

竞争性磋商文件

（服务类）

采购项目名称：成都市新津区公园城市数字底座运维服务项目

采购项目编号：**N5101182025000151**

成都市新津区智慧蓉城运行中心

成都世坤工程项目管理有限公司共同编制

2025年08月11日

第一章 竞争性磋商邀请

成都世坤工程项目管理有限公司（以下简称“代理机构”）受成都市新津区智慧蓉城运行中心委托，拟对成都市新津区公园城市数字底座运维服务项目采用竞争性磋商采购方式进行采购，兹邀请符合资格条件的供应商参加磋商，本项目为四川省成都市新津区政府采购项目，适用《中华人民共和国政府采购法》等法律制度规定。

1.1.采购项目编号： N5101182025000151

1.2.采购项目名称： 成都市新津区公园城市数字底座运维服务项目

1.3.磋商项目简介

（一）项目背景 为贯彻落实智慧蓉城建设工作部署，新津区已建成覆盖全域的数字底座平台，整合了城市物联感知平台、数据中台、应用中台、AI智能中台、一网统管、视频融合指挥调度系统等核心系统，根据成都市智慧蓉城建设要求和《成都市智慧蓉城建设项目管理暂行办法》，为进一步提升政务信息系统运行效率、降低管理协调难度、节约财政资金、提高采购效率，拟将所有系统实施统一运维。同时，根据项目验收以来因政策调整、业务需求变化对各系统进行功能升级。（二）运维目标 成都市新津区公园城市数字底座运维服务项目运维服务总体目标为“统一运维、确保平稳”。一是按照ISO9001质量管理体系符合标准和信息技术服务运行维护标准（ITSS），对成都市新津区公园城市数字底座涉及的各项业务需求快速有效响应，做好应用系统、数据和基础支撑平台等的运维服务，保证各平台各项业务稳定、安全、不间断运行。二是根据近年来运行和使用情况，优化和调整部分功能，使之更好地适应当前城市运行任务需求；结合业务需求和技术发展，对部分子系统和功能模块进行优化升级。三是按照市级要求，做好各系统迁移至政务云。（三）运维系统现状 成都市新津区公园城市数字底座是为了全面落实成都市公园城市建设理念，推动新津数字化转型发展，承接区级城运平台落地而建设的项目。项目于2022年9月启动建设，2023年6月完成终验。落实智慧蓉城“王”字型架构，聚焦“优政、兴业、惠民”，围绕数据治理、视频融合、指挥调度、分析预警等多重功能，以“112N”为架构，形成了“1套数字化基础设施支撑平台”“1个城市数智能力中台”和“2个工作服务端”的城市数字底座，并以数据驱动新应用新场景建设为路径，围绕公共安全、公共管理、公共服务领域拓展“N个应用场景”，加快推进“智慧新津”建设。接入物联感知设备1.2万余个，通过加载AI算法，为城市安全、交通治堵等提供智慧化支撑；汇聚数据110亿余条，承载全区77个单位、日均50万次数据的实时交互；汇聚20个部门40余类事件来源，实现多跨事件提级办理。

1.4.邀请供应商方式

本项目以发布公告的方式邀请供应商参加磋商。公告在四川政府采购网(www.ccgp-sichuan.gov.cn)发布。

1.5.供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，供应商应当具备下列条件：

一、需要满足的一般资格要求：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

二、落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：专门面向中小企业采购。

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

三、本项目的特定资格要求：

采购包1:

无

1.6.电子化采购相关事项

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

一、供应商应当在四川政府采购网-办事指南查看四川省政府采购一体化平台（以下简称“采购平台”）操作规范，并严格按照操作规范要求进行系统操作。供应商参与本项目电子化采购活动的范围主要包括：获取磋商文件，编制、签章、加密并提交响应文件，参加开启、解密响应文件和电子评审，签订采购合同等。

二、供应商应当使用纳入全国公共资源交易平台（四川省）数字证书互认范围的数字证书和电子印章，参加本项目电子化采购活动；已按规定办理数字证书和电子印章的供应商，按照采购平台操作规范进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。未办理互认的数字证书和电子印章的供应商，可在四川省公共资源交易信息网-办事指南或者四川政府采购网-办事指南查询办理渠道。

供应商使用数字证书登录采购平台进行的一切系统操作和加盖电子印章确认的电子文书资料，均属于供应商真实意思表示，供应商对其系统操作行为和电子印章确认事项承担法律责任。

供应商应当加强数字证书和电子印章的日常校验和保管，确保在参加采购活动期间能够正常使用，严格授权管理，防止非授权操作。

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

四、采购平台技术支持：

在线客服：通过四川政府采购网-在线客服进行咨询

400服务电话：4001600900

CA及签章服务：通过四川政府采购网-办事指南进行查询

1.7.磋商文件获取时间、方式及地址

一、磋商文件获取时间：详见采购公告

二、采购人或者代理机构应当在磋商文件获取时间开始前，将本项目电子磋商文件上传至交易系统，向供应商免费提供。供应商通过交易系统获取磋商文件。供应商成功获取磋商文件后，将收到已获取磋商文件的回执单。未按规定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。

注：获取的磋商文件由正文和附件组成，正文部分包括pdf、word两种格式版本，如内容有不一致的，以pdf格式内容为准。

1.8.提交响应文件截止时间及开启时间、方式、地点

一、提交响应文件截止时间及开启时间：详见采购公告

二、提交响应文件方式、地点：供应商应当在提交响应文件截止时间前，通过交易系统提交响应文件。成功提交的，供应商将收到已提交响应文件的回执单。

三、本项目采取网上开启，采购人或者代理机构通过交易系统“开标/开启大厅”组织在线开启。

1.9.供应商信用融资

为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，根据《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243号）《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）规定，有融资需求的供应商可登录四川政府采购网—金融服务平台，选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目成交结果、成交通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

1.10.联系方式

采购人：成都市新津区智慧蓉城运行中心

地址：成都市新津区西创大道**1616**号区政务服务中心三楼

邮编：**611430**

联系人：罗老师

联系电话：**028-82457726**

代理机构：成都世坤工程项目管理有限公司

地址：成都市新津区五津街道双柏路**106**号附**20**号

邮编：**611430**

联系人：刘老师

联系电话：**028-82513281**

第二章 供应商须知

2.1.供应商须知附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算及最高限价★	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：1,792,500.00元</p> <p>供应商报价不得超过磋商文件中规定的预算金额，采购人可以在采购预算内合理设定最高限价，供应商报价不得超过最高限价，最高限价详见第三章。</p>
2	评审方法	综合评分法(具体规则详见第五章)。
3	是否接受联合体★	<p>采购包1：不接受联合体</p> <p>如接受联合体，需符合以下要求：</p> <p>一、两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加采购活动。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。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。</p> <p>二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。</p> <p>三、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。</p>
4	是否为特殊性质项目	<p>政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）：否</p> <p>市场竞争不充分的科研项目：否</p> <p>需要扶持的科技成果转化项目：否</p>
5	是否为签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目	<p>是否属于签订不超过3年履行期限政府采购合同的项目：是</p> <p>本项目政府采购合同履行期限为：三年，按照履约年度签订，即在年度履约期满后，继续签订下一履约年度的政府采购合同。因中标人后续履约质量无法保障或者采购人采购需求发生变化，可以依法终止合同。</p>
6	投标（响应）保证金★	本项目不收取投标（响应）保证金。
7	履约保证金★	采购包1：不收取
8	响应有效期★	提交响应文件的截止之日起不少于 90 天。响应文件未明确响应有效期或者少于前述规定天数的，其响应文件按无效处理。
9	代理服务费★	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：1.按照[四川省财政厅关于印发《四川省政府采购营商环境指标提升专项行动工作方案》的通知（川财采（2020）74号）]文件中成本加合理利润原则，本项目招标代理费定额收取：17072元，此收费标准为含税价。2.收款账号： 账户名：成都世坤工程项目管理有限公司 开户行：中国民生银行股份有限公司新津支行 银行账号：639498080 联系人：刘先生 联系电话：028-82513281</p>

10	采购结果公告	采购结果将在四川政府采购网予以公告。
11	是否组织潜在供应商现场考察	采购包1：否
12	是否召开采购前答疑会	本项目不组织标前答疑
13	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，采购人或者采购代理机构、磋商小组应当认真评估影响，对不影响采购公平、公正的，待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，应当采取顺延相关截止时间等方式依法进行处置；经处置后，仍然影响采购公平、公正的，应当依法废标或者终止采购活动。</p> <p>注：故障处理详见第二章规定。</p>
14	报价/分值精确度	所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行保留。
15	实质性要求	本磋商文件中“★”要求为实质性要求。供应商应当按照第五章评审程序中的符合性审查规定，在响应文件中进行实质性响应，否则作无效响应处理。
16	其他说明	本磋商文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2.总则

2.2.1.适用范围

- 一、本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商采购项目。
- 二、本磋商文件由 成都市新津区智慧蓉城运行中心 和 成都世坤工程项目管理有限公司 负责解释。

2.2.2.有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次磋商的采购人是 成都市新津区智慧蓉城运行中心。
- 二、“供应商”是指按照 采购公告 规定获取磋商文件，参加采购活动的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指集中采购机构和从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是 成都世坤工程项目管理有限公司。
- 四、“网上开启”是指代理机构通过交易系统在线组织响应文件解密，供应商通过交易系统在线解密响应文件等活动。
- 五、“电子评审”是指磋商小组开展资格审查、符合性审查、磋商、比较与评价、推荐成交候选供应商、出具磋商报告等活动。

2.3.磋商文件

2.3.1.磋商文件的构成

磋商文件由采购人、代理机构通过交易系统编制、确认，是项目采购活动开展的基本依据，主要包括以下内容：

- 一、竞争性磋商邀请；
- 二、供应商须知；
- 三、技术、服务及其他要求；
- 四、磋商过程中可实质性变动的内容；

- 五、评审办法；
- 六、响应文件格式；
- 七、拟签订采购合同文本。

2.3.2.磋商文件的澄清或者修改

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

二、澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，采购人或者代理机构将更正后的磋商文件上传至交易系统，通过交易系统向已获取磋商文件的供应商发送更正通知，在四川政府采购网发布更正公告。更正内容可能影响响应文件编制的，采购人或者代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，通过交易系统向已获取磋商文件的供应商发送更正信息；不足5日的，采购人或者代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

三、采购人或者代理机构通过交易系统发出更正通知的同时，即为送达供应商。供应商应当及时查看更正公告、更正信息，并根据更正公告、更正信息要求，获取更正后的磋商文件，进行响应文件编制。

2.4.响应文件

2.4.1.响应文件的语言

一、供应商提交的响应文件以及供应商与磋商小组在磋商过程中的所有来往书面文件原则上使用中文。响应文件中如附有外文资料，要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面，未翻译的外文资料，磋商小组将视其为无效材料，但以下情形除外：

（一）供应商的法定代表人为外籍人士的，法定代表人的签字和护照；

（二）对于如生产厂家授权书、原厂技术证明资料及一些行业标准、国家标准、国际标准或者行业认证等需要以非中文表述且不宜翻译为中文的。

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

三、如因未翻译而造成对供应商的不利后果，由供应商承担。

2.4.2.计量单位★

除磋商文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3.响应货币★

本项目均以人民币报价。

2.4.4.知识产权★

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

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

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

2.4.5.响应报价★

供应商的报价是其响应本项目要求的全部工作内容的价格体现或者结算标准，包括供应商完成本项目所需的一切费用。供应商对采购内容报价要求中的每一项报价内容只允许有一个报价，任何有选择或可调整的报价将不予接受。

按照磋商文件第五章评审办法规定进行价格修正的，修正后的报价经供应商加盖电子印章确认后产生约束力。未在规定时间内确认的，视同供应商不确认，作无效响应处理。

2.4.6.响应文件的编制、签章和加密★

一、供应商应当按照磋商文件规定编制响应文件，磋商文件第六章对响应文件格式有要求的，按照格式要求编制响应文件，没有格式要求的，由供应商自行编写。

二、供应商通过四川政府采购网-下载专区下载投标（响应）客户端，使用投标（响应）客户端编制响应文件，完成响应文件编制、加盖电子印章和加密。

2.4.7.响应文件的提交★

一、供应商应当在提交响应文件截止时间前，通过交易系统完成响应文件提交。成功提交响应文件的，将收到成功提交响应文件的回执单。成功提交响应文件的供应商信息在提交响应文件截止时间前，将加密保存。

未按磋商文件和采购平台操作规范编制、确认、加密、盖章和提交的响应文件，将被拒绝接收。

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

三、除提交响应文件的供应商外，其他任何单位和个人不得解密响应文件或者调整修改已提交响应文件的内容及提交状态。

2.4.8.响应文件的补充、修改、撤回★

提交响应文件截止时间前，成功提交响应文件的供应商，可以补充、修改或者撤回已提交的响应文件；进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的响应文件，补充、修改后重新提交。

供应商响应文件撤回后，视为未提交过响应文件。

2.5.开启、评审和确定成交供应商

2.5.1.开启

2.5.1.1.开启程序

提交响应文件截止时间后，通过交易系统“开标/开启大厅”网上开启解密响应文件。

2.5.1.2.解密响应文件★

提交响应文件截止时间后，成功提交响应文件的供应商符合磋商文件规定数量的，代理机构将启动响应文件解密程序，解密时间为 30 分钟；供应商应在规定的解密时间内，使用加密响应文件的数字证书进行响应文件解密。除因平台系统故障导致供应商未按时完成解密外，供应商未在规定的解密时间内完成解密的，按无效响应处理。

2.5.1.3.有关要求

成功提交或者成功解密响应文件的供应商不足3家的，采购人或者代理机构应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

2.5.2.查询及使用信用记录

开启结束后，采购人或者代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）、“中国执行信息公开网”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）等渠道，查询供应商在提交响应文件截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单、严重违法失信企业名单中的供应商参加本项目的采购活动。

