



钦州市政府采购

钦州市政府采购中心关于钦州市人民检察院采购 OA 移动办公服务项目合同

项目编号: QZZC2024-C3-990545-QZSZ

采 购 人: 钦州市人民检察院

中标供应商: 中国联合网络通信有限公司
广西壮族自治区分公司

签订日期: 2024 年 12 月 31 日



目 录

目 录.....	1
第一章 政府采购合同协议书.....	2
第一条 合同标的.....	2
第二条 质量保证.....	4
第三条 权利保证.....	4
第四条 交付和验收.....	4
第五条 付款方式.....	5
第六条 履约保证金.....	5
第七条 税费.....	5
第八条 违约责任.....	5
第九条 不可抗力事件处理.....	6
第十条 合同争议解决.....	7
第十一条 合同的变更、终止与转让.....	7
第十二条 合同组成及解释.....	7
第十三条 通知与送达.....	7
第十四条 合同生效及其它.....	8
第二章 合同附件.....	9
1.1. 项目需求.....	9
1.2. 磋商函.....	12
1.3. 报价明细表.....	13
1.4. 技术响应表.....	14
1.5. 商务响应表.....	20
1.6. 售后服务方案.....	22
1.7. 项目实施人员一览表.....	63
1.8. 中标（成交）通知书.....	64



第一章 政府采购合同协议书

采购计划号: QZZC2024-J3-02048 合同编号: 12N08105448B20241213

采购人(甲方): 钦州市人民检察院 供应商(乙方): 中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司

项目名称: 钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务 项目编号: QZZC2024-C3-990545-QZSZ

签订地点: 广西钦州 签订时间: 2024 年 月 日

本合同为中小企业预留合同: 否

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,按照竞争性磋商文件(采购文件)规定条款和成交供应商响应文件承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1.服务项目

乙方接受甲方委托,承担《钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务》项目实施工作,并为甲方提供技术服务,以满足甲方对本合同项目服务需求及要求。**合同金额(大写)人民币柒拾玖万玖仟叁佰零捌元整(¥799308.00)(详见合同附件报价表)。**

本项目报价为甲方提供的所有服务的报价,报价应包含项目整体服务的价格,必要的保险费用和各项税金,安装、调试、培训、技术支持、售后服务、更新升级等费用,项目验收产生的费用,货物运输、安装、上门的费用的总和。除另有约定外,合同价不因任何因素而调整。甲方不再另行向乙方支付其他任何费用。

2.服务内容

(1) 接入链路

1. 提供 1 条或以上 ≥ 100 Mbps 的独立安全接入光纤链路,从运营商机房连接自治区人民检察院机房,接入检察业务外网,接入方式为光纤接入,并免费提供相关接入设备,链路数据流量应满足 ≥ 200 台业务应用设备移动应用需求。

2. 链路采用 MSTP/SDH 等类似技术或更优技术方式组网,提供端到端透明传输电路每条电路实时具有对应承诺带宽的独立传输通道。

3. 全网采用的传输设备具有远程网管和告警能力,供应商负责提供组网所需的相关设备及安装调试,为了确保采购方的网络安全、易维护性,所提供的数字光纤线路与互联网应物理隔离;

4. 光纤链路所提供的带宽要通过裸机测试,上行下行速率必须与提供的带宽性能一致,信号稳定。

5. 必须通过此链路建立 5G(并兼容 4G、3G、2G 以及未来制式)的无线虚拟通道和加密技术接入用户内部网络。

6. 配合用户移动终端无线网络 CA 接入安全认证服务,非用户认证终端不可通过此链路接入用户移动办公平台。

(2) 终端参数

服务期间提供 81 套移动终端给用户使用,保证用户移动终端号码可以携号转网使用,并组建成企业集团网,移动终端需要不低于以下性能参数:



清单应交给甲方。

5. 如采购文件已有约定的,乙方应按要求提交技术服务材料,如有缺失应及时补齐,否则视为逾期交付。

6. 验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购单位公章,甲乙双方各执一份。

7. 甲方对验收有异议的,在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出,乙方应自收到甲方书面异议后5个工作日内及时予以解决。乙方必须无条件进行整改、修正,直至甲方验收通过。

8. 有关返工、再行验收给甲方造成的损失等费用均由乙方承担。拒不按要求整改(或经多次整改未能改善),或连续两次项目验收不合格的,或发现乙方有弄虚作假的行为,甲方将终止合同或不予验收,并追究乙方的责任,由此带来的一切损失由乙方自行承担。

9. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205号]规定执行。

第五条 付款方式

1. 在合同履行期间,乙方无违约行文,甲方无合理理由,乙方已开始实施工作的,甲方应根据乙方已进行的实际工作量给予适当的补偿。

2. 资金性质: 财政性资金。

3. 付款方式: 签订合同后 10 个工作日内支付甲方向财政部门申请 30%预付款,待财政部门拨付后 3 个工作日内支付给乙方;正式提供服务后 10 个工作日内甲方向财政部门申请 50%进度款,待财政部门拨付后 3 个工作日内给乙方;项目最终验收合格后 10 个工作日内甲方向财政部门申请 20%尾款,待财政部门拨付后 3 个工作日内给乙方。甲方付款前,乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票,甲方未收到发票的,有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票,并不承担延迟付款责任。

3. 乙方应在规定时间按要求完成服务工作,并按合同及投标承诺提供技术服务,合同期间,甲方不另行支付任何费用。

第六条 履约保证金

本项目合同无履约保证金。

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方承担。

第八条 违约责任

1. 乙方所提供的服务成果、数量、服务项目要求(技术参数需求)等质量不符合磋商及响应文件、国家有关质量标准或本合同约定的,应及时调整,调整不及时的按本合同第八条第2款的约定按逾期提交成果处理;因特殊情况甲方同意接收不符合磋商及响应文件、国家有关质量标准或本合同约定的服务或报告的,乙方除承担逾期违约责任外,还应向甲方支付合同总价 5%违约金。因乙方无法提供质量符合磋商及响应文件、国家有关质量标准或本合同约定的服务或报告的,甲方有权解除合同。

2. 甲方无故延期接收服务成果、乙方逾期提交服务成果的,每天向对方偿付合同总价 3%违约金,但违约金累计不得超过合同总价 5%。乙方逾期超过 10 天甲方有权解除合同。

3. 乙方应当保证有权销售本合同的所有产品或技术服务,不会因此侵犯到第三人的所有权、知识产权等一切权利。属于第三人拥有知识产权的已经取得第三人合法授权,甲方有权不受限制的使用。若因违反本款约定引起的第三方任何纠纷或诉讼的均由乙方负责交涉解决并承担全部责任,包括甲方使用该产品或技术服



务所需的授权费以及解决争议发生的一切费用（包括但不限于律师费、诉讼费、鉴定费等）均由乙方承担。如果不能取得使用许可需要另行购买产品或技术服务的，所需费用由乙方承担，并赔偿甲方因此受到的损失。如甲方为解决纠纷先行垫支了费用，乙方须在接到甲方通知之日起5个工作日内向甲方偿还完毕，并赔偿甲方全部经济损失。

4. 由于甲方的原因造成合同不能如期履行的，双方可根据具体情况顺延合同的履行期，对乙方因此遭受的损失，甲方应予以补偿。

5. 乙方不得将项目全部或部分进行转包、分包，如有违反，甲方有权解除合同，且乙方应向甲方一次性支付合同总价20%的违约金。

6. 乙方未按本合同和响应文件中规定的服务承诺提供服务的，乙方应按合同总价10%向甲方支付违约金。

7. 乙方有其它违约行为的，每发生一次按合同总价5%收取违约金。

8. 甲方根据本合同约定而解除合同的，有权不予支付任何款项给乙方，已经支付的，乙方应当自甲方要求返还之日起5日内予以返还，除合同有其他约定外，乙方还应支付合同总价5%的违约金给甲方并赔偿甲方经济损失。

9. 当以上违约金不足以弥补甲方损失时，乙方还应对甲方超过违约金部分的损失依法承担赔偿责任，甲方有权继续向乙方追偿。乙方应当赔偿因此给甲方造成的所有损失，包括但不限于甲方直接损失、预期利益损失、向第三人承担的违约金、赔偿金、另行委托第三人的成本、为索赔支出的费用、律师费、诉讼费、仲裁费、调查费、公证费、鉴定费等。

10. 乙方未按期限完成项目工作或者项目工作的完成不符合约定的，乙方应根据本合同约定，向甲方支付违约金并赔偿甲方因此造成的经济损失（包括但不限于诉讼费、保全费、律师费等）。

11. 本合同签订后，乙方要求提前解除合同的，应向甲方支付本合同总价款30%的违约金，退还甲方已支付的全部费用并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

12. 乙方应当支付给甲方的违约金、赔偿金，甲方有权从未支付的合同款中扣除，违约金不足以赔偿给甲方造成损失的，甲方仍有权向乙方进行追偿。

13. 按本合同约定甲方选择解除合同的，自甲方解除合同的书面通知送达乙方之日起合同解除，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。甲方不支付乙方任何费用，乙方对解除合同有异议的异议期为7日。乙方应当在合同解除后5日内退还甲方支付的所有费用（如有），自费运回所交付的产品，付清违约金、赔偿金。

14. 乙方违反本合同约定或法律规定的，应当赔偿给甲方造成的全部损失，包括但不限于直接损失、预期利益损失、甲方向第三人支付的违约金、赔偿金及甲方为索赔或应对第三方索赔而支出的诉讼费、律师费、公证费、保全费、担保费、鉴定费、评估费等全部费用。

15. 出现以下情况之一的，甲方有权终止合同且无需支付合同解除后的合同后续费用，同时乙方应承担项目合同金额15%的违约金，并应当自收到甲方要求解除合同的函之日起5日内退还甲方已付出的所有服务费用，并赔偿由此给甲方造成的全部损失：

（1）乙方未能按合同交付时间交付完整服务内容资料的。

（2）乙方未能按响应资料和甲方书面需求提供服务，甲方书面提出整改要求后，乙方未按期整改完毕的。

（3）乙方不配合甲方进行验收的。

第九条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一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。声称受到不可抗力的一方应在任何时候采取合理的行动,以避免或尽量减少不可抗力事件的影响。因主观原因延误,未及时采取必要措施而导致损失扩大的,不能免除责任。

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。

第十条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的,应邀请国家认可的权威机构进行鉴定。服务符合标准的,鉴定费由甲方承担;服务不符合标准的,鉴定费由乙方承担。

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,可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间,本合同继续履行。

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. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的,须签书面补充协议。

第十二条 合同组成及解释

1. 本项目的采购文件(含采购答疑)、符合采购要求的竞标文件、甲方确认采购要求、本合同履行过程中双方签章确认的协议或其他文件均为本合同的组成部分,若合同组成文件之间发生矛盾的,以下排列顺序为合同组成文件之间的优先解释顺序:

- (1) 合同履行过程中双方签章确认的协议或其他文件;
- (2) 甲方确认的采购要求;
- (3) 合同附件;
- (4) 中标或成交通知书;
- (5) 采购文件(含答疑);
- (6) 符合采购要求的投标文件;
- (7) 标准、规范及有关技术文件;
- (8) 其他合同文件。

2. 前述文件应认为是互为补充和解释的,但如有互相矛盾之处,以前述文件所列顺序作为其优先解释的顺序,但如果某一文件对甲方权利维护更有利或对设计工作有更高、更严格要求的以该文件内容为准。

3. 前述各项文件包括双方就该合同组成文件所作出的补充和修改,属于同一项文件的,应以最新签署的为准。

第十三条 通知与送达

1. 双方确认,以下为各方真实有效通讯地址:

甲方:钦州市人民检察院,地址:钦州市钦北区新华路508号,收件人:梁琳箫,联系电话:0777-2896257。

乙方:中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司,地址:南宁市青秀区金浦路8号,收件人:梁琼文,联系电话:13217771388。



2. 一方向对方发出的任何通知、信函和文件，以挂号信函或快递信函方式向对方地址邮寄有关通知、信函和文件的，自发出之日起第三日视为送达对方，挂号信函或快递信函的邮寄凭证即视为成功送达的有效凭证。一方地址变更的，应当在变更后 3 日内及时书面通知对方当事人，否则上述地址仍为真实有效通讯地址；对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。若为提交的，自对方签收时视为送达对方。

3. 若送达日为非工作日, 则视为在下一工作日送达。

第十四条 合同生效及其它

- 1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
- 2. 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。
- 3. 本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份。本合同自签订之日起 2 个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章）	乙方（章） 中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司
2025 年 1 月 13 日	2025 年 1 月 13 日
单位地址：	单位地址：南宁市青秀区金浦路 8 号
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：[Signature]	委托代理人：[Signature]
电话：	电话：
传真：	传真：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：联通集团财务有限公司
账号：	账号：124501201101010101
纳税人识别号或统一社会信用代码：	纳税人识别号或统一社会信用代码：
邮政编码：	邮政编码：530000



第二章 合同附件

1.1.项目需求

一、接入链路要求:

1. 提供 1 条或以上 $\geq 100\text{Mbps}$ 的独立安全接入光纤链路,从运营商机房连接自治区人民检察院机房,接入检察业务外网,接入方式为光纤接入,并免费提供相关接入设备,链路数据流量应满足 ≥ 200 台业务应用设备移动应用需求。

2. 链路采用 MSTP/SDH 等类似技术或更优技术方式组网,提供端到端透明传输电路每条电路实时具有对应承诺带宽的独立传输通道。

3. 全网采用的传输设备具有远程网管和告警能力,供应商负责提供组网所需的相关设备及安装调试,为了确保采购方的网络安全、易维护性,所提供的数字光纤线路与互联网应物理隔离;

4. 光纤链路所提供的带宽要通过裸机测试,上行下行速率必须与提供的带宽性能一致,信号稳定。

★5. 必须通过此链路建立 5G (并兼容 4G、3G、2G 以及未来制式) 的无线虚拟通道和加密技术接入用户内部网络。响应文件中供应商必须提交承诺书(格式自拟), 加盖供应商公章。

6. 配合用户移动终端无线网络 CA 接入安全认证服务,非用户认证终端不可通过此链路接入用户移动办公平台。

二、流量要求:

1. 免费提供用户的移动业务应用的基于此链路上实现的无线安全专用网络定向流量。

2. 每台终端每月国内通话 ≥ 1000 分钟。

3. 每台移动终端每月国内 5G 通用流量 $\geq 100\text{GB}$, 流量次月不清零、可累加上月流量。

4. 每台移动终端工作短信服务每月不少于 200 条。

三、内置服务要求:

1. 移动终端预装检察机关移动办公应用软件(OA), 包括 360 移动终端管理软件、移动 CA 客户端等。

2. 移动终端预装软件相关设置(含功耗白名单)交付前即已完成,能够正常使用,用户不用另行操作干预,用户不可禁用阻止。

3. 移动终端在服务期内能够持续的在线自动升级预装软件的操作系统版本。

四、终端服务要求:

服务期间提供 81 套移动终端给用户使用,保证用户移动终端号码可以携号转网使用,并组建成企业集团网,移动终端需要不低于以下性能参数:

1) 操作系统: 国产自研操作系统。

2) 处理器: 国产自研处理器, 性能 $\geq$ 麒麟 9020 (12 线程 CPU: $2*2.5\text{GHz}+6*2.15\text{GHz}+4*1.6\text{GHz}$ 、GPU 为 Maleoon 920) 。



