

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**442000-2022-00197**

采购项目编号：**ZSJD22ZC0002**

项目名称：中山市教育和体育局政务信息化项目**2022-2024**年度运维项目

采购人：中山市教育和体育局

采购代理机构：广东省建东工程监理有限公司中山分公司

第一章 投标邀请

广东省建东工程监理有限公司中山分公司受中山市教育和体育局的委托，采用公开招标方式组织采购中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目

采购计划编号：442000-2022-00197

采购项目编号：ZSJD22ZC0002

采购方式：公开招标

预算金额：5,329,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(2022-2024年度政务信息化系统运维项目):

采购包预算金额：5,329,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	其他运行维护服务	2022-2024年度政务信息化系统运维项目	1.00(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标

合同履行期限：自签订合同之日起至2024年6月30日止。

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：投标时提供2020年度财务状况报告或2021年以来任何一个月的财务报表或基本开户行出具的资信证明。

4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（2022-2024年度政务信息化系统运维项目）：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目

3.本项目特定的资格要求：

合同包1（2022-2024年度政务信息化系统运维项目）：

1)采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询投标人信用记录（查询截止时点：递交投标文件当天），将查询的信用记录提供给评审现场，并做好信用信息查询记录和证据留存，信用信息查询记录及相关证据应当与其他采购文件一并保存。对于被列入“信用中国”网站“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单以及处于中国政府采购网“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的投标人，将拒绝其参与政府采购活动（不能通过资格性审查）。如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料。

2)为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动（参照投标函相关承诺格式内容）。

3)本项目不接受联合体投标。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)中山市政府采购网（<http://113.106.13.242:8088/zfcg/>）、中山市公共资源交易网（<http://ggzyjy.zs.gov.cn>）、采购代理机构网站（<http://www.gdjdjl.com/>）。

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：中山市教育和体育局

地址：中山市博爱六路12号

联系方式：0760-89989334

2.采购代理机构信息

名称：广东省建东工程监理有限公司中山分公司

地址：中山市东区小鳌溪小陂路五巷五十四号2层（广东省建东工程监理有限公司中山分公司采购部）

联系方式：0760-88399895

3.项目联系方式

项目联系人：关先生

电话：0760-88399895

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：400-183-2999

数字证书CA技术服务热线：400-887-6133

采购代理机构：广东省建东工程监理有限公司中山分公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

一、总则

1.本次招标的项目名称：中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目。

2.中标人承担招标文件要求的一切事宜及责任。

3.本项目不允许转包和违法分包。

4、项目背景

信息技术正逐渐成为政府工作开展的重要资源，信息化建设作为提升政府执政能力、改善民生、推动社会与经济发展的重要手段，随着电子政务进程的推进以及信息化应用的不断拓宽和深入，信息系统已成为我局核心业务支撑，业务数据也成为了我局重要的资源。在《2006-2020年国家信息化发展战略》中，将推行电子政务作为其中一项重点内容。电子政务的推行起着改善公共服务，提高服务质量，推动服务型政府建设的作用。各教育业务系统在促进教育水平提高和教育资源均衡发展起到了积极、重要的作用。

经过多年的研究和发展，中山市教育和体育局至今已建立起面向教育行政管理和教学应用方面的各类规模应用系统共74个，用户已超过500多万。根据政数局《关于推进政务信息化项目统一运维工作的函》的规划与安排，我局积极响应，报送政务信息化运维项共有87项，其中市级统筹46项、部门统筹26项（涉及22个信息系统）、部门单独15项。现为提高各项目运维效益与效率，拟开展《中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目方案》，对22个涉及部门统筹的信息系统开展统一管理、统一运维工作。

5、项目依据

- (1) 中山市政府常务会议议题审议提要《关于中山教育信息网中心机房安全运维工作的请示》
- (2) 《关于对52-53次市政府常务会议决定事项进行跟踪督办的通知》
- (3) 教育部等九部门《关于加快推进教育信息化当前几项重点工作的通知》（教技〔2012〕13号）
- (4) 《教育管理信息化建设与应用指南》
- (5) 《省级教育数据中心建设指南》
- (6) 教育部《关于加强教育行业网络与信息安全工作的指导意见》（教技〔2014〕4号）
- (7) 《互联网安全保护技术措施规定》（公安部令第82号）
- (8) 《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》（公安部令第33号）
- (9) 《广东省计算机信息系统安全保护管理规定》
- (10) 教育部办公厅关于印发《教育行业信息系统安全等级保护定级工作指南（试行）》的通知（教技厅函〔2014〕74号）
- (11) 《教育行业信息系统安全等级保护定级工作指南》（试行）
- (12) 《中华人民共和国网络安全法》
- (13) 广东省教育厅等八部门印发《关于加快推进教育信息化发展的意见》的通知（粤教信息〔2013〕5号）
- (14) 教育部关于印发《教育信息化“十三五”规划》的通知（教技〔2016〕2号）
- (15) 中山市人民政府办公室《关于印发中山市互联网+行动计划（2016-2020年）的通知》（中府办〔2016〕39号）
- (16) 教育部办公厅关于印发《2020年教育信息化和网络安全工作要点》的通知（教科科技厅〔2020〕1号）
- (17) 教育部发布印发《教育信息化2.0行动计划》（教技〔2018〕6号）
- (18) 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于深化新时代教育督导体制机制改革的意见》
- (19) 广东省人民政府《关于深化考试招生制度改革实施意见》（粤府〔2016〕17号）

6、项目目标

本项目通过统一运维模式，优化信息化运维项目管理组织架构，对相关部门统筹运维项目信息化系统进行集约管理维护，对信息化系统运维进行整体规划，加强教育体育局政务信息化运维项目管理规范，提高运维服务的响应速度，降低运维管理和服务的成本消耗，提升管理水平和运维效率，保障系统可用性，支撑教育体育局相关业务平台持续稳定运行。

二、服务内容清单

对中山市教育和体育局在用的22个信息化系统进行统一运维服务。

序号	项目名称	备注
1	中山市教育城域网中心机房运维服务外包项目	本次招标为 22 个信息化系统采 购维护服务
2	中山教育信息港网站群及应用系统运维项目	
3	中山市教育和体育局政务新媒体运维项目	
4	广东省教育数据交换平台中山节点运维服务项目	
5	中山市教育和体育局应急指挥中心运维项目	
6	中山市中小学学籍管理系统维护项目	
7	中山市义务教育新生信息登记系统维护项目	
8	中山市直属小学初中电脑随机摇号系统维护项目	
9	中山市流动人口和出租屋综合管理信息系统运维项目	
10	中山市学前教育管理系统维护项目	
11	中山市民办教育网及民办教育管理平台维护项目	
12	中山市教育督导管理平台维护项目	
13	中山市直属学校行政绩效考核管理平台维护项目	
14	中山市学校卫生与健康监测信息平台维护项目	
15	中山市学校食堂视频联网监控系统维护项目	
16	中山市教育和体育局学生健康体检管理系统维护项目	
17	中山市中小学生健康家校平台维护项目	
18	中山市学生晨午晚检及症状监测预警系统维护项目	
19	中山市高中阶段学校高水平运动队选拔报名登记平台运维项目	
20	中山市教师健康基金管理系统维护项目	
21	中山市教育和体育局人才交流中心信息管理系统维护项目	
22	中山市教育扶困助学系统运维项目	

备注：以上**22**个项目须在分项报价表中分别列明报价。

三、服务周期

自签订合同之日起至2024年6月30日止

四、运维服务要求（主要针对部门业务系统维护）

项目运维要求分为“通用运维服务”与“个性化运维服务”。通用运维服务要求是每个项目业务系统运维的基本要求，个性化维护服务是每个项目业务运维独有的运维需求。

4.1 通用运维服务工作要求

具体通用运维服务需求如下：

- 1.日常运维巡查
- 2.信息系统日常监控
- 3.系统日常问题处理及分析
- 4.故障分析处理
- 5.信息系统变更管理
- 6.信息系统配置管理

7.适应性维护服务

8.系统迁移服务

9.配合数据对接服务

4.1.1 日常运维巡查

按照信息系统性能监控与日志分析的要求列出巡检目录和内容，巡检手册应包含完整的巡检对象、巡检步骤、故障判定依据及处理方法。对数据库、系统各进程进行巡检，以确保系统“性能可用”，最终保障整个系统的正常运行。对网络、服务器等基础架构设备进行巡检，确定系统“物理可用”。同时根据巡检内容及其运行环境的变化，实时更新巡检手册。

每月巡查一次服务器等设备的状态、运行日志、磁盘空间等，及时发现问题，每次完成后形成一个巡查报告，巡查报告的内容包括服务器的硬件使用情况、资源利用率等。

4.1.2 信息系统日常监控

使用集中式运维管理平台及其监控工具，对中间件、数据库、信息系统、系统接口等服务器的资源使用情况及运行状况进行检查或监控，定期向采购人汇报，如发现问题必须及时向相关管理人员进行汇报，及时处理，并做好记录。

(1) 数据库监控要求：

负责数据库日常使用监控工作，确保信息系统的运行环境稳定，发现异常情况需报系统管理人员。

(2) 应用系统监控要求：

负责信息系统日常使用监控工作，确保信息系统的运行环境稳定，发现异常情况需报系统管理人员。

4.1.3 信息系统日常问题处理及分析

中标人负责信息系统日常运行过程中各类业务咨询、操作指导、故障处理、配置变更、权限调整、数据修改等运维问题的跟进及处理，对其中存在的问题进行定期总结和汇报。

要求中标人针对核心业务系统提供相当于原厂商的运行维护工作，若中标人无法独自承担运维服务，在采购人同意的前提下可通过向原厂商等其他服务商购买服务或其他途径解决，所需费用由中标人负责。

4.1.4 故障分析处理

信息系统发生故障，需在快速恢复使用的基础上，分析原因并尽快解决根本问题。重大故障需填写故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。

4.1.5 信息系统变更管理

收集用户的需求变更，并分析用户的变更需求，分析需求的合理性、风险、影响范围、可行性等，通过规范化的变更管理流程进行管理和控制，以免变更可能产生负面的影响，避免因系统变更导致应用性能缓慢，避免因系统变更导致某些业务无法正常运行，避免因系统变更导致数据传输与交换工作无法正常进行。

4.1.6 信息系统配置管理

根据用户需求完成信息系统配置管理工作。

4.1.7 适应性维护服务

主要是对纳入维护项目的信息系统所涉及的已有模块或功能进行的适应性修改完善，必须按照用户要求的时间内完成。对适应性维护所涉及的开发、调测、培训、加班和路途费用均已包含在本项目费用中，采购人不再另行支付费用。对适应性维护，需要提交维护计划与实施方案、使用手册等文档；经性能测试和兼容性测试通过，按照运维要求发布文档，确保软件版本的完整和准确，为后续的维护工作提供基础。

在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由采购人和中标人视具体情况再行协商。涉及到原系统的源代码，由采购人提供。

4.1.8 系统迁移服务

根据业务部署要求，对运维的系统开展迁移工作。

4.1.9 配合数据对接服务

根据业务需求，配合开展数据对接工作。

4.2 个性化运维服务内容

4.2.1 中山市教育城域网中心机房运维服务外包项目

4.2.1.1 系统简介

中山教育城域网中心机房是我省第一个教育官方综合门户网站、第一个教育城域专网、第一个教育云数据机房和第一个网络业务综合监控中心承载地，同时也是中山市各高校接入国家教育科研网和省基础教育专网的汇接中心机房；中心机房在线运行的服务器和网络设备多达350台，为全市教育行政部门、中小学校和全市师生家长用户提供教育信息化服务。中心机房承载各级各类平台系统（含校园子站）150多个，涉及全局多个业务科室，涵盖教育管理、教学管理、教学资源、办公系统等各类业务功能，服务范围涉及全市教育系统人员及公办教师、800多所中小学。自2015年起，将中心机房部分具备条件引入社会力量的非核心运维工作进行外包，通过中山市教育城域网中心机房运维服务外包项目，逐步实现中心机房安全、稳定、高效的在线管理模式。

4.2.1.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括云平台、网络等设备的实时监测和运维、人员值守、机房配套环境日常检测、协调安装应急设备以及针对重大事件的应急保障等内容，需提供智能运维平台服务，从业务角度提前感知故障、快速定位故障，提高运维主动性和应急处置及时性。

4.2.1.2.1 机房维护

1、在用的服务器、存储、网络设备以及UPS、空调等机房基础设施的运维监控、安装部署、更换配件、日常维护、故障处理、应急演练等内容。其中服务器约100台，存储设备4台，网络设备87台，大楼内网络设备及跳线，WIFI无线网络和接入网络的终端设备。设备品牌以华为、华三为主。

2、提供2人以上驻点、2人以上高级技术工程师服务；

3、高考、中考、重要节点时期对中心机房相关核心设备、外网链路以及各高考点的运维保障。

1) 高考、中考期间，要求每个考点安排2名以上工程师提供现场值守保障。在重要节点时期，要求至少1名工程师现场值守保障。确保车辆，抢修相关材料提供，组建抢修保障队伍巡查和应急抢修，及时制止工地施工等隐患。

2) 对网络进行7*24小时实时监控，精确掌握网络运行情况，及时发现问题，快速处理异常情况。

3) 在遇到恶劣天气、地质灾害引起的故障时，中标人应优先保障高考等重要时期相关节点的技术保障服务。在服务期内，中标人必须提供2次重要节点的全面（预防性）自然灾害普查和风险评估巡检服务。

