

自行委托类



竞争性磋商文件

项目编号：ZQDLZB202500021SH

项目名称：肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目

采购人：肇庆市人民政府行政服务中心

采购代理机构：肇庆德力招标代理有限公司

发布日期：2025年3月13日

目 录

第一章 磋商邀请	2
第二章 采购需求	5
第三章 供应商须知	27
第四章 评审	38
第五章 合同文本	49
第六章 响应文件格式与要求	71

第一章 磋商邀请

肇庆德力招标代理有限公司受肇庆市人民政府行政服务中心的委托，采用竞争性磋商方式组织采购肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目。欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、项目概述

1. 名称与编号

采购项目名称：肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目

采购项目编号：ZQDLZB202500021SH

采购方式：竞争性磋商

预算金额：636,100.00 元

2. 项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包 1（肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目）：

采购包预算金额：636,100.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）	是否允许进口产品
1-1	软件运维服务	肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目	1（项）	详见第二章	636,100.00 元	否

本采购包不接受联合体响应。

合同履行期限：1 年（具体服务起止时间以合同约定为准）。

二、供应商的资格要求

1. 供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：响应文件中提供《资格条件承诺函》。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：响应文件中提供《资格条件承诺函》。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：响应文件中提供《资格条件承诺函》。

5) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：响应文件中提供《资格条件承诺函》。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额

罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

参与的供应商服务全部由符合政策要求的中小企业承接。本项目为服务类采购，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。残疾人福利单位视同小型、微型企业。注：中小企业应填写的《中小企业声明函》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，否则不予认定。

3. 本项目特定的资格要求：

采购包1（肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目）：

1) 供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。

三、获取磋商文件

时间：2025年3月13日至2025年3月20日，每天上午09:00:00至12:00:00，下午14:30:00至17:30:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：肇庆市前进北路10号第十一层第1107室

方式：现场报名或在线获取。现场购买竞争性磋商文件：供应商代表须携带本人身份证原件及复印件到肇庆市前进北路10号第十一层第1107室现场获取。在线获取竞争性磋商文件：详见项目在线报名操作流程 <http://www.zqdlzbd1.com/articshow.asp?menuid=5&id=1695>。

售价（元）：200

四、提交响应文件截止时间、开启时间和地点：

提交响应文件截止时间和开启时间：2025年3月24日15时00分（北京时间）

地点：肇庆德力招标代理有限公司会议室<地址：肇庆市前进北路10号（联通大厦）十一层第1102室>

五、公告期限、发布公告的媒介：

1. 公告期限：自本公告发布之日起不得少于 3 个工作日。
2. 发布公告的媒介：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、肇庆德力招标代理有限公司（<http://www.zqdlzbd1.com/>）。

六、本项目联系方式：

1. 采购人信息

名称：肇庆市人民政府行政服务中心

地址：肇庆市端州区信安四路 8 号

联系人：刘先生

电话：0758-2183949

2. 采购代理机构信息

名称：肇庆德力招标代理有限公司

地址：肇庆市前进北路 10 号第十一层第 1107 室

联系方式：0758-2160028

3. 项目联系方式

项目联系人：卫女士

电话：0758-2160028

第二章 采购需求

一、项目概况：

（一）项目名称：肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目

（二）项目背景

为贯彻落实国家和省关于优化营商环境的要求，加强肇庆市投资项目建设便利度，简化企业生产经营审批流程，提升涉企服务质量和效率，现需为肇庆市涉企一站式服务平台提供为期 1 年的运维服务，以保障平台稳定运行，持续为企业提供优质服务。

（三）项目目标

1. 全力支撑平台正常运行，确保平台能继续对全市产业招商项目实现全流程动态式闭环预警监测管理。

2. 保障平台持续为企业一体化涉企主动式服务，推进产业项目审批验收一站式代办服务工作，破解产业落地难题。

3. 增强企业获得感，提升政府科学决策、分类管理、精准服务的能力，助力打造全市高质量制造业产业集群。

（四）项目范围

本项目运维服务范围涵盖肇庆市涉企一站式服务平台的所有功能模块，包括但不限于全肇办服务专区、涉企一站式服务管理系统、产业项目招商管理系统、平台运行管理系统，以及与各公共支撑平台的对接部分。同时，包含平台相关的硬件设备、软件系统、数据库、网络环境等的运维服务，以及平台运营过程中的业务支撑、数据治理、咨询与技术支持等服务。

（五）项目绩效

一级指标	二级指标	三级指标	实施周期指标值	年度指标值
产出指标	质量指标	系统故障率	≤1%	≤1%
	时效指标	系统故障修复处理时间	≤1 小时	≤1 小时
效益指标	社会效益指标	主页点击量（人次）	≥2 万人次	≥2 万人次
满意度指标	服务对象满意度指标	用户使用满意度	≥95%	≥95%

（六）项目周期

本次项目运维时限为一年（12 个月），项目周期以合同签订时间为准计算。

二、现状及需求分析

（一）系统现状

1. 原系统建设情况

序号	子系统模块	功能模块分解	
1	全肇办服务专区（粤政易）	数看产业	数看产业
2		数智预警	数智预警
3		项目档案	项目档案
4		企业档案	企业档案
5		问题台账	问题台账
6		服务日志	服务日志
7	全肇办服务专区（粤商通）	项目落地	我的项目
8			我的工程
9			告知清单
10			已签代办
11			问题/诉求
12		我的提醒	我的提醒
13		我的证照	我的证照
14		我的信用	我的信用
15		资讯速递	投资商机
16			产业园区
17			地块信息
18			厂房信息
19			政策快讯
20			中介服务
21			人才服务
22			涉企培训
23		业务快办	企业开办
24			项目立项
25			融资贷款
26			不动产登记
27			用电报装

28	涉企一站式 服务管理系 统		用水报装
29			用气报装
30			办税服务
31			政策匹配
32			万企诉求
33			领补贴
34			检测服务
35			调查填报
36			项目档案
37		企业档案	
38		三通一平	
39		不动产档案	
40		事项办件	
41		业务服务	代办队伍管理
42			靠前服务
43			代办服务签约
44			双容双承诺
45			退件问询
46			项目服务日志
47			项目问题台账
48			专班台账
49			科长课堂
50			项目会商
51		内容管理	涉企培训活动
52			投资指南
53			产业园区
54			地块
55			厂房
56		运行管理	用户管理
57			日志管理

58		惠企政策	惠企政策
59		业务配置	短信管理
60	业务服务管理		
61	粤政易管理		
62	产业项目招商管理系统	招商引资项目管理	招商引资项目
63			县区在谈项目审核
64			县区评审备案审核
65			项目跟踪列表
66			我的跟踪项目
67			项目流转列表
68			备选项目列表
69			项目在谈列表
70			市直首谈项目
71			评审备案资料变动项目
72			项目进度预警
73			遴选备案审核
74			签约复核
75			补充签约审核
76			工业平台项目
77			项目跟踪审核
78			项目年度投资额审核
79			数据导入补充审核
80			驻外项目列表
81			项目巡查督导
82			招商推介
83			招商引资报表管理
84			招商引资项目数据上报
85			增资扩产项目管理
86		增资扩产项目报表管理	
87		增资扩产项目数据上报	

88			增资扩产项目问题督导
89		投资企业管理	投资企业信息
90		招商引资项目管理(移动端)	我的招商引资项目
91			招商引资项目审批
92			招商引资项目跟踪
93			招商引资项目巡查
94			招商引资项目数据上报
95			招商引资项目统计分析
96			导出招商引资项目报表
97			增资扩产项目管理(移动端)
98		增资扩产项目审批	
99		增资扩产项目问题督导	
100		增资扩产项目数据上报	
101		增资扩产项目统计分析	
102		导出增资扩产项目报表	
103	产业项目招商管理系统	产业项目招商管理系统	包括招商引资项目管理、增资扩产项目管理、投资企业管理、招商引资项目管理(移动端)、增资扩产项目管理(移动端)
104	平台运行管理系统	平台运行管理	组织管理、权限管理、用户管理等
105	系统对接开发	系统对接	投促局招商引资管理平台、工信局增资扩产管理平台、市监局企业开办审批系统、发改局投资项目在线审批监管平台、肇庆市“互联网+不动产登记”平台、肇庆市一门式一网式系统、统一身份认证系统、短信平台、电子证照系统、广东省网上中介服务超市、万企诉求平台、粤政易、粤商通、粤治慧、住建局和资源局工程建设项目审批平台等公共支撑平台的对接

(二) 平台现有服务器资源表

虚拟机名	所属区域(互联网区/	CPU/	CPU	内存	数据盘	数据盘使
------	------------	------	-----	----	-----	------

	政务外网区)	核	类型	/GB	/G	用/G
肇庆市涉企一站式服务平台_跳板机	肇庆互联网	X86	4	8	300	265.4
肇庆市涉企一站式服务平台_代理服务器	肇庆互联网	X86	2	8	300	266.4
肇庆市涉企一站式服务平台_文件服务器-0001	肇庆政务外网	X86	2	8	400	315.6
肇庆市涉企一站式服务平台_文件服务器-0002	肇庆政务外网	X86	2	8	400	322.5
肇庆市涉企一站式服务平台_数据库服务器	肇庆政务外网	X86	32	64	400	233.5
肇庆市涉企一站式服务平台_应用服务器-0001	肇庆政务外网	X86	16	32	300	204.5
肇庆市涉企一站式服务平台_应用服务器-0002	肇庆政务外网	X86	2	8	300	241.6
肇庆市涉企一站式服务平台_测试服务器	肇庆政务外网	X86	16	32	400	170
涉企服务一网通管平台_应用服务器-0001	肇庆政务外网	X86	8	32	1000	253
涉企服务一网通管平台_应用服务器-0002	肇庆政务外网	X86	8, 4	32, 16	1000	231
涉企服务一网通管平台_应用服务器-0003	肇庆政务外网	X86	8	16	500	84
涉企服务一网通管平台_数据库服务器	肇庆政务外网	X86	4	16	500	180

-0003						
涉企服务一网通管平台_数据库服务器	肇庆政务外网	X86	4	16	500	120
-0004						

三、运维服务范围及内容

（一）肇庆市涉企一站式服务平台运维服务

1. 全肇办咨询运营服务

1.1 发布资讯核查与督促部门更新

提供发布资讯核查与督促部门更新内容的服务：

- （1）搜集市直、区县主管部门、业务部门对不同资讯模块已发布内容的修改、下架等需求。
- （2）根据搜集到的需求，技术服务团队按需进行资讯内容的维护，对发布的资讯内容提供核查服务，

并督促部门更新栏目内容。

1.2 新栏目变动配置

针对栏目有新变动的要求，提供新栏目变动配置服务：

- （1）与市直、区县主管部门、业务部门沟通，明确栏目的新变动要求，跟进各模块发布内容的收集工作。
- （2）对收集到的各模块发布内容做好梳理跟进工作，完成分类整理工作。
- （3）对现有各模块发布内容做好分析跟进工作。

2. 业务支撑服务

2.1 数智预警服务支撑

提供数智预警服务支撑，包括开展规则配置维护和业务处理流程维护。

- （1）规则配置维护：梳理和定义预警规则，包括各种可能导致预警的触发条件；在平台后台配置这些预警规则，确保它们能够正确、及时地触发预警；定期检查和更新预警规则，以适应业务变化。
- （2）业务处理流程维护：分析业务处理流程，确保预警触发后能够按照预定的流程进行处理；维护和更新业务处理流程，确保管理部门相关人员和技术服务团队都能够清晰地了解每个业务处理流程步骤；监督业务处理流程的执行情况，发现问题及时进行调整。

2.2 评价通报支撑

提供评价通报支撑，包括提供代办服务评价与统计、提供数智预警服务评价与统计；提供双容双承诺评价与统计：

(1) 代办服务评价与统计：收集与分析代办服务的评价标准、评价范围、评价指标及权重；对代办服务的评价过程提供支撑；对代办服务各项评价数据进行统计，对评价结果进行分析。

(2) 数智预警服务评价与统计：收集与分析数智预警服务的评价标准、评价范围、评价指标及权重；对数智预警服务的评价过程提供支撑；对数智预警服务的各项评价数据进行统计，对评价结果进行分析。

(3) 双容双承诺评价与统计：收集与分析双容双承诺的评价标准、评价范围、评价指标及权重；对双容双承诺的评价过程提供支撑；对双容双承诺的各项评价数据进行统计，对评价结果进行分析。

2.3 一体化建模实施维护

提供对一体化建模实施事项与业务部门关系的维护，实现对一体化建模实施事项与业务部门关系的动态更新与管理：

(1) 收集信息：对专项行政事项清单进行梳理收集，包括实施事项清单、事项在专项内环节顺序、事项的主辅项等，形成专项行政事项清单梳理。

(2) 一体化建模：根据政策和业务流程的变化，定期更新一体化建模实施事项，确保信息的准确性和时效性。

(3) 事项清单与业务部门配置跟踪维护：配置并动态维护包括实施事项清单、事项在专项内环节顺序、事项的主辅项等，形成专项行政事项清单梳理，并对部门人员的工作进行跟踪管理。

2.4 主动靠前服务支撑

提供一次性告知清单，做好主动靠前服务支撑，包括提供主动靠前服务、事项靠前服务处理人员配置跟踪维护：

(1) 主动靠前服务：支撑代办专员错误选择部门问题的情况下，能撤回上一步重新选择，指导代办专员选择正确的部门与事项；做好全肇办主动靠前服务的相关支撑工作，真正实现“把企业关注的高频服务、所有部门的审批服务、营商所需的配套服务”一站式提供给企业，减少企业的办事时间和成本，提高办事效率。

(2) 事项靠前服务处理人员配置跟踪维护：配置并动态维护事项靠前服务处理人员的信息，并对服务处理人员的工作进行跟踪管理，确保服务处理人员按时按质完成任务。

2.5 各环节短信维护

对各环节的短信模板内容、短信发送方式、场景说明信息提供维护服务：

(1) 短信模板内容维护：对各环节短信模板内容进行动态更新维护与管理，收集整理新的短信模板、按要求更新以往的短信模板；对每个短信模板内容进行合规性、时效性的常规检查，确保短信模板符合规范、表达清晰、无歧义，短信内容与当前时间相符合；对短信模板内容做好分类整理工作，便于后续的更新与管理。

