

中国电子口岸数据中心 12360语音话务系统运维服务 采购合同

甲方：中国电子口岸数据中心

乙方：北京国信网联科技有限公司

日期：2026年4月



8104736082000H 合同号

中国电子口岸数据中心

1536082000H 合同号

合同号

中国电子口岸数据中心

1536082000H 合同号

1536082000H 合同号

12360 语音话务系统运维服务采购合同

甲方（采购方）：中国电子口岸数据中心

地址：北京市东城区朝阳门北大街六号首创大厦 305-307

法定代表人：白建军

联系人：曹池澎

电 话：010-85193502

乙方（供应商）：北京国信网联科技有限公司

地址：北京市通州区西集镇网安园创新中心 1 号-302

法定代表人：詹越

联系人：邓艳玲

电话：13161328302

根据《中华人民共和国民法典》（中华人民共和国主席令〔2020〕第45号）及其他有关法律、法规之规定，经友好协商，在平等互利的基础上，甲、乙双方就 12360 语音话务系统运维服务 采购事宜，达成如下协议：

一、服务内容

乙方为甲方的软硬件设备（设备清单见附件）提供维保服务，具体服务内容如下：

（一） 故障维修

乙方负责全部软硬件设备的故障维修。每次故障处理完毕后，乙方应在两个工作日内出具详细的故障处理报告。

（二） 设备保养

1. 乙方需提供预防性维护计划，其中应明确可用性预期指标，如发现部件超出预期指标，应与甲方商定时间进行预防性更换；
2. 在一个月內，同型号设备的相同部件累积发生2次以上的相同故障时，乙方应及时采取预防性措施。

（三） 技术支持

乙方对所有维保设备在服务期内提供在线支持服务，如遇在线无法解决需要提供现场技术支持。

（四） 升级

乙方须向甲方提交维保设备的硬件版本、软件版本及相关补丁信息报告。报告所列版本应为设备官方发布的正式版本（非测试版）。若设备存在严重问题，乙方须在获得甲方书面同意后方可进行升级服务。

（五） 软件运维

1. 乙方需对维保设备安装的配置管理系统及相关软件提供日常系统维护，并对重新安装出现的问题进行处理；
2. 配合完成维保设备应用软件的测试、部署等相关工作。

（六） 数据迁移及相关工作

乙方需根据甲方需求，协助做好海关总署及42个直属海关的热线数据迁移工作，包括需求分析、评估数据、规划迁移策略、风险评估、技术准备、数据清洗，制定结构化和非结构化数据的迁移方案、迁移脚本等。

遇到甲方系统调整、切换、迁移、演练等重要系统活动时，乙方提供保障工作，必要时根据甲方需要提供驻场服务，涉及系统切换及迁移服务的，需提供相关方案。

详见附件“采购需求”。

二、服务期限

2026年11月18日至2027年11月17日。

三、合同金额

本合同总金额为：¥ 487,999.96 元，即人民币：肆拾捌万柒仟玖佰玖拾玖元玖角陆分。

四、付款方式

（一）付款方式

付款时间点	付款金额（元）	付款条件
合同签署	<u>146,400.00</u>	服务期开始之日起十个工作日内，乙方开具等额、合法的增值税发票。甲方在收到上述材料后七个工作日内，办理款项支付。
中期验收	<u>195,199.96</u>	中期验收通过后，乙方开具等额、合法的增值税发票。凭项目中期验收合格报告，甲方在收到上述材料后七个工作日内，办理款项支付。
服务期满	<u>146,400.00</u>	服务期满，凭验收合格报告，甲方收到乙方开具的等额、合法的增值税发票后的七个工作日内，办理款项支付。
合计	<u>487,999.96</u> 元	

因财政资金不到位、集中支付延误、工程延期等非甲方原因导致支付延误的，甲方不因此承担违约责任。

（二）乙方账户信息

乙方	北京国信网联科技有限公司
开户银行	中国工商银行股份有限公司北京四季青支行
账号	0200280809100015921

乙方保证其提供的账户信息真实、准确，乙方的账户信息发生变化的，应至

少于甲方付款五个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

五、权利保证与品质保证

(一) 甲方的权利和义务

- 1.甲方有权要求乙方按合同及附件的要求和时限完成服务。
- 2.甲方有权更换乙方派出的不满足甲方要求的服务人员，甲方认为某个或某些服务人员不满足甲方要求的，可通知乙方，乙方应按甲方要求的时间和方式，与甲方共同评估前述服务人员是否合格，评估结果为合格的，前述服务人员继续服务，评估结果为不合格的，乙方应无条件按甲方要求更换，直至甲方满意为止，双方无法达成一致意见的，以甲方意见为准。在甲乙双方确认服务人员后，乙方应保证服务人员的稳定，不得随意更换服务人员。在特别情况下，经事先与甲方协商并得到甲方认可，乙方可委派同资历的服务人员进行服务。
- 3.甲方应在制度上、人力上、系统环境上以及乙方人员的工作条件方面给予乙方充分的配合和支持，确保服务的顺利实施。

(二) 乙方的权利和义务

- 1.乙方应按合同及附件的要求和时限完成服务。
- 2.乙方必须按照合同及附件的要求，派遣其健康、熟练、有经验、有能力的服务人员，与甲方技术人员紧密配合，确保完成甲方的服务。

姓名	职称	联系方式
付斌	高级信息系统项目管理	18622460048
金巍	注册信息安全工程师	18602674624
苗茁	工程师	18311086316
程晓平	中级工程师	15810107266
康昇	HCIA	18519056915
吴绪元	高级物联网应用工程师	17863839662

- 3.乙方工作人员在甲方工作期间，在符合国家有关劳动法规的前提下，应遵守、尊重甲方的有关规章制度；在合同条件下充分维护甲方的利益与声誉；在提供服务时，应该谨慎尽职，符合本合同条款，遵守所有适用的法律法规，具体要

求详见附件一。

4. 未经甲方书面许可，乙方人员不得将任何关于甲方生产、经营、管理、技术以及投资、人事等任何情况以任何方式透露给非乙方人员或同本项目无关的乙方人员；也不得将因履行合同所获得的甲方任何资料出示给非乙方人员或同本项目无关的乙方人员。一旦发生此类情况，甲方有权追究乙方以及乙方相关人员法律责任。

5. 乙方保证：乙方及其工作人员具备履行本合同的资质和能力；履行本合同，不得损害甲方及任意第三方的合法权益；遵守法律法规及监管规定；无条件遵守甲方关于本项目的细节要求，如更换服务人员、每项技术需求的处理时限等。

6. 本合同成果的全部知识产权归甲方。

7. 乙方与其工作人员发生任何争议、乙方工作人员遭受任何损失均与甲方无关，乙方应承担全部责任。

六、项目验收

（一）验收内容

1. 故障维修

附件采购需求中全部软硬件设备的故障维修情况。

2. 设备保养

（1）乙方需提供预防性维护计划，其中应明确可用性预期指标，如发现有部件超出预期指标，应与甲方商定时间进行预防性更换；

（2）在一个月內，同型号设备的相同部件累积发生2次以上的相同故障时，乙方应及时采取预防性措施，对其他同型号设备的相同部件进行预防性更换。

3. 技术支持

乙方对所有维保设备在服务期内提供在线支持服务及现场技术支持服务情况。

4. 版本升级

乙方提交维保设备官方正式发布（非测试版本）的硬件版本、软件版本和相关补丁信息报告的情况，版本升级服务的实施情况。

5. 软件运维

（1）乙方对维保设备安装的配置管理系统及多路径软件提供日常系统维护

和问题处理情况。

(2) 乙方配合甲方完成维保设备应用软件的测试、部署等相关工作情况。

6. 数据迁移及相关工作

乙方协助甲方开展的对海关总署、全国 31 个中大型海关及 12 个小型海关的数据迁移准备工作情况，包括需求分析、评估数据、规划迁移策略、风险评估、技术准备、数据清洗，制定结构化和非结构化数据的迁移方案、迁移脚本等。

(二) 验收标准

1. 工期要求

乙方应按约定周期完成项目运维服务。

2. 文档要求

乙方必须按照“项目实施过程文档管理”要求提供相关文档。

(三) 验收方法

以验收小组的方式进行验收。

七、违约救济与合同终止

(一) 如果合同签订后七个工作日内，乙方未开具等额、合法的增值税发票，每延迟一日，须按合同总金额的 0.5% 向甲方支付违约金。如果延迟超过十日，甲方有权解除合同。如果甲方在收到乙方提供的上述材料之日起七个工作日内仍未付款，每延迟一日，须按合同金额的 0.5% 向乙方支付违约金。

(二) 除不可抗力外，有下列情形之一的，属于乙方违约，甲方将按下述标准扣除乙方违约金，同时，甲方有权解除合同：

1. 除不可抗力及甲方原因外，乙方未及时响应甲方故障处理或技术支持申请（电话 3 次未接且 30 分钟内未回复），或者未按要求完成运维服务，每次扣除合同款的 1%；

2. 乙方单次故障导致业务恢复时限超过 4 小时的，每增加 1 小时扣除合同款的 1%（不足 1 小时的按 1 小时计算，下同）；

3. 乙方驻场人员未按照甲方工作考勤制度要求开展工作或无故旷工，每次扣除合同款的 1%；

(三) 乙方不履行本合同及附件中的任意条款，经甲方提出后仍不立即履行，或存在下列情形之一的，属于乙方严重违约，除扣除乙方相应金额的违约金外，

甲方有权解除合同。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应额外赔偿甲方的损失。合同解除后，在甲方重新完成采购前，如果本项目相关维保设备发生故障或需要其他维保服务，甲方可以向设备原厂或其他第三方购买服务或备件，由此产生的费用完全由乙方承担。

1. 除不可抗力及甲方原因外，乙方未按上诉要求和时限完成运维服务达 3 次及以上，扣除合同款的 5%；
2. 乙方单次故障导致业务恢复时限超过 6 小时的，扣除合同款的 5%；
3. 乙方未按照相关安全规定作业，造成甲方服务器感染病毒，泄露相关敏感信息，造成重大影响，扣除合同款的 30%；
4. 乙方驻场人员未按照甲方工作考勤制度要求开展工作或无故旷工达 3 次，扣除合同款的 10%。

（四）未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利和义务的全部或部分转让、委托给第三方，乙方违反本款约定的，应向甲方支付合同总额 10% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。同时，甲方有权解除合同，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

（五）本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的损失和预期利益的减损，甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用，甲方为寻求救济所支付的诉讼费、仲裁费、保全费、保全保险费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费等全部损失及费用。

八、保密

除非已经为公众知晓，乙方在本合同项下的服务中接触到的甲方信息，包括但不限于客户资料、统计数据、计算机运行系统的资料等，均构成甲方的商业秘密。除非法律法规要求或取得甲方事先书面同意，乙方不得对外透漏。保密期限为长期。

九、不可抗力

（一）如缔结合同的一方因不可抗力因素，例如战争、严重火灾、台风、地震、政府管制等，而未能如期履行合同，可将履行合同的期限延长，双方不必为此等延误所造成的损失或损坏负责。

(二) 因不可抗力因素而无法履行合同的一方，须于事发后尽快以电子邮件、微信、短信等法律认可的方式通知对方，并在发出后的十日内，当面或用快递方式向对方提供由有关当局签发的书面证明。

(三) 如不可抗力产生的影响持续超过三十日，双方须尽快通过友好协商决定进一步履行合同的方案。协商不成，任何一方均可宣布终止合同。

十、适用法律与争议解决

(一) 本合同适用中华人民共和国法律（为本合同目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区法律）管辖和解释。

