

磋商文件

(服务类)

采购项目名称：绵阳市出租汽车服务管理信息系统运维服务

采购项目编号：**N5107012023000651**

绵阳市交通运输局道路运输管理处

四川兴恩工程项目管理有限公司共同编制

2023年12月11日

第一章 竞争性磋商邀请

四川兴恩工程项目管理有限公司（以下简称“代理机构”）受绵阳市交通运输局道路运输管理处委托，拟对绵阳市出租汽车服务管理信息系统运维服务采用竞争性磋商采购方式进行采购，兹邀请供应商参加本项目的竞争性磋商。

一、项目编号：N5107012023000651

二、项目名称：绵阳市出租汽车服务管理信息系统运维服务

三、磋商项目简介

绵阳市出租汽车服务管理信息系统平台为绵阳市道路运输管理处建设的出租车管理系统系统，项目质保期即将到期。整个平台建设包括：运行监控及指挥调度系统、电召服务及失物招领系统、动态监管稽查系统、服务质量监督考评系统、综合运行分析系统、企业在线业务管理系统、视频管理系统、网约车业务办理和监管平台、接口管理系统以及相应的指挥中心大屏、网络安全等硬件设备。拟通过政府购买服务的方式聘请三方专业机构承担平台运行维护工作。

四、邀请供应商

本次采购采取公告征集邀请磋商的供应商。

公告征集：本次竞争性磋商在“四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）”上以公告形式发布，兹邀请符合本次采购要求的供应商参加本项目的竞争性磋商。

五、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

执行政府采购促进中小企业发展的相关政策：

本项目所有采购包不专门面向中小企业。

注：监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业。

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

无

六、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：四川省政府采购一体化平台（以下简称“采购一体化平台”）的项目电子化交易系统（以下简称项目电子化交易系统），登录方式及地址：通过四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）首页供应商用户登录采购一体化平台，进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在四川政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用采购一体化平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入采购一体化平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入全国公共资源交易平台（四川省）数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录采购一体化平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看四川政府采购网-办事指南。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）采购一体化平台技术支持：

在线客服：通过四川政府采购网-在线客服进行咨询

400服务电话：4001600900

CA及签章服务：通过四川政府采购网-办事指南进行查询

七、竞争性磋商文件获取时间、方式及地址

（一）磋商文件获取时间：详见采购公告或邀请书。

（二）在磋商文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目磋商文件上传至项目电子化交易系统，免费向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取磋商文件。成功获取磋商文件的，供应商将收到已获取磋商文件的回执函。未成功获取磋商文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对磋商文件提起质疑。

成功获取磋商文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的磋商文件，供应商应当重新获取磋商文件。供应商未重新获取磋商文件或者未按照澄清或者修改后的磋商文件编制响应文件进行响应的，自行承担不利后果。

注：获取的磋商文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

八、首次响应文件提交截止时间及开启时间、地点、方式

（一）提交首次响应文件截止时间及开启时间：详见采购公告或邀请书。

（二）响应文件提交方式、地点：供应商应当在提交首次响应文件截止时间前，通过项目电子化交易系统提交响应文件。成功提交的，供应商将收到已提交响应文件的回执函。

九、磋商方式

本项目磋商小组与供应商通过项目电子化交易系统以在线方式进行磋商。磋商会议由磋商小组在线主持，供应商代表在线参加。供应商应随时关注项目电子化交易系统信息，及时参与在线磋商。供应商登录项目电子化交易系统，与磋商小组进行在线磋商、提交供应商响应表，供应商响应表应加盖供应商（法定名称）电子印章。

十、供应商信用融资

根据《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）文件，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录四川政府采购网—金融服务平台，选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目成交结果、成交通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十一、联系方式

采购人：绵阳市交通运输局道路运输管理处

地址：科创园园艺西街1号

邮编：621000

联系人：刘芸豪

联系电话：18308465431

代理机构：四川兴恩工程项目管理有限公司

地址：绵阳市科创园区科技路80号愿望集团5楼

邮编：621000

联系人：戴尚文

联系电话：17313084657

第二章 供应商须知

2.1 供应商须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：379,000.00元</p> <p>供应商采购包报价高于采购包采购预算的，其响应文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>供应商的采购包响应报价高于最高限价的，其响应文件将按无效处理。</p>
3	评审方法	综合评分法(详见第五章)。
4	是否接受联合体	采购包1：不接受联合体
5	落实节能、环保、无线局域网	<p>1.根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购的 无 产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效响应处理。</p> <p>3.本项目采购的 无 产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购的 无 产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p> <p>4.响应产品属于中国政府采购网公布的《无线局域网认证产品政府采购清单》且在有效期内的，按《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号）要求优先采购。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条和《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）的规定，</p> <p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下采购活动的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；最后评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查、有效报价环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效响应供应商不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在磋商过程中，磋商小组认为供应商报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统书面说明，必要时提交相关证明材料。供应商提交的书面说明，应当加盖供应商公章，在磋商小组要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其响应报价合理性。供应商不能证明其响应报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效处理。（注：供应商报价低于最高限价50%或者低于其他有效供应商报价算术平均价40%的，磋商小组可以认为该供应商“报价明显低于其他实质性响应的供应商报价”。）</p>
9	磋商保证金	本项目不收取磋商保证金。
10	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不收取
11	响应有效期（实质性要求）	提交首次响应文件的截止之日起不少于90天。
12	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：采购代理服务收费采用差额定率累进计费方式。收费参照计价格[2002]1980号《政府采购代理服务收费管理暂行办法》，若按标准计算后的代理费不足5000.00元按5000.00元计取。</p>
13	采购结果公告	采购结果将在四川政府采购网予以公告。
14	成交通知书	<p>采购结果公告后，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向成交供应商发出成交通知书；成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。</p>
15	政府采购合同公告、备案	<p>政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在四川政府采购网予以公告；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。</p>
16	进口产品	不允许（实质性要求）
17	是否组织潜在供应商现场考察	采购包1：否

18	特殊情况	出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： （一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法终止采购活动。
19	报价/分值精确度	报价/分值精确度仅保留“所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行精确。”

2.2总则

2.2.1适用范围

- 一、本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商采购项目。
- 二、本磋商文件的最终解释权由绵阳市交通运输局道路运输管理处和四川兴恩工程项目管理有限公司享有。对磋商文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，磋商项目技术、服务、商务及其他要求，评审细则及标准由绵阳市交通运输局道路运输管理处负责解释。除上述磋商文件内容，其他内容由四川兴恩工程项目管理有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次磋商的采购人是绵阳市交通运输局道路运输管理处。
- 二、“供应商”是指在按照磋商公告规定获取磋商文件，拟参加响应和向采购人提供货物及相应服务的法人、其他组织或自然人。
- 三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是四川兴恩工程项目管理有限公司。
- 四、“网上开启”是指供应商通过项目电子化交易系统在线完成签到、响应文件解密后，采购人或者采购代理机构通过项目电子化交易系统在线完成已解密响应文件的开启工作。
- 五、“电子评审”是指通过项目电子化交易系统在线完成磋商小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具磋商报告、推荐成交候选供应商等活动。

2.2.3响应费用（实质性要求）

供应商应自行承担参加竞争性磋商采购活动的全部费用。

2.3磋商文件

2.3.1磋商文件的构成

- 一、磋商文件是供应商准备响应文件和参加响应的依据，同时也是评审的重要依据。磋商文件用以阐明磋商项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、磋商程序、有关规定和注意事项以及合同草案条款等。本磋商文件包括以下内容：
 - （一）竞争性磋商邀请；
 - （二）供应商须知；
 - （三）磋商项目技术、服务、商务及其他要求；
 - （四）磋商过程中可实质性变动的内容；
 - （五）磋商办法；
 - （六）响应文件格式；

（七）拟签订采购合同文本。

二、供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求。供应商没有对磋商文件全面作出实质性响应所产生的风险由供应商承担。

