

招标编号：510101202101888

成都市大数据中心（成都市网络理政中心）

政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务采购项目

招 标 文 件

成都市大数据中心（成都市网络理政中心）

四川中汇恒工程项目管理咨询有限公司共同编制

2021年11月



目 录

第一章 投标邀请.....	2
第二章 投标人须知.....	5
第三章 投标文件格式.....	22
第四章 投标人和拟采购产品的资格、资质性及其他类似效力要求.....	39
第五章 应当提供的投标人的资格、资质性及其他类似效力要求的证明材料.....	41
第六章 应当提供的投标产品的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料.....	43
第七章 招标项目技术和商务要求.....	44
第八章 评标办法.....	135
第九章 合同拟定条款.....	147
第十章 附件.....	151

第一章 投标邀请

四川中汇恒工程项目管理咨询有限公司受成都市大数据中心（成都市网络理政中心）的委托，对政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务采购项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、项目基本情况

1. 招标编号：510101202101888

2. 项目名称：成都市大数据中心（成都市网络理政中心）政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务采购项目

3. 资金来源：财政预算安排（预算品目：C020203 软件集成实施服务）

4. 预算金额：616.66 万元/年

5. 最高限价：595 万元/年

6. 采购需求（共 1 包）：

成都市大数据中心（成都市网络理政中心）拟对政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务采购项目进行采购，采购标的属于软件和信息技术服务业；

（详见招标文件）。

7. 合同履行期限：本项目服务期为三年，合同一年一签。自项目中标通知书发出十五个工作日内完成首年服务合同签订，第二年和第三年服务合同于供应商通过履约验收后，即在上年度服务考核程序结束后签订。

二、供应商参加本次政府采购活动应具备下列条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加本次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) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3. 本项目的特定资格要求：无。

4. 已在“政府采购云平台”注册并获取了招标文件。

提示：注册链接：

<https://middle.zcygov.cn/v-settle-front/registry?settleCategory=1&entranceType=119&utm=a0017.b1347.c150.3.5f905f10af9f11ebaaae2f1545941124>；若之前已注册政府采购云平台的供应商无需二次注册。

5. 参加本次政府采购活动前三年内，供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人不得具有行贿犯罪记录。

6. 本项目不允许联合体投标。

7. 本项目不允许分包履行合同。

三、禁止参加本次采购活动的供应商

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且禁止进入政府市场的处罚还在有效期内的供应商不得参与本次政府采购活动。

四、资格性审查

本项目投标供应商的资格条件在开标后进行审查。供应商应在投标文件中按招标文件的规定和要求附上所有的资格证明文件，要求提供的复印件或扫描件必须加盖单位印章。

五、报名获取招标文件

时间：自 2021 年 11 月 23 日 9:00 至 2021 年 11 月 30 日 17:00(北京时间，法定节假日、休息日除外)。

地点：从“政府采购云平台”获取。

方式：通过“政府采购云平台” (<https://www.zcygov.cn>) 报名获取招标文件，登录政府采购云平台—项目采购—获取采购文件—申请获取采购文件。

联系电话：028-85558473。

招标文件售价：0 元（投标资格不能转让）

提示：

(1) 投标人只有在“政府采购云平台”完成获取招标文件申请并下载招标文件后才视作依法参与本项目。如未在“政府采购云平台”内完成相关流程，引起投标无效的责任自负。

(2) 本项目为电子招标投标项目，投标人参与本项目全过程中凡涉及系统操作请详见《供应商政府采购项目电子交易操作指南》（详情请在

<https://service.zcygov.cn/#/查询>）。

六、投标文件的递交和开标

1. 投标截止时间和开标时间：2021年12月15日10:00（北京时间）。
2. 投标文件递交方式、地点：投标截止时间前，投标人应将加密的电子投标文件递交至“政府采购云平台”对应项目（包件）。
3. 开标地点：政府采购云平台(<https://www.zcygov.cn>)。

注意：

- (1) 本项目只接受投标人加密并递交至“政府采购云平台”的投标文件。
- (2) 请各投标人及时办理CA证书并登录政采云平台绑定CA账号，以预留足够时间保证按时递交投标文件。
- (3) 因投标人自身原因无法解密而导致投标文件无效的，由投标人自行承担后果。

七、本投标邀请在四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）以公告形式发布，公告期限：自公告发布之日起5个工作日。

八、联系方式

1. 采购人信息

名称：成都市大数据中心（成都市网络理政中心）
地址：成都市高新区蜀锦路68号
联系方式：尹老师；028-61886383

2. 采购代理机构信息

名称：四川中汇恒工程项目管理咨询有限公司
地址：四川省成都市武侯区太平园中四路大合仓星商界4栋3单元310号
联系方式：028-85558473

3. 项目联系方式

项目联系人：曹旭
电话：028-63920874

4. 政府采购云平台联系方式

服务热线：400-881-7190
服务时间：工作日 8:00-20:00

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购预算 (实质性要求)	采购预算：616.66 万元/年； 超过采购预算的投标为无效投标。
	最高限价 (实质性要求)	最高限价：595 万元/年； 超过最高限价的报价为无效投标。
2	报价不正当 竞争预防措施 (实质性要求)	<p>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。投标人书面说明按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。</p> <p>投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过政府采购云平台进行递交，否则无效（给予供应商澄清、说明的时间不得少于 30 分钟，供应商已明确表示澄清、说明完毕的除外）。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。</p> <p>投标人提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。投标人拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。</p>
3	是否专门面向中小企	本项目非专门面向中小企业/小微企业。

序号	条款名称	说明和要求
	业、小微企业	
4	合同分包	本项目不允许采用分包方式履行合同。
5	小微企业(残疾人福利性单位、监狱企业视同小微企业)价格扣除	<p>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，对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合条件的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。</p> <p>符合条件的供应商提供如下声明函或证明材料，否则不享受价格扣除：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合小型、微型企业条件的提供《中小企业声明函》原件（格式见第三章）。 2. 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，提供《残疾人福利性单位声明函》原件（格式见第三章）。 3. 监狱企业参加政府采购活动时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件复印件。
6	定标	<p>A. 采购人委托评标委员会直接确定中标供应商 <input type="checkbox"/></p> <p>B. 由评标委员会推荐中标候选人, 由采购人按顺序确定中标供应商 <input checked="" type="checkbox"/></p>
7	拟推荐中标候选人数量	3家
8	评标情况公告	所有供应商投标文件资格性、符合性检查情况、采用综合评分法时的总得分和分项汇总得分情况、评标结果等将在四川政府采购网上采购结果公告栏中予以公告。
9	采购文件咨询	联系人：曹旭。 联系电话：028-63920874
10	开标、评标工作咨询	联系人：万金冷。 联系电话：028-63920873
11	联合体投标	不允许联合体投标。

序号	条款名称	说明和要求
12	投标有效期	开标后 90 天。
13	考察现场、答疑会	采购单位认为有必要，另行书面通知。
14	构成招标文件的其他文件	招标文件的澄清、修改书及有关补充通知为招标文件的有效组成部分。
15	投标保证金	根据《四川省财政厅关于进一步做好疫情防控期间政府采购工作有关事项的通知》（川财采〔2020〕26 号）的规定，对疫情防控期间参加政府采购活动的供应商，本项目不收取投标保证金。
16	投标文件份数	本项目实行电子投标，投标文件按“政府采购云平台”要求提供。
17	招标文件内容冲突的解决及优先适用顺序	<p>1. 招标文件内容前后有矛盾或不一致时：相关法律法规、规范性文件和强制性标准有专门规定的，以符合相关法律法规、规范性文件和强制性标准的为准；有时间先后顺序的，以时间在后的修改、澄清或补正文件为准；没有时间先后顺序的，以投标人须知前附表为准，如前附表中无相关内容，在保证国家、集体和采购人利益不受损害的情况下按有利于供应商的原则进行处理。</p> <p>2. 招标文件内容与相关法律法规、规范性文件和强制性标准不一致的，以相关法律法规、规范性文件和强制性标准的规定为准。</p>
18	履约保证金	本项目不收取履约保证金。
19	询问和质疑	<p>对招标文件中采购需求、供应商特定资格条件、评审标准、合同条款的询问和质疑：法定期限内依法向采购单位一次性提出；</p> <p>对招标文件其他部分以及招标过程和中标结果的询问和质疑：法定期限内依法向代理机构一次性提出。</p> <p>注：根据《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，供应商质疑不得超出采购文件、采购过程、采购结果的范围，</p>

序号	条款名称	说明和要求
		<p>质疑函内容应当包括：（1）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（2）事实依据；（3）必要的法律依据；（4）其他法定内容。</p>
20	供应商投诉	<p>投诉受理单位：本采购项目同级财政部门 单位名称：成都市财政局。 联系电话：028-61882648。 地址：成都市高新区锦城大道 366 号。 邮编：610000。 注：根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定，供应商投诉事项不得超出已质疑事项的范围。</p>
21	代理服务费 (实质性要求)	<p>招标代理服务费由中标人向采购代理机构支付，以中标金额乘以服务年限为计算基数[100 万元(含)以下部分乘以 1.5%计算收取,100-500 万元(含)部分乘以 0.8%计算收取,500-1000 万元(含)部分乘以 0.45%计算收取,1000-5000 万元(含)部分乘以 0.25%计算收取]按以上各项结果累计计算后按照 80%收取。</p> <p>收款单位：四川中汇恒工程项目管理咨询有限公司 开户行：中国建设银行股份有限公司成都慧谷支行 银行账号：51001860041052507208</p>
22	信用融资	<p>有融资需求的供应商，可根据《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采[2018]123号）、《成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法》（成财采[2019]17号）（见附件 1）等有关规定进行信用融资，相关文件请在四川政府采购网查询。</p>
23	政府采购合同签订、公告、备案	<p>中标公告发布之日起十五个工作日内，签订政府采购合同；政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，政府采购合同将在四川政府采购网公告；政府采购合同签订之日起七个工作日内，政府采购合同在四川政府采购网备案。</p>

序号	条款名称	说明和要求
24	设备要求	<p>供应商需准备全流程所必需的硬件设备包括笔记本电脑（版本 win7 64 位及以上）、麦克风和摄像头（涉及演示项目）、相关 CA 证书等。推荐安装 chrome 浏览器，且解密 CA 必须和加密 CA 为同一把。</p> <p>注：建议现场解密的供应商自备电脑，否则自行承担不利后果。</p>
25	投标文件解密时长（实质性要求）	<p>开启解密后 60 分钟内。</p> <p>在规定的解密时间内，因投标人原因未成功解密的投标文件视为无效投标文件。</p>

二、总 则

1. 适用范围

本招标文件仅适用于本次招标采购项目。

2. 有关定义

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、企事业单位、其他组织。

2.2 “采购代理机构”系指根据采购人的委托依法组织招标活动的采购机构。

2.3 “招标采购单位”系指“采购人”和“采购代理机构”的统称。

2.4 “投标人”系指按要求获取了招标文件拟参加投标和向采购人提供服务的供应商。

3. 合格的投标人（实质性要求）

合格的投标人应具备以下条件：

- （1）本招标文件规定的供应商资格条件；
- （2）遵守国家有关的法律、法规、规章和其他政策制度；
- （3）按要求获取了招标文件。

4. 投标费用（实质性要求）

投标人参加投标的有关费用由投标人自行承担。

5. 充分、公平竞争保障措施（实质性要求）

5.1 本服务项目采购清单中涉及货物采购且招标文件注明了核心产品的，提供相同品牌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，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。

本服务项目采购清单中涉及货物采购但根据技术构成、产品价格比重等具体情况招标文件未注明核心产品的，通过资格审查、符合性审查提供相同品牌产品的不同供应商均获得中标人推荐资格。

5.2 利害关系供应商处理。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。采购项目实行资格预审的，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可以参加资格预审，但只能由供应商确定其中一家符合条件的供应商参加后续的政府采购活动，否则，其投标文件作为无效处理。

5.3 前期参与供应商处理。

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

5.3.2 在信息系统建设中，受托为整体采购项目或者其中分项目的前期工作提供设计、编制规范、进行管理等服务供应商，凡为整体采购项目提供上述服务的法人及其附属机构（单位），不得再参加该整体采购项目及其所有分项目的采购活动；凡为分项目提供上述服务的法人及其附属机构（单位），不得再参加该分项目的采购活动。

5.3.3 供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术和商务要求、评标因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。

5.4 供应商实际控制人或者中高级管理人员，同时是采购代理机构工作人员，不得参与本项目政府采购活动。

5.5 供应商与采购代理机构存在关联关系，或者是采购代理机构的母公司或子公司，不得参加本项目政府采购活动。

5.6 回避。政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

本项目政府采购活动中需要依法回避的采购人员是指采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及采购代理机构负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指评标委员会成员。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

5.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 5.7.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 5.7.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 5.7.3 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；
- 5.7.4 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；
- 5.7.5 不同投标人的投标文件相互混装。

三、招标文件

6. 招标文件的构成

6.1 招标文件是供应商准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、商务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- (1) 投标邀请；
- (2) 投标人须知（包括投标文件的加密、签署、盖章要求等）；
- (3) 投标人应当提交的资格、资信证明文件；
- (4) 为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料；

- (5) 投标文件编制要求、投标报价要求；
- (6) 采购项目预算金额、最高限价；
- (7) 采购项目的技术规格、数量、服务标准、验收等要求，包括附件、图纸（如项目涉及）等；
- (8) 拟签订的合同文本；
- (9) 服务提供的时间、地点、方式；
- (10) 采购资金的支付方式、时间、条件；
- (11) 评标方法、评标标准和投标无效情形；
- (12) 投标有效期；
- (13) 投标截止时间、开标时间及地点；
- (14) 采购代理机构代理费用的收取标准和方式；
- (15) 投标人信用信息查询渠道及截止时点、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则等；
- (16) 其他事项。

6.2 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应是投标人的风险。没有按照招标文件要求作出实质性响应的投标文件将被视为无效投标。

7. 招标文件的澄清和修改

7.1 在投标截止时间前，招标采购单位无论出于何种原因，可以对招标文件进行澄清或者修改。

7.2 招标采购单位对已发出的招标文件进行澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在招标文件要求的提交投标文件截止时间十五日前进行，同时在四川政府采购网上发布更正公告。澄清或者修改的内容将通过政府采购云平台告知所有在系统中成功获取招标文件的潜在投标人（投标人通过账号或 CA 证书登录云平台查看）。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

7.3 投标人认为需要对招标文件进行澄清或者修改的，可以以书面形式向招标采购单位提出申请，但招标采购单位可以决定是否采纳投标人的申请事项。

7.4 在投标截止时间前，招标采购单位可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，并在四川政府采购网上发布变更公告。

8. 答疑会

8.1 根据采购项目和具体情况，招标采购单位认为有必要，可以组织召开标前答疑会。

8.2 所发生的一切费用由供应商自己承担。

四、投标文件

9. 投标文件的语言（实质性要求）

9.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，除了一些行业标准、国家标准、国际标准、证书、专门术语、人名、地名、公司名称、外籍人士的签名和护照等需要以非中文表述且不宜翻译为中文的以外，应逐一对应翻译成中文并加盖投标人（法定名称）电子签章后附在相关外文资料后面。否则，如影响评标委员会评判，投标文件该部分外文资料无效

9.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。

10. 计量单位（实质性要求）

除非另有规定，本采购项下的投标均采用国家法定的计量单位。

11. 投标货币（实质性要求）

本次招标项目的投标均以人民币报价。

12. 联合体投标（实质性要求）

本项目不允许联合体投标。

13. 知识产权（实质性要求）

13.1 投标人应保证在本项目使用的任何服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

13.2 除非招标文件特别约定，采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

13.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，在使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

13.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知

识产权的相关费用。

14. 投标文件的组成

投标人按照招标文件的规定和要求编制投标文件。投标人编写的投标文件应包括：资格投标文件, 商务技术投标文件、报价文件。

投标文件中根据招标文件要求提供的有关资格、资质性及其他证明材料，均应在有效期内。如有效期已经届满，但根据国家或行业主管部门规定可以延期使用的，应在投标文件中另附可以延期使用的证明材料。

14.1 资格投标文件：完整提供符合招标文件要求投标人资格条件的有效证明材料。（实质性要求）

14.2 商务技术投标文件：

- (1) 应当提供的投标产品的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料；
- (2) 项目服务内容；
- (3) 技术方案、项目实施方案；
- (4) 保证项目正常使用和运行需要的条件（如涉及）；
- (5) 售后服务方案

①投标人设立的售后服务机构网点清单、服务电话和售后服务人员名单；

②服务承诺和保障措施；

③培训措施：说明培训内容及培训的时间、地点、目标、培训人数、收费标准和办法；

④其他有利于用户的服务承诺。

(6) 技术和商务要求应答表（格式见第三章）

(7) 其他响应材料

①投标函原件（格式见第三章）；（实质性要求）

②其他实质性要求应答表；（格式见第三章）

③投标人类似项目业绩一览表；（格式见第三章）

④投标人基本情况表；（格式见第三章）

⑤投标人本项目管理、技术、服务人员情况表；（格式见第三章）

⑥其他招标文件要求或投标人认为需要提供的应答。

14.3 报价文件：

(1) 包括开标一览表（按“政府采购云平台”要求制作）。

(2) 本次招标报价要求:

① 投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现, 包括投标人完成本项目所需的一切费用以及招标文件规定的其他费用。 (实质性要求)

② 投标人只允许有一个报价, 任何有选择或可调整的报价将不予接受。 (实质性要求)

③ 以人民币报价, 招标文件有格式要求的, 按照格式要求进行报价。

④ 在一年 (每年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 之内, 在同等条件下, 投标人本次投标报价与其在中国境内其他地方的最低报价相比较不得高于 15%。否则, 投标人的投标文件将作为无效投标处理或者取消其中标资格。 (实质性要求)

注: 投标人不能以“赠送、赠予”等任何名义提供货物和服务为由规避招标文件的约束, 投标人不得向采购人给予赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。否则, 投标人提供的投标文件将作为无效投标处理, 即使中标也将取消中标资格。 (实质性要求)

15. 投标文件格式

招标文件提供了格式文件的, 投标人按照格式文件要求填写相关内容。对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

16. 投标保证金 (实质性要求)

根据《四川省财政厅关于进一步做好疫情防控期间政府采购工作有关事项的通知》(川财采〔2020〕26号)的规定, 对疫情防控期间参加政府采购活动的供应商, 本项目不收取投标保证金。

17. 投标有效期 (实质性要求)

17.1 投标有效期见投标人须知前附表。投标文件中载明的投标有效期可以长于招标文件规定的期限, 但不得短于招标文件规定的期限。否则, 其投标文件将作为无效投标处理。

17.2 因不可抗力事件, 采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的, 不得再参与该项目后续采购活动, 但由此给投标人造成的损失, 采购人可以自主决定是否给予适当补偿。投标人同意延长投标有效期的, 不能修改投标文件。

17.3 因采购人采购需求作出必要调整, 采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的, 不得再参与该项目后续采购活

动，但由此给投标人造成的损失，采购人应当予以赔偿或者合理补偿。投标人同意延长投标有效期的，不能修改投标文件。

18. 投标文件的制作和签署、加密

18.1 本项目实行电子投标。投标人应先安装“政采云投标客户端”。（政府采购云平台—CA 管理—绑定 CA—下载驱动—“政采云投标客户端”立即下载）。投标人应按招标文件要求，通过“政采云投标客户端”制作、加密并递交投标文件。（实质性要求）

18.2 投标文件每页均应加盖投标人（法定名称）电子签章，不得使用投标人专用章（如经济合同章、投标专用章等）或下属单位印章代替。（实质性要求）

18.3 投标人应使用本企业 CA 数字证书对投标文件进行加密。（实质性要求）

18.4 招标文件若有修改，投标人根据修改后的招标文件制作或修改并递交投标文件。

18.5 使用“政府采购云平台”需要提前申领 CA 数字证书及电子签章，请自行前往四川 CA、CFCA、天威 CA、北京 CA、重庆 CA、山西 CA、浙江汇信 CA、天谷 CA、国信 CA、山东 CA、新疆 CA、乌海 CA 等统一认证服务点办理，只需办理其中一家 CA 数字证书及签章（提示：办理时请说明参与成都市政府采购项目）。投标人应及时完成在“政府采购云平台”的注册及 CA 账号绑定，确保顺利参与电子投标。（实质性要求）

19. 投标文件的递交

19.1 投标人应当在投标文件递交截止时间前，将已加密的电子投标文件成功上传递交至“政府采购云平台”。（实质性要求）

19.2 投标人应充分考虑递交文件的不可预见因素，在投标截止时间后将无法递交。（实质性要求）

20. 投标文件的修改和撤回（实质性要求）

20.1 投标截止时间前，投标人可对已递交的投标文件进行补充、修改。补充或者修改投标文件的，应当先撤回已递交的投标文件，在“政采云投标客户端”补充、修改投标文件并签章、加密后重新递交。撤回投标文件进行补充、修改，在投标截止时间前未重新递交的，视为撤回投标文件。

20.2 投标截止时间后，投标人不得对其递交的投标文件做任何补充、修改。在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标文件。

21. 投标文件的解密（实质性要求）

21.1 投标人登录政府采购云平台，点击“项目采购—开标评标”模块，进入本项目“开标大厅”，等待开启解密后，进行线上解密。在规定的解密时间内，因投标人原因未成功解密的投标文件视为无效投标文件。

22. 投标文件的盖章与签字

涉及政府采购云平台中盖章与签字指投标人的单位法定名称电子签章和电子签名，现场书面文件的盖章与签字是指现场加盖投标人公章（鲜章）和法定代表人或授权代表书面签字或加盖个人名章。

五、开标和中标

23. 开标

23.1 投标文件递交截止时间前成功递交投标文件不足 3 家的，不予开标。

23.2 开标准备工作。投标人需在开标当日、投标截止时间前登录“政府采购云平台”，通过本项目“开标大厅”参与开标。登录政府采购云平台—项目采购—开标评标—开标大厅（确保进入本项目开标大厅）。

23.3 解密投标文件。等待开启解密后，投标人进行线上解密。投标人应在开启解密后 60 分钟内使用加密该投标文件的 CA 数字证书在线完成投标文件的解密。在规定的解密时间内，因投标人原因未成功解密的投标文件视为无效投标文件。（实质性要求）

23.4 确认开标记录。解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由“政府采购云平台”系统展示投标人名称、投标文件解密情况、投标报价等唱标内容，并由代理机构工作人员进行唱标。如成功解密投标文件的投标人不足三家的，则只展示投标人名称、投标文件解密情况。投标人对开标记录（包含解密情况、投标报价、其他情况等）在规定时间内确认，如未确认，视为认同开标记录。

23.5 投标人自行负责电脑终端等硬件设备和软件系统配置，投标人电脑终端等硬件设备和软件系统配置应符合电子投标要求，否则投标人自行承担因硬件设备和软件系统配置问题产生的不利后果。

23.6 因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素导致系统无法正常运行的，待恢复正常后继续进行开标活动。

23.7 各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与交易活动无关的言论。

24. 开评标过程存档

开标和评标过程进行全过程电子监控，并将电子监控资料存储介质留存归档。

25. 中标通知书

25.1 中标通知书为签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。

25.2 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

25.3 中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有政府采购法律法规规章制度规定的中标无效情形的，采购代理机构将宣布发出的中标通知书无效，并收回发出的中标通知书（中标人应当缴回），依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

25.4 中标通知书在中标公告发布之日同时发出。

六、签订及履行合同和验收

26. 签订合同

26.1 中标人应在《中标通知书》发出之日起十五个工作日内与采购人签订采购合同，并将采购合同递交一份至四川中汇恒工程项目管理咨询有限公司。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

26.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

26.3 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。

27. 合同分包（实质性要求）

本项目不允许分包履行合同。

28. 合同转包（实质性要求）

本采购项目严禁中标人将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包，是指中标人将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。

中标人转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

29. 补充合同

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十，该补充合同应当在原政府采购合同履行过程中，不得在原政府采购合同履行结束后，且采购货物、工程和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原政府采购合同一致。

30. 履约保证金（实质性要求）

本项目不收取履约保证金。

31. 合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已签字盖章）之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告（四川政府采购网），但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

32. 合同备案

采购人应当将政府采购合同副本自签订（双方当事人均已签字盖章）之日起七个工作日内通过政采云平台报同级财政部门备案。

33. 履行合同

33.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

33.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方按照《中华人民共和国民法典》的有关规定进行处理。

34. 验收

34.1 本项目采购人及其委托的采购代理机构将严格按照政府采购相关法律法规以及《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）的要求进行验收。

34.2 验收结果不合格的，将不予支付采购资金，还可能会报告本项目同级财政部门按照政府采购法律法规等有关规定给予行政处罚。

七、支付款项

35. 申请支付

项目验收合格后，按照财政性资金支付和政府采购合同规定，通过直接支付或授

权支付方式将资金支付给中标人。

八、投标纪律要求

36. 投标人不得具有的情形

投标人参加本项目投标不得有下列情形：

- (1) 提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- (3) 与招标采购单位、其他投标人恶意串通；
- (4) 向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判；
- (6) 中标或者成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- (7) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；
- (8) 将政府采购合同转包或者违规分包；
- (9) 提供假冒伪劣产品；
- (10) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- (11) 拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；
- (12) 法律法规规定的其他情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备（1）-（10）条情形之一的，同时将取消中标资格或者认定中标无效。

九、询问、质疑和投诉

37. 询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》、《四川省政府采购供应商投诉处理工作规程》和《政府采购质疑和投诉办法》的规定办理（详细规定请在四川政府采购网政策法规模块查询）。

十、招标代理服务费

38. 招标代理服务费按照招标文件规定标准收取，由中标供应商一次性支付，中标供应商应在中标公告发布之日起3个工作日内按招标文件规定的代理服务费收取标准，以现金、支票、银行汇票、电汇中的一种方式，向本招标文件指定的银行账号一次性支付全部的代理服务费；如逾期缴纳代理服务费，从欠缴之日起，除应缴代理服务费外，按日加收千分之三的滞纳金。如中标人自愿放弃中标或因中标人自身原因被依法取消中标资格，不予退还代理服务费。（实质性要求）

十一、其他

39. 本招标文件中所引相关法律制度规定，在政府采购中有变化的，按照变化后的相关法律制度规定执行。本招标文件规定的内容条款，因相关法律制度规定的变化导致不符合相关法律制度规定的，按照变化后的相关法律制度规定执行。

40. 本招标文件中所要求的内容和程序若与政府采购云平台要求不一致或有冲突时，以政府采购云平台要求为准。政府采购云平台要求若与相关法律制度规定冲突时，以法律制度规定为准。

第三章 投标文件格式

一、本章所制投标文件格式（不包括签字盖章），除格式中明确将该格式作为实质性要求的，一律不具有强制性。若本章所制投标文件格式与政府采购云平台要求不一致的以政府采购云平台格式为准。投标文件对招标文件要求的格式文件进行的适当调整、补充或修改但不影响评标委员会评判的，其投标文件不作无效处理；因格式文件本身出现了瑕疵而对格式文件进行的修正，其投标文件不做无效处理。

二、本章所制投标文件格式有关表格中的备注、说明等，由投标人根据自身投标情况作解释性说明，不作为必填项。

三、本章所制投标文件格式中需要填写的相关内容事项，可能会与本采购项目无关，在不改变投标文件原义、不影响本项目采购需求的情况下，投标人可以不予填写。

一、投标文件封面

正本（或副本）

资格投标文件

招标编号：

项目名称：

投标人名称：

日期：

正本（或副本）

商务技术 投标文件

招标编号：

项目名称：

投标人名称：

日期：

二、投标函

XXXX（采购代理机构名称）：

我方全面研究了“XXXXXXXX”项目（招标编号：XXXX）招标文件，决定参加贵公司组织的本项目投标。我方授权 XXXX（姓名、职务）代表我方 XXXX（投标单位的名称）全权处理本项目投标的有关事宜。

一、我方自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，总投标价以开标一览表为准。

二、一旦我方中标，我方将严格履行政府采购合同规定的责任和义务，否则将承担由此产生的一切责任。

三、我方已知晓全部招标文件的内容，包括修改文件（如有）以及全部相关资料和有关附件，并对上述文件均无异议。

四、我方同意本次招标的投标有效期为开标后 XX 天。

五、我方愿意提供贵公司可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

投标人名称：XXXX（单位法定名称电子签章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

通讯地址：XXXX。

邮政编码：XXXX。

联系电话：XXXX。

传 真：XXXX。

日 期：XXXX 年 XX 月 XX 日。

三、承诺函

XXXX（采购代理机构名称）：

我公司作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

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. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加本次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. 法律、行政法规规定的其他条件。

