省信访局（本级）

2024年信息系统保障与运维服务项目

项目编号：ZZCG2024P-GK-101

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

浙 江 省 政 府 采 购 中 心

地 址：杭州市西湖区宝石一路3号

**目 录**

[第一章公开招标采购公告 3](#_Toc2371)

[第二章投标人须知 7](#_Toc29498)

[第三章评标办法及评分标准 27](#_Toc2834)

[第四章招标需求 3](#_Toc24960)0

[第五章浙江省政府采购合同主要条款指引 5](#_Toc26308)9

[第六章投标文件格式附件 6](#_Toc22013)4

**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：****ZZCG2024P-GK-101**

**二、公告期限：5个工作日**

**三、采购项目内容、数量及预算**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项序号** | **标项名称** | **数量** | **单位** | **预算金额(万元)** | **简要规格描述或标项基本概况介绍** |
| **1** | **省信访局（本级）2024年信息系统保障与运维服务项目** | **1** | **批** | **420** | **详见招标文件** |

**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**

**标项1:允许联合体投标**

**五、获取采购文件**

1.获取时间：[项目采购-报名开始日期] 至 2024-02-26 09:30:00。

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：**2024-02-26 09:30:00**。**

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。

备份文件收件人：陶老师，联系方式：0571-88901836，收件地址：浙江省杭州市西湖区宝石一路3号省政府采购中心。（收件时间：上午8:30-11:30，下午14:30-17:30，节假日、双休日除外，推荐使用中国邮政速递和顺丰快递,快递人员投递时须同时登记邮寄单号等相关信息。）

**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****2024-02-26 09:30:00时整在****西湖区浙江省杭州市西湖区宝石一路3号201开标室开标，301评标室评标。**

**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。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 开评标现场咨询电话 | 201开标室：  0571-88907792 | 202开标室：  0571-88907791 |
| 203开标室：  0571-88901816 | 301会议室：  0571-88907719 |
| 302会议室：  0571-88907720 | 303会议室：  0571-88901873 |
| 306会议室：  0571-88907751 |  |

**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** | 浙江省杭州市西湖区宝石一路3号 | | | |
| **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） | 孙松丽 | 0571-88906928 |  | 四楼 |
| 项目协办人  （B岗） | 商红娟 | 0571-88907706 |  |
| 部门负责人 | 高媛沁 | 0571-88907717 |  |
| 项目监督 | 邵女士 | 0571-88907750 |  | 四楼（采购监督部） |
| 网站系统问题 | 客 服 | 95763 | / | 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 | 浙江省杭州市省府路10号 |
| 咨询事项 | 采购需求等 |
| 联系人 | 邵耀恒 |
| 联系方式 | 0571-87607993 |
| 传真 |  |
| 备注 |  |

**十二、同级政府采购监督管理部门**

名 称：浙江省财政厅政府采购监管处、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：浙江省杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

传 真：/

联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：0571-85252453

预算金额未达100万元的采购项目，由采购人处理采购争议。

**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，本项目否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（本级）2024年信息系统保障与运维服务项目，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% （10%-20%）（工程项目为（5%））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。**  **接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%(4%-6%)（工程项目为（2%））的扣除，用扣除后的价格参加评审。**  **组成联合体或者接受分包 的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控 股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。**  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 | 促进绿色发展有关政策 | 投标人参与政府采购活动中，涉及商品包装和快递包装的，其包装要参考财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室印发的《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》（财办库〔2020〕123号文件）。提倡供应商优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。 |
| 7 | 首台套政策 | 首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。 |
| 8 | 质疑 | 根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。具体格式及内容要求详见总则（五）质疑。 |
| 9 | 是否允许采购进口产品 | 不允许进口产品。 |
| 10 | 是否允许转包与分包 | 转包：否  分包：允许分包；非主体、非关键性工作允许分包。  当分包份额占到合同总金额100%时，视为转包。此情况根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第658号）文件第七十二条规定，将依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究相应法律责任。  依据政府采购促进中小企业发展管理办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业 |
| 11 | 联合体投标 | 标项1:允许联合体投标。 |
| 12 | 是否现场踏勘 | 不组织现场踏勘。 |
| 13 | 是否提供演示 | 不进行演示。 |
| 14 | 是否提供样品 | 不要求提供样品。 |
| 15 | 投标文件组成 | 投标文件均由资格文件、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。 |
| 16 | 电子交易平台登录方法 | **第一步：供应商登记**  **投标人应在投标前登记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：**  **1.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。**  **2.为避免页面存在兼容性等问题，投标人须使用谷歌Chrome浏览器或360浏览器极速模式，涉及视频会议等功能的，还应安装摄像头和麦克风。** |
| 17 | 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。** |
| 18 | 投标撤销（撤回） | 1.在投标截止时间起至投标有效期届满，供应商投标文件不可撤销。  2.供应商撤销（撤回）投标不得损害国家利益、社会公共利益、采购人利益、代理机构利益、其他供应商利益，否则，供应商撤销（撤回）投标无效。 |
| 19 | 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。 |
| 20 | 中标供应商放弃中标赔偿责任 | 中标供应商放弃中标资格导致重新采购的，应当承担支付专家评审费等费用在内的赔偿责任（不可抗力除外）。 |
| 21 | 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1%。 |
| 22 | 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》《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》等规范要求，采购人须在第四部分《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。（备注：采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于年度计划支付资金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。） |
| 23 | 投标文件有效期 | 90天 |
| 24 | 合同签订时间 | 中标通知书发出后30日内。 |
| 25 | 招标方代理费用 | 0元 |
| 26 | 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）。**投标人委派不在本单位缴纳社保的人员作为授权代表的，应当在投标文件中，说明具体原因、授权代表缴纳社保的单位，并附列该授权代表缴纳社保清单。

