

固始县公安局 2026 年视频监控系统 维保项目

竞争性磋商文件

采购编号：固财磋商采购-2026-43

采 购 人：固始县公安局

采购代理机构：河南嘉裕工程项目管理有限公司

日 期：二〇二六年六月

目 录

第一章 竞争性磋商公告	4
第二章 供应商须知	8
第三章 评标办法（综合评分法）	20
评审办法前附表	21
附件：废标条件	29
第四章 河南省政府采购合同（参考文本）	30
第五章 采购需求	39
第六章 响应文件格式	66

特别提示

一、投标人（供应商）注册

凡有意参加本项目的投标人（供应商），请登录“固始县公共资源交易网（<http://ggzyjy.xinyang.gov.cn/gushi/>）”网站进行交易主体自主注册，按网站公告通知有关要求填报企业信息并上传有关原件扫描件至诚信库，不需携带原件到固始县公共资源交易中心进行审核。投标人（供应商）应对所上传材料的真实性、合法性、有效性负责，其上传的信息将全部对外公示，接受社会监督。

二、办理 CA 数字证书

完成企业诚信库注册后，必须办理 CA 数字证书方可在网上办理招投标相关业务。投标人（供应商）根据《固始县公共资源交易网》左侧下载中心有关办理 CA 数字证书的要求，准备好 CA 办理所需资料，到固始县公共资源交易中心五楼 CA 窗口现场办理 CA 数字证书。

三、招标（采购）文件获取方式

投标人（供应商）凭 CA 数字证书登录会员系统后，即可按网上提示免费下载招标（采购）文件及资料（操作程序详见固始县公共资源交易中心网站下载中心栏目里投标人操作手册）。招标文件（*.XYZF 格式）下载后需使用“投标文件制作工具软件”打开（该工具软件可在“固始县公共资源交易网（<http://ggzyjy.xinyang.gov.cn/gushi/>）”网站下载中心栏目内下载或在招标文件领取页面下载）。

四、投标（响应）文件制作

投标（响应）文件应使用固始县公共资源交易系统投标文件制作软件编制，投标（响应）文件格式为“*.XYTF”。

投标人（供应商）须在投标（响应）文件递交截止时间前制作并提交。

五、投标（响应）文件的签字和盖章要求

1、投标文件（响应）格式中所有要求投标人（供应商）加盖公章的地方都须加盖投标人（供应商）的 CA 印章。

2、投标文件（响应）格式中所有要求法定代表人或其委托代理人签字或盖章的地方须加盖法定代表人或其委托代理人的电子签名或个人印章。

六、投标文件份数

加密的电子投标（响应）文件壹份（*.XYTF 格式，在会员系统指定位置上传）。

七、投标（响应）文件的递交

1、电子投标（响应）文件的递交

各投标（供应商）人应在投标截止时间前上传加密的电子投标（响应）文件（*.XYTF）到会员系统的指定位置。上传的电子投标文件应使用投标人 CA 数字证书认证并加密。上传时必须得到交易系统“上传成功”的确认回复后方为上传成功。请投标人（供应商）在上传前务必认真检查上传投标（响应）文件是否完整、正确。

2、除电子投标（响应）文件外，不再接受任何纸质文件、资料原件等。

八、澄清与变更

如有疑问，以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形表现所载内容的形式），要求招标人（采购人）对招标（采购）文件予以澄清。澄清或修改的内容在固始县公共资源交易系统“变更公告”或“答疑文件”菜单进行发布，投标人（供应商）应在投标（响应）文件递交截止时间前及时查看澄

清或修改内容，因投标人（采购人）未及时查看而造成的后果自负。

九、其他注意事项

1、投标人编制投标文件时，涉及的营业执照、资质、获奖、社保、纳税等固定内容可在交易中心主体信用信息中录入。涉及营业执照、资质、业绩、获奖、人员、财务、社保、纳税、各类证书等内容，须扫描编制在投标文件内。评委评审只需依法对投标文件进行评审，并以投标文件的响应为唯一评审依据，不再比对主体信用信息。

2、中标企业认为投标文件中资料涉及商业秘密的，可以要求代理机构对相关信息模糊处理后公示。

3、潜在供应商有异议的，可以在公告发布之日起七个工作日内，以书面形式同时向采购人与招标代理机构提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；（二）质疑项目的名称、编号；（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（四）事实依据；（五）必要的法律依据；（六）提出质疑的日期。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。（企业营业执照复印件及本人身份证复印件（加盖单位公章）一并提交），以质疑函接收确认日期作为受理时间；逾期未提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

十、特别提醒

1、投标文件中的扫描件，在确保清晰的前提下，每张最好控制在 500kb 内，生成的加密电子投标文件最好不要超过 50MB。

2、各投标单位请务必在开标结束后对开标记录表签章后再离席。

第一章 竞争性磋商公告

固始县公安局2026年视频监控系统维保项目竞争性磋商公告

项目概况

固始县公安局 2026 年视频监控系统维保项目的潜在投标人应在“《固始县公共资源交易网》（<https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/gushi/>）”获取磋商文件，并于 2026 年 06 月 25 日 08 时 30 分（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

- 1、采购编号：固财磋商采购-2026-43
- 2、项目名称：固始县公安局2026年视频监控系统维保项目
- 3、采购方式：竞争性磋商
- 4、预算金额：800000.00元
最高限价：800000.00 元

序号	包号	项目名称	预算金额 (元)	最高限价 (元)
1	固财磋商采购-20 26-43-1	固始县公安局 2026 年视频监控 系统维保项目	800000.00	800000.00

- 5、采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）：

5.1 采购内容：对固始县公安局视频监控一期、二期工程全部一类视频监控探头、卡口、电警维护保养，维保周期为一年期，涵盖前端故障排查，电力故障维修，设备故障等问题修复，具体详见磋商文件第五章。

- 5.2 服务期限：一年；
- 5.3 质量要求：符合国家相关验收标准；
- 5.4 地点：采购人指定地点；
- 6、合同履行期限：一年。
- 7、是否接受进口产品投标：否
- 8、是否接受联合体投标：否
- 9、是否专门面向中小企业：否

二、申请人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
2. 落实政府采购政策满足的资格要求：本项目落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小微企业、监狱企业及残疾人福利性单位发展等政府采

购政策；

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 具有独立承担民事责任的能力，提供营业执照等证明文件；

3.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2024年度或2025年度经审计的财务审计报告或提供基本户的开户行开具的银行资信证明）；

3.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供相关证明材料或承诺函）；

3.4 有依法缴纳税收和社会保险的良好记录（提供2025年07月01日以来任意3个月依法缴纳税收和社会保险的证明，依法免税和免缴纳社会保障金的须提供依法免缴纳证明）；

3.5 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供声明函）；

3.6 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》财库[2016]125号文件和豫财购【2016】15号文件的规定，供应商应提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体名单”和“政府采购严重违法失信行为记录名单”；中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”渠道查询自身信用记录，提供查询网页截图，查询截止时点为：从公告发布之日起至投标截止之日止；

三、获取采购文件

1、时间：2026年06月15日至2026年06月22日（北京时间）；每天上午08:00至12:00，下午12:00至18:00（北京时间，法定节假日除外。）

2、地点：“《固始县公共资源交易网》（<https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/gushi/>）”

3、方式：供应商登录固始县公共资源交易系统后，即可按网上提示免费下载磋商文件及资料（操作程序详见固始县公共资源交易中心网站下载中心栏目里供应商操作手册）。磋商文件（*.XYZF格式）下载后需使用“固始县电子投标文件制作工具软件”打开（该工具软件可在“固始县公共资源交易中心（<https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/gushi/>）”网站下载中心栏目内下载或在磋商文件领取页面下载）。

4、售价：0元。

四、响应文件提交

1、时间：2026年06月25日08时30分（北京时间）。

2、地点：投标人必须在投标截止时间前通过固始县公共资源交易中心电子招投标系统上传电子响应文件（*.XYTF格式）。上传的电子响应文件应使用投标人CA数字证书认证并加密。

五、响应文件开启

- 1、时间：2026年06月25日08时30分(北京时间)
- 2、地点：固始县公共资源交易中心六楼不见面第三开标室。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本公告在《河南省政府采购网》、《中国招标投标公共服务平台》、《固始县公共资源交易网》上同时发布，公告期限为三个工作日。

七、其他补充事宜：

1、各投标人应在投标文件递交截止时间前上传加密的电子响应文件到系统的指定位置。上传的电子响应文件应使用投标人CA数字证书认证并加密。上传时必须得到交易系统“上传成功”的确认回复后方为上传成功。请投标人在上传前务必认真检查上传响应文件是否完整、正确。

2、请供应商下载磋商文件后，及时关注系统业务菜单（“答疑澄清文件领取”、“控制价文件领取”）内该项目是否有新的答疑澄清文件或控制价文件。如有请直接下载，不再另行通知。

3、本项目采用“不见面开标”交易方式，不见面开标大厅网址为<https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/BidOpening/bidhall/xinyang/login.html>。投标人无需寄送和递交非加密的电子投标文件，无需到现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。

4、投标人应当在投标截止时间前，使用投标人CA数字证书登录不见面开标大厅，在线签到并准时参加开标活动，并在规定时间内完成投标文件解密、答疑澄清等。

5、逾期解密或者没有准时在线签到参加开标活动导致的一切后果投标人自行承担。

6、不见面开标服务的具体事宜，请查阅固始县公共资源交易中心网站首页一下载中心—固始县不见面开标大厅系统操作手册。

特别提示：投标人在线签到时，应如实准确的填写授权委托人的联系电话，开标当天请务必保证电话畅通，否则引发的后果由投标人自行承担。

本项目评标以电子投标文件为依据，未在投标截止时间前上传电子投标文件的投标人，视为自动放弃其投标。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：固始县公安局

地 址：固始县蓼城大道与成功大道交叉口

联系人：梅新宇

联系方式：15139758789

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：河南嘉裕工程项目管理有限公司

地址：郑州市二七区航海路南、祥云路东2号楼1单元21层2102号

联系人：李莎

联系方式：15639256809

3. 项目联系方式

项目联系人：李莎

联系方式：15639256809

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	采购人名称：固始县公安局 地址：固始县蓼城大道与成功大道交叉口 联系人：梅新宇 联系方式：15139758789
1.1.3	采购代理机构	采购代理机构：河南嘉裕工程项目管理有限公司 地址：郑州市二七区航海路南、祥云路东2号楼1单元21层2102号 联系人：李莎 联系方式：15639256809
1.1.4	项目名称	固始县公安局2026年视频监控系统维保项目
1.1.5	采购方式	竞争性磋商
1.1.6	预算价（最高限价）	¥：800000.00元 （大写：捌拾万元整） 投标报价超过预算价（最高限价）按无效投标处理
1.2.1	资金来源	财政资金
1.2.2	出资比例	100%
1.3.1	采购内容	对固始县公安局视频监控一期、二期工程全部一类视频监控探头、卡口、电警维护保养，维保周期为一年期，涵盖前端故障排查，电力故障维修，设备故障等问题修复，具体详见磋商文件第五章。
1.3.2	服务期限	一年；
1.3.3	质量要求	符合国家相关验收标准；
1.3.4	地点	采购人指定地点；

1.4.1	供应商资格要求	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。</p> <p>2. 落实政府采购政策满足的资格要求：本项目落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小微企业、监狱企业及残疾人福利性单位发展等政府采购政策；</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>3.1 具有独立承担民事责任的能力，提供营业执照等证明文件；</p> <p>3.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2024年度或2025年度经审计的财务审计报告或提供基本户的开户行开具的银行资信证明）；</p> <p>3.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供相关证明材料或承诺函）；</p> <p>3.4 有依法缴纳税收和社会保险的良好记录（提供2025年07月01日以来任意3个月依法缴纳税收和社会保险的证明，依法免税和免缴纳社会保障金的须提供依法免缴纳证明）；</p> <p>3.5 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供声明函）；</p> <p>3.6 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》财库[2016]125号文件和豫财购【2016】15号文件的规定，供应商应提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体名单”和“政府采购严重违法失信行为记录名单”；中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”渠道查询自身信用记录，提供查询网页截图，查询截止时点为：从公告发布之日起至投标截止之日止；</p>
-------	---------	---

1.4.2	是否接受联合体	不接受
1.9	现场踏勘	自行踏勘
1.10	分包	不允许分包
2.1	构成磋商文件的其他材料	除磋商文件外,采购人在磋商期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其它有效正式函件等内容均是磋商文件的组成部分
2.2	采购人澄清磋商文件的截止时间	递交响应文件截止之日 5 天前
2.3	供应商确认收到磋商文件澄清的时间	在收到相应澄清文件后 24 小时内
2.4	供应商确认收到磋商文件修改的时间	在收到相应修改文件后 24 小时内
3.1	构成响应文件的其他材料	供应商认为其他所需要补充的内容
3.2	磋商报价	自主报价,超出最高限价的文件为无效文件
3.3.1	磋商有效期	60日历天(从磋商截止之日算起)
3.7.3	响应文件签字和盖章要求	1、响应文件格式中所有要求供应商加盖公章的地方都须加盖供应商的 CA 印章。 2、所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须法定代表人或其委托代理人加盖CA印章或签字。
3.7.4	响应文件份数及其他要求	加密的电子响应文件壹份(*.XYTF 格式,在会员系统指定位置上传)
4.2	响应文件递交	1、电子响应文件的递交 各供应商应在投标截止时间前上传加密的电子响应文件(*.XYTF)到会员系统的指定位置。上传时必须得到交易系统“上传成功”的确认回复后方为上传成功。请供应商在上传前务必认真检查上传响应文件是否完整、正确。 2、本项目采用“不见面开标”交易方式,不见面开标大厅网址为 https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/BidOpening/bidhall/xinyang/login.html , 供应商无需寄送和递交非加密的电子响应文件,无需到现场参加开标会议,无需到达现场提交原件资料。
5.1	提交响应文件截止时间	2026 年 06 月 25 日 08 时 30 分
5.2	磋商时间和地点	磋商时间:同响应文件提交截止时间