2.3.2磋商文件的澄清和修改

一、在提交首次响应文件截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，采购人或者代理机构将在四川政府采购网发布更正公告，供应商应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响响应文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的磋商文件，供应商应依据更正后的磋商文件编制响应文件。若供应商未按前述要求进行响应的，自行承担不利后果。

2.4响应文件

2.4.1响应文件的语言

一、供应商提交的响应文件以及供应商与磋商小组在磋商过程中的所有来往书面文件均须使用中文。响应文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，磋商小组将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对供应商的不利后果，由供应商承担。

2.4.2计量单位（实质性要求）

除磋商文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3响应货币（实质性要求）

本次项目均以人民币报价。

2.4.4知识产权（实质性要求）

一、供应商应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如存在前述情形，由供应商承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5响应文件的组成（实质性要求）

供应商应按照磋商文件的规定和要求编制响应文件。

响应文件具体内容详见第六章。

2.4.6响应文件格式

一、供应商应按照磋商文件第六章中提供的“响应文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的响应文件由供应商自行编写。

2.4.7响应报价（实质性要求）

一、供应商的报价是供应商响应磋商项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的一切费用。

二、响应文件报价出现前后不一致的，按照磋商文件第五章磋商办法规定予以修正，修正后的报价经供应商以书面形式通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖供应商（法定名称）电子印章，供应商逾时确认的，其响应无效。

2.4.8响应有效期（实质性要求）

响应有效期详见第二章“供应商须知前附表”，响应文件未明确响应有效期或者响应有效期小于“供应商须知前附表”中响应有效期要求的，其响应文件按无效处理。

2.4.9响应文件的制作、签章和加密

一、响应文件应当根据磋商文件进行编制。供应商应通过四川政府采购网-办事指南下载响应客户端，使用客户端编制响应文件。

二、供应商应按照客户端操作要求，对应磋商文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合磋商文件对应项的要求的，其响应文件作无效处理。

三、供应商完成响应文件编制后，应按照响应文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对响应文件进行电子签章和加密。

四、磋商文件澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的磋商文件，供应商应重新获取澄清或者修改后的磋商文件，按照澄清或者修改后的磋商文件进行响应文件编制、签章和加密。

2.4.10响应文件的提交（实质性要求）

一、供应商应当在提交首次响应文件截止时间前，通过项目电子化交易系统完成响应文件提交。

二、在提交首次响应文件截止时间后，代理机构不再接受供应商提交响应文件。供应商应充分考虑影响响应文件提交的各种因素，确保在提交首次响应文件截止时间前完成提交。

2.4.11响应文件的补充、修改（实质性要求）

响应文件提交截止时间前，供应商可以补充、修改或者撤回已成功提交的响应文件；对响应文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的响应文件，补充、修改后重新提交。

供应商响应文件撤回后，视为未提交过响应文件。

2.5开启、资格审查、磋商和确定成交供应商

2.5.1磋商开启程序

一、本项目为竞争性磋商项目。网上开启的开始时间为响应文件提交截止时间。成功提交或成功提交和解密电子响应文件的供应商不足3家的，不予开启，采购人或代理机构将终止采购活动。

二、磋商开启准备工作

响应文件开启时间前，供应商登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”，等待代理机构开启磋商。

三、解密响应文件（实质性要求）

响应文件提交截止时间后，成功提交响应文件的供应商符合响应文件规定数量的，代理机构将启动响应文件解密程序，解密时间为30分钟；供应商应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行响应文件解密。供应商未在规定的解密时间内完成解密的，按无效响应处理。

开启过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。供应商对开启过程和开启记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对供应商提出的询问或者回避申请应当及时处理。

2.5.2查询及使用信用记录

开启结束后，采购人或代理机构根据《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，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询供应商在响应文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、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中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，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。

2.5.3资格审查

详见磋商文件第五章。

2.5.4磋商

详见磋商文件第五章。

2.5.5成交通知书

一、采购人或者磋商小组确认成交供应商后，代理机构在四川政府采购网发布成交结果公告、通过项目电子化交易系统发出成交通知书，成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。

二、成交通知书是采购人和成交供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的成交无效情形的，将以公告形式宣布发出的成交通知书无效，成交通知书将自动失效，并依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

三、成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。

2.6签订及履行合同和验收

2.6.1签订合同

一、采购人应在成交通知书发出之日起三十日内与成交供应商签订采购合同。

二、采购人和成交供应商签订的采购合同不得对磋商文件确定的事项以及成交供应商的响应文件作实质性修改。

2.6.2合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1合同分包

一、供应商根据磋商文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应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。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于成交供应商的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，成交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。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包；

2.6.2.2合同转包

一、严禁成交供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、成交供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5履约验收方案

采购包1：

- 1) 验收组织方式：自行验收
- 2) 是否邀请本项目的其他供应商：否
- 3) 是否邀请专家：否
- 4) 是否邀请服务对象：否
- 5) 是否邀请第三方检测机构：否
- 6) 履约验收程序：一次性验收
- 7) 履约验收时间：

供应商提出验收申请之日起10日内组织验收

8) 验收组织的其他事项：严格按照《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》（财库〔2016〕205号）和《绵阳市财政局关于进一步做好政府采购项目履约验收工作的通知》（绵财采〔2021〕15号）的要求进行验收；政府采购项目履约验收工作由采购人负责。

9) 技术履约验收内容：详见技术履约参数

10) 商务履约验收内容：详见商务履约参数

11) 履约验收标准：

严格按照《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》（财库〔2016〕205号）和《绵阳市财政局关于进一步做好政府采购项目履约验收工作的通知》（绵财采〔2021〕15号）的要求进行验收；政府采购项目履约验收工作由采购人负责

12) 履约验收其他事项：无

2.6.6 资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7 响应纪律要求

2.7.1 磋商活动纪律要求

采购人、代理机构应保证磋商活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、供应商和磋商小组成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目磋商文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响磋商过程和结果。

对各供应商的商业秘密，磋商小组成员应予以保密，不得泄露给其他供应商。

2.7.2 供应商不得具有的情形（实质性要求）

供应商参加响应不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为供应商串通响应：

- （一）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
- （三）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；
- （四）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；
- （五）不同供应商的响应文件相互混装。

二、提供虚假材料谋取成交；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

四、与采购人或代理机构、其他供应商恶意串通；

五、向采购人或代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在磋商过程中与采购人或代理机构进行协商磋商；

七、成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

供应商有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十一条情形之一的，其响应文件无效，或取消被确认为成交供应商的资格或认定成交无效。

2.7.3 采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- （一）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- （二）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- （三）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- （四）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （五）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《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》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对采购文件中采购需求的询问、质疑由 四川兴恩工程项目管理有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由四川兴恩工程项目管理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 四川兴恩工程项目管理有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包括但不限于文字错误、标点符号、不影响响应文件的编制的情形）。

四、供应商认为磋商文件、采购过程、中标或者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7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：

- （一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；
- （二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- （三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料：

- （一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对磋商文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的磋商文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：戴尚文

联系电话：17313084657

地址：绵阳市科创园区科技路80号愿望集团5楼

邮编：621000

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出磋商文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答

复期满后**15**个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1、采购项目概况

本次项目运行维护为绵阳市出租汽车服务管理信息系统平台的整体运行维护，即通过引入第三方平台运行维护团队保证绵阳市出租汽车服务管理信息系统平台软硬件系统的整体平稳可靠运行。通过平台运行维护团队组织架构和运行机制的建设切实发挥信息系统功能，提高行业监管能力和水平，规范出租车驾驶员经营行为，改善市场环境，完善诚信考核体系，提升行业服务质量，促进节能减排，保障司乘人员安全，维护社会稳定，缓解城市拥堵，推广便民服务应用，促进行业稳定、规范、有序、健康发展，为社会公众提供更安全、更便利、更优质的出行服务。

