**天津市人民政府政务服务办公室信息系统运行维护项目**

**招标文件**

（项目编号：TGPC-2024-D-0531）

天津市政府采购中心

**2024.7**

**目 录**

**第一部分 投标邀请函**

**第二部分 招标项目要求**

**第三部分 投标须知**

**第四部分 合同条款**

**第五部分 投标文件格式**

第一部分 投标邀请函

受天津市人民政府政务服务办公室委托，天津市政府采购中心将以公开招标方式，对天津市人民政府政务服务办公室信息系统运行维护项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加投标。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质投标文件，只接受加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。供应商参加投标前须办理CA数字证书（USBKEY）和电子签章。投标人须按招标文件的规定在天津市政府采购中心招投标系统中提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

一、项目名称和编号

（一）项目名称：天津市人民政府政务服务办公室信息系统运行维护项目

（二）项目编号：TGPC-2024-D-0531

二、项目内容

第一包：支撑平台运维和网络安全服务，合同履行期限：1年。

第二包：市政务服务中心互联网专线和固定电话服务，合同履行期限：1年。

第三包：市政务服务中心“政务一网通”软件运行维护服务，合同履行期限：8个月（2024年9月至2025年4月）。

第四包：公共资源交易平台软件运行维护服务，合同履行期限：1年。

第五包：市政务服务中心智能咨询引导系统运行维护服务，合同履行期限：1年。

第六包：市政务服务中心自助服务系统和预约叫号系统运行维护服务，合同履行期限：1年。

第七包：市政务服务中心协同办公OA系统运行维护服务，合同履行期限：1年。

三、项目预算

第一包：2850000元。

第二包：550000元。

第三包：1000000元。

第四包：450000元。

第五包：160000元。

第六包：160000元。

第七包：54500元。

四、供应商资格要求（实质性要求）

（一）第二包投标人须具备《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》（业务种类至少包含第一类增值电信业务中的互联网接入服务业务），提供上述证书扫描件（若证书有附页需同时提供附页扫描件）。

若法人组织的无法人资格的分支机构作为投标人参与本项目政府采购活动的，须提供其所属法人组织出具的授权书。

（二）投标人须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供以下材料：

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或自然人的身份证明扫描件。

2. 财务状况报告等相关材料：

A.经第三方会计师事务所审计的2023年度财务报告扫描件。

B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。

注：A、B两项提供任意一项均可。

3. 依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。

4. 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。

（三）本项目不接受联合体投标。

（四）本项目第一包、第六包、第七包专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。

五、项目需要落实的政府采购政策

（一）本项目第一包、第六包、第七包专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。其他各包对小微企业报价给予20%的扣除。

（二）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，监狱企业视同小微企业。

（三）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，残疾人福利性单位视同小微企业。

注：中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须投标人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。以上政策不重复享受。

（四）涉及商品包装或快递包装的，按照《财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123号）要求执行。

（五）按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日解密截止时间“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

六、获取招标文件时间、方式

（一）获取招标文件时间：2024年7月5日至2024年7月12日，每日9:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

（二）获取招标文件的方式：

1. 获取招标文件网址：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：[http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn](http://www.tjgpc.gov.cn)）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”下载招标文件。

2. 供应商注册、CA数字证书（USBKey）领取、电子签章办理办法：

（1）天津市政府采购中心网注册：登录天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）首页点击“用户注册维护”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538167。

（2）CA数字证书（USBKey）领取及电子签章办理：参见天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）--服务指南--供应商注册、领取CA数字证书（USBKey）及电子签章制章的流程。

CA数字证书办理联系电话：400-0566-110或022-24538059。

电子签章办理联系电话：022-24538059。

（三）本项目不组织踏勘现场，不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2024年7月5日9:00至2024年7月29日8:30，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”进行应答并提交。

网上应答帮助链接：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn/webInfo/getWebInfoListForwebInfoClass.do?fkWebInfoclassId=W008

八、投标截止时间及方式

（一）投标截止时间：2024年7月29日8:30。投标截止时间前提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）方为有效投标。

（二）投标方式：本项目投标采用网上电子投标方式，投标人须于投标截止时间前使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

九、开标时间及方式

（一）开标解密时间：2024年7月29日8:30至9:30完成开标解密的投标为有效投标。

（二）开标解密方式：本项目采用网上开标方式，投标人须于规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

（三）网上开标公示时间：2024年7月29日9:30至12:00。投标人可在规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”自行查看开标信息。

十、采购代理机构名称、地址、联系人及联系方式

（一）采购代理机构名称：天津市政府采购中心

（二）采购代理机构地址：天津市河东区红星路79号二楼（邮编：300161）

（三）联系人：丁亚天、杨光、鲁志强

（四）网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn

（五）对外办公时间：法定工作日9:00～12:00，14:00～17:00

（六）咨询服务电话：

1. 供应商注册咨询：022-24538167

2. CA证书和电子签章办理咨询：022-24538059

3. 采购文件咨询：022-24538319

4. 网上应答及解密操作咨询：022-24538309

十一、采购人的名称、地址和联系方式

（一）采购人名称：天津市人民政府政务服务办公室

（二）采购人地址：天津市河东区红星路79号

（三）采购人联系人：杨一鸣

（四）采购人联系电话：022-24538009

十二、质疑方式

（一）供应商认为采购文件、采购过程和采购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，按照本项目采购文件第三部分《投标须知》“8. 询问与质疑”的相关规定，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

采购人质疑受理：

1. 联系部门：网络安全和信息化办公室

2. 联系地址：天津市河东区红星路79号

3. 联 系 人：杨一鸣

4. 联系方式：022-24538009

（二）供应商对质疑答复不满意的，或者采购人、天津市政府采购中心未在规定期限内作出答复的，供应商可以在质疑答复期满后15个工作日内，向采购人同级财政部门提出投诉，逾期不予受理。

十三、公告期限

招标公告的公告期限为5个工作日。

十四、招标代理服务费

本项目按以下比例向中标供应商收取招标代理服务费：

| 中标金额（万元） | 费率 |
| --- | --- |
| 100以下 | 1% |
| 100-500 | 0.8% |
| 500-1000 | 0.45% |
| 1000-5000 | 0.25% |
| 5000-10000 | 0.1% |
| 10000-100000 | 0.05% |

服务费按差额定率累进法计算，向下取整，精确到元。例如中标金额为6805000元，服务费=1000000×1%+（5000000-1000000）×0.8%+（6805000-5000000）×0.45%=50122.5元，服务费缴纳50122元。其中中标金额以《中标通知书》为准。

中标供应商应于中标公告发布之日起5个工作日内缴纳招标代理服务费，缴费单位名称须与投标单位名称一致，缴费时请注明项目编号及中标包号。

名 称：天津市公共资源交易中心

开户行及账号：中国建设银行股份有限公司天津明华支行

1205 0162 4900 0000 0675

银行联行号：105110039436

纳税人识别号：1212 0000 MB1E 44809C

地址：天津市河东区红星路79号

缴费及申请开票系统：http://pay.tjggzy.cn/

缴费及开票咨询电话：022-24532012

十五、《“政采贷”业务提示函》、《政府采购支持中小企业政策提示函》和《诚信参与政府采购活动提示函》

2024年7月5日

**“政采贷”业务提示函**

【政策简介】“政采贷”业务，即政府采购合同融资，具有流程简便、放款迅速、免实物质押、贷款利率低等特点。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以凭借包括中标（成交）通知书和政府采购合同等在内的相关材料向各商业银行申请融资，并享受商业银行优惠利率以及人民银行支小再贷款政策等。

【贷款途径】截止目前，我市已有农业银行、光大银行、渤海银行、中信银行、浦发银行等18家商业银行相继推出了“政采贷”产品，并在天津市政府采购网“政采贷”产品介绍专栏（http://ccgp-tianjin.gov.cn/zcd/zcdList.jsp）公开了产品详情、产品特色、服务电话等信息，后续如有其它银行推出此类产品，“政采贷”产品介绍专栏也将及时更新。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以自行对比或咨询，并可以通过天津市政府采购网中公示的“中征应收账款融资服务平台”链接或中征平台官方网址（https://www.crcrfsp.com/index.do）向银行提交融资申请。

【特别提示】“政采贷”业务坚持“政府引导、市场运作、企业自愿、风险自担”的原则，供应商自愿申请“政采贷”业务并自由选择商业银行，任何单位和个人不得干预或限制。

**政府采购支持中小企业政策提示函**

【政策概述】促进中小企业发展是政府采购法定的政策功能。在政府采购活动中，应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

【支持对象】以下对象可享受支持政策：1.在境内依法设立，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；2.符合中小企业划分标准的**个体工商户**。

【支持情形】在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受支持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由**中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标**；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》**订立劳动合同**的从业人员。

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

【注意事项】

1.中小企业参加政府采购活动，应当出具规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

2.中小企业应当对声明函的内容的真实性负责。声明内容如有不实，则构成提供虚假材料谋取中标、成交的情形，需承担相应的法律责任。

3.政府采购项目的采购意向、采购公告和招标文件（谈判文件、磋商文件等）中，应当明确本项目执行支持中小企业的具体措施，如预留份额、评审优惠（应当明确具体优惠比例）或者优先采购等。

【政策目录】

1.《中华人民共和国政府采购法》第九条

2.《中华人民共和国政府采购法实施条例》第六条

3. 财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）

4. 财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2022〕19号）

5.天津市财政局 天津市工业和信息化局关于贯彻落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（津财采〔2021〕12号）

6.市财政局 市发展改革委 市住房城乡建设委 市交通运输委 市水务局 市政务服务办关于进一步贯彻落实政府采购支持中小企业政策的通知（津财采〔2022〕11号）

**诚信参与政府采购活动提示函**

近年来，我市财政部门查处的政府采购供应商违法行为中，提供虚假材料谋取中标、成交的占95%以上，严重扰乱了政府采购市场秩序，损害了政府采购营商环境。

诚实信用是市场经济的基本要求，也是政府采购法确立的基本原则之一，政府采购供应商等当事人均应严格遵循。供应商对其投标文件的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括本单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。被查实存在提供虚假材料谋取中标、成交的，将被依法予以行政处罚，并将在信用中国、中国政府采购网、天津市政府采购网等网站公示其失信记录，实施联合惩戒。

经梳理，供应商提供的虚假材料主要涉及业绩合同、发票、认证证书、特种作业操作证、社保缴费证明、学历学位证书、建造师执业资格证书、健康证等。供应商在编制投标文件时，可通过国家税务总局全国增值税发票查验平台、国家认证认可监督管理委员会网站、应急管理部特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、中国建造师网、学信网**等**官方查询渠道对投标文件中相关材料的真实性予以审查，对无法确认真实性的材料，不要作为投标、响应材料提交。

一旦被查实存在提供虚假材料的，供应商的以下陈述申辩意见一般不予采信：

1.虚假材料为员工个人或第三方单位提供，供应商并不知情；

2.虚假材料并非评审因素或属于多提供，而并不影响评审结果；

3.供应商并未中标，没有产生危害后果；

4.工作人员疏忽大意，错放相关材料；

5.已查验材料原件或通过非官方渠道扫码、在线查询等，尽到了审查义务。

**法律责任：**《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款

供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）提供虚假材料谋取中标、成交的。

第二部分 招标项目要求

★一、商务要求

（一）报价要求

1. 投标报价以人民币填列。

2. 投标人的报价应包括：人员费用、维保服务费用、管理费及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。

3. 验收相关费用由投标人负责。

（二）服务要求

投标人提供详细的服务方案。

（三）时间、地点要求

1. 时间要求：

第三包：服务期8个月（2024年9月至2025年4月）（特殊情况以合同为准）。

其他各包：签订合同之日起1年服务期（特殊情况以合同为准）。

2. 服务地点：天津市河东区红星路79号（特殊情况以合同为准）。

（四）付款方式

：签订合同后15个工作日内预付合同总额的30%，合同执行8个月后15个工作日内支付合同总额的60%，服务期结束15个工作日内支付合同总额的10%（特殊情况以合同为准）。

（五）投标保证金和履约保证金

本项目不收取投标保证金和履约保证金。

（六）验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

二、技术要求

第一包

★（一）服务内容中信息安全等级保护服务、密码测评服务、渗透测试服务、攻防演练服务允许分包，若投标人拟在中标后将上述服务进行分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体须为中小企业，提供《中小企业声明函》，且不得再次分包。

若投标人承担密码测评服务，投标人应为国家密码管理部门认定的密码评测机构，列入国家密码管理局公告（第42号）名单之内。若投标人拟在中标后将密码测评服务分包的，分包承担主体应为国家密码管理部门认定的密码评测机构，列入国家密码管理局公告（第42号）名单之内。

★（二）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。

（三）若本项目涉及对采购人原有系统的修改、升级或对接业务，采购人免费开放原有系统的接口协议、源代码、数据结构等与修改、升级或对接相关的所有资料。如需原系统开发商配合的，采购人负责协调。

（四）具体需求详见本部分项目需求书。

第二包

★（一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。

（二）具体需求详见本部分项目需求书。

其他各包

★（一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。

（二）投标人须提供本项目相关技术人员简历(含各成员的姓名、职务、职称、毕业学校、专业、专长、业绩等)原则上不允许更换，如需更换人员，必须经采购人同意。

（三）若本项目涉及对采购人原有系统的修改或升级业务，采购人免费开放原有系统的接口协议、源代码、数据结构等与修改或升级相关的所有资料。如需原系统开发商配合修改或升级工作，采购人负责协调。

