

项目编号：N5100012022001606

综合运维管理系统项目

**磋
商
文
件**

四川省环境信息中心

四川联投招标代理有限公司

共同编制

2022年8月

目 录

第一章 磋商邀请	2
第二章 磋商须知	3
第三章 资格条件要求以及应当提供的资格证明材料	21
第四章 采购需求及其技术、服务及其他要求	24
第五章 磋商内容、磋商过程中可实质性变动的内容	64
第六章 响应文件格式	66
第七章 评审办法	85
第八章 政府采购合同（草案）	100
第九章 附件	103

疫情防控温馨提示

各供应商：

按照《四川省应对新型冠状病毒肺炎疫情应急指挥部公告》（第 18 号）等国家和社区相关要求，请前来我公司的供应商注意我公司所在地区最新的疫情管控措施和要求，避免因健康码等原因无法现场提交相应资料的可能性。

第一章 磋商邀请

四川联投招标代理有限公司（以下简称“采购代理机构”）受四川省环境信息中心（以下简称“采购人”）的委托，拟对“综合运维管理系统项目”采用竞争性磋商方式进行采购，兹邀请符合本次磋商要求的供应商参加本项目的竞争性磋商。

一、项目名称

综合运维管理系统项目

二、项目编号

N5100012022001606

三、资金情况

资金来源：财政性资金。

四、项目简介

本项目共计 1 个采购包，拟确定成交供应商 1 名。（采购详情见第四章）

五、供应商参加本次政府采购活动应具备下列条件

（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：本项目为专门面向中小企业采购项目，服务应全部由符合政策要求的中小企业承接（注：监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业）；

（三）本项目的特定资格要求：供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人在参加本次政府采购活动前三年内无行贿犯罪记录。

六、磋商公告发布的媒体

本次磋商邀请在四川政府采购网（<http://www.ccgp-sichuan.gov.cn>）发布。

七、禁止参加本次采购活动的供应商

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，采购人或采购代理机构将通过“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提交首次响应文件截止之日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报名参加本项目的采购活动（以联合体形式参加本项目采购活动，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）。

八、磋商文件获取的方式

1. 获取时间：2022年08月18日至2022年08月24日；

上午 0:00:00-12:00:00；下午 12:00:00-23:59:59（北京时间）

2. 获取方式：

（1）在磋商文件获取开始时间前，采购人或采购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。

（2）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。

（3）成功获取磋商文件后，若采购人或采购代理机构对磋商文件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，采购人或采购代理机构将发布更正公告并通过项目电子化交易系统发布更正后的磋商文件，供应商应重新获取磋商文件并依据更正后的磋商文件编制响应文件。若供应商未按要求进行响应的，自行承担不利后果。

九、提交首次响应文件截止时间（参加磋商的时间）

2022年08月30日13时30分（北京时间）

1. 首次响应文件应在提交首次响应文件截止时间前送达磋商地点；

2. 逾期送达或没有密封的首次响应文件恕不接收。

温馨提示：按照《四川省应对新型冠状病毒肺炎疫情应急指挥部公告》（第18号）等国家和社区相关要求，请前来我公司的供应商注意我公司所在地区最新的疫情管控措施和要求，避免因健康码等原因无法现场提交相应资料的可能性。

十、提交首次响应文件地点和磋商地点

成都市高新区天府大道北段1700号环球中心N5区2015号

十一、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）文件要求，为助力解决政府采购成交、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，凭成交（成交）通知书向银行提出贷款意向申请。

十二、联系方式

采购人：四川省环境信息中心

地址：成都市武侯区科园南路 88 号

联系人：高老师

联系电话：028-80589206

采购代理机构：四川联投招标代理有限公司

地址：成都市高新区天府大道北段 1700 号环球中心 N5 区 2015 号

联系人：陈女士

联系电话：028-67873777 转 9 转 135

第二章 磋商须知

一、 供应商须知附表

序号	应知事项	说明和要求
1	定向采购	本项目专门面向中小企业采购
2	项目属性	服务
3	采购预算 (实质性要求)	人民币 1800000.00 元 超过采购预算的报价，其响应文件作无效处理
	最高限价 (实质性要求)	人民币 1800000.00 元 超过最高限价的报价，其响应文件作无效处理
4	不正当竞争预防 措施 (实质性要求)	<p>(1) 供应商报价低于本项目最高限价的50%，或者低于其他有效供应商报价算术平均价的40%，有可能影响采购项目的实施质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当向其发出澄清通知；</p> <p>(2) 供应商应在澄清通知发出后的90分钟内提交成本构成书面说明，并附相关证明材料；供应商的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、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>(3) 磋商小组应当结合采购项目的需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商的比较情况等就供应商的书面说明进行评价；</p> <p>(4) 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，磋商小组应将其响应作无效处理</p>

序号	应知事项	说明和要求
5	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	本项目不执行价格扣除
6	节能、环保及无线局域网产品政府采购政策	本项目不涉及
7	信息安全要求	所供产品若为信息安全产品，应当提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书，响应应符合《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）要求（实质性要求）
8	信用记录查询（实质性要求）	（1）采购人或采购代理机构通过信用中国（ www.creditchina.gov.cn ）和中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）进行信用记录查询； （2）查询时间：本项目资格审查时； （3）查询记录和证据留存的具体方式：与采购文件一并保存； （4）使用规则：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与政府采购活动
9	响应文件有效期（实质性要求）	提交首次响应文件截止之日起90日
10	合同分包（实质性要求）	不接受
11	联合体（实质性要求）	不接受

序号	应知事项	说明和要求
12	响应文件的份数 (实质性要求)	“资格性响应文件”正本 1 份、副本 2 份； “其他响应文件”正本 1 份、副本 2 份； “电子文档” 1 份
13	磋商保证金 (实质性要求)	不收取
14	履约保证金 (实质性要求)	不收取
15	现场踏勘和答疑	不举行
16	供应商询问	根据委托代理协议约定，供应商询问由采购人或采购代理机构在委托范围内负责答复： (1) 联系人：陈女士； (2) 联系电话：028-67873777 转 9 转 135； (3) 提交地址：成都市高新区天府大道北段 1700 号环球中心 N5 区 2015 号； 注：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（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响响应文件的编制的情形）采用询问方式处理解决

序号	应知事项	说明和要求
17	供应商质疑	根据委托代理协议约定，供应商质疑由采购人或采购代理机构在委托范围内负责答复： （1）联系人：陈女士； （2）联系电话：028-67873777 转 9 转 135； （3）提交方式：书面形式； （4）提交地址：成都市高新区天府大道北段 1700 号环球中心 N5 区 2015 号； （5）提出时间：供应商认为采购文件、采购过程、成交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 个工作日内提出质疑（针对采购文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的磋商文件回执单）； 注： 根据《政府采购质疑和投诉办法》等规定，供应商质疑不得超出采购文件、采购过程、采购结果的范围，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。（格式详见第九章附件 1）
18	供应商投诉	投诉受理单位：四川省财政厅政府采购投诉处理中心； 联系电话：028-86723581、028-86723539、028-86723553； 提交地址：四川省成都市锦江区学道街 26 号； 注： 根据《政府采购质疑和投诉办法》等规定，供应商投诉事项不得超出已质疑事项的范围（格式详见第九章附件 2）
19	投诉法律责任	根据《政府采购质疑和投诉办法》第三十七条之规定： （1）投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单； （2）投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动： ①捏造事实；②提供虚假材料；③以非法手段取得证明材料；证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料

序号	应知事项	说明和要求						
20	采购结果公告	采购结果将在“四川政府采购网”予以公告						
21	成交通知书领取	采购结果公告在四川政府采购网上公告后，请成交供应商凭法人授权委托书（或单位介绍信）和经办人身份证复印件（加盖单位公章）办理代理服务费缴纳及成交通知书领取的事宜，同时成交供应商应提供有效、完善的开票信息进行发票开具。 联系人：陈女士 联系电话：028-67873777 转 9 转 135 地址：成都市高新区天府大道北段 1700 号环球中心 N5 区 2015 号						
22	政府采购合同公告备案	（1）政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，采购人应将政府采购合同在四川政府采购网公告； （2）政府采购合同签订之日起 7 个工作日内，政府采购合同将向采购项目同级财政部门备案						
23	采购代理服务费（实质性要求）	（1）本项目以成交金额作为计费基数，按照以下费率标准收取，不足 6000 元的按 6000 元收取。由成交供应商在领取成交通知书前向代理机构支付。 <table border="1" data-bbox="539 1391 1302 1585" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>成交金额（万元）</th> <th>服务（费率）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>0.8%</td> </tr> </tbody> </table> （2）由成交供应商在领取成交通知书前向采购代理机构一次性缴纳采购代理服务费； 收款单位：四川联投招标代理有限公司； 开户行：中国建设银行股份有限公司成都益州支行； 银行账号：51050141618500000138	成交金额（万元）	服务（费率）	100 以下	1.5%	100-500	0.8%
成交金额（万元）	服务（费率）							
100 以下	1.5%							
100-500	0.8%							

二、总 则

（一）适用范围

- 1.本磋商文件仅适用于本次磋商采购项目。
- 2.本磋商文件的解释权归采购人和采购代理机构所有。

（二）采购主体

1.“采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次磋商的采购人是四川省环境信息中心。

2.“采购代理机构”系指根据采购人的委托依法办理磋商事宜的采购机构。本次磋商的采购代理机构是四川联投招标代理有限公司。

3.“采购单位”系指“采购人”和“采购代理机构”的统称。4.本磋商文件规定的期间按照年、月、日计算期间的，开始的当日不计入，自下一日开始计算。期间的最后一日是法定节假日的，以法定节假日结束的次日为期间的最后一日。按照年、月计算期间的，到期月的对应日为期间的最后一日；没有对应日的，月末日为期间的最后一日。

（三）有关定义

1.磋商文件所称的“以上”、“以下”、“以内”、“届满”，包括本数；所称的“不满”、“超过”、“以外”，不包括本数。

2.磋商文件要求供应商提供原件资料的，文件均以“原件”字样作以标注；未作“原件”标注的，提供的资料可使用原件的复印件或影印件。

3.本磋商文件规定的期间按照年、月、日计算期间的，开始的当日不计入，自下一日开始计算。期间的最后一日是法定节假日的，以法定节假日结束的次日为期间的最后一日。按照年、月计算期间的，到期月的对应日为期间的最后一日；没有对应日的，月末日为期间的最后一日。

（四）合格的供应商（实质性要求）

- 1.具备法律法规和本磋商文件规定的资格条件；
- 2.不属于禁止参加本项目采购活动的供应商；
- 3.按照规定获取了磋商文件。

（五）参与磋商的费用（实质性要求）

供应商应自行承担参加磋商活动的一切费用。

（六）充分、公平竞争保障措施（实质性要求）

1. **利害关系供应商处理。**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参加同一合同项下的政府采购活动。

2. **利害关系授权代表处理。**两家以上的供应商不得在同一合同项下的采购项目中，委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为其授权代表，否则，其响应文件作为无效处理。

3. **前期参与供应商处理。**为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评标因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。

4. 供应商实际控制人或者中高级管理人员，同时是采购代理机构工作人员，不得参与本项目政府采购活动。

5. 同一母公司的两家以上的子公司只能组成联合体参加本项目同一合同项下的采购活动，不得以不同供应商身份同时参加本项目同一合同项下的采购活动。

6. 供应商与采购代理机构存在关联关系，或者是采购代理机构的母公司或子公司，不得参加本项目政府采购活动。

7. **回避。**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：

（1）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

（2）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

（3）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；

（4）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；

（5）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。

本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指磋商小组成员。

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，可以向采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购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。

（七）联合体响应（实质性要求）

1.本项目是否接受联合体响应，以“供应商须知附表”为准。

2.（以下仅适用接受联合体响应的情形）两个以上供应商可以组成一个联合体竞争性磋商，以一个供应商的身份竞争性磋商。以联合体形式参加竞争性磋商的，联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

3.联合体各方之间应当签订联合体竞争性磋商协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体参与竞争性磋商的，应在响应文件中提供联合体协议。

4.联合体应当确定其中一个单位为竞争性磋商的全权代表，负责参加竞争性磋商的一切事务。

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

6.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，将按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

7.以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

（八）磋商保证金（实质性要求）

1.本项目是否交纳磋商保证金，以“供应商须知附表”为准。

2.（以下仅适用于交纳保证金的情形）供应商应以人民币按磋商文件要求足额缴纳磋商保证金。联合体磋商的，可以由联合体的一方或者共同提交磋商保证金，以一方名义提交磋商保证金的，对联合体各方均具有约束力。

3.未按磋商文件要求在规定时间内交纳规定数额磋商保证金的响应文件无效。

4.供应商所交纳的磋商保证金不计利息。

5.未成交供应商的磋商保证金，将在成交通知书发出后五个工作日内全额退还。成交供应商的磋商保证金，在合同签订生效并按规定交纳了履约保证金后五个工作日内全额退还。**注：**（1）因供应商自身原因造成的保证金延迟退还，采购代理机构不承担相应责任；（2）供应商因涉嫌违法违规，按照规定应当不予

退还保证金的，有关部门处理认定违法违规行为期间不计入退还保证金期限内。

6.发生下列情形之一的，采购代理机构将不予退还磋商保证金：

- (1) 在磋商文件规定的提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 在采购人确定成交供应商之前放弃成交候选资格的；
- (3) 成交后放弃、不领取或者不接收成交通知书的；
- (4) 由于成交供应商的原因未能按照磋商文件的规定与采购人签订合同的；
- (5) 由于成交供应商的原因未能按照磋商文件的规定交纳履约保证金的；
- (6) 供应商在政府采购活动中提供虚假材料的；
- (7) 报价有效期内，供应商在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。
- (8) 磋商文件规定的其他不予退还磋商保证金的情形。

三、磋商文件

(一) 磋商文件的构成

1.磋商文件是供应商准备响应文件和参加磋商的依据，同时也是磋商的重要依据。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主要条款等。

2.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。供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，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，并承担相应的法律责任。

(二) 磋商文件的澄清和修改

1.提交首次响应文件截止之日前，采购人或采购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，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

2.澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分，采购人或采购代理机构将在四川政府采购网上发布更正公告，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，采购人或采购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，供应商应重新获取磋商文件并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。**

(三) 答疑会和现场考察

- 1.本项目现场答疑考察与否，以“供应商须知附表”为准。
- 2.（以下仅适用接受现场答疑考察的情形）根据采购项目和具体情况，采购人、采购代理机构认为有必要，可以在磋商文件提供期限截止后首次响应文件提交截止前，组织已获取磋商文件的潜在供应商现场考察或者召开答疑会。
- 3.采购人、采购代理机构组织现场考察或者召开答疑会的，将以项目电子化交易系统通知所有获取磋商文件的潜在供应商。供应商接到通知后，不按照要求参加现场考察或者答疑会的，视同放弃参加现场考察或者答疑的权利，采购人、采购代理机构不再对该供应商重新组织，但也不会以此限制供应商提交响应文件或者以此将供应商响应文件直接作为无效处理。
- 4.供应商考察现场或者参加答疑会所发生的一切费用由供应商自己承担。

四、响应文件

（一）响应文件的组成

- 1.供应商应按照磋商文件的规定和要求编制响应文件。（实质性要求）
- 2.供应商编写的响应文件应包括资格性响应文件和其他响应文件两部分，分册装订。

（二）响应文件的语言（实质性要求）

1.供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关报价的所有来往书面文件均应使用中文。响应文件中如附有外文资料，应当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，所提供的外文资料将被视为无效材料。

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。涉嫌虚假响应的按照相关法律法规处理。

3.如因未翻译而造成的响应文件无效风险，由供应商承担。

4.响应文件对不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

（三）计量单位（实质性要求）

除磋商文件中另有规定外，本次采购项目所有合同项下的报价均采用国家法定的计量单位。

（四）报价（实质性要求）

1.本次磋商项目的报价货币为人民币，报价以磋商文件规定为准。

2. 供应商的报价应是供应商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，是最终用户验收合格后的总价，包含了供应商完成本项目所需的一切费用，即项目包干价。

3. 本项目采取多轮报价方式，以供应商最后一轮报价为其有效报价。供应商的各轮报价均不得高于本项目所设的最高限价。供应商未在首次响应文件中作出第一轮报价或供应商的任意一轮报价高于本项目所设最高限价的，其响应文件作无效处理。

4. 每一轮报价中，每个标的只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的；任何有选择的报价将不予接受，并按无效响应处理。

（五）响应文件有效期（实质性要求）

本项目响应文件有效期为提交磋商首次响应文件截止之日起 **90** 天。供应商响应文件中必须载明响应文件有效期，响应文件中载明的响应文件有效期可以长于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，其响应文件将作为无效响应处理。

