



您身边贴心的采购专家

项目编号：ZK-CGZCS2019070

政府采购 信息系统运行维护

磋 商 文 件

采购人：海南省司法厅

采购代理机构：海南政坤招标代理有限公司

2019 年 08 月

目 录

第一章 磋商公告.....	1
第二章 磋商须知.....	3
第三章 采购需求.....	16
第四章 合同文本.....	33
第五章 磋商程序.....	39
第六章 响应文件格式.....	46

第一章 磋商公告

海南政坤招标代理有限公司受海南省司法厅委托，对信息系统运行维护组织竞争性磋商，现邀请国内合格的供应商来参加密封报价。

1、项目名称：信息系统运行维护

2、项目编号：ZK-CGZCS2019070

3、采购内容：本项目共 1 个包，项目预算金额¥150.57 万元，采购信息系统运行维护服务 1 年，具体详见采购需求。

4、资金来源：财政资金

5、供应商资格要求：

5.1（1）在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力（需提供营业执照副本复印件、税务登记证复印件、组织机构代码证复印件，如是三证合一的只需提供营业执照），保险、石油石化、电力、电信运营商等有行业特殊情况的，其分支机构可参与投标；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供近 1 年任意 1 个月或季度的财务报表复印件）；

（3）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供近 1 年任意 1 个月的纳税记录和社保缴纳记录凭证复印件）；

（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供履约能力承诺函原件）；

（5）参加本次采购近三年内，（成立不足三年的从成立之日起算）在经营活动中没有重大违法记录的声明函原件；

（6）具备法律、行政法规规定的其他条件（提供资格承诺函）；

（7）购买本项目磋商文件并提交磋商保证金相关证明资料。

5.2 本次磋商不接受联合体且不允许分包或转包。

6、磋商文件的获取：

6.1 发售时间：2019 年 08 月 09 日-2019 年 08 月 15 日（每天上午 9：00-11：30，下午 14：30-17：00，节假日除外）

6.2 发售地点：海南政坤招标代理有限公司（海口市美兰区五指山南路国瑞城写字楼北座 3A01 室）购买。

供应商需携带以下资料购买磋商文件：

购买人持单位法定代表人（负责人）授权委托书、身份证及供应商资格要求第 5.1

(1) 项原件查验，复印件加盖鲜章留底。（复印件需提供原件查验，磋商文件电子版发至购买人的邮箱）。

6.3 标书售价：磋商文件每包售价 300 元（文件售后不退，谈判资格不能转让）。

7、报价截止时间、磋商时间及地点

7.1 文件递交截止时间：2019 年 08 月 20 日 08 :30（北京时间）。

7.2 文件递交地址(地点)：海南政坤招标代理有限公司（海口市美兰区五指山南路国瑞城写字楼北座 3A01 室）。

7.3 磋商时间：2019 年 08 月 20 日 08 :30（北京时间）。

7.4 磋商地点：海南政坤招标代理有限公司（海口市美兰区五指山南路国瑞城写字楼北座 3A01 室）。

7.5 应提交人民币 30000 元的磋商保证金，保证金到账截止日期：2019 年 08 月 20 日 08 : 30（北京时间）。

8、磋商发布媒介：中国海南政府采购网：<http://www.ccgp-hainan.gov.cn/>、全国公共资源交易平台（海南省）：<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>。

9、联系方式

采 购 人：海南省司法厅

地 址：海南省海口市琼山区凤翔东路 338 号

联 系 人：曾女士

联系电话：0898-65919100

采购代理机构：海南政坤招标代理有限公司

地 址：海口市美兰区五指山南路国瑞城写字楼北座 3A01 室

邮 编：571000

联 系 人： 陈工 黄工

电 话：0898-66724435

第二章 磋商须知

一、磋商须知附表

序号	应知事项	说明和要求
1	预算金额	预算金额人民币¥150.57万元，报价不得超过预算金额。
2	采购方式	竞争性磋商
3	评标方法	综合评分法
4	磋商保证金	<p>保证金的金额：人民币¥30000元；</p> <p>保证金到账截止日期：2019年08月20日 08：30（北京时间）；</p> <p>保证金的支付形式：可以以支票、汇票、本票或者金融机构出具的保函等非现金形式；</p> <p>开户名：海南政坤招标代理有限公司</p> <p>开户行：海口农村商业银行股份有限公司国兴支行</p> <p>账 号：1011086900000146</p>
5	响应文件编制要求	<p>1. 供应商应按照磋商文件所提供的响应文件格式完成响应文件制作；</p> <p>2. 不接受备选投标方案和多个报价。</p>
6	招标服务费	<p>参照国家计委发改价格【2011】534号和琼价费管【2011】225号规定收取，由成交供应商在领取成交通知书前向招标代理机构交纳招标服务费。</p> <p>缴纳服务费的形式：银行转账或现金</p> <p>开户名：海南政坤招标代理有限公司</p> <p>开户行：海口农村商业银行股份有限公司国兴支行</p> <p>账 号：1011086900000146</p>

二、总 则

1. 适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于采购代理机构组织的本次服务活动。

2. 有关定义

2.1 “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。本次招标的采购人是海南省司法厅。

2.2 “采购代理机构”系指根据采购人的委托依法办理招标事宜的采购机构。本次招标的采购代理机构是海南政坤招标代理有限公司。

2.3 “招标采购人”系指“采购人”和“采购代理机构”的统称。

2.4 “供应商”：系指响应竞争性磋商文件要求，报名并缴交保证金、提交响应文件的法人、其他组织或者自然人。

2.5 政策功能解释

2.5.1 本次招标优先选购中华人民共和国财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》和《节能环保产品目录》的标的物。

2.5.2 强制采购节能产品、信息安全产品，优先采购环境标志产品。节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》，且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局 国家认监委《信息安全产品强制性认证目录》，并获得强制性产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》，且经过认证的环境标志产品。

2.5.3 投标产品属于信息安全产品的，供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标，并提供由中国信息安全认证中心按国家标准颁发的有效认证证书复印件。

2.5.4 投标产品属于政府强制采购节能产品的，供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标，在响应文件中提供打印投标产品所在《清单》页，填写采用节能产品情况表。

2.5.5 磋商文件中提供的参考产品品牌或型号，是采购人根据项目所要实现的功能根据市场情况列出的品牌或型号，并不是限制条件，而是为了达到类似的要求。

2.5.6 对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予6%的

扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的中小企业，应当提供《中小企业声明函》（“中小企业划型标准”详见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300号），根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知书》财库〔2014〕68号 监狱企业视同小型、微型企业，供应商提供属于监狱企业的证明文件。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 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，供应商提供声明函明文件。

3. 合格的供应商

合格的供应商应具备以下条件：

- （1）具备本磋商文件第一章“供应商资格要求”规定的条件。
- （2）有能力按照本磋商文件规定的要求交付货物和服务的供货商均为合格的供应商。
- （3）遵守国家有关的法律、法规、规章和其他政策制度，供应商信用信息查询的查询渠道及截止时点、信用信息查询记录和证据提交的具体方式、信用信息的使用规则：

① 供应商信用记录查询网址：

信用中国网 <http://www.creditchina.gov.cn/> 或信用中国（海南）网

<http://xyhn.hainan.gov.cn/CreditHnExtranetWeb/>；

中国政府采购网 <http://www.ccgp.gov.cn/> 。

② 信用信息查询要求：查询时间同项目公示时间。

③ 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不能参与政府采购活动。

4. 报价费用

无论竞争性磋商采购的结果如何，供应商自行承担所有与参加竞争性磋商有关的全部费用。

5、磋商纪律要求

供应商参加磋商不得有下列情形：

- (1) 提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；
- (3) 与采购人、其他供应商恶意串通；
- (4) 向采购人、磋商小组行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在磋商过程中与采购人进行协商谈判；
- (6) 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。