组成联合体参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3.评审

详见磋商文件第五章。

2.5.4.成交通知书

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

二、成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的成交无效情形的，将以公告形式宣布发出的成交通知书无效，并依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。成交供应商放弃成交项目视同拒绝签订合同，其中无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的，将根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2.6.合同签订、备案、履行及验收

2.6.1.签订合同

一、采购人应在成交通知书发出之日起**30**日内与成交供应商签订书面合同，采购人因不可抗力原因迟延签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起**7**日内完成合同签订事宜。

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

三、政府采购合同自采购人和成交供应商在书面合同上签章之日起生效。

四、成交供应商完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

2.6.2.政府采购合同公告、备案

政府采购合同签订之日起**2**个工作日内，采购人将政府采购合同在四川政府采购网予以公告；政府采购合同签订之日起**7**个工作日内，采购人将政府采购合同报项目同级财政部门备案。

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更合同，依照政府采购法确需变更政府采购合同内容的，采购人应当自合同变更之日起**2**个工作日内在四川政府采购网发布政府采购合同变更公告，但涉及国家秘密、商业秘密的信息和其他依法不得公开的信息除外。

2.6.3.合同分包和转包★

2.6.3.1.合同分包

本项目不允许合同分包。

2.6.3.2.合同转包

一、严禁成交供应商将本项目合同转包。

二、成交供应商将合同转包的，将依法追究法律责任。

2.6.4.采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目不适用前述规定。

2.6.5.履行合同

一、采购人与成交供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。

二、政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

2.6.6.履约验收方案

一、验收组织方式：

采购包**1**： 自行验收

二、是否邀请本项目的其他供应商：

采购包**1**： 否

三、是否邀请专家：

采购包**1**： 是

四、是否邀请服务对象：

采购包**1**： 否

五、是否邀请第三方检测机构：

采购包**1**： 否

六、履约验收程序：

采购包**1**： 一次性验收

七、履约验收时间：

采购包**1**：

1、验收条件说明： 每年度运维期限结束后，采购人在接到成交供应商申请通知后，达到验收条件起 10 日内，验收合同总金额的 100%；

八、验收组织的其他事项：

采购包1： 无

九、技术履约验收内容：

采购包1： 详见“考核内容”

十、商务履约验收内容：

采购包1： 详见“商务要求”

十一、履约验收标准：

采购包1： 按《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22 号）等规定以及磋商文件的要求、成交供应商的响应文件及承诺与项目合同约定标准进行验收。

十二、履约验收其他事项：

采购包1： 无

2.6.7.资金支付

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。具体支付约定详见第三章。

2.7.纪律要求

2.7.1.保密要求

采购人、代理机构应当按照《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》等法律制度的规定组织开展竞争性磋商，并采取必要措施，保证评审在严格保密的情况下进行。

有关人员对于评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

2.7.2.供应商不得具有的情形★

供应商参加磋商不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为供应商串通响应：

- （一）不同供应商的响应文件异常一致；
- （二）不同供应商的响应报价呈规律性差异；
- （三）不同供应商的响应文件相互混装；
- （四）不同供应商的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- （五）不同供应商编制或者提交响应文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息均异常一致；
- （六）法律法规规章制度规定的其他情形。

二、有下列情形之一的，属于恶意串通，对供应商依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任，对采购人、代理机构及其工作人员依照《中华人民共和国政府采购法》第七十二条的规定追究法律责任：

- （一）供应商直接或者间接从采购人或者代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；
- （二）供应商按照采购人或者代理机构的授意撤换、修改响应文件；
- （三）供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
- （四）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- （五）供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；
- （六）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- （七）供应商与采购人或者代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

三、提供虚假材料谋取成交；

四、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

五、与采购人或者代理机构、其他供应商恶意串通；

- 六、向采购人或者代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；
- 七、成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- 八、未按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；
- 九、将政府采购合同转包或者违规分包；
- 十、提供假冒伪劣产品；
- 十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- 十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；
- 十三、法律法规规定的其他禁止情形。

供应商有前述一至六条情形之一的，作无效响应处理。成交供应商有前述一至六条情形之一的，认定成交无效。此外，将按照规定追究供应商法律责任。属于恶意串通的，将根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，对供应商处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2.7.3.采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

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

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

2.8.询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对磋商文件中采购需求的询问、质疑由 成都市新津区智慧蓉城运行中心 负责答复；供应商对除采购需求外的磋商文件的询问、质疑由 成都世坤工程项目管理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 成都世坤工程项目管理有限公司 负责答复。供应商提出的询问或者质疑超出采购人对代理机构委托授权范围的，代理机构应当告知供应商向采购人提出。采购人、代理机构对答复主体存在争议的，由采购人负责答复。

答复主体：代理机构

联系人：刘老师

联系电话：028-82513281

地址：成都市新津区五津街道双柏路106号附20号

邮编：611430

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

四、供应商认为磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日。对更正后的磋商文件提出质疑的，如质疑内容为更正内容，为发出磋商文件更正通知之日；如质疑内容为原磋商文件内容，为获取原磋商文件之日。

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

（三）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

五、供应商通过书面形式线下向采购人或者代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料：

（一）质疑函正本1份（政府采购供应商质疑函范本可在四川政府采购网下载专区下载）；

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

（四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料（针对磋商文件提出的质疑，需提交从交易系统获取的磋商文件回执单）。

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

七、供应商对采购人或者代理机构的质疑答复不满意、采购人或者代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。（政府采购供应商投诉书范本可在四川政府采购网下载专区下载）

财政部门联系方式详见四川政府采购网-下载专区-政府采购供应商投诉书范本-政府采购供应商投诉书范本及受理投诉联系方式。

八、法律责任

采购人、代理机构有下列情形之一的，由财政部门责令限期改正；情节严重的，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门或者有关机关给予处分，并予通报：

（一）拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函；

（二）对质疑不予答复或者答复与事实明显不符，并不能作出合理说明；

（三）拒绝配合财政部门处理投诉事宜。

供应商在全国范围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。供应商有下列行为之一的，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：

（一）捏造事实；

（二）提供虚假材料；

（三）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，供应商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。

2.9.电子化采购特殊情形处理

代理机构应当制定电子化采购活动应急处置预案，根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》等规定，依法有效应对、处置电子化采购活动中出现影响采购活动顺利推进的各类特殊情况。

2.9.1.故障处理

平台系统故障是指因平台所部署的基础软硬件环境、网络环境或者平台功能应用出现异常，导致的平台访问失败、数据出错或者规则失效等问题。

供应商在注册登录、获取采购文件、编制投标响应文件和投标响应、签订采购合同过程中，遇到影响业务操作的平台系统故障，应当暂停操作，通过采购平台4001600900电话或者在线客服进行反馈，对可能导致供应商无法在规定时间内完成响应的系统故障，供应商应同时告知代理机构；供应商和评审专家在电子化采购评审过程中，遇到系统故障的，向代理机构进行反馈，代理机构应及时进行核实，对影响采购活动开展的，应当暂停操作，并通过代理机构联络群或者开评标专线电话等渠道进行反馈。

平台运维单位负责平台系统故障的排查认定，对认定为平台系统故障的，通过四川政府采购网发布运维通知，明确故障类型、故障期间、影响范围、处理意见。故障排除后，采购人、代理机构应当依据运维通知内容评估对项目采购活动的影响情况，根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理，依法开展后续采购活动。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的，采购人、代理机构、磋商小组应当在故障排除后，根据有关规定依次顺延相关截止时间，并由代理机构告知供应商。不得因平台系统故障免除平台用户应当承担的义务和法律责任。

对经核实排查认定不属于平台系统故障的，采购人、代理机构、供应商、磋商小组应按政府采购法律制度和平台操作要求开展后续操作。

供应商使用的网络环境、计算机终端及软件、数字证书、电子印章等设施设备出现的故障，不属于平台系统故障。供应商应当在使用平台前做好必要的准备和验证工作，并承担准备验证不充分产生的不利后果。

2.9.2.其他特殊情形处理

出现采购活动组织场所停电、断网等特殊情形，导致采购活动无法继续通过平台系统实施的，或者其他无法保证电子化交易公平、公正和安全的情形，采购人、代理机构应当根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的，采购人、代理机构、磋商小组应当在故障排除后，根据有关规定依次顺延相关截止时间，并由代理机构告知供应商。

2.9.3.注意事项

出现前述特殊情形影响采购活动正常开展的，属于供应商需要承担的风险。因故意行为造成平台系统故障或者组织场所停电、断网等影响电子化采购活动正常开展的，视为非法干预采购活动，将依法追究相关责任人责任，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

2.10.样品评审

采购包1：不需要样品评审

要求提供样品评审的项目，样品评审环节采取线下方式进行。

采购人或者代理机构应当在磋商文件中明确线下样品评审规则和方式，不得对供应商实行差别待遇或者歧视性待遇。样品评审应当全过程录音录像，形成书面评审记录上传至交易系统。

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1.采购内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：1,792,500.00
采购包最高限价（元）：1,792,500.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C16070300 软件运维服务	成都市新津区公园城市数字底座运维服务	1.00（项）	1,792,500.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

报价要求

采购包1：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	成都市新津区公园城市数字底座运维服务	1.00（元/年）	1,792,500.00	总价	无

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1:

标的名称：成都市新津区公园城市数字底座运维服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标												
			<p>(1) 运维服务范围</p> <p>本项目的运维范围涵盖本项目所涉及的各系统的应用软件运维、应用数据运维、应用平台数据运营服务、基础支撑平台运维、安全运维和系统迁移。</p> <p>(一) 运维服务清单</p> <p>针对成都市新津区公园城市数字底座运维服务项目进行运维维护，提供的运维服务清单具体如下：</p> <p>表1运维服务清单</p> <table><tr><th>序号</th><th>服务名称</th><th>服务子项</th><th>内容概述</th></tr><tr><td></td><td></td><td>咨询服务</td><td>供应商提供相关咨询服务工作，对于用户提出的系统功能优化等要求进行评估，与用户进行需求沟通分析和确认，提出合理的系统优化调整方案；对于各部门数据的接入，提供接口咨询等服务。</td></tr><tr><td></td><td></td><td>培训服务</td><td>在项目日常使用过程中，不断有新增用户，日常的操作培训需要贯穿系统运维过程的始终；面向新津区各层级相关人员，供应商提供集中或分散的操作培训，以及相关人员在使用过程中的疑问解答服务。</td></tr></table>	序号	服务名称	服务子项	内容概述			咨询服务	供应商提供相关咨询服务工作，对于用户提出的系统功能优化等要求进行评估，与用户进行需求沟通分析和确认，提出合理的系统优化调整方案；对于各部门数据的接入，提供接口咨询等服务。			培训服务	在项目日常使用过程中，不断有新增用户，日常的操作培训需要贯穿系统运维过程的始终；面向新津区各层级相关人员，供应商提供集中或分散的操作培训，以及相关人员在使用过程中的疑问解答服务。
序号	服务名称	服务子项	内容概述												
		咨询服务	供应商提供相关咨询服务工作，对于用户提出的系统功能优化等要求进行评估，与用户进行需求沟通分析和确认，提出合理的系统优化调整方案；对于各部门数据的接入，提供接口咨询等服务。												
		培训服务	在项目日常使用过程中，不断有新增用户，日常的操作培训需要贯穿系统运维过程的始终；面向新津区各层级相关人员，供应商提供集中或分散的操作培训，以及相关人员在使用过程中的疑问解答服务。												

1	★	运维服务范围	3	应用平台 数据运营 服务		数据集成与融合
					数据质量管理	数据准确性验证
						数据完整性检查
						数据一致性维护
						数据时效性管理
						数据唯一性控制
				数据架构管理		数据模型设计
						数据存储架构
						数据流设计
						数据集成方案
						主数据管理
				元数据管理		业务元数据管理
						技术元数据管理
						操作元数据管理
						元数据采集与维护
						元数据应用
				数据使用与共享		数据共享
						数据归档
						数据销毁
				应用场景对接开 发服务		需求分析服务
						场景挖掘设计
						应用与开发测试
						价值挖掘
			4	基础平台 运维	日常运维服务	服务器及存储日常检测及处理
						网络检测与处理
						系统日常软件升级
						系统安全日志维护
					系统升级和优化	版本采集
						应急预案制定
						升级方案评估
						获取升级资源
						升级实施
						系统性能评估
						优化方案制定
						系统优化实施
						优化性能评估
					故障管理和应急 处理	故障报告
						特殊节假日会议保障
						应急处置
					虚拟防火墙	日常管理
					VPN	日常管理