（六）知识产权（实质性要求）

1. 供应商应保证在本项目中使用的任何产品和服务（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，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

2. 除非磋商文件特别规定，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。

3. 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，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文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

4. 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获取该知识产权的相关费用。

（七）响应文件格式

1. 供应商应执行磋商文件第六章的规定要求。

2. 对于没有格式要求的磋商文件由供应商自行编写。

（八）响应文件的编制和签署

1.资格性响应文件正本 1 份副本 2 份，若正本和副本有不一致的内容，以正本书面响应文件为准。（实质性要求）

2.其他响应文件正本 1 份副本 2 份，若正本和副本有不一致的内容，以正本书面响应文件为准。（实质性要求）

3.响应文件密封袋的最外层可以注明采购项目名称、采购项目编号、采购包号及名称（若有）、供应商名称、“正本”或“副本”字样。

4.响应文件应根据磋商文件的要求签署、盖章。（实质性要求）

5.响应文件正本和副本可采用打印或用不褪色、不变质的墨水书写，响应文件副本可采用正本的复印件。

6.响应文件的打印和书写应清楚工整，任何行间插字、涂改或增删，必须由供应商的法定代表人/单位负责人或其授权代表签字并盖供应商公章。字迹潦草、表达不清或可能导致非唯一理解的响应文件可能被作为无效处理。（实质性要求）

7.响应文件应由供应商法定代表人/主要负责人/本人或其授权代表在响应文件要求的地方签字（注：供应商为法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者授权代表签字确认）或加盖私人印章，要求加盖公章的地方加盖单位公章，不得使用专用章（如经济合同章、投标专用章等）或下属单位印章代替。（实质性要求）

8.响应文件正本和副本可以采用 A4 幅面纸胶装方式装订成册并逐页编码。

（九）响应文件的密封

1.响应文件正本和副本可以单独密封包装，也可以所有响应文件密封包装在一个密封袋内。

2.响应文件所有外层应当密封完好。（实质性要求）

3.未密封的响应文件，采购人、采购代理机构将拒收或者在法定时间允许的范围内，要求修改完善后接收。（实质性要求）

（十）响应文件的提交

1.响应文件应在提交首次响应文件截止时间前送达。（实质性要求）

2.逾期送达或者未密封的响应文件，采购代理机构应当拒收。（实质性要求）

3.最后报价表在磋商后，磋商小组要求供应商进行报价时提交。

(十一) 响应文件的修改和撤回

1.供应商在提交响应文件后可对其响应文件进行修改或撤回，但该修改或撤回的书面通知须在提交截止时间之前送达采购代理机构，补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。且该通知需经正式授权的供应商代表签字方为有效。供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2.供应商对响应文件修改的书面材料或撤回的通知应该按规定进行编写、密封、标注和递送，并注明“修改响应文件”字样。

3.供应商不得在提交截止时间起至响应文件有效期期满前撤回其响应文件。否则其磋商保证金将按相关规定不予退还。

4.供应商对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。

五、评审

磋商小组的组建及其评审工作按照有关法律制度和本文件第七章的规定进行。

六、成交事项

(一) 成交结果

详见第七章。

(二) 成交通知书

1.成交通知书为签订政府采购合同的依据之一，是合同的有效组成部分。

2 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，采购人无正当理由改变成交结果，或者成交供应商无正当理由放弃成交的，将承担相应的法律责任。

3.成交供应商的响应文件作为无效响应文件处理或者有政府采购法律法规规章制度规定的成交无效情形的，采购人或采购代理机构在取得有权主体的认定以后，有权宣布发出的成交通知书无效，并收回发出的成交通知书，依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

七、合同事项

（一）签订合同

1.成交供应商应在成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订采购合同。由于成交供应商的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃成交，取消其成交资格并将按相关规定进行处理。

2.磋商文件、成交供应商的响应文件及双方确认的澄清文件等，均为有法律约束力的经济合同的组成部分。

3.采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件确定的事项进行修改。

4.成交供应商因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃成交的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的成交候选人签订采购合同，以此类推。

5.竞争性磋商文件、成交供应商提交的响应文件、磋商中的最后报价、成交供应商承诺书、成交通知书等均称为有法律约束力的合同组成内容。

（二）合同分包（实质性要求）

1.本项目是否接受合同分包，以“供应商须知附表”为准。

2.（以下仅适用接受合同分包的情形）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，应当在响应文件中事前载明。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。

3.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。本项目可以分包履行的具体内容、金额或者比例。

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。

（三）合同转包（实质性要求）

1.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。

2.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。

（四）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10%，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。

（五）履约保证金（实质性要求）

1.本项目是否交纳履约保证金，以“供应商须知附表”为准。

2.（以下仅适用于交纳履约保证金的情形）成交供应商应在合同签订之前交纳采购文件规定数额的履约保证金。

3.如果成交供应商在规定的合同签订时间内，没有按照采购文件的规定交纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃成交。

4.履约保证金退还方式及时间：以“供应商须知附表”为准。

5.履约保证金不予退还情形：

（1）成交供应商不履行与采购人订立的合同的，给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；

（2）项目验收结果不合格的；

（3）其他违反国家相关法律法规的情形；

（4）采购文件中规定不予退还的情形。

6.履约保证金不予退还的，将按照有关规定上缴国库。逾期退还履约保证金的，将依法承担法律责任。

（六）合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已签字盖章）之日起2个工作日内，将政府采购合同在四川政府采购网上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

（七）合同备案

采购人应当将政府采购合同副本自签订（双方当事人均已签字盖章）之日起

7个工作日内通过四川政府采购网报同级财政部门备案。

（八）履行合同

1.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。

2.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。

（九）验收

1.本项目采购人及其委托的采购代理机构将严格按照政府采购相关法律法规以及《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）的要求进行验收。

2.验收结果合格的，成交供应商凭验收报告办理相关手续；验收结果不合格的，履约保证金将不予退还，也将不予支付采购资金，还可能会报告本项目同级财政部门按照政府采购法律法规有关规定给予行政处罚。

（十）支付合同价款

采购人将按照政府采购合同规定，及时向成交供应商支付采购资金。本项目采购资金付款详见第四章规定的付款方式。

八、磋商纪律要求（实质性要求）

（一）供应商纪律要求

1.供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

2.在磋商过程中发现供应商有上述情形的，磋商小组应当认定其无效响应，并书面报告本级财政部门。

（二）供应商禁止性行为，供应商参加本项目磋商不得具有以下情形：

- （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）与采购人、采购代理机构、或其他供应商恶意串通；
- （4）向采购人、采购代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；

- (5) 在磋商过程中与采购人、采购代理机构进行协商；
- (6) 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。

供应商有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备（1）-（10）条情形之一的，同时将取消被确认为成交供应商的资格或者认定成交无效。

九、询问、质疑和投诉

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》、《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》、《政府采购质疑和投诉办法》和四川省的有关规定办理（详细规定请在四川政府采购网政策法规模块查询）。

十、其他

（一）本磋商文件中所引相关法律制度规定，在政府采购中有变化的，按照变化后的相关法律制度规定执行。本章规定的内容条款，在本项目提交响应文件截止时间届满后，因相关法律制度规定的变化导致不符合相关法律制度规定的，直接按照变化后的相关法律制度规定执行，本磋商文件不再做调整。

（二）采购文件内容前后有矛盾或不一致时：相关法律法规、规范性文件和强制性标准有专门规定的，以符合相关法律法规、规范性文件和强制性标准的为准；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，以磋商须知前附表为准，如前附表中无相关内容，在保证国家、集体和采购人利益不受损害的情况下按有利于供应商的原则进行处理。

（三）本项目涉及企业资质、产品认证、人员执业资格、行业标准等描述与国家最新要求不一致时以国家最新要求为准。

第三章 资格条件要求以及应当提供的资格证明材料

序号	本项目的资格要求	供应商应当提供的资格证明材料
1	具有独立承担民事责任的能力	(1) 供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；未换证的提供“营业执照、税务登记证、组织机构代码证或三证合一的营业执照”； (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”
2	具有健全的财务会计制度	供应商根据自身情况选择提供其中任意一项： (1) 可提供 2020 或 2021 年度经审计的财务报告复印件(包含审计报告和审计报告中所涉及的财务报表和报表附注)； (2) 也可提供供应商内部的 2020 或 2021 年度财务报表复印件（至少包含资产负债表）； (3) 也可提供截至提交首次响应文件截止日一年内银行出具的资信证明（复印件）； (4) 供应商注册时间截至提交首次响应文件截止日不足一年的,也可提供工商管理部门备案的公司章程（复印件）； (5) 供应商为个体工商户或自然人时，可提供承诺函

序号	本项目的资格要求	供应商应当提供的资格证明材料
3	具有良好的商业信誉和履行合同所必需的设备和专业技术能力	统一提供承诺函 (格式详见第六章“资格性响应文件”中“承诺函”)
4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	
5	参加本次政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录	
6	法律、行政法规规定的其他条件	
7	其他类似效力要求:授权参加本次采购活动的供应商代表证明	
8	落实政府采购政策需满足的资格要求:本项目为专门面向中小企业采购项目,服务全部由符合政策要求的中小企业承接(说明:监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业)	(1)《中小企业声明函》中声明提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接; (2)残疾人福利性单位视同为小型、微型企业,《残疾人福利性单位声明函》中声明供应商为符合条件的残疾人福利性单位,其参加本项目采购活动由本单位提供服务; (3)监狱企业视同为小型、微型企业,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)出具的供应商属于监狱企业的证明文件复印件
9	本项目的特定资格要求:供应商单位及其	提供承诺函

序号	本项目的资格要求	供应商应当提供的资格证明材料
	现任法定代表人、主要负责人在参加本次政府采购活动前三年内无行贿犯罪记录	

注：

1. 以上要求的资料复印件均须加盖供应商单位的公章（鲜章）。
2. 本项目所称重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；供应商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。
3. 本项目所称重大违法记录中的“较大数额罚款”金额标准认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

第四章 采购需求及其技术、服务及其他要求

一、项目概述

（一）建设背景

“十四五”时期，信息化进入加快数字化发展、建设数字中国的新阶段。习近平总书记强调，没有信息化就没有现代化。信息化为中华民族带来了千载难逢的机遇，必须敏锐抓住信息化发展的历史机遇。加快数字化发展、建设数字中国，是顺应新发展阶段形势变化、抢抓信息革命机遇、构筑国家竞争新优势、加快建成社会主义现代化强国的内在要求，是贯彻新发展理念、推动高质量发展的战略举措，是推动构建新发展格局、建设现代化经济体系的必由之路。目前四川省环境信息中心（以下简称信息中心）不断紧跟数字化发展的脚步，现已完成信息中心数据机房改造以及全部信息系统迁移政务云。

（二）建设依据

《“十四五”国家信息化规划》

《GBT21062.3-2007 公共数据资源交换体系第3部分：数据接口规范》

《信息系统运维支撑平台管理规范》

《ISO20000 信息技术服务管理体系标准》

《ITSS 信息技术服务标准》

《信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求》（GB/T25070-2019）

（三）现状及建设必要性

目前生态环境政务云资源监控、业务系统资源监控及本地化设备监控综合集中运维的瓶颈问题凸显。本项目旨在形成综合运维能力。信息中心的机房面积为150平方，拥有动力环境、消防安全设备、信息安全防护等140余台设备，其中包括机关互联网、环保专网、党政网、运营商网等网络环境；除此以外，还有相当一部分信息化基础设施运行在政务云环境，其中包括托管设备30余台，虚拟机300余台，业务系统60余个。目前机房维护由信息中心运维人员负责机房巡检、设备管理、资产管理、网络配置管理，日常运维手段主要是人工进入机房进行设备状态检查，手工记录设备信息；云平台厂商通常采取远程巡检手段，配置云平台基础资源以及基础设施维护；多家业务厂商系统负责现场或者远程维护系

统，提供故障处理、现场支持、重保维护。

本项目旨在提升综合运维管理水平，紧紧围绕四川省生态环境厅“十四五”数字化转型战略为中心，以提高办公自动化与电子政务的业务连续性和服务感知为目标，通过系列革新举措全方面改进信息化运维的服务能力，使信息化运维服务的体系化、规范化、自动化达到更高标准。

（四）建设目标、内容和周期

1. 建设目标

（1）通过自动化运维工具软件的建设与推广使用，加强对 IT 系统及 IT 资源的监控与维护能力，提高维护工作效率，改善维护工作的质量全面提高运维效率、释放运维人力、规范运维操作，降低运维风险；按照国家规范标准，重新构建我厅运维服务管理体系，通过咨询规划设计，发布我厅运维管理规范制度、明确服务流程与岗位考核；通过流程管理提升操作规范性和知识的持续累积沉淀。通过服务台与热线的设置，对服务组织进行集中化管理。经过岗位的优化与分级，避免角色冲突和提高人员利用率。提高知识累积效率和质量，进一步提高组织调度能力。通过知识图谱与职业规划打造学习型组织，提高组织附加值，提高人员技能激励与工作积极性。

通过多系统融合开发，开发完成后可对现有息中心的机房内设备 140 余台，托管设备 30 余台，虚拟机 300 余台，业务系统 60 余个进行统一全面的可视化智能运维。

（2）本项目所涉及的采购需求应当满足 IPv6 的技术要求。（实质性要求）

2. 建设内容

序号	建设项目	类型	数量/单位
1	综合智能运维管理系统项目	定制信息化应用服务 购买	1 套

3. 建设周期

建设周期包括项目实施准备，资金筹集安排，勘察设计和设备订货，施工准备，施工和生产准备，试运转直到竣工验收和交付使用等各个工作阶段。

本次项目的实施从项目合同签订之日起（具体时间以项目实际情况为准），预估 3 个月。

二、采购内容及所属行业

序号	(采购内容) 标的名称	所属行业
1	四川省环境信息中心综合运维管理系统项目	软件和信息技术服务业

三、需求分析

(一) 业务需求

① 统一 IT 基础资源监控需求

目前自有机房动力环境、设备硬件、系统网络、数据库中间件等 IT 资源监测仅靠运维人员定时巡检，时间间隔大、执行效率低、过程耗时长、操作不规范、人力成本高，难以及时发现故障和指标量化分析；信息中心无法获取云平台厂商的资源管理权限，因此对于云平台的基础资源管理缺乏抓手。因此需要构建一套统一的集中监控中心实现对所有平台的 IT 基础资源监控。

② 业务应用主动监控需求

当前业务应用服务中断和应用性能下降均由信息化系统使用部门、电子政务个人等用户首先发现，运维团队单方面被动受理投诉、应对仓促，服务体验差、评价低。因此应当采取信息化工具和手段实现业务应用的主动监控。

③ 统一运维服务流程需求

各专业运维岗位所受理的服务请求、报障工单没有集中的管理方法，使得运维服务经理、部门主管缺少掌握运维全量信息的管理抓手，无从量化分析各岗位角色服务质量、追溯服务过程，难以实现服务流程的闭环管理。服务提供商年终服务评价也缺乏数据支撑。缺乏量化分析能力，无法持续改进服务能力。因此需要制定统一的运维服务流程和规范，提升操作规范性和知识的持续累积沉淀。

④ 可视化管理需求

数据可视化手段有助于对运维资产数据、环境数据、性能容量、配置信息、时空纬度等有机整合，便于问题溯源与趋势预测分析，同时 3D 机房、数据大屏、服务报表等可视化手段也是运维服务能力和管理水平的综合体现方式。支持性能（网络与系统类、IT 服务类、终端管理类、机房类）统计功能，支持日统计、月统计、年统计、自定义时间段统计。性能统计功能支持系统分析、中间件分析、容量分析等功能。

(二) 系统性能和容量需求

① 系统性能要求:

指标项	指标值
一般查询统计类服务响应时间	响应时间不超过 3 秒
复杂查询统计类服务响应时间	不超过 6 秒
不间断性	7 × 24 小时不间断
系统内在线事务处理的响应时间	不超过 3 秒
跨系统在线事务处理的响应时间	不超过 5 秒
界面操作响应	不超过 3 秒

② 用户容量需求:

业务应用名称	用户数量	同时在线量	最大并发数
智能运维平台	150	200	200

(三) 系统部署环境需求

本项目依托生态环境政务云、自由机房服务器进行独立部署,做到分散采集,同步展示。所需网络资源、计算资源、存储资源等由政务云、自有数据中心进行提供,包括项目运行所需要的网络设备、服务器、操作系统与存储设备等基础设施。

(四) 信息技术创新环境

项目需要满足信息技术创新总体要求,兼容跨平台部署和使用,并支持四川省政务云体系和信息技术创新环境。包括服务器、桌面终端、操作系统、数据库、浏览器、应用插件、办公软件和版式套件等,且在信息技术创新环境下能稳定流畅运行,功能正常使用,查询统计、数据获取、视频调看等反馈时间满足性能要求。