(二) 本合同项下任何纠纷应通过友好协商予以解决。如果协商未果，可将争议提交北京仲裁委员会，根据届时有效的仲裁规则裁决。仲裁裁决是终局裁决，对双方当事人均有强制约束力。仲裁费用由败诉方承担。

十一、其他

(一) 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

(二) 本合同生效后，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。如一方需要变更合同，双方需另行签订补充协议确认变更事项，补充协议在加盖双方公章或合同章后生效。如若双方未就变更事项签订补充协议的，提出变更方仍应依本合同约定继续履行，否则视为违约。

(三) 合同附件作为本合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

(四) 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

本合同包含附件 4 份。

附件一：采购需求

附件二：维保设备列表

附件三：技术偏离表

附件四：有关承诺

(以下无正文)

甲方（盖章）：



法定代表人

或授权代表（签字）：

日期：2016年5月6日

乙方（盖章）：



法定代表人

或授权代表（签字）：

日期：2016年5月7日

附件一：采购需求

一、承诺项

1. 行业类型（必填项）：软件和信息技术服务业。

注：行业类型依据工业和信息化部等主管部门印发的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），参考《国民经济行业分类注释》（国家统计局2017年），如工业、建筑业、其他未列明行业等。

2. 项目立项审核情况

本项目属于新建、改建或者采用购买服务方式的政务应用程序项目。如果否，请删除以下内容。如果是，请对应勾选以下内容：

- (1) 是否纳入信息化项目审批范围。是 否
- (2) 是否符合信息化数字化规划。是 不涉及
- (3) 是否与已有政务应用程序存在功能交叉重复。是 否
- (4) 是否能作为功能模块嵌入到已有政务应用程序。是 不涉及
- (5) 是否能与相关政务应用程序项目进行协同。是 否
- (6) 是否满足数据管理和共享要求。是 否

二、采购政策落实

序号	内容	说明
1	是否面向中小企业	是，提供《中小企业声明函》并加盖投标人单位公章
2	是否允许进口产品	否
3	是否需要节能产品	否
4	是否需要环保标志产品	否
5	是否面向监狱企业	是，提供证明资料，并加盖投标人单位公章
6	是否面向残疾人福利性单位	是，提供《残疾人福利性单位声明函》并加盖投标人单位公章

本项目专门面向中小企业。

三、商务需求

序号	内容	说明
1	投标人资质	1. 投标人资格条件详见招标公告。 2. ★其他条件：本项目不接受分包、转包、联合体投标。
2	投标产品资质	无。
3	核心产品	无。
4	信息安全要求	★投标人须提供安全承诺书并加盖投标人单位公章。（承诺内容包括系统不存在后门，如发现漏洞及时修复，项目人员不得向外泄露海关相关信息，投标人近三年未发生重大网络安全事件，包括但不限于泄露大量用户信息、造成重大社会影响、核心系统被控制、泄露重要商业信息等情况。）
5	是否需要现场考察	无。
6	是否收取履约保证金	无。

7	支付方式	服务期开始之日起 10 个工作日内，采购人向投标人支付合同款项的 30%；投标人通过中期业务验收之日起 10 个工作日内，采购人向投标人支付合同款项的 40%；投标人完成全部服务内容，通过采购人组织的合同终期验收之日起 10 个工作日内，采购人向投标人支付合同款项的 30%。
---	------	--

四、项目概述

序号	内容	说明
1	项目背景	<p>全国海关 12360 统一服务热线平台语音话务系统(以下简称“12360 语音话务系统”)，该系统采用分布式部署，覆盖总署及 42 个直属海关(共计 43 个节点) 12360 热线。为保障全国海关 12360 热线服务工作稳定运行，申请采购 12360 语音话务系统运维服务。</p>
2	执行依据	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》(GB/T22239-2019)； 2. 《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》(GB/T 39786-2021)； 3. 《海关总署关于印发《海关信息化应用项目管理办法》的通知》(署科发〔2020〕122 号) 4. 《海关政务信息系统整合技术规范(试行)》(科技函〔2018〕37 号)
3	项目内容	<p>为本采购需求附件 1 和附件 2 中的软硬件设备提供维保服务，具体服务内容如下：</p> <p>(一) 故障维修</p> <p>投标人负责本采购需求附件 1 和附件 2 中全部软硬件设备的故障维修。每次故障处理完毕后，投标人应在两个工作日内出具详细的故障处理报告。</p> <p>(二) 设备保养</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标人需提供预防性维护计划，其中应明确可用性预期指标，如发现部件超出预期指标，应与采购人商定时间进行预防性更换； 2. 在一个月內，同型号设备的相同部件累积发生 2 次以上的相同故障时，投标人应及时采取预防性措施。 <p>(三) 技术支持</p> <p>投标人对所有维保设备在服务期内提供在线支持服务，如遇在线无法解决需要提供现场技术支持。</p> <p>(四) 升级</p> <p>投标人须向采购人提交维保设备的硬件版本、软件版本及相关补丁信息报告。报告所列版本应为设备官方发布的正式版本(非测试版)。若设备存在严重问题，投标人须在获得采购人书面同意后方可进行升级服务。</p> <p>(五) 软件运维</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标人需对维保设备安装的配置管理系统及相关软件提供日常系统维护，并对重新安装出现的问题进行处理；

		<p>2. 配合完成维保设备应用软件的测试、部署等相关工作。</p> <p>(六) 数据迁移及相关工作</p> <p>投标人需根据采购人需求,协助做好海关总署及42个直属海关的热线数据迁移工作,包括需求分析、评估数据、规划迁移策略、风险评估、技术准备、数据清洗,制定结构化和非结构化数据的迁移方案、迁移脚本等。</p> <p>遇到采购人系统调整、切换、迁移、演练等重要系统活动时,投标人提供保障工作,必要时根据采购人需要提供驻场服务,涉及系统切换及迁移服务的,需提供相关方案。</p>
4	项目范围	12360语音话务系统建设包含43个节点的12360语音话务系统平台。43个节点语音话务系统维保涉及排队机、CTI、IVR、报表、质检、监控、录音等软硬件的运维服务。
5	需求分析	12360语音话务系统的维保需提供专业化运维服务以确保呼叫中心系统运行稳定,具体要求包括优化排队机设备性能以降低硬件故障率、及时更新系统软件版本并覆盖安全补丁以满足等保2.0合规要求、提升业务承载能力以应对日均话务增长和峰值并发压力、保障业务咨询与监管服务的连续性和时效性,并构建弹性可扩展的运维体系以支撑未来智能化升级需求。
6	与前期项目的关系	本次运维服务是前期项目成果的延续与保障,通过日常监控、故障处理、系统优化及版本升级,确保呼叫中心系统稳定运行并持续提升效率,同时承接前期项目交付后的知识转移与文档完善工作,形成运维周期服务闭环。
7	★项目履约时间	2026年11月18日至2027年11月17日

五、集成需求

序号	内容	说明	证明材料要求
1	业务需求	为确保海关12360热线服务稳定运行,需提供系统维保服务,实现各子系统(如排队机、网络、语音平台、数据库等)的端到端协同,保障系统整体性能与业务连续性,通过集成维保服务确保语音话务系统与综合管理系统、统一报表系统、大屏监控系统的协同。	否
2	技术需求	需实现对语音话务系统及其关联系统(综合管理、统一报表、大屏监控)的集中状态感知与日志采集。投标人须基于标准化API接口保障跨系统数据实时同步(如话务量、工单状态至报表/大屏),建立联动故障诊断机制(如语音系统异常触发综合系统告警)。确保所有升级、补丁操作兼容现有集成架构,并提供跨平台数据迁移工具,维护接口一致性。遵循采购人系统架构管控、安全等要求,满足国家等级保护测评要求和国家商用密码应用测评要求。	否

3	系统需求	运维服务应满足与采购人现有的统一认证体系、监控体系等进行集成的要求。系统应按照项目管理要求、技术要求、集成要求和方案编制要求开展实施工作。 集成维保范围须覆盖 12360 语音话务系统及其关键对接系统：综合管理系统、统一报表系统、大屏监控系统。需重点保障以下跨系统集成点： ●其他相关系统实时获取话务数据，如通话量、排队状态等； ●大屏监控系统实时获取语音系统服务状态(如 IVR 可用性、座席在线率)。 确保上述对接接口的稳定性、数据一致性及性能达标。	否
---	------	---	---

六、货物或服务指标要求

参数指标要求

①★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；加“▲”标记表示为重要指标项，无标识则表示一般指标项，如不满足将影响评分。

②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须提供包含相关指标项的证明材料，证明材料可以使用生产厂家官方网站截图或产品白皮书或第三方机构检验报告或其他相关证明材料。未提供有效证明材料或证明材料中内容与所填报指标不一致的，该指标按不满足处理。

序号	重要性	指标项	指标要求	证明材料要求
1	▲	技术指标要求	监控能力 支持日志集中记录与分析； 系统兼容性 支持主流操作系统（Windows Server）及云平台； 高可用性 ●故障自动切换（主备机制）； ●数据全量备份； 服务支持 提供 7×24 的热线电话、网络、电子邮件、即时通讯工具等方式的远程技术支持。投标人提供服务专职负责人的姓名、手机、邮箱等相关信息及 7×24 报修电话；	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
2	▲	服务质量指标要求	●系统可用性 ≥99.9% 可用性 = [(总时间 - 计划外停机时间)/总时间]×100% 计划外停机时间包括： ◆系统不可用持续时间超过 5	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。

			<p>分钟的故障；</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆关键业务功能失效超过 15 分钟； ●故障解决率 ≥95% ●服务满意度 ≥90% ●每月提交系统健康报告（含性能指标、故障统计、优化建议） ●年度服务总结报告（含运维内容分析、系统效能评估） 	
3	▲	其他要求	<p>巡检范围与内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●硬件设备巡检 硬件资源利用率监控（CPU、内存、磁盘空间、I/O 性能）。 ●软件系统巡检 操作系统、数据库、中间件运行状态及日志分析（错误日志、告警日志）。 ●网络与安全巡检 网络连通性、延迟、丢包率测试。 ●数据与备份巡检 <ul style="list-style-type: none"> ◆备份任务执行情况核查（完整性、可恢复性测试）； ◆存储介质健康度及备份周期合规性检查。 <p>巡检频率与方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ●周期性要求 <ul style="list-style-type: none"> ◆投标人每半年进行一次设备巡检，并向采购人出具巡检报告，同时提供系统可用性指标报告，每半年通过会议方式向采购人汇报季度的维保服务情况；维保服务期结束前向采购人汇报整个服务期内的维保服务情况，形成服务报告； ◆遇重大国内国际活动、会议、法定节假日（及其他重要活动，投标人需专门成立特殊时期运维保障小组，提升服务级别，提前进行深入健康检查，做好应急保障计划，必要时根据采购人需要提供驻场服务； ●执行方式 人工巡检 <p>问题处理与响应机制</p>	<p>是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p>

			<p>参照“八、实施要求”中“系统故障应急处理”要求处置。</p> <p>交付物要求</p> <p>巡检报告格式，包含巡检时间、人员、发现问题、处理状态、待跟进事项等。</p> <p>其他要求</p> <p>投标人需提供7×24小时紧急巡检支持。</p>	
--	--	--	---	--

七、服务要求

①★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；加“▲”标记表示为重要指标项，无标识则表示一般指标项，如不满足将影响评分。

