**省信访局信息化系统保障与维护项目**

项目编号：ZZCG2022F-GK-105

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

采购单位：浙 江 省 政 府 采 购 中 心

地 址：杭州市环城北路305号耀江发展中心

**目录**

[**第一章公开招标采购公告** 3](#_Toc496796635)

[**第二章投标人须知** 6](#_Toc496796636)

[**第三章评标办法及评分标准** 23](#_Toc496796637)

[**第四章招标需求** 24](#_Toc496796638)

[**第五章浙江省政府采购合同主要条款指引** 25](#_Toc496796639)

[**第六章投标文件格式附件** 32](#_Toc496796640)

**第一章 公开招标采购公告**

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》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

一、**项目编号：****ZZCG2022F-GK-105**

**二、公告期限：5个工作日**

**三、采购项目内容、数量及预算**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项** | **标项名称** | **数量** | **单位** | **预算(万元)** | **使用单位** |
| **1** | **省信访局信息化系统保障与维护** | **1** | **项** | **369.68** | **省信访局** |

**四、合格投标人的资格要求**

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定,且未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

 **投标人的特定条件：无**

**五、获取采购文件**

1.获取时间： 至 2022-04-25 10:00:00 。

2.获取方式：本项目招标文件实行网上获取。供应商登录浙江政府采购网（<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>）进入政采云系统“项目采购”模块“获取采购文件”菜单，进行网上获取招标文件。

3.招标文件免费获取。

**六、投标截止时间、地点和形式**

**投标截止时间：****2022-04-25 10:00:00** **。**

本项目实行电子投标。投标文件应按照本项目招标文件和电子交易平台的要求编制、加密，并应当在投标截止时间前在规定电子交易平台完成传输递交，投标截止时间后送达的投标文件，将被电子交易平台拒收。

如认为需要，投标人可以选择递交备份投标文件，采用数据电文形式，以U盘或DVD光盘形式存储，并在投标截止时间前，通过邮寄方式，送达指定地点，逾期送达或未密封将被拒收。

投标文件收件人：陶老师，联系方式：0571-88901836，收件地址：杭州市环城北路305号耀江发展中心三楼302会议室，收件时间：上午08：30-11:30，下午14:30-17:30（疫情期间仅接收邮寄方式递交的投标文件,因本大楼疫情管控，推荐使用中国邮政速递和顺丰快递）**本项目拒绝接受纸质投标文件。**

**七、开标时间及地点：**

**本次招标将于****2022-04-25 10:00:00 时整在****杭州市环城北路305号耀江发展中心 202评标室（小） 开标。**

**本项目实行“不见面开评标”，投标人无须派人员到现场出席开标会议。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 开标现场咨询电话 | 201开标室（大）：0571-88907719 | 202评标室（小）：0571-88907720 |
| 3A（四楼）05评标室：0571-88907792 | 3A（四楼）06开标室：0571-88907791 |

**八、电子交易平台的网络地址和登录方法**

**（一）网络地址：**浙江政府采购网 <http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>

**（二）登录方法：**投标人须先完成供应商注册并申请CA，再下载客户端编制、加密电子投标文件，最后应在浙江政府采购网政采云用户登录窗口登录，完成电子投标文件传输递交（具体详见第二章 投标人须知前附表）。

**九、其他：**

**（一）本项目采用“电子交易/不见面开评标”，供应商可进入电子卖场服务中心采云学院**

**（https://edu.zcygov.cn/live?utm=a0018.2ef5001f.0.0.1939d340e5db11ea867fb57c149ddb61）自行提前学习**。

**十、业务咨询**

|  |  |
| --- | --- |
| **机 构** | 浙江省政府采购中心 |
| **地 址** | 浙江省杭州市下城区环城北路305号耀江发展中心 |
| **网 站** | 浙江政府采购网http://zfcg.czt.zj.gov.cn/（文件下载、公告查询） |
| **咨询事项** | **联系人** | **联系方式** | **传真** | **备注** |
| 项目联系人（A岗） | 冯妙吉 | 0571-88907710 | 0571-88907783 | 三楼（专业项目采购部） |
| 项目协办人（B岗） | 邵玲芳 | 0571-88907750 | 0571-88907783 |
| 部门负责人 | 高媛沁 | 0571-88907717 | 0571-88907783 |
| 项目保证金 | 邵 幸 | 0571-88907705 | 0571-88907704 | 一楼（服务大厅） |
| 项目监督 | 吴女士 | 0571-88907717 | 0571-88907751 | 三楼（采购监督部） |
| 网站系统问题 | 客 服 | 4008817190 | / | 注册、账号、系统操作等 |

**十一、采购需求咨询**

|  |  |
| --- | --- |
| **采购单位** | 中共浙江省委浙江省人民政府信访局（本级） |
| **地 址** | 省府路10号 |
| **咨询事项** | **联系人** | **联系方式** | **传真** | **备注** |
| 采购需求等 | 邵老师 | 0571-87603845 |  |  |

**第二章 投标人须知**

前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 要 求 |
| 1 | 项目名称及数量 | 详见《公开招标采购公告》三 |
| 2 | 信用记录 | 根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其投标将作无效标处理。 |
| 3 | 中小企业预留份额情况 | **根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号文件的规定，本项目不属于预留份额专门面向中小企业采购的项目。** |
| 4 | 中小企业优惠措施 | 1. **项目属性：（服务类）**
2. **中小企业划分标准所属行业（具体根据《中小企业划型标准规定》执行）**

 **采购标的：省信访局信息化系统保障与维护项目，所属行业：软件和信息技术服务业** **3.根据财库〔2020〕46号的相关规定，在评审时对符合本办法规定的小微企业报价给予（10%））的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。**4.根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。5.根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中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（格式自拟）。”**(注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）。** |
| 5 | 政府采购节能环保产品 | 投标产品若属于节能（环保）产品的，请提供参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构出具的认证证书或证书发布平台的投标产品认证证书查询截图；参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构详见《市场监督总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019第16号）；证书发布平台详见《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。产品属于政府强制采购节能品目的（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），投标人须按上款要求提供节能产品认证证书或规定网站证书查询截图。**产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供节能产品的，其投标将作无效标处理；本文件“第四章招标需求”另有规定的除外。** |
| 6 | 质疑 | 投标人认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件的**评标内容及标准和需求**以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的以书面形式向采购人和招标方提出质疑，格式及内容要求详见总则（五）质疑。 |
| 7 | 是否允许采购进口产品 | 不允许进口产品。 |
| 8 | 是否允许转包与分包 | 转包：否分包：否。 |
| 9 | 是否接受联合体投标 | 标项1:不允许联合体投标。 |
| 10 | 是否现场踏勘 | 不组织现场踏勘。 |
| 11 | 是否提供演示 | 不进行演示。 |
| 12 | 是否提供样品 | 不要求提供样品。 |
| 13 | 投标文件组成 | 投标文件均由资质文件、技术商务文件、报价文件组成。投标人提供备份投标文件（正本）的，数量为1份。 |
| 14 | 电子交易平台登录方法 | **第一步：供应商注册****投标人应在投标前注册成为浙江政府采购网的正式供应商（注册网址：**<https://middle.zcygov.cn/v-settle-front/registry>）；**第二步：申请CA****投标人应在投标前完成CA数字证书办理（办理流程详见http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html）。完成CA数字证书办理预计一周左右，建议各投标人抓紧时间办理；****第三步：下载客户端****投标人通过政采云电子交易客户端制作投标文件，请自行前往浙江政府采购网下载并安装（下载网址：**<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html>）；**第四步：具体流程****详见浙江省“电子交易/不见面开评标”学习专题（网址**<https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding>）**提醒：请各投标人合理安排时间，尽快完成第一、二、三步骤，避免影响投标。** |
| 15 | 投标文件的递交与接收 | **投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后送达的投标文件，将被电子交易平台拒收。****投标文件的接收以本项目公告要求的时间、地点和“第二章”的“投标文件的编制”等要求为准。****投标人递交备份投标文件，出现下列情况之一的，将被拒收：****1、未按规定密封或标记的；****2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的；****3、超过投标截止时间送达的。** |
| 16 | 中标结果公告 | 中标供应商确定之日起2个工作日内，将在浙江省政府采购网([http://www.zjzfcg.gov.cn](http://www.zjzfcg.gov.cn/new))发布中标公告**（中标人为中小企业的，其声明函将随中标结果同时公告）**，公告期限为1个工作日。 |
| 17 | 履约保证金 | 合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的2.5%。 |
| 18 | 付款方式 | 国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表。**根据《中华人民共和国中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》《浙江省财政厅关于坚决打赢疫情防控阻击战进一步做好政府采购资金支持企业发展工作的通知》《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策 功能全力推动经济稳进提质的通知》等规范要求，采购人认为符合条件的，在第四部分《招标需求》付款条件中，明确对相关企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施**。 |
| 19 | 投标文件有效期 | 90天 |
| 20 | 合同签订时间 | 中标通知书发出后30日内。 |
| 21 | 招标方代理费用 | 0元 |
| 22 | 解释权 | 本招标文件的解释权属于浙江省政府采购中心。 |

