

呼和浩特市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

公开招标文件

采购单位名称：呼和浩特市大数据管理局

采购代理机构名称：呼和浩特市政府采购中心

项目编号：150101-HSZC-GK-20260124

2026年09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

呼和浩特市政府采购中心 受 呼和浩特市大数据管理局 委托，采用公开招标方式组织采购 呼和浩特市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目 。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： 呼和浩特市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目
- 项目编号： 150101-HSZC-GK-20260124
- 采购计划备案号： 呼政采计划[2026]05756
- 2.内容及划分采购包情况
- 采购包1： 市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目
- 采购包预算金额（元）： 9,590,500.00
- 采购包最高限价（元）： 9,590,500.00
- 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	市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目	1.000	9,590,500.00	项	软件和信息 技术服务业	否	否	否	否

- 采购包2： 市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务
- 采购包预算金额（元）： 270,000.00
- 采购包最高限价（元）： 270,000.00
- 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	市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务	1.000	270,000.00	项	软件和信息 技术服务业	否	否	否	否

- 3.是否涉及本国产品
- 采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

- 采购包2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目
无
采购包2：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务
- 1、投标人自行提供佐证材料：投标人须具备国家认可的网络安全等级保护测评资质，并属于国家密码管理局认可的商用密码应用安全性评估机构(以最新公布的相关目录或名单为准)。

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： 呼和浩特市政府采购中心
地址： 内蒙古自治区呼和浩特市新城区呼和浩特市丁香路2号
邮编： 010000
联系人： 呼市政府采购中心
联系电话： 0471-4669338
采购单位名称： 呼和浩特市大数据管理局
地址： 呼市新城区新华东街1号市党政机关办公大楼
邮编： 010000
联系人： 武宇佳
联系电话： 4601028

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	采购包1：不属于专门面向中小企业采购。 采购包2：不属于专门面向中小企业采购。

19	有效投标人家数	采购包1：3家 采购包2：3家
20	中标供应商数量	采购包1：1名 采购包2：1名
21	中标候选供应商数量	采购包1：3名 采购包2：3名
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	采购包1：组织现场踏勘：否 采购包2：组织现场踏勘：否
24	兼投不兼中规则	本项目兼投不兼中，每个投标人最多只能被确定为1个子包的第一中标候选人。本项目按子包的顺序进行评审，依次按照评标总得分由高到低的顺序，推荐中标候选人。已获得子包一的第一中标候选人资格的，将不具有子包二的候选人推荐资格；子包二从具有中标候选人资格的投标人中，排名最高的投标供应商为第一中标候选人，排名次高的投标供应商为第二中标候选人，以此类推。
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	无

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，以便核対。

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分钟内完成全部已招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呼和浩特市大数据管理局。

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呼和浩特市政府采购中心。

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) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

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	审查投标人提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查投标人提供的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查投标人提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。
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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务

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	审查投标人提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查投标人提供的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查投标人提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。
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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

采购包2：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务

资格审查要求概况	评审点具体描述
投标人自行提供佐证材料	投标人须具备国家认可的网络安全等级保护测评资质，并属于国家密码管理局认可的商用密码应用安全性评估机构(以最新公布的相关目录或名单为准)。

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
----------	---------

采购包2：

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

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

本项目为市本级政务信息化项目第一期集中运维服务，资金来源为市财政资金。项目依据《内蒙古自治区本级政务信息化运行维护项目支出预算方案编制规范和预算支出标准（2026年版）》（内财预〔2026〕569号）等规定编制，覆盖15家市直委办局31套在用政务信息系统。项目采用统一招标、集中运维模式，通过公开招标择优选取专业运维服务商，运维内容包括硬件设备维保、产品软件及定制软件系统运维、基础环境运维、安全运维、驻场运维及其他配套运维（网络安全等级保护测评、商用密码应用安全性评估为独立分包项，由具备国家认证资质的第三方机构实施）。项目旨在破解政务信息化分散运维模式下标准不一、保障薄弱、风险失控、资源浪费等突出问题，全面提升全市政务信息系统稳定运行与安全保障能力。

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订之日起5个工作日内进场服务
2		标的提供地点	呼和浩特市
3		合同履约期限	合同签订之日起9个月（270天）
4		合同履约地点	呼和浩特市
5		验收要求	所有运维服务内容完整落地、资料齐全、流程规范、指标达标，无遗留安全隐患及运维问题，服务效果完全契合采购人业务运行需求，经运维服务目标单位考核合格，即为验收合格。
6		合同支付方式	1、第1-3个月运维期满后，当期各项运维指标考核达标，满足阶段性验收要求，由采购人组织第一次阶段性验收，验收合格且达到付款条件后，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的30.00% 2、第4-6个月运维期满后，通过第二次阶段性验收且达到付款条件后，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的30.00% 3、9个月运维服务期届满后，所有服务内容按合同要求履行完毕，整体服务考核达标，且无遗留重大安全隐患及未解决的运维问题，通过终期验收，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的40.00%
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

采购包2：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	签订合同后5个工作日内进场服务
2		标的提供地点	呼和浩特市
3		合同履约期限	合同签订之日起9个月（270天）
4		合同履约地点	呼和浩特市

5		验收要求	所有网络安全等级保护测评、商用密码应用安全性评估服务内容完整落地、资料齐全、流程规范、指标达标，无遗留安全隐患及运维问题，服务效果完全契合采购人业务运行需求，即为验收合格。
6		合同支付方式	1、完成全部测评服务，测评结果达标并完成相关主管部门备案后，达到付款条件，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的100.00%
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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

标的名称：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		一、总体运维 为了充分满足采购人的需求，提供优质的服务，投标人需对15个委办局、31套信息系统的现状理解准确，总体运维方案应包含运维重点难点分析、总体运维思路、管理实施方法、质量监督策略、方案组织架构、服务流程等。 二、分项运维服务 投标人需针对六大类运维内容逐项编制，包含硬件设备维保、软件系统运维（成品软件、定制软件）、基础环境运维、安全运维、驻场运维。 三、要求投标人编制故障响应、应急预案、重保及重要节点保障 投标人需针对本项目，编制故障响应、应急预案、重保及重要节点保障方案，包括建立分级响应机制，应急预案包括但不限于系统性能下降、系统宕机、数据错误等紧急情况的应对方案；应急演练方案包括但不限于演练计划、演练场景设计、效果评估方法；重大节日/政治活动保障包括但不限于针对两会、国庆等重大时期制定专项保障方案，含人员值守安排、备件储备、快速恢复措施。 四、运维服务保障措施 投标人需针对本项目，编制运维服务保障措施，包含运维分工及响应机制、运维业务流程及管理规范、运维质量监管机制、内部运维考核机制、运维保密及人员培训机制等。 五、运维管理 投标人需针对本项目，编制运维管理方案，包含建立统一的资产信息台账，实现资产信息的集中登记、动态更新与全生命周期管理；建立标准化的运维服务管理流程，实现服务请求受理、处理、反馈与评价的闭环管理；具备运维数据查询、统计分析及图形化呈现能力，支持多维度的数据报表与展示等。 六、安全培训 投标人需针对本项目，编制安全培训方案，对内部人员、运维服务对象的安全培训方案，包括培训计划、培训目标、培训范围、培训方式、培训方案等。 七、服务团队 要求投标人须针对本项目配置配备1名项目经理（具备3年以上工作经验具备副高级及以上工程师职称）、1名项目管理协调人员（具备中级工程师及以上职称）、配备技术团队人员（具备中级工程师及以上职称）、除以上人员另需配备驻场人员数量不低于16人。

涉及呼和浩特市机关事务管理局（呼和浩特市党政机关房地产管理信息平台）1人、呼和浩特市党政机关房地产管理信息平台（"蒙防码"运维项目）1人、呼和浩特市发展和改革委员会（呼和浩特市社会信用信息平台运维）3人、（信息平台维护服务）1人、呼和浩特市医疗保障局（第三方网络安全运维）3人、呼和浩特市林业和草原局（智慧林草生态大数据平台）1人、呼和浩特市生态环境监控中心（呼和浩特市智慧监管平台）4人、呼和浩特市水务局（水务管理信息系统）1人、呼和浩特市商务局（商务局平台系统运维）1人。

八、具体运维内容及要求

市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目纳入15家市直委办局信息化系统运维事项，运维内容涵盖硬件设备维保、产品软件及定制软件系统运维、基础环境运维、安全运维、驻场运维及其他配套运维服务，全面提升全市政务信息化基础设施与业务系统的稳定运行与安全保障能力。

（一）服务内容

1. 硬件设备维保

涉及委办局及其系统：呼和浩特市机关事务管理局（公务用车信息化管理服务工作经历）、呼和浩特市大数据管理局（阳光三务系统运维项目）、呼和浩特市生态环境局（信息化运行维护、呼和浩特市智慧监管平台运行维护经费）、呼和浩特市水务局（呼和浩特市北部山区水文站网项目、呼和浩特市水务管理信息系统运维项目）。

1. 设备分类运维要求

1. 服务器和存储设备

（1）设备范围。包括小型机、智算服务器、服务器、存储（备份）设备及授权等，涵盖设备主机及其电源等关键部件，以及随设备配置的系统管理软件和使用授权。具体设备名称、规格型号、数量和到货验收时间以采购合同为准；运维期内设备发生新增、调拨、报废等变动的，应及时更新设备台账，确保维保范围与设备实际保持一致。

（2）日常维护时间。对服务器和存储设备实行7×24小时不间断运行状态监控，监控告警全天候受理。工作日安排技术人员现场值守并开展例行巡检，现场服务时间覆盖项目单位工作时段；非工作时间通过电话支持、远程接入和现场赶赴相结合的方式提供7×24小时故障响应服务，保证任何时段发生的故障均有人受理、及时处置。法定节假日和重要保障时期，按照项目单位要求安排值班力量，保持通信联络畅通。

（3）维护周期。每日进行运行状态巡检，重点查看设备指示灯、告警信息和运行日志；每周进行性能与日志检查，分析处理器、内存、磁盘等资源使用情况和变化趋势；每月进行一次深度巡检，包括硬件健康状态检测、磁盘阵列状态核查、备份作业执行情况核查等内容；每季度进行一次全面健康检查与除尘保养，核对固件版本和配置基线；每年进行一次运行评估，综合分析设备运行状况、故障发生情况和性能变化趋势，形成年度评估报告，为下一年度维保方案调整和设备更新计划提供依据。

（4）维护要求。

1) 定期巡检：检查设备外观、指示灯、风扇、电源、温度及运行日志，及时发现并消除隐患。巡检中发现的异常情况应当场记录，能够现场处置的立即处置，不能现场处置的纳入问题清单，明确整改时限并跟踪落实。

2) 状态监控：通过集中监控平台对CPU、内存、磁盘、RAID、电源等关键指标进行实时监测，结合设备重要程度合理设置告警阈值，异常情况自动告警并推送至运维人员，告警受理、处置和结果反馈全程留痕。

3) 故障处理：一般故障当日响应并处理；影响业务运行的严重故障30分钟内响应、2小时内到场处置；重大故障立即启动应急预案，先行恢复业务再彻底排除。故障排除后提交故障分析报告，说明故障原因、处置过程和防范改进措施。

4) 调整优化：根据资源使用情况和业务发展需要，对系统配置、存储容量、备份策略进行调整优化。调整优化前制定实施方案并做好数据备份，实施后进行验证测试，确保业务连续稳定运行。

5) 维修更换与备品备件：故障部件及时维修或更换，更换下来的部件按规定登记处置；关键部件建立备品备件库，备件种类和数量与设备规模、故障风险相匹配，维修更换及备件使用情况如实记录台账。

6) 设备可用率不低于99.9%，全年计划外停机时间控制在合同约定范围内；因维保责任造成可用率不达标，按照合同约定承担相应责任并落实整改。

(5) 维护方法。采用集中监控平台实时监测、定期现场巡检、远程诊断支持、备件先行替换相结合的方式开展维保。日常运行状态通过监控平台自动采集、分析和告警，现场巡检按周期组织实施，疑难复杂问题通过远程会诊方式协调原厂或专家资源支持，故障部件实行备件先行替换，最大限度缩短业务中断时间。巡检、监控、故障处理、维修更换和备件更换等全过程记录运维台账和日志资料，按月汇总分析，作为故障风险认定和服务考核的依据。

2. 网络和安全设备

(1) 设备范围。包括交换机、路由器及安全设备等，安全设备包括防火墙、入侵检测/防御、上网行为管理、VPN、日志审计等含特征库、病毒库、规则库的安全设备。设备范围同时覆盖设备配套的管理软件以及特征库、病毒库、规则库的使用授权；设备发生增减变动的，及时更新设备台账和网络拓扑资料。

(2) 日常维护时间。实行7×24小时网络与安全运行监控，网络中断、安全告警等异常情况全天候受理。工作日安排现场值守，非工作时间通过远程监控与应急响应方式保障，必要时按约定时限赶赴现场处置；重要时期按照安全运维要求加强值守力量，适当提高巡检和监控频次。

(3) 维护周期。每日检查网络链路及设备运行状态，查看端口流量和设备告警信息；每周核查安全设备告警与日志，分析安全事件变化趋势；每月进行配置备份与策略核查，确保安全策略与业务需求一致；每季度进行网络性能分析与安全策略优化，评估链路带宽利用率和设备负载情况；含特征库、病毒库、规则库的安全设备按厂商发布节奏及时升级更新，保持防护能力持续有效。

(4) 维护要求。

1) 根据网络安全等级保护级别要求和实际需求，提出并落实网络维护和安全设置内容，安全策略配置与等级保护要求相符合。

2) 定期巡检设备运行状态、端口流量、链路质量，及时掌握网络运行状况，保障网络连通性与传输性能；发现链路拥塞、丢包异常等情况，及时分析原因并组织处置。

3) 安全设备特征库、病毒库、规则库保持最新有效版本，升级前做好配置备份，升级后验证设备运行状态和防护功能，防止升级操作影响业务正常运行。

4) 安全配置策略定期核查、按需调整，策略调整做到有依据、有审批、有记录，配置变更履行审批程序并留存记录，保证变更全过程可追溯。

5) 网络中断、安全事件按级别限时响应处置，处置过程做好记录，处置完成后提交故障（事件）处理报告，分析事件原因并提出防范措施。

(5) 维护方法。通过网络管理系统、安全管理平台对网络和安全设备实行集中监控，统一采集设备状态、链路流量和告警信息；现场巡检与远程维护相结合，例行性工作以远程方式开展，重大操作和故障处置安排现场实施；建立并及时更新网络拓扑、配置档案及变更记录，做到设备底数清、运行状况明；与安全运维服务建立联动机制，发现安全隐患及时通报处置，形成网络维护与安全防护相互衔接的协同工作格局。

3. 视频会议系统

(1) 设备范围。包括中控系统及音视频设备等，涵盖多点控制单元（MCU）、视频会议终端、摄像机、显示设备、扩声及拾音设备等，以及配套的会议管理软件和线路连接设施。具体设备清单以运维方案和会议系统设备台账为准。

(2) 日常维护时间。会议召开期间提供全程现场或远程技术保障，保障人员提前到岗完成准备，会议结束确认设备正常后方可撤离；非会议期间按维护周期开展例行维护；重大会议、重要活动按需提前保障，根据会议规格和项目单位要求制定专项保障方案。

(3) 维护周期。实行“会前调试、会中保障、会后检查”机制：每次会议前完成设备联调与试机，重点测试音视频采集、传输、显示和扩声效果；会中全程值守保障，密切关注会议质量，随时做好突发情况处置准备；会后检查设备状态并记录，整理归位相关设备线缆。每月进行一次系统例行测试，每季度进行一次全面维护保养，包括设备清洁、线缆检查、参数校准等内容。

