

## 2.6.3 售后服务方案

### 2.6.3.1 售后服务承诺书

#### 服务承诺书

中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司秉承“责任”和“卓越”的企业文化理念，即要以“正身之德”而“厚民之生”，做兼济天下、善尽责任、不断进步的优秀企业公民。

良好的服务和技术支持是保护用户投资、发挥系统效率的不可缺少的保证。中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司（以下简称柳州移动），作为广西区内信息产业的应用主体以及倡导者和推进者，公司拥有长期积累的雄厚技术实力和丰富工程经验，秉承中国移动“正德厚生、臻于至善”的服务理念，面向政府、企业、金融等各行各业的客户，提供软件开发、网络集成、产品集成及网络运营代维，网络外包设备出租托管等多种服务；多年来在大型的网络工程建设的过程中，逐渐归纳总结出一整套项目管理方法，形成了独特、完善的项目管理体系和实力强大的核心团队。

柳州移动在柳州本地拥有一百多人的技术服务团队，可为柳州范围内的项目统一联调、安装、调试及本地化售后服务提供充分的保障。我们不仅拥有连接形式全、性能好的通信网络；结构完整的服务队伍；还有完善流程和制度，包括设计、施工、验收、培训、技术支持、故障检测、修复，保证了各业务部门间的即时交流和无缝衔接。

柳州移动在拥有超过 50 家售后服务网点，柳州地区所有乡镇均有分布，并配备有相应的工程师及售后服务团队，能够快速响应客户售后需求，及时修复故障，满足客户的售后服务要求。并在项目中标后，在当地服务网点，配备相应的备品备件，确保能在短时间内及时更换故障设备，保证系统运行。

柳州移动拥有先进配套的各种通讯设备、高精尖的检测设备仪器，故障检修车辆、工具、专业的技术人员等，结构完整的管理部门和专业保障队伍。

对于此项目，我们将从公司派出多名具有丰富的云技术、网络、存储等各相关系统安装、调试经验的技术工程师及丰富系统集成和项目管理经验的项目经理、服务经理、协同项目技术小组共同组成专门的项目实施组、售后服务及技术支持组配合完善的服务网络以及齐全的备品备件库作为技术服务支撑平台，对本项目进行实施和服务支持。



针对该项目，我公司提出如下承诺：

一、▲交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

交付时间：自合同签订之日起 60 日内将所有服务终端提供到位,开通专用 SIM 卡并运行,完成对应的安全空中发证数据写入。

地点：采购人指定地点。

二、▲交付时间

自签订合同之日起 30 日内将本项目所有移动办公办案平台运行终端提供到位，并开通相关的通信套餐服务。

三、▲服务期限

自交付之日起两年

四、▲付款条件（进度和方式）

自项目验收合格交付使用后，采购人在 60 天内支付总款的 100%，中标人在收到付款 15 个工作日内向采购人提供足额增值税发票。

五、▲售后服务保障或维修响应时间要求

1.套餐到期后采购单位可自行决定是否继续使用 SIM 卡及其配套套餐，中标人不可未经采购人同意擅自更改套餐内容。中标人需在套餐到期前 30 日以书面方式通知采购人套餐到期时间，以便采购人确认是否继续使用原套餐。

2.在使用过程中发生一般使用问题，成交供应商在接到采购人要求后实时解决问题；若在使用过程中发生故障，成交供应商在接到采购人通知后半小时内响应，2 小时内到达现场处理，一般故障 24 小时内解决问题，重大故障 48 小时内解决问题，并提出详细的解决方案。

六、验收要求及标准

1、验收要求按第五章《合同主要条款格式》和《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》（桂财采[2015]22 号）以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库[2016]205 号）的规定执行。

2、符合国家现行有关规定及要求，符合双方合同中规定的技术要求。

七、▲其他要求

1、供应商提供的资料必须真实有效，若经核实发现供应商有伪造、变造技术资料行为，构成提供虚假材料的，采购人将报送监管部门，并按政府采购相关法律法规进行查处。



2、供应商提供的服务内容不得包含有任何侵犯第三方权益的内容和行为，否则一切经济和法律責任均由成交供应商承担。

3、供应商在提供服务过程中，对所接触到的所有信息负有保密义务，并签署相关保密协议（如有），如因供应商原因造成的信息泄露事件，采购人可追究其責任。

4、未尽事宜按采购文件及国家现行有关规范、标准执行。

附表 A:售后服务机构情况表

### 售后服务机构情况表

| 序号 | 机构名称                | 机构性质                          | 注册地址         | 联系电话        |
|----|---------------------|-------------------------------|--------------|-------------|
| 1  | 中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司 | 有限责任公司分公司<br>(非自然人投资或控股的法人独资) | 柳州市驾鹤路<br>1号 | 13978212530 |

供应商名称（电子签章）：中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司



日期：2024年7月3日

### 2.6.3.2 系统安全保密、保障承诺书

#### 系统安全保密保、保障承诺书

为保障本次项目的正常运行，保障信息网络安全，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等国家相关法律和规章，按照本次招标内容所提及的要求，我就柳州市鱼峰区人民法院移动办公办案（审务通）租赁服务（LZZC2024-C3-990680-YLGC）的安全保密事项做出以下承诺：

一、我公司同意在中标后跟采购人（使用单位）签订有关的警务通系统安全保密、保障协议。

二、不制作、复制、发布、转摘、传播含有下列内容的信息：

- 1、反对宪法基本原则的；
- 2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3、损害国家荣誉和利益的；
- 4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信活动的；
- 6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 8、侮辱或者诽谤他人，侵害他人权益的；
- 9、含有法律法规禁止的其他内容的；

三、不使用非涉密计算机处理和存储涉密信息。

四、不利用办公计算机制作、复制、查阅、传播和存储国家法律法规和有关规定所禁止的信息内容，以及从事与日常办公和业务工作无关的事项。

五、不将涉密计算机联入非涉密网络，不将业务专网计算机接入互联网，确保业务系统账号和口令安全。

六、不在涉密计算机上联接和使用非涉密移动存储设备；不在非涉密计算机上联接和使用涉密移动存储设备。

七、不将涉密计算机和涉密移动存储设备带到与工作无关的场所，确需携带外出的，须经采购人及本单位主管领导批准。



八、不外传本次项目的各项数据。

九、不外传本次项目干部职工资料。

十、不外传各单位及单位信息（包括计算机、网络相关信息）。

十一、我公司对所有来自采购人的信息严格保密，执行有效的安全措施和操作规程。

十二、我公司将指定专人对所使用的信息进行管理。对此次项目数据予以严格保密，并保证该数据的安全，若因我公司原因造成的数据泄密，我公司愿承担相应责任。

供应商名称（电子签章）：中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司



日期：2024年7月3日

### 2.6.3.3 保密承诺书

## 保密承诺书

由于柳州市鱼峰区人民法院移动办公办案（审务通）租赁服务（LZZC2024-C3-990680-YLGC）项目采购涉及柳州市鱼峰区人民法院工作内容，合同签订后（若有幸中标该项目），我司及我司项目实施、维护人员与采购方签订保密协议，并严格按照保密协议执行，不得以任何方式泄露所接触和知悉的业务信息。

我公司对所有来自采购人的信息严格保密，执行有效的安全措施和操作规程，指定专人对所建设、使用的信息进行管理。对此次项目数据予以严格保密，并保证该数据的安全，若因我公司原因造成的数据泄密，我公司愿承担相应责任。

特此承诺！

供应商名称（电子签章）：中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司



### 2.6.3.4 廉洁承诺书

## 廉洁承诺书

致：柳州市鱼峰区人民法院、广西誉来工程项目管理有限责任公司

为了积极配合贵单位进行的柳州市鱼峰区人民法院移动办公办案（审务通）租赁服务（LZZC2024-C3-990680-YLGC）招标工作，有效遏制不公平竞争和违规违纪行为的发生，确保招标工作的公平、公正、公开、有序进行，我们保证认真贯彻执行《招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规以及与廉洁有关的规章制度，特向贵单位承诺如下事项：

一、自觉遵守国家有关法律法规及廉洁规定。

二、不与招标单位工作人员串通投标，损害国家利益、企业利益以及他人的合法利益；不与其他投标人相互串通投标报价，不排挤其他投标人，不损害招标人或其他投标人的合法权益。

三、不以任何名义为参与招标、评标工作的有关人员报销应由参与招标、评标工作的有关人员支付的任何费用；

四、不以任何名义向参与招标、评标工作的有关人员赠送回扣、红包、礼金、购物卡、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等；

五、不以任何名义向参与招标、评标工作的有关人员提供高消费宴请及娱乐活动；

六、不以谋取非正当利益为目的，擅自与参与招标、评标工作的有关人员就业务问题进行私下商谈或者达成利益默契；

七、不以任何名义接受或暗示为参与招标、评标工作的有关人员装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及境内外旅游等提供方便；

本廉洁承诺书为我单位应答此次采购项目正式文件的附件，与其他投标文件具有同等法律效力。

供应商名称（电子签章）：中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司



## 2.6.3.5 售后服务方案

### 2.6.3.5.1 服务保障支撑体系

#### 1.系统长期服务计划

我公司及设备生产厂家对所提供的硬件设备和软件系统进行 2 年的免费保修，在保修期（质保期）满后，我公司在必要时对所提供的系统进行终生、技术支持、服务和设备维修及软件升级等项目的服务，我公司及设备生产厂家承诺在更换配件时只收取配件成本费。

对于保修期满后的电话技术支持服务我公司免费提供，服务的响应时间和保修期一致，同时提交项目相关厂家售后服务电话，技术人员联系手机，以便采购方在质保期后自行联系咨询技术人员。对其他服务的收费，我公司将只收取必要的成本费用。具体服务项目和收费标准，双方可以在保修期满后，签订专门的售后服务合同来约定。