有上述情形之一的供应商，属于不合格供应商，其投标或中标资格将被取消。

三、磋商文件

6. 磋商文件的构成

6.1 磋商文件是供应商准备响应文件和参加竞争性磋商的依据，同时也是评标的重要依据，具有准法律文件性质。磋商文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、磋商程序、有关规定和注意事项以及合同草案条款等。本磋商文件包括以下内容：

- (一) 磋商邀请函；
- (二) 磋商须知；
- (三) 采购需求；
- (四) 合同文本；
- (五) 磋商程序；
- (六) 响应文件格式；

6.2 供应商被视为充分熟悉本项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

6.3 供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求。供应商没有对磋商文件全面做出实质性响应是供应商的风险。没有按照磋商文件要求作出实质性响应的响应文件将被拒绝。

7. 磋商文件的澄清、更正或补充

7.1 供应商在收到磋商文件后，若有疑问需要澄清，应于报价截止时间一个工作日以前以书面形式向采购代理机构提出，采购代理机构将以书面形式进行答复，同时采购代理机构有权将答复内容（包括所提问题，但不包括问题来源）分发给所有购买了同一磋商文件的供应商。

7.2 磋商文件的更正或补充

7.2.1 在报价截止时间前，采购代理机构可以书面通知的方式修改磋商文件。修改通知作为磋商文件的组成部分，对供应商起同等约束作用。

7.2.2 当磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以采购代理机构最后发出的更正公告为准。

7.2.3 为使供应商有足够的时间按磋商文件的更正要求修正响应文件，采购代理机构有权决定推迟报价截止日期，并将此变更书面通知所有购买了同一磋商文件的供应商。

8. 现场踏勘

8.1 供应商自行进行现场踏勘。

8.2 供应商现场踏勘所发生的一切费用由供应商自己承担。

四、响应文件

9. 响应文件的语言

9.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人就有关磋商的所有来往书面文件均须使用中文。响应文件中如附有外文资料，主要部分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。

9.2 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投标处理。

9.3 如因未翻译而造成的废标，由供应商承担。

10. 计量单位

除技术规格及要求中另有规定外，本采购项下的投标均采用国家法定的计量单位。

11. 报价货币

本次采购项目的报价均以人民币报价。

12. 本项目不接受联合体报价。

13. 知识产权

13.1 供应商应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，由供应商承担所有相关责任。

13.2 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。

13.3 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。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。

13.4 如采用供应商所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

14. 响应文件的组成

供应商应按照磋商文件的规定和要求编制响应文件。供应商拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在响应文件中载明。供应商编写的响应文件应包括下列部分：

14.1 报价部分。供应商按照磋商文件要求填写的“报价一览表”及“分项报价明细表”。本次磋商报价要求：

(1) 供应商的报价是供应商响应本项项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的一切费用。

(2) 供应商每种货物只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，

任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

(3) 供应商不得低于成本价恶意报价，若报价与其他供应商相比明显过低，不符合市场价格，供应商须提供详细的成本分析说明资料，在谈判现场交给评审委员会经过综合评审认为可行，采购人有权要求成交人在签订合同前提供预算金额的 15%作为质量保证金，如成交人在合同履行过程中偷工减料、不按要求完成项目，则采购人有权终止合同，没收质量保证金，并报主管部门严肃处理。

(4) 本次磋商采购采用现场报价，通过资格审查的磋商供应商按磋商小组要求进行二次报价。

14.2 技术部分。 供应商按照磋商文件要求做出的技术服务应答，主要是针对本项目的技术服务指标、参数和技术服务要求做出的实质性响应和满足。供应商的技术服务应答应包括下列内容：

(1) 采购需求响应表；

(2) 服务方案。

14.3 商务部分。 供应商按照磋商文件要求提供的有关证明材料及优惠承诺。包含第一章磋商公告资格要求内容及综合评分表里的其他要求内容。

14.4 其他部分。 供应商按照磋商文件要求作出的其他应答和承诺。

15. 响应文件格式

15.1 供应商应严格按照磋商文件第六章中提供的“响应文件格式”填写相关内容。除明确允许供应商可以自行编写的外，供应商不得以“响应文件格式”规定之外的方式填写相关内容，否则以无效投标处理。

15.2 对于没有格式要求的响应文件由供应商自行编写。

16. 磋商保证金

16.1 供应商在保证金到账截止日期，必须以转账（汇款）方式提交磋商文件规定数额的保证金，并作为其投标的一部分。

16.2 未按磋商文件要求在规定时间内前交纳规定数额保证金的响应文件将被拒绝。

16.3 供应商所交纳的保证金不计利息。

16.4 未成交供应商的保证金，将在成交通知书发出后 5 个工作日内全额退还（以

非现金方式退还)。为确保保证金的退还, 请各供应商用正楷填写本磋商文件附件一“保证金退还账户信息确认表”在文件递交截止日期即磋商当天, 磋商结束后, 递交给本采购代理机构项目工作人员。

成交供应商的磋商保证金在成交供应商与采购人签订合同并按规定交纳了履约保证金后 5 个工作日内无息退还(以非现金方式退还)。退还时请返还采购合同(原件) 1 份及经采购方盖章确认的履约保证金缴纳凭证复印件(如要求)并确保已正常递交本磋商文件附件一“保证金退还账户信息确认表”后, 到本采购代理机构财务部办理。

16.5 发生下列情形之一的, 采购代理机构将不予退还供应商交纳的投标保证金:

- (1) 供应商在报价有效期内撤回期报价书的;
- (2) 成交供应商不按本章规定签订合同;
- (3) 供应商提供虚假材料谋取中标、成交的;
- (4) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的;
- (5) 向采购人、采购代理机构、磋商小组行贿或者提供其他不正当利益的。

17. 报价有效期

17.1 报价有效期为 60 天。报价有效期短于此规定期限的投标, 将被拒绝。

17.2 在特殊情况下, 采购代理机构可于报价有效期满之前, 征得供应商同意延长报价有效期, 要求与答复均应以书面形式进行。供应商可以拒绝接受这一要求而放弃报价, 磋商保证金将尽快无息退还。同意这一要求的供应商, 无需也不允许修改其响应文件, 但须相应延长磋商保证金的有效期。受报价有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

18. 响应文件的印制和签署

18.1 供应商应当准备响应文件正本 1 份、副本 2 份和相应的电子文档 1 份, 以及用于唱标单独提交的“报价一览表”(壹份)。响应文件的正本和副本应在其封面右上角清楚地标明“正本”或“副本”字样。书脊显示项目名称和项目编号, 。若正本和副本有不一致的内容, 以正本书面响应文件为准。

18.2 响应文件的正本和副本均需打印或用不褪色、不变质的墨水书写, 并由供应商的法定代表人(负责人)或其授权代表在规定签章处签字和盖章。响应文件副本采用正本的复印件, 电子文档(提交 Word 和 PDF 两种格式)由 U 盘保存并标贴标记。用

于唱标单独提交的“报价一览表”应为原件。

18.3 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（负责人）或其授权代表签字并加盖公章。字迹潦草、表达不清、信息模糊或可能导致非唯一理解的响应文件可能视为无效投标。

18.4 响应文件正本和副本必须装订成册，正本须逐页签字并加盖公章，不得采用活页式装订。

18.5 响应文件应根据磋商文件的要求制作，签署、盖章和内容应完整，如有遗漏，将被视为无效投标。

18.6 响应文件统一用 A4 幅面纸印制。

19. 响应文件的密封和标注

19.1 供应商应在响应文件正本和所有副本的封面上注明供应商名称、地址、联系电话、项目编号、项目名称及分包号（如有分包）。

19.2 响应文件正本、所有副本和磋商文件要求单独提交的报价一览表、电子文档，应分别封装于不同的密封袋（箱）内，密封袋（箱）右上角应分别标上“正本”、“副本”、“报价一览表”、“电子文档”字样，并注明供应商名称、地址、联系电话、项目编号、项目名称。