(4) 维护要求。

1) 保障视频会议系统音视频质量稳定，做到图像清晰、声音清楚、画面切换正常，会议期间不中断、无重大质量事故。

2) 定期巡检中控系统、音视频设备及线路连接，及时排除接触不良、线缆老化等隐患，保持设备良好工况。

3) 设备故障及时维修更换，备品备件满足应急替换需要，重要会议召开前完成关键设备备件确认。

4) 建立会议保障记录和设备运维台账，如实记录每次会议保障情况和设备维护情况，定期汇总分析，持续改进保障质量。

(5) 维护方法。采取会前联调测试与模拟演练、会中专人值守、定期巡检保养相结合的方式开展维护；重大会议前按照会议流程进行全要素演练，提前发现并解决问题；与会议室使用管理部门建立联动机制，及时掌握会议安排，主动对接保障需求，做到会议保障快速响应、规范有序。

4. 其他设备

(1) 设备范围。指上述类别以外其他需要维护的硬件设备，由项目单位根据实际

运维需求在运维方案中列明设备清单及维护需求，并根据设备增减变化情况动态调整，确保所有需要维护的设备均纳入维保范围。

(2) 日常维护时间。根据设备用途和业务需要确定，原则上工作日内响应维护需求；承担关键业务支撑的设备按7×24小时监控响应执行，确保故障能够及时发现、及时处置。

(3) 维护周期。参照同类设备执行定期巡检制度，原则上每月不少于一次例行检查，每季度进行一次综合维护，具体巡检内容和周期结合设备特点在运维方案中明确。

(4) 维护要求。按照定期巡检、状态监控、故障处理、调整优化、维修更换、备品备件的维保内容组织实施，结合设备特点明确具体维护标准；保障设备正常运行，故障响应处置及时，运维记录完整可查。

(5) 维护方法。结合设备特点采取现场巡检、远程监测、定期保养等方式开展维护，专业性较强的设备可协调原厂或专业维保单位提供技术支持；所有设备统一纳入运维台账管理，维护情况定期汇总报告。

2. 服务内容运维要求

1. 定期巡检

定期巡检是硬件设备维保的基础性工作，通过有计划、分层次的巡检，及时掌握设备运行状况，发现并消除设备隐患，防止小隐患演变为大故障。

工作内容。巡检按日常巡检、周巡检、月度巡检、季度全面巡检和专项巡检五个层次组织开展：

- 1) 日常巡检：设备指示灯与告警状态检查、机房温湿度确认、设备运行声音及异味巡查，采用现场与远程相结合的方式，重点发现明显的设备异常；
- 2) 周巡检：服务器、存储、网络设备运行状态深度检查，硬件日志审计，CPU、内存、磁盘、端口容量使用率分析，掌握资源使用情况和变化趋势；
- 3) 月度巡检：设备除尘保养、固件/微码版本核查、线缆与连接件检查、冗余电源及风扇切换测试，并编制月度巡检报告；
- 4) 季度全面巡检：硬件健康度全面检测、性能基线对比、备件库存盘点，出具季度巡检报告与整改建议；
- 5) 专项巡检：重大节假日前对供电链路、散热系统、关键设备冗余能力进行专项检查，保障节假日期间设备稳定运行。

工作频次。日常巡检每日1次，全年365次；非7×24小时值守机房可按工作日组织，全年不少于250次。周巡检每周1次，全年52次；月度巡检每月1次，全年12次；季度全面巡检每季度1次，全年4次；专项巡检在春节、国庆等重大节假日前开展，全年不少于4次，可根据保障任务需要适当增加。

工作要求。巡检工作按巡检计划组织实施，巡检内容逐项检查、不留死角；巡检记录实时登记运维台账，记录内容真实、完整、规范；发现的隐患和问题实行登记、派单、整改、复核闭环管理，做到件件有落实、事事有回音；巡检报告按月归档，作为运维工作量确认和服务质量考核的依据。

2. 状态监控

工作内容。通过集中监控平台对设备运行状态、温度、功耗及性能指标实行7×24小时实时监测，监控范围覆盖全部在保设备；每日汇总硬件告警信息并跟踪处理，记录异常事件及处置情况，编制监控日报；定期开展监控策略优化，根据设备运行情况和告警统计分析结果，调整告警阈值、增删监控项、更新监控报表模板，持续提升监控的准确性和有效性。

工作频次。监控日报每日编制1次，全年365次；监控策略优化每季度开展1次，全年4次；监控系统保持全年不间断运行。

工作要求。告警信息实行分级分类管理，明确各级告警的处置时限和责任人；一般告警当日处置，重大告警即时上报并启动处置流程，告警处置结果及时反馈闭环；监控数据妥善保存，保存期限满足审计要求，监控记录作为故障认定和运维考核的重要依据。

3. 故障处理

工作内容。故障处理按照故障影响程度分级组织实施：

1) 一般故障：单点部件故障的受理登记、故障定位、部件更换或修复、修复验证关闭，处理过程规范有序；

2) 重大故障：关键设备故障时紧急升级处理，组织多人员协同定位，配合做好业务切换，故障排除后编制故障报告；

3) 紧急故障：核心设备宕机时立即启动应急预案，实施备机或集群切换，优先恢复业务运行，事后组织复盘分析，编制复盘报告。

工作频次。结合硬件设备运行规律，一般故障月均2~5次，全年约40次；重大故障年均3~5次；紧急故障年均0~2次。故障处理工作量按实际发生据实结算，故障发生次数作为故障风险认定的重要依据。

工作要求。一般故障当日响应处理；影响业务运行的严重故障30分钟内响应、2小时内到场处置；重大、紧急故障立即启动应急预案，坚持先恢复业务、再彻底排除的原则。故障受理、定位、处置、验证各环节记录完整，形成闭环；对典型故障举一反三，完善防范措施，防止同类故障重复发生。

4. 调整优化

工作内容。根据设备运行状况和业务发展需要，开展三类调整优化：

1) 配置优化：RAID级别调整、网络参数优化、固件及驱动升级实施，提升设备运行效率和稳定性；

2) 容量与性能优化：存储扩容规划实施、负载均衡调整、性能瓶颈治理，保障业务增长对资源的需求；

3) 部署架构优化：设备布局调整、布线优化、机柜供电及散热平衡调整，改善设备运行环境。

工作频次。配置优化结合设备运行情况适时开展，年均6~10次；容量与性能优化每季度1次，全年4次；部署架构优化每半年1次，全年2次。

工作要求。调整优化前制定实施方案，评估对业务的影响，完成数据和配置备份，明确回退措施；实施原则上安排在业务低峰时段，减少对业务的影响；实施后进行验证测试，确认各项功能正常；全部调整优化记录归档，纳入配置管理。

5. 维修更换

工作内容。维修更换工作包括三个层面：

- 1) 部件级维修更换：硬盘、内存、电源、风扇、板卡等故障部件的现场更换，更换后进行功能验证；
- 2) 整机维修及送修协调：故障整机送修、维修过程跟踪、返修设备验收入库，全程跟踪掌握维修进度；
- 3) 老旧设备更换：到达报废年限设备的更换方案编制、实施割接及数据迁移配合，保障设备更新平稳过渡。

工作频次。部件级维修更换月均2~3次，全年约30次；整机维修及送修协调年均4~8次；老旧设备更换按设备更新周期安排，约4台/年，具体根据设备实际状况确定。

工作要求。维修更换优先使用备品备件，缩短故障恢复时间；更换部件如实登记运维台账，做到更换有据可查；返修设备验收合格后方可入库，验收记录完整；老旧设备更换履行审批程序，涉及数据迁移的提前做好数据备份与核验，确保数据安全完整。

6. 备品备件

工作内容。备品备件管理包括三个方面：

- 1) 备件库存管理：备件台账维护、库存盘点、备件效期与质保期管理，实时掌握备件底数和状态；
- 2) 备件采购与补充：备件需求评估、采购协调、到货检测入库，保障备件供应及时；
- 3) 备件可用性测试：备件定期上电测试、轮换验证，确保备件性能良好、随时可用。

工作频次。备件库存盘点每月1次，全年12次；备件采购与补充每季度评估1次，全年4次，库存不足或突发需求时按需追加；备件可用性测试每季度1次，全年4次。

工作要求。备件种类和数量与设备规模、故障风险相匹配，关键部件备件保持齐备可用；备件存放符合保管要求，实行专人管理；备件领用、归还、报废登记完整，账实相符；临近效期或质保期的备件提前处置，避免失效浪费。

3. 硬件设备维保明细表

硬件设备维保明细表		
序号	产品名称	数量
总计		
一	呼和浩特市机关事务管理局	
(一)	呼和浩特市公务用车信息化监督管理平台	
1	北斗终端载体	1
二	呼和浩特市大数据管理局	
(一)	阳光三务系统运维	
1	浪潮NF8480M5服务器	1
三	呼和浩特市生态环境监控中心	

(一)	信息化运维项目	
1	服务器-H3C R4900	6
2	服务器-Pr0LiantDL380Gen9	6
3	服务器-H3C-R6800-G2	2
4	服务器-浪潮 NF2180M3	4
5	服务器-RS2421+	1
6	服务器-惠普 ProLiant DL388 系列	4
7	服务器-华为 FusionServer 2288H V5	4
8	服务器-浪潮MF5260M5	1
9	服务器-戴尔 PowerEdge R740	1
10	服务器-H3C UniServer R4330	1
11	存储(备份)设备及授权DS-AT1000S	2
12	存储(备份)设备及授权DH-EVS7124S	3
13	存储(备份)设备及授权华为 OceanStor 5110 V5	1
14	交换机-HWS9303	1
15	交换机-H3C S5024PV2-EI	4
16	交换机-华为S5700S-28P-LI	14
17	交换机-华为S5720-28P-SI	2
18	交换机-锐捷ES218C-P-V2	1
19	交换机-华为S5720-52P-SI	2
20	交换机-华为S5720-36C-L三层交换机	1
21	路由器-锐捷 RG-NBR6120-E	1
22	防火墙-绿盟NX3-hh1200	1
23	防火墙-山石SG-6000-E3965	1
24	防火墙-华为USG6355E	2
25	防火墙-华为 HiSecEngine USG6000E	1
26	防火墙-华为 HiSecEngine USG6315E	7
27	安全管理平台ESP-HNX3-HH1010	1
28	上网行为管理系统SASNX3-W3500	1
29	网络入侵防护系统绿盟NX3-HFF	1
30	漏扫绿盟NX3-HFE	1
31	堡垒机绿盟NX3-HFC	1
32	探针绿盟NX3-HD4100	1
33	数据库审计绿盟DASN5-HFA	1
34	日志审计日志审计系统	1
35	态势感知绿盟NX3-	1
36	网闸SG-6000-GAP-G1000-GC	1
37	网闸网御星云SIS-3000-Z8100	1
38	VPN深信服aTrust2.5.10	1

39	固信行为管理系统	1
40	会议管理系统中创视讯、视频会议管理平台V1.0.1、	1
41	LED显示屏大华多功能屏FS-EIA1.5S	1
42	LED显示屏	1
43	协同通讯平台UCM 2000-M	1
44	视频会议MCU中创视讯、协同通讯平台UCM 2000-M	1
45	视讯会议管理平台	1
46	高清视频会议终端VE880	1
47	高清摄像机C800	1
48	视频会议终端M18	1
49	视频会议终端M16	15
50	视频会议终端宝利通	1
51	视频拼接服务器	1
52	中控后台管理系统tc、TS-W100MD会议系统主机	1
53	音箱itc、TS-603C音箱	16
54	功放itc、D-500功放、迪士普	5
55	无线话筒itc、T-526UH无线话筒	4
56	话筒软件itc、V1.32话筒软件	2
57	话筒天线itc、T-522S话筒天线	4
58	天线分配器itc、T-522A天线分配器	2
59	调音台itc、TS-16PFX-4调音台	3
60	音频处理器itc、TS-P440音频处理器	3
61	抑制器itc、TS-224抑制器	3
62	电源管理器itc、TS-820电源管理器	6
63	会议话筒itc、TS-W101/TS-W101A会议话筒	40
64	音频软件itc、V2.25音频软件	10
65	发射器itc、TS-W111发射器	2
66	充电箱itc、TS-W180充电箱	2
67	存储服务器2288HV5	1
68	网络中控主机itc、TS-9100N网络中控主机	1
69	中控系统软件itc、V2.15中控系统软件	1
70	显示产品华为、M6	1
71	无线路由器华为、WS520	1
72	控制器itc、TS-9101	1
73	高空摄像头大华	15
74	企业监控摄像头大华	25
75	智慧园区综合管理平台大华	1
76	水源地视屏监控神泉景区	5

77	水源地视屏监控蒲滩拐水厂	5
78	水源地视屏监控哈拉沁水库南	5
79	水源地视屏监控哈拉沁水库北	5
80	网关AC锐捷	1
81	WiFi6无线吸顶AP锐捷	16
82	24口POE交换机锐捷	1
83	锐捷无线AP	13
84	会议专用电视	1
85	LED大屏	3
86	电话	13
87	IDC机柜	3
88	小型机长城电脑	179
89	长城电脑	53
90	打印机奔图	92
91	奔图打印机	12
(二)	呼和浩特市智慧监管平台	
1	高空瞭望	20
2	微观站	76
3	建筑施工噪声自动监测仪	5
4	工业企业噪声自动监测仪	2
5	交通道路噪声自动监测仪	11
6	社会生活噪声自动监测仪	3
7	社区噪声自动监测仪	10
8	水质自动检测站	13
9	视频监控	16
10	高空瞭望视频监控设备	8
11	人脸抓拍摄像头	8
12	车辆卡口摄像头+爆闪灯	4
13	太阳能供电系统	8
四	呼和浩特市水务局	
(一)	北部山区水文站监测项目	
1	视频识别水位系统	12
2	多探头定点雷达波测流系统	8
3	AI视频测流系统	2
(二)	水务管理信息系统	
1	PowerEdgeR830服务器	1
2	PowerEdgeR730服务器	2
3	H3C UniserverR4900G服务器	4

4	DS3712-4S8F存储(备份)设备及授权	1
5	MPU2023DAC KVM	1
6	MyPower S3220交换机	1
7	SM4320-52TC交换机	3
8	SM4220-28TC-AC交换机	1
9	交换机	1
10	SM3320-52TF-AC交换机	7
11	USG-NF-1008DP路由器	1
12	MP3900-06-AC路由器	1
13	堡垒机安全设备	1
14	行为管理与审计系统安全设备	1
15	日志审计平台安全设备	1
16	USG-FW-1000DP防火墙	1
17	NSG2000-TE35P防火墙	1
18	USG-FW-2000-T防火墙	1
19	病毒防护系统	1
20	入侵防御	1
21	无线控制AC	1
22	千兆AP	12
23	交换机视频会议系统	2
24	PH1.9小间距全彩显示屏	12
25	显示控制屏	4
26	大屏控制主机	1
27	大屏4路DVI视频输入卡	4
28	大屏4路DVI输出卡	4
29	控制电脑	1
30	投影机	1
31	电子桌牌会议主机	1
32	主席单元	1
33	代表单元	19
34	无线麦克风系统	1
35	全频线性音柱	4
36	功放1（线性单柱）	1
37	功放2	1
38	数字音频处理器	1
39	时序电源	1
40	智能中央控制主机	1
41	电源控制器	3
42	多点控制单元	1

43	高清解码单元	1
44	高清视频会议终端	6
45	摄像机	6
46	话筒	6
47	操作电脑	6
48	升降显示器	20
49	缆式静压水位计	10
50	遥测终端	60
51	通讯模块	60
52	蓄电池	10
53	避雷系统	60
54	设备机箱	60
55	流量计1	14
56	流量计2	5
57	流量计3	31
58	非涉密台式电脑	85
59	非涉密台式电脑	200
60	非涉密打印机	22
61	非涉密打印机	57

2. 成品软件运维

涉及委办局及其系统：呼和浩特市大数据管理局（阳光三务系统运维项目）、呼和浩特市信访局（门户网站运维及等保）、呼和浩特市生态环境局（信息化运行维护、呼和浩特市智慧监管平台运行维护经费）、呼和浩特市水务局（呼和浩特市北部山区水文站网项目、呼和浩特市水务管理信息系统运维项目）。