4.2.1.2.2 云平台维护

▲教育城域网中心机房云平台承载45个教育业务系统，支持各业务平台正常运行。维护内容包括业务系统主机状态监控、性能预警、平台更新、运行保障、应急响应等，含1人驻点并提供原厂配套运维软件与工具。

4.2.1.2.3 设备清单

序号	设备类型	设备名称	型号	数量（台）	配置情况
1	网络设备	核心交换机	H3C LS-12500F-8SCB-A C	1	1块24口万兆光模块
2		汇聚交换机	H3C S5500-EI-D	2	48个电口+4个千兆光口+2个万兆光口,其中一台在电信7楼云机房
3		汇聚交换机	华为 S9306	1	3块48个电口模块,1块4口万兆光模块
4		接入交换机	华为5324	8	24个电口+4个光口
5		接入交换机	华为 S5700S-28P-LI-AC	6	24个电口+4个光口

6		办公用接入交换机	其他型号	25	24个电口+4个光口
7					48个电口+4个光口
8		办公用无线网络	其他型号	2	2个AC
9		办公用无线网络	其他型号	40	40个接入AP
10	云平台	虚拟化平台（授权）	H3C LIS-CAS-CVMA-PLU -2	13	每授权管理2个CPU
11		云平台管理软件	H3C VC-CAS-ENT	1	无限制授权，需提供原厂服务 配套运维软件与工具
12		云机柜管理交换机	华为5352	2	48个电口+4个光口+2万兆光 口，其中一台在电信机房
13		TOR交换机	H3C LS-5820V2-52QF-S CB-AC	2	48个万兆光接口和多模光模块
14	品牌服务器	品牌服务器	DEll	30	
15	其它服务器	兼容服务器	兼容服务器 CPU: In tel E3-1200系列， 内存: 8G，硬盘10T	50	
16	UPS电源	蓄电池	易事特12V65AH	64	和主机同品牌的12V系列阀控 式密封铅酸蓄电池
17		主机	UPS DSL160	1台	
18	机房环境	综合布线	五类网线、尾纤等	1项	
19		供电系统	配线、插座等	1项	
20		空调系统	格力柜机	17台	
21		出入管理系统	机房门禁等	1项	
22		灭火系统	主机 JB-QB-QMK	1台	
23			灭火剂	3瓶	
24			驱动剂	2瓶	
25		机房监控墙	电视	14台	海信电视及控制器
26		空调	格力柜机	17台	
27		空调	三星中央吸顶空调	9台	

4.2.1.2.4智能运维平台服务功能要求

序号	参数项	技术参数要求
----	-----	--------

1	资产管理	<p>1) 要求采用图技术构建CMDB数据库，对各类型资产提供内置的数据字典功能，能够就设备类型、品牌、属性等进行字典增加、修改和删除。</p> <p>2) 资产自动发现。能够通过扫描自动发现网元资产，并进行配置识别，实现拓扑图的自动更新。</p> <p>3) 资产自动更新。支持资产视图的自动更新和配置信息的自动更新。</p> <p>4) 资产分配。支持将资产分配给不同的管理员，支持1个资产多次分配或者组团分配。</p>
2	运行情况总览	<p>▲资产三视图功能：支持按照业务、网络拓扑图、设备类型等三种方式构建呈现资产视图，满足不同人员的运维管理要求。（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）。</p>
3	实时监控	<p>1) 实时监控服务器、数据库、网络设备的基本信息和网络拓扑图中链路的健康状况。</p> <p>2) 健康度拟合与预警。通过对指标运行数据的健康度拟合，实现对网络设备、存储设备、服务器、数据库、中间件、应用端口等的运行健康度进行实时监测和异常预警。</p> <p>3) ▲故障根因下钻功能：支持在出现设备告警后，运维人员通过后台下钻功能，快速分析故障根因，帮助运维人员快速故障定位。（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）</p> <p>4) ▲故障历史回放功能：在出现故障后，支持通过拖拽或者自动方式将设备的监控信息定位、回退到故障时刻，并展示故障时各种参数的详细运行指标。支持自动回放功能，方便运维人员了解故障发生前后的系统运行情况。（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）</p>
4	运维管理	<p>1) 提供工单管理功能。</p> <p>提供对运维工单的生成、流转、完结功能，并提供自动流转和自动结束。提供对工单流转过程中的流程处理效率统计和展现。</p> <p>2) 提供自动化巡检管理功能</p> <p>支持自定义制定巡检计划、巡检对象；支持自动生成巡检报告。</p> <p>3) 提供运维报告功能</p> <p>提供各种纳管对象的运维报告模板，包括数据库、中间件、服务器、小型机、存储、中间件等；支持各种周期的报告，包括周报、月报、季报、年报等；支持运维报告的导出、打印功能。</p>
5	系统自愈	<p>1) ▲提供对各纳管设备所安装的各种采集Agent的自监控和自启动；（提供以上功能的软件著作权证书并提供相关功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印。）</p> <p>2) 支持对平台组件模块的资源占用情况进行实时监控；</p> <p>3) 提供对智能运维系统各组件模块的自动部署和自动升级。</p>
6	智能运维能力	<p>▲运维服务工具软件具有经认证的智能运维能力成熟度评估证书（提供具有认证资质的第三方机构出具的智能化运维(AIOps)能力成熟度模型评估认证证书复印件并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）。</p>
7	国产化支持	<p>▲支持国产化环境，包括但不限于国产化芯片、操作系统、数据库。（同时提供不少于1种国产化芯片兼容认证、2种国产操作系统、3种国产数据库兼容认证证书并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印。）</p>

8	软件质量	提供软件产品的软件著作权证书的复印件并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印。
---	------	--

4.2.1.3维护工作

- 1、主机房内的服务器和网络通信设备（包括交换机、机柜、配线柜、跳线等）的故障排查及监控、维护；
- 2、各个用户终端的网络故障排查及线路维护；
- 3、云平台系统维护，结合虚拟化统一管理平台建立虚拟化应用集群，实现业务系统的高可用、实时故障转移等功能；
- 4、机房环境系统巡检、优化和周期测试。
- 5、规范整理和更新维护文档（季报、月报、事件解决方案、评估报告、专题报告等）；
- 6、每季度开展1次应急演练，演练内容主要是主备系统的热备切换、服务器宕机重启、主备网络电路的切换、设备掉电、网络中断等等。
- 7、提供各项技术支持和培训，为网络用户提供相关技术咨询和辅导。

4.2.1.4规范整理和更新维护文档

1、在整个维护服务期内，按月份规范整理和更新所有与维护有关的网络、服务器、客户端等的详细文档资料。运维过程文档资料具体内容和格式应以建设单位最终认可的为准。

维护文档资料，包括但不限于网络设备配置记录、服务器和客户端的系统配置记录、存储设备系统配置记录、IP地址分配记录、VLAN使用记录、综合布线记录、网络拓扑图、机房运维分析报告、巡检报告、故障处理报告、问题跟踪报告、项目例会记录、培训记录、机房在用和备用设备档案、应急预案等的相关运维过程文档资料。其中，巡检报告应包括《机房空调设备巡检报告》、《UPS设备巡检报告》、《系统（服务器/云平台等等）巡检报告》等。

2、编写机房运维评估报告，内容包括所有维护系统的日常运行情况记录和机房智能运维平台自动采集数据的统计结果和分析、解决方案建议等内容。

3、在合同期结束前1个月，按教育技术中心要求规范整理好提交最新的维护文档资料。

4.2.2中山教育信息港网站群及应用系统运维项目

4.2.2.1系统简介

中山教育信息港是中山市教育和体育局的综合资源服务网站，包含教育资讯、教育资源、教育应用等多方面业务内容。系统服务范围涉及全市教育系统管理人员、师生家长及关注中山教育的广大群众。

4.2.2.2维护范围与内容

（一）本项目维护范围：

- 1、中山教育信息港主站和在中山教育信息港开设的其他子站（以下简称网站群）；
- 2、信息发布管理子系统等中山教育信息港的应用平台（以下简称应用平台）；
- 3、微信服务号及其自定义功能。

（二）本维护项目内容：

提供驻点运维服务、咨询服务，网站群和应用平台运行管理、账号管理、故障处理、功能调整完善、数据接口维护、统一认证接口维护，保障系统的正常、稳定、长期运行。

4.2.2.3维护工作

（1）实时监测

▲具有可对中山教育信息港网站群和服务器进行实时监控的功能与能力（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）。

（2）信息审核及发布

- 1）提供信息港网站群各类新闻稿件的审核、修改和发布的服务，每月审核量不低于500篇。
- 2）每年在考试信息查询系统发布不低于20场次的考试信息发布服务。

(3) 业务支撑服务

- 1) 网站和应用平台适应性功能新增以及网站版面样式、栏目结构优化；专题页面制作。
- 2) 每年支撑视频云直播服务不低于20场，包含每年直播分发流量10TB的费用。如超流量需由采购人自行购买流量。
- 3) 每年支撑网络知识竞赛活动不低于20场。
- 4) 人人通学习空间建设。
- 5) 问卷调查服务。
- 6) 提供日常所需的日、周、月、季及年报，和事件类专项报告。
- 7) 数据统计大屏呈现和分析。

(4) 数据对接

▲中山教育信息港网站已对接国家资源平台、中山市E启阅平台、粤教翔云数据教材平台、中山市教育资源云平台。2022年拟对接省教育资源平台，后续将按上级要求开展数据对接工作。

4.2.2.4 服务方式

(1) 驻点服务要求

▲维护期内，提供2名网站管理人员及至少1名专业技术人员的专职派遣驻点服务。

(2) 远程维护

通常的故障维护、一般的应用升级和系统巡检采用远程维护方式进行。在接到用户的申告后2个小时内提出解决办法或进行技术支持，在排除不可控因素影响下，8小时内提出解决方案，并在一个工作日内解决故障。

(3) 现场维护

若出现重大问题或紧急故障的情况，技术人员在4小时内赶到现场支持，紧急情况应在1小时内赶到现场进行故障处理。

(4) 电话指导

为运维对象的业务人员、公众访客提供操作指导、反馈收集等服务。

4.2.3 中山市教育和体育局政务新媒体运维项目

根据国家相关要求，政务新媒体运维工作须由具备发布资质的单位承接，如中标人不具备此项资质的，允许中标人委托具有发布资质的专业团队提供服务。

4.2.3.1 系统简介

随着移动互联网迅猛发展，对于教育系统来说，如何推动传统媒体和新兴媒体融合发展，是巩固宣传思想文化阵地、壮大主流思想舆论以及媒体改革发展的必由之路。“中山市教育和体育局”微信公众号是我局唯一的政务新媒体，运营至今粉丝量达67万，每周保持5-6天更新。

4.2.3.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括使用“微信公众平台”进行“中山市教育和体育局”微信公众号信息发布和维护。

4.2.3.3 维护工作

(1) 新媒体内容推送发布

- 1) 每周群发推送5天。全年共发布260~500组，不少于1000条信息。原创信息占全部信息的50%或以上。
- 2) 月度运营数据分析：每月对发布推送类型、阅读量、在看数、后台热点留言进行数据分析总结，制定当月运营计划，每月10日前提交上月报告和当月计划。
- 3) 运营关键指标：全年10W+阅读量的推送数不少于10次；中山新媒体影响力年度榜单排名前五；全年粉丝增长率不低于7%。

(2) 新媒体运营培训

针对中山市教体局信息报送通讯员举办新媒体运营培训（每年两期）。

(3) 团队人员

要求安排不低于5人的运营服务团队进行微信公众号相关内容采编、运营、设计、视频拍摄和制作等工作。团队负责人需有大学本科以上学历，且团队成员有2年以上政务新媒体运营工作经验。

4.2.4 广东省教育数据交换平台中山节点运维服务项目

4.2.4.1系统简介

广东省教育厅于2020年通过广东省教育数据交换平台项目在我市部署完成了广东省教育数据交换平台的市级数据节点，并已交付使用。我市的教育管理信息系统将通过广东省教育数据交换平台市级节点的DXP节点服务器和前置数据服务器获取部、省级教育管理信息系统的数据。

4.2.4.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括保障广东省教育数据交换平台中山市数据节点服务器的稳定、安全、正常运行，故障能得到快速响应和及时排除，保障市级教育管理信息系统能安全、高效地从广东省教育厅获取市级教育数据，有效地同步部省级节点的国家级和省级信息系统数据，从而支撑我市服务教育管理拓展。

维护的服务器包括数据库服务器1台，应用服务器1台。

4.2.4.3维护工作

- 1、通过远程登录方式登录到服务器，检查服务器CPU、内存、硬盘的利用率，网络状态，系统日志，安全防护状态。
- 2、检查数据库服务器的数据库系统运行状态和数据库日志、备份完成情况，检查实例状态、进程是否正常，检查数据库性能情况。
- 3、通过浏览器访问应用系统，检查各功能页面数据是否正常。
- 4、广东省教育数据交换平台中山节点已与广东省教育数据交换平台主节点对接，后续需按上级要求开展数据对接工作。

