

项目编号：宜政采磋委〔2022〕15号
计划备案号：51150022210200000476[2022]00221、
51150022210200000762[2022]00311

宜宾市数字新基建 2022 年第四批项目

竞争性磋商文件 (服务类)

采 购 人：宜宾市住房公积金管理中心、
宜宾市政府信息服务保障中心
采购代理机构：宜宾市政府采购中心

共 同 编 制

2022 年 10 月

目 录

第一章	磋商邀请.....	3
第二章	磋商须知.....	6
第三章	确定邀请参加磋商的供应商量.....	20
第四章	供应商的资格条件求.....	20
第五章	供应商应当提供的资格证明料.....	21
第六章	采购项目技术和商务要求.....	22
第七章	体现满足采购需求、质量和服务相等的采购项目最低要求.....	34
第八章	供应商响应文件编制要求.....	34
第九章	磋商程序和成交准.....	34
第十章	磋商内容及相关定.....	37
第十一章	评审办法（综合评分法）.....	40
第十二章	工作纪律和注意事项.....	47
第十三章	供应商响应文件相关文书式.....	48
第十四章	政府采购合同主要条款.....	63

第一章 磋商邀请

温馨提示：本项目采用在线方式磋商，供应商应当按照磋商文件规定和宜宾市公共资源电子化交易平台系统操作要求，使用其 CA 证书登录宜宾市公共资源电子化交易平台系统以在线方式进行磋商。

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。

操作指南见附件。

宜宾市政府采购中心受宜宾市经济和信息化局委托，依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》，采用竞争性磋商方式，为委托方的宜宾市数字新基建 2022 年第四批项目组织政府采购，兹邀请符合本次采购要求的供应商参加磋商。

一、项目概况

(一) 项目编号：宜政采磋委（2022）15 号。

(二) 项目内容：本次采购的服务共计 1包，即：宜宾市数字新基建 2022 年第四批项目。

(三) 政府采购计划备案号：51150022210200000476[2022]00221、51150022210200000762[2022]00311。

(四) 本项目非专门面向中小企业采购。

(五) 本次采购为联合采购。

二、磋商文件公告及获取

(一) 公告时间：自四川政府采购网上本项目采购公告发布之日起 3 个工作日。

(二) 获取时间：2022 年 10 月 12 日至 2022 年 10 月 19 日 23:59（北京时间，下同）。

磋商文件获取时间，以四川省政府采购一体化平台记录的时间为准（下同）。

(三) 获取方式：供应商必须通过四川省政府采购一体化平台获取采购文件。成功获取采购文件的，供应商将收到已获取采购文件的回执函。未在四川省政府采购一体化平台成功获取采购文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对采购文件提起质疑。

同时凭数字证书登录宜宾市公共资源电子化交易平台，在“报名及下载资格预审文件/采购文件”栏，免费获取后缀为“.PDF”的采购文件（供应商须下载此文件，才能制作电子投标或响应文件）。采购文件只在网上发布，不再提供其他发布方式。

三、磋商保证金的交纳

本项目不收取磋商保证金。

四、响应文件的提交

(一) 递交响应文件截止时间和开启时间：2022年10月27日上午10:00。

(二) 递交方式：网上递交。

供应商应登录宜宾市公共资源电子化交易平台（具体操作方式详见宜宾市公共资源电子化交易平台“政府采购模块”操作指南〈适用于供应商〉），选择要递交响应文件的项目并在递交响应文件截止时间前完成所有响应文件的上传，完成“确认并签名”后确认上传，并成功打印出“上传投标文件回执”方为网上递交成功。

(三) 远程在线开启地点：网上开标室。

供应商应在响应文件递交截止时间前登录宜宾市公共资源电子化交易平台→政府采购→网上开标室，选择本项目进入本项目在线开标界面，并在响应文件解密环节规定的解密时间内，使用对本项目响应文件进行加密的数字证书完成本单位所有响应文件解密操作（即，点击解密、输入密码、密码确认）。

(四) 磋商时间及地点

本项目磋商小组与供应商通过以下第【1】种方式进行磋商：

1.在线方式磋商：供应商应当按照磋商文件规定和宜宾市公共资源电子化交易平台系统操作要求，使用其CA证书登录宜宾市公共资源电子化交易平台系统以在线方式进行磋商。

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。

2.线下方式磋商：供应商法定代表人或授权代表须于开启响应文件当天12:00（北京时间）前到达宜宾市公共资源交易中心等候，并在宜宾市公共资源交易中心交易评审科工作人员通知的时间内进入磋商地点参与磋商，逾期未进入，视为放弃磋商资格。

(五) 本次采购不接受邮寄的响应文件。

(六) 本次采购项目不要求提供样品。

五、相关事宜

(一) 首次参与宜宾市政府采购电子化交易活动的供应商应先办理数字证书，下载数字证书驱动进行安装后，并在宜宾市公共资源电子化交易平台注册。

(二) 响应文件签署

响应文件全部采用电子文档，且必须采用本单位数字证书进行签名，并使用制作响应文件的本单位数字证书对电子响应文件进行加密，否则，不能生成响应文件，并由供

应商自行承担不利后果。响应文件开启时，应在规定时间内登录宜宾市公共资源电子化交易平台中对响应文件进行远程解密，否则，其不利后果由供应商自行承担；若出现无法解密的情况，则其响应文件将不予受理。使用与投标单位不一致的数字证书签名和加密的响应文件，视作无效响应。此外，建议使用同一家数字证书机构制发的数字证书（电子签章<本采购文件所指电子签章是指以单位公章或个人印章形式办理的电子签章，不包括以亲笔签名形式办理的电子签章，下同>）对同一份响应文件进行签署和加密，且在生成响应文件后，务必使用标书查看工具对响应文件进行检查，否则，其一切不利后果均由供应商自行承担。

采购文件明确要求相关材料需供应商进行电子签章的，供应商应按照采购文件要求使用电子签章在相应位置进行签章，并将相关材料编入响应文件。否则，其响应作无效响应处理。除采购文件明确要求必须使用电子签章进行签章的情形外，供应商可直接输入相关名称，也可自行使用电子签章。磋商小组对供应商自愿使用电子签章进行签署的情形应予认可，但对以亲笔签名形式办理的电子签章进行签署的情形不予认可。

备注：1.数字证书签名以电子响应文件正上方边框显示的信息为准；

2.电子签章以电子响应文件中印章形式呈现的信息为准。

（三）信息发布

本邀请函在四川政府采购网上以公告形式发布，并同时宜宾市公共资源交易信息网发布。

（四）特别提醒

1.为切实方便广大供应商，宜宾市公共资源交易现已全面推行电子化。相关单位或个人如需参加宜宾市的公共资源交易活动，应提前办理数字证书、开通网上银行、网站注册（0831-8088828）等相关事宜，其具体办法详见《宜宾市公共资源交易中心关于启用“四川省 CA 互联互通驱动 3.0”的通告》（详见“宜宾市公共资源交易信息网”首页—“通知公告”—“网站公告”栏目）。

如需咨询政府采购电子化交易系统相关操作事宜，请随时拨打北京筑龙公司技术服务热线：010-86483801（工作日：8:00—19:00，非工作日：9:00—12:00、14:00-18:00），常规问题可随时通过点击宜宾市公共资源交易信息网首页的智能机器人进行查询；或登陆宜宾市公共资源交易信息网，并通过“交易指南——操作指南”路径下载查阅《宜宾市公共资源电子化交易平台（政府采购模块）操作指南（适用于供应商）》。

2.数字证书、电子签章是重要的保密资料，须慎重保管。在本项目采购活动中，数字证书和电子签章的使用均具有法律效力，须承担相应的法律后果。

3. 采购文件中设置了可选项（用“□”标识），并用“☑”标识时表明该选项被采购代理机构选用，用“□”标识时表明该选项未被采购代理机构选择。

六、联系方式

牵头人：	<u>宜宾市经济和信息化局</u>	采购代理	<u>宜宾市政府采购中心</u>
		机构：	
地 址：	<u>宜宾市叙州区酒都路中段</u>	地 址：	<u>宜宾市叙州区叙府路西段 13 号</u>
邮 编：	<u>644000</u>	邮 编：	<u>644002</u>
联 系 人：	<u>应先生</u>	联 系 人：	<u>陈先生</u>
电 话：	<u>13154696591</u>	电 话：	<u>0831-8088817</u>

第二章 磋商须知

一、须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1	磋商文件编号	<u>宜政采磋委（2022）15号</u>
2	项目名称	<u>宜宾市数字新基建 2022 年第四批项目</u>
3	采购主要内容	本次采购的服务共计 <u>1</u> 包，即： <u>宜宾市数字新基建 2022 年第四批项目</u>
4	评审方法	综合评分法。
5	本项目对应的中小企业划分标准所属行业	根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）以及工信部等四部委《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号文），本项目对应的中小企业划分标准所属行业为： <u>软件和信息技术服务业。</u>
6	是否接受联合体磋商	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受，应满足下列要求： <u> / </u>
7	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有
8	标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有： <u> / </u>
9	合同分包	<input type="checkbox"/> 不允许 <input checked="" type="checkbox"/> 允许
10	资金来源及采购预算、最高限价	财政资金 采购预算（最高限价）：¥ <u>1928000</u> 元（大写： <u>壹佰玖拾贰万捌仟元整</u> ）。 超过采购预算（最高限价）的报价为无效投标。 （宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目，采购预算（最高限价）900000元；宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目，采购预算（最高限价）1028000元。超过每个分项目采购预算（最高限价）的报价为无效投标。）
11	磋商小组的组建	磋商小组共 <u>5</u> 人，其中，采购人代表 <u>1</u> 人。
12	成交原则	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供应商

13	成交供应商、成交候选人产生方式	<input checked="" type="checkbox"/> 由磋商小组直接确定成交供应商，并推荐成交候选供应商 1—2 个。 <input type="checkbox"/> 由磋商小组推荐成交候选供应商 2-3 个，再由采购人根据相关规定并按评审报告推荐的顺序确定成交供应商。
14	磋商保证金	本项目不收取磋商保证金
15	履约保证金	本项目不收取履约保证金
16	供应商资格、资质性及其他类似效力要求	详见第四章
17	供应商应当提供的资格、资质及其他类似效力要求证明材料	供应商应按第五章要求，将应当提供的资格、资质及其他类似效力要求的相关证明材料，扫描并添加到《宜宾市政府采购投标文件编制系统》中（该章有关资格审查文件另有特殊要求的除外）。
18	响应文件有效期	响应文件提交截止时间届满后 90 日历天。
19	响应文件的编制与格式	响应文件必须使用最新版本的《宜宾市政府采购投标书编制系统》制作和导出，并在导出响应文件时使用本单位的数字证书进行签名（注：相关规定详见第一章第五条第（二）项“响应文件签署”），其导出响应文件格式为 xxx.ZFTBJ 。
20	响应文件的签署	响应文件必须采用数字证书进行签名。相关规定详见第一章第五条第（二）项“响应文件签署”。
21	响应文件递交方式（网上递交）	<p>供应商应登录宜宾市公共资源电子化交易平台（具体操作方式详见宜宾市公共资源电子化交易平台“政府采购模块”操作指南<适用于供应商>），选择要递交响应文件的项目并在递交响应文件截止时间前完成所有响应文件的上传，完成“确认并签名”后确认上传，并成功打印出“上传投标文件回执”方为网上递交成功。</p> <p>任何原因导致供应商未在响应文件递交截止时间前成功递交响应文件而产生的一切不利后果，均由供应商人自行承担。</p> <p>响应文件应包含宜宾市政府采购投标书，其格式为 xxx.ZFTBJ。</p>
22	响应文件开启方式（远程在线开启）	代理机构工作人员在开标系统中下达“网上解密”指令，设置解密时间（即供应商完成解密操作的时间，下同），解密时

		<p>间不得少于 30 分钟。供应商应在响应文件递交截止时间前登录宜宾市公共资源电子化交易平台→政府采购→网上开标室，选择本项目进入本项目在线开标界面，并在响应文件解密环节规定的解密时间内，使用对本项目响应文件进行加密的数字证书完成本单位所有响应文件解密操作（即，点击解密、输入密码、密码确认）。否则，由供应商自行承担一切不利后果。</p> <p>若供应商未在规定的解密时间内完成解密操作或因供应商自身原因致使其响应文件未被成功解密，其本次响应视为无效响应；供应商在规定的解密时间内完成解密操作但解密时间截止后，其响应文件未导入完成的，应继续在线导入响应文件；但因供应商自身原因，致使仍无法成功导入响应文件的，视为无效响应。</p> <p>供应商若对本项目在线开启过程有任何异议，应在开标结束指令下达前提出。否则，视为供应商对本项目开启过程无任何异议。</p> <p>因断电、断网等系统层面故障或其他不可抗力等因素导致远程在线开标系统无法正常运行的，开标活动中止或延迟，待在线开标系统恢复正常后继续进行开标活动。</p>
23	响应文件的真实性	<p>(1) 供应商所提交的响应文件（包括有关资料、澄清）应真实可信，不存在虚假（包括隐瞒）。</p> <p>(2) 供应商声明不存在限制响应情形但被发现存在限制响应情形的，构成隐瞒，属于虚假响应行为。</p> <p>(3) 如响应文件存在虚假，或在成交候选人确定后发现的，采购人和采购行政监督部门可以取消成交候选人或成交资格。</p>
24	磋商文件内容冲突的解决及优先适用次序	<p>(1) 采购人、采购代理机构发出的磋商文件（包括修改、澄清或补遗文件）与政府采购监督管理部门备案的磋商文件不一致的，以备案的磋商文件为准，并对不一致的地方进行修改。没有备案的磋商文件（包括修改、澄清或补遗文件），不作为评审的依据。</p> <p>(2) 磋商文件中采购人、采购代理机构编制的内容前后有矛盾或不一致，有时间先后顺序的，以时间在后的修改、澄清或补正</p>

		文件为准；没有时间先后顺序的，则以有利于供应商的原则进行处理。
25	低于成本价不正当竞争预防措施	<p>在评审过程中，供应商报价低于采购预算 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。供应商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。</p> <p>供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，供应商为法人的，由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，由其本人或者代理人签字确认。</p> <p>供应商提供书面说明后，磋商小组应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明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。</p>
26	采购人澄清的时间和办法	<p>采购人或采购代理机构可对已发出的磋商文件进行澄清或者修改。澄清或者修改内容可能影响响应文件编制的，须在磋商文件要求的响应文件提交截止时间五日前进行，不足五日则顺延响应文件提交截止时间。澄清或者修改内容一律在四川政府采购网、宜宾市公共资源交易信息网以更正公告形式公开发布，并视为已将更正内容书面通知所有获取了磋商文件的供应商。</p> <p>在此期间，相关供应商应自行上网查阅相关信息；供应商因自身原因未及时查阅、下载而带来的一切后果，均由供应商自行承担。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。</p>
27	供应商提出问题的截止时间	<ol style="list-style-type: none"> 1.供应商对磋商文件进行询问或质疑的，应在获取磋商文件之日起七个工作日内或磋商文件公告期限届满之日起七个工作日内书面递交。 2.供应商对磋商过程进行质疑的，应在各磋商程序环节结束之日起七个工作日内书面递交。 3.供应商对磋商结果进行质疑的，应在成交结果公告期限届满之

		日起七个工作日内书面递交。
28	样品处理	若本采购文件要求提供样品的，采购活动结束后，立即退还非成交候选供应商提供的样品，并由其自行处理；待成交结果公告期结束之日起七个工作日内无质疑投诉或质疑投诉处理完毕且不影响成交结果的，退还非成交供应商提供的样品，并由其自行处理；对于成交供应商提供的样品，由采购人进行保管、封存，并作为履约验收的参考。
29	现场报价	供应商进行最后报价，应当在磋商室外填写报价单，密封递交 <u>宜宾市公共资源交易中心</u> 工作人员，并由其收齐后集中递交磋商小组。供应商报价单应当填写报价单位名称、金额大小写并签字确认，否则报价无效。供应商为法人的，应当由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者代理人签字确认；同时，若是代理人参与报价的，在报价时须将授权委托书原件与报价单一并递交，否则报价无效。
30	成交通知书领取	成交结果公告发出后，成交供应商凭数字证书登录宜宾市公共资源电子化交易平台下载打印成交通知书。
31	磋商文件的询问、质疑	<p>1.对采购文件中的资格条件及相关证明材料要求，货物清单内容及其规格型号、技术参数及证明材料要求，服务清单及服务要求，评标方法、评审因素及评审标准、合同主要条款等采购需求提出的询问、质疑，供应商应向采购人提出，并由采购人按相关规定作出答复。</p> <p><u>联系人：应先生</u></p> <p><u>电话：13154696591</u></p> <p>2.对采购过程和采购结果的询问和质疑，向宜宾市政府采购中心提出。</p> <p>联系人：张先生</p> <p>联系电话：0831-8088820</p> <p>联系地址：宜宾市叙州区叙府路西段 13 号宜宾市公共资源交易中心监督指导科（503 室）</p>
32	投诉	<p>投诉受理单位：宜宾市财政局</p> <p>联系电话：0831-2331097</p> <p>地址：宜宾市叙州区南岸西区瑶弯路 300 号</p>

