
磋商文件

采购项目编号：青海睿鼎竞磋（服务）2024-002

项目名称：玉树藏族自治州财政业务咨询及
技术服务（第二次）

采购人：玉树藏族自治州财政局

采购代理机构：青海睿鼎咨询服务有限公司

2024 年 04 月

目 录

第一部分 竞争性磋商邀请公告.....	1
第二部分 供应商须知前附表.....	4
第三部分 供应商须知.....	6
一、说 明.....	6
1. 适用范围.....	6
2. 采购方式、合格的供应商.....	6
3. 磋商费用.....	6
二、磋商文件说明.....	6
4. 磋商文件的构成.....	6
5. 磋商文件、采购活动和成交结果的质疑.....	6
6. 磋商文件的澄清、修改.....	7
三、响应文件的编制.....	7
7. 响应文件的语言及度量衡单位.....	7
8. 磋商保证金.....	7
9. 磋商有效期.....	8
10. 响应文件构成.....	8
11. 响应文件编印和签署.....	9
四、响应文件的递交.....	9
12. 响应文件的密封和标记.....	9
13. 提交响应文件截止时间、地点.....	9
五、磋商过程.....	9
14. 磋商过程.....	9
六、磋商程序及方法.....	10
15. 磋商小组.....	10
16. 磋商程序.....	11
17. 评审办法.....	12

七、确定成交供应商.....	15
18. 推荐并确定成交供应商.....	15
19. 成交通知.....	15
八、授予合同.....	15
20. 签订合同.....	15
九、磋商活动终止.....	15
21. 终止情形.....	15
十、处罚.....	16
22. 处罚情形.....	16
十一、其他.....	16
第四部分 采购项目合同书.....	17
第五部分 响应文件格式.....	21
附件 1：响应文件封面.....	21
附件 2：磋商函.....	22
附件 3：投标报价一览表.....	23
附件 4：法定代表人证明书.....	25
附件 5：法定代表人授权书.....	26
附件 6：联合体协议书.....	27
附件 7：供应商承诺函.....	28
附件 8：供应商诚信承诺书.....	29
附件 9：资格证明材料.....	30
附件 10：财务状况证明.....	31
附件 11：具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明.....	32
附件 12：无重大违法记录声明.....	33
附件 13：磋商保证金.....	34
附件 14：类似业绩证明材料.....	35
附件 15：服务方案及人员配备（格式自拟）.....	36
附件 16：中小微型企业声明函.....	37
附件 17：从业人员声明函.....	38

附件 15: 残疾人福利性单位声明函.....	39
附件 18: 投标供应商认为在其他方面有必要说明的事项.....	40
附件 19: 供应商最后报价表.....	41
第六部分 采购项目要求.....	42

第一部分 竞争性磋商邀请公告

青海睿鼎咨询服务有限公司下均简称“采购代理机构”)受玉树藏族自治州财政局(以下均简称“采购人”)委托,拟对“玉树藏族自治州财政业务咨询及技术服务(第二次)”进行国内竞争性磋商采购,现予以公告,欢迎符合条件的供应商前来参加投标。

采购项目编号	青海睿鼎竞磋(服务)2024-002
采购项目名称	玉树藏族自治州财政业务咨询及技术服务(第二次)
采购方式	竞争性磋商
采购预算总额度及分包额度	200万元(贰佰万元整)
项目分包个数	1个包
各包要求	具体内容详见磋商文件
各包供应商资格条件	<p>1、符合《政府采购法》第22条条件,并提供下列材料:</p> <p>(1) 供应商的营业执照等证明文件,自然人的身份证明。</p> <p>(2) 财务状况报告,依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。</p> <p>(3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。</p> <p>(4) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>(5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p> <p>2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同磋商供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动。否则,皆取消磋商资格。</p> <p>3、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动。</p> <p>4、经信用中国(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询后,列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的,取消磋商资格(提供“信用中国”网站无任何不良记录的查询截图,时间为投标截止时间前10天内)。</p> <p>5、本项目不接受磋商供应商以联合体方式进行磋商。</p>
公告发布时间	2024年04月23日
获取磋商文件时间	2024年04月24日至04月29日,每天上午9:00-12:00,下午

