**竞价文件**

**采购方式：线上竞价**

**项目名称：****2024-2025年佛山数字电视播出平台维保服务项目**

**项目编号：FS202405S0009**

**广东省广播电视网络股份有限公司佛山分公司**

**采联国际招标采购集团有限公司**

**二零二四年五月**

**第一章 竞价须知**

1. 本项目通过云采链线上采购一体化平台进行竞价，参与竞价的供应商必须登录平台进行注册，注册成功后方可参与项目竞价。
2. 语言要求

供应商提交的响应文件以及供应商与采购人或平台就有关项目的所有来往函电均应使用中文书写。供应商提交的文件或资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。两种语言不一致时以中文翻译本为准。

1. 在云采链平台参与项目竞价后放弃成交资格超过三次（含三次）的供应商连同该供应商同一法人名下所有公司将被列入平台黑名单，永久不得参与平台的项目竞价。
2. 竞价须知
3. **竞价说明**
4. 参与竞价的供应商应承担所有与准备和参加竞价有关的费用，不论竞价的结果如何，采购人和代理机构均无义务和责任承担这些费用。
5. 参与竞价的供应商必须按竞价附件的格式填写，不得增加或删除表格内容。除单价、金额或项目要求填写的内容外，不得擅自改动竞价附件内容，否则将有可能影响成交结果，不推荐为成交候选人。
6. 参与竞价的供应商需对用户需求书的所有条款进行整体响应，用户需求书条款若有一条负偏离或不响应，不推荐为成交候选人。
7. 若成交供应商自身原因无法完成本项目，则采购人有权利保留追究责任。
8. 成交供应商因自身原因被取消成交资格，采购人可重新启动采购或按竞价公告规定顺延推选符合要求的供应商作为成交人。
9. 若本项目竞价采购失败，采购人将重新采购，届时采购人有权根据项目具体情况，决定重新采购项目的采购方式。
10. 成交供应商若无正当理由恶意放弃成交资格，采购人有权将拒绝其参加本项目重新组织的竞价采购活动。
11. 如采购人或代理机构在审核或复核参与竞价的供应商所提交的竞价资料时，供应商须无条件配合；期间若发现存在弄虚作假或相关的失信记录或违反国家法律法规等相关的不良情形，采购人可取消其成交资格并保留追究责任的权力。
12. 参与竞价的供应商向我司咨询的有关项目事项，一切以竞价文件规定和竞价公告规定以及本公司的书面答复为准，其他一切形式均为个人意见，不代表本公司的意见。
13. 参与竞价的供应商应认真阅读、并充分理解竞价文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容重要事项、格式、条款、服务要求和技术规范、参数及要求等）。供应商没有按照竞价文件要求提交全部资料，或者参与竞价所上传的文件没有对竞价文件在各方面都作出实质性响应是供应商的风险，有可能导致其竞价被拒绝，或被认定为无效竞价。
14. 采购人有权拒绝接受任何不合格的货物或服务，由此产生的费用及相关后果均由成交供应商自行承担；
15. 供应商认为竞价结果损害其权益的，应按照云采链平台相关指引在规定的时间内向采购人或代理机构提交书面质疑，不提交的视为无异议，逾期提交将不予受理；
16. 本竞价公告和竞价文件的解释权归“云采链线上采购一体化平台”所有。
17. **竞价文件的澄清或修改**
	1. 采购人或者采购代理机构可以对已发出的竞价文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容将在云采链平台上发布澄清（更正/变更）公告。
	2. 无论澄清或者修改的内容是否影响竞价，平台将以短信形式通知所有的报名供应商；报名供应商应按要求履行相应的义务；如报名截止时间少于一个工作日的，采购人或者采购代理机构应当相应顺延报名的截止时间。
	3. 采购人或者采购代理机构发出的澄清或修改（更正/变更）的内容为竞价文件的组成部分，并对供应商具有约束力。
18. **报名要求（**参与竞价的**供应商资质要求:** 报名时需要提供以下盖章资料，并对上传的报名文件资料承担责任**）**
19. 报名供应商具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织（提供法人或其他组织的营业执照等证明材料）；如为独立法人设立的分支机构参加，响应人需提供独立法人出具的唯一响应授权书，授权书需明确响应人的权限范围，并提交独立法人有效的营业执照或法人登记证书复印件；
20. 本项目不允许非法分包或违法转包，不接受联合体参加，供应商须提供供应商资格声明函，格式详见附件；
21. 供应商完全响应本项目用户需求的条款、内容及要求的，提供用户需求书响应声明函，格式详见附件。
22. **报价要求（**报价时需要提供以下盖章资料，并对上传的竞价文件资料承担责任**）**
23. 通过报名供应商应根据本公告要求，在规定的竞价时间内对采购项目进行报价，同时按本公告要求完整、真实、准确地填写并上传相应报价附件（**报价表**）。
24. 公告中的报价次数指报价期间供应商可进行的最多报价次数。如报价次数为2次，指供应商最多可进行2次报价。如供应商只进行1次报价，则以此次报价为准；如供应商因报价有误或其他原因需重新进行第2次报价，则以第2次报价为准，以此类推。
25. **确定成交候选人**
26. 本项目以最低价中标的方式确定成交供应商。报价时间截止后，系统按报价（经价格核准后的价格）由低到高顺序排列，报价最低的为第一成交候选人，报价相同的，按报价时间在前的为第一成交候选人；报价次低的为第二成交候选人，以此类推。
27. 如各报价供应商提供的税率不一致时，则分别按下述规定计算各价格，如全部报价供应商税率都一致则无需转换价格。