3) 运行内存 $\geq 12\text{G}$ ，内置存储容量 $\geq 512\text{G}$ 。

4) 屏幕性能：屏幕尺寸 ≥ 6.9 英寸，OLED 曲面屏。屏幕分辨率 $\geq \text{FHD+ } 2832 \times 1316$ 像素。

5) SIM 卡：双卡，Nano SIM 卡或超微型存储卡（NM 存储卡）。

6) 电池容量 $\geq 5500\text{mAh}$ 。

7) 配备 3D ToF 人脸识别和侧边指纹。

8) 网络制式：支持电信/移动/联通 5G/4G/，无 5G 信号时自动切换到 4G、3G、2G 信号。

9) 提供的移动终端通过用户的移动办公应用的检测认可。

10) 提供的移动终端应满足用户安全接入平台适配和移动办公需求。

11) 所提供的移动终端能够通过 5G（并兼容 4G/4G+、3G、2G 以及未来制式）的无线网络及本项目的安全专用链路接入用户专用网络。

12) 含 24 个月设备厂商免费质保服务。

13) 供应商提供增值服务，提供承诺书可优先考虑，如：每台移动办公终端在每月全国流量的套餐基础上，增加流量；提供项目涉及的移动办公号码欠费不停机服务；提供涉及的移动办公号码高频防骚扰业务。

提供承诺书，加盖供应商公章。

五、驻场服务要求：

1. 服务期内，对用户故障排除、系统运行提供全年 7*24 小时业务配合。

2. 交付使用时间及地点：自签订合同之日起 30 个日历日内，钦州市内（采购人指定地点）交付。

3. 售后服务要求：

（1）要求至少包含产品部分及定制开发部分原厂免费 2 年维保服务，在租用期限内，成交人应严格遵守《中华人民共和国电信条例》，维护双方权益，应按信息产业部颁布的<电信服务标准>的电路质量要求，保证采购人租用线路畅通及安全使用；

（2）服务期间，提供 7×24 小时热线电话服务，并提供多个故障申告途径及绿色通道，做到全方位响应，并至少指定 1 名网络工程师负责上门受理调试日常维护及平时协助甲方维护检测等工作；提供 365×24 小时的售后服务响应；运营商对用户故障排除、系统运行提供全年 7×24 小时业务配合，响应文件中供应商必须提交 7×24 小时技术支持电话服务及售后服务承诺书。

（3）根据用户要求，提供驻场集中个人业务（开通通话、短信等）办理服务，并免费换机技术支持服务等，具体服务次数根据业务需求确定。

（4）保证网络的畅通，投标人到用户上级单位（自治区人民检察院）主干光缆所有设备的免费运行维护，如光端机、转换器等设备，如果主干网络出现问题，必须在接到报告后 1 个小时内到达现场，负责排除故障，直到网络恢复正常，如设备故障在 4 小时内无法解决的，应免费提供备机，确保网络正常运行；

（5）投标人必须提供保密承诺、廉洁承诺和售后服务承诺；

（6）投标人在电路租用期间应提供免费传输知识培训和培训方案，指导采购方技术人员做好日常维护；



(7) 当用户网络需要扩展或升级时, 负责免费提供相应解决方案等技术支持; 因成交人施工、网络割接等原因影响宽带网络运行的, 应当提前一天通知用户, 并且尽快消除故障、恢复通信线路。

六、商务要求:

基本要求	
磋商报价要求	本项目报价为采购人提供的所有服务的报价, 报价应包含项目整体服务的价格, 必要的保险费用和各项税金, 安装、调试、培训、技术支持、售后服务、更新升级等费用, 项目验收产生的费用, 货物运输、安装、上门的费用的总和。除另有约定外, 合同价不因任何因素而调整。甲方不再另行向乙方支付其他任何费用。
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 10 个工作日内。
付款形式	签订合同后10个工作日内支付30%预付款给乙方; 正式提供服务后10个工作日内支付50%进度款给乙方; 项目最终验收合格后10个工作日内支付20%尾款给乙方。甲方付款前, 乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票, 甲方未收到发票的, 有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。
服务期限	整体项目服务期24个月(自项目交付签收日起算), 其中最后1个月属于项目过渡服务期, 成交人需要积极配合采购人做好项目衔接过渡工作。
其他要求	供应商一旦成交应做出下列承诺: 1. 成交人不得以任何理由转包本项目。 2. 供应商一旦成交, 除不可抗力因素外, 未经采购人书面同意, 不得改变拟任的项目人员; 否则, 其成交无效。
验收标准	1. 采购人将同时按照采购文件、成交人响应文件承诺的条款以及采购合同条款进行验收, 如所提供相关服务不符合要求或项目验收不合格, 由成交人在规定时间内进行整改, 或返工直至合格。有关返工、再行验收给采购单位造成的损失等费用均由成交人承担。 2. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205号]规定执行。
磋商说明	在磋商过程中, 磋商小组可能会根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款, 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分, 磋商小组以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。请各供应商做好磋商应答准备。



1.2.磋商函

第二章 商务技术文件

2.1. 磋商函

磋商函

致：钦州市政府采购中心：

依据贵方（钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务 /QZZC2024-C3-990545-QZSZ）项目竞争性磋商采购文件，我方中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司经正式授权代表赖仁秀提交响应文件。

据此函，我公司承诺：

1. 我方已详细审阅采购文件（包括澄清或者修改文件），已经了解我方对于采购文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。
2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
3. 我方在磋商之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受采购文件的各项规定和要求，对采购文件的合理性、合法性不再有异议。
4. 我方根据采购文件的规定，承担完成合同的责任和义务。
5. 同意向贵方提供贵方可能要求的与本项目采购有关的人员、数据和资料。
6. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

与我公司有关的正式通讯方式：

地址：广西壮族自治区南宁市青秀区金浦路 8 号

邮政编码：530028

电话、电报、传真或电传：0771-2511905

开户名称：中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁南湖桥支行

账 号：45001604569059666666

供应商（盖章）：中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司

日期：2024 年 12 月 18 日





1.3. 报价明细表

钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

第三章 报价文件

3.1. 报价明细表

项目编号: QZZC2024-C3-990545-QZSZ

项目名称: 钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务

序号	服务内容	报价	备注
1	钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务	大写: <u>柒拾玖万玖仟叁佰零捌元整</u> 小写: <u>¥799308</u>	

注: 1. 所有价格均用人民币表示, 单位为元, 精确到个数位。

2. 供应商应根据本采购文件指定格式正确填写报价, 采取以总价包干方式承包以上所述服务内容, 并给出项目总报价。

3. 在符合总体要求的前提下, 供应商可对采购文件中没有提及的内容按自己的理解适当增加, 但有关价格及费用必须在响应文件中单独列出, 并说明理由。

4. 报价为全包价, 以人民币为结算单位。在合同实施时, 采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用, 并认为此项目的费用已包括在总报价中。采购人不再支付合同以外的其他费用。

法定代表人或授权代表(签名):

赖仁秀

供应商(盖章): 中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司

日期: 2024 年 12 月 18 日



1.4.技术响应表

2.5. 技术响应表

采购项目编号: 钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务

采购项目名称: QZZC2024C3-990545-QZSZ

序号	项目	采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
1	接入链路	1. 提供1条或以上≥100Mbps 的独立安全接入光纤链路,从运营商机房连接自治区人民检察院机房,接入检察业务外网,接入方式为光纤接入,并免费提供相关接入设备,链路数据流量应满足≥200 台业务应用设备移动应用需求。	1. 我公司承诺提供1条 100Mbps 的独立安全接入光纤链路,从运营商机房连接自治区人民检察院机房,接入检察业务外网,接入方式为光纤接入,并免费提供相关接入设备,链路数据流量满足 200 台业务应用设备移动应用需求。	响应、无偏离	无
		2. 链路采用 MSTP/SDH 等类似技术或更优技术方式组网,提供端到端透明传输电路每条电路实时具有对应承诺带宽的独立传输通道。	2. 链路采用 OTN 组网,提供端到端透明传输电路每条电路实时具有对应承诺带宽的独立传输通道。	响应、正偏离	无
		3. 全网采用的传输设备具有远程网管和告警能力,供应商负责提供组网所需的相关设备及安装调试,为了确保采购方的网络安全、易维护性,所提供的数字光纤线路与互联网应物理隔离;	3. 全网采用的传输设备具有远程网管和告警能力,我公司承诺负责提供组网所需的相关设备及安装调试,为了确保采购方的网络安全、易维护性,所提供的数字光纤线路与互联网物理隔离;	响应、无偏离	无
		4. 光纤链路所提供的带宽要通过裸机测试,上行下行速率必须与提供的带宽性能一致,信号稳定。	4. 我公司承诺光纤链路所提供的带宽通过裸机测试,上行下行速率与提供的带宽性能一致,信号稳定。	响应、无偏离	无
		★5. 必须通过此链路建立 5G (并	★5. 必须通过此链路建立 5G (并兼	响应、	无



		兼容 4G、3G、2G 以及未来制式) 的无线虚拟通道和加密技术接入用户内部网络。响应文件中供应商必须提交承诺书(格式自拟), 加盖供应商公章。	兼容 4G、3G、2G 以及未来制式) 的无线虚拟通道和加密技术接入用户内部网络。响应文件中我公司已提交承诺书, 加盖我公司公章, 详见第二章 商务技术文件 2.6.6.1.12. 接入链路性能承诺函。	无偏离	
		6. 配合用户移动终端无线网络 CA 接入安全认证服务, 非用户认证终端不可通过此链路接入用户移动办公平台。	6. 配合用户移动终端无线网络 CA 接入安全认证服务, 非用户认证终端不可通过此链路接入用户移动办公平台。	响应、无偏离	无
2	流量	1. 免费提供用户的移动业务应用的基于此链路上实现的无线安全专用网络定向流量。	1. 免费提供用户的移动业务应用的基于此链路上实现的无线安全专用网络定向流量。	响应、无偏离	无
		2. 每台终端每月国内通话 ≥ 1000 分钟。	2. 每台终端每月国内通话 1000 分钟。	响应、无偏离	无
		3. 每台移动终端每月国内 5G 通用流量 $\geq 100\text{GB}$, 流量次月不清零、可累加上月流量。	3. 每台移动终端每月国内 5G 通用流量 130GB, 流量次月不清零、可累加上月流量。	响应、正偏离	无
		4. 每台移动终端工作短信服务每月不少于 200 条。	4. 每台移动终端工作短信服务每月 200 条。	响应、无偏离	无
3	内置服务	1. 移动终端预装检察机关移动办公应用软件(OA), 包括 360 移动终端管理软件、移动 CA 客户端等。	1. 移动终端预装检察机关移动办公应用软件(OA), 包括 360 移动终端管理软件、移动 CA 客户端等。	响应、无偏离	无
		2. 移动终端预装软件相关设置(含功耗白名单)交付前即已完成, 能够正常使用, 用户不用另行操作干预, 用户不可禁用阻止。	2. 移动终端预装软件相关设置(含功耗白名单)交付前即已完成, 能够正常使用, 用户不用另行操作干预, 用户不可禁用阻止。	响应、无偏离	无
		3. 移动终端在服务期内能够持续的在线自动升级预装软件的操作系统版本。	3. 移动终端在服务期内能够持续的在线自动升级预装软件的操作系统版本。	响应、无偏离	无



4	终端服务	服务期间提供 81 套移动终端给用户使用，保证用户移动终端号码可以携号转网使用，并组建成企业集团网，移动终端需要不低于以下性能参数：	我公司承诺服务期间提供 81 套移动终端给用户使用，保证用户移动终端号码可以携号转网使用，并组建成企业集团网，移动终端为以下性能参数：	响应、无偏离	无
		1) 操作系统：国产自研操作系统。	1) 操作系统：国产自研操作系统。	响应、无偏离	无
		2) 处理器：国产自研处理器，性能 ≥ 麒麟 9020 (12 线程 CPU：2*2.5GHz+6*2.15GHz+4*1.6GHz、GPU 为 Maleoon920)。	2) 处理器：国产自研处理器，性能 麒麟 9020 (12 线程 CPU：2*2.5GHz+6*2.15GHz+4*1.6GHz、GPU 为 Maleoon920)。	响应、无偏离	无
		3) 运行内存 ≥ 12G，内置存储容量 ≥ 512G。	3) 运行内存 12G，内置存储容量 512G。	响应、无偏离	无
		4) 屏幕性能：屏幕尺寸 ≥ 6.9 英寸，OLED 曲面屏。屏幕分辨率 ≥ FHD+ 2832 × 1316 像素。	4) 屏幕性能：屏幕尺寸 6.9 英寸，OLED 曲面屏。屏幕分辨率 FHD+ 2832 × 1316 像素。	响应、无偏离	无
		5) SIM 卡：双卡，Nano SIM 卡或超微型存储卡 (NM 存储卡)。	5) SIM 卡：双卡，Nano SIM 卡或超微型存储卡 (NM 存储卡)。	响应、无偏离	无
		6) 电池容量 ≥ 5500mAh。	6) 电池容量 5500mAh。	响应、无偏离	无
		7) 配备 3D ToF 人脸识别和侧边指纹。	7) 配备 3D ToF 人脸识别和侧边指纹。	响应、无偏离	无
		8) 网络制式：支持电信/移动/联通 5G/4G/，无 5G 信号时自动切换到 4G、3G、2G 信号。	8) 网络制式：支持电信/移动/联通 5G/4G/，无 5G 信号时自动切换到 4G、3G、2G 信号。	响应、无偏离	无
		9) 提供的移动终端通过用户的移动办公应用的检测认可。	9) 提供的移动终端通过用户的移动办公应用的检测认可。	响应、无偏离	无
		10) 提供的移动终端应满足用户安全接入平台适配和移动办公需求。	10) 提供的移动终端应满足用户安全接入平台适配和移动办公需求。	响应、无偏离	无



		11) 所提供的移动终端能够通过 5G (并兼容 4G/4G+、3G、2G 以及未来制式) 的无线网络及本项目的安全专用链路接入用户专用网络。	11) 所提供的移动终端能够通过 5G (并兼容 4G/4G+、3G、2G 以及未来制式) 的无线网络及本项目的安全专用链路接入用户专用网络。	响应、无偏离	无
		12) 含 24 个月设备厂商免费质保服务。	12) 含 24 个月设备厂商免费质保服务。	响应、无偏离	无
		13) 供应商提供增值服务, 提供承诺书可优先考虑, 如: 每台移动办公终端在每月全国流量的套餐基础上, 增加流量; 提供项目涉及的移动办公号码欠费不停机服务; 提供涉及的移动办公号码高频防骚扰业务。提供承诺书, 加盖供应商公章。	13) 我公司承诺提供增值服务: 每台移动办公终端在每月全国流量的套餐基础上, 增加全国流量 30GB(即每台移动终端每月国内 5G 通用流量 130GB); 提供项目涉及的移动办公号码欠费不停机服务; 提供涉及的移动办公号码高频防骚扰业务。已提供承诺书, 加盖我公司公章, 详见第二章 商务技术文件 2.6.9. 终端实施服务性能承诺。	响应、正偏离	无
5	驻场服务	1. 服务期内, 对用户故障排除、系统运行提供全年 7*24 小时业务配合。	1. 我公司承诺服务期内, 对用户故障排除、系统运行提供全年 7*24 小时业务配合。	响应、无偏离	无
		2. 交付使用时间地点: 自签订合同之日起 30 个日历日内, 钦州市内 (采购人指定地点) 交付。	2. 交付使用时间地点: 自签订合同之日起 30 个日历日内, 钦州市内 (采购人指定地点) 交付。	响应、无偏离	无
		3. 售后服务要求:	3. 我公司承诺满足售后服务要求:	响应、无偏离	无
		(1) 要求至少包含产品部分及定制开发部分原厂免费 2 年维保服务, 在租用期限内, 成交人应严格遵守《中华人民共和国电信条例》, 维护双方权益, 应按信息产业部颁布的<电信服务标准>的	(1) 我公司承诺包含产品部分及定制开发部分原厂免费 2 年维保服务, 在租用期限内, 我公司承诺严格遵守《中华人民共和国电信条例》, 维护双方权益, 应按信息产业部颁布的<电信服务标准>的电路质量要	响应、无偏离	无