1. 运维要求

（1）运维范围。包括杀毒软件、虚拟化软件、中间件、数据库、版式软件、签章软件、邮件软件、财务软件、GIS软件、档案软件及安全软件等产品软件。应明确软件名称、购置时间、数量、授权方式及年限、需维护内容和要求等；确需购买原厂服务的，由项目单位组织评估论证后，报自治区财政厅、自治区政务服务与数据管理局审核。运维期内出现软件授权到期、版本停止服务等情况的，应及时报告项目单位并提出处置建议。

（2）日常维护时间。支撑业务运行的产品软件实行7×24小时运行监控与故障响应，异常情况全天候受理处置；一般办公软件按7×24小时提供支持服务，工作日工作时段内受理用户咨询和故障报修，紧急故障随时响应，不受服务时间限制。

（3）维护周期。每日监测软件运行状态，查看服务进程和告警信息；每周检查服务进程、存储空间及日志，分析资源占用情况；每月进行一次例行巡检与补丁核查，核对软件版本和补丁安装状态；按厂商发布周期及时开展病毒库、特征库升级及版本补丁更新，重要安全补丁优先安排实施；每年对软件授权许可有效期进行清理核查，提前办

理授权续期手续，防止授权过期影响正常使用。

(4) 维护要求。

运行监控：对软件运行状态、性能指标、授权使用情况进行持续监控，合理设置监控指标和告警阈值，异常情况及时告警处置，监控记录完整可查。

定期巡检：按周期检查软件配置、日志、资源占用情况，核对软件运行参数，出具巡检记录，巡检发现的问题及时组织整改。

优化升级：根据业务需要和厂商建议实施版本升级、补丁安装、参数优化；升级前做好备份与回退预案，升级后进行功能验证，确保升级操作不影响业务正常使用。

故障处理：按故障级别限时响应恢复，重大故障先恢复后排查，最大限度减少对业务的影响；故障处理形成记录，对典型故障分析原因、总结规律，落实防范措施。

技术支持：提供使用咨询、操作指导和技术支持服务，及时解答用户疑问，保障用户正常使用；对反复出现的共性问题，及时整理形成操作指引。

授权管理：建立软件授权台账，如实记录授权数量、有效期限和使用范围，确保授权合法有效，杜绝超范围使用和侵权使用。

(5) 维护方法。采取监控工具自动监测与人工巡检相结合、现场服务与远程支持相结合的方式开展运维；建立软件资产及授权台账，做到软件底数清、授权状态明；升级变更履行测试、审批、备份流程，先在测试环境验证后再在生产环境实施，全程留痕；对超出自身运维能力的技术问题，及时协调原厂技术支持渠道解决。

2. 服务内容运维要求

1. 运行监控

工作内容。利用监控工具对产品软件运行状态、服务进程、性能指标及授权使用情况进行持续监控，监控范围覆盖全部在保产品软件；发现服务停止、性能异常、授权超限等情况及时告警并组织处置；定期汇总监控情况，分析软件运行趋势，为优化升级提供依据。

工作频次。支撑业务运行的软件实行7×24小时不间断监控，全年365天；监控情况汇总分析每周1次，全年52次。

工作要求。监控告警分级处置，一般异常当日处理，影响业务运行的异常即时处置；异常处置过程和处理结果记录完整；监控数据纳入运维台账，按月汇总报告。

2. 定期巡检

工作内容。按周期对产品软件开展例行检查，检查软件配置、服务进程、存储空间、日志及资源占用情况，核查补丁与版本状态，清理无效日志和临时文件，出具巡检记录。

工作频次。每周开展1次例行检查，全年52次；每月开展1次全面巡检与补丁核查，全年12次。

工作要求。巡检按检查清单逐项开展，巡检发现的问题明确整改措施和完成时限，限期整改、复核销号；巡检记录归档备查，作为运维工作量确认和考核依据。

3. 优化升级

工作内容。根据业务需要和厂商发布情况，实施软件版本升级、补丁安装和参数优化；杀毒软件病毒库、安全软件特征库及规则库保持及时升级，重要安全补丁优先安排实施；定期开展软件授权许可清理核查，核对授权数量、有效期限和使用情况。

工作频次。病毒库、特征库按厂商发布周期及时更新，更新核查每周不少于1次；版本及补丁升级按厂商发布情况和业务需要实施，全年升级评估不少于2次；授权许可核查每年1次。

工作要求。升级前制定备份与回退预案，重要升级先在测试环境验证后再在生产环境实施；升级后进行功能验证，确认软件运行正常；升级记录归档，授权许可保持合法有效，杜绝超范围使用。

4. 故障处理

工作内容。受理产品软件故障报修，开展故障定位、修复与验证；软件自身无法修复的，协调原厂技术支持渠道解决；涉及数据损坏的，按备份策略组织数据恢复，最大限度减少数据损失。

工作频次。故障按实际发生及时处理；故障发生情况纳入故障风险认定，年故障次数≥5次的认定为故障较高、≤2次的认定为几乎无故障。

工作要求。按故障级别限时响应恢复，一般故障当日解决，重大故障先恢复后排查；故障处理形成记录，载明故障现象、原因、处理过程和结果；对典型故障进行分析总结，完善防范措施。

5. 技术支持

工作内容。面向用户提供产品软件使用咨询、操作指导和技术培训等服务，解答软件使用过程中遇到的疑难问题；配合开展新功能宣贯和操作培训，保障用户正常使用。

工作频次。工作日7×24小时提供在线支持，紧急事项7×24小时响应；技术支持按需受理，不限次数。

工作要求。建立咨询解答台账，记录咨询内容和解答结果；用户咨询及时响应、准确解答；对反复出现的共性问题整理形成知识库，适时开展集中培训，提升用户自主操作能力。

3. 成品软件运维明细表

成品软件运维明细表		
序号	产品名称	数量
总计		
一	呼和浩特市大数据管理局	
(一)	阳光三务系统运维	
1	达梦V7.6安全版数据库	1
二	呼和浩特市信访局	
(一)	门户网站运维及等保	
1	SSL证书	1
三	呼和浩特市生态环境监控中心	

(一)	信息化运维项目	
1	奇安信杀毒软件	863
2	JDK中间件	3
3	Tomcat中间件	2
4	SQL Serve数据库软件	2
5	数科版式软件	863
(二)	呼和浩特市智慧监管平台	
1	呼和浩特市智慧监管综合平台	1
2	办公协同OA平台	1
3	固废信息化监管平台	1
4	呼和浩特市噪声地图试点运维服务项目	1
四	呼和浩特市水务局	
(一)	北部山区水文站监测项目	
1	信息监测、接入系统微信平台及专用软件	1
(二)	水务管理信息系统	
1	奇安信网神终端:安全管理系统(国产化适配版)杀毒软件	89
2	奇安信网神终端安全管理系统V8.0杀毒软件	210
3	数科OFD文档处理软件V3.0版式软件	89
4	数科OFD文档处理软件V3.0版式软件	210
5	WPS Office 2019for Linux专业办公软件V11	89
6	金山IWPS Office2019 for linux专业版办公软件V11	210

3. 定制软件运维

1. 运维要求

1. 例行操作

工作内容。例行操作包括定期巡检、状态监控、备份与恢复三个方面：

1) 定期巡检：系统功能模块运行状态巡检与监控，应用日志、接口运行状态检查，及时发现系统异常；

2) 状态监控：对应用服务、服务器资源实行7×24小时监控，异常情况即时告警，运维人员及时受理处置；

3) 备份与恢复：系统配置及业务数据定期备份，定期开展备份有效性验证与恢复演练，确保备份数据真实可用。

工作频次。运行状态监测每日1次，7×24小时监控全年不间断；日志与接口检查每周1次，全年52次；系统全面巡检每月1次，全年12次；核心数据每日备份、非核心数据每周备份，备份有效性验证每月1次，恢复演练每季度不少于1次。

工作要求。例行操作按操作规程规范执行，操作记录完整；备份数据可恢复、可验证，恢复演练结果如实记录，演练发现的问题及时整改；巡检、监控、备份记录纳入运维台账，定期汇总分析。

2. 响应支持

工作内容。响应支持包括故障处理、应急响应、咨询解答三个方面：

1) 故障处理：模块异常、程序缺陷排查修复，系统中断类故障应急处置，保障系统尽快恢复正常运行；

2) 应急响应：安全事件、突发事件的应急处置，按应急预案组织响应，控制事件影响范围；

3) 咨询解答：受理用户操作咨询、业务答疑与指导，帮助用户正确使用系统。

工作频次。系统故障7×24小时响应，系统中断类故障30分钟内响应并按级别限时恢复；应急响应即时启动；咨询解答工作日即时响应；应急演练每年不少于1次。

工作要求。故障处理实行闭环管理，从受理、处置到验证全程跟踪，处理完成后提交故障分析报告；应急事件处置结束后及时总结评估；咨询事项登记台账，限时答复，答复口径准确统一。

3. 优化改善

工作内容。优化改善包括功能维护和性能优化两个方面：

1) 功能维护：根据用户需求开展功能调整、缺陷修复、数据采集与治理、页面及栏目调整等工作，持续完善系统功能；

2) 性能优化：开展系统性能分析，实施移动端性能维护、部署架构调整等优化措施，提升系统运行效率和用户体验。

工作频次。功能维护按需受理，需求经确认后纳入维护计划，按月汇总实施与发布；性能分析每季度1次，全年4次，根据分析结果制定并实施优化方案。

工作要求。功能调整变更履行需求确认、测试验证、上线审批程序，未经批准不得擅自变更；版本发布选择业务低峰时段进行，做好回退准备；优化改善情况纳入运维报告，变更记录完整归档。

4. 调研评估

工作内容。定期开展系统现状调研和运行风险评估，全面了解系统架构、功能使用、性能状况和存在问题，分析系统运行风险，提出优化改进建议；结合调研评估结果编制年度运维报告，总结全年运维工作。

工作频次。系统现状调研与运行风险评估每年开展1次；专项分析报告根据需要编制，涉及数据归集等专项工作的每季度编制1次。

工作要求。调研评估客观全面，数据真实准确；评估报告和改进建议及时提交项目单位，作为下一年度运维方案编制和预算安排的重要依据。

2. 涉及委办局及其系统

定制软件系统运维涉及委办局及其系统				
序号	单位名称	系统名称	一级分类	二级分类
	呼和浩特市政	市政协官方网站运维	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
			响应支持	故障处理

1	协	呼和浩特政协云平台运维	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				应急响应
	2	呼和浩特市党政机关房地产管理信息平台	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
				状态监控
			响应支持	故障处理
				咨询解答
			优化改善	功能维护
		呼和浩特市公共机构智慧能源云平台	SaaS 运营服务模式为购买服务，全额涵盖系统功能运维、版本迭代优化、7×24日常运行保障、网络与数据安全防护、漏洞风险处置、合规审计、全链路监控告警、应急灾备、数据库运维、业务配置调整、技术支持及运营报告输出等全部运营服务内容，实现平台安全稳定、持续迭代、合规可靠的一体化托管运营。	
		呼和浩特市公务用车信息化监督管理平台	例行操作	定期巡检
				状态监控
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				应急响应
				咨询解答
3	呼和浩特市大数据管理局	阳光三务系统运维	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				咨询解答
			优化改善	性能优化
			调研评估	运行风险评估
4	呼和浩特市国防动员办公室	官网运维	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				应急响应
			优化改善	功能维护

5	呼和浩特市信访局	门户网站运维及等保	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				应急响应
			优化改善	功能维护
6	呼和浩特市发展和改革委员会	呼和浩特市社会信用信息平台运维	例行操作	定期巡检
				状态监控
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				咨询解答
			优化改善	功能维护
			调研评估	运行风险评估
		门户网站运维服务	例行操作	定期巡检
			响应支持	故障处理
				应急响应
			优化改善	功能维护
7	呼和浩特市统计局	门户网站	例行操作	定期巡检
			响应支持	故障处理
			优化改善	功能维护
		内网网站	响应支持	故障处理
				应急响应
			优化改善	功能维护
8	呼和浩特市民政局	门户网站运行维护	例行操作	定期巡检
			响应支持	故障处理
			优化改善	功能维护
9	呼和浩特市医疗保障局	智能化客户服务系统运维	例行操作	定期巡检
				状态监控
			响应支持	故障处理
				咨询解答
			优化改善	性能优化
				功能维护
			调研评估	系统现状调研

			三明采购联盟（全国）呼和浩特专区运维	SaaS 运营服务模式为购买服务，包括专区基础环境与系统功能运维、平台版本迭代优化、日常业务运行保障；落实药械采购、带量集采业务相关配置管理，支撑呼和浩特市医药改革政策落地执行；做好药械采购交易数据管理、权限管控、交易操作审计、网络与数据安全防护；开展业务监控告警、问题故障处置、技术服务支撑		
10	呼和浩特市林业和草原局	智慧林草生态大数据平台	例行操作	定期巡检		
				状态监控		
				备份与恢复		
			响应支持	故障处理		
				咨询解答		
			优化改善	功能维护		
				性能优化		
			调研评估	系统现状调研		
				运行风险评估		
			呼和浩特市生态环境监控中心	信息化运维项目	例行操作	定期巡检
						状态监控
						备份与恢复
	响应支持	故障处理				
		应急响应				
		咨询解答				
	优化改善	功能维护				
		性能优化				
	呼和浩特市智慧监管平台	例行操作			定期巡检	
					状态监控	
					备份与恢复	
		响应支持			故障处理	
			咨询解答			
			应急响应			
		优化改善	功能维护			
性能优化						
12	呼和浩特市水务局	水务管理信息系统	例行操作	定期巡检		
				状态监控		
				备份与恢复		
			响应支持	故障处理		
				应急响应		

			优化改善	咨询解答
				功能维护
				性能优化
13	呼和浩特市农牧局	门户网站运维服务	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				应急响应
			优化改善	功能维护
14	呼和浩特市商务局	商务局网站运维和安全云防护服务经费	例行操作	定期巡检
			响应支持	故障处理
			优化改善	功能维护
15	呼和浩特市行政审批和政务服务局	"一业一证"管理系统	例行操作	定期巡检
				备份与恢复
			响应支持	故障处理
				咨询解答
				应急响应
			优化改善	功能维护
		呼和浩特市"一网通办"能力提升项目	例行操作	定期巡检
			响应支持	咨询解答
			优化改善	功能维护
		远程勘验平台升级改造项目软件系统开发维护服务项目	例行操作	定期巡检
			响应支持	咨询解答
			优化改善	性能优化
		呼和浩特市政务服务与网上审批平台	例行操作	定期巡检
			响应支持	咨询解答
			优化改善	功能维护

4. 基础环境运维

涉及委办局及其系统：呼和浩特市生态环境局（信息化运行维护）、呼和浩特市水务局（呼和浩特市水务管理信息系统运维项目）。

1. 设备分类运维要求

（1）运维范围。包括机房基础环境及设施。应明确机房类型、级别、面积、设备配置、机柜数量、布局及需维护的内容，涵盖供配电、弱电系统、安防监控、门禁、报警、动环监控系统、UPS系统、电池、空调系统、电气火灾报警及灭火系统等。

（2）日常维护时间。机房基础环境实行7×24小时动环监控与值守响应，温湿度、供电、漏水等告警信息全天候受理；每日定时开展现场巡检，实地掌握机房环境状况；节假日及重要时期加强巡检与值守，必要时安排专人驻场保障。

（3）维护周期。每日巡检机房温湿度、供配电、空调、UPS运行状态，查看动环

监控告警信息；每周检查门禁、安防监控、报警系统，核对监控录像和出入记录；每月进行动环监控系统数据核查与设备保养，开展设备清洁、连接紧固等保养工作；每季度进行UPS及电池充放电测试、空调深度保养，检验后备供电能力和制冷效果；每年组织电气火灾报警及灭火系统、防雷接地系统专业检测，确保消防、防雷设施完好有效。

