**杭州市公路与港航管理服务中心****2024年**

**综合交通软件运维服务项目**

招标文件

**（电子招投标）**

编号:ZJWS2024-GK-HZGGZX001

杭州市公路与港航管理服务中心

浙江五石中正工程咨询有限公司

二〇二四年八月

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭州市公路与港航管理服务中心2024年综合交通软件运维服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于202 4年9月19日9点30分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于202%20年%20月%20日%20点%20分00秒)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**ZJWS2024-GK-HZGGZX001

**项目名称：**杭州市公路与港航管理服务中心2024年综合交通软件运维服务项目

**预算金额（元）：**3263000元

**最高限价（元）：**3263000元

**采购需求：**杭州市公路与港航管理服务中心2024年综合交通软件运维服务项目主要内容：提供采购单位指定信息系统的统一运维服务，包括软件功能使用、运行环境的技术支持和维护、安全问题整改等，并提供必要的现场质保和技术支持服务。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：****同服务期：**本项目服务期为自采购人指定起始日起1年，指定起始时间最迟不超过2024年9月30日。

**本项目接受联合体投标：** **是；****否**。

**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；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2. 以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供) ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

专门面向中小企业

服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，其中小微企业合同金额应当达到 %;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到 % ，其中小微企业合同金额应当达到 % ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

1. 本项目的特定资格要求：无

有特定资格要求： / ，该特定条件的法律法规依据： / 。

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2024年9月19日09:30:00，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）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2024年9月19日9点30分00秒 （北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2024年9月19日9点30分00秒

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）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作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：杭州市公路与港航管理服务中心

地 址：杭州市中河北路108号

传 真： /

项目联系人（询问）：汪工

项目联系方式（询问）：0571-85388149

质疑联系人： 赵老师

质疑联系方式：0571-85460080

2.采购代理机构信息

名 称：浙江五石中正工程咨询有限公司

地 址：杭州市拱墅区白石路318号中国人力资源产业园北楼5楼512室

传 真：0571-85342190

项目联系人（询问）：吴云飞，姚逸丹

项目联系方式（询问）：13819478811、0571-85334203

质疑联系人：陈梦莹

质疑联系方式：0571-85340710

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市财政局政府采购监管处 /浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

传 真： /

联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-85252453

政策咨询：陈先生、厉先生，0571-89580460、89580456

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**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 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的：2024年综合交通软件运维服务，属于软件和信息技术服务业行业； |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的 技术支持 工作分包。  B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供，  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | A不组织。  B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过15分钟（不含专家提问时间），讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过1人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示采用现场讲解演示：  采购代理机构现场讲解演示。现场讲解地点为**杭州市拱墅区白石巷318号人力资源产业园北楼5楼505**，现场提供投影仪PHILIPS NeoPix Prime2，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。**各供应商讲解演示人员可开标期间在2楼203等待休息。**  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  投标人未提供有效的资格证明文件的，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）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**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。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **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。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：杭州市拱墅区白石路318号中国人力资源产业园北楼5楼512室；备份投标文件签收人员联系电话：13819478811。**采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 14 | **采购代理服务费** | 本项目按照差额定律累进计费方式乘折扣率70%计取，由成交供应商支付。收费标准如下：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **中标金额（万元）** | **货物招标** | **服务招标** | **工程招标** | | 100以下 | 1.5％ | 1.5％ | 1.0％ | | 100—500 | 1.1％ | 0.8％ | 0.7％ | |  |  |  |  | | 500—1000 | 0.8％ | 0.45％ | 0.55％ | | 1000—5000 | 0.5％ | 0.25％ | 0.35％ | | 5000—10000 | 0.25％ | 0.1％ | 0.2％ | | 10000——100000 | 0.05％ | 0.05％ | 0.05％ | | 1000000以上 | 0.01％ | 0.01％ | 0.01％ |   部分特殊招标代理项目（如单价报价无总价、费率、折扣率报价形式等），以项目预算金额作为计算基数。计取费用不足1500元的，按1500元计取。  结算方式及时间为：在领取中标通知书时由成交供应商一次性向采购代理机构付清。  收款单位（户名）：浙江五石中正工程咨询有限公司  开户银行：中国工商银行杭州潮王路支行  银行账号：1202003209900014176 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（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。

2.2 “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。

2.3 “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。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，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，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”系指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目的要求，“” 系指不适用本项目的要求。

**3. 采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.4.3 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**、补偿救济

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府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。

4.3供应商质疑

4.3.1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。

4.3.2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：

4.3.2.1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。

4.3.2.2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。4.3.2.3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。

4.3.3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：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6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。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5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政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6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。

4.4供应商投诉

4.4.1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政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2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。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-85252453。

4.5 补偿救济

采购人（行政机关）因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人（行政机关）提起补偿申请。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2 报价情况说明（如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）；

11.3.3中小企业声明函。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1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**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘等存储介质中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的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，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**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在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与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。

19.3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。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

19.5金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3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、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.** 评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商，为提高政府采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2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、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、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。

23.3公告期限为1个工作日。

23.4由于中标、成交供应商原因导致重新采购的，应当承担支付代理费和专家评审费等费用在内的赔偿责任。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 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政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2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。

25.3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。

25.4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，也可以重新开展政府采购活动。

25.5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政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**27.预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**28. 电子交易活动的中止。**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，采购代理机构可中止电子交易活动：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2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；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

29.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

30.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

30.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

30.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

30.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，采购人应当按规定做好审核并完成支付。

1. **采购需求**

**一、项目背景**

杭州市公路与港航管理服务中心(简称“公路港航中心”)，承担公路管理、港航管理等综合交通运输行政许可审批辅助职能。现需对公路港航中心职能范围内的相关信息系统实施运维服务，要求围绕信息化的管理核心，结合外包服务商的整体服务，加强应用系统和基础工具软件等运行状况的掌握，预测和预防问题的出现，适时升级改造系统应用的功能，优化系统运行的性能，为市交通运输局和公路港航中心的业务系统正常运行保驾护航，确保各项业务管理工作有序运作。

**二、项目目标**

1.本期运维项目的总体目标是统一包揽中心涉及的相关常用信息系统运维服务，维护公路港航中心职能范围内信息业务系统的正常运行、记录各类业务系统的运行情况、进行相关业务系统的软件更新、提高各业务系统的性能，确保公路港航中心职能范围内的信息化系统正常进行，保障各种业务的正常开展，保证各业务系统数据的完整安全性，为中心业务提供更为稳定、科学、高质量的运维服务支持。

2.服务期要求：本项目服务期为自采购人指定起始日起1年，指定起始时间最迟不超过2024年9月30日。本项目2024年度合同到期后，若因特殊原因未能按期确定下一年度供应商，则下一年度合同签订生效前，需持续做好运维服务工作和交接，保证运维工作延续性。

3.本期项目主要招标内容：

1、提供采购单位指定信息系统及运行环境统一运维服务；

2、本期项目主要招标内容：提供不少于三人5\*8小时现场服务，分别负责日常运维需求的受理、指派、跟踪、回访等，交通局门户网站，杭州交通系统办公平台现场质保和运维支持服务。

**三、项目需求详述**

提供相当于原开发商的运行维护服务，要求供应商具备自行完成要求的维保工作的能力，如需协调原软件开发商或其他第三方进行维护产生的一切费用均由供应商承担。

**（一）应用系统维护范围**

本期运维应用系统包括但不仅限于市交通运输局门户网站系统、杭州市新能源汽车运行监控与管理平台、杭州市12328交通运输服务监督电话系统等10个应用系统，具体为下表（因受系统升级合并等不确定因素影响，具体应用系统以实际情况为准）：