	电路质量要求, 保证采购人租用线路畅通及安全使用;	求, 保证采购人租用线路畅通及安全使用;		
	(2) 服务期间, 提供 7×24 小时热线电话服务, 并提供多个故障申告途径及绿色通道, 做到全方位响应, 并至少指定 1 名网络工程师负责上门受理调试日常维护及平时协助甲方维护检测等工作; 提供 365×24 小时的售后服务响应; 运营商对用户故障排除、系统运行提供全年 7×24 小时业务配合, 响应文件中供应商必须提交 7×24 小时技术支持电话服务及售后服务承诺书。	(2) 我公司承诺服务期间, 提供 7×24 小时热线电话服务, 并提供多个故障申告途径及绿色通道, 做到全方位响应, 并指定 2 名网络工程师负责上门受理调试日常维护及平时协助甲方维护检测等工作; 提供 365×24 小时的售后服务响应; 我公司承诺对用户故障排除、系统运行提供全年 7×24 小时业务配合, 响应文件中我公司已提交 7×24 小时技术支持电话服务及售后服务承诺书, 详见第二章 商务技术文件 2.6.8.1. 售后服务要求。	响应、正偏离	无
	(3) 根据用户要求, 提供驻场集中个人业务 (开通通话、短信等) 办理服务, 并免费换机技术支持服务等, 具体服务次数根据业务需求确定。	(3) 我公司承诺根据用户要求, 提供驻场集中个人业务 (开通通话、短信等) 办理服务, 并免费换机技术支持服务等, 具体服务次数根据业务需求确定。	响应、无偏离	无
	(4) 保证网络的畅通, 投标人到用户上级单位 (自治区人民检察院) 主干光缆所有设备的免费运行维护, 如光端机、转换器等设备, 如果主干网络出现问题, 必须在接到报告后 1 个小时内到达现场, 负责排除故障, 直到网络恢复正常, 如设备故障在 4 小时内无法解决的, 应免费提供备机, 确保网络正常运行;	(4) 保证网络的畅通, 我公司承诺到用户上级单位 (自治区人民检察院) 主干光缆所有设备的免费运行维护, 如光端机、转换器等设备, 如果主干网络出现问题, 我公司承诺在接到报告后 1 个小时内到达现场, 负责排除故障, 直到网络恢复正常, 如设备故障在 4 小时内无法解决的, 我公司免费提供备机, 确保网络正常运行;	响应、无偏离	无
	(5) 投标人必须提供保密承诺、廉洁承诺和售后服务承诺;	(5) 我公司承诺提供保密承诺、廉洁承诺 (详见第二章 2.10. 供应商	响应、无偏离	无



			认为有必要提供的声明或材料。)和售后服务承诺(详见第二章 商务技术文件 2.6.7.1. 售后服务承诺)。		
		(6) 投标人在电路租用期间应提供免费传输知识培训和培训方案,指导采购方技术人员做好日常维护;	(6) 我公司承诺在电路租用期间应提供免费传输知识培训和培训方案,指导采购方技术人员做好日常维护;	响应、无偏离	无
		(7) 当用户网络需要扩展或升级时,负责免费提供相应解决方案等技术支持;因成交人施工、网络割接等原因影响宽带网络运行的,应当提前一天通知用户,并且尽快消除故障、恢复通信线路。	(7) 当用户网络需要扩展或升级时,我公司承诺负责免费提供相应解决方案等技术支持;因我公司施工、网络割接等原因影响宽带网络运行的,我公司将提前一天通知用户,并且尽快消除故障、恢复通信线路。	响应、无偏离	无

注: 供应商须对照采购文件第二章《项目需求》, 逐条说明所提供服务项目需求中服务要求作出的响应, 并申明偏离情况。

供应商(盖章): 中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司
日期: 2024 年 12 月 18 日





1.5.商务响应表

2.4. 商务响应表

项目	采购文件要求	是否 响应	供应商的承诺或说明
磋商报价要求	本项目报价为采购人提供的所有服务的报价, 报价应包含项目整体服务的价格, 必要的保险费用和各项税金, 安装、调试、培训、技术支持、售后服务、更新升级等费用, 项目验收产生的费用, 货物运输、安装、上门的费用的总和。除另有约定外, 合同价不因任何因素而调整。甲方不再另行向乙方支付其他任何费用。	响应	本项目报价为采购人提供的所有服务的报价, 报价包含项目整体服务的价格, 必要的保险费用和各项税金, 安装、调试、培训、技术支持、售后服务、更新升级等费用, 项目验收产生的费用, 货物运输、安装、上门的费用的总和。除另有约定外, 合同价不因任何因素而调整。甲方不再另行向我公司支付其他任何费用。
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 10 个工作日内。	响应	我公司承诺自成交通知书发出之日起 10 个工作日内。
付款形式	签订合同后 10 个工作日内支付 30% 预付款给乙方; 正式提供服务后 10 个工作日内支付 50% 进度款给乙方; 项目最终验收合格后 10 个工作日内支付 20% 尾款给乙方。甲方付款前, 乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票, 甲方未收到发票的, 有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。	响应	我公司承诺符合付款要求: 签订合同后 10 个工作日内支付 30% 预付款给我公司; 正式提供服务后 10 个工作日内支付 50% 进度款给我公司; 项目最终验收合格后 10 个工作日内支付 20% 尾款给我公司。甲方付款前, 我公司向甲方开具等额有效的增值税发票, 甲方未收到发票的, 有权不予支付相应款项直至我公司提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。
服务期限	整体项目服务期 24 个月 (自项目交付签收日起算), 其中最后 1 个月属于项目过渡服务期, 成交人需要积极配合采购人做好项目衔接过渡工作。	响应	我公司承诺整体项目服务期 24 个月 (自项目交付签收日起算), 其中最后 1 个月属于项目过渡服务期, 我公司需要积极配合采购人做好项目衔接过渡工作。
其他要求	供应商一旦成交应做出下列承诺:	响应	我公司承诺一旦成交应做出下列承诺:
	1. 成交人不得以任何理由转包本项目。	响应	1. 我公司承诺不得以任何理由转包本项目。
	2. 供应商一旦成交, 除不可抗力因素外, 未经采购人书面同意, 不得改变拟任的项目人员; 否则, 其成交无效。	响应	2. 我公司承诺一旦成交, 除不可抗力因素外, 未经采购人书面同意, 不得改变拟任的项目人员; 否则, 其成交无效。



验收标准	1. 采购人将同时按照采购文件、成交人响应文件承诺的条款以及采购合同条款进行验收，如所提供相关服务不符合要求或项目验收不合格，由成交人在规定时间内进行整改，或返工直至合格。有关返工、再行验收给采购单位造成的损失等费用均由成交人承担。	响应	1. 采购人将同时按照采购文件、我公司响应文件承诺的条款以及采购合同条款进行验收，如所提供相关服务不符合要求或项目验收不合格，由我公司在规定时间内进行整改，或返工直至合格。有关返工、再行验收给采购单位造成的损失等费用均由我公司承担。
	2. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。	响应	2. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。
磋商说明	在磋商过程中，磋商小组可能会根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。请各供应商做好磋商应答准备。	响应	在磋商过程中，磋商小组可能会根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。请各供应商做好磋商应答准备。

供应商（盖章）：中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司
日期：2024年12月18日



2.6.7.2. 售后服务方案（售后维护方案）

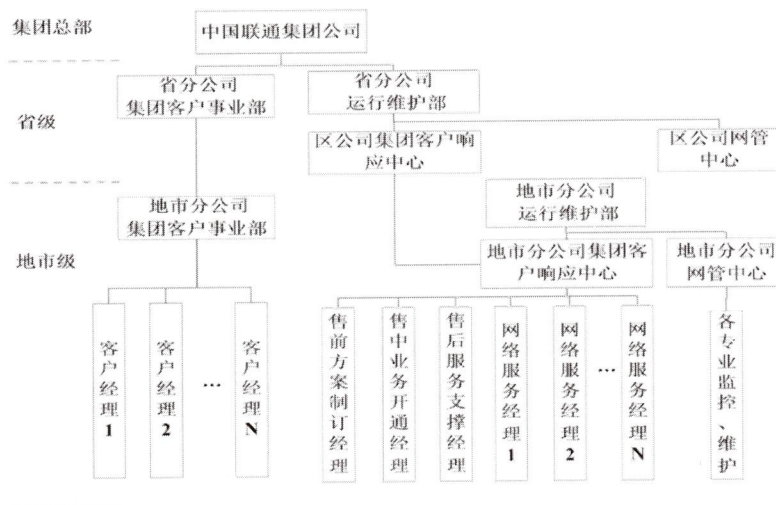
2.6.7.2.1. 售后服务组织架构

中国联通客户网络服务组织体系包括集团、省、地市三级客户响应组织及人员队伍。钦州联通在市级层面设置网络维护与优化中心，负责集团客户的网络服务支撑工作，协调公司内部各个部门各个专业及时响应客户需求；在县分公司层面，均设置网络维护中心，负责集团客户的网络服务支撑工作。

各单位按照“集中统一领导、分级负责管理”的原则，设立客户网络服务组织机构，开展客户网络服务的运行维护管理工作。

客户经理、网络服务经理共同组成服务团队，为客户提供优质服务。

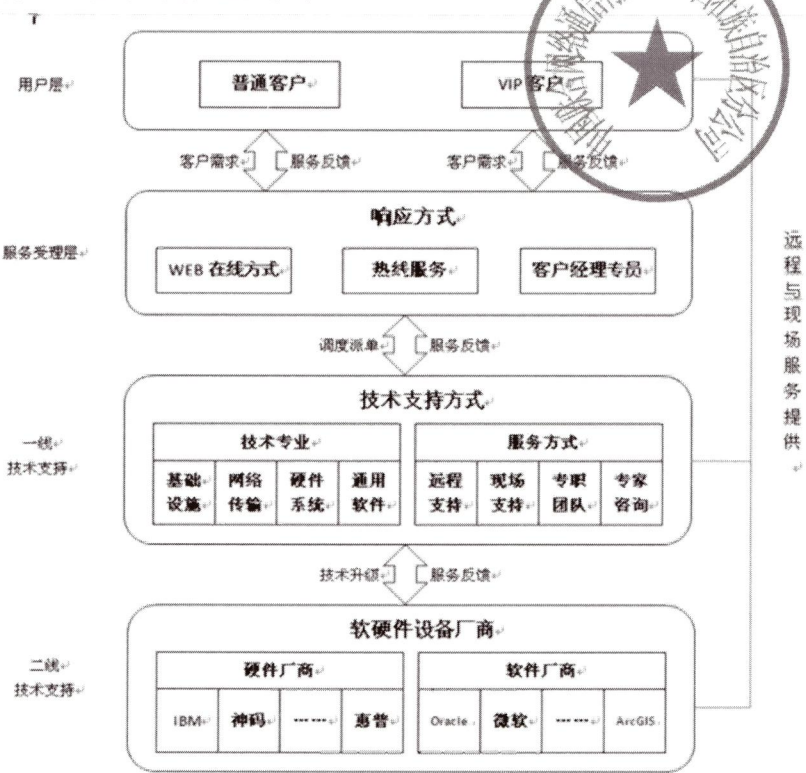
中国联通三级服务体系如下:



钦州联通全区客户支撑及线路服务主要领导及人员如下:

地市	部门及中心	岗位	姓名	联系电话
钦州	网络部	部门经理	黎德强	13087776800
		客户支撑中心主任	余锦钊	13297776130
	灵山分公司	县分客户支撑主管	陈锦源	13207870034
	浦北分公司	县分客户支撑主管	夏滨	18677723177
	港区分公司	县分客户支撑主管	陈健昌	18677702788

我公司根据多年的运营维护经验，结合相应的技术规范 and 标准，建立了适应系统运营的售后服务体系架构，具体如图所示：



我公司在售后服务体系架构方面主要分为三层，具体包括用户层、服务受理层、技术支持层。其中技术支持层划分为一线技术支持和二线技术支持。

在用户层方面，我公司将业主类型分为普通业主和 VIP 业主，并对不同的业主提供差异化的服务，满足不同业主的售后服务需求；

在服务受理层方面，我公司向业主提供多种的服务响应方式，包括:热线服务、Web 在线服务、业主经理专员服务。其中业主经理专员服务响应方式仅面向 VIP 业主；

在技术支持层方面，我公司拥有训练有素的专业技术支持队伍。其中专业划分为基础设施、网络与传输、硬件系统、通用软件等专业。面向业主提供差异化的售后服务。服务包括原厂保修与技术支持服务、远程问题诊断和支持服务、现场软硬件系统问题诊断和支持服务、产品升级服务、定期现场巡检、资料共享服务、疑难问题升级服务、专职技术团队、专家咨询服务等售后服务。其中专职技术团队、咨询服务、现场巡检仅面向 VIP 业主。同时我公司作为通信基础运营商，和众多的 IT 和 CT 设备供应商和渠道商有着密切的合作关系。在长期的合作过程中，我公司通过和厂商大量项目之间的磨合，建立了相互紧密衔接的技术支持服务模式。能够快速



的从软硬件设备商处获得技术支持。

2.6.7.2.2. 7*24 小时免费服务热线响应方式内容

合同期内，我公司提供 7×24 小时热线服务作为统一接口和受理方式，热线号码为 400-600-1111、10019；提供客户经理移动电话服务热线梁琼文 13217771388，技术支持工程师移动电话服务热线余锦钊 13297776130，7×24 小时开机。具体定义如下：

热线服务	
内容	项目
7×24 小时热线服务（400-600-1111、10019）	提供 7×24 小时热线电话服务，并提供故障申告途径及绿色通道，做到全方位响应，并指定专人负责上门受理调试日常维护及平时协助采购人维护检测等工作；提供 365×24 小时的售后服务响应。
客户经理移动电话服务热线 <u>梁琼文 13217771388</u>	
技术支持工程师移动电话服务热线 <u>余锦钊 13297776130</u>	

2.6.7.2.3. Web 热线响应方式

Web 在线响应方式是利用 Internet 网络技术, 通过计算机界面直接传递信息, 该响应模式是对前两种响应模式的补充。Web 在线响应模式具有前两种响应模式无法比拟的优点: 信息量大, 方式灵活。我公司向业主提供 Web 网站、邮件、聊天工具等多种在线方式, 进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输等条件限制, 属于非实时响应方式, 适合于技术咨询和不影响业务的故障类型。

2.6.7.2.4. 故障响应及达到故障现场时间

采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司承诺在 1 小时内响应，2 小时内到达现场进行处理。

按照故障程度，一般故障 4 小时内修复；重大故障 8 小时内修复；如遇特殊情况，故障修复时间最长不超过 12 小时。如需更换备件，备件更换时间不能超过 4 小时。由于不可抗力的原因（如重大自然灾害等）造成的损坏不受此时限限制。

