重庆机场集团有限公司

生产网、骨干网核心设备维保服务项目

比选文件

编号：服务2020016

重庆机场集团有限公司

信息安全管理部（代章）

二〇二〇年六月

生产网、骨干网核心设备维保服务项目比选文件

我司决定于近期将对生产网、骨干网核心设备维保服务项目邀请符合相应条件的供应商就本项目进行比选。

**一、项目实施内容及要求**

**1.1 资格要求**

1.1.1 在中华人民共和国依法注册、具有独立法人资格。本项目不接受联合体投标，不得转包、分包；

1.1.2法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，以及其他形式有管理关系的投标人，都不得在同一招标项目中同时投标。

1.1.3营业执照副本复印件盖鲜章，经营范围含互联网信息服务，计算机网络技术服务等。

1.1.4具有有效的一般纳税人资格证明盖鲜章或者小规模纳税人资格证明盖鲜章。

1.1.5法定代表人授权书和法定代表人身份证复印件。

1.1.6被授权人身份证复印件（原件备查）和被授权人近一个月社保证明。

1.1.7 提供华为制造厂商针对本项目的售后服务承诺函原件。

**1.2 项目要求及报价要求**

1.2.1项目简介：现拟实施采购生产网、骨干网核心设备华为Hi-Care高级维保服务，用于各网络核心设备的维护保障和技术支持，服务期限为1年。

1.2.2 项目要求：根据附件4提供符合比选方技术要求的产品和服务。

1.2.3 本项目的报价应包括：服务费以及完成本项目所需的其它费用，包括但不限于人员工资、保险、食宿、交通、税金等各项费用。本项目报价为包干价，不再另行增加费用。

本项目最高限价（不含税）为人民币14万元（大写金额：壹拾肆万元整），报价超过最高限价，将取消比选响应方的比选资格

在修正范围内的以下情形不作为比选响应文件作废的依据：

（1）比选响应文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2）数字表示的数额与用文字表示的数额不一致时，以文字数额为准；

（3）总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

**二、合格报价供应商**

具有与本比选文件要求相适应的供应能力、售后服务能力的生产厂家或经营商。比选响应单位必须具备：

2.1有效营业执照。

2.2具有有效的一般纳税人资格证明或者小规模纳税人资格证明。

2.3法定代表人授权书和法定代表人身份证复印件。

2.4被授权人身份证复印件（原件备查）和提供被授权人近一个月社保证明。

2.5华为制造厂商针对本项目的售后服务承诺函原件。

**三、成交标准**

本次比选成交人确定办法采用**经评审满足条件的最低价**成交。

具体比选规则如下：

3.1 递交比选响应文件截止时，送达的比选响应文件少于3个的，应停止比选活动，将递交的比选响应文件退还比选响应人，并重新组织比选。重新比选仍然不足3个单位的，比选项目将可以继续进行比选。

3.2 如有项目因专业性及特殊性，导致有效比选响应人不足3个的，评审委员会应当否决所有比选响应人。但是有效比选响应人的经济、技术等指标仍然具有市场竞争力，能够满足比选文件要求的，评审委员会可以继续评审，根据符合采购需求、质量和服务，且报价最低的原则确定成交候选人。

3.3 项目重新比选时，经评审有有效比选响应人的，应当按规定程序，根据符合采购需求、质量和服务，且报价最低的原则确定成交候选人。

3.4 若排名第一的中标候选人放弃中标、未能在招标文件规定期限内交纳履约保证金、因不可抗力提出不能履行合同，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，报采购领导小组审批同意后，按照评标小组提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人.