4.2.5中山市教育和体育局应急指挥中心运维项目

4.2.5.1系统简介

中山市教育和体育局应急指挥中心作为应急指挥体系的核心，在处置教育和体育局应急指挥事件时，应急指挥中心为参与指挥的领导与专家提供指挥场所，提供视频会议系统与监控平台系统等多种方式的通讯与信息服务，通过网络分别接入了不同运营单位的不同系统，显示内容包括学校校门监控视频、学校食堂监控视频、校车运行状况、教育城域网安全设备运行数据、重点系统运行状况等，为决策提供依据和支持。

4.2.5.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括视频监控平台与视频会议系统的维护，保障系统稳定、安全、正常运行，故障能得到快速响应和及时排除，提供坚实的技术保障，保障应急指挥中心稳定、可靠运行。

4.2.5.3维护工作

- 1、定期对应急指挥中心集中展示的应用系统进行接入检测、维护。
- 2、在重要任务或活动中，提前调试，保障系统接入展示不中断。
- 3、系统巡检要求不少于1个人员。

4.2.6中山市中小学学籍管理系统维护项目

4.2.6.1系统简介

中山市中小学学籍管理系统，2004年建成投入使用，用于全市小学、初中、普高、中职等学校的学籍管理，用户规模32000多人。

4.2.6.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络的常规维护和故障排除、数据迁移、系统BUG修复，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.6.3维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.7中山市义务教育新生信息登记系统维护项目

4.2.7.1系统简介

中山市新生登记信息登记系统，2010年建成投入使用，2020年升级改版。主要功能是采集和处理全市中小学新生信息，实现公民办学校同步招生。

4.2.7.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络的常规维护和故障排除、数据迁移、系统BUG修复，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.7.3维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.8中山市直属小学初中电脑派位系统维护项目

4.2.8.1系统简介

中山市直属小学初中电脑派位系统，每年完成市直属初中、小学电脑随机摇号，确保摇号公平公正公开。

4.2.8.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络的常规维护和故障排除、系统BUG修复、性能优化。

4.2.8.3维护工作

每年电脑派位活动保障时派技术人员现场支持。

4.2.9中山市流动人口和出租屋综合管理信息系统运维项目

4.2.9.1系统简介

中山市流动人口和出租屋综合管理信息系统，2009年建成投入使用，在全国首创通过积分入学公正、有序地解决流动人员适龄子女入读公办学校，在社会上产生了强烈反响，2012年荣获首届“广东治理创新奖”、2014年荣获第七届“中国地方政府创新奖”。系统受理积分入学业务，完成资料录入、计分、审核、排名、公示、信息查询统计等应用功能。积分入学模块每年受理量约3万人。

4.2.9.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的云主机、软件、数据库、网络的常规维护和故障排除、涉及积分入学管理功能模块的数据维护和软件升级，指派2名核心技术人员提供后台技术支撑，提供5x12的维护服务，维护人员2小时到用户现场服务，在系统发生问题时以最快的速度解决，最大程度的保证服务的质量和实时性。

4.2.9.3维护工作

1、客户端维护：针对中山市教育和体育局、24个镇区文体教育和体育局（教育事务指导中心）、积分入学受理窗口和下属的211（已使用系统的170）个服务站和相关职能部门、领导的客户端进行技术维护，重新安装客户端程序，定期或不定期进行集中式的操作人员培训，对相关操作人员提供操作咨询服务。

2、定期提交全市的服务情况报告（月报、半年报、年报）。

4.2.10中山市学前教育管理系统维护项目

4.2.10.1系统简介

中山市学前教育管理系统，主要功能模块包含托幼机构管理、教职工管理、幼儿管理、查询统计、年检管理、学历奖励管理等，其中每个功能里含有各种子功能。系统主要服务于各镇街教育部门及辖区幼儿园使用，实现我市幼儿园的信息化管理，便于随时掌握我市学前教育的基本情况，为开展我市学前教育管理工作提供方便。系统用户约1500人。

4.2.10.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应的服务器、软件、数据库、网络的常规维护和故障排除。

4.2.10.3维护工作

1、维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

2、系统迁移：系统拟于2022年迁移至市政务云。

4.2.11中山市民办教育网及民办教育管理平台维护项目

4.2.11.1系统简介

中山市民办教育网及民办教育管理平台，主要功能模块包含民办教育机构年度检验网上申请、镇街教育部门网上核审、数据统计查询。系统使用对象为校外培训机构、镇街教育部门工作人员、市教育和体育局相关业务科室工作人员。

4.2.11.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应的服务器、软件、数据库、网络的常规维护和故障排除。

4.2.11.3维护工作

1、维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

2、系统迁移：系统拟于2022年迁移至市政务云。

4.2.12 中山市教育督导管理平台维护项目

4.2.12.1 系统简介

中山市教育督导管理平台，用于监督和考核各督学的工作，监督和考核学校对督导过程中所发现问题的整改情况以及反馈信息等，主要功能模块包含督导通知管理子系统、督导记录管理子系统、督学考核管理子系统、镇区考核管理子系统、片区考核管理子系统、督导邮箱管理子系统、督导微信管理子系统、督导短信管理子系统、督导云盘管理子系统、督导文件共享管理子系统、通讯录管理子系统等。教育督导管理部门通过“教育督导管理平台”，进一步强化责任督学管理，推进中小学校、幼儿园责任督学挂牌督导制度化、规范化和常态化，同时有效地提升了教育督导考核工作的管理水平和效率，大大地优化了督导工作的合流程管理模式。系统用户约1100人。

4.2.12.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应的服务器、软件、数据库、网络的常规维护和故障排除。

4.2.12.3 维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.13 中山市直属学校行政绩效考核管理平台维护项目

4.2.13.1 系统简介

中山市直属学校行政绩效考核管理平台，用于对直属学校行政绩效考核管理工作。

4.2.13.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络及客户端的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.13.3 维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.14 中山市学校卫生与健康监测信息平台维护项目

4.2.14.1 系统简介

中山市学校卫生与健康监测信息平台，用于对全市各学校的卫生与健康信息进行监测管理，为管理部门实现实时掌握全市学校卫生健康信息，提高统计分析、管理及决策的效率。主要功能包括学校卫生与健康、学生健康监测、食堂监测、饮用水卫生监测等。使用用户包括市卫生保健所管理员、各镇街教育部门管理员、学校管理员等，用户规模3700人。

4.2.14.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、数据库、网络的常规维护和故障排除，系统功能升级开发，提供7x24小时电话咨询、工作时间在线咨询，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.14.3 维护工作

- 1、维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。
- 2、系统迁移：系统拟于2022年迁移至市政务云。

4.2.15 中山市学校食堂视频联网监控系统维护项目

4.2.15.1 系统简介

中山市学校食堂视频联网监控系统，采用设立透明式、视频监控式厨房等方式向就餐者展示食品加工制作关键场所和关键过程，强化对学校食堂日常操作的监督管理，保障就餐者的知情权和监督权，实现学校食品安全监管信息化、智能化、动态化，切实保障广大师生饮食安全。

4.2.15.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应监控平台及其摄像机等辅助设备的硬件、软件、网络的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.15.3 维护工作

- 1、视频系统与各中小学校监控主机系统之间的检查、维护。
- 2、提供日常故障处理及技术支持。工作日报障市区4小时内现场响应（镇区报障8小时内现场响应），上门检查并提供排除故障方案，非设备或配件问题，须即时予以解决。

3、提供服务维修单并形成工作台账。

4、高考前提前对中高考考点的视频系统与各学校监控主机系统进行检查、维护。高考期间安排专职人员24小时值守，发现考点出现联网故障，必须及时处理。

4.2.16 中山市教育和体育局学生健康体检管理系统维护项目

4.2.16.1 系统简介

中山市教育和体育局学生健康体检管理系统，2009年建成投入使用。用户范围覆盖全市24个镇区教办、体检单位、300余所学校，实现卫生业务工作的信息化、规范化监管，为中山市妇女儿童发展规划重点监测统计年报表提供了重要的数据依据。

该系统分为中山市学生健康体检信息监测系统网络端部分（简称“网络端”）、广东省中小學生健康体检管理系统客户端部分（简称“客户端”）、简录APP及对应网络端部分（简称“APP端”）。

4.2.16.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络及客户端、APP端的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.16.3 维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.17 中山市中小學生健康家校平台维护项目

4.2.17.1 系统简介

中山市中小學生健康家校平台，用于及时向中山市40余万中小學生提供学生个体健康体检信息查询和指导服务，学生/家长通过手机移动端，可在体检结束后查看学生健康检查结果，内容包含体检结果及分析、成长趋势、调查问卷等功能模块。手机移动端开通微信服务号，及时推送有关学生生长发育、健康管理等新闻及知识。通过该系统，学生家长能够及时掌握学生健康状况及生长发育趋势，极大地调动家长的积极性，让家长关注孩子健康成长，从家庭角度进一步保障学生身体发育正常；改善学生现有生活方式，做好中小學生六种常见疾病的预防；更好地发挥家校教育合力，为孩子的健康成长营造良好环境。用户范围覆盖全市40余万学生/家长、中小学卫生保健所、24个镇区教办、体检单位、300余所学校。

4.2.17.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络及微信公众号的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.17.3 维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.18 中山市学生晨午晚检及症状监测预警系统维护项目

4.2.18.1 系统简介

中山市学生晨午晚检及症状监测预警系统，用于落实学生返校疫情防控以及学校晨午检登记、因病缺勤追踪等工作的开展，建设以学校为数据端，以市、区镇、学校三级联防联控为基础，围绕师生健康申报、因病缺勤上报、病因追踪以及症状监测预警等主题，实现学生缺勤情况与学生传染病早期症状监测和健康动态追踪管理。

4.2.18.2 维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络及客户端的常规维护和故障排除，提供现场服务技术人员2人，提供7x24小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行，为用户解决遇到的问题。

4.2.18.3 维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.19 中山市高中阶段学校高水平运动队选拔报名登记平台运维项目

4.2.19.1 系统简介

中山市高中阶段学校高水平运动队选拔报名登记平台，用于对具有较高运动水平，且参加本市初中学业水平考试及符合应届毕业生条件的

考生进行运动选拔，主要支撑中山市高中阶段高水平运动队选拔全流程管理工作，并对学生开展报名和选拔的工作。用户范围覆盖中山市参加中考的考生及相关录取审批的人员，用户规模约47000人。

4.2.19.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.19.3维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.20中山市教师健康基金管理系统维护项目

4.2.20.1系统简介

中山市教师健康基金管理系统，于2009年建成投入使用，用于教师健康基金管理工作。系统为大约3万的在职和退休教师服务，帮助在职和退休教师因长期患病、重大疾病、重大事故等导致的经济困难申请补助。

4.2.20.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的云主机、软件、网络的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.20.3维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.2.21中山市教育和体育局人才交流中心信息管理系统维护项目

4.2.21.1系统简介

中山市教育和体育局人才交流中心信息管理系统，用于教育和体育局网上公开招聘教师管理工作，实现了招聘工作的在线化管理。系统使用对象为人才交流中心、市教育和体育局、镇街教办、应聘人员等。用户规模122000多人。

4.2.21.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的云主机、软件、网络的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.21.3维护工作

- 1、维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。
- 2、系统迁移：本系统拟于2022年迁移至市政务云。

4.2.22中山市教育扶困助学系统运维项目

4.2.22.1系统简介

中山市教育扶困助学系统，2008年建成投入使用，用于全市学校的扶困助学管理。

4.2.22.2维护范围与内容

本维护项目内容主要包括系统所对应服务器的硬件、软件、网络的常规维护和故障排除，提供5x8小时的售后服务，保障系统稳定、可靠运行。

4.2.22.3维护工作

维护工作按“4.1通用运维服务工作要求”开展。

4.3服务要求

4.3.1服务团队要求

（一）维护组织计划

为保障系统正常稳定运行，本项目须建立完善和稳定的项目运维团队、管理机构及执行流程。

（二）运维团队

★运维团队负责统一运维本项目所包含的机房设备和信息系统，要求项目经理管理运维团队的统筹、调配工作，运维团队包括项目经理（1人）、驻点运维人员（6人）、支撑技术人员（按需提供服务）三类运维服务人员，其中驻点运维人员须提供驻点服务。

本项目安排的驻点运维人员总数为6人，非驻点技术支持人员总数为12人。具体情况见下表：

序号	项目名称	驻点运维最少人数	驻点人员要求	技术支持人员最少人数	非驻点技术支持人员要求
1	中山市教育城域网中心机房运维服务外包项目	3	运维类工程师不少于3人	3	高级技术工程师2人
2	中山教育信息港网站群及应用系统运维项目	3	网站管理人员不少于2人 网站开发技术人员不少于1人	1	
3	中山市教育和体育局政务新媒体运维项目	0		0	
4	广东省教育数据交换平台中山节点运维服务项目	0		0	
5	中山市教育和体育局应急指挥中心运维项目	0		1	系统巡检人员1人
6	中山市中小学学籍管理系统维护项目	0		0	
7	中山市义务教育新生信息登记系统维护项目	0		0	
8	中山市直属小学初中电脑派位系统维护项目	0		0	
9	中山市流动人口和出租屋综合管理信息系统运维项目	0		2	系统维护工程师2人
10	中山市学前教育管理系统维护项目	0		0	
11	中山市民办教育网及民办教育管理平台维护项目	0		2	系统维护工程师2人
12	中山市教育督导管理平台维护项目	0		0	
13	中山市直属学校行政绩效考核管理平台维护项目	0		0	
14	中山市学校卫生与健康监测信息平台维护项目	0		0	
15	中山市学校食堂视频联网监控系统维护项目	0	高考期间安排专职人员24小时值守	0	
16	中山市教育和体育局学生健康体检管理系统维护项目	0		0	
17	中山市中小学生健康家校平台维护项目	0		0	