(2) 短信发送方式维护：对各环节短信发送方式进行动态维护与管理，根据短信发送的规则要求，配置与管理短信发送的相关参数并完成测试，确保短信发送成功。

(3) 场景说明信息维护：对各环节的短信场景说明信息进行动态维护与管理，记录和管理需要发送短信的各个环节和场景，为每个场景编写说明信息，如触发条件、发送对象、发送内容、发送时间等，并及时更新说明信息，确保其与实际情况保持一致。

2.6 双容双承诺业务支撑

提供双容双承诺业务支撑，完成部门承诺条款配置，对部门承诺条款信息进行分类归集、梳理分析及配置维护：

(1) 部门承诺条款信息分类归集：收集、整理各部门提供的承诺条款信息，根据承诺条款的性质、内容或重要性等因素，制定分类标准，并对承诺条款信息进行分类归集。

(2) 部门承诺条款信息梳理分析：对归集后的承诺条款信息进行梳理分析，获取关键信息等重要内容。

(3) 部门承诺条款信息配置维护：根据部门的需求变化或政策调整，对部门承诺条款信息进行及时更新与配置维护，确保承诺条款信息与实际相符。

2.7 项目数据调整支撑服务

提供项目数据调整支撑服务，包括提供项目行政区划错误调整、双容双承诺部门回复意见的调整等，保障业务流程：

(1) 项目行政区划错误调整：针对项目行政区划出现错误的情况，及时跟相关部门进行沟通确认，并及时调整修正错误数据，确保行政区划信息的准确性，在数据修正后进行验证和测试，确保修正后的数据符合业务要求。

(2) 双容双承诺部门回复意见调整：收集、整理、分析双容双承诺业务中相关部门的回复意见，对部门回复意见进行调整更新，将调整后的情况反馈给相关部门，确保信息的一致性和准确性。

2.8 指南修订

配合修订《肇庆市产业投资项目审批事项服务指南》：

(1) 了解现有服务指南情况：配合分析现有的《肇庆市产业投资项目审批事项服务指南》，掌握服务指南内容、结构。

(2) 收集修订需求：与相关部门沟通，确认对服务指南修订的具体需求，收集和整理与产业投资项目审批相关的最新政策、法规、流程和标准，确保修订后的服务指南符合最新要求。

(3) 配合修订工作：根据收集到的修订需求，配合参与服务指南的修订工作，在修订过程中与相关部门保持密切沟通，确保部门对修订内容有充分的了解和认可，确保服务指南的准确性和实用性。

(4) 修订后的校对工作：在配合完成《肇庆市产业投资项目审批事项服务指南》修订后，对服务指南进行仔细的内容校对，确保内容的准确性、完整性。

3. 数据治理支撑服务

3.1 数据归集

提供数据归集服务，包括数据标准变动、数据接口监控：

(1) 数据标准变动：跟踪和获取最新的数据标准，当数据标准发生变动时及时通知相关部门，确保部门了解情况；根据新的数据标准，对已有数据进行清洗和转换，确保数据的一致性和准确性。

(2) 数据接口监控：定期监控检查数据接口的状态，确保数据接口正常运行，并能在出现问题时及时发现；监控数据传输过程中的情况，确保数据传输的稳定性和效率；定期评估数据接口性能，包括响应时间、吞吐量等，确保接口满足业务需求；当发现数据接口存在异常问题或数据传输问题时，及时定位问题原因，并采取相应措施进行解决。

3.2 数据治理

为确保数据质量、准确性、完整性和安全性，提供数据治理服务，巡查发现问题、数据核查、数据修正：

(1) 巡查发现问题：建立定期巡查机制，对数据存储、处理、传输等各个环节进行巡查；在巡查过程中，排查出数据质量、合规性、安全性等方面可能存在的问题；记录发现的问题，形成报告，以便后续处理和跟进。

(2) 数据核查服务：检查数据源头，确保数据的准确性和可靠性；验证数据的完整性，确保数据没有遗漏或重复；对数据进行合规性核查，确保数据符合相关标准；记录核查结果，包括问题的具体情况、处理建议等。

(3) 数据修正服务：根据核查结果，制定详细的数据修正计划；按照修正计划，对数据进行修正，包括修改错误数据、补充遗漏数据等；验证数据修正后的结果，确保数据质量得到提升；记录数据修正的过程和结果，形成报告以便后续参考。

4. 软件功能升级维护

4.1 双容双承诺功能调整

(1) 对于产业投资项目一次摘地分期建设，根据实际情况，征得审批部门同意，可以多次签订“双容双承诺”协议，且协议之间无时限约束关系，支持“双容双承诺已签约”的项目再次发起“双容双承诺”签约申请，征求相关审批部门意见；

(2) 对于一个项目的第1次签约，双容双承诺和项目全链条的“实际开工时间”同步，支持服务专员修改维护；

(3) 对于一个项目的第 2...N 次签约，双容双承诺和项目全链条的“实际开工时间”不同步，支持服务专员修改维护双容双承诺的“实际开工时间”，但不同步到项目全链条的“实际开工时间”；

(4) 双容双承诺补证管理，“实际开工时间”调整为“实际动工时间”，支持服务专员修改维护双容双承诺的“实际开工时间”，但不同步到项目全链条的“实际动工时间”；

(5) 双容双承诺延期管理，支持“双容双承诺已签约”的项目再次发起“双容双承诺”延期申请，征求相关审批部门意见，延长双方承诺的协议时限，其他涉及功能相应调整。

4.2 数智预警功能调整

(1) 根据产业发展趋势、政策变化等因素，对数智预警指标进行修改、增减等方面的调整；

(2) 预警处理页面 UI 调整；

(3) “去更正”操作权限修改为仅限于当前指标对应的操作选项，审批手续缺失类的指标处理增加上传凭证必选项；

(4) “监测项目总数”统计口径修改为全市已签约招商引资项目数量，下方增加统计口径注释，异常项目数分类修改为“1 项指标异常”、“2 项及以上指标异常”；

(5) [处理中的原因]分类修改为：项目存在问题需解决、待企业补办手续、待企业确认问题，[存在的业务问题]修改为[存在的项目问题]；

(6) 返回逻辑修改，返回到上一页面后保留之前的筛选范围；

(7) 增加代办员选项与行政区划选项之间联动关系，增加代办员名字模糊搜索功能。

5. 咨询与技术服务

在 1 年服务期内，提供 7*24 小时的远程咨询（电话、微信、粤政易）及技术支持响应服务：

(1) 远程咨询服务：提供包括电话、微信、粤政易多渠道的 7*24 小时远程咨询服务，解答部门疑问，确保部门人员在遇到问题时能及时获得帮助和解答；

(2) 技术支持响应服务：提供 7*24 小时的远程技术支持响应服务，设立快速响应机制，对用户问题进行分类管理；制定紧急故障处理预案，确保在平台发生严重故障时能够迅速启动应急响应机制，提供有效的解决方案；为平台提供持续的技术支持服务。

6. 业务数据维护

6.1 系统优化服务

在 1 年服务期内，提供针对各种应用系统的系统设置、参数调整和数据优化工作，频率为一周一次：

(1) 系统设置服务：深入分析各种应用系统的功能、性能和用户需求，对系统进行定期优化设置，确保系统设置满足实际应用场景，确保系统安全性与数据安全。

(2) 参数调整服务：调整优化系统性能参数，根据应用系统的负载情况，调整系统资源分配，提高系统吞吐量和响应速度；启用并配置适当的缓存机制，提高系统性能；记录关键信息以便排查问题。

(3) 数据优化服务：对系统存储的数据进行定期优化处理，清洗、处理冗余数据、无效数据等，对历史数据进行归档处理。

6.2 人员信息及权限动态调整服务

在1年服务期内，对代办人员的组织、岗位、角色和人员信息提供调整、修改、增加和删减的动态管理维护，对相关权限提供调整和设置，频率为一周一次：

(1) 代办人员的组织信息维护服务：对代办人员的组织信息提供动态调整服务，实现对代办人员组织信息进行修改、增加和删减的管理。

(2) 代办人员岗位信息维护服务：根据组织结构和业务需求，提供对代办人员岗位信息的动态调整服务，实现对代办人员岗位信息进行修改、增加和删减的管理。

(3) 代办人员角色维护服务：根据业务需求和权限管理要求，对代办人员的角色进行动态调整管理，实现对代办人员角色进行修改、增加和删减的管理。

(4) 代办人员信息维护服务：对代办人员的信息提供动态调整管理，实现对代办人员的信息进行修改、增加和删减的管理，包括联系方式、所属组织、岗位、角色等。

(5) 权限调整设置服务：提供对代办人员权限的动态调整与设置，实现对代办人员的权限进行修改、增加和删减的管理，确保系统安全。

6.3 全肇办相关文档动态调整服务

在1年服务期内，提供对全肇办相关模版和文件的调整、修改和优化服务，频率为一月一次：

(1) 调整相关模版和文件：根据部门要求，定期提供对全肇办相关模板和文件的动态调整服务，完成需要修改的内容，确保相关模板和文件与实际相符合；

(2) 优化相关模版和文件：定期优化全肇办相关模版和文件，提升用户的使用体验。

6.4 页面动态调整服务

在1年服务期内，在网站整体框架结构不变的前提下，对网站页面栏目、内容、图片和文字提供调整、修改和增加的管理维护，频率为一周一次：

(1) 网站页面栏目调整服务：定期动态调整网站页面栏目，根据管理部门要求，修改、增加网站页面栏目；

(2) 网站页面内容调整服务：定期动态调整网站页面内容，根据管理部门和业务部门的要求，修改、增加网站页面内容；

(3) 网站图片调整服务：定期动态调整网站图片，根据管理部门和业务部门的要求，修改、增加网站图片，优化图片的呈现效果；

(4) 网站文字调整服务：定期动态调整网站文字，根据管理部门和业务部门的要求，修改、增加网站文字，及时处理错别字等，确保文字质量、准确性和可读性，确保调整后的文字与页面内容、风格和主题相协调。

6.5 后台数据统计服务

在1年服务期内，根据管理部门和业务部门的需要，提供后台数据统计服务，频率为每周一次：

- (1) 数据统计需求收集：收集部门需要统计的数据，明确统计口径；
- (2) 数据统计需求分析：分析部门需要统计的数据和统计口径；
- (3) 数据统计与表格导出：统计部门需要的数据并形成相关表格；
- (4) 数据统计表格反馈与问题跟进：将统计导出后的相关表格给到部门，并跟进情况。

7. 系统软件维护

7.1 新增设备系统安装与调试

在1年服务期内，对新增设备的系统软件、工具软件完成安装与调试工作，维护和优化操作系统、中间件 Tomcat，频率为一年不多于五次。

- (1) 安装新增设备的系统软件、工具软件；
- (2) 完成测试联调工作，确保安装的新增设备的系统软件、工具软件能正常稳定运行；
- (3) 对操作系统、中间件 Tomcat 进行维护和优化。

7.2 系统损坏后新系统安装配置

在1年服务期内，对系统损坏后的系统开展重新安装、配置工作，频率为一年不多于三次：

- (1) 重新安装系统损坏后的新系统；
- (2) 对重新安装的系统开展初始化配置、用户创建、权限设置等工作。

7.3 系统扩容与升级服务

在1年服务期内，设计出配合、指导用户设备的扩容和升级方案，负责设备扩容、升级后的系统安装与调试，频率为一年不多于三次：

- (1) 扩容和升级方案编写：根据管理部门要求，编写配合、指导用户设备的扩容和升级方案，并与部门确认；
- (2) 安装设备扩容、升级后的系统；
- (3) 完成测试联调工作，确保设备扩容、升级后的系统能正常稳定运行。

7.4 系统软件补丁及软件升级服务

在1年服务期内，提供系统软件的补丁及系统软件的升级服务，频率为一年不多于十次：

- (1) 提供更新的系统软件补丁，确保系统软件使用的是最新的补丁；

(2) 根据要求提供系统软件的升级服务，定期更新操作系统和应用程序，修补安全漏洞，确保服务器软件是最新的，能够防御最新的网络威胁。

7.5 系统性能检查

定期对系统进行性能检查，使系统能持续维持较高的性能，检查频率为每周一次：

(1) 制定性能检查计划：确定性能检查涵盖的范围，制定明确的检查计划；

(2) 收集系统性能数据：收集系统稳定性、响应速度等关键性能指标的数据；分析系统日志、应用程序日志和数据库日志，了解系统运行情况和潜在问题；收集用户关于系统性能的反馈和投诉。

(3) 分析性能数据：将当前性能数据与基准值（如历史性能数据等）进行对比，分析是否存在性能下降或异常；通过性能数据分析，识别出系统瓶颈；将性能问题与特定的硬件、软件或网络配置进行关联分析，找出问题的根源。

8. 平台应用维护

8.1 应用系统维护管理

在1年服务期内，对应用系统提供安装、调试、管理、更新、故障检测及排除等服务，频率为一月一次。

8.2 系统功能运用使用服务

对肇庆市涉企一站式服务平台中的产业项目招商管理系统提供保障维护系统功能运用使用服务，包括对招商引资项目管理、增资扩产项目管理、投资企业管理、招商引资项目管理（移动端）、增资扩产项目管理（移动端）模块提供功能运用使用保障服务。