		磋商地点：同响应文件开启地点
6.1	磋商小组的组建	磋商小组构成：_3_人，其中业主评委_1_人，技术、经济类专家_2_人； 专家确定方式：磋商前从政府采购专家库中随机抽取。
7.1	是否授权磋商小组确定中标人	否，推荐3名中标候选人。
7.3	履约保证金	无
10.1	付款方式	由采购人和成交供应商在合同中约定
10.2	本项目所属行业	软件和信息技术服务业。
需要补充的其他内容		
	解释权	构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，按竞争性磋商公告、供应商须知、评审办法、竞争性磋商响应文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。
	质疑（异议）、投诉	<p>供应商和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，可以自知道或者应当知道之日起10日内；供应商对采购文件、采购过程、中标或者成交结果的有质疑（异议），可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内；在固始县公共资源交易平台上网上质疑（异议）、投诉通道一次性提出（在线上质疑（异议）、投诉的同时，供应商也可向招标人或招标代理机构提供书面申请）。</p> <p>操作流程详见</p> <p>“质疑流程 https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/gushi//xzjd/001001/20230424/24338233-8372-48ba-9519-a74188f109aa.html”</p> <p>“投诉流程 https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/gushi//xzjd/001001/20230421/d6715f40-071e-4cb1-acf3-26d64cf67d8a.html”。采购人或采购代理机构不接受投标人对同一采购环节的多次质疑。</p>
	标书雷同性分析	文件制作机器码、文件创建标识码有相同的按废标处理。
	代理服务费	<p>1. 代理费收费约定： 本项目代理费由中标企业支付，供应商报价应当包含该项目代理服务费。</p> <p>2. 本项目代理服务费按不高于“豫招协（2023）002号”</p>

	<p>规定的收费标准收取，中标人领取中标通知时向采购代理机构一次性付清。本项目中标服务费的收取按差额定率累进法计算，单标段合计上限不得超过 10 万元。</p> <p>3. 收费标准： 预算金额的 100 万(含)以下部分费率为：1.7%； 预算金额的 100 万以上-500 万(含)部分费率为 1.2%；</p>
--	--

1. 总则

1.1 采购项目概括

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律、法规和规章的规定，编制本项目磋商文件。

1.1.2 本项目采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 本项目采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 本项目名称：见供应商须知前附表。

1.1.5 本项目采购方式：见供应商须知前附表。

1.1.6 本项目预算价（最高限价）：见供应商须知前附表。

1.2 采购项目的资金来源及付款方式

1.2.1 资金来源：见供应商须知前附表。

1.2.2 出资比例：见供应商须知前附表。

1.2.3 定义及解释

1.2.3.1 采购人：依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.2.3.2 采购代理机构：取得政府采购招标代理资质，受采购人委托组织招标活动的社会中介组织。

1.2.3.3 服务：系指根据本磋商文件规定供应商须承担的服务以及其他类似的义务等。

1.2.3.4 供应商：供应商是响应磋商文件、参加磋商竞争的中华人民共和国境内的法人、其他组织。

1.2.3.5 响应文件：指供应商根据竞争性磋商文件提交的所有文件。

1.2.3.6 磋商小组：依据《中华人民共和国政府采购法》及有关法律、法规的规定依法组建的专门负责本次评标工作的临时机构。

1.2.3.7 偏离：响应文件的响应相对于竞争性磋商文件要求的偏差，该偏差优于竞争性磋商文件要求的为正偏离；劣于的，为负偏离。

1.2.3.8 “日期”或“天”：指日历天。

1.2.3.9 合同：指依据本次服务采购招标结果签订的协议或合约文件。

1.2.3.10 竞争性磋商文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对竞争性磋商文件内容的理解和解释。

1.3 采购内容、服务限期、质量要求

1.3.1 本次采购内容：见供应商须知前附表。

1.3.2 本项目的服务限期：见供应商须知前附表。

1.3.3 本项目的质量要求：见供应商须知前附表。

1.3.4 本项目的地点：见供应商须知前附表。

1.4 供应商资质条件和能力

1.4.1 供应商资质及能力要求：见供应商须知前附表。

1.4.2 是否接受联合体：见供应商须知前附表。

1.5 费用承担

供应商准备和参加磋商活动发生的费用自理，不论磋商的结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

1.6 保密

参与磋商活动的各方应对竞争性磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7 语言文字

除专用术语外，与磋商有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释，对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 现场踏勘

不组织。

1.10 分包

是否允许分包：见供应商须知前附表。

2. 竞争性磋商文件

2.1 竞争性磋商文件的组成

本竞争性磋商文件包括：

- (1) 竞争性磋商公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 评标办法（综合评分法）；
- (4) 河南省政府采购合同（参考文本）；
- (5) 采购需求；
- (6) 竞争性磋商响应文件格式。

根据本章第 2.2 款和第 2.3 款对竞争性磋商文件所作的澄清、修改，构成竞争性磋商文件的组成部分。

2.2 竞争性磋商文件的澄清

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查竞争性磋商文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间前以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形表现所载内容的形式，下同），要求采购人对竞争性磋商文件予以澄清。

2.2.2 竞争性磋商文件的澄清将在供应商须知前附表规定的响应文件递交截止时间 5 天前在信阳市公共资源交易系统“变更公告”或“答疑文件”将澄清内容予以发布，但不指明澄清问题的来源。如果澄清的内容可能影响响应文件编制且发出的时间距响应文件递交截止时间不足 5 天，相应延长投标截止时间。

2.2.3 供应商应在响应文件递交截止时间前及时查看澄清内容，因供应商未及时查看而造成的后果自负。

2.3 竞争性磋商文件的修改

2.3.1 在响应文件递交截止时间 5 天前，采购人可以修改竞争性磋商文件。如有修改，应在信阳市公共资源交易系统“变更公告”或“答疑文件”将修改内容予以发布。如果修改的内容可能影响响应文件编制且发出的时间距响应文件递交截止时间不足 5 天，相应延长响应文件递交截止时间。

2.3.2 当竞争性磋商文件的澄清、修改、补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后在信阳市公共资源交易系统发出的文件为准。

2.3.3 供应商应在响应文件递交截止时间前及时查看修改内容，因供应商未及时查看而造成的后果自负。

3. 响应文件

3.1 响应文件的组成

响应文件应包括下列内容：

- 一、响应函及响应函附录
- 二、法定代表人（单位负责人）身份证明
- 三、商务条款偏离表
- 四、资格证明材料
- 五、技术部分
- 六、其他材料
- 七、供应商认为应该提交的其他材料
- 八、关于政府采购政策（有则附，没有不附）

3.2 磋商报价

3.2.1 本项目的磋商报价应按照磋商文件、补充通知、答疑纪要、现场情况、承包范围，并充分考虑服务期间各类风险和国家政策性调整等风险系数，由各响应人根据自身情况，在合理范围内，自主考虑、优惠报价以及报价须含所有经费和招标代理费等费用，但不得低于企业成本，分二次报价：第一次报价必须按照磋商文件的报价格式填报，第二次报价在磋商中填报，第二次报价（不得高于一次报价）即为最终报价。

3.2.2 供应商应充分了解该项目的总体情况以及影响磋商报价的其它要素，考虑服务期间的价格风险因素，成交价在合同实施期内不得调整，同时也不因市场价格变动而调整。

3.2.3 响应报价表中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

3.2.4 供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，磋商委员会应当要求其在磋商现场（或电子交易系统）合理的时间内提供书面说明（或电子澄清说明文件），必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商委员会应当将其作为无效投标处理。

注：磋商价格为含税价，供应商应充分了解该项目的总体情况以及影响磋商报价的其它要素，考虑项目周期内的价格风险因素，成交价在合同实施期内不得调整，同时也不因市场价格变动而调整。

3.3 磋商有效期

3.3.1 在供应商须知前附表规定的磋商有效期内，供应商不得要求撤销或修改其响应文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长磋商有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长磋商有效期。供应商同意延长的，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商拒

绝延长的，其响应文件失效。

3.4 磋商保证金

无。

3.5 资格审查资料

按照第二章供应商须知表“供应商须知前附表”1.4.1要求，提供其他相关材料。

3.6 备选方案

除供应商须知前附表另有规定外，供应商不得递交备选磋商方案。

3.7 响应文件的编制

3.7.1 响应文件应按第六章“竞争性磋商响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。其中，响应函附录在满足竞争性磋商文件实质性要求的基础上，可以提出比竞争性磋商文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 响应文件应当对竞争性磋商文件有关采购内容、服务期限、质量要求作出响应。

3.7.3 响应文件应使用信阳市公共资源交易系统响应文件制作专用工具软件编制，竞争性磋商响应文件格式为“**.XYTF”。电子响应文件签字或盖章的具体要求见供应商须知前附表。供应商须在响应文件递交截止时间前制作并提交。

3.7.4 响应文件份数见供应商须知前附表。

4. 磋商

4.1 响应文件的上传

4.1.1 网上上传的电子响应文件应使用供应商数字证书认证并加密。

4.2 响应文件的递交

4.2.1 电子响应文件的递交

各供应商应在响应文件提交截止时间前上传加密的电子响应文件（**.XYTF）到会员系统的指定位置。上传的电子响应文件应使用供应商 CA 数字证书认证并加密。上传时必须得到交易系统“上传成功”的确认回复后方为上传成功。请供应商在上传前务必认真检查上传响应文件是否完整、正确。

4.2.2 逾期上传的投标文件，招标人不予受理。

4.2.3 投标人因电子招投标交易平台问题无法上传电子投标文件时，请及时与固始县公共资源交易中心联系，新点软件技术人员联系电话：18537677109，交易中心信息科：4096606。

4.3 响应文件的修改与撤回

4.3.1 在第一章“竞争性磋商公告”规定的响应文件提交截止时间前，供应商可以多次修改或撤回已递交的响应文件，最终响应文件以响应文件提交截止时间前完成上传至信阳市公共资源交易中心交易系统最后一份响应文件为准。

4.3.2 修改的响应文件应按照本章第 3.7 条、第 4.2 条规定进行编制和递交。

5. 磋商开始

5.1 磋商时间和地点

5.1.1 采购人在本章规定的投标截止时间（开标时间）和供应商须知前附表规定的地点开标。

5.1.2 本项目采用“不见面开标”交易方式，不见面开标大厅网址为 <https://ggzyjy.xinyang.gov.cn/BidOpening/bidhall/xinyang/login.html>，供应商无需寄送和递交非加密的电子响应文件，无需到现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。

供应商应当在响应文件提交截止时间前，使用供应商 CA 数字证书登录不见面开标大厅，在线签到并准时参加开标活动，并在规定时间内完成响应文件解密、答疑澄清等。

供应商需在解密开始后 10 分钟内完成解密（当供应商过多时，解密时间可以适当延长）。在响应文件解密过程中，因供应商原因（如供应商准备不到位、电脑网络问题等），造成无法及时解密的，将被退回响应文件。

不见面开标服务的具体事宜，请查阅信阳市公共资源交易中心网站首页一下载中心—信阳市不见面开标大厅系统操作手册。

开标过程中，供应商如有异议，须在开标结束前通过系统提出，否则视同认可开标记录。开标结束后，对开标记录的任何异议不再接受。

5.2 磋商程序

5.2.1 磋商小组对竞争性磋商文件进行熟悉确认。

5.2.2 磋商小组推选组长，讨论、通过磋商工作流程和磋商要点。

5.2.3 资格评审审查：采购人依据竞争性磋商文件规定，对供应商进行审查，以确定磋商供应商是否具备参与磋商的资格。

5.2.4 符合性评审审查：磋商开始后，磋商小组依据竞争性磋商文件规定，对通过资格评审的供应商进行审查，以确定磋商供应商是否具备参与磋商的资格。

5.2.5 磋商小组对通过资格性和符合性审查的响应文件进行评估，确定与各竞标人磋商的具体内容。

5.2.6 磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况实质性变动招标需求中的技术、质量

要求以及合同草案条款，但不得变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容需经采购人(业主)代表确认。并以书面形式通知所有参加磋商的供应商，该变动是竞争性磋商文件的有效组成部分。供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件并由其法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的应当由本人签字并附身份证。供应商应根据磋商小组的要求，以书面形式在规定时间内做出响应，未做出响应的响应文件将被视为无效竞标。若磋商小组没有实质性变动招标需求中的技术、质量要求以及合同草案条款，则供应商的最后报价不得高于首次报价，否则按无效报价处理。

5.2.7 磋商小组对符合招标需求的供应商进行两轮报价；供应商只有通过资格评审及符合性评审后方可进入下一轮报价，在规定的时间内同时提交报价，最终报价不得超过响应文件中报价。

5.2.8 经磋商确定最终招标需求，由磋商小组采用综合评分法对通过初步评审的供应商的响应文件进行综合评分。

6. 磋商小组

6.1 磋商小组

磋商由采购人依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人代表以及有关技术、经济等方面的专家组成。磋商小组成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见供应商须知前附表。

6.2 磋商原则

磋商活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 磋商

磋商小组按照第三章“评审办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。第三章“评审办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

除供应商须知前附表规定磋商小组直接确定成交人外，采购人依据磋商小组推荐的成交候选人确定成交人，磋商小组推荐成交候选人的人数见供应商须知前附表。采购人将依序确定排名第一的供应商为成交人，若第一成交候选人放弃成交、因不可抗力不能履行合同、不按照竞争性磋商文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情形，不符合成交条件的，采购人可以按照磋商小组提出的成交候选人名单排序依次

确定其他成交候选人为成交人，也可以重新磋商。

7.2 成交通知

在本章第 3.3.1 款规定的磋商有效期内，采购人以书面形式向成交人发出成交通知书，同时将成交结果通知未成交的供应商。

7.3 履约保证金

免收履约保证金

7.4 签订合同

7.4.1 采购人和成交人应当自成交通知书发出之日起 2-7 天内，根据竞争性磋商文件和成交人的响应文件订立书面合同。成交人无正当理由拒签合同的，采购人取消其成交资格，其磋商保证金不予退还；给采购人造成的损失超过磋商保证金数额的，成交人还应当对超过部分予以赔偿。

7.4.2 发出成交通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，采购人向成交人退还磋商保证金；给成交人造成损失的，还应当赔偿损失。

8. 重新招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

- (1) 提交响应文件截止时间止，供应商少于 3 个的；
- (2) 经磋商小组评审后否决所有响应文件的。

9. 纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露磋商活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.2 对供应商的纪律要求

供应商不得相互串通或者与采购人串通，不得向采购人或者谈判小组行贿谋取成交，不得以他人名义或者以其他方式弄虚作假骗取成交；供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。

9.3 对磋商小组成员的纪律要求

磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在磋商活动中，磋商小组成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评审办法”没有规定的评审因