33	信用记录查询及使用	采购人在供应商递交响应文件时间截止后，应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询提交了响应文件的供应商的信用记录并保存信用记录结果网页截图。截至响应文件提交截止日，列入政府采购严重违法失信行为记录名单、失信被执行人名单的供应商，不得参与本项目政府采购活动。以联合体形式参加本项目采购活动，联合体成员被列入政府采购严重违法失信行为记录名单、失信被执行人名单存在不良信用记录的，视同联合体存在前述情形，不得参与本项目政府采购活动。
34	“政采贷”（政府采购合同融资）	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）的规定，有融资需求的供应商无需提供财产抵押或第三方担保，可根据四川政府采购网公示的银行及其“政采贷”产品，自行选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，在签订政府采购合同后，可凭政府采购合同向银行提出“政采贷”申请。具体内容详见四川政府采购网—相关模块—“政采贷”栏目。
35	实质性要求	本磋商文件中有★标识的条款、明确为响应无效（无效响应、无效处理等）和响应文件不予受理的条款，以及关于低于成本价不正当竞争预防措施、充分公平竞争保障措施、小微企业（残疾人福利性单位、监狱企业视同小微企业）价格扣除和失信企业报价加成或者扣分（实质性要求）、投标费用（供应商参加投标的有关费用由供应商自行承担）、合同分包、合同转包、履约保证金等相关规定的条款均为实质性要求。

二、适用范围

本磋商文件仅适用于本磋商邀请中所叙述的服务采购。

三、磋商双方

- （一）由宜宾市政府采购中心组织的有关专家和采购人代表参加的磋商小组。
- （二）参加磋商的供应商。

四、有关要求

（一）参加磋商的供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性和有效性。一经发现存在虚假行为的，将取消其参加磋商或成交资格，并由其承担相应的法律责任。

（二）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加该项目的采购活动。

（三）为该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采购活动。

（四）响应文件的语言

1. 供应商递交的响应文件以及供应商与采购单位就有关投标的所有来往书面文件，均须使用中文。除国际通用标识、符号、计量单位等外，响应文件资料如有外国文字，必须逐一对应翻译成中文，并加盖供应商公章后附在相关外文资料后面，否则，供应商的响应文件将作为无效响应处理。

2. 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，但不能故意错误翻译。否则，供应商的响应文件将作为无效效应处理。

（五）计量单位

除技术规格及要求中另有规定外，本采购项目下的投标均采用国家法定的计量单位。

（六）投标货币

本次采购项目的投标均以人民币报价。

五、报价有效期

（一）报价有效期为磋商文件规定的响应文件提交截止时间届满后 90 日历天。供应商响应文件中必须载明投标有效期，响应文件中载明的报价有效期可以长于本磋商文件规定的期限，但不得短于磋商文件规定的期限。否则，其响应文件作无效投标处理。

（二）在特殊情况下，宜宾市政府采购中心于原报价有效期满之前，可向供应商提出延长报价有效期的要求。这种要求与答复，均应采用书面形式如信件、传真或电报等。供应商如拒绝上述要求，则按放弃报价处理。

六、磋商文件内容冲突的解决及优先适用次序

磋商文件中采购人和采购代理机构编制的内容前后有矛盾或不一致，有时间先后顺序的，以时间在后的修改、澄清或补正文件为准；没有时间先后顺序的，则按有利于供应商的原则进行处理。

七、联合体（本项目接受联合体时适用）

（一）两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个供应商的身份参与磋商。以联合体形式参加磋商的，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。采购人根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

（二）联合体各方之间应当签订共同磋商协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同协议连同响应文件一并提交采购代理单位。联合体各方签订共同协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中磋商，也不得组成新的联合体参加

同一项目磋商。

(三) 联合体应当确定其中一个单位为磋商的全权代表，负责参加磋商的一切事务，并承担磋商及履约中应承担的全部责任与义务。

(四) 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。

(五) 对非专门面向中小企业且接受大中型企业与小微企业组成联合体的采购项目或采购包件，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体的报价给予 5%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体的小微企业与联合体内其他企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

(六) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

八、付款

由采购人根据《验收结算书》、货物发票等，向成交供应商支付合同款。

九、履约保证金（本项目约定缴纳履约保证金时适用）

(一) 成交供应商应在合同签订前交纳磋商文件规定数额的履约保证金。

(二) 如果成交供应商未按要求交纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃成交，按相关规定追究违约责任。

(三) 履约保证金由采购人收取、退还。

十、货物及报价要求

(一) 国家或行业主管部门对招标货物的技术、标准、质量等有特殊要求的，所供货物必须满足。

(二) 除磋商文件要求采购进口设备外，其余只能用国内产品报价，否则为无效投标；磋商文件中明确规定可以采购进口产品的，若因信息不对称等原因，国内产品的质量、技术和服务均能满足需求，按照公平竞争原则，可以参与报价竞争。

(三) 响应文件中主要产品为同一品牌同一型号的视为一家，如果有多家供应商以同一品牌同一型号产品参加磋商的，应作为一个响应人计算，以符合磋商文件要求的最低报价者为该品牌及型号产品的唯一有效响应人。

十一、出现下列情形之一的，本次竞争性磋商采购活动终止。

(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) 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或最高限价的供应商，或者按照本磋商文件要求，本轮次报价未超过上一轮次报价的供应商不足 2

家的（各轮次有效报价须同时具备以下两个基本条件：不能超过本项目采购预算或最高限价；二是供应商的每一轮次报价须低于自身上一轮次报价）。

十二、根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有1家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止采购活动。

根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）规定，属于市场竞争不充分的科研项目，以及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。

十三、合同

（一）成交供应商与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

（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》的有关规定进行处理。

（三）合同分包（本项目允许分包时适用）

1. 经采购人同意，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。这种要求应当在合同签订之前征得采购人同意，并且分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等，必须与成交的一致。本项目是否可以分包，供应商应以供应商须知前附表中相关要求为准。

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。

2. 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。

3. 对非专门面向中小企业且允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目或采购包件，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价给予5%的扣除，用扣除后的价格参加评审。接受分包的小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

4. 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、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，

中型企业不得分包或转包给大型企业。

（四）合同转包

本采购项目严禁成交供应商将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包，是指成交供应商将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。

成交供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

（五）补充合同

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。该补充合同应当在原政府采购合同履行过程中，不得在原政府采购合同履行结束后，且采购货物、工程和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原政府采购合同一致。

十四、验收

（一）本项目采购人或其委托的采购代理机构将按照合同约定，依据政府采购相关法律法规、《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）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容组织验收。

（二）采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

（三）政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

（四）验收结果合格的，采购人出具《验收合格证明书》；验收结果不合格的，采购人报市采购中心备案，同时报告本项目同级财政部门，按照政府采购法律法规规定给予处罚，且将不予退还履约保证金，给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，应当对超过部分予以赔偿，没有提交履约保证金的，应当对采购人的损失承担赔偿责任。

十五、相关行为约定

（一）按照《宜宾市公共资源交易管理委员会办公室关于公共资源交易项目评审清标出现异常情况处理的通告》规定，对全市政府采购项目评审清标过程中发现不同供应商之间存在编制或上传电子投标（响应）文件的电脑相同（芯片序列号、网卡序

列号、硬盘序列号均相同)、计价软件编号相同、商务标接口码相同等异常情况情形之一的,将一律由评审专家根据辅助评标系统预警提示信息,统一对出现异常情况的供应商直接作“废标”处理,不再进入下一步评审环节。同时,市公共资源交易中心赓即将出现异常情况的供应商移送相关监管部门作后续调查处理。

(二) 供应商在政府采购活动中有下列情形之一的,按失信行为记入诚信档案,在四川政府采购网向社会公告,有效期为1年。

- 1.提供虚假材料谋取成交、成交的;
- 2.采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的;
- 3.与采购人、采购代理机构、评审委员会成员或者其他供应商恶意串通的;
- 4.不遵守开标、评审现场工作纪律,扰乱或者委托其他人扰乱开标、评审现场秩序的;
- 5.向采购人、采购人代理机构及其工作人员,磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益的;
- 6.无正当理由放弃成交候选人资格的,或者放弃成交的,或者成交后不与采购人、采购代理机构签订政府采购合同的;
- 7.在招标采购过程中与采购人进行协商磋商的,或者不按照磋商文件和成交供应商的投标、响应文件订立合同的,或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的;
- 8.将成交、成交项目转包给他人或者违规分包给他人的;
- 9.拒绝或者不按照约定履行政府采购合同的,或者擅自变更、中止或者终止政府采购合同的;
- 10.捏造事实或者提供虚假材料投诉或者以非法手段取得证明材料进行质疑、投诉的;
- 11.借维权之名获取非法利益、不当得利并经查证属实的;
- 12.在财政部门投诉、举报处理过程中隐瞒采购项目相关情况的;
- 13.拒绝有关部门监督检查或者在监督检查过程中提供虚假情况的;
- 14.工商部门、税务部门、审判机关及其他有关部门单位认定的失信行为;
- 15.其他法律法规规定的失信行为。

(三)对记入诚信档案的且在有效期内的供应商,在参加政府采购活动中实行10%的报价加成、以加成后报价作为该供应商报价评审。供应商失信行为惩戒可以实行无限制累加制,因其失信行为进行报价加成惩戒后报价超过政府采购预算或最高限价的,

其响应文件按照无效处理。供应商的失信行为已受到行政处罚或司法惩戒的，不再对其以价格加成进行惩戒。

（四）供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人在法院征信系统中有不履行法院判决、裁定等记录，被法院列为失信被执行人且截止到本项目招标（采购）文件公告发布之日未被人民法院将其信息从失信被执行人名单库中删除的，不得参与本项目招标采购活动。

十六、相关政策

（一）中小企业扶持政策的（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）

1. 根据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，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，享受该办法规定的中小企业扶持政策：

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

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受该办法规定的中小企业扶持政策。

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

2. 对于非专门面向中小企业的采购项目或采购包件，对符合该办法规定的小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

3. 对非专门面向中小企业且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目或采购包件，联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 5% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

4. 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

5. 依据该办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

6. 中小企业参加政府采购活动，应当出具符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》，监狱企业须供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，符合条件的残疾人福利性单位以其填写的《残疾人福利性单位声明函》为准，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

(二) 严格执行《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）、关于印发节能产品政府采购品目清单的通知（财库〔2019〕19号）、关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知（财库〔2019〕18号）、市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告（2019年第16号），本次投标产品类别属于政府强制采购产品类别的，须按照要求提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品或环境标志产品认证证书，否则投标无效；属于政府优先采购产品类别的，须按照要求提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品或环境标志产品认证证书，否则不予认定。

(三) 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）的规定，有融资需求的供应商无需提供财产抵押或第三方担保，可根据四川政府采购网公示的银行及其“政采贷”产品，自行选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，在签订政府采购合同后，可凭政府采购合同向银行提出“政采贷”申请。拟用于“政采贷”的政府采购合同，应在合同中注明贷款银行及账号，作为供应商本次采购的唯一收款账号。

十七、磋商纪律要求

供应商参加磋商不得有下列情形：

- (1) 提供虚假材料谋取成交；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；
- (3) 与采购单位、其他供应商恶意串通；
- (4) 向采购单位、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在采购过程中与采购单位进行协商磋商；
- (6) 成交或者成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- (7) 未按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；
- (8) 将政府采购合同转包或者违规分包；
- (9) 提供假冒伪劣产品；

- (10) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- (11) 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；
- (12) 法律法规规定的其他情形。

有上述情形之一的供应商，属于不合格供应商，其响应或成交资格将被取消，同时按照规定追究法律责任。

十八、询问、质疑和投诉

询问、质疑、投诉的接收和处理应严格按照《政府采购法》《政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》的规定办理。

1. 质疑人须当面递交书面质疑材料（书面质疑材料应包含质疑书原件、质疑事项相应证明材料、质疑人营业执照复印件、法定代表人授权书、法定代表人身份证复印件、经办人身份证复印件<查验原件>，以上资料均须盖质疑人公章，并根据质疑书涉及对象数量，提供相应份数；同时，质疑书中需载明联系人、联系电话、联系地址等信息）。当面递交确有困难的，可邮寄书面质疑材料，但寄出日期必须在质疑期内（受理质疑时间，以收到书面质疑材料的时间为准）。

2. 质疑书、投诉书均应明确阐述磋商文件、招标过程、成交结果使自己的合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，并确保真实性，以便于有关单位调查、答复和处理。

3. 质疑人行使质疑权时，必须坚持“谁主张谁举证”，遵守“实事求是”和“谨慎性”原则，并承担使用虚假材料或恶意方式质疑的法律责任。

4. 质疑人行使质疑权时，必须坚持“谁主要相关，谁直接负责”的原则，对商务、技术等方面的意见、质疑，由供应商直接向采购人提出（同时抄送采购代理机构）；对采购组织工作的质疑，向采购代理机构提出。如既涉及采购人又涉及采购代理机构，应按事项分别递交质疑书。

5. 质疑人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。

6. 凡质疑材料不符合相关规定且在有效期内不能补充完整的，其质疑将不予受理。

7. 凡邮寄质疑材料的寄出日期超过质疑有效期的，其质疑将不予受理。

8. 投诉人应按相关规定向同级财政部门提出投诉，由相关部门依法依规处理。

第三章 确定邀请参加磋商的供应商数量

邀请参加磋商的供应商数量：不少于 3 家。

第四章 供应商的资格要求要求

一、供应商应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

二、落实政府采购政策需满足的政策要求： / ；

三、本项目对供应商或投标产品提出的特殊要求：

（一）供应商单位、其现任法定代表人/主要负责人在截止到本项目招标（采购）公告发布之日前，未被法院列为失信被执行人（截止到本项目招标（采购）文件公告发布之日，人民法院将其信息从失信被执行人名单库中删除的情形，认定为未被列为失信被执行人）；（该条款须在第十三章附件 3“承诺函”中承诺）

（二）供应商单位、其现任法定代表人/主要负责人在截止到本项目招标（采购）公告发布之日的最近 36 个月内不得具有行贿犯罪记录。（该条款须在第十三章附件 3“承诺函”中承诺）

（三）供应商未被列入“信用中国”网站、中国政府采购网渠道信用记录失信被执行人、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（该条款须在第十三章附件 3“承诺函”中承诺）。

第五章 供应商应当提供的资格证明材料

一、供应商应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

(一) ①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书”；未换证的提交“事业法人登记证书、组织机构代码证”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④若为自然人：提供“身份证明材料”；

(二) 法定代表人身份证原件或复印件；

(三) 法定代表人授权书和授权代表身份证原件或复印件、供应商为授权代表缴纳的社保证明（授权代表是法定代表人时，不必提供授权书）；

(四) 承诺函（即第十三章附件 3）；

(五) 供应商具有健全的财务会计制度的证明材料；

(1) 供应商是法人的提供经审计的最近两年中任一年度财务报告或银行出具的资信证明；

(2) 其他组织和自然人及新成立不到一年的企业提供银行出具的资信证明；

二、特别提请注意

(一) 本章所有的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料需扫描添加到《宜宾市政府采购投标文件编制系统》中编制响应文件。

以上证明材料有一项不符合要求的，作为无效响应处理。

(二) 授权代表参与现场报价的，在报价时须将授权委托书原件与报价单一并递交，否则报价无效。

第六章 采购项目技术和商务要求

一、项目内容

本次采购采用联合采购，包含宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目，宜宾市政府信息服务保障中心办公平台运维项目。

宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目，预算总金额 900000 元。

宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目，预算总金额 1028000 元。

二、服务要求

（一）宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目

1. 项目简介

宜宾市住房公积金管理中心（以下简称中心）信息系统涉及到所有缴存人及贷款人的资金安全，是中心的日常业务运转的基础性软件，为保证信息系统的安全、稳定、高效运转，我中心需要对公积金信息系统软件及硬件设备进行不间断的监控和维护。保证各项业务顺利开展，完成各业务应用系统的漏洞检测、BUG 修正、故障排除、系统优化、功能完善等服务。

2. 信息化现状分析

2.1 系统建设情况

为适应快速发展的住房公积金业务需要，解决对外服务办理渠道少、标准不统一、服务能力不足等问题，进一步加强公积金管理和服务，中心从 2015 年启动住房公积金信息系统项目建设，截止目前已完成两期的建设，具体情况如下：

2.1.1 信息系统一期

根据住建部《关于贯彻落实住房公积金基础数据标准的通知》（建办金〔2014〕51 号）和《关于推广住房公积金银行结算数据应用系统的通知》（建金信函〔2015〕5 号）文件要求，中心 2013 年向市政府申报住房公积金管理信息系统建设项目，2014 年完成信息化建设前期调研及方案制定工作，2015 年 10 月完成信息系统一期项目软件公开招标，2016 年 6 月完成信息系统一期项目硬件公开招标。2015 年 12 月正式启动信

息系统一期项目建设，2016年9月信息系统一期项目正式上线。该项目先后成功通过部、省两级“双贯标”检查验收和由市级相关部门专家组成的验收组综合评审验收。

信息系统一期项目建设内容包括：公积金业务(归集、提取)子系统、贷款子系统、多维总账(含资金管理)子系统、应用及运维管理子系统、机构及柜员管理子系统、办公自动化子系统、报表查询子系统、自助查询机子系统、资金实时结算子系统、稽核管理子系统、短信子系统、呼叫中心子系统等核心业务功能。

信息系统一期项目实现了住房公积金业务全流程管理、住房公积金贷款自主核算、实时资金结算、财务自动入账等功能，开展了委托提取还贷、贷款缩期、缴存自动入账、短信提醒等新业务，完善了服务器等硬件设备的升级配置，统一了基础数据标准，整合并优化了现有渠道，包括门户网站、自助终端、12329服务热线，新建手机短信业务。促进了我市住房公积金业务数据体系的科学化、标准化、规范化建设，提升了住房公积金信息化建设水平和风险防控能力，为提高我市住房公积金服务水平和管理效率提供了技术支撑。