(五) 保障性需求

1. 友好易用性

1) 应用系统应提供一致、美观、简洁的图形用户界面风格,并符合用户操作习惯。

2) 应用系统对普通用户的操作界面应该以 B/S 方式实现。

3) 应用系统应支持同时打开多个功能窗口以对不同任务进行并行的操作。

- 4) 应用系统应支持在一个业务过程中的所有功能界面都有返回上一操作的功能。
- 5) 应用系统应该支持通过键盘即可完成一个界面窗口内的主要操作。
- 6) 应用系统应支持采用分页机制显示列表数据，并显示记录数目、当前页和总页数。对于复杂的信息结构应合理组织信息的显示。
- 7) 应用系统应校验用户提交的信息，对错误信息明确提示，并把焦点置于错误信息处。
- 8) 应用系统的操作界面应明确标识出必填的信息项。
- 9) 在导致数据发生变化的操作执行前，系统应提示用户确认。
- 10) 应用系统执行用户提交的请求而无法返回时，必须明确提示。
- 11) 应用系统功能菜单应进行合理的分类组织，通过隐藏或设置为不可用来控制权限。
- 12) 应用系统应提供在线操作手册或在线帮助。
- 13) 用户登录后，系统应能主动向用户提醒待处理任务，并能快捷进入待处理任务。
- 14) 用户填写表单时，若表单中需填写的信息已存在于数据中，应自动获取这些信息并自动填入表单，以减少用户的填报工作量，提高效率。

2. 可靠健壮性

- 1) 应用系统应支持连续 7 × 24 小时不间断地工作。在业务处理高峰时，各主机的内存利用率应该不大于 70%，CPU 平均空闲率不低于 30%。
- 2) 应用系统中的任一构件更新、加载时，在不更新与上下构件的接口的前提下，不影响业务运转和服务；任一构件发生故障或与数据库发生异常时，系统不能崩溃，应给出告警信息。

3. 兼容移植性

- 1) 应用系统应该不需改动或尽可能少的改动就可以在不同的 UNIX、Linux 及国产化操作系统下方便的移植部署。
- 2) 应用系统必须对于存储设备、备份设备及各种网络设备具有完全无关性。
- 3) 应用系统必须支持在不同数据库平台的移植并支持国产化数据库。移植时不应修改业务逻辑构件，应尽可能少地修改直接操作数据库的信息服务构件。

4) 应用系统用户界面可兼容 IE、Chrome、Firefox 及国产浏览器。

4. 先进性和成熟性

系统设计既要采用先进的概念、技术和方法，又要注意结构、设备、工具的相对成熟。不但能反映当今的先进水平，而且具有发展潜力，能保证在未来若干年内占主导地位。

5. 安全性和保密性

在系统设计中，即考虑信息资源的充分共享，更要注意信息的保护和隔离，因此系统应分别针对不同的应用和不同的网络通信环境，采取不同的措施，包括系统安全机制、数据存取的权限控制等。

(六) 网络及安全需求

1. 网络支持需求

信息系统应支持电子政务外网、环保专网、互联网接入和访问，支持 IPv6 网络，实现 IPv6 访问，并按照四川省政务云及生态环境厅的网络管理要求进行部署。

2. 密码应用安全

项目实施需从物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全等四个层面采用密码技术措施，建立安全的密钥管理方案，并采取有效的安全管理措施，对信息系统进行保护。信息系统需使用经检测认证合格的商用密码产品或服务，使用的商用密码算法、技术应遵循密码相关国家标准和行业标准。待省厅密码基础设施建设完毕后，项目承建单位需在一个月內提供配套的信息系统密码应用方案，并通过专家评审。确定为等保三级的信息系统需完成并通过密评机构的商用密码应用安全性评估【简称“密评”】，“密评”所产生的费用由项目承建单位承担。

信息系统构建中不允许以明文方式保存用户密码或系统使用的各类密码。应该采用不可逆的加密方式保存此类密码，系统应该支持国密、商密等加密算法。系统使用的各类密码应严格遵循省厅信息安全规范要求，禁止使用弱口令密码或者系统缺省的密码。

信息系统必须强制实现操作员口令安全规则，如限制口令长度、限定口令修改时间间隔等，保证其身份的合法性。

3. 等级保护要求

本项目需要整体按照并满足《信息系统安全等级保护基本要求》第三级防护要求，结合项目的业务安全需求特点，遵循适度安全为核心，以重点保护、分类防护、保障关键业务、技术、管理、服务并重、标准化和成熟性为原则，从多个层面构建以安全管理体系和安全技术体系为支撑的安全保障体系，使受保护对象在物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全、管理安全等各个层面达到“第三级安全等级要求”，为信息化系统的运行提供安全保障。

注：考虑到本次项目建设系统的业务需求和用户需求，同时结合系统本身的安全需求，本次项目系统按照三级等保要求建设，仅需完成二级等保备案及等保测评。等保测评所产生的费用由项目承建单位承担。

(七) 总体架构

系统架构由 IT 基础资源监控层、数据采集处理层、数据存储层、功能层、统一展现层等部分组成。



1. 其他安全要求

信息系统必须支持操作失效时间的配置。当操作员在所配置的时间内没有对界面进行任何操作则该应用自动失效。

信息系统必须提供完善的审计功能，对系统重要数据的每一次增加、修改和删除都能记录相应的修改时间、操作人和修改前的数据记录。

信息系统部署上线及后续维护等环节，需全面杜绝弱口令、空口令或未授权

访问等安全风险，持续进行弱口令（口令长度不小于8位，密码复杂度需包含字母大小写、数字、符号3类）排查。同时，需按照省厅漏洞风险整改时限要求完成漏洞风险整改工作。

（八）整合共享需求

考虑该项目所建设的系统是提升运维管理水平的工具类应用，因此暂无数据共享交换需求。后期若有数据共享交换需求，将严格遵循《四川省生态环境厅生态环境数据中台规范》中的相关规范标准和要求进行设计改造。

四、总体方案设计

（一）思路与原则

1. 建设思路

考虑到目前信息中心目前采用的运维管理模式是粗放型的原始化人工运维，工作强度较大，效率较低，缺乏一定的规范流程，因此考虑使用自动化运维工具提升运维效率和服务质效。通过工具的建设与推广使用，全面提高运维效率、释放运维人力、规范运维操作，降低运维风险。

在此基础上，按照以ITSS标准体系方法为核心指导思想，整合协调，建设面向服务的运维体系，不断提升运维服务能力，发布制度，优化流程、规范操作；推动运维组织再造，实现管理集中，岗位优化，组织集约，能力提升。全面构建符合目前省环境厅运维服务战略和目标的运维服务管理体系，持续提升运维管理水平。

2. 建设原则

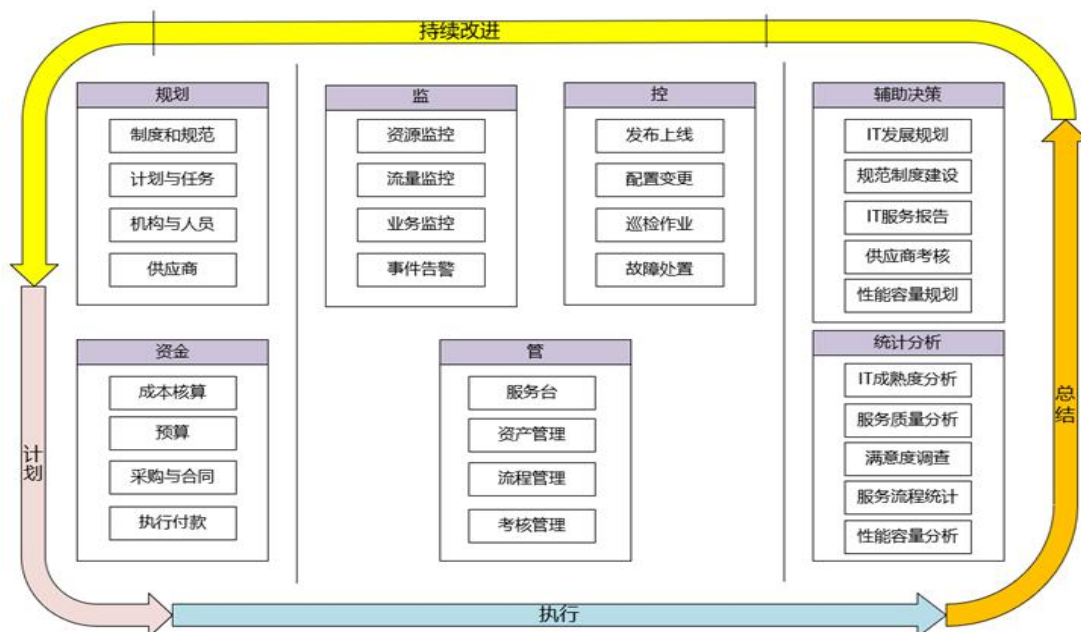
自主可控，确保安全

信息化系统建设需满足国家对信息技术创新的总体要求，兼容跨平台部署和使用，支持政务云体系和信息技术创新基础软硬件环境，实现自主可控。同时，信息系统应支持政务外网、专网、互联网及IPv6网络的接入访问，满足国家对密码应用安全和信息系统安全等级保护的相关标准和要求。

需求导向，注重实效

以实际需求为导向，以提高人员运维效率、规范运维流程、建设高效运维管理为主要内容推进项目建设，同时根据情况建设相应的平台功能，解决实际问题，符合实际情况，追求实际效果。

(二) 业务架构



目前 IT 运维服务业务架构主要是以 PDCA 戴明环模型为基础，将整个服务管理分为四个过程，实现对整个服务过程的闭环生命周期管理。

规划，资金——计划阶段——Plan

监，管，控——执行阶段——Do

辅助决策，统计分析——Check

根据总结进行持续改进——Action

(三) 部署架构

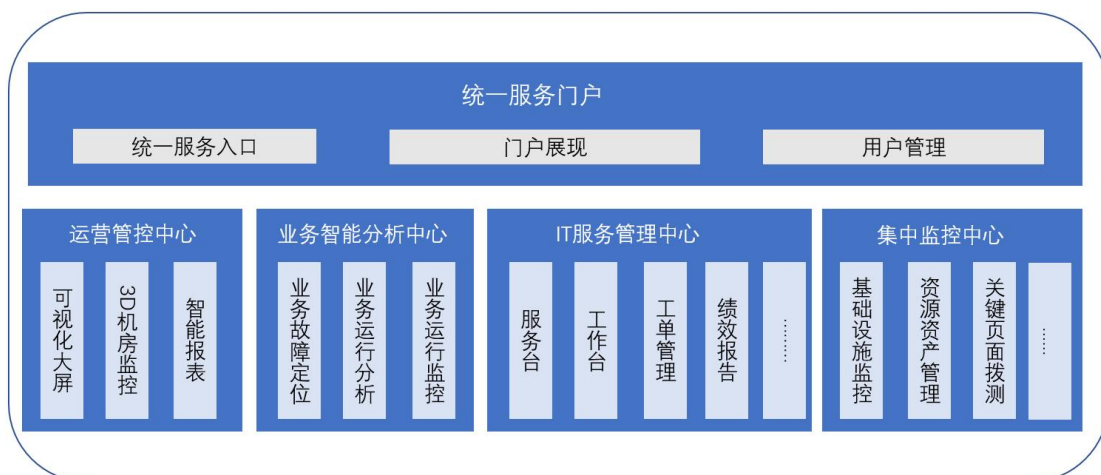
根据本项目中各个模块的使用范围及用户访问网络情况，将采取分布式部署模式。部署不同的模块应用到政务云的专网区、政务外网区或互联网区中，以实现不同网络环境下中系统的访问。

注：本项目运行所需的硬软件资源不在本项目中采购。

(四) 功能架构

本次项目采用组件化、服务化的模块设计，提供集监、管、控、分析一体化的解决方案。系统采用“1+4”建设模式，即一门户，四中心，分别是统一服务门户、运营管控中心、业务智能分析中心、IT 服务管理中心、集中监控中心。

功能框架如下图所示：



五、功能内容

本次项目总体建设采用“1+4”的模式，即一门户，四中心的模式，主要包括：统一服务门户、运营管控中心、业务智能分析中心、IT服务管理中心、集中监控中心。

（一）统一服务门户

1. 统一服务入口（实现与现有工作台统一认证登录）

为了方便运维工作人员的操作使用，在统一用户管理的基础上，实现统一的用户登录验证、资源访问的用户授权，并建立跨系统单点登录的技术规范与数据接口的调用认证规范，将运维管理平台的入口整合在现有的办公工作台，实现单点登录，解决账号多次登录的繁复问题。

2. 门户展现

通过整合多个系统运维管理界面，展示所有运维管理模块的信息查看、内容展示，为系统用户提供统一入口，方便运维人员快捷登录，提升使用体验。

提供基于WEB灵活多样的信息发布形式，将各功能（如监控、流程、知识库）产生的管理信息进行统一的发布。提供动态灵活的展现模型编辑工具，系统用户可按照自身需要随意拖动并保存最终布局。

3. 用户管理

实现用户集中管理、单点登陆功能；可为每个不同角色提供不同的功能模块，用户通过统一登录页面进入系统，访问权限范围内的功能模块。

（二）运营管控中心

通过归集可视化大屏、3D 机房、智能报表展示的运行指标，提供汇总运营数据展示，实现可视化高效管控。

1. 可视化大屏

对系统监控数据梳理、整合、对接及可视化建模服务，服务完成后即可支持可视化大屏自定义，可以通过拖、拉、拽等所见即所得的方式改变布局模式，可视化支持预览功能，在预览模式，而可以查看大屏真实显示效果。支持实时切换功能，支持同步刷新大屏展现内存。

1) 工作演练可视化

借助 T3D 图形引擎提供的虚拟线路和可视化展示等强大功能，满足数据中心基础设施多样化的展示需求，如逻辑关系表达、模拟气流、PPT 整合、自动巡检及演示路线定制等，系统用户可以在平台中制作内容丰富、生动多彩、图文并茂的数据中心介绍和演示内容，以耳目一新的形式展现数据中心的方方面面，有力提升数据中心整体形象，充分体现数据中心管理水平。

2) 资产可视化

可与各类 IT 资产配置管理数据库集成，也支持各种资产台账表格直接导入，提升资产数据的用性和易用性。

2. 3D 机房监控

运用三维数据中心可视化设计工具，采用所见即所得的操作方式，创建数据中心和机房的三维场景，帮助信息中心运维人员用于数据中心和机房的辅助设计(如截取三维机房效果图)及场景建模。改变以往人员需要出入机房做巡检的工作，可以监测设备、安防、动环的很多重要指标。支持查看机柜使用情况、电力负荷情况、制冷容量，为后续对机房硬件升级改造提供参考依据。

1) 机房 3D 模型可视化

环境可视化管理采用 3D 虚拟仿真技术，实现数据中心的机房等环境的可视化浏览，清晰完整地展现整个数据中心。支持视点设置功能，可选取任意场景作为视点，点选视点即可立即切换到保存场景，并可以对视点名称进行编辑。同时配合监控可视化模块，可以与安防、消防、楼宇自控等系统集成，提供可视化管理手段。

2) 机房动环可视化

支持与现有动环系统对接，实时获取动力环境重要指标，切实提升监控管理水平。支持包括但不限于 SNMPv2/v3、WMI、TELNET、SSH、ODBC、JDBC、IPMI、SMI-S、GB28181 等协议采集，深入监控 UPS、配电系统、通风系统、机房温湿度、漏水状态、红外感应、摄像头、门禁、消防、照明、空调、电梯把多种监控数据融为一体，建立统一监控窗口，解决监控数据孤岛问题，实现监控工具、监控数据的价值最大化。

3) 机房容量可视化

支持容量可视化管理模块提供以机柜为单位的数据中心容量管理，全面表现机房和机柜整体使用情况，对于空间容量、电力容量、承重容量等进行统计和展现，帮助运维人员管理机房的容量资源，让机房各类资源的负荷更加均衡，提升数据中心资源使用效率。

3. 智能报表

基于设备巡检结果对服务器状态、检测时间等信息进行的分类统计，SIMO 采用图形方式展示统计分析结果，包括报表配置、可用性报表、性能报表、故障报表、综合报表等。报表可以有效地集成现有的运营数据，快速准确地提供报表，并为辅助决策提供决策依据。自助化分析，加强统计分析结果的可靠性；赋能分析思维，通过实时监测、跟踪研究海量、多维度数据，进行挖掘分析，揭示出规律性的东西，从而提出研究结论和对策。