18	中山市学生晨午晚检及症状监测预警系统维护项目	0		2	技术人员2人
19	中山市高中阶段学校高水平运动队选拔报名登记平台运维项目	0		1	系统维护人员1人
20	中山市教师健康基金管理系统维护项目	0		0	
21	中山市教育和体育局人才交流中心信息管理系统维护项目	0		0	
22	中山市教育扶困助学系统运维项目	0		0	
	总计	6		12	

1、项目经理

项目经理要求本科以上学历，计算机相关专业，具有3年以上的系统运维服务管理经验。

2、驻点运维人员

驻点运维人需要具备两年以上相关运维经验，负责日常维护工作。

★当驻点运维人员调岗或离职时需移交个人电脑中与本项目相关的运维资料。投标人须提供承诺函，格式不限。

3、支撑技术人员

运维团队需保证信息系统维护运维服务具有专业技术工程师团队，专业技术工程师需要具备两年以上相关运维经验，能熟练地对云平台、服务器、网络设备进行有效的管理，有独立处理服务器及网络故障的能力，在网络架构优化方面提供相关技术指导，提出建设性意见。

4.3.2服务响应要求

中标人需提供每周7×24服务，包括电话支持和现场响应，专人支持。在上班时间内，所有服务请求应立即响应，其中：一般业务咨询和操作指导类问题原则上应在10分钟内解决；轻量级故障驻点运维人员立即响应出发现场提供解决方案；重大故障或需到达现场方可解决的重大事件（软件使用故障、数据修改、配置变更、权限调整、重新部署、系统设备故障），值班人员通过运维监控平台调派专业支撑技术人员前往处理，原则上应在2小时内解决。

维护响应时间：

（1）工作日的办公时间期间

驻点运维人员驻班时间为：8:30—18:30，正常巡检，驻点运维人员在15分钟内反馈异常情况给工程师。

支撑技术工程师远程响应时间15分钟，如需现场处理，抵达现场时间不超过1小时。

（2）工作日的非办公时间和节假日期间

值班的驻点运维人员值班手机24小时开通，在15分钟内反馈异常情况给工程师。

支撑技术工程师远程响应时间30分钟，如需现场处理，抵达现场时间不超过1.5小时。

（3）对于不能明确是否是硬件出现故障时，投标人应尽力配合相关人员进行检查，并能在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

（4）有特殊情况时，中标人应主动与采购人协商解决。无法协商一致的，报采购人协调处理。

各等级事件响应要求见下表：

事件等级	事件定义	响应和恢复时间	解决时间
1级事件	发生安全事故或系统数据泄露，造成严重影响	30分钟以内响应，30分钟恢复系统正常	8小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
2级事件	信息系统崩溃，系统所有业务无法进行，造成较大影响	30分钟以内响应，1小时内恢复系统正常	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
3级事件	发生故障，部分业务无法开展，影响外单位业务开展	30分钟以内响应，2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
4级事件	性能下降或故障影响本局业务开展	30分钟以内响应，2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	48小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案

4.3.3 服务形式

(一) 驻场服务

按照各信息系统实际运维需求提供驻场服务，包括技术支持、日常运维、故障处理、系统巡检、性能优化、纠错性修改、部分功能点升级修改、数据整理、系统监控、数据资源维护、接口调试等服务。驻点运维人员按要求准时提交相关月报、季度报告、重大故障报告等相关报告。为完成采购人布置的任务，中标人应视情况安排项目成员驻场加班，采购人无需额外向中标人支付其他费用。

(二) 远程支持

通过电话、QQ、远程协助等方式，为各信息系统用户提供问题咨询、故障定位、故障排除等服务。

(三) 紧急现场服务

提供具备相应能力的技术工程师，处理在服务期内出现的重大故障或需到达现场方可解决的重大事件。

4.4 人员管理要求

★运维服务期内驻点运维人员必须专职负责本项目工作，必须服从采购人相关管理制度，非经采购人同意，不得擅自变更驻点运维人员，确需更换驻点运维人员的，应提前15天书面说明原因，并经采购人同意后方可更换。更换人员的执业资格、从业经验、技术水平不得低于被更换人员。（投标人提供承诺函，内容包括但不限于承诺运维服务期内驻点运维人员必须专职负责本项目工作，必须服从采购人相关管理制度，非经采购人同意，不得擅自变更驻点运维人员，确需更换驻点运维人员的，应提前15天书面说明原因，并经采购人同意后方可更换。更换人员的执业资格、从业经验、技术水平不得低于被更换人员。格式自拟。）。

4.5 培训服务要求

根据采购人实际需要，在采购人指定范围内提供针对机房维护和各项目信息系统系统架构、功能模块、业务流程、日常使用操作和对设备、云平台、数据库、应用服务器的监控、日常维护、常见故障排查等的相关培训，确保系统的稳定有效运行。投标人提供详细的培训方案和相关培训教材、使用操作手册。培训服务1年不少于10次。

4.6 项目文档要求

中标人必须按要求提交各项的运维工作文档，运维工作文档将作为项目验收的交付材料。最终产出的文档将根据实际情况进行调整。工作文档分类、提交时间、包含内容及数量如下表：

序号	报告名称	提交时间	需包含内容	每年数量
1	运维日常记录	验收前提供每个项目的全年运维记录	故障记录、工单处理、业务开展和支持情况	22份
2	巡检报告	主动巡检完成1个工作日内	检查项目、检查内容、处理故障数量及分类信息、预警排除隐患数量及分类信息、问题优化措施准备。	22*12份
3	运维月报	在下个月前15个工作日内	月运维概况、故障处理数量、响应及处理时长、故障分类分析、运维工作开展情况	22*12份
4	运维季报	在下一季度第一个自然月前15个工作日内	季度运维概况、故障处理数量、响应及处理时长、故障分类分析、运维工作开展情况	22*4份
5	运维年报	在下一年度第一个自然月内，服务期剩余不足一年则在验收前提交剩余服务期的年报	年运维概况、故障处理数量、响应及处理时长、故障分类分析、运维工作开展情况	22份
6	重大故障处理报告	重大故障处理结束后3个工作日内	故障描述、处理方法、处理过程及结果、故障原因分析、后续防范措施。	按实际情况提供
7	其他文档	按需提供	运维服务过程中需要和产生的其他各类文档，具体类型和内容由中标人与采购人和各系统所属部门沟通确定。	按实际情况提供

4.7工作交接要求

★中标人应在合同签约后15个自然日内，与原信息化系统服务提供商完成对接工作，承接项目运维服务。若中标人无法达到要求，采购人有权单方解除合同，中标人应赔偿由此给采购人造成的损失。项目运维服务期届满后，若本期中标人未中标下一期运维服务项目，则必须在下一期中标人入场前提交运维服务工作移交清单并配合完成工作移交。本期服务商与下期服务商在交接过程中，需按要求在一个月内完成项目包含所有系统的总体后台、服务器及数据库系统等管理员权限账号密码等交接，同时签署相关信息安全承诺书及保密书。

4.8验收标准

项目验收是核查项目计划规定范围内各项工作或活动是否已经全部完成，可交付成果是否达到交付质量标准，并将核查结果记录在验收文件中的一系列活动。切实做好项目验收工作至关重要，应当采取有效措施，实实在在做好。

4.8.1内部验收

- 1、服务期达到合同规定的服务期限；
- 2、内部验收由采购人、中标人共同协商完成；
- 3、按照招标文件的要求，完成相关任务；
- 4、服务质量达标；
- 5、文档齐全，完成运维管理服务的过程文档和报告，具体交付物要求参见项目文档要求；

4.8.2项目综合验收

- 1、通过内部验收；

2、项目按照《中山市政务信息化项目管理办法》进行综合验收。

4.8.3 验收要求

- 1、验收范围涉及招标文件里提及的所有工作。
- 2、验收涉及到的文档模板在合同签订后，由中标人按采购人要求提供并确认。采购人审核确认项目验收材料后，具体组织验收工作。
- 3、验收应在中标人和采购人共同参加下进行，依据制定的方案进行验收，并按国家有关规定、规范进行；
- 4、采购人组织项目验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关专业人员或机构参与验收；
- 5、对验收不合格的部分，中标人应在采购人规定时间内及时整改完善直至合格。

五、安全生产要求

- 1、中标人是外包业务安全生产管理主体，对所承包业务安全生产管理工作负全责。
- 2、中标人负责日常安全生产管理，采购人只负责对中标人进行考核和必要的监督检查。
- 3、按“谁聘用、谁负责”原则，中标人负责从业人员安全教育培训工作。
- 4、劳动保护用品发放由从业人员劳动关系所属单位负责。即由中标人负责采购及发放。
- 5、工伤保险是国家强制险种之一，工伤保险应由中标人负责购买。
- 6、若外包业务发生生产安全事故，事故处理及赔偿由中标人负责，采购人予以必要协助。
- 7、中标人执行采购人关于工作制服、外勤工作服款式、颜色的规定，采购及发放由中标人直接负责。
- 8、本项目所涉及的安全生产费用由中标人负责，采购人的委托维护价格已含从业人员安全教育培训、劳动防护用品费用等。

六、保密条例

1、中标人运维人员应遵守采购人各项规章制度、工作流程和安全保密规定，接受采购人日常工作管理，做好安全检查与防范工作。驻场人员应按照采购人要求签署保密协议，承担安全保密责任和义务，并通过人防和技防手段确保运维过程中产生的各类信息数据安全保密。

2、中标人对采购人所提供的资料以及在合同签订、履行过程中所接触到的采购人及其关联公司的商业秘密、技术资料信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经采购人书面许可，中标人不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。中标人有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。中标人可仅为合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

3、中标人仅可以在履行合同之目的对保密资料进行复制。中标人不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。中标人应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还采购人，并销毁所有复制件。中标人应当妥善保管保密资料，并对保密资料在中标人期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成采购人损失的，中标人应负责赔偿。

4、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非中标人的过错而已进入公有领域的。
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由中标人独立开发的。
- (3) 由中标人从没有违反对采购人的保密义务的人合法取得的。
- (4) 法律要求中标人披露的，但中标人应在合理的时间提前通知采购人，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5、如中标人违反合同关于保密的约定，中标人应赔偿因此而给采购人造成的一切损失。

本保密条款自保密资料提供或披露之日起至永久有效。

七、维护工作执行办法

针对本次中山市教育和体育局信息化系统统一运维项目，中标人在服务管理方面满足以下要求：

- (1)制度化管理：制定中山市教育和体育局认可的、符合工作特点的一系列规章制度，包括工作制度、考核制度、信息安全制度等；
- (2)考核制度：共同考核团队成员，以考核结果作为主要考核依据；
- (3)信息安全制度：严格履行《资料保密协议》和《信息安全协议》，严格控制账号的传播和使用权限，确保信息安全；
- (4)沟通管理：形成周报、项目月报、月度考核及周例会、月例会等一系列制度化沟通机制，保障各方顺畅有效沟通。

八、付款方式及考核办法

8.1付款方式

1、本项目按维护服务时间进度进行支付，每年按照年度维护服务款核算总价支付的原则付款，一共分为两年半、8期支付，具体如下：

第1期：2022年财政拨款下达后，支付2022年核算总价的40%；

第2期：2022年年中开展年度中期验收通过后，支付2022年核算总价的40%；

第3期：2022年年末开展年度验收通过后，支付2022核算总价的20%；

第4期：2023年财政拨款下达后，支付2023年核算总价的40%；

第5期：2023年年中开展年度中期验收通过后，支付2023年核算总价的40%；

第6期：2023年年末开展年度验收通过后，支付2023年核算总价的20%；

第7期：2024年财政拨款下达后，支付2024年核算总价的40%；

第8期：2024年通过市政务服务数据管理局组织的综合验收后支付2024年核算总价的60%。

2、任一期维护服务期内如出现考核扣罚，按照规定扣罚后再支付剩余款项。

3、乙方需开具与付款金额相应的、符合国家规定的发票，派专人或使用挂号信件或特快专递方式在发票开具后[30]日内送达甲方办理财政支付申请手续。

4、根据甲方的实际系统运维需求，若部分系统在运维期间因采购人业务变化不再需要使用，次年对应部分预算相应调减。各系统对应的年度运维金额具体以合同为准。

8.2考核方式

中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目月度服务考核表					
项目名称：		考核时间：			
考核人员：					
考核指标	评价标准	目标分值	本月评分	考核方	
工作表现 (65分)	服务响应	要求：响应客户时间10分钟。	15		
		目标值≥95%，不达标扣2分。			
	故障处理	要求：故障在2小时内修复。	30		
		目标值≥95%，如故障处理不积极或配合不到位的，根据调查结果视严重程度扣2-5分。			
重复报障	当月同一接入单位相同故障发生2次或以上的次数/接入单位个数*100%，目标值1%，每高1%扣1分。	10			
日常巡检	目标值100%，每低1%扣1分。	10			
工作态度	工作态度积极，能够很好的配合用户处理各种日常工作 and 协助处理其他故障，目标值95%；不达标扣2分。	10			