（4）运维要求。

保障机房供配电、温湿度、消防、安防等环境指标持续满足设备运行要求，各项指标控制在标准范围内，出现异常及时调控处置。

定期巡检各系统运行状态，故障及时处理、损坏部件及时维修更换，备品备件按需配置，不得因基础环境设施故障影响信息系统正常运行。

UPS、电池、空调等关键设施按期进行预防性维护与性能测试，测试结果记录存档；对性能下降明显的设施，及时提出维修或更换建议。

门禁、监控、报警等安防设施运行记录完整，机房出入实行登记管理，人员进出可追溯，切实保障机房物理安全。

消防、防雷等系统年度检测由具备相应资质的单位实施，检测报告归档备查，检测发现的问题限期整改并复核销号。

（5）运维方法。依托动环监控系统实行24小时自动监测告警，环境参数异常自动推送告警信息；人工定时巡检与专业维保单位定期保养相结合，一般性维护由运维人员实施，专业性较强的检测保养委托具备资质的单位实施；建立机房设备设施台账、巡检记录、出入登记及维护保养档案，各项记录完整规范，定期整理归档。

2. 服务内容运维要求

1. 定期巡检

工作内容。定期巡检覆盖机房各基础环境系统：每日检查机房温湿度、供配电、空调、UPS运行状态，查看动环监控告警信息；每周检查门禁、安防监控、报警系统运行状况；每月核查动环监控系统数据，开展设备清洁保养；每季度进行UPS及电池充放电测试、空调深度保养；每年组织电气火灾报警及灭火系统、防雷接地系统专业检测。

工作频次。机房现场巡检每日不少于2次；安防、消防系统检查每周1次，全年52次；动环数据核查与设备保养每月1次，全年12次；UPS及电池充放电测试、空调深度保养每季度1次，全年4次；消防、防雷专业检测每年1次。

工作要求。环境各项指标持续满足设备运行要求，超出阈值范围时及时调控处置；巡检记录规范完整，发现的问题跟踪整改；专业检测由具备相应资质的单位实施，检测报告归档备查。

2. 故障处理

工作内容。受理供配电、空调、动环监控、安防等基础环境设施故障，组织故障定位、处置与验证；市电中断、空调停机等紧急情况按应急预案处置，及时启用备用供电、备用制冷等保障措施。

工作频次。故障按实际发生及时处理；影响设备安全运行的温湿度异常、供电异常等情况即时响应，不分时段。

工作要求。一般设施故障当日处理；影响系统运行的环境故障30分钟内响应处置，并采取临时保障措施防止影响扩大；故障处理记录完整，重大环境故障提交专题报告。

3. 维修更换

工作内容。对基础环境设施损坏部件实施维修与更换，包括空调配件、UPS部件、电池组、照明及门禁器件等；维修更换不包含设施主材的购置。

工作频次。维修更换按实际发生及时处理，一般性维修当日安排，需要备件的确到到货时间和完成时限。

工作要求。维修更换记录归档，载明故障部件、更换原因和处理结果；涉及消防、电气等专业系统的维修，由具备相应资质的单位实施；更换下的废旧部件按规定登记处置。

4. 备品备件

工作内容。结合基础环境设施特点配置易损件、常用件备品备件，如空调滤网、保险器件、照明灯管、电池连接线等；建立备件台账，定期开展库存盘点。

工作频次。备件库存盘点每月1次，全年12次；备件补充根据消耗和库存情况按需实施。

工作要求。备件账实相符，领用登记完整；关键易损件保持合理库存，确保应急更换需要；备件存放规范，实行专人管理。

3. 基础环境运维明细表

基础环境运维明细表				
序号	单位名称	系统名称	产品名称	数量
一	呼和浩特市生态环境监控中心	信息化运维项目	安防监控大华	16
			UPS系统YMK3300-200	2
			电池	64
			空调系统山特 SCC012UC	1
			UPS系统科华技术	1
			UPS系统商宇	1
			电池精卫铅酸电池	32
			空调系统格力KFR-72G	1
			格力、FGR12/D2Nh-N3会议系统及国标灯	1
			电气火灾报警JB-QBL-QM210型	1
二	呼和浩特市水务局	呼和浩特市水务管理信息系统运维项目	艾默生机房门禁系统	1
			艾默生智能IDC动力系统	1
			P1020FAPMP1R精密空调	1
			JB-QG-NT8001灭火系统	1

5. 安全运维

安全运维各项服务的工作内容、频次及要求如下。安全运维服务、安全风险评估服务按人员级别取费；网络监测预警服务、网络防护预警服务按专项年费制取费。

1. 运维要求

1. 安全应急响应服务

工作内容。对设备软硬件故障、网络链路故障及病毒入侵等信息安全事件引起的业务系统中断、网络拥塞和数据泄露等紧急事故提供应急响应处理；提供7×24小时安全值守，具备云端远程安全专家服务能力；日常开展防护策略优化、配置调整、规则更新和问题处理，保持安全防护体系有效运行。

工作频次。按需响应，全年提供7×24小时应急值守；安全事件接报后即时响应处置，处置时限按事件级别在运维方案中明确。

工作要求。建立健全应急响应预案和事件分级机制；事件处置完成后提交应急响应报告，载明事件经过、影响范围、处置措施和整改建议；处置过程全程留痕、可审计。

2. 安全巡检及配置核查服务

工作内容。安排专业技术工程师对网络设备、安全设备、主机服务器、操作系统、数据库和应用系统等进行安全巡检及配置核查，对照安全基线核查设备配置，及时发现系统漏洞、设备配置风险等，调整优化安全策略，并提供安全巡检报告。

工作频次。每月开展1次，全年12次；重要时期保障前追加专项核查，确保关键时段安全防护措施到位。

工作要求。巡检核查覆盖全部定级系统和关键设备；巡检发现的安全问题下发整改单，跟踪处理全过程，完成整改加固验证测试，实现安全问题闭环处置；巡检报告按月归档备查。

3. 重要时期安全保障服务

工作内容。在国家重要节日、重大活动、重要会议等重要时期提供安全保障服务：保障前制定安全保障方案与应急预案，开展安全检查和应急演练，整改消除安全隐患；保障期间实行7×24小时安全值守，实时监测处置各类安全告警；保障结束后开展总结评估。通过一系列保障措施，保障公共安全和信息安全，防止黑客攻击、病毒入侵等安全事件发生。

工作频次。按需实施，根据国家、自治区重要活动和会议安排确定；每次重要保障期全程值守，保障前完成安全检查与应急演练各不少于1次。

工作要求。保障方案报项目单位审定后执行；保障期间实行日报或零报告制度；保障结束后提交保障总结报告，梳理存在问题并落实整改。

4. 安全漏洞扫描服务

工作内容。对网络设备、主机服务器、操作系统、数据库和应用服务等存在的安全漏洞进行扫描，识别漏洞类型和危害等级，输出漏洞扫描报告，提出修复建议并指导修复；对修复结果进行复扫验证，确认漏洞消除。

工作频次。每月开展1次，全年12次；系统重大变更、新系统上线后追加扫描，确保变更不引入新的安全风险。

工作要求。漏洞整改实行跟踪闭环管理，高危漏洞限期修复，暂不具备修复条件的采取临时防护措施；扫描报告和整改记录归档备查。

5. 渗透测试服务

工作内容。通过工具等模拟恶意攻击，对网络系统进行安全测试，从攻击者视角发现和挖掘系统中存在的漏洞和薄弱环节，检验现有安全防护体系的有效性，并提供渗透测试报告。

工作频次。每年开展1~2次；重大系统上线或重大变更前开展专项渗透测试。

工作要求。测试前制定测试方案，明确测试范围、方法和时间窗口，经项目单位批准后方可实施；测试过程做好数据保护和业务影响控制；测试发现的问题提供整改及验证方案，整改完成后复核确认。

6. 安全加固服务

工作内容。根据系统情况及漏洞扫描、安全巡检结果，制定相应测试方案、加固方案与回退方案，通过安装补丁、修改安全配置、增加安全机制等方法实施加固，增强信息系统抵抗风险的能力，提高整个系统的安全性。

工作频次。按需实施，结合漏洞扫描和安全巡检结果及时组织加固，全年不少于4次。

工作要求。加固方案经项目单位审批后实施，实施避开业务高峰时段；实施后进行功能验证和效果评估，确认加固有效且未影响业务运行；加固记录归档，配置变更纳入配置管理。

7. 日志安全分析服务

工作内容。采集审计系统、服务器、数据库及安全设备日志进行数据分析，识别异常访问与攻击行为，及时发现攻击事件和可疑行为，提供日志分析报告；对恶意扫描等攻击源执行封禁并备注，阻断攻击路径。

工作频次。日志数据每日采集分析，数据更新频率不低于每天1次；综合分析报告每月输出1次，全年12次。

工作要求。日志采集范围覆盖关键系统和设备，日志保存期限符合网络安全等级保护要求；分析发现的重大可疑行为即时报告项目单位，并协助开展溯源处置。

8. 暴露面分析

工作内容。全面识别梳理互联网数字资产与对外服务，从网络防护、访问安全、端口、传输加密、安全配置基线、身份鉴别、访问控制、数据安全、隐私保护、日志审计等方面开展核查，甄别不必要、不安全、不可控的暴露，输出风险清单及收敛建议。

工作频次。每季度开展1次，全年4次；新系统上线、对外服务调整时及时补充分析。

工作要求。按收敛建议落实暴露面收敛和配置加固，关闭不必要的端口和服务；整改完成后复核整改效果，实现暴露面动态收敛。

9. 供应链安全风险评估

工作内容。通过对开源组件进行安全性检查、安全准入审查、关键硬件固件可信校验等，发现开源组件已知漏洞、许可证违规使用、应用漏洞、后门木马、敏感信息泄露等供应链风险，提高供应链风险防控能力。

工作频次。每年开展1次；系统重大变更或引入新组件、新供应商时追加评估。

工作要求。输出评估报告及处置建议，明确风险等级和处置优先级；风险处置跟踪闭环，重大风险及时报告项目单位。

10. 网络监测预警服务

工作内容。对网站、系统进行周期性扫描和实时监控，主动发现网页挂马、劫持、页面篡改、敏感内容发布、信息泄露及网站黑链等外部安全风险，提供及时的风险预警通知和定期安全态势分析报告，保障网络安全。

工作频次。7×24小时持续监测，按年提供服务；安全态势分析报告每月编制1次，全年12次。

工作要求。风险预警即时推送至项目单位和运维人员，预警信息准确、处置建议明确；预警处置情况跟踪记录，形成闭环。

11. 网络防护预警服务

工作内容。对SQL注入、命令注入、跨站脚本（XSS）、后门上传、反序列化利用等Web应用攻击行为，及恶意爬虫、CC攻击等应用层DoS威胁，进行在线实时识别与精准拦截，提供攻击事件的实时告警和拦截日志，保护网络数据和系统免受恶意攻击和未授权访问。

工作频次。7×24小时持续防护，按年提供服务；防护策略根据攻击态势动态调整优化。

工作要求。防护策略定期优化，兼顾防护效果与正常访问体验；拦截日志留存备查，重大攻击事件及时报告项目单位。

2. 涉及委办局及其系统

安全运维涉及委办局及其系统			
序号	单位名称	系统名称	二级分类
1	呼和浩特市政协	市政协官方网站运维	安全应急响应服务
			安全巡检及配置核查服务
			网络监测预警服务
		呼和浩特政协云平台运维	安全应急响应服务
			安全巡检及配置核查服务
			网络监测预警服务
2	呼和浩特市机关事务	房地产信息平台运维费	安全应急响应服务
			安全巡检及配置核查服务
			网络监测预警服务

				管理局	公务用车信息化管理服务 工作经费	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
				3	呼和浩特市大数据管理局	阳光三务系统运维项目
						安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
				4	呼和浩特市国防动员办公室	官网运维
						安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						重要时期安全保障服务
						安全漏洞扫描服务
				5	呼和浩特市信访局	门户网站运维及等保
						安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
				6	呼和浩特市发展和改革委员会	呼和浩特市社会信用信息 平台运维
						重要时期安全保障服务
						安全漏洞扫描服务
						渗透测试服务
						安全加固服务
						日志安全分析服务
						暴露面分析
						供应链安全风险评估
						网络监测预警服务
						网络防护预警服务
					门户网站运维服务	安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
				7	呼和浩特市统计局	门户网站
						安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						安全加固服务
						网络监测预警服务
					内网网站	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
				8	呼和浩特市民政局	门户网站运行维护
						安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
					智能化客户服务系统运维	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
						安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务

			9	呼和浩特市医疗保障局	第三方网络安全运维	安全漏洞扫描服务
			渗透测试服务			
			安全加固服务			
			日志安全分析服务			
			网络监测预警服务			
			网络防护预警服务			
			10	呼和浩特市林业和草原局	智慧林草生态大数据平台	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
			11	呼和浩特市生态环境监控中心	信息化运维项目	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						重要时期安全保障服务
						安全漏洞扫描服务
						渗透测试服务
						安全加固服务
						网络监测预警服务
						网络防护预警服务
					呼和浩特市智慧监管平台	安全巡检及配置核查服务
						安全漏洞扫描服务
						安全加固服务
						日志安全分析服务
			12	呼和浩特市水务局	北部山区水文站网项目	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
					水务管理信息系统	安全巡检及配置核查服务
						安全漏洞扫描服务
						安全加固服务
			13	呼和浩特市农牧局	门户网站运维服务	日志安全分析服务
						安全应急响应服务
			14	呼和浩特市商务局	商务局网站运维和安全云防护服务	安全应急响应服务
						重要时期安全保障服务
						安全加固服务
						日志安全分析服务
					“一业一证” 管理系统升级改造项目运维	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务
						网络监测预警服务
					“一网通办” 能力提升项目	安全应急响应服务
						安全巡检及配置核查服务

15	呼和浩特市行政审批和政务服务局	运维费	网络监测预警服务
		远程勘验平台升级改造项目运维	安全应急响应服务
			安全巡检及配置核查服务
			网络监测预警服务
		政务服务与网上审批平台等保测评	安全应急响应服务
			安全巡检及配置核查服务
			网络监测预警服务

6. 驻场运维

涉及委办局及其系统：呼和浩特市机关事务管理局（房地产信息平台运维费）、呼和浩特市国防动员办公室（"蒙防码"运维项目）、呼和浩特市发展和改革委员会（呼和浩特市社会信用信息平台运维、信息平台维护服务）、呼和浩特市医疗保障局（第三方网络安全运维）、呼和浩特市林业和草原局（智慧林草生态大数据平台）、呼和浩特市生态环境监控中心（呼和浩特市智慧监管平台）、呼和浩特市水务局（呼和浩特市水务管理信息系统运维项目）、呼和浩特市商务局（商务局平台系统运维）。

1. 运维要求

（1）服务内容。

深度技术工作：故障处理、应急响应、功能维护、性能优化、调研评估等。深度技术工作由具备相应技术能力的驻场人员承担，复杂问题及时协调后方专家团队提供支持。

日常保障工作：定期巡检、状态监控、信息维护、咨询解答、终端维护等。日常工作按项目单位工作节奏常态化开展，保障日常办公和业务系统正常使用。

（2）人员配置。根据运维范围和规模确定驻场人数、岗位结构及人员级别，人员应具备与岗位相匹配的专业技能和工作经验，人员名单及资质报项目单位备案，人员变更须经项目单位同意。驻场人员保持相对稳定，人员变更时做好工作交接，确保运维服务连续不间断。

（3）服务时间。驻场人员按项目单位作息时间提供工作日驻场服务，遵守项目单位考勤管理规定；驻场周期按运维周期执行；遇重大故障、重要时期保障等情形，按项目单位要求延长服务时间或增加值守力量，全力保障工作需要。

