

运维服务管理系统维护及升级服务

招标文件

项 目 名 称：运维服务管理系统维护及升级服务

项 目 编 号：SLD-ZB20250603

采 购 人：新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心

代 理 人：新疆晟力达全过程工程管理有限公司

联 系 人：刘丹

电 话：17726868666

地 址：乌鲁木齐市水磨沟区立井街198号丽景中央城10号写字楼
801室

目 录

第一章 招标公告 1

第二章 供应商须知前附表 5

第三章 供应商须知 12

第四章 合同条款 34

第五章 采购需求 42

第六章 响应文件内容及格式 42

投标保证金退还信息表 82

第一章 招标公告

项目概况：运维服务管理系统维护及升级服务的潜在供应商应在政采云平台上获取采购文件，并于 2025 年 07 月 28 日 11:00（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：SLD-ZB20250603

项目名称：运维服务管理系统维护及升级服务

采购方式：公开招标

预算金额（元）： 2010000.00

最高限价（元）： 2010000.00

采购需求:运维服务管理系统维护及升级服务（详见第五章采购需求）

简要规格描述：

序号	采购项	内 容	交付时间	服务期限
1	运维服务管理系统维护服务	运维服务管理系统软件服务，包括常规技术支持、日常例行巡检、系统缺陷修复服务、系统优化服务、业务支持服务、系统版本升级服务、定制化开发、数据库维护、系统技术指导、系统应急服务等内容。	合同签订之日起开始进行维保	合同签订之日起一年
2	运维服务管理系统服务器硬件设备维保服务	运维服务管理系统所有硬件设备的故障维修和配件更换服务。		
3	彩票预警监控功能升级	升级业务包含在运维服务管理系统中扩展升级增加销售风险预警监控功能，并且实现监控模式的信息化、流程化、精细化、可视化管理功能，通过定制开发的模块功能，能够清晰使新疆福彩中心相关业务/管理人员从不同角度了解业务的应用场景和业务功能。		

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为专门面向小微企业采购的项目，供应商应为小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位。

3、本项目的特定资格要求：

(1) . ①单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动； ②为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。

(2) . 不接受联合体投标，不得转包、分包。

三、获取招标文件

时间：2025 年 07 月 08 日至 2025 年 07 月 15 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台线上（网址：<https://www.zcygov.cn/>）

方式：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），或者点击采购公告底部潜在供应商“获取采购文件”，页面跳转后登陆，直接获取采购文件。

售价（元）：0

四、提交响应文件截止时间、开标时间和地点

提交响应文件截止时间：2025 年 07 月 28 日 11:00（北京时间）

投标地点：请登录政采云投标客户端投标

开标时间：2025 年 07 月 28 日 11:00（北京时间）

开标地点：供应商登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>，进入“项目采购-开标评标-右边选择对应项目点击“进入项目”进入开标大厅。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、本项目实行网上投标，采用电子响应文件。

2、各供应商应在开标前确保成为正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书(符合国密标准)申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。如需咨询，请联系新疆 CA 服务热线 4000921999；翔晟 CA 服务热线 025-66085508。

3、供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件的制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。

4、其他事项：如需咨询，可联系新疆 CA 服务热线 0991-2819290。

特别提示：

1、采购限额标准以上，200 万元以下的货物和服务采购项目、400 万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

2、超过 200 万元的货物和服务采购项目，预留该部分采购项目预算总额的 30% 以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

3、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的 40% 以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

4、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业报价给予 10%~20%（工程项目为 3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%~5% 作为其价格分。

5、接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%~6%（工程项目为 1%~2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%~2% 作为其价格分。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心

地址：乌鲁木齐市阳澄湖路 225 号

电 话：0991-3075620

2. 采购代理机构信息

名 称：新疆晟力达全过程工程管理有限公司

地 址：乌鲁木齐市水磨沟区立井街 198 号丽景中央城 10 号写字楼 801 室

3. 项目联系方式

项目联系人：侯经理、刘工

电 话：17726863666、17726868666

第二章 供应商须知前附表

本表关于要采购的服务的具体资料是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

项 号	项 目	内 容
1	项目名称及编号	项目名称：运维服务管理系统维护及升级服务 项目编号：SLD-ZB20250603
2	采购人	新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心
3	资金来源	财政资金
4	采购范围	运维服务管理系统维护及升级服务（详见第五章采购需求）
5	服务期	合同签订之日起一年
	服务标准	合格
	服务地点	新疆福彩中心数据机房
6	付款方式	收到中标通知书 10 日内，向新疆福彩缴纳中标价 10%的履约保证金，签订正式合同后支付合同总价款的 80%，2025 年 11 月 30 日之前，如约履行本技术服务合同，前期服务整体验收合格后，支付合同总金额的 20%（具体付款方式以双方签订的合同为准）
7	采购方式	公开招标
8	供应商资格要求	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为专门面向小微企业采购的项目，供应商应为小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位。 3、本项目的特定资格要求：

项 号	项目	内 容
		(1)①单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动；②为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。 (2) 不接受联合体投标，不得转包、分包。
9	响应有效期	90 日历日（从提交首次响应文件截止之日止算起）
10	投标保证金	投标保证金金额：40000.00 元 1、供应商自主选择以银行转账或者电子保函等非现金方式缴纳，具体缴纳方式如下：方式一：银行转账 账户名称：新疆晟力达全过程工程管理有限公司 人民币账号：3002087809100032854 开户行：中国工商银行股份有限公司乌鲁木齐龙盛街支行 行号：102881008785 投标保证金递交截止时间：2025 年 07 月 28 日 11:00 时前确认到账，投标保证金的提交以采购代理机构公司账户到账时间为准； 注：供应商制作投标（响应）文件时，须将投标保证金缴纳凭证编制到响应文件中提交，未按规定提交响应文件保证金的响应文件，将被视为响应文件无效。 方式二：保函 (1) 可以使用银行保函、担保保函、保险保函其中之一形式提交。 (2) 供应商制作投标（响应）文件时，须将保函办理凭证加盖公章一并上传至资格审查文件中提交。 2、有下列情形之一的，保证金不予退还： (一) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的； (二) 供应商在响应文件中提供虚假材料的； (三) 除因不可抗力或招标文件、询价通知书认可的情形以外，中标单位不与采购人签订合同的； (四) 供应商与采购人、其他供应商或者代理机构恶意串通的； (五) 招标文件规定的其他情形。 3、在中标通知书发出后 5 个工作日内退还未成交供应商的投标保证金，在合同签订后 5 个工作日内退还中标单位的投标保证金。

项 号	项目	内 容
		供应商邮寄下列资料申请退还保证金； (1) 公司开户许可证或汇款账户信息复印件并加盖公章； (2) 保证金银行汇款回单复印件加盖公章； (3) 保证金收据原件加盖公章（请注明：今收到新疆晟力达全过程工程管理有限公司投标保证金 元），收据背面请注明联系人手机号码； (4) 《投标保证金退还信息表》（格式见响应文件格式）； (5) 资料提交或邮寄地址：乌鲁木齐市水磨沟区立井街 198 号丽景中央城 10 号写字楼 801 室，收件人：朱先生，电话：15769028563
11	响应文件递交截止时间及开标时间、地点	响应文件递交截止时间：2025 年 07 月 28 日 11 时 00 分（北京时间） 响应文件递交地点：供应商应在此之前将加密的响应文件上传至政采云平台对应位置。应按照本项目招标文件和政采云平台的要求编制、加密传输响应文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。
12	响应文件/电子标书须知	1. 本项目采用全流程不见面电子开评标，供应商需要使用 CA 加密设备，供应商可通过新疆数字证书认证中心官网（https://www.xjca.com.cn/）或下载“新疆政务通”APP 自行进行申领。 2. 本项目实行网上不见面电子开评标，采用加密电子响应文件（供应商须使用 CA 加密设备通过政采云电子投标客户端制作响应文件）。若供应商参与投标，自行承担一切费用。 3. 各供应商在开启前应确保成为新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。 4. 供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7+64 位及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。 5. 供应商在开标时须使用制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器（建议使用谷歌浏览器），以便开启时解锁。 6. 供应商对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding 自助查询，

项 号	项目	内 容
		也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：https://service.zcygov.cn/#/help，“项目采购”——“操作流程—电子招投标”——“政府采购项目电子交易管理操作指南—供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。供应商钉钉群号：供应商钉钉群号：政采云新疆供应商服务十群：33132402、十一群：30213207（如已加入 1-9 群，无需重复加入，十一个群联动直播），钉钉工具软件具有回放功能，直播培训结束后可在钉钉群中回放观看学习。 7. 为了保证开评标顺利进行，政采云线上开标功能完全实现，供应商开启所使用的电脑设备须具有视频及语音功能。
13	响应文件编制	本项目采用不见面电子评标，响应文件在政采云平台线上递交，以下要求部分只针对开标后成交单位提供的纸质文件： 提供纸质版响应文件 3 份（1 正 2 副），未加密的电子响应文件 1 份 U 盘（内容：响应文件正本按照招标文件规定的响应文件格式加盖供应商公章及法定代表人章的彩色扫描件，PDF 格式），做好标示，提交至新疆晟力达全过程工程管理有限公司（乌鲁木齐市水磨沟区立井街 198 号丽景中央城 10 号写字楼 801），纸质版响应文件与电子版响应文件内容保持一致，由此产生的一切风险与后果由各潜在投标供应商承担。装订应采取 A4 纸分包牢固胶装装订成册，必须编写目录页码（页码应连续），应在封套上注明项目名称、编号和供应商名称。
14	响应文件解密	1. 开启当日，供应商无需到达开标现场，仅需通过政采云平台“不见面”开标大厅完成远程解密、询标澄清、结果公布等交互环节。采购代理机构点击开始解密 30 分钟内供应商用“CA 锁”进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时的，视为供应商撤销其响应文件，系统内响应文件将被退回； 2. 开启前，供应商务必在政采云平台（https://www.zcygov.cn/）响应文件上传模块中使用“模拟解密”功能，验证本机远程自助解密环境； 3. 解密与加密响应文件须使用同一个 CA（友情提示：若供应商已领取副锁（含多把副锁）请注意正副锁的使用差别，务必使用生成响应文件的那把锁解密）。
15	评审方法	综合评分法
16	资格审查	资格后审
17	评标委员会	评标委员会构成：5 人
18	报价方式	价格分采用低价优先法计算，即满足本招标文件要求的最低投标

项 号	项目	内 容
		报价为评标基准价，其价格分为满分，其它供应商的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格分分值}$ （精确到小数点后两位）。
19	最高限价	本次采购设置最高限价，最高限价为 201 万元，各供应商的报价超出此范围将作废标处理。
20	代理服务费	代理服务费参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980 号文）下浮 30%，由成交人在领取“中标通知书”前向采购代理机构支付。
21	政府采购政策功能	落实政府采购政策需满足的资格要求： （1）本项目为专门面向小微企业采购的项目，供应商应为小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位。 （2）本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为“软件和信息技术服务业”。行业划分标准按《国民经济行业分类》执行。中小企业划分标准按《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300 号）文件规定执行。 （3）本项目对残疾人福利性单位视同小型、微型企业。 （4）本项目对监狱和戒毒企业（简称监狱企业）视同小型、微型企业。 （5）小微型企业、残疾人福利单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
22	所属行业	软件和信息技术服务业
23	履约保证金	本项目收取合同总金额 10% 的履约保证金，合同签订后，在 10 个工作日内向新疆福彩中心缴纳履约保证金。
24	低于成本价不正当竞争预防措施（实质性要求）	1. 在评审过程中，评标委员会认为供应商投标价低于成本价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在开标现场合理的时间内提供书面说明，并提交相关证明材料，供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效处理。 供应商的书面说明材料应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述）。 2. 供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，由其法定代表人/主要负责人/本人或者其授权代表签字确认。 3. 供应商提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝

项 号	项目	内 容
		提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的或未在规定时间内递交有效书面说明的，评标委员会应当将其响应文件作为无效处理。
25	质疑接受时间	1. 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。 2. 供应商应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。 3. 质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式 10（可从财政部官方网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑。 4. 超出法定质疑期、重复或分次提出的、内容或形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》规定的质疑将被拒绝。 5. 依据：《中华人民共和国政府采购法》第五十二条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十三条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购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）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。 6. 采购代理机构质疑函接收信息接收部门 联系人：刘丹 联系电话：17726868666 地址：乌鲁木齐市水磨沟区立井街 198 号丽景中央城 10 号写字楼 801 提交方式：现场提交盖章的纸质版原件。 7. 澄清、修改文件发出后（若有），供应商必须使用最新的澄清文件制作电子响应文件。
26	特别提示	投标供应商须提供信用记录查询资料； 查询时间为：自公告发布之日起至响应文件递交截止时间止（该时间段内任一时间）。 查询渠道为：“信用中国”网站及“中国政府采购网”。 查询结果：附网页截图（需体现出查询的相关结果）。 对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，其响应文件将被拒绝。

