、有效管理服务，建立数据备份及恢复机制，每日做好数据的导出存储及备份管理，每周定期做好数据存储、备份及相关分析服务，根据采购人的需求完善相关统计指标服务体系，开展相关历史数据梳理处置工作。</p> <p><b>(三) 系统安全运维和管理保障服务</b></p> <p>▲ 1. 开启服务器操作系统日志、</p>	<p>后，在采购人指定时限内完成。</p> <p>(12) 我公司承诺提供完整的需求分析、设计、测试、用户使用手册、维护手册、使用培训、运维管理等资料。</p> <p><b>3. 业务数据维护服务</b></p> <p>(1) 基础数据维护：对系统软件的配置进行相关修改和添加，包括使用人员帐号及角色、业务流程、“大行动”考评规则、名录库、关键词、关联单位、GIS 数据、系统案卷等相关数据维护。</p> <p>▲ (2) 业务数据审核：每月安排专人负责数字城管系统的常态化数据审核，对系统案件数据（含各流转环节）、大行动考评数据、群众反映的数据、共享汇聚与流转应用数据、用户数据等进行全面审核、自查、比对，排除错漏，并提交数据检查审核专项报告。</p> <p>▲ (3) 数据统计及导出：根据采购人需求，随机开展数据统计分析及导出。</p> <p>▲ (4) 数据备份：提供对南宁市数字城管系统业务数据（包含语音、图片、视频、案件数据等）的规范、安全、有效管理服务，建立数据备份及恢复机制，每日做好数据的导出存储及备份管理，每周定期做好数据存储、备份及相关分析服务，根据采购人的需求完善相关统计指标服务体系，开展相关历史数据梳理处置工作。</p> <p><b>(三) 系统安全运维和管理保障服务</b></p>
--	--	--



	<p>应用系统审计日志、数据库日志、中间组件网络日志、相关微信平台及网络关键设备的日志，且日志数据设置齐全。每周检查分析日志文件，对异常 IP 访问、异常行为、异常流量等进行事后跟踪、分析，溯源，对日志数据进行及时备份，保存 6 个月以上。</p> <p>▲2. 能采用符合网络安全要求的扫描工具，每周对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等开展安全日常检查、安全漏洞扫描、补丁升级及病毒查杀，开展后门、木马、webshell 等恶意代码查杀工作，确保漏洞及时发现，及时升级补丁；提供在微信交互子系统服务器安装防篡改软件服务，每周定期检查防篡改软件运行情况。</p> <p>▲3. 加强网络边界的访问控制，定期检查服务器或电脑终端远程桌面（3389 端口），135、137-139、445 等高危端口，3306 等数据库常用端口的状况，以及相关 VPN 设备安全情况，关闭不必要端口，做好管理工作。检查对外服务地址（含映射地址）并停用不必要的地址。</p> <p>4. 做好系统帐号管理，密码设置符合规范要求，按期按要求修改密码。</p> <p>5. 加强安全防护技术措施，做好服务器、网络设备安全策略配置，采用口令、密码技术、生物技术等鉴别用户身份，删除多余的、过期的账户，重要</p>	<p>▲1. 开启服务器操作系统日志、应用系统审计日志、数据库日志、中间组件网络日志、相关微信平台及网络关键设备的日志，且日志数据设置齐全。每周检查分析日志文件，对异常 IP 访问、异常行为、异常流量等进行事后跟踪、分析，溯源，对日志数据进行及时备份，保存 6 个月以上。</p> <p>▲2. 能采用符合网络安全要求的扫描工具，每周对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等开展安全日常检查、安全漏洞扫描、补丁升级及病毒查杀，开展后门、木马、webshell 等恶意代码查杀工作，确保漏洞及时发现，及时升级补丁；提供在微信交互子系统服务器安装防篡改软件服务，每周定期检查防篡改软件运行情况。</p> <p>▲3. 加强网络边界的访问控制，定期检查服务器或电脑终端远程桌面（3389 端口），135、137-139、445 等高危端口，3306 等数据库常用端口的状况，以及相关 VPN 设备安全情况，关闭不必要端口，做好管理工作。检查对外服务地址（含映射地址）并停用不必要的地址。</p> <p>4. 做好系统帐号管理，密码设置符合规范要求，按期按要求修改密码。</p> <p>5. 加强安全防护技术措施，做好服务器、网络设备安全策略配置，采用口令、密码技术、生物技术等鉴别用户</p>
--	--	---