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：379,000.00
采购包最高限价（元）：379,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	绵阳市出租汽车服务管理信息系统运维服务	1.00	379,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：绵阳市出租汽车服务管理信息系统运维服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
		<p>一、服务总体要求</p> <p>1、为绵阳市“智慧城市”建设提供相应的数据接口及需要的统计分析数据，在满足政府行业监管、企业管理、便民服务需求的同时，实现与公安、工商、税务、城管、车辆检测站等相关部门的数据资源共享。</p> <p>2、配合完成对绵阳市市区出租汽车车载终端的接入，实现对绵阳市市区100%营运数据（含位置、营收、服务评价、刷卡数据等）的采集和入库，支持对行业运行状态的全面掌控。</p> <p>3、维护出租汽车数据资源中心，按照要求维护好出租汽车行业经营企业、从业人员、出租汽车、运价4个基础数据库,出租汽车监控指挥、网约车监管、视频管理系统等9个业务数据库和运营效率、营收、服务质量、驾驶员劳动强度、燃油补贴等6个</p>

主题分析数据库。

4、提高出租汽车行业应急处置能力，提高特殊时期（重大活动、春运、黄金周等）应急运力调度水平。

5、维护包括出租汽车运行监控与调度指挥系统、综合运行分析系统、电召服务管理系统、动态监管稽查系统、企业在线业务管理系统、服务质量监督考评系统、接口系统、视频管理系统、业务办理（经营者、车辆、驾驶员）和监管平台等9个应用系统基础软件功能模块；以及9个应用系统的个性化模块，接口管理系统，为提升行业服务与监管水平提供有效手段。

6、探索出租汽车服务管理信息系统建设管理与运行维护长效机制，积累出租汽车行业信息化建设经验，为今后出租汽车信息化相关系统建设提供依据和指南。

二、服务主要内容和要求

1、信息系统（设备设施）现状

〈信息系统简要情况表〉

序号	来源	名称	功能简介
1	自建	运行监控及指挥调度系统	运行监控及指挥调度系统主要面向行业管理部门，为规范出租汽车企业及驾驶员经营行为，保障乘客出行合法权益、保证司机人身安全、提高突发事件处置水平与社会管理水平提供有效技术手段。 系统主要功能包括行业监管、车辆监控、报警提醒、投诉管理、应急指挥调度、车辆远程管理、信息发布等功能。
2	自建	电召服务及失物招领系统	电召服务及失物招领系统以呼叫中心（全市统一的出租汽车电召服务电话号码）、互联网、手机应用等形式，通过人工或自助的方式，为乘客提供电召调度、预约、失物查找等服务；为出租汽车驾驶员提供路线规划、地点查询、路况查询、外语翻译等服务，改变以往“扫马路”的传统运营模式，提高出租汽车里程利用率和实载率，减少能源消耗，降低占用道路资源，缓解城市交通拥堵。系统主要包括基础数据管理、电召调度、失物查找、驾驶员服务、电召诚信管理、电召统计查询等功能。

3	自建	动态监管稽查系统	动态监管稽查系统主要面向行业管理人员，实现对出租汽车的监管与稽查。系统主要包括稽查任务管理、异动名单管理、稽查数据采集录入、在线信息查询等功能。
4	自建	服务质量监督考评系统	服务质量监督考评子系统主要面向行业管理者，按照《出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》（交运发[2018]58号）等相关文件的要求，建立出租汽车驾驶员和出租企业的服务质量档案，按照相关指标对其服务质量进行考核评价，并定期发布出租汽车企业和驾驶员的服务质量信息。系统主要包括信用信息管理、信誉考核管理、信用异常预警、信用信息发布等功能。
5	自建	综合运行分析系统	<p>综合运行分析系统主要面向行业管理者。通过对出租汽车营运、服务评价、卫星定位等动态数据的挖掘，实现对出租汽车的营收与成本、乘降量时空分布规律、实载率、里程利用率、服务评价等的分析，为确定运力投放规模和燃油补贴标准、建立定价机制、评估服务质量、促进节能减排等提供决策支持。</p> <p>系统主要包括综合查询、运营效率专题分析、营收专题分析、电召服务专题分析、服务质量专题分析、驾驶员劳动强度专题分析、燃油补贴专题分析等功能。统计分析结果以报表、表格、专题图（如柱状图、饼图、折线图）等多种形式展现，对于图表类的展现方式可实现数据的钻取。并可导出为EXCEL表格、图片文件（如JPG文件）等，或者直接打印输出。</p>
6	自建	企业在线业务管理系统	通过企业管理功能，实现车辆、驾驶员及相关工作的精细化管理，有助于提升企业信息化管理水平。
7	自建	视频管理系统	视频管理系统功能包括：录放像功能、实时监控功能、报警联动功能、远程监控功能。

8	自建	网约车业务办理和监管平台	对绵阳市网约车车辆和人员在线申请、注册等进行审查，进行网约车相关业务办理；对网约车的服务质量及乘客投诉处理、评价信息等进行收集，自动对网约车服务质量进行测评。对网约车及驾驶员的实时运行动态进行监管。符合交通运输部《网络预约出租汽车监管信息交互平台总体技术要求》 交办【2016】180号，能够接通交通运输部统一开发的网约车监管平台。
9	自建	接口管理系统	通过统一的数据接口系统，将出租汽车运行动态信息、营运次数、里程利用率、实载率、劳动强度等信息，按照统一标准和要求，实时上传至重点营运车辆动态信息公共服务平台，在联网联控营运车辆数据中心的基础上与公安、税务、质监、工商、城管、银行等，主要涉及到完善巡游出租汽车、网络预约出租汽车监管，网上业务申报和办理，以及方便出行等功能的数据交换。

2、运维对象清单（针对基础设施运维项目编写）

名称	品牌	规格型号	单位	数量	使用年限	状态
运行监控及指挥调度系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
电召服务及失物招领系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
动态监管稽查系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
服务质量监督考评系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
综合运行分析系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
企业在线业务管理系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
视频管理系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
网约车业务办理和监管平台	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常
接口管理系统	厦门卫星定位	定制开发	套	1	>2年	正常

应用中间件	toprow	企业版（1 CPU）	套	2	>2年	正常
数据交换软件	达梦	V4.0	套	1	>2年	正常
操作系统	RedHat	Enterprise Linux Server	套	10	>2年	正常
呼叫中心系统	融天科技	呼叫中心业务管理系统	套	1	>2年	正常
融合调度软件包	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
宽带集群功能包	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
GIS系统接口	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
北斗/GPS系统接入	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
GIS调度模块	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
视频调度模块	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
视频监控系统接入	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
视频会议系统接入	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常

视频代理服务软件	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
录音管理及服务软件	融天科技（ROYTEL）	融天IP多媒体指挥调度系统软件V4.0	套	1	>2年	正常
融合调度通信服务器	曙光	I620-C30	台	1	>2年	正常
智能调度台	融天科技（ROYTEL）	RT-TOUCH	套	1	>2年	正常
视频代理服务硬件	曙光	H320-G30	套	1	>2年	正常
视频输出网关	融天科技（ROYTEL）	RT-MTS	套	1	>2年	正常
录音服务器	曙光	H320-G30	套	1	>2年	正常
音频接入网关	融天科技（ROYTEL）	RT-CCP1005	套	1	>2年	正常
无线接入网关	融天科技（ROYTEL）	RT-CCP1006	套	1	>2年	正常
GSM/CDMA网关	融天科技（ROYTEL）	RT-CCP1000	套	1	>2年	正常
数字中继网关	融天科技（ROYTEL）	RT-CCP2002	套	1	>2年	正常
单兵终端	康凯思特（CONQUEST）	CONQUEST-S8	套	10	>2年	正常
执法终端	肯麦思	U3	台	50	>2年	正常
蓝牙便携打印机	佳博	S-3201	台	8	>2年	正常
电脑终端（监控指挥中心）	联想	启天M428-A322	套	10	>2年	正常