|  |  |
| --- | --- |
| 报价供应商提供的发票类型 | 价格计算 |
| 增值税专用发票 | 报价/（1+增值税率） |

1. **无效报价**
2. 参与竞价的供应商报价超过最高限价或低于最低限价或超过项目对应产品单项最高限价的视为无效报价。
3. 参与竞价的供应商须提供本项目要求的资质文件，如果不按公告规定或竞价文件要求等相关规定提供符合要求的资质文件，将被视为无效报价；
4. 参与竞价的供应商须对本项目采购内容进行整体报价，任何只对其中一部分内容进行的报价都被视为无效报价。
5. 报价表以及有报价供应商落款的报价文件必须加盖报价供应商公章，否则视为无效报价
6. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；不接受总价优惠折扣形式的报价，供应商应将对项目的优惠直接在清单报价中体现出来。如果供应商不接受对其错误的更正，其报价将被视为无效报价；

6)**按有关法律、法规、规章属于报价无效的。**

7)**有下列情形之一的，视为串通竞价，其报价无效：**

* + 1. 存在单位负责人为同一人或存在控股、管理关系的不同单位参与同一竞价项目；
		2. 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
		3. 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞价事宜；
		4. 不同供应商使用同一IP地址参与竞价；
		5. 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
		6. 不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
		7. 不同供应商的响应文件相互混淆；
		8. 不同供应商的平台使用费从同一单位或者个人的账户转出；

**7.竞价活动失败**

1. 报价供应商不足3家，本次竞价活动失败；
2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
3. 因重大变故，采购任务取消的；

**8.使用费**

1. 成交供应商须向平台服务商云采链线上采购一体化平台缴纳平台使用费，金额为成交金额的1.5%（四舍五入取整数）。
2. 成交供应商无正当理由放弃成交资格的必须按竞价公告等相关规定缴纳相应的平台使用费；
3. 如确实因不可抗力放弃成交资格的，应在不可抗力发生后三个工作日内予以通知采购代理机构并提供相关的证明；如逾期，采购代理机构不予退还平台使用费；

**9.联系方式**

扫码关注微信公众号“云采链互联服务平台”，即可在线咨询相关事项；



**第二章 采购需求书**

**说明：**

**供应商须对本项目采购内容进行整体响应，任何只对采购内容其中一部分内容进行的响应都被视为无效报价。**

1. **项目一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **服务期** | **项目预算** |
| 2024-2025年佛山数字电视播出平台维保服务项目 | 1项  | 自合同签字生效之日起一年 | 人民币59000元 |

1. **项目概况**
2. 项目名称：2024-2025年佛山数字电视播出平台维保服务项目
3. 项目编号：FS202405S0009
4. 项目预算（最高限价）：59000元（含税）
5. 服务期限：自合同签字生效之日起一年。
6. **维保设备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 型号 | 数量 |
| 1 | 信源交换机 | CISCO Catalyst 4948-10GE | 1台 |
| 2 | 核心交换机1 | CISCO Catalyst 4948-10GE | 1台 |
| 3 | 核心交换机2 | CISCO Catalyst 4948-10GE | 1台 |
| 4 | IP网关2 | CISCO DCM9900 | 1台（包含1块GBE模块，3块ASI模块） |
| 5 | IP网关3 | CISCO DCM9900 | 1台（包含1块GBE模块，3块ASI模块） |
| 6 | 对外节目调度DCM | CISCO DCM9900 | 1台（包含2块GBE模块，2块ASI模块） |
| 7 | 区域IPQAM2 | CISCO RFGW-1-D 48QAM | 1台 |
| 8 | 备播出平台IPQAM | CISCO RFGW-1-D 48QAM | 1台 |
| 9 | 南海、顺德、三水区域信号IPQAM | 哈雷NSG9000-6G | 6台 |