8.3 应用系统能力优化

在1年服务期内，对应用系统提供包括业务功能调整和更新（不涉及开发）、系统性能的完善等服务，频率为一年不多于六次。

9. 平台数据库维护

9.1 新增设备数据库安装服务

在1年服务期内，对新增设备的数据库平台进行安装和系统初始化，频率为一年不多于两次：

(1) 安装新增设备的数据库；

(2) 对新增设备的系统进行初始化工作。

9.2 数据库损坏后重建系统数据库安装与原数据恢复服务

在1年服务期内，对数据库损坏后的系统开展重建工作，包括数据库的安装、初始化、及其原数据的恢复，频率为一年不多于五次：

(1) 对数据库损坏后的重建系统数据库完成安装工作；

(2) 对数据库损坏后的重建系统数据库进行初始化工作；

(3) 对损坏后的数据库进行原数据恢复工作。

(4) 对若因系统提供需求创建、修改、测试、初始化数据库的工作。

9.3 数据库备份与检查

在1年服务期内，对数据库进行备份及检查，保证备份的时效性，预防数据损坏、丢失等的灾难情况发生时数据的丢失，保证数据能恢复，频率为一月一次：

(1) 定期全量备份服务器上的数据，并对备份数据进行加密，防止数据丢失或损坏，确保在发生意外时能从全量备份中迅速恢复数据，且保障备份数据的安全；

(2) 对备份后的数据库数据进行检查，检查数据的完整性、检查备份日志记录、对备份的数据进行验证。

9.4 数据库版本升级服务

在1年服务期内，对数据库的版本提供升级服务，预防数据库漏洞，保障数据安全性，频率为一年不多于三次。

10. 系统运行监控和性能调优

10.1 软硬件部署资源环境巡检

在1年服务期内，提供软硬件部署资源环境巡检服务，频率为一周一次：

(1) 性能监控：监控服务器的运行状态，包括CPU使用率、内存使用情况、磁盘空间使用情况等，及时发现并解决性能瓶颈。

(2) 硬件部署资源环境巡检：定期检查服务器、存储设备、网络设备等硬件设备的运行状态，检查硬件设备的连接情况，检查硬件设备的性能指标，如CPU、内存、磁盘使用率等，确保硬件部署资源环境满足业务需求。

(3) 软件部署资源环境巡检：检查操作系统、数据库、中间件等软件的版本和补丁情况，确保软件版本为最新且已安装必要的补丁；检查软件的配置和设置，确保配置正确且符合安全要求；检查软件的日志文件，分析是否存在异常或错误，以便及时发现并解决问题。

(4) 汇总巡检结果：将巡检结果汇总成报告，包括发现的问题、潜在的风险和隐患以及解决方案等。

(5) 提交巡检报告：将巡检报告提交给企业相关部门或负责人，以便及时采取措施解决问题。

10.2 服务器安全检查

检查服务器安全设置，包括防火墙、入侵检测系统、病毒防护软件等，确保服务器能够抵御外部攻击。

10.3 日志例行分析

在1年服务期内，对服务器日志、操作系统日志、中间件日志、应用软件系统日志以及其它相关软件日志进行例行分析，及时发现和处理问题，频率为每月一次：

(1) 分析服务器日志，了解服务器的运行状况，发现潜在的问题和异常行为；

- (2) 对操作系统日志进行例行分析，及时发现操作系统问题并快速处理；
- (3) 对中间件日志进行例行分析，及时发现中间件问题并快速处理；
- (4) 对应用软件系统日志进行例行分析，及时发现应用软件系统问题并快速处理；
- (5) 对其它相关软件日志进行例行分析，及时发现相关软件问题并快速处理。

10.4 运行报告服务

在 1 年服务期内，定期提供软件系统运行报告，频率为每月一次，报告内容通常包括：

- (1) 系统运行环境：详细说明服务器、存储设备、网络设备等硬件设备的配置和性能情况；列出系统所依赖的操作系统、数据库、中间件等软件的版本和配置信息，确保软件环境的兼容性和稳定性。
- (2) 系统功能运行情况：对每个功能模块的运行情况进行详细分析，包括模块的运行状态、处理速度、响应时间等性能指标，以及是否存在异常或错误情况。
- (3) 性能指标分析：对系统的整体性能进行阐述，包括吞吐量、响应时间、资源利用率等指标。
- (4) 安全性分析：阐述系统安全策略的实施情况，包括防火墙、入侵检测系统等安全设备的配置和运行状态、对系统进行安全漏洞扫描，发现潜在的安全隐患并及时修复。

10.5 系统性能优化

对系统运行情况（响应速度，稳定性，易用性等）进行总结，分析产生问题的原因，通过调整系统配置和参数或应用程序的优化提高系统性能，频率为每月一次：

- (1) 总结系统响应速度、稳定性、易用性等运行情况；
- (2) 分析系统运行中出现的问题的原因；
- (3) 根据总结与分析出的原因，调整系统配置和参数、优化应用程序。

(二) 短信服务

为便于企业和群众便利使用平台，本项目将采购 1 年的短信服务，预计发送量及费用根据前期数据及业务变化进行评估，预算按 0.1 元/条收费估算，1 年的短信服务预算为 4,500 元。

四、运维服务要求

(一) 人员配置

安排 2 人现场驻场、4 人远程支撑，驻场人员需具备相关专业技能和经验，能够及时响应并处理现场问题；远程支撑人员应具备快速解决技术难题的能力。

★成交供应商在服务期内所派驻至本项目现场提供服务的人员，必须为其单位的正式在职员工，其人员行为由成交供应商承担责任，如因此造成采购人损失的，成交供应商应赔偿采购人全部损失。响应供应商须在响应文件中针对派驻现场人员为其单位的正式在职员工这一要求做出明确的响应承诺，提供现场服务的人员与本单位签订劳动合同或社保缴纳证明材料。

（二）响应时限

1. 运维方在运维服务期内提供 7×24 的响应服务，确保系统运行处于良好状态，业务正常开展。
2. 对于系统咨询类问题，运维方应在 1 小时内响应，并在 2 小时内进行业务指导和问题解答。
3. 如遇系统故障等问题，运维方在 1 小时内进行响应，并在 2 小时内进行处理，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。
4. 对于系统面临重大故障或系统瘫痪的故障级别，运维方在 1 小时内响应，如果不能在 4 个小时内解决故障，应在 8 个小时内提出应急方案，并在 24 小时内恢复系统正常运行。
5. 运维方应在故障解决后 24 小时内提交故障处理报告。说明故障原因，故障解决中使用的方法及故障导致的后果等。
6. 运维方应将业主方提出的所有问题形成任务清单，提出计划、解决时间，每周反馈一次进度。

（三）服务标准

- 严格遵守国家相关安全规定，若因运维方原因出现安全问题，承担全部责任。
- 按照采购人安全管理制度或规范执行工作，接受采购人考核、评比。
- 运维方内部建立完善的项目管理、服务质量管理等规范。
- 配合完善运维服务流程文档，完善现有运维流程，优化升级服务管理流程。
- 不断提高运维人员素质，建立并完善运维服务管理工具，协助采购人调整运维服务考核指标。

（四）工具要求

运维方需提供一套完整的工单管理工具，用于记录采购人反馈的问题、需求或意见，并实现处理流程的透明化、时效化跟踪。

五、项目管理要求

（一）项目周期

服务期限为一年（12 个月），包括项目启动、平台运维、短信服务、项目验收等阶段，各阶段有明确时间节点和工作内容。

（二）项目组织管理

- 由肇庆市人民政府行政服务中心组织管理，遵循国家、省、市相应项目管理规范和标准。
- 明确各方角色及职责，包括管理层、实施运维层各小组的具体职责。
- 建立决策、交流、问题与争议管理、工作管理、计划管理等机制。

（三）项目协调机制

1. 工作制度：建立计划管理、项目通报、阶段评审、配置管理、沟通联系等制度，明确各项制度的具体要求和执行方式。

2. 项目沟通协调：分析沟通管理工作不顺利的原因，提出项目内部、外部沟通要求及冲突管理策略。

（四）文档管理

成交供应商负责整理信息系统运维过程资料和相关配套服务文档，按照合同规定项目进度，提交项目阶段性文档。

运维运营工作文档将作为项目验收的交付材料。最终产出的文档将根据实际情况进行调整：

1.项目阶段性文档

- （1）运维实施方案
- （2）中期总结报告
- （3）项目总结报告

2.运维过程文档

（1）工作记录。报告内容包括但不限于：系统监控记录、故障记录、工单处理、业务开展和支持情况。

（2）周报（可选）。报告内容包括但不限于：本周运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度。

（3）月报（可选）。报告内容包括但不限于：本月运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度、预防性运维措施等。

3.故障处理报告

故障处理过程文档及解决方案。

4.专项工作报告

报告内容包括但不限于：巡检报告、专项业务工作报告、安全整改报告和测试报告等。

5.培训文档

各种培训过程或培训记录文档。

6.其他文档

运维服务过程中需要和产生的其他各类文档。

（五）变更管理

1. 建立需求变更、进度变更、人员变更控制机制，明确变更流程和要求。
2. 需求变更以双方签字确认的需求规格说明书为基线，按程序进行变更。
3. 进度变更以合同约定进度计划为基准，承建方申请，采购方及信息化管理部门审批。
4. 人员变更需经相关方同意，特殊情况及时通报并做好交接。

（六）风险管理

1. 明确风险管理目标和基本流程，包括风险识别、评估、应对、控制环节。

2. 分析运维风险管理的特点和原则，识别项目风险并提出应对措施。
3. 对项目各阶段进行风险管理，明确各阶段风险管理思路和要点。

（七）项目质量控制

1. 质量保证要求：建立项目领导小组和实施推广小组，做好前期工作和实施计划，确保数据质量，强化审查测试，做好用户培训。
2. 项目质量管理：遵循全面质量控制原则，明确质量保证依据、思想，阐述质量控制阶段和方法，建立质量保证过程和体系。
3. 项目监督管理：从组织、技术、经济措施三方面加强监督管理，确保服务质量。

六、验收要求

（一）验收标准

1. 平台各项功能正常运行，满足业务需求，系统稳定性、安全性达到要求。
2. 运维服务达到响应时限、服务标准等要求，提供的运维报告完整、准确。
3. 完成合同约定的所有运维服务内容，经采购人检验合格。

（二）验收流程

1. 运维方在项目结束后提交验收申请及相关验收材料。
2. 采购人组织相关人员进行验收，可邀请专家参与，对平台运行情况、运维服务质量等进行检查和评估。
3. 如验收发现问题，运维方应及时整改，整改完成后再次提交验收申请，直至验收合格。

七、服务考核标准

1. 采购人将对成交供应商的服务质量进行考核，考核内容包括：服务人员考核、日常维护、运行质量、运维工作产出物质量、响应型服务质量、服务评价等。最终考核内容和评分标准以采购人最新发布的绩效考核标准作为依据。
2. 考核周期：按季度进行考核，即每季度对运维服务情况进行一次全面评估。
3. 考核指标及分值：制定详细的考核指标体系，满分为 100 分，具体如下：

运维项目季度考核评分表

序号	考核类别	考核项目	考核内容	分值	得分	扣分原因

1	服务人员考核	人员岗位设置	符合要求实际驻场人数/合同要求人数,不满足要求人数, 每人次扣 1 分	10		
2		人员稳定性	服务团队人员在服务期间未经采购人许可出现离职更换, 属于现场服务人员的, 在季度考核结果中每人次扣 2 分, 属于其他服务人员的, 在季度考核结果中每人次扣 1 分			
3		人员业务水平	考核工程师对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度。出现误操作事件每人次扣 2 分			
4	日常维护	巡检和应急支持	按要求完成日常运维任务, 未按时进行巡检的, 扣 1 分/次; 未按要求响应支持应急和处理事件的, 扣 2 分/次	5		
5		报告提交情况	按要求准时提交相关月报、周报报告、重大故障报告等相关报告。违规一次扣 1 分	5		
6		软硬件升级	软硬件升级前没有事先向业主单位申请或沟通而造成不良影响的, 扣 1 分/次	5		
7		故障处理	出现故障后没按故障正确的处理流程操作导致重大损失和造成恶劣影响的, 扣 5 分/次; 故障报告不及时提交给业主单位的 (一周内), 扣 0.5 分/次	5		
8		功能变更管理	未经管理方私自进行功能变更的, 扣 1 分/次, 未按时按质完成功能变更的, 扣 1 分/次	5		
9		安全管理	违反安全管理制度, 人为造成严重、重大故障的, 扣 5 分/次	5		
10	运行质量	总体可用率	要求>99% (每月不可用时间<7 小时, 每季度不可用事件<21 小时), 每下降 0.2%扣 1 分。此项不包括因网络、硬件问题造成的故障及有计划性的系统升级、维护时间	10		
11	运维工作产出物质	周期性报告质量	包括月报、周报等, 是否简洁清晰、重点突出、分析深入、建议合理	10		

- (2) 90 - 94 分（含），扣除合同总额的百分之一。
- (3) 80 - 90 分（含），扣除合同总额的百分之五。
- (4) 70 - 80 分（含），扣除合同总额的百分之十。
- (5) 70 分以下，按已扣分分值扣除合同总额对应比例，直至本年度待支付的金额扣完为止。

5. 考核流程

运维方在每季度结束后的 7 个工作日内，向采购人提交本季度运维服务总结报告，包括工作内容、成果、遇到的问题及解决方案等。

采购人在收到报告后的 5 个工作日内，组织相关人员依据考核指标对运维服务进行考核。考核人员应包括采购人代表、技术专家以及相关业务部门人员等，确保考核的全面性和专业性。

考核过程中，考核人员应详细记录考核情况，包括各项考核指标的得分、扣分原因等，并形成书面考核报告。

考核结束后，采购人在 5 个工作日内将考核结果告知运维方。运维方如有异议，可在接到通知后的 5 个工作日内提出申诉，采购人应在接到申诉后的 5 个工作日内进行复查并给予答复。

八、付款方式

1. 本项目款项以人民币转账方式分 2 期支付。

2. 双方签订合同且成交人服务人员到场后，采购人自收到成交人提供的发票之日起 30 天内向成交人支付合同总金额的 50%。

3. 项目结束服务期限并通过采购人综合验收后，采购人自收到成交人提供的发票之日起 30 日内向成交人支付合同总金额的 50%。如有考核扣款则以扣款之后的剩余支付金额为准。

4. 因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付，成交人不得以此作为不履行或迟延履行合同义务的抗辩理由。

5. 成交人凭以下有效文件与采购人结算：

- 1) 成交通知书；
- 2) 合同；
- 3) 成交人开具的和支付金额等额的发票。

第三章 供应商须知

供应商必须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其响应无效或被拒绝。

一、名词解释

1. 采购代理机构：本项目是指肇庆德力招标代理有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布磋商文件，对磋商文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任磋商小组成员。