#### 2.维修服务准则

我们恪守“质量第一，用户至上”的宗旨，全心全意的为您提供一流的产品一流的服务，最大限度的满足您的需要。凭借雄厚的技术实力，承诺给用户及时、高效、可靠的售后服务，为了使项目的维护、技术培训和安装调试有根本性的保证，我公司建立了完善的用户服务体系，培训部人员通过严格的技术考核，选拔出通讯、电子、计算机及管理学科的一批高素质优秀的培训工程师，通过长期的培训实践，逐步形成一整套规范的培训计划，从系统的操作到系统的安装调试，每部分都有严格的考核标准，保证受训者在短期内接受不同级别的培训后，达到预期的培训效果，同时我们将进一步改善培训条件、提高培训水平、健全培训体系、召开维护研讨会，使培训人员不断地学到新设备，维护知识、交流维护经验、提高维护水平，保证对系统设备的正确维护。

#### 3.竞标人服务机构及人员

我公司在项目实施的地市及下属各辖区均设有专门的售后服务机构和运行维护服务点，负责对公司建设的项目提供完善的售后服务和维护运营。针对我司产品和第三方产品提供整体售后服务管理工作。

同时针对本项目的售后服务工作，合同签订之后我公司组建专门的本地售后服务队伍和运行维护队伍，为本项目提供售后服务和运行维护，成立针对本项目售后服务的售后服务管理机构，为售后服务的质量提供保障。



我公司设立的本地售后服务机构是直接面对用户的一线售后服务人员，是本项目售后服务的第一责任人，在接受公司的售后服务管理机构的监督下为本项目提供优质及时的售后服务。所有本地的售后服务人员都具有丰富的指挥中心的建设和服务经验，同时都将参与本项目的建设。在项目建设中和完工后，公司项目部，将对所有本地售后服务人员进行全面的培训，以提高售后服务人员处理故障的能力和水平。最大限度的保证用户的维修服务要求，在本地服务机构得到满足。

针对本项目，我司提供强大的售后服务团队，保证本项目能够顺利高效的做好各项售后服务工作。

#### 4.原厂厂商提供专业支撑团队

设备生产厂商在广西本能地拥有专业支撑团队，竞标人可安排设备生产厂商全方面保障整个平台的平稳运行和稳定。并派专家和技术骨干至柳州市鱼峰区人民法院解决重大疑难故障、指挥全平台保障工作，包括设备安全管控、警务云平台运行维护及后期扩容等方面的技术支持。

#### 5.原厂厂商运维服务团队

原厂生产厂商针对柳州市鱼峰区人民法院新一代审务通基础通信使用服务项目承诺组建专门的运维技术团队进行系统运维工作，负责保障服务期内系统安全、稳定地运行。系统运维团队的人员包含终端维护员、系统维护员、平台维护员、设备维护员、网络维护员：

（1）系统运维团队具备安全防范系统工程设计、施工和维护能力。

（2）系统运维团队熟练掌握云平台的日常维护与安全管理技术，包括性能关键设备管理、安全域划分、安全策略优化、操作配置、升级技术。

（3）系统运维团队具备终端维护与升级能力，精通本项目采购终端的维修、保养与软件升级等。

（4）系统运维团队具备网络链路及内部网络的维护能力，精通无线网络及局域网故障处理与维护。



### 2.6.3.5.2 服务维护方案和保障措施

#### 1.售后服务制度

本项目除了执行售后服务承诺书中的**售后服务质量标准**外，在项目质保期内，我公司对于此项目有关的通信网络系统执行定期巡视和检查，巡视与技术服务的回访相结合，征求用户对本竞标人所提供服务的意见和建议，及时调整服务的方式和方法，以充分满足用户的需求，同时检查相关网络设备的运转、使用情况，力求提前发现系统潜在的运行隐患，及时排除，使之不影响正常工作，防患于未然。

对于我公司现网基础设施中与本项目相关的网络系统，我公司可提供以下内容。

(1)对于此项目相关的网络系统(如无线网络通道,4G 网络基站接入设备及光缆杆路等)我公司遵照以下标准提供维护服务:

1) 提供 7×24 小时的技术咨询服务，对于网络系统故障，除我公司自行发现并解决的方式外，如客户率先发现，可通过绿色服务热线 10086、网络故障保障热线、项目经理受理热线进行故障反馈，我公司将第一时间对故障进行排查抢修。

2) 敏感时期、重大节假日提供 24 小时技术人员值守服务。

3) 质保期内出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），由我公司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等等）更换或维修。质保期满后和本项目规定的运维期后，无论采购人是否另行选择维保供应商，成交人应及时提供所需的备品备件。

4) 建立售后服务的维修维护档案记录；

5) 服务报告制度：定期向业主汇报维修、维护设备的情况。

6) 通信网络系统故障响应时间按照磋商文件要求如下：

| 故障级别                     | 技术人员到场时间    | 提出解决方案              | 备件到场时间           | 解决时间                   |
|--------------------------|-------------|---------------------|------------------|------------------------|
| I 级：属于重特大故障：其具体现象为：系统崩溃。 | 30 分钟以内到达现场 | 到达现场后 1 小时内提交故障解决方案 | 提出解决方案后 1 小时到达现场 | 6 小时以内（重大设备故障 24 小时解决） |



|  |            |                      |                |                     |
|--|------------|----------------------|----------------|---------------------|
| II级：属于严重问题；其具体现象为：区县部分系统发生故障、或小面积瘫痪但不影响系统整体运行。       | 30分钟以内到达现场 | 到达现场后1小时内提交故障解决方案    | 提出解决方案后1小时到达现场 | 6小时以内（重大设备故障24小时解决） |
| III级：属于较严重问题；其具体现象为：区县系统小部分功能失效或出现报错、告警或故障，系统仍能继续运行。 | 1小时以内到达现场  | 到达现场后1小时内提交故障解决方案    | 提出解决方案后2小时到达现场 | 6小时以内               |
| IV级：属于普通问题：其具体现象为：手持终端或部分系统设备或线路故障，系统仍正常运行。          | 2小时内到达现场   | 即时提交或到达现场后1小时内提交解决方案 | 视情况而定          | 6小时以内               |

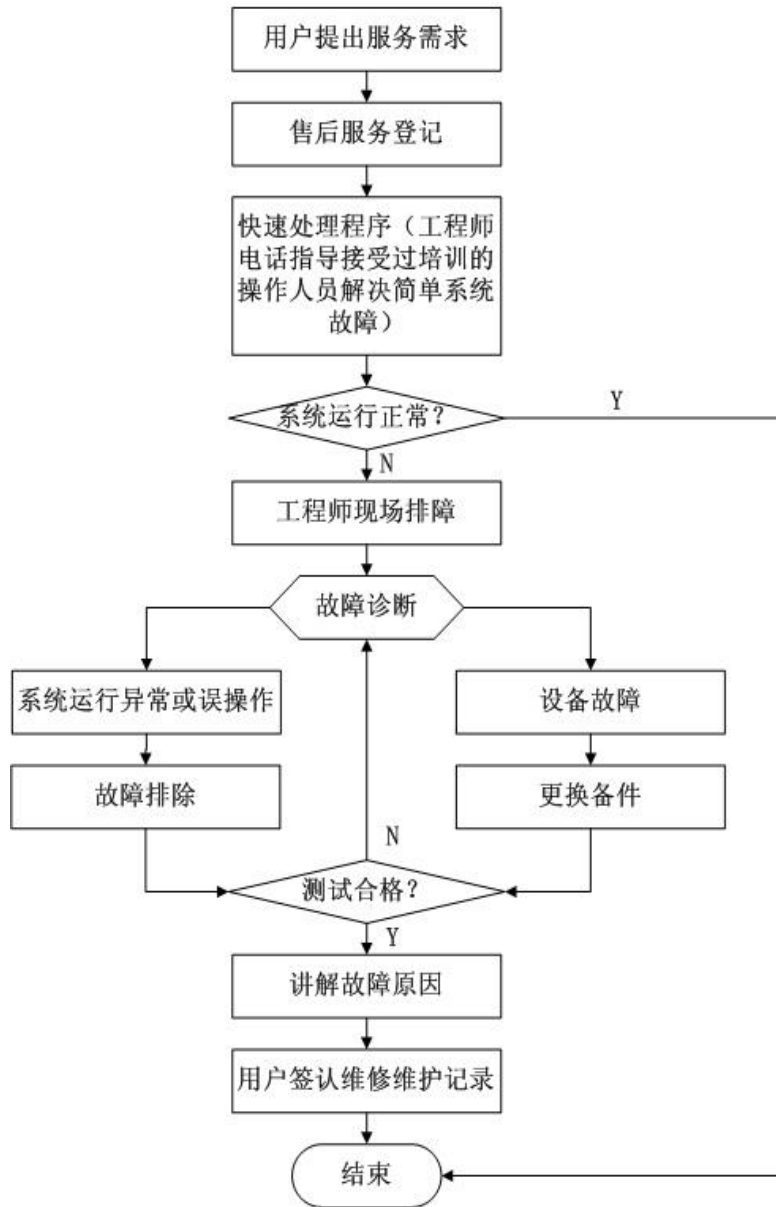
I~III级故障处理完毕后，我司在三日内向采购人提交书面的故障处理报告。

我司将积极配合采购人进行人民法院新一代审务通基础通信使用服务项目平台系统部署、调测、试运行、升级等一系列内容，提供7\*24小时的配合服务。

(2) 针对本项目中审务通终端的软硬件故障及网络接入故障，采购人可直接向10086（全区售后服务热线）或本项目售后服务团队中的成员或服务机构进行反馈。我公司将依照本文件“售后服务承诺书”的维护标准提供售后维护服务。