| 序号 | 本期运维应用系统名称 | 系统介绍 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 杭州市12328交通运输服务监督电话系统 | 杭州市交通运输服务监督电话系统从2014年6月底起开始运行，面向社会公众提供12328交通统一热线服务，主要功能包括交通运输行业的咨询服务、投诉举报，业务领域主要覆盖道路运输、公路、水路、公交、地铁等行业，地域范围包含大杭州八区五县（市）。 |
| 2 | 市交通运输局门户网站 | 杭州市交通运输局政府门户网站，面向公众提供行业信息、政府信息公开等内容，提供企业服务功能。 |
| 3 | 杭州市新能源汽车运行监控与管理平台 | 杭州市新能源汽车运行监控与管理平台项目以服务新能源车辆管理及相应辅助活动为目标建设，提供数据采集、数据处理、充电桩信息监测、车辆工况动静态监测、信息共享与报送、公众信息发布、车辆安全运行告警、车辆节碳当量分析、日常工作管理、辅助决策支持等功能，实现本辖区公共服务领域新能源汽车进行监管，为政府、企业和社会提供信息服务。 |
| 4 | 市交通运输局依申请公开分级部署系统 | 为进一步加强政府信息公开、满足公众信息要求，推进法治政府建设，深入贯彻落实中央、省、市政府关于政府信息公开工作的要求，按照市政府统一规范标准建设交通依申请公开分级部署系统，包括办件登记、分发审核、征求意见等流程管理、短信、辅助决策、通讯录等功能。 |
| 5 | 市交通运输局全员综合考评系统 | 全员考评系统主要分为网页端和APP端。由市交通运输局建设，网页端包含重点工作项目化管理、全局综合考评、移动办公接口等功能。面向交通运输系统全体人员，实现日常工作绩效填报、工作任务跟踪、工作完成情况等功能，并对全体系统人员进行考勤管理，考核考评及统计的相关功能。 |
| 6 | 市交通运输局内网门户及OA系统 | 局机关及五家直属单位内网门户及OA系统，包括内网门户、OA收发文管理、邮件、信息发布等。 |
| 7 | 杭州市交通运输党建基础管理信息系统 | 分为党建基础管理系统与党风廉政系统：党建系统主要包含年度总体记事簿、支部状况、花名册、会议记录、学习记录、活动记录等党建台账管理功能，面向杭州市交通局机关党委及所有所属党委支部管理员提供年度党建资料台账的录入和管理功能；党风廉政系统面向杭州市交通局机构党委、下属各单位部门以及支部纪检相关工作人员提供年度党风廉政建设相关工作管理及资料台账录入等功能。 |
| 8 | 交通局短信平台 | 面向单位内部提供短信发送系统页面，并对接短信运营商实现移动、电信、联通三网短信发送服务功能。短信发送平台支持实时、预约及批量的短信的发送服务，系统页面支持短信发送、短信发送查询、通讯录查询和创建分组等功能，用户体系对接交通局内网OA门户网站实现单点登录。 |
| 9 | 浙里办“行有所畅”杭州板块 | 按照省市相关文件要求，做好杭州市数字社会治理端门户“行有所畅”版块和“浙里畅行”综合集成应用涉及杭州数据的维护与更新，推进数字社会综合应用建设，为交通出行服务优化提供支撑。 |
| 10 | 城市大脑核心枢纽 | 城市大脑核心枢纽出行服务为提高枢纽区域的公共交通服务水平，区别于常规公交的每站停靠，提供了一种预约响应式的公共交通出行服务，业务范围为杭州市内公交车，乘客扫码预约，公交车依约停站。采用手机端+PC端的系统框架，整个项目提高了公交车的运行效率，为枢纽区域的乘客提供了一个新的出行服务。 |

**（二）总体要求**

▲本项目中所涉及的系统如需进行应用升级、改造，投标人必须承诺基于现有系统平台基础上进行升级改版及实施，保留用户操作及使用习惯，减少运维难度。

**1.日常监控服务**

1.1每日利用运维管理平台或借助相关工具，对主机、操作系统、中间件、数据库、网络、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，并将每个应用系统及其相关资源的数据以台账形式记录；每周、月安排定期巡检，提供巡检安全评估报告；每季度进行深度巡检，总结分析本季度运行维护情况，提供建议及解决方案。如发现问题必须及时的向相关管理人员进行汇报，及时处理，并做好记录。

1.2分析应用系统承载环境，包括主机、操作系统、中间件、数据库、网络、应用软件等IT组件的日志分析，对其中存在的问题及时整改，对需要其它主机、网络等运维商配合的工作提出需求，并由用户审核后协调解决。

**2.故障检测及排除**

2.1一旦业务系统发生故障，应及时修复。同时，还要求分析原因并尽快解决根本问题，填写严重故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理对策等因素。

2.2业务系统将纳入统一运维的巡检服务范围，一方面通过配合其他服务商做好对网络、服务器等基础架构设备进行巡检，通过阈值确定系统“物理可用”，另一方面按照业务系统性能监控与日志分析的要求列出巡检目录和内容，对数据库、系统各进程进行巡检，以确保系统“性能可用”，最终保障整个系统的正常运行。

2.3故障检测及排除服务内容及要求：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **常规服务时间** | **服务说明** | **服务要求** | |
| **周期** | **次数** |
| 1 | 访问故障处理 | 7×24 | 1. 快速确定故障原因。必要时应积极系统管理方沟通协调寻求技术支持。 2. 及时修复故障，保证系统正常访问，各种应用功能正常工作。 | 不固定 | 按需提供，不限服务次数 |
| 2 | 应用功能故障的修复 | 7×24 | 1. 快速确定故障原因。必要时应积极与管理方沟通协调寻求技术支持。 2. 及时修复故障，保证各种应用功能正常工作。 3. 故障处理后分析原因并提供报告。 | 不固定 | 按需提供，不限服务次数 |
| 3 | 功能故障的修复 | 7×24 | 保证后台功能可用性和正确性。 | 不固定 | 按需提供，不限服务次数 |
| 4 | 紧急故障处理服务 | 7×24 | 制定应急预案、维护应急替换系统、定期进行应急演练。7\*24小时应急响应。 | 不固定 | 按需提供，不限服务次数 |
| 5 | 提交故障报告 | 7×24 | 故障处理完毕后提交故障处理报告 | 不固定 | 按需提供，不限服务次数 |

**3.云资源使用监控服务**

每日监测政务云资源使用情况，根据全市政务云使用管理要求及时处理资源使用需求和故障，根据业主要求出具监测报告，协助业主做好资源管理决策。

**4. 适应性维护服务**

4.1适应性维护指在功能模块不增加的情况下，由于业务政策发生变化或者系统运行环境发生变化所需要进行的对原有模块的适应性修改，包括任何涉及到数据库结构性变化的改造开发。

4.2由于经常发生政策变化或者业务规则发生变化而引起的系统改造工作，所以需要提供运维服务期内的一定工作量的适应性维护服务。

4.3本次项目含适应性维护服务，在约定的工作量范围内的适应性维护服务皆为免费。适应性维护服务要求和衡量标准：

（1）由业务处室或运维管理方提出需求和申请；

（2）经采购单位审核和确认实施；

由采购单位指定项目负责人确认，并标注为应用软件适应性维护的运维单据，一份运维单据，则计为应用软件适应性维护服务一次。

（3）维护服务有详细的计划、需求概要设计，并在开发完成后，有详细

开发文档、开发代码、并有详细的使用手册，经性能测试和兼容性测试通过，按照运维要求发布。

**5.安全保障**

5.1定期更新杀毒软件病毒库，升级软件版本及补丁，优化系统安全策略配置，定期修改系统口令，配合做好等保工作。

5.2本项目期间，由公路港航中心联合运维中标人及第三方专业信息安全测评机构，定期或不定期对中心自建相关业务系统的安全进行扫描检测。同时，网信办、公安部门、信息化主管部门、上级部门等等保测评单位也会对专栏进行安全扫描。

5.3安全整改工作要求根据各方安全评估结果，修复安全漏洞加固业务数据系统防护，防止系统破坏、数据泄露、信息篡改。

5.4 确保项目期间不发生重大网络安全事件。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **安全整改服务内容及要求** | | | | | |
| **序号** | **服务内容** | **常规服务时间** | **服务说明** | **服务要求** | |
| **周期** | **次数** |
| 1 | 修复安全漏洞加固系统防护 | 7×24 | 1、及时响应公路港航中心、网信办、公安部门、信息化主管部门、上级部门等等保测评单位发出的安全漏洞通报。  2、针对风险等级为高的漏洞，须在收到报告后的三个工作日内修复解决；针对风险等级为中、低的漏洞，须在收到报告后的两周内修复解决。  3、针对紧急漏洞（比如勒索病毒），需立即解决。  4、修复解决后提交安全整改报告（如遇到系统较大版本升级改动等特殊情况需要延期解决，须在安全整改报告中说明，并给出具体完成修复时间）  5、按系统安全等保定级级别的要求进行安全整改。 | 按安全评估报告结果 | 按需提供，不限服务次数 |

**6.技术支持**

6.1为用户提供软件配置、联调测试、技术文档管理、技术协助、专家援助等技术支持。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **软件配置服务内容及要求** | | | | |
| **序号** | **服务内容** | **服务时间** | **服务说明** | **服务要求** |
| 1 | 应用软件配置 | 7×24 | 服务期内包括但不限于开设用户账号、配置用户权限、组织机构调整、软件参数设置、模板导入导出、工作流设置、菜单配置等。 | 按需提供，不限服务次数 |
| 2 | 联调测试 | 7×24 | 为配合外部系统的对接进行联调测试。包括外部系统接入与接入外部系统两类调试。 | 按需提供，不限服务次数 |
| 3 | 技术文档管理 | 7×24 | 1、技术文档管理，包括系统应用配置信息、系统安装设置手册编写及维护、系统日常巡检规范手册编写及维护、应急预案制定和维护、操作说明书的编写与修订。  2、知识库管理，知识库更新。  3、采购单位要求的其他文档。 | 使用说明书必须指引清晰、图文并茂、详细明了。采购单位自建相关系统及指定系统本地功能模块的任何调整都必须动态及时更新至说明书。 |
| 4 | 技术协助 | 7×24 | 1、技术帮助。为管理者、使用者提供技术帮助，解答与平台使用相关的各类问题。  2、数据统计。按需求统计平台运行情况，提供相关报表、报告。  3、数据推送接口技术咨询和帮助。 | 用户提出技术咨询和疑问时能及时给予解答，保证用户能够在最短的时间内解决问题。 |
| 5 | 专家援助 | 7×24 | 对遇到的重大事件和疑难问题，召集资深专家级技术人员到现场进行会诊，形成专业技术专家队伍，确保能在最短时间内确定问题根源，找到相应的解决办法并解决问题。 | 按需提供，不限服务次数 |
| 6 | 二线支持 | 7×24 | 当出现现场人员无法处理的系统故障时，中标人需派相应的技术人员到现场共同解决，形成现场一线人员与二线人员互补的技术力量，共同解决问题。 | 按需提供，不限服务次数 |

