**2025年新昌县政务应用系统集约运维项目**

 **公开招标文件**

项目编号：ZJYC20250701

采购单位：新昌县智慧城市建设有限公司(盖章)

代理机构：浙江益诚工程咨询有限公司（盖章）

日 期： 2025 年 7 月

**目 录**

**[第一部分 招标公告](#_Toc43498217)**

**[第二部分 投标人须知](#_Toc43498218)**

**[第三部分 采购需求](#_Toc43498234)**

**[第四部分 评标办法和细则](#_Toc43498235)**

**[第五部分 合同格式](#_Toc43498236)**

**[第六部分 投标相关文件格式](#_Toc43498241)**

##

# 第一部分 招标公告

项目概况：

2025年新昌县政务应用系统集约运维项目的潜在供应商应在乐采云平台(www.lecaiyun.com)获取（下载）招标文件，并于 2025 年 7 月 31 日9:00（北京时间）前提交（上传）响应文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：ZJYC20250701

项目名称：2025年新昌县政务应用系统集约运维项目

采购方式：公开招标

采购需求：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购内容 | 数量单位 | 简要规格描述 | 最高限价（万元） | 备注 |
| 1 | 2025年新昌县政务应用系统集约运维项目 | 1项 | 详见“采购需求” | 740 |  |

**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。

2.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、重大税收违法当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.本项目不接受联合体投标。

**三、获取招标文件**

1. 时间：发布公告之日至2025年 7 月 31 日9:00，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

2. 地点：乐采云平台(www.lecaiyun.com)线上

3. 方式：供应商登录乐采云平台(www.lecaiyun.com)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）

4. 售价：100元，售后恕不退还。

5.报名时所需上传资料：营业执照、法定代表人身份证明书、法定代表人授权委托书（如委托），报名及获取文件登记表。以上所有资料均需提供复印件加盖公章。

**四、响应文件提交**

1. 截止时间： 2025 年 7 月 31 日9:00（北京时间）

2.地点：请登录乐采云投标客户端投标，客户端下载地址https://sitecdn.zcycdn.com/zcy-client/bidding-client-new/official/lcy/LeCaiYunSetup.latest.exe

**五、响应文件开启**

1. 开启时间： 2025 年 7 月 31 日9:00（北京时间）

2. 地点：乐采云平台(www.lecaiyun.com)线上

**六、公告期限**

1.本项目公告期限为5个工作日，供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自收到招标文件之日（发售截止日之后收到招标文件的，以发售截止日为准）或者招标文件公告期限届满之日（公告发布后的第6个工作日）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、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的时间内做出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向相关监督管理部门投诉。

2.招标文件发售截止日后至投标截止时间前，允许潜在投标人继续报名。投标人如在招标代理机构发布本项目更正、补充或澄清公告后报名的，请自行登录相关网站查看更正、补充或澄清公告内容，招标代理机构不再就上述内容做出书面通知。

**七、其他补充事宜**

其他事项：①采购文件及更正补充公告请自行登录乐采云平台(www.lecaiyun.com)下载。②成交供应商中标后需要提供与电子响应文件内容一致的纸质响应文件（一正二副）作为存档资料。

**八、对本次招标提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购方名称：新昌县智慧城市建设有限公司

采购方地址：新昌县七星街道江滨西路600号人防大楼一楼

采购单位联系人：何先生

采购单位联系电话：0575-86688022

2.采购代理机构名称：浙江益诚工程咨询有限公司

采购代理机构地址：新昌县七星街道大道西路456号

采购代理机构联系人：吕女士

采购代理机构联系电话：13454596728

**第二部分 投标人须知**

## 前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 事项 | 本项目的特别规定 |
| 1 | 招标人 | 名称：新昌县智慧城市建设有限公司地址：新昌县七星街道江滨西路600号人防大楼一楼联系人：何先生电话： 0575-86688022电子邮件：/ |
| 2 | 项目名称 | 2025年新昌县政务应用系统集约运维项目 |
| 3 | 项目编号 | ZJYC20250701 |
| 4 | 采购方式 | 公开招标 |
| 5 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 6 | 获取招标文件 | 1. 时间：发布公告之日至2025年 7 月 31 日9:00，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）2. 地点：乐采云平台(www.lecaiyun.com)线上3. 方式：供应商登录乐采云平台(www.lecaiyun.com)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） |
| 7 | 投标文件递交截止时间 | 2025年7月31日9：00时 |
| 8 | 开标时间及地点 | 开标时间：2025年7月31日9：00时地点：乐采云平台(www.lecaiyun.com)线上 |
| 9 | 资格审查方式 | 资格后审 |
| 10 | 投标文件格式、份数 | 1. 投标文件格式：投标人应在认真阅读招标文件所有内容的基础上，按照招标文件的要求编制完整的投标文件。投标文件应按照招标文件中规定的统一格式逐项填写内容，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字，不准有空项。

2.备份投标文件送达地点和签收人员：投标人如提交备份投标文件的，请送至新昌县七星街道大道西路456号；备份投标文件签收人员：吕女士，联系电话：13454596728。（非强制要求，投标人自行考虑，快递到付或包裹破损拒绝接受） |
| 11 | 付款方式 | 合同签订完成并收到乙方发票后30个工作日内支付至40%合同款，合同签订后6个月支付合同金额30%（需扣除甲方考核后的扣款金额），维护期结束并验收合格后30个工作日内支付尾款（需扣除甲方考核后的扣款金额）。 |
| 12 | 报价要求 | 有关本项目实施所需的所有费用（应考虑完成本项目全部内容可能发生的各项费用，包括但不限于提供服务所需的一切人员工资、福利、奖金、补贴、各种社会保险、食宿与交通、服装、安全、体检费、税费、利润、招标代理服务费等。）均计入报价。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。投标报价出现下列情形的，投标无效：投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的；投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。 |
| 13 | 分包 | 不同意分包和转包。 |
| 14 | 投标人应当提供的资格、商务技术文件 | （1）资格审查文件：见招标文件第二部分11.1。投标人未提供有效的资格审查文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）商务技术文件：见招标文件第二部分11.2。 |
| 15 | 开标前答疑会或现场考察 | 不组织 |
| 16 | 样品提供 | 不要求提供 |
| 17 | 功能演示 | 无功能讲解演示 |
| 18 | 履约保证金 | 不需要 |
| 19 | 特别说明 | 1.采购代理服务费：以中标通知书中确定的中标金额作为服务费的计算基数，收费比例按照：中标金额在100万以下部分为1.5%，100-500万部分为0.8%，500万-1000万部分为0.45%，按差额定率累进法计算后的65%计算，代理费用超过5万的按5万元计取。由中标方支付。2.投标文件存在下列情况的，视为撤回：（1）投标文件未按时解密的，解密开始时间为：系统提示的开始解密时间。投标人解密截止时间为：开始解密 30分钟内，具体以系统提示的截止时间为准。3.乐采云平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。 4.本项目投标所产生的一切费用由投标人承担，未中标单位不设补偿费。5.招标人向投标人提供的有关资料和数据，是招标人现有的能使投标人利用的资源，投标人在此基础上作出的推论、理解、结论概不负责。各投标人的本次投标成果，无论是否中标，均归招标人所有。投标人应对投标内容所涉及的一切知识产权承担责任，并负责保护采购单位的利益不受损害，一切由于侵权引起的法律、诉讼、裁决和所发生的费用均与采购单位无关。6.若招标文件资格条件中规定区域性分支机构、个体工商户、个人独资企业、合伙企业允许参加本项目投标的，其营业执照负责人签署的相关投标资料与本招标文件规定由法定代表人签署的文件材料具有同等效力。7.供应商响应的产品或服务技术指标，除采购文件明确以承诺、声明或直观表现形式外，供应商应当尽可能提供投标产品的检测报告、产品使用说明书、用户手册、技术指标其他书面阐述等材料予以佐证。若佐证材料有矛盾或者前后不一致，优先按照检测报告、产品使用说明书、用户手册、技术指标其他书面阐述的先后解释或佐证材料为准。8.中标人在领取中标通知书提供纸质投标文件三份（电子投标文件打印，装订成册，采用胶订或线订；封面再加盖单位公章（物理章）。  |
| 20 | 实质性响应要求 | 投标人应认真阅读招标文件中的所有条款。投标人没有按照招标文件的要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。 |
| 21 | 解释 | 本招标文件的解释权属于招标人和招标代理机构。 |

注：为维护政府采购交易市场的正常秩序，进一步遏制串标、抬标行为，保护交易各方的合法权益，凡在同一采购项目的评审中，发现①有二份及二份以上响应文件的相互之间有特别相同或相似之处②两家或两家以上响应供应商提供的响应文件出自同一终端设备的，或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）获取采购文件或网上响应的，且经询标澄清响应供应商无令人信服的理由和可靠证据证明其合理性的，经磋商小组半数以上成员确认有串通投标嫌疑的，其响应文件按无效响应处理，不再对其进行评审，也不影响采购工作继续评审。

## 一、总则

**1.适用范围**

1.1招标文件适用于本次所述项目的采购行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人/招标人。

2.2 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.3 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.4“负责人”系指法人企业的法定代表人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

2.5“合同”系指委托方、受托方双方签署的规定委托方、受托方双方权利与义务的协议，以及所有的附件、附录和招标文件所提到的构成合同的所有文件。

2.6 “产品”系指投标人按招标文件规定，须向采购人提供的一切产品（包括：虚拟产品），以及产品相关的保险、税金、备品备件、附件、耗材、工具、手册及其它有关技术资料和材料等。

2.7 “服务”系指投标人按招标文件规定应承担的送货上门、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的附随义务。

2.8本文件所指的公章均指供应商的**CA**电子章**（格式另有要求的除外）**。

2.9“电子交易平台”是指本项目采购活动所依托的乐采云平台。

2.10“书面形式”包括信函、传真、电邮等。

**3.投标人资格条件**

3.1符合第一部分申请人的资格要求的规定；

3.2投标人应遵守有关的法律、法规和规章条例。

**4.联合体说明**

4.1本项目不接受联合体投标。

**5.特别说明**

5.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，以及属于同一母公司或集团的不同投标人不得参加同一合同项下的采购活动。

5.2 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5.3投标人自行承担所有与投标有关的全部费用。

## 二、招标文件说明

**6.招标文件的构成**

6.1招标文件用以阐明所需货物及服务、招标、投标程序和合同条款。招标文件由下述部分组成：

6.1.1招标公告

6.1.2投标人须知

6.1.3采购需求

6.1.4评标办法和细则

6.1.5合同格式

6.1.6投标相关文件格式

6.1.7与本项目有关的招标文件澄清、答复、修改、补充的内容。

**7.投标人的风险**

7.1投标人应认真阅读招标文件中的所有条款。投标人没有按照招标文件的要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

**8.招标文件的发售及澄清**

8.1招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。

8.2报名投标人认真阅读招标文件，应于招标文件规定的时间前以书面形式或线上询问方式向采购代理机构提出澄清申请。采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构在投标截止时间15日前,在乐采云平台(www.lecaiyun.com)和新昌县公共资源交易平台http://www.zjxc.gov.cn/col/col1634736/index.html发布更正公告，并对其具有约束力。不足15日的，采购代理机构有权顺延提交投标文件的截止时间。

**8.3 潜在投标人应密切关注乐采云平台(www.lecaiyun.com)和新昌县公共资源交易平台http://www.zjxc.gov.cn/col/col1634736/index.html，如有修改等，投标人应及时响应。**

## 三、投标文件的编写

**9.要求**

9.1投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

9.2投标文件、投标人与采购有关的往来通知、函件和文件均应使用中文。如涉及非中文内容的，投标人有义务将其内容翻译成中文，一切对非中文内容的误解，都将由投标人承担。

9.3投标文件的形式和效力

**9.3.1 投标文件的形式：投标文件为电子投标文件。**

**10. 投标文件的组成**

10.1上传的投标文件应分为资格审查文件、商务技术文件、报价文件三部分。资格审查文件、商务技术文件如有报价的内容, 其投标文件无效。

**11. 投标文件编制内容和要求**

**11.1 资格审查文件编制内容和要求：**格式见第六部分资格审查文件格式

11.1.1公司有效营业执照扫描件或复印件；

11.1.2提供自招标公告发布之日起至响应截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用查询网页截图；

11.1.3履约承诺函；

11.1.4无重大违法记录声明书；

11.1.5法定代表人身份证明书（委托代理人参加投标的，提供授权委托书及委托代理人身份证扫描件或复印件）。

11.2商务技术文件编制内容和要求

11.2.1自评分表（格式自拟）；

11.2.2投标声明书（格式见第六部分）；

11.2.3根据评分表及项目需求情况，自行添加相关表格及资料；

11.3报价文件内容: 详见第六部分格式

11.3.1开标一览表；

11.3.2报价明细表。

**投标人应在招标文件所附的投标价格表上写明投标单价。投标人只允许有一个报价,采购人不接受有任何选择的报价。投标报价高于采购预算单价和总价(最高限价)的不进入报价标评审，视报价分为零分。并不得推荐为中标候选人。**

**12.排版**

**按乐采云平台操作指南和本招标文件要求编制。**

**13.投标有效期**

13.1提交投标文件的截止之日起90天内有效。

**14.投标文件的签署及规定**

14.1电报、电话、传真形式的投标概不接受。

14.2投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效。

14.3**电子投标文件编制要求：按乐采云平台操作指南和本招标文件要求编制。**

## 四、投标文件的包装、提交、修改和撤回

**15.投标文件的密封和标记**

**15.1电子投标文件按乐采云平台投标人操作指南进行加密，其中电子投标文件中所须加盖公章部分采用CA签章或签章后扫描上传。**

15.2按招标文件第六部分提供的格式制作。

15.3超过截止时间上传电子投标文件将被拒绝。由投标人标记错误造成投标文件被误投或提前解密的风险由投标人承担。

**16.投标文件的提交**

16.1在投标截止时间前，投标人应按招标文件规定的时间和方式提交投标文件。在投标截止时间后，采购代理机构将拒收投标人的投标文件。

16.2不予接收的电子投标文件情形

(1)投标截止时间前未完成传输的电子投标文件；

(2)未生成加密的电子投标文件；

(3)在规定时间内未解密的电子投标文件。

**17.投标文件的修改和撤销**

17.1在投标截止时间前，可以修改或撤回其投标文件：（1）电子投标文件补充、修改或撤回的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。

17.2修改后重新提交的投标文件应按招标文件的规定编制、标记和提交。

17.3在投标截止时间后,投标人不得修改、撤回已提交的投标文件。

## 五、开标和评审

**18.开标**

18.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定完成在线解密（30分钟内完成解密）。

18.3投标文件未按时解密，视为投标文件撤回。

18.4投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可向采购代理机构提出回避申请，并说明理由，申请须由投标人代表签字或盖章。

**19. 资格审查**

19.1开标后，评审小组将依法对投标人的资格进行审查。

19.2评审小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.5合格投标人不足3家的，不再继续评标。

1. **6信用信息查询**

19.6.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将通过“信用中国”网站、中国政府采购网渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

19.6.2信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与采购活动。

**20.评审流程**

20.1采购代理机构和采购人将根据采购项目的特点组建评标委员会，其成员由技术、经济等方面的专家和采购人代表组成。评标委员会对投标文件进行符合性审查、询标、评价和推荐中标候选人。

20.1.1符合性审查

根据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。**通过符合性审查不足三家的，除采购任务取消情形外，按相关规定重新组织招标。**

20.1.2 商务技术文件评审

评标委员会依据招标文件的规定，对各投标人的商务技术文件进行评审（商务资信部分讨论统一后由组长评审、技术部分独立评审），对投标文件进行比较和必要的澄清。

20.1.3报价文件评审

评标委员会依据招标文件的规定，对各投标人的报价的合理性进行审查，必要时可要求投标人对其报价做出澄清、说明。

**21. 报价文件的澄清**

21.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等内容，评标委员会应当通过乐采云平台要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当通过乐采云平台完成。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

21.2 报价算术错误将按以下方法修正：

（1）报价文件中开标一览表（报价表）内容与报价明细表（若有）相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（2）报价文件的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，以开标一览表（报价表）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；

（5）同时出现两种以上不一致的，按上述顺序修正。

（6）对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

（7）修正错误的的投标报价，经投标人的负责人（或授权代表）同意确认后产生约束力。调整后的投标报价对投标人具有约束作用。若投标人不接受修正后的投标报价，则其投标将作为无效投标处理。

**22. 对投标文件的比较和评价**

22.1评标委员会根据招标文件规定的评审办法和标准、对符合性审查合格投标人的投标文件及澄清答复内容进行商务和技术评估，比较与评价，并按照平等、客观、公正的原则对投标文件进行综合评审和评分。

**22.2 相同品牌的产品**

22.2.1财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：单一产品采购项目，多家投标人提供的产品品牌相同的按一家投标人计算；非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

22.2.2如按一家有效投标人认定后，造成项目有效投标人不足三家的，项目应予以废标处理

**23. 评标报告**

23.1评标委员会根据全体评审成员的原始评审记录和评审结果编写评标报告，并推荐 1 名中标候选人，评审报告由评标委员会成员确认提交。

**24.采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，可中止电子交易活动：**

（一）电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

（二）电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

（三）电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

（四）病毒发作导致不能进行正常操作的；

（五）其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，重新组织采购。

25. 采购代理机构或评审委员会因不可抗力（不可抗力包括但不限于自然灾害、断电、传播疫病等）原因造成电子交易活动无法正常运行的，将采取以下措施：

⑴短时间内能消除不可抗力因素的，采购代理机构或评审委员会在消除不可抗力因素后继续组织电子交易活动。

⑵长时间内无法消除不可抗力因素的，采购代理机构或评审委员会将中止电子交易活动。中止电子交易活动的，采购人应当重新组织采购活动。

**26. 保密**

26.1 自开标时间起至中标结果公告发布时间止，凡属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料，且与授予合同有关的信息都不得向任何投标人或与上述评审过程无关的人员透露。

## 六、投标无效的情形

**27. 实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。投标人如有下列情形之一的，其投标将被拒绝，投标文件无效：**

27.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

27.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

27.3投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

27.4投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

27.5投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

27.6投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

27.7报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

27.8投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

27.9投标人提供虚假材料投标的；

27.10投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

27.11投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

27.12投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

27.13投标文件组成严重漏项、或未按规定的格式编制、或内容严重不全的；

27.14供货期/工期/服务期、质保期、付款方式不满足招标文件要求的；

## 七、法律责任

**28. 投标人有下列情形之一的，处以采购项目中标金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加采购活动，并予以公告，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：**

28.1 提供虚假材料谋取中标的；

28.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

28.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

28.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

28.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

28.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

投标人有前款28.1至28.6项情形之一的，中标无效。

**29. 投标人有下列情形之一的，追究法律责任：**

29.1 向评审委员会或者评审委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

29.2 中标或者成交后无正当理由拒不与采购人签订采购合同；

29.3 未按照招标文件确定的事项签订采购合同；

29.4 将采购合同转包；

29.5 提供假冒伪劣产品；

29.6 擅自变更、中止或者终止采购合同。

投标人有前款第一项规定情形的，中标无效。评审阶段资格发生变化，投标人未依照规定通知采购人和采购代理机构的，处以采购金额5‰的罚款，列入不良行为记录名单，中标无效。

**30.投标人捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，由主管部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加采购活动。**

**31.有下列情形之一的，属于恶意串通，追究其法律责任：**

31.1投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件；

31.2 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；

31.3 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；

31.4属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加采购活动；

31.5 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；

31.6 投标人之间商定部分投标人放弃参加采购活动或者放弃中标、成交；

31.7投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为；

31.8 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

31.9 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

31.10 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

31.11 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

31.12 不同投标人的投标文件相互混装；

## 八、询问

32.供应商询问

供应商对采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

## 九 、质疑

33.供应商质疑

33.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

33.2供应商认为招标文件、采购过程和中标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或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

33.2.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

33.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

33.2.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

33.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

33.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

33.2.3.2质疑项目的名称、编号；

33.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

33.2.3.4事实依据；

33.2.3.5必要的法律依据；

33.2.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

33.2.4采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

33.2.5询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

## 十、投诉

34.供应商投诉

34.1质疑供应商对采购人、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的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级采购监督管理部门提出投诉。

34.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

34.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

34.4 以联合体形式参加采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

## 十一 、定标

35. 确定中标供应商

35.1招标代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。

36.中标通知与中标结果公告

36.1采购结果经采购人确认后，采购代理机构将于2个工作日内在乐采云平台和新昌县公共资源交易平台上发布中标公告，并向中标方签发书面《中标通知书》。中标通知书发出后，中标单位无正当理由不得放弃中标。

36.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

37.公告期限为1个工作日。

## 十二、授予合同

38. 合同的签订

38.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订采购合同，并在合同签订之日起2个工作日内依法发布合同公告。

38.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

38.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

38.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展采购活动。

38.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过采购电子交易平台在线签订，自动备案。

39. 履约保证金

不需要。

## 十三、其他

40. 解释权

40.1本招标文件是根据国家有关法律、法规、规章和有关规定编制的,解释权属招标人和招标代理机构。

40.2采购代理机构对决标结果不负责解释。

**第三部分 采购需求**

**一**、**项目概况**

为推进试点地区集约运维改革，根据《浙江省数字政府2.0整体工作方案》、《浙江省政务应用系统集约运维改革工作方案》相关要求，部署开展政务应用系统集约运维改革。新昌县集约化运维改革形成了"技术降本、管理增效"的集约化转型路径，通过资源统筹显著提升财政资金效益，依托制度规范与主动防御筑牢安全防线。不仅实现沟通效率跃升与服务质量倍增，更以制度规范、数据治理、场景创新三维协同，为全市乃至全省的数字政府建设提供了可复用的集约化转型样板。

**二、采购内容**

（一）项目范围

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期 |
| 1 | 2025年法院网络安全服务 | 2025年11月11日至2026年8月31日 |
| 2 | 2025年新昌县法院法庭维保服务 | 2025年12月10日至2026年8月31日 |
| 3 | 2025年法院办公运维服务 | 2025年11月30日至2026年8月31日 |
| 4 | 2025年法院庭审直播服务 | 2026年2月1日至2026年8月31日 |
| 5 | 2025年新昌县人社局就业省集中本地化运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 6 | 2025年新昌县机关事业单位工资福利管理系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 7 | 2025年新昌县人社局移动线路租赁 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 8 | 2025年新昌县人社局社会保障及城乡居民医保专线租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 9 | 2025年新昌县人社局机房硬件运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 10 | 2025年新昌县人社局“互联网+绍兴人社”和社保省集中系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 11 | 2025年新昌县人社局机房软件及网络安全运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 12 | 2025新昌县医疗保障局药店联网监控租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 13 | 2025年新昌县医保局智慧医保系统运维 | 2025年11月7日至2026年8月31日 |
| 14 | 2025年新昌县医保局OCR智能零报系统运维 | 2025年11月7日至2026年8月31日 |
| 15 | 2025年新昌县自然资源和规划局机房设备运维 | 2025年11月26日至2026年8月31日 |
| 16 | 2025 年新昌县自然资源局国土数据分仓运维 | 2025年9月17日至2026年8月31日 |
| 17 | 2025 年新昌县不动产登记信息系统运维 | 2025年9月22日至2026年8月31日 |
| 18 | 2025年新昌县精准教学系统运维 | 2025年10月20日至2026年8月31日 |
| 19 | 2025年新昌县教育网及教育中心机房运维 | 2025年9月19日至2026年8月31日 |
| 20 | 2025年新昌县教体局浙里课后服务和招生安大数据监督应用租赁 | 2025年10月27日至2026年8月31日 |
| 21 | 2025年新昌县疾控中心（卫生监督）电子政务监控系统运维 | 2025年10月10日至2026年8月31日 |
| 22 | 2025年新昌县急救中心机房设备运维 | 2025年12月31日至2026年8月31日 |
| 23 | 2025年托育机构视频专网租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 24 | 2025年卫健局区域卫生专网租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 25 | 2025年新昌县急救中心运行管理通信资费服务 | 2025年9月18日至2026年8月31日 |
| 26 | 2025年新昌县医学检验检查结果互认运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 27 | 2025年卫健局区域放射影像软件运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 28 | 2025年新昌县市监局网络定向监测服务 | 2025年10月14日至2026年8月31日 |
| 29 | 2025年新昌县市监局电子取证及司法鉴定运维 | 2025年11月5日至2026年8月31日 |
| 30 | 2025年新昌县市场监督管理局网络安全运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 31 | 2025年新昌县空心胶囊生产企业电子化监管平台及其指挥系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 32 | 2025年新昌县集中用餐单位食品安全智治运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 33 | 2025年全程电子化档案系统更新服务运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 34 | 2025年新昌县协同办公系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 35 | 2025 年新昌县政务公开第三方评估服务 | 2025年12月10日至2026年8月31日 |
| 36 | 2025 年应用安全检测运维 | 2025年11月26日至2026年8月31日 |
| 37 | 2025 年政务服务运营提升服务 | 2026年1月3日至2026年8月31日 |
| 38 | 2025 年新昌县一体化智能化公共数据平台运维 | 2025年12月22日至2026年8月31日 |
| 39 | 2025 年新昌县公共数据安全运营服务 | 2025年12月25日至2026年8月31日 |
| 40 | 2025 年新昌县政务信息公开普查监测服务 | 2025年11月25日至2026年8月31日 |
| 41 | 2025 年新昌县政府门户网站技术运维服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 42 | 2025年新昌县政务移动办公系统（浙政钉2.0）运维服务 | 2025年11月26日至2026年8月31日 |
| 43 | 2025年新昌县政府核心机房和行政服务中心核心机房运维 | 2025年12月7日至2026年8月31日 |

1. 项目主要内容
2. **《2025年法院网络安全服务》**
* **服务内容：**

本次服务主要保障新昌法院二三级业务专网。

新昌法院二三级业务专网是法院系统业务专用网络运行环境，包括机关机房、楼层、乡下法庭等网络架构，涉及核心交换机、等保一体机、防火墙、数字法庭、存储备份等设备、平台50余个，涉及办公电脑200余台。

* **服务要求：**

（1）例行操作

1.漏洞扫描。4次/年。全面检查扫描各类系统中不同等级漏洞,客观分析系统安全状況，并及时修复。

2.基线检查。4次/年。全面配置检查重要服务器、操作系统、网络设备、安全设备、中间件、数据库等网络资产，排查策略、相关配置等安全隐患，并及时整改。

3.渗透测试。2次/年。模拟黑客手段对系统及网络无害化攻击，深度检验网络安全防御能力，包括系统的任何弱点、技术缺陷或漏洞。

4.应急演练。1次/年。模拟网络安全突发事件，依照应急预案开展应急处置工作。演练结束后，应对演练过程回顾分析，并出具完善意见。含网络安全培训。

5.重要时期安全保障。2次/年。要求人员现场值守，提供全天候安全保障服务。包括实时监控、攻击验证、攻击排查、日志分析、事件处理及加固等工作。

6.定期巡检。12次/年。要求全面检查网络安全环境，摸排风险隐惠，包括安全加国、问题修复、结果分析等，保障系统设备正常运行。

（2）响应支持

应急响应：及时响应处置网络安全事件，限制事件扩散范围，准确分析事件原因，及时处理相应问题。需1小时内到场，2小时内定位问题，3小时内处理完成。

1. **《2025年新昌县法院法庭维保服务》**
* **服务内容：**

为了充分保障法院数字法庭设备的正常运行，确保审判业务的正常开展，切实服务于法官办案、当事人诉讼，对法院在用的且已过质保期的17个高清数字法庭内的庭审主机、摄像机、音频处理器、远程庭审等所有电子化设备进行续运维。

* **服务要求：**

**1）**例行操作

**a．**设备维修服务

负责对数字法庭系统设备的各种故障进行检测和排除。非硬件故障要求到场后1小时内排除故障并恢复系统正常运行。硬件故障以现场维修为主，如需换件，原则上应采用原厂硬件，无原配套硬件时，采用其他兼容且不得低于原配置硬件代替；如需返厂维修，则立即启动备品备件服务，在3个工作日内安装、调试好备品备件，保障审判业务连续性；如返厂后仍无法修复硬件故障，则需在15个工作日内（从返厂维修之日起计算）更换、安装、调试到位不低于原型号、配置的新设备。