2.1.2 信息系统二期

根据省住建厅《关于印发〈四川省加快建设住房公积金综合服务平台实施方案〉的通知》(川建金发[2016]97号)、《关于转发〈关于做好全国住房公积金异地转移接续平台接入准备工作的通知〉的通知》(川建金管函[2017]17号)等上级部门文件要求，中心于2017年3月向市政府申报信息系统二期建设项目，2017年9月获市财政局审批完成，2017年11月完成信息系统二期项目公开招标，2017年12月中心正式启动信息系统二期建设，2018年11月，信息系统二期项目所有功能和服务上线完成。该项目先后通过省综合服务平台验收和由市级相关部门专家组成的验收组综合评审验收。

信息系统二期建设内容包括：综合服务管理系统、微信、微博、网上服务大厅、手机APP、异地转移接续、电子档案、绩效子系统等功能和服务，购置了部分安全设备，用于提高系统安全运行水平。

信息系统二期完成了对中心各对外服务渠道的统一管理，实现了数据共享，多渠道集中接入和管理，构建统一的客户基础信息库、统一接入渠道、统一的知识库体系

及统一的内容管理系统，进一步规范管理中心服务标准，提高信息准确性和信息时效性。为广大单位、市民提供更为丰富、更为便捷、更有效率、更加安全的服务，推动业务模式由“管理型”向“服务型”转变。

2.2 网络结构说明

网络分为四部分：第一部分为核心业务区，第二部分为内网安全区域，第三部分为外连互通区域，第四部分为电子政务云中心。

在核心业务区的核心设备部署主要包括：2 台华为 S5700-52C-EI 三层交换机，2 台光纤交换机 IBM Storage SAN24B-4 2498 B24，7 台联想 X3650 M5 服务器，2 台联想 SR860，2 台华为 SPE23C0225 磁盘阵列，1 台 TS3100 磁带库。

在内网安全区域的网络中主要配置了两台与外部网络互联的边界设备：2 台华为 USG6370 防火墙，2 台网神 SSecIPS3600-P5000-TG23M-CY 入侵防御，1 台网神 C5000-TF10P 堡垒机，1 台安华金和 DBA-B5000 数据库审计。

在外连互通区域的网络中主要配置了 1 台华为 S5700-52C-EI 三层交换机，1 台 S5720-52X-EI-AC 三层交换机，2 台华为 AR2240 路由器，1 台 S5720S-28P-LI-AC 二层交换机。用于连接区县管理部、各受托银行、电子政务云中心等外联专线。

整个信息系统的网络系统边界设备可定为 2 台华为 USG6370 防火墙与 2 台华为 AR2240 路由器。华为 USG6370 防火墙划分核心生产环境和外部环境，华为 AR2240 路由器环境连接电子政务云中心和中心内部网络，华为 AR2240 路由器以内的部分包括与各区县互联的部分为中心的内部网络。

2.3 机房现状分析

中心机房主要用于放置承载信息系统运行的服务器、路由器、防火墙、磁盘阵列、磁带库、入侵防御、堡垒机、数据库审计、交换机等软硬件设备，含精密空调、温湿度监控设备等，面积约 30 平方。

2.4 运维现状

中心的信息化经过多年的发展，系统日益庞大，功能越加完善，对公积金业务的

支撑作用越加重要。目前中心有 1 位工程师常驻现场，从事软件日常运维、报表统计、系统巡检、周期批扣、分析解决前台人员业务问题等，工作量多，运维压力大，系统运行风险较大。

3. 项目的意义和必要性

该项目实现公积金信息系统软件及硬件设备进行不间断的监控和维护，保证中心的各项公积金业务顺利开展，完成各公积金业务应用系统的漏洞检测、BUG 修正、故障排除、系统优化、功能完善等服务。

通过信息系统运维确保中心的业务正常稳定运行，确保数据的可靠、冗余、安全、完整；保证各类操作系统、虚拟化平台的正常运行。对各类故障能够及时发现、定位、分析原因，快速排除问题；对涉及的系统、数据、平台、设备定期进行巡检，分析性能加以优化、排查隐患并快速处置，提供有效的备份、恢复、克隆、迁移手段并合理制定、实施相关策略，提供与运维相关配套软件和系统的安装、操作、维护、培训、升级、漏洞修复等服务，提供技术咨询及支持服务，提高中心的信息系统管理和安全水平。

4. 服务内容

4.1 软件运维

4.1.1 服务范围

本次软件运维服务内容包括：OA 办公系统、归集系统、提取系统、贷款系统、多维总账系统、查询统计系统、应用及运维管理系统、机构及柜员管理、日终批量管理系统、外围接口系统、资金实时结算系统、自助查询机系统、稽核管理系统、电子档案系统、业务服务平台（BSP）、渠道服务平台（CSP）、 workflow 平台、报表工具平台、短信系统、网上办事大厅系统、微信系统、手机 APP 系统、综合服务管理系统、数据上报系统、数据库、虚拟化软件、操作系统、中间件、勤智监控、润乾报表等涉及中心信息系统所有子系统及配套支撑第三方系统软件、监控软件，中心后续针对信息系统进行的新增功能、接口等也属于运维服务范围。

服务供应商应完成应用层面以及所提供的平台程序的运维、开发工作，通过自动化手段加人工服务方式保证中心信息系统平稳、高效安全运行；确保业务数据安全；定期进行应用系统调优，配合其他厂商平台开发、升级、迁移、调优等各项辅助工作，

及时修补应用系统组成部分的 BUG、安全性漏洞，确保应用系统所有数据存储安全、逻辑一致。

服务供应商应提供 OA 办公系统、勤智监控、润乾报表等信息系统配套支撑第三方系统软件、监控软件质保服务，确保各类软件正常运行。

4.1.2 日常运维

▲4.1.2.1 现场保障

- 1、根据热线电话获取的问题信息，提供上门解决干部职工的系统配置及应用故障；
- 2、根据干部职工要求，上门对干部职工进行一对一的系统操作培训；
- 3、根据职工申请领导批准，在数据库中对各项数据及时进行数据调整；
- 4、收集中心软件修改、升级需求变更，制作软件需求变更分析报告，协调相应人员处理；
- 5、收集系统使用人员、管理人员反馈的系统报错、运行不稳定、突发故障、业务周期及财务周期故障等日常问题，对通过正常业务流程无法操作、系统报错的情况进行分析，及时解答、处理，为中心的各项业务开展提供技术支持；
- 6、通过部署运维监控系统，实时监控系统的运行状况，发现异常情况，立即报告相关责任人，及时处理，并反馈处理结果；
- 7、软件升级调优前在测试环境实际测试等工作；
- 8、定期向中心管理部门汇报运维工作情况；及时汇报运维工作中出现的重大问题 and 处理情况；定期汇报经过统计分析后的运维数据，提供运维建议；
- 9、5*8 小时在线监控中心与各银行之间的结算情况，及时处理一线业务人员反馈的结算异常情况，确保中心资金结算安全。

▲4.1.2.2 巡检服务

制订巡检服务方案，要求：

- 1、一般巡检：每日巡检操作系统、应用软件、数据库、中间件、对外接口等运行情况和软件服务状态，及时发现、解决问题。
- 2、现场巡检：每季度提供一次现场巡检，全面巡检包括应用系统运行情况、中间件等系统运行情况，并提供相应巡检报告，解决安全隐患。

▲4.1.2.3 备份检查

每日对系统所有备份数据、备份代码脚本的准确性、完整性进行检查、验证，确保备份数据完整不丢失。

4.1.2.4 日志数据分析

每日分析系统的日志、业务数据状态，找出系统 BUG、系统效率低的问题及可能存在的其它问题，及时解决，确保系统良好运行。

▲4.1.2.5 检查与审核

每周组织对系统运行情况的检查与审核，通过现场核查、调取相关的运维工作记录、审查运维报告等方式，对各系统的日常工作情况进行全面的检查与审核，以发现、分析系统整体的运行问题。对于发现的问题，经双方协商调用必要的服务支持资源及时予以解决，并将问题及解决办法形成文档。

▲4.1.2.6 综合服务平台管理

每日通过综合服务平台对各个服务渠道进行流量管控、渠道管理、日志分析等，及时处理故障，保证系统正常运营，并针对预警信息，调整、优化具体参数。

▲4.1.2.7 辅助工作

配合其他厂商平台开发、升级、迁移、调优等各项辅助工作，及时修补应用系统组成部分的 BUG、安全性漏洞等，确保应用系统所有数据存储安全、逻辑一致。

▲4.1.2.8 安全应急演练

根据中心制定的安全应急预案，进行安全应急演练，服务频次为每年 2 次。做好值守期间网络入侵、病毒大范围爆发、大规模网络攻击的应急计划，根据应急处理流程，通知相关责任人，紧急处理并提交相应的处理报告，确保信息系统发生故障时能规范操作，最大限度减少损失，确保资金安全。

根据相关部门安全要求，配合中心完成网络攻防演练、灾备演练等，完成网络安全隐患整改。

4.1.2.9 运维服务台账

每日完善更新相关运维文档，做好系统 BUG、新增需求记录及修复等工作，确保每笔工作留痕，可追溯，定期报送中心管理部门。

4.1.3 数据运维

▲4.1.3.1 日常数据运维

每日备份操作系统、数据库、业务系统、中间件等系统产生的所有数据、日志、痕迹；定期备份软件源代码（源代码有更新需及时备份），故障发生后可通过备份数据

及时恢复系统。

协助中心抽取本中心和上级单位需要的管理数据。根据上级数据标准要求对应用系统功能进行相应修改调整、功能增加、软件修改升级等操作，及时处理垃圾数据，巡检存储空间，故障响应和处理。系统故障发生后协助数据库维护厂商及时恢复，恢复后对数据完整性、可用性进行检查，确保数据不丢失。

▲4.1.3.2 数据库管理

每月定期检查数据库集群的状态检查，配置检查等；对数据库用户的权限进行管理；对数据库的表空间进行管理；对数据库参数配置、数据库的运行状态、日志文件、系统资源使用情况进行检查；根据业务需求对数据库系统的指标进行检查，对数据库资源利用情况，如锁表 SQL、长时间运行 SQL 等进行监控，并根据系统的业务周期对数据库性能监控加大检查频度，排除隐患提高系统可用性；根据性能监控的结果，给软件开发方提出 SQL 语句优化建议；根据数据库备份日志，对部分数据超大的表建议进行数据碎片整理和数据整理；根据数据库系统的运行状况和业务需求，对数据库参数进行优化调整。

4.1.3.3 数据标准规范维护

根据中、省、市要求，对需求进行收集及各项数据进行调整、核对。根据数据上报标准、要求，修正中心数据上报程序的抽取标准和规范。

4.1.3.4 备份恢复演练

每年至少进行一次数据备份恢复演练，并对异地备份的策略进行必要性验证检查。应做好数据备份验证确认，做好数据恢复准备，及时处理垃圾数据，优化存储空间，做好故障响应和处理。

4.1.4 ▲功能完善

针对相关科室提交的应用系统问题单或者需求变更单进行分析，及时提出处理意见和方案，根据中心要求进行程序代码开发、测试、上线。

依据中心要求对现有系统已上线应用程序进行系统优化开发，对现有信息系统功能进行局部修改、功能优化、缺陷修改等，主要包括：公积金政策变化引发系统功能调整；公积金业务调整；查询、统计功能的完善系统程序开发；平台的界面操作性和功能性的修改完善；各类应用系统升级优化需求。

4.1.5 ▲性能优化

每季度分析业务系统运行情况、影响效率的功能模块，对系统进行优化完善，如：分析周期批量出现的问题并提出解决建议，对周期批量程序本身存在的问题从应用层面进行优化，确保数据量不断增加的情况下，周期批量程序能够正常执行，不影响业务开展。

4.1.6 ▲接口服务

每日检查系统外联接口的运行状态，解决因外联接口、数据异常等导致的问题，根据政策要求修改接口。

主要保障的接口，包括：房产房屋信息查询接口；房屋租赁合同查询；公安局户籍信息查询接口；持证主体查询证照信息（不动产登记、不动产权证）；电子证照信息查询下载；省接口归集信息查询；省接口贷款信息查询；个人账户信息查询；个人贷款信息查询；婚姻登记信息查询接口（单人、双人）；银行心跳检测；银行账户有效性校验；查询数据上报是否有上报失败的情况以及已建成其他基础性系统接口。

4.1.7 文档管理

对运维服务过程中使用的文档进行统一管理，达到充分利用文档提升服务质量的目的，确保运维资源符合运维服务的要求。文档资源包括但不限于需求阶段、开发阶段文档、设计阶段文档、测试阶段、发布阶段、上线试运行阶段、运维体系文档及服务报告文档等。

每日按照要求更新文件目录清单、保管文档资料、备份文档资料、定期提交服务质量管理文档以及服务报告文档等。指派专人作为文档管理员对文档的变化进行跟踪管理。针对交付开发实施项目产出文档在每个项目验收阶段由专人统一交付中心存档，针对运维文档由专人按月提交中心存档。

4.1.8 测试系统管理

改进完善测试系统，建立完整的准生产环境，用于系统新增功能、接口等测试，确保测试内容的准确性及生产环境运行稳定，每周更新生产数据到测试环境，代码新增需及时进行更新。

4.1.9 统计分析和需求分析

协助中心统计分析和需求分析工作。协助中心进行数据统计，依据系统表结构和数据字典提出统计需求分析思路和参考语句，协助中心对新增需求进行分析，制定新增需求实施意见和实施方案。

4.1.10 ▲重要节点保障

协助中心相关部门保障中心年度结息（6月30日）、年终结算（12月31日）、元旦、春节、国庆、党代会、两会、重大活动等关键节点公积金业务的正常运行。

根据中心工作要求，在重要节点保障期间，应当及时安排运维人员值班、值守，做好安全防护，全力保障系统安全稳定运行。对出现重大系统问题后，无论是否属于法定节假日，均应当及时安排运维人员处理问题。

4.1.11 安全加固

4.1.11.1 漏洞检查服务

针对系统、设备、应用的脆弱性进行自动化检测、扫描业务系统面临的风险隐患；进行安全评估，生成漏洞检查报告。服务频次为每年4次。

4.1.11.2 基线核查服务

针对漏洞扫描不能发现的方面（网络设备的安全策略弱点和部分主机的安全配置错误等）进行安全辅助的有效评估。除已知、未知的漏洞外，安全配置的弱点或配置上的缺陷进行评估。服务频次为每年4次。

4.1.11.3 安全处置

针对漏洞扫描和基线检查发现的问题及时处置安全问题，进行漏洞修复、策略优化，加固访问控制、网络设备、安全设备、服务器等信息系统集成环境安全配置，强化账户密码策略，关闭不必要的服务，配置日志等，增强系统及网络安全。服务频次为每年4次。

4.1.11.4 安全评估

对于中心系统环境存在的隐患进行检查、处理，对于无法处理的，提出合理化建议。在检查结束后提供检查报告给中心审核确认。服务频次为每年4次。

4.1.11.5 系统软件升级

针对操作系统、数据库、中间件等系统软件提供软件版本升级、补丁更新、软件优化等配置优化服务，并能提供现场技术交流与培训服务，对日常的各种问题给予迅

速解决负责消除系统软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的调优。

针对提供服务范围内操作系统提供加固及补丁更新，禁用不必要系统服务，细化授权原则，SSH 管理数据加密配置，账号、密码安全策略，文件、目录访问控制，关键系统服务安全配置，安全日志策略等。

4.1.11.6 病毒处置

每月通过人工和工具相结合的方式对信息系统环境全面进行病毒筛查，对常规勒索病毒、挖矿病毒、蠕虫病毒等流行病毒进行分析，及时发现网络和系统中存在的病毒并进行有效的处置，封堵漏洞，优化策略，加固信息系统安全。

及时更新规则库（防病毒规则库，入侵防御规则库等等）。

提供新型病毒有效的预防措施和安全建议。

4.1.12 培训服务

调研分析中心信息系统建设情况和工作人员信息安全认知程度，根据中心业务需要，制定科学合理的培训计划，对相关业务部门进行新功能、业务逻辑、安全意识进行培训，对后台信息管理人员进行系统管理及相关知识培训，结合培训成果提出相关整改意见建议，确保中心职工正确、稳定使用业务系统。服务频次为每年 2 次。

4.2 硬件运维

4.2.1 服务范围

本次硬件运维服务内容包括：服务器、网络设备、安全设备、存储设备、机房监控设备、UPS 电源、空调系统等支撑中心信息系统正常运行涉及的所有软硬件设备，中心后续新增硬件设备也属于运维服务范围。

服务供应商应确保平台的正常稳定运行，对运行出现异常的软硬件设备，及时告知存在的问题及有可能造成的影响，协助中心、软件开发商、软硬件厂商及时解决问题。及时更新服务器、安全设备、操作系统及其他软件补丁，定期查杀病毒木马等。

4.2.2 ▲主机、集群系统、机房环境

提供 7×24 小时的保障服务，能够保障各类故障 10 分钟内现场响应，4 小时内完成故障处理，确保中心现有机房的所有网络设备、服务器设备、存储设备、安全设备、供配电系统、监控系统、UPS 电源系统、空调系统等系统基础设备运行正常。

4.2.2.1 设备监控：通过监控软件，包括：温湿度报警系统、空调系统、视频监控系统等，监控所有基础设备的运行状况，及时发现设备报警、故障，立即报告相关责任人，提出处理措施，输出监控报告。