	12:00-23:59（节假日除外）。
磋商文件获取方式	政采云平台线上获取，供应商登录政采云平台 https://www.zcygov.cn/ 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）
获取磋商文件地点	供应商登录政采云平台（ https://www.zcygov.cn/ ）在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件） 联系人：郭先生 电话：19197341739 电子邮箱：/
获取磋商文件时应提供材料	/
提交响应文件截止时间	2024年05月08日上午10:00（北京时间）
响应文件开启时间	2024年05月08日上午10:00（北京时间）
提交响应文件地点	青海睿鼎咨询服务有限公司（青海省西宁市城中区南小街82号隆丰国际大厦29楼12901室）
采购人及联系人电话	采购人：玉树藏族自治州财政局 联系人：巴先生 联系电话：0976-8830733 联系地址：玉树州
采购代理机构及联系人电话	采购代理机构：青海睿鼎咨询服务有限公司 联系人：郭先生 联系电话：19197341739 联系地址：青海省西宁市城中区南小街82号隆丰国际大厦29楼12901室
采购代理机构开户银行	青海银行股份有限公司开发区支行
收款人	青海睿鼎咨询服务有限公司
银行账号	0314201000222298
其他事项	1. 本次招标采用线上提交响应文件的方式进行采购，线上响应文件必须在响应文件递交截止时间前上传平台。

	<p>2. 若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云 (https://www.zcygov.cn/)，点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线 95763 获取热线服务帮助。</p> <p>3. CA 咨询: PC 咨询网址 (可及时反馈问题截图，让客服快速定位问题) :http://tseal.cn/k.html，咨询电话: 95763。</p>
财政部门监督电话	单位名称: 玉树藏族自治州财政局 联系电话: 0976-8830733

青海睿鼎咨询服务有限公司

2024 年 04 月 23 日

第二部分 供应商须知前附表

内容	
采购项目编号	青海睿鼎竞磋（服务）2024-002
采购项目名称	玉树藏族自治州财政业务咨询及技术服务
采购人	玉树藏族自治州财政局
采购代理机构	青海睿鼎咨询服务有限公司
采购方式	竞争性磋商
评分办法	综合评分法
采购预算总额度及分包额度	200万元（贰佰万元整）
项目分包个数	/
采购要求	具体内容详见磋商文件
供应商资格条件	详见第一部分投标邀请中“各包供应商资格条件”的规定
磋商保证金	磋商保证金：35000元整（大写：叁万伍仟元整） 开户名称：青海睿鼎咨询服务有限公司 开户行：青海银行股份有限公司开发区支行 开户帐号：0314201000222298 缴费时间：提交响应文件截止时间前，以银行到账时间为准。
缴费方式	缴费方式：磋商保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。供应商未按照磋商文件要求提交磋商保证金的，投标无效。
磋商保证金退还	未成交供应商的磋商保证金在成交通知书发出后 5 个工作日内退还，成交供应商的磋商保证金在采购合同签订后 5 个工作日内退还。
递交响应文件方式	通过政采云投标客户端上传
磋商响应文件格式及编制要求	1、供应商须提交加密电子响应文件 1 份务必在开标截止前上传至电子开评标系统。加密电子响应文件制作详情请咨询政采云，咨询电话：

	95763。 2、按照线上磋商响应文件编制要求，编制线上磋商响应文件。
提交响应文件截止时间	2024 年 05 月 08 日上午 10:00（北京时间）
响应文件开启时间	2024 年 05 月 08 日上午 10:00（北京时间）
提交响应文件地点	政采云平台（ https://www.zcygov.cn/ ）
答疑澄清方式	线上答疑，应在规定的时间内通过政采云平台进行答疑澄清，如在规定的时间内未按要求进行澄清，视同放弃答疑。
代理服务费收取	收取对象：成交供应商 收费金额：在领取成交通知书前向采购代理机构缴纳： 收款单位：青海睿鼎咨询服务有限公司 开 户 行：青海银行股份有限公司开发区支行 银行账号：0314201000222298
服务费收取金额	23000元
合同签订有效期	自成交通知书发出之日起30日内与采购人签订采购合同
政府采购合同备案	采购合同全数返回采购代理机构鉴证，盖章。 采购代理机构留存贰份原件备案。
磋商有效期	磋商有效期为自磋商开始之日起60个日历日
其他事项	服务期：自合同签订之日起1年

第三部分 供应商须知

一、说明

1. 适用范围

本次采购依据采购人的采购计划，仅适用于本磋商文件中所叙述的项目。

2. 采购方式、合格的供应商

2.1 本次采购采取竞争性磋商方式。

2.2 合格的供应商：详见第一部分投标邀请中“各包供应商资格条件”的规定

3. 磋商费用

供应商应自愿承担与参加本次投标有关的费用。采购代理机构对供应商发生的费用不承担任何责任。

二、磋商文件说明

4. 磋商文件的构成

4.1 磋商文件包括：

- (1) 投标邀请
- (2) 供应商须知前附表
- (3) 供应商须知
- (4) 采购项目合同书
- (5) 响应文件格式（相关附件）
- (6) 采购项目要求
- (7) 磋商过程中发生的澄清、变更和补充文件