**一、总 则**

（一）适用范围

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

1.招标方：指组织本项目采购的浙江省政府采购中心。

2.投标人：指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

3.采购人：指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4.货物：指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料和文字材料。

5.服务：指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

6.项目：指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

7.电子交易平台:指政府采购项目电子交易平台，即政采云平台。

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

**符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。**

（三）投标人及委托有关说明

1.如授权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书**（格式见附件）。**

2.投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。

3.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。

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

（四）投标费用

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有其他相反规定除外）。

（五）质疑

1.投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑。

 2.质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）附件范本，下载网址：浙江政府采购网(<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>)，位置：“首页-下载专区-质疑投诉模板”。供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

质疑函应当包括下列内容：

a.供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

b.质疑项目的名称、编号；

c.具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

d.事实依据；

e.必要的法律依据；

f.提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。质疑应明确阐述招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理,质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，招标方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

（六）招标文件的澄清与修改

1.投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内以书面形式向招标方提出。招标方将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。**逾期提出招标方将不予受理。**

2.招标方主动进行的澄清、修改：招标方无论出于何种原因，均可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3.招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

二、投标文件的编制

（一）投标文件编制工具

**投标文件编制工具为政采云电子交易客户端，下载网址：**[**http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html**](http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html)**，请自行下载并安装。**

（二）投标文件的组成

**本项目所称投标文件系指电子投标文件或备份投标文件。投标文件需按照本招标文件和电子交易平台的要求制作、加密并递交。**

**“电子投标文件”系指通过政采云电子投标客户端完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件（文件扩展名为.jmbs），“备份投标文件”系指与“电子投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（文件扩展名为.bfbs）。**

**电子投标文件每个标项由资质文件、技术商务文件、投标报价文件三部份组成，具体详见“第六章 投标文件格式附件”。备份投标文件的组成和内容等同电子投标文件。**

**注：法定代表人授权委托书、投标声明书、开标一览表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。投标文件中所须加盖公章部分均采用CA签章。**

（三）投标文件的效力

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

（四）投标文件的语言及计量

1.投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

2.投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则将作无效标处理。

（五）投标文件的有效期

1.自投标截止日起90天内投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将作无效标处理。

2.中标供应商的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（六）投标文件的签署和包装

**1.电子投标文件部分：**

**（1） 投标人应根据本招标文件和电子交易平台规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位，投标文件内容不完整、编排混乱、关联错误导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。**

**（2）投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。**

**（3）投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖投标人公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。**

**2.投标人选择递交备份投标文件的，备份投标文件另须满足以下条件：**

**（1）储存形式：U盘、DVD**

**（2）密封要求：外包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标人联系方式（授权代表手机）、投标文件名称（备份投标文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“开标时启封”字样，并加盖投标人公章。**

（七）投标报价

1.投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送，按无效标处理）。

2.投标报价应包含项目所需全部产品、服务，不得缺漏，是履行合同的最终价格（含货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、货到就位以及安装、调试、培训、保修等和费用，本项目不含车辆购置税）。

3.投标报价金额到元为止，如投标报价总价出现角、分，将被抹除。

（八）串通投标认定

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

1.不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

2.不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

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；

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.不同投标人的投标文件相互混装；

（九）投标无效的情形

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

1.投标人未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；

2.投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的；

**3.仅提供备份投标文件的；**

**4.电子投标文件解密失败，且未在规定时间内提交备份投标文件的；**

**5.电子投标文件解密失败，虽然在规定时间内提交了备份投标文件，但是备份投标文件无法导入或者无法读取或者不符合本招标文件和电子交易平台要求的；**

6.投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

7.与招标文件有重大偏离、未满足带“▲”号实质性指标的投标文件；

8.招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供该清单内产品的；

9.投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

10.标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；

11.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，且不能证明其报价合理性的；

12.投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

13.未按本章“二、投标文件的编制”第七点投标报价要求报价的；

14.投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

15.投标人被视为串通投标的；

16.不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

（十）错误修正

**电子交易平台客户端里开标一览表录入的投标报价信息与扫描上传的报价文件不一致的，以扫描上传的报价文件为准。**

**投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：**

**1.投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；**

**2.大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；**

**3.单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以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。**

**同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人加盖公章后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。**

（十一）采购过程中的异常情况及处理措施

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

**1.电子交易平台发生故障而无法登录访问的；**

**2.电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；**

**3.电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；**

**4.病毒发作导致不能进行正常操作的；**

**5.其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。**

**出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，招标方可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。**

**三、开、评标程序及评标委员会的评审程序**

**（一）组织开标**

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标，各投标人授权代表及相关人员**均应当准时在线参加**，无关人员不得进入开标现场。**投标人如未准时在线参加的**，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。

**1. 落实工作场地、设施，检查录音录像采集设备运行情况，验证电子交易平台是否能正常登录。**

**2. 开标由招标方主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项。**

**3.投标截止时，电子交易平台自动提取所有电子投标文件。招标方点击[开始解密]按钮后，投标人可以在线解密，解密时限为30分钟。**

**4.投标人应当在解密时限内完成解密，如所有投标人的电子投标文件都已经解密完成的，则电子交易平台自动结束解密。如有任一投标人未解密，电子交易平台会在解密时限截止时自动结束解密。**

**解密时限内未完成解密且按规定提供了备份投标文件的，招标方将拆封其备份投标文件，并导入电子交易平台。**

**5.评标委员会在商务和技术评审结束后，主持人通过电子交易平台宣告商务和技术评审无效投标人名称及理由，有效投标人的商务和技术得分情况。**

**6.招标方在电子交易平台开启投标人的报价文件信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。**

**7.评标委员会经商议认为需要投标人作出必要澄清或说明的，应当通过电子交易平台交换数据电文。评标委员会给予投标人提交澄清或说明的时间为半小时，投标人已经明确表示澄清或说明完毕的除外。**

**8.在电子交易平台上公布评审结果。**

**特别说明：政采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。**

**（二）组织评标程序**

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。

1、开启开标场地录音录像采集设备，并确保正常运行。

2、按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。

3、介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。

4、宣读提交投标文件的供应商名单，组织评标委员会各位成员签订纸质形式的《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

5、采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

6、根据需要简要介绍招标文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

7、采购人代表对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实，资格不符合的，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩。

8、评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩；招标方可协助评标委员会组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分30%以上的），评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

9、做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。

10、评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。

**11、招标方将在《中标公告》中，公开评标委员会对每个投标人的《评分明细》以及《得分汇总表》情况。**

**（三）评审程序**

1、在评审专家中推选评标委员会组长。

2、评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

3、评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。

4、评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。

5、评审人员对各投标人投标文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要投标人作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未按时确认或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

7、评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选供应商排序名单。

8、起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

**四、评审原则**

**1.评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。**

**2.评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家,被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。**

**3.评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。**

**4.财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，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。**

**非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。**

**5.财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十条规定：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，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。**