高清摄像机	大华	DH-IPC-HFW8233M-I1	套	4	>2年	正常
硬盘录像机	大华	DH-NVR5208-4KS2	台	1	>2年	正常
企业级硬盘	希捷	ST4000V M000	块	4	>2年	正常
电视机	长虹	65D2060GD	台	1	>2年	正常
LED显示屏	大华	DH-PHSIA1.2-SH	平方米	8.2375	>2年	正常
LED信号控制器	大华	DH-LCS-M600	台	2	>2年	正常
网络视屏解码器	大华	DH-NVD0405DH-2I-4K	台	1	>2年	正常
播放主机	联想	启天M428-A322	套	1	>2年	正常
视频拼接处理器	大华	DH-DSCON3000-XU	套	1	>2年	正常
无线路由	锐捷	RG-NBR700GW	台	1	>2年	正常
平板PAD	华为	AGS2-W09	台	1	>2年	正常
配电箱	大华	定制	套	1	>2年	正常
配电控制模块	大华	定制	套	1	>2年	正常
混音器	托顿	TD3900	台	1	>2年	正常
手持无线话筒	托顿	TD980U	套	1	>2年	正常
无线手拉手会议系统主机	托顿	TD5800	台	1	>2年	正常
无线手拉手会议系统主席单元	托顿	TD5800c	支	1	>2年	正常
无线手拉手会议系统代表单元	托顿	TD5800d	支	9	>2年	正常
音箱	托顿	AT12	台	4	>2年	正常
调音台	托顿	TDF12/2B	台	1	>2年	正常
功放机	托顿	TDP350	台	2	>2年	正常
电源时序器	托顿	TD2016A	台	1	>2年	正常

空调	海尔	KFR-72LW/24XDA22A	台	2	>2年	正常
七氟丙烷气体灭火器	泰和安	TX3045/GQQ90	套	1	>2年	正常
核心交换机	新华三	S7503E-M	台	2	>2年	正常
核心路由器	新华三	ACG1000-AK270	台	1	>2年	正常
接入交换机	新华三	S5130S-28S-EI	台	2	>2年	正常
防火墙	网御星云	Power v6000 NF2310	台	1	>2年	正常
网闸	网御星云	SIS-3000-1201	台	1	>2年	正常
日志审计	网御星云	Leadsec-RS-200-DP	台	1	>2年	正常
入侵检测	网御星云	TD3000-FS-HD-V3	台	1	>2年	正常
UPS不间断电池	科士达	6-FML-100	套	1	>2年	正常
机架式配电单元	科士达	PDMS W30K BK	个	1	>2年	正常
机架式供电单元	科士达	YMK3320-RM	台	1	>2年	正常
机柜单元	科士达	SP61442B-TS	台	4	>2年	正常
精密制冷单元	科士达	FS012FAACAONT+KCS018HNA	套	1	>2年	正常
动环管理单元	科士达	PE-HP	套	1	>2年	正常
本地触屏显示单元	科士达	PS-KMP	套	1	>2年	正常
PDU	科士达	PDU-21	个	4	>2年	正常
防雷接地	科士达	国标	平方米	30	>2年	正常
PC终端（电召中心）	联想	启天M428-A322	台	5	>2年	正常

机柜	华亿	HY-6622	台	1	>2年	正常
监控指挥中心 配套设施设备	大华	原厂	套	1	>2年	正常
笔记本	华为	MateBook 14	台	1	>2年	正常
门禁系统	中控	F18	套	1	>2年	正常
会标屏	澄通	P10	套	1	>2年	正常
监控指挥中心 配套设施设备	海尔	原厂	套	1	>2年	正常

说明：硬件类设备维护包含运行情况监控，日志记录分析，定期分析运行情况，有针对性的进行系统调优，资源分配等工作。硬件类设备如涉及维修或更换零部件，依据实际情况采用单项付费维修机制，不计入本项目的投资预算中。

3、岗位人员要求

本项目采用项目经理负责制，项目经理全权负责项目的实施与服务，具体要求如下：

（1）维保负责人（项目经理）：1人。

（2）维保团队管理负责人具有良好的沟通能力及组织协调能力，且具有三年以上维保团队管理经验；

（3）具有信息化建设服务工作经验，深刻理解巡游出租车监管服务平台的业务需求、设计原理、部署架构、用户权限等内容，能够熟练操作各应用系统并指导用户进行操作；

（4）了解出租车行业开展的各项业务，了解其它应用系统和相关服务器资源分布及网络环境等状况，清晰了解维保单位的工作职责与业务范围，协助用户完成各出租车单位终端设备维保工作的协调与调度。

三、服务内容及要求

1.软件管理及调优：

对各种应用支持软件如数据库、中间件、群件以及各种通用或特定服务的监控管理。对云平台资源监控及分配。对各类软件补丁升级。对各类软件调优及系统设置管理。其他相关工作。

2.数据安全：

要按时检测数据备份功能工作情况，确保备份系统的正常运转和备份资源完整性，并定期开展数据恢复演练；统筹系统数据资源管理和数据库各类安全设置（用户、权限、资源等）；验证数据安全事项工作。

3.系统安全：

落实信息系统7*24小时运行监控；落实安全设备配置及规则优化和网络安全全域监控；落实硬件设备日志分析及备份；落实人工安全服务，渗透性测试、软件源代码安全性测试，信息系统人工加固，信息系统管理人员操作审计，以及其他系统安全事项工作。

4.业务系统运维：

（1）对日常业务办理中因操作错误所引起的系统错误和应用系统异常导致的数

据问题进行维护；对发现的系统bug进行修正；并对操作使用人员开展操作培训。

（2）根据业务需求或政策变化，在保持原有系统整体框架不变的前提下对应用系统进行适应性、纠错性、完善性相关维护；政策性维护将保证系统和数据的服务工作在保持原有整体技术框架不变情况下，更好地服务用户，提升用户使用体验。

（3）提供软件系统的灾难恢复和应急服务；根据关键业务时间、关键事件等紧急情况，在最快时间内提供人员进行技术支持，并派出专业人员保证业务过渡、系统平稳运行。

（4）提供临时性任务的技术支持，如各项运行数据提取等。

（5）根据用户使用需求，对已有的功能进行小幅度改善，并针对维护后的内容提供相关的技术和应用系统业务培训。

（6）制定应用系统巡检服务计划，根据用户计划执行巡检计划；制定应用系统性能调整方案，根据用户计划执行性能调优计划；建立用户档案，详细记录服务情况，对每次服务进行追踪；定制巡检计划，按计划定期对系统进行综合性的检查，以便及时发现问题，防患于未然，并提交分析报告和建议。

（7）对每一次故障排除或常规检查做好详细记载，对事故排查要做好原因分析并形成报告提交存档，必要时向用户提出相关整改建议。

5. 设备管理、调优及维修

对服务器设备、计算及各类外设、网络设备、安全设备等硬件设备运行情况进行监控，分析日志记录。定期分析运行情况，有针对性的进行系统调优、资源分配。

维保期内硬件类设备更换和维修产生的人工服务费和设备费由质保厂家负责。过保硬件类设备涉及零部件更换和维修由三方运维公司负责评估更换的硬件和软件与原系统的兼容性，更换零部件的费用（含人工费）采用单独付费机制，不包含在本项目预算内。

6. 重要事件保障服务

对重要事件包括：突发事件、重大节假日、国家军事、政治活动期间等制定重要事件保障服务预案。在重大活动和节假日期间，要提供额外服务，如有需，可要求委派专门技术人员到现场，进行全面保障，随时解决可能出现的突发问题。对容易出现突发故障，造成突发事件的设备和配件，提前预备备件，保证在设备发生故障时能最快提供备用设备，不会因缺乏零件而耽误系统运行。对突发事件制定保障服务预案，确保系统的正常运行。对于备品备件有一套成熟的管理服务体系。

