

广东省政府采购

竞争性磋商文件

采购计划编号：**440001-2024-55700**

采购项目编号：**GPCGD242202FC198F**

项目名称：省戒毒局**2024**年运维运营服务项目

采购人：广东省戒毒管理局

采购代理机构：广东省政府采购中心

第一章 磋商邀请

广东省政府采购中心受广东省戒毒管理局的委托，采用竞争性磋商方式组织采购省戒毒局2024年运维运营服务项目。欢迎符合资格条件的供应商参加。

一.项目概述

1.名称与编号

采购项目名称：省戒毒局2024年运维运营服务项目

采购计划编号：440001-2024-55700

采购项目编号：GPCGD242202FC198F

采购方式：竞争性磋商

预算金额：1,855,600.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(省戒毒局2024年运维运营服务项目)：

采购包预算金额：1,855,600.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	软件运维服务	省戒毒局2024年运维运营服务项目	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体响应

合同分包：不允许合同分包

合同履行期限：本项目服务期为12个月，具体时间以项目合同为准。

二.供应商的资格要求

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

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

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

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供以下2种证明材料之一：① 2023年度经会计师事务所审计的财务状况报告；②同时提供a.基本开户行出具的资信证明，b.《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

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

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照响应承诺函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（省戒毒局2024年运维运营服务项目）：本项目专门面向中小企业。供应商为本项目采购标的对应行业（软件和信息技术服务业）的划分标准中小企业的，提交《中小企业声明函（服务）》。注：1.监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。2.中小企业以供应商填写的《中小企业声明函（服务）》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商

填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。3.《中小企业声明函》的填写要求见《广东省财政厅关于进一步规范政府采购活动中落实促进中小企业发展政策的通知》（粤财采购〔2024〕11号）的规定，供应商可登录<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/freecms/site/guangdong/tz/info/2024/15000058.html>查阅。4.根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，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。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（省戒毒局2024年运维运营服务项目）：

1)供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。响应承诺函相关承诺要求内容。

三.获取磋商文件

时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

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

售价：免费

四.提交响应文件截止时间、开启时间和地点：

提交响应文件截止时间和开启时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）（自响应文件开始发出之日起至响应供应商提交响应文件截止之日止，不得少于10个日历日）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于3个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；广东省政府采购中心（gpcgd.gd.gov.cn）

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广东省戒毒管理局

地址：广州市越秀区黄华路3号

联系方式：020-83873705

2.采购代理机构信息

名称：广东省政府采购中心

地址：广东省广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼

联系方式：020-83186891；邮箱：zhangjq@gd.gov.cn

3.项目联系方式

项目联系人：张工

电话：020-83186891；邮箱：zhangjq@gd.gov.cn

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：广东省政府采购中心

第二章 采购需求

一、项目概况：

“★”号条款《用户需求书》成交注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离(不满足要求)将导致报价无效。本需求部分有可能根据实际情况在磋商过程中进行实质性修改。

本项目属于服务类项目，中小企业声明函见响应文件格式《中小企业声明函（服务）》，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。

★若成交，不得将本项目分包、转包，不得将成交项目肢解后分别向其他企业或个人转让。（首次响应文件中提供承诺函，格式见响应文件格式）。

1. 项目概况

1.1. 基本信息

1.1.1. 项目名称

省戒毒局2024年运维运营服务项目（以下简称：本项目）。

1.1.2. 采购人

广东省戒毒管理局。

1.1.3. 用户单位

广东省戒毒管理局。

1.1.4. 项目总体目标

为广东省戒毒管理局信息化提供全面的运维运营服务，保障日常办公及业务系统的稳定性、可靠性、安全性，确保应用系统的可用性、业务连续性，营造一个健康、有序的信息化办公环境，充分发挥信息化技术对戒毒业务开展的服务作用、支持作用、规范作用和促进作用。

在数字政府的统一规划下进一步完善和提升省戒毒局桌面、基础设施和系统运维服务质量，保障戒毒政务信息系统的正常运行，确保在有效工作时间内正常运行，保证各机房、各业务系统，省戒毒局日常办公的稳定运行。

具体目标如下：

1.信息化运行设备使用的保障性

信息化系统设备日常运行维护工作，除了是对出现故障后进行及时的问题解决，更重要的是进行事先故障的预防，尤其是对一些重要地区的预防。专业的信息化系统服务供应商能够通过一系列故障预防措施以确保设备的正常运行，使信息化系统设备使用的保障性大大提高。

2.资源的节约

一个专业的信息化系统外包服务供应商，通过规范的管理、合理的服务流程及外部资源的整合能力（厂家的技术支持、综合维修的技术解决等），使用户以最小的维护成本达到最大限度的维护效果。同时通过二级维修能力大大提高用户计算机设备的使用寿命，达到资产使用成本节约的目的。

3.效率的提高

专业的信息化系统服务供应商通过快速、规范、优质的服务，结合预防、解决、跟踪、统计、分析的环路服务解决方案。从而使用户能够在一个更好的信息环境中办公，提高单位的整体办公效率。

1.1.5. 服务地点

广东省戒毒管理局局机关,广东省广州市越秀区黄华路3号。

1.2. 项目背景

2017年4月司法部颁布了（SF/T0008 -0012）-2017《全国司法行政信息化总体技术规范》等五项标准，规范推进全国司法行政信息化建设；2018年司法部关于印发《“数字政府智慧司法”信息化体系建设指导意见》的通知，要求初步建成“数字

法治、智慧司法”信息化体系，形成“大平台共享、大系统共治、大数据慧治”的信息化新格局，2019年司法部在南京召开“数字法治、智慧司法”信息化建设应用推进会。会议强调，全面深化“数字法治、智慧司法”建设要聚焦全面启动依法治国信息化工作、全面发挥信息化引擎作用、全面提升大数据慧治能力、全面打造智慧司法大脑、全面深化司法行政科技创新、全面加强网络安全建设等六方面重点工作。

随着改革开放的不断深入发展，吸毒人员不断增加，戒毒学员的成分构成越来越复杂，抗改的手段不断变化，管理形势越来越严峻，进一步增加了戒毒工作的难度和戒毒人民警察的工作强度。面对如此严峻的戒毒形势，如果不及时采取相应的措施加以解决，势必会影响到场所的安全稳定，阻碍戒毒工作的发展，势必会影响到场所充分发挥职能。

广东省戒毒管理局着力打造“数字法治、智慧司法”信息化体系，继续加强戒毒信息化建设工作是广东省戒毒管理局的重要任务之一，遵循2019年司法部颁布的司法行政行业标准《智慧戒毒总体技术规范》、《智慧戒毒安全防范系统技术规范》，根据广东省司法行政系统“十四五”信息化建设和《省戒毒局信息化“十四五”发展规划》的要求，按照数字化、信息化、智慧化的标准。加强戒毒业务系统及基础设施设备的运维管理工作，提高戒毒业务工作效率，增强应急指挥调度能力，不断提升省戒毒局及各戒毒所智慧戒毒工作的水平。

2. 项目预算

本项目总预算为 185.56 万元。

3. 服务期限

本项目服务期为12个月，具体时间以项目合同为准。

4. 服务内容

4.1. 运行维护服务

4.1.1. 基础设施运行维护服务

4.1.1.1. 机房基础环境运维服务

一、服务方式及内容

服务方式包括：7×24小时热线支持、5×8小时响应现场支持、7×24小时远程服务、二线支持现场服务。

服务内容包括：

1.故障解决服务：运维服务方应设立7×24小时应急响应电话用于接受省局的故障申报。当设备出现故障时，运维服务方应在接到保障电话后5分钟内进行响应，安排工程师进行电话技术支持。对于通过电话指导不能解决的故障，运维服务方应能提供远程登录的服务方式进行故障诊断。对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，运维服务方应安排工程师在接到保障电话后2个小时内到达现场。提供不间断工作，直至故障排除。故障处理完毕后，3个工作日内向省局提交《设备故障处理分析报告》。

2.巡检服务：设备及环境保养需提供每周一次巡检服务，包括机房清洁保养、给配电等环境保养，确认机房环境设备运行状态，及时发现并排除设备运行中出现的隐患故障；根据检查结果提供建议，并提交巡检报告。

3.咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

4.故障分析处理及巡检、预警机制、应急服务

业务系统将纳入统一运维的巡检服务范围，一方面通过配合其他服务商做好对网络、服务器等基础架构设备进行巡检，通过业务系统正常运行快照对比法，通过阈值确定系统“物理可用”；另一方面按照业务系统性能监控与日志分析的要求列出巡检目录和内容，对数据库、系统各进程进行巡检，以确保系统“性能可用”，最终保障整个系统的正常运行。根据巡检内容及其运行环境的变化，实时更新巡检手册。巡检手册应包含完整的巡检对象、巡检步骤、故障判定依据及处理方法性。

根据用户方对生产环境、测试环境的调整需要，配合其他服务商做好对网络、服务器等基础架构设备的安装调试工作，内容包括：服务器更换：应用系统停、启、运行测试；网络升级：应用系统停、启、运行检查；其他升级改造过程中所涉及到应用系统运行检查工作。

做好核心业务系统应急预案和应急措施，一旦业务系统发生故障，需要在快速恢复使用的基础上，在确保应用系统恢复正常使用，不影响业务访问的前提下，分析原因并尽快解决根本问题，填写重大故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过

程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。

二、 维护要求

1. 在响应时间内完成上述范围的网络故障的分析和修复；
2. 进行机房环境的参数配置检查、调试；
3. 负责更换故障设备零部件、遇到重大情况及时联系设备厂家；
4. 定期检查机房空调、UPS运行情况，及时发现和协助解决存在的问题；
5. 保证机房设备正常运转。

4.1.1.2. 硬件设备运维服务

4.1.1.2.1. 服务器及相关存储设备运维服务

一、服务方式及内容

服务方式包括：7×24小时热线支持、5×8小时响应现场支持、7×24小时远程服务、二线支持现场服务。

服务内容包括：

对本项目所涉及的服务器及相关硬件主要提供以下运行维护服务：

1. 系统故障诊断及检修：当系统出现问题时，需及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。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，且现场维护人员无法解决时，要求二线技术人员在2小时内到故障现场处理故障。
2. 维修：当设备或系统出现故障时，应及时进行检查、维修或更换故障部件。作为重要设备在维修周期内需提供相应的替代产品以保障网络及应用不会受到影响。
3. 免费配件更换及备机服务：当设备出现硬件故障时，运维服务方应能在4小时内到场，并进行故障修复服务。
4. 性能检测及调优：对服务器系统提供不定期的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能扩充和使用建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。
5. 资源监控：监控CPU、内存、文件系统、卷、数据库日志等资源使用情况及其它异常情况。
6. 病毒的查杀和漏洞的修需：做好系统所涉及到的所有服务器的病毒查杀和漏洞修复工作，保障系统正常运行。每周六例行进行病毒的查杀和漏洞的修复工作，特殊情况及时处理。
7. 系统规划：提供系统运行期间的系统扩充及功能更新服务。针对系统运行的实际情况，通过合理的分析，提出系统扩充和升级规划，保证系统能够满足不断增长的应用需要。
8. 咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。
9. 数据库监控：负责在用数据库日常监控工作，确保业务系统的运行环境稳定，发现异常情况需报运维专干，由用户方统一调度维护服务资源。
10. 服务器监控：负责业务系统服务器日常使用监控工作，确保业务系统的运行环境稳定，发现异常情况须报运维专干，由用户方统一调度维护服务资源。
11. 分析应用系统承载环境：包括主机、中间件、数据库、网络、应用软件等IT组件的日志分析，对其中存在的问题进行每周汇报及时整改，对需要其它主机、网络等运维商配合的工作提出需求，并由用户方审核后协调解决。

二、维护要求

由于服务器设备的重要性及复杂性，应用于业务系统。需要特别为这些设备作高级别的响应。需对服务器进行安全管理以及协助单位并在单位授权下对服务器硬件设备进行升级；涉及到维护维修的，需要在5天内保证送回。

在服务保修期内提供7×24小时的技术支持服务，在常驻服务基础上，需要现场技术支持服务时，应在交通条件允许的情况下，在最短的时间内到达设备使用现场解决问题。并提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。

4.1.1.2.2. 网络和安全设备运维服务

一、 服务方式及内容

服务方式包括：7×24小时热线支持、5×8小时响应现场支持、7×24小时远程服务、二线支持现场服务。

服务内容：

1. 故障解决服务：运维服务方应设立7×24小时值班响应电话用于接受省局的故障申报。当设备出现故障时，运维服务方应在接到保障电话后5分钟内进行响应，安排工程师进行电话技术支持。对于通过电话指导不能解决的故障，运维服务方应能提供远程登录的服务方式进行故障诊断。对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，运维服务方应安排工程师在接到保障电话后2个小时内到达现场。提供不间断工作，直至故障排除。故障处理完毕后，3个工作日内向省局提交《设备故障处理分析报告》。

2. 巡检服务：设备主机硬件及环境保养需提供每周一次巡检服务，确认设备运行状态，检查系统错误日志，及时发现并排除设备运行中出现的隐患故障，保证系统的稳定、高效运行；根据检查结果提供建议，并提交巡检报告。

3. 性能检测及调优：对网络系统提供每月一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能扩充和使用建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

4. 资源监控：提供监控工具，实时监控网络设备相关资源使用情况及其它异常情况。

5. 系统规划：提供网络系统运行期间的系统扩充及功能更新服务。针对系统运行的实际情况，通过合理的分析，提出系统扩充和升级规划，保证系统能够满足不断增长的应用需要。

6. 咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

7. 入侵检测系统设备和网页防篡改设备需要提供相当于原厂升级服务。

二、 维护要求

1. 在响应时间内完成上述范围的网络故障的分析和修复；

2. 进行网络设备的网络配置、调试；

3. 负责更换故障网线、调测不稳定端口、优化网络配置和部署；

4. 定期检查网络健康状况，及时发现和协助解决存在的问题，形成网络维护配置管理手册。

5. 保证网络及信息安全设备正常运转。

4.1.2. 软件系统运行维护服务

提供系统版本迭代更新、软件升级等服务。

4.1.2.1. 服务范围

局机关需要维护的应用系统如下表：

表 局机关政务信息系统列表

序号	系统名称	用户数	部署网络
1	广东省戒毒管理局外出管控系统	5000	业务专网
2	广东省戒毒管理局诊断评估系统	5000	业务专网
3	广东省戒毒管理局信息化项目管理系统	5000	电子政务外网
4	广东省戒毒管理局报表管理系统	5000	电子政务外网
5	广东省戒毒管理局电子病历管理系统	5000	电子政务外网
6	广东省戒毒管理局所政管理系统	5000	电子政务外网
7	广东省戒毒管理局办公OA系统	5000	业务专网
8	广东省戒毒管理局戒毒业务集成工作平台	5000	业务专网
9	广东省戒毒管理局档案管理系统	100	业务专网
10	广东省戒毒管理局数据治理子系统	1000	政务外网

4.1.2.2. 服务内容

4.1.2.2.1. 应用软件系统日常监控

提供日常监控服务，规范日常监测工作，加强通报及实际执行情况考核，制定监测汇报流程，定义流程中各个角色的职

责，确定发现问题时的通报和跟进机制。使用服务管理系统、专业监控软件等定位工具辅助完成监测汇报流程的执行和考核，在软件中制定巡检计划，进行巡检签到，发现问题处理后，将处理情况记入巡检结果。

(1) 应用软件监控：通过工具监控应用软件访问有效性和时效性，对前后端采集服务器、ETL采集服务器、数据仓库服务器、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，并做好每周的运维报告。如发现问题需及时向项目运维专干汇报，及时处理。

4.1.2.2.2. 应用软件系统安全管理

定期为与应用系统相关的主机、中间件、数据库等进行密码变更，配合服务器维护方为服务器和操作系统进行升级与打补丁，进行（或配合）系统防病毒、数据备份、系统操作记录分析等工作，分析可能的安全漏洞并予以解决。

4.1.2.2.3. 应用软件数据维护

本部分不属于软件开发内容。

经运维审批，在用户方许可的条件下，对应用数据进行增、删、改、查等操作，做好操作记录，定期统计数据运维状况，并深入查找数据运维的原因，降低数据运维的数量，提升业务系统用户方的自主操作能力。

在本期项目中，运维服务商需按照用户方提供的数据标准管理工具录入所运维的业务系统数据库相关更新内容，保证标准管理工具录入更新内容及更新后物理数据库设计的一致性；在数据管理实施中，运维管理方将由专职人员负责审核运维商录入内容，如出现不符合要求，则需重新按照数据管控任务执行，直至用户方运维管理方审核通过。

本期项目中要求运维服务商根据用户方要求，通过不断完善和改进前端业务应用功能，减少和避免后台数据修改，通过业务人员自行通过审批进行数据的增、删、改。涉及的开发费用已包含在本项目招标费用中。

4.1.2.2.4. 数据库备份和数据安全

做好数据库备份工作，根据数据库系统实际情况，规划实施符合用户工作要求的完善的备份恢复方案，以确保用户数据库系统的安全可靠运行。通过对安全设备的合理利用和部署，减少因系统故障、网络病毒等不良因素对系统数据的影响，保障系统业务数据的安全。

4.1.2.2.5. 应用软件缺陷分析和修复

针对功能错误、界面错误、兼容性、易用性错误等，主动、及时的发现、分析系统缺陷，提升应用系统的可用性。

当系统缺陷发生后，运维服务商应在5分钟内响应，包括向信息中心相关负责人、监理、保障平台汇报情况，立即开始分析问题发生原因及解决方案，提供升级改造初步方案和实施计划，同时遵照信息中心的要求，配合服务台分析解决问题需要的协助资源运维事件处理过程中，要服从监理方的考核工作，积极配合其他运维服务人员的工作，争取在最短时间内解决问题；一般情况下，应用系统故障解决时间不超过2小时。

对缺陷的修补工作，运维服务商应提交系统修补需求和修补计划，按用户方要求完成系统缺陷修补工作，为避免缺陷对应用的影响，缺陷修补完成时间要求在一周内完成，超出时间的要求提交延期完成申请，延期时间最长不能超过一周。另因缺陷问题导致应用系统无法正常运行或影响业务正常操作的，同时在限定时间内无法完成修补工作的，将按照绩效考核中的投诉进行处理。

4.1.2.2.6. 应用系统配置管理

理顺应用系统之间的关联关系，明确应用系统的部署情况（配置文件、内部接口、外部接口、同步服务、定时任务、程序文件、主机等），明确数据的生产者与使用者，明确接口的所有者与引用者。根据用户方需求完善一切与配置管理相关的工作。

根据用户方需要优化资源管理软件，并将配置信息载入资源管理软件。

根据用户方需要对系统或相关软件进行终端重部署及调试，满足用户正常使用。

4.1.2.2.7. 文档管理要求

运维服务商须按照项目阶段，提供符合省戒毒局文件管理及版本控制要求的项目文档，要求如下：

- 1.详细记录系统环境、运行状况评估、故障问题报告等信息；
- 2.现场资料的管理，后方资料的管理；

3.运维报告。

4.1.2.2.8. 应用软件适应性维护服务

针对用户角色、流程环节、材料等业务性变化，进行适应性维护。本项目中的适应性维护服务主要是对在维护的业务系统范围内涉及的已有模块或功能的适应性修改完善。

适应性修改完善的衡量标准：即若不对系统已有的模块或功能进行修改完善，就会导致原系统所承载的业务无法正常开展。从用例角度进行衡量，1、“用例”不变情况下的界面操作调整，2、“用例”主流程不变情况下的控制条件修订，3、在“用例”流程和控制条件不变情况下的输入输出调整。

系统已有模块或功能的适应性维护，需按照用户方要求的时间内完成。已有模块或功能适应性修改的开发工作预算累计不超过2个人月，工作量评估按照实际实施时间和当地工资指导价平均标准进行计算。对适应性维护，需要提交维护计划与实施方案、需求概要设计、详细的开发文档、开发代码和使用手册等文档；经性能测试和兼容性测试通过，按照运维要求发布文档，确保软件版本的完整和准确，为后续的维护工作提供基础。

在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由用户方和服务方视具体情况再行协商。涉及到原系统的源代码，由用户方提供。适应性开发的时效，完成的内容符合性等，由用户方对升级改造纳入绩效考核，规范应用软件适应性维护服务管理。在进行应用软件适应性维护服务过程中,需要对应用软件适应性维护进行规范有效的管理,详细描述应用软件适应性维护的过程状态、处理结果，用户方满意度。

(1) 用户方提出应用软件适应性维护申请，详细描述应用软件维护内容；

(2) 运维服务商记录用户方适应性维护申请提出的日期、内容，并评估应用软件适应性维护完成时间、完成状态，反馈给用户方；

(3) 定期针对用户方提出的应用软件适应性维护申请进行跟踪，如每周一次，生成适应性维护服务报告，告知用户方应用软件适应性维护服务当前状态；

(4) 完成应用软件适应性维护后，填写总结报告，明确维护服务结束的时间、完成的内容等。对用户方提出的应用软件适应性维护服务实行责任制，每次用户方提出的应用软件适应性维护服务都需对应有责任人，责任人负责对应用软件适应性维护服务处理情况进行跟踪，并将处理结果及时反馈给用户方。

4.1.2.3. 运维服务要求及交付物

表 系统运维服务要求表

运维系统名称	服务交付物
广东省戒毒管理局外出管控系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局诊断评估系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局信息化项目管理系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局报表管理系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局电子病历管理系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局所政管理系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局内网及办公OA系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局信息化集成平台	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局档案管理系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表
广东省戒毒管理局数据治理子系统	故障处理报告、软件系统巡检报告、软件系统变更单、问题跟踪表

4.1.3. 统一运维服务管理体系

根据《关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》、《广东“数字政府”改革建设方案》等文件，构建统一运维服务管理体系，有效保障省戒毒局及省直机关政务信息系统安全稳定可靠地运行。