2. 采购人：本项目是指肇庆市人民政府行政服务中心，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3. 供应商：是指完成本项目响应登记并提交响应文件的供应商。

4. “磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

5. “成交供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，经采购人按照规定在磋商小组推荐的成交候选供应商中确定的或磋商小组受采购人委托直接确认的供应商。

6. 磋商文件：是指包括磋商公告和磋商文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7. 响应文件：是指供应商根据本磋商文件向采购代理机构提交的全部文件。

8. 签名和印章：签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的签名；印章是指机构法人印章。供应商应按磋商文件要求在响应文件指定位置进行签名和盖章。

9. “全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在响应文件及相关的其他资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质响应文件上进行手写签名；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的公章进行盖章。

10. “投标人代表签字”及“授权代表”：在响应文件及相关的其他资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在响应文件进行手写签名。

11. “法定代表人”：在响应文件及相关的其他资料中，涉及“法定代表人”应在响应文件上进行手写签名或加盖法定代表人印章。

12. 日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与磋商文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共 1 个采购包
2	开启方式	现场开标
3	评审方式	现场评标
4	评审办法	采购包 1：综合评分法
5	报价形式	采购包 1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	响应有效期	从提交响应文件的截止之日起 90 日历天
9	响应保证金	无，本项目不需递交保证金。
10	成交候选供应商推荐家数	采购包 1：3 家
11	成交供应商家数	采购包 1：1 家
12	有效供应商家数	采购包 1：3 家 此人数约定了开启与评审过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开启、不得评审或直接终止采购。
13	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
14	成交供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
15	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：参照国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）文件中的招标代理服务费收费标准（服务类）的 90%收取代理服务费。若计算得出的代理服务费低于 3000 元的，则统一按 3000 元收取。
16	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取。
17	响应文件要求	纸质响应文件正本 1 份，纸质响应标文件副本 2 份，电子响应文件 1 份。（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。电子响应文件为正本扫描件（pdf 格式）。电子文件用 U 盘或光盘储存，与响应文件正本一起密封。

18	其他	无
19	专门面向中小企业采购	采购包 1：面向中小企业，采购包专门预留。

三、说明

1. 总则

本磋商文件依据《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》（国务院令 第 658 号）和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）及国家和广东省有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

2. 适用范围

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

3. 进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4. 磋商费用

不论磋商结果如何，供应商应承担所有与准备和参加磋商有关费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5. 以联合体形式磋商的，应符合以下规定：

5.1 联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订联合体协议书并在响应文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合体协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目响应，若违反规定则其参与的所有响应将视为无效响应。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义进行项目响应。对于需交响应保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 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。

5.5 联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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。

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

6. 关联企业响应说明

6.1 对于不接受联合体响应的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

6.2 对于接受联合体响应的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7. 关于中小微企业响应

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业响应时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8. 纪律与保密事项

8.1 供应商不得相互串通磋商报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

8.2 供应商不得与采购人就响应价格、响应方案等实质性内容进行磋商，也不得私下接触磋商小组成

员。

8.3 在确定成交供应商之前，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

8.4 获得本磋商文件者，须履行本磋商项目下保密义务，不得将因本次磋商获得的信息向第三人外传，不得将磋商文件用作本次响应以外的任何用途。

8.5 由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开启结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或询价小组披露。

8.7 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9. 语言文字以及度量衡单位

9.1 除磋商文件另有规定外，响应文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。响应文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2 除非磋商文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1 磋商文件规定组织踏勘现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

10.2 供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3 采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

四、磋商文件的澄清和修改

1. 采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，更正公告在递交响应文件截止时间至少 5 日前发出；不足 5 日的，代理机构顺延提交响应文件截止时间。

2. 更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：磋商文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为磋商文件的组成部分，对供应商具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有磋商文件收受人的书面形式。

3. 如更正公告有重新发布磋商文件的，供应商应按最新发布磋商文件制作响应文件。

4. 供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

五、响应要求

1. 响应登记

本项目只接受正式购买磋商文件的供应商参与磋商，未购买磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效。

2. 响应文件的制作

2.1 响应文件格式要求详见第六章说明。关于磋商报价说明如下：

（1）供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

（2）磋商报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

（3）磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3 如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作响应文件。

2.4 供应商不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开响应，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 供应商须对磋商文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 磋商文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

2.7 供应商必须按磋商文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在磋商文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 响应文件以及供应商与采购人、代理机构就有关响应的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

2.9 供应商应按磋商文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书

面报告本级人民政府财政部门。

3. 响应文件的提交

3.1 在响应文件提交截止时间前，供应商须将响应文件递交到采购代理机构指定地点。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，按无效响应处理：

(1) 在响应截止时间后逾期或未在指定地点递交响应文件的。

(2) 响应文件未按响应格式中注明需签字盖章的要求进行签名和加盖印章，或签名或印章不完整的。

4. 响应文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的响应文件，并于提交响应文件截止时间前将修改后的响应文件重新递交，到达响应文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

5. 响应文件的开封

递交响应文件截止时间后，将由供应商或者其推选的代表检查响应文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布供应商名称和磋商文件规定的需要宣布的其他内容。供应商不足 3 家的，不得开封。

6. 响应保证金

6.1 响应保证金的缴纳

供应商在提交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳响应保证金，并作为其响应文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，响应保证金从供应商基本账户递交，由肇庆德力招标代理有限公司代收。具体操作要求详见肇庆德力招标代理有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询肇庆德力招标代理有限公司；请各供应商在响应文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至肇庆德力招标代理有限公司，到账情况以开启时肇庆德力招标代理有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的响应保函、响应保证保险函等形式提交响应保证金的，响应保函或响应保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与响应文件一同递交。

6.2 响应保证金的退还：

(1) 供应商在递交响应文件截止时间前放弃响应的，自所投采购包结果公告发出后 5 个工作日内退还。

(2) 未成交的供应商保证金，在成交供应商发出后 5 个工作日内原额退还。

(3) 成交供应商的响应保证金，在成交供应商与采购人签订采购合同后 5 个工作日内原额退还。

备注：但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，响应保证金将不予退还并上缴国库：

- (1) 提供虚假材料谋取成交的；
- (2) 供应商在磋商文件规定的响应有效期内撤销其响应；
- (3) 成交后，无正当理由放弃成交资格；
- (4) 成交后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和磋商文件规定的其他情形。

7. 响应有效期

7.1 响应有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长响应有效期的，采购人或采购代理机构可于响应有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有供应商。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商可以拒绝延长有效期，但其响应将会被视为无效，拒绝延长有效期的供应商有权收回其响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，响应有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示响应供应商重新开函，未获得有效保函的响应供应商其响应将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理。

8.2 递交响应文件截止时间前，供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，成交供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未成交供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除磋商文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：

- 9.1 响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合磋商文件中规定的资格要求；
- 9.3 磋商报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 响应文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及磋商文件规定的其他无效情形。

六、磋商、评审和结果确定

1. 响应文件的开启

1.1 开启程序

工作人员按磋商公告规定的时间进行开启，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称和磋商文件规定的需要宣布的其他内容。开启形式为现场开启。

采用现场开启的：供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本磋商公告载明的时间和地点前往参加开启，并携带编制本项目（采购包）响应文件前往开启现场。

1.2 异议

供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

2. 评审（详见第四章）

3. 成交

3.1 成交结果公告：

成交供应商确定之日起 2 个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、肇庆德力招标代理有限公司（<http://www.zqdlzbd1.com/>）上以公告的形式发布成交结果，结果公告的公告期限为 1 个工作日。结果公告同时作为采购代理机构通知除成交供应商外的其他供应商没有成交的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 成交通知书：

采购人或采购代理机构在发布结果公告时，将同步发送成交供应商。《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商不得放弃成交。成交供应商放弃成交的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3 终止公告：

终止磋商采购活动后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、肇庆德力招标代理有限公司（<http://www.zqdlzbd1.com/>）上发布终止公告，终止公告的公告期限为 1 个工作日。

七、询问、质疑

1. 询问

供应商对政府采购活动事项（磋商文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《响应邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 供应商认为磋商文件、采购过程和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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1) 对磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

- (1) 质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2) 质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3) 认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；

- (4) 提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：曲女士

电话：0758-2160028

传真：0758-2160028

邮箱：delizb2160028@163.com

地址：肇庆市前进路10号第十一层第1107室

邮编：526060

八、合同签订和履行

1. 合同签订

1.1 采购人应当自《成交通知书》发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。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。

1.2 采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

2. 合同的履行

2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的 10%。

第四章 评审

一、评审要求

1. 评审方法

采购包 1（肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目）：综合评分法,是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为成交候选人的评标方法。（最低报价不是成交的唯一依据。）

2. 评审原则

2.1 评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以磋商文件和响应文件为评审的基本依据,并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2 具体评审事项由磋商小组负责,并按磋商文件的规定办法进行评审。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方,磋商小组有权按法律法规的规定进行评判,但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

3. 磋商小组

3.1 磋商小组由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为 3 人及以上单数,其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2 评审应遵守下列评审纪律:

(1) 评审情况不得私自外泄,有关信息由肇庆德力招标代理有限公司统一对外发布。

(2) 对肇庆德力招标代理有限公司或供应商提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照磋商文件规定进行评审,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 磋商小组各成员应当独立对每个响应供应商的响应文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。

评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评审纪律的评委,将取消其评委资格,对评审工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4. 有下列情形之一的,视为供应商串通响应,其响应无效

4.1 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制;

4.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜;

4.3 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4.4 不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；

4.5 不同供应商的响应文件相互混装；

4.6 不同供应商的响应保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出。

说明：在评审过程中发现供应商有上述情形的，磋商小组应当认定其响应无效。同时，项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

5. 有下列情形之一的，属于恶意串通响应：

(1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购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；

(2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

(3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；

(4) 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；

(5) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；

(6) 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；

(7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、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。

6. 其他响应无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

7. 终止竞争性磋商采购活动的情形

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

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除《政府采购竞争性磋商采购方式暂行办法》第二十一条第三款，《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；

(4) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

8. 确定成交供应商

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定成交供应商或者推荐成交候选供应商。

9. 价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

(1) 响应文件中首轮报价表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表（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，以首轮报价表的总价为准，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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序进行价格澄清。供应商澄清后的价格加盖公章确认后产生约束力，但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，供应商不确认的，其响应无效。

二、政府采购政策落实

1. 节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本磋商文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2. 对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3. 价格扣除相关要求

采购包1（肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。				
（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的

个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。

（3）联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且联合体协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，应附中小微企业的《中小企业声明函》。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

磋商小组根据《资格性审查表》（附表一）和《符合性审查表》（附表二）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性审查表》和《符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按少数服从多数原则表决决定。

磋商小组对各磋商供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见及时告知报价当事人。

表一资格性审查表：

采购包1（肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和	响应文件中提供《资格条件承诺函》。

	社会保障资金的良好记录	
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	响应文件中提供《资格条件承诺函》。
4	履行合同所必需的设备和技术能力	响应文件中提供《资格条件承诺函》。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	响应文件中提供《资格条件承诺函》。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。
8	本采购包专门面向中小企业采购	参与的供应商服务全部由符合政策要求的中小企业承接。本项目为服务类采购，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。残疾人福利单位视同小型、微型企业。注：中小企业应填写的《中小企业声明函》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，否则不予认定。

表二符合性审查表：

采购包 1（肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	响应承诺函	已按规定格式编制及盖章、签署。
2	响应有效期	响应有效期满足不少于 90 天。
3	响应文件格式和签署	响应文件符合磋商文件的签署和盖章要求。
4	报价要求	首轮报价未超过本项目最高限价金额（预算金额）。
5	低于成本报价	未被磋商小组认定为低于成本的报价。
6	“★”条款	响应文件满足“★”条款要求。
7	无效情形	按有关法律、法规、规章或磋商文件不属于投标无效的。

2. 响应文件澄清

2.1 对于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，磋商小组可在评审过程中发起在线澄清，要求供应商针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开启环节记录的**授权代表人联系方式**发送短信提醒或电话告知。

供应商需在规定时间内完成澄清（响应），并加盖印章。

若因供应商联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2 磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

2.3 磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正。

3. 磋商

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

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

3.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4. 最后报价

4.1 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。

4.2 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。

4.3 除法规规定的特殊性情形外，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

5. 详细评审

采购包 1（肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目）：

评审因素	
分值构成	技术部分 65.0 分 商务部分 25.0 分 报价得分 10.0 分
技术部分	对本项目的理解和认识 （10.0 分） 供应商需充分了解采购需求，对本项目的理解和认识进行分析，结合肇庆市涉企一站式服务平台实际业务现状与需求，在响应文件中编制详细响应方案，对本项目的理解和认识内容包括但不限于对本项目需求的理解、系统现状的理解及掌握程度、运维过程中重点难点分析等： 提供的项目的理解和认识全面、具体，对本项目需求的理解、系统现状的理解及掌握程度、运维过程中重点难点分析等内容均有详尽描述，完全满足或优于采购人需求，有利于项目实施，得 10 分； 提供的项目的理解和认识基本全面，对本项目需求的理解、系统现状的理解及掌握程度、运维过程中重点难点分析等内容有基本描述，基本满足采购人需求，得 7 分； 提供的项目的理解和认识比较简单，对本项目需求的理解、系统现状的理解及掌握程度、运维过程中重点难点分析等内容描述不全，未能满足采购人需求，得 3 分； 未提供方案不得分。
	运维整体方案 （20.0 分） 供应商应结合本项目采购需求，在响应文件中编制详细响应方案，运维整体方案响应内容涵盖全肇办咨询运营服务、业务支撑服务、数据治理支撑服务、软件功能升级维护、咨询与技术支持服务、业务数据维护、系统软件维护、平台应用维护、平台数据库维护、系统运行监控和性能调优等运维内容，能够提供详细、具体、可行的方案，明确工作流程、方法和标准：供应商对运维整体方案阐述清晰，具备合理性、可操作性的，完全满足或