**b．**备品备件服务

维修人员通过现场处置后故障仍无法排除，返厂维修同时启用备品备件更换故障件，备品备件由服务商提供。清单包括：

1、标准庭审主机QGTS-9000UHD08

2、简约庭审主机QGTS-9000UHD01

3、音频处理器QGPA-6000

4、麦克风

5、高清旋转摄像机QGHD-1080P

6、高清广角摄像机QGHD-PEX120C

7、功率放大器

8、音响

**c．**重要任务（重大案件）保障服务

当业主方有重要案件开庭任务时，维保技术人员提前一天到达现场，对法庭线路、设备、系统进行提前防御性检查，开庭当天全程保障重大案件顺利开庭，及时解决突发性问题。

**d．**巡检服务

每月委派原厂商工程师到法院现场进行例行检查1次，检查内容包括：数字法庭系统设备运行情况、服务器运行情况、录音录像情况等；并根据检查结果提供建议，必要时进行预防性维修，并提交服务报告。

**e．**常规事务要求

根据业主方实时性要求检查庭审音视频及其录音录像质量，包括上级、本院在内发现的音视频问题需及时整改；处理数字法庭系统相关联的语音识别、互联网直播、音视频数据上云等事务性工作，需确保上云声音画面无问题；需每月提交常规性事务总结报告。

**2）**响应支持

服务方需提供5\*8小时响应支持。1小时内到达现场查找和确认故障原因。

1. **《2025年法院办公运维服务》**
* **服务内容：**

保障法院日常办公。

提供云防御服务，检测门户网站安全态势，提升门户网站网络与信息安全事件的应急处置能力，最大限度保障信息系统的安全，使其长期、稳定、高效的运行；提供页面调整、网站错误修复，处理黑链等服务，保障门户网站正常运行；

保障全院58套录音电话机的正常使用及录音文件的正常存储，保障一键拨号，录音文件一键入卷等功能正常使用；

保障执行指挥中心、消防监控中心、诉讼服务中心等的正常运行，保障全院办公电脑等设备的正常使用，提供信息化服务，问题解决不了的，需提供维修方案。

* **服务要求：**
* 软件要求

**1）**例行操作

定期对门户网站运行状态进行检查和分析，定期备份数据，定期测试，确保其可恢复性。做好检查记录，提供年度服务报告，云防御服务的提供月度服务报告。

**2）**响应支持

门户网站出现故障，在接到用户反馈后，即时响应，1小时内解决问题，解决不了的，2小时内提出解决方案，3小时内维护完成。

**3）**优化改善

根据门户网站运行情况及使用要求，进行页面调整、BUG修复、产品功能优化等升级优化服务，以提升门户网站性能。

**4）**调研评估

门户网站网络与信息安全事件的应急处置能力，7\*24小时实时防御，进一步加强门户网站的安全防护功能及确保门户网站的正常运行。

* 硬件要求

**1）**例行操作

定期对全院诉讼服务中心、执行指挥中心、消防监控中心设备、全院办公电脑和录音电话机进行检查和分析，有问题第一时间解决。

**2）**响应支持

即时响应，提供5\*8小时电话远程指导服务，远程指导解决不了的，1小时内到达现场，2小时内提出解决方案，3小时内维修完成。

**3）**优化改善

根据设备运行情况，提出优化建议，并配合做好升级工作。

**4）**调研评估

录音电话支持一键拨号、自动录音、来电录音标记、录音电话一键入卷，并与审判执行送达等实现了实时对接；执行指挥中心、诉讼服务中心、消防监控中心及全院办公电脑等设备正常运行，保障全院工作的正常进行。

* 第三方服务要求

**1）**例行操作

1、门户网站的安全运维服务：提供7\*24H实时防御，通过使用可信安全私有云及大数据分析技术，让门户网站处于安全云的防护之下，同时能隐藏真实的网站IP地址，弥补传统应用防火墙及抗拒绝服务系统的不足，解决OWASPTOP10等各类Web攻击行为及大规模拒绝服务攻击的云安全检测防护。提供页面调整、网站错误修复、处理黑链、产品性能优化、产品BUG排除及解决突发性宕机故障等各类服务。

2、录音电话机的运维服务：确保接入全国办案办公平台，支持一键拨号，一键入卷。功能检查：定期检查录音功能是否正常，包括录音、回放、存储、待入卷等各个环节，确保电话机按键灵活、通话清晰，无杂音或失真现象。存储管理：确保录音文件自动上传到浙江法院电话录音智能管理系统，并传至对应的案件待入卷中。

3、信息化服务：提供各类信息化服务，保障执行指挥中心、诉讼服务中心、消防监控中心等各类设备的正常运行,熟悉各类电子产品及操作软件，有问题第一时间解决，维护全院办公电脑等，保障全体工作人员的正常办公。

**2）**响应支持

即时响应，提供5\*8小时电话远程指导服务，远程指导解决不了，1小时内达到现场，2小时内提出解决方案，3小时内维修完成。

1. **《2025年法院庭审直播服务》**
* **服务内容：**

为新昌法院20间数字法庭提供庭审运维服务，保证庭审直播、庭审录播的正常开展。

提供技术支持服务:配套音视频编码、控制等设备，提供信号庭审直播技术支持接入支持，保证顺利使用设备，从而顺利实现庭审视频直播的工作开展；提供非直播庭审视频录音录像存储；提供庭审视频播放过程中观看数据量，庭审视频存储量的统计及分析；

技术保障服务：提供直播、录播庭审监控，故障通知，提供远程故障解决、现场技术服务等多重服务保障，保障日常庭审直播业务的顺利进行。

* **服务要求：**
* 租赁要求

**1）**例行操作

提供配套音视频编码控制器，提供信号接入支持，完成庭审直播、录播工作。

**2）**响应支持

即时响应，提供5\*8小时电话远程指导服务，远程指导解决不了的，1小时内达到现场，2小时内提出解决方案，3小时内维修完成。

**3）**优化改善

定期设备检查，进行优化更新，对潜在的安全威胁进行实时监控和防御。

**4）**调研评估

设备性能稳定，保障信号接入，实现公开审理案件的互联网视频发布。

* 第三方服务要求

**1）**例行操作

（1）庭审直播技术支持服务

为法院配套音视频编码、控制等设备，提供信号接入支持，并对法院相关人员进行培训，保证法院顺利使用设备；

（2）庭审直播管理软件

为法院提供庭审案件审核、预告、录像等管理支持系统；

（3）庭审视频分发及存储

通过云计算平台为法院的庭审直播视频提供网络分发及录像存储，提供庭审录音录像的播放、下载、分享等功能；

（4）数据统计分析

为法院提供庭审视频播放过程中观看数据量的统计及分析

（5）保障服务

为法院提供直播监控、故障通知、远程故障解决等多重远程服务保障，保障院方日常直播的顺利进行。同时根据实际情况，提供必要的现场售后服务，以解决重大故障问题或保障重大案件的直播。

**2）**响应支持

即时响应，提供5\*8小时电话远程指导服务，问题远程解决不了的，1小时内到达现场，2小时内提出解决方案，3小时内维修完成。

**3）**优化改善

为了确保法院系统的稳定和高效运行，运维服务商采取一系列的措施来维护和优化系统性能。包括定期的系统检查、更新和升级，以及对潜在的安全威胁进行实时监控和防御。协助法院达成庭审公开的数量和质量要求，提升公众对司法系统的信任。

1. **《2025年新昌县人社局就业省集中本地化运维》**
* **服务内容：**

新昌县省集中就业信息系统上线后的维护工作，主要提供新昌本地化技术支持、运营维护，并提供运维人员进行绍兴地区数据修改及代码修改服务包含日常系统管理、操作培训、数据处理、需求梳理、统计分析、日常巡检、省市沟通等工作，运维地区为新昌县。

* **服务要求：**

1）例行操作

省集中就业系统上线后，运维人员负责对辖区内相关服务器服务、网络及省集中系统可用性进行巡检，如业务数据下发至当地的数据库服务器等，进行表空间、内存、异常日志检查等操作，形成每周巡检记录，并对巡检记录定期进行汇总，形成巡检报告定期向本地信息中心汇报。

2）响应支持

用户方工作人员在使用软件过程中如遇到问题,都随时可以从供方得到电话支持与帮助。供方需指定一名技术人员与用户方联系。一旦接到用户方请求电话,供方的技术人员将在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。若供方指定技术人员如果因特殊原因离职或更换电话，及时通知用户方，并指定合格的接替人员。

远程电话支持服务要求：要求供方提供7×24不间断的热线服务电话技术服务支持，不限次；

维护服务要求：供方须提供7×24小时的服务，故障响应时间：宕机故障，0.5小时响应，4小时内解决。发生不影响生产的一般故障1小时响应，8小时内解决。

3）优化改善

用户在操作相关应用系统时出现问题，负责问题处理的相关工程师需分析问题出现的原因，并锁定问题源，并向相关负责人汇报问题出现的原因和处理方案。优化系统问题，及时解决用户问题。

4）调研评估

（1）标准事项差异性需求调研及整理

在省集中就业系统上线后，业务人员在省集中就业系统使用过程中发现本地业务与省集中的64个标准化事项存在需求差异的，由项目运维人员按照省就业差异性调研规范进行需求调研，在省就业标准化表单上标出本地业务差异性，并整理新昌县与省就业标准差异性需求文档。差异性需求文档经用户确认后提交省就业主管部门进行评审，评审通过后由省就业进行处理，由项目运维人员进行后续进度跟踪，并对用户进行进展汇报和结果反馈。

（2）已上线本地特有事项差异性需求调研及调整

在省集中就业系统上线后，业务人员在省集中就业系统使用过程中发现前期省集中系统中已上线本地特有事项的内容与本地实际业务经办存在差异的，由项目运维人员按照省就业需求调研规范进行需求调研，并整理差异性需求文档。差异性需求文档经用户确认后提交省就业主管部门进行评审，评审通过后由省就业进行处理，由项目运维人员进行后续进度跟踪，并对用户进行进展汇报和结果反馈。

1. **《2025年新昌县机关事业单位工资福利管理系统运维》**
* **服务内容：**

新昌县机关事业单位工资福利管理系统始建于2006年，与2006年7月机关事业单位工资改革、公务员登记同步。2025年为第19个运维年度，该系统保障新昌县460余家机关事业单位统发工资业务正常运行,人数达1.6万余人。该系统建设较早，平台基于WINDOWS+SQLServer环境开发运行,C/S架构。该系统针对机关事业单位基本工资、津贴补贴、代扣代缴、补发扣发等工资管理及发放功能完备，工资演算正确性非常高。该系统各项人员基础信息项目、工资项目详尽准确，还具有丰富实用的报表输出、信息查询、统计分析功能。

* **服务要求：**

1）例行操作

一、保障性维护

（1）数据库备份、恢复

每次现场服务完毕后，对系统使用数据库进行备份，以保证数据的正确性和可追溯性。

根据单位实际情况制作数据库备份计划。由用户管理员将备份文件定期进行异地备份。

在查找历史数据、更新数据和修改数据出错时对数据库进行恢复。

（2）安装部署

新昌县机关事业单位工资福利管理系统软硬件环境调整（如增加或更换设备）后，需提供重新安装部署服务,包括软件服务及相关中间件等环境的部署、维护、补丁升级及安全性保障。

（3）应急故障处理

建立应急故障处理机制。应用系统发生应急故障时，确定故障原因，制定故障恢复方案，实施故障恢复措施，恢复系统正常运行，并持续跟踪系统运行情况，并做出详细故障说明。

（4）系统程序备份

系统维护的过程中系统变更后对所有的程序做好备份，一份提交给用户管理员；另一份提交给公司项目管理部做好备份。

（5）系统测试

服务器出现操作系统故障、硬件故障后或者更换后，重新部署系统，配合用户进行测试。

（6）其他

提供关于系统建设的技术文档。

二、适应性维护

（1）系统运行技术支持

对系统运行过程中遇到的技术问题进行处理，保障新昌县机关事业单位工资福利管理系统平稳运行。对于用户提出的共性问题，须进行细致的分析，提出可行的解决方案，应提供相应的软件开发服务。

（2）数据库性能调整

对数据库进行查询优化，对视图和触发器进行结构优化，提高数据维护与信息查询性能，提高工作效率。

（3）数据库一致性、完整性、有效性检查

根据用户要求，对数据库进行了调整，增减一部分信息项，根据增减情况，对数据库进行一致性、完整性、有效性检查，保证系统的正常运行。

（4）日志清理

定期对数据日志文件进行清理，以节省存储空间。

（5）系统模块维护

根据业务实际要求，对现有模块进行优化完善，如代码类别新增调整，统计、查询、报表格式、内容和口径调整的调整等。

三、培训服务

为用户组织的软件操作培训提供讲师，参与培训资料的准备。

2）响应支持

提供7×24小时响应服务。如果相关系统或平台出现故障，应立即做出响应，确定故障情况，并就如何排除故障做出决定并立即书面通知，应在规定时间内项目恢复正常工作。

1. **《2025年新昌县人社局移动线路租赁》**
* **服务内容：**
1. 到鼓山中路179号社保局1条，100M；2.到绍兴市人社大楼1条，100M；3.到新昌公共服务中心大楼1条，10M。
* **服务要求：**

1）响应支持

提供7\*24小时的电话咨询、远程连接支持等各类技术支持服务，按照用户要求成立服务项目组，提供7×24小时应急响应服务；

对于严重故障（影响用户方业务正常运作的故障），派遣工程师到现场做技术支持。15分钟以内响应，接到故障通知后，90分钟内到达现场；

对于一般性故障（不影响用户方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持。15分钟以内响应，接到故障通知后，90分钟内到达现场。到达现场后若24小时内不能在承诺规定内解决问题的，24小时内提供同等性能、同等配置的设备替换，以确保采购人的系统不中断运行。供货方对提供的产品提供技术支持服务。在保修期内，与保修等相关的所有费用由供货方承担。

2）优化改善

针对当前的业务运行状况看，建议适当提高网速。

1. **《2025年新昌县人社局社会保障及城乡居民医保专线租赁服务》**
* **服务内容：**

本服务周期内，主要工作聚焦于确保新昌县人力资源及社会保障局通过租赁的34条社保及医保专线稳定运行，以支持新昌县各医保点网络的高效接入与运行。服务覆盖硬件设施的日常维护、软件系统的监控与优化、必要的线路移机作业及第三方服务协调，旨在保障数据传输的安全性、可靠性和高效性。遵循原则包括响应快速、操作规范、信息安全至上，并严格参考国家关于信息基础设施运维的相关规范与标准。

* **服务要求：**

1）响应支持

提供7\*24小时的电话咨询、远程连接支持等各类技术支持服务，按照用户要求成立服务项目组，提供7×24小时应急响应服务；

对于严重故障（影响用户方业务正常运作的故障），派遣工程师到现场做技术支持。15分钟以内响应，接到故障通知后，90分钟内到达现场；

对于一般性故障（不影响用户方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持。15分钟以内响应，接到故障通知后，90分钟内到达现场。到达现场后若24小时内不能在承诺规定内解决问题的，24小时内提供同等性能、同等配置的设备替换，以确保采购人的系统不中断运行。供货方对提供的产品提供技术支持服务。在保修期内，与保修等相关的所有费用由供货方承担。

2）优化改善

针对当前的业务运行状况看，建议适当提高网速。

1. **《2025年新昌县人社局机房硬件运维》**
* **服务内容：**

网络机房设备维保，为确保社保系统正常运行而进行硬件维保服务。

* **服务要求：**

1）例行操作

1、硬件保修基本服务要求：负责对参保设备所有硬件做故障诊断、保修及系统性能维护。所提供备件必须全新。

2、远程电话支持服务要求：要求服务商提供7×24不间断的热线服务电话技术服务支持，不限次；具有7×24×365的全天候响应中心，响应中心有专职资深认证工程师全天候的为客户提供服务，提供投标单位免费技术支持电话；现场维护服务要求：服务商须提供7×24小时的现场服务，故障响应时间：宕机故障，0.5小时响应，4小时到达现场。发生不影响生产的一般故障1小时响应，8小时到达现场。

3、系统定期预防性维护服务：每季度对各设备硬件、操作系统等进行全面检测，每次巡检后须向用户提供完整的巡检报告，提出存在问题（隐患）和合理建议；系统升级、系统改造、机器迁移等重大工程实施期间，服务商必须派相关技术人员现场服务。

2）响应支持

远程电话支持服务要求：要求服务商提供7×24不间断的热线服务电话技术服务支持，不限次；具有7×24×365的全天候响应中心，响应中心有专职资深认证工程师全天候的为客户提供服务，提供投标单位免费技术支持电话；现场维护服务要求：服务商须提供7×24小时的现场服务，故障响应时间：宕机故障，0.5小时响应，4小时到达现场。发生不影响生产的一般故障1小时响应，8小时到达现场。

3）优化改善

对现有设备情况进行优化，延长设备使用时间。

4）调研评估

定期评估设备健康状况。

1. **《2025年新昌县人社局“互联网+绍兴人社”和社保省集中系统运维》**
* **服务内容：**

“互联网+绍兴人社”平台于2019年建成运行，目前平台使用现状良好。平台在一体化协同工作门户基础上，将人社业务有机整合成人力资源综合服务、五险业务、劳动关系和人事管理四大板块，通过大数据分析功能为领导决策提供数据支撑，通过电子监管系统对各类业务经办服务和基金进行“事先预防、事中监控、事后审计”，构建人力社保健全的信息化风险管控体系；通过公共服务实现多渠道的对外服务，实现“最多跑一次”的目标。

* **服务要求：**

1）例行操作

（1）全网排查维护

由于“互联网+绍兴人社”平台业务多，涉及省、市、县三级人社机构联网，业务流转节点多，在出现某项业务不可用时，协调各方进行故障点排查。

（2）常规维护服务

常规维护服务是为了保证“互联网+绍兴人社”平台持续正常运行而进行的日常基础维护服务。具体包括如下：

软件的改正性维护服务：提供针对软件运行过程发现的潜在质量问题（如Bug、程序缺陷）而进行的程序修改服务活动。当服务对象相关的核心业务系统进行升级或调整时，进行相应的升级或调整。

软件的预防性维护服务：为增加软件系统运行的可靠性，防患于未然而进行的相关维护服务活动。包括定期的用户现场巡检、例行检测和应用软件整体优化活动。

软件的临时性维护服务：提供为应用在各级人社机构的安装部署服务工作提供技术支持，包括为各地提供信息系统软件的安装、系统配置等方面的技术支持，在电话或远程不能解决的时候，及时到现场解决用户的问题。

软件的定期维护交流活动：主要指针对软件最终用户进行的定期业务和技术交流服务活动。建立与完善软件的相关文档资料，逐步建立技术资料库、业务问题库等以满足用户使用需求。

软件的接口支持服务：向周边相关系统提供标准化的接口规范，在软件的升级的同时及时升级相应的外部接口，向外部系统的开发商提供接口支持服务。

（3）数据维护服务

数据手工维护：由于业务办理错误或程序缺陷产生的各类异常数据需要手工处理时，在获得用户批准后，对数据进行人工处理。

数据统计维护：根据业务部门数据统计、分析需要，经社保相关部门同意后，可对业务数据进行后台手工查询，提供数据比对、统计与分析。

（4）政策性维护服务

政策性维护是针对具有复杂性、不稳定性的人力社保政策，及时调整“互联网+绍兴人社”平台以应对并满足政策需求的维护性工作。

针对政策文件的软件系统调整：重新设定系统参数等不涉及功能架构的变更方式，仅以响应政策文件要求为目的做的相应系统修改视为政策性系统调整。

客户自身个性化需求服务：在软件系统的使用过程中，完成业务部门提出的主要涉及对账业务、结算业务等日常工作的信息化配合工作。

（5）年度维护服务

在软件系统的使用过程中，每年业务部门都有常规性的维护要求，主要涉及对账业务、结算业务等常规性维护工作。

（6）培训及咨询服务

针对业务人员的在不熟悉业务的过程中提供业务操作方面的培训支持；对新的业务的实施，制定操作规范，进行相关培训，提供业务咨询；提供相应系统运行平台的日常操作、简单的维护和错误处理技术培训。

2）响应支持

（1）巡查维护

为确保信息安全工作，根据客户要求，服务团队每年定期为省集中系统提供全面的巡查服务。巡查完成后，服务团队需提供正式的巡检报告单。

（2）需求申报

在社保省集中系统本地运行过程中，产生新增功能开发、数据调整、系统异常出错处理等需求时，服务团队首先进行需求分析，判断需求类型，包括：功能调整、故障申报；

1、服务团队需进一步分析功能调整的需求类型：功能新增、功能变更、功能优化，形成《业务需求申请表》，并提交上级部门；

2、服务团队收集整理故障信息，包括：事项名称、问题描述、办理人身份证等信息；梳理形成《故障申报表》并提交上级部门；

3、根据业务部门数据统计、分析需要，经社保相关部门同意后，可对业务数据进行后台手工查询，提供数据比对、统计与分析。

（3）历史数据修正

在社保省集中系统运行过程中发现有异常数据时，服务团队需根据实际情况，对比新昌本地数据，制定数据修正方案，并积极协调上级部门，落实历史数据在社保省集中系统中的修正。

3）优化改善

通过工具测量系统的响应时间、内存使用、CPU占用等指标，分析性能数据，确定性能瓶颈所在，通过代码重构、算法优化、数据库优化、缓存策略、并发与多线程等方式，具体包括：

1、删除冗余代码，简化复杂逻辑；

优化SQL查询，减少不必要的连接、子查询和复杂的聚合操作；

2、使用内存缓存来存储频繁访问的数据；

3、对于可以并行处理的任务，使用多线程或异步编程模型来提高性能等手段，来对系统进行优化；

4、将持续跟踪系统的性能，及时发现并解决性能问题。

4）调研评估

社保业务发展趋势分析：收集客户业务发展数据，如用户增长、交易量、数据存储需求等。分析业务发展趋势，预测未来一段时间内可能的业务增长和变化。

当前性能评估：评估数据库和应用软件的响应时间、吞吐量、并发用户数等关键性能指标。检查系统日志和监控数据，识别性能瓶颈和潜在问题。

性能建议：根据性能需求预测，提出硬件升级建议，如增加内存、提升存储性能等；优化数据库查询和索引，提高查询效率；对应用软件进行性能调优，减少不必要的计算和操作。

1. **《2025年新昌县人社局机房软件及网络安全运维》**
* **服务内容：**
1. 历史程序数据维护；2.精密空调维保服务；3.网络信息安全维护。
* **服务要求：**

1）响应支持

远程电话支持服务要求:要求服务商提供7x24 不间断的热线服务电话技术服务支持，不限次;具有7x24x365的全天候响应中心，响应中心有专职资深认证工程师全天候的为客户提供服务，提供投标单位免费技术支持电话;现场维护服务要求:服务商须提供7x24 小时的现场服务，故障响应时间:宕机故障0.5小时响应，4小时到达现场。发生不影响生产的一般故障1小时响应，8小时到达现场。

1. **《2025新昌县医疗保障局药店联网监控租赁服务》**
* **服务内容：**

本服务周期内，主要工作聚焦于确保新昌县医疗保障局通过租赁的127家药店监控及专线的稳定运行，以支持新昌县各医保药店网络的高效接入与运行。服务覆盖硬件设施的日常维护、软件系统的监控与优化、必要的线路移机作业及第三方服务协调，旨在保障数据传输的安全性、可靠性和高效性。遵循原则包括响应快速、操作规范、信息安全至上，并严格参考国家关于信息基础设施运维的相关规范与标准。

* **服务要求：**

为新昌县各重点药店、街道、社区诊所等点位共计127家，收银台400万拾音电动红外半球130个，全景1200万高清鱼眼摄像机115个，49寸超窄边框液晶拼接屏12块及配套设备、机房核心设备和存储设提供保障服务。

1. **《2025年新昌县医保局智慧医保系统运维》**
* **服务内容：**

医保运维服务的整体内容涵盖了确保医保信息系统的稳定运行、数据安全、业务流程优化、技术支持与服务、信息化基础设施建设、遵循政策法规、用户体验提升、技术培训与人才培养、运维管理体系完善等多个方面。

* **服务要求：**

1）例行操作

(1).提供7×24小时监控运行保障服务：内容主要包括中心应用系统实时监控服务、系统监控巡检服务、故障诊断定位和故障处理服务、医保经办故障上报及咨询服务、协同网络安全运维团队做好网络安全运维服务。

(2).提供两定机构咨询和支持服务：内容主要包括完成两定机构新增、测试、验收工作，实时受理两定机构日常业务、故障受理、政策咨询、查询服务及为HIS/MIS开发商提供咨询服务，协同业务科室对两定机构进行医保合规性检查，协助完成两定机构在网络安全方面的日志分析以及整改通报。

2）响应支持

(1).所有受理窗口业务延伸后引发的系统性问题、应用问题提供技术支持、故障处理服务；

系统在维护期内发生故障及时予以响应，提供7×24小时运维服务，出现故障后1个小时内响应，48个小时内修复。

3）优化改善

（1）提供医保应用系统维护：内容包括医保应用系统运行优化服务、医保应用系统业务调整服务、数据处理服务、数据查询与分析服务以及应用代理服务。

（2）系统集成服务内容主要包括新昌医保数据库优化和备份服务、系统安全处理服务、故障诊断排除服务、服务器集成服务等。

4）调研评估

当系统出现较为复杂的问题时

（1）与业务方技术人员一起分析讨论，系统的寻求解决问题的途径及方法；

（2）召集系统与数据库工程师、业务方工程师一起讨论问题；

（3）将出现的问题评估后定位、定性；

（4）提出最终的解决方案并提交用户；

（5）现场计划实施；

（6）现场测试、讨论；

（7）填写总结报告。

1. **《2025年新昌县医保局OCR智能零报系统运维》**
* **服务内容：**

组建专业的浙江省智慧医保平台智能零报运维服务团队，在线提供浙江省智慧医保创新应用零星报销智能办理等方面的业务咨询、业务问题处理、业务支持等服务，及时解决参保人员在自助受理、经办机构工作人员在业务经办过程中的问题，确保经办顺畅，提高全省医保部门工作效率，提升参保人员获得感和满意度。

* **服务要求：**

1）例行操作

(1).提供零星报销智能办理本地审核规则知识库建立、更新和规则库日常维护服务，及时跟进问题处理进度并进行反馈，对进度进行动态监控；

(2).根据医院药品名称建立基本医保目录本地映射库、更新及日常维护服务，保障目录映射的完整性、准确性；

(3).在日常报销过程中遇到没有模板医院票据，提供医院票据的识别训练建模服务和医院票据模板的更新服务；

(4).日常使用过程中业务问题收集、解决、反馈等服务

(5).提供统一对窗口经办人员进行系统功能操作培训（系统使用、查漏行、数据放大、手动识别等），定向对内部人员进行专业培训，不定期对新增人员进行专业培训服务。

(6).负责新昌医保中心现有医保自助受理服务终端日常维护，实现零星报销自助受理和高频事项自助办理

2）响应支持

(1).所有受理窗口业务延伸后引发的系统性问题、应用问题提供技术支持、故障处理服务；系统在维护期内发生故障及时予以响应，提供7×24小时运维服务，出现故障后1个小时内响应，48个小时内修复。

3）优化改善

(1).提供图像识别智能算法优化服务；

(2).提供医保政策调整及智慧医保平台更新系统版本优化、接口升级和系统日常维护服务。

4）调研评估

当系统出现较为复杂的问题时

(1).与业务方技术人员一起分析讨论，系统的寻求解决问题的途径及方法;

(2).召集系统与数据库工程师、业务方工程师一起讨论问题;

(3).将出现的问题评估后定位、定性;

(4).提出最终的解决方案并提交用户;

(5).现场计划实施;

(6).现场测试、讨论;

(7).填写总结报告.