7. 运维边界：

保证应用系统、支撑系统和数据的服务工作，在做好服务的同时，应保持原有整体技术框架不变。及时解决日常运行中出现的问题并对故障严重程度进行等级划分，制定对应处理办法和标准，保证应用软件系统、支撑平台软件迅速恢复正常工作。做好日常维护、巡检、政策性调整。配合做好应用管理软件的系统调优。对用户进行回访和现场系统诊断，对诊断发现的问题跟踪解决。提供完整的服务记录：包括日常运行维护月报、运维操作审计月报、应急服务报告、产品升级记录、巡检报告、事故分析报告等。对后续系统的建设及运维提供咨询、难点问题解决建议，以及其他需要系统整改的技术方案和技术咨询。按照国家网络安全法、软件运维标准及运管处信息化建设相关要求，进行相关运维服务。

8. 服务制度要求

8.1.运维服务制度计划要求

按季度制定维保服务工作计划，每月对相关系统设备进行例常巡检，并提交书面巡检报告及季度总结报告，每工作年提交年度总结，以便详细回顾在该年度提供的各项技术支持服务内容，回顾合同范围时间内的支持维护情况，对当前系统支持维护的状况进行总结分析。帮助相关部门了解当前系统状况以及系统在一定时间范围内的可用性及故障情况，了解服务计划的实施进度，了解系统运作中存在的隐患及改进方法，提高系统管理水平，同时，汇报将来的服务安排。

按照政府信息系统相关主管部门安全防护要求及相关国家标准、规范，按月定期对绵阳市出租汽车服务管理信息系统平台的安全建设方案、网络安全、系统安全、数据库安全等进行风险识别和脆弱性评估，在数据分析的基础上进行综合风险评估，并提交风险评估报告及建议。

每季度提供平台软硬件系统及前端设备运维分析报告，对周巡检情况、故障排查与业务变更的工作记录情况分析总结，对绵阳市出租汽车服务管理信息系统平台、网络、安全、终端提出优化建议，保障整个系统平台服务在未来的可用性、可靠性。

负责对绵阳市出租汽车服务管理信息系统平台状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，包括：

- (1) 提供7×24小时电话热线服务，7×24小时紧急情况现场维护。
- (2) 维护期内提供电话方式的咨询和支持服务。
- (3) 出现故障时，1小时内响应，当现场维护人员或节假日值班维护人员无法排除故障时，4小时内工程师赶赴现场进行故障诊断及处理。
- (4) 一般故障，正常工作日内响应。
- (5) 节假日值班服务
- (6) 维保团队应在周末、节假日提供值班服务，应安排维护人员值班。

8.2.运维组织团队要求

团队主要包括管理监督组、软件维护组、设备维护组、应急服务组等。

序号	岗位	人数	备注
1	管理监督组	1	主管1人，负责运维服务工作的统筹协调管理，保障服务质量。
2	软件维护组	3	配备3名软件工程师，负责软件的维护，包括日常巡检、故障排查、系统性能调整等；
3	终端维护组	2	配备2名硬件工程师，负责终端设备维护。
4	应急服务组	1	配备1名数据开发工程师，负责突发事件的应急应对、负责应急预案的编制与落实。

1)管理监督组岗位职责

严格贯彻执行运管处管理的各项规章制度。

督导本团队人员严格遵守运管处的各项规章制度，加强专业技能学习，提高工作效率，不断完善自我，使其成为一名爱岗敬业的优秀员工。

全面负责本团队的日常工作，向运管处分管人员反馈工作完成情况。

负责督导团队运维工作，确保为客户提供优质的服务。

制定运维团队岗位职责、规章制度、工作流程。在执行过程中不断做出检查、修改及完善。

制订可行性年度培训大纲。定期对本团队人员进行培训并进行不定期的岗位技能的抽查考核工作。

对本团队员工定期考核，做到客观、公正、透明，建立一支高效团结的部门团队。

定期召开团队工作例会，部署本团队的各项工作安排，做到清晰、准确。

审查各岗位的每月统计报表，收集团队工作中存在的问题，研究解决问题的办法，检查改进情况。

2)软件维护组岗位职责

负责运营中心各平台日常巡检、技术保障和维护，完善运维工作流程，确保系统正常、稳定运行；

负责运营中心各平台的数据备份、调优、维护和升级；

负责分析和解决平台反馈的各种问题，并定期提交故障或问题分类分析报告；

负责机房、服务器、网络等设施的日常巡检与维护管理，完善机房管理、硬件备份及网络安全机制；

负责内部管理系统及办公电脑类设备、网络等日常管理与维护更新，协助IT设备采购，完善办公电脑网络管理制度；

负责电子地图数据采集、加工和定期维护更新；

负责客户端系统的安装、培训和维护工作，为客户提供技术支持，提高客户满意度；

负责为其他团队提供技术保障，并定期开展技能培训工作；

3)终端维护组岗位职责

负责所管辖范围内的全部设备的日常维护工作；

负责终端、服务器等设备的巡检、检修、拆装等维修管理；

提出管辖内设备日常维护或维修所需的备件或外协需求，并降低维修成本；

对设备的故障原因进行分析汇总，落实改进方案实施；

积极参加团队安排的各项培训和考核；

完成主管交办的其他任务。

8.3.日常服务响应时间要求

采用到场服务、远程服务、电话服务等服务方式，响应时间为及时响应。

<事故分级响应服务时间>

确认时间	一级故障事件	二级故障事件	三级故障事件	四级故障事件
1小时	技术服务人员			
4小时	专业工程师	技术服务人员		
24小时	技术支持专家	专业工程师	技术服务人员	

48小时	服务项目经理	服务项目经理	专业工程师	技术服务人员
------	--------	--------	-------	--------

故障事件等级划分如下：

一级故障事件：现有的网络或系统停机，或遭到严重攻击行为或安全事件，对业务运作有重大影响；

二级故障事件：现有网络或系统的操作性能严重降级，或由于网络性能失常或安全事件严重影响信息系统用户业务运作；

三级故障事件：网络或系统的操作性能受损，安全事件（例如病毒在小范围内发作），但大部分业务运作仍可正常工作；

四级故障事件：在网络、服务器、存储、安全设备功能、安装或配置方面需要调整或优化。本级故障事件对信息系统的业务运作几乎无影响，或影响很小。

依据事故重要性和紧急性的原则，每一级事故严格定义升级时间不超过2小时。

8.4.运维服务质量控制要求

根据本项目要求提出服务质量管理及监控具体措施，以提供可靠的服务质量和明确的服务标准。

依据服务管理机制、规章制度、规范，监督所提供的各项服务。每周进行一次服务质量分析，每月向运管处提供一次服务质量反馈表，包括平台软硬件系统运维服务，以保证绵阳市出租汽车服务管理信息系统平台规范运营、保持优质服务。

8.5.系统故障预防要求

根据本项目要求提出系统故障预防具体措施，以提供可靠的系统故障预防和明确的服务标准。

8.6.故障响应机制要求

根据本项目要求建立科学的故障响应机制，保证最紧急的故障能够得到最快的处理。客户服务中心设立7×24小时的RSC（远程支援中心），提供全天候不间断的远程技术服务，可随时接收故障的反馈和申报，对问题进行分级，在规定的时间内对申报的问题进行响应及解决。对于非紧急问题可在任何时间通过电子邮件寻求技术支持，并在1小时内得到响应。

8.7.系统应急方案

针对项目制定详尽的设计、应急处理预案，对项目实施的突发风险进行详细分析，对各类突发事件，设计相应的预防与解决措施，提供完整的应急处理流程。

8.8.保密要求条例

服务提供商须承担本项目的保密义务，涉及需要保密的相关事项严格保密。对本项目履行过程中所接触到的业主方技术资料、运维数据、公众数据等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经业主书面许可，服务提供商不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本项目约定事项以外的其他用途。不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。

9.维护保障要求

9.1.设立7×24小时热线提供技术咨询、故障诊断、故障排除、以及必要时的现场支持等具体技术支持工作。中心由专人负责接听售后服务热线电话，对客户投诉电话做相应处理。

9.2.保障服务：

1) 远程服务。当出现重大问题时,通过远程登陆方式,直接对用户系统进行必要的维护,以最快的速度解决用户遇到的问题;远程技术支持和维护:由技术人员通过热线电话、Email、传真等途径进行技术支持。