4.2.2.2 例行巡检：每日提供一次例行巡检，检查主要设备运行状态，查看设备日志，分析异常情况，提出并采取优化、解决措施，对故障部件进行及时维护、更换，减少发生故障的概率，保证中心各应用系统稳定、高效运行，输出巡检报告、故障处理报告，每月汇总生成月报。

4.2.2.3 季度巡检：每季度提供一次现场巡检服务，派工程师到现场所有网络设备、服务器设备、存储设备、安全设备、供配电系统、监控系统、UPS 电源系统、空调系统等系统基础设备进行详细的预防性检查及维护，输出现场巡检报告。

4.2.2.4 维护服务：配合场地内信息化设备、线路调整等，对所涉及软硬件进行相应安全策略的配置及调优，根据中心要求完成维护服务工作。

4.2.2.5 专线维护：维护专线网络，排查专线故障原因，及时解决故障。如是运营商问题，及时通知中心，协助通信运营商解决故障。

4.2.2.6 主要维护设备：

1、主机、集群系统：

序号	用途	型号	数量	说明
1	区县管理部交换机	s3600	1	
2	内网交换机	s5500	1	
3	外网交换机	S5000	1	
4	银行交换机	S5720-52x-ei-ac	1	
5	数据库服务器	x3650 M4	1	
6	光纤交换机 B	2498-B24	1	
7	灾备服务器	X3650 M5	1	
8	虚拟化服务器 E	SR860	1	
9	虚拟化服务器 B	X3850 X6	1	
10	开发服务器	RQ940	1	
11	核心前台服务器 B	X3850 X6	1	
12	核心数据库服务器 B	X3850 X6	1	
13	TS3100 磁带库	storage	1	
14	防火墙 A	USG6000	1	
15	防火墙 B	USG6000	1	
16	交换机 A	S5700 Series	1	

17	交换机 B	S5700 Series	1	
18	光纤交换机 A	2498-B24	1	
19	备份服务器	SYSTEM X 3650 M5	1	
20	虚拟化服务器 A	SYSTEM X 3850 X6	1	
21	虚拟化服务器 C	SYSTEM X 3850 X6	1	
22	虚拟化服务器 D	SR860	1	
23	核心前台服务器 A	SYSTEM X 3850 X6	1	
24	核心数据库服务器 A	SYSTEM X 3850 X6	1	
25	V5000 存储	CONTOROL	1	
26	数据库审计	DBCEC	1	
27	堡垒机	网神	1	
28	路由器 A	AR2200	1	
29	路由器 B	AR2200	1	
30	内网入侵防御 A	SECIPS 3600 P5000-TG23M-CY	1	
31	内网入侵防御 B	SECIPS 3600 P5000-TG23M-CY	1	
32	征信交换机	S5720S-28P-LI-AC	1	
33	磁盘阵列 A	OceanStor 5110V5	1	
34	磁盘阵列 B	OceanStor 5110V5	1	
35	征信服务器	SYSTEM X 3650 M5	1	
36	消费贷服务器	SR590	1	

2、机房环境：

- 机房专用精密空调 2 台；
- 设备机柜 7 套；
- UPS 电源系统、发电机；
- 温湿度监控、视频监控、烟感探测器、各类线缆等。

4.2.3 ▲安全加固

对所有软硬件设备的维护应达到等保三级安全要求。

要求定期升级软硬件设备系统版本、特征库、病毒库，进行安全策略的配置及调优，对安全报警进行响应处理，降低安全风险；对软硬件设备管理员帐号密码进行定期更新管理。

加固软硬件设备访问控制的安全配置，网络、安全设备网络服务安全配置，路由

协议安全配置，核心交换机的安全配置，账户密码策略，关闭不必要的服务，配置日志等。

按照中心信息安全体系要求对软硬件设备进行安全评估，对可能造成网络安全隐患的情况进行监督和管理，对重大安全隐患，将向中心提交安全性评估报告。服务频次为每年4次。

4.2.4 资产管理

按照资产管理规定，编制固定资产管理清单，每月对所维护的软硬件及时进行更新登记。需负责完成所需文档的修编，负责完成技术方案、配置文件等的更新和维护，配合中心完成培训教材的修编和培训工作，完成中心交办与信息系统运维相关的其他事项以及配合中心完成相关管理制度更新与编制。

4.2.5 设备质保

4.2.5.1 质保要求

提供硬件设备质保，质保期内免费维护及更换损坏的硬件，提供系统版本硬件设备（部分带有规则库、特征库、病毒库的硬件设备需要升级相应的规则库、特征库或者病毒库）升级服务，升级内容需与原厂同步。

4.2.5.2 备品备件服务

每年指定年度采购计划进行采购，备件库产品类型主要包括主机类、网络安全类、桌面类等。

备品备件库根据产品的型号进行实时更新，针对已停产设备和系统，为客户提供备机服务，对于已停产的系统，则对用户进行系统升级。

4.2.5.3 损坏件更换

提供损坏件更换，以保证备件及时供应和备件管理的规范化。

对于不能在规定时间内解决的系统故障，必要时提供备机服务，或根据实际情况协调原厂进行解决。

4.2.5.4 以下为质保设备清单：

序号	用途	型号	数量	购置日期	说明
1	管理部交换机	s3600	1	2012.10	
2	内网交换机	s5500	1	2012.10	
3	外网交换机	s5500	1	2012.10	

4	银行交换机	s5500	1	2012. 10	
5	数据库服务器	x3650 M4	1	2014. 10	旧系统服务器
6	光纤交换机 B	2498-B24	1	2016. 09	
7	灾备服务器	X3650 M5	1	2016. 09	
8	虚拟化服务器 E	SR860	1	2020. 5	
9	虚拟化服务器 B	X3850 X6	1	2016. 09	备用服务器
10	开发服务器	RQ940	1	2016. 09	
11	核心前台服务器 B	X3850 X6	1	2016. 09	
12	核心数据库服务器 B	X3850 X6	1	2016. 09	
13	TS3100 磁带库	storage	1	2016. 09	
14	防火墙 A	USG600	1	2016. 09	
15	防火墙 B	USG600	1	2016. 09	
16	交换机 A	Quid way S5700 Series	1	2016. 09	
17	交换机 B	Quid way S5700 Series	1	2016. 09	
18	光纤交换机 A	2498-B24	1	2016. 09	
19	备份服务器	3650 M5	1	2016. 09	
20	虚拟化服务器 A	3850 X6	1	2016. 09	备用服务器
21	虚拟化服务器 C	3850 X6	1	2016. 09	无纸化加密服务器
22	虚拟化服务器 D	SR860	1	2020. 5	
23	核心前台服务器 A	3850 X6	1	2016. 09	
24	核心数据库服务器 A	3850 X6	1	2016. 09	
25	V5000 存储	I CONTOROL	1	2016. 09	备用存储
26	数据库审计	DBCEC	1	2017. 12	
27	堡垒机	网神	1	2017. 12	
28	路由器 A	PAC-350WB-L	1	2017. 12	
29	路由器 B	PAC-350WB-L	1	2017. 12	
30	征信交换机	S5720S-28P-L I-AC	1	2017. 12	
31	征信服务器	3650 M5	1	2017. 12	
32	消费贷服务器	SR590	1	2019. 5	

★5 服务方式

5.1 远程服务

提供远程支持运维保障服务，通过远程技术支援、电话支持、总部技术人员定期巡检的方式进行技术咨询、问题解决、故障处理。

出现驻场人员无法在规定时间内解决的系统故障，在充分保障安全的情况下利用远程协助软件提供软件解决问题的服务，及时诊断及故障排除。

5.2 驻场服务

提供 2 名驻场工程师，提供日常运维服务等现场工作，主要服务对象为中心各个部门，要求熟悉中心公积金业务、信息系统、基础架构，满足中心日常运维服务和系统整体开发工作需要；熟悉中心整体硬件、网络、安全环境，满足日常运维服务和巡检需要；具备维护信息系统 BUG、政策性功能优化等所必须的设计开发能力。

1、遇到重大问题或者故障，远程及驻场人员不能解决，必须派遣技术人员到现场服务，快速排除、解决相关系统问题或故障，要求在 24 小时内到达现场。

2、因其他原因根据中心需要，要求派遣技术人员在指定的时间内到达现场提供技术服务。

5.3 现场服务

现场服务范围：一是运维内容明确要求现场服务，二是在驻场工程师、远程服务无法解决问题前提下，须派驻工程师到现场解决问题，对存在的问题提供相应的报告和整改建议，彻底解决问题，确保系统正常稳定运行，结束后生成报告并签字确认。

6. 服务要求

为确保中心信息系统的正常运行，需提供切实有效的运维方案，实现信息系统运转不中断，及时处理操作问题、系统自身软件维护、硬件维护、软件升级、网络维护等，保障中心信息系统的稳定运行，提高中心网络信息系统整体服务水平。

★6.1 技术要求

应熟悉中心具体业务经办流程，熟悉中心信息系统所依托的软件、硬件环境，与正在使用的住房公积金业务与管理软件系统无缝对接，具备较强的技术开发能力和项目管理能力。

6.2 驻场要求

1、严格遵循中心有关工作制度规范，落实运维安全管理要求，控制信息系统操作风险。

2、严格遵守中心网络信息安全管理、保密协议，不私自保持数据信息，不随意侵占网络资源，不使用未经授权的访问。

3、除特殊情况外驻场人员节假日按照国家法定规定休息。驻场人员工作时间与中心保持一致，按照中心管理规定进行考勤。

4、非工作日、法定节假日期间，要求驻场人员手机保持畅通，如故障发生，需要第一时间与相关人员进行电话沟通，并安排技术人员及时解答；必要时第一时间达到现场并对故障进行解决。

5、驻场人员需保持稳定，不能随意更换驻场人员。如特殊原因需发生人员变动时，须提前 30 个工作日以书面形式告知采购人，在得到采购人认可后，及时增补技术能力相当或者更高的工程师。

6.3 管理要求

1. 运维管理要求：

服务供应商应指定 1 名全权负责人负责行使运维管理职责，接收中心信息系统所有运维服务需求，分派相应技术人员处理，按照运维管理要求汇报处理进度、反馈结果，接受绩效管理和监督管理。

2. 资产保管要求：

服务供应商具有承担保管运维范围内全部资产的义务，并根据中心有关资产规定，编制固定资产保管清单，严格按照资产清单进行规范管理，对所维护的软件的变更及时进行更新登记，包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录；对资产的遗失、损坏应该承担赔偿责任。

3. 文档管理要求:

服务供应商需要根据中心信息系统的功能和特点, 做好运维过程的所有文档的记录和归档工作, 包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等, 每个季度汇总一次, 按照相关要求装订成册, 提交给中心信息科。

4. 培训要求:

培训包括操作培训、配置培训、常见问题讲解等, 培训对象包括管理人员、技术人员和系统应用人员。系统升级后按要求进行相关人员培训。

★5. 国产软硬件运维要求:

供应商应根据中心操作系统、服务器、数据库、中间件等软硬件国产化情况同步提升相关运维能力, 确保对国产信息化软硬件的运维支撑, 无能力提供或无法适应国产信息化软硬件运维服务的, 中心有权终止运维合同, 造成相关后果由供应商自行承担。

6.4 信息安全

1、服务供应商应和中心签订相关保密协议, 确保中心各软件、硬件的代码、参数、帐号密码、业务信息等技术资料安全和保密, 未经中心许可和授权, 禁止与任何单位、个人进行有关系统的业务交流、演示和数据提供。

2、服务供应商必须服从中心对网络与信息安全的各项管理规定和要求, 按照中心有关规定签署信息安全协议。对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故, 必须承担相应责任, 接受惩处。

★6.5 其他要求

1、需自行与软硬件系统承建供应商完成各项对接事宜, 对接事宜过程中产生的成本, 已计入总价, 我中心不再承担对接过程的相关费用或其他开销。

2、需具有维护我中心目前运行的核心业务系统及综合服务平台的技术能力, 对中心目前运行的核心业务系统及综合服务平台按照中心的要求进行维护和调整, 若采购人发现供应商成交后不具备该项能力, 采购人有权不签订服务合约并追偿供应商的相关法律责任。

7. 应急服务

7.1 故障等级划分及处理标准

故障级别	故障现象	处理标准	优先级
I 级	紧急问题：系统崩溃、业务停止、数据丢失、网络瘫痪。	立即判断故障级别并做第一次紧急处理，执行应急方案，30分钟内恢复系统正常。	优先处理级最高
II 级	严重问题：出现功能部件失效、网络不稳定、系统性能下降但能正常运行，不影响业务运作。	立即判断故障级别并做第一次紧急处理，1小时内恢复系统正常。	优先处理级次之
III 级	较严重问题：数据库锁表、网络延时，各设备、数据库、系统报错或警告，但系统能继续运行且性能不受影响。	立即判断故障级别并根据故障响应级别进行解决，2小时内恢复系统正常。	优先处理级中等
IV 级	普通问题：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他不影响业务的服务。	日常处理。	优先处理级普通

7.2 故障响应

1、故障发现：对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，应向中心报告，采取必要措施，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。

2、故障报告：对发现的问题在报各级负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定临时解决措施，避免造成更大的影响。在紧急情况下可以先用电话报告，随后再书面报告。

3、故障分析：运维负责人会同中心对故障现象进行分析，商讨事件解决方案，准备事件处理工作。

4、故障响应：根据事件解决方案，立即进行迅速、有效、有序处理，按照有关的故障、事件处理文件排除故障，恢复系统或服务。

5、故障总结：在故障排除或采取必要措施后，对故障的现象描述、处理方法及时整理成故障档案，并报中心。

8. 运维服务质量考核规范

第一部分 运维管理规范

总则

第一条、为加强中心信息化运维管理能力，保障业务系统正常、高效、安全运行，根据《信息技术服务运行维护》规范要求，并结合住建部、住建厅和中心信息系统运维工作实际情况，制定本规范。

第二条、中心信息系统运维包含中心信息系统所有软硬件运维。

第三条、信息化运维管理的主要内容包括：运维人员管理、运维流程管理、运维安全管理和运维绩效管理等。

1、运维资产管理是对已正式投入使用的基础设施、软件等信息化资产的动态更新和配置管理。

2、运维人员管理是对参与运维服务工作人员的资格、能力、运维行为以及其对应的运维流程和权限的管理。

3、运维流程管理是对信息化资产及对应运维人员的事件、问题、变更等运维工作流程权限进行设计、规划、修订和实施过程。

4、运维安全管理是为保障信息的机密性、完整性和可用性而对信息安全活动中的职责、制度、标准和对应流程的管理。

5、运维绩效管理是科学评价运维过程和运维结果，发现问题并提出改进措施。

第四条、信息化运维管理原则：

1、标准化：通过制定、发布和实施信息化运维规范，达到统一管理的目标。

2、痕迹化：通过信息化运维管理平台的使用体现运维管理工作的痕迹化原则。

第五条、本办法适用于中心所管辖范围的信息系统运维服务提供商（以下称“运维服务单位”）。

职责

第六条、中心运维体系，主要由以下单位及人员组成：

1、信息系统运维体系主要包括：运维服务单位。

2、人员包含运维服务单位所指派到中心从事运维工作的外部员工。

第七条、运维服务单位指承担具体运维项运行保障工作的服务提供商，在中心管理下，完成各自合同约定内应承担的信息系统运维服务工作。主要工作职责包括：

1、具体承担所属运维项的信息系统综合运维工作。

2、按照用户的运维要求和相关方案实施运维服务。

3、确保运维服务中的人员、操作、数据以及工具等符合运维方案中对安全的要求；并及时处理实施过程中发现的风险。

流程管理制度

第八条、流程管理的总体目标是建立规范标准的 IT 运维流程，实现由职能管理向流程管理的转变，同时应用先进高效的 IT 运维管理平台工具实现从被动管理向主动管理的转变。

第九条、运维流程制定根据中心 IT 运维的实际情况统一定义，范围包含：问题管理、事件管理、服务管理、人员管理等。

第十条、中心通过运维平台或人工服务台受理业务部门故障申告工单。

第十一条、对于需要多个运维服务单位协同处理的综合故障排除或运维任务，由中心或委托某家运维单位总体负责协调运维服务单位共同处理。

第十二条、运维人员有责任及时创建工单、处理和关闭工单，从而尽量真实的反映运维工作的时效性。

第十三条、所有运维变更应做到有方案，有评估，有风险预案。从而降低运维变更所产生的风险。

运维人员管理

第十四条、运维服务单位应明确运维管理职责，制定运维管理岗位流程规范，制定运维人员专业能力评定标准，组织实施运维人员能力培养、考核和准入等工作。

第十五条、根据运维岗位职责特点，运维服务单位应制定运维人员接替方案，在人员岗位职责发生变化时及时更新流程和相应权限。

第十六条、加强运维人员的安全管理工作。中心应与运维服务单位签订保密协议，防止其对本单位文件、数据的擅自复制、修改和带离现场。运维人员发生变化的应对其运维账户权限及时进行变更或删除。

项目文档管理

第十七条、运维服务单位的运维期间文档应包含但不限于《运维服务方案/计划》、《故障（事件）处理方案/报告》、《运维优化报告》、《运维月报》、《巡检报告》、《运维服务总结报告》等。

