**招标要求应答表**

本项目根据中华人民共和国应急管理部《应急管理部视频会议值班管理制度（试行）》相关要求，为切实提高福建省应急管理厅视频会议保障水平，有效支撑应急管理工作，对福建省应急厅省市县三级视频会议系统运维保障服务项目进行招标。技术和服务要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 编号 | 要求 | 是否偏离 |
| 服务要求 |
| 1 | ★供应商应协助省应急管理厅建立视频会议保障机制，配齐值班人员，实行全年无休的常规时间8:00-18:00值班备勤保障。值班人员不得随意脱岗、离岗，并保持全天通信畅通。会议期间，值班人员全程值守。 |  |
| 2 | 1.一般视频会议保障值班人员须在视频会议前1小时完成设备、线路等相关调试工作。2.紧急视频会议保障值班人员须在接到保障任务通知后，20分钟内到岗并完成设备、线路等相关调试工作。3.故障处理会议期间，一旦发生故障，值班人员应及时处理并立即向主会场报告。会议结束后，24小时内将故障原因和处置情况报应急管理厅。4.应急预案管理协助应急管理厅制定视频会议保障应急预案并定期组织演练。5.技能培训值班人员应熟练掌握视频会议系统基本原理和操作技能，参加应急管理部组织的技术培训、应急演练等工作。 |  |
| 技术要求 |
| 3 | 1.保障服务管理机构为确保福建省应急管理厅视频会议值班保障服务优质、稳定运行，供应商要配备项目经理进行综合管理和统一指挥，委派专业技能水平较高、会议保障经验丰富的值班保障服务工程师组成保障服务小组，进行全面协调、全面保障服务管理。 |  |
| 4 | 2.保障服务内容2.1.建立值班保障管理制度供应商应建立完善的值班保障管理制度、制定工作流程、人员考核制度，确定服务工程师的岗位职责（包括人员的上班时间、休息及备勤时间，上班时间的分配等内容），能够对服务工程师的工作进行跟踪及质量监督，有完备的文档资料产生。2.2.提供现场值班保障服务根据国家应急管理部、省应急管理厅视频会议保障相关要求，供应商应提供全年常规时间8:00-18:00驻点值班保障服务，要求派出不少于2位专职服务工程师轮班参与现场值班保障服务。同时，为增强服务可靠性，将安排C岗人员提供备勤支持保障，遇大型保障任务、紧急故障处置、巡检巡查等事务，现场服务工程师不能够或不足以解决时，立即派出C岗人员作为补充保障力量。现场值班保障服务需由省应急管理厅提供必要的驻点办公、休息条件，以便开展各项工作。2.3.视频会议保障省应急管理厅视频会议分为上联部级视频会议、下联设区市 级、以及未来横向连接单位等形式；分为一般视频会议、紧急视频会议类型。要求供应商不分具体形式、类型，执行每日巡检测试，以统一标准提供视频会议保障工作。具体包括：a. 在接到会议通知后，会议运维保障服务人员应根据要求做好会前联调联试，确保会议设备运行稳定。b. 协助线路运营商做好会议前的网络链路测试工作，确保会前即优化解决网络问题。c.音频收音设备根据会议形式摆放到位，逐个检查试音。d.视频会议摄像头根据会议形式及场景设置，在联调联试期间进行排练，确定预置位设置。e.根据会议形式及场景设置，在联调联试期间提前对会场灯光进行适应性调整。f.根据主会场指令确认会议结束，确保视频会议完整召开。g.根据会议需要进行同步录音录像，整理并提供内部资源下载。2.4.巡检巡查为保障视频会议及相关软硬件系统正常运行，确保会议总体运转情况优良，贯彻“预防为主，维护保养和计划检查并重”为原则的有效措施，必须对各软硬件设备进行常规性定期巡检巡查。巡检巡查定为每周1次，主要针对视频会议系统、音频系统、视频显示系统、多点控制单元MCU以及未来可能新增的管理控制系统等进行测试检测、记录、分析及故障处理。针对设备性能状态、安全、优化及保养等方面数据进行记录、分析、整理。测试记录各设备的运行状态，如正常，则在对应的维护检查表内写测试数据，如有异常，则在表格内写测试数据，在备注栏内写原因；并在遗留问题中总结测试结果。