项 号	项 目	内 容
备 注		采其它说明： 1、除法律、法规和规章规定外。需特别关注招标文件中加粗、下划线、“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“否决”“不予认可”“不认可”“注”“说明”等文字的条款或标注“★”或“▲”符号的条款，有的为实质性要求条款（即重要条款），对其中任一条的偏离，有可能在评审时被视为无效响应。 2、供应商所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为供应商所拥有，响应文件中如有弄虚作假的内容（如假证书、假业绩、隐瞒不良行为记录、夸大荣誉、使用非本单位在职员工的相关证件、承诺不实、不履行承诺等），视为提供虚假材料谋取中标，其响应文件将被拒绝，供应商自行承担由此造成的侵权等一切不利后果和责任。 3、着重提醒各供应商注意，应仔细阅读招标文件中的所有内容、每一个条款及要求，按照招标文件的要求编制、提交响应文件，因误读、误判、理解偏差等造成的任何后果，采购人、代理机构概不负责。 4、招标文件所提供的资料，是采购人现有的能被供应商利用的资料，采购人对供应商做出的任何推论、理解和结论均不负任何责任。 5、供应商应随时关注项目的公告或更正(澄清、补充等)或项目往来函件、通知等。为此，供应商应确保其提供的联系方式(电话、传真、电子邮件等)一直有效且能及时反馈信息，随时关注发布招标公告的媒体。否则，由此引起的投标失败等后果供应商自行承担，采购人、招标代理机构不承担由此引起的任何后果。 6、当评标委员会在评审过程中要求澄清或补正时，评标委员会根据实际情况作出接受或不接受澄清补正，从而否决其响应文件。特别是评标委员会认为投标报价可能影响履约或服务质量时，评标委员会可要求供应商在规定的时间内提供足以证明其报价合理的证明材料，评标委员会可根据实际情况作出接受或不接受的决定。 7、采购人保留在发出中标通知书之前任何时候接受或拒绝任何供应商的权利，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。 8、如《供应商须知前附表》相关内容与招标文件中的相关内容有不一致处，则以《供应商须知前附表》相关内容为准；招标文件其它前后内容有不一致之处，以后面的内容为准。

第三章 供应商须知

一 总 则

1、有关定义

1.1 “采购人”系指依法进行采购的国家机关、事业单位、团体组织。本项目采购人是新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心。

1.2 “采购代理机构”系指根据采购人的委托依法办理采购事宜的采购机构。本项目采购代理机构是新疆晟力达全过程工程管理有限公司。

1.3 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。本项目的供应商及其响应货物须满足以下条件：

1.3.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商。

1.3.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于供应商条件的规定，遵守本项目采购人本级和上级财政部门采购的有关规定。

1.3.3 只有在采购代理机构领取或购买了招标文件并登记的供应商方可参加本次采购活动。

1.4 “成交人”系指经评标委员会评审后得分最高并由评标委员会推荐的供应商。

1.5 “成果”系指采购文件规定的，供应商须向采购人提交的最终结果。

1.6 “标段（包）”系指一个完整独立的响应项目。

2、资金来源

2.1 采购人必须获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的款项。

3、投标费用

3.1 供应商应自行承担所有与参加投标有关的费用，无论投标过程中的做法和结果如何，新疆晟力达全过程工程管理有限公司在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

3.2 本次招标新疆晟力达全过程工程管理有限公司和采购人不收取标书工本费。

4、支付费用

4.1 成交人必须在确定成交之日起向采购代理机构支付服务费。

4.2 服务费收费标准参照国家发展计划委员会文件（计价格[2002]1980号文）和（发改办价格[2003]857号文件）执行。

采购代理收费标准

招标类别 成交价（万）	货物招标取费标准	服务招标取费标准	工程招标取费标准
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。

二 采购文件

5、采购文件构成

采购文件是供应商准备投标和参加投标的依据，同时也是评审的重要依据。
本项目采购文件包括以下内容：

- （1） 招标公告
- （2） 供应商须知前附表
- （3） 供应商须知
- （4） 合同条款
- （5） 采购需求
- （6） 响应文件相关文书格式

6、采购文件的澄清与修改

6.1 采购代理机构可以对已发出的采购文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为采购文件的组成部分。

6.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构应当在提交

响应文件截止时间 5 日前，以信函、电子邮件、网站公告提示等其中至少一种书面方式通知所有报名成功的供应商，不足 5 日的，应当顺延提交响应文件截止之日。

6.3 在首次提交响应文件截止之日前，采购代理机构可以视采购具体情况，变更首次提交响应文件时间。

三 响应文件的编制

7、响应范围

7.1 项目有分包的，供应商可对采购文件其中某一个分包或几个分包进行响应。

7.2 供应商应当对所响应分包采购文件中“服务需求”所列的所有服务内容进行响应，如仅响应分包中某一包的部分内容，其该包响应文件将被认定为无效响应。

7.3 无论采购文件服务需求中是否要求，供应商所响应的服务均应符合国家强制性标准。

8、响应文件构成

8.1 响应文件应包括以下内容：

- (1) 承诺函
- (2) 法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书
- (3) 报价一览表
- (4) 分项报价表
- (5) 供应商资质证明文件
- (6) 商务评审索引表
- (7) 业绩案例一览表
- (8) 供应商情况表
- (9) 本项目负责人简历
- (10) 本项目服务主要人员名单
- (11) 技术评审索引表
- (12) 项目实施计划及方案
- (13) 关于资格的声明函
- (14) 反商业贿赂承诺书
- (15) 中小企业声明函

- (16) 监狱企业证明材料
- (17) 残疾人福利性单位证明材料
- (18) 保证金凭证复印件
- (19) 合作承诺书
- (20) 供应商自行提交的其他文件

供应商应完整地按采购文件提供的响应文件格式及要求编写响应文件。采购文件提供标准格式的按标准格式填列，未提供标准格式的可自行拟定。

8.2 除上述 8.1 条外，响应文件还应包括本须知第 9 条的所有文件。

9、证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

9.1 供应商应提交证明文件，证明其提供的合同项下的服务的合格性符合招标文件的规定。该证明文件是招标文件的一部分。

9.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：

9.2.1 服务内容及承诺的详细说明。

9.2.2 对照招标文件服务要求，逐条说明所提供服务的已对招标文件的技术规格做出了响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。

10、报价

10.1 所有报价均以人民币报价。供应商的报价应遵守“中华人民共和国价格法”。供应商的报价均不得超过采购项目预算，否则其报价将被认定为无效响应被予以拒绝。

10.2 供应商应按招标文件“分项报价表（格式）”填写所报服务的单价和总价。招标文件对每种服务只允许有一个报价，评标委员会不接受有任何选择性的报价。

10.3 报价表中的所报总价应已包括供应商若最终成交，应缴纳的与所报服务相关的所有税费。

10.4 报价总价包括供应商为完成本项目所发生的一切费用。供应商估算错误或漏项的风险均由供应商承担。

10.5 供应商按 10.2 款要求填写报价供评标委员会评审方便，但不限制采购人以其他方式签订合同的权利。

10.6 供应商应对招标文件项目需求书中的所有项目进行应答和报价，不得分拆只选择部分项目报价；供应商未经采购人同意不得将本项目分包。

10.7 为保证公平竞争，根据相关法律法规规定，供应商应合理报价。评标委员会认为供应商的最后报价明显低于其他提交最后报价的供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在开标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其最后报价合理性的，将被作为无效响应处理。

11、响应文件语言和度量单位

11.1 采购文件及供应商和采购人就本次采购交换的文件和往来信件，须以中文书写。

11.2 除在采购文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

11.3 本采购文件所表述的时间均为北京时间。

12、投标保证金

12.1 投标保证金是为了保护采购人免遭因供应商的行为而蒙受损失。采购人在因供应商的行为受到损害时可根据本须知的规定没收供应商的投标保证金作为所受损害的补偿。

12.2 投标保证金的币种必须是人民币。应当采用电汇、支票等非现金形式缴纳，必须从供应商基本账户转出，其有效期应不低于投标有效期。供应商未按照采购文件要求提交投标保证金的，响应无效。

12.3 供应商提交投标保证金，应于响应文件**首次递交截止时间**之前到达新疆晟力达全过程工程管理有限公司指定账户（人民币）。如是本地转账支票需于响应文件截止期3个工作日前向新疆晟力达全过程工程管理有限公司送达，如投标保证金为汇款形式的（汇款时汇款单填写内容须备注响应企业名称、项目名称及项目编号），投标保证金可直接交入：

账户名称：新疆晟力达全过程工程管理有限公司

人民币账号：3002087809100032854

开户行：中国工商银行股份有限公司乌鲁木齐龙盛街支行

行号：102881008785

如汇款产生的一切费用由供应商自行承担。

在开标时，对于未按招标文件要求提交投标保证金的，评标委员会将视为非实质性响应而被拒绝，响应无效。

12.4 未成交供应商的投标保证金，我公司将在中标通知书发出后 5 个工作日内，予以退还。

12.5 成交人的投标保证金，将在领取中标通知书且与采购人签订合同后，5 个工作日内。成交人在退还投标保证金的同时，必须提供采购合同的复印件。

12.6 退还投标保证金，请与我公司联系，联系电话：17726868666 我公司不退还现金。

12.7 下列任何情况发生时，投标保证金不予退还：

- (1) 供应商在响应文件截止期后，投标响应有效期内撤回的；
- (2) 成交人在规定期限内未按规定向采购人缴纳履约保证金的；
- (3) 成交人在规定期限内未能按规定与采购人签订合同的；
- (4) 成交人未按供应商须知规定缴纳采购代理费；
- (5) 以他人名义投标响应或者以其他方式弄虚作假，骗取成交；
- (6) 本招标文件及相关法规规定的其他不予退还投标保证金的情形。

上述不予退还投标保证金的情况并给中介代理机构造成损失的，还要承担赔偿责任。

13、响应有效期

13.1 响应应在供应商须知表中规定的响应有效期内保持有效。响应有效期不满足要求的响应，其响应文件将被认定为无效响应。

13.2 在特殊情况下，采购人或采购代理机构可根据实际情况，在原响应有效期截止之前，要求供应商延长响应的有效期。接受该要求的供应商将不会被要求和允许修正其响应，且本须知中有关投标保证金的要求须在延长的有效期内继续有效。供应商可以拒绝延长响应有效期的要求，其投标保证金将及时无息退还。上述要求和答复都应以书面形式提交。

14、响应文件的签署规定（成交单位提供）

14.1 供应商应按照响应文件“第二部分供应商须知前附表”规定的份数提交响应文件正本、副本和电子版，每本响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本和副本或电子版不符，以正本为准。

14.2 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在响应文件上签字并加盖单位公章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在响应文件中。如对响应文件

进行了修改，则应由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在修改的每一页上签字。响应文件应当装订成册，编制页码。响应文件的副本可采用正本的复印件。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商法定代表人或经其正式授权的代表签字后才有效。

14.4 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

14.5 本采购文件中所要求加盖的供应商公章是指与供应商名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其他“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；“签字”是指供应商法定代表人或授权代表在采购文件规定处亲笔写上本人姓名；“法定代表人盖章”是指供应商法定代表人在招标文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。

14.6 以电报、电话、传真、电子邮件等形式提交的响应文件不予接受。

四 响应文件的递交

15. 所有响应文件都必须按供应商须知前附表中规定的时间将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”。

15.1. 投标截止时间以后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收，采购人（或采购代理机构）不对后果负责。

15.2、所有响应文件都必须按供应商须知前附表中规定的截止时间之前上传。

15.3、响应文件的提交

15.4、响应文件的递交地点：见供应商须知前附表。

15.5、响应文件提交的截止时间

15.5.1、响应文件递交的截止时间：见供应商须知前附表。

15.6、采购人可按本须知相应项规定以修改补充通知的方式，酌情延长提交响应文件的截止时间。在此情况下，供应商的所有权利和义务以及供应商受制约的截止时间，均以延长后新的响应文件递交的截止时间为准。

15.7、是否采用不见面开启详见供应商须知前附表（本项目采用不见面开启方式），若项目采用不见面开启。只需将加密电子响应文件在投标截止时间前通过新疆政府采购网-政采云平台上传完成。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。逾期上传的或者未上传到平台的响应文件，采购人不予受理。

15.8、迟交的响应文件

15.8.1 采购人在本须知相应项规定的响应文件递交的截止时间以后收到的响应文件，将被拒绝并退回给供应商。

15.8.2 响应文件的补充、修改与撤回

15.8.3 供应商在提交响应文件以后，在规定的响应文件递交的截止时间之前，可以书面形式补充修改或撤回已提交的响应文件，并以书面形式通知采购人。补充、修改的内容为响应文件的组成部分。

15.8.4 供应商在投标截止时间前，可以对其所递交的响应文件进行修改并重新上传，但以投标截止时间前最后一次上传的响应文件为有效响应文件。

15.8.5 在响应文件递交的截止时间之后，供应商不得补充、修改响应文件。

15.8.6 在响应文件递交的截止时间至投标有效期满之前，供应商不得撤回其响应文件，否则其投标保证金将不予退还。

五 响应文件开标与评审

16、开标

采购方应当按招标文件和公告的规定，在响应文件递交截止时间的同一时间和预先确定的平台网址组织开标活动，并邀请所有供应商代表参加。供应商代表应签名报到以证明其出席，并在开标环节全程保持在线。采购代理机构在线上开启响应文件解密，后由各供应商在规定时间内在线解密其响应文件。未在规定时间内解密响应文件的视为放弃投标资格，响应文件在线解密时长为 30 分钟，因供应商自身原因未在规定时间内解密响应文件导致废标的，由供应商自行承担后果。除了按照规定原封退回迟到的供应商之外，开标时将不得拒绝任何投标。

17、 供应商代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对供应商代表提出的询问或者回避申请将及时处理。