19.3 所有外层密封袋（箱）的封口处应粘贴牢固，并在密封口处加盖单位公章及授权人签字。

20. 响应文件的递交

20.1 供应商应在磋商文件规定的投标截止时间前，将响应文件按投标须知第 18 条规定密封后送达磋商地点；未按规定密封及文件递交截止时间以后送达的文件将被拒绝。

20.2 本次竞争性磋商不接受邮寄的响应文件。

21. 响应文件的修改和撤回

21.1 供应商在递交了响应文件后，可以修改或撤回其响应文件，但必须在规定的文件递交截止时间前，以书面形式通知采购代理机构。

21.2 供应商的修改书或撤回通知书，应由其法定代表人（负责人）或授权代表签署并盖单位印章。修改书应按投标须知第 19 条规定进行密封和标注，并在密封袋上标注“修改”字样。

21.3 在文件递交截止时间之后，供应商不得对其递交的响应文件做任何修改或撤回投标。

21.4 响应文件中如果出现计算上或累加上的算术错误，可按以下原则进行修改：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照以上规定的顺序修正。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，其投标无效。

五、磋商、评标

22. 磋商

22.1 采购代理机构按磋商文件第一章规定的时间和地点进行磋商。采购人代表、采购代理机构有关工作人员参加。政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

22.2 供应商应委派授权代表参加采购活动，参加磋商的代表须持本人身份证签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，采购代理机构对响应文件的处理不承担责任。

22.3 磋商时，采购代理机构或供应商代表将查验响应文件密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份响应文件中“报价一览表”的内容，以及采购代理机构认为合适的其他内容，采购代理机构将作开标记录。

22.4 若响应文件未密封，采购代理机构将拒绝接受该供应商的响应文件。

22.5 所有投标唱标完毕，如供应商代表对宣读的“报价一览表”上的内容有异议

的，应在获得主持人同意后当场提出。如确实属于唱标人员宣读错了的，经现场监督人员核实后，当场予以更正。

23. 磋商小组

采购代理机构从省综合评标专家库中随机抽取相关专家 2 名和采购人代表 1 名组成磋商小组，其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的 2/3。该磋商小组独立工作，负责评审所有响应文件并确定成交候选人。

24. 磋商和定标

24.1 磋商、评分办法见“第五章 磋商程序”。

24.2 磋商小组将严格按照磋商文件的要求和条件进行评标，根据评标办法推荐出三人为成交候选人，并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的成交候选人为成交供应商并向其授予合同。排名第一的成交候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同，或者排名第一的成交候选人提供虚假材料或存在其它违规行为的，或者是评标委员会出现评标错误，被他人质疑后证实确有其事的，采购人将把合同授予排名第二的成交候选人或重新组织招标。如此类推。

24.3 采购代理机构将在指定的网站上公告成交结果。

25. 成交通知书

25.1 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。

25.2 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，采购人改变成交结果，或者成交供应商无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

25.3 成交供应商的响应文件本应作为无效投标处理或者有政府采购法律法规规章制度规定的中标无效情形的，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，依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

六、签约及履行合同和验收

26. 履约保证金

26.1 成交供应商应在合同签订之前交纳磋商文件规定数额的履约保证金。

26.2 如果成交供应商在规定的合同签订时间内，没有按照磋商文件的规定交纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃中标，其交纳的投标保证金将不予退还。

26.3 履约保证金的退回及及利息规定见合同具体要求。

27. 签订合同

27.1 成交供应商在收到采购人发出的《成交通知书》后，应在规定的时间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，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

27.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

27.2 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作实质性修改。

27.3 成交供应商因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃中标的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的中标候选人签订采购合同，以此类推。

27.4 成交供应商在合同签订之后2个工作日内，将签订的合同（原件一份）送采购代理机构财务留存并在指定媒体发布公告。

28. 合同分包

28.1 经采购人同意非核心非关键部分，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，必须与中标的一致。

28.2 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。

29. 采购人增加合同标的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标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。

30. 履行合同

30.1 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。

30.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《合同法》的有关规定进行处理。

31. 验收

成交供应商与采购人应严格按照磋商文件中验收的标准进行验收。

七、质疑和投诉

质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》《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》的规定办理，供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，询问联系方式详见第一章公告内容，采购人或采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商在收到答复不满或规定时间内没有收到答复的，在规定期满后 15 个工作日内可以向同级财政提起投诉。

第三章 采购需求

一、项目概述

1. 项目名称：信息系统运行维护
2. 预算金额：人民币 150.57 万元
3. 采购内容：信息系统运行维护服务 1 年
4. 付款方式：以签订合同为准

二、技术要求

1. 运维范围

1.1 机房运维

本项目不涉及此项。

1.2 软硬件设备运维

网络设备、安全设备、主机设备、存储设备、计算机办公终端、操作系统、办公软件、数据库软件等运维。

1.3 应用系统运维

- 1.3.1 OA 办公系统；
- 1.3.2 电子公文交换系统；
- 1.3.3 司法行政网站系统；
- 1.3.4 人民监督员管理系统
- 1.3.5 人民陪审员管理系统
- 1.3.6 海南普法网
- 1.3.7 “12348” 法律援助咨询热线系统
- 1.3.8 法律援助信息管理系统。

1.3.9 本单位其他应用软件。

1.4 其他运维服务

1.4.1 设备间/会议控制室值班人工；

1.4.2 驻场技术；

1.4.3 等保测评；

1.4.4 应急响应及演练；

1.4.5 购买舆情监测服务。

1.5 通信线路租用

1.5.1 光纤专线（中国联通）

1.5.2 短信发送服务（中国联通）

2. 运维模式

采用驻场服务与按需服务相结合的外包服务模式。

3. 运维周期与地点

3.1 本项目运维服务期为一年，运维服务时间从合同生效之日开始。

3.2 本项目运维服务地点为海南省司法厅本部。

4. 运维需求

4.1 目标分析

4.1.1 总体目标：

4.1.1.1 保障各在用的应用系统正常运行；

4.1.1.2 保障各在用的应用系统正常的客户服务；

4.1.1.3 保障硬件设备资源及配套网络安全环境的正常运行；

4.1.1.4 保障与本项目涉及信息系统相关各项工作正常开展。

4.1.2 具体目标：

4.1.2.1 确保全年的系统可用率达到 99%以上；

4.1.2.2 运维服务及时率超过 95%；

4.1.2.3 系统用户满意度超过 95%。

4.2 运维需求分析

4.2.1 机房及配套工程运维需求分析

本项目不涉及此项。

4.2.2 软硬件基础设施运维需求分析

4.2.2.1 网络与安全系统运维需求

根据系统的现状，所需的运维服务包括：技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、现场软件升级、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。基本服务内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证网络的实时连通和可用，保障接入交换机、汇聚交换机和核心交换机的正常运转。并提供 7×24 小时的电话技术支持服务
2	定期现场巡检	对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。
3	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试
4	现场软件升级	分析软件升级的必要性和风险，并软件升级
5	现场故障处理	按服务级别：7×24 小时
6	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告

序号	服务模块	内容描述
7	运行分析及建议	通过对网络运行状况、安全问题进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少网络及安全故障隐患，更高效的进行网络及安全管理

4.2.2.2 服务器与存储系统运维需求分析

所需的运维服务包括：

技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、补丁服务、升级服务、现场故障处理、问题管理并记录、系统优化。

服务器与存储系统运维的基本服务内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证主机、存储的连通和可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务
2	定期现场巡检	对主机、存储设备进行全面检查的服务项目，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。
3	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的对备件进行现场安装调试
4	补丁服务	消除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平衡。
5	升级服务	对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。
6	现场故障处理	按服务级别：7×24 小时
7	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告
8	系统优化	对客户系统的主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。

4.2.2.3 系统软件与其他工具软件运维需求分析

（一）操作系统运维

操作系统运行维护服务是包括主动操作系统版本及补丁管理、性能资源监控等工作。通过管理可了解当前操作系统日常运行状态，识别问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意运行变化，主动地预防可能发生的问题。