（四）具体需求详见本部分项目需求书。

三、评分因素及评标标准

第一包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（27分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供与信息系统运行维护的案例，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同扫描件（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）。包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同甲方印章）。  每个案例1分，最多3分 | 3 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 具备信息安全服务资质认证-安全运维服务资质，提供证书扫描件得2分；  具备信息安全服务资质认证-风险评估服务资质，提供证书扫描件得2分；  具备ITSS信息技术服务标准符合性证书-运行维护三级或以上，提供证书扫描件得2分。 | 6 |
| 3 | 投入人员评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险和住房公积金的证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）项目经理应具备以下证书，提供证书扫描件，最多4分。  OCP证书或OCM证书，1分；  CISP证书（注册信息安全），1分；  PMP证书或Prince2证书或CPMP证书或信息系统项目管理师证书，1分；  中级或以上工程师职称证书（电子信息或计算机或信息技术相关专业），1分。  （2）项目团队人员具备RHCE（红帽）认证证书，提供证书扫描件得1分。  （3）项目团队人员具备ITIL Foundation认证，提供1份证书扫描件得1分，最多3分。  （4）项目团队人员具备计算机、机电、信息化相关专业的高级工程师职称，提供1份证书扫描件得1份，最多2分。  注：除项目经理外，一人持多证不重复记分。 | 10 |
| 4 | 售后服务承诺函 | 提供项目维保清单中天融信安全产品的制造商出具的针对本项目的专项服务授权，得2分。  提供项目维保清单中启明星辰安全产品的制造商出具的针对本项目的专项服务授权，得2分。  提供英威腾产品的制造商出具的针对本项目的专项服务授权，得2分。  提供艾默生产品的制造商出具的针对本项目的专项服务授权，得2分。 | 8 |
| 第三部分 主观分（63分） | | | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统的运维计划、实施方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 6 | 突发事件管理方案 | 至少包含针对恶意攻击、访问量激增等处理方案  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 7 | 备品备件、备机解决方案 | 至少包含备品备件储备情况、响应时间、更换方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 合计 | | | 100 |

第二包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（15分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×15  注：满足采购文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 15 |
| 第二部分 客观分（22分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供互联网接入服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同原件扫描件。包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期（应为2021年1月1日或以后）。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投入人员评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日当月或上一月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险和住房公积金的证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）技术负责人具备中级或中级以上职称（通信类专业）、ITIL证书、HCNP或HCIP或CCNP或H3CSE或HCIE或CCIE或H3CIE认证证书，提供一个证书扫描件得2分，最多6分。  （2）运维人员具备HCNP或HCIP或CCNP或H3CSE或HCIE或CCIE或H3CIE认证证书，提供一人的证书扫描件得1分，最多6分。  注：除技术负责人外，一人持多证的不重复计分。 | 12 |
| 第三部分 主观分（63分） | | | 分值 |
| 1 | 对本项目任务、需求的理解程度评价 | 至少包含用户系统现状、网络性能要求、实施要求等内容  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：8分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 2 | 线路质量保障方案评价 | 至少包含保证带宽速率、数据连接畅通不丢包的解决方案  满足招标文件要求，无瑕疵：15分；  方案内容存在1处瑕疵：10分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 15 |
| 3 | 运维服务方案评价 | 至少包含运维管理服务人员资质，运维能力、运维经验、运维流程等方面  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：8分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 4 | 应急预案评价 | 至少包含当出现不可预知紧急情况时（极端天气、线路物理损坏、链路接连不畅），如何保证服务正常运转或最大限度地缩短异常时间等措施。  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：8分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 5 | 投诉流程、满意度调查方案评价 | 至少包含投诉接受范围、投诉处理流程、满意度调查范围、满意度调查方法，提高服务对象满意度方案  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：8分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 合计 | | 合计 | 100 |

第三包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（36分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的软件运行维护业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同原件扫描件。包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期（应为2021年1月1日或以后）。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人信息安全服务资质-安全运维服务资质，提供证书扫描件得2分； | 2 |
| 3 | 投入人员评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险和住房公积金的证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）项目经理具备计算机相关专业高级工程师（或以上）职称、人力资源部门或工业信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书、软件设计师证书，提供以上证书扫描件，每个合格的证书扫描件得2分，最多6分；  （2）项目人员（项目经理除外）具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的软件设计师证书、中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全专业人员(CISP)证书，提供以上证书扫描件，每个合格的证书扫描件得2分，最多8分。 | 14 |
| 4 | 驻场人员承诺 | 承诺派驻驻场人员不少于6人，得6分，否则不得分。 | 6 |
| 5 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：4分，其他0分。 | 4 |
| 第三部分 主观分（54分） | | | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统的运维计划、实施方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 6 | 突发事件管理方案 | 至少包含针对恶意攻击、访问量激增等处理方案  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 合计 | | | 100 |

第四包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（36分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供公共资源交易类信息系统的业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同原件扫描件（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）。包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 供应商具备质量管理体系认证，提供证书扫描件得3分  具备信息安全服务资质认证证书-信息系统安全运维服务资质二级或以上证书得3分  具备ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书，提供证书是扫描件，三级得1分，二级得2分，一级得3分，其他不得分 | 9 |
| 3 | 投入人员评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险和住房公积金的证明扫描件，否则不予认定加分。  运维项目经理：具备PMP证书或信息系统项目管理师证书；提供证书扫描件得2分。  项目团队人员中具备系统分析师证书、网络安全工程师证书，提供1种证书扫描件得2分，最多6分。  注：除运维项目经理外，一人持多证不重复记分。 | 8 |
| 4 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：9分，其他0分。 | 9 |
| 第三部分 主观分（54分） | | | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统的运维计划、实施方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 6 | 突发事件管理方案 | 至少包含针对恶意攻击、访问量激增等处理方案  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 合计 | | | 100 |

第五包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（30分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施计算机硬件系统维保服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同扫描件，包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订时间（应为2021年1月1日或以后）。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、ITSS信息技术服务标准符合性证书-运行维护，提供证书扫描件，每个合格的证书扫描件得3分，最多9分； | 9 |
| 3 | 投入人员评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）项目经理具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书或项目管理专业人员（PMP）证书，提供证书扫描件得2分；  （2）项目人员（项目经理除外）具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书，提供证书扫描件得2分。 | 4 |
| 4 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：7分，其他0分。 | 7 |
| 第三部分 主观分（60分） | | | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：9分；  方案内容存在2处瑕疵：6分；  方案内容存在3处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：9分；  方案内容存在2处瑕疵：6分；  方案内容存在3处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统的运维计划、实施方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：9分；  方案内容存在2处瑕疵：6分；  方案内容存在3处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：9分；  方案内容存在2处瑕疵：6分；  方案内容存在3处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：9分；  方案内容存在2处瑕疵：6分；  方案内容存在3处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 合计 | | | 100 |

第六包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（30分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施硬件系统维保服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同扫描件，包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订时间（应为2021年1月1日或以后）。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、ITSS信息技术服务标准符合性证书-运行维护、信息安全服务资质认证-安全运维服务，提供证书扫描件，每个合格的证书扫描件得2.5分，最多10分； | 10 |
| 3 | 投入人员评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）项目经理具备大本（或以上）学历毕业证书、人力资源部门或工业信息化部门颁发的高级信息系统项目管理师证书或项目管理专业人员（PMP）证书，提供以上证书扫描件，每个合格的证书扫描件得2分，最多4分；  （2）项目人员具备软件运维工作经验，提供用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），每个满足以上要求的人员得1分，最多2分。 | 6 |
| 4 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：4分，其他0分。 | 4 |
| 第三部分 主观分（60分） | | | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统的运维计划、实施方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 6 | 突发事件管理方案 | 至少包含针对恶意攻击、访问量激增等处理方案  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 合计 | | | 100 |

第七包

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | | 10 |
| 第二部分 客观分（10分） | | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施OA系统开发或运维业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同扫描件，包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订时间（应为2020年1月1日或以后）。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多6分 | | 6 |
| 2 | 投标人承诺评价 | | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的4分，其他0分。 | 4 |
| 第三部分 主观分（80分） | | | | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：14分；  方案内容存在1处瑕疵：10.5分；  方案内容存在2处瑕疵：7分；  方案内容存在3处瑕疵：3.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | | 14 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：14分；  方案内容存在1处瑕疵：10.5分；  方案内容存在2处瑕疵：7分；  方案内容存在3处瑕疵：3.5分  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | | 14 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统的运维计划、实施方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：14分；  方案内容存在1处瑕疵：10.5分；  方案内容存在2处瑕疵：7分；  方案内容存在3处瑕疵：3.5分  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | | 14 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：9分；  方案内容存在2处瑕疵：6分；  方案内容存在3处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | | 12 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：14分；  方案内容存在1处瑕疵：10.5分；  方案内容存在2处瑕疵：7分；  方案内容存在3处瑕疵：3.5分  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | | 14 |
| 6 | 突发事件管理方案 | 至少包含针对恶意攻击、访问量激增等处理方案  满足招标文件要求，无瑕疵：12分；  方案内容存在1处瑕疵：9分；  方案内容存在2处瑕疵：6分；  方案内容存在3处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | | 12 |
| 合计 | | | | 100 |

四、投标文件内容要求

（一）投标人须按照《投标须知》“C 投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件。

（二）投标文件格式参照第五部分“投标文件格式”。

**项目需求书**

第一包

一、项目背景

天津市人民政府政务服务办公室为市政府直属机构，规格为正局级，贯彻执行国家有关政务服务、营商环境建设、公共资源交易管理等方面法律、法规、规章和方针、政策；牵头推进政务服务标准化；牵头组织推动减证便民行动；组织推行政务服务事项集中办理；牵头组织实施“互联网+政务服务”，会同有关部门组织拟订政务服务信息共享的种类、标准、范围、流程，协调推动部门政务服务联通共享、业务协同、网上办理等。

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、服务项目清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分类 | 项目名称 | 数量 | 单位 |
|
| 1 | 政务云和市政务服务中心网络基础平台运行维护服务 | 市政务服务办支撑平台运行维护 | 1 | 项 |
| 2 | 市政务服务办UPS和精密空调  运行维护 | 1 | 项 |
| 3 | 市政务服务办LED大屏维保 | 1 | 项 |
| 4 | 网络和数据安全服务 | 市政务服务办信息安全等级保护  测评服务 | 1 | 项 |
| 5 | 市政务服务办密码测评服务 | 1 | 项 |
| 6 | 市政务服务办信息安全技术服务 | 1 | 项 |

三、运维的主要内容

（一）政务服务办支撑平台运行维护服务

1、运维整体概况

市政务服务办信息系统支撑平台的维护，包括信息系统基础环境、网络安全、主机操作系统、数据库、中间的等维护服务以及信息化设备的软件维护和硬件维保服务；值守服务，提供7\*24小时的驻场值守服务；技术支持服务，包括各区政务服务办以及各联网的市级单位的技术支持，信息系统建设的咨询服务等。

2、政务服务办大楼内基础设施维护

2.1大楼内服务器及存储维护工作

2.1.1大楼内基础平台维护

（1）维护范围

主要负责核心服务器、存储等硬件设备日常检查、突发故障处理、设备升级、资产管理，确保硬件平台的稳定运行。

（2）维护目标

通过运行维护工作，主要达成以下几点工作目标：

通过日常设备检查，及时发现和解决设备故障。

遇突发故障，按照应急处置流程进行操作，确保设备及时恢复运行。

定期检查设备固件信息，根据实际情况对固件版本进行升级。

建立设备资产台账，进行日常更新和维护。

（3）维护工作

机房所有硬件设备运行状态每天早晚各检查1次，并填写日常巡检表单。

解决设备突发故障，填写故障分析报告，维护并完善备用设备。

根据工作需要，定期更新信息化资产台账，确保台账信息准确。

2.1.2 大楼内业务系统运维

（1）维护范围

天津市居住证积分联办系统、天津市人民政府政务服务办公室协同办公系统、天津市行政许可服务与绩效管理系统、公共资源前置交换系统、国家发改委数据交换系统。

（2）维护目标

通过系统日常检查、突发故障处理、应急值守、系统评估、系统应急故障预案等手段，保障信息系统数据“零”丢失。

（3）维护工作

（a）日常检查

每天早晚各1次，检查业务系统的运行状态，并填写系统检查表单。

（b）突发故障处理

解决信息系统故障故障，填写故障分析报告。

（c）应急值守

重要节假日及重要会议期间，增加系统检查频次，提高系统响应等级。

2.1.3 大楼内数据库系统维护工作

（1）维护范围

数据库维护范围包括：天津市行政许可服务与绩效管理系统（Oracle数据库）、天津市居住证积分联办系统数据库（Oracle数据库）、国家发改委前置交换系统数据库（达梦数据库）。

（2）维护目标

通过对数据库系统的日常检查、数据备份、系统调优、应急故障处理等手段，确保数据库系统稳定运行，确保数据库数据不丢失，出现故障后及时恢复。

（3）维护工作

（a）日常检查

数据库系统每天检查2次。

（b）数据备份

根据数据库系统运行要求，以及业务特点，各数据库系统采取dataguard实时同步方式、expdp、impdp数据库导入导出方式、rman增量备份方式进行数据库数据的备份和数据保护。

