

鄂尔多斯市市本级基础类信息化统一运维服务

公开招标文件

采购单位名称：鄂尔多斯市政务服务中心

采购代理机构名称：鄂尔多斯市政府采购中心

项目编号：**ESZC-G-F-250083**

2025年06月

目录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 招标内容与技术要求

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

第五章 评标

第六章 合同与验收

第七章 投标文件格式与要求

第一章 投标邀请

鄂尔多斯市政府采购中心 受 鄂尔多斯市政务服务中心 委托，采用公开招标方式组织采购 鄂尔多斯市市本级基础类信息化统一运维服务 。欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称： 鄂尔多斯市市本级基础类信息化统一运维服务

项目编号： ESZC-G-F-250083

采购计划备案号： 427[2025]07437

2.内容及划分采购包情况

采购包1：

采购包预算金额（元）： 8,511,470.00

采购包最高限价（元）： 8,511,470.00

报价形式： 总价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	党政大楼集中办公区域网络、机房运维服务	1.00	969,250.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
2	全市电子政务外网网络运维及维保服务、新一代公安网信息网云平台运维	1.00	2,730,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
3	党政大楼及CBD机房重要网络设备、安全设备、环境设备、供电设备维保服务	1.00	562,220.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
4	IPv6设备维保服务	1.00	500,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
5	CBD互联网及运维服务	1.00	752,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
6	工程及云运维项目	1.00	778,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

7	所有项目人员要求、统一运维平台要求、服务要求	1.00	2,220,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
---	------------------------	------	--------------	---	------------	---	---	---	---

采购包2:

采购包预算金额(元): 4,376,500.00

采购包最高限价(元): 4,376,500.00

报价形式: 总价

序号	标的名称	数量	标的金额(元)	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	办公场所的电子产品、弱电、机房及电子设备驻场运维服务	1.00	1,450,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
2	维保续保测评服务	1.00	579,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
3	国产化终端运维服务	1.00	912,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
4	智能化设备维修维护	1.00	446,500.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
5	硬件系统维修维护	1.00	246,100.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
6	基础网络关键设备维护维修、以上所有项目人员要求、服务要求	1.00	742,900.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

二.投标人的资格要求

1.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.开标后资格审查时, 投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单, 相关信用情况通过“信用中国”网站、中国政府采购网等渠道查询。

3.落实政府采购政策需满足的资格要求: 如属于专门面向中小企业采购的项目,提供货物、工程或者服务的供应商应符合享受中小企业扶持政策, 并提供《中小企业声明函》。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

4.本项目的特定资格要求:

采购包1:

无

采购包2:

无

三.获取招标文件的时间、地点、方式

详见招标公告

其他要求：

无

四.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

五.提交投标文件截止时间、开标时间和地点

详见招标公告

六.联系方式

采购代理机构名称： 鄂尔多斯市政府采购中心

地址： 内蒙古自治区鄂尔多斯市康巴什区湖滨路(鄂尔多斯市公共资源交易大厦)

邮编： 017000

联系人： 张女士

联系电话： 0477-8398694

采购单位名称： 鄂尔多斯市政务服务中心

地址： CBD

邮编： 017000

联系人： 呼和苏力德

联系电话： 18647730531

第二章 投标人须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	划分采购包情况	共 2 包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	远程开标
4	评标方式	现场网上评标
5	评标方法	采购包1：综合评分法 采购包2：综合评分法
6	获取招标文件时间	详见招标公告
7	保证金缴纳截止时间（同投标文件提交截止时间）	详见招标公告
8	电子投标文件递交	加密的电子投标文件1份，电子投标文件在投标截止时间前上传至内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台。技术支持电话：400-0471-010转2键
9	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件1份（需在投标截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”） （2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，投标人须开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。 （3）纸质投标文件（正本）0份；纸质投标文件（副本）0份。
10	中标人确定	甲方按照评审报告推荐的顺序确认中标（成交）供应商。
11	联合体投标	采购包1：不接受 采购包2：不接受
12	采购代理机构代理费用	本项目不收取代理服务费
14	投标保证金	不收取保证金
15	电子投标文件签字、盖章要求	应按照第七章“投标文件格式与要求”，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。 说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件。
17	投标客户端	投标客户端需要投标人登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”自行下载。下载地址： https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&systemRegion=150001

18	面向中小企业采购	<p>采购包1：部分面向中小企业采购。</p> <p>具有供应商合同分包的，分包意向协议中中小微企业预留比例35.2500%。（未进行合同分包的，如未要求小微企业合同金额比例的，供应商应当为中小微企业；如要求小微企业合同金额比例的，供应商应当为小微企业）。</p> <p>采购包2：部分面向中小企业采购。</p> <p>具有供应商合同分包的，分包意向协议中中小微企业预留比例36.5600%。（未进行合同分包的，如未要求小微企业合同金额比例的，供应商应当为中小微企业；如要求小微企业合同金额比例的，供应商应当为小微企业）。</p>
19	有效投标人家数	<p>采购包1：3家</p> <p>采购包2：3家</p>
20	中标供应商数量	<p>采购包1：1名</p> <p>采购包2：1名</p>
21	中标候选人数量	<p>采购包1：3名</p> <p>采购包2：3名</p>
22	报价形式	详见第一章，“内容及划分采购包情况”。
23	现场踏勘	<p>采购包1：组织现场踏勘：否</p> <p>采购包2：组织现场踏勘：否</p>
24	兼投不兼中规则	本项目可兼投 2 包，本项目可兼中 2 包
25	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
26	其他	<p>合同融资：凡已在内蒙古自治区政府采购云平台供应商库中登记，并依法取得内蒙古自治区内政府采购合同的区内中小企业（含个体工商户）供应商，均可申请政府采购合同融资。相关资料可查阅：</p> <p>（https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/zcdservice/zcd/neimeng/）</p>

二.投标须知

1.投标方式采用网上投标，流程如下：

投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台申请或注册账号，完善信息后，才可进行网上投标操作，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）进行查询。

-投标人登录内蒙古自治区政府采购网页面，点击“政府采购云平台”，输入用户名、密码、验证码完成登录后，点击左侧“交易执行—应标—项目应标”，在未参与项目列表中选择要投标的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目投标信息页面，在右侧选择要投标的采购包，填写“联系人姓名”、“联系人手机号”、“联系人邮箱”等信息点击“确认参与”按钮后，获取所投项目招标文件，并按照招标文件的要求制作、上传电子投标文件。

2.投标保证金

2.1投标保证金缴纳（如需缴纳保证金）

本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取投标保证金，同时允许投标人按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金。

2.1.1投标人选择“电子保函”方式缴纳保证金的，在所投项目下采购包选择电子保函模式，跳转到内蒙古自治区金融服务

平台开具电子保函，投标人需要确保在开标之前完成电子保函的开具。

2.1.2 投标人选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行投标信息确认后，应通过“交易执行—应标—项目应标—已参与项目”，选择缴纳银行并获取对应不同采购包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为投标单位全称，且与其投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与投标人须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。投标人应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。投标人在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：***、采购包：***的投标保证金”格式注明，以便核对。

2.1.3 投标人选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，投标人将相关证明材料原件扫描添加至投标文件中，同时现场提供证明材料。

2.1.4 缴纳保证金时间以保证金到账时间为准，由于投标保证金到账需要一定时间，请投标人在投标截止前及早缴纳。

2.2 投标保证金的退还

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，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

未中标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；中标人投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

2.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 中标后，无正当理由放弃中标资格的；
- (2) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同的；
- (3) 在签订合同时，向采购人提出附加条件的；
- (4) 不按照招标文件要求提交履约保证金的；
- (5) 在签订合同时，投标人要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容的；
- (6) 投标文件中提供虚假材料的；
- (7) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (8) 投标人在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的；
- (9) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

3. 全流程电子化交易

各投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台开展与本项目有关的政府采购活动。

各投标人应当在响应文件开启时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网”，未在响应文件开启时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃。投标人因系统问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话**400-0471-010**。

各投标人应当使用数字证书或者政府采购云平台生成的账号密码登录电子交易系统进行系统操作，并对其操作行为和电子签名、电子印章确认的事项承担法律责任。

3.1 远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间等要求参加开标，在开标时间前**30**分钟，应当提前登录电子交易系统确认联系人姓名与联系电话。

开标时，投标人应当使用**CA**证书在开始解密后**30**分钟内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续开标。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及**CA**证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体要求请

通过“内蒙古自治区政府采购网-政采业务指南”查询相关操作手册。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的；
- (2) CA证书无法解密投标文件的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

3.2现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取“备用标书”，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用CA证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) CA证书无法解密投标文件的；
- (2) 投标人未按招标文件要求提供“备用标书”的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

4.投标人可以通过“交易执行-应标-项目应标-已参与项目”查看有无本项目信息。

三.说明

1.总则

本招标文件依据《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》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

投标人应仔细阅读本项目信息公告及招标文件的所有内容（包括澄清或者修改），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.相关费用

投标人应自行承担所有与准备、参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

4.各参与方

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本招标文件的采购人特指鄂尔多斯市政务服务中心。

4.2“采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本招标文件的采购代理机构特指鄂尔多斯市政府采购中心。

4.3“投标人”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评标委员会”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“中标人”是指取得与采购人签订合同资格的投标人。

5.合格的投标人

5.1符合本招标文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2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。

5.3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的其他采购活动。

6.以联合体形式进行政府采购的，应符合以下规定：

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》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。

6.3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。

6.4联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.5以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.7如要求缴纳保证金，以联合体牵头人名义缴纳，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及计量单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中华人民共和国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

8.现场踏勘

8.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人或者采购代理机构按招标文件规定的时间、地点组织潜在投标人踏勘项目现场。

8.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

9.其他条款

无论中标与否，投标人递交的投标文件均不予退还。

四.招标文件的澄清或者修改

采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，在“内蒙古自治区政府采购网”上发布更正公告进行通知；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件截止时间，更正公告的内容为招标文件的组成部分，投标人应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息的责任。

五.投标文件

1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第七章“投标文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1投标人应按照第三章“招标内容与技术要求”进行报价。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。

2.2投标报价包括本项目采购需求和投入使用、实施的所有费用，如主件、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投标报价不得有选择性报价和附加条件的报价。

2.4投标文件报价出现前后不一致的，按下列规定修正：

（1）投标文件中标开一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价表）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。

修正后的报价投标人应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，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。

2.5 投标人应在“投标客户端”对【报价部分】进行填写，“投标客户端”软件将自动根据投标人填写信息生成“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“开标一览表（报价表）”、“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。

3. 投标有效期

3.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。同意延长投标有效期的投标人少于3个的，招标人应当重新招标。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

4. 投标文件的递交

投标人应当在投标截止时间前递交投标文件，否则视为自动放弃投标。

5. 投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标人应当在投标截止时间前上传加密的最终版电子投标文件至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。

在提交投标截止时间后，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

6. 样品

采购人、采购代理机构一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

6.1 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。

6.2 开标前，投标人应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。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）。

6.3 采购活动结束后，对于未中标投标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标投标人同意后自行处理；对于中标投标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

六. 开标、评标、中标公告、中标通知书

1. 开标

1.1 程序

(1) 宣布纪律；

(2) 宣布相关人员；

(3) 投标人对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；

(4) 参加人员对开标结果进行确认；

(5) 开标结束。

1.2 疑义

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情形的，应当场提出

询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人对远程不见面方式过程和开标记录有疑义，应在“政府采购云平台-远程开标大厅”中提出，采购代理机构应及时查看、回复。

1.3备注说明

1.3.1投标人不足3家的，不得开标。

1.3.2开标时,投标人使用CA证书参与投标文件解密，投标人用于解密的CA证书应为生成、加密、上传投标文件的同一CA证书。

2.资格审查

2.1公开招标采购项目开标结束后，采购人或者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。

2.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的投标人按无效投标处理。

2.3信用记录查询

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；查询截止时点：本项目资格审查时查询；

查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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。

资格审查表

一般资格要求

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查投标人营业执照等证明文件或者身份证明。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查投标人2023或2024年度经会计师事务所出具的财务审计报告或其基本开户银行出具的近一年内的银行资信证明。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	1.提供递交投标文件截止之日前一年内（至少一个月）的良好缴纳税收的相关凭据。（以税务机关提供的纳税凭据或银行入账单为准） 2.提供递交投标文件截止之日前一年内（至少一个月）缴纳社会保险的凭证。（以专用收据或社会保险缴纳清单为准） 注：其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭据金额缴纳社保的凭据。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	审查供应商出具的“具有履行合同所必须的设备和专业技术能力”声明。
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	审查投标人参加本次投标活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
6	信用记录	开标结束后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
7	联合体投标（若有）	符合关于联合体投标的相关规定。

采购包2：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查投标人营业执照等证明文件或者身份证明。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查投标人2023或2024年度经会计师事务所出具的财务审计报告或其基本开户银行出具的近一年内的银行资信证明。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	1.提供递交投标文件截止之日前一年内（至少一个月）的良好缴纳税收的相关凭据。（以税 务机关提供的纳税凭据或银行入账单为准） 2.提供递交投标文件截止之日前一年内（至少一个月）缴纳社会保险的凭证。（以专用收据或社会保险缴纳清单为准） 注：其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭据金额缴纳社保的凭据。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	审查供应商出具的“具有履行合同所必须的设备和专业技术能力”声明。
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	审查投标人参加本次投标活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
6	信用记录	开标结束后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
7	联合体投标（若有）	符合关于联合体投标的相关规定。

特定资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

采购包2：

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

落实政府采购政策的资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
本采购包属于专门面向中小企业采购。	提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业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。（如供应商以联合体形式参加本采购包的，联合体各方均应当符合本采购包专门面向的企业类型；如供应商合同分包的，分包意向协议中分包意向供应商应当符合本采购包专门面向的企业类型。）

采购包2：

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

本采购包属于专门面向中小企业采购。	提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业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。（如供应商以联合体形式参加本采购包的，联合体各方均应当符合本采购包专门面向的企业类型；如供应商合同分包的，分包意向协议中分包意向供应商应当符合本采购包专门面向的企业类型。）
-------------------	--

3.评标

详见第五章

4.中标公告

中标人确定后，采购代理机构在内蒙古自治区政府采购网上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标人，中标结果公告期为1个工作日。

5.中标通知书

发布中标结果的同时，中标人可自行登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

七.询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项有疑问的，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应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。投标人提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

2.质疑

2.1 投标人认为招标文件、采购过程、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7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

2.2 采购人、采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3 询问或者质疑事项可能影响中标结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （一）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑项目的名称、编号；
- （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （四）事实依据；
- （五）必要的法律依据；
- （六）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

投标人可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑时应当提交投标人签署的授权委托书。其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。

2.5 投标人提交的质疑函，应按照内蒙古自治区政府采购网中的“质疑函范本”制作。

2.6 接收质疑函的方式。为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑可以由法定代表人或授权代表亲自将质疑函递交至采购人或采购代理机构，也可以通过邮寄、快递等方式提交。质疑函以邮寄、快递方式递交的，以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期和非邮政快递件上的签注日期为质疑提起日期。

接收质疑函的联系部门、联系电话、通讯地址（详见第一章 投标邀请）。

3. 投诉

3.1 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出书面答复的，可以在答复期满后**15**个工作日内向财政部门提起投诉。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.2 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人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。

3.3 投诉人提交的投诉书，应严格按照内蒙古自治区政府采购网中的“投诉书范本”制作。

第三章 招标内容与技术要求

一.项目概况

鄂尔多斯市启动市本级信息化基础类统一运维服务试点工作，将政数局、人力资源和社会保障局、市场监督管理局等14家单位纳入试点范围，全面负责14家单位26个信息化基础运维项目，包括机房基础环境、网络与安全、主机、存储、基础软件、桌面终端、其他硬件、云平台等多个运维服务类别，通过试点实践搭建起统一运维管理体系、服务标准和工作机制，为试点单位提供不低于现有质量的优质运维服务，规范统一运维服务流程，实现跨区域、跨部门的复杂问题协同处置，打破区域信息壁垒，实现统一运维模式平稳过渡与运维服务的全面覆盖、精准对接。达到提升服务质量、效率、满意度，降低整体信息化基础运维项目费用的目的。

第一包投标人需提供：运维服务方案；统一运维管理平台功能；统一运维技术服务方案；运维服务响应方案；项目运维服务实施方案

第二包投标人需提供：运维服务方案；；统一运维技术服务方案；运维服务响应方案；项目运维服务实施方案

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订后1周内进场，服务期为一年
2		标的提供地点	甲方指定地点
3		合同履约期限	合同签订后1年
4		合同履约地点	甲方指定地点
5		验收要求	1期：服务期截止2025年9月1日根据合同要求和考核评价结果验收 2期：服务期截止2025年12月1日根据合同要求和考核评价结果验收 3期：服务期截止2026年3月1日根据合同要求和考核评价结果验收 4期：服务期截止2026年6月1日根据合同要求和考核评价结果验收
6		合同支付方式	1、支付总金额25%，2025年9月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00% 2、支付总金额25%，2025年12月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00% 3、支付总金额25%，2026年3月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00% 4、支付总金额25%，2026年6月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00%
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

采购包2：

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订后1周内进场，服务期为一年
2		标的提供地点	甲方指定地点

3		合同履约期限	合同签订后1年
4		合同履约地点	甲方指定地点
5		验收要求	1期：服务期截止2025年9月1日根据合同要求和考核评价结果验收 2期：服务期截止2025年12月1日根据合同要求和考核评价结果验收 3期：服务期截止2026年3月1日根据合同要求和考核评价结果验收 4期：服务期截止2026年6月1日根据合同要求和考核评价结果验收
6		合同支付方式	1、支付总金额25%，2025年9月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00% 2、支付总金额25%，2025年12月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00% 3、支付总金额25%，2026年3月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00% 4、支付总金额25%，2026年6月1日根据考核评价支付总金额25%。，达到付款条件起3日，支付合同总金额的25.00%
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