		<p>优于本项目运维要求的，得20分。</p> <p>供应商对运维整体方案阐述较为清晰，整体逻辑连贯，结构较为完整，基本满足本项目运维要求的，得13分。</p> <p>供应商对运维整体方案阐述不够详细和深入，在关键环节或细节上存在缺失或不足，不完全满足本项目运维要求的，得7分。</p> <p>未提供方案不得分。</p>
	<p>运维服务时限 (5.0分)</p>	<p>供应商应结合本项目采购需求，在响应文件中编制详细响应方案，运维服务时限响应内容至少包括故障响应时间和解决时限（一般故障、紧急故障、严重故障、重大故障）：</p> <p>供应商的运维服务时限优于本项目运维要求的，得5分；</p> <p>供应商的运维服务时限完全满足本项目运维要求的，得3分；</p> <p>供应商的运维服务时限不完全满足本项目运维要求的，得1分。</p> <p>未提供运维服务时限的不得分。</p>
	<p>项目管理方案 (10.0分)</p>	<p>供应商应结合本项目采购需求，在响应文件中编制详细响应方案，项目管理方案响应内容至少包括项目组织管理、文档管理、变更管理、风险管理等方面：</p> <p>供应商对项目管理方案阐述清晰，具备合理性、可操作性的，完全满足或优于本项目运维管理要求的，得10分。</p> <p>供应商对项目管理方案阐述较为清晰，整体逻辑连贯，结构较为完整，基本满足本项目运维管理要求的，得7分。</p> <p>供应商对项目管理方案阐述不够详细和深入，在关键环节或细节上存在缺失或不足，不完全满足本项目运维管理要求的，得4分。</p> <p>未提供方案不得分。</p>
	<p>服务质量保证方案 (10.0分)</p>	<p>供应商应结合本项目采购需求，在响应文件中编制详细响应方案，服务质量保证方案内容至少包括于质量保证措施、质量控制方法、质量监督管理等：</p> <p>供应商对服务质量保证方案阐述清晰，具备合理性、可操作性的，完全满足或优于本项目运维管理要求的，得10分。</p> <p>供应商对服务质量保证方案阐述较为清晰，整体逻辑连贯，结构较为完整，基本满足本项目运维管理要求的，得7分。</p>

		<p>供应商对服务质量保证方案阐述不够详细和深入，在关键环节或细节上存在缺失或不足，不完全满足本项目运维管理要求的，得4分。</p> <p>未提供方案不得分。</p>
	<p>应急预案 (10.0分)</p>	<p>供应商应结合本项目采购需求，在响应文件中编制详细响应方案，应急预案响应内容至少包括①应急原则、②系统故障、数据安全等方面的应急处理流程和措施、③预警和预防机制、④保障措施：</p> <p>供应商对应急预案阐述清晰，具备合理性、可操作性的，完全满足或优于本项目运维管理要求的，得10分。</p> <p>供应商对应急预案阐述较为清晰，整体逻辑连贯，结构较为完整，基本满足本项目运维管理要求的，得7分。</p> <p>供应商对应急预案阐述不够详细和深入，在关键环节或细节上存在缺失或不足，不完全满足本项目运维管理要求的，得4分。</p> <p>未提供方案不得分。</p>
商务部分	<p>项目业绩 (5.0分)</p>	<p>2022年至今，供应商完成运维类项目业绩的，提供一项得1分，最多得5分。</p> <p>注：以提供合同复印件或中标通知书复印件（加盖响应供应商公章）为评审依据，不提供不得分。</p>
	<p>履约能力 (8.0分)</p>	<p>1. 供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证证书（认证范围与系统集成或系统运维或系统运营相关）的，得2分。注：提供认证证书扫描件并须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，未提供或证书已暂停、失效或撤销的不得分。供应商因成立时间不足3个月不能取得该证书的，可对应得分。如分支机构投标的，可提供总公司的企业资质。</p> <p>2. 供应商具有自主知识产权的满足以下其中之一功能的软件著作权登记证书，①网络安全运维工具；②维护支撑系统；③运维运营服务支撑；④安全运营；⑤营商一体化服务类；⑥营商环境优化管理类；⑦数字化监测类；⑧数字化全代办服务类；具有一个得2分，最多得6分。注：需提供软件著作权登记证书扫描件作为依据，如相应软件著作权登记证书体现不了上述功能的，则需提供功能截图或软件测试报告扫描件。同一功能具备多个证</p>

		书的，只计取一次分值；同一证书含有多个功能的，按功能数量计分。如分支机构投标的，可提供总公司的企业资质。
	投入人员要求（项目经理） (6.0分)	根据供应商拟投入本项目的项目运行总负责人（项目经理）配备情况进行评审：拟派项目经理具有①信息系统项目管理师证书；②系统架构设计师证书；③系统分析师证书；④系统规划与管理师证书；每提供一个证书得2分，最多得6分。 注：以提供相关证书（加盖供应商公章）和劳动合同复印件（或近六个月内的任意一个月的在职社保）为评审依据，不提供不得分；如分支机构投标的，可提供总公司的人员资质。
	投入人员要求（团队成员，不含项目经理） (6.0分)	根据供应商拟投入本项目的技术人员（团队成员，不含项目经理）团队具有相关专业技术证书，如信息安全工程师证书、网络工程师证书、数据库系统工程师证书等计算机专业技术资格，每人得1分，最高得6分。 注：同一人具有多个不同类型证书，不可以重复得分。以提供相关证书（加盖供应商公章）和劳动合同复印件（或近六个月内的任意一个月的在职社保）为评审依据，不提供不得分。如分支机构投标的，可提供总公司的人员资质。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足竞争性磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

6. 汇总、排序

采购包 1:

评审结果按评审后总得分由高到低顺序排列。评审得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列。得分且最终报价相同的，由谈判小组采取随机抽取的方式确定。排名第一的谈判供应商为第一成交候选人，排名第二的谈判供应商为第二成交候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌谈判供应商获得成交候选人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托谈判小组采取随机抽取方式确定，其他同品牌谈判供应商不作为成交候选人）。

7. 其他无效响应的情形:

(1) 评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了响应文件的实质性内容的。

- (2) 响应文件提供虚假材料的。
- (3) 供应商以他人名义响应、串通响应、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式响应的。
- (4) 供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。
- (5) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- (6) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

（此合同条款仅供参考，合同具体细则最终以甲、乙协定为准，但不得对磋商文件、响应文件作实质性修改）

肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目

合 同 书

项目编号：ZQDLZB202500021SH

合同编号：_____

项目名称：肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目

采购单位：_____

成交供应商：_____

签订日期： 2025 年 月 日

合 同 书

甲方（采购人）：_____ 合同编号：_____

乙方（供应商）：_____ 签约地点：_____

根据肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

1. 合同总价：（大写）：_____元（¥_____元）。

2. 总价包括所有完成本合同中要求的所有工作内容而发生的所有直接费用、间接费用和乙方要求获得的利润以及应由乙方承担的义务、责任和风险所发生的一切费用和赔偿。

3. 合同金额在合同执行期间固定不变，不得因零售价、劳务成本、运输成本、服务的行业标准或国家标准的变动或其他任何理由予以变更。

二、服务期限：

1. 委托服务期间自_____年_____月至_____年_____月止。

三、运维服务范围及内容

（一）肇庆市涉企一站式服务平台运维服务

1. 全肇办咨询运营服务

1.1 发布资讯核查与督促部门更新

提供发布资讯核查与督促部门更新内容的服务：

（1）搜集市直、区县主管部门、业务部门对不同资讯模块已发布内容的修改、下架等需求。

（2）根据搜集到的需求，技术服务团队按需进行资讯内容的维护，对发布的资讯内容提供核查服务，并督促部门更新栏目内容。

1.2 新栏目变动配置

针对栏目有新变动的要求，提供新栏目变动配置服务：

（1）与市直、区县主管部门、业务部门沟通，明确栏目的新变动要求，跟进各模块发布内容的收集工作。

（2）对收集到的各模块发布内容做好梳理跟进工作，完成分类整理工作。

(3) 对现有各模块发布内容做好分析跟进工作。

2. 业务支撑服务

2.1 数智预警服务支撑

提供数智预警服务支撑，包括开展规则配置维护和业务处理流程维护。

(1) 规则配置维护：梳理和定义预警规则，包括各种可能导致预警的触发条件；在平台后台配置这些预警规则，确保它们能够正确、及时地触发预警；定期检查和更新预警规则，以适应业务变化。

(2) 业务处理流程维护：分析业务处理流程，确保预警触发后能够按照预定的流程进行处理；维护和更新业务处理流程，确保管理部门相关人员和技术服务团队都能够清晰地了解每个业务处理流程步骤；监督业务处理流程的执行情况，发现问题及时进行调整。

2.2 评价通报支撑

提供评价通报支撑，包括提供代办服务评价与统计、提供数智预警服务评价与统计；提供双容双承诺评价与统计：

(1) 代办服务评价与统计：收集与分析代办服务的评价标准、评价范围、评价指标及权重；对代办服务的评价过程提供支撑；对代办服务各项评价数据进行统计，对评价结果进行分析。

(2) 数智预警服务评价与统计：收集与分析数智预警服务的评价标准、评价范围、评价指标及权重；对数智预警服务的评价过程提供支撑；对数智预警服务的各项评价数据进行统计，对评价结果进行分析。

(3) 双容双承诺评价与统计：收集与分析双容双承诺的评价标准、评价范围、评价指标及权重；对双容双承诺的评价过程提供支撑；对双容双承诺的各项评价数据进行统计，对评价结果进行分析。

2.3 一体化建模实施维护

提供对一体化建模实施事项与业务部门关系的维护，实现对一体化建模实施事项与业务部门关系的动态更新与管理：

(1) 收集信息：对专项行政事项清单进行梳理收集，包括实施事项清单、事项在专项内环节顺序、事项的主辅项等，形成专项行政事项清单梳理。

(2) 一体化建模：根据政策和业务流程的变化，定期更新一体化建模实施事项，确保信息的准确性和时效性。

(3) 事项清单与业务部门配置跟踪维护：配置并动态维护包括实施事项清单、事项在专项内环节顺序、事项的主辅项等，形成专项行政事项清单梳理，并对部门人员的工作进行跟踪管理。

2.4 主动靠前服务支撑

提供一次性告知清单，做好主动靠前服务支撑，包括提供主动靠前服务、事项靠前服务处理人员配置跟踪维护：

(1) 主动靠前服务：支撑代办专员错误选择部门问题的情况下，能撤回上一步重新选择，指导代办专员选择正确的部门与事项；做好全肇办主动靠前服务的相关支撑工作，真正实现“把企业关注的高频服务、所有部门的审批服务、营商所需的配套服务”一站式提供给企业，减少企业的办事时间和成本，提高办事效率。

(2) 事项靠前服务处理人员配置跟踪维护：配置并动态维护事项靠前服务处理人员的信息，并对服务处理人员的工作进行跟踪管理，确保服务处理人员按时按质完成任务。

2.5 各环节短信维护

对各环节的短信模板内容、短信发送方式、场景说明信息提供维护服务：

(1) 短信模板内容维护：对各环节短信模板内容进行动态更新维护与管理，收集整理新的短信模板、按要求更新以往的短信模板；对每个短信模板内容进行合规性、时效性的常规检查，确保短信模板符合规范、表达清晰、无歧义，短信内容与当前时间相符合；对短信模板内容做好分类整理工作，便于后续的更新与管理。

(2) 短信发送方式维护：对各环节短信发送方式进行动态维护与管理，根据短信发送的规则要求，配置与管理短信发送的相关参数并完成测试，确保短信发送成功。

(3) 场景说明信息维护：对各环节的短信场景说明信息进行动态维护与管理，记录和管理需要发送短信的各个环节和场景，为每个场景编写说明信息，如触发条件、发送对象、发送内容、发送时间等，并及时更新说明信息，确保其与实际情况保持一致。

2.6 双容双承诺业务支撑

提供双容双承诺业务支撑，完成部门承诺条款配置，对部门承诺条款信息进行分类归集、梳理分析及配置维护：

(1) 部门承诺条款信息分类归集：收集、整理各部门提供的承诺条款信息，根据承诺条款的性质、内容或重要性等因素，制定分类标准，并对承诺条款信息进行分类归集。

(2) 部门承诺条款信息梳理分析：对归集后的承诺条款信息进行梳理分析，获取关键信息等重要内容。

(3) 部门承诺条款信息配置维护：根据部门的需求变化或政策调整，对部门承诺条款信息进行及时更新与配置维护，确保承诺条款信息与实际相符。

2.7 项目数据调整支撑服务

提供项目数据调整支撑服务，包括提供项目行政区划错误调整、双容双承诺部门回复意见的调整等，保障业务流程：

(1) 项目行政区划错误调整：针对项目行政区划出现错误的情况，及时跟相关部门进行沟通确认，并及时调整修正错误数据，确保行政区划信息的准确性，在数据修正后进行验证和测试，确保修正后的数据符合业务要求。

(2) 双容双承诺部门回复意见调整：收集、整理、分析双容双承诺业务中相关部门的回复意见，对部门回复意见进行调整更新，将调整后的情况反馈给相关部门，确保信息的一致性和准确性。

2.8 指南修订

配合修订《肇庆市产业投资项目审批事项服务指南》：

(1) 了解现有服务指南情况：配合分析现有的《肇庆市产业投资项目审批事项服务指南》，掌握服务指南内容、结构。

(2) 收集修订需求：与相关部门沟通，确认对服务指南修订的具体需求，

收集和整理与产业投资项目审批相关的最新政策、法规、流程和标准，确保修订后的服务指南符合最新要求。

(3) 配合修订工作：根据收集到的修订需求，配合参与服务指南的修订工作，在修订过程中与相关部门保持密切沟通，确保部门对修订内容有充分的了解和认可，确保服务指南的准确性和实用性。

(4) 修订后的校对工作：在配合完成《肇庆市产业投资项目审批事项服务指南》修订后，对服务指南进行仔细的内容校对，确保内容的准确性、完整性。

3. 数据治理支撑服务

3.1 数据归集

提供数据归集服务，包括数据标准变动、数据接口监控：

(1) 数据标准变动：跟踪和获取最新的数据标准，当数据标准发生变动时及时通知相关部门，确保部门了解情况；根据新的数据标准，对已有数据进行清洗和转换，确保数据的一致性和准确性。