1. **服务内容**
2. 现场支持
3. 采购人在后续运营中要进行数字电视系统的搬迁、非成交人系统的升级和需要成交人系统与别的系统进行对接等正常的业务开展，需要成交人配合时，成交人应免费派人到现场予以配合，帮助采购人完成系统的调试工作。
4. 采购人在后续运营中出现的非播出平台系统故障但和播出平台系统有关联的故障时，成交人应免费派人到现场予以配合，帮助采购人排除故障。
5. 电话支持
6. 成交人指定专职工程师做7×24小时的电话技术支持。（至少提供2名工程师和1名负责人联系方式和EMAIL）
7. 成交人设立电话技术指导服务热线（包括电话和传真），接收和受理采购人在使用和维护系统设备过程中出现的设备故障申告、咨询以及技术服务请求。在接到采购人的故障申告、咨询以及技术服务请求后，根据故障类型的不同，热线服务人员安排相应的技术服务工程师予以电话指导。
8. 邮件、WEB支持

采购人可以将问题以邮件形式提交给成交人工程师，成交人工程师应及时地将解决方案反馈给采购人。

1. 远程软件维护

在采购人同意并在采购人技术人员监督的情况下，成交人工程师可通过远程控制系统帮助采购人进行故障处理或软件操作指导。

1. Internet支持

成交人在网站上为采购人提供包括：客户答疑、升级驱动下载、投诉信箱等，为采购人提供24小时的全方位服务内容。

1. 故障响应：
2. 在接到采购人的技术支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决设备发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，成交人须安排工程师赴现场协助采购人排除故障。
3. 如在解决故障过程中需要对故障的部件（含软件）或设备进行更换，成交人需在24小时内免费更换故障的部件（含软件）或设备，并安装、调试、达到系统正常运行状态。设备维修或更换所产生的一切费用由成交人承担。
4. 根据故障对采购人业务造成的影响，将故障划分为四种级别，且其发出的服务请求归入到不同的故障服务请求类别中，划分界定如下：

一级故障（其服务请求归入重大故障服务请求）：主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障（其服务请求归入重大故障服务请求）：主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障（其服务请求归入紧急故障服务请求）：主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障（其服务请求归入一般故障服务请求）：主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对应每级故障，确定不同的现场响应时间。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 电话响应时间 | 抵达现场时间 | 故障解决时间 |
| 一级故障 | 10分钟 | 2小时 | 5小时 |
| 二级故障 | 10分钟 | 5小时 | 12小时 |
| 三级故障 | 10分钟 | 6小时 | 24小时 |
| 四级故障 | 10分钟 | 8小时 | 24小时 |

若因设备故障造成的一级故障，不能按时解决故障，成交人应于24小时内安排高级工程师到达现场，同时提供备用设备进行更换。如有特殊情况成交人未能按时解决故障的，必须得到采购人同意。在故障解决后，成交人需对采购人负责系统管理和维护的技术工程人员进行现场培训，培训的内容为当次故障有关的内容、或日常维护相关的内容，具体内容由双方现场协商确定。现场培训的场地和培训所需设施应由采购人提供。现场培训服务在完成现场支持服务后当天或一天之内完成。

1. 硬件服务
2. 成交人负责佛山数字电视播出平台全部设备（具体见合同维护设备清单）在维保期间内的故障维修或更换，并承担设备维修或更换所产生的一切费用。维修后的质保期为自采购人确认维修合格之日起12个月。
3. 经采购人同意，在不影响系统当前正常运作的情况下，成交人可更换经检测并认为故障或存在安全隐患的部件。如采购人不同意即时更换，成交人需及时将故障或存在安全隐患所带来的影响通过公函的方式知会采购人。
4. 培训服务
5. 如系统或设备出现故障，需要更换或维修时，成交人必须安排工程师对采购人负责系统管理和维护的技术工程人员进行系统结构、配置介绍、系统功能介绍、日常维护及故障排查等相关技术培训。
6. 成交人须每半年提供一次技术培训，培训内容主要包括佛山数字电视播出平台的系统结构、配置介绍、系统功能介绍、日常维护和相关注意事项。
7. 服务质量保证
8. 设立投诉热线：成交人应由专人设立投诉热线（包括电话和传真），接收和受理采购人在与售后服务人员接触过程中出现的意见和投诉，并在承诺的时间内予以处理和答复，以提高服务质量和采购人的满意度，保护双方利益和友好合作关系。一旦接收到采购人的投诉，从接收的时刻起，即自动受理。在受理采购人投诉后，一周之内予以处理结果答复。
9. 故障管理与跟踪：成交人为每个项目建立工程日志和采购人档案，采购人所有的需求及所有的维护、维修均被记录、备案，并且问题解决的全过程均有文档跟踪，以便保证服务质量。成交人定期和采购人进行沟通，并设立7×24小时的服务热线，以便及时解决系统发生的故障和出现的问题。
10. 软件维护和版本升级
11. 在合同期限内，成交人负责软件维护和版本升级。软件版本升级如果不涉及第三方的专有技术和知识产权，而且软件的升级并不是为了提供合同要求之外的新功能时，成交人需提供免费维护和升级服务。
12. 采购人在后续运营中，需要定制开发的合同以外的功能项目，需与成交人以书面方式另行约定。二次开发具体细节和收费标准需双方共同确定。
13. 成交人服务责任
14. 维护采购人的设备安全运行及快速解决出现的故障。
15. 维护采购人佛山数字电视播出平台系统的安全稳定运行及快速解决出现的故障。
16. 故障处理结束后需经测试、确认指标符合要求，并在故障抢修记录上双方签字后方可离开现场。
17. 成交人工程师进入采购人播出机房进行测试和维护前，必须先通报采购人，经采购人同意后方可进入。
18. 考核管理