二、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、我方承诺在一年（每年1月1日至12月31日）之内，在同等条件下，本次投标报价与我方在中国境内其他地方的最低报价相比较不高于15%；其它招标文件的实质性要求我方承诺完全响应。

四、参加本次采购活动，本公司以及本公司委托的代理人不属于本项目招标文件规定的禁止参与本项目政府采购活动的情形，也不属于政府采购相关法律法规和规范性文件等规定的其他禁止参加政府采购活动的情形。

五、本公司及现任法定代表人、主要负责人在参加本次政府采购活动前三年内不具有行贿犯罪记录。

六、投标文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

七、如本项目评标过程中需要提供样品，则我公司提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合招标文件要求导致未能中标的，我愿意承担相应不利后果。

八、法律、行政法规、强制性标准、政府采购政策、主管部门规范性文件对供应商或采购品目有强制性要求的，除了招标文件明确要求符合相关强制性要求并提供证明材料的条件外，我公司承诺其他所有条件也完全满足法律、行政法规、强制性标准、



政府采购政策和主管部门规范性文件的强制性要求。

本公司对上述承诺的内容事项及投标文件的真实性负责。采购人、代理机构或评标委员会认为有必要时，有权利对投标文件中相关证明材料的真实性进行核实，我公司承诺积极配合，及时按要求提供网站查询渠道或提供证明材料原件。如经查实我公司提供的投标文件存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标取消中标资格，并报主管部门追究法律责任的后果。

投标人名称：XXXX（单位法定名称电子签章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

日 期：XXXX。

四、法定代表人/单位负责人授权书

XXXX（采购代理机构名称）：

本授权声明：XXXX（投标人名称）XXXX（法定代表人/单位负责人姓名、职务）授权 XXXX（被授权人姓名、职务）为我方“XXXX”项目（招标编号：XXXX）投标活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人/单位负责人（签字或加盖个人名章）：XXXX。

授权代表签字：XXXX。

投标人名称：XXXX（单位法定名称电子签章）。

日期：XXXX。

注：

1. 非法人单位提供单位负责人授权书。
2. 须附法定代表人/单位负责人和授权代表身份证复印件（身份证两面均应复印），否则无效。
3. 法定代表人/单位负责人参与投标时只须提供法定代表人/单位负责人身份证复印件。
4. 投标人的法定代表人/单位负责人为外籍人士的，则提供护照复印件。

五、开标一览表

项目名称		
招标编号		
序号	项目内容	报价
1		
2		
3		
合 计(万元/年)		
投标总价	人民币大写：_____（人民币小写：____万元/年）	

注：1. 报价应是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用以及招标文件规定的其他费用。

2. “投标总价”应与“投标函”中“投标总价”一致。
3. “开标一览表”为多页的，每页均需盖投标人印章。

投标人名称：XXX（单位法定名称电子签章）

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXX

日期： XXX 年 XX 月 XX 日

七、其他实质性要求应答表

招标编号：XXX

序号	内容	投标应答	说明
1	投标有效期	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
2	投标费用	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
3	合同分包	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
4	合同转包	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
5	履约保证金	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
6	知识产权	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
7	报价	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
8	代理服务费用	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
9	合同条款	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	
10	其他招标文件所有实质性条款	符合招标文件要求 () 与招标文件要求有偏离 ()	不包括招标文件第四章、第七章涉及的要求

注：1. 与招标文件要求有偏离的条款，需具体说明条款名称、招标文件要求的具体内容和投标应答的具体内容；2. 表格中标明的条款以及其他招标文件要求的所有实质性条款，如没有偏离，可以不逐一列举，直接在“符合招标文件要求”后的括号内打勾。3. 招标文件第四章、第七章的相关要求的响应材料另外提供。

投标人名称：XXX（单位法定名称电子签章）

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXX

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

九、技术和商务要求应答表

招标编号：XXX

序号	项目名称	招标文件要求	投标应答

注：

1. 表中“招标文件要求”一栏需列明招标文件第七章“招标项目技术和商务要求”中列明的全部技术和商务条款（不涉及对供应商履约作具体要求的条款除外，如招标文件中的项目概述或项目背景介绍等类似条款）并在“投标应答”一栏中进行应答，表中没有列明或应答的，视为没有对招标文件的相应要求作出响应，若未响应的属于非实质性要求，则按照招标文件的要求进行扣分，若未响应的属于实质性要求，则作无效投标文件处理。

2. 按照招标文件的顺序对应填写。

3. 必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其投标或中标资格。

投标人名称：XXX（单位法定名称电子签章）

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXX

日期：XXX

十、投标人基本情况表

单位名称		组织形式	
成立时间		员工总人数	
营业地址		邮政编码	
企业资质等级 (如有)		统一社会信用 代码	
开户银行		账号	
企业类型	大型 <input type="checkbox"/> 中型 <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 微型 <input type="checkbox"/> 注：根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准确定；金融业企业根据中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会、国家统计局关于印发《金融业企业划型标准规定》的通知银发〔2015〕309号确定。		
联系方式	联系人		电话
	传真		邮箱
法定代表人 (主要负责人)	姓名		电话
经营负责人	姓名		电话
经营范围			
与本单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商名称			
备注			

投标人名称：XXXX（单位法定名称电子签章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

十一、投标人本项目管理、技术、服务人员情况表

招标编号：

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明（附复印件）			
					证书名称	级别	证号	专业
管理 人员								
技术 人员								
售后服 务人员								

投标人名称：XXXX（单位法定名称电子签章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

十二、中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加_____（单位名称）的_____（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关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¹，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）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（单位法定名称电子签章）：

日期：

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

十三、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_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（单位法定名称电子签章）：

日 期：

注：依据财库〔2017〕141号文件，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

第四章 投标人和拟采购产品的资格、资质性及其他类似效力要求

一、投标人资格、资质性要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加本次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) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3. 本项目的特定资格要求：无。

二、其他类似效力要求

1. 授权参加本次采购活动的供应商代表证明材料。

2. 已在“政府采购云平台”注册并获取了招标文件。

3. 参加本次政府采购活动前三年内，供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人不得具有行贿犯罪记录。

4. 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且禁止进入政府市场的处罚还在有效期内的供应商不得参与本次政府采购活动。

5. 本项目不允许联合体投标。

6. 本项目不允许分包履行合同。

三、拟采购产品的资格、资质性及其他类似效力要求：

无。

注：

1. “参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录”中的重大违法记录，是指供应商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，其中较大数额罚款的具体金额标准，采购项目所属行业行政主管部门对较大数额罚款金额标准有明文规定的，以根据采购项目所属行业行政主

管部门规定的较大数额罚款金额标准为准；采购项目所属行业行政主管部门对较大数额罚款金额标准未明文规定的，以行政处罚罚款听证标准金额为准。

2. 为了贯彻落实《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库[2019]38号）优化采购活动办事程序的要求，法律、行政法规、强制性标准、政府采购政策、主管部门规范性文件对供应商或采购品目有强制性要求但招标文件没有要求供应商在投标文件中提供具体证明材料的，其合法性根据投标文件承诺函（招标文件第三章格式三）保证，相关证明材料由采购人在签订合同或验收时进行查验。

第五章 应当提供的投标人的资格、资质性及其他类似效力要求的证明材料

一、投标人资格、资质性要求相关证明材料

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的证明材料：

1.1 具有独立承担民事责任的能力（根据实际情况提供以下材料之一）：

①企业法人：提供统一社会信用代码的营业执照（未换证的提供营业执照、组织机构代码证、税务登记证）复印件；

②事业法人：提供统一社会信用代码法人登记证书（未换证的提供事业法人登记证书、组织机构代码证）复印件；

③其他组织：提供对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照复印件；

④自然人：提供自然人身份证明复印件；

注：若以无独立法人资格的分支机构参加投标，须提供总公司授权其独立开展业务的证明材料。

1.2 具有良好的商业信誉：提供承诺函（格式见第三章格式三）；

1.3 具有健全的财务会计制度（根据实际情况提供以下材料之一）：

①可提供 2019 或 2020 年度经审计的财务报告复印件或供应商内部出具的财务报表复印件（至少包括资产负债表）；

②可提供截至投标文件递交截止日一年内银行出具的资信证明复印件；

③供应商注册时间截至投标文件递交截止日不足一年的，也可提供任意月份的企业财务报表（至少包括资产负债表）复印件或在工商部门备案的公司章程复印件；

④供应商为事业单位或自然人的可提供承诺函（格式见第三章格式三）；

1.4 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供承诺函（格式见第三章格式三）；

1.5 具有依法缴纳税收的良好记录：提供 2020 年以来任意一个月的缴纳税收的银行电子回单或税务部门出具的纳税证明或完税证明或有效票据复印件（新成立公司还未进行纳税申报的出具情况说明原件）；依法不缴纳税收的供应商则提供相关证明材料复印件证明其依法不需要缴纳税收；

1.6 具有依法缴纳社会保障资金的良好记录：提供 2020 年以来任意一个月的缴纳社

保的银行电子回单或社保征收部门出具的社保缴纳证明材料或从社保征收部门官网打印的社保电子证明或其他有效票据复印件；依法不缴纳社会保障资金的供应商则提供相关证明材料复印件证明其依法不需要缴纳社会保障资金；

1.7 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录：提供承诺函（格式见第三章格式三）；

1.8 法律、行政法规规定的其他条件：提供承诺函（格式见第三章格式三）。

二、其他类似效力要求相关证明材料

1. 法定代表人/单位负责人授权书原件（非法定代表人或单位负责人参与投标时提供，格式见第三章）；法定代表人/单位负责人参与投标时只须提供法定代表人/单位负责人身份证复印件。

2. 已在“政府采购云平台”注册并获取了招标文件（供应商可以不在投标文件中提供证明材料）。

3. 参加本次政府采购活动前三年内，供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人不得具有行贿犯罪记录（提供承诺函原件，格式见第三章格式三）。

4. 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且禁止进入政府市场的处罚还在有效期内的供应商不得参与本次政府采购活动。相关主体信用记录以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等网站查询结果为准（供应商可以不在投标文件中提供信用记录查询结果，开标当天，资格审查小组将在有关网站查询供应商的信用信息记录；在“信用中国”网站未查询到公司基本信息的，审查时视为未被列入“信用中国”失信记录名单）。

注：1. 以上要求投标人提供的证明材料须加盖投标人（法定名称）电子签章。2. 证明材料的影印件、打印件与复印件具有同等效力。3. 投标文件中根据招标文件要求提供的投标人的资格、资质性及其他类似效力要求的证明材料，均应在有效期内。如有效期已经届满，但根据国家或行业主管部门规定可以延期使用的，应在投标文件中另附可以延期使用的证明材料。

第六章 应当提供的投标产品的资格、资质性及其他类似 效力要求的相关证明材料

无。

第七章 招标项目技术和商务要求

一、项目概述

1. 项目背景

为贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，通过制度和模式创新，进一步转变电子政务发展方式，建立与政府履职相适应的电子政务体系，不断提升政府管理能力和公共服务水平，我市出台了《成都市人民政府关于印发成都市“互联网+城市”行动方案（2017-2020）的通知》和《成都市政务云建设规划（2017-2020年）》，构建“云、网、端、数”四位一体的政务云平台，实现各级政务部门基础设施统建共用、信息系统上云互通、数据资源汇聚共享、业务应用高效协同，为政府管理和公共服务提供有力支持，提高为民服务水平，提升政府智慧治理能力。《成都市新型智慧城市建设“十四五”规划（2021-2025年）》，也明确提出构建成都市数字政府运营中心，塑造智能化城市运行指挥和服务体系。立足更长远的平台设计、更大的整合力度、更专业的营运队伍，构建统一系统架构和流程的数字政府运行系统。按《成都市电子政务项目管理办法》规定，成都市智慧城市建设领导小组负责全市电子政务项目管理的领导和协调工作。成都市政务服务管理和网络理政办公室作为市级电子政务主管部门负责建设管理全市电子政务项目管理系统，管理全市电子政务专家库，牵头审核电子政务项目技术方案，组织实施电子政务项目全过程备案管理和绩效评估工作。为落实《成都市电子政务项目管理办法》要求，我中心在上级主管单位市网络理政办的指导下，通过服务采购方式统筹建设全市电子政务项目管理系统，为市区两级电子政务项目管理工作提供必要的信息技术支撑手段。

同时满足成都市电子政务基础资源管理和服务的统一化和标准化要求，进一步规范各类基础资源服务管理与交付流程，并通过建立政务“云、网、数、端”统一运营管理平台，为成都市各政务部门提供“一站式”基础电子政务基础资源服务。

2. 项目目标

通过建设政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务采购项目，以电子政务项目管理制度为抓手，以服务数字政府转型为导向，进一步规范、统一数字政府基座资源

管理和标准，完善政府基座和电子政务管理和服务体系，实现服务和管理规范化、标准化、自动化、智能化、集中化，进一步强化服务管理，开展服务从项目审查、服务申请、服务资源审核、服务资源准备、服务实施、服务运行、服务改进和变更、服务终止、服务质量评估以及费用结算等服务的生命周期过程信息化管理，为各政务部门提供统一、规范的信息化基础资源“一站式”服务，整合资源、运维、服务等信息，通过自动化的运营分析平台，为资源管理部门提供建设、资源申请审核和管理决策依据，为具体管理单位提供信息化手段，为用户提供各类资源信息和技术服务，“一站式”服务，进一步促进公共平台应用和管理水平提升，形成各类政务基础设施资源统一服务、统一管理、统一运维、统一运营评估，建成集成式一体化数字基座运营服务平台，助力数字政府建设。

具体目标：

电子政务技术支撑能力“一站服务”

构建成都市电子政务技术支撑能力“统一服务”平台，将政务云、电子政务外网等基础设施，信息安全保障能力，数据信息资源共享应用能力、公共应用支撑能力等各部分支撑能力，按照统一服务规范梳理汇总，以统一服务平台面向全市各级各部门，提供从自助申请、服务资源审核、服务资源准备、服务实施、服务运行、服务变更、服务终止、服务质量评估等“一站式”“标准化”支撑服务。

电子政务技术支撑体系“统一运维”

以 IT 资源可用性监控为主线，构建统“一集成”的全景式 IT 基础设施资源及应用系统运行服务监控平台，能够主动、及时、准确地发现并定位问题，并调度资源解决问题，形成 IT 运维管理主动服务的新局面。参照 ITSS 规范，对运维管理工作进行优化，对服务管理进行改善，将管理数据电子化，管理过程规范化。根据相关制度进行运行维护管理，对内完善流程，对外提高服务，加强管理，使流程更规范更合理，使技术人员具备更高的工作效率，提高业务技术能力和解决实际问题的能力。

电子政务项目生命周期“统一管理”

按照《成都市电子政务项目管理办法》要求，以电子政务项目全生命周期管理为主线，对项目方案评审、采购实施备案、验收备案、绩效评估等环节实现全生命周期管理。横向对接政务云管平台、数据资源管理平台、统一身份认证管理系统等多个专业管理系统，实现对项目实施过程、运行效能全周期监管，提高电子政务项目管理的效率和质量，实现项目管理由粗放、落后方式向精细、高效方式的转变。

3. 项目现状

(1) 基础设施现状

政务集中机房

成都市集中办公区目前共有机房 40 个，机房总面积 3513 平方米，机房内共有机柜 705 个、精密空调 76 台、舒适型空调 30 台、新排风系统 13 套、配电柜 142 个、配电列头柜 48 个、电池柜 147 个、UPS 主机 24 台、UPS 电池 3995 支、谐波柜 5 台、柜式消防系统 13 套、管网式消防系统 4 套、视频监控系统 1 套、动力环境监控系统 2 套、门禁系统 1 套、入侵检测系统 1 套、巡更系统 1 套。机房主要对全市各部门行业应用系统、网站服务器进行统一托管，目前共托管 35 家单位的 1537 台设备，机房承载了市电子政务外网、政务云、各部门托管业务等重要业务系统，包括“不动产”、“蓉易办”、“天府健康通”、“一体化协同办公平台”以及市领导使用的“无纸化会议系统”、网络政中心等重要系统和重要场所。机房配备的门禁、视频、入侵系统对进出人员进行安全管控；同时建立了机房综合运维管理系统，对机房进行 7*24 小时监控。机房综合运维管理系统包含温湿度监控、空调系统、UPS 系统、配电系统、漏水报警系统、红外入侵系统、视频监控系统，实时的对机房运行情况，安全状况进行监控。系统提供短信报警平台，向维护人员和管理人员发送报警信息。

机房及配套设施涉及的楼宇网络共有核心交换机 16 台、接入交换机 485 台，楼宇网络主要为集中办公区各委办局接入统一电子政务外网使用。

电子政务外网

成都市电子政务外网建成于 2013 年，是按照《国家电子政务外网络技术和运行管理规范》相关要求建设，现已覆盖成都市大成都范围内包括市主城区、市政务中心、市集中办公区、23 个区（市）县等区域，共涉及 36 个骨干节点，现有核心设备超过 115 余台，接入设备超过 480 余台，接入终端超过 57000 余台，承载市级部门以及区（市）县超过 1300 个系统的网络运行访问。目前已接入市级机构/垂直管理机构超过 100 个，23 个区（市）县，并向下延伸至全市 100% 的乡镇（街道）和 95% 以上村（社区）。

成都市电子政务外网网络已基本建立成为一个开放的、基于标准的、统一的电子政务宽带网络平台，实现了全市上下各级部门之间的信息交换和资源共享。面向机关和社会公众提供服务，增强了各部门工作的透明度，提高效率。同时，该平台支持了数据、语音和视频业务，承载着全市各级部门的业务应用，满足了各级党政机关对内对外的固

定和移动办公及信息传输需求。

成都市做为全国首批下一代互联网示范城市，成都市政府积极落实国务院审议通过的《关于下一代互联网“十二五”发展建设的意见》，加快网络基础设施升级改造，快速推进 IPv6 网络升级改造，努力把成都建设成为全国具有影响力的下一代互联网示范城市。成都市电子政务外网于 2016 年完成 IPv6 升级改造，形成了端到端的 IPv6 业务承载能力，实现了整网达到“城市电子政务网络 IPv6 支持率 100%覆盖”的目标。

成都市电子政务外网通过四川省电子政务外网专线与省、国家电子政务外网实现互联互通，电子政务外网与互联网逻辑隔离，目前全市政务外网统一互联网出口带宽为 20.6Gbps，其中电信出口 13Gbps，联通出口 6Gbps，移动出口 1.6Gbps，IPv6 共享联通出口 2Gbps，为政务云平台、办公终端提供高质量互联网服务。

政务云

依据《成都市人民政府关于印发成都市“互联网+城市”行动方案（2017-2020）的通知》《成都市政务云建设规划（2017-2020 年）》的总体规划，我市于 2018 年启动成都市政务云服务采购项目，采用“企业投资建设、政府购买服务、市县统采分签”模式，统筹建设了 1+N+1 的政务云基础平台（即：1 个电子政务云监管服务平台、N 个云计算服务商提供基础计算服务平台、1 个统一的云安全支撑平台），成都市政务云基础平台由曙光云、浪潮云和新华三云等三个政务云基础平台，面向各级政务部门和公共企事业单位提供基础设施资源，支撑全市业务协同、服务集成、数据汇聚和共享开放。2021 年，成都市大数据中心（成都市网络理政中心）以单一来源形式继续采购曙光云、浪潮云、新华三云三个云平台，以及微软操作系统和数据库服务，现已承载市县两级 101 个部门 1324 个系统，其中 78 个市级部门 665 个系统，23 个区（市）县 659 个系统。

截止 2021 年 7 月底，曙光云共在线运行 47 家市级单位的 229 项应用系统。市级政务平台在用虚拟 CPU16441 核，内存 55165GB，存储 1213.608TB，网站群 NAS 存储 43T，Windows 操作系统 1336 套，Linux 操作系统 1077 套。电子政务外网 IP 使用 295 个，互联网 IP 使用 390 个。

截止 2021 年 7 月底，新华三云共在线运行 41 家市级单位的 218 项应用系统。市级政务平台在用虚拟 CPU39002 核，内存 115026GB，存储 2900.6545TB，网站群 NAS 存储 84T，Windows 操作系统 809 套，Linux 操作系统 3665 套。电子政务外网 IP 使用 1038 个，互联网 IP 使用 253 个。

截止 2021 年 7 月底，浪潮云共在线运行 40 家市级单位的 218 项应用系统，市级政

务平台在用虚拟 CPU14784 核，内存 43120GB，存储 1825.13TB，Windows 操作系统 707 套，Linux 操作系统 1255 套。电子政务外网 IP 使用 188 个，互联网 IP 使用 172 个。

政务数据存储与灾备系统

成都市政务数据存储与容灾系统项目是成都市电子政务基础设施重大项目之一。按照成都市信息化建设统规、统建、统维基本原则要求，在国家相关标准规范的指导框架下，通过购买第三方容灾机构专业服务，依托电子政务外网和政务集中机房，建成具有本地生产备份中心、同城容灾中心和异地灾备中心的两地三中心容灾体系。服务平台根据用户单位业务系统需求，提供弹性容灾服务，即随时新增、变更、释放服务资源，满足不同单位、不同系统、不同时段的关键数据存储和容灾需求。

目前服务平台能够向市级各委办局提供海量数据存储、数据备份、数据连续复制备份、数据库同步复制备份、个人桌面云备份、灾备系统基础资源服务、数据验证以及风险分析、业务中断影响分析、灾难恢复管理规范 and 预案、容灾演练等专业容灾咨询服务。截止 2021 年 7 月份，已为市级 47 家单位共计 165 套应用系统提供近 2346TB 存储以及 651 余台各种类型服务器主机的数据灾备服务。

同城灾备中心在万国数据成都数据中心 301#机房，机房面积 410 平方，目前灾备所属标准机柜位，共计 13 个机柜位，其中 11 个机柜配置了相关设备，可提供总存储量 3.5PB 存储量（目前已用到 2.4PB），剩余两个机柜空闲，待容量满了之后可继续扩容至 5PB 存储容量。301 机房还有剩余机柜位置，13 个机柜满配后还可以继续增加机柜。

异地灾备中心在万国数据深圳数据中心 301#机房，机房面积 350 平方，目前灾备所属标准机柜位，共计 4 个机柜位，其中 2 个配置了相关设备（未满载），可提供 200TB 的存储容量（目前已使用 20TB），剩余两个机柜位空闲，4 个满载机柜可提供 1-1.5PB 的备份存储服务。

(2) 公共支撑平台

1) 成都市政务资源共享应用管理平台

成都市于 2018 年启动我市数据资源体系建设工作，将原来分散建设的数据资源目录管理系统、数据交换共享系统、大数据平台、公共数据开放平台等系统整合集成，新增数据供需管理系统，开发数据治理工具。目前平台具备数据资源编目、资源上传挂接、资源申请订阅、资源获取应用以及公共数据脱敏开放的全流程处理的基本能力。向上完

成与省级共享平台的级联，向下延伸到区县，面向区县提供数据资源管理和运行能力。共享平台现已接入 118 个单位（其中 61 个市级部门、23 个区（市）县、34 个公共企事业单位），按需部署 79 个交换节点。累计发布 97 个部门 7000 余条数据目录、14000 余个数据资源，挂载率为 99.83%。数据交换量达 300 余亿条，日均交换量为 3000 余万条。市公共数据开放平台已开放 62 个市级单位、23 个区（市）县 2800 余个开放目录，2900 余个开放数据集，1.2 余亿条数据。

2) 统一云资源管理中心

统一云资源管理中心，对云服务平台进行统一纳管，具备运行监控、资源调度和运维管理等功能，为云应用的高效、稳定运行提供保障；建设界面友好、使用便捷的统一服务门户，向各级各部门提供资源申请、故障申报、配置变更等自服务；从宏观、中观、微观三个维度对云服务整体情况进行分析，实现业务态势、安全态势、租户行为态势等功能，为云服务提供数据支撑。

对已有云平台的纳管：云资源管理中心根据管理要求和目标，对市级已有云服务平台进行调研，定制相应对接模块接口，使现有云服务平台能够与资源管理中心通过标准规范的 API 接口完成无缝对接，实现资源管理中心对现有云平台的统一资源管理、监控、调度。

3) 成都市城市融合服务平台

依托现有政府部门资源和成果，汇聚整合各部门提供的服务，将政务服务资源进行规范化共享、开放；分析、叠加组合服务资源，创新融合服务，为政府或部门应用系统拓宽服务渠道，提供更多专业化、多元化、个性化的服务，面向全市（区市县）业务系统提供各类服务接口。截止目前，城市融合服务平台承载服务接口 4000 多个：其中接入服务接口 3700 多个，开发管道接口 93 个，开发融合服务接口 143 个；交付服务接口 3000 多个，服务访问量达 16 亿余次。

4) 统一身份认证平台

为落实《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108 号）、《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》、《成都市人民政府办公厅关于印发成都市政务信息系统整合共享工作方案的通知》、《成都市政务

云建设规划（2017-2020 年）》等文件精神，完善“互联网+政务服务”配套支撑体系，结合成都市实际，依托成都市政务云平台建设全市统一身份认证平台，通过与各部门业务系统对接，实现身份认证信息联通共享，构建全市标准统一、安全可靠、互联互通、应用方便的统一身份认证体系，避免资源浪费，重复建设，提升政务服务用户体验。

5) 成都市政务邮箱系统

2005 年成都市政府提出了“抓好信息化项目工作，服务于人民生活水平的不断提高，促进人居环境新突破、争创文明城市”的工作目标，本着政务公开、便民服务的原则，于 2006 年完成了成都市政务邮箱系统一期工程建设。2007 年 10 月系统正式上线运行，并于 2008 年初完成了用户扩容，2017 年对于邮箱系统进行升级改造。通过实名认证方式为用户免费开通邮箱，采用统一的电子政务数据存储系统，为政府工作人员提供服务。

6) 成都市电子政务短信平台

成都市电子政务短信平台（以下简称“短信平台”）作为信息化基础设施，于 2005 年底完成建设并投入使用。起初是为“12345”市长热线专门建设的，后来由于成都市电子政务业务发展需要，各部门及各区（市）县政务中心也陆续接入。该平台以方便、经济的服务手段为公众（个人和企业）打通了与政府之间的交流互动通道，也为打造服务型政府提供了有力支撑。该平台与移动、联通和电信三家运营商历经数次割接和升级，现业务已覆盖公话办、质监局、公共资源交易中心等五十多个部门及区（市）县政务中心，主要提供市长公开热线投诉与建议、政务中心办件查询、生猪溯源查询等公共互动服务。

成都市电子政务短信平台提供统一出口的短信服务，提供与各运营商的短信通道服务和统一服务号码的接入服务，短信服务端口号为 106350000123，已完成移动、联通和电信三家运营商的接入工作。目前共为 86 家市级部门，共计 141 个信息系统提供短信发送服务，年度短信发送量为 1 亿余条。

7) 电子证照系统

采用数据汇聚与服务融合相结合的模式采购全市统一的电子证照系统服务，形成成

都市数据中心电子证照基础库，对外提供统一的电子证照共享应用服务。基于国家电子证照标准，通过汇聚市、区（市）县各部门证照目录和数据，建成电子证照库。对于无法落地的数据，采用服务融合的方式，电子证照库通过封装转换部门提供的证照服务，将服务标准化后统一对外发布。需要与四川省电子证照系统对接，实现全省电子证照共享应用互联互通，为全市政务服务、社会事务、公共服务提供支撑。

8) 电子签章系统

电子签章系统是基于商用密码的数字签名等技术，按照国家电子签章技术规范，以电子签章应用为主线，具有权威性、规范性、可信性。

市级电子签章系统对外连通政务 CA 系统，向下对接各部门业务系统，围绕电子签章制作、状态发布、印章应用等事项，建立政府内部协同、上下配合的政务服务管理机制，实现制章、用章、验章、管章等电子签章的全生命周期管理，满足各部门业务系统的用章需求。

9) 电子签名系统

行政审批无纸化电子签名解决方案实现办事人无论通过窗口、互联网或移动端进行行政审批业务办理时，基于数字证书的强身份认证及电子签名，实现审批事项申请过程的可靠和法律效力。

工作人员对行政业务审批时，通过基于数字证书的强身份认证和电子签章，保证责任落实，对审批行为负责。保障电子化操作行为和电子单据的责任认定和合法性。

10) 电子档案系统

电子档案智能归档配置管理系统主要能力包括但不限于归档模板动态管理、归档设置动态管理、系统配置管理等应用功能。实现各机关、企事业单位对各类档案的归档范围和保管期限表进行动态管理；并且将归档配置信息服务化，安全授权给各应用系统进行调用应用，保障支撑电子文件归档时的质量检测 and 智能归档。