1. **《2025年新昌县自然资源和规划局机房设备运维》**
* **服务内容：**
1. 安全服务，包含流量监测、漏扫、渗透、培训等；2.机房设备运维，定期巡检、排障、优化。
* **服务要求：**

一、安全运营服务

（一）安全运营服务

安全运营服务以保障网络安全“持续有效”为目标，围绕资产、漏洞、威胁、事件四个要素，通过云端安全运营中心和安全专家团队有效协同的“人机共智”模式7\*24H持续性开展网络安全保障工作，与用户一同构建持续（7\*24小时）、主动、闭环的安全运营体系。

（二）漏洞管理服务

漏洞分析与管理：通过漏洞扫描工具识别系统安全漏洞，结合多种信息对识别的漏洞进行优先级排序，最后提出切实可行的漏洞修复指导。同时，借助漏洞跟踪管理平台，可以有效地追踪资产漏洞生命周期，清楚地掌握资产的脆弱性状况，实现漏洞全生命周期的可视、可控和可管。

弱口令分析与管理：实现信息化资产不同应用弱口令猜解检测，如：SMB、Mssql、Mysql、Oracle、smtp、VNC、ftp、telnet、ssh、mysql、tomcat等。

针对不同行业提供行业密码字典，有针对性的进行内网弱口令检测，并将检测发现的问题通过工单系统跟踪修复状态。

（三）威胁管理服务

威胁分析与通告：实时监测网络安全状态，对攻击事件自动化生成工单,及时进行分析与预警。攻击事件包含境外黑客攻击事件、高级黑客攻击事件、持续攻击事件。实时监测网络安全状态，对病毒事件自动化生成工单,及时进行分析与预警。病毒类型包含勒索型、流行病毒、挖矿型、蠕虫型、外发DOS型、C&C访问型、文件感染型、木马型。

流行威胁通告与排查：结合威胁情报，安全专家排查是否对用户资产造成威胁并通知用户，协助及时进行安全加固

主动分析与响应：每月主动分析病毒类、攻击类、漏洞利用类、失陷类的安全事件，并提供相应解决方案。

策略管理：安全专家每月对安全组件上的安全策略进行统一管理工作，确保安全组件上的安全策略始终处于最优水平，针对威胁能起到最好的防护效果。

持续攻击对抗：通过攻击日志分析，发现持续性攻击，立即采取行动实时对抗。

（四）事件管理服务

事件分析与处置：实时针对异常流量分析、攻击日志和病毒日志分析，经过海量数据脱敏、聚合发现安全事件。

针对分析得到的勒索病毒、挖矿病毒、篡改事件、webshell、僵尸网络等安全事件，通过工具和方法对恶意文件、代码进行根除，帮助用户快速恢复业务，消除或减轻影响。

应急响应：通过事件检测分析，提供抑制手段，降低入侵影响，协助快速恢复业务，同时还原攻击路径，分析入侵事件原因，指导用户进行安全加固、提供整改建议、防止再次入侵。

（五）提供硬件支持

本次服务期间提供态势感知平台一台，探针一台，蜜罐设备一台，堡垒机一台，防火墙一台，数据库保全一台，用于检测分析管理网络情况。

 二、机房设备维保服务要求

（一）服务响应要求

（1）电话和远程技术支持响应

用户方通过400/800电话、服务销售等途径提出服务请求后，运维单位工程师要及时与用户沟通，通过网络、电话等远程方式对服务范围内的设备进行故障诊断、恢复，硬件维修RMA受理，技术咨询。本次选择7\*24（周一到周日，每天24小时）服务级别。

（2）现场技术支持响应

用户方通过400/800电话、服务销售等途径提出现场服务请求或通过远程服务方式未能解决故障问题时，要按照合同相应服务级别要求派遣工程师抵达用户现场提供现场系统故障诊断和处理、硬件故障诊断服务。本次选择7\*24（周一到周日，每天24小时）服务级别。

对于严重故障（影响用户方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持。

响应时间：15分钟以内；

到场时间：接到故障通知后，3小时内到达现场；

修复时间：到达用户现场后，12小时内恢复。

对于一般性故障（不影响用户方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持。

响应时间：15分钟以内；

到场时间：接到故障通知后，12小时内到达现场；

修复时间：到达用户现场后，24小时内恢复。

（二）常规性维护服务

（1）用户系统计划性停机、重启。

（2）用户软硬件系统更正性维护服务。

（3）用户软硬件系统版本、补丁升级。

（4）针对服务器、磁盘阵列的性能运行情况，进行检测分析，判断是否需要更换或扩容。

（5）制定周密的系统应急处理方案并验证其可靠性.

（7）提供软硬件系统技术咨询服务：包含使用咨询服务、扩容扩建技术方案咨询、疑难问题咨询等。

（8）针对用户方临时性、突发性问题进行维护服务。

（9）根据用户方的要求，提供的其他维护服务。

（三）日常巡检服务

运维单位每季度安排技术工程师到用户方机房现场进行软硬件系统的全面巡检服务，提供详细巡检报告，并给出优化调整建议。

巡检内容主要包括：

（1）服务器、存储、网络及安全设备的运行状况，及时发现各种隐患，并做出相应处理。

（2）提供硬件系统存在的问题报告及其解决方案，提出系统整体架构及技术改进建议。

（3）对服务器主要检查场地环境、主机硬件、系统日志、集群软件、存储外设、系统配置、系统备份、系统总体性能评估等。

（4）对磁盘阵列检查前后面板指示灯、电源电压、电源风扇、控制器电池、Raid状态、多路径冗余情况、负载均衡、磁盘使用率、IO状态等。

（5）检查网络及安全设备运行状况，监测网络流量和可用性，及时发现系统的各种报警信息及网络不安全因素，提出相应的解决方案。

（6）检查网络运行情况，查看设备性能（CPU利用率，内存利用率，端口状态），查看网络连通性，流量负载情况。

（7）对相关的应用软件进行日常性检查，并分析日志报告。

（四）技术培训服务

运维单位安排工程师负责定期提供专业化的培训和进行技术交流，帮助用户提高技术水平和解决常见故障的能力。每年安排用户至少两人次每次不少于两天的培训，培训内容主要包括存储、网络设备日常管理知识及新上架设备的操作配置等内容培训，其产生的培训所有费用由运维单位负责。

（五）其他要求

（1）当有紧急故障发生或需要维护（维修）服务时，运维单位应积极响应，技术人员一般应在到达现场后12小时内修复故障设备，并使设备重新恢复正常运行。并且技术人员在修复故障后，应继续留在现场、分析检查故障原因、解答用户方有关技术咨询，直到征得用户同意并确认系统完全没有问题时，方可离开。服务更换的零部件必须是原厂商生产或认可的全新未使用产品。

（2）技术人员在排除故障、维护服务时应不影响其它系统的正常运行。

（3）维保需更换的软硬件必须是现成、成熟、可用的，不能影响用户方现有业务应用管理系统的正常运行。

（4）由于运维单位工作人员的过失、不能履行有关维保服务工作或蓄意破坏，造成用户方数据资源丢失、业务不能有效开展或其他严重影响用户方利益的，运维单位必须承担全部经济和法律责任。

（5）运维单位工作人员必须对工作中所涉及的各类系统技术信息及数据信息资源保守秘密。

（6）针对复杂的客户问题，即难以确认为硬件、软件，还是应用的问题，需要有关几方面共同到达现场，分析解决问题。

（七） 保密要求

（1）保密内容（包括技术信息和经济信息）：用户方信息系统相关信息、本合同服务范围内的工作成果。

（2）涉密人员范围：运维单位的所有项目人员。

（3）保密期限：不论本合同是否变更、解除、终止，长期有效。

（4）泄密责任：赔偿用户方因泄密造成的经济损失，直至追究法律责任。

1. **《2025 年新昌县自然资源局国土数据分仓运维》**
* **服务内容：**

包括数据仓功能运维、数据维护、安全运维、数据仓使用及操作培训、应急演练等其他相关内容。

* **服务要求：**

例行操作

数据仓功能运维

数据仓功能维护

保障数据仓日常运行，包括绍兴新昌县国土空间数据分仓数据归集管理功能、数据问题管理功能、数据资产管理功能、数据仓门户、态势感知大屏、领导驾驶舱等功能的维护，对乎台的日常用户管理、角色权限设置、浙政钉对接等提供技术保障，保障各项功能模块日常工作的安全稳定运行。

数据归集共享通道畅通保障

保障绍兴新昌县国土空间数据分仓数据归集回流畅通、服务共享顺畅。

集成对接保障

维护绍兴新昌县国土空间数据分仓与一体化数字化资源系统和绍兴市数据合仓的日常工作对接，对平台的数据更新、对外服务、应用对接等提供必要的技术支持。

数据运维

数据运营

包括数据归集工单协助处理、数据问题工单协助处理、数据更新入库、数据产品发布、元数据信息维护，IRS平台编目更新维护、数据更新机制和数据安全机制等

响应支持

提供7\*24小时客服电话支持及远程技术支持，在30分钟内给予响应，4小时内解决一般故障，8小时内解决重大故障，在8小时内无法排除故障的,在1个工作日内提交解决故障的方案,通过与用户交涉承诺将以最快的时间将故障排除。在特殊节点重大事件时提供“10分钟响应，30分钟处置”服务;针对远程无法解决的问题，提供系统常规5\*9工程师上门维修服务，紧急情况下提供7\*24上门维修服务，派遣专业技术人员4小时内到达现场进行应急响应服务。每三个月提供一次全面巡检，包括功能巡检、数据仓巡检、服务器巡检。

优化改善

安全维护服务：保障数据仓的安全、功能和性能的稳定，为数据仓提供漏洞修复、数据仓巡检、应用巡检等服务。为数据仓提供网络安全、应急保障、数据备份还原等服务。

调研评估

调研目的

了解客户业务的发展趋势，评估数据库和应用软件的当前性能状况，精准预测其未来应有的性能水平，为客户提供切实可行的性能优化建议，以保障业务的高效稳定运行。

调研范围

数据库与应用软件

评估内容

针对数据库与应用软件的性能展开评估，并给出优化建议。

1. **《2025 年新昌县不动产登记信息系统运维》**
* **服务内容：**

（1）每周对数据库进行日常备份，实时检查应用软件运行状态，保障业务运行正常；

（2）故障排查，修复服务问题或处理数据库的数据问题；

（3）软件运行问题分析与处理；

（4）评估数据库、应用软件当前及应有性能，提出性能建议；

（5）落实信息系统安全体系，全面组织落实本项目安全体系；

（6）应急响应。

* **服务要求：**

例行操作

每周会对数据库进行日常备份，实时检查应用软件运行状态保障业务运行正常。

响应支持

客户在处理业务时遇到的问题需立即进行故障排查，修复服务问题或处理数据库的数据问题。

优化改善

软件运行问题分析与处理，及时解决业务人员在软件应用中遇到的各类问题，根据软件设计排查软件运行BUG出现的原因并能及时协调软件设计单位解决，对于政策、业务、操作方式、数据等引起的问题提出合理性的优化建议。

调研评估

根据业务发展趋势,评估数据库、应用软件当前及应有性能，提出性能建议。

1. **《2025年新昌县精准教学系统运维》**
* **服务内容：**

对新昌县精准教学系统进行维保、升级服务，确保系统和设备正常使用，提供7\*24小时电话咨询，远程连接支持等各类技术支持服务。

* **服务要求：**

1）例行操作

1.日常监控运行状态监控：实时监控软件平台的运行状态，包括服务器性能、网络连接、数据库运行状况等，及时发现并处理潜在问题。日志管理：收集和分析系统日志，通过日志信息诊断问题，优化系统性能。数据备份与恢复定期备份：定期对平台数据进行全面备份，包括数据库、文件系统等，以防止数据丢失或损坏。备份验证：定期验证备份数据的完整性和可恢复性，确保在需要时能够迅速恢复数据。软件更新与升级系统更新：根据软件开发商的发布计划，及时更新系统软件和补丁，修复已知漏洞，增强系统安全性。功能升级：根据用户需求和反馈，对平台进行功能升级和优化，提升用户体验。性能优化资源调配：根据系统负载情况，合理调配服务器资源，如CPU、内存、磁盘空间等，确保系统性能。数据库优化：对数据库进行性能优化，包括索引优化、查询优化等，提高数据访问速度。安全防护防火墙与入侵检测：配置防火墙规则，防止非法访问和攻击；部署入侵检测系统，及时发现并处理安全事件。数据加密：对敏感数据进行加密存储和传输，保护用户隐私和数据安全。用户支持与服务技术支持：提供400电话支持、线上客服、远程服务等技术支持方式，解答用户疑问，解决用户问题。用户培训：定期对用户进行平台使用培训，帮助用户更好地理解和使用平台功能。运维文档与知识库管理运维文档：编制和更新运维文档，包括系统架构图、操作流程图、故障处理手册等，为运维人员提供工作指导。知识库管理：建立知识库，收集和整理常见问题及解决方案，提高问题解决效率。应急响应与灾难恢复应急预案：制定应急预案，明确应急响应流程和责任人，确保在突发事件发生时能够迅速响应和处理。灾难恢复演练：定期进行灾难恢复演练，检验应急预案的有效性和可行性，提升应对突发事件的能力。

2.建设内容维护:

（1）身份与访问控制管理平台:提供标准身份信息读取和查询方式，统一管理用户身份的生命周期，统一系统内部身份安全策略管理和权限管理，为应用系统提供标准访问接口，实现统一、安全、灵活、稳定和可扩展的企业级用户权限管理。包括：用户管理子系统、认证服务子系统、应用门户子系统、个人门户子系统等内容，提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（2）精准教学数据中心：提供标准化数据服务，以满足整个系统平台的正常运作，具体包括数据转换与清洗平台、数据交换平台、数据存储、综合资源库及数据接口管理平台。包括：数据交换子系统和数据监控子系统，提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（3）能力开放平台：提供API统一管理服务，涵盖API发布、管理、安全管控、监控分析的支撑能力；对内辅助用户简单、快速、低成本、低风险的实现微服务聚合、前后端分离、系统集成等功能；对外面向合作伙伴、开发者开放服务，支持海量请求的接入能力。包括接口管理子系统和数据开发平台，提供相关接口文档服务，系统对接问题咨询服务，以及最新系统版本升级服务。

（4）知识树：提供覆盖新昌县小学（一到六年级）、初中全学段（七八九年级）、高中全学段（高一高二高三）主要学科知识树：初中主要学科的知识点筛选结构树符合绍兴地区中考考纲目录，提供完整知识点体系数据的学科至少包含：语文、数学、英语、科学、社会等。提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（5）三级题库系统：提供“个人-学校-区域”三级题库系统维护，统一资源建设标准，遴选、淘汰机制，打破教师个人库、校本库、区域库之间的流通壁垒，形成资源生产的自下而上与自上而下的双向路径贯通。包括三级题库和三级卷库，提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（6）网上阅卷系统：提供和维护答题卡制作、阅卷管理、扫描识别、项目管理、阅卷进度查询，为学校及老师提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（7）精准教学分析系统：提供学科分析、核心指标分析，考试统计分析与考试报告查询，为学校及老师提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（8）基础数据可视化监测平台：提供新昌县整体学生、教师、

学校所有基础信息情况，为教育管理和规划提供数据支持。为学校及老师提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（9）应用轨迹可视化监测平台：根据新昌县精准教学大数据建设工作重点，建立平台分布模型，平台上线运行周期，用户在线情况等；根据基础平台数据交换服务，监测应用系统数据交换情况、接口调用报表。为学校及老师提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（10）论文评比：提供论文评比和论文查重功能，每次评比查询费用10元，全年预计3000+次查询服务，为老师提供使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

（11）全连接智慧教学应用平台：本系统从教、学、研、评、管多维度赋能区域教育数字化转型。对接原有录播系统实现教师授课过程全过程记录；支持开展网络教研，签到-点评-记录-回顾”全过程有迹可循；提供完整的评审流程和体系，可以构建基于互联网的常态化评审模式；汇集应用数据生成大数据看板，直观呈现区域应用情况。平台每天凌晨3点会自动备份全量数据库，数据默认保存60天。

（12）系统集成服务：提供系统集成对接，实现各应用系统统一身份、数据融合（数据库迁移管控及数据交换）、统一门户；实现与互联网应用的联合认证集成。提供对接使用咨询和问题解答，以及最新系统版本升级服务。

2）响应支持

问题响应与处理7\*24小时故障响应服务：提供全天候的故障响应服务，确保在平台出现任何问题时，运维团队能够迅速响应并处理。这包括通过电话、在线聊天、邮件等多种渠道接收用户反馈的问题，并立即启动故障处理流程。为教育局、学校使用过程中的问题进行答疑服务。应急事件要求：1小时内响应，一般问题现场排除故障响应时间小于4小时，24小时内恢复系统正常运行。重大技术问题，技术专家2小时内抵达现场，4小时内给予解决；若短期无法解决的，提供应急措施，并提出书面解决方案报业主批准。如果逾期未作出响应，承担由于故障造成的全部损失。问题跟踪与记录：对接收到的每一个问题都进行详细的跟踪和记录，包括问题发生的时间、影响范围、处理进度等信息，以便后续分析和总结。快速定位与解决：利用专业的技术和工具，对问题进行快速定位和分析，找出问题的根本原因，并采取相应的措施进行解决。在解决过程中，保持与用户的沟通，及时反馈处理进展和结果。技术支持与咨询专业技术团队：组建一支经验丰富、技术过硬的技术支持团队，为用户提供专业的技术支持和咨询服务。团队成员应具备深厚的行业知识、丰富的实践经验和良好的服务态度。多渠道支持：除了常规的电话、在线聊天、邮件等支持渠道外，还可以考虑提供远程协助、在线教程、FAQ等多种支持方式，以满足不同用户的需求和偏好。

3）优化改善

性能优化资源调配：根据系统负载情况，合理调配服务器资 源，如 CPU、内存、磁盘空间等， 确保系统在高并发访问时仍能 保持流畅运行。

数据库优化：对数据库进行定期的性能评估和优化，包括优 化索引、查询语句、表结构等， 提升数据访问速度和系统响应能 力。

缓存策略：合理利用缓存技术，减少数据库的访问压力，提 高数据读取速度。同时，定期清理过期缓存，避免缓存污染。

安全性提升加强安全防护：部署防火墙、入侵检测系统、安 全审计系统等安全设备和技术手段，确保平台不受恶意攻击和非 法入侵。

定期安全扫描：定期对平台进行安全扫描和漏洞检测，及时 发现并修复潜在的安全隐患。数据加密：对敏感数据进行加密存 储和传输，保护用户隐私和数据安全。

用户体验改进界面优化：根据用户反馈和数据分析结果，对 平台界面进行持续优化，提升用户体验。包括简化操作流程、优 化页面布局、提高页面加载速度等。

功能完善：根据用户需求和市场变化，不断完善平台功能， 提供更加丰富和便捷的服务。例如，增加在线支付、课程推荐、 学习进度跟踪等功能。多平台适配：确保平台在不同设备（如PC、手机、平板等） 和浏览器上都能良好运行，提升用户体验的一致性。

4）调研评估

1.数据库评估优化根据系统的优化发展方向定期对数据库进行评估，进行提出性能建议及优化索引优化：定期检查和优化数据库索引，确保查询效率。查询优化：对慢查询进行调优，优化SQL语句，减少不必要的全表扫描。

2.应用软件评估优化根据客户业务发展趋势，对应用软件进行评估优化代码优化：对关键代码进行重构和优化，提高代码执行效率。缓存策略：合理使用缓存技术，减少数据库访问次数，提高系统响应速度。异步处理：将非关键业务逻辑进行异步处理，提高系统吞吐量。界面优化：根据用户反馈，优化界面设计，提升用户体验。功能完善：完善系统功能，提供更加丰富和便捷的服务。

1. **《2025年新昌县教育网及教育中心机房运维》**
* **服务内容：**

依托第三方运维服务机构所提供的专业化运维服务和咨询建议，建设和完善安全运维及安全保障体系，增强信息化建设的安全防护能力、隐患检测能力和恢复能力，并确保信息化安全建设满足国家及行业相关政策要求，满足“事前可预防、事中可控制、事后可恢复”的网络安全保障需求，打造一个可信、可管、可控、可视的网络环境，确保重要信息系统、业务应用持续安全稳定的运行；经过有步骤有计划的安全运维、安全整改和后期的安全建设，能保护组织核心业务不被网络攻击，保障组织核心业务数据不被窃取。在对已知威胁有较强的防御能力外，对于未知威胁也具有一定的防御能力。为新昌教育体育局业务的高效、顺利开展提供强有力的技术支撑。

* **服务要求：**

1）例行操作

提供1年4次的安全巡检服务（每季度不少于一次），查看用户安全设备配置情况，网络安全情况，并提供相应的报告及整改建议。

巡检内容包括以下几点：

一：重要设备日志备份：防火墙、负载均衡、IPS、上网行为管理等重要设备的日志备份。根据《中华人民共和国网络安全法》第二十一（三）项规定：采取监测、记录网络运行状态、网络安全时间的技术措施，并按照规定留存相关的网络日志不少于六个月。

二：配置备份：为防止因出现操作失误、系统故障等导致网络安全设备掉线，影响业务运行。每次巡检都必须对我局的安全产品进行设备配置备份。

三：应用服务器安全监测

应用服务器涉及检测内容如下：

应用服务器是否使用默认出厂账号、弱口令等行为，如账号为“admin”、“administrator”等，如存在需修改。

应用服务器中3389远程端口、445共享端口、138,139等高危端口是否关闭；

应用服务器是否安装杀毒软件；

应用服务器补丁安装情况；

WEB入侵类例如：挂马、Wwbshell等

系统入侵类例如：系统异常、RDP爆破、SSH爆破、主机漏洞病毒；木马：远程控制、系统后门、勒索软件、挖矿病毒；信息泄露方案：脱裤、数据库登录等，根据现场实际情况，进行整改。

2）响应支持

对于严重故障（影响甲方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持，15分钟内响应，半小时到达现场；对于一般性故障（不影响甲方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持，15分钟内响应，1小时内到达现场。

3）优化改善

定制化安全运维服务方案:根据用户情况，来定制安全运维的服务方案，将以书面的形式提供给客户。具体安全运维方案内容包括人员管理、设备管理、机房管理等。

等保咨询服务:根据用户的等保需求，提供相应的等保服务。

核心网络框架调整:对用户的主干网络进行维护调整，包含交换机、路由器、负载均衡、防火墙等设备的调整。

安全事件审计运维服务:随着网络规模的增长，用户网络中防火墙、防病毒软件、IDS、VPN等网络安全设备不断增加，庞大的日志数据令用户无从下手。随着网络设备越来越多，网络攻击的手段越来越多样，攻击方法越来越隐蔽，当发生意外攻击时，提供安全事件审计运维服务，对各类系统产生的安全日志实现全面、有效的管理、审计服务。

安全策略优化运维服务:对客户的安全设备进行策略优化服务，也包含等保整改服务。

日常网络安全隐患整改服务：当大数据局或市局扫描发现我局存在网络安全隐患时，需提供整改服务。如遇到无法整改情况，需提供详细的解决方案。

4）调研评估

据客户业务发展趋势，评估服务器、网络设备、机房及其它硬件设备当前及应有性能，提出性能建议。

1. **《2025年新昌县教体局浙里课后服务和招生安大数据监督应用租赁》**
* **服务内容：**

招生安大数据监督应用协同大数据局、户籍管理系统、自然资源局不动产登记、市场监管局、人力社保等系统，自动比对户籍信息、房产信息、社保缴纳信息等，系统智能分析学生施教区、入学资格，提高系统审核效率。通过系统实现统一口径解读招生政策、答复家长提问，对学校信息进行统一管理，结合群众投诉举报分析违纪违法问题，通过全程留痕记录，全程公开透明化，实现真正的阳光招生。

“浙里课后服务”遵循全省课后服务核心业务、数据一体化原则牵头谋划的数字化改革应用，主要涵盖校内外托管通、托管资源汇、作业晒评台、接送一点通等子场景。

* **服务要求：**

1）例行操作

1.日常监控

运行状态监控：实时监控软件平台的运行状态，包括服务器性能、网络连接、数据库运行状况等，及时发现并处理潜在问题。

日志管理：收集和分析系统日志，通过日志信息诊断问题，优化系统性能。

2.数据备份与恢复

定期备份：定期对平台数据进行全面备份，包括数据库、文件系统等，以防止数据丢失或损坏。

备份验证：定期验证备份数据的完整性和可恢复性，确保在需要时能够迅速恢复数据。

3.软件更新与升级

系统更新：根据软件开发商的发布计划，及时更新系统软件和补丁，修复已知漏洞，增强系统安全性。

功能升级：根据用户需求和反馈，对平台进行功能升级和优化，提升用户体验。

1. 性能优化

资源调配：根据系统负载情况，合理调配服务器资源，如CPU、内存、磁盘空间等，确保系统性能。

数据库优化：对数据库进行性能优化，包括索引优化、查询优化等，提高数据访问速度。

5.安全防护

防火墙与入侵检测：配置防火墙规则，防止非法访问和攻击；部署入侵检测系统，及时发现并处理安全事件。

数据加密：对敏感数据进行加密存储和传输，保护用户隐私和数据安全。

6.用户支持与服务

技术支持：提供400电话支持、线上客服、远程服务等技术支持方式，解答用户疑问，解决用户问题。

用户培训：定期对用户进行平台使用培训，帮助用户更好地理解和使用平台功能。

7.运维文档与知识库管理

运维文档：编制和更新运维文档，包括系统架构图、操作流程图、故障处理手册等，为运维人员提供工作指导。

知识库管理：建立知识库，收集和整理常见问题及解决方案，提高问题解决效率。

8.应急响应与灾难恢复

应急预案：制定应急预案，明确应急响应流程和责任人，确保在突发事件发生时能够迅速响应和处理。

灾难恢复演练：定期进行灾难恢复演练，检验应急预案的有效性和可行性，提升应对突发事件的能力。

2）响应支持

1.问题响应与处理

7\*24小时故障响应服务：提供全天候的故障响应服务，确保在平台出现任何问题时，运维团队能够迅速响应并处理。这包括通过电话、在线聊天、邮件等多种渠道接收用户反馈的问题，并立即启动故障处理流程。为教育局、学校使用过程中的问题进行答疑服务。

应急事件要求：1小时内响应，一般问题现场排除故障响应时间小于4小时，24小时内恢复系统正常运行。重大技术问题，技术专家2小时内抵达现场，4小时内给予解决；若短期无法解决的，提供应急措施，并提出书面解决方案报业主批准。如果逾期未作出响应，承担由于故障造成的全部损失。

问题跟踪与记录：对接收到的每一个问题都进行详细的跟踪和记录，包括问题发生的时间、影响范围、处理进度等信息，以便后续分析和总结。

快速定位与解决：利用专业的技术和工具，对问题进行快速定位和分析，找出问题的根本原因，并采取相应的措施进行解决。在解决过程中，保持与用户的沟通，及时反馈处理进展和结果。

2.技术支持与咨询

专业技术团队：组建一支经验丰富、技术过硬的技术支持团队，为用户提供专业的技术支持和咨询服务。团队成员应具备深厚的行业知识、丰富的实践经验和良好的服务态度。

多渠道支持：除了常规的电话、在线聊天、邮件等支持渠道外，还可以考虑提供远程协助、在线教程、FAQ等多种支持方式，以满足不同用户的需求和偏好。

3）优化改善

1.性能优化

资源调配：根据系统负载情况，合理调配服务器资源，如CPU、内存、磁盘空间等，确保系统在高并发访问时仍能保持流畅运行。

数据库优化：对数据库进行定期的性能评估和优化，包括优化索引、查询语句、表结构等，提升数据访问速度和系统响应能力。

缓存策略：合理利用缓存技术，减少数据库的访问压力，提高数据读取速度。同时，定期清理过期缓存，避免缓存污染。

2.安全性提升

加强安全防护：部署防火墙、入侵检测系统、安全审计系统等安全设备和技术手段，确保平台不受恶意攻击和非法入侵。

定期安全扫描：定期对平台进行安全扫描和漏洞检测，及时发现并修复潜在的安全隐患。

数据加密：对敏感数据进行加密存储和传输，保护用户隐私和数据安全。

3.用户体验改进

界面优化：根据用户反馈和数据分析结果，对平台界面进行持续优化，提升用户体验。包括简化操作流程、优化页面布局、提高页面加载速度等。

功能完善：根据用户需求和市场变化，不断完善平台功能，提供更加丰富和便捷的服务。例如，增加在线支付、课程推荐、学习进度跟踪等功能。

多平台适配：确保平台在不同设备（如PC、手机、平板等）和浏览器上都能良好运行，提升用户体验的一致性。

1. **《2025年新昌县疾控中心（卫生监督）电子政务监控系统运维》**
* **服务内容：**

对24家医疗机构、6家酒店、1家餐具消毒中心以及监督所询问室的监控应用服务器、数据库及网络安全进行运行维护，根据需要进行接口开发和软硬件升级，开展故障响应，提供运维报表总结。