2.技术标准与要求

采购包1：

标的名称：党政大楼集中办公区域网络、机房运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>1、鄂尔多斯市党政大楼A、B、C和原海关大楼机房运维，主要包括：机房内UPS设备、精密空调及加湿器、动环系统、消防系统等基础环境运行监测，每月至少进行一次机房的巡检工作，每月开展至少1次清扫除尘工作；2、机房内现有的网络设备（核心网络交换机及各类网络安全设备、无线AP）、服务器（自有服务器、托管服务器）、网络安全设备（上网行为审计管理、政务外网防火墙、网闸和入侵检测设、政务网认证系统、）等硬件设备运行监测，对于出现故障的设备，要求在15分钟内找到原因，并在60分钟内处理完毕，恢复后提交报告说明故障原因；3、楼层汇聚机房机房内强弱电线电缆分开布放，均需整齐、有序并全部附有线缆标签，简洁、明确标注线缆信息，每月至少进行1次清扫除尘工作；4、UPS室内检查设备运行状态、电压稳定正常、电池是否鼓包、漏液等；5、机房出入管理外来人员出入中心机房、汇聚机房、楼层汇聚机房、UPS室均需提供机房进入审批单，出具身份证明，详细填写《机房出入登记表》，并在至少一名机房运维人员全程陪同下进入机房进行操作。6、各市直部门和旗区电子政务外网地址分配、管理维护工作，建立管理文档；7、电子政务外网用户管理维护工作，建立管理文档；8、政务外网虚拟专用网（VPN）设备、系统及用户管理维护工作，制定全市电子政务外网虚拟专用网（VPN）管理制度，建立管理文档；9、电子政务外网安全认证系统使用及维护，包含认证网关、认证平台、认证服务器等；10、电子政务外网门户网站新建、网页设计、内容更新及发布；草拟制定《鄂尔多斯市电子政务外网安全管理制度》，包括但不限于操作规范、设备管理、应用系统管理、人员管理、运维管理、病毒防范、应急管理等相关内容，经甲方审定后形成正式管理制度；11、政务信息资源共享工作的相关文件起草、各部门协调对接、资料收集整理、项目档案建立、需求调研等相关工作；12、配合各部门专网和政务网打通整合工作13、党政大楼办公网络运维</p>

1	<p>，包括：系统变更配合调整服务：在设备维保期间，如涉及到招标方系统重大变更和改造或设备搬迁、割接等活动，中标人应派遣有实施经验的工程师到现场，制定相应的实施方案，配合招标方完成在系统变更和改造或设备搬迁、割接过程中涉及到所维保设备的调整，并确保最终相关系统应用能够正常使用；14、现场设备检查服务及要求中标人为招标方的设备进行定期的现场检查，及时发现设备运行中出现的隐患，通过系统调整等手段，减少设备发生故障的概率，保证设备稳定、高效运行；15、网络优化服务，驻场工程师应每月末向招标方提供书面网络维护服务报告，对本月发生的问题进行总结并提出今后的维护建议、每季度对相应核心设备进行健康巡检，并提交检测报告，根据配置情况等、调整和优化方案、对于网络设备产生的故障，应及时进行响应（响应时间参照硬件设备），进行应急处置，尽快恢复业务、在与招标方共同确定后，对系统进行功能恢复（7*24），故障处理后定时上报故障处理报告。16、应协助用户建立相应网设备应急处理预案、对于应用系统上线的网络接入中，应与接入系统沟通后进行安装和参数配置、测试并配合应用系统上线。17、在发生系统升级、改造、变更及系统测试、系统上线割接、数据迁移等关键阶段，派遣工程师到现场，全力协助招标方制定完善相关的实施方案并完成网络设备以及网管软件的相应调整，并确保最总系统正常运行；18、负责党政大楼、原海关大楼各机房环境运维、全市电子政务外网运维管理、党政大楼办公网络、大楼内外WiFi网络运维管理及市委、人大、政府、政协等部门办公设备日常维护；19、党政大楼电子大屏内容发布、修改、维护、维修。20、服务要求：执行7*24小时值班制度，下班时间及节假日保证至少1名值班运维人员在岗，确保机房环境安全，设备运行稳定，并据实填写《值班记录表》，记录包括但不限于各个机房环境、设备运行情况、事件处理情况等内容；提供完整、规范且符合实际情况的《运维人员管理制度》，包括但不限于值班制度、考勤制度、奖惩制度、安全保密制度等；21、各网络设备、安全设备厂商、电信运营商、网络安全专家的协调对接工作；22、市委无纸化会议系统运维项目：提供无纸化会议系统运维服务，按照要求对100台无纸化会议平板进行日常维护及调试配置统一管理和维护，会议前负责会议资料上传、设备维护，会议中处理出现的问题。提供一套完整的专业无纸化会议系统，并上线运行和培训；23、配合网信、公安、保密机要、国安等其他部门做好网络安全相关工作；24、驻楼单位要求配合的其他合理运维工作。</p>
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响应无效。	

标的名称：全市电子政务外网网络运维及维保服务、新一代公安网信息网云平台运维

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>一、全市电子政务外网网络运维及维保服务</p> <p>根据平台系统运行实际情况，制定运维管理工作方案，确定工作计划。不定期针对技术及管理制度执行情况抽查，及时发现运维服务过程中存在的问题和漏洞，并及时纠正。通过专业化、规范化管理，有效改善网络系统性能，增强安全性、可靠性和可维护性；延长系统设备的使用寿命，降低故障率和维护成本；对运维服务范围内的固定资产和软件资产形成资产台账，并定期进行盘点更新，及时发现需要维保和服务到期报废的资产并通报用户单位。</p> <p>对运维服务范围内软硬件进行7×24小时运维监控，及时发现并解决故障问题，保证用户设备故障及紧急情况的快速发现及解决。</p>

供应商应能提供高效的维护服务，有效防范系统风险，保证7×24小时电话畅通，在接收到采购人配置、报障信息后，15分钟内响应，协调工程师在2小时内到达运维现场提供服务，24小时内完成故障排查处置。供应商应提供服务响应承诺函。

出现故障时应第一时间通知采购人，及时处置并及时反馈处置结果，事后提交相应的应急处置报告。

对运维服务范围内软硬件平台系统进行日常维护、故障处理以及性能优化并协助用户处理业务系统运行过程中遇到的各种故障与问题。

在重要节假日、重大活动及网络重大割接等可能对系统运行产生重大影响的重要关键时刻，加大运维保障力度，投入充足运维服务人员，保障重要关键时刻业务系统平稳运行。

对用户网络安全设备运行日志定期梳理分析，对关键资产的漏洞进行漏洞跟踪和处置，确保网络设备的安全运行。

提供运维月报和年度总结报告，及时总结运维服务工作中发现的各类问题。

建设维护鄂尔多斯市电子政务外网门户网站，按照采购人需求设计网站界面，定期更新发布相关信息，及时按照采购人需求变更修改网站内容。

梳理统计全市范围内部署在电子政务外网的业务系统，以及各部门需要日常办公使用的国家或自治区部署在电子政务外网的业务系统，及时在网站分类配置相关业务系统链接，实现一站式访问。

提供电子政务外网域名解析服务，方便政务外网用户通过域名访问到网站和业务系统。

负责全市横向接入部门电子政务外网运维管理工作，配合各旗区及委办局电子政务外网专线接入配置、线路变更割接、IP地址分配管理、路由及访问策略管理等，保障全市电子政务外网安全稳定运行并建立对应管理文档；负责现有70余家及后续新接入电子政务外网专线各市直部门的网络接入和日常维护，包括专线链路连接测试、IP地址规划、中心侧网络设备配置、用户侧网络设备及终端配置、协调开通安全策略等工作，确保接入政务外网的部门终端均可正常使用。针对各部门提出的视频会议、攻防演练等网络重点保障需求，派专人提供现场技术支持，协助处理各类型政务外网相关故障及问题。

负责配置、维护、管理、检查各旗区政务外网核心网络设备，包括核心交换机、出口路由器等网络设备，每日监测设备运行状态，保证各旗区政务外网核心网络整体运行正常。对于出现故障的设备需及时找到故障原因并迅速处理、恢复设备及网络运行；若遇硬件故障及时协调设备厂商配置备用设备，恢复后于3个工作日内提交故障处置报告。

建立7*24运维服务热线电话，统一受理全市各旗区、高新区及部门电子政务外网相关故障申报，负责整体协调专线运营商、设备厂商、部门网络运维人员等相关人员，提供远程支持及现场服务，协助各部门和旗区迅速解决相关网络故障。派驻2名专属运维人员，提供5×8驻场运维服务，负责全市9个旗区政务外网核心设备运维工作和全市各委办局政务外网专线及出口设备运维工作，运维人员不得随意更换，确需变更，需经采购人审核同意后方可执行。驻场运维人员需具备相应技术能力保证整体运维工作平稳有序进行。

建立全市电子政务外网专线统计表，记录各专线使用单位、业务IP地址段、线路运营商、负责人、联系方式等相关信息，详细梳理原有未经审批开通的电子政务外网专线，统一专线开通及使用管理规范，整改不合规范使用的IP地址。

实时监测各市直部门及旗区政务外网设备及线路使用情况，主动发现并及时修复故障设

备及线路，遇专线电路或传输设备故障及时协调对应运营商处理解决，并根据带宽使用情况建议采购人调整相应专线带宽；及时将新接入电子政务外网专线纳入网管系统统一监测管理。每月记录统计相关监测及故障处理情况，提交月度运维报告。

每季度至少进行一次覆盖全部旗区政务外网核心设备和委办局专线及出口网络设备运行状态的现场巡检工作，进行全面细致的检查，完成巡检后，需据实填写《巡检记录表》，巡检完成后将发现的问题进行总结，根据当前配置情况提出相应的维护建议和优化方案。

建立网络故障应急响应机制和分级管理制度，针对不同级别、不同类型故障建立应急响应预案，故障发生后按照预案落实执行到位。按照影响范围、危害程度，划定故障等级，其中核心层故障为重大故障，影响范围覆盖全市电子政务外网；汇聚层故障为严重故障，影响范围覆盖某一旗区或某一区域汇聚层网络；接入层及以下故障为一般故障，影响范围覆盖个别市直部门或旗区下联接入点网络。依据不同等级实施不同处置方案。遇重大或严重网络故障，立即上报采购单位相关负责人，按照应急响应预案，及时恢复网络。根据故障等级，确定故障处置流程和方案，运维服务工作范围内发生重大故障修复时限2小时，严重故障修复时限4小时；一般故障直接安排处置，修复时限6小时。运维服务工作范围外发生故障，积极配合协调处理，优先恢复业务。重大或严重故障处置完成后，3日内向采购人提交故障处置报告。

建立健全资产管理制度，详细梳理统计电子政务外网网络设备资产，建立资产台账，发生设备变更需上报采购人进行审批，并进行登记。

统筹规划管理全市各旗区、部门以及各云资源池电子政务外网IP地址资源，按需分配，及时回收已停用或分配不合理的IP地址，定期清理整改不合规范或与统一分配原则冲突的问题IP地址；定期收集统计各旗区电子政务网IP地址分配情况，明确各旗区部门及苏木乡镇的详细分配情况，每月备份并提交一版最新的全市电子政务网IP规划使用表。加强全市电子政务外网VPN账号使用管理，每月导出并备份设备日志，留存相关账号登录日志备查。

目前接入电子政务外网专线的部门共计约70家，服务期内接入电子政务外网部门或需增加，投标人应承诺至少免费提供满足接入单位增加15%的运维服务。

二、新一代公安网信息网云平台运维评估（北疆云智慧公安）

建立7×24小时运维服务团队；提供二线支持，协助一线服务团队针对疑难问题进行指导；团队服务主管需由具有长期运维服务经验、技术能力强、沟通能力好的人员担任；在服务期内，服务主管不可更换，一线运维团队成员保证60%以上为固定人员；运维团队成员如有变化，采购人需提前10个工作日通知用户单位。

根据平台系统运行实际情况，制定运维管理工作方案，确定工作计划，不定期针对技术和管理制度执行情况抽查，及时发现运维服务过程中存在的问题和漏洞，并及时纠正。对运维服务范围内的固定资产和软件资产进行梳理统计，形成资产台账，并定期进行盘点更新，确保全年资产台账准确率不低于99%，及时发现需要维保和服务到期报废的资产并通报用户单位。

对平台系统所承载的应用系统进行梳理，建立应用系统台账，包括用户单位信息、承建单位信息和使用资源等信息。

对运维服务范围内软硬件平台系统进行7×24小时运维监控，及时发现并解决故障问题

	<p>，保证用户设备故障及紧急情况的快速发现及解决。</p> <p>对运维服务范围内软硬件平台系统进行定时巡检，及时发现系统故障及安全隐患。</p> <p>对运维服务范围内软硬件平台系统进行日常维护、故障处理以及性能优化并协助用户处理业务系统运行过程中遇到的各种故障与问题。</p> <p>根据平台系统实际运行情况，制定应急演练预案，演练完成后向用户单位提交演练报告，总结演练中存在的问题和需要改进的内容，提高应急事件处置能力。</p> <p>在各节假日（元旦、春节、五一、国庆及国家重大活动）前3日，对运维服务范围内的所有软硬件设备进行全面巡检。</p> <p>在重要节假日、重大活动及网络重大割接等可能对系统运行产生重大影响的重要关键时刻，加大运维保障力度，投入充足运维服务人员，保障重要关键时刻业务系统平稳运行。</p> <p>定期提供运维月报和年度总结报告，及时总结运维服务工作中发现的各类问题。</p> <p>设置专人对网络安全及系统安全进行维护负责安全事件响应及应急预案的实施，当发现安全攻击事件时，及时通报用户并完成安全事件的响应处置。</p> <p>对用户网络安全设备运行日志定期梳理分析，对关键资产的漏洞进行漏洞跟踪和处置，确保网络设备的安全运行。</p> <p>对安全事件进行汇总输出，按周输出安全监控事件报告。</p> <p>设立7×24小时客户服务热线，提供产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修等服务内容。</p> <p>7×24小时接收并响应用户的报障及服务要求，接收到用户单位报障信息后，15分钟内响应，2小时内到达用户现场，24小时内完成故障排查处置。</p> <p>建立备品备件库，备品备件应与本项目中运维范围内设备型号和规格相匹配，确保能够直接替换故障部件，快速恢复设备的正常运行,当某种关键备品备件停止生产时，提前告知用户，并主动与用户协商替代方案，确保相应设备在服务期限内备有备件可更换。</p> <p>备品备件种类包括但不限于内存、硬盘、RAID卡等，数量应根据设备的故障率和维保需求进行合理配置。</p> <p>设备出现硬件故障时，提供原厂硬件替换；维修的设备、部件返回时间不超过1周，其中服务器硬盘介质不返回。</p> <p>提供软件日常维护服务，对系统补丁进行更新，对软件错误进行记录、分析和诊断。</p> <p>随时关注运维服务范围内软硬件设备的原厂网站或通知公告，三日内将新发布的安全漏洞、相关补丁、病毒以及病毒专杀工具等情况向用户单位通告。</p>
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响应无效。	

标的名称：党政大楼及CBD机房重要网络设备、安全设备、环境设备、供电设备维保服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1	<p>精密空调及动环系统等维修及保养服务：提供6台精密空调、2台加湿器的1年维保服务，1台艾默生P2050UARDS1R精密空调、1台艾默生P1050UAPMSIR精密空调、2台艾默生DME12MC2精密空调、1台仕图兹CPD702A精密空调、1台维谛P1050DA034HL精密空调；加湿器为2台乐固LGSM-12A加湿器，但不限于新增设备和甲方要求的其他重点设备,每季度提供1次现场巡检服务，巡检结束后5个工作日内出具巡检报告。</p> <p>提供1套RICHCOM动环系统的1年维修及保养服务，每季度提供2次现场巡检服务，应及时将动环监控系统升级到最新版本等，巡检结束后5个工作日内出具巡检报告。</p> <p>UPS设备及蓄电池维修及保养服务：提供1套160kVA雷乐士UPS系统(含UPS主机、配电柜、蓄电池等)1年维保服务，每季度提供1次现场巡检服务，巡检结束后5个工作日内出具巡检报告；UPS设备出现故障时需在接到报障电话后5分钟内做出响应，15分钟内给出解决方案，30分钟内排除故障，在2小时内恢复旁路供电；免费提供并更换部件(除蓄电池、UPS主板)；每年至少组织1次UPS断电应急演练。</p> <p>网络与安全设备维修及保养服务：25台网络设备的1年维修及保养服务(具体型号为1台新华三SR6608路由器、3台新华三F5030D防火墙(含IPS和特征库升级)、1台新华三GAP2000网闸、2台新华三MSR36-10路由器、2台新华三F1000-AK防火墙(含IPS、AV)、4台新华三LS-7003交换机、2台锐捷S8607E-Iseries交换机、4台锐捷S8605E-Iseries交换机、2台深信服Sangfor AD1000负载均衡设备、1台SangforAC1000上网行为管理、2台锐捷5750交换机、1台无线控制器)等，但不限于新增设备和甲方要求的重点设备,所有设备需能通过其公开官方渠道查询到维保服务信息，每年现场巡检不少于3次，巡检结束后5个工作日内出具巡检报告；设备出现故障时应7天X24小时受理，负责免费提供所需的备件，在2日内送达备件并免费维修或更换。乙方应提供1年的病毒库、攻击库、应用识别库、垃圾邮件库、网页分类库特征库升级服务；建立网络故障应急响应机制和分级管理制度，针对不同级别、不同类型故障建立应急响应预案，故障发生后按照预案落实执行到位（一级故障修复时限2小时，二级故障修复时限8小时，三级故障修复时限24小时，四级故障修复时限72小时）。</p>
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响应无效。	

标的名称：IPv6设备维保服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1		<p>IPv6二期设备的1年维修及保养服务：包括1台新华三-SR6608路由器、4台锐捷-S8612E以太网交换机、2台新华三-F5030D防火墙、2台锐捷-RG-S7810C以太网交换机、90台锐捷-RG-S5300-48GT4XS-E以太网交换机、1台新华三-CSAP综合日志审计安全审计设备、1台新华三-F5030D防火墙、4台新华三-S7503X以太网交换机、8台新华三-S7503E-M以太网交换机、94台新华三-S5560X-30F-EI以太网交换机、200台新华三-S5130S-10P-EI以太网交换机、150台新华三-S5130S-10P-HPWR-EI以太网交换机、1台新华三-WX3520X其他网络控制设备、350台新华三-WA6320其他网络设备、1套新华三-RT-MIC-X-XP4W路由器、1套Vertiv-P1050DA034空调设备(配套专用制冷)、2组华腾-HT-A36242机柜）等，但不限于新增设备和甲方要求的其他重点设备,每年现场巡检不少于3次，巡检结束后5个工作日内出具巡检报告；设备出现故障时应7天X24小时受理，负责免费提供所需的备件，在2日内送达备件并免费维修或更换；建立网络故障应急响应机制和分级管理制度，针对不同级别、不同类型故障建立应急响应预案，故障发生后按照预案落实执行到位（一级故障修复时限2小时，二级故障修复时限8小时，三级故障修复时限24小时，四级故障修复时限72小时）。</p>
---	--	---