	<p>数据（如个人信息）采用加密存储和加密传输，重命名默认账户/删除默认账户，实现管理用户的权限分离，仅授予管理用户最小的权限，对密码限制使用历史、强度、长度等，数据分级分类管理，进行流量监控等，主动、及时发现异常网络行为并处置和加固系统安全。</p> <p>6. 市级数字城管监督指挥中心座席终端系统和安全系统完善等。</p> <p>7. 完善安全应急预案，做好安全应急响应服务，对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等遇到的突发安全事件进行紧急分析和处理，并出具相关安全事件分析和处置报告。</p> <p>8. 系统运维服务全过程贯彻落实各级网络信息安全和保密管理法律法规和相关要求。</p> <p>▲9. 由于误操作等意外情况造成的数据库混乱，需对数据库或程序进行修复、整理、更换；由于系统环境造成的数据破坏，需对数据库进行修复、整理、更换；由于病毒和计算机系统软件的故障问题，需重新安装、调试软件和数据库；新设备更换后，需进行软件的安装与调试。针对突发事件，如病毒入侵，使用时断电、误操作等，引发的数据危机，需提供数据紧急修复备份服务；需提供定期电话和现场回访。投标人对采购人上述专业技术服务要求保证及时响应。</p>	<p>身份，删除多余的、过期的账户，重要数据（如个人信息）采用加密存储和加密传输，重命名默认账户/删除默认账户，实现管理用户的权限分离，仅授予管理用户最小的权限，对密码限制使用历史、强度、长度等，数据分级分类管理，进行流量监控等，主动、及时发现异常网络行为并处置和加固系统安全。</p> <p>6. 市级数字城管监督指挥中心座席终端系统和安全系统完善等。</p> <p>7. 完善安全应急预案，做好安全应急响应服务，对南宁市数字城管系统、南宁市城市管理监督评价中心网站及“南宁 12319”微信平台等遇到的突发安全事件进行紧急分析和处理，并出具相关安全事件分析和处置报告。</p> <p>8. 系统运维服务全过程贯彻落实各级网络信息安全和保密管理法律法规和相关要求。</p> <p>▲9. 由于误操作等意外情况造成的数据库混乱，需对数据库或程序进行修复、整理、更换；由于系统环境造成的数据破坏，需对数据库进行修复、整理、更换；由于病毒和计算机系统软件的故障问题，需重新安装、调试软件和数据库；新设备更换后，需进行软件的安装与调试。针对突发事件，如病毒入侵，使用时断电、误操作等，引发的数据危机，需提供数据紧急修复备份服务；需提供定期电话和现场回访。我对采购人上述专业技术服务要求保</p>	
--	---	--	--