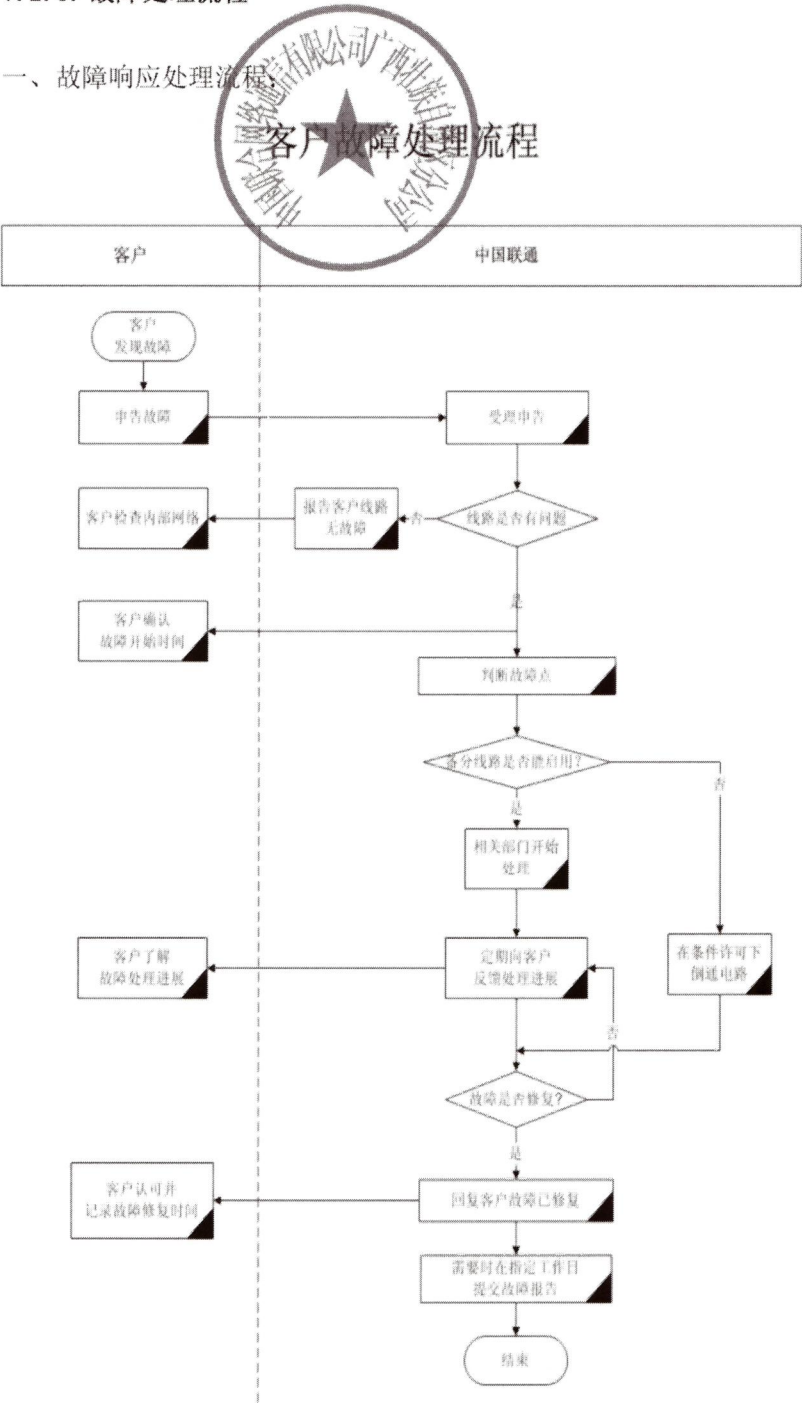
我公司承诺系统具备稳定运行的能力，确保提供 24 小时不间断业务服务；系统运行不稳定



前确保有专人进行维护并技术指导，系统运行稳定后也会定期维护。

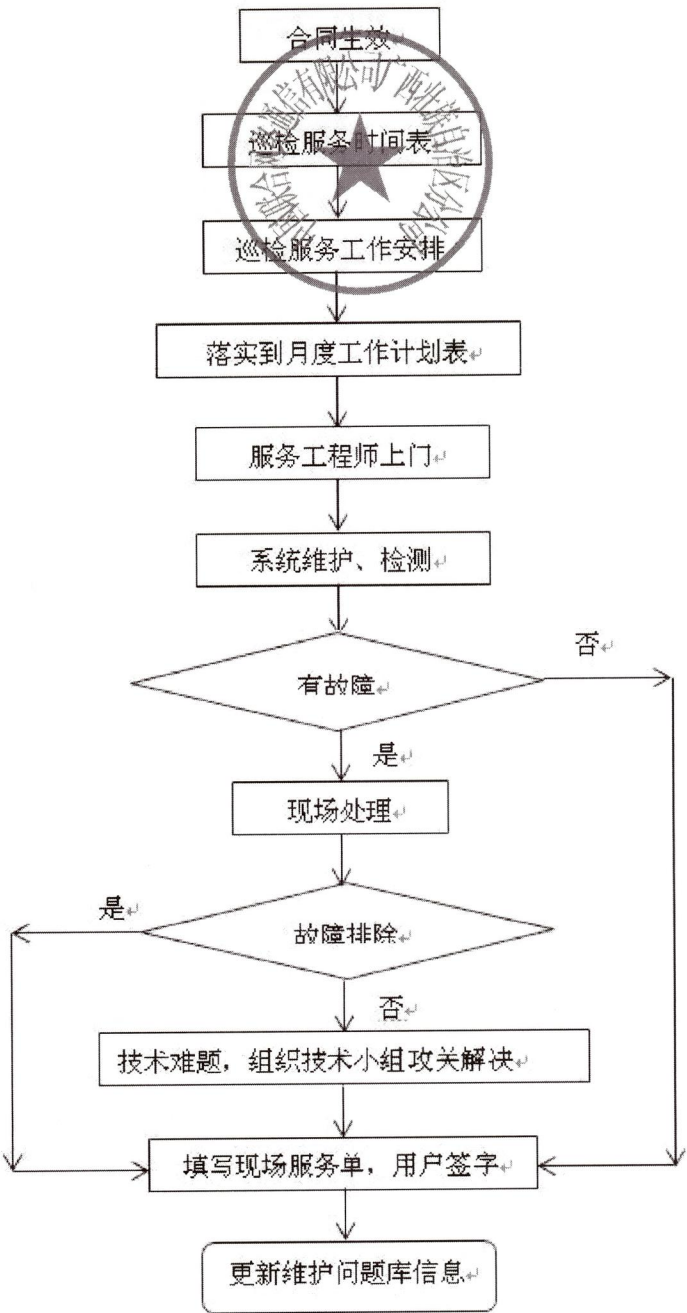
2.6.7.2.5. 故障处理流程

一、故障响应处理流程





二、计划维护流程



1、故障响应方式-热线响应方式内容

在售后保修期内，我公司提供 7×24 小时热线服务作为统一接口和受理方式，热线号码为 400-600-10019；提供集团客户经理移动电话服务热线（梁琼文 13217771388），技术支持工程



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

师移动电话服务热线（余锦钊 13297776130），7×24 小时开机。具体定义如下：

热线服务	
内容	项目
7×24 小时热线服务 (400-600-1111/10019) 集团客户经理移动电话服务热线 (梁琼文 13217771388) 技术支持工程师移动电话服务热 线（余锦钊 13297776130）	 我公司面向业主提供 7×24 小时 热线服务。其中 7×24 为星期一至星 期日，每天 24 小时。

2、故障响应方式-Web 在线响应方式

Web 在线响应方式是利用 Internet 网络技术，通过计算机界面直接传递信息，该响应模式是对前两种响应模式的补充。Web 在线响应模式具有前两种响应模式无法比拟的优点：信息量大，方式灵活。我公司向业主提供 Web 网站、邮件、聊天工具等多种在线方式，进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输等条件限制，属于非实时响应方式，适合于技术咨询和不影响业务的故障类型。

2.6.7.2.6. 维护保障流程

如收到故障申报，受理后我公司将按照以下维护保障流程处理：

- 1、保障小组需针对该次设备故障或线路故障现象认真分析故障产生的可能性，查找故障点和故障原因；
- 2、根据对该次故障的分析，讨论决定出一套针对该故障的最佳处理方案，根据最佳处理方案决定人员分工、处理步骤以及准备工作等；
- 3、各维护人员根据分工，各负其责，在最短时间内完成本职工作，并在处理过程中定期向领导小组汇报工作进展情况；
- 4、保障小组根据设备及线路运行情况、网管中心指令、本地故障处理进展情况调整故障处理方案；
- 5、故障处理完毕，确认业务运行情况，进行故障处理反馈。
- 6、在故障预案实施过程中，各部门、各中心人员必须确保运行设备的安全，确保运行业务的畅通无阻，严禁在处理过程中造成其它的人为故障；
- 7、无论故障在何地点、何种故障，各部门、各中心人员在处理故障时必须认真负责，积极



配合，如果发现异常情况，及时向障碍处理小组汇报。

2.6.7.2.7. 故障时替代产品预案

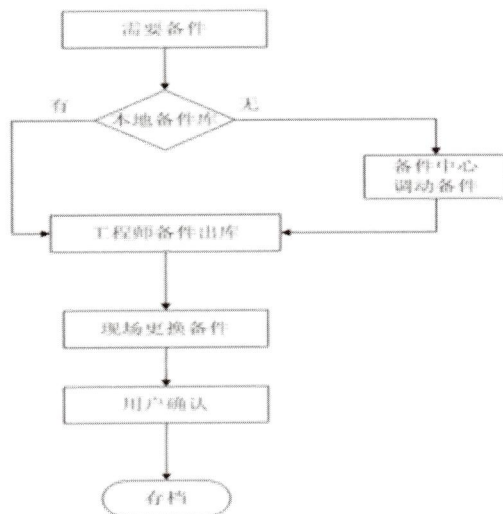
2.6.7.2.7.1. 硬件设备故障预案

1、处理流程

巡检人员将故障及时报告给应急组长，应急组长根据具体情况安排维修员对前端点位检查，排除隐患后进行维修。

2、应急预案

维修人员对前端点位设备进行检查，确定故障原因，根据故障情况，对于能够进行现场维修的及时维修，排除故障，对于现场维修困难，不能及时解决的故障，首先排除导致设备故障的隐患后启动备品备件替换流程，及时将备品备件进行安装、替换并调试，保证在最短时间内恢复系统正常运行。



备件更换流程

2.6.7.2.7.2. 通信线路故障预案

1、处理流程

预先准备同型号、同配置的设备，并与现网数据配置相同，网管驻点相关工程师。

保证冗余端口和应急电路以及 4G 无线备网代通准备, 以备紧急情况下业务割接调整。

(1) 网管监控发现有设备板卡告警、环路告警，进行初步判断，通知抢修人员带上备件、线路代维赶往现场进行处理，并通过短信方式通知相关人员。



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

(2) 故障处理过程中, 密切关注相关网元及系统性能情况, 如有多个故障发生影响, 及时调整业务以抢通业务为先, 同时向传输保障组领导报告。

(3) 在故障处理完毕后, 进一步故障产生的原因和条件, 并检查网络中其它系统是否也存在导致类似安全问题的漏洞, 若存在, 应尽快进行修补。

(4) 对于当地无法处理的安全事件, 应及时逐级上报。

2、应急预案

组织光缆中断演练, 通过演练, 对故障协调, 整体调度, 故障判断, 备品备件等进行一次全方位的演戏, 针对存在的问题做再培训, 提高联通线路专业维护管理水平及应急抢修能力。

前端点位附近施工导致光缆被挖断, 如能及时发现断点且断点满足熔接条件, 安排工程维修人员现场熔接光缆, 及时恢复通信线路正常, 否则, 临时铺设野战光缆, 代替原有链路, 在保障网络通讯正常的情况下对原有线路进行检查维修, 使用 OTDR 检查光缆断点时, 如果断点在盲区内使用增加假纤的方法进行测试, 找到断点后进行熔接, 待网络恢复后, 进行业务测试, 确保业务功能正常。

广西联通近年来以“聚焦、创新、合作”战略为引领, 依托联通公司覆盖全国的精品网络资源、优质客户资源和四级服务体系, 聚焦重点行业深入拓展垂直市场, 全面打造解决方案、自主集成、自主运营、自主研发四大核心能力, 并在全国实施了大量标杆型项目, 服务能力获得了客户的一致赞誉, 公司规模效益和核心竞争力不断取得新突破, 实现了企业长期稳健发展。

当前, 云计算、物联网、大数据、人工智能等新技术、新产品、新业态不断涌现, 新技术与各产业深度融合, 产业互联网发展前景广阔。中国联通全面深化实施以“聚焦、合作、创新”为主要内涵的企业发展战略, 长期致力于成为产业互联网热点领域的推动者、创新产业的经营者和关键能力的奠基者, 全面整合联通公司云计算、物联网、大数据及基础网络资源, 打造一体化大集成服务体系, 服务范围涵盖了政府、产业、民生等各个领域, 在提升政府服务水平和效率、促进产业降本增效和转型升级、增强民生的方便快捷等方面发挥越来越大的作用。此外, 在政务、生态环境、教育、交通旅游、制造等领域打造了电子政务、智慧城市、智慧河长、智慧旅游等一系列的产品和解决方案, 并得到了广泛应用。

面向未来, 中国联通将继续深入落实中国联通聚焦战略, 秉持联通集成“一切为了客户、一切为了一线、一切为了市场”的经营管理理念, 充分把握联通混改实施的战略机遇, 以深化创新转型为突破点, 全面构建联通集成大集成服务体系, 努力营造“信任、协作、创新、执行力”的企业文化, 深入推进市场化、专业化变革, 规模拓展产业互联网发展新空间, 打造创新业务新引擎, 致力于成为产业互联网综合信息化领域的首选服务专家, 为广大客户创造更大价



值,为助推国民经济转型升级做出新的更大贡献。

联通公司本着以客户为中心的服务理念,为客户提供“及时、专业、真诚”的服务。在多年的工程建设和服务过程中,联通公司在中国 31 个省市建立了完善的维护服务体系,能为用户提供准确及时、便捷快速的全方位的支持与服务,确保用户业务安全、稳定、高效的运行。同时我们针对每一客户的特别需求提供个性化服务,提供整体解决方案,满足客户多层次要求。

2.6.7.2.7.2.1. 运维服务理念

2.6.7.2.7.2.1.1. 服务理念

中国联通秉承“诚信、专业”的经营理念,坚持用户至上、质量第一,经过不断的努力和超越已经成为一家最具规模、最具影响、发展最快的企业之一。以为用户提供优质通信服务及促进社会和谐为己任,倾力做到“客户放心,服务满意”。

中国联通自成立以来的各个发展时期,得到了客户的信任和支持,为了更好的服务客户,根据客户的个性化需求,在简化业务流程、推进一站式服务、打造 SLA 等级服务品牌上不断推进、提供绿色通道快捷服务、追求最优的服务品质、在为大客户提供良好的通信服务保障的同时,又承接了一系列的党、政、军及商、企客户的新的通信及集成需求,并在服务质量、业务拓展、团队建设方面取得了长足的进展。