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，对采购文件需求及评分细则的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。

2.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，对“资格审查”等由采购人负责的环节的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。

3.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。

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

（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>，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格文件、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。投标总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。

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、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用）。

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。

4.资格文件、技术商务文件中不得出现投标报价信息，否则按无效标处理。

5.投标人不得进行影响产品质量或者诚信履约的恶意报价。投标人在项目评审前准备好报价核算、报价明细、报价说明等材料，以备评审专家核查。供应商报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。

（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或同一IP地址上传；

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.未提供样品或提供样品不满足采购需求实质性条件的；

10.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；

11.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；

12.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；

13.投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

14.未按本章“二、投标文件的编制”第七点投标报价要求报价的；

15.投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

16.投标人被视为串通投标的；

17.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，并开启直播（如直播信号出现问题，不影响项目开标程序）。**

**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、递交备份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，招标方将在开标直播间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。澄清说明环节评标委员会可以通过电子交易平台发出“视频会议”邀请，与相关供应商以视频会议形式进行，并在平台“讨论”组件中进行数据电文交换。为避免页面存在兼容性等问题，投标人须使用谷歌Chrome浏览器或360浏览器极速模式，并安装摄像头和麦克风。如若评审过程中，电子交易平台出现视频会议连接失败等情况，按原方式在电子交易平台与供应商交换数据电文。**

**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（其商务技术主观分总评分偏离平均分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。中标候选人的总得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序确定中标人。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。在采购结果确认环节，中标候选人撤销投标文件不能成为采购人不确认采购结果的正当理由。

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1%。

2.按合同约定办理履约保证金退还手续。

**七、货款的结算**

货款由采购人按采购文件规定的付款方式自行支付。纳入国库集中支付的，按照国库集中支付有关规定付款。

资金支付进度：采购人对于满足合同约定支付条件的，自收到发票后7个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户。迟延支付中小企业款项的，供应商可要求采购人支付逾期利息。

预付款：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》《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》等相关规范，对预付款支付要求如下：