**四、比选文件发放的时间及地点**

比选文件及相关资料于2020年6月22日由重庆机场集团有限公司信息安全管理部采购小组在官网上发布。

**五、项目履约保证金**

5.1履约保证金为合同总价款的5%，在收到成交通知书10日内缴纳，于履约结束后，由使用部门一次性退还（不记利息）。

5.2提交方式：乙方企业基本账户银行转账。乙方提交履约保证金后应到采购人财务部（重庆市渝北区机场东二路19号重庆机场集团有限公司办公楼5楼）换取保证金收据。

开户名：重庆机场集团有限公司

开户银行：建设银行渝北支行机场分理处

账号：5000 1083 8000 5000 0447

联系电话：023-67155557

**六、支付方式**

合同签订后，甲方每半年（先服务后收费）支付一次维保费，为合同总价款的50%，甲方在收到乙方开具的增值税专用发票后20日内支付。

若乙方开具增值税专用发票，则甲方支付不含税合同金额和税额的总金额；若乙方开具增值税普通发票，则甲方仅支付不含税合同金额。

**七、服务期**

自合同签订之日起1年。

**八、比选响应有效期**

90天（自比选响应人提交比选响应文件截止之日起计算）。注：比选响应有效期作投标有效期理解。

**九、比选响应文件的编制和提交**

9.1比选响应方应当按照比选采购文件的要求编制比选响应文件，**比选响应文件应当对比选采购文件提出的要求和条件作出实质性应答**。

9.2比选响应文件应用A4规格纸编制并装订成册，主要由以下几个部分组成：

9.2.1 封面。

9.2.2 加盖公章的报价函及声明（格式按附件1）。

9.2.3 报价部分。比选响应方应按照比选采购文件要求报出拟提供服务的单价、总价等详细内容，**报价为不含税报价**，增值税税率单列。

9.2.4 技术部分。要包括技术服务方案等的详细说明。如果提供的技术支持和服务与比选采购文件要求有偏差，必须详细说明，须经比选小组评定和采购人许可，才能作为供应商实质性响应。(表格自制)

9.2.5 商务部分。主要包括营业执照（复印件），一般纳税人资格证明或者小规模纳税人资格证明，法定代表人授权书和法定代表人身份证复印，被授权人身份证复印件（原件备查）和被授权人近一个月社保证明以及提供华为制造厂商针对本项目的售后服务承诺函原件等。

9.2.6 比选响应文件一式2份，其中正本1份，副本1份；电子比选响应文件（盖章后的扫描件）1份（U盘形式）。

**十、比选响应文件作废条款**

10.1 比选响应人的报价超过比选最高限价的。

10.2 比选响应文件未装袋密封的。比选响应文件封面及密封袋封面上须注明“项目名称”、“项目编号”、“比选响应单位名称”，并加盖单位公章。

10.3 比选响应文件装订要求不符：

10.3.1 散装或者活页装订的；

10.3.2 比选响应文件份数不足或未按要求提供电子版的；

10.3.3 比选响应文件封面未标注正副本（密封袋封面无需标注正副本）。

10.4 比选响应文件中报价函部分、授权部分无法定代表人签字（签章）或签字人无有效授权书的。

10.5 未按规定的格式填写（增项填写除外），内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；

10.6 评审委员会审查发现比选响应文件未能对比选文件提出的所有实质性要求和条件作出响应的。

10.7 有串通比选或弄虚作假或有其他违法行为的。

**十一、异议**

11.1 比选响应人或其他利害关系人认为采购活动不符合法律、行政等规定的，应当在采购结果公示期之内以书面形式向采购人提出异议（以采购人收到书面异议之日为准）。

11.2 异议提出人向采购人提起异议时，应当提交异议书。异议书应当包括下列内容：

（一）异议提出人的名称、地址及有效联系方式。

（二）异议事项的基本事实。

（三）异议请求及主张。

（四）有效线索和相关证据、证明材料。

异议提出人是法人的，异议函必须由其法定代表人和委托代理人签字并盖章；异议提出人是其他组织或者自然人的，异议函必须由其主要负责人或者异议提出人本人签字，并附有效身份证明复印件。若异议函有关材料是外文，异议提出人应当同时提供中文译本。