**五、确定中标供应商的原则**

 1.项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

 2.采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，或者采购人委托评标委员会在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

 3.采购结果经采购人确认后，招标方将于2个工作日内在浙江省政府采购网上发布中标公告，通过电子交易平台统一签发《中标通知书》。

**六、合同授予**

**（一）签订合同**

**1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。**

2.中标人拖延、拒签合同的,将被取消中标资格。

**3.对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。**

**（二）履约保证金**

1.合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的2.5%。

2.按合同约定办理履约保证金退还手续。

**七、货款的结算**

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入中标商帐户。

**第三章 评标办法及评分标准**

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

**一、总则**

本次评标采用综合评分法，总分为100分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

**二、分值的计算**

技术、资信、商务及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

**特别提醒：**评标委员会对每个投标人的评分明细以及得分汇总表情况在中标公告中公布。

**三、评标内容及标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分类型 | 评分标准 | 分值 |
| 1 | 报价 | (最低报价/投标报价)\*最大分值 | 20 |
| 1 | 技术 | 1、对本项目中统一平台系统维护（1分）、统一平台智能客服应用引擎授权（1分）、安全产品（1分）、VPN维护（0.5分）、短信平台维护（0.5分）、局机关网络及办公自动化维护（1分）、视频会议系统维护（1分）、数据运维服务（0.5分）、数据加密服务（0.5分），有相应完备的解决方案；总分7分2、对本项目服务工作中统一平台系统维护（1分）、统一平台智能客服应用引擎授权（1分）、安全产品（1分）、VPN维护（0.5分）、短信平台维护（0.5分）、局机关网络及办公自动化维护（1分）、视频会议系统维护（1分）、数据运维服务（0.5分）、数据加密服务（0.5分）的运维处理的进度计划安排科学、合理、全面；总分7分 | 14 |
| 2 | 技术 | 运维实施方案： 1、巡检情况3分 2、系统性能调优配置，软硬件缺陷修复升级更新优化方案4分 3、应急处置：应急方案、保障人员配备 5分 4、重大活动、节假日保障：方案，人员配备5分 5、在规定时间内不能解决故障，甲方有权寻求第三方协助，由此产生费用由乙方承担的承诺5分 | 22 |
| 3 | 技术 | 备品备件情况： 1、备件库的管理情况等 5分 2、应急备机情况5分 3、具有相关性的备件产品清单（型号、数量）5分 | 15 |
| 4 | 技术 | 运维质量管理和流程规范程度（管理制度、流程图、记录、表单）5分 | 5 |
| 5 | 商务资信 | 项目运维人员组成及实施要求。包括人员数量、职业资格、项目相关专业技能证书、相应人员实施经验、社保证明、从业时间及所在投标单位任职时间等：具体详见标书 | 12 |
| 6 | 商务资信 | 公司技术力量情况等 | 5 |
| 7 | 商务资信 | 运维响应时间 | 5 |
| 8 | 商务资信 | 经验及业绩 | 2 |

**第四章招标需求**

**特别说明：**

**1.根据浙财采监字[2007]2号文件规定：除采购文件明确的品牌外，欢迎其他能满足本项目技术需求且性能与所明确品牌相当的产品参加。**

**2.需求中不允许偏离的实质性要求和条件，以“▲”号标明，如投标人未响应的，将被视为无效。**

**3.核心产品在各标项内容中明确，如出现同品牌情况的，评标委员会根据评审原则第4条规定执行。**

**4.采购人拟采购的产品属于政府强制采购节能品目的，（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），需按《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》财库〔2019〕9号要求执行，但无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的，采购人应当在详细需求中标明并说明理由，否则按照前附表第三点要求执行。**

一、项目概况

围绕加快转变政府职能、创新行政管理方式、加强事中事后监管、优化公共服务流程，坚持问题导向，注重资源整合，推动浙江省信访局信息化系统保障与维护往纵深发展，满足政务咨询投诉举报及信访业务不断创新的需要，切实增强政务服务的主动性、精准性和便捷性，为推进政府治理创新提供有力支撑和保障。

浙江省信访局信息化系统是由应用软件、支撑系统、网络设备、安全设备等组成的庞大的集成信息系统。建设信息系统的保障和运维项目，能保证系统能稳定、正常的运行，让浙里访平台及其他相关信息系统达到项目预期目标。

二、项目建设的必要性

1.项目提出的背景、依据

随着信息化建设的不断深入，各类核心业务都逐步地迁移到IT平台上来，对IT管理的要求也越来越高，IT需要管理，向IT管理要效率，保证IT的有序化发展成为省信访局的一种共识。

统一平台平台横向联通党政、人大、政协、司法机关，纵向贯通省、市、县、乡四级，并向事业单位、国有企业拓展，与省协同平台、基层治理四个平台、平安建设系统、110报警服务台等系统打通，实现协同互动。

基于新架构的大集中模式，带来了整个信访信息化管理模式的改变，为了保证以上各平台和应用系统的平稳运行和长效的管理，将建设运维管理平台，充分提高我局信息化管理水平，优化业务系统的办理流程，全面推进信息技术服务标准体系，为信访局打造一套快速反应、高效智能的运行保障平台。

2.项目建设的必要性

一是应用范围广。目前省统一平台省市县乡四级共有1万余个机构接入，工作人员达4.38万人，日均活跃人数近5000人。

二是数据增量大。经过全省各级各部门多年的应用，省统一平台已积累了大量的社情民意数据，目前事项总量接近1亿，其中2021年度事项总量超2300万。2016年全省政务咨询投诉举报平台资源整合后年均业务增长量超30%，系统稳定性遭受巨大考验。

三是维护压力大。目前我局咨询投诉相关应用子系统共64个，涉及ECS服务器资源140多台、RDS服务器62个、OSS服务器资源5个、SLB资源30多个。日常维护服务，包括异常事件处理、故障恢复、缺陷修复、简单功能调整等工作量与日俱增。

三、建设目标与运维内容

1.建设目标

1.1业务目标

做好系统运行日常运维，帮助维护人员及时发现各类异常信息，做好数据分析和资源整合，完善事前部署和应急响应。

1.2.技术目标

在项目的设计开发和实施过程中，要遵循国家信访局、浙江省政务服务网建设规划的数据指标体系和技术架构体系，做到数据指标、技术体系结构、开发模式和代码规范和风格四个一致。

一是在数据指标体系上，要遵守国家信访局绩效考核、浙江省政务服务网建设规划数据指标规定，保证数据项和数据有效性，在此基础上结合项目具体实际进行扩充（不能裁剪）。

二是在技术体系结构上，基于原平台系统的技术架构及模式的基础上，使用面向对象和组件化技术的技术体系结构。

三是在本地化设计开发上，主要实现对业务流程的优化或者变更，对操作习惯进行简化，同时增加一些内部沟通协作的功能，结合云计算技术，优化系统的服务功能，实现业务的整合，更好、更简便为管理部门和社会公众服务。