（4）管理要求。

驻场人员遵守项目单位各项管理制度、保密规定和安全规范，服从统一管理，接受考勤与绩效考核，考核结果与服务费用支付挂钩。

驻场服务实行工单与台账管理，各项工作通过工单受理、派发、处理和反馈，工作完成情况按月汇总报告，做到工作留痕、成效可考。

驻场运维服务费不得与其他各类运维服务费交叉、重复申报，驻场服务内容与其他运维服务的边界保持清晰。

2. 服务内容运维要求

驻场运维服务分为深度技术工作和日常保障工作两类，各项内容的工作要求如下。

1.故障处理

工作内容。驻场人员现场受理、处置硬件、软件及系统各类故障，第一时间开展故障定位和排除；超出驻场人员处置能力的复杂故障，及时协调后台专家或原厂资源支持，并跟踪故障处理全过程。

工作要求。故障报修即时响应，一般故障当日解决；复杂故障向用户说明情况，明确解决时限并跟踪闭环；故障处理记录登记台账，按月汇总分析故障类型和发生规律，提出预防改进建议。

2.应急响应

工作内容。负责突发事件、安全事件的现场应急处置，接报后立即启动应急预案，采取先期处置措施控制事态发展，配合开展业务恢复和事件调查。

工作要求。应急响应即时启动，处置过程严格按预案执行；及时报告事件进展，重大事项随时报告；事后提交应急处理报告，总结评估处置工作，提出预案完善建议。

3.功能维护

工作内容。现场承担系统功能调整、缺陷修复、数据维护等工作，主动对接用户需求，明确维护内容和完成标准，组织实施并验证维护效果。

工作要求。功能维护履行需求确认、测试验证、上线审批程序，重要变更经项目单位批准后实施；变更操作前做好数据备份，变更记录归档，确保变更全过程可追溯。

4.性能优化

工作内容。开展系统运行性能分析，监测性能指标变化情况，实施参数调优、资源调配等优化措施，提出性能改善建议并经确认后组织实施。

工作要求。每季度开展1次性能分析，形成分析记录；优化方案经项目单位确认后实施，实施后验证优化效果；性能优化情况纳入运维报告。

5.调研评估

工作内容。配合开展系统现状调研、运行风险评估及运维数据统计分析，提供系统运行的第一手资料，协助编制调研评估报告。

工作要求。按项目单位要求的时限和质量完成调研评估配合工作；提供的数据资料真实准确；调研评估成果按要求整理归档。

6.定期巡检

工作内容。承担机房及设备每日现场巡检，检查系统运行状态、设备指示灯和告警信息，登记巡检记录，发现异常及时报告并先期处置。

工作频次。每日不少于1次，工作日全覆盖；节假日按项目单位值班安排执行。

工作要求。巡检按检查清单逐项开展，不走过场；巡检记录当日登记，异常情况即时报告，做到早发现、早报告、早处置。

7.状态监控

工作内容。工作时段对系统、设备运行状态进行实时监控，值守监控平台，受理监控告警，对异常情况开展先期处置。

工作要求。监控发现的问题当日报告，重大问题即时上报并持续跟踪；告警受理处置记录完整；交接班做好监控情况交接，不留监控空档。

8.信息维护

工作内容。承担系统基础数据、信息内容的录入、更新与维护，包括组织机构、用户权限、基础字典、发布信息等维护工作。

工作要求。信息维护按需及时完成，更新内容经使用部门确认后发布；维护操作留痕，重要数据修改前做好备份；定期核对信息准确性，发现问题及时纠正。

9. 咨询解答

工作内容。面向用户提供现场咨询解答、操作指导与使用培训，帮助用户解决系统使用中遇到的问题，收集用户意见建议并向项目单位反馈。

工作要求。工作时段即时响应用户咨询，解答耐心准确；不能当场解答的问题登记后限时答复；共性问题整理形成知识库，适时开展集中培训，提升用户使用水平。

10. 终端维护

工作内容。承担办公终端及外设的安装、调试、故障处理与日常保养，包括操作系统安装、办公软件配置、打印机等外设连接调试、终端安全检查等。

工作要求。终端维护按需响应，一般问题当日完成；终端维修更换配件的，如实记录配件使用情况；维护记录登记台账，定期汇总分析终端故障情况。

7. 其他运维

涉及委办局及其系统：呼和浩特市生态环境监控中心（信息化运维项目、呼和浩特市智慧监管平台）、呼和浩特市水务局（北部山区水文站监测项目）。

1. 设备分类运维要求

上述运维服务范围未包括的其他运维服务事项，由项目单位根据实际运维需求明确服务内容事项及运维需求，参照国家相关规定及市场情况据实编报。

其他运维事项实施前，应明确服务标准、完成时限和验收要求，具备条件的签订专项服务协议；实施完成后由项目单位组织验收，验收资料归档保存，并纳入统一运维管理与考核。

2. 服务内容运维要求

上述运维服务范围未包括的其他运维服务事项，如数据迁移、第三方测试评估、运维咨询、培训、耗材及线路租赁等，根据项目实际需要确定。

其他运维事项由项目单位根据实际需求一事一议，实施前明确服务内容、服务标准、完成时限和验收要求，具备条件的签订专项服务协议，实施完成后组织验收，验收资料归档，纳入统一运维管理与考核。

（二）人员运维管理要求

为全面强化本集中运维项目全体运维人员全流程规范化管理，全方位保障整体运维服务长期持续稳定运行、各类信息系统平稳运转、政务业务数据与信息化资产全维度安全可控，严格依据信息化运维相关通用标准中关于运维人员层级划分、团队岗位配置、从业行为管控等相关管理条款，针对本项目所有参与运维相关工作的各类人员统一提出整体性、约束性管理要求，覆盖现场驻场工作人员、远程后台技术支撑人员、专项技术专家、网络安全服务人员、项目统筹管理人员等全部相关从业主体。运维服务承接单位需建立体系完善、流程闭环、权责清晰的内部人员综合管理制度，层层压实内部人员管理主体责任，通过常态化管控手段保障运维服务团队整体人员结构稳定、所有在岗人员综合专业能力匹配岗位实际工作需求、人员日常作业行为标准化规范化、各类安全与保

密管理要求落地执行到位。

1. 人员配置要求

运维服务承接单位需结合本项目整体运维覆盖范围、各类信息化资产总体规模、全周期运维服务内容、综合业务体量统筹搭建层次清晰、专业门类覆盖完整的运维服务团队，梳理形成完整组织架构体系，清晰界定项目统筹负责人、各专业条线岗位人员对应的工作职责、工作边界与协同对接机制。整体人员配置范围需全面覆盖项目统筹综合管理、硬件设施维保服务、标准化软件运维、定制业务系统保障、机房基础环境运维、网络与信息安全专项服务等全部核心专业工作方向，各岗位在岗人员综合专业能力、技术储备水平需与对应岗位承担的运维工作内容、业务重要程度相适配。

1.项目统筹负责人全面统筹本项目所有运维服务事项整体落地推进、全周期运维服务质量综合管控、各单位多方沟通协调、各类突发事件统筹处置等全部管理工作，作为运维服务承接单位与采购方日常对接、重要事项上报沟通的总责任主体，各类存在重大影响的运维相关事项，均需按照管理流程及时向采购方同步相关情况。

2.各专业条线技术岗位需配套配置充足的在岗技术工作人员，整体人员投入规模、人员结构配比需与项目全周期运维综合工作量相适配，保证各专业日常运维工作有序推进，杜绝出现人员编制虚设、人员投入不足、专业能力不匹配人员顶岗开展核心运维作业等各类不合规情形。

3.针对承载核心业务系统、关键信息化设备、重要数据资源的运维工作岗位，全面推行双人协同备岗管理模式，明确岗位主责工作人员与备用替补工作人员，形成常态化补位工作机制，保障任何时段内对应运维工作均有专人承接、专人处置，有效规避岗位人员缺位带来的运维服务断层问题。

项目完整人员配置方案、组织架构、岗位备岗清单等相关材料，统一纳入项目正式运维实施整体方案；项目运维服务周期内，若因整体业务范围调整、运维资产扩容、新增专项运维工作等客观因素，确需调整整体人员配置规模、优化岗位分工结构的，运维服务承接单位需提前与采购方开展充分沟通协商，双方达成统一意见后方可开展人员配置相关调整工作。

2. 人员资质与能力要求

所有运维在岗人员按照信息化运维通用行业标准划分不同综合能力层级，人员层级综合判定维度涵盖从业整体履历、专业学历背景、行业相关资格认证、同类项目实操工作经验、综合问题处置能力等多方面内容，人员对应层级标准需与自身承担岗位工作的复杂程度、对应业务系统重要等级相互匹配，实现人员综合能力与岗位工作要求一一对应。

1.项目统筹负责人需具备同类综合性信息化运维项目全流程统筹管理相关工作经验，全面熟悉政务领域信息化运维全链条业务体系，具备较强的多方沟通协调、复杂突发事件综合统筹处置的综合管理能力，能够妥善协调各类外部技术支撑资源处理各类复杂运维问题。

2.各专业条线在岗技术工作人员，需全面掌握对应岗位所需全套专业理论知识、现场实操调试处置技能，能够独立完成岗位范围内全部常规运维作业、故障处置、系统优化等相关工作；专职从事网络信息安全相关专项运维服务的工作人员，需具备对应领域

完整安全专业技术储备，并持有行业认可的相关专业从业资质材料。

3.运维工作中涉及特种作业操作的相关岗位，在岗从业人员需持有国家监管机构统一核发、处于合法有效期限内的对应特种作业从业资质证明，严格按照行业规范持证开展相关作业内容。

所有运维工作人员正式进场开展现场及远程运维作业前，运维服务承接单位需统一整理归集全体人员身份信息、学历证明、专业职称、各类从业资格认证等全套佐证材料，统一报送采购方留存备案，所有提交备案的人员相关佐证材料均需保证内容真实、信息有效，不得存在伪造、篡改相关资质文件的情形。

3. 人员备案与变更管理要求

运维服务正式启动实施之前，运维服务承接单位需全面梳理统计所有参与本项目运维工作的全体人员基础信息、岗位分工归属、综合能力层级、全套资质佐证材料，统一整理成册报送采购方完成标准化备案登记，形成完整、可长期查阅的运维人员基础档案。项目运维服务周期内，若出现人员新增、岗位内部调动、人员离岗离职等各类人员变动情形，运维服务承接单位需及时更新完善人员备案相关信息，实现全体运维人员基础信息动态更新、全程可追溯核查。

项目全运维周期内需维持运维服务团队整体人员稳定，项目统筹负责人、各专业核心岗位在岗人员不得随意申请人员调整更换。若因各类客观现实因素，确实需要对在岗人员进行调整更换的，运维服务承接单位需提前向采购方提交正式书面人员变更申请材料，清晰说明人员调整的客观事由、拟接替在岗人员的综合资质情况；接替上岗人员的综合技术能力、从业经验、资质标准整体水平不得低于原在岗人员，全部变更流程需经采购方审核同意之后，方可正式完成人员更换交接工作。

人员调整更换全过程需规范完成完整工作交接流程，交接覆盖范围包含当前所有待处置运维事项、各类业务系统登录访问账号、全套运维纸质及电子档案资料、机房及设备配套物资工具、未闭环安全隐患清单、外部厂商对接渠道等全部相关内容，逐项形成标准化书面交接记录，经相关多方人员签字确认归档留存，最大限度降低人员变动对整体运维服务连续性造成的各类影响。

4. 考勤与日常管理要求

所有定点驻场运维工作人员，需严格遵守对应服务单位统一制定的日常作息管理、在岗考勤相关管理制度，按照既定规范流程完成每日在岗登记工作；远程后台技术支撑人员、项目统筹管理人员等非驻场岗位人员，需按照双方约定的服务标准开展日常运维工作，全过程留存完整工作台账记录，所有在岗工作行为均可随时核查追溯。

全体运维工作人员在岗开展运维作业期间，需严格遵守各服务单位办公区域、机房核心区域、业务操作区域的各项综合管理规范，规范佩戴统一运维工作标识，以文明规范的服务姿态对接各单位业务工作人员；在岗工作时段内不得开展任何与运维本职工作无关的各类活动，未经现场管理人员许可，不得擅自进入超出自身运维工作范畴的各类功能区域，严禁私自使用服务单位各类信息化软硬件资源处理个人相关事务。

运维工作人员因各类个人、公务事由需要临时离岗、申请休假的，需按照内部管理流程提前履行报备手续；核心关键岗位人员离岗期间，由预先备案的备用替补人员完整承接对应岗位全部运维工作，保障全时段运维服务受理、故障处置、系统监控等相关工

作不间断、无空档。

5. 培训与能力提升要求

运维服务承接单位需建立常态化、分层分类的人员综合培训管理机制，所有运维工作人员正式上岗履职之前，统一组织覆盖全岗位的系统性岗前综合培训，培训内容覆盖本项目整体运维业务概况、标准化运维作业流程、全周期内部管理制度、保密安全约束规范、各类突发事件应急处置流程等多方面内容，所有参训人员完成培训后需通过综合考核，考核达标后方可正式上岗开展运维相关作业。

在整体运维服务全周期过程中，伴随业务系统版本迭代更新、整体业务范围调整、前沿信息技术迭代、网络安全整体形势动态变化等各类客观情况，运维服务承接单位需持续组织开展专业技术提升培训、网络安全保密警示教育等各类培训活动，同步组织全体运维人员配合参与采购方统一安排的各类安全培训、应急实战演练相关工作，持续保证全体在岗人员综合技术能力、安全防护意识适配项目动态变化的运维工作需求。

运维服务承接单位需建立完整统一的全员培训档案，如实完整记录每一次培训活动开展相关信息，包含培训开展时段、培训核心内容、全体参训人员、培训考核相关结果等全套资料，人员培训参与情况、培训考核结果统一纳入人员月度、年度综合评价核心参考依据。

6. 考核与评价管理要求

采购方建立多维度、全覆盖的运维人员综合考核评价体系，围绕运维工作完成质量、各类故障事项响应处置效率、现场服务规范程度、各项管理制度落地执行效果、安全保密要求落实情况等多个维度，对全体运维工作人员开展常态化综合考核评价工作；考核形式包含日常随机现场抽查、阶段性综合服务评价、年度整体履约综合评估相结合，所有考核评判依据均取自完整归档留存的运维工作台账、故障处置工单、阶段性运维服务报告、各业务使用单位服务反馈意见等原始资料。

运维人员各阶段综合考核评价结果，作为运维服务费用阶段性结算、在岗人员岗位调整、人员续用或更换的重要评判依据；针对综合考核未达到标准、多次出现运维工作疏漏、存在违规操作行为、收到多次负面服务反馈的在岗人员，采购方有权要求运维服务承接单位在规定周期内完成人员更换处置，运维服务承接单位需及时落实相关调整工作，并按期向采购方反馈整改落实相关成效。

运维服务承接单位需全面配合采购方开展全流程综合考核工作，按需完整提供考核所需全部运维支撑资料；针对考核过程中指出的各类运维管理短板、人员操作不规范等相关问题，承接单位需制定针对性整改落实方案，按期完成全流程整改闭环，并同步向采购方提交整改完成相关佐证材料。

7. 保密与操作安全管理要求

本项目所有驻场、远程、管理、安全类运维工作人员，正式上岗前均需统一签署具备约束效力的保密管理相关协议，全面严格遵循国家网络安全、数据安全、保密管理相关法律法规以及项目内部各项安全管理规定，牢固树立常态化保密工作意识。未经采购方书面许可，任何运维人员不得私自复制、拍摄、传输、外泄各类政务业务数据、内部业务文档、系统核心配置信息，严禁将各类运维操作账号、机房访问权限转借、共享给

外部无关人员，不得依托自身运维操作权限获取、查阅与本职运维工作无关的各类业务信息。

全体运维工作人员的系统访问、设备操作权限统一执行最小必要授权管控原则，仅分配完成对应岗位日常运维工作所需的最低访问操作权限，不配置超出工作范畴的高等级管理员权限；凡是涉及业务系统配置调整、业务数据批量变更、网络安全策略修改等高风险运维操作，均需提前履行规范审批流程，操作全过程完整留存操作日志、操作过程记录，实现全部高危操作行为全程可审计、可追溯，严格杜绝各类未经审批的越权、违规操作行为。