18、供应商不足 3 家的，不予开标。

19、组建评标委员会

19.1 开标后，新疆晟力达全过程工程管理有限公司将立即组织评标委员会（以下简称评委会）进行评标。

19.2 评委会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，且人员构成符合政府采购有关规定。

19.3 评委会独立工作，负责评审所有响应文件并确定中标候选人。

20、资格审查

20.1 依据法律法规和招标文件的规定，由采购人对响应文件中的资格证明文件进行审查。资格审查的结论，采购人以书面形式向评委会进行反馈。未通过资格审查的供应商不能进入下一阶段评审；通过资格审查的供应商不足3家的，不得进入下一阶段评审。

20.2 采购人在进行资格性审查的同时，将在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）对供应商是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单情况进行查询，以确定供应商是否具备投标资格。查询结果将以网页打印的形式留存并归档。

21、符合性审查

21.1 符合性检查是指依据采购文件的规定，从响应文件的有效性和完整性对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求做出响应。供应商应按照采购文件要求，提交符合性证明材料。未通过符合性审查的供应商不能进入下一阶段评审，其响应将被认定为无效响应。

21.2 未通过资格审查或符合性审查的供应商，新疆晟力达全过程工程管理有限公司将以适当方式向其授权代表告知未通过资格审查或符合性审查的原因，评审结束后，新疆晟力达全过程工程管理有限公司将不再告知未通过资格审查或符合性审查的原因。

22、响应文件的澄清

22.1 在评标期间，评标委员会可以要求供应商对其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作必要的澄清、说明或补正。供应商的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出响应文件范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，其响应文件将被作为无效响应处理。

22.1.1 供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

22.1.2 供应商的澄清、说明或补正将作为响应文件的一部分。

22.2 响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；

（4）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应文件将被认定为无效响应。

22.3 评标委员会认为供应商的最后报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在开标现场合理的时间提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效响应处理。

23、响应无效

23.1 在详细评标之前，评委会将首先审查每份响应文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。

所谓重大偏离或保留是指与招标文件规定的实质性要求存在负偏离，或者在实质上与招标文件不一致，而且限制了合同中买方和见证方的权利或供应商的义务，纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。重大偏离的认定需经过评委会以少数服从多数的原则作出结论。评委决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

24. 如发现下列情况之一的，其响应文件将被认定为无效响应：

- （1）未按采购文件的规定提交投标保证金的；
- （2）未按照采购文件规定要求签署、盖章的；
- （3）供应商的报价超过了采购文件中规定的预算金额或者最高限价的；

- (4) 不具备采购文件中规定的资格要求的；
- (5) 不符合法规和采购文件中规定的实质性要求的。
- (6) 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性检查供应商的报价，有可能影响履约的，且供应商未按照规定证明其报价合理性的；
- (7) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (8) 属于法律法规和采购文件中规定的其他无效响应情形的。

25. 比较与评价

25.1 经符合性审查合格的响应文件，评标委员会将根据采购文件确定的评审办法，对其技术部分和商务部分做进一步的比较和评价。

25.2 评审严格按照采购文件的要求和条件进行。按照供应商须知表规定的综合评分法进行详细评审。

综合评分法，是指响应文件满足招标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。

26、成交候选供应商的推荐原则及标准

26.1 评标结束后，除了算数修正和落实采购政策需进行的价格扣除外，不对供应商的响应价格进行任何调整。评审结果按照综合得分由高至低的顺序排列。报价相同的按技术指标优劣排序，其他情况，由评标委员会集体研究处理。

28、保密原则

28.1 评审将在严格保密的情况下进行。

28.2 有关人员应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

29、评审标准

(附表一) 由采购人代表或采购代理机构查验：

序号	评审内容	评审合格标准	供应商名称
1	具有独立承担民事责任的能力	供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营	

		业执照”；供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。”（上述资料须复印件加盖公章） 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	
2	法定代表人身份证明书及授权书	（1）原件，按采购文件规定的格式填写、签署和盖章； （2）法定代表人身份证明书附完整的法定代表人身份证复印件，并加盖公章； （3）法定代表人授权书附完整的法定代表人身份证复印件、被授权人身份证复印件，均加盖公章；	
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	须提供本单位上一年度由会计师事务所出具的财务审计报告（当上一年度审计报告未出来时（每年 6 月前（含）），可提供近半年内度审计报告），审计报告须包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动（如有）及其附注（复印件并加盖本单位公章）。如供应商无法提供上年度审计报告，则需提供开标日前三个月内银行出具的资信证明原件或复印件加盖公章。如供应商注册成立不足三个月的则提供承诺书（自拟）原件。	
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	须提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明原件	

5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	(1)、提供开标截止日前近半年内任意一个月依法缴纳税收证明,证明材料可以是缴费的银行单据等复印件或免缴纳证明复印件; (2)、提供开标截止日前近半年内任意一个月依法缴纳社保证明,证明材料可以是缴费的银行单据或社保机构开具的证明等复印件或免缴纳证明复印件; (3)、复印件需加盖投标单位公章。	
6	供应商声明函	提供了参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录的书面声明; 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外,为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的书面声明函原件。	
7	信用信息查询	供应商不得为“信用中国网站 (www.creditchina.gov.cn)中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商,不得为中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商(以代理机构查询结果为准)。	
8	采购政策	供应商应为小微企业,提供《中小企业声明函》。	
9	本项目不接受联合体,不得转包、分包	投标供应商资格声明函	
结论			

注:符合要求用“√”表示,不符合用“×”表示,结论为“合格”或“不合格”,有任一项不符合要求,结论为不合格。

(附表二) 响应文件的符合性审查表

序号	评审内容	供应商名称		
1	是否按采购文件的规定提交投标保证金的;			

2	是否按照采购文件规定要求签署、盖章的；			
3	是否按规定的格式填写，没有内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；			
4	是否满足采购文件规定的服务期；			
5	响应报价未超过采购文件中规定的最高限价的；			
6	投标有效期是否满足采购文件要求；			
7	符合法规和采购文件中规定的实质性要求的；			
8	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；			
9	供应商名称或组织结构与购买采购文件时是否一致且未一致时提供有效证明的；			
10	不属于法律、法规和采购文件中规定的其他无效响应情形的。			
	结论			

注：符合要求用“√”表示，不符合用“×”表示，结论为“合格”或“不合格”，有任一项不符合要求，结论为不合格。

29. 详细评审(如评标委员会对评审内容有异议，以少数服从多数为原则)

29.1 经符合性审查对未发生重大偏差的合格响应文件，评标委员会将根据采购文件规定的评审方法和标准，对其技术、商务和经济部分作详细评审和综合比较，从而进一步确定实质响应性和供应商的履约能力。

29.2 评标委员会采用**综合评分法**对供应商的响应文件进行综合评分。评分将按经济、商务技术部分进行，计算出各合格供应商的总得分。

总得分 100 分=报价部分 15 分+商务技术部分 85 分

29.3 评分标准

报价部分（占总分值的 15%）

序号	评标项目	分值	评分标准
1	经济分	15	满足招标文件要求且最后报价最低的供应商的价格为评标基准价，其价格分为满分。 投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）× 价格权值（15%）× 100 本项目的价格权重为 15%。 注：1、在经济标评审阶段，经评审委员会认为无效的投标报价，经济部分得分按“0”计； 2、超过了采购项目预算或最高限价的，为无效投标。 3、计分保留小数点后两位。

商务技术部分（占总分值的 85%）

序号	评审项目		标准分	评审标准
1	商务部分 (28分)	投标人业绩	6分	投标人自 2022 年 1 月 1 日以来的类似服务项目业绩，每提供 1 个业绩得 1 分，最多得 6 分（以签订合同日期为准，需提供合同和中标（成交）通知书加盖公章复印件，要求必须提供与最终用户签订的合同首页、合同金额所在页、合同盖章页、主要服务内容页复印件作为证明，项目不得重复得分）
		企业实力	12分	1、投标人具有有效的 ISO14001 环境管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理证书、具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书的，每具备一项得 1 分，满分 3 分，没有不得分。 2、投标人具有有效的 CMMI3(含 3 级)以上认证证书的得 2 分，CMMI3 以下认证证书的得 1 分，没有不得分。 3、投标人通过 WLA-SCS 安全标准认证的得 1 分，没有不得分。 4、具有软件安全开发服务资质（CCRC）三级及以上认证证书的得 2 分，没有不得分。 5、具有信息系统安全运维服务资质（CCRC）三级及以上认证证书的得 2 分，没有不得分。 6、具有信息系统建设和服务能力等级良好级（CS3）及以上认证证书的得 2 分，（CS3）以下认证证书的得 1 分，没有不得分。 注：投标文件须中提供的有效的证书复印件为准；非中文文本的请提供中文翻译文本。得分须满足上述条件，否则不予以计分。

		项目团队	10 分	服务团队核心人员具有工信部和人社部门颁发的信息系统项目管理师、软件测评师、软件设计师证书，同一证书不得超过 2 人每提供一个得 2 分，最高得分 10 分
2	技术及售后部分 (57 分)	项目需求分析	4 分	综合考虑投标人针对采购需求所提供的项目分析。项目分析包括但不限于 1、项目背景； 2、项目重难点； 3、相关法律法规政策； 4、风险分析 以上项目需求分析内容完整提供且满足本项目采购需求的得 4 分；每缺少一项内容扣 1 分；内容完整提供但不全面或分析不到位的每一项扣 0.5 分，扣完为止。 未提供不得分。
		软件系统维护服务方案	16 分	针对投标人提供软件系统维护服务方案，评审内容包括 1、常规技术支持方案；2、日常例行巡检方案、 3、系统缺陷修复服务方案；4、系统优化服务方案 5、业务支持服务方案；6、系统版本扩展升级销售风险预警监控功能等服务方案；7、数据审计服务方案；8、定制化开发和数据库维护服务方案。 以上服务方案内容完整提供且满足本项目采购需求的得 16 分，每缺少一项内容扣 2 分。内容完整但可行性差或未针对本项目的每一项扣 1 分，扣完为止。未提供不得分
		硬件设备维护服务方案	8 分	针对投标人提供的硬件设备维护服务方案，评审内容包括 1、硬件设备定期全面巡检计划及方案； 2、硬件设备日常运维服务计划及方案。 以上维护服务方案目的明确、内容完整、方案合理且满足本项目采购需求的得 8 分；每缺少一项内容扣 4 分；内容完整提供但可行性差或未针对本项目的每一项扣 2 分，扣完为止。未提供不得分
		安全运行服务保障方案与措施	8 分	安全运行服务保障方案与措施评审，评审内容包含 安全运行风险分析与评价；2、安全运行风险防控方案； 3、安全运行服务保障方案； 4、安全运行服务保障措施。 安全运行服务保障方案与措施完整提供且满足本项目采购需求的 8 分，每缺少一项内容扣 2 分；内容完整提供但可行性差或未针对本项目每一项扣 1 分，扣完为止。未提供不得分

		应急管理 预案	8 分	针对运维管理系统日常运行过程中可能出现的异常场景，制定不少于 4 种场景的应急处理预案。4 种场景应包含网络、服务器、数据库、系统运维等事故处置。每种场景的应急处理预案需包括以下内容： 1、应急预案范围；2、应急响应流程； 3、应急响应措施；4、应急响应处置时效。 应急管理方案内容完整提供且满足本项目采购需求的得 8 分；每缺少一项内容扣 2 分，内容完整提供但可行性差或未针对本项目每一项扣 1 分，扣完为止。未提供不得分
		培训计划 和方案	3 分	培训计划和方案内容包含： 1、培训目标及内容； 2、培训方式； 3、培训时间安排。 培训计划和方案完整提供且满足本项目采购需求的得 3 分，每缺少一项内容扣 1 分；方案完整提供但可行性差或未针对本项目每一项扣 0.5 分，扣完为止。未提供不得分
		售后服务 方案	10 分	售后服务方案评审，评审内容包含： 1、售后服务承诺； 2、故障处理及响应时间； 3、应急预案； 4、售后服务人员安排计划； 5、质量保证方案（包括质量保证承诺、目标、措施、过程、管理等）。 售后服务管理方案完整提供且满足本项目采购需求的得 10 分；每缺少一项内容的扣 2 分，内容完整提供但可行性差或未针对本项目每一项扣 1 分，扣完为止。未提供不得分

将每位评委的评分进行统计汇总，计分保留小数点后两位，第三位四舍五入。

六 确定评审结果

30、定标原则

30.1 综合评分法，是指响应文件满足采购文件全部实质性要求且按评分因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选人的评审方法。

30.2 评标委员会根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后有效报价由低到高的顺序推荐，评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

30.3 评审报告应当由评标委员会全体人员签字认可。评标委员会成员对评审报告有异议的，评标委员会按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程

序继续进行。对评审报告有异议的评标委员会成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由评标委员会书面记录相关情况。评标委员会成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

30.4 最低报价不作为成交的唯一依据。

31、中标通知书

31.1 评审结果公示结束后，新疆晟力达全过程工程管理有限公司将发出《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