日常运维管理

第十八条、日常运维是运维服务质量和考核的重要组成部分。

1、日常运维主要包括信息系统运行状态监控、日常检查、故障处理、日志管理、权限管理、定期备份、垃圾信息清理、技术支持等日常性维护工作。

2、运维服务单位要对日常运维工作进行全面梳理和作业分解，细化日常运维服务目录。

3、运维服务单位要按照系统运维的管理范围和职责，划定运维工作权限。明确业务数据备份的周期，落实数据备份、恢复、权限管理的责任人和责任单位。

第十九条、信息系统的日常运维工作处理流程、运维效果评价等过程信息均要进行痕迹化管理，运维管理平台中的日常运维工作记录是运维服务质量考核的重要依据。

考核

第二十条、对运维服务单位定期或不定期检查，将监督和检查结果纳入年度考核。

第二十一条、综合考核每年组织一次。中心负责组织考核运维服务单位。

第二十二条、考核奖惩

对日常运维不达标或发生重大事故的单位，将进行通报批评，发生信息化二级以上重大事故，造成严重后果的，追究相关人员的责任。

9.运维绩效考核机制

运维公司应该以向中心提供各类优质“信息服务产品”为工作目标，建立工作规范、服务流程和管理制度等，进一步完善运维公司之间的工作接口和工作职责。中心信息系统运维质量考核将主要根据本年度各服务的违规故障考核次数、级别和严重程度进行评判后，还要综合各运维服务商的日常考勤考核、运维人员礼仪考核、故障恢复响应时间考核、用户满意度、投诉及故障发生率等指标。

一、考核办法

考核分值分配由中心按照重要程度确定，采取百分制进行考核，运维公司提供的

服务响应时间和服务质量不符合招标文件相关要求的，进行扣分处理，若低于 80 分，中心有权扣除每年合同总价款一定比例费用作为违约处罚金（每少一分扣减合同金额的 5%）；若低于 60 分，中心将解除与运维公司的合作，不再续签合同。

每年对运维工作进行一次综合考核。针对运维公司的考核由中心组织开展，运维公司要根据考核结果，制定相应的改进方案并落实到位。

二、考核内容

（一）人员考核

用于确定运维公司提供的服务人员是否具备运维服务基本素质，根据考核结果确定人员选用、变更，以下考核内容每不满足一项扣 2 分。

（1）应提供驻场人员储备，确保运维不因特殊情况中断。

（2）应对上岗人员进行培训和背景考核，建立与运行维护服务相关的培训体系计划，按需提供相应的培训内容。

（3）应满足驻场人员要求，在学历教育基础上具备运行维护服务的相关知识。

（4）驻场人员应遵循中心人员管理要求和服务管理规范，不得无故缺勤。

（5）按季度对所运维范围系统进行文档整理和归档汇总工作，装订成册并报中心，包括但不限于：拓扑图、操作说明、操作规范、设备清单、技术方案、巡检总结、工作建议等文档在内的一系列技术性、经验性书面文件。

（二）工单考核

工单是指由需求科室发起，经中心领导审核确认，交予运维公司执行的需求变更单。

中心每季度定期对工单完成情况进行考核评分。如未按工单规定时间完成工作，按延误时间扣分。每个工单每延误一个工作日扣 0.5 分，超过 3 个工作日以上（含 3 个工作日）每个工作日扣 1 分，最多扣 5 分。对于非建设运维公司原因造成工单延误，不扣分。

所有工单必须按工单要求保质保量完成，如因质量问题造成返工，每个工单扣 0.5 分。

（二）任务考核

任务是指由中心和运维公司双方确认并形成的各类阶段性工作。

所有任务必须按照要求按时保质保量完成，中心对此进行考核，未按要求完成的工作每项扣 2 分，超额完成任务酌情适当加分，最多加 1 分。如有特殊原因，书面说

明情况并提交中心认可。

对于非运维公司原因造成任务延误，不扣分。

（三）运维考核

运维公司必须建立完善的运维管理体系，如未按要求建立相应的运维管理制度则扣5分。

运维公司必须严格执行运维管理制度，中心定期对运维管理制度的落实情况进行检查，发现不符合制度要求的每项扣0.5分。

在运维期内，中心对运维公司的运维服务质量进行考核，考核范围包括但不限于如下事项：

1. 安全加固

根据第三方信息系统网络安全检测结果，针对信息系统的所有软硬件进行弱口令整改、升级或安装补丁、安全策略优化等，确保信息系统安全稳定。升级加固后，如有故障或不可访问的，按应急事件处理。

符合相关法律法规的规定，满足中心对运行维护服务过程的信息安全需求和国家最新等保安全需求。中心定期通过渗透测试、漏洞扫描等方式扫描信息系统，发现高危问题1次扣1分，中危问题1次扣0.5分。非因运维公司原因造成无法整改，经中心审批同意的不予扣分。

2. 数据备份

信息系统重要数据应做备份，如系统日志、程序文档、数据库数据等，数据不落地可以不备份数据库数据。未做备份的，按发现次数计扣分值，2分/次。

应保证备份程序正常工作，及时监测备份计划，防止出现因磁盘空间不足或程序运行失败造成备份程序无法正常运行，由此造成无备份数据的，按发现次数计扣分值，2分/次。系统出现数据丢失，需要备份恢复而无最新备份用于数据恢复时，按次计扣分值，5分/次。

核心路由器、防火墙、交换机、IPS、WAF等重要网络及安全设备应做配置备份。未做备份的，按发现次数计扣分值，2分/次。相关网络、安全设备系统出现故障，需要恢复而无最新备份数据用于恢复时，每次扣5分。

3. 培训

培训对象包括中心管理人员、技术人员和系统应用人员，根据培训方案进行，未按时完成任务，按次数计扣分值，2分/次。

4. 日常监测及巡检

运维公司需建立日常监测及巡检机制，处理系统问题，中心如发现未系统不能正常访问的（非自身原因的除外），按发现次数计扣分值，1分/次。

5. 定期工作报告

运维公司应定期提交工作报告，内容包括日常监测、巡检、运维、培训等。

工作报告应按每季度、年终各提交一次，其中每季度提交的工作总结，如未按时提交，按延迟天数计扣分值，0.5分/天，最多扣2分；年度工作总结，如未按时提交，按延迟天数计扣分值，1分/天，最多扣3分。

（四）用户投诉

运维公司派专人负责受理干部职工、缴存用户投诉，运维人员应妥善与服务对象沟通，严禁发生言语或肢体冲突。对非业务问题的有效投诉，运维单位应尽快落实处理，中心根据投诉记录对运维单位进行评分，有效投诉每次扣0.5分，造成重大影响的投诉，每次酌情扣1-2分。

（五）应急响应

对生产中的应急事件，是指人为疏忽或设备、系统故障未及时处理所造成的重大事件，故障起算时间以运维公司收到故障消息开始计时。

故障恢复处理时间有技术困难、特殊情况和正当理由说明的，可以不予以扣分。

一级事件：

系统崩溃、业务停止、数据丢失、网络瘫痪，发生全市范围内对外业务无法有效开展。信息系统访问中断30分钟（非工作日2小时）以上的，每次扣5分。

二级事件：

功能部件失效、网络不稳定、系统性能下降，信息系统访问中断1小时以上的，每次扣3分。

三级事件：

数据库锁表、网络延时，各设备、数据库、系统报错或警告，信息系统访问中断2小时以上的，每次扣2分。

四级事件：

系统技术功能、安装或配置咨询，信息系统访问中断8小时以上的，每次扣1分。

（六）突发事故处理

1. 突发事故的发现及处理

突发事故发生后，运维公司应及时配合中心处理，如因运维公司原因未能及时处理，按延迟天数计扣分值，2分/天，最多扣10分。

2. 受攻击与入侵的应急防御与系统恢复

网络或信息系统受到攻击，需及时恢复时，如因运维公司原因未能及时恢复系统正常业务，按延迟天数计扣分值，2分/天，最多扣10分。

3. 处理报告

处理结果应按要求及时提交书面报告，如未按时提交，按延迟天数计扣分值，1分/天，最多扣5分。

（七）应急演练

运维公司应建立完善的应急响应机制，在紧急情况下，可以参照预先制定的应急机制进行紧急处理。

定期进行应急演练，信息系统每年至少进行一次，缺一次扣5分。

10.附表：运维工作要求

编号	运维内容	周期	运维次数	服务方式	
软件运维：					
1	日常运维	现场保障	日	1	驻场服务
		一般巡检	日	1	远程服务
		现场巡检	季度	1	现场服务
		备份检查	日	1	远程服务
		日志数据分析	日	1	远程服务
		检查与审核	周	1	远程服务
		综合服务平台管理	日	1	驻场服务
		辅助工作	按需（预计1月1次）	1	远程服务
		安全应急演练	年	2	驻场服务、远程服务
		运维服务台账	日	1	驻场服务
2	数据运维	日常数据运维	日	1	驻场服务
		数据库管理	月	1	驻场服务、远程服务
		数据标准规范维护	按需（预计一 季度一次）	1	远程服务
		备份恢复演练	年	1	现场服务
3	功能完善	日	1	驻场服务、远程服务	
4	性能优化	季度	1	驻场服务、远程服务	
5	接口服务	日	1	驻场服务、远程服务	
6	文档管理	日	1	驻场服务	
7	测试系统管理	周	1	驻场服务、远程服务	
8	统计分析和需求分析	按需（预计一	1	远程服务	

			月一次)		
9	重要节点保障		年	8	驻场服务、远程服务
10	安全加固	漏洞扫描服务	年	4	远程服务
		基线核查服务	年	4	远程服务
		安全处置	年	4	远程服务
		安全评估	年	4	远程服务
		系统软件升级	按需(预计一年四次)	4	驻场服务、远程服务
		病毒处置	月	1	驻场服务
11	培训服务		年	2	现场服务
硬件运维:					
1	主 机、 集群 系 统、 机房 环境	设备监控	日	1	驻场服务、远程服务
		例行巡检	日	1	驻场服务、远程服务
		季度巡检	季度	1	现场服务
		维护服务	按需(预计一个月一次)	1	远程服务
		专线维护	按需(预计一个月一次)	1	远程服务
2	安全加固		年	4	远程服务
3	资产管理		月	1	现场服务
4	设备质保		详细内容: 服务内容-硬件运维-设备质保		

(二) 宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目

1. 项目概述

宜宾市政府网站集约化平台建设项目投资 658 万, 于 2018 年 10 月建成上线, 2019 年 11 月通过终验, 相关运维服务将在 2022 年 11 月初终止。该平台按照集约整合原则, 统一了全市政府网站技术平台, 强化了运维保障、日常管理、安全防范, 彻底改变了以前政府网站各自为战的局面, 有效整合了政府网站资源, 降低了运维成本, 避免了重复

投资浪费，促进了全市政府网站集约化、规范化、标准化建设。目前，全市基本形成以市政府门户网站为龙头，县（区）与市直各部门网站为支撑，统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管，信息资源向上归集的全市政府网站体系。

近年来，宜宾市政府门户网站坚持以人民为中心，聚焦群众关心、关注热点，围绕信息发布、解读回应、互动交流和办事服务四大功能，不断加强信息内容建设，网站质量显著提升，获得省政府办公厅多次肯定。自 2020 年以来，一直位列全省政府网站半年检查第一档次。

为进一步提升全市政府网站的支撑、保障水平，深化我市政务公开工作，助力营商环境优化、法治政府建设、服务型政府建设、诚信社会建设等重要工作，我单位拟购买信息化专业外包服务。

2. 项目内容及要求

本项目预算 102.8 万元，主要内容包括但不限于：一是宜宾市政府网站集约化平台技术运维（含应用层面安全防范与加固等）；二是宜宾市政府门户网站个性化技术运维和有市级部门网站一般性技术运维；三是相关网站适老化与无障碍改造。

2.1 市政府网站集约化平台运维和网站群运维服务

序号	服务名称	服务子项	内容描述
1	市政府网站集约化平台运维服务	日常运维保障	<p>▲做好集约化公共资源中心日常巡检和技术运维，为全平台提供数据支撑，确保各类结构化、半结构化、非结构化数据的处理正常，如音频、视频、各种结构的业务数据等。</p> <p>▲做好集约化管理中心日常巡检和技术运维，确保渠道管理、用户组织管理、用户管理、权限管理、站点管理、栏目管理等高效可用。</p> <p>▲做好全媒体采编系统日常巡检和技术运维，确保信息编辑、上传、审核、发布、关联等功能正常。</p> <p>▲做好问政互动平台日常巡检和技术运维，确保互动留言、征集调查、依申请公开等政民互动功能正常。</p> <p>▲做好智能问答系统日常巡检和技术运维，借助可视化的人机交互界面，为企业群众提供快捷、精准、高效、实时的检索问答服务。</p>

	<p>做好智能搜索系统日常巡检和技术运维，确保用户可通过关键字迅速定位信息，系统能够根据用户的检索请求自动匹配相应的检索内容，并对检索结果进行友好的呈现，提升用户的检索体验。</p> <p>▲做好认证中心日常巡检和技术运维，为公众提供网站的注册、登录及个性化服务，方便群众查询留言记录、政府信息公开申请记录、调查征集记录等。</p> <p>做好运营中心日常巡检和技术运维，实现对软硬件运行情况、日志管理、数据使用情况、各接口运行情况等内容的统一查看、预警、诊断、管理，提高运营效率。</p> <p>▲每天派遣专职人员在完成各业务模块巡检的基础上，对服务器性能、网络环境、安全隐患等进行测试、排查，确保政府网站集约化平台日常可用性达到 99%，重大活动保障期间（全国“两会”、国家和省、市重大活动、市委和市政府重要会议等）可用性要达到 100%。</p>
问题解答	<p>提供现场、电话、邮件、远程等多种方式的技术支持服务，为市本级、市级部门和县（区）提出的一般性技术问题进行答疑解惑。问题解答服务的覆盖范围包括：对宜宾市政府网站集约化平台的所有用户的问题接收、处理、回复以及解释说明。</p>
▲平台故障处理	<p>当平台出现系统故障时，运维人员能通过技术手段快速定位故障点，从而确定故障原因并及时修复故障。运维团队要熟悉政府网站集约化平台的架构，并具有一定的网站开发测试能力，可以及时排除故障隐患，在业务正常期间可协助业主单位进行系统调优，保障系统处于高效率运行状态。</p>
▲安全服务	<p>1. 日常安全加固，主要是根据市电子政务云或者其他机构的风险评估结果进行系统安全调优服务，根据系统运行需要适时调整各类设备及系统配置、合理规划系统资源、消除系统漏洞，提高系统稳定性和可靠性。</p> <p>2. 主动安全加固，在未出现安全事故之前就对已经通报或者暴露出来的软件漏洞进行关注，并主动制定计划进行升级和修复，从而避免出现安全事故。具体加固内容包括但不限于：中间件管理、帐户策略、帐户锁定策略、审核策略、NTFS、用户权限分配、系统服务</p>

	<p>策略、软件补丁管理、事件日志、应用软件的更新等。</p> <p>3. 常态安全监控，主要包括但不限于：对服务内容进行监控，在软硬件或网络环境产生变化时，及时更新安全策略，并实施部署，避免因外部环境变化而带来的安全风险。</p> <p>4. 安全等级保护，具体应开展的工作包括但不限于：按“三级等保”的要求，完成应用层面的安全防范工作，并配合等保测评各项安排，完成相关问题的整改，确保通过安全测评。</p>
数据备份	<p>除了电子政务云的备份机制外，定期对集约化平台及站点的内容进行备份，包括但不限于数据库定期备份、网站应用程序备份、网站所有补丁备份、项目涉及的文档、网页模板、专题模板等进行备份。每月提交《系统备份记录表》，内容包括备份联系人、联系电话、时间、路径和内容等。</p>
平台常规迭代	<p>政府网站集约化平台服务商应做好必要的漏洞补丁和功能完善等常规迭代工作。</p>
▲第三方系统对接优化	<p>持续优化与第三方的系统的对接规则和功能，包括但不限于：四川政务服务网、四川省政府信息公开目录管理系统、四川省政府网站集约化平台、宜宾市公共数据开放平台、宜宾市政府信息公开平台、“信用宜宾”网站等；并完成因工作需要的新增接口对接、开发等工作。</p>
错误日志分析	<p>对宜宾市政府网站集约化平台及支撑环境、中间件等产品的日志记录进行定期查看，找出错误内容。</p>

2	网站群运维服务	市政府门户网站个性化技术运维服务	<p>▲1. 网站整体优化</p> <p>贯彻落实《政府网站发展指引》要求，对标政府网站发展趋势，结合用户需求，从网站定位、栏目、内容、表现形式等方面开展网站总体规划与设计；对网站栏目构架进行管理、优化及日常监控工作；制定网站栏目建设管理规范、制度、流程；对网站用户的基本属性、历史访问页面内容和时间、搜索关键词等行为信息进行数据分析，研判用户潜在需求；研究政府网站的发展趋势，对国内外其他政府网站进行调研对比分析，结合网站运维现状和省政府办公厅半年考评情况，提出网站优化建议。</p> <p>▲2. 错别字自检服务</p> <p>为市政府门户网站和其他部门网站提供不限次数的错别字、敏感信息和错误表述的自检、词库个性化定制等服务；且提供词库动态升级服务，升级后的词库能够与原有系统进行互联互通。词库要包括但不限于时政表述、常见错词、负责人姓名等个性化内容。</p> <p>3. 信息采编</p> <p>为宜宾市政府门户网站提供 7*24 小时的信息采编服务，重点采编政府重要会议、重要活动、重大决策信息、政务动态、服务信息、解读信息以及其他重点领域内容，并按流程送审。采编时，要严格按照法律法规和业主单位各项要求，做好审核把关。</p> <p>4. 互动交流</p> <p>在业主单位指导下，做好麻辣社区“群众呼声”网民留言的监看、数据统计等工作；及时对接 12345 市民服务平台，定期协助做好“市长与网民”办理情况的及时公开；配合市级相关部门开展意见征集和网站调查，并及时公开结果反馈；配合做好在线访谈文字、图片、视频的编辑和发布工作；根据新形势、新要求，动态调整互动交流板块、栏目及内容。</p> <p>5. 办事服务</p> <p>按照《政府网站发展指引》和国家“互联网+政务服务”工作要求，做好市政府门户网站与“四川政务服务网”的互联互通工作；提供有效的政务服务办事查询服务，为公众提供满意的办事服务指</p>
---	---------	------------------	--