态度和能力 (35分)	技术能力	具备解决现场所有问题的技术能力，目标值100%；不符合要求视严重程度每次扣2分。	10		
	工作考勤	要求：严格按照客户的上下班时间进行考勤打卡。驻点人员迟到或早退一次扣1分，无故缺勤一次扣2分。	10		
	沟通能力	具备较好的沟通能力。不符合要求的视严重程度每次扣0.5-1分。	5		
加减分项	安全生产	目标值100%；发生安全事故视严重程度每次扣5-20分。			
	运维重特大事故率	目标值≤1%，每高1%扣1分			
	客户投诉	发生相关的有理投诉1次扣10-30分。			
	客户表扬	收到客户表扬信一次加1分，但总分不超过100分。			
总分			100		
客户签名					

采购人代表签名：

中标人代表确认：

注：

- (1) 第一档为85分以上（含85分），为优秀；得分在第一档的，采购人向中标人支付（除附件一扣罚金额外）的费用；
- (2) 第二档为70---85（含70分），为良好；得分在第二档的，扣减合同额的2%费用；
- (3) 第三档为60—70（含60分），为及格；得分在第三档的，扣减5%服务费用；
- (4) 第四档为60分以下，为不及格。得分在第四档的，扣减10%服务费用。出现重大事故的，终止合同，并按照相关规定追究责任。

附件一

中山市教育和体育局每月按照制定的标准对运维工作开展情况进行考核，扣罚细则参见：

序号	扣罚项	依据	扣罚标准
1	响应超时	根据运维平台考核的响应时间，即接单时间，派单到维护人员10分钟内接单，超时每次扣10分。	50元/次
2	故障解决超时	默认处理时长2小时，接单后2小时内必须反馈故障处理情况否则直接判断超时。如涉及硬件问题，系统问题等处理时长较长的可通过反馈申请挂起，挂起工单由值班监控跟用户确认后挂起。挂起工单会自动加派到监控组组长，组长有对挂起工单跟进并最后判定是否超时的职责。（挂起操作可以多次）最后定义为超时工单扣分，超时每次扣10分。	50元/次
3	未完成处理故障自行回单	在运维平台发现故障起，已成功回单，但实际并未处理完成，可通过平台的管理后台可以发现这一行为，发现一次扣10分。	50元/次
4	用户满意度扣分	2、3点如果是电话报障单或系统自动发现故障，通过电话回访确认并在最后归档时反馈，用户反馈不满意扣10分；如果是APP报障单则根据用户评价反馈，用户超时不评价默认好评。要求满意度≥95%	50元/次
5	客户投诉	根据客户的投诉，每次扣10-30分不等，最终以客户的扣分情况来定。	50-150元/次
6	安全生产事故	发生安全事故，视严重程度扣罚，如出现一机两用，第一次，严重警告，扣20分，通报给相关公司；第二次，直接更换驻点人员，处罚1000元以上，并通报给相关公司；如出现故意中断网络、线路、服务器设备等，直接更换驻点人员，处罚1000元以上，并通报给相关公司。	100元/次
7	人员离职未及时补员扣罚	派驻人员离职后应最迟一个月内补员上岗，如超时未补员，每人扣罚100元。	100元/人次

以上所有扣罚，从项目总体维护费中扣除，按照支付的制度，若在当次支付期前发生的扣罚，则在当次支付的费用中扣除，若已支付当期费用，则在下次的支付费用中扣除。

采购包1（2022-2024年度政务信息化系统运维项目）：

1.主要商务要求

标的提供的时间	自签订合同之日起至2024年6月30日止。
标的提供的地点	采购人指定地点
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	<p>1期：支付比例100%， 1、本项目按维护服务时间进度进行支付，每年按照年度维护服务款核算总价支付的原则付款，一共分为两年半、8期支付，具体如下： 第1期：2022年财政拨款下达后，支付2022年核算总价的40%； 第2期：2022年年中开展年度中期验收通过后，支付2022年核算总价的40%； 第3期：2022年年末开展年度验收通过后，支付2022年核算总价的20%； 第4期：2023年财政拨款下达后，支付2023年核算总价的40%； 第5期：2023年年中开展年度中期验收通过后，支付2023年核算总价的40%； 第6期：2023年年末开展年度验收通过后，支付2023年核算总价的20%； 第7期：2024年财政拨款下达后，支付2024年核算总价的40%； 第8期：2024年通过市政务服务数据管理局组织的综合验收后支付2024年核算总价的60%。 2、任一期维护服务期内如出现考核扣罚，按照规定扣罚后再支付剩余款项。 3、乙方需开具与付款金额相应的、符合国家规定的发票，派专人或使用挂号信件或特快专递方式在发票开具后[30]日内送达甲方办理财政支付申请手续。 4、根据甲方的实际系统运维需求，若部分系统在运维期间因采购人业务变化不再需要使用，次年对应部分预算相应调减。各系统对应的年度运维金额具体以合同为准。</p>
验收要求	<p>1期：项目验收是核查项目计划规定范围内各项工作或活动是否已经全部完成，可交付成果是否达到交付质量标准，并将核查结果记录在验收文件中的一系列活动。切实做好项目验收工作至关重要，应当采取有效措施，实实在在做好。 内部验收 1、服务期达到合同规定的服务期限； 2、内部验收由采购人、中标人共同协商完成； 3、按照招标文件的要求，完成相关任务； 4、服务质量达标； 5、文档齐全，完成运维管理服务的过程文档和报告，具体交付物要求参见项目文档要求； 项目综合验收 1、通过内部验收； 2、项目按照《中山市政务信息化项目管理办法》进行综合验收。 验收要求 1、验收范围涉及招标文件里提及的所有工作。 2、验收涉及到的文档模板在合同签订后，由中标人按采购人要求提供并确认。采购人审核确认项目验收材料后，具体组织验收工作。 3、验收应在中标人和采购人共同参加下进行，依据制定的方案进行验收，并按国家有关规定、规范进行； 4、采购人组织项目验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关专业人员或机构参与验收； 5、对验收不合格的部分，中标人应在采购人规定时间内及时整改完善直至合格。</p>
履约保证金	不收取
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品 (“△”)	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 (元)	分项预算总价 (元)	所属行业	技术要求
1		其他运行维护服务	2022-2024年度政务信息化系统运维项目	项	1.00	5,329,000.00	5,329,000.00	软件和信息技术服务业	详见附件一

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：2022-2024年度政务信息化系统运维项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
▲	1	▲教育城域网中心机房云平台承载45个教育业务系统，支持各业务平台正常运行。维护内容包括业务系统主机状态监控、性能预警、平台更新、运行保障、应急响应等，含1人驻点并提供原厂配套运维软件与工具。
▲	2	▲资产三视图功能：支持按照业务、网络拓扑图、设备类型等三种方式构建呈现资产视图，满足不同人员的运维管理要求。（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）。
▲	3	▲故障根因下钻功能：支持在出现设备告警后，运维人员通过后台下钻功能，快速分析故障根因，帮助运维人员快速故障定位。（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）
▲	4	▲故障历史回放功能：在出现故障后，支持通过拖拽或者自动方式将设备的监控信息定位、回退到故障时刻，并展示故障时各种参数的详细运行指标。支持自动回放功能，方便运维人员了解故障发生前后的系统运行情况。（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）
▲	5	▲提供对各纳管设备所安装的各种采集Agent的自监控和自启动；（提供以上功能的软件著作权证书并提供相关功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印。）
▲	6	▲运维服务工具软件具有经认证的智能运维能力成熟度评估证书（提供具有认证资质的第三方机构出具的智能化运维(AIOps)能力成熟度模型评估认证证书复印件并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）。
▲	7	▲支持国产化环境，包括但不限于国产化芯片、操作系统、数据库。（同时提供不少于1种国产化芯片兼容认证、2种国产操作系统、3种国产数据库兼容认证证书并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印。）

▲	8	▲具有可对中山教育信息港网站群和服务器进行实时监控的功能与能力（提供功能截图并加盖原厂公章及加盖注明项目名称、项目编号等项目信息的水印）。
▲	9	▲中山教育信息港网站已对接国家资源平台、中山市E启阅平台、粤教翔云数据教材平台、中山市教育资源云平台。2022年拟对接省教育资源平台，后续将按上级要求开展数据对接工作。
▲	10	▲维护期内，提供2名网站管理人员及至少1名专业技术人员的专职派遣驻点服务。
★	11	★运维团队负责统一运维本项目所包含的机房设备和信息系统，要求项目经理管理运维团队的统筹、调配工作，运维团队包括项目经理（1人）、驻点运维人员（6人）、支撑技术人员（按需提供服务）三类运维服务人员，其中驻点运维人员须提供驻点服务。
★	12	★当驻点运维人员调岗或离职时需移交个人电脑中与本项目相关的运维资料。投标人须提供承诺函，格式不限。
★	13	★运维服务期内驻点运维人员必须专职负责本项目工作，必须服从采购人相关管理制度，非经采购人同意，不得擅自变更驻点运维人员，确需更换驻点运维人员的，应提前15天书面说明原因，并经采购人同意后方可更换。更换人员的执业资格、从业经验、技术水平不得低于被更换人员。（投标人提供承诺函，内容包括但不限于承诺运维服务期内驻点运维人员必须专职负责本项目工作，必须服从采购人相关管理制度，非经采购人同意，不得擅自变更驻点运维人员，确需更换驻点运维人员的，应提前15天书面说明原因，并经采购人同意后方可更换。更换人员的执业资格、从业经验、技术水平不得低于被更换人员。格式自拟。）。
★	14	★中标人应在合同签约后15个自然日内，与原信息化系统服务提供商完成对接工作，承接项目运维服务。若中标人无法达到要求，采购人有权单方解除合同，中标人应赔偿由此给采购人造成的损失。项目运维服务期届满后，若本期中标人未中标下一期运维服务项目，则必须在下一期中标人入场前提交运维服务工作移交清单并配合完成工作移交。本期服务商与下期服务商在交接过程中，需按要求在一个月内完成项目包含所有系统的总体后台、服务器及数据库系统等管理员权限账号密码等交接，同时签署相关信息安全承诺书及保密书。
说明		打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。 打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东省建东工程监理有限公司中山分公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指中山市教育和体育局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	现场电子开标
3	评标方式	现场电子评标
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至“云平台项目采购系统”）。</p> <p>供应商应保证该优先步骤</p> <p>（2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，供应商须在开标现场递交非加密电子版投标文件 U 盘（或光盘） 1 份。</p> <p>供应商保证该后备步骤。</p> <p>二、纸质投标文件：</p> <p>（3）纸质投标文件正本 1 份，纸质投标文件副本 1 份。</p> <p>供应商须满足上述事项“一、电子投标文件”中（1）或（2）的要求，和“二、纸质投标文件”的要求。请保证电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。</p>
11	中标候选人推荐家数	采购包1： 3家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。</p>
14	项目兼投兼中规则	兼投兼中：本项目兼投兼中。

15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》中“服务类”计费标准收取。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	<p>一，投标文件要求，电子投标文件上传到广东省政府采购网（https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/）广东政府采购智慧云平台上，纸质投标文件递交至中山市东区街道博爱六路22号中山市政务服务大厅二楼中山市公共资源交易中心(D区)（详见开标当天开标室安排）。递交纸质投标文件增加以下要求：纸质投标文件装订要求：胶装。纸质投标文件应密封包装，包装件数不限，外包装上应当注明项目名称、采购项目编号、投标人名称和“在报价截止时间之前不得启封”的字样。如果未按要求密封和标记的投标文件将被拒绝。非加密电子版投标文件U盘（或光盘）应密封包装。</p> <p>二，其他补充事宜 1.本项目采用电子系统进行招投标，请在开标前仔细阅读投标人操作手册，手册获取网址：https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/help/transaction/gongyinsan.html。投标人在使用过程中遇到涉及系统使用的问题，可通过400-1832-999进行咨询或通过广东政府采购智慧云平台运维服务说明中提供的其他服务方式获取帮助。 2.投标人参加本项目投标，需要提前办理CA和电子签章，办理方式和注意事项详见投标人操作手册与CA办理指南，指南获取地址：https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/help/problem/。数字证书CA服务热线：400-887-6133。 3.投标人应确认电子投标（响应）文件成功上传至广东省项目采购电子交易系统。如多次上传不成功的可咨询平台技术人员解决。 4.本项目采用电子开标（网上开标），投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照招标公告载明的时间和地点参加开标，并携带编制本项目投标文件时加密所用CA-key（非常重要）、存储有非加密标书文件的U盘及纸质标书（纸质标书须密封完好）前往开标现场，在采购代理机构设置的时间内完成投标文件在线解密。 5.采购文件有要求递交投标（响应）保证金的，开标时采购代理机构需对保证金到账情况进行核验，请投标人提前办理保证金有关事宜，以免因保证金问题影响报价。 6.投标人可自行登录中小企业规模类型自测小程序网站（网址：http://202.106.120.146/baosong/appweb/orgScale.html），自测企业规模。 7.因疫情防控期间，投标人委派参加开标活动的投标人员，需关注中山市公共资源交易中心网站发布的疫情防控工作指引。</p> <p>三，中山市政府采购支持中小微企业质押融资的说明根据《关于印发〈中山市政府采购支持中小微企业质押融资的实施意见〉的通知》规定： 1. 根据《中国人民银行中山市中心支行 中山市财政局 中山市经济和信息化局 中山市人民政府金融工作局关于印发〈中山市政府采购支持中小微企业质押融资的实施意见〉的通知》（中人银发【2017】82号）规定，凡通过政府采购法定程序取得我市政府采购合同的中小微企业，均可向辖内开展政府采购质押融资业务的银行机构申请办理融资业务。截至当前，辖内开展政府采购质押融资业务的银行机构报备的联系方式如下： 1）中国农业发展银行中山市分行客户业务部 邹可仕 18802598981 信贷与风险管理部 陈小龙 15889891688 2）中国工商银行中山分行 普惠金融事业部 陈炳菁 18928108782 普惠金融事业部杨培鹏 15900085352 3）中国农业银行中山分行 普惠金融事业部 赖思韵 22644682 4）广发银行中山分行 普惠金融部 林光宇 88862643 5）中国邮政储蓄银行中山市分行 小企业金融部 黄嘉霖 13824720741 6）中山农村商业银行 总行公司业务部 杜保森 8888</p>