1.3运维内容

本项目具体运维内容包含：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 运维事项 | 主要内容 | 人员要求 |
| 1 | 统一平台系统维护 | 省信访局门户网站 | 无 |
| 咨询投诉受理子系统 |
| 自助终端子系统 |
| 信访事项办理子系统 |
| 判重服务子系统 |
| 事项查阅子系统 |
| 评价子系统 |
| 回访核实子系统 |
| 复查复核子系统 |
| 重点人员子系统 |
| 督查督办子系统 |
| 行业线管理子系统 |
| 监测预警管理子系统 |
| 用户权限管理子系统 |
| 组织机构管理子系统 |
| 省政府机构绑定子系统 |
| 网民留言选登管理子系统 |
| 依法分类处理子系统 |
| 培训考试系统 |
| 地市/区县坐席协同子系统 |
| 省政府数据交换子系统 |
| 大数据应用子系统 |
| 政务服务对接子系统（原合同额278万） |
| 2 | 统一平台智能客服应用引擎授权 | 网上智能客服引擎；热线语音导航机器人引擎；热线语音外呼机器人引擎。 | 无 |
| 3 | 安全产品 | 建立符合国家信息安全等级保护2.0内容三级等级保护相关要求的安全防护措施，能够形成在同一安全策略的指导下，应用系统建立综合的控制措施，形成检测、防护、响应和恢复的保障体系。能实现：网站安全评估服务、渗透测试服务、安全协助加固服务、网站后门木马检查、安全巡检服务、应急响应服务及安全培训、玄武盾、安全审计等。 | 无 |
| 4 | VPN维护 | 依托电子政务外网，建设能连通至省、市、县各级部门的传输网络，并建立针对此网络的安全系统和安全运维体系。 | 无 |
| 5 | 短信平台维护 | 提供省信访局信息化系统运行中所有短信发送服务，包含短信平台建设维护、短信流量费用。 | 无 |
| 6 | 局机关网络及办公自动化维护 | 局机关网络：1）建立与维护省信访局机关内计算机网络系统；各种软件调试安装，维护；2）防病毒软件电脑查毒杀毒防毒；3）保障省信访局的网络安全系统与备份，保障单位的安全备份及时到位；4）引导建立规范化，标准化的管理模式；网络设备定期清洁维护；5）硬件更新升级的购置、安装、配置；6）外围设备驱动程序安装维护，技术支持与培训等；办公自动化维护：对日常办公所需的电脑配件及周边耗材设备进行维修或更换，主要包含：像主板,内存键盘、鼠标、鼓粉、墨盒、色带、网线、路由器、交换机、打印机等。对计算机各种故障排除及软、硬件的维护升级。 | 1人驻场 |
| 7 | 视频会议系统维护 | 负责省信访局会议室会场、视频接访室的国家信访局视频接访系统、省政府视联网和应急视频会议系统等软硬件设备的日常维护、联调、会中保障、升级改造等。 |
| 8 | 数据运维服务 | 根据本年度业务要求，对统一平台数据进行调整、个性化计算等，完成数据服务，形成相应成果、报告等。 | 无 |
| 9 | 数据加密服务 | 按照行业数据加密规范，对省信访局前端业务数据提供加密服务。 | 无 |
| 10 | 项目整体管理与协调 | 负责上述所有事项及信息化设备的协调、管理和推进 | 1人驻场 |

四、保障与运维服务技术方案要求

1.总体思路

1.1维护原则

按照“完整、正确、统一、及时、安全”的总体要求，紧密围绕政务咨询投诉举报平台管理的重点工作和发展方向，需遵循以下原则：

保密性原则：对服务过程中获知的任何采购方系统信息均属敏感信息，不得泄露给第三方单位或个人，不得利用这些信息进行任何侵害采购方系统的行为。

规范性原则：服务的实施必须由专业的技术服务人员依照规范的操作流程进行，对操作过程和结果要有相应的记录，提供完整的服务报告。

可控性原则：服务的工具、方法和过程要在双方认可的范围之内，保证客户对于服务过程的可控性。

最小影响原则：服务工作应不能对现有业务的正常运行产生影响。

1.2.遵循和参考的标准规范

在项目的设计开发和实施过程中，要遵循国家信访局、浙江政务服务网建设规划的数据指标体系和技术架构体系和ISO有关质量体系要求。

2.统一平台系统维护

2.1.维护范围

为确保业务系统的可用性和连续性，要求主动发现问题，排除故障，保障业务的可持续性。以下各应用系统运维服务内容列表所列为业务应用系统运维服务基本要求（不低于）。

业务应用系统具体运维服务如下:

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 组成 |
| 1 | 省信访局门户网站 |
| 2 | 咨询投诉受理子系统 |
| 3 | 自助终端子系统 |
| 4 | 信访事项办理子系统 |
| 5 | 判重服务子系统 |
| 6 | 事项查阅子系统 |
| 7 | 评价子系统 |
| 8 | 回访核实子系统 |
| 9 | 复查复核子系统 |
| 10 | 重点人员子系统 |
| 11 | 督查督办子系统 |
| 12 | 行业线管理子系统 |
| 13 | 监测预警管理子系统 |
| 14 | 用户权限管理子系统 |
| 15 | 组织机构管理子系统 |
| 16 | 省政府机构绑定子系统 |
| 17 | 网民留言选登管理子系统 |
| 18 | 依法分类处理子系统 |
| 19 | 培训考试系统 |
| 20 | 地市/区县坐席协同子系统 |
| 21 | 省政府数据交换子系统 |
| 22 | 大数据应用子系统 |
| 23 | 政务服务对接子系统 |

2.2.维护内容

系统稳定运行是省信访局业务顺利开展的重要保障，而信息系统连续、稳定、高效、可靠地运行，需要完善的维护保障手段以实现。

为了保证以上子系统能正常运转，需要提供日常维护服务，包括异常事件处理、故障恢复、缺陷修正等，保证系统持续稳定运行。

2.3.维护服务方式

为保证系统的平稳有效运行，提供完善的服务体系，多样化的服务手段，维护服务方式包括：

电话支持（7\*24）

网上响应服务

现场响应服务

特殊时段现场支持服务

不间断服务

每日巡查和月度巡检服务

应急响应服务

定期服务例会

1）电话响应服务

此次维护范围内的系统提供7\*24小时响应服务。

2）网上响应服务

采购方可随时通过钉钉、E-mail等方式提出疑问，服务方应提供7\*24小时全天候接受采购方提出的技术问题。

3）现场响应服务

从接到故障申告开始，保证响应过程中始终有专门的人员保持故障处理服务的不中断。每日现场服务后提交采购方当日的问题处理情况进度报告，并在最终现场服务结束后的隔天向采购方提交相关最终报告文档。

4）故障响应服务

一般问题：不影响采购方业务正常运作的故障。

现场技术人员在第一时间作出反应，现场及时处理问题、解决故障，后备技术团队（一线技术支持、二线技术支持）作为后备技术支持力量，对疑难问题15分钟内做出快速电话响应，4小时内作出故障诊断报告。

5）应急响应服务

应急服务：针对项目维护过程可能出现的重大故障，配备有应急响应计划，安排应急专家组紧急排查故障，优先调动资源，快速解决故障。

同时，在统一的应急预案框架下制定不同事件的应急预案，应急预案框架应包括启动应急预案的条件、应急处理流程、系统恢复流程、事后教育和培训等内容；从人力、设备、技术和财务等方面确保应急预案的执行有足够的资源保障。

6）特殊时段现场支持服务

遇到重大系统调整或新系统上线、机房搬迁等特殊情况时，安排技术人员提供现场7\*24小时的技术服务，以保证相关业务系统的正常运行。

7）每日巡查和月度巡检服务

每日巡查服务：每日业务高峰时段（上午10:00、下午16:00或当日其他高峰时段）对所有业务系统的服务器各项运行指标进行监控，其中高于80%的要及时采取有效措施，以保障服务的平稳持续。有效措施不限于：向省信访局主要负责人汇报、提出应对措施、执行相关应对措施等。将巡检结果按月度形成报告。

8）月度巡检服务：对所有云资源使用情况每月一次的巡检服务，对使用率未达标的应用采取有效措施，并提供相应的巡检报告。

9）定期服务例会

定期与本项目主要负责人召开服务例会，回顾服务内容、应用系统运行状况，并针对系统运行中存在的问题提出优化建议；讨论本季度维护工作中的不足之处，进而帮助双方更好地做好应用系统的维护工作。形成会议纪要提交给省信访局。

10）应急演练

每年根据应急响应计划制定演习预案，并根据预案进行应急演练。演练结束后总结得失，形成演练报告提交业主方审核。

3.统一平台智能客服应用引擎授权

3.1.维护范围

为确保业务系统的可用性和连续性，要求主动发现问题，排除故障，主动发现问题，保障业务的可持续性。以下各应用系统运维服务内容列表所列为业务应用系统运维服务基本要求（不低于）。业务应用系统具体运维服务如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 网上智能客服引擎； |
| 2 | 热线语音导航机器人引擎； |
| 3 | 热线语音外呼机器人引擎； |

