



陕西中技招标有限公司
SHAANXI ZHONGJI TENDERING CO., LTD

西安市住建信息应用系统硬件支持平台
维护部分项目

招 标 文 件

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0363

采购代理机构：陕西中技招标有限公司

二零二四年四月

目 录

第一部分 招标公告	3
第三部分 供应商须知	18
A 总则	18
1 适用范围	18
2 定义	18
3 合格的供应商	18
4 费用	19
B 招标文件说明	19
5 招标文件的构成	19
6 招标文件的澄清	20
7 招标文件的修改	20
C 投标文件的编写	20
8 投标语言	20
9 计量单位	20
10 投标文件的构成	21
11 投标报价	21
12 证明供应商资格的证明文件	22
13 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件	22
14 投标保证金	22
15 投标有效期	22
16 投标文件的签署及规定	22
D 投标文件的递交	23
17 投标文件递交（不见面开标）	23
18 投标截止时间	23
19 投标文件的修改与撤回	23
E 开标/评审	24
20 开标	24
21 评标委员会	24
22 投标文件的初审	25
23 投标文件的澄清	26
24 投标文件的比较和评价	27
25 评审原则及主要方法	27
F 授予合同	28

26 定标及合同授予	28
27 接受和拒绝任何或所有投标的权力	29
28 履约保证金	29
29 腐败和欺诈行为	29
30 招标代理服务费	29
31 合同的履约验收	30
第四部分 拟签订的合同文本	31
第五部分 评标方法	73
第六部分 附件--投标文件格式	103
投标函	105
开标一览表	106
资格证明文件	107
供应商概况	117
供应商参加政府采购活动承诺书	118
投标方案	119
投标方案承诺书	120
拒绝商业贿赂承诺书	121
分项报价表	122
商务偏离表	123
拟投入本项目的人员	124
项目业绩一览表	125
第七部分 采购内容及要求	126

第一部分 招标公告

西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目招标公告

项目概况

西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)网站[首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端]获取招标文件，并于2024年05月21日09时00分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0363

项目名称：西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目

采购方式：公开招标

预算金额：4,504,890.05元

采购需求：

合同包1(核心数据库、服务器虚拟化相关软硬件维保)：

合同包预算金额：2,623,075.40元

合同包最高限价：2,623,075.40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)	最高限价(元)
1-1	硬件运维服务	核心数据库、服务器虚拟化相关软硬件维保	1(项)	详见采购文件	2,623,075.40	2,623,075.40

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：按照采购人的要求执行。

合同包2(住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保)：

合同包预算金额：109,771.70 元

合同包最高限价：109,771.70 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)	最高限价 (元)
2-1	基础环境运维服务	住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保	1 (项)	详见采购文件	109,771.70	109,771.70

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：按照采购人的要求执行。

合同包 3(网站安全防护服务)：

合同包预算金额：159,780.82 元

合同包最高限价：159,780.82 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)	最高限价 (元)
3-1	安全运维服务	网站安全防护服务	1 (项)	详见采购文件	159,780.82	159,780.82

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：按照采购人的要求执行。

合同包 4(数字证书运维服务)：

合同包预算金额：300,123.29 元

合同包最高限价：300,123.29 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)	最高限价 (元)
4-1	软件运维服务	数字证书运维服务	1 (项)	详见采购文件	300,123.29	300,123.29

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：按照采购人的要求执行。

合同包 5(业务系统核心网络软硬件维保项目)：

合同包预算金额：1,312,138.84 元

合同包最高限价：1,312,138.84 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)	最高限价 (元)
5-1	硬件运维服务	业务系统核心网络软硬件维保项目	1 (项)	详见采购文件	1,312,138.84	1,312,138.84

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：按照采购人的要求执行。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包 1(核心数据库、服务器虚拟化相关软硬件维保)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

合同包 2(住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

合同包 3(网站安全防护服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

合同包 4(数字证书运维服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

合同包 5(业务系统核心网络软硬件维保项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1(核心数据库、服务器虚拟化相关软硬件维保)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；（2）本项目专门面向中小企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；（3）本项目不接受联合体投标。

合同包 2(住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；（2）本项目专门面向中小企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；（3）本项目不接受联合体投标。

合同包 3(网站安全防护服务)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；（2）本项目专门面向中小企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；（3）本项目不接受联合体投标。