	<p>10. 按照有关网络和系统安全管理工作部署要求,根据安全检查和整改有关要求,结合安全等保等要求,进一步完善系统运行安全管理和保障体系,逐步建立健全系统安全可控防护体系。</p> <p><b>(四) 其他系统运维和管理服务</b></p> <p>根据采购人的有关需求,做好其他方面的技术运行维护和管理服务,包括:</p> <p>▲1. 驻场服务。中标人指定一名专职项目经理,负责 7*24 小时全面协调系统维护服务的相关事宜,该项目经理必须由中级或以上职称项目人员担任,中途不得随意更换,如因不可抗力确实需要更换的,中标人必须提前 1 个月向采购人提出书面更换申请,经采购人同意后方可进行更换。承诺提供不少于 1 名驻场人员、不少于 8 名本地化团队专业技术人员服务,驻场人员应具备一定的硬件技术、软件代码编程能力,能快速整理导出各种统计数据,能协调解决系统的各种问题,并熟悉数字城管系统展示平台的操作流程,能配合采购人做好相关参观交流等的展示介绍服务,本地化团队专业技术人员具体分工应明确到个人并能按照采购人要求提供技术后援支持。</p> <p>▲2. 专门值守服务。重大节假日(如春节、国庆节等)、重要会议(如“两会”、东盟博览会等)、重大活动(重要文体活动等)期间提供技术人员 24</p>	<p>证及时响应。</p> <p>10. 按照有关网络和系统安全管理工作部署要求,根据安全检查和整改有关要求,结合安全等保等要求,进一步完善系统运行安全管理和保障体系,逐步建立健全系统安全可控防护体系。</p> <p><b>(四) 其他系统运维和管理服务</b></p> <p>根据采购人的有关需求,做好其他方面的技术运行维护和管理服务,包括:</p> <p>▲1. 驻场服务。我公司指定一名专职项目经理,负责 7*24 小时全面协调系统维护服务的相关事宜,该项目经理由高级职称项目人员担任,中途不随意更换,如因不可抗力确实需要更换的,我公司提前 1 个月向采购人提出书面更换申请,经采购人同意后方可进行更换。承诺提供 1 名驻场人员、13 名本地化团队专业技术人员服务,驻场人员具备一定的硬件技术、软件代码编程能力,能快速整理导出各种统计数据,能协调解决系统的各种问题,并熟悉数字城管系统展示平台的操作流程,能配合采购人做好相关参观交流等的展示介绍服务,本地化团队专业技术人员具体分工应明确到个人并能按照采购人要求提供技术后援支持。</p> <p>▲2. 专门值守服务。重大节假日(如春节、国庆节等)、重要会议(如“两会”、东盟博览会等)、重大活动(重要文体活动等)期间提供技术人员 24</p>
--	--	---



	<p>小时专门值守服务。在重大节假日和重要活动前,要对数字城管系统和相关微信平台、政府网站等进行巡检,并出具巡检报告。</p> <p><b>3. 应用培训服务。</b>根据采购人的需求,在指定地点提供免费的培训场地、培训讲师、相关技术和系统应用培训服务,并向受训人员提供技术资料、参考材料、培训手册等。</p> <p><b>4. 其他运维和管理服务。</b></p> <p>(1) 提供数字城管各应用子系统安装及使用的终端环境日常技术检测、BUG 修复、APP 升级、补丁安装、系统及数据错误处理、遭受攻击保障和功能完善等服务。</p> <p>(2) 提供录音存储优化完善及安全保障、在线查询、播放等运维服务。</p> <p>(3) 提供设备保养服务,确保系统设备间干净整洁,设备摆放整齐、不落灰不落尘,标签齐全匹配,布线规范有序。</p> <p>(4) 根据采购人的需求,建立完善南宁市数字城管系统相关应急预案和处置管理机制。</p> <p>▲ (5) 根据采购人的有关需求制定系统运维服务项目实施方案和相关系统功能完善设计方案,提供相关规划和技术咨询服务。</p> <p>(6) 做好南宁市数字城管系统相关使用管理、培训展示和运维管理规范等工作,并结合相关新系统、新网络、</p>	<p>小时专门值守服务。在重大节假日和重要活动前,要对数字城管系统和相关微信平台、政府网站等进行巡检,并出具巡检报告。</p> <p><b>3. 应用培训服务。</b>根据采购人的需求,在指定地点提供免费的培训场地、培训讲师、相关技术和系统应用培训服务,并向受训人员提供技术资料、参考材料、培训手册等。</p> <p><b>4. 其他运维和管理服务。</b></p> <p>(1) 提供数字城管各应用子系统安装及使用的终端环境日常技术检测、BUG 修复、APP 升级、补丁安装、系统及数据错误处理、遭受攻击保障和功能完善等服务。</p> <p>(2) 提供录音存储优化完善及安全保障、在线查询、播放等运维服务。</p> <p>(3) 提供设备保养服务,确保系统设备间干净整洁,设备摆放整齐、不落灰不落尘,标签齐全匹配,布线规范有序。</p> <p>(4) 根据采购人的需求,建立完善南宁市数字城管系统相关应急预案和处置管理机制。</p> <p>▲ (5) 根据采购人的有关需求制定系统运维服务项目实施方案和相关系统功能完善设计方案,提供相关规划和技术咨询服务。</p> <p>(6) 做好南宁市数字城管系统相关使用管理、培训展示和运维管理规范</p>
--	--	---