(2) 数据接口监控：定期监控检查数据接口的状态，确保数据接口正常运行，并能在出现问题时及时发现；监控数据传输过程中的情况，确保数据传输的稳定性和效率；定期评估数据接口性能，包括响应时间、吞吐量等，确保接口满足业务需求；当发现数据接口存在异常问题或数据传输问题时，及时定位问题原因，并采取相应措施进行解决。

3.2 数据治理

为确保数据质量、准确性、完整性和安全性，提供数据治理服务，巡查发现问题、数据核查、数据修正：

(1) 巡查发现问题：建立定期巡查机制，对数据存储、处理、传输等各个环节进行巡查；在巡查过程中，排查出数据质量、合规性、安全性等方面可能存在的问题；记录发现的问题，形成报告，以便后续处理和跟进。

(2) 数据核查服务：检查数据源头，确保数据的准确性和可靠性；验证数据的完整性，确保数据没有遗漏或重复；对数据进行合规性核查，确保数据符合相关标准；记录核查结果，包括问题的具体情况、处理建议等。

(3) 数据修正服务：根据核查结果，制定详细的数据修正计划；按照修正计划，对数据进行修正，包括修改错误数据、补充遗漏数据等；验证数据修正后的结果，确保数据质量得到提升；记录数据修正的过程和结果，形成报告以便后续参考。

4. 软件功能升级维护

4.1 双容双承诺功能调整

(1) 对于产业投资项目一次摘地分期建设，根据实际情况，征得审批部门同意，可以多次签订“双容双承诺”协议，且协议之间无时限约束关系，支持“双容双承诺已签约”的项目再次发起“双容双承诺”签约申请，征求相关审批部门意见；

(2) 对于一个项目的第1次签约，双容双承诺和项目全链条的“实际开工时间”同步，支持服务专员修改维护；

(3) 对于一个项目的第2...N次签约，双容双承诺和项目全链条的“实际开工时间”不同步，支持服务专员修改维护双容双承诺的“实际开工时间”，但不同步到项目全链条的“实际开工时间”；

(4) 双容双承诺补证管理，“实际开工时间”调整为“实际动工时间”，支持服务专员修改维护双容双承诺的“实际开工时间”，但不同步到项目全链条的“实际动工时间”；

(5) 双容双承诺延期管理，支持“双容双承诺已签约”的项目再次发起“双容双承诺”延期申请，征求相关审批部门意见，延长双方承诺的协议时限，其他涉及功能相应调整。

4.2 数智预警功能调整

(1) 根据产业发展趋势、政策变化等因素，对数智预警指标进行修改、增减等方面的调整；

(2) 预警处理页面 UI 调整；

(3) “去更正”操作权限修改为仅限于当前指标对应的操作选项，审批手续缺失类的指标处理增加上传凭证必选项；

(4) “监测项目总数”统计口径修改为全市已签约招商引资项目数量，下方增加统计口径注释，异常项目数分类修改为“1项指标异常”、“2项及以上指标异常”；

(5) [处理中的原因]分类修改为：项目存在问题需解决、待企业补办手续、待企业确认问题，[存在的业务问题]修改为[存在的项目问题]；

(6) 返回逻辑修改，返回到上一页面后保留之前的筛选范围；

(7) 增加代办员选项与行政区划选项之间联动关系，增加代办员名字模糊搜索功能。

5. 咨询与技术服务

在1年服务期内，提供7*24小时的远程咨询（电话、微信、粤政易）及技术支持响应服务：

（1）远程咨询服务：提供包括电话、微信、粤政易多渠道的7*24小时远程咨询服务，解答部门疑问，确保部门人员在遇到问题能及时获得帮助和解答；

（2）技术支持响应服务：提供7*24小时的远程技术支持响应服务，设立快速响应机制，对用户问题进行分类管理；制定紧急故障处理预案，确保在平台发生严重故障时能够迅速启动应急响应机制，提供有效的解决方案；为平台提供持续的技术支持服务。

6. 业务数据维护

6.1 系统优化服务

在1年服务期内，提供针对各种应用系统的系统设置、参数调整和数据优化工作，频率为一周一次：

（1）系统设置服务：深入分析各种应用系统的功能、性能和用户需求，对系统进行定期优化设置，确保系统设置满足实际应用场景，确保系统安全性与数据安全。

（2）参数调整服务：调整优化系统性能参数，根据应用系统的负载情况，调整系统资源分配，提高系统吞吐量和响应速度；启用并配置适当的缓存机制，提高系统性能；记录关键信息以便排查问题。

（3）数据优化服务：对系统存储的数据进行定期优化处理，清洗、处理冗余数据、无效数据等，对历史数据进行归档处理。

6.2 人员信息及权限动态调整服务

在1年服务期内，对代办人员的组织、岗位、角色和人员信息提供调整、修改、增加和删减的动态管理维护，对相关权限提供调整和设置，频率为一周一次：

（1）代办人员的组织信息维护服务：对代办人员的组织信息提供动态调整服务，实现对代办人员组织信息进行修改、增加和删减的管理。

（2）代办人员岗位信息维护服务：根据组织结构和业务需求，提供对代办人员岗位信息的动态调整服务，实现对代办人员岗位信息进行修改、增加和删减的管理。

（3）代办人员角色维护服务：根据业务需求和权限管理要求，对代办人员的角色进行动态调整管理，实现对代办人员角色进行修改、增加和删减的管理。

（4）代办人员信息维护服务：对代办人员的信息提供动态调整管理，实现对代办人员的信息进行修改、增加和删减的管理，包括联系方式、所属组织、岗位、角色等。

（5）权限调整设置服务：提供对代办人员权限的动态调整与设置，实现对代办人员的权限进行修改、增加和删减的管理，确保系统安全。

6.3 全肇办相关文档动态调整服务

在1年服务期内，提供对全肇办相关模版和文件的调整、修改和优化服务，频率为一月一次：

(1) 调整相关模版和文件：根据部门要求，定期提供对全肇办相关模板和文件的动态调整服务，完成需要修改的内容，确保相关模板和文件与实际相符合；

(2) 优化相关模版和文件：定期优化全肇办相关模版和文件，提升用户的使用体验。

6.4 页面动态调整服务

在1年服务期内，在网站整体框架结构不变的前提下，对网站页面栏目、内容、图片和文字提供调整、修改和增加的管理维护，频率为一周一次：

(1) 网站页面栏目调整服务：定期动态调整网站页面栏目，根据管理部门要求，修改、增加网站页面栏目；

(2) 网站页面内容调整服务：定期动态调整网站页面内容，根据管理部门和业务部门的要求，修改、增加网站页面内容；

(3) 网站图片调整服务：定期动态调整网站图片，根据管理部门和业务部门的要求，修改、增加网站图片，优化图片的呈现效果；

(4) 网站文字调整服务：定期动态调整网站文字，根据管理部门和业务部门的要求，修改、增加网站文字，及时处理错别字等，确保文字质量、准确性和可读性，确保调整后的文字与页面内容、风格和主题相协调。

6.5 后台数据统计服务

在1年服务期内，根据管理部门和业务部门的需要，提供后台数据统计服务，频率为每周一次：

(1) 数据统计需求收集：收集部门需要统计的数据，明确统计口径；

(2) 数据统计需求分析：分析部门需要统计的数据和统计口径；

(3) 数据统计与表格导出：统计部门需要的数据并形成相关表格；

(4) 数据统计表格反馈与问题跟进：将统计导出后的相关表格给到部门，并跟进情况。

7. 系统软件维护

7.1 新增设备系统安装与调试

在1年服务期内，对新增设备的系统软件、工具软件完成安装与调试工作，维护和优化操作系统、中间件 Tomcat，频率为一年不多于五次。

(1) 安装新增设备的系统软件、工具软件；

(2) 完成测试联调工作，确保安装的新增设备的系统软件、工具软件能正常稳定运行；

(3) 对操作系统、中间件 Tomcat 进行维护和优化。

7.2 系统损坏后新系统安装配置

在1年服务期内，对系统损坏后的系统开展重新安装、配置工作，频率为一年不多于三次：

(1) 重新安装系统损坏后的新系统；

(2) 对重新安装的系统开展初始化配置、用户创建、权限设置等工作。

7.3 系统扩容与升级服务

在1年服务期内，设计出配合、指导用户设备的扩容和升级方案，负责设备扩容、升级后的系统安装与调试，频率为一年不多于三次：

(1) 扩容和升级方案编写：根据管理部门要求，编写配合、指导用户设备的扩容和升级方案，并与部门确认；

(2) 安装设备扩容、升级后的系统；

(3) 完成测试联调工作，确保设备扩容、升级后的系统能正常稳定运行。

7.4 系统软件补丁及软件升级服务

在1年服务期内，提供系统软件的补丁及系统软件的升级服务，频率为一年不多于十次：

(1) 提供更新的系统软件补丁，确保系统软件使用的是最新的补丁；

(2) 根据要求提供系统软件的升级服务，定期更新操作系统和应用程序，修补安全漏洞，确保服务器软件是最新的，能够防御最新的网络威胁。

7.5 系统性能检查

定期对系统进行性能检查，使系统能持续维持较高的性能，检查频率为每周一次：

(1) 制定性能检查计划：确定性能检查涵盖的范围，制定明确的检查计划；

(2) 收集系统性能数据：收集系统稳定性、响应速度等关键性能指标的数据；分析系统日志、应用程序日志和数据库日志，了解系统运行情况和潜在问题；收集用户关于系统性能的反馈和投诉。

(3) 分析性能数据：将当前性能数据与基准值（如历史性能数据等）进行对比，分析是否存在性能下降或异常；通过性能数据分析，识别出系统瓶颈；将性能问题与特定的硬件、软件或网络配置进行关联分析，找出问题的根源。

8. 平台应用维护

8.1 应用系统维护管理

在1年服务期内，对应用系统提供安装、调试、管理、更新、故障检测及排除等服务，频率为一月一次。

8.2 系统功能运用使用服务

对肇庆市涉企一站式服务平台中的产业项目招商管理系统提供保障维护系统功能运用使用服务，包括对招商引资项目管理、增资扩产项目管理、投资企业管理、招商引资项目管理(移动端)、增资扩产项目管理(移动端)模块提供功能运用使用保障服务。

8.3 应用系统能力优化

在1年服务期内，对应用系统提供包括业务功能调整和更新（不涉及开发）、系统性能的完善等服务，频率为一年不多于六次。

9. 平台数据库维护

9.1 新增设备数据库安装服务

在1年服务期内，对新增设备的数据库平台进行安装和系统初始化，频率为一年不多于两次：

- （1）安装新增设备的数据库；
- （2）对新增设备的系统进行初始化工作。

9.2 数据库损坏后重建系统数据库安装与原数据恢复服务

在1年服务期内，对数据库损坏后的系统开展重建工作，包括数据库的安装、初始化、及其原数据的恢复，频率为一年不多于五次：

- （1）对数据库损坏后的重建系统数据库完成安装工作；
- （2）对数据库损坏后的重建系统数据库进行初始化工作；
- （3）对损坏后的数据库进行原数据恢复工作。
- （4）对若因系统提供需求创建、修改、测试、初始化数据库的工作。

9.3 数据库备份与检查

在1年服务期内，对数据库进行备份及检查，保证备份的时效性，预防数据损坏、丢失等的灾难情况发生时数据的丢失，保证数据能恢复，频率为一月一次：

- （1）定期全量备份服务器上的数据，并对备份数据进行加密，防止数据丢失或损坏，确保在发生意外时能从全量备份中迅速恢复数据，且保障备份数据的安全；
- （2）对备份后的数据库数据进行检查，检查数据的完整性、检查备份日志记录、对备份的数据进行验证。

9.4 数据库版本升级服务

在1年服务期内，对数据库的版本提供升级服务，预防数据库漏洞，保障数据安全性，频率为一年不多于三次。

10. 系统运行监控和性能调优

10.1 软硬件部署资源环境巡检

在1年服务期内，提供软硬件部署资源环境巡检服务，频率为一周一次：

- （1）性能监控：监控服务器的运行状态，包括CPU使用率、内存使用情况、磁盘空间使用情况等，及时发现并解决性能瓶颈。

(2) 硬件部署资源环境巡检：定期检查服务器、存储设备、网络设备等硬件设备的运行状态，检查硬件设备的连接情况，检查硬件设备的性能指标，如 CPU、内存、磁盘使用率等，确保硬件部署资源环境满足业务需求。

(3) 软件部署资源环境巡检：检查操作系统、数据库、中间件等软件的版本和补丁情况，确保软件版本为最新且已安装必要的补丁；检查软件的配置和设置，确保配置正确且符合安全要求；检查软件的日志文件，分析是否存在异常或错误，以便及时发现并解决问题。

(4) 汇总巡检结果：将巡检结果汇总成报告，包括发现的问题、潜在的风险和隐患以及解决方案等。

(5) 提交巡检报告：将巡检报告提交给企业相关部门或负责人，以便及时采取措施解决问题。

10.2 服务器安全检查

检查服务器安全设置，包括防火墙、入侵检测系统、病毒防护软件等，确保服务器能够抵御外部攻击。

10.3 日志例行分析

在 1 年服务期内，对服务器日志、操作系统日志、中间件日志、应用软件系统日志以及其它相关软件日志进行例行分析，及时发现和处理问题，频率为每月一次：

- (1) 分析服务器日志，了解服务器的运行状况，发现潜在的问题和异常行为；
- (2) 对操作系统日志进行例行分析，及时发现操作系统问题并快速处理；
- (3) 对中间件日志进行例行分析，及时发现中间件问题并快速处理；
- (4) 对应用软件系统日志进行例行分析，及时发现应用软件系统问题并快速处理；
- (5) 对其它相关软件日志进行例行分析，及时发现相关软件问题并快速处理。

10.4 运行报告服务

在 1 年服务期内，定期提供软件系统运行报告，频率为每月一次，报告内容通常包括：

(1) 系统运行环境：详细说明服务器、存储设备、网络设备等硬件设备的配置和性能情况；列出系统所依赖的操作系统、数据库、中间件等软件的版本和配置信息，确保软件环境的兼容性和稳定性。