运维工作人员若出现违反保密管理、安全操作规范相关行为，运维服务承接单位需第一时间将涉事人员调离本项目全部运维工作岗位，同步开展内部责任追溯工作，并承担该行为引发的全部相关责任；若相关违规行为造成业务中断、数据泄露、安全风险等各类损失，将依据相关法律法规、项目合同约定追究运维服务单位及涉事人员对应责任。

8. 人员稳定性与离场管理要求

运维服务承接单位需配套完善内部人员激励、培养相关管理措施，保障整体运维服务团队人员结构长期稳定，严格管控项目统筹负责人、安全专项、重点驻场等关键岗位人员流动比例。在岗人员因个人离职、内部岗位调动、阶段性工作结束等各类情形需要办理离场的，运维服务承接单位需提前向采购方告知相关情况，同步筛选综合资质匹配的替补工作人员，设置充足平稳的工作交接周期，分步移交全部在岗工作内容，最大限度降低人员离岗对运维服务连续性带来的各类影响。

运维工作人员无论因何种原因办理离岗手续，均需严格执行标准化完整离场办理流程，统一注销名下全部业务系统、硬件设备、安全平台访问操作权限，回收机房门禁、运维专用工具、各类纸质电子运维资料，删除个人存储设备内留存的全部政务相关业务信息，再次签署离场保密承诺书，明确离岗后相关保密约束长期持续生效，不会因人员离岗免除保密相关责任义务。

当整体运维服务周期届满、项目服务合同终止不再延续时，运维服务承接单位需统一组织全体运维工作人员完成项目整体性工作移交，全面归集整理项目全周期运维资产台账、历年各类巡检档案、故障处置全套资料、系统技术配置手册、安全整改记录、各类应急预案等全部运维资料，编制完整项目整体移交清单，逐项与采购方完成核对确认并留存书面交接记录，保障前后运维服务主体之间各项工作平稳衔接过渡，不存在运维管理工作断层。

9. 运维管理平台运营人员配置原则

1. 核心配置原则

1. 阶梯动态适配：随纳管项目规模逐步增岗增编，初期一人多岗、交叉补位，规模扩大后细分专岗，不超前囤人，控制人力成本。

2. 全链路闭环覆盖：岗位设置覆盖项目对接、服务商管控、技术兜底、考核结算、合规审计、平台运维全管理链条，无管理盲区。

3. 匹配业务分类：岗位分工严格对应六大类运维业务（硬件维保、软件运维、基础

环境、安全运维、驻场运维、其他运维）的管理需求。

2. 阶段人员配置详细清单

适配场景：首批试点落地，项目规模小、业务集中度高，以平稳过渡、跑通流程为核心，采用“精干全能型”配置，岗位可交叉兼任。 总编制：7 人

岗 位 名 称	人 数	核心工作职责	对应运维业务覆盖
运营负责人	1	全盘统筹项目部运营管理；对接市大数据局等上级部门；牵头重大应急处置；服务商总协调与重大事项决策	全品类运维业务总负责
业务运营岗	2	1 人分管硬件维保、基础环境、驻场运维类项目；1 人分管软件运维、安全运维、其他运维类项目；负责委办局日常对接、服务商日常调度、工单督办、巡检质量抽查、项目交接落地	覆盖六大类运维业务的日常运营管理
技术兜底岗	2	1 人偏基础设施方向（服务器、网络、机房环境）；1 人偏软件与安全方向（业务系统、数据库、安全事件）；负责第三方服务商无法解决的疑难故障攻坚；重大应急处置指挥；监控体系日常运维	硬件、软件、安全、基础环境类技术兜底
考核结算岗	1	服务商月度考核核算；服务费结算初审；合同台账管理；年度运维预算编制辅助	全品类考核、结算、预算管理
平台与合规岗	1	统一运维平台日常运维、账号权限配置、功能需求对接；操作日志审计、合规台账管理；对接审计、网信等部门检查	平台运维 + 全品类合规管理

3. 岗位与运维业务分类对应表

运维业务分类	对应管理岗	核心管理内容
硬件设备维保	项目运营组（基础方向）+ 技术保障组（基础设施方向）	服务商日常管理、巡检质量管控、故障处置督办、疑难技术兜底

软件系统运维	项目运营组（软件方向）+ 技术保障组（应用数据方向）	服务商日常管理、需求变更管控、故障处置督办、疑难技术兜底
基础环境运维	项目运营组（基础方向）+ 技术保障组（基础设施方向）	机房环境运维管理、动环监控、设备维保管理、应急处置
安全运维	项目运营组（安全方向）+ 技术保障组（安全技术方向）	安全服务质量管控、漏洞整改督导、安全事件应急、等保合规支撑
驻场运维	项目运营组（基础方向）	驻场人员考勤、工作质量考核、人员变动审批、服务满意度管理
其他运维	项目运营组（软件方向）	内容运维、数据运营、新媒体运维等专项服务的质量管控与考核

4. 补充说明

1. 岗位弹性兼任：初期规模较小时，考核结算与预算管理、平台运维与合规审计可交叉兼任；随项目扩面再逐步拆分专岗，灵活控制人力成本。

2. 动态调整机制：可根据项目结构动态调整编制，如安全类、软件类项目占比高，可对应增加相关条线的管理与技术岗人数。

3. 阶段性高峰补充：批量项目集中接入、年度预算集中编制、专项审计检查等阶段性高峰工作，可通过临时借调、辅助外包解决，不增设固定岗位。

4. 技术兜底保底配置：无论规模大小，技术保障岗均覆盖基础设施、应用、安全三大核心领域，保障服务商兜底责任可落地，避免被服务商技术卡脖子。

（三）运维管理平台要求

1. 平台功能要求

1. 资产台账一体化管理

1. 全域资产配置管理

平台建设应覆盖集中运维全部对象的配置管理数据库，对硬件设备、产品软件、定制软件、基础环境、安全服务、驻场服务及其他服务等各类型运维标的进行统一业务建模。每项资产记录所属使用单位、对应运维项目、责任服务商、维保到期时间、合同金额和系统分级等核心属性，明确资产的使用、管理和运维责任主体，形成运维资产“一本账”。

平台应对资产实现在用、闲置、僵尸、待关停等状态的全生命周期标记，并结合业务访问活跃度、历史工单频次、访问日志等数据辅助识别闲置和僵尸资产，为资产整合和预算压减提供依据。台账支持手工录入与批量导入导出，提供资产关系拓扑展示，直观呈现资产之间的关联与依赖关系。资产变动须履行线上审批，审批完成后台账自动同步，杜绝账外资产。平台设置维保到期前90天、60天、30天的多级提醒，到期前自动生成维保提醒工单，防止维保断档。资产下线、报废履行线上流程，记录下线原因和时间，历史信息归档留存，不做物理删除。在数据访问层面，平台按单位和项目实行行级隔离，服务商仅可查看本单位承接项目名下资产，使用单位仅可查看本单位资产，保证

数据各归其主。

2. 运维预算全流程管控

平台需内嵌现行运维经费预算计价标准、费率及调整系数，依据系统分级和运维等级自动匹配适用标准。预算测算以资产台账数据为基础自动完成，输出预算申报表、费用明细表、扣减汇总表等标准化附表，减少人工编表误差，提高预算编制的效率与一致性。

平台对闲置、僵尸资产应自动识别并开展预算扣减评估，输出扣减评估结果，作为预算评审的参考依据。年度预算额度录入后，平台按月、季、年跟踪预算执行情况，形成预算执行台账，对超支和执行进度异常自动预警。平台同时提供运维成本对比、闲置资产压减成效统计、系统运行健康情况分析等功能，输出专项分析材料，为经费安排和运维管理决策提供数据支撑。

3. 合同与资金管理

平台需适配统一采购、分别签约的合同管理模式，对运维合同集中归档，记录合同期限、服务标的和责任边界，提供合同到期预警与履约过程跟踪。考核结果出具后，平台按约定规则自动匹配服务费结算比例，对服务尾款、履约保证金等款项实行联动管理。服务费结算以平台记录的线上过程数据为依据，工单、巡检、考核等数据直接构成结算凭证，不再依赖线下手工台账，保证结算数据可追溯、可核对。

2. 运维服务流程化管理

1. 统一工单管理

对运维服务请求应实行统一工单管理。网页报修、移动端报修、监报告警自动转单、巡检异常转单和管理人员人工建单等各类来源的请求，统一汇聚为标准工单，替代电话、即时通讯等线下派单方式，保证各类运维事项统一建单、全过程可查。工单类型覆盖报修、故障、巡检、变更、应急和原厂协同。

工单应按照“一线现场处置、二线兜底支撑、三线原厂协同、使用单位验收销单”的路径流转，达到升级条件的工单自动升级，每一处理节点均记录处理人员、处理时间、处理内容和处置时长，作为时效考核和责任界定的依据。平台需内嵌服务级别时效规则，依据系统分级和运维等级自动匹配响应时限与处置时限，临近超时自动提醒，超时后自动记录并触发考核扣分。依据责任范围、技能标签、当前任务负载和故障类型等条件给出派单建议，同时支持人工改派。对涉及设备厂商底层缺陷的事项，支持发起原厂协同任务单，记录原厂接收时间、处置过程和处置结果，相关时效纳入对应服务商考核，原厂人员不直接使用平台业务账号。故障处理完成后，由使用单位在线确认故障消除情况并验收销单，验收未通过的退回重新处理。

2. 标准化巡检管理

平台应支持按系统分级配置差异化巡检模板：一级核心系统执行高频巡检，二级重点系统执行中频巡检，三级普通系统执行常规巡检，巡检内容、检查项和判定标准在模板中固定。巡检计划按日、周、月、季周期自动生成任务并派发至责任人员。

现场巡检可通过移动端执行，采集定位信息和现场照片，逐项填报检查结果，并支

持离线暂存、联网后同步，防止事后补填和虚假填报，保证巡检真实发生。巡检中发现的异常可直接生成故障工单转入处置流程，异常整改完成前，对应巡检任务不予关闭。管理人员可对巡检记录进行随机抽查和复核。巡检完成率、异常整改率由平台自动统计并计入服务商月度考核，促使巡检制度落实到位。

3. 变更管理

平台对运维变更应实行全过程线上管控。变更发起时须填报变更内容、变更原因、实施时间、回滚方案和影响范围，并关联受影响的配置项。平台对变更开展风险评估，高风险变更须补充安全处置方案，一级核心系统的重大变更按要求同步报送网络安全主管部门。变更实行分级审批：一级核心系统变更由运维承接方管理人员审批，二级及以下系统变更由项目负责人审批，未经审批不得实施。变更实施时间纳入窗口管理，原则上安排在业务低峰时段。变更完成后须经验证通过方可关闭，验证未通过的按回滚方案恢复并记录全过程，变更涉及的资产信息由平台同步更新至资产台账，保证台账与实际环境一致。

4. 应急管理

需定义分级判定标准，依据事件等级自动匹配响应时限和通知对象，高级事件自动通知相关负责人，并按规定向行业主管部门报备。对应急预案实行库化管理，明确各岗位处置步骤和职责，支持预案一键启动；对应急演练实行计划、记录和归档管理，演练情况纳入年度考核。应急处置结束后，责任单位须在平台提交根因分析和整改措施，典型处置案例经审核后沉淀至知识库，为同类事件处置提供参考。

5. 服务商与原厂协同管理

平台应建立服务商档案库，统一管理服务商基础信息、承接项目、责任边界和资质证书，一处建档、多处引用。平台持续记录服务商工单响应时效、巡检完成率、变更合规率、服务满意度等履约数据，形成服务商履约档案。在此基础上开展服务商信用分级评价，评价结果与续约、退出及招标评分挂钩，支撑服务商优胜劣汰。三线原厂协同任务单实行全生命周期管理，统一归集原厂响应时长和处置结果，纳入服务商考核，保证原厂协同事项责任到人、时限明确、结果可查。

3. 运维数据可视化展示

1. 可视化监管

应包含运维总览展示，集中展示资产统计、工单总量、故障趋势、服务商工作量、服务级别达成率等核心指标，直观呈现运维整体态势。平台为行业主管部门提供只读监管看板，展示考核排名、预算执行、风险统计和僵尸资产清单等信息，满足行业监管需要。展示数据与平台业务后台同源生成，支持画面截图导出，并适配运维指挥中心、个人计算机和移动端等多种显示终端。

2. 移动端应用

应提供面向使用单位和服务商的移动端功能，需适配主流移动终端浏览器，无需单独安装客户端程序。使用单位端支持移动报修、工单进度查询、服务评价、验收确认和

本单位运维月报查阅；服务商端支持工单接收、处置反馈、巡检填报（含定位与照片采集）、移动审批以及告警和待办事项推送。移动端与平台后台数据实时同步，使运维请求提交和现场作业处置不受办公地点限制。

4. 智能化运维支撑

1. 统一监控告警

应对纳入监控范围的网络设备、服务器、操作系统、数据库、中间件和业务应用开展统一指标采集，并支持通过Web拨测方式监测业务系统可用性。平台对告警实行分级管理，具备告警抑制、去重和订阅通知能力，避免重复告警干扰值守判断。告警可按预设规则自动生成工单，打通“监控发现、告警通知、工单处置”链路，缩短故障发现与响应时间。平台提供监控指标可视化视图、趋势分析和容量预测，辅助运维人员掌握运行趋势，提前安排资源。

2. 运维知识库

平台应建设运维知识库，对故障案例、应急预案、操作手册和制度规范等知识集中管理，支持标签分类、版本管理和有效期管理，过期知识及时更新或下架。知识库提供基于自然语言的语义检索能力，检索与推理过程全部在内部网络本地化运行，不调用外部网络大模型接口，符合政务数据安全要求。工单处置过程中，平台可依据故障描述自动推荐相似案例和处置方案，提高一线处置效率。知识发布执行审核机制，未经审核不得发布，保证知识内容准确可靠。

3. 规则化智能派单

应支持依据责任范围、技能标签、人员负载、故障等级和历史派单准确率等条件配置派单规则，自动推荐派单对象。平台对派单准确率、改派率进行统计，对派单效率开展量化分析，并依据统计结果持续调整派单规则，使派单结果趋于合理，缩短工单流转耗时。

5. 差异化纳管管控

考虑政务信息系统在涉密属性、管理体制和运行状态上存在差异，平台应按系统类型实行差异化纳管，不作简单化的统一处理。对普通非涉密系统，在合同到期并完成安全评估后全量纳入平台管理，工单与监控完整接入。对涉密信息系统，平台不接入其业务链路，仅登记静态台账，故障处置按涉密管理体系执行，平台只归集月度统计结果，不流转工单、不采集业务数据。对上级垂直管理业务系统，凡上级不开放监控接口的，平台仅登记资产台账，故障工单可登记流转，运行监控数据以人工填报方式补充。对僵尸、闲置系统，经识别标记后输出关停整合清单，推送相关管理部门，不再安排运维经费，推动运维资源向在用、有效系统集中。

6. 平台基础支撑能力

1. 系统管理

平台应支持使用单位、服务商、部门、岗位等多级组织结构配置，适应集中运维体制下多方主体的组织关系。用户账号实行创建、启用、禁用、注销全生命周期管理，密

码策略覆盖复杂度要求、定期更换和登录失败锁定。平台基于角色实现菜单与功能权限控制，支持数据行级隔离配置，并可对接政务统一身份认证体系，复用既有政务账号，实现一次登录、按权访问。系统管理员、安全管理员、审计管理员管理账号实行分权分设。