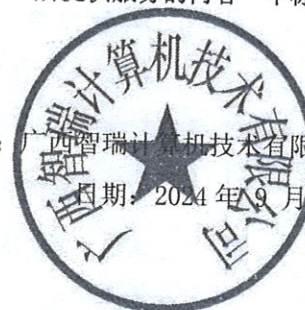
	<p>新平台、新场所等变化和要求修订完善相关系统运维管理制度,形成专业的系统技术运维管理规范体系。</p> <p>▲ (7) 按有关规范要求及时编制和提供相关项目文档等。</p> <p>▲ (8) 提供日常运行监控、系统巡检、定期评测、技术维护、故障问题处置、数据审核备份、软件系统修改完善、部署测试、应用培训等技术运行维护和管理服务、应急预案及处置服务等。</p> <p><b>三、服务方式</b></p> <p>▲ (一) 电话技术支持服务</p> <p>提供 7*24 小时的电话支持服务,系统出现问题 10 分钟内响应。</p> <p>(二) 现场故障处置服务</p> <p>▲ 1. 对重大故障提供 7*24 小时、一般故障提供 5*8 小时的现场支持服务。</p> <p>▲ 2. 系统一旦出现问题、故障等,无论问题、故障性质及来源,必须在 1 小时内到达指定现场并作出判断,一般问题应在 2 小时内解决,不能在 2 小时内解决的,必须出示故障问题分析处置报告,经采购人审核同意后,在指定时限内解决,并按要求提供故障问题解决后的培训服务。</p> <p>▲ 3. 提供专业的本地化团队服务,每季度进行一次系统运行维护例会,报告系统运行维护情况;根据系统运行情况和所承载业务的情况分析,提</p>	<p>化等工作,并结合相关新系统、新网络、新平台、新场所等变化和要求修订完善相关系统运维管理制度,形成专业的系统技术运维管理规范体系。</p> <p>▲ (7) 按有关规范要求及时编制和提供相关项目文档等。</p> <p>▲ (8) 提供日常运行监控、系统巡检、定期评测、技术维护、故障问题处置、数据审核备份、软件系统修改完善、部署测试、应用培训等技术运行维护和管理服务、应急预案及处置服务等。</p> <p><b>三、服务方式</b></p> <p>▲ (一) 电话技术支持服务</p> <p>提供 7*24 小时的电话(400-0771-125)支持服务,系统出现问题 10 分钟内响应。</p> <p>(二) 现场故障处置服务</p> <p>▲ 1. 对重大故障提供 7*24 小时、一般故障提供 5*8 小时的现场支持服务。</p> <p>▲ 2. 系统一旦出现问题、故障等,无论问题、故障性质及来源,在 1 小时内到达指定现场并作出判断,一般问题应在 2 小时内解决,不能在 2 小时内解决的,将出示故障问题分析处置报告,经采购人审核同意后,在指定时限内解决,并按要求提供故障问题解决后的培训服务。</p> <p>▲ 3. 提供专业的本地化团队服务,每季度进行一次系统运行维护例</p>
--	---	--

	出系统完善或改造的建议、方案等。 4. 对服务范围内系统运行制定相应的应急预案并按要求组织实施。	会，报告系统运行维护情况；根据系统运行情况和所承载业务的情况分析，提出系统完善或改造的建议、方案等。 4. 对服务范围内系统运行制定相应的应急预案并按要求组织实施。	
无 分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）			

注：

1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。
2. 当投标文件的服务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。
3. 采购需求中带“▲”及“★”的条款，也要分别在本表“服务参数”、“所提供服务的內容”中标记。