4.2 供应商应认真阅读磋商文件中列示的事项、格式、条款和要求等内容。如果供应商未按磋商文件要求提交全部资料，或者对磋商文件未作出实质性响应的，将视为无效响应。

5. 磋商文件、采购活动和成交结果的质疑

供应商认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式（如信件、传真等）向采购人或者采购代理机构提出质疑，不接受匿名质疑。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑，对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。供应

商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。采购人或采购代理机构在收到书面质疑函后 7 个工作日内作出答复。

参与采购活动的供应商对评审过程或者结果提出质疑的，采购人、采购代理机构可以组织原评审委员会协助答复质疑。质疑事项处理完成后，采购人或采购代理机构应按照规定填写《青海省政府采购投标人质疑处理情况表》，并在 15 日内报同级政府采购监督管理部门备案。

供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

6. 磋商文件的澄清、修改

6.1 提交首次响应文件截止之日前，采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构应在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足 5 日的，采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.2 在提交响应文件截止时间前，采购代理机构可以视采购具体情况，延长提交响应文件截止时间和开启时间，并将变更公告发布在青海政府采购网上。

三、响应文件的编制

7. 响应文件的语言及度量衡单位

7.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就此磋商发生的所有来往函电均应使用简体中文。

7.2 除磋商文件中另有规定外，响应文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

7.3 附有外文资料的，须翻译成中文并加盖供应商公章，如果翻译的中文资料与外文资料存在差异和矛盾时，以中文资料为准。其准确性由供应商负责。

8. 磋商保证金

8.1 供应商须在磋商文件开启时间前缴纳磋商保证金；未成交供应商的磋商保证

金在成交通知书发出后5个工作日内退还，成交供应商的磋商保证金在采购合同签订后5个工作日内退还。

8.2 磋商保证金由供应商以转款方式直接缴入“青海睿鼎咨询服务有限公司”保证金专用帐户。

8.3 有下列情形之一的，磋商保证金不予退还：

- (1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

9. 磋商有效期

磋商有效期为自磋商开始之日起 60 个日历日

10. 响应文件构成

10.1 供应商应提交相关证明材料，作为其参加投标和成交后有能力履行合同的证明。编写的响应文件须包括以下内容（格式详见磋商文件第五部分内容）：

- (1) 响应文件封面
- (2) 磋商函
- (3) 投标报价一览表
- (4) 法定代表人证明书
- (5) 法定代表人授权书
- (6) 联合体协议书
- (7) 供应商承诺函
- (8) 供应商诚信承诺书
- (9) 资格证明材料
- (10) 财务状况证明
- (11) 具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明
- (12) 无重大违法记录声明
- (13) 磋商保证金
- (14) 类似业绩证明材料

-
- (15) 服务方案及人员配备
 - (16) 中小微企业声明函
 - (17) 从业人员声明函
 - (18) 残疾人福利性单位声明函
 - (19) 投标供应商认为在其他方面有必要说明的事项
 - (20) 供应商最后报价表
 - (21) 附磋商供应商的开票信息

注：磋商文件要求签字、盖章的地方必须由供应商的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章；供应商提供的扫描（或复印）件均需加盖公章。供应商须按上述内容、顺序和格式编制响应文件，并按要求编制目录、页码。

11. 响应文件编印和签署

- 11.1 电子投标文件编制要求按政采云平台操作要求上传。
- 11.2 响应文件的正、副本均需打印，并由供应商的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章。
- 11.3 响应文件中不得行间插字、涂改或增删，如有修改错漏处，须由供应商法定代表人或其委托代理人签字和盖章。

四、响应文件的递交

12. 响应文件的密封和标记

- 12.1 投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件加密上传至政采云平台。采购人或者采购代理机构应当在招标文件规定的开启时间内开启投标文件。
- 12.2 供应商以电报、电话、传真形式投标的，采购代理机构概不接受。

13. 提交响应文件截止时间、地点

- 13.1 响应文件提交的截止时间及地点详见“供应商须知前附表”。
- 13.2 采购代理机构将拒绝接受在提交响应文件截止时间之后送达的响应文件。

五、磋商过程

14. 磋商过程

- 14.1 采购人、采购代理机构在青海省政府采购网政采云平台上组织开标活动，时间和地点以本响应文件中确定的为准。
- 14.2 磋商工作由采购代理机构组织，采购人、采购监管、纪检监察等有关方面

代表可根据采购项目的具体情况列席。

14.3 开标后，磋商供应商在青海省政府采购网政采云平台上报价与响应文件内容不一致的，以网上报价为准。若拒绝接受，其投标无效。

14.4 开标后供应商必须在规定的时间内解密文件，因供应商输入密码错误（10次输入机会）、未能按时完成解密、其《数据文件》填写、盖章不规范等原因导致系统无法解析、或上传的响应文件损坏无法正常打开的，将会被视为无效投标。