**7.系统使用监测**

对系统注册人数，登录日志，在线人数进行实时监控。对用户的登录时间，在线时长，所使用的终端进行展示。

**8.服务方案的先进性和拓展性**

服务方案应系统全面，能够清晰表述各相关系统之间的关系，以及对于后续系统整合的建议谋划。

**9.数据备份**

每天对各系统的数据进行增量备份，每周对数据进行全备份，保障数据安全，并定期对备份数据作有效性检验。

**（三）重点应用系统具体维护内容**

主要维护内容列举如下**（在涵盖前述第（二）节总体要求范围基础上以外的主要需求，需求如有重合者，则依据实际工作要求，按照标准孰高者选择谁的原则确定）**：

**1.杭州市12328交通运输服务监督电话系统维护**

**（1）基础运维**

1）系统软件故障处理，紧急问题1小时内解决，一般问题4小时内解决（出具故障处理报告）；

2）应用软件的定期巡检、问题检查与修复工作（一周一次，每周给出周报）；

3）系统性能监测与调优（每月对数据库、应用服务器等的性能进行监测,并出具报告）；

4）系统相关基础数据维护与变更（出具维护与变更的报告）；

5）维护与市统一政务投诉举报平台数据交换接口，保持接口稳定。

6）按甲方需求进行数据统计工作和数据更换导入工作（出具相关工作报告）；

7）系统相关问题咨询解答；

8）用户培训（至少3次）；

9）用户有关系统业务需求变更的程序修改；

10）乙方需按时提交上述相关运维台账。

**（2）升级改造**

完成12328系统的国产化改造，系统需满足在信创电脑终端，信创服务器（云），信创数据库，信创中间件下规范使用并正常稳定运行。并提供信创实验室检测报告。

**2.市交通运输局门户网站维护**

（1）人员驻场服务

提供1人专人驻场服务。

1）上级考核文件传达，驻场专员在接到上级工作及任务要求后，及时通知部门进行响应，如网站普查报告，政务公开效能评估等，以及其他临时性文件的宣贯。

2）日常工作的督查督办，对于已下达的上级任务，及时跟进，并整理完成相关报表。对于未及时完中标办任务的部门进行催办，并形成记录，上报领导。

3）业务对接，对于网站日常管理中的问题以及提出的需求，对接普查方、技术运维方、网站运营方等相关单位，及时传达需求，反馈完成情况。

4）培训答疑，定期对部门进行网站管理工作的培训，针对部门反馈的技术操作问题或任务不明确的地方，及时解答。

5）日常服务记录的整理、工作报表的汇编等。

6）领导交办的其他任务。

**（2）网站技术运维服务**

1）页面调整维护

提供网站维护、修改所需的图片制作，部分专业内容基于客户提供的基本素材上进行加工，重要节日首页广告条设计制作、网站页面新增、调整和错误修复工作。

2）网站整改与专题制作

根据网站普查报告（包括第三方）进行整改（例如死链接修改等）。逢重大活动（节日）或客户单位专项、专题工作，组织人员进行网站专题建设，以专题的形式进行宣传。

3）敏感信息清除处理

采用中文关键词以及语义分析技术对网站首页及二级页面进行敏感关键字监测，实现精确的敏感字识别，确保网站内容符合互联网及国办的相关规定。

**（3）网站治理增值服务**

1）废弃、测试、长期不更新栏目治理

为避免因废弃、测试、长期不更新栏目下架不规范不彻底导致国办考核检查扣分，请各单位组织栏目清理工作。栏目排查规则如下：

废弃栏目特征：本级或上级栏目名称含有关闭、废弃、删除、停用的栏目。

测试栏目特征：本级或上级栏目名称含有测试、test、纯数字（非年份、日期类）的栏目；栏目下信息撤稿率90%及以上。

长期不更新栏目特征：超过1年及以上未更新的栏目。（父级空栏目除外）

2）废弃、测试信息治理

测试信息特征：标题含有测试、test、纯数字（非年份、日期类）且正文内容低于100字的信息。

未发布的历史信息：信息状态长期处于未发布状态。

长期未审核的信息：已发起申请但超过1个月无人进行审核的信息，建议删除数据。

非必要归档的已撤稿信息：已撤稿但在其他栏目中已发布的同篇信息。

3）未被引用的附件治理

疑似涉敏未被引用的附件：经涉敏检测提示疑似涉敏且未被信息引用的附件。

其他未被信息引用的附件。

**（4）网站普查监测服务**

1）错别字监测服务

根据考核要求需提供专业技术和人工团队对杭州市交通运输局门户网站及信息公开专栏提供错别字监测服务，每天根据错别字审核情况发送严重错别字监测报告。

2）人工评测报告

为更好地帮助政府做好网站的日常运维工作，每月参照《政府网站评测指标体系》中涉及人工的部分对各网站进行评测打分并出具报告给部门网站负责人（共12次报告），并协助网站负责人按照国办普查要求进行整改。

3）评测报告内容要求

需根据指标进行全面评测，既要体现所有普查评测概况得分情况，又需要详细列出了网站的各个评测指标的具体评测情况，特别需要对每个评测问题进行详细分析和记录，其中应包含（但不限于）如问题出现网址、栏目名称、问题描述、监测时间、问题截图、扣分或单否、整改建议等内容。

**3.杭州市新能源汽车运行监控与管理平台运维**

**（1）系统维护**

1)对系统运行环境、系统应用以及与第三方系统接口定期巡查和故障排除；定期对系统各台服务器的数据库系统进行必要的数据转储处理，保证上述系统正常运行；定期对系统的服务器主机和网络系统进行运行监控、技术检测，并提交系统运行情况报告；在系统平台环境发生变化或系统运行性能和容量出现问题的情况下，根据招标单位要求，协同各方对系统的性能进行评估，并进行必要的调整。

**（2）数据服务**

实现新能源平台各车企新增车辆的静态数据及时更新，保障平台基础数据完整性与更新及时性。

动态数据采集接入保障：涉及新能源平台的车辆动态实时数据(包括新能源车辆的运行、充电、位置、报警等信息)，按照国家标准协议GB/T 32960进行传输对接，新增车企的新能源车辆动态数据，按照接入规范要求，保障动态数据采集落地与后续平台正常数据应用的实时有效性，针对动态数据采集接口进行日常运行维护，日均接收车企动态数据量配置运行监测日志，MQ消息队列控制台数据消费情况进行日常巡检与保障服务。

受理用户对数据库必要的数据查询和技术咨询，包括：配合用户完成对业务数据的处理结果查询工作；对业务数据等的特殊查询；外部系统接口设置与数据的查询。

**（3）系统调优完善**

1)每日监控系统运行情况，若发现异常情况根据问题紧急程度及时处理；

2)每月整理系统运行日志，发现并解决问题；

3)对变更的用户进行及时的权限配置管理；

4)运行分析展示，每月检查一次数据指标，保证前台展示。

5)定期测试系统的性能指标，并采取措施对系统的性能进行优化。

6)如果用户因为业务需求变化而提出应用系统的修改需求，服务单位要给予及时的响应。如果修改不涉及核心架构、新的功能模块的增加以及工作量大的研发投入，服务单位应该在本维护项目内根据用户要求给予解决。

**（4）咨询服务**

1）审核数据有效性，设立客服热线，及时解答系统故障问题和平台企业用户相关咨询投诉，做好后续处理反馈；

2)根据用户需求提供系统相关报表、报告等。

3)其他相关咨询服务。对已经上线运行的维护范围内发生的集成需求变更等，提供高级咨询服务，进行可行性分析，并提出建议的实施方案，当采购人需要对新需求进行普及培训时，需提供培训服务。

**4.市交通运输局依申请公开分级部署系统维护**

**（1）基础设施维护**

通过定期巡检、日志分析、补丁升级等维护服务，及时掌握系统所使用的服务器、数据库、操作系统、中间件等基础设施的运行情况，提前发现并解决问题，从而保障系统稳定运行。根据上级部门要求，配合市局开展网络值班、等保测评等工作。

1）定期巡检

提供系统基础设施资源定期巡检服务，对服务运行状态、数据备份情况、服务性能支撑情况、存储空间资源使用情况、负载均衡情况等内容进行定期检查和登记，定期巡检每周一次。

2）日志分析

提供系统各类日志分析服务，对应用系统、数据库、服务器、网络设备等各类日志进行定期检查和分析，发现异常情况和安全问题，及时向用户方报告，日志分析服务每月一次。

3）补丁升级

提供补丁升级服务，根据厂商公布情况和监管部门要求，及时对操作系统、数据库、中间件、软件JAR包等各类补丁进行升级，并经过安全服务商验证。

4）网络值班

根据上级部门要求，落实人员配合用户方做好重要时期系统网络安全值守，监测并防范网络攻击、系统信息内容安全，如护网行动期间、攻防演练期间、国庆长假期间等。

**（2）软件运维及咨询服务**

对杭州市交通运输局依申请公开分级部署系统所包含的依申请公开、复议诉讼、回应解读、查询统计等模块提供系统维护和技术支持服务，为市交通运输局及下属各部门机构等各类用户提供系统功能完善、系统运行监管、业务数据处理等技术服务；