中国联通集团公司不仅拥有实力雄厚的基础电信、数据通信、国际卫星、应急通信等业务,同时还拥有一流的电信技术与人才,拥有丰富的通信保障经验和广泛的客户群。在此基础上,国际业务也在不断拓展。中国联通作为唯一一家以中国为基地的亚太地区综合性的电信运营商,服务区域覆盖了亚太 11 个国家和地区,包括日本、韩国、新加坡、菲律宾以及我国香港和台湾等,并能够为这一地区的企业客户提供端到端的联接服务。

为加快响应速度,提高客户服务能力,中国联通提供全新、高效的一站式绿色通道服务。客户无论在什么地方,有何种系统业务需求,只要与当地中国联通专门的大客户服务部门联系,就可以快速得到解决。

一站式绿色通道服务包括:业务受理绿色通道,安装开通绿色通道,收费结算绿色通道,障碍申告绿色通道,技术支持绿色通道。

业务咨询绿色通道:根据大客户组网需求,提供业务介绍,牵头组织组网方案设计,牵头组织编制网络应用解决方案;根据大客户非组网通信需求提供各种通信业务咨询服务。

业务受理绿色通道:专门为大客户设立大客户综合业务受理平台,由客户经理全程协助大客户在同一地点办理所有业务。



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

安装开通绿色通道：提供优于对普通服务对象承诺的开通时限，在承诺的时限内保障大客户业务端到端全程开通并提供端到端全程开通测试报告，提供服务等级保证。对客户的紧急需求，大客户服务部门会尽全力加快办理速度。

一站式障碍申告：通过大客户服务热线和客户经理、网络经理服务热线，向大客户提供 7×24 小时障碍申告的特殊服务程序，实行客户经理负责制，全程跟踪障碍处理过程，确保在承诺的期限内修复障碍，以客户确认故障已排除作为故障处理流程结束的依据，排障后向客户提供完整的障碍处理报告，说明故障原因和处理过程，对因我方原因致使超出正常修复时限的应提供相关的赔偿报告。

一站式技术支持：中国联通各级大客户部门与支撑部门组成项目团队，在语音、专线、数据、图像、宽带综合应用等方面为大客户量身订做合理的技术方案，提供个性化的全程技术服务，包括网络技术、业务咨询、组网方案、系统集成、网络代维、网络测试、故障诊断、应急通信等；还定期向客户提供技术培训、进行业务演示、组织客户参观考察、向大客户免费提供《系统运行情况分析报告》，包括系统运行情况、本月故障统计分析、重复故障列表及系统预警分析等内容。

我们将根据客户的需求，不断开发个性化、差异化的信息化产品，为广大客户提供更加优质高效的服务。我们希望通过我们的努力，力争成为您最佳的信息化建设行业合作伙伴，成为您最忠实的朋友。

2.6.7.2.7.2.1.2. 服务概述

我公司不仅能够为该项目提供技术先进、功能齐全、质量可靠的社会管理监控报警联网系统，还具备了为客户提供方案设计、技术支持、系统服务的能力，在国内同类行业居于领先地位。

在多年的系统平台建设和服务过程中，我公司在全国各省市建立了完善的三级梯级维护服务体系。我的服务体系是建立在 IS09001 质量管理模式上的，包括售前服务和售后服务，向用户提供准确及时、便捷快速的全方位的支持与服务，确保用户业务安全、稳定、高效的运行。同时我们针对每一客户的特别需求提供个性化服务，提供整体解决方案，满足客户多层次要求。

2.6.7.2.7.2.1.3. 服务规范制度

行为规范

1、遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。



- 2、与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
- 3、出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
- 4、现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明。举止庄重，接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。
- 5、遵守保密原则。对用户单位的网络，主机、系统软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

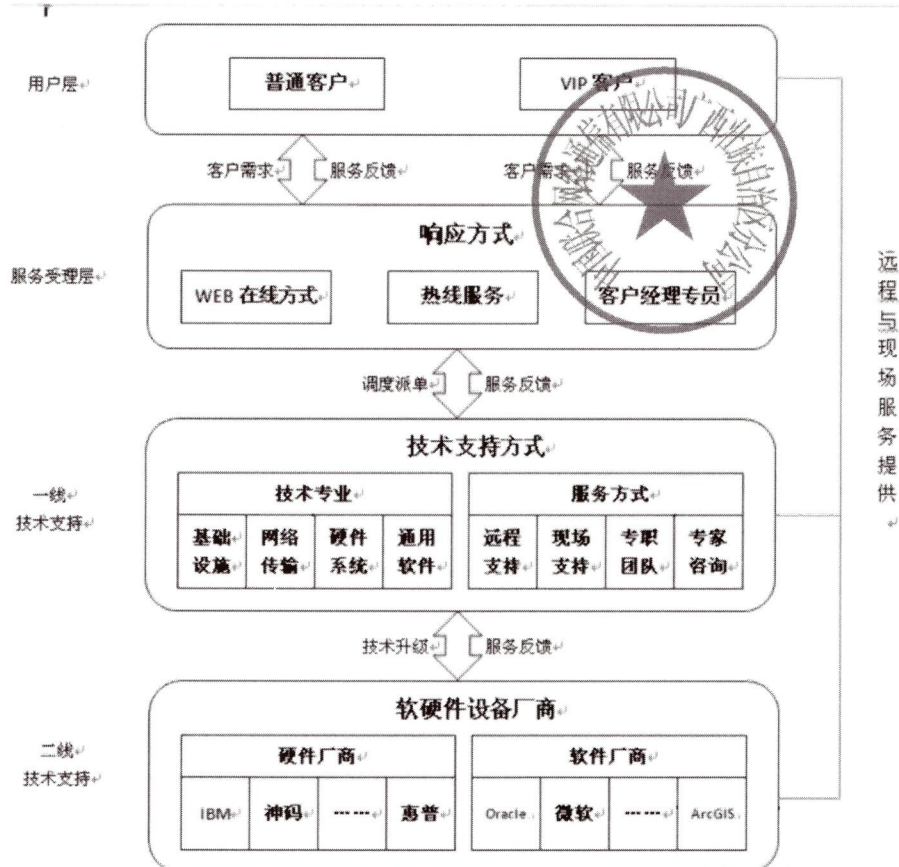
现场服务支持规范

- 1、运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务，工作要做到事事有记录，事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。
- 2、现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练，严谨，规范：现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。
- 3、现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。
- 4、现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径
- 5、故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点，提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

2.6.7.2.7.2.2. 运维服务能力

2.6.7.2.7.2.3. 运维服务支撑体系

中国联通客户售后服务组织体系包括集团、省、地市、县四级客户响应组织及人员队伍。各省公司均应在省级层面的运维系统内设置政企客户响应中心，负责政企客户的售后服务支撑工作。在地市层面，均设置政企客户响应中心，负责政企客户的售后服务支撑工作。同时我公司根据多年的网络运营维护经验，结合业界 ITIL 和 ITSS 标准，建立了适应系统运营的售后服务体系架构，具体如图所示：



我公司在售后服务体系架构方面主要分为三层，具体包括用户层、服务受理层、技术支持层。其中技术支持层划分为一线技术支持和二线技术支持。

在用户层方面，我公司对不同的客户提供差异化的服务，满足不同客户的售后服务需求。

在服务受理层方面，公司向客户提供多种的服务响应方式，包括：热线服务、Web 在线服务、客户经理专员服务。

在技术支持层方面，我公司拥有训练有素的专业技术支持队伍。其中专业划分为基础设施、网络与传输、系统平台、通用软件等专业。面向客户提供差异化的售后服务。服务包括原厂保修与技术支持服务、远程问题诊断和支持服务、现场软件系统问题诊断和支持服务、产品升级服务、定期现场巡检、资料共享服务、疑难问题升级服务、专职技术团队、专家咨询服务等售后服务。

同时我公司作为一家网络运营服务商，和众多的系统及软件产品供应商和渠道商有着密切的合作关系。在长期的合作过程中，我公司通过和厂商大量项目之间的磨合，建立了相互紧密衔接的技术支持服务模式。能够快速地从厂商处获得技术支持。



根据售后服务体系架构的内容，结合本项目的要求，中国联通对本项目的售后服务承诺如下：

售后服务体系架构	
内容	项目
响应方式	在售后保修期内，享受三种服务响应与受理方式，分别为热线服务响应、专属客户经理响应以及 Web 在线响应。
一线技术支持	技术支持的服务方式与内容： 远程问题诊断和支持服务； 现场软件系统问题诊断和支持服务； 专职技术团队； 产品升级服务； 疑难问题升级服务； 定期现场巡检； 咨询服务； 资料共享服务； 原厂保修与技术支持服务。
原产品厂商或供应商	中国联通和本项目的软硬件供应商和渠道商都有良好的合作关系

2.6.7.2.7.2.3.1. ISO 管理体系

2.6.7.2.7.2.3.2. 服务管理体系

随着信息化产业布局、业务规模的发展壮大和经营模式的转变，IDC 及云服务产品正以面向客户为中心，规范化、标准化的方向发展。联通公司在领导小组办公室和工作组的指导下，提前布局服务质量管理领域，推动云服务及大数据在垂直行业的应用，同时加强与重点行业领军企业的合作，实现行业应用规模推广，再通过 ISO9001 质量管理体系认证后，进一步引入 ISO/IEC20000 服务管理标准，并于 2017 年 4 月正式通过第三方审核机构挪威船级社（DNV）的认证审核取得了 ISO/IEC20000 证书。

服务管理总体规划

联通遵照 ISO/IEC20000 国际标准, 结合 ITIL V3 最佳实践, 并以 ITIL V3 服务价值链为指



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QSZ)

引, 规划并建立了服务管理体系。以客户需求为源动力, 服务能力为保障, 致力于创造高质量的产品和服务、从而为客户创造价值, 实现共赢。

在规划过程中, 梳理了联通服务方针及服务目标:

服务方针: 以客户为中心, 以市场为导向, 建立集中高效、性能优质、快速响应的智能一体化运维生产管理体系。

服务目标: 通过标准化服务体系, 统一化制度流程, 层级化组织人员, 集中化技术平台的智能一体化运维体系, 打造现代化、国际一流的 IDC 专业运维模式。

服务管理组织一体化

联通依据“集中统一领导、分级负责管理”的管理一体化原则建立服务管理组织, 并通过“集中监控, 两级运维”的一体化运行维护模式开展运行维护管理和生产工作, 为客户提供服务。

服务管理委员会: 为公司决策层, 负责制定公司服务管理体系方针、目标、策略, 负责监控质量管理、服务管理、项目管理执行工作; 负责协调及决策公司重大管理事项;

本部各部门: 为公司管理层, 负责总体客户关系管理, 合同签订, 组织指导各基地工作落实; 负责协助问题处理, 协调重大故障处置监控基地运维工作执行, 评估考核内部运维人员及代维人员工作情况;

各基地: 为公司运维工作具体执行层, 负责基地客户关系管理, 服务月报总结提交, 日常运维, 故障管理, 问题上报, 重大保障, 代维管理工作。

服务流程体系一体化

结合 ITILV3 服务生命周期模型及 ISO20000 国际标准, 建立一体化服务流程管理体系, 围绕联通的服务战略, 以客户需求为导向, 通过服务设计掌握市场主动、服务转化确保平稳上线、服务运营提供持续有效服务、持续改进完成不断的攀升。

服务设计

服务设计主要包括服务产品目录、服务级别、业务关系、可用性、容量、业务连续性、供应商管理及安全管理等内容。

服务产品目录: 建立健全完善的产品(服务)目录管理流程, 为客户提供如主机托管、机架出租、VIP 机房出租、带宽出租、流量分析等规范化的产品(服务), 及数据中心接入、数据中心监控、数据中心代维、数据中心安全、机房环境定制化等多样化的产品(服务);

服务级别管理: 建立差异化服务级别管理, 即根据客户需求和重要程度不同而提供高品质的、按需的、量化的数据中心及云计算服务, 具体分为标准服务、等级服务和延伸服务;



业务关系管理：为客户建立高效的沟通机制，通过日常电话回访、邮件回访、定期问卷调查、年度服务回顾，不断提高顾客的满意程度；建立客户投诉机制，及时发现服务中的不足，分析原因、及时反馈、逐层上报、层层落实、监督改进服务质量。

可用性 & 容量管理：联通结合自身的服务能力与特点，根据服务可用性及容量目标的达成情况，规划和设计了各项标准操作规程（SOP）、维护作业计划（MOP），通过例行检查、维护保养、工具监控、应急处置、分析回顾等活动确保服务的高可靠性及可用性；

业务连续性管理：根据监管要求、联通服务需求，对关键资产（IT 组件）业务影响分析，梳理风险点，开展风险评估，建立风险处置机制，制定业务连续性计划，建立应急响应预案（EOP）并定期开展应急演练，对触发 EOP 的事件建立调取及回顾机制，及时对 EOP 进行分析、改进、完善；

供应商管理：建立供应商采购及准入机制，制定完善的供应商入场、服务提供、绩效考核、定期评价、服务再提供的供应商全生命周期管理规程，确保为客户提供高质量的服务，与供应商实现双赢。

服务转换

变更发布管理：公司本部、各基地运维遵循“安全、统一、协调、效率”的原则，通过变更需求分析、方案编写、风险分析、分级管理、变更窗口设定、变更逐层评审、变更发布实施、变更验证、变更失败紧急回退、变更回顾等对变更割接各环节进行严格管控。

配置管理（资源管理）：配置管理即资源管理，包括数据、Paas/Saas、虚拟化资源、IT 设备、网络、基础设施、机房空间的管理，贯穿公司整个服务管理的生命周期，通过售前资源需求、资源申请，售中资源分配、资源开通、售后资源使用，资源变更、资源定期核查、资源盘点、资源释放，确保服务过程中所需配置信息的准确性、完整性，从而提高运营效率，有效支持运维工作开展，辅助运营决策提供信息支撑；

服务运营

52 周维护作业计划：根据产品服务目录、服务级别协议所承诺的服务内容，服务的可用性、连续性及容量等监测指标，及各专业维护规程 MOP 规定的设备维护测试项目和重保项目，结合具体情况制定并实施年度、月度、每周、每日的 52 周维护作业计划，保障数据中心服务平稳运行；

监控管理：根据“集中监控，两级运维”的一体化运维模式，跨区域、全方位、多层级监控本部和各基地的基础设施、软硬件设备、网络及系统运行状态，并对异常告警进行分析、判断、解决、调优；



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

事件管理：客户故障申告、平台监控告警、专业技术人员日常维护发现等多渠道触发事件，依据两级三线运维服务模式，本部及各基地一线、二线人员相互配合，快速响应支持，高级别故障三线专家和项目组及时参与指导、厂家和供应商积极配合，将客户影响降到最低，快速恢复服务；

问题管理：通过事件管理与问题管理流程联动，将未明原因、重复发生的事件纳入问题跟踪，确保事件得到后续落实；同时激励专业技术人员将日常运维工作中主动发现的问题进行分析与处理，消除风险隐患，并将问题纳入知识库中供员工参阅；

服务改进

持续改进：建立服务改进机制，从客户服务承诺、集团管控要求等方面进行检查，发现体系运行过程中的问题加以完善，促进服务管理体系的持续改进，增强人员服务意识，使服务绩效获得提升；

运维工具支撑

联通统一建设智能一体化集中运维管理平台，通过“集中化运维、一体化管理、智能化分析、流程化控制”的 IT 系统支撑，实现 IT 系统的整合、对接、3D 可视、数据自动采集分析、客户自助服务等功能，减少运维人员，降低维护成本，优化资源管理，提升运维效率。