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响应无效。

标的名称：CBD互联网及运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1	<p>专线链路服务：将党政大楼与CBD网络进行联通配置，实现负载均衡（设备由中标企业提供，不低于10000M传输速率），提供1条党政大楼至CBD办公楼的1000M链路，提供光/电接口，平均丢包率不高于0.1‰，供应商的网络应该是采用了当前最新最高速的网络设备和技术，在传输上采用光纤直连的方式实现各个路由器的超高速互联。供应商需严格执行国家和省市有关服务规定。供应商保证对出租的线路应依据国家有关部门(如工信部)规定的修复时限修复故障，故障排除费用由供应商承担，全天24小时受理用户故障申报。由于特殊原因(如光缆割接、停机维修等原因)需临时中断用户线路时，应提前2日通知，并采取相应措施尽量保证该线路的畅通。</p> <p>CBD楼层机房运维：各楼层弱电间设备对应的强弱电电缆分开布放，均需整齐、有序并全部附有线缆标签，简洁、明确标注线缆信息，每月至少进行1次清扫除尘工作，外来人员出入各楼层汇聚机房均需提供身份证明，详细填写《机房出入登记表》，并在至少一名机房运维人员全程陪同下进入机房进行操作；配置、维护、管理、检查指定办公区和CBD集中办公区现有交换机、路由器、无线控制器、无线AP等网络设备，每日检查设备运行状态，保证设备正常运行；配置、维护、管理、检查指定办公区和CBD集中办公区现有防火墙设备，及时更新设备版本、特征库，积极配合做好等保测评相关工作，并根据当年度等保测评结果，优化相关设备配置及安全策略，消除可操作风险项；按照要求定期更新设备登录密码，加强运维终端管理，明确管理权限等；按照要求定期备份相关安全数据,每日检查设备运行状态，保证设备正常运行；每月至少进行一次覆盖整体网络的巡检工作，巡查的内容包括软件、硬件检查，电源、告警及设备运行环境等内容，需据实填写《网络巡检记录表》；对于出现故障的设备需及时找到故障原因并迅速处理、恢复设备及网络运行，及时配置备用设备，恢复后于3个工作日内提交故障报告；在发生系统升级、改造及系统测试、系统上线割接、数据迁移、系统变更、设备搬迁时，协调对接各网络设备厂商、电信运营商、网络或安全专家等，安排运维工程师到现场，积全力协助采购人制定、完善相关的实施方案并配合完成网络割接以及网管软件的相应调整，并确保最终相关系统应用能够正常运行；建立网络故障应急响应机制和分级管理制度，发生驻场运维场所内网络故障，重大故障10分钟内响应并抵达现场；严重故障15分钟内响应并抵达故障现场；一般故障20分钟内响应并抵达故障现场；根据故障等级，确定故障处置流程和方案，运维服务工作范围内发生重大故障修复时限2小时，严重故障修复时限4小时；一般故障直接安排处置，修复时限6小时。运维服务工作范围外发生故障，积极配合协调处理，优先恢复业务。重大或严重故障处置完成后，3日内向采购人提交故障报告</p> <p>办公网络终端运维：针对进驻指定办公区和CBD集中办公区的各部门工作人员，如提出网络终端维护需求，需协助查找故障原因并解决；负责指定办公区和CBD集中办公区电子政务外网及互联网用户管理维护工作，合理分配IP地址，建立管理文档。负责建立健全资产管理制度，详细梳理统计集中办公区相关设备资产，建立资产台账，发生设备迁入迁出需上报采购人进行审批，并进行登记，负责CBD-T2-17楼桌面和基础环境运维，包含但不限于桌面终端，网络，线路、会议服务等。以及驻楼单位其他合理运维需求和甲方安排的其他运维类工作。</p>
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响应无效。	

标的名称：工程及云运维项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>机房值守服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.对IT设备硬件运行状态每日进行2次巡检，检查设备运行状态，包括各类指示灯、网卡、电源、风扇、HBA卡等，并填写巡检记录单。 2.对软件平台每日进行2次告警状态巡检，包括云平台、安全资源池、监控平台、备份软件等，并填写巡检记录单。 3.接听值班电话与接收邮件，并填写相关记录信息。 4.通过云平台与监控平台查看虚拟机运行状态、各类IT设备运行状态及各用户单位业务运行情况。 5.提供人员、设备进出机房管理，并按要求填写相关表单。 6.协助完成机房基础环境管理、资产管理、机柜规划和日常管理。 7.对在机房内施工或维护的第三方人员进行现场随工。 8.每日对机房环境进行1次卫生清洁。 <p>网络运维服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供网络系统、网络设备、安全设备日常巡检及性能监控服务。 2.提供网络系统、网络设备、安全设备故障响应、排查、诊断和处理服务。 3.提供网络设备及安全设备调试、配置备份、安装、升级和优化服务。 4.提供IP地址规划、管理及子网划分服务。 5.协助完成信创云节点互联网出口链路的运维服务，发现故障及时通知链路供应商和采购方，并根据链路带宽使用率提出调整优化建议。 6.分析信创云节点网络结构，提出合理的网络结构优化设计建议。 7.提供信创云节点网络与设备托管单位网络的联调、策略配置服务，确保数据安全。 8.提供信创云节点各系统间网络维护服务。 9.实时对网络设备在线状态、接口流量、阈值告警、拓扑及网络出口使用情况进行监控，定期更新信创云节点网络拓扑图。 <p>服务器运维服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供服务器日常巡检及性能监控服务。 2.提供服务器上架、安装部署及调试服务。 3.提供服务器操作系统安装、必要的补丁安装及系统优化服务。 4.提供服务器故障定位及处理服务。 <p>存储设备运维服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供磁盘阵列、SAN存储光纤交换机等存储设备日常巡检及性能监控服务。 2.提供存储系统配置服务，包括存储配置、zone划分、lun映射、HBA驱动配置、多路径配置等。 3.提供存储设备故障响应、排查、诊断和处理服务。 4.对存储资源进行规划、分配、使用和管理。 <p>云平台运维服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供云平台日常巡检和月度巡检服务，形成巡检报告。 2.对云平台进行故障排查及处理。 3.对云平台总体资源进行管理。 4.对vCPU、内存、存储容量等云平台资源使用情况进行管理。

5.对存在维保范围内的云平台版本进行升级。

计算资源运维服务:

- 1.每月对弹性云服务器的运行情况进行至少1次统计分析,形成统计分析报告。
- 2.提供弹性云服务器的创建、扩容、资源回收、虚拟网络配置及其他个性化配置服务。
- 3.提供弹性云服务器的监控、资源优化服务。
- 4.按月对各用户单位的虚拟资源使用情况进行统计,并通知用户单位。
- 5.配合各用户单位处理弹性云服务器使用过程中遇到的各类问题,包括但不限于操作系统、数据库、中间件、应用通信、弹性云服务器通信、弹性云服务器性能、密码重置等。

网络资源运维服务:

- 1.提供虚拟网络运行情况日常巡检服务,形成巡检报告。
- 2.提供VPC及子网划分服务。
- 3.提供网络策略配置服务。
- 4.提供网络故障排查及处理服务。

存储资源运维服务:

- 1.提供分布式存储管理平台日常巡检和月度巡检服务,形成巡检报告。
- 2.对分布式存储管理平台与存储节点进行维护。
- 3.对存储带宽、IOPS的VBS读写速率进行监控。

安全资源池运维服务:

- 1.提供安全资源池平台日常巡检和月度巡检服务,形成巡检报告。
- 2.提供安全资源池平台与资源池节点的维护服务,包括安全组件配置、故障处理等。
- 3.对分派给各用户单位的安全组件进行维护,包括问题处理、技术答疑等。
- 4.对安全资源池平台性能进行日常监控、故障排查及处理,对资源使用情况进行统计分析。
- 5.按照采购方要求对安全资源池、安全组件版本进行升级及测试,提供安全组件迁移、安全资源池节点优化调整服务。

安全运维服务:

- 1.制定信创云节点网络安全规则(策略),确保其有效性。
- 2.提供网络安全管理服务,通过技术手段、管理手段等确保网络安全。
- 3.提供安全监控服务,制定IP研判与封堵流程及封堵方法,对发现具有攻击行为的IP进行研判及封堵。
- 4.制定IP解封流程及解封方法,对用户申请解封的IP进行解封。
- 5.分析监测预警平台提供的安全漏洞,通知并协助相关用户单位进行处理并协助进行漏洞复测。记录安全漏洞、事件明细和进度。
- 6.对安全事件进行处理及溯源。
- 7.定期对信创云节点的网络安全进行自查,并提供自查报告。

备份系统运维服务:

- 1.提供备份系统日常巡检服务。
- 2.制定本地备份方案、明确备份策略,为弹性云服务器提供本地备份服务。
- 3.制定本地备份及验证方案,定期抽样恢复,对本地备份服务情况进行验证,确保备份

服务的有效性。

4.根据用户单位的备份恢复需求，提供备份恢复服务。

5.对本地备份存储容量使用情况进行管理，对备份情况进行统计。

6.对备份系统进行配置、优化及故障处理。

资源交付服务：

1.对最终用户提出的网络策略、云计算资源、安全资源（安全组件）、VPN、基础软件、设备托管、人员入场等申请事项，出具技术意见，提供技术答疑及咨询服务。

2.对审核通过的资源申请进行实施及交付，协助完成资源相关材料归档及管理，基于资源申请、实施及交付情况给出合理化建议。

测试评估服务：

1.配合采购方完成云计算服务安全性评估相关工作，协助完成资料准备、报送、答辩、现场检查、抽查等。

2.配合采购方完成网络安全等级保护测评工作，协助完成资料准备、报送、现场检查等。

3.配合采购方完成商用密码安全性评估工作，协助完成资料准备、报送、现场检查等。

乙方提供1年的备份系统运维服务，及时响应各委办局及大数据中心重要业务应用系统数据灾备保护需求和部分委办局非结构化数据长时间的归档需求。硬件设备包含：3台备份一体机、1台光存储设备、1台汇聚交换机。

乙方需针对备份系统提供一名专业运维人员，负责保障运维期内设备安全稳定地运行；负责数据备份、恢复、迁移等实施工作，负责现场技术支持、用户现场培训、备份交付等。乙方应明确运维人员岗位职责、工作流程等，建立详细的运维保障体系，并提供详细实施方案。运维人员必须、须熟练掌握网络安全配置技术、网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、以及备份一体机及存储设备的软硬件操作技术。

数据备份：甲方接到其他单位的数据备份需求，经审核通过后，运维人员到需求单位现场进行对接，针对应用系统及网络情况进行测试，如因网络问题影响数据备份需协助需求单位解决，具备备份条件后开始对需求单位的数据进行备份，备份成功后及时向需求单位和甲方汇报。

备份数据恢复：已在备份存储设备上进行过数据备份，后续相关单位需要对已备份数据进行恢复的，运维人员通过备份系统对该单位数据进行恢复，数据恢复成功后及时向需求单位和甲方汇报。

备份数据迁移：接到备份数据迁移需求，运维人员需到数据备份单位现场，对所备份数据进行迁移，迁移成功后及时向需求单位和甲方汇报。

维护人员应针对设备系统日志、CPU利用率、内存使用情况、操作运行情况，逐点、逐台、逐项地进行检验，对巡检情况做好记录并排除发现的故障。每月对存储及网络设备的运行情况进行检测查看，并填写记录表。每季度对存储及网络设备进行1次现场巡检并记录，对可能影响数据备份的情况要及时汇报并协调解决，防止因此造成数据备份系统中断，数据备份失败。

售后服务：（1）乙方应提供完善的技术支持和售后服务。所有设备保修服务方式均为乙方上门保修，即由乙方派员到用户设备使用现场维修，对于保修期外的产品，甲方支付维修所发生的材料/工时费用。对发现的软件故障或存在的缺陷，乙方应及时修正,乙方应及时对购买后的软件进行正常升级。（2）系统故障报修的响应时间：电话响应时间0

		.5小时；到场响应时间要求为2小时内。 提供7×24小时全天候服务热线电话，接受系统故障、数据恢复、使用帮助要求、业务和技术咨询、服务投诉等。配备足够的咨询人员或技术工程师，热线电话的拨通率应达到95%以上。 节假日期间，或有重要的会议及有关活动期间，应专门安排远程值班，同时作好应急准备工作，以确保系统正常运行。
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响应无效。		

标的名称：所有项目人员要求、统一运维平台要求、服务要求

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>一、以上所有项目运维人员服务要求</p> <p>1、项目经理1名</p> <p>项目经理作为项目总体负责人，负责监督建立健全运维管理各类体系制度、标准规范、工作流程等，统筹把控项目总体运行情况，协调解决项目各类问题，确保项目按计划有序实施，对接跟进优化统一运维管理平台，确保项目顺利实施交付；协助采购人优化工作机制或流程，为项目高质量建设提供建设性意见，定期向采购人汇报项目整体情况，就项目重点问题与各相关方沟通协调；确定项目运营管理方案或计划，组织开展主题系列或特色精品运营管理活动及内容，不断提升项目运营效果；监管项目服务质量，定期传达、报告、沟通服务质效情况及提升建议；协助项目统筹管理部门工作开展等。根据实际岗位要求具备如下资质：</p> <p>大学本科及以上学历；</p> <p>（2）具备相关专业认证资质：信息化相关专业中级及以上技术职称；</p> <p>（3）具备不少于5年工作经验，具备运维服务质量管理能力；</p> <p>（4）提供项目经理所在投标单位2025年度任意一个月的缴纳社保证明。</p> <p>项目经理须完成以下工作，包括但不限于：</p> <p>（1）负责监督建立健全运维管理各类体系制度、标准规范和工作流程，把控项目总体运行情况，项目资源整体统筹调配，落实标准化规范化运维服务体系要求，协调解决项目各类问题，确保项目按计划有序实施，跟进优化统一运维管理平台，确保项目顺利交付；</p> <p>（2）协助采购人优化工作机制或流程，为项目高质量建设提供建设性意见，定期向采购人汇报项目整体维护情况，就项目重点问题与各相关方沟通协调；</p> <p>（3）确定项目运营管理方案或计划，组织开展主题系列或特色精品运营管理活动及内容，确保不断提升展示和运营效果；</p> <p>（4）监管项目服务质量，定期传达、报告、沟通服务质效情况及提升建议；</p> <p>（5）完善运维管理体系制度，优化IT服务管理流程，编制项目相关文档；</p> <p>（6）协助项目统筹管理部门工作开展。</p> <p>2、网络工程师5名</p> <p>负责网络设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：</p> <p>（1）大专或以上学历；</p> <p>（2）具备不少于2年的网络设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；</p> <p>（3）能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。</p> <p>硬件设备运维人员须完成以下工作，包括但不限于：</p>

- （1）对本项目范围内的硬件设备日常检查，包括设备性能、负载等运行状态、网络设备运行状态等检查；
- （2）对本项目范围内的网络链路的日常检查，包括网络可用性、带宽使用率、网络健康状况等检查；
- （3）对网络设备、网络链路的运行监控，设备出现问题和故障时及时进行处理，保障使用单位网络的正常运行；
- （4）网络管理的日常实施，网络线路及端口的日常维护；
- （5）熟悉云服务器，云端虚拟机运维服务
- （6）在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档；

3、信息安全工程师4名

负责安全设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- （1）大专或以上学历；
- （2）具备不少于2年的安全设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- （3）能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

信息安全工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- （1）对本项目范围内的安全设备日常检查，包括设备性能、负载等运行状态、设备运行状态等检查；
- （2）根据使用单位的安全需求和业务特点，制定信息安全策略和制度，包括访问控制策略、数据保护策略、用户认证策略等；
- （3）当发生安全事件时，对安全事件进行总结和复盘，分析事件发生的原因，总结经验教训，提出改进措施，防止类似事件再次发生；
- （4）对运维范围内的安全设备的配置进行定期审查，确保策略设置正确且符合安全要求，检查设备的日志记录，及时发现异常活动和潜在威胁；
- （5）在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

4、系统工程师4名

负责服务器、存储等设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- （1）大专或以上学历；
- （2）具备不少于2年的服务器、存储等设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- （3）能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

系统工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- （1）按照巡检计划，定期对服务器、存储等设备进行全面检查，包括硬件状态、系统运行参数、存储空间使用情况等，及时发现潜在的硬件故障、软件异常等问题；
- （2）对服务器、存储等设备进行日常维护，如安装系统补丁、更新设备驱动程序、清理系统日志等，确保设备始终处于良好的运行状态，提高系统的稳定性和安全性；
- （3）当服务器、存储等设备出现故障时，迅速响应并进行故障诊断，通过分析系统日志、硬件报警信息等，准确判断故障原因；
- （4）监控服务器和存储设备的性能指标，如 CPU 使用率、内存利用率、磁盘 I/O 性能、网络带宽等，制定并实施性能优化方案，以提高设备的性能和响应速度，满足业务发展的需要；
- （5）熟悉云服务器，云端虚拟机运维服务

(6) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

5、安全可控设备工程师3名

负责使用单位运维范围内安全可控终端设备的日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- (1) 大专或以上学历；
- (2) 具备不少于2年的安全可控终端设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- (3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- (1) 制定巡检计划，对安全可控终端设备进行定期检查，检查设备的外观是否有损坏、部件是否齐全，确保设备物理状态良好；
- (2) 查看设备的运行状态，检查操作系统、应用程序是否正常运行，同时检查设备的连接情况，包括网络连接、电源连接等，确保设备连接稳定；
- (3) 当安全可控终端设备出现故障时，迅速响应并进行故障诊断。通过询问用户故障现象、查看设备日志等方式，准确判断故障原因，针对不同的故障类型，采取相应的解决措施；
- (4) 对设备的硬件进行维护，如检查硬盘健康状况、更换磨损的键盘鼠标等部件；
- (5) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

6、软件工程师4名

负责使用单位运维范围内业务软件系统的日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- (1) 大专或以上学历；
- (2) 具备不少于2年的软件设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- (3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

软件工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- (1) 对运维范围内的业务软件系统进行巡检，查看系统运行状态，包括系统是否正常启动、各项功能模块是否可正常访问和使用；
- (2) 及时处理软件系统运行过程中出现的各类故障，通过分析错误日志、排查代码等方式定位故障原因，并进行修复，确保系统的可用性；
- (3) 按照使用单位要求，配合软件厂家对业务软件系统进行定期的软件更新和补丁安装；
- (4) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

7、终端工程师5名

负责使用单位的台式电脑、笔记本电脑、平板电脑、触控自助终端、显示器、投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等桌面终端的维护服务。根据实际岗位要求具备如下资质：

- (1) 大专或以上学历；
- (2) 具备不少于1年的桌面及办公设备运维相关工作经验，具备桌面及办公设备运维能力；
- (3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