1.对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；

2.项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于年度计划支付资金额的70%；

3.采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。

4.对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。

备注：在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述预付款比例的规定。

**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并列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

中标候选人数量：1家。

**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** | **打分**  **方法** |
| **1** | **报价** | **(最低报价/投标报价)\*最大分值** | **20** | **/** |
| **1** | **技术** | **对本项目局机关视频会议维护（1分）、统一平台智能客服应用引擎授权（1分）、安全服务（1分）、短信平台维护（1分）、数据运维（1分）、云资源管控（1分）、一站式运维监测和保障服务（1分）、浙江省信访局办公系统运维（1分）、项目版本管理和整体协调（1分），有相应完备的解决方案，运维处理的进度计划安排科学、合理、全面；共9分** | **9** | **主观分** |
| **2** | **技术** | **运维实施方案：** | **20** | **/** |
| **2.1** | **技术** | **巡检情况；** | **4** | **主观分** |
| **2.2** | **技术** | **系统性能调优配置，软硬件缺陷修复升级更新优化方案；** | **4** | **主观分** |
| **2.3** | **技术** | **应急处置：应急方案、保障人员配备；** | **4** | **主观分** |
| **2.4** | **技术** | **重大活动、节假日保障：方案，人员配备；** | **4** | **主观分** |
| **2.5** | **技术** | **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。** | **4** | **客观分** |
| **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；（3分）**  **3、具有相关性的备件产品清单（型号、数量）。（2分）** | **10** | **主观分** |
| **4** | **技术** | **运维质量管理和流程规范程度：**  **其中完备的管理制度（4分）、流程图（2分）、工作记录（2分）、表单（2分）。** | **10** | **主观分** |
| **5** | **技术** | **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。（详见招标需求）** | **18** | **客观分** |
| **6** | **商务资信** | **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。（2分）**  **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。（2分）**  **成立重大事件应急保障小组，重大事件1小时响应。对于无法解决的设备故障，需在4小时内用备品、备件替换，核心设备需要在2小时内替换；如果逾期未作出响应或解决，投标人应承担由于故障所造成的全部损失。（1分）**  **投标单位需在标书中进行明确的承诺。不承诺不得分。** | **5** | **客观分** |
| **7** | **商务资信** | **投标人技术力量情况。（详见商务要求表）** | **6** | **客观分** |
| **8** | **商务资信** | **经验及业绩。（详见商务要求表）** | **2** | **客观分** |

**第四章招标需求**

**特别说明：**

**1.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。**

**5. 投标人投标产品规格型号与官网公布的产品规格型号一致，但技术参数不一致的，应当在投标文件中阐述技术参数不一致的原因，以及通过何种技术路线来实现投标产品技术参数。投标人未作说明的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。**

**6.供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺。**

**一、项目概况**

## **1.1项目维护服务的内容、预期目标**

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，满足民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，能保证系统稳定、正常的运行，让民呼我为统一平台及其他相关信息系统达到项目预期目标。

## **1.2项目运维对象基本情况**

目前基于政务云的浙江省民呼我为统一平台及相关系统已历经多次迭代升级，涉及到的有业务经办系统、网上大厅、热线坐席、网上智能客服、热线智能客服、1+N知识库、智能分派、政务数据助手，咨询投诉流程简化、业务经办管理系统、办公系统、移动办公、统计分析、用户中心、数据中心、大数据应用、视频接访系统等。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，需建设运维管理平台，保障我局业务平台高效智能的运行。

# 二、运维的主要内容

## **项目建设的背景**

为进一步贯彻落实省委省政府关于数字化改革推进工作的要求，浙江省信访局积极推动民呼我为统一平台横向联通党政、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。

基于新架构的民呼渠道整合贯通和业务流程改革重塑下，带动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，将通过系统性运维管理，充分提高我局信息化工作水平，优化业务系统的办理流程，全面推进提升省信访局的信息技术服务标准体系。

## **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19024个机构接入(省级295个、市级2438个、县级10510个、乡镇街道5781个),工作人员达4万多人。

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，目前事项总量达1010万，其中2021年度事项总量超2659万，结构化数据达1.02T，非结构化数据达6.27T。网上智能客服日均咨询量超过14763件，热线智能客服日均话务量超过22995件。2021年全省民呼我为统一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180多台、RDS服务器40多个、OSS服务器资源8个、SLB资源64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。

## **项目建设的可行性**

保证民呼我为统一平台的应用系统、智能系统、大数据系统、网络系统、支撑系统（短信平台、视频系统、第三方监控）、安全系统的正常运行，应急情况得到保障。

## **项目需求分析**

### 维护原则

按照“完整、正确、统一、及时、安全”的总体要求，紧密围绕民呼我为的重点工作和发展方向，将遵循以下原则：

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秘密信息，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。

## **运维服务主要内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 运维事项 | 主要内容 | 人员要求 | 服务期 |
| 1 | 局机关视频会议维护 | 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、驻京接访处视频会议等软硬件设备的日常维护、联调、会中保障等；含省信访局5条视联网线路租用。 |  | 合同签订日期起至2024年12月31日 |
| 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 | 安全服务 | 建立符合国家信息安全等级保护2.0三级等保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、数据加密、权限管控系统、数据脱敏服务、数据水印服务、常态化数据安全检查服务、数据安全制度服务、数据安全应急预案演练服务等。 | 无 |
| 4 | 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 |
| 5 | 数据运维 | 根据业务需要，提供定制化业务数据统计服务，对考核报表和功能服务进行优化。对统一平台数据库进行统一管理，针对系统在规划、开发、运行、维护、运营过程中产生的数据库操作，以及民呼我为平台归集的文档、成果、数据等数据资源的准确性、安全性及完整性进行管理 | 1人驻场 |
| 6 | 云资源管控 | 云资源申请协助；  云上资源巡检；  云资源使用管理；  根据云资源使用方的要求，进行合理的网络配置，安全组修改等。 | 1人驻场 |
| 7 | 一站式运维监测和保障服务 | 日志分析监控和告警服务、事件故障管理服务、应用性能监控服务 |  |
| 8 | 浙江省信访局办公系统  运维 | 为浙江省信访局办公系统提供现场服务 、远程维护，日常应用系统维护和应用系统优化等。 |  |
| 9 | 现场管理 | 负责项目版本更新管理和上述所有事项及信息化设备的协调、管理和推进 | 2人驻场 |