通过即时消息工具钉钉、微信、邮件、电话等方式向各类用户提供咨询、答疑、纠错、培训等服务。协助市交通局业务部门针对变更后的业务培训、操作指导以及相关业务流程指导进行培训服务；

**（3）升级改造**

根据实际业务需求，做好依申请公开系统各功能模块的优化升级工作，确保各功能模块符合实际业务需求，包括对依申请公开办理流程、复议诉讼模块、消息通知模块、回应解读模块、数据查询统计模块、跟市平台对接模块、案例库模块、咨询台等模块优化升级工作。

优化依申请公开审批流程，实现跨部门流程功能建设，新增局直属单位（二级局）的内部征求意见环节流程。优化申请人撤件模块，实现待处理件和处理中撤件的管理。

**5.市交通运输局全员综合考评系统维护**

**（1）运维维护**

保证维护期内系统故障平均恢复时间不大于2小时，年故障累计时间不大于24小时，提供全面、有效、及时的技术支持和服务，包括紧急情况下的现场支持、热线电话支持、远程服务支持、电子邮件支持等。

全力配合要求修改和完善系统漏洞，修复各项安全隐患功能，并配合运维人员完成服务器相关的安全保障工作。建立完善的信息系统运行及网络安全检查机制，根据招标方现行信息系统运维标准建立台账，并提供运维服务记录及运维服务报告。

**（2）咨询保障服务**

建立业务运行保障服务专岗，完成每年月度、季度、年度数据导入导出，机关公务员、事业单位人员（包括待试行事业单位）及测评关系数据整理与数据管理，局机关年底考核报表统计等相关服务。机关党委、各支部在系统使用过程中的问题提供咨询服务，解决常规系统使用疑问。

**（3）升级服务**

**1）驾驶舱页面及数据采集功能：**驾驶舱页面按照新版本设计进行功能调整和数据完善工作。

**2）局机关及各单位工作台页面及数据采集**：局机关及各直属单位定制工作台功能，实现各单位单位简介、党建风采、特色品牌展示、季度年度之星、年度重点任务、数智分析、工作纪实、单位荣誉、个人荣誉等数据、功能整合和展示，并按照新的考核制度提供一键填报入口。

**3）党建驾驶舱：**党建信息、征集令、党建考核构成、考核指标、指数领导班子构成、党建视频（青年说、青廉脱口秀、主题驾驭调研成果速览）等内容的整合和展示工作。

**4）新版本月度工作纪实填报**：按照新的考核制度，定制月度工作纪实填报表，包括工作台月度填报页面和主页月度填报工作。

**5）新版本季度工作纪实填报：**按照新的考核制度，定制季度工作纪实填报和审核功能，包括工作台的填报页面和主页的填报页面。

**6）年底测评统计分析：**年底考核增加民主推荐功能，民主测评增加考核统计分析报表功能，包括:民主测评（公务员），民主测评（领导班子），民主测评（主要领导），民主测评（领导班子成员），民主测评意见统计、选人用人统计、提拔干部统计、工作绩效统计，民主推荐结果统计。

**7）人事信息管理功能**：机关内部编内、编外人员基础信息管理，证件照采集，支持一键导入信息功能。个人简历信息整理，支持一键生成简历和审批查看功能。机关组织架构管理，支持一键调整组织架构与人员排序功能，并自动关联人员信息管理功能。

**8）因私出国境：**基于全员考评人事系统架构和审批流程等数据基础，增加因私出国(境)管理系统开发应用,实现信息化的审批,加强个人因私出国(境)管理此项目建设内容包括：因私出国（境）审批管理、证件快速领用申请、证件诚信申报、因私出国（境）异常记录管理、查询导出功能。

**6.市交通运输局内网门户及OA系统维护**

**（1）日常维护管理**

1）为综合办公平台提供1人不低于5\*8小时现场质保和运维支持服务

根据用户要求维护系统账号，对用户进行管理和授权维护与咨询服务；

根据日常办公的需要，对需要特殊处理的公文、档案或其他模块进行处理；

解决日常工作人员在使用系统中出现的其他操作问题；

定期检查协同办公系统的数据、文件等占用服务器资源情况，并针对定期检查情况做出分析与报告；

定期做好系统安全维护工作和数据备份工作；

全面掌握系统运行环境和主要功能，记录协同办公系统、对应服务器及相关设备的配置信息，并存档保存，如有变动需及时更新。

2）系统数据备份

制定系统备份方案，协助建设单位进行系统备份，并定期检查和进行数据恢复演练。

**（2）升级改造**

**1）系统平台以及安全保障升级**

* 基础服务支撑

主要对系统内表单、列表和流程进行自主化设计升级，其中包含表单设计、列表设计、流程设计、门户设计、报表设计等。

* 办公平台优化部署

基于安全可靠硬件平台、数据库、中间件等支撑平台，优化当前杭州市交通运输局（含下属单位）“多库多应用” 的部署方式，实现关键数据同库不通权以及提高系统访问速率。

* 安全保障升级

完成平台安全保障升级主要在数据传输、存储加密、等数据交互的安全保障升级。

**2）办公系统升级**

* 门户网站升级

实现办公系统支持多个账号与浙政钉绑定，在门户网站上通过浙政钉扫码认证后，系统确认是否存在多个绑定账号，如果存在多个账号则以选择形式自行选择以哪个账号身份登录办公系统。

* 移动端门户升级

从杭州市交通运输局目前实际业务应用出发合理优化协同办公移动端首页如：主要待办事项突出显示、关键业务数据充分展示、充分利用首页合理空间、任务优先级自动排队等同时数据展示逻辑同步到移动端，实现杭州市交通运输局协同办公系统移动端门户的升级。

* 统一用户升级

实现门户网站账户、OA账户跟浙政钉的同步定向同步功能，以增量同步方式，当浙政钉新增用户时，办公系统同时新增或自动绑定已存在的自建用户账号。

* 议题征集（与会议管理贯通）

实现局内各级用户在线议题征集、议题确认以及材料上传并会议管理系统贯通实现上会通知“一键通知”到具体参会人，结合移动端功能实现会议参会前提前预警；未能确定的会议可转参会处室审批并指定参会人。同时实现按照会议类型、处室参会数量、重要会议等维度综合统计并导出excel功能。

* 档案系统数据归集

档案系统提供标准的对接文档，要求OA或其他应用系统必须按照文档上的要求整理，主动发送数据包和文件包给档案系统，档案系统对推送方和推送数据进行验证分析并入库，根据数据推送来源、数据类型、数据年份、数据月份等规则分类形成各个分类档案，提供档案多条件检索功能。

* 综合汇总分析

根据系统收、发文等办公审批类的模块的统计数据从多个纬度进行统计分析如：收文分办情况、超期办理情况、来文单位情况；发文的处室拟稿情况、退文情况、延期办理等情况，最后汇聚形成一张汇总分析表为研判办公业务方向提供数据支撑。

移动端建设。升级移动端在“办文”、“办会”、“办事”各类移动端应用模块的操作与交互逻辑，完善移动端系统使用角色（领导、普通办公人员等多类用户角色）按移动用户角色和权限接入权限管理，可根据用户权限展示不同的页面和对应可访问的移动应用；实现门户与终端适配服务之间的格式和协议转换工作，为应用系统提供用户接入、信息聚合和导航功能。集成办公系统公文流转、会议管理、领导批示、专项事务审批等模块。

* 杭州市交通运输行政执法队内网门户网站升级改造

完成杭州市交通运输行政执法队内网门户网站升级改造以及数据迁移。

**3）特色亮点功能迭代**

* 公文办理“办公指数”

实现处室、个人办公的“人物画像”功能，通过数字化监控公文的办理情况，统计处室收文办理件数、办理平均时长、办理总时长、发文退回数量等多纬度数据，以图表或数据列表的形式呈现，通过这些数据和指标，构建处室和个人的“人物画像”，全面了解全局公文的办理情况。

* 督查督办“一张画像”

实现从批示件的反馈督办、重点工作进度上报的进度督办的办理情况督办等维度，通过数字化监控各个模块的督办情况，同时建设了“批示件”办理总体情况分析大屏，展示了各单位批示件办理情况、批示件办理期限预警信息、分管领导批示件汇总分析等形成各个处室“一张画像”。

* 系统模块“一库检索”

实现杭州市交通运输局协办公系统全库数据检索。通过打通公文管理、会议管理、审批管理、办公助理等模块数据，形成数据“一张网”能通过关键字检索到各个模块的数据，且系统支持文件级的全文检索功能。

* 关键业务“一屏晒台”

“晾晒台”集成了公文管理、督查督办、会议组织、日常办公等模块的核心业务数据，从不同纬度去统计、分析并展示各个功能模块的数据，直观反应各模块、各处室（单位）的办理情况。实现办公的业务数据“一屏展示”，领导对工作的研判“一锤定音”。

**3）应用系统集成**

* 与浙政钉集成

与浙政钉集成，进一步优化协同办公系统产生的待办消息（含钉钉消息、ding消息、短信），摆脱原有的短信机功能（不用单独维护以及保障数据安全问题）统一通过浙政钉的消息通知渠道进行发布提醒并督办模块的完成消息催办、督办提醒。