采用图形方式展示统计分析结果，包括报表配置、可用性报表、性能报表、故障报表、综合报表等。支持自定义报表统计时间范围，用于支持不同用户的报表需求，并支持自定义报表生成时间，可设置在非网络繁忙时间段内生成报表，减轻网络资源设备压力。

报表管理为用户提供了性能、告警、状态、资源等多个角度的统计和分析报表，可了解网络状况，多角度掌控网络运行的全局。

报表助力运维数据分析呈现“三大转变”：

从单领域分析向跨领域转变；

从被动分析向主动分析转变；

从非实时向实时分析转变

系统支持用户自定义聚合数据，自定义组合图表生成报表。智能 BI 报表具

体功能如下：

支持多维度数据、组合各种细颗粒度指标自由拆分组合来生成报表

内置多种图表自由选择组合满意报表

系统提供柱状图、折线图、条形图、堆叠柱状图、折柱双轴、堆叠折线双轴、饼图、仪表盘、雷达图、表格、文本框、指标卡等多类图表用于数据可视化展示，用户只需按照图表配置规则配置就能生成正确的数据分析图表。

可视化 ETL 工具

进行图形化建模，通过拖拽式设计，制作分析决策驾驶舱，实现数据的抽取、清洗、转换、装载与调度，方便技术人员操作。

实时分析能力

搜索：系统支持多维度数据存储和实时查询分析；

系统内置简单聚合归并公式；

多维度指标展现

模块支持基于不同时间、项目数据指标自由组合，即多维度指标展现分析。

灵活的推送方式

系统支持定时生成报表的本地导出功能和分享功能。可将报表以 Word、Pdf 的格式导出，或以 HTML 方式分享给其他人。

（三）业务智能分析中心

通过从系统可访问性、服务可访问性、应用系统状态、后台日志等几个层面进行分析监控，将应用层监控与告警关联，实现应用层数据统一告警、统一展现，达到快速业务故障定位，智能业务运行状态分析的运维目标。

1. 业务拨测监控

通过对业务进行访问拨测，获取业务是否可访问、访问响应时间等指标，以客户访问业务的体验好坏角度对业务进行评估，再结合业务运行资源的运行性能指标，综合分析并计算业务健康度，给与业务综合健康度评估。

2. 业务运行资源监控

监控范围包括各重要应用系统中使用的各类中间件、宿主机、数据库等 IT 资源，可以监视中间件系统的基本信息和运行状况，比如：线程池使用情况监测、JVM 堆栈使用情况监测、应用会话监测、连接池使用情况监测、EJB 运行状态监

测、事物管理监测等；宿主机的 CPU、内存、磁盘、IO 等性能指标；数据库的 IO、连接数、SQL 耗时、缓存等性能指标。

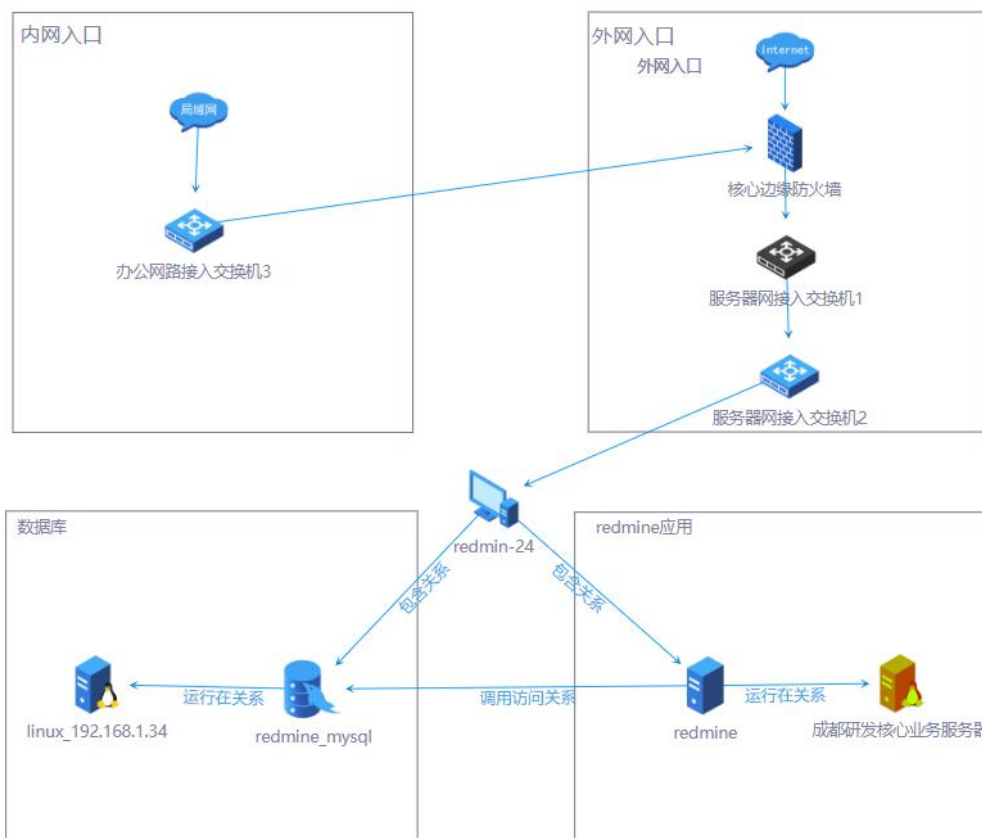
3. 云资源业务运行分析

从业务的角度将孤立的 IT 基础设备进行统一的管理，快速建立业务系统的物理和逻辑架构。将网络、服务器、存储、应用资源、虚拟化、流量等资源的运行作为业务健康评价机制的 KPI，根据业务健康度模型算法，计算业务的健康度、繁忙度等运行状态，实现业务视角的运维目标管理。

支持对业务的指标如业务健康度、繁忙度、响应时间等关键指标运行趋势进行进一步分析，可作为预测业务未来发展的数据支撑。针对容量进行分析预测，为后期扩容提供数据支撑。同时，系统支持第三方系统的标准服务，支持与第三方通用软件进行监控。

4. 业务故障定位

从业务的角度统一展现出业务系统结构图，提供业务模型构建、业务告警规则策略定义等功能，支持直观的查看业务系统与 IT 资源的关系，查看业务系统的告警状况和故障根源，当发现业务系统出现故障时快速实施应急响应预案，快速恢复业务系统正常运转，最大化的降低业务系统故障所造成的损失。



(四) IT 服务管理中心

参照国内 ITSS 标准，引入国际先进的服务管理体系 ISO20000，结合国内各行业 IT 部门的实际管理需求，构建完全可定制的本地化 IT 服务管理系统。实现 IT 服务中配置管理规范化、运维作业标准化、业务流程可视化、资源管理集成化、决策管理科学化，保证 IT 系统正常高效的运行，提升整个 IT 团队的工作效率，提升最终各方服务满意度。

1. 服务台

为作为 IT 运维管理体系的职能模块，服务台负责服务工单包括服务登记、服务查询、评估管理、工单处理报告、待回访、投诉管理，同时服务登记过程支持知识库智能推荐，为服务登记、处理提供辅助分析决策。服务事项任务清晰化、可跟踪、可回访、服务质量可评测，提高整体服务质量。

提供服务窗口以便创建服务请求或者查询问题的解决方案；

提供工单的实时查询，支持查询工单的实时处理状态和进展；

提供用户满意度调查，以及 IT 服务质量的评估。

2. 本地工作台

作为 IT 运维管理体系的职能模块，工作台负责接收、支持各种事件、故障等；工作台能够对工单执行查询、处理、审核和关闭等操作，可以实时统计个人工单，同时工作台支持知识匹配，为维护人员处理告警、性能分析提供辅助分析决策。工作台包含我的待办、工单处理、审核处理、服务申请、评估处理等功能，任务清晰化、提高处理速率。支持工单与其它 ITSM 流程等业务系统的集成，如事件、变更、配置、发布、知识库等模块和资产管理、告警管理、CMDB 等系统流程紧密结合，从而保证 IT 基础架构的高可用性。同时支持预留相应接口，与其他信息系统对接，保证业务协同的高效性。

3. 工单管理

运维工单包括告警工单、巡检工单、事件工单、问题工单、变更工单、发布工单。支持对事件工单，问题工单，变更工单，发布工单等模型进行编辑设置、修改。视图方式轻松为不同的服务创建模板。支持配置审批流程、设置 SLA 服务级别、指派技术员、管理任务等。定义 SLA 服务级别协议，设置升级策略，确保工单的解决。提供灵活配置管理功能，可根据业务需求“量体裁衣”灵活定制，以此来满足不断变化的业务需求。

1) 告警工单

可以通过故障监听器自动根据监听条件，支持自动/手动创建告警工单。

2) 巡检工单

巡检工单通过在工单模型自定义创建巡检工单类型，自定义配置巡检工单流程，进行巡检工单的审批处理。

3) 事件工单

事件管理功能包括事件接收、查询、事件分类和在线支持、事件解决及事件关闭等操作。

提供多种支持渠道：包括邮件、电话和服务台等，将用户服务请求转为工单；

支持模板自定义功能，预先定义出事件处理的执行步骤、执行期限等；

支持工单分类（桌面、网络设备、打印机、主机等）；

多种方式派单：支持平台中手工派单（根据用户的权限实现手动分派给组或者个人）和自动派单（通过事件处理模板定义的流程自动分派，实现自动分派到组，或根据人员忙闲、人员职责等条件实现自动分派到人），自动派单基于轮流

或负载调度模式，自动且合理地指派工单，借助自定义的处理流程，管理和跟踪所有事件，从而保证事件的准确快速处理；

多种方式通知：支持 WEB、Email、电话等方式自动发送至运维人员处；

保障处理的及时准确，实现可预期的服务承诺。支持对事件处理水平进行量化考核功能。定义关闭规则，保证工单的最终解决；

子工单关联：同时可实现主事件单生成子事件单，并且自动关联，需要将子事件单关闭后，主事件单才能够关闭；

归并处理：可实现多个事件记录的关联，对同一事件的不同性质的重复能进行归并处理。事件管理功能可以与服务台、问题管理、变更管理、知识库管理等模块相互关联。

4) 问题工单

问题管理功能包含问题分类与记录、问题审核与分派、提出变更请求、问题回顾、问题关闭等操作。

5) 变更工单

变更管理功能包含变更请求的发起和审批、检查与计划、变更审批、测试及方案验证、安排变更任务、变更实施、变更回顾、变更关闭等一系列管理过程和活动。

变更管理全面管理 IT 变更，配置变更类型、角色、状态以及模板，轻松管理变更流程。从事件和问题记录变更，并跟踪状态；

变更模板自定义（工作流和通知提醒），增进 IT 与业务部门的沟通与理解；

支持定制变更流程（指派、计算和分析变更指标），从而不断优化变更流程。借助独立和定制化的工作流，分别处理标准、紧急和重大变更；

配置批准流程，预先批准某些变更，从而节约时间，提高效率；

将变更模板与流程关联在一起，实现一旦提交立即执行变更。

6) 发布工单

发布管理支持自定义发布模板和发布类别，计划、培训、公告的分发、确认与关闭等管理过程和活动。

服务台发布：发布问题公告，避免用户反复提交类似事件工单。记录平台已知错误，用户可以在服务台检索。可以减少事件数量和平台负荷；

知识库发布：在知识库发布解决方案，使维护人员了解新增方案。

4. 智能处理（监听器）

监听器负责监听触发条件并设置触发策略。监听触发条件包括事件监听、时间监听、故障监听。通过监听器、OLA 配置实现流程智能化处理。

事件监听

监听事件包含：工单创建，工单提交，工单接单，工单撤回，工单回退，工单完成，工单关闭，工单废除，提交会签等；

执行动作包含 5 类设置：发短信、发邮件、发消息、设置工单、创建工单。

时间监听

监听时间策略触发条件，支持节假日不进行时间策略的触发。

故障监听

故障监听的监听类型包含故障来源、触发策略和执行动作等，可设置触发执行动作；

告警自动转工单：故障监听器可实现告警自动创建工单操作，实现告警与工单流程系统无缝融合。

5. 值班管理

系统支持日历化值班表、多班次排班、值班日志管理等多项实用业务功能，并与自助服务台、值班服务台进行充分结合。包括值班排班、替/换班管理、值班日志、值班人员管理、值班统计。

6. 满意度回访

请求处理完成后用户可反馈满意度情况，评估服务质量。

7. 绩效报告

提供内部绩效报告、服务质量报告，实现内部个人工作量、绩效等量化指标的统计、服务质量结果统计。对于长期未解决工单，长期未响应工单，及时响应率，及时解决率等，及时不同类型工单可以直观统计，反应绩效信息能够图表分析查看。支持绩效的定制，根据不同应用场景满足多种定制化需求。

8. 知识库管理

知识库是为了逐步建立和完善事件处理和性能分析的知识，支持预定义知识库内容，如告警、问题的处理方法、专业名词的解释等，记载对不同情况的不同

处理手段以及对异常的性能指标所采取的优化措施，以供查询、共享经验，为维护人员处理告警、性能分析提供辅助分析决策。可以把运维中宝贵的经验教训从运维人员头脑逐步沉淀、固化。

知识库具备易用性，支持知识的全文模糊查询，支持按类别查询和按关键字查询，支持多级类型，方便分类管理知识。工单处理过程中可自动匹配相关的知识文章以及解决方案。同时在知识库中引入审批机制，确保知识的含金量。

9. ITSM APP（集成环保通）

支持通过移动端随时随地快捷地查看服务信息、创建工单、处理工单，以及审核工单等。指尖活动便能轻松处理，减少任务滞留，让运作更高效。考虑实际操作的便捷性，将工单系统与环保通 APP 做集成，实现联合登录，快速操作，提高处理效率和使用体验。

10. 系统接口配置

工单与其它 ITSM 流程的集成，支持本系统的业务（基础监控，资产 cmdb、告警）接口和第三方系统的接口（基础监控，资产 cmdb、告警）、第三方告警信息接收自动处理，从而保证 IT 基础架构的高可用性。

11. 配置管理

提供配置管理功能，可根据业务需求“量体裁衣”定制，以此来满足不断变化的业务需求。

1) 工单模型配置

支持对事件工单，问题工单，变更工单，发布工单等模型进行编辑设置、修改。视图方式轻松为不同的服务创建模板。支持配置审批流程、设置 SLA 服务级别、指派技术员、管理任务等。定义 SLA 服务级别协议，设置升级策略，确保工单的解决。

2) 字段配置

支持结合项目经验积累，内置 50+ 个字段，直接调用内置字段，方便直接调用。支持字段自定义，根据自身业务需求自定义设置对应字段、矩阵组合。例如在提交问题时选择问题类型、所在地区、优先级等，充足的信息让客服更有针对性的处理问题，也方便客服记录更多信息。

3) 服务目录/级别配置

根据需要进行灵活定制，可以满足服务目录和服务请求条目的定制能力。

OLA 策略配置

操作级别协议配置（OLA），为 IT 服务提供方和组织内部 IT 部门就某个具体服务项目而达成的协议；

支持查看 OLA 策略，支持自定义 OLA 策略编辑，包含触发条件，策略动作的编辑；

开始结束触发事件包含：工单创建，工单提交，工单接单，工单撤回，工单退回，工单废除，工单关闭，工单完成；

时间策略设置（提前，准时，延后，时间的精确度包含分钟，小时，天）；

自动执行动作设置包括：发短信，发邮件，发消息，设置工单，创建工单。

OLA 协议配置

自定义 OLA 协议，具体包括级别（包含低、一般、普通、重要、紧急等）、时间等。

SLA 协议配置

SLA 管理功能包括请求实现、事件管理的响应时间和解决时间符合或偏离协定服务级别的情况；

SLA 不同等级服务：能够为不同服务定制对应业务需求的 SLA 级别管理。方便相关维护人员对应不同的优先级进行响应；

支持定义 SLA 服务级别协议，设置升级策略，确保工单的解决；

支持自定义服务承诺时限设置，包括服务响应时间、服务处理时间、即将超时提醒、超时提醒等信息；

可快速灵活地创建 SLA，指定条件并配置相应的响应时间和解决时间。提供升级策略，有效地追踪 SLA 的违规情况，确保服务团队的服务质量。

4) 自定义服务时间

支持根据自身业务需要预先定义好符合其自身业务的服务时间。系统内置 5x8 小时的服务时间以及 7x24 小时的服务时间。并提供法定节假日和变更窗口的管理。

（五）集中监控中心

通过搭建智能运维管理中心实现集中资源管理、业务配置、IT资产管理、统计报表等功能，提供运维管理平台形式的服务窗口，统一建立用户账号，实现简单化用户管理，在一个统一界面上快速呈现工作内容，提高工作效率。