## 保障与运维服务技术方案要求

### 总体思路

#### 维护原则

按照“完整、正确、统一、及时、安全”的总体要求，紧密围绕浙江省民呼我为统一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。

#### 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。

### 局机关视频会议维护

#### 维护范围

视频会议系统包含线路租用和会议系统维护：

含省信访局局5条视联网线路租用（1条用于驻北京接访处）。

会议系统：国家信访局与浙江省信访局视频会议、浙江省信访局与驻京接访处、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。

#### 维护内容

##### 日常维护

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。

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。

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。

确保控制室整洁有序，设备防尘，接地等安全管理措施落实。

##### 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。

##### 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。

##### 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。

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；

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）。

### 统一平台智能客服应用引擎授权

#### 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； |

#### 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 |

#### 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。

### 网络安全

#### 网络安全维护范围

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12次，1次/月 |
| 渗透测试服务 | 全年12次，1次/月 |
| 协助加固 | 全年4次，1次/季度 |
| 安全巡检 | 全年12次 |
| 代码审计 | 全年4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 |

#### 网络安全维护内容

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。

6）每次安全扫描、安全渗透测试、巡检均需填写《安全测试确认单》相关信息、提供检测报告，根据报告情况协助指导对应应用开发商及时完成整改、修复或加固，通过复检后，再填写《整改确认单》，确保整个过程记录清晰、材料完整，责任明确，问题处置及时、到位。

4.1.4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。通过定期对省信访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（如弱口令、未授权访问漏洞、插件版本过低、常见木马、病毒等），并进行修正。

#### 维护方式

对照国家信息安全等级保护内容三级要求，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。

#### 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。

### 数据安全服务

根据《信访工作条例》关于保障信访人信访数据的工作要求，省大数据局关于《浙江省电子政务外网安全评估指标体系》的规范性指导意见，结合我局在数字化改革重大应用审计过程中需要优化提升的内容，我局针对自身数据安全方面的薄弱环节进行了充分的调研和考虑，通过综合加强各方面数据安全技术能力和相关保障服务的方式，以全面健全提升全省民呼我为数据安全工作体系，保障全省信访领域数据安全稳定可靠。

#### 维护内容

1）内部人员身份认证。梳理内部访问数据的用户，对用户身份进行画像，从应用程序名、IP地址、主机名、操作系统账户、数据库账户、数据库实例名、时间、数字证书等要素区分业务系统管理人员和数据管理人员。对于敏感数据访问落实零信任机制，比如数据管理人员通常使用A工具+在B主机+C数据库账户+D时间+E证书等要素进行登陆，当有人假冒身份进行登陆时，可以根据ABCDE等多因素进行身份认证，识别假冒身份，实现细粒度身份准入控制。

2）外部人员身份认证 对于外部人员身份认证，同上，同样从区分登陆身份、防止假冒身份的维度去进行管控。

3）业务数据库库的访问控制策略：业务数据库库主要是汇集了各业务系统的数据，需要检查业务数据库上的数据质量时，通过数据同步工具将数据同步到数据仓，安全策略的配置包括但不局限于禁止通过第三方工具导出数据，限制整表整库的数据删除等高危操作。

4）数据仓的访问控制策略：在公共数据治理工作中，严格控制对数据仓内数据的使用，根据访问用户的身份设置安全策略，建立颗粒度精细到表和列的强数据访问控制机制，根据权限限制可访问数据范围。

* + - * 1. 数据加密服务

使用专业的数据加密系统或平台，提供对民呼我为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。

* + - * 1. 核心数据脱敏

通过对敏感数据进行加密存储阻击入侵者有意识访问敏感数据；阻击运维人员在日常操作中有意识或无意识访问敏感数据；物理文件和备份文件失窃流失的情形下，依然能保护敏感数据的安全；通过数据脱敏避免在数据共享环节失控造成敏感数据泄露。