### 2.售后服务流程



### 3.售后保修期内的服务

系统自验收合格之日起，进入 2 年质保维护期限，因人为因素出现的故障不在免费质保范围。超过质保期的机器设备，终生维修，维修时只收部件成本费。

若出现问题不能现场解决，我司将采取相应措施以保证系统正常运行，必要时包括更换必要的软件、硬件或切换线路。

我司同时负责用户后续项目的系统衔接工作。

我司将提供必备的备品备件，确保系统维护时的及时更换。

我司在 10 个县区、城区常驻专业技术人才、配备维修备件、专用工具、维护车辆等设备，定期巡查，保障电话一天 24 小时畅通。



我司负责维修的一切项目，由此产生所有的人工工资、设备费用及其它的配件或设备（包括自然损坏、人为破坏、车辆撞击损坏、被盗）均由我司自行负责。

我司严格按安全操作规程进行生产、运输和作业。由于我司员工不遵守安全操作规程所产生的一切损失和不良后果，我司自行承担。

由于我司日常维护管理不善或其它原因，造成的安全生产责任事故或其他事故，我司自行承担相关责任。

我司对中标范围内的各类设备每过一段时间会进行安全检查，因维护不到位而发生安全及其他事故，由我司承担相关责任。

#### 4.售后服务故障响应机制与时限

我公司承诺维护团队支持 1 小时电话支持响应和 12 小时现场支持售后响应服务。

##### （1）系统故障

维护团队到达现场后，确认事故严重程度，拍照取证并负责报案理赔，反馈至客户服务中心，事故严重拆除设备、经客户服务中心核实入库并更换相应设备，不影响系统的正常运行。

##### （2）终端故障

我公司承诺终端故障解决时间要求在 48 小时内。并且按提供终端数量的 5%备用机及 5%数量的备用安全加密卡更换，确保 72 小时内完成终端匹配和更换。

##### （3）通信网络故障

如通信网络出现问题，接到使用方的电话故障申告后 1 小时内做出技术支持反应，2 小时赶到现场，重大问题 1 小时内赶到现场，负责排除故障，2 小时内修复故障，2 天内提供书面故障检修报告；

#### 5.服务程序

我公司任何员工有责任在接到客户的维修电话或维修需要时，立即记录客户的基本信息（基本信息包括：客户单位，地址，联系人，联系电话，客户需求、时间等），并负责立即通知客户服务中心接管，由客户服务中心协调有关人员和部门进行处理。一般问题，其他人员接待、解决、处理后，应及时将情况通知客户服务中心，由客户服务中心进行必要的登记。

客户服务中心业务人员接到客户（或内部转移）的维修电话或维修需求后，认真填写并整理维修登记，由客户服务中心经理组织维修服务工作。



客户服务中心业务人员按每日所从事维护工作情况及完成情况填写维修日志，在维护任务完成后交客户服务中心经理核阅存查，以便于对客户进行服务后的质量跟踪和查访。客户服务中心经理定期将修护工作以报表形式报工程总监。

客户服务中心逐渐建立较为完善准确的客户名簿档案，为公司各部门及客户提供更为有效的服务性工作。

## 6.客户意见调查

公司为加强客户服务，培养服务人员“顾客第一”的观念，特设客户意见调查，将所得结果，用作改进服务措施的依据。

客户的建议或抱怨，客户服务中心会特别予以重视，认真处理，以建立公司售后服务的良好信誉。

对待客户的建议或抱怨，其情节重大者，客户服务中心报工程总监核查批示，重点处理，并将处理情况函告客户；一般性质者，客户服务中心反馈到相关部门，进行协调处理，处理情况电话通知客户。

客户的意见直接参与工程或服务的考核。

## 7.服务实现方式

对于产品交付后，用户在合同规定外有维护请求的，应由双方协商建立维护合同。

收到用户投诉后记录生成《用户投诉受理报表》，并转给维护人员，由维护人员与用户联系进一步了解问题的详细情况，并给予以解决处理。

信息员应对日常工作中的故障响应信息逐条积累，形成《故障响应报告单》，以积累日常维护的经验。

维护人员对未能及时解决的问题应立即向该项目经理报告，由项目组讨论或修改通过后给出相应的解决方案，再由维护人员向用户解答。如果项目组已解散，向部门总监报告，由部门总监指定人员负责问题的解决。

对于纠正性的修改，由项目经理（如果项目组解散，则由部门总监）指派专人进行。

对于大型较复杂的应用系统，为了使用户更容易掌握产品性能和操作方法，我公司将适时组织对用户的技术培训和经验交流，并将培训内容、人员、形式、安排等情况填写《用户培训记录表》。



我公司将主动对本工程的服务进行跟踪，定期总结日常维护工作中的问题，并通报给项目经理（如果项目组解散，则通报给部门总监）和技术质量部。

对于用户的投诉，相关部门将及时反馈给信息员，再由信息员统计反馈到相应技术部门或技术质量部，必要时采取纠正和预防措施。

对问题进行综合分析，采取纠正和预防措施。

## 8.服务的验证

客户服务中心将定期向用户发放《产品反馈表》和《服务反馈表》征求用户对产品和服务的意见和建议。接收到用户反馈的相关产品和服务的意见和建议，将及时向技术质量部和相关开发部门反应。

技术质量部应定期验证服务的实施效果，确认服务质量。

维护人员将对问题解决后的产品进行相应的测试和确认，并记录在《用户投诉受理报表》中。

维护人员在完成上述工作后，将填写售后维修报告，经客户确认后，一并带回公司，上交客户服务中心。



### 2.6.3.5.3 故障处理解决方案

#### 2.6.3.5.4 长期五位数专有免费服务电话

中国移动通信集团广西有限公司作为为中国移动通信集团的分公司，可共享全区完备的售后服务体系。注册登记有长期五位数专有免费服务电话（10086）。10086 号是中国移动对中国移动所有客户提供的客户服务热线，可以进行业务咨询、故障受理、技术咨询等等多种服务方式，保证每周 7\*24 小时响应。

#### 2.6.3.5.5 提供技术支持与服务

(1) 按采购人方指定的方式提供 7\*24 小时热线电话技术支持，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。

(2) 我公司提供维保期内一切产品运维保障技术支持，当出现故障且现场驻点人员无法解决时，我司在接到用户反映后半小时内响应，2 小时内到达现场处理，一般故障 24 小时内解决问题，重大故障 48 小时内解决问题，并提出详细的解决方案。

(3) 我司提供维保期内系统免费升级服务；

(4) 巡检服务：我司负责建立完善的系统管理维护文档；平台系统巡检周期每个月一次，前端设施巡检周期两个月一次，并作出运行分析报告并提出建议，有需要的，要采取优化措施；根据用户需要，到现场进行相应的应用系统维护操作，并及时更新维护档案。

#### 2.6.3.5.6 故障时提供替代品

我公司售后服务机构设有专门的产品仓库，可提供备品备件更换服务，并成立本地化服务队伍，可在系统出现硬件故障 12 小时内更换使用，确保设备的正常运行。

(1) 质量保质期内的备品备件和易耗品

对于网络系统中的易损、易坏的设备，我公司在柳州备品备件库提供不少于 5% 的备件、备品的计划，硬件设备不能修复的，我公司将采取提供备品、备件或备机等措施，以保证用户的正常使用。

我司按照采购人要求按提供终端数量的 5% 备用机及备用安全加密卡，确保 72 小时内完成终端匹配和更换。

建立备品备件供应体系，以满足项目运行期间的需要，在项目就近的办事处建立完备的备品备件库，保证安装、调试、试运行和质保期内运行、维护等所必需的备品备件能够及时抵达现场，所提供的备品备件规格型号与中标设备匹配，数量按照项目要求提供。



为了确保系统安全、正常、可靠地运行，我司负责项目中所采购的各厂商设备除消耗品外的保修和软硬件升级服务，保修期为两年，从验收通过双方签字之日开始计算，对相关设备、系统进行为期五年的日常运行维护、故障处理和业务调整等服务。在保修期内，如果系统发生故障，我方将联合原厂商在承诺的时间内完成调查故障原因并实施更换、修复等工作直至满足要求。在网络和设备扩容及软件升级时，我方将派技术人员到场免费实施或指导。

(2) 本地备品仓库情况

在柳州本地备品备件仓库：





## 2.6.3.6 培训计划与方案

为了保证本项目安全稳定运行，我公司按合同约定条款提供自验收合格之日起的免费技术培训服务，培训的主要内容包括：终端使用培训、审务通使用培训、专线链路培训等。

### 2.6.3.6.1 终端安全管控培训方案

#### (1) 培训目的

培训的目的是使用户人员具备独立进行管理、维护测试和故障处理等工作的能力，以保证用户所提供的设备能够正常、安全运行。

我司具有专业的培训中心，为客户提供优良的技术培训服务。针对本次项目由我方提供原厂的技术培训，确保维护工作人员经培训后能熟练地掌握维护管理软件及硬件维护工作，并能及时排除大部分的设备障碍。使用人员经培训后能熟练地掌握审务通终端管理系统的使用，有效组织各类会议。

我司为本项目设计并使用了系统完备的信息化设备，不仅要高质量地完成工程的实施，还要将涉及的所有应用技术毫无保留地转移给项目单位的技术人员。培训结束后要使甲方技术人员能熟练掌握我方所提供设备的原理、操作、维护和管理，确保系统投运后运行正常。同时维护工作人员经培训后能熟练地掌握维护管理软件及硬件维护工作，并能及时排除大部分的设备障碍。使用人员经培训后能熟练地掌握审务通终端管理系统的使用，有效组织各类会议。

为此，我们制定了如下方案、计划和培训建议，以实现技术培训转移：

#### ● 培训实现技能传递

我公司为使项目的技术人员充分掌握工程中涉及到的各种技术，将精心组织专业培训。

在现场培训中，将紧密结合项目实施中的设备，加强实际操作技能的培训，对日常使用中会遇到的各种问题进行模拟和演示，使项目的技术人员能充分将理论与实践相结合，达到独立工作的能力。

在项目定制培训中，我们将选派有丰富工程经验和教学经验丰富的人员担当讲师，在授课时针对本项目的方案和产品详细讲述，并加入系统的基础理论和高级理论课程，使项目的管理人员和技术人员具有全面的知识体系。

#### ● 理论与实践相结合



我们计划在工程实施中大力倡导项目的工作人员积极参加各阶段的实施工作，包括设备和系统的安装、测试、故障诊断及解决问题等各项工作。我们认为经过实践考验，将会极大地实现技术人员对技术的真正掌握，达到技术转移的目标。