			<table><tr><td rowspan="2">5</td><td rowspan="2">安全运维</td><td>堡垒机</td><td>日常管理</td></tr><tr><td>网络安全</td><td>问题和隐患处置</td></tr><tr><td rowspan="8">6</td><td rowspan="2">成都市新津区公园城市数字底座各系统迁移</td><td>迁移规划与评估</td><td>业务需求分析、系统现状评估、迁移策略选择风险评估</td></tr><tr><td>环境准备与架构设计</td><td>目标环境搭建、架构适配、依赖管理</td></tr><tr><td>数据迁移</td><td>数据评估、迁移方案、数据验证</td></tr><tr><td>应用迁移</td><td>代码与配置迁移、兼容性适配、功能测试</td></tr><tr><td>用户与权限迁移</td><td>身份认证迁移、权限模型调整</td></tr><tr><td>网络与安全迁移</td><td>网络架构调整、安全策略迁移</td></tr><tr><td>测试与验证</td><td>性能测试、灾难恢复测试、用户验收测试</td></tr><tr><td>切换与回滚计划</td><td>切换策略、回滚方案</td></tr></table>	5	安全运维	堡垒机	日常管理	网络安全	问题和隐患处置	6	成都市新津区公园城市数字底座各系统迁移	迁移规划与评估	业务需求分析、系统现状评估、迁移策略选择风险评估	环境准备与架构设计	目标环境搭建、架构适配、依赖管理	数据迁移	数据评估、迁移方案、数据验证	应用迁移	代码与配置迁移、兼容性适配、功能测试	用户与权限迁移	身份认证迁移、权限模型调整	网络与安全迁移	网络架构调整、安全策略迁移	测试与验证	性能测试、灾难恢复测试、用户验收测试	切换与回滚计划	切换策略、回滚方案																																																											
5	安全运维	堡垒机	日常管理																																																																																			
		网络安全	问题和隐患处置																																																																																			
6	成都市新津区公园城市数字底座各系统迁移	迁移规划与评估	业务需求分析、系统现状评估、迁移策略选择风险评估																																																																																			
		环境准备与架构设计	目标环境搭建、架构适配、依赖管理																																																																																			
	数据迁移	数据评估、迁移方案、数据验证																																																																																				
	应用迁移	代码与配置迁移、兼容性适配、功能测试																																																																																				
	用户与权限迁移	身份认证迁移、权限模型调整																																																																																				
	网络与安全迁移	网络架构调整、安全策略迁移																																																																																				
	测试与验证	性能测试、灾难恢复测试、用户验收测试																																																																																				
	切换与回滚计划	切换策略、回滚方案																																																																																				
			(二) 运维对象清单																																																																																			
			<table><tr><th>序号</th><th>项目名称</th><th>具体对象</th><th>数量</th><th>投入使用时间</th><th>状态</th></tr><tr><td>1</td><td rowspan="14">成都市新津区公园城市数字底座</td><td>城市物联感知平台</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>2</td><td>物联网视频平台</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>3</td><td>数据中台</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>4</td><td>应用中台</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>5</td><td>AI智能中台</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>6</td><td>统一应用门户</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>7</td><td>可视化展现层</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>8</td><td>一网统管</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>9</td><td>掌上办公（事件处置）</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>10</td><td>视频融合指挥调度系统</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>11</td><td>报表引擎</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>12</td><td>时空地理平台</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>13</td><td>超级绿叶码</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>14</td><td>文库系统</td><td>1套</td><td>2022年</td><td>良好</td></tr><tr><td>15</td><td>应用数据运维</td><td>系统应用数据</td><td>10TB</td><td>/</td><td>良好</td></tr></table>	序号	项目名称	具体对象	数量	投入使用时间	状态	1	成都市新津区公园城市数字底座	城市物联感知平台	1套	2022年	良好	2	物联网视频平台	1套	2022年	良好	3	数据中台	1套	2022年	良好	4	应用中台	1套	2022年	良好	5	AI智能中台	1套	2022年	良好	6	统一应用门户	1套	2022年	良好	7	可视化展现层	1套	2022年	良好	8	一网统管	1套	2022年	良好	9	掌上办公（事件处置）	1套	2022年	良好	10	视频融合指挥调度系统	1套	2022年	良好	11	报表引擎	1套	2022年	良好	12	时空地理平台	1套	2022年	良好	13	超级绿叶码	1套	2022年	良好	14	文库系统	1套	2022年	良好	15	应用数据运维	系统应用数据	10TB	/	良好
序号	项目名称	具体对象	数量	投入使用时间	状态																																																																																	
1	成都市新津区公园城市数字底座	城市物联感知平台	1套	2022年	良好																																																																																	
2		物联网视频平台	1套	2022年	良好																																																																																	
3		数据中台	1套	2022年	良好																																																																																	
4		应用中台	1套	2022年	良好																																																																																	
5		AI智能中台	1套	2022年	良好																																																																																	
6		统一应用门户	1套	2022年	良好																																																																																	
7		可视化展现层	1套	2022年	良好																																																																																	
8		一网统管	1套	2022年	良好																																																																																	
9		掌上办公（事件处置）	1套	2022年	良好																																																																																	
10		视频融合指挥调度系统	1套	2022年	良好																																																																																	
11		报表引擎	1套	2022年	良好																																																																																	
12		时空地理平台	1套	2022年	良好																																																																																	
13		超级绿叶码	1套	2022年	良好																																																																																	
14		文库系统	1套	2022年	良好																																																																																	
15	应用数据运维	系统应用数据	10TB	/	良好																																																																																	
			<p>针对本项目运维服务包括6方面，应用软件运维、应用数据运维、应用平台数据运营服务、基础支撑平台运维、安全运维和系统迁移。</p> <p>（一）应用软件运维</p> <p>1. 咨询服务</p> <p>供应商提供相关咨询服务工作，对于用户提出的系统功能优化等要求进行评估，与用户进行需求沟通分析和确认，提出合理的系统优化调整方案；对于各部门数据的接入，提供接口咨询等服务。</p> <p>2. 状态监控</p> <p>（1）日志监控</p> <p>通过操作系统日志、中间件日志以及应用系统日志等分析和发现和应用系统相关的异常情况，并及时上报。</p> <p>（2）登录监控</p> <p>通过系统管理的登录数据对应用系统用户登录进行监控，并及时上报异常情况。</p> <p>（3）会话监控</p> <p>通过系统管理中的会话监控分析会话情况，发现异常情况及时上报。</p> <p>（4）业务量监控</p>																																																																																			

通过应用服务使用日志监控服务使用情况，对异常情况进行上报。

(5) 接口监控

包括对“成都市智慧蓉城运行平台”“成都市一体化政务大数据平台”“区级各单位”等数据交换的运行使用、运行异常、进程进行监控。并对出现的漏洞进行修复管理，对运行故障进行处理记录，每周定期巡检。

3. 日常维护

(1) 日常操作维护

对平台日常操作过程中出现的使用习惯，操作步骤以及其他一些使用过程中出现的问题做优化和调整。根据采购人需求完成运维对象系统的优化升级。

(2) bug修复

对应用系统日常使用出现的bug进行及时的修正和完善，保障系统的正常运行。

(3) 日常维护服务报告定期发布

对日常服务中发现和解决的问题，每周形成文档上报给主管部门。应用系统日常维护服务周报的主要内容包括：

①应用系统运行出现的问题及解决过程和解决办法；

②日常bug修复记录总结；

③日常操作培训记录总结。

(4) 系统灾备维护配合

本项目由政务云统一提供数据灾备服务，供应商根据项目情况，配合灾备服务商进行项目运行情况的分析，提出合理完整的应用备份、数据库备份和恢复解决方案。

4. 应急性维护

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

当系统出现系统整体性能急速下降，严重影响系统的正常运行，导致部分或全部系统不能正常办理时，进行应急服务，在最短时间内，恢复系统正常状态。

保障系统的稳定运行是一个综合工程，引起系统性能急速下降的原因甚多，例如：主机系统的问题、网络系统的问题、存储系统的问题、系统平台的问题、应用系统的问题，误操作引起的问题等等。在进行应急性维护时，从多方面综合查找原因，以利于快速地发现问题，解决问题。

5. 临时性维护

供应商提供临时性任务的技术支持，包括临时性统计任务、审计数据提取和汇总等；对临时性的技术支持，供应商的维护成员应及时响应，及时沟通并解决，配合解决问题。

6. 定期巡检及性能优化服务

供应商制定并执行应用系统巡检服务计划；制定应用系统性能调整方案，执行性能调优计划。

(1) 定期巡检服务

供应商建立运维档案，详细记录服务情况，对每次服务进行追踪；定制巡检计划，按计划定期进行综合性的检查，以便及时发现问题，防患于未然。

定期巡检服务将在适当的时间派遣运维供应商相关业务和技术专家到现场，分析业务运行情况，检查数据库状态，分析操作系统瓶颈及运行状态，通过进程分析，业务办理情况分析，重点业务性能分析等工作，全面评估信息系统的状况并提供巡检报告。

服务内容包括：

检查并记录现有系统的配置和运行情况；

检查当前系统的操作系统资源的使用情况；

检查应用系统业务办理情况、业务瓶颈；

提供合理的调整建议；

解决一段时间内系统发生的问题；

提交系统检查文档；

形成分析报告：每次巡检结束后，运维供应商工程师提供系统巡检的分析报告，分析报告以书面方式提供，报告最终需要双方签字认可。报告内容分为三个部分：系统使用状态、分析和建议，并附全部的性能报表和跟踪文件，并提供必要的截屏图片。如果巡检中发现問題，并经双方确认的确需要加以解决，双方就此问题进行技术协调确定调整日期，调整前运维供应商提供技术解决的方案并实现提交采购人确认。

(2) 性能优化服务

在巡检过程中提供性能优化服务，对主机、操作系统、数据库系统、中间件进行性能优

化，并提交分析报告和建议。

性能优化服务内容包括：

针对应用系统的运行情况提出建议，以更好地使用现有资源；

评测相应的软件功能；

确认系统中已存在或潜在的问题；

依据性能分析报告进行性能调优，力争使其性能得到提升。

7. 事故分析服务

供应商提供应用系统故障分析服务，每一次故障排除或常规检查之后，进行详细的记载并提交存档；对事故均做出详细原因分析报告，并以此提供系统维护资料和数据，及时给出适当建议。

将各月的问题数及相关情况做成一个问题分类图。通过分析细化各类问题所占的比例，便于持续做好维护服务。

8. 应用功能优化

对系统使用过程中出现的一些问题进行功能优化，包括：

（1）应用系统优化分析及制定优化策略

通过系统运维软件的监控和日志监控的结果，以及总结和收集用户的使用感受，对应用系统的使用感受，效率，流程做优化分析和制定优化策略。

（2）优化数据逻辑结构

在应用系统使用过程中，对一些因为数据库逻辑结构设计的缺陷导致的影响，对表结构、索引等数据逻辑结构做优化。

（3）优化应用系统功能

在应用系统使用过程中，对业务部门提出的一些系统功能的流程问题，功能精简和合并问题，功能划分和布局问题做调整和优化。

（4）系统功能适配

在平台系统使用过程中，对业务需求变化、新增后对相关系统功能进行适配。

9. 应用系统代码维护

（1）应用系统代码维护内容

本项目所维护的应用系统包括了对其代码进行维护，代码均需移交，代码维护根据维护性质的不同，分为以下几个方面：

①缺陷修复维护

针对应用系统中的3级缺陷进行修复（3级缺陷：界面拼写错误或用户使用不方便等小问题或需要完善的问题，但不影响使用，一些建议性问题）。

②适应性维护

适应性维护是针对软件系统为适应外部环境的变化进行系统修改活动，例如：作为行业的应用系统，政策调整不可避免，当系统已不能通过政策参数的调整来适应政策调整要求的时候，进行应用系统的适应性维护。

③完善性维护

在应用系统运行过程中，由于多种原因，需要增加应用系统功能或对已有的功能进行改善。为满足此类需求，对应用系统进行完善性维护。

（2）应用系统代码维护方案

为保证应用系统版本的一致性，以上针对源代码的修改维护，将应用系统的代码维护需求提交给供应商进行统一的完善后，再部署到相关服务器上。在代码维护过程中，为保证系统版本的一致性，采用配置管理的方式，对源代码进行管理。

在应用系统代码维护每一个阶段，都要组织对工作成果进行评审，确定配置基线，对基线的文档、报告、表格和数据等进行标识、控制、审查等，明确配置管理人员，转阶段的批准人等。

在项目的软件配置管理活动中要实现以下目标：有计划地进行软件配置管理活动；定期进行配置审核，确保产品的完整性和一致性；对项目生命周期内的相关文档进行存档。

在项目中的配置管理的管理对象主要包括项目的最终产品交付物以及里程碑交付物；软件开发所采用的第三方厂商提供的产品，如操作系统、数据库产品、中间件产品等。

（二）应用数据运维

1. 数据库运维

本项目数据库运维的工作主要包括：数据库补丁、数据库灾备、数据库应急恢复、定期巡检、故障分析等。同时，结合任务需求，需要对系统的数据资源清单、数据需求清单、数

	<p>据共享清单中列明的数据进行日常维护。</p> <p>（1）数据库补丁</p> <p>数据库补丁升级是指数据库在使用过程中，为预防或及时更正数据库本身由于漏洞造成的安全隐患，从而对数据库进行的补丁升级更正，升级完成后进行数据库测试工作，保障数据库正常运行。</p> <p>（2）数据库应急恢复</p> <p>应急数据恢复是指在系统使用过程中，由于服务器出现故障导致数据库服务无法正常使用，运维人员快速通过灾备中备份的数据库进行数据恢复，从而达到快速恢复应用并做到无数据丢失的结果。</p> <p>（3）数据库定期巡检</p> <p>定期巡检的主要内容包括：</p> <p>检查数据库基本状况</p> <p>检查数据库相关资源的使用情况</p> <p>检查数据库备份结果</p> <p>检查数据库性能</p> <p>检查数据库cpu、I/O、内存性能</p> <p>检查数据库安全性</p> <p>其他检查</p> <p>（4）数据库故障分析</p> <p>故障是指在数据库发生故障不能正常运转时维护人员启动数据库应急恢复机制，恢复正常使用，并通过分析日志等途径从根本找到并解决故障。主要包括：</p> <p>①事务内部的故障：事务内部故障可分为预期的和非预期的，其中大部分的故障都是非预期的。预期的事务内部故障是指可以通过事务程序本身发现的事务内部故障；非预期的事务内部故障是不能由事务程序处理的，如运算溢出故障、并发事务死锁故障、违反了某些完整性限制而导致的故障等。</p> <p>②系统故障：系统故障也称为软故障，是指数据库在运行过程中，由于硬件故障、数据库软件及操作系统的漏洞、突然停电等情况，导致系统停止运转，所有正在运行的事务以非正常方式终止，需要系统重新启动的一类故障。这类事务不破坏数据库，但是影响正在运行的所有事务。</p> <p>③介质故障：介质故障也称为硬故障，主要指数据库在运行过程中，由于磁头碰撞、磁盘损坏、强磁干扰、天灾人祸等情况，使得数据库中的数据部分或全部丢失的一类故障。</p> <p>④计算机病毒故障：计算机病毒故障是一种恶意的计算机程序，它可以像病毒一样繁殖和传播，在对计算机系统造成破坏的同时也可能对数据库系统造成破坏（破坏方式以数据库文件为主）。</p> <p>2. 数据维护</p> <p>数据维护服务的工作主要包括：数据更新运维、异常数据日常运维、历史错误数据运维和数据安全管理。</p> <p>（1）数据更新运维</p> <p>数据更新包括：数据初始化更新和数据增量更新。</p> <p>为了保证数据质量，需要制定数据质量检查指标，在数据运维过程中做好数据质量检查工作。</p> <p>（2）异常数据日常运维</p> <p>①异常数据日常维护流程管理</p> <p>在数据运维过程中出现的异常数据，要及时反馈给提供数据的部门。对不同种类异常要分别给出处理机制，如冷僻字问题，在姓名、地址数据项中存在冷僻字，代表信息库必须能够存储、处理、识别，显示这些冷僻字，并要给出冷僻字处理机制。</p> <p>②异常数据日常维护报告</p> <p>定期发布异常数据日常维护报告，实现对异常数据日常维护工作的记录和跟踪。</p> <p>（3）历史错误数据运维</p> <p>制定历史错误数据维护计划和维护流程，通过数据比对、数据校验、格式转换和数据清洗对历史错误数据进行维护，并定期发布历史错误数据维护报告，实现对历史错误数据的有效监控和管理。</p> <p>（4）数据共享运维</p> <p>根据数据共享资源目录，对共享数据进行维护，保证共享数据的及时性、准确性和有效</p>
--	---