维护内容

通过采用数据库加密系统能够实现对数据库数据的加密存储、访问控制增强、应用访问安全、安全审计以及三权分立等功能。基于主动防御机制，防止明文存储引起的数据泄密、突破边界防护的外部黑客攻击、来自于内部高权限用户的数据窃取、防止绕开合法应用系统直接访问数据库，从根本上解决数据库敏感数据泄漏问题。

自动化发现源数据中的敏感数据并对敏感数据按需进行漂白、变形、遮盖等处理，避免敏感信息泄露。同时又能保证脱敏后的输出数据能够保持数据的一致性和业务的关联性。主要实现：

1.保持数据特征和业务规则、数据关联性

数据脱敏不仅仅执行数据漂白，而且在脱敏后需要保持数据特征，保证开发、测试以及大数据利用类业务不会受到脱敏的影响，达成脱敏前后的一致性。

2.保持数据特征

数据脱敏前后必须保证数据特征的保持，比如身份证号码由十七位数字本体码和一位校验码组成，分别为区域地址码（6位）、出生日期（8位）、顺序码（3位）和校验码（1位）。身份证号码脱敏规则需要保证脱敏后保持身份证号码的特征信息。

3.保持数据之间的一致性

在实际业务中，数据和数据之间具有一定的关联性。比如出生年月字段或者年龄字段和身份证出生日期之间的关系。身份证信息脱敏后需要保证出生年月字段和身份证出生日期之间的一致性。

4.保持业务规则的关联性

保持数据业务规则不变是数据脱敏的时候要数据关联性以及业务语义不变等，其中数据关联性包括主外键关联性、关联字段的业务语义关联性等等。特别是高度敏感的账户类主体数据往往会贯穿主体的所有关系和行为信息，需要保证所有这些相关主体信息的一致性。

5.多次脱敏之间的数据一致性

相同的数据进行多次脱敏，或者在不同的测试系统进行脱敏需要保障每次脱敏的数据保持一致性。多次脱敏的一致性保证才可以保障业务系统数据变更的持续一致性以及广义业务的持续一致性。

6.脱敏数据的可追溯、可审计报表，满足监管要求

脱敏系统应内置丰富的报表样式（柱形图、仪表盘等），提供审计依据，满足监管部门要求。

7.灵活的数据脱敏分发方式

由于数据脱敏场景多样性，数据脱敏的分发方式应支持数据库到数据库、数据库到文件、文件到文件、文件到数据库这四种完全不落地的脱敏方式，并且不需要在生产系统和本地安装任何客户端。

* + - * 1. 核心数据水印溯源

在数据交换、数据共享、数据上报过程中，需要保障数据完整真实。当数据流出自身的安全管控范围时，可进行水印保护，一旦数据泄漏，能够实现快速定位数据泄露方，有效的规避安全责任并敦促数据泄露单位加强数据保护建设，最终通过打过水印的数据便可通过相关算法推出数据泄漏方是谁，便于溯源定责。

4.5.1维护内容

主要实现接口交换和批量导出两种形式：

接口交换的方式主要是通过共享交换平台进行接口申请，当使用方通过业务系统调用共享交换平台接口读取数据时，共享交换平台提取数据后调用数据水印接口完成结果数据的水印添加，用于事后的溯源定责。

批量导出的方式主要是库表方式的直接交换，通过数据水印系统按需导出数据库的数据并自动完成水印增加，用于事后的溯源定责。

* + - * 1. 数据安全检查

通过定期对数据库等安全检查数据库安全漏洞，系统存在的弱口令，收集系统不必要开放的账号、服务、端口等），分析和指出被测系统的薄弱环节，并针对检测到的安全隐患提供对应的修补措施和安全建议，方便管理员针对弱点进行点对对加固，将信息系统的隐患消除在弱点被利用之前,提升省信访局整体的抗风险能力。

4.6.1维护范围

4.6.1.1安全闭环管理

通过远程安全评估系统参与安全流程中的预警、检测、分析管理、审计环节，并通过事件告警督促安全管理人员进行风险修补。

* + - * 1. 数据库安全检测

针对网络中现有已部署运行的数据库系统，包括Oracle、MSsql、DB2、Informix、Mysql、Sybase等，进行远程深层次安全检测及准确评估（如不安全配置、弱口令、补丁等），提升各类数据库的抗风险能力，同时协助管理员完成数据库建设成效评估，协助数据库安全事故的分析调查与追踪。