素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 投诉

供应商和其他利害关系人认为本次磋商活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

10. 需要补充的其他内容

10.1 本招标文件解释权归采购人。

10.2 其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。

第三章 评标办法（综合评分法）

评审办法前附表

条款号	评审因素	评审标准
2.1.1	符合《中华人民共和国政府采购法》第 22 条规定	符合第二章“供应商须知前附表”第 1.4.1 项规定
	落实政府采购政策需满足的资格要求	符合第二章“供应商须知前附表”第 1.4.1 项规定
	具有独立承担民事责任的能力	提供营业执照等证明文件
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供 2024 年度或 2025 年度经审计的财务审计报告或提供基本户的开户行开具的银行资信证明
	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供相关证明材料或承诺函
	有依法缴纳税收和社会保险的良好记录	提供 2025 年 07 月 1 日以来任意 3 个月依法缴纳税收和社会保险的证明，依法免税和免缴纳社会保障金的须提供依法免缴纳证明
	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供声明函
	信用查询	根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》财库[2016]125 号文件和豫财购【2016】15 号文件的规定，供应商应提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体名单”和“政府采购严重违法失信行为记录名单”；中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”渠道查询自身信用记录，提供查询网页截图，查询截止时点为：从公告发布之日起至投标截止之日止；
	注：响应文件中附相关材料复印件或扫描件，资料不全或不合格者视为未通过资格审查	
符合性评	供应商名称	与营业执照等证明文件一致

条款号		评审因素	评审标准
	审标 准	响应文件签字盖章	符合第二章“供应商须知前附表”第 3.7.3 项规定
		响应文件格式	符合第六章“响应文件格式”的要求
		磋商报价	报价不超过预算价（最高限价）
		服务期限	符合第二章“供应商须知前附表”第 1.3.2 项规定
		质量要求	符合第二章“供应商须知前附表”第 1.3.3 项规定
		磋商有效期	符合第二章“供应商须知前附表”第 3.3.1 项规定
<p>注：本次采购整个过程无需提供原件，只需在响应文件中提供复印件、扫描件或截图、图片等材料，各供应商需对提交的响应文件中所附相关证件、响应文件及材料的真实性承担责任，采购人或代理机构有权在采购期间对有存疑的供应商进行进一步核查其提供证明材料的真实性。中标后采购人有权实地核实中标人投标文件所述真实性，一经发现提供虚假材料的，已骗取中标的，取消其中标资格，并追究其法律责任。并顺延第二名中标候选人为中标人或重新招标。</p>			

评分因素	评分内容	评分标准	分值
报价 (30分)	投标 报价	<p>价格扣除：供应商的服务全部由符合政策要求的小微企业承接，则给予该供应商的服务报价20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的中小微企业，应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定提供《中小微企业声明函》（中小企业划型标准符合国家最新信管规定）。供应商所提供的服务为大型和中型企业的不适用本款规定。</p> <p>根据财政部司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和财政部民政部中国残疾人联合会《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，本项目对监狱企业、残疾人福利性企业作为供应商所提供的服务的价格给予20%的扣除。</p> <p>评标报价=投标总报价-所投小微（监狱、残疾人福利性）企业服务报价合计×20%</p> <p>价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分30分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×30。 最终得分计算保留小数点两位。</p> <p>磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效投标处理。</p>	30分
技术部分 (46分)	采购需求	<p>供应商对磋商文件具体采购需求的响应程度；承诺完全响应本项目所有采购需求，并提供书面服务承诺书得10分；不提供不得分。</p>	10分
	项目的理解	<p>根据对本项目维护区域设备情况、理解程度以及对项目情况的认知程度综合评定：</p> <p>①、内容完整、详细、科学合理、可行性强，方案思路清晰、重点突出的，得8分；</p> <p>②、内容较完整、较详细、较科学合理、可行性较强，方案思路较清晰、重点较突出的，得6分；</p> <p>③、内容基本完整、详细、基本科学合理、可行性一般，得4分；</p> <p>④、内容一般、可行性差，方案思路不清晰、重点不突出的，得2分；</p> <p>⑤、未提供者不得分。</p>	8分
	项目的重点难点分析	<p>根据供应商提供的重点难点分析方案，方案内容应包括运维难点、要点和关键部分分析及应对方案等内容，由评标委员会进行比较并打分：</p> <p>①、分析方案全面完善、贴合项目特点，对本项目重点难点把握精准、</p>	5分

	<p>分析全面完善且提出的建议科学合理、操作性强的得 5 分；</p> <p>②、分析方案对本项目理解基本贴合项目特点，对本项目重点难点把握基本准确、分析基本合理且建议基本可行的得 3 分；</p> <p>③、分析方案描述的不合理或缺项得 1 分；</p> <p>④、未提供的不得分。</p>	
项目运维服务方案	<p>根据供应商对采购需求的理解情况及方案中的总体设计、系统架构等方面制作运维服务方案，满足先进性、合理性、可行性。</p> <p>①、描述满足服务要求、细节考虑到位、且能考虑到用户的实际使用情况，计划安排充分适当可行，内容完整，描述清晰，且能针对项目需求得 8 分；</p> <p>②、描述基本满足服务要求、细节考虑到位，计划安排适当，内容较完整、描述较清晰得 6 分；</p> <p>③、描述基本满足服务要求，有计划安排，内容片面、描述不清晰得 4 分；</p> <p>④、实施方案编制差或描述较少的得 2 分；</p> <p>⑤、缺项不得分。</p>	8分
项目组织	<p>根据供应商提供本项目机构设置中有健全的组织机构，包含：技术人员分工及职责明确、行政管理人员配备及职责明确、档案管理人员配备及职责明确，内部管理制度、工作人员培训制度、安全管理制度；</p> <p>①、内容完整齐全，满足采购需求、强针对性、可实施的得 5 分；</p> <p>②、内容基本齐全，基本满足采购需求、有细节、可操作性得 3 分；</p> <p>③、内容有缺项，无细节、可操作性一般得 1 分；</p> <p>④、缺项不得分。</p>	5分
项目质量管理方案	<p>能够提出针对本项目的质量控制措施，依据质量控制措施的科学性、合理性、可行性进行综合评分。</p> <p>①、项目质量管理方案科学合理、完整详细、切实可行，得 5 分；</p> <p>②、项目质量管理方案较为详细完整，可行性较强的，得 3 分；</p> <p>③、项目质量管理方案内容不够详细，笼统，可行性较差、存在一定缺陷的得 1 分；</p> <p>④、缺项该项得 0 分。</p>	5分
应急方案	<p>根据竞争性磋商文件要求及供应商制定的应急处理预案，方案内容包括应急演练预案、紧急突发事件应急预案，应急响应组织体系、故障排查与应对措施、数据备份与恢复策略等预案内容进行综合评分：</p> <p>①、方案优于采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分。</p> <p>②、方案适合采购需求，完整详细，具有可行性、实用性和针对性，得 3 分。</p> <p>③、方案基本适合采购需求，可行性、针对性有待改善，得 1 分。</p>	5分

		④、未提供者不得分。	
综合部分（24分）	企业业绩	2022年01月01日以来，供应商承担过 视频监控维保项目 的，每份业绩得3分，此项最高得9分。（响应文件中须提供中标通知书或合同的扫描件，不提供不得分）	9分
	项目拟投入人员	项目组织人员具有 信息系统项目管理师 的，每有一人得2分，最多得6分。（提供证书原件扫描件及提供2025年07月01日以来任意3个月本单位缴纳社保证明材料，不提供或提供不全的不得分）	6分
	服务承诺	根据供应商提供的及时响应采购人安排，及时处理，保证后续服务正常进行等方面（包括7*24小时电话响应、服务人员2小时内到达现场，对解决不同难度问题时间的承诺，并详细提供服务人员名单电话）的承诺进行综合评分： ①、承诺内容详细、完善、合理、可行的得5分； ②、承诺内容较完善、合理、可行的得3分； ③、承诺内容不全面、不详细、不合理、不可行的得1分； ④、不提供不得分。	5分
	总体评价	评委对供应商整体实力、投入本项目力量、方案的制定、标书的规范情况酌情；方案完整、服务能力强、完全满足需求得4分，方案较完整、能力较强、满足主要需求，得2分，方案基本完整、能力一般、基本满足需求，得1分。	4分
<p>供应商在招投标活动中提供的相关资料和证件等应真实、有效，中标后业主有对中标候选人进行调查的权利，如发现弄虚作假、有违法违规现象，一经查实，将取消中标资格并报经建设行政主管部门给予不良行为记录等处理。</p>			

1. 评审方法

本次评审采用综合评分法。磋商小组对满足竞争性磋商文件实质性要求的响应文件，按照本章规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐成交候选人，综合评分相等时，以报价得分高的优先；报价得分相等的，以技术得分高的优先，技术得分也相等的，采取随机抽取方式确定中标候选人排序。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 资格检查评审标准：见评审办法前附表。

2.1.2 符合性检查评审标准：见评审办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

(1) 商务标：见评审办法前附表；

(2) 技术标：见评审办法前附表；

(3) 综合标：见评审办法前附表。

3. 评审程序

3.1 初步评审

3.1.1 只有通过资格审查的供应商才能进入符合性评审。磋商小组依据 2.1.2 规定的内容和标准对响应文件进行符合性审查。有一项不符合评审标准的，其相应文件做无效处理，不得进入详细评审。

3.1.2 供应商有以下情形之一的，其响应文件作无效处理：

- (1) 串通或弄虚作假或有其他违法行为的；
- (2) 不按磋商小组要求澄清、说明或补正的；
- (3) 未按规定格式填写、内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；
- (4) 响应文件附有采购人不能接受的条件；
- (5) 不符合竞争性磋商文件规定的其他实质性要求。

3.2 详细评审

3.2.1 磋商小组按本章第 2.2 款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评分得分。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 供应商的最终得分以全部小组成员打分的算术平均值为准，作为该供应商的最终得分。

3.2.4 在磋商过程中，凡遇到竞争性磋商文件中无界定或界定不清、前后不一致使磋商小组意见有分歧且又难以协商一致的问题，均由磋商小组予以表决，获半数以上同意的即为通过，未获半数同意的即为否决。

3.2.5 关于小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位产品价格扣除

3.2.5.1 根据财政部、工信部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）文件规定：

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中

华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.2.5.2对符合规定的小微企业报价产品的价格给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审，**本项目的扣除比例为20%**；适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%—5%作为其价格分，本项目的比例为5%；

3.2.5.3接受大中型企业与小微企业组成联合体的或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，本项目扣除比例为5%，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%—2%作为其价格分。本项目比例为1%。

3.2.5.4组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.2.5.5本办法所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

3.2.5.6依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.2.5.7投标人应在分项报价表中写明符合上述条件的属于中小企业产品的单价、合价和小计，并如实填写“中小企业声明函”，否则在价格评审时不予考虑价格扣除；

3.2.5.8关于监狱企业：视同小微企业。须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不考虑价格扣除。

3.2.5.9关于残疾人福利性单位：视同小微企业。须提供完整的“残疾人福利性单位声明函”，否则在价格评审时不予考虑价格扣除。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

价格调整要素及价格折扣幅度列表

评审价格要素	价格折扣幅度
--------	--------

节能产品	3%
环境标志产品	3%
产品出自小型或微型企业。监狱企业。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。	20%
.....	供应商或所提供产品按规定享受其他国家政策支持、扶持的，由供应商提供相关法律法规依据，每项按0.5%折扣。
依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46）及财政部财库司《政府采购促进中小企业发展政策问答》文件精神，货物采购项目含有多个采购标的，只有当供应商提供的每个标的均由小微企业制造，才能享受20%的价格扣除政策，如果小微供应商提供的货物既有中型企业制造货物，也有小微企业制造货物的，不享受价格扣除相关政策。	

注：(1) 提供产品属节能或环境标志产品品目清单范围的，以国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书为准。属于强制采购的产品，不再给予价格优惠；

(2) 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，参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。（格式见第六章）

(3) 根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库(2014)68号）的规定，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

(4) 根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）的规定，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。（格式见第六章）

3.3 响应文件的澄清和补正

3.3.1 在磋商过程中，磋商小组可以书面形式要求供应商对所提交的响应文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏离进行补正。磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。供应商的书面澄清、说明和补正属于响应文件的组成部分。

3.3.3 磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正，直至满足磋商小组的要求。

3.4 评审结果

3.4.1 除第二章“供应商须知”前附表授权直接确定成交人外，磋商小组按照得分由高到低的顺序推荐成交候选人。

3.4.2 磋商小组完成评审后，应当向采购人提交书面评审报告。

3.4.3 评标结果在发布磋商公告的同一媒介上公示。

附件：废标条件

本附件所集中列示的废标条件，是本章“评标办法”的组成部分，是对第二章“供应商须知”和本章正文部分所规定的废标条件的总结和补充，如果出现相互矛盾的情况，以第二章“供应商须知”和本章正文部分的规定为准。

1. 未通过第三章评标办法资格评审、符合性评审的；
2. 不按磋商小组要求澄清、说明或补正的；
3. 磋商报价有算术性错误，供应商不接受修正价格的；
4. 以他人的名义投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；
5. 属于串（围）标行为的；
6. 明显不符合技术规范、技术标准的要求；
7. 文件制作机器码、文件创建标识码有相同的；

8. 不符合竞争性磋商文件规定的其他实质性要求及相关法律、法规或规章规定可以废标的其他情形；

第四章 河南省政府采购合同（参考文本）

附件 1-2:服务类

政府采购合同

项目名称：

招标采购文件编号：

甲方合同编号：

甲方：

乙方：

甲方合同法律审核部门：

签订时间： 年月日

(甲方)(××项目)委托(代理机构名称)进行了政府采购。按照评委会评审推荐、甲方确定乙方为中标单位。现甲乙双方协商同意签订本合同。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于:

1. (××号)招标采购文件
2. 投标文件
3. 乙方在投标时的书面承诺
4. (××号)中标通知书
5. 合同补充条款或说明
6. 保密协议或条款
7. 相关附件、图纸及电子版资料

第二条 合同内容

服务名称:详见合同附件中《服务一览表》

第三条 合同总金额

本合同服务总金额:¥元。

大写:元。

分项价款在《服务一览表》中有明确规定。

本合同总价款包括服务期间必须的日常物料、易耗品、工具、调试费、培训费等相关费用。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动,在双方事先协商一致的前提下签订补充合同,但因此而增加的服务费用不得超过原中标金额的10%。

第四条 权利义务和质量保证

1. 甲方保证服务期间,对乙方工作给予支持,提供水、电、场地等必须的基础工作条件。如乙方有需要,还应提供履行合同所必需的有关图纸、数据、资料等。没有甲方事先同意,乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供,也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

2. 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权，索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。

第五条付款方式

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。2. 乙方向甲方提交下列文件材料，经甲方审核无误后支付采购资金：

- (1) 经甲方确认的发票；
- (2) 经甲乙双方确认签署的《验收报告》（或按项目进度阶段性《验收报告》）；
- (3) 其他材料。

3. 款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准。如招标采购文件未作特别规定，则付款进度应符合如下约定：

第一次验收合格后支付至合同总价的%，第二次验收合格后支付至合同的%，第次验收合格后支付至合同总价的%，余款%作为质量保证金于服务运行期满后，并经甲乙双方复验合格后的个工作日内付清。

第六条履约保证金（为减少企业负担，非特殊需要，不建议采购人收取履约保证金，未能按合同履行合同的，可报财政部门，进行失信行为记录）

1. 乙方在签订本合同之日，向甲方提交合同履约保证金元（履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%）。

2. 履约保证金有效期为甲乙双方最终验收后1个月内。到期后，甲方向乙方无息退还。

3. 如乙方未能履行、或未能完全履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在合同期满后天内无息退还乙方。

第七条验收

1. 服务期限：至。

服务地点：。

验收时间：。

验收地点：。

2. 乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理,并列出清单,作为甲方验收和使用的服务条件依据,清单应随提供的服务成果交给甲方。

3. 验收时,甲乙双方必须同时在场,乙方所提供的服务不符合合同内容规定的,甲方有权拒绝验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改,直至验收合格,方视为乙方按本合同规定完成服务。验收合格的,由双方共同签署《验收报告》。在经过两次限期整改后,服务仍达不到合同文件规定内容的,甲

方有权拒收,并可以解除合同;由此引起甲方损失及赔偿责任由乙方承担。4. 甲方可以视项目规模或复杂情况聘请专业人员参与验收,大型或复杂项目以及涉及专业服务内容的应当邀请国家认可的第三方质量检测机构参与验收5.