11.3 异议提出人对异议事项提出的请求和主张，有责任提供证据；只有自己陈述而不能提出其他相关证据的，对其请求和主张不予支持。

11.4 异议提出人不得虚假异议、恶意异议，不得以异议为名排挤竞争对手，阻碍采购活动的正常进行。若出现该情况，视为无效异议，不再受理。

11.5 异议提出人不得捏造事实，不得伪造材料或者以非法手段取得证明材料提起异议。异议提出人提供证据存在下列情形之一，不能提供合法证明，或者不能合理说明来源的，视为以非法手段取得证明材料，不予采信：

（一）招标投标法第二十二条规定的招标投标保密信息。

（二）应当保密的采购响应文件（但采购人提起异议时，采购响应文件不作为非法证据）。

（三）招标投标法第四十四条规定保密的投标文件评审和比较情况、中标候选人推荐情况和评标有关的其他情况。

（四）其他依法应当保密的信息和资料。

11.6 有下列情形之一的异议，不予受理：

（一）异议事项不具体，且未提供有效线索、相关证据和证明材料，难以查证。

（二）未署异议提出人真实姓名、签字和有效联系方式。

（三）未经法定代表人或授权的委托代理人签字并加盖公章，或未经主要负责人或异议提出人本人签字。

（四）不在结果公示期内的。

（五）已对异议事项做出答复的。

注：对比选文件内容的异议应在比选文件规定的质疑期内提出；对比选唱价环节的异议应在比选唱价环节提出。

11.7 异议处理决定做出前，异议提出人要求撤回异议的，应当以书面形式提出，撤回异议不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，应当准予撤回，异议处理过程终止。异议提出人不得以同一事实和理由再提出异议，若再次提出则不再受理。

**十二、监督部门**

重庆机场集团有限公司信息安全管理部监督小组

地址：重庆江北国际机场东一路15号信息楼

电话：023-67153289

**十三、比选时间、地点及结果通知**

13.1 比选响应必须在2020年6月29日9:00至10:00时送到重庆机场集团有限公司信息安全管理部（ITC大楼217室），过期不予受理。

13.2 2020年6月29日10:20时在重庆机场集团有限公司信息安全管理部对本项目进行比选，各比选响应方须参加。注：比选开始前，各比选响应人须在重庆机场集团有限公司信息安全管理部办公楼217室等候通知具体比选地点。

**13.3参加比选唱价会议的比选响应人的法定代表人或其授权的代理人应当随身携带本人身份证（原件），授权的代理人还应当随身携带法定代表人授权委托书（原件），以备核验其合法身份。**

**比选响应人若未派法定代表人或委托代理人出席比选唱价会议，视为该比选响应人默认比选唱价结果。**

13.4 公布比选结果时间：待结果确定后会及时通知，原则上只通知被选中的比选响应方。对未被选中的比选响应方不通知、不解释。

**十四、联系方式**

业主：重庆机场集团有限公司信息安全管理部

联系人：毛老师、马老师

电话：（023）67152916

邮编：401120

**重庆机场生产网、骨干网核心设备 维保服务项目合同**

**甲方：重庆机场集团有限公司**

**乙方： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

目录

[第一条 货物名称、数量及规格 14](#_Toc25588100)

[第二条 合同价款 14](#_Toc25588101)

[第三条 技术标准及要求 15](#_Toc25588102)

[第四条 交货日期、方式和地点 15](#_Toc25588103)

[第五条 验收办法 15](#_Toc25588104)

[第六条 保证金 15](#_Toc25588105)

[第七条 付款方式 15](#_Toc25588106)

[第八条 违约和索赔 16](#_Toc25588107)

[第九条 不可抗力 16](#_Toc25588108)

[第十条 通知条款 16](#_Toc25588109)

[第十一条 保密条款 18](#_Toc25588110)