		<p>引；持续完善政府网站办事服务事项查询搜索和归类展示等功能；根据工作需求，持续做好办事服务特色专题专栏设计、制作、修订，以及相关服务内容的整合、优化等工作。</p> <p>▲6. 搜索优化</p> <p>充分依托市政府网站集约化平台的支撑功能（具备智能化搜索引擎），实现市政府门户网站和县（区）、市级部门网站要闻、政策、互动、办事等的精准全量搜索和场景化主题化搜索服务，聚类展现办事指南概况、办事入口、联系方式、相关服务等搜索结果。动态调整智能搜索配置信息，支撑服务不断优化，持续提升用户搜索体验。</p> <p>7. 用户中心</p> <p>依托市政府网站集约化平台和“四川政务服务网”提供的支撑功能，通过电子证照库和统一身份认证实现企业法人、个人在网站一号注册和登录，向公众提供信息、互动、办事等功能，并不断探索完善个人用户中心建设，为企业、群众提供个性化信息服务。</p> <p>8. 用户行为分析服务</p> <p>通过实时采集市政府门户网站在线用户行为数据，发现用户行为规律，客观揭示用户访问和浏览网页过程的内在图景，洞察用户体验，提升服务水平，为构建“更高效、更便捷、更智能”的政府网站提供有力数据支撑。</p> <p>▲9. 网页设计制作</p> <p>按照《政府网站发展指引》要求和用户需求，规范和完善网页设计和各类标签属性。负责市政府门户网站各级栏目、页面的策划、UI 设计、切图、排版以及栏目、页面前端设计和互动程序开发编写，并注重网页风格、色彩、布局设计及图片 UI 美化处理等。同时，要持续推进市政府门户网站多终端适配工作，新建专题、专栏必须由网页设计师、前端工程师等，共同设计制作适合多终端访问的网页。</p> <p>▲10. 重点保障</p> <p>建立节假日和重大活动、重大会议期间市政府网站集约化平台和市政府门户网站的保障制度和服务支持机制，落实值班安排，保障平台与网站高效、安全、稳定运行，必要时提供技术人员驻场留守服务。</p>
--	--	---

		<p>11. 网站技术优化</p> <p>结合每年度的安全等保测评以及日常的网站检测、技术测试等，分析影响市政府门户网站访问性能的主要症结，及时有效应对和优化用户体验。要定期对网站首页、一级栏目和重点栏目首页进行压缩清理，及时处理错链、断链，提升网民打开页面速度，特别是要研究如何优化网站首页响应时间，加强对第三方监测平台反馈的网站响应时间进行分析，针对网站响应时间较长的情况及时排查和整改，不断优化网站对各种主流终端的适应改造，不断提高网站对浏览器的兼容性。</p>
	<p>市级部门 网站运维</p>	<p>1. 技术咨询 通过现场、电话、QQ、微信等远程方式，7*24 小时为各业务单位提供业务咨询、日常使用咨询、后台操作咨询、网站应用功能咨询等。</p> <p>2. 技术支撑 对接做好市级部门网站的一般性技术支撑工作，如政府网站集约化平台 BUG 处理、相关系统标准化对接、需求分析、反向代理、专项检查或等报测评的问题整改等工作。</p> <p>3. 后台管理维护 提供网站栏目、机构名录和人员账户等方面管理维护，包括栏目的新增、关闭、归档、数据整合等；单位机构名录和人员账户的新增、变更、关停以及密码重置等；全站栏目、账户的权限分配和调整等。</p> <p>4. 页面调整 对网站页面、框架调整，增设、删减、合并栏目、频道，对网站进行布局优化，调整网页上已有版块的位置及展示效果。</p> <p>5. 图片设计 对网站上的图片链接、广告宣传标语、图片等进行加工、制作和修改，根据需求对网站的抬头进行制作。</p> <p>6. 专题制作 根据需求进行一般性专题制作，围绕专题专栏的主题，提供草案设计、专题模板等，并提交用户审定后实施布局展现、模板制作、模板合成、专题部署及信息的初始化录入等。</p>

2.2 适老化与无障碍改造

一是无障碍系统升级改造。按照国家工信部发布的《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》(GB/T 37668-2019)的要求,充分考虑特殊群体使用需求,对无障碍系统进行升级改造。提供 47 个政府网站的无障碍使用授权和配置,同时运维期内如在市政府网站集约化平台上有新增的政府网站(不超过 10 个),应同步解决授权和配置;如有减少,同步减少。二是市政府门户网站和市级有关部门网站适老化改造。依据《信息技术-互联网内容无障碍可访问性技术要求与_评测方法》(GBT 37668-2019)和《互联网网站适老化通用设计规范》,对市政府门户网站进行定制优化,按规范完成适老化改造。完成 37 政府网站的长者专版,同时运维期内如在市政府网站集约化平台上有新增的政府网站(不超过 10 个),应同步建设长者专版;如有减少,同步减少。具体要求如下:

2.2.1. 网站群适老化与无障碍改造

★按照国家有关标准完成适老化与无障碍改造工作,涉及语音部分服务商和关联的第三方企业要对语音功能的完整性、准确性负责,并提供承诺函。

2.2.1.1 无障碍系统升级改造

按照工业和信息化部发布的《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》(GB/T 37668-2019)的要求,充分考虑特殊群体使用需求,对无障碍系统进行升级改造,升级改造后的无障碍系统支持集约化平台上所有的政府网站(市政府门户网站、市级相关部门网站、县(区)政府网站)使用网站无障碍阅读辅助功能。以下为网站功能要求和技术指标:

功能	指标
重置	刷新当前页面,还原所有功能为初始设定。
声音	语音功能可以开启和关闭。

语速	语音功能开启后可以调试语音语速的快慢共分三个级别：快速、正常、慢速。	
阅读方式	主要有指读和连续朗读两种模式： 指读方式：鼠标移动到文本上 1-2 秒后朗读该文本。 连读方式：会从头到尾朗读当前网页所有文字内容。	
配色	切换网站前背景色：白底黑字、蓝底黄字、黄底黑字、黑底黄字循环切换。	
放大	网页按百分比放大。	
缩小	网页按百分比缩小。	
鼠标样式	改变鼠标样式，正常模式和大鼠标模式相互切换。	
光标	横竖两条红色的基准线跟随鼠标移动。	
显示屏	又称放大镜。通过底部的显示屏把鼠标所指定的文字放大显示。还可以转换为简体或繁体，另带有拼音标注功能。	
帮助	辅助工具的相关名词解释、使用说明、快捷键。	
快捷方式	下载带有无障碍辅助工具的网站快捷方式。	
★读屏专用	切换至读屏专用工具页面，并打开显示屏功能，在页面下部将当前指示的文字放大显示，同时支持繁简转换等功能。按快捷键可分别切换至导航区、视窗区、交互区，切换后，会自动朗读区域整体信息：如提示“您已进入网站主导航区，本区域有 6 个链接，按下 tab 键浏览信息”。	
	导航区	快捷键 (Alt + 1)，直接跳转到导航区。
	视窗区	快捷键 (Alt + 2)，在视窗区之间跳转。
	交互区	快捷键 (Alt + 3)，在页面交互区之间跳转。
退出	退出无障碍辅助工具	

2.2.1.2 市政府门户网站适老化与无障碍改造

★在保障无障碍功能升级和部署的基础上，依据 (GBT 37668-2019) 《信息技术-互联网内容无障碍可访问性技术要求与_评测方法》一、二级标准和《互联网网站适老化

通用设计规范》，对宜宾市政府门户网站进行定制优化，按规范完成适老化与无障碍改造，并通过第三方专业评测。

2.2.1.2.1 可感知性方面

对网站各网页内容中或以图片形式的链接及内容标签，或以控件形式的功能及服务，或以图文与音视频形式的媒体播放器等；网页及文字的大小缩放、网页背景色高对比设置和语音阅读文字信息等；网页类型及目的的文本与语音描述、各种组件的内容及类型的文本与语音描述、各类信息区域及内容数量的文本与语音描述；用户操作中操作引导和及时纠错等。以下为指标内容和优化建议：

原则规定	准则要求	指标内容	优化建议
可感知性	★非文本处理	图文验证码	添加说明文本或提供其他替代方式
		非文本链接	添加说明文本
		非文本控件	添加说明文本且说明其功能
		非文本内容	添加说明文本
		图形验证码	添加说明文本或提供其他方式
		拼图验证码	提供其他替代方式
	连续性处理	上下文提示文本	添加关联性操作文本或语音说明
	文本处理	颜色用途	让内容的颜色能准确表达其功能
		文本字型大小调整	提供三种大字体的显示方式
	页面处理	页面大小调整	提供三种使网页能够缩放的机制
		高对比度配色方案	提供两种文本与网页高对比度设
		页面头部信息描述	检测网页头部区域有无说明文字
	多媒体处理	区域信息描述	实现网页内各信息区域有文本和语音两种方式的类别描述
		多媒体信息描述文本	为各种媒体形式的内容，添加文本和语音方式简介描述

		预录多媒体	支持网站按照规范编辑视频
		实时多媒体	支持网站按照规范进行实时视频
		多媒体文字化可视化显示	支持网站开展文字内容媒体化工作
		多媒体手语视频	支持网站完成多媒体实现手语服务
	信息反馈	提供多种信息交流反馈方式	协助网站完成本项工作
沟通交流	网站的语音交流服务，应提供一种文字替代的交流方式	协助网站完成本项工作	

2.2.1.2.2 可操作性方面

将网页所有组件及信息内容被键盘操作替代；建立和设置网页智能信息盲道，支持用户以快捷键方式定位和切换到各类信息服务区域；支持用户以键盘操作方式访问各种非焦点类型的信息和内容。以下为指标内容和优化建议：

原则规定	准则要求	指标内容	优化建议
可操作性	组件聚焦	非装饰性组件聚焦	网页各非焦点组件内容可被键盘操作或被指针光标定位
		组件聚焦关联性	为网页内容组件关联性（如有），提供描述文本和语音阅读服务
	★键盘控制	键盘可全程替代鼠标操作	让网页所有内容（含非焦点内容）可被键盘操作和访问
		焦点陷入或光标陷阱	修正文本框、内嵌窗体等可能造成焦点陷入或光标陷阱的组件或控件
		焦点顺序与内容展现一致	操作 tab 键的遍历顺序，与网页内容展现顺序相一致
		关闭漂浮窗体	实现快捷键可关闭临时弹窗或浮窗
多媒体播放控制	辅助网站实现多媒体各种操作控制		

智能盲道	跳过重复内容	键盘操作起始点直接跳过各网页的重复内容
	信息区域定位	操作键盘可直接定位到网页中任一类型区域
	信息区域遍历	操作键盘可在同一类型同区域进行遍历查询
信息输入处理	输入提示	实现所有文本输入类控件有文本或语音阅读提示

2.2.1.2.3 可理解性方面

检测和处理用户不理解的专业术语和其他类型的偏僻用语，以及提供实时在线的操作引导和帮助等。以下为指标内容和优化建议：

原则规定	准则要求	指标内容	优化建议
可理解性	信息内容处理	不常用词语	协助网站开展本项工作
		缩写词	协助网站开展本项工作
	内容一致性	一致的导航	协助网站开展本项工作
		聚焦稳定	实现聚焦内容稳定且能被键盘操作
		一致的布局	协助网站开展本项工作
	引导机制	网页标题	协助网站开展本项工作
		当前页面信息描述	协助网站开展本项工作
		站内搜索和网站地图	协助网站开展本项工作
		正确导航标签	协助网站开展本项工作
		网页区域类别描述	为网页各区域或组件内容添加类别描述文本及语音阅读服务
	帮助信息	错误原因提示	协助网站开展本项工作

		错误修改建议	协助网站开展本项工作
		错误预防	协助网站开展本项工作
		快捷键帮助信息	操作快捷键可访问直接访问无障碍帮助信息

2.2.1.2.4 兼容性方面

在可感知性、可操作性方面友好支持盲用读屏无障碍访问和操作，并标注和开放操作接口供语音控制等智能辅助技术访问和操作。以下为指标内容和优化建议：

原则规定	准则要求	指标内容	优化建议
兼容性	浏览器	PC 主流浏览器	无障碍在各主流浏览器下运行正常
	★辅助技术	盲用读屏软件	确保阳光、永德、争渡等盲用读屏可以全面访问和操作网页内容
		大字屏幕软件	兼容大字屏幕获取和线上网页内容
		语音识别等控制技术	为各种智能辅助技术开放访问接
	用户交互兼容性	用户反馈联络	协助网站开展本项工作
		实时用户反馈联络	协助网站开展本项工作

2.2.1.3 市级部门网站适老化与无障碍改造

在保障无障碍功能升级和部署的基础上，为在宜宾市政府网站集约化平台搭建且纳入政府网站监管的市级部门网站开发长者专版，做到充分考虑老年人的使用习惯，字体更大，页面更加简洁清晰。

2.3 运维目标及运维人员要求

2.3.1 运维目标

通过购买信息化专业外包服务，一是保障集约化平台安全、稳定运行，为全市政府网站可持续发展提供支撑；二是确保全市政府网站的建设管理人员在集约化平台使用过程中得到培训和指导，遇到问题能够及时解决；三是做好市政府门户网站和市级有关部门网站的持续优化，确保网站在各项评估考核中取得良好成绩；四是完成市政府门户网

站和市级有关部门网站的适老化与无障碍改造，满足各种群体信息需求，符合上级检查要求。同时，根据日常维护的数据和记录，收集用户使用中经常遇到的问题，为平台升级、咨询服务等奠定基础。

2.3.2 运维人员要求

服务商为本项目组建专业的运维服务团队，包括 3 名现场驻场团队和不少于 10 人的远程运维服务团队。现场运维团队和远程运维团队的离职、入职要规范管理，确保全市政府网站信息安全。

★现场运维团队：组建 3 人现场运维团队，其中 1 人负责集约化平台的技术巡检、技术问题处理以及和远程运维团队沟通协调；另外 2 人负责宜宾市政府门户网站的一般技术运维、平台日常使用问题答疑、专题专栏制作和其他支撑保障工作。

远程运维团队：组建不少于 10 人远程运维团队，至少包括项目经理、网页设计师、前端工程师、后端工程师、移动开发工程师、研发工程师、测试工程师、安全工程师、咨询顾问、商务经理等岗位。主要负责集约化平台故障处理、安全服务、平台常规迭代、第三方系统对接优化、错误日志分析等；网站规划、页面设计、网站优化等工作。

2.4 售后服务要求

2.4.1 基本要求

2.4.1.1. 服务商应按照项目管理的规范，在驻场人员中指定 1 名负责人行使管理职责，重点抓好咨询、投诉、回访等机制的完善和资料整理、月度汇报、半年总结等工作。

2.4.1.2. 服务商必须服从业主单位对网络与信息安全的各项管理规定和要求，按照有关规定签署相关安全及保密协议，严管在职人员，注重入职、离职流程规范，确保信息安全。对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。

2.4.1.3. 服务商应根据有关工作制度和信息化服务标准，对作息时间、着装、考勤、工作规程、重大活动保障、应急处突等，制定有关工作规范，加强对驻场人员及远程运

维人员的管理。

2.4.1.4. 服务商为业主单位服务期间，驻场人员以及来宜的工作交流、技术支援等工作人员，因工作或其他原因所发生的人员事故及责任均由服务商承担，业主单位概不负责。

2.4.1.5. 完成宜宾市政府信息服务保障中心交办的与本项目相关的其他事宜。

2.4.2 其他要求

2.4.2.1. 文档资料要求

服务商应当提供的文档，包含但不限于《运维服务方案/计划》《故障（事件）处理方案/报告》《运维优化报告》《运维月报》《巡检报告》《运维服务总结报告》《日志错误分析表》《系统备份记录表》《培训记录》等。

2.4.2.2. 技术培训要求

服务商应不定期采取集中培训或个别辅导的方式，通过线上、线下的形式，开展操作培训、配置培训、常见问题讲解等，培训对象包括普通用户、管理人员、技术人员和系统应用人员等，并做好记录。

2.4.2.3. 故障响应要求

提供7×24小时电话、微信、电子邮件等方式的咨询和故障响应服务。具体包括：
一般故障，3分钟内响应，30分钟内完成修复。

中等故障，3分钟内响应，1小时完成分析判断，2小时完成修复。

重大故障，3分钟内响应，2小时完成分析判断，6小时完成修复。

特别重大故障，3分钟内响应，3小时完成分析判断，24小时完成修复。

一般故障是指政府网站集约化平台发生轻微故障，平台有警告信息等，对平台没有较大影响的故障。

中等故障是指政府网站集约化平台发生较为严重的故障，平台整体使用出现异常，

或短暂不可用等，对平台造成一定影响的故障。

重大故障是指政府网站集约化平台发生严重故障，业务发生中断，或虽然业务未中断但已经无法保证平台正常使用情况。

特别重大故障是指政府网站集约化平台发生特别严重的故障，业务完全中断，对平台造成严重影响的故障。

2.4.2.4. 应急处突要求

一是服务商应具备网络安全应急事件的处理能力。

二是运维团队应根据工作需要，协助业主单位动态修订相关安全应急预案，明确不同网络安全事件的分类分级以及处置不同类别和级别事件的工作流程等。

三是运维团队在严格执行安全应急预案的基础上，在事件处理完成后，撰写完整的事件处理报告，提交给业主单位，事件处理报告将包括对事件的处理记录、趋势判断和改进建议等；同时，运维团队将就恢复情况进行评估，查找事件原因，如有必要，应将事件处理活动的经验和教训用于修订相关安全应急预案。