1. 基础设施监控

支持对信息中心 IT 资源进行 7*24 小时的全面监控，包括网络设备、安全设备、服务器、主机操作系统、负载均衡、存储设备、硬件、虚拟化、数据库、中间件、备份系统和应用等类型，且资源监控模型库支持快速地横向扩展和监控指标的纵向扩展，满足不同资源监控需求。

资源管理监控支持非代理和代理两种方式，对于可以获取网络流量信息的自有机房默认为采用非代理模式，基于网络协议获取资源指标，减少对生产环境的影响；由于无法获取政务云平台的网络流量信息，因此考虑采用代理模式监控，即在相关资源中安装代理，避免由于网络原因导致的监控资源类型指标失败。支持以系统对接的方式获取现有云管平台监控数据，并将数据实时上传，汇总后进行智能分析后做统一展示，实现一套平台呈现不同数据中心 IT 基础资源运行数据。

支持各种资源类型指标快速扩展，自定义新的监控数据采集项，包括采集内容、采集频率、指定计算差值字段，无需修改程序。提供指标关键字模糊查询匹配，帮助快速定位资源指标项。

2. 资源资产管理

系统支持对软硬件资产状态进行实时监控、跟踪每项托管资产的生命周期状态。满足资产管理一物一码的要求。资产管理系统可对信息中心物理资产进行监控，如：主机设备、网络设备、存储设备、输入输出设备、配套设备、电源设备以及其他物理资产。同时也可以对软件资产进行监控，如：系统软件、支撑软件、应用软件。备品备件/耗材等进行管理，支持对所有 IT 资产进行管理、统计，并根据资源的实际运行状况，产生相应的资产工单。在减少资产重复采购成本、审计成本的同时降低资产库存，提高资产使用率。

1) 资产自动发现

采用成熟完备的发现算法，能自动发现局域网的真实网络拓扑结构，自动发现出机房中的交换机、路由器、防火墙、服务器等支持 SNMPV1/V2/V3 协议的资源。支持记录设备在机房的位置信息，支持对设备的上下架操作进行记录。

2) 资源灵活配置

通过基础监控的资源自动从资源映射为资产，或者通过手动新增、批量导入等方式资产入库，能够全局掌握资产状态及关联关系，通过资产配置资产类型、属性配置，进行资产类型、属性的自定义拓展。资产台账表单自定义编辑、条码属性自定义。

3) 资产盘点

支持定期盘点任务创建，查看不同盘点任务的盘点进度、扫码盘点功能，支持一维码、二维码、RFID 标签扫码盘点，一维码、二维码属性信息可以自定义配置。手机移动 app 盘点，随时查看盘点进度，支持手机盘点任务的资产查询，同时支持多个系统用户按盘点计划自动分配任务，便于快速盘点资产，掌握资产整体情况。

4) 全生命周期管理

建立资产存储中心，通过资产台账管理，实现资产从采购到退役的整个生命周期内的自动跟踪和配置管理。同时支持资产相关联的合同、供应商管理。使业务管理、财务和 IT 员工随时访问当前精确的资产数据，进而提供更有效的服务，保护资产数据完整性、权威性、有效性和安全性。

5) 资产工单

支持资产仓储管理工单和资产变更工单的提交，全流程的跟踪审批。资产仓储包括：入库、出库、调拨、转移等。

资产变更工单包括资产领用、借调、归还、丢失、找回、维修、报废、回收等工单流程。

6) 资产提醒

可设置需要提醒的资产类型、资产提醒策略、告警级别等，当库存数量告急或者软件许可到期时，可及时提醒资产管理员。

7) 资产报表

多维度报表分析为中心运维管理人员提供不同维度的分析报表，资产分布可视化。无编码形式的报表设计形式，简易的操作方式，使得终端业务人员操作简便。同时还可对字段进行一系列设置，如字段设置、超链接、过滤等，满足多种需求。报表展现也集成了多种报表展现的风格或样式的设置，不同数据系列在多

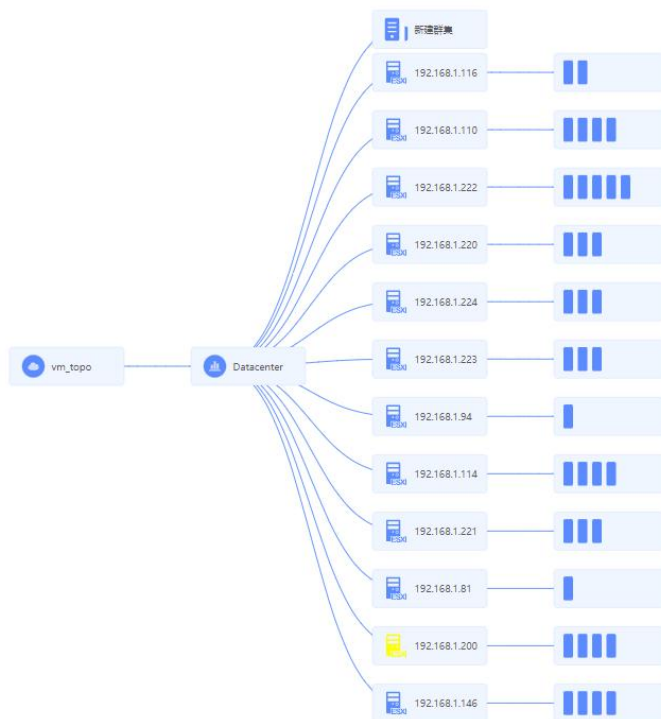
图中颜色统一，便于辨别。实际数据源更新后，图表动态自动更新，同时能快速对数据进行多角度观察操作。通过多维度对比分析，多图联动，满足不同系统用户多样的报表输出展现需求。

支持资产报表自动生成实时报表，包括资产决策报表和资产统计报表。

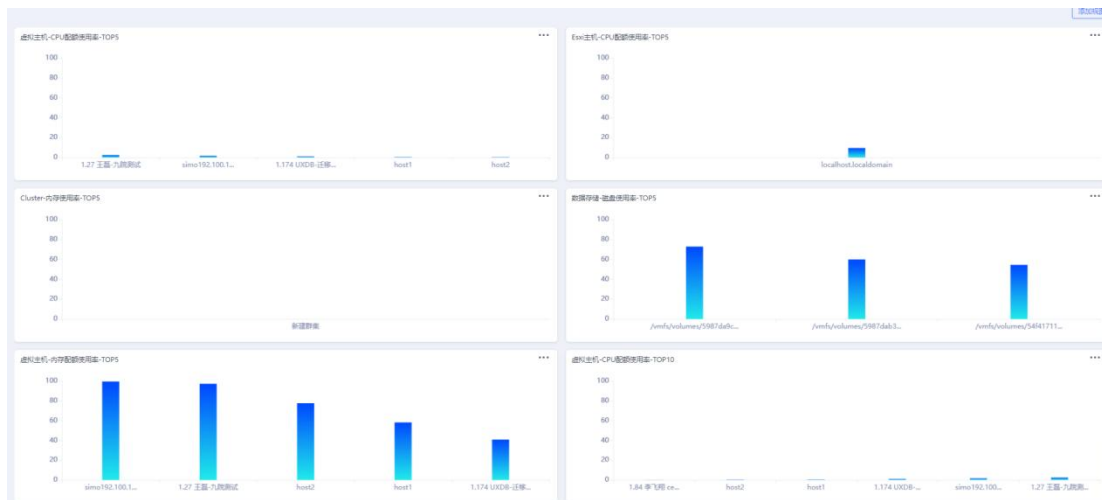
3. 云资源池监控

通过访问云资源虚拟化软件，可监控虚拟主机信息、虚拟机 CPU 信息、虚拟机内存信息、虚拟机存储信息、虚拟网卡接口数据信息、等，在同时可监控云资源所在物理机的 CPU、内存、存储、物理网络接口等信息。

云资源视图，将这些云资源信息整合到一起，以虚拟视图形势展示，一张图可展现云资源资源使用情况、性能瓶颈。



云资源报表，通过对云资源性能数据进行统计分析，并自动生成云资源报表，以图表形势直观展示云资源运行状态。



4. 网络监控

综合考虑现有的网络环境，采用多节点部署模式，通过拓扑发现对信息中心到市级主干链路、电子政务外网、本地互联网等网络运行情况进行动态监测。可将所有网络链路以列表形式展现，列表中包括源 IP 地址、目的 IP 地址、源接口、目的接口、状态、上下行流量、链路带宽利用率、链路流量等。支持以图的形式实时动态展现 IT 系统间的连接关系，系统可以自动生成网络拓扑，还原整个监控网络的整体情况。同时拓扑图支持大屏投放、全屏展示，使信息中心运维管理人员对整个网络一目了然。

支持自动发现拓扑的功能，能自动发现局域网的真实网络拓扑结构，自动发现出网络中的交换机、路由器、防火墙、服务器等支持 SNMP 协议的资源及资源之间真实连接关系，并以直观的方式生成网络拓扑结构图。拓扑发现完成后系统支持自动对拓扑进行布局，也可通过手动通过拖拽等方式绘制真实的网络拓扑图。可提供相关的远程配置管理工具，包括 PING、TELNET、SNMP 连通性、Trace Route、SSH、VNC、Web 管理等多种日常运维工具，供网络管理人员进行故障处理。

拓扑图上可以直接显示设备运行状态，显示设备间的链路信息及流量等，直观体现告警信息及详情；鼠标移动到设备和链路上时可查看基本信息如设备负责人，电话号码，告警详情。

支持拓扑定制。

5. 日志管理

考虑到信息中心的业务应用及设备日志合规性的保管要求，支持各类设备日志做本地长期留存。支持通过 Syslog、Event Log、SNMP、FTP 等方式获取 Unix

服务器、Windows 服务器、各种网络设备的日志，同时提供明细查询、统计分析等功能；对于业务应用日志，协调相关厂商提供日志解析方式或者接口标准规范，收集日志并做本地留存，留存时间不少于 6 个月。

六、项目管理

（一）项目质量管理

本项目采用敏捷开发的过程模型，在开发过程中，需要采取一定措施对代码质量进行管理。

1. 质量管理体系

建立并不断完善质量管理体系，是整个质量管理的核心内容，它将为质量保证活动奠定一个坚实的基础。这个管理体系是由五个质量保证系统组成的：

1) 组织架构的保证体系。

这个组织架构应至少包括三个要素：

- ① 最高层领导在这个组织架构中扮演的角色；
- ② 全体员工参与的方式和参与的程度；
- ③ 专业质量管理人员的配备以及所扮演的角色。

2) 规章制度的保证体系。

这个规章制度也至少包括三个要素：

- ① 操作流程的规范制度；
- ② 信息管理的规范制度；
- ③ 检验程序和变更程序的操作规程。

3) 质量标准的保证体系。

建立这个质量标准体系的原则有三条：

- ① 必须有精确量化的质量指标；
- ② 必须有具体明确而不是抽象含糊的质量要求；
- ③ 实施操作的细则需要有统一的术语说明。
- ④ 资源配置的保证体系。

资源配置至少包括三方面的要素：

- ① 设备要素，配备必要的质量检验设备，并保证生产设备本身的质量；
- ② 原材料要素，建立质量认证体系保证原材料供应链的质量标准；

③ 人才要素，选择、配备、培训合格的质量管理专才。

④ 持续改进活动的保证。

持续改进活动的内容并无定势，但一般都包括培训、检查、评比、问题分析、征集建议等活动。

2. 质量管理措施

结合上述五个质量保证体系，制订相应的质量保证措施如下：

1) 设置质量保证组织架构

最高层领导对项目最终质量负责，他可以充分调动资源并强力推行质量目标。项目组每个成员对自己的产出物负有质量责任。配备专业的测试人员对程序开发的产出物进行测试，他们对程序最终的质量起到把关的作用。

2) 制订完善的程序管理规章制度

项目将采用统一的版本管理服务器管理项目源程序，定期进行代码走查，每天晚上 build 所有程序，如果 build 不能通过，程序员必须立即修改自己的程序。每隔一段时间配合进度里程碑 release 一个内部版本。这样做的主要优点：从开始程序就是一个整体，而不是到最后才整合在一起；

3) 设置明确的质量要求和测试过程

质量要求的准则是客户导向的准则，就是以客户为中心，把客户的满意度作为质量标准的尺子。这是 ISO-9000 体系的首要原则：鉴于顾客是组织的存在之本，因此组织不但应该了解顾客当前的需求，而且要了解其未来潜在之需求，不但要尽力满足顾客的需求，并争取超越顾客的期望。测试过程是质量控制的重要环节，每一个版本的发布，都必须经过测试人员的测试，提交测试报告通过审核后才能发布。

4) 配置充足的人力资源确保代码质量

持续的版本迭代使质量不断改进，螺旋式的过程模型使得每一个版本的推出都能够吸收和改进前一版本存在的缺陷，从而使程序的质量得到不断的改进。

3. 质量控制流程

质量控制流程采用 PDCA 流程法。PDCA 是四个英文词的缩写，分别代表质量控制过程中的四个环节：

P: Plan, 是计划，制定质量管理的目标、要求、流程、制度等；

D: Do, 是执行, 实施质量管理计划, 给予组织、标准、规章、资源等方面的保障;

C: Check, 是检验, 对照计划检查实施结果, 发现缺陷及偏差并寻找原因

A: Action, 是处理, 对缺陷和偏差进行规范化处理, 对无法进行规范化处理的, 需要对流程及计划进行调整。然后调整措施又将被纳入新一轮新的计划, 形成一个循环往复的闭路流程。质量控制的 PDCA 流程贯穿了质量管理中四个最重要的概念: 预防、保证、检验、纠偏。预防和保证是为了将缺陷排除在过程之外, 检查和纠偏是为了将缺陷排除在送达客户之前, PD 着眼于预防和保证, CA 着眼于检查和纠偏。

(二) 项目文档管理

1. 文档编制策略

文档策略是由上级(资深)管理者新任务并支持的, 对下级开发单位或开发人员提供指导。一般说来, 文档编制策略陈述要明确, 并通告到每个人且理解它, 进而使策略被他们贯彻实施。

支持有效文档策略的基本条件:

1) 文档需要覆盖整个软件生存期

在项目早期几个阶段就要求有文档, 而且在贯穿软件开发过程中必须是可用的和可维护的。在开发完成后, 文档应满足软件的使用、维护、增强、转换的。

2) 文档应是可管理的

指导和控制文档的获得维护, 管理者和发行专家应准备文档产品、进度、可靠性、资源, 质量保证和评审规程的详细计划大纲。

3) 文档应适合于它的读者

读者可能是管理者、分析员、无计算机经验的专业人员、维护人员、文书人员等。根据任务的执行, 他们要求不同的材料表示和不同的详细程度。针对不同的读者, 发行专家应负责设计不同类型的文档。

4) 文档效应贯穿到软件的整个开发过程中

在软件开发的整个过程中, 应充分体现文档的作用和限制, 即文档应指导全部开发过程。

5) 文档标准应被标识和使用

应尽可能地采纳现行的标准，若没有合适的现行标准，必要时应研制适用的标准或指南。

6) 应规定支持工具

工具有助于开发和维护软件产品，包括文档。因此尽可能地使用工具是经济的、可行的。

2. 文档编制标准和指南

本项目软件文档分为如下三种类别：

- 1) 开发文档——描述开发过程本身；
- 2) 产品文档——描述开发过程的产物；
- 3) 管理文档——记录项目管理的信息。

开发文档

开发文档是描述软件开发过程，包括软件需求、软件设计、软件测试、保证软件质量的一类文档，开发文档也包括软件的详细技术描述（程序逻辑、程序间相互关系、数据格式和存储等）。

产品文档

产品文档规定关于软件产品的使用、维护、增强、转换和传输的信息。

管理文档

这种文档建立在项目管理信息的基础上，诸如：

开发过程的每个阶段的进度和进度变更的记录；

软件变更情况的记录；

相对于开发的判定记录；

职责定义。

3. 文档编制计划

文档计划可以是整个项目计划的一部分或是一个独立的文档。应该编写文档计划并把它分发给全体开发组成员，作为文档重要性的具体依据和管理部门文档工作责任的备忘录。对于小的、非正式的项目，文档计划可能只有一页纸；对于较大的项目，文档计划可能是一个综合性的正式文档，这样的文档计划应遵循各项严格的标准及正规的评审和批准过程。编制计划的工作应尽早开始，对计划的评审应贯穿项目的全过程。如同任何别的计划一样，文档计划指出未来的各项活

动，当需要修改时必须加以修改。导致对计划做适当修改的常规评审应作为该项目工作的一部分，所有与该计划有关的人员都应得到文档计划。

（三）项目变更管理

项目的设计、开发、测试、推广全过程中，需要控制来自小组内部或外部发生的，有关系统需求、功能、环境、资源、时间等方面的改动、变化。对其影响力进行评估、权衡，与提出变更人员、处理的有关人员协商，做出处理决定。变更控制参与人员包括：项目经理、产品设计人员、开发负责人、咨询顾问。