操作系统运行维护的基本内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证操作系统正常运转。并提供 7×24 小时的电话技术支持服务
2	定期现场巡检	对操作系统进行全面检查，通过该工作获得运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障稳定运行。
3	操作系统补丁升级	根据操作系统厂商提供的补丁，分析当前系统环境升级的必要性和风险，进行补丁升级
4	现场故障处理	按服务级别：7×24 小时
5	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告

（二）数据库运维

数据库是多数应用系统稳定运行及数据安全保管的核心环节，数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理和数据备份管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。数据库数据备份管理是对数据库中正在运行的业务及相关数据，按建设方案设定的备份策略进行及时备份，备份数据的管理，以及当出现系统故障时，通过备份数据进行数据的恢复等工作。

具体数据库运行维护监控的基本服务内容应包括：

序号	服务模块	内容描述
1	数据库支持服务	每周 7 天，每天 24 小时电话支持，以满足业务发展的需要。根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是

序号	服务模块	内容描述
		关键而紧急的任务。对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。定期的客户管理报告，避免问题再度发生。
2	数据库现场服务 响应	① 数据库宕机 ② 数据坏块 ③ 影响业务不能进行的数据库问题
3	数据库健康检查	① 对数据库的配置及运作框架提出建议，降低系统潜在的风险，包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张 ② 检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患 ③ 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集 ④ 检查数据库空间的使用情况 ⑤ 监控数据库性能，确认系统的资源需求
4	数据库产品性能 调优	① 分析应用类型和用户行为，并以此评价并修改数据库的参数设置 ② 评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 ③ 通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间
5	数据备份检查及 数据恢复	① 依据系统建设方案的数据备份策略，检查数据库备份的安全可用 ② 系统故障时进行数据备份的恢复 ③ 定期进行备份数据的恢复演练

4.2.3 业务应用系统运维需求分析

业务应用软件是整体系统运维的最高层面，也是最终用户使用的界面，上述硬件及系统软件的运行情况，都会应用软件中得到体现。应用软件运维涉及的工作

内容较多，除了正常的系统监测检查外，面向最终用户的使用培训及基于用户需求的应用调整也是必须要考虑的内容。应用系统运维所需服务包括：

运行监控、数据处理、定期巡检、故障处理、数据备份协助、日常技术支持等，本项目无系统优化开发的内容。

序号	服务模块	内容描述
1	技术人员值守	长期的技术人员值守，保证应用系统的可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务，根据用户的问题，进行用户故障分析，并分配给相关人员处理。
2	用户使用指导	基于应用系统最终用户的使用情况，通过电话、QQ 群、应用系统公告等方式，对用户系统使用过程中对系统应用不熟练或疑问的地方进行解答，并指导用户正常使用。 该项服务应区别于应用系统部署上线的批量集中培训。 按服务级别：7×24 小时
3	系统错误修改	基于用户的反馈，及时判断并发现应用系统本身的错误，并及时进行修改。 按错误级别：程序错误 24 小时 数据错误 8 小时 配置错误 4 小时
4	系统功能优化	基于应用系统最终用户的使用情况，对确实影响用户操作的功能缺陷进行修补优化。 该项服务应区别于基于业务需求的应用系统升级服务。原则上单次修改工作量不超过 3（人天）在用户反馈后 3 个工作日内响应，并按与用户商定时间内完成修改。
5	问题管理并记录	对遇到的用户请求，包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告。
6	优化升级建议	根据应用系统的用户使用情况，以及用户的业务发展趋势，评估当前应用的功能及性能，并提出优化升级建议。

4.2.4 其他运维需求分析

4.2.4.1 设备间/会议控制室值班

配备 1 人（含）以上的运维技术服务人员每天 7*24 小时对设备间值班、日常巡检，填写日志、季度与年终报告等；记录设备间设备的运维状况。定期对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。

根据厅信息办人员安排，运维技术服务人员需要进行海南省司法厅电视电话会议、党委会议、厅长办公会议等会议保障等工作，运维技术人员必须熟悉海南省司法厅会议系统软硬件构架及性能，对于会议系统运行中遇到的各种疑难问题进行会诊，解决问题，并指导各市县司法局使用、保障等。

参与海南省司法厅会议系统运维的技术人员具有 2 年以上相关技术服务工作经验，熟悉海南省司法厅会议系统用户操作介面，对系统软硬件设备、与系统对接的上下级会议系统业务等有一定的了解。

4.2.4.2 人员驻场服务

根据信息系统实际使用情况和运行状况，要求运维服务提供商安排 2 名工程师进行驻点维护。对信息化系统设备进行日常的维护，服务内容包括上述各项服务中能够现场解决的部分内容，现场派驻人员不能提供的服务由运维服务提供商安排其他资源提供。保障 7*24 小时响应技术支持服务。

本期 2 名驻场工程师分别要求如下：

一名工程师要求具有计算机信息系统集成项目管理工程师或者信息系统项目管理师资质证书，至少大学本科学历，且具有五年以上相关技术服务工作经验。了解海南省司法厅信息化系统组成及现状；掌握计算机软件、网络和信息系统集成知识；熟悉信息化知识；满足系统集成项目管理工程师职业道德要求；了解信息安全知识与安全管理体系；了解信息系统服务管理、软件过程改进等相关体系；了解海南省司法厅纵向和横向的连接关系及接口开发技术。

另一名工程师要求具有网络工程师资质证书，至少大学本科学历，计算机相关专业，且至少最近两年在相关技术服务领域工作。了解海南省司法厅网络组成及现状；负责指导海南省司法厅网络与安全系统的规划、设计和网络设备的软硬件安装调试工作，能进行网络及安全系统的运行、维护和管理，能高效、可靠、安全地管

理网络资源等。

现场派驻人员需完成的主要工作包括：

1. 所有设备硬件、软件的日常维护服务；
2. 日常实时安全状态监控服务及故障处理（网络设备、服务器、存储设备、应用软件、数据库的故障处理及巡检）；
3. 病毒及网络安全防护维护；
4. 安全日志收集分析；
5. 系统升级、优化等安全加固服务；
6. 应急响应处理服务。

4.2.4.3 等保测评服务

目前，海南省司法厅对 OA 办公系统、电子公文交换系统、司法行政网站、内网网站、高清远程视频会议及社区矫正信息管理系统等级报告定级备案工作已完成，将按国家有关规定和标准规范要求，委托专业的测评机构对五个系统根据不同的安全等级进行等保咨询和测评，从技术和管理两大方面发现系统中的安全问题，以便及时消除或降低安全风险。清单如下：

序号	信息系统名称	拟定等级	定级备案情况	等保测评情况
1	OA 办公系统	二级	完成	需测评
2	电子公文交换系统	二级	完成	需测评
3	司法行政网站系统	三级	完成	需测评
4	内网网站系统	三级	完成	需测评
5	高清远程视频会议系统	三级	完成	需测评
6	社区矫正信息管理系统	三级	完成	需测评

4.2.4.4 应急响应及演练服务

针对省司法厅出现紧急故障，第一时间远程及赶到现场方式及时响应和处理信息安全事件，协助客户降低影响，分析问题产生的原因，提供应急响应报告和改进建议。按照网信办要求，根据实际环境，提供专项预案，准备演练场景，以模拟演练的方式检验应急预案及应急流程是否完善，提高应急处理能力。

一、应急响应服务

（1）应急响应内容

1、针对省司法厅出现紧急故障，第一时间远程及赶到现场方式及时响应和处理信息安全事件，协助客户降低影响，分析问题产生的原因，提供应急响应报告和改进建议。

2、应急响应支持服务主要包括网站入侵、DDos 攻击等安全事件的响应支持，针对用户全网可能发生所有安全事件提出整体安全保障方案，内容至少包括：1) 人员配备及分工情况；2) 安全事件处理流程；3) 各类安全事件处理方法；4) 仪表及工具配备情况等。