对非测试项目的问题在检修过程中是否发现新的问题及对内容作填写，同时在相应的设备记录表上填写详细的异常内容，并按相关规定进行处理。根据巡检巡查所发现的问题采取针对性措施，确保视频会议相关软硬件设备能在许可范围内正常运作。2.5.故障处理本服务项目针对省市县三级视频会议系统提供运行保障服务，对视频会议各软硬件设备的故障处理采用包工不包料的方式，当软硬件设备出现运行故障时，供应商要及时予以排除；当相关线缆/接头故障需要维修/更换时，供应商要及时予以故障处理或更换处理；当设备出现硬件故障，则由省应急管理厅提供对应设备的维保服务。2.6.协助编制应急预案手册供应商应确保值班保障服务人员在熟练掌握视频会议系统原理和操作技能的基础上，结合省应急管理厅实际情况，协助编制视频会议保障应急预案手册。主要包括制定应急预案（含网络故障、视频会议设备故障、音视频设备故障、电力故障、自然灾害等）、预案响应机制等，参与定期演练，并针对演练情况更新调整应急预案。 |  |
| 5 | 3.服务报告供应商应依照服务报告规范要求，及时编制并提供对应保障服务报告，包括每日运维服务日志、故障维修报告、每周/月总结报告、每季度运行管理报告、针对性优化方案报告等。 |  |
| 6 | 4.质量监督机制为确保服务质量，供应商应提供公司热线、服务项目经理、邮件等问题反映渠道，并在1个工作日内认真核实处理，应不定期进行服务回访，收集整理相关意见建议，并研究改进方向，将服务过程中的隐患消灭在萌芽状态。 |  |
| 7 | 5.安全保密工作供应商应加强服务工程师安全保密意识教育，明确保密责任，落实保密措施，确保各会议内容、音视频资料（如有）不外泄。本项目投标人必须具备国家保密行政管理部门颁发的合格有效的乙级以上(含乙级)的涉密信息系统集成资质证书。投标人需提供复印件，并加盖投标人公章。 |  |
| 保障要求 |
| 8 | ★1.处罚措施供应商须全程监督值班保障团队服务情况，满足各项保障服务内容要求，确保省应急管理厅视频会议正常召开。如发生保障事故，视情节予以处罚，具体如下：a.因值班人员脱岗、迟到等造成视频会议延误的，单次处罚10%全年保障服务费用；b.部、省级视频会议保障发生故障未及时报告或隐瞒不报的，单次处罚10%全年保障服务费用；c.严重影响视频会议正常召开的，单次处罚10%全年保障服务费用，两次以上取消合同。 |  |
| 9 | ★2.服务要求供应商需选派具备丰富视频会议保障服务经验的技术工程师参与保障项目, 若供应商派驻人员不能满足工作要求，采购人有权要求更换。服务期限为合同签订后一年。合同期内，若因该系统停止使用，提前终止运维保障，按实际保障天数计算支付运维服务费用。 |  |
| 商务要求 |
| 10 | 1.交付地点：福州市鼓楼区东大路73号省直东湖大院1号楼2层 |  |
| 11 | 2.交付时间：服务期限为一年，自合同签订之日起开始计算。 |  |
| 12 | 3.交付条件：保障视频会议系统运行正常 |  |
| 13 | 4.是否收取履约保证金：否 |  |
| 14 | 5.是否邀请投标人参与验收：否 |  |
| 15 | 6.验收要求：服务期满一年后，服务提供商提出验收申请，采购人按要求进行验收。 |  |
| 16 | 7.付款方式：**①**合同签订后，10个工作日内采购人以转账方式向中标人支付50%的合同总价款。(中标人开具的等额的税务正式发票。) **②**服务验收通过后，10个工作日内采购人以转账方式向中标人支付合同总价的50%。(中标人开具等额的税务正式发票。) |  |

**注：1、供应商应对以上招标要求进行仔细应答，需全部无偏离，才能视为有效投标。（此应答文件应加盖单位公章做为投标组成文件）**

**2、供应商应根据标注★项要求，承诺满足服务要求，出具一份书面承诺书并加盖供应商公章，格式自拟。（未出具承诺书的视为无效投标）**