组成项目变更控制小组。变更控制小组责任包括：

- 1、让每一位相关成员了解变更带来的对自己及别人的影响；
- 2、综合各方意见并作出结论；
- 3、确认受到影响的具体成员，并提出变更处理方法、时限；
- 4、产品设计人员或开发负责人要跟踪变更的实现，及更新受影响的有关文
- 5、对软件建设全过程中产生的变更信息进行搜集；
- 6、项目在需求分析与设计阶段时，变更可以随时进行评估，但其它阶段要对接受变更与否进行权衡；

变更处理前提：

- 1、不能影响系统总设计目标及本次项目目标的实现。
- 2、变更及其处理属于项目建设小组工作范围。
- 3、项目领导小组要尊重控制小组的决定，外部或内部变更的提出需经过控制小组。建设小组所有成员要服从控制小组的决定，不能未经控制小组处理，擅自实现变更改动。

变更处理流程：

步骤	内容	结论时间	参与人员
变更提出的书面描述	变更原因、性质内容、处理建议	变更提出后 1 个工作日内	变更提出人员向变更控制小组提交
变更报告的评估、讨论与协调	变更版本、理由、影响、代价及好坏处	接收变更报告后 2 个工作日内	变更提出人员、变更控制小组、处理人员

变更处理决定	变更处理方法, 实现程度要求, 时间安排	讨论后 2 个工作日内	变更控制小组
变更处理跟踪	监控实现程度, 时间	处理决定下达后, 规定时间内	变更控制小组
变更归档	变更档案的建立、相关文档的改动	处理决定下达后 3 个工作日内	变更控制小组

(四) 项目沟通管理

一个项目能否成功实施, 沟通是否畅顺是关键。项目沟通是确保项目团队的相关信息能及时、正确地产生、收集、发布、储存和最终处理好项目信息所需的各个过程。为了确保本项目的顺利实施, 我方将在项目实施过程中提供良好的沟通机制。

(五) 项目风险管理

任何一个项目在设定目标, 实现计划的过程中都有可能出现一些意外的情况, 或许是技术上的、或许是资源方面也可能是时间安排上的问题。因此在项目管理方案中包含了风险管理计划。风险识别和管理计划从进程模型的第一个阶段就开始介入, 是一种预风险管理方式。不同于一般意义上的风险管理, 风险管理强调的是防止风险的发生和减少风险的损失, 而不是在风险发生之后的补救措施。经过多年在实践中的总结, 大多数的风险都是可以预见和预防的。因此利用这种预风险管理模式作为保证项目顺利完成的基础。项目组队模型中的不同角色在不同的实现阶段分担不同的风险识别和管理任务, 保证高风险的情况得到优先的解决。结合项目制定的目标, 配合风险管理, 才能达到在指定时间内完成指定功能的目的。

七、人员培训

(一) 培训对象及目标

1. 培训对象

超级管理员: 管理维护系统相关的属性信息, 包括菜单、角色、用户及组织架构、系统参数等。

系统管理员: 承担管理系统的责任, 包括一些流程、模板、参数等基础数据

的配置。

系统普通用户：系统的普遍使用者，包括一些日常操作等。

运维工程师：运维工程师用户，授权后具有操作系统的权限，包括业务员系统的操作和设置。

2. 培训目标

通过专业人员培训指导下，达到如下目标：

将项目实施和项目管理方面的知识、技能和方法传授给四川省环境信息中心相关项目人员，使系统使用人员能切实掌握运作管理和维护应用系统的技能，具备自行推广和后续自我支持，自我完善的能力。

对四川环境信息中心各个层面的用户进行系统使用培训，使其切实了解系统功能、新流程处理的方法和缘由，并能从上线开始正确地、高效地使用系统；提供有效的、全面的和标准的文档给最终用户，成为其后续稳定应用的保障；

培养四川环境信息中心的关键用户（包括项目管理人员），使其掌握系统的核心功能以及项目实施方法和步骤，具备协同实施公司实施团队推进项目的能力；

培养四川环境信息中心的 IT 人员，使其掌握日常运行和维护信息系统的技能，包括故障排除、寻求供应商支持等；

培训运维系统的最终用户，使其熟练掌握平台的操作。

（二）培训方式及内容

1. 现场培训

针对超级管理员、系统管理员、运维工程师进行培训指导，主要的培训内容包括：

超级管理员：针对系统信息及组织架构维护功能进行培训，包括人员配置的用户管理、角色管理、组织管理、组织类型、系统配置等。

系统管理员：针对系统管理的系统信息、组织架构维护、各个业务模块配置信息的部分功能进行培训，包括用户管理、各系统配置、模板维护、流程配置、报表查看等。

系统普通用户：针对系统的日常操作进行培训，使其熟悉系统，了解系统业务及操作等。

运维工程师：针对业务的操作培训等。

2. 常规培训

针对运维支撑人员在使用场地进行的常规培训，主要内容包括：

针对智能运维管理系统界面操作进行培训，包括系统运营的基础数据配置、用户权限管理等操作进行培训；

培训如何根据系统统计数据调整系统相关工作参数，包括数据库数据文件增加、系统报警处理等；

针对常见基本操作及故障进行培训，使运维支撑人员能够针对常见故障及问题进行初步判断。

八、项目成果验收标准

项目应遵循相关规定完成自测后方可开展验收工作。

（一）功能测试

对软件需求规格说明书中的所有功能项进行测试。

（二）业务流程测试

对软件项目的典型业务流程进行测试。

（三）容错测试

容错测试的检查内容包括：

软件对用户常见的误操作是否能进行提示；

软件对用户的操作错误和软件错误，是否有准确、清晰的提示；

软件对重要数据的删除是否有警告和确认提示；

软件是否能判断数据的有效性，屏蔽用户的错误输入，识别非法值，并有相应的错误提示。

（四）安全性测试

安全性测试的检查内容包括：

软件中的密钥是否以密文方式存储；

软件是否有留痕功能，即是否保存有用户的操作日志；

软件中各种用户的权限分配是否合理。

（五）性能测试

对软件需求规格说明书中明确的软件性能进行测试。测试的准则是要满足规格说明书中的各项性能指标。

（六）易用性测试

易用性测试的内容包括：

软件的用户界面是否友好，是否出现中英文混杂的界面；

软件中的提示信息是否清楚、易理解，是否存在原始的英文提示；

软件中各个模块的界面风格是否一致；

软件中的查询结果的输出方式是否比较直观、合理。

（七）适应性测试

参照用户的软、硬件使用环境和需求规格说明书中的规定，列出开发的软件需要满足的软、硬件环境。对每个环境进行测试。

（八）文档测试

用户文档包括：安装手册、操作手册和维护手册。

对用户文档测试的内容包括：

操作、维护文档是否齐全、是否包含产品使用所需的信息和所有的功能模块；

用户文档描述的信息是否正确，是否没有歧义和错误的表达；

用户文档是否容易理解，是否通过使用适当的术语、图形表示、详细的解释来表达；

用户文档对主要功能和关键操作是否提供应用实例；

用户文档是否有详细的目录表和索引表。

九、服务方式

提供包括现场支持服务在内的多种售后服务方式，为用户提供到位的技术支持和售后服务。

（一）现场支持服务

系统实施后一年内提供 1 人驻场工程师为用户提供现场系统服务台支持工作。负责服务登记、服务查询、评估管理、工单处理报告、投诉管理等日常事务性工作。与此同时，还需快速响应客户提出的一般性技术问题进行处理和答疑解惑。

（二）远程服务

1. 利用热线电话、电子邮件、Web 支持、远程接入、巡检安排等方式提供咨询、诊断、分析和排除故障等支持服务。

2. 系统实施后，我方提供责任工程师的联系方式，保证 24 小时响应。

3. 热线电话服务时间：每周 5 天，每天 8 小时。

4. 热线电话服务：由专门的客户服务部为用户提供必要的售后技术支持，安排专职的技术支持工程师直接同客户进行交流，为用户提供产品的技术支持；除此之外，还将对客户提出的一般性技术问题进行答疑解惑；同时，安排项目经理手机每周 7x24 小时开机，为用户提供实时的支持服务。

（三） 质量保证期外服务

在质量保证后，用户可以继续购买服务，包括常规服务和维保服务，维护期后的服务与上述服务内容相同，或根据项目需要设计新的模式。

十、其他要求

1. 采用 B/S 架构，中文界面，支持国产化平台运行。
2. 采用分布式结构、模块化设计，支持集中式和分布式两种部署方式。
3. 能够权限角色控制，对用户、资源进行分组管理。
4. 能够快速配置支撑 IT 资源类型的多资源监控工作。
5. 能够提供统计分析报表，监控可视化展示等支撑决策分析工作。
6. 能够进行客户请求、故障处理、问题处理等响应支持类工作。
7. 支持和第三方软件的整合，提高系统的可扩展性。
8. 统一服务门户。（具备与政务通 APP 的一体化登录按钮）

9. 集中监控中心。（①能够支持信创产品部署和监控。②网络拓扑支持自动发现模式；并可以自动的绘制出网络拓扑结构图，网络拓扑图支持全国及各省市行政区域图，能够通过图标颜色区分设备可用性。拓扑图支持导出、打印、备份、还原。支持用户拓扑查看权限管理。）

10. 服务管理中心。（提供移动端管理工具，实现资源监控、工单处理等功能）

11. 性能要求。（①可靠性要求：平台系统的退出和异常停止，不影响其管理的 IT 基础设施和应用系统；②易用性要求：用户界面简洁，操作简单。支持可视化、形象化的视图方式管理；③可维护性要求：能够对自身运行情况、组件状态进行监控；④扩展性要求：能够将第三方系统数据、告警信息对接平台统一展现处理。）

12. 性能要求。（①界面响应时间平均 ≤ 5 秒；②监控指标采集间隔 ≤ 1 分

钟。)

十一、商务要求（实质性要求）

序号	内容	要求
1	服务期	政府采购合同签订之日起365日
2	服务地点	四川省环境信息中心
3	报价	报价应是最最终采购人验收合格后的总价，包括实施和完成本项目所需的服务费、住宿费、交通费、餐饮费、管理费、利润及税费等一切与本项目相关的费用，采购人不再支付其他任何费用。
4	合同价款支付	(1) 合同签订生效后，成交供应商需向采购人提交正规发票以及支付材料，采购人接到以上材料后 15 个工作日内，采购人支付合同价款 60%给成交供应商； (2) 项目通过终验并进入运维期，成交供应商需向采购人提交正规发票以及支付材料，采购人接到以上材料后 15 个工作日内，采购人支付合同价款的剩余 40%给成交供应商； (3) 成交供应商须向采购人甲方出具合法有效完整的完税发票及凭证进行支付结算。
5	履约验收	项目需经过初验、试运行、终验三个阶段，才能完成最终验收和并完全付款。 1. 初验要求 1) 系统开发、部署、调试完成后，经用户、监理、测评认可，成交供应商提出申请，采购人组织初验。初验前应完成的工作包括但不限于：系统开发、测试、联调、部署，确保合同项系统可正常运行并支持其它系统的正常运行；完成实施过程中所有文档的提交（技术文档、实施文档、用户使用手册等）。成交供应商在初验前 10 天提供一份详细的初验方案，经采购人、监理、测评认可后开展初验。 2) 对于技术文档有如下要求： 成交供应商应在初验时向用户随设备或软件交付完整的技术文

档，提交的技术文档的内容必须与所提供的产品相一致，并应尽可能详细，能够满足采购人对成交供应商所提供的软件进行安装、测试、使用、维护、故障排除和二次开发的需要。所提交的技术文档费用应包括在该品目的基本报价中。为了培训的目的，最终用户有权复制这些资料而不受限制和另付费用。所有技术文档包括但不限于如下内容：

(1) 对产品各项技术指标的测试报告；

(2) 技术文件：产品说明书、产品操作手册、产品维护手册、故障诊断手册、开发手册（如果有）等；

(3) 详细的产品质量文件：包括材质、材质检验、加工质量、外形尺寸、性能检验、产品合格证明书等文件；

(4) 安装指南：成交供应商应向采购人提供安装调试过程中的各种文档资料，以便采购人能掌握操作方法和维护方法。有关产品正确安装与详细配置（包括安装方法、安装步骤及各种配置参数等）资料要以易理解的方式（包括详细说明及图示）形成中文文档，交于用户；

(5) 验收文档。

2. 试运行要求

(1) 系统安装调试完成并通过初步验收后，进入3个月的试运行期。

(2) 在试运行期间，成交供应商进行用户培训。并按用户相关反馈意见，对系统进行优化修改。应在24小时内（节假日也不例外）修复和解决系统的任何故障或问题，并给出详细修复细节报告。

(3) 试运行期内如出现重大故障，则试运行期从故障排除之日起重新计算，直到系统连续3个月无重大故障为止。

(4) 所有试运行期间的软件变化都应写入试运行记录中，并在结束后由供应商写入操作和维护手册中。

3 最终验收要求

		<p>试运行期满，合格后可以进行终验。系统最终验收合格必须满足以下条件：</p> <p>(1) 提供了合同的全部产品和资料（含用户认可的详细全面的运维管理手册和用户操作手册）；</p> <p>(2) 提交实施过程中所产生的全部最新文档，如技术文档、实施文档、用户使用和操作手册等全套技术文件纸质 1 套、电子档 1 套及读取软件一套（若产品底层架构涉及提供商专利或核心代码的可不提供该部分源代码，但需提供基于底层代码 10 年漏洞升级，开放已有接口，并指导二次开发的承诺函）。</p> <p>(3) 试运行期间系统正常运行；</p> <p>(4) 安装、调试、测试和试运行时出现的问题均已被解决；</p> <p>(5) 最终用户单位、测评单位、监理单位出具的系统可正常运转的说明文件。。</p>
6	质量保修范围和保修期	<p>从系统终验通过之日起，36 个月为质保期，质保期内，承建方须对用户需求和及时响应，对故障及时处理。</p>
7	知识产权归属和处理方式	<p>(1) 本项目供应商提供的服务涉及的任何知识产权，采购人有权任意使用，供应商须承诺不得有任何相关纠纷，如有纠纷供应商应承担全部责任。</p> <p>(2) 本项目实施过程中所产生的成果资料、所有知识产权归采购人所有，未经采购人书面许可，成交供应商不得公开发表或对外提供，否则由此给采购人或相关人员造成的一切损失由供应商一方承担。</p>
8	违约责任与解决争议的方法	<p>1、违约责任：</p> <p>(1) 如因成交供应商无正当理由单方面终止合同，成交供应商应承担违约责任：成交供应商应退还采购方支付成交供应商的全部合同款及利息，并另向采购方支付合同总价 20% 的违约金。</p> <p>(2) 如因成交供应商原因，无法交付项目成果，成交供应商应承担违约责任，成交供应商应向采购方支付合同总价 10%</p>

的违约金，并退回采购方所付的全部合同款项及其利息。

(3) 如因成交供应商原因（不可抗力除外）不能按合同约定的时间完成合同内容的，按延误工期天数乘以采购方已付款金额的千分之一/日支付违约金。若返工后仍无法通过验收，采购方有权单方解除合同。合同解除后，成交供应商应退回采购方所付全部工程款及利息，并按本合同总价的 5% 赔偿采购方的损失，成交供应商已支付的违约金采购方不退还。

(4) 项目建设期间承担本次项目的管理人员需接受采购方考勤，每人每月累计驻场时间不少于 15 工作日。接受采购方考勤的成交供应商项目管理人员无故缺席的（因离职、疾病、意外事故、突发事件等成交供应商无法控制的原因（需提供材料证明），成交供应商需以公司正式函件形式向采购方提出申请，并向采购方提供材料证明，经采购方同意后不计入缺席），应承担违约责任并交纳罚金，每人每缺席一天按合同总价格的万分之二计算罚金，采购方可直接从成交供应商项目余款里扣除；每人连续三次或累计 5 次考勤缺席的，采购方将视为成交供应商严重违约，采购方有权终止本项目施工总承包合同，成交供应商缴纳的履约保证金不予退还，且成交供应商应赔偿采购方对成交供应商违约行为所致的全部损失（包括但不限于直接损失和间接损失）。

(5) 若成交供应商未经采购方批准，擅自更换项目管理人员和（或）团队成员，采购方有权要求成交供应商承担合同总价 10% 的违约金且成交供应商应在收到采购方通知之日起 3 日内将项目管理人员和（或）团队成员安排归于原职位；若项目管理人员和（或）团队成员因离职、疾病、意外事故等无法回到原职位，成交供应商应当向采购方提供书面证明材料，且成交供应商应在收到通知之日起 3 日内安排同等及其以上资质的人员上岗。若成交供应商未安排原项目管理人员和（或）团队成员到岗或未安排同等及其以上资质的人员上岗，采购方有权