31.2 《中标通知书》将作为签订合同的依据。

31.3 成交人在领取《中标通知书》时，必须按采购文件规定向采购代理机构缴纳采购代理服务费。

七 授予合同

32、合同授予的标准

32.1 合同将授予被确定为实质上响应采购文件要求且综合评分得分最高的供应商。

32.2 最低投标响应报价不一定是被授予合同的保证。

32.3 如果确定该投标供应商不能无条件圆满履行合同，采购人将对下一个可能中标的投标供应商资格做出类似的审查。

33. 接受和拒绝任何投标的权力

33.1 为维护国家利益，采购人在授予合同之前仍有选择或拒绝任何投标的权力。

34. 履约担保

34.1 履约保证金：详见投标供应商须知前附表。

34.2 履约保证金在合同执行完毕后无息退还。

34.3 如中标候选人不能提供则取消其中标资格。投标供应商须承诺如成为中标候选人能够及时提供该笔资金。

35、签订合同

35.1 成交人收到《中标通知书》后，按照采购文件的约定和成交人响应文件中的承诺与采购人签订书面合同，所签订的合同不得对采购文件和成交人的响应文件作实质性修改。

35.2 如成交人拒签合同，则按违约处理。采购人将没收其投标保证金。

35.3 采购文件、成交人响应文件及其澄清文件等，均为签订经济合同的依据。

35.4 不允许成交人将成交项目分包或转交他人承担，特殊情况下，成交人必须与采购人协商后共同决定将合同标的中的部分由第三方承担供货和服务责任，但成交人必须对合同标的的全部内容向采购人负责，并保证第三方提供的供货和服务符合采购文件的约定和响应文件的承诺及相关约定。

八 质 疑

36、质疑与投诉的提起

36.1 根据《中华人民共和国政府采购法》第五十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十三条之规定办理。

供应商认为采购文件、采购过程和中标、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七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。

政府采购法第五十二条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：

36.1.1 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

36.1.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

36.1.3 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

36.2 供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

供应商质疑、投诉实行实名制，其质疑、投诉应当有具体的投诉事项及事实根据，不得进行虚假、恶意投诉。投诉人投诉时，应当提交投诉书。

质疑、投诉书应当包括下列主要内容：

36.2.1 投诉人和被投诉人的名称、地址、电话等；

36.2.2 具体的投诉事项及事实依据；

36.2.3 质疑和质疑答复情况及相关证明材料；

36.2.4 提起投诉的日期。

质疑、投诉书应当署名。质疑、投诉人为自然人的，应当由本人签字；质疑、投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖公章，质疑、投诉人为委托授权人的应该出具针对本质疑、投诉事项的法人授权委托书。

36.3 采购人、采购代理机构在收到供应商书面质疑后七个工作日内，对质疑内容做出答复。

36.4 供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定时间内答复的，供应商可以在答复期满后十五个工作日内向同级财政部门进行投诉。

37. 投诉人提起投诉应当符合下列条件：

37.1 投诉人是参与所投诉政府采购活动的供应商；

37.2 提起投诉前已依法进行质疑；

37.3 投诉书内容符合《政府采购供应商投诉处理办法》第八条的规定；

37.4 在投诉有效期限内提起投诉；

37.5 属于本地财政部门管辖；

37.6 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；

37.7 国务院财政部门规定的其他条件。

38. 投诉处理决定

根据《政府采购供应商投诉处理办法》第十八条规定：经审查，认定采购文件具有明显倾向性或者歧视性等问题，给投诉人或者其他供应商合法权益造成或者可能造成损害的，按下列情况分别处理：

38.1 采购活动尚未完成的，责令修改采购文件，并按修改后的采购文件开展采购活动。

38.2 采购活动已经完成，但尚未签订政府采购合同的，认定采购活动违法，责令重新开展采购活动。

38.3 采购活动已经完成，并且已经签订政府采购合同的，决定采购活动违法，由被投诉人按照有关法律规定承担相应的赔偿责任。

39. 法律责任

根据《政府采购供应商投诉处理办法》第二十六条规定：投诉人有下列情形之一的，属于虚假恶意投诉，财政部门应当驳回投诉，将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚。

39.1 一年内3次以上投诉均查无实据的；

39.2 捏造事实或者提供虚假投诉材料的。

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（盖章）：

公章：

日期：

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

第四章 合同条款

新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心运维服务管理系统维护及升级服务项目

甲方：新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心

乙方：

为保证新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心运维服务管理系统安全稳定运行，全面实现销售网点业务处理、中心兑奖计税、销售网点缴款实名认证、多媒体信息发布、销售网点资产管理、仓储设备耗材管理、销售员培训管理、销售数据分析等重要基础功能，为全疆福利彩票销售工作的正常开展提供安全可靠的技术支持和服务保障。甲方根据甲方单位的新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心运维服务管理系统维护服务项目（XXXXXX）政府采购中标结果，确定乙方中标。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他相关法律的规定，双方在平等、自愿、公平和诚信的基础上，经协商一致，同意按照以下条款和内容签订本合同。

一、服务内容及技术要求

合同期内，乙方按照采购项目（XXXXXX）的招标文件、以及乙方投标文件内容向甲方提供新疆运维服务管理系统维护及升级服务，确保新疆福利彩票运维服务管理系统安全、稳定运行，如以上文件及本协议条款之间有冲突，按照有利于甲方的条款执行。同时结合新疆彩票市场运维需求升级系统功能，满足市场业务使用、提升系统便捷高效运行。

二、服务费用核算及支付方式

2.1 根据政府采购中标结果，本次新疆福利彩票运维服务管理系统一年维护及升级服务采购项目合同总价为 XXXXXX 元（人民币 XXXXX 整）。

2.2 甲方按以下方式向乙方付款

（1）本合同正式签订且甲方收到乙方出具的合同总价款 10% 的履约保证金后，甲方向

乙方支付合同总价款 80%人民币 XXXXX 元(大写: XXXXX 元整);2025 年 11 月 30 日前,乙方如约履行本技术服务合同,甲方对乙方现阶段服务整体进行验收,验收合格后,甲方向乙方支付合同总价款 20%人民币 XXXXX 元(大写: XXXXX 元整);

(2) 甲方付款前乙方应出具合规增值税普通发票及收据。

(3) 款项支付方式: ☐转账、☐电汇、☐银行汇票、☐其他。

转账、电汇方式支付至乙方如下账户:

户名: []

账号: []

开户行: []

地址: []

电话: []

乙方指定的收款账户信息不得轻易发生变更,若确实需要发生变更则需要至少提前 7 个工作日书面征求甲方的书面同意,否则由此产生的后果全部由乙方自行承担。

2.3 履约保证金

(1) 乙方需于合同签订后 10 个工作日内向甲方支付合同总金额的 10%,计人民币 XXXXX 元(大写: XXXXX 元整)作为履约保证金。

(2) 在合同履行期间,甲方可根据实际情况扣除履约保证金,甲方扣除履约保证金的,乙方应在甲方扣除之日起三日内将履约保证金补足至合同总金额 10%。

(3) 履约保证金支付方式: ☐转账、☐电汇、☐银行汇票、☐其他。

转账、电汇方式支付至甲方如下账户:

户名: [新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心]

账号: [3002013909024912671]

地址: [乌鲁木齐经济技术开发区(头屯河区)阳澄湖路 225 号]

统一社会信用代码: [12650000710883696D]

电话: [0991-3075624]

开户行: [工商银行乌鲁木齐南昌路支行]

银行地址: [乌鲁木齐市南昌路 93 号]

2.4 履约保证金的退回

(1) 乙方如约履行本技术服务合同的,甲方在项目履约验收完成后 10 个工作日内一

次性无息退还给乙方。如遇财政国库系统原因不能按时付款，应顺延付款时间。乙方不得以此追究甲方的逾期付款责任。

(2) 如乙方违反合同及其附件约定的义务，经甲乙双方书面确认后，甲方有权在履约保证金中扣除乙方应向甲方支付的违约金或损失赔偿额，如有不足的，由乙方另行承担赔偿责任。

2.5 上述合同总价已包括甲方就乙方履行本合同所应支付的全部必要费用及税费。除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。

三、技术服务期限及地点

1. 新疆福利彩票运维服务管理系统维护服务项目合作期限为：合同签订之日起一年。
2. 具体服务地点：新疆福彩中心数据机房。

四、甲方的权利和义务

4.1 甲方的权利

4.1.1 甲方有权按本合同规定获得乙方提供的技术服务。包括但不限于以下内容：

- (1) 设备和软件故障修复服务（含远程技术支持、现场技术支持）。
- (2) 电话技术支持服务。
- (3) 巡检服务。
- (4) 重点保障服务。
- (5) 应急方案设计与预演服务。
- (6) 辅助故障定位服务。
- (7) 技术人员设置。
- (8) 系统改造、调优方案设计及实施服务。

4.1.2 甲方有权对乙方维保服务工作进行督促和检查。

4.1.3 甲方有权按照合同约定组织履约验收。

4.1.4 甲方认为乙方技术人员无法胜任相关服务工作或不遵守甲方的各项规章制度的，甲方有权要求乙方及时更换相关技术人员。

4.2 甲方的义务

4.2.1 甲方应积极配合乙方进行日常维护及障碍处理工作，为乙方的维护工作提供必要的条件。

4.2.2 甲方对乙方提出的因甲方责任导致的故障或者隐患，及时配合处理。

4.2.3 甲方应按本合同规定支付服务费用。

五、乙方的权利和义务

5.1 乙方的权利

乙方有权按合同约定收取技术服务费。

5.2 乙方的义务

5.2.1 乙方应按照本合同及相关附件的要求完成技术服务工作。

5.2.2 乙方提供 7×24 小时技术支持电话服务及即时远程问题处理、远程异常监控。

5.2.3 有突发事件发生时，乙方软件技术支持工程师 5 分钟内提供上线远程技术支持，乙方硬件技术支持工程师 1 小时内到达甲方系统设备布设地点提供技术支持。

5.2.4 乙方提供系统跟踪、优化完善服务工作。系统运行过程中出现的性能、功能等问题，乙方在 5 个工作日内提出处理方案提供甲方，并在 30 天内及时升级解决。

5.2.5 乙方根据甲方在系统使用过程中提出的新需求，在 5 个工作日内提出升级解决方案通知甲方，应在 30 天内及时进行开发及升级。

5.2.6 如服务过程中发现甲方设备的损坏或隐患，乙方应于发现之日起 24 小时内通知甲方进行处理。

5.2.7 在技术服务期内，乙方必须确保甲方运维服务管理系统运行安全，如发生系统故障，乙方应在 4 小时内解决处理，无法解决应在 4 小时内提出升级解决措施并经甲方确认；如发生硬件设备故障，乙方应在 2 个工作日内提供维护所需的各种备件、备机，确保硬件设备正常运行；

5.2.8 乙方提供技术服务过程中，应当严格执行设备维护中关于防雷、防强电等安全要求，并采取一切必要措施妥善保护甲方相关设备及人员的安全。发现隐患及时通知甲方，服务范围内的隐患应及时处理。

5.2.9 乙方承诺遵守国家有关工商登记、税务、劳动用工和安全生产等方面的各项规定，保持从事本合同项下维护工作所应具备的全部资质要求。

5.2.10 乙方应负责对乙方人员进行安全生产的培训和他管理。若乙方人员在维护工作过程中发生安全事故，乙方应当负责解决，并承担全部责任。如因此导致甲方对外承担责任或遭受损失的，乙方并应予以赔偿。

5.2.11 乙方应于收到甲方更换技术人员通知后 1 小时内更换新的技术人员，更换的技

术人员资质不得低于原技术人员。

5.2.12 未经甲方允许，乙方不得将本合同义务全部或部分转让给第三方。

5.2.13 服务期内，乙方有责任为甲方的设备扩容和升级提供技术咨询；甲方有权利选择由第三方提供扩充所需的备件。

5.2.14 乙方应提供的备件免费保修，对无法维修故障备件，必须免费更换。

5.2.15 服务期内，乙方应每月一次由专业工程师对设备的运行状态进行例行检查，并派工程师对主机服务器、存储等设备进行现场巡检，对系统管理员进行相关技术指导，巡检完成三个工作日内出具巡检报告。

六、保密责任

甲、乙双方及双方工作人员对在执行合同中获知的有关对方的任何信息（“保密信息”），包括与对方的业务、产品、技术有关的信息，均应保守秘密，不得向任何第三方披露。除了为履行其在本合同项下义务的目的外，任一方不得使用对方的保密信息。双方同意，不论本合同是否变更、解除或终止，本条款将持续有效。

七、不可抗力事件处理

7.1 由于一般公认的人力不可抗拒的原因造成不可预料的事由而不能按合同规定提供服务时，乙方应立即以书面形式通告甲方，证明事故的存在。

7.2 在不可抗力事件发生后，双方应努力寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如人力不可抗拒因素继续存在，双方协商解决，这时，甲乙双方均不互提出索赔。

7.3 不可抗力事件发生后3日内，不能履约一方应以书面形式通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

7.4 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。

7.5 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

7.6 因国家彩票政策根本性改变，使福利彩票停止销售或改变发行体制时，导致一方不能继续履行本协议规定的义务，则视为不可抗力，由此造成的损失双方均不予相互补偿。双方按国家政策和法律法规协商处理。

八、违约责任

8.1 乙方应按照本项目采购服务有关内容完成技术支持工作，乙方延迟提供服务的，每延迟一日应向甲方支付 5000 元的违约金，延迟达 30 日的，甲方有权解除本合同并要求乙方一次性支付合同总价 30%的违约金。乙方未能按照本合同约定的服务要求提供相应服务的，每发生一次应向甲方支付 5000 元的违约金。因乙方延迟提供服务或提供服务存在缺陷，造成甲方损失的(包括但不限于销量损失、名誉损失等)，乙方应赔偿甲方全部损失，乙方上述违约行为给甲方造成重大损失的(包括但不限于销量损失达 50 万元、重大名誉损失等)，甲方有权解除本合同并要求乙方一次性支付合同总价 30%的违约金，并退还已支付未完成服务部分款项，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方按甲方实际损失赔偿。