2.6.7.2.7.2.3.3. 信息安全管理

为了进一步提升信息安全保障水平，落实信息安全体系规划，提高员工的安全意识，提高 IT 服务质量，同时也为满足外部监管、合规和审计的要求，联通对照信息安全管理标准（ISO/IEC27001）建立了信息安全管理，并于 2015 年 12 月通过 ISO/IEC270001 信息安全管理认证，取得了 ISO/IEC20000 证书。

信息安全管理总体规划

联通遵照 ISO/IEC27001 国际标准，从业务实际出发，定义信息安全管理需求，并根据安全需求，定义企业信息安全建设的内容与方向，梳理了信息安全框架，信息安全框架参考和吸取了行业经验与实践。

在规划过程中，信息安全从全方位的视角去管理，包括内外部环境视角、业务视角、技术视角及安全能力视角。最终形成了安全保障组织体系、安全保障技术体系、安全保障管理体系及安全保障运作体系构成的信息安全整体框架。

安全保障组织体系

公司设立信息安全管理组织，为信息安全管理提供组织保障，以有效落实和监督信息安全各项工作的开展。



公司安全委员会由公司主管领导和相关部门、单位负责人组成,负责管理、指导公司的总体安全工作。在公司安全委员会领导下,分为管理层、执行层和审核层三个层面,层层落实、逐层监督。

安全保障管理体系

联通依据 ISO/IEC27001 信息安全管理标准建立安全保障管理体系。通过引入管理标准,有效保护信息资源,保护信息化进程健康、有序、可持续发展,提升信息安全服务能力。

建立层次化(4级)管理体系文件,从纲领性指引,制度规范,操作细则(指南)、运转记录四个级别。

融合电信行业、数据中心最佳实践,结合管理诉求梳理 4P 文件,包括标准操作程序、紧急操作程序、维护作业指导书、行政管理程序。

1、组织和人员安全

从相关方入手,梳理了信息安全管理工作中相关的组织及人员。

监管机构、集团、客户梳理了安全管控要求点,保持与这些组织间的紧密沟通。

员工的信息安全管控,从入职、在任、离职各阶段有效管控,开展信息安全意识教育、安全技术、技能培训,强化安全绩效考核。

明确了供应商安全管控要求,期望与供应商一起实现双赢、共同成长。

同时与其他信息安全组织建立沟通渠道,及时获取信息安全相关的新技术、新的发展趋势及其他有益信息。

2、信息资产安全

建立了信息资产管理程序,识别信息和信息处理设施相关的资产,编制并维护所有资产的清单,明确资产责任人;制定信息处理设施有关的信息和资产可接受使用规则并加以实施;基于 PDCA 循环,建立资产管理全生命周期管理体系;建立资产价值、资产运营(实物)和资产维修全生命周期体系,实现有效的资产集中管理与监控。

3、物理环境安全

公司统一制定物理环境安全管理策略。各基地(分公司)遵从并制定细化管理细则、流程。包括货物出入、人员出入、访客出入、机房安全等。

4、逻辑安全

围绕 IT 服务及其支撑的 IT 组件,从管理对象的网络层、系统层、应用层、数据层梳理信息安全策略,从身份认证、密码、访问控制、通信安全、监控审计等方面全方位制定信息安全策略,并将安全策略汇总形成配置基线技术标准。



5、运维操作安全

为确保在日常运行维护过程中,各项维护活动满足安全管控要求,各项操作风险得到有效管理,避免人为误操作导致的系统风险发生,增强员工信息安全意识,提升员工信息安全操作能力。包括巡检管理、监控管理、定期维护、定期优化、变更管理等内容,并通过 52 周作业计划进行有序实施。

6、项目安全

为确保项目环节安全可控,确保系统及支撑组件投产上线时是安全的,从信息系统、支撑信息系统运行的 IT 组件在项目过程直至上线阶段的信息安全进行有效管理,确保项目周期过程中,项目各阶段开展的项目活动安全可控:

从系统的获取、开发层面,从安全需求、安全开发、安全集成、安全测试、系统上线环节进行安全管控,有效控制各阶段相关风险,确保投产的系统、设备上线时是安全的;

从项目管理层面,围绕项目生命周期过程中开展的项目活动,将安全管控要求引入,规范化项目过程中的安全管理;

(1) 安全保障技术体系

信息安全离不开信息安全技术,公司建立统一的安全保障技术体系。采用统一的基础网络规划,对不同安全要求的内网接入进行访问控制管理;对关键的安全技术平台,统一安全产品选型、统一安全产品部署、统一的安全策略发布;建设满足客户需求的灾难恢复能力。利用鉴别和认证、访问控制、内容安全、响应与恢复、审计跟踪等安全技术进行全面保障。

(2) 安全运作体系

依据质量戴明环(PDCA)的指导思想,开展信息安全工作,通过闭环管理,促进信息安全管理体的持续改进,使信息安全绩效获得提升。

风险评估:每年开展风险评估工作,围绕信息安全目标及信息安全需求,制定信息安全工作的计划,及实现信息安全目标所需的资源;

规划实施:根据风险评估,规划实施风险处置工作。安全保障组织体系运用安全保障技术体系中技术手段,遵照安全保障管理体系提出的管理要求,围绕信息安全管控目标,开展信息安全相关管控活动的日常实施运作;

监督检查:通过有效性测量(信息安全目标的实现)、技术符合性审计、生产安全检查、信息安全评审(第一方、第二方、第三方)等手段进行监督检查,不断改进、提升信息安全工作;

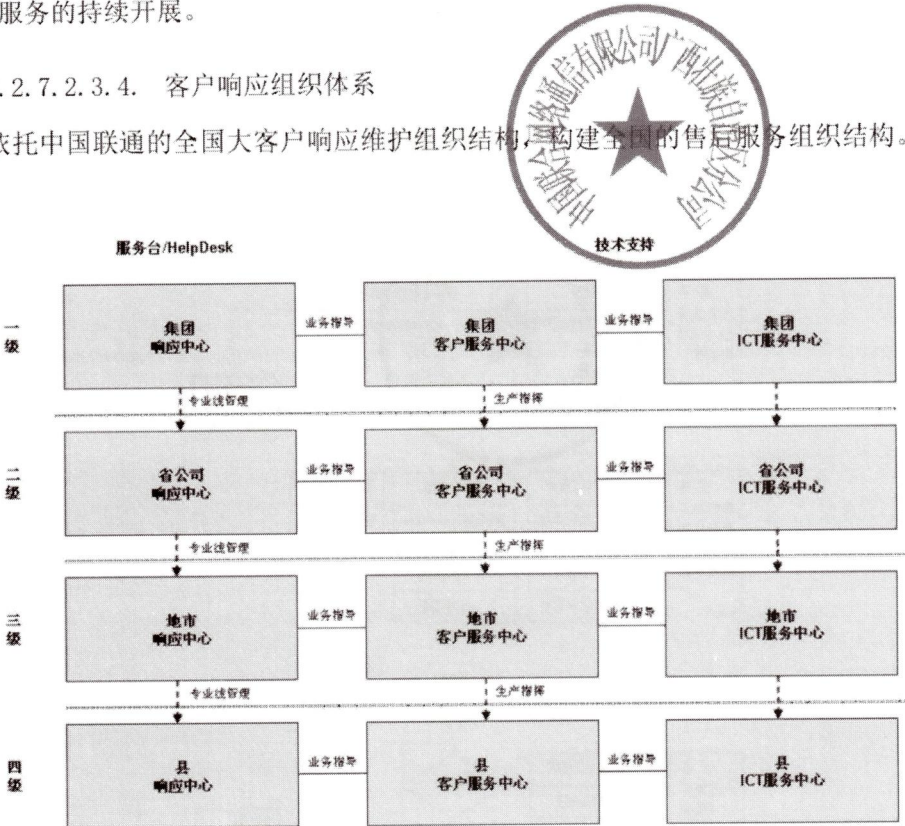
快速恢复:快速恢复,降低影响,对于 IT 服务计划外中断能够快速响应与恢复。建立满足



于监管和客户要求的连续性管理体系，建设我司 IT 服务的快速恢复能力，确保我司向客户提供的 IT 服务的持续开展。

2.6.7.2.7.2.3.4. 客户响应组织体系

依托中国联通的全国大客户响应维护组织结构，构建全国的售后服务组织结构。如下图所示：



全国的售后服务组织架构分为四级，分别为集团、省公司、地市、县。每级都遵循售后服务体系架构的模式，按照服务台、技术支持、原系统厂商或供应商的方式进行搭建。根据各级客户的需求，提供端到端的 ICT 系统售后保修服务。

我公司通过完整的、快速反应的组织架构，有效地调度集团的服务资源，加强服务质量各环节的受控管理，保障对大客户服务绿色通道的后台支撑，使整条服务链形成一个有效的闭环流程，为本项目提供最良好的全程技术服务支持保障。依托于集团公司强大的网络资源优势，经验丰富的运营维护队伍，我公司将为本项目建设提供全面的服务保障与支持。

专职客户经理

中国联通为客户指定专职客户经理梁琼文 13217771388，负责日常业务受理、业务咨询、故障申告、故障处理等售后服务工作，提供快速响应及绿色通道的故障申告服务。