桌面终端运维人员须完成以下工作，包括但不限于：

- (1) 负责使用单位设备台式电脑、笔记本电脑、平板电脑、触控自助终端、显示器、

投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等桌面终端设备的日常维护服务工作，协助使用单位的信息化建设，保证设备正常运作。

(2) 协调处理项目现场应急故障解决，实时向用户报告情况，并建立信息日志档案。

(3) 负责协助使用单位处理设备的日常维护事务，处理突发应急事件，为各项服务请求提供服务，并记录维护人员作安排及维护情况等。

(4) 负责桌面设备的巡检工作。

(5) 完成使用单位和项目实施经理下达的其他任务。

8、机房工程师2名

负责机房基础环境及相关设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

(1) 大专或以上学历；

(2) 具备不少于2年的机房环境运维相关工作经验，具备机房环境运维能力；

(3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

基础环境运维人员须完成以下工作，包括但不限于：

(1) 机房环境设施的日常巡检，包括机房的配电系统、UPS设备、空调设备、动环监控等系统设备的检查；

(2) 对机房环境设施设备出现的问题和故障进行处理，保障机房环境及IT设备的正常运行；

(3) 定期对机房环境设施设备进行巡检和保养工作，定期对设备运行情况进行统计分析；

(4) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

二、统一运维平台建设要求和统一运营中心建设要求

1、统一运维管理平台

(1) 设备台账管理：设备台账二维码通过手机APP与报障联动功能，变更管理功能，提供功能截图。

(2) 工单管理：展示用户通过平台进行服务工单填写，展示报障工单的流转情况及处理信息，按照未接单、受理中、未完成、已完成、全部进行分类统计。支持对自己提交服务请求，跟踪服务请求，以及服务评价，提出建议，提供功能截图。

(3) 巡检管理：支持自定义巡检任务工作信息（包括巡检时间、巡检范围、巡检人员、巡检结果、巡检状态），可一键导出巡检报告功能；自定义巡检任务设置（包括设置巡检内容，巡检频率）；对于巡检安排更改后、巡检任务开始前、巡检结束后等情况，可通过邮件、短信、互联网、移动运维方式通知巡检员和负责人，提供功能截图。

(4) 运维人员管理：对驻场运维人员统筹分配、派单和管理；设置相应的人员权限。可查看运维服务人员的岗位角色、驻场单位等信息，提供功能截图。

(5) 统计报表分析：工单报表分析功能，支持查看各使用单位、各类设备服务工单的统计信息；展示报障统计功能，支持查看各报障单位、报障人、报障次数等统计信息；服务情况等分析功能，支持查看各使用单位的驻场工程师的服务情况统计信息，提供功能截图。

(6) 客户端：Web端，移动APP，接入政务微信，蒙政通API接口。

(7) 逐年进行升级，开放接口，资产归属甲方，移交共享技术文档。

2、运维工具

(1) 投标人应为每位运维人员配置必要的维护设备和工具。

(2) 在服务期间, 投标人应该为每个驻场点配置日常维护、保养等服务工作所需的检测工具, 包括但不限于工具箱、万用表、网线、斜口钳、剪线钳、压线钳、剪刀、电工刀、扳手、网络测线器、一字螺丝刀、十字螺丝刀、测试电笔等工具。

二、技术服务要求和其他要求

1、基础环境运维技术要求

基础环境包括但不限于基础机房环境、模块化机房、供配电系统、空调系统、新风系统、动环系统、消防系统、门禁系统等。

(1)日常检查、保养服务

被服务单位范围内的已纳入设备故障时, 及时对故障进行诊断、分析, 并解决问题。

①通过对设备的运行状态进行检查、测试和分析, 确定故障的具体原因和位置。

②根据故障诊断的结果, 对损坏的部件进行维修或直接更换。

③在完成维修或更换后, 对设备的整体系统进行调试, 确保各个部件之间能够正常协同工作, 设备的各项性能指标达到规定的标准。

④运维人员会根据设备的使用情况和特点, 为用户提供相应的维护保养建议。

(2)性能检测及调优服务

根据机房基础环境设施设备的日常检查情况, 提供设备的性能优化或者升级改进建议及相应的技术支撑服务。

(3)设备部署及调试服务

被服务单位有新设备需要进行上线处理时, 根据被服务单位的需求安排服务运维人员现场协助被服务单位进行硬件设备的部署及安装调试。

(4)巡检服务

对基础机房环境设备提供巡检服务, 出具巡检记录或报告, 具体包括:

① 对基础机房环境设施设备每天至少2次巡检, 巡检完毕后填写相关记录, 发现问题及时处理, 保障设备正常使用。

② 每月至少进行1次机房环境及设备清扫除尘工作。

2、硬件设备运维技术要求

硬件设备包括但不限于: 传输设备、交换机、路由器、防火墙、负载均衡、无线网络设备等网络与安全设备, 电子政务外网、互联网等网络链路、服务器、存储、备份一体机、超融合平台等硬件设备。

(1)日常检查、保养服务

根据被服务单位要求, 对设备的运行状态进行常规的检查、保养等工作。主要服务内容包括:

① 对于有驻场服务的被服务单位, 驻场运维人员对被服务单位现场设备的运行状态进行常规检测、检查、保养、除尘等工作, 发现潜在问题, 采取措施排除故障隐患, 保障设备及系统的正常运行。

② 对于没有驻场服务的被服务单位, 根据被服务单位要求, 提供定期巡检服务, 详见巡检服务内容。

(2)设备台账管理服务

配合被服务单位做好设备台账管理工作, 详细记录设备的各项配置信息。

(3)网络安全协同服务

基于信息基础设施运维服务平台服务范围和内容等职责，协助被服务单位开展网络安全工作，提供必要配合和支撑。主要服务内容包括：

① 发生安全事件时，根据被服务单位的要求，协助开展信息安全事件的查证、处理等相关配合工作；

② 根据运维团队要求，经被服务单位确认，对网络设备进行策略配置工作。

(4)设备故障处理服务

被服务单位范围内的已纳入设备故障时，及时对故障进行诊断、分析，并解决问题。

① 通过对设备的运行状态进行检查、测试和分析，确定故障的具体原因和位置；

② 根据故障诊断的结果，对损坏的部件进行维修或直接更换；

③ 在完成维修或更换后，对设备的整体系统进行调试，确保各个部件之间能够正常协同工作，设备的各项性能指标达到规定的标准。

④ 运维人员会根据设备的使用情况和特点，为用户提供相应的维护保养建议。

(5)性能检测及调优服务

根据硬件设备的日常检查情况，提供设备的性能优化或者升级改进建议及相应的技术支持服务。

(6)设备部署及调试服务

被服务单位有新设备需要进行上线处理时，根据被服务单位的需求安排服务运维人员现场协助被服务单位进行硬件设备的部署及安装调试。

(7)硬件设备升级更新服务

对硬件的固件版本进行必要的升级更新，提出策略配置及优化建议。根据被服务单位的需求，对服务器、网络与安全设备的版本进行必要的升级更新，提出策略配置及优化建议。

(8)巡检服务

对硬件设备提供巡检服务，对运维范围内的硬件设备完成每月1次全量巡检，出具巡检记录或报告，发现问题及时处理，保障设备正常使用

(9)备品备件

中标企业需要建立本地化重点设备备品备件库，易损坏设备需将备品备件存放至甲方库房。特殊设备与厂商达成备品备件保障协议，确保及时更换。

3、软件设备运维技术要求

软件设备包括但不限于：操作系统、数据库系统、基础业务系统基础运维等。

(1)性能检测及调优服务

根据软件设备的日常检查情况，提供设备的性能优化或者升级改进建议及相应的技术支持服务。

(3)设备部署及调试服务

被服务单位有新设备需要进行上线处理时，根据被服务单位的需求安排服务运维人员现场协助被服务单位进行硬件设备的部署及安装调试。

(3)网络安全协同服务

基于软件设备服务范围和内容等职责，协助被服务单位开展网络安全工作，提供必要配合和支撑。主要服务内容包括：

① 发生安全事件时，根据被服务单位的要求，协助开展信息安全事件的查证、处理等

<div>1</div> <div>★</div>	<div> <p>相关配合工作；</p> <p>② 根据运维团队要求，经被服务单位确认，对软件系统进行策略配置工作。</p> <p>(4)基础软件运维</p> <p>对被服务单位软件设备的操作系统、数据库、中间件等基础软件提供维护服务。主要服务内容包括：</p> <p>1）操作系统：</p> <p>①日常维护：包括系统错误日志、文件系统、设备状态、网络、磁盘阵列与设备相连的外部设备及系统运行性能检查，发现问题及时上报。</p> <p>②补丁安装：按照用户单位要求配合业务厂家进行补丁安装与更新。</p> <p>2）数据库、中间件：</p> <p>协助被服务单位进行初始环境的安装搭建，数据库、中间件的故障处理、性能优化、业务迁移等工作由应用系统维护商提供服务。</p> <p>(5)设备故障处理服务</p> <p>被服务单位范围内的已纳入设备故障时，及时对故障进行诊断、分析，并解决问题。</p> <p>① 通过对设备的运行状态进行检查、测试和分析，确定故障的具体原因和位置。</p> <p>② 根据故障诊断的结果，对损坏的部件进行维修或直接更换；</p> <p>③ 在完成维修或更换后，对设备的整体系统进行调试，确保各个部件之间能够正常协同工作，设备的各项性能指标达到规定的标准。</p> <p>④ 运维人员会根据设备的使用情况和特点，为用户提供相应的维护保养建议。</p> <p>4、桌面终端运维技术要求</p> <p>桌面终端包括但不限于：台式电脑、笔记本电脑、平板电脑、触控自助终端、显示器、投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等。</p> <p>(1)设备故障维修服务</p> <p>项目范围内的桌面及通用办公设备，未达到固定资产标准但属于一般桌面办公周边设备，以及工作人员使用业务专用终端设备发生故障时，协助被服务单位对故障设备进行检测、维修、更换等工作。主要服务内容包括：</p> <p>① 对于未过原厂保修期的桌面设备发生故障时，经被服务单位同意，由服务单位负责协调原厂售后服务公司检查、维修，或监督原厂商售后服务公司上门维修。</p> <p>② 对于已过原厂保修期且在本次项目服务范围内的桌面设备发生故障时，服务单位协助被服务单位对故障设备进行检测，桌面设备维修所产生的费用由用户自行负责。</p> <p>③ 设备维修时，服务单位根据被服务单位要求做好数据的备份工作（备份介质由被服务单位提供）；设备维修期间，服务单位提供临时零配件替代使用，设备修复后再进行设备替换等技术服务工作。</p> <p>④ 对设备故障及维修全过程做详实的记录，对维护档案整理、更新、归档。</p> <p>备注：对于已过原厂保修期维修过程中所产生的交通、物流、维修等费用由被服务单位自行负责。</p> <p>(2)临时零配件服务</p> <p>根据被服务单位实际需求情况，在维修过程中提供临时零配件服务，保障被服务单位正常办公使用需求。</p> <p>备注：不含维修时所产生的硬件设备维修费用。</p> <p>(3)日常检查、保养服务</p> </div>
---------------------------	---

根据被服务单位要求，对公共的桌面设备、桌面外设设备等提供日常检查、保养服务，发现问题及时处理，保障设备正常使用。

(4)终端设备台账管理服务

配合被服务单位做好终端设备台账管理工作，详细记录设备的各项配置信息。

(5)数据备份服务

根据被服务单位的要求协助备份指定数据。主要服务内容包括：

- ① 根据被服务单位的要求协助做好桌面设备相关数据备份工作（备份和存储介质由被服务单位自行提供）；
- ② 设备送修前，协助用户将设备数据备份好；
- ③ 协助被服务单位做好基本的数据恢复服务（若存储介质出现永久性损坏导致数据完全丢失，则不保证数据的完全恢复）。

(6)桌面设备软件（含操作系统）维护

经被服务单位授权进行基础软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障。主要服务内容包括：

- ① 根据项目实际情况要求，经被服务单位授权为项目范围内的各用户提供统一安装桌面软件服务，包括但不限于日常办公软件、专业软件等；
- ② 经被服务单位授权进行计算机设备桌面软件（操作系统、办公软件、相关驱动程序等通用软件）的安装、调试、升级等技术服务，同时协助排除桌面软件使用过程中的故障；
- ③ 外设设备（打印机、扫描仪等）的相关驱动程序及软件的安装调试服务；
- ④ 配合被服务单位进行杀毒软件、终端防护等安全相关软件的安装、重装，做好相关配合协助工作；
- ⑤ 发生安全事件时，配合被服务单位进行信息安全事件查询、溯源等相关工作；
- ⑥ 按照被服务单位的安全要求对桌面终端操作系统的配置进行更改。

(7)设备安装部署服务

设备的安装、调试、部署等。对新设备发放，设备移位等情况，协助被服务单位进行设备的安装、调试、部署等服务工作。

5、其他硬件运维技术要求

其他硬件包括但不限于：图像及音视频设备、视频监控设备、光纤传输监控、视频会议系统、门禁系统、专用设备、特种设备等。

(1)设备故障维修服务

项目范围内的桌面及通用办公设备，未达到固定资产标准但属于一般桌面办公周边设备，以及工作人员使用业务专用终端设备发生故障时，协助被服务单位对故障设备进行检测、维修、更换等工作。主要服务内容包括：

- ① 对于未过原厂保修期的桌面设备发生故障时，经被服务单位同意，由服务单位负责协调原厂售后服务公司检查、维修，或监督原厂商售后服务公司上门维修。
- ② 对于已过原厂保修期且在本次项目服务范围内的桌面设备发生故障时，服务单位协助被服务单位对故障设备进行检测，桌面设备维修所产生的费用由用户自行负责。
- ③ 设备维修时，服务单位根据被服务单位要求做好数据的备份工作（备份介质由被服务单位提供）；设备维修期间，服务单位提供临时零配件替代使用，设备修复后再进行设备替换等技术服务工作。

④ 对设备故障及维修全过程做详实的记录，对维护档案整理、更新、归档。

备注：对于已过原厂保修期维修过程中所产生的交通、物流、维修等费用由被服务单位自行负责。

(4)LED大屏幕运维服务：主要包括LED大屏幕的黑点、瞎点、大屏幕控制系统、供电系统、播放内容的维护，协调屏幕厂家及时维修更换损坏备品备件。

(2)视频会议保障服务

① 负责无纸化会议系统以及其他视频会议系统的日常运营运维，保障各视频系统的正常运行，包括无纸化设备、音视频采集系统、显示系统、扩声系统、中央控制系统、录播系统、远程视频会议系统、网络系统等日常维护与检修，提出设备更换建议，保证按时进行视频会议联调，保障各种依托视频会议系统召开的电视电话会议，确保视频会议系统稳定运行。

② 保障会议系统给设备稳定运行，接到会议通知后提前对设备进行测试，保证每次会议的顺利召开。

(3)门禁系统运维服务

保障门禁系统运行正常，主要包括门禁控制系统主机、开门按钮、读卡器、电源、磁力锁等软硬件设备的状态检测，确保各个区域门禁系统正常通行，通行数据可查。

(4)其他硬件设备维修服务

本项目范围内的其他硬件设备发生故障时，对故障设备进行检测、维修、更换等工作，保障设备的持续可用。主要服务内容包括：

① 对于未过原厂保修期的其他硬件设备发生故障时，经被服务单位同意，由服务单位负责协调和监督原厂售后服务公司上门检查和维修；设备送修期间，服务单位应提供相应临时备品备件，设备修复后再进行撤换。

② 对于已过原厂保修期且在本项目维护范围内的其他硬件设备发生故障时，服务单位应及时完成故障设备的维修，如维修周期较长，应提供临时零配件保障业务正常运行，同时做好维修全过程记录，负责维护档案整理、更新和归档工作。

③ 其他硬件设备维修及更换前对数据日志进行备份，维修及更换后对数据进行恢复（若存储介质出现永久性损坏导致数据完全丢失，则不保证数据的完全恢复）。

(5)临时备品备件服务

根据实际需求情况，在维修过程中依据被服务单位要求时限提供临时备品备件，设备修复后再进行撤换。

备注：临时备品备件产权属于运维服务商。

6、额外工作量

采购方及被服务单位指定的其他工作任务，同时在原有服务范围内增加20%以内工作量和人员不再增加服务费用。

7、运维服务保障能力

为保障被服务单位现有设备的正常运行和续保，需投标人提供与现有设备厂商的合作说明，保障中标后厂商能正常提供维保服务的运维服务能力，现有设备包括：华为、华三、锐捷、深信服、海康威视。

8、与原有运维企业技术交底

投标人需承诺中标后与原有运维企业开展技术交底与资产交接工作，如发生原有运维单位不配合、不交底等情况，投标人需承诺提供为被服务单位提供技术支持与支撑，确保

原有运维服务不中断，保障服务质量。

9、运维服务方式

（1）组建统一运营中心

①**7X24**小时报障处置中心，本项目要求提供**7X24**小时报障处置中心，投标人必须安排专业话务服务人员组成的服务台热线坐席，提供**7X24**小时的专人服务台，通过服务台模块工具负责接听、记录、处理、分派、跟踪服务请求，监督、考核服务完成情况，整理、归纳、核对、发布作业指导书，管理运维知识、用户信息库等。

②运维可视化大屏展示，提供网络架构拓扑、设备资产管理、运维任务进度、IT流程管理等可视化大屏。

③结合项目实际服务和管理需要，从体系建设、服务制度、流程管理等方面完善统一运维制度体系，投标人设计建立统一运维制度及标准体系，提高统一运维管理水平，强化统一运维的规范性，按照采购人的实际要求提交制度文档。

④培训服务

1）岗位培训

对所有驻场服务人员进行业务、规章制度、操作规范、技能、服务礼仪等培训，整体培训时间应不低于**2**天/人，培训活动经费由投标人承担。

2）技术交接培训

对驻场服务岗位人员发生变化时，在得到被服务单位书面审批批准时间点起算，应进行至少**2**周的现场工作交接及培训，提供详尽的交接材料及培训记录，培训授课人具有相关资格或厂家认证的工程师、技术员等，为被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

3）技术培训

每年提供不少于**2**次项目运维管理和维护技术等方面的培训服务，根据被服务单位需求，定期对被服务单位人员进行系统维护技术方面的培训，如一般故障排除方法、性能的监控与调整等，并定期组织技术交流。

⑤应急演练服务

根据重点被服务单位现场实际运维情况制定相应的应急预案，每年提供不少于**2**次应急演练。例如：针对核心设备在重大保障期（重要的政治活动、重要节假日、突发性公共事件等）制定相应的应急预案，组织应急演练，不断优化应急预案各项流程和内容，提升运维保障能力。