围绕省戒毒局及省直机关信息系统开展运维工作，为确保本项目运维工作有序开展，配套了相应的运维流程，并进行统一管理，以促进省戒毒局及省直机关运维工作的标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升。

4.1.3.1. 统一运维服务管理流程

运维流程包括服务请求管理、事件（故障）管理、问题管理、变更和发布管理、配置管理、日常巡检、业务上线等。

总体运维流程包括说明事件（故障）管理、问题管理、变更和发布管理、配置管理等环境，具体如下：

（1）事件（故障）管理

- 1) 用户提出请求或者报障/运维工程师主动发现故障；
- 2) 运维团队对事件（故障）进行接受，
- 3) 运维团队对事件（故障）进行分配和评估优先级；
- 4) 运维团队在统一运维管理平台上对事件（故障）进行登记；
- 5) 运维团队对事件（故障）进行处理，处理过程中对事件（故障）进行监控和跟踪；
- 6) 事件（故障）处理完毕后，运维团队在统一运维管理平台上对事件（故障）进行关闭；
- 7) 事件（故障）关闭后，录入知识库；事件（故障）记录在统一运维管理平台上进行定期统计和分析；
- 8) 事件（故障）经分析后发现问题未被根本解决或者与问题相关的故障，则转入问题管理流程。

（2）问题管理

- 1) 运维团队对发起的问题单进行初步分析;
- 2) 运维团队对问题在统一运维管理平台上进行登记、分类、对问题进行根本原因分析;
- 3) 运维团队提出解决方案;
- 4) 问题单审批人对解决方案进行审批;
- 5) 如问题解决方案涉及变更, 则转入变更管理流程, 如不涉及变更, 经审批通过后, 进入解决方案实施环节。
- 6) 解决方案实施人员根据解决方案和计划进行实施;
- 7) 问题发起人确认实施效果, 确认实施完毕后转入问题关闭环节;
- 8) 运维团队对问题关闭, 根据情况更新问题库与知识库。

(3) 变更和发布管理

- 1) 所有涉及变更的操作, 都需提交变更申请, 转入变更和发布管理流程进行管理;
- 2) 申请人提交变更申请和变更方案;
- 3) 运维团队在统一运维管理平台上受理变更申请请求, 对变更进行分配、评估;
- 4) 由变更审核组/委员会对变更进行审核, 如审批不通过则修改方案后重新提交审核, 如申请通过后转入下一环节;
- 5) 审批通过后转入变更发布窗口, 由该窗口统一进行发布;
- 6) 变更实施团队对变更进行实施;
- 7) 变更发布后确认变更效果, 变更成功进入下一环节, 变更失败执行回退措施;
- 8) 变更完成后转入配置管理流程。

(4) 配置管理

- 1) 所有变更完成后都转入配置管理流程对配置进行管理;
- 2) 建立配置管理任务, 确认配置管理范围、定义和标识、制定配置更新解决方案;
- 3) 审批组对配置更新解决方案进行审批;
- 4) 审批通过后对配置管理信息进行更新, 更新CMDB数据库;
- 5) 跟新完毕后进行一致性检查, 检查通过, 关闭流程, 如检查不通过, 返回上一环节。
- 6) 对配置库进行定期检查。

4.1.3.1.1. 总体运维管理流程

围绕省戒毒局运维工作, 依托统一的运维管理平台, 制定相关管理流程, 包括服务请求、故障管理、问题管理、变更管理、配置管理、日常巡检、业务上线等。

4.1.3.1.1.1. 服务请求流程

服务请求流程, 主要是指非故障类的, 用户向服务人员申告服务请求的管理, 包括但不限于系统操作咨询、账号和权限分配、数据提取和统计分析、系统配置、专项活动支持、审计支持等各项事宜。

4.1.3.1.1.2. 故障管理流程

故障管理流程, 主要是指系统故障、基础设施故障的管理。故障信息来源于用户申告和监控告警。服务人员记录故障的详细信息, 根据故障级别进行通报。故障处理过程依据SLA定义要求进行故障升级处理。如故障没得到根本解决, 需要寻找根因解决的, 触发问题或变更流程。

4.1.3.1.1.3. 问题管理流程

问题管理流程, 主要是指对疑难故障、长期没解决事项的管理。问题管理目的是主动消除或减少生产环境中事件发生的数量, 降低严重程度。对问题进行深层分析, 找出故障根本原因, 制定解决方案, 通过变更服务或预防性措施来防止同类故障再次发生, 从而建立一个稳定的IT环境, 提高IT服务的可用性。

4.1.3.1.1.4. 变更管理流程

变更管理流程, 主要是对系统运行所需软硬件资源进行调整的工作的管理。服务人员严格按照此变更管理流程执行, 并高效、专业完成变更管理和解决变更过程中出现的一系列问题。

4.1.3.1.1.5. 配置管理流程

配置管理流程，主要目标是记录IT资产的演化过程，确保IT资产在生命周期中各个阶段都能得到精确的配置信息。录入配置管理数据库（CMDB）的信息以准确为原则，兼顾实用性与可维护性。

4.1.3.1.1.6. 发布管理流程

发布管理流程，主要目标是采用正式的流程规范新版本在生产环境的上线实施活动。保障生产环境的质量，提高生产环境的稳定性高，避免发布计划不当导致的重大中断，确保变更是可回滚的、安全的、正确的、经过授权的、经过测试的。

4.1.3.1.2. 日常巡检流程

针对日常巡检工作，建立了日常巡检流程。日常巡检工作，主要通过运维工程师按巡检计划和方案对系统进行巡检，提高巡检效率和明确巡检范围。

日常巡检流程说明：

- 1) 运维工程师对政务信息系统巡检，形成巡检信息并进行上传，根据巡检信息判断系统是否正常，若无异常可正常结单。
- 2) 若巡检信息出现异常或故障等情况，需触发事件（故障）管理流程，处理完成后结单即可。

4.1.3.1.3. 业务上线流程

业务上线流程，主要针对省直单位机房内业务上线，主要目的是确保业务上线前，相关的安全风险就已经被整改，对应的备份策略已更新和实施；借助发布和变更管理流程实现业务安全合规上线。业务上线流程说明如下：

- 1) 首先需求提出方提交业务上线申请，安全运营中心对上线内容进行安全扫描，输出报告，根据报告判断是否存在风险。
- 2) 如存在风险，通知需求提出方对风险进行安全整改，完成后重新提交业务上线申请。
- 3) 若不存在风险，运维管理中心受理上线需求，开展维护备份策略和实施备份工作，安全运营中心和运维管理中心协同完成发布和变更管理流程，运维管理中心结单并转运维，实现业务上线。

4.1.3.2. 统一运维管理制度规范

运维制度包括人员管理制度、设备管理制度、巡检管理制度、故障管理制度、沟通管理制度、监控管理制度、应急管理制度、备份管理制度、介质管理制度、资产管理制度、值班电话管理制度等。

4.1.3.2.1. 人员管理制度

1) 范围

人员管理主要是针对驻场人员及供应商、厂家等人员在省直单位机房的工作时的管理。

2) 人员管理总体要求

所有进出省直单位人员须严格遵守相关管理制度的规定。不得通过任何手段访问其他非授权服务器文件或获取任何操作权限。

3) 值班人员管理

值班人员由省直单位驻场联合工作组成员担任。

值班人员须按相关管理制度开展值班工作，发现异常情况按流程通报，相关记录须真实、完整。

值班人员不得迟到、早退，不得做与工作无关的事，不得擅自离岗。由于特殊原因需要离岗时，须向协同运维组组长说明去向及事由，由协同运维组组长同意且替岗人员到岗后才能离开。

值班人员离开工作区域前，应保证工作区域内保存的重要文件、资料、设备、数据处于安。

全保护状态。如锁定工作电脑、并将桌面重要资料和数据妥善保存。

做好值班人员的培训工作，包括上岗前的业务培训，以及上岗后定期的技术培训、安全培训和制度教育。未经上岗考核和不及格的人员，不得单独承担值班工作或单独操作。

值班人员交接班应认真、准时，接班人未到岗，交班人不得离岗。交接班人员应将交接内容逐项检查核实并确认无误，交班人方可离岗。交班人员需准确、完整填写交接班日志，包括未处理完成故障情况、当班未解决的其他事情。

4) 运维人员管理

运维人员分为授权人员和非授权人员。人员授权由省直单位和运维协同工作组共同协商确定授权方式及流程。

授权人员根据维护需求进入省级部门现场进行政务信息系统的维护。

非授权人员进入省级部门机房需在线或现场填写运维管理平台的登记表格，审批通过后由指定人员陪同进入现场实施运维工作。指定的陪同人员需全程陪同、监督。

运维人员操作严禁进行非授权操作。

运维人员完成维护工作之后按要求对现场进行清理，使用过的工具恢复原位。

4.1.3.2.2. 设备管理制度

1) 范围

设备管理主要是针对省直单位机房基础设施和IT设备的管理。

2) 职责

基础设施运维工程师负责机房内设备的运维管理。

3) 机房设备台账管理

• 每年应对机房设备进行盘点，具体盘点由运维管理组组织执行，设备台账包括：设备名称、设备型号、序列号、负责人、使用状态等。

- 设备台账应做到分类归档、内容完整、及时更新。
- 所有的设备台账由基础设施运维工程师妥善保管、归档。
- 盘点机房设备发现丢失、损坏的，彻查原因并对相关人员进行追责。

4) 机房设备进出管理

- 严禁在机房内拆除包装，所有设备在机房外拆除包装后方可进入机房。
- 设备进入或搬出机房需填写《机房设备进出申请表》，交由基础设施运维工程师核对信息后方可进入或搬出机房。

5) 设备上架管理

- 基础设施运维工程师须对上架的设备进行标签编制及粘贴，标签内容包括：名称、IP地址、使用部门、用途等，并填写《机房设备上架登记表》及更新设备台账。
- 设备上架前由基础设施运维工程师根据设备情况及设备所属机房区域、机柜空闲度、PDU空闲度、电源负载情况，确定上架的目标机柜位置。

- 设备接入UPS之前基础设施运维工程师须使用市电进行试开机。
- 设备上架时须按照基础设施运维工程师指定的PDU编号接入机房电力系统。
- 设备加电需填写《机房设备加电停电申请表》，交由协同运维组组长审核后方可加电。

6) 设备运行和维护管理

- 严禁随意移动设备，严禁自行调换设备硬件；设备运维操作需经过协同运维组组长同意方可进行。
- 任何人不得自行调换、拆卸、处置硬件设备及附属设备。设备的更新、维修和报废均须按变更流程执行。
- 不得擅自交由外单位人员对设备进行维修。若请设备运维单位或厂商保修人员上门维修，须基础设施工程师陪同检修，并填写《设备维护记录表》。

7) 设备下架管理

设备因设备老化、性能落后等原因，造成设备无法继续使用的，由基础设施工程师通知省直单位，进行报废处理，并在《机房设备下架登记表》中进行记录。

- 停机应在没有负荷的情况下进行；检查设备有无异常现象；设备停机运转后，要切断电源。
- IT设备在报废处理前，应由省直单位对其是否存有内部敏感信息进行检查。如有，应对其存储部件进行消磁或物理毁坏，确保不会因设备处置不当造成泄密。

- 设备停电需填写《机房设备加电停电申请表》，交由协同运维组组长审核后方可停电。

4.1.3.2.3. 巡检管理制度

服务人员制定巡检计划和方案，主要针对基础或业务的稳定性有效性有较大影响的系统功能、系统组件、作业计划、系统日志、系统负载或者系统数据等方面进行巡检管理。

服务人员严格按照巡检内容和频率要求执行例行检查，主动发现系统异常、业务风险、安全隐患等情况，及时进行干预和处理。

1) 范围

巡检管理主要是针对省直单位机房环境及基础设施、政务信息系统等的巡检工作的管理。

2) 职责

运维工程师负责机房环境及基础设施、政务信息系统的巡检工作。

3) 巡检职责

- 严格按照巡检内容和频率要求进行例行检查，保障业务系统、机房环境、供配电及消防安全。
- 巡检发现业务系统风险、安全隐患或设备异常，应及时通报。
- 巡检人员有责任解决或协助解决发现的风险、隐患或设备、环境等异常问题。
- 巡检人员负责完成规定的日常操作和故障监测记录，简单故障排除，负责业务系统与基础设施环境设备的日常巡视。
- 巡检人员需以严肃、严格的态度，认真执行对业务系统、机房基础设施设备的巡视并填写《业务系统巡检记录表》和《机房巡检记录表》。

4) 巡检内容

a.业务系统巡检

业务系统巡检由系统运维工程师负责。

- 检查业务系统功能是否正常。
- 检查系统作业计划是否正常执行。
- 检查系统日志、系统环境、系统负载和系统数据是否正常。
- 检查中间件、数据库是否正常。

b.配电巡检

配电巡检由基础设施工程师负责

- 检查低压配电房电柜供电情况、开关状态是否正常。
- 检查UPS运行状态是否正常。
- 检查机房配电柜供电情况、开关状态是否正常。
- 检查机房是否存在私拉乱接电线的情况。
- 检查机柜电源运行状态是否正常，指示灯状态是否正常。
- 检查机房是否存在其它违章供电情况。

c.空调巡检

空调巡检由基础设施工程师负责。

- 检查空调是否正常开机运行。
- 检查空调是否存在异常导致空调不能制冷。
- 检查空调是否存在漏水现象。
- 检查空调运行是否存在异常响声。
- 检查空调是否存在告警信息。
- 检查室外冷水机组的供水温度、回水温度、机组状态模块状态等是否正常。

d.消防巡检

消防巡检由基础设施工程师负责。

- 机房内的消防器材有无挪用或未摆放在规定的位置。
- 消防器材附近是否堆放杂物，妨碍使用。
- 消防器材或消防通道门上原有的消防封条是否损毁。
- 机房的消防通道是否畅通。
- 应急照明设施是否正常。
- 机房内是否有存放易燃易爆危险品。

e.环境巡检

环境巡检由基础设施工程师负责。

- 检查机房的防晒、防水、防潮，维持机房环境凉爽，注意天气对机房的影响，下雨天时应及时主动检查和关闭窗口。
- 检查机房照明是否正常使用。
- 检查机房环境温湿度是否正常。
- 检查机柜门是否处于完全锁闭状态。

f.IT设备巡检

IT设备巡检由基础设施工程师负责。

- 检查机房中IT设备是否存在异常告警灯。
- 检查机房中IT设备是否存在异响。

4.1.3.2.4. 故障管理制度

服务人员负责处理机房基础设施、IT设备和政务信息系统故障，发现故障或收到报障立刻响应处理，同时记录故障的详细信息。在故障处理完毕后对故障恢复进行确认并在运维管理平台上记录。重大故障解决之后，运维服务人员针对故障发生原因、解决办法、改进措施、经验总结等方面整理详细故障分析，形成《故障分析报告》。

1) 范围

故障管理主要是针对省直单位机房基础设施、IT设备、政务信息系统故障处理的管理。

2) 职责

运维工程师负责处理各类机房基础设施、IT设备、政务信息系统的故障。

3) 故障管理

- 运维工程师发现故障或收到报障须马上响应及进行处理。同时须记录故障发生时间、故障现象、影响范围等信息。
- 运维工程师填写事件单，记录故障的详细信息，根据故障级别进行通传通报。
- 运维工程师需要对事件的处理全流程进行跟踪，督促相关人员及时处理，确保及时解决。
- 运维工程师需在故障处理完毕对故障恢复进行确认并在运维平台上记录。
- 重大故障解决之后，故障处理人员需针对故障发生原因、解决办法、改进措施、经验总结等方面整理详细故障分析，形成《故障分析报告》。

4.1.3.2.5. 沟通管理制度

为确保省戒毒局运维工作中的沟通畅顺，建立工作汇报机制，包括：

- (1) 定期组织召开工作例会，汇报运维情况；
- (2) 建立工作汇报机制、了解和掌控运维团队的工作情况，及时解决运维工作中出现的各种问题；
- (3) 建立故障升级和分级通传通报机制，故障超过SLA定义要求的时间必须升级且根据级别通知不同层级人员；
- (4) 建立故障分析会机制，定期召开故障分析会，对故障进行总结和复盘；
- (5) 根据省戒毒局实际情况，定期提交运维周报、月报、年度总结报告、巡检记录、故障处理记录、故障处理报告、其

他专题报告等。

4.1.3.2.6. 监控管理制度

1) 范围

监控管理主要是针对省直单位政务信息系统、机房基础设施、网络等监控工作的管理。

2) 职责

运维工程师负责利用各类监控系统对政务信息系统、机房、网络等进行监控管理。

3) 监控管理

- 运维工程师须严格按照规定操作步骤进行操作，密切注意监控系统运行状况，保证监控系统稳定运行，不得无故中断监控，删除监控数据。
- 运维工程师负责做好系统监控工作，发现异常情况须按照“故障管理制度”章节的内容要求做好故障通报和处理工作。
- 运维工程师不得使用监控主机做与监控工作无关的事情。

4.1.3.2.7. 应急管理制度

1) 范围

应急管理主要是针对省直单位出现各类机房、政务信息系统发生突发按事件的应急工作管理。

2) 职责

由运维团队配合省直单位进行机房、政务信息系统的应急管理。

3) 应急管理原则

- 组建应急响应工作机构，保证各项工作责任到人，应急领导小组统一负责应急组织和指挥工作。
- 明确应急事件的等级范围、划分依据，制定相应的应急响应流程，确保处置的有效、准确。
- 建立应急预案。完善监控和管理机制，积极采取有针对性的应急准备，防备应急事件的恶化。

4) 应急保障组织

运维应急保障组织由应急领导小组、应急联合工作组组成，各级分组分工明确，建立统一指挥、职责明确、运转有序、反映迅速的应急保障体系维护政务信息系统正常运行。

- 应急领导小组由省直单位领导及运维管理部门领导组成，主要负责审核和批准应急响应总体规划、授权应急联合工作组启动特定应急预案等工作。
- 应急联合工作组由省直单位信息化人员及运维团队驻场人员组成，主要负责组建和完善应急响应体系、定期组织信息系统的风险评估和整改、负责应急预案的启动和停止等工作。负责制订政务信息系统技术应急预案，从技术角度为领导小组及联合工作组提供信息和建议，根据应急响应工作的需要组织实施技术处置措施等工作。

5) 应急响应管理

a.先期处置

接到应急事件报告后，应急联合工作组立即采取防止事态扩大的临时应对措施。

b.启动预案

根据应急事件的等级，分别由应急联合工作组，应急领导小组进行决策启动或授权启动应急预案。

c.应急处置

处置过程中，如果发现应急处置措施确实存在缺陷，根据应急事件的等级，由应急联合工作组或应急领导小组决定是否变更和如何进行调整应急措施。应急处置结束后，应急联合工作组要继续监控政务信息系统的运行状况，直至确定可持续正常运行为止。

d.应急结束

事件经应急处置并得到有效控制后，根据等级批准应急结束。

e.后期处置

在应急结束后，应急联合工作组要迅速采取措施，组织恢复政务信息系统的正常运行。应急工作结束后，应急联合工作组

提交应急工作总结报告，并向应急领导小组进行汇报。

4.1.3.2.8. 备份管理制度

1) 范围

备份管理主要是针对省直单位机房IT设备、网络的配置备份工作及政务信息系统数据的备份工作管理。

2) 职责

运维工程师负责政务信息系统的配置及数据备份工作。

3) 数据备份分类和保存期限

根据政务信息系统业务连续性、系统实际运行情况及系统数据安全等级要求制定备份策略，日备份可采取全量备份或增量备份方式，定期进行一次全量备份，最长间隔不超过1个月。备份内容应包括恢复生产所需的配置信息、应用程序、数据库、相关日志及目标程序。

4) 数据备份策略

系统须根据系统架构、备份设备、业务连续性、监管等要求，制定系统数据备份策略和备份操作手册。备份策略应明确该系统的各备份种类及备份时间、备份内容、备份频度、备份方法、备份检查周期、备份保存期限、备份职责分工等，数据备份策略应合理、有效并可操作。当系统架构、业务连续性要求等发生变化时，运维工程师须对系统数据备份策略进行评估，修订数据备份操作手册，保障数据备份与恢复，并提交审核后执行变更。

5) 数据备份检查

数据备份执行人需使用符合标准、质量合格的介质进行备份数据，数据备份前应对数据备份介质可用性进行检查。系统管理员和数据备份执行人每年对当年的数据备份介质进行抽查，进行数据恢复测试，确认数据备份的可用性和有效性。