2. 审计合规管理

平台应对用户登录、查询、新增、修改、删除、审批、导出等全部操作进行记录，管理员的操作同样纳入采集范围，做到操作行为全覆盖。审计记录支持按账号、时间、项目、操作类型和访问地址等条件组合检索，可按人员、时间、项目导出审计台账，满足纪检监察、审计及网络安全等监督检查需要。日志保存周期满足等级保护和审计工作要求，并支持长期归档。

3. 流程与规则引擎

平台应内置工作流引擎，对工单流转、审批、升级、会签、退回、转办等流程提供可视化配置能力，管理要求调整时通过配置即可完成流程变更，不需修改程序代码。平台同时提供规则引擎，对服务级别校验、考核评分、工单升级、自动派单、预算测算等业务规则实行可视化配置和在线热更新，保证管理制度调整后平台规则能够及时同步。

2. 运行管理机制要求

1. 协同权责体系

平台应构建“监管方—管理方—使用方—服务方”四级权限体系，实现数据隔离、权责一一对应：

角色分类	权限范围	核心管理价值
监管方	全局只读监管权限：查看运维总览态势、考核结果、项目运行情况、预算执行	履行行业监管职责，统筹标准落地，监督服务质量
管理方	全局操作权限：资产配置、服务方管理、工单调度、考核复核、结算审核、预算编制、规则配置	履行统筹管理责任，落实管理办法
使用方	本单位专属权限：提交报修、查看工单进度、服务评价、验收确认、查看本单位月报	使用监督，反馈需求，评价服务质量
服务方	授权范围操作权限：承接工单、执行巡检、上报处置结果、查看自身考核与结算数据	具体运维作业执行，接受统一调度与管理

2. 三线运维协同机制

平台应支撑一线驻场、二线支撑、三线原厂的协同运维体系：
一线驻场：服务方驻场人员按服务时效规则响应处置日常故障，超时自动升级；
二线支撑：管理方技术支撑班组承接一线升级工单，负责疑难故障攻坚、重大应急处置；

三线原厂：遇底层缺陷、硬件疑难问题，由二线发起原厂协同任务单，记录原厂响应与处置情况，纳入考核。

3. 业务全链路闭环机制

平台应覆盖项目接入交接、资产全生命周期、日常巡检预防、故障处置、变更风险管控、分级应急响应、考核结算联动、预算全流程管控、监管审计追溯等全链路业务闭环，确保每个环节线上留痕、数据同源。

4. 分级响应与服务时效规则机制

平台应内置分级响应与服务时效规则规则，按系统分级和故障等级自动匹配响应时限与处置时限：

系统分级	故障等级	响应时限	处置时限	升级路径
一级核心	重大故障	≤15分钟	≤2小时	自动升级至二线并报备监管方
一级核心	一般故障	≤30分钟	≤4小时	一线→二线
二级重点	重大故障	≤30分钟	≤4小时	自动升级至二线
二级重点	一般故障	≤1小时	≤8小时	一线处置
三级普通	故障	≤2小时	≤24小时	一线处置

5. 考核结算机制

平台应支持从工单、巡检、变更、应急、原厂协同任务中自动提取原始数据（按时办结率、巡检完成率、超时次数、原厂响应及时率、满意度等），按百分制模型进行月度自动考核。

平台应支持建立可配置的量化考核模型，实现考核结果与费用结算的自动联动，支持按考核得分区间配置差异化结算规则，具体考核标准由采购人在合同中约定。

管理人员可复核但不可随意修改基础分数，修改须留痕说明原因。

考核结果应用于服务方分级、续约、清退决策。

6. 数据治理机制

平台应制定资产录入规范，明确必填字段、格式标准、校验规则。

平台应内置字段完整性及格式校验，不合格数据禁止保存。

应开展存量资产核对、去重、补全，输出数据治理报告。

应将资产更新质量纳入服务考核，倒逼及时更新。

3. 平台安全功能要求

平台安全功能应按照网络安全等级保护2.0第三级要求设计、开发和部署，安全控制覆盖物理、网络、主机、应用、数据五个层面，并同步配套安全管理措施，保证平台建成后通过第三方等级保护测评并取得合格结论。

1. 等级保护合规

平台安全建设应覆盖安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境

、安全管理中心，以及安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理十个方面，不留控制项空白。资产台账中已开展等级保护测评或密码应用安全性评估的系统，平台予以标记并纳入重点监管，跟踪整改与复测情况。

2. 三权分立权限管控

平台管理权限需按系统管理、安全管理、审计管理拆分，管理员账号独立设置、独立认证，同一人员不得兼任两类及以上管理员岗位。系统管理员负责业务功能配置、普通账号创建和流程参数维护，无权配置安全策略，无权查看、删除审计日志；安全管理员负责访问控制策略、密码复杂度、密码配置和权限分配复核，无权修改业务数据、删除审计日志；审计管理员仅拥有审计日志查看、导出和归档权限，无权配置业务功能、修改安全策略。管理员的全部操作均写入防篡改审计日志，审计管理员可对另外两类管理员的操作行为进行监督，形成权限相互制约的机制。

3. 数据安全与权限隔离

平台需按“服务商、项目、资产”维度实行数据行级隔离，默认授予最小权限，超出默认范围的权限须经审批后授予。手机号、密钥、口令等敏感字段在界面展示时进行脱敏处理，数据导出履行审批手续。涉密业务数据不在平台上传、存储和流转，平台仅保存涉密系统的静态台账信息。平台支持数据分类分级管理，对识别出的敏感数据按级别采取差异化防护措施。

4. 操作审计与日志防篡改

平台应对全部用户操作进行采集，审计日志采用追加写入与防篡改技术校验相结合的方式存储，日志一经生成不得删除、修改，任何篡改行为均可被识别。审计日志独立存储于安全运营区域，与业务系统在物理或逻辑上隔离，避免业务操作影响审计记录的完整性。日志数据支持多维检索和一键导出，保存周期满足审计监管要求。

5. 密码应用与国产化安全适配

平台传输环节应支持国密TLS/SSL加密通道，敏感字段采用国密对称加密算法加密存储，并建立密钥安全管理机制，支持密钥定期更换。平台适配国产化运行环境，兼容国产主流芯片、国产操作系统和国产关系型数据库，安全组件同步支持国密算法，保证平台在国产化适配环境下功能完整、安全可控。

6. 开发测试环境数据清除管控

每期系统上线试运行前，应对开发和测试环境中的真实业务数据进行彻底清除，并出具加盖公章的《开发测试环境业务数据清除确认书》，经建设方核验签字后归档。生产环境数据不得用于开发和测试，从源头上防止业务数据外泄。

7. 高可用与容灾备份

平台关键组件应采用集群部署，单节点故障时自动切换，保障业务连续；数据库采用主备多副本架构，实行全量备份与增量备份相结合，备份数据存储于独立介质。平台定期组织备份恢复演练，检验备份数据的可用性，保证故障情况下能够按预案恢复。

8. 安全风险动态管控

平台应建立安全风险常态化管控机制。定期开展漏洞扫描，高危漏洞限期修复并留存修复记录；平台自身配置变更履行安全审查程序；登录环节落实密码复杂度校验、失败锁定和异常访问地址告警；接口网关统一提供身份鉴权、访问限流以及防注入、防跨站脚本等攻击防护；平台内置安全巡检任务，定期输出安全风险报告，使安全风险及时发现、全程跟踪、闭环处置。

(四) 考核打分要求

为进一步规范服务管理，健全服务质量评价机制，对相关服务开展绩效考核打分，设置配套考核表单，分别从不同维度对服务提供方的履约情况进行综合评价。考核坚持结果导向，将评价结果与服务费用支付及后续管理措施相挂钩，通过考核传导压力、激发动力，督促服务提供方落实服务承诺，持续提升政务信息化服务能力和水平。

1. 考核打分表
2. 服务费支付规则

维 度 分 值	二级考核 指标	指标分 值	考核标准	评分规则
	1. 硬件设备巡检完成率	5	完成硬件设备日常巡检365次（非7×24小时机房不少于250次）、周巡检52次、月度巡检12次、季度全面巡检4次，重大节假日及重要活动保障前专项巡检不少于4次。	全部按计划完成得5分；每缺漏1次日常巡检扣0.5分，每缺漏1次周/月/季度巡检扣1分，专项巡检缺漏每次扣1分，扣完为止。
	2. 软件系统运维完成率	5	完成产品软件、定制软件系统运行监控每日1次、定期巡检每周1次、深度维护每月1次，保障系统持续稳定运行。	全部按计划完成得5分；监控缺漏每次扣0.5分，巡检缺漏每次扣1分，深度维护缺漏每次扣2分，扣完为止。

3 5	3. 系统正常运行率	8	各类硬件设备及软件系统年正常运行率≥99.5%，核心业务设备及系统年正常运行率≥99.8%。	全部达标得8分；一般系统正常运行率每低于标准0.1%扣1分；核心业务系统正常运行率每低于标准0.1%扣2分；出现因运维不当导致的业务中断本项0分。
	4. 故障修复率	7	各类设备及系统故障修复率100%，数据备份成功率100%，备份数据恢复成功率100%。	全部达标得7分；故障修复率每低于100%一个百分点扣2分；数据备份或恢复成功率未达100%每次扣3分，扣完为止。
	5. 运维记录质量	5	巡检、监控、故障处置、维修更换等各项运维工作记录真实、完整、齐全，台账规范可查。	记录完整规范得5分；记录缺失、不真实每次扣1分；台账混乱、无法追溯每次扣2分，扣完为止。
	6. 例行运维任务按时完成率	5	巡检、监控、维护等例行运维任务按既定计划执行，按时完成率100%。	按时完成率100%得5分；每低于100%一个百分点扣1分；低于95%本项0分。
	1. 安全运维服务完成率	5	完成安全巡检365次、漏洞扫描12次、渗透测试不少于1次、安全应急演练不少于2次，实行7×24小时安全应急响应，无时段限制。	全部按计划完成得5分；安全巡检缺漏每次扣0.5分，漏洞扫描缺漏每次扣1分，未开展渗透测试扣2分，应急演练缺漏每次扣2分，扣完为止。

			20	2. 安全事件控制	8	不发生因运维管理不当导致的重大网络安全事件，安全隐患及漏洞整改闭环率100%。	无重大安全事件且整改闭环率100%得8分；发生一般安全事件每次扣2分；发生重大安全事件本项0分；安全隐患整改未闭环每次扣2分，扣完为止。
				3. 故障响应与修复时效	7	常规技术支持响应时间≤30分钟，紧急故障响应时间≤10分钟；常规故障平均修复时间≤24小时，紧急故障平均修复时间≤2小时。	全部达标得7分；常规响应超时每次扣1分，紧急响应超时每次扣2分；常规修复超时每次扣1分，紧急修复超时每次扣3分，扣完为止。
			15	1. 成本控制差异率	5	项目实际运维费用与预算金额的差值/预算金额≤10%，确保运维资金合理使用，无浪费。	差异率≤10%得5分；每超出一个百分点扣1分；超支20%以上本项0分。
				2. 运维费用合规率	5	运维费用支出符合预算要求及预算支出标准相关规定，合规率100%，无违规支出。	合规率100%得5分；发现违规支出每次扣2分；存在严重违规支出本项0分。
				3. 运维资源整合效益	5	通过集中运维实现资源共享和统一调配，避免分散重复投入，运维支出不高于预算支出标准。	资源整合效益明显、支出合规得5分；存在资源浪费、重复投入每次扣2分；运维支出超标准本项0分。
				1. 业务运行保障	5	全年保障各政务业务信息系统正常运行，无因运维不当导致的业务中断。	全年无业务中断得5分；因运维不当导致一般业务中断每次扣2分；导致重大业务中断本项0分。

		15	2. 政务服务效能提升	5	依托稳定运行的信息系统支撑政务服务高效开展，故障及服务诉求闭环处置率100%。	闭环处置率100%得5分；每低于100%一个百分点扣1分；低于95%本项0分。											
			3. 运维管理机制健全性	5	建立统一的运维管理制度、服务流程与考核机制，运维管理体系持续有效运行。	制度健全、执行有效得5分；制度缺失或不完善每项扣2分；执行不到位每次扣1分，扣完为止。											
			10	1. 使用人员满意度	10	项目单位工作人员及系统使用人员对运维服务的满意度≥95%。	满意度≥95%得10分；90%-94%得8分；80%-89%得5分；80%以下本项0分。										
			5	1. 运维服务台账及报告交付	5	形成年度运维服务报告1份、季度运维服务报告4份、月度运维报告12份，专项报告按需提交，运维台账完整、规范、可追溯。	报告齐全、台账规范得5分；报告缺漏每次扣1分；台账不完整、不规范每次扣2分，扣完为止。										
			100	—	100	六大维度，共15项二级指标	总分100分										
			主管单位对运维服务"服务质量"进行考核，表现为对考核打分表赋分，权重为70%；使用单位对运维服务"服务效果"进行考核，表现为对满意度调查赋分，权重为30%，抽取不少于10个单位，取有效问卷并计取平均值。两项加权汇总后形成最终考核得分，根据得分情况核算实际服务费，并非在任何情况下均支付全额费用。														
		<table><tr><th>得分</th><th>系数</th><th>服务费（实付）</th></tr><tr><td>得分≥95</td><td>100%</td><td>100%×应付金额</td></tr><tr><td>90≤得分<95</td><td>95%</td><td>95%×应付金额</td></tr><tr><td>70≤得分<90</td><td>90%</td><td>90%×应付金额</td></tr></table>				得分	系数	服务费（实付）	得分≥95	100%	100%×应付金额	90≤得分<95	95%	95%×应付金额	70≤得分<90	90%	90%×应付金额
得分	系数	服务费（实付）															
得分≥95	100%	100%×应付金额															
90≤得分<95	95%	95%×应付金额															
70≤得分<90	90%	90%×应付金额															

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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务

标的名称：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		1. 一、实施方案 要求投标人提供实施方案，提供的网络安全等级保护测评服务方案包含需求分析、测评目标、服务思路及服务策略分析、测评工具安排方案、测评流程、测评实施方案、测评成果资料提交、重点难点分析等内容。提供的商用密码应用安全性评估服务方案包含需求分析、评估目标、评估依据选用、服务思路及服务策略分析、评估工具安排方案、评估流程、评估实施方案、评估成果资料提交、重点难点分析等内容。 1) 网络安全等级保护测评工作内容及要求：按照等级保护2.0标准GB/T 28448-2019《信息安全技术 网络安全等级保护测评要求》、GB/T22239-2019《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》对项目涉及信息系统进行正式的信息安全等级保护测评及复测评，出具公安部门认可的网络安全等级测评报告。信息系统安全等级测评主要检测和评估信息系统在安全技术、安全管理等方面是否符合已确定的安全等级三级的要求，对于尚未符合要求的信息系统，分析和评估其潜在威胁、薄弱环节以及现有安全防护措施，综合考虑信息系统的重要性和面临的安全威胁等因素，提出相应的整改建议，最终用户根据初次等级保护测评工作中发现的问题进行整改，待整改工作结束后，进行等级保护复测确认，以确保信息系统的安全保护措施符合相应安全等级二级、三级的基本要求，并提交符合国家等级保护测评二级、三级要求的等级保护测评报告。 交付物：《网络安全等级保护测评报告》 2) 依据《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》（GB/T39786-2021）《信息系统密码测评要求》《商用密码应用安全性评估测评过程指南》和系统自身的安全性需求分析，对项目内涉及信息系统商用密码应用的合规性，正确性，有效性进行安全性评估，提供相应《密码应用安全性评估报告》，通过密码应用安全性评估深入查找密码应用的薄弱环节和安全隐患，分析面临的风险，为提升信息系统安全奠定基础。 ①通用要求a)信息系统中使用的密码算法应符合法律、法规的规定和密码相关国家标准、行业标准的有关要求；b)信息系统中使用的密码技术应遵循密码相关国家标准和行业标准；c)信息系统中使用的密码产品、密码服务应符合法律法规的相关要求。 ②密码技术应用测评从物理和环境、网络和通信、设备和计算、应用和数据4个层面对信息系统中应用的密码技术进行分析与评估。a)物理和环境安全测评分析评估信息系统是否合理、合规的利用商用密码完整性、真实性功能，对影响信息系统安全防护效能的物理和环境层面因素进行保护。包括但不限于下列典型因素：重要场所的物理访问控制，监控设备的物理访问控制，以及物理访问记录、监控信息等敏感信息数据完整性。b)网络和通信安全测评分析评估信息系统是否合理、合规的利用商用密码机密性、完整性、真实性功能，对影响信息系统安全防护效能的网络和通信层面因素进行保护。包括但不限于下列典型因素：安全认证连接到内部网络的设备，通信双方的身份认证过程，通信数据完整性，敏感信息数据字段机密性，网络边界访问控制信息完整性，系统资源访问控制信息完整性，安全设备、安全组件的集中管理方式和信息传输通道。c)设备和计算安全测评分析评估信息系统是否合理、合规的利用商用密码机密性、完整性、真实