⑥重保服务

根据被服务单位的实际需求，提供重大保障值守服务，主要服务内容如下：

1）在大型或重要政治活动保障、重要节假日保障、突发性公共事件保障、自然灾害期间保障、因服务范围设备故障导致的大面积或核心业务中断、具有共性的基础桌面大范围病毒事件，以及和市直各单位有明确约定的其他事件等情况，根据被服务单位的实际需求提供重大保障的值守服务。

2）各被服务单位根据重保任务的实际情况，提供值守任务的工作内容和具体要求，经项目实施部门确认后提供保障值守服务。

3）重大保障值守服务包括但不限于**5*8/7*24**驻场，实时服务响应及远程技术支持等。

备注：重大保障值守服务工作内容应符合基础统维项目工作范围。

（2）驻场人员服务方式

本项目的运维服务方式包括7×24小时热线支持服务、驻场服务、二线支持服务等。

1)7×24小时热线支持服务：提供7×24小时服务台和热线电话技术支持。服务内容主要包括：1）提供7×24小时服务台和热线电话支持服务；2）周一至周日全天24小时有效，可以实时对用户请求进行处理；3）对于服务请求，上班时间10分钟内作出响应；其余时间30小时内作出响应，达到100%的用户响应度。

2)驻场服务：提供满足资质要求的运维人员驻场服务。具体驻场需求和工作时间，根据被服务单位服务目录，经投标人、被服务单位评估确定后执行，为项目范围内的使用单位设备提供日常维护、维修、巡检保养等服务工作。

①默认工作时间为5*8小时。若高于5*8标准的需明确申请依据，投标人依据使用单位实际需求制定合理的个性化服务方案。

②人员驻场服务说明：对驻场服务人员无法覆盖使用单位服务地点的，采用轮流驻场或单点驻场（其他服务地点按需上门）方式提供服务。在保障使用单位服务不受影响的前提下，可对3公里范围内的所有使用单位驻场服务人员实行就近调用。

3)二线支持服务：提供二线团队的现场支持服务，给予项目全力支持。根据使用单位的服务请求以及以下几点实际情况，提供二线团队现场支持服务：

①在现场驻场运维人员不能解决问题的，或者现场运维人员需要技术支撑时，根据使用单位服务请求的实际情况和服务响应级别，协调安排相应级别的二线技术工程师到现场支撑服务；

②对于没有安排驻场服务的，基础运维服务平台将根据使用单位的服务请求，协调安排相应级别的二线技术工程师到现场支撑服务；

③使用单位有重要活动会议时，基础运维服务平台将根据使用单位的服务请求，协调安排相应级别的二线技术工程师到现场支撑服务。

10、运维服务响应要求

结合被服务单位的基础类信息化设备的现状，根据设备故障影响程度和服务响应级别等进行分类，投标人必须按照服务响应级别和被服务单位要求进行服务响应：

1)一级：工作日10分钟响应，驻场的20分钟到达现场，2小时内解决；非驻场的1小时到达现场，3小时内解决。非工作日20分钟内响应，1小时到达现场，4小时内解决。

2)二级：工作日15分钟响应，驻场的30分钟到达现场，4小时内解决；非驻场的2小时到达现场，5小时内解决。非工作日30分钟内响应，2小时到达现场，6小时内解决。

3)三级：工作日30分钟响应，驻场的1小时到达现场，6小时内解决；非驻场的3小时到达现场，7小时内解决。非工作日1小时内响应，3小时到达现场，解决时间双方约定。

如果是紧急故障，导致系统无法工作，业务停止运行的情况下，且现场维护人员（现场运维人员）无法解决时，二线技术人员到故障现场处理故障。

级别定义：

1)一级：会造成设备整机或系统不能工作，影响业务，可能会对业务或被服务单位造成一定影响和损失的，为一级；

2)二级：造成设备整机或系统部分功能失效，性能下降，但不至于中断业务；不影响核心业务，未造成实际损失，能在较短时间恢复的，为二级；

3)三级：设备或系统可以运行，但存在故障隐患，业务系统出现偶然异常现象或缓慢或出现性能低下的，为三级。

11、运维服务保障要求

投标人应贯彻落实管理要求，通过完善服务要求、运维实施计划要求、运维团队人员要求等具体工作机制，规范有序开展项目服务管理，为被服务单位提供优质运维服务。

1) 服务要求

投标人遵守标准化、流程化、规范化、个性化和安全文明的要求，适应不断变化的服务需求并持续提升运维服务水平。

(1) 服务地点：采购方指定办公地点或中标方提供办公地点。

投标人应按照采购方及被服务单位实际需求提供驻场服务，对于有现场驻场服务要求的被服务单位应为驻场人员提供办公场所，办公使用计算机存在信息泄露风险的由采购方或者被服务单位提供固定点位的常用计算机，所有运维人员食宿，交通自理。

(2) 投标人驻场人员须严格遵循被服务单位的工作要求，在被服务单位指定的工作时间和工作场所开展工作。投标人提供驻场服务的驻场人员按照被服务单位的相关管理制度，接受工作安排和管理，服从被服务单位的工作调配和管理。

(3) 投标人须严格遵守国家相关法律法规，恪守被服务单位的相关制度，严格遵守被服务单位驻场运维工作要求，注重运维服务质量，接受采购人、被服务单位的管理、监督和考核、评价等，考评结果作为采购人进行绩效管理、合同款项支付依据。

(4) 投标人驻场人员按要求到岗后，不得随意更换，属于专职运维人员不得兼任其他单位工作或岗位，到岗时签订保密承诺书。投标人如需更换驻场人员的，应提前1个月向采购方或项目管理方提交离职申请征得同意后才能更换，接替人员的技能水平、资质证书、工作经历、学历，原则上都不得低于原有人员。如驻场人员存在工作态度、责任心、技术能力、协调能力等方面问题的，被服务单位有权要求投标人更换，投标人在收到书面通知之日起10个工作日内完成更换，接替人员必须经过审核同意后才能进场服务，同一岗位人员两次更换均不满足被服务单位要求的，投标人进行整改并提交整改报告。

(5) 投标人服从采购方、被服务单位相关工作安排，针对对临时性工作积极响应；所有驻场服务人员包括被分包的驻场人员，统一归采购人和中标企业管理。

(6) 原有运维服务费用根据现场实际情况经采购方评估后可作适当减少，根据项目情况进行合并减少运维费用，费用支付根据减少程度进行支付，据实支付依据清单但不得超过原有总费用，据实支付款项不得高于市场价。

2) 运维实施计划要求

针对本项目的实际情况，做好整体的运维实施计划，包括但不限于各阶段的工作目标、时间段、实施内容等，为项目实施提供指导，包括针对本项目的工作交接资料收集与整理、质量管理、风险管理保障方案。

3) 运维团队人员管理要求

1. 投标时需提供项目团队的管理方案，包括团队建设、职责分工、协调沟通、等内容；
2. 为确保项目团队人员运维工作中的和谐稳定、高效专业，加强运维人员的职业素质和专业水平培训，强化项目团队凝聚力，保持项目团队人员持续稳定。
3. 投标人遵循“严格审查、先审后用、全程监督”的管理原则，对项目团队人员管理，与项目团队人员签订保密协议，经过培训合格和审核后，方可上岗。

4. 项目经理须对项目工作进行紧密跟踪和管理，对项目整体工作和采购人负责，协调与被服务单位之间的重大问题，要求有较强的协调、管理、沟通能力。
5. 运维人员的工作任务由项目经理、实施经理安排和管理，对被服务单位指定的管理人员负责，同时被服务单位指定的管理人员可以安排和监督现场运维人员的工作。
6. 投标人必须赋予项目经理和项目实施经理一定资源调动权，快速调动二线人员等资源解决问题。
7. 投标人选派的运维人员经被服务单位审核同意后，按被服务单位要求到达指定地点开展运维服务工作，未经被服务单位书面同意，不得更换现场运维人员。

投标人按照国家有关规定为所有运维人员提供工资、五险等劳动保障福利。

12、运维服务质量考核要求

投标人遵循基础类信息化运维相关管理制度、规范等开展实施工作，接受采购人的监督、考核及管理，定期举行专题会议，汇报项目进展、成效，定期出具报告等。

1) 每周服务汇报

投标人需每周针对项目实际情况，向采购方提交详细的项目进展汇报，内容涵盖项目完成情况、遇到的问题及解决方案等。

2) 月度服务质量评分

采购人每月将对投标人的服务工作质量进行评分，以此评估投标人当月的服务表现，作为服务质量考核与项目验收的依据。

3) 季度服务质量考核

(1) 采购方每季度对投标人服务工作质量开展考核、评估工作，季度服务工作质量考核总分数为100分，考核内容包括但不限于运维服务质量、人员管理、使用单位满意度、工作产出时效性及质量、服务台工作效率与质量，具体的考核细则以本项目实施的要求为准。项目实施过程中，项目质量管理员结合项目具体实施情况，参照统一运维管理体系对考核细则修订完善，经采购人认可后实施。

(2) 采购人结合投标人每月的工作质量考核结果，形成季度考核分值，作为年度综合考评依据。投标人季度考核分数在90分以下视为违约，投标人按季度考核分数区间支付相应的违约金（在下笔合同款支付中扣除），① $80 \leq \text{季度考核分数} < 90$ ，扣除当期服务费5%；② $70 \leq \text{季度考核分数} < 80$ ，扣除当期服务费10%；③ $60 \leq \text{季度考核分数} < 70$ ，扣除当期服务费25%；④扣除当期服务费50%，且采购方有权解除现有运维服务合同，清退服务企业。

4) 年度验收考核

服务期满，投标人提交年度运维服务报告，采购人对投标人进行年度服务工作质量结果进行综合考评。【综合考评分值=年度每月度考核分值总和/12】，综合考评分值低于80分处以扣除合同总额的10%。项目验收标准如下：

(1) “合同验收”：运维期满，由采购人开展对合同进行检验，若达到用户要求，满足合同及附件的所有要求，则组织合同验收。

(2) “项目终验”：合同验收通过后，向政务信息化主管部门申请对项目进行终验，投标人应配合至项目通过终验为止。

投标人必须严格执行项目过程管控，确保运维服务质量达到验收标准，一次验收（合同

		验收）合格率 100% 。若因投标人原因造成影响项目验收的，中标方除需自行承担返工整改和再次组织专家评审的费用外，同时要支付违约金。
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响应无效。		

采购包2：

标的名称：办公场所的电子产品、弱电、机房及电子设备驻场运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1	★	<p>提供对鄂尔多斯市人力资源和社会保障局、公共资源交易中心、市场监督管理局、鄂尔多斯市120指挥救援中心、鄂尔多斯市住房和城乡建设局指挥大厅、鄂尔多斯市水利局、鄂尔多斯市检验检测中心8个部门的驻场运维服务。</p> <p>鄂尔多斯市人社局：1.机房的网络及设备维护2.UPS 维护、机房空调及新风系统维护3.环境监控系统保养及维护4.视频监控系统维护5.门禁系统维护6.网络和机房系统维护7.会议室系统维护8.信息发布系统维护9.终端维护</p> <p>鄂尔多斯市公共资源交易中心：1.办公终端设备(算机、打印机、复印机、传真一体机,碎纸机等)2.LED大屏系统3.机房设备(UPS、空调、供配电系统)4.服务器维护5.网络设备(网络设备分为互联网和政务网，每套网络包括防火墙、路由器、上网行为管理器、楼层交换机等)6.开评标区监控系统(摄像机、摄像机电源、硬盘录像机、视频矩阵、拼接控制器、音频矩阵、拾音器、LCD 液晶屏接 屏等)及新建开评标区监控系统设备。7.安保视频监控系统(摄像机、摄像机电源、硬盘录像机、视 频矩阵、监视器等)8.会议系统(视频会议系统、功放、音箱、调音台、话筒、投影机、电子 白板等)9.GPS 时钟同步系统(服务器、LED 电子时钟等)10.语音传输系统(评标区)11.门禁系统(开评标区门禁、核心机房门禁)12.安检系统(评标区安检门)13.综合布线系统(网络、电话)14.大数据中心机房(堡垒机、服务器、曙光存储服务器华三核心交换机、华为服务器、华为 MCU、存储设备、防火墙)</p> <p>鄂尔多斯市市场监督管理局：包括检验检测中心，办公场所所有办公电子设备、显示屏、监控设备、会议系统、门禁系统、网络设备、打印机、复印机、会议保障服务等设备维护。鄂尔多斯市120指挥救援中心：计算机、服务器、存储、网络设备(交换机/ 路由器等)、办公外设(打印机/复印机等)、机房设备(UPS/空调)、专用终端的维修、备件更换、清洁保养。操作系统、办公软件、核心业务系统、数据库、中间件、安全软件的安装配置、故障排除、更新补丁、账号管理、备份恢复支持。网络连通性保障、IP管理、配置管理；防火墙/入侵检测等安全设备维护、漏洞管理、安全事件响应、等保测评配合、日志审计。</p> <p>鄂尔多斯市住房和城乡建设局：1.办公终端设备、台式计算机、笔记本电脑、打印机、复印机等相关设备；2.LED 大屏幕系统维护；3.机房设备和环境，竖井的维护、4.UPS设备的维护；5.精密空调的维护；6.消防系统的维护；7.网络设备的维护；8.会议系统的保障和维护；9.门禁系统的维护；10.监控系统的维护；11.弱电综合布线维护；12.服务器的维护</p> <p>鄂尔多斯市水利局：1.LED 大屏运维2.中控系统运维3.沙盘投影系统运维4.无纸化会议系统运维5.会议室扩音系统运维6.安防系统运维7.网络系统运维8.模块化机房运维9.通风、空调系统运维10.消防系统运维</p>
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响应无效。		

标的名称：维保续保测评服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1		提供对鄂尔多斯市财政局、鄂尔多斯市能源局、鄂尔多斯市水利局、鄂尔多斯市融媒体中心、鄂尔多斯市生态环境局5个部门的续保升级授权。提供对鄂尔多斯市财政局、鄂尔多斯市能源局、鄂尔多斯市水利局、鄂尔多斯市融媒体中心、鄂尔多斯市生态环境局5个部门的维保服务。市财政局：数据机房的空调系统日常维护和巡检工作模块化机房；市能源局：机房基础环境运行维护；对6台机房内的空调系统进行巡视及日常维护保养；市水利局：机房和全市水利专网网络安全测评。市融媒体：爱数存储、网络安全设备特征库及授权续保；市生态环境局：防火墙应用识别特征库授权1年、入侵防御系统IDP攻击规则库授权1年、脆弱性扫描与管理漏洞库1年、上网行为管理系统网站知识库及含1年系统版本、网站知识库及应用知识库升级服务许可年应用知识库Windows Server客户端防病毒功能1年、终端威胁防御功能3套、终端威胁防御功能授权1年病毒库升级服务、防火墙系统IDPXP/VISTA/WIN7/WIN8/WIN10。默认包含1年病毒库升级服务攻击规则特征库及病毒库IDP攻击规则特征库1年升级许可:专业版快速扫描查杀病毒库1年升级服务许、80日志源授权，一个License 对应1个日志源(与原有日志 审计兼容)、80日志源授权，一个License 对应1个日志源(与原有日志 审计兼容)1年
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响应无效。		

标的名称：国产化终端运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1	★	市本级2020-2021年采购的台式机、笔记本、服务器、打印机、扫描仪、一体机等9000+信创终端设备维护服务，提供不少于6人的运维人员。
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响应无效。		

标的名称：智能化设备维修维护

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1		政务服务大厅内所有自助办证机、身份证读卡器、多功能自助服务机、自助拍照一体机、智能文件柜、智能机器人、会议设备、服务器、灯光、配套的网络设备等智能化设备维护维修，此项工作据实结算。
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响应无效。		

标的名称：硬件系统维修维护

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1		政务服务大厅所有办公电子设备、显示屏、监控设备、门禁系统、打印机、复印机、配套的网络设备等设备维护服务，此项工作据实结算。
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响应无效。		

标的名称：基础网络关键设备维护维修、以上所有项目人员要求、服务要求

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>一、基础网络关键设备维护维修</p> <p>辅助运维人员，工作量达到高负荷运行时，中标供应商随时安排运维人员辅助大厅运维工作，人数不低于4名。提供办公终端设备的备品备件、模块化机房基础关键网络设备和安全设备的备品备件、精密空调配件、大厅搬运服务，包括电脑、配件、桌椅板凳、柜子等内部搬运，人员不得少于4人，年龄不得高于45周岁；智慧政务系统，配合智慧</p>

政务系统建设厂家完成系统的软硬件安装调试工作；市长热线，市长热线业务系统中各热线席位的软硬件设备的运行状态监测，保证系统及时准确接线。政府门户网站所使用的硬件设备。

二、以上所有项目运维人员服务要求

1、项目经理1名

项目经理作为项目总体负责人，负责监督建立健全运维管理各类体系制度、标准规范、工作流程等，统筹把控项目总体运行情况，协调解决项目各类问题，确保项目按计划有序实施，对接跟进优化统一运维管理平台，确保项目顺利实施交付；协助采购人优化工作机制或流程，为项目高质量建设提供建设性意见，定期向采购人汇报项目整体情况，就项目重点问题与各相关方沟通协调；确定项目运营管理方案或计划，组织开展主题系列或特色精品运营管理活动及内容，不断提升项目运营效果；监管项目服务质量，定期传达、报告、沟通服务质效情况及提升建议；协助项目统筹管理部门工作开展等。根据实际岗位要求具备如下资质：

大学本科及以上学历；

- （1）具备相关专业认证资质：信息化相关专业中级及以上技术职称；
- （2）具备不少于5年工作经验，具备运维服务质量管理能力；
- （3）提供项目经理所在投标单位2025年度任意一个月的缴纳社保证明。

项目经理须完成以下工作，包括但不限于：

- （1）负责监督建立健全运维管理各类体系制度、标准规范和工作流程，把控项目总体运行情况，项目资源整体统筹调配，落实标准化规范化运维服务体系要求，协调解决项目各类问题，确保项目按计划有序实施，跟进优化统一运维管理平台，确保项目顺利交付；
- （2）协助采购人优化工作机制或流程，为项目高质量建设提供建设性意见，定期向采购人汇报项目整体维护情况，就项目重点问题与各相关方沟通协调；
- （3）确定项目运营管理方案或计划，组织开展主题系列或特色精品运营管理活动及内容，确保不断提升展示和运营效果；
- （4）监管项目服务质量，定期传达、报告、沟通服务质效情况及提升建议；
- （5）完善运维管理体系制度，优化IT服务管理流程，编制项目相关文档；
- （6）协助项目统筹管理部门工作开展。