②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须按“服务要求标准”提供相关证明材料。

序号	内容	重要性	服务要求标准	证明材料要求
1	售后服务承诺函		无	
2	驻场人员要求		无	否
3	投标人服务标准	▲	<p>技术保障能力</p> <p>投标人应指派专人负责该项目的整体项目管理，并提供技术能力强、服务响应快的维保团队提供整体的服务保障；</p> <p>故障处理与恢复</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 投标人应建立完整的故障处理流程，包含定位、沟通、处理、回溯、总结； ● 严重故障排查与修复后，提交《故障分析报告》，对于重复性故障，提供根本原因分析。 <p>运维保障标准</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期开展远程或者现场巡检，包括服务组件健康度检查、数据库检查、日志分析等，确保系统稳定运行； ● 协助采购人实施小范围系统调整。 	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
4	硬件、软件制造商服务标准		无	否
5	人员资格标准	▲	<ul style="list-style-type: none"> ● 投标人需为本项目提供1名专职项目经理，负责对该维保团队进行管理协调，且具有同类系统实施服务经验； ● 投标人提供的技术服务团队成员具有3年以上相关产品的配置、维保经验； 	是，投标人应提供人员距开标之日前6个月内任意一个月的社保证明或劳动合同、团队人员



				清单（名单、项目履历、分工）证明材料复印件，并提供《承诺函》，加盖单位公章。
6	服务效率要求		<ul style="list-style-type: none"> ● “7×24×4H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供24小时不间断服务，4小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应5分钟内接通响应，20分钟内线上提出解决方案，如在线不能处理，1小时内到达现场，到达现场后3小时内修复，现场处理包括信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施和故障分析报告，相关文档提供给采购人；硬件支持提供备件先行服务并在到达现场后8小时内恢复设备正常运行； ● “7×10×24H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供10小时不间断服务，24小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应30分钟内接通响应，1小时提出解决方案；如在线不能处理，12小时内到达现场，到达现场后24小时内修复，现场处理包括信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施和故障分析报告，相关文档提供给采购人。 	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
7	服务网络标准		无	否
8	培训标准		无	否
9	集成标准		无	否
10	安全生产要求	★	<ul style="list-style-type: none"> ● 投标人为采购人提供服务过程中不得设置可以禁用或者绕过安全机制的组件及其他未经明示的功能模块；不得将与本项目相关的设计文档、配置文件、操作手册等相关信息在互联网上公布或托管。 ● 投标人人员在项目执行过程中严格遵守法律法规、相关政策，不得发生违反采购人安全生产、数据安全、知识产权、工作制度等各项规章制度的情况。 	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
11	安全保密要求	★	<ul style="list-style-type: none"> ● 投标人应对在采购人工作过程中所获知的全部技术资料和技术秘密采取保密措施。除非法律法规要求或取得采购人事先书面同意，投标人不得对外透露。 ● 在本项目服务期结束后，投标人保证归还采购人提供的所有技术资料 and 文件，并承诺 	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。

			不保留任何副本。投标人应保证参与本项目的服务人员保守其获悉的采购人秘密，并采取必要措施确保参与本项目的服务人员遵守上述有关知识产权、保密等方面的约定。	
12	知识产权归属	★	<p>投标人应承诺本项目知识产权归采购人所有。</p> <p>● 采购人对服务成果拥有所有权及全部、完整的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权以及知识产权申请权等）。</p> <p>● 投标人须保证招标人及其用户单位在使用过程中不受到第三方关于侵犯专利权等知识产权的指控。任何第三方如果提出指控，投标人须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。</p>	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章
13	保修方式要求		投标人应提供服务专职负责人的姓名、联系方式、邮箱等相关信息及报修电话。	是，提供服务专职负责人的姓名、联系方式、邮箱等相关信息及报修电话，并加盖投标人单位公章。

八、实施要求

①★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；加“▲”标记表示为重要指标项，无标识则表示一般指标项，如不满足将影响评分。

②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须按“实施标准”提供相关证明材料。

序号	内容	重要性	实施标准	证明材料要求
1	项目实施过程控制	▲	按项目建设过程包括运维记录单、巡检报告、产品健康检查报告、维保服务报告、故障报告等，按时保质完成运维服务。	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
2	项目实施过程文档管理		按项目建设过程提交但不限于以下文档：《运维记录单》、《巡检报告》、《产品健康检查报告》、《维保服务报告》、《故障报告》、《预防性维护计划》等。	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
3	项目实施组织架构	▲	投标人需提供完整项目团队的组织架构，要求如下：项目经理 1 人，其他项目成员不少于 1 人。	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
4	项目实施进度安排		无	否



5	项目安装过程安排		无	否
6	项目验收安排	▲	<p>采购人应在投标人提交各阶段验收申请后 20 个工作日内开展分阶段的验收。验收方式包括但不限于文档检查、功能演示、验收测试等。验收阶段分为中期验收和终期验收。</p> <p>中期验收 中期验收条件为自合同签订之日起满六个月后，期间各项服务内容均满足要求，并按要求完成。</p> <p>终期验收 终期验收条件为自合同签订之日起满十二个月后，期间按要求完成本采购需求内全部内容，并提供相关文档。投标人提交相关材料申请采购人验收，由采购人组织验收评审，验收评审通过后，认为终验通过。</p>	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
7	验收标准	▲	<p>采购人将对采购需求中的每一项技术要求和商务要求的履约情况进行确认，全部符合要求为验收合格。验收内容包括：项目按期交付情况；项目文档的完整性、一致性；项目安全情况；驻场工作纪律情况。</p> <p>工期要求 投标人应按约定周期完成项目运维服务。</p> <p>文档要求 投标人必须按照“项目实施过程文档管理”要求提供相关文档。</p>	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
8	项目培训安排		无	否
9	集成标准		无	否
10	验收方式		采购人组织验收评审小组根据服务内容、服务要求、验收标准审核。	否
11	交付或实施地点	★	投标人须按照采购人要求，在本招标文件第三部分[项目需求书]中第十点[附件]所列附件 1 明确的存放地址，完成本项目的实施工作，如涉及办公场所租赁等产生的相关费用，由投标人自行负责。	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。

12	系统故障应急处理	<p>故障发现与报告</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 触发条件：监控系统报警（CPU>95%持续5分钟）或用户投诉。 ● 操作步骤： <ul style="list-style-type: none"> 投标人需在30分钟内完成故障初步定位； ◆ 填写《故障报告单》（含发生时间、影响范围、日志片段）； ◆ 根据分级机制通知对应项目负责人； <p>故障处置</p> <p>故障处置：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 启动应急预案（需提供文字版预案文档）； ● 启用备用系统切换； ● 每30分钟向采购人发送处置进展。 <p>故障复盘</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事后48小时内提交《故障分析报告》要求： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根本原因分析； ◆ 改进措施（区分临时处置和长期方案）。 ● 同类隐患筛查结果； 	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。
13	其他要求	投标人提供备件先行服务。经评估确认硬件需要维修或更换后，投标人须在8小时内将所需备件送达指定存放现场。	是，提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。

九、其它内容

1. 业绩要求。

投标人提供自2023年10月1日以来同类运维服务项目案例。

(1) 合同销售方（乙方）必须为投标人自身且合同中必须至少包含合同名称、服务内容、合同双方印章签字、签订时间、付款条件页、合同履行第一笔付款投标人开具的发票复印件等信息内容（以上内容缺少一项，案例不予承认）。

(2) 提供销售业绩合同复印件须字迹清晰，辨识无误，合同服务方必须是投标人本身。

不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予以承认。

2. 相关主观评审因素要求。

(1) 业务需求分析

阐述对项目需求以及业务系统建设现状和优化升级的理解，对本项目的需求进行分析，包括系统健壮性评估、容灾备份机制、运维监控体系，需求分析需清晰准确识别出项目所需实现的内容，涵盖日常运维流程与应急响应预案，能够从多维度对需求进行梳理，含资源利用率分析与生命周期管理，与项目目标结合紧密，充分体现采购人的要求。

(2) 实施方案

提供项目实施方案，对项目实施过程中项目实施过程控制、人员控制、文档管理等方面进行说明。方案措施完善合理、内容全面详细，包括具有完整的支持保障体系，对突发事件有相应的应急预案和解决措施，并有完善的后续服务保证措施。

(3) 服务保障方案

投标人提供服务保障方案，内容包括但不限于软件故障修复、问题处理服务、技术支持服务、巡检服务、重点时期保障服务、安全保障服务、应急处理、其他服务。

(4) 数据迁移方案

数据迁移方案应包括需要迁移的数据类型、系统环境及数据关联性。制定迁移策略时应考虑全量/增量等迁移方式，规划合理的迁移时间窗口，以降低对业务的影响。方案必须包含数据预处理规范，详细说明清洗规则、格式转换标准及质量校验机制。实施流程需分阶段设计，配套业务影响和应急预案。验证环节要建立完整的测试体系，从单元测试到全量验证逐级实施。最后需清晰划分各方责任，明确采购人配合事项、投标人实施职责。整个方案应建立风险管理体系，包含问题追踪流程和回退机制设计，确保迁移过程可控可追溯。

3. 服务清单（见附件）。

4. 其它认为有必要的內容,如未尽的技术指标要求、中标原则、是否专门针对中小企业等等（若有）。

(1) 本项目专门面向中小企业。

(2) 本项目 01、02 包中标原则为“兼投兼中”。

5. 技术服务需求响应程度表

序号	内容	数量	所在位置
1	重要指标项	9	六、货物或服务指标要求 3 个（第 1、2、3 项各 1 个）。 七、服务要求 2 个（第 3、5 项各 1 个）。 八、实施要求 4 个（第 1、3、6、7 项各 1 个）。
2	一般指标项	6	七、服务要求 2 个（第 6、13 项各 1 个）。 八、实施要求 4 个（第 2、10、12、13 项各 1 个）。

备注：

①表格内容填写完整、规范，确保无缺漏项。

②第五部分至第九部分（集成需求、货物或服务指标要求、服务要求、实施要求、其它内容）内容需按照法律规定将评审因素细化、量化，制定科学合理评分标准，第四部分（项目概述）根据具体内容研判是否设置评分标准。

③需统计重要指标项和一般指标项数量，并分别填入《技术服务需求响应程度表》。

附件二：维保设备列表

设备清单

序号	类型	节点	规模或数量	型号	主设备序列号	存放地址	用途	服务标准
1	排队机	海关总署	大型	U2980	2102310KFE10F8000009	北京市顺义区李桥镇新城29号地数据中心	总署及非工作时间地方海关话务接入	7×24×4H
2	排队机	海关总署	大型	U2980	2102310KFE10J8000004	北京市顺义区李桥镇新城29号地数据中心	顺义搬迁采购备机	7×24×4H
3	边界会话器	海关总署	大型	SE1000-E600	2102350FEB10HA000007	北京市顺义区李桥镇新城29号地数据中心	乌鲁木齐呼转专用	7×24×4H
4	排队机	广州海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000008	广东省广州市天河区珠江新城花城大道83号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
5	排队机	南京海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000044	江苏省南京市龙蟠中路360号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
6	排队机	武汉海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000026	湖北省武汉市东西湖区金银湖路15号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
7	排队机	上海海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000043	上海市中山路13号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
8	排队机	黄埔海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000025	广东省广州市广州经济技术开发区保金路36号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
9	排队机	乌鲁木齐海关	大型	U2980	2102310KFE10HC000012	新疆乌鲁木齐市北京南路295号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
10	排队机	沈阳海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000045	辽宁省沈阳市浑南新区浑南三路16号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
11	排队机	大连海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000041	辽宁省大连市金州新区金马路219号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
12	排队机	天津海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000047	天津河东区六纬路2号609室	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H