* + - * 1. 数据安全制度建设咨询服务

针对省信访局数据安全制度建设工作，提供相关咨询服务。

### 短信平台

#### 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。

#### 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。

### 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。

### 数据运维

提供专业的报表运维服务：在2023年已有报表的基础上，根据2024年工作需要，对统计、考核报表进行优化升级。

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。

在应用系统实际运行过程中，受硬件故障、软件故障、自然灾害、安全事件、异常操作等各方面不可控因素的影响，可能导致数据丢失或遭到破坏，从而影响群众的切身利益。为了保障意外发生时的数据安全，需要使用数据备份技术来保证数据的安全性、完整性、可靠性。

同时对民呼我为统一平台数据库进行统一管理，针对系统在规化、开发、运行、维护、运营过程中产生的数据库操作，以及民呼我为平台归集的文档、成果、数据等数据资源的准确性、安全性及完整性进行管理。

### 云资源管控

#### 维护内容

云资源申请协助

协助省信访向省大数据局申请项目相关的云资源，包括申请材料编制，申请流程跟踪，申请遇到问题协调解决等。

云上资源务巡检

对省信访云上业务包括云管平台、安全组、安全组件、虚拟化服务器、负载均衡等进行日常巡检，对其性能进行分析，优化，警告问题和潜在的风险瓶颈，提出书面优化建议。保证系统处于健康状态。

云资源使用管理

对分配给应用厂家的云资源，按照大数据局相关要求规范应用厂家使用方式，并跟踪资源使用率，对使用率达不到大数据相关要求的，督促厂家进行整改，或对资源进行缩减；对使用率居高不下，影响业务使用的，对资源进行扩容申请；对不在使用的云资源进行及时回收等。

根据云资源使用方的要求，进行合理的网络配置，安全组修改等。

### 一站式运维监测和保障服务

自我局浙江省民呼我为统一平台整合省内各民呼渠道以来， 民意诉求事项数量激增，导致频繁出现系统负荷问题和资源报警 等情況，为充分实现民呼我为统一平台24 小时全天候稳定运行， 确保浙江省内每年近 3000 万件的民意事项流畅运转，保障浙江省人民群众能够充分表达应有的民意诉求，我局针对运维监测和保障工作制定相应的技术支持和保障服务。

#### 运维内容

日志分析监控和告警服务

包含从日志采集、日志存储到日志检索，图表分析、监控告警、日志投递等多项服务，通过日志服务来解决业务运维、服务监控、日志审计等场景问题。并通过算法与自动化收敛策略，实现实时告警，并提供告警降噪、收敛和自动抑制。

事件故障管理服务

实现统一应急协同，提供事件/故障/应急的处理流程及管理；建立事件/故障预案、智库管理；完成事件/故障全生命周期建档。

应用性能监控服务

基于应用调用、业务日志，实现应用性能和故障管理，实现应用拓扑、应用调用链查询和诊断、异常智能分析、分布式或本地调用堆栈、日志全息排查等功能。

### 浙江省信访局办公系统运维

#### 维护范围

为省信访局OA系统、省信访局OA系统移动端提供现场服务 、远程维护，日常应用系统维护和应用系统升级等。通过现场服务 、远程服务、日常检查、定期巡检、故障响应和应急支持等维护方式，保障系统安全、正常、稳定运行。

#### 软件及信息资源维护

常规服务及远程支持服务，在线监控系统运行状态，实时发现故障，实时响应故障申告，并及时排除。安排1名熟悉电子政务工程项目的工程师，负责工程项目的日常维护。维护人员应具备处理办公业务系统常见故障以的基本能力。维护人员其工作时间与局工作人员相同，并遵守各项管理制度和保密规定。

定期检查系统软硬件设备运行状况，及时发现系统隐患。

定期检查支撑应用系统的硬件设备制造商和系统软件开发商发布的软件更新信息，包括软件补丁、软件升级版本等，并及时升级。

按需进行系统配置、调整和更新，系统故障再现后实时响应处理解决。

应用系统的定期检查与维护，及时处理修复系统问题（BUG）。

解决和解答应用系统管理、用户管理、权限管理等方面，进行有效技术支持。

11.1.2系统运维服务要求和服务期限要求

1、系统一般性问题应在2小时内解决；对复杂问题，现场人员无法解决的，开发方应派相应技术人员在1小时内到达现场处理，并在接下来的2小时内解决问题。如故障超过3小时无法解决，应在接下来的1个工作日内提交书面说明及故障解决方案。