（c）系统调优

每季度对核心数据库系统进行评估，分析数据库薄弱环节，优化数据库性能，提高数据库运行效率。

（d）应急故障处理

处理数据库系统突发故障，优化备用数据库系统。

2.1.4大楼内中间件系统维护工作

（1）维护范围

中间件维护范围包括：天津市居住证积分联办系统中间件（tomcat）、天津市行政许可服务与绩效管理系统中间件（tomcat）。

（2）维护目标

通过对中间件系统的日常检查、数据备份、应用更新、突发故障处理等手段，确保中间件系统稳定运行。

（3）维护工作

（a）日常检查

中间件系统每天检查两次。

（b）数据备份

针对核心应用系统中间件，要求逢重要节假日和每个月月底进行一次应用中间件的离线备份，并将备份文件刻盘保存。

2.2大楼内网络及安全设维护工作

2.2.1大楼内基础平台维护

（1）维护范围

主要负责中心网络设备和安全设备的运行维护工作。

（2）维护目标

（a）日常设备检查，及时发现和解决设备故障。

（b）遇突发故障，按照应急处置流程进行操作，确保设备及时恢复运行。

（3）维护工作

（a）机房所有网络和安全设备运行状态每天检查一次。

（b）定期更新和维护信息化设备资产台账信息

2.2.3大楼内网络系统维护

（1）维护范围

网络系统维护主要包括天津市人民政府政务服务办公室内网网络、外网网络、进驻专线、VPN网络、区县专网网络、政务外网网络等6部分。

（2）维护目标

通过对网络系统的日常检查、配置备份、技术支持、突发故障处理等手段，确保网络系统稳定运行。

（3）维护工作

（a）日常检查

天津市人民政府政务服务办公室网络系统每天检查一次。

（b）配置备份

根据中心网络管理要求，各网络设备配置每季度备份一次。

（c）技术支持

针对各网络分支用户进行技术支持。

（d）突发故障处理

解决突发故障，填写故障分析报告。

2.2.3大楼内安全系统维护

（1）维护范围

主要包括：入侵防御系统、安全管理平台系统、防病毒系统、防篡改系统、上网行为管理系统、数据库审计系统、漏洞扫描系统等。

（2）维护目标

通过对安全系统的日常检查、配置备份、安全优化、突发故障处理等手段，确保安全系统稳定运行。

（3）维护工作

（a）日常检查

天津市人民政府政务服务办公室安全系统每天检查2次。

（b）配置备份

根据中心安全管理要求，各安全设备配置每季度备份1次。

（c）安全优化

完善信息安全策略，修复中高危安全漏洞。

3、政务云平台维护

3.1政务云虚拟机维护工作

（1）维护范围

主要负责政务一网通平台150台虚拟机，公共资源交易处系统平台27台虚拟机的日常检查、突发故障处理，协调大数据管理中心进行互联网区和公共区之间摆渡机隧道的建设。

（2）维护目标

通过运行维护工作，加强日常设备检查，及时发现和解决设备故障，妥善处置突发故障，确保系统安全稳定运行。

（3）维护工作

根据业务需求，填写协调大数据管理中心建立互联网区和公共区之间的隧道。

根据网络安全要求，进行虚拟服务器补丁升级。

协助软件开发进行虚拟服务器迁移或新环境的部署。

3.2政务云安全系统维护工作

（1）维护范围

互联网区：虚拟化安全资源池系统、虚拟化负载均衡系统、虚拟化VPN系统、虚拟化入侵防御系统、虚拟化应用防护系统、虚拟化网站防篡改系统、虚拟化堡垒机系统、虚拟化数据库审计系统。

公共区：虚拟化安全资源池系统、虚拟化负载均衡系统、虚拟化入侵防御系统、虚拟化数据库审计系统、虚拟化堡垒机系统、虚拟化数据备份系统、虚拟化日志存储分析系统、虚拟化网络综合管理平台系统。

（2）维护目标

通过对安全系统的日常检查、配置备份、安全优化、突发故障处理等手段，确保安全系统稳定运行。

（3）维护工作

（a）日常检查

天津市人民政府政务服务办公室安全系统每天检查1次。

（b）配置备份

根据中心安全管理要求，重要时期前或每季度，各安全设备配置定期备份。

（c）安全优化

完善信息安全策略，修复中高危安全漏洞。

3.3政务云业务系统维护工作

（1）维护范围

互联网区：天津网上办事大厅、天津市投资项目在线审批办事大厅、天津市行政审批中介服务网上办事大厅、天津市政务服务自助终端管理系统、天津市公共资源交易综合监管平台、天津市公共资源电子服务平台、天津市公共资源交易网。

公共区：天津市政务一网通权力运行与监管绩效系统、网站综合管理平台、天津市政务一网通平台事项库管理系统、政务服务数据分析挖掘应用系统、天津市政务一网通平台全程监督及联合惩戒系统、智慧政务业务调度管理系统。

（2）维护目标

通过系统日常检查、突发故障处理、应急值守、系统评估、系统应急故障预案等手段，保障信息系统数据“零”丢失。

（3）维护工作

（a）日常检查

业务系统每天检查2次。

（b）突发故障处理

处理突发故障，填写故障分析报告。

（c）应急值守

重要节假日及重要会议期间，增加系统检查频度，提高系统响应级别。

3.4政务云数据库系统维护工作

（1）维护范围

数据库维护范围包括：天津网上办事大厅数据库（mysql）、天津市政务服务自助终端管理系统数据库（oracle）、天津市公共资源交易综合监管平台数据库（mysql）、天津市公共资源电子服务平台数据库（mysql）、天津市公共资源交易网数据库（mysql）、天津市政务一网通权力运行与监管绩效系统数据库（oracle）、天津网上办事大厅综合管理平台数据库（mysql）、事项管理系统数据库（mysql）、政务服务数据分析挖掘应用系统数据库（mysql）、天津市政务一网通平台全程监督及联合惩戒系统数据库（mysql）、智慧政务业务调度管理系统数据库（mysql）。

（2）维护目标

通过对数据库系统的日常检查、数据备份、系统调优、应急故障处理等手段，确保数据库系统稳定运行，确保数据库数据不丢失，出现故障后及时恢复。

（3）维护工作

（a）日常检查

数据库系统每天检查1次。

（b）数据备份

所有核心系统均采取数据备份软件本地备份和数据库工具异地离线备份。所有辅助数据库均使用本地数据备份方式。

（c）系统调优

对核心数据库系统进行评估，分析数据库薄弱环节，优化数据库性能，提高数据库运行效率。

（d）应急故障处理

处理数据库系统突发故障，制作或优化数据库备用系统。

3.5政务云中间件系统维护工作

（1）维护范围

中间件维护范围包括：天津网上办事大厅中间件、天津市投资项目在线审批办事大厅中间件、天津市行政审批中介服务网上办事大厅中间件、天津市政务服务自助终端管理系统中间件、天津市公共资源交易综合监管平台中间件、天津市公共资源交易电子服务平台中间件、天津市公共资源交易网中间件、天津市政务一网通权力运行与监管绩效系统中间件、天津网上办事大厅综合管理平台中间件、天津市政务一网通平台事项库管理系统中间件、政务服务数据分析挖掘应用系统中间件、天津市政务一网通平台全程监督及联合惩戒系统中间件、智慧政务业务调度管理系统中间件，均为Tomcat。

（2）维护目标

通过对中间件系统的日常检查、数据备份、应用更新、突发故障处理等手段，确保中间件系统稳定运行。

（3）维护工作

（a）日常检查

核心中间件系统检查一次。

（b）数据备份

针对核心应用系统中间件，要求逢重要节假日和每个月月底进行一次应用中间件的离线备份，并将备份文件刻盘保存。

4、服务器硬件设备维保

（1）维保期内，服务器、存储等硬件设备出现故障后1个小时内启动备机，48小时内完成设备维修。网络设备出现故障后0.5小时内启动备机，48小时内完成设备维修。安全设备出现故障后0.5小时内启动备机，72小时内完成设备维修。

（2）维保期内，供应商提供安全设备的原厂硬件维保、坏件更换及现场支持服务。

（3）所有服务器在维保期限内提供原厂硬件维保，供应商还须免费提供操作系统、数据库等软件的安装、维护、配置变更、安全加固及位置迁移等服务。保期内, 需要维修并更换零配件时，维修费用由供应商承担。

（4）维保期内，供应商为采购人提供巡检服务，每天两次检查设备的运行状态，并提出日常维护的建议，根据运行情况，提供优化方案。

（5）维保期内，当故障涉及多方设备和软件时，采购人无法进行准确故障定位情况下，供应商需及时、免费提供技术支持，并随时按照采购人的要求，及时配合采购人进行准确的故障定位，直至故障解决。

5、终端及外设设备维保

负责政务服务办1438台计算机、517台打印机、52台复印机、99台笔记本以及其他传真机、扫描仪等计算机外设的维保工作。维保内容包括计算机及外设的相关配件，不含硒鼓、墨粉、打印纸等耗材等。

6、维保设备清单

主要包括市政务服务办所有服务器、存储、SAN交换、网络设备和安全设备、窗口LED显示系统、一二层LED大屏幕等硬件支撑平台设备以及政务云安全资源池相关安全软件。具体清单如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌 | 型号 | 数量（台） |
| 1 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP380 | 1 |
| 2 | 政务服务磁盘阵列 | 惠普 | HP P6350 | 1 |
| 3 | 政务服务磁盘阵列 | 惠普 | HP P6550 | 1 |
| 4 | 政务服务SAN交换机 | 惠普 | HP8/24SAN | 2 |
| 5 | 政务服务磁盘阵列 | 惠普 | HP P2000 | 1 |
| 6 | 政务服务服务器 | 浪潮 | NF8420M3 | 5 |
| 7 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP580 | 2 |
| 8 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP388 | 4 |
| 9 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP388 | 2 |
| 10 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP388 | 2 |
| 11 | 政务服务SAN交换机 | 惠普 | HP8/24SAN | 2 |
| 12 | 政务服务磁盘阵列 | 惠普 | HP P6350 | 1 |
| 13 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP380 | 5 |
| 14 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP980 | 2 |
| 15 | 政务服务服务器 | 惠普 | HP380 | 2 |
| 16 | 政务服务服务器 | 联想 | RD340 | 3 |
| 17 | 政务服务交换机 | 华为 | HW3050 | 2 |
| 18 | 政务服务交换机 | H3C | 2126 | 1 |
| 19 | 政务服务交换机 | H3C | H3C 3100 | 1 |
| 20 | 政务服务交换机 | H3C | H3C 3100 | 2 |
| 21 | 政务服务交换机 | 华为 | SR6608 | 1 |
| 22 | 政务服务交换机 | H3C | H3C 3100 | 1 |
| 23 | 政务服务交换机 | H3C | H3C 3100 | 2 |
| 24 | 政务服务交换机 | 华为 | S3700 | 2 |
| 25 | 政务服务防火墙 | 天融信 | TOPVPN6000 | 2 |
| 26 | 政务服务入侵防御 | 天融信 | IDP3000 | 1 |
| 27 | 政务服务负载均衡 | F5 | BIG-IP 2000 | 2 |
| 28 | 政务服务交换机 | 华为 | S3700 | 6 |
| 29 | 政务服务路由器 | 华为 | AR2200 | 16 |
| 30 | 政务服务交换机 | 华为 | S12708 | 2 |
| 31 | 政务服务交换机 | 华为 | S5700 | 4 |
| 32 | 政务服务交换机 | 华为 | S3700 | 8 |
| 33 | 政务服务交换机 | 华为 | S3700 | 8 |
| 34 | 政务服务交换机 | 华为 | S7703 | 1 |
| 35 | 政务服务交换机 | 华为 | S7703 | 1 |
| 36 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 2 |
| 37 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000-5116 | 1 |
| 38 | 政务服务防火墙 | 天融信 | Topgate300 | 16 |
| 39 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 40 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000-5116 | 1 |
| 41 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 42 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 43 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 44 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 45 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 46 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 2 |
| 47 | 政务服务防火墙 | 天融信 | Topgate300 | 3 |
| 48 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 2 |
| 49 | 政务服务交换机 | 华为 | S3352 | 6 |
| 50 | 政务服务交换机 | 华为 | S7703 | 2 |
| 51 | 政务服务交换机 | 华为 | S2750 | 10 |
| 52 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 53 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 54 | 政务服务防火墙 | 天融信 | TOPRULES7000 | 1 |
| 55 | 政务服务防火墙 | 天融信 | TOPVPN6000 | 1 |
| 56 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 57 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 58 | 政务服务防火墙 | 天融信 | TopGate300 | 55 |
| 59 | 政务服务路由器 | 华为 | NE20 | 1 |
| 60 | 政务服务交换机 | 华为 | S7703 | 4 |
| 61 | 政务服务交换机 | 华为 | S7703 | 4 |
| 62 | 政务服务交换机 | 华为 | S3700 | 8 |
| 63 | 政务服务交换机 | 华为 | S3700 | 8 |
| 64 | 政务服务交换机 | 华为 | S7706 | 2 |
| 65 | 政务服务防火墙 | 天融信 | NGFW4000 | 1 |
| 66 | 政务服务防火墙 | 防火墙 | NE3710-T | 1 |
| 67 | 政务服务交换机 | 华为 | S5500 | 1 |
| 67 | 政务服务窗口屏 | 定制 | 窗口LED屏幕 | 160个窗口 |
| 68 | 政务服务叫号机 | 定制 | 叫号机 | 7 |
| 69 | 政务服务一体机 | 定制 | 触摸查询一体机 | 6 |
| 70 | 政务服务台式机 | / | 台式计算机 | 1438 |
| 71 | 政务服务笔记本 | / | 笔记本 | 99 |
| 72 | 政务服务打印机 | / | 打印机 | 517 |
| 73 | 政务服务复印机 | / | 复印机 | 52 |
| 74 | 政务服务办LED屏幕1 | 一楼大屏 | 大屏幕 | 1 |
| 75 | 政务服务办LED屏幕2 | 二楼左侧 | 大屏幕 | 1 |
| 76 | 政务服务办LED屏幕3 | 二楼中间 | 大屏幕 | 1 |
| 77 | 政务服务办LED屏幕4 | 二楼右侧 | 大屏幕 | 1² |
| 78 | 政务服务办安全资源池管理软件 | 天融信 | TSM-SDSEC | 2 |
| 79 | 政务服务办负载均衡 | 天融信 | TopApp3000 | 4 |
| 80 | 政务服务办入侵防御 | 天融信 | TopIDP3000 | 4 |
| 81 | 政务服务办VPN网关 | 天融信 | TopVSP-FW | 2 |
| 82 | 政务服务办应用防护软件 | 天融信 | TopWAF | 2 |
| 83 | 政务服务办堡垒机 | 网神 | SecFox运维安全管理与审计系统V5.0 | 2 |
| 84 | 政务服务办数据库审计 | 启明星辰 | 天玥网络安全审计系统V6.0 | 2 |
| 85 | 政务服务办网站防篡改 | 天存 | 天存nSync文件同步软件V1.0 | 1 |
| 86 | 政务服务办数据备份软件 | 爱数 | AnyBackup | 1 |
| 87 | 政务服务办日志存储分析系统 | 爱数 | AnyRobot | 1 |