(3) IT 运维现状

随着近年来经济的进一步迅速发展，IT 运行环境日趋复杂，运行监控工作难度加大，

尤其是随着信息化建设的不断深入，信息系统越来越多，各类系统越来越复杂，系统的关联度也越来越高。数据处理量成倍增长，而随着互联网应用的发展，互联网应用系统也越来越多，使 IT 系统运行环境变得更加复杂，造成了机房管理、网络监控、政务云监控、系统监控、运行维护工作十分困难的局面。

目前缺乏一个集中、统一的监控平台，及时发现与解决网络、硬件、安全设备、操作系统、数据库、中间件、应用系统、机房空调、UPS 等突然出现的问题。

(4) 电子政务项目管理服务

2019 年我中心通过购买服务方式采购了《成都市电子政务项目管理系统服务采购项目》，根据《成都市电子政务项目管理办法》（成办函[2018]64 号）要求，结合本地实际，开发建设成都市电子政务项目管理系统，该系统基于电子政务外网建设，通过线上流转的方式实现电子政务项目的建设需求审核、技术方案审查、建设运维全过程备案和绩效评估管理工作。系统功能包括：项目预审管理、采购/验收/系统备案、专家抽取等。为前期项目方案的预审、评审、备案工作提供了良好支撑。截止 2021 年 6 月 31 日，系统用户数共计 343 个，其中市级部门项目申报账户 163 个、区县级项目申报账户 176 个；项目评审服务人员账户 43 个；日均访问量 58 人次/天；方案申报量：累计申报需求方案 294 个、技术方案 201 个；项目备案数量：项目采购备案资料 178 套、项目验收备案资料 75 套。

二、项目服务采购内容

本次项目将围绕统一服务管理能力搭建、统一运维管理技术能力搭建、电子政务项目管理功能迭代和数据处理服务、统一系统后台管理功能搭建、移动端服务能力搭建、公共技术支撑组件服务、系统对接实施服务、系统运营支撑服务、协助项目标准规范编制服务进行服务。

服务内容描述如下表所示：

序号	项目名称	服务内容描述
1	统一服务管理能力搭建	统一服务管理能力搭建，需要搭建一套面向对各级政府部门使用电子政务公共设施与应用的服务管理系统，主要实现服务的产生、交付和使用的过程，

		实现服务管理人员对服务的生命周期管理，用户对服务的查看与申请以及在申请完成后可对服务进行使用，包括统一服务门户、服务管理系统、资源管理系统、服务能力管理、数字基座运营分析、项目生命周期管理等模块。
2	统一运维管理技术能力搭建	统一运维管理技术能力搭建包括：“CMDB 配置管理数据库、IT 运行集中监控平台、IT 运维服务管理平台、IT 运维工作台、IT 运维数据中台”五个部分。
3	电子政务项目管理功能迭代和数据处理服务	平台升级服务：平台功能升级、平台功能新增。 平台集成服务：数据清理服务、业务集成服务、数据集成服务、标准接口服务。
4	统一系统后台管理功能搭建	提供组织机构、用户管理、权限管理、角色管理、业务字典、内容管理、接口管理等功能。
5	移动端服务能力搭建	移动应用总体架构设计，依托于数据中心库为数据来源，为各领导及一般用户分别个性化定制移动应用服务，集成到移动终端里统一接入与展现。移动应用支持 HTML5 页面和小程序，支持移动端各种分辨率。具体用户可能看的功能模块内容是基于用户不同权限进行划分可见性。
6	公共技术支撑组件服务	为保障上层各项功能模块的构建，需要相关的技术支撑组件，包括时钟同步、流程引擎、电子表单、报表组件、内容发布引擎、办公文档 WEB 插件
7	系统对接实施服务	平台需要与多个系统进行对接，并且后续新建的系统均需要纳入与平台进行对接，至少需要进行服务门户、服务流程、服务资源相关的服务对接，运维监控、运维资产相关数据，以及安全相关安全监控、安全资产数据等对接。
8	系统运营支撑服务	为保障系统平台可持续的业务发展和平台稳定运行，还需要相关的运营支撑，主要包括软件迭代开发、服务目录及资源类型梳理、资产和台账数据梳

		理及录入和更新、运维体系建立、服务台服务、软件配置维护、系统运维保障、系统安全保障、培训与咨询服务。
9	项目标准规范编制服务	服务目录和接口标准规范体系

（一）统一服务管理能力搭建

统一服务管理，作为面向服务管理的系统，主要实现服务的产生、交付和使用的过程，实现服务管理人员对服务的生命周期管理，用户对服务的查看与申请以及在申请完成后可对服务进行使用，至少包括统一服务门户、服务管理系统、资源管理系统、服务能力管理、数字基座运营分析、项目生命周期管理等模块。

1. 统一服务门户

(1) 服务门户

1) 服务目录

将统一服务门户提供的各类资源以服务目录形势集中向各用户单位提供各类服务目录，各资源使用单位能够清晰、及时、全面的了解统一服务平台能够提供的资源类型、技术规范、使用方式和流程。

至少包括：服务类型、服务名称、服务简介、服务目标、服务对象、服务内容、服务时间、交付方式、交付成果、申请流程等。

2) 服务支持

➤ 业务办理

采用向导式、自定义等多种方式在服务目录中选择所需的资源项以及对应技术规格，根据选择的内自动生成服务申请表。

采用向导式等多种方式在已申请的服务选择所需的资源项以及对应技术规格，根据选择的内容自动生成服务变更申请表。

采用向导式等多种方式在已申请的服务选择所需的资源项，根据选择的内容自动生成服务取消申请表。

➤ 工具与文档

用户选择不同的服务类型后，根据选择的服务类型，展示相关文档。

用户选择不同的服务类型后，根据选择的服务类型，展示相关 API 信息。

➤ 提交工单

用户首先通过选择问题所属服务、根据用户选择的所属服务类型，列出常见的问题类型，并给出解决方案，当常见类型无法满足用户需求时。可以创建工单。

➤ 我要建议

用户选择建议类型，输入信息后提交建议。

➤ 我要投诉

用户确认投诉须知后，可以提交投诉信息。

➤ 在线咨询

全方位连接并随时响应客户沟通需求。自动化智能匹配机器人回复，实现无人工的智能客服托管模式。

➤ 信息公告

向平台各用户单位提供相关政策法规、标准规范、通知公告等动态信息查阅通道。

3) 用户中心

➤ 账号管理

与统一身份认证平台对接，实现可以对自己账号的基本信息进行维护。

➤ 信息填报

向平台各用户单位提供信息填报、问卷调查、满意度调查等功能。

➤ 工单查询

向平台各用户提供工单列表功能，用户可根据各种组合条件查询工单信息。

➤ 建议查询

向平台各用户提供我的建议列表功能，用户可根据各种组合条件查询我的建议信息。

➤ 投诉查询

向平台各用户提供我的投诉列表功能，用户可根据各种组合条件查询我的投诉信息。

➤ 消息中心

平台推送给用户单位的各类通知公告、问卷调查等信息，并能通过短信或政务钉钉提醒用户。

➤ 服务评价

用户可对每一项服务的处理进行评价。

(2) 管理门户

1) 管理单位工作门户

向服务管理者提供可视化管理面板，包括政务集中机房、电子政务外网、政务云、政务数据存储与灾备、公共支撑平台面板视图。以面板视图的形式展示机房整体情况、网络拓扑、运行状态、监控等信息等。包括不限于：运维事件库展示、总体资源展示、单个资源运行情况展示等。

通过对资源容量、项目信息以及资源服务管理，实现对电子政务基础设施资源集中化管理、可视化管理、动态化管理，随时了解当前电子政务基础设施资源项目信息、总体容量情况、资源应用情况以及资源管理情况。包括不限于：资源总容量、资源使用容量、资源类型、资源应用分析（按使用部门、按使用类型、按使用情况）、资源管理情况等

采用数据可视化技术和理念，实现对电子政务资源服务情况进行集中化、可视化、全程化管理。包括不限于：服务使用总体情况、多维度的统计分析、资源准备决策辅助、服务生命周期过程等。

2) 使用单位工作门户

用户可实时查看从平台中获取的各类资源情况，包括资源情况、资源状态、变更信息、运维信息以及安全运行信息以及各类报告情况等。

2. 服务管理系统

(1) 服务目录管理

能够根据平台建设和管理实际情况，随时对服务目录树进行动态调整，包括新增、修改、停止、删除等功能，对目录树操作不影响目录树下的具体服务项。

在服务目录树的框架下，随时对具体服务项进行调整和维护。主要包括服务项录入/新增、服务项审核、服务项维护、服务项停用。

使服务目录与资源池分类建立可维护的关联关系。

(2) 业务审核管理

此模块主要用于各项服务的申请、变更、取消的管理过程。

(3) 服务流程管理

对相应服务项的服务流程和指南按照统一模板进行增删改管理。

服务流程是指某服务项在服务提供者内部的开通服务流程，通过流程引擎配置生成开通服务的具体流程。

(4) 服务表单管理

结合服务流程、服务过程及服务申请对表单的需求，本项目拟采用动态表单技术管理所有系统内所有申请和资源填报、和过程表单。

(5) 服务对像管理

本模块对服务管理者审批后开通服务的服务使用者进行全局管理，通过对服务对像的管理，服务管理者能清楚了解到自身提供的服务使用者现状。

(6) 服务过程管理

服务提供者接收到服务管理者对服务使用者开通、变更、终止某项服务的申请审核结果后，按照该项服务的开通流程进行内部流程审批，并将服务过程相应文档（含服务交付成果物）存作为开通、变更、终止服务的依据。通过以上过程实现对服务使用的全过程管理和服务的生命周期管理。

(7) 服务报告管理

服务报告管理是用于服务提供方为用户方在服务过程中提供各类服务报告，主要包含服务定期交付的月度报告、季度报告、年度报告等内容。

(8) 外包服务管理

提供外包单位信息管理、外包人员管理、外包合同管理、服务级别协议管理、服务

成果管理等模块。

3. 资源管理系统

将政务云、数据存储和灾备以及机房、电子政务外网、政务短信、政务邮箱等多种资源进行集中管理和监控，提供一站式资源管理和监控服务，随时掌握平台各类资源情况。

(1) 资源池分类

按服务和建设特点，将资源池进行分类管理等（按照“系统运营支撑服务”中的“服务目录梳以及资源类型梳理”的梳理结果调整）。

(2) 资源量化管理

根据当前各类资源建设情况和特点，资源量化拟按两种类型进行整合，形成可量化各类资源池。

针对政务云、政务数据存储与灾备平台、政务数据交换等具备在线资源监控的基础设施，以数据接口的方式直接从其管理中心系统或运维管理系统中资源总量、设备清单、运行状态、使用情况等信息。

针对机房、电子政务外网等不具备在线资源监控的基础设施，由管理单位对资源使用情况及时录入系统，资源状态通过接口的方式直接读取该系统运行情况数据。

通过以上两种方式，将各类资源池总量、使用情况、运行状态等信息进行统一整合，构建虚拟的统一运营管理平台资源池，让平台各方能够及时了解平台资源池建设、使用和运行情况。

(3) 资源计费

针对短信、灾备服务等按实时用量计费的服务，需要搭建计费模块，用于与服务商提供的计费账单对比计费情况。

4. 服务能力管理

服务能力管理，主要是面向服务清单的各个服务项背后的系统或平台能力管理。平

台能够将这些系统提供的进行能力封装，支撑数字城市基础建设。包括协议转换、认证鉴权、服务控制、能力发布、能力申请审核、能力消费、技术支持中心等功能。

5. 数字基座运营分析

(1) 运营分析

综合我市云、网、端、数基础设施资源建设、运行、服务和电子政务项目管理各项数据，按照数字政府基座、智慧城市等要求，利用大数据分析、机器学习等技术，对我市数字基座建设运行情况、服务效率、服务质量、资金效益、服务评价等数字基座运营目标进行综合实施分析、监测、预测、监督，为我市建设、完成数字基座提供管理、服务等全方位决策分析辅助。

至少包括：综合运营管理、运行效能分析、资金效益分析、服务能力分析、支撑应用分析、运维质量分析等。

1) 综合运营管理分析

参照智慧城市、数字政府建设对数字基座的相关要求，研究制定数字基座建设和运行指标体系，综合我市电子政务项目审查、云网数等信息化基础设施和应用支撑等资源运行、服务和管理情况，引入网络安全、关键基础设施保障等要求，建立数字基座综合运行评价分析模型，动态对我市云、网、端、数等数字政府基础支撑能力和应用效果进行综合分析和趋势研判，准确、全面分析我市数字基座建设达成、服务和支撑应用情况、部门使用情况等数字基座的重要综合运行指标。

2) 运行效能能力分析

聚焦云、网、灾备基础设施和数据资源共享交换、融合平台、邮箱短信等应用支撑资源运行效能情况，包括整体运行分析、SLA 达成、服务交付量和周期、运行评价、绩效考核评价等

能够对各基础设施资源、应用支撑资源等单独评价打分，评价打分指标应能够科学、合理和公平。

3) 资金效益能力分析

根据全市信息化建设资金规模、基础设施资源和应用支撑建设维护资金规模和资源使用情况及效率情况综合分析，全市基础设施资金效益、部分资金效益、领域资金效益、

资金支付等指标，用于支撑资金预算安排。

4) 服务和应用支撑综合分析

综合评估各基础设施、应用支撑、服务支撑等服务能力、应用支撑量、服务评价、投诉建议等多种数据和指标进行分析，评估数字基座整体服务能力指数和应用支撑情况。用于服务能力规划、优化提升等决策分析。

5) 部门使用情况分析

综合部门使用的资源、使用的情况、业务系统运行情况、支撑范围和用户量、访问频次、项目方案审查等评估部门业务系统使用数字基座的使用量、效果、价值等。

6) 运维质量综合分析

综合云、网等基础设施和各类应用支撑、能力支撑运维情况，分析数字基座整体运维质量、提升点、风险项、运维能力等。

7) 其他要求

服务商应根据采购人实际工作情况，定期增加或删减或调整运营分析模型、板块和内容。

(2) 统计分析

统计分析是集中化的对统一运营平台收集汇聚的结构化数据，站在管理角度集中式的进行分析的系统，其他的系统功能模块中可根据业务需要进行特定小模块的分析、统计与呈现，此系统统计分析主要体现了范围更多、维度更多、更定制的过程。

1) 服务数据分析

服务数据分析模块，是站在服务的角度上，对服务的对象、服务的过程、服务的结果进行综合分析，主要包括服务目录分析、服务能力分析、服务资源运行情况分析、服务流程分析、服务单位及系统分析等内容。

2) 部门数据分析

部门数据分析，是以部门的视角对系统的各项资源的服务等进行一张图的综合分析，以图表的方式展示，并支持自定义部门的筛选，支持历史数据的对比，支持按部门

进行对比。

3) 系统数据分析

系统数据分析，是以系统的视角对系统的各项资源的服务、系统登录情况等进行一次图的综合分析，以图表的方式展示，并支持自定义部门的筛选，支持历史数据的对比，支持按部门进行对比。

4) 服务关联分析

通过分析用户、服务、数据三者的关联关系，梳理运营关系模型。

5) 系统活跃度分析

通过系统运维、数据资源、用户登录等不同维度，全面分析系统活跃度情况。

从运维资源角度分析系统监控状况，监测计算资源、内存资源、存储资源、网络资源的使用率等。从运维工单角度分析系统运维工单数量 TOP 排名。

从用户使用情况分析系统登录用户数量、登录次数、频率等。

6) 自定义数据分析

自定义的场景分析，包括根据需求进行场景的大屏展示分析，以及基于某个方面的自定义分析。

专业分析，是交付一个可按数据的各种类别、数据的关联关系，让分析人员进行自助选择，在选择需要分析的对象，分析的时间范围后，进行展示，同时还支持对应的报表的下载。

(3) 综合查询

综合查询是基于平台对所有生产、管理资源的一种检索行为。是平台各类用户对业务数据查询、管理和分析的主要功能模块，支持按照用户需求进行全文检索、条件查询、组合检索。

6. 项目生命周期管理

市大数据中心目前对本单位建设管理的项目还较为分散，缺乏一个统一管理统计的渠道，依托电子政务项目管理系统，将系统中所有市大数据中心建设的相关项目进行汇总后导入到项目生命周期管理中进行统一管理。包括项目概况、项目文档管理、项目预

算管理、项目过程管理等。

(1) 项目概况

需要对项目审批、立项备案、建设、运维等多阶段信息的梳理，其填报的主要内容
包括项目名称、项目编号、建设单位、服务商、合同情况、运维情况、验收情况及项目
预算等。

1) 项目备案

项目基本信息原则统一由项目审批系统中自动导入。各项目负责部门可在此基础上
进行维护。

项目备案主要填报有关于项目的各类信息，其主要内容包括：项目基本信息比如项
目名称、项目编号、项目简介、项目建设单位、承建单位、监理单位、运维单位，招投
标信息比如立项时间、采购编号、项目预算、招标方式、招标时间、招标代理机构、批
复金额、中标金额，建设运维情况比如开工时间、验收时间、验收结果、运维状态、运
维单位、运维费用等信息。

2) 合同备案

项目基本信息原则统一由项目审批系统中自动导入。各项目负责部门可在此基础上
进行维护。

合同备案主要填报与项目关联的合同信息，其主要填报内容包括：合同名称、合同
编号、甲乙双方单位名称、合同项目名称、项目编号（可与项目产生关联）、采购编号、
采购金额、合同金额、合同签订时间、合同到期时间、合同资料清单等材料。

3) 服务商信息

项目基本信息原则统一由项目审批系统中自动导入。各项目负责部门可在此基础上
进行维护。

服务商管那里主要填报各类项目建设的承建方、监理方、运维方信息，其主要填报
内容包括：服务商名称、服务商类型、承建项目名称、承建项目编号、成交时间、服务
商主要产品、服务商主要客户、联系人、联系电话、联系地址等信息。

(2) 项目文档管理

项目过程中的各类文档管理，如计划任务书，经费合同等。

资料管理：实现部门文日常文档、资料、公文、档案的统一管理。

资料入库：实现各类文档在系统的存档功能。

资料查询：实现对公文资料、电子档案、相关文档资料等资料信息集合中查找到自己需要的信息或资料。

资料检索：可将单位存储于数据库中公文信息、档案信息人员信以及其他信息通过输入任意内容信息查找出来检索结果。

(3) 项目预算管理

对项目整体预算和拨付情况进行管理。

预算采集

主要完成预算数据的采集工作，可以支持人工录入方式和通过数据接口从其他已有系统如电子政务项目管理系统中提取数据两种方式。具体内容包括：数据录入、自动公式计算、数据审核、预算提交、预算汇总等。

预算查询

预算报表要能提供用户对预算总额、预算余额、核算项目金额等预算数据根据不同角度、不同维度进行实时的查询。所有的预算报表应该可以按不同维度查询，并可以支持用护自定义个性化要求的报表。

(4) 项目过程管理

对项目过程进行管理，如进度计划、验收情况、付款情况等。

过程资料

主要完成过程资料的录入工作，项目负责单位对项目过程资料进行统一管理。具体内容包括：资料上传、资料删除等。

资料查询

能提供用户对资料根据不同角度、不同维度进行实时的查询。所有的报表应该可以按不同维度查询，并可以支持用护自定义个性化要求的报表。

(5) 工作任务清单

按照电子政务项目管理要求，建设项目实施关键计划和重要任务清单，并能够协同

项目相关各角色人员，形成协同推进能力，关键节点、任务清单能够通过多种方式提醒。

（二）统一运维管理技术能力搭建

重点建设平台能力, 构建一整套自动化运营、数据运营的系统能力。 自动化运营完成配置管理、故障处置、自动化运维、问题排查等运维场景建设, 数据运营完成系统健康性模型建设, 实现智能告警和联动分析。搭建符合 ITIL、ITSS 管理思想的服务台、事件管理、问题管理、变更管理等流程, 从而使 IT 管理从日常的运营监控、统计分析、发现问题、解决问题向流程化管理转型。

1. CMDB 配置管理数据库

CMDB 提供动态的配置模型构建, 数据模型基于面向对象的数据建模, 实现配置项分类、属性继承、关系建模、字典维护等, 用户可以根据实际管理需求进行灵活扩展, 完成 IT 基础框架的构建。

（1）配置管理

需要提供一个完备的 CMDB 管理应用, 使得 IT 运维人员可以管理其 IT 资产的配置项信息。通过识别、控制、维护和验证现有的所有配置项的版本, 提供一个 IT 基础设施的逻辑模型。由于 CMDB 会记录配置项之间的关系, 因此 IT 运维工程师们基于其关联关系对基础设施与服务之间的依赖关系进行分析。

配置数据采集支持自动采集、手工录入和数据导入等三种方式。

针对机柜、机位、服务器、网络设备、存储系统、SAN 交换机、NAS、电源连接、集群、Hypervisor、虚拟机、中间件、数据库、WEB 服务、网卡、子网、VLAN、逻辑卷等进行配置基本信息、配置管理信息、配置属性信息、配置维护信息、自定义配置项维护管理等。

配置基本信息：包括配置的内部标识、名称、类型、IP 地址、物理地址、品牌、厂商等基本信息；

配置管理信息：包括配置的管理分类、用途分类、管理部门、管理人、安装位置、购买时间、终止使用时间、文档信息等；

配置属性信息：配置的附加配置属性, 不同类型的配置的配置属性有所不同, 例如：

虚拟机的内网 IP、电子政务外网 IP、互联网 IP、端口映射关系、操作系统类型、虚拟机配置、安装软件信息、防火墙信息等；

配置维护信息：包括资产编号、资产的负责人，资产的集成商，以及产品支持厂商、当前质保期、历次故障记录、历次购保记录、历次维护记录，为资产维护提供数据的支持。

自定义配置项维护：根据不同的资源类型，支持自定义配置信息。

(2) 关系关联

CMDB 提供动态的配置模型构建，数据模型基于面向对象的数据建模，实现属性继承、关系建模、字典维护。CMDB 管理中，配置之间天然存在关系。模型关系功能可以定义模型之间是如何关联。

关联类型：“属于”、“组成”、“运行”、“上联”等。

目标约束：支持 N-N，一个源实例可以关联多个目标实例，任意一个目标实例也可以被多个源实例关联。支持 1-N 约束含义是一个源实例可以关联任意多个目标实例，但目标实例如果已经被源关联后，不可以再关联其他源实例。支持 1-1 约束含义是一个源实例只可以关联一个目标实例，一个目标实例也只可以关联一个源实例。

关联描述：当前关系的别名，以使用户识别。

(3) 配置项查询

针对机柜、机位、服务器、网络设备、存储系统、安全设备、电源连接、中间件、数据库、应用服务等进行查询对应配置基本信息、配置管理信息、配置属性信息、配置维护信息、自定义配置项维护管理等，提供配置项查询功能，用户可以根据各种组合条件进行查询。

(4) 配置项统计

配置项总览展示所有配置资源的统计以及关联关系的展示，包括所有配置资源（物理资产、软件资产、业务系统）的数量统计、资产在线情况、各类型资产占比、资产健康情况、硬件资产厂商分布、资产增长趋势、资产间关联关系等。支持根据不同条件进行组合查询，并支持导出数据。

(5) 业务拓扑

系统能够集中展示网络结构、设备信息。支持以重要业务服务器系统为中心，运维管理平台提供重要应用系统的拓扑图，显示从数据库服务器到前置服务器的业务服务视图。当应用系统资源（如服务器、网络等）发生故障时，能够快速定位受影响的业务。支持在业务维度视图上直接查看故障信息。

拓扑图包含应用系统有关的所有设备，包含软件、硬件等；

拓扑图与报警事件信息相关联，能够实现拓扑图的报警；

拓扑图能够查看相关资产的运行情况；

对于已经配置关联关系的资产资源，运维管理平台支持以拓扑的形式查看当前资产资源（硬件、软件、应用系统）间的关联关系；

对于已有的拓扑支持查看、更新、编辑、删除、复制等操作；

2. IT 运行集中监控平台

能够实现对政务集中机房及其配套设备设施、政务云、政务外网、政务灾备、应用系统等集中化、关联化监测，实时监测整个数字基座以及承载的采购各应用系统完整运行情况，并按照业务访问逻辑对应的网络节点、应用节点、服务器节点、关联服务等进行全景式、全链路监测，及时发现预警影响系统运行服务、网络安全、视频会议等重要隐患、故障，并及时精准定位故障点。

(1) 故障告警管理

故障管理主要实现对 IT 资源故障的监视功能，包括对告警信息进行采集、配置、处理、展示及相关的统计分析等功能。通过故障管理功能，用户可对告警进行实时的监控，对告警信息进行处理和查询统计等相关操作。故障管理应包含以下功能：

1) 告警展示

能展示故障时间、故障级别、故障恢复时间、故障对象、故障描述、故障持续时间等，告警列表实时更新监控，并且不同告警的严重程度可以设定不同的颜色。

能根据监控对象组、监控对象名称、IP 地址、监控项、故障描述、故障级别、告警等。

告警统计：告警的统计展示，主要包括总告警数量、待处理的告警数量、已派单的告警数量及已关闭的告警数量；

告警列表：告警列表包括告警类别，告警时间、告警级别、告警恢复时间、告警对象、告警描述、故障持续时间、关联设备、设备 IP 等信息；根据实际展示需要，用户可自行配置列表展示的信息项；

告警类别：告警类别包括资产、服务器运行状态、网络设备运行状态、中间、数据库、业务应用、云平台、系统安全状态、动环状态等。

2) 告警处理

系统界面告警提示：提示信息包括告警类别以及告警简要信息；

告警提示：针对微信、钉钉、短信、邮件形式的告警提示，告警信息包括告警时间、告警类别、概要信息、累计次数、响应状态等信息；

自动去重：相同事件 ID、告警对象，自动去重压缩，按目前告警情况进行事件压缩，控制告警提示频率；

告警提示规则：提供对不同等级告警状态信息提示范围、频率的管理功能，能够根据告警级别及类别，自定义告警方式；针对长时间未处理且每个周期都未恢复的告警，系统自动延长告警提示间隔，避免风暴式告警；

3) 故障定位

提供故障定位以及故障影响域分析能力。根据建立的关联关系拓扑模型，联动拓扑图中各监控元实时状态，为运维人员提供体系化的状态监视辅助能力。

4) 故障告警配置

提供告警策略配置能力。根据各监控元的资源使用限制，实现告警阈值的自定义能力。

告警级别，支持自定义配置不同级别的策略；

告警对象，支持自定义监控对象的范围；

告警规则，支持自定义告警指标监控周期、连续区间、触发阈值规则、告警转工单规则；

告警通知，支持自定义告警通知的发送渠道(平台、短信、邮件)、接收人、发送时间段以及发送频次。支持设定推送规则，如周期性提醒与单次提醒；

告警升级，支持设定告警升级策略并关联不同设备类型或者不同告警等级。根据告警发生的时间，若规定时间内（支持分钟、小时等不同粒度）未对告警进行处理（关闭、转工单等告警操作），将告警通告给指定的人群并调整告警等级；

支持监控资源批量监控、可以用一条策略，管理一种类型的资源，例如服务器告警策略、交换机告警策略、云平台告警策略等；

支持策略细粒度管理，例如针对一台设备，有多个 CPU、磁盘，针对不同 CPU、磁盘可以设置不同的阈值，实现细粒度状态监视能力；

针对一个或者多个监测项目进行告警设置，包括告警描述、告警表达式、告警级别、恢复告警表达式、是否允许手动关闭等设置。

故障管理支持对 Unix、Linux、Windows 服务器、各种网络设备 syslog 关键字告警功能，能够自定义日志消息告警的关键字，一旦在日志消息中发现有自定义的关键字，如 Interface Down、UP 等关键字，可通过告警快速通知运维人员进行处理。

(2) 自动发现

1) 自动网络发现功能

提供有效且非常灵活的自动网络发现功能。定期扫描网络发现规则中定义的 IP 范围。可自动发现服务（FTP、SSH、WEB、POP3、IMAP、TCP 等）。

2) 监控项发现

包括不限于以下内容：

可以发现已挂载的文件系统及其属性；

可以自动发现网卡相关属性；

可以发现 CPU 状态以及核心数；

自动发现 SNMP OID；

可以自动发现 Linux SYSTEMD SERVICES 相关属性；

可以自动发现 Windows service 相关属性；

可以自动发现 Windows 性能计数器的对象实例；

(3) 系统监控管理

在监控对象管理和监控指标的方面，支持对象全覆盖。包括不限于以下内容：

1) 主机监控

主机监控支持虚拟机、裸金属服务器。

支持主流操作系统监控，包括：Linux、Windows 以及信创目录内的操作系统。

综合监控：在一个界面中，综合展现服务器的配置、性能、历史数据和故障信息。

性能监控：实现对服务器性能、故障、进程、磁盘、文件系统、日志的监控，并生成报表和告警信息。

服务器流量：提供服务器小时、日、周、月流量趋势分析，并提供流量阈值告警，当服务器接口流量达到阈值时，产生相应阈值级别的告警事件。

服务器监控管理主要指标：

服务器指标包含不限于以下指标：

CPU：CPU 利用率、CPU 负载、CPU 核心数、CPU iowait time 等；

内存：总内存、已使用内存、可用内存、内存利用率等；

磁盘：磁盘读取速率、磁盘读取请求平均等待时间、处理 I/O 的时间百分比、磁盘写入速率、磁盘写入请求平均等待时间等；

文件分区系统：分区总空间、分区已用空间、分区占用空间率

网卡：接收流量、发送流量、丢弃的进站数据包、有错误的进站数据包、丢弃的出站数据包、有错误的出站数据包、网卡运行状态等

进程：可对指定进程资源占用情况（CPU 利用率、内存利用率）进行监控。可按应用监控多个进程的汇总的 CPU、内存利用率。可监控进程是否正常运行，进程数量是否发生变化等。

