

2026 年广州供电局运监中心设备及系统 维护服务技术条件书



广东电网有限责任公司广州供电局运监中心

2025 年 9 月

目 录

| | |
|---------------------|---|
| 一、 总则 | 1 |
| 二、 服务范围及技术要求 | 2 |
| 三、 服务方式 | 4 |
| 1. 热线服务（7*24） | 4 |
| 2. 现场服务 ★ | 4 |
| 四、 服务级别 | 5 |
| 五、 服务交付物 | 6 |

一、 总则

1. 本技术条件书适用于广东电网有限责任公司广州供电局采购的 5 楼运营监控中心设备及系统维护服务。它提出了 5 楼运营监控中心设备及系统维护服务的技术要求。
2. 本技术条件书提出的是最低限度的技术要求，并未对一切技术细节作出规定，也未充分引述有关标准和规范的条文，供应商应提供符合本规范书和工业标准的优质产品。凡本技术条件中未规定，但在相关设备的国家标准或 IEC 标准中有规定的规范条文，供应商应按相应标准的条文进行设备设计、制造、试验和安装。对国家有关安全、环保等强制性标准，必须满足其要求。
3. 如果供应商没有以书面形式对本规范书的条文提出异议，则采购人认为供应商提供的设备及服务完全符合本规范书的要求。如有异议，不论大小，都应在投标书中以“投标差异表”为标题的专门章节中加以详细描述。
4. 本技术条件书所使用的标准如与供应商所执行的标准不一致时，按较高标准执行。
5. 本技术条件书经买、卖双方确认后作为合同的技术附件，与合同正文具有同等法律效力。
6. 本技术条件书未尽事宜，由买卖双方协商确定。
7. 如果供应商没有以书面形式对本技术条件的条文提出异议，而在执行合同的过程中，采购人发现供应商提供的产品或服务与本技术条件的条文存在差异，采购人有权要求解除合同，并将对下次的评标工作有不同程度的影响。
8. 供应商应充分理解本技术条件并按本技术条件的具体要求填写应标的技术文件，如发现应标的技术文件不符合本技术条件的要求，则认为应标不严肃，在评标时将有不同程度的扣分。
9. 注“★”条款为关键条款，对这些关键技术条款规定产生负偏离将导致废标。
10. 供应商对本招标技术条件书作出的所有技术响应及文件，均作为广东电网有限责任公司广州供电局物资及服务供应标准《技术协议》。

二、 服务范围及技术要求

2.1 设备清单

| 设备类型 | 数量 |
|--|-----|
| 电子铭牌系统维护：对大厅工作台的电子标识牌及其控制机进行维护； | 1 套 |
| 智能灯光控制系统维护：含灯具、调光单元、逻辑、窗帘、电源模块、控制面板，以及灯光控制系统及配置终端的维护； | 1 套 |
| 中控系统：中控主机及中控系统（含平板电脑）的定期巡维与配置调整； | 1 套 |
| 音频及视频系统：按照会议方案，对五楼视频会议网终端设备进行配置；对思科视频会议网终端设备、华为视频会议网终端设备、音频处理设备（均含摄像头、麦克风等附属设备）进行定期巡维； | 1 套 |
| 通信系统：以太网交换机的整机维护及技术支持工作； | 1 套 |
| 系统接入设备：接入工作站、单兵系统、专业级液晶显示器、高配置笔记本等设备的维护；生产监控常用系统的可用性检查； | 1 套 |
| 配电系统：包括 1 台 STS 切换屏、1 台 ATS 切换柜、1 台 UPS 配电屏、1 台市电配电屏，以及电源插座、开关等设施的维护； | 1 套 |
| 机柜及防雷接地设施：运营监控机房机柜及防雷接地装置的维护； | 1 套 |
| 空调：2 组冷量≤5 万 Cal 的整体式机房专用精密空调及大厅空调系统的维护； | 1 套 |
| 门禁、环境、供电、设备监控系统：含门禁系统、视频及环境监控系统、供配电监控、精密空调监控； | 1 套 |
| 综合布线系统：网络信息点接入维护和生产监控区网络信息接入点维护； | 1 套 |
| 防静电设施：包含机房及生产监控区域的防静电地板及防静电地毯的维修工作； | 1 套 |
| KVM 系统设备：包括 KVM 主机、发射器、接收器及其他附属设备（含大厅工作台）维护。 | 1 套 |