3.2.维护内容

|  |  |
| --- | --- |
| 任务 | 具体内容 |
| 系统运行状态定期检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 3、空间检查 4、硬件运行情况检查 5、资源使用情况 6、网络连接情况 |
| 系统故障诊断与恢复服务 | 1、故障诊断 2、系统应急恢复 |
| 系统缺陷完善性服务 | 1、系统缺陷bug修正2、及时优化对不合理流程进行完善性服务 |

3.3.维护服务方式

为保证系统的平稳有效运行，提供完善的服务体系，多样化的服务手段，维护服务方式包括：

电话支持（7\*24）

网上响应服务

现场响应服务

特殊时段现场支持服务

不间断服务

每日巡查和月度巡检服务

应急响应服务

定期服务例会

1）电话响应服务

此次维护范围内的系统提供7\*24小时响应服务。

2）网上响应服务

采购方可随时通过钉钉、E-mail等方式提出疑问，服务方应提供7\*24小时全天候接受采购方提出的技术问题。

3）现场响应服务

从接到故障申告开始，保证响应过程中始终有专门的人员保持故障处理服务的不中断。每日现场服务后提交采购方当日的问题处理情况进度报告，并在最终现场服务结束后的隔天向采购方提交相关最终报告文档。

4）故障响应服务

一般问题：不影响采购方业务正常运作的故障。

现场技术人员在第一时间作出反应，现场及时处理问题、解决故障，后备技术团队（一线技术支持、二线技术支持）作为后备技术支持力量，对疑难问题15分钟内做出快速电话响应，4小时内作出故障诊断报告。

5）应急响应服务

应急服务：针对项目维护过程可能出现的重大故障，配备有应急响应计划，安排应急专家组紧急排查故障，优先调动资源，快速解决故障。

同时，在统一的应急预案框架下制定不同事件的应急预案，应急预案框架应包括启动应急预案的条件、应急处理流程、系统恢复流程、事后教育和培训等内容；从人力、设备、技术和财务等方面确保应急预案的执行有足够的资源保障。

6）特殊时段现场支持服务

遇到重大系统调整或新系统上线、机房搬迁等特殊情况时，安排技术人员提供现场7\*24小时的技术服务，以保证相关业务系统的正常运行。

7）每日巡查和月度巡检服务

每日巡查服务：每日业务高峰时段（上午10:00、下午16:00或当日其他高峰时段）对所有业务系统的服务器各项运行指标进行监控，其中高于80%的要及时采取有效措施，以保障服务的平稳持续，有效措施不限于：向省信访局主要负责人汇报、提出应对措施、执行相关应对措施等。将巡检结果按月度形成报告。

8）月度巡检服务：对所有云资源使用情况每月一次的巡检服务，对使用率未达标的应用采取有效措施，并提供相应的巡检报告。

9）定期服务例会

定期与本项目主要负责人召开服务例会，回顾服务内容、应用系统运行状况，并针对系统运行中存在的问题提出优化建议；讨论本季度维护工作中的不足之处，进而帮助双方更好的做好应用系统的维护工作。形成会议纪要提交给省信访局。

10）应急演练

每年根据应急响应计划制定演习预案，并根据预案进行应急演练。演练结束后总结得失，形成演练报告提交业主方审核。

4.安全产品维护

通过第三方进行安全检查渗透测试、安全加固、网站安全监测、网站云防护、云上安全防护与审计等服务来保障省信访局网络与信息系统安全，逐步完善省信访局现有安全管理体系和安全技术体系，建立更加完善的信息安全防御体系，提升信息安全管理水平，保障省信访局业务系统安全、稳定、高效地运行。

4.1.维护范围

浙江省信访局目前运行的信息系统众多，根据等级保护测评结果、整改建议，结合信息系统实际情况，需要完善安全管理体系建设，通过第三方安全检查、风险评估、安全防护与审计等专业服务，保障省信访局业务系统安全、稳定、高效地运行。

安全服务清单：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 服务内容 | 数量 |
| 安全服务保障体系 | 人工安全扫描 | 全年4次，1次/季度 |
| 渗透测试服务 | 全年4次，1次/季度 |
| 协助加固 | 全年4次，1次/季度 |
| 安全巡检 | 全年2次 |
| 代码审计 | 全年2次 |
| 应急响应 | 全年7X24小时响应 |
| 应急预案与演练 | 全年1次 |
| 安全培训 | 全年1次 |
| 云安全防护监测 | 云安全防护，7X24小时监测 | 全年7X24小时 |
| 安全防护 | 云WEB应用防火墙 | 1年期 |
| 网页防篡改 | 1年期 |
| 服务器主机安全与管理系统 | 1年期 |
| 安全审计 | 云堡垒机 | 1年期 |
| 云数据库审计 | 1年期 |
| 云综合日志审计 | 1年期 |

4.2.维护内容

4.2.1.安全防护措施

1）玄武盾网站安全防护

使用安恒玄武盾进行防护，实现对WEB应用系统实时防御。实现对各种注入、跨站、webshell、敏感信息泄露、盗链等应用攻击实时防御。提供安全防御日报和重大安全事件告警，包括应用系统访问流量、访问详情、攻击详情、应用系统潜在问题分析等

2）安全协助加固

根据安全评估结果的具体情况，制定服务目标的加固建议，针对不同类型的目标系统，并协助安全加固处理，合理加强服务目标的安全性。

3）信息安全通告服务

定期提供最新病毒及其解决方法信息、最新系统漏洞信息及其修补方法、最新发生的安全事件等安全通告报告。重大紧急安全信息即时通告。

4）安全培训

提供现场安全意识培训，逐步提高安全意识，让安全事故可以得到有效的避免。以电话、邮件的方式向我方提供可疑事件分析、漏洞信息深入解释、安全建议等各类安全相关问题的咨询服务。提供安全培训相关材料。

5）重大活动安全保障

重大活动安全保障：在重大活动期间，安排驻场或7\*24小时远程技术支持保障。

4.4.2.2.安全监测措施

1）网站7X24小时监测

利用网站监测平台，提供网站7\*24小时监测服务，主要包括漏洞扫描、木马分析、篡改监测、关键字监测、网站可用性监测。

2）人工安全扫描

根据提供的域名和IP清单对WEB应用等执行安全漏洞扫描，漏洞扫描服务主要针对系统层、网络层、数据层、应用层进行安全评估，包括但不限于：操作系统、中间件、数据库、网络设备、虚拟化平台；另外，在应用程序及代码在开发过程中，由于开发者缺乏安全意识，疏忽大意极为容易导致应用系统存在可利用的安全漏洞。一般包括SQL注入漏洞、跨站脚本漏洞、上传漏洞、CSRF跨站请求伪造漏洞等，需要对WEB应用层漏洞进行扫描。

3）渗透测试服务

渗透测试服务通过利用目标应用系统的安全弱点模拟真正的黑客入侵攻击方法，以人工渗透为主，以漏洞扫描工具为辅，在保证整个渗透测试过程都在可以控制和调整的范围之内尽可能获取目标信息系统的管理权限以及敏感信息。

4）代码审计服务

源代码审计工作是通过当前应用系统的源代码，通过了解其业务系统，从应用系统结构方面检查其各模块和功能之间的功能、权限验证等内容；从安全性方面，检查其脆弱性和缺陷的一项工作，在明确当前安全现状和需求的情况下，对下一步的编码安全规范性建设有重大的意义。

源代码审计工作利用一定的编程规范和标准，针对应用程序源代码，从结构以及脆弱性和缺陷方面做的一项审查工作，以发现应用程序中存在的安全缺陷以及代码的规范性缺陷。

5）安全巡检

安全巡检作为主动运维的一种手段，将主动发现安全隐患来代替被动解决安全问题，极大地提高信息系统的安全防护水平。通过定期对浙江省旅游局信息系统中包括网络设备、主机设备、安全设备进行全面的安全巡检，及时发现存在的问题，并进行修正。