端口：检查指定的 TCP 端口是否处于监听状态、检查是否可以将 TCP 连接到指定的端口、检查服务是否正在运行并接受 TCP 连接、检测 TCP 服务性能、检测 UDP 端口是否处于监听状态、检查服务是否正在运行并能响应 UDP 请求、检测 UDP 服务的性能。

文件：监控系统中指定文件相关属性，包括文件大小、拥有者、访问权限、文件 MD5 值、文件时间、文件内容、文件是否存在等。

目录：指定目录的大小、修改时间及包含文件个数。

用户：监测与用户有特定关联的信息，主要包括用户名、用户 ID、登录时间、登录终端 IP 信息等；

安装软件信息：监测服务器已安装的软件信息，用于 CMDB 信息完善；

基本信息：主机名称、操作系统名称、操作系统版本、操作系统位数、操作系统内

核、开机运行时间等基本信息；

2) 数据库监控

数据库监控包括不限于 MySQL、SQL Server、Oracle、Hbase、PostgreSQL、redis、ElasticSearch、国产数据库等主流数据库。

数据库监测项包括不限于：数据库性能监测、数据库空间监测、内存利用率监测、数据库用户连接监测等，掌握数据库的基本信息和当前的运行情况等指标。

3) 中间件监控

监控范围包括各重要应用系统中使用的各类中间件，能够监视中间件系统的基本信息和运行状况，能够支持的中间件系统，包括不限于 Nainx、Apache、Tomcat、国产中间件等常用版本。

中间件监控指标包括不限于以下指标：

监控中间件运行状态

监控中间件连接池的情况

监控 J2EE 各部件的性能和资源消耗情况

监控中间件消息队列情况

监控 JMX 的运行情况

监控中间件 web 应用

监控中间件 Heap 情况

监控中间件服务情况。

4) web 与 API 监控管理

对于WEB应用服务质量的监控是通过远程模拟客户端访问服务应用的操作流程实现的。以定期轮询的方式获取其服务质量信息，以生成相应的性能报表，并可通过配置性能警戒值的方式生成相应的性能告警。

通过定期监控 WEB 页面以及 API 的运行状态；

支持单个 API 和多个 API 调用链的探测；

支持 HTTP 和 HTTPS，请求类型可以是 GET，POST，HEADER，PUT，DELETE；

支持 SMTP、DNS、POP3、NTP、TCP 协议；

可查看监控协议的丢包率、最大时延、最小时延、平均时延等指标；

支持通用的 HTTP 认证，比如 BASIC 认证，COOKIES 认证等；

调用 API 可以设置请求头部，请求参数。在 API 调用链过程中，上一个 API 的返回结果可以作为下一个 API 的请求参数；

可以自定义探测结果判定，比如接口返回状态码为 200；

可以自定义监控频率。

5) 应用监控 APM

应用监控 APM，基于实时的多语言应用探针全量采集技术，提供分布式应用性能分析和故障自检能力。无需修改代码，只需安装探针，可全方位保障业务系统的稳定性和可用性。应用性能观测协助在复杂的业务系统快速定位性能问题，降低 MTTR（平均故障恢复时间），实时了解并追踪应用性能情况，提升用户体验。

➤ 调用链跟踪

调用链中包含了从源头请求（比如 PC 端网页请求、APP 请求等）到底层系统（比如数据库、分布式缓存等）的所有中间环节，能够帮助运维人员快速分析系统性能消耗的原因、定位异常并解决问题。调用链追踪方法通过 Open Tracing 协议或埋点的方式在日志中输出同一次请求上各个服务之间的调用链关系。实现无侵入式的数据收集，帮助用户分析请求调用过程中性能消耗的原因、耗时、慢方法、慢 SQL，快速定位问题。

➤ 多维下钻分析

应用监控 APM 提供此项持续观测各服务、接口、服务实例的调用情况，还能够侦测到对系统内中间件的调用数据；提供基于监控黄金指标（吞吐量、响应时间、错误率）下钻分析能力，有助高效了解系统各维度的运行状态。

6) 容器监控

随着容器技术的发展与使用，大量的业务运行于容器中，使得容器技术越来越离不开对容器本身的监控。容器监控能够对容器服务 Kubernetes 的节点机器上的资源及容器进行实时监控提供容器化环境端到端的监控排查路径。

容器监控提供异常 Pod 检测功能，通过 Pod 资源配置、资源使用分布情况和历史异常事件预估和展示当前集群中可能有风险的 Pod。

容器监控提供集群资源监控功能，快速查看集群内 Pod 的健康状态、Pod 的 CPU 和内存资源的使用情况。

7) 系统运行健康画像

综合政务云、政务外网、信息系统实时监测数据，设计系统运行监控分析模型，按照每个信息系统资产（含软件资产）、全网络链路、运行监控、访问性能等相关运行信息，实时动态绘制信息系统监控画像，准确及时反映系统运行和使用监控情况，并能够进行评分。

8) 自定义脚本监控

针对日常脚本监测、运行调度等需要，提供脚本管理能力。支持远程脚本执行、返回值分析、脚本运行调度以及脚本管理。

(4) 电子政务外网监控管理

网络全流量态势分析平台包括网络全流量分析系统和网络故障监控及定位分析系统，平台实现电子政务外网实现业务全路径可视化监控，主动预警网络及业务性能故障，快速定位故障原因。平台通过标准接口方式实现与政务“云、网、数、端”统一运营管理平台对接。

1) 网络全流量分析系统

部署流量分析探针及网络分析平台，流量分析探针设备通过镜像或 TAP 方式获取互联网出口、专网等保障节点的原始流量，实时对数据包完成捕获、规则匹配告警、提取元数据、存储等多种处理环节，将经过索引的网络全流量数据进行本地存储，将告警上传到分析平台。

分析平台对流量分析探针设备进行集中配置和管理，实现网络链路数据可视化，安全威胁的统一预警和安全事件的集中检索、查询和分析。

提供直观的视图，实现 L2-L7 层的流量可视，从 MAC、IP、IP 组、会话、协议、应用维度分析网络行为，包括 50+类分析统计参数，支持 TCP/UDP 会话日志的长期保存，保存时间超过六个月。

流量分析探针通过旁路方式采集交换机或路由器镜像数据，在互联网出口及重要节点位置部署分析探针设备进行流量数据采集。

➤ 异常流量检测

支持蠕虫、DDoS 攻击、暴力破解等攻击行为以及远程控制，木马心跳、可疑长连接、

隐蔽信道通信，可疑加密通信等异常行为进行检测，支持正则和脚本语言级的可疑行为模型自定义。

➤ 异常流量检测告警

黑 IP/黑域名访问检测

黑 IP/黑域名访问检测是对捕获到的数据包进行全包解析与匹配，如果域名或域名解析的 IP 地址与设置的域名或 IP 匹配，则会触发可疑域名警报。

可疑 HTTP/HTTPS 通讯检测

可疑 HTTP/HTTPS 通讯检测是对网络中的 HTTP/HTTPS 通讯数据流进行分析，如果检测到可疑的 HTTP 以及 HTTPS 传输行为，则产生告警，用户可通过告警数据进行深入的挖掘分析。

可疑木马通讯检测

可疑木马通讯检测是对网络中可能潜伏的未知木马通讯进行告警，当发现可疑的木马心跳特征时，则触发可疑木马通讯警报。

数据流特征值警报

数据流特征值警报是对捕获到的 TCP/UDP 数据包进行搜索，如果在特定位置搜索到的内容与警报条件中设置的内容一致，则会触发数据流特征值警报。

基于元数据的网络行为建模检测

网络攻击越来越隐蔽，传统的基于特征匹配的技术无法发现隐藏在正常流量中的高级攻击。但攻击行为总会产生网络通信的异常，这些异常的产生主要是因为攻击行为产生的数据异于正常的业务数据。而如何更好的从大量的交易数据中找出异常的通信行为，就需要对业务的准确理解，同时能够让业务人员准确的定义异常的行为模型。

➤ 网络回溯分析

提供直观的视图，实现 L2-L7 层的流量可视，从 MAC、IP、IP 组、会话、协议、应用维度分析网络行为，包括 50+类分析统计参数，支持 TCP/UDP 会话日志的长期保存，保存时间超过六个月。

➤ 网络流量鉴别和协议解码

网络流量鉴别是异常检测的基础。只有把全部流量“看清，看透”，才能发现异常流量。“看清”指的是了解全部流量的构成，包含哪些协议，哪些应用产生的流量“看透”指的是对各类协议的解码分析，通过解码了解流量中传输的协议是否合规，比如正常 HTTPS 通信是包含证书交互过程，如果没有，极有可能是窃密通信。在流量鉴别领域，

科来实现了对 1500+网络通讯协议的鉴别和解码。

网络流量参数分析

直观的展现网络流量运行趋势。趋势图是以时间为单位，能够对各种网络流量参数进行监控和趋势展现，包括流量（总流量、进网流量和出网流量）、数据包（总数据包数、进网数据包数和出网数据包数）和 TCP 数据包（TCP 同步包和 TCP 同步确认包）、会话数（新建会话数、活动会话数）、数据包大小分布以及警报和阻断。

历史数据查询

对不同类型的通讯数据进行分类统计与索引建表，支持 10 万条以上的历史数据精细查询并可对查询结果进行深入的回溯、下载等操作。在对历史数据的精细查询时，可对协议、IP 地址、国家、会话、端口等条件进行“与”，“或”任意组合进行精确条件定义与查询。TSA 支持的统计表有以下 16 种：内网地址、外网地址、所有地址、境外地址、重点 IP、国家、重点国家、网段统计、IP 会话、外联 IP 会话、境外 IP 会话、TCP 会话、UDP 会话、网络应用、协议、端口。

➤ 安全事件回查

提供基于 IP、域名、流量特征值、DNS 解析记录、行为建模的检索功能，可从不同维度的数据特征及网络行为模式进行数据回查，迅速定位各类已知和未知安全事件，具体如下：

特征回查

根据历史存储数据，如果在网络安全工作中发现有新的未知木马特征、黑域名，可使用特征回查功能进行历史数据的回查，用于追查潜伏的异常行为。

IP 地址与 DNS 解析记录回查

木马通讯行为、受控主机连接境外 C&C 服务器的通讯，都会产生 DNS 解析，通过对境外 IP 地址的 DNS 解析记录检索，能够快速发现可疑域名、可疑境外 IP 地址以及疑似受控的内网地址。

行为建模回查

在安全事件追踪时，经常需要对历史数据进行异常行为回查，如可疑 HTTP 传输、可疑 ICMP 连接、可疑木马行为等，TSA 支持基于网络元数据，通过自定义配置的网络行为进行历史数据回查，能够快速、准确查询异常的网络通讯行为。

➤ 传输数据包解码

支持对于传输数据包内容还原，支持以十六进制和 ASCII (或 EBCDIC) 格式显示所选

会话内容。

➤ 传输文件还原

支持 HTTP、HTTPS、邮件、FTP 等协议的传输文件还原，包括邮件正文附件、SSL 证书等内容。

➤ 数据流分析

支持对原始数据包进行下载分析，提供会话分析视图，按照事件顺序列出单次会话相关的所有交易，多维度图型化展现会话交易细节，提供包括客户端请求、服务器响应等多种统计值。同时提供会话数据流重组，直观还原通讯内容。

2) 网络故障监控及定位分析系统

通过应用关系的梳理，构建业务拓扑、网络拓扑。基于业务逻辑拓扑进行网络和业务质量可视化监控，大大提高运维效率，构建更加高效的运维评估体系。

网络故障监控及定位分析系统包含网络流量回溯分析探针及可视化性能分析平台，网络流量回溯分析探针实时采集、存储并分析网络关键链路的数据包，将其中应用质量分析和应用性能警报上报到分析平台进行关联分析。

可视化分析平台集中收集前端分析系统上报的应用性能指标参数和应用性能警报信息，以面向业务的视角全面监控和分析每个业务及组成业务的每个应用的运行质量，及时发现并快速定位影响业务系统运行质量的关键因素。

为实现网络全路径性能监控，多点对比分析快速定位网络及业务故障，在互联网出口及重点网络节点部署分析探针设备，实现对电子政务网外网、互联网出口流量及应用访问性能监控，最终构建市电子政务网网络监控、评估及分析定位能力。

(5) 运维日志分析

需要对日志进行统一的管理。能够提供一站式的统一日志管理服务，实现离散日志的统一采集、处理、存储、归档以及查询。

1) 日志检索

提供基于日志搜索能力

2) 日志异常检测

发现异常日志，发出告警。

3) 日志可视化分析

快速便捷的可视化分析界面，能够基于搜索结果和配置信息快速显示可视化分析的结果，可应用于日志统计分析以及日志分析成果展示等场景。

(6) 综合监控管理

IT 运行综合监控通过多种直观方式从多个视角提供对整个 IT 系统运行的综合、全面、集中监控展现，监控范围包括机房监控、政务云监控、电子政务外网监控、应用系统监控等。功能主要包括运行性能实时监控面板、设备一站式综合监控、综合实时巡检监控、TOPN 综合排名监控等功能。

(7) 综合报表管理

系统提供灵活和强大的数据查询、统计、分析、发布及报表展现等功能，用户可以通过该模块获得机房、网络、政务云、业务系统的配置、状态、性能等各方面的报表和图表数据。

可根据不同的用户（组）定义不同的报表，使网络管理员、系统管理员、机房管理员、政务云管理员、领导等根据各自关注的重点通过浏览器查看报表系统。

3. IT 运维服务管理平台

围绕 ITSM 管理咨询、ITSM 工具以及实施交付，协助用户完成 IT 服务管理体系建设，建立规范标准的 IT 运维管理流程和业务流程，实现运维管理的制度化和流程化。基于 ITIL4 和 ITSS，能满足企业 IT 服务中请求、故障、变更、协作、分析以及管控等落地需求，完成以下功能模块实现（不限于），提升用户 IT 服务管理水平。

(1) 服务台管理

服务台管理包括自助服务台、工单管理、工单查询、服务请求管理和控制台。

1) 自助服务台

自助服务台提供用户根据服务目录在线提交服务请求，随时跟踪服务状态，并在线反馈服务满意度。此功能在统一服务管理能力搭建中的统一服务门户展示。

2) 工单管理

服务工作台作为 IT 运维管理职能模块，根据不同角色权限提供个性化功能服务，如负责统一接收、支持和反馈各种故障、投诉、建议等。用户能创建、处理和关闭相应工单。

系统支持录入发起人、来源（电话、即时通讯、邮件等）、标题、内容、需求类型、影响范围、紧急度、响应截止日期、附件等信息后，按照不同的工单类型发起不同流程。

3) 工单查询

支持展示当前用户有权限查看的所有工单，支持图表统计与列表展示数据详情。支持灵活的条件查询，如通过标题、流水号、工单类型、工单状态等字段对我的工单列表中的数据进行搜索。

4) 服务请求管理

服务请求管理是运维部门向用户提供一系列常规性请求进行处理的服务管理流程，包括新增账号、重置口令、账号变更、机房人员进出、机房设备进出、人员参观、机房施工等以及信息咨询等。提供发起服务请求、服务请求审批、服务请求提供、服务满意度调查等功能，体现运维部门常规性服务技术资源利用情况和工作效率。

5) 管理控制台

管理控制台负责宏观掌控 IT 运维管理整体运行情况，提供图形化分析（如仪表盘、树状图等）功能，并可实时进行工作情况的统计分析。

(2) 事件管理

事件管理是运维人员对故障进行响应、处理的服务管理流程。事件管理提供故障记录、分类、调查、诊断、解决，并监控、跟踪故障处理情况。

支持与监控联动，实现故障自动上报及自动分配

支持事件解决过程中，智能关联知识库，辅助解决问题

支持自定义事件 SLA

支持事件处理多种模式，包含派单、分流、合流等多种应用场景

支持自定义事件分类不限层级，支持根据表单要素智能匹配服务级别

支持同类事件或重复事件的合并处理，支持事件升级到问题、变更等流程，关联记

录可正反追溯，支持一键快速创建事件，对于类似事件减少录入工作。

对于典型事件的解决方案可快速归档知识库

支持事件的自动提醒、预警及升级机制

支持根据条件模糊或精确查找所需要的事件列表，并且可以导出

支持事件单模板自定义功能。

(3) 问题管理

问题管理流程的根本目的是消除或减少生产环境中事件发生的数量和严重程度，从根本原因找到最终解决方案、变通方法或预防性措施防止同类事件再次发生，从而建立一个稳定的 IT 环境，提高 IT 服务的可用性。

支持事件升级或手动发起问题管理流程

支持自定义问题类别、问题紧急程度、问题影响程度等参数

支持问题流程可关联 SLA

对于典型问题的解决方案可快速归档知识库

支持问题流程的自动提醒、预警及升级机制，可升级到变更流程

支持快速创建问题工单, 避免重复录入

支持根据条件模糊或精确查找所需要的问题列表，并且可以导出

(4) 变更发布管理

变更发布管理的目的是规范所有对基础架构和应用系统的变更发布，从而保证由于变更发布引起对生产的影响降到最小，提高 IT 系统和服務的质量，为业务的快速发展提供更优质的 IT 服务。

支持自定义变更类别、变更类型、紧急程度、影响程度、变更窗口等相关参数

支持制定应急回退方案，支持自定义更相关属性（如是否停用服务、是否影响业务、是否影响数据等）

支持变更完成后自动更新到 CMDB 库

支持变更过程中，通过和 CMDB 关系模型，及时识别变更影响范围和风险

支持变更流程与发布流程的关联

支持快速创建变更发布流程, 减轻录入工作

支持根据条件模糊或精确查找所需要的变更列表，并且可以导出

(5) 巡检管理

提供自动化巡检能力。能够对巡检任务、巡检人员、巡检时间等信息进行编排，形成巡检计划表。在巡检人员进行巡检时，系统根据采集及接入的状态信息，自动生成的状态记录表，巡检人员能够对数据进行维护及补充填报等工作。针对巡检人员的实际巡检情况，提供巡检工作记录采集能力，能够以图片形式存储巡检结果，便于问题追溯。针对巡检过程中发现的异常状态，提供故障处置工单关联能力，巡检人员可根据工单指引，填报故障信息，并派发给相关人员。

(6) 备品备件

相关流程如下：

汇总：相关人员发起购买申请，平台统一进行汇总；

审核：单位领导审核通过；

采购：采购人员根据平台汇总商品进行采购；

发放：需求人员发起申请，领用所需商品，管理人员审核发放；

数据输出：平台能实时查询备品库存、领用情况、领用时间等相关数据，同时能对数据进行分析处理，能以报表形式下载保存。

(7) 值班管理

对 IT 人员的日常值班工作进行统一的管理，主要功能包括：

值班计划的配置功能：提供值班计划的配置功能

排班功能：支持自动排班和手动排班及调整

值班表的派发：定制完成后派发值班表给相关人员

交接班功能

值班记事功能

值班历史记录查询功能

(8) 重大活动保障

开始：平台能自动根据预配按保障类型生成事项表单，保障人员按预定时间开始保障工作；

执行：保障人员按平台提供的相关表单完成值班各项工作内容，并通过平台完成各项巡检、实时监控、故障处理等工作。

完成：保障人员完成重点保障工作后填写网络运行保障报告，发送平台备份。

数据处理：平台能实时输出网络运行保障报告，同时能对保障情况进行统计。

(9) 系统移交管理

根据成都市大数据中心（成都市网络理政中心）应用系统移交运维管理制度相关要求，需要在线提交系统建设资料如：系统基本信息、系统使用手册、系统部署与维护手册、项目建设合同、项目建设方案、系统技术资料等，完善所有资料后发起系统移交审核流程。

(10) 应急预案管理

支撑结构化、流程化、自动化、协作化应急预案，具备应急处置演练功能。

1) 预案编制

预案编目管理，对已有预案进行分类和属性定义。

预案基本信息编制功能，支持预案内容的手工录入。

预案流程定义功能，支持对处置部门和单位职能职责和流程关系的定义，关联到处置部门负责人联系方式。

应急资源关联功能，支持从文本预案到物资信息、专家知识、隐患信息的关联。

预案附件管理功能，支持对预案的相关的附件文件的上传、下载、发送。

文本预案导入功能，支持将文本预案导入预案管理系统，其中流程职责、物资、专家知识、隐患等信息，能提取到相应资源库中。

2) 预案查询

预案查询功能，支持按目录浏览、条件查询和关键字查询。

预案导出功能，支持查询结果导出或批量导出，能导出成 pdf 格式。

3) 应急演练

能够按照应急预案要求，模拟应急演练，包括：演练任务建立、关联预案、角色分工、流程化处置、演练物资管理、演练过程中插入问题或事件、演练总结等。

支持桌面推演、双盲演练等模式。

(11) 运维报告

运维服务统计分析报告以不同的视角和维度，通过多样化的图形报表进行展现，最终形成 PDF、EXCEL 样式的服务报告。IT 运维报告包括 IT 运维分析报告和统计报表两方面内容。

提供 IT 运维分析报告的日报、周报和月报；

系统各管理流程按照业务、组织、工作组等进行的查询、统计、分析报表；

(12) 知识库管理

知识库管理帮助运维经验和解决问题的方法积累下来，成为有参考价值的知识共享给运维人员，提高整体支持人员技能素质，提升服务支持效率，降低单点故障率和人员流动所造成的风险。任何运维人员或用户都可以通过知识库管理查找解决问题或故障的答案；也允许运维人员持续不断地更新资料，以确保信息的准确即时。包括：知识生命周期、知识提交、知识的审批与发布、知识的查询、知识的管理等。

(13) IT 运维作业平台

作业平台是提供基础操作的原子平台；具备上千台并发处理能力，除了支持脚本执行、文件拉取/分发、定时任务等一系列基础运维场景以外，还支持通过流程调度能力将零碎的单个任务组装成一个自动化作业流程；而每个任务都可做为一个原子节点，提供给上层或周边系统/平台使用，实现跨系统调度自动化。

1) 异常作业查看

通过对业务配置异常分析给出提醒和明细列表，提供便捷的收藏作业、以及近期执行的操作入口。

2) 执行脚本

可通过手动编写、本地上传，或引用公共脚本的方式进行批量脚本执行。

3) 分发文件

支持本地上传或从服务器上选择源文件两种方式，满足“一对多”、“多对多”、“多

对一”等多种分发文件场景，且能自由控制上传/下载的速率和超时。

4) 业务管理

提供作业编排功能，支持用户将多个脚本执行、文件分发或人工确认步骤组装成作业模板，并按使用场景衍生多个对应的执行方案；提供调试功能来满足作业调试场景，支持使用标签对作业进行分类管理。

汇总展示所有作业的执行方案列表；

支持将作业执行方案设置成单次或周期执行的定时任务；

(14) IT 监控及性能指标管理

全面梳理机房、网络、云计算、灾备、应用系统相关的 IT 监测指标，按照 IT 运维相关标准规范和实际工作要求，建立分级分类的 IT 监测指标体系管理模块，至少包括：指标分类、名称、描述、详细指标项（如：系统性能、访问性能、API 性能、安全指标等），能够实现对指标体系进行动态维护。

(15) 政务外网业务管理

按照国家、四川省和成都市电子政务外网管理相关要求，建立信息化支撑的电子政务外网综合管理模块，实现对电子政务外网日常业务管理，至少包括：接入关联、接入单位信息管理、接入信息系统管理、专网管理、出口链路管理、IP 地址分配（含公网 IP）、网络业务配置关联、终端数管理、外网检查管理、网络设备管理等功能，具备网络业务配置关联和业务开通逻辑关联能力。

(16) 视频会议系统管理

围绕市网络理政中心视频会议系统运行维护、会议保障、设备（含各区县和部门接入设备）、配置管理、会场管理等。

(17) 软件代码托管

按照软件系统代码管理相关要求，实现对采购人软件系统代码管理，至少包括代码版本号、发布信息、变更信息、测试信息、配置信息、开发人员信息、代码仓库等。

(18) 机房综合管理

按照采购人机房管理制度和要求，定制开发数据中心机房管理模块，至少包括：设备进出、人员进出、巡检任务、机房机柜负荷、双电源及 UPS 供电管理等

(19) 灾备业务管理

参照信息安全技术 灾难恢复服务要求（GB/T 36957-2018）和采购人灾备服务管理实际，定制开发政务灾备服务管理模块，至少包括：备份策略管理、资源配置管理、服务过程管理、服务能力管理、SLA 管理、服务考核管理、服务计量计费、资产设备管理以及机房环境管理、灾备专网管理、灾难恢复成本效益、灾难恢复管理等。

4. IT 运维工作台

运维人员能够基于统一的整合管理界面，进行运维管理的信息查看和相关操作：

提供基于 WEB 灵活多样的信息发布形式，将各功能（如监控、流程、知识库）产生的管理信息进行统一的发布。改善运维人员的使用体验，提升日常运维管理效率。

提供动态灵活的展现模型编辑工具，用户可按照自身需要随意拖动并保存最终布局。

(1) 信息主管领导内容展示

运行维护统计报表，资源监控统计报表。

重大故障信息的展示。

重要业务系统的拓扑展现。

主管领导的其他展示需求。

(2) 运维人员内容展示

门户针对不同的小组（如：网络、政务云、应用系统、机房等），展示不同的管理内容和操作配置界面，如网络维护人员查看网络的 web 拓扑；业务系统维护人员查看业务系统的拓扑；机房管理人员查看机房方位图进行监控。监控图除了能够反映设备的状态外，还实时反映监控到的事件，在拓扑图上监控到的事件按照设备进行归类。

(3) 监控大屏可视化

根据用户需求，完成监控大屏的数据可视化，定时更新数据信息，并适配网络理政中心大屏。包括不限于：

业务运维可视化：应用系统监控分析、应用系统资源占用分析、应用系统访问量分析、请求数、平均响应时间、系统关联分析、告警分析、故障分析、拓扑图等。

基础资源监控大屏：针对主机、网络设备、中间件、数据库等的资产统计、资源占用状态、网络访问趋势、网络请求数设计可视化大屏，并展示。

集中告警展示大屏：包括今日告警总数、处理中故障数量、未处理故障数量、平均故障修复时间、告警源概况、告警分类分析等进行可视化大屏设计，并展示。

网络资源监控大屏：包括网络设备资产统计、核心设备概览、拓扑展示、系统流量排名、用户流量排名等进行可视化大屏设计，并展示。

5. IT 运维数据中台

实时高效的接入用户环境中的多种数据源，收集用户环境中的监控管理数据，进行统一的管理和存储，将数据进行关联分析、业务建模，结果实时输出给可视化以及其他应用。

(1) 数据采集

监控采集主要采集网络监控模块、应用监控模块、云平台监控模块、机房监控模块的相关数据，实现对 IT 基础支撑系统的监控数据采集。

同时，支持从第三方系统（如机房环境监控、电子政务外网监控系统、视频监控系统、门禁系统、Zabbix、Prometheus 等）抽取数据（包括日志数据、资产配置数据、故障告警数据、监控数据、视频等），实现对 IT 资源的全面监控。

支持有代理部署和无代理部署；

数据采集模块支持 Agent、SNMP、SSH、HTTP、HTTPS、JDBC、ODBC、kafka 等。

Agent 支持 linux、Windows、国产操作系统；

日志采集支持 Filebeat、Logstash 多种开源日志采集器，能够对来自网络设备、安全设备、操作系统、数据库、中间件、业务系统的离散的日志数据进行全面、有效、集中的采集存储，适配多种数据库。

Agent 资源占用率控制在 2%以内。

(2) 数据分析处理

数据处理层由统一事件模块、数据指标抽取模块、监控指标库等模块组成。

监控指标库存放了所有监控对象的当前运行状况、重要告警、重要 KPI 性能指标等数据，实现性能基线管理，并为监控对象的可视化展现提供数据支持。CMDB 与监控指标库的记录通过资源唯一标识实现一一对应，并能够自动维护其相互关联关系。