| 序号 | 服务项目 | 服务内容及要求 |
|----|-------------|--|
| 1 | 设备专业维护 | ➤ 对上述设备的故障检测处理。 |
| 2 | 故障应急抢修及设备更换 | ➤ 对维护对象范围内的故障负责维修、修复及更换。 ➤ 当采购人提出维护对象范围内的故障解决请求时，需要进行修复系统或更换备件，经供应商技术人员及时响应确认故障 |

| | | |
|---|--------------|---|
| | | 级别，按响应故障级别响应时间赶赴现场执行相关设备备件更换、安装、恢复、测试或修复。 |
| 3 | 相关技术资料 归档 | ➤ 包括对维护清单进行完善、更新及核查。 |
| 4 | 特殊保电支持 | ➤ 在保供电事件或重要会议中提供 24 小时现场值班和技术支持服务，确保保障期间上述设备正常稳定运行性。 |
| 5 | 技术咨询服务 | ➤ 提供 7x24 小时的不定期技术咨询服务。 |
| 6 | 培训服务 | ➤ 根据需求，提供技术培训服务。 |
| 7 | 备品备件保障 | ➤ 针对本项目范围内的设备，承诺在建立备件库，储备相关设备备品备件。一旦设备及部件损坏的问题，及时响应时间完成备品备件更换，确保业务恢复正常。 |

三、 服务方式

1. 热线服务（7*24）

采购人可以通过热线电话、传真、电子邮件得到供应商的技术服务。服务人员电话周一至周日全天 24 小时有效，值班工程师可以实时对采购人请求进行处理。

2. 现场服务 ★

在服务期内，提供现场技术支持服务，当采购人现场发生故障或需供应商提供现场技术服务时，对无法通过电话、Internet 网络及远程方式排除系统故障的，供应商须提供现场维护。提供至少 2 人现场驻点，在保供电、重大接待、应急响应等事件中提供 24 小时现场值班。

四、 服务级别

供应商需按以下故障级别为维保服务提供响应服务，并作出书面承诺。故障级别定义如下：

- P1 级故障——设备及系统瘫痪，无法运行，不能合理继续工作，问题的解决对业务至关重要，情况紧急。
- P2 级故障——部分设备及系统故障或者性能严重下降，影响和限制了部分业务运行，在有限的情况下仍可继续操作。
- P3 级故障——一般性技术故障，用户设备及系统操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作。
- P4 级故障——用户关于设备及系统在功能、安装或者配置方面的信息或咨询，对业务几乎没有影响。

故障级别的定义是以故障对用户业务运行的影响程度，而不是排除故障的技术难易程度，所以高级别故障并不意味着排除故障的技术难度高。

响应时间要求：

| 故障级别 | P1 级故障 | P2 级故障 | P3 级故障 | P4 级故障 |
|--------|-------------------------------|--------|--------|--------|
| 响应时间 | 即时响应 | ≤5 分钟 | ≤5 分钟 | ≤10 分钟 |
| | 用户提出故障处理申请，供应商需在第一时间响应用户的需求。 | | | |
| 抵达现场时间 | ≤30 分钟 | ≤30 分钟 | ≤1 小时 | ≤1 小时 |
| | | | | |
| 故障恢复时间 | ≤6 小时 | ≤9 小时 | ≤12 小时 | ≤12 小时 |
| | 如需技术人员抵达现场，上述时间以技术人员抵达现场时间起算。 | | | |

五、 服务交付物

在维保服务期内，供应商需向采购人提交的交付物包括但不限于：

➤ 技术性资料

1. 故障分析报告（若发生提供）；
2. 系统优化建议；
3. 重大事件处理报告（若发生提供）；
4. 问题跟踪处理表（若发生提供）；
5. 运维手册；

➤ 管理性资料

1. 项目实施计划（服务方案）；
2. 运维服务单；
3. 维保服务总结报告；