14.5 竞争性磋商文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当以书面形式要求磋商供应商作出必要的澄清、说明或者补正。磋商供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。磋商供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

六、磋商程序及方法

15. 磋商小组

15.1 采购代理机构将根据采购项目的特点依法组建磋商小组，其成员由具有一定专业水平的技术、经济等方面的专家和采购人代表等三人以上单数组成。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。

15.2 磋商由采购代理机构负责组织，具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责，并独立履行下列职责：

- (1) 审查响应文件是否符合磋商文件要求，并作出评价；
- (2) 要求供应商对响应文件有关事项作出解释或澄清；
- (3) 推荐预成交候选供应商；
- (4) 对非法干预评标工作的人员和机构进行举报或投诉。

15.3 磋商小组应遵守并履行下列义务：

- (1) 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- (2) 按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审，对评审意见承担磋商小组成员责任；
- (3) 对响应文件、磋商情况和磋商中获悉的商业秘密保密；
- (4) 参与磋商报告的起草；
- (5) 解答供应商及有关方面的质疑；
- (6) 配合纪检部门进行投诉处理工作。

15.4 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加

磋商的供应商平等的磋商机会。

15.5 磋商工作在有关部门的监督和严格保密的情况下依法开展，任何单位和个人不得非法干预、影响磋商工作和磋商结果。

16. 磋商程序

16.1 进入磋商阶段后，磋商小组成员按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立开展评审工作，负责审议所有响应文件，并按先初审、后详审的程序对响应文件进行评审、评分。

16.2 初审阶段为资格性审查和符合性审查。响应文件在响应磋商文件要求方面出现的偏离，分为实质性偏离和非实质性偏离。

16.2.1 实质性偏离是指响应文件未能实质性响应磋商文件的要求。以下情况属于实质性偏离，响应文件有下列情况之一的，按无效文件处理。

- ① 不符合第 2.2 款“合格的供应商”之规定的；
- ② 未按磋商文件要求交纳或未足额交纳磋商保证金的；
- ③ 未按第 10.1 款（1）-（12）要求提供相关资料的；
- ④ 响应文件内容没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；
- ⑤ 投标报价超过采购预算额度或最高限价的；
- ⑥ 响应文件编排混乱，且擅自修改磋商文件规定的格式内容的；
- ⑦ 服务期限、磋商有效期不能满足磋商文件要求的；
- ⑧ 磋商响应文件中的服务内容、技术标准明显不符合采购项目要求的；
- ⑨ 响应文件中附有采购人不能接受的条件的；
- ⑩ 磋商小组认为应按无效响应处理的其他情况；
- ⑪ 法律、法规规定的其他情形。

16.2.2 非实质性偏离指磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

16.2.3 在响应文件初审、详审过程中，如果磋商小组成员出现对评审结果有不同意见的，应当以书面形式反映，磋商报告中应注明该不同意见。磋商小组成员拒绝在磋商报告中签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意磋商结果。

B 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。

B4 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

17. 评审办法

17.1 依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的规定，结合该项目的特点制定本评审办法。本次评审采用综合评分法。

17.2 评审标准和分值分配：

序号	评分因素及权重	分值	评分标准	备注
----	---------	----	------	----

1	报价 10%	10分	<p>满足磋商文件要求且响应价格最低的响应报价为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=(磋商基准价 / 最后磋商报价)*10%*100（四舍五入后保留小数点后两位）。</p> <p>注：1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。</p> <p>2、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>3、根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业视同小微企业。参加政府采购活动的监狱企业提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，未提供的，视为放弃享受小微企业价格扣除优惠政策。</p>	
2	服务 水平 60%	10分	<p>（1）项目需求理解：针对本项目需求，提供本项目需求理解，内容包括但不限于项目需求的理解、重点难点的分析、合理化建议等。</p> <p>供应商对整体需求全面理解、重点难点分析准确到位、合理化建议针对性强的得10分；供应商对整体需求比较理解、重点难点分析比较准确、合理化建议针对性一般的得6分；供应商对整体需求基本了解、重点难点分析有偏差、合理化建议针对性不强的得2分。差的或不提供不得分。</p>	
		10分	<p>（2）运维系统的理解：针对本项目需求，提供对本项目所运维系统的理解，内容包括但不限于业务流程、系统功能操作等。供应商对业务流程、系统功能操作理解全面、阐述准确到位的得10分；供应商对业务流程、系统功能操作比较全面理解、阐述较为准确的得6分；供应商对业务流程、系统功能操作基本理解、阐述有偏差的得2分；差的或不提供不得分。</p>	