* **服务要求：**
* 软件要求

1）例行操作

平台日常运维服务的主要内容有：应用系统运行状态、数据库运行状态监控、应用中间件系统运行状态监控、在线系统运行状态监测、监控设备在线离线、视频画面、视频遮挡等状态监控。

系统服务工程师每周查看相关的系统日志、应用日志、数据库日志等内容，判断在线系统的运行状态。按约定周期定期对数据库、应用软件运行状态进行检查和分析,完成巡检报告。

2）响应支持

运维单位根据要求为采购方提供技术咨询、技术方案、技术论证、专家咨询、数据分析、效能评估定级等技术服务。

实现对平台技术问题的响应，指导用户进行系统操作，以及日常技术的运维管理。7\*24小时响应技术问题，快速定位和处理相关技术问题，为项目全天全年的不间断运行提供技术保障，以保障业务系统有效运转。

3）优化改善

针对客户当前数据库、应用软件运行情况,给出优化建议并实施,提升性能。

4）调研评估

根据客户业务发展趋势，评估数据库、应用软件当前及应有性能，提出性能建议。

* 硬件要求

1）例行操作

定期对服务器、监控设备运行状态进行检查和分析,完成巡检报告。

2）响应支持

客户申报的监控设备故障提供远程支持,尽快修复故障。

3）优化改善

针对客户监控设备运行情况,给出优化建议并实施,提升性能。

4）调研评估

根据客户业务发展趋势，评估服务器、监控设备当前应有性能，提出性能建议。

1. **《2025年新昌县急救中心机房设备运维》**
* **服务内容：**

提供对参保设备所有硬件为期壹年的故障诊断、保修及系统性能维护；同时提供为期壹年的硬件运维服务和安全运维服务（对急救中心机房11个服务器、1个存储器、2个交换机、1个防火墙、电脑若干、打印机2台、11个分站的网络等维护）。

* **服务要求：**

1）例行操作

每三个月对维保服务清单参保设备所有硬件做故障诊断、保修、系统性能维护及技术支持服务，提供技术服务清单对参保设备的技术支持服务。

2）响应支持

7X24小时全天候响应，对于严重故障(影响采购方业务正常运作的故障)，应派遣工程师到现场做技术支持，15分钟内响应，半小时到达现场;对于一般性故障(不影响采购方业务正常运作的故障)，应派遣工程师到现场做技术支持，15分钟内响应，1小时内到达现场。

1. **《2025年托育机构视频专网租赁服务》**
* **服务内容：**
1. 连接十二家托育机构：带宽100M，用于十二家托育机构连接县电信公司；2.汇聚线路：十二家托育机构线路在电信汇聚后连接县大数据中心机房，带宽1000M。
* **服务要求：**

1）定期检查12 条线路的物理状态，包括线路连接、网络时延、丢包、抖动等指标的监测。

2）对于需移机的线路，安排专业技术人员按计划执行移机作业，确保移机前后网络无缝衔接。

3）维护数据中心内部网络设备（如路由器、交换机）的正常运行，定期进行设备清洁、状态检查与故障排查）

1. **《2025年卫健局区域卫生专网租赁服务》**
* **服务内容：**

连接省市、县大数据中心机房，覆盖十二家基层卫生院及下辖卫生站、村卫生室，共186条链路，保障数字化智能化医共体项目正常运行，其中汇聚3条，1000M，连接卫生院24条，100M，连接卫生站、村卫生室159条。

另新增十二家基层卫生院备用链路各一条，共12条，带宽100M，以及汇聚线路一条，1000M，拟由移动公司承建。

* **服务要求：**

提供7\*24 小时的电话咨询、远程连接支持等各类技术支持服务，按照用户要求成立服务项目组，提供7×24 小时应急响应服务；对于严重故障（影响用户方业务正常运作的故障），派遣工程师到现场做技术支持。15 分钟以内响应，接到故障通知后，90分钟内到达现场；对于一般性故障（不影响用户方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持。15 分钟以内响应，接到故障通知后，90 分钟内到达现场。到达现场后若24 小时内不能在承诺规定内解决问题的，24 小时内提供同等性能、同等配置的设备替换，以确保采购人的系统不中断运行。供货方对提供的产品提供技术支持服务。在保修期内，与保修等相关的所有费用由供货方承担。

1. **《2025年新昌县急救中心运行管理通信资费服务》**
* **服务内容：**

1.120专线：主线2000元/月一条，备线1000元/月，96120线1000元/月，绍兴联网光纤500元/月，均1000兆；2.电话月租费：3800元/月；3.120办公宽带：200元/月，100兆。

* **服务要求：**
1. 提供7\*24小时的电话咨询、远程连接支持等各类技术支持服务，按照用户要求成立服务项目组，提供7×24小时应急响应服务；
2. 对于严重故障（影响用户方业务正常运作的故障），派遣工程师到现场做技术支持。15分钟以内响应，接到故障通知后，90分钟内到达现场；

对于一般性故障（不影响用户方业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持。15分钟以内响应，接到故障通知后，90分钟内到达现场。到达现场后若24小时内不能在承诺规定内解决问题的，24小时内提供同等性能、同等配置的设备替换，以确保采购人的系统不中断运行。供货方对提供的产品提供技术支持服务。在保修期内，与保修等相关的所有费用由供货方承担。

1. **《2025年新昌县医学检验检查结果互认运维》**
* **服务内容：**

保障区域医疗影像信息协同平台软件可靠、正常运行，维保服务包括预防性检查维护、故障及时维护恢复，技术咨询等服务。

* **服务要求：**

1.硬件运维

硬件设施的日常维护、维修保障和监控等。

2.软件运维

软件系统的日常维护、升级改造、源代码管理、数据维护等。

3.第三方服务

为保障信息系统的正常运行，提出其他相关的运维内容与服务，包括综合管理、运维咨询、运维监理、安全服务等。

1. **《2025年卫健局区域放射影像软件运维》**
* **服务内容：**

保障莱达区域医疗影像信息协同平台软件可靠、正常运行，维保服务包括预防性检查维护、故障及时维护恢复，技术咨询等服务。

* **服务要求：**

1）例行操作

日常监控与检查：

使用专业监控工具对软件运行状态进行实时监控，包括系统负载、响应时间、错误日志等指标。

定期检查软件配置文件的正确性，确保系统按预期运行。

对关键业务流程进行定期测试，验证系统功能的完整性和准确性。

日志管理与分析：

收集并整理软件运行日志，定期进行分析，识别潜在问题并及时处理。

对异常日志进行标记和跟踪，形成问题处理报告，为后续维护提供参考。

版本控制：

使用版本控制系统管理软件代码库，确保代码的安全性和可追溯性。

定期更新软件版本，修复已知漏洞并引入新功能。

备份与恢复：

定期备份软件数据库和应用配置文件，确保数据的安全性和可恢复性。

制定详细的恢复计划，以便在系统故障时能够迅速恢复服务。

2）响应支持

每天 (含节假日)24 小时，乙方接到甲方故阵呼叫后提供服务。

（1）关键问题: 当区域影像系统发生故障，或任何影响甲方业务正常运作的故障。

响应时间：1小时内:

到场时间: 12小时内。

(2 )一般问题:不影响甲方业务正常运作的故障。

响应时间：1小时内:

到场时间: 三个工作日内 。

到达甲方现场后，乙方立即进行故障排查，如为软件问题，立即开展故障排除，尽早恢复系统正常运行;如为硬件问题，通知甲方联络硬件原厂商，维修或更换硬件设备。

定期巡检

主动的现场服务，监测诊断，对发生的小故障进行现场修复，对可能发生的问题进行积极预防，包括计算机病毒防护，记录巡检结果。

每季度一次

电话支持

响应用户的紧急求助，避免用户误操作。

7×24小时支持

网络支持

院方开通互联网，可提供远程网络服务。

邮件、传真支持

回应用户提出的书面问题，包括对问题立案的记录、监控和修复，可以从中了解到我们的最新软件、产品详细信息、检查错误的工具、在线文档更新、技术说明、补丁修复、解决办法等信息。

数据保护、灾难恢复

支持服务器重新部署，协助进行灾难恢复；数据安全性评估、灾难事件分析。

可用性审计

由RADinfo专家对所安装的RIS/区域影像核心部件（服务器、存储设备等）进行全面的跟踪检查之后，提交系统总结报告，其中将分析有可能发生的问题及其发展趋势，前瞻性地提出预防措施。

每半年一次

技术顾问全面了解医院的应用状况，关注所有技术服务，提供信息化规划指导、技术咨询。

参数重置服务

因院方场所搬迁、医疗设备更换、PC工作站更换、网络调整等导致系统的重新配置，我方免费协助完成。

一年两次

3）优化改善

需求分析：

与用户沟通，收集升级改造需求，明确改造目标和范围。

对需求进行分析和评估，制定升级改造计划和时间表。

方案设计：

根据需求分析结果设计升级改造方案，包括系统架构设计、功能模块划分等。

确定升级改造过程中需要保留和修改的代码部分，以及可能引入的新技术或工具。

实施与测试：

按照方案设计进行代码编写和修改工作，并进行单元测试和综合测试。

在测试环境中部署升级后的软件系统，进行集成测试和性能测试，确保升级改造效果符合预期。

部署与上线：

制定详细的部署计划和上线方案，确保升级改造过程的顺利进行。

在正式上线前进行充分的用户培训和沟通工作，确保用户能够熟练使用升级后的软件系统。

数据备份：

定期备份软件数据库和应用数据，确保数据的安全性和可恢复性。

对备份数据进行验证和测试，确保备份数据的完整性和可用性。

数据清洗：

定期清理无用数据和重复数据，优化数据存储结构。

对数据进行归档处理，确保历史数据的可追溯性和可查询性。

数据迁移：

在软件升级改造或系统迁移过程中进行数据迁移工作。

制定详细的数据迁移计划和方案，确保数据迁移过程的顺利进行和数据的安全性。

数据安全管理：

加强数据访问控制，确保只有授权用户才能访问敏感数据。

对敏感数据进行加密处理，防止数据泄露和非法访问。

1. **《2025年新昌县市监局网络定向监测服务》**
* **服务内容：**

为了规范新昌县的网络市场经营行为，通过定向监测和专项监测，确保电子商务活动合规，维护消费者权益。我局通过第三方网络定向监测公司开展网络市场主体监测、专项违规线索排查。

* **服务要求：**

1）例行操作

开展“618”“国庆中秋”“双十一”“双十二”等节点专项监测；开展网络市场主体数据排查：主要包括淘宝、天猫、京东、阿里巴巴电商平台、自建网站和微信公众号（增加了抖音、快手的主体信息），采集信息包括店铺名、店铺链接、销量、店铺地址、商品标题、商品参数、营业执照、许可证、所属镇街道等信息。完成国家局、省局、市局及我局交办的专项监测任务。

2）响应支持

“618”“国庆中秋”“双十一”“双十二”等节点专项监测。

3）优化改善

根据需求进行专项监测，并出具监测报告。

4）调研评估

根据历次监测的数据结果提供监测报告。

1. **《2025年新昌县市监局电子取证及司法鉴定运维》**
* **服务内容：**

县级部门在网上发现违法行为时，用“市监保”取证平台开展网页取证、录屏取证和移动端（拍照取证、录音取证、录像取证、手机录屏取证）等取证手段，实现网上违法行为电子取证功能并提供司法鉴定服务。

* **服务要求：**

1）例行操作

开通用户系统账号，配置用户系统权限。

2）响应支持

保障在线取证功能正常运行，如网页取证、录屏取证和手机取证等，并在线出具保全证书和固证文书；提供远程技术支持，专线服务电话，以最快的速度解决所咨询的问题；在运维期内提供7x24小时不间断的技术支持响应，对电话中无法解决的问题，根据需要提供现场技术支持并提出解决方案。所供软件出现问题时，一般故障处理时间不大于2小时；特殊情况下，故障修复时间不大于24小时。

协助解决存储介质、手机等取证问题，提供破坏文档的恢复和加密文件的破解等技术服务。

3）优化改善

取证出现问题时及时解决问题，畅通取证渠道。

1. **《2025年新昌县市场监督管理局网络安全运维》**
* **服务内容：**

服务任务：定期对软硬件系统进行健康检查与性能评估。

软件：1、操作系统软件2、网络系统软件3、安全设备软件4、系统环境基线等

硬件：1、网络设备2、安全设备3、机房弱电设备等

实时监控系统运行状态，及时发现并处理故障。根据业务需求进行系统升级与优化，提升用户体验。

加强系统安全防护，确保数据安全与隐私保护。

提供用户培训与技术支持，提升用户操作能力与系统应用水平。

* **服务要求：**
* 软件运维

1）例行操作

a.漏洞扫描评估服务

1、对指定业务进行全面的漏洞检测、安全基线核查。

2、范围包括：系统漏洞、协议漏洞、数据库漏洞、web

前端漏洞、中间件漏洞。

3、工作流程：

①双方签署《服务授权函》、《保密协议》，安全服务工程师进场

②安全服务公司提供专业的漏洞设备结合工程师开展漏洞扫描工作

③安全服务公司出具《漏洞分析报告》、《安全整改建议》，并进行现场工作汇报。协助用户修复漏洞。

4、服务方式：现场服务

5、服务对象：新昌县市场监督管理局关键系统

6、服务工程师：安全工程师

7、服务频率：1年4次

8、核心系统：主要核心业务的操作系统的漏洞，基线，包括数据库，操作系统等。

9、交付物：《保密协议》x1《漏洞扫描、安全基线检查报告》x1《安全整改建议》x1

b.渗透测试服务

1、渗透测试主要依据已发现的安全漏洞，模拟黑客的攻击方法对系统和网络进行非破坏性的攻击尝试，验证漏洞的危害性和影响，同时通过技术能力，挖掘新型和未知漏洞，出具人工渗透测试报告。

2、工作流程：

①前期交互，确定渗透目标、渗透范围、测试方式等；

②双方签署《服务授权函》、《保密协议》，安全服务工程师进场

③开展渗透测试。

3、服务对象：新昌县市场监督管理局指定的重要业务系统。

4、服务方式：远程或现场

5、服务工程师：高级安全工程师

6、服务频率：1年2次

7、交付物：《保密协议》x1《渗透测试报告》x1《渗透测试复测报告》x1

c.互联网资产发现

1、全网扫描记录发现的新昌市场监督管理局资产。

2、检查频率：4次

3、交付物：《互联网资产发现报告》x1

2）响应支持

a.应急响应

1、当网络中发生确切的安全事件时，如中病毒、网页遭篡改、数据被删除等，服务单位根据现有日志，进行安全专家现场分析、处置，尽可能的还原攻击过程，降低事件影响。

2、服务方式：需求现场

3、响应时间：一小时

3、服务工程师：高级安全工程师

4、交付物：《安全事件应急响应报告》

b.重要时期安全保障

重保服务即重要时期安全保障服务，为新昌县市场监督管理局提供现场全天候实时的安全保障。重保服务期间可通过安全监控、攻击验证、攻击排查等工作，帮助业主进行安全防护和应急处置，提升保障期间对安全事件的防御能力，在国内举办重要活动时，服务单位安排安全专家进行现场安全保障。实时分析网络流量的情况，及时发现异常并协助处置。

1、服务方式：现场值守

2、服务范围：安排工程师1-2人，现场值守时间5-10天，其余时间7\*24h响应。

3、服务工程师：安全服务工程师

4、交付物：《安全保障日报》、《安全保障总结》

c.应急演练

1、每年组织1次本单位模拟信息安全事件场景，对现有的安全事件应急预案的处理流程进行演练，提高管理人员真实事件来临时的应变能力。

2、工作流程：

①前期交互，确定演练场景及演练方式；

②整理演练方案、剧本及搭建环境；

③现场开展应急演练。

3、演练方式:搭建环境模拟演练

4、服务工程师：高级安全工程师

5、交付物：《应急演练方案》《应急演练报告》

3）优化改善

a.网络安全宣传教育及培训

1、以提高人员网络安全意识为宗旨，为新昌县市场监督管理局提供网络安全宣传教育及培训。

2、服务方式：按需现场服务

3、培训时长：1.5-2小时。

4、服务对象：新昌县市场监督管理局内部员工；

5、培训人数：无限制。

6、交付物：《网络安全宣传教育资料》《人员签到表》《网络安全培训PPT》

* 硬件要求

1）例行操作

a.安全专项检查及运维

1、巡检内容

对机房现有的软硬件系统建立信息系统数据资产清单，进行分级分类标识，对软件、硬件、电子及实体资产生成使用规范和网络拓扑图。对机房现有运行状态进行检查，发现安全隐患（系统高危漏洞、高危端口、高危外联和弱口令，网络及安全设备正确配置，数据安全备份等），提供巡检报告，提供修复建议，协助用户恢复。对机房现有服务器、网络安全设备的系统运维，每月定期对服务器、网络安全设备进行状态检查、规则库和病毒库更新、对防病毒软件中出现的实时报警信息进行监控和处理。由网络安全专家现场提供解决方案，针对网络设备和安全设备配置，初配置在变动时进行备份保存外，每月进行一次备份。针对用户现有系统的安全策略和事件日志进行检查，对检查结果进行深入分析，提供优化建议，协助用户整改。

2、服务方式：现场服务

3、服务对象：新昌县市场监督管理局的关键/主要系统。

4、服务工程师：安全工程师

5、交付物：《数据资产清单》《使用规范和网络拓扑图》《季度巡检报告》《每月运维记录》《安全设备策略配置表》

2）响应支持

a.弱电设备维护服务

1、对大楼内各楼层接入、汇聚交换机、设备间检查。

2、针对大楼内各门禁系统的维护服务。

3、针对大楼监控摄像头的维护服务。

4、涉及到网络传输的线缆线路周期性检查。

3）优化改善

无。

4）调研评估

a.新业务上线前安全评估

1、服务要求：

新业务系统上线时，上线前利用漏洞扫描基线检查及渗透测试等手段，对新上线系统及网络环境进行安全评估。

2、服务方式：现场进行评估。

3、服务对象：新上线的业务系统。

4、服务工程师：高级安全工程师。

5、交付物：《新系统上线前安全评估报告》

1. **《2025年新昌县空心胶囊生产企业电子化监管平台及其指挥系统运维》**
* **服务内容：**
1. 空心胶囊生产企业视频监管服务器、储存及平台管理软件维护；2.物料平衡系统软件维护；3.空心胶囊生产企业前端维护；4.新昌县空心胶囊生产企业电子化监督通讯线路租赁（1000M裸光纤数字通信线路一条，100M裸光纤数字通信线路三十条)。
* **服务要求：**
* 软件运维

1）例行操作

每个季度对数据库、应用软件运行状态进行检查和分析,完成巡检报告。发现问题立马上报，24小时内完成修复，并提供报告。

1. 响应支持

对三十多家（具体按需）企业用户申报的数据库、应用软件故障提供24小时远程支持,并进行必要的现场调试维护，24小时内完成修复故障,提供报告。

1. 优化改善

对客户当前数据库、应用软件运行情况,给出优化建议并实施,提升性能。

4）调研评估

根据客户业务发展趋势，评估数据库、应用软件当前及应有性能，提出性能建议。

* 硬件运维

1）例行操作

每季度对服务器、网络设备、机房及其它硬件设备运行状态进行检查和分析,完成巡检报告，如发现问题，24小时内完成修复故障,提供报告。

1. 响应支持

对三十多家（具体按需）企业用户申报的服务器、网络设备、机房及其它硬件设备故障提供24小时远程支持,并进行必要的现场调试维护，发现故障24小时内完成修复故障,提供报告。

1. 优化改善

对客户当前服务器、网络设备、机房及其它硬件设备运行情况,给出优化建议并实施,提升性能。

4）调研评估

根据客户业务发展趋势，评估服务器、网络设备、机房及其它硬件设备当前及应有性能，提出性能建议。

* 租赁服务

1）例行操作

租赁服务100兆裸光纤数字通信线路30条，1000兆裸光纤数字通信线路1条（具体线路数量根据用户实际需求调整）局办汇总光纤及胶囊企业光纤链路及传输设备。租赁服务要求：24小时不间断畅通，目的保证新昌县空心胶囊生产企业电子化监管平台及其指挥系统正常运行。

1. 响应支持

对三十多家（具体按需）企业用户申报的租赁服务内容出现故障提供24小时远程支持，并进行必要的现场调试维护,尽快修复故障,提供报告。

1. 优化改善

对客户当前租赁服务内容运行情况,给出优化建议并实施,提升性能。

4）调研评估

根据客户业务发展趋势，评估租赁服务内容当前及应有性能，提出性能建议。

1. **《2025年新昌县集中用餐单位食品安全智治运维》**
* **服务内容：**
1. 硬件设施日常维护，包括紫外线消毒监测传感器、冰箱/专间温湿度智能监测（主机）、冰箱/专间温湿度智能监测（节点）、消毒监测传感器、挡鼠板移位传感器、智能晨检机（简易版)/（标配版）、智能留样打印机、智能电子追溯称、视频接入网关；2.软件的日常维护，校园食品安全云守护平台系统的维护及升级；食品AI智能分析服务体系的维护，对12种场景AI视频分析智能监测，包括员工未佩戴口罩预警、员工未佩戴工作帽预警等。
* **服务要求：**
* 软件运维
1. 例行操作

安排专业技术人员，每周对软件系统的所有功能模块进行功能操作、业务流程等方面的验证。按角色对系统的关键业务流程进行，确保软件功能正常运行，确保数据采集和查询、调用能正常操作对于巡检过程中发现的问题，及时进行汇总上报，按照公司开发流程进行问题分析、解决。

根据软件维护工作手册，通过漏洞扫描、渗透测试、源代码测评等方式，对可能发生的问题进行提前检查，防止问题的发生，并做好工作记录。

在使用过程中，对操作系统、数据库、中间件及软件配置等进行调整和优化，确保系统性能。安排实施经验丰富的技术人员，定期对系统软硬件进行巡检、排查，及时解决已知风险问题，预测防范未知风险。

根据系统业务开展情况，协助用户对系统的各项数据进行整理，确保数据正确、可靠，发现有异常数据第一时间告知客户，如排放量异常、30小时豁免时长异常等信息，支持按客户要求进行数据汇总分析、导出。

1. 响应支持

热线支持：安排服务人员通过电话向用户提供技术问题解答。

现场维护：派遣技术人员到用户现场处理解决问题。

远程维护：通过微信工作群对存在问题进行记录解决。

1. 优化改善

使用过程中，对操作系统、数据库、中间件及软件配置等进行调整和优化，确保系统性能。

1. 调研评估

通过座谈会、电话反馈、微信群等多种方式掌握服务中存在问题，从而进行免费升级、故障排除、性能调优。

* 硬件运维
1. 例行操作

每年两次对硬件设备进行检查和分析，根据客户的需求上门服务。硬件设备包括紫外线消毒监测传感器、冰箱/专间温湿度智能监测（主机）、冰箱/专间温湿度智能监测（节点）、消毒监测传感器、挡鼠板移位传感器、智能晨检机（简易版)/（标配版）、智能留样打印机、智能电子追溯秤、视频接入网关。

1. 响应支持

各种型号的配套设施提供足够的配件、附件和易损件，并保证是原厂生产的产品，以满足设备正常运行的需要。

1. 优化改善

对于硬件故障派遣技术人员上门服务，修复故障。

1. 调研评估

通过实地走访、电话回访等方式了解硬件在实际使用中存在的问题，针对性的采取措施解决。

1. **《2025年全程电子化档案系统更新服务运维》**
* **服务内容：**

档案管理系统升级及维护（1、维护档案系统与企业登记全程电子化平台对接，2、档案管理系统提供日常运维和软件版本升级服务）

* **服务要求：**
1. 例行操作

档案数据库和内网网站数据库定期备份。（频率：每月）

1. 响应支持

安排开发人员根据甲方对档案管理系统和内网网站系统进行日常问题处理和软件升级部署。

热线支持：指乙方服务人员通过电话向用户提供技术问题解答的工作；

远程维护：指乙方服务人员通过QQ、电子邮件和远程管理软件，进行软件数据处理和软件升级部署的工作。

乙方免费提供7×24小时技术支持服务，应在接到甲方或系统使用单位故障通知30分钟内响应，紧急问题3小时内到达现场，24小时解决问题，特殊情况不超过48小时；

1. 优化改善

功能升级优化列表如下:

* 内网档案系统功能升级（第三方登录日志优化、卷内管理删除按钮权限等）；
* 内网档案系统安全漏洞完善（远程代码执行漏洞、渗透测试漏洞等）；
* 内网网站栏目增加和首页版面调整；
* 档案全程电子化下载功能优化，包括：对接新的省局全程电子化接口等；
* 档案系统功能优化，包括：兼容库里存储的文件后缀是tiff和tif大小写问题，国产pc机器兼容二代证和打印pdf的预览等。
1. 调研评估

对软件系统进行全面、客观、系统、科学地评估和分析的过程，以确定软件系统在设计、开发和运行过程中是否达到了预期的目标和要求，是否能够满足用户的需求，并提供改进建议和措施。软件系统评估主要包括以下几个方面：

* 对软件系统的功能进行评估。

评估包括对软件的功能是否完善、是否符合用户需求、是否能够实现预期目标等方面进行考核。通过对软件功能的评估，可以发现系统在设计和开发过程中是否存在功能上的问题，从而有针对性地提出改进措施和建议。

* 对软件系统的性能进行评估。

性能评估主要包括对软件系统的运行速度、响应时间、资源占用等进行评估。通过对软件系统性能的评估，可以发现系统在运行过程中是否存在性能瓶颈和效率低下的问题，从而提出优化和改进措施，提高系统的性能。

* 对软件系统的可靠性进行评估。

可靠性评估主要是通过对软件系统的稳定性、容错性、可恢复性等方面进行考核。通过对软件系统可靠性的评估，可以发现系统在运行过程中是否容易出现故障和错误，并提出改进建议，提高系统的可靠性。

* 对软件系统的安全性进行评估。

安全评估主要是评估软件系统在设计、开发和运行过程中是否存在安全漏洞和风险，并提出相应的安全防护措施和建议。通过对软件系统安全性的评估，可以保障用户的数据和隐私安全，防止安全事件的发生。

* 对软件系统的用户友好性进行评估。

用户友好性评估主要是评估软件系统的界面设计、操作方式、用户体验等方面，以确定软件系统是否易于使用和学习。通过对软件系统用户友好性的评估，可以提高用户满意度，增加用户黏性和用户忠诚度。

1. 系统运维服务安全

保障档案系统和内网网站系统服务器与数据库安全，检查并消除安全漏洞，升级部署安全补丁；

保障档案系统和内网网站系统应用中间件安全，检查并消除安全漏洞，升级部署安全补丁；

完成系统监控、数据库监控和应急响应处置等工作。

1. **《2025年新昌县协同办公系统运维》**
* **服务内容：**
1. 系统日常答疑；2.管理后台服务；3.新建单位和人员；4.流程配置搭建新增修改（日常审批，收文管理，发文管理）；5.档案系统模块归档失败报错处理；6.档案系统模块归档人员配置；7.信息采编模块人员权限配置；8.流程监控流程干预；9.浙政钉云桥绑定关联；10.群组、常用组配置；11.其他，包括报表-Report，V10.0续运维、掌上批示组件（好签）、金格iweboffice2015、人大金仓kingbaseV8.0、东方通TongwebV7、WPS在线预览软件（生态专版）。
* **服务要求：**
1. 驻场运维

系统日常答疑、管理后台服务、新建单位和人员、流程配置搭建新增修改（日常审批，收文管理，发文管理）、档案系统模块归档失败报错处理、档案系统模块归档人员配置、信息采编模块人员权限配置、流程监控流程干预、浙政钉云桥绑定关联、群组常用组配置。

1. 第三方采购软件续运维

报表-Report（V10.0）、掌上批示组件（好签）、金格iweboffice2015、人大金仓kingbaseV8.0、东方通TongwebV7.0、WPS 在线预览软件（生态专版）。