● 技术服务与培训相结合

我们还将在项目实施完成后为项目单位提供集中的技术支持服务，并且根据需求及时提供相关培训，使其技术人员能第一时间掌握到先进的、最新的技术。

注：培训场地由用户方提供。

## （2）培训内容

| 主要工作      | 培训内容                | 培训对象   |
|-----------|---------------------|--------|
| 培训教材的交付   |                     |        |
| 终端使用与设备管理 | 终端操作使用教程            | 终端管理人员 |
|           | 设备管理的规范、制度与流程的管理教程  | 设备管理人员 |
| 终端管理与运维   | 终端的集成方案与部署架构，灾备应急教程 | 终端管理人员 |
|           | 终端在日常维护中的运维体系教程     | 终端管理人员 |
| 培训反馈调研    | 用户培训调查问卷            | 终端管理人员 |
|           | 培训答疑                | 终端管理人员 |

## （3）培训形式

### 1) 现场授课

现场授课是我们的主要培训方式，我们将安排专业的培训工程师到现场为用户提供免费技术培训。

采用模拟系统讲解、功能实例演示、让各级操作人员、管理人员能够尽快、完整的了解和掌握系统操作。

学习有关安全 SIM 卡的硬件设备基本性能、结构等方面理论知识。

### 2) 资料培训

除了提培训外，还会根据用户的不同需求，提供全面的培训材料。培训材料包括系统使用手册、相关文档等材料，以使用户的自学和交流。

## （4）培训计划



根据系统的使用对象，我们通过讲师讲解系统管理和设备维护 PPT 以及管理维护人员、使用人员参考安全产品安装和操作手册，进行系统培训。

培训内容：主要包括安全 SIM 卡的工作原理、使用、维护以及日常故障排查等。

课时：1 天，可根据实际情况和用户协商确定。

地点：协商待定。

培训效果：全面熟悉系统运行基本原理，熟练掌握平台以及安全 SIM 卡工作原理、使用、维护工作以及日常故障排查。

### 2.6.3.6.2 双系统终端使用培训方案

#### (1) 培训目的

培训的目的是使用警务人员能熟悉掌握双系统终端的基本配置、系统切换、简单故障处理与日常维护，确保在双系统安全终端在能正常按要求正常使用，提高工作效率，同时避免违规使用导致警务信息泄密。

#### (2) 培训内容

| 主要工作    | 培训内容           | 培训对象 |
|---------|----------------|------|
| 培训教材的交付 |                |      |
| 基本配置方法  | 终端基本配置指导       | 警务人员 |
| 系统切换与使用 | 双系统切换、使用、注意事项等 | 警务人员 |
| 售后服务流程  | 售后故障报维与操作流程    | 警务人员 |
| 培训反馈与答疑 | 针对本次培训答疑       | 警务人员 |

#### (3) 培训形式

本次培训采用现场授课或远程培训的形式（具体与采购人协商），我们将安排专业的培训工程师到为用户提供免费技术培训。

#### (4) 培训计划

根据系统的使用对象，我们通过讲师讲解终端管理、双系统使用方法及售后维护流程。

培训内容：双系统使用方法及售后维护流程。

课时：2 课时，可根据实际情况和用户协商确定。

地点：协商待定。

培训效果：全面熟悉双系统终端使用方法、故障定位及售后维护。



### 2.6.3.6.3 审务通云平台使用培训方案

#### (1) 培训目的

培训的目的是平台维护人员熟悉审务通云平台的系统原理与架构设计、系统功能、运行环境、使用方法、故障处理与维护等，确保云平台能安全、稳定的运行。

#### (2) 培训内容

| 主要工作    | 培训内容        | 培训对象     |
|---------|-------------|----------|
| 培训教材的交付 |             |          |
| 系统设计    | 系统设计原理与架构设计 | 平台管理维护人员 |
| 系统功能    | 系统平台主要管理功能  | 平台管理维护人员 |
| 运行环境    | 系统运行环境与配置   | 平台管理维护人员 |
| 使用方法    | 平台使用与操作流程   | 平台使用人员   |
| 故障处理与维护 | 故障处理与维护流程   | 平台管理维护人员 |

#### (3) 培训形式

本次培训采用现场授课，我们将安排警务平台供应商资深的培训工程师到为用户提供免费技术培训。

#### (4) 培训计划

根据系统的使用对象，我们通过讲师讲解系统原理与架构设计、系统功能、运行环境、使用方法、故障处理与维护等。

课时：1天，可根据实际情况和用户协商确定。

地点：协商待定。

培训效果：全面熟悉警务云平台的原理、使用方法、日常管理与维护等操作。

### 2.6.3.6.4 专线链路培训方案

#### (1) 培训目标

我公司将凭借自身的资源优势和技术优势为负责本项目网络管理技术人员提供优质的培训服务。通过本次培训将达到如下几个目标：

熟悉现代常用通信网络技术；

了解各种网络业务产品；

熟练使用本项目网络应用设备，具有一定的系统维护、判断故障的能力和综合处理能力；



具备独立操作能力，能够进行日常维护，解决常见故障。

根据我公司多年培训经验，技术培训是整个工程实施中极为重要的一环。我公司将选择具有较高技术水平、丰富实际工作和教学经验的技术人员担任教师，并认真准备有关培训教材，将课程简化浓缩，充分保证培训课程的实用性，使柳州市鱼峰区人民法院的相关技术人员在最短的时间内获得最有效的系统管理与维护知识。

## （2）培训形式

我们为柳州市鱼峰区人民法院提供的培训分为集中培训、现场培训两种。

集中培训：

集中培训中由柳州市鱼峰区人民法院负责组织培训人员并提供培训场地，由我公司提供培训教师和教材。

在集中培训过程中，我公司将采用投影仪、教学软件等培训设备，以幻灯片讲义投影的形式进行培训教学。在培训中，我公司会针对此次项目的技术特点进行重点分析和讲解，为培训学员提供直观形象的培训内容。我们将通过特殊案例的分析和操作，使学员掌握实际调试和操作的方法。

现场培训：

现场培训主要采取讲解和交流相结合的方式，利用本次工程使用的设备进行现场演示和讲解。

## （3）培训师资

我公司拥有一大批精通技术且教学经验丰富的技术培训人员，并且在通信领域有多位国内知名的资深专家为我们的培训提供支持和咨询。为了确保本次工程培训工作的顺利完成，我公司将配备专门的培训质量控制人员与资深培训教师共同组成技术培训小组。技术培训小组成员负责制订培训计划、监督培训实施、定期汇报培训实施状况，以确保培训得以顺利实施，达到柳州市鱼峰区人民法院对培训质量的要求。

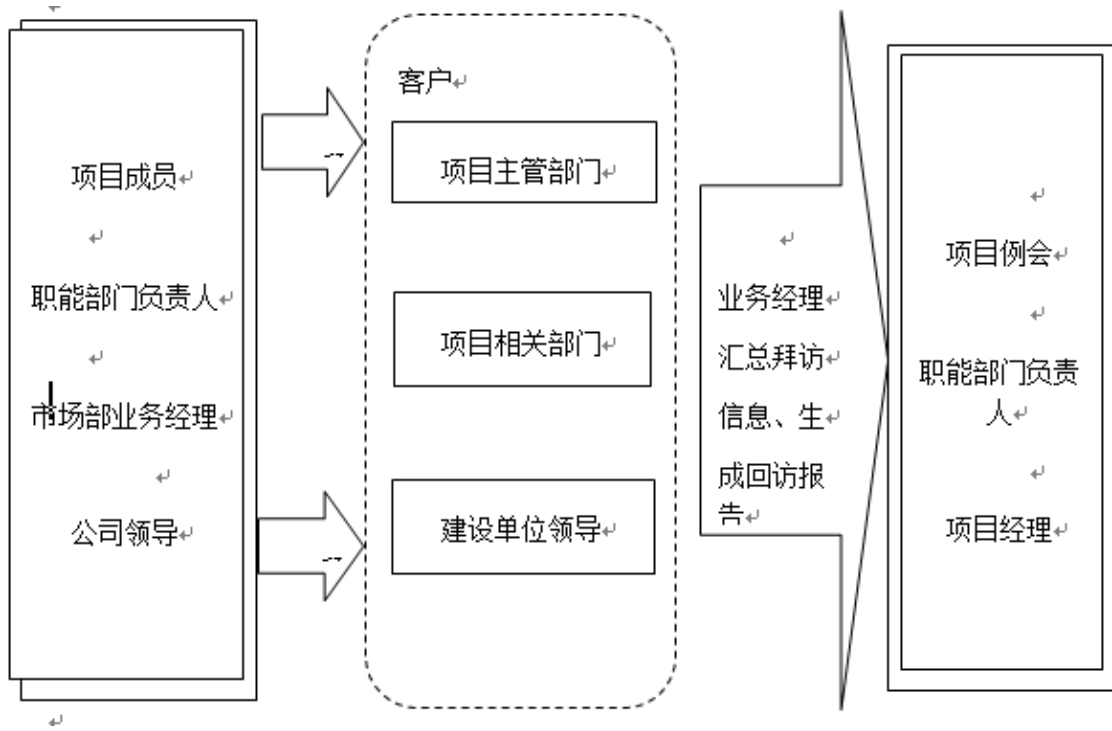
## （4）培训时间、地点

合同签订之后，我公司将立即准备安排针对本项目的个性化培训教材，准备培训所需的环境，我公司将按时制定所有培训资料，所有培训讲义和资料将使用中文，便于培训人员阅读。随后我公司将与柳州市鱼峰区人民法院协商培训计划，完成培训工作。



### 2.6.3.7 用户回访制度

公司在项目实施阶段及运行维护阶段不定期组织回访，详细了解项目实施实施情况及系统运行情况，回访人员将客户对项目系统平台及我司相关人员的服务工作的评价及意见收集回来后，组织有关人员总结及商讨改进措施。