2、网络工程师4名

负责网络设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- （1）大专及以上学历；
- （2）具备不少于2年的网络设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- （3）能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

硬件设备运维人员须完成以下工作，包括但不限于：

- （1）对本项目范围内的硬件设备日常检查，包括设备性能、负载等运行状态、网络设备运行状态等检查；
- （2）对本项目范围内的网络链路的日常检查，包括网络可用性、带宽使用率、网络健康状况等检查；
- （3）对网络设备、网络链路的运行监控，设备出现问题和故障时及时进行处理，保障使用单位网络的正常运行；

- (4) 网络管理的日常实施，网络线路及端口的日常维护；
- (5) 熟悉云服务器，云端虚拟机运维服务
- (6) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档；

3、信息安全工程师2名

负责安全设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- (1) 大专或以上学历；
- (2) 具备不少于2年的安全设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- (3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

信息安全工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- (1) 对本项目范围内的安全设备日常检查，包括设备性能、负载等运行状态、设备运行状态等检查；
- (2) 根据使用单位的安全需求和业务特点，制定信息安全策略和制度，包括访问控制策略、数据保护策略、用户认证与授权策略等；
- (3) 当发生安全事件时，对安全事件进行总结和复盘，分析事件发生的原因，总结经验教训，提出改进措施，防止类似事件再次发生；
- (4) 对运维范围内的安全设备的配置进行定期审查，确保策略设置正确且符合安全要求，检查设备的日志记录，及时发现异常活动和潜在威胁；
- (5) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

4、系统工程师2名

负责服务器、存储等设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- (1) 大专或以上学历；
- (2) 具备不少于2年的服务器、存储等设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- (3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

系统工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- (1) 按照巡检计划，定期对服务器、存储等设备进行全面检查，包括硬件状态、系统运行参数、存储空间使用情况等，及时发现潜在的硬件故障、软件异常等问题；
- (2) 对服务器、存储等设备进行日常维护，如安装系统补丁、更新设备驱动程序、清理系统日志等，确保设备始终处于良好的运行状态，提高系统的稳定性和安全性；
- (3) 当服务器、存储等设备出现故障时，迅速响应并进行故障诊断，通过分析系统日志、硬件报警信息等，准确判断故障原因；
- (4) 监控服务器和存储设备的性能指标，如 CPU 使用率、内存利用率、磁盘 I/O 性能、网络带宽等，制定并实施性能优化方案，以提高设备的性能和响应速度，满足业务发展的需要；
- (5) 熟悉云服务器，云端虚拟机运维服务
- (6) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

5、安全可控工程师6名

负责使用单位运维范围内安全可控终端设备的日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- (1) 大专或以上学历；
- (2) 具备不少于2年的安全可控终端设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- (3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- （1）制定巡检计划，对安全可控终端设备进行定期检查，检查设备的外观是否有损坏、部件是否齐全，确保设备物理状态良好；
- （2）查看设备的运行状态，检查操作系统、应用程序是否正常运行，同时检查设备的连接情况，包括网络连接、电源连接等，确保设备连接稳定；
- （3）当安全可控终端设备出现故障时，迅速响应并进行故障诊断。通过询问用户故障现象、查看设备日志等方式，准确判断故障原因，针对不同的故障类型，采取相应的解决措施；
- （4）对设备的硬件进行维护，如检查硬盘健康状况、更换磨损的键盘鼠标等部件；
- （5）在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

6、软件工程师2名

负责使用单位运维范围内业务软件系统的日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- （1）大专或以上学历；
- （2）具备不少于2年的软件设备运维相关工作经验，具备设备运维能力；
- （3）能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

软件工程师须完成以下工作，包括但不限于：

- （1）对运维范围内的业务软件系统进行巡检，查看系统运行状态，包括系统是否正常启动、各项功能模块是否可正常访问和使用；
- （2）及时处理软件系统运行过程中出现的各类故障，通过分析错误日志、排查代码等方式定位故障原因，并进行修复，确保系统的可用性；
- （3）按照使用单位要求，配合软件厂家对业务软件系统进行定期的软件更新和补丁安装；
- （4）在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

7、终端工程师5名

负责使用单位的台式电脑、笔记本电脑、平板电脑、触控自助终端、显示器、投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等桌面终端的维护服务。根据实际岗位要求具备如下资质：

- （1）大专或以上学历；
- （2）具备不少于1年的桌面及办公设备运维相关工作经验，具备桌面及办公设备运维能力；
- （3）能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

桌面终端运维人员须完成以下工作，包括但不限于：

- （1）负责使用单位设备台式电脑、笔记本电脑、平板电脑、触控自助终端、显示器、投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等桌面终端设备的日常维护服务工作，协助使用单位的信息化建设，保证设备正常运作。
- （2）协调处理项目现场应急故障解决，实时向用户报告情况，并建立信息日志档案。
- （3）负责协助使用单位处理设备的日常维护事务，处理突发应急事件，为各项服务请求提供服务，并记录维护人员作安排及维护情况等。
- （4）负责桌面设备的巡检工作。
- （5）完成使用单位和项目实施经理下达的其他任务。

8、机房工程师2名

负责机房基础环境及相关设备日常巡检与维护，根据实际岗位要求具备如下资质：

- (1) 大专或以上学历；
- (2) 具备不少于2年的机房环境运维相关工作经验，具备机房环境运维能力；
- (3) 能力突出并经使用单位确认的可适当放宽上述条件。

基础环境运维人员须完成以下工作，包括但不限于：

- (1) 机房环境设施的日常巡检，包括机房的配电系统、UPS设备、空调设备、动环监控等系统设备的检查；
- (2) 对机房环境设施设备出现的问题和故障进行处理，保障机房环境及IT设备的正常运行；
- (3) 定期对机房环境设施设备进行巡检和保养工作，定期对设备运行情况进行统计分析；
- (4) 在统一运维平台中对每次服务进行工单记录与归档。

二、统一运维平台建设要求和统一运营中心建设要求

1、统一运维管理平台，所有系统接入采购包第一包的统一运维平台内。

2、运维工具

- (1) 投标人应为每位运维人员配置必要的维护设备和工具。
- (2) 在服务期间，投标人应该为每个驻场点配置日常维护、保养等服务工作所需的检测工具，包括但不限于工具箱、万用表、网线、斜口钳、剪线钳、压线钳、剪刀、电工刀、扳手、网络测线器、一字螺丝刀、十字螺丝刀、测试电笔等工具。

二、技术服务要求和其他要求

1、基础环境运维技术要求

基础环境包括但不限于基础机房环境、模块化机房、供配电系统、空调系统、新风系统、动环系统、消防系统、门禁系统等。

(1)日常检查、保养服务

被服务单位范围内的已纳入设备故障时，及时对故障进行诊断、分析，并解决问题。

- ①通过对设备的运行状态进行检查、测试和分析，确定故障的具体原因和位置。
- ②根据故障诊断的结果，对损坏的部件进行维修或直接更换。
- ③在完成维修或更换后，对设备的整体系统进行调试，确保各个部件之间能够正常协同工作，设备的各项性能指标达到规定的标准。
- ④运维人员会根据设备的使用情况和特点，为用户提供相应的维护保养建议。

(2)性能检测及调优服务

根据机房基础环境设施设备的日常检查情况，提供设备的性能优化或者升级改进建议及相应的技术支撑服务。

(3)设备部署及调试服务

被服务单位有新设备需要进行上线处理时，根据被服务单位的需求安排服务运维人员现场协助被服务单位进行硬件设备的部署及安装调试。

(4)巡检服务

对基础机房环境设备提供巡检服务，出具巡检记录或报告，具体包括：

- ① 对基础机房环境设施设备每天至少2次巡检，巡检完毕后填写相关记录，发现问题

及时处理，保障设备正常使用。

② 每月至少进行1次机房环境及设备清扫除尘工作。

2、硬件设备运维技术要求

硬件设备包括但不限于：传输设备、交换机、路由器、防火墙、负载均衡、无线网络设备等网络与安全设备，电子政务外网、互联网等网络链路、服务器、存储、备份一体机、超融合平台等硬件设备。

(1)日常检查、保养服务

根据被服务单位要求，对设备的运行状态进行常规的检查、保养等工作。主要服务内容包括：

① 对于有驻场服务的被服务单位，驻场运维人员对被服务单位现场设备的运行状态进行常规检测、检查、保养、除尘等工作，发现潜在问题，采取措施排除故障隐患，保障设备及系统的正常运行。

② 对于没有驻场服务的被服务单位，根据被服务单位要求，提供定期巡检服务，详见巡检服务内容。

(2)设备台账管理服务

配合被服务单位做好设备台账管理工作，详细记录设备的各项配置信息。

(3)网络安全协同服务

基于信息基础设施运维服务平台服务范围和内容等职责，协助被服务单位开展网络安全工作，提供必要配合和支撑。主要服务内容包括：

① 发生安全事件时，根据被服务单位的要求，协助开展信息安全事件的查证、处理等相关配合工作；

② 根据运维团队要求，经被服务单位确认，对网络设备进行策略配置工作。

(4)设备故障处理服务

被服务单位范围内的已纳入设备故障时，及时对故障进行诊断、分析，并解决问题。

① 通过对设备的运行状态进行检查、测试和分析，确定故障的具体原因和位置；

② 根据故障诊断的结果，对损坏的部件进行维修或直接更换；

③ 在完成维修或更换后，对设备的整体系统进行调试，确保各个部件之间能够正常协同工作，设备的各项性能指标达到规定的标准。

④ 运维人员会根据设备的使用情况和特点，为用户提供相应的维护保养建议。

(5)性能检测及调优服务

根据硬件设备的日常检查情况，提供设备的性能优化或者升级改进建议及相应的技术支持服务。

(6)设备部署及调试服务

被服务单位有新设备需要进行上线处理时，根据被服务单位的需求安排服务运维人员现场协助被服务单位进行硬件设备的部署及安装调试。

(7)硬件设备升级更新服务

对硬件的固件版本进行必要的升级更新，提出策略配置及优化建议。根据被服务单位的需求，对服务器、网络与安全设备的版本进行必要的升级更新，提出策略配置及优化建议。

(8)巡检服务

对硬件设备提供巡检服务，对运维范围内的硬件设备完成每月1次全量巡检，出具巡检

记录或报告，发现问题及时处理，保障设备正常使用

(9) 备品备件

中标企业需要建立本地化重点设备备品备件库，易损坏设备需将备品备件存放至甲方库房。特殊设备与厂商达成备品备件保障协议，确保及时更换。

3、软件设备运维技术要求

软件设备包括但不限于：操作系统、数据库系统、基础业务系统基础运维等。

(1)性能检测及调优服务

根据软件设备的日常检查情况，提供设备的性能优化或者升级改进建议及相应的技术支持服务。

(3)设备部署及调试服务

被服务单位有新设备需要进行上线处理时，根据被服务单位的需求安排服务运维人员现场协助被服务单位进行硬件设备的部署及安装调试。

(3)网络安全协同服务

基于软件设备服务范围和内容等职责，协助被服务单位开展网络安全工作，提供必要配合和支撑。主要服务内容包括：

- ① 发生安全事件时，根据被服务单位的要求，协助开展信息安全事件的查证、处理等相关配合工作；
- ② 根据运维团队要求，经被服务单位确认，对软件系统进行策略配置工作。

(4)基础软件运维

对被服务单位软件设备的操作系统、数据库、中间件等基础软件提供维护服务。主要服务内容包括：

1) 操作系统：

- ①日常维护：包括系统错误日志、文件系统、设备状态、网络、磁盘阵列与设备相连的外部设备及系统运行性能检查，发现问题及时上报。
- ②补丁安装：按照用户单位要求配合业务厂家进行补丁安装与更新。

2) 数据库、中间件：

协助被服务单位进行初始环境的安装搭建，数据库、中间件的故障处理、性能优化、业务迁移等工作由应用系统维护商提供服务。

(5)设备故障处理服务

被服务单位范围内的已纳入设备故障时，及时对故障进行诊断、分析，并解决问题。

- ① 通过对设备的运行状态进行检查、测试和分析，确定故障的具体原因和位置。
- ② 根据故障诊断的结果，对损坏的部件进行维修或直接更换；
- ③ 在完成维修或更换后，对设备的整体系统进行调试，确保各个部件之间能够正常协同工作，设备的各项性能指标达到规定的标准。
- ④ 运维人员会根据设备的使用情况和特点，为用户提供相应的维护保养建议。

4、桌面终端运维技术要求

桌面终端包括但不限于：台式电脑、笔记本电脑、平板电脑、触控自助终端、显示器、投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等。

(1)设备故障维修服务

项目范围内的桌面及通用办公设备，未达到固定资产标准但属于一般桌面办公周边设备，以及工作人员使用业务专用终端设备发生故障时，协助被服务单位对故障设备进行检

测、维修、更换等工作。主要服务内容包括：

- ① 对于未过原厂保修期的桌面设备发生故障时，经被服务单位同意，由服务单位负责协调原厂售后服务公司检查、维修，或监督原厂售后服务公司上门维修。
- ② 对于已过原厂保修期且在本次项目服务范围内的桌面设备发生故障时，服务单位协助被服务单位对故障设备进行检测，桌面设备维修所产生的费用由用户自行负责。
- ③ 设备维修时，服务单位根据被服务单位要求做好数据的备份工作（备份介质由被服务单位提供）；设备维修期间，服务单位提供临时零配件替代使用，设备修复后再进行设备替换等技术服务工作。
- ④ 对设备故障及维修全过程做详实的记录，对维护档案整理、更新、归档。

备注：对于已过原厂保修期维修过程中所产生的交通、物流、维修等费用由被服务单位自行负责。

(2)临时零配件服务

根据被服务单位实际需求情况，在维修过程中提供临时零配件服务，保障被服务单位正常办公使用需求。

备注：不含维修时所产生的硬件设备维修费用。

(3)日常检查、保养服务

根据被服务单位要求，对公共的桌面设备、桌面外设设备等提供日常检查、保养服务，发现问题及时处理，保障设备正常使用。

(4)终端设备台账管理服务

配合被服务单位做好终端设备台账管理工作，详细记录设备的各项配置信息。

(5)数据备份服务

根据被服务单位的要求协助备份指定数据。主要服务内容包括：

- ① 根据被服务单位的要求协助做好桌面设备相关数据备份工作（备份和存储介质由被服务单位自行提供）；
- ② 设备送修前，协助用户将设备数据备份好；
- ③ 协助被服务单位做好基本的数据恢复服务（若存储介质出现永久性损坏导致数据完全丢失，则不保证数据的完全恢复）。

(6)桌面设备软件（含操作系统）维护

经被服务单位授权进行基础软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障。主要服务内容包括：

- ① 根据项目实际情况要求，经被服务单位授权为项目范围内的各用户提供统一安装桌面软件服务，包括但不限于日常办公软件、专业软件等；
- ② 经被服务单位授权进行计算机设备桌面软件（操作系统、办公软件、相关驱动程序等通用软件）的安装、调试、升级等技术服务，同时协助排除桌面软件使用过程中的故障；
- ③ 外设设备（打印机、扫描仪等）的相关驱动程序及软件的安装调试服务；
- ④ 配合被服务单位进行杀毒软件、终端防护等安全相关软件的安装、重装，做好相关配合协助工作；
- ⑤ 发生安全事件时，配合被服务单位进行信息安全事件查询、溯源等相关工作；
- ⑥ 按照被服务单位的安全要求对桌面终端操作系统的配置进行更改。

(7)设备安装部署服务

设备的安装、调试、部署等。对新设备发放，设备移位等情况，协助被服务单位进行设备的安装、调试、部署等服务工作。

5、其他硬件运维技术要求

其他硬件包括但不限于：图像及音视频设备、视频监控设备、光纤传输监控、视频会议系统、门禁系统、专用设备、特种设备等。

(1)设备故障维修服务

项目范围内的桌面及通用办公设备，未达到固定资产标准但属于一般桌面办公周边设备，以及工作人员使用业务专用终端设备发生故障时，协助被服务单位对故障设备进行检测、维修、更换等工作。主要服务内容包括：

- ① 对于未过原厂保修期的桌面设备发生故障时，经被服务单位同意，由服务单位负责协调原厂售后服务公司检查、维修，或监督原厂商售后服务公司上门维修。
- ② 对于已过原厂保修期且在本次项目服务范围内的桌面设备发生故障时，服务单位协助被服务单位对故障设备进行检测，桌面设备维修所产生的费用由用户自行负责。
- ③ 设备维修时，服务单位根据被服务单位要求做好数据的备份工作（备份介质由被服务单位提供）；设备维修期间，服务单位提供临时零配件替代使用，设备修复后再进行设备替换等技术服务工作。
- ④ 对设备故障及维修全过程做详实的记录，对维护档案整理、更新、归档。

备注：对于已过原厂保修期维修过程中所产生的交通、物流、维修等费用由被服务单位自行负责。

(4)LED大屏幕运维服务：主要包括LED大屏幕的黑点、瞎点、大屏幕控制系统、供电系统、播放内容的维护，协调屏幕厂家及时维修更换损坏备品备件。

(2)视频会议保障服务

- ① 负责无纸化会议系统以及其他视频会议系统的日常运营运维，保障各视频系统的正常运行，包括无纸化设备、音视频采集系统、显示系统、扩声系统、中央控制系统、录播系统、远程视频会议系统、网络系统等日常维护与检修，提出设备更换建议，保证按时进行视频会议联调，保障各种依托视频会议系统召开的电视电话会议，确保视频会议系统稳定运行。
- ② 保障会议系统给设备稳定运行，接到会议通知后提前对设备进行测试，保证每次会议的顺利召开。

(3)门禁系统运维服务

保障门禁系统运行正常，主要包括门禁控制系统主机、开门按钮、读卡器、电源、磁力锁等软硬件设备的状态检测，确保各个区域门禁系统正常通行，通行数据可查。

(4)其他硬件设备维修服务

本项目范围内的其他硬件设备发生故障时，对故障设备进行检测、维修、更换等工作，保障设备的持续可用。主要服务内容包括：

- ① 对于未过原厂保修期的其他硬件设备发生故障时，经被服务单位同意，由服务单位负责协调和监督原厂售后服务公司上门检查和维修；设备送修期间，服务单位应提供相应临时备品备件，设备修复后再进行撤换。
- ② 对于已过原厂保修期且在本项目维护范围内的其他硬件设备发生故障时，服务单位应及时完成故障设备的维修，如维修周期较长，应提供临时零配件保障业务正常运行，