4.3.维护方式

对照国家信息安全等级保护内容三级基本要求，结合浙江省信访局重要信息系统在现有网络中的安全风险及后续上的安全风险。在目前已有的安全技术措施基础上，开展全面深入的安全服务，包括：网站安全防护、协助加固、信息安全通告服务、安全意识培训、重大活动安全保障、网站7X24小时监测、渗透测试服务、基线安全核查服务、代码审计服务、安全巡检、应急响应、应急预案与演练等措施，通过有效的检测和响应措施，与现有的基础防护措施配合，形成一体化的安全技术保障体系；另外，通过管理体系咨询，建立一整套有效的管理制度，对相关管理人员进行约束；通过技术和管理上的双重措施，从而实现浙江省信访局的整体安全保障。

4.3.1.应急响应措施

1）应急响应

通过服务商7\*24小时的电话支持，在紧急事件发生后迅速采取措施和行动，其目的是最快速地恢复系统的安全性、完整性和可用性，降低安全威胁事件给系统带来的严重影响。紧急事件主要包括：病毒和蠕虫事件、黑客入侵事件、误操作或设备故障事件等。

2）应急预案与演练

根据要求制定应急演练方案并现场实施应急演练，制定包括演练预案（综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案）、应急演练脚本、应急演练记录、应急演练总结等相关文档。

5.VPN维护

5.1.维护范围

1）建设传输网络：依托电子政务外网，建设专有的传输线路，保证连通至省、市、县、乡各级部门。

2）建设安全系统：根据方案设计要求，提供包括远程安全接入、虚拟防火墙、身份认证、安全传输等服务。

3） 建设安全运维体系：建立安全运维机制和运维管理团队，提供网络管理、设备维护、用户支持等方面的技术服务，保障网络正常稳定运行。

5.2.维护内容

通过与数字通APP深度融合，用户只需要一次设置，即可实现从打开APP到使用办公系统业务的全程安全交互。

1、300个并发vSSL接入授权1年租赁（PC端）。

2、深信服EMM移动终端企业移动管理功能模块1年租赁。

3、阿里云软件版防火墙vAF 1年租赁。

4、VPN服务提供厂商400远程专家1年服务。

5、VPN服务提供厂商vSSL及vAF一年升级维护服务。

6、VPN服务提供原厂工程师1年上门应急响应服务。

6.短信平台维护和短信费用

6.1.维护范围

为保障短信平台系统在日常的工作中，能够正常地发送短信并使用户能够正常的接收短信对短信发送的软件进行日常维护，满足用户日常工作需要。

6.2.维护内容

1）日常运行

短信验证码平台出现系统问题，短信不能正常地发送或接收，需要建设方与运营方进行排查。

监视系统运行，时刻了解短信通道的情况。

事件处理，包括短信发送中故障（缺陷）定位、原因分析、故障（缺陷）排除等。

异常情况处理，牵头分析所运维设备和系统无法正常操作的可能原因，并提供系统故障造成的业务影响的说明。

应急预案制定，根据系统可用性指标，参与制定应急与快速恢复方案，协助方案的实施，并参与方案的测试。

运维情况分析，对所运维的短信平台系统发送运行状况进行分析，并提出相应的解决报告。

运维服务改进，根据招标方要求，对短信套餐及通道支持服务进行服务改进，保障业务正常的应用。

2）巡检工作，根据相应时段的故障与告警、运行数据、日志等分析，提交月度运行分析报告。

3）系统调优，组织调优需求、资源估算、配合调优等工作。

4）技术支持，技术支持范围包括：一般技术知识、与本公司提供的设备相关的问题等。

5）系统功能测试，对短信平台进行测试，确保设备能够实现各自的功能，并测试软件设备运行的稳定性。

6）系统软件服务，保证软件能及时发现故障并发出告警，能够实现无缝切换，能够不影响任何已建立的业务使用。

6.3.短信费用

提供一年的信访短信流量费用。

投标人须在报价明细表中列报，如费用超出投标报价明细表列报费用时，费用应当包含在本次项目中。

7.视频会议维护

7.1.维护范围

视频会议系统包含：国家信访局与浙江省信访局视频会议、浙江省信访局与各地市信访局视频会议。

视频会议运维主要为浙江省信访局视频会议系统在会议中进行保障，其中视频会议设备有：高清摄像头、投影仪、电视、iPad等显示设备录播以及扩声设备。

7.2.维护内容

7.2.1日常管理内容：

1）建立视频会议系统设备管理台账，承办会议工作日志和工作总结月报表制。

2）加强视频会议定期进行巡检，每月至少热机保养一次（开机不少于十分钟）及时发现和排除各类隐患、故障，保持视频会议系统良好状态，检查视频会议终端连接状态和工作状态，对维保范围内软硬件运行状态进行评估分析，并填写设备运行评估报告，每次巡检应作好记录，纳入半年工作总结提交用户审核。

3）加强摄像头、话筒、显示器等终端设备管理。严禁将视频会议主机挪作他用，严禁擅自出借会议系统配套摄像机、显示器和话筒设备。

4）确保控制室整洁有序，设备防尘，接地等安全管理措施落实。

7.2.2联调准备

通过国家信访局“视频接访管理系统”、省政府视联网和应急视频系统接收会议通知或发出召开全省性视频会议通报后，运维工程师在规定时间内完成上线联调。

在会议室进行系统联调，技术工程师提前完成会议室音频、视频系统自查自检，及时排查并解决问题，按照视频会议联调时间要求，完成与国家、省、市、县相关节点语音和视频对话调试，并将会场（镜头、窗帘、灯光）提前调整为正式会议模式。

在排除本地故障的前提下，运维工程师仍无法上线，运维工程师立即与国家信访局中心节点和省视联网中心联系，并积极寻求解决方法。

如不能按时参加会前联调，在调试开始前电话告知办公室和国家信访局中心节点和省视联网中心技术人员说明原因。

7.2.3会中保障

会议进行中，运维工程师全程在视频会议现场提供技术保障（通信畅通）实时监控本地会场画面，应对会议期间出现各种问题或者突发紧急故障，保障会议系统正常运行。

会议进行中若出现音频视频信号故障，运维工程师应立即联系国家中心节点、省视联网中心解决或者启用电话会议系统，迅速恢复会议系统。

会议期间若本地分会场有发言安排时，运维工程师密切关注主会场发言通知信号，及时将镜头切换至领导特写画面，配合做好话筒设备开启、音量调节正常和主设备更换等工作，发言结束后及时将画面恢复全景。

7.2.4故障应急处理

当系统出现故障影响用户正常使用时，维保服务单位及时响应并采取有效措施恢复系统正常运行。

1）软故障修复：运维范围内软故障的由维保服务单位提供全部技术支持服务；

2）硬件设备维修：对维保范围内硬件设备的维修由维保服务单位提供维修服务（包含人工、维修、耗材、配件以及设备整体更换等）运维单位与设备厂家建立良好合作关系。

8.局机关网络及办公自动化维护

8.1.局机关网络维护

8.1.1.维护范围

计算机网络系统的建立与维护；各种软件调试安装，维护；应用软件的安装、维护；防病毒软件电脑查毒杀毒防毒；帮助建立单位的网络安全系统与备份系统，要求单位的安全备份及时到位；引导建立规范化，标准化的管理模式；网络设备定期清洁维护；硬件更新升级的购置、安装、配置；外围设备驱动程序安装维护，技术支持与培训等。