2) 现场支持。在重大活动或重要工作期间,可应要求,派员进入现场实施保障服务,以确保特殊时期工作不发生中断。如遇重大技术问题,提供关键(主要)技术人员现场服务,确保用户能够以最快的速度解决问题。

10.安全保障要求

10.1.环境管理

(1) 指定专门的部门或人员负责设备安全,对设备使用进行日常维护;

(2) 对系统远程登录和访问进行严格管理;

10.2.资产管理

编制并保存与保护对象相关的资产清单,包括资产责任部门、重要程度和所处位置等内容。

10.3.介质管理

(1) 将介质存放在安全的环境中,对各类介质进行控制和保护,实行存储环境专人管理,并根据存档介质的目录清单定期盘点;

(2) 对介质在物理传输过程中的人员选择、打包、交付等情况进行控制,并对介质的归档和查询等进行登记记录。

10.4.设备维护管理

(1) 对各种设备(包括备份和冗余设备)、线路等指定专门的部门或人员定期进行维护管理;

(2) 对配套设施、软硬件维护管理做出规定,包括明确维护人员的责任、维修和服务的审批、维修过程的监督控制等。

10.5.漏洞和风险管理

采取必要的措施识别安全漏洞和隐患,对发现的安全漏洞和隐患及时进行修补或评估可能的影响后进行修补。

10.6.网络和系统安全管理

(1) 划分不同的管理员角色进行网络和系统的运维管理,明确各个角色的责任和权限;

(2) 指定专门的部门或人员进行账户管理,对申请账户、建立账户、删除账户等进行控制;

(3) 建立网络和系统安全管理制度,对安全策略、账户管理、配置管理、日志管理、日常操作、升级与打补丁、口令更新周期等方面作出规定;

(4) 制定重要设备的配置和操作手册,依据手册对设备进行安全配置和优化配置等;

(5) 详细记录运维操作日志,包括日常巡检工作、运行维护记录、参数的设置和修改等内容。

10.7.恶意代码防范管理

(1) 提高所有用户的防恶意代码意识,对外来计算机或存储设备接入系统前进行恶意代码检查等;

(2) 对恶意代码防范要求做出规定,包括防恶意代码软件的授权使用、恶意代

码库升级、恶意代码的定期查杀等；

(3) 定期检查恶意代码库的升级情况，对截获的恶意代码进行及时分析处理。

10.8.配置管理

记录和保存基本配置信息，包括网络拓扑结构、各个设备安装的软件组件、软件组件的版本和补丁信息、各个设备或软件组件的配置参数等。

10.9.密码管理

(1) 应遵循密码相关国家标准和行业标准；

(2) 应使用国家密码管理主管部门认证核准的密码技术和产品。

10.10.变更管理

明确变更需求，变更前根据变更需求制定变更方案,变更方案经过评审，审批后方可实施。

10.11.备份与恢复管理

(1) 识别需要定期备份的重要业务信息、系统数据及软件系统等，

(2) 规定备份信息的备份方式、备份频度存储介质保在期等：

(3) 根据数据的重要性的数据对系统运行的影响，制定数据的备份策略和恢复策略、备份程序和恢复程序等。

10.12.安全事件处置

(1) 及时向安全管理部门报告所发现的安全弱点和可疑事件，

(2) 制定安全事件报告和处置管理制度，明确不同安全事件的报告、处置和响应流程，规定安全事件的现场处理、事件报告和后期恢复的管理职责等：

(3) 在安全事件报告和响应处理过程中，分析和鉴定事件产生的原因,收集证据,记录处理过程，总结经验教训。

10.13.应急预案管理

(1) 制定重要事件的应急预案，包括应急处理流程、系统恢复流程等内容；

(2) 定期对系统相关的人员进行应急预案培训，并进行应急预案的演练。

11.服务考核要求

根据软硬件系统运维的故障率、故障响应时间、故障处理时间、工作计划执行情况、文档管理、运维质量等指标进行项目整体运维考核。

根据运维服务人员的岗位工作性质，为提高运维服务工作质量和工作效率，制定以下绩效考核方案：

11.1.适用范围

运维服务团队全体人员。

11.2.考核原则、考核方法

(1) 制度考核方法分为个人考核与部门考核。

(2) 考核每季度进行一次，季度考核结果将直接影响运维团队整体绩效。

(3) 运管处管理人员将具体负责绩效考核工作的落实、评定与汇总。

11.3.运维服务人员工作范围界定

(1) 负责软件系统维护、终端设备维护、应急情况处理等服务。

(2) 及时处理行业主管部门、出租汽车企业、驾驶员、乘客等行业用户的咨询与请求。

		<p>(3) 对开发好的功能进行测试, 编写操作手册, 培训, 指导操作人员正确使用系统。</p> <p>(4) 系统用户调研发起、汇总、呈报。</p> <p>(5) 监督检查系统报表的准确性。</p> <p>(6) 新系统或功能模块上线后用户调研、回访、汇总、呈报。</p> <p>(7) 临时交办的其他任务。</p> <p>11.4.服务文档管理要求</p> <p>针对项目制定详细的运维服务文档管理计划, 对项目实施产生的服务文档进行详细分析。</p> <p>11.4.其他要求</p> <p>除以上运维服务要求以外的其他要求。</p>
--	--	---

3.2.3人员配置要求

采购包1:

供应商按照3.2.2服务要求8.2.运维组织团队要求配备服务人员。

3.2.4设施设备要求

采购包1:

供应商自行配备项目所需设施设备

3.2.5其他要求

采购包1:

无

3.3、商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

自合同签订之日起1095日

3.3.2服务地点

采购包1:

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

1、严格按照《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》（财库〔2016〕205号）和《绵阳市财政局关于进一步做好政府采购项目履约验收工作的通知》(绵财采〔2021〕15号)的要求进行验收；政府采购项目履约验收工作由采购人负责。2、采购人对成交供应商服务管理按照招标服务标准进行检查验收，在项目服务过程中，中标后按照采购人制定的综合管理、公共服务、技术保障等方面，进行按月打分。

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5支付约定

采购包1: 付款条件说明: 合同签订后, 采购人按照资金支付流程, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 50.00%。

采购包1： 付款条件说明： 半年运维服务经采购人考核合格，采购人按照资金支付流程，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%。

3.3.6违约责任及争议解决的方法

采购包1：

/

3.4其他要求

无

第四章 磋商过程中可实质性变动的内容

磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”、第七章“拟签订采购合同文本”，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。

第五章 磋商办法

5.1 总则

一、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》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《四川省政府采购评审工作规程（修订）》等法律法规，结合本采购项目特点制定本竞争性磋商评审方法。

二、评审工作由代理机构组织，具体评审事务由依法组建的磋商小组负责。

三、评审工作应遵循客观、公正、审慎的原则，并以相同的磋商程序 and 标准对待所有的供应商。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。磋商小组成员、采购人、代理机构和供应商应当按照本磋商文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评审活动。

五、评审过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，评审委员会成员使用互认的证书及签章进行签名后生效，供应商通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评审委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评审过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评审活动。供应商非法干预评审活动的，其响应文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评审活动的，将依法追究其责任。

5.2 磋商小组

一、本项目磋商小组成员人数应为三人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评审专家是采取随机方式在采购一体化平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取。技术复杂、专业性较强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

二、磋商小组成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐磋商小组组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、磋商小组成员获取解密后的响应文件，开展评审活动。出现应当回避的情形时，磋商小组成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商响应文件，按规定重新组建磋商小组，解封响应文件后，开展评审活动。

四、磋商小组按照磋商文件规定的磋商程序、评分方法和标准进行评审，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解磋商文件；
- （二）审查供应商响应文件等是否满足磋商文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对磋商文件作出解释；根据需要要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；
- （五）起草资格审查报告、评审报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评审程序

5.3.1. 熟悉和理解磋商文件和停止评审

一、磋商小组正式评审前，应当对磋商文件进行熟悉和理解，内容主要包括磋商文件中供应商资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、磋商办法和标准、政府采购政策要求以及政府采购合同主要条款等。