		10分	(3) 总体运维方案：针对本项目需求，提供详细、清晰、科学、合理的总体运维方案，内容包括但不限于服务模式、服务规范、服务形式、服务流程、服务内容、服务团队、响应时间、服务文档、服务保障体系、服务监督考核评价等。方案完整详细、科学、合理，具有较强的可操作性得10分；方案较为完整详细、科学、合理，具有基本的可操作性，得6分；方案基本完整详细、科学、合理，可操作性不强，得2分。差的或不供不得分。	
		10分	(4) 培训方案：针对本项目需求，提供详细、清晰、科学、合理的培训方案，内容包括但不限于培训目标、培训对象、培训计划、培训方式、培训过程管理、培训师资力量、培训课程、培训保障措施等。方案完整详细、科学、合理，具有较强的可操作性得10分；方案较为完整详细、科学、合理，具有基本的可操作性，得6分；方案基本完整详细、科学、合理，可操作性不强，得2分。差的或不提供不得分。	
		10分	(5) 应急保障方案：针对本项目需求，提供应急保障方案，内容包括但不限于项目风险分类、风险管理内容、系统应急预案等。方案完整详细、科学、合理，具有较强的可操作性得10分；方案较为完整详细、科学、合理，具有基本的可操作性，得6分；方案基本完整详细、科学、合理，可操作性不强，得2分。差的或不提供不得分。	
		10分	(6) 质量保证方案：针对本项目需求，提供项目质量保证方案，内容包括但不限于质量保证体系、质量保证计划、质量管理制度、质量管理工具、进度质量保证、质量保证审计、质量保证整改及监督等。方案完整详细、科学、合理，具有较强的可操作性得10分；方案较为完整详细、科学、合理，具有基本的可操作性，得6分；方案基本完整详细、科学、合理，可操作性不强，得2分。差的或不提供不得分。	
3	团队配置 20%	20分	供应商提供的具有类似本项目信息系统运维人员大于 15 人(含)的得 20 分；10-14 人(含)的得10分；5-9人(含)的得5分,其他情况或者未提供不得分。 (需提供项目人员近三个月社保缴纳证明及财政业务系统运维能力证明)	
4	业绩 10%	10分	供应商在 2021 年 1 月 1 日至磋商截止时间前，提供相关类似业绩，每一项得 1 分，满分 10 分。（提供包含合同首页、合同金额所在页、供货合同签字盖章页的复印件证明或中标（成交）通知书复印件）。	

七、确定成交供应商

18. 推荐并确定成交供应商

采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

19. 成交通知

19.1 采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在青海政府采购网上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。

19.2 《成交通知书》发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商无正当理由放弃成交项目的，依法承担法律责任。

八、授予合同

20. 签订合同

20.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

20.2 本项目履约保证金不收取。

20.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

20.4 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

九、磋商活动终止

21. 终止情形

21.1 出现下列情形之一的，采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

-
- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
 - (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - (3) 在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

21.2 终止磋商活动后，由采购代理机构发布终止公告并说明原因。

十、处罚

22. 处罚情形

中标人有下列情形之一的，中标无效，磋商保证金不予退还。情节严重的，报同级财政部门依法进行处理：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 向磋商小组行贿或者提供其他不正当利益。

十一、其他

其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规的有关条款执行。

第四部分 采购项目合同书

青海省政府采购项目合同书

采购项目编号：_____

采购项目名称：_____

采购合同编号：_____

合同金额（人民币）：_____

采购人（甲方）：_____（盖章）

供应商（乙方）：_____（盖章）

采购日期：_____

采购人（以下简称甲方）：

供应商（以下简称乙方）：

甲、乙双方根据2024年XX月XX日_____（项目编号：_____）的磋商文件要求和采购机构出具的《成交通知书》，并经双方协商一致，签订本合同：

一、签订本政府采购合同的依据：

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

- 1、成交通知书；
- 2、磋商文件的澄清、变更公告；
- 3、成交人磋商响应文件；

二、服务内容：

- 1、
- 2、
- 3、

根据上述政府采购合同文件要求，本政府采购合同的总金额为人民币（大写）元。

本合同以人民币进行结算，合同总价包括：服务费用、咨询费用、方案编写费用、人员费用、代理服务费、税金及不可预见等全部费用

三、服务质量保证

- 1、乙方所提供的服务质量必须与招标文件、投标报价文件和承诺相一致。
- 2、乙方应保证所提供不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或其他权利。

四、合同的变更、终止与转让

- 1、除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。
- 2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。
- 3、任何对合同条款的变更或修改均须双方签订合同修改书。