2、需提供7x24小时电话支持服务。若电话无法解决，应在2小时内到现场处理，直至故障排除。

3、提供定期上门回访服务，了解系统运行情况、与业主探讨优化、完善项目的方案、现场协调解决项目运行中存在的问题。

4、日常维护安排1名运维负责人，对接业主要求和统筹解决系统使用中出现的问题，节假日安排至少1名工程师在杭州待命，以响应系统突发性问题；如遇紧急问题应在2小时内到达现场处理。

### 现场管理

#### 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。

6）负责民呼我为平台相关的软件开发版本更新管理。

#### 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。

## 二、项目运维人员组成及实施要求

服务团队：项目服务团队人员组成及实施要求

项目服务团队人员组成及实施要求：中标单位需成立固定服务团队，其中驻场工程师不少于4名。

1、项目负责人1名，需具备以下资质：

具有人社部和工信部颁发的信息系统项目管理师证书、[中国信息安全认证中心](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%AE%89%E5%85%A8%E8%AE%A4%E8%AF%81%E4%B8%AD%E5%BF%83?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/CISAW/_blank)颁发的信息安全保障人员认证CISAW（风险管理）；（每提供1个证书得2分，全部具备得4分）。

2、投标人承诺拟成立本地支持维护小组（10分），负责组织和协调项目维护工作。维护工程师团队中应包含：[中国信息安全测评中心](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%B5%8B%E8%AF%84%E4%B8%AD%E5%BF%83/1779442?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%B3%A8%E5%86%8C%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%AE%89%E5%85%A8%E4%B8%93%E4%B8%9A%E4%BA%BA%E5%91%98/_blank)认证颁发的CISP注册[信息安全工程师](https://baike.baidu.com/item/%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%AE%89%E5%85%A8%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E5%B8%88/9490945?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%B3%A8%E5%86%8C%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%AE%89%E5%85%A8%E4%B8%93%E4%B8%9A%E4%BA%BA%E5%91%98/_blank)，每具备1名得1分，最高2分；人社部和工信部颁发的网络工程师，每具备1名得1分，最高2分；[中国信息安全认证中心](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%AE%89%E5%85%A8%E8%AE%A4%E8%AF%81%E4%B8%AD%E5%BF%83?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/CISAW/_blank)颁发的信息安全保障人员认证CISAW（安全集成、安全运维、风险管理、安全软件、应急服务），每具备1类得1分，最高4分；省人社厅颁发软件评测师、软件设计师，每具备1类得1分，最高2分。（同一人员可以重复得分）

3、后备支持团队（4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:人社部和工信部颁发系统分析师、信息安全工程师，每具备1名得2分。（同一人员可以重复得分）

证明材料：须提供有效的人员资质证书证明材料且提供持证人员在本单位的3个月内任意一个月的社保证明，以上材料加盖本单位有效印章。

**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2024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）** | | **履约保证金：**合同签订前向采购人缴纳合同总额的1%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。  **付款方式：**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40%，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25%，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。 |
| **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2024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** | 具备ISO27001、ISO9001、ISO14001、ISO20000体系认证证书（每具备1个得1分，最高得4分）  具备ITSS信息技术服务运行维护证书（2分）。 |
| **经验或业绩要求** | 提供2021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，最高得2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：（根据采购文件“第四部分商务要求表付款条件”内容填写）

**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（本级）2024年信息系统保障与运维服务项目**

项目编号：ZZCG2024P-GK-101（标项 ）

**资**

**格**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

**1、资格文件目录**

（1）声明书 (格式见附件2)；

（2）法定代表人授权委托书(以非联合体形式投标的提供，格式见附件3-1)或法定代表人身份证明（法定代表人代表投标人投标的提供，格式见附件3-2）或联合投标授权委托书（以联合体形式投标的提供，格式见附件5）；

（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（以联合体形式投标的须提供，格式见附件4）;