2	★	运维服务内容及要求	<p>性。</p> <p>（5）数据安全运维</p> <p>①数据访问控制</p> <p>制定数据访问控制策略、访问权限控制策略、非授权访问处理策略，防止未经授权的数据访问、修改、移动、删除、毁损等。</p> <p>根据对审批后的数据库使用者进行用户管理和权限分配，认真细致地制定用户权限分配方案，对于不再使用的用户要及时清理。</p> <p>②数据备份和恢复</p> <p>提供数据备份和数据恢复服务，严格执行和控制数据的备份、恢复、转出、转入的权限。</p> <p>③数据介质管理</p> <p>制定数据介质管理、权限策略，制定数据介质泄露的处理策略，明确责任，保证数据的安全。</p> <p>④数据存储管理</p> <p>制定数据存储策略，评估数据存储的安全性，保证数据存储的完整性、可靠性。</p> <p>⑤日志管理机制</p> <p>按照标准的流程进行日常数据库操作和维护，记载操作和维护管理日志并定期审计归档，数据库维护的记录能够跟踪、查找、监测，在数据库中建立数据操作的跟踪、审计功能。</p> <p>3. 数据源头治理</p> <p>（1）数据清洗</p> <p>供应商运维团队负责制定数据清洗规则和流程，运用专业工具和算法识别并处理脏数据、重复数据等，确保清洗后的数据符合业务分析需求。</p> <p>（2）数据巡检</p> <p>供应商运维团队定期进行数据库层面的巡检，监测数据存储状态、性能指标等；业务团队负责从业务角度检查数据的准确性、完整性，如发现异常及时反馈给运维团队。</p> <p>（3）数据质量评估优化</p> <p>建立多维度评估指标体系，包括准确性（数据与实际业务情况的符合程度）、完整性（数据记录和字段是否缺失）、一致性（不同数据源数据的统一程度）、及时性（数据更新的频率是否满足业务需求）。</p> <p>（4）数据库备份策略优化</p> <p>制定差异化备份策略，根据数据的重要性和业务对数据恢复时间的要求，将数据划分为不同级别，对关键业务数据采用全量备份与增量备份结合的方式，高频次备份；对一般性数据适当降低备份频率。</p> <p>定期进行备份数据的恢复测试，确保备份数据的可用性，根据测试结果及时调整备份策略，同时完善备份数据的存储和管理，保障数据安全。</p> <p>（三）应用平台数据运营服务</p> <p>1. 数据汇聚管理</p> <p>（1）数据源管理：数据源识别，确定需要汇聚的数据来源（如数据库、API、文件、日志、IoT设备等）；数据源分类，结构化数据（数据库表）、半结构化数据（JSON/XML）、非结构化数据（文本、图片、视频）；数据源元数据管理，记录数据源的基本信息（如数据格式、更新频率、所有者等）。</p> <p>（2）数据采集与接入：批量采集（ETL/ELT），定时或周期性地抽取数据（如每日同步）；实时/流式采集（CDC/Kafka/Flink），实时捕获数据变化（如日志、交易数据）；API调用，通过REST、GraphQL等接口获取数据；文件导入：CSV、Excel、JSON等文件的数据加载。数据接入协议：支持JDBC、ODBC、HTTP、MQTT等不同协议的数据接入。</p> <p>（3）数据清洗与转换：数据清洗，去重（消除重复数据）、缺失值处理（填充或删除）、异常值检测与修正、数据标准化（如日期格式、单位统一）等；数据转换，数据格式转换（JSON→Parquet、CSV→数据库表）、数据聚合（如按时间、地区汇总统计）、数据脱敏（如姓名、手机号加密）等。</p> <p>（4）数据存储与管理：存储架构，数据湖（存储原始数据，如HDFS、S3）、数据仓库（结构化存储，如Snowflake、BigQuery）、数据湖仓一体化（如Delta Lake、Databricks）；数据分区与索引，优化查询性能（如按时间、业务分区）；数据版本管理，支持数据快照、历史回溯。</p> <p>（5）数据集成与融合：数据关联，通过主键、外键关联不同来源的数据；数据融合，合并多源数据（如客户信息整合）；数据冲突解决，处理不同来源的数据不一致问题（如取</p>
---	---	-----------	--

			最新值或业务规则优先)等。
			2. 数据质量管理
			(1) 数据准确性验证: 通过规则校验、逻辑判断和人工复核确保数据真实反映客观事实, 如数值范围检查、格式校验等, 消除错误或异常值。
			(2) 数据完整性检查: 确保数据无缺失, 包括字段非空校验、必填项审查和关联数据完整性验证, 避免因遗漏影响分析结果。
			(3) 数据一致性维护: 保障数据在不同系统或场景中逻辑一致, 如代码统一、时间格式标准化, 并通过定期比对消除矛盾。
			(4) 数据时效性管理: 监控数据更新频率, 设置有效期标签, 及时清理过期数据, 确保信息与实际业务状态同步。
			(5) 数据唯一性控制: 通过主键约束、去重规则和唯一索引避免重复记录, 如身份证号等关键字段的唯一性校验。
			3. 数据架构管理
			(1) 数据模型设计: 定义数据结构、关系及约束, 包括概念模型(业务视角)、逻辑模型(规则定义)和物理模型(存储实现), 确保数据组织合理。
			(2) 数据存储架构: 规划数据存储方式(如关系型/非关系型数据库、数据湖/仓)、分层策略(ODS/DWD/DWS)及扩展性设计, 优化读写性能与成本。
			(3) 数据流设计: 明确数据从采集、加工到应用的流动路径, 设计实时/批量传输机制(如ETL、消息队列), 保障高效可靠的数据流转。
			(4) 数据集成方案: 制定跨系统数据融合策略, 包括接口规范、清洗转换规则及统一调度工具, 消除信息孤岛。
			(5) 主数据管理: 统一核心业务实体的标准、编码及生命周期, 确保关键数据权威一致。
			4. 元数据管理
			(1) 业务元数据管理: 定义业务术语、指标口径和数据含义, 确保业务人员准确理解数据, 如数据字典、业务规则说明等, 支撑业务决策。
			(2) 技术元数据管理: 管理数据结构、字段类型、数据源等底层技术信息, 包括表结构、ETL作业依赖关系, 便于系统开发和维护。
			(3) 操作元数据管理: 记录数据处理过程信息, 如作业执行日志、数据更新时间、访问权限等, 用于监控和审计数据操作行为。
			(4) 元数据采集与维护: 通过自动化工具采集元数据(如ETL任务), 建立更新机制, 确保元数据与实际数据一致。
			(5) 元数据应用: 支持数据血缘分析、影响评估、智能检索等场景, 提升数据可追溯性和利用率, 辅助数据治理与数据分析。
			5. 数据使用与共享
			(1) 数据API: 提供标准化接口服务, 支持灵活的数据调用与集成, 包含鉴权、限流及日志监控, 确保安全高效的数据交互。
			(2) 数据目录: 集中管理数据资产信息, 支持分类检索与元数据展示, 帮助用户快速发现和理解可用数据资源。
			(3) 数据订阅: 基于需求主动推送数据更新, 支持定时或实时分发, 确保用户及时获取最新数据, 减少重复查询。
			(4) 数据归档: 将低频使用数据迁移至低成本存储, 保留完整可追溯性, 平衡访问性能与存储成本。
			(5) 数据销毁: 按合规要求安全清除无效或过期数据, 采用物理删除或加密擦除, 避免隐私泄露与冗余累积。
			6. 应用场景对接开发服务
			(1) 需求分析服务: 收集采购人需求信息, 确定影响采购人需求的关键因素, 制定场景应用的优化方案将优化方案落实到具体的操作中, 并对实施优化方案后的应用开发进行监控和评估, 确保优化方案的有效性和实施效果。
			(2) 场景挖掘设计: 了解当前应用建设现状, 对现有的应用场景进行分析, 了解现有的业务流程、系统和技术, 挖掘出一些潜在的应用场景。针对每个潜在的应用场景设计具体的实施方案, 科学评估选择后实施, 实施应用场景方案后, 对方案的执行情况进行总结, 根据总结反馈及时调整和优化方案, 以满足不断变化的业务需求和技术环境。
			(3) 应用与开发测试: 根据场景应用实施方案, 进行具体实施和开发, 包括UI设计服务、应用开发服务和应用测试服务UI设计服务包括确定设计风格和主题、制作交互原型、设计用户界面、设计评审与优化、设计文档制作。

（4）价值挖掘：针对数据仓库内现有数据集合进行价值组合，依托新津特色应用对应升级服务，提升数据可用性包括确定数据业务价值、挖掘数据关联价值和定义数据治理价值标准。

（四）基础支撑平台运维

1. 日常运维服务

日常运维服务是指对应用系统、运行环境和业务功能提供技术支持和维护服务，本项目日常运维服务内容包含：主要服务器及存储日常检测及处理、网络检测与处理、系统日常软件升级和系统安全日志维护。

2. 系统升级和优化

系统升级和优化是指在保证系统稳定性、安全性和性能的基础上，进一步提高系统的功能性和可用性，满足用户需求，本项目系统升级和优化内容包含：版本采集、应急预案制定、升级方案评估、获取升级资源、升级实施、系统性能评估、优化方案制定、系统优化实施和优化性能评估。

3. 故障管理和应急处理

故障管理和应用指出是对设备和系统故障进行诊断、定位、处理和跟踪的一系列管理活动，并针对意外情况进行处理。本项目故障管理和应急处理内容包含：故障报告、特殊节假日会议保障和应急处置。

4. 性能优化计划

（1）计划目标

通过定期对服务器和存储设备的性能指标进行评估，及时发现性能瓶颈，实施针对性优化措施，确保基础支撑平台持续稳定、高效运行。

（2）评估周期

每季度最后一个月进行性能评估与优化工作。

（3）性能评估指标

服务器性能指标

CPU使用率：监控CPU在不同负载下的使用率，判断是否存在CPU资源不足或过度闲置情况。

内存使用率：查看内存的使用量和剩余量，评估内存是否足够支持当前业务运行。

磁盘I/O：测量磁盘的读写速度、读写次数等，了解磁盘性能对系统的影响。

存储设备性能指标

存储利用率：分析存储设备的已用空间和可用空间，防止存储容量不足。

I/O响应时间：衡量存储设备对I/O请求的响应快慢，判断存储性能是否正常。

数据传输速率：检查存储设备与服务器之间的数据传输速度，确保数据读写高效。

（4）性能评估流程

数据收集：利用专业的运维监控工具，如Zabbix、Nagios等，收集服务器和存储设备过去一个季度的性能数据。

数据分析：对收集到的数据进行整理和分析，对比历史数据和行业标准，找出性能指标的异常波动和潜在问题。

问题定位：根据数据分析结果，确定性能瓶颈所在，如服务器硬件老化、存储配置不合理等。

（5）优化措施

服务器优化：对于CPU使用率过高的服务器，可进行进程优化，关闭不必要的服务；内存不足时，向政务云申请增加内存；磁盘I/O性能低时，可向政务云申请换为SSD硬盘。

存储设备优化：针对存储利用率过高的情况，清理过期数据或申请存储扩展；I/O响应时间长时，向政务云申请换为SSD硬盘。

（6）效果验证

优化完成后，持续监控服务器和存储设备的性能指标，对比优化前后的数据，验证优化措施是否有效，确保平台性能得到显著提升。

（五）安全运维

主要内容：对成都市政务云提供的虚拟防火墙、VPN、堡垒机等策略配置、登录口令的定期修改，以及配合公安、网信、保密等部门通报问题等及时配置相应安全策略、修复系统漏洞。

同时，采购人每年统一采购网络安全等级保护测评服务和商用密码应用安全性评估服务，对采购人重要政务信息系统的安全性进行测评。因此，本次运维项目包含配合网络安全等级保护测评服务和商用密码应用安全性评估服务的供应商开展相关的工作。

1. 运维安全管理

根据成都市政务云要求，结合业务实际，对分配的安全资源进行运维，确保安全资源稳定、可用。根据市政务云云上安全责任划分机制，市局需要负责政务云上应用系统和数据的安全保障。目前，政务云基础网络和云平台已满足信息安全等级保护第三级的基本要求。针对政务云管理方提出的安全要求及市局的个性化需求，供应商提供相应的支撑服务，主要包括：