#### (1) 项目成员回访

项目成员通过电话或直接走访的形式，从服务质量、员工工作态度、客户满意度、投诉解决情况等方面听取客户意见，并做好回访记录。

#### (2) 职能部门负责人回访

项目相关部门负责人在项目实施过程中，定期跟踪了解项目进展情况和项目服务情况，定期拜访客户项目主管部门，了解客户对服务质量、服务水平和服务满意度，并做好回访记录。

#### (3) 业务经理回访

政企部业务经理定期回访，跟踪客户业务发展情况和对服务需求的变化，及时了解客户需求和掌握客户动态，了解客户对服务质量、服务水平和服务满意度，并积极与客户进行沟通，做好回访记录。

#### (4) 公司领导回访



由政企部业务经理组织公司领导、部室经理，拜会建设单位各级相关部门，认真听取客户提出的意见和建议，并针对一些重大突出的问题进行座谈。

业务经理记录客户回访中了解到项目中存在的各种问题，及时解决问题，调整各种流程，以适应客户的要求。

业务经理负责对客户回访中发现的各种问题进行全程跟踪，将处理结果及时准确地反馈给客户，切实地客户解决问题，持续改进项目管理。

## 2.6.3.8 应急保障方案

### 2.6.3.8.1 建立完善的基础资料

柳州市鱼峰区人民法院作为我公司的重要客户，待网络建设完毕后，我公司将对相应的电路、设备进行特殊标记，以保证其相关维护资料的准确性；建立详细、完备的电路资料档案和网络运行档案，为保证用户网络稳定运行提供良好的物质条件。

### 2.6.3.8.2 应急保障的方法及实现方式

为提本项目平台及网络的可靠性和畅通性，中国移动针对本项目制定了专项保障方案，确保全网良好地运行，尤其是在客户网络重要保障时段（如节假日或大型活动时）能高效组织各级中国移动维护人员准确判断系统故障点，快速响应解决故障，将故障影响范围减至最小并尽快回复正常运行。

### 2.6.3.8.3 制定可靠的集团客户保障预案

中国移动遵循以日常预防工作为主、应急处理预案为辅的管理原则，应急保障遵循统一领导，高效协同、快速反应、业务恢复优先的原则制定集团客户保障应急预案，要求项目保障工作负责人的联系方式 24 小时畅通，确保随时响应客户需求；各级维护人员加强协调配合，确保快速反应。

### 2.6.3.8.4 成立专业的项目保障队伍

#### 成立中国移动广西公司集团客户保障监控中心

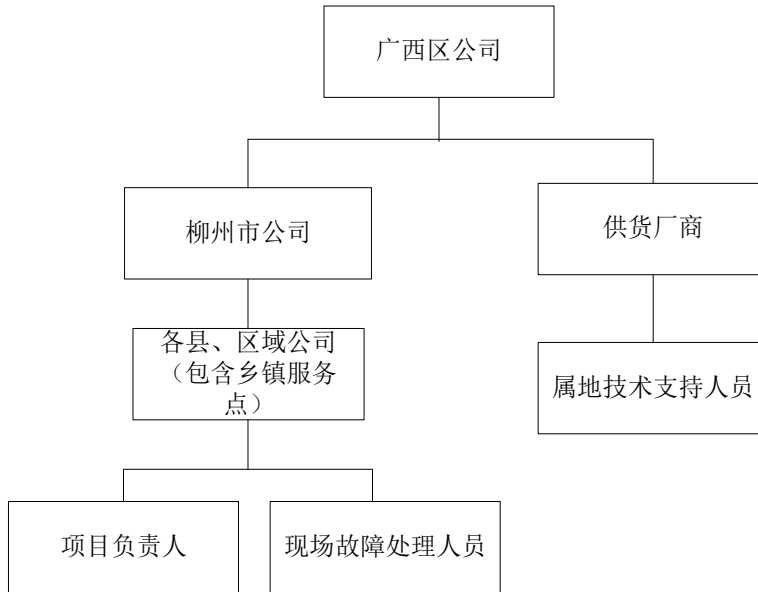
中国移动广西公司集团客户保障监控中心提供了 24 小时保障值班电话：8807836190。

负责受理集团客户故障申报，组织各级维护单位解决故障问题，向客户反馈故障处理进展、结果。



县区及乡镇成立了集团客户保障的专业队伍，加强集团客户保障工作。

### 2.6.3.8.5 维保响应组织架构



### 2.6.3.8.6 应急保障物资储备

我公司售后服务机构设有专门的产品仓库，可提供备品备件更换服务，并成立本地化服务队伍，可在系统出现硬件故障 12 小时内更换使用，确保设备的正常运行。

对于一些容易诊断的故障，保证在 2 小时之内修复；造成网络系统瘫痪的，保证系统在 12 小时之内修复备有足够的备品备件，对其使用情况进行定期清点，并根据实际需要进行增购，以不断调整和补充各种备品备件的存储数量。

我公司承诺审务通终端故障解决时间要求在 24 小时内，并且提供 5%数量的备品备用，在审务通故障不能及时修复的情况下确保 24 小时内完成匹配和更换。

我司按照采购人要求按提供终端数量的 5%备用机及备用安全加密卡，确保 72 小时内完成终端匹配和更换。

建立备品备件供应体系，以满足项目运行期间的需要，在项目就近的办事处建立完备的备品备件库，保证安装、调试、试运行和质保期内运行、维护等所必须的备品备件能够及时抵达现场，所提供的备品备件规格型号与中标设备匹配，数量按照项目要求提供。

为了确保系统安全、正常、可靠地运行，我司负责项目中所采购的各厂商设备除消耗品外的保修和软硬件升级服务，保修期为两年，从验收通过双方签字之日开始计算，对相关设备、



系统进行为期五年的日常运行维护、故障处理和业务调整等服务。在保修期内，如果系统发生故障，我方将联合原厂商在承诺的时间内完成调查故障原因并实施更换、修复等工作直至满足要求。在网络和设备扩容及软件升级时，我方将派技术人员到场免费实施或指导。

**2.6.3.8.7 针对该项目我公司投入的应急保障车和日常维护车辆**

我公司为本次项目提供的应急通信保障专项作业车是在均服务于柳州地区，可以及时调用，满足及时响应要求。

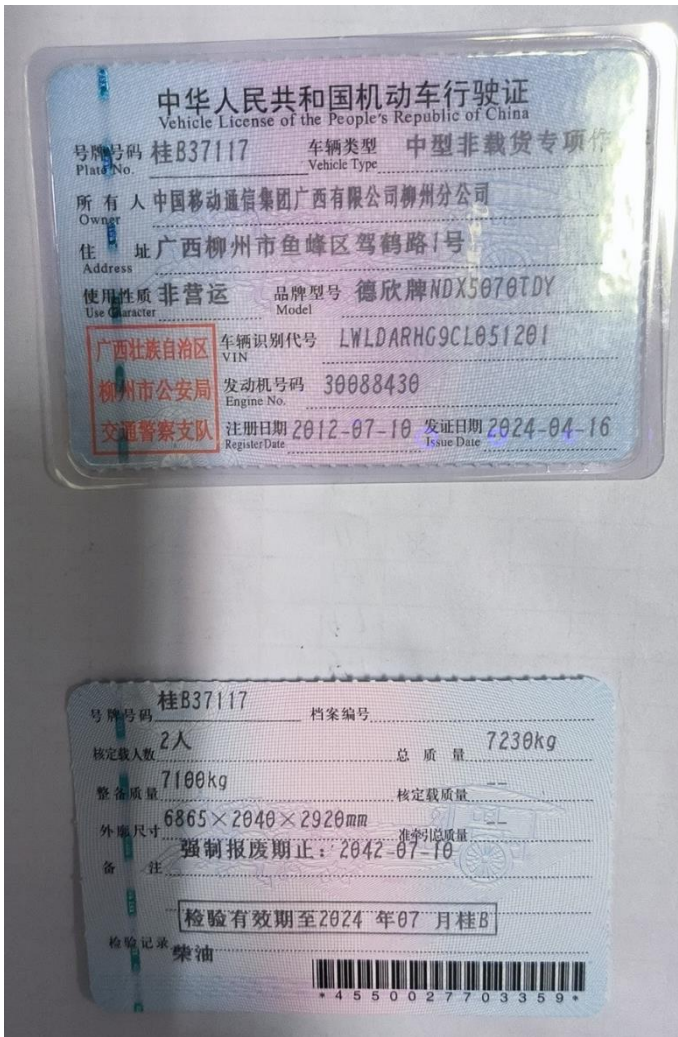
| 序号 | 车牌号      |
|----|----------|
| 1  | 桂 BA1165 |
| 2  | 桂 B37117 |
| 3  | 桂 AAR003 |
| 4  | 桂 AW1899 |
| 5  | 桂 B37118 |