（2）应急流程

1、海南省司法厅的安全运维人员发现安全事件，判断事件等级、判断是否需要发出应急响应请求。

2、应急响应的请求以电话、邮件形式，发送给运维服务商应急小组负责人。

3、运维服务商应急小组负责人判断事件类型，并遵照分级响应的原则，以电话通告应急小组专家。安全专家准备专项的设备、工具等，赶赴现场，开始应急处理。

4、倘若应急事件处理一定时限仍未能有效解决后，则对事件进行升级处理。

5、事件顺利处理完毕后，将由运维服务商工程师在 24 小时内提交应急响应报告，在 48 小时内根据相关人员意见提交事件总结建议。

6、若超过时间处理时限仍无法解决，将在最终时限过期后，于 48 小时内向用户提交事件反馈报告。

（3）应急响应服务方式

1、应急响应和灾难恢复专家服务将主要采用以下方式进行：

2、远程响应，远程恢复；

3、远程响应，现场恢复；

4、远程+现场响应，现场恢复；

5、远程+现场响应，远程+现场恢复；

6、在海南省司法厅需要的状况下，运维服务商协助海南省司法厅进行入侵追踪和犯罪取证工作，对入侵者给与法律的惩罚。入侵追踪和取证主要通过以下方式进行：

6.1 隔离和分析系统安全日志，追踪入侵源；

6.2 隔离和分析入侵破坏痕迹，追踪入侵源；

6.3 设置密罐等欺骗措施，引诱入侵者再次入侵，追踪入侵源；

7、安全专家处理应急安全事件之后，依据海南省司法厅系统的安全性和威胁，提供相应的事后安全分析和可行性安全建议，并进行事后安全加固帮助海南省司法厅解决存在的或者可能存在的安全问题。

8、每次应急响应服务之后，运维服务商需提供《应急响应服务报告》。

(4) 应急响应服务规范

1、运维服务商提供的应急响应服务遵循以下服务规范：

1.1 遵照“客户利益第一”的原则，所有服务规范、服务标准都确保海南省司法厅的最大利益；

1.2 应急响应服务具有严格的及时性要求，应急响应专家 24 小时处于待命状态，提供全方位的 7*24 应急响应服务；

1.3 安全应急专家将在最短时间内解决海南省司法厅互联网应用的安全问题，恢复系统正常运行，提供专业的系统加固服务和安全建议；

1.4 运维服务商将针对每次安全事件的应急服务提供规范的事故分析和处理报告；

1.5 对于每次应急事件进行持续跟踪，确保海南省司法厅互联网应用的安全运行。

(5) 应急响应服务工具

1 考虑到应急安全事件的不确定性，安全应急服务所采用的服务工具将针对具体安全事件进行选择，但所有工具在使用前须经海南省司法厅相关人员确认。

(6) 服务周期

按照一年期考虑，运维服务周期内不局限于响应次数。

二、应急演练服务

(1) 应急演练内容

1、根据实际环境，提供专项预案，准备演练场景，以模拟演练的方式检验应急预案及应急流程是否完善，提高应急处理能力。

2、完善应急保障预案。通过演练，检验应急预案的科学性、实效性和可操作性，查找和发现应急预案存在的问题，不断改进应急预案，确保应急预案能用、管用、好用。

3、理顺应急响应机制。通过演练，明确应急保障责任，科学配备应急保障人员，充实应急保障队伍，培养指挥顺畅、协调有序、反应快捷的工作作风，确保紧急情况下人员及时到位。

4、提高应急处置能力。通过演练，检验应急保障队伍对应急预案的熟练程度，掌握应急处置程序、缩短故障处理时间，提高响应速度和处置能力。

(2) 应急演练服务方式

1、运维服务商协助海南省司法厅组织进行应急演练。

2、可交付物：应急演练报告

(3) 服务周期：一年 2 次。

4.2.4.5 购买舆情监控服务

向法制网购买舆情监控服务，每个月提供舆情监测报告及专项服务，及时消除网上针对司法行政业务的负面影响，提高司法机关在社会公众面的形象。

4.2.4.6 备品备件及耗材服务

对于已过质保期并且出现故障的设备，由运维服务商从备品备件中及时进行设备维护和更换，维修不好的，且备品备件库没有的，由运维服务商负责申请采购更换。设备更换及耗材费用不包含在本次项目运维费用中，由运维服务商按季度提交报告申请海南省司法厅付款。

4.2.5 通信线路租用需求分析

海南省司法厅当前租用了中国联通 1 条 50M 光纤专线线路，用于“12348”法律援助咨询热线系统。此外，设备间动环监控系统租用中国联通短信发送服务。本项目需解决这些专线的租用费用。

序号	线路类型	带宽	用途	运营商	单位	数量	备注
1	光纤专线	50M	互联网线路	中国联通	条/年	1	
2	短信发送服务		短信发送服务	中国联通	条/年	1	

三、运维服务要求

1. 服务制度方案

运维服务制度主要包括服务时间管理制度、服务行为规范制度和 service 问题记录制度。具体内容如下：

一、服务时间管理制度。

1. 接收服务请求和咨询：在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。
2. 在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。
3. 服务响应时间：

服务级别	响应时间	故障解决时间
I 级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	5 分钟，2 小时内提交处理方案	4 小时以内
II 级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	10 分钟，2 小时内提交处理方案	8 小时以内
III 级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	15 分钟，2 小时内提交处理方案	12 小时以内
IV 级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	30 分钟，2 小时内提交处理方案	24 小时以内

技术支持人员在解决故障时，会最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于 4 小时内解决故障，应在 12 小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后 24 小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

二、服务行为规范制度

1. 遵守最终用户的各项规章制度，严格按用户相应的规章制度办事。
2. 与其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
3. 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
4. 技术支持时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。
5. 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

三、服务问题记录制度

根据使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节，问题有解决方案后，将解决方案反馈给最终用户。具体提交流程如下：

1. 问题提交。应用信息系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时，填写系统缺陷类问题提交单，提交服务支持单位。

2. 问题分析。服务单位接到用户提交的问题单，要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。属于技术问题，提交服务中心技术人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议；属于业务问题，提交服务中心业务人员进行处理；属于操作问题，可安排相关人员对问题提出人进行解释，并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。

3. 问题确认、解决。服务中心的技术人员和业务人员收到系统缺陷类问题提交单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的，明确问题解决的具体处理建议和措施，经主管领导签字同意后，交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决，并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。

4. 问题回复。服务中心根据提交的问题进行分析，制定解决方案并进行实施解决，同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办单位做出回复，并将分析过程和问题产生原因一并提交。

2. 运维服务质量考核

为保证本项目运维服务质量，除要求运维服务商按照“运维服务质量考核”针对不符合故障处理要求而扣除相应的考评分数之外，对运维服务质量考核与服务费用扣减提出如下要求。

1、单次不达标：针对故障响应时间、业务恢复时间、事件分析时间等考核项目中，任意一项不达标，除扣除相应考评分数外，每发生一次不达标即扣减服务费用 500 元，所产生的扣减服务费用在向服务商支付服务费用时一并扣除。

2、累计不达标：按照“运维服务质量考核”要求，考评扣分累计达到 10 分时按本项目合同总金额的 2%扣减服务费用；考评扣分累计达到 20 分时按本项目合同总金额的 5%扣减服务费用；考评扣分累计达到 30 分时按本项目合同总金额的 15%扣减服务费用，且司法厅可随时终止本项目合同执行。

3、不可抗拒因素：对因受到不可抗拒因素（如风灾、雨灾、火灾、地震等）影响，或者受到意外事故或重大人为破坏等因素影响，运维服务商无法提供正常或准时服务而不能达到考核指标要求的，运维服务商应以书面报告形式向司法厅信息办说明情况、提出运维计划，申请考核扣分、扣费减免。