如根据项目实施情况需要分阶段验收,则双方分阶段签署《验收报告》。

6. 如果合同双方对《验收报告》有分歧,双方须于出现分歧后天内给对方书面声明,以陈述己方的理由及要求,并附有关证据。分歧应通过协商解决。

第八条项目管理服务

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实,包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名：；联系电话：。

第九条售后服务

1. 乙方提供服务的质量保证期为自服务通过最终验收之日起个月。若国家有明确规定的质量保证期高于此质量保证期的,执行国家规定。

2. 服务期内,乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在××日(小时)之内做出及时响应,在日(小时)之内赶到现场实地解决问题。若问题在工作日(小时)后仍无法解决,乙方应在日(小时)内免费提供服务的补偿、替换方案,直至服务恢复正常。

3. 乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的,由乙方按照本合同第十二条的约定承担赔偿责任。

第十条分包

除招标采购文件事先说明、且经甲方事先书面同意外，乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

第十一条合同的生效

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 生效后,除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十二条违约责任

1. 乙方所交付服务成果不符合本合同规定的，甲方有权拒收，乙方在得到甲方通知之日起个工作日内采取补救措施,逾期仍未采取有效措施的,甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失或扣留履约保证金；同时乙方应向甲方支付合同总价%的违约金。

2. 甲方无正当理由拒收服务,甲方应向乙方偿付拒付服务费用%的违约金。

3. 乙方无正当理由逾期交付服务的,每逾期 1 天,乙方向甲方偿付合同总额的%的违约金。如乙方逾期达天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。在此情况下,乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的,对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

4. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的%违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的%。

5. 其它未尽事宜,以《合同法》和《政府采购法》等有关法律法规规定为准,无相关规定的，双方协商解决。

第十三条不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十四条争议的解决方式

1. 因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进

行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3. 经协商不能解决的争议，双方可选择以下第种方式解决：

①向固始县有管辖权的法院提起诉讼；

②向固始仲裁委员会提出仲裁。

4. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十五条其他

符合《政府采购法》第 49 条规定的,经双方协商,办理政府采购手续后,可签订补充合同,所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

本合同一式份，甲、乙双方各执份。

甲方：

乙方：

名称：（盖章）

名称：（盖章）

地址：

地址：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

开户银行：

开户银行：

银行帐号：

银行帐号：

甲方合同法律审核（盖章）：

时间：年月日

特别说明：

1. 本范本根据《政府采购法》、《合同法》等法律法规制定,具体项目的采购合同条款,在本范本框架内由甲乙双方协商一致签订。空格处划横线。

2. 收款单位名称应与本合同乙方单位名称项目中标单位名称开具发票单位名称相一致。

3. 甲方（采购单位）应盖本单位公章（不允许盖内设科室章），乙方应盖单位公章或合同专用章，合同双方应盖骑缝章。

4. 除涉密项目外,根据《政府采购法实施条例》第 50 条规定:采购人应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告。

附件 2:

固始县政府采购项目验收表 (格式参考表)

采购单位		中标供应商	
采购项目 名称		项目编号	
采购合同金额:			
验 收 情 况	1. 验收依据:		
	2. 验收报告:		
	3. 验收结论:		
	4. 采购单位验收小组成员 (签字)		
	财务人员:	业务人员:	
	资产管理人:	技术人员:	
	其他验收人员:		
	<p>(说明:1.政府采购合同金额 50 万元以下的 (含 50 万元)的项目,验收工作组应不少于三人;政府采购合同金额 50 万元以上的项目, 验收工作组成员应不少于五人。2.其他部门及人员: 本单位具有监察职能的部门人员、 本单位具有审计职能的部门人员、 相关技术机构、 技术专家等。3. 采购人验收应按照《河南省财政厅关于加强政府采购合同监督管理工作的通知》豫财购[2010]24 号及信财购 (2018) 6 号《信阳市财政局关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的通知》执行。)</p>		

<p>验收主要责任人（签字）：</p> <p style="text-align: center;">年月日</p> <p>（直接参与该项目政府采购活动的主要责任人不得作为验收工作的主要责任人）</p>	<p>采购单位负责人意见：</p> <p style="text-align: center;">单位负责人（签字）：</p> <p style="text-align: center;">（公章）</p> <p style="text-align: right;">年月日</p>
--	--

说明：表中内容填写不完时，请另附页说明；如有其它验收文件，应提供相关验收文件。

（以上仅供参考，最终以实际签订的合同为准）

第五章 采购需求

一、项目概括

固始县公安局2026年视频监控系统维保项目主要包括对固始县公安局视频监控一期、二期工程全部一类视频监控探头、卡口、电警维护保养，维保周期为一年期，涵盖前端故障排查，电力故障维修，设备故障等问题修复。

二、固始县公安局 2026 年视频监控系统维保项目维保清单

序号	名称	单位	数量	备注
前端设备				
1	200 万像素高清球机	台	100	
2	智能高清枪机(各类结构化、智能化摄像机、人像识别)	台	2274	
3	高空瞭望云台摄像机	台	4	
4	室外立杆及工程材料	套	1400	
5	辅助照明设备	盏	358	
卡口系统(分布在全县交通枢纽点位)				
6	智能卡口抓拍系统	套	77	
7	卡口补光灯	只	154	
8	智能防炫曝光灯	只	154	
9	卡口终端服务器	台	77	
10	机柜	个	45	
11	卡口立杆及工程材料	套	77	
12	卡口接口服务器(流媒体服务器)	台	4	

13	卡口图片存储阵列(含存储 450T)	套	4	
电子警察系统				
14	高清抓拍单元	套	80	
15	SL-2102	只	160	
16	雷达信号检测服务器	台	20	
17	电警终端服务器	台	20	
18	立杆及工程材料	套	80	
云存储系统				
19	云存储管理服务器	台	8	
20	云存储阵列(6P)	组	22	
共享平台				
21	高性能 GPU 服务器	台	8	
22	视频质量诊断模块	台	1	
23	接入网关	台	1	
24	联网网关	台	1	
联网平台				
25	联网平台	台	4	
实战平台				
26	侦查服务模块	组	1	
27	数据库模块	组	1	
28	检索模块	组	1	
29	结构化数据一体机	台	4	

30	智能分析服务模块	台	1	
31	GIS	台	1	
32	车辆检索系统	台	1	
33	摘要系统	台	1	
资源接入部分				
34	接入平台	套	1	
35	服务器	台	10	
36	视频接入网关	台	1	
网络交换机及其他设备				
37	核心交换 7706	台	1	
38	汇聚交换 5700	台	10	
39	HL-1708	套	10	
大屏幕系统及工作站				
40	55 拼接单元	面	60	
41	LED3.0	平方	8	
42	屏幕解码控制服务模块	台	1	
43	高性能工作站	台	32	
备注：本项目具体实施地点及数量以采购人指定为准；				

三、具体详细要求

第 1 章 运行维护方案

1.1 运维总体要求

1、针对固始县公安局视频监控系统维保工作，拟定本方案，要求维保方须具有良好的本地化系统维保能力的工作团队，并派遣工程师驻扎现场服务，根据用户需要合理调配各岗位人员，保障维保工作需要，建立并执行维保质量及工作绩效评估体系。

2、提供服务范围内所有设备的维护保修服务，包括日常监控及巡检、故障诊断处理及维修、重大活动保障、系统升级及性能优化、业务扩展服务、资产管理、定期清洁保养、运维资料管理等，确保系统设备正常运行。对于目前仍处于免费质保期内的系统设备，配合制造商或集成商全面做好系统设备的售后服务，协助原厂工程师快速诊断、排除故障并恢复系统运行。

3、制定实施维护计划，负责各类系统的日常运行监测、维护、保养，完成系统配置、调优。机房实行 24 小时值班制度，严密监视各类系统/设备的运行情况，收集信息，及时发现、反馈并处理。

4、严守工作秘密，驻场工程师须先与运维单位签署保密责任书，运维单位须与用户签署保密协议，对所知悉的事项及信息须严格保密，所有资料、技术文档妥善保管，不得遗失、转借、复印，不得以任何形式向第三方透露。

5、承担维保工作质量责任，严格遵循操作规程（范）。若因违反操作规程、调试检测或操作维护使用不当，造成系统设备损坏的，按照用户要求限期无条件恢复，并承担由此而带来的全部责任和损失。

6、做好驻场工程师及相关人员的岗位考核和管理，驻场工程师及相关人员必须严格遵循用户的机关规范化管理及相关组织纪律、保密安全等工作要求。对系统发生的严重故障、通信阻断和事故，应进行及时有效的处理，并认真分析总结经验教训，制定防范措施，并向用户报告，同时无条件接受用户的工作监督和管理，提高驻场工程师及相关人员的技术水平和故障处理能力。

7、应遵循业界 ISO 20000(信息技术服务管理认证)、ISO27001(安全管理体系认证)标准，结合 ITSS 服务要求，利用业界先进且成熟的 IT 技术和管理工具等建立对采购人 IT 系统进行高效安全的运维管理体系，并对此进行描述，以有利于提高业务支撑能力、提高故障响应能力、提高系统运行质量、降低运行维护成本。

8、运维单位应加强对巡检数据、问题的分析和预警，对故障与灾害事件进行分级评估，规定报告流程及要求，制定故障处置预案，制定备份、恢复策略，对数据损坏、崩溃等各种异常情况做出快速响应、恢复，事后应进行总结和评价。

9、统一监测、统一运维：对现有的外场工程、内场工程、系统工程设备进行统一监测、统一运维，要求运维服务商能够提供视频监控设备的维修级服务，实现运维+维修一体化服务，保障信息化设备的全范围、全设备的统一运维。

1.2 人员配置要求

针对本次运维服务的要求，组建前端、内场和系统平台专项运维服务项目组，配置专业的服务团队，为本项目提供专业的运维服务。

1.2.1 运维服务组织结构

参照 ITSS 标准，组织强有力的运维服务团队来负责本项目的运维服务工作，并保证该团队现场技术支持驻现场提供服务。

服务台

面向客户的统一服务接口，负责受理客户提出的服务需求（包括故障申告）；负责对服务范围

内的服务需求（包括故障申告、服务咨询）进行处理和任务分派，并跟踪和反馈处理情况。

项目管理组

负责服务项目实施管理；对服务流程进行管控；对服务质量进行监测、评估和改进。负责事故管理、问题管理、变更管理、配置管理、变更管理、发布管理等流程梳理和控制等工作。

驻场服务组

负责提供所有现场派驻服务，负责现场主动发现、分析和解决问题。

现场服务组包括备件管理人员、前端感知系统维护人员、机房环境维护人员、大屏显示系统维护人员、视频存储系统维护人员、IT 基础架构维护人员、平台软件维护人员等。

服务支持组

负责提供对现场派驻服务的二线支持，远程协助现场服务组处理故障，必要时赴现场处理故障；负责提供远程监控及按需现场服务中的其他相关服务。

按照不同的服务内容，技术支持组分为外场工程维护支持组、内场环境工程维护支持组、系统工程维护支持组等，由运维经验丰富的工程师、资深专家、原厂技术支持组成。

1.2.2 运维人员配置要求

1.2.2.1 人员数量及能力要求

根据上述运维服务组织结构和项目运维需求要求，本项目对运维人员的配置要求如下：

项目负责人：负责整个项目的前端、内场、系统平台运维工作，统筹、协调、管理各运维小组的人员、运维资源，跟踪指导各运维小组的日常监控、现场巡检、系统升级及优化、咨询评估、技术支持及相关的结果汇报工作。

驻场支持工程师：负责前端设备的日常监控、巡检，设备维护及清洁，进行故障处理、解决、反馈工作，系统升级及优化、咨询评估、重大活动保障等工作。

负责机房大屏、会商系统、指挥系统、机房工程、消防系统设备的日常监控、巡检，设备维护及清洁，进行故障处理、解决、反馈工作，系统升级及优化、咨询评估、重大活动保障等工作。

负责服务器、存储、网络设备、安全设备、通信设备和视频平台软件的日常监控、巡检，设备维护及清洁，进行故障处理、解决、反馈工作，系统升级及优化、咨询评估、重大活动保障等工作。

1.2.2.2 素质要求

为了固始县公安局视频监控系统维保工作正常开展，对维保人员须严格按照用户要求标准执行。维保服务人员必须政治素质可靠、工作责任心强，无前科及违法犯罪记录，要求具有具备扎实的专业技能，能胜任现场技术服务保障。运维服务商须根据各岗位职责情况和系统状况合理安排在岗及现场驻扎人员，能充分保障各类系统 7*24 小时绝对安全和畅通。

1.2.2.3 管理要求

运维单位合同履行期间必须保障全部人员到位，若承诺的人员不能到位的，每一人按合同总额的 1%扣取违约金，由运维单位无条件补齐并须征得用户书面同意。

维保人员（驻场工程师等）应能胜任维保岗位的实际工作需要。运维单位应满足用户随时提出

的人员调整要求。运维单位应保持维保队伍的稳定，对维保人员的调整须事先征得用户的书面同意。

1.2.2.4 工作要求

运维单位须遵循“技术维护、业务保障”的原则，接受固始县 xx 区运维管理部门的日常管理和监督，服从和服务于应指工程系统应用和发展的需要，切实提高各业务信息系统的运行质量。