投标人名称(电子签章)：广西智瑞计算机技术有限公司



日期：2024 年 9 月 4 日



#### 4.7 商务条款偏离表

见附后。





## 第四章 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项号	招标文件的商务需求	投标文件承诺的商务条款	偏离说明
◆一	合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 个自然日内。	我司承诺： 合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 个自然日内。	无偏离
▲二	运维服务周期：1 年（以采购人最终确定的具体时间为准）	我司承诺： 运维服务周期：1 年（以采购人最终确定的具体时间为准）	无偏离
三	提交服务成果地点：南宁市，采购人指定地点	我司承诺： 提交服务成果地点：南宁市，采购人指定地点	无偏离
▲四	付款时间和方式：本项目无预付款，中标人提供的系统运维服务工作启动实施并经采购人审核同意后，支付合同总金额的 30%；中标人根据采购人的有关业务需求，制定运维服务项目实施方案，并完成“服务内容及要求”第二、（二）2.（1）和（2）条款中 30% 的应用软件完善维护需求工作，经采购人审核同意后，支付合同总金额的 40%；中标人根据采购人的有关业务需求，完成合同约定的运维服务，经采购人审核同意后，支付合同余款。	我司承诺接收以下付款方式： 付款时间和方式：本项目无预付款，我公司提供的系统运维服务工作启动实施并经采购人审核同意后，支付合同总金额的 30%；我公司根据采购人的有关业务需求，制定运维服务项目实施方案，并完成“服务内容及要求”第二、（二）2.（1）和（2）条款中 30% 的应用软件完善维护需求工作，经采购人审核同意后，支付合同总金额的 40%；我公司根据采购人的有关业务需求，完成合同约定的运维服务，经采购人审核同意后，支付合同余款。	无偏离
▲五	其他服务要求： ◆1. 中标人自主开发的软件系统在 1 年内应能根据采购人业务需求进行免费的技术支持与技术转移，以保障系统技术运维及二次开发改进的	我司承诺： 其他服务安排： ◆1. 我公司自主开发的软件系统在 1 年内应能根据采购人业务需求进行免费的技术支持与技术转移，以	无偏离

10



	需要。新增的功能运维完善均在现有系统上进行。	保障系统技术运维及二次开发改进的需要。新增的功能运维完善均在现有系统上进行。	
	2. 投标人须承诺提供项目的集成服务，确保硬件、系统平台软件能够与应用软件进行总集成，使集成后的系统能够满足用户对实际工作要求。	我司承诺： 2. 我公司承诺提供项目的集成服务，确保硬件、系统平台软件能够与应用软件进行总集成，使集成后的系统能够满足用户对实际工作要求。	无偏离
	3. 运维服务期内系统运维服务所需更换配件、设备维修及返厂维修等维护及故障修复产生的费用属于本运维服务项目范围，由中标人负责。	我司承诺： 3. 运维服务期内系统运维服务所需更换配件、设备维修及返厂维修等维护及故障修复产生的费用属于本运维服务项目范围，由我公司负责。	无偏离
	4. 运维服务期内，原则上不允许中标人更换项目负责人。如果中标人确因无法抗拒的原因必须更换项目负责人时，必须向采购人提交书面申请，经同意后，提供一名具有同等或更高资历、熟悉相关业务的人员替换该职位。	我司承诺： 4. 运维服务期内，我公司原则上不更换项目负责人。如果我公司确因无法抗拒的原因必须更换项目负责人时，将向采购人提交书面申请，经同意后，提供一名具有同等或更高资历、熟悉相关业务的人员替换该职位。	无偏离
▲六	报价要求： 报价是中标供应商完成本项目的全部服务内容及其相关工作所需的全部费用：应包含（但不限于）相关项目方案、设计、开发、更新升级、安装、调试、验收、技术资料归档、培训、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费等各种费	该职位。 我司承诺： 报价范围： 报价是我公司完成本项目的全部服务内容及其相关工作所需的全部费用，包含（但不限于）相关项目方案、设计、开发、更新升级、安装、调试、验收、技术资料归档、培训、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费等各种费用和售	无偏离