四是服务商应建立一支技术强、政治可靠度高的应急响应队伍，对应急情况进行支援，包括关键数据修复、系统恢复、重大任务、突发情况下的支援等，确保宜宾市政府门户网站和集约化平台在运维期间能够安全正常运行。

五是运维团队应与宜宾市电子政务云平台及其他与市政府网站集约化平台有对接关联的单位，建立沟通交流机制，加强技术交流和协作，及时通报和协调有关安全问题，高效应对各类安全漏洞和威胁。

2.4.2.5. 值班职守要求

一是重要节假日和重大活动期间，服务商要制定保障方案或值班表，提供 7×24 小时电话、远程等多种方式的技术支持服务，特殊情况下还需提供现场值守，为市政府网站集约化平台及所有的站点提供保障和服务支持，确保平台及网站高效、安全、稳定运

行。

二是若遇特别重大活动或节庆等，服务商应提前对全平台网站访问流量进行研判分析，针对大流量访问的情况，提供必要的服务保障方案，报用户同意后组织实施，确保平台及网站服务不受影响。

★三、商务要求

（一）宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目

1、服务时间：服务期限一年。第一年服务期满，在供应商完全满足采购人工作要求，且服务内容不变、服务质量不变、合同金额不变、年度考核合格的情况下，本项目可续签下一年合同，最多续签两次。

2、服务地点：采购人指定地点。

3、合同签订时间：自成交通知书发出之日起 30 日内与宜宾市住房公积金管理中心签订采购合同。

4、考核及付款：

第一阶段付款：合同生效并收到中标人支付的履约保证金后 10 个工作日内，采购方支付全部合同款的 40%给中标方。

第二阶段付款：本项目履约服务结束后，依据中心制定的《运维服务质量考核规范》和《运维绩效考核机制》对服务供应商进行考核，考核结果将与运维费用挂勾，如有处罚，直接在剩余应支付的运维费用中扣除。考核合格后进行项目终验，终验通过后 10 个工作日内，向中标人支付剩余合同款项。

每次服务费支付前，由服务供应商向中心提出付款申请和出具合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算。

5、报价要求

项目报价包括但不限于本项目所涉及的人员劳务、差旅、税金、利润、培训及文件中规定的其他所有费用。

6、其他要求

验收标准和方法：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)、本项目采购文件、成交供应商响应文件、签订的政府采购合同等要求进行验收。

(二) 宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目

1. 合同签订时间：自成交通知书发出之日起 30 日内与宜宾市政府信息服务保障中心签订合同。

2. 履行期限：合同签订日至 1 年期限。

3. 项目实施地点：用户指定地点

4. 付款方式：签订合同后支付合同总金额的 30%；服务到 6 个月，第一次考核通过后支付 30%；服务到 12 个月，通过第二次考核且经过验收后支付 40%。

本磋商文件中有★标识的条款为实质性要求。

重要提醒：供应商必须通过四川省政府采购一体化平台获取采购文件。成功获取采购文件的，供应商将收到已获取采购文件的回执函。未在四川省政府采购一体化平台成功获取采购文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对采购文件提起质疑。

同时凭数字证书登录宜宾市公共资源电子化交易平台，在“报名及下载资格预审文件/采购文件”栏，免费获取后缀为“.PDF”的采购文件（供应商须下载此文件，才能制作电子投标或响应文件）。

第七章 体现满足采购需求、质量和服务相等的 采购项目最低要求

详见第六章。

第八章 供应商响应文件编制要求

供应商应按照磋商文件的规定和要求，使用最新版本的《宜宾市政府采购投标文件编制系统》编制响应文件，下载地址：宜宾市公共资源交易信息网——资料下载——软件下载。

供应商编写的响应文件应全部采用电子文档，由资质资格部分、技术部分、商务部分组成，相关要求按第二章“一、须知前附表”相关规定办理。

投标需要提供的附件材料，如磋商文件中提供了统一格式，应按格式要求准备文件并扫描添加到《宜宾市政府采购投标文件编制系统》中（另有特殊要求的除外）。

第九章 磋商程序和成交标准

- 一、供应商网上递交响应文件。
- 二、采购代理机构在线开启响应文件。

主持人通过在线开标系统选择本项目进入本项目网上开标室，并按下列程序进行开标。未参加开标会的供应商，视为其认可开标程序和结果。

(1) 宣布开标纪律；

(2) 采购代理机构导入采购文件，并在采购文件导入完成后，查看并公布在投标截止时间前递交投标文件的供应商名单；

(3) 由采购代理机构或采购人在开标环节中设置投标文件解密时间（解密时间不得少于30分钟），并下达“网上解密”指令。供应商须在规定时间内使用加密本项目采购文件的数字证书远程对其投标文件进行解密操作。具体解密操作时间和相关通知内容，请供应商在递交投标文件截止时间前登陆“宜宾市公共资源电子化交易平台（政府采购）”，并及时关注“网上开标室”内本项目的“即时通知”栏相关信息。

(4) 供应商在规定解密时间内完成本单位所有投标文件解密操作后，导入其电子投标文件。供应商的电子投标文件导入完成后，公布供应商名称、包件名称、投标报价及其他内容；若供应商未在规定的解密时间内完成解密操作或因供应商自身原因致使其投标文件未被成功解密，其本次投标视为无效投标。（网上解密服务仅适用于远程在线开

标)。

(5) 监督人(如有)、记录人等有关人员在开标记录表上签字确认。

(6) 采购代理机构下达开标结束指令。

(7) 其他约定。

供应商代表对开标过程和开标记录有疑义,应在开标系统规定时间内在网上开标室提出异议,采购代理机构在网上开标系统中进行查看及回复。

三、磋商小组对递交响应文件的供应商进行资格审查。按照《宜宾市公共资源交易管理委员会办公室关于公共资源交易项目评审清标出现异常情况处理的通告》规定,对全市政府采购项目评审清标过程中发现不同供应商之间存在编制或上传电子投标(响应)文件的电脑相同(芯片序列号、网卡序列号、硬盘序列号均相同)、计价软件编号相同、商务标接口码相同等异常情况情形之一的,将一律由评审专家根据辅助评标系统预警提示信息,统一对出现异常情况的供应商直接作“废标”处理,不再进入下一步评审环节。同时,市公共资源交易中心赓即将出现异常情况的供应商移送相关监管部门作后续调查处理。

四、当场宣布资格审查结果。

五、磋商小组按响应文件提交时间的先后顺序分别与各供应商磋商。

六、供应商在磋商小组规定的时间,对产品和服务等情况作简要陈述(不作为固定评审程序,根据项目情况设定)。

七、磋商小组确定磋商轮次及报价要求。磋商结束后,磋商小组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(第二章第十九条情形除外)。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

供应商进行最后报价,应当在磋商室外填写报价单,密封递交宜宾市公共资源交易中心工作人员,并由其收齐后集中递交磋商小组。供应商报价单应当填写报价单位名称、金额大小写并签字确认,否则无效。供应商为法人的,应当由其法定代表人或者代理人签字确认;供应商为其他组织的,应当由其主要负责人或者代理人签字确认;供应商为自然人的,应当由其本人或者代理人签字确认。

八、供应商在其响应文件中的投标报价,仅为供应商的首轮报价,且该报价不能超过采购预算或最高限价;磋商小组根据情况,可以要求供应商进行多轮次报价,进行两轮及以上报价的(含响应文件中的首轮报价),在供应商未提高其响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下,其每轮次的报价均不能高于自身上一轮次报价,否则其响应文件按无效处理,并由磋商小组书面告知供应商,说明理由。

若是代理人参与现场报价的，在报价时须将授权委托书原件与报价单一并递交，否则报价无效。

九、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，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。

十、磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本磋商文件第二章第二十条情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

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，按照技术指标优劣顺序推荐。

（一）磋商文件明确由磋商小组推荐成交候选供应商的，由公共资源交易中心在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认；采购人在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

（二）磋商文件明确由磋商小组直接确定成交供应商并推荐成交候选供应商 2 个的，按照评审报告中的排序由高到低的原则直接确定排序第一位的供应商为成交供应商。

十一、磋商结果公告和发出成交通知书。

（一）采购代理机构在“四川政府采购网”和“宜宾市公共资源交易信息网”依法依规公告成交结果，同时通过宜宾市公共资源电子化交易平台向成交供应商推送成交通知书。

（二）成交通知书为签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。

（三）成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商无正当理由放弃成交的，应当承担相应的法律责任。

（四）成交供应商的响应文件本应作为无效响应处理或者有政府采购法律法规规章制度规定的响应无效情形的，采购代理机构在取得有权主体的认定以后，应当宣布发出的成交通知书无效，并收回发出的成交通知书（成交供应商也应当交回），再依法重新确定成交供应商或者重新组织采购活动。

（五）成交结果公告发出后，成交供应商应及时登录宜宾市公共资源电子化交易平台—>政府采购—>“查询成交通知书”模块中自行打印成交通知书。成交通知书一旦通过宜宾市公共资源电子化交易平台推送给成交供应商，交易平台推送之日则视为成交供

应商已领取成交通知书之日，采购人、采购代理机构不再通过传真或邮寄方式向其发出成交通知书。若因成交供应商未及时自行打印的，由成交供应商自行承担一切不利后果。

（六）成交通知书发出后，在本采购文件规定的时限内，成交供应商无正当理由拒绝交纳履约保证金和签订合同的，视为放弃成交，采购人或采购代理机构依法取消其成交资格，并按相关法律法规严肃处理。

第十章 磋商内容及相关规定

一、磋商小组对所有参加磋商供应商的评定，以相同的程序和方法严格按照磋商文件的要求和条件进行。

二、磋商过程中，磋商小组获得采购人同意后，可以根据磋商情况变更磋商文件内容，将变更的内容书面通知所有参加磋商的供应商，并做好书面记录。

磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。

三、以磋商文件的要求为基础，对有利于采购人的改进方案（包括技术指标和配置、提前交货期、提高售后服务质量等），在不提高报价的前提下可以接受。

四、磋商的主要内容

（一）价格（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）。

1.根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，对非专门面向中小企业的采购项目或采购包件，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.对非专门面向中小企业且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予5%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

注：小微企业以供应商填写的《中小企业声明函》为判定标准，符合条件的残疾人福利性单位以其填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。

- (二) 响应文件对磋商文件的响应性，与磋商文件要求的偏离及其影响。
- (三) 易耗品、备品备件的供应和售后服务承诺。
- (四) 其他因素（如工艺、技术、安全、节能、环保等）。
- (五) 供应商执行合同的能力、业绩和信誉等。
- (六) 其他磋商文件要求的内容。

五、供应商的报价应低于市场平均价。对高于市场平均价的报价，磋商小组将予以拒绝。

低于成本价不正当竞争预防措施按第二章须知前附表第 27 条执行。

六、磋商达到供应商响应文件符合采购需求、质量和服务相等的前提下，磋商小组应要求供应商进行最后报价。供应商响应文件满足或者高于磋商文件规定的采购项目最低要求时，即视同供应商响应文件符合采购需求、质量和服务相等。

七、磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商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等作出必要的澄清、说明或者更正。磋商小组要求的澄清事项不得超出响应文件的范围，不得实质性改变响应文件的内容，不得通过澄清等方式对供应商实行差别对待。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。

八、磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式（须由磋商小组全体成员签字）作出，并给予供应商必要的反馈时间。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

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

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

十一、对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式（须由磋商小组全体成员签字）同时通知所有参加磋商的供应商。

十二、供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者代理人签字确认，否则无效。澄清不影响响应文件的效力，有效的澄清材料，是响应文件的组成部分。

十三、磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应

商不得少于 3 家（第二章第二十条情形除外）。

十四、磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商（第二章第二十条情形除外）的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

十五、最后报价。

1. 供应商进行最后报价，应当在磋商室外填写报价单，密封递交宜宾市公共资源交易中心工作人员，并由其收齐后集中递交磋商小组。供应商报价单应当填写报价单位名称、金额大小写并签字确认，否则无效。供应商为法人的，应当由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者代理人签字确认。

2. 供应商根据磋商小组要求进行两轮及以上报价的（含响应文件中的首轮报价），在未提高其响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下，每轮次的报价均不能高于上一轮次报价，其中，第一次现场报价不能自身高于在响应文件中的报价，否则，作无效响应处理。

3. 若是代理人参与报价的，在报价时须将授权委托书原件与报价单一并递交，否则报价无效。

十六、复核。磋商结束后，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（如涉及中小企业、符合条件的残疾人福利性单位、监狱企业，按照本采购文件规定用扣除后的价格参与评审）、供应商资格审查未通过的、供应商被淘汰的进行重点复核。

第十一章 评审办法

1. 总则

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）等相关规定，结合采购项目特点制定本评审办法。

1.2 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

1.3 磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，磋商小组应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。发现磋商文件表述不明确或需要说明的事项，可提请招标采购单位书面解释说明。

1.4 评审过程严格保密。供应商对磋商小组的评审过程或合同授予决定施加影响的任何行为都可能导致其响应被拒绝。

2.评分方法：综合评分法

2.1 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。

2.2 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，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。

2.3 综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应。磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

3. 评审程序

3.1 响应文件初审。响应文件初审由磋商小组全体成员共同进行，分为资格性审查和符合性审查。

3.1.1 资格性审查。依据法律法规和磋商文件的规定，磋商小组对响应文件是否按照规定要求提供资格性证明材料、是否属于禁止参加响应的供应商等进行审查，以确定供应商是否具备响应资格。

无论磋商文件是否作出明确规定，磋商小组均应对《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的资格条件和与采购项目有关的行业强制性规定的资格条件进行资格性审查。资格评审标准详见电子采购文件资格评审标准页签。

3.1.2 响应文件有下列情况之一的，应当在资格性审查时按照无效响应处理。

3.1.2.1 属于禁止参加响应的供应商的；

3.1.2.2 不具备磋商文件中规定的资格性要求的；

3.1.2.3 不符合法律、法规、规章规定的资格性要求的。

3.1.2.4 本磋商文件规定的其他情形。

3.1.3 符合性审查。依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定供应商是否对磋商文件的实质性要求作出响应。磋商小组符合性审查的依据仅限于磋商文件的规定。符合性审查标准详见电子采购文件符合性评审标准页签。

3.1.4 响应文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照无效响应处理。

3.1.4.1 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；

3.1.4.2 响应文件组成明显不符合磋商文件的规定要求，影响磋商小组评判的；

3.1.4.3 响应文件的格式、语言、计量单位、报价货币、知识产权、投标有效期等不符合磋商文件的规定，影响磋商小组评判的；

3.1.4.4 响应报价不符合磋商文件规定的；

3.1.4.5 技术应答内容完全或者绝大部分复制磋商文件规定要求，且无相关证明材料的（主要适用于专用设备和电子信息化建设采购项目，政府采购工程、政府采购协议供货或定点供应商采购、政府采购的货物属于规格标准统一或者订制产品的除外）；

3.1.4.6 未载明或者载明的采购项目履约时间、方式、数量与磋商文件要求不一致的；

3.1.4.7 本磋商文件规定的其他情形。

3.2 解释、澄清有关问题。

3.2.1 在评审过程中，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，可以提请采购执行机构书面解释。采购执行机构应当给予书面解释。采购执行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，应当以有利于供应商的原则进行解释。

3.2.2 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，磋商小组应当以书面形式（须由磋商小组全体成员签字）要求供应商作出必要的书面澄清，并给予供应商必要的反馈时间。

供应商应当书面澄清，并加盖公章或签字确认（供应商为法人的，应当由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者代理人签字确认），否则无效。澄清不影响响应文件的效力。有效的澄清材料，是响应文件的组成部分。

3.2.3 澄清应当具备响应文件基本符合磋商文件要求、不超出响应文件的范围、不实质改变响应文件的内容、不影响供应商公平竞争、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：

(1) 开标时未宣读的响应价格、价格折扣和磋商文件允许提供的备选响应方案等实质内容；

(2) 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；

(3) 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性、符合性规定要求的相关材料。

3.2.4 响应文件出现下列情况的，不需要供应商澄清，并按照以下原则处理：

(1) 响应文件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。单价汇总金额比总价金额高，且超过政府采购预算或者本项目最高限价的，供应商响应文件应作为无效投标处理；单价汇总金额比总价金额高，但未超过政府采购预算或者本项目最高限价的，应以单价汇总金额作为价格评分依据。

(2) 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，但是单价金额出现计算错误、明显人为工作失误的除外。

(3) 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。

(4) 对不同语言文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

3.3 磋商小组在响应文件初审过程中，对响应文件是否符合规定存在争议的，应当以少数服从多数的原则处理，但不得违背法律法规和磋商文件的规定。

有不同意见的磋商小组成员认为响应文件初审不符合法律法规和响应文件规定的，应当及时向采购执行机构书面反映。

3.4 比较与评价。

按磋商文件中规定的评标方法和标准，对资格性审查和符合性审查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。磋商小组成员应当独立对每个有效供应商的响应文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