1. **《2025 年新昌县政务公开第三方评估服务》**
* **服务内容：**

（1）政务公开咨询服务：制定并更新考评指标、分阶段网上数据采集、问题清单反馈、特殊情况申诉查证、线上咨询答疑、整改复查、统计算分反馈；

（2）政务公开检测服务：包括方案制定、确定监测范围、监测方式、监测内容、监测流程；

（3）调研评估服务：评估方案制定、评估监测范围、评估监测方式、评估监测内容、评估监测流程。

* **服务要求：**

调研评估

评估方案制定

结合国办、省政府办公厅、市政府办公室政务公开工作要求及新昌县实际公开的情况，制定本地区公开的服务方案及考评方案；

评估监测范围

新昌县本级、县直部门31个，乡镇街道12个，共计44个政务公开主体；

评估监测方式

监测服务方式主要以浏览查阅政府网站、政府信息模拟申请为主要手段，结合资料检索、模拟办事、电话访问、专业设备监测、实地调研等方法。

评估监测内容

本次监测主要是对各单位政府信息主动公开内容等情况进行动态监测，对照监测指标检查监测对象是否落实党中央、国务院和浙江省委、省政府关于全面推进政务公开工作的相关要求，对2024年政务公开重点工作落实情况进行综合评价。主要监测内容如下：

监测内容

监测方式

备注

基础信息公开、重点领域信息公开、政策发布解读

浏览查阅政府网站、资料检索

1.做好扣分证据留存，主要通过截图留存、网址留存等形式。

2.问题描述必须准确无误，通过信息化系统预设部分常见问题描述示例。

3.监测内容涵盖政府（部门）门户网站和政府信息公开专栏，需全部浏览到位，避免信息疏漏。

回应关切、基层政务公开

模拟办事、电话访问

1.做好扣分证据留存；

2.问题描述必须准确无误。

监督保障

浏览查阅政府网站、专业设备检测、实地调研

1.做好扣分证据留存，主要通过截图留存等形式。

2.问题描述必须准确无误，通过信息化系统预设部分常见问题描述示例。

5.评估监测流程：政务公开监测服务主要包括制定实施方案、指标体系设计、监测评分、数据统计汇总分析、监测结果反馈、监测分析报告撰写6大流程，具体实施流程详见政务公开监测服务实施流程。

（1）制定实施方案。制定项目实施方案，明确项目目标、排查范围、人员安排、进度安排等，确保项目高质量、高效率实施。

（2）指标体系设计。结合年度国办、省政务公开工作要点，制定相应的考评办法和排查指标。

（3）监测评分。采用异地在线监测方式，对各单位政府信息公开专栏进行全面检测，采集公开数据。

（4）数据统计汇总分析。审核采集的数据，对数据进行汇总统计，计算得分排名，并对数据进行综合分析。

（5）监测结果反馈。对监测过程中发现的问题，对各单位提出改进措施，撰写《问题反馈清单》。

（6）监测分析报告撰写。全面排查及答疑结束后出具相应的《政务公开第三方分析报告》。

1. **《2025 年应用安全检测运维》**
* **服务内容：**

用第三方专业安全评估系统扫描工具，以资产为核心，全局梳理资产数据、漏洞风险周期检测、透明化处理漏洞风险、资产风险日常运营、突发风险快速应急、接口横向扩展六个维度，对全局的资产进行常态化检测和闭环风险管理；在漏洞扫描闭环管理中，做到漏洞识别准确，人工确认真实，修复建议合理，漏洞复测及时，漏洞报告存档。

* **服务要求：**

例行操作

定期进行漏洞扫描服务，十二个月服务期内，每月10号、25号对已上架的新昌县浙里办应用进行漏扫工具全量扫描漏洞人工复核确认为真实可利用漏洞后进行发布。

响应支持

快速响应：当有突发重大安全漏洞事件时，承诺24小时内响应并提供检测插件，确保第一时间掌握漏洞影响范围，及时制定和执行修复计划。0day漏洞爆发后，可以24小时内提供检测插件，并根据要求进行应急扫描。

1. **《2025 年政务服务运营提升服务》**
* **服务内容：**

（1）IRS系统运维：提供IRS系统运维服务；

（2）政务服务网新昌平台维护：

（a）提供浙江政务服务网新昌平台包括同步更新事项库事项、根据业务流程更新审批流程、人员配置以及保障系统正常运行的日常运维等服务；

（b）为新昌县政务服务事项办事指南质量检查提供相关技术服务，每双月出具检查报告，并指导部门整改；

（c）“浙里办”城市频道运维服务。

* **服务要求：**

例行操作

 浙江政务服务网新昌平台进行白屏、卡顿检查,

浙江政务服务网新昌平台数据库巡检服务。

浙江政务服务网新昌平台数据库备份服务,

浙江政务服务网新昌平台BUG检查。

浙江政务服务网新昌平台按要求进行页面排版和美化

响应支持

浙江政务服务网新昌平台根据统一事项库权力事项增减情况同步更新事项库事项至平台中，保障政务服务事项办理。

浙江政务服务网新昌平台对客户申报的应用软件故障提供远程支持,尽快修复故障,并提供报告，保障系统正常运行。

浙江政务服务网新昌平台根据部门办事人员需要进行人员角色新增及删除，

优化改善

根据业务流程更新浙江政务服务网新昌平台内部的审批流程，保障业务审批。

浙江政务服务网新昌平台补丁修复,

浙江政务服务网新昌平台版本升级

1. **《2025 年新昌县一体化智能化公共数据平台运维》**
* **服务内容：**

1.平台运维，包括软硬件巡检维护、问题处置、软件产品巡检、基础云资源管理等；2.数据治理，进行常态化与专项治理，提升数据质量；3.数据回流与优化，提供国家等数据回流服务，优化存量数据仓库；4.数据共享与开放，开发保障数据接口，增加特色开放数据；5.IRS对接，配合做好数据交互相关工作；6.网络安全日常监测运营、渗透测试，完成各项检查任务，处理各类安全隐患事件等；7.响应支持，即时响应客户需求；8.安全测评协助，完成等保测评等工作。

* **服务要求：**

例行操作

新昌一体化智能化公共数据平台软硬件巡检和维护工作。包含硬件设备巡检工作、硬件设备问题处置工作、软件产品巡检工作、基础云资源管理工作、重保值班工作、IRS任务工作、数据更新工作、数据服务工作、网络和数据安全工作。

硬件设备巡检工作

硬件设备巡检工作，制定巡检计划，每周定期对硬件设备进行全面检查，包括服务器、计算机、网络设备、存储设备（含信创云专区，至少包含200台以上的设备），检查设备的外观是否有损坏、变形、污渍等情况，确保设备处于良好的物理状态、观察设备的指示灯状态，判断设备是否正常运行。例如，服务器的电源指示灯、硬盘指示灯、网络指示灯等、建立故障监测机制，及时发现硬件设备的故障。可以通过设备的指示灯、系统日志、监控软件等方式进行监测、当设备出现故障时，迅速进行故障排查。对设备的维护工作进行记录，包括每日巡检记录、故障排查记录、修复记录、性能优化记录等、定期对文档进行整理和更新，确保文档的准确性和完整性。服务期周度交付物：《一体化智能化公共数据平台运维周报》。

硬件设备问题处置工作

硬件设备问题处置工作，包括按照对应产品处理流程做好前期准备工作，并在配合厂家对硬件修复完成后，进行检查工作，之后按照方案进行上电操作，并完成后续的处理方案，直至集群状态恢复正常。对更换维修等硬件设备做备份存档处理，针对不同类型的硬件故障，采取相应的修复措施。例如，对于硬件损坏，及时更换零部件；对于软件冲突导致的问题，进行系统调试和优化。对服务器、数据库、安全设备等进行统筹管理、解决设备的上架、正常使用、更新等问题，服务期周度交付物：《一体化智能化公共数据平台运维周报》。

软件产品巡检工作

软件产品巡检工作，包括一体化智能化公共数据平台、深信服、迪普、奇安信、阿里云（含信创云）等产品进行人工巡检服务，工作日期间每日完成平台巡检事宜，主要掌握产品的运行情况。服务期周度交付物：《一体化智能化公共数据平台运维周报》

基础云资源管理工作

基础云资源管理工作，主要包括阿里云（含信创云）资源管理，协助客户制定平台运维策略，规范不同系统、不同等级故障的维修策略、时间窗选择原则、所需资源。主要面向新昌部门提供新资源开通、ECS/RDS容量变更、安全组策略/VPC变更、OSS权限变更、ECS/RDS实例重启、ECS/RDS资源网络问题排查、ECS\RDS基线检查、漏洞扫描等服务。服务期周度交付物：《一体化智能化公共数据平台运维周报》。

重保值班工作

重保值班工作，包括完成国家护网、省市、区县攻防演练、以及重大节日的保驾护航。完成护网期间发现的问题整改工作，包括局办单位的问题整改与报告收集。重保期服务交付物：《重保值守报告》。

数据治理服务

根据数据使用部门反馈的数据质量问题和“一数一源一标准”要求，持续开展已归集海量数据的数据治理服务，完善数据治理工作，提升数据的一致性和准确性，以高质量数据服务各类复杂的、更高层次的、更精准的、智慧应用。同时按需配合完成上级数据质量专项提升行动等工作。

①数据常态化治理

对于平台存量数据，建立通用及个性化数据清洗规则，按照“一数一源一标准”要求对存量数据进行标准化治理，通过数据清洗、核对等手段发现的问题数据，通过IRS数据质量问题工单及时督促数据提供单位落实整改。

数据清洗过程：建立数据质量检测机制，基于清洗任务的运行筛选出问题数据。对经过质量检测后，存在质量问题的数据表，进行问题数据检测。汇总当前存在数据质量问题的数据表，清晰呈现数据表名称、数源部门、检测字段、校验规则、字段值等数据问题信息。

②专项数据治理

在专项数据治理层面，根据指示要求按需开展数据质量专项提升行动，对某类数据开展数据规范统一、数据质量维护等工作，提高专项数据的准确性、及时性和完整性。

数据回流服务

数据回流服务：提供国家、省、市数据回流实施服务，包括协助提交数据回流申请、数据调度任务配置、数据回流入仓、调度任务运维等工作。针对回流数据质量问题，提交IRS工单报告，并协助对接省技术人员进行问题处理。

数据优化服务：优化数据仓库内总量数据，保证数据按更新周期定时更新。

①数据回流服务

存量数据回流:通过对接数据库表结构，在本地构建回流数据仓。向绍兴市级数据平台发出数据导出申请，将新昌区域的存量数据导出至本地前置库或区县公共数据平台内。

增量数据回流:根据数据使用的业务需求，实现增量数据的定期回流。

回流数据处理:数据回流到本地后，需要本地对应部门认领，且在目录平台上进行新增数据目录的补充编目，同时对省市数据目录进行“已回流”的操作实现标记，方便下一步共享。同时对数据仓建设和数据使用过程中发现的问题，通过数据治理的闭环机制向上级平台进行反馈。

②数据优化服务

优化数据仓库内总量数据，保证数据按更新周期定时更新。可通过分区、分片、增量更新等方式减少数据量，使用自动化调度工具定时触发ETL任务，结合并行处理、分布式计算提升效率，采用压缩和列式存储优化存储，利用缓存加速查询，定期归档和清理数据，并通过水平扩展和云原生架构增强扩展性。同时，监控性能、保障数据质量，持续优化系统。

数据更新工作，包括新昌县部门数据更新，完成支撑新昌局办的部门数据更新，更新归集目录，大数据中心数据驾驶舱系统平台日常数据更新和系统运维维护、新昌大数据中心项目联审工作。服务期周度交付物：《一体化智能化公共数据平台数据周报》。

数据共享服务

数据接口开发：配合部门个性化要求，对本地数据按需进行接口封装，配合做好后续IRS资源化管理，为部门提供接口形式的数据共享服务。

数据接口保障：保障已上架到IRS的数据接口调用成功率不低于90%，对接口故障问题协助各方进行问题排查、修复维护。

①数据接口开发

对本地数据按需进行接口封装，将开发完毕的数据共享接口提交给网关系统、由网关系统发布至IRS进行资源化管理，为部门提供接口形式的数据共享服务。

接口对接管理:对接数据使用单位，并调研接口使用需求，为数源单位接口注册、接口编目和接口管理提供支撑，包括技术咨询、上架辅助、审批通知等。

接口开发编目:按需求进行共享库自定义SQL接口开发和接口编目。通过对共享库数据进行接口封装，将开发完毕的数据共享接口注册至网关系统进行资源化管理，为横向部门提供接口形式的数据共享服务,实现对接口注册与使用的管理与审核。

②数据接口保障

保障已上架到IRS的数据接口调用成功率不低于90%，对接口故障问题协助各方进行问题排查、修复维护。

接口情况监测：定期对发布至网关系统的数据接口进行调用测试，根据测试结果，判断数据接口的健康状态。

接口故障修复：对产生的接口故障问题，及时协助各方进行问题排查、进行修复工作，保障数据接口稳定提供服务。

数据开放服务

基于绍兴市公共数据开放目录，增加新昌县特色开放数据，明确数据项名称、数据格式、更新周期、开放属性、开放单位等。依托绍兴市公共数据平台开放域系统，开展数据目录开放属性的动态维护与发布。

①开放目录编制

基于绍兴市公共数据开放目录，增加新昌县特色开放数据，明确数据项名称、数据格式、更新周期、开放属性、开放单位等。

②开放目录更新维护

依托绍兴市数据开放平台实现数据开放需求，持续做好本地个性化数据的管理和监测工作，不断提升本地数据开放比例，跟踪数据开放利用效果，为数据开放应用提供高质量数据。

IRS对接服务

和新昌县公共数据平台有数据交互的其他外部系统包括但不限于绍兴市公共数据共享系统、绍兴市公共数据开放系统、绍兴市公共数据交换系统、浙江省公共数据平台、浙江省一体化数字资源管理系统（IRS）、绍兴市数据资源管理等系统。配合IRS系统做好国家数据共享、回流数据编目等工作。基于IRS规范，开展IRS“国家数据直达专区”国家数据对接工作。收集全区部门数据需求，协助指导在IRS系统“国家数据直达专区”发起数据资源申请，通过审批流程后，实现资源开通、数据共享权限，并将共享情况反馈给省IRS系统，完成流程闭环。并对数据进行调用工作。

网络安全工作

网络安全工作，包括省市各项网络及数据安全检查工作任务，如：网络安全日常监测运营、数安之江、三高一弱专项检查工作、渗透测试服务、应急响应服务、重点时期安全检查服务、人员安全培训服务、对接市级平台下发的通报的各类安全运营风险、安全事件进行响应处置并跟踪处置进度及时反馈结果等。服务期周度交付物：《一体化智能化公共数据平台运维周报》。

响应支持

新昌一体化智能化公共数据平台响应客户需求工作，运维技术人员远程即时响应客户需求；遇到需要现场服务，2小时内到达现场并依据相关文件展开工作。

安全测评和协助工作

安全测评和协助工作，包括新昌县一体化智能化公共数据平台和云平台三级等保测评、商密测评整改工作，和局办方的运维人员进行对接，协助局办方运维团队掌握并提升云产品的使用及运维能力，支撑新昌县政府部门系统平台完成等保测评工作。服务期交付物：《新昌一体化智能化公共数据平台等保报告》、《一体化智能化公共数据平台运维周报》。

授权运营工作

公共数据授权技术支撑：保障数据供给；协助相关开发空间、省市平台的使用。

优化改善

根据产品和业务发展趋势，对产品当前性能和数仓等进行持续优化。

产品优化改善工作

产品优化改善工作，包括云产品、安全产品、数据产品故障的发现、响应、到场排查、初步判定、解决，对产品的全方位问题收集、反馈、并在二线技术人员支持下跟进解决，推进产品的不断优化。服务期年度交付物：《平台优化报告》。

数仓优化工作

数仓优化工作，包括省市县一体化智能公共数据平台要求和客户实际需求对本地数仓主专题库如：人口库和法人库等进行持续优化。服务期年度交付物：《数仓报告》。

调研评估

运维技术人员根据新昌大数据中心要求对相关政府部门实施数据安全检查工作，检查内容包括数据安全、数据归集和数据质量等方面，并针对各部门检查情况分别出具相应报告。服务期半年度交付物：《数据质量报告》、《数据归集全量报告》、《数据安全检查报告》

1. **《2025 年新昌县公共数据安全运营服务》**
* **服务内容：**

七项安全能力运行监测；七项安全能力授权；25 台深信服超融合服务器质保及软件升级包；每季度一次数据安全风险技术检测服务、一年两次数据安全检查服务、一次数据安全应急演练服务。

* **服务要求：**
* 硬件要求：

例行操作

在保修期内，会根据合同约定以及用户的需求，由本地现场服务工程师定期对系统运行情况进行检查，包括电源检查，硬件全面诊断体检，按需求对硬件进行代码升级，按需要安装补丁程序等。对运行中发现的问题及时予以解决。发现问题后，将记录问题情况并制定出修改计划，提交给用户确认。

超融合软硬一体化平台巡检服务

超融合软硬一体化平台按月对服务器运行状态进行检查和分析，结合用户实际场景，为客户提供巡检方案，对客户设备环境、基础产品信息、安全性、稳定性、硬件健康状态、平台及软件健康状态进行监测，并向客户出具《巡检报告》。

超融合软硬一体化平台硬件质保服务

提供一年期25台超融合服务器质保服务，质保期内非人为产生的维修免收维修费用，包含免费更换配件如硬盘等。

响应支持

技术人员应在2小时内进行故障排除工作，对于电话或传真无法排除的故障，一般性故障在4小时内彻底排除故障，重大故障24小时内修复。

优化改善

1.提供超融合安全资源包升级服务。

2.超融合软硬一体化平台按月定期对服务器运行状态进行检查和分析，结合用户实际场景，针对《巡检报告》中的异常问题信息，提供处置建议，解决巡检过程中发现的问题，并提出优化建议，具体由大数据中心评估确认是否优化。

调研评估

根据客户业务发展趋势，按年度评估服务器当前及应有性能，提出性能建议。

* 第三方服务要求：

例行操作

例行操作包含公共数据监测管理服务、服务器防勒索服务、数据库审计服务、数据库审计服务、动态脱敏服务、数据库防入侵服务、API安全监测服务、数据分类分级服务、数据安全风险技术检测服务、数据安全检查服务、数据安全应急演练服务。

公共数据监测管理

公共数据监测管理服务依托数据安全态势感知技术能力，联动各安全能力组件与分类分级结果，基于各类安全日志，实时监测用户数据访问情况和操作行为，展示攻击者画像与资产画像，统计攻击IP、数据库、API的综合告警信息以及攻击IP的关联UEBA告警分析、攻击影响面与流转分析。支持创建合规检查标准、合规检查任务、合规项管理，形成数据安全合规监测指标，整体洞悉潜在的数据安全风险，为新昌县政务云数据安全体系建设优化提供决策依据。服务期月度交付物：《数据安全态势感知分析报告》。

服务器防勒索

服务防勒索服务提供抵御病毒、间谍软件、网络钓鱼和其它灰色软件的攻击，并具备主机防火墙、爆发阻止、Web站点信誉服务、预测机器学习、行为监控、勒索病毒防护等能力，能够实时监控并清除来自各种途径的病毒、木马、蠕虫、恶意软件、勒索软件、黑客工具等恶意威胁，提供基于程序行为的独立恶意行为监控引擎，基于进程的操作行为和序列组合来应对未知威胁，对“勒索事件”进行热点事件的专项统计，统计发现并阻断病毒攻击的次数，统计阻止勒索攻击的次数。服务期月度交付物：《勒索病毒拦截报告》。

数据库权限管控

数据库权限管控服务依托数据库权限管控技术能力建立新昌县政务云数据库访问的统一通道，采用集中认证和细粒度访问控制技术，实现数据库访问权限的统一认证和数据库表、字段级别的访问控制。通过统一数据库权限管控技术能力统一身份管理功能明确数据库访问账号权限分配、开通、使用、变更、注销等审批流程，对数据批量复制、处理、导出和删除等高风险操作权限进行管控。服务期持续对数据库访问权限进行更新和核查，并依托数据库权限管控系统维护数据库访问权限分配清单。服务期月度交付物：《数据库高风险操作监管报告》。

数据库审计系统

数据库审计服务在访问的数据库服务器上部署审计插件，获取数据库访问的数据流量进行审计，支持对达梦、人大金仓、神通、高斯DB等国产数据库进行实施监测和审计，可自动识别SQL语句的归类及合并，形成SQL模版库，可将大量、常见的语句设置为安全规则或过滤规则，规则准确度，优化系统识别规则库，形成安全语句和敏感语句管理。支持将用户行为模型转化成数据库访问安全基线，实时识别偏离数据库访问安全基线的异常行为并告警。服务期月度交付物《数据访问审计报告》。

动态脱敏系统

动态脱敏服务在服务期内可面向不同数据运维和治理场景，通过自定义更加灵活的脱敏算法，满足高难度的脱敏场景，且支持进行算法功能测试，针对数据库中复杂且规律的数据，无需事先处理即可实现全自动脱敏。支持对关系型数据库中的结构化数据添加水印，并支持水印溯源。支持对脱敏标签前后置处理，如加密数据脱敏时，进行先解密后脱敏再加密的操作。服务期月度交付物：《数据脱敏处理报告》。

数据库防入侵系统

数据库防入侵服务支持Oracle、MySQL、Oceanbase、TDSQL、TBase、ElasticSearch 、Teradata、MongoDB、Hive等主流数据库的防护。支持基于智能机器学习技术对用户行为进行学习并生成基线规则，支持基线规策略与其它防护策略同时生效。支持根据内置策略以及数据库漏洞信息，对数据库进行风险配置及漏洞安全扫描，服务期月度交付物《数据库入侵防御报告》。

API安全监测系统

API安全监测服务基于大数据分析、行为分析以及AI技术，对应用、接口、账号、客户端IP维度建立资产画像分析和查看，包含资产基本信息、统计数据和周期时间内的访问分析和敏感数据访问分析、访问基线、访问时间偏好分布、关联风险（脆弱性）等，支持根据应用域名以及应用的业务重合度，深度结合AI技术进行资产合并智能推荐，支持接口参数设置和接口全文记录启停。保障API接口使用过程的安全。服务期月度交付物：《API接口风险监测报告》。

数据分类分级

基于数据安全合规视角，帮助新昌县大数据发展管理中心建立业务系统中的重要数据、个人信息以及组织认定的核心数据等敏感数据识别规范，根据规则通过自动化识别工具结合部分人工服务完成敏感数据识别及分级工作，支持NLP命名实体识别能力，通过中文分词技术的精确匹配，支持列注释识别能力(通过hanlp自然语义分析进行分词 +TF-IDF+ BM25算法 + 余弦值算法)进行相似度匹配，基于Aho-Corasick自动机实现的多模式字典匹配算法，实现高效的字典匹配识别能力，最终输出敏感数据分级报告及清单，以满足法律法规、行业监管以及业务风险管控的数据分级保护要求。服务期月度交付物《数据分类分级报告》。

数据安全风险技术检测服务

基于数据安全合规视角，帮助新昌县大数据发展管理中心建立业务系统中的重要数据、个人信息以及组织认定的核心数据等敏感数据识别规范，根据规则通过自动化识别工具结合部分人工服务完成敏感数据识别及分级工作，支持NLP命名实体识别能力，通过中文分词技术的精确匹配，支持列注释识别能力(通过hanlp自然语义分析进行分词 +TF-IDF+ BM25算法 + 余弦值算法)进行相似度匹配，基于Aho-Corasick自动机实现的多模式字典匹配算法，实现高效的字典匹配识别能力，最终输出敏感数据分级报告及清单，以满足法律法规、行业监管以及业务风险管控的数据分级保护要求。服务期月度交付物《数据分类分级报告》。

数据安全检查

服务内容：1.开展数据安全专项检查工作，通过专项检查工作及时发现安全隐患，实现风险防范和闭环处置。2.数据安全专项检查项包括但不限于数据安全组织体系、数据安全制度建设、数据分类分级情况、人员管理规范、供应链及合作方管理、数据的收集、传输、存储、使用加工和销毁安全、数据的提供和公开、电子政务数据委托处理安全、数据交易安全等。3.根据基本情况摸底与现场检查发现的整体情况，并结合数据安全整体要求，输出数据安全合规性检查报告，报告内容主要包括存在问题分析，整改建议，整改落实情况，服务交付：《xxx单位数据安全检查报告》。

数据安全应急演练服务

提供1年至少提供1次数据安全应急演练服务，服务内容：对全县网络环境进行实战攻击演练，应急演练场景包括但不限于1.有害程序事件场景：根据计算机病毒、蠕虫、特洛伊木马、僵尸网络、混合攻击程序、网页内嵌恶意代码等不同的有害程序事件进行应急演练；2.网络攻击事件场景：根据拒绝服务攻击、后门攻击、漏洞攻击、网络扫描窃听、干扰等网络攻击场景进行应急演练；3.信息破坏事件场景：根据信息篡改、信息假冒、信息泄露、信息窃取、信息丢失等信息破坏场景进行应急演练；以检验网络和数据安全建设成果，认清面临的安全风险，完善安全保障体系。交付物《数据安全应急演练报告》。

响应支持

技术人员应在2小时内进行故障排除工作，对于电话或传真无法排除的故障，一般性故障在4小时内彻底排除故障，重大故障24小时内修复。

优化改善

针对当前数据安全运行情况，提供一次优化建议并告知大数据中心，由大数据中心进行评估后决定是否实施。

调研评估

根据客户业务发展趋势，评估当前安全服务及应有性能，提出性能建议。

1. **《2025 年新昌县政务信息公开普查监测服务》**
* **服务内容：**

主要是针对门户网站及政务新媒体根据《关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》的文件对新昌县政府门户网站及政务微博、微信公众号进行技术监测及人工评测。

* **服务要求：**

例行操作

网站链接可用性监测（每日监测）

监测频率：每日监测

监测方式：自动监测

监测内容：

系统自动监测新昌县政府门户网站首页打不开的次数占全部监测次数的比例，并生成可用性统计列表、持续时间详情列表、监测点详情列表。支持用户自定义任意时间查询和报表下载。

可用性统计：展示监测日期、监测次数、成功次数、成功率、页面响应时间，便于用户对网站的可用性进行分析统计。

持续时间详情：展示监测站点状态、状态开始结束时间、持续时间，便于用户分析站点的可用性状态（正常或异常）的持续时间。

监测点详情：展示每个监测点每次监测的时间、访问状态、页面响应时间信息，帮助用户分析和查找网站可用性问题。

网站错误链接监测（每日监测）

监测频率：每日监测

监测方式：自动监测

监测内容：

系统对网站所有页面链接进行自动扫描监测，对监测发现的错误链接，自动生成监测结果列表。支持监测首页及非首页错误链接，也可监测网址、附件、图片、flash等错误链接，可分类汇总统计，支持查看监测结果详情列表，支持路径追踪及可视化定位。

错误链接分类汇总：支持根据错误类型（网络错误、访问错误、服务错误等）和链接资源（链接、图片、脚本框架等）区分汇总显示。

错链详情列表：支持查看错链的数量、资源类型、错误地址、错误类型、错误深度、持续时间、监测时间、修改状态等信息，提供修改标记功能、错链诊断分析报告以及错链定位功能，同时支持错链报告下载。

错别字监测（每周监测）

监测频率：每周监测

监测方式：自动监测+人工审核

监测内容：

系统自动监测新昌县政府门户网站发文信息中错别字，由专人审核后形成错别字监测结果列表。错别字监测结果以列表形式在平台中展示，并支持自定义查询与报表下载，支持问题可视化定位。

信息展示：支持查看错别字所在页、错别字、校正词、上下文（其中错别字将标红显示）、审核结果、内容类型、问题持续时间、问题截图等信息；

分类查询：支持按审核结果和修改状态分类查看，支持按所在页网址、错别字/矫正字/上下文等关键词查询，同时支持自定义时间段查询。

修改标记：支持修改标记及提醒标记；

操作记录：支持查看复核记录、修改标记记录及提醒操作记录；

快照定位：支持问题快照定位。

网站敏感词监测（每月监测）

监测频率：每月监测

监测方式：自动监测+人工审核

监测内容：

系统自动监测新昌县政府门户网站发文信息中敏感词，监测网站是否存在敏感信息（如反动、暴力、色情等信息），并形成初步敏感信息列表。然后，由专人审核确认后形成敏感信息监测结果列表。