4.1.3.2.9. 介质管理制度

1) 范围

介质管理主要是针对省直单位机房内存储介质等的管理。

2) 职责

基础设施运维工程师负责机房内存储介质等管理。

3) 介质使用及维护管理

介质包括磁带、磁盘、U盘、光盘、硬盘、存贮卡和打印出的文件等。

移动介质在接入信息系统前，需进行恶意代码、木马检测和杀毒处理，防止恶意代码侵入和传染给其它信息系统。

如果信息不再需要，需删除可重复使用的移动介质中的信息。

如果信息需要保存，则使用人应该保存在个人计算机中，而不应该放在移动介质中。

介质在长期保管时，其保管的地点需满足防火、防水、防震、防潮、防霉、防鼠害、防虫蛀、防静电、防磁等方面的安全要求，介质的保管要符合介质生产商对介质保管的要求。

定期对介质中的数据进行转存和验证测试，防止由于介质老化、失效而导致的重要数据丢失。

若需使用存储介质，需经授权审批同意后领用，在《介质借用/使用登记表》登记。

存储介质的保管工作需符合国家相关管理制度。各类存储介质如未经批准严禁由个人私自带离开本单位外。

应对重要介质中的数据和软件采取加密存储，并根据所承载数据和软件的重要程度对介质进行分类和标识管理。

4) 介质传输要求

应选取可靠的速递公司承担介质的传递工作，介质传递时间、安全保障（防火、防震、防潮、防磁、防盗）等方面的要求应在与速递公司的合同中加以约定。

当存有敏感业务信息的介质进行异地传输时，应选择本单位可靠人员进行传递，并且使用专用安全箱包进行包装，传递过程保留有相应的记录。

介质传递信息过程应对介质进行加密和完整性保护，保证信息在传递过程中没有被篡改。

5) 介质定期检查

每半年对存储介质进行清点，收回不使用介质，核对使用人员登记；每半年对移动存储介质进行统一杀毒处理，并定期提供检查报告。

4.1.3.2.10. 资产管理制度

1) 范围

资产管理主要是针对省直单位政务信息系统硬件、软件资产的管理。

2) 职责

基础设施运维工程师协助省直单位进行政务信息系统资产管理。

3) 资产的分类分级

资产分类分为关键资产和非关键资产：

关键资产：对业务连续性和系统可用性影响大的资产（价格或价值较高的资产）。

非关键资产：对业务连续性和系统可用性影响小的资产（价格或价值较低的资产）。

数据资产可以按其对信息系统的重要性程度，以及信息的保密性、完整性、可用性被破坏后对信息系带来的影响，划分为以下几种安全级别：

敏感信息：涉及工作秘密等信息。

一般信息：不涉及工作秘密的信息。

4) 资产的登记与标记

对固定资产进行分类分级、登记，确定该资产的类型、编号、用途、位置、格式、规格、价值等具体信息；

根据发放的资产清单及设备标牌，对有形资产进行粘贴标记，并指定资产责任人，由资产责任人对所负责的资产进行保护；

定期检查有形资产的标记与使用情况，对资产丢失，标签缺损的情况进行记录。

对管理的数据资产进行归类 and 统计，对电子文件采用统一样式的电子标记进行标识。

5) 资产的使用与维护

制定信息资产使用规范说明，包括使用授权、管理方式、操作方法等规范说明。

明确使用信息资产时的限制条件，应对信息资产的使用和管理负责。

定期检查数据资产的安全管理情况，发现问题进行记录并存档。

4.1.3.2.11. 值班电话管理制度

1) 范围

值班电话管理主要是针对省直单位驻场值班电话接听的管理。

2) 职责

值班人员负责值班电话由接听。

3) 值班电话管理

实行5×8值班电话制度。值班电话采用固定电话号码，确保通讯畅通。

驻场人员及时接听值班电话、快速响应、及时处置。接听人员要准确记录电话交办事件的来电人姓名、单位、联系电话、来电时间和内容，并进行分类处理。

接听人员接听电话应遵循：专人值守、微笑倾听、口齿清晰、用语规范、语句简练、语意明确等原则。

4.1.3.3. 统一工作表单模板

运维人员执行运维服务过程中，使用统一的工作表单。主要有业务系统巡检记录表、设备维护记录表、资产借用/使用登记表、介质借用/使用登记表、故障简报模板。

1、业务系统巡检记录表

日期：20 年 月 日 时间： 巡检人： 编号：

项目名称：					
建设单位名称（甲方）：					
承建单位名称（乙方）：					
序号	功能类别	功能点	功能描述	巡检情况	备注
1	类别1	功能点1		正常 <input type="checkbox"/>	
2				不正常 <input type="checkbox"/>	
3		功能点2		正常 <input type="checkbox"/>	
4				不正常 <input type="checkbox"/>	
5	类别2	功能点1		正常 <input type="checkbox"/>	
6		功能点2		正常 <input type="checkbox"/>	
7		功能点3		正常 <input type="checkbox"/>	
8	服务器负载	CPU	使用率	正常 <input type="checkbox"/>	
9		内存	使用率	正常 <input type="checkbox"/>	
10		磁盘空间	剩余空间	正常 <input type="checkbox"/>	
11		目录空间	剩余空间	正常 <input type="checkbox"/>	
12		数据库表空间	剩余空间	正常 <input type="checkbox"/>	
13		其它	其它	正常 <input type="checkbox"/>	
14	接口日志	系统XX功能日志	出错率	正常 <input type="checkbox"/>	
15		数据库存储过程运行日志	出错率	正常 <input type="checkbox"/>	
16		其它	其它	正常 <input type="checkbox"/>	

2、设备维护记录表

维护人员:		维护人员联系电话:			
陪同人员:		陪同人员联系电话:			
设备故障维护日期时间:	年 月 日 时 分				
设备故障描述:					
是否更换或转移设备:	更换设备 <input type="checkbox"/> 转移设备 <input type="checkbox"/> 设备不更换/不转移 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>				
设备更换/转移列表（仅设备需更换或转移时需填写该列表）：					
序号	设备类型	设备型号	设备数量	设备标识号	设备更换/转移
1					
2					
3					
维护情况描述:					
维护完成日期时间:	年 月 日 时 分				
硬件设施管理人：（硬件设施管理人签字）				签字日期:	

3、资产借用/使用登记表

序号	资产编号	借用日期	借用资产类型	借用资产名称	借用资产型号	借用资产数量	借用部门	借用用途	领导签字	是否外带	预计归还日期	实际归还日期	借用人签字	备注
1														
2														
3														

4、介质借用/使用登记表

序号	介质编号	借用日期	借用介质类型	借用介质名称	借用介质型号	借用介质数量	借用部门	借用用途	领导签字	是否外带	预计归还时间	实际归还时间	借用人签字	备注
1														
2														
3														

5、故障简报模板

（1）故障情况简述

简述故障发生情况，包括故障级别、发生时间、影响范围、目前进展情况等。

（2）故障处理情况

具体说明故障处置工作的整体过程，分析故障处置工作中存在的问题。

（3）故障影响

说明故障影响时间、影响范围，重要性以及对关联系统的影响。

（4）故障原因

说明故障的直接原因和根本原因。

（5）责任分析

对故障涉及到的各方所负责任进行认定和分析。

(6) 后续改进措施

改进措施和计划；故障整改时间计划、责任人。

(7) 经验总结

故障处理总结的经验，可供其他人参考。

(8) 改进建议

技术及管理工作改进建议。

4.1.3.4. 运维管理服务及时限要求

4.1.3.4.1. 运维流程与规范

为确保本项目运维工作有序开展，配套了相应的运维流程，并进行统一管理。运维流程包括事件（故障）管理、问题管理、发布和变更管理、配置管理、日常巡检、业务上线等。运维制度包括人员管理制度、机房管理制度、设备管理制度、介质管理制度、系统运维管理制度、灾备管理制度、用户账号及权限管理制度、风险管理制度等。

4.1.3.4.2. 运维服务SLA

1、业务等级

按《广东省人民政府办公厅关于做好省政府各部门政务信息系统接管及迁移上云工作的通知》，并结合厅局情况，业务等级按照业务系统的使用范围、系统影响程度等分为5级，各级具体定义如下：

分类	业务等级	等级描述
L0	高度重要系统	系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响非常大；或系统所提供服务的的重要性非常高，无法提供服务会对业务的正常运营产生非常大的影响；或系统无法提供有效服务会对非常多的用户和非常大的地区造成影响。技术上实现同城双活。
L1	重要系统	系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响很大；或系统所提供服务的的重要性很高，无法提供服务会对业务的正常运营产生很大的影响；或系统无法提供有效服务会对很多的用户和很大的地区造成影响。技术上实现应用双活。
L2	相对重要系统	系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响较大；或系统所提供服务的的重要性较高，无法提供服务会对业务的正常运营产生较大的影响；或系统无法提供有效服务会对较多的用户和较大的地区造成影响。技术上实现应用本地HA,异地灾备。
L3	一般系统	系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响较小；或系统所提供服务的的重要性较低，无法提供服务会对业务的正常运营产生较小的影响；或系统无法提供有效服务会对较少的用户和较小的地区造成影响。技术上应用系统仅部署在本地单机，未采取容灾备份措施。
L4	测试类系统	系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益不会产生影响；或系统所提供服务的的重要性很低，无法提供服务不会对业务的正常运营产生影响；或系统无法提供有效服务不会对用户和地区造成影响。系统仅用于测试类的业务系统，未在生产环境上部署。

【注】政务信息系统业务等级需协商确定。

2、故障等级

故障等级按照故障影响范围、系统重要程度等分为4级，按级别从高到低分为I、II、III、IV级。运维过程中出现故障请参考下表对故障级别进行判断：

影响范围 重要程度	系统中断 服务不可用	运行缓慢 运行不稳定	一般故障 不影响整体服务	安全事件 网页篡改
高重要系统	I级	I级	II级	I级
重要系统	I级	II级	II级	I级
相对重要系统	II级	II级	III级	I级
一般重要系统	III级	III级	IV级	II级
测试系统	IV级	IV级	IV级	IV级

3、服务承诺

(1) 业务系统故障处理SLA等级

故障级别	I级	II级	III级	IV级
SLA	响应时间:≤5M	响应时间: ≤10M	响应时间:≤10M	响应时间:≤10M
	RTO、RPO根据省直单位备份需求确定	RTO、RPO根据省直单位备份需求确定	RTO、RPO根据省直单位备份需求确定	RTO、RPO根据省直单位备份需求确定
	故障报告给出时间: ≤12H	故障报告给出时间: ≤24H	根据省直单位要求提供故障报告	根据省直单位要求提供故障报告
	故障进展更新时间: 每30M	故障进展更新时间: 每60M	故障进展更新时间: 每2H	根据省直单位要求进行故障进展更新
	未及时解决故障数量:全年≤1次	未及时解决故障数量:全年≤5次	未及时解决故障数量:全年≤10次	未及时解决故障数量:全年≤15次
	故障升级:-	故障升级:>6H	故障升级:>12H	故障升级:>24H

(2) 基础设施运行维护服务SLA等级

序号	服务类型	响应时间	交付时间
1	机房维保服务	≤30分钟	根据业务需求
2	硬件设备维保服务	≤30分钟	根据业务需求

(3) 故障排除时间

每天（含周末、节假日）8：30-17：30技术人员在指定的地点待命，其他时间在接到故障报修的通知后，60分钟内到达现场进行处理，并提交故障处理的书面报告。硬件故障排除时间不超过4小时，软件故障排除时间不超过24小时。

4.1.3.4.3. 运维工具

提供运维服务管理工具，包括流程管理、事件管理、变更管理、问题管理、故障管理、请求管理、知识库、用户管理、权限管理、报表管理等流程管理功能，对运维工单进行统一管理。

4.1.3.4.4. 工作汇报

为确保省戒毒局运维工作中的沟通顺畅，建立工作汇报机制，包括：

1. 定期组织召开工作例会，汇报运维情况；
2. 建立工作汇报机制、了解和掌控各运维团队的工作情况，及时解决运维工作中出现的各种问题。
3. 建立问题升级和分级通报机制，问题超过SLA规定的时间需升级且根据级别通知不同层级人员。
4. 建立故障分析会机制，定期召开故障分析会，对故障进行总结和复盘。

根据省戒毒局实际情况，定期提交以下报告：

1. 运维日报、周报、月报、半年总结报告、年度总结报告；
2. 巡检记录、机房管理响应记录定期归档；
3. 故障处理记录、故障处理报告；
4. 其他专题报告。

4.1.3.5. 运维服务目标要求

运维服务总体目标要求：保障业务信息系统正常运行，保障内部办公网络和对外网络接口安全稳定，保障办公电脑和周边设备正常运行，确保业务数据和信息资源安全完整。

1.设备和系统巡检率：每个工作日对服务器、存储设备、网络设备等重点设备进行检查，对业务信息系统进行检查，确保硬件设备和软件系统全年正常运行。按每年250个工作日计，巡检率达95%（238天）以上为优秀，巡检率达80%（200天）为良好，巡检率达70%（175天）为合格，巡检率达70%以下为不合格。

2.信息系统完好率：保持业务信息系统全年正常运行，每系统不能访问10分钟（更新升级、停机维护除外）扣除完好率0.1%，完好率达90%（含）以上为优秀，完好率达80%（含）以上为良好，完好率达60%（含）以上为合格，完好率60%以下为不合格。

3.运维服务满意率：保证戒毒工作人员办公电脑及周边设备、常用办公软件全年正常使用。接到报修后，驻点运维人员需在5分钟内作出响应，10分钟内到达现场处理，如需更换配件或返厂维修须在48小时内更换、修复或提供备用设备，否则每次扣除满意率1%，满意率达90%（含）以上为优秀，满意率达80%（含）以上为良好，满意率达60%（含）以上为合格，满意率60%以下为不合格。

4.运维服务指标如下表所示：

表 运维服务指标

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	运营服务满意度	经核实的，运营服务的满意度情况	不低于95%
2	应用管理工单达标率	符合规范的工单数量/工单总量	不低于95%
3	团队出勤率	服务期间，运营团队的正常出勤人数/出勤总数	不低于95%
4	关键员工流失率	关键人员流失人数/人员总数	不高于50%

4.2. 系统业务运营服务

4.2.1. 业务管理运营服务

4.2.1.1. 日常问题跟踪与处置

4.2.1.1.1. 运营工作内容

运营工作内容如下表所示：

表 业务管理运营服务内容表

服务项	服务内容	输出物
业务系统问题管理	<p>1、对接省局及其下属各单位，收集整理各类业务系统问题，通过微信、粤政易、电话等沟通渠道跟业务系统的用户保持联系，及时收集问题，及时反馈问题处理进展，及时响应用户的问题反馈。</p> <p>2、对于业务系统问题进行分析同时及时报告业主，及时联系相关责任人整改，及时反馈进展给用户，确保问题闭环。</p> <p>3、定期对系统问题进行汇总，分析问题分布，出具整体性的问题解决方案，减少系统的报障率。</p>	<p>《xxx系统问题跟踪表》</p> <p>《xxx系统问题分析报告》</p>

信息化需求管理	<p>1、进行信息化需求的搜集、整理、分析，跟踪业务需求的实施、变更过程。</p> <p>2、针对省戒毒局的信息化业务需求进行响应，收集省戒毒局的业务需求、通过现场调研，结合省戒毒局的业务特点，进行整理归纳，运用成熟的需求分析方法，建立业务模型，形成业务需求。跟踪信息化业务需求后续实施效果、需求变更等内容。</p> <p>3、及时响应用户反馈，做好需求记录，并进行调研、分析，制定需求解决方案。</p>	<p>《需求跟踪表》</p> <p>《xx需求解决方案》</p>
业务优化分析	<p>1、根据实际业务应用情况，持续对业务进行简化和优化。包括进行业务流程的简化、业务应用的优化等。</p> <p>2、从业务全景角度，对戒毒业务制定业务数据模型，优化业务数据结构、简化数据路径，提高业务数据的复用性。</p>	《应用系统优化分析报告》
业务培训	面向客户侧用户群开展各类业务培训活动，根据实际需求组织，培训方式可以线上或线下。	《培训记录》
应用管理	根据用户需求，对信息化系统提供表单配置、流程配置、报表配置等应用管理服务。	《系统配置变更表》
系统用户管理	提供业务系统用户管理服务，具体包括：用户账户、权限、组织架构的新增、变更、删除等内容。	《用户变更操作记录》
变更控制管理	针对所有业务系统进行生产环境的变更控制管理，严格遵循省戒毒管理局的变更控制管理规定，实现全流程过程管理，具体包括线下申请流程、线上登记、变更通知、变更质量管理等。	<p>《xx系统变更申请表》</p> <p>《xx系统测试报告》</p> <p>《xx系统变更实施步骤确认单》</p>
戒毒业务管理	<p>1、针对省戒毒局业务全景，对接省直单位信息化各类需求，开展信息化规划研究，满足省直单位信息化发展需求和省政数局管理要求，并针对省戒毒局核心业务不断梳理总结出业务全景图，明确业务系统间的关系。</p> <p>2、践行“业务数字化、数据业务化”理念，根据省戒毒局相关处室及直属戒毒所单位的应用系统现状，梳理应用，厘清已建系统与拟建系统的界面</p>	<p>《应用清单》</p> <p>《戒毒业务全景图》</p>

政务服务管理	根据用户需求，对粤政易、政务服务网、统一申办受理平台等用户群体庞大的公共应用或公共支撑平台，提供信息查询及管理、操作与解答问题、需求处理等服务。	《政务服务需求清单及操作文档》
知识库维护	在省戒毒局业务运营及运维等工作开展过程中，对服务相关的问题、投诉、建议与意见记录，定期分析形成工作报告，以及相关知识库的更新工作。	知识库-SVN
业务运营数据管理	根据用户需求，进行数据问题处理，提供例行、不定期和专题业务的数据分析服务。在一定时间内完成对业务数据采集、统计分析处理，并录入系统等。	《业务运营数据管理台账》
系统架构分析	针对新建的信息化系统，依据科技处要求进行系统架构分析，协助科技处拟定系统架构。	《应用系统架构分析》
驻场人员管理	信息化系统项目成员驻场人员办理入场手续，收集个人信息、保密协议、公司入场须知入场承诺书等工作。	《信息化项目驻场人员信息台账》
外来人员管理	1、为运营运维相关的外联单位提供申请单并收集外联单位来访人员信息和交流事项，形成来访工作台账。 2、与运营运维相关的外联单位人员衔接，拉通与工作相关的关联人员，协助外联人员推进工作实施的进度，跟踪工作的进展。	《信息化项目外来人员入场台账》 《事项跟进台账》
代码仓库等维护	1.代码仓库维护 2.依赖仓库维护 3.镜像仓库维护 4.数据接口维护 5.业务数据标准及规范维护	《XX维护记录》

4.2.1.1.2. 运营人员要求

业务管理运营服务需2名工程师，工作时间为12个月，服务方式为驻场服务。

序号	人员类型	技能要求	工作职责
1	驻场支持人员	<p>1) 具有比较完备的知识框架和系统思维。</p> <p>2) 政治可靠，具备良好的政治素质；遵纪守法，具备良好的品行；政治觉悟高，具备一定的政治理解力。</p> <p>3) 服务意识强，善于沟通及处理人际关系。</p> <p>4) 具备一定的理解能力和表达能力，能够清楚地描述客户的需求。</p> <p>5) 具备代码能力和业务系统架构设计规划能力。</p>	<p>1) 负责信息化需求工作。在驻点期间，针对业主单位的信息化业务需求进行响应，形成业务需求；跟踪信息化业务需求后续实施效果、需求变更等内容。</p> <p>2) 负责业务管理运营服务工作。5×8小时内，实时响应业主单位有关用户权限操作、流程或者应用操作的请求，并做好操作的业务验证工作。</p> <p>3) 针对代码运营工作。（岗位需要具备Java代码开发服务支撑能力）</p> <p>4) 提供各业务系统架构设计规划支撑服务。</p>

4.2.1.1.3. 服务成果

按照服务事项提供不同的服务成果，具体见表“业务管理运营服务内容表”。

4.2.1.2. 日常安全工作协助服务

4.2.1.2.1. 运营工作内容

协助建立网络安全运营管理工作标准规范体系，包括标准化流程、表单、记录等，并能有效落实到日常安全运营工作中去。

1.安全渗透测试协助

配合安全公司进行渗透测试，并跟进各业务系统测试结果的整改；

2.等保测评协助

所有业务系统均陆续在进行等保测评，需要安全运营服务人员配合进行等保测评工作，主要是协助系统调研，跟进等保测评进度，跟进测评问题整改；

3.漏洞整改协助

参照上级部门不定期发布的漏洞信息，协调配合研发团队对各业务系统进行漏洞检查，对于需要进行漏洞整改的系统进行整改，跟进整改进度；

4. 服务器杀毒软件安装及病毒库升级更新

对于没有安装杀毒软件的服务器要进行杀毒软件安装，已安装的要持续检测，及时升级病毒库。

5. 编制安全制度协助

按照戒毒局的实际情况进行安全制度汇编，具体如下：

- 1) 人员管理办法
- 2) 网络安全培训管理办法
- 3) 网络管理办法
- 4) 网络机房管理办法
- 5) 信息系统管理办法

- 6) 办公计算机管理办法
- 7) 恶意代码防范管理办法
- 8) 账号与密码管理办法
- 9) 信息化建设管理暂行办法
- 10) 软件安全设计规范
- 11) 配置变更管理办法
- 12) 数据备份与恢复管理办法
- 13) 软件正版化工作责任制度
- 14) 软件日常使用管理规定
- 15) 软件配置管理规定
- 16) 软件台账管理规定
- 17) 软件安装维护管理规定
- 18) 安全监控及审计管理办法
- 19) 网络安全事件应急预案

6.网络安全日常管理协助

主要是在日常工作中监督和落实安全管理制度，包括各类流程的管控和表单填写及审批，具体包括：

- 1) 网络安全管理制度评审与修订记录表
- 2) 网络安全领导小组成员列表
- 3) 网络安全岗位职责分配表
- 4) 外联单位联系表
- 5) 保密协议
- 6) 办公网络接入申请表
- 7) 机房人员出入登记表
- 8) 机房日常安全检查记录表
- 9) 补丁和病毒库升级记录表
- 10) 系统管理员用户角色分配表
- 11) 信息系统管理账号登记表
- 12) 用户账号/密码检查记录表
- 13) 配置变更申请表
- 14) 数据备份登记表
- 15) 软件正版化工作领导小组成员信息表
- 16) 使用正版软件承诺书
- 17) 软件资产使用申请表
- 18) 软件采购计划表
- 19) 软件正版化工作信息统计表
- 20) 可使用免费软件清单
- 21) 软件使用情况汇总表
- 22) 软件使用情况明细表
- 23) 软件安装维护情况明细表
- 24) 软件安装维护申请表

25) 软件安装维护确认单

26) 应急预案演练记录

7.重要时间节点保障协助

制定重要时间节点运维保障方案，在重要时间节点（包括重大政治活动、节假日等）对软件系统进行巡检，并按需提供深度巡检及预防性健康检查服务，落实监控部署措施，提前发现系统异常，及时进行干预和处理。根据重要时间节点保障要求，为省戒毒局提供运维人员值班工作支持，包括重要时间节点7×24小时值班保障。