* 与档案系统集成

与档案管理系统集成，将电子公文处理系统文件自动归档到档案管理系统中。

* 历史全量数据集成

电子文件迁移。按照年份和文件分类迁移杭州交通运输管理局以及下属单位现有协同办公系统存储在云资源上的电子文件以及历史库的电子文件。

全量数据迁移。根据局内协同办公系统的业务模块完成各个应用模块的数据比对、核查，依托统一用户认证完成结构化和非结构化数据的迁移。

异机备份文件迁移。迁移协同办公系统异机备份的电子文件、数据库文件、程序备份文件等并创建新的备份策略完成新环境的数据备份机制。

**7.杭州市交通运输局党建基础管理系统维护**

做好党建基础管理系统基础数据库维护，做好日常巡检，按需提供数据查询及下载服务，保障数据库及相关数据安全。

**8.交通局短信平台运行维护**

**（1）短信发送平台维护服务**

提供短信发送平台维护服务，保障短信发送平台稳定、健康运行。

系统资源运行监测：监测短信发送平台服务器资源运行状态。

系统运行状态监测：及时检查短信发送平台应用系统运行情况，保障短信发送平台7\*24小时稳定运行，保障应急、三防短信发送通畅。

短信发送服务保障：交通局紧急三防等通知短信由于业务重要性和紧急程度较高，须确保通知短信能够在第一时间下达。要求维护单位提供服务保障，出现短信发送无法正常使用的情况下，能够在2小时内解决问题。如确实遇到无法解决问题的情况，应由维护单位提供其他渠道解决应急、三防等紧急短信的推送任务。

**（2）短信发送定制化服务**

现阶段短信发送平台支持通过单位内部用户群组批量选择收件人发送短信，支持自定义输入手机号码发送短信，能够基本满足内部业务通知、应急通知、三防应急短信等的业务需要，但是对于非内部用户群组、收件人的批量短信发送无法实现。供应商提供短信发送定制化服务，满足交通局内部面向行业管理需要，实现单条内容多号码发送、多内容多号码发送、多内容单号码发送等不同的定制化需要，能够在提供定制化短信发送服务后向发送用户提供短信发送情况的回执，告知短信发送成功率。

**（3）服务期内提供封顶120万条的短信发送量，超服务期限不结转。**

**9.浙里办“行有所畅”杭州板块维护**

**（1）杭州市数字社会治理端门户“行有所畅”版块维护与更新。**

维护已有城市公共交通、小客车调控、路网动态等3个模块页面、已有数据接口，及22个数据指标。接口包括客运量、公交满意率、小客车相关接口；数据指标包括接入杭州市数字社会治理端门户“行有所畅”版块的地铁、公交、出租车、网约车、杭州东站、萧山机场实时客运量，公交满意率、公共交通机动化出行分担率、小客车中签率相关的22个数据指标。更新升级不少于10个数据指标。

**（2）“浙里畅行”综合集成应用涉及杭州的数据维护与更新。**

杭州主城区公共交通相关数据：包括公交车、地铁、水上巴士、机场巴士4个模块相关的数据维护。

**（3）其他**

协助采购人做好其他相关工作。对于浙里办“行有所畅”杭州板块的新要求，应协助采购人做好相关工作。

**10.城市大脑核心枢纽维护**

需要对城市大脑核心枢纽出行服务系统项目进行维护，维护系统安全性、稳定性、可用性，排查和弥补系统安全漏洞，确保系统能正常运行使用，确保系统云资源使用、数据目录归集符合数据局要求。运维要求如下：

**（1）维护系统性能**

1）维护系统易用性

系统能够提供良好的用户接口，维护人机交互界面。针对用户可能出现的使用问题，要提供足够的在线帮助。

2）维护系统安全可靠性

采取有效措施，对系统及数据的准确性进行保障。故障发生频率不高于1次/季度，且无不可恢复性故障发生。当故障发生时，保障在24小时内恢复系统环境。为了提高网络和系统的安全性，需要完善系统的安全措施。系统包括密码安全、密钥安全、操作系统安全、通信安全和信息系统安全等全面安全逻辑，系统安全方案包括防火墙、安全扫描、查杀病毒、入侵检测、审计跟踪、防篡改等系统，具备防范各种攻击的能力。系统应提供集中式的安全控制机制。支持系统统一权限管理，即采用认证、授权管理方式，支持LDAP认证、Windows AD/域认证、接口认证、数据库认证等主流认证方式。

3)维护系统兼容性

系统用户端方面，兼容安卓手机、苹果手机及其他一切支持H5网页浏览器的移动设备进行使用，并确保所有不同终端的访问流程、体验具有高度一致性；后台方面，系统应能支持常用的主流操作系统平台，如windows、UNIX、Linux等，支持多种主流关系型数据库，包括Oracle、MSSQL、DB2、Sybase等等。并能有效支持各种主流的浏览器及手机操作系统，并与现有业务系统互联互通，保证兼容。

4)维护系统运行速度

系统处理的及时性是系统的必要性能。使系统响应迅速，能对业务数据（含历史数据）进行高效查询、统计、分析。系统做到响应速度快，减少用户等待时间，以便提高工作效率。在网络稳定的环境下，操作性界面单一操作的系统响应时间小于3秒，一般控制在1秒内；在1000用户并发访问的情况下，查询响应时间不大于2秒。

**（2）维护系统云资源**

维护系统使用的云资源，使云资源使用率符合数据局相关考核要求；

**（3）维护数据目录**

维护系统系统数据目录，确保系统数据目录归集符合数据局要求。核心枢纽项目产生的数据目录为数字预约公交订单信息，若对于本项目有关数据目录和数据归集的新要求，给予技术支持。

**（五）外部系统交通领域的本地化维护**

提供“天秤码”人员管理系统交通领域的本地化服务，包括对系统进行常规的运维，并根据造价执业人员及监管部门的使用需求，提升系统的适用性。具体内容如下：

1、招标代理个人档案维护：包括基本信息、学习教育、工作经历、信息变更、获奖加分信息申报、不良信息查看；评价信息：雇主、业主、投标人评价信息查看维护；

2、咨询造价个人档案维护：包括基本信息、学习教育、工作经历、信息变更、获奖加分信息申报、不良信息查看；评价信息：雇主、业主、投标人评价信息查看功能维护；

3、聘用单位人员档案管理维护：包括企业信息、企业人员信息变更、查看功能维护；

4、监管部门档案信息管理维护：包括企业、招标代理、咨询造价人员信息查看功能维护；

5、良好/不良信息界面：包括良好信息审核、不良信息录入功能维护；

6、短信评价维护：包括代理人员、造价人员评价功能功能维护；

7、数据规则配置功能维护：系统数据进行权限管理，评分功能配置功能维护；数据重新录入、对接、清洗维护：包括数据导入、清洗功能、新系统对接、省级杭州市项目的对接维护‘

8、协助开展从业人员培训；

9、解答企业/人员在填报中的各类咨询。

**（六）运行维护管理要求**

中标人需在采购单位设立专门服务台，中标人作为统一的服务对接口，在采购单位的监督与管理下，接受用户(通过电话、Email和系统平台等方式)提出的事件故障或服务请求，并创建服务单。

为确保业务系统正常运转，保证运维工作顺畅衔接，中标人需在合同签订前做好与各系统对接协调工作，在合同签订后一个月内若无法正常开展各业务系统运维工作，招标人有权按2000元/天扣除合同额，直至终止合同。

**四、项目实施要求**

**4.1 项目组织管理和人员要求**

在项目负责人员方面，中标人项目经理必须保障每周至少到场一次，每月亲自对项目进行月度总结汇报，不得委托其他一般人员来对接采购单位。采购单位对项目经理的出勤情况进行考核，无故不按时到场累计3次之后每发生一次扣减2000元。

在运维期内，除项目经理以外，中标人必须派出至少3名人员分别负责日常运维需求的受理、指派、跟踪、回访等，交通局门户网站，杭州交通系统办公平台现场质保和运维支持服务；并配备足够的、有一定经验的技术人员提供相关技术保障支撑服务。

（1）项目经理同时具有高级信息系统项目管理师、系统集成项目管理师证书、3年以上类似项目管理负责人经验。

（2）项目组成员中具有高级信息系统项目管理师证书不少于1人，高级系统分析师证书不少于1人，软件设计师证书不少于2人；团队人员应具有类似政府信息化项目运维实施经验。

（3）技术工程师要求具有大专以上文化程度，身体健康，工作勤勉、踏实、细心、负责。驻场工程师须与业主单位签订保密协议，工作期间不得从事其它活动；若业主单位在下班或节假日时间有相关工作计划的，则须协助业主单位进行相关工作安排。合同期内在未得到业主单位允许前不得随意变更人员，确需变更须经业主单位同意。

技术人员其他要求：

1. 熟悉网站以及综合办公相关工作规范，包括浙江省，杭州市相关门户网站考核标准要求，熟悉相关开发工作。

2、服务台的运维人员专门承担服务台角色，每周5天×8小时工作日时间及重大节假日在杭州市公路与港航管理服务中心指定地点提供服务。服务台职能在整个运维管理中承担：受理、调派、维护、跟踪、反馈的职责，服务台人员受杭州市公路与港航管理服务中心科技信息处管理及工作调配，不能担当巡查人员角色。