8.1.2.维护内容

1）建立专门网络维护服务中心，专业人员保证局机关的及时服务；

2）保证各类问题及时响应服务；

3）有电话支持、网络支持、现场支持等服务：

通过电话服务对客户的故障设备做出基本故障判定、故障排除、操作指导的服务。

通过电子邮件等网络交流方式向客户提供技术支持。

需现场服务的保证及时到位，排除故障。

4）实施细则：

电话支持、网络支持、现场支持等服务为新用户服务器重新配置管理，并给出参考的服务器管理措施；

机柜及网络设备整理，包括交换机、配线架和网线的重新整理、排序，并重新标上统一的编号；

新电脑的网络配置；

需要维护的文件服务器、计算机进行系统软件安装和权限配置。

网络布线重新整理编号，统一配置IP，并建立相应的维护档案。

安装杀毒软件、病毒防火墙，定期为计算机查杀毒和病毒库升级服务。

提供必要的档案维护和技术支持。

保证客户的计算机系统及网络正常运行。

保证接到维护通知后一小时内响应，并建立定期检查预防机制。

8.1.3.域名服务

提供一年的域名证书服务。

8.2.办公自动化设备维护

8.2.1.维护范围

办公自动化维护设备主要内容为解决电脑配件及周边耗材设备，包括主板、内存、键盘、鼠标、鼓粉、墨盒、色带、网线、路由器、交换机、打印机等维修或更换。对计算机各种故障排除。

8.2.2.维护内容

8.2.2.1硬件维护：

台式机、笔记本等硬件设备状况检测电脑开机无显示、鸣叫、无反应等现象，查出损坏的部件，在用户同意的情况下，进行更换或维修。包括：主板、光驱、软驱、硬盘、键盘、鼠标、风扇、电源等维修或更换提供免费的硬件升级咨询及设备采购咨询。

8.2.2.2软件维护：

台式机、笔记本系统软件、应用软件、网络等安装使用中的问题。包括：软件安装调试、系统安装恢复、查杀各种病毒木马，解决计算机各种软故障，启动故障，清除开机密码、BIOS密码。计算机拔号上网、宽带上网、共享上网的安装、调试等。具体有：操作系统的安装、调试及维护；常用应用软件安装维护；软件故障的排除和恢复；系统软件升级、优化；病毒防范和消除；系统数据备份；电脑配件及外设驱动程序的安装提供免费电话指导帮助客户解决计算机所出现的软件故障问题。

8.2.2.3维护服务：

计算机经过一段时间的使用，部分零部件就会发生污损、老化甚至失效。为防止电脑突然失效，影响正常使用，可定期进行保养及测试，发现问题及时更换处理或预留备品、备件及应急处理方案。通常一次性维护包括：使用正版软件查杀病毒；对计算机外表进行清洗擦试；清洁、更新键盘、鼠标；检查硬盘可靠性，防止客户日后出现硬盘损坏导致数据丢失；检查外设性能及备品、备件；优化系统。

8.2.2.4一般技术问题：

可以通过电话咨询（7×24H），给予技术支持解决，电话支持无法解决安排工程师上门解决（7×12H）。

9.数据运维服务

提供专业的数据管理运维服务，对信访局信息系统数据更加专业的运行维护。

业务数据协助服务：针对业务要求，对平台数据进行校验、调整、固化等，形成分析说明。

专项分析报告服务：根据省信访局指定主题，按月度、季度、年度出具数据分析报告，正式有效报告类型不低于两种。

10.数据加密服务

使用专业的数据加密系统或平台，提供对统一平台相关数据进行安全加密服务，密码变化频率可以根据需求调整。

对省信访局相关外网展示数据、文章进行加密。配合密文明义功能，干扰网络爬虫，使得批量获取的数据不可用，但数据、文章等可正常显示。

11.项目整体管理

11.1.维护范围

1）负责整个维护项目的协调、管理和推进，项目的全过程管理，对项目质量负责；

2）负责项目文档报告的起草，负责信息化项目相关资料的收集、整理、存档的管理；

3）协助对该维护项目的执行环节进行监管、计划及预算控制；

4）负责体系规范在各模块项目的落地实施；

5）确保服务系统安全稳定运行，当发现系统应用问题时，及时联系各厂家安排人员及时处理问题。

11.2.维护内容

1）出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向相关的开发公司负责人报告，并要求他们在一定时间内解决。

2）服务日志要详细，现场维护工程师要记录所有的服务请求。重点记录发生时间、提出人（联系方式）、处理公司、处理问题的人，对业务影响的程度。

3）问题解决后，现场支持的维护工程师要详细记录问题的发生时间、地点，提出人和问题描述，并形成书面文档并及时反馈给问题提出人，并记录其最终解决程度。

4）定期总结信访应用系统使用情况，发现运维过程中存在的工作流程问题，及时改进。

5）管理整个项目的日常维护，保证出现问题能第一时间解决，保证整个项目的正常使用。

五、组织保障要求

要求投标人提出完善的组织保障措施。

六、项目运维人员组成及实施要求

1、驻场人员或固定服务团队(根据人员的能力、数量等情况打分)：项目经理具备“信息系统项目管理师”及“网路工程师”资质相关证书；（只具备其中1个证书得2分，同时具备2个证书得4分）

2、驻场人员或固定服务团队（6分）：投标人应承诺负责成立本地支持维护小组，负责组织和协调浙江省信访局维护工作。维护工程师团队中应包含：

1）软考“网络工程师”认证工程师（每具备1名得1分，最高2分）

 2）HCIE工程师（每具备1名得1分，最高2分）

 3）IT服务项目经理（每具备1名得1分，最高1分）

 4）PMP认证工程师（每具备1名得1分，最高1分）

3、后备支持团队（2分）：投标人需成立后备支持团队，负责二线支撑及紧急故障处理等。团队成员具备:

 1）同时具备CISSP、CISA认证安全工程师（1分）

 2）高级系统集成项目经理（每具备1名得1分，最高1分）

提供以上相关人员证书、经验证明以及近三个月在本公司缴纳的社保证明复印件。

**商务要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| ▲项目工期（交货期）及地点 | 维护期：合同签订日期起至2022年12月31日。地点：用户指定地点。 |
| ▲付款条件（明确是否需要履约保证金） | 合同签订前向采购人缴纳合同总额的2.5%作为履约保证金（汇票、保函、转账、支票等形式），在项目验收通过后10个工作日内无息退还。合同签订后启动运维工作且采购人确认通过后支付合同总额的30%，9月30日前支付合同总额的30%，12月20日前支付合同总额的30%，项目验收后支付尾款。 |
| 违约责任及争议解决方式 | 无特别说明，按“第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引”相关违约责任及争议解决方式内容。为保证工作的连续性和平稳过渡，2022年1月1日至合同签订之日前为过渡期，期间产生的费用由中标方支付给原服务单位，具体金额根据过渡时间和服务内容据实结算。对此，投标人应在投标文件将该笔费用报入总价并承诺如中标将此笔费用支付给原服务单位。 |
| 售后服务 | 项目维护计划 | 维护期：本次采购的服务期为合同签订日期起至2022年12月31日。服务内容：项目范围内软件系统的运维、缺陷修复、数据上报辅助、应急处理、重大事件保障。服务方式：要求中标后提供7\*24热线电话支持，提供驻场技术服务。 |
| 响应情况 | 响应速度：提供全年7×24小时不间断电话响应，接到用户电话后，在15分钟内做出实质性响应，4小时内解决问题。成立重大事件应急保障小组，重大事件1小时响应。如招标需求内有规定的以招标需求内要求为准。 |
| 技术培训 | 每年提供网络安全相关培训一次，培训相关费用全部由中标方承担。 |
| 履约能力 | 投标人技术力量情况 | 1、具备通信网络代维（外包）企业资质-综合代维专业乙级或以上资质（乙级得1分，甲级得2分）2、具备信息系统建设和服务能力评估三级或以上等级证书（CS3得1分，CS4得2分）3、投标人具备由CNAS或IAF认可机构出具的ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系、ISO27001信息安全管理体系等质量体系管理证书（至少具备两个得1分，否则不得分） |
| 经验或业绩要求 | 提供2019年1月1日以来同类项目成功案例合同复印件（每提供1个得1分） |

**第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引**

 合同编号：

 确认书号：

**甲方**（采购人）：

**乙方**（供应商）：

甲、乙双方根据浙江省政府采购中心关于项目编号为 的（标项及名称）项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、项目内容及合同价格**