运维服务热线

用户在服务使用过程中，出现由于设备、软件引起的技术故障，可通过服务热线向本公司提出服务要求。维护工程师组成电话支持小组，以最快时间响应用户的服务请求，协助与指导

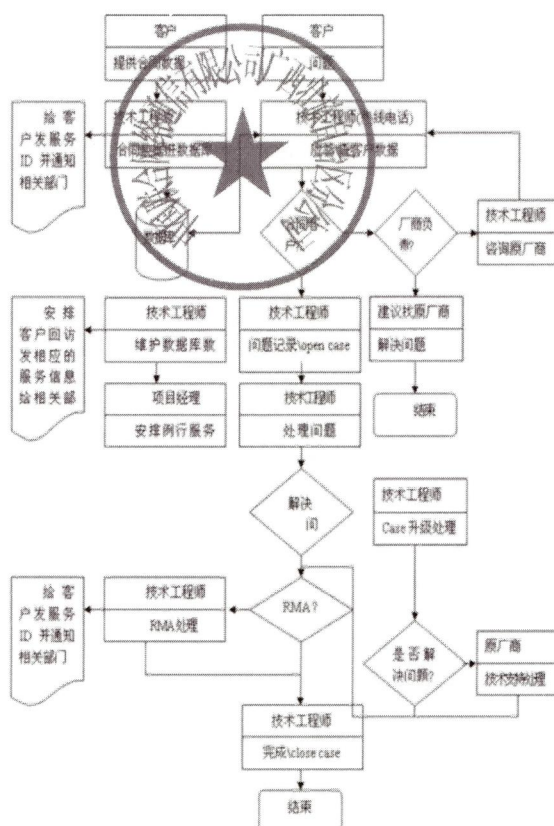


用户制定解决问题的方案，电话支持服务提供 7*24 小时服务方式。

365*24 小时服务热线: 400-600-1111/ 10019

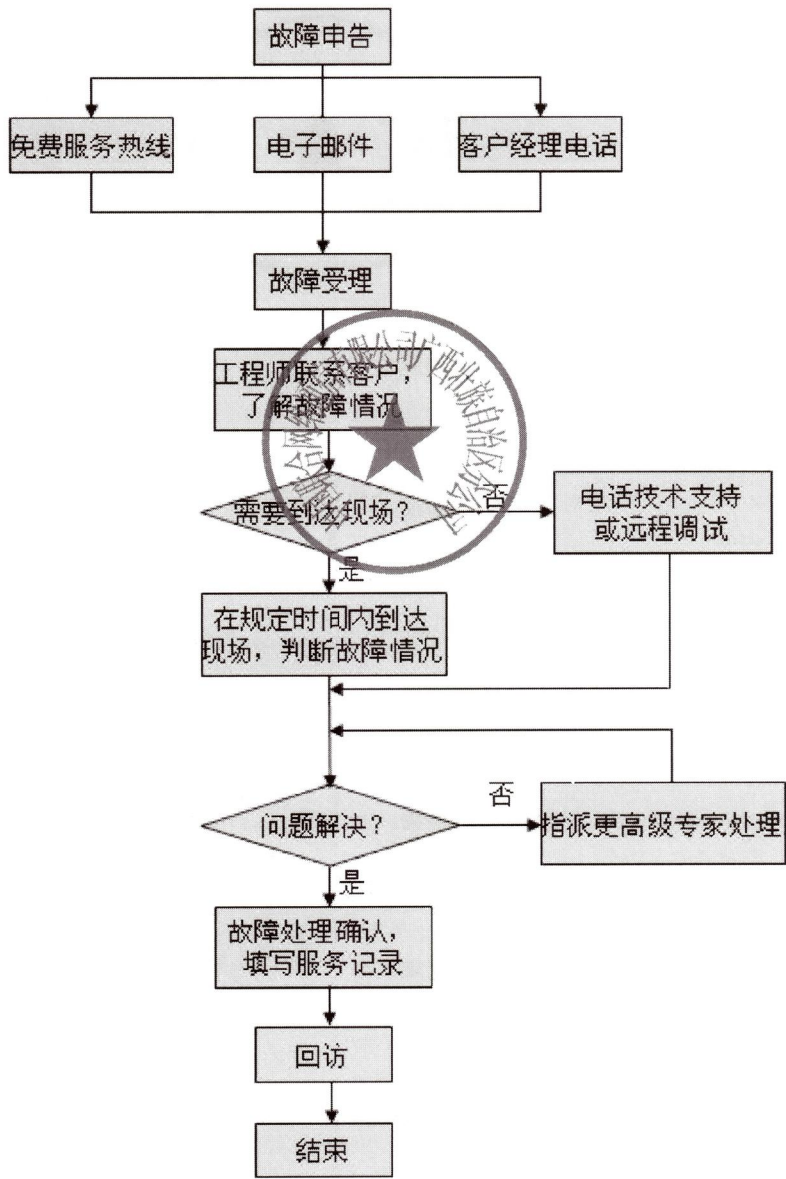
2.6.7.2.7.2.3.5. 运维服务核心流程

运维服务流程





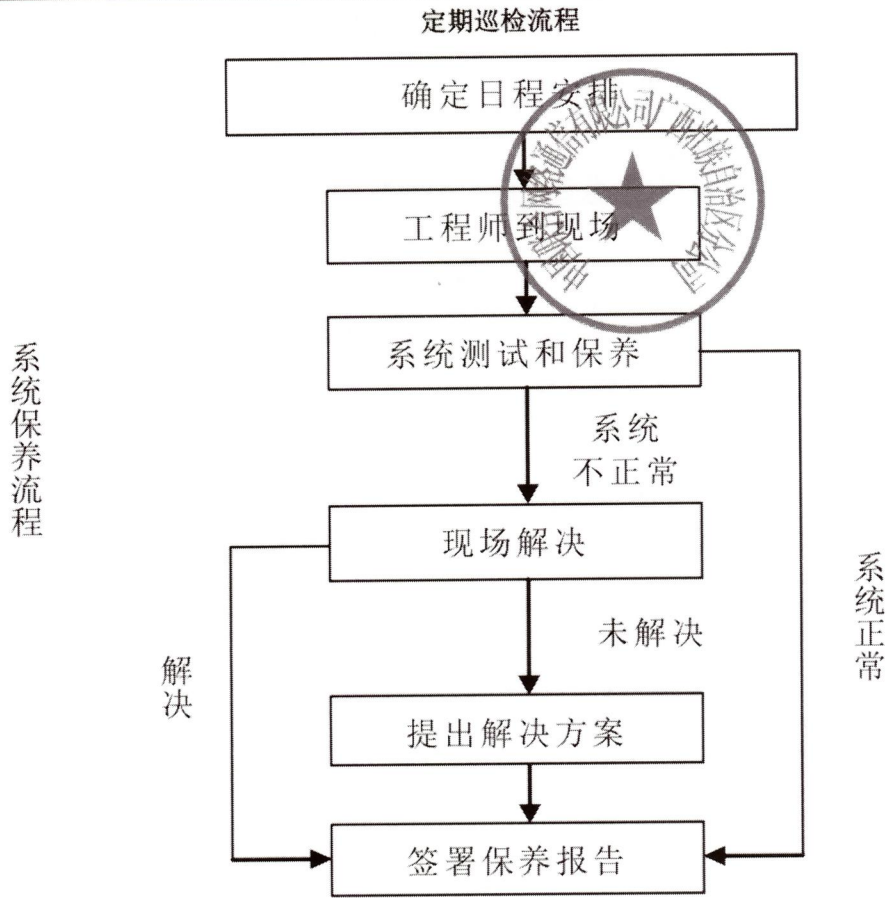
故障处理流程





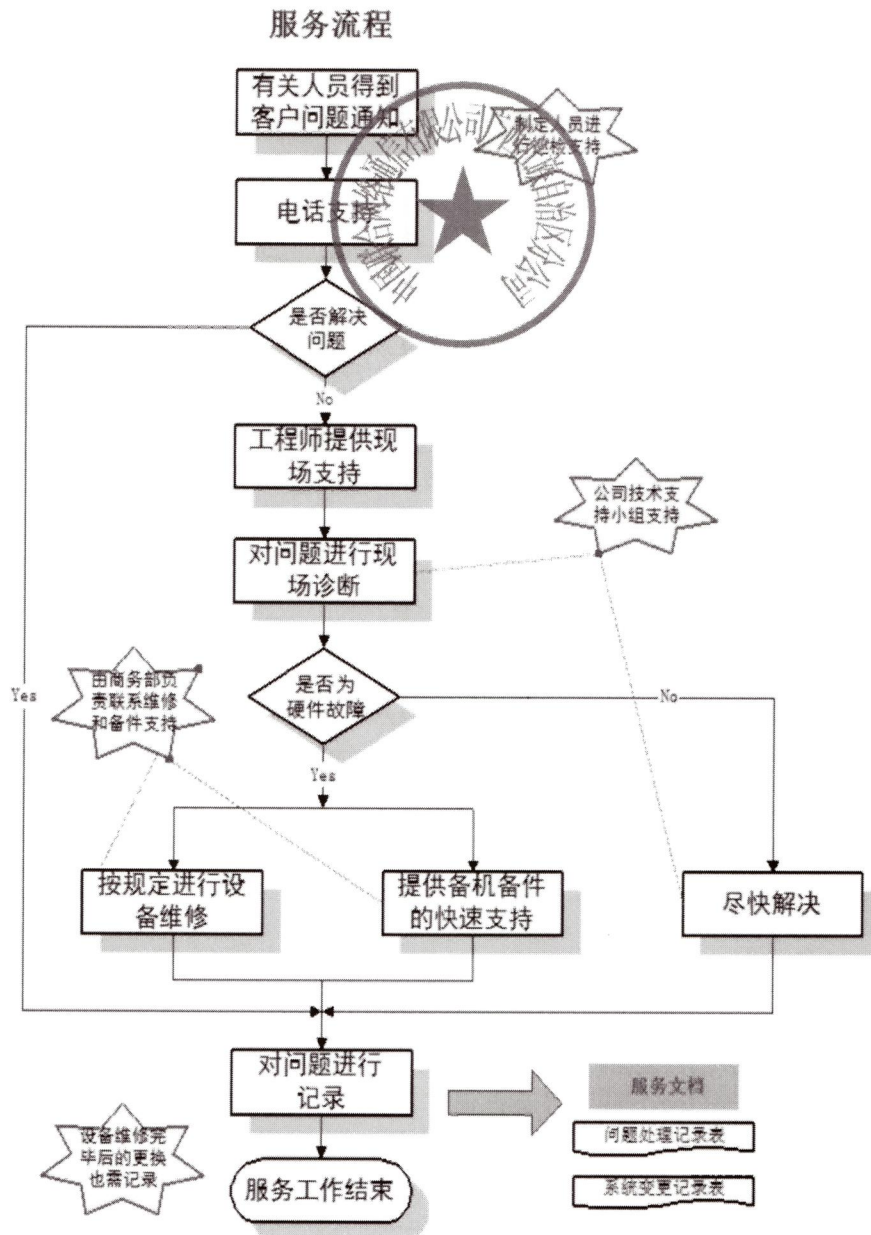
维护保障流程







设备维护响应流程



疑难问题解决流程

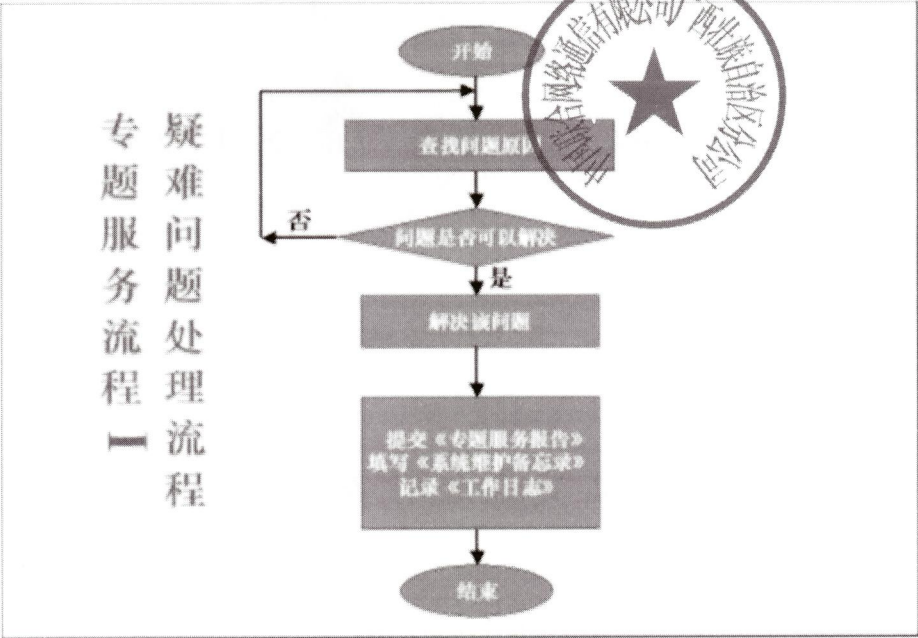
如果业主系统出现的问题和故障一时无法解决，即进入解决疑难问题专题服务流程。

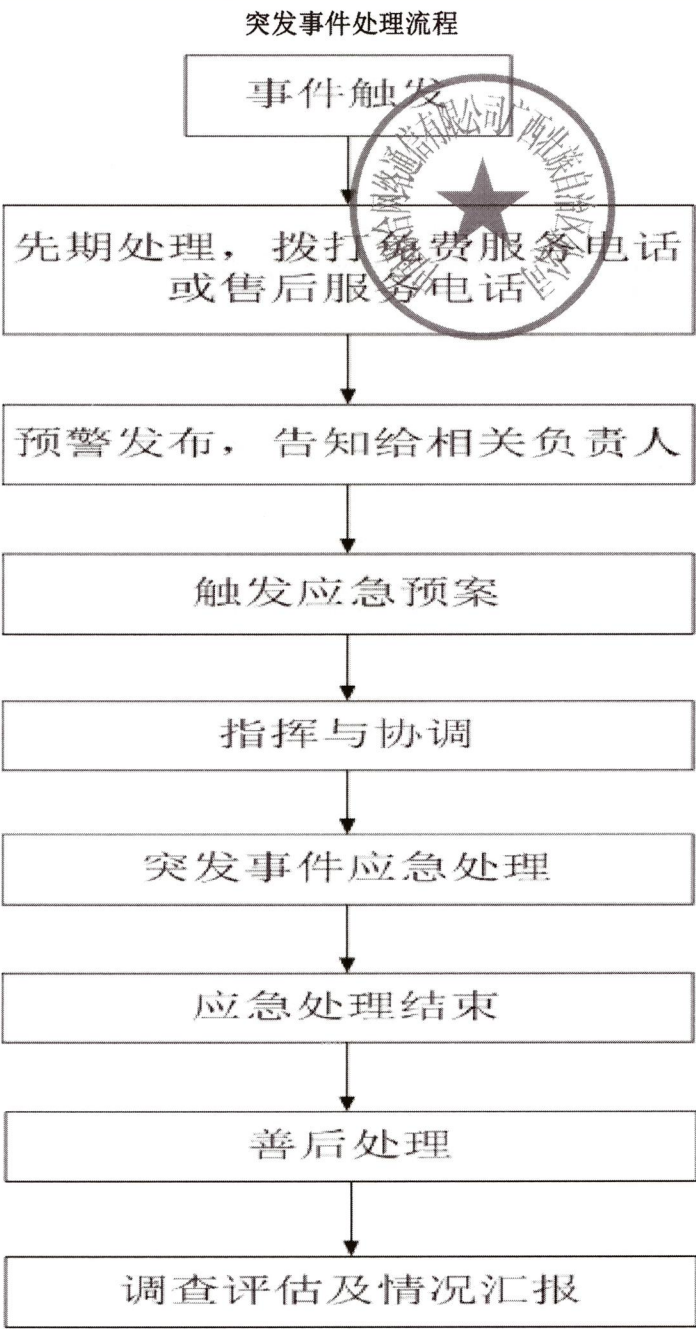
(1) 专题服务的主要过程是记录 and 统计问题产生的时间和条件; 结合各种技术支持的资源分析问题和做必要的实验; 逐步理清问题的原因; 采用适当的技术和管理手段将其排除。

(2) 如果问题没有得到解决, 转到 (1); 如果问题得到解决, 继续。



(3) 技术服务工程师将问题的描述和解决过程记录到《专题服务报告》；在《系统维护备忘录》相应条目上注释，并记录到《工作日志》。本次专题服务结束。





2.6.7.2.8. 巡检维护服务

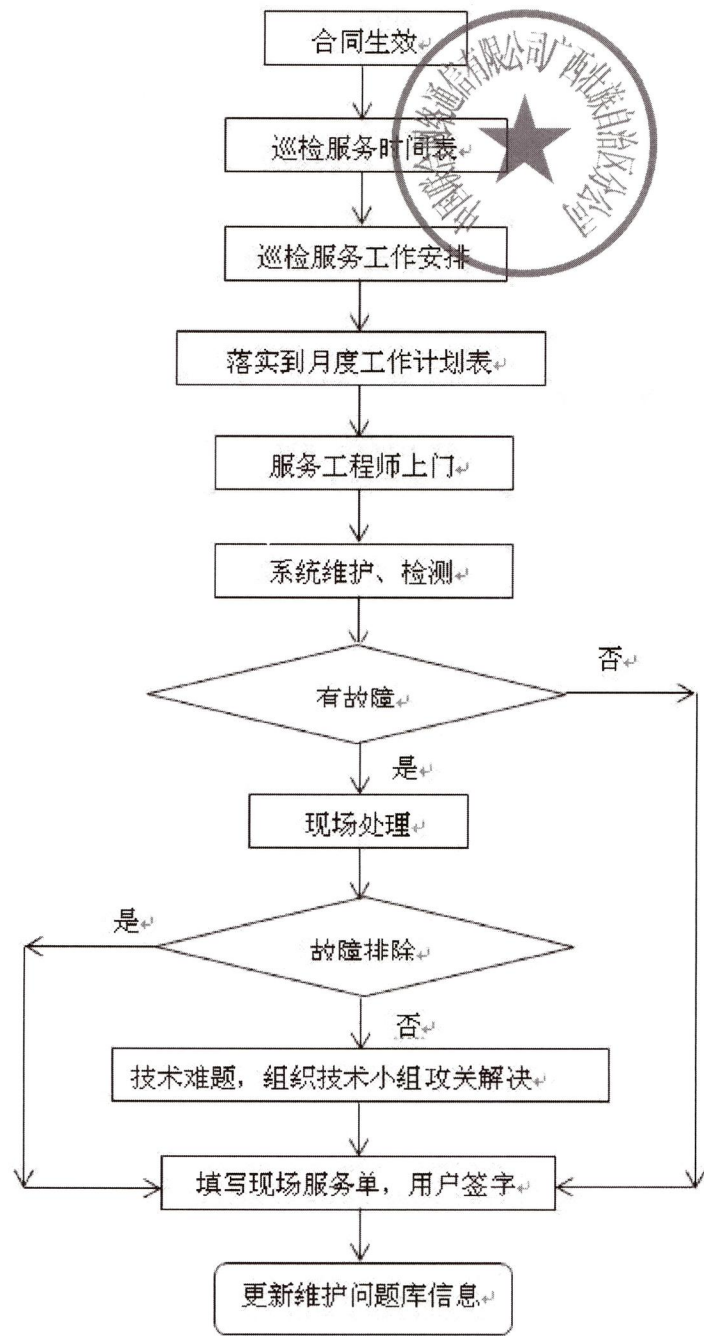
2.6.7.2.8.1.1. 客户回访记录表

客户回访记录表

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

客户名称		地址		邮编	
被访人		电话			
职务		E-mail			
回访方式	☐ 首次电话回访 ☐ 常规电话回访 ☐ 现场回访 ☐ 其他_____。				
回访时间	年 月 日	产品购买时间	年 月 日		
回访内容	☐ 1. 产品使用情况 ☐ 2. 产品问题反馈 ☐ 3. 公司服务响应情况 ☐ 4. 人员变动情况 ☐ 5. 其他需求_____。				
(您好, 打扰了, 请问是 X 先生/女士吗? 我是广西联通的客户回访人员, 感谢您购买我们的产品, 可以打扰您几分钟问您几个问题吗?) 1、产品质量评价: (以下问题可根据客户或产品特点自行添加) 一. 请您对我司 XX 产品使用情况进行评价: A. 很稳定, 几乎没有报修 B. 较稳定, 没有较大的系统、产品事故 C. 一般, 不够稳定 二. 您对我司产品系统功能操作方面的评价是: A. 好 B. 一般 C. 功能不够完善 D. 操作繁琐 三. 您对我司公司整体质量评价是: A. 好 B. 一般 C. 较差 2、公司服务响应情况和评价: 一. 请您对我司客服工程师的服务态度评价: A. 很好, 热情、周到、耐心 B. 较好, 能较耐心 C. 差, 没有耐心, 态度恶劣					

2.6.7.2.8.1.4. 定期巡检服务工作流程



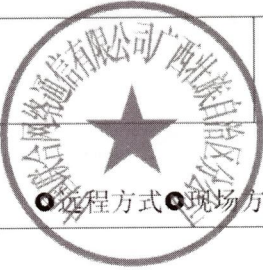
2.6.7.2.8.1.5. 日常巡检记录表

编号：



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

项目名称			
甲方单位			
巡检人:		记录人:	
检查方式:	☒ 远程方式 ☐ 现场方式		
检查频次			
检查文件			
日期			
记录内容			
系统配置			
流量信息			
系统状态			
巡检结果分析:			

2.6.7.2.8.1.6. 反馈记录

我公司的质量监督小组特别设置了服务监督电话，用户对技术支持服务人员提供的服务有任何意见，均可以拨打服务监督电话进行投诉，质量监督小组将及时的处理接到的用户投诉，将投诉信息传递给服务经理，并在最短的时间内将处理意见反馈给用户。