性功能，对影响信息系统安全防护效能的设备和计算层面因素进行保护。包括但不限于下列典型因素：登录信息系统设备和计算环境的用户身份鉴别过程，系统设备和计算环境资源访问控制信息完整性，重信息资源敏感标记完整性，重要程序或文件完整性，信息系统设备和计算环境的日志记录完整性。d)应用和数据安全测评分析评估信息系统是否合理、合规的利用商用密码机密性、完整性、真实性以及不可否认性功能，对影响信息系统安全防护效能的应用和数据层面因素进行保护。包括但不限于下列典型因素：登录信息系统应用和数据操作环境的用户身份鉴别过程，系统应用和数据操作环境资源访问控制信息完整性，重要信息资源敏感标记完整性，重要数据传输过程的机密性、完整性，重要信息存储过程的机密性、完整性，重要程序的加载和卸载过程，信息系统应用相关实体行为的不可否认性，信息系统应用和数据操作环境的日志记录完整性。

③密钥管理测评：对影响商用密码防护效能的密钥生命周期相关环节，以及相关环节管理和策略制定的全过程进行分析与评估。密钥生命周期相关环节包括但不限于下列典型环节：密钥生成，密钥存储，密钥分发，密钥导入，密钥导出，密钥使用，密钥备份，密钥恢复，密钥归档，密钥销毁。

④安全管理测评对影响商用密码防护效能的管理制度与措施进行分析与评估。管理制度与措施包括但不限于下列内容：管理制度、人员管理、建设运行、应急处置等。a)管理制度：包括但不限于下列内容与措施：密码建设、运维、人员、设备、密钥管理内容，密码相关操作规范、安全操作规范，安全管理制度的合理性和适用性论证与审定，安全管理制度的改进和修订，安全管理制度的发布，安全管理制度的执行。b)人员管理：包括但不限于下列内容与措施：了解并遵守密码相关法律法规密码产品使用，关键岗位划分，相关人员职责与权限划分，岗位责任制与人员制约、监督机制，管理和使用账号，人员培训、人员选拔，人员考核、奖惩与调离，人员保密措施。c)建设运行：包括但不限于下列内容与措施：信息系统规划，信息系统建设方案，信息系统密码产品、服务选用，信息系统运行前与定期评估，信息系统整改。d)应急处置：包括但不限于下列内容与措施：应急预案，应急资源准备，应急情况与处置，上级主管部门应急报告，同级密码主管部门应急报告。

交付物：《商用密码应用安全性评估报告》

2. 二、检测工具：

包括但不限于

- ①系统漏洞检查工具（或功能模块）
- ②Web安全检查工具(或功能模块)
- ③数据库安全检查工具（或功能模块）
- ④服务器配置检查工具（或功能模块）
- ⑤网络设备及安全设备配置检查工具（或功能模块）
- ⑥主机安全漏洞扫描工具

渗透性测试工具、性能测试工具、协议分析工具、密码应用安全测评工具、密码应用安全测评辅助工具、密评报告编制工具、密评项目管理工具或对应功能模块。

3. 三、售后服务

	要求投标人针对项目需求提供完善且合理的售后服务方案包含服务内容及售后响应时间（2小时内响应、4小时内提出解决方案）、保障措施（组织保障、人员保障、技术工具保障、质量管控保障、过程管理保障等）等。 4. 四、团队人员 要求投标人须针对本项目配置服务团队：配备1名项目负责人（持有网络安全等级保护测评师高级证书，或持有国家密码管理局颁发的商用密码应用安全性评估从业人员考核成绩合格证明同时持有上述两类证明材料，在近3年承担过同类项目业绩）；配备2名技术负责人（等保测评技术负责人，持有网络安全等级保护测评师中级及以上证书。密码测评技术负责人，持有国家密码管理局颁发的商用密码应用安全性评估从业人员考核成绩合格证明）；6名一线测评技术人员（等保测评人员，持有网络安全等级保护测评师中级及以上证书，密码测评人员，持有国家密码管理局颁发的商用密码应用安全性评估从业人员考核成绩合格证明）。 5. 五、保密措施 要求投标人提供安全保密措施，提供安全保密制度，能够针对保密机制做好事前、事中、事后预防。 6. 六、整改咨询 要求投标人提供整改咨询方案，方案内容完整、针对性强，能针对测评发现的问题逐项提出具体可行的整改措施和技术建议；明确整改责任分工、整改时限及所需资源；提供明确的复测计划，复测范围、内容、方法、时间安排及通过标准清晰，能够形成“测评—整改—复测”闭环管理；具备有效的进度保障措施。
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5人组成，其中由评审专家库产生的评审专家4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。

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	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	投标人基本情况表 技术偏离表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 项目组成人员一览表 中小企业声明函 监狱企业证明文件 目录 封面 具有独立承担民事责任的能力证明文件 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 残疾人福利性单位声明函 联合体协议 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 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 投标人业绩情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

采购包2：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	投标人基本情况表 技术偏离表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 项目组成人员一览表 中小企业声明函 监狱企业证明文件 目录 封面 具有独立承担民事责任的能力证明文件 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 残疾人福利性单位声明函 联合体协议 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 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 投标人业绩情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

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。

3.对本国产品的支持政策的相关要求

3.1按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）、《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）相关要求，本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

本国产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。从具体情形看，在国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域生产的产品，属于在中国境内生产的产品；对医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，属于在中国境内生产的产品；对其他产品，根据实际情况判断是否在中国境内生产。

3.2政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，使用扣除后的价格参与评审。

3.3供应商出具符合要求的《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》（格式附后，不可修改）或有关证明文件的，该产品视为本国产品，采购人、采购代理机构不得再要求供应商提供其他证明材料。供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

符合本国产品的支持政策的相关要求的，按照以下比例进行扣除：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

采购包2：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务

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。

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：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分70.00分 商务部分20.00分 报价得分10.00分			
评审因素 分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文 件格式文件

	项目理解与总体运维方案	对15个委办局、31套信息系统现状（含部署模式、技术架构、使用范围）理解准确：①运维重点难点分析到位；②总体运维思路；③管理实施方法；④质量监督策略；⑤方案组织架构；⑥服务流程清晰可行。以上6项中每缺少一项扣2分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	12.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

分项目运维服务方案	针对六大类运维内容逐项编制服务方案：①硬件设备维保；②软件系统运维—成品软件；③软件系统运维—定制软件；④基础环境运维；⑤安全运维（包含但不限于漏洞扫描、病毒防护、渗透测试、重保值守、监测预警及处置）；⑥驻场运维。以上6项中每缺少一项扣3分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	18.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-----------	---	---------	----	--

技术评审	故障响应、应急预案、重保及重要节点保障方案	①建立分级响应机制，应急预案包括但不限于系统性能下降、系统宕机、数据错误等紧急情况的应对方案；②应急演练方案包括但不限于演练计划（合同期内不少于1次）、演练场景设计、效果评估方法；③重大节日/政治活动保障包括但不限于针对两会、国庆等重大时期制定专项保障方案，含人员值守安排、备件储备、快速恢复措施。以上3项中每缺少一项扣5分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	15.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-------------	------------------------------	---	----------------	-----------	--

运维服务保障措施	运维服务保障措施包括但不限于： ①运维分工及响应机制、②运维业务流程及管理规范、③运维质量监管机制、④内部运维考核机制、⑤运维保密及人员培训机制。以上5项中每缺少一项扣2分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	10.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	---	---------	----	--

运维管理方案	运维管理方案应包含但不限于以下内容：①建立统一的资产信息台账，实现资产信息的集中登记、动态更新与全生命周期管理；建立标准化的运维服务管理流程，实现服务请求受理、处理、反馈与评价的闭环管理；②具备运维数据查询、统计分析 & 图形化呈现能力，支持多维度的数据报表与展示，具备运维管理工具并提供相应佐证材料。以上2项中每缺少一项扣5分，每项内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	10.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	--	---------	----	--

	安全培训方案	对内部人员、运维服务对象的安全培训方案，包括但不限于以下内容：①培训计划；②培训目标；③培训范围；④培训方式；⑤培训方案。以上5项中每缺少一项扣1分，每项中内容存在缺陷或不足扣0.5分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	5.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

	类似项目业绩	投标人近三年（2023年9月至今）承担过同类或类似项目的，每提供1份有效合同得1分，最高得5分。响应文件中须提供加盖投标人公章的项目合同复印件，包括合同首页、主要内容页、金额页及盖章页，时间以合同签订时间为准。	5.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--	--------	---	--------	----	--

同力环卫	服务团队配置方案	①配备1名项目经理，具备3年以上工作经验。具备副高级及以上工程师职称的得2分，最多得2分； ②配备1名项目管理协调人员，具备中级工程师及以上职称的得1分，最多得1分； ③所配备技术团队人员（除项目负责人以外）具备中级工程师及以上职称的得1分，最多得5分； ④驻场人员数量不低于16人，满足得3分；驻场人员数量每多提供2名驻场人员，得2分，本项最高得7分。	15.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

价格评审	价格评审	采用低价优先法。满足招标文件要求且投标价格最低的有效报价为评标基准价，其报价得分为满分10分；其他投标人报价得分=（评标基准价÷投标报价）×10，得分保留两位小数。报价超过最高限价的作无效投标处理。	10.0000	客观	分项报价表 开标一览表
------	------	---	---------	----	----------------

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	----------	------	--------------	---------	----------------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
---	-----------------------	------------------	--------	--	--

采购包2：

采购包2：

评审内容	评审标准
------	------

分值构成		技术部分80.00分 商务部分10.00分 报价得分10.00分			
评审因素 分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文 件格式文件

	实施方案	提供的网络安全等级保护测评服务方案包括但不限于：①需求分析、②测评目标、③服务思路及服务策略分析、④测评工具安排方案、⑤测评流程、⑥测评实施方案、⑦测评成果资料提交、⑧重点难点分析等内容。以上8项中每缺少一项扣2分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）提供的商用密码应用安全性评估服务方案包括但不限于：①需求分析、②评估目标、③评估依据选用、④服务思路及服务策略分析、⑤评估工具安排方案、⑥评估流程、⑦评估实施方案、⑧评估成果资料提交、⑨重点难点分析等内容。以上9项中每缺少一项扣2分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	34.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

检测工具	投标人须提供符合本项目检测标准的①漏洞扫描工具；②渗透性测试工具；③性能测试工具；④协议分析工具；⑤密码应用安全测评工具；⑥密码应用安全测评辅助工具；⑦密评报告编制工具；⑧密评项目管理工具或对应功能模块。每提供1项合格工具/模块得1分，本项累计最高得8分。	8.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
------	--	--------	----	--

技术评审	售后服务方案	投标人针对项目需求提供完善且合理的售后服务方案，内容包括但不限于：①服务内容及售后响应时间；②保障措施等。以上2项中每缺少一项扣4分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。 （缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	8.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-------------	---------------	---	---------------	-----------	---

项目服务机构人员服务	1. 配备1名项目负责人 ①证书要求：持有网络安全等级保护测评师高级证书，或持有国家密码管理局颁发的商用密码应用安全性评估从业人员考核成绩合格证明，得2分；同时持有上述两类证明材料，得4分，本项满分4分。 ②承诺项目负责人近3年承担过同类项目业绩的得1分，本项满分1分。 2. 配备2名技术负责人 等保测评技术负责人：持有网络安全等级保护测评师中级及以上证书，得1.5分；密码测评技术负责人：持有国家密码管理局颁发的商用密码应用安全性评估从业人员考核成绩合格证明，得1.5分，本项满分3分。 3. 配备6名一线测评技术人员 ①团队中需配备等保测评人员，持有网络安全等级保护测评师中级及以上证书，每有1人得1分，满分3分； ②团队中需配备密码测评人员，持有国家密码管理局颁发的商用密码应用安全性评估从业人员考核成绩合格证明，每有1人得1分，满分3分。	14.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-------------------	---	----------------	-----------	--

安全保密措施	安全保密措施提供安全保密制度，能够针对保密机制做好事前、事中、事后预防，缺少该项扣6分，该项内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	6.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	--	--------	----	--

	整改咨询方案	①方案内容完整、针对性强，能针对测评发现的问题逐项提出具体可行的整改措施和技术建议；②明确整改责任分工、整改时限及所需资源；③提供明确的复测计划，复测范围、内容、方法、时间安排及通过标准清晰，④能够形成“测评—整改—复测”闭环管理；⑤具备有效的进度保障措施。以上5项中每缺少一项扣2分，每项中内容存在缺陷或不足扣1分，单项扣完为止。（缺陷是指：与本项目采购标的无关、方案内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的国家及行业规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、只有简单描述无实质性内容。）	10.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

商务评审	测评类业绩	投标人近三年（2023年1月1日至今）独立完成过网络安全等级保护测评项目的，每提供1份有效合同得2分，最高6分；完成过商用密码应用安全性评估项目的，每提供1份有效合同得2分，最高4分。	10.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
------	-------	--	---------	----	--

价格评审	价格评审	采用低价优先法。满足招标文件要求且投标价格最低的有效报价为评标基准价，其报价得分为满分10分；其他投标人报价得分=（评标基准价÷投标报价）×10，得分保留两位小数。报价超过最高限价的作无效投标处理。	10.0000	客观	分项报价表 开标一览表
------	------	---	---------	----	----------------

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	----------	------	--------------	---------	----------------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
---	-----------------------	------------------	--------	--	--

异常低价审查：

采购包1：

序号	评审点要求概况	异常低价的情形
----	---------	---------

1	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： （1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%。 （2）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×50%。 （3）投标（响应）报价低于最高限价45%的，即投标（响应）报价<最高限价×45%。 （4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。 。
---	--------	--

采购包2：

序号	评审点要求概况	异常低价的情形
----	---------	---------

1	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： （1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%。 （2）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×50%。 （3）投标（响应）报价低于最高限价45%的，即投标（响应）报价<最高限价×45%。 （4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。 。
---	--------	--

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。

8.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。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、争议解决的方法等内容。

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、违约责任和争议解决的方法等适用《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进行整改,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 service 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, 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—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	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 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。
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： ☐ 通过 ☐ 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）	☐ 同意验收结论。 ☐ 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

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	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 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。
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： ☐ 通过 ☐ 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）	☐ 同意验收结论。 ☐ 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

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： ☐ 通过 ☐ 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）	☐ 同意验收结论。 ☐ 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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目

通用分册：

详见附件：封面

详见附件：目录

详见附件：投标人（供应商）应提交的相关证明

详见附件：投标人业绩情况表

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：主要商务要求承诺书

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：技术偏离表

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：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

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：项目组成人员一览表

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：其他材料

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

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：市本级政务信息化项目第一期集中运维服务项目等保密评服务

通用分册：

详见附件：封面

详见附件：目录

详见附件：投标人（供应商）应提交的相关证明

详见附件：投标人业绩情况表

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：主要商务要求承诺书

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：技术偏离表

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：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

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：项目组成人员一览表

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：其他材料

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

报价分册：

详见附件：分项报价表

详见附件：开标一览表