（1）账号配置。根据需要，禁用root、admin等相关有超级权限的账号或由专人进行管理，并定期更换登录口令。

（2）数据库、版本备份及验证。数据库采取每日增量备份、每周全量备份的策略进行备份。每半年做一次数据库恢复验证。系统版本发布之前，做好老版本备份。

（3）关闭不必要的服务及端口。根据安全部门的安全提醒，及时关闭不需要的服务及相关端口。

（4）相关密码定期更新。对服务器、数据库、VPN、堡垒机等密码采取分段授权、定期更新的方法，确保口令安全。

（5）漏洞修复。定期进行操作系统补丁更新和漏洞修复。

（6）插件、中间件版本更新。根据安全部门对相关插件的安全监测，及时升级Tomcat、Nginx、Redis、VUE、JS等系统框架的相关中间件及插件。

（7）安全监控。建立全天候的安全监控机制，实时监控系统的运行状态（CPU、内存、存储）等，对政务云上业务应用系统的告警日志收集和处理；收集业务系统和政务云的日常风险评估数据，以及云环境中的安全服务日志和事件数据，通过评估网络安全现状和外部威胁，以便提前做好网络安全防范工作。

（8）严格落实《中华人民共和国网络安全法》等法律法规及国家相关规范要求，各运维信息系统相关日志留存不少于12个月；针对数据落实全生命周期安全防护。

（六）成都市新津区公园城市数字底座各系统迁移

供应商须承诺：成都市新津区公园城市数字底座各系统迁移应在第一服务年度内完成。

（注：供应商须单独提供承诺函并加盖电子章，格式自拟。）

1. 迁移规划与评估

（1）业务需求分析：明确迁移目标（如降低成本、提升性能、增强安全性）。

（2）系统现状评估：分析现有系统的架构、依赖关系、数据量、性能瓶颈等。

（3）迁移策略选择：根据评估情况选择整体迁移、分阶段迁移、并行运行等，降低风险。

（4）风险评估：识别潜在问题（如兼容性、数据丢失、性能下降）并制定应对方案。

2. 目标环境搭建

（1）云迁移：选择云服务商（新华三云、曙光云），配置VPC、安全组、存储等。

（2）架构适配：数据库选型（国产数据库）。

（3）依赖管理：确保新环境支持所有依赖的中间件、第三方服务等。

3. 数据迁移

（1）数据评估：数据量、数据类型（结构化/非结构化）、敏感数据（如PII）。数据一致性检查（如主外键关系）。

（2）迁移方案：ETL/ELT工具、数据库原生工具、实时同步。

（3）数据验证：抽样比对新旧数据。校验数据完整性、一致性。

4. 应用迁移

（1）代码与配置迁移：重新部署应用，调整配置文件。

（2）兼容性适配：操作系统、运行环境（国产信创适配），第三方库/API兼容性检查。

（3）功能测试：单元测试、集成测试、端到端测试，回归测试（确保原有功能不受影响）。

5. 用户与权限迁移

（1）身份认证迁移：以蓉政通作为统一身份认证。

（2）权限模型调整：RBAC（基于角色的访问控制）迁移，数据权限（如行级/列级安全）适配。

6. 网络与安全迁移

（1）网络架构调整：VPN/专线配置，DNS切换。

（2）安全策略迁移：防火墙规则、安全组、WAF策略同步。加密方式升级。

7. 测试与验证

（1）性能测试：负载测试（模拟高并发），延迟、吞吐量优化。

（2）灾难恢复测试：备份恢复验证，故障切换测试。

			<p>(3) 用户验收测试：关键业务用户验证系统功能。</p> <p>8. 切换与回滚计划</p> <p>(1) 切换策略：停机窗口安排（如夜间切换），数据同步最终一致性保障。</p> <p>(2) 回滚方案：定义回滚触发条件（如数据不一致、性能不达标），保留旧系统备份</p>
			<p>，确保快速回退的14个系统中，城市物联感知平台、一网统管等7个系统产生的数据全部汇聚到数据中台，实现数据的统一管理。同时，数据对外共享由数据中台统一提供。</p> <p>(一) 数据资源清单</p> <p>本项目涉及的14个系统数据资源，待成交供应商确定后另行提供。</p> <p>(二) 数据资源需求清单</p> <p>本运维项目涉及的14个系统中，物联网视频平台、数据中台、统一应用门户、一网统管等8个系统的数据资源需求主要涉及新津区区级各单位，具体数据需求清单，待成交供应商确定后另行提供。成交供应商需做好相关对接运维工作。</p> <p>(三) 数据资源共享清单</p> <p>为保证数据的统一管理和对外共享数据的一致性，本项目涉及的14个系统中，城市物联感知平台、一网统管等7个系统的数据均汇聚到数据中台，经治理后统一对外提供共享。相关共享清单，待成交供应商确定后另行提供。</p> <p>(四) 数据灾备</p> <p>通过成都市政务数据灾备服务平台实现本地系统备份和数据灾备中心异地数据备份，以满足保障信息系统和业务数据的完整性以及备份恢复。系统和数据备份工作的实施由运维服务供应商实施。</p> <p>1. 备份的原则</p> <p>对数据进行备份是为了保证数据的一致性和完整性，消除系统使用者和操作者的后顾之忧。不同的应用环境要求不同的解决方案来适应，一般来说，一个完善的备份策略，应满足以下原则：</p> <p>实时性</p> <p>业务数据备份的时候，数据库可能仍然处于打开的状态。那么在进行备份的时候，要采取措施，实时地进行事务跟踪、查看数据库状态，以保证正确地备份系统中的所有数据。</p> <p>高性能</p> <p>随着业务的不断发展，数据越来越多，更新越来越快，在休息时间来不及备份如此多的内容，在工作时间备份又会影响系统性能。这就要求在设计备份方案时，应尽量考虑提高数据备份的速度，提高数据备份的性能。</p> <p>易管理</p> <p>数据备份应用于不同领域，系统管理员的专业技能也处于不同的层次。这就要求一个好的备份方案操作应简单直观，以便缩短操作人员的学习时间，减轻操作人员的工作压力，使备份工作得以轻松地设置和完成。</p> <p>2. 数据库备份方式分析</p> <p>按照备份数据库的大小数据库备份有四种类型，分别应用于不同的场合，下面进行简要介绍。</p> <p>(1) 完全备份</p> <p>这是大多数人常用的方式，它可以备份整个数据库，包含用户表、系统表、索引、视图和存储过程等所有数据库对象。但它需要花费更多的时间和空间，所以，一般推荐一周做一次完全备份。</p> <p>(2) 事务日志备份</p> <p>事务日志是一个单独的文件，它记录数据库的改变，备份的时候只需要复制自上次备份以来对数据库所做的改变，所以只需要很少的时间。为了使数据库具有鲁棒性，推荐每小时甚至更频繁的备份事务日志。</p> <p>(3) 差异备份</p> <p>也叫增量备份。它是只备份数据库一部分的另一种方法，它不使用事务日志，相反，它使用整个数据库的一种新映像。它比最初的完全备份小，因为它只包含自上次完全备份以来所改变的数据库。它的优点是存储和恢复速度快。推荐每天做一次差异备份。</p> <p>(4) 文件备份</p> <p>数据库可以由硬盘上的许多文件构成。如果这个数据库非常大，并且一个晚上也不能将它备份完，那么可以使用文件备份每晚备份数据库的一部分。由于一般情况下数据库不会大到必须使用多个文件存储，所以这种备份不是很常用。</p> <p>按照数据库的状态可分为三种：</p> <p>冷备份，此时数据库处于关闭状态，能够较好地保证数据库的完整性。</p>

3	★	基础支撑及系统对接	<p>热备份，数据库正处于运行状态，这种方法依赖于数据库的日志文件进行备份。</p> <p>逻辑备份，使用软件从数据库中提取数据并将结果写到一个文件上。</p> <p>3. 数据备份策略建议</p> <p>（1）确定备份对象</p> <p>明确需要备份的数据对象，本项目涉及包括数据库、文件服务器等。</p> <p>（2）备份类型</p> <p>完全备份：备份整个数据集。适用于数据量不大，或者数据变化不频繁的场景。</p> <p>增量备份：只备份自上次备份以来发生变化的数据。可以节省存储空间和时间，但恢复数据可能需要多个备份文件。</p> <p>差异备份：备份自上次完全备份以来发生变化的数据。在恢复数据时只需要一个完全备份和一个差异备份。</p> <p>（3）设定备份频率</p> <p>根据数据的重要性和变化率，设定合适的备份频率。例如，关键业务数据可能需要每天备份，而一些非关键数据可能每周或每月备份一次。</p> <p>（4）选择备份存储介质</p> <p>本地存储：如硬盘、磁带等。</p> <p>远程存储：如云存储、离线存储等。</p> <p>混合存储：结合本地和远程存储，以实现数据的安全性和可访问性。</p> <p>（5）制定备份保留策略</p> <p>确定备份数据的保留期限，并根据需要定期清理旧的备份数据，以释放存储空间。</p> <p>（6）自动化备份流程</p> <p>使用自动化备份工具，可以定期自动执行备份任务，减少人为错误和干预。</p> <p>（7）监控和日志记录</p> <p>对备份过程进行监控，并记录备份日志，以便在出现问题时能够迅速定位和解决问题。</p> <p>（8）恢复测试</p> <p>定期进行恢复测试，以验证备份数据的有效性，并检查备份策略是否能够满足恢复需求。</p> <p>（9）备份安全</p> <p>确保备份数据的安全性，包括加密、访问控制等。同时，也要确保备份数据不受恶意攻击或损坏。</p> <p>（10）定期审查和更新备份策略</p> <p>随着业务的发展和数据的变化，定期审查和更新备份策略是必要的。确保备份策略与企业的业务需求保持一致，并适应新的挑战 and 变化。</p> <p>4. 数据恢复策略</p> <p>本数据恢复策略旨在确保企业在面临数据丢失或损坏时，能够迅速、有效地恢复数据，保障业务的连续性和稳定性。策略将明确恢复目标、流程、方法、资源分配及安全措施，为数据恢复提供明确指导。</p> <p>（1）恢复目标</p> <p>快速恢复关键业务数据，确保业务连续性。</p> <p>最大限度地减少数据丢失和恢复时间。</p> <p>保障数据恢复过程中的安全性和隐私性。</p> <p>（2）恢复流程</p> <p>初步评估：评估数据丢失或损坏的严重程度，确定恢复优先级。</p> <p>备份验证：验证备份数据的有效性和完整性，确保备份数据可用于恢复。</p> <p>选择恢复方法：根据数据丢失原因和备份类型，选择适当的恢复方法。</p> <p>数据恢复：执行数据恢复操作，包括从备份中恢复数据、使用数据恢复工具等。</p> <p>验证恢复结果：验证恢复后的数据准确性和完整性，确保数据可用于业务运营。</p> <p>记录恢复过程：详细记录恢复过程，包括使用的工具、步骤、遇到的问题和解决方案等。</p> <p>（3）资源分配</p> <p>人员：指定专门的数据恢复团队，负责执行恢复操作。</p> <p>时间：为数据恢复分配足够的时间，确保恢复过程不受时间限制。</p> <p>技术工具：提供必要的技术工具和软件，以支持数据恢复操作。</p> <p>（4）安全措施</p> <p>加密：对备份数据和恢复过程中的数据进行加密，防止数据泄露。</p> <p>访问控制：限制数据恢复团队的访问权限，确保只有授权人员能够执行恢复操作。</p>
---	---	-----------	---