13	排队机	深圳海关	大型	UAP3300	2102310ADW10F8000029	广东省深圳市福田区深南大道2006号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
14	排队机	北京海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000031	北京市朝阳区光华路甲10号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
15	排队机	青岛海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000034	山东省青岛市香港中路56号金光大厦7层	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
16	排队机	长沙海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000012	湖南省长沙市东二环一段678号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
17	排队机	长春海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000040	吉林省长春市自由大路4448号(长春海关)	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
18	排队机	哈尔滨海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000030	黑龙江省哈尔滨市嵩山路88号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
19	排队机	厦门海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000020	福建省厦门市思明区鹭江道269号2楼政务信息化科	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
20	排队机	江门海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000050	广东省江门市蓬江区海傍街43号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
21	排队机	拱北海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000035	广东省珠海市香洲区拱北水湾路18号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
22	排队机	济南海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000051	山东省济南市英雄山路288号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
23	排队机	西安海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000039	陕西省西安市高新区唐延路19号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
24	排队机	湛江海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000021	广东省湛江市开发区人民大道中54号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H
25	排队机	南宁海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F8000028	广西壮族自治区南宁市青秀区中柬路1号	本地话务接入及非工作时间呼转	7×24×4H



26	排队 机	宁波海 关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0049	浙江省宁 波市马园 路89号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
27	排队 机	汕头海 关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0032	广东省汕 头市珠江 路34号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
28	排队 机	福州海 关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0009	福建省福 州市江滨 东大道76 号福州海 关办公室 16楼	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
29	排队 机	呼和浩 特海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0017	内蒙古自 治区呼和 浩特市如 意开发区 四纬路8号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
30	排队 机	杭州海 关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0036	浙江省杭 州市黄龙 路7号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
31	排队 机	成都海 关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0052	四川省成 都市天顺 东街66号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
32	排队 机	重庆海 关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0024	重庆市渝 北区龙山 一路1号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
33	排队 机	昆明海 关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0046	云南省昆 明市北京 路618号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
34	排队 机	满洲里 海关	中型	UAP3300	2102310ADW10F800 0048	内蒙古自 治区满洲 里市东五 道街75号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
35	排队 机	合肥海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0011	安徽省合 肥市经济 技术开发 区翡翠路 5301号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
36	排队 机	石家庄 海关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0023	河北省石 家庄市新 华区和平 西路528号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
37	排队 机	太原海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0022	山西省太 原市学府 街112号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
38	排队 机	南昌海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0013	江西省南 昌市沿江 中大道100 号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
39	排队 机	海口海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0015	海南省海 口市滨海	本地话务 接入及非	7×24× 4H

						大道 61 号	工作时间 呼转	
40	排队 机	郑州海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0018	河南省郑 州市农业 路东 30 号 郑州海关	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
41	排队 机	贵阳海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0042	贵州省贵 阳市遵义 路 9 号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
42	排队 机	兰州海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0016	甘肃省兰 州市安宁 区银安路 9 号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
43	排队 机	西宁海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0014	青海省西 宁市八一 中路 19 号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
44	排队 机	银川海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0010	宁夏自治 区银川市 金凤区正 源南街 220 号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
45	排队 机	拉萨海 关	小型	UAP3300	2102310ADW10F800 0019	西藏自治 区拉萨市 北京中路 72 号	本地话务 接入及非 工作时间 呼转	7×24× 4H
46	排队主 机要许 可	总署 +12 个 直属海 关	440	U2980	无	北京市顺 义区李桥 镇新城 29 号地数据 中心\新疆 乌鲁木齐 市北京南 路 295 号	总署及 12 个直属海 关话机许 可数量	7×24× 4H
47	排队主 机要许 可	31 个直 属海关	460	UAP3300	无	31 个直属 海关地址	31 个直属 海关话机 许可数量	7×24× 4H
48	SBC 基 本软件 许可	总署	300	SE1000-E6 00	无	北京市顺 义区李桥 镇新城 29 号地数据 中心	支持地方 海关跨网 坐席呼转 乌鲁木齐	7×24× 4H
49	SBC 可 靠增强 许可	总署	100	SE1000-E6 00	无	北京市顺 义区李桥 镇新城 30 号地数据 中心	支持地方 UAP3300 呼转乌鲁 木齐	7×24× 4H
50	SBC 媒 体增强 许可	总署	100	SE1000-E6 00	无	北京市顺 义区李桥 镇新城 31 号地数据 中心	支持地方 CTI 多媒 体(视频、 WEB 等)呼 转乌鲁木 齐	7×24× 4H

软件清单



序号	类型	包含组件	节点及存放地址	单位	数量	版本号(操作系统环境均为 Windows server 2008 R2)	用途	服务标准(详见采购需求)
1	CTI	MCP	海关总署+31个大型	套	32	ICDV300R005C50SPC002	智能语音分配	7×24×4H
2	CTI	IVR (AEP)	海关总署+31个大型	套	32	ICDV300R005C50SPC012	语音接入流程	7×24×4H
3	CTI	Agentgateway	海关总署+31个大型	套	32	Windows 版本	坐席代理(对接业务系统)	7×24×4H
4	CTI	CTI-Link	海关总署+31个大型	套	32	ICDV300R005C50SPC004	CTI与排队机互联, 主备CTI直连心跳	7×24×4H
5	CTI	Aplogic	海关总署+31个大型	套	32	ICDV300R005C50SPC013	CTI平台数据库代理	7×24×4H
6	CTI	MDS	海关总署+31个大型	套	32	ICDV300R005C50SPC004	CTI平台整体监控及组件启动入口	7×24×4H
7	WAS	系统配置台	海关总署+31个大型	套	32	ICDV300R005C50SPC013	核心平台数据配置: 流程, 接入码, 班组, 技能组, 分配规则等	7×10×24H
8	报表系统 (BIR)	Datastation	海关总署+31个大型	套	32	V100R001C04SPC008	将CTI话单写入数据库	7×10×24H
9	报表系统 (BIR)	报表服务器, sql server 数据分析	海关总署+31个大型	套	32	V300R005C03SPC025, sql server 2008 R2	华为平台基础报表, 展现系统接入、IVR、技能、坐席等话务情况	7×10×24H
10	质检	管理系统客户端	海关总署+31个大型	套	32	ICDV300R005C50	质检操作等	7×10×24H



11	录音	windows IIS 组件	海关总署+31个大型	套	32	无	本地录音文件与综合管理系统对接在线听及下载	7×10×24H
12	录音	映射磁盘录音	海关总署+31个大型	套	32	无	映射录音服务器磁盘及IVR调取note音频文件	7×10×24H
13	监控 (POM)	CMS 坐席监控系统	海关总署+31个大型	套	32	eSpace POM V200R001C03SPC208	监控业务技能队列及坐席接听情况	7×10×24H
14	数据分析	sql server	海关总署+31个大型	套	32	sql server 2008 R2	呼叫中心数据库,平台数据、话务数据、IVR数据源等	7×10×24H
15	NIRC 网络呼叫中心	NIRC 网络呼叫中心	海关总署	套	1	ICDV300R005C50SPC004	本地话务接入及非工作时间呼转	7×10×24H
16	坐席许可		全国	个	820	无	话务可接听坐席数量	7×24×4H
17	录音许可		全国	个	820	无	话务接听坐席可录音数量	7×24×4H
18	质检许可		全国	个	820	无	话务接听坐席可质检数量	7×10×24H