成交人必须接受采购人的维护项目考核制度，采购人对设备维护服务质量按季度实行扣分制，以100分为满分，分三档进行评定：

一档：90分以上（含90分），而且没有一、二级故障扣分评定为优秀；

二档：60-90分（含60分）评定为合格，90分以上（含90分）但有一、二级故障扣分视作二档；

三档：60分以下评定为不合格。

采购人每半年对维护服务进行考核评分，每次评分后按得分的档次计算对应服务款的比例，每半年结算一次。由甲乙双方人员共同确认考核评分结果，作为验收付款的依据（考核结果比例=考核评审/100），每半年按考核结果比例计算出该半年对应的服务款即为当期服务款金额。本服务项目验收评定为一档的，当期服务款付款100％；评定为二档的，按分数比例支付半年服务款；评定为三档的，采购人有权拒付服务款并终止合同，并追究成交人责任。具体评分办法见合同模板。

1. **付款方式**
2. 本合同服务期限为自合同签字生效之日起一年，合同有效期内，采购人分两期向成交人支付维护费，每期支付两个季度的维护费。
3. 合同生效后，成交人执行完每期（两个季度）维护后，采购人进行考核合计，成交人根据当期考核结果开具对应金额的增值税专用发票（税率为6%/3%），采购人根据考核结果及成交人开具的发票支付当期维护费。具体结算方式为：考核评定为一档的，服务费=总维护费用（合同总额）×50%，考核评定为二档的，服务费=总维护费用（合同总额）×50%×考核结果比例；评定为三挡的，采购人有权拒付服务款。
4. 采购人在每次收到成交人开具的增值税发票后三个月内进行支付，支付方式为银行汇款转账或电汇。
5. **报价要求**
6. 所有设备维修服务均为免费上门服务。
7. 响应供应商的报价为合同总额。包括工具的采购、人力成本、增值税专用发票、税费、保险和运输、调试、检测、服务和培训及合同实施过程中可能产生的其他费用等。响应供应商漏报或不报，采购人将视为该漏报或不报部分的费用已包括在已报的报价中而不予支付。

**第三章 竞价附件**

**报价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **含 税 报 价****（人民币 元）** | **备注** |
| 2024-2025年佛山数字电视播出平台维保服务项目 | 一项 | 小写：RMB 大写：  | 服务期：合同生效之日起一年最高限价：59000元 |
| 提供发票类型：增值税专用发票 税率（请在相应选项处打勾）：□一般纳税人，6%□小规模纳税人，3% |  |

* + - 1. 开具增值税专用发票，发票的开票单位必须与签订合同的单位相一致。
			2. 所有报价最多保留至小数点后两位，采用四舍五入，否则将对其进行修正。
			3. 价格说明：

|  |  |
| --- | --- |
| 报价人提供的发票类型 | 价格计算 |
| 增值税专用发票 | 价格/（1+增值税率） |

备注：如各报价人提供的税率不一致时，则分别按上述规定计算各价格，如全部报价人税率都一致则无需转换价格。

* + - 1. 供应商应如实填报上表的“税率”，如供应商实际开票税率低于报价中的税率，则中标合同金额减少相应的增值税税金金额。如供应商实际开票税率高于报价中的税率，合同金额保持不变。

报价人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

报价人名称（签章）：

日期： 年 月 日

 **供应商资格声明函**

**致：广东省广播电视网络股份有限公司佛山分公司、采联国际招标采购集团有限公司**

关于贵单位、贵司发布**2024-2025年佛山数字电视播出平台维保服务项目**的竞价公告，并声明：

本公司（企业）不存在下列情形之一：

1. 与采购人存在利害关系且可能影响招标公正性；
2. 与本项目同一标包或未划分标包的同一竞价项目的其他供应商为同一个单位负责人；
3. 与本项目同一标包或未划分标包的同一竞价项目的其他供应商存在控股、管理关系；
4. 为本项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务；
5. 为本项目的招标代理机构；
6. 与本项目的招标代理机构同为一个法定代表人；
7. 与本项目的招标代理机构存在控股或参股关系；
8. 被依法暂停或者取消投标资格；
9. 在招标公告发布之日至投标截止之日任意一日，存在因违反采购人（或广东省广播电视网络股份有限公司）供应商管理规定而受到禁止参与采购活动的处罚的情形；
10. 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
11. 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；
12. 在最近三年内发生重大产品质量问题（以相关行业主管部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准）；
13. 被工商行政管理机关在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单；
14. 被最高人民法院在“信用中国”网站或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单；
15. 在近三年内供应商或其法定代表人、拟委任的项目负责人或供应商授权代表有行贿犯罪行为的；
16. 法律法规或本竞价文件规定的其他禁止情形。
17. 本项目不允许非法分包或违法转包，不接受联合体参加。特此声明！