（二）政务服务办UPS和精密空调维护服务

1、运维整体概况

机房动力环境设备为电力专用设备，此次费用预算含列表设备的维护及维保费用，提供机房动力环境系统的技术支持、日常检查、突发故障处理、提供设备备机服务。所有设备出现配件故障时均免费更换。维护期内如遇电池故障，提供不少于5块的备用电池，备用电池使用时间不限。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备类型 | 品牌型号 | 数量 | 单位 | 设备购买时间 |
| 1 | UPS | INVT RM120/20 | 1 | 套 | 2019.6 |
| 2 | UPS | KELONG FR-UK/B33200 | 1 | 套 | 2019.6 |
| 3 | UPS | INVT RM120/20 | 1 | 套 | 2017.3 |
| 4 | UPS | KELONG FR-UK3360 | 1 | 台 | 2015.3 |
| 5 | 精密空调 | 艾默生 P1032DA | 3 | 台 | 2014.12 |
| 6 | 精密空调 | 艾默生 P1030DA | 1 | 台 | 2017.10 |
| 7 | 新风机 | 沐风 XG-1500 | 1 | 台 | 2014.12 |
| 8 | 软件 | 动力环境监控系统 | 1 | 套 | 2014.12 |
| 9 | 机柜 | Emerson机柜 | 42 | 台 | 2014.12 |

2、基础设施维护

2.1 UPS服务内容

2.1.1每年度服务内容

（1）每年度对UPS的输入输出的全部配电设施进行全面的电气性能及安全检查；

（2）每年度对UPS系统进行参数校正，通过专业测试仪器测试UPS系统的各个参数，同UPS面板读数做参数校正；

（3）每年度对UPS设备内部进行一次全面的除尘清理工作（需停机）。

2.1.2季度预防性维护内容

（1）检查机房清洁程度，测量和记录机房内环境温度；

（2）检测UPS主机工作状态（输入/输出电压、电流、频率，在线运行情况、有无频繁切换现象，逆变情况和充电情况等有无异常，日志）；

（3）使用专业检测仪器逐个对电池内阻和电压进行在线检测；逐个检查电池连接处有无松动、腐蚀现象；检查电池外观是否完好，有无外观变型和渗漏、有无发热痕迹；

（4）每次巡检对所进行的检测和测试做出详细的书面数据报告，对设备的性能状态全面评估。

2.1.3应急服务

接到故障报警后，2小时内赶到设备现场。

2.1.4备件服务

对于故障部件，可在8小时内得到更换。

2.1.5备机服务

对于短时间内无法修复好的设备，可提供备机服务。

2.1.6备用电池服务

若检测时发现个别电池故障，可提供备用电池，备用电池数量不少于5块，使用时间不限。

2.2 空调系统服务内容

2.2.1每季度服务内容

（1）控制系统：检查显示单元是否正常，各设置参数是否正确，查看历史报警记录对报警内容进行分析消除隐患。

（2）空气过滤器：检查空气过滤网，如需更换则更换空气过滤网。视过滤网清洁状况曾加更换次数。

（3）加湿器：检查蒸汽加湿器是否结垢，如结垢需拆下加湿器进行清洗或更换；试加湿灌结垢老化程度曾加更换次数；拆下蒸汽加湿器，检查三相加湿电极是否接触紧密，是否有破损，保证加湿时的电路安全；运用维修模式检查上水是否通畅且速度平衡；运用维修模式检查排水是否通畅；运用维模式检查三相加湿电流是否平衡且在正常工作范围内；检查蒸汽输出口是否紧密、漏汽；检查蒸汽输出量是否能够保证机房湿度。

（4）外部冷凝器和干冷器（如果安装）：

检查冷凝器是否清洁，如需清洁需用专用的清洗工具清洗室外冷凝器；（春、秋季各清洗一次室外机）

风扇：检查风扇转动，有无异常噪声，运行电路是否正常；

检查室外冷凝器的电源开关，工作是否正常，绝缘是否可靠，电气接点是否紧固；

检查压力继电器，对室外风机的控制是否与设置的一致并且根据当时的具体工作环境调整压力断电器；

调速器：检查调速器的工作状态，控制是否灵敏。

（5）蒸发器：检查蒸发器是否清洁，如有污垢用药剂清洗，保证足够的热交换量。

（6）室内风机：检查风机马达运转是否正常，有无异常噪音，并且轴承是否发热，检查耗电量。对于由皮带传动的机组，检查传动皮带，用手指拉紧时，是否可延长2cm。

（7）电加热器：检查三级电加热器的各级加热电流及各电气接点是否正常。电加热器的过热保护是否灵敏。

（8）电路：检查主电源及各支路的各相电压，电流；检查所有的接触器，接触是否可靠、检测吸合的瞬间电流，对各接点进行紧固，确保安全；对24V控制线路进行检测，确保控制的灵敏；对各种的系统保护功能进行检测，（例如高压保护，低压保护，过热保护，相续保护等）保证设备的安全运转。

（9）制冷系统：

检查制冷系统运行压力（高压，低压）是否正常，并根据当时的室外环境对压力进行适当的调节；

检查干燥过滤器两端是否有温差，确保系统畅通；

检查接口和管路是否有泄漏迹象，早发现早处理，保护环境；

检查压缩机的三相绕组是否平衡，绕组的绝缘是否可靠；

进行过热度的测试，判断系统的运行效率是否能够达到指定的性能指标；

压缩机工作时的声音是否异常，以判定系统的润滑程度。

（10）排水系统：检查排水系统是否畅通，防止管路堵塞漏水，确保机房安全。

2.2.2 备机服务

对于短时间内无法修复好的设备，UPS类设备24小时内提供备机。空调48小时内提供备机服务。

2.3 动环监控系统服务内容

（1）对环控数据传输线路以及供电线路进行检测，连接是否有效；

（2）通过专业仪器对环境量温湿度传感器进行校对；

（3）通过UPS、空调的人机界面读取数据与环控采集的数据一一对比，检查环控读取是否有误；

（4）对漏水检测进行测试；

（5）对环控报警系统进行报警测试，并对报警内容进行比对，以防误报错报；

（6）每次巡检对所进行的检测和测试做出详细的书面数据报告，对设备的性能状态全面评估。

2.4 机柜系统服务内容

（1）对机柜进行清洁度检查，以防空气流通不畅，影响设备降温；

（2）检测机柜接地是否有效，接地阻值是否满足要求；

（3）检测机柜内部螺丝有无松动，以防设备滑落；

2.5 UPS负载调整

通过UPS和精密空调维护服务，确保机房动力环境系统平稳运行，进而保障业务系统持续有效的对外提供服务。提供UPS主机系统、电池系统、精密空调系统巡检服务、7\*24小时电话支持服务、清洁服务、动力环境监测服务、UPS放电测试服务、配件更换服务、应对突发故障。提供设备备机，出现问题后及时使用备机替代。

系统出现故障后，2小时内赶到设备现场。对于故障部件，在8小时内予以更换。UPS类设备24小时内提供备机。空调48小时内提供备机服务。

（三）市政务服务办LED大屏维保服务

1、维护范围

政务服务中心三楼3块LED大屏幕和第一会议室1块LED大屏幕

2、维护要求

（1）LED屏幕出现硬件故障后，1小时内响应，4小时内提出解决方案；

（2）针对板卡、电源等常用配件做好备品备件管理；

（3）一般故障24小时内解决，复杂故障48小时内解决，如有特殊情况，需与用户方协商；

（4）重要会议期间，提供会前检查、现场保障服务；

（四）信息系统安全等级保护测评服务

为保证政务服务办整体平台安全运行，请第三方测评机构，对天津市政务一网通平台（含天津网上办事大厅、天津市投资项目在线审批办事大厅、天津市行政审批中介服务网上办事大厅、天津市政务服务自助终端管理系统、天津市政务一网通权力运行与监管绩效系统、网站综合管理平台、天津市政务一网通平台事项库管理系统、政务服务数据分析挖掘应用系统、天津市政务一网通平台全程监督及联合惩戒系统、智慧政务业务调度管理系统、天津市政务服务预约叫号系统等11个业务子系统）、天津市公共资源交易平台（含天津市公共资源交易综合监管平台、天津市公共资源电子服务平台、天津市公共资源交易网等三个业务子系统）、天津市政务服务智能咨询引导系统、天津市居住证积分联办系统等4个系统按照等级保护三级要求进行等级保护测评，对政务服务办OA系统按照等级保护二级要求进行等级保护测评。

（五）密码测评服务

根据《中华人民共和国密码法》要求，针对天津市政务一网通平台、天津市公共资源交易平台、天津市政务服务智能咨询引导系统、天津市居住证积分联办系、政务服务办协同办公OA系统进行密码测评，并提交符合国家标准的密码测评报告。

（六）政务服务办信息安全技术服务

第一部分：渗透测试服务

渗透测试是完全模拟黑客可能使用的攻击技术和漏洞发现技术，对目标系统的安全做深入的探测，发现系统最脆弱的环节。渗透测试和黑客入侵最大区别在于渗透测试是经过客户授权，采用可控制、非破坏性质的方法和手段发现目标和网络设备中存在弱点，帮助管理者知道自己网络所面临的问题。

第二部分：攻防演练服务

为保障重要时期信息系统安全稳定运行，对信息系统进行安全值守和网络攻防演练测试，实时检测网络安全行为，发现安全隐患第一时间处理，降低信息系统安全风险。

第三部分：漏洞扫描分析服务

提供人员日常安全咨询运营服务，每月进行一次漏洞扫描，提交扫描分析报告和整改意见，督促指导整改工作。每季度召开一次安全形势整体分析会，通报全办安全问题，提出具体整改建议。每年开展2次网络风险评估。重保时期安排专人协助现场值守。

第四部分：信息安全培训服务

含安全意识培训和专业培训，其中安全意识培训不少于2次，就系统和应用层安全基础、漏洞分析、安全按测试、渗透测试、CISP专业课程等开展专业网络安全培训。

第五部分：数据安全评估服务

针对内部数据安全性进行全面的评估和分析，以确定其存在的风险和威胁，并提出相应的安全措施和建议。

确定评估目标：明确评估的范围和目标，数据安全的现状与风险分析，安全控制的有效性评估等。

收集数据：收集与评估目标相关的数据，包括现有的安全措施、网络架构、用户数据等。

分析数据：对收集到的数据进行分析，以确定存在的安全风险、缺陷或潜在的威胁。

评估风险：评估已识别的安全风险的影响程度和可能性，确定安全风险的严重性。

第二包

一、项目背景

本次采购互联网出口专线及固定电话、ADSL宽带租用服务。

本项目属于信息传输业。

二、技术需求

1、服务内容

1.1、互联网出口租用

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 数量 | 服务期 |
| 1 | 500M 独享互联网出口 | 2条 | 1年 |

1.2、固定电话及绑定ADSL宽带

固定电话730750部、宽带（含本地及长途通话费用）1年，固定电话数以实际发生为准。

1.3、VPDN办公专网：1条10M MSTP专线1年。

1.4、5G虚拟专网电话卡：5GVPDN办公卡，14张1年。

1.5、OA系统短信服务专线：2M。

★所投固定电话及绑定ADSL宽带、VPDN办公专网、5G虚拟专网电话卡、OA系统短信服务专线的运营商须具备《中华人民共和国基础电信业务经营许可证》。

2、技术要求

2.1、互联网出口租用

1）天津市人民政府政务服务办公室互联网出口（办公网）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 业务名称 | 带宽线路类型 | 数量(条) |
| 互联网出口 | 500M独享互联网出口 | 1 |
| 互联网出口 | 500M独享互联网出口  （34个IP地址，31个IP地址可用） | 1 |

2.2、对电信运营商接入设备及提供的用户端接口的要求

1）要求电信运营商免费提供用户机房所需的光传输设备。

2）电信运营商必须免费提供用户从光传输设备至用户路由设备所需的光纤跳线及与用户设备线缆相匹配的转换接头等必要的配件。

3）要求电信运营商为中心点设备提供光缆物理双路由保护。

4）用户机房各节点光端机接口类型及设备需求。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 节点 | 光传输设备 | 用户接口类型 | 接口数量 |
| 天津市人民政府政务服务办公室 | 容量不低于2.5G，  确保用户接口冗余 | GE单模光接口 | 2 |

2.3、固定电话及绑定ADSL宽带对电信运营商接入要求

1）要求电信运营商免费提供用户机房所需的全部传输设备。

2）电信运营商必须免费提供用户从传输设备至用户设备所需的纤跳线及与用户设备线缆相匹配的转换接头等必要的配件。

3）用户机房程控设备需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 客户名称 | 程控设备保证 | 用户接口类型 |
| 天津市人民政府政务服务办公室 | 容量不低于800门，确保用户接入冗余 | 单线普通光接口 |