3.5 复核。

评分汇总结束后，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进行重点复核。

3.6 推荐成交候选人。

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供

应商，并编写评审报告。符合本磋商文件第二章第二十条情形的，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，按照技术指标优劣顺序推荐。

3.7 出具评审报告。

磋商小组推荐成交候选供应商后，应当向采购人出具评审报告，评审报告应当包括下列内容：

3.7.1 邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；

3.7.2 响应文件开启日期和地点；

3.7.3 获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；

3.7.4 评审情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件评审情况、磋商情况、报价情况等；

3.7.5 提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，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。对评审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，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

3.8 磋商小组出具评审报告后，采购执行机构应当及时组织 2 名以上的工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的政策制度和采购文件对评审结果进行复核，出具复核报告，存在下列情形之一的，应当根据情况要求磋商小组现场修改评审结果或者重新评审。

3.8.1 资格性审查认定错误的；

3.8.2 分值汇总计算错误的；

3.8.3 分项评分超出评分标准范围的；

3.8.4 客观评分不一致的。

存在本条上述情形的，由磋商小组自主决定是否采纳采购组织单位的书面建议，并承担独立评审责任。磋商小组采纳采购组织单位书面建议的，应当按照规定现场修改评审结果或者重新评审，并在评审报告中详细记载有关事宜；不采纳采购组织单位书面建议的，应当书面说明理由。采购组织单位书面建议未被磋商小组采纳的，应当按照规定

程序要求继续组织实施采购活动，不得擅自中止采购活动。采购组织单位认为磋商小组评审结果不合法的，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

4. 评审细则及标准

4.1 磋商小组对资格性检查和符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。磋商小组综合考评的因素包括报价因素、技术部分、商务部分三个方面，按本磋商文件载明的评审方法与标准对各响应文件进行综合评分。

4.2 本项目综合评分采用百分制，总分 100 分。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数点后 2 位。供应商评标综合得分为磋商小组各成员评审后得分之和的平均分。

4.3 采购单位原则上按照下表相关评分因素、权重及分值，结合具体政府采购项目，按照有关规定制定综合评分明细表。

4.4 本项目综合评分明细表如下：

序号	评分因素及权重	分值	评分标准	说明
一	投标报价 10%	10 分	满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=(基准价 / 最后报价)×10%×100； 注：小微企业(残疾人福利性单位、监狱企业视同小微企业)价格扣除按照本采购文件第二章相关规定执行。	
二	技术指标及配置 40%	40 分	1. 宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目：完全响应磋商文件技术要求的得 20 分，每有一项重要指标(带“▲”号的参数)有负偏离的，扣 1 分，最多扣 15 分；每有一项一般指标(不带“▲”号的参数)有负偏离的，扣 0.2 分，最多扣 5 分； 2. 宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目：完全响应磋商文件技术要求的得 20 分，每有一项重要指标(带“▲”号的参数)有负偏离的，扣 1 分，最多扣 15 分；每有一项一般指标(不带“▲”号的参数)有负偏离的，扣 0.2 分，最多扣 5 分。 注：(负偏离是指：①该方面内容响应不齐全或无明确响应；②相关功能指标、性能参数低于招标文件要求；③语言错误、存在歧义或与实际不一致等)。	
三	运维方案 50%	50 分	1、宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目运维方案总体评分细则如下(总分 25 分)： 应包含①项目基本情况、背景分析；②项目内容及问题识别；③项目遵循的规范、标准；④重难点分析及应对⑤驻场运维和远程运维人员配置及分工；⑥市政府网站集约化平台技术	

序号	评分因素及权重	分值	评分标准	说明
			<p>运维保障措施；⑦市政府门户网站和其他网站运维保障措施；⑧完成适老化与无障碍改造具体措施；⑨项目进度控制、质量保障措施、保密措施等内容，方案内容齐全，条理结构清晰，层次细化完善、准确响应项目要求得 25 分；每有一项缺项或内容不满足要求的扣 2.78 分，每有一处内容存在错误或不足的扣 1 分，扣完为止；</p> <p>2、宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目运维方案总体评分细则如下（总分 25 分）：</p> <p>（1）系统安全运维服务方案应包含①基本情况描述、②项目背景分析、③运维服务方案流程、④运维服务保障措施、⑤应急服务响应机制、⑥运维服务重点难点分析；</p> <p>（2）终端及服务器防病毒服务方案应包括①功能简介、②防病毒方法、③管理措施、④技术措施等内容，方案内容齐全，条理结构清晰，层次细化完善、准确响应项目要求得 25 分；每有一项缺项或内容不满足要求的扣 2.5 分，每有一处内容存在错误或不足的扣 1 分，扣完为止。</p> <p>注：①内容存在错误或不足或缺陷是指内容与本项目不匹配或内容不满足要求或项目名称、履约地点、技术服务要求与本项目要求不一致等情形；②以评标专家结合项目实际情况和响应文件响应独立评标为准。</p>	

5. 定标

5.1. 定标原则：按本磋商文件第二章须知前附表第 12 条和第九章相关规定执行。

5.2. 定标程序

5.2.1 磋商小组将评审情况写出书面报告，推荐成交候选供应商，并按照综合得分高低标明排列顺序。综合得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

5.2.2 磋商文件明确由磋商小组推荐成交候选供应商的，由采购中心在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认；采购人在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

5.2.3 磋商文件明确由磋商小组直接确定成交供应商并推荐成交候选供应商 2 个的，按照评审报告中的排序由高到低的原则直接确定排序第一位的供应商为成交供应商。

5.2.4 根据采购人确定的成交供应商，采购代理机构在四川政府采购网、宜宾市公共资源交易信息网上发布成交公告，同时向成交供应商发出成交通知书。

5.2.5 采购代理机构和采购人不解释成交或未成交原因，不退回响应文件和其他响应资料。

第十二章 工作纪律和注意事项

一、评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。磋商小组内部讨论的情况和意见必须保密，任何人不得以任何形式向响应供应商或与其有关的单位或个人透露。

二、磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

三、评审专家在评审过程中受到非法干涉的，应当及时向财政、监察等部门举报。

四、在磋商过程中，供应商不得以任何形式对磋商小组成员进行旨在影响磋商结果的私下接触，否则，取消其参与磋商的资格。

五、磋商小组独立评判，推荐成交候选人，并写出书面报告。

六、除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。采购人、采购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。

七、采购人或者采购代理机构不得通过对样品进行检测、对供应商进行考察等方式改变评审结果。

八、成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

第十三章 供应商响应文件相关文书格式

(响应文件须按以下附件文本格式编制)

附件 1

报价函

_____政府采购中心:

我单位全面研究了你单位“_____”项目磋商文件(_____(_____)_____)号),决定参加贵中心组织的本项目磋商报价。我方授权_____ (姓名、职务)代表我方_____ (磋商报价单位的名称)全权处理本项目磋商报价的有关事宜。

一、我方自愿按照磋商文件规定的各项要求向采购人提供所需服务,总投标价为人民币(大写)_____元/年(小写:_____元/年)。

二、一旦我方成交,我方将严格履行合同规定的责任和义务。

三、我方愿意提供贵中心可能另外要求的、与磋商报价有关的文件资料,并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

四、我方同意依据《四川省政府采购当事人诚信管理办法》(川财采〔2015〕33号)对我方可能存在的失信行为进行惩戒。

五、我方完全理解贵中心不一定将合同授予最低报价的供应商的行为。

六、本次磋商,我方报价有效期为磋商文件规定的响应文件提交截止时间届满后 90 日历天。

供应商(盖电子签章): _____

法定代表人或授权代表姓名: _____

通讯地址: _____ 邮政编码: _____

联系电话: _____ 传 真: _____

日期: ____年__月__日

附件 2

法定代表人授权书

_____政府采购中心：

本授权声明：_____（单位名称）_____（法定代表人姓名、职务）授权_____（被授权人姓名、职务）为我方参与“_____（_____）_____号（项目编号）_____（项目名称）”项目磋商报价活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关磋商报价、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明

供应商名称（盖电子签章）：_____

法定代表人姓名：_____

职 务：_____

授权代表姓名：_____

职 务：_____

日 期：_____年____月____日

附件 3

承诺函

_____政府采购中心：

我方作为参加本次磋商活动的供应商，现郑重承诺如下：

一、我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件；
- （七）根据本项目第四章提出的明确以承诺的形式响应的特殊条件：

1.我单位、现任法定代表人/主要负责人在截止到本项目招标（采购）公告发布之日前，未被法院列为失信被执行人（截止到本项目招标（采购）文件公告发布之日，人民法院将失信被执行人信息从失信被执行人名单库中删除的情形，认定为未被法院列为失信被执行人）。

2.我单位、现任法定代表人/主要负责人在截止到本项目招标（采购）公告发布之日的最近 36 个月内未具有行贿犯罪记录。

3. 至本项目响应文件开启之日，我单位未被列入“信用中国”网站、中国政府采购网渠道信用记录失信被执行人、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。

4. _____。

二、我方完全接受和满足本项目磋商文件中规定的实质性要求，如对磋商文件有异议，已在该项目磋商文件第二章“一、须知前附表”规定的时间前依法进行维权救济，不存在对磋商文件有异议的同时又参加投标以求侥幸成交或者为实现其他非法目的的行为。

三、我方参加本次招标采购活动，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。

四、我方参加本次采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

五、我方如果有《四川省政府采购当事人诚信管理办法》（川财采[2015]33号）规定的记入诚信档案的失信行为，将在响应文件中全面如实反映。

六、我方在响应文件中提供的能够给予我方带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实、有效、合法的。

七、如本项目评标过程中需要提供样品，则我方提供的样品即为成交后将要提供的成交产品，我方对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合磋商文件要求导致未能成交的，我公司愿意承担相应不利后果。

八、我方对上述承诺的内容事项真实性、有效性、合法性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我方愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任，并接受相关单位按本项目磋商文件相关条款规定对我方作出的其他处理。

供应商名称（盖电子签章）：_____

法定代表人或授权代表姓名：_____

日期：__年__月__日

附件 4

报价表

项目名称：_____

项目编号：_____

包件号：第____包

序号	服务内容		小计（元）
1	宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目		
2	宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目		
合计			
总价：_____元 (大写：_____)。			

注：1.报价应包括服务所有费用和磋商文件规定的其它费用；

2.“报价表”以包为单位填写，表格中各细项须完整填写，否则，经评审委员会认定后，作无效投标处理；

3.制作电子响应文件时，“报价表”必须上传至《宜宾市政府采购投标文件编制系统中》投标文件目录-商务部分“报价表”对应顺序和位置；同时，须导入报价部分对应位置，否则，可能导致投标无效。

4.供应商在其响应文件中的投标报价仅为供应商的首轮报价，该报价不能超过采购预算或最高限价，也不能超过每个分项目的采购预算，否则，其响应文件作无效投标处理。

5.响应文件中其他部分与“报价表”中表述不一致的，以“报价表”为准。

供应商名称（盖电子签章）：_____

法定代表人或授权代表姓名：_____

日期：_____年___月___日

附件 5

服务应答表

项目名称：_____

项目编号：_____

包件号：第__包

序号	磋商文件要求	响应文件响应	符合/正偏离/负偏离

注意：供应商必须根据磋商文件要求据实逐条填写，不得虚假响应。

供应商（盖电子签章）：_____

法定代表人或授权代表姓名：_____

日期：__年__月__日

附件 6

项目实施方案（或承诺函等）

格式自拟

供应商（盖电子签章）： _____

法定代表人或授权代表姓名： _____

日期：__年__月__日

附件 7

商务应答表

项目名称：_____

项目编号：_____

包件号：第__包

序号	磋商文件要求	响应文件响应	符合/正偏离/负偏离

注意：供应商必须根据磋商文件要求据实逐条填写，不得虚假响应。

供应商（盖电子签章）：_____

法定代表人或授权代表姓名：_____

日期：__年__月__日

附件 8

供应商基本情况表

项目名称：_____

招标编号：_____（_____）_____号

第_____包

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数	_____人		
企业资质等级			其中	项目经理		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技工		
经营范围						
备注						

供应商（盖电子签章）：_____

法定代表人或授权代表姓名：_____

日期：_____年_____月_____日

附件 9

本项目管理、服务、其他人员情况表

项目名称：_____

招标编号：_____（_____）___号

第___包

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明（附加盖公章的复印件）			
					证书名称	级别	证号	专业
管 理 人 员								
服 务 人 员								
其 他 人 员								

供应商（盖电子签章）：_____

法定代表人或授权代表姓名：_____

日期：___年___月___日

附件 10

近年服务业绩一览表

(__年__月—__年__月)

项目名称: _____

招标编号: _____ (_____) __号

第__包

年 份	用户名称	项目名称	完成时间	合同金额	备 注

注：以上业绩需按磋商文件要求提供有关书面证明材料（扫描件）。

供应商（盖电子签章）: _____

法定代表人或授权代表姓名: _____

日期: __年__月__日

附件 11

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（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。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（盖电子签章）：_____

日期：__年__月__日

注：1.从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。2. 供应商务必根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，准确判定企业类型（中型或小型或微型）。如有虚假，将依法承担相应责任。

附件 12

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）。

本单位被批准为残疾人福利性单位的文件名称和文号为：_____；同时，为本单位本项目提供货物的其他残疾人福利性单位的批准文件和文号分别是：_____

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。

供应商（盖电子签章）：_____

日期：____年__月__日

附件 13

第 轮报价表 (仅供现场报价时使用)

项目名称: _____

项目编号: _____

包件号: 第__包

序号	项目名称	报价 (元)
1	宜宾市政府门户网站和集约化平台技术运维及改造服务项目	
2	宜宾市住房公积金管理中心信息运行维护项目	
...
报价合计 (大写): _____ (小写: _____ 元)。		

注: 1. 供应商根据评审委员会要求进行两轮及以上报价的 (含响应文件中的首轮报价), 在未提高其响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下, 每轮次的报价均不能高于上一轮次报价 (第一次现场报价不能高于在响应文件中的报价), 否则, 作无效投标处理。

2、若是代理人参与现场报价的, 在报价时须将授权委托书原件与报价单一并递交, 否则报价无效。

供应商名称: _____

法定代表人或授权代表签字: _____

日期：_____年__月__日

附件 14

联合体协议书

_____政府采购中心：

_____（所有成员单位名称）自愿组成_____（联合体名称）联合体，共同参加_____（项目）投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

一、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

二、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本招标项目投标文件编制和合同磋商活动，并代表联合体递交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与之有关的一切事务，负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

三、联合体将严格按照招标（采购）文件的各项要求，参加投标活动，履行合同，并对外承担连带责任。

四、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____

五、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

六、本协议书一式_____份，联合体成员和采购代理机构各执一份。

牵头人（盖电子签章）：_____

法定代表人或其委托代理人姓名：_____

成员一名称（盖单位章）：_____

法定代表人或其委托代理人姓名：_____

成员二名称（盖单位章）：_____

法定代表人或其委托代理人姓名：_____

_____年__月__日

注：1.由委托代理人投标的，每个联合体成员都应按“授权委托书”的格式和要求由法定代表

人签署授权委托书并附有关证明。

2.招标（采购）文件中规定不接受联合体投标的，供应商无需提供本协议及相关证明材料。

3.牵头人必须按要求使用电子签章，否则作无效投标处理；其他联合体成员自行决定是否使用电子签章。

第十四章 合同主要条款

合同编号：_____。

签订地点：_____。

签订时间：_____。

采购人（采购人）：_____

供应商（乙方）：_____

根据《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》及宜宾市政府采购中心_____采购项目（项目编号_____号）的《磋商文件》，乙方的《响应文件》及《成交通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《磋商文件》，乙方的《响应文件》及《成交通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条 项目基本情况

第二条 合同期限

第三条 服务内容与质量标准

1. _____；

2. _____；

3. _____。

...

第四条 服务费用及支付方式

（一）本项目服务费用由以下组成：

1. _____元；

2. _____元；

3. _____元。

.....

(二) 服务费支付方式: _____

第五条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

第七条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的,视为乙方违约,乙方应负担由此而产生的一切损失。

第八条 履约保证金

1. 乙方交纳人民币(大写)_____元(小写:_____元)作为本合同的履约保证金。

2. 履约保证金作为违约金的一部分及用于补偿采购人因乙方不能履行合同义务而蒙受的损失。

第九条 采购人的权利和义务

1. 采购人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。对采购人认为不合理的部分有权下达整改通知书,并要求乙方限期整改。

2. 采购人有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时,有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4. 根据本合同规定,按时向乙方支付应付服务费用。

5. 国家法律、法规所规定由采购人承担的其它责任。

第十条 乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向采购人收取相关服务费用,并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向采购人通告本项目服务范围内有关服务的重大事项,及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导,接受采购人的监督。

5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十一条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定,保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害,包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购

人对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第十二条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因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影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续___天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条 解决合同纠纷的方式

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决。不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可向采购人所在地人民法院起诉。

第十四条 合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或其授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议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。

本合同一式___份，采购人、乙方、_____财政局、_____政府采购中心各___份。

第十五条 附件

1. 项目磋商文件
2. 项目修改澄清文件
3. 项目投标文件
4. 成交通知书
5. 其他

采购人：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

法定代表人（授权代表）：

地 址：

地 址：

开户银行：

开户银行：

账 号：

账号：

电 话：

电 话：

传 真：

传 真：

签约日期：___年___月___日

签约日期：___年___月___日