备注：

1. 本声明函必须提供且内容不得擅自删改，否则视为响应无效。
2. 本声明函如有虚假或与事实不符的，作无效报价处理。

供应商名称（单位盖公章）：

日期：

**用户需求书响应声明函**

**致：广东省广播电视网络股份有限公司佛山分公司、采联国际招标采购集团有限公司**

关于贵单位、贵司发布**2024-2025年佛山数字电视播出平台维保服务项目**的竞价公告，本公司（企业）愿意参加采购活动，并作出如下声明：

本公司（企业）承诺在报名时已对于用户需求书中的各项条款、内容及要求给予充分考虑，明确承诺对于本项目的用户需求中的各项条款、内容及要求均为完全响应，不存在任意一条负偏离或不响应的情况。本公司（企业）清楚，若对于用户需求书各项条款存在任意一条负偏离或不响应的情况，不被推荐为成交候选人的要求。

本公司（企业）承诺在本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

供应商名称（单位盖公章）：

日期：

**合同编号：【****】**

**2024-2025年佛山数字电视播出平台维保项目采购合同书**

**项目名称：2024-2025年佛山数字电视播出平台维保项目**

**项目编号：FS202405S0009**

甲方：广东省广播电视网络股份有限公司佛山分公司

乙方：

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律的规定及2024-2025年佛山数字电视播出平台维保项目文件的要求，经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，就乙方向甲方提供佛山数字电视播出平台系统维保服务事宜，特签订本合同，双方共同遵照执行。

**一、合同内容**

乙方为甲方提供佛山数字电视播出平台维保服务和技术支持。

1. **合同维护设备清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 型号 | 设备SN | 模块SN | 数量 | 存放位置 |
| 1 | 信源交换机 | CISCO Catalyst 4948-10GE | FOX1621GMYR | / | 1台 | D8-U26 |
| 2 | 核心交换机1 | CISCO Catalyst 4948-10GE | FOX1621GMYQ | / | 1台 | D8-U30 |
| 3 | 核心交换机2 | CISCO Catalyst 4948-10GE | FOX1621H14V | / | 1台 | D9-U30 |
| 4 | IP网关2 | CISCO DCM9900 | BACKYGG | ASI:BACGPMF,BACBPJR,BACGPLNGBE:BADABGB | 1台（包含1块GBE模块，3块ASI模块） | B1-U21 |
| 5 | IP网关3 | CISCO DCM9900 | BACBRXR | ASI:BADAAGA,BACBPJP,BACBPTLGBE:BAAIAAS | 1台（包含1块GBE模块，3块ASI模块） | D9-U3 |
| 6 | 对外节目调度DCM | CISCO DCM9900 | AAPARKS | ASI:BACBPTJ,BADABDVGBE:BAAIABE,BACRBJA | 1台（包含2块GBE模块，2块ASI模块） | D8-U3 |
| 7 | 区域IPQAM2 | CISCO RFGW-1-D 48QAM | BACPYFD | 00000000BBBRFW，000000000BBBRNT，000000000BBBROS，000000000BBBRLL，000000000BBBROK，000000000BBBRFR | 1台 | D9-U20 |
| 8 | 备播出平台IPQAM | CISCO RFGW-1-D 48QAM | BACPYFG | 00000000BBCRDL, 00000000BBCRFN,00000000BBCRFE, 00000000BBCRFZ,00000000BBCCPYY, 00000000BBPEY | 1台 | A10-U28 |
| 9 | 南海、顺德、三水区域信号IPQAM | 哈雷NSG9000-6G | 241229098，241227097，241428142，241429025，241440006，241429042 | 712634480209180612104604,464972661794070612054055,233286469285040614072606，349686329609040614072606，330316987291101214045547，3334197351660406 | 6台 | 南海中心机房、顺德中心机房、三水中心机房 |

表1：佛山数字电视播出平台维保项目设备清单

**三、合同金额**

1、合同总额（含税）：人民币：XXXX元

2、本合同金额已包括乙方完成本项目所需的一切费用，除本合同约定费用，甲方无需再向乙方支付任何费用。

**四、付款方式**

1、本合同服务期限为自合同签字生效之日起一年，合同有效期内，甲方分两期向乙方支付维护费，每期支付两个季度的维护费。

2、合同生效后，乙方执行完每期（两个季度）维护后，甲方进行考核合计，乙方根据当期考核结果开具对应金额的增值税专用发票（税率为 %），甲方根据考核结果及乙方开具的发票支付当期维护费。具体结算方式为：考核评定为一档的，服务费=总维护费用（合同总额）×50%，考核评定为二档的，服务费=总维护费用（合同总额）×50%×考核结果比例；评定为三挡的，甲方有权拒付服务款。（详见第十条“考核管理”条款）