我公司对用户反馈回来的关于本公司提供的产品/工程的问题和相关信息，详细记录在用户



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

方式灵活。我公司向业主提供 Web 网站、邮件、聊天工具等多种在线方式,进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输等条件限制,属于非实时响应方式,适合于技术咨询和不影响业务的故障类型。

2.6.7.2.9.1.4. 故障响应及达到故障现场时间

采购人遇到使用或技术问题,电话咨询不能解决的,我公司承诺在 1 小时内响应,2 小时内到达现场进行处理。

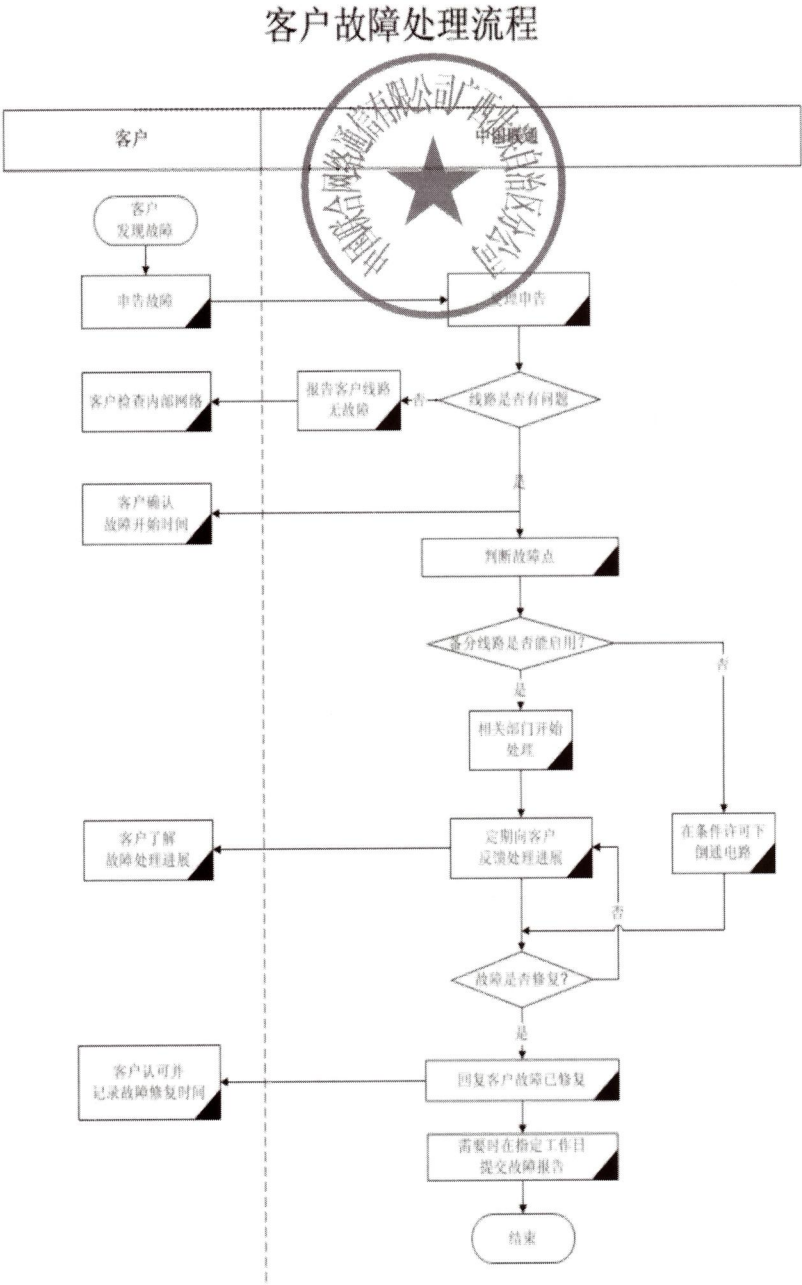
按照故障程度,一般故障 4 小时内修复;重大故障 8 小时内修复;如遇特殊情况,故障修复时间最长不超过 12 小时。如需更换备件,备件更换时间不能超过 4 小时。由于不可抗力的原因(如重大自然灾害等)造成的损坏不受此时限限制。

我公司承诺系统具备稳定运行的能力,确保提供 24 小时不间断业务服务;系统运行不稳定前确保有专人进行维护并技术指导,系统运行稳定后也会定期维护。



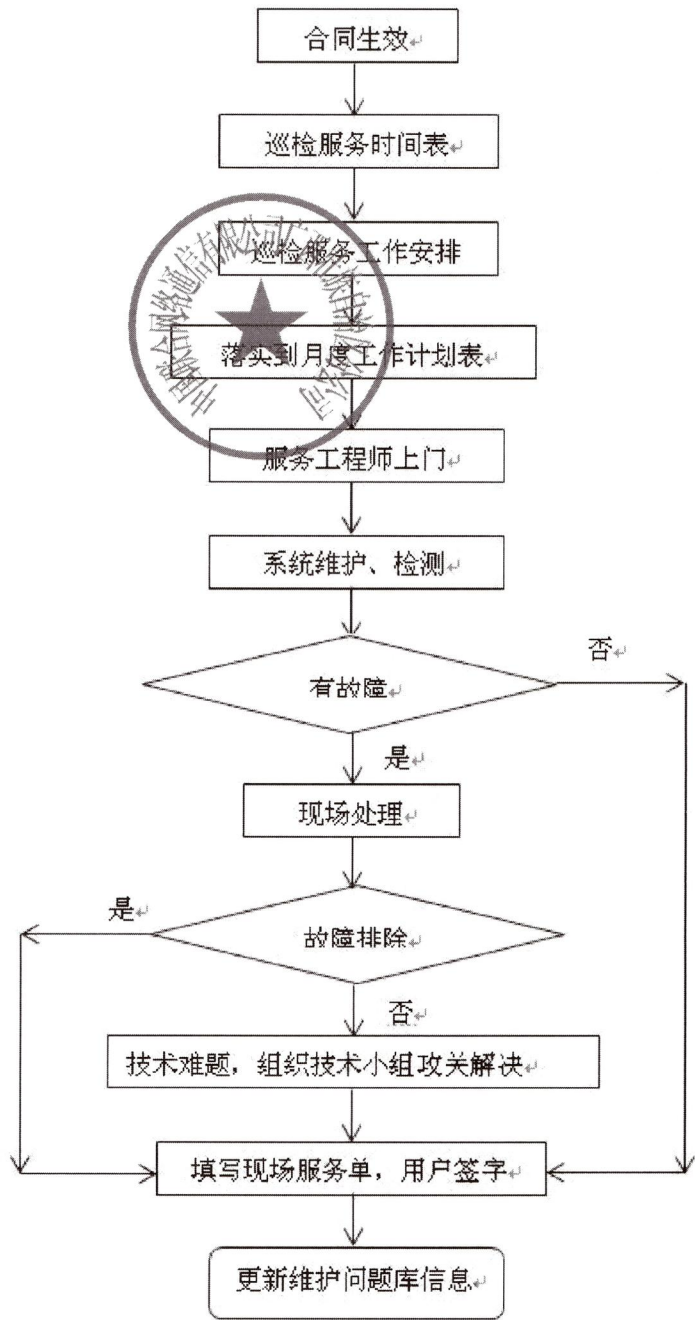
2.6.7.2.9.1.5. 故障处理流程

一、故障响应处理流程:





二、计划维护流程



1、故障响应方式-热线响应方式内容

在售后保修期内，我公司提供 7×24 小时热线服务作为统一接口和受理方式，热线号码为 400-600-10019；提供集团客户经理移动电话服务热线（梁琼文 13217771388），技术支持工程



师移动电话服务热线（余锦钊 13297776130），7×24 小时开机。具体定义如下：

热线服务	
内容	
7×24 小时热线服务 (400-600-1111/10019) 集团客户经理移动电话服务热线 (梁琼文 13217771388) 技术支持工程师移动电话服务热线 (余锦钊 13297776130)	 我公司面向业主提供 7×24 小时 热线服务。其中 7×24 为星期一至星 期日，每天 24 小时。

2、故障响应方式-Web 在线响应方式

Web 在线响应方式是利用 Internet 网络技术, 通过计算机界面直接传递信息, 该响应模式是对前两种响应模式的补充。Web 在线响应模式具有前两种响应模式无法比拟的优点: 信息量大, 方式灵活。我公司向业主提供 Web 网站、邮件、聊天工具等多种在线方式, 进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输等条件限制, 属于非实时响应方式, 适合于技术咨询和不影响业务的故障类型。

2.6.7.2.9.1.6. 维护保障流程

如收到故障申报，受理后我公司将按照以下维护保障流程处理：

1、保障小组需针对该次设备故障或线路故障现象认真分析故障产生的可能性，查找故障点和故障原因；

2、根据对该次故障的分析，讨论决定出一套针对该故障的最佳处理方案，根据最佳处理方案决定人员分工、处理步骤以及准备工作等；

3、各维护人员根据分工，各负其责，在最短时间内完成本职工作，并在处理过程中定期向领导小组汇报工作进展情况；

4、保障小组根据设备及线路运行情况、网管中心指令、本地故障处理进展情况调整故障处理方案;

5、故障处理完毕，确认业务运行情况，进行故障处理反馈。

6、在故障预案实施过程中，各部门、各中心人员必须确保运行设备的安全，确保运行业务的畅通无阻，严禁在处理过程中造成其它的人为故障；

7、无论故障在何地点、何种故障，各部门、各中心人员在处理故障时必须认真负责，积极配合，如果发现异常情况，及时向障碍处理小组汇报。



2.6.7.2.9.1.7. 故障时替代产品预案

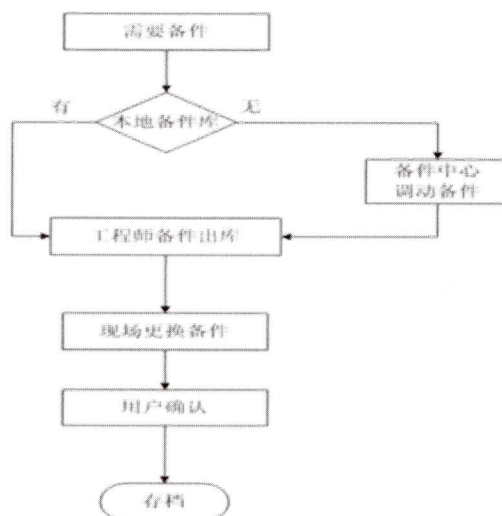
2.6.7.2.9.1.7.1. 硬件设备故障预案

1、处理流程

巡检人员将故障及时报告给应急组长，应急组长根据具体情况安排维修员对前端点位检查，排除隐患后进行维修。

2、应急预案

维修人员对前端点位设备进行检查，确定故障原因，根据故障情况，对于能够进行现场维修的及时维修，排除故障，对于现场维修困难，不能及时解决的故障，首先排除导致设备故障的隐患后启动备品备件替换流程，及时将备品备件进行安装、替换并调试，保证在最短时间内恢复系统正常运行。



备件更换流程

2.6.7.2.9.1.7.2. 通信线路故障预案

1、处理流程

预先准备同型号、同配置的设备，并与现网数据配置相同，网管驻点相关工程师。

保证冗余端口和应急电路以及 4G 无线备网代通准备, 以备紧急情况下业务割接调整。

(1) 网管监控发现有设备板卡告警、环路告警，进行初步判断，通知抢修人员带上备件、线路代维赶往现场进行处理，并通过短信方式通知相关人员。

(2) 故障处理过程中, 密切关注相关网元及系统性能情况, 如有多个故障发生影响, 及时调整业务以抢通业务为先, 同时向传输保障组领导报告。



钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

(3) 在故障处理完毕后,进一步故障产生的原因和条件,并检查网络中其它系统是否也存在导致类似安全问题的漏洞,若存在,应尽快进行修补。

(4) 对于当地无法处理的安全事件,应及时逐级上报。

2、应急预案

组织光缆中断演练,通过演练,对故障协调,整体调度,故障判断,备品备件等进行一次全方位的演戏,针对存在的问题做再培训,提高联通线路专业维护管理水平及应急抢修能力。

前端点位附近施工导致光缆被挖断,如能及时发现断点且断点满足熔接条件,安排工程维修人员现场熔接光缆,及时恢复通信线路正常,否则,临时铺设野战光缆,代替原有链路,在保障网络通讯正常的情况下对原有线路进行检查维修,使用 OTDR 检查光缆断点时,如果断点在盲区内使用增加假纤的方法进行测试,找到断点后进行熔接,待网络恢复后,进行业务测试,确保业务功能正常。



1.7.项目实施人员一览表

钦州市政府采购中心

钦州市人民检察院 2025-2026 年 OA 移动办公服务(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)

2.7. 供应商拟投入本项目的服务人员材料、设备配备情况

2.7.1. 供应商拟投入本项目的服务人员情况

2.7.1.1. 人员配置表

序号	姓名	身份证号	岗位	执业资格 /职称	工作 经验 年限	证明 材料 所在 页码
1	李聪	450103198908071517	网络工程师(负责上门受理调试日常维护及平时协助甲方维护检测等工作)	中级网络工程师	4 年	486 页
2	陆福灿	452126199201020311	网络工程师(负责上门受理调试日常维护及平时协助甲方维护检测等工作)方维护检测等工作)	中级网络工程师	7 年	494 页
3	许彬	450304197411211556	应急维护抢修队伍(保障本项目售后应急服)	高级工程师	24 年	502 页
4	杨锐雄	450803198206096670	应急维护抢修队伍(保障本项目售后应急服)	高级工程师	15 年	505 页
5	李峙恂	452331197307010034	应急维护抢修队伍(保障本项目售后应急服)	高级工程师	26 年	509 页

注:应提供所配置人员姓名、身份证、岗位、资格职称、工作年限等材料。

供应商（盖章）：中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司

日期：2024 年 12 月 18 日





1.8. 中标（成交）通知书

钦州市政府采购中心
钦州市人民检察院采购OA移动办公服务
(QZZC2024-C3-990545-QZSZ)
成交通知书

中国联合网络通信有限公司广西壮族自治区分公司：

钦州市政府采购中心受钦州市人民检察院的委托，就钦州市人民检察院采购OA移动办公服务采用竞争性谈判方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经谈判小组评审及采购人确认，贵公司为本项目的成交供应商。成交金额为：柒拾玖万玖仟叁佰零捌元整（¥799308.00）。成交服务费金额为：伍仟柒佰伍拾伍元零贰分（¥5755.02）。（按钦州市物价局钦市价费[2013]4号文件规定收取）。请将上述款项转入本中心账户：

（1）开户名称：钦州市政府采购中心

（2）开户银行：兴业银行钦州支行

（3）银行帐号：554010100100129709

请贵公司缴纳成交服务费后，3个工作日内与本中心财务人员对接开票事宜。凭此通知书、服务费转账凭证在10个工作日内与采购人签订合同，并按采购文件要求和响应文件的承诺履行合同。（贵公司可凭此通知书或政府采购合同等在内的相关材料、信息，通过中征应收账款融资服务平台向银行业金融机构在线申请“政采贷”融资。）

特此通知！

代理机构联系人：陈启梅、莫丹丹

联系电话：0777-2886006

财务联系电话、邮箱：0777-2886026、qzzfcgzx@126.com

采购人联系人：梁琳箫

联系电话：0777-2896257