从底层监控工具和第三方系统抽取各类管理数据，如资产配置数据、性能数据、监控对象运行状态数据、故障告警数据等。其中故障告警数据送到统一事件模块进行处理，性能和状态数据经过处理后存放到监控指标库，资产配置数据经过数据清洗、调和处理后送到 CMDB 数据库中。

统一事件模块负责对来源不同的告警信息进行过滤、压缩和关联，以及对不同来源的性能数据进行规范、汇聚、分析等，并通过根源问题发现等功能，实现快速的故障定位，保证业务系统的监控运行。

(三) 电子政务项目管理功能迭代和数据处理服务

1. 平台升级服务

(1) 平台功能升级

1) 预审管理

针对项目申报的统一管理，包括方案申报、方案接件、任务分配、任务转交、方案预审、方案会商、方案会签、方案受理、方案完善、方案审核、方案回函。

➤ 方案申报

报审单位进行方案的申报及申报进度跟踪管理，对退回的方案进行修改或终止操作，终止时需要填写终止原因。方案申报类型包含：建设方案、服务方案和运维方案三类。报审单位申报项目方式的方式为：在线填写结构化内容，并上传项目基础方案。提交成功后系统自动将上传文件和填报的结构化内容整合成完整方案，并结合存储加密软件对文件进行加密存储，方案需要进行版本保存。申报提交后进行关键字的匹配（结构化、上传文件的匹配），形成标签关联。

提供查询、申报、终止、修改、保存、上传、下载、提交、查看、删除、移交功能。

➤ 方案接件

方案接件主要是对申报项目方案进行初步审查，初步判定申报项目方案是否进入后续流程。分为区级审核、市级审核，审查不通过退回申报单位（填写退回原因），审查通过进入下一步流程。

区级项目由区县项目管理员进行审查，审查通过后可以选择区县自审或者由市上进行预审，若无需市上预审，区县项目管理员审查通过后，即完成项目申报流程；若需要市上预审，则进入市级派件环节。

区级项目管理员只能看到所管辖区的申报项目，市级接件只能看到市级各部门的申报项目。

提供查询、接件、下载、在线批注、审核、查看功能。

➤ 任务分配

系统按照预设定的规则自动将需要市级预审的申报方案分派至对口部门负责人，由部门负责人进行任务分配。

部门负责人可以查看所管部门的所有申报任务，可以将新进任务分配给所管部门的人员进行预审，也可根据情况将任务转派给其他部门负责人进行任务分配，转派后需中心领导进行审核，审核通过后将由转派部门负责人进行任务分配。

提供查询、分配、转派、查看、审核功能。

➤ 转交

系统按照预设定的规则自动将需要市级预审的申报方案分派至对口部门负责人，由部门负责人进行判断，根据情况将任务转派给其他部门负责人进行任务分配，转派后由中心领导审核是否同意转派。

部门负责人可以查看所管部门的所有申报任务，转交后需中心领导进行审核，审核通过后将由转派部门负责人进行任务分配。

提供查询、转派、查看、待审核功能。

➤ 方案预审

预审人员对分配给自己的方案进行预审，根据方案撰写质量，给出“通过”或“不通过”（退回）的判断操作，并录入预审意见，同时，对标签进行维护。市级申报项目预审通过后进入方案会签，未通过则进入方案会商。区县申报项目预审通过后直接进行方案受理。

提供查询、下载、分配、转派、在线批注、查看、审核功能（通供、不通过）。

➤ 方案会签

市级申报项目通过预审后，进入方案会签。预审人员发起会签，录入会签人员抽取规则进行会签人员随机抽取，抽取后由会签人员进行会签结果录入，会签人员由“1名中心领导+1名部门负责人或技术专家”组成。两名会签人员均通过审查时，进入方案受理。会签人员会签结果存在不通过时，线下进行方案会商。

提供查询、会签、查看功能。

➤ 方案会商

市级申报项目预审、会签、受理、专家评审、方案完善环节均可发起会商，预审人员能看到所有的会商信息。由预审人员线下组织会商，会商完成后录入会商结果，包括会商人员、会商时间、会商地点、会商结果及相关材料的上传等。会商结果为通过进入对应下一环节，不通过填写退回原因后退回到对应上一环节，最终退回到方案预审，由预审人员驳回到方案申报。

提供查询、会商、查看功能。

➤ 方案受理

方案受理人员对申报方案进行审查，分为市级项目受理、区县项目受理。

市级申报项目和区县申报项目由受理人员判定方案是否需要进行专家评审或者是否需要报审单位进行完善，若方案无需专家评审、无需进行完善，则直接进入回函环节；若方案需要专家进行评审，则进入抽取专家，专家评审环节；若方案无需专家评审，但需要完善，则进入方案完善环节。

提供查询、查看、受理、在线批注、抽取专家、电话通知、短信通知功能。

➤ 方案完善

报审单位按照指导意见对申报方案进行完善，完善后提交至审核人员对完善内容进行审核确认。提供查询、申报、修改、保存、上传、下载、提交、查看、删除、移交功能。

➤ 方案审核

方案审核是审核人员对报审单位完善后的方案进行审查，审核人员只能查看自身相关的任务。市级申报项目由预审人员进行审核，审核通过后进入方案回函，不通过退回方案完善。区县申报项目由区县项目管理员审核，审核通过进入方案回函，不通过退回方案完善。提供查询、审核、在线批注、查看功能。

➤ 方案回函

审核通过的方案需要进行回函操作，回函人员可以回函或进行退回，退回环节根据情况退回到不同环节：若从方案受理后直接进入回函或者专家评审后直接进入回函的，退回到方案完善环节；若方案从方案审核进入回函的，退回到方案审核。回函时，回函人员选择“是”，自动加载配置好的回函内容。提供查询、回函、查看、在线批注功能。

2) 专家评审

申报项目在需要抽取专家评审时，系统在线抽取专家，线下评审后将评审结果录入系统并上传相关过程记录，市级和区级按照不同流程进行处理。功能包括专家库信息维护、专家使用管理、专家评估管理。

➤ 专家评审工作流程简介

市级申报项目需要抽取专家评审则由评审人员进行专家抽取后，在线电话联系，确认专家是否参加，确认参加后，通过短信方式继续会议通知，线下进行评审，并将专家评审结果录入系统并上传评审相关过程记录，不需要专家评审直接录入评审结果。评审通过，根据专家意见判定是否需要报审单位进行方案完善，若需要，则进入方案完善环节，由申报单位按评审意见进行方案完善；若不需要，则直接进入回函环节。评审不通过退回方案预审阶段，由预审人员驳回方案到方案申报环节。

区县申报项目需要专家评审时，若发函申请了市上的专家服务，由市上授权后，可从市上专家库中抽取专家线下评审；若不采用市上的专家服务，则线下自行组织专家评审，将评审时间、评审地点、评审人、评审内容及结果录入系统即可。

➤ 专家库信息维护

提供专家基础信息的维护功能，由管理员对专家信息进行维护，专家基础信息包括姓名、专业、联系电话、身份证号码、专家证号等信息。有权限的管理员可对已审核通过的专家标签进行修改维护，也可根据参会评分清理不合格专家。提供新增、修改、查看、删除、标签功能。

➤ 专家使用管理

专家使用业务流程介绍：需要专家参与项目评审时，通过系统实现专家在线抽取。抽取人员录入活动标题、评审内容、抽取条件等信息，进行专家抽取。评审内容可以选择评审项目或手动录入活动，并支持多项评审内容同时抽取一批专家。支持灵活设置专家抽取条件，回避与评审企业有关联的专家，如根据专家的专业领域、行业资质等条件

抽取专家。提供查询、抽取功能。专家名单抽取完成后，通过拨号系统自动联系抽取专家，专家确认参加后，抽取的专家方可生效。抽取的专家明确不参与评审的，系统进行再次补位抽取，再次抽取时自动排除已确认不参与该项目的专家。专家抽取时，同时间段内（以上、下午区分）专家仅可被抽中一次参会，避免时间冲突，明确不参加才可进行其他项目抽取。

基于以上业务流程，系统需提供以下功能：

专家在线抽取功能：支持随机抽取、邀请、直接登记三种方式，支持基于标签屏蔽某类专家等；

电话自动拨号模块：支持文字转语音功能；具备至少 2 条反级信号的电话线路接入；自动拨打专家电话，并基于对方按键反馈记录相关情况；

专家时间记录管理功能：同时间段内（以上、下午区分）专家仅可被抽中一次；

➤ 专家评估管理

专家评审后，评审人员会对本次会议参与专家进行打分，并录入系统，做为后续专家抽取中的一个规则。

提供查询、下载、评审、在线批注、查看、打分功能。

3) 备案管理

主要针对历史项目或项目方案审核完成后项目，对采购、验收等环节的相关信息备案。包括采购备案、验收备案、系统备案等功能。

➤ 采购备案

项目报审单位（此时身份为：项目业主单位）与中标单位签订合同后，对采购环节的相关信息备案。包括采购备案及采购备案查询。

● 采购备案

项目报审单位与中标单位签订合同后，须对该项目的采购环节信息、采购合同以及进度计划进行备案。备案内容主要是项目招标文件、中标单位、采购方式、中标金额、中标单位投标文件、项目启动时间、初验时间、终验时间和项目进度安排。提供查询、备案、查看功能。

项目采购备案完成后，系统按照项目采购备案完成时间、采购合同时间、项目建设周期自动按照相应模版发起“验收备案提醒”。

● 采购备案查询

项目报审单位对项目采购信息进行备案后，管理单位即可查看项目的备案信息及备

案日志等。提供查询、查看功能。

区县项目管理员查看管理辖区所有部门的备案，市网络理政办有权限的人员查看市级所有部门的备案，超级管理员查看市、区县所有备案。

➤ 验收备案

针对项目验收时，对验收环节的相关信息进行备案。包括验收备案及验收备案查询。

● 验收备案

项目验收时，参考“项目绩效评估办法”对项目涉及政务云资源、电子政务外网等基础设施和数据资源使用情况进行备案，并完成项目验收材料的系统存档和项目相关系统的基础信息填报。

● 验收备案查询

项目报审单位对项目验收信息进行备案后，管理单位即可看见该项目的备案信息及备案日志等。提供查询、查看功能。

区县项目管理员查看管理辖区所有部门的备案，市网络理政办有权限的人员查看市级所有部门的备案，超级管理员查看市、区县所有备案。

➤ 系统备案

针对各级部门信息化系统的备案管理，包括系统备案和备案查询。

提供各级部门信息化系统的备案管理功能，各级部门能清楚的看到自己部门当前有效的系统、下线的系统、移交的系统，并能实现各系统相关信息的查询追溯。申报方案时涉及信息化新建系统，在完成该项目的验收备案后，系统自动完成基础信息的同步实现备案。市、区县级部门也可以手动录入存量信息系统的基础信息进行备案。

各级部门可以对已完成备案的系统进行下线，下线后该系统状态更改为已下线，并通知各平台。

各级部门可以对已完成备案的系统进行移交，移交后该系统状态更改为已移交，移交部门则可以看到移交过来的系统信息。

提供查询、新增、下线、移交、查看功能。

● 系统备案查询

为管理单位提供备案系统的查询功能，可通过系统名称、所属单位、所属项目等条件进行查询。

区县项目管理员查看管理辖区所有部门的备案系统，市网络理政办有权限的人员查看市级所有部门的备案系统，超级管理员查看市、区县所有备案系统。

➤ 新媒体备案

提供新媒体信息化系统的备案功能，成都市/区县政府单位均可通过此模块对已建设的新媒体基础信息录入，辅助成都市各委办局完成新媒体备案工作，主要功能包含备案新媒体新增、新媒体查询及新媒体查看。

➤ 系统整合管理

系统整合管理是指对因系统升级或系统合并所产生的新系统进行登记管理，主要功能包含整合信息新增，整合信息查询及整合系统查看。

➤ 系统清理管理

系统清理管理是指各委办局可删除或停用已备案的系统信息，主要适用于因单位合并、单位职能划分或则单位系统迁移而影响的系统信息变更，主要功能包含系统清理、系统检索及系统查看。

➤ 备案信息导出

按用户需求根据指定模版导出系统中用户备案的系统信息，导出格式为 excel，用户可自定义导出数据筛选条件。

➤ 历史记录管理

提供信息系统修改的版本记录功能，各委办局对备案系统信息进行修改后，平台会自动记录上一版本供用户查看，主要功能包含历史记录查看及检索等。

4) 信息查询

➤ 项目查询

提供按项目的维度查询，能实现项目相关信息的追溯监管。可按项目名称、年度、标签、报审单位等条件查询，同时可以查看项目的全过程日志信息及审核流程信息，如项目的采购备案、验收备案及运维项目报审情况等。提供查询、查看功能。

市、区县部门查看自己部门的项目，区县项目管理员查看管理辖区所有部门的项目，市网络理政办有权限的人员查看市级所有部门的项目，超级管理员查看市、区县所有项目。

➤ 系统查询

提供按系统的维度查询，能实现系统相关信息的追溯监管。可按系统名称、系统标识、标签、所属单位、所属项目、系统状态等条件查询，支持在线查看系统图片及历史修改调整信息。提供查询、查看功能。

市、区县部门查看自己部门的系统，区县项目管理员查看管理辖区所有部门的系统，

市网络理政办有权限的人员查看市级所有部门的系统，超级管理员查看市、区县所有系统。

➤ 台账查询

台帐查询是对各项目的重要信息进行重点显示，自动将申报项目信息同步到台帐清单中，管理员可以手动录入其他额外信息，如专家费等。提供多维度条件查询功能，如按项目阶段、申报单位及时间等检索条件进行筛选，并能导出台帐。提供查询、修改、导出功能。

线下数据通过梳理后录入台帐。

➤ 台账统计

展示已录入项目的台账信息，直观的反应出每个项目从申报到办结的各重要节点日期及金额情况，如单位名称、项目名称、专家核减金额、总差额、办结日期、评审次数、每一次评审日期、最终核定金额等信息，并提供导出功能。

5) 统计分析

从项目角度进行统计分析，对项目信息的关系进行梳理，并以图形方式进行分析展示。

➤ 项目报审分析

展示年度报审项目/方案总数、申请单位数、推动系统整合数、专家咨询费数额、申报金额数、已办结总金额、审批总金额、节省金额。

➤ 方案流程分析

展示方案报审数量、待接件数、待派件数、待预审数、待受理数、待评审数、待完善数、待审批数、待回函数、已完成数。

➤ 资金情况分析

展示部门结余资金 TOP5、项目结余资金统计 TOP5。

➤ 排名分析

对部门系统数量、项目总数、资金总数、项目金额总等做排名分析，并按排序展示指定数量的信息。

➤ 项目关联分析

建立项目对部门、职能、系统、数据的关系进行梳理，并以关联关系的方式进行展示，能按照项目-系统、部门-系统-职能等逻辑进行分析展示。

展示示例：

按项目查系统

按系统查项目

按部门查系统

按职能查系统

(2) 平台功能新增

1) 工作台

工作台是一个平台门户首页，展现信息包括用户基本信息、相关数量展示、项目列表查询；具体展示内容根据登录用户不同角色权限展示该用户相关项目申报信息。

展示维度如下：

报审单位：展示方案申报总数、项目采购备案数量、项目验收备案数量、系统备案数量。展示项目申报列表，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围展示项目。

接件人员：展示项目接件总数、项目通过数量、项目不通过数量、本月接件数量。展示项目接件情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示接件审核列表，可按照时间维度展示项目。

部门主任：展示中心接件总数、部门办理数量、分派数量、部门预审通过数量。展示项目接件情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示接件分派列表，可按照时间维度展示项目。

中心领导：展示中心接件总数、本月方案预审通过率、本月会签数量、部门转交方案数量。展示项目接件情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示方案会签列表，可按照时间维度展示项目。

预审人员：展示预审方案总数、办理数量、转交数量、预审通过数量。展示项目预审情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示方案预审列表，可按照时间维度展示项目。

受理人员：展示项目受理总数、项目通过数量、项目不通过数量、本月受理数量。展示项目受理情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示方案受理列表，可按照时间维度展示项目。

评审人员：展示项目评审总数、评审通过数量、项目不通过数量、本月受理数量。

展示项目评审情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示需求评审列表，可按照时间维度展示项目。

完善审核人员：展示审核方案总数、审核通过数量、审核不通过数量、被退回数量。展示项目完善审核情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示完善审核列表，可按照时间维度展示项目。

回函人员：展示回函审核方案总数、审核通过数量、审核不通过数量、被退回数量。展示项目回函情况，可按照近十天、近一个月、近半年维度或者自定义时间范围进行数量展示。展示方案回函列表，可按照时间维度展示项目。

2) 案例库管理

对接其它平台系统（目前暂定“互联网+监管平台”），获取先进城市的电子政务建设相关信息，对获取的数据进行相应的清洗治理后，从中提取出电子政务建设的关键信息将案例对应到部门，存入案例库。通过获取北京、深圳等一线城市及重庆、杭州等新一线城市的电子政务建设信息，为报审单位提供参考。包括案例获取、案例查询、智能提醒功能。

➤ 案例获取

从其它平台系统（如“互联网+监管平台”）或者互联网途径获取相关电子政务建设相关信息，并将获取的信息进行数据清洗，从中提取出电子政务建设的关键信息对应市级相关部门存入案例库。

➤ 案例查询

将整理后的案例进行统一管理，可实现自定义关键字查询、展示案例列表；根据不同部门用户权限展示对应部门案例。包括查询、修改、移除等功能。

➤ 智能提醒

报审单位用户登录系统时，可根据单位报审项目名称等关键字匹配案例库中对应案例进行提醒，用户可在案例库中查看对应案例信息。

3) 项目绩效评估

项目绩效评估主要对电子政务项目的需求/技术方案与项目招标文件的一致性、项目建设内容完成情况、全过程备案情况、应用实效、基础设施集约化部署、数据共享开放、公共业务协同接入、业务系统整合、信息安全等方面进行评估。

本期服务将利用信息化手段辅助支撑电子政务管理部门及报审单位进行项目绩效

评估工作的开展。包括项目清单库、项目筛选、评估管理、指标管理等功能。

➤ **项目清单库**

按照项目管理办法系统自动将正式上线超过1年的所有电子政务项目汇聚入绩效评估清单库。提供修改、查询、移出等功能。

➤ **项目筛选**

将绩效评估清单库中的项目进行抽选，抽选后的项目进入评估管理中，提供项目抽取、项目查询、查看等功能。

➤ **评估管理**

将筛选后等项目按照考核办法进行项目绩效评估，可上传绩效评估结果。提供查询、查看、上传功能。可根据绩效指标查询对应指标的完成情况。

➤ **评估提醒**

项目建设完成 12 个月后进行项目绩效评估，提前一周系统进行自动提醒。

绩效评估如果有相关文件或资料发布，报审单位登录系统时可进行自动提醒。

➤ **文件发布**

电子政务主管部门可将每年相关文件及资料进行发布，报审单位可在线预览或下载进行学习。系统中提供相关资料及文件发布、下载功能。示例文件如下：

《成都市电子政务项目绩效评估指标》

《成都市电子政务项目绩效自评表》

工作方案等文件

➤ **自评报告管理**

项目报审单位按照考核办法进行项目绩效自评，并上传自评报告。提供查询、查看、上传等功能。

➤ **指标管理**

可自定义创建绩效评估指标，相关指标创建后对接其它平台进行完成情况查询。包括指标创建、查询、修改等功能。

相关指标示例如下，具体指标在服务期中根据实际情况调整：

基础设施集约化部署情况：

需对接云管平台，获取系统完成情况。

需对接灾备平台，获取系统完成情况。

数据资源共享情况：

需对接共享平台，获取系统对应数据共享开放完成情况。

公共应用支撑接入情况：

需对接统一身份认证平台，获取系统完成情况。

需对接 GIS 平台，获取系统完成情况。

需对接短信平台，获取系统完成情况。

➤ 评估报告管理

按照绩效评估工作要求，完成重点项目绩效评估报告编制后将报告上传系统进行统一管理。包括报告新增、查询、修改、上传等功能。

➤ 向其他系统提供数据支撑

向其他系统（如“互联网+监管平台”等）提供电子政务项目绩效评估的信息数据，支撑其开展相关工作。在“标准接口服务”章节详述。

4) 模版管理及功能管控

为有效获取项目信息，系统提供申报方案标准模版配置管理功能，由管理员进行统一维护，各级部门申报项目时，只能按照配置好的标准模版进行填报。方案模版按建设方案、服务方案和运维方案进行分类维护，包括项目基本信息申报模版、集约化建设及公共应用接入模版的管理。

为区县申报项目时提供预审、专家库授权的管控功能。

➤ 项目基本信息申报模版管理

为有效获取项目信息，方案报审时需填写项目目的、建设内容、资源需求等结构化信息。故要求系统提供申报方案标准模版配置管理功能，由管理员进行统一维护，各级部门申报项目时，只能按照配置好的标准模版进行填报。方案模版按建设方案、服务方案和运维方案进行分类维护，同一类型的方案只有一个有效运行模版。提供新增、查看、删除功能。

➤ 集约化建设及公共应用接入模版管理

为有效获取项目对市集约化建设资源的使用情况和与公共应用资源的对接情况，方案报审时需填写相应的结构化信息。故要求系统提供集约化建设及公共应用接入模版管理功能，由管理员进行统一维护，可对市级和各区县分别进行模版配置。各级部门申报项目时，只能按照配置好的标准模版进行填报。提供新增、查看、删除功能。

➤ 区县预审服务管控

区县申报项目时，一般由本区县电子政务主管部门负责项目预审。在市级单位许可下，可以使用市级单位的预审服务，系统后台需提供区市两级预审流程的切换功能，具体提供查看、开通、关闭功能。

➤ 市级专家库授权管控

区县可以发函申请使用市上专家库进行评审，由市上授权后，该区县可在一定时间内对申报的项目抽取市上专家进行评审指导。系统后台需提供专家库管控功能，提供查看、开通、关闭功能。

2. 系统集成及整合服务

(1) 数据清理服务

目前中心相关基础支撑系统中数据标准不统一，需要根据成都市电子政务项目绩效评估指标涉及的基础设施集约化部署情况、数据资源共享情况、公共应用支撑整合接入情况、公共业务协同接入情况几类指标中相关平台及系统的数据进行对比，从中梳理出各平台登记备案的系统信息的一致性，差异化情况，将缺失的数据指标进行互补，通过人工梳理后各政务服务平台可通过结果信息掌握本平台数据的缺失情况和需要核对的数据情况。

1) 基础设施类平台

从政务云、电子政务网络、政务数据存储及灾备平台中梳理出各平台登记备案的系统信息在“系统名称”、“所属部门”、“联系人”、“联系方式”的一致性，差异化情况。

2) 数据资源类平台

从数据共享开放平台、数据融合平台中梳理出各平台登记备案的系统信息在“系统名称”、“所属部门”、“联系人”、“联系方式”的一致性，差异化情况。

3) 公共应用支撑类平台

从统一身份认证平台、数据资源目录系统、地图 GIS 应用、政务短信系统、政务邮箱系统中梳理出各平台登记备案的系统信息在“系统名称”、“所属部门”、“联系人”、“联系方式”的一致性，差异化情况。

4) 公共业务协同类平台

从 12345 网络理政平台、一体化协同办公平台、无纸化会议系统、蓉易办平台、集约化平台、天府市民云、网络理政中心等梳理出各平台登记备案的系统信息在“系统名称”、“所属部门”、“联系人”、“联系方式”的一致性，差异化情况。

(2) 数据集成服务

系统进行优化升级后，涉及到较大底层架构重构、数据库改造，需要进行数据迁移及治理，为保障系统的平稳过渡不影响正常用户使用，需要进行专项数据集成服务。

1) 数据迁移服务

平台升级后，整个平台的用户权限、业务流程、基础配置等数据结构发生变化，将涉及数据从老系统迁移到新系统，需进行全量数据迁移，从而保证数据的完整性。

具体步骤如下：

数据迁移前的准备：大量的工作都需要在准备阶段完成，充分而周到的准备工作是完成数据迁移的主要基础。具体而言，要进行待迁移数据源的详细说明(包括数据的存储方式、数据量、数据的时间跨度)；建立新旧系统数据库的数据字典；对旧系统的历史数据进行质量分析，新旧系统数据结构的差异分析；新旧系统代码数据的差异分析；建立新老系统数据库表的映射关系，对无法映射字段的处理方法；开发、部署 ETL 工具，编写数据转换的测试计划和校验程序；制定数据转换的应急措施。

数据迁移的实施：准备数据迁移环境；业务上的准备，结束未处理完的业务事项，或将其告一段落；对数据迁移涉及的技术都得到测试；最后实施数据迁移。

数据迁移后的校验：数据迁移后的校验是对迁移工作的检查，数据校验的结果是判断新系统能否正式启用的重要依据。可以通过质量检查工具或编写检查程序进行数据校验，通过试运行新系统的功能模块，特别是查询、报表功能，检查数据的准确性。

具体类型包括：

用户数据迁移

权限数据迁移

基础数据迁移

流程数据迁移

备案数据迁移

2) 数据治理服务

平台升级后，整个平台的用户权限、业务流程、基础配置等数据结构发生变化，老系统迁移到新系统后，需要对迁移后的用户数据、权限数据进行治理，实现与新系统的对应关系。具体包括：

用户数据治理

权限数据治理

(3) 业务集成服务

从业务角度对应相关平台进行集成，将对接相关系统后获取的数据，需要集成的内容包括信息系统基础设施集约化部署情况、数据资源共享情况、公共应用支撑整合接入情况、公共业务协同接入情况获取信息集成到平台中，使我市电子政务项目管理更具有数据支持，为电子政务项目绩效评估提供分析数据。

1) 基础设施集约化部署相关集成

按照信息系统唯一标识，对接基础设施集约化部署相关系统，将信息系统在我市政务云平台的布署情况、使用情况按系统呈现。主要集成内容如下：

成都市政务云资源管理平台；

信息系统在我市政务云平台的申请、布署、使用情况等；

信息系统在政务云数据库产品的申请、布署情况；

信息系统在政务云安全产品的申请、布署情况。

成都市政务数据存储与灾备平台；

信息系统接入成都市政务数据存储与灾备平台申请、布署、使用情况等。

2) 数据资源共享相关集成

按照信息系统唯一标识，对接数据资源共享相关基础系统，将信息系统的共享情况呈现。主要集成内容如下：

成都市政务信息资源共享网站

信息系统共享开放的数据资源，数据资源清单；

信息系统对其他部门提出数据资源需求的数据需求清单是否达成共享。

信息系统共享开放的数据资源目录，及共享情况。

我市统一建设的其它数据资源相关基础平台。

3) 公共应用支撑相关集成

按照信息系统唯一标识，对接我市统一建设的公共应用支撑相关基础系统，将信息系统的公共应用接入和使用情况进行呈现。主要集成内容如下：

成都市统一身份认证平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及用户认证体系建设的信息系统是否接入成都市统一身份认证平台；

信息系统在成都市统一身份认证平台的用户数量和登录情况。

成都市政务数据资源目录系统

项目建设（或服务采购、运维）涉及数据资源目录系统建设的是否接入成都市政务数据资源目录系统。

天地图（市规自局）

项目建设（或服务采购、运维）涉及地图（GIS）应用的是否接入天地图（市规自局）；地图服务申请及使用情况；

成都市政务数据共享交换平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及数据资源共享的是否接入成都市政务数据共享交换平台；

信息系统接口申请、注册及调用情况。

成都市政务短信平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及短信、邮箱应用的是否接入成都市政务短信平台；

政务短信平台申请及使用情况。

成都市政务邮箱系统

项目建设（或服务采购、运维）涉及短信、邮箱应用的是否接入成都市政务邮箱系统；

政务邮箱系统申请及使用情况

我市正在建设的其它基础公共应用支撑平台。

4) 公共业务协同相关集成

按照信息系统唯一标识，对接我市统一建设的公共业务协同相关基础系统，将信息系统的公共应用接入和使用情况进行呈现。主要集成内容如下：

市 12345 网络理政平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及市民诉求的是否接入市 12345 网络理政平台；

成都市一体化协同办公平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及收发文办理等协同办公平台建设内容的是否接入成都市一体化协同办公平台；

市蓉易办平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及行政审批和公共服务等政务服务受理和审批等业务系统建设内容的是否接入市蓉易办平台；

集约化布署平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及成都市政府组成部门的门户网站的建设的须基于统一的集约化平台建设；