附件三：技术偏离表

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
第三部分 项目需求书	<p>说明：未经采购人同意，投标人不得向与此项目无关的任何第三方透露招标文件技术内容部分。注：加“▲”标记表示为重要指标项，如不满足将影响评分。加“★”标记表示为必须满足条款，否则做为无效投标处理。</p> <p>提交投标文件时，须注明需提供证明材料或承诺函等材料项所在位置（页码）。</p> <p>1. 行业类型（必填项）：软件和信息技术服务业。 注：行业类型依据工业和信息化部等主管部门印发的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），参考《国民经济行业分类注释》（国家统计局年），如工业、建筑业、其他未列明行业等。</p> <p>2. 项目立项审核情况 本项目属于新建、改建或者采用购买服务方式的政务应用程序项目。如果是，请删除以下内容： <input type="checkbox"/> 是否纳入信息化项目审批范围。<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是否符合信息化数字化规划。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 不涉及 <input type="checkbox"/> 是否与已有政务应用程序存在功能交叉重复。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是否能作为功能模块嵌入到已有政务应用程序。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 不涉及</p>	<p>说明：未经采购人同意，投标人不得向与此项目无关的任何第三方透露招标文件技术内容部分。注：加“▲”标记表示为重要指标项，如不满足将影响评分。加“★”标记表示为必须满足条款，否则做为无效投标处理。</p> <p>提交投标文件时，须注明需提供证明材料或承诺函等材料项所在位置（页码）。</p> <p>1. 行业类型（必填项）：软件和信息技术服务业。 注：行业类型依据工业和信息化部等主管部门印发的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），参考《国民经济行业分类注释》（国家统计局年），如工业、建筑业、其他未列明行业等。</p> <p>2. 项目立项审核情况 本项目属于新建、改建或者采用购买服务方式的政务应用程序项目。如果是，请删除以下内容： <input type="checkbox"/> 是否纳入信息化项目审批范围。<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是否符合信息化数字化规划。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 不涉及 <input type="checkbox"/> 是否与已有政务应用程序存在功能交叉重复。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是否能作为功能模块嵌入到已有政务应用程序。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 不涉及</p>	<p>本次投标我司已知晓并满足说明内容。未经采购人同意，投标人不得向与此项目无关的任何第三方透露招标文件技术内容部分。注：加“▲”标记表示为重要指标项，如不满足将影响评分。加“★”标记表示为必须满足条款，否则做为无效投标处理。提交投标文件时，须注明需提供证明材料或承诺函等材料项所在位置（页码）。</p> <p>本次投标我司承诺：我司行业类型（必填项）：软件和信息技术服务业。 注：行业类型依据工业和信息化部等主管部门印发的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），参考《国民经济行业分类注释》（国家统计局2017年），如工业、建筑业、其他未列明行业等。</p> <p>我司符合项目立项审核情况。本项目属于新建、改建或者采用购买服务方式的政务应用程序项目。 <input type="checkbox"/> (1) 是否纳入信息化项目审批范围。<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> (2) 是否符合信息化数字化规划。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 不涉及 及 <input type="checkbox"/> (3) 是否与已有政务应用程序存在功能交叉重复。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> (4) 是否能作为功能模块嵌入到已有政务应用程序。<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否</p>	无偏差	
一、承诺项				无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
		(5) 是否能与相关政务应用程序项目进行协同。 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (6) 是否满足数据管理和共享要求。 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	序。 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 不涉及 (5) 是否能与相关政务应用程序项目进行协同。 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (6) 是否满足数据管理和共享要求。 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
二、采购政策落实	1、是否面向中小企业	是，提供《中小企业声明函》并加盖投标人单位公章	我司已知晓本项目面向中小企业，我已提供《中小企业声明函》并加盖我司单位公章	无偏差	
二、采购政策落实	2、是否允许进口产品	否	我司已知晓	无偏差	
二、采购政策落实	3、是否需要节能产品	否	我司已知晓本次投标无需节能产品	无偏差	
二、采购政策落实	4、是否需要环保标志产品	否	我司已知晓本次投标无需环保标志产品	无偏差	
二、采购政策落实	5、是否面向监狱企业	是，提供证明材料，并加盖投标人单位公章	我司非面向监狱企业	无偏差	
二、采购政策落实	6、是否面向残疾人福利性单位	是，提供《残疾人福利性单位声明函》并加盖投标人单位公章	，我是面向残疾人福利性单位，已经提供《残疾人福利性单位声明函》并加盖我司单位公章	无偏差	
三、商务需求	1、投标人资质	1. 投标人资格条件详见招标公告。	我司已知晓并满足招标公告中关于投标人资格条件的要求	无偏差	
三、商务需求		2. ★其他条件：本项目不接受分包、转包、联合体投标。	本次投标我司承诺不分包、不转包，我司在本次投标中非联合体投标	无偏差	
三、商务需求	2、投标产品资质	无。	我司已知晓本次投标无需投标产品资质	无偏差	
三、商务需求	3、核心产品	无。	我司已知晓本次投标无核心产品	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
三、商务需求	4、信息安全要求	★投标人须提供安全承诺书并加盖投标人单位公章。 (承诺内容包括系统不存在后门,如发现漏洞及时修复,项目人员不得向外泄露海关相关信息,投标人近三年未发生重大网络安全事件,包括但不限于泄漏大量用户信息、造成重大社会影响、核心系统被控制、泄漏重要商业信息等情况。)	本次投标我司已知晓并满足信息安全要求,已经提供安全承诺书并加盖投标人单位公章。(承诺内容包括系统不存在后门,如发现漏洞及时修复,项目人员不得向外泄露海关相关信息,投标人近三年未发生重大网络安全事件,包括但不限于泄漏大量用户信息、造成重大社会影响、核心系统被控制、泄漏重要商业信息等情况。)	无偏差	
三、商务需求	5、是否需要现场考察	无。	我司已知晓本次投标无需现场考察	无偏差	
三、商务需求	6、是否收取履约保证金	无。	我司已知晓本次投标不收取履约保证金	无偏差	
三、商务需求	7、支付方式	服务期开始之日起10个工作日内,采购人向投标人支付合同款项的30%;投标人通过中期业务验收之日起10个工作日内,采购人向投标人支付合同款项的40%;投标人完成全部服务内容,通过采购人组织的合同终期验收之日起10个工作日内,采购人向投标人支付合同款项的30%。	我司已知晓本项目支付方式要求。服务期开始之日起10个工作日内,采购人向投标人支付合同款项的30%;投标人通过中期业务验收之日起10个工作日内,采购人向投标人支付合同款项的40%;投标人完成全部服务内容,通过采购人组织的合同终期验收之日起10个工作日内,采购人向投标人支付合同款项的30%。	无偏差	
四、项目概述	1、项目背景	全国海关12360统一服务热线平台语音话务系统(以下简称“12360语音话务系统”),该系统采用分布式部署,覆盖总署及42个直属海关(共计43个节点)12360热线。为保障全国海关12360热线服务工作的稳定运行,申请采购12360语音话务系统运维服务。	我司已知晓并满足本次投标项目背景要求。全国海关12360统一服务热线平台语音话务系统(以下简称“12360语音话务系统”),该系统采用分布式部署,覆盖总署及42个直属海关(共计43个节点)12360热线。为保障全国海关12360热线服务工作的稳定运行,申请采购12360语音话务系统运维服务。	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
			<p>务。</p> <p>我司已知晓并满足本次投标执行依据要求。</p> <p>1. 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》(GB/T22239-2019)；</p> <p>2. 《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》(GB/T 39786-2021)；</p> <p>3. 《海关总署关于印发《海关信息化应用项目管理办法》的通知》(署科发〔2020〕122号)</p> <p>4. 《海关政务信息系统整合技术规范(试行)》(科技函〔2018〕37号)</p>	无偏差	
四、项目概述	2、执行依据	<p>1. 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》(GB/T22239-2019)；</p> <p>2. 《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》(GB/T 39786-2021)；</p> <p>3. 《海关总署关于印发《海关信息化应用项目管理办法》的通知》(署科发〔2020〕122号)</p> <p>4. 《海关政务信息系统整合技术规范(试行)》(科技函〔2018〕37号)</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标项目内容要求。</p> <p>为本采购需求附件1和附件2中的软硬件设备提供维保服务，具体内容如下：</p> <p>(一) 故障维修</p> <p>投标人负责本采购需求附件1和附件2中全部软硬件设备的故障维修。每次故障处理完毕后，投标人应在两个工作日内出具详细的故障处理报告。</p> <p>(二) 设备保养</p> <p>1. 投标人需提供预防性维护计划，其中应明确可用性预期指标，如发现有部件超出预期指标，应与采购人商定时间进行预防性更换；</p> <p>2. 在一个月內，同型号设备的相同部件累积发生2次以上的相同故障时，投标人应及时采取预防性措施。</p>	无偏差	
	3、项目内容	<p>为本采购需求附件1和附件2中的软硬件设备提供维保服务，具体内容如下：</p> <p>(一) 故障维修</p> <p>投标人负责本采购需求附件1和附件2中全部软硬件设备的故障维修。每次故障处理完毕后，投标人应在两个工作日内出具详细的故障处理报告。</p> <p>(二) 设备保养</p> <p>1. 投标人需提供预防性维护计划，其中应明确可用性预期指标，如发现有部件超出预期指标，应与采购人商定时间进行预防性更换；</p> <p>2. 在一个月內，同型号设备的相同部件累积发生2次以上的相同故障时，投标人应及时采取预防性措施。</p> <p>(三) 技术支持</p>			
四、项目概述					

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
	<p>投标人对所有维保设备在服务期内提供在线支持服务，如遇无法解决需要提供现场技术支持。</p> <p>(四) 升级</p> <p>投标人须向采购人提交维保设备的硬件版本、软件版本及相关补丁信息报告。报告所列版本应为设备发布的正式版本（非测试版）。若设备存在严重问题，投标人须在获得采购人书面同意后方可进行升级服务。</p> <p>(五) 软件运维</p> <p>1. 投标人需对维保设备安装的配置管理系统及相关软件提供日常系统维护，并对重新安装出现的问题进行处理；</p> <p>2. 配合完成维保设备应用软件的测试、部署等相关工作。</p> <p>(六) 数据迁移及相关工作</p> <p>投标人需根据采购人需求，协助做好海关总署及42个直属海关的热线数据迁移工作，包括需求分析、评估数据、规划迁移策略、风险评估、技术准备、数据清洗，制定结构化和非结构化数据的迁移方案、迁移脚本等。</p> <p>遇到采购人系统调整、切换、迁移、演练等重要系统活动时，投标人提供保障工作，必要时根据采购人需求提供驻场服务，涉及系统切换及迁移服务的，需提供相关方案。</p>	<p>投标人对所有维保设备在服务期内提供在线支持服务，如遇无法解决需要提供现场技术支持。</p> <p>(四) 升级</p> <p>投标人须向采购人提交维保设备的硬件版本、软件版本及相关补丁信息报告。报告所列版本应为设备发布的正式版本（非测试版）。若设备存在严重问题，投标人须在获得采购人书面同意后方可进行升级服务。</p> <p>(五) 软件运维</p> <p>1. 投标人需对维保设备安装的配置管理系统及相关软件提供日常系统维护，并对重新安装出现的问题进行处理；</p> <p>2. 配合完成维保设备应用软件的测试、部署等相关工作。</p> <p>(六) 数据迁移及相关工作</p> <p>投标人需根据采购人需求，协助做好海关总署及42个直属海关的热线数据迁移工作，包括需求分析、评估数据、规划迁移策略、风险评估、技术准备、数据清洗，制定结构化和非结构化数据的迁移方案、迁移脚本等。</p> <p>遇到采购人系统调整、切换、迁移、演练等重要系统活动时，投标人提供保障工作，必要时根据采购人需求提供相关方案。</p>	<p>投标人对所有维保设备在服务期内提供在线支持服务，如遇无法解决需要提供现场技术支持。</p> <p>(四) 升级</p> <p>投标人须向采购人提交维保设备的硬件版本、软件版本及相关补丁信息报告。报告所列版本应为设备发布的正式版本（非测试版）。若设备存在严重问题，投标人须在获得采购人书面同意后方可进行升级服务。</p> <p>(五) 软件运维</p> <p>1. 投标人需对维保设备安装的配置管理系统及相关软件提供日常系统维护，并对重新安装出现的问题进行处理；</p> <p>2. 配合完成维保设备应用软件的测试、部署等相关工作。</p> <p>(六) 数据迁移及相关工作</p> <p>投标人需根据采购人需求，协助做好海关总署及42个直属海关的热线数据迁移工作，包括需求分析、评估数据、规划迁移策略、风险评估、技术准备、数据清洗，制定结构化和非结构化数据的迁移方案、迁移脚本等。</p> <p>遇到采购人系统调整、切换、迁移、演练等重要系统活动时，投标人提供保障工作，必要时根据采购人需求提供相关方案。</p>		