4、第三方服务因素：对受第三方服务（如供电服务、通讯线路服务、设备供应服务、市政工程等）因素影响，运维服务商无法提供准时服务而不能达到考核指标要求的，运维服务商应以书面报告形式向司法厅信息办说明情况、提出解决方案，申请考核扣分、扣费减免。

根据系统特性，要求运维服务商须接受以下指标管理要求。7×24（含节假日）小时响应并处理，不符合故障处理要求扣除相应的考评分数，若年终服务考评分低于 90 分，将相应扣减服务费用。

1. 故障响应时间

编号	故障等级	故障响应时间	考评分值
1	最高	5 分钟	未按时响应扣 5 分
2	高	10 分钟	未按时响应扣 3 分
3	中	15 分钟	未按时响应扣 2 分
4	低	30 分钟	未按时响应扣 1 分

2. 业务恢复时间

编号	故障等级	最后解决时限	考评分值
1	最高	4 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
2	高	8 个小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分
3	中	12 个小时	未在承诺的时间内完成扣 2 分
4	低	24 个小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分

3. 事件分析时间

编号	优先级代码	最后解决时限	考评分值
1	最高	8 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
2	高	16 个小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分
3	中	24 个小时	未在承诺的时间内完成扣 2 分
4	低	48 个小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分

4. 故障升级报告机制

优先级别	通告路径(通知)
最高	登记→事件经理 离最终期限 2 小时→事件处理人、事件经理，甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长→ 甲方主管领导
高	离最终期限 4 小时→事件处理人、甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长
中	离最终期限 6 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人
低	离最终期限 12 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人

5. 服务时间指标中各项参数说明表

参数	定义
响应时间	从服务台转入或其他系统转入或直接申告故障到得到响应的 时间。
到现场时间	需现场服务时，从申告故障到工程师到达分行现场的时间。
业务恢复时间	从申告故障，到工程师彻底或临时解决故障、恢复业务的时 间间隔。
事件分析时间	从故障临时解决/恢复业务到工程师提供事件情况分析报告 的时间。
升级时间	从申告故障，到故障被升级到更高一级管理人员的时间间隔。

第四章 合同文本

合同编号：ZK-CGZGK2019070

签订地点：XXXX。

签订时间：XXXX年XX月XX日。

采购人（甲方）：_____

供应商（乙方）：_____

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》及海南政坤招标代理有限公司信息系统运行维护（项目编号：ZK-CGZCS2019070）的《竞争性磋商文件》、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《竞争性磋商文件》、《响应文件》、《成交通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

一、合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。

二、服务范围

甲方要求乙方提供以下服务：

1. 本合同项下的服务指_____。
2. ……

三、甲方乙方的权利和义务

- （一）甲方的权利和义务
- （二）乙方的权利和义务

四、服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自_____年_____月至_____年_____月止。

五、付款方式

以签订合同为准

六、知识产权产权归属

七、保密

八、违约责任与赔偿损失

- 1) 乙方提供的服务不符合采购文件、投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。
- 2) 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
- 3) 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 3%向乙方偿付违约金。
- 4) 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

九、争端的解决

- 1) 合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

十、不可抗力：任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十一、税费：在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十二、其它

- 1) 本合同所有附件、采购文件、投标文件、成交通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。
- 2) 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。
- 3) 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。
- 4) 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。
- 5) 运维考核附件附后

十二、合同生效：

本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

十三、其他

1、如有未尽事宜，由双方依法订立补充合同。

2、本合同一式五份，自双方签章之日起生效。甲方二份，乙方二份，采购代理机构一份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

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：XX 年 XX 月 XX 日

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日

见证单位：（盖章）

法定代表人（负责人）（授权代表）：

地 址：

电 话：

传 真：

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日

附件：

运维服务质量考核附件

为保证本项目运维服务质量，除要求运维服务商按照“运维服务质量考核”针对不符合故障处理要求而扣除相应的考评分数之外，对运维服务质量考核与服务费用扣减提出如下要求。

1、单次不达标：针对故障响应时间、业务恢复时间、事件分析时间等考核项目中，任意一项不达标，除扣除相应考评分数外，每发生一次不达标即扣减服务费用 500 元，所产生的扣减服务费用在向服务商支付服务费用时一并扣除。

2、累计不达标：按照“运维服务质量考核”要求，考评扣分累计达到 10 分时按本项目合同总金额的 2%扣减服务费用；考评扣分累计达到 20 分时按本项目合同总金额的 5%扣减服务费用；考评扣分累计达到 30 分时按本项目合同总金额的 15%扣减服务费用，且司法厅可随时终止本项目合同执行。

3、不可抗拒因素：对因受到不可抗拒因素（如风灾、雨灾、火灾、地震等）影响，或者受到意外事故或重大人为破坏等因素影响，运维服务商无法提供正常或准时服务而不能达到考核指标要求的，运维服务商应以书面报告形式向司法厅信息办说明情况、提出运维计划，申请考核扣分、扣费减免。

4、第三方服务因素：对受第三方服务（如供电服务、通讯线路服务、设备供应服务、市政工程等）因素影响，运维服务商无法提供准时服务而不能达到考核指标要求的，运维服务商应以书面报告形式向司法厅信息办说明情况、提出解决方案，申请考核扣分、扣费减免。

根据系统特性，要求运维服务商须接受以下指标管理要求。7×24（含节假日）小时响应并处理，不符合故障处理要求扣除相应的考评分数，若年终服务考评分低于 90 分，将相应扣减服务费用。

6. 故障响应时间

编号	故障等级	故障响应时间	考评分值
1	最高	5 分钟	未按时响应扣 5 分
2	高	10 分钟	未按时响应扣 3 分

编号	故障等级	故障响应时间	考评分值
3	中	15 分钟	未按时响应扣 2 分
4	低	30 分钟	未按时响应扣 1 分

7. 业务恢复时间

编号	故障等级	最后解决时限	考评分值
1	最高	4 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
2	高	8 个小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分
3	中	12 个小时	未在承诺的时间内完成扣 2 分
4	低	24 个小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分

8. 事件分析时间

编号	优先级代码	最后解决时限	考评分值
1	最高	8 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
2	高	16 个小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分
3	中	24 个小时	未在承诺的时间内完成扣 2 分
4	低	48 个小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分

9. 故障升级报告机制

优先级别	通告路径(通知)
最高	登记→事件经理 离最终期限 2 小时→事件处理人、事件经理，甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长→ 甲方主管领导
高	离最终期限 4 小时→事件处理人、甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长

优先级别	通告路径(通知)
中	离最终期限 6 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人
低	离最终期限 12 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人

10. 服务时间指标中各项参数说明表

参数	定义
响应时间	从服务台转入或其他系统转入或直接申告故障到得到响应的 时间。
到现场时间	需现场服务时，从申告故障到工程师到达分行现场的时间。
业务恢复时间	从申告故障，到工程师彻底或临时解决故障、恢复业务的时 间间隔。
事件分析时间	从故障临时解决/恢复业务到工程师提供事件情况分析报告 的时间。
升级时间	从申告故障，到故障被升级到更高一级管理人员的时间间隔。

第五章 磋商程序

一、评审原则

1、本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国政府采购法》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2、本次竞争性磋商采购的评审采用综合评分法。

二、磋商程序和评审方法

1、磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，如发现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等内容，可以要求供应商作出必要的澄清、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、磋商小组根据磋商文件的内容，对响应文件进行初步评审，只有通过初步评审的供应商才能继续进行磋商程序。初审分为资格性审查和符合性审查。

2.1 资格性审查。依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。供应商响应文件属于下列情况之一的，在资格性审查时按照无效投标处理：

- (1) 未按照磋商文件规定交纳投标保证金的；
- (2) 不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- (3) 未按照磋商文件规定的格式要求编制，且影响响应文件的资格性的；
- (4) 供应商投标报价超出本项目预算价，且采购人无法支付的；
- (5) 磋商文件规定的其他无效投标情形；