成都市“天府市民云”平台

项目建设（或服务采购、运维）涉及面向社会服务的移动端建设的须接入“天府市民云”；

市网络理政中心信息系统

项目建设（或服务采购、运维）非涉密的信息系统应接入市网络理政中心。

我市正在建设的其它公共业务协同系统（或平台）。

(4) 标准接口服务

平台中系统信息做为电子政务基础支撑中核心基础，未来所有相关项目将使用统一的系统 ID、系统名称等信息，平台将对外提供统一的标准接口。

1) 公共应用支撑接口

需要封装的接口，包括共享平台、云管平台、灾备平台、短信平台、地理信息平台、统一身份认证平台。

共享平台

将系统中填报的项目基本信息，目录信息、数据资源信息等数据封装成接口，供共享平台调用。

云管平台

将系统中填报的项目基本信息，云资源信息、网络信息等数据封装成接口，供云管

平台调用。

灾备平台

将系统中填报的项目基本信息，灾备信息等数据封装成接口，供灾备平台调用。

地理信息平台

将系统中填报的项目基本信息、地理信息等数据封装成接口，供地理信息平台调用。

市级政务短信平台

调用现有的政务短信系统提供的服务，完成系统项目评审信息推送、专家抽取结果推送，专家通知及消息提示等信息的推送服务。

统一身份认证平台

平台建设完成后需接入成都市统一身份认证平台实现组织机构及用户统一管理维护，同时实现用户单点登录身份认证功能，提升本系统的安全性。

2) 与其它系统数据对接接口

按外部系统数据需求，梳理项目相关信息，封装成数据接口，供外部系统调用。如：

互联网+监管平台

市网络理政中心

(四) 统一系统后台管理功能搭建

1. 组织机构

机构是用来维护系统中的组织机构信息，实现成都市、各区县的单位信息，按行政区划以树型目录树的方式显示。系统管理员可以添加、修改或删除一个部门节点及其相关内容。可以维护机构的职能职责。

2. 用户管理

采用实名认证方式实现系统用户的统一管理，由管理单位进行人员的维护。系统用户与统一身份认证平台集成对接，登录账号、密码由该平台统一管理。

3. 权限管理

权限管理是实现登录用户的可访问资源的控制，通过对角色、功能的权限配置管理

完成相应的授权功能。提供新增、修改、删除、查看功能。

4. 角色管理

角色管理是按对权限进行分组管理，并对登录用户进行角色赋予，实现用户与权限的关联。提供新增、修改、删除、查看功能。

5. 业务字典

业务字典管理了系统中静态的数据信息。所谓静态数据信息是指在该系统中，在相当一段时间内相对固定不变的信息，比如性别、职业类型、证件类型等等。提供新增、修改、删除、查看功能。

6. 内容管理

对平台内容进行更新和维护，如政策法规，通知公告等。

7. 日志管理

日志管理是记录系统在运行过程中系统用户行为的功能。通过业务日志服务，可以较完整的记录下用户在系统的使用行为。同时平台提供了业务日志的查看、统计等功能。业务日志服务及访问分析功能记录的数据为运营过程中的系统的使用情况的全面统计分析提供了扎实的数据基础。

8. 接口管理

基于应用支撑管理平台提供对接口的管理。

接口组合，提供将多个接口进行组合的配置式功能；节点部署与接口更新，提供多节点的集群化快速部署、提供自动化的接口更新；

接口生命周期管理，支持接口开通、启用、暂停、时效设置等功能；

接口服务管理，支持搜索、查看接口服务状态、查看接口访问次数、查看接口服务流量、查看接口服务平均响应时间、查看接口服务访问错误率、查看接口服务修改时间等功能；

原系统变动监测，支持对原系统数据变更监测、版本检测、预警提醒、状态提醒等

功能:

接口日志管理，提供接口运行、用户行为、系统运行的后台日志功能。

(五) 移动端服务能力搭建

移动应用总体架构设计，依托于数据中心库为数据来源，为各领导及一般用户分别个性化定制移动应用服务，集成到移动终端里统一接入与展现。

移动应用支持 HTML5 页面和钉钉小程序，支持移动端各种分辨率。

1. 服务目录

将统一服务门户提供的各类资源以服务目录形势集中向各用户单位提供各类服务目录，各资源使用单位能够清晰、及时、全面的了解统一服务平台能够提供的资源类型、技术规范、使用方式和流程。

2. 信息公告

向平台各用户单位提供政务应用领域相政策法规、标准规范、通知公告等动态信息查阅通道。

3. 工作门户

利用数据分析和可视化等信息技术，实现电子政务基础设施资源管理、各子系统运维信息以及服务管理信息以仪表盘、动态图表等方式进行集中管理和呈现。

4. 待办事项

待办事项将与用户相关的待办事项，列示出来，方便用户第一时间了解本人的相关事项，对事情处理的轻重缓急一目了然。并可以一键点击打开紧急或重要的事项进行处理。

5. 设备巡检

提供自动化巡检能力。能够对巡检任务、巡检人员、巡检时间等信息进行编排，形成巡检计划表。在巡检人员进行巡检时，系统根据采集及接入的状态信息，自动生成的

状态记录表，巡检人员能够对数据进行维护及补充填报等工作。针对巡检人员的实际巡检情况，提供巡检工作记录采集能力，能够以图片形式存储巡检结果，便于问题追溯。针对巡检过程中发现的异常状态，提供故障处置工单关联能力，巡检人员可根据工单指引，填报故障信息，并派发给相关人员。

6. 告警展示

能展示故障时间、故障级别、故障恢复时间、故障对象、故障描述、故障持续时间等，告警列表实时更新监控，并且不同告警的严重程度可以设定不同的颜色。

7. 智能搜索

全文搜索在首页的显要位置，用户通过打字、手写、语音录入等便捷方式，告知想要搜索的关键字，后台根据关键字等内容进行搜索，把可能对用户产生价值的信息，统统搜索出来，集中展示，供用户根据展示的摘要描述信息，快速打开相关内容进行详细操作与处理。

通过调用平台接口，提供项目信息、服务信息快速查询功能；

8. 系统设置

系统设置主要包括个人信息、登陆昵称、头像维护、登陆方式的管理与设置，以及缓存清除、退出登陆等功能，VPN 登陆信息的设置等。

个人信息

个人信息的设置，包括头像、昵称、联系方式、邮箱等。注意：手机号是不能在客户端随意修改的，更改手机号码需要在统一身份认证管理的平台系统进行。

消息通知设置

关注的指标数据发生变化的通知：设置是否接收此类消息。

关注的专题发布新报告的通知：设置是否接收此类消息。

关注的事件发生流程与状态变化时的通知：设置是否接收此类消息。

重大警报发生时的通知：设置是否接收此类消息，以及发送消息的过滤规则。过滤规则的设置包括：指定特定的警报的类别进行提醒、达到指定预警级别进行提醒。

重大应急事件发生时的通知：设置是否接收此类消息，以及发送消息的过滤规则。过滤规则的设置包括：指定特定的应急事件类别进行提醒、达到指定应急事件的级别进

行提醒。

（六）公共技术支撑组件服务

为保障上层各项功能模块的构建，需要相关的技术支撑组件，包括日志中心、时钟同步、流程引擎、电子表单、报表组件、内容发布引擎、用户中心、组织机构、办公文档 WEB 插件。

1. 时钟同步

分布式系统中各节点的时钟同步是必备的，通过分布式 NTP 服务实现数据中心内的服务器时钟同步。

具体功能包括：NTP 服务同步较准、NTP 广播服务、NTP 授时服务，实现分布式部署。

2. 流程引擎

流程引擎提供统一的流程平台服务，支撑所有新建业务的流程应用，同时对已有的流程系统做集成，实现流程统一管理，流程统一待办已办、统一待阅已阅等功能。

3. 电子表单

可视化的拖拽式设计

设计一些通用的表单控件，包括：静态文本、输入框、密码框、列表框、单选框、按钮、图形、图像域等。用户通过简单的鼠标点击就能从一系列的控件中选择并拖拽到表单中，然后设置这些对象的属性，包括名称、值、标题、提示信息、尺寸、位置、颜色、是否隐藏等，以及一些图形格式控制选项：段对齐、空格、缩进等，支持文本或图形的旋转，完成仿镇纸面表单设计。

表单服务器引擎主要用来解释设计工具设计的表单模板，能够将表单解释成多种格式（HTML、PDF 等）进行输出显示；同时用户在填写表单数据时进行校验，提交的数据转换为 XML 流格式，以便为后续的应用进行处理。

数据映射工具是表单的重要组成部分，将表单文件的控件与数据库表的字段形成映射关系，使填写在表单中的数据能够导入数据库表的对应字段里，实现从映射模型文件到 JAVA 数据结构对象的转换。用户可以选择 ODBC 和 ADO 连接方式，可连接 SqlServer、

Oracle、Mysql 等多种数据库。

4. 报表组件

统一报表组件提供基于报表系统所需的底层技术架构支持与业务支持。

在报表组件中，报表所需要的所有数据从数据中心获取，经过报表中心进行相应的计算，转换和业务处理后，转成相应的报表页面链接，可以最终挂载在相应的系统页面上。

整体报表提供的核心功能如下：

报表运算：提供基于报表中心的核心运算引擎，基于数据中心采集的数据，进行相应的报表统计。

图文服务：提供基于图片的上传、压缩，下载等处理，提供基于图片的集中管理、分类管理等功能

多维分析：提供基于报表中心试算结果的多维分析，展示功能

报表展示：提供基于报表的展示，可将页面外挂到其他应用系统或者其他展示平台，例如展示到统一门户界面。

5. 内容发布引擎

内容发布引擎主要用于发布相关政策规范、通知等内容，包括模板管理、内容管理、发布管理等功能项。

6. 办公文档 WEB 插件

办公文档 WEB 插件主要为实现用户在 WEB 浏览器中就可以对 office 相关的 word、excel 等在线查看和编辑能力。

（七）系统对接实施服务

平台需要与多个系统进行对接，并且后续新建的系统均需要纳入与平台进行对接，至少需要进行服务门户、服务流程、服务资源相关的服务对接，运维监控、运维资产相关运维对接，以及安全相关安全监控等对接。

对接方式包括：界面集成、API 对接、数据对接等。

需要对接的已建系统情况如下：

1. 政务云资源管理中心

全面整合对接政务云资源管理中心系统，与政务云资源管理中心的对接包含统一用户、统一组织机构、单点登录、业务办理全生命周期数据、云资源信息、云平台运维监控数据、电子政务项目管理相关数据等对接。

2. 政务信息资源共享平台

与政务信息资源共享平台的对接包含统一用户、统一组织机构、单点登录、业务办理全生命周期数据、政务信息资源目录与资源数据、电子政务项目管理相关数据等对接。

3. 政务灾备服务管理平台

政务灾备服务管理平台的流程业务，主要利用统一运营平台来开通，对接包含统一用户、统一组织机构、单点登录、灾备资源信息、电子政务项目管理相关数据等对接。

4. 安全管理中心平台

安全管理中心平台主要从安全管理为出发的系统平台，暂时不为各级部门提供具体的服务内容，主要存在统一用户、单点登录、信息安全相关数据同步等关系。

5. 政务短信平台

与政务短信平台的对接包含利用政务短信平台来发送短信告警和短信通知，同步短信平台短信资源数据、电子政务项目管理相关数据等。

6. 政务邮箱系统

政务邮箱系统，本次项目对接，主要是进行业务数据同步，即政务邮箱系统需要通过实时接口方式以及数据库定期同步的方式，把政务邮箱系统相关的邮箱的用户情况、邮件的接收发送情况等邮箱资源数据进行同步。

7. 城市融合服务平台

业务数据同步，即城市融合服务平台通过需要通过实时接口方式以及数据库定期同步的方式，把融合服务平台相关的接口代理数据、接口状态数据进行同步。

接口代理，即统一运营平台需要对外提供服务的接口或者外部其他系统需要提供服务给统一运营平台，均通过融合服务平台的 API 网关进行代理。

8. 统一身份认证平台

统一身份认证服务对接，即统一身份认证平台通过微门户或统一门户的方式接管统一运营平台的入口，统一身份认证平台把个人中心的基础能力嵌入到统一运营平台；统一身份认证平台为统一运营平台提供单点登录服务，可跳转到对接的系统的任意页面。

业务数据同步，即统一身份认证平台需要通过实时接口方式以及数据库定期同步的方式，把统一身份认证平台相关的身份认证对接系统、单点登录对接系统等数据进行同步，把相关的状态进行同步。

9. 机房监控系统

成都市市级机关集中办公区机房监控系统包括：动力环境监控、视频监控、红外入侵检测、门禁、巡更等系统。本项目主要对接以上监控系统已有全部监控数据。

机房监控系统共集中监控机房及配套机房 40 个。其中，UPS 主机 24 台；精密空调 76 台；配电柜 106 个；网络摄像头 243 个；温湿度探头 117 个；氢气探测器 27 个；红外探测器 57 个；漏水报警器 59 个；57 扇机房门；

10. 电子政务外网监控系统

成都市电子政务外网监控系统包括网络监控系统、流量监控系统等，主要检测对象为电子政务外网核心设备、主干链路、互联网出口运行情况，此次对接主要需要对接运维监控数据，具体包括设备运行状态、主干链路运行状态，端口流量、告警信息、日志信息、互联网出口流量分析数据等。

11. 网络理政中心

实现网络理政中心可单点登录到统一运营平台。

（八）系统运营支撑服务

为保障系统平台可持续的业务发展和平台稳定运行，还需要相关的运营支撑，主要包括软件迭代开发、服务台服务、历史数据梳理以及录入、软件配置维护、系统运维保障、系统安全保障、培训与咨询服务。

1. 软件迭代开发

软件迭代开发的需求，主要来自于以下几方面：

原有功能、性能、页面风格等根据需求的持续优化提升

在项目目标范围内软件新增功能的响应及开发

2. 服务目录及资源类型梳理

协助用户完成服务目录梳理，至少包括：服务大类、服务中类、服务小类、服务名称、服务简介、服务目标、服务对象、服务内容、服务时间、交付方式、交付成果、申请流程等。

协助用户完成与服务目录对应的资源类型、资源信息等梳理。

3. 资产和台账数据梳理及录入和更新

成都市自 2004 年以来陆续建立了各项电子政务基础设施，除政务云和信息资源共享平台外，其余平台均无在线台账数据，需要梳理政务集中机房、电子政务外网、灾备系统、城市融合服务平台、统一身份认证平台、政务短信、电子证照系统、电子印章系统等多个平台的用户申请、变更、取消等流程数据进行梳理按照统一的格式要求录入系统。

针对机柜、机位、服务器、网络设备、存储系统、SAN 交换机、NAS、电源连接、集群、Hypervisor、虚拟机、中间件、数据库、WEB 服务、网卡、子网、VLAN、逻辑卷等上万项资产信息进行梳理，通过人工录入和自动导入等方式录入系统。

此服务包括项目周内产生或变化的各种资产信息的梳理和导入系统。

4. 运维体系建立

协助采购方实施运维体系建设，不限于业务连续性保障建设、运维架构建设、监控系统建设等。

组织落实推广 DevOps 理念及工程实践，不断提升开发及运维效率。

5. 服务台服务

IT 服务台可实现高效的 IT 运维管理，大大提高 IT 运维效益和降低风险成本，整体把控 IT 资源、优化资源配置，规范运维管理流程，每一个事件可记录、跟踪、统计。需要完成以下工作：

接听和记录热线电话，解答用户的相关问题和需求，或为用户寻求相应的支持人员，并进行事件记录；

通过统一运维平台对业务进行监控；

对工单进行处理；

对运维服务事件进行初步判断，并按管理制度监督、执行事件处理流程，并记录归档

进行回访工作及客户满意度调查；

建立、完善和及时更新客户档案和客户通讯录；

负责将事件处理过程文档化，并保存至知识库；负责建立、完善、及时更新知识库；提供 7×24 小时服务。

6. 软件配置维护

持续内容维护的需求, 包括不限于以下要求：

相关政策、标准、通知公告的发布；

日常监控的配置的添加、变更、删除；

日常流程的添加、删除、变更；

告警的策略、模型的持续优化；

电子政务项目管理系统相关内容配置

7. 系统运维保障

系统运维保障的需求, 包括但不限于以下要求:

应用软件系统、操作系统、数据库、中间件、安全设备等日常监控、巡检、故障处理、运维报告的编制等需求;

特殊时间, 例如国庆、建党等重点保障时期或活动, 按需做到 7*24 小时现场保障;

开展定期一年至少一次的应急演练工作需求

对于配套的相关硬件的备品备件提供、更换、巡检等

8. 系统安全保障

系统安全保障的需求, 主要来自以下几方面:

日常安全监测、巡检, 特殊时期的保障工作;

根据发展的需求, 以及管理方的要求进行安全加固以及安全策略的配置、优化;

配合开展等保测评、审计, 外部检查等工作;

整理相关安全报告

外部或各方检查的运维、安全等隐患风险的及时修复

可按需做到 7*24 小时的系统安全保障;

9. 培训以及咨询服务

(1) 培训服务

在系统日常使用过程中, 不断有新增用户, 所以日常的操作培训需要贯穿系统运维过程的始终。围绕系统的操作, 面向市级政府相关部门使用人员、区县部门相关人员, 提供集中或分散的操作培训, 以及相关人员在过程中的疑问解答服务。培训对象如下:

系统管理人员: 系统业务参数配置及使用等。

业务申请人员: 熟悉业务信息申请、维护等操作。

业务管理人员: 熟悉业务信息查询、数据分析等操作。

业务查询人员: 熟悉信息查询等操作。

系统运维人员: 熟悉运维监控系统使用、配置等操作。

(2) 咨询服务

围绕系统的使用进行相关咨询服务工作，对于用户提出的系统功能优化等要求进行评估，与用户进行需求沟通分析和确认，提出合理的系统优化调整方案；对于各类数据的接入，提供接口咨询等服务。

(九) 项目标准规范编制服务

按成都市电子政务基础设施建设实际情况，设计符合政务“云、网、数、端”统一运营管理平台发展和应用的资源服务目录，制定资源服务目录标准，逐步构建一整套完善的资源服务目录建立、维护、管理和使用机制。

建设一套统一的接口标准规范体系。

三、技术要求

(一) 部署要求

构建的系统，依托成都市政务云资源部署，系统须支持虚拟化部署和容器化部署；支持分布式跨云部署。

构建的系统，须满足 IPv6 的要求，实现可通过 IPv6 网络访问系统；

构建的系统，须支持信创产品，全面支持国产化终端、数据库、中间件等软硬件产品，原则上优选国产化软件；

构建的系统，采用 B/S 架构，且支持 HTML5；

(二) 系统运行要求

本项目涉及的软件系统应支持 IE、火狐、Chrome、国产浏览器等主流浏览器及相应版本。需支持 PC、手机、平板等多终端使用能力。

(三) 并发要求

政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务采购项目面向用户有：政府部门工作人员（业务管理人员、管理部门领导等）、系统运维管理人员等。根据业务预计市级部门用户数 1000 人，区（市）县部用户数 2300 人。

同时在线用户数：≥300 人

最大并发数：≥200

（四）应用响应时间要求

根据业务处理类型的不同，把作业划分为交互类业务、查询类业务和统计分析类业务。

交互类业务

交互类业务是指平时工作中在系统中进行的业务处理，如录入，修改或删除一条记录等操作。平均响应时间不超过 3 秒，峰值响应时间不超过 5 秒。

查询类业务

如信息查询、统计报表生成或决策支持的信息查询等。查询业务由于受到查询的复杂程度、查询的数据量大小等因素的影响，需要根据具体情况而定，在此分别给出参考范围。

简单查询平均响应时间不超过 3 秒，复杂查询平均响应时间不超过 5 秒，部分对实时性数据要求不高，但需要大量数据处理的数据分析功能，可采用异步处理方式，如每天晚上提前处理，再直接查阅。

统计分析类业务

统计时间不超过 3 秒，分析时间不超过 5 秒。

（五）系统连续运行要求

系统应提供 7×24 小时的连续不间断运行，系统可用性不低于 99.95%，即全年单个应用系统失效时间之和不超过 $365 \times 24 \times 60 \times 0.0005 = 262.8$ 分钟。以上失效时间经采购方认定由非供应商原因引起的系统失效时间不包含在内，系统计划内停机维护时间不包含在内。

（六）系统安全性

供应商需严格遵循国家网络安全相关政策法规和标准规范要求，按照同步规划、同步建设、同步运行的安全防护设施的“三同步原则”，采取必要的技术防护手段和管理措施，构建完善的网络安全保障体系，对信息系统和重要数据进行安全保护，防范攻击、病毒、篡改、瘫痪、泄密等网络安全事件，确保信息系统和数据保密性、完整性和可用

性。

项目涉及的应用系统须具有较强的系统安全性和数据安全保障机制、灾难恢复能力和良好的数据安全保障机制、具有超强的容错能力和灾难恢复能力，各项服务要求具备分布式集群部署。

项目涉及的应用系统需要满足网络安全等级保护 2.0 第三级基本要求。

四、服务要求

（一）项目管理要求

本项目实施严格按照采购人、监理方项目管理规范执行，供应商在本项目实施过程中，需对本服务项目实行规范化管理，要有项目管理组织、项目服务计划、项目实施、项目服务验收等方案，确保项目服务质量。

供应商应成立相应的项目组，并指定一名专职的项目经理，负责项目协调和服务管理工作。

供应商成立包括一名总技术负责人和三名专职负责人在内的技术支持小组，负责对参与项目实施的各方技术人员进行产品、技术、服务培训，对项目实施过程中出现的疑难问题提供技术支持。

供应商组建项目开发团队及运行维护团队，保障项目整体开发进度正常，保障平台稳定安全运行维护服务。

项目团队组建完成后，项目经理应在考核单位的指导下制定团队管理制度，制度范围包括但不限于日常考勤制度、人员考核制度、工作汇报制度、文档管理制度、例会沟通管理制度等。在相关管理制度不适用于项目实际情况时，应对制度内容进行优化调整。

供应商应配合项目监理方工作，保障项目的成功实施。应按照本项目所采购的监理服务之具体要求提供与项目相关的所有技术文档和资料（含项目服务实施及服务验收报告），并且均应以磁介质（或光盘）和纸张为载体，文件格式为 Word 文档。

供应商应配合采购人做好软件测评、等保测评等相关工作。

（二）服务机构

供应商应在项目服务现场设置服务机构，提供合格的项目服务团队，建立并不断完善政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务项目服务机构管理制度。项目服务机

构应设置在成都市（或承诺中标后在成都市设置），为确保项目服务质量达到要求，结合项目实施进度，服务方相应要组建项目实施团队、项目服务团队。

1. 项目服务准备阶段的项目实施团队

在项目服务准备阶段，供应商应组建项目实施团队，团队应至少包含项目经理 1 人、总技术负责人 1 人、运维负责人 1 人、技术人员 20 人。

项目服务准备阶段项目实施团队人员要求

序号	服务岗位	服务内容	人员要求
1	项目经理	项目服务人员的总体组织和管理，与用户及时沟通，对服务团队进行内部考核。	1、熟悉电子政务领域知识，从事过大型电子政务项目开发和管理工作6年或以上； 2、对政务服务、整合共享等领域有较为深入的了解 3、具有较好的文字能力，方案编写能力。
2	总技术负责人	1、提供项目技术服务，协助项目经理管理项目服务人员，与用户及时沟通； 2、界定各系统功能边界，负责平台系统架构，系统设计。	1、计算机、软件工程等相关专业； 2、5年或以上相关工作经验，有扎实的软件开发基础和架构设计基础； 3、具有统筹规划能力，能站在较高的视角发现、分析问题，具有问题发现、预判、分解与排查分析能力；
3	运维负责人	1、负责组织实施运维体系建设，包括不限于业务	1、计算机、软件工程等相关专业；

		连续性保障建设、运维架构建设、监控体系建设等。 2、组织落实推广 DevOps 理念及工程实践，不断提升开发及运维效率。	2、5 年或以上相关工作经验，熟悉运维管理、有运维平台和 CMDB 平台开发设计经验。 3、熟悉 Devops 的相关理念及相关的工具链开发
4	技术人员	具体负责服务工作，包括系统维护、巡检、故障处置、数据库维护、网络、信息安全等	1、计算机、电子信息相关专业，或 3 年及以上政务服务相关项目的业务或技术服务工作经验。 2、有良好的沟通、表达、协调能力。

2. 项目具备服务能力进入服务期的项目服务团队

在项目具备服务能力并进入服务期后，供应商需组建项目服务团队，团队应至少包含项目经理 1 人、总技术负责人 1 人、运维负责人 1 人、服务台人员 4 人、软件配置维护工程师 2 人、系统运维保障工程师 3 人、系统安全工程师 1 人、软件工程师 5 人。

项目具备服务能力进入服务期项目服务团队要求

序号	服务岗位	服务内容	人员要求
1	项目经理	1、项目服务人员的总体组织和管理，与用户及时沟通，对服务团队进行内部考核。 2、★提供 5×8 小时驻场服务，特殊时期按照采购人要求进行驻场服务。	1、熟悉电子政务领域知识，从事过大型电子政务项目开发和管理工作 6 年或以上 2、对政务服务、整合共享等领域有较为深入的了解 3、具有较好的文字能力，方案编写能力。
2	总技术负责人	1、提供项目技术服务，协	1、计算机、软件工程等

		助项目经理管理项目服务人员，与用户及时沟通； 2、界定各系统功能边界，负责平台系统架构，系统设计。	相关专业； 2、5年或以上相关工作经验，有扎实的软件开发基础和架构设计基础； 3、具有统筹规划能力，能站在较高的视角发现、分析问题，具有问题发现、预判、分解与排查分析能力；
3	运维负责人	1、负责组织实施运维体系建设，包括不限于业务连续性保障建设、运维架构建设、监控体系建设等。 2、组织落实推广 DevOps 理念及工程实践，不断提升开发及运维效率。	1、计算机、软件工程等相关专业； 2、5年或以上相关工作经验，熟悉运维管理、有运维平台和 CMDB 平台开发设计经验。 3、熟悉 Devops 的相关理念及相关的工具链开发
4	服务台人员	1、参照系统运营支撑服务中的服务台服务要求 2、★需要至少配置 4 名服务台人员进行 7×24 小时服务，其中 5×8 小时驻场服务，特殊时期按照采购人要求进行驻场服务。	1、计算机、软件工程等相关专业； 2、1年或以上服务台工作经验
5	软件配置维护工程师	1、参照系统运营支撑服务中的软件配置维护要求 2、★需要至少配置 2 名现场软件配置维护人员 5×8 小时驻场服务，特殊时期按照采购人要求进行驻场	1、计算机、软件工程等相关专业； 2、2年或以上软件配置维护经验

		服务。	
6	系统运维工程师	1、参照系统运营支撑服务中的系统运维保障要求 2、★需要至少配置3名系统运维工程师5×8小时驻场服务，特殊时期按照采购人要求进行驻场服务。	1、计算机、软件工程等相关专业； 2、2年或以上系统运维经验
7	系统安全工程师	1、参照系统运营支撑服务中的系统安全保障要求 2、★需要至少配置1名系统安全工程师5×8小时驻场服务，特殊时期按照采购人要求进行驻场服务。	1、计算机、软件工程等相关专业； 2、2年或以上系统安全工作经验
8	软件工程师	1、协助总体负责人和项目开发团队完成产品开发和测试，并及时与采购单位进行设计确认。 2、★特殊时期按照采购人要求进行驻场服务。	1、计算机、软件工程等相关专业； 2、3年或以上工作经历； 3、熟悉主流开发语言，具备软件产品开发测试经验；

（三）服务时效

供应商派驻服务团队提供 7*24 小时技术服务，在 7*24 小时工作时间内设置由专人职守的服务热线电话，接听服务请求并记录事件处理结果。

针对服务内容，向用户单位提供定期巡检、用户回访、满意度调查等服务。

特殊情况需要临时提供项目服务时，以采购人要求的合理时效为准提供服务。

（四）服务保密性

供应商在项目执行过程中所接触到的与采购人相关的文档、数据等信息均为保密内容。凡参与本项目建设、服务、运维等相关服务的相关人员均须与供应商签订保密协议，供应商与采购人签订“保密协议”，建立规范的保密制度，采取一切必要的技术手段和

措施，确保保密内容安全，确保软件系统的可靠、有效，平台数据的安全、保密以及平台工作的有序、规范。由于供应商及其工作人员泄露、冒用、误用或违法使用采购人信息而造成的一切责任和损失，均由供应商承担。保密内容不得泄露，且保密责任不因合同的中止、解除或项目建设完成而失效。

（五）服务考核

服务考核方案

本项目采购三年服务期，每服务年度内组织两次服务考核，每6个月为一个考核周期。每次向供应商支付的应支付金额根据以下方式计算。首年和后两年服务期的付款方式不同，首年分三次付款，后两年拟分两次付款。鉴于服务期付款与服务考核结果有密切干系，如采购人增加服务考核次数，则付款方式会相应发生变化，故第二年及第三年服务期的付款次数和算法仅作为参考要求。具体付款次数和算法以当年合同约定为准。