		<p>监控和日志记录：监控数据恢复过程，记录相关日志，以便在出现问题时迅速定位和解决问题。</p> <p>（5）持续更新和测试</p> <p>更新策略：随着业务的发展和技术的变化，定期更新数据恢复策略，确保其与业务需求保持一致。</p> <p>测试恢复计划：定期测试数据恢复计划，验证其可行性和有效性。通过模拟数据丢失的情况，发现恢复计划中存在的问题和不足，并及时进行改进。</p> <p>（五）身份认证</p> <p>本项目运维的统一应用门户，需与成都市蓉政通平台集成，实现单点登录（统一身份认证），其余系统与应用中台实现统一身份认证。</p> <p>（六）政务应用平台对接</p> <p>1. 成都市事件中枢</p> <p>负责开展一网统管平台与成都市事件枢纽的需求对接、日常运维工作，并根据需求完成其他与成都市事件枢纽的对接工作。</p> <p>2. 成都市物联感知平台</p> <p>负责开展城市物联感知平台与成都市物联感知中心的系统对接、设备数据推送及运维等日常工作；根据需求汇聚新增物联感知设备，并对物联感知设备产生的运行数据进行清洗、归类以汇入数据中台形成数据资产。</p> <p>3. 各类业务系统</p> <p>各类业务系统（大屏）若要纳入可视化展现层管理，需积极配合对接工作，确保正常运行；各类业务系统（事件）若要纳入一网统管平台流传，需积极配合对接工作，确保正常运行。</p>														
4	★	<p>运维分级响应时间</p> <table><tr><th>事件等级</th><th>事件等级定义及响应时间</th></tr><tr><td>重大事件 （5级事件）</td><td>能够导致特别严重影响或破坏的事件，关键系统遭受特别重大的系统损失，造成系统大面积瘫痪，丧失业务处理能力，影响到项目信息系统的所有用户；需立即调动所有的资源在2小时内解决问题。</td></tr><tr><td>严重事件 （4级事件）</td><td>能够造成严重影响或破坏的事件，关键系统遭受重大的系统损失，造成系统长时间中断，业务处理能力受到极大影响，影响到绝大部分用户；需在短时间内调动所有的资源在8小时内解决问题。</td></tr><tr><td>重要事件 （3级事件）</td><td>能够导致较严重影响或破坏的事件，关键系统遭受较大的系统损失，造成系统中断，明显影响系统效率，业务处理能力受到影响，影响到半数的用户；需立即调动必要的资源在24小时内解决问题。</td></tr><tr><td>一般事件 （2级事件）</td><td>能够导致较小影响或破坏的事件，关键系统遭受较小的系统损失，造成系统短暂中断，影响系统效率，业务处理能力有点影响，影响到小部分用户；需调动必要的资源在2个工作日内解决问题。</td></tr><tr><td>轻微事件 （1级事件）</td><td>由于某些数据异常引起的事件，降低了个别用户的体验，降低了业务处理效率，影响到个别用户；需在规定时间内完成恢复工作。</td></tr><tr><td>提示事件 （0级事件）</td><td>提示性事件，对系统和业务的影响暂时未知的事件。</td></tr></table>	事件等级	事件等级定义及响应时间	重大事件 （5级事件）	能够导致特别严重影响或破坏的事件，关键系统遭受特别重大的系统损失，造成系统大面积瘫痪，丧失业务处理能力，影响到项目信息系统的所有用户；需立即调动所有的资源在2小时内解决问题。	严重事件 （4级事件）	能够造成严重影响或破坏的事件，关键系统遭受重大的系统损失，造成系统长时间中断，业务处理能力受到极大影响，影响到绝大部分用户；需在短时间内调动所有的资源在8小时内解决问题。	重要事件 （3级事件）	能够导致较严重影响或破坏的事件，关键系统遭受较大的系统损失，造成系统中断，明显影响系统效率，业务处理能力受到影响，影响到半数的用户；需立即调动必要的资源在24小时内解决问题。	一般事件 （2级事件）	能够导致较小影响或破坏的事件，关键系统遭受较小的系统损失，造成系统短暂中断，影响系统效率，业务处理能力有点影响，影响到小部分用户；需调动必要的资源在2个工作日内解决问题。	轻微事件 （1级事件）	由于某些数据异常引起的事件，降低了个别用户的体验，降低了业务处理效率，影响到个别用户；需在规定时间内完成恢复工作。	提示事件 （0级事件）	提示性事件，对系统和业务的影响暂时未知的事件。
事件等级	事件等级定义及响应时间															
重大事件 （5级事件）	能够导致特别严重影响或破坏的事件，关键系统遭受特别重大的系统损失，造成系统大面积瘫痪，丧失业务处理能力，影响到项目信息系统的所有用户；需立即调动所有的资源在2小时内解决问题。															
严重事件 （4级事件）	能够造成严重影响或破坏的事件，关键系统遭受重大的系统损失，造成系统长时间中断，业务处理能力受到极大影响，影响到绝大部分用户；需在短时间内调动所有的资源在8小时内解决问题。															
重要事件 （3级事件）	能够导致较严重影响或破坏的事件，关键系统遭受较大的系统损失，造成系统中断，明显影响系统效率，业务处理能力受到影响，影响到半数的用户；需立即调动必要的资源在24小时内解决问题。															
一般事件 （2级事件）	能够导致较小影响或破坏的事件，关键系统遭受较小的系统损失，造成系统短暂中断，影响系统效率，业务处理能力有点影响，影响到小部分用户；需调动必要的资源在2个工作日内解决问题。															
轻微事件 （1级事件）	由于某些数据异常引起的事件，降低了个别用户的体验，降低了业务处理效率，影响到个别用户；需在规定时间内完成恢复工作。															
提示事件 （0级事件）	提示性事件，对系统和业务的影响暂时未知的事件。															
		<p>（1）服务考核</p>														

本项目包含系统运维、系统迁移等，涉及功能开发、数据采集、传输、处理、使用、更新、维护等众多工作内容，为保证各项工作顺利开展，提升系统运行效率和质量，需做好相关考核工作，为系统高效运行提供制度性保障，考核结果作为项目经费计算的依据。

总得分由服务基本分、服务奖励分和服务处罚分三部分组成。计分公式为：服务总得分（记为T）=服务基本分+服务奖励分-服务处罚分。

季度综合总得分不小于90分为合格。若未达到90分，每少1分扣款比例为年度合同金额的0.5%。连续两个季度考核得分低于90分时，采购人有权终止合同。

年度运维结束后，年度考核合格、并经采购人组织的履约验收合格后，续签下一年度运维合同。①年度考核：年度综合总得分为四个季度综合总得分平均值，不小于90分为合格。若未达到90分，每少1分扣款比例为年度合同金额的1%，同时不续签合同。②履约验收：采购人可根据实际情况，组织第三方机构，如专家评委会对运维服务工作进行履约验收。

1. 运维服务考核

1.1 考核程序

采用按季度考核、季度结算的方式进行，具体考核程序如下：

（1）服务合同签订并生效之日起，每月末，成交供应商对运维服务情况进行自查，形成自查报告，在次月10个工作日前报采购人。

（2）采购人根据每月自查报告和相关运维资料，并结合自身对运维服务工作的掌握情况，依据运维考核评分标准得出季度的考核分数。

（3）采购人根据考核结果对运维经费进行结算。

1.2 考核内容

服务类别	服务项目	服务内容	指标
应用系统运维	应用功能升级	完成更正性、适应性升级、完善性和预防性升级。	有效性
	应用系统优化	应用系统优化分析及制定优化策略；优化数据逻辑结构和应用系统功能。	有效性
	应用应急服务	是否提前发现风险问题，及时响应突发性的特殊应用需求。	及时性、满意度
	事故分析和安全服务	及时提供事故原因和处理办法，配合采购人消除事故影响。制定落实信息安全管理制度、措施，完成国家信息安全主管部门的系统安全测评、备案等工作，制定并完成信息安全事件应急预案演练。	及时性、有效性 事故次数
	服务能力	按任务确认单时限要求完成服务内容。	及时性、准确性
		供需对接：成交供应商应按确认服务需求清单完成需求供需对接。	及时性、准确性
数据库运维、应用平台数据运营服务	数据更新机制维护	完成月度数据运维报告（含数据更新量、采集质量、数据运维质量、数据发布质量等）； 及时反馈各数据提供部门的数据质量情况，指导其改进和提高数据质量。	更新量、及时性
		数据更新量：数据内容及数据更新情况。	入库率、修正率
		采集质量：采集各单位数据后，应在48小时内完成数据入库。	入库率
		比对质量：对数据比对及时性、数据比对完成率、数据比对入库率。	数据的一致性、完整性
		数据质量：保证基础库数据一致性和完整性。	准确率
		数据融合：对汇聚至数据中台数据进行融合治理，满足供需要求。	数据的一致性、完整性

			协助采购人组织推广交流工作中好的经验和做法。	有效性																													
5	★	服务要求	<div>1.3考核办法</div> <div>每季度采购人对成交供应商就本项目提供的服务内容和质量进行考核，每季度的季度服务费与服务考核结果挂钩。在服务季度结束后30日内，采购人对供应商就本季度的服务事项进行考核。</div> <div>具体考核办法如下：</div> <div>1. 服务基本分100分。</div> <div>2. 服务奖励分得分办法：（奖励办法1）-3）项得分，当年未使用的分值，则可延续到以后维护年度使用，至本合同维护期结束终止。）</div> <div>1）相关工作获得国家级及相关官方国际组织奖励，加6分；</div> <div>2）相关工作获得国家部委奖励加5分，省级奖励加4分，市级加3分；</div> <div>3）相关技术管理及规范内容成为省标准加4分、市标准加3分；</div> <div>4）相关工作在国家级大型会议上经验交流，每次加2分；</div> <div>5）相关工作获得省级部门奖励，加2分；</div> <div>6）相关工作获得在职市级以上领导肯定性批示，加2分；</div> <div>7）相关工作成功申报国家部委基金课题，每项加3分；</div> <div>8）完成系统一次以上重大变更且经采购人与供应商双方认可，加2分。</div> <div>3. 考核扣分办法</div> <table><tr><th>考核类别</th><th>考核项目</th><th>扣分办法</th></tr><tr><td rowspan="4">应用系统 运维</td><td>应用功能升级</td><td>未及时完成更正性、适应性升级、完善性和预防性升级。每次扣0.5分。</td></tr><tr><td>应用系统优化</td><td>未有效满足应用系统优化需求，每次扣0.5分。</td></tr><tr><td>应用应急服务</td><td>采购人收集发现运维问题，但供应商未提前发现此问题，每次扣0.5分；在承诺的响应时限内，未及时响应突发性的特殊应用需求，每次扣1分。</td></tr><tr><td>事故分析和安全</td><td>发生重大事件、严重事件、重要事件、一般事件、轻微事件，每次分别扣10分、5分、3分、1分、0.5分；发生事故分析处理不及时，未能有效配合采购人消除事故影响，每次扣1.5分。未制定落实信息安全管理制度、措施、信息安全事件应急预案；未完成安全测评、备案等工作，扣1分。</td></tr><tr><td rowspan="10">数据库运维、应用平台 数据运营服务</td><td rowspan="2">服务能力</td><td>供应商未在规定时间内完成服务内容，每次扣0.1分。</td></tr><tr><td>供应商未准确把握需求内容，每次扣0.1分；供应商未满足业务需求，每次扣0.5分。</td></tr><tr><td rowspan="8">数据更新 机制维护</td><td>因供应商原因，未完成月度数据运维报告，扣0.5分。</td></tr><tr><td>因供应商原因，未及时反馈各数据提供部门的数据质量情况，指导其改进和提高数据质量，每次扣0.1分。</td></tr><tr><td>采集质量：采集业务数据后，应在48小时内完成数据入库。</td></tr><tr><td>因供应商原因，采集数据入库率未达到100%，每次扣0.1分。</td></tr><tr><td>数据更新量：数据内容及数据更新及时入库。</td></tr><tr><td>因供应商原因，数据入库率未达到100%，每次扣0.1分。</td></tr><tr><td>比对质量：对数据比对及时性、数据比对完成率、数据比对入库率。</td></tr><tr><td>数据比对完成率未达到100%，每次扣0.1分。</td></tr><tr><td>部门数据比对完成率未达到100%，每次扣0.1分。</td></tr><tr><td>数据质量：保证基础库数据一致性和完整性。</td></tr><tr><td>数据准确率未达到100%，每次扣0.1分。</td></tr><tr><td>数据融合：对汇聚至数据中台数据未开展数据治理，每次扣0.1分。</td></tr></table>		考核类别	考核项目	扣分办法	应用系统 运维	应用功能升级	未及时完成更正性、适应性升级、完善性和预防性升级。每次扣0.5分。	应用系统优化	未有效满足应用系统优化需求，每次扣0.5分。	应用应急服务	采购人收集发现运维问题，但供应商未提前发现此问题，每次扣0.5分；在承诺的响应时限内，未及时响应突发性的特殊应用需求，每次扣1分。	事故分析和安全	发生重大事件、严重事件、重要事件、一般事件、轻微事件，每次分别扣10分、5分、3分、1分、0.5分；发生事故分析处理不及时，未能有效配合采购人消除事故影响，每次扣1.5分。未制定落实信息安全管理制度、措施、信息安全事件应急预案；未完成安全测评、备案等工作，扣1分。	数据库运维、应用平台 数据运营服务	服务能力	供应商未在规定时间内完成服务内容，每次扣0.1分。	供应商未准确把握需求内容，每次扣0.1分；供应商未满足业务需求，每次扣0.5分。	数据更新 机制维护	因供应商原因，未完成月度数据运维报告，扣0.5分。	因供应商原因，未及时反馈各数据提供部门的数据质量情况，指导其改进和提高数据质量，每次扣0.1分。	采集质量：采集业务数据后，应在48小时内完成数据入库。	因供应商原因，采集数据入库率未达到100%，每次扣0.1分。	数据更新量：数据内容及数据更新及时入库。	因供应商原因，数据入库率未达到100%，每次扣0.1分。	比对质量：对数据比对及时性、数据比对完成率、数据比对入库率。	数据比对完成率未达到100%，每次扣0.1分。	部门数据比对完成率未达到100%，每次扣0.1分。	数据质量：保证基础库数据一致性和完整性。	数据准确率未达到100%，每次扣0.1分。	数据融合：对汇聚至数据中台数据未开展数据治理，每次扣0.1分。
考核类别	考核项目	扣分办法																															
应用系统 运维	应用功能升级	未及时完成更正性、适应性升级、完善性和预防性升级。每次扣0.5分。																															
	应用系统优化	未有效满足应用系统优化需求，每次扣0.5分。																															
	应用应急服务	采购人收集发现运维问题，但供应商未提前发现此问题，每次扣0.5分；在承诺的响应时限内，未及时响应突发性的特殊应用需求，每次扣1分。																															
	事故分析和安全	发生重大事件、严重事件、重要事件、一般事件、轻微事件，每次分别扣10分、5分、3分、1分、0.5分；发生事故分析处理不及时，未能有效配合采购人消除事故影响，每次扣1.5分。未制定落实信息安全管理制度、措施、信息安全事件应急预案；未完成安全测评、备案等工作，扣1分。																															
数据库运维、应用平台 数据运营服务	服务能力	供应商未在规定时间内完成服务内容，每次扣0.1分。																															
		供应商未准确把握需求内容，每次扣0.1分；供应商未满足业务需求，每次扣0.5分。																															
	数据更新 机制维护	因供应商原因，未完成月度数据运维报告，扣0.5分。																															
		因供应商原因，未及时反馈各数据提供部门的数据质量情况，指导其改进和提高数据质量，每次扣0.1分。																															
		采集质量：采集业务数据后，应在48小时内完成数据入库。																															
		因供应商原因，采集数据入库率未达到100%，每次扣0.1分。																															
		数据更新量：数据内容及数据更新及时入库。																															
		因供应商原因，数据入库率未达到100%，每次扣0.1分。																															
		比对质量：对数据比对及时性、数据比对完成率、数据比对入库率。																															
		数据比对完成率未达到100%，每次扣0.1分。																															
部门数据比对完成率未达到100%，每次扣0.1分。																																	
数据质量：保证基础库数据一致性和完整性。																																	
数据准确率未达到100%，每次扣0.1分。																																	
数据融合：对汇聚至数据中台数据未开展数据治理，每次扣0.1分。																																	