8.应急演练协助

提供网络、设备、系统平台的应急演练服务，包括组织或配合省戒毒局总体应急演练。制定应急演练方案，配合省戒毒局总体的应急演练，定期组织应急演练。如遇重大应急指挥时，配合省戒毒局提前对应急指挥室进行会前功能演示、系统巡检、故障排除及过程保障等工作，以保证顺利保障。

4.2.1.2.2. 运营人员要求

数据治理运营服务需1名工程师，工作时间为12个月，服务方式为驻场服务。

序号	人员类型	技能要求	工作职责
1	中级驻场支持人员	1) 具有比较完备的知识框架和系统思维。 2) 政治可靠，具备良好的政治素质；遵纪守法，具备良好的品行；政治觉悟高，具备一定的政治理解力。 3) 服务意识强，善于沟通及处理人际关系。 4) 熟悉网络安全相关技术。	1) 负责信息化需求工作。在驻点期间，针对业主单位的信息业务需求进行响应，形成业务需求；跟踪信息化业务需求后续实施效果、需求变更等内容。 2) 负责数据治理运营服务工作。5×8小时内，实时响应业主单位有关用户权限操作、流程或者应用操作的请求，并做好操作的业务验证工作。

4.2.1.2.3. 服务成果

协助编制或提供以下服务成果：

- 1、《漏洞整改进度情况》
- 2、《漏洞整改报告》
- 3、《省戒毒管理局安全制度汇编》
- 4、《重要时期值守报告》
- 5、《重要时期保障总结报告》
- 6、《应急演练方案》
- 7、《应急演练总结报告》

4.2.2. 运营服务要求

为使运营服务按质、按量、按时及有序实施，服务期间业务运营驻场人员不得随意变更，以保持工作连续性。

1.驻场人员的工作由业务运营主管根据业主单位的驻场管理人员要求进行安排和管理，如有必要业主单位有权提出调整驻场人员的职责分工，对驻场人员的表现不满意有权要求服务商更换。

2.本项目派驻的驻场人员需遵守业主单位相关规章制度及保密的规定，并要求签订保密协议。

3.服务期限要求

要求业务运营保障服务期为12个月。

4.服务人员要求

运营人员需要有良好的职业操守，熟悉相关软件故障排除能力。

5.数据应用服务约定

服务商不得将系统产生的数据提供或出售给第三方。

6.响应、处理时限

服务商提供固定的7×24小时业务受理电话服务。

7.服务方式

提供驻场服务。

4.2.3. 运营质量需求

4.2.3.1. 运营服务人员绩效考核标准

表 运营服务人员绩效考核标准

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
运营服务质量（80分）	运营服务进度完成情况	运营服务完成情况	是否及时完成约定服务任务
			服务的质量（可按优、良、中、及格、差）进行评价。
		响应情况	是否按约定进行运营及时响应
		遗留问题	是否存在其他遗留问题
		周报提交情况	是否及时提交周报
		月报提交情况	报告内容质量。
运营服务合规性与专业能力（10分）	团队管理及制度完善情况	项目人员服务态度（协作性、责任心、积极性等）	
	团队出勤情况	日常考勤（出勤率）	
能力与可持续性（10分）	项目人员专业能力满意度	项目人员对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度	
	关键员工流失/人员变更	关键人员流失（变更）人/次数	
加分项			
超额超量完成运营工作	在不影响其他运营工作正常运作和不添加其他风险隐患的前提下，额外完成有效工作任务，可适当加分		
	在较短时间内较好地处理临时突发的、工作量大的工作，可适当加分		
服务质量远超预期	服务效益、实现效果、事件与问题解决满意度高于预期		
	提出了许多创新性、前瞻性、突破性、务实性的意见建议		

运营管理人员对运营团队进行考核，运营团队负责对个人进行考核。运营管理人员根据上述考核标准每月完成上月各绩效考核的评分并在相关范围内进行通报。运营团队整体绩效考核不合格或个人考核不合格应及时提交问题分析报告，并在下一阶段进行整改。

运营服务期满后，运营管理人员将结合月度考核情况，进行整个服务期间的总体考核，考核结果作为结算依据，考核不合格的将扣减相应服务费用，具体考核办法另行规定。

4.2.3.2. 运营服务量化指标

表 运营服务量化指标

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	运营服务满意度	经核实的，运营服务的满意度情况	不低于95% %
2	应用管理工单达标率	符合规范的工单数量/工单总量	不低于95% %
3	团队出勤率	服务期间，运营团队的正常出勤人数/出勤总数	不低于95% %
4	关键员工流失率	关键人员流失人数/人员总数	不高于50% %

5. 服务要求

5.1. 管理要求

5.1.1. 服务人员

5.1.1.1. 现场服务要求

根据系统运维要求，本项目需安排1名项目经理，不少于6名工程师驻场，其中包括2名负责业务管理运营服务，1名负责数据治理运营服务，1名负责桌面运维，1名应用运维及开发，1名基础运维工程师，现场管理负责人由其中一名驻场工程师兼任。

★供应商须书面承诺：

1、如在项目实际执行过程中发生项目经理、现场管理负责人不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购人有权要求更换项目经理、现场管理负责人，供应商需在两周内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则采购人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

2、中标后应指派固定的团队为本项目提供专业服务，服务团队需按照采购人要求，采用现场驻场结合二线技术支持的方式为采购人进行服务。

3、入场项目人员与响应文件相符，并入场前提供相应的社保证明，除因发生采购人要求变更、不可抗力、人员离职或丧失民事行为能力情形外，供应商的项目经理、现场管理负责人、团队人员未经采购人同意不得调整；供应商如中途更换项目经理和团队人员，须向业主单位书面提出申请，经业主单位和由业主单位指定的监理单位同意后方可更换，否则采购人有权终止合同，项目团队成员工作由项目经理根据业主单位的工作要求进行安排和管理。采购人有权提出调整服务人员的职责分工，如业主单位对服务人员的表现不满意有权要求服务商更换。项目团队人员需要有良好的职业操守，具备相应的服务能力。本项目服务人员需遵守业主单位相关规章制度及保密的规定，并要求签订保密协议。

4、在项目开展过程中接受采购人指定的咨询监理机构的监理。

5、验收按照业主单位信息化建设项目有关验收规定执行。

以上为书面承诺内容。

★报价文件须提供报价人（供应商）自供 2024年以来任意一个月报价人（供应商）为驻场人员缴纳的社保证明（须至少体现养老保险）材料复印件。

人员相关要求如下：

项目经理：

- 1、具备本科或以上学历的；
- 2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统管理工程师证书或信息系统项目管理师证书；
- 3、具有2年或以上信息化维护管理经验。

现场管理负责人：

- 1、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统管理工程师证书或信息系统项目管理师证书；
- 2、具有2年或以上信息化维护管理经验。

业务管理运营服务人员：

- 1、具备专科或以上学历。
- 2、具有2年或以上信息化业务管理运营服务经验。

3、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师证书。

数据治理运营服务人员：

- 1、具备专科或以上学历。

2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师证书。

- 3、具有2年或以上数据处理或数据运营服务经验。

桌面运维服务人员：

- 1、具备专科或以上学历。

2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试网络工程师证书或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师或计算机硬件工程师证书。

- 3、具有2年或以上桌面运维服务经验。

应用运维及开发服务人员：

- 1、具备专科或以上学历。

2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或系统集成项目管理工程师证书

- 3、具有2年或以上应用运维或开发服务经验。

基础运维服务人员：

- 1、具备专科或以上学历。

2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试网络工程师证书或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师或计算机硬件工程师证书。

- 3、具有2年或以上基础运维经验。

提供现场服务（5×8小时）及7×24小时的应急响应服务，以保证维护服务的实效性和可靠性。其他时间如因应急处置、重大活动等接到通知后应配合安排现场保障。在运维实施过程中，我方有权要求对不符合要求的驻场人员进行更换，实施团队需提前一个月完成人员交接，未经我方同意，不得随意变更现场驻点人员，如需变更，需提前一个月以上向我方申请。

（1）运维人员上班时间须做好维护工作区域的清洁整理工作，做好维保人员的考勤考核工作，做好工作管理制度上墙，并严格执行。

（2）派驻省戒毒局的运维人员要保持通讯畅通，维保人员应在签订合同后，到用户单位指定场所试用一个月，对经用户单位考核不合格者，运维服务单位应无条件更换技术人员，直至用户单位考核通过。

（3）在合作期间运维服务单位做好对维保技术人员的考勤，运维服务单位应配合用户单位制定维保人员管理办法，每个月保证与用户单位沟通至少一次。若用户单位向运维服务单位提出更换技术人员，运维服务单位应无条件执行，运维服务单位维护人员入场后的人身安全由运维服务单位负责。

（4）在合同期间，如果用户单位增添业务系统配套的设备，运维服务单位有义务协助用户单位安装，并使新设备能与用户单位所有应用的系统兼容和统一。摄像头移位、设备线路迁移、增加网络端口等小型工程，工程材料费纳入合同维护配件费，运维服务单位维护人员负责按照用户单位要求进场完成施工。

（5）工作汇报

为确保省戒毒局运维工作中的沟通畅顺，建立工作汇报机制，包括：

1. 定期组织召开工作例会，汇报运维情况；
2. 建立工作汇报机制、了解和掌控各运维团队的工作情况，及时解决运维工作中出现的各种问题。
3. 建立问题升级和分级通报机制，问题超过SLA规定的时间需升级且根据级别通知不同层级人员。
4. 建立故障分析会机制，定期召开故障分析会，对故障进行总结和复盘。

根据省戒毒局实际情况，定期提交以下报告：

1. 月报、季报、半年总结报告、年度总结报告；
2. 巡检记录、响应记录定期归档；
3. 故障处理记录、故障处理报告；
4. 其他专题报告。

服务期间，运维服务人员应遵循的行为准则如下：

- 1、运维服务人员须严格遵守本单位的各种规章制度及法律法规。
- 2、运维服务人员须与本单位签订保密协议。
- 3、对需要保密的技术资料、数据应加强保管，避免无关人员接触。
- 4、不得擅自向外介绍本单位网络安全信息和业务系统架构信息等。
- 5、明确职责，做到不打听、不猜测、不参与小道消息传播，遵守国家安全法律。
- 6、树立保密意识，不得复印、拷贝、传播本单位资料、信息。
- 7、履行好自身职责，做好运维服务工作，在规定时间内响应服务，尽可能满足客户要求。

如违反上述的规定，相关运维服务人员考核为不合格。

5.1.1.2. 二线人员要求

当业务系统发生紧急事件、需要提供技术支持时，应立即调动所有技术资源，并采取措施，尽最大努力，调动一切技术力量及时解决用户方需求。人员相关要求如下：

- 1、具备本科或以上学历。
- 2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或网络工程师证书；
- 3、具有5年或以上信息系统开发、维护或计算机网络维护经验。

5.1.1.3. 运维服务时限要求

每日（包括工作日、周末）8:30-17:30时间段内，技术人员在用户单位指定的地点待命，其他时间在接到故障报修的通知后，60分钟内到达现场进行处理，并提交故障处理的书面报告。硬件故障排除时间不超过4小时，软件故障排除时间不超过24小时。

5.1.2. 组织实施要求

（1）运维服务单位在服务的整个过程中，切实体现“安全、优质、舒适、高效”的要求，持续提高运维服务质量，服务好广东省戒毒管理局业务系统的运维服务工作。

（2）运维服务单位聘用人员须严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及《中华人民共和国社会保险法》等相关规定，须与被聘用人员签订劳动合同，并按有关规定为其购买社会保险。

（3）运维服务单位须制订切合业务系统运维服务的实际情况的服务方案、管理制度、岗位职责、奖惩制度和工作计划，建立专业稳定的组织机构和管理队伍，依法制定人员聘用制度和招聘方案。

（4）运维服务单位针对本项目聘用的服务人员须经过严格审查和健康检查，所聘用服务人员须政治可靠，身体健康，有较强的服务意识和责任心，工作勤奋，业务技术强，讲文明、有礼貌，言行规范。遵守国家法律法规和省戒毒局的各项规章制度，遵守社会公德和职业操守，遵守国家计划生育政策，无劳动教养和刑事犯罪记录，没有参与政府明令禁止的非法组织及活动。

（5）运维服务单位的驻点人员须按照省戒毒局的要求在指定地点进行驻点办公，并遵守相关驻点工作管理要求。

（6）运维服务单位人员须对运维服务工作内容进行严格保密，不得将信息泄露给工作之外的其他无关人员，如由此造成

的任何问题和损失由运维服务单位承担。

(7) 运维服务单位需为项目全部运维服务人员配备笔记本电脑等生产工具，满足工作开展要求。

(8) 严格遵守保密制度（与运维服务单位签订保密协议），工作中使用的各类数据、资料、信息和软件须严格保管，未经允许、不得私自拷贝、下载和转交他人使用；严禁任何人使用未经检测允许的介质（软盘、光盘等）；未经许可，任何人不得挪用和外借各类设备、资料、及物品。如出现数据或文件泄露，省戒毒局有权交给公安机关处理，对泄密产生的后果由运维服务单位法人代表和现场人员负全部责任。

5.1.3. 文档管理要求

运维服务单位须按要求提交运维工作文档，运维工作文档将作为合同验收的交付材料。最终产出的文档将根据实际情况进行调整：

1、项目阶段性文档

- (1) 项目实施方案
- (2) 项目需求分析
- (3) 中期总结报告
- (4) 项目总结报告（含项目建议）

2、例行运维运营文档

(1) 月报。报告内容包括但不限于：本月运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度、预防性运维措施等。要求每月一报。

(2) 季报。报告内容包括但不限于：本季度运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度、预防性运维措施等。要求每季度一报。

(3) 系统业务运营服务文档。

3、故障处理文档

故障处理过程文档及解决方案。在故障处理后1个工作日内，向用户单位作故障处理报告。在故障处理后3个工作日内将整体事件处理过程编制成书面报告交付给用户单位，协助用户单位形成故障紧急预案。

4、安全整改文档

安全整改报告。

5、知识库

系统风险防范和故障应急知识库管理。积累、丰富系统风险防范和故障应急知识库，并根据日常运维服务工作进行整理、汇总、归纳和更新。

6、符合本合同目的的其他材料运维服务单位应在项目完成时，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给用户单位，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，运维服务单位按国家、省以及用户单位档案管理要求，向用户单位提供装订成册的纸质文档1套，电子文档1套。

5.2. 其他要求

5.2.1. 标准规范要求

1. 《全国司法行政系统网络平台技术规范》（国家司法部2016年7月）；
2. 《全国司法行政戒毒信息化应用技术规范》SF/T0021-2017；
3. 《智慧戒毒 总体技术规范》SF/T0029-2019；
4. 《智慧戒毒 安全防范系统技术规范》SF/T0030-2019；
5. 其他技术规范文件。

5.2.2. 培训要求

运维服务单位需为保证用户能够有效地操作使用信息系统、操作工具，或掌握某一技能提供相应的培训。培训费用按次计费，培训费用（可含场地费、教材费、讲课费等培训组织相关费用）已包含总费用内，不在另外计列。

5.2.3. 服务响应要求

总体上按照运维事件等级的定义，对对应的运维时间进行及时响应。

事件等级	事件定义	响应时间	现场处置要求
1级事件	1、系统大面积瘫痪，丧失业务处理能力。 2、系统保密性、完整性、可用性、控制权遭到严重破坏。如系统遭到入侵、网页被篡改、系统被控制、数据窃取丢失泄露、大规模病毒爆发等。 3、发生特大责任事故。	5分钟响应，30分钟内处理完毕。	须在60分钟内到达现场。
2级事件	1、系统长时间中断（30分钟以上）或局部瘫痪，业务处理能力受到极大影响。 2、发生可导致信息系统可用性严重下降的网络安全事件（但系统完整性、控制权未被破坏），包括但不限于DDOS攻击、APT攻击等。 3、发生重大责任事故。	10分钟响应，45分钟内处理完毕。	须在60分钟内到达现场。
3级事件	1、系统中断（15分钟以上），明显影响系统效率，重要信息系统或一般信息系统业务处理能力受到影响。 2、发生一般安全事件，但不影响业务的正常使用，一般安全告警、安全漏洞。 3、发生不良影响或发生一般责任事件。	15分钟响应，60分钟内处理完毕。	须在60分钟内到达现场。
4级事件	1、系统短暂中断（5分钟以内），影响系统效率，系统业务处理能力受到影响。 2、发生一般非责任事故（故障），系统可以运行但导致部分业务无法开展。	15分钟响应，90分钟内处理完毕。	须在60分钟内到达现场。

5.2.4. 服务质量要求

1、应能在60分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。

2、故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。

3、如果配件需要送修或更换，需要配合用户登记故障配件的型号和产品序列号，并由用户签字后再送维修。

4、如果机器送修，需要保护好磁盘等存贮设备。要先将用户数据备份好，再送维修。

5、建立巡检制度：所有设备进行每月一次的全面巡检检查，记录设备状况，列出注意事项，并反馈给用户。

6、设备维修结束后，维修人员需向用户出示服务维修单。服务维修单上需注明维修日期、维修人员、维修地点、故障、故障原因分析、修复结果等。

7、运维服务单位须向用户提供项目负责人及维护人员的详细联系方式。

8、响应类型要求：热线电话、手机支持，现场解决

9、服务类型要求：送修、现场、特殊服务要求（如购件、升级等）

10、每月月度报告，每月进行总结以及维护统计。

11、现场维护确认表：工程师现场维护填写现场维护表，故障排除后由用户签名确认。

12、网络运行、故障分析报告:每月统计、整理故障情况、运行报告、故障处理分析报告、其他专题报告。

5.2.5. 资产权属

1.本合同不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

2.运维服务单位、用户单位双方一致同意，运维服务单位为履行本合同义务所形成的服务成果的知识产权归用户单位所有。

3.本合同所涉及的数据所有权归政府所有。运维服务单位只能用于履行本合同之义务。

4.运维服务单位提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权、安全等保三级等方面的有关规定和要求。

5.2.6. 保密要求

1、运维服务单位应签订保密协议，对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的用户单位商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

2、运维服务单位不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用用户单位商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露用户单位的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露用户单位的商业秘密和党政机关保密信息。运维服务单位在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给项目以外的其他方或运维服务单位内部与该项目无关的任何人员。

3、运维服务单位对于工作期间知悉用户单位的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。

4、严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

5.2.7. 监理要求

报价人须承诺，在项目开展过程中接受采购人指定的咨询监理机构的监理。

采购包1（省戒毒局2024年运维运营服务项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	本项目服务期为12个月，具体时间以项目合同为准。
标的提供的地点	广东省戒毒管理局局机关,广东省广州市越秀区黄华路3号。
付款方式	<p>1期：支付比例30%,首期款：履约保证金提交后10个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动首期款支付流程，支付合同总金额的30%</p> <p>2期：支付比例50%,进度款：本项目经甲方初验通过（合同服务期满一半）后10个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动进度款支付流程，支付合同总金额的50%</p> <p>3期：支付比例20%,本项目经甲方最终验收通过后10个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动尾款支付流程，支付合同总金额的20%</p> <p>如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。</p>
验收要求	1期：见采购需求
履约保证金	<p>收取比例：5%,说明：乙方在签订合同后20个工作日内向甲方提交合同总额5%的履约保证金，履约保证金可以支票、汇票、本票或者金融机构出具的保函等非现金形式提交。有效期至项目服务期结束后1个月。</p> <p>履约保证金可以以履约保函（保险）形式提供，目前"广东政府采购智慧云平台金融服务中心(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)已实现电子履约保函（保险）在线办理功能，有意愿供应商可自行办理提供。</p>
其他	

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	软件运维服务	省戒毒局2024年运维运营服务项目	项	1.00	1,855,600.00	1,855,600.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：省戒毒局2024年运维运营服务项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
★	1	★若成交，不得将本项目分包、转包，不得将成交项目肢解后分别向其他企业或个人转让。（首次响应文件中提供承诺函，格式见响应文件格式）。
★	2	<p>★供应商须书面承诺：</p> <p>1、如在项目实际执行过程中发生项目经理、现场管理负责人不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购人有权要求更换项目经理、现场管理负责人，供应商需在两周内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则采购人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。</p> <p>2、中标后应指派固定的团队为本项目提供专业服务，服务团队需按照采购人要求，采用现场驻场结合二线技术支持的方式为采购人进行服务。</p> <p>3、入场项目人员与响应文件相符，并入场前提供相应的社保证明，除因发生采购人要求变更、不可抗力、人员离职或丧失民事行为能力情形外，供应商的项目经理、现场管理负责人、团队人员未经采购人同意不得调整；供应商如中途更换项目经理和团队人员，须向业主单位书面提出申请，经业主单位和由业主单位指定的监理单位同意后才可更换，否则采购人有权终止合同，项目团队成员工作由项目经理根据业主单位的工作要求进行安排和管理。采购人有权提出调整服务人员的职责分工，如业主单位对服务人员的表现不满意有权要求服务商更换。项目团队人员需要有良好的职业操守，具备相应的服务能力。本项目服务人员需遵守业主单位相关规章制度及保密的规定，并要求签订保密协议。</p> <p>4、在项目开展过程中接受采购人指定的咨询监理机构的监理。</p> <p>5、验收按照业主单位信息化建设项目有关验收规定执行。</p> <p>以上为书面承诺内容。</p>
★	3	★报价文件须提供报价人（供应商）自供 2024年以来任意一个月报价人（供应商）为驻场人员缴纳的社保证明（须至少体现养老保险）材料复印件。
说明		<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投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

第三章 供应商须知

供应商必须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其响应无效或被拒绝。

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

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东省政府采购中心，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布磋商文件，对磋商文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任磋商小组成员。