（1）考核总金额 G

$G = \text{考核总金额} = \text{每年度服务费中标金额}$ ；

（2）考核得分 F

F 为每个考核周期的考核得分，分三种情况处置：

考核分数大于等于 90 分时，考核得分 F 为 100 分；

考核分数不足 90 分且大于等于 60 分时，考核得分 F 与实际考核分数相等；

考核分数低于 60 分时，则认定考核不合格，考核得分 $F=0$ 。

（3）应支付金额

1. 首年服务期分三次支付：第一次应支付金额 g_1 ： $g_1 = 30\% * G$ ；第二次应支付金额 g_2 ： $g_2 = (40\% * G) * (F/100)$ ；第三次应支付金额 g_3 ： $g_3 = (30\% * G) * (F/100)$ 。

2. 第二年、第三年服务期分两次支付：第一次应支付金额 g_1 ： $g_1 = (50\% * G) * (F/100)$ ；第二次应支付金额 g_2 ： $g_2 = (50\% * G) * (F/100)$ 。

项目服务考核标准

在每个服务周期开始前，应根据实际情况制定详细服务考核标准，明确考核事项和对应分值，考核结果作为每个服务周期服务费用计算和支付的主要依据。服务考核标准中的考核指标包括但不限于服务能力、服务规范、服务质量、用户评价和临时任务完成情况等方面。

《项目服务考核评价标准》是本项目服务合同的有效组成部分，第一阶段的服务考

核评价标准在主合同签订前由采购人和中标供应商双方共同协商形成；后续阶段的服务考核评价标准随后续阶段服务合同重新签订。本项目服务考核未达标，采购人有权解除合同并按照合同约定的违约条款处理。

投标人应在招标文件提出的《项目服务考核评价标准》基础上根据对项目的理解及自身服务能力在投标文件编制《项目服务考核评价标准》，最终签订的《项目服务考核评价标准》参考招标文件相关要求及中标服务供应商投标文件，由采购人和中标服务供应商共同制订。

序号	服务项	服务内容	服务说明	扣分说明
1	服务能力	履约能力	按照招投标文件及合同要求完成服务采购期内全部服务内容，以评测报告为完成情况依据。	每缺少一项扣除 0.5 分。
2			按时（三个月内）完成服务能力准备工作。	每延期一日，扣 0.1 分，本考核项仅适用于首年，第二年以后无此考核项。
3		服务团队	按照用户要求提供相应数量、资质的人员。	项目经理、技术负责人、运维负责人等主要人员缺失的，每缺一人月扣 0.2 分，其他人员每缺一人月扣 0.1 分扣；资质不匹配的，按照每人扣 0.05 分计算。 驻场人员缺失的，每缺一人月扣 0.1 分；资质不匹配的，按照每人扣 0.05 分计算。
4	服务规范	方案计划	按照实际工作开展，每月依照要求制定、更新服务方案和服务计划。	未提供服务方案服务计划，每有一次扣 0.2 分；逾期提供服务方

				案、服务计划，每逾期一天扣 0.1 分。
5	系统迭代升级	收集用户需求，进行需求调研和需 求分析，制定系统迭代开发方案和 迭代开发计划。		未提供迭代开发方案 或计划的，每有一次扣 0.2 分；逾期提供的， 每逾期一天扣 0.1 分， 或未达到用户要求的， 每有一次扣 0.2 分。
6	系统运维	制定、更新系统运行维护方案，确 定各类系统巡检项目、巡检周期， 制定各类巡检报告模板。		未按照规定开展系统 运维工作的，每有一项 /次扣 0.01 分。系统维 护、巡检记录不完整、 不规范的，每有一项/ 次扣 0.01 分。
7		设有服务电话，并保持电话 7*24 小时畅通。		未设服务电话扣 2 分； 未保持电话畅通每有 一次扣 0.01 分；未经 用户同意变更服务电 话号码，变更一次扣 2 分。未在响应时间要求 内回复短信/微信/电 话的，每有一项/次扣 0.01 分。（信号盲区、 运营商链路故障、占线 或其他非人为因素引 起的无法接通除外。）
8	标准规范	按照项目实际需求，编制、更新相 关标准规范。		未提供或未及时更新 相关标准规范，每有一 次扣 0.2 分；逾期执行

				的，每逾期一天扣 0.1 分；未达到用户要求的，每有一次扣 0.2 分。	
9	服务质量	方案计划执行	根据制定的服务方案、服务计划提供完整、可靠、优质的各类服务。	未按照通过审核的服务方案、服务计划提供服务，每有一次扣 0.1 分。	
10		系统升级(发布)服务	根据制定的系统升级(发布)方案，实施系统开发和迭代更新。	未按照通过审核的迭代开发方案和计划实施系统开发和迭代更新的，每有一次扣 0.1 分；逾期进行的，每逾期一天扣 0.05 分；未达到用户要求的，每有一次扣 1 分。	
11		日常运维服务		按照系统运维方案要求进行系统巡检、服务现场巡查和巡检，并做好记录。	未巡检或未记录的，每有一次扣 0.02 分；逾期执行的，每逾期一天扣 0.01 分；或未达到用户要求的，每有一次扣 0.01 分。
12				按照系统运维方案要求定期提交周报、月度、季度、年度运维报告和服务报告，不定期按照用户需求提交数据分析报告。提交的各类报告均应确保其内容的正确性、完整性、可追溯性。	未提供报告，每有一次扣 0.02 分；逾期提交的每逾期一天扣 0.01 分；未达到用户要求的，每有一次扣 0.01 分。

13			按照业主需求和项目需求,对相关数据进行收集分析,编制出相关资料文档。	未提供要求的资料文档的,每有一次扣0.2分;逾期提供的,每逾期一天扣0.1分;或未达到用户要求的,每有一次扣0.1分。
14			系统计划内停机维护时间超出服务协议规定的最长时限。	全年每个应用系统计划内停机时间不超过8小时,如实际计划停机时间超过8个小时,每超1分钟,扣0.01分。
15		重大活动保障	按照用户要求制定重大活动保障方案。	未提供保障方案,每缺一次扣0.2分;逾期提供的,每逾期一天扣0.1分;未达到用户要求的,每有一次扣0.2分。
16			根据制定的重大活动保障方案实施保障。	未提供保障服务的,每有一次扣0.2分;未达到用户要求的,每有一次扣0.2分。 保障过程中,出现一般性失误或造成不良影响,但不影响重大活动整体运行的,每有一次扣0.1分;出现重大失误或造成恶劣影响并影响重大活动整体运行的,每有一次扣10

				分；出现特别重大失误或造成非常恶劣导致重大活动中断的，每有一次扣 15 分。
17	事件应急处置	按照用户要求制定并更新系统应急预案。		未提供应急预案，每有一次扣 0.2 分；逾期提供的，每逾期一天扣 0.1 分；未达到用户要求的，每有一项扣 0.2 分。
18		根据制定的应急预案进行应急演练。		未进行应急演练，每有一次扣 0.1 分；逾期演练的，每逾期一天扣 0.05 分；演练未达到用户要求的，每有一次扣 0.1 分。
19		系统稳定性	服务期间，系统应运行稳定，故障少；系统发生故障后应及时按照应急预案中的预设规定和流程对系统出现的故障进行应急处置，并做好记录；故障现象消除后，即可开展故障原因分析，确定解决方案，彻底消除故障，并出具故障报告。	一级故障出现一次扣 2 分，未按时响应扣 2 分，未按时处理扣 2 分；二级故障出现一次扣 1 分，未按时响应扣 1 分，未按时处理扣 1 分；三级故障未按时响应扣 0.05 分，未按时处理扣 0.05 分（逾期未处理的，扣除分数=对应分数*逾期天数）。

				<p>故障处置记录、故障报告缺失、或未达到用户要求、或未加盖单位公章，每有一次扣 2 分。</p> <p>系统在重大活动期间出现故障并造成不良影响的，每有一次加扣 5 分；后果特别恶劣的加扣 10 分。</p>
20		系统安全性	<p>服务期间，应尽量避免系统出现安全事故；系统出现安全事故后应及时按照应急预案中的预设流程或应急方案进行处置，做好记录；事后应进行专题分析，提交专题报告，并优化系统。</p>	<p>重大安全事故出现一次扣 50 分，未按时响应扣 50 分，未按时处理扣 50 分；较重安全事故出现一次扣 20 分，未按时响应扣 20 分，未按时处理扣 20 分；一般安全事故出现一次扣 10 分，未按时响应扣 10 分，未按时处理扣 10 分（逾期未处理的，扣除分数=对应分数*逾期天数）。</p> <p>系统出现安全问题后，未进行事故记录、未进行有效专题分析、未提交专题分析报告或未进行有效优化措施的，每有一次，扣 5 分；专题分析报告未达到用</p>

				户要求、或未加盖单位公章,每有一次扣 5 分。
21	用户培训服务	根据用户实际需求开展培训,制定培训方案、培训计划,编制培训手册,完成培训工作,并做好培训记录。		未提供培训相关材料,每有一次扣 2 分;逾期提供的,每逾期一天扣 0.1 分;培训材料未达到用户要求的,每有一项扣 2 分。 因供应商原因未按培训计划如期组织培训,发生一次扣 5 分;培训期间迟到的,每人每次扣 1 分。
22	响应与执行	服务期间,应及时响应用户需求。有特殊规定响应时间的,应在规定时间内响应;无特殊规定响应时间的,应在收到请求或发现问题之时 30 分钟内给予明确响应。		超过约定响应时间的,每超过 5 分钟,扣 0.01 分。
23		服务期间,应及时执行用户需求。有特殊规定执行时间的,应在规定时间内执行;无特殊规定执行时间的,应在收到请求或发现问题之时 2 天内给予执行。		超过约定执行时间的,每超过 1 天,扣 0.01 分。
24	团队管理	根据用户实际需求,需项目经理、其他工作人员等参与重大活动,应按时到场提供服务。		项目经理缺勤一次扣 2 分,其他人员缺勤一人/次扣 1 分;项目经理迟到早退一次扣 1 分,其他人员迟到早退一人/次扣 0.5 分。

26			服务期间，项目服务人员稳定，流动性少，应减少人员更换次数。（业主要求的人员更换情况除外）	未经用户同意，服务期内发生人员更换的，负责人、小组长以上级别，每有一人/次扣 0.2 分；普通服务人员的，每有一人/次扣 0.1 分。
27			所有人员服务态度应热情、友好、真诚。	服务态度恶劣的，对客户有言语冲撞或更严重情况的，每有一人/次扣 0.1 分。
28	用户评价	用户投诉	受到用户单位或者使用公众投诉。	受到用户单位或用户上级单位投诉的，每有一次扣 0.2 分；受到使用公众投诉，且经核实，确系系统故障原因导致投诉，每有一次扣 0.1 分（在同一阶段对同一系统故障的投诉，视为同一次投诉）。
29		用户满意度	每季度进行一次用户满意度调查。	满意度调查总分 100 分。取各季度满意度调查的平均值 N，扣分值 为 $(100-N)/10$ 。缺少一次季度调查扣 1 分。

系统故障分类等级及处置时间见下表：

序号	故障级别	故障描述	处置时间
1	一级故障	核心业务或功能不可用或系统全部瘫痪的严重故障类问题	0.2 小时内响应， 1 小时内处理完成

2	二级故障	业务部分受到影响，业务部分不可用或业务时断时续等故障类问题	<u>0.5</u> 小时内响应， <u>2</u> 小时内处理完成
3	三级故障	针对于使用方法、需求及简单故障方面的咨询类问题	<u>1</u> 小时内响应， <u>4</u> 小时内处理完成

系统安全事故分类等级及处置时间见下表：

序号	事故级别	事故描述	处置时间
1	重大事故 (I级)	a) 会使信息系统遭受严重的系统损失； b) 产生重大的社会影响。	<u>0.1</u> 小时内响应， <u>0.5</u> 小时内处理完成
2	较重事故 (II级)	a) 会使信息系统遭受较重的系统损失； b) 产生较重的社会影响。	<u>0.2</u> 小时内响应， <u>1</u> 小时内处理完成
3	一般事故 (III级)	a) 会使信息系统遭受系统损失； b) 产生不良社会影响。	<u>0.5</u> 小时内响应， <u>2</u> 小时内处理完成

本次服务采购项目的服务考核应用内容分为服务整改、服务警告、服务扣款以及服务解除等四个等级。

服务整改

对服务期内出现的服务团队人员不足、日常管理制度执行存在偏差等轻微问题，考核方将责令服务方进行整改，整改形式包括但不限于人员优化、人员增补、制度完善、制度宣贯等方面。

服务警告

对服务期内出现的服务响应时效性较差、较大系统故障、重大活动保障不足、服务评价偏离较大、对单一整改项连续出现超过容错频次、以及对服务整改要求执行较差的情况，考核方将向服务团队发出服务警告，并抄送团队上级管理决策团队领导。

服务警告事项需由服务团队上级领导团队参与回复和整改。

服务扣款

根据服务考核方案中规定考核内容及扣分分值，按照实际服务质量进行评分，对于低于 90 分的按服务费用计算公式扣除当年服务费用。

服务解除

在服务方拒不执行考核方的整改要求、服务方人为原因造成用户方极为重大损失、服务过程中出现重大违纪违规行为或当周期服务考核得分低于 60 分等违反相关服务合同条款的情况下，考核方有权与服务方解除合同关系，并依照合同内容向服务方执行违约条款。另外，采购人会根据本项目实际服务效果设立一票否决考核项（具体项目及内容以服务合同为准），如服务方被执行一票否决的，则视为考核不合格，考核方有权与服务方解除合同关系，并依照合同内容向服务方执行违约条款。

五、★商务要求

1、合同履行期限

本项目服务期为三年，合同一年一签。自项目中标通知书发出十五个工作日内完成首年服务合同签订，第二年和第三年服务合同于供应商通过履约验收后，即在上年度服务考核程序结束后签订。

2、服务期限要求

本项目属于定制化服务采购项目，项目需要服务准备期，即：为了能够按项目要求提供服务，供应商需要服务准备时间用于政务“云、网、数、端”统一运营管理平台服务能力的准备。

供应商承诺自合同签订之日起 3 个月内完成本项目的服务准备工作。（说明：提供承诺函，格式自拟）

服务期：当“云、网、数、端”统一运营管理平台相关服务功能基本建成后，供应商向服务采购方提出完成项目服务准备期验收申请，验收通过则进入服务期。本阶段自本次项目完成项目服务准备期验收通过之日起计算，本阶段期限为 36 个月。

说明：

1、供应商在服务准备期内未能完成“云、网、数、端”统一运营管理平台相关服务内容的基本建成、采购人责令其进行整改，且整改两次后仍不能进入服务期的，采购人有权终止本服务采购项目的后续执行。

2、供应商自合同签订之日起 6 个月内未完成本项目的服务准备工作，采购人有权终止本服务采购项目的后续执行。

3、供应商完成以下内容，则视为“云、网、数、端”统一运营管理平台相关服务功能基本建成：

服务内容	需要完成的内容
统一服务管理能力搭建	具备功能实现
统一运维管理技术能力搭建	具备功能实现
电子政务项目管理信息技术支撑服务	完成平台升级服务
统一系统后台管理功能搭建	具备功能实现
公共技术支撑组件服务	具备功能实现
系统对接实施服务	完成云资源管理中心、政务信息资源共享平台、统一身份认证平台对接
标准规范编制服务	完成标准规范编制初稿

3、付款方式

3.1 首年服务期：

(1) 采购人在供应商通过服务准备期验收后五个工作日内付年合同金额的 30%；

(2) 满 6 个月服务期的当月，由供应商提出支付申请，采购人在收到供应商支付申请后启动服务考核程序，并以此次考核结果核算应支付的服务费，采购人应在收到等额发票后 15 日内向供应商据实支付服务费，支付金额不超过年合同总金额的 40%；

(3) 满 12 个月服务期的当月，由供应商提出支付申请，采购人在收到供应商支付申请后启动服务考核程序，并以此次考核结果核算首年服务期应支付的剩余服务费，采购人应在收到等额发票后 15 日内向供应商据实支付首年服务期剩余服务费。

3.2 次年及第三年服务期：

次年开始，按每半年组织一次服务考核，每年共组织两次服务考核；付款结合服务考核结果每半年付一次款，每年共分两次支付服务费用。具体方式如下：满 6 个月服务期的当月，供应商向采购人提出半年支付申请，采购人在收到供应商支付申请后启动服务考核程序，并以此次考核结果核算应支付上半年服务费，采购人应在收到等额发票后 15 日内向供应商据实支付服务费，半年付款比例不超过年合同金额的 50%。满 12 个月服务期的当月，供应商向采购人提出支付申请，采购人在收到供应商支付申请后启动服务考核程序，并以此次考核结果核算应支付当年服务期剩余服务费，采购人应在收到等

额发票后 15 日内向供应商据实支付当年服务期剩余服务费，年度累计付款比例不超过当年合同金额的 100%。鉴于服务期付款与服务考核结果有密切干系，如采购人增加服务考核次数，则付款方式会相应发生变化，故第二年及第三年服务期的付款方式仅作为参考要求，详细以当年合同约定为准。支付方式以每年合同约定为准。

4、服务验收

供应商完成本项目应达到的质量标准应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项技术标准、规范要求，并满足采购人实际需求，标准、规范及要求等不一致的，以要求高（严格）的为准。

服务准备期验收

供应商认为具备提供本项目招标文件和合同要求的服务能力后，报请采购人组织开展项目服务准备期验收，采购人委托第三方机构对系统进行评测，测试通过后，可进入服务准备期验收流程。测试标准按招标文件、投标文件约定的标准以及检测方采取的适当标准执行。供应商应在服务准备期验收前按照招标文件和合同的要求将具体的验收计划、方案和验收规范等提前交采购人审查，双方无异议后，供应商和采购人通过检查评定、测试、试用等评定是否满足采购和合同要求，满足要求则对服务项目资料、测试文档、产品资料、各类报告等进行初审，通过初审后采购人组织专家验收小组进行项目服务准备期验收，验收达不到招标文件和合同约定要求，采购人不予签字认可，供应商须对不符合部分采取措施进行整改，直至符合要求。

服务履约验收

本项目每年度服务期满后，由采购人组织服务履约验收。本项目采购人将严格按照政府采购相关法律法规的要求进行验收。本项目每年度服务期满后，供应商应在服务验收前按照招标文件和合同的要求将具体的验收计划、方案和验收规范等提前交采购人审查，双方无异议后，采购人组织专家验收小组进行项目服务履约验收，验收达不到招标文件和合同约定要求，采购人不予签字认可，供应商须对不符合部分采取措施进行改进，直至符合要求。

六、★其他要求

1、供应商为本项目提供的所有服务符合现行的强制性国家相关标准、行业标准（说明：提供承诺函，格式自拟）。

2、供应商应按采购人要求做好本项目涉及的包括不限于工作汇报、迎检、接待、重大节日或活动保障实施。（说明：提供承诺函，格式自拟）

3、项目服务准备阶段项目供应商应提供的项目实施团队人员数量应不少于 23 人的项目实施团队，且实施团队人员应于本项目合同签订第二日全部到位。（说明：提供承诺函，格式自拟）

4、项目服务期间供应商应提供不少于 18 人的项目服务团队，且团队全部人员应在项目进入服务期当日全部到位。（说明：提供承诺函，格式自拟）

5、人员要求中项目服务准备阶段项目实施团队人员数量、项目服务期间项目服务团队人员数量为本项目人员配备最低标准。项目服务团队主体提出成员的调整、增减等情况，应提前向服务采购单位报备并在取得同意后方可执行。由于项目服务团队人员数量或能力素质不符合项目服务工作岗位要求的情况，服务团队应按照采购方要求进行补充或更换符合要求的人员。服务期间采购人要求人员配备根据实际需求发生变化时，供应商应无条件响应。（说明：提供承诺函，格式自拟）

6、服务期内原有功能、性能、页面风格等根据服务采购方需求的持续优化提升；服务期内在项目目标范围内按照服务采购方需求对新增的需求进行迭代开发，供应商应做好迭代版本管理以及文档管理。（说明：提供承诺函，格式自拟）

7、在运维监控对象和监控指标的方面，支持采购方所运行的 IT 设施全覆盖。Agent 节点数量必须满足采购方所运行 IT 设施的数量。（说明：提供承诺函，格式自拟）

8、基于《成都市电子政务项目管理办法》中对电子政务项目的评审、备案、绩效评估等相关项目管理要求，提供信息技术支撑服务。如在服务期内《成都市电子政务项目管理办法》进行内容修订，则进行相应的服务内容调整与完善。（说明：提供承诺函，格式自拟）

9、移交要求

服务期满移交本项目服务期满后，供应商须将本服务项目中涉及的软件（必须含有源代码及软件运行配置信息、各类文档等）和数据资产、硬件资产全部移交给采购人，如涉及到数据迁移，供应商须配合采购人完成数据迁移工作后才视为移交结束。（提供承诺函，格式自拟）

10、其他

本项目服务期内如出现供应商虚假应标或其他违约情况导致合同异常解除的，项目中涉及的软件和数据资产所有权均归采购人所有，供应商应配合采购人做好提前移交相

关资产的工作（移交内容参照“移交要求”之一），同时供应商应承担相应违约责任。
（提供承诺函，格式自拟）

注：带★项条款为实质性要求和条件，不允许负偏离。

第八章 评标办法

1. 总则

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律制度，结合采购项目特点制定本评标办法。

1.2 评标工作由采购代理机构负责组织，具体评标事务由采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济、法律等方面的专家组成。

1.3 评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

1.4 为保障政府采购公开、公平、公正和诚实信用的原则，采购人、代理机构或评标委员会认为有必要时，有权利对投标文件中相关证明材料的真实性进行核实，供应商应予积极配合，及时按要求提供网站查询渠道或提供证明材料原件，如发现供应商提供虚假材料，将取消其中标资格，并报主管部门追究其法律责任。

1.5 评标委员会按照招标文件规定的评标方法和标准进行电子评标，并独立履行下列职责：

- (1) 熟悉和理解招标文件，熟悉政府采购云平台评审流程；
- (2) 审查供应商投标文件是否实质性满足招标文件要求，并作出评价；
- (3) 根据需要要求招标采购单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- (4) 政府采购云平台评审系统流程到代理机构工作人员审核时需及时告知代理机构人员；
- (5) 推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- (6) 出具评标报告并进行签署；
- (7) 向招标采购单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评标工作的行为；
- (8) 法律、法规和规章规定的其他职责。

1.6 评标过程独立、保密。投标人非法干预评标过程的行为将导致其投标文件作为无效处理。

1.7 评标委员会发现招标文件表述不明确或需要说明的事项，可提请采购人和代理机构书面解释说明。

2. 资格性审查

开标结束后，采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- (1) 属于禁止参加投标的供应商；
- (2) 未根据招标文件规定提供投标人资格投标文件；
- (3) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

资格性审查时因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致资格审查小组无法通过系统阅读投标文件进行审查的，待系统恢复后继续审查。合格投标人不足 3 家的，不进行评标。

3. 评标方法

本项目评标方法为：综合评分法。

4. 评标程序

4.1 熟悉政府采购云平台评审流程，熟悉和理解招标文件和停止评标。

4.1.1 评标委员会正式评标前，代理机构工作人员在政府采购云平台录入评审专家信息。

4.1.2 评审专家按要求在采购云平台登录自己的账号。

4.1.3 评标委员会应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中采购项目技术和商务要求、评标方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

4.1.4 评标委员会熟悉和理解招标文件以及评标过程中，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，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

4.2 符合性检查。

4.2.1 评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的商务技术投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项仅限于本招标文件的明确规定。商务技术投标文件是否满足招标文件的实质性要求，必须以本招标文件的明确规定作为依据，否则，不能对投标文件作为无效处理，评标委员会不得臆测符合性审查事项。

4.2.2 投标文件有下列情形的，不作为实质性要求进行规定，即不作为符合性审查事项，不作为无效投标处理：

(1) 存在个别地方（不超过 2 个）没有法定代表人签字，但有法定代表人的私人印章或者有效授权代理人签字的；

(2) 除招标文件明确要求加盖投标人（法定名称）电子签章的以外，其他地方以相关专用章加盖的；

(3) 招标文件要求投标文件内容逐页盖章但以骑缝章的形式代替投标文件内容逐页盖章的（但是骑缝章模糊不清，印章名称无法辨认的除外）；

(4) 其他不影响采购项目实质性要求的情形。

除政府采购法律制度规定的情形外，本项目投标人或者其投标文件有下列情形之一的，作为无效投标处理：

(1) 商务技术投标文件未按招标文件要求签署、盖章的（招标文件另有规定的除外）；

(2) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(3) 应当提供的投标产品的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料不符合招标文件要求的；

(4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(5) 不满足招标文件规定的技术和商务等实质性要求的；

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

4.3 比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准，对未作无效投标处理的商务技术投标文件进行综合比较与评价。

4.4 复核。评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，特别要对拟推荐为中标候选供应商的、报价最低的、投标文件被认定为无效的进行重点复核。

4.5 推荐中标候选供应商。中标候选供应商应当排序。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。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。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。

评标委员会可推荐的中标候选供应商数量满足法定要求，但不能满足招标文件规定的数量的，在获得采购人书面同意后，可以根据实际情况推荐中标候选供应商。未获得采购人的书面同意，评标委员会不得在招标文件规定之外推荐中标候选供应商，否则，采购人可以不予认可。

4.6 出具评标报告。评标委员会推荐中标候选供应商后，应当向招标采购单位出具

评标报告。评标报告应当包括下列内容：

- (1) 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- (2) 获取招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；
- (3) 评标方法和标准；
- (4) 开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；
- (5) 评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- (6) 评标委员会授标建议；
- (7) 报价最高的投标人为第一中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

(8) 其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等。

评标委员会成员应当在评标报告中对评标过程和结果进行确认，有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不确认又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

4.7 评标争议处理规则。评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对供应商投标文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。有不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向招标采购单位书面反映。招标采购单位收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

4.8 供应商应当书面澄清、说明或者更正。

4.8.1 在评标过程中，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的内容，评标委员会应当通过“政府采购云平台”（须由评标委员会全体成员确认）要求供应商作出必要的书面澄清、说明或者更正，并给予供应商必要的反馈时间。

4.8.2 供应商应当书面澄清、说明或者更正，并加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过政府采购云平台进行递交，否则无效（给予供应商澄清、说明的时间不得少于 30 分钟，供应商已明确表示澄清、说明完毕的除外）。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料，是投标文件的组成部分。

4.8.3 评标委员会要求供应商澄清、说明或者更正，不得超出招标文件的范围，不得以此让供应商实质改变投标文件的内容，不得影响供应商公平竞争。本项目下列内容不得澄清：

- (1) 按财政部规定应当在评标时不予承认的投标文件内容事项；
- (2) 投标文件中已经明确的内容事项；
- (3) 投标文件未提供的材料。

4.8.4 本项目采购过程中，投标文件出现下列情况的，除招标文件另有规定外，按照以下原则处理：

(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；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

投标报价同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认，书面确认应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过政府采购云平台进行递交，否则无效（给予供应商确认的时间不得少于 30 分钟）。投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

出现本条第（4）项规定情形，单价汇总金额超过政府采购预算或者本项目最高限价的，供应商投标文件应作为无效投标处理；单价汇总金额比总价金额高，但未超过政府采购预算或者本项目最高限价的，应以单价汇总金额作为价格评分依据。

4.8.5 评标结束之前，投标人应随时关注系统提示，及时通过“政府采购云平台”在线响应评标委员会发出的澄清、说明或补正要求，签章并确认提交成功。逾时回复将不能提交，视为投标人自行放弃，其损失由投标人承担。

注：评标委员会当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。供应商的投标文件可以要求澄清、说明或者更正的，不得未经澄清、说明或者更正而直接作无效投标处理。

4.9 报价不正当竞争处理：详见投标人须知前附表。

4.10 现场复核评标结果。

4.10.1 评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，采购代理机构组织 2 名以上的本单位工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和采购文件对评标结果进行复核，出具复核报告。存在下列情形之一的，根据情况书面建议评标委员会现场修改评标结果或者重新评标：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 客观评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

4.10.2 有下列情形之一的，不得修改评标结果或者重新评标：

- (1) 招标采购单位现场复核时，复核工作人员数量不足的；
- (2) 招标采购单位现场复核时，没有采购监督人员现场监督的；
- (3) 招标采购单位现场复核内容超出规定范围的；
- (4) 招标采购单位未提供书面建议的。