合同包 4(数字证书运维服务)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；(2) 本项目专门面向中小企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；(3) 本项目不接受联合体投标。

合同包 5(业务系统核心网络软硬件维保项目)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；(2) 本项目专门面向中小企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；(3) 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2024年04月30日至2024年05月09日，每天上午00:00:00至12:00:00，下午12:00:00至23:59:59（北京时间）

途径：全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)网站【首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端】

方式：在线获取

售价：0元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2024年05月21日09时00分00秒（北京时间）

提交投标文件地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）

开标地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）西安市公共资源交易不见面开标大厅

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

2. 供应商初次使用电子交易平台时，请先阅读【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）网站【首页】服务指南】下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》，并按要求完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。

3. 办理CA认证：电子交易平台现已接入陕西CA、深圳CA、西部CA、北京CA四家数字证书公司，各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家CA公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html>

4. 在招标文件获取时间内登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面，选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动。请供应商务必及时下载项目招标文件并做好备份，否则会影响投标文件编制及后续投标活动。

5. 提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·>项目管理·>答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

6. 落实政府采购政策：财政部、国家发展和改革委员会关于印发《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库[2004]185号）；（2）财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）；（3）国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知国办发〔2007〕51号，以财库〔2019〕9号为准；（4）财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）；（5）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（财库〔2014〕68号）；（6）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）。（7）《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（市财函〔2021〕431号）；（8）西安市财政局关于印发《关于调整西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单的通知》（市财发〔2015〕4号）；（9）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；（10）《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）；（11）如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：西安市住房和城乡建设信息中心
地址：西大街116号
联系方式：029-87619444

2. 采购代理机构信息

名称：陕西中技招标有限公司
地址：西安市高新区高新四路1号高科广场A座1001室
联系方式：029-88364979

3. 项目联系方式

项目联系人：杨艳、李毓菲、史肖霞
电话：029-88364979-872

第二部分 供应商须知前附表

序号	条款号	编列内容
1	招标公告	项目名称：西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目 项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0363 采购人名称：西安市住房和城乡建设信息中心 采购代理机构：陕西中技招标有限公司
2	资金来源	财政拨款
3	采购内容	见招标文件第七部分采购内容及要求
4	报价	(一) 合同总价包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。 (二) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。
5	服务期限	一标段： 1、核心设备及数据库维保。服务期限：2024年11月1日至2025年5月31日。 2、西安市城建档案馆机房核心设备维护。服务期限：2024年8月1日至2025年5月31日。 3、西安市住房保障信息平台硬件设备维护。服务期限：2024年6月1日至2024年5月31日。 二标段： 2024年7月1日至2025年5月31日。 三标段： 2024年10月1日至2025年5月31日。 四标段： 2024年7月1日至2025年5月31日。 五标段： 1、核心网络设备软硬件维保。服务期限：2024年10月1日至2025年5月31日。 2、西安市住房保障信息平台硬件设备维护。服务期限：2024年6月1日至2025年5月31日。
6	付款方式	一标段： 1、合同签订之日起10个工作日内，供应商持中标通知书、

序号	条款号	编列内容
		<p>合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。</p> <p>2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于 2024 年 11 月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。</p> <p>3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。</p> <p>二标段：</p> <p>1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。</p> <p>2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于 2024 年 7 月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。</p> <p>3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。</p> <p>三标段：</p> <p>1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。</p> <p>2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于 2024 年 10 月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。</p> <p>3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式</p>

序号	条款号	编列内容
		<p>三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。</p> <p>四标段：</p> <p>1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。</p> <p>2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于 2024 年 7 月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。</p> <p>3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。</p> <p>五标段：</p> <p>1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。</p> <p>2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于 2024 年 10 月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。</p> <p>3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。</p> <p>支付方式：银行转账。</p> <p>上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。</p>

序号	条款号	编列内容
7	投标保证金	根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】617号文），本次项目无需缴纳投标保证金。
8	投标有效期	投标文件从投标之日起，有效期为 90 日历天。
9	投标文件	本项目各标段中标供应商须在领取中标通知书时提供纸质投标文件一套正本及一套副本交由采购代理机构备案，该文件须与线上电子投标文件完全一致。
10	特别说明	<p>1. 请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。</p> <p>2. 供应商初次使用电子交易平台时，请先阅读【全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)】（http://sxggzyjy.xa.gov.cn/）网站【首页】服务指南】下