[第十二条 合同争议的解决方式 18](#_Toc25588111)

[第十三条 合同的变更和解除 18](#_Toc25588112)

[第十四条 合同生效及其他 18](#_Toc25588113)

**甲方（买方）：重庆机场集团有限公司**

**统一信用代码：91500000756209971P**

**送达地址：**

**联系人：**

**联系电话：**

**邮箱：**

**乙方（卖方）：**

**统一信用代码：**

**送达地址：**

**联系人：**

**联系电话：**

**邮箱：**

**签订地点：**

**签订时间： 年 月 日**

甲乙双方依照《中华人民共和国合同法》及相关法律、法规规定，本着平等、自愿的原则，经友好协商，现就甲方向乙方购买重庆机场生产网、骨干网核心设备维保服务事宜，经甲、乙双方协商一致，就本项目达成协议如下:

## 货物名称、数量及规格

1.1本合同项下乙方所供货物情况如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名 称 | 维保内容 | 单价  （不含增值税） | 总价  （不含增值税） |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 总计 |  |  |  |

## 第二条 合同价款

2.1 合同金额**（不含增值税）**为人民币       元整(大写   元）；增值税税率     %；

2.2 合同价款含此次项目落地的所有费用（制作、辅料、运输、安装、维保、税费等）。

## 第三条 技术标准及要求

3.1 乙方应严格按甲方要求，并符合有关国家标准和行业标准进行供货。

3.2 在质保期内的使用过程中，乙方应负责处理出现的缺陷和服务问题，所需费用由乙方承担，对于甲方操作失误造成的问题，乙方应积极配合，予以解决，费用由甲方承担。

3.3 乙方所供维保期为2020年 月 日至2021年 月 日。

3.4乙方提供的物品在保修期内，根据甲方的实际需求由乙方免费进行维修。

## 第四条 交货日期、方式和地点

4.1 合同签订后，乙方应及时供货，并于    年    月    日前完成交货，交货地点：     。（以安装调试完成，并正常适用为完成交货义务）

## 第五条 验收办法

5.1 维保激活后，通过华为官方网站查询维保生效日期、有效期、服务级别达到项目要求。

## 第六条 保证金

6.1 乙方应在中标通知书发出后10日内（或本合同签订10日之前） 以 银行转账 形式向甲方缴纳履约保证金，以作为乙方履行本合同项下相关义务的担保 。履约保证金为合同总价款的5%，人民币 元，大写人民币 元。待乙方全部安装完毕并验收合格后20个工作日内无息退还；

6.2 保证金应由乙方名义开立的账户支付到甲方账户，否则视为未支付，甲方有权追究乙方逾期付款责任。

6.3 乙方支付履约保证金时，应在“付款备注”中写明“重庆机场生产网、骨干网核心设备维保服务项目合同履约保证金”。乙方不得与其他合同、其他缴费项目一起支付履约保证金，若因混合支付造成无法确认为本合同款项到账的，视为逾期未支付。

## 第七条 付款方式

7.1合同签订后，甲方每半年（先服务后收费）支付一次维保费，为合同总价款的50%，甲方在收到乙方开具的增值税专用发票后20日内支付。

7.2乙方需向甲方提供正规增值税发票。如果乙方提供增值税普通发票，甲方支付金额为不含增值税金额；如果乙方提供增值税专用发票，甲方支付金额=不含增值税金额+增值税税额。

## 第八条 违约和索赔

8. 1乙方逾期交货，乙方应向甲方偿付逾期交付违约金。逾期违约金按照合同总价款每日万分之三计算。甲方可在货物结算款中扣除。违约金尚不能补偿对方损失时，有权向对方追索实际损失的赔偿金。