5. 评标细则及标准

5.1 本次综合评分的因素见综合评分明细表。

5.2 评标委员会成员应当根据自身专业情况对每个有效投标供应商的投标文件进行独立评分，加权汇总每项评分因素的得分，得出每个有效投标供应商的总分。

5.3 综合评分明细表

序号	评审项目	评分标准	分值
1	报价评审 (共同评分因素)	以本次有效的最低投标报价为基准价，投标报价得分 = $(\text{基准价} / \text{投标报价}) * 10 \text{分} * 100\%$ 。 小微企业（残疾人福利性单位、监狱企业视同小微企业）价格扣除按照本招标文件投标人须知前附表规定执行。	10 分
2	投标人综合实力	1、投标人具有“质量管理体系”、“环境管理体系”、“职业健康安全管理体系”、“信息技术服务管理体系”	10 分

	（共同评分因素）	<p>“信息安全管理体系”认证证书的，每有一项得 1 分，最多得 5 分。</p> <p>2、投标人具有售后服务成熟度认证证书与商品售后服务认证证书的（覆盖范围须包含“软件平台”、“软件开发”等字样），每有一个得 2.5 分，最多得 5 分。</p> <p>注：以上须提供有效证书复印件（同时提供国家认证认可监督管理委员会的查询截图）加盖投标人（法定名称）电子签章。</p>	
3	服务能力 （共同评分因素）	<p>投标人具有与本项目相关的计算机软件著作权登记证书（证书需具备类似“数据采集”、“数据治理”“数据资源目录”、“集中监控”、“IT 运维”、“流程配置”、“报表设计”、“移动开发平台”、“设备管理”、“项目管理”等与本项目相关的字样），每有一个 1 个得 1 分，最多得 10 分，无不得分。【提供有效证书复印件加盖投标人（法定名称）电子签章】</p>	10 分
4	业绩证明 （共同评分因素）	<p>1、投标人具有类似软件开发案例的，每有一个得 1 分，最多得 5 分，无不得分。【提供合同复印件及验收报告复印件，加盖投标人（法定名称）电子签章】</p> <p>2、投标人在信息化领域荣获过国家级科技成果或奖项的，每有一个得 1 分，荣获过省级科技成果或奖项的，每有一个得 0.5 分，本项最多得 4 分。【提供相关证明材料加盖投标人（法定名称）电子签章】</p>	9 分
5	人员配置 （共同评分因素）	<p>1、投标人拟派本项目的项目经理具有信息系统项目管理师、IT 服务项目经理（ITSS）、信息化类高级（及以上）工程师职称等证书的，每有一项得 2 分，最多得 6 分。</p> <p>2、投标人拟派本项目的总技术负责人具有软件类正高级（及以上）工程师职称、信息系统项目管理师等证书的，每有一项得 2 分，最多得 4 分。</p>	20 分

		<p>3、投标人拟派本项目的运维负责人具有 IT 服务项目经理（ITSS）、信息化类高级（及以上）工程师职称等证书的，每有一项得 1.5 分，最多得 3 分。</p> <p>4、投标人拟派本项目的技术团队（项目经理、总技术负责人、运维负责人除外）中，8 人及以上具有高级（及以上）工程师职称（信息化类）的，得 7 分；4-7 人的得 3 分，4 人（不含）以下的得 1 分；无不得分。</p> <p>注：1、提供证书复印件及在职证明加盖投标人（法定名称）电子签章；2、项目负责人、技术负责人、运维负责人须一岗一人。</p>	
6	现状分析 （技术类 评分因素）	<p>投标人提供的现状分析，包括业务现状分析、政务系统现状分析、存在问题和不足等三项内容的得 6 分，每有一项缺项扣 2 分，每有一项缺陷（缺陷是指不适用项目实际情况、凭空编造、存在逻辑问题、科学原理错误、不可能实现的夸大情形以及设计的规范、标准与本项目要求不一致等）扣 1 分，扣完为止。</p>	6 分
7	需求分析 （技术类 评分因素）	<p>投标人提供的需求分析，包括政务目标分析、服务对象、业务流程分析、业务量分析、服务内容需求分析、服务响应指标分析等六项内容的得 6 分，每有一项缺项扣 1 分，每有一项缺陷（缺陷是指不适用项目实际情况、凭空编造、存在逻辑问题、科学原理错误、不可能实现的夸大情形以及设计的规范、标准与本项目要求不一致等）的扣 0.5 分，扣完为止。</p>	6 分
8	总体设计 （技术类 评分因素）	<p>投标人提供总体设计方案的得 2 分，未提供不得分；总体设计方案有缺陷（缺陷是指不适用项目实际情况、凭空编造、存在逻辑问题、科学原理错误、不可能实现的夸大情形以及设计的规范、标准与本项目要求不一致等）的每有一项扣 1 分，扣完为止。</p>	2 分

9	服务方案 (技术类 评分因素)	<p>根据投标人提供的服务方案，包括统一服务管理能力搭建、统一运维管理技术能力搭建、电子政务项目管理功能迭代和数据处理服务、统一系统后台管理功能搭建、移动端服务能力搭建、公共技术支撑组件服务、系统对接实施服务、系统运营支撑服务、项目标准规范编制服务等九项内容的得 9 分；每有一项缺项扣 1 分，每有一项缺陷（缺陷是指不适用项目实际情况、凭空编造、存在逻辑问题、科学原理错误、不可能实现的夸大情形以及设计的规范、标准与本项目要求不一致等）的扣 0.5 分，扣完为止。</p>	9 分
10	系统演示 (技术类 评分因素)	<p>电子政务项目管理：</p> <p>1、演示项目预审报审流程，流程须包含方案报审、方案接件、任务分配、方案预审、方案会签等环节；同时报审过程中可追踪报审流程及流程日志。满足演示要求得 2 分，不满足不得分。</p> <p>2、演示办公文档 WEB 插件在项目报审过程中就可以对 office 相关 word 的在线查看和编辑能力，可对报审项目的附件和报审表单进行合并操作；审核人员可对 word 进行在线批注。满足演示要求得 2 分，不满足不得分。</p> <p>3、演示专家抽取，可根据报审项目进行抽取专家、邀请专家，可设置专家抽取规则，如专家类型、过滤规则等。满足演示要求得 2 分，不满足不得分。</p> <p>统一服务能力管理：</p> <p>4、演示服务门户，具备服务目录、服务申请、信息公告等功能，服务目录可以查看资源的详细信息。满足演示要求得 2 分，不满足不得分。</p> <p>5、演示服务申请及审核流程，流程须包含申请函及需求单、单位批复函、需求确认单、服务交付单流程节点。满足演示要求得 2 分，不满足不得分。</p> <p>6、演示数据分析可视化，按部门、按资源等展示服务</p>	12 分

		<p>申请情况、资源使用情况等。满足演示要求得 2 分，不足不得分。</p> <p>注：（1）投标人演示时间应控制在 20 分钟内，自行携带演示所需相关设备及材料（电脑、软件等）。未在规定时间内完成演示内容的，由此造成的一切不良后果由投标人自行承担。</p> <p>（2）使用 PPT/文档/图片、软件截图、视频或动画等方式演示的不得分。演示地点：四川中汇恒工程项目管理咨询有限公司。现场提供投影设备，投影设备接口 HDMI。</p>	
11	<p>运维方案 (技术类 评分因素)</p>	<p>根据投标人提供的运维方案，包括日常运行维护服务方案、系统功能性能优化服务方案、故障及应急处置服务方案、服务人员配置方案、服务响应时间、服务质量控制措施等六项内容的得六分；每有一项缺项扣 1 分，每有一项缺陷（缺陷是指不适用项目实际情况、凭空编造、存在逻辑问题、科学原理错误、不可能实现的夸大情形以及设计的规范、标准与本项目要求不一致等）的扣 0.5 分，扣完为止。</p>	6 分

注：1. 评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位。2. 带★项条款为本项目实质性要求，不属于综合评分明细表的评审范围。

6. 废标

6.1 本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- (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三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应在四川政府采购网上公告，并公告废标的情形。投标人需要知晓导致废标情形的具体原因和理由的，可以通过书面形式询问招标采购单位。

6.2 对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

7. 定标

7.1 定标原则：本项目根据评标委员会推荐的中标候选人名单，按顺序确定中标供应商；或者由采购人委托评标委员会直接确定中标供应商。采购人授权评标委员会直接推荐中标供应商的，除非评标委员会在评标报告中出具正当理由，排名第一的中标候选人作为该项目中标供应商。

中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定中标供应商。

7.2 定标程序

7.2.1 评标委员会将评标情况写入评标报告，并推荐中标候选人。

7.2.2 采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告在政府采购云平台推送至采购人。

7.2.3 采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。

7.2.4 采购代理机构在采购人确定中标供应商之日起2个工作日内，根据采购人确定的中标供应商，在四川政府采购网上发布中标公告，同时向中标供应商发出中标通知书。

7.2.5 招标采购单位不退回投标人投标文件和其他投标资料。

7.3 中标供应商拒绝与采购人签订合同或被依法取消中标资格的，依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等相关法律法规另行确定中标供应商或者重新组织采购活动。

8. 评标专家应当承担以下义务：

- (1) 遵守评审工作纪律；
- (2) 熟悉电子评标的基本操作；
- (3) 按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- (4) 不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- (5) 及时向监督部门报告评审过程中采购组织单位向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，供应商行贿、提供虚假材料或者串通、受到的非法干预情况等违法违规行为；
- (6) 发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购组织单位书面说明情况；

(7) 配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

(8) 法律、法规和规章规定的其他义务。

9. 评标专家应当遵守以下工作纪律：

(1) 遵行《政府采购法》第十二条和《政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

(2) 评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由招标采购单位统一保管。

(3) 评标过程中，不得擅自修改代理机构评审用电脑的应用和网络，不得与外界联系。因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，或因正常评标而需修改电脑应用的，应当在监督人员监督之下办理。

(4) 评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评标因素和评标标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评标格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

(5) 在评标过程中和评标结束后，不得记录、复制或带走任何评标资料，除因规定的义务外，不得向外界透露评标内容。

(6) 服从评标现场招标采购单位的现场秩序管理，接受评标现场监督人员的合法监督。

(7) 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第九章 合同拟定条款

合同编号：XXXX。

签订地点：XXXX。

签订时间：XXXX年XX月XX日。

采购人（甲方）：XXXX

供应商（乙方）：XXXX

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及XXXX项目（项目编号：XXXX）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条 项目基本情况

项目名称	内容	报价 (万元)	资金(万元)			完成时间
			预算内	预算外	其他	
合计金额:						

第二条 合同期限

第三条 项目内容与质量标准

1. XXXX;

2. XXXX;

第四条 服务验收及费用支付

(一) 本项目服务费用由以下组成

1. XX 万元;

2. XX 万元;

.....

(二) 服务验收及费用支付

1. XXXX;

2. XXXX ;

3. 在支付前甲方或委托第三方对乙方的服务进行考核，包括每一项技术和商务要求的履约情况，合格的支付相应款项；

4. 严格按《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）、招标文件要求和乙方的投标文件承诺、本合同约定标准以及国家和行业有关标准进行验收。

5. 乙方须向甲方出具合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算。

第五条 知识产权

1. 乙方应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由乙方承担所有相关责任。

2. _____享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

3. 乙方在项目实施过程中采用自有知识成果的，在使用该知识成果后，乙方需提供开发接口和开发手册等技术文档，并提供无限期技术支持，甲方享有永久使用权。

4. 采用乙方所不拥有的知识产权的，则本合同金额中已包括合法获取该知识产权的相关费用，甲方不再额外支付费用。

第六条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第七条 履约保证金

1. 乙方交纳人民币 xx 元（大写：_____）作为本合同的履约保证金。

2. 乙方履约不合格的，履约保证金不予退还；按照《四川省财政厅关于政府采购保证金、行政处罚款项缴库有关事项的通知》（川财采〔2017〕26号），在政府采购过程当中，对依据政府采购法律法规、招标文件规定不予退还供应商的履约保证金，由采购人或代理机构负责缴款。

3. 乙方履约合格的，甲方或其委托的代理机构应在履约验收合格且收到乙方递交的质量验收报告及相关凭证资料的____日内无息退还履约保证金。逾期退还履约保证金的，除应及时退还履约保证金外，应向乙方偿付履约保证金总金额万分之____/天的违约

金。

第八条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第九条 乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 甲方逾期付款的，除应及时付足款项外，应向乙方偿付欠款总额万分之___/天的违约金；逾期付款超过__天的，乙方有权终止合同。

3. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

4. 变更、中止或者终止合同，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

第十一条 不可抗力事件处理

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

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 XX 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 解决合同纠纷的方式

合同履行期间, 若双方发生争议, 可协商或由有关部门调解解决, 协商或调解不成的, 由当事人依法维护其合法权益。

第十三条 合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字加盖单位公章并按招标文件规定交纳履约保证金后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的, 须经政府采购监管部门审批, 并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案, 方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同一式 X 份, 甲方 X 份, 乙方 1 份, 政府采购代理机构 1 份, 具有同等法律效力。

第十四条 附件

1. 项目招标文件
2. 项目修改澄清文件
3. 项目投标文件
4. 中标通知书

甲方: (盖章)

乙方: (盖章)

法定代表人(授权代表):

法定代表人(授权代表):

地 址:

地 址:

开户银行:

开户银行:

账号:

账号:

电 话:

电 话:

传 真:

传 真:

签约日期: 年 月 日

签约日期: 年 月 日

第十章 附件

附件 1：成财采[2019]17 号

成都市财政局 中国人民银行成都分行营业管理部 文件

成财采〔2019〕17 号

成都市财政局 中国人民银行成都分行营业管理部 关于印发《成都市中小企业政府采购信用融资 暂行办法》和《成都市级支持中小企业 政府采购信用融资实施方案》的通知

成都天府新区、高新区财政金融局，各区（市）县财政局，市级各部门、单位，各银行业金融机构：

为深入贯彻落实中央、省、市关于支持民营经济健康发展有关精神，进一步发挥政府采购在促进中小企业发展中的政策引导作用，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题，市财政局、中国人民银行成都分行营业管理部制定了《成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法》和《成都市级支持中小企业政府采购信用融资实施方案》（以下简称《暂行办法》和《实施方案》），现印发给

你们，请按要求贯彻执行。

一、高度重视、迅速行动

政府采购信用融资是缓解中小企业资金短缺压力，优化中小企业发展环境，促进经济发展的重要举措，各相关单位要统一思想，充分认识政府采购信用融资工作的重要意义，结合政府采购工作实际精心组织、周密部署，赓即推进政府采购信用融资工作，支持有融资需求、符合条件的中小微企业实现高效融资。

二、明确责任、压茬推进

市级各部门、单位即日起严格按照《暂行办法》和《实施方案》相关规定和工作要求，结合职能职责认真抓好贯彻执行。各区（市）县财政部门要根据《暂行办法》，结合本地实际制定具体实施方案，在涵盖市级确定的融资机构基础上明确融资机构名单，并于2019年6月30日前全面推进政府采购信用融资工作。

三、优化服务、营造氛围

各相关单位要充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，强化宣传引导、优化工作机制、加强跟踪问效，积极创造条件主动服务，为融资双方提供优质高效的服务，让政府采购信用融资政策惠及更多中小微企业，并将工作落实的经验做法及时形成信息反馈市财政局，为推动中小微企业高质量发展营造法治化、国际化、便利化的营商环境。

附件：1. 成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法

2. 成都市级支持中小企业政府采购信用融资实施方案



中国人民银行成都分行营业管理部

2019年2月26日



附件 1

成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法

第一章 总 则

第一条（政策依据）

为进一步贯彻落实国务院、四川省、成都市关于支持和促进中小企业发展的政策措施，充分发挥政府采购政策导向作用，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题，支持中小企业参与政府采购活动，根据《政府采购法》《四川省政府采购促进中小企业发展的若干规定》（川财采〔2016〕35号）和《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）有关精神，结合我市实际，制定本办法。

第二条（适用范围）

成都市行政区域内政府采购信用融资适用本办法。

第三条（术语定义）

本办法所称政府采购信用融资，是指融资机构以信用审查为基础，依据政府采购合同，按相应的优惠政策向申请融资的中小企业（以下简称供应商）提供资金支持的融资模式。

本办法所称融资机构，是指在成都市属地注册或设立分支机构，有意向按照本办法开展政府采购信用融资业务，经同级财政

部门确定的银行机构。

本办法所称中小企业，包括中型、小型及微型企业，其划型标准按照国家相关规定执行。

第四条（基本原则）

政府采购信用融资工作坚持政府引导、市场主导，自愿选择、自担风险，诚实信用、互惠共赢的原则，切实发挥市场在资源配置中的决定性作用。

第二章 融资优惠

第五条（融资方式）

供应商无需提供财产抵押或第三方担保，凭借政府采购合同向融资机构申请融资，融资机构根据其授信政策为供应商提供信用贷款。

第六条（融资额度）

融资额度原则上不超过政府采购合同金额。

第七条（融资利率）

融资机构向供应商提供融资的利率应低于同期一般中小企业的贷款利率。融资利率上浮比例原则上不超过中国人民银行公布的同期贷款基准利率的 30%。

第八条（融资期限）

融资期限原则上与政府采购合同履行期限一致。

第九条（融资效率）

融资机构应当建立政府采购信用融资绿色通道，配备专业人员定向服务，简化融资审批程序。对申报材料齐全完备的供应商，原则上应在5个工作日内完成审批，对审批通过且具备放款条件的供应商，原则上应在5个工作日内完成放款。

第十条（融资业务升级）

对履约记录良好、诚信资质高的供应商，融资机构应当在授信额度、融资审查、融资利率等方面给予更大支持，促进供应商依法诚信经营。

第十一条（贷款风险补贴）

对银行业金融机构向小微企业发放的贷款（无需抵押、质押或担保的贷款）损失，财政部门按最高不超过年度新增损失类贷款额的60%予以风险补贴，具体分担比例由各地根据金融机构小微企业贷款发放总量、损失情况、财力状况等因素综合确定。

第三章 融资流程

第十二条（融资流程）

（一）信息发布。采购人应当在发布的采购公告和采购文件中载明采购项目可提供信用融资的信息。

（二）融资申请。有融资需求的供应商自主选择提供政府采购信用融资服务的融资机构及产品，并按要求提供申请资料。

(三) 融资审查。融资机构对供应商的融资申请进行审查，并向供应商反馈审查及融资额度等情况。

(四) 账户确认。供应商须在合作融资机构开立结算账户，并与采购人在政府采购合同中或通过签订补充协议的方式约定唯一收款账户，融资机构对唯一收款账户进行确认和锁定。

(五) 放款。融资机构对政府采购合同及融资相关信息进行确认，并向供应商提供相应的融资产品。

(六) 贷款归还。采购人按相关规定和合同约定将合同资金支付至约定的唯一收款账户。

第四章 职责分工

第十三条（财政部门职责）

牵头政府采购信用融资工作，做好政策引导和支持协调，为开展政府采购信用融资提供便利。向融资机构提供相关必要信息，推进政府采购中标（成交）信息、合同信息、融资信息和信用信息等信息资源共享。适时调整开展政府采购信用融资业务的融资机构名单。但在政府采购信用融资工作中，财政部门不得提供任何形式的担保和承诺。

第十四条（融资机构主管部门职责）

引导融资机构依法依规开展政府采购信用融资。推动成都市政府采购监督管理系统与中征应收账款融资服务平台直联，实现

政府采购信用融资线上办理，加强与财政部门的信息共享。

第十五条（采购人职责）

执行并宣传政府采购信用融资政策，在采购公告和采购文件中载明政府采购信用融资政策。在采购代理机构委托协议中明确政府采购信用融资工作相关要求。畅通银企对接渠道，支持供应商开展政府采购信用融资。依法及时公开政府采购合同信息，协助融资机构确认或更改合同支付信息。及时开展履约验收和资金支付工作，不得无故拖延和拒付采购资金。

第十六条（融资机构职责）

宣传和推广政府采购信用融资政策，开发符合政府采购信用融资政策的产品。在做好授信调查的基础上合理确定授信额度。做好融资业务与政府采购业务的系统对接。制定业务管理规范，做好相关风险防控工作。定期向同级财政部门反馈业务开展情况。

第十七条（供应商职责）

依法诚信参与政府采购活动，严格遵守国家法律、法规和政府采购合同约定，对投标（响应）文件的真实性和相关承诺承担法律责任。真实、完整、准确地向融资机构提供信用融资审查所需相关资料。遵照融资约定及时还本付息。

第五章 监督管理

第十八条（采购人监管）

采购人不执行政府采购信用融资政策，或不正当干预供应商选择合作融资机构，或无故拖延和拒付采购资金的，财政部门视情节进行约谈、通报直至暂停拨付财政资金。

第十九条（融资机构监管）

融资机构违反规定开展政府采购信用融资业务，对政府采购造成负面影响的，财政部门视情节取消其参与政府采购信用融资的业务权限。

第二十条（供应商监管）

供应商弄虚作假或以伪造政府采购合同等方式违规获取政府采购信用融资，或不按约定按时还款付息的，融资机构依法追究相关责任。财政部门将其纳入“不具备《政府采购法》第二十二条第一款第（二）项规定的具有良好的商业信誉条件”名单并予以公示。

第二十一条（相关单位及工作人员监管）

各相关单位及其工作人员在履行职责中存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照有关规定处理，涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第六章 附 则

第二十二条（解释相关）

本办法由市财政局会同中国人民银行成都分行营业管理部

负责解释。

第二十三条（施行相关）

本办法自印发之日起施行。市财政局、市金融办 2013 年 12 月 9 日印发的《关于开展中小企业政府采购信用担保及融资试点工作的通知》（成财采〔2013〕200 号）同时废止。

附件 2

成都市级支持中小企业政府采购 信用融资实施方案

为贯彻落实中央、省、市关于支持民营经济健康发展相关精神和政府采购支持中小企业发展政策,有效缓解中小企业融资难、融资贵问题,支持中小企业参与政府采购活动,促进中小企业发展,根据《成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法》(以下简称《暂行办法》),制定本实施方案(以下简称《实施方案》)。

一、目标任务

全面贯彻落实国务院、四川省、成都市关于支持中小企业发展精神,充分发挥政府采购扶持中小企业发展的政策功能,持续推进和完善政府采购诚信体系建设,引导融资机构扩大对政府采购中标(成交)中小企业供应商(以下简称供应商)的融资规模,积极营造良好的营商环境,促进中小企业高质量发展。

二、适用范围

本《实施方案》适用于成都市本级政府采购信用融资工作。

三、基本原则

(一)政府引导、市场主导。坚持政采搭台、市场运作,市财政局、中国人民银行成都分行营业管理部牵头组织并指导市级政

府采购信用融资工作，但不参与政府采购信用融资具体业务。融资机构和供应商通过市场化运作的方式开展政府采购信用融资工作。

（二）自愿选择、自担风险。融资机构自愿选择是否开展政府采购信用融资业务。供应商自主决定是否享受政府采购信用融资政策，并自由选择信用融资合作方。融资机构与供应商自行承担政府采购信用融资的业务风险。

（三）诚实信用、互惠共赢。引导供应商树立“诚信创造价值”的理念，通过政府采购信用融资支持供应商依法、诚信经营。利用信息化技术搭建信息互通平台，在诚实信用、互惠互利基础上，促进供应商与融资机构实现良性互动、合作共赢。

四、组织实施

（一）宣传动员

相关部门和单位采取多种方式积极宣传《暂行办法》和《实施方案》，落实财政部门、融资机构主管部门、采购人、融资机构等职责任务，明确各项工作任务，确保成都市级政府采购信用融资工作有序推进。

（二）融资机构选择

1. 报名。有意向按照《暂行办法》和《实施方案》开展政府采购信用融资业务的融资机构，由其在蓉最高机构或在蓉最高机构指定的分支机构在市财政局政府采购监督管理处报名。报名需提供以下材料：

(1) 融资机构基本情况；

(2) 政府采购信用融资实施方案（包括授信政策、融资产品、贷款利率及其它优惠措施、业务流程及各环节办结时间、联系方式等）；

(3) 关于遵照《暂行办法》和《实施方案》开展政府采购信用融资业务的承诺；

(4) 关于政府采购信用融资业务风险及系统对接研发费用自行承担的承诺。

2. 系统对接。融资机构成功报名后，须按要求完成政府采购信用融资业务与成都市政府采购监督管理系统的技术对接。

3. 确定融资机构。市财政局将完成系统对接的融资机构确定为我市开展政府采购信用融资业务的融资机构，并在成都市政府采购监督管理系统集中展示，为供应商开展融资提供指引。

（三）其他事项

成都市级政府采购信用融资工作通过成都市政府采购监督管理系统实行全流程在线管理。成都市政府采购监督管理系统启用前或升级维护期间，市级政府采购信用融资业务按照《暂行办法》相关规定进行离线办理，并在系统正常运行后上传相关信息。

五、相关要求

（一）加强组织领导。政府采购信用融资是缓解中小企业资金短缺压力，优化中小企业发展环境，促进我市经济发展的重要举措。市级各部门、单位要统一思想，充分认识此项工作的重要

意义，认真抓好政策落实，全面、有序、科学推进政府采购信用融资工作。

（二）注重协调配合。市财政局、中国人民银行成都分行营业管理部及采购人等有关单位要根据职责任务，及时协调解决工作中遇到的困难和问题，积极创造条件主动服务，帮助有融资需求、符合条件的供应商实现政府采购信用融资，促进中小企业又好又快发展。

（三）强化宣传引导。各相关部门、单位要不断优化工作机制，为中小企业供应商提供优质服务。强化宣传引导，不断扩大政府采购信用融资政策的知晓度。加强跟踪问效，让政府采购信用融资惠及更多中小企业，积极营造良好的营商环境。

信息公开属性：主动公开

成都市财政局

2019年2月26日印发

成都市财政局文件

成财采发〔2020〕20号

成都市财政局 关于增补“蓉采贷”政策合作银行及做好 相关工作的通知

成都天府新区、高新区财政金融局，各区（市）县财政局，市级各部门、单位，各有关银行：

为深入贯彻落实《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）和成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法及其实施方案等政策措施，充分发挥政府采购促进中小企业发展作用，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题，积极营造政府采购领域优质营商环境，前期，我局在省财政厅确定的四川省首期开展“政采贷”业务银行的基础上，结合实际征集了首批在线开展政府采购信用融资业务银行。根据银行报名情况，现增补中国银行四川省分行、招商银行成都

— 1 —

分行、广发银行成都分行、重庆银行成都分行、渤海银行成都分行等5家银行作为我市政府采购信用融资政策合作银行，请相关单位做好以下工作。

一、为更好推进政策落实和优化政府采购领域营商环境，现将成都市中小企业政府采购信用融资统一命名为“蓉采贷”，作为成都市政府采购项目享受“政采贷”政策支持统一标识，请各区（市）县财政部门，市级各部门、单位，相关银行规范使用。

二、“蓉采贷”政策合作银行（详见附件）以及设在各区（市）县的支行，默认进入各区（市）县“蓉采贷”合作银行名单，无需重复征集。请各区（市）县财政部门结合本地实施方案，进一步做好“蓉采贷”政策的宣传和推进落实工作，为相关银行开展“蓉采贷”业务提供便利，积极支持政府采购供应商高效融资。

三、请市级各部门、单位积极支持政府采购项目中标（成交）供应商享受“蓉采贷”政策，做好政策宣传、合同公开及备案、账户确认、资金支付等环节的支持和配合工作。

四、请相关银行于每月10日前将上月“蓉采贷”业务数据（含各区（市）县支行）统一报送至市财政局政府采购监督管理处。

联系人：市财政局政府采购监督管理处吴昊 联系电话：61882598；电子邮箱：cdsczjgc@163.com

附件：成都市“蓉采贷”政策合作银行名单



附件

成都市“蓉采贷”政策合作银行名单

银行名称	联系部门	联系电话
成都银行	中小企业部	028-87793283 028-86627320
中国建设银行成都第六支行	小企业部	028-84521961
交通银行四川省分行	普惠金融事业部	028-86525254
中国农业银行成都天府新区分行	公司业务部	028-63168277
四川天府银行成都分行	普惠金融事业部	028-65193380
浦发银行成都分行	普惠金融部	028-69598953
上海银行成都分行	公司业务部	028-86029074
成都农村商业银行	公司金融部	028-85599425
中国民生银行成都分行	公司业务部	028-85102180
中国工商银行成都分行	普惠部	028-86615126
中国邮政储蓄银行成都分行	小企业金融部	028-65008905
中国银行四川省分行	普惠金融事业部	028-86402100
招商银行成都分行	小企业金融部	028-87086226
广发银行成都分行	东大街支行	028-83318935
重庆银行成都分行	小微企业银行部	028-85341647
渤海银行成都分行	普惠金融事业部	028-86772083

信息公开属性：主动公开

成都市财政局

2020年4月10日印发

— 4 —