招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
			<p>人需要提供驻场服务，涉及系统切换及迁移服务的，需提供相关方案。</p> <p>我司已知晓并满足本次投标项目范围要求。</p>		
四、项目概述	4、项目范围	<p>12360 语音话务系统建设包含 43 个节点的 12360 语音话务系统平台。43 个节点语音话务系统维保涉及排队机、CTI、IVR、报表、质检、监控、录音等软硬件的运维服务。</p>	<p>12360 语音话务系统建设包含 43 个节点的 12360 语音话务系统平台。43 个节点语音话务系统维保涉及排队机、CTI、IVR、报表、质检、监控、录音等软硬件的运维服务。</p> <p>我司已知晓并满足本次投标需求分析要求。</p>	无偏差	
四、项目概述	5、需求分析	<p>12360 语音话务系统的维保需提供专业化运维服务以确保呼叫中心系统运行稳定，具体要求包括优化排队机设备性能以降低硬件故障率、及时更新系统软件版本并覆盖安全补丁以满足等保 2.0 合规要求、提升业务承载能力以应对日均话务增长和峰值并发压力、保障业务咨询与监管服务的连续性和时效性，并构建弹性可扩展的运维体系以支撑未来智能化升级需求。</p>	<p>12360 语音话务系统的维保需提供专业化运维服务以确保呼叫中心系统运行稳定，具体要求包括优化排队机设备性能以降低硬件故障率、及时更新系统软件版本并覆盖安全补丁以满足等保 2.0 合规要求、提升业务承载能力以应对日均话务增长和峰值并发压力、保障业务咨询与监管服务的连续性和时效性，并构建弹性可扩展的运维体系以支撑未来智能化升级需求。</p> <p>我司已知晓并满足本次投标与前期项目的关系要求。</p>	无偏差	
四、项目概述	6、与前期项目的关系	<p>本次运维服务是前期项目成果的延续与保障，通过日常监控、故障处理、系统优化及版本升级，确保呼叫中心系统稳定运行并持续提升效率，同时承接前期项目交付后的知识转移与文档完善工作，形成运维周期服务闭环。</p>	<p>本次运维服务是前期项目成果的延续与保障，通过日常监控、故障处理、系统优化及版本升级，确保呼叫中心系统稳定运行并持续提升效率，同时承接前期项目交付后的知识转移与文档完善工作，形成运维周期服务闭环。</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
四、项目概述	7、★项目履约时间	2026年11月18日至2027年11月17日	我司已知晓并满足本次投标★项目履约时间，履约时间为2026年11月18日至2027年11月17日	无偏差	
五、集成需求	1、业务需求	为确保海关12360热线服务稳定运行，需提供系统运维服务，实现各子系统（如排队机、网络、语音平台、数据库等）的端到端协同，保障系统整体性能与业务连续性，通过集成维保服务确保语音系统与综合管理系统、统一报表系统、大屏监控系统的协同。	我司已知晓并满足本次投标业务需求。确保海关12360热线服务稳定运行，提供系统维保服务，实现各子系统（如排队机、网络、语音平台、数据库等）的端到端协同，保障系统整体性能与业务连续性，通过集成维保服务确保语音系统与综合管理系统、统一报表系统、大屏监控系统的协同。	无偏差	
五、集成需求	2、技术要求	需实现对语音话务系统及其关联系统（综合管理、统一报表、大屏监控）的集中状态感知与日志采集。投标人须基于标准化API接口保障跨系统数据实时同步（如话务量、工单状态至报表/大屏），建立联动故障诊断机制（如语音系统异常触发综合系统告警）。确保所有升级、补丁操作兼容现有集成架构，并提供跨平台数据迁移工具，维护接口一致性。遵循采购人系统架构管控、安全等要求，满足国家等级保护测评要求和国家商用密码应用测评要求。	我司已知晓并满足本次投标技术要求。对语音话务系统及其关联系统（综合管理、统一报表、大屏监控）的集中状态感知与日志采集。基于标准化API接口保障跨系统数据实时同步（如话务量、工单状态至报表/大屏），建立联动故障诊断机制（如语音系统异常触发综合系统告警）。确保所有升级、补丁操作兼容现有集成架构，并提供跨平台数据迁移工具，维护接口一致性。遵循采购人系统架构管控、安全等要求，满足国家等级保护测评要求和国家商用密码应用测评要求。	无偏差	
五、集成需求	3、系统需求	运维服务应满足与采购人现有的统一认证体系、监控体系等进行集成的要求。系统应按照项目管理要求、技术要求、集成要求和方案编制要求开展实施工作。集成维保范围须覆盖12360语音话务系统及其关键对接系统：综合管理系统、统一报表系统、大屏监控系统	我司已知晓并满足本次投标系统需求。运维服务满足与采购人现有的统一认证体系、监控体系等进行集成的要求。系统应按照项目管理要求、技术要求、集成要求和方案编制要求开展实施工作。	无偏差	



招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
		<p>统。需重点保障以下跨系统集成点： ●其他相关系统实时获取话务数据，如通话量、排队状态等； ●大屏监控系统实时获取语音系统服务状态（如 IVR 可用性、座席在线率）。 确保上述对接接口的稳定性、数据一致性及性能达标。</p>	<p>集成维保范围须覆盖 12360 语音话务系统及其关键对接系统：综合管理系统、统一报表系统、大屏监控系统。需重点保障以下跨系统集成点： ●其他相关系统实时获取话务数据，如通话量、排队状态等； ●大屏监控系统实时获取语音系统服务状态（如 IVR 可用性、座席在线率）。 确保上述对接接口的稳定性、数据一致性及性能达标。</p>		
六、货物或服务指标要求		<p>参数指标要求 ①★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；加“▲”标记表示为重要指标项，无标识则表示一般指标项，如不满足将影响评分。 ②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须提供包含相关指标项的证明材料，证明材料可以使用生产厂家官方网站截图或产品白皮书或第三方机构检验报告或其他相关证明材料。未提供有效证明材料或证明材料内容与所填报指标不一致的，该指标按不满足处理。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标参数指标要求。 ①★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；加“▲”标记表示为重要指标项，无标识则表示一般指标项，如不满足将影响评分。 ②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须提供包含相关指标项的证明材料，证明材料可以使用生产厂家官方网站截图或产品白皮书或第三方机构检验报告或其他相关证明材料。未提供有效证明材料或证明材料内容与所填报指标不一致的，该指标按不满足处理。</p>	无偏差	
六、货物或服务指标要求	1、▲技术指标要求	<p>监控能力 支持日志集中记录与分析； 系统兼容性 支持主流操作系统（Windows Server）及云平台； 高可用性</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标▲技术指标要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。 监控能力 支持日志集中记录与分析； 系统兼容性</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
六、货物或服务指标要求	2、▲服务质量指标要求	<ul style="list-style-type: none"> ●故障自动切换（主备机制）； ●数据全量备份； ●服务支持 提供 7×24 的热线电话、网络、电子邮件、即时通讯工具等方式的远程技术支持。投标人提供服务专职负责人员的姓名、手机、邮箱等相关信息及 7×24 报修电话；	支持主流操作系统（Windows Server）及云平台； 高可用性 <ul style="list-style-type: none"> ●故障自动切换（主备机制）； ●数据全量备份； 服务支持 提供 7×24 的热线电话、网络、电子邮件、即时通讯工具等方式的远程技术支持。我司提供服务专职负责人，姓名：付斌，电话 18622460048，邮箱 gxwl@goitsm.com，7X24 小时报修电话 400-600-6638。	无偏差	
六、货物或服务指标要求	2、▲服务质量指标要求	<ul style="list-style-type: none"> ●系统可用性 ≥99.9% $\text{可用性} = \frac{[\text{总时间} - \text{计划外停机时间}]}{\text{总时间}} \times 100\%$ 计划外停机时间包括： <ul style="list-style-type: none"> ◆系统不可用持续时间超过 5 分钟的故障； ◆关键业务功能失效超过 15 分钟； ●故障解决率 ≥95% ●服务满意度 ≥90% ●每月提交系统健康报告（含性能指标、故障统计、优化建议） ●年度服务总结报告（含运维内容分析、系统效能评估） 	我司已知晓并满足本次投标▲服务质量指标要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。 <ul style="list-style-type: none"> ●系统可用性 ≥99.9% $\text{可用性} = \frac{[\text{总时间} - \text{计划外停机时间}]}{\text{总时间}} \times 100\%$ 计划外停机时间包括： <ul style="list-style-type: none"> ◆系统不可用持续时间超过 5 分钟的故障； ◆关键业务功能失效超过 15 分钟； ●故障解决率 ≥95% ●服务满意度 ≥90% ●每月提交系统健康报告（含性能指标、故障统计、优化建议） ●年度服务总结报告（含运维内容分析、系统效能评估） 	无偏差	



招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
六、货物或服务指标要求	3、▲其他要求	<p>巡检范围与内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●硬件设备巡检 ●硬件资源利用率监控（CPU、内存、磁盘空间、I/O性能）。 ●软件系统巡检 <p>操作系统、数据库、中间件运行状态及日志分析（错误日志、告警日志）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●网络与安全巡检 ●网络连通性、延迟、丢包率测试。 ●数据与备份巡检 ◆备份任务执行情况核查（完整性、可恢复性测试）； ◆存储介质健康度及备份周期合规性检查。 ●巡检频率与方式 ●周期性要求 ◆投标人每半年进行一次设备巡检，并向采购人出具巡检报告，同时提供系统可用性指标报告，每半年通过会议方式向采购人汇报季度的维保服务情况；维保服务期结束前向采购人汇报整个服务期内的维保服务情况，形成服务报告； ◆遇重大国内国际活动、会议、法定节假日（及其他重要活动，投标人需专门成立特殊时期运维保障小组，提升服务级别，提前进行深入健康检查，做好应急预案计划，必要时根据采购人需要提供驻场服务； ●执行方式 	<p>我司已知晓并满足本次投标▲其他要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>巡检范围与内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●硬件设备巡检 ●硬件资源利用率监控（CPU、内存、磁盘空间、I/O性能）。 ●软件系统巡检 <p>操作系统、数据库、中间件运行状态及日志分析（错误日志、告警日志）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●网络与安全巡检 ●网络连通性、延迟、丢包率测试。 ●数据与备份巡检 ◆备份任务执行情况核查（完整性、可恢复性测试）； ◆存储介质健康度及备份周期合规性检查。 ●巡检频率与方式 ●周期性要求 ◆投标人每半年进行一次设备巡检，并向采购人出具巡检报告，同时提供系统可用性指标报告，每半年通过会议方式向采购人汇报季度的维保服务情况；维保服务期结束前向采购人汇报整个服务期内的维保服务情况，形成服务报告； ◆遇重大国内国际活动、会议、法定节假日（及其他重要活动，投标人需专门成立特殊时期运维保障 	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
		<p>人工巡检 问题处理与响应机制 参照“八、实施要求”中“系统故障应急处理”要求处置。 交付物要求 巡检报告格式, 包含巡检时间、人员、发现问题、处理状态、待跟进事项等。 其他要求 投标人需提供 7×24 小时紧急巡检支持。</p>	<p>小组, 提升服务级别, 提前进行深入健康检查, 做好应急保障计划, 必要时根据采购人需要提供驻场服务; ●执行方式 人工巡检 问题处理与响应机制 参照“八、实施要求”中“系统故障应急处理”要求处置。 交付物要求 巡检报告格式, 包含巡检时间、人员、发现问题、处理状态、待跟进事项等。 其他要求 投标人需提供 7×24 小时紧急巡检支持。</p>		
七、服务要求		<p>①★代表实质性指标, 不满足该指标项将导致投标被拒绝; 加“▲”标记表示为重要指标项, 无标识则表示一般指标项, 如不满足将影响评分。 ②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的, 投标人须按“服务要求标准”提供相关证明材料。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标服务要求。 ①★代表实质性指标, 不满足该指标项将导致投标被拒绝; 加“▲”标记表示为重要指标项, 无标识则表示一般指标项, 如不满足将影响评分。 ②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的, 投标人须按“服务要求标准”提供相关证明材料。</p>	无偏差	
七、服务要求	1、售后服务承诺函	无	我司已知晓并满足本次投标售后服务承诺函要求, 本次投标无需售后服务承诺函	无偏差	
七、服务要求	2、驻场人员要求	无	我司已知晓并满足本次投标驻场人员要求, 本项目实施期间无需驻场人员	无偏差	