3、服务要求

3.1、一站式客户服务体系

运营商对采购人提供端到端全过程（即售前、售中、售后）一站式服务；24小时×365天的质量保证。一站式服务包括：一点业务咨询、一点业务受理、一点故障申告、一点计费结算、一点技术支持。

运营商应提供7×24小时电话技术支持和故障申告服务。

采购人在使用电话线路的过程中发现的任何问题均可向供应商申告，运营商负责故障的全程处理，应建立“首问负责制”。

在30个自然日内，因运营商未按上述约定服务，对同一线路的服务被采购人投诉两次以上（含两次），减免该条电话的月租费。

3.2、故障响应服务

运营商应配合采购人进行广域网络传输故障的诊断和排除。

运营商承诺对采购人的故障申告响应时间小于15分钟，市至区县线路故障恢复时间一般小于1小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过4小时。

在30个自然日内，如因运营商原因造成单条线路中断超过2 次或单次中断时间超过4小时，减免该条电路当月50％月租费。

在30个自然日内，单条线路中断超过3次或累计中断时间超过8小时，减免该条电路当月月租费。

当电路故障处理完毕后，运营商在15分钟内通知采购人，在三个工作日内向采购人提交书面故障报告。

非不可抗力情况下，在收到故障申报后15分钟内响应。故障4小时内排除故障恢复通信；如无法按时排除故障，线路在6小时内利用替代光纤线路解决，在无备用通信光纤线路资源的情况下，在12小时内用其他有线接入手段进行替代。投标人在故障排除后24小时内将处理结果以书面形式反馈给采购人，采用替代线路替换的，在故障排除后24小时内提供替换线路路由资料给采购人。

3.3、日常电路运维体系

运营商按原信息产业部颁布的《电信服务标准（试行）》的电路质量要求，保证采购人租用线路的畅通。

若合同执行期间出台新的法律法规和服务标准，需与采购人协商修改服务协议或按照新的法律法规和服务标准执行。

运营商应对采购人电路通信质量提供长期、不间断的监测，一旦发现问题应及时解决并告知采购人。

运营商如需中断采购人线路，应提前48小时通知采购人，经协商同意后实施，并不能影响采购人的正常业务。

运营商按采购人要求免费提供重要时段的特殊保障。

3.4、其他服务维护保证

建立完备的客户档案：待网络建设完毕后，运营商将对相应的电路、设备进行特殊标记，以保证采购人相关维护资料的准确性；建立详细、完备的电路资料档案和网络运行档案，并提交同级机关，为保证采购人网络稳定运行提供良好的物质条件。

运营商应具备应急通信的能力，如遇不可抗力因素（如地震、洪水等）造成的线路阻断，运营商应在短期内采用应急手段恢复通信。

运营商要制定完善的紧急故障处理流程及应急方案，保证紧急情况下快速故障处理，缩短故障处理时限。

未经采购人书面许可，运营商不得向第三方提供或泄露采购人线路和业务的各种参数、资料和信息，法律另有规定的除外。

4、时间要求

工期：运营商应保证线路按照天津市人民政府政务服务办公室要求的顺序和时间开通到位，线路到位时间不超过合同正式签订后20个自然日。

实施地点：天津市河东区红星路79号（特殊情况以合同为准）。

5、其他要求

5.1、要求运营商提供的线路服务期限为一年，期满后另行招标。

5.2、用户通信设备调通后，要进行电话及宽带业务的测试。只有经过这两项测试合格后，经天津市人民政府政务服务办公室验收通过后，才开始计费。

5.3、服务期内，运营商免费提供线路迁移服务，迁移服务包含：

若用户方办公地点整体迁移。要求线路提供商先开通新办公地点的线路，用户迁移工作完毕后，再拆除原办公地点线路。新老线路在迁移期间不再额外收取任何费用。新旧光传输设备型号不变。

若用户方办公地点不变，机房位置根据工作需要改变位置。要求线路提供商根据用户需求，免费提供接入光缆或设备的移位服务。

迁移前应制定详细的线路迁移方案，迁移中线路中断时间应在用户的要求范围内，迁移后保证线路的可用性，确保系统如期正常运行。

提供各级节点的详细光缆路由图及参数文档、技术说明。

提供每条线路的测试报告。

线路服务期内，用户只承担合同协议中规定的线路租用费。

5.4、在用期间，天津市人民政府政务服务办公室全部固定电话，电路等新装期间免收一次性费用及调测费用。

5.5、天津市人民政府政务服务办公室互联网出口专用于政务服务，不能暂停或瞬断。

第三包

一、项目背景

为确保“政务一网通平台”稳定、安全运行，采购软件维护服务。服务涉及日常运维和运维开发两部分。日常运维以系统平稳运行、保障用户日常使用为目标，服务包括系统定期巡检、数据库优化维护、数据统计导出、内容优化配置、系统操作培训、系统使用问题解答与处理、重大保障、运维值班等工作。运维开发以系统平稳运行、响应和落实国家考核要求为目标，服务包括系统基础配置、专项优化升级等工作。

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、技术需求

1、软件系统运维

（1）日常运维

1）定期巡检

为了及时发现、及时定位和解决系统存在问题，保障平台的平稳运行。安排运维值班专员监控“政务一网通平台”运行情况，定期开展运行巡检，做好巡检记录，发现问题及时处理。

一是定期登录。定期登录“政务一网通平台”，保证各平台能够正常访问，保障服务体系软硬件设备稳定，记录系统运行状态。

二是巡回检查。每周对应用服务器和数据库服务器进行巡回检查，内容包括：针对系统日志、应用访问日志、数据交换日志等检查有无异常情况；针对自动备份状态、磁盘空间进行检查，定期对硬盘进行整理与清理；针对数据库服务器，进行数据库服务器巡检及维护、定期巡查数据资产情况、数据库备份及数据测试、字段内容及相关参数的配置修改；还包括系统性能优化与监控、测试系统的部署与定时更新、服务器环境和平台应用的迁移与重建等。

2）系统操作培训

建立常态化培训机制，根据各区、各部门实际需求定期围绕“政务一网通平台”功能的使用开展人员专题培训。培训采用现场培训、集中培训、专题培训、网上培训等多种形式相结合的方式开展，为确保培训效果，培训前做好培训材料的编制、培训后开展问题答疑与解答。培训内容主要涉及以下四个方面：

一是天津网上办事大厅培训。面向12345便民热线坐席人员，针对性开展网上申报、板块栏目使用培训，协助解决公众在使用天津网上办事大厅过程中遇到的各类常见问题及困难。

二是审批系统操作培训。面向各区、各部门审批人员，针对性开展审批系统功能及使用培训，协助解决工作人员在审批办件过程中遇到的各类常见问题及困难。

三是事项库系统操作培训。面向各区、各部门事项管理人员，针对性开展事项库系统功能及使用培训，包括事项要素及材料的修改调整等，以便各部门、各区事项管理员熟练掌握系统操作，协助解决工作人员在事项调整过程中遇到的各类常见问题及困难

四是其他相关培训。按照市政务服务办及行业主管部门的实际培训需求响应开展“政务一网通平台”主题培训服务。

3）系统使用问题解答与处理

通过电话、QQ、微信及远程调试的方法，处理和解决公众和审批人员在“政务一网通平台”使用过程中遇到的各类问题，公众反馈问题来源涉及：便民服务（12345）热线、信访投诉、市长热线等渠道。运维人员整理记录“政务一网通平台”用户使用过程中的各类问题并定期进行归纳分析，针对平台及时开展系统优化和完善，不断提升用户体验。

4）重大保障

在重大活动、重大事件期间，根据重保预案推进重保工作，保障系统运行稳定和技术支撑到位。运维重保预案由专职运维经理负责，成立重保工作小组、调集专家资源，积极应对重保期间突发各类情况，如：系统突发性故障处理、恢复、系统数据安全等问题，防止重保期间问题处理的任何环节出现延迟，第一时间发现问题、解决问题。重保期间确保“政务一网通平台”务一网通平小时不间断技术支撑服务。

5）运维值班

根据“政务一网通平台”运维要求，制定运维值班制度，组织针对周末、节假日、系统升级、系统更新、应急处置、非日常性系统保障及问题处置、安全攻防演练及客户要求进行系统保障等非日常驻场服务时间外的现场和远程运维值班。

6）网上办事大厅内容优化

配合市政务办及部门最新要求，对网上办事大厅内容进行优化配置，包括：政务服务清单内容、配置旗舰店（区、部门）、热门服务、常用查询等。常用配置优化内容如下：

一是政务服务清单。更新配置网上办事大厅政务服务清单地址。

二是旗舰店（区、部门）。根据实际需求配置旗舰店图标，并根据调整内容配置数据库。

三是热门服务。根据需求配置数据库及热门服务图片。

四是常用查询。根据需求配置数据库及常用查询内容。

7）数据统计与导出

按照用户需求提供后台系统数据查询及数据统计导出服务，如：按照各区考核要求提供数据统计支撑；统计导出事项清单网办地址、办理时间、地址等信息维护情况；统计导出部门及区划清单、事项清单等。

8）一网通数据库维护

一是手动数据归集。制定数据归集标准，手动归集部门办件信息，归集部门包括但不限于：天津市公安局、天津市残疾人联合会、天津市住房公积金管理中心、天津市工业和信息化局、天津市市场监督管理委员会、天津市住房和城乡建设委员会、天津市市场监督管理委员会、天津市人力资源和社会保障局、天津市规划和自然资源局、天津市生态环境局、天津市医保局、天津市道路运输管理局、能源集团等十余个部门政务数据，为“政务一网通平台”归集全市办件数据提供技术服务保障。

二是数据质检入库。按照“政务一网通平台”数据入库标准，对归集数据进行入库质量检查。筛选问题数据，协助数据归集部门排查、定位问题，将问题数据退回至部门进行修改完善，确保数据可靠可信可用。

三是办件数据上报。按照国家要求，每日将办件数据推送至网信办前置机上报国家，定期检查国办反馈回来的质检错误数据，并分发给各业务部门、推动部门错误数据解决；针对国办反馈的“政务一网通平台”问题办件数据，核实数据问题，逐项分析产生原因并开展系统优化调整。

9）互联互通系统维护

一是互联互通接口维护。针对已经与“政务一网通平台”对接联通的行业部门业务系统，当系统升级改造后，需要对接口进行维护和改造确保系统间的二次联通，如：与国网电力进行联审事项的对接改造；与水务局、公用事业局用水/用气报装相关系统对接改造；与公安、残联等部门系统的二次对接联通等。

二是地址更新。针对已经与“政务一网通平台”对接联通的行业部门业务系统，当系统迁移后，原有服务地址发生变化、“政务一网通平台”需要对原有系统或服务地址链接进行同步更新调整。如：市建委图审网站升级后调整网办链接地址；燃气集团网站升级后调整网办链接地址；邮政网站升级后调整网办链接地址等。

三是基础支撑对接及维护。确保统一身份认证、电子证照、电子印章、营业执照等基础支撑服务稳定，当服务出现故障时及时协同网信办开展接口联调测试及问题诊断与解决，确保“政务一网通平台”各项服务24小时稳定运行。

四是市公共信用信息对接及维护。按照《天津市公共信用信息目录（2022版）》要求，配合完成公共信用数据归集工作，梳理并共享“政务一网通平台”涉及的公共信用数据。

五是好差评对接及维护。落实《天津市建立政务服务“好差评”制度工作方案》（津政务发〔2020〕4号），根据《天津市政务服务“好差评”数据对接标准规范》要求，对接并实时同步推送办件数据，数据推送异常时双方联调排查问题并做接口更新维护。

六是津心办对接及维护。根据《天津市一体化政务服务平台移动端建设工作方案（2022津市一体化年）》要求，与津心办对接事项数据、办件数据等支撑数据。

10）配合网络安全问题监测

配合市政务办网络安全问题监测及整改工作要求，每月面向用户服务系统、政务服务业务管理系统、政务服务业务办理系统、全程监督和联合惩戒系统、政务服务数据分析挖掘应用系统、网站综合管理等系统进行网络安全问题监测，对监测出的网络安全漏洞风险，逐项分析安全漏洞产生原因、明确整改时间并组织完成问题整改。

11）其他

积极配合落实市政务办安全生产、疫情防控、网络安全数据安全等管理要求，进行项目组宣贯和各项措施的落实。

（2）运维开发

1）基础配置调整

对“政务一网通平台”基础性信息进行维护支撑和优化完善，如：行政区划调整、部门调整等。

一是行政区划配置调整。配合天津市行政区划调整，及时调整“政务一网通平台”区划结构，确保网上办事大厅、政务服务业务管理系统、政务服务业务办理系统区划结构同步，各系统间业务办理及数据流转对接顺畅。

二是部门配置调整。配合天津市组织结构改革，及时调整“政务一网通平台”部门组织结构，确保网上办事大厅、政务服务业务管理、政务服务业务办理等系统相关部门名称、部门事项、角色权限、办理流程保持同步。

2）系统功能调整

一是网上办事大厅调整改版。响应市政务办提出的关于系统升级改版需求，如：配合重大事件进行版面细微调整、相关栏目调整等。涉及政策变化导致的架构调整或新增需求时，若评估开发工作量较大需双方协商处理。

二是系统互联互通调整。针对已经与“政务一网通平台”实现开发联通的部门，针对部门新增对接需求，配合开展调研评估和开发联调工作。如：配合工程建设联审、网信办基础支撑、市公共信用信息、好差评、津心办等对接和优化升级工作。涉及架构调整等新增需求时，若评估开发工作量较大需双方协商处理。