2.采购人：本项目是指广东省戒毒管理局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.供应商：是指在云平台项目采购系统完成本项目响应登记并提交电子响应文件的供应商。

4.“磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

5.“成交供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，经采购人按照规定在磋商小组推荐的成交候选供应商中确定的或磋商小组受采购人委托直接确认的供应商。

6.磋商文件：是指包括磋商公告和磋商文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

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

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

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

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

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

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

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与磋商文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开启方式	远程电子开标
3	评审方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评审办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	响应有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	响应保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>响应保证金有效期:与响应有效期一致。</p> <p>响应保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理响应担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳响应保证金。</p>
10	成交候选供应商推荐家数	采购包1：3家
11	成交供应商家数	采购包1：1家
12	有效供应商家数	<p>采购包1：3家</p> <p>此人数约定了开启与评审过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开启、不得评审或直接终止采购。</p>
13	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
14	成交供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
15	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准： http://gpcgd.gd.gov.cn/ywdt/tzgg/content/post_3049076.html
16	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取

17	响应文件要求	<p>一、电子响应文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子响应文件与非加密的电子响应文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版响应文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子响应文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版响应文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
18	其他	
19	开标解密时长	<p>具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准。</p> <p>说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准</p>
20	专门面向中小企业采购	<p>采购包1：面向中小企业，采购包专门预留</p>

三、说明

1.总则

本磋商文件依据《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》（国务院令第658号）和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）及国家和广东省有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

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

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

4.磋商费用

不论磋商结果如何，供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式磋商的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2联合体各方之间应签订联合体协议书并在响应文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各

方签订联合体协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目响应，若违反规定则其参与的所有响应将视为无效响应。

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

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级。

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

6.关联企业响应说明

6.1对于不接受联合体响应的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

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

7.关于中小微企业响应

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

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

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

8.纪律与保密事项

8.1供应商不得相互串通磋商报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

8.2供应商不得与采购人就响应价格、响应方案等实质性内容进行磋商，也不得私下接触磋商小组成员。

8.3在确定成交供应商之前，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

8.4获得本磋商文件者，须履行本磋商项目下保密义务，不得将因本次磋商获得的信息向第三人外传，不得将磋商文件用作本次响应以外的任何用途。

8.5由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的

用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开启结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

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

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

9. 语言文字以及度量衡单位

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

9.2 除非磋商文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1 磋商文件规定组织踏勘现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

10.2 供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3 采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

四、磋商文件的澄清和修改

1. 采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，更正公告在递交响应文件截止时间至少5日前发出；不足5日的，代理机构顺延提交响应文件截止时间。

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

3. 如更正公告有重新发布电子磋商文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子磋商文件制作响应文件。

4. 供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

五、响应要求

1. 响应登记

供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册并点击登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

2. 响应文件的制作

2.1 响应文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由供应商承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排响应文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2 供应商应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密响应文件，成功加密后将生成指定格式的电子响应文件和电子备用响应文件。所有响应文件不能进行压缩处理。关于电子磋商报价说明如下：

(1) 供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

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

(3) 磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作电子响应文件。

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

2.5供应商须对磋商文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6磋商文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

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

2.8响应文件以及供应商与采购人、代理机构就有关响应的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

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

3.响应文件的提交

3.1在响应文件提交截止时间前，供应商须将电子响应文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得响应回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，递交响应文件截止时间结束后，系统将不允许供应商上传响应文件，已上传响应文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交响应文件，按无效响应处理：

(1) 至提交响应文件截止时，响应文件未完整上传并取得响应回执的。

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

(3) 响应文件损坏或格式不正确的。

4.响应文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的电子响应文件，并于提交响应文件截止时间前将修改后重新生成的电子响应文件上传至系统，到达响应文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

5.响应文件的解密

到达开启时间后，供应商需携带并使用制作该响应文件的同一数字证书参加开启解密，供应商须在采购代理机构规定的时间内完成响应文件解密，供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密响应文件，将作无效响应处理。

6.响应保证金

6.1响应保证金的缴纳

供应商在提交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳响应保证金，并作为其响应文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，响应保证金从供应商基本账户递交，由广东省政府采购中心代收。具体操作要求详见广东省政府采购中心有关指引，递交事宜请自行咨询广东省政府采购中心；请各供应商在响应文件递交截止时间前按

须知前附表规定的金额递交至广东省政府采购中心，到账情况以开启时广东省政府采购中心查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的响应保函、响应保证保险函等形式提交响应保证金的，响应保函或响应保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与响应文件一同递交。

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

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

6.2 响应保证金的退还：

- (1) 供应商在递交响应文件截止时间前放弃响应的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- (2) 未成交的供应商保证金，在成交通知书发出后5个工作日内原额退还。
- (3) 成交供应商的响应保证金,在成交供应商与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。

备注：但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，响应保证金将不予退还并上缴国库：

- (1) 提供虚假材料谋取成交的；
- (2) 供应商在磋商文件规定的响应有效期内撤销其响应；
- (3) 成交后，无正当理由放弃成交资格；
- (4) 成交后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和磋商文件规定的其他情形。

7. 响应有效期

7.1 响应有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长响应有效期的，采购人或采购代理机构可于响应有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有供应商。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商可以拒绝延长有效期，但其响应将会被视为无效，拒绝延长有效期的供应商有权收回其响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，响应有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示响应供应商重新开函，未获得有效保函的响应供应商其响应将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理。

8.2 递交响应文件截止时间前，供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，成交供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未成交供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除磋商文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：

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

六、磋商、评审和结果确定

1.响应文件的开启

1.1开启程序

工作人员按磋商公告规定的时间进行开启，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称、解密情况和磋商文件规定的需要宣布的其他内容。开启分为现场电子开启和远程电子开启两种。

采用现场电子开启的：供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本磋商公告载明的时间和地点前往参加开启，并携带编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子响应文件的U盘前往开启现场。

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

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

如在电子开启过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子响应文件通道。系统将对上传的备用电子响应文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效响应。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子响应文件的上传，响应将被拒绝，作无效响应处理。

1.2异议

供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

1.3开启时出现下列情况的，视为响应无效处理

- （1）经检查数字证书无效的；
- （2）因供应商自身原因，未在规定时间内完成电子响应文件解密的；
- （3）如需使用备用电子响应文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子响应文件或提供的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.成交

3.1成交结果公告：

成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省政府采购中心（gpcgd.gd.gov.cn）上以公告的形式发布成交结果，结果公告的公告期限为1个工作日。结果公告同时作为采购代理机构通知除成交供应商外的其他供应商没有成交的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2成交通知书：

采购人或采购代理机构在发布结果公告时，在云平台同步发送至成交供应商。成交供应商可在云平台自行下载打印《成交通知书》，《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商不得放弃成交。成交供应商放弃成交的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告：

终止磋商采购活动后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省政府采购中心（gpcgd.gd.gov.cn）上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个

工作日。

七、询问、质疑与投诉

1. 询问

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

2. 质疑

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

- (1) 对磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

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

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

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

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

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：陈小姐/龚小姐

电话：020-83187086/83196816

传真：/

邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn

地址：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼质管科

邮编：510030

3. 投诉

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

政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电话：020-83188586、020-83188511、020-83188509、020-83188508

邮编：510030

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《成交通知书》发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

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

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

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，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

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

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

第四章 评审

一、评审要求

1.评审方法

采购包1(省戒毒局2024年运维运营服务项目): 综合评分法,是指响应文件满足磋商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成交候选人的评标方法。(最低报价不是成交的唯一依据。)

2.评审原则

2.1评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以磋商文件和响应文件为评审的基本依据,并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2具体评审事项由磋商小组负责,并按磋商文件的规定办法进行评审。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方,磋商小组有权按法律法规的规定进行评判,但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

3.磋商小组

3.1磋商小组由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为3人及以上单数,其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评审应遵守下列评审纪律:

(1) 评审情况不得私自外泄,有关信息由广东省政府采购中心统一对外发布。

(2) 对广东省政府采购中心或供应商提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系,则应主动声明并回避。

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

(5) 磋商小组各成员应当独立对每个响应供应商的响应文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

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

4.有下列情形之一的,视为供应商串通响应,其响应无效

4.1不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜;

4.3不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4.4不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异;

4.5不同供应商的响应文件相互混装;

4.6不同供应商的响应保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出。

4.7供应商上传的电子响应文件使用该项目其他响应供应商的数字证书加密的或加盖该项目的其他响应供应商的电子印章的。

说明:在评审过程中发现供应商有上述情形的,磋商小组应当认定其响应无效。同时,项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

5.有下列情形之一的,属于恶意串通响应:

(1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件;

(2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件;

(3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容;

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

- (5) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

6.其他响应无效的情形

详见资格审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

7.终止竞争性磋商采购活动的情形

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 除《政府采购竞争性磋商采购方式暂行办法》第二十一条第三款，《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；
- (4) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

8.确定成交供应商

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定成交供应商或者推荐成交候选供应商。

9.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 响应文件中首轮报价表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表（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，以首轮报价表的总价为准，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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子响应文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。供应商澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，供应商不确认的，其响应无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

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

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

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（省戒毒局2024年运维运营服务项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

（2）符合中小企业扶持政策的供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。

（3）联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且联合体协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，应附中小微企业的《中小企业声明函》。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

磋商小组根据《资格性审查表》（附表一）和《符合性审查表》（附表二）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性审查表》和《符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按少数服从多数原则表决决定。

磋商小组对各磋商供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见及时告知报价当事人。

表一资格性审查表：

采购包1（省戒毒局2024年运维运营服务项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供以下2种证明材料之一：① 2023年度经会计师事务所审计的财务状况报告；② 同时提供a.基本开户行出具的资信证明，b.《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照响应承诺函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn/ ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。响应承诺函相关承诺要求内容。
8	本采购包专门面向中小企业采购	本项目专门面向中小企业。供应商为本项目采购标的对应行业（软件和信息技术服务业）的划分标准中小企业的，提交《中小企业声明函（服务）》。注：1.监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。2.中小企业以供应商填写的《中小企业声明函（服务）》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。3.《中小企业声明函》的填写要求见《广东省财政厅关于进一步规范政府采购活动中落实促进中小企业发展政策的通知》（粤财采购〔2024〕11号）的规定，供应商可登录 https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/freecms/site/guangdong/tz/info/2024/15000058.html 查阅。4.根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，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。

表二符合性审查表：

采购包1（省戒毒局2024年运维运营服务项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	最终报价	最终报价是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
2	对标的内没有报价漏项。	对标的内没有报价漏项。
3	提交响应承诺函。报价文件完整，报价内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。	提交响应承诺函。报价文件完整，报价内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
4	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章。	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书（如法定代表人参加投标的，无需提供授权委托书），按对应格式文件签署、盖章。
5	“★”号条款满足采购文件要求。	“★”号条款满足采购文件要求。
6	报价有效期为报价截止日起至少90天。	报价有效期为报价截止日起至少90天。
7	如出现磋商报价错误的处理原则修正后的报价,报价人按规定书面确认。	如出现磋商报价错误的处理原则修正后的报价,报价人按规定书面确认。
8	未出现视为报价人串标报价所列的情形。	未出现视为报价人串标报价所列的情形。
9	报价文件未含有采购人不可接受的附加条件。	报价文件未含有采购人不可接受的附加条件。
10	未以联合体报价。	未以联合体报价。

2.响应文件澄清

2.1对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当在评审过程中发起在线澄清，要求供应商针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开启环节记录的**授权代表人联系方式**发送短信提醒或电话告知。

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

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

2.2磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

2.3磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正。

3.磋商

3.1磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

3.2在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

3.3对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4.最后报价

4.1磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的

有效组成部分。

4.2已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

4.3除法规规定的特殊性情形外，提交最后报价的供应商不得少于3家。

5.详细评审

采购包1(省戒毒局2024年运维运营服务项目):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分50.0分 报价得分10.0分	
技术部分	基础设施运行维护服务 (10.0分) (等次分值选择: 0.0; 3.0; 7.0; 10.0;)	根据需求4.1.1基础设施运行维护服务, 对供应商提供的基础设施运行维护服务方案进行评审。1.完全满足且优于用户需求, 需明确指出何处优于采购需求, 且可以满足采购人的实际需求, 得10分; 2.完全满足用户需求, 得7分; 3.不完全满足用户需求, 得3分; 4.未提供方案的不得分。
	软件系统运行维护服务 (10.0分) (等次分值选择: 0.0; 3.0; 7.0; 10.0;)	根据需求4.1.2软件系统运行维护服务, 对供应商提供的软件系统运行维护服务方案进行评审。1.完全满足且优于用户需求, 需明确指出何处优于采购需求, 且可以满足采购人的实际需求, 得10分; 2.完全满足用户需求, 得7分; 3.不完全满足用户需求, 得3分; 4.未提供方案的不得分。
	统一运维服务管理体系 (10.0分) (等次分值选择: 0.0; 3.0; 7.0; 10.0;)	根据需求4.1.3.统一运维服务管理体系, 对供应商提供的统一运维服务管理体系方案进行评审。1.完全满足且优于用户需求, 需明确指出何处优于采购需求, 且可以满足采购人的实际需求, 得10分; 2.完全满足用户需求, 得7分; 3.不完全满足用户需求, 得3分; 4.未提供方案的不得分。
	系统业务运营服务 (10.0分), (等次分值选择: 0.0; 3.0; 7.0; 10.0;)	根据需求4.2.系统业务运营服务, 对供应商提供的系统业务运营服务方案进行评审。1.完全满足且优于用户需求, 需明确指出何处优于采购需求, 且可以满足采购人的实际需求, 得10分; 2.完全满足用户需求, 得7分; 3.不完全满足用户需求, 得3分; 4.未提供方案的不得分。
	服务响应要求 (5.0分), (等次分值选择: 0.0; 1.0; 3.0; 5.0;)	根据需求5.2.3服务响应要求, 对供应商提供的服务响应方案进行评审。1.完全满足且优于用户需求, 需明确指出何处优于采购需求, 且可以满足采购人的实际需求, 得5分; 2.完全满足用户需求, 得3分; 3.不完全满足用户需求, 得1分; 4.未提供方案的不得分。
	服务质量要求 (5.0分), (等次分值选择: 0.0; 1.0; 3.0; 5.0;)	根据需求5.2.4服务质量要求, 对供应商提供的服务质量方案进行评审。1.完全满足且优于用户需求, 需明确指出何处优于采购需求, 且可以满足采购人的实际需求, 得5分; 2.完全满足用户需求, 得3分; 3.不完全满足用户需求, 得1分; 4.未提供方案的不得分。
项目经验 (5.0分)	供应商自2021年1月1日以来(以合同签订时间为准)与信息化运维服务项目相关的同类案例经验。每提供一个1分, 最高得5分。注: 合同名称或合同内容中须能证明为同类业务合同, 为便于评审, 请用横线或框线标注符合评分要求的相关内容。未提供或提供的项目内容不符合要求, 不得分。	

<p>供应商综合实力 (3.0分)</p>	<p>供应商具有国家认证认可的监督管理部门批准设立的认证机构颁发的以下证书：1.质量管理体系认证证书（认证范围与信息化运维相关）；以上证书得3分，本项共3分。注：（1）提供有效期内的证书复印件，还须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.gov.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销或暂停或未提供的不得分。因成立时间不足三个月未能获得以上证书且提供说明的，可对应得分。（2）分公司取得具有独立法人资格总公司授权的，其提供总公司的证书予以承认，须提供有效证书复印件或扫描件。</p>
<p>项目经理 (5.0分)</p>	<p>项目经理(非驻场)具备以下资质证书：1、具备本科或以上学历的，得1分，须提供学历或学位证书，不满足不得分；2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统管理工程师证书的，得1分；具备信息系统项目管理师证书，得2分，本项最高2分，不满足不得分；3、具有2年或以上信息化维护管理经验的，得2分，不满足不得分（提供相关证明材料）。（1-3项备注：提供上述人员2024年以来任意1个月供应商为其缴纳的社保（至少包含养老保险）证明文件；其中：（1）学历证明材料：提供上述人员学历证书复印件。供应商如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分。（2）认证证书提供证书复印件。（3）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）</p>
<p>现场管理负责人 (4.0分)</p>	<p>现场管理负责人须驻场管理项目团队，可由项目驻场团队人员兼任（须在投标资料中做人员清单并明确标识现场管理负责人及其资质证书），具备以下资质证书：1、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统管理工程师证书的，得1分；具备信息系统项目管理师证书，得2分，本项最高2分，不满足不得分；2、具有2年或以上信息化维护管理经验的，得2分，不满足不得分（提供相关证明材料）。（1-2项备注：（1）证书提供证书复印件。（2）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）</p>
<p>业务管理运营服务人员 (6.0分)</p>	<p>2名业务管理运营服务人员须驻场服务（须在投标资料中做人员清单并明确标识业务管理运营服务人员及其资质证书），具备以下资质证书：1、具备专科学历的，每人得0.5分，具备本科或以上学历的，每人得1分，本项最高2分，不满足不得分。2、具有2年或以上信息化业务管理运营服务经验的，每人得1分，本项最高2分，不满足不得分（提供相关证明材料）。3、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师证书每人得1分，两人得2分，不满足不得分。（1-3项备注：（1）学历证明材料：提供上述人员学历证书复印件。供应商如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分。（2）证书提供证书复印件。（3）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）</p>

商务部分	数据治理运营服务人员 (3.0分)	<p>1名数据治理运营服务人员须驻场服务（须在投标资料中做人员清单并明确标识数据治理运营服务人员及其资质证书），具备以下资质证书：1、具备专科学历得0.5分，具备本科或以上学历得1分，本项最高1分，不满足不得分。2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师证书的，得1分，不满足不得分；3、具有2年或以上数据处理或数据运营服务经验的，得1分，不满足不得分。（提供相关证明材料）（1-2项备注：（1）学历证明材料：提供上述人员学历证书复印件。供应商如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分。（2）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）</p>
	桌面运维服务人员 (3.0分)	<p>1名桌面运维服务人员须驻场服务（须在投标资料中做人员清单并明确标识桌面运维服务人员及其资质证书），具备以下资质证书：1、具备专科学历得0.5分，具备本科或以上学历得1分，本项最高1分，不满足不得分。2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试网络工程师证书或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师或计算机硬件工程师的，得1分，不满足不得分；3、具有2年或以上桌面运维服务经验的，得1分，不满足不得分。（提供相关证明材料）（1-3项备注：（1）学历证明材料：提供上述人员学历证书复印件。供应商如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分。（2）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）</p>
	应用运维及开发服务人员 (3.0分)	<p>1名应用运维服务人员须驻场服务（须在投标资料中做人员清单并明确标识应用运维及开发服务人员及其资质证书），具备以下资质证书：1、具备专科学历的，得0.5分，具备本科或以上学历的，得1分，本项最高1分，不满足不得分。2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或系统集成项目管理工程师证书得1分，不满足不得分；3、具有2年或以上应用运维或开发服务经验的，得1分，最高1分，不满足不得分。（提供相关证明材料）（1-3项备注：（1）学历证明材料：提供上述人员学历证书复印件。供应商如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分。（2）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）</p>

	基础运维服务人员 (3.0分)	1名基础运维服务人员须驻场服务（须在投标资料中做人员清单并明确标识基础运维服务人员及其资质证书），具备以下资质证书：1、具备专科学历的，得0.5分，具备本科或以上学历得1分，本项最高1分，不满足不得分。2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试网络工程师证书或信息系统管理工程师或信息技术支持工程师或计算机硬件工程师的，得1分，不满足不得分；3、具有2年或以上基础运维经验的，得1分，不满足不得分。（提供相关证明材料）（1-3项备注：（1）学历证明材料：提供上述人员学历证书复印件。供应商如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分。（2）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）
	二线技术支持人员 (5.0分)	当业务系统发生紧急事件需要1名二线技术支持人员提供技术支持（须在投标资料中做人员清单并明确标识二线技术支持人员及其资质证书），具备以下要求：1、具备本科或以上学历得1分，不满足不得分。2、具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师或数据库系统工程师或网络工程师证书，得2分，不满足不得分；3、具有5年或以上信息系统开发、维护或计算机网络维护经验的，得2分，不满足不得分。（提供相关证明材料）（1-3项备注：（1）学历证明材料：提供上述人员学历证书复印件。供应商如提供国（境）外学历的，须同时提供中文翻译，及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分。（2）证书提供证书复印件。（3）工作经验提供项目业主证明文件加盖甲方单位公章，或履历表加盖供应商公章。）
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【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。

6.汇总、排序

采购包1:

将各有效磋商供应商按其评审总得分由高到低顺序排列。评审总得分相同的，按下列顺序比较确定：（1）最终报价（由低到高）；（2）技术评分（由高到低）。如以上都相同的，名次由评审委员会抽签确定。排名第一的磋商供应商为第一成交候选人，排名第二的磋商供应商为第二成交候选人，以此类推。

7.其他无效响应的情形:

（1）评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了响应文件的实质性内容的。

（2）响应文件提供虚假材料的。

（3）供应商以他人名义响应、串通响应、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式响应的。

（4）供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

（5）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。

（6）法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

合同编号：

省级政务信息化项目 合同书

项目名称：省戒毒局2024年运维运营服务项目
委托方（甲方）：广东省戒毒管理局
受托方（乙方）：
签订日期： 年 月
签订地点：广东省广州市越秀区

广东省政务服务数据管理局印制

填写说明

一、本合同为广东省政务服务数据管理局印制的项目服务合同示范文本，省各有关单位可参照使用。

二、本合同书适用于一方当事人（受托方）为另一方（委托方）提供省级政务信息化服务（含软件开发服务、基础设施服务、运维服务）所订立的合同。

三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、本合同书未尽事项，可由当事人附页另行约定，并作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同书时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