3、甲方在每次收到乙方开具的增值税发票后三个月内进行支付，支付方式为银行汇款转账或电汇。

4、收款方、开具发票方、合同乙方均必须与成交供应商名称一致。

5、乙方承诺其开具增值税专用发票的形式与内容均合法、有效、完整、准确。不开具或开具不合格的增值税专用发票，甲方有权顺延支付应付款项且不承担任何违约责任，且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

6、如乙方实际开票税率低于报价中的税率，则中标合同金额减少相应的增值税税金金额。如乙方实际开票税率高于报价中的税率，合同金额保持不变。

7、乙方指定收款账户如下：

**账号**：【】

**账户名称**：【】

**开户行**：【】

若乙方需要改变上述账户，应提前【10】个工作日以书面形式通知甲方。若乙方未按本合同规定通知甲方而使乙方遭受损失的，由乙方承担责任。

**五、服务期限及范围**

1、服务期限：服务期限为一年，自合同签订生效之日起一年。

2、服务范围：按本合同约定、本项目竞价文件要求、乙方的响应承诺及甲方的要求执行。

**六、合同服务标准**

乙方为甲方提供维护保障服务包含但不仅限于以下标准：

（一）基本服务要求

1、现场支持

①甲方在后续运营中要进行数字电视系统的搬迁、非乙方系统的升级和需要乙方系统与别的系统进行对接等正常的业务开展，需要乙方配合时，乙方应免费派人到现场予以配合，帮助甲方完成系统的调试工作。

②甲方在后续运营中出现的非播出平台系统故障但和播出平台系统有关联的故障时，乙方应免费派人到现场予以配合，帮助甲方排除故障。

2、电话支持

 ① 乙方指定专职工程师做7×24小时的电话技术支持。

 工程师： ，移动电话： ，EMAIL: 。

 工程师： ，移动电话： ，EMAIL: 。

 负责人： ，移动电话： ，EMAIL: 。

② 乙方设立电话技术指导服务热线（包括电话： 和传真： ），接收和受理甲方在使用和维护系统设备过程中出现的设备故障申告、咨询以及技术服务请求。在接到甲方的故障申告、咨询以及技术服务请求后，根据故障类型的不同，热线服务人员安排相应的技术服务工程师予以电话指导。

3、邮件、WEB支持

① 甲方可以将问题以邮件形式提交给乙方工程师，乙方工程师应及时地将解决方案反馈给甲方。

4、远程软件维护

在甲方同意并在甲方技术人员监督的情况下，乙方工程师可通过远程控制系统帮助甲方进行故障处理或软件操作指导。

5、Internet支持

乙方在网站上为甲方提供包括：客户答疑、升级驱动下载、投诉信箱等，为甲方提供24小时的全方位服务内容。

6、故障响应：

①在接到甲方的技术支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决设备发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，乙方须安排工程师赴现场协助甲方排除故障。

②如在解决故障过程中需要对故障的部件（含软件）或设备进行更换，乙方需在24小时内免费更换故障的部件（含软件）或设备，并安装、调试、达到系统正常运行状态。设备维修或更换所产生的一切费用由乙方承担。

③根据故障对甲方业务造成的影响，将故障划分为四种级别，且其发出的服务请求归入到不同的故障服务请求类别中，划分界定如下：

一级故障（其服务请求归入重大故障服务请求）：主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障（其服务请求归入重大故障服务请求）：主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障（其服务请求归入紧急故障服务请求）：主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障（其服务请求归入一般故障服务请求）：主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对应每级故障，确定不同的现场响应时间。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 电话响应时间 | 抵达现场时间 | 故障解决时间 |
| 一级故障 | 10分钟 | 2小时 | 5小时 |
| 二级故障 | 10分钟 | 5小时 | 12小时 |
| 三级故障 | 10分钟 | 6小时 | 24小时 |
| 四级故障 | 10分钟 | 8小时 | 24小时 |

若因设备故障造成的一级故障，不能按时解决故障，乙方应于24小时内安排高级工程师到达现场，同时提供备用设备进行更换。如有特殊情况乙方未能按时解决故障的，必须得到甲方同意。在故障解决后，乙方需对甲方负责系统管理和维护的技术工程人员进行现场培训，培训的内容为当次故障有关的内容、或日常维护相关的内容，具体内容由双方现场协商确定。现场培训的场地和培训所需设施应由甲方提供。现场培训服务在完成现场支持服务后当天或一天之内完成。

7、硬件服务

①乙方负责佛山数字电视播出平台全部设备（具体见合同维护设备清单）在维保期间内的故障维修或更换，并承担设备维修或更换所产生的一切费用。维修后的质保期为自甲方确认维修合格之日起12个月。