		<p>4181 7) 平安银行中山分行普惠金融部 林晓冰 13823931817 8) 兴业银行中山分行 企业金融部 刘中芳 0760-88368666-203172 9) 招商银行中山分行 公司金融事业部唐庆颖 13924998608 10) 中国光大银行中山分行 公司业务管理部 张梓颖 0760-88858067 11) 广州银行中山分行 公司金融部 杨顺龙 88776919 12) 中信银行中山分行 普惠金融部 陈廷忠 15113386853 普惠金融部 余超贤 15918291829 13) 渤海银行中山分行 公司金融部 李建夏 13631124024、0760-87911816 分行营业部 徐艺 13928142042、0760-87911808 14) 华夏银行中山分行 营销管理部 叶怡 28137 855 15) 东莞银行中山分行 业务部 赵荣耀 13042854636/86939959 16) 东亚银行(中国)有限公司中山支行 中山支行 王涛 89986282/18926998881 17) 浦发银行中山分行 交易银行 部付涛 0760-89982303 2. 中小微企业有融资需求的, 可通过应收账款融资服务平台(网址: www.crcrfsp.com)和中山市社会征信和金融服务一体化系统(网址: www.zsythxt.zs.gov.cn)向辖内特定或非特定银行机构咨询并提出融资申请。 3. 采购人应当及时在应收账款融资服务平台(网址: www.crcrfsp.com)确认债权债务关系, 支持中小微企业融资。 4. 中小微企业与银行机构签订政府采购质押融资合同的, 由采购人牵头与中小微企业和银行机构三方签署《政府采购合同项下政府采购资金唯一回款账户确认函》, 确保合同款支付到中小微企业在融资银行机构开立的回款账号。 5. 财政部门根据《政府采购法》等相关法规、规章规定, 对参加政府采购活动的投标人的不良行为予以记录, 并纳入中山市社会征信和金融服务一体化系统, 供银行机构融资授信时审慎性参考。</p> <p>四, 需要落实的政府采购政策: 《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》(财库〔2006〕90号)、《节能产品政府采购实施意见》的通知(财库〔2004〕185号)、《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)、《关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》等。</p>
19	开标解密时长	说明: 具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1: 否

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容(包括变更、补充、澄清以及修改等, 且均为招标文件的组成部分), 按照招标文件要求以及格式编制投标文件, 并保证其真实性, 否则一切后果自负。

本次公开招标项目, 是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品, 供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品, 如供应商所投产品为进口产品, 其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何, 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足采购文件规定的资格要求。由同一资质条件的投标人组成的联合体，应当按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

5.7投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政

府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

3.1在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

(1) 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

(2) 投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

6.1投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东省建东工程监理有限公司中山分公司代收。具体操作要求详见广东省建东工程监理有限公司中山分公司有关指引，递交事宜请自行咨询广东省建东工程监理有限公司中山分公司；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东省建东工程监理有限公司中山分公司，到账情况以开标时广东省建东工程监理有限公司中山分公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

7.投标有效期

7.1投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8.样品（演示）

8.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构

构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9.除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1.开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是编制投标文件同时生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- （1）经检查数字证书无效的；
- （2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- （3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是投标客户端编制同时生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)中山市政府采购网（<http://113.106.13.242:8088/zfcg/>）、中山市公共资源交易网

(<http://ggzyjy.zs.gov.cn>)、采购代理机构网站(<http://www.gdjdjl.com/>)上以公告的形式发布中标结果,中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式,采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书:

中标通知书在发布中标公告时,在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》,《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后,采购人不得违法改变中标结果,中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的,应当依法承担相应的法律责任。

3.3 终止公告:

项目废标后,采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、中山市政府采购网(<http://113.106.13.242:8088/zfcg/>)、中山市公共资源交易网(<http://ggzyjy.zs.gov.cn>)、采购代理机构网站(<http://www.gdjdjl.com/>)上发布终止公告,终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1. 询问

投标人对政府采购活动事项(招标文件、采购过程和中标结果)有疑问的,可以向采购人或采购代理机构提出询问,采购人或采购代理机构将及时作出答复,但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出,也可以书面方式提出,书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内,以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑,逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指:

- (1)对招标文件提出质疑的,为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日;
- (2)对采购过程提出质疑的,为各采购程序环节结束之日;
- (3)对中标结果提出质疑的,为中标结果公告期限届满之日。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容:

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等;
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源;
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的,应当由本人签字;质疑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。

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的,其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则,提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源,证据来源必须合法,采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方,请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者,将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6 质疑联系方式如下:

质疑联系人:李先生

电话:0760-88399895

传真：0760-88399895

邮箱：jdzs_cg2017@163.com

地址：中山市东区小鳌溪小陂路五巷五十四号2层（广东省建东工程监理有限公司中山分公司采购部）

邮编：528400

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：中山市财政局政府采购监管科

地址：广东省中山市兴中道63号101室

电话：0760-88266155、88266862、88266299

邮编：528400

传真：0760-88266215

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内（广州市规定自《中标通知书》发出之日起二十日内签订合同），按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3采购人应当自政府采购合同签订之日起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，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(2022-2024年度政务信息化系统运维项目): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东省建东工程监理有限公司中山分公司统一对外发布。

(2) 对广东省建东工程监理有限公司中山分公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

*对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3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;

4.4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;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7 不同投标人的电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址、硬盘序列号等硬件信息均相同的(开标现场上传电子投标文件的除外);

4.8投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效,并书面报告本级财政部门。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

(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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。

(5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（2022-2024年度政务信息化系统运维项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	6%	承接本项目的投标人为小型、微型企业时，给予C1的价格扣除（C1的取值范围见价格扣除比例），即：评标（评审）价=核实价-小微企业产品核实价×C1；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）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。

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

系统抓取并记录到供应商与同项目（采购包）其他投标（响应）供应商电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址、C硬盘序列号等硬件信息均相同（开标现场上传电子投标文件的除外）的情形，评标委员会应认定其投标（响应）无效。

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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（2022-2024年度政务信息化系统运维项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	投标时提供2020年度财务状况报告或2021年以来任何一个月度的财务报表或基本开户行出具的资信证明。
4	履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）。
6	信用记录	采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询投标人信用记录（查询截止时点：递交投标文件当天），将查询的信用记录提供给评审现场，并做好信用信息查询记录和证据留存，信用信息查询记录及相关证据应当与其他采购文件一并保存。对于被列入“信用中国”网站“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单以及处于中国政府采购网“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的投标人，将拒绝其参与政府采购活动（不能通过资格性审查）。如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动（参照投标函相关承诺格式内容）。
8	联合体	本项目不接受联合体投标。
9	落实政府采购政策需满足的资格要求	本项目不属于专门面向中小企业采购的项目

表二符合性审查表：

采购包1（2022-2024年度政务信息化系统运维项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	提供《投标函》，投标有效期为投标截止之日起90天
2	签署盖章	投标文件按照招标文件规定签署、盖章
3	法定代表人及授权委托书	投标文件提供有效的法定代表人及法定代表人授权委托书
4	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算（或最高限价）	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算（或最高限价）
5	“★”号条款的响应	完全响应并满足招标文件标注“★”号条款的要求
6	投标报价无重大漏项或重大不合理	投标报价无重大漏项或重大不合理
7	无招标文件或法律、法规、规章规定属于无效投标的其他情形	无招标文件或法律、法规、规章规定属于无效投标的其他情形

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

2022-2024年度政务信息化系统运维项目

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分31.0分 技术部分59.0分 报价得分10.0分	
对运维服务内容的理解 (6.0分) , (等次分值选择: 0.0; 2.0; 4.0; 6.0;)	1) 对本项目运维服务内容的理解程度, 对各个系统的维护现状、维护需求进行完整详尽的分析, 且提供合理的运维建议的, 得6分; 2) 对本项目运维服务内容的理解程度, 对各个系统的维护现状、维护需求进行较完整详尽的分析, 且提供较合理的运维建议的, 得4分; 3) 对本项目运维服务内容的理解程度, 对各个系统的维护现状、维护需求进行分析, 且提供运维建议的, 得2分; 4) 对本项目运维服务内容的理解程度, 对各个系统的维护现状、维护需求分析不完整, 且运维建议不合理的, 得0分。	

技术部分	整体维护方案 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; ）	1) 整体维护方案完整，满足采购文件要求，对各个系统有详细全面的维护作业计划，明确的维护规程，得5分； 2) 整体维护方案较完整，基本满足采购文件要求，对各个系统有较详细的维护作业计划，较明确的维护规程，得3分； 3) 有整体维护方案，基本满足采购文件服务要求，但对各个系统没有详细的维护作业计划、明确的维护规程，1分； 4) 整体维护方案不完整，与采购文件要求有偏差，得0分。
	对中心机房的了解程度 (8.0分)	详细说明中心机房及其节点的网络架构，网络设备各种型号、数量，线路带宽，全部内容符合现状且有详细的说明得8分；每少一项内容扣3分，未提供说明文档或说明文档不符合现状的不得分。
	中心机房维护响应方案 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; ）	1) 内容完整、详细、表述清晰、科学合理、切实可行，得5分； 2) 内容比较完整、详细、表述清晰、比较合理、可行，得3分； 3) 内容基本完整、详细、表述基本清晰、合理、可行性稍差，得1分； 4) 其他或无响应，得0分。
	高考等重要时期及节点的保障方案和保障能力 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; ）	一、保障方案 1) 内容完整、详细、表述清晰、科学合理、切实可行，得5分； 2) 内容比较完整、详细、表述清晰、比较合理、可行，得3分； 3) 内容基本完整、详细、表述基本清晰、合理、可行性稍差，得1分； 4) 其他或无响应，得0分。
	高考等重要时期及节点的保障方案和保障能力 (5.0分)	二、保障能力 在遇到恶劣天气、地质灾害引起的故障时，供应商应优先保障高考等重要时期及节点的技术保障服务，在服务期内，成交供应商必须提供2次的全面（预防性）自然灾害巡检服务，供应商具备自然灾害普查、灾损估算、风险评估能力并提供证明材料（软件著作权或专利证书）的得5分。
	中山教育信息港网站群及应用系统运维响应方案 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; ）	1) 内容完整、详细、表述清晰、科学合理、切实可行，得5分； 2) 内容比较完整、详细、表述清晰、比较合理、可行，得3分； 3) 内容基本完整、详细、表述基本清晰、合理、可行性稍差，得1分； 4) 其他或无响应，得0分。
	主要服务指标响应情况 (20.0分)	根据投标人的技术响应情况进行评分：带“▲”号参数（共10项）全部满足用户需求书（不低于用户需求书）要求的得满分，一项不满足（未响应或负偏离）扣2分，扣完为止。注：以“技术和服务要求响应表”及应招标要求提供的相关证明材料作为评审依据。
拟投入本项目人员情况 (8.0分)	项目经理：（限一人）：具备信息系统项目管理师、注册信息安全专业人员（CISP）、系统架构设计师、人力资源和社会保障部门或工业和信息化部颁发的中级（或以上）工程师证书（通信或电子），每提供一个得2分，全部提供得8分，不提供不得分）注：提供证书复印件及在提交投标文件前半年内任意三个月由投标人为其购买的社保证明印件加盖公章；或者提供承诺书，承诺书内容包括但不限于：“若我单位中标，签订合同前保证按投标文件中配备拟投入本项目的团队成员的职称/资格（含评分中人员要求），并且提供拟投入本项目团队成员的职称/资格（含评分中人员要求）和社保证明原件供采购人核查，否则视为我单位放弃中标资格，并愿承担由此引起的一切行政和法律责任。”不符合或不提供不得分。	