2.2 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，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。供应商响

应文件属于下列情况之一的，在符合性审查时按照无效投标处理：

(1) 投标产品的技术规格、技术标准明显不符合招标项目的要求，且招标采购人无法接受的；

(2) 未载明或者载明的招标项目履约时间、方式、数量及其他政府采购合同实质性内容与磋商文件要求不一致，且招标采购人无法接受的；

(3) 附有采购人不能接受的条件或者不符合磋商文件规定的其他实质性要求。

2.3 在响应文件初审过程中，如果出现磋商小组意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商在规定时间内提交最后报价，但不得违背政府采购基本原则和磋商文件规定。

根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项情形的“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。

3、磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商。

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

已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

5、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。

6、综合评分具体评审的内容详见（综合评分表），技术、商务及价格权重分配如下：

类别	技术、商务	价格
权重	90%	10%

7、价格分计算方法：

满足磋商文件要求且最终报价最低的报价为基准价，价格分统一按照下列公式计算：价格分=(基准价 / 最终报价) × 价格权值 × 100

如供应商满足“关于政策性加分”规定的，应按该条规定对供应商的最终报价进行调整。

8、综合评分及其统计：磋商小组成员对各供应商评分的算术平均值为该供应商的综合评分。综合得分最高的供应商为第一中标候选人供应商，综合得分次高的供应商为第二中标候选人供应商，以此类推。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。

三、磋商、评审过程的保密性

1、接受报价后，直至成交供应商与采购人签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交供应商意见有关的内容，任何人均不得向供应商及与磋商、评审无关的其他人透露。

2、从文件递交截止时间起到确定成交供应商日止，供应商不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中，如果供应商试图在响应文件审查、澄清、比较及推荐成交供应商方面向参与磋商、评审的有关人员和采购人施加任何影响，其报价将被拒绝。

四、接受和拒绝任何或所有报价的权利

采购代理机构和采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何报价，以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有报价的权力，对受影响的供应商不承担任何责任。

五、变更技术方案的权利

在竞争性磋商过程中，采购人有权变更技术方案或采购数量，如果供应商根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

资格性、符合性审查表

项目名称：

项目编号：

类别	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	供应商 1	供应商 2	供应商 3
资格性 审查	1 供应商的资格	是否符合第一章磋商公告的供应商资格要求			
	2 保证金	是否提交保证金的			
	3 投标有效期	是否满足磋商文件要求			
	4 投标报价	投标价是否固定价且投标价是唯一的，且不超过最高限价或预算金额			
符合性 审查	1 响应文件符合性	是否满足磋商文件的实质性要求			
	2 响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
	3 报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行投标，漏报其投标将被拒绝			
	4 投标报价	投标价是否固定价且投标价是唯一的			
	5 交货期或服务期	是否满足磋商文件要求			
	6 其它	无其它无效投标认定条件			
结 论					

- 1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

磋商小组：

综合评分表（100分）

序号	评审项目	分值	评分标准
1	采购需求响应情况	8分	符合磋商文件采购需求的，满足得8分，不满足每项扣1分，扣完为止。
2	综合实力	12分	<p>供应商具备有效期内以下认证或资质：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过 ISO9001 系列质量认证体系认定； 2. 通过 ISO20000 信息技术服务管理体系认证； 3. 通过 ISO14001 环境管理体系认证； 4. 具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准证书叁级或以上； 5. 具有涉密信息系统集成资质证书乙级或以上。 <p>第1~3项都满足得6分，缺少任何一个扣2分；第4~5项都满足的得6分，缺少任何一个扣3分。以上所有资质提供证书复印件并加盖供应商公章，原件备查。</p>
3	本地服务能力	18分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 供应商为海口本地注册公司，或为外地公司在海口注册的全资子公司、分公司，或为外地公司在海口本地设立的办事机构，满足得5分，不满足得0分。 2. 供应商在海口本地技术、服务队伍，人数≥ 50人得5分；$50 < \text{人数} < 40$人得4分；$40 < \text{人数} < 30$人得3分；$30 < \text{人数} < 20$人得2分；人数< 20人得1分。（提供本地人员近期连续3个月社保缴纳记录复印件，原件备查。） 3. 供应商承诺至少提供2名驻场工程师。其中一名工程师要求具有计算机信息系统集成项目管理工程师或者信息系统项目管理师资质证书，至少大学本科学历，且具有最近五年以上相关技术服务工作经验。另一名工程师要求具有网络工程师资质证书，至少大学本科学历，计算机相关专业，且至少最近两年在相关技术服务岗位工作。满足得8分。不满足得0分。 <p>注明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本地机构需提供以公司名义租赁或购买的房屋租赁合同复印件，或承诺函，相关证明文件加盖公章。原件现场待查。 2. 承诺驻场工程师应提供有效证明文件相关证明文件加盖公章：身份证、上述要求的证书、与投标公司的劳动合同、最近连续3个月社保证明，原件现场待查。 3. 提供最近连续3个月社保证明，原件现场待查。

4	维护方案和运维管理体系	18分	<p>1. 文件制作规范、完整，内容查找方便，需求分析准确，对招标内容理解清晰（0-2分）；</p> <p>2. 运维方案合理准确，其中：</p> <p>(1) 对司法厅信息系统的理解：信息化系统组成及现状，系统纵向和横向的连接关系及接口开发（0-2分）；系统设备主要功能、参数及安装调试（0-2分）；</p> <p>(2) 对司法厅网络的理解：网络组成及现状，网络及安全系统的规划、设计、运行、维护和管理（0-2分）；网络设备的主要功能、参数及安装调试（0-2分）；</p> <p>(3) 人员配置方案（0-2分）；</p> <p>(4) 服务方案（0-2分）；</p> <p>3. 供应商有规范和完善的维护服务体系，包括职责分工、项目经理素质、维护团队安排、项目维护计划等是否合理、完整、详细；具备详细的管理规范，包括：知识管理、质量管理、管理制度等（0-2分）；</p> <p>4. 供应商具备详细的事件处理流程、故障处理流程，包括各个子系统的日常维护、系统故障处理、突发事件处理等（0-2分）。</p> <p>注明：以上评分标准：一般 0-0.6分，良 0.7-1.2分，优 1.3-2分；</p>
5	运维方案现场论述	12分	<p>项目经理或项目组成员现场对以下问题进行阐述：</p> <p>1. 掌握计算机软件、网络和信息系统集成知识（0-2分）；</p> <p>2. 熟悉信息安全知识与安全管理体系（0-2分）；</p> <p>3. 熟悉信息系统服务管理、软件过程改进等相关体系（0-2分）；</p> <p>4. 熟悉司法厅信息化系统组成及现状（0-2分）；</p> <p>5. 熟悉司法厅纵向和横向的连接关系及接口开发技术（0-2分）；</p> <p>6. 熟悉司法厅现有系统设备主要功能、参数及安装调试（0-2分）。</p> <p>注明：以上评分标准：一般 0-0.6分，良 0.7-1.2分，优 1.3-2分；</p>
6	运维工具及服务能力	12分	<p>1. 服务期内提供内置专业IT和动环采集系统的一体化采集设备；根据设备间结构和设备布局，提供温湿度传感器、漏水检测线、烟雾探测器等装置，并将数据采集上传，运维人员以及业主可通过自有移动终端查看。完全满足2分，不完全满足得0分。</p> <p>2. 运维工具支持并在服务期内提供7x24小时专业人工远程值守服务；完全满足2分，不完全满足得0分。</p> <p>3. 提供设备间远程巡检服务，每2小时对客户设备间所属设备按系统配置策略进行巡检，对监控和巡检记录进行管理和归档。完全满足2分，不完全满足得0分。</p> <p>4. 先进、适用、易用的在线监控系统，客户即可通过手机、WEB等方式实时查看自己设备间的运行状态。完全满足2分，不完全满足得0分。</p> <p>5. 在线监控系统提供监控、报警、资产管理，月度运维报告、远程技术支持等服务。完全满足2分，不完全满足得0分。；</p> <p>6. 在线监控系统对设备间内防火墙、路由器、交换机、服务器、数据库等IT设备，数据库、中间件等应用程序的运行状况进行7x24小时集中监控，并实现短信报警。完全满足2分，不完全满足得0分。</p>