### 2.6.3.8.7.1 桂 BA1165



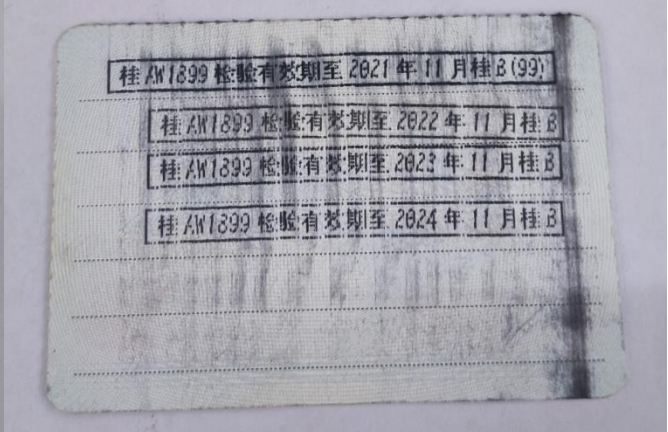
2.6.3.8.7.2 桂 B37117



### 2.6.3.8.7.3 桂 AAR003



2.6.3.8.7.4 桂 AW1899



### 2.6.3.8.7.5 桂 B37118



## 2.6.3.9 售后服务人员一览表

售后服务人员一览表

| 姓名  | 职务          | 专业技术资格  | 证书编号                                | 参加本单位工作时间 |
|-----|-------------|---|-------------------------------------|-----------|
| 马昕  | 柳州移动政企副总    | 系统集成项目管理师；<br>信息安全管理师；                          | 150051140300008；<br>160051180300263 | 2008.6    |
| 许启英 | 柳州移动项目经理    | 工程师   |                                     | 2012.6    |
| 杨海珺 | 柳州移动网运部人员   | 计算机应用技术工程师                                      | 399029992201300015                  | 2009.6    |
| 刘萍  | 柳州移动客响维护组组长 | 计算机与科学技术工程师                                     | 305020081201500032                  | 2011.6    |
| 陈远贵 | 柳州移动网运部人员   | 信息与通信工程师  | 305020081201400052                  | 2010.9    |
| 黄源  | 柳州移动工维部人员   | 通信工程师   | 399029992201300048                  | 2008.8    |
| 梁吉  | 柳州移动工维部人员   | 电路与系统工程师  | 399029992201300047                  | 2010.6    |
| 沈萍  | 柳州移动工维部人员   | 网络工程师   | 11124360278                         | 2007.6    |
| 李遇福 | 柳州移动工维部人员   | 网络工程师   | 11124360278                         | 2007.6    |
| 莫永忠 | 柳州移动工维部总经理  | 移动通信高级工程师                                       | 9507768                             | 1999.10   |
| 范清栋 | 项目业务负责人     | 移动通信高级工程师；<br>项目管理专业人士（PMP）；<br>注册信息安全工程师（CISP） | 9513815                             | 1999.10   |
| 梁宗智 | 柳州移动网运部人员   | 工程师   | /                                   | 2017.6    |
| 银剑留 | 采供组组长       | 工程师   |                                     | 2009.6    |
| 林嗣淋 | 采供组组员       | 工程师   |                                     | 2006.6    |

|    |           |     |   |        |
|----|-----------|-----|---|--------|
| 谭明 | 柳州移动工维部人员 | 工程师 | / | 2008.9 |
| 曾光 | 柳州移动工维部人员 | 工程师 | / | 2011.6 |

注：

- 1.在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可参照本表格式自行制表填写。
- 2.供应商应当附相关证书等复印件并加盖供应商 CA 电子签章。

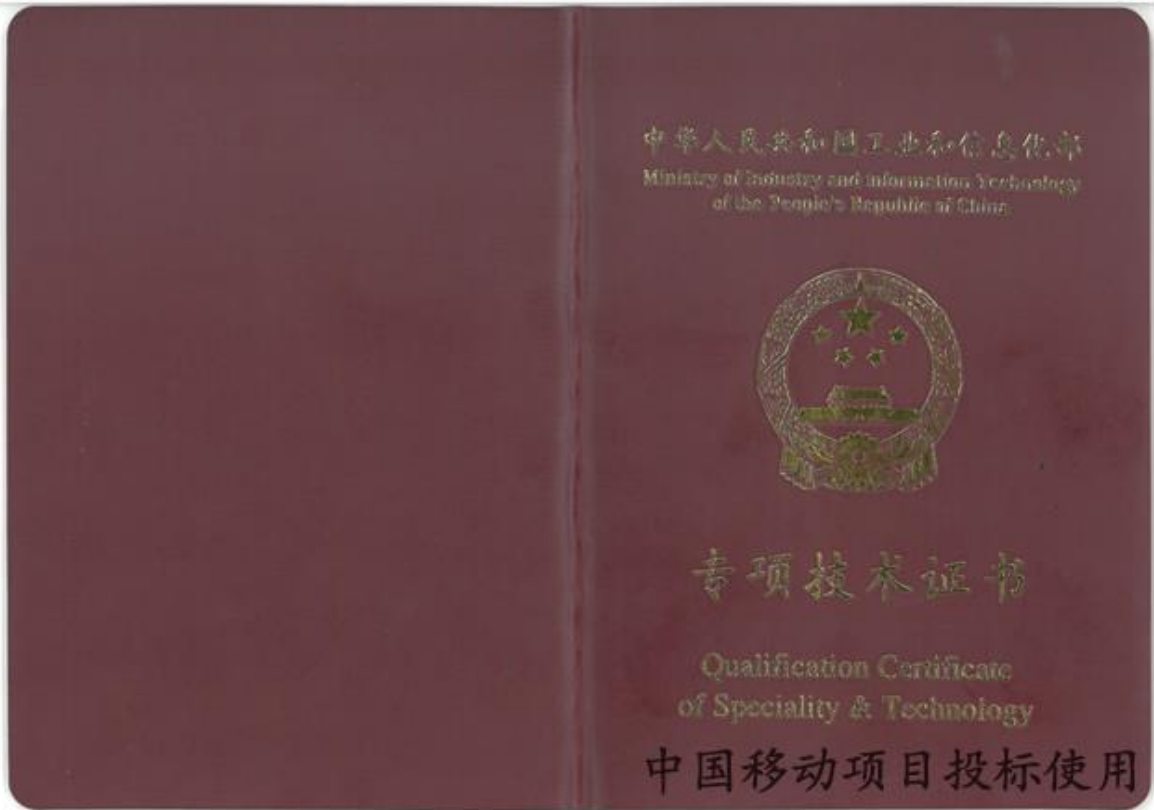


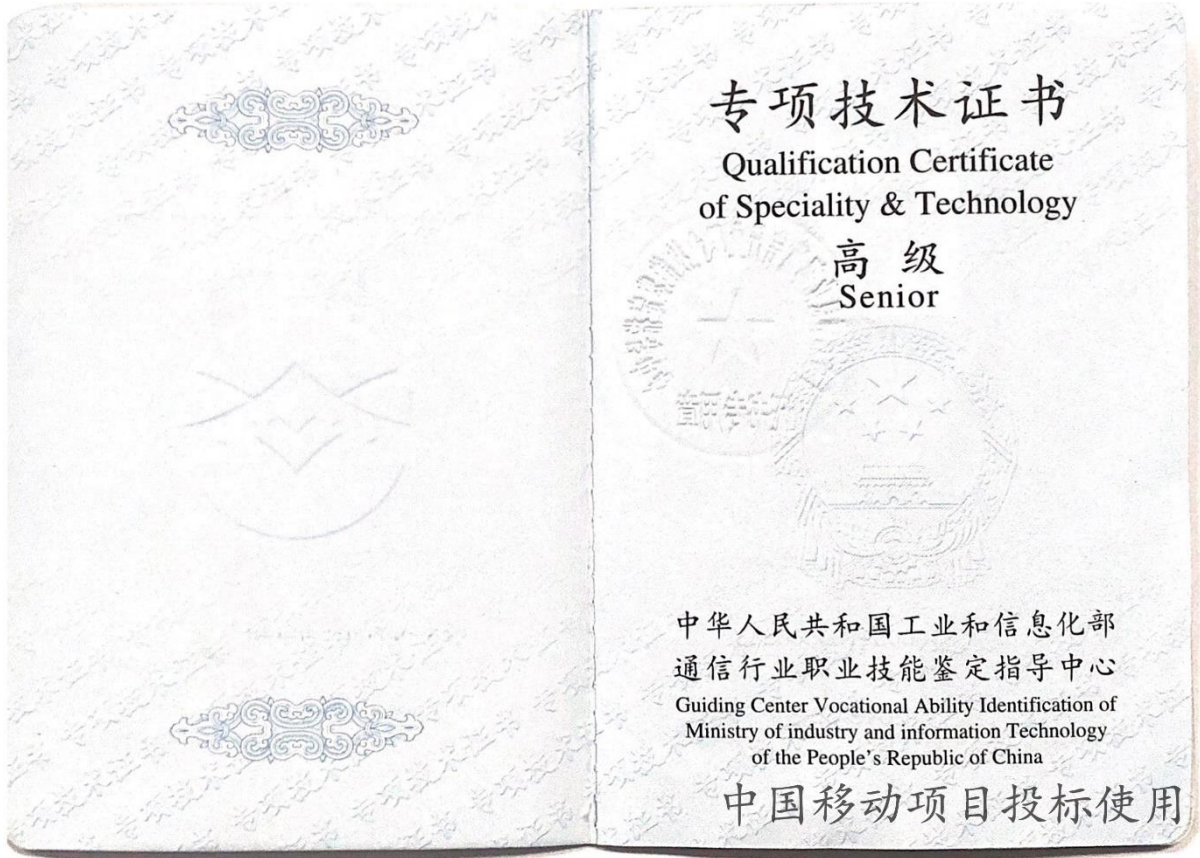
负责人或者委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