解除合同，并要求成交供应商承担由此给采购方造成的一切经济损失（包括但不限于直接损失和间接损失）。

（6）成交供应商应保证本合同软件系统、硬件产品无缺失、无瑕疵，包括但不限于该软件系统所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对该软件主张权利或国家机关依法对货物进行没收查处的，采购方有权终止合同，成交供应商应另按合同总价的 5%向采购方支付违约金并赔偿因此给采购方造成的一切经济损失（包括但不限于直接损失和间接损失），并全额退还采购方已支付的合同款项及利息。

（7）验收时，采购方和成交供应商对成交供应商的工作成果质量有争议的，成交供应商工作系统成果经采购方选择并送交具有法定资格条件的质量技术监督机构检测后，如检测结果认定成交供应商工作成果质量不符合本合同规定标准的，则视为成交供应商违约，成交供应商须在 20 个工作日内无条件修理、更换至合格；否则，采购方有权终止本合同，成交供应商应另付合同总价 10%的赔偿金给采购方，并全额退还采购方已支付的合同款项及利息。

（8）在本项目建设期内成交供应商必须在 2 小时内对采购方所提出的维修要求做出实质性反应，及时解决系统运行中的问题，如无正当理由（不可抗力除外）故意拖延造成系统无法正常运行及验收，每延迟一天支付合同金额千分之一的违约金给采购方，采购方有权单方解除合同，成交供应商退回采购方已支付的合同款项及利息。在质量保证期系统运行过程中如果发生故障，对故障的恢复时间不能超过 24 小时，如因成交供应商故意拖延恢复时间每超过一小时，采购方可扣除成交供应商支付履约保证金的千分之一作为赔偿金。

（9）成交供应商在履行合同过程中，违反合同约定的全部或部分义务，采购方皆不予退还履约保证金。

		<p>(10) 成交供应商应在收到成交通知之日起 30 日内与采购方签订合同，若逾期未与采购方签订合同，则视为自动放弃，已缴纳的履约保证金不予退还，并承担因缔约过失给采购方造成的一切损失。</p> <p>2、解决争议办法：</p> <p>因本项目引起的或与本项目有关的任何争议，双方协商解决，协商不成或不愿协商的，按下列第（2）种方式解决：</p> <p>（1）提交成都仲裁委员会仲裁。仲裁裁决是终局的，对各方均有约束力；</p> <p>（2）依法向采购人所在地有管辖权的人民法院起诉。</p>
9	安全责任	<p>成交供应商所提供的服务质量须达到采购人的要求，在保证服务期和服务质量的前提下为采购人提供服务，服务中的一切风险（包括人员安全事故责任、与第三方的劳务纠纷、项目实施过程中的劳务纠纷及人员伤害等）均由供应商一方承担责任。</p>
10	保密条款	<p>（1）采购人提供给成交供应商的所有文件材料（包括书面介质和非书面介质），都具有确保安全保密的要求。成交供应商承诺对采购人交付的所有文件资料承担保密义务。</p> <p>（2）成交供应商未经采购人书面同意，不得以泄露、告知、公布、发布、出版、传授、转载、展示、转让或者其他任何方式使任何第三方知悉采购人交付的文件资料内容，也不得在合作过程中不正当使用或者在合作过程之外使用或许可、帮助他人使用采购人交付的文件资料。</p> <p>（3）成交供应商发现采购人交付的文件资料可能被泄露或已经被泄露时，应及时采取有效措施防止损失的进一步扩大，并及时向采购人通报相关情况。</p> <p>（4）成交供应商与采购人的合作结束后，无论因为何种原因导致合作结束的，成交供应商仍应按照本协议的规定对其在合作期间接触、知悉的采购人交付的文件资料承担保密义务，</p>

		<p>该保密义务直至上述文件资料由采购人公开止。</p> <p>(5) 成交供应商应将采购人交付的文件资料的接触范围限制在指定范围内，尽可能缩小知悉、了解采购人文件资料的雇员的范围。</p> <p>(6) 因为成交供应商以及成交供应商之雇员的原因导致采购人的文件资料被泄漏或不正当使用的，视为成交供应商违反本协议。</p> <p>(7) 成交供应商保证在工作完成后：1) 电脑工作人员及时将电子文档删除；2) 文印工作人员负责将印版销毁；3) 装订工作人员负责把废页销毁。</p> <p>(8) 任何时候，如采购人提出要求，则成交供应商应根据采购人要求将采购人提供的文档、资料、电子文件等归还采购人或进行销毁。</p>
--	--	---

十二、其他要求

1.服务方案

(1) 供应商结合本项目采购需求编制项目需求分析方案，包括但不限于：①运维管理体系建设需求理解、②信息系统正常运行保障需求理解、③信息系统安全服务需求理解、④运维辅助支撑工具需求理解、⑤服务团队需求理解；

(2) 供应商结合本项目采购需求编制项目实施服务方案，包括但不限于：①工作思路、②工作流程、③采用的技术方法或手段及沟通机制、④制定总体服务进度和细化任务时间表；

第五章 磋商内容、磋商过程中可实质性变动的内容

针对第四章、第八章所包含的技术、服务要求以及合同草案条款，在磋商过程中，磋商小组在获得采购人代表确认的前提下，可以根据磋商情况实质性变动相关内容。磋商小组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，磋商小组会及时以书面形式通知所有参加磋商的供应商。

第六章 响应文件格式

一、本章所制响应文件格式，除格式中明确将该格式作为实质性要求的，一律不具有强制性。

二、本章所制响应文件格式有关表格中的备注栏，由供应商根据自身响应情况作解释性说明，不作为必填项。

三、本章所制响应文件格式中需要填写的相关内容事项，可能会与本采购项目无关，在不改变响应文件原义、不影响本项目采购需求的情况下，供应商可以不予填写，但应当注明。

第一部分 “资格性响应文件” 格式

格式 1-1

(正本/副本)

综合运维管理系统项目

资格性响应文件

供 应 商 名 称:

项 目 编 号: N5100012022001606

日期: XX 年 XX 月 XX 日

格式 1-2

一、法定代表人/单位负责人授权书

四川联投招标代理有限公司：

本授权声明：XXXX（供应商名称）XXXX（法定代表人/单位负责人姓名、职务）授权XXXX（被授权人姓名、职务）为我方“综合运维管理系统项目”（项目编号：N5100012022001606）磋商采购活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关磋商采购、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人/单位负责人（委托人）签字或加盖个人印章：XXXX

授权代表（被授权人）签字：XXXX

供应商名称：XXXX（单位盖章）

日期：XXXX

身份证复印件

身份证复印件

注：

1. 非法人单位提供单位负责人授权书。
2. 须附法定代表人/单位负责人和授权代表身份证复印件（身份证两面均应复印），否则无效。
3. 法定代表人/单位负责人参与磋商时只须提供法定代表人/单位负责人身份证复印件。
4. 供应商的法定代表人/单位负责人为外籍人士的，则提供护照复印件。

格式 1-3

二、中小企业声明函

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）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）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。

企业名称（盖章）：

日期：

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。

格式 1-4

三、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 XXXX 单位的 XXXX 项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称：XXXX（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXXX

日期：XXXX

注：

1、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

2、供应商为非残疾人福利性单位的，可不提供此声明。

格式 1-5

四、监狱企业

根据《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定监狱企业参加采购活动的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

注：

- 1、供应商符合《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准为监狱企业适用。
- 2、在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

格式 1-6

五、承诺函

四川联投招标代理有限公司：

我方全面研究了“综合运维管理系统项目”磋商文件（项目编号：N5100012022001606），决定参加贵单位组织的本项目磋商采购。

1. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）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；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件；
- （7）根据采购项目提出的特殊条件。

2. 我方已认真阅读并接受本项目磋商文件的全部实质性要求，如对磋商文件有异议，已依法进行维权救济，不存在对磋商文件有异议的同时又参加磋商以求侥幸成交或者为实现其他非法目的的行为。

3. 本次磋商，我方提交的响应文件有效期为磋商文件规定起算之日起 90 天。

4. 我方为本项目提交的响应文件正本 1 份，副本 XX 份，电子文档 1 份，用于磋商报价。

5. 在参加本次采购活动中，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。

6. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动，我方承诺不属于此类禁止参加本项目的供应商。

7. 在参加本次采购活动中，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。

8. 我方实际控制人或者中高级管理人员，不存在同时是采购代理机构工作人员的情形。

9. 不存在同一母公司的两家以上的子公司，以不同供应商身份同时参加本项目同一合同项下的采购活动的情形。

10. 我方与采购代理机构不存在关联关系，也不是采购代理机构的母公司或子公司。

11. 响应文件中提供的任何资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

12. 如本项目磋商采购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，我方愿意承担相应不利后果。

13. 国家或行业主管部门对采购产品的技术标准、质量标准和资格资质条件等有强制性规定的，我方承诺符合其要求。

14. 参加本次采购活动，我方完全同意磋商文件第二章关于“磋商费用”、“合同分包”、“合同转包”的实质性要求，并承诺严格按照磋商文件要求履行。

15. 我方保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，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，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由我方承担所有相关责任。除非磋商文件特别规定，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。如我方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，我方承诺提供开发接口和开发手册等技术资料，并提供无限期

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）。如我方在项目实施过程中采用非自有的知识产权，则在报价中已包括合法获取该知识产权的相关费用。

16. 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货物和服务。

17. 一旦我方成交，我方将严格履行政府采购合同规定的责任和义务。

18. 我方愿意提供贵单位可能另外要求的，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。

19. 我方保证按照磋商文件的规定向贵公司一次性支付采购代理服务费。如因我方自身原因造成取消成交资格或自愿放弃成交资格的，我方已缴纳的采购代理服务费将不予退还，由此造成的损失由我方自行承担。

20. 我方接受采购人按照政府采购合同约定金额支付采购资金，最后报价以《最后报价表》为准。

21. 我方提供的货物、服务、工程涉及商品包装和快递包装的将严格按照《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》财办库〔2020〕123号文的要求执行。

本单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任。

供应商名称：XXXX（单位公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXXX。

日期：XXXX。

格式 1-7

六、供应商和报价产品其他资格、资质性的相关证明材料

注：供应商应按磋商文件第三章相关要求提供佐证材料，有格式要求的从其要求，无格式要求的格式自拟。

第二部分 “其他响应文件” 格式

格式 2-1

封面：

(正本/副本)

综合运维管理系统项目

其他响应文件

供 应 商 名 称：

项 目 编 号：N5100012022001606

日期：XX 年 XX 月 XX 日

格式 2-2
供应商基本情况表

供应商名称						
注册地址					邮政编码	
联系方式	联系人				联系电话	
	传真				网址	
组织结构						
法定代表人/单位负责人	姓名		技术职称		联系电话	
技术负责人	姓名		技术职称		联系电话	
成立时间			员工总人数：			
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						

供应商名称：XXX（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXX

日期：XXX 年 XXX 月 XXX 日

格式 2-3

报价一览表

项目名称	综合运维管理系统项目		
项目编号	N5100012022001606		
序号	服务内容	服务时间	报价
1			人民币_____元 (大写: _____)
2			人民币_____元 (大写: _____)
...	人民币_____元 (大写: _____)
报价合计		人民币_____元 (大写: _____)	

注：报价应是完成本项目所有采购内容和磋商文件规定的其它全部费用，最终用户验收合格后的总价。

供应商名称：（加盖公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXXX

日期：XXXX

最后报价表

项目名称	综合运维管理系统项目		
项目编号	N5100012022001606		
序号	服务内容	服务时间	报价
1			人民币_____元 (大写: _____)
2			人民币_____元 (大写: _____)
...	人民币_____元 (大写: _____)
报价合计		人民币_____元 (大写: _____)	

注：1.供应商最后报价金额如与“报价一览表”中报价合计有差额，差额部分则按照同比例下浮原则处理。

2.此表为磋商结束后，由供应商填写“最后报价表”，经供应商法定代表人/单位负责人或代理人签字后密封递交给采购代理机构工作人员，由其收集齐后集中递交磋商小组。供应商在响应文件中提交此表的，不影响其响应文件的有效性，其最后报价以磋商结束后提交的“最后报价表”为准。

3.供应商可自行准备此表磋商现场备用。

供应商名称：

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXXX

日期：XXXX

格式 2-4

服务要求应答表

序号	磋商文件要求	响应内容	差异说明 (若有)

注：供应商按照磋商文件“第四章”除“商务要求”以外的全部逐项梳理填写本表。

供应商名称：XXX（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXX

日期：XXX 年 XXX 月 XXX 日

格式 2-5

商务要求应答表

序号	磋商文件要求	响应内容	差异说明 (若有)

注：供应商按照磋商文件“第四章”“商务要求”的全部逐项梳理填写本表。

供应商名称：XXX（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXX

日期：XXX 年 XXX 月 XXX 日

格式 2-7

供应商本项目管理、技术、服务人员情况表

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明（附复印件）			
					证书名称	级别	证号	专业
管理人员								
技术人员								
售后服务人员								

供应商名称：XXX（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXX

日期：XXX

格式 2-8

供应商认为需要提供的其它相关资料

供应商根据磋商文件及本项目情况填写（自拟格式）

第七章 评审办法

1. 总则

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律制度，结合本采购项目特点制定本磋商方法。

1.2 磋商工作由采购代理机构负责组织，具体磋商由采购代理机构依法组建的磋商小组负责。

1.3 磋商工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的磋商程序和标准对待所有的供应商。

1.4 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：

(1) 熟悉和理解磋商文件，确定磋商文件内容是否违反国家有关强制性规定或者磋商文件存在歧义、重大缺陷，根据需要书面要求采购人、采购代理机构对磋商文件作出解释；

(2) 审查供应商响应文件是否满足磋商文件要求，并作出公正评价；

(3) 根据需要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；

(4) 推荐成交供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；

(5) 起草评审报告并进行签署；

(6) 向采购人/采购代理机构、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；

(7) 法律、法规和规章规定的其他职责。

1.5 磋商过程独立、保密。供应商非法干预磋商过程的，其响应文件作无效处理。

2. 磋商程序

2.1 审查磋商文件和停止评审。

2.1.1 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。

2.1.2 本磋商文件有下列情形之一的，磋商小组应当停止评审：

- (1) 磋商文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- (2) 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；
- (3) 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；
- (4) 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；
- (5) 磋商文件将供应商的资格条件列为评分因素的；
- (6) 磋商文件载明的成交原则不合法的；
- (7) 磋商文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

2.1.3 出现本条 2.1.2 规定应当停止评审情形的，磋商小组应当向采购组织单位书面说明情况。除本条规定的情形外，磋商小组不得以任何方式和理由停止评审。

2.2 资格性审查

2.2.1 本项目需要磋商小组进行资格性检查。

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

2.2.2 资格性审查结束后，磋商小组应当出具资格性审查报告，没有通过资格性审查的供应商，磋商小组应当在资格性审查报告中说明原因。

2.2.3 采购人或者采购代理机构宣布未通过资格性审查的供应商名单时，应当告知供应商未通过审查的原因。

2.3 通过资格性审查的供应商不足 3 家的，终止本次采购活动，并发布终止采购活动公告。

2.3.1 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 号的要求：“磋商项目为政府购买服务项目（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的”，若采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家，且采购人要求继续进行的，评审委员会应当遵照相关要

求进行评审。

2.4 实质性响应审查

磋商开始前，磋商小组对供应商首次提交的响应文件（包括报价）进行审查，审查内容为磋商文件中的**所有实质性要求**。经审查不符合实质性要求，其响应文件应作无效处理，并在磋商报告中予以记录。

2.5 磋商

2.5.1 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行一轮或多轮磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。磋商顺序以现场抽签的方式确定。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。

2.5.2 每轮磋商开始前，磋商小组应根据磋商文件的规定，并结合各供应商的响应文件拟定磋商内容。

2.5.3 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。

2.5.4 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同时通知所有参加磋商的供应商。

2.5.5 磋商过程中，磋商文件变动的，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/主要负责人/本人或其授权代表签字（注：供应商为法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者授权代表签字确认）或者加盖公章。磋商过程中，供应商根据磋商情况自行决定变更其响应文件的，磋商小组不得拒绝，并应当给予供应商必要的时间，但是供应商变更其响应文件，应当以有利于满足磋商文件要求为原则，不得变更为不利于满足磋商文件规定，否则，其响应文件作为无效处理。