信息展示：支持查看敏感词所在页、敏感词、敏感词类型、上下文、审核结果、内容类型、问题截图、问题持续时间等信息；

分类查询：支持按照敏感词类型、修改状态分类查询，支持关键词查询。

修改标记：支持修改标记及提醒标记；

操作记录：支持查看复核记录、修改标记记录及提醒操作记录；

快照定位：支持问题快照定位。

网站个人隐私信息监测（每月监测）

监测频率：每月监测

监测方式：自动监测+人工审核

监测内容：

系统自动监测新昌县政府门户网站发文信息中个人隐私信息（如身份证号、电话号、银行卡号等），由专人审核后形成个人隐私信息监测结果，最终在平台中实时展现。

信息展示：支持查看个人隐私信息所在页网址、个人信息、类型、上下文、内容类型、问题持续时间等信息；

分类查询：支持按照个人隐私信息类型、修改状态分类查询，支持关键词查询。

修改标记：支持修改标记及提醒标记；

操作记录：支持查看复核记录、修改标记记录及提醒操作记录；

快照定位：支持问题快照定位。

网站空白栏目、长期未更新栏目监测（每月监测）人工

监测频率：每月监测

监测方式：自动监测+人工审核

监测内容：

系统自动对新昌县政府门户网站中的空白栏目进行扫描监测，由专人审核后生成监测结果列表。监测结果列表支持查看栏目名称、栏目地址、截图等信息，支持对监测出的栏目进行查询匹配、定位、修改标记、分析报告、报表下载等功能。

系统自动对网站中的长期未更新栏目进行扫描监测，由专人审核后生成监测结果列表。监测结果列表支持查看栏目名称、栏目地址、截图等信息，支持对监测出的栏目进行查询匹配、定位、

修改标记、分析报告、报表下载等功能。

网站人工评测报告及复核报告（月报）人工

检查频率：每月度

检查方式：人工检查

检查内容：

以《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》中的《政府网站与政务新媒体检查指标》为依据，每月安排专业人工评测团队对新昌县政府门户网站提供人工评测服务，评测服务严格按照国办政府网站与政务新媒体检查指标相关文件要求进行评测，以确保评测报告的可靠性，在每次评测结束后出具《网站评测报告》，并提供检查指标详细评测情况。

为确保检查发现的问题均能切实得到有效整改，在每次整改结束后，安排人工评测团队对问题整改情况进行复核，并提交复核情况报告。

新媒体更新逾期情况（每日监测）

监测频率：每日监测

监测方式：自动监测

监测内容：

系统自动对新媒体信息更新情况展开监测，自动记录发布时间、文章标题、文章地址，支持用户自定义更新阈值（如设置微博在2周内更新1条，设置微信公众号2周内更新1条）。

通过此模块，用户既可了解当前新媒体的更新状态（超期或未超期），还可分析历史时间段内，新媒体的更新时效性情况。

支持用户查看任意时间段内的发布量趋势。

新媒体错别字监测（每月监测）

监测频率：每月监测

监测方式：自动监测+人工审核

监测内容：

系统自动对新媒体发布信息中的错别字展开监测，经人工审核确认后，形成错别字监测列表。

信息展示：支持查看新媒体名称、文章标题及网址、错别字、正确词、上下文（其中错别字标红）、审核状态、审核时间、修改状态等信息。

分类查询：支持按审核状态和修改标记分类查看，支持按标题关键词、错别字/正确字/上下文关键词查询，同时支持自定义时间段查询。

自动复核：提供问题整改自动复核功能，支持自动复核错别字是否修改，并自动进行修改标记。

修改标记：提供修改标记功能，支持单个修改及批量修改标记。

可视化定位：支持错别字定位功能。

新媒体敏感词监测（每月监测）

监测频率：每月监测

监测方式：自动监测+人工审核

监测内容：

系统自动对新媒体展开监测扫描，通过敏感词词库、关键词词库的比对挑选出较为敏感的信息，形成敏感词列表。经人工审核确认后，最终形成敏感信息监测结果列表。

信息展示：支持查看新媒体名称、文章标题及网址、敏感词、敏感词类型、上下文（其中敏感词标红）、审核状态、审核时间、修改状态等信息。

分类查询：支持按修改标记分类查看，支持按标题关键词、敏感词/上下文关键词查询，同时支持自定义时间段查询。

自动复核：提供问题整改自动复核功能，支持自动复核敏感词是否修改，并自动进行修改标记。

修改标记：提供修改标记功能，支持单个修改及批量修改标记。

可视化定位：支持敏感词定位功能。

新媒体外链监测（每月监测）自动监测+人工审核

监测频率：每月检查

监测方式：自动监测+人工审核

监测内容：

系统自动对新媒体中的外部链接进行监测，并形成外链列表，经专人审核后，最终形成外链监测结果列表。

信息展示：支持查看新媒体名称、外链标题及网址、引用文章及网址、发现时间、审核状态、审核时间、修改状态等信息。

分类查询：支持输入外链标题或者引用文章关键词进行查询，同时支持自定义时间段查询。

自动复核：提供问题整改自动复核功能，支持自动复核外链暗链是否修改，并自动进行修改标记。

修改标记：提供修改标记功能，支持单个修改及批量修改标记。

可视化定位：支持外链定位功能。

新昌县政务新媒体监测服务季度报告（每季度）人工

检查频率：每季度

检查方式：人工检查

检查内容：

以《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》中的《政府网站与政务新媒体检查指标》为依据，每季度安排专业人工评测团队对新昌县政务新媒体提供人工评测服务，评测服务严格按照国办政府网站与政务新媒体检查指标相关文件要求进行评测，以确保评测报告的可靠性，在每次评测结束后出具《新媒体评测报表》，并提供检查指标详细评测情况。

1. **《2025 年新昌县政府门户网站技术运维服务》**
* **服务内容：**

（1）门户网站及政务公开平台技术运维服务，包括网站图片制作修改、页面调整、专题制作、对信息资源库进行日常运维工作、网站故障与错误修复；

（2）门户网站及政务公开日常运营。

* **服务要求：**

例行操作

页面巡查

每周对网站前台页面进行巡检，保障PC端、移动端、老年版等页面的正常运行。

产品功能设置维护

每季度进行应用系统巡检，确保各功能模块及设置正常。保障软件运行及使用正常。

内容安全问题处理

每天对网站首页及二级页面敏感字监测结果进行处理，确保网站内容符合互联网相关规定，避免出现敏感信息以及被监管部门封杀。

问题整改服务

每月对省市各类系统、第三方公司检查、评估报告中发现的栏目更新、错链、页面样式、栏目设置等问题提供整改服务。

2）响应支持

页面调整

根据实际要求，提供网站页面新增、调整和页面错误修复工作。

针对页面局部调整和栏目新增等需求进行更新和错误修复（不含复杂专题制作和产品新功能的定制开发）。

网站图片制作修改

根据实际要求，提供网站维护、修改所需的图片制作，部分专业内容基于基本素材上进行加工。包括以下内容：

重要节日首页广告条设计制作（包括劳动节、中秋节、国庆节、新年和春节等节日的首页Banner设计制作）；

网站所需的图片制作（不含LOGO设计、以及大批量的照片修图处理工作）。

专题制作

逢重大活动（节日），提供网站专题建设，以专题的形式进行宣传。专题建设工作主要包括：专题策划、美术设计及专题实施。

账号管理

针对各部门对账号及权限提出的需求，专人进行统一管理（包含新增账号、清除冗杂账号、修改账号信息等），不将用户名和密码透露给其他与本项目无关人员。

其他工作

1.三方系统对接

在运维服务期间，如涉及第三方系统与门户网站进行业务对接，提供相应技术支持工作。

2.使用指导

如部门需要，针对网站日常使用过程中出现的操作问题和功能使用问题，由专人进行培训指导。

3）优化改善

根据每季度巡检结果，针对性解决系统的程序缺陷和进行功能优化；

针对网站上智能检索、智能问答、无障碍工具、省政府资源库的对接、站点间的数据同步共享等功能，根据需要提供升级和完善服务。

（4）调研评估

服务报告

在运维过程中，将日常工作和相关系统数据进行记录(包括产品版本、升级时间和次数、运行与维护情况、技术支持和修改记录等)，并形成服务报告。

1. **《2025年新昌县政务移动办公系统（浙政钉2.0）运维服务》**
* **服务内容：**

包含浙政钉日常使用问题答疑服务、浙政钉管理后台服务、数据统计服务、第三方应用技术咨询服务、应用代码托管技术支持服务、应用可用性监控服务、低频应用通知整改服务及年度任务支撑服务。

* **服务要求：**
1. 响应支持
2. 浙政钉日常问题答疑服务：

提供日常问题在线答疑服务，通过工作群或者电话等方式，解答日常使用过程中遇到的浙政钉技术问题

1. 浙政钉管理后台服务：

基于浙政钉管理后台，提供人员的增改删查、组织架构树的搭建与调整、部门管理员权限的调整等服务

1. 数据统计服务：

基于浙政钉日常运维需要的各项服务数据

1. 浙政钉三方应用技术咨询服务：

提供ISV咨询、应用管理、应用埋点、应用审核等技术支撑服务

1. 浙政钉应用代码托管技术支持服务：

提供开发商在IRS代码托管中遇到的技术问题包含埋点技术服务

1. 浙政钉三方应用可用性监控服务：

针对浙政钉三方应用，提供应用的实时监控，发现问题通知相关负责人，保障好应用可用性。

1. 低频应用通知整改服务：

每月针对访问量不足100次的应用，通知负责人提升访问量，达标省局要求。

1. 年度任务支撑服务：

基于浙江省数据局下发的关于浙政钉考核事宜，提供应对解决方案。

1. **《2025年新昌县政府核心机房和行政服务中心核心机房运维》**
* **服务内容：**

新昌县政府核心机房和行政服务中心核心机房两个机房的运维工作，主要包括：机房装修、机房电力及配电系统、综合布线、精密空调及新风系统、气体消防系统、防雷系统、机房环境监控系统、KVM系统、UPS、门禁系统、视频监控、机房运维系统等设备与系统的维保。

* **服务要求：**
1. 例行操作
2. 精密空调

精密空调7台

* 控制系统:检查显示单元是否正常，各参数设置是否正确、合理，查看历史报警记录，对报警内容进行分析，消除隐患。
* 空气过滤器:更换空气过滤器，每季度更换1次。
* 加湿器:检查加湿器是否结垢，如结垢拆下加湿器进行清洗和更换；如有需要拆下加湿器，检查三相加湿电极是否接触紧密，是否有破损，保证加湿时的电路安全；检查上水是否通畅且速度平衡；检查排水是否通畅；检查三相加湿电流是否平衡且在正常工作范围内。
* 外机冷凝器:检查冷凝器是否清洁，如需清洁，需用专用的清洗工具清洗室外冷凝器，每季度1次精密空调室外机；外机冷凝器风扇:检查风扇转动，有无异常噪声，运行电路是否正常；外机冷凝器风扇若损坏及时更换。检查室外冷凝器电源开关工作是否正常，绝缘是否可靠，电气接点是否紧固；检查压力继电器，对室外风机的控制是否与设置的一致并且根据当时的具体工作环境调整压力断电器。
* 蒸发器:检查蒸发器是否清洁，如有污垢用药剂清洗，保证足够的热交换量。
* 室内风机:检查风机有无异常噪音，并且轴承是否发热，若风机损坏及时更换。
* 电加热器:检查三级电加热器的各级加热电流及各电气接点是否正常。电加热器的过热保护是否灵敏。
* 电路:检查主电源及各支路的各相电压，电流；检查所有的接触器，接触是否可靠、检测吸合的瞬间电流，对各接点进行紧固，确保安全；对24V控制线路进行检测，确保控制的灵敏；对各种的系统保护功能进行检测(例如高压保护，低压保护，过热保护，相续保护等)，保证设备的安全运转。
* 制冷系统:检查制冷系统运行压力(高压，低压)是否正常，若压缩机损坏及时更换。
* 排水系统:检查排水系统是否畅通，每季度冲洗1次。
1. 气体消防

消防主机2台，消防气体13台，温感探测器38个，烟感探测器38个

气体消防系统设备的维护、巡检内容

* 1、每季度1次检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，若有故障及时更换配件和维修。
* 每季度1次检查报警探测器、手动报警按钮、火灾警报装置外观，若有故障及时更换配件和维修。
* 气体灭火控制器工作状态，确保设备运行正常。
* 储瓶环境、气体瓶组或储罐、选择阀、驱动装置等组件外观，气瓶压力正常并在合格范围内。
* 应急灯和疏散指示标志工作状态。
* 火灾报警探测器、手动报警按钮、报警控制器、联动控制设备的试验报警功能，若有故障及时更换配件和维修。
* 气体灭火控制设备的试验模拟自动启动实验。
1. UPS

UPS主机4台，UPS电池640节。

* 检测整个UPS系统的运行参数，确保设备正常运行，若UPS系统故障及时更换配件并保障UPS正常运行。
* 检查各主要部件的装配及内部间的连接情况。
* 检查所有螺丝、螺栓等连接点的紧固性及热腐蚀状况并做必要的调整。
* 检查是否有损坏及烧毁的元件及电缆，若有及时更换。
* 每季度1次对电池进行充放电测试并做好记录。
* 对机组及电池柜进行内外部的彻底清扫除尘。
* 检测电池组的完整性，蓄电池内阻是否正常。
* 测量设备的输入、输出电压及电流。
* 检测UPS的同步及输出频率的稳定性。
* 对并机系统，检查每个UPS之间的负载均衡情况。
* 必要时调校UPS的一些基准点和设置参数。
* 后备电池组的检测还包括：外观是否有损坏、变形。电池线及接线端子是否有过热及腐蚀情况。各电池组是否有松脱。测量每块电池的浮充电压及内阻。
1. 环境监控

环境监控主机2台，串口服务器2台，温湿度传感器24台，防雷静电13套

* 机房区域内环境监控（包括配电柜内配电设备）、温湿度传感器、本地管理服务器、短信报警平台、温湿度监控系统、机房环境综合管理平台提供维保服务，对损坏配件及时更换、维修。
* 每季度1次巡检内容包括对各软硬件设备可用性进行测试，查找安全隐患等。并承担维保期内维护维修服务所产生的配件费用及维修费用。
* 巡检需要对设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，门禁、监控采集模块等除尘。
* 根据监控系统各部份设备的使用说明，检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。
* 对容易老化的监控设备部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修等。
1. KVM

KVM8台

* 每月检测1次，处理故障隐患，确保各部份设备各项功能良好，确保正常运行，若发现损坏配件及时更换。
* 对容易老化的设备部件（配件）定期进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修。
* 容易损坏的接头、采集转换接头等及时更换。
* 若出现配件或者软件故障及时更换或者修复。
1. 新风系统

新风系统5个

①维保期内所有材料均由中标方提供②故障维修③巡检≥1次/季。

1. 视频系统

硬盘录像机2台，摄像头40个，8口交换机5个，24口交换机1个

①维保期内所有材料均由中标方提供②故障维修③巡检≥1次/月。

1. 门禁系统

门禁控制器2台，卡式读卡器5个，指纹读卡器1个，人脸识别11个，采集器1套

①维保期内所有材料均由中标方提供②故障维修③巡检≥2次/月。

1. 磁盘陈列

磁盘陈列1台

①维保含控制器、硬盘框（DS4232）、硬盘等耗材；②上门维修、备件替换服务③故障维修

1. 服务器

DELL服务器10台，飞思运维设备1台

①维保含耗材；②上门维修、备件替换服务③故障维修④巡检≥1次/月。

1. 上网行为管理

深信服上网行为管理2台

①原厂维保及特征库升级（投标时提供原厂维保函）；②上门维修、备件替换服务③故障维修④巡检≥1次/月。

1. 无线控制器

信锐无线控制器1台

①特征库升级；②维保含耗材；③上门维修、备件替换服务④故障维修⑤巡检≥1次/月。

1. 交换机

核心交换机2台，接入交换机3台

①维保含耗材；②上门维修、备件替换服务③故障维修④巡检≥2次/月。

1. 日志审计

LosBose日志审计2台

①维保含耗材；②上门维修、备件替换服务③故障维修④巡检≥1次/月。

1. 入侵防御系统

网神入侵防御系统1台

①维保含耗材；②上门维修、备件替换服务③故障维修④巡检≥1次/月；⑤特征库升级。

1. 入侵检测系统

网神入侵检测系统1台

①维保含耗材；②上门维修、备件替换服务③故障维修④巡检≥1次/月。

1. 光纤交换机

光纤交换机1台

①维保含耗材；②上门维修、备件替换服务③故障维修④巡检≥1次/月。

1. 清洁服务

两周一次机房清洁服务。自备清洁设备，提供热成型鞋套机及所有耗材。

1. 多联机中央空调

中央空调3台

* 控制系统:检查显示单元是否正常，各参数设置是否正确、合理，查看历史报警记录，对报警内容进行分析，消除隐患。
* 空气过滤器:清洗空气过滤器，每季度更换1次。
* 外机冷凝器:检查冷凝器是否清洁，如需清洁，需用专用的清洗工具清洗室外冷凝器，每年清洗3次精密空调室外机；外机冷凝器风扇:检查风扇转动，有无异常噪声，运行电路是否正常；外机冷凝器风扇若损坏及时更换。检查室外冷凝器电源开关工作是否正常，绝缘是否可靠，电气接点是否紧固；检查压力继电器，对室外风机的控制是否与设置的一致并且根据当时的具体工作环境调整压力断电器。
* 蒸发器:检查蒸发器是否清洁，如有污垢用药剂清洗，保证足够的热交换量。
* 室内风机:检查风机有无异常噪音，并且轴承是否发热，若风机损坏及时更换。
* 电加热器:检查三级电加热器的各级加热电流及各电气接点是否正常。电加热器的过热保护是否灵敏。
* 电路:检查主电源及各支路的各相电压，电流；检查所有的接触器，接触是否可靠、检测吸合的瞬间电流，对各接点进行紧固，确保安全；对24V控制线路进行检测，确保控制的灵敏；对各种的系统保护功能进行检测(例如高压保护，低压保护，过热保护，相续保护等)，保证设备的安全运转。
* 制冷系统:检查制冷系统运行压力(高压，低压)是否正常，若压缩机损坏及时更换。
* 排水系统:检查排水系统是否畅通，每季度冲洗1次。
1. 多媒体集中管理系统

①维保期内所有材料均由中标方提供②故障维修③巡检≥1次/月。

1. 云桌面虚拟化系统

负责政务云系统的华科云桌面100个点、深信服云桌面50个点

①维保期内所有材料均由中标方提供②故障维修③巡检≥1次/月。

1. 云计算服务

联想服务器5台，华为服务器2台，华三服务器4台，华为刀片服务器1台

* 负责Vmware平台的3个存储集群运维，负责Vmware平台的虚拟机管理、网络管理、存储管理、安全管理。
* 巡检≥1次/月
* 协助超融合平台的虚拟机管理，包含虚拟机新建、删除、调整等；协助超融合平台的网络管理，包含各业务单位之间的网络调整、管理网络的调整、业务网络的调整、存储网络的调整；协助超融合平台的存储管理，包含存储的资料的合理分配、存储资源的定期统计；协助超融合平台的安全管理，包含虚拟防火墙、虚拟日志审计、虚拟堡垒机等安全设备；协助超融合平台的统一调度；包含子账户的分配权限、资源申请、资源回收、备份调整等。
1. 配电柜

配电柜13个

①维保期内所有材料均由中标方提供②故障维修③巡检≥4次/年。

1. 运维管理

飞思安诺1台

①维保期内所有材料均由中标方提供②故障维修③巡检≥1次/月。

1. 响应支持

远程电话支持，提供7×24不间断的服务电话技术服务支持，不限次；

具有7×24×365的全天候响应中心；

故障响应时间：故障及其它故障，0.5小时响应，0.5小时到达现场，1小时解决故障；

非常规元器件故障在4小时内解决，其他情况设备所需要的时间8小时内，若特殊情况发生，须提供档次不低于送修设备的备件或者提供不影响用户使用的设备备机。

1. 培训室云桌面运维

服务中心培训室云桌面50台、1台教师机运维，巡检≥1次/月。

1. 网络系统服务

机房内网络设备、安全设备等（含机房内质保期内设备）系统配置、架构调整，各局办VPN接入配置等技术服务。巡检≥1次/周

1. 集成服务

包括所有机房内现有Oracle数据库、SQLServer数据库、赛门铁克NBU、Vmwarevsphere5标准版等软件系统、所有服务器（含机房内质保期内设备）系统（Windows、Linux）、集群系统的调整、维护等技术服务。响应时间即时。巡检≥1次/月

1. 值班服务

重大事件、活动的值班保障服务，自行提供床被、冷暖设备等。

1. 安全服务

7\*24小时不间断的监测，一旦发现风险问题能够第一时间通知被服务站点。每月1次通过工具扫描，对主机操作系统漏洞、数据库漏洞、应用软件漏洞、防病毒类客户端软件漏洞、DNS投毒漏洞、虚拟化漏洞和弱口令等进行全面检查，以便及时发现漏洞和风险点，提供漏洞报告和安全加固建议报告。依据对主机系统的安全检查结果，辅助指导用户实施安全加固，增加系统层的安全性。服务期内招标方出现紧急安全事件时，服务安全专家参与事件的处理及系统的恢复工作，必要时提供当日到场的现场服务，直至系统恢复正常运行。及时提供符合客户实际情况的安全信息，包括最新的安全事件和相应的处理意见；服务期内不限次数。每年根据用户现场情况提供漏洞扫描服务，并出具详细的报告，事后需要提供漏洞修改服务。

1. 域名管理

协助域名注册、解析、注销等服务，做好注册开通记录，协助处理SSL证书分发、管理等。

域名出口负载均衡端口映射配置调整。

1. 明御WEB防火墙运维

协助明御WEB防火墙运维，巡检≥1次/月

1. 电脑运维

协助排查处理县府办、县委办、大数据管理中心电脑故障

1. 优化改善

机房负载持续增加，目前UPS带载率不平衡，易引起空开发热导致安全隐患，需要机柜新增PDU及线路改造，确保UPS负载三相均衡，涉及6个机柜机房网络调整，设备位置调整，涉及线路改造，网线、光纤等线材。

## 三、服务整体要求

构建全县统一的集约化、标准化、规范化信息系统运维服务体系，显著提升信息系统的运维管理能力。具体目标如下：

（1）投标人按照使用单位的运维服务清单，为纳入管理范畴的上述系统提供应用系统集约运维服务。根据各系统的业务特点和运维服务现状，采取驻场服务和远程服务等灵活多样的服务形式，并在标准化运维服务下，提供个性化、差异化保障和响应服务，确保各系统日常业务正常开展；

（2）集约动态管理运维工具和资源，不断提高应用系统集约运维服务质量和服务水平；

（3）建成全规模、整体性、高稳定的应用系统统一运维服务能力，确保应用系统集约运维服务高效有序。

（4）健全应用集约运维体制机制，实现人员编制精简，建立科学高效的工作体系。集约化运维团队包括综合管理、软件运维、三方服务、数据服务、硬件运维、网络安全、原厂服务商等7个工作组。

（5）必须在合同签订后一周内完成现场调研并出具详细的调研报告和运维计划。

### **1、运维体系建设**

投标人应积极加强应用系统集约运维的制度及标准体系建设，不断完善应用系统集约运维相关的制度文件、标准规范等，提高应用系统集约运维管理水平，强化应用系统集约运维的规范性。以省市相关文件精神指示作为指导，结合项目实际服务和管理需要，从项目交接、项目实施、流程管理、运营管理等方面建设和完善应用系统集约运维制度体系。深入研究应用系统集约运维工作内容，结合应用系统集约运维的管理机制、运作机制，建立和完善应用系统集约运维标准体系，并形成标准化文件。

投标人制定的应用系统集约运维相关的制度文件、标准规范等体系文件应按照采购人的实际要求提交。具体包括但不限于以下内容：

**（1）资源支撑体系**

资源支撑体系包括支撑运维服务的基础资源部分，比如；工具、服务台、知识库、备件库等。

**（2）检验检测体系**

利用丰富的检验检测手段和工具，从对象、类型、标准和参数四个维度为信息系统全方面进行健康体检，并准确定位问题点和风险点。

**（3）监控管理体系**

根据日常运维监控管理工作，建立监控管理制度及流程，借助统一运维平台实现对IT资源实时监控，并根据资源类型不同设置对应阈值进行故障告警。

**（4）安全支撑体系**

根据实际情况，建设“安全第一，联防稳固”的运维安全体系，重点加强防护策略，采取联防联动机制，主动出击，加强安全防护工作。

**（5）服务团队管理体系**

人员管理，是建立在合规性考核基础上使得IT运维方式可以最大程度地实现IT运维的目标，通过制定合理、严密、完整的人员管理制度，使维护工作的操作性得到改善。

服务团队管理主要分为运维任务管理、人员管理、服务绩效考核三大部分。

* 运维任务管理

可根据实际运维需求，下达年度、月度或专项运维任务指标，完成情况跟踪,任务督办预警等相关功能，实现对运维任务线上记录管理和全流程跟踪。

* 人员管理

针对不同岗位设置班次，对服务人员进行考勤管理。人员管理中应包括人员的请假、调休、异动、离职等制度及流程。

* 服务绩效考核

提供人员KPI指标，考核指标支持满意度、SLA合规性、工时利用率到工作量等几个维度。

**（6）运维过程体系**

以服务支持流程为规范、以服务交付流程为保障、以其他日常运维流程为协助，构建运维过程体系。

运维过程体系的制度及流程包括事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、服务级别管理等，所制定的流程根据运维过程的实际情况不断调优，以主动服务、提高效率、预防为主的方向发展。通过不断的应用和改进，保证服务提供更贴近业务需求，极大提升服务满意度，结合服务台以及服务绩效考核，提升运维及时性，保障运维效果。

**（7）运维决策体系**

合理运用运维工具并结合所制定的各类制度及流程，从监测、调度、管理、评价四个维度出发，为用户在运维服务及管理的决策分析提供客观的数据支撑。

监测：对资产运行状态、告警信息、运维服务过程进行全方面的监测。通过监测结果输出，可对系统运行风险进行提前预警，帮助用户进行事前决策。

调度：通过监测结果输出和管理，结合运维数据分析，对各类资源进行科学调度，提高运维效率和系统稳定性。

管理：通过科学管理方式，利用有效的运维工具，在发送和处理过程中对事件进行有效控制其影响范围及降低损失度。

评价：系统运行状态整体情况综合评价主要由系统对外服务响应时间、系统连续运行时间、系统事件率等组成；运维工作效率主要由事件响应时间、重复故障率、事件处理时长、事件完成率等组成。

**（8）运维标准体系**

现场运维保障制订了一系列的流程规范制度，包括《机房管理》、《人员管理》、《考核评价管理》、《巡检管理》、《知识库管理》、《运维工具管理》、《事件与问题管理》、《变更发布管理》、《应急管理》、《服务台管理》、《值班备勤管理》、《备品备件管理》、《质量管理》、《安全管理》、《资产管理》、《文档管理》等。

### **2、运维组织规划**

团队主要由新昌县大数据发展管理中心、集约化运维服务单位、第三方服务单位、原厂服务商等组成，负责项目的整体运维工作，根据工作内容与性质不同分为以下7个组：

（1）综合管理组

主要由集约化运维服务单位组成，负责全县运维工作的统筹协调、流程管控与决策支持。包括运维体系搭建与优化、资源与团队协调沟通、项目质量把控和决策支持、项目风险规避与合规管理。

（2）软件运维组

主要由集约化运维服务单位组成，负责各软件系统日常的维护与优化。包括系统日常运行监测、问题的排查与修复、性能的优化和处理、版本的管理与升级以及数据的备份与恢复。

（3）三方服务组

主要由集约化运维服务单位组成，负责对三方服务商的专项项目服务进行管理，根据运维项目特定需求，凭借专业能力快速响应并高效解决特定问题，有力保障运维工作稳步开展。

（4）数据服务组

主要由集约化运维服务单位组成，负责保障各单位公共数据共享、开发利用需求，推进公共数据全量全要素编目、归集治理、共享开放。做好公共数据安全管理工作,对公共数据安全使用进行总体监管和统筹指导。