1、遵守国家 and 行业管理的相关法规和标准规范

(1) 运维单位与运维管理部门签订保密协议，同时每年对维护人员组织不低于 2 次的安全教育培训，并每年签订保密协议，对工作涉及的业务数据或信息严格保守秘密。

(2) 所有工作人员要求政治可靠，工作责任心强，无前科及违法犯罪记录，严守工作秘密，对知悉的事项及信息予以保密。

(3) 所有资料、技术文档、业务信息数据应妥善保管，不得遗失、转借、复印拷贝、修改、删除，不得以任何形式向第三方透露，一旦发生，依法追究公司及个人相关法律责任。

(4) 投标人要熟知并严格遵守机关网络安全相关规定，坚决杜绝“一机两用”违规外联等安全事件的发生。

2、根据维护要求和工作内容，提供优质技术支持和服务

(1) 制定运行维护工作规范、机房值守、资料管理、岗位责任等相关制度，统筹规划，规范管理，高效服务。

(2) 加强技术支撑力量，建立由常驻现场维护工程师和二线支持工程师组成的运维团队，提高现场驻扎维护技术人员的维护能力，对不能及时解决的问题，应立即派遣高级专业技术人员迅速响应。

(3) 组建专职的硬件维护组和软件维护组，技术人员提供技术咨询、技术交流，提供技术解决方案。

(4) 在实施对运维范围系统正常业务有重大影响的技术服务工作时，尽量安排在夜间或业务停顿期间进行，并尽量缩短停机时间，实施前做好周密的实施方案和应急预案，并报运维管理部门同意后实施；

(5) 投标人不得随意更换运维人员，如需更换时必须报请采购人同意后才可更换，以确保运维队伍的稳定及整体运维质量。

3、建立专业培训工作机制

(1) 定期对维护队伍进行专业技术培训，提升维护人员专业知识水平和实际操作技能。同时，必须结合机关要求和项目实际需要，加强对运维人员的服务、责任、保密意识教育，提高队伍的整体素质和综合能力；

(2) 定期组织相关管理人员进行专业知识学习，每年组织四次关于视频系统、机房环境设备等方面专业培训，提高管理人员的业务素质。

1.3 前端设备运维服务工作内容

前端感知系统的运行维护，具体工作内容如下：

1.3.1 日常监控与巡检

通过运维平台每日对前端网络设备进行实时监控与巡检，对设备的运行状态通过平台进行展现。对于存在故障的设备及时进行告警，通过运维流程进行工单分派，落实具体人员对故障进行现场解决，各系统详细监控巡检内容和周期如下：

1.3.1.1 治安监控系统

1、监控及巡检内容

- 前端设备链路连接状态、网络设备端口状态，确保承载网络符合应指工程运行质量要求；
- 根据网管监控平台实时告警信息，发现异常状况，及时处理；
- 受理业务部门前端故障申告；
- 检查设备电气和传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 根据业务部门需求申请，调整摄像头监控区域；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁，设备安装环境符合要求；
- 技术资料齐全、完整，与设备相符；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，坏件及时返修。

2、作业项目与周期

表 常规监控作业项目与周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	监控摄像头网管监控	编码器性能告警、摄像机视频信号丢失告警等	远程	每日
2	智能机箱网管监控	监控智能机箱的在线状态、柜门状态、供电输出、防雷状态、温度状态等	远程	每日
3	图像监看	对图像进行测试查看，发现雪花、滚屏、模糊、抖动、偏色、画面冻结、增益失衡、图像丢失、图像失真、跳帧等问题	远程	每日
4	摄像机、云台控制检查	检查摄像机的转动及摄像机变倍	远程或现场	每周
5	检查编码器运行情况	编码器运行状况检查、存储空间检查	远程或现场	每周
6	检查编码器软件版本、配置	编码器软件版本一致性检查、配置数据检查	远程或现场	每周
7	摄像头监控区域调整	根据业务部门需求工单，调整摄像头监控区域	现场	每日
8	接入线路检查	光（电）缆的布放、网线的超五类达标测试、光纤的衰减测试、线路带宽测试、网络畅通性(丢包率、端口误码率等)	现场	每季
9	设备检查	安装规范、设备状态、设备整洁、标签粘贴、设备接地、设备安放、所用电源的安全管理	现场	每季
10	立杆检查	检查监控摄像头立杆杆体、立杆基础的结构和安装状态	现场	每季
11	网络负荷检	检查网络负荷状态	远程	实时

序号	类型	要求	方式	周期
	查			
12	网络设备运行状况检查	检查网络设备 CPU 利用率、内存利用率、网络端口工作情况以及各端口负载	远程	实时
13	备份网络设备配置文件	备份网络设备配置文件	远程	每月
14	网络设备监控	网络负载告警、CPU 利用率告警、端口状态告警、内存利用率告警等告警信息	远程	实时
15	设备安装环境工作状态检查	供电、室内、室外、温度、湿度、防雷接地和电源线路接口检查；设备工作状态，指示灯信息检查；摄像头遮挡情况（如树枝等异物遮挡摄像头）检查	现场	每季

1.3.1.2 卡口系统

1、监控维护内容

● 卡口系统链路连接状态、网络设备端口状态和网络时延，确保承载网络符合卡口系统运行质量要求；

- 根据网管监控平台实时告警信息，发现异常状况，及时处理；
- 检查设备电气和传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 检查高清抓拍单元是否自动识别车牌号、车牌颜色、车身颜色、车型等信息，发现异常状况，及时处理；
- 检测线圈是否正确运行，发现异常状况，及时处理；
- 检测卡口闪光灯、补光灯是否正常，发现异常状况，及时处理；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁，设备安装环境符合要求；
- 技术资料齐全、完整，与设备相符；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，坏件及时返修。

2、作业项目和周期

表 卡口系统作业项目和周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	外场-电子卡口系统摄像头网管监控	存储告警、设备掉线告警、摄像机视频信号丢失告警等	远程	每日
2	智能机箱网管监控	监控智能机箱的在线状态、柜门状态、供电输出、防雷状态、温度状态等	远程	每日
3	图像监看	对图像进行测试查看，发现雪花、滚屏、模糊、抖动、偏色、画面冻结、增益失衡、图像丢失、图像失真、跳帧等问题	远程	每日
4	车辆信息自动识别检查	检查高清抓拍单元是否自动识别车牌号、车牌颜色、车身颜色、车型等信息	现场	每周
5	检测线圈检查	检查检测线圈能否正常触发	现场	每周
6	闪光灯检查	检查闪光灯能否正常工作	现场	每周
7	补光灯检查	检查补光灯能否正常工作	现场	每周
8	检查外场-电子卡口系	服务器运行状况检查、存储空间检查	远程或现	每周

序号	类型	要求	方式	周期
	统服务器运行情况		场	
9	检查外场-电子卡口系统系统软件版本、配置	外场-电子卡口系统软件版本一致性检查、配置数据检查	远程或现场	每周
10	接入线路检查	光（电）缆的布放、网线的超五类达标测试、光纤的衰减测试、线路带宽测试、网络畅通性(丢包率、端口误码率等)	现场	每季
11	设备检查	安装规范、设备状态、设备整洁、标签粘贴、设备接地、设备安放、所用电源的安全管理	现场	每季
12	立杆检查	检查外场-电子卡口系统立杆杆体、立杆基础的结构和安装状态	现场	每季
13	网络负荷检查	检查网络负荷状态	远程	实时
14	网络设备运状况检查	检查网络设备 CPU 利用率、内存利用率、网络端口工作情况以及各端口负载	远程	实时
15	备份网络设配置文件	备份网络设备配置文件	远程	每月
16	网络设备监控	网络负载告警、CPU 利用率告警、端口状态告警、内存利用率告警等告警信息	远程	实时
17	设备安装环境工作状态检查	供电、室内、室外、温度、湿度、防雷接地和电源线路接口检查；设备工作状态，指示灯信息检查；摄像头遮挡情况（如树枝等异物遮挡摄像头）检查	现场	每季

1.3.2 故障处理及维修服务

运维服务商提供前端设备故障响应、排查及维修服务，派遣相应技术人员提供驻场技术支持。运维服务商应与本工程建设的总包方、供应商、原厂等干系单位积极对接，对业主上报的或通过日常监控及巡检发现的系统或设备故障，由运维服务商进行排查分析，定位故障原因，研判故障的责任主体，如为产品质量问题，对于处于质保期内的，协调上述相应的干系单位进行处理；超过质保期的，由运维服务商对治安监控中涉及到的主要设备提供维修。如为工程故障，由运维服务商进行处理。

运维服务商在维修及维护工作中，若遇到特殊情况（如线路损坏、缺少备件等），无法立即修复的情况，必须首先提出维修方案并采取有效措施(如使用同类型备件暂时替换使用)尽量使故障减少到中最小，以保证系统在最大限度内正常工作。

运维服务商应满足以下前端设备故障响应和恢复时间要求：

表 前端故障响应和恢复时间

序号	作业项目	项目内容	响应时间	恢复时间
1	故障处理	受理业务部门前端故障申告	重大故障：≤30 分钟	重大故障：≤4 小时
			故障：≤60 分钟	故障：≤8 小时
			一般故障：≤60 分钟	一般故障：≤24 小时
			其他故障：≤60 分钟	其他故障：≤48 小时
2	摄像头监控区域调整	根据业务部门需求工单，调整摄像头监控区域	按需	

1.3.3 重要设备延保服务工作内容

- 在运维服务期内，针对治安监控摄像机、卡口抓拍设备等设备，提供技术支持、故障处理、

硬件保障、软件服务等延保服务。具体服务内容如下：

- 技术支持：提供 5*8 小时的技术支持服务，以远程技术支持为主、现场技术支持为辅，在远程技术支持不能解决问题或故障的情况下，提供现场技术支持服务。
- 故障处理：通过远程或现场方式对设备故障进行处理，并在 48 小时内恢复业务的正常运行。
- 硬件保障：针对人为因素或不可抗力以外造成的设备故障，提供免费维修或更换设备服务，不包括设备的拆卸及安装工作。
- 软件服务：针对软硬件版本升级或者发现产品存在缺陷时，提供版本更新授权、版本升级授权。

1.3.4 维修维护服务工作内容

- 在运维服务期内，针对立杆、机箱等其他外场主要设备，提供技术支持、故障处理、硬件维修、软件服务等维修维护服务。具体服务内容如下：
 - 技术支持：提供 5*8 小时的技术支持服务，以远程技术支持为主、现场技术支持为辅，在远程技术支持不能解决问题或故障的情况下，提供现场技术支持服务。
 - 故障处理：通过远程或现场方式对设备故障进行处理，并在 48 小时内恢复业务的正常运行。
 - 硬件维修：针对人为因素或不可抗力以外造成的设备故障，提供免费维修服务，不包括设备的拆卸及安装工作。
 - 软件服务：针对软硬件版本升级或者发现产品存在缺陷时，提供版本更新授权、版本升级授权。

1.3.5 重大活动保障

重大活动包括但不限于每年的“两会”、“三夜”（平安夜、元旦夜、新年夜）、“两节”（圣诞节、元旦节）和重大赛事安保等。上述重大活动期间要求运维服务商提供全天候驻场值守保障服务，客户为运维服务商派出的技术人员提供必要的工作条件。运维服务商所派出的驻场技术人员，必须遵守政府的各项法规和客户的各项规章制度，服从客户的领导，听从客户的工作安排。运维服务商所派出的技术人员必须能胜任所承担的工作。在派出之前，运维服务商应向客户提交拟派人员名单，在征得客户同意之后方能派出。

上述重大活动期间驻场值守保障服务的具体工作内容如下：

(1) 在重大活动前两周，逐一涉及的前端摄像头位置、对应关系进行检查，并确保前端镜头点位的配置信息与实际一致，并将检查情况记录造表。

(2) 在重大活动前两周，逐一检查涉及的摄像头的图像质量、遮挡情况，卡口抓拍图像质量、车辆捕获率、车牌识别率、测速情况，针对在检查中发现的问题，组织相关人员及时加以处理，同时将检查情况及维护记录记录造表。

(3) 在重大活动前两周，逐一检查涉及的摄像头所存在的死角位置，针对在检查中发现的问题，组织相关人员及时加以调整、优化，对于某些镜头点位仍然存在的死角位置进行详细记录并告知客户。

(4) 在重大活动前 2 天，提供以上巡检及维护报告给客户，便于客户核查和抽检。

1.3.6 定期清洁服务

定期清洁前端摄像机护罩、监控标识牌、智能机箱，并对影响摄像机的监控效果的枝叶进行修整。每季度至少一次，对于应用场景较为恶劣的镜头应每月至少一次。具体巡检频率应结合业主使用过程中的具体要求相应的调整。

结合视频监控设备供应商需要，运维服务商及时对视频监控、卡口前端镜头等外场工程相关设备进行升级服务，同时按照业主要求不定期对外场设备口令批量化修改，所有升级或密码更新工作不应影响应指工程视频平台系统正常运行。

运维服务商应根据系统运行情况，及时对外场设备/系统的配置参数进行优化调整，保证设备的稳定运行。

1.3.7 资产管理

运维服务商需提供设备资产及信息管理服务，包括设备的质保时间、设备配置信息、设备型号、数量等通过相应的软件管理工具，对因设备故障更换、新增设备入网等设备变更情况进行更新，通过对相关资源录入，以及资源更新，做好资源的基础管理和专业管理工作。

1.3.8 运维资料管理

运维服务商负责技术资料、图纸、技术文件的收集、整理等管理工作，并根据客户要求的格式，对各项服务的运行记录、维护记录和技术文档等详细内容进行记录，按照相关规范进行审核、登记、编号和存档，保证各项服务活动可追踪、服务效果可验证。

运维服务商应定期汇总编制运维月报、季报、年报，并进行数据整理分析，提供附有图表的统计分析评估报告，同时将数据整理分析结果进行记录，形成知识库，促进客户的信息化管理能力和水平的提高。

1.4 系统设备运维服务工作内容

1.4.1 日常监控与巡检

机房环境是整个工程的核心部位，为保证设备 7*24 小时不间断运行，机房部分必须保证每天一次状态巡检，每月一次系统巡检，如遇重大节假日或大型保障，系统巡检可根据实际情况进行调整，具体巡检方案如下：

1.4.1.1 大屏显示系统

1、设备运行维护内容

- 检查拼接大屏显示状态，发现异常状况，及时处理；
- 检查设备电气和信号传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，坏件及时返修。
- 提供大屏显示控制软件的升级服务：根据业务需要可以对大屏控制软件进行升级、更新、