商务部分	拟投入本项目人员情况 (4.0分)	技术负责人：（限一人）：具备系统集成工程师、网络系统运维项目经理、IT服务项目经理、大数据工程师证书，每提供一个得1分，全部提供得4分，不提供不得分 注：提供证书复印件及在提交投标文件前半年内任意三个月由投标人为其购买的社保证明原件加盖公章；或者提供承诺书，承诺书内容包括但不限于：“若我单位中标，签订合同前保证按投标文件中配备拟投入本项目的团队成员的职称/资格（含评分中人员要求），并且提供拟投入本项目团队成员的职称/资格（含评分中人员要求）和社保证明原件供采购人核查，否则视为我单位放弃中标资格，并愿承担由此引起的一切行政和法律责任。”不符合或不提供不得分。
	拟投入本项目人员情况 (12.0分)	项目成员（除项目负责人和技术负责人外）： 1）具备信息系统项目经理（高级），得2分； 2）具备运维类工程师，得2分； 3）具备网络与信息安全管理师证书（高级），每个得4分，最高8分。本项最高12分。注： 1、对于同一人获得多个证书的，只按最高分计算，不重复计分。 2、提供证书复印件及在提交投标文件前半年内任意三个月由投标人为其购买的社保证明原件加盖公章；或者提供承诺书，承诺书内容包括但不限于：“若我单位中标，签订合同前保证按投标文件中配备拟投入本项目的团队成员的职称/资格（含评分中人员要求），并且提供拟投入本项目团队成员的职称/资格（含评分中人员要求）和社保证明原件供采购人核查，否则视为我单位放弃中标资格，并愿承担由此引起的一切行政和法律责任。”不符合或不提供不得分）。
	认证能力 (2.0分)	1) 供应商具有信息安全服务资质认证证书，得1分； 2) 供应商具有信息安全管理体系认证证书，得1分； 注：提供证书复印件或证书有效性网页截图作为证明材料，否则不得分。
	业绩 (5.0分)	投标人提供2018年1月以来完成过同类项目经验，提供一份得1分，该项不超过5分，不提供不得分。注:投标文件中提供加盖公章的合同复印件，未按要求提供的不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格权值 × 100 (注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。) 最低报价不是中标的唯一依据。

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形:

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文

件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

广东省政府采购

合 同 书

采购计划编号：_____

项目编号：_____

项目名称：_____

甲 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目

采购编号：_____

根据 中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目（以下简称：“本项目”）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同金额

1、合同金额为（大写）：_____元（¥_____）人民币。

2、总价包括了系统升级、维护、检测、一切税费、保险费、验收、资料、服务费、售后服务费、培训费、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。

3、如合同内容没有变更，本合同价格为固定不变价。

4、如果单价和数量的乘积与总价不一致时，以总价为准并修正单价。

二、服务内容

1、对中山市教育和体育局在用的22个信息化系统进行统一运维服务。

序号	项目名称	备注
1	中山市教育城域网中心机房运维服务外包项目	本次为22个信息化系统维护服务
2	中山教育信息港网站群及应用系统运维项目	
3	中山市教育和体育局政务新媒体运维项目	
4	广东省教育数据交换平台中山节点运维服务项目	
5	中山市教育和体育局应急指挥中心运维项目	
6	中山市中小学学籍管理系统维护项目	
7	中山市义务教育新生信息登记系统维护项目	
8	中山市直属小学初中电脑随机摇号系统维护项目	
9	中山市流动人口和出租屋综合管理信息系统运维项目	
10	中山市学前教育管理系统维护项目	
11	中山市民办教育网及民办教育管理平台维护项目	
12	中山市教育督导管理平台维护项目	
13	中山市直属学校行政绩效考核管理平台维护项目	
14	中山市学校卫生与健康监测信息平台维护项目	
15	中山市学校食堂视频联网监控系统维护项目	
16	中山市教育和体育局学生健康体检管理系统维护项目	
17	中山市中小学生健康家校平台维护项目	
18	中山市学生晨午晚检及症状监测预警系统维护项目	
19	中山市高中阶段学校高水平运动队选拔报名登记平台运维项目	
20	中山市教师健康基金管理系统维护项目	
21	中山市教育和体育局人才交流中心信息管理系统维护项目	
22	中山市教育扶困助学系统运维项目	

备注：以上22个项目须在分项报价表中分别列明报价。

2、服务周期

自签订合同之日起至2024年6月30日止

3、运维服务要求（主要针对部门业务系统维护）

项目运维要求分为“通用运维服务”与“个性化运维服务”。通用运维服务要求是每个项目业务系统运维的基本要求，个性化维护服务是每个项目业务运维独有的运维需求。

3.1通用运维服务工作要求

具体通用运维服务需求如下：

- 1.日常运维巡查
- 2.信息系统日常监控
- 3.系统日常问题处理及分析
- 4.故障分析处理
- 5.信息系统变更管理
- 6.信息系统配置管理
- 7.适应性维护服务
- 8.系统迁移服务
- 9.配合数据对接服务

3.1.1 日常运维巡查

按照信息系统性能监控与日志分析的要求列出巡检目录和内容，巡检手册应包含完整的巡检对象、巡检步骤、故障判定依据及处理方法。对数据库、系统各进程进行巡检，以确保系统“性能可用”，最终保障整个系统的正常运行。对网络、服务器等基础架构设备进行巡检，确定系统“物理可用”。同时根据巡检内容及其运行环境的变化，实时更新巡检手册。

每月巡查一次服务器等设备的状态、运行日志、磁盘空间等，及时发现问题，每次完成后形成一个巡查报告，巡查报告的内容包括服务器的硬件使用情况、资源利用率等。

3.1.2 信息系统日常监控

使用集中式运维管理平台及其监控工具，对中间件、数据库、信息系统、系统接口等服务器的资源使用情况及运行状况进行检查或监控，定期向采购人汇报，如发现问题必须及时向相关管理人员进行汇报，及时处理，并做好记录。

（1）数据库监控要求：

负责数据库日常使用监控工作，确保信息系统的运行环境稳定，发现异常情况需报系统管理人员。

（2）应用系统监控要求：

负责信息系统日常使用监控工作，确保信息系统的运行环境稳定，发现异常情况需报系统管理人员。

3.1.3 信息系统日常问题处理及分析

乙方负责信息系统日常运行过程中各类业务咨询、操作指导、故障处理、配置变更、权限调整、数据修改等运维问题的跟进及处理，对其中存在的问题进行定期总结和汇报。

要求中标人针对核心业务系统提供相当于原厂商的运行维护工作，若中标人无法独自承担运维服务，在甲方同意的前提下可通过向原厂商等其他服务商购买服务或其他途径解决，所需费用由乙方负责。

3.1.4 故障分析处理

信息系统发生故障，需在快速恢复使用的基础上，分析原因并尽快解决根本问题。重大故障需填写故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。

3.1.5 信息系统变更管理

收集用户的需求变更，并分析用户的变更需求，分析需求的合理性、风险、影响范围、可行性等，通过规范化的变更管理流程进行管理和控制，以免变更可能产生负面的影响，避免因系统变更导致应用性能缓慢，避免因系统变更导致某些业务无法正常运行，避免因系统变更导致数据传输与交换工作无法正常工作。

3.1.6 信息系统配置管理

根据用户需求完成信息系统配置管理工作。

3.1.7 适应性维护服务

主要是对纳入维护项目的信息系统所涉及的已有模块或功能进行的适应性修改完善，必须按照用户要求的时间内完成。对适应性维护所涉及的开发、调测、培训、加班和路途费用均已包含在本项目费用中，甲方不再另行支付费用。对适应性维护，需要提交维护计划与实施方案、使用手册等文档；经性能测试和兼容性测试通过，按照运维要求发布文档，确保软件版本的完整和准确，为后续为维护工作提供基础。

在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由甲方和乙方视具体情况再行协商。涉及到原系统的源代码，由甲方提供。

3.1.8 系统迁移服务

根据业务部署要求，对运维的系统开展迁移工作。

3.1.9 配合数据对接服务

根据业务需求，配合开展数据对接工作。

3.2 个性化运维服务内容

（详见用户需求书内容）

服务要求

（一）维护组织计划

为保障系统正常稳定运行，本项目须建立完善和稳定的项目运维团队、管理机构及执行流程。

（二）运维团队

运维团队负责统一运维本项目所包含的机房设备和信息系统，要求项目经理管理运维团队的统筹、调配工作，运维团队包括项目经理、驻点运维人员、支撑技术人员（按需提供服务）三类运维服务人员，其中驻点运维人员须提供驻点服务。

本项目安排的驻点运维人员总数为 人，非驻点技术支撑人员总数为 人。

服务响应要求

乙方需提供每周7×24服务，包括电话支持和现场响应，专人支持。在上班时间内，所有服务请求应立即响应，其中：一般业务咨询和操作指导类问题原则上应在10分钟内解决；轻量级故障驻点运维人员立即响应出发现场提供解决方案；重大故障或需到达现场方可解决的重大事件（软件使用故障、数据修改、配置变更、权限调整、重新部署、系统设备故障），值班人员通过运维监控平台调派专业支撑技术人员前往处理，原则上应在2小时内解决。

维护响应时间：

（1）工作日的办公时间期间

驻点运维人员驻班时间为：8:30—18:30，正常巡检，驻点运维人员在15分钟内反馈异常情况给工程师。

支撑技术工程师远程响应时间15分钟，如需现场处理，抵达现场时间不超过1小时。

（2）工作日的非办公时间和节假日期间

值班的驻点运维人员值班手机24小时开通，在15分钟内反馈异常情况给工程师。

支撑技术工程师远程响应时间30分钟，如需现场处理，抵达现场时间不超过1.5小时。

（3）对于不能明确是否是硬件出现故障时，投标人应尽力配合相关人员进行检查，并能在上述响应时间内到达现场协助

排除问题。

(4) 有特殊情况时，乙方应主动与甲方协商解决。无法协商一致的，报甲方协调处理。

各等级事件响应要求见下表：

事件等级	事件定义	响应和恢复时间	解决时间
1级事件	发生安全事故或系统数据泄露，造成严重影响	30分钟以内响应，30分钟恢复系统正常	8小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
2级事件	信息系统崩溃，系统所有业务无法进行，造成较大影响	30分钟以内响应，1小时内恢复系统正常	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
3级事件	发生故障，部分业务无法开展，影响外单位业务开展	30分钟以内响应，2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
4级事件	性能下降或故障影响本局业务开展	30分钟以内响应，2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	48小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案

(四) 服务形式

1、驻场服务

按照各信息系统实际运维需求提供驻场服务，包括技术支持、日常运维、故障处理、系统巡检、性能优化、纠错性修改、部分功能点升级修改、数据整理、系统监控、数据资源维护、接口调试等服务。驻点运维人员按要求准时提交相关月报、季度报告、重大故障报告等相关报告。为完成采购人布置的任务，中标人应视情况安排项目成员驻场加班，甲方无需额外向乙方支付其他费用。

2、远程支持

通过电话、QQ、远程协助等方式，为各信息系统用户提供问题咨询、故障定位、故障排除等服务。

3、紧急现场服务

提供具备相应能力的技术工程师，处理在服务期内出现的重大故障或需到达现场方可解决的重大事件。

三、培训要求

根据甲方实际需要，在甲方指定范围内提供针对机房维护和各项目信息系统系统架构、功能模块、业务流程、日常使用操作和对设备、云平台、数据库、应用服务器的监控、日常维护、常见故障排查等的相关培训，确保系统的稳定有效运行。培训服务1年不少于10次。

四、验收标准

项目验收是核查项目计划规定范围内各项工作或活动是否已经全部完成，可交付成果是否达到交付质量标准，并将核查结果记录在验收文件中的一系列活动。切实做好项目验收工作至关重要，应当采取有效措施，实实在在做好。

4.1内部验收

- 1、服务期达到合同规定的服务期限；
- 2、内部验收由甲方、乙方共同协商完成；
- 3、按照招标文件的要求，完成相关任务；
- 4、服务质量达标；
- 5、文档齐全，完成运维管理服务的过程文档和报告，具体交付物要求参见项目文档要求；

4.2项目综合验收

- 1、通过内部验收；
- 2、项目按照《中山市政务信息化项目管理办法》进行综合验收。

4.3 验收要求

1、验收范围涉及招标文件里提及的所有工作。
2、验收涉及到的文档模板在合同签订后，由乙方按甲方要求提供并确认。甲方审核确认项目验收材料后，具体组织验收工作。

- 3、验收应在乙方和甲方共同参加下进行，依据制定的方案进行验收，并按国家有关规定、规范进行；
4、甲方组织项目验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关专业人员或机构参与验收；
5、对验收不合格的部分，乙方应在甲方规定时间内及时整改完善直至合格。

五、安全要求

- 1、乙方是外包业务安全生产管理主体，对所承包业务安全生产管理工作负全责。
2、乙方负责日常安全生产管理，甲方只负责对乙方进行考核和必要的监督检查。
3、按“谁聘用、谁负责”原则，乙方负责从业人员安全教育培训工作。
4、劳动保护用品发放由从业人员劳动关系所属单位负责。即由乙方负责采购及发放。
5、工伤保险是国家强制险种之一，工伤保险应由乙方负责购买。
6、若外包业务发生生产安全事故，事故处理及赔偿由乙方负责，甲方予以必要协助。
7、乙方执行采购人关于工作制服、外勤工作服款式、颜色的规定，采购及发放由乙方直接负责。
8、本项目所涉及的安全生产费用由乙方负责，甲方的委托维护价格已含从业人员安全教育培训、劳动防护用品费用等。

六、保密

1、乙方运维人员应遵守采购人各项规章制度、工作流程和安全保密规定，接受采购人日常工作管理，做好安全检查与防范工作。驻场人员应按照采购人要求签署保密协议，承担安全保密责任和义务，并通过人防和技防手段确保运维过程中产生的各类信息数据安全保密。