供应商（盖 CA 电子签章）：中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司

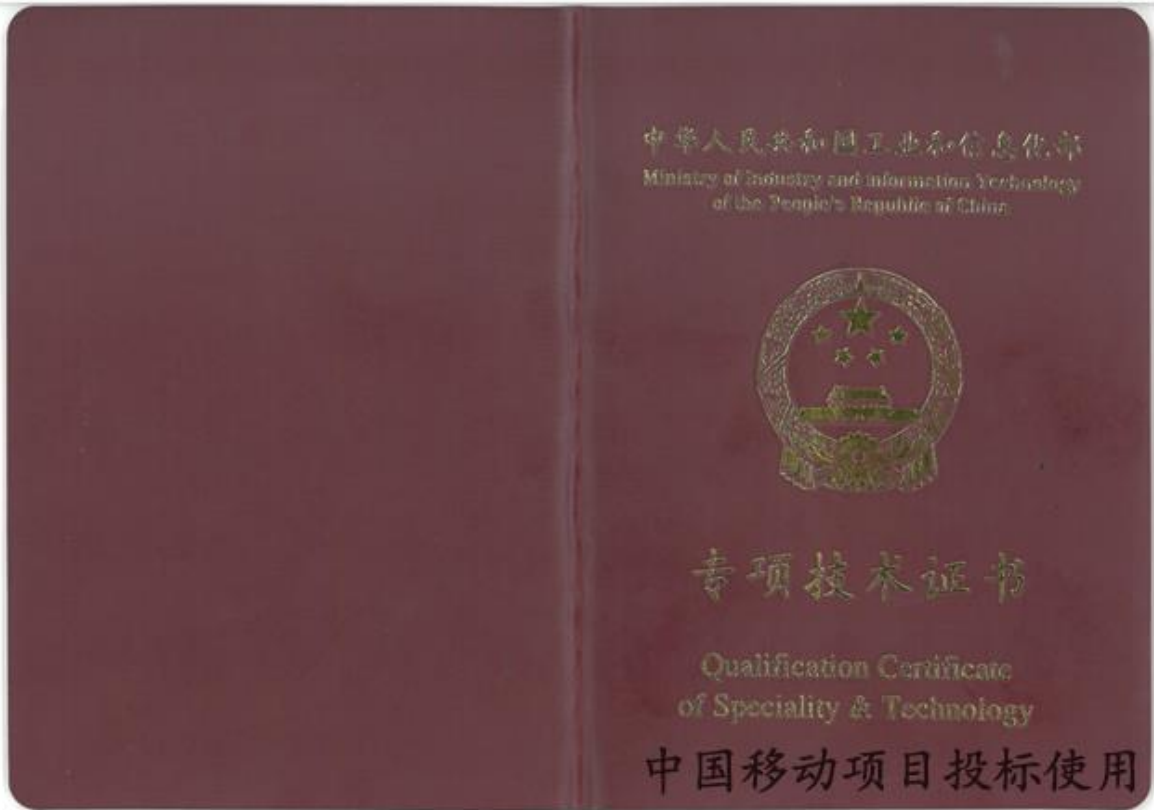


### 2.6.3.9.1 项目经理（马昕）系统集成项目经理师



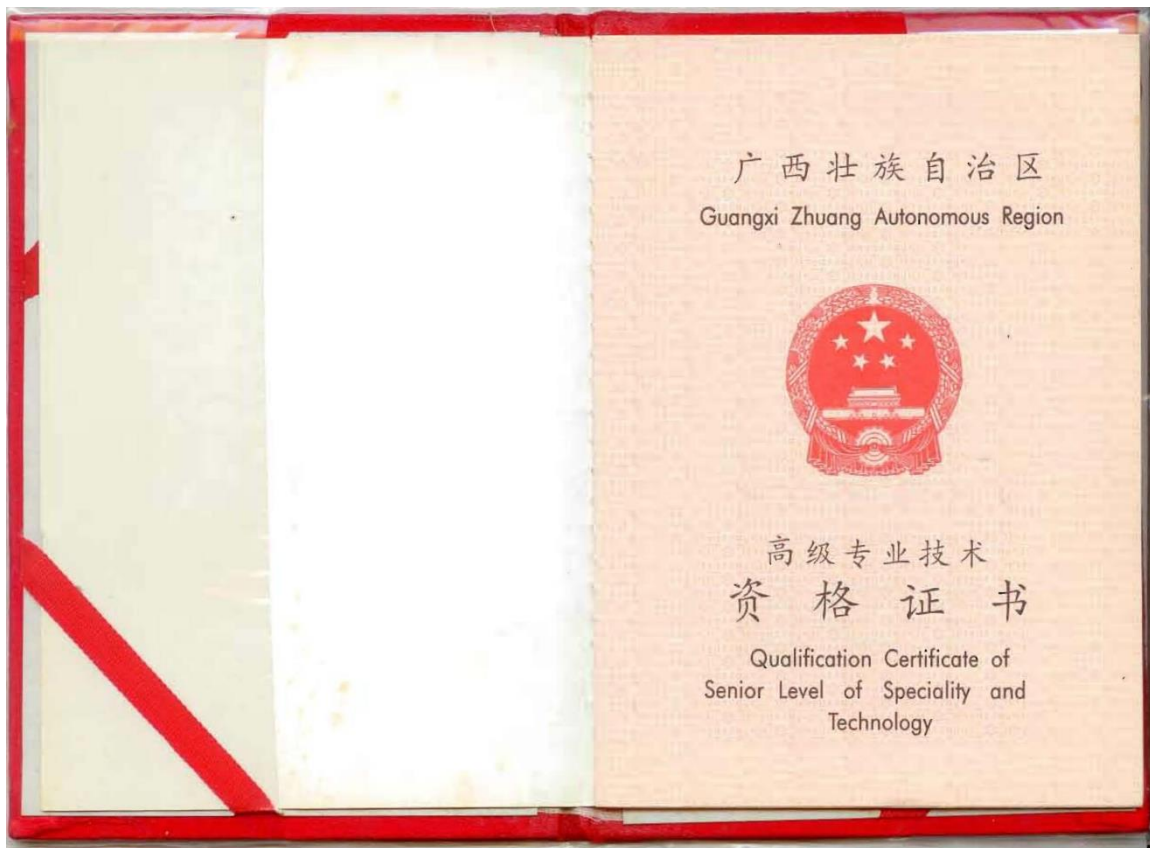


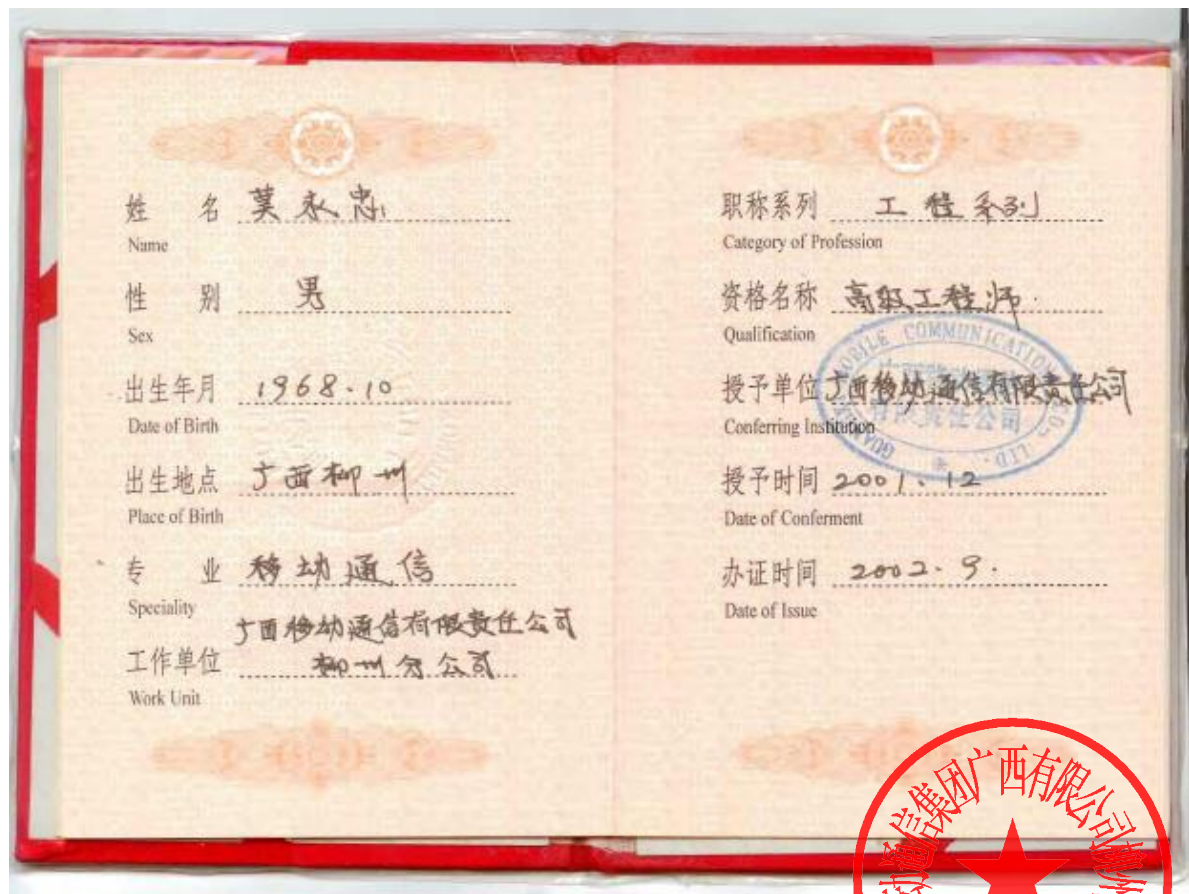
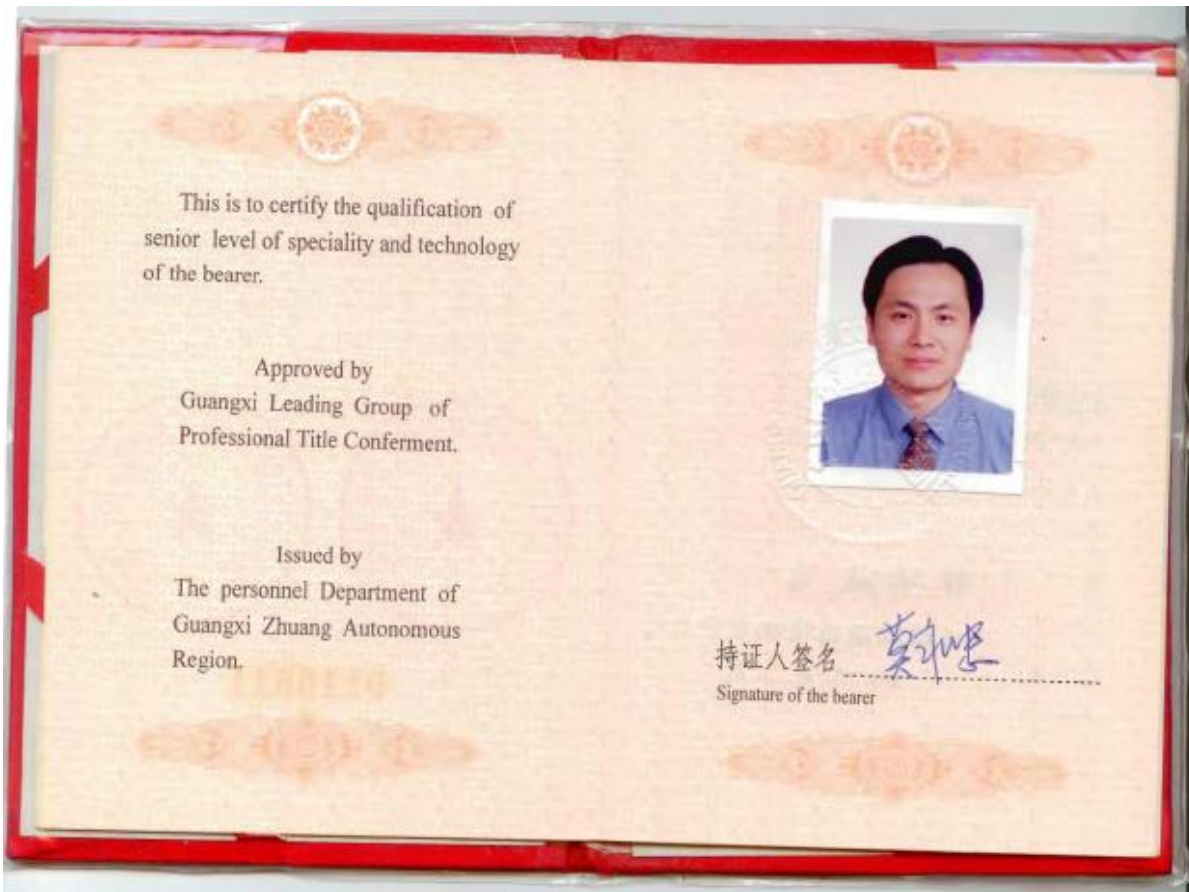
### 2.6.3.9.2 项目经理（马昕）信息安全管理师