金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 技术需求 | 数量 | 单价 | 总价 |
|  | 详见项目对应招投标文件 |  |  |  |
| 合 计 |  |  |
| 合同总价大写： 小写：￥ |

注：1.项目具体技术需求及采购人地址等详见招标文件、投标文件以及询标记录。

 2.以上合同总价包含项目达到预期使用效果所需的一切费用。

**二、技术资料**

1.乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用项目的有关技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**三、知识产权**

乙方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

**四、产权担保**

乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**五、转包或分包**

不允许转包。

允许分包部分 。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分就行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**六、质保期和履约保证金**

1.质保期年。（自项目验收合格交付使用之日起计）

2.履约保证金元。[履约保证金交至采购人处，在合同约定交货验收合格满（ ）个月之日起5个工作日内无息退还]

**七、项目工期及实施地点**

1.交货期：

2.实施地点：

**八、货款支付**

 付款方式：

**九、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十、质量保证及售后服务**

详见招标文件。

**十一、调试和验收**

详见招标文件、投标文件。

**十二、货物包装**

详见招标文件、投标文件。

**十三、违约责任**

1.甲方无正当理由拒收验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

**2. 甲方收到乙方提供的发票，结合验收情况，验收合格的，在15日内将采购资金支付到乙方约定账户。**

甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3.乙方逾期交付项目的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4.乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同。

5.解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

**十四、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120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十五、诉讼**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**十六、合同生效及其它**

1.合同经甲、乙两方签名并加盖单位公章后生效。

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

3.招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

**4.对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。**

5.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

6.本合同一式四份，具有同等法律效力，甲、乙两方各执二份。

甲方（盖章）：

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

地址：

开户行：

开户帐号：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

**第六章 投标文件格式附件**

附件1**：**

**省信访局信息化系统保障与维护项目**

项目编号：ZZCG2022F-GK-105（标项 ）

**资**

**质**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

**1、资质文件目录**

（1）投标声明书 (格式见附件2，含重大违法记录声明)；

（2）法定代表人授权委托书(格式见附件3)；

（3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（4）联合投标协议书（若需要，格式见附件4）;

（5）联合投标授权委托书（若需要，格式见附件5）;

（6）中小企业声明函（若需要，格式见附件6）；

（7）残疾人福利企业声明函（若需要，格式见附件7）；

（8）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

附件2：

**声 明 书**

致浙江省政府采购中心：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为ZZCG2022F-GK-105）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1.我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求，包括疫情期间采取的各项应急开标措施。

2.我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3.若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4.我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5.投标文件自开标日起有效期为90天。

**6.我方承诺已经具备参与政府采购活动的资格条件并且没有税收缴纳、社会保障等方面的失信记录。**

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

8.以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名（或签名章）：日 期：

投标人全称（公章）：

附件3：

**法定代表人授权委托书**

浙江省政府采购中心：

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号：项目名称：项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

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

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名：职务：联系方式：

邮箱： 传真：

授权代表身份证号码：

法定代表人签名（或签名章）：职务：

联系方式：

投标人全称（公章）：日 期：

附件4：

**联合投标协议书**

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 组织实施的编号为号的招标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以为主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议签约各方各持一份，并作为投标文件的一部分。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方单位：（公章）法定代表人：（签章）日 期：年月日 | 乙方单位：（公章）法定代表人：（签章）日 期：年月日 |

附件5：

**联合投标授权委托书**

 本授权委托书声明：根据与签订的《联合投标协议书》的内容，主办人的法定代表人现授权为联合投标代理人，代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务， 联合投标各方均予以认可并遵守。

 特此委托。

授权人（签名）：

日期：年月日

授权代表（签名）；

日期：年月日

|  |  |
| --- | --- |
| 联合体甲方单位：（公章）法定代表人：（签章）日 期：年月日 | 联合体乙方单位：（公章）法定代表人：（签章）日 期：年月日 |

附件6：

**中小企业声明函（货物）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业 （含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业） 的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业） 行业；制造商为（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） 行业；制造商为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

 ……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：

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。

**中小企业声明函（工程、服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）； 承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元 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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：

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。

附件7：

**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。

 投标人名称（盖章）：

 日 期：

附件8**：**

**省信访局信息化系统保障与维护项目**

项目编号：ZZCG2022F-GK-105（标项 ）

**技**

**术**

**及**

**商**

**务**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

2、**技术及商务文件目录**

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

（6）列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

（7）商务响应表（格式见附件）；

（8）售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

（9）技术培训计划（若有）；

（10）投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

（11）案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

（12）投标人认为需要的其他文件资料。

附件9：

**评分对应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 对应第三章评分办法及评分标准（报价除外） |  |  |
| …… |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件10：

**投标项目明细清单**

投标人全称（公章）： 标项：

货物类

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 品牌 | 规格型号 | 单位及数量 | 性能及指标 | 产地 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

服务类

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务人员数量 | 工作量 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

授权代表签名： 日期：

附件11：

**技 术 响 应 表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名： 日 期：

附件12：

**项目组人员清单**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 专业技术资格 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 | 劳动合同编号 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名： 日 期：

附件13：

**商务响应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否响应 | 投标人的承诺或说明 |
| 供货时间（项目工期）及地点 |  |  |  |
| 付款条件 |  |  |  |
| 违约责任及争议解决方式 |  |  |  |
| 项目维护计划 |  |  |  |
| 响应情况 |  |  |  |
| 本地化服务要求 |  |  |  |
| 技术培训 |  |  |  |
| 公司技术力量情况 |  |  |  |
| 经验或业绩要求 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件14：

**投标人业绩情况一览表**

投标人全称（公章）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购单位名称 | 设备或项目名称 | 采购数量 | 单价 | 合同金额（万元） | 附件页码 | 采购单位联系人及联系电话 |
| 合同 | 验收报告 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 提供投标人同类项目合同复印件、用户验收报告（如有）。 |

授权代表签名： 时 间：

附件15**：**

**省信访局信息化系统保障与维护项目**

项目编号：**ZZCG2022F-GK-105**（标项 ）

**报**

**价**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

3、**报价文件目录**

（1）开标一览表（见附件16）；

（2）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

附件16：

**开 标 一览 表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |
| --- |
| **货物类** |
| **货物****名称** | **品牌** | **产地** | **规格****型号** | **数量** | **单价****（元）** | **总价（元）** | **制造商情况** |
| **是否中小企业** | **企业全称** | **中小企业商号或注册商标** |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写： 小写： ￥** |
| 备注 | 1.此表应按项目的明细情况列项填报,在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。2.报价要求：项目费用包括项目实施所需的工程费、工时费、服务费、运输费、安装调试费、税费及其他一切费用。3.报价中不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。4**.开标时，招标方在电子交易平台公开投标人的报价信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。** |

授权代表签名： 日期：

**开 标 一览 表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |
| --- |
| **服务类** |
| **服务内容** | **服务人员数量** | **工作量** | **单价****（元）** | **总价（元）** | **承接服务的企业情况** |
| **是否中小企业承接** | **企业全称** | **服务人员是否依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同** |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写： 小写： ￥** |
| 备注 | 1.此表应按项目的明细情况列项填报,在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。2.报价要求：项目费用包括项目实施所需的工程费、工时费、服务费、运输费、安装调试费、税费及其他一切费用。3.报价中不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。**4.开标时，招标方在电子交易平台公开投标人的报价信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。** |

授权代表签名： 日期：

**开 标 一览表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |
| --- |
| **工程类** |
| 工程项目名称 | **施工范围** | **具体内容** | **施工工期** | **单价（元）** | **总价（元）** | **承建工程的企业情况** |
| **是否中小企业** | **企业全称** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写：小写：￥** |
| 备注 | 1.此表应按项目的明细情况列项填报,在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。2.报价要求：项目费用包括项目实施所需的工程费、工时费、服务费、运输费、安装调试费、税费及其他一切费用。3.报价中不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。**4.**开标时，现场工作人员当众拆封，并宣布投标人名称、投标总价合计金额。 |

授权代表签名： 日期：