8.2 乙方如因非甲方原因导致甲方运维服务管理系统故障，造成的一切损失由乙方承担。

8.3 因乙方原因未执行本合同条款或未履行技术服务内容，致使甲方无法实现本合同目的的，甲方有权解除本合同，乙方退还已支付未完成服务部分款项，并由乙方承担已付合同价款 30%的违约金。

8.4 合同履行期限内，乙方未按合同约定响应甲方要求或未按合同约定履行系统维护义务达 3 次的，甲方有权解除合同，乙方退还已支付未完成服务部分款项，并由乙方承担已付合同价款 30%的违约金。

8.5 乙方因履约验收不合格，乙方必须按照履约验收的整改意见进行整改，乙方拒不整改或者在甲方指定时间内整改后仍整改不到位的，由此造成的一切损失（包括但不限于经济损失、名誉损失、人力成本等）由乙方承担，甲方有权扣除履约保证金的 100%作为违约金或损失赔偿额，同时甲方有权解除合同并要求乙方按合同总金额的 30 %支付违约金。如有不足的，由乙方另行承担赔偿责任。

8.6 违约方除承担违约责任外守约方因维护合法权益所支出的维权费用包括但不限于律师费、诉讼费、交通费等一切维权合理支出均由违约方承担。

8.7 乙方在执行合同过程当中，如出现违法行为，甲方按照相关法律法规交司法机关处理。甲方有权解除合同，乙方退还已支付未完成服务部分款项，并由乙方承担已付合同价款 30%的违约金。

8.8 乙方擅自转让合同全部或部分义务的，甲方有权解除合同，乙方退还已支付未完成服务部分款项，并由乙方承担已付合同价款 30%的违约金。

第九条 履约验收

9.1 履约验收采用日常履约验收、合同中期履约验收和合同期满后履约验收。

9.2 日常履约验收：每季度进行一次日常履约验收，甲方对项目从技术保障服务成效、响应时效、服务频次等方面对乙方的履约情况进行验收，作出合格、不合格的验收意见。如日常履约验收不合格，乙方必须按照日常履约验收的整改意见进行整改。

9.3 合同中期履约验收：2025年11月30日之前甲方对合同中约定的每一项进行完整的验收。

9.4 合同期满后的履约验收：对合同中约定的服务内容进行验收，对合同期间运维服务管理系统的运行情况和乙方提供的维保服务进行验收。合同期满后10个工作日之内，甲方应以书面方式向乙方出具验收意见或整改意见。如乙方因履约验收不合格，乙方必须按照履约验收的整改意见进行整改。

十、合同争议解决

10.1 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方可以通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

10.2 诉讼期间，本合同继续履行。

10.3 本合同适用中华人民共和国的法律。

十一、其它

11.1 本合同一式伍份，甲方三份、乙方二份。采购项目（XXXXXXX）的招标文件、以及乙方投标文件内容与本合同具有同等法律效力。经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后立即生效。

11.2 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。对本合同的任何补充或修改均应以书面方式作出并经双方法定代表人或者授权代表正式签字并盖公章或合同专用章。

11.3 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

11.4 本合同未尽事宜，双方可协商签订补充文件（包括补充协议或经双方签章的备忘录）予以明确，补充文件与本合同具有同等法律效力。

11.5 下述文件为本合同不可分割的组成部分，并与本合同具有同等法律效力，本合同没有约定的，按下列文件的相关规定执行：招标文件及修改与补充、澄清；中标通知书和本合同所有附件；乙方的投标文件及询标过程中的书面答疑记录；谈判中的承诺函、报价。

11.6 在履行合同中，乙方需根据甲方的需求提供相应资料。招标文件和乙方投标文件、

答疑、承诺及本合同中如有表述不一致的地方，以有利于甲方的条款履行。

11.7 双方预留的联系地址、联系方式适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因联系方式和联系信息错误而无法直接送达的自交邮后第7日视为送达。任何一方的联系方式发生变更的，应在变更当日通知相对方。

甲 方：新疆维吾尔自治区福利彩票发行中心

法定代表人（委托代理人）：

委托代理人身份证号：

联系方式：

地址：

签订日期： 年 月 日

乙 方：

法定代表人（委托代理人）：

委托代理人身份证号：

联系方式：

地址：

签订日期： 年 月 日

第五章 采购需求

一、项目名称： 运维服务管理系统维护及升级服务。

二、项目预算： 201 万元。

三、服务要求：

（一）、服务实现的功能或者目标：

新疆福彩运维服务管理系统是新疆福利彩票销售的重要核心管理系统，承担着销售网点业务处理、中心兑奖计税、销售网点缴款实名认证、多媒体信息发布、销售网点资产管理、仓储设备耗材管理、销售员培训管理以及销售数据分析等一系列关键职能，为全疆福利彩票销售工作的正常开展提供了安全可靠的技术支持和服务保障。

（二）、服务内容、要求、质量：

1、技术服务采购内容

序号	采购项	内 容	预算	交付时间	服务期限	备注
1	运维服务管理系统维护服务	运维服务管理系统软件服务，包括常规技术支持、日常例行巡检、系统缺陷修复服务、系统优化服务、业务支持服务、系统版本升级服务、定制化开发、数据库维护、系统技术指导、系统应急服务等内容。	201 万元	合同签订之日起开始进行维保	合同签订之日起一年	在技术服务期内，中标公司必须确保我中心运维服务管理系统运行安全，如因中标公司原因导致我中心系统故障或故障无法恢复，造成的一切损失由中标公司承担
2	运维服务管理系统服务器硬件设备维保服务	运维服务管理系统所有硬件设备的故障维修和配件更换服务。				
3	彩票预警监控功能升级	升级业务包含在运维服务管理系统中扩展升级增加销售风险预警监控功能，并且实现监控模式的信息化、流程化、精细化、可视化管理功能，通过定				

		制开发的模块功能，能够清晰使新疆福彩中心相关业务/管理人员从不同角度了解业务的应用场景和业务功能				
--	--	--	--	--	--	--

说明：投标方需对本标段“采购项”的每一项分别进行报价。

2、 技术规格要求

2.1 技术服务体系要求

为保障新疆福彩运维服务管理系统的安全运行，须要构建安全完整的服务体系，建立一级本地与二级远程相结合的两级 7*24 小时技术服务体系和相关技术支持能力要求，为运维服务管理系统的安全持续运行提供保障。

2.1.1 一级本地服务

技术服务商驻地服务人员

为充分掌握系统运行情况，第一时间反馈业务需求、及时响应系统故障及其它问题处理，快速精准的定位问题、解决问题，技术服务商需向我中心派驻一名工程师提供驻地服务，驻地服务人员必须具备相关的技术和业务能力，熟悉系统的工作流程和业务模式、具备沟通和协调能力、具备解决问题的能力，能够及时应对突发事件，并制定有效的解决方案、具备自我管理和推动工作的能力。

2.1.2 二级远程服务

- (1) 需设立客户服务中心，负责所有系统 7*24 小时远程技术咨询与远程在线服务。
- (2) 需拥有一支有硬件、软件及业务骨干组成的应急小组，能够快速分析、解决彩票运营管理系统出现的各种突发事件。

2.1.3 技术服务要求

技术服务商需根据新疆福彩现运行的彩票运维服务管理系统情况，以及业务和彩票市场发展的需求构建完整的技术服务体系，及时满足新疆福彩业务需求，解决处理系统故障问题，保证数据安全完整，确保新疆福彩中心运维服务管理系统的安全稳定运行。

2.1.4 综合能力要求

运维服务管理系统作为销售系统业务管理核心延伸，为保障新疆福利彩票运维服务管

理系统安全、可靠、高效的运行，需要具有出色综合能力的技术服务商提供运维服务管理系统的技术服务。技术服务商应具有较高的软件系统开发成熟度模型资质，具有较高的信息系统集成能力，具有良好的信用等级并通过了信息安全管理体认证。具有坚实技术服务能力，能对系统业务事件作出有效、快速的技术服务保障能力和技术方案解决能力。

2.1.5 交付时间要求

中标方在双方合同签订后,从合同签订之日起进行维护状态，及时满足新疆福彩运维服务管理系统需求和故障问题处理，确保新疆福彩运维服务管理系统安全稳定运行。

3. 运维服务管理系统维护服务

运维服务管理系统软件服务，包括常规技术支持、日常例行巡检、系统缺陷修复服务、系统优化服务、业务支持服务、系统版本升级服务、数据审计服务、定制化开发和数据库维护服务等内容。

3.1 常规技术支持

- (1) 提供 7X24 小时技术支持电话服务及即时远程问题处理、远程异常监控。
- (2) 服务期内的软件修改、升级服务，解决系统问题或满足市场发行及管理要求的软件开发、测试、部署服务。
- (3) 提供软件系统安装、测试、调试现场技术支持。
- (4) 提供突发事件处理技术指导。
- (5) 设置专用技术支持客户服务热线电话。
- (6) 突发事件发生时，技术服务商驻地工程师第一时间到达现场协助处理，同时技术服务商应急小组 5 分钟内提供远程技术支持。
- (7) 系统故障的处理后，系统服务商需提交故障分析及处理报告。
- (8) 根据新疆福彩中心业务和系统需求及时的开发、测试、实施各类接口及功能优化完善。

3.2 日常例行巡检

制定维保计划，每月两次运维工程师例行操作，对主机操作系统、数据库、运维系统等的日志进行审核检查，巡检完成三个工作日内出具巡检报告，巡检的主要对象包括但不限于：

- 网络设备系统
- 主机系统

- 运维管理系统
- 数据库系统
- 其他系统接口网关

其中对应网络设备、主机系统等硬件设备，对照该规范制订的《XXX 设备巡检单》按其逐一检查并在检查下记录相应的状态。运维管理系统、数据库等需要按《XXX 软件日常巡检单》规范逐一进行检查并记录相关状态，若发现异常并对现场相关系统日志进行备份并进行分析，以便于对问题给予及时解决。

当发现异常或故障时，对故障进行分析并确认严重性，若是严重性比较低且有自行解决方法的，提交故障报告和解决方案清单与福彩中心技术负责人，在得到其书面同意后按其计划给予排除该异常或故障。而比较严重的故障应是第一时间报告新疆福彩中心技术负责人和服务商技术服务负责人，组建临时严重故障处理小组，协调相关方资源及时排除其故障。

3.3 系统缺陷修复服务

当新疆福彩中心运维服务管理系统以及其他关联系统出现故障给予排除后，对发生故障的原因进行分析后发现是系统的 BUG 时，需要及时对系统进行升级处理。

在对系统进行升级发布前技术服务商应制定严格的升级变更服务流程。

主要流程应包含如下：

- (1) 技术服务商按软件开发规范流程进行开发和测试；
- (2) 配合新疆福彩中心在测试环境下进行仿真环境的验证；
- (3) 提供上线发布变更实施详细操作规范说明书；
- (4) 提供升级变更失败回退以及应急方案。

3.4 系统优化服务

(1) 技术服务商应在日常的系统开发与维护中积累经验，主动发现系统存在的潜在漏洞，并给出优化解决方案，并与新疆福彩中心相关人员进行沟通确定，收到书面答复后，按照系统变更升级流程进行系统优化升级。

(2) 技术服务商应根据业务的发展情况和现有系统的处理能力，积极主动优化系统的业务逻辑、模块架构等，以提升系统的各项技术指标，以适应未来可能出现的更高并发处理能力、更强的容灾能力、更好的用户体验等。

(3) 按照新疆福彩中心对运维服务管理系统国家信息安全等级保护三级认证的要求配

合中心进行测评及整改，测评费用和整改中需新增软硬件设备由新疆福彩中心负责提供。

(4) 服务期内，有责任为涉及新疆福彩中心运营服务管理系统有关技术性的问题提供技术咨询服务和可行性技术论证，并提供详细的技术实施方案。

3.5 业务支持服务

(1) 对中国福利彩票发行管理中心要求的日常维护与相应的功能进行变更和开发服务。

(2) 按照新疆福彩中心的要求，配合接入彩票运维服务管理系统业务的第三方技术公司接口开发、实施、联调、维护、优化和升级变更工作。

(3) 按照新疆福彩中心的要求配合接入彩票运维服务管理系统的第三方终端设备系统接口开发、实施、联调、维护和升级变更工作。

3.6 系统版本升级

在当前主体架构不变的情况下，为适应各项业务的发展，进行较大版本升级，升级的内容包括应用系统网络框架模块升级、业务数据交互方式的优化、支持外围第三方终端和第三方系统接入的结构性更改升级等。

升级工作流程包含不限于以下：

- 服务商按 CMMI 规范进行开发和测试
- 福彩测试系统进行仿真环境的验证流程
- 上线发布变更实施详细操作规范说明书
- 升级变更失败回退以及应急方案

3.7 定制化软件开发

(1) 根据新疆福彩中心要求进行本地化客制化软件开发，满足其业务及市场需求。

(2) 按国家或彩票行业政策调整、上级主管机构需求对运维服务管理系统进行调整、开发等以满足其监管和其他需求。

(3) 根据新疆福彩中心业务要求调整或修改现有应用软件及完善现有系统的需求，制定合理的系统开发测试和升级实施计划，并做好应急预案和相应的准备工作。服务期间按中心的要求配合第三方技术公司和第三方终端设备进行相应接口开发和系统对接定制开发工作，确保新疆福彩中心运维服务管理系统安全稳定运行。