	异常数据 日常维护	未及时对异常数据分类处理，发布异常数据日常维护报告，制订异常数据日常维护管理流程。对部门比对异常数据100%响应处理。 部门比对异常数据反馈率未达到100%，每次扣0.1分。
	历史错误 数据维护	未对基础库历史错误数据进行维护计划管理；未进行历史错误数据维护；发布历史错误数据维护报告。 历史错误数据维护工作修正率未能达到要求，每次扣0.1分。
	数据管理	管理系统运行情况，未按需及时并准确提供统计信息和报送相关信息，每次扣0.1分。
		未有效对数据的传输、存储、加工、维护等环节的管理规范及时提出修订和完善，每次扣0.1分。
未有效管理系统数据传输、存储、应用、安全保障等环节的日常管理指导和监督，每次扣0.1分。		
基础平台 运维	基础平台运行	因供应商运维不当等原因，造成服务器故障，不能正常提供日常运维服务，每次扣1分。 因供应商运维不当等原因，造成系统性能低下，不能正常提供日常运维服务，每次扣2分。
	故障处理和应急 处理服务	发生故障后，未及时处理故障，视情况每次扣1分。 未制订故障处理流程管理规范和应急预案，扣1分。 未完成故障处理应急演练及报告，扣1分。
系统迁移	数据管理	源系统数据未100%迁移至目标系统，扣1分。
		迁移后数据与源系统不一致，扣1分。
		迁移后进行数据比对验证，关键数据不一致，扣1分。
	业务管理	迁移期间影响正常业务运行，系统切换后功能不正常，扣2分。
		对迁移过程中发现的异常情况未及时处理并记录，扣0.5。
		回退预案执行：如迁移失败，未按预案回退并恢复数据，扣1分。
其他	应用推广	未有效收集、解决、反馈、整理系统运行中的数据和技术问题及解决办法，形成问题知识库（含问题及解答100个及以上），推广知识库的运用，扣1分。未有效协助采购人指导部门进行数据采集环境准备、数据整理、初始化以及系统运行测试等技术工作。扣1分。
	培训工作	未完成采购人安排的标准培训、技术培训、操作培训等任务或质量不达标要求，每次扣1分。
	考核工作	未有效协助采购人制定管理系统的相关考核标准和办法，扣1分。 未有效协助采购人对系统的日常管理工作进行考核，应用服务调用访问的规范执行情况等，扣1分。 未有效协助采购人组织推广交流工作中好的经验和做法，扣1分。 供应商提交的运维服务文档不规范，扣0.5分。

（2）人员配置要求

①供应商应针对本项目建立运维团队，团队至少包含项目经理、技术负责人、系统维护工程师、应用数据维护工程师、数据分析算法模型人员等人员岗位。为保证及时有效完成运维服务工作，供应商委派的运维团队（数量：至少满足7人）须在采购人办公点驻场，驻场服务工作时间以采购人工作时间为准。注：供应商须提供运维团队人员信息（提供身份证复

		<p>印件、与本项目相关的工作经验阐述）并加盖电子章。</p> <p>②供应商须承诺：成交后、签订合同前将拟投入本项目的运维人员通过背景调查的资料交由采购人审核，经采购人审核无误后才能完成合同签订以及参与运维工作。在服务期间，若调换运维人员，成交供应商须提前10个工作日将调换后的运维人员通过背景调查资料向采购人申请报备。（注：供应商须单独提供承诺函并加盖电子章，格式自拟。）</p> <p>（3）运维服务文档要求</p> <p>运维服务除基本的会议记录、周报等文档外，还应根据服务内容，提交各服务相应的文档，包括说明文档、服务过程文档、总结文档等。提交的文档包括但不限于以下：</p> <p>①文档资料的内容应齐全、系统、完整；</p> <p>②文档资料的编写格式、内容及深度应符合国家有关服务项目方面的技术规范、标准和规程；</p> <p>③文档资料应字迹清楚、图样清晰、图表整洁，签字盖章手续完备；</p> <p>④文字材料尺寸规格宜为A4幅面（297mm*210mm），图纸宜采用国家标准图幅；</p> <p>⑤根据实际情况和业务需求调整各时期的其他文档要求。</p> <p>（4）培训服务</p> <p>在日常运维过程中，不断有新增用户，日常的操作培训需贯穿系统运维过程的始终。面向新津区区级部门、镇街等相关人员，提供集中或分散的操作培训，以及相关人员在使用过程中疑问解答服务。</p> <p>（5）安全保密要求</p> <p>采购人和成交供应商签订合同时，同步完成《安全保密协议》的签订。供应商须承诺：在项目服务期间，按照国家法律法规、相关规范制度要求和《安全保密协议》事项履行保密责任，确保数据资产安全，禁止向任何第三方泄露，否则采购人有权追究成交供应商法律责任。（注：供应商须单独提供承诺函并加盖电子章，格式自拟。）</p>
6	★	<p>资产归属及移交方面</p> <p>（1）软件（含定制开发内容源代码）所有权本项目中供应商提供服务所需配置的所有软、硬件设施设备含定制开发内容源代码）的所有权归供应商所有（包括但不限于因供应商违约出现合同终止的情况）。</p> <p>（3）数据资源所有权</p> <p>采购人拥有平台在运行过程中产生的数据资源的所有权，除用于本项目并按合同要求提供服务外，未经供应商许可，乙方任何时候不得以任何方式查看、删除、更改、获取、泄露。</p>

3.3.服务要求

3.3.1服务内容要求

采购包1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		服务方案	一、供应商提供运维服务方案（包括：1.运维管理体系建设目标；2.运维管理体系建设原则；3.运维管理体系建设思路；4.运维管理体系建设总体架构；5.运维管理标准规范；6.培训内容及目标；7.培训方式及范围）；二、根供应商提供运行维护保障方案（包括：1.日常运行维护保障方案；2.服务团队及技术支撑能力保障；3.运维服务管理流程；4.应急响应保障方案）；三、供应商提供售后服务方案（包括：1.故障及应急处置服务方案；2.售后服务流程；3.售后服务质量控制措施）。
2		人员要求	供应商根据本项目实际情况提供专业的团队服务人员，并提供相关证明材料。

3		履约能力	供应商根据本项目实际情况提供履约综合实力，并提供相关证明材料。
4		履约经验	为保障后期顺利实施开展项目，供应商具有贴合本项目要求的履约经验，并提供相关证明材料。

3.3.2.商务要求

采购包1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	自合同签订之日起三年，合同一年一签。
2	★	服务地点	成都市新津区西创大道1616号区政务服务中心三楼，具体地点由采购人指定。
3	★	验收、交付标准和方法	①验收主体：由采购人自行组织对项目进行验收。②采购人在接到成交供应商申请通知后的10天内组织验收；供应商按照验收要求提交相关验收资料。③验收标准：按《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22号）等规定以及磋商文件的要求、成交供应商的响应文件及承诺与项目合同约定标准进行验收。④采购人无故不进行验收工作并己使用项目履约成果的，视同验收合格。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、合同签订后，采购人收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内，达到付款条件起10日内，据实情况说明为合同签订后，采购人收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内支付合同总金额的40% 2、根据服务考核评价得分情况按季度据实付款（共4个季度），每个季度结束根据服务考核评价得分，采购人在收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内，达到付款条件起10日内，据实情况说明为根据服务考核评价得分情况按季度据实付款（共4个季度），每个季度结束根据服务考核评价得分，采购人在收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内最多支付合同总金额的10% 3、每年度运维服务结束并通过采购人服务考核和履约验收合格后，采购人在收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内，达到付款条件起10日内，据实情况说明为每年度运维服务结束并通过采购人服务考核和履约验收合格后，采购人在收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内最多支付合同总金额的20%。
6	★	违约责任与争议解决的方法	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。解决合同纠纷的方式 1.在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，应提交成都仲裁委员会仲裁。 2.仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。 3.除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。 4.在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

3.4.其他要求

采购包1:

系统无法调整，采购人和成交供应商在签订合同时约定：“①预付款：合同签订后，采购人收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内支付合同总金额的40%；②进度款：根据服务考核评价得分情况按季度据实付款（共4个季度），每个季度结束根据服务考核评价得分，采购人在收到成交供应商出具的合法有效税务发票后10个工作日内最多支付合同总金额的10%；③

尾款：每年度运维服务结束并通过采购人服务考核和履约验收合格后，采购人在收到成交供应商出具的合法有效税务发票后**10**个工作日内最多支付合同总金额的**20%**。注：若成交供应商未及时提交增值税发票，采购人付款时间顺延且对此不承担任何责任。”

。

第四章 磋商过程中可实质性变动的内容

磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动以下内容：

一、第三章“技术、服务及其他要求”中“3.2.技术要求”，“3.3.服务要求”：

“3.2.技术要求”，“3.3.服务要求”。

二、第七章“拟签订采购合同文本”：

“拟签订采购合同文本”。

除以上内容外，磋商小组不得变动磋商文件中的其他内容。

在磋商过程中，磋商小组根据项目实际需要制定磋商内容，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，磋商小组应及时以书面形式通知所有参加磋商的供应商。

第五章 磋商办法

5.1.总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《四川省政府采购评审工作规程（修订）》等法律制度规定，结合本采购项目特点制定本竞争性磋商评审办法。

二、评审工作由代理机构组织，具体评审事务由依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

三、评审工作应遵循客观、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。

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

五、政府采购活动参与各方原则上通过交易系统在线沟通、提示、告知有关情况，最终评审意见以签署的磋商报告为准。评审过程中需要供应商电子签章的，供应商应按规定加盖电子印章。磋商小组成员在签署磋商报告时，出现无法在线签章的特殊情况，可以线下签署后，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评审过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评审活动。如遇需及时联系供应商的特殊情况，采购代理机构可以在监督人员监督下，通过线下电话等方式联系供应商沟通、提示、告知有关情况，但不得干预或者操纵电子化采购活动、影响采购公平公正。代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员违法干预评审活动的，将依法追究其责任。

5.2.磋商小组

一、本项目磋商小组成员人数应为3人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评审专家由代理机构采取随机方式在采购平台的评审专家库系统（以下简称“专家库系统”）抽取。技术复杂、专业性较强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。市场竞争不充分的科研项目，需要扶持的科技成果转化项目，以及情况特殊通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。

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

三、磋商小组会成员获取解密后的响应文件，开展评审活动。出现评审专家缺席、回避等情形导致评审现场评审专家数量不符合规定的，采购人或者采购代理机构按规定申请补充抽取评审专家。无法及时补充抽取的，采购人或者采购代理机构应当在交易系统中暂停采购活动，封存供应商响应文件，按规定重新组建磋商小组，解封响应文件后，开展评审活动。

四、磋商小组应当履行下列职责：

（一）熟悉和理解磋商文件；

（二）审查、评价供应商响应文件等是否满足磋商文件要求；

（三）对响应文件进行比较和评价；

（四）根据需要要求采购人、代理机构对磋商文件作出解释；根据需要要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

（五）推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；

（六）起草资格审查报告、磋商报告并进行签署；

（七）向采购人、代理机构或者有关部门报告磋商中非法干预评审工作的行为；

（八）按规定告知供应商，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理；

（九）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3. 评审程序

5.3.1.熟悉和理解磋商文件

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、磋商办法和标准以及政府采购合同的内容等。

5.3.2.停止评审的情形

本磋商文件有下列情形之一的，磋商小组应当停止评审：

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

出现上述应当停止评审情形的，磋商小组应当通过交易系统向采购人、代理机构提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，磋商小组不得以任何方式和理由停止评审。

出现上述应当停止评审情形的，代理机构应当将停止评审的情形和具体原因通过交易系统告知参加采购活动的供应商，并在四川政府采购网公告。采购人、代理机构认为磋商小组不应当停止评审的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.3.3.资格审查

网上开启完成后，由磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对成功解密的响应文件中供应商资格证明等进行审查并出具资格审查报告。资格审查标准及要求如下：

5.3.3.1.一般资格审查

采购包1：

序号	一般资格审查内容	具体标准和要求	关联响应文件格式文本
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”；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“身份证复印件”。⑤非独立法人分支机构参加需提供具有独立法人资格的总公司针对本项目的授权书原件，并提供“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”。提供证明材料复印件并进行电子签章。	响应文件封面,供应商应提交的相关证明材料,投标（响应）函
2	具有良好的商业信誉	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

3	具有健全的财务会计制度。	可提供2023年或2024年经审计的财务报告复印件并进行电子签章，②也可提供响应文件递交截止时间前一年内任意时段的内部的财务报表复印件（至少包含资产负债表）并进行电子签章，③也可提供距响应文件递交截止日前一年内银行出具的资信证明复印件并进行电子签章，④供应商注册时间至响应文件递交截止日不足一年的，也可提供在工商备案的公司章程（复印件）并进行电子签章，⑤也可提供承诺函并进行电子签章。	供应商应提交的相关证明材料,投标（响应）函
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
6	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
7	不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动的行为。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
8	不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

5.3.3.2.落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	落实政府采购政策资格审查内容	具体标准和要求	关联响应文件格式文本
1	本采购包属于专门面向中小企业采购。	本采购包属于专门面向中小企业采购：提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱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）出具的属于监狱企业的证明文件。	中小企业声明函,残疾人福利性单位声明函,监狱企业的证明文件

5.3.3.3.特定资格审查

采购包1:

序号	特定资格审查内容	具体标准和要求	关联响应文件格式文本
无			

5.3.4.符合性审查

磋商小组依据本磋商文件的符合性审查要求，对符合资格要求供应商的响应文件有效性、完整性和响应程度进行审查。

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

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	符合性审查内容	具体标准和要求	关联响应文件格式文本
1	需要供应商进行承诺的实质性要求。	无需供应商单独提供材料进行响应，只需供应商承诺严格遵守并执行的相关实质性要求。编制、提交响应文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息由供应商在提交响应文件时进行确认，评审委员会通过开启记录表进行查看。	投标（响应）函
2	实质性要求应答	技术要求、服务要求响应	供应商应提交的相关证明材料,服务应答表
3	报价要求	在评审过程中，供应商报价低于采购预算50% 或者低于其他有效供应商报价算术平均价40%，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当要求其在合理的时间内通过交易系统进行书面说明、提交相关证明材料，并加盖电子印章。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效响应处理。	报价表

响应文件满足以上符合性审查要求的，则通过符合性审查；如有任意一项未满足符合性审查要求的，或符合性审查完成后，磋商小组发现供应商还存在未响应磋商文件实质性要求的，则按无效响应处理，并在磋商报告中载明未通过符合性审查的具体原因。

5.3.5.磋商

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

二、磋商小组所有成员通过交易系统集中在线与单一供应商对技术、服务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。

三、磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第四章约定的内容，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

四、对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应通过交易系统，将变动情况通知本轮次所有参加磋商的供应商。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。

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

六、经最终磋商后，供应商响应文件仍未实质性响应磋商文件的，磋商小组应当对其响应文件按无效处理，并通过交易系统告知供应商，说明理由。

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

八、磋商过程中，磋商小组发现或者知晓供应商存在违法行为的，应当在磋商报告中予以记录，并向项目同级财政部门报告，依法应将该供应商响应文件作无效处理的，应当作无效处理。

5.3.6.最后报价

采购包1：磋商结束后，磋商小组可以根据磋商情况要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。如本项目属于政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）/市场竞争不充分的科研项目/需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家。有效最后报价供应商家数不足本采购包约定最低有效家数的，本次采购活动终止，并发布终止公告。

一、磋商小组开启报价后，供应商应随时关注交易系统信息提醒，登录交易系统，通过“等候大厅”进行报价并签章后提交。

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

三、供应商未按磋商小组要求在规定时间内提交报价的，视为无效响应，由供应商自行承担不利后果。

四、最后报价提交后，供应商不得以任何理由撤回。

五、最后报价为有效报价应符合下列条件：

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

六、最后报价出现下列情况的，除磋商文件另有规定外，按以下原则处理：

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

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的最后报价由供应商经交易系统加盖电子印章后产生约束力，供应商不确认的，作无效响应处理。

七、在评审过程中，供应商报价低于采购预算**50%**或者低于其他有效供应商报价算术平均价**40%**，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当要求其在合理的时间内通过交易系统进行书面说明、提交相关证明材料，并加盖电子印章。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效响应处理。

5.3.7.解释、澄清、说明的有关问题

一、评审过程中，磋商小组认为磋商文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以要求采购人或者代理机构书面解释。采购人或者代理机构的解释不得改变磋商文件的原义或者影响公平、公正。

二、对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正，并给予供应商必要的反馈时间。供应商应当书面进行澄清、说明或者补正，澄清、说明或者补正不影响响应文件的效力，有效的澄清、说明或者补正材料是响应文件的组成部分。供应商的澄清、说明或者补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，不得影响供应商公平竞争。磋商小组和供应商应当通过交易系统制定、确认、交换相关澄清、说明文件。除供应商已明确表示澄清、说明完毕的外，给予供应商澄清、说明的时间不得少于**30分钟**。

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

四、磋商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。供应商的响应文件可以要求澄清、说明或者更正的，不得未经澄清、说明或者更正而直接作无效响应处理。

5.3.8.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，具体要求详见本章评审办法及标准部分。

5.3.9.磋商小组复核

评分汇总结束后，磋商小组成员复核、确认各自评审意见，汇总形成评审结果，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、响应文件被认定为无效的的进行重点复核。

5.3.10.代理机构现场复核评审结果

一、评分汇总结束后，磋商小组拟出具磋商报告前，代理机构应当组织**2名**以上的本单位工作人员，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，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或者重新评审，由磋商小组自主决定是否采纳代理机构的书面建议，并承担独立评审责任：

- （一）资格审查认定错误的；
- （二）分值汇总计算错误的；

（三）分项评分超出评分标准范围的；

（四）客观评分不一致的。

二、磋商小组采纳代理机构书面建议的，应当按照规定现场通过交易系统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；不采纳代理机构书面建议的，应当书面说明理由。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。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依法处理。

三、代理机构复核过程中，磋商小组成员不得离开评审现场。

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

5.3.11.推荐成交候选供应商

采购包1：确定3名成交候选供应商。

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成交候选供应商，并编写磋商报告。如本项目属于政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目或者需要扶持的科技成果转化项目，当提交最后报价的供应商为2家时，可以推荐2家成交候选供应商。

按供应商评审得分从高到低顺序排列。响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选供应商。评审得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣（本项目的技术指标为：运维服务方案、运行维护保障方案、售后服务方案，按照技术指标得分确定优劣）顺序排列；评审得分且最后报价且技术指标得分均相同的，按供应商提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；评审得分且最后报价且技术指标且提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量相同的并列。供应商响应的产品同时具有节能产品认证证书、环境标志产品认证证书的，按认定有效的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书数量累计计算。成交候选供应商并列的，由磋商小组根据磋商文件规定的推荐成交候选供应商数量，在排名并列的成交候选供应商中，采取随机抽取的方式确定成交候选供应商排名顺序。

如本项目的采购包涉及核心产品的，在按供应商评审得分从高到低顺序排列环节前，对提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下响应的，按一家供应商计算（任意一个核心产品是相同品牌时视为提供相同品牌产品的供应商），评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定一名供应商获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选供应商。未被推荐为成交候选供应商的供应商不再递补为成交候选供应商。

5.3.12.出具磋商报告

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

- 一、邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况，以及参加采购活动的供应商名单；
- 二、磋商日期和地点，磋商小组成员名单；
- 三、参加报价的供应商名单及报价情况和未参加报价的供应商名单及原因；
- 四、变动磋商文件实质性内容的有关资料及记录；
- 五、供应商响应文件响应磋商文件实质性要求情况及供应商变动响应文件有关资料及记录；
- 六、磋商情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件磋商情况等；
- 七、推荐的成交候选供应商名单及理由。

评审结果经代理机构核对无误后，磋商小组成员应当在磋商报告中签字或加盖电子印章确认。磋商报告签署前，磋商小组成员可以对已评环节的评审意见进行修改调整，并在磋商报告中记录。磋商报告签署后，评审意见生效，除符合政府采购法律制度规定情形外，任何单位和个人不得擅自改变评审结果。磋商小组成员签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见；拒签或加盖电子印章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评审结果。

5.3.13.评审争议处理规则

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

5.4.评审方法、细则及标准

5.4.1.评审方法

本次评审采用综合评分法。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。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

5.4.2.评审细则及标准

采购包1:

评审因素		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	评审分值	客观/主观	关联响应文件格式文本
	运维服务方案	根据供应商提供的运维服务方案（包括：1.运维管理体系建设目标；2.运维管理体系建设原则；3.运维管理体系建设思路；4.运维管理体系建设总体架构；5.运维管理标准规范；6.培训内容及目标；7.培训方式及范围）进行综合评审：以上7个部分内容齐全且同时满足要求的得28分。每缺少一个部分扣4分；内容存在不足的，每有一处扣2分，扣完为止。注：1.以上内容满足要求：①内容与项目技术服务需求吻合；②内容从实际出发，切合项目背景和项目需求；③内容符合国家、地方、行业标准、行业惯例以及项目特点。④内容清楚明了、表述规范含义准确。2.内容存在不足：①存在与本项目无关的其他行业、其他区域地点或无关的文字内容；②不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的情形；③内容描述存在不完整、前后矛盾、内容简略、不符合项目实际情况中任何一种情形。	28.0000	主观	其他资料.docx

详细评审	运行维护保障方案	<p>根据供应商提供的运行维护保障方案（包括：1.日常运行维护保障方案；2.服务团队及技术支撑能力保障；3.运维服务管理流程；4.应急响应保障方案）进行综合评审：以上4个部分内容齐全且同时满足要求的得20分。每缺少一个部分扣5分；内容存在不足的，每有一处扣2.5分，扣完为止。</p> <p>注：1.以上内容满足要求：①内容与项目技术服务需求吻合；②内容从实际出发，切合项目背景和项目需求；③内容符合国家、地方、行业标准、行业惯例以及项目特点。④内容清楚了、表述规范含义准确。2.存在不足：①存在与本项目无关的其他行业、其他区域地点或无关的文字内容；②不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的情形；③内容描述存在不完整、前后矛盾、内容简略、不符合项目实际情况中任何一种情形。</p>	20.0000	主观	其他资料.docx
	售后服务方案	<p>根据供应商提供的售后服务方案（包括：1.故障及应急处置服务方案；2.售后服务流程；3.售后服务质量控制措施）进行综合评审：以上3个部分内容齐全且同时满足要求的得12分。每缺少一个部分扣4分；内容存在不足的，每有一处扣2分，扣完为止。</p> <p>注：1.以上内容满足要求：①内容与项目技术服务需求吻合；②内容从实际出发，切合项目背景和项目需求；③内容符合国家、地方、行业标准、行业惯例以及项目特点。④内容清楚了、表述规范含义准确。2.内容存在不足：①存在与本项目无关的其他行业、其他区域地点或无关的文字内容；②不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的情形；③内容描述存在不完整、前后矛盾、内容简略、不符合项目实际情况中任何一种情形。</p>	12.0000	主观	其他资料.docx

	人员配置	1.本项目拟派的项目经理：具有系统集成项目管理工程师得2分；具有信息系统项目管理师的得4分。本项满分4分。 2.本项目拟派的技术负责人：具有信息化专业中级技术职称的得2分；具有信息化专业高级及以上技术职称的得4分。本项满分4分。 3.本项目拟派出的服务人员（除项目经理、技术负责人）：具有计算机技术与软件专业技术资格（中级及以上证书）或信息化专业中级及以上技术职称，每提供1人得2分，最多得10分。 注：供应商提供上述人员证书复印件并加盖电子章，人员不得重复得分。	18.0000	客观	其他资料.docx
	履约能力	供应商具有“信息采集”或“事件调度”或“数据共享交换”或“中台系统”等类似与本项目相关的计算机软件著作权登记证书，每提供1个得2分，本项满分6分。 注：供应商提供上述证书复印件并加盖电子章。	6.0000	客观	其他资料.docx
	履约经验	2022年1月1日（含）至提交响应文件截止日，供应商具有类似履约经验，每提供1个得2分，本项满分6分。 注：①供应商提供合同复印件或中标（成交）通知书并加盖电子章；②类似指的是运维服务等与本项目服务内容相关。	6.0000	客观	其他资料.docx
价格分	报价	1. 经评标委员会评审，通过资格和符合性审查，且投标最终报价最低的投标人的投标报价作为评标基准价。2. 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×分值。评审价格=响应报价。	10.0000	客观	报价表

价格扣除

采购包1:

序号	评审内容	适用情形	扣除比例 %（以“C1”表示）	具体标准和要求	关联响应文件格式文本
无					

优先采购产品评审细则

采购包1:

序号	评审内容	具体标准和要求	关联响应文件格式文本
----	------	---------	------------

5.5.终止采购活动

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

：

一、因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

三、除政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家外，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。

5.6.确定成交供应商

一、评审结束后，代理机构在评审结束后2个工作日内将磋商报告送采购人。

二、采购人应当自收到磋商报告之日起5个工作日内，在磋商报告确定的成交候选供应商名单中按顺序确定1名成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定磋商报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

三、采购人或者代理机构应当自成交供应商确定之日起2个工作日内，在四川政府采购网公告成交结果，磋商文件应当随成交结果同时公告。

5.7.磋商小组义务

磋商小组在政府采购活动中应当履行下列义务：

一、遵守评审工作纪律；

二、按照客观、公正、审慎的原则，根据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；

三、不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

四、及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购人、代理机构向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

五、发现磋商文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过交易系统向代理机构书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

六、配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

七、法律、法规和规章规定的其他义务。

5.8.磋商小组成员工作纪律

磋商小组成员在政府采购活动中应当遵守下列工作纪律：

一、严格遵守政府采购法律制度关于磋商小组成员回避的规定。

二、评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由代理机构统一保管。

三、评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

四、评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化磋商文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

五、在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项外，不得向外界透露评审内容。

六、服从评审现场代理机构的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

七、遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购人、代理机构的请托。

第六章 响应文件格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 响应文件封面

详见附件: 投标(响应)函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 供应商应提交的相关证明材料

详见附件: 服务应答表

详见附件: 报价表

详见附件: 其他资料.docx

政府采购合同

（服务类）

政府采购合同编号：_____

履约地点：_____

签订地点：_____

签订时间：20__年__月__日

采购人（甲方）：_____

采购人地址：_____

供应商(乙方)：_____

供应商地址：_____

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

一、标的信息

二、服务要求

三、合同定价方式、付款进度和支付方式

合同定价方式：

四、履约保证金

五、验收标准和方法

六、甲方的权利和义务

- 1.甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分XXX。
- 2.根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。
- 3.国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

七、乙方的权利和义务

- 1.根据本合同的约定向甲方收取相关服务费用。
- 2.接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。
- 3.乙方承诺遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。
- 4.国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

八、违约责任

九、不可抗事件处理

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

3.不可抗力事件延续XX天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十、解决合同纠纷的方式

十一、合同生效及其他

1.合同经双方法定代表人（或主要负责人）或授权委托代理人签字并加盖公章后生效。

2.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的货物的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。补充协议签订后，报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同一式3份，自双方签章之日起生效。甲方持有1份，乙方持有1份，同级财政部门备案1份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人或主要负责人（授权代表）：

法定代表人或主要负责人（授权代表）：

地 址：

地 址：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签订时间： 年 月 日

签订时间： 年 月 日