三是政务一网通数据库调整。归集全市部门办件数据，按照国家报送标准和最新质检规则，同步开发调整本地质检程序，对归集的各部门数据进行质量检查。配合国家及部门数据对接现状和要求，调整开发完善接口程序，确保天津市办件数据等保质保量上报国家。涉及架构调整等新增需求时，若评估开发工作量较大需双方协商处理。

四是政务服务业务办理系统调整。为满足市政务办系统日常业务运行及互联互通升级对接支撑进行表单及相关功能开发，如：对接水务、卫建委等部门开发调整表单等。涉及架构调整等新增需求时，若评估开发工作量较大需双方协商处理。

五是政务服务业务管理系统调整。为满足市政务办系统日常业务运行及使用方便进行系统功能开发调整。涉及架构调整等新增需求时，若评估开发工作量较大需双方协商处理。

3）专题工作

一是落实国家各项考核工作要求。依托现有“政务一网通平台”现状，对标先进地区，及时开展系统整改优化工作，配合完成国家数字政府评估考核各项工作要求。同时，为落实国家工作要求以及响应部门业务需求，配合网信办开展垂管系统对接、向部门共享垂管数据，推动实现公众“一次登录，全网通行”，解决不同系统间反复注册、重复登录的现状问题，进一步深化政务数据共享和应用。

二是配合等保测评以及密码应用安全性评估工作。配合等级保护测评机构的信息系统安全等级保护三级测评，根据测评报告中的整改意见和建议，对系统进行整改优化；配合评估机构进行密码应用安全性评估，根据评估报告中的整改意见和建议，对系统进行整改优化。

3、运维形式

提供现场驻场和24小时远程在线问题诊断和故障排除服务（电话、Email、QQ、微信等）。

1）专业人员现场服务

在系统维护期内，提供专业技术人员进行专职驻场服务和技术支持，负责日常维护，对系统运行过程中出现的故障进行处理和应急恢复。

2）电话热线服务

（1）日常电话支持服务

提供电话支持服务，接入和受理出现的以下情况：

对使用人员提供系统使用问题及涉及相关业务问题的解答；

系统需求问题的分析、跟踪以及反馈；

系统BUG（错误）的确认、反馈、处理和进度跟踪。

（2）紧急电话支持服务

电话热线工作人员和项目负责人提供紧急电话支持服务，对系统问题紧急情况进行响应。系统问题紧急情况包括应用系统缺陷导致系统出现宕机将影响正常工作的情况和硬件故障导致应用系统无法正常运行的情况。

3）互联网在线服务

提供互联网在线技术支持服务。包括电子邮件、QQ、微信等在线服务方式。

4）定期巡检服务

定期对政务一网通平台进行巡检，包括：

（1）系统状况检测

根据运行记录和系统的运行日志，对软件、硬件的状况进行检查，及时发现并解决潜在的问题。

（2）系统更新升级或修补

定期对系统性能进行测试及调整，解答用户与系统维护有关的问题，了解服务的满意程度和新的需求。

（3）系统使用情况统计

对系统的使用数据进行统计，使用户掌握系统的应用状况。

（4）系统需求收集

收集系统功能的新需求，提升软件系统的可用性。

5）日常培训

根据培训需求，对相关人员进行日常培训，包括操作培训、常见问题处理、故障排除等，可根据需求不定期组织现场或远程培训。

4、驻场运维服务需求

为保障天津市“政务一网通”平台的正常运行，需组建专业的运维服务团队并提供不少于6人的现场驻场服务，对提出的维护性要求立即响应，4小时内提出解决方案，8小时内解决故障恢复正常运行。

及时响应解决工作人员和社会公众在“政务一网通”平台业务使用过程中遇到的各种问题，保障业务工作的稳定运行和有序开展。

5、项目组织保障与项目管理要求

（1）对项目经理要求

供应商应配备经验丰富的项目经理承担本项目工作。供应商应明确项目经理在本项目中的岗位职责、任职资格及管理权限，并明确项目经理调动相关资源的权力，以确保工程顺利实施。在项目实施过程中，供应商须按照采购人的要求更换采购人认为不合适的人员。

（2）对项目团队的要求

投标人应成立合理的组织机构，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系，安排好足够的高素质人才参加本项目的建设，专门派出不少于6名驻场人员驻场，其中至少3名参与熟悉核心系统建设的高级工程师驻场提供技术支持服务、确保系统正常使用，安全专员1名配合完成安全宣贯组织工作，团队人员搭配合理、运维经验丰富、能够与用户进行良好的沟通，未经采购人同意不得随意替换，服从采购人的领导并遵守相关制度开展相关工作。

（3）对项目管理要求

供应商需在项目实施过程中按照项目管理体系要求进行项目管理工作，制定项目管理制度和工作流程，合理规划项目的组织架构、沟通方式和工作职责，定期向采购人提供项目实施进展情况报告。

6、交付物要求

系统运行维护工作总结报告，合同期满后1个月内提交。

7、验收标准

（一）验收方式

由招标人组织，采取专家验收的方式进行项目合同验收。

（二）验收内容

根据合同要求，验收主要内容包括但不限于：

1. 完成日常运维工作，确保正常稳定运行，无重大事故。

2. 日常运维巡检记录

3. 相关文档：（包含且不限于以下文档）

1) 运维实施方案；

2) 运维工作总结报告等相关文档。

8、服务响应与及时性要求

要求设立维护热线，为用户提供7×24小时的技术咨询和故障处理服务，提供7\*24（周一到周日）电话响应,7\*8（周一到周日）电话现场响应；

对于电话方式无法解决的问题，须在4小时之内派员到现场维护；

不影响系统运行的一般应用问题当即响应，48小时内解决；

影响系统重要功能正常运行及应用的紧急问题当即响应，12小时内解决；

对于影响系统瘫痪的特急问题当即响应，8小时内解决。

对于因需修改程序的应用问题当即响应，在采购人要求的时间内解决。

第四包

一、项目背景

对天津市公共资源交易系统、天津市公共资源综合监管系统、天津市公共资源交易统一受理系统和数据接口进行功能维护，保障各项功能正常，并对使用人员提供技术服务。

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、服务要求

1、软件系统运维

1）定期登陆公共资源交易平台，保证各平台能够正常访问，保障服务体系软硬件设备稳定。

2）运维人员通过电话、QQ、微信及远程调试的方法，处理和解决公共资源交易平台发生的各类问题。

3）运维人员记录公共资源交易平台运行过程中出现的各类问题，并定期进行分析整理，技术问题提交技术支持团队进行完善和优化；非技术问题提交相关业务部门处理。通过问题反馈，进一步优化和改进系统。

4）维护公共资源交易平台的安全、可靠及稳定。

5）每日巡检系统，发现问题及时处理。保障系统正常运行。每周更新服务器补丁，保障服务器安全。

2、硬件设备维保

1）维保期内硬件设备出现故障后48小时内完成设备维修。

2）维保期内，提供设备的原厂硬件维保、坏件更换及现场支持服务。

3）维保期内，提供巡检服务，每天检查设备的运行状态，并提出日常维护的建议，根据运行情况，提供优化方案。

3、运维形式

提供驻场和24小时远程在线诊断和故障排除服务（电话、Email、QQ、微信等）。

（1）专业人员现场服务

在系统维护期内，提供不少于2人专业技术人员进行专职驻场服务，负责日常维护，以及系统运行中出现的故障进行处理和应急恢复。

（2）电话热线服务

①日常电话支持服务

提供电话支持服务，接入和受理出现的以下情况：

对使用人员提供系统使用问题及涉及相关业务问题的解答；

系统需求问题的分析、跟踪以及反馈；

系统BUG（错误）的确认、反馈、处理和进度跟踪。

②紧急电话支持服务

电话热线工作人员和项目负责人提供紧急电话支持服务，对系统问题紧急情况进行响应。系统问题紧急情况包括应用系统缺陷导致系统出现宕机将影响正常工作的情况和硬件故障导致应用系统无法正常运行的情况。

（3）互联网在线服务

提供互联网在线技术支持服务。包括电子邮件、QQ、微信等在线服务方式。

（4）定期巡检服务

定期对公共资源交易平台进行巡检，包括：

①系统状况检测

根据运行记录和系统的运行日志，对软件、硬件的状况进行检查，及时发现并解决潜在的问题。

②系统更新升级或修补

根据行业发展和产品厂商提供的支持，定期对系统性能进行测试及调整，解答用户与系统维护有关的问题，了解服务的满意程度和新的需求。

③系统使用情况统计

对系统的使用数据进行统计，使用户掌握系统的应用状况。

④系统需求收集

收集系统功能的新需求，提升软件系统的可用性。

（5）日常培训

对相关人员进行日常培训，包括操作培训、常见问题处理、故障排除等，可根据需求不定期组织现场或远程培训。

4、维保设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌 | 规格型号 | 数量 | 单位 |
| （一）功能区域设备 | | | | | |
| 1 | 网络监控摄像头 | 海康威视 | DS-2CD712YTFD-IZ | 24 | 台 |
| 2 | 拾音器 | 海康威视 | DS-2FP4021-MD | 24 | 台 |
| 3 | 电源 | 海康威视 | DS-2FA1220-DW-CH | 24 | 台 |
| 4 | 75寸液晶电视 | 长虹 | 75J2000 | 3 | 台 |
| 5 | 75寸液晶电视支架 | NB | AVF1800 | 3 | 套 |
| 6 | 信息发布接收盒 | 海康威视 | DS-D60C/A | 3 | 台 |
| 7 | 22寸电子显示屏 | 海康威视 | DS-D6022FL | 9 | 台 |
| 8 | 门禁系统（套） | 海康威视 | DS-K2601 | 7 | 套 |
| 9 | 门禁发卡器 | 海康威视 | DS-K1F100-D8E | 1 | 台 |
| 10 | 身份证读卡器 | 海康威视 | DS-K1F1110-B | 1 | 台 |
| 11 | 36门条码扫描储物柜 | 新腾飞 | 定制 | 2 | 台 |
| 12 | 高拍仪 | 方正 | Q1000 | 8 | 台 |
| 13 | 65寸液晶电视 | 长虹 | 65D3P | 6 | 台 |
| 14 | 65寸液晶电视支架 | NB | AVF1800 | 6 | 台 |
| 15 | 会议摄像头 | 海康威视 | DS-2DF5220S-D4 | 6 | 台 |
| 16 | 视频采集卡 | 天创恒达 | TC-540N1 | 6 | 块 |
| 17 | 阵列麦克风 | 华为 | VPM220 | 6 | 台 |
| 18 | 见证音频配件套装 | 定制 |  | 6 | 套 |
| 19 | 耳麦 | 索尼 |  | 2 | 个 |
| 20 | LCD液晶显示单元 | 海康威视 | DS-D2055NL-B/G | 18 | 台 |
| 21 | 拼接屏处理器 | 海康威视 | DS-B20-S03-A | 1 | 台 |
| 22 | 输出板卡 | 海康威视 | DS-6916UD-B20D | 3 | 台 |
| 23 | 一体支架 | 海康威视 | 定制 | 1 | 套 |
| 24 | 大屏专用线缆 | 绿联 | DV101 | 18 | 根 |
| 25 | 监控音响 | 漫步者 | R101V | 1 | 个 |
| （二）机房服务网络设备 | | | | | |
| 26 | 64路NVR服务器 | 海康威视 | DS-8664N-I16 | 1 | 台 |
| 27 | 监控硬盘 | 希捷 | ST4000VX007 | 5 | 块 |
| 28 | 信息发布服务器 | 海康威视 | DS-D60S-B | 1 | 台 |
| 29 | 信息发布管理平台 | 海康威视 | DS-D61S-B | 1 | 个 |
| 30 | 门禁系统管理平台 | 海康威视 | iScecure Center综合安防管理平台 | 1 | 套 |
| 31 | 视频管理服务器 | 浪潮 | NF5270M4 | 1 | 台 |
| 32 | 视频转码服务器 | 浪潮 | NF5270M4 | 1 | 台 |
| 33 | 视频存储服务器 | 浪潮 | NF5270M4 | 1 | 台 |
| 34 | 管理系统服务器 | 浪潮 | NF5270M4 | 1 | 台 |
| 35 | 设备接入服务器 | 浪潮 | NF5270M4 | 1 | 台 |
| 36 | 数据库服务器 | 浪潮 | NF5270M4 | 2 | 台 |
| 37 | 热备软件 | 浪潮 | 业务连续保护软件（BCP-Express） | 2 | 套 |
| 38 | 存储系统 | 浪潮 | AS2600G2 | 1 | 台 |
| 39 | 核心交换机 | 锐捷 | RG-S5750C-28GT4XS-H | 2 | 台 |
| 40 | 接入交换机 | 锐捷 | RG-S2910-48GT4XS-E | 5 | 台 |
| 41 | POE接入交换机 | 锐捷 | RG-S2910-24GT4XS-UP-H(V3.0) | 2 | 台 |
| 42 | 千兆多模光纤模块 | 锐捷 | MINI-GBIC-SX-MM850 | 16 | 个 |
| 43 | 万兆多模光纤模块 | 锐捷 | XG-SFP-SR-MM850 | 12 | 个 |
| 44 | 多媒体交换机 | 东进 | Keygoe1001-PCS1UF2 | 1 | 台 |
| 45 | 服务器机柜 | 定制 |  | 3 | 台 |

第五包

一、项目背景

本项目的最终用户是天津市人民政府政务服务办公室。

天津市人民政府政务服务办公室为贯彻落实《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）、《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）等国家文件和《省级政府和重点城市一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）调查评估报告（2021）》中对于用户体验、服务精准、特色服务等智能客服相关文件要求，需建立政务服务知识库、智能对话机器人基础平台能力，并在此基础上通过标准建立与服务赋能，依托业务场景与对应责任单位，建立起优质的面向天津市自然人、法人的在线智能化服务能力。