第一章 总则

1.相关术语的定义和解释

1.1.定义

1.1.1.本项目：省戒毒局2024年运维运营服务项目（采购项目编号：）。

1.1.2.委托方/甲方：本项目采购人。

1.1.3.受托方/乙方：本项目成交供应商。

1.1.4.咨询、监理单位：受甲方委托对本项目进行第三方咨询、监理的单位。

1.1.5.测试、测评单位：受甲方或乙方委托对本项目进行第三方测试、安全等保测评等服务的单位。

1.1.6.省各有关单位：经广东省机构编制委员会批准设立的广东省行政事业单位，主要包括省府办公厅、省政府组成部门、省政府直属特设机构、省政府直属机构、部门管理机构、其他机构、省政府直属事业单位、其他。

1.1.7.适用法律：指所有适用的中华人民共和国法律、法规、部门规章、地方性法规、司法解释、政府部门颁布的标准、规范或其他适用的强制性要求、有法律约束力的规范性文件等。除非另有特别约定或文意另有所指，本合同中提及的“法律”均包括适用法律的全部定义内容。

1.1.8.法律变更：指在生效后颁布、修订、废止或重新解释的任何适用法律导致甲方或乙方在本合同项下的权利义务发生实质性变化。

1.1.9.批准：指为了使乙方能够履行其在本合同项下的义务和行使其在本合同项下的权利，乙方必须从甲方或省各有关单位依法获得的为乙方的建设、运营、运维所需要的任何许可、同意、授权等。

1.1.10.生效日：指本合同甲乙双方盖章并由双方法定代表人或授权代表人签字之日。如依照适用法律需要履行审批程序的，则在有权部门审批后生效。

1.1.11.服务实施：指乙方根据本合同开展服务实施准备、执行、收尾等为实现服务交付开展的工作。

1.1.12.服务交付：指乙方根据本合同提交交付验收申请，经甲方组织验收后确认服务交付的过程。

1.1.13.服务运行：指自服务交付验收完成时起至合同约定期限届满时止，乙方按本合同提供的服务。

1.1.14.交付验收：指对服务提供方拟交付使用的软件系统或基础设施进行验收。

1.1.15.阶段性服务确认：指服务提供方按项目合同要求，完成某一时间段服务，对服务成果进行确认，适用于基础设施服务项目、运维服务项目。

1.1.16.最终验收：对项目整体服务的验收。

1.1.17.服务正式上线：指乙方提供的服务经交付验收合格后，甲方确认服务正式上线，作为服务上线运行的标志。

1.1.18.服务期限：指本项目周期、期限。

1.1.19.其他在本合同及相关附件中涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

无。

1.2.解释

1.2.1.“工作日”是指国家所规定的节假日之外的所有的工作日，凡本合同所约定的工作日均指工作日，未指明工作日的日期指自然顺延的日期。

1.2.2.所指的日、月和年均指公历的日、月和年，其中一年以三百六十五日计，一个月以三十日计。

1.2.3.“不可抗力”是指任何一方由于出现不可抗力事件使该方无法全部或部分履行其本合同项下的义务致使合同目的不能实现时，该方应有权中止履行本合同项下的义务，但应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应在合理期限内向对方提供不可抗力的证明。

1.2.4.“元”是指人民币元。

1.2.5.条款或附件：指本合同的条款或附件。

1.2.6.除非本合同另有明确约定，“包括”指包括但不限于；除本合同另有明确约定，“以上”、“以下”、“以内”或“内”均含本数，“超过”、“以外”不含本数。

2.声明和保证

2.1.甲方的声明和保证

2.1.1.在本合同生效日前已获得了签订本合同所必需的授权，有权签署本合同。

2.1.2.甲方应保证对向乙方提供的与本项目相关的材料、信息或数据的准确性、完整性或适宜性负责；甲方对向乙方提供的其他材料、信息或数据的准确性、完整性或适宜性，未作出任何保证。

2.1.3.如果甲方的保证被证明在做出时存在不实或不能兑现，对乙方依本合同享有权利或承担义务造成实质性影响时，乙方有权提前终止本合同。本合同各附件也随之自动终止。

2.2.乙方的声明和保证

2.2.1.乙方是依据中国法律正式成立的企业法人或具有法人资格的事业单位和社会团体，具有签署和履行本合同的法人资格及履约能力。

2.2.2.乙方为签署本合同已经依据适用法律及公司章程之规定完成所有必要的公司内部行为，其有权签署本合同并履行本合同项下的义务。

2.2.3.乙方应保证向甲方提供本项目服务内容前，已达到提供相应服务的能力，包括符合国家、广东省相关标准规范或行业标准规范。

2.2.4.如果乙方的保证被证明在做出时存在不实或不能兑现，对甲方依本合同享有权利或承担义务造成实质性影响时，甲方有权提前终止本合同，并保留追究损失的权利。本合同各附件也随之自动终止。

第二章 合同主体的权利和义务

3.甲方

3.1权利

3.1.1.甲方有自行或委托第三方机构，对乙方提供的本项目的服务进行监管的权利。

3.1.2.甲方有自行或委托第三方机构，对乙方的建设、运维、管理、安全、质量、服务状况进行定期评估考核的权利。

3.1.3.乙方因自身原因导致合同无法继续履行，则视为违约，甲方有权单方解除合同，并向乙方追偿损失。

3.1.4.如因乙方原因导致甲方被行政处分或行政处罚，甲方保留向乙方追究法律责任、经济责任的权利。

3.1.5.法律、法规授予甲方的其他权利。

3.2义务

3.2.1.依据乙方的书面申请，在不影响正常工作的前提下协助乙方及时获得本项目需要的合理、合法的条件，包括但不限于成立项目协调小组或安排专人负责配合乙方开展服务，协调乙方与相关单位的工作关系，保障项目顺利实施和运营维护以及提供本项目所需水、电、服务场地、

信息和数据等相关事宜；对委托给乙方运维的政务信息系统所涉及的知识产权取得合法授权（如有）。

3.2.2.甲方应依照合同要求向乙方提供技术服务所必须的信息、数据、资料，并负责为乙方提供必要的设备、工作场地、后勤设施等。如因甲方未能按时提供工作条件或技术资料，或甲方未及时协调需其他相关方配合的资源，经甲乙双方协商可顺延服务工作的完成期限。

3.2.3.甲方应在项目小组指派一名甲方人员作为项目负责人，负责对乙方服务进行协调、监督，项目负责人应定期向甲方汇报，与乙方项目负责人沟通，并负责本合同项下服务和/或可交付成果物的验收组织工作。如乙方提供的服务达不到甲方要求的，甲方应及时将不符合要求的内容和原因通知乙方。

3.2.4.甲方应及时组织验收，对乙方提交的符合本合同约定的服务成果进行书面确认。

3.2.5.按照本合同的约定向乙方支付合同金额。

3.2.6.及时审核并确认乙方提交的服务成果、进度报告等。

3.2.7.若甲方在其他合同中为本项目指定监理单位，甲方应当将授予监理单位的监理权利及时通知乙方。

3.2.8.法律、法规规定的以及本合同项下的其他义务。

4.乙方

4.1.权利

4.1.1.在符合本合同约定的条件下，要求甲方按本合同的约定支付合同金额的权利。

4.1.2.如果因不可归责于乙方的原因导致乙方不能履约的，则乙方有权和甲方就有关事宜进行沟通，如经甲方确认确属不可归责于乙方的原因，且乙方已为避免此种情形采取必要的措施，不得以此作为对乙方考核不达标的依据，并不得追究乙方的违约责任。

4.1.3.法律、法规规定以及本合同规定的其他权利。

4.2.义务

4.2.1.按照本合同约定（包括进度、质量、安全标准）完成本项目。

4.2.2.接受甲方或其指定的第三方机构对本项目的监管、评估考核等。

4.2.3.服务期内，如遇国家法律、法规及相关政策发生重大变化，对本合同的履行造成实质性的影响，乙方应积极与甲方协商解决，并采取合理措施避免各方的损失扩大。

4.2.4.如政府审计部门或政府审计部门委托的第三方审计单位需对涉及本合同的事项进行审计时，乙方应按照政府审计有关法律法规和政策要求，支持、协助审计部门或其委托的跟踪审计单位开展工作。

4.2.5.乙方应加强项目相关人员管理。向甲方书面提交本合同项目具体的人力资源计划及人员分工（包括但不限于：本合同项目的管理、开发、运营、运维等服务人员的名单、岗位职责、组织架构等），如有变化乙方应及时更新，核心骨干人员变化要提前征得甲方事先同意。与本项目有关的制度规章以及服务过程有关资料，乙方应书面报甲方备案，并接受甲方定期不定期的检查。应加强对驻场人员管理，遵守甲方工作管理要求，接受工作指导和统一安排。

4.2.6.乙方应保证所提供的产品或服务没有侵害任何第三方的知识产权或其他正当权益。如有第三方指控甲方接受乙方提供的产品或服务侵犯了该方的知识产权或其他合法权利，乙方应自费就上述指控为甲方辩护或进行妥善处理，并承担给甲方及第三方造成的一切损失（包括但不限于赔偿金、律师费、诉讼费等）。如乙方不为甲方辩护或不进行妥善处理，甲方可自行处理，对于甲方与第三方达成的和解协议或法院、仲裁机构作出的生效法律文书确定由甲方承担的责任和费用，及甲方自行处理所支出的合理费用（包括但不限于律师费、案件受理费、执行费、差旅费等），乙方同意全部承担，甲方有权在应付乙方的合同款项中直接扣减相应金额或另行向乙方进行追偿。

4.2.7.合同履行期内，如乙方的股东拟转让股权的，乙方应按《公司法》等法律法规及《公司章程》履行相应的决策、审批程序，并及时向甲方报备。

4.2.8.合同履行期限届满后，或者按照本合同约定需要终止或解除合同的，乙方应配合甲方做好与项目相关的数据迁移、资料移交等工作。

4.2.9.若甲方在其他合同中为本项目指定咨询、监理单位，乙方应无条件接受甲方或甲方指定的咨询、监理单位的统一管理和监督检查，并按要求完成相关配合工作。

4.2.10.若甲方在其他合同中为本项目指定第三方验收测评机构，测评内容包括但不限于系统规模（功能点评估）、功能、性能、安全性、可靠性、易用性、维护性、可移植性等，乙方应无条件配合完成相关工作。

4.2.11.乙方应对其履行本合同所雇佣、安排的全部人员的安全事故承担责任。由于乙方或乙方人员原因在甲方办公场所内及其毗邻造成的第三者人身伤亡和财产损失，由乙方负责赔偿，若造成甲方实际损失的，甲方有权向乙方全额追索。

4.2.12.乙方须承诺依据系统工程要求开展工作，按甲方要求提交系统工程设计书和系统工程验收报告，指派项目技术负责人并按甲方要求接受相关的系统工程能力考核。

4.2.13.涉及定制软件开发的服务内容，乙方应按甲方要求交付源代码。

4.2.14.乙方需按甲方要求移交系统超级管理员和其他重要权限。

4.2.15.乙方承诺接受甲方对数字政府建设运营中心制定的管理和考核要求。

4.2.16.法律、法规规定的以及本合同项下的其他义务。

5.其他相关方（若有，如用户单位）

5.1.权利

根据项目需要，甲方将部分以下权利授予相关方：

无。

5.2.义务

伴随甲方授予的上述权利，相关方需履行以下义务：

无。

第三章 服务内容及服务期限

6.服务内容

本项目包括：

（1）基础设施运维服务；

（2）软件系统运维服务；

详细内容见附件1.详细服务内容及技术要求。

7.服务期限

本项目委托服务期限采用以下方式：

以 年 月 日为服务起始时间，服务期为12个月。

第四章 服务实施和验收

8.项目安全防护

8.1.本项目服务实施期间，乙方应严格遵守国家相关安全规定。若因乙方原因出现任何安全问题，乙方应承担相应责任。

8.2.甲方有权聘请第三方测评公司对乙方提供的信息系统进行安全等级保护测评，乙方应予以配合，确保其所提供的产品或服务满足公安部信息系统安全等保三级的要求。

8.3.未经甲方同意，乙方不得擅自调整本项目所涉及系统功能，或实施与其他业务系统对接等工作。

9.项目进度保障

9.1.交付延误

如果乙方在项目实施过程中，由于不可抗力、政策调整、甲方需求变化、技术更新等客观原因导致交付时间不能满足本合同约定的进度要求，按照有利于项目成功的原则，乙方应立即通知甲方，并就变更背景、变更依据、相应的变更控制措施以及变更影响评估提出进度变更申请，提交第三方监理审核、甲方审批后执行变更。

9.2.乙方发出上述通知并不能免除其在本合同中的任何义务。如果乙方提出或实施的补救措施不能解决逾期的延误，甲方可要求乙方采取甲方认为必要的其他措施以达到进度计划的要求，但甲方可根据迟延的客观原因及乙方的书面申请而给予乙方一定的宽限期限。

10.项目质量保障

10.1.乙方提供的服务应满足本合同约定的项目质量指标，包括项目过程质量指标、项目成果质量指标等。

10.2.乙方在项目执行过程中应制定质量改进计划。质量改进计划的制定应以下三个步骤进行：

- (1) 明确问题。分析现状，找出项目存在的质量问题，包括确认质量问题，收集相关的质量数据；
- (2) 问题分析。分析产生项目质量问题的各种原因和影响因素，找出可能的影响因素并验证，比较并选择主要的、直接的影响因素；
- (3) 制定问题改进计划。针对质量问题的主要因素，制定措施，提出问题处理计划，包括问题解决方案，问题处理所需的资源需求等。

10.3.质量改进计划制定后，乙方应按照既定的计划，根据国家、广东省、行业相关的规范标准，制定项目的质量改进目标，明确改进的质量指标，设定质量测量的方法和时间，确定质量改进的岗位责任安排等，通过质量管理规范指导项目实施，并对发现的质量问题逐个进行处理。

10.4.质量改进计划执行过程中或执行之后，乙方应对照质量改进计划，及时检查质量改进执行情况和效果，并与质量目标、质量管理指标进行对比分析，明确是否符合质量改进的预期目标，及时发现计划实施过程中的存在的问题，总结经验。质量改进检查包括乙方自查、第三方监理和甲方的定期巡查、不定期抽查以及第三方机构测评检查三种方式。各类项目应依据项目特点选择相应的质量检查方式。

10.5.乙方应根据质量检查的结果对项目质量问题及时进行整改处理，同时对质量管理的运行情况进行总结与分析，对成功的经验加以肯定，并予以标准化，对失败的教训进行总结，引起重视。对未能及时处理解决的问题，需将其作为下一管理循环的质量改进目标。项目质量问题解决完成后，需对实施效果进行评估和记录。若采取的整改措施未达到预期效果，应重新制定解决措施，直至达到预期效果。

10.6.在不影响乙方履行本合同项下义务的情况下，甲方有权在工作时间内对乙方履约情况进行检查，以保证乙方项目的任何部分均符合本合同的要求。乙方须对此项检查予以协助。

10.7.甲方有材料证明乙方服务实施过程中与本协议所规定的或其他相关部门所规定的质量或安全要求严重不符时，甲方有权立即通知乙

方，乙方应按要求进行整改。若乙方在收到甲方书面通知后十个工作日内未整改，则甲方有权自己进行或委托第三方进行必要的纠正，由此产生的一切风险与费用由乙方承担。

10.8.除本协议另有规定外，对乙方提交的质量保证与质量控制方案，甲方的任何作为或不作为，均不会：

- (1) 减轻或影响乙方遵守本协议或法律所要求的与质量保证有关的义务或责任；
- (2) 被视为甲方应对质量保证与质量控制方案承担任何责任。

10.9项目存在运维服务的，乙方应在运维服务期内，收到甲方通知的【1】小时内组织人员予以处理，相关费用由乙方承担。如乙方未能完成上述约定的质保义务，甲方可自行委托第三方进行维护，所产生的全部费用和损失由乙方承担。

11.项目管理要求

11.1.甲方为服务项目业主方，用户方根据项目实际情况由甲方指定，用户方有参与对乙方相关服务管理、评价的权利。乙方应及时回应甲方和用户方的服务要求。

11.2.甲方有权随时自己或委托监理单位检查乙方的服务是否符合本合同的要求。

- (1) 若发现任何部分不符合要求，甲方有权通知乙方，指出不符合规定之处。
- (2) 若乙方对甲方根据上述第(1)款所发出的通知有异议，则须于接到甲方通知后的七日内将其异议及理由书面告知甲方，否则应提出整改方案和措施报甲方批准后对服务进行整改。甲方与乙方须尽合理努力以求解决此项事宜。若该问题在乙方收到甲方通知后十四日内不能得到解决，则依据争议解决程序就该事宜进行解决。

11.3.甲方是否监督、检验本项目均不能减免乙方在本合同下的任何义务、责任。

11.4.乙方应当按照合同约定履行义务，完成中标项目。乙方不得向他人转让中标项目，也不得将中标项目肢解后分别向他人转让。

11.5乙方如需根据项目实际需要选择分包商应当经过甲方书面审核同意，即使甲方同意乙方分包，不代表解除乙方在本合同项下的任何义务。乙方对其分包商或其聘用的人员的任何作为或不作为对甲方承担全部的责任。

12.项目变更

甲方、乙方均可提出变更请求。项目变更时为确保效率，如无涉及项目合同金额变动且甲方认为没有必要的情形，服务项目可按照双方书面确认的往来档立即实施。如涉及项目合同金额变动或甲方认为有必要的情形，乙方必须按甲方要求完成变更申请流程工作后由双方签订补充协议。

12.1甲方要求的变更

12.1.1.甲方的变更通知

甲方认为需要对服务要求进行变更，应书面通知乙方。

12.1.2.乙方对变更的回复

乙方在收到甲方要求变更的通知后的七日（或甲方同意的延长期限）内，须就变更向甲方作出书面答复。如果乙方未按规定的时间回复，则视为乙方已接受了变更。

12.1.3.甲方的答复

在收到乙方对变更的回复后七日内，甲方须以书面方式确认乙方对变更的回复中所包含的事项，若甲方以书面形式表明不同意乙方对变更的回复，并列明不同意的具体事由，在此情况下，该变更将依照争议解决程序的规定进行解决。

12.2乙方要求的变更

12.2.1.乙方的变更通知

乙方在本合同履行期间，认为需要对服务实施进行变更（但乙方提出的变更要求，必须是出于优化方案、节省开支等合理或经济性考虑），应书面通知甲方并经甲方书面同意后方可实施，否则不得变更。

12.2.2.甲方的回复

甲方在收到乙方要求变更的通知后的十个工作日内，须就变更向乙方作出书面回复，否则视为不同意。

12.2.3.乙方要求的变更的实施

当甲方书面同意乙方要求的变更时，本合同应视为在当日作出了变更，双方须遵守其各自在变更后的本合同项下的义务。当甲方不同意乙方要求的变更时，双方按原约定执行。

12.2.4.变更的实施

在变更被甲方确认之后：本合同被视为在甲方确认当日作出了变更，且甲方与乙方须遵守在变更后的本合同项下所应承担的义务；乙方须按甲方变更通知所要求的方式或前述争议解决结果，实施该项变更；除本合同另有明确约定外，甲方的变更引起的工作量增减的，增减工作量由乙方提出，报经甲方审核通过后，由乙方负责实施。

12.3减轻损失的义务

12.3.1.乙方应始终尽一切合理的努力，以减轻或降低乙方和甲方因变更而花费的支出和发生的损失。

12.3.2.因变更所致的延误。因甲方要求的变更而导致竣工验收日的迟延，乙方有权向甲方申请给予相应的宽展期，经甲方盖章确认后生效。

13.服务验收

乙方应按本合同约定及时申请验收，甲方收到乙方验收申请后，应及时审核，并在审核通过后按本合同约定及时组织验收，并出具验收报告。详细要求以附件2验收要求为准。

第五章 合同金额与结算方式

14.合同金额

合同总金额为（大写）：（¥元），本合同总金额为乙方按照合同约定完成合同全部义务后所适用的含税总价格。

15.结算方式

15.1.费用结算方式

15.1.1.合同款由甲方分期支付给乙方，原则上合同约定的资金支付条件与验收成果挂钩，具体支付方式和时间如下：

（1）乙方在签订合同后20个工作日内向甲方提交合同总额5%的履约保证金，履约保证金可以支票、汇票、本票或者金融机构出具的保函等非现金形式提交。有效期至项目服务期结束后1个月。

（2）首期款：履约保证金提交后10个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方

确认后启动首期款支付流程，支付合同总金额的30%，即人民币（¥元）。

（2）进度款：本项目经甲方初验通过（合同服务期满一半）后10个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动进度款支付流程，支付合同总金额的50%，即人民币（¥元）。

（3）尾款：本项目经甲方最终验收通过后10个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动尾款支付流程，支付合同总金额的20%，即人民币（¥元）。

15.1.2. 本合同的支付时间为甲方向政府财政支出部门提出支付申请的时间（不包含政府财政部门审查和付款的时间），如因政府财政支出管理流程或财政资金拨款不到位导致的延期，甲方不承担逾期付款责任。

15.1.3. 如乙方未按照约定提供上述任一所需文档，则甲方有权顺延付款时间且不承担违约责任，同时乙方应履行义务的期限不予顺延。

15.2. 乙方账号信息

开户名称：

开户银行：

银行账号：

甲方向上述账户汇出款项后，即视为甲方已履行付款义务，在汇款过程中因乙方账户原因（包括但不限于账号被注销、被冻结等）导致其无法收取款项的，由乙方承担相应后果。甲方有权直接在应付款项中扣除乙方应承担的违约金或赔偿金等对应款项。

15.3. 其他

除本合同明确约定的费用外，甲方无需对乙方支付任何额外费用和承担任何额外义务。在实际合同履行过程中，如果乙方未完全履行合同义务或履行的合同义务不符合约定的，则未履行或履行不符合合同约定的内容所对应的价款由甲方直接从上述约定的合同金额中扣除。