补丁、新功能测试，但需要通过上级部门同意和厂家配合。

2、作业项目和周期

表 大屏显示系统作业项目和周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	大屏显示状态检查	查看监控指挥中心大屏显示状态，发现黑屏，抖动等各种不稳定现象，图像花屏、闪屏、花点、条纹，亮度不够，颜色失真，屏幕错位等异常情况	现场	每日
		查看派出所大屏显示状态，发现黑屏，抖动等各种不稳定现象，图像花屏、闪屏、花点、条纹，亮度不够，颜色失真，屏幕错位等异常情况	现场	每月
2	大屏显示操作检查	检查监控指挥中心大屏图像的单屏、跨屏以及整屏显示，以及图像窗口的缩放、叠加、漫游等功能操作能否正常进行	现场	每日
		检查派出所大屏图像的单屏、跨屏以及整屏显示，以及图像窗口的缩放、叠加、漫游等功能操作能否正常进行	现场	每月
3	大屏控制系统软件版本、配置检查	大屏控制系统软件版本一致性检查，配置数据检查	现场	每季
4	设备安装环境工作状态检查	供电、室内、室外、温度、湿度、防雷接地和电源线路接口检查；设备工作状态，指示灯信息检查	现场	每季
5	统计	硬件故障及更换情况统计,软件故障统计及升级（含补丁）情况统计；		每季

1.4.1.2 监控指挥座席系统

1、监控指挥座席系统运行维护内容

- 检查座席 PC 操作终端运行状态，发现异常状况，及时处理；
- 配置座席 PC 操作终端软件和数据；
- 检查座席座席语音通信耳麦功能，发现异常状况，及时处理；
- 检查座席电话功能，发现异常状况，及时处理；
- 检查复印机功能，发现异常状况，及时处理；
- 检查打印机功能，发现异常状况，及时处理；
- 检查红机电话功能，发现异常状况，及时处理；
- 检查设备电气和信号传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，

坏件及时返修。

2、作业项目和周期

表 监控指挥座席系统作业项目和周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	座席 PC 操作终端运行状态检查	检查座席 PC 操作终端，能否正常启动、联网、关机，终端应用软件能否正常工作，操作系统与应用软件版本检查	现场	每周
2	语音通信耳麦检查	检查语音通信耳麦能否正常工作	现场	每周
3	座席电话检查	检查座席电话能否正常拨打，通话是否正常	现场	每周
4	复印机检查	检查复印机能否正常工作，复印文档质量是否正常，墨盒是否需要更换	现场	每周

序号	类型	要求	方式	周期
5	打印机检查	检查复印机能否正常联网, 打印文档是否正常, 墨盒是否需要更换	现场	每周
6	红机电话检查	检查红机电话能否正常拨打, 通话是否正常	现场	每周
7	设备安装环境状态检查	供电、室内、室外、温度、湿度、防雷接地和电源线路接口检查	现场	每季
8	统计	硬件故障及更换情况统计, 软件故障统计及升级 (含补丁) 情况统计;		每季

1.4.2 故障处理及维修服务

运维服务商提供内场工程系统/设备故障响应、排查及维修服务, 派遣相应技术人员提供驻场技术支持。运维服务商应与本工程建设的总包方、供应商、原厂等干系单位积极对接, 对业主上报的或通过日常监控及巡检发现的系统或设备故障, 由运维服务商进行排查分析, 定位故障原因, 研判故障的责任主体, 如为产品质量问题, 对于处于质保期内的, 协调上述相应的干系单位进行处理; 超过质保期的, 由运维服务商对内场环境工程运维范围中涉及到的主要设备提供维修服务。如为工程故障, 由运维服务商进行处理。

运维服务商在维修及维护工作中, 若遇到特殊情况 (如线路损坏、缺少备件等), 无法立即修复的情况, 必须首先提出维修方案并采取有效措施 (如使用同类型备件暂时替换使用) 尽量使故障减少到中最小, 以保证系统在最大限度内正常工作。

运维服务商应满足以下内场故障响应和恢复时间要求:

表 系统设备故障响应和恢复时间要求

序号	作业项目	项目内容	响应时间	恢复时间
1	故障处理	受理业务部门前端故障申告	重大故障: ≤30 分钟	重大故障: ≤4 小时
			故障: ≤60 分钟	故障: ≤8 小时
			一般故障: ≤60 分钟	一般故障: ≤24 小时
			其它故障: ≤60 分钟	其它故障: ≤48 小时

1.4.3 重大活动保障

重大活动包括但不限于每年的“两会”、“三夜” (平安夜、元旦夜、新年夜)、“两节” (圣诞节、元旦节) 和重大赛事安保等。上述重大活动期间要求运维服务商提供全天候驻场值守保障服务, 客户为运维服务商派出的技术人员提供必要的工作条件。运维服务商所派出的驻场技术人员, 必须遵守政府的各项法规和客户的各项规章制度, 服从客户的领导, 听从客户的工作安排。

运维服务商所派出的技术人员必须能胜任所承担的工作。在派出之前, 运维服务商应向客户提交拟派人员名单, 在征得客户同意之后方能派出。

上述重大活动期间驻场值守保障服务的具体工作内容如下

(1) 在重大活动前 2 天, 对机房内环境系统及设备运行状态进行检查, 并确保各系统的正常运行, 保证机房环境的正常范围。

(2) 在重大活动前 2 天, 对大屏显示系统运行情况进行检查, 确保系统的正常运行, 能够实时显示活动保障所需的数据信息。

(3) 在重大活动当天, 运维服务商安排不少于 2 名工程师到中心机房和指挥中心进行驻场服务, 协同客户保障整个重大活动期间的内场环境系统的正常运行, 对于可能出现的问题及时响应解决。

(4) 在重大活动前 2 天，提供涉及的内场系统及设备巡检及维护报告给客户，便于客户核查和抽检。

1.4.4 定期清洁服务

定期清洁内场主要设备，包括大屏拼控及解码设备、机柜除尘等，每季度至少一次。

1.4.5 系统升级及优化改善

结合设备供应商新版本发布和应用情况，运维服务商及时对大屏、相关平台软件进行版本升级服务，同时按照业主要求不定期对内场设备口令批量化修改，所有升级或密码更新工作不应影响应指工程视频平台系统正常运行。

运维服务商应根据系统运行情况，及时对内场设备/系统的配置参数进行优化调整，保证内场机房设备的稳定运行。

1.4.6 资产管理

运维服务商需提供设备资产及信息管理服务，包括设备的质保时间、设备配置信息、设备型号、数量等通过相应的软件管理工具，对因设备故障更换、新增设备入网等设备变更情况进行更新，通过对相关资源录入，以及资源更新，做好资源的基础管理和专业管理工作，建立动态设备数据库。

1.4.7 运维资料管理

运维服务商负责技术资料、图纸、技术文件的收集、整理等管理工作，并根据客户要求的格式，对各项服务的运行记录、维护记录和技术文档等详细内容进行记录，按照相关规范进行审核、登记、编号和存档，保证各项服务活动可追踪、服务效果可验证。

运维服务商应定期汇总编制运维月报、季报、年报，并进行数据整理分析，提供附有图表的统计分析评估报告，同时将数据整理分析结果进行记录，形成知识库，促进客户的信息化管理能力和水平的提高。

1.5 系统平台运维服务工作内容

1.5.1 日常监控及巡检

定期开展系统工程系统/设备的日常监控及巡检工作，实时对各设备运行状态进行监控，及时发现故障，协助原厂工程师快速诊断、排除故障并恢复系统运行。各系统详细监控巡检内容和周期如下：

1.5.1.1 计算机网络

1、计算机网络监控维护内容

- 监视网络传输设备的运行状况，包括 CPU 利用率，内存利用率，网络端口使用情况；
- 监视网络传输设备的负载状况，包括各端口的负载状况；
- 根据网管监控设备实时告警信息，发现异常状况，及时处理；
- 检查设备电气和传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，

坏件及时返修。

- 对租用链路需监视租用网络的负载状况，包括各端口的负载状况；
- 检查租用网络性能，应符合运营商承诺的技术指标要求，达不到技术指标要求时，及时与运营商联系解决，同时上报本区县运维管理中心。

2、作业项目与周期

表 计算机网络作业项目与周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	设备硬件检查	检查网络设备硬件外观、指示灯状态、周围环境。	现场	每半天
2	网络负荷检查	检查网络负荷状态。	远程	实时
3	网络设备运状况检查	检查网络设备 CPU 利用率、内存利用率、网络端口工作情况以及各端口负载。	远程	实时
4	网络性能监控	网络带宽，传输速率等信息。	远程	实时
5	备份网络设备配置文件	备份网络设备配置文件。	远程	每月
6	网络设备监控	网络负载告警、CPU 利用率告警、端口状态告警、内存利用率告警等告警信息。	远程	实时
7	文件，业务部门数据的备份	备份系统文件、配置文件和业务部门数据。	远程	每月
8	报表统计	统计平台网络负荷的峰值以及平均值，统计平台网络的故障，故障修复情况以及设备更换情况。		每月

1.5.1.2 存储系统

1、存储系统监控内容

- 监视存储的运行状况，包括设备的 CPU 利用率，内存利用率，磁盘空间利用率，磁盘阵列空间利用率，网络端口以及接入链路的使用情况。
- 监视存储设备的负载状况，包括各存储介质的使用状况。
- 监视数据库是否可用；监视数据库表空间的使用情况、监控剩余表空间的使用情况以及表空间的使用情况；查看数据库的性能，包括数据库的网络开销，磁盘 I/O 开销，数据库开销以及其他开销。
- 定期检查、备份系统数据库，系统配置数据；数据库配置、业务数据等修改必须遵守相关管理制度和流程，修改前应做好数据备份，修改后要作好修改记录；定期更新数据库的补丁程序包；按级别分配业务部门权限；各种账号及口令应严格管理，并定期更改口令。
- 定期更新操作系统的补丁程序包；根据业务需要可以对系统软件进行升级、更新、补丁、新功能测试，但需要通过上级部门同意和厂家配合。
- 采取防病毒措施并定期查毒、杀毒，使用合法的屏幕保护程序；各种帐号及口令，要按级别分配权限，严格管理，定期更改。根据网管监控设备实时告警信息，发现异常状况，及时处理。
- 检查设备电气和传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，

坏件及时返修。

2、作业项目与周期

表 存储系统作业项目与周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	设备运状况检查	检查设备 CPU 利用率、磁盘空间利用率、磁盘阵列空间利用率、内存利用率、网络端口工作情况以及各端口负载。	远程	实时
2	设备硬件检查	检查设备外观、指示灯、周围环境	现场	每半天
3	操作系统、网络状态检查	检查操作系统主要进程状态，网络端口使用情况。	远程	实时
4	更新操作系统的补丁程序包	更新操作系统的补丁程序包。	远程	每季
5	操作系统日志检查	检查操作系统日志情况。	远程	每日
6	备份配置文件	备份存储系统配置文件	远程	每半年
7	主机的应用程序是否正常	检查主机的软件运行是否正常。	远程	实时
8	报表统计	统计硬件-存储系统的空间利用率,统计硬件-存储系统的故障、故障修复情况以及设备更换情况。		每月

1.5.1.3 主机系统

1、主机系统监控与维护范围

- 监视服务器设备的运行状况，包括设备的 CPU 利用率，内存利用率，网络端口以及接入链路的使用情况。
- 监视存储设备的负载状况，包括各存储介质的使用状况。
- 监视数据库是否可用；监视数据库表空间的使用情况、监控剩余表空间的使用情况以及表空间的使用情况；查看数据库的性能，包括数据库的网络开销，磁盘 I/O 开销，数据库开销以及其他开销。
- 定期检查、备份系统数据库，系统配置数据；数据库配置、业务数据等修改必须遵守相关管理制度和流程，修改前应做好数据备份，修改后要做好修改记录；定期更新数据库的补丁程序包；按级别分配用户权限；各种账号及口令应严格管理，并定期更改口令。
- 定期更新操作系统的补丁程序包；根据业务需要可以对系统软件进行升级、更新、补丁、新功能测试，但需要通过上级部门同意和厂家配合。
- 采取防病毒措施并定期查毒、杀毒，使用合法的屏幕保护程序；各种帐号及口令，要按级别分配权限，严格管理，定期更改。根据网管监控设备实时告警信息，发现异常状况，及时处理。
- 检查设备电气和传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，坏件及时返修。

2、作业项目与周期

表 主机系统作业项目与周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	设备硬件检查	检查设备外观、指示灯状态、周围环境。	现场	每半天
2	设备运行状况检查	检查设备 CPU 利用率、内存利用率、网络端口工作情况以及各端口负载。	远程	实时
3	操作系统、网络状态检查	检查操作系统主要进程状态，网络端口使用情况。	远程	实时
4	更新操作系统的补丁程序包	更新操作系统的补丁程序包。	远程	每季
5	操作系统日志检查	检查操作系统日志情况。	远程	每日
6	口令更新	更新操作账号的口令。	现场	半年
7	数据备份	备份系统文件、系统配置文件文件。	远程或现场	每季
8	软件版本检查和升级	操作系统、数据库等软件的版本检查和版本升级。	远程或现场	每季
9	报表统计	统计硬件-主机系统 CPU 利用率、内存利用率，统计硬件-存储系统的故障、故障修复情况以及设备更换情况。		每月

1.5.1.4 安全系统

1、安全系统监控维护内容

- 监视信息安全设备的运行状况，包括设备的 CPU 利用率，内存利用率，网络端口以及接入链路的使用情况。
- 监视数据库是否可用；监视数据库表空间的使用情况、监控剩余表空间的使用情况以及表空间的使用情况；查看数据库的性能，包括数据库的网络开销，磁盘 I/O 开销，数据库开销以及其他开销。
- 定期检查、备份系统数据库，系统配置数据；数据库配置、业务数据等修改必须遵守相关管理制度和流程，修改前应做好数据备份，修改后要做好修改记录；定期更新数据库的补丁程序包；按级别分配用户权限；各种账号及口令应严格管理，并定期更改口令。
- 定期更新操作系统的补丁程序包；根据业务需要可以对系统软件进行升级、更新、补丁、新功能测试，但需要通过上级部门同意和厂家配合。
- 采取防病毒措施并定期检查病毒更新和查毒、杀毒情况，使用合法的屏幕保护程序；各种帐号及口令，要按级别分配权限，严格管理，定期更改。根据网管监控设备实时告警信息，发现异常状况，及时处理。
- 检查设备电气和传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，坏件及时返修。

2、作业项目与周期

表 安全系统作业项目与周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	安全系统硬件检查	检查安全系统硬件外观、指示灯状态、周围环境。	现场	每半天
2	系统运状况检查	检查安全设备 CPU 利用率、内存利用率等。	远程	实时
3	操作系统、网络状态检查	检查安全系统主要进程状态。	远程	实时
4	更新操作系统的补丁程序包	更新操作系统的补丁程序包。	远程	每周
5	操作系统日志检查	检查操作系统日志情况。	远程	每日
6	主机的应用程序是否正常	检查主机的业务软件是否正常。	远程	实时
7	口令更新	更新操作账号的口令。	现场	每季
8	数据备份	备份系统文件、系统配置文件、业务文件、业务配置文件。	远程或现场	每季
9	软件版本检查和升级	操作系统、数据库、业务软件等软件的版本检查和版本升级。	远程或现场	每季
10	安全漏洞检查	检查网内设备安全漏洞，分析扫描结果，弥补安全漏洞。	远程	每月
11	病毒查杀检查	检查杀毒软件病毒库更新情况和查、杀毒执行情况	远程	每季
12	文件，数据的备份	备份系统文件、配置文件和数据。	远程	每月
13	网管监控	检查和处理安全系统告警信息。	远程	实时
14	报表统计	统计信息安全事件，统计安全系统安全漏洞检查情况。		每月