五、合同有效期限

- 1、服务期：自合同签订之日起1年
- 2、服务地点：甲方指定地点。

3、付款方式：参照《建设工程造价咨询合同（示范文本）》与委托方签订咨询合同。根据我县实际情况综合考虑，自合同签订之日起、财政局经建股负责财政投资评审统计（评审单位、项目名称、评审类别、资金额等）按半年进行服务费结算，结算时不论评审类别进行总资金结算。

六、各方权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
- 2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。
- 3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- 4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。
- 5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方的权利和义务

- 1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。
- 2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。
- 3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。
- 4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。
- 5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

七、违约责任

- 1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。
- 2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

八、不可抗力

- 1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

-
- 2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
 - 3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

九、解决合同纠纷的方式

- 1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 60 天内不能达成协议时，应提交西宁市仲裁委员会仲裁。
- 2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。
- 3、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

十、合同生效及其它

- 1、本合同一式八份，甲方、乙方、财政、代理机构各执二份，经甲、乙方法定代表人签章之日起生效。
- 2、本合同未尽事宜，可以另行制定补充条款，补充条款与正文具有同等法律效力。
- 3、本合同的组成包含《合同通用条款》。

甲方（盖章）

乙方（盖章）

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：

账号：

签约时间： 年 月 日

联系电话：

采购代理机构（盖章）：青海睿鼎咨询服务有限公司

经办人（签字）：

合同备案时间：

第五部分 响应文件格式

附件 1：响应文件封面

响应文件

采购项目编号：

采购项目名称：

供应商名称：

所投包号：

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件 2：磋商函

磋商函

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

我们收到青海睿鼎竞磋（服务）2024-002磋商文件，经研究，法定代表人（姓名、职务）正式授权（委托代理人姓名、职务）代表供应商（供应商名称、地址）提交响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

- 1、我方已详阅磋商文件的全部内容，包括澄清、修改条款等有关附件，承诺对其完全理解并接受。
- 2、磋商有效期自磋商开始之日起__个日历日内有效。如果在规定的磋商时间后，我方在磋商有效期内撤回投标或成交后不签约的，磋商保证金将被贵方没收。
- 3、我方同意按照贵方要求提供与磋商有关的一切数据或资料，理解并接受贵方制定的评标办法。
- 4、与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

法定代表人姓名：_____ 职务：_____

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件 3：投标报价一览表

投标报价一览表

供应商名称：

序号	服务内容	报价（元）	服务期
1			

备注：超出采购预算额度视为无效投标。

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件 4：法定代表人证明书

法定代表人证明书

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

_____(法定代表人姓名)_____现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

法定代表人基本情况：

性别： 年龄： 民族：

地址：

身份证号码：

附法定代表人第二代身份证双面扫描（或复印）件

供应商：（公章）

年 月 日

附件 5：法定代表人授权书

法定代表人授权书

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

____（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，法定地址。

____（法定代表人姓名）特授权____（委托代理人姓名）代表我单位全权办理针对项目的磋商、答疑等具体工作，并签署全部有关的文件、资料。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效，被授权人签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人联系电话：

被授权人（委托代理人）签字：

授权人（法定代表人）签字：

职务：

职务：

附被授权人第二代身份证双面扫描（或复印）件

供应商：（公章）

年 月 日

附件 6：联合体协议书

本项目不接受联合体投标

附件 7：供应商承诺函

供应商承诺函

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

关于贵方 2024 年 月 日青海睿鼎竞磋（服务）2024-002（包号）采购项目，本签字人愿意参加磋商，提供采购项目要求的所有服务，并证实提交的所有资料是准确的和真实的。同时，我代表（供应商名称），在此作如下承诺：

- 1、完全理解和接受磋商文件的一切规定和要求；
- 2、若成交，我方将按照磋商文件的具体规定与采购人签订采购合同，并且严格履行合同义务，按时提供优质的服务。如果在合同执行过程中，发现服务质量、数量出现问题，我方一定尽快完善，并承担相应的经济责任；
- 3、在整个磋商过程中我方若有违规行为，贵方可按磋商文件之规定给予处罚，我方完全接受。
- 4、若成交，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件 8：供应商诚信承诺书

供应商诚信承诺书

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

为了诚实、客观、有序地参与青海省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加青海睿鼎咨询服务有限公司组织的政府采购活动时，严格按照磋商文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行成交供应商应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购法实施条例》中对供应商的相关处理。