3.8 数据库维护

定期检查新疆福彩中心运维服务管理系统的日志文件、数据库连接运行情况，根据日志中发现的问题及时进行处理。

4. 服务器硬件设备维保服务

合同期内将对新疆福彩中心机房中运维服务管理系统运行的硬件设备提供维护保修服务。

4.1 服务内容

(1) 提供全天 24 小时（包括节假日）电话技术支持服务，对于出现的故障及时响应，快速排查；新疆福彩中心在遇到问题时可以在每日的任何时间通过电话联系服务商，技术服务商技术服务工程师将根据新疆福彩中心的问题情况决定向其提供电话技术咨询、技术指导或到现场提供技术服务。

(2) 备件供应：为确保硬件出现故障时能及时排除，承诺保质保量按时提供备件，备件数量齐全且完好无损，质量符合相关标准。

①、对于核心设备，如主机服务器、存储等，在乌鲁木齐设立备件库，提供清单并准备充足的备件，保证及时更换。

②、对于非核心设备，保证在确定硬件故障后，两个工作日内备件到达。

③、提供的备件免费保修，对无法维修故障备件，必须免费更换。

(3) 服务期内，每月一次由专业工程师对设备的运行状态进行例行检查，并派工程师对主机服务器、存储等设备进行现场巡检，对系统管理员进行相关技术指导，巡检完成三个工作日内出具巡检报告。

(4) 人员技术指导，合同期内为新疆福彩中心提供基于数据库、存储等技术指导服务讲解。

(5) 服务期内，有责任为新疆福彩中心的设备扩容和升级提供技术咨询；新疆福彩有权利选择由第三方提供扩充所需的备件；

(6) 技术服务商将根据新疆福彩中心业务的情况，安排专门的工程师 24 小时电话值班，协助新疆福彩中心的技术人员进行系统的维护和故障问题的处理；

(7) 现场安装/检测服务。服务工程师在用户现场负责安装调试服务合同中所列出的设备和软件，并协助与新疆福彩中心原有的设备和网络进行联合调试；

(8) 远程登录故障处理服务。在接到新新疆福彩中心问题服务请求后，二线支持工程

师将通过远程方式协助解决问题，即通过拨号、INTERNET、VPN等方式直接登录到中心运维服务管理系统(响应时间在5--10分钟之内)，检查系统的状况、分析和解决系统的问题。

(9) 预防性维护服务。为了预防新疆福彩中心运维服务管理系统运行的机房硬件出现问题，技术人员将到新疆福彩中心现场检查硬件的使用和维护状况、检查硬件的状态、查看和分析系统日志，并在检测后向新疆福彩中心提交系统健康检测报告。如果检测报告及其中的修复建议得到新疆福彩中心的认可，技术服务商技术人员将提供必要的修复服务。

4.2 服务设备

序号	服务器设备	数量（台）
1	ThinkSystem SR650 服务器	11
2	神州云科 CS4250H 存储	1
3	神州云科 DS-6505 光纤交换机	2
4	绿盟 NFNX3-HDB1780 防火墙	2
5	华为 S5720-56C-HI-AC 交换机	2
6	绿盟 WAFNX3-HD300C 防火墙	2
7	绿盟 NIDSNX3-N300A 入侵检测	1
8	网御星云 SIS-3000-Z2201 网闸	2

5. 系统技术指导服务

为使新疆福彩中心相关工作人员能更加熟悉运营管理系统架构及工作流程，并能规划出各项管理工作流程，以促使彩票发行工作能顺利展开。针对不同工作职责的人员需求，规划出完整的技术指导，以提高技术部的工作效率。

(1) 系统管理人员，指导内容方面包括系统运维服务管理、网络基础环境构建、系统安全管理、数据库日常管理、网络日常运维管理、主机日常运维管理、数据分析系统管理、实时缴款系统运维管理、数据展现系统运维管理等指导。

(2) 系统操作人员，指导内容方面包括系统日常操作、日常故障处理、日常维护操作和紧急事故处理等方面的指导。

5. 系统应急保障服务

1. 应急保障服务

当运维服务管理系统出现故障时，需要配合新疆福彩中心判断事故的大小、紧急程度等多种因素来确定是否启动应急预案。启动应急预案后由新疆福彩中心统一协调，按照新疆福彩中心应急预案处理办法执行相关操作。服务商应组建应急处理小组，防止重大生产安全事故发生，完善应急管理机制，迅速有效地控制和处理可能发生的事故。

2. 应急演练

需按照新疆福彩中心要求制定应急演练操作步骤，配合演练，演练过程中保障系统安全运行。并结合实际演练情况指导疆福彩中心修订及完善应急处理预案。

3. 应急预案

服务商针对运维管理系统日常运行过程可能出现的中异常场景情况，制定应急处理预案。应急处理预案涉及包含网络、服务器、数据库、系统运维等事故处置。

6. 扩展升级风险预警功能

升级具有高度灵活拓展能力的彩票运营监控功能，以完成对彩票销售业务运营风险精准预警管理、彩票业务数据备份与展示，有效的提升新疆福彩中心彩票业务运营综合管理水平，确保新疆福利彩票的发行和销售实现“安全运行、健康发展”。

升级业务包含新疆福彩彩票业务管理部门所有业务监控模式的信息化、流程化、精细化、可视化管理功能，通过定制开发的模块功能，能够清晰使新疆福彩中心相关业务/管理人员从不同角度了解业务的应用场景和业务功能。具体包括：

- 对彩票业务数据的实时备份（基础数据、缴款数据、电脑票数据、即开票数据等）和安全管理；

- 通过监控海量的信息数据，及时发现日常业务中的异常、风险、征兆，例如大额票销售、异常出票频次、高频兑小奖、异常作废票、残缺票、未出票、销售站长期不开机以及私自移机等；

- 对运营过程中的异常事件进行预警并提供应急预案；

- 使用可视化看板，提升用户获取信息的效率；

- 使用简单的工单系统，对严重问题进行流转并在系统内记录；

- 使用严重度分级和对应阈值的参数设置，提升用户筛选和获取关键信息

6.1 升级定制原则

➤ 先进性

架构和技术均要符合高新技术的发展趋势，在满足功能的前提下，能够在今后三年时间内保持一定的先进性。

➤ 可靠性

采用优化的、成熟的硬件结构，配备冗余的硬件基础设备；在软件应用上，保证稳定

性，在关键应用出现服务异常时，自动进行功能恢复。

➤ 安全性

具有防计算机病毒的能力，有较强的抗干扰能力，具有密码、多级控制级别、撤设防级别，避免出现遭到恶意攻击和数据被非法提取使用的现象，保障系统网络的安全。

➤ 可扩展性

由于技术和需求在不断地发展，对系统功能和建设规模、建设质量的要求也将不断增多。要求采用具备良好扩展性的系统接口和模块化设计，当设备需要升级时，系统能实现平滑过渡，方便兼容旧系统。

➤ 标准性

系统的标准化程度越高、开放性越好，则系统的生命周期越长。要求控制协议、传输协议、接口协议、视音频编解码、视音频文件格式等均符合相应国家标准或行业标准的规定。

➤ 易维护性

在升级时要充分考虑其易维护性，以确保系统在使用过程中出现故障时能在最短时间内恢复运行。要求系统具备设备日志记录、远程维护与管理、故障及时告警等功能，以方便日常维护。

6.2 升级系统业务流程与架构设计

6.2.1 系统流程和架构设计原则

升级系统的业务应用涉及业务数据备份与安全管理、业务数据监控与分析展示两个方面，在满足系统功能兼顾响应性能的前提下，业务架构设计须遵循如下原则：

（1）业务系统化

根据业务功能，须将不同功能的业务归结到同一系统，系统之间进行统一交互，系统之间须相对独立，如业务运营风险预警、业务数据监控等。

（2）业务功能服务化、组件化

业务功能须进行归纳区分，形成相对独立的微服务，业务服务之间松耦合，提供更高的灵活性。对于部分基础服务，应当为其进行组件化及通用化设计，并方便业务功能的持续性扩展。

（3）标准化协议

业务服务之间须使用标准化协议交互，对协议内容、协议版本进行有效控制，使得业

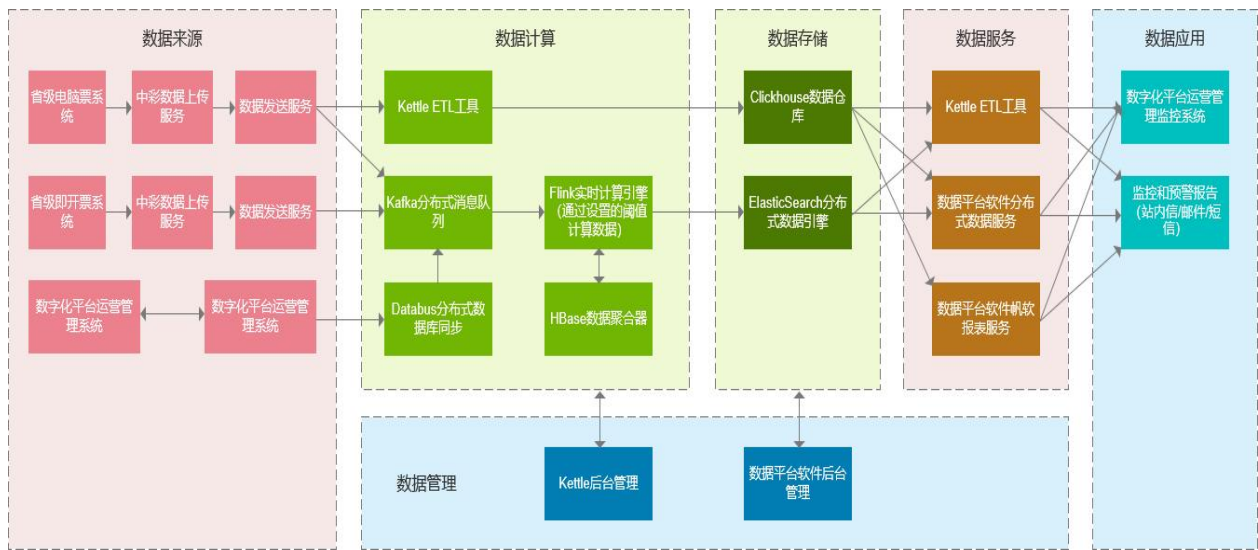
务服务之间交互更加灵活，同时也能更好的实现协议兼容，使得服务之间的依赖程度降低，更好的实现分布式服务的开发、升级和维护，协议应当尽量采用轻量级协议。

（4）业务及流程分级

业务服务独立的同时，须对业务服务以及相关的流程进行分级，区分核心业务及核心流程，对于核心业务逻辑需专一且精简，确保业务稳定；对于核心流程，需优先保障核心流程的顺利完成。对于非核心业务和流程，可以通过其他方式保证其稳定性。