第六章 不可抗力和法律变更

16. 不可抗力事件

不可抗力指任何一方无法预见、控制、且经合理努力仍无法避免或克服的、导致其无法履行合同项下的义务的情形，包括但不限于：台风、地震、洪水等自然灾害；战争、罢工、骚乱等社会异常现象；征收征用等政府行为；以及甲乙双方不能合理预见和控制的任何其他客观情形。

17. 不可抗力事件的认定和评估

17.1. 认定和评估

17.1.1. 受到不可抗力事件影响的一方应在不可抗力事件发生后七日内书面通知另一方，详细描述不可抗力的发生情况、必要的证明文档和可能导致的后果，并及时采取措施减少损失范围。

17.1.2. 甲方组织双方协商，评估和认定不可抗力。

17.2 例外情况

17.2.1. 适用于乙方的例外情况

乙方无权将下述情况视作不可抗力事件而终止、中止履行本合同或不完全履行本合同项下义务：

(1) 其他与乙方建立合同关系的第三方在履行合同方面发生延误;

(2) 乙方提供服务的设施发生故障或正常磨损。

17.2.2.适用于甲方的例外情况

甲方无权将下述情况视作不可抗力事件而终止、中止履行或不完全履行本合同项下义务: 甲方因机构改革发生变更。

18.不可抗力事件发生期间各方权利和义务

18.1.权利

18.1.1.甲方有认定不可抗力事件对本合同影响的权利。

18.1.2.乙方有权要求甲方按合同约定计量支付不可抗力事件发生前的合同金额。

18.2.义务

18.2.1.受到不可抗力事件影响的一方按合同约定时限通知另一方。

18.2.2.双方均应采取合理措施尽量避免和减少损失的扩大。

18.2.3.声称不可抗力的一方在不可抗力消除之后应尽快恢复履行本合同项下的义务。

19.不可抗力事件的处理

19.1.发生不可抗力时, 双方应各自承担由于不可抗力对其造成的损失。双方应协商采取合理的补救措施尽量减少不可抗力给各方带来的损失。

19.2.不可抗力发生前已发生的合同金额应当按照合同约定进行计量支付。

19.3.当不可抗力事件阻止一方履行其义务的时间持续九十日以上时, 双方应协商决定继续履行本合同的条件或者终止本合同。如果自不可抗力发生后一百八十日之内双方不能就继续履行的条件或终止本合同达成一致意见, 任何一方有权给予另一方书面通知后立即终止本合同。

第七章 合同解除

20.合同解除的事由

20.1.甲方或乙方在本合同中的声明或保证在被证实存在虚假或未兑现, 严重影响其履约能力。

20.2.出现本合同约定的导致合同终止情形的。

20.3.发生其他导致本合同无法继续履行情形的。

21.合同解除程序

21.1.发出终止意向通知

21.1.1.甲方发出的终止

下述任一行为发生时，甲方有权立即发出终止意向通知：

- (1) 乙方在本合同中的声明或保证在被证实存在虚假或未兑现，严重影响其履约能力；
- (2) 乙方出现本合同约定的导致合同终止情形的；
- (3) 乙方被依法吊销营业执照、责令停业、清算或破产；
- (4) 乙方未按《服务实施方案》或变更后时间节点完成本合同项下工作，逾期超过30日的；
- (5) 乙方发生累计两次或以上严重违约行为；
- (6) 乙方履行义务不符合约定，经甲方提出后合理期限内仍未改正的；
- (7) 未经甲方书面同意，乙方将本合同项下其应履行的权利或义务部分或全部转让；
- (8) 未经甲方书面同意，乙方将本合同项下属于甲方单方所有的成果作为己用或交付第三人使用的；
- (9) 第三方指控并经有权机关认定甲方使用/接受乙方提供的产品/服务侵犯了该方的知识产权或其他权利，造成甲方损失的。

21.1.2.乙方发出的终止

下述任一事件发生时，乙方有权立即发出终止意向通知：

- (1) 甲方在本合同中的声明或保证在被证实是虚假的或未兑现，使乙方履行本合同的能力受到严重不利影响；
- (2) 甲方无正当理由在逾期六个月（自应付日起算）后仍未履行支付义务。但因财政支付管理流程导致的支付延期除外。

21.1.3.法律变更或政府行为

如果在本合同生效后，因法律变更及政府行为导致乙方部分或全部不能履行本合同项下主要义务，而这种变化和影响又不以甲方的意志为转移，甲乙双方应尽力就继续履行本合同进行协商，若不能达成一致，则一方可向另一方发出终止意向通知，双方仍协商不成的，本合同自终止意向通知到达对方之日起日届满时终止。

21.1.4.协商一致终止

在本合同履行期间，由各方协商一致可提前终止本合同。费用结算等问题由各方协商一致。

21.2.双方协商

21.2.1.终止意向通知发出之后，双方应在三十日内协商。

21.2.2.如果双方就将要采取的措施达成一致意见，或者违约行为在指定期限内得到纠正，终止意向通知即自动失效。

21.3.发出终止通知

如终止意向通知发出后，指定期限内违约方仍实施违约行为或违约行为仍未得到纠正，则另一方有权在指定期限届满后合同履行期满前任何时间发出终止本合同的书面通知，本合同自书面通知送达对方之日起终止。

21.4.项目移交

无论因何种原因导致本合同终止，如需进行移交，在本合同终止之后，乙方都必须完成甲方合理要求的所有必要工作，将属于甲方的设备、数据和系统等资产移交给甲方。甲方可以选择由甲方或甲方指定的第三方接收。甲方设备、数据和系统的风险将在乙方向甲方（或其指定的第三方服务商）移交并经甲方书面确认之后转移到甲方。在风险转移到甲方之前，甲方的设备、数据和系统发生损坏、缺失、故障的，乙方应承担相应责任。

第八章 违约处理

22. 违约行为认定

除不可抗力情形外，签订本合同任一方不履行本合同的任一条款，均视为违约。

23. 违约责任承担方式

23.1. 继续履行

守约方有权暂时停止履行义务，并要求违约方继续履行本合同，待违约方纠正违约行为后恢复履行；守约方根据此款规定暂停履行义务不构成违约。

23.2. 赔偿

任何一方有权获得因另一方违约而使该方遭受的任何损失、支出和费用（包括但不限于评估费、鉴定费、律师费、诉讼费、保全费、保函费等）的赔偿，该项赔偿由违约方支付。

23.3. 不减免和影响的事项

23.3.1. 违约方对违约责任的承担并不能减免其在本合同项下的其他任何义务。

23.3.2. 双方获得上述违约赔偿的权利不影响其在本合同项下的终止合同权利。

24. 违约赔偿责任

24.1. 甲方违约赔偿责任

24.1.1. 甲方未按照本合同约定，及时足额向乙方支付相应的合同金额，则乙方有权向甲方发出书面催告，如甲方在收到书面催告通知后仍未能支付的，则甲方除应支付应付未付的合同金额外，还应自收到书面催告通知后第30日起每日按照应付未付金额万分之五的数额向乙方支付违约金，该项违约金累计不超过应付未付款的5%。但因财政支付管理流程导致的支付延期除外。

24.1.2. 付款时间为甲方向财政部门提出支付申请的时间，而非款项实际到达乙方账户的时间。如因政府财政支付流程导致的支付延期，甲方不承担责任，也不能作为乙方迟延履行或不履行合同义务的抗辩理由。

24.1.3. 甲方支付的违约金和赔偿金总额不超过本合同金额的8%。

24.2. 乙方违约赔偿责任

24.2.1. 服务交付延误

因乙方原因导致未能在本合同约定期限内交付产品或服务的，乙方应从逾期之日起每日按合同总价的万分之五的数额向甲方支付违约金，逾期三十日以上的，甲方有权单方解除合同，乙方除应向甲方退还已收取未提供符合要求对应产品或服务的合同金额外，还应一次性支付本合同总额10%违约金，并额外赔偿因此给甲方造成的损失（包括但不限于直接经济损失、预期可得利益损失以及为实现债权而支出的律师费、保全费、保函费、诉讼费、公证费、鉴定费、调查费等一切费用）。

24.2.2. 服务违约责任

乙方服务期限内须严格遵守服务质量承诺及相关管理规定确保服务质量，对于违反服务质量承诺和服务水平约定造成服务质量下降的，乙方应向甲方承担相应的违约责任。

24.2.3.质量违约责任

24.2.3.1.过程质量不合格

24.2.3.1.1乙方需针对项目质量管理设置奖惩制度，对有关人员进行奖励或处罚。对在项目过程中发现质量问题及时上报、解决问题过程中表现优秀的人员给予表扬、奖励；对项目质量管理工作中失职、违章的个人，应予以处罚并提供相应的奖惩记录文档备查。

24.2.3.1.2甲方应结合项目评价结果、项目验收效果等情况对乙方的质量管理情况进行考评，对质量管理工作不力、造成不良后果的，按甲方要求的合理期限内整改处理。

24.2.3.服务最终验收不合格

乙方交付的产品或服务不能满足甲方书面要求，甲方有权要求乙方整改，并由乙方承担由此产生的费用。乙方在甲方指定期限内拒绝整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同，乙方除向甲方退还已收取未提供符合要求对应产品或服务的合同金额外，还应一次性支付本合同总额10%违约金，并额外赔偿因此给甲方造成的损失（包括但不限于直接经济损失、预期可得利益损失以及为实现债权而支出的律师费、保全费、保函费、诉讼费、公证费、鉴定费、调查费等一切费用）。

24.2.4.保密违约责任

乙方违反本合同保密条款的，应承担违约责任。如果给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用（包括但不限于律师费、案件受理费、执行费、差旅费等）；如果因乙方恶意泄露信息资料，给甲方造成严重后果的，除应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用外，甲方将通过法律手段追究乙方责任。

24.2.5.其他违约责任

24.2.5.1.乙方出现本合同第**21.1.1.**条约定的情形之一，导致合同终止的，乙方应当按本合同总额的**10%**向甲方支付违约金，且赔偿甲方因此遭受的损失（包括但不限于直接经济损失、预期可得利益损失以及为实现债权而支出的律师费、保全费、保函费、诉讼费、公证费、鉴定费、调查费等一切费用）。

第九章 争议解决

25.争议解决方式

25.1.因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第**(1)**种方式解决：

- (1) 提交广州仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
- (2) 双方均同意向甲方所在地人民法院提起诉讼，律师代理费用等均由败诉方承担。

25.2在仲裁、诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉的其他部分（合同被解除或终止的除外）。

25.3双方对于合同履行期间难以确定过错归属的，可以向双方认可的第三方机构申请鉴定，确认责任。鉴定费用由主张对方存在过错的一方先行垫付，最终由鉴定存在过错的一方承担。

第十章 保密范围及责任

26.保密信息范围

26.1.在本合同执行过程中乙方接触的甲方所有业务信息（包括但不限于合同、计划、文档、方案、图纸、数据等）。

26.2.在本合同执行过程中接触的政府机关文档（包括但不限于内部发文、各类通知及会议记录等）。

26.3.其他详细保密条款内容见附件。

27.保密责任

27.1.乙方对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的甲方商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

27.2.乙方不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、复制、披露、使用甲方商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露甲方的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的商业秘密和党政机关保密信息。由此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

27.3.乙方在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给本项目以外的其他方或乙方内部与本项目无关的任何人员。由此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

27.4.乙方对于工作期间知悉甲方的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文档（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的档和资料。乙方应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件。

27.5.严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

27.6.未经甲方书面同意，乙方不得带领无关人员进入甲方办公场所，若从事政府项目工作，未经政府机关工作人员允许，不得进入与项目服务无关的政府机关其他办公场所。

27.7.乙方的保密义务延及乙方聘用的员工、工作人员，如因其员工、工作人员导致本合同保密义务的违反或商业秘密的泄露，由乙方承担全部违约责任。

27.8.涉及政府机关项目的保密内容可根据政府机关意见，相应增加修改，乙方予以接受并同意履行相应保密责任。

28.8.本合同终止且乙方完成项目资料交接后，应删除项目合同履行过程中获悉、浏览、保存的各项信息资料。

第十一章 项目资产权属

28.项目资产权属

28.1.本合同不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

28.2.本项目所涉服务成果的知识产权包括：

无。

28.3.甲乙双方一致同意，本合同所涉运维服务成果的知识产权归属按下列方式处理：

本项目仅包含运维服务，不涉及知识产权权属转移。

28.4.本合同所涉及的数据所有权归政府所有。

28.5.乙方提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权、安全等保三级等方面的有关规定和要求。

28.6.乙方保证向甲方提供的服务成果不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

第十二章 其他约定

29.其他约定

29.1.合同构成

29.1.1.下列档均为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力：

- (1) 中标通知书；
- (2) 采购文档；
- (3) 乙方中标的投标档；
- (4) 在合同实施过程中双方共同签署的补充协议（若有）；
- (5) 分包意向协议（若有）；
- (6) 变更文档（若有）；
- (7) 合同附件。

上述档先后解释顺序为：在合同实施过程中双方共同签署的补充协议、变更文档、本合同书、合同附件、分包意向协议、中标通知书、采购文档、乙方中标的投标文档。补充协议之间如有冲突，以对乙方要求较高或对甲方更有利的条款为准。

29.2.合同变更与修订

29.2.1.除另有约定，本合同任何修改、补充或变更必须经双方协商一致，并书面签订补充协议。

29.2.2.如果本合同的任何条款不合法、无效或不能执行，则：

- (1) 并不影响其他条款的效力和执行；
- (2) 双方应商定对不合法、无效或不能执行的条款进行修改，使之合法、有效并可执行；修改或更改应尽可能平衡双方之间的利益。

29.2.3.项目变更时为确保效率，如无涉及项目合同金额变动且甲方认为没有必要的，可按照甲乙双方书面确认的往来文档立即实施。如涉及项目合同金额变动或甲方认为确有必要的，乙方需按甲方要求完成变更申请审批工作，并双方必须就相关变更事项签订补充协议。

29.3.合同适用法律

本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决适用中华人民共和国法律。

29.4.不弃权

除非另有规定，一方未行使或迟延履行本合同项下的权利并不构成放弃这些权利，而单一或部分行使这些权利并不排斥行使任何其他权利。

29.5.通知

29.5.1.本合同约定的联系地址、联系方式为甲乙双方唯一联系地址、联系方式。甲、乙双方因履行本合同而需由一方发给对方的任何通知应以书面方式发出。该通知可以专人送达、传真、电子邮件、特快专递或挂号方式送达的方式发出。所有的通知应送达本合同项下对方当事人的地址或该方事先通知的其他地址或传真号码。该联系地址或联系方式有变动的，应至少提前三日书面通知对方。双方发生争议后，甚至进入诉讼程序，该联系地址、联系方式仍为有效。

29.5.2.上述通知、要求或信息，以专人送达的，以受送达人在送达回执上的签收时间为送达日期；以传真方式送达的，以发送之日为送达日期；以电子邮件方式送达的，以到达受送达人特定系统的日期为送达日期；以特快专递或挂号方式送达的，以受送达人在相应邮寄凭证上签收之日为送达日期。上述联系地址或联系方式发生变动且未及时书面通知另一方的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。

29.6.合同生效条件

本合同经甲乙双方法定代表人或授权委托代理人签字，并盖章后生效。

29.7.合同份数

本合同一式【 】份，甲方执【 】份，乙方执【 】份（含采购代理机构备案壹份），具有同等法律效力。

29.8.合同页数

本合同正文（不含封面、编写说明及签署页）合计【 】页A4纸张，附件【 】份共【 】页A4纸张。缺页之合同为无效合同。

附件：

- 1.详细服务内容及技术要求
- 2.验收要求
- 3.保密承诺书
- 4.反商业贿赂协议

（以下无合同正文）

委托方（甲方）：（盖章）

住 所 地：

法定代表人/委托代理人：（签名/章）

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电 话：

传 真：

电子信箱：

年月日

受托方（乙方）：（盖章）

住 所 地：

法定代表人/委托代理人：（签名/章）

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电 话：

传 真：

电子信箱：

年月日

附件 1 . 详细服务内容及技术要求

一、运行维护服务

(一) 机房基础环境运维服务

(1) 服务方式及内容

服务方式包括：7×24小时热线支持、5×8小时响应现场支持、7×24小时远程服务、二线支持现场服务。

服务内容包括：

1. 故障解决服务：运维服务方应设立7×24小时应急响应电话用于接受省局的故障申报。当设备出现故障时，运维服务方应在接到保障电话后5分钟内进行响应，安排工程师进行电话技术支持。对于通过电话指导不能解决的故障，运维服务方应能提供远程登录的服务方式进行故障诊断。对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，运维服务方应安排工程师在接到保障电话后2个小时内到达现场。提供不间断工作，直至故障排除。故障处理完毕后，3个工作日内向省局提交《设备故障处理分析报告》。

2. 巡检服务：设备及环境保养需提供每周一次巡检服务，包括机房清洁保养、给配电等环境保养，确认机房环境设备运行状态，及时发现并排除设备运行中出现的隐患故障；根据检查结果提供建议，并提交巡检报告。

3. 咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

(2) 维护要求

1. 在响应时间内完成上述范围的网络故障的分析和修复；
2. 进行机房环境的参数配置检查、调试；
3. 负责更换故障设备零部件、遇到重大情况及时联系设备厂家；
4. 定期检查机房空调、UPS运行情况，及时发现和协助解决存在的问题；
5. 保证机房设备正常运转。

二、硬件设备运维服务

(一) 服务器及相关存储设备运维服务

(1) 服务方式及内容

服务方式包括：7×24小时热线支持、5×8小时响应现场支持、7×24小时远程服务、二线支持现场服务。

服务内容包括：

对本项目所涉及的服务器及相关硬件主要提供以下运行维护服务：

1. 系统故障诊断及检修：当系统出现问题时，必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。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，且现场维护人员无法解决时，要求二线技术人员在2小时内到故障现场处理故障。

2. 维修：当设备或系统出现故障时，应及时进行检查、维修或更换故障部件。作为重要设备在维修周期内必须提供相应的替代产品以保障网络及应用不会受到影响。

3. 配件更换及备机服务：当设备出现硬件故障时，运维服务方应能在4小时内到场，并进行故障修复服务。（相关费用含在投标报价中）

4. 性能检测及调优：对服务器系统提供不定期的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能扩充和使用建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

5. 资源监控：监控CPU、内存、文件系统、卷、数据库日志等资源使用情况及其它异常情况。

6. 病毒的查杀和漏洞的修需：做好系统所涉及到的所有服务器的病毒查杀和漏洞修复工作，保障系统正常运行。每周六例行进行病毒的查杀和漏洞的修复工作，特殊情况及时处理。

7. 系统规划：提供系统运行期间的系统扩充及功能更新服务。针对系统运行的实际情况，通过合理的分析，提出系统扩充和升级规划，保证系统能够满足不断增长的应用需要。

8. 咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

(2) 维护要求

由于服务器设备的重要性及复杂性，应用于业务系统。需要特别为这些设备作高级别的响应。必须对服务器进行安全管理以及协助单位并在单位授权下对服务器硬件设备进行升级；涉及到维护维修的，需要在5天内保证送回。

在服务保修期内提供7×24小时的技术支持服务，在常驻服务基础上，需要现场技术支持服务时，应在交通条件允许的情况下，在最短的时间内到达设备使用现场解决问题。并提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的专员联系，对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。

（二）网络和安全设备运维服务

（1）服务方式及内容

服务方式包括：7×24小时热线支持、5×8小时响应现场支持、7×24小时远程服务、二线支持现场服务。

服务内容：

1. 故障解决服务：运维服务方应设立7×24小时值班响应电话用于接受省局的故障申报。当设备出现故障时，运维服务方应在接到保障电话后5分钟内进行响应，安排工程师进行电话技术支持。对于通过电话指导不能解决的故障，运维服务方应能提供远程登录的服务方式进行故障诊断。对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，运维服务方应安排工程师在接到保障电话后2小时内到达现场。提供不间断工作，直至故障排除。故障处理完毕后，3个工作日内向省局提交《设备故障处理分析报告》。

2. 巡检服务：设备主机硬件及环境保养需提供每周一次巡检服务，确认设备运行状态，检查系统错误日志，及时发现并排除设备运行中出现的隐患故障，保证系统的稳定、高效运行；根据检查结果提供建议，并提交巡检报告。

3. 性能检测及调优：对网络系统提供每月一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能扩充和使用建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

4. 资源监控：提供监控工具，实时监控网络设备相关资源使用情况及其它异常情况。

5. 系统规划：提供网络系统运行期间的系统扩充及功能更新服务。针对系统运行的实际情况，通过合理的分析，提出系统扩充和升级规划，保证系统能够满足不断增长的应用需要。

6. 咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

7. 入侵检测系统设备和网页防篡改设备需要提供相当于原厂升级服务。

（2）维护要求

1. 在响应时间内完成上述范围的网络故障的分析和修复；
2. 进行网络设备的网络配置、调试；
3. 负责更换故障网线、调测不稳定端口、优化网络配置和部署；
4. 定期检查网络健康状况，及时发现和协助解决存在的问题，形成网络维护配置管理手册。
5. 保证网络及信息安全设备正常运转。

（三）其他设备维护

（1）服务方式及内容

服务方式包括：5×8小时热线支持、5×8小时现场支持。

提供定期系统巡检、设备保养、消除隐患、排除故障、系统备份、会议保障、操作培训、提升效能等服务。有效确保局机关的视频会议设备、多点控制单元（MCU）、投影仪等其他设备正常运行，充分发挥系统功能，提高会议效果，并最大限度地延长设备使用期限，保护投资。

1. 定期巡检消除了系统设备故障隐患，确保系统的正常运行；
2. 设备得到有效的维护和保养，延长使用寿命，投资回报高；
3. 充分发挥了系统的各种功能，提高会议的效果，增值了投资；
4. 及时的远程和现场技术支持，保障会议一路畅通；
5. 备机服务；
6. 提供配套设备和技术支持；
7. 提供技术培训，确保操作人员熟练使用系统；