2、乙方对甲方所提供的所有资料以及在合同签订、履行过程中所接触到的甲方及其关联公司的商业秘密、技术资料信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。乙方仅可为合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

3、乙方仅可以在履行合同之目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。乙方应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还采购人，并销毁所有复制件。乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

4、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非乙方的过错而已经进入公有领域的。
(2) 已通过该方的有关记录证明是由乙方独立开发的。
(3) 由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的。
(4) 法律要求乙方披露的，但乙方应在合理的时间提前通知甲方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5、如乙方违反合同关于保密的约定，乙方应赔偿因此而给甲方造成的一切损失。

本保密条款自保密资料提供或披露之日起至永久有效。

七、付款方式

1、本项目按维护服务时间进度进行支付，每年按照年度维护服务款首付40%、中期40%、尾款20%的原则付款，一共分为两年半、8期支付，具体如下：

第1期：2022年财政款下达后，支付合同额12%；

第2期：2022年年中开展年度中期验收通过后，支付合同额12%；

第3期：2022年年末开展年度验收通过后，支付合同额16%；

第4期：2023年财政款下达后，支付合同额12%；

第5期：2023年年中开展年度中期验收通过后，支付合同额12%；

第6期：2023年年末开展年度验收通过后，支付合同额16%；

第7期：2024年财政款下达后，支付合同额10%；

第8期：2024年年中开展年度验收通过后，支付合同额10%。

2、任一期维护服务期内如出现考核扣罚，按照规定扣罚后再支付剩余款项。

3、乙方需开具与付款金额相应的、符合国家规定的发票，派专人或使用挂号信件或特快专递方式在发票开具后[30]日内送达甲方办理财政支付申请手续。

4、根据甲方的实际系统运维需求，若部分系统在运维期间因采购人业务变化不再需要使用，次年对应部分预算相应调减。各系统对应的年度运维金额具体以合同为准。

八、考核办法

详见附件四

九、甲方乙方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1.有权利得到乙方在本合同承诺的且满足甲方要求的服务。

2.负责协调相关部门对乙方的维护进行人员配合和协助工作。

3.按本合同约定的时间及约定对本项目进行验收。

4.按本合同约定的付款时间及金额付款给乙方。

5.指派代表负责协助、检查、验收的维护保养工作。

（二）乙方的权利和义务

1、按本合同约定的质量、时间完成本项目服务,并对服务质量负责，服务内容必须符合包括但不限于招标文件、本合同约定及用户需求中所描述的要求。

2、按照招标文件和投标文件响应要求，投入本项目的项目团队人员。

3、乙方有权利按照本合同约定收取合同价款。

4、提供足够技术、人员、工具及器具，按约定进行有序的维护保养工作。

5、乙方须定期对本项目系统进行维护，需使用专用设备检查，并于每次完成维护保养之日起___日内向甲方提交维护及检测报告。

6、乙方应无条件接受甲方的监督、检查和合理的要求。

7、乙方确保全部附件资料不遗失，本项目工作结束后，向甲方移交与本项目工作有关的所有资料和成果。

8、建立设备隐患登记制度，对于有隐患的内容要做好登记记录，并于检查完成之日起___日内将有隐患的内容记录提交给甲方。因乙方发现本项目内容存在安全隐患后没有及时处理或及时通知甲方，引起本项目内容损坏、不动产登记数据错误或人员安全事故等问题，因此造成甲方经济损失、行政责任及安全责任等均由乙方承担。

9、乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

10、乙方在实施之前，必须以书面形式向甲方提供维护方案，并经甲方书面确认。

11、乙方与甲方签署保密协议，约束其所属员工保证不向外泄露本项目的资料及用作其他用途。

12、乙方利用甲方场所开展工作的，场所(办公室)内的防火、防盗等消防安全及工作人员的生命财产安全责任由乙方负责，乙方应建立安全检查制度，每日专人负责排查安全隐患。特殊时期，乙方应严格按照政府有关安全防护工作指引落实人员、场地的安全保障措施。

13、乙方自行负责工作人员的工资、社会保险（包括养老保险、医疗保险、工伤保险和失业保险）、福利等劳动关系事宜；甲、乙双方一致确认：甲方与乙方之间的关系是平等主体之间的民事关系。甲方与乙方安排的工作人员的关系不是劳动关

系，乙方与工作人员之间的关系是劳动关系。乙方工作人员在甲方进行服务的行为是代表乙方进行的职务行为，乙方对此承担法律及经济责任。乙方承诺按《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，与上述工作人员签订劳动合同，按时足额支付工资及办理相应的福利待遇、保险、税收等。如乙方未能按国家有关部门要求缴付以上费用，对此引来一切后果由乙方负责。一切因此导致的任何争议或纠纷，均由乙方自行完全承担（包括但不限于协商、调解、诉讼等），不得影响甲方的正常运作。如乙方工作人员发生工伤、经济补偿等劳动纠纷或其他人身及财产损失等事宜，由乙方完全承担（包括但不限于协商、调解、诉讼等）。对甲方因此遭受到索赔、损失、律师费等费用及开支，乙方应负责赔偿。

14、乙方维护人员仪容仪表必须符合甲方要求，统一穿着制服、佩带工作证，保持服务期间的文明、守纪形象，不得在其他范围随意走动（甲方指定的工作区域内除外）。乙方维护人员在遵守乙方的规章制度以外，也必须遵从甲方的规章制度。

15、如乙方工作人员在实施项目工作工程中造成任何方人身伤害或财产损失的，乙方应承担一切责任，并赔偿甲方及受害方因此遭受的一切损失（包括但不限于第三方索赔、律师费、采取补救措施的费用及开支等）。

16、乙方及其工作人员须遵守商业道德，保证不泄露或转发任何涉及甲方及相关人员的商业秘密及数据、文件、个人隐私等内容，不得作出有损甲方及相关人员形象、声誉的行为。否则，甲方保留追究乙方法律责任的权利，并有权提前解除本合同。同时，乙方应赔偿甲方因此遭受的损失、第三方索赔、律师费、采取补救措施的费用及开支等。

17、本协议未约定的，均适用《中华人民共和国民法典》确定双方权利义务及责任。

十、知识产权产权归属

乙方应保证本项目的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

十一、违约责任与赔偿损失

1、乙方提供的服务不符合采购文件、投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价5%的违约金。

2、乙方未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3、甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价的5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的3‰向乙方偿付违约金。

4、如乙方违反保密义务或因违约行为造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方所有的损失，包括实际损失、可预期损失及维权费用（包括但不限于诉讼费、保全费、律师费及其他合理费用）。

5、本协议未约定的，守约一方可依《中华人民共和国民法典》追究违约方的其他违约责任。

十二、争端的解决

1、本合同发生争议，甲方与乙方应及时协商解决。协商不成，任何一方可向甲方所在地法院提起诉讼。败诉方应承担对方因此而支出的诉讼费、律师费、鉴定费等因维权发生的合理费用。

2、在进行法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其他部分仍应继续履行（合同被解除或终止的除外）。

3、本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

十三、不可抗力：

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十四、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十五、其它

1、本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3、如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4、除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十六、合同生效

1、本合同在甲乙双方代表/负责人或其授权代表签字盖章后生效。

2、合同一式 份。甲乙双方各执 份，采购代理机构执一份。

合同附件（合同编号 ）

附件一：招标文件

附件二：投标文件

附件三：中标通知书

附件四：考核办法

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签订地点：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

开户名称：

银行账号：

开户行：

附件四

考核方式

中山市教育和体育局2022-2024年度政务信息化运维项目月度服务考核表					
项目名称：		考核时间：			
考核人员：					
考核指标	评价标准	目标分值	本月评分	考核方	
工作表现 (65分)	服务响应	要求：响应客户时间 30分钟。 目标值≥95%，不达标扣2分。	15		
	故障处理	要求：故障在2小时内修复。 目标值≥95%，如故障处理不积极或配合不到位的，根据调查结果视严重程度扣2-5分。	30		

	重复报障	当月同一接入单位相同故障发生2次或以上的次数/接入单位个数*100%，目标值1%，每高1%扣1分。	10		
	日常巡检	目标值100%，每低1%扣1分。	10		
态度和能力 (35分)	工作态度	工作态度积极，能够很好的配合用户处理各种日常工作和协助处理其他故障，目标值95%；不达标扣2分。	10		
	技术能力	具备解决现场所有问题的技术能力，目标值100%；不符合要求视严重程度每次扣2分。	10		
	工作考勤	要求：驻点人员严格按照客户的上下班时间进行考勤打卡。迟到或早退一次扣一分，无故缺勤一次扣2分。	10		
	沟通能力	具备较好的沟通能力。不符合要求的视严重程度每次扣0.5-1分。	5		
加减分项	安全生产	目标值100%；发生安全事故视严重程度每次扣5-10分。			
	运维重特大事故率	目标值≤1%，每高1%扣1分			
	客户投诉	发生相关的有理投诉1次扣1分。			
	客户表扬	收到客户表扬信一次加1分，但总分不超过10分。			
总分			100		
客户签名					

甲方代表签名：

乙方代表确认：

注：

- (1) 第一档为85分以上(含85分)，为优秀；得分在第一档的，甲方向乙方支付(除表一扣罚金额外)的费用；
- (2) 第二档为70---85(含70分)，为良好；得分在第二档的，扣减合同额的2%费用；

(3) 第三档为60—70（含60分），为及格；得分在第三档的，扣减5%服务费用；

(4) 第四档为60分以下，为不及格。得分在第四档的，扣减10%服务费用。出现重大事故的，终止合同，并按照相关规定追究责任。

表一

中山市教育和体育局每月按照制定的标准对运维工作开展情况进行考核，扣罚细则参见：

序号	扣罚项	依据	扣罚标准
1	响应超时	根据运维平台考核的响应时间，即接单时间，派单到维护人员10分钟内接单，超时每次扣10分。	50元/次
2	故障解决超时	默认处理时长2小时，接单后2小时内必须反馈故障处理情况否则直接判断超时。如涉及硬件问题，系统问题等处理时长较长的可通过反馈申请挂起，挂起工单由值班监控跟用户确认后挂起。挂起工单会自动加派到监控组组长，组长有对挂起工单跟进并最终判定是否超时的职责。（挂起操作可以多次）最后定义为超时工单扣分，超时每次扣10分。	50元/次
3	未完成处理故障自行回单	在运维平台发现故障起，已成功回单，但实际并未处理完成，可通过平台的管理后台可以发现这一行为，发现一次扣10分。	50元/次
4	用户满意度扣分	2、3点如果是电话报障单或系统自动发现故障，通过电话回访确认并在最后归档时反馈，用户反馈不满意扣10分；如果是APP报障单则根据用户评价反馈，用户超时不评价默认好评；1分5元。要求满意度≥95%	50元/次
5	客户投诉	根据客户的投诉，每次扣10-30分不等，最终以客户的扣分情况来定。	50-150元/次
6	安全生产事故	发生安全事故，视严重轻度扣罚，如出现一机两用，第一次，严重警告，扣20分，通报给相关公司，第二次，直接更换驻点人员，处罚1000元以上，并通报给相关公司；如出现故意中断网络、线路、服务器设备等，直接更换驻点人员，处罚1000元以上，并通报给相关公司。	100元/次
7	人员离职未及时补员扣罚	派驻人员离职后应最迟一个月内补员上岗，如超时未补员，每人次扣罚100元。	100元/人次

以上所有扣罚，从项目总体维护费中扣除，按照支付的制度，若在当次支付期前发生的扣罚，则在当次支付的费用中扣除，若已支付当期费用，则在下次的支付费用中扣除。

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示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投标人作无效投标处理。

6.按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

(项目名称)

投标文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**442000-2022-00197**

采购项目编号：**ZSJD22ZC0002**

所投采购包：第 包

(投标人名称)

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标人业绩情况表
- 十五、技术和服务要求响应表
- 十六、商务条件响应表
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十二、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十三、附件

格式一：

投标函

致：广东省建东工程监理有限公司中山分公司

你方组织的中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目项目的招标[采购项目编号为：ZSJ022ZC0002]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起90天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十四）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地址：_____ 邮政编码：_____

电话：_____

传真： _____

代表姓名： _____ 职务： _____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章： _____

投标人名称（盖章）： _____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环保标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东省建东工程监理有限公司中山分公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目项目采购[采购项目编号为ZSJ0222ZC0002]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

详见资格性条款要求

设备及专业技术能力情况表

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

格式十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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，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。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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）。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；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）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。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1. （甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4. 如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式____份，随投标文件装订____份，送采购人____份，联合体成员各一份；副本一式____份，联合体成员各执____份。

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，
____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十五：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十六：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七:

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式十九：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东省建东工程监理有限公司中山分公司

如果我方在贵采购代理机构组织的中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目招标中获中标（采购项目编号：ZSJD22ZC0002），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东省建东工程监理有限公司中山分公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：_____

投标人法定地址：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

电话：_____

传真：_____

承诺日期：_____

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东省建东工程监理有限公司中山分公司

我单位已登记并准备参与中山市教育和体育局政务信息化项目2022-2024年度运维项目项目（采购项目编号：ZSJD22ZC0002）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告：是/否 公告期限：_____

采购结果公告：是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

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

2.投诉人若委托代理人进行投诉的,投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容,并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十三：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