1.5.1.5 通信系统

1、通信系统监控维护范围

- 监视通信设备的运行状况，包括 CPU 利用率，内存利用率，网络端口使用情况；
- 监视通信设备的负载状况，包括各端口的负载状况；
- 根据网管监控设备实时告警信息，发现异常状况，及时处理；
- 检查设备电气和传输性能，应符合设备的技术指标要求；
- 结构完整，安装符合技术规范要求，部件齐全，设备清洁；
- 技术资料齐全、完整，与设备相符；
- 设备长期使用，性能严重下降，元器件老化、经常出现不明故障难以修复的要及时更换，

坏件及时返修。

2、作业项目与周期

表 通信系统作业项目与周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	设备运状况检查	检查网络设备 CPU 利用率、内存利用率、网络端口工作情况以及各端口负载。	远程	实时
2	设备性能监控	接通率、掉话率等信息。	远程	实时
3	备份设备配置文件	备份设备配置文件。	远程	每月
4	文件，业务部门数据的备份	备份系统文件、配置文件和业务部门数据。	远程	每月

序号	类型	要求	方式	周期
5	报表统计	统计通信系统的故障，故障修复情况以及设备更换情况		每月

1.5.1.6 视频应用系统

1、视频应用系统监控维护范围

- 监视数据库是否可用；监视数据库表空间的使用情况、监控剩余表空间的使用情况以及表空间的使用情况；查看数据库的性能，包括数据库的网络开销，磁盘 I/O 开销，数据库开销以及其他开销。

- 定期检查、备份系统数据库，系统配置数据；数据库配置、业务数据等修改必须遵守相关管理制度和流程，修改前应做好数据备份，修改后要作好修改记录；定期更新数据库的补丁程序包；按级别分配用户权限；各种账号及口令应严格管理，并定期更改口令。

- 定期更新操作系统的补丁程序包；根据业务需要可以对系统软件进行升级、更新、补丁、新功能测试，但需要通过上级部门同意和厂家配合。

- 采取防病毒措施并定期查毒、杀毒，使用合法的屏幕保护程序；各种帐号及口令，要按级别分配权限，严格管理，定期更改。根据网管监控设备实时告警信息，发现异常状况，及时处理。

- 技术资料齐全、完整，与版本相符

2、作业项目与周期

表 视频应用系统作业项目与周期

序号	类型	要求	方式	周期
1	更新软件的补丁程序包	更新软件的补丁程序包。	远程	每季
2	系统日志检查	检查系统日志情况。	远程	每日
3	主机的程序是否正常	检查主机的操作系统、数据库、业务软件等是否运行正常。	远程	实时
4	数据备份	备份系统文件、用户数据、系统配置文件、业务文件、业务配置文件。	远程或现场	每季
5	口令更新	更新操作账号的口令。	现场	每季
6	软件版本检查和升级	操作系统、数据库、业务软件等软件的版本检查和版本升级。	远程或现场	每季
7	软件和数据网管监控	检查和处理系统软件和数据库的告警信息。	远程	实时
8	报表统计	统计系统软件和数据库负荷的峰值以及平均值，统计系统软件和数据库的故障以及故障修复情况。		每月

1.5.2 故障处理及维修服务

运维服务商针对系统工程提供系统/设备故障响应、排查及维修服务，派遣相应技术人员提供驻场技术支持。运维服务商应与本工程建设的总包方、供应商、原厂等干系单位积极对接，对业主上报的或通过日常监控及巡检发现的系统或设备故障，由运维服务商进行排查分析，定位故障原因，研判故障的责任主体，如为产品质量问题，对于处于质保期内的，协调上述相应的干系单位进行处

理；超过质保期的，由运维服务商对系统工程运维范围中涉及到的主要设备提供维修服务，维修服务清单详见第五章“主要设备清单”。如为工程故障，由运维服务商进行处理。

运维服务商在维修及维护工作中，若遇到特殊情况（如线路损坏、缺少备件等），无法立即修复的情况，必须首先提出维修方案并采取有效措施(如使用同类型备件暂时替换使用)尽量使故障减少到中最小，以保证系统在最大限度内正常工作。

在日常运维工作中，运维服务商应满足以下系统工程故障响应和恢复时间要求：

表 系统平台故障响应和恢复时间要求

序号	作业项目	项目内容	响应时间	恢复时间
1	故障处理	受理业务部门前端故障申告	重大故障：≤30 分钟	重大故障：≤4 小时
			故障：≤60 分钟	故障：≤8 小时
			一般故障：≤60 分钟	一般故障：≤24 小时
			其它故障：≤60 分钟	其它故障：≤48 小时

1.5.3 重要设备延保服务工作内容

(1) 在运维服务期内，针对服务器、存储、网络及安全设备等硬件设备，提供技术支持、故障处理、硬件保障、软件服务等延保服务。具体服务内容如下：

- 技术支持：提供 5*8 小时的技术支持服务，以远程技术支持为主、现场技术支持为辅，在远程技术支持不能解决问题或故障的情况下，提供现场技术支持服务。
- 故障处理：通过远程或现场方式对设备故障进行处理，并在 48 小时内恢复业务的正常运行。
- 硬件保障：针对人为因素或不可抗力以外造成的设备故障，提供免费维修或更换设备服务，不包括设备的拆卸及安装工作。
- 软件服务：针对软硬件版本升级或者发现产品存在缺陷时，提供版本更新授权、版本升级授权。

(2) 针对操作系统、虚拟化软件、备份软件、数据库及中间件、应用平台等软件产品，提供技术支持、故障处理、软件服务等延保服务。具体服务内容如下：

- 技术支持：提供 5*8 小时的技术支持服务，以远程技术支持为主、现场技术支持为辅，在远程技术支持不能解决问题或故障的情况下，提供现场技术支持服务。
- 故障处理：通过远程或现场方式对设备故障进行处理，并在 48 小时内恢复业务的正常运行。
- 软件服务：针对软硬件版本升级或者发现产品存在缺陷时，提供版本更新授权、版本升级授权。

1.5.4 维修维护服务工作内容

在运维服务期内，针对现场通信工程、无线图传等系统，提供技术支持、故障处理、硬件维修、软件服务等维修维护服务。具体服务内容如下：

- 技术支持：提供 5*8 小时的技术支持服务，以远程技术支持为主、现场技术支持为辅，在远程技术支持不能解决问题或故障的情况下，提供现场技术支持服务。
- 故障处理：通过远程或现场方式对设备故障进行处理，并在 48 小时内恢复业务的正常运行。
- 硬件维修：针对人为因素或不可抗力以外造成的设备故障，提供免费维修服务，不包括设

备的拆卸及安装工作。

- 软件服务：针对软硬件版本升级或者发现产品存在缺陷时，提供版本更新授权、版本升级授权。

1.5.5 重大活动保障

重大活动包括但不限于每年的“两会”、“三夜”（平安夜、元旦夜、新年夜）、“两节”（圣诞节、元旦节）和重大赛事安保等。上述重大活动期间要求运维服务商提供全天候驻场值守保障服务，客户为运维服务商派出的技术人员提供必要的工作条件。运维服务商所派出的驻场技术人员，必须遵守政府的各项法规和客户的各项规章制度，服从客户的领导，听从客户的工作安排。运维服务商所派出的技术人员必须能胜任所承担的工作。在派出之前，运维服务商应向客户提交拟派人员名单，在征得客户同意之后方能派出。

上述重大活动期间驻场值守保障服务的具体工作内容如下：

(1) 在重大活动前两周，逐一检查涉及的摄像头的录像及存储计划是否正常，针对在检查中发现的诸如录像丢失、录像跳帧问题，组织相关人员及时加以处理，确保在重大活动时录像正常，录像按计划保存。

(2) 在重大活动前 2 天，对系统工程 IT 基础架构设备运行状态进行检查，对视频应用平台运行状况进行检查，核查各功能运行是否正常，确保系统的正常运行。

(3) 在重大活动前 2 天，对视频应用平台运行状况进行检查，核查各功能运行是否正常，确保系统的正常运行。

(4) 在重大活动前 2 天，提供涉及的系统工程巡检及维护报告给客户，便于客户核查和抽检。

(5) 在重大活动当天，运维服务商安排不少于 1 名工程师到客户中心机房进行驻场服务，协同客户保障整个重大活动期间的系统工程的正常运行，对于可能出现的问题及时响应解决。

1.5.6 系统升级及优化改善

结合设备供应商新版本发布和应用情况，运维服务商及时对服务器、存储设备、备份设备、网络设备、安全防护设备、通信设备等系统工程相关平台软件进行版本升级服务，同时按照业主要求不定期对系统工程设备口令进行修改，所有升级或密码更新工作不应影响应指工程视频平台系统正常运行。

运维服务商应根据系统运行情况，及时对系统工程设备/系统的配置参数进行优化调整，保证系统工程设备的稳定运行。

1.5.7 定期清洁服务

定期清洁系统工程主要设备，包括视频存储、服务器、网络设备等，每季度至少一次。

1.5.8 咨询评估

根据系统的资源使用情况和运行情况，提供系统咨询评估服务：提供 IT 基础架构设备性能、扩展性等调研评估，为后续系统扩容等或其他系统建设 IT 基础架构资源需求提供支撑。

1.5.9 资产管理

运维服务商需提供设备资产及信息管理服务，包括设备的质保时间、设备配置信息、设备型号、数量等通过相应的软件管理工具，对因设备故障更换、新增设备入网等设备变更情况进行更新，通过对相关资源录入，以及资源更新，做好资源的基础管理和专业管理工作。

1.5.10 运维资料管理

运维服务商负责技术资料、图纸、技术文件的收集、整理等管理工作，并根据客户要求的格式，对各项服务的运行记录、维护记录和技术文档等详细内容进行记录，按照相关规范进行审核、登记、编号和存档，保证各项服务活动可追踪、服务效果可验证。

运维服务商应定期汇总编制运维月报、季报、年报，并进行数据整理分析，提供附有图表的统计分析评估报告，同时将数据整理分析结果进行记录，形成知识库，促进客户的信息化管理能力和水平的提高。

第 2 章 运维服务资源要求

2.1 运维管理系统

运维管理平台在遵循 ITSS 运维服务体系标准的基础上，综合考虑运维过程中相关的工单、知识库、资产管理、统计分析、问题管理等工作需求，运维供应商利用运维管理工具对运维全过程进行管控，提高运维单位对相关运维工作的处理效率，提升对内外场设备的管理能力，提升运维单位的技能水平和综合绩效。应包括系统管理，知识库管理、业务管理、统计分析、考核管理、资产管理、接口管理、运维手机移动端软件八大类功能。

1、系统管理功能：主要提供用户权限管理、资源配置以及日志管理等的功能。通过此功能可设置用户的基础信息以及界面操作权限和资源方法权限，提供可配置区县信息、资源信息、系统参数信息等系统资源的能力，以及提供查询系统中操作记录的能力。

2、知识库管理：主要提供故障管理和问题管理以及知识库管理等功能。针对事件驱动方面，系统提供故障管理功能，可快速处理故障并恢复服务；针对问题驱动方面，系统提供问题管理功能，可对已发生的事故进行后续跟踪，避免同类事情再次发生；系统可根据已有的故障和问题，形式可共享的知识库，便于维护工作的知识积累。

3、业务管理：主要提供派单管理、巡检管理、问题管理、值班管理、电子地图等功能。针对日常业务方面，系统结合 pc 的功能多样性和手机的操作便捷性，提供完善的运维巡检操作流程，可保证巡检工作的高效性以及值班信息发布的实时性；针对突发事件方面，系统采用消息提醒机制，提供 pc 与手机之间及时通讯的能力，可保证故障和问题信息从用户到维护人员，再由维护人员流转到用户的闭环过程，通过手机的便捷性，可提高信息流转的时效，保证信息流转的实时性；在数据展示方面，系统还提供业务数据地图显示功能，可提供运维工作上图、资源上图等功能。

4、统计分析：主要提供故障分析、组织分析、区域分析、任务单分析等功能。在运维数据展示方面，系统提供可视化的图表展示功能：针对故障出现的频率以及故障出现的周期，提供图形化的故障分析功能；针对区县以及区县内故障出现率、故障维修率以及资源的在线率，提供图形化的区域分析能力；针对人员维修情况，以及人员所属组织的维修情况，提供图形化的组织分析能力；针

对同一点位故障重复出现次数以及同一设备重复出现问题的次数，可提供问题分析能力。

5、考核管理：主要提供绩效设置、人员绩效、组织绩效等功能。提供自定义的绩效设置功能，用户可自定义考评绩效分值；提供针对人员的绩效查询和排名查询，可实时观察人员的绩效；提供对组织层面的绩效查询和排名查询。

6、资产管理：主要提供采购管理、入库管理、出库管理、借用管理、调度管理等功能。提供资产的整套运维业务流程，支持资产采购申请、资产到货后的入库管理，以及资产的出库、借用、调度等整体业务流程。根据业务数据，系统可自动统计耗材以及设备更换情况，并提供合理的备品备件管理方案。所有的业务数据均提供导出功能，也提供相关文档资料的导出。

7、接口管理：提供对接运维监控平台、视频运维监控管理平台等多项监管平台功能，可根据监管平台的告警信息自动生成任务单，并提供在任务单关闭时，可自动关系告警信息，使运维管理从发现问题，到解决问题，最后到总结问题，形成一个完整的运维管理体系，保障运维工作的安全、高效、有序的执行。

2.2 专业运维车辆及维护工具

2.2.1 维护工程车辆

具体车辆要求不低于：

排量：1.5L 以上；

功率：80KW 以上；

货箱尺寸：长不低于 1800 mm，宽不低于 1300 mm，高不低于 360 mm；

座位：5 个。

2.2.2 高空作业车

具体车辆要求不低于：

轴距： 3.3 M；

最大作业半径：5.8 M；

最大举升高度：16M；

起吊重量：1000 kg；

整机总质量：7500 kg；

外形尺寸（长 x 宽 x 高）：7350 mm；

工作斗摆动角度：360°。

2.2.3 运维仪器仪表

主要包括光功率计、万用表、红外测温仪、音频网络查线器、插座相位检测仪。

2.2.4 维护工具

维护工具主要包括：十字绝缘螺丝刀、双头螺丝批、超短螺丝刀、电笔、工具包、虎口钳、57 合一螺丝批组、克钢斜口钳、有牙尖嘴钳、美工刀、三用网络压线钳（专业级）、7 合 1 剪拔压现钳、网路模块打线刀、防静电腕带、9 件套内六角扳手、头灯、USB 转 232 串口线、充电式起子机、