二、本磋商文件有下列情形之一的，磋商小组应当停止评审：

- （一）磋商文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）磋商文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是磋商文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是磋商文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）磋商文件将供应商的资格条件列为评分因素的；
- （六）磋商文件载明的成交原则不合法的；
- （七）磋商文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评审情形的，磋商小组应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，磋商小组不得以任何方式和理由停止评审。

出现上述应当停止评审情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在四川政府采购网公告。采购组织单位认为磋商小组不应当停止评审的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.3.2资格审查

响应文件提交截止时间结束后，由磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备响应资格，并出具资格审查报告。资格审查标准及要求如下：

响应文件提交截止时间结束后，由磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备响应资格，并出具资格审查报告。资格审查标准及要求如下：

5.3.2.1一般资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	具有独立承担民事责任的能力。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	供应商应提交的相关资格证明材料 投标（响应）函
2	具有良好的商业信誉	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	供应商应提交的相关资格证明材料 投标（响应）函
3	具有健全的财务会计制度。	1、供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。2、供应商是否有健全的财务会计制度：供应商提供近三年中任意一年的经审计的财务报告，至少包括“三表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（扫描件）或提供具有健全的财务会计制度承诺函（格式自拟）；属于银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，提供近三年中任意一年的财务报表（扫描件）；新成立的公司或非公司性质的供应商提供银行的资信证明（扫描件）。供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。	供应商应提交的相关资格证明材料 投标（响应）函

4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	供应商应提交的相关资格证明材料 投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	供应商应提交的相关资格证明材料 投标（响应）函
6	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	供应商应提交的相关资格证明材料 投标（响应）函
7	不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
8	不属于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。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

5.3.2.2特殊资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

5.3.2.3落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

5.3.3磋商

一、 磋商小组按照磋商文件的规定与邀请参加磋商的供应商分别进行磋商，磋商顺序由磋商小组确定。

二、 磋商小组所有成员集中与单一供应商对技术、服务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

三、磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”、第六章“拟签订的合同文本”，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。

四、 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，磋商小组应通过项目电子化交易系统，将变动情况通知本轮次所有参加磋商的供应商。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。

五、 磋商过程中，供应商可以根据磋商情况变更其响应文件，并将变更内容以“供应商响应表”形式在线提交磋商小组。“供应商响应表”作为响应文件的一部分，应加盖供应商（法定名称）电子印章，否则无效。

六、经最终磋商后，响应文件仍有下列情况之一的，应按照无效响应处理：

- （一）响应文件仍不能实质响应磋商文件可实质性变动的实质性要求的；
- （二）响应文件中仍有磋商文件规定的其他无效响应情形的。

七、 磋商过程中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

八、 磋商过程中，磋商小组发现或者知晓供应商存在违法行为的，应当磋商报告中予以记录，并向本级财政部门报告，

依法应将该供应商响应文件作无效处理的，应当作无效处理。

5.3.4符合性审查

磋商小组依据本磋商文件的实质性要求，对符合资格的响应文件进行审查，以确定其是否满足本磋商文件的实质性要求。本项目的符合性审查事项必须以本磋商文件的明确规定的实质性要求为依据。

在符合性审查过程中，如果出现磋商小组成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和磋商文件规定。

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在磋商过程中，磋商小组认为供应商报价低于最高限价 50% 或者低于其他有效供应商报价算术平均价 40% ，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当要求其在评审现场合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 2.供应商提交的相关证明材料，应当加盖供应商（法定名称）电子印章，在磋商小组要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效处理。	分项报价表 报价表
2	商务要求应答表	供应商商务要求符合性审查	响应文件封面 商务应答表
3	服务内容及要求应答	供应商服务内容及要求符合性审查	服务内容及服务要求应答表

5.3.5最后报价

一、方案评审

采购包1：磋商结束后，磋商小组可以根据磋商情况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，提交最后报价的供应商不得少于**3**家。如本项目属于政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目或者需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为**2**家。有效最后报价的供应商不足的，本次采购活动终止，并发布终止公告。

二、磋商小组开启报价后，供应商应随时关注项目电子化交易系统信息提醒，登录项目电子化交易系统，通过“等候大厅”进行报价并签章后提交。

三、供应商在未提高响应文件中承诺的标准情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组将对其响应文件作无效处理，并通过电子化交易系统告知供应商，说明理由。

四.供应商未在响应文件提交截止时间内提交报价或未按要求进行报价的，视为无效响应，由供应商自行承担不利后果。

五、供应商未按磋商小组要求在规定时间内提交最后报价的，视为其退出磋商。

六、最后报价一旦提交后，供应商不得以任何理由撤回。

七、最后报价为有效报价应符合下列条件：

- （一）供应商所提供的最后报价是在规定的时间内提交。
- （二）供应商的最后报价应加盖供应商（法定名称）电子印章。
- （三）供应商的最后报价应符合磋商文件的要求。
- （四）最后报价唯一，且不高于最高限价。

八、最后报价出现下列情况的，不需要供应商澄清，按以下原则处理：

- （一）报价中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （二）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
- （三）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的最后报价经加盖供应商（法定名称）电子印章后产生约束力，供应商不确认的，其最后报价无效。

5.3.6解释、澄清有关问题

一、评审过程中，磋商小组认为磋商文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变磋商文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及供应商权益的以有利于供应商的原则进行解释。

二、对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，磋商小组应当要求供应商作出必要的澄清、说明或更正，并给予供应商必要的反馈时间。供应商应当按磋商小组的要求进行澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更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。澄清不影响响应文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是响应文件的组成部分。

三、供应商的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出响应文件的范围、不实质性改变响应文件的内容、不影响供应商的公平竞争、不导致响应文件从不响应磋商文件变为响应磋商文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）供应商响应文件中不响应磋商文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）供应商响应文件中未提供的证明其是否符合磋商文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）供应商响应文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、响应文件报价出现前后不一致的情形，按照本章前述规定予以处理，不需要供应商澄清。

五、代理机构宣布评审结束之前，供应商应通过项目电子化交易系统随时关注评审消息提示，及时响应磋商小组发出的澄清、说明或更正要求。供应商未能及时响应的，自行承担不利后果。

六、磋商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.3.7比较与评价

磋商小组应当按照磋商文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.3.8复核

评审结束后，磋商小组应当进行复核，特别要对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、响应文件被认定为无效的的重点复核。

评审结果汇总完成后，磋商小组拟出具磋商报告前，代理机构应当组织2名以上的工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和磋商文件对评审结果进行复核，出具复核报告。代理机构复核过程中，磋商小组成员不得离开评审现场。

除资格检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者代理机构不得以任何理由组织重新评审。采购人、代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告本级财政部门。

5.3.9推荐成交候选供应商

采购包1： 确定3家供应商为成交候选人。

“本项目”磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写磋商报告（若本项目属于政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）/市场竞争不充分的科研项目/需要扶持的科技成果转化项目，当提交最后报价的供应商为2家时，可以推荐2家成交候选供应商）。

评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣（本项目的技术指标为：运维服务方案，按照技术指标得分确定优劣）顺序推荐。评审得分且最后报价且技术指标得分均相同的，按供应商根据第六章强制、优先采购产品承诺函格式要求承诺提供的经认证的优先采购节能、环境标志产品数量由多到少顺序推荐。评审得分、最后报价、技术指标得分和承诺提供的经认证优先采购节能、环境标志产品数量均相同的，成交候选供应商并列。

5.3.10编写磋商报告

磋商小组推荐成交候选供应商后，应向代理机构出具磋商报告。磋商报告应当包括以下主要内容：

- （一）邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- （二）响应文件开启日期和地点；
- （三）获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
- （四）评审情况记录和说明，包括对供应商响应文件审查情况、磋商情况、报价情况等；
- （五）提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

磋商报告应当由磋商小组全体人员签字或加盖电子签章认可。磋商小组成员对磋商报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对磋商报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组记录相关情况。磋商小组成员拒绝在磋商报告上签字或加盖电子签章又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意磋商报告。