	用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。	后服务、税金及其它所有成本费用的总和。	
▲七	安全与保密问题： 1. 中标人需对可能出现的安全问题需提出详细的解决方案和具体的措施，不允许通过设置“后门”实现服务；	我司承诺： 安全与保密问题： 1. 我公司对可能出现的安全问题提出详细的解决方案和具体的措施，不通过设置“后门”实现服务；	无偏离
	2. 中标人应无条件接受采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任；	我司承诺： 2. 我公司无条件接受采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任；	无偏离
	3. 根据系统安全运维需要实施的网络安全产品等采购更新、部署、应用、服务等，应符合有关安全等保、网络安全审查等方面的相关政策法规要求。	我司承诺： 3. 根据系统安全运维需要实施的网络安全产品等采购更新、部署、应用、服务等，应符合有关安全等保、网络安全审查等方面的相关政策法规要求。	无偏离
▲八	其他要求： 1. 本运维项目中提供的有关信息系统功能完善涉及的知识产权、软件源代码属于采购人、中标人共同所有；	我司承诺： 其他承诺： 1. 本运维项目中提供的有关信息系统功能完善涉及的知识产权、软件源代码属于采购人及我公司共同所有；	无偏离
	2. 项目运维服务期内如发生因中标人技术措施不当或人为因素导致较大级别及以上的系统运行安全事件、系统运行重大故障，以及中标人在日常系统运维服务中出现相关系统检查与报告、运维监控与处置、数据审核与备份、功能完善等	我司承诺： 2. 项目运维服务期内如发生因我公司技术措施不当或人为因素导致较大级别及以上的系统运行安全事件、系统运行重大故障，以及我公司在日常系统运维服务中出现相关系统检查与报告、运维监控与处	无偏离



	造假行为情况的，中标人应承担相应责任，采购人可以以此作为项目履约验收的重要参考依据，并依据有关要求和规定追究中标人相应责任。如出现应用软件功能完善服务不能按需求、质量、数量的要求完成的，采购人可以以此作为项目履约验收的重要参考依据，可以延长本项目免费运维服务期（每出现1项未完成的，延长本项目免费运维服务期，直至完成该项服务为止）。	置、数据审核与备份、功能完善等造假行为情况的，我公司将承担相应责任，采购人可以以此作为项目履约验收的重要参考依据，并依据有关要求和规定追究我公司相应责任。如出现应用软件功能完善服务不能按需求、质量、数量的要求完成的，采购人可以以此作为项目履约验收的重要参考依据，可以延长本项目免费运维服务期（每出现1项未完成的，延长本项目免费运维服务期，直至完成该项服务为止）。	
无 分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）			

注：

1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。
2. 如果招标文件需求为小于或大于某个数值标准时，投标文件承诺不得直接复制招标文件需求，投标文件承诺内容应当写明投标货物具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按投标无效处理。如该采购需求属于不能明确具体数值的，采购人应在此采购需求的数值后标注◆号，对标注◆号的采购需求不适用上述“竞标无效”条款。
3. 当投标文件的商务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。
4. 采购需求中带“▲”及“★”的条款，也要分别在本表“投标文件的商务需求”、“投标文件承诺的商务条款”中标记。

投标人名称(电子签章)：广西智瑞计算机技术有限公司

日期：2024年9月4日





#### 4.8 中标供应商澄清函（如有请提供）

无。

1990年12月17日



#### 4.9 其他与本合同相关的资料（如有请提供）

见附后。

### 第三章 中小企业声明函

#### 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加 南宁市城市管理监督评价中心 的 数字化城市管理信息系统运维 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 数字化城市管理信息系统运维，属于软件和信息技术服务业（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为 广西智瑞计算机技术有限公司，从业人员 88 人，营业收入为 4762.79 万元，资产总额为 4553.73 万元，属于 小型企业；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称(电子签章)： 广西智瑞计算机技术有限公司

日期：2024年9月4日



注：

1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、请根据自己的真实情况出具《中小企业声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。