(2) 系统功能运行情况：对每个功能模块的运行情况进行详细分析，包括模块的运行状态、处理速度、响应时间等性能指标，以及是否存在异常或错误情况。

(3) 性能指标分析：对系统的整体性能进行阐述，包括吞吐量、响应时间、资源利用率等指标。

(4) 安全性分析：阐述系统安全策略的实施情况，包括防火墙、入侵检测系统等安全设备的配置和运行状态、对系统进行安全漏洞扫描，发现潜在的安全隐患并及时修复。

10.5 系统性能优化

对系统运行情况（响应速度，稳定性，易用性等）进行总结，分析产生问题的原因，通过调整系统配置和参数或应用程序的优化提高系统性能，频率为每月一次：

- (1) 总结系统响应速度、稳定性、易用性等运行情况；

(2) 分析系统运行中出现的问题的原因；

(3) 根据总结与分析出的原因，调整系统配置和参数、优化应用程序。

(二) 短信服务

为便于企业和群众便利使用平台，本合同包含 1 年的短信服务。

四、运维服务要求

(一) 人员配置

乙方应安排 2 人现场驻场、4 人远程支撑，驻场人员需具备相关专业技能和经验，能够及时响应并处理现场问题；远程支撑人员应具备快速解决技术难题的能力。

乙方在服务期内所派驻至本项目现场提供服务的人员，必须为其单位的正式在职员工，其人员行为由乙方承担责任，如因此造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。乙方应在合同签订后提供现场服务的人员与本单位签订劳动合同或社保缴纳证明材料。

(二) 响应时限

1. 乙方在运维服务期内提供 7×24 的响应服务，确保系统运行处于良好状态，业务正常开展。

2. 对于系统咨询类问题，乙方应在 1 小时内响应，并在 2 小时内进行业务指导和问题解答。

3. 如遇系统故障等问题，乙方在 1 小时内进行响应，并在 2 小时内进行处理，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。

4. 对于系统面临重大故障或系统瘫痪的故障级别，乙方在 1 小时内响应，如果不能在 4 个小时内解决故障，应在 8 个小时内提出应急方案，并在 24 小时内恢复系统正常运行。

5. 乙方应在故障解决后 24 小时内提交故障处理报告。说明故障原因，故障解决中使用的方法及故障导致的后果等。

6. 乙方应将甲方提出的所有问题形成任务清单，提出计划、解决时间，每周反馈一次进度。

(三) 服务标准

1. 严格遵守国家相关安全规定，若因乙方原因出现安全问题，承担全部责任。

2. 按照甲方安全管理制度或规范执行工作，接受甲方考核、评比。

3. 乙方内部建立完善的项目管理、服务质量管理等规范。

4. 配合完善运维服务流程文档，完善现有运维流程，优化升级服务管理流程。

5. 不断提高运维人员素质，建立并完善运维服务管理工具，协助甲方调整运维服务考核指标。

(四) 工具要求

乙方需提供一套完整的工单管理工具，用于记录甲方反馈的问题、需求或意见，并实现处理流程的透明化、时效化跟踪。

五、项目管理要求

（一）项目周期

服务期限为一年（12 个月），包括项目启动、平台运维、短信服务、项目验收等阶段，各阶段有明确时间节点和工作内容。

（二）项目组织管理

由肇庆市人民政府行政服务中心组织管理，遵循国家、省、市相应项目管理规范和标准。

明确各方角色及职责，包括管理层、实施运维层各小组的具体职责。

建立决策、交流、问题与争议管理、工作管理、计划管理等机制。

（三）项目协调机制

1. 工作制度：建立计划管理、项目通报、阶段评审、配置管理、沟通联系等制度，明确各项制度的具体要求和执行方式。

2. 项目沟通协调：分析沟通管理工作不顺利的原因，提出项目内部、外部沟通要求及冲突管理策略。

（四）文档管理

乙方负责整理信息系统运维过程资料和相关配套服务文档，按照合同规定项目进度，提交项目阶段性文档。

运维运营工作文档将作为项目验收的交付材料。最终产出的文档将根据实际情况进行调整：

1.项目阶段性文档

（1）运维实施方案

（2）中期总结报告

（3）项目总结报告

2.运维过程文档

（1）工作记录。报告内容包括但不限于：系统监控记录、故障记录、工单处理、业务开展和支持情况。

（2）周报（可选）。报告内容包括但不限于：本周运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度。

（3）月报（可选）。报告内容包括但不限于：本月运维工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、运维事件记录和事件问题分析、遗留未决问题的解决进度、预防性运维措施等。

3.故障处理报告

故障处理过程文档及解决方案。

4.专项工作报告

报告内容包括但不限于：巡检报告、专项业务工作报告、安全整改报告和测试报告等。

5.培训文档

各种培训过程或培训记录文档。

6.其他文档

运维服务过程中需要和产生的其他各类文档。

（五）变更管理

1. 建立需求变更、进度变更、人员变更控制机制，明确变更流程和要求。
2. 需求变更以双方签字确认的需求规格说明书为基线，按程序进行变更。
3. 进度变更以合同约定进度计划为基准，承建方申请，采购方及信息化管理部门审批。
4. 人员变更需经相关方同意，特殊情况及时通报并做好交接。

（六）风险管理

1. 明确风险管理目标和基本流程，包括风险识别、评估、应对、控制环节。
2. 分析运维风险管理的特点和原则，识别项目风险并提出应对措施。
3. 对项目各阶段进行风险管理，明确各阶段风险管理思路和要点。

（七）项目质量控制

1. 质量保证要求：建立项目领导小组和实施推广小组，做好前期工作和实施计划，确保数据质量，强化审查测试，做好用户培训。
2. 项目质量管理：遵循全面质量控制原则，明确质量保证依据、思想，阐述质量控制阶段和方法，建立质量保证过程和体系。
3. 项目监督管理：从组织、技术、经济措施三方面加强监督管理，确保服务质量。

六、甲方乙方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权在项目全过程对乙方的工作进行监督、管理，对乙方提供的运维运营服务进行抽查，提出意见和建议，并有权要求乙方提供项目相关的技术资料。
2. 甲方有权要求乙方撤换任何不称职的服务人员，乙方需在甲方要求的时间内完成替换，替换人员须具有与原人员能力相当的资质和能力。
3. 乙方因自身原因导致合同无法继续履行，则视为违约，甲方有权单方解除合同，并向乙方追偿损失。
4. 如因乙方原因导致甲方被行政处分或行政处罚，甲方保留向乙方追究法律责任、经济责任的权利。
5. 甲方根据项目需要授权乙方使用、管理和维护本项目相关的软硬件、信息、数据、资料，并为乙方提供必要的设备、工作场地、后勤设施等。

6. 甲方因特殊情况需要变更需求的，应与乙方进行协商，双方协商一致的，应签署补充文件，由此产生的费用增加，由双方另行协商。

7. 在服务期内，对乙方按服务要求提供的服务报告或服务成果进行确认。

8. 甲方应如约按期足额向乙方支付合同价款。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应对肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目进行定期升级优化、检查维护及技术咨询，确保系统无故障运行。

2. 服务期内，乙方须通过管理和技术手段保障肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目的正常、稳定、安全运行，若出现故障，应及时修复。同时，乙方应按服务要求向甲方提供服务报告。

3. 加强对驻场人员管理，遵守甲方工作管理要求，接受工作指导和统一安排。

4. 合同履行期届满后，或者按照本合同约定需要终止或解除合同的，乙方应配合甲方做好与项目相关的数据迁移、资料移交等工作。

5. 在本合同履行期间，乙方不得将本项目转包给任何第三方。转包是指乙方将其承包的全部项目内容，以盈利或其他目的，转让给其他企业或个人，由受让方替代乙方履行本合同项下的全部权利和义务的行为。

6. 乙方未经甲方书面同意，不得擅自将本项目进行分包。乙方不得将项目主体和关键部分进行分包。

7. 乙方所提供的一切资料应通过合法途径获得，任何第三方不得对该资料主张权利，否则，乙方应承担所有的责任，并赔偿由此给甲方造成的经济损失。

8. 乙方对甲方提出的需求变更或新增进行综合评估，有权拒绝甲方的不合理变更或新增要求。若双方存在争议，则参照本合同第十四条 争议处理条款进行处理。

9. 乙方对其派驻人员在本合同服务期间所发生的安全事故承担全部责任。由于乙方或者乙方人员原因在甲方办公场所内及其毗邻造成的第三者人身伤亡和财产损失，由乙方负责赔偿。

10. 乙方有权要求甲方提供与项目有关的必要协助。

七、付款方式

1. 本项目款项以人民币转账方式分 2 期支付。

2. 双方签订合同且乙方服务人员到场后，甲方自收到乙方提供的发票之日起 30 天内向乙方支付合同总金额的 50%。

3. 项目结束服务期限并通过甲方综合验收后，甲方自收到乙方提供的发票之日起 30 日内向乙方支付合同总金额的 50%。如有考核扣款则以扣款之后的剩余支付金额为准。

4. 因甲方使用的是财政资金，乙方在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为建安费已经

按期支付，乙方不得以此作为不履行或迟延履行合同义务的抗辩理由。

5.乙方凭以下有效文件与甲方结算：

- 1) 成交通知书；
- 2) 合同；
- 3) 乙方开具的和支付金额等额的发票。

八、服务考核

1. 甲方将对成交供应商的服务质量进行考核，考核内容包括：服务人员考核、日常维护、运行质量、运维工作产出物质量、响应型服务质量、服务评价等。最终考核内容和评分标准以甲方最新发布的绩效考核标准作为依据。

2. 考核周期：按季度进行考核，即每季度对运维服务情况进行一次全面评估。

3. 考核指标及分值：制定详细的考核指标体系，满分为 100 分，具体如下：

运维项目季度考核评分表

序号	考核类别	考核项目	考核内容	分值	得分	扣分原因
1	服务人员考核	人员岗位设置	符合要求实际驻场人数/合同要求人数，不满足要求人数，每人次扣 1 分	10		
2		人员稳定性	服务团队人员在服务期间未经甲方许可出现离职更换，属于现场服务人员的，在季度考核结果中每人次扣 2 分，属于其他服务人员的，在季度考核结果中每人次扣 1 分			
3		人员业务水平	考核工程师对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度。出现误操作事件每人次扣 2 分			
4	日常维护	巡检和应急支持	按要求完成日常运维任务，未按时进行巡检的，扣 1 分/次；未按要求响应支持应急和处理事件的，扣 2 分/次	5		
5		报告提交情况	按要求准时提交相关月报、周报报告、重大故障报告等相关报告。违规一次扣 1 分	5		
6		软硬件升级	软硬件升级前没有事先向业主单位申请或沟通而造成不良影响的，扣 1 分/次	5		

7		故障处理	出现故障后没按故障正确的处理流程操作导致重大损失和造成恶劣影响的，扣 5 分/次；故障报告不及时提交给业主单位的（一周内），扣 0.5 分/次	5		
8		功能变更管理	未经管理方私自进行功能变更的，扣 1 分/次，未按时按质完成功能变更的，扣 1 分/次	5		
9		安全管理	违反安全管理制度，人为造成严重、重大故障的，扣 5 分/次	5		
10	运行质量	总体可用率	要求>99%（每月不可用时间<7 小时，每季度不可用事件<21 小时），每下降 0.2%扣 1 分。此项不包括因网络、硬件问题造成的故障及有计划的系统升级、维护时间	10		
11	运维工作	周期性报告质量	包括月报、周报等，是否简洁清晰、重点突出、分析深入、建议合理	10		
12	产出物质	非周期性产出物质量	如事件解决方案、评估报告、专题报告等，是否简洁清晰、重点突出、分析深入、建议合理。			
13		事件响应时间达标率	达标率低于 70%（扣 3 分）；低于 80%（扣 2 分）；低于 90%（扣 1 分）；低于 100%（扣 0.5 分）	10		
14	响应型服务质量	事件处理时间达标率	达标率低于 70%（扣 3 分）；低于 80%（扣 2 分）；低于 90%（扣 1 分）；低于 100%（扣 0.5 分）	10		
15		事件完成率（已经完成的事件数/事件总数）	完成率低于 70%（扣 3 分）；低于 80%（扣 2 分）；低于 90%（扣 1 分）；低于 100%（扣 0.5 分）	10		
16		数据准确度	出现某类业务数据不准确的，扣 0.5 分/项	2		
17	服务评价	系统可操作性	由于系统原因，造成操作失效、容易出错、甚至导致终端出现死锁情况的，扣 0.5 分/项	2		

1. 平台各项功能正常运行，满足业务需求，系统稳定性、安全性达到要求。
2. 运维服务达到响应时限、服务标准等要求，提供的运维报告完整、准确。
3. 完成合同约定的所有运维服务内容，经甲方检验合格。

（二）验收流程

1. 乙方在项目结束后提交验收申请及相关验收材料。
2. 甲方组织相关人员进行验收，可邀请专家参与，对平台运行情况、运维服务质量等进行检查和评估。
3. 如验收发现问题，乙方应及时整改，整改完成后再次提交验收申请，直至验收合格。

十、知识产权归属

（一）甲乙双方保证本方所提供的产品或服务的内容不侵犯第三方知识产权等在先合法权益以及不违反国家相关法律法规。若发生一方因使用对方提供的产品或服务而侵犯第三方知识产权等在先合法权益或者违反国家相关法律法规的情形，提供方负责处理并承担所有的法律责任，给使用方造成损害的，使用方有权向提供方追偿，包括但不限于使用方的全部损失、为此产生的诉讼及律师费用等。

（二）乙方根据甲方的需求或指示在项目系统或平台中展示甲方提供的单位名称、商标和标识、文本内容以及个人信息，视为获得甲方授权使用而为之。

十一、保密

（一）一方（即接收方）在履行本合同过程中所接触到另一方（即披露方）的工作秘密（包括但不限于协议合同履行过程中涉及的数据、源代码、技术文档、商业秘密、任何技术性资料、以及一方为完成本合同向另一方提供的任何其他信息资料并且在提供时未说明是公开信息的）承担保密义务，除法律法规另有规定外，接收方不得对外披露，但接收方因业务需要向上级部门、主管部门交流汇报时使用该工作秘密的，不受此限，但应提前通知披露方，且采取必要的保密措施。上述工作秘密属于披露方的财产，如披露方有书面要求，接收方应在完成合同后将这些物件及全部复制件还给披露方。