（5）硬件运维组

主要由集约化运维服务单位组成，负责基础设施与硬件设备的稳定运行保障，并提供各委办局云资源租赁服务。包括各硬件设施设备的日常巡检、故障的处理与修复、各运营商线路租赁服务（专线、互联网接入等）、定期协调原厂维保和备品备件的更换以及硬件资产台账的记录和更新，优化资源使用策略，控制成本。

（6）网络安全组

主要由集约化运维服务单位组成，负责网络安全日常监测、预警、通报、处置；负责开展漏洞扫描、渗透测试、代码审计服务，并协助部门处置相关网络安全问题，做好网络安全问题整改复测；同时，承担等级保护测评（等保测评）相关工作，协助完成等保整改方案制定与落实，确保信息系统符合相应等级保护要求并通过测评。

（7）原厂服务商

主要由集约化运维服务单位组成，负责统一管理需要购买原厂高级技术支持或专属服务的项目，与原厂服务团队的日常对接、需求沟通、服务协调与效果跟踪，管理原厂服务合同、SLA协议，跟踪和评价原厂服务质量，将原厂知识转移给内部集约运维团队。

### **3、运维人员保障**

在集约运维工作开展初期，选择一支具备相关资质、具有成熟服务经验并且能够很好管理运维工作及运维人员的公司来负责运维管理的工作。主要负责制定运维管理工作中所需的各类制度、流程；根据各服务团队的服务方式、服务内容合理设置考核指标及考核办法；将运维过程中的各类问题、故障的解决方案形成知识库，加强运维知识储备；协调运维过程中所需的各类资源；定期收集各服务团队的工作日报、周报、月报并汇总交于客户。需提供25名现场服务人员，其中管理人员5人，一线驻点服务人员20名。具体分为：

（1）项目经理1名，担任综合管理组组长，统一管理其他各运维组，各组组长向综合管理组汇报；组长同时兼顾三方服务组和原厂服务组工作，协调对接服务商和厂商，确保各项运维工作稳定运行。综合管理组统筹管理并交所有运维分组及组员，制定整体运维策略和工作计划，制定并监督执行统一的运维管理制度、流程、规范与标准，定期总结运维工作，编制运维报告，为大数据中心的决策提供数据支持和建议。

（2）软件运维组组长1名，统一管理组内日常管理、任务分配、技术指导，包括系统监控、故障排查与修复、性能优化、版本升级等，确保系统稳定运行；同时负责软件运维相关文档的整理和归档，包括系统架构图、运维手册、故障处理记录等；在管理层面协助综合管理组完成与其他组的协调工作，确保软件运维与其他运维工作无缝衔接。

（3）数据服务组组长1名，主要负责数据平台的稳定运行、数据治理、数据质量和安全合规，定期对数据进行更新、备份和恢复测试，确保数据的完整性和可恢复性，同时协助其他单位开展数据服务工作，提供技术支持和咨询服务，推动数据共享和应用。

（4）硬件运维组组长1名，主要负责机房日常维护工作，包括设备巡检、故障排查与修复、设备升级等，确保机房设备的稳定运行；支撑其他单位机房的维护工作，提供技术支持和咨询服务，协助解决机房运行过程中出现的问题；配合对各委办局具备相关共性的云资源租赁服务，各运营商线路租赁服务（专线、互联网接入等）等进行统一采购；同时协助综合管理组完成与其他组的协调工作，确保硬件运维与其他运维工作协同推进。

（5）网络安全组组长1名，主要配合统一采购的应用安全检测运维项目实施管理工作，执行统一的安全策略，进行安全配置核查、漏洞扫描与渗透测试，将统一采购的安全检测服务范围延伸至第一批试点单位，定期或按需提供安全检测服务；配合对各委办局所需的等保测评工作提供协助，并进行统一采购；同时协助综合管理组完成与其他组的协调工作，确保网络安全与其他运维工作协同推进。

（6）其余负责项目现场涉及运维内容的具体维护、巡检等，主要包括软件工程师6名、数据工程师4名、数据安全工程师1名、网络安全工程师2名、云运维工程师1名、硬件运维工程师5名以及综合管理组组员1名。

上述人员具体职责要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位职责 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1. 担任综合管理组组长，统一管理其他各运维组，各组组长向综合管理组汇报；
2. 同时兼顾三方服务组和原厂服务组工作，协调对接服务商和厂商，确保各项运维工作稳定运行；
3. 统筹管理并交所有运维分组及组员，制定整体运维策略和工作计划，制定并监督执行统一的运维管理制度、流程、规范与标准，定期总结运维工作，编制运维报告，为大数据中心的决策提供数据支持和建议。
 | 1名 |
| 2 | 软件运维组组长 | 1. 统一管理组内日常管理、任务分配、技术指导，包括系统监控、故障排查与修复、性能优化、版本升级等，确保系统稳定运行；
2. 负责软件运维相关文档的整理和归档，包括系统架构图、运维手册、故障处理记录等；
3. 在管理层面协助综合管理组完成与其他组的协调工作，确保软件运维与其他运维工作无缝衔接。
 | 1名 |
| 3 | 数据服务组组长 | 1. 主要负责数据平台的稳定运行、数据治理、数据质量和安全合规；
2. 定期对数据进行更新、备份和恢复测试，确保数据的完整性和可恢复性；
3. 协助其他单位开展数据服务工作，提供技术支持和咨询服务，推动数据共享和应用。
 | 1名 |
| 4 | 硬件运维组组长 | 1. 主要负责机房日常维护工作，包括设备巡检、故障排查与修复、设备升级等，确保机房设备的稳定运行；
2. 支撑其他单位机房的维护工作，提供技术支持和咨询服务，协助解决机房运行过程中出现的问题；
3. 配合对各委办局具备相关共性的云资源租赁服务，各运营商线路租赁服务（专线、互联网接入等）等进行统一采购；
4. 协助综合管理组完成与其他组的协调工作，确保硬件运维与其他运维工作协同推进。
 | 1名 |
| 5 | 网络安全组组长 | 1. 主要配合统一采购的应用安全检测运维项目实施管理工作，执行统一的安全策略，进行安全配置核查、漏洞扫描与渗透测试，将统一采购的安全检测服务范围延伸至第一批试点单位，定期或按需提供安全检测服务；
2. 配合对各委办局所需的等保测评工作提供协助，并进行统一采购；
3. 同时协助综合管理组完成与其他组的协调工作，确保网络安全与其他运维工作协同推进。
 | 1名 |
| 6 | 软件工程师 | 1、负责现场软件系统的日常巡检；2、进行软件系统日常问题排查和故障处理；3、负责部分网站系统的日常监测和保障。 | 6名 |
| 7 | 数据工程师 | 1、负责数据架构设计与搭建；2、负责数据的采集与集成；3、负责数据的存储与管理；4、负责数据的处理与分析；5、技术协助与创新； | 4名 |
| 8 | 数据安全工程师 | 1、数据安全防护体系搭建；2、数据安全风险与合规管控；3、数据安全监测与响应；4、敏感数据专项保护；5、数据安全审计与评估。 | 1名 |
| 9 | 网络安全工程师 | 1人负责网络安全日常运营工作、1人需具备渗透测试能力，常态化对新昌县政务外网资产等进行渗透测试。具体内容：1、负责现场网络及安全设备的监测与维护，协助定期进行安全设备特征库、病毒库和版本的更新升级；2、负责网络安全日常监测运营：对日常网络及安全问题监测处置，及时下发预警通报，做好日报周报月报记录；协助进行网络安全体系建设、制度完善；进行安全评估与加固，处理各类信息安全问题；及时对电子政务外网资产进行梳理更新；3、做好安全检查工作。定期开展应急演练、“三高一弱”等安全专项检查、常态化渗透测试，对检查发现的问题及时下发并协助处置；4、特殊时期以及重大节假日期间值班值守，做好应急响应支撑；5、涉及新昌县网络安全的其它相关工作等。 | 2名 |
| 10 | 云运维工程师 | 1、云资源管理与运维；2、云环境监控与故障处理；3、数据备份与灾备管理；4、云安全与合规保障。 | 1名 |
| 11 | 硬件运维工程师 | 1. 机房设施设备的资产管理及台账维护；
2. 机房设施设备的日常巡检和状态监控；
3. 机房设施设备故障的快速响应及修复；
4. 机房设施设备特殊时期的应急处置；
5. 桌面终端设备的日常巡检及维护；
6. 桌面硬件及软件系统的故障处理；
7. 桌面软件系统的部署与配置；
8. 桌面终端的网络保障及安全防护。
 | 5名 |
| 12 | 综合管理组组员 | 1、协助综合管理组组长管理其他各运维组；2、协助综合管理组组长进行相关绩效考核工作；3、协助综合管理组组长进行其他日常相关工作对接。 | 1名 |

**四、项目验收**

（1）项目验收国家有强制性规定的，按国家规定执行，本项目采用一般程序验收，所有验收环节费用由服务方承担，验收报告作为申请付款的凭证之一。

（2）验收过程中产生纠纷的，由质量技术监督部门认定的检测机构检测,如为服务方原因造成的，由服务方承担检测费用；否则，由采购方承担。

（3）验收不合格，由服务方整改直至合格，有关整改、再行验收，以及采购方造成的损失等费用由服务方承担，采购方可根据项目的验收情况，限定整改期限，连续两次项目验收不合格的采购方可终止合同，由此带来的损失由服务方承担。

**五、项目承诺**

服务方提供完善的运维服务保障，并在运维服务期满后，无论采购方是否另行选择维保单位，服务方应及时提供之前运维的相关维护记录和技术文件，并以优惠的价格提供所需的备品备件或提供采购渠道。

**六、服务期限**

一年，详见“二、采购内容**/**（一）项目范围”。

**七、其他要求**

（1）服务方派遣具有良好专业水平和综合素质的运维保障人员提供高质量的运维工作；

（2）服务方严格遵守国家和浙江省新昌县劳动相关政策和法律法规，提供专业的用工制度保障，全面规避劳动风险，服务期间需为所有运维人员购买社保；

（3）服务方建立人力资源管理制度，制定完善的人力规划、员工招聘与配置、绩效考核、晋升、流动、退出、员工关系管理制度等，帮助员工规划职业，减少人员流失，确保队伍稳定；

（4）服务方建立后勤保障制度，合理安排人员的生活、伙食、医疗、卫生以及其他各项综合服务，有效处理好员工工作强度和工作效率的关系，协助建立科学的工作管理制度，确保工作高效有序运转；

（5）服务方建立系统的培训机制，组织职业技能、思想道德、文化素养、规章制度、团队建设等专题培训，同时应组织业务知识能力综合考核，并对培训效果进行评估和总结，通过培训与考核，全面提升员工综合素质。并定期为采购方提供相关的系统维护培训；

（6）服务方与运维人员须签订数据保密协议，如违反相关规定，按照国家《保密法》和相关法律规定处理。服务方与采购方签署合同的同时也要签订相关的保密条款；

（7）运维人员现场办公电脑、工具等由服务方自行准备；运维人员现场办公工位由采购方提供；

（8）服务方为运维人员购买必要的保险，对于维护人员在工作中引起的各种工伤、安全事件和事故，采购方免于一切责任；

（9）运维服务中，未能及时完成的服务请求，应向采购方提交书面解释；对于服务工作中出现的重大事件及时提交分析报告，分析原因、提出改进措施。并按季、年度对运维工作进行总结，出具运维报告；

（10）建立专业服务台接听并受理服务请求，达到100%的服务响应率。达到98%以上的故障解决率，用户平均满意度不低于95%；

（11）制定应急预案，按计划进行应急预案演练，对演练中发现的问题提交分析报告及建议；

（12）使用IT运维管理平台系统。形成日常IT运维管理的规范化和程序化，建立行之有效，切实可行的安全管理规范运维体系。最终实现监控与运维管理的有机结合，使整个IT的运行规范化、标准化。

（13）如果运维工程师存在工作态度、责任心、技术能力、协调能力等方面问题时，采购方有权要求服务方更换，并且服务方在收到采购方书面通知之日起15个工作日内必须更换，接替人员也必须经过面试、审核同意后才能开始试用，如果有两次以上的试用不合格，要求服务方进行整改，以公司名义正式提交整改报告。如果还不能满足采购方现场需求，采购方有权中止合同。

**八、付款方式**

合同签订完成并收到乙方发票后30个工作日内支付至40%合同款，合同签订后6个月支付合同金额30%（需扣除甲方考核后的扣款金额），维护期结束并验收合格后30个工作日内支付尾款（需扣除甲方考核后的扣款金额）。

**第四部分 评标办法和细则**

根据有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，按照公正、公平、科学、择优的原则选择中标人，特制定本办法。

**一、总则**

1.1 为最大限度地保护各当事人的权益，评标委员会应严格按照招标文件的商务、技术、报价要求，对投标文件进行综合分析评价并编制评标报告。评审专家必须严格遵守保密规定，不得泄漏评标有关的情况，不得索贿受贿，不得参加影响评标的任何活动。

**1.2 本次评审方法采取综合评分法，按最终得分由高到低顺序排列。最终得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；最终得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列；以上得分均相同的，抽签产生中标候选人。评标委员会推荐最终得分最高的投标人为中标候选人。本项目推荐中标候选人1名。**

**二、评审委员会**

2.1评审委员会

2.1.1成员：由采购人代表和评审专家组成五人及以上单数，其中评审专家不得少于评审委员会总人数的三分之二。除国务院财政部门规定的情形外，评审专家由采购代理机构在采购专家库中随机抽取。

2.1.2职责：严格按采购法律法规的有关规定执行，评审专家应按招标文件规定的评审要求、评审程序、评审内容、评审方法和评审标准进行评审，对评审意见承担个人责任。

 2.2评审专家的评审情况和评审意见受监督人员和采购代理机构审查，如发现评审专家的评审意见带有明显倾向性，或不按规定程序和标准评审、计分的，可要求评审专家进行书面澄清和说明。

**三、评标程序**

**3.1 符合性审查**

评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。通过符合性审查不足三家的，除采购任务取消情形外，按相关规定重新组织招标。

**3.2 商务技术文件评审**

3.2.1评标委员会依据招标文件的规定，对各投标人的商务技术文件进行独立评审。对各投标文件进行比较和必要的澄清，若有演示、样品要求和商务技术文件评审同步进行，演示顺序为投标文件递交顺序，并根据审查、澄清、演示、样品等情况结合评审办法进行独立打分。

3.2.2 各投标人的商务技术得分，为各评审专家对该投标人的商务技术得分结果汇总后的算术平均数。

**3.3 报价文件评审**

3.3.1 评标委员会依据招标文件的规定，对各投标人的报价的合理性进行审查，必要时可要求投标人对其报价做出澄清、说明。

**3.4 评标结果**

3.4.1 评审结果汇总，同品牌投标人的确定，投标人结果排序；

3.4.2 起草评标报告，确定中标候选人；

3.4.3 评标报告由全体评标委员会成员确认后提交。评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标一般规定**

4.本评标办法采用综合评分法，总分100分。

4.1项目商务技术分为90分，评委对各投标文件的技术标经充分审核、讨论后，在规定的分值内由评委单独评定打分。如果某个单项的打分超过所规定的分值范围，则该张打分表无效，各投标人的技术得分为各评委打分的算数平均值。

4.2报价分为10分，由评委按各投标人的报价统一计算。

4.3评审专家在规定的分值范围内独立打分，评分保留两位小数。

**五、评标办法和细则**

**5.1商务技术文件得分为90分，由评委独立完成打分。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 集约运维服务方案 | 投标人提供针对本项目的集约运维服务方案，包括但不限于：**①集约运维服务的总体设计：**包括但不限于设计思路、设计原则、整体措施、服务规划等**；②集约运维服务体系：**包括但不限于体系设计思路、体系总体框架、具体内容描述等**；③集约运维服务流程：**包括但不限于资源支撑流程、检验检测流程、监控管理流程、服务团队管理流程、运维过程流程、运维决策流程等**；④集约运维服务保障：**包括但不限于资源支撑保障、监控管理保障、服务团队保障、运维过程保障、运维决策保障、具体实施方案等**；⑤集约运维人员岗位配备及安排：**包括但不限于运维人员准备、人员组织架构、人员保密管理、人员考核、人员培训等。**方案总体设计科学规划合理，内容完整，结构清晰，具有完备的服务体系、服务流程、服务保障和人员规划的，计15分，有缺漏项的每项扣3分，每有一处不完善或欠合理的扣1分，扣完为止，未提供的不计分。** | 15分 |
| 2 | 技术方案 | 投标人针对本项目提供符合现场实际需求的运维技术方案，包括但不限于：**①机房硬件技术方案：**包括但不限于项目概况、服务对象、服务目标、维保设备和系统清单、服务内容及要求、服务期、项目实施团队及人员要求、运维内容及成果和验收标准等；**②应用软件技术方案：**包括但不限于项目背景及概况、项目服务总体要求、验收要求和知识产权要求等**；③数据运维技术方案：**包括但不限于项目背景、建设目标、服务内容清单、人员要求、服务团队人员要求、项目管理要求、项目培训要求、保密要求和配合第三方测评要求等；**④网络安全技术方案：**包括但不限于运行监测、故障处理、定期巡检巡查、重大故障救援、风险评估、安全加固、安全培训等；**⑤桌面终端技术方案：**包括但不限于日常故障排查、用户系统恢复、软件安装指导、应用程序升级、终端接入管理、终端病毒防护等**；⑥云运维技术方案：**内容包括但不限于云运维服务目标与范围、云运维服务支撑体系、云运维服务保障方案、云运维组织人员保障方案和云运维管理平台支撑等。**方案完整内容全面、符合项目要求、措施完善、可操作性强的，计15分，以上要求每有一项有缺失的扣3分，每有一项不完整或不合理的扣1分，扣完为止，未提供的不计分。** | 15分 |
| 3 | 管理体系制度 | 投标人针对本项目提供符合现场实际需求的运维管理制度，包括但不限于：**①人员管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；②巡检管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；③事件与问题管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；④变更与发布管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑤服务台管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑥质量保障管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑦知识库管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑧应急管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑨文档管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑩安全管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑪机房管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等**；⑫备品备件管理：**应包括编制目的、适用范围、具体内容、相关流程图和附件表格等。**制度设计实用性高、针对性强、覆盖面广，且附带相关图表，贴合现场实际工作需要的计12分，有缺漏项的每项扣1分，每有一处不完善或欠合理的扣0.5分，扣完为止，未提供的不计分。** | 12分 |
| 4 | 后台支撑工具 | 投标人针对本项目提供符合现场实际需求的后台支撑工具，包括但不限于：**①巡检管理：**具备查看巡检任务工作信息（包括巡检时间、巡检范围、巡检人员、巡检结果、巡检状态）的功能；具备巡检任务设置的功能，包括设置巡检内容、巡检频率等；支持巡检项目和业务进行联动；具备巡检任务检查的功能,支持查看任务执行情况及巡检结果详情；具备全部或者部分资产巡检的功能。**②工单管理：**具备工单发起、流转、回退、挂起功能；具备工单事件的全生命周期处理和展示功能（包括报障单位、报障人、故障情况、工单状态、开始时间、处理耗时、处理结果、评价情况等信息）；具备工单超时提醒功能；具备工单模板配置功能；具备工单一键转入知识库功能；具备工单查询功能，支持按工单类型、相关业务、处理状态、时段等查询工单。**③运维管理团队：**具备运维团队的人员信息、资质、技能等人员档案管理功能；具备对运维服务人员的岗位角色、驻场单位、工作的忙闲状态等信息进行查看、人员调控管理的功能；具备查看各使用单位的驻场工程师及运维团队的服务情况的功能。**④应急管理：**具备根据用户应急事件的实际情况和事件类别，制定和上传应急预案的功能；具备应急事件处置过程的管理功能，记录事件上报、定级、处理、监测、关闭的全过程；提供事后上传相应的事件处理报告并归档的功能，形成应急处理的闭环。**⑤运维体系管理：**具备对运维项目全过程综合管理的功能，包括但不限于：运维项目的进度跟踪，运维全过程分阶段的任务完成度监控，并能直观地展示项目进展情况；运维交接等关键任务的确认，各项制度、流程等关键项目文档的审核等；支持对项目群的集中管理。**⑥日常运维管理：**具备对运维项目日常工作的管理功能，具备对项目日报、周报、月报、阶段性报告等日常运维文档的收集、管理、统计与考核的功能。**⑦用户报障管理：**具备用户登录平台报障功能，支持移动端访问；提供查询报障工单的流转情况及处理信息的功能；支持用户自助查询报障处理信息，对报障进行催单和撤销；提供用户对运维服务的投诉和建议通道。**⑧信息化项目全生命周期管理功能：**具备对信息化项目的申报、立项、建设、验收申请与审批、运维等全生命周期进行档案管理的功能。**⑨流程自动化：**应具备接口拨测功能，自定义设置参数模拟用户请求定期检测API接口；具备界面拨测功能，定期检测Web页面或应用程序界面，发现异常问题；具备自定义配置流程测试功能，模拟用户完整的业务操作路径；具备流程测试分析功能，包括流程状况、运行成功率、场景耗时等指标；具备界面测试分析功能，包括拨测状况、运行成功率、耗时等指标；具备系统巡检功能，通过定期、自动化或手动的方式对业务系统进行健康检查；具备分析报告功能，平台一键生成分析报告，供用户决策分析。**⑩安全管理能力：**管理平台安全模块支持基于syslog、Kafka、SNMP、JDBC/ODBC、API等多形式的异构告警数据接入，具备接入和解析主流安全厂家(包括不限于奇安信、安恒、深信服、新华三、绿盟等)的产品日志；支持提供告警推送功能，可对告警分析、分线评估、重保运营等模块产生的高危漏洞、告警、安全事件等进行实时推送，推送方式支持短信、邮件、钉钉、浙政钉、微信等；安全管理平台支持对接各类工单系统，实现工单集中管理，完成资产补全、漏洞闭环、通知通报等各项处置能力。工单模版支持低代码技术，可以即时拖拉拽需要的物料组件，应对用户不同的工单需求。**⑪安全防护能力：**为保证业务网络的连通和安全性，服务商提供抗DDOS工具需具有全网实现抗DDOS攻击能力；抗DDOS服务采用基于管道侧的清洗中心，无需修改DNS配置和IP地址，只需要提供防护目标对象即可进行防护，具备近源流量压制能力；抗DDOS采用分布式近源防护技术，清洗中心数量超过20个，清洗能力超过2000G；网站安全工具支持基于预设敏感关键字策略监测发现不良信息网站/链接，支持自定义敏感词策略，敏感内容关键字策略包含政治、反动、不文明用语、暴恐、低质灌水等分类。**注：以上投标人需提供完善的系统功能截图证明材料，计14分。有缺漏项的每项扣2分，每有一处不完善或欠合理的扣1分，扣完为止，未提供的不计分。** | 14分 |
| 5 | 团队实力 | 1.拟派项目负责人具有信息系统项目管理师（计算机技术与软件专业技术资格）、信创规划管理师（工信部教育与考试中心）、信息安全工程（计算机技术与软件专业技术资格）、互联网技术(人社颁发)的，同时满足的计4分，每不满足一项扣1.5分，扣完为止，未提供的不计分；2.拟派项目技术负责人具有信息系统项目管理师高级证书（计算机技术与软件专业技术资格）、网络工程师（计算机技术与软件专业技术资格）、信息通信技术高级工程师证书(人社颁发)、互联网技术(人社颁发）、注册信息安全专业人员CISP（中国信息安全测评中心）的，同时满足的计5分，每不满足一项扣1.5分，扣完为止，未提供的不计分；3.拟派项目维护负责人具有CCSC网络安全能力认证（国家计算机网络应急技术处理协调中心）、CISAW信息安全保障人员认证证书（中国网络安全审查技术与认证中心/中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心）、CISP注册信息安全专业人员（中国信息安全测评中心）、系统架构设计师（计算机技术与软件专业技术资格）的，同时满足的计4分，每不满足一项扣1.5分，扣完为止，未提供的不计分；4.拟派项目团队（不包含上述项目负责人、项目技术负责人、项目维护负责人）具有系统集成项目管理工程师（计算机技术与软件专业技术资格）、软件设计师（计算机技术与软件专业技术资格）、网络工程师（计算机技术与软件专业技术资格）、CISP注册信息安全专业人员证书（中国信息安全测评中心）、CISAW信息安全保障人员认证证书（中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心）、信息安全工程师（计算机技术与软件专业技术资格）的，同时满足的计3分，每不满足一项扣1分，扣完为止，未提供的不计分。**（需提供有效期内的证书复印件和本单位2025年1月-5月社保缴纳证明加盖投标人公章,否则不得分）。** | 16分 |
| 6 | 云平台安全运维能力 | 提供云平台的密码应用安全性评估报告，得分60分及以上的得3分。**（用于提供报告的云平台系统须为市级及以上的云平台，且提供报告中的被测单位须为投标人自身，若无法满足上述要求，则不予计分。）** | 3分 |
| 提供最近云平台等保测评报告，测评报告得分90分及以上的得4分，测评报告得分80分及以上到90分以下的得3分，测评报告得分70分及以上到80分以下的得2分，测评报告得分60分及以上到70分以下的得1分，测评报告得分60分以下不得分。**（用于提供报告的云平台系统须为市级及以上的云平台，且提供报告中的被测单位须为投标人自身，若无法满足上述要求，则不予计分。）** | 4分 |
| 7 | 企业业绩 | 2022年1月至今，投标人具有运维服务相关业绩的，每个计1分，最多计1分。**【注：时间以合同签订时间为准。提供合同扫描件(须体现运维服务内容，如合同未体现服务内容的，还须附相关证明材料)并加盖投标人公章，否则不计分。同一客户主要服务内容相同且不同运维年份的运维项目按一个业绩计算。】** | 1分 |
| 8 | 企业实力 | 1.考察投标人的服务管理与标准化能力：(1)具有IS09001质量管理体系认证证书、IS020000信息技术服务管理体系认证证书和IS027001信息安全管理体系认证证书的，同时满足的得2分，每不满足一项扣1分，扣完为止，未提供的不得分；(2)具有云服务信息安全管理体系认证证书、公有云个人隐私信息安全管理体系认证证书的，同时满足的得2分，每不满足一项扣1分，扣完为止，未提供的不得分；(3)具有数据安全能力成熟度认证证书、数据治理符合性评价证书的，同时满足的得2分，每不满足一项扣1分，扣完为止，未提供的不得分；(4)ITSS信息技术服务标准符合性证书三级及以上的得2分，最高得2分；2.具有信息安全服务资质认证证书（CCRC）得2分，否则不得分。**【注：证书须在有效期内，提供相关证书复印件并加盖投标人公章。】** | 10分 |

**注：证明材料提供扫描件或复印件并加盖公章，未提供的不得分。**

**5.2投标人报价满分为10分，由评标委员会根据以下内容统一计算打分：**

5.2.1 报价评分应在投标报价范围口径一致的评定价基础上进行。属招标文件不清楚引起的报价内容和口径不一致的，则按有关规定统一调整投标报价内容和口径，计算出投标人的最终评定价。属投标人失误造成的报价差错和遗漏，不得调整。

5.2.2 最终报价高于最高限价的投标人不进入报价评分。

5.2.3最终报价有漏项的或报价数量少于招标文件要求数量的，其报价无效。

如最终报价有增项的或报价数量多于招标文件要求数量的，不对其价格进行修正。若该投标人成交的，将按其承诺的有利于采购人的增项和数量进行供货，风险由成交人自行承担。

**5.2.4报价得分计算：**

（1）评标基准价：根据各投标人的有效投标报价，以所有满足招标文件要求的报价的平均值为评标基准价。

（2）投标报价等于评标基准价的得10分，其他投标人的报价得分按下列公式计算：计算偏离度（高或低几个%）= [（有效报价-基准值）/基准值]×100%(精确到小数点后二位，由采购机构当场统一计算)，与评标基准价相比，投标报价每高1%扣0.6分，扣完为止；与评标基准价相比，投标报价每低1%扣0.4分，扣完为止。