本承诺是采购项目响应文件的组成部分。

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件 9：资格证明材料

资格证明材料

资格证明材料包括：

(1) 提供有效的营业执照、税务登记证、机构代码证或三证（五证）合一统一社会信用代码证及其他资格证明文件（扫描或复印件）；

企业法人需提交“统一社会信用代码的营业执照”，未换证的提交“营业执照、组织机构代码证、税务登记证”；事业法人需提交“统一社会信用代码的事业单位法人证书”，未换证的提交“事业单位法人证书或组织机构代码证”；其他组织需提交“统一社会信用代码的社会团体法人登记证书”或“统一社会信用代码的民办非企业单位登记证书”或“统一社会信用代码的基金会法人登记证书”，未换证的提交“社会团体法人登记证书”或“民办非企业单位登记证书”或“基金会法人登记证书”和“组织机构代码证”；个体工商户需提交“统一社会信用代码的营业执照”或“营业执照、税务登记证”；自然人须提交身份证明。

(2) 招标文件规定的有关资格证书、许可证书、认证等；

(3) 供应商认为有必要提供的其他资格证明文件

附件 10：财务状况证明

财务状况证明

按照招标文件第 2.2 款（1）中第<2>条规定提供以下相关材料。

1. 有良好的企业信誉和健全的财务会计制度（投标企业须提供经第三方出具的 2022 年度财务状况审计报告（扫描或复印件应全面、完整、清晰）包括资产负债表、现金流量表、利润表和财务(会计)报表附注）。没有经审计的财务报告，可提供近三个月基本开户银行出具的资信证明（同时提供基本存款账户开户许可证）。

2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供近半年内任意一个月纳税和社保缴纳凭证）。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的磋商供应商须提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

附件 11：具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明

具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明

为保证本项目合同的顺利履行，投标人必须具备履行合同的设备和专业技术能力，须提供必须具备履行合同的设备和专业技术能力的承诺函（格式自拟），并提供相关设备的购置发票或相关人员的岗位证书等证明材料。

附件 12：无重大违法记录声明

无重大违法记录声明

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

我单位参加本次政府采购项目活动前三年内，在经营活动中无重大违法活动记录，符合《政府采购法》规定的供应商资格条件。我方对此声明负全部法律责任。

经信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的，取消投标资格。（提供“信用中国、中国政府采购网”网站无任何不良记录的查询截图，时间为投标截止时间前 20 天内）。注：附网站查询截图，截图中须显示“报告查看时间”，时间为投标截止时间前 20 天内，否则视为无效投标。

特此声明。

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件 13：磋商保证金

磋商保证金

附银行开具的针对本项目投标的磋商保证金交款证明扫描（或复印）件。

附件 14：类似业绩证明材料

类似业绩证明材料

提供2021年1月1日以来的投标人类似业绩证明材料。类似业绩是指与采购项目在服务类型等方面相同或相近的项目。（提供包含合同首页、合同金额所在页、供货合同签字盖章页的复印件证明或中标（成交）通知书复印件）。

附件 15：服务方案及人员配备（格式自拟）

- 1、针对采购项目特点和采购人执行要求的工作程序制定具体的管理和实施方案。
- 2、针对本项目有具体的措施及相关承诺。
- 3、根据采购内容提供本项目组织的分工安排、详细的人员组成情况等。

(1) 项目负责人情况表

1、一般情况				
姓 名		年 龄		学 历
毕业学校		专 业		职 务
职 称		拟任何职		参加工作
2、工作经历				
3、近年负责类似项目业绩情况				
序号	项目名称	该项目中任何 职	服务时间及内容	备注

注：本表可在不改变格式的情况下根据具体需要自行增减。

附身份证、相关职称证明复印件。

附件 16：中小微型企业声明函

中小微型企业声明函

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为（请填写：中型、小型、微型）企业

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：_____（公章）

企业法定代表人：_____（签字）

年 月 日

附件 17：从业人员声明函

从业人员声明函

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

本公司郑重声明：根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）、《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定，本公司从业人员数为_____人。

本公司对上述声明的真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：_____（公章）

企业法定代表人：_____（签字）

年 月 日

附件18：残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

致：青海睿鼎咨询服务有限公司

本单位郑重声明，根据《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，本单位在职职工人数为_____人，安置的残疾人人数_____人。且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

注：若无此项内容，可不提供此函。

企业名称：_____（公章）

企业法定代表人：_____（签字）

年 月 日

附件 19：投标供应商认为在其他方面有必要说明的事项

投标供应商认为在其他方面有必要说明的事项

(格式自拟)

附件 20：供应商最后报价表

供应商最后报价表

项目名称：

项目编号：

分包编号：

最初报价（元）	调整因素	最后报价（元）	服务期限

最终确定的质量保证及服务承诺（优惠条件）

注：1、此表不需填写在磋商响应文件中，在磋商期间，由磋商小组确定合格的供应商线上提交，磋商供应商须在固定电脑设备前登陆等待磋商最终报价，磋商供应商须在规定的时间内完成，如超时，则视为无效投标。