②经甲方同意，在不影响系统当前正常运作的情况下，乙方可更换经检测并认为故障或存在安全隐患的部件。如甲方不同意即时更换，乙方需及时将故障或存在安全隐患所带来的影响通过公函的方式知会甲方。

8、培训服务

①如系统或设备出现故障，需要更换或维修时，乙方必须安排工程师对甲方负责系统管理和维护的技术工程人员进行系统结构、配置介绍、系统功能介绍、日常维护及故障排查等相关技术培训。

②乙方须每半年提供一次技术培训，培训内容主要包括佛山数字电视播出平台的系统结构、配置介绍、系统功能介绍、日常维护和相关注意事项。

（二）服务质量保证

1、设立投诉热线

乙方应由专人设立投诉热线（包括电话： 和传真： ，接收和受理甲方在与售后服务人员接触过程中出现的意见和投诉，并在承诺的时间内予以处理和答复，以提高服务质量和甲方的满意度，保护双方利益和友好合作关系。一旦接收到甲方的投诉，从接收的时刻起，即自动受理。在受理甲方投诉后，一周之内予以处理结果答复。

2、故障管理与跟踪

乙方为每个项目建立工程日志和甲方档案，甲方所有的需求及所有的维护、维修均被记录、备案，并且问题解决的全过程均有文档跟踪，以便保证服务质量。乙方定期和甲方进行沟通，并设立7×24小时的服务热线，以便及时解决系统发生的故障和出现的问题。

（三）软件维护和版本升级

1、在合同期限内，乙方负责软件维护和版本升级。软件版本升级如果不涉及第三方的专有技术和知识产权，而且软件的升级并不是为了提供合同要求之外的新功能时，乙方需提供免费维护和升级。

2、甲方在后续运营中，需要定制开发的合同以外的功能项目，需与乙方以书面方式另行约定。二次开发具体细节和收费标准需双方共同确定。

（四）乙方服责任

1、维护甲方的设备安全运行及快速解决出现的故障。

2、维护甲方佛山数字电视播出平台系统的安全稳定运行及快速解决出现的故障。

3、故障处理结束后需经测试、确认指标符合要求，并在故障抢修记录上双方签字后方可离开现场。

4、乙方工程师进入甲方播出机房进行测试和维护前，必须先通报甲方，经甲方同意后方可进入。

（五）考核管理

乙方必须接受甲方的维护项目考核制度，甲方对设备维护服务质量按季度实行扣分制，以100分为满分，分三档进行评定：

一档：90分以上（含90分），而且没有一、二级故障扣分评定为优秀；

二档：60-90分（含60分）评定为合格，90分以上（含90分）但有一、二级故障扣分视作二档；

三档：60分以下评定为不合格。

甲方每半年对维护服务进行考核评分，每次评分后按得分的档次计算对应服务款的比例，每半年结算一次。由甲乙双方人员共同确认考核评分结果，作为验收付款的依据（考核结果比例=考核评审/100），每半年按考核结果比例计算出该半年对应的服务款即为当期服务款金额。本服务项目验收评定为一档的，当期服务款付款100％；评定为二档的，按分数比例支付半年服务款；评定为三档的，甲方有权拒付服务款并终止合同，并追究乙方责任。具体评分办法如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 服务内容 | 分值 | 评分标准 | 评分 |
| 1 | 服务 受理 | 7×24小时电话与传真服务受理并立即响应 | 6 | 提供的服务电话是否7×24小时接听，如所提供的所有电话在5分钟内均不能接通，每次扣1分，扣完为止。 |  |
| 邮件服务受理 | 6 | 收到邮件后是否能在24小时内回复，如不能回复每次扣0.5分。 |  |
| 2 | 远程支持 | 远程支撑服务 | 8 | 按需提供远程支撑服务，如不能提供每次扣2分。 |  |
| 3 | 现场 支持 | 在规定时间内到达现场服务 | 6 | 如超时到达每次扣2分 |  |
| 设备软硬件恢复 | 10 | 故障排除后可以把设备恢复到故障前的工作状态，如果不能完成每次扣除2分。 |  |
| 检查事件日志、网络运行状态、性能分析及专家建议 | 5 | 现场工程师如果不能完成本项现场支持工作，每次扣除1分。 |  |
| 4 | 故障级别响应 | 一级故障 | 10 | 对于一、二级故障，超时到达故障现场或未在规定时间内解决故障的，每次扣2分，扣完为止；三、四级故障超时到达故障现场或未在规定时间内解决故障的，每次扣1分，扣完为止。 |  |
| 二级故障 | 8 |  |
| 三级故障 | 6 |  |
| 四级故障 | 5 |  |
| 5 | 优化 升级 | 软件的版本管理、软件变更控制、安装软件补丁程序 | 4 | 有公开的优化信息没有及时提供，如有则每次扣1分。 |  |
| 设备调整及优化 | 5 | 按需配合设备调整及优化，如不能配合直接扣5分。 |  |
| 协助网络设计变更 | 2 | 按需协助网络设计变更，如不能协助直接扣2分。 |  |
| 6 | 服务 管理 | 电话咨询服务 | 8 | 能及时答复咨询内容，如不能解释也不答复每次扣1分 |  |
| 协助第三方服务 | 5 | 可据甲方要求协助第三方完成甲方所需要完成的任务，如不能协助但能说明原因，每次扣0.5分，不协助也不说原因每次扣1分。 |  |
| 7 | 培训服务 | 每半年提供一次平台运维技能培训 | 6 | 如不能提供培训每次扣6分。 |  |
| 总分 |  |
| 分析与建议 |  |