8.2 乙方逾期交货，或不履行售后服务，经甲方催告后仍不能履行的，甲方有权解除合同，保证金作为违约金不予退还。保证金不足以弥补甲方损失的，甲方有权追偿。

8.3 乙方保证所供产品或服务的质量符合本合同约定之标准，并承诺产品或服务来源合法，不侵犯他人权益。所供产品应附有相关产品说明和合格证，对于进口产品，甲方有权要求乙方提供报关单及海关检验证明等资料。否则，甲方有权采取拒收、退货、更换等措施。

8.4因产品质量瑕疵或缺陷导致甲方或第三人损害的，甲方有权向乙方索赔。

## 第九条 不可抗力

9.1 不可抗力指，超出本合同双方控制范围的、无法预见并且无法避免或无法克服的事件。不可抗力包括但不限于（地震、台风、洪水、火灾、战争）。因不可抗力影响本协议有关条款履行的，甲乙双方均不承担违约责任。但受影响的一方应及时通知对方，并尽一切合理的努力排除不可抗力，且应当在合理期限内提供权威机构出具的证明。没有采取适当措施致使损失扩大的，应就扩大部分的损失向对方赔偿。

9.2 因不可抗力的影响，使甲方或乙方无法正常履行本合同，经双方协商可终止本合同或修改本合同的执行，双方已履行部分应在履行方案确定后30个工作日内据实结算完毕。迟延履行后发生不可抗力的，不能免除违约责任。签约双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限则应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指供需双方在缔结合同时所不能够预见的，并且它的发生及其后果不可避免和无法克服的。

## 第十条 通知条款

任何一方均应本着诚实信用原则来对待另一方在履行合同时的通知、告知事项，如因重大事项须履行通知义务的，均应当以当面签收或特快专递、电子邮件方式送达相对人。

甲方指定的联系方式：

联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电子邮件：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方指定的联系方式：

联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电子邮件：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.1采用当面签收的，应由合同中指定的联系人或双方授权的代表签收，签收日期即为送达时间。

10.2采用特快专递形式的，应按照双方在合同中确定的通讯地址以特快专递的形式通知相对人，合同中没有明确通讯地址的，以双方法定注册地址为准，一旦特快专递送达上述地址且被签收的，即视为有效送达收件人。特快专递被签收的时间，即为送达时间。

10.3 采用电子邮件形式的，应按照双方在合同中确定的电子邮箱地址以电子邮件的形式通知相对人，一旦收件人指定的电子邮箱地址接收电子邮件的，即视为有效送达收件人。该电子邮件进入该电子邮件地址的时间，即为送达时间。

10.4因受送达人在合同中提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更未及时告知、以及受送达人及受送达人指定的授权人或联系人拒绝签收，导致送达文件中的通知、告知事项未能被受送达人实际接收的，文书退回之日视为送达之日。以多种方式通知送达的，送达时间以最早到达受送达人的时间为准。

10.5收件一方若认为邮件封面标题与邮件中实际文件内容不符的，应在收到邮件后三日内通知相对人，逾期视为邮件封面标题与邮件中实际文件内容一致，并视为有效送达收件人。

10.6 因受送达人在合同中提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更未及时告知、以及受送达人本人或者受送达人指定的代收人拒绝签收、投递人员/送达人员上门无人签收（法定节假日除外），导致送达文件中的通知、告知事项未能被受送达人实际接收的，文书退回之日视为送达之日。

10.7本合同约定的联系方式与送达方式同时可作为法律文书的联系方式与送达方式。

## 第十一条 保密条款

本合同双方有义务对本合同内容以及各自接触到的对方的信息、技术资料、开发计划、经营业务等方面的商业秘密保守秘密，保证不向任何第三方泄露这些商业秘密。否则，违约方应赔偿给守约方造成的损失。本保密条款的期限是无限期的，直至甲方书面同意公开本条款中所称的保密信息。