（二）保密期限自接收方接收保密信息起始，至全部秘密信息的秘密性全部丧失时终止。

（三）任何一方违反保密义务，须赔偿给披露方造成的全部实际经济损失，并按照合同总额 10% 支付违约金。

十二、违约责任与赔偿损失

（一）乙方提供的服务不符合本合同约定的，甲方有权要求乙方在规定期限内进行整改，交付满足合同要求的服务。逾期不整改或整改后提供的服务仍不符合约定的，甲方有权解除合同，乙方应按合同总额 10% 支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。

(二) 除甲方原因或合同约定的情形外，乙方未能按本合同约定的服务时间提供服务的，每逾期一日应按照合同总额的1%支付违约金。逾期15日以上（含15日）的，甲方有权终止合同，乙方应按合同总额10%支付违约金，合同逾期给甲方造成的直接经济损失由乙方承担赔偿责任。

(三) 如甲方无正当理由拒绝接受乙方提供本合同约定服务的，甲方应向乙方支付本合同总价的5%的违约金。甲方逾期付款的，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的1%支付违约金。但违约金上限不得超过合同总额10%，逾期付款15日以上（含15日）的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。乙方也可要求甲方承担违约责任后继续履行合同。

(四) 在相关法律所允许的最大范围内，任何一方均不就另一方附带、间接的、偶然的损失承担责任。本合同下，甲方或乙方支付的违约金和赔偿金总额不超过本合同金额的10%。

(五) 乙方实施了转包或违法分包行为（包括未经甲方书面同意的分包以及将主体和关键部分分包等情况），乙方应承担以下违约责任：

1. 向甲方支付违约金，违约金金额为合同总价款的[X]%。同时，乙方应立即纠正转包或违法分包行为，自行完成相应的项目工作内容或解除违法分包合同，并承担因转包或违法分包行为给甲方造成的全部损失（包括但不限于直接损失、间接损失、为处理相关事宜所支付的律师费、诉讼费、鉴定费等合理费用）。

2. 甲方有权单方解除本合同，收回项目，乙方已完成的工作成果经甲方评估后，按照评估价值（如甲方认可部分有价值的工作成果）扣除相应违约金及损失赔偿金额后支付相应款项给乙方；若乙方已完成的工作成果对甲方无任何价值或无法单独使用，甲方无需向乙方支付任何费用，乙方应自行承担已投入的全部成本费用。

3. 乙方的转包或违法分包行为如违反了相关法律法规的规定，乙方还应承担相应的行政、法律责任，甲方有权向有关部门进行举报或协助有关部门进行调查处理。

4. 若因乙方转包或违法分包行为导致本项目出现质量问题或其他任何损害甲方权益的情况，乙方除承担上述违约责任外，仍需对项目质量问题进行修复、整改，承担因延误给甲方造成的全部损失，并采取一切必要措施消除对甲方权益的不利影响，确保项目能够达到合同约定的质量标准和使用要求。

(六) 下述情况不属于乙方违约：

1. 乙方在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务。

2. 由于互联网通路阻塞或第三方原因造成甲方网站访问速度下降。

3. 非乙方的因素所造成的服务中断，该等因素包括但不限于不可抗力、甲方设备不符合要求、资源不充分、甲方承诺的资源缺乏、数据准备不充分和不正确、甲方决策的延误、操作人员不配合、甲方人员变更等。

(七) 本合同无论因何原因解除、终止，乙方均应向甲方返还已收取但未履行及履行不符合约定部分服务内容的款项，具体返还服务费用标准由甲乙双方根据工作量、工作质量等协商确定。

(八) 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十三、不可抗力

1. 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起 14 天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

2. 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

十四、争议的解决

本合同发生争议，由双方协商解决；协商不成时由甲方所在地人民法院诉讼管辖（在诉讼期间，除有争议部分的事项外，合同其他部分仍应继续履行）。

十五、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。

十六、其它

1. 本合同所有附件、竞争性磋商文件、响应文件、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. 甲乙双方在本合同尾部约定地址、电话、传真为各方的有效通讯方式。如一方地址、电话、传真号码发生变更的，应在变更前书面通知对方，否则，变更一方的有效通讯方式以本合同尾部约定为准。该有效通讯方式，同样适用于人民法院在未来可能发生的诉讼活动中的各类资料送达。任何一方送达地址发生变更应在变更当日书面通知另一方，否则任何一方按照有效通讯方式向另一方送达书面资料被拒绝签收导致邮件被退回或因无法联系被退回的，退回之日视为送达之日。

4. 未经甲方事先书面同意，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十七、合同生效：

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式___份，甲方执【___】份，乙方执【___】份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

地址：

地址：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

收款方、开票方须与乙方一致；专户为：

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

备注： 1. 本合同所有附件均在签订合同时编制，其编制依据是磋商文件和成交供应商的响应文件。
2. 合同附件的具体内容与排列序号由双方在签订合同时确定。

第六章 响应文件格式与要求

响应文件封面

(项目名称)

响应文件

(正本/副本)

采购项目编号：ZQDLZB202500021SH

所响应采购包：第 包

(供应商名称)

年 月 日

响应文件目录

- 一、自查表
- 二、响应承诺函
- 三、首轮报价表
- 四、分项报价表
- 五、政策适用性说明
- 六、法定代表人证明书
- 七、法定代表人授权书
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格条件承诺函
- 十、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十一、承诺函
- 十二、中小企业声明函
- 十三、监狱企业
- 十四、残疾人福利性单位声明函
- 十五、供应商业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等

格式一：

自查表

1.1 资格性自查表

序号	资格审查内容		自查结论	证明资料
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	响应文件中提供《资格条件承诺函》。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	响应文件中提供《资格条件承诺函》。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	响应文件中提供《资格条件承诺函》。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	响应文件中提供《资格条件承诺函》。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页

		<p>购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。</p>		
7	<p>供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件</p>	<p>单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。</p>	<p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p>	<p>见响应文件第（）页</p>
8	<p>本采购包专门面向中小企业采购</p>	<p>参与的供应商服务全部由符合政策要求的中小企业承接。本项目为服务类采购，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。残疾人福利单位视同小型、微型企业。注：中小企业应填写的《中小企业声明函》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，否则不予认定。</p>	<p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p>	<p>见响应文件第（）页</p>

注：以上材料将作为供应商合格性和有效性审核的重要内容之一，响应供应商必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！响应供应商应如实在对应的口打“√”。

供应商名称（盖章）：_____

日期：_____

1.2 符合性自查表

序号	评审点要求概况	评审点具体描述	自查结论	证明资料
1	响应承诺函	已按规定格式编制及盖章、签署。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
2	响应有效期	响应有效期满足不少于 90 天。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
3	响应文件格式和 签署	响应文件符合磋商文件的签署和盖章要求。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
4	报价要求	首轮报价未超过本项目最高限价金额（预算金额）。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
5	低于成本报价	未被磋商小组认定为低于成本的报价。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
6	“★”条款	响应文件满足“★”条款要求。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页
7	无效情形	按有关法律、法规、规章或磋商文件不属于投标无效的。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（）页

注：以上材料将作为供应商合格性和有效性审核的重要内容之一，响应供应商必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！响应供应商应如实在对应的口打“√”。

供应商名称（盖章）：_____

日期：_____

1.3 评审项目投标资料表

评审因素	评审标准	证明文件
技术部分	对本项目的理解和认识	见响应文件第（）页
	运维整体方案	见响应文件第（）页
	运维服务时限	见响应文件第（）页
	项目管理方案	见响应文件第（）页
	服务质量保证方案	见响应文件第（）页
	应急预案	见响应文件第（）页
商务部分	项目业绩	见响应文件第（）页
	履约能力	见响应文件第（）页
	投入人员要求（项目经理）	见响应文件第（）页
	投入人员要求（团队成员，不含项目经理）	见响应文件第（）页
投标报价	投标报价得分	见响应文件第（）页

注：本表应根据《详细评审》的内容填写。

供应商名称（盖章）：_____

日期：_____

格式二：**响 应 承 诺 函**

致：肇庆德力招标代理有限公司

你方组织的“肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目”项目的竞争性磋商[采购项目编号为：ZQDLZB202500021SH]，我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的“肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目”项目的磋商文件的全部内容。

我方在参与响应前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在供应商的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权力。

（供应商名称）作为供应商正式授权（授权代表全名, 职务）代表我方全权处理有关本响应的一切事宜。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按磋商文件提供的全部货物（工程、服务）与相关服务的磋商总价详见《首轮报价表》。

（二）本响应文件的有效期为从提交响应文件的截止之日起 90 日历天。如成交，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至响应截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开启日之后，响应有效期之内撤回响应或成交后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还响应保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低磋商价或任何贵方可能收到的响应。

（六）我方如果成交，将保证履行磋商文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方磋商报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未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。

(十二) 我方未被列入法院失信被执行人名单中。

(十三) 我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，磋商小组可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十四) 我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十五) 所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____， 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____， 电子邮箱：_____

代表姓名：_____， 职 务：_____

法定代表人或授权委托人（签字）：_____

加盖公章：_____

日 期：_____

格式三：

首轮报价表

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	响应报价（元）	服务期	交货或服务地点
1				

供应商名称（盖章）： _____

日期： _____

格式四：

分项报价表

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

采购包：

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

供应商名称（盖章）： _____

日期： _____

格式五：**政策适用性说明**

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/ 技术名称 (规格型 号、注册商 标)	制造商(开 发商)	制造商企业 类型	节能产品	环境标志产 品	认证证书编 号	该产品报价 在总报价中 占比(%)
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

供应商名称（盖章）：_____

日期：_____

格式六：

（供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

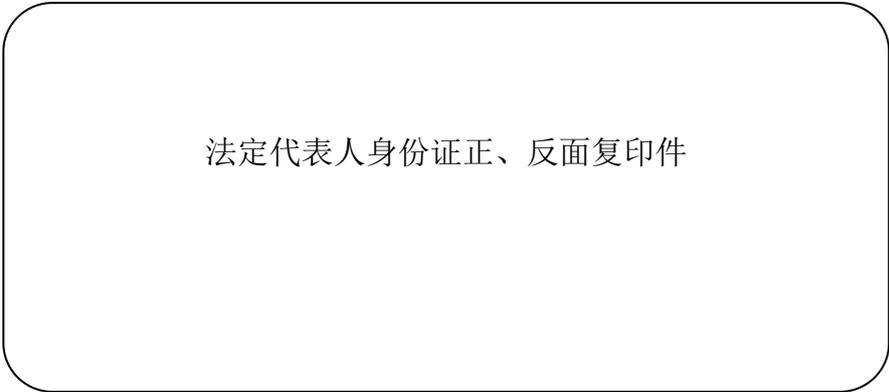
_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____



供应商名称（盖章）： _____

地 址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职 务： _____

日 期： _____

格式七：

法定代表人授权书格式

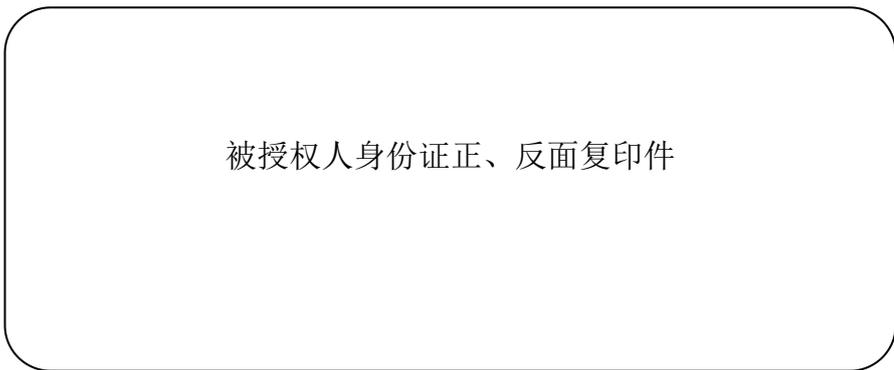
（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司，可以提供响应分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：肇庆德力招标代理有限公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（供应商名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目”项目采购[采购项目编号为 ZQDLZB202500021SH]的响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。



供应商（盖章）：_____

地 址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

日 期：_____

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格条件承诺函

致_____（采购代理机构名称）：

（供应商名称）郑重承诺：

1. 我方具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，参加本项目采购活动前三年内没有重大违法记录。

2. 我方对上述承诺的真实性负责，在采购项目评审（评标）环节结束后，随时接受采购单位（采购代理机构）的检查核验，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本资格条件。如有虚假，我方愿依法承担相应法律责任。

特此承诺。

供应商名称（公章）

年 月 日

格式十：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十一：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：肇庆市人民政府行政服务中心

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

1.

2.

3.

.....

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2：供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

响应供应商业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	磋商文件规定的技术和服务要求	响应文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
.....								

说明：

1. “磋商文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“现状及需求分析”、“运维服务范围及内容”、“运维服务要求”、“项目管理要求”的内容保持一致。供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则**响应无效**。

2. 参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	磋商文件规定的商务条件	响应文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “磋商文件规定的商务条件”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“验收要求”、“服务考核标准”、“付款方式”的内容保持一致。

2. 供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则**响应无效**。

3. 参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

1. 磋商文件要求提供的其他资料。
2. 供应商认为需提供的其他资料。

格式二十：

代理服务费缴纳承诺函

致：肇庆德力招标代理有限公司

我方在贵司代理的肇庆市涉企一站式服务平台运维服务项目（项目编号：ZQDLZB202500021SH）竞争性磋商中若获资格成交，我方保证在收到贵司发出的《成交通知书》的同时按磋商文件的规定，以支票、汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司即肇庆德力招标代理有限公司指定的银行帐号，支付成交服务费。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：_____

供应商法定地址：_____

供应商授权代表（签字或盖章）：_____

电 话：_____

传 真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

格式二十二：

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。