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、服务要求

1.故障处理。诊断、解决智能服务机器人系统故障，对智能服务机器人系统错误进行排错；厂商保障接到系统故障电话或书面通知1小时内协调相关技术人员响应，并在12小时内解决相关问题，12小时解决不了的问题由厂商提供相关的解决方案和对应的解决时间计划。

2.技术咨询。专门指派一名运维经理，做为主要联系人。一支训练有素的技术支持小组，将协助市政务服务办智能咨询引导系统运维工作。

3.系统预防性维护：

（1）定期巡检。提供每年2次项目巡检，并提供相应的巡检报告和相关的建议。

（2）系统优化。根据巡检报告，给出系统运行的数据给出性能分析报告，并对系统进行调优，保证系统的正常运行。

4.行业专家在线答疑和操作指导。安排行业专家在线提供咨询服务和产品操作指导。

5.产品的软件版本升级服务。对系统提供定期升级服务，通过升级修复潜在的漏洞和安全隐患；产品升级时，确保升级是安全可靠的，并提供回退机制。

6.人工坐席。包括提供40路阿里云公有云1年在线坐席账号，用于天津政务服务智能客服转人工客服。

第六包

一、项目背景

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、运行维护清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维护对象 | 品牌 | 型号 | 数量 |
| 1 | 自助服务终端 | 浪潮 | ARM-Ⅱ-600 | 9台 |
| 2 | 智能取件柜 | 浪潮 | ARM-Ⅰ-200 | 4台 |
| 3 | 自助服务系统 | 自主开发 | 不涉及 | 1套 |
| 4 | 天津市政务一网通政务服务智能排队叫号系统 | 自主开发 | 不涉及 | 1套 |

三、硬件运维

1、热线电话服务

呼叫中心热线电话提供问题咨询、问题排查、用户指导、电话故障报修、投诉受理、用户回访服务。

2、上门维修服务

终端设备故障后，本地服务人员的上门故障排查及维修处理；

维修完毕后，填写《服务报告书》，并由客户签字认可。、

3、定期巡检服务

日常的税终端进行巡检服务，具体内容包括：

触摸屏表面清洁；

设备内部灰尘、纸屑清理、耗材检查、更换；

作系统优化、垃圾文件删除、系统备份。

定期的政务终端系统总体健康检查。

4、操作培训辅导

本地服务人员不定期对政务终端管理人员进行终端基础知识、使用维护技巧等知识的培训，提供上机实践服务

在政务终端巡检或轮流值守时，可为群众提供政务终端的操作使用、注意事项等辅导培训。

5、对终端使用情况定期汇报

本地运维服务人员按月对各地区政务终端使用情况进行统计、分析，并同时对运维服务状况进行总结，对存在的隐患提出建议。

6、服务响应时间

（1）浪潮总部呼叫中心400-658-6111热线电话服务响应；

（2）接到服务请求后，20分钟内电话无法解决，即派工给本地服务人员，并跟踪解决状况，解决完毕后进行电话回访。

7、到达现场时间

（1）市区内4小时内到达服务现场；

（2）郊区县8小时内到达服务现场。

8、解决问题时间

（1）到达现场后，硬件出现故障，无需更换配件的，在8小时内解决；

（2）如需更换配件，且该配件在本地常用配件清单内的，在12小时内解决；

（3）未列入本地常用配件清单的，在60小时内解决；

（4）对于由政务系统软件造成故障，在48小时内恢复正常；

（5）如因外围系统导致政务后台系统故障，在外围系统恢复正常运行后48小时内恢复正常。

四、软件运维

1）定期登陆各系统，保证各系统能够正常访问，保障服务体系软硬件设备稳定。

2）运维人员通过电话、微信及远程调试的方法，处理和解决自助终端服务平台发生的各类问题。

3）运维人员记系统运行过程中出现的各类问题，并定期进行分析整理，技术问题提交技术支持团队进行完善和优化；非技术问题提交相关业务部门处理。通过问题反馈，进一步优化和改进系统。

4）维护系统的安全、可靠及稳定。

5）每日巡检系统，发现问题及时处理。保障系统正常运行。每周更新服务器补丁，保障服务器安全。

五、运维服务标准

1.运维人员配置要求

运维服务人员应具多年信息系统运行维护服务经验，以满足实现服务标准为依据进行配备。

2.服务响应时间

提供7×24小时技术支持和服务。接到服务请求后，2小时内做出实质性响应，4小时内解决问题，远程无法解决，即派工给服务人员现场服务，并跟踪解决状况，解决完毕后进行电话回访。根据用户要求，问题解决后24小时内，提交问题处理报告。

七、项目验收

项目验收工作由采购人按照验收的有关制度和流程组织开展。

服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。

1.项目验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成。

服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。

2.项目验收标准

采购人以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

八、知识转移要求

1、知识承接及记录

本项目服务商应按照采购人要求，做好知识转移工作。对于之前运维服务年度的运维工作资料，在合同签订后一个月内，做好资料的接收、学习等工作，确保相关运维支持工作无缝、持续进行。在运维工作中，应按照招标人要求，及时、准确、完整的做好工作记录、文档生成、经验梳理、生成知识等。

2、知识交接及转移

在合同服务期结束前，本项目运维服务商应按招标人要求完成与后续运维服务商的工作交接、知识转移等工作。

九、保密要求

中标人及参与项目的所有人员应严格遵守招标人的保密要求，签订保密协议,参与人员由中标人担保；招标人对于中标人提供的资料及在项目实施过程接触到的信息，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

第七包

一、项目背景

2020年12月，市政务服务办协同办公（OA）正式上线运行。为使系统安全稳定运行，解决日常工作中产生的使用问题，计划采购OA系统的运行维护服务。

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、运维服务需求

1.技术服务的目标：

保障市政务服务办OA文书业务协同办公系统能正常稳定运行，现场问题及时解决。

2.技术服务的内容：

2.1运维范围

先行协同办公、目录服务及资源应用系统v9.0。

2.2运维工作内容

2.2.1系统定期巡检

每月对系统做定期巡检，指乙方安排现场维护工程师对应用系统实施现场检查，及时发现系统运行中出现的隐患，减少系统发生故障的概率，保证系统的稳定运行。

在系统巡检过程中发现的问题，依据乙方故障分类标准，由乙方技术服务工程师或高级工程师进行相应的故障排除。

巡检主要对应用系统进行服务有效性检查、性能指标检查、告警功能检查；服务器物理空间使用状况检查、数据库备份检查和维护、系统日志检查和维护；设备故障需联系第三方厂商解决。

每月对当月的巡检及运行情况进行总结，提供运维报告。

2.2.2应用系统后台的运维服务

⑴诊断和纠正应用系统程序错误的校正性维护。

⑵为适应应用环境的变更而修改系统运行环境的适应性维护。

⑶系统性能优化。

⑷因硬件系统变更、系统物理位置变更或其他原因，重新安装部署系统软件。

2.2.3应用现场服务

⑴用户变更和办公业务变更维护。由于人员岗位、职位的变动而修改该用户在办公系统中相关信息，包括用户、公共地址和权限信息。由于办公业务的增加或者改动，而新建或者修改办公流程、红头、表单、word模板等。

⑵办公客户端维护，包括移动客户端运行环境及系统的调试，用户误操作出现的数据异常问题。

⑶日常对系统管理员及系统操作用户进行电话答疑及现场服务。

⑷以上工作内容由现场运维工程师做详细记录，每半年汇总形成现场运维报告提供给甲方。

2.2.4培训服务

(1)机关新增人员或岗位调整，需要对相关人员进行系统的操作培训。

(2)领导用户直接进行一对一的现场指导。

2.3运维时间

乙方提供全年7\*24小时技术支持，重要问题4小时内上门响应；非正常工作时间提供包括电话咨询、远程技术支持。

3.技术服务的方式：

3.1远程技术支持

提供7\*24小时不间断远程支持服务，30分钟内响应，4小时内到达现场,包括电话咨询、远程技术支持和现场服务。

3.2培训

由项目经理组织培训工程师按照服务内容对乙方用户进行培训。

第三部分 投标须知

A 说明

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于投标邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2.1 “采购人”和“招标人”系指本次招标活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次招标活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.3 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

3. 解释权

3.1 本次招投标的最终解释权归为采购人、采购代理机构。

3.2 本文件未作须知明示，而又有相关法律、法规规定的，采购人、采购代理机构将对此解释为依据有关法律、法规的规定。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于供应商的有关规定，有能力提供招标采购服务的供应商。

4.2 符合《投标邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体投标

若《投标邀请函》接受联合体投标的：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《投标邀请函》规定的供应商资格条件（实质性要求）。

（3）联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一合同项下投标，也不得组成新的联合体参加同一合同项下的投标。

（4）下载招标文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

（5）联合体投标的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

（6）由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

（7）联合体中任意一方为中小企业的，该方应提供《中小企业声明函》。

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

4.4 关于关联企业

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，不得同时参加同一合同项下的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于中小微企业参与投标

中小微企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的供应商。中小微企业参与投标应提供《中小企业声明函》。

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

根据《财政部 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，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

4.6 关于分公司投标

分公司作为投标人参与本项目政府采购活动的，应提供具有法人资格的总公司的营业执照副本扫描件及法人企业授权书，法人企业授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具法人企业授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

4.7 关于提供前期服务的供应商

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5. 合格的服务

5.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

5.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5.3 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

6. 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息，包括招标公告、更正公告、中标公告、终止公告等与招标活动有关的通知，采购人、采购代理机构均将通过“天津政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）”和“天津政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注上述媒体和天津市政府采购中心招投标系统“查看项目文件”的相关信息。因没有及时关注而未能如期获取相关信息，投标人自行承担由此可能产生的风险。

8. 询问与质疑

8.1 根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）、《天津市财政局关于转发<财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见>的通知》（津财采[2017]4号）的要求及委托代理协议的授权范围，针对采购文件的询问、质疑应当向采购人提出；针对采购过程、采购结果的询问、质疑应当向天津市政府采购中心提出。

8.2 询问

（1）询问可以采取电话、当面或书面等形式。

（2）采购人应当自收到供应商询问之日起3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.3 质疑

（1）提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

（2）供应商认为采购文件、采购过程和采购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，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性向采购人提出质疑，否则不予受理。

针对采购结果的质疑，供应商可通过天津市政府采购中心招投标系统“质疑”模块在线提出。

（3）质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的规定，并按照统一格式提出（具体格式可参照天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）“下载专区”中的“质疑函格式文本”）。质疑函应当明确阐述采购文件、采购过程、采购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，以便于有关单位调查、答复和处理。

（4）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，采购人或天津市政府采购中心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，将上报天津市财政局政府采购处依法处理。

8.4 针对询问或质疑的答复内容需要修改采购文件的，其修改内容应当以天津市政府采购网发布的更正公告为准。

9. 其他

本《投标须知》的条款如与《投标邀请函》、《招标项目需求》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请函》、《招标项目需求》中规定的内容为准。

B 招标文件说明

10. 招标文件的构成

10.1招标文件由下述部分组成：

（1）投标邀请函

（2）招标项目需求

（3）投标须知

（4）合同条款

（5）投标文件格式

（6）本项目招标文件的更正公告内容（如有）

10.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.3 加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

10.4 招标文件中涉及的参照品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于招标要求。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 投标截止前，采购人、采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告形式发布。

11.2 更正公告一经在“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”发布，天津市政府采购中心招投标系统将自动发送通知至已获取招标文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有招标文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

11.3 更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12. 答疑会和踏勘现场

12.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按《投标邀请函》规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.2 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有投标人按《投标邀请函》规定的时间、地点参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.3 采购人、采购代理机构在答疑会或踏勘现场中口头介绍的情况，除经“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告的形式发布外，不构成对招标文件的修改，不作为投标人编制投标文件的依据。

C 投标文件的编制

13. 要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求编制投标文件，以使其投标对招标文件做出实质性响应。否则，其投标文件可能被拒绝，投标人须自行承担由此引起的风险和责任。

13.2 投标人应根据招标项目需求和投标文件格式编制投标文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人、采购代理机构对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人、采购代理机构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，按有关规定执行。

14. 投标语言及计量单位

14.1 投标人和采购代理机构就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有中文文本，并以中文文本为准。外文资料必须提供中文译文，并保证与原文内容一致，否则投标人将承担相应法律责任。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件，评标委员会有权拒绝其投标。

14.2 除在招标文件中另有规定，投标文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件格式

15.1 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式完整填写。因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人自行承担。

15.2 投标人可对本招标文件“招标项目要求”所列的所有服务进行投标，也可只对其中一包或几包的服务投标；若无特殊说明，每一包的内容不得分项投标，原则上按照整包确定中标供应商。

15.3 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

15.4 如投标多个包的，要求按包分别独立制作投标文件。

15.5 投标文件（包括封面和目录）的每一页，从封面开始按阿拉伯数字1、2、3…顺序编制页码。

16. 投标报价

16.1 投标书、开标一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

16.2 投标报价是为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。

16.3 除《招标项目需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人、采购代理机构均将予以拒绝。

17. 投标人资格证明文件

投标人必须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

（1）《投标邀请函》中规定的供应商资格要求（实质性要求）证明文件；

（2）若国家及行业对投标项目有特殊资格要求的，还须提供特殊资格证明文件；

（3）涉及本须知中“4. 合格的投标人”相关要求的，按其要求执行。

18. 技术响应文件

18.1 投标人须提交证明其拟提供的服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。

18.2 上述技术响应文件可以是文字资料、图纸或数据，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

19. 投标保证金

19.1 按照《招标项目要求》要求执行。

19.2 符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《政府采购法实施条例》相关规定。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为提交投标文件的截止之日起60天。投标书中规定的有效期短于招标文件规定的，其投标将被拒绝。