### 2.6.3.9.3 项目总工程师（莫永忠）高级工程师职称证书





### 2.6.3.9.4 项目技术人员（陈远贵）中级工程师职称证书



### 2.6.3.9.5 项目技术人员（李遇福）中级工程师职称证书



2.6.3.9.6 项目技术人员（黄源）中级工程师职称证书



2.6.3.9.7 项目技术人员（沈萍）中级工程师职称证书



### 2.6.3.9.8 项目技术人员（梁吉）中级工程师职称证书



### 2.6.3.9.9 项目技术人员（杨海璐）中级工程师职称证书



### 2.6.3.9.10 项目技术人员（刘萍）中级工程师职称证书

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <br>(加盖批准机关钢印有效)<br>Valid with embossed seal | 姓名 刘萍 性别 女              |
|   | Name Gender             |
|   | 身份证号 450204198610161044 |
|   | ID Number               |
|   | 职称系列 工程                 |
|   | Category of Profession  |
|   | 资格名称 工程师                |
|   | Qualification           |
|   | 专业 计算机科学与技术             |
|   | Speciality              |
|   | 授予时间 二〇一五年十二月           |
|   | Date of Conferment      |
|   | 评审机构 工程系列柳州市非公中评委       |
|   | Accrediting Agency      |
|   | 批准机关(盖章) 柳州市职称改革工作领导小组  |
|   | Issued by               |
|   | 2016 年 2 月 1 日          |
|   | 批文号: 柳职字[2015]72号       |
| 持证人签名 刘萍<br>Signature of the Bearer   |                         |
| 管理号: 305020081201500032<br>File No.   |                         |
|   | 中国移动项目投标使用              |



## 2.6.3.10 人员培训和计划

### 2.6.3.10.1 人员培训需求

对于任何项目的实施，人员素质都是一个非常重要的因素。为了保证项目建成后能够顺利运行，项目承建单位需要提供多层次、多内容、多形式的培训。

系统项目部署实施后，承建单位负责完成对相关工作人员的培训工作。为保证厂商提供的设备能运行良好，必须培训一批合格的维护工作人员、初级工程技术人员和少量的高级工程技术人员，以及系统使用人员。

维护工作人员经培训后能掌握设备的日常维护工作并能及时排除大部分设备的故障。

初级工程技术人员经培训后可指导维护工作人员进行日常维护管理工作，能熟练排除设备故障、阅读软件清单、分析软件故障等。

高级工程技术人员经培训后，除熟悉系统全构成及操作外，还应掌握系统间的接口、网络的管理和系统扩展等方面的知识。

管理人员经培训后能负责全系统的运用管理工作。

培训计划及教材经双方协商、确认后由厂家提供。此外，厂家还应提供培训人员所需的设备、工具、仪器仪表等。

### 2.6.3.10.2 人员培训计划

#### 2.6.3.10.2.1 培训对象

本项目的培训对象包括：

- 1、系统使用人员
- 2、系统维护人员

#### 2.6.3.10.2.2 培训方式

培训将提供集中培训、现场培训或网络培训等多种培训方式，针对相关涉密系统的培训将严格按国家保密法进行保密培训。

##### 1、集中培训

为保证工程实施的顺利进行，便于项目实施过程中甲乙双方的沟通和配合，在系统建设实施以前，用户方技术人员以及客户代表必须具备一定的技术水平和项目管理知识。



在实施系统服务过程结束时，为使客户能顺利接手该系统，用户方技术人员必须掌握所安装的各种产品、系统的有关安装、设置、管理、使用和客户化等方面的技术。

因此，在项目实施之前以及在项目实施完毕后各进行一次集中培训，分别称之为基础培训和移交培训。

**基础培训：**在系统实施服务开始前，承建单位将为客户提供有关系统体系结构、产品类别和选择、产品体系结构、产品功能以及项目管理等方面的培训。

**移交培训：**在系统实施服务过程结束时，承建单位将为客户提供针对所安装的各种产品、系统的有关安装、设置、管理、使用和客户化等方面的现场培训，目的是使客户能顺利接手该系统。

## 2、现场培训

现场培训是项目实施过程中重要组成部分。现场培训将在用户指定设备安装地点进行，具体内容包括：

- 结合系统实施现场的实际情况，介绍设备安装、调试的方法。
- 在承建单位专业工程人员的指导下，用户方可以直接参与设备安装和调试工作。
- 现场问题处理培训。

## 3、网络培训

项目实施中进行的集中和现场培训，旨在使用户迅速具备系统的操作、调试和维护的基本能力。对于建立一支确保系统长期稳定运行的技术队伍而言，这种短期培训是远远不够的，必须使对技术队伍的培训和技术人员之间的交流日常化、随时化，使技术人员随时保持对新技术的跟踪和认知能力，不断在培训中和交流中更新、强化和深化自身技术能力。

由于成本和时间原因，在日常工作中，采用传统的培训方式保持对技术人员日常化、随时化的培训和交流是难以实现的。为解决这一问题，承建单位应提供通过网络化的培训来解决问题。将把集中培训和现场培训中的内容等制作成多媒体课件形式。用户方技术人员人可以通过网络随时、随地通过课件进行学习。

### 2.6.3.10.2.3 培训内容

柳州市鱼峰区人民法院移动办公办案（审务通）租赁服务项目的顺利建设和运行，离不开对系统使用人员行之有效的培训。根据柳州市鱼峰区人民法院业务工作管理模式和机构设置，项目的使用人员数量庞大，涉及的部门多，并且人员素质层次存在一定的差异。根据培训对象

的素质不同和职责不同，依托现有技术条件和实际情况，从培训时间和培训空间上做出合理规划是保证培训顺利进行、系统及时有效应用的前提。

从项目开始建设到系统投入运行，按照培训对象的不同应该至少包括：系统应用人员培训以及系统维护人员培训等内容。

#### 2.6.3.10.2.4使用人员培训

使用人员主要是柳州市鱼峰区人民法院相关各部门人员。本项目培训主要针对柳州市鱼峰区人民法院的使用人员，学员的培训主要通过班组老师的指导或系统提供的“帮助”提示来实现。

系统使用人员的培训内容列表如下：

| 序号 | 课程       | 培训内容   |
|----|----------|--|
| 1  | 项目基础知识   | 简单介绍项目建设的背景、基本原理、定位、目标以及相关的基础理论知识。           |
| 2  | 系统使用安全培训 | 介绍本次系统的安全体系和相关的安全操作以及相关的安全风险规避措施，以保证系统安全有效运行 |
| 3  | 系统使用培训   | 培训系统的操作方法，不同的角色，针对性的有所不同。                    |

#### 2.6.3.10.2.5系统维护人员培训

对于系统维护人员的培训，应包括项目的基本理论和基本方法、系统总体架构、基础知识和高级操作、系统管理维护知识和基本的网络安全知识。

系统管理员经培训后，可达到脱离承建单位能够保障系统的正常运行的水平。

#### 2.6.3.10.2.6总体培训

系统管理员的具体培训内容列表如下：

| 序号 | 课程     | 培训内容                               |
|----|--------|------------------------------------|
| 1  | 项目基础知识 | 简单介绍项目建设的背景、基本原理、定位、目标以及相关的基础理论知识。 |
| 2  | 系统总体培训 | 介绍本次各子系统及其功能                       |
| 3  | 系统使用培训 | 培训信息系统的操作方法，不同的角色，针对性的有所不同。        |



| 序号 | 课程          | 培训内容  |
|----|-------------|---|
| 4  | 软硬件安装、部署、调试 | 本次项目建设相关系统软硬件设备的安装、部署、调试、日常维护等内容培训            |
| 6  | 系统培训        | 管理系统的配置、管理、优化基础                               |
| 7  | 网络设备培训      | 路由器、交换机配置及维护培训                                |
| 9  | 安全管理培训      | 介绍安全管理标准、安全管理原理、风险管理原理、风险评估过程、安全策略的制定和安全体系的规划 |
| 10 | 岗位职责培训      | 介绍系统管理员工作职责和相关的工作方法、工作制度等                     |

**2.6.3.10.2.7 专项培训**

项目的使用需一定的技术实操能力，为了使得技术人员掌握新系统的建设原理、熟悉新型技术、保障系统的稳定运行，本项目拟根据实际情况对新型系统、技术采取有针对性的对技术人员进行培训。

供应商名称（电子签章）：中国移动通信集团广西有限公司柳州分公司



日期：2024年7月3日