6.2.2 系统业务应用框架

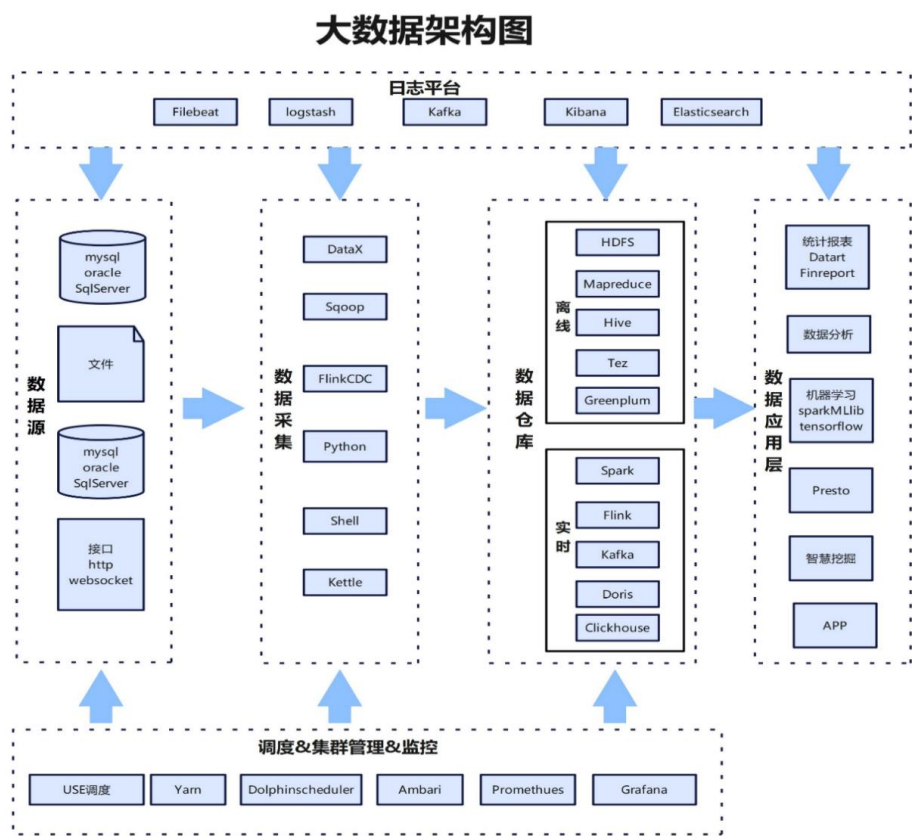
升级彩票运维服务管理系统模块功能业务应用框架如下：



- 数据输入：销售系统的数据接口。
- 数据处理：根据设置的指标预警阈值计算对应的数据并进行存储。
- 数据输出：在彩票运营监控系统呈现，并输出监控和预警报告。

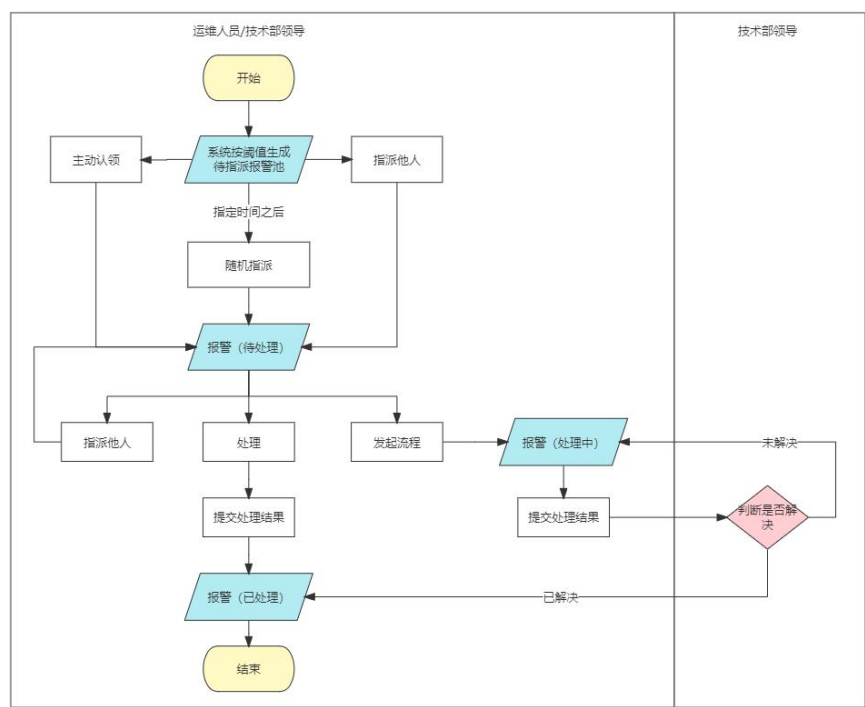
6.2.3 系统技术架构

技术架构如下图所示：



6.2.4 系统业务流程图

业务流程如下图所示：



6.3 升级功能设计

6.3.1 业务数据备份与安全管理功能

6.3.1.1 业务数据的全面监控和安全备份

实现对中心彩票业务数据的全面监控和实时备份机制，监控和备份数据包括：

- 基础数据，如游戏信息、期参数、玩法信息等；
- 财务数据，如缴款数据等；
- 电脑票数据，如销售数据、中奖数据、兑奖数据、弃奖数据等；
- 即开票数据，如入站数据、出站数据、销售数据、兑奖数据等。

6.3.1.2 业务数据的安全管理

6.3.1.2.1 对外部数据的标准化管理

彩票运维服务管理系统涉及众多外部数据的接入，在此过程须保证接入数据的标准统一，保证业务数据定义和使用的一致性、准确性和完整性的规范性约束。

数据标准是对数据的命名、数据类型、长度、业务含义、业务规则，计算口径、归属部门等，定义一套统一的标准规范，以此来保证各业务系统对数据的统一理解、规范、对数据定义和使用的一致性。

数据标准管理的目标是通过统一的数据标准制定和发布，结合制度约束、系统控制等手段，实现新疆福彩中心运维服务管理系统数据的完整性、有效性、一致性、规范性，推动数据的共享开放，构建统一的数据治理清单，为数据治理活动提供参考依据。对于外部数据的标准化管理。

6.3.1.2.2 关键数据的脱敏和加密管理

新疆福彩中心运维服务管理系统涉及大量关键的资金数据，为行业敏感数据，在系统的数据处理过程中，坚持对关键数据进行脱敏处理，对敏感数据进行安全加密处理，以保证数据的高安全性。

6.3.1.2.3 售后数据稽核机制

对于销售后的数据进行稽核，大数据合规监管，当产生异常时向对应新疆福彩中心系统用户推送告警通知。包括：

- 销售交易合规研判
- 中奖/兑奖（弃奖）交易合规研判
- 注销（恢复）交易/中大奖合规研判
- 站点合规研判
- 资金合规研判

6.3.2 业务数据监控与分析展示功能

6.3.2.1 监控首页大屏

登陆系统后默认为【首页】，展示业务监控系统的核心数据。其中可视化图标包含异常指标、地图、报警状态、报警级别、报警列表等。

6.3.2.2 业务数据看板

6.3.2.2.1 销量看板

- 可以通过选择新疆福彩中心行政区划数据进行过滤。
- 可实现对每日实时销量、日销量排名、游戏日销量走势、游戏日销量占比等数据进行统计分析和展示。

6.3.2.2.2 业务看板

可实现对每日实时业务、日开机走势图、每日业务监控、每日新增站点、每日撤销站点、每日停机站点等数据进行统计分析和展示。

6.3.2.2.3 指标看板

- 可对预警指标类型进行设置，如投注异常、兑奖异常、中奖异常、账户异常、业务异常等。
- 可根据业务预警类别和管理机制，在系统中设置报警指标值。
- 支持报警触发规则与状态设置，包括最小监控事件（Event）、待分派（已触发）、待处理（已认领）、已关闭（已恢复）等。
- 支持按照时间、站点等范围导出所需的预警数据，某些非实时报警的指标也支持以报表的形式推送给用户，如临期兑奖等。

6.3.2.3 报警信息管理

6.3.2.3.1 待指派报警

包括认领、批量认领、指派、批量指派、报警详情-待指派等功能设置和查询。

6.3.2.3.2 我的报警

页面可以看到所有指派给自己的报警信息，包括处理、批量处理操作及报警详情（待处理、已关闭等）查询等功能。

6.3.2.3.3 所有报警

页面可以看到全平台所有[待处理][处理中]和[已关闭]的报警信息。用于把握全局状

态。支持数据导出、冲突提示等操作。

6.3.2.4 系统配置

指标设置：支持对各类报警指标及阈值进行设置。

通知策略：支持对所有报警通知策略进行设置和管理。

指派策略：支持对所有指派策略的设置和管理。

风暴预警：运维监控工具/平台产生异常时，会在短时间内产生异常数量的告警，

如果未能及时发现，可能会影响到整体的业务流程，所以引入了风暴预警的功能，用户可以在风暴预警的功能中，设置指定时间段内，产生告警的数量阈值，当告警数量超过阈值时，就会通知到相关负责人。

智能降噪：当启用智能降噪/压缩时，有海量告警推送到监控后台，智能降噪算法/压缩规则会合并相似告警，来帮助使用者专注于重要的告警。启用后，第一条告警将会在平台上创建一条新告警（时间窗口智能降噪除外），后续告警会通过底层算法/规则匹配判断应当将哪些告警合并至现有告警中。

6.3.2.5 预警指标设置

业务预警指标分类包括（包含不限于）：

- 冲正票：检查站点每日冲正票总金额是否超过预警值。
- 大额冲正票：对当前的冲正票销售金额大于设定的阈值的票进行监测。
- 大量冲正票：监控大量冲正票的站点，如高于设定的阈值则进行报警。
- 大额出票：对当前销售金额大于设定的阈值的票进行监测。
- 大额票比例：对各站点当期大额票所占比例进行监测，如高于设定的阈值则进行报警。
- 小额票比例：对各站点当期小额票所占比例进行监测，如高于设定的阈值则进行报警。
- 低存款高销售额：对于存款金额较少，却有高销售额的站点进行报警。
- 销售额突增：对当天销售额与该店以往销售额均值相比突然增长的站点进行报警（区分开奖日与非开奖日）。
- 销售额突降：对当天销售额与该店以往销售额均值相比突然降低的站点进行报警（区分开奖日与非开奖日）。
- 高频出票：预警、生成出票时间间隔少于指定时间的站点清单。
- 票数突增：预警、生成当日销售票数与之前平均值对比突然增长的站点清单（区分开奖日和非开奖日的平均值）。
- 票数突降：预警、生成当日销售票数与之前平均值对比突然降低的站点清单（区分开奖日和非开奖日的平均值）。
- 兑奖频次突增：对兑奖频次与以往兑奖频次相比突然增长的站点进行报警。
- 兑奖频次突降：对兑奖频次与以往兑奖频次相比突然降低的站点进行报警。
- 兑奖额突增：对兑奖额与以往兑奖额相比突然增长的站点进行报警。
- 兑奖额突降：对兑奖额与以往兑奖额相比突然降低的站点进行报警。
- 临期兑奖：识别未兑奖票距离奖期结束前1周内的兑奖行为。
- 高等奖：对产生了高等奖的站点进行报警。
- 高额账户：对账户中有高额存款的站点进行监测。
- 大额缴款：对缴款金额远远大于本站日均缴款额度的站点进行监测。
- 高频缴款：对缴款频次远远大于本站日均缴款频次的站点进行监测。
- 零销站点：预警、生成连续较长时间的0销量站点清单。

●零销站点突然再售：预警、生成连续较长时间 0 销量但突然再销售站点清单。

五、其它要求

1、服务期限及地点：

(1) 服务期限为：合同签订之日起一年。

(2) 具体服务地点：新疆福彩中心数据机房。

2、付款方式：

2.1 本合同正式签订且我中心收到中标方出具的合同总价款 10%的履约保证金后，我中心向中标方支付合同总价款 80%人民币 xxxx 元(大写：)；2025 年 11 月 30 日前，中标方如约履行本技术服务合同，我中心对中标方现阶段服务整体进行验收，验收合格后，我中心向中标方支付合同总价款 20%人民币 xxxx 元(大写：)；

2.2 履约保证金

中标方需于合同签订后 10 个工作日内向我中心支付合同总金额的 10%，计人民币 xxxx 元(大写：)作为履约保证金。

2.3 履约保证金的退回

2.3.1 中标方如约履行本技术服务合同的，新疆福彩中心在项目履约验收完成后 10 个工作日内一次性无息退还给中标方。如遇财政国库系统原因不能按时付款，应顺延付款时间。中标方不得以此追究甲方的逾期付款责任。

2.3.1 如中标方违反合同及其附件约定的义务，经新疆福彩中心与中标方双方书面确认后，新疆福彩中心有权在履约保证金中扣除中标方应向新疆福彩中心支付的违约金或损失赔偿额，如有不足的，由中标方另行承担赔偿责任。**3、票据要求：**出具合规增值税普通发票。

4、验收要求或评价标准：

4.1 履约验收采用日常履约验收、合同中期履约验收和合同期满后的履约验收。

4.2 日常履约验收：每季度进行一次日常履约验收，新疆福彩中心对项目从技术保障服务成效、响应时效、服务频次等方面对中标方的履约情况进行验收，作出合格、不合格的验收意见。如日常履约验收不合格，中标方必须按照日常履约验收的整改意见进行整改。

4.3 合同中期的履约验收：2025 年 11 月 30 日之前新疆福彩中心对合同中约定的每一项进行完整的验收。

4.4 合同期满后的履约验收：对合同中约定的服务内容进行验收，对合同期间运维服务管理系统的运行情况和中标方提供的维保服务进行验收。合同期满后 10 个工作日之内，新疆福彩中心应以书面方式向中标方出具验收意见或整改意见。如中标方因履约验收不合格，中标方必须按照履约验收的整改意见进行整改。

5、人员投入：

5.1 一级本地服务人员

中标方提供一名驻地工程师，负责日常系统故障处理、业务需求对接协调、日常运维维护。

5.2 二级远程服务人员

5.2.1 中标方提供不少于两人远程服务人员（不含驻地运维服务人员），建立客户服

务中心；

5.2.2 中标方提供 7X24 小时技术支持电话服务及即时远程问题处理、远程异常监控；

5.2.3 突发事件发生时，现场工程师随时到达现场，中标方技术支持专家组 5 分钟内上线远程技术支持。

6、风险防控：

6.1 中标方应按本项目采购服务有关内容完成技术支持工作，中标方延迟提供服务的，每延迟一日应向新疆福彩中心支付 5000 元的违约金，延迟达 30 日的，新疆福彩中心有权解除本合同并要求中标方一次性支付合同总价 30%的违约金。中标方未能按照本合同约定的服务要求提供相应服务的，每发生一次应向新疆福彩中心支付 5000 元的违约金。因中标方延迟提供服务或提供服务存在缺陷，造成新疆福彩中心损失的(包括但不限于销量损失、名誉损失等)，中标方应赔偿新疆福彩中心全部损失，中标方上述违约行为给新疆福彩中心造成重大损失的（包括但不限于销量损失达 50 万元、重大名誉损失等），新疆福彩中心有权解除本合同并要求中标方一次性支付合同总价 30%的违约金，并退还已支付未完成服务部分款项，违约金不足以弥补新疆福彩中心损失的，中标方按新疆福彩中心实际损失赔偿。

6.2 中标方如因非新疆福彩中心原因导致新疆福彩中心运维服务管理系统故障，造成的一切损失由中标方承担。

6.3 因中标方原因未执行本合同条款或未履行技术服务内容，致使新疆福彩中心无法实现本合同目的的，新疆福彩中心有权解除本合同，中标方退还已支付未完成服务部分款项，并由中标方承担已付合同价款 30%的违约金。

6.4 合同履行期限内，中标方未按合同约定响应新疆福彩中心要求或未按合同约定履行系统维护义务达 3 次的，新疆福彩中心有权解除合同，中标方退还已支付未完成服务部分款项，并由中标方承担已付合同价款 30%的违约金。