7	业绩	10分	供应商 2015 年以来具有 300 万元以上的政府信息化建设项目成功案例，每个得 1 分，最高 2 分；具有 200 万元以上且运维周期不少于 1 年的政府信息化运行维护项目成功案例，每个得 2 分，最高 8 分。（不含分包合同，提供合同复印件加盖公章，原件备查。）
8	投标报价	10分	基准价为满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价，价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=基准价/投标报价×价格权值
合计		100分	

第六章 响应文件格式

目 录

一、投 标 函.....	48
二、法定代表人（负责人）身份证明（法定代表人（负责人）参加投标）	49
法定代表人（负责人）授权书（委托代理人参加投标）	50
三、无重大违法记录的声明函.....	51
四、承诺函.....	52
五、资格承诺函.....	53
六、其他资格证明材料.....	54
七、开标一览表.....	55
八、分项报价明细表.....	56
九、采购需求响应表.....	57
十、服务保证和售后服务承诺.....	58
十一、其他材料.....	59

一、投 标 函

致：海南政坤招标代理有限公司：

根据贵单位信息系统运行维护（项目编号：ZK-CGZCS2019070）的磋商邀请函要求，正式授权下述签字人_____（姓名）代表供应商_____（报价单位名称），提交响应文件正本 1 份，副本 2 份。

根据此函，兹承诺如下：

- （1）按磋商文件规定提供谈判保证金为人民币¥_____元，（大写）_____元。
- （2）我们根据磋商文件的规定，承担完成合同的责任和义务。
- （3）我们已详细审核全部磋商文件，包括磋商文件修改书（如果有的话），参考资料及有关附件，我们完全理解并放弃提出含糊不清或误解的问题的权利。
- （4）本报价有效期为自开标日起 60 日历日。报价有效期满之前均具有约束力。
- （5）同意按供应商须知中关于不予退还投标保证金的规定。
- （6）同意向贵方提供贵方可能要求的与本报价有关任何证据或资料。
- （7）我们完全理解贵方不一定要接受最低报价的报价或收到的任何报价。
- （8）如果我方成交，我方保证按照磋商文件的规定向贵方交纳成交服务费与本报价有关的正式通讯地址为：

供应商名称：_____（公章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签字或私章）

日期：_____

二、法定代表人（负责人）身份证明（法定代表人（负责人）参加投标）

供应商名称：_____

注册号：_____

注册地址：_____

成立时间：_____年____月____日

经营范围：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 系 _____（供应
商名称）的法定代表人（负责人）。

特此说明。

供应商名称：_____（盖章）

日 期：_____

附件：法定代表人（负责人）身份证复印件

法定代表人（负责人）授权书（委托代理人参加投标）

海南政坤招标代理有限公司：

本授权声明：_____（供应商名称）_____（法定代表人（负责人）姓名）授权_____（被授权人姓名）为我方“信息系统运行维护”项目（项目编号：ZK-CGZCS2019070）投标活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人（负责人）签字：

授权代表签字：

供应商名称： （盖章）

日 期： 年 月 日

附：法定代表人（负责人）身份证复印件及被授权人身份证复印件

三、无重大违法记录的声明函

致海南政坤招标代理有限公司：

本公司_____（公司名称）参加_____信息系统运行维护_____的投标活动，现承诺：

我公司参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

同时也满足本项目法律法规规章规定关于供应商的其他资格性条件，未参与本采购项目前期咨询论证，不属于禁止参加投标的供应商。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

供应商名称：_____（盖公章）

法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：_____

日期： 年 月 日

四、承诺函

海南政坤招标代理有限公司：

本公司_____（公司名称）参加信息系统运行维护的投标活动，
现承诺：

我公司具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

供应商名称：_____（盖公章）

法定代表人或授权代表（签字）：_____

日期： 年 月 日

五、资格承诺函

致海南政坤招标代理有限公司：

本公司_____（公司名称）参加信息系统运行维护的采购活动，现承诺：

我公司满足下列供应商的资格要求：

（一）如为信息系统采购项目，供应商不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。

（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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，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。

同时也满足本项目法律法规规章规定关于供应商的其它资格性条件，未参与本采购项目前期咨询论证，不属于禁止参加投标的供应商。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：

日期：_____年 月 日

六、其他资格证明材料

(1) 在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力（需提供营业执照副本复印件、税务登记证复印件、组织机构代码证复印件,如是三证合一的只需提供营业执照），保险、石油石化、电力、电信运营商等有行业特殊情况的，其分支机构可参与投标；

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供近 1 年任意 1 个月或季度的财务报表复印件）；

(3) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供近 1 年任意 1 个月的纳税记录和社保缴纳记录凭证复印件）；

(4) 相关信用查询截图；

(5) 购买本项目磋商文件并提交磋商保证金相关证明资料。

注： 1、供应商应对其所提供的资格证明材料来源的合法性、真实性负责；
2、以上要求供应商提供的资格证明文件复印件必须加盖供应商印章。

七、开标一览表

项目编号/包号：ZK-CGZCS2019070

项目名称：信息系统运行维护

包号	项目内容	总价 (人民币/元)	服务期	备注
项目 本身	信息系统运行维护	大写： 小写：		详见分 项报价

注：1. 报价应是最终用户验收合格后的总价，包含完成相关环节的全部费用。

2. “开标一览表”为多页的，每页均需由法定代表人（负责人）或授权代表签字并盖供应商印章。

3. “开标一览表”以包为单位填写。

供应商名称： （盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

八、分项报价明细表

项目编号/包号： ZK-CGZCS2019070

项目名称：信息系统运行维护

序号	名称	单位	数量	单价	金额	备注
1						
2						
3						
4						
5						
合计：¥_____（大写：人民币 _____）						

注：1、供应商必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价，否则作无效投标处理。

2、“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”报价合计相等。

供应商名称：（盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

九、采购需求响应表

项目编号/包号：ZK-CGZCS2019070

项目名称：信息系统运行维护

序号	磋商文件采购要求	响应文件应答情况	偏离/响应	备注

注：1. 按照采购需求逐条应答，完全响应在“响应文件响应情况”下打“√”，如有偏离如实填写，在“响应/偏离”处填响应或偏离。

2. 供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其报价或中选资格。

供应商名称： （盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：

日期：

十、服务保证和售后服务承诺

主要内容应包括但不限于以下内容（格式自定）：

一、服务保证承诺：

二、售后服务承诺：

供应商名称： （盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：

日期：

十一、其他材料

供应商根据商务技术评分要求认为需提供的其他说明材料，格式自定

供应商名称： （盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：

日期：

附件一：保证金退还账户信息确认表

项目名称：信息系统运行维护

项目编号：ZK-CGZCS2019070

递交时间： 年 月 日

应退磋商保证金	小 写：	
	大 写：	
单位（盖章）	单 位 名 称	
	开 户 行	
	账 号	
	联系人及电话	

原交款、汇款凭证复印件

有关谈判保证金收退的温馨提示：

为了更准时快捷的退还保证金，请各供应商用正楷填写附件一“保证金退还账户信息确认表”在递交响应文件截止日期即谈判采购当天，递交给我司现场工作人员。收到资料的未成交供应商：我司将在成交通知书发出之日起5个工作日内自动退还回磋商保证金；收到确认表的成交供应商：我司将在收到成交供应商提供的①采购合同原件一份、②经采购方盖章确认的履约保证金缴纳凭证复印件（如有）自动退回保证金。

若对应时间内没有收到保证金的，可拨打（财务电话：089866724435）查询。谢谢配合和支持！