同时做好维修全过程记录，负责维护档案整理、更新和归档工作。

③ 其他硬件设备维修及更换前对数据日志进行备份，维修及更换后对数据进行恢复（若存储介质出现永久性损坏导致数据完全丢失，则不保证数据的完全恢复）。

(5)临时备品备件服务

根据实际需求情况，在维修过程中依据被服务单位要求时限提供临时备品备件，设备修复后再进行撤换。

备注：临时备品备件产权属于运维服务商。

6、额外工作量

采购方及被服务单位指定的其他工作任务，同时在原有服务范围内增加**20%**以内工作量和人员不再增加服务费用。

7、运维服务保障能力

为保障被服务单位现有设备的正常运行和续保，需投标人提供与现有设备厂商的合作说明，保障中标后厂商能正常提供维保服务的运维服务能力，现有设备包括：华为、华三、锐捷、深信服、海康威视。

8、与原有运维企业技术交底

投标人需承诺中标后与原有运维企业开展技术交底与资产交接工作，如发生原有运维单位不配合、不交底等情况，投标人需承诺提供为被服务单位提供技术支持与支撑，确保原有运维服务不中断，保障服务质量。

9、运维服务方式

（1）组建统一运营中心

①**7X24**小时报障处置中心，驻场运维人员统一归本项目合同包一的运营中心管理，服从统一调配，统一管理。本项目要求提供**7X24**小时报障处置中心，投标人必须安排专业话务服务人员组成的服务台热线坐席，提供**7X24**小时的专人服务台，通过服务台模块工具负责接听、记录、处理、分派、跟踪服务请求，监督、考核服务完成情况，整理、归纳、核对、发布作业指导书，管理运维知识、用户信息库等。

②运维可视化大屏展示，提供网络架构拓扑、设备资产管理、运维任务进度、IT流程管理等可视化大屏。

③结合项目实际服务和管理需要，从体系建设、服务制度、流程管理等方面完善统一运维制度体系，投标人设计建立统一运维制度及标准体系，提高统一运维管理水平，强化统一运维的规范性，按照采购人的实际要求提交制度文档。

④培训服务

1）岗位培训

对所有驻场服务人员进行业务、规章制度、操作规范、技能、服务礼仪等培训，整体培训时间应不低于**2**天/人，培训活动经费由投标人承担。

2）技术交接培训

对驻场服务岗位人员发生变化时，在得到被服务单位书面审批批准时间点起算，应进行至少**2**周的现场工作交接及培训，提供详尽的交接材料及培训记录，培训授课人具有相关资格或厂家认证的工程师、技术员等，为被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

3）技术培训

每年提供不少于**2**次项目运维管理和维护技术等方面的培训服务，根据被服务单位需求

，定期对被服务单位人员进行系统维护技术方面的培训，如一般故障排除方法、性能的监控与调整等，并定期组织技术交流。

⑤应急演练服务

根据重点被服务单位现场实际运维情况制定相应的应急预案，每年提供不少于2次应急演练。例如：针对核心设备在重大保障期（重要的政治活动、重要节假日、突发性公共事件等）制定相应的应急预案，组织应急演练，不断优化应急预案各项流程和内容，提升运维保障能力。

⑥重保服务

根据被服务单位的实际需求，提供重大保障值守服务，主要服务内容如下：

1）在大型或重要政治活动保障、重要节假日保障、突发性公共事件保障、自然灾害期间保障、因服务范围设备故障导致的大面积或核心业务中断、具有共性的基础桌面大范围病毒事件，以及和市直各单位有明确约定的其他事件等情况，根据被服务单位的实际需求提供重大保障的值守服务。

2）各被服务单位根据重保任务的实际情况，提供值守任务的工作内容和具体要求，经项目实施部门确认后提供保障值守服务。

3）重大保障值守服务包括但不限于5*8/7*24驻场，实时服务响应及远程技术支持等。

备注：重大保障值守服务工作内容应符合基础统维项目工作范围。

（2）驻场人员服务方式

本项目的运维服务方式包括7×24小时热线支持服务、驻场服务、二线支持服务等。

1)7×24小时热线支持服务：提供7×24小时服务台和热线电话技术支持。服务内容主要包括：1）提供7×24小时服务台和热线电话支持服务；2）周一至周日全天24小时有效，可以实时对用户请求进行处理；3）对于服务请求，上班时间10分钟内作出响应；其余时间30小时内作出响应，达到100%的用户响应度。

2)驻场服务：提供满足资质要求的运维人员驻场服务。本合同包的驻场运维人员归采购人和合同包一的中标企业统一管理，统一调配。具体驻场需求和工作时间，根据被服务单位服务目录，经投标人、被服务单位评估确定后执行，为项目范围内的使用单位设备提供日常维护、维修、巡检保养等服务工作。

①默认工作时间为5*8小时。若高于5*8标准的需明确申请依据，投标人依据使用单位实际需求制定合理的个性化服务方案。

②人员驻场服务说明：对驻场服务人员无法覆盖使用单位服务地点的，采用轮流驻场或单点驻场（其他服务地点按需上门）方式提供服务。在保障使用单位服务不受影响的前提下，可对3公里范围内的所有使用单位驻场服务人员实行就近调用。

3)二线支持服务：提供二线团队的现场支持服务，给予项目全力支持。根据使用单位的服务请求以及以下几点实际情况，提供二线团队现场支持服务：

①在现场驻场运维人员不能解决问题的，或者现场运维人员需要技术支撑时，根据使用单位服务请求的实际情况和服务响应级别，协调安排相应级别的二线技术工程师到现场支撑服务；

②对于没有安排驻场服务的，基础运维服务平台将根据使用单位的服务请求，协调安排相应级别的二线技术工程师到现场支撑服务；

③使用单位有重要活动会议时，基础运维服务平台将根据使用单位的服务请求，协调安排相应级别的二线技术工程师到现场支撑服务。

10、运维服务响应要求

结合被服务单位的基础类信息化设备的现状，根据设备故障影响程度和服务响应级别等进行分类，投标人必须按照服务响应级别和被服务单位要求进行服务响应：

- 1)一级：工作日10分钟响应，驻场的20分钟到达现场，2小时内解决；非驻场的1小时到达现场，3小时内解决。非工作日20分钟内响应，1小时到达现场，4小时内解决。
 - 2)二级：工作日15分钟响应，驻场的30分钟到达现场，4小时内解决；非驻场的2小时到达现场，5小时内解决。非工作日30分钟内响应，2小时到达现场，6小时内解决。
 - 3)三级：工作日30分钟响应，驻场的1小时到达现场，6小时内解决；非驻场的3小时到达现场，7小时内解决。非工作日1小时内响应，3小时到达现场，解决时间双方约定。
- 如果是紧急故障，导致系统无法工作，业务停止运行的情况下，且现场维护人员（现场运维人员）无法解决时，二线技术人员到故障现场处理故障。

级别定义：

- 1)一级：会造成设备整机或系统不能工作，影响业务，可能会对业务或被服务单位造成一定影响和损失的，为一级；
- 2)二级：造成设备整机或系统部分功能失效，性能下降，但不至于中断业务；不影响核心业务，未造成实际损失，能在较短时间恢复的，为二级；
- 3)三级：设备或系统可以运行，但存在故障隐患，业务系统出现偶然异常现象或缓慢或出现性能低下的，为三级。

11、运维服务保障要求

投标人应贯彻落实管理要求，通过完善服务要求、运维实施计划要求、运维团队人员要求等具体工作机制，规范有序开展项目服务管理，为被服务单位提供优质运维服务。

1) 服务要求

投标人遵守标准化、流程化、规范化、个性化和安全文明的要求，适应不断变化的服务需求并持续提升运维服务水平。

（1）服务地点：采购方指定办公地点或中标方提供办公地点。

投标人应按照采购方及被服务单位实际需求提供驻场服务，对于有现场驻场服务要求的被服务单位应为驻场人员提供办公场所，办公使用计算机存在信息泄露风险的由采购方或者被服务单位提供固定点位的常用计算机，所有运维人员食宿，交通自理。

（2）投标人驻场人员须严格遵循被服务单位的工作要求，在被服务单位指定的工作时间和工作场所开展工作。投标人提供驻场服务的驻场人员按照被服务单位的相关管理制度，接受工作安排和管理，服从被服务单位的工作调配和管理。

（3）投标人须严格遵守国家相关法律法规，恪守被服务单位的相关制度，严格遵守被服务单位驻场运维工作要求，注重运维服务质量，接受采购人、被服务单位的管理、监督和考核、评价等，考评结果作为采购人进行绩效管理、合同款项支付依据。

（4）投标人驻场人员按要求到岗后，不得随意更换，属于专职运维人员不得兼任其他单位工作或岗位，到岗时签订保密承诺书。投标人如需更换驻场人员的，应提前1个月向采购方或项目管理方提交离职申请征得同意后才能更换，接替人员的技能水平、资质证书、工作经历、学历，原则上都不得低于原有人员。如驻场人员存在工作态度、责任心、技术能力、协调能力等方面问题的，被服务单位有权要求投标人更换，投标人在收到书面通知之日起10个工作日内完成更换，接替人员必须经过审核同意后才能进场服务，同一岗位人员两次更换均不满足被服务单位要求的，投标人进行整改并提交整改报告

。

(5) 投标人服从采购方、被服务单位相关工作安排，针对对临时性工作积极响应；所有驻场服务人员包括被分包的驻场人员，统一归采购人和中标企业管理。

(6) 原有运维服务费用根据现场实际情况经采购方评估后可作适当减少，根据项目情况进行合并减少运维费用，费用支付根据减少程度进行支付，据实支付依据清单但不得超过原有总费用，据实支付款项不得高于市场价。

2) 运维实施计划要求

针对本项目的实际情况，做好整体的运维实施计划，包括但不限于各阶段的工作目标、时间段、实施内容等，为项目实施提供指导，包括针对本项目的工作交接资料收集与整理、质量管理、风险管理保障方案。

3) 运维团队人员管理要求

1. 投标时需提供项目团队的管理方案，包括团队建设、职责分工、协调沟通、等内容；
2. 为确保项目团队人员运维工作中的和谐稳定、高效专业，加强运维人员的职业素质和专业水平培训，强化项目团队凝聚力，保持项目团队人员持续稳定。
3. 投标人遵循“严格审查、先审后用、全程监督”的管理原则，对项目团队人员管理，与项目团队人员签订保密协议，经过培训合格和审核后，方可上岗。
4. 项目经理须对项目工作进行紧密跟踪和管理，对项目整体工作和采购人负责，协调与被服务单位之间的重大问题，要求有较强的协调、管理、沟通能力。
5. 运维人员的工作任务由项目经理、实施经理安排和管理，对被服务单位指定的管理人员负责，同时被服务单位指定的管理人员可以安排和监督现场运维人员的工作。
6. 投标人必须赋予项目经理和项目实施经理一定资源调动权，快速调动二线人员等资源解决问题。
7. 投标人选派的运维人员经被服务单位审核同意后，按被服务单位要求到达指定地点开展运维服务工作，未经被服务单位书面同意，不得更换现场运维人员。

投标人按照国家有关规定为所有运维人员提供工资、五险等劳动保障福利。

12、运维服务质量考核要求

投标人遵循基础类信息化运维相关管理制度、规范等开展实施工作，接受采购人的监督、考核及管理，定期举行专题会议，汇报项目进展、成效，定期出具报告等。

1) 每周服务汇报

投标人需每周针对项目实际情况，向采购方提交详细的项目进展汇报，内容涵盖项目完成情况、遇到的问题及解决方案等。

2) 月度服务质量评分

采购人每月将对投标人的服务工作质量进行评分，以此评估投标人当月的服务表现，作为服务质量考核与项目验收的依据。

3) 季度服务质量考核

(1) 采购方每季度对投标人服务工作质量开展考核、评估工作，季度服务工作质量考核总分数为100分，考核内容包括但不限于运维服务质量、人员管理、使用单位满意度

	<p>、工作产出时效性及质量、服务台工作效率与质量，具体的考核细则以本项目实施的要求为准。项目实施过程中，项目质量管理员结合项目具体实施情况，参照统一运维管理体系对考核细则修订完善，经采购人认可后实施。</p> <p>（2）采购人结合投标人每月的工作质量考核结果，形成季度考核分值，作为年度综合考评依据。投标人季度考核分数在90分以下视为违约，投标人按季度考核分数区间支付相应的违约金（在下笔合同款支付中扣除），①80≤季度考核分数<90，扣除当期服务费5%；②70≤季度考核分数<80，扣除当期服务费10%；③60≤季度考核分数<70，扣除当期服务费25%；④扣除当期服务费50%，且采购方有权解除现有运维服务合同，清退服务企业。</p> <p>4）年度验收考核</p> <p>服务期满，投标人提交年度运维服务报告，采购人对投标人进行年度服务工作质量结果进行综合考评。【综合考评分值=年度每月度考核分值总和/12】，综合考评分值低于80分处以扣除合同总额的10%。项目验收标准如下：</p> <p>（1）“合同验收”：运维期满，由采购人开展对合同进行检验，若达到用户要求，满足合同及附件的所有要求，则组织合同验收。</p> <p>（2）“项目终验”：合同验收通过后，向政务信息化主管部门申请对项目进行终验，投标人应配合至项目通过终验为止。</p> <p>投标人必须严格执行项目过程管控，确保运维服务质量达到验收标准，一次验收（合同验收）合格率100%。若因投标人原因造成影响项目验收的，中标方除需自行承担返工整改和再次组织专家评审的费用外，同时要支付违约金。</p>
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响应无效。	

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

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。

一、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），要提供在市场监督管理部门注册的有效“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，如律师事务所、会计师事务所，要提供有效的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。

分公司不是独立法人，不具备政府采购法第二十二条规定的投标人应当具备独立承担民事责任能力的条件。分公司经总公司授权，可以以分公司的名义参加政府采购活动，但其民事责任由总公司承担。

二、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格审查表）。

三、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

四、参加政府采购活动前**3**年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

五、按照招标文件要求，投标人应当提交的其他资格、资信证明文件。

第五章 评标

一.评标要求

1.评标方法

详见须知前附表

2.评标原则

2.1评标活动遵循客观、公正、审慎的原则，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，并按招标文件规定的办法进行评审。

2.3合格投标人不足三家的，不得评标。

3.评标委员会

由采购人代表和评审专家两部分共7人组成，其中由评审专家库产生的评审专家6人，由采购人派出的采购人代表1人。

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评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内,与投标人存在劳动关系,或者担任投标人的董事、监事,或者是投标人的控股股东或实际控制人；

（2）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（3）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

（1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

（2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

（3）对投标文件进行比较和评价；

（4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

（5）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

（6）法律法规规定的其他职责。

4.澄清

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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.1评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.2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。

5.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，包括但不限于不同投标人上传的投标文件项目内部识别码一致的情形；

（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;

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出;

6.有下列情形之一的,属于恶意串通投标,其投标无效,并追究法律责任:

(1) 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件;

(2) 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件;

(3) 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容;

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动;

(5) 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交;

(6) 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交;

(7) 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间,为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

7.投标无效的情形

投标人存在下列情况之一的,投标无效:

(1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的;

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的;

(3) 不具备招标文件中规定的资格要求的;

(4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

(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。

8.废标的情形

出现下列情形之一的,应予以废标。

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家;或参与竞争的核心产品品牌不足3个的;

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的;

(3) 投标人的报价均超过了采购预算的;

(4) 因重大变故,采购任务取消的;

9.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,评标委员会根据采购人委托直接确定中标人或者由采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

二.落实政府采购政策

1.节约能源、保护环境

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。

2.促进中小企业发展

2.1采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理,落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施,提高中小企业在政府采购中的份额,支持中小企业发展。

2.2《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的小微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。

2.3在政府采购活动中,投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的,享受《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:

- (1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- (2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- (3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《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。

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

2.4依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于政府采购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，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：

采购包1：

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
无					

采购包2：

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
无					

2.5在政府采购活动中，提供货物、工程或者服务符合享受中小企业扶持政策的，投标人应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应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；属于残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。投标人应当按照《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》规定格式提供（格式附后，不可修改），未按规定提供的，不得享受相关中小企业扶持政策。

投标人应当对提供材料的真实性负责，若有虚假，将追究其法律责任。

三.评标程序

1.符合性审查

1.1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，以确定是否满足招标文件的实质性要求。

1.2符合性审查中有任何一项未通过的，审查结果为未通过。投标人未通过符合性审查的，投标无效。

符合性审查表

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	投标及保证金缴纳情况	按要求进行网上投标、进行保证金缴纳。（审查汇款凭证）
2	投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
3	投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。

4	主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
6	其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

采购包2:

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	投标及保证金缴纳情况	按要求进行网上投标、进行保证金缴纳。（审查汇款凭证）
2	投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
3	投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
4	主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
6	其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

2.投标报价审查

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。

3.政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

4.相同品牌审查

采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，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参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

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。

多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

5.详细评审

采购包1:

采购包1:

评审因素		评审标准		
分值构成		技术部分 63.00 分 商务部分 22.00 分 报价得分 15.00 分		
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观
技术评审	运维服务方案	根据投标人针对本项目的运维服务方案进行综合评分：能提供针对本项目运维服务分析方案，包括：项目现状、目标，运维服务范围及服务需求，提供方案得基础分 9 分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得 3 分；方案内容基本完整，基本合理，得 2 分；方案内容不合理不完整，得 1 分；如未能提供项目方案或缺少内容的，不得分。此项最多得 14 分。	12.00	主观
	统一运维管理平台功能	投标人提供统一运维管理平台建设方案，平台至少包含 1.设备台账管理，2.工单管理，3.巡检管理，4.运维人员管理，5.统计报表分析 等 5 个功能模块，详细描述功能，得基础得分 7 分，提供 5 个功能模块截图得 5 分；提供 4 个功能模块截图得 4 分；提供 3 个功能模块截图得 3 分；提供 2 个功能模块截图得 2 分；提供 1 个功能模块截图得 1 分；不提供不得分，此项最高得分 12 分。	12.00	主观
	统一运维技术服务方案	投标人按照 1.基础机房环境、2.硬件设备、3.软件设备、4.桌面终端、5.其他硬件 等 5 个设备类别分别提供运维技术服务方案，针对运维技术服务方案进行综合评分，提供方案得基础分 12 分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得 3 分；方案内容基本完整，基本合理，得 2 分；方案内容不合理不完整，得 1 分；如未能提供对项目的理解方案或缺少内容的，不得分。此项最多得 15 分。	15.00	主观