考核人确认（盖章）： 被考核人（盖章）：

经办人（签名）： 经办人（签名）：

日期： 日期：

**七、违约责任**

1. 若甲方未按时支付维护服务费，甲方除应付费外，每延迟一天还应支付延迟部分维护服务费的万分之一违约金。
2. 因乙方操作不当，造成安全事故，由乙方来承担相应责任。
3. 若乙方不能达到合同中承诺条件，甲方有权单方面解除合同并追究乙方相应责任。
4. 乙方未按合同约定履行，从违约之日起，每天还应支付合同总额万分之一的违约金。违约满十五日未整改，甲方有权单方解除合同，乙方应当赔偿甲方合同总额20%的违约金，乙方给甲方造成的实际损失超过前述违约金标准，还应当赔偿超出部分的损失。

**八、其他**

1. 不可抗力及免责条款

不可抗力指不能预见、不能避免或不能克服的客观情况。包括不限于战争、暴动、内乱、自然灾害、政府管制等。

因不可抗力造成一方或者双方不能按时履行合同义务的，违约方根据不可抗力的影响，在向守约方提供省级以上政府主管部门不可抗力证明后，部分或全部免除法律责任。

1. 争议的解决方式

如履行本合同过程中发生争议，由双方当事人协商解决。协商不成，双方同意由甲方所在地人民法院管辖。

本合同的订立、执行和解释及争议的解决均适用中华人民共和国法律。

1. 合同的变更与解除
2. 如果发生下列情况，任何一方均可向对方提出解除合同。

①乙方进入或即将进入解散或破产阶段，或以实际行动表明将不再履行合同义务。

②如一方不履行本合同下任一义务，视为违约，且违约行为超过十五天，守约方有权以书面方式通知违约方解除本合同。但守约方保留追索由于违约方所造成的损失，以及终止合同时违约方应执行但未完成的义务和权利。

③未经双方同意，双方均不得向任何第三方转让本合同项下的权力义务，否则另一方有权单方面解除本合同，且不承担任何违约责任。

1. 如满足上述条件，甲乙双方中的一方提出解除合同，应以书面文件通知另一方，自解除通知送达对方时，本合同解除。
2. 本合同解除后，各方的所有权利和义务（除保密义务及违约责任外）就此终止。
3. 对本合同的任何修改、变更或增减，须双方授权代表人经重新授权后或由法定代表人、负责人亲笔签署书面文件并加盖双方公章或合同专用章后方可生效，并成为本合同的组成部分，具有同样法律效力。
4. 保密
5. 乙方维护管理人员应严格遵守中华人民共和国《通信保密规则》和甲、乙双方制定的各项保密规定。
6. 乙方不准以任何借口、任何方式窃听、收录机线设备中的信息或为他人提供窃听、收录条件。
7. 乙方对涉及甲方使用设备的文件及有关的维护资料、图表应妥当保存、不得遗弃或外传，未经甲方批准不得向任何部门和个人（包括不应知悉本项目的乙方工作人员）提供。
8. 未经乙方允许，甲方不得将乙方所提供的技术文档提供给第三方。
9. 在本协议期间及本协议因任何原因终止或到期后，双方应将保密信息保持保密状态，除获得披露方事先书面同意，不得向任何第三方披露保密信息。
10. 其他
11. 本合同由甲、乙双方法定代表人、负责人或授权代表在合同上签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，甲乙双方签字盖章之最后日期为生效日，至双方履行完本合同下所有权利义务之日终止。
12. 本合同对甲乙双方的继承人和受让人均具有法律效力。
13. 本合同项目采购文件以及所涉及的附件、附表均为合同中不可分割的一部分。本合同共一式肆份，具有同等法律效力，双方各持贰份。
14. 如果本合同中某些条款违反任何国家政策和行政法规，应由双方确认为无效条款。
15. 在本合同未包括的事宜将由双方此后另行协商决定。

 （以下无正文）

（本页无正文，为合同签署页）

甲方（盖章）：广东省广播电视网络股份有限公司佛山分公司

负责人或授权代表：

经办人：

签约时间：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

经办人：

签约时间：