2.5.6 磋商过程中，磋商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。

2.5.7 磋商过程中，磋商小组发现或者知晓供应商存在违法、违纪行为的，且该违法、违纪行为属于相关政府采购制度或本磋商文件规定的响应文件无效处

理情形的，磋商小组应当将该供应商响应文件作无效处理，不允许其提交最后报价。

2.5.8 经最终磋商后，响应文件仍有下列情况之一的，应按照无效响应文件处理：

- (1) 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；
- (2) 响应文件中仍有磋商文件规定的其他无效响应情形的。

2.5.9 磋商完成后，磋商小组应出具磋商情况记录表，磋商情况记录表需包含磋商内容、磋商意见、实质性变动内容等。

2.6 最后报价

2.6.1 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（本章2.3.1和2.6.2的情况除外）。或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（本章2.3.1和2.6.2的情况除外）供应商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。

2.6.2 符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法财库》（2014）214号第三条第四项情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

2.6.3 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。两轮（若有）以上报价的，供应商在未提高响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组应当对其响应文件按无效处理，不允许进入综合评分，并书面告知供应商，说明理由。

2.6.4 供应商最后报价应当由法定代表人/主要负责人/本人或其授权代表签字确认（注：供应商为法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者授权代表签字确认）或加盖公章。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.6.5 报价如果出现下列不一致的，可按以下原则进行修改：

(一) 大写金额和小写金额不一致的, 以大写金额为准, 但大写金额文字存在错误的, 应当先对大写金额的文字错误进行澄清、说明或者更正, 再行修正。

(二) 总价金额与按单价汇总金额不一致的, 以单价金额计算结果为准, 但单价或者单价汇总金额存在数字或者文字错误的, 应当先对数字或者文字错误进行澄清、说明或者更正, 再行修正。

(三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的, 以总价为准, 修正单价。

同时出现两种以上不一致的, 按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力, 供应商不确认的, 其响应文件作为无效处理。供应商确认采取书面且加盖单位公章或者供应商授权代表签字的方式。

不得未经澄清、说明或者更正, 直接将供应商响应文件作为无效处理。对不同文字文本响应文件的解释发生异议的, 以中文文本为准。

2.7 供应商澄清、说明

2.7.1 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。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。

2.7.2 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作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人/单位负责人/本人或其授权代表签字或者加盖公章。

2.8 比较与评价

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, 具体要求详见本章综合评分部分。

2.9 推荐成交候选供应商

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 3 家以上 (本章 2.6.2 的情况除外) 成交候选供应商, 并编写磋商报告。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 (评审因素第 2 项) 优劣顺序推荐。评审得分且最后报价且技术指标分项得分均相同的, 不发达地区或少数民族地区的供应商推荐顺序在非不发达地区或少数民族地区的供应商之前; 评审得分且最后报价且技术指标分项得分均相同的, 且均

为不发达地区或少数民族地区的供应商并列；评审得分且最后报价且技术指标分项得分均相同的，且不能判定为不发达地区或少数民族地区的供应商并列。（不发达地区或少数民族地区的供应商需提供属于不发达地区或少数民族地区企业的相关证明材料，或供应商注册地为少数民族地区。）

2.10 磋商小组复核

磋商小组评分汇总结束后，磋商小组应当进行评审复核，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、供应商资格审查未通过的、供应商响应文件作无效处理的重点复核。

2.11 采购组织单位现场复核评审结果

2.11.1 评审结果汇总完成后，磋商小组拟出具磋商评审报告前，采购代理机构应当组织2名以上的本单位工作人员，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，存在下列情形之一的，采购代理机构应当根据情况书面建议磋商小组现场修改评审结果：

- (1) 资格性审查认定错误的；
- (2) 分值汇总计算错误的；
- (3) 分项评分超出评分标准范围的；
- (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代理机构的书面建议，并承担独立评审责任。磋商小组采纳采购代理机构书面建议的，应当按照规定现场修改评审结果或者重新评审，并在磋商报告中详细记载有关事宜；不采纳采购代理机构书面建议的，应当书面说明理由。采购代理机构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。采购代理机构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。

采购代理机构复核过程中，磋商小组成员不得离开评审现场。

2.11.2 有下列情形之一的，不得现场修改评审结果：

- (1) 磋商小组已经出具磋商报告并且离开评审现场的；
- (2) 采购代理机构现场复核时，复核工作人员数量不足的；
- (3) 采购代理机构现场复核时，没有采购监督人员现场监督的；

- (4) 采购代理机构现场复核内容超出规定范围的；
- (5) 采购代理机构未提供书面建议的。

2.12 编写磋商报告

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

- (1) 邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- (2) 响应文件开启日期和地点；
- (3) 获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
- (4) 评审情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件审查情况、磋商情况、报价情况等；
- (5) 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，视为同意磋商报告。

2.13 磋商异议处理规则

在磋商过程中，磋商小组成员对响应文件是否符合磋商文件规定存在争议的，应当以少数服从多数的原则处理，但不违背磋商文件规定。有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，应当在磋商报告中予以反映。

2.14 终止磋商采购活动

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

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 除本章 2.3.1 和 2.6.2 的情况外，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。

3. 综合评分

3.1 本次综合评分的因素详见综合评分明细表。

3.2 综合评分明细表

序号	评审因素	权重后 分值	评分标准	说明
1	报价	10分	<p>(1) 满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，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：</p> <p>(2) 磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10</p>	/
2	技术指标	12分	<p>供应商需满足以下技术要求要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采用 B/S 架构，中文界面，支持国产化平台运行。 2. 采用分布式结构、模块化设计，支持集中式和分布式两种部署方式。 3. 能够权限角色控制，对用户、资源进行分组管理。 4. 能够快速配置支撑 IT 资源类型的多资源监控工作。 5. 能够提供统计分析报表，监控可视化展示等支撑决策分析工作。 6. 能够进行客户请求、故障处理、问题处理等响应支持类工作。 7. 支持和第三方软件的整合，提高系统的可扩展性。 8. 统一服务门户。（具备与政务通 APP 的一体化登录按钮。） 9. 集中监控中心。（①能够支持信创产品部署和监控。②网络拓扑支持自动发现模式；并可以自动的绘制出网络拓扑结构图，网络拓扑图支持全国及各省市行政区域图，能够通过图标颜色区分设备可用 	/

			<p>性。拓扑图支持导出、打印、备份、还原。支持用户拓扑查看权限管理。)</p> <p>10. 服务管理中心。(提供移动端管理工具,实现资源监控、工单处理等功能。)</p> <p>11. 性能要求。(①可靠性要求:平台系统的退出和异常停止,不影响其管理的IT基础设施和应用系统;②易用性要求:用户界面简洁,操作简单。支持可视化、形象化的视图方式管理;③可维护性要求:能够对自身运行情况、组件状态进行监控;④扩展性要求:能够将第三方系统数据、告警信息对接平台统一展现处理。)</p> <p>12. 性能要求。(①界面响应时间平均≤5秒;②监控指标采集间隔≤1分钟。)</p> <p>以上内容有一项(共12项)不满足的扣1分,本项最多12分,扣完为止。</p>	
3	现场演示	26分	<p>供应商需现场演示综合运维管理系统项目包括:</p> <p>1. 统一服务门户(①具备展示大屏功能;通过鼠标拖动的改变模式;丰富的拖拽式设计组件;能够大屏轮播;能按用户进行查看权限配置;②具备灵活易用的报表功能,能对接多种数据库以及进行第三方系统对接,提供丰富的拖拽式设计组件,多类图表组件;能报表导出。共2项。</p> <p>2. 集中监控中心(①支持资源的批量监控,支持指标阈值自定义,支持多种协议;②提供管理工具;③能获取设备日志信息;④能对资产进行管理,支持一维码、二维码的管理要求。能通过台账实现资产生命周期内的自动跟踪和管理,具备可配置的资产提醒策略功能。)共4项。</p> <p>3. 服务管理中心(①具备灵活可自定义的工单字</p>	/

		<p>段配置功能；②能自定义流程、服务级别、目录、时间、人员，能根据服务级别设置升级处理策略；③具备手工、自动多种方式派单，能够支持多种通知方式；④能将故障处理过程转化为知识，知识库支持查询，支持人工录入等方式。）共 4 项。</p> <p>4. 业务分析中心（①能够从业务的角度进行管理，提供业务状态基础信息；性能指标监控健康度、繁忙度、响应时间等信息。②能呈现业务架构，支持业务系统拓扑编辑绘制。③对业务系统的健康度，告警规则支持自定义。）共 3 项。</p> <p>以上 13 个功能完全满足得 26 分，每一项演示点缺失或不满足要求扣 2 分，扣完为止。</p> <p>注：1. 供应商自带电脑及演示内容现场进行原型系统或真实系统或 Demo 对所有功能进行演示，采用 PPT、视频或 word 文档、讲义等其他形式演示的不得分。</p> <p>2. 本次演示时间不超过 15 分钟，超过 15 分钟停止演示。</p>	
4	服务人员能力	<p>对供应商提供的本项目拟派出项目团队人员资质进行评审：</p> <p>1、供应商为本项目配置的项目负责人具有四川省人力资源和社会保障厅颁发的电子技术类工程师、信息系统项目管理师（国家软考）、中国信息安全测评中心颁发的 CISP 证书的，每有一个得 2 分，最多得 6 分</p> <p>注：需同一人具有以上三个证书，如不是同一人提供上述证书则只计算其中一人，提供证书复印件及在职证明复印件并加盖供应商鲜章。</p> <p>2、供应商为本项目配置的项目团队成员（项目负</p>	/

			<p>责人除外) 持有证书类别包含信息安全保障人员 (CISAW)、网络与信息安全应急人员 (CCSRP)、信息系统项目管理师(国家软考)、网络工程师(国家软考)、注册信息安全专业人员 (CISP)、软件设计师 (国家软考), 每有一类得 1 分, 最多得 8 分(提供证书复印件及在职证明复印件并加盖供应商公章, 同一人不重复得分)。</p> <p>注: 1. 供应商须承诺拟投入本项目的人员为供应商员工, 采购人有权在签订合同前进行真实性核实, 若与承诺不一致, 视为虚假响应。2. 提供有效证书复印件并加盖供应商鲜章, 不提供不得分。</p>	
5	案例证明	4 分	<p>供应商 2019 年 1 月 1 日 (含) 至递交响应文件截止日具有类似案例, 每提供 1 个得 1 分, 最多得 4 分。</p> <p>注: 提供合同复印件或中标 (成交) 通知书复印件并加盖供应商鲜章。</p>	/
6	公司资质	7 分	<p>1、供应商具有信息技术服务管理体系认证证书, 提供得 2 分, 不提供不得分;</p> <p>2、供应商具有信息安全管理体系统认证证书, 提供得 2 分, 不提供不得分;</p> <p>3、供应商具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全服务资质(信息系统安全运维)认证证书, 提供得 1 分, 不提供不得分。</p> <p>4、供应商具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全服务资质(软件安全开发)认证证书, 提供得 1 分, 不提供不得分。</p> <p>5、供应商具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全服务资质(信息系统安全集成)认证证书, 提供得 1 分, 不提供不得分。</p>	

			注：以上证书需要提供 对应 有效期内的证书或证书查询截图，并加盖供应商鲜章， 对应 不提供不得分；
7	开发能力证明	14分	<p>供应商每提供一个以下计算机软件著作权登记证书得2分，最多得14分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、IT基础设施固定资产管理系统类 2、统一身份认证服务平台类 3、政务云资源综合管理平台类 4、3D可视化引擎平台类 5、运维管理平台类 6、大数据运维监控软件类 7、综合指挥调度平台类 <p>注：供应商需提供以上对应软件著作权的证书复印件及查询结果截图并加盖鲜章，不提供不得分。</p>
8	需求理解	5分	<p>根据供应商提供的项目需求分析方案进行评审，包括：①运维管理体系建设需求理解、②信息系统正常运行保障需求理解、③信息系统安全服务需求理解、④运维辅助支撑工具需求理解、⑤服务团队需求理解，上述5项内容齐全且无缺陷（缺陷是指：内容与项目无关、逻辑错误、科学原理错误、表述错误、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任何一种情形）得5分，每缺少一项内容扣1分，扣完为止；单项内容每存在一处缺陷扣0.5分，单项内容分扣完为止。</p>
9	实施服务方案	8分	<p>根据供应商提供的项目实施服务方案进行评审，包括：①工作思路、②工作流程、③采用的技术方法或手段及沟通机制、④制定总体服务进度和细化任务时间表，上述4项内容齐全且无缺陷（缺陷是指：内容与项目无关、逻辑错误、科学原理错误、表述</p>

			错误、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任意一种情形)得8分,每缺少一项内容扣2分,扣完为止;单项内容每存在一处缺陷扣1分,单项内容分扣完为止。	
--	--	--	--	--

注:1.得分按四舍五入计算,保留小数点后两位。2.本项目不涉及节能、环境标志、无线局域网产品,故在综合评分明细表中不作体现。

4. 磋商纪律及注意事项

4.1 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透露给供应商或与供应商有关的单位或个人。

4.2 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私下接触,否则将取消其参与磋商的资格。

4.3 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。

4.4 磋商小组独立评判,推荐成交候选人,并写出书面报告。

5. 确定成交供应商

5.1 评审结束后,代理机构在评审结束之日起2个工作日内将磋商报告及有关资料送交采购人。

5.2 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成交供应商。成交候选供应商并列的,由采购人采取随机抽取的方式确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的,视为确定磋商报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

5.3 根据采购人确定的成交供应商,代理机构在四川政府采购网上发布成交结果公告,同时向成交供应商发出成交通知书。

5.4 采购人、代理机构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。

6. 磋商小组在政府采购活动中承担以下义务:

- (1) 遵守评审工作纪律;
- (2) 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；

(3) 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；

(4) 及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

(5) 发现磋商文件内容违反国家有关强制性规定或者磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；

(6) 及时向财政、监察等部门举报在评审过程中受到非法干预的情况；

(7) 配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

(8) 法律、法规和规章规定的其他义务。

7. 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

(1) 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；

(2) 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购代理机构统一保管；

(3) 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；

(4) 评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示供应商在澄清时表达与其响应文件原义不同的意见，不得以磋商文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评分因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；

(5) 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，不得向外界透露评审内容；

(6) 评审现场服从采购代理机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督；

(7) 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，不得接受采购代理机构的请托。

(8) 有关主管部门（机构）制定的其他评审工作纪律。

第八章 政府采购合同（草案）

合同编号：

签订地点：

签订时间： 年 月 日。

采购人（甲方）： _____

供应商（乙方）： _____

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_____采购项目（采购项目编号：_____）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》、《响应文件》、《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

_____。

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、_____万元；

2、_____万元；

.....

（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。

第六条 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。

第七条 履约保证金

1、金额：_____。

2、履约保证金退还方式及时间：_____。

3、履约保证金不予退还情形：

(1) 乙方不履行与甲方订立的合同的，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；

(2) 项目验收结果不合格的；

(3) 其他违反国家相关法律法规的情形；

(4) 采购文件中规定不予退还的情形。

4、履约保证金不予退还的，将按照有关规定上缴国库。逾期退还履约保证金的，将依法承担法律责任。

第八条 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有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方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。

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、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第九条 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甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方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，接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

6、严格完全根据甲方磋商文件要求及乙方响应文件响应的其他承诺及服务进行履约。

第十条 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甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方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。

第十一条 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。

第十二条 解决合同纠纷的方式

因本项目引起的或与本项目有关的任何争议，双方协商解决，协商不成或不愿协商的，按下列第（2）种方式解决：

- （1）提交成都仲裁委员会仲裁。仲裁裁决是终局的，对各方均有约束力；
- （2）依法向采购人所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十三条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字或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。

3、本合同一式6份，自双方签章之日起起效。甲方2份，乙方2份，政府采购代理机构1份，同级财政部门备案1份，具有同等法律效力。

甲方：（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：

纳税人识别号：

纳税人识别号：

项目联系人：

项目联系人：

电 话：

电 话：

签约日期：XXXX年XX月XX日

签约日期：XXXX年XX月XX日

第九章 附件

附件 1：政府采购供应商质疑函范本

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 采购包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：

公章：

日期：

质疑函制作说明

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

附件 2：政府采购供应商投诉范本

投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：.....
地 址：..... 邮编：.....
法定代表人/主要负责人：.....
联系电话：.....
授权代表：..... 联系电话：.....
地 址：..... 邮编：.....
被投诉人 1：.....
地 址：..... 邮编：.....
联系人：..... 联系电话：.....
被投诉人 2
.....
相关供应商：.....
地 址：..... 邮编：.....
联系人：..... 联系电话：.....

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：.....
采购项目编号：..... 采购包号：.....
采购人名称：.....
代理机构名称：.....
采购文件公告：是/否 公告期限：.....
采购结果公告：是/否 公告期限：.....

三、质疑基本情况

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

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：.....
事实依据：.....
.....
法律依据：.....
.....

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：.....

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明

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

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体采购包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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