	运维服务响应方案	根据投标人针对本项目的运维服务人员的要求响应方案进行综合评分：能提供针对本项目的运维服务人员的要求响应方案，包括服务响应方式、服务响应时间、服务响应流程等，提供方案得基础分9分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得3分；方案内容基本完整，基本合理，得2分；方案内容不合理不完整，得1分；如未能提供对项目的理解方案或缺少内容的，不得分。此项最多得12分。	12.00	主观
	项目运维服务实施方案	根据投标人针对本项目运维服务保障方案描述内容进行评审：能提供针对本项目的服务实施方案，包括：项目组织机构与人员安排、运维实施计划要求、项目管理及保障方案、文档管理、风险控制、质量保证、验收方案等，提供方案得基础分9分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得3分；方案内容基本完整，基本合理，得2分；方案内容不合理不完整，得1分；如未能提供对项目的理解方案或缺少内容的，不得分。此项最多得12分。	12.00	主观
商务评审	投标人能力	供应商具有且提供：1.质量管理体系认证证书，得2分（提供相关证明材料）不提供则不得分。；2.环境管理体系认证证书，得2分（提供相关证明材料）不提供则不得分。；3.职业健康安全管理体系认证证书，得2分（提供相关证明材料），不提供不得分。注：投标文件中提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	6.00	客观
	本项目项目经理能力	投标人拟投入本项目的项目经理1名，具有：投标人提供项目人员具备信息化相关专业中级及以上技术职称，得4分，共4分。	4.00	客观
	驻场运维服务人员要求	投标人提供驻场服务人员数量总人数超过28人基础上，增加2名驻场运维人员（如网络、安全、系统）加4分，增加1名加3分。	4.00	客观

	同类项目业绩经验	投标人 2024年1月1日 至今（以合同签订日期为准），承接过同类项目（同类项目是指：信息化运维）业绩经验的，提供一项得 3 分，最高得 3 分。注：须同时附上合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、合同清单/合同概况、与含签订合同双方的落款盖章、签订日期页）扫描件，作为评审依据，未提供、提供不全或提供的证明材料不清晰明确，评委无法辨认的，则不得分。	3.00	客观
	运维服务能力保障	为保障被服务单位现有设备的正常运行和续保，需投标人提供与现有设备厂商的合作说明，保障中标后厂商能正常提供维保服务的运维服务能力，现有设备包括：华为、华三、锐捷、深信服、海康威视。每提供一个得 1 分，共 5 分；不提供不得分。	5.00	客观
价格分	价格分	F1 指价格项评审因素得分＝（评标基准价/投标报价）× 100 ×价格项评审因素所占的权重（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。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	15.00	客观

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明
无				

采购包2:

采购包2:

评审因素		评审标准		
分值构成		技术部分 63.00 分 商务部分 22.00 分 报价得分 15.00 分		
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观

技术评审	运维分析方案	根据投标人针对本项目的运维分析方案进行综合评分：能提供针对本项目运维分析方案，包括：项目现状、目标，运维服务范围及服务需求，提供方案得基础分 12 分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得 3 分；方案内容基本完整，基本合理，得 2 分；方案内容不合理不完整，得 1 分；如未能提供项目的方案或缺少内容的，不得分。此项最多得 15 分。	15.00	主观
	统一运维技术服务方案	投标人按照 1.基础机房环境、2.硬件设备、3.软件设备、4.桌面终端、5.其他硬件等5个 设备类别分别提供运维技术服务方案，针对运维技术服务方案进行综合评分，提供方案得基础分 15 分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得 3 分；方案内容基本完整，基本合理，得 2 分；方案内容不合理不完整，得 1 分；如未能提供对项目的理解方案或缺少内容的，不得分。此项最多得 18 分。	18.00	主观
	运维服务响应方案	根据投标人针对本项目的运维服务人员的要求响应方案进行综合评分：能提供针对本项目的运维服务人员的要求响应方案，包括服务响应方式、服务响应时间、服务响应流程等，提供方案得基础分 12 分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得 3 分；方案内容基本完整，基本合理，得 2 分；方案内容不合理不完整，得 1 分；如未能提供对项目的理解方案或缺少内容的，不得分。此项最多得 15 分。	15.00	主观
	项目运维服务实施方案	根据投标人针对本项目运维服务保障方案描述内容进行评审：能提供针对本项目的服务实施方案，包括：项目组织机构与人员安排、运维实施计划要求、项目管理及保障方案、文档管理、风险控制、质量保证、验收方案等，提供方案得基础分 12 分，方案内容科学可行，详细完善，非常合理得 3 分；方案内容基本完整，基本合理，得 2 分；方案内容不合理不完整，得 1 分；如未能提供对项目的理解方案或缺少内容的，不得分。此项最多得 15 分。	15.00	主观

商务评审	投标人能力	供应商具有且提供：1.质量管理体系认证证书，得2分（提供相关证明材料）不提供则不得分。； 2.环境管理体系认证证书，得2分（提供相关证明材料）； 3.职业健康安全管理体系认证证书，得2分（提供相关证明材料）， 不提供则不得。注：投标文件中提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	6.00	客观
	本项目项目经理能力	投标人拟投入本项目的项目经理1名，具有： 投标人提供项目人员具备信息化相关专业中级及以上技术职称，得4分，共4分。	4.00	客观
	驻场运维服务人员要求	投标人提供驻场服务人员数量总人数超过24人基础上，每增加2名驻场运维人员（如网络、安全、系统）加4分，增加1名加3分	4.00	客观
	同类项目业绩经验	投标人2024年1月1日至今（以合同签订日期为准），承接过同类项目（同类项目是指：信息化运维）业绩经验的，提供一项得3分，最高得3分。注：须同时附上合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、合同清单/合同概况、与含签订合同双方的落款盖章、签订日期页）扫描件，作为评审依据，未提供、提供不全或提供的证明材料不清晰明确，评委无法辨认的，则不得分。	3.00	客观
	运维服务能力保障	为保障被服务单位现有设备的正常运行和续保，需投标人提供与现有设备厂商的合作说明，保障中标后厂商能正常提供维保服务的运维服务能力，现有设备包括：华为、华三、锐捷、深信服、海康威视。每提供一个得1分，共5分；不提供不得分。	5.00	客观
价格分	价格分	F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（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。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	15.00	客观

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明
无				

6.汇总、排序

最低评标价法：评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

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

7.确定中标人

采购人或者评标委员会按照中标候选人名单顺序确定中标人。中标候选人并列的，按采购人授权评标委员会按照评审原则直接确定中标（成交）人。规定的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第六章 合同与验收

一.合同

1.合同要求

1.1采购人应当自中标（成交）通知书发出之日起30日内，按照招标（磋商、谈判）文件或询价通知书和中标（成交）供应商投标（响应）文件的规定，与中标（成交）供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标（磋商、谈判）文件或询价通知书确定的事项作实质性修改。采购人、供应商不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.2政府采购合同应当包括采购人与中标（成交）供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

1.3采购人与中标（成交）供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

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，将政府采购合同在内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/>）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。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将合同副本向同级财政部门 and 有关部门备案。

2. 合同内容及格式

政府采购合同

(货物类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 _____ 项目(填写项目名称) _____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书、投标(响应)文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、甲方向乙方采购的货物基本情况

(一)根据招标(磋商、谈判)文件或询价通知书及中标(成交)结果公告,甲方所采购的货物、服务(如有)基本情况如下: _____。

(二)货物名称、数量、规格型号、生产厂家、品牌、单价、与货物相关的服务等详细内容,见合同附件-货物清单。

二、乙方交付货物的时间及地点

(一)交付时间: _____

(二)交付地点: _____ (填写详细地址)

(三)交付货物的名称及数量: _____

(四)乙方交付货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方接收货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

注:货物为多批次交付的,应详细列明每批次交付的内容、数量、交付时间、交付地点等。

三、乙方交付货物的质量

(一)乙方交付的货物应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对货物的质量要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对货物质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方货物质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的货物质量证明文件。

四、乙方交付货物的包装及标识

(一)乙方交付货物的包装和标识应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对产品包装及标识的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物包装及标识的要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中对货物包装及标识作出的承诺、声明或保证;4.符合绿色环保、运输及安全性等要求。

(二)货物的包装费用由乙方承担。

五、货物的运输要求

(一)运输方式及运输线路: _____。

(二)运输、保险及其他相关费用由乙方承担。

六、甲方对货物的验收

(一)乙方将货物送达至甲方指定的地点,应及时通知甲方。在甲方收到到货通知并在货物到达指定地点后 _____ 日

内，由甲乙双方及第三方（如有）对货物的数量、规格型号、生产厂家、品牌、外观进行验收，在条件允许的情况下，可以同步对货物质量进行初步验收，甲乙双方应签署书面验收记录，作为本项目的履行文件留存。

（二）在甲方收到货物_____日内，如发现质量问题，甲方应在_____日内向乙方提出书面异议，甲方逾期提出的，视为乙方所交付的货物质量符合合同的约定。乙方在收到甲方关于质量问题的书面异议后，应当在_____日内负责解决处理。

（三）乙方提交的货物数量、规格型号及质量不符合本合同要求的，甲方应在验收记录中作出明确记载，保留相关的证据，并有权拒绝接受货物，解除合同且不承担任何法律责任。

七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的货物的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）

八、付款时间、金额及条件

（一）付款时间及付款金额：_____

（二）付款条件：_____

（三）乙方账户信息

乙方名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

九、货物质量保证及售后服务

招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对货物质量保证期及售后服务作出明确要求的，适用招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对保证期和售后服务的规定，如乙方在投标（响应）文件及磋商、谈判过程中对货物质量保证期和售后服务作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

十、知识产权

乙方保证其提供的货物的全部及部分，均不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

十一、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付货物的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分货物的相应货款，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的货物不符合质量约定或乙方未履行相应的质量保证责任及售后服务义务、或存在侵权行为的，甲方有权退货，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十二、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

十三、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十四、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十五、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，其内容与本合同具有同等的法律效力：

- 1、货物清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件或询价通知书
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十六、双方约定的其他条款

_____。

十七、本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

（服务类合同参考文本）

合同编号：

甲方：***（填写采购单位名称）

地址：***（填写详细地址）

乙方：***（填写中标、成交供应商名称）

地址：***（填写详细地址）

甲乙双方根据《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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目（填写项目名称）_____（填写政府采购项目编号）的中标（成交）结果、招标（磋商、谈判）文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

（一）根据招标（磋商、谈判）文件及中标（成交）结果公告，乙方向甲方提供的服务、货物（如有）内容如下：_____

_____。

（二）服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容，见合同附件—服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：_____

（二）服务成果的交付时间和交付要求（如有）：_____

（三）服务地点：_____（填写详细地址）

（四）乙方代表及联系电话：_____（填写姓名和联系电话）

（五）甲方代表及联系电话：_____（填写姓名和联系电话）

注：服务成果分阶段交付的，应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

三、乙方提供服务成果的质量

（一）乙方提供的服务应同时满足：**1.**符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；**2.**符合甲方招标（磋商、谈判）文件对服务的质量要求；**3.**符合乙方在投标（响应）文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

（二）乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标（磋商、谈判）文件的相关要求、投标（响应）文件及乙方承诺、声明或保证，向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求，并符合甲方招标（磋商、谈判）文件的要求、乙方在投标（响应）文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督，当乙方服务质量、服务内容不符合约定时，甲方有权要求乙方及时整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的服务的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）。

七、付款时间及条件

（一）付款时间：_____

(二) 付款条件: _____

(三) 乙方账户信息

乙方名称: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分, 均不存在侵犯第三方知识产权的情形, 其服务成果的所有权由甲方享有。否则, 乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的, 每延期一日, 甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日, 乙方有权解除合同, 并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(二) 甲方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿乙方损失的, 乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(三) 乙方逾期提供服务成果的, 每延期一日, 乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日, 甲方有权解除合同, 拒付延期部分的相应服务款项, 并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求, 或其服务成果存在侵权行为的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中, 如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为, 除承担相应的行政责任外, 甲方有权解除合同, 并要求乙方承担合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的, 应及时通知另一方, 双方互不承担责任, 并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时, 双方应协商解决, 协商不成, 可以采用下列方式解决:

(一) 提交_____仲裁委员会仲裁。

(二) 向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份, 采购单位、中标(成交) 供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分, 与本合同具有同等法律效力:

- 1、服务清单(双方应盖章确认)
- 2、乙方出具的报价单(函)
- 3、中标(成交) 结果公告及中标(成交) 通知书
- 4、甲方招标(磋商、谈判) 文件
- 5、乙方投标(响应) 文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。
十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(工程类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____填写政府采购项目编号)的成交结果、磋商(谈判)文件、响应文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、工程项目的的基本情况

(一)根据磋商(谈判)文件及成交结果公告,乙方向甲方提供的工程项目及设施设备(如有)、服务(如有)基本情况如下:_____。

(二)工程项目的名称、建设地点、工程技术规范及要求、工程量等具体内容,乙方提供的材料及设备名称、规格型号、品牌、单价、产地以及与工程、材料、设施设备相关的服务等详细内容,见合同附件一工程清单

二、工程建设计划及相应的工期要求

_____。

注:如工程建设分阶段,应详细列明各阶段工程建设内容及工期要求。

三、工程质量要求

(一)乙方建设工程应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对工程的质量要求;2.符合甲方磋商(谈判)文件对工程的质量要求;3.符合乙方在响应文件中或磋商、谈判过程中对工程质量作出的书面承诺、声明或保证。上述工程质量要求作为甲方对乙方工程质量的验收依据

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、磋商(谈判)文件的相关要求、响应文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的工程质量满足要求的证明文件。

四、对工程验收的约定

(一)甲乙双方对工程建设过程中的各阶段验收、总验收及乙方提供的材料设备验收的条件和时间约定如下:

_____。

注:根据项目具体情况填写。

(二)如乙方未通过甲方组织的各阶段验收,甲方有权要求乙方在限定期限内整改,如整改不合格,甲方有权追究乙方违约责任,解除合同并要求乙方赔偿经济损失。

五、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的工程、材料、设施设备、服务的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

六、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二)付款条件:_____

(三)乙方账户信息

乙方名称:_____

开户银行：_____

银行账号：_____

七、甲方对乙方工程的监督

甲方及甲方委派的代表有权对乙方工程、材料及设施设备、服务等质量及管理进行监督，当乙方工程质量、材料及设施设备、服务内容不符合约定时，甲方及授权代表有权要求乙方及时整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部工程费用。

八、质量保证及售后服务

磋商（谈判）文件对工程质量保证期、材料设施设备质保期和售后、服务质量作出明确要求的，适用磋商（谈判）文件对工程质量保证期及材料设施设备质保期和售后、服务质量的规定，如乙方在响应文件及磋商（谈判）过程中对工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务质量作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

九、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付工程的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应工程款，并要求乙方赔偿甲方经济损失。

（四）乙方交付的工程及设施设备、服务质量不符合质量规定或乙方未履行相应的工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务义务的，甲方有权拒付相应的工程款，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金。违约金不足以赔偿损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式_____解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1.工程清单（双方应盖章确认）
- 2.乙方出具的报价单（函）
- 3.成交结果公告及成交通知书
- 4.甲方磋商（谈判）文件

5.乙方响应文件

6.甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。

十五、本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

二.验收

严格按照采购合同开展履约验收。采购人或者采购代理机构应当成立验收小组，按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时，应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书（参考格式附后），列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

政府采购货物履约验收书

（参考格式）

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	<p>1.政府采购合同（合同名称及编号）</p> <p>2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书</p> <p>3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书</p> <p>4.投标（响应）文件</p> <p>5.供应商的承诺、声明或保证（如有）</p> <p>注：验收依据可根据项目具体情况适当增加</p>
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	<p>注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。</p>
采购人（使用人）对履约情况的确认	<p>注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。</p>
验收人员名单及组成	<p>1. 采购人代表：</p> <p>2. 采购代理机构代表：</p> <p>3. 第三方专业机构代表及专家：</p> <p>4. 其他供应商代表：</p>
验收评价及结论	<p>评价：</p> <p>结论：<input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过，具体说明：</p>
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<p><input type="checkbox"/>同意验收结论。</p> <p><input type="checkbox"/>不同意验收结论。具体说明：</p> <p>年 月 日</p>
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购服务履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	<p>1.政府采购合同（合同名称及编号）</p> <p>2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书</p> <p>3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书</p> <p>4.投标（响应）文件</p> <p>5.供应商的承诺、声明或保证（如有）</p> <p>注：验收依据可根据项目具体情况适当增加</p>
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	<p>注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的服务内容、服务要求、服务质量、人员配置、服务成果、服务成果的交付等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。</p>
采购人（使用人）对履约情况的确认	<p>注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。</p>
验收人员名单及组成	<p>1. 采购人代表：</p> <p>2. 采购代理机构代表：</p> <p>3. 第三方专业机构代表及专家：</p> <p>4. 其他供应商代表：</p>
验收评价及结论	<p>评价：</p> <p>结论：<input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过，具体说明：</p>
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<p><input type="checkbox"/>同意验收结论。</p> <p><input type="checkbox"/>不同意验收结论。具体说明：</p> <p>年 月 日</p>
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购工程履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.成交公告及成交通知书 3.磋商、谈判文件 4.响应文件 5.供应商的承诺及保证（如有） 6.国家关于工程建设的相关法律法规及规范性文件 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的工程内容、工程质量、工程进度、工程各阶段验收、安全管理、材料及设施设备等进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

第七章 响应文件格式与要求

采购包1:

通用分册:

详见附件: 封面

详见附件: 目录

资格符合分册:

详见附件: 投标人(供应商)应提交的相关证明

详见附件: 投标人基本情况表

详见附件: 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

详见附件: 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料

详见附件: 具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件: 联合体协议

详见附件: 投标人承诺函

详见附件: 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 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的书面声明

详见附件: 缴纳投标保证金证明材料

详见附件: 法定代表人授权委托书

详见附件: 监狱企业证明文件

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

技术商务分册:

详见附件: 投标人业绩情况表

详见附件: 主要商务要求承诺书

详见附件: 技术偏离表

详见附件: 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件: 项目组成人员一览表

详见附件: 其他材料

报价分册:

详见附件: 分项报价表

详见附件: 开标一览表

采购包2:

通用分册:

详见附件: 封面

详见附件: 目录

资格符合分册:

详见附件: 投标人(供应商)应提交的相关证明

详见附件: 投标人基本情况表

详见附件: 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

详见附件: 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料

详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件：联合体协议

详见附件：投标人承诺函

详见附件：依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

详见附件：中小企业声明函

详见附件：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的书面声明

详见附件：缴纳投标保证金证明材料

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：监狱企业证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

技术商务分册：

详见附件：投标人业绩情况表

详见附件：主要商务要求承诺书

详见附件：技术偏离表

详见附件：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件：项目组成人员一览表

详见附件：其他材料

报价分册：

详见附件：分项报价表

详见附件：开标一览表