2、在磋商过程中，最后磋商报价与首次报价的价格发生的浮动比例，在项目签订合同同时对首次报价单价的基础上进行同比例浮动，作为签订合同的最终单价。

3、政采云平台相应表格与本表不一致的按政采云平台格式填写。

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件21：磋商供应商的开票信息

第六部分 采购项目要求

一、玉树藏族自治州财政业务咨询及技术服务

二、项目概述

财政信息系统是财政部门的核心业务信息化管理工具，在全面深入推进预算制度改革的过程中，要求财政信息系统紧跟业务改革、功能不断完善、贴合财政业务、系统运行稳定、满足应用需要。相对应技术服务人员的要求也更高，技术服务人员必须需掌握系统的功能操作，同时还必须熟悉财政业务和流程，方才能为财政部门及预算单位用户提供专业的技术服务。

三、技术要求

财政业务咨询及技术服务包含为财政部门各业务科（股）室及预算单位提供业务咨询及技术服务，服务的内容涵盖数字财政建设的预算、执行、支付、核算、决算、财报、绩效、工资、债务等 22 个子系统及州本级核算中心使用的远程报账系统的相关技术服务，保障以上系统正常稳定运行，对系统运行中产生的问题和故障进行指导、维护、及时处理，为财政局和预算单位提供技术指导和相关操作培训。

1、服务范围 and 时限

玉树藏族自治州及所辖玉树市、称多县、囊谦县、杂多县、治多县、曲麻莱县六市（县）财政局，还包括州本级预算单位，服务期限：1 年。

服务类型	服务对象	服务内容	服务方式
财政部门服务	财政部门用户	1. 系统基础运维工作 2. 财政部门日常管理支持工作 3. 财政部门数据服务工作 4. 使用人员培训工作 5. 定期巡检技术支持工作 6. 培养提升州财政局本地服务团队	州本级常驻 1 个人，阶段性支持派 1 人。 6 市（县）财政远程方式
预算单位服务	预算单位财务用户	1. 系统基础保障服务 2. 系统操作指导服务 3. 业务咨询指导服务 4. 业务及系统培训服务 5. 现场支持与巡检服务 6. 指导建立核算中心服务体系	州本级预算单位远程方式

2、服务内容和方式

3、服务质量要求

供应商提供的运维服务应规范、及时、有效，准确，满足以下质量要求：

(1) 严格按照采购方相关规定开展工作，包括但不限于：遵守运维服务时限和服务周期规定，遵循运维流程规定，及时填写各种运维表单和记录，及时提交相关运维资料，按时参加各种运维工作会议，按季度提交运维服务报告等。

(2) 保障运维期间应用系统运行稳定，业务数据得到及时处理，不因为运维工作不规范、不及时、不到位或者工作失误导致应用系统长时间停机或不可用，或导致应用系统数据、业务数据和配置信息丢失。对用户提交的业务问题、数据处理要求原则上在一个工作日内完成。

(3) 及时对应用软件 BUG 进行修复，不因为软件错误或漏洞影响财政业务运行，或对业务数据造成信息安全事件。

(4) 需安排专人按照采购方要求及时处理问题并反馈用户，结合处理问题的时效对人员进行绩效考核。不因运维工作不规范、不及时、不到位或工作失误以及工作态度问题导致紧急事件或高优先级事件的处理及时率和用户服务满意度低于 80%。

(5) 项目实施要求：

本项目运维人员应该相对固定。供应商更换运维人员必须以书面形式提出申请，经采购人审核同意后方可更换。

(6) 安全及保密要求

供应商应建立并实际运行项目运维期间的信息安全管理规范，以确保项目启动、实施及实施后的信息安全管理。

(7) 服务级别要求：当应用系统出现故障或财政业务数据有维护需要时，不同的应用故障和数据维护应采取不同的服务级别。

故障级别	故障现象	典型事件	现场响应
------	------	------	------

一级故障	应用系统宕机或关键性故障导致系统不可用	系统功能性故障导致数据丢失或系统不可用；	立即响应，如不能远程解决，本地2小时内到现场，8小时之内解决
二级故障	系统性能严重受损，不能正常运行。	应用程序较频繁地发生故障，但未导致数据丢失；系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。	立即响应，如不能远程解决，本地2小时内到现场，8小时之内解决
三级故障	系统运行正常，仅受到有限的影响或业务数据需要维护		立即响应，电话解答，后台维护，8小时之内解决

(8) 满足采购方要求的其他运维要求。

(9) 遵守财政厅信息系统安全规定和运维工作要求