3、人员需要服从业主单位的管理，服从业主单位的工作制度，服从业主单位的工作分配等。

4、对人员管理并作以下要求：

严格遵守业主单位工作作息时间；

严格遵守业主单位相关规章制度和保密制度等；

服务期间，驻场人员完成的工作成果，归业主单位所有，未经同意不得另作它用，如有违反采购人有权追究其法律责任。

1. 对本项目中标单位的要求：

投标人需要具备相关技术人员的储备计划，以保障技术人员的派驻和补充；具有人员稳定保障制度或方案，包括薪酬福利水平等（给予技术支持服务人员福利条件），以确保驻场人员的稳定性。

投标单位需要给与人员合理的休假时间，在驻场人员休假期间，中标单位需要经过业主同意后安排同等能力人员补充到业主单位。

投标单位必须在中标后7日内配齐符合业主单位需求的人员且经业主单位现场确认后可以开始签订合同。

投标单位在配齐相关人员且业主单位确认可以的情况下，人员有2周试用期，如期间不符合，业主单位有权要求中标单位调换人员，如调换两次人员仍不能满足采购人需求，则业主单位有权终止合同。

如发现服务人员从事与业主单位无关工作，或者中标单位安排人员从事其他单位工作，业主单位有权终止合同。并有权拒绝支付本期项目服务费，并追究其违约责任。

投标单位在投标文件中需提供驻场服务人员近3个月内任意一个月的由社保部门开具的社保证明材料复印件。

投标单位应具有完善的内部管理制度：财务管理制度、人员管理制度等。

投标单位应具有完善的安全、保密制度和措施。

投标单位需做好驻场人员的岗前培训工作等。

业主单位有权对驻场人员进行岗位调配，对不能胜任或不符合要求的驻场人员进行更换。

投标单位需要按有关劳动法规为人员办理劳动合同、社会保险、住房公积金及薪酬发放、个人所得税等。若国家、省、市政府在缴交期间有新的政策规定，则按新规定进行调整；中标价不变。

6、其他要求：

驻场人员因为调走、辞职或被中标单位要求替换等原因导致人员不足的，而中标单位在5天内未能及时补齐符合要求的人员的，则视为中标人主动违约，业主单位有权终止合同，并有权拒绝支付本期项目服务费。

因中标单位人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故的，一经查实，则视为中标单位严重违约，业主单位有权终止合同，并责令中标人赔偿损失，情节严重的依法追究相关人员和业主单位法律责任。

若中标单位在服务期间违反服务承诺或本招标文件的要求三次或以上，采购人有权拒绝支付本期项目服务费。

**4.2安全违约责任**

1.本项目所涉及的供应商工作人员均需签订《保密承诺书》，且供应商应对项目涉及工作人员进行背景审查，存在泄密风险的供应商工作人员不得接触项目。供应商应做好人员保密教育工作。

2.完成省市考核指标相关工作以及交通局交办的其他任务。

3.配合做好信息发布、栏目维护、政务公开考核及网站栏目专题的新建和优化工作。

4.规范项目全过程管理，高质量完成项目验收文档管理工作，在项目合同履约到期前30天向我单位提请验收申请，并确保验收材料真实、规范和完备，材料不达标或无法通过验收，相关违约责任由中标单位负责。

5.供应商应当采取技术措施和其他必要措施，确保其网络和数据安全，防止出现信息泄露、毁损、丢失等风险。在发生或者可能发生信息泄露、毁损、丢失等情况时，应当立即采取补救措施，并将相关情况及时告知采购人。

6.项目中所包含的建设、运营、运维的信息系统、应用、数据库等，供应商开通相关账号、权限等必须经过采购人审批允许，不得私开账号、擅自更改权限等。

7.供应商应合理使用操作账号，严禁供应商存在多名（2人及以上）工作人员共用一个操作账号的情形，同时操作账号应采用高强度的密码，供应商应妥善保管密码并定期更新账号密码。

8.未经采购人允许，供应商不得对项目云资源私开端口，不得利用项目资源进行与该项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通。

9.供应商应严格按照相关要求收集、归集、存储、加工、传输、共享、开放、利用数据资源。做好数据落地相应的数据保护工作，严格执行数据安全技术标准和安全管理措施，不得导出、不得留存、不得下载,避免相关数据出现篡改、破坏、泄露、丢失、非法利用等风险。

10.供应商应认真组织开展各项数据处理活动，查找项目数据安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力措施并进行及时整改，避免和消除数据安全风险，履行数据安全保护义务。

11.供应商应加强网络和数据安全风险监测，制定网络与数据安全应急预案，完善应急机制。一旦发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，立即采取补救措施；发生数据安全事件时，立即采取处置措施。确保第一时间监测发现，第一时间应急处置，第一时间向采购人报告。

12.供应商应及时响应、处置采购人布置的安全工作，对其主管的系统、组件、云资源等所属安全事件、隐患及时发现、阻断、排查、处置、溯源（包括但不限于攻防演练等相关活动中发现的）。

13.供应商派驻的驻场人员应按照采购人要求办理入场、离场等手续，并且遵守采购人劳动、工作纪律，按照采购人要求的工作时间进行出勤。

14.供应商应配合采购人对项目涉及的资源、系统等常态化安全漏洞扫描，并且及时修复漏洞。

15.供应商应配合采购人完成项目中所建设、运营的应用系统、服务等的网络数据安全检查，并且按要求及时完成检查中发现问题的整改。

16.未经采购人允许，供应商不得擅自将项目中涉及的数据拷贝、转移出指定数据区域外进行开发、调试等，包括不限于供应商公司、第三方公司的服务器等。

17.供应商在项目中所承建信息系统的开发、测试环境，不允许出现采购人及项目相关的标识名称，并且在项目建成后及时下架测试环境。

18.供应商应承担在项目运维期中的安全责任，履行运维期的项目、应用系统、云资源的安全义务。

19.由于中标单位原因，受到省级安全问题通报的、或造成重大事故的，每通报一个问题或发生一次事故，从合同金额扣除2%。

20.由于中标单位原因，受到市级安全问题通报的、或造成较大事故（一般事故）的，每通报一个问题或发生一次事故，从合同金额扣除1%元。

27.中标单位未按照采购方要求及时处置所属安全事件、隐患的，每发生一次，从合同金额扣除1000元。

28.中标单位存在多名（2人及以上）工作人员共用一个操作账户的，或所主管的系统、云资源等账号出现弱口令的（强口令需至少包含数字、大小写字母、特殊字符等，且无明显规律），每出现1次，从合同金额扣除1000元。

29.未经采购人审批允许，中标单位不得私开账号、擅自更改权限，不得对项目云资源私开端口，不得利用项目资源进行与该项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通的。每出现一次，从合同金额中扣除1000元。

30.中标单位发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，未立即采取补救措施的；或发生数字安全事件时，未立即采取处置措施的；相关情况未第一时间向采购人报告的；每出现一次，从合同金额中扣除1000元。

31.若中标单位未按需提供日志，或提供的操作记录、安全日志等不完整、存在缺失的，每发现一次，每次从合同金额扣除1000元。

32.中标单位拒不配合网络数据安全检查或经检查后拒不进行整改的，每出现一次从合同金额中扣除2%元。

**4.3其他**

中标后，要求投标人安排项目组在采购单位指定现场提供服务。

**4.3 质量管理**

中标供应商必须接受采购单位的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购单位提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。

**4.4 文档管理**

中标供应商需建立维护运维台账、安全台账、检查台账等日常性台账，汇编整理建立运维制度、系统运维流程手册等文档，总结运维过程中出现的问题及解决办法、思路，建立运维知识库。运维人员应具备相应的文档编写、整理能力，应及时归类保存、更新维护文档，并按照采购单位要求接受查阅检查或移交文档。

**五、项目成果**

项目实施过程中产生的各类资料（含电子文档、纸质文件等）及软件程序等输出是本项目重要成果，包括但不仅限于如下内容：

1.工作月报（月度服务报告）

2.服务总结

3.运维管理过程各类档案

4.涉及到二次开发的源代码及可执行程序光盘

5.其他根据用户需要提交的文档资料

**六、验收**

6.1验收组织和程序

（1）根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、财政部《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库[2016]205号）、杭州市财政局《杭州市政府采购履约验收暂行办法》（杭财采监[2019]10号）等相关法律、法规、规范性文件要求组织验收。

（2）验收方法：验收小组验收。

（3）验收小组组建方式：项目验收负责人组织验收小组，验收小组由相关专家和用户代表按相关规定组成。验收小组负责实施具体的验收活动。采购人可以邀请其他单位的相关专业人员参加验收小组。验收小组推选一名组长，主持验收小组的工作。

（4）验收流程：

1）项目验收负责人根据验收方案组织验收小组现场验收，并准备验收材料并通知各验收参与方在指定时间指定地点联合验收，包括采购人、中标人、验收小组、其他验收参与方等。

2）验收小组应当按照验收方案独立开展验收，对中标人提供的服务按照采购文件、投标文件、政府采购合同进行核对、验收，并做好验收记录。在验收过程中，验收小组成员不得擅自公开验收信息。验收小组可以对验收方案进行必要的修改。验收小组对验收方案作出实质性修改的，应当报经采购人同意。

3）中标人配合验收工作，并就验收实施过程中的疑问进行解答和澄清。项目验收过程中，中标人不认可验收意见的，按照合同的约定的方式解决，合同未作约定的，按照《中华人民共和国民法典》等相关规定处理。