除尘器、标签打印机、激光水平仪、静电地板吸盘、大号活动扳手、中号活动扳手、小号活动扳手、5米卷尺、套筒组套装、60W 恒温电烙铁、高纯度焊锡丝、吸器锡、热风枪、热熔胶枪、吹焊台、镊子、双开口扳手组套、T型套筒 M14、T型套筒 M17、棘轮扳手、电锤（选配）、毛刷、吸尘器、防静电抹布、主板诊断卡等。

2.3 备品备件要求

为提高故障排除解决效率，运维服务商应建立完善的备品备件库，并制订相应的管理体系、建立合理通畅的备品备件发放及回收渠道，提高备品备件的有效支持能力，向客户提供较为全面的设备更换服务，大幅度缩短设备更换周期，使客户能够在很短的时间内获得所需的设备，同时做好备品备件中心库的监督与管理工作。备品备件管理要求如下：

（1）拥有成熟的备品备件管理系统，能够覆盖备品备件管理的采购、申请、出入库、借用、维修、盘点、报废等各环节。

（2）拥有成熟的备件管理体系流程，覆盖备件管理各个环节，做到流转顺畅，账目清晰。

（3）运维单位针对备品备件库房管理，具有规范的管理制度，包含人员管理、安全管理、消防管理等，并接受业主监督。

第3章 运维服务质量指标要求

3.1 前端设备

3.1.1 治安监控系统指标

维护范围包括：前端摄像头、前端供电设备、前端防雷接地、前端立杆、前端基础、智能机箱、前端监控标志牌以及在接入设备之前的通信网络。视频设备质量标准要求如下：

- 网络/系统可用率 $\geq 99.9\%$ ；
- 监控镜头在线率 $\geq 95\%$ （不包含区域性停电以及经审批的系统升级维护、工程割接等因素造成的监控镜头不在线情况）；

- 防雷接地电阻 $\leq 10\Omega$ ；
- 全网设备故障率 $\leq 5\%$ ；
- 硬件故障平均历时（月） ≤ 240 分钟；
- 故障修复及时率 $\geq 99\%$ ；
- 故障申告率 $\leq 8\%$ ；
- 故障重复申告率 $\leq 20\%$ ；
- 全网故障发生次数 < 4 次/年。

3.1.2 卡口系统指标

卡口系统维护范围包括：抓拍相机组件、全景摄像机、车辆检测器、终端服务器、卡口闪光灯、LED补光灯、电源、防雷设备、智能机箱、各类线缆、卡口系统立杆、立杆基础、标志牌以及在接入设备之前的通信网络。

- 网络/系统可用率 $\geq 99.9\%$ ；

● 监控镜头在线率 $\geq 95\%$ （不包含区域性停电以及经审批的系统升级维护、工程割接等因素造成的监控镜头不在线情况）；

- 防雷接地电阻 $\leq 10\Omega$ ；
- 全网设备故障率 $\leq 5\%$ ；
- 硬件故障平均历时（月） ≤ 240 分钟；
- 故障修复及时率 $\geq 99\%$ ；
- 故障申告率 $\leq 8\%$ ；
- 故障重复申告率 $\leq 20\%$ ；
- 全网故障发生次数 < 4 次/年。

3.2 系统平台

3.2.1 存储系统

存储系统运行维护范围包括：FC SAN、IP SAN、存储虚拟化设备、硬件负载均衡器以及非结构化存储设备。其质量指标要求如下：

- 网络/系统可用率 $\geq 99.9\%$ ；
- 各服务器 CPU 月平均利用率 $< 75\%$ ；
- 各服务器内存利用率 $< 75\%$ ；
- 磁盘空间利用率 $\leq 70\%$ ；
- 磁盘阵列空间利用率 $\leq 80\%$ ；
- 故障申告率 $\leq 8\%$ ；
- 故障修复及时率 $\geq 99\%$ ；
- 故障重复申告率 $\leq 20\%$ ；
- 硬件故障平均历时（月） ≤ 240 分钟；
- 一般故障发生次数 < 4 次/年；
- 中断时间不超过 8 小时/年（不包含经审批的系统升级维护，工程割接产生的中断）。

3.2.2 主机系统

硬件-主机系统运行维护范围包括：各个平台系统中的服务器。其质量指标要求如下：

- 网络/系统可用率 $\geq 99.9\%$ ；
- 各服务器 CPU 月平均利用率 $< 75\%$ ；
- 各服务器内存利用率 $< 75\%$ ；
- 各服务器磁盘空间利用率 $< 70\%$ ；
- 磁盘阵列空间利用率 $\leq 80\%$ ；
- 平台设备可用率 $\geq 99.9\%$ ；
- 数据差错率 $< 1\%$ ；
- 全网设备完好率 $\geq 95\%$ ；

- 主备用设备之间倒换次数小于 2 次/月，倒换时间不超过 5 分钟；
- 全网设备故障率 ≤ 5%；
- 故障修复及时率 ≥ 99%；
- 硬件故障平均历时（月）≤ 240 分钟；
- 故障申告率 ≤ 8%；
- 故障重复申告率 ≤ 20%；
- 一般故障发生次数 < 4 次/年；
- 中断时间不超过 8 小时/年（不包含经审批的系统升级维护，工程割接产生的中断）。

第 4 章 运维服务等级及故障等级划分

4.1 服务等级

针对上述运维服务范围和运维工作内容，运维服务商应提供以下服务级别：

表 运维服务等级表

序号	服务范围	服务名称	服务方式	服务时间	响应及恢复时间	
1	前端设备、内场设备、系统平台	日常监控及巡检	实时监控	远程	7*8	1) 故障响应时间： 重大故障≤30 分钟； 故障≤60 分钟； 一般故障≤60 分钟； 其他故障≤60 分钟； 2) 故障恢复时间： 重大故障≤4 小时； 故障≤8 小时； 一般故障≤24 小时； 其他故障≤48 小时； 2) 优化及升级响应时间≤60 分钟； 3) 其它服务响应时间≤60 分钟；
2			现场巡检	现场	7*8	
3			远程巡检	远程	7*8	
4			摄像头监控区域调整	现场	5*8	
5			数据备份	远程	5*8	
6		故障响应排查及维修	现场值守	现场	7*24	
7			故障排除	现场+远程	7*24	
8			设备维修	远程+现场	5*8	
9		系统升级及优化改善		现场+远程	5*8	
10		重大活动保障		现场+远程	7*24	
11		业务扩展服务		现场+远程	5*8	
12		清洁保养服务		现场	5*8	
13		咨询评估		现场+远程	5*8	
14		资产管理		现场+远程	5*8	
15		主要设备财产保险		现场	5*8	
16		运维资料管理		现场+远程	5*8	

4.2 故障级别

故障等级划分如下：

表 故障级别分类

序号	专业	重大故障	故障	一般故障	其他故障
1	外场摄像头(*)	外场摄像头大范围节点瘫痪失效,对业务运作造成重大影响的故障	外场摄像头性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	外场摄像头断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类故障以外的故障

序号	专业	重大故障	故障	一般故障	其他故障
2	外场卡口系统(*)	外场卡口大范围节点瘫痪失效,对业务运作造成重大影响的故障	外场卡口性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	外场卡口断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类以外的故障
3	主机系统(**)	系统瘫痪、主要应用系统故障或者组网阻断,对用户业务造成重大影响的故障	平台系统性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	平台系统断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类以外的故障
4	存储系统(**)	系统瘫痪、主要应用系统故障或者组网阻断,对用户业务造成重大影响的故障	平台系统性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	平台系统断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类以外的故障
5	网络系统(**)	系统瘫痪、主要应用系统故障或者分平台组网阻断,对用户业务造成重大影响的故障	系统性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	系统断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类以外的故障
6	安全系统(**)	系统瘫痪、主要应用系统故障或者分平台组网阻断,对用户业务造成重大影响的故障	系统性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	系统断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类以外的故障
7	大屏系统(**)	(1)因违章操作、突发事故或由不可抗拒力(如地震、水灾),造成占总数1/4以上的拼接显示屏失效; (2)拼接显示屏显示瘫痪,对业务部门的业务运作产生重大影响的故障	(1)因违章操作、突发事故或由不可抗拒力(如地震、水灾),造成占总数1/5以上的拼接显示屏失效;(2)拼接显示屏显示质量下降,对业务部门的业务运作产生影响的故障	拼接显示屏工作异常,但未对业务部门的业务运作产生影响的故障	其它故障指除上述四类以外的故障
8	监控大厅座席系统(*)	系统大面积瘫痪,对用户业务造成重大影响的故障	系统性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	系统断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类以外的故障
9	监控大厅配套系统(*)	系统瘫痪,对用户业务造成重大影响的故障	系统性能严重下降,或部分功能或服务失效,对业务部门的业务运作有较大影响的故障	系统断续或者间接影响服务功能,部分影响用户业务的故障	其它故障指除上述三类以外的故障

备注:

*为一般业务系统,**为重要支撑系统,***为重要业务系统。

第六章 响应文件格式

_____（项目名称）竞争性磋商

响 应 文 件

采购编号：

供应商：_____（单位电子签章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人_____（电子签名或盖章）

____年____月____日

目录

- 一、响应函及响应函附录
- 二、分项报价表
- 三、法定代表人（单位负责人）身份证明
 授权委托书
- 四、商务条款偏离表
- 五、资格证明材料
- 六、技术部分
- 七、其他材料
- 八、供应商认为应该提交的其他材料
- 九、关于政府采购政策（有则附，没有不附）

一、响应函及响应函附录

(一) 响应函

致：(采购人)

我们收到了采购编号_____的竞争性磋商文件，经详细研究，我们决定参加_____（项目名称）的招标投标活动，我们郑重声明以下诸点并负法律责任。

1. 按照磋商文件中规定的条款和要求，投标总报价为大写：____（¥：____），质量要求：____，服务期限：_____。

2. 我方已详细检查全部竞争性磋商文件包括澄清文件、补充通知（如有的话）及有关附件，并完全理解我方必须放弃提出含糊不清或误解的权力，愿按照竞争性磋商文件中的条款和要求按最后一次的报价作为最后报价。

3. 我方在此承诺，我方若能成交，保证在服务期限内，全面履行竞争性磋商文件中规定的职责和义务。

4. 如果我方成交，我方保证按合同条款中规定的内容执行；我方保证质量达到国家及行业现行标准规范规定的合格要求，并按竞争性磋商文件和有关规定提交一切资料。

5. 我方同意从 60 日历天（从磋商截止之日算起）内保持响应文件有效，在此有效期内，我方将严格遵守响应文件的承诺，本响应文件对我方具有约束力，并可随时被接受成交。

6. 除响应文件所提交的资料外，我方同意随时接受贵方的检查、询问，并根据磋商需要补充贵方要求提交的资料。

7. 如果我方成交后，我方没有任何正当理由而拒签合同，同时我方愿意补偿该项工作因我方延误所造成的经济损失。

8. 我方愿接受合同条款中规定的合同价款计算和调整方式。

9. 除非另外达成协议并生效，贵方的成交通知书和本响应文件将成为约束我方的合同文件组成部分。

供应商：_____（单位电子签章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人：_____（电子签名或盖章）

日期：____年____月____日

(二) 响应函附录

项目名称		
供应商名称		
磋商报价（元）	（大写）	（小写）
	（供应商应在此填列第一次报价，但以供应商最后一次的磋商报价为成交价）	
服务期限		
质量要求		
项目负责人		
磋商有效期		
备注		

供应商法定代表人（负责人）或其授权委托人(电子签名或盖章)_____

供应商(单位电子签章)：_____

_____年____月____日

二、法定代表人（单位负责人）身份证明

供应商名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

供应商：_____（单位电子签章）

_____年_____月_____日

法定代表人（负责人）身份证扫描件

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人（负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

供应商：_____（单位电子签章）

法定代表人（负责人）：_____（电子签名或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

委托代理人身份证扫描件

三、商务条款偏离表

序号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离说明

注：“偏离说明”一栏必须写明偏离情况，不得以“满足”代替，若无偏离则填写“无”。

供应商（单位电子签章）：

法定代表人（负责人）或其委托代理人（电子签名或盖章）：

年 月 日

四、资格证明材料 供应商基本情况表

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电 话		
	传 真			网 址		
组织结构						
法定代表人	姓名		职务（职称）		电话	
项目负责人	姓名		职务（职称）		电话	
成立时间			员工总人数：			
经营范围						
备注						

注：根据供应商须知前附表第 1.4.1 项的要求在本表后附供应商证明材料。

五、技术部分

格式自拟

2、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在_____项目名称（采购编号为：_____）采购活动中，我方保证做到：

一、公平竞争参加本次采购活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我方及参与招标投标活动的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

供应商（盖单位公章）：

法定代表人（负责人）或其委托代理人（签字或盖章）：

日期：_____年____月____日

注：本承诺书应由法定代表人（负责人）或授权代理人签字并加盖公章，否则视为无效文件。

七、供应商认为应该提交的其他材料

八、关于政府采购政策（有则附，没有不附）

政府采购政策、采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料

（一）关于中小企业及产品

（属于中小企业的填写，不属于的无需填写此项内容，也无需放入投标文件格式中）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）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（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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。

企业名称（盖章）：

日期：

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。

附件

国家统计局《统计上大中小微型企业划分标准》

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

4. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业；

（二）残疾人福利性单位声明函（如有）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

（提醒：如果供应商不是残疾人福利性单位，则不需要提供《残疾人福利性单位声明函》。否则，因此导致虚假投标的后果由供应商自行承担。）

《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定：

1. 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

2. 成交人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随成交、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督，一旦发现弄虚作假提供虚假信息的，承担相应的法律责任。

（三）监狱企业证明文件（如有）

根据财政部、司法部联合印发《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库【2014】68号）文件规定，凡监狱企业参加政府采购活动视同小型、微型企业，享受评审价格扣除的政府采购优惠政策。此次若有监狱企业参加投标的其报价享受15%的价格扣除，但必须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则评审时不予价格扣除优惠。

注：在响应文件中附扫描件。

河南省政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

固始县合作融资平台：

- 1、中原银行固始支行，联系人：吴宵 联系方式：13526070966 ；
- 2、中国农业银行固始县支行，联系人：姚玉焯 联系方式：18037601233 ；