招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
七、服务要求	3、投标人服务标准 ▲	<p>技术保障能力</p> <p>投标人应指派专人负责该项目的整体项目管理，并提供技术能力强、服务响应快的维保团队提供整体的服务保障；</p> <p>故障处理与恢复</p> <p>● 投标人应建立完整的故障处理流程，包含定位、沟通、处理、回溯、总结；</p> <p>● 严重故障排查与修复后，提交《故障分析报告》，对于重复性故障，提供根本原因分析。</p> <p>运维保障标准</p> <p>● 定期开展远程或者现场巡检，包括服务组件健康度检查、数据库检查、日志分析等，确保系统稳定运行；</p> <p>● 协助采购人实施小范围系统调整。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标投标人服务标准▲要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>技术保障能力</p> <p>我司指派专人负责该项目的整体项目管理，并提供技术能力强、服务响应快的维保团队提供整体的服务保障；</p> <p>故障处理与恢复</p> <p>● 我司建立完整的故障处理流程，包含定位、沟通、处理、回溯、总结；</p> <p>● 严重故障排查与修复后，提交《故障分析报告》，对于重复性故障，提供根本原因分析。</p> <p>运维保障标准</p> <p>● 定期开展远程或者现场巡检，包括服务组件健康度检查、数据库检查、日志分析等，确保系统稳定运行；</p> <p>● 协助采购人实施小范围系统调整。</p>	无偏差	
七、服务要求	4、硬件、软件制造商服务标准	无	<p>我司已知晓并满足本次投标硬件、软件制造商服务标准要求。本项目不涉及硬件、软件制造商服务标准</p>	无偏差	
七、服务要求	5、人员资格标准▲	<p>● 投标人需为本项目提供 1 名专职项目经理，负责对该维保团队进行管理协调，且具有同类系统实施服务经验；</p> <p>● 投标人提供的技术服务团队成员具有 3 年以上相关产品的配置、维保经验；</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标人员资格标准▲要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>● 我司为本项目提供 1 名专职项目经理，负责对该维保团队进行管理协调，且具有同类系统实施服务经验；</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
七、服务要求	6、服务效率要求	<p>“7×24×4H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供24小时不间断服务，4小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应5分钟内接通响应，20分钟内线上提出解决方案，如在线不能处理，1小时内到达现场，到达现场后3小时内修复，现场处理包括信息收集、问题诊断、故障分析和故障分析报告，方案实施和故障分析报告，相关文档提供给采购人；硬件支持提供采购人；并在到达现场后8小时内恢复设备正常运行；</p> <p>“7×10×24H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供10小时不间断服务，24小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应30分钟内接通响应，1小时内提出解决方案；如在线不能处理，12小时内到达现场，到达现场后24小时内修复，现场处理包括信息收集、问题诊断、故障分析和故障分析报告，相关文档提供给采购人。</p>	<p>招标文件对应技术和服务应答</p> <p>●我司提供的技术服务团队成员具有3年以上相关产品的配置、维保经验；</p> <p>我司已知晓并满足本次投标服务效率要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>●“7×24×4H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供24小时不间断服务，4小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应5分钟内接通响应，20分钟内线上提出解决方案，如在线不能处理，1小时内到达现场，到达现场后3小时内修复，现场处理包括信息收集、问题诊断、故障分析和故障分析报告，相关文档提供给采购人；硬件支持提供采购人；并在到达现场后8小时内恢复设备正常运行；</p> <p>●“7×10×24H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供10小时不间断服务，24小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应30分钟内接通响应，1小时内提出解决方案；如在线不能处理，12小时内到达现场，到达现场后24小时内修复，现场处理包括信息收集、问题诊断、故障分析和故障分析报告，相关文档提供给采购人。</p>	无偏差	
七、服务要求	7、服务网络标准	无	<p>我司已知晓并满足本次投标服务网络标准要求。本次投标无服务网络标准具体要求</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
七、服务要求	8、培训标准	无	我司已知晓并满足本次投标培训标准要求。本次投标无培训标准具体要求	无偏差	
七、服务要求	9、集成标准	无	我司已知晓并满足本次投标集成标准要求。本次投标无集成标准具体要求	无偏差	
七、服务要求	10、安全生产要求★	<p>● 投标人为采购人提供服务过程中不得设置可以禁用或者绕过安全机制的组件及其他未明示的功能模块；不得将与本项目相关的设计文档、配置文件、操作手册等相关信息在互联网上公布或托管。</p> <p>● 投标人员人员在项目执行过程中严格遵守法律法规、相关政策，不得发生违反采购人安全生产、数据安全、知识产权、工作制度等各项规章制度的情况。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标安全生产要求★。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>● 我司为采购人提供服务过程中不会设置可以禁用或者绕过安全机制的组件及其他未明示的功能模块；不会将与本项目相关的设计文档、配置文件、操作手册等相关信息在互联网上公布或托管。</p> <p>● 我司人员在项目执行过程中严格遵守法律法规、相关政策，不得发生违反采购人安全生产、数据安全、知识产权、工作制度等各项规章制度的情况。</p> <p>我司已知晓并满足本次投标安全保密要求★。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>● 我司对在采购人工作过程中所获知的全部技术资料和技术秘密采取保密措施。除非法律法规要求或取得采购人事先书面同意，投标人不得对外透露。</p> <p>● 在本项目服务期结束后，我司保证归还采购人提供的技术资料，并承诺不保留任何副本。我司保证参与本项目的服务人员保守其获知的采购人秘密，并采取必要措施确保参与本项目的服务人员遵守上述有关知识产权、保密等方面的约定。</p>	无偏差	
七、服务要求	11、安全保密要求★	<p>● 投标人应对在采购人工作过程中所获知的全部技术资料和技术秘密采取保密措施。除非法律法规要求或取得采购人事先书面同意，投标人不得对外透露。</p> <p>● 在本项目服务期结束后，投标人保证归还采购人提供的技术资料，并承诺不保留任何副本。投标人应保证参与本项目的服务人员保守其获知的采购人秘密，并采取必要措施确保参与本项目的服务人员遵守上述有关知识产权、保密等方面的约定。</p>	<p>● 在本项目服务期结束后，我司保证归还采购人提供的技术资料，并承诺不保留任何副本。我司保证参与本项目的服务人员保守其获知的采购人秘密，并采取必要措施确保参与本项目的服务人员遵守上述有关知识产权、保密等方面的约定。</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
七、服务要求	12、知识产权归属★	<p>投标人应承诺本项目知识产权归采购人所有。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 采购人对服务成果拥有所有权及全部、完整的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权以及知识产权申请权等）。 ● 投标人须保证招标人及其用户单位在使用过程中不受到第三方关于侵犯专利权等知识产权的指控。任何第三方如果提出指控，投标人须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。 	<p>我司已知晓并满足本次投标知识产权归属★要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>我司承诺本项目知识产权归采购人所有。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 采购人对服务成果拥有所有权及全部、完整的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权以及知识产权申请权等）。 ● 我司保证招标人及其用户单位在使用过程中不受到第三方关于侵犯专利权等知识产权的指控。任何第三方如果提出指控，我司与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。 	无偏差	
七、服务要求	13、保修方式要求	<p>投标人应提供服务专职负责人的姓名、联系方式、邮箱等相关信息及报修电话。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标保修方式要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>我司提供服务专职负责人的姓名、联系方式、邮箱等相关信息及报修电话。</p>	无偏差	
八、实施要求		<p>①★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；加“▲”标记表示为重要指标项，无标识则表示一般指标项，如不满足将影响评分。</p> <p>②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须按“实施标准”提供相关证明材料。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标实施要求。</p> <p>①★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；加“▲”标记表示为重要指标项，无标识则表示一般指标项，如不满足将影响评分。</p> <p>②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须按“实施标准”提供相关证明材料。</p>	无偏差	
八、实施要求	1、项目实施过程控制▲	<p>按项目建设过程包括运维记录单、巡检报告、产品健康检查报告、维保服务报告、故障报告等，按时保质</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标项目实施过程控制▲要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
八、实施要求	2、项目实施过程文档管理	按项目建设过程提交但不限于以下文档：《运维记录单》、《巡检报告》、《产品健康检查报告》、《维保服务报告》、《故障报告》、《预防性维护计划》等。	我司已知晓并满足本次投标项目项目实施过程文档管理要求。 按项目建设过程提交但不限于以下文档：《运维记录单》、《巡检报告》、《产品健康检查报告》、《维保服务报告》、《故障报告》、《预防性维护计划》等。	无偏差	
八、实施要求	3、项目实施组织架构▲	投标人需提供完整项目团队的组织架构，要求如下：项目经理 1 人，其他项目成员不少于 1 人。	我司已知晓并满足本次投标项目实施组织架构▲要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。我司提供完整项目团队的组织架构，要求如下：项目经理 1 人，其他项目成员不少于 1 人。	无偏差	
八、实施要求	4、项目实施进度安排	无	我司已知晓并满足本次投标项目实施进度安排要求。本次招标期间未要求项目实施进度安排	无偏差	
八、实施要求	5、项目安装过程安排	无	我司已知晓并满足本次投标项目安装过程安排要求。本次招标期间未要求项目安装过程安排	无偏差	
八、实施要求	6、项目验收安排▲	<p>采购人应在投标人提交各阶段验收申请后 20 个工作日内开展分阶段的验收。验收方式包括但不限于文档检查、功能演示、验收测试等。验收阶段分为中期验收和终期验收。</p> <p>中期验收 中期验收条件为自合同签订之日起满六个月后，期间各项服务内容均满足要求，并按要求完成。</p> <p>终期验收</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标项目验收安排▲要求。采购人在投标人提交各阶段验收申请后 20 个工作日内开展分阶段的验收。验收方式包括但不限于文档检查、功能演示、验收测试等。验收阶段分为中期验收和终期验收。</p> <p>中期验收 中期验收条件为自合同签订之日起满六个月后，期间各项服务内容均满足要求，并按要求完成。</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对技术和服务应答	偏差	备注
八、实施要求	7、验收标准▲	<p>采购人对采购需求中的每一项技术要求和商务要求的履约情况进行确认，全部符合要求为验收合格。验收内容包括：项目按期交付情况；项目文档的完整性、一致性；项目安全情况；驻场工作纪律情况。</p> <p>工期要求 投标人应按约定周期完成项目运维服务。</p> <p>文档要求 投标人必须按照“项目实施过程文档管理”要求提供相关文档。</p>	<p>采购人将对采购需求中的每一项技术要求和商务要求的履约情况进行确认，全部符合要求为验收合格。验收内容包括：项目按期交付情况；项目文档的完整性、一致性；项目安全情况；驻场工作纪律情况。</p> <p>工期要求 我司按约定周期完成项目运维服务。</p> <p>文档要求 我司按照“项目实施过程文档管理”要求提供相关文档。</p>	无偏差	
八、实施要求	8、项目培训安排	无	<p>我司已知晓并满足本次投标项目培训安排要求。本次招标期间未要求项目培训安排</p>	无偏差	
八、实施要求	9、集成标准	无	<p>我司已知晓并满足本次投标集成标准要求。本次招标期间未要求集成标准</p>	无偏差	
八、实施要求	10、验收方式	<p>采购人组织验收评审小组根据服务内容、服务要求、验收标准审核。</p>	<p>采购人组织验收评审小组根据服务内容、服务要求</p>	无偏差	