4）出具验收报告。验收结束后，验收小组应当出具验收报告，报告采购人。验收报告应当根据验收方案制作，以书面形式作出结论性意见，并经验收小组全体成员签字。验收小组成员对验收报告载明的结论有异议的，应当在验收报告上签署不同意并说明理由，否则视为同意验收结论。

5）验收不合格的，采购人应责令中标人采取补救措施，向中标人发出整改通知书，并依法及时处理。整改结束后，由中标人通知采购人或其委托的验收组织机构重新验收。

6.2履约验收内容

1.技术履约内容

1）满足所有采购需求及响应文件承诺；

2）拟投服务团队管理人员全部到位。

2.商务履约内容

1）完成时间满足采购要求。

3.验收标准

中标人完成采购文件规定的服务运维服务，使用部门无投诉，达到项目技术指标要求，满足采购人工作要求。

4.履约验收其他事项

（1）采购人在中标人提供相关服务的过程中，有权不定期对服务内容和质量进行考核。中标人提供相关服务过程中有违反合同约定、不达约定标准情况的，采购人有权要求中标人限期整改，中标人未按采购人要求整改的，采购人有权拒绝验收，中标人应承担相应的违约责任。

（2）中标人服务成果未通过采购人验收，采购人有权要求中标人进行整改，相关费用（包括但不限于重新组织验收等费用）由中标人承担；如中标人未在采购人要求期限内整改或整改后仍不合格或已经无法整改的，采购人有权要求中标人承担相应的违约责任。

**七、服务标准**

1．本次采购的服务所涉及的标准、规范、验收标准、规范，应符合国家有关条例及规范。如有新的标准应采纳新标准；若同时有几个标准（国际标准、国家标准、行业标准、企业标准等），则按最高层次的标准执行。

2．中国国家标准及其它被普遍认可的标准，由采购人认可的其他国家的其他权威标准；原有规范若已被废弃，则以相应的新规范为准。

3．供应商提供的服务必须满足招标文件中提出的相关要求。

**八、结算方式和付款条件**

1、第一期款支付：合同签订生效后，中标人启动运维服务，采购人自收到发票且具备实施条件后5个工作日内，预付项目合同额的40%款项；中标人需提供预付款保函或者其他担保措施；

2、第二期款支付：2024年11月底前，中标人服务项目通过采购人阶段考核后，具备支付条件，采购人自收到发票且具备实施条件后，支付项目当年预算的剩余款项（若合同价低于当年预算，则支付至合同价的70%）；

3、第三期款支付：2025年4月底前，中标人服务项目通过甲方阶段考核后，采购人自收到发票具备实施条件后，支付合同总额的15%。

4、第四期款支付：通过验收后，采购人自收到发票且具备实施条件后，支付剩余合同额。

各期实际金额应根据合同相应条款扣除款项后按实结算。合同最终支付金额以财政拨付为准。

**九、投标文件中还需提供以下资料：**

（1）投标人具有ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO9001质量管理体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书。

（2）投标人2021年1月1日（以合同签订时间为准）以来具有软件运维项目业绩。

（3）针对本次重点应用系统（杭州市12328交通运输服务监督电话系统、市交通运输局门户网站、杭州市新能源汽车运行监控与管理平台、市交通运输局依申请公开分级部署系统、市交通运输局全员综合考评系统、市交通运输局办公自动化系统、杭州市交通运输党建基础管理信息系统、交通局短信平台、浙里办“行有所畅”杭州板块、城市大脑核心枢纽）提供详细的运维服务方案。

（4）针对业务系统的安全扫描检测结果进行安全整改的服务方案。

（5）为了保障本项目所有系统的正常运行，提供该项目运维质量的保障措施。

（6）提供本项目风险防范措施、运行服务保障应急预案的详细说明。

（7）为了满足采购单位的文档管理，提供详细的文档管理方案措施。

（8）根据验收程序、验收内容、验收标准要求，提供详细的验收方案。

（9）上述要求如和评标标准一致的以评标标准要求提供的相应的商务技术资料为准，其他要求投标人根据要求响应。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | | 权重 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | 商务资信 | 投标人具有以下证书且在有效期内（提供证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn)）网站查询截图并加盖投标人公章），每提供一项得1分，最高得分3分：  （1）ISO27001信息安全管理体系认证证书；  （2）ISO9001质量管理体系认证；  （3）ISO20000信息技术服务管理体系认证证书。 | 3 | 客观分 |  |
| 2 | 商务资信 | 投标人2021年1月1日（以合同签订时间或项目验收意见或用户报告时间为准）以来具有软件运维项目业绩，每提供一个业绩及其证明材料，得0.5分，最高得1分  备注：投标文件中可提供证明材料A或B：  A业绩合同复印件或扫描件加盖投标人单位公章；  B项目验收意见或用户报告复印件或扫描件加盖投标人单位公章。 | 1 | 客观分 |  |
| 3 | 商务资信 | 拟派本项目的项目经理：  （1）项目经理具有高级信息系统项目管理师、系统集成项目管理工程师的，同时具有得2分，只有一个不得分。提供证书扫描件，加盖公章，以及投标人为其缴纳的近3个月内任意一个月的社保证明，未提供以上证明材料不得分。  （2）项目经理有3年以上类似项目管理负责人经验的，得1分。提供个人履历及相关案例或经验证明（需体现为本人负责该项目的内容），加盖投标人单位公章，否则不得分。  （3）拟派项目经理承诺，每1周内至少1次到现场，以及每月对项目进行月度总结汇报的，得2分。投标文件中需提供承诺函，加盖投标人单位公章，否则不得分。 | 5 | 客观分 |  |
| 4 | 商务资信 | 拟派项目组成员（除项目负责人外）：  具有高级信息系统项目管理师证书的，每一人得1分，最高得2分；  具有高级系统分析师证书的，每一人得1分，最高得1分；  具有软件设计师证书的；每一人得1分，最高得2分。  以上须提供证书扫描件，加盖公章，以及投标人为其缴纳的近3个月任意一个月的社保缴纳证明。 | 5 | 客观分 |  |
| 5 | 商务资信 | 投标人具有统一身份认证、数据交换、数据共享等相关的软件著作权证书的，每个得1分，最高得3分。  备注：投标文件中需提供证书的复印件或扫描件并加盖投标人单位公章，否则不得分。 | 3 | 客观分 |  |
| 6 | 技术 | 对本次重点应用系统项目运维服务方案内容进行评审：  针对本次运维10套系统，运维方案内容全面，可操作性强，各项运维措施明确、到位的，每个系统得1.5分；运维方案内容可操作性及各项运维措施基本满足招标文件要求，得1分；运维方案内容可操作性及各项运维措施部分满足招标文件要求，得0.5分；无方案的，得0分。（15分） | 15 | 主观分 |  |
| 7 | 技术 | 整体服务方案应包括依申请公开、全员考评与协同办公系统及统一用户平台之间的关系，以及可整合的业务场景的理解。根据方案完善可执行性强的得5分，方案较完善可执行性较强的得4分，方案基本完整具备一定可操作性的得3分，方案欠缺或不够合理的2分；方案欠缺且不合理的1分；不提供的不得分。 | 5 | 主观分 |  |
| 8 | 技术 | 门户网站对国办检查指标和评分细则的理解深刻，对检查指标、评分细则具有整体性、综合性、系统性考虑，内涵、要点、主要考察点理解，提供的方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得4分，方案和思路基本满足招标文件要求的得3分，不够全面详细或清晰的得2分，不够全面且不清晰的得1分，不提供的不得分。 | 5 | 主观分 |  |
| 9 | 技术 | 针对业务系统的安全扫描检测结果进行安全整改的服务方案：  （1）结合安全评估报告结果按需提供安全整改服务，不限服务次数的，承诺得1分；否则不得分。  （2）针对风险等级为高的漏洞，在收到报告后不超过三个工作日的最短时间内修复解决，提供具体的应对方案，承诺得1分；否则不得分。  （3）针对风险等级为中、低的漏洞，在收到报告后不超过两周的最短时间内修复解决，提供具体的应对方案，承诺得1分；否则不得分。 | 3 | 客观分 |  |
| 10 | 技术 | 投标人是否建立运行服务保障应急预案，应急方案①设计是否合理，②是否充分考虑用户实际使用需求，③是否符合本项目对当前和未来发展的要求。根据提供的方案内容进行评分，每一项内容完整、措施有效、符合采购需求实际视为合理，合理得2分；方案不全面或合理可行性有欠缺的，得1分；不合理不得分。本项最高得6分。 | 6 | 主观分 |  |
| 11 | 技术 | 1. 投标人根据运维项目实际需要，制定售后服务方案，至少包括：   ①售后服务组织架构及人员配置（包括人员职责分工及服务计划等）；  ②现场服务能力；  ③服务响应及技术支持方案；  ④针对本项目特色维保服务方案。  内容服务措施完善，实用性强，符合项目实际及建设需求视为符合，符合的每项得1.5分；部分符合每项得0.5分；否则不得分，共6分。  （2）提供7\*24小时现场质保和运维支持服务人员，根据“人员储备计划、人员稳定保障措施、薪酬福利水平等（给予技术支持服务人员福利条件）”进行评分，提供的方案全面详细、思路清晰的得4分，较全面详细、思路较清晰的得3分，基本满足要求的得2分，不够全面详细、清晰的得1分。不提供的不得分。  注：提供包括不限于相关承诺、人员信息及分工，否则不得分。 | 10 | 主观分 |  |
| 12 | 技术 | 为了保障本项目所有系统的正常运行，提供该项目运维质量的保障措施：措施内容全面合理，可操作性强的，得3分；措施内容较全面合理，可操作性较强的，得2分；措施内容基本全面可操作性满足招标文件基本要求的，得1分；措施内容不全面且可操作性差的或无措施的，得0分。（3分） | 3 | 主观分 |  |
| 13 | 技术 | 投标人内控制度完善，有专人负责对本项目进行监管，质量管理体系完善，针对本项目制定具体协查服务质量管理考核细则；根据内容打分，安全管理制度，制度设置合理、清晰、全面的得5分；制度设置较合理、清晰、全面的得4分，制度设置基本合理、清晰的得3分，制度设置不够全面或不清晰的得2分，制度设置不够全面且不清晰的得1分，不提供的不得分。 | 5 | 主观分 |  |
| 14 | 技术 | 1、针对本项目有保密协议及严格的保密制度、现场管理制度、安全管理制度严谨；根据内容进行打分，提供的内容全面、措施严谨的得3分，内容较全面、措施较好的得2分，内容不够全面、措施不明确的得1分，不提供的不得分；  2、投标人对本项目信息维护、技术保障方面的，科学合理、切实可行的得3分；较科学合理、或切实可行的得2分；不够科学合理的得1分。不提供的不得分。 | 6 | 主观分 |  |
| 15 | 技术 | 投标人的网络安全防护方案措施：内容、思路全面合理，针对性及可操作性强的，得5分；内容、思路较全面合理，针对性及可操作性较强的，得4分；内容、思路全面性及合理性、针对性及可操作性基本满足招标文件要求，可基本保障项目实施的得3分；内容、思路较或方案无针对性，可操作性差，或措施不明确且不到位的得2分，内容、思路较且方案无针对性，可操作性差且措施不明确且不到位的得1分，不提供的不得分。 | 5 | 主观分 |  |
| 16 | 技术 | 软件系统演示：本次演示进行现场原型演示，演示时间合计不超过15分钟(不含专家提问时间），仅以PPT、Word、图片、FLASH演示形式讲解或没有演示的不得分。  1.提供应用监控工具，实现应用故障实时提醒能力（演示场景：当应用服务停止时，故障提醒消息及时发送给运维人员）得3分。  演示内容针对性强、演示场景效果好的，得3分；演示内容针对性较强、演示场景效果较好的，得2分；演示内容针对性或演示场景效果部分不能满足的，得1分；演示内容无针对性且演示场景效果差的或无演示内容的，得0分。  2.演示各应用系统的在线用户及登录日志、登录时间，终端系统情况。2分  演示内容针对性强、演示场景效果好的，得2分；演示内容针对性或演示场景部分不能满足的，得1分；演示内容无针对性且演示场景效果差的或无演示内容的，得0分。  3.演示办公系统多个账号与同一浙政钉账号进行绑定，以及办公系统数据自动按照档案系统数据归集格式进行导出。3分  演示内容针对性强、演示场景效果好的，得3分；演示内容针对性较强、演示场景效果较好的，得2分；演示内容针对性或演示场景部分不能满足的，得1分；演示内容无针对性且演示场景效果差的或无演示内容的，得0分。  4.演示全员考评系统党建驾驶舱功能。2分  演示内容针对性强、内容全面的，得2分；演示内容针对性或内容表述不全面的，得1分；演示内容无针对性且内容表述不全面的或无演示内容的，得0分。 | 10 | 主观分 |  |
|  | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*权重］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。  对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予X%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予X%的扣除，用扣除后的价格参加评审。 | | 10 | / | / |