例：基准价100，有效报价101，则商务分=10-[(101-100)/100]\*100\*0.6=9.4

基准价100，有效报价99，则商务分=10-[(100-99)/100]\*100\*0.4=9.6。

**5.3 本项目最终得分=商务技术得分＋报价得分；**

5.4 评分时保留小数2位，计算评分值时保留小数2位，小数点采用四舍五入方法。

**5.5中标价低于招标控制价85%的，中标人需提交履约保证金（合同价的10%）及差额部分的50%作为风险担保（可接受银行保函），有效期至项目服务期满为止。中标人不提交的视为放弃中标，由第二中标候选人中标。**

**六、评审纪律和要求**

6.1 评审专家必须公平、公正评审，遵纪守法，客观、廉洁地履行职责。

6.2 评审专家在评审开始前，应关闭并上交随身携带的各种通信工具。

6.3 评审专家在评审过程中，未经许可不得中途离开评审现场，不得迟到早退。

6.4 评审专家和工作人员不得透露评审过程中的讨论情况和评审结果。

6.5 评审时，评审专家须按招标文件规定的程序、条件和标准，对投标人投标文件的合规性、完整性和有效性进行审查、比较和评估，其中对投标人的资格条件、主要技术参数、商务报价和其他评审要素等，评审专家应逐项进行审查、比较，不得漏评少评。如发现与招标文件要求相偏离的，应对其偏离情形进行必要的核实，并在工作底稿中予以说明；如属于实质性偏离或符合无效投标文件的，可询问投标人，并允许投标人进行陈述申辩，但不允许其对偏离条款进行补充、修正或撤回。

6.6 采购人、采购代理机构不得向评标委员会的评审专家作倾向性、误导性的解释或者说明。

6.7 采购代理机构应当为评审专家提供必要的评审条件和相应的评审工作底稿，并严格按规定程序组织评审专家有步骤地进行项目评审，对各评审专家的评审情况和评审意见进行合理性和合规性审查，对明显畸高、畸低的重大差异评审情况，提醒相关评审专家进行复核或书面说明理由。

6.8 评审专家在评审过程中不得将自己的观点强加给其他评审专家，评审专家应自主发表见解，对评审意见承担个人责任。

6.9 评审结束后，评标委员会应向采购代理机构提交项目评审报告。评审报告是采购人确定中标人的合法依据，评标委员会应当如实、客观地反映评审情况，按招标文件的评审办法和细则的规定推荐中标候选人，说明推荐理由，并重点对中标候选人的技术、服务和价格等情况进行评价和比较。

6.10 评审专家应当独立、客观、公正地提出评审意见，不得带有倾向性，不得影响其他评审专家评审，并在评审报告上签字；如对评审报告有异议的，可在报告上签署不同意见，并说明理由，否则将视为同意。

6.11 评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密。

评标委员会在评审过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

6.12 招标文件内容违反国家有关强制性规定的，评标委员会应当停止评审并向采购代理机构说明情况。

6.13 评审专家应当配合采购代理机构答复投标人提出的质疑。

6.14 评审专家应当配合财政部门的投诉处理工作。

**第五部分 项目合同格式**

（示范文本，实际以采购人和中标人签订的合同为准）

**合同编号：**

**甲 方：**

**联系地址：**

**乙 方：**

**联系地址：**

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的相关规定，甲、乙双方经平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，就乙方向甲方提供【 】运维服务事宜协商一致，特订立本合同。

1. **合同期限及范围**

1、本合同期限为 1 年，自 年 月 日起至 年 月 日止。在本合同期限内，若需缩短该期限，须经甲、乙双方协商一致并达成书面协议后方可缩短运维期限；本合同期限届满后，若需继续委托乙方运行维护本合同的，由甲、乙双方协商一致后，另行订立合同。

2、项目招投标文件、双方同意附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。

1. **合同**

1、乙方应按照本合同约定的要求，向甲方提供合同附件一：《运维服务清单》中的设备供货、集成实施及其售后服务。

2、项目招投标文件、双方同意附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。

1. **工作内容要求**

构建全县统一的集约化、标准化、规范化信息系统运维服务体系，显著提升信息系统的运维管理能力。具体目标如下：

1、按照使用单位的运维服务清单（见附件一），为纳入管理范畴的相关系统提供应用系统集约运维服务。根据各系统的业务特点和运维服务现状，采取驻场服务和远程服务等灵活多样的服务形式，并在标准化运维服务下，提供个性化、差异化保障和响应服务，确保各系统日常业务正常开展；

2、利用集约动态管理运维工具和资源，不断提高应用系统集约运维服务质量和服务水平；

3、建成全规模、整体性、高稳定的应用系统统一运维服务能力，确保应用系统集约运维服务高效有序。

4、健全应用集约运维体制机制，实现人员编制精简，建立科学高效的工作体系。集约化运维团队包括综合管理、软件运维、三方服务、数据服务、硬件运维、网络安全、原厂服务商等7个工作组。

1. **运维服务形式**

1、现场技术服务，即本合同约定的系统软件及设备出现重大故障时，乙方收到甲方通知后应立即指派技术人员到达现场，与甲方技术、业务人员一起对故障进行分析，提出解决方案，在征得甲方同意后对故障进行处理和排除。

2、远程维护，即甲方出现系统或设备故障时，乙方可以选择通过电话、电子邮件、或远程访问等方式进行系统或设备故障的处理、技术支持、咨询服务等工作。

3、按月巡检，即本合同期限内，乙方每月【 日- 日】指定专人到现场对系统或设备进行全面检查，优化系统软件及设备，同时做好系统或设备运行情况记录。对可能出现的故障提出解决预案及系统或设备功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的现场指导。乙方还可根据甲方业务需要，在现场对甲方的业务人员进行系统或设备运行管理、日常维护、使用操作等方面的培训。

1. **运维服务要求**

1、本合同签订后，对于甲方提出的任何运维服务，乙方工作人员需严格填写运维服务记录单，并由甲、乙双方签字确认。

2、乙方应保证指派经验丰富的运维工程师来具体承担运维服务工作，服务人员应保证相对固定，若有变动，乙方须提前三日通知甲方并征得甲方同意。

3、乙方为甲方按SLA服务级别协议（见附件二）提供技术支持服务。

4、乙方须在合同签订后一周内完成现场调研并出具详细的调研报告和运维计划。

1. **维护费价格及支付方式**

1、收费标准：每年 元整（¥ ），该标准为不变价格，不随市场相关服务行业的服务价格变化而变动。若超出本合同约定的服务内容，需增加服务费用的，由甲、乙双方另行协商后签订补充协议。

2、支付方式：

□ 一次性支付：维护期结束并收到乙方发票后30个工作日内一次性支付给乙方。

☑ 分期付款：合同签订完成并收到乙方发票后30个工作日内支付至40%合同款，合同签订后6个月支付合同金额30%（需扣除甲方考核后的扣款金额），维护期结束并验收合格后30个工作日内支付尾款（需扣除甲方考核后的扣款金额）。

3、支付方式：甲方支付系统或设备运行维护服务费用前，乙方应向甲方提供书面付款申请单及正规等额增值税专用发票；甲方在收到乙方出具的书面付款申请和增值税专用发票后30个工作日内通过银行转账的方式向乙方在本合同指定的银行账号支付本合同约定的系统或设备运行维护费。

乙方指定的银行账户如下：

户 名：

开 户 行：

银行账号：

1. **资料归属**

1、所有提交给甲方的服务文件及相关的资料的最后文本，都属于甲方的财产，乙方在提交给甲方之前应将上述资料进行整理归类和编制索引。

2、乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本项目之外的任何项目，也不得向任何第三方披露。

3、合同履行完毕，未经甲方的书面同意，乙方不得保存在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料。

1. **甲方的义务**

1、负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展工作的外部条件。

2、向乙方提供与本项目工作有关的资料。

3、负责组织有关人员，按规定对本项目进行用户验收。

1. **乙方的义务**

1、本合同签订后，乙方应根据甲方提供的运维服务需求制定系统或设备运维服务方案，并提供给甲方。

2、本合同期限内，乙方应及时、有效地完成系统或设备运维服务工作并且完成甲方在运维过程中提出的对具体问题的意见和建议。

3、本合同期限内，乙方应在本合同约定的系统或设备配置上线后，免费为甲方培训使用系统或设备的人员。

4、本合同期限内，若系统软件版本更新，乙方应免费为甲方提供系统升级服务。

5、本合同期限内，乙方未经甲方书面同意，不得将本合同项下的服务工作转让给第三方。

6、本合同期限内，乙方应定期对本合同项下的系统或设备进行检查，保证系统系统或设备能够运行顺畅。

1. **甲方的权利**

1、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。

2、有权阐述对具体问题的意见和建议。

3、当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，技能水平不能胜任本合同约定的运维要求或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

4、本合同签订前，甲方有权要求乙方对本合同系统或设备运维服务的费用、服务内容、服务方式等进行详细说明。

1. **乙方的权利**

1、乙方在运维过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

2、乙方在运维过程中，有权对第三方提出与本业务有关的问题进行核对或查问。

3、乙方在运维过程中，有到工程现场的权利。

1. **甲方的责任**

1、甲方应当为乙方提供运维服务所必要的资料并对乙方的现场工作提供必要的协助。

2、甲方应当按照本合同的约定按时向乙方支付合同款项。

1. **乙方的责任**

1、乙方的责任期即本合同有效期。如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误，双方应进一步约定相应延长合同有效期。

2、乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，应当向甲方进行赔偿，具体金额由甲乙双方协商确定。

3、乙方对甲方或第三方所提出的问题不能及时核对或答复，导致合同不能全部或部分履行，乙方应承担责任。

4、乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。

5、因乙方原因发生网络（数据）安全事件，给甲方造成不良影响和损失的，应承担相应责任并扣除乙方绩效、实施运维等相应资金，甲方根据实际情况有权限解除合同。

1. **乙方工具要求**

1、乙方应配备中标项目所需的足够数量的仪器、仪表以及工具等设备。不需向乙方提供施工工具和仪器、仪表等软、硬件设备。

2、乙方在提供服务过程中应自备车辆。

1. **保密要求**

1、由甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何第三方，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2、乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3、乙方保证实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

4、乙方参加项目的有关人员均需同甲方签订保密协议。

1. **验收标准、方法**

1、本合同期限内，乙方须保证每次（项）运行维护符合甲方的要求，系统或设备能够正常运行。

2、乙方完成每次（项）运维任务，应向甲方发出书面通知，甲方在收到乙方书面通知完成运行维护之日起 日内，对系统或设备运维结果进行验收，验收合格后应在验收清单上签字确认。若甲方在收到验收通知后未按约定时间进行验收的，视为系统或设备通过验收，乙方该次（项）维护工作完成。

1. **争议解决办法**

本合同履行过程中发生争议的，双方应当协商解决，协商无法达成一致的，双方均可向甲方所在地人民法院起诉，违约方承担因此所产生的律师费、诉讼费、鉴定费、保全费、差旅费等必要费用。

1. **风险责任**

乙方应完全地按照 号采购文件的要求和乙方谈判应答文件的承诺完成项目，出于自身财务、技术、人力等原因导致项目失败的，应承担全部责任。

1. **违约责任**

1、因乙方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款5‰，累计扣款达到3%时，甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。如运维任务因质量问题，未能通过验收，甲方保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

2、乙方未按照本合同约定完成运维任务，乙方除需承担违约责任向甲方支付合同总价3%的违约金外，还要赔偿甲方的经济损失。

3、乙方应全面履行合同，甲方不接受合同的部分履行。

4、如乙方提供的服务不符合甲方要求，必须在甲方提出要求后7天内无条件修改。  5、若甲方发现乙方派出的人员或提供的工具不符合合同要求，乙方应在3天之内按要求派出人员或提供工具，否则甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

1. **免责条款**

由于无法控制的不可抗力（包括自然灾害、恐怖行为、罢工（不包括劳动争议）、政府或军队的行为如战争、暴动、禁运，公共卫生事件等）及不是由于其过错或疏忽导致的违约，任何一方概不承担法律责任；任一方应在此类事件发生后十五天内以书面形式通知另一方该延误的原因，以及为减少该此事件造成的损害可能采取的以及已经采取的措施。受不可抗力事件影响的一方应证明该类事件的发生以及对履行本协议的影响。双方都应尽力采取相应措施以减少不可抗力事件造成的损害。双方应根据不可抗力对本协议的影响程度，友好协商决定是否解除本协议、延期履行本协议或免除履行责任。

1. **其他**

1、本合同与 号采购文件、乙方谈判应答文件如有抵触之处，以本合同条款为准。 附件作为本合同的组成部分，具有与本合同相同的效力，本合同附件一为：《2025年新昌县政务应用系统集约运维服务范围列表》。

2、下列文件均为本合同的组成部分（如有）：

1. 号采购文件、答疑及补充通知；
2. 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

本合同一式     份，甲、乙方双方各执     份，具有同等法律效力。本合同自双方法人代表签字（盖章）认可之日起生效。

本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字后，可作为本合同的有效附件。

甲方：（签章） 新昌县智慧城市建设有限公司    乙方：（签章）

地址：新昌县江滨西路600号人防大楼一楼      地址：

法定代表人或其授权代表（签章）              法定代表人或其授权代表：（签章）

开户行：中国农业银行新昌七星支行       开户行：

人民币账号：19526001040009097               人民币账号：

联系人：                               联系人：

电话：                                 电话：

日期：                                 日期：

1. 附件一：（运维服务清单）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期 |
| 1 | 2025年法院网络安全服务 | 2025年11月11日至2026年8月31日 |
| 2 | 2025年新昌县法院法庭维保服务 | 2025年12月10日至2026年8月31日 |
| 3 | 2025年法院办公运维服务 | 2025年11月30日至2026年8月31日 |
| 4 | 2025年法院庭审直播服务 | 2026年2月1日至2026年8月31日 |
| 5 | 2025年新昌县人社局就业省集中本地化运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 6 | 2025年新昌县机关事业单位工资福利管理系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 7 | 2025年新昌县人社局移动线路租赁 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 8 | 2025年新昌县人社局社会保障及城乡居民医保专线租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 9 | 2025年新昌县人社局机房硬件运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 10 | 2025年新昌县人社局“互联网+绍兴人社”和社保省集中系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 11 | 2025年新昌县人社局机房软件及网络安全运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 12 | 2025新昌县医疗保障局药店联网监控租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 13 | 2025年新昌县医保局智慧医保系统运维 | 2025年11月7日至2026年8月31日 |
| 14 | 2025年新昌县医保局OCR智能零报系统运维 | 2025年11月7日至2026年8月31日 |
| 15 | 2025年新昌县自然资源和规划局机房设备运维 | 2025年11月26日至2026年8月31日 |
| 16 | 2025 年新昌县自然资源局国土数据分仓运维 | 2025年9月17日至2026年8月31日 |
| 17 | 2025 年新昌县不动产登记信息系统运维 | 2025年9月22日至2026年8月31日 |
| 18 | 2025年新昌县精准教学系统运维 | 2025年10月20日至2026年8月31日 |
| 19 | 2025年新昌县教育网及教育中心机房运维 | 2025年9月19日至2026年8月31日 |
| 20 | 2025年新昌县教体局浙里课后服务和招生安大数据监督应用租赁 | 2025年10月27日至2026年8月31日 |
| 21 | 2025年新昌县疾控中心（卫生监督）电子政务监控系统运维 | 2025年10月10日至2026年8月31日 |
| 22 | 2025年新昌县急救中心机房设备运维 | 2025年12月31日至2026年8月31日 |
| 23 | 2025年托育机构视频专网租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 24 | 2025年卫健局区域卫生专网租赁服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 25 | 2025年新昌县急救中心运行管理通信资费服务 | 2025年9月18日至2026年8月31日 |
| 26 | 2025年新昌县医学检验检查结果互认运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 27 | 2025年卫健局区域放射影像软件运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 28 | 2025年新昌县市监局网络定向监测服务 | 2025年10月14日至2026年8月31日 |
| 29 | 2025年新昌县市监局电子取证及司法鉴定运维 | 2025年11月5日至2026年8月31日 |
| 30 | 2025年新昌县市场监督管理局网络安全运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 31 | 2025年新昌县空心胶囊生产企业电子化监管平台及其指挥系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 32 | 2025年新昌县集中用餐单位食品安全智治运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 33 | 2025年全程电子化档案系统更新服务运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 34 | 2025年新昌县协同办公系统运维 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 35 | 2025 年新昌县政务公开第三方评估服务 | 2025年12月10日至2026年8月31日 |
| 36 | 2025 年应用安全检测运维 | 2025年11月26日至2026年8月31日 |
| 37 | 2025 年政务服务运营提升服务 | 2026年1月3日至2026年8月31日 |
| 38 | 2025 年新昌县一体化智能化公共数据平台运维 | 2025年12月22日至2026年8月31日 |
| 39 | 2025 年新昌县公共数据安全运营服务 | 2025年12月25日至2026年8月31日 |
| 40 | 2025 年新昌县政务信息公开普查监测服务 | 2025年11月25日至2026年8月31日 |
| 41 | 2025 年新昌县政府门户网站技术运维服务 | 合同签订之日起至2026年8月31日 |
| 42 | 2025年新昌县政务移动办公系统（浙政钉2.0）运维服务 | 2025年11月26日至2026年8月31日 |
| 43 | 2025年新昌县政府核心机房和行政服务中心核心机房运维 | 2025年12月7日至2026年8月31日 |

附件二：（SLA服务级别协议）

1. **项目服务级别**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 级别 | 描述 | 响应时间 | 处置时限 |
| 一级服务事件 | **重大事件：**导致单位核心业务全面中断、数据严重损坏/泄露、或对单位运营/声誉造成重大负面影响的极端事件。 | 5分钟 | 2小时 |
| 二级服务事件 | **严重事件：**导致多个关键业务部门或重要用户群体受影响，核心业务部分中断或非核心业务完全中断，需快速处置以避免影响扩大的事件。 | 15分钟 | 4小时 |
| 三级服务事件 | **一般事件**：导致单个部门或少量用户群体受影响，非核心业务中断或核心业务轻微异常，对单位整体运营影响有限的事件。 | 30分钟 | 1个工作日 |
| 四级服务事件 | **轻微事件**：仅影响单个用户或极少量用户，无业务中断风险，以“问题咨询”或“轻微故障”为主的事件。 | 60分钟 | 2个工作日 |

1. **项目考核表**

| **序号** | **分类** | **权重** | **考核指标** | **指标定义及标准** | **计分办法** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 事件响应时间 | 20 | 一级事件响应时间 | 一级事件发生后，响应时间≤5分钟 | 超过响应时间上限扣1分，每超过5分钟（含不足5分钟）扣1分 |
| 二级事件响应时间 | 二级事件发生后，响应时间≤15分钟 | 超过响应时间上限扣1分，每超过15分钟（含不足15分钟）对应项扣1分 |
| 三级事件响应时间 | 三级事件发生后，响应时间≤30分钟 | 超过响应时间上限扣1分，每超过30分钟（含不足30分钟）对应项扣1分 |
| 四级事件响应时间 | 四级事件发生后，响应时间≤60分钟 | 超过响应时间上限扣1分，每超过60分钟（含不足60分钟）对应项扣1分 |
| 2 | 事件处置时间 | 20 | 一级事件处置时间 | 一级事件发生后，处置时间≤2小时 | 超过响应时间上限扣1分，每超过2小时（含不足2小时）扣1分 |
| 二级事件处置时间 | 二级事件发生后，处置时间≤4小时 | 超过响应时间上限扣1分，每超过4小时（含不足4小时）扣1分 |
| 三级事件处置时间 | 三级事件发生后，处置时间≤1个工作日 | 超过响应时间上限扣1分，每超过1个工作日（含不足1个工作日）扣1分 |
| 四级事件处置时间 | 四级事件发生后，处置时间≤2个工作日 | 超过响应时间上限扣1分，每超过2个工作日（含不足2个工作日）扣1分 |
| 3 | 服务质量及保障 | 45 | 满意度 | 用户回访满意度≥90% | 满意度每低于90%一个百分点扣1分 |
| 投诉次数 | 要求达到零投诉 | 每发生一起投诉事件扣2分 |
| 服务电话接通率 | 服务热线电话畅通性 | 如工作时间服务热线电话无人接听，发生一次扣0.5分 |
| 巡检情况检查 | 检查巡检是否按计划制定并执行，巡检文档提交是否及时准确填写 | 检查一次不合格扣0.5分，巡检周期内没有发现巡检范围内的故障每次扣2分 |
| 是否由于巡检、监控没有及时发现问题并解决导致发生故障 | 属于一级故障一次扣5分，二级故障扣3分，三级故障扣2分 |
| 管理制度 | 服务商运维违反采购人的管理制度规范 | 一次扣3分 |
| 操作规范 | 由于服务商违规操作导致策略失控或故障发生 | 属于一级故障一次扣15分，二级故障扣10分，三级故障扣5分 |
| 上级单位考核 | 在国家主管部门及各级政府组织的重要评比活动中，若因工作成效影响业务综合排名的 | 排名末位第三位的单位扣8分，末位第二位的扣12分，排名末位的扣15分 |
| 4 | 文档管理及其他 | 8 | 设备配置文档 | 检查设备及系统配置文档管理情况 | 检查一次不满足要求的对应项扣1分 |
| 服务过程文档 | 检查服务过程文档是否齐全，并按时提交，服务结束后2天内提交 |
| 月度、季度、年度总结报告 | 月度、年度总结报告在服务周期结束后1周内按时提交 |
| 交办事项 | 采购人交办合同约定服务范围相关事项不能按合理规定时限内完成 | 每次未如期完成扣1分 |
| 5 | 人员管理 | 7 | 人员配备 | 驻场技术人员数量及岗位未按合同要求配置 | 检查一次不满足要求的对应项扣1分 |
| 人员考勤 | 驻场技术人员未按正常上下班时间打卡并做好考勤记录管理。 |
| 人员变更 | 技术人员未经采购人同意随意更换 |
| 服务响应 | 技术人员未按要求提供7×24小时技术咨询服务 |
| 服务能力 | 技术人员存在工作态度、责任心、技术能力、协调能力等方面问题导致采购人要求整个或更换技术人员 |
| 6 | 加分项 | 10 | 1.主动发现并提前解决潜在软硬件故障，避免业务中断，获甲方书面表扬，每次加1分；2.主动对项目相关业务应用系统的平台架构优化、运行维护、业务管理等工作提出具有创新性、建设性的建议和优化方案，被甲方认可并采纳的，每次加2分；3.配合甲方的相关工作，在国家主管部门和各级政府评比中获奖或重要检查中成绩优秀的，国家级的每次加5分、省级的每次加3分、市县的每次加2分。 |

注：A、考核计分表前5项是扣分项，当服务不满足要求时进行扣分，扣至该项分数为零时止。

B、单个服务事件违反服务级别约定时，累计扣分至15分止；

C、考核办法：采购人每月按照《项目考核表》进行一次综合考核评分，具体从事件响应时间、事件处理时间、服务质量及保障、文档管理及其他、人员管理五个维度进行考核，考核基准分为100分,考核加分项为10分，项目考核根据付款分为两个考核阶段：

第一阶段考核：服务期满半年每月考核得分的算术平均值；

第二阶段考核：服务期满一年每月考核得分的算术平均值；

D、考核结果运用：阶段服务费支付与项目考核结果挂钩（预付款除外）。阶段考核平均分低于90分（不含）则触发扣款条件，采购单位根据每阶段考核得分支付费用，基数为合同总价的30%，考核评分为90分以上（含90分）按基数的100%支付，考核评分为80-89分（含80分）按基数的90%支付，考核评分为70-79分（含70分）按基数的85%支付，考核评分为60-69分（含60分）按基数的80%支付。考核评分为60分（不含60分）以下，采购人有权拒绝付款，并终止合同。

# 第六部分　投标相关文件格式

## 一、资格审查文件格式

1. 营业执照
2. 提供自招标公告发布之日起至响应截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用查询网页截图

3、履约承诺函

4、无重大违法记录声明书

5、法定代表人身份证明书

6、法定代表人授权委托书（若委托）

1、营业执照

2、提供自招标公告发布之日起至响应截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用查询网页截图。

3、履约承诺函

（采购人名称）：

贵公司组织的 （采购项目名称）（采购编号：　　 　　）项目，我公司作为该项目的投标人，郑重承诺我公司按采购文件要求完成本项目服务内容。

本公司对上述承诺的真实性负责,并依法承担相应法律责任。

　　　　投标人(盖章)：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

4、无重大违法记录声明书

（采购人名称）：

我公司参与的 （采购项目名称）（采购编号：　　　　）项目的投标活动，我方郑重声明，我方参加本项目投标活动前三年内无重大违法记录（重大违法记录是指投标人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），符合《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》的规定。我方对此声明负全部法律责任。

 特此声明。

　　　　投标人(盖章)：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

5、法定代表人身份证明书

投 标 人：

地 址：

姓 名：

身份证号码：

职 务：

系（投标人）的法定代表人。

特此证明。

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证复印件（正反面）粘贴处 |

投标人（盖章）：

日期：年 月 日

6、法定代表人授权委托书（若委托）

本授权委托书声明：我(姓名)系（投标人）的法定代表人，现授权委托（单位名称）的（姓名）为我公司授权代表，身份证号码。以本公司的名义参加（采购人）组织的 项目采购活动。授权代表在磋商、评审、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权。特此委托。

授权代表姓名： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

办公地址： 联系电话： 传真：

|  |
| --- |
| 授权代表身份证复印件（正反面）粘贴处 |

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**上述格式中的“法定代表人签字或盖章”，投标人通过乐采云平台电子投标工具无法完成的，可以采用纸质签字完成后再扫描上传乐采云平台电子投标工具。**

## 二、商务技术文件格式

1、自评分表（格式自拟）

2、投标声明书

3、根据评分表及项目需求情况，自行添加相关表格及资料

**1、投标声明书**

（采购人名称）：

 (投标人全称)系中华人民共和国合法企业，经营地址： 。

我(法定代表人或负责人名字)系 (投标人名称) 为负责人，我方愿意参加贵方组织的 （项目名称）（采购编号：）的投标。为便于贵方公正、择优地确定中标人以及投标产品和服务，我方就本次投标有关事项郑重承诺如下：

1、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

2、我方承诺已经具备《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》中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件，并真实提供相关材料。

3、提供投标人须知规定的全部投标文件，包括：

资格审查文件；

商务技术文件；

报价文件；

投标人须知要求的投标人提交的全部文件；

按招标文件要求提供和交付的服务的投标报价详见报价表。

4、如果我方中标，将派出（姓名及身份证号码），作为本项目与采购单位联系的项目实施负责人，联系手机号码： 。在项目实施过程中，并承诺项目实施负责人不更换，若确需要更换的，书面征得采购人同意后才准予更换。

5、我方的投标有效期自提交投标文件的截止之日起90天内有效。

6、我方在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

我方愿意向贵方提供真实完整的任何与该项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

7、我方已详细审核全部招标文件，包括招标文件的澄清或修改文件（如有的话）、参考资料及有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

8、我方不是采购人的附属机构，并未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、监测等服务。

9、我方将严格遵守：投标人有下列情形之一的，处以采购金额5‰以上10‰以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）提供虚假材料谋取中标、中标的；

（二）采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

（三）与采购人、其它投标人或者采购代理机构恶意串通的；

（四）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

（五）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

（六）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

10、如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

11、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切不利后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任。

投标人（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　　　　日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**三、报价文件格式**

1、开标一览表

2、报价明细表

1、**报价一览表（格式）**

项目编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购项目名称 |  | 备注 |
| 投标总价（元） | 小写: |  |
| 大写： |

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

2、报价明细表

项目名称：2025年新昌县政务应用系统集约运维项目

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **内容** | **单位** | **数量** | **单价（元）** | **总价（元）** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写： 小写： ¥**  |

注：

1.此表可根据实际情况自行扩展或调整格式，须根据本项目采购需求实际情况进行报价。

2.所有报价须为含税价格。

3.本项目报价应包括完成本项目配置单的所有工作人员的一切费用，包括提供服务所需的一切人员工资、福利、奖金、补贴、各种社会保险、食宿与交通、服装、安全、体检费、税费、利润、招标代理服务费等完成合同所需的所有费用。

投标人（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日