招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答、验收标准审核。	偏差	备注
八、实施要求	11、交付或实施地点★	<p>投标人须按照采购人要求，在本招标文件第三部分[项目需求书]中第十点[附件]所列附件 1 明确的存放地址，完成本项目的实施工作，如涉及办公场所租赁等产生的相关费用，由投标人自行负责。</p> <p>故障发现与报告</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 触发条件：监控系统报警（CPU>95%持续 5 分钟）或用户投诉。 ● 操作步骤：投标人需在 30 分钟内完成故障初步定位； ◆ 填写《故障报告单》（含发生时间、影响范围、日志片段）； ◆ 根据分级机制通知对应项目负责人； <p>故障处置：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 启动应急预案（需提供文字版预案文档）； ● 启用备用系统切换； ● 每 30 分钟向采购人发送处置进展。 <p>故障复盘</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事后 48 小时内提交《故障分析报告》要求； ◆ 根本原因分析； 	<p>我司已知晓并满足本次投标交付或实施地点★要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>我司按照采购人要求，在本招标文件第三部分[项目需求书]中第十点[附件]所列附件 1 明确的存放地址，完成本项目的实施工作，如涉及办公场所租赁等产生的相关费用，由我司自行负责。</p> <p>我司已知晓并满足本次投标系统故障应急响应要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。</p> <p>故障发现与报告</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 触发条件：监控系统报警（CPU>95%持续 5 分钟）或用户投诉。 ● 操作步骤：投标人需在 30 分钟内完成故障初步定位； ◆ 填写《故障报告单》（含发生时间、影响范围、日志片段）； ◆ 根据分级机制通知对应项目负责人； <p>故障处置：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 启动应急预案（需提供文字版预案文档）； ● 启用备用系统切换； ● 每 30 分钟向采购人发送处置进展。 	无偏差	
八、实施要求	12、系统故障应急处理	<p>12、系统故障应急处理</p>		无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服服务应答	偏差	备注
		<p>招标文件技术和服务要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 改进措施（区分临时处理和长期方案）。 ● 同类隐患筛查结果； 	<p>故障复盘</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事后 48 小时内提交《故障分析报告》要求； ◆ 根本原因分析； ◆ 改进措施（区分临时处理和长期方案）。 ● 同类隐患筛查结果； 		
八、实施要求	13、其他要求	<p>投标人提供备件先行服务。经评估确认硬件需要维修或更换后，投标人须在 8 小时内将所需备件送达指定存放现场。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标其他要求。已提供《承诺函》并加盖投标人单位公章。我司提供备件先行服务。经评估确认硬件需要维修或更换后，投标人须在 8 小时内将所需备件送达指定存放现场。</p>	无偏差	
九、其它内容	1. 业绩要求。	<p>投标人提供自 2023 年 10 月 1 日以来同类运维服务项目案例。</p> <p>(1) 合同销售方（乙方）必须为投标人自身且合同中必须至少包含合同名称、服务内容、合同双方印章、签订时间、付款条件页、合同履行第一笔付款投标人开具的发票复印件等信息内容（以上内容缺少一项，案例不予承认）。</p> <p>(2) 提供销售业绩合同复印件须字迹清晰，辨识无误，合同服务方必须是投标人本身。</p> <p>不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予以承认。</p> <p>2. 相关主观评审因素要求。</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标业绩要求。</p> <p>我司提供自 2023 年 10 月 1 日以来同类运维服务项目案例。</p> <p>(1) 合同销售方（乙方）必须为投标人自身且合同中必须至少包含合同名称、服务内容、合同双方印章、签订时间、付款条件页、合同履行第一笔付款投标人开具的发票复印件等信息内容（以上内容缺少一项，案例不予承认）。</p> <p>(2) 提供销售业绩合同复印件须字迹清晰，辨识无误，合同服务方必须是投标人本身。</p> <p>不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予以承认。</p> <p>2. 相关主观评审因素要求。</p>	无偏差	



招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
九、其它内容	2. 相关主观评审因素要求。	<p>(1) 业务需求分析</p> <p>阐述对项目需求以及业务系统建设现状和优化升级的理解,对本项目的需求进行分析,包括系统健壮性评估、容灾备份机制、运维监控体系、需求分析需清晰准确识别出项目所需实现的内容,涵盖日常运维流程与应急响应预案,能够从多维度对需求进行梳理,含资源利用率分析与生命周期管理,与项目目标结合紧密,充分体现采购人的要求。</p> <p>(2) 实施方案</p> <p>提供项目实施方案,对项目实施过程中项目实施过程控制、人员控制、文档管理等方面进行说明。方案措施完善合理、内容全面详细,包括具有完整的支持保障体系,对突发事件有相应的应急预案和解决措施,并有完善的后续服务保障措施。</p> <p>(3) 服务保障方案</p> <p>投标人提供服务保障方案,内容包括但不限于软件故障修复、问题处理服务、技术支持服务、巡检服务、重点时期保障服务、安全保障服务、应急处理、其他服务。</p> <p>(4) 数据迁移方案</p> <p>数据迁移方案应包括需要迁移的数据类型、系统环境及数据关联性。制定迁移策略时应考虑全量/增量等迁移方式,规划合理的迁移时间窗口,以降低对业务的影响。方案必须包含数据预处理规范,详细说明清洗</p>	<p>我司已知晓并满足本次投标相关主观评审因素要求。</p> <p>(1) 业务需求分析</p> <p>阐述对项目需求以及业务系统建设现状和优化升级的理解,对本项目的需求进行分析,包括系统健壮性评估、容灾备份机制、运维监控体系,需求分析需清晰准确识别出项目所需实现的内容,涵盖日常运维流程与应急响应预案,能够从多维度对需求进行梳理,含资源利用率分析与生命周期管理,与项目目标结合紧密,充分体现采购人的要求。</p> <p>(2) 实施方案</p> <p>提供项目实施方案,对项目实施过程中项目实施过程控制、人员控制、文档管理等方面进行说明。方案措施完善合理、内容全面详细,包括具有完整的支持保障体系,对突发事件有相应的应急预案和解决措施,并有完善的后续服务保障措施。</p> <p>(3) 服务保障方案</p> <p>投标人提供服务保障方案,内容包括但不限于软件故障修复、问题处理服务、技术支持服务、巡检服务、重点时期保障服务、安全保障服务、应急处理、其他服务。</p> <p>(4) 数据迁移方案</p> <p>数据迁移方案应包括需要迁移的数据类型、系统环境及数据关联性。制定迁移策略时应考虑全量/增</p>	无偏差	

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注												
		<p>规则、格式转换标准及质量校验机制。实施流程需分段设计，配套业务影响和应急预案。验证环节要建立完整的测试体系，从单元测试到全量验证逐级实施。最后需清晰划分各方责任，明确采购人配合事项、投标人实施职责。整个方案应建立风险管理体系，包含问题追踪流程和回退机制设计，确保迁移过程可控可追溯。</p>	<p>量等迁移方式，规划合理的迁移时间窗口，以降低对业务的影响。方案必须包含数据预处理规范，详细说明清洗规则、格式转换标准及质量校验机制。实施流程需分段设计，配套业务影响和应急预案。验证环节要建立完整的测试体系，从单元测试到全量验证逐级实施。最后需清晰划分各方责任，明确采购人配合事项、投标人实施职责。整个方案应建立风险管理体系，包含问题追踪流程和回退机制设计，确保迁移过程可控可追溯。</p>														
九、其它内容	3. 服务清单（见附件）。		我司已知晓并满足本次投标服务清单要求。详见技术偏离表附件部分。	无偏差													
九、其它内容	4. 其它认为有必要的内容，如未尽的技术指标要求、中标原则、是否专门针对中小企业等等（若有）。	<p>(1) 本项目专门面向中小企业。 (2) 本项目 01、02 包中标原则为“兼投兼中”。</p>	我司已知晓并满足本次投标其它认为有必要的内 容,如未尽的技术指标要求、中标原则、是否专门 针对中小企业等等（若有）。	无偏差													
九、其它内容	5. 技术服务需求响应程度表	<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>内容</th> <th>数量</th> <th>所在位置</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>重要指标项</td> <td>9</td> <td>六、货物或服务指标要求3个（第1、2、3项各1个）。 七、服务要求2个（第3、5项各1个）。 八、实施要求4个（第1、3、6、7项各1个）。</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>一般指标项</td> <td>6</td> <td>七、服务要求2个（第6、13项各1个）。 八、实施要求4个（第2、10、12、13项各1个）。</td> </tr> </tbody> </table>	序号	内容	数量	所在位置	1	重要指标项	9	六、货物或服务指标要求3个（第1、2、3项各1个）。 七、服务要求2个（第3、5项各1个）。 八、实施要求4个（第1、3、6、7项各1个）。	2	一般指标项	6	七、服务要求2个（第6、13项各1个）。 八、实施要求4个（第2、10、12、13项各1个）。	我司已知晓并满足本次投标技术服务需求响应程度表要求。 1、重要指标项一共9项全部满足，包含六、货物或服务指标要求3个（第1、2、3项各1个）。七、服务要求2个（第3、5项各1个）。八、实施要求4个（第1、3、6、7项各1个）。	无偏差	
序号	内容	数量	所在位置														
1	重要指标项	9	六、货物或服务指标要求3个（第1、2、3项各1个）。 七、服务要求2个（第3、5项各1个）。 八、实施要求4个（第1、3、6、7项各1个）。														
2	一般指标项	6	七、服务要求2个（第6、13项各1个）。 八、实施要求4个（第2、10、12、13项各1个）。														

招标文件需求对应序号	内容概述	招标文件技术和服务要求	投标文件对应技术和服务应答	偏差	备注
		<p>备注：</p> <p>①表格内容填写完整、规范，确保无缺漏项。</p> <p>②第五部分至第九部分（集成需求、货物或服务指标要求、服务要求、实施要求、其它内容）内容需按照法律规定将评审因素细化、量化，制定科学合理评分标准，第四部分（项目概述）根据具体内容研判是否设置评分标准。</p> <p>③需统计重要指标项和一般指标项数量，并分别填入《技术服务需求响应程度表》。</p>	<p>2、一般指标项一共6项全部满足，包含七、服务要求2个（第6、13项各1个）。</p> <p>八、实施要求4个（第2、10、12、13项各1个）。备注内容全部满足。</p> <p>①表格内容填写完整、规范，确保无缺漏项。</p> <p>②第五部分至第九部分（集成需求、货物或服务指标要求、服务要求、实施要求、其它内容）内容需按照法律规定将评审因素细化、量化，制定科学合理评分标准，第四部分（项目概述）根据具体内容研判是否设置评分标准。</p> <p>③需统计重要指标项和一般指标项数量，并分别填入《技术服务需求响应程度表》。</p>		

附件四：有关承诺

1.2.3. 服务效率要求 承诺函

服务效率要求 承诺函

致：中国电子口岸数据中心

我司承诺满足以下服务效率要求：

● “7×24×4H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供24小时不间断服务，4小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应5分钟内接通响应，20分钟内线上提出解决方案，如在线不能处理，1小时内到达现场，到达现场后3小时内修复，现场处理包括信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施和故障分析报告，相关文档提供给采购人；硬件支持提供备件先行服务并在到达现场后8小时内恢复设备正常运行；

● “7×10×24H”服务标准，即应对软硬件清单（附件1、附件2）中的服务标准，指一周7天，每天提供10小时不间断服务，24小时内恢复。投标人接到采购人报修后，热线电话应30分钟内接通响应，1小时提出解决方案；如在线不能处理，12小时内到达现场，到达现场后24小时内修复，现场处理包括信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施和故障分析报告，相关文档提供给采购人。

投标人名称（电子签章）：北京国信网联科技有限公司



日期：2026年4月16日

1.3.7. 系统故障应急处理 承诺函

系统故障应急处理 承诺函

致：中国电子口岸数据中心

我司承诺满足以下系统故障应急处理要求：

故障发现与报告

●触发条件：监控系统报警（CPU>95%持续5分钟）或用户投诉。

●操作步骤：

投标人需在30分钟内完成故障初步定位；

◆填写《故障报告单》（含发生时间、影响范围、日志片段）；

◆根据分级机制通知对应项目负责人；

故障处置

故障处置：

●启动应急预案（需提供文字版预案文档）；

●启用备用系统切换；

●每30分钟向采购人发送处置进展。

故障复盘

●事后48小时内提交《故障分析报告》要求：

◆根本原因分析；

◆改进措施（区分临时处置和长期方案）。

●同类隐患筛查结果：

投标人名称（电子签章）：北京国信网联科技有限公司

日期：2026年4月16日



1.3.8. 其他要求 承诺函

其他要求 承诺函

致：中国电子口岸数据中心

我司承诺满足以下其他要求：

投标人提供备件先行服务。经评估确认硬件需要维修或更换后，投标人须在 8 小时内将所需备件送达指定存放现场。

投标人名称（电子签章）：北京国信网联科技有限公司

日期：2026 年 4 月 16 日