20.2 特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求。答复应以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但不被没收投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其延长投标保证金的有效期。

21. 投标文件的签署及规定

21.1 投标文件应按《招标项目要求》和《投标文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，投标人自行承担由此产生的风险。

21.2 投标人按照《投标邀请函》的要求提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

21.3 若有修改须于规定时间内重新提交电子投标文件。投标文件因模糊不清或表达不清所引起的后果由投标人自负。

D 投标文件的网上应答和提交

22. 投标人须按《投标邀请函》规定提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。具体方式：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。如有需要，投标人可于工作时间且在招标文件规定的截止时间前到天津市河东区红星路79号天津市政府采购中心窗口完成上述操作。

23. 制作和上传电子投标文件要求

23.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》。

23.2 投标人须按照招标文件的规定制作电子投标文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子投标文件，按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），并于投标截止时间前上传至天津市政府采购中心招投标系统。

特别提醒：

（1）由于投标人网络接入速率不可控等网络传输风险，建议投标人在网上应答上传加盖电子签章的电子投标文件后，对上传文件进行下载，核对文件完整性，如是否缺页少页、图片是否显示完整、签章是否有效等，并按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保投标文件上传准确、有效。

（2）投标人应当按照天津公共资源电子签章客户端使用说明的要求使用电子签章客户端软件。不按本使用说明使用电子签章客户端软件，或使用word等其它软件进行签章工作，将会造成天津公共资源电子签章客户端无法读取签章信息，并导致投标无效。

23.3 投标人须保证电子投标文件清晰，便于识别，如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人自行承担相应责任。

24. 投标人须承诺接受电子投标的方式，并自行承担由此带来的废标、无效投标的风险。

25. 未按招标文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 开标和评标

26. 开标解密和资格审查

26.1 投标人须于《投标邀请函》中规定的时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

26.2 由于投标人原因，没有在规定时间内进行网上开标解密，视为无效投标。

26.3 开标解密后，对开标结果进行网上公示，投标人报价为空、为零的将被视为无效投标。

26.4 开标解密后，投标代表人应保持电话畅通并具备相应的网络环境，随时准备接受评委的网上询标。

26.5 投标人须于规定时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”对评委的网上询标予以解答。如投标代表人被要求到评审现场答疑时，须携带身份证等有效证件原件，以备查验。

26.6 投标截止时间后，投标人不足3家的，不得开标。

26.7 开标解密后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。

27. 评标委员会

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

27.2 评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查、询标、评估和比较。评标委员会认为必要时，可向投标人进行询标。

27.3 出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家，或投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的情况时，或出现影响采购公正的违法、违规行为时，评标委员会有权宣布废标。

27.4 评标委员会负责完成全部评标工作，向采购人提出经评标委员会签字的书面评标报告。

28. 对投标文件的审查和响应性的确定

28.1 符合性检查。评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件的内容是否完整、有无计算错误、要求的保证金是否已提供、文件签署是否正确、实质性要求等进行审查，确定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

28.2 投标截止时间后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关的任何一方递交的材料。

28.3 实质上没有响应招标文件要求的投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的重大偏离而使其投标成为响应性的投标。如出现下列情况之一的，其投标将被拒绝或中标无效：

（1）投标文件未按招标文件的要求加盖电子签章的；

（2）投标有效期短于招标文件要求的；

（3）投标文件中提供虚假材料的；

（4）不能满足招标文件中任何一条实质性要求或加注“★”号条款出现负偏离或经评标委员会认定未实质性响应招标文件要求的或投标内容不符合相关强制性规定的；

（5）未按时进行网上解密或电子投标文件损坏、无效的；

（6）投标报价超出采购预算或最高限价；

（7）存在串通情形的；

（8）单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下投标的，相关投标均无效；

（9）其他法定投标无效的情形。

28.4 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行审核，投标文件报价出现前后不一致的，修改错误的原则如下：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，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。

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

28.5 评标委员会将要求投标人按上述修改错误的方法调整投标报价，投标人同意后，调整后的报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修改后的报价，其投标将被拒绝。

29. 投标文件的澄清

29.1 澄清有关问题。为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人有义务按照评标委员会通知的时间、地点指派投标代表人就相关问题进行澄清。

29.2 投标人澄清、说明、答复或者补充的电子文件，加盖电子签章后上传至天津市政府采购中心招投标系统。

29.3 投标人的澄清、说明、答复或者补充应在规定的时间内完成，并不得超出投标文件的范围或对投标内容进行实质性的修改。

29.4 澄清文件将作为投标文件的一部分，与投标文件具有同等的法律效力。

30. 投标的评估和比较

评标委员会将根据招标文件确定的评标原则和评标方法对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评估和比较。

31. 评标原则和评标方法

31.1 评标原则

（1）评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

（2）评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（3）对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，但不影响项目评审的，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

（4）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

31.2 评标方法

（1）采用“综合评分法”的评标方法，具体评审因素详见《招标项目需求》。评标采用百分制，各评委独立分别对实质上响应招标文件的投标进行逐项打分，对评标委员会各成员每一因素的打分汇总后取算术平均分，该平均分为供应商的得分。

（2）根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

（3）评标委员会审查产品资质或检测报告等相关文件符合性时，应综合考虑行业特点、交易习惯、采购需求最本质原义等情况，而不应以投标文件中产品名称与招标文件产品名称是否一致作为审查的标准。

（4）中标候选供应商产生办法：按得分由高到低顺序确定中标候选供应商；得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定中标候选供应商；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序确定中标候选供应商，采购人或评标委员会经采购人授权后按中标候选供应商顺序确定中标供应商。

（5）根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第43条规定，如评审现场经财政部门批准本项目转为其他采购方式的，按相应采购方式程序执行。

32. 其他注意事项

32.1 在开标、投标期间，投标人不得向评标委员会成员或采购代理机构询问评标情况、施加任何影响，不得进行旨在影响评标结果的活动。

32.2 为保证定标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与投标人私下交换意见。在开、评标期间及招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评标情况。

32. 3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

F 授予合同

33. 中标供应商的产生

33.1 采购人可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

33.2 采购人也可以按照《政府采购法》及其实施条例等法律法规的规定和招标文件的要求确认中标供应商。

34. 中标通知

34.1 中标公告发布同时，采购代理机构将通过天津市政府采购中心招投标系统以电子形式向中标供应商发出《中标通知书》（请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“查看项目文件”中获取）。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

35. 投标人可使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“项目资审情况”中获取未通过资格审查的原因或从“供应商系统”的“查看排序和得分”中获取未中标人本人的评审得分与排序。

36. 签订合同

36.1 采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登陆天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“合同”中获取。

36.2 招标文件、中标供应商的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据，且为合同的组成部分。

37. 履约保证金

37.1 若《招标项目要求》规定须提交履约保证金的，中标供应商须按照规定要求提交履约保证金。

37.2 中标供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收其履约保证金。

38. 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

39. 合同分包

39.1 未经采购人同意，中标供应商不得分包合同。

39.2 政府采购合同分包履行的，中标供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

第四部分 合同条款

**合同一般条款**

需方：

供方：

供、需双方根据 项目（项目编号：TGPC-201 - ）的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成 合同：

* 本合同为中小企业预留合同
* 本合同非中小企业预留合同

鉴于政府采购使用的合同文本的特殊性，本合同一般条款仅作为确立法律关系框架作用，具体合同的权利义务等内容以双方签订的专业合同为准，该合同作为本政府采购合同附件，与本合同具有同等法律效力，如附件合同没有而合同一般条款有的且涉及政府采购性质的内容，以合同一般条款内容为准。

一、采购内容： （详见附件）

合同总价款：人民币 元

大写：人民币 元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件。

三、供方所提供的服务必须具有合法手续及相关文件。如涉及知识产权则必须是自己拥有或合法使用的。

四、服务时间、地点、方式：见附件。

五、供方应随服务向需方交付的相关资料。如果所提交文件是外文的，供方有义务为需方提供中文或译成中文文件。

六、验收工作由需方负责对合同进行验收。

七、货款支付方式：见附件。

供方开户银行（汉字全称）： ，

行号（数字代码）： ，

帐 号： 。

八、有关涉及本合同供方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对供方具有约束力。

九、本合同一式 份，需方留存 份，供方留存 份，均具同等效力，签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 供方（公章）： | 需方（公章）： |
| 地址： | 地址： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 委托代理人： | 委托代理人： |
| 电话： | 电话： |

时间：20 年 月 日

**合同特殊条款**

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由供方和需方根据项目的具体情况协商拟订。

第五部分 投标文件格式

**投标文件封面格式**



投 标 文 件

**（加盖电子签章）**

**项目编号：**

**项目名称：**

**所投包号：**

**投标单位名称：**

**投标代表人姓名：**

**投标日期： 年 月 日**

**投标文件总目录**

**（投标人自行编制）**

**评分因素及评标标准页码检索**

**（需投标人按招标文件“评分因素及评标标准”中每个评分项逐项列明页码）**

**附件1**

**投标书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市 项目（项目编号： ）的投标邀请，签字代表 （姓名/职务）经正式授权并代表我公司 （投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的投标文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供和交付的服务投标总价为：

第一包，￥ 元（人民币），大写 。

第二包，￥ 元（人民币），大写 。

……

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们认为全部招标文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起60天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

7. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定，我公司完全响应本次招投标通过网上应答进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

8. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和招标文件的规定给予处罚。

9. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

10. 我公司若中标，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

11. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“天津市政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

12. 我公司开票信息如下，**此信息与我公司在税务局注册的信息一致**：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

开具发票类型：□增值税专用发票 □增值税普通发票

13. 我公司选择招标代理服务费发票领取方式（请自行选择以下任一方式并在相应□里划“√”）：

**□上门自取**

**□到付邮寄**

邮寄地址、邮编：

邮寄联系人、手机号码：

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件2**

**开标一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 服务名称 | 数量 | 投标总价 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件3**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号：

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **服务名称** | **总价** | **数量** | **备注** |
| 1 |  |  | 1项 |  |
| 其中 | | | | |
| **分项名称** | | **价格** | **数量** | **备注** |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
| 管理费、税费 | |  |  |  |
| …… | |  |  |  |
|  | |  |  |  |

注：1. 本表第一行填写本项目投标总价，须与附件2中投标总价保持一致。

2. 下面应填写分项价格及分项名称（分项名称可根据实际情况增减、修改），分项价格汇总应等于总价。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| （一）报价要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （二）服务要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （三）时间、地点要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （四）付款方式 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （五）投标保证金和履约保证金 | | | | |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

4. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件5**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | （一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。 |  |  |  |
| 2. 项目需求书要求 | | | | |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件6**

**主要相关项目业绩一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用户单位名称 | 项目内容 | 实施地点 | 用户联系人及联系方式 | 项目起止时间 | 合同金额 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件7-1**

**专业人员组成及任务分配**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **职位** | **学历** | **任务** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**注：列出所有参加本项目专业人员名单及在本项目中所承担职位和工作。**

**附件7-2**

**专业人员简历格式**

本项目岗位：

人员姓名：

学历、专业：

所获证书：

出生日期：

在此公司工作年限：

**关键资格条件：**

***（概述此人员与本任务最相关的经验，描述其在以前的有关任务中承担的责任，给出日期和地点。）***

**教育：**

*（概述此人员的大学和其他专业化教育和培训情况，给出学校的名称、入学日期、所获学位。）*

**所获证书：**

*（提供此人与本项目相关的证书扫描件）*

**工作简历：**

（从现任职位开始，倒叙列出自毕业后所任所有职务、日期、受雇单位名称、职位头衔、任务地点。近十年的经验应给出从事活动的类型和适当的用户信息。）

**注：关键岗位人员均需填写此表。**

**附件8**

**投标代表人授权书**

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名）（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 投标代表人身份证正面 | 投标代表人身份证背面 |

**附件9-1**

**中小企业声明函（服务）**

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

1. （**请填写标的名称**），属于 软件和信息技术服务业 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

2. （**请填写标的名称**），属于 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日期：

**注：**

**1.标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。**

**2.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。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。**

**3.中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。**

**附件9-2**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函**

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日 期：

注：

**中标供应商为残疾人福利性单位的，将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函。**

**附件10**

**政府采购政策情况表**

项目名称：

项目编号：

包号：

单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 节能产品（非强制节能产品） | 产品名称 | 品牌型号 | | 制造商 | 节能认证证书编号 | 金额 |
|  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
| 节能产品（不包括强制节能产品）金额合计 | | | | |  |
| 比重（节能产品金额/投标所投包总价） | | | | | % |
| 节能产品证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | | |
| 环境标志产品 | 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | | 环境标志认证证书编号 | 金额 |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
| 环境标志产品金额合计 | | | | |  |
| 比重（环境标志产品金额/所投包投标总价） | | | | | % |
| 环境标志产品证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | | |

填报要求：

1. 请投标人正确填写本表，所填内容将作为评分的依据。其内容或数据应与对应的证明资料相符，如果填写不完整或有误，不再享受上述政策优惠。

2. 节能产品是指财政部和国家发展改革委员会公布现行的《节能产品政府采购清单》中的产品；环境标志产品是指财政部、生态环境部发布现行的《环境标志产品政府采购清单》中的产品。请提供《清单》中相关内容页（并对相关内容作圈记）。

投标人名称：

日期：

**附件11：招标文件第一部分供应商资格要求的证件**

**附件12**

**书面声明**

参加政府采购活动前3年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：

日期：

**证明材料**

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

投标人名称：

日期：

**附件13：招标文件评分因素及评标标准中要求的证明材料扫描件、方案等**

**附件14：投标人认为需要提供的其他资料**