6.5 乙方因履约验收不合格，乙方必须按照履约验收的整改意见进行整改，乙方拒不整改或者在甲方指定时间内整改后仍整改不到位的，由此造成的一切损失（包括但不限于经济损失、名誉损失、人力成本等）由乙方承担，甲方有权扣除履约保证金的 100%作为违约金或损失赔偿额，同时甲方有权解除合同并要求乙方按合同总金额的 30 %支付违约金。如有不足的，由乙方另行承担赔偿责任。

6.6 违约方除承担违约责任外守约方因维护合法权益所支出的维权费用包括但不限于律师费、诉讼费、交通费等一切维权合理支出均由违约方承担。

6.7 中标方在执行合同过程当中，如出现违法行为，新疆福彩中心按照相关法律法规交司法机关处理。新疆福彩中心有权解除合同，中标方退还已支付未完成服务部分款项，并由中标方承担已付合同价款 30%的违约金。

6.8 中标方擅自转让合同全部或部分义务的，新疆福彩中心有权解除合同，中标方退还已支付未完成服务部分款项，并由中标方承担已付合同价款 30%的违约金。

7、合同要求：原则上，我中心在招标相关文件中针对招标项目所提出的各项要求以及中标方在投标相关文件中提供承诺的增值服务等内容（以下简称“上述内容”），在双方签订的采购合同中均应充分体现并全面履行。如受行业惯例、投标方内部规定或其它因素影响，上述内容无法写入合同的，投标方应在投标时明确告知，并承诺将上述内容作为双方拟签订合同的补充合同，且该补充合同的效力优先于原合同。

第六章 响应文件内容及格式

正本

运维服务管理系统维护及升级服务

响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商：（盖章）

法定代表人：（签字）

单位地址：

联 系 人：

联系电话：

_____年____月____日

目 录

投标供应商编写的响应文件包括（但不限于）下列内容：

- （1）承诺函
- （2）法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书
- （3）报价一览表
- （4）分项报价表
- （5）供应商资质证明文件
- （6）商务评审索引表
- （7）业绩案例一览表
- （8）供应商情况表
- （9）本项目负责人简历
- （10）本项目服务主要人员名单
- （11）技术评审索引表
- （12）项目实施计划及方案
- （13）关于资格的声明函
- （14）反商业贿赂承诺书
- （15）中小企业声明函
- （16）监狱企业证明材料
- （17）残疾人福利性单位证明材料
- （18）保证金凭证复印件
- （19）合作承诺书
- （20）供应商自行提交的其他文件

注：1. 响应文件包括但不限于上述内容，如有不足，请自行补充提供。

2. 为了便于查找，请按上述顺序编排响应文件内容，并在目录中标明每项内容的起始页码。

（一）承诺函

致：新疆晟力达全过程工程管理有限公司：

根据贵方为 _____（项目名称）、_____（招标文件编号）项目公开招标的邀请， 签字代表 _____（姓名、职务）经正式授权并代表供应商 _____（供应商名称、地址）提交下述文件正本 _____份和副本 _____份。

（1）投标报价一览表；

（2）分项报价表；

（3）商务条款、技术评审索引表；

（4）按招标文件供应商须知、技术需求及其他要求提供有关文件；

据此函，签字代表宣布并同意如下：

1、所附报价表中规定的应提交和交付的服务总价详见报价一览表。

2、一旦我方中标,我方将根据招标文件的规定, 严格履行合同的 responsibility 和义务, 并保证在招标文件规定的时间完成项目, 交付买方验收、使用。

3、供应商已详细阅读并理解了招标文件的全部, 包括修改文件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4、本项目有效期自投标截止之日起 _____个日历日。

5、在规定的投标截止时间后, 如果在有效期内撤回, 同意保证金将被贵方没收。

6、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料, 完全理解贵方不一定接受最低价的投标报价。

7、与本次招标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：

电话：

供应商代表签字：

报价方名称：

公 章：

年 月 日

(二) 法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书

1、 法定代表人身份证明

_____（采购人）：

单位名称：_____

企业类型：_____

地 址：_____

营业期限：_____

成立时间：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系 _____（响应单位名称）_____的法定代表人。

特此证明。

投标供应商：_____（全称）（盖章）

日期：_____年_____月_____日

附：法定代表人《居民身份证》复印件正反面

（身份证正面）	（身份证背面）
---------	---------

注：法定代表人签字或盖章必须是亲笔签名或相关主管行政部门备案的法定代表人印章。不得使用其他印章或电子版签名。

2、法定代表人授权委托书

本授权书声明：注册于（地区的名称）的（公司名称），在下面签字的法定代表人（姓名、职务），代表本公司委托在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）的投标，以本公司的名义处理一切与之有关的事务。

委托期限：
代理人无转委托权。
附：委托代理人的身份证复印件（加盖单位公章）

（身份证正面）	（身份证背面）
---------	---------

投标供应商：（全称）（盖章）
法定代表人签字或盖章：
身份证号码：
委托代理人签字：
身份证号码：
授权日期：20 年 月 日

注：1. 法定代表人签字或盖章必须是亲笔签名或相关主管行政部门备案的法定代表人印章。不得使用其他印章或电子版签名。

(三) 报价一览表

供应商名称：

项目名称：

项目编号：

序号	服务名称	投标报价：（元）	备注
		小写： 大写：	
服务期：			

供应商（单位盖章）：

供应商代表签字：

日 期：

注：投标总报价应包含本项目实施期间的所有含税费用。

(四)、分项报价表

供应商名称（公章）：_____项目编号：_____

采购项 服务费用	序号	采购项名称	服务内容	单价（元）
	1			
	2			
	3			
其他费用				
总报价	大写： 小写：元			
备注	保留小数点后两位。			

注：1. 此表仅提供了表格形式，供应商可根据项目实际需求进行调整，进行详细的采购项报价，且每单项采购项费用必须填列；也可根据实际需要增列其它可能发生的费用。若有单项漏项或未填报，采购人有权认为所漏单项已包含总价中，结算不予调整。

2. 此表中的“投标总价”须与“开标一览表”中的投标总价一致。

供应商（单位盖章）：

供应商代表签字：

日 期：

（五）供应商资质证明文件

（1）供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。”（上述资料须复印件加盖公章）

分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料；

（2）须提供本单位上一年度由会计师事务所出具的财务审计报告（当上一年度审计报告未出来时（每年6月前（含）），可提供近半年内度审计报告），审计报告须包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动（如有）及其附注（复印件并加盖本单位公章）。如供应商无法提供上年度审计报告，则需提供开标日前三个月内银行出具的资信证明原件或复印件加盖公章。如供应商注册成立不足三个月的则提供承诺书（自拟）原件。

说明：1）供应商须提供银行出具的资信证明原件（成立一年内的公司可提交验资证明复印件并加盖供应商公章）；

2）银行资信证明应能说明该供应商与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等；

3）银行出具的存款证明不能替代银行资信证明，存款证明无效。

（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料（格式自拟）

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

供应商应提供投标截止前近半年内任意一个月的缴纳社会保障资金的有效票据凭证；若供应商逐年缴纳社会保障资金的，须提供参加本次政府采购活动上年度缴纳社会保障资金的有效票据凭证复印件。（须加盖供应商公章）

注：依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，须提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金。

供应商应提供投标截止前近半年内任意一个月依法纳税（法人单位必须为增值税或企

业所得税）证明（银行缴费凭证或税务机关开具的证明）复印件（加盖供应商公章）

注：依法免税或零报税的供应商，须提供相应文件证明其依法免税证明文件或纳税申报表复印件。

（5）供应商声明函

（采购人名称）：

在参加本次项目投标中，我单位承诺：

1、我单位参与采购活动前三年内在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚（如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满）

2、与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有须填写，如没有须填“/”）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
..		
.		

3、我单位不是为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。

若采购人或采购代理机构在本项目采购过程中发现我单位存在违反上述承诺的事项，我单位将自动失去关本项目的成交资格，并承担因此引起的一切后果及虚假响应责任。

供应商：（加盖公章）

供应商授权代表人(签字)：

日 期： 年 月 日

（6）信用信息查询 供应商不得为“信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和税收违法黑名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（以代理机构查询结果为准）

（7）本项目不接受联合体，不得转包、分包：投标供应商须提供资格声明函，否则不予通过资格性审查。（格式自拟）

(六) 商务评审索引表

序号	采购文件的商务条款			投标供应商填写	
	评审项目	审核标准	标准分值	指标值或评分项	文件名称 / 页码
	合 计				
一	项目 1				
1	指标 1				
2	指标 2				
3	指标 3				
					
二	项目 2				
1	指标 1				
2	指标 2				
3	指标 3				
					
备注：投标供应商按照评分标准中商务部分内容编制此表。投标供应商应当根据本单位实际情况填写指标值或评分项，并标注相关证明材料位置页码，投标供应商不得虚报、瞒报、漏报或虚假承诺，如不按要求填写将做为不响应招标文件处理。					

供应商授权代表签字：_____

供应商盖章：_____

日期：_____

(七) 业绩案例一览表

供应商名称（公章）：

项目编号：

序号	合同名称	采购人	合同金额	合同内容	备注

注：应附上相关证明材料。

日 期：

(八) 供应商情况表

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
项目负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
统一社会信用代码				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				其他		
近二年财务简况	2023 年度净资产： 营业额： 利润： 2024年度净资产： 营业额： 利润：					
经营范围						
备注						

供应商授权代表（签字）： _____

供应商(盖章)： _____

日 期： _____

(九) 本项目负责人简历

姓名		年龄		身份证号码	
毕业学校				专业	
学历		职称		职务	
现所在机构 或部门		工作年限		本专业工作年限	
拟在本项目担任职务					
主要工作经历					
日期	参加过的相关项目 名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注

注：应附上有关的证书及相关证明材料。

供应商名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理人签字：_____

日期：_____

(十) 本项目拟派项目团队

序号	拟担任职务、分工	姓名	职称	学历	专业	备注

供应商承诺：项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。

供应商名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理人签字：_____

日 期：_____

(十一) 技术评审索引表

供应商名称：_____ 项目编号：_____

序号	采购文件的技术条款			投标供应商填写	
	评审项目	评审标准	标准分值	指标值或评分项	文件名称 / 页码
	合 计				
一	项目1				
1	指标1				
2	指标2				
3	指标3				
					
二	项目2				
1	指标1				
2	指标2				
3	指标3				
					
备注：投标供应商按照评分标准中技术部分内容编制此表。投标供应商应当根据本单位实际情况填写指标值或评分项，并标注相关证明材料在资格证明文件或商务技术文件的位置页码，投标供应商不得虚报、瞒报、漏报或虚假承诺，如不按要求填写将做为不响应招标文件处理。					

供应商授权代表签字：_____

供应商盖章：_____

日期：_____

(十二) 项目实施计划及方案

参照《评审方法和标准》中技术部分内容编写。(格式自拟)

(十三) 关于资格的声明函

致：新疆晟力达全过程工程管理有限公司：

关于贵方 20____年____月____日第（项目编号）招标公告关于“_____”的项目，本签字人愿意参加招标响应，并有能力提供（项目名称）项目中的（服务名称）相关服务，并保证所提交的所有文件和说明是真实和准确的。

供应商____ 供应商名称____ 签字人姓名、职务：_____

地址：_____ 授权签署本资格文件人：授权人姓名____

传真：_____

邮编：_____ 电话：_____

供应商盖章：

20____年____月____日

(十四) 反商业贿赂承诺书

我公司承诺在（项目名称、项目编号、合同包号）招标活动中，不给予国家工作人员以及采购代理机构工作人员及其亲属各种形式的商业贿赂（包括送礼金礼品、有偿证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费用、报销各种消费凭证、宴请、娱乐等），如有上述行为，我公司及项目参与人员愿意按照《反不正当竞争法》的有关规定接受处罚。

供应商授权代表签字：_____

供应商盖章：_____

日期：_____

（十五）中小企业声明函（工程、服务）

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加(单位名称)的(项目名称)采购活动,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员____人,营业收入为____万元,资产总额为____万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

2. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员____人,营业收入为____万元,资产总额为____万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

备注:1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、供应商为中小企业时需提供本声明函,并完整填写从业人员、营业收入、资产总额等内容,否则评审时不能享受相应的价格扣除。

（十六）监狱企业声明函（如有）

单位郑重声明，根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，本单位为符合条件的监狱企业。

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。

供应商（盖章）：

供应商授权代表（签字）：

日 期：

附：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。

（十七）残疾人福利性单位证明材料（残疾人福利性单位参加的）

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（请进行勾选）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于符合条件的残疾人福利性单位，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。

供应商（盖章）：

供应商授权代表（签字）：

日期：

(十八) 保证金凭证复印件

（十九）合作承诺书

投标单位承诺书

我公司承诺（项目编号、项目名称），如中标，在合同执行期间，因政策调整或其他不可抗力原因而出现合同无法继续履约的情况，须及时通知甲方，在和甲方沟通协商后，进行合同延期等等价补偿。

供应商名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理人签字：_____

日 期：_____

注：本承诺书格式供应商可自行编制，但至少包含以上内容。

（二十）供应商自行提交的其他文件

其他有利于投标的证明文件等。

投标保证金退还信息表

项目名称			
项目编号			
保证金金额		缴纳日期	年 月 日
退还账户信息			
单位名称		账号	
开户行		行号	
联系人		电话	
电子邮箱			

投标单位（盖公章）：

年 月 日

注：此表无需编制到响应文件中。