5.3.11评审争议处理规则

在磋商过程中，对于符合性审查、对响应文件作无效响应处理的及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背磋商文件规定。持不同意见的磋商小组成员应当在磋商报告中签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。持不同意见的磋商小组成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者磋商文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.4评审办法及标准

一、磋商小组只对通过资格审查的响应文件，根据磋商文件的要求采用相同的评审程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、磋商小组成员应依据磋商文件规定的评分标准和方法独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

5.4.1评分办法

本次评审采用综合评分法，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。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评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

5.4.2评分标准

采购包1：

评审因素	评审标准
分值构成	详细评审80.00分 报价得分20.00分

评审因素 分类	评审项	详细描述	分值	客观/主 观	关联格式
	运维服务方案	投标供应商根据本项目的要求编制运维服务方案:方案中对①所涉及的运维服务内容方案、②所涉及的运维服务体系、③运维服务计划、④运维中所涉及的管理制度等进行综合评审，上述所有方案完全满足项目需求的得20分，每有一项内容缺项或漏项（具体是指：所涉及的对项目运维服务中的4个单项方案）的扣5分，扣完为止。每个对应上述4个单项方案中的内容存在不足或缺陷的，每个单项对应分值扣2.5分（单项内容要素扣减分值不超过5分），扣完为止。注：1、内容满足需求是指：①内容与项目服务需求吻合、层次细化，有具体详细的阐述；②阐述从实际出发，切合项目背景、项目需求并提出专业技术建议或者解决方案；③内容符合国家、地方、行业标准、行业惯例以及项目特点；④内容清楚明了、表述规范、含义准确。2、①不足具体是指：对应单项中的内容缺失（不完整）、与对应单项的要求缺少重要节点（如仅有框架或标题、单项内容仅有复制招标内容的要求、涉及内容无重点）；②缺陷具体是指：单项方案中出现套用其他项目方案或内容、内容中出现前后描述不一致现象或语言描述出现有错误、内容涉及适用的规范及标准（方法）出现错误、实施地点区域错误等任何一种情形。	20.00	主观	服务方案

详细评审

拟派人员	1、投标供应商针对本项目服务派遣项目经理 1 名：拟派项目经理具有网络工程师的得 10 分。2.项目团队成员 投标供应商针对本项目拟投入的运维组织团队成员具有系统架构设计师证书或具有软件设计师证书的或具有数据库系统工程师证书的得 5 分，满分 15 分。注：以上资料需提供相关证书和在职证明复印件加盖投标供应商公章。	25.00	客观	供应商本项目管理、技术、服务人员情况表
------	--	-------	----	---------------------

应急服务方案	<p>投标供应商根据本项目的要求编制应急服务方案:方案中对①应急流程、②对大面积故障应急处理、③非工作时间故障应急措施、④应急设备保障等进行综合评审，上述所有方案完全满足项目需求的得20分，每有一项内容缺项或漏项（具体是指：所涉及的对项目应急服务中的4个单项方案）的扣5分，扣完为止。每个对应上述4个单项方案中的内容存在不足或缺陷的，每个单项对应分值扣2.5分（单项内容要素扣减分值不超过5分），扣完为止。</p> <p>注：1、内容满足需求是指：①内容与项目服务需求吻合、层次细化，有具体详细的阐述；②阐述从实际出发，切合项目背景、项目需求并提出专业技术建议或者解决方案；③内容符合国家、地方、行业标准、行业惯例以及项目特点；④内容清楚明了、表述规范、含义准确。</p> <p>2、①不足具体是指：对应单项中的内容缺失（不完整）、与对应单项的要求缺少重要节点（如仅有框架或标题、单项内容仅有复制招标内容的要求、涉及内容无重点）；②缺陷具体是指：单项方案中出现套用其他项目方案或内容、内容中出现前后描述不一致现象或语言描述出现有错误、内容涉及适用的规范及标准（方法）出现错误、实施地点区域错误等任意一种情形。</p>	20.00	主观	服务方案
履约能力	<p>投标供应商提供近三年以来具有一个类似服务项目业绩的得5分，在此基础上每增加1个加5分，最多得15分。注：须提供中标/成交通知书、合同复印件扫描件。</p>	15.00	客观	供应商类似项目业绩一览表

价格分	价格分	以本次有效的最低投标报价为评标基准价，投标报价得分=(评标基准价 / 最后投标报价)*价格权值*100 注：1.评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位。2.低于成本价不正当竞争预防措施及失信惩戒方法按照招标文件投标须知前附表规定执行。	20.00	客观	报价表 分项报价表
-----	-----	---	-------	----	--------------

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体	10.00%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。	分项报价表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 报价表 监狱企业的证明文件

说明：

- 1、所有的评分、价格等涉及小数计算，先四舍五入再计算；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

5.5终止采购活动

出现下列情形之一的，采购人或者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：

- （一）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；
- （二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （三）除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，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（财政部另有规定的除外）；
- （四）法律法规规定的其他情形。

5.6确定成交供应商

- 一、评审结束后，代理机构在评审结束后2个工作日内将磋商报告送采购人。
- 二、采购人在收到磋商报告后5个工作日内，在磋商报告确定的成交候选供应商名单中按顺序确定1名成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定磋商报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。
- 三、采购人或者代理机构应当自成交供应商确定之日起2个工作日内，在四川政府采购网上公告成交结果，磋商文件应当随成交结果同时公告。

5.7评审专家在政府采购活动中承担以下义务

- （一）遵守评审工作纪律；
- （二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- （三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- （四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；
- （五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；
- （六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
- （七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.8评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

- （一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。
- （二）评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。
- （三）评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。
- （四）评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化磋商文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。
- （五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因履行《四川省政府采购评审工作规程（修订）》（川财采〔2016〕53号）第十三条第（六）项规定的义务外，不得向外界透露评审内容。
- （六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。
- （七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第六章 响应文件格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 响应文件封面

详见附件: 投标(响应)函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 商务应答表

详见附件: 报价表

详见附件: 分项报价表

详见附件: 供应商应提交的相关资格证明材料

详见附件: 供应商本项目管理、技术、服务人员情况表

详见附件: 服务方案

详见附件: 供应商类似项目业绩一览表

详见附件: 服务内容及服务要求应答表

政府采购合同（服务类）

政府采购合同编号：_____

履约地点：_____

签订日期：20__年__月__日

签订地点：_____

采购人（甲方）：_____

地址：_____

供应商(乙方)：_____

地址：_____

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及XXX采购项目的《磋商文件》，乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下

一、标的信息

二、服务要求

三、合同定价方式、付款进度和支付方式

四、履约保证金

五、验收标准和方法

六、甲方的权利和义务

1.甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分XXX。

2.根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

3.国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

.....

七、乙方的权利和义务

- 1.根据本合同的约定向甲方收取相关服务费用。
- 2.接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。
- 3.国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

.....

八、违约责任

- 1.若甲方未按照合同约定逾期向乙方支付货物费用，每逾期一天，按应支付金额的X‰作为违约金支付给乙方，直至实际支付之日
- 2.因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，应对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

.....

九、不可抗力事件处理

- 1.在合同有效期内，任何一方因战争、洪灾、台风、地震等不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力事件影响期相同。
- 2.受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电话通知对方并于事故发生后XX天内将有关部门出具的证明文件等用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。
- 3.不可抗力事件延续XX天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同

.....

十、解决合同纠纷的方式

十一、合同生效及其他

- 1.合同经双方法定代表人（或主要负责人）或授权委托代理人签字并加盖公章后生效。
- 2.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的货物的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。补充协议签订后，报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
- 3.本合同一式3份，自双方签章之日起生效。甲方持有1份，乙方持有1份，同级财政部门备案1份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）
法定（授权）代表人：
地 址：
开户银行：

乙方：（盖章）
法定（授权）代表人：
地 址：
开户银行：

账号：

签订日期： 年 月 日

账号：

签订日期： 年 月 日