（2）维护要求

确保系统的正常运行，保障会议一路畅通。提高会议效果，并最大限度地延长视频会议设备等其他设备使用期限，保护投资。

二、软件系统运维服务

确保软件系统的正常运行，根据用户的业务实际使用要求进行系统的性能优化。

具体服务范围如下：

软件系统运维需求

名称	序号	相关内容	维护要求
外出管控系统、诊断评估系统等12个政务信息系统	1	系统性能日常维护	定期巡检，周期：每周1次，每月定期提交报告1次。
	2	系统故障检测及排除	一般故障30分钟响应，4小时排除故障；提供突发保障
	3	系统运行状态监控及预警	定期巡检，周期：每周1次，每月定期提交报告1次。
	4	系统重部署及调试	提供重新部署和调试服务
	5	应用软件业务定制服务	根据具体的需求，针对应用系统相关适应性开展定制调整服务，如OA中的流程整理等。
	6	系统性能优化	提供数据分离、数据优化、代码适应性优化、系统优化服务。

局机关需要维护的应用系统主要包括外出管控系统、诊断评估系统等政务信息系统。

具体如下：

表 局机关政务信息系统列表

序号	系统名称	用户数	部署网络	序号
1	广东省戒毒管理局外出管控系统	5000	业务专网	1
2	广东省戒毒管理局诊断评估系统	5000	业务专网	2
3	广东省戒毒管理局信息化项目管理系统	5000	电子政务外网	3
4	广东省戒毒管理局报表管理系统	5000	电子政务外网	4
5	广东省戒毒管理局电子病历管理系统	5000	电子政务外网	5
6	广东省戒毒管理局所政管理系统	5000	电子政务外网	6
7	广东省戒毒管理局办公OA系统	5000	业务专网	7
8	广东省戒毒管理局戒毒业务集成工作平台	5000	业务专网	8
9	广东省戒毒管理局档案管理系统	100	业务专网	9
10	广东省戒毒管理局数据治理子系统	1000	政务外网	10

(1) 应用软件系统日常监控

提供日常监控服务，规范日常监测工作，加强通报及实际执行情况考核，制定监测汇报流程，定义流程中各个角色的职责，确定发现问题时的通报和跟进机制。使用服务管理系统、专业监控软件等定位工具辅助完成监测汇报流程的执行和考核，在软件中制定巡检计划，进行巡检签到，发现问题处理后，将处理情况记入巡检结果。

(1) 应用软件监控：通过工具监控应用软件访问有效性和时效性，对前后端采集服务器、ETL采集服务器、数据仓库服务器、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，并做好每周的运维报告。如发现问题必须及时向项目运维专干汇报，及时处理。

(2) 数据库监控：负责在用数据库日常监控工作，确保业务系统的运行环境稳定，发现异常情况需报运维专干，由用户方统一调度维护服

务资源。

(3) 服务器监控：负责业务系统服务器日常使用监控工作，确保业务系统的运行环境稳定，发现异常情况须报运维专干，由用户方统一调度维护服务资源。

(4) 分析应用系统承载环境：包括主机、中间件、数据库、网络、应用软件等IT组件的日志分析，对其中存在的问题进行每周汇报及时整改，对需要其它主机、网络等运维商配合的工作提出需求，并由用户方审核后协调解决。

(2) 应用软件系统安全管理

定期为与应用系统相关的主机、中间件、数据库等进行密码变更，配合服务器维护方为服务器和操作系统进行升级与打补丁，进行（或配合）系统防病毒、数据备份、系统操作记录分析等工作，分析可能的安全漏洞并予以解决。

(3) 故障分析处理及巡检、预警机制、应急服务

业务系统将纳入统一运维的巡检服务范围，一方面通过配合其他服务商做好对网络、服务器等基础架构设备进行巡检，通过业务系统正常运行快照对比法，通过阈值确定系统“物理可用”；另一方面按照业务系统性能监控与日志分析的要求列出巡检目录和内容，对数据库、系统各进程进行巡检，以确保系统“性能可用”，最终保障整个系统的正常运行。根据巡检内容及其运行环境的变化，实时更新巡检手册。巡检手册应包含完整的巡检对象、巡检步骤、故障判定依据及处理方法性。

根据用户方对生产环境、测试环境的调整需要，配合其他服务商做好对网络、服务器等基础架构设备的安装调测工作，内容包括：服务器更换；应用系统停、启、运行测试；网络升级；应用系统停、启、运行检查；其他升级改造过程中所涉及应用系统运行检查工作。

做好核心业务系统应急预案和应急措施，一旦业务系统发生故障，需要在快速恢复使用的基础上，在确保应用系统恢复正常使用，不影响业务访问的前提下，分析原因并尽快解决根本问题，填写重大故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。

(4) 应用软件数据维护

经运维审批，在用户方许可的条件下，对应用数据进行增、删、改、查等操作，做好操作记录，定期统计数据运维状况，并深入查找数据运维的原因，降低数据运维的数量，提升业务系统用户方的自主操作能力。

在本期项目中，运维服务商需按照用户方提供的数据库标准管理工具录入所运维的业务系统数据库相关更新内容，保证标准管理工具录入更新内容及更新后物理数据库设计的一致性；在数据库管理实施中，运维管理方将由专职人员负责审核运维商录入内容，如出现不符合要求，则需重新按照数据管控任务执行，直至用户方运维管理方审核通过。

本期项目中要求运维服务商根据用户方要求，通过不断完善和改进前端业务应用功能，减少和避免后台数据修改，通过业务人员自行通过审批进行数据的增、删、改。涉及的开发费用已包含在本项目招标费用中。

(5) 数据库备份和数据安全

做好数据库备份工作，根据数据库系统实际情况，规划实施符合用户工作要求的完善的备份恢复方案，以确保用户数据库系统的安全可靠运行。通过对安全设备的合理利用和部署，减少因系统故障、网络病毒等不良因素对系统数据的影响，保障系统业务数据的安全。

(6) 应用软件缺陷分析和修复

主动、及时的发现、分析系统缺陷，提升应用系统的可用性。

当系统缺陷发生后，运维服务商应在5分钟内响应，包括向信息中心相关负责人、监理、保障平台汇报情况，立即开始分析问题发生原因及解决方案，提供升级改造初步方案和实施计划，同时遵照信息中心的要求，配合服务台分析问题需要的协助资源运维事件处理过程中，要服从监理方的考核工作，积极配合其他运维服务人员的工作，争取在最短时间内解决问题；一般情况下，应用系统故障解决时间不超过2小时。

对缺陷的修补工作，运维服务商应提交系统修补需求和修补计划，按用户方要求完成系统缺陷修补工作，为避免缺陷对应用的影响，缺陷修补完成时间要求在一周内完成，超出时间的要求提交延期完成申请，延期时间最长不能超过一周。另因缺陷问题导致应用系统无法正常运行或影响业务正常操作的，同时在限定时间内无法完成修补工作的，将按照绩效考核中的投诉进行处理。

(7) 应用系统配置管理

理顺应用系统之间的关联关系，明确应用系统的部署情况（配置文件、内部接口、外部接口、同步服务、定时任务、程序文件、主机等），明确数据的生产者与使用者，明确接口的所有者与引用者。根据用户方需求完善一切与配置管理相关的工作。

根据用户方需要优化资源管理软件，并将配置信息载入资源管理软件。

根据用户方需要对系统或相关软件进行终端重部署及调试，满足用户正常使用。

(8) 文档管理要求

运维服务商须按照项目阶段，提供符合省戒毒局文件管理及版本控制要求的项目文档，要求如下：

- 1.详细记录系统环境、运行状况评估、故障问题报告等信息；
- 2.现场资料的管理，后方资料的管理；
- 3.运维报告。

(9) 应用软件适应性维护服务

本项目中的适应性维护服务主要是对在维护的业务系统范围内涉及的已有模块或功能的适应性修改完善。

适应性修改完善的衡量标准：即若不对系统已有的模块或功能进行修改完善，就会导致原系统所承载的业务无法正常开展。从用例角度进行衡量，1、“用例”不变情况下的界面操作调整，2、“用例”主流程不变情况下的控制条件修订，3、在“用例”流程和控制条件不变情况下的输入输出调整。

系统已有模块或功能的适应性维护，必须按照用户方要求的时间内完成。对适应性维护，需要提交维护计划与实施方案、需求概要设计、详细的开发文档、开发代码和使用手册等文档；经性能测试和兼容性测试通过，按照运维要求发布文档，确保软件版本的完整和准确，为后续的维护工作提供基础。

在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由用户方和服务方视具体情况再行协商。涉及到原系统的源代码，由用户方提供。适应性开发的时效，完成的内容符合性等，由用户方对升级改造纳入绩效考核，规范应用软件适应性维护服务管理。在进行应用软件适应性维护服务过程中，需要对应用软件适应性维护进行规范有效的管理，详细描述应用软件适应性维护的过程状态、处理结果，用户方满意度。

(1) 用户方提出应用软件适应性维护申请，详细描述应用软件维护内容；

(2) 运维服务商记录用户方适应性维护申请提出的日期、内容，并评估应用软件适应性维护完成时间、完成状态，反馈给用户方；

(3) 定期针对用户方提出的应用软件适应性维护申请进行跟踪，如每周一次，生成适应性维护服务报告，告知用户方应用软件适应性维护服务当前状态；

(4) 完成应用软件适应性维护后，填写总结报告，明确维护服务结束的时间、完成的内容等。对用户方提出的应用软件适应性维护服务实行责任制，每次用户方提出的应用软件适应性维护服务都必须对应有责任人，责任人负责对应用软件适应性维护服务处理情况进行跟踪，并将处理结果及时反馈给用户方。

(10) 应用软件运维材料补充和整理

需提供本项目运维所涉及的应用软件的运维材料补充和整理，包括应用软件缺陷分析和修复、软件变更、发布管理等过程中产生的文档，如操作说明书、培训手册、需求说明，以及相关完整代码等相关文档材料，材料完成必须经用户方确认。

(三) 运维服务要求

(1) 日常驻场及故障抢修要求

为满足基础设施运行维护和软件系统运行维护服务要求，需要提供相应的运维人员驻场服务；遇到现场运维人员无法解决的问题时需要协调二线技术人员支撑。

(2) 远程服务

(1) 当运维服务单位无法立即抵达现场提供服务时，需通过电话、QQ、为用户单位提供日常巡检、疑难解答、故障定位、故障排除、功能调整等服务。

(2) 为完成用户单位布置的任务，运维服务单位应视情况安排项目成员远程加班。

(3) 远程服务不限时间段，运维服务单位应根据用户单位要求随时响应。

(3) 紧急现场服务

在服务期内，如系统出现了重大故障、网络安全问题，或其他需现场解决的重大事件，应提供技术工程师紧急现场支持。紧急现场服务不限时间段，运维服务单位应根据用户单位要求随时响应。

(4) 重保期间服务

在重保期间（重大会议、重大活动、敏感时间段），根据用户单位要求提供24小时值班。

附件 2 . 验收要求

乙方须按要求提交运维工作文档，运维工作文档将作为合同验收的交付材料。最终产出的文档将根据实际情况进行调整：

1、项目阶段性文档

- (1) 项目实施方案
- (2) 项目需求分析
- (3) 中期总结报告
- (4) 项目总结报告（含项目建议）

2、例行运维运营文档

(1) 月报。报告内容包括但不限于：本月运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度、预防性运维措施等。要求每月一报。

(2) 季报。报告内容包括但不限于：本季度运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度、预防性运维措施等。要求每季度一报。

- (3) 系统业务运营服务文档。

3、故障处理文档

故障处理过程文档及解决方案。在故障处理后1个工作日内，向用户单位作故障处理报告。在故障处理后3个工作日内将整体事件处理过程编制成书面报告交付给用户单位，协助用户单位形成故障紧急预案。

4、安全整改文档

安全整改报告。

5、知识库

系统风险防范和故障应急知识库管理。积累、丰富系统风险防范和故障应急知识库，并根据日常运维服务工作进行整理、汇总、归纳和更新。

6、符合本合同目的的其他材料乙方应在项目完成时，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给机房，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，运维服务单位按国家、省以及用户单位档案管理要求，向甲方提供装订成册的纸质文档1套，电子文档1套。

附件 3 . 保密承诺书

保密承诺书

致：广东省戒毒管理局

为保护合作方甲方的合法权益，保证合作双方实现顺利合作，避免因信息泄露而给甲方造成损失，本项目的服务方以及参与本项目的所有员工承诺遵守本保密承诺书内容。

一、保密信息定义

本承诺书所称的“保密信息”是指所有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或与该项目相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式的信息，包括（但不限于）数据、用户名、口令、产品、文档、规划、方案、技术、方法、仪器设备和其他信息及文档等，上述信息在本项目以如下形式确定：

1.甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的的数据、程序、用户名、口令和资料等；

2.在对甲方提供服务工作中涉及的业务及技术文档，包括政策、方案设计细节、程序文档、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档，测试和测试产生的数据等；

3.服务过程中产生的所有成果为保密的内容；

4.其他甲方合理认为并申明属于保密信息的内容。

二、保密要求

我公司在国家相关法律法规、规章政策所规定的前提下，全力限制“保密信息”的使用范围以利保密防范，并仅用于为甲方提供服务。在未经甲方书面形式授权下，我公司不会直接或间接使用“项目资料”的利益或目的性的任何专有信息，亦不会把任何专用信息披露给他人,我公司的所有员工均有义务受约束，并负有保密的义务。

1.承诺人始终对保密资料保密，不在项目之外使用甲方提供的保密信息及因履行本项目而掌握的保密信息。

2.未经甲方书面同意，不向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为文章、讯息、参考数据发表等。

3.只向项目相关人员（包括各自的领导、同事和雇员等）为商讨合作项目而有需要知悉保密信息的人士披露保密信息；并保证上述各相关人员的行为将会符合本守则的规定。

4.在商讨合作项目的过程中，若需向第三方披露甲方的保密信息，应取得甲方书面许可，并要求该第三方不得向任何其他人士泄露保密信息。

5.有关保密的内容和义务，未经甲方解封则长期有效。

承诺人：

（法定代表人或委托代理人签字/章并盖单位公章）

日期：

附件 4 . 反商业贿赂协议

反商业贿赂协议

根据《关于开展治理商业贿赂专项工作的意见》（中办发[2006]9号）以及有关项目服务、廉政建设的规定，为做好项目服务中的反商业贿赂工作，建立起责任机制、督查机制和保障机制，保证项目服务高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，本项目甲方与乙方特订立如下协议。

一、甲乙双方的权利和义务

- 1.严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规及广东省委、省政府关于反商业贿赂和加强党风廉政建设的有关规定。
- 2.严格执行本项目的合同文档，自觉按合同办事。
- 3.双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则(法律认定的商业秘密和合同档另有规定除外)，不得损害国家和集体利益，违反项目管理规章制度。
- 4.建立健全反商业贿赂和廉政制度，开展相关教育，设立反商业贿赂和廉政告示牌。公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- 5.发现对方在业务活动中有违反商业贿赂和廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- 6.发现对方严重违反合同义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。
- 7.双方或双方与系统设计、软件开发、系统集成、设备材料供应等相关单位不得串通、弄虚作假谋取不正当利益或降低服务质量等损害国家利益。
- 8.乙方遵守《反商业贿赂协议》情况纳入甲方对乙方的绩效考评范围。

二、甲方的义务

- 1.甲方及其工作人员不索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或甲方工作人员个人支付的费用等。
- 2.甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- 3.甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。
- 4.甲方工作人员及其配偶、子女不得从事与项目有关材料设备供应、服务承包、劳务活动等。
- 5.甲方及其工作人员不得利用职权插手项目活动谋求不正当利益，不得以任何理由向乙方推荐项目建设相关单位或推销材料，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。
- 6.甲方工作人员要秉公办事，不准营私舞弊，不准利用职权从事各种个人有偿中介活动和安排介绍服务团队。

三、乙方义务

- 1.乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员、服务单位行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。
- 2.乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。
- 3.乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。
- 4.乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

四、违约责任

- 1.甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。
- 2.乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按合同金额的50%向甲方支付违约金，同时按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以经济赔偿。

五、双方约定，双方有义务对合同执行情况开展自查自纠，并自觉接受有关部门监督。

六、本协议有效期为甲乙双方签署之日起至该项目服务期满止。

七、本协议作为合同的附件，与上述合同具有同等的法律效力，经合同双方签署后生效。

委托方（甲方）：（盖章）

法定代表人

或其委托代理人（签名/章）：

日期：

受托方（乙方）：（盖章）

法定代表人

或其委托代理人（签名/章）：

日期：

第六章 响应文件格式与要求

供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

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

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

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

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.供应商参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明函。

5.信用记录查询

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

（2）查询截止时点：提交响应文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商作无效响应处理。

6.按照磋商文件要求，供应商应当提交的资格、资信证明文件。

响应文件封面

(项目名称)

响应文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**440001-2024-55700**

采购项目编号：**GPCGD242202FC198F**

所响应采购包：第 包

(供应商名称)

年 月 日

响应文件目录

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

格式一：

响应承诺函

致：广东省政府采购中心

你方组织的“省戒毒局2024年运维运营服务项目”项目的竞争性磋商[采购项目编号为：GPCGD242202FC198F]，我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的“省戒毒局2024年运维运营服务项目”项目的磋商文件的全部内容。

我方在参与响应前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在供应商的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权力。

(供应商名称)作为供应商正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本响应的一切事宜。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按磋商文件提供的全部货物（工程、服务）与相关服务的磋商总价详见《首轮报价表》。

（二）本响应文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起**90**日历天。如成交，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至响应截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开启日之后，响应有效期之内撤回响应或成交后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还响应保证金。

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

（五）我方理解贵方不一定接受最低磋商价或任何贵方可能收到的响应。

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

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

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

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

（十）我方与其他供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

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

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

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

（1）我方参加本项目政府采购活动前**3**年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，磋商小组可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十五）我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十六）所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地址： _____ ， 邮政编码： _____

电话： _____

传真： _____ ， 电子邮箱： _____

代表姓名： _____ ， 职务： _____

法定代表人或授权委托人（签字）： _____

加盖公章： _____

日期： _____

格式二：

首轮报价表

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成首轮报价表，若在响应文件中出现非系统生成的首轮报价表，且与投标客户端生成的首轮报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

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

供应商签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在响应文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

采购包：

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

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

供应商签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

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

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

注：

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

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖供应商公章）

供应商名称（盖章）：_____

日期：_____

格式五：

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

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

供应商名称（盖章）： _____

地 址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职 务： _____

日 期： _____

格式六：

法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司，可以提供响应分支机构负责人授权书)

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于_(国家或地区)的_(供应商名称)的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权_(姓名、职务)作为我公司的全权代理人，就“省戒毒局2024年运维运营服务项目”项目采购[采购项目编号为GPCGD242202FC198F]的响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

供应商（盖章）：_____

地 址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

日 期：_____

格式七:

响应保证金

响应文件要求递交响应保证金的，供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广东省戒毒管理局

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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

中小企业声明函（货物）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

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

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同响应协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

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

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若成交，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

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

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

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

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

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

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

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

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

六、本协议正本一式____份，随响应文件装订____份，送采购人____份，联合体成员各一份；副本一式____份，联合体成员各执____份。

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

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

响应供应商业绩情况表

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

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

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

说明：

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

2.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，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。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

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

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七:

《商务条件响应表》

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

说明:

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

2.供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容,对磋商文件规定的商务条件作出明确响应,并列明具体响应数值或内容,只注明符合、满足等无具体内容表述的,将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达,应先在表中进行相应说明,再另页应答,否则**响应无效**。

3.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志,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。打“▲”号条款为重要技术参数(如有),若有部分“▲”条款未响应或不满足,将根据评审要求影响其得分,但不作为无效响应条款。

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

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

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

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.磋商文件要求提供的其他资料。
- 2.供应商认为需提供的其他资料。

格式二十：

（若采购人支付代理服务费，则无需出具此承诺书）

代理服务费缴纳承诺函

致：广东省政府采购中心

我单位参加贵公司组织的省戒毒局2024年运维运营服务项目（采购项目编号：GPCGD242202FC198F），作出如下承诺：

- 1、完全响应磋商文件中要求的条款，若提供虚假资料将作为无效响应处理，并接受相关部门的处罚。
- 2、我单位若被选为成交供应商，承诺按照规定缴纳代理服务费。代理服务费包括组织专家对审查供应商资格、答疑、组织磋商、评审、确定成交供应商，以及提供采购前期咨询、协调合同的签订等服务，按_____支付。
- 3、如我公司被选为成交供应商，在成交结果公示后3日内向采购代理机构指定账户缴付代理服务费。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：_____

供应商法定地址：_____

供应商授权代表（签字或盖章）：_____

电话：_____

传真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

询问函

广东省政府采购中心

我单位已登记并准备参与“省戒毒局2024年运维运营服务项目”项目（采购项目编号：GPCGD242202FC198F）的响应活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

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

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

日期：_____

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

磋商文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期：_____

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一采购包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

磋商文件公告：是/否 公告期限：

采购结果公告：是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

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

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：_____

投诉书制作说明：

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

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十三：

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

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

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

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

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

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

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

三、承担保证责任的程序

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

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

四、保证责任的终止

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

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

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

五、免责条款

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

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

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

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

六、争议的解决

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

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____联系电话：_____

____年__月__日

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的___%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

（一）索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；

（二）索赔通知文件必须同时附有：

1. 一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
2. 证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

（三）索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效；被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第（一）种方式解决：

（一）向我方所在地的人民法院起诉。

（二）提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1. 本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2. 所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____（盖章）

联系地址：_____

联系电话：_____

开立日期：__年__月__日

采购合同履行保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履行保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日