（5）分包意向协议（以分包方式履行合同的须提供，格式见附件6）

（6）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。

**▲投标人须知（九）投标无效的情形中“1.投标人未能提供合格的资格文件”包括但不限于下列情形：**

**1.声明书：**

以非联合体形式投标的，未提供声明书或声明书未盖投标人公章；

以联合体形式投标的，未分别提供联合体各方声明书或声明书未盖投标人公章；

**2.法定代表人授权书或法定代表人身份证明或联合投标授权委托书：**

以非联合体形式投标的，未提供法定代表人授权委托书或委托书无法定代表人签章或未盖投标人公章；法定代表人代表投标人投标的，未提供身份证或身份证不在有效期内或未签章；

以联合体形式投标的，未提供联合投标授权委托书或委托书无联合体各方法定代表人签章或未盖联合体各方公章；

**3.营业执照：**

以非联合体形式投标的，未提供营业执照或营业执照不在有效期内或未盖投标人公章；

以联合体形式投标的，未提供联合体各方营业执照或营业执照不在有效期内或未盖投标人公章；

事业单位投标的，未提供事业单位法人证书或事业单位法人证书不在有效期内或未盖投标人公章；自然人投标的，未提供身份证或身份证不在有效期内或未签章；

**4.联合投标协议书：**

以联合体形式投标的，未提供联合投标协议书或未盖联合体各方公章或未列明联合体各方承担的工作、义务、合同金额占比；

**5. 投标人的特定条件证明材料：**

合格投标人的资格要求中有投标人的特定条件的，未提供符合投标人特定条件证明材料或证明材料不在有效期内或未盖投标人公章；

**6.中小企业声明函：**

项目专门面向中小企业的，未提供中小企业声明函或中小企业声明函中未完整填写标的名称、企业名称、从业人员、营业收入、资产总额或未盖投标人公章；

残疾人福利性单位投标的，未提供残疾人福利性单位声明函或未盖投标人公章；监狱企业投标的，未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；

**7.分包意向协议:**

项目要求以合同分包形式预留份额专门面向中小企业的，未提供分包意向协议或未盖投标人与分包供应商公章或未列明分包供应商承担的工作、合同金额占比。

附件2：

**声 明 书**

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的**省信访局（本级）2024年信息系统保障与运维服务项目**（编号为ZZCG2024P-GK-101）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。

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；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。**

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.我方不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商， 参加同一合同项下的政府采购活动的情况。

9.我方不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的情况。

10.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。

投标人全称（公章）： 日 期：

附件3-1：

**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名称：**省信访局（本级）2024年信息系统保障与运维服务项目** 项目编号：**ZZCG2024P-GK-101** 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： 联系方式： 邮箱：

授权代表身份证号码：

法定代表人签名（或签名章）：

联系方式：

投标人全称（公章）： 日 期：

附件3-2：

**法定代表人身份证明**

有效的身份证件扫描件、复印件：

正面：

反面：

法定代表人签名（或签名章）：

联系方式： 邮箱：

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 **ZZCG2024P-GK-101**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联合体各方的资格文件（声明书、营业执照、投标人特定条件）。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代表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：

（甲方 ）的合同份额占到合同总金额 %，（乙方 ）的合同份额占到合同总金额 %……

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，现授权 为联合投标授权代表，授权代表在投标、开标、评标、签约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。

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： 联系方式： 邮箱：

授权代表身份证号码：

|  |  |
| --- | --- |
| 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：

**分包意向协议**

（投标人名称 ）若成为（项目名称 ）(招标编号： ）的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称 ）与（所有分包供应商名称 ）达成分包意向协议。 （投标人名称 ）负责签署投标文件，（投标人名称 ）的所有承诺均认为代表了（所有分包供应商名称 ）意愿。

一、分包内容在采购文件分包要求的范围内，并符合相关法律规定等

二、分包标的及数量

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

……

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

（分包供应商名称 ）的合同份额占到合同总金额 %以上。当分包份额占到合同总金额100%时，视为转包。此情况根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第658号）文件第七十二条规定，将依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究相关法律责任。

投标人名称(盖公章)：

分包供应商名称（盖公章）：

……

日期： 年 月 日

附件7**：**

**省信访局（本级）2024年信息系统保障与运维服务项目**

项目编号：ZZCG2024P-GK-101（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8：

**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9：

**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10：

**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11：

**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12：

**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 |
| 项目工期（交货期）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 |  |  |  |
| 技术培训 |  |  |  |
| 投标人技术力量情况 |  |  |  |
| 经验或业绩要求 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件13：

**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14**：**

**省信访局（本级）2024年信息系统保障与运维服务项目**

项目编号：**ZZCG2024P-GK-101**（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15）；

（2）中小企业声明函（若需要，格式见附件16）；

（3）残疾人福利企业声明函（若需要，格式见附件17）；

（4）监狱企业证明文件（若需要）；

（5）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15：

**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,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。投标总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。  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。**  **5.报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。** | | | | | | | | | |

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,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。投标总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。  **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。**  **5.报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。** | | | | | | | |

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,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。投标总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。  **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。  **5.报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。** | | | | | | | |

授权代表签名： 日期：

附件16：

**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17：

**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：