 \***备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4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。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3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，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人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，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，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，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。

**3.6编写评标报告。**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、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于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的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。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。

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1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）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5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；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7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;

4.2.8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;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11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；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：杭州市公路与港航管理服务中心2024年

综合交通软件运维服务项目

甲方：杭州市公路与港航管理服务中心

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

年 月 日， 杭州市公路与港航管理服务中心 以 （政府采购方式） 对 杭州市公路与港航管理服务中心2024年综合交通软件运维服务项目（招标编号：ZJWS2024-GK-HZGGZX001） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市公路与港航管理服务中心 (以下简称：甲方)和 （中或者成交标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 服务内容： ；

1.2.2 服务标准： ；

1.2.3 技术保障：　　　　　　　　　 　 ；

1.2.4 服务人员组成：　　 　 ；

1.2.5合同 （是/否）涉及货物。若涉及货物的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色： ；

1.2.5.2 货物数量： ；

1.2.5.3 货物质量：　　　　　　　　　 　 ；

**1.3 价款**

本项目采用以下第 条款规定的计价方式计价。

1.3.1总价合同，本合同总价（含税）为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 | |  |

1.3.2单价合同，本合同单价（含税）标准为： 。服务工作量的计量方式为： ***合同专用条款*** 。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额￥ 元（大写： 元人民币）。

1.3.3其他计价方式： 。

**1.4履约保证金**

乙方 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的 %；

1.4.2履约保证金支付方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改） %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

**1.5预付款**

甲方 （是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1预付款比例、支付方式、时间详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.2预付款的扣回方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.3预付款的担保措施详见 ***合同专用条款*** 。

**1.6资金支付**

1.6.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.7 履行期限、地点和方式**

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2 交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3 交付方式：***合同专用条款***。

**1.8违约责任**

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05（可根据情况修改） %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20（可根据情况修改） %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.5 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.9合同争议的解决**

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交***合同专用条款***仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**2.0 合同生效**

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款***。

**2.4 履约检查和问题反馈**

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

**2.7 质量保证**

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.8 延迟履行**

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.9 合同变更**

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.10 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

**2.11 不可抗力**

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.15 检验和验收**

2.15.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专用条款***的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

**2.16 通知和送达**

2.17.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件 发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 计量单位**

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三部分 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.3 | 项目采用以下第1.3.1条款规定的计价方式计价。 |
| 1.3.2 | / |
| 1.3.3 | / |
| 1.4.2 | 乙方 否 （是/否）需要支付履约保证金。 |
| 1.5 | 甲方 是 （是/否）需要支付预付款。 |
| 1.5.1 | 合同签订生效后，乙方启动运维服务，甲方自收到发票且具备实施条件后5个工作日内，预付项目合同额的40%款项；乙方需提供预付款保函或者其他担保措施； |
| 1.5.2 | / |
| 1.5.3 | / |
| 1.6.2 | 1、第一期款支付：合同签订生效后，乙方启动运维服务，甲方自收到发票且具备实施条件后5个工作日内，预付项目合同额的40%款项；乙方需提供预付款保函或者其他担保措施；  2、第二期款支付：2024年11月底前，乙方服务项目通过甲方阶段考核后，具备支付条件，甲方自收到发票且具备实施条件后，支付项目当年预算的剩余款项（若合同价低于当年预算，则支付至合同价的70%）；  3、第三期款支付：2025年4月底前，乙方服务项目通过甲方阶段考核后，甲方自收到发票具备实施条件后，支付合同总额的15%。  4、第四期款支付：通过验收后，甲方自收到发票且具备实施条件后，支付剩余合同额。  各期实际金额应根据合同相应条款扣除款项后按实结算。合同最终支付金额以财政拨付为准。 |
| 1.7.1 | 本项目服务期为自采购人指定起始日起1年，指定起始时间最迟不超过2024年9月30日。 |
| 1.7.2 | 杭州市公路与港航管理服务中心 |
| 1.7.3 | 1、提供采购单位指定信息系统及运行环境统一运维服务；  2、指派1名运维人员提供不低于5\*8小时现场质保和运维支持服务，实现日常运维需求的受理、指派、跟踪、回访等规范的运维管理服务；指派1名人员为交通局门户网站提供不低于5\*8小时现场质保和运维支持服务；指派1名人员为杭州交通系统办公平台提供不低于5\*8小时现场质保和运维支持服务。 |
| 1.7.4.1 | / |
| 1.7.4.2 | / |
| 1.7.4.3 | / |
| 1.8.7 | 1. 为确保业务系统正常运转，保证运维工作顺畅衔接，中标人需在合同签订前做好与各系统对接协调工作，在合同签订后一个月内若无法正常开展各业务系统运维工作，招标人有权按2000元/天扣除合同额，直至终止合同。   2.招标文件中第三部分采购需求中所有的违约责任要求。 |
| 1.9.1 | 杭州 |
| 1.9.2 | 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，在甲方所在地的人民法院进行诉讼。 |
| 2.3.2 | 经双方确认，乙方在为甲方服务期间产生的发明创造、作品、计算机软件、技术秘密或其他商业秘密信息的知识产权均属甲方所有，乙方应当依甲方的要求，提供必要的服务，包括申请、注册、登记等，协助甲方取得和行使有关的知识产权。 |
| 2.5 | 同1.6.2 |
| 2.11.3 | 15日 |
| 2.11.4 | 15日 |
| 2.15.1 | 每月，6.1验收组织和程序 |
| 2.15.3 | 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书具有同等法律效力。 |
| 2.19 | 本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2 报价情况说明（如果有）

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）（2）报价情况说明……………………………………………………………（页码）

（3）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；**。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。**采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人**

**不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

1. 报价情况说明（如果有）

## （如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。）

三、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。**

附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

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

注：

1、填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。