## 第十二条 合同争议的解决方式

12.1 若在合同履行过程中发生争议，甲乙双方应当友好协商解决，协商不成，按以下第（二 ） 种方式解决：

（一）提交重庆仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。

（二）向甲方所在地人民法院起诉。

12.2在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同其它部分继续执行。

## 第十三条 合同的变更和解除

13.1 本合同履行过程中，如果合同履行条件发生变化，由双方进行协商，并以签订补充合同的方式加以确认，补充合同与本合同具有同等效力。若补充协议内容与本合同内容矛盾的，以时间在后的内容为准。

13.2 经双方协商一致，并达成书面合同后，本合同可以解除，双方应就合同解除的后果在解约合同中一并做出约定。一方也可根据合同约定单方行使合同解除权。

## 第十四条 合同生效及其他

14.1 乙方和甲方约定合同内容双方签字或盖章后生效，生效后不得以其他原因单方取消约定。

14.2 本合同一式【肆】份，甲方执【叁】份，乙方执【壹】份，具有同等法律效力。

**甲方（盖章）：**

法定代表人或授权代表（签字）：

**乙方（盖章）：**

法定代表人或授权代表（签字）：

**附件1：**

**报价函**

重庆机场集团有限公司：

1．我方已仔细研究了 （项目名称）项目比选文件的全部内容，愿意以人民币（大写） 元（¥ ）**不含增值税**发票的总报价，增值税税率 %，按合同约定实施和完成承包项目的全部工作。

2．我方承诺在比选有效期内不修改、撤销比选响应文件。

3．如我方成交：

（1）我方承诺在收到成交通知后，在规定的期限内与你方签订合同。

（2）随同本报价函递交的报价函附录属于合同文件的组成部分。

（3）我方承诺在合同约定的期限内完成并移交全部合同项目和成果。

4．我方在此声明，所递交的比选响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

5．除非达到另外协议并生效，你方的成交通知书和本比选响应文件将成为约束双方的合同文件组成部分。

比选人：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人： （签字）

地址：

网址：

电话：

传真：

邮政编码：

年 月 日

**附件2：**

**法定代表人身份证明**

比选响应人名称：

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 （比选人名称）的法定代表人。

特此证明。

比选人： （盖单位公章）

年 月 日

**附法定代表人身份证复印件**

**附件3：**

**法定代表人授权书**

本授权书申明\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（公司注册地点）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(公司名称)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(职务)\_\_\_\_\_\_\_\_(法人代表)，现授权本公司\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(公司名称)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(职务)\_\_\_\_\_\_\_\_(姓名)为正式的合法代理人，并授权该代理人在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（项目名称）的比选活动中，以我单位的名义签署比选响应文件，与业主协商、签定合同协议书以及执行一切与此有关的事务。

比选响应单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖章）

授权人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（签章）

被授权人代理人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（签章）

日期： 年 月 日

**附被授权人代理人身份证复印件**

**附件4：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务内容描述** |
| 1 | Help Desk1 | 7×24覆盖，实时响应 |
| 2 | 远程问题处理 | 7×24覆盖 |
| 3 | 在线技术支持 | 技术信息共享和补丁下载 |
| 4 | 软件更新授权 | 提供主机版本软件的维护版本(补丁和小版本) |
| 5 | 备件先行 | 5×10×NBD2  安排送达服务和工程师现场服务3 |
| 6 | 现场工程师硬件更换 |
| 7 | 现场问题处理 |

1. Help Desk ：24小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。
2. 5×10×NBD（Next Business Day）：周一至周五8:00-18:00报修，备件下一个工作日到甲方现场。
3. 工程师抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **维保设备清单** | | |
| 网络类型 | 设备类型/型号 | 设备数量 |
| 骨干网 | 核心交换机华为S7706 | 2 |
| 防火墙华为USG6650 | 2 |
| 集成网 | 核心交换机华为S12708 | 2 |
| 防火墙华为USG5150 | 2 |
| 高港网 | 核心交换机华为S12708 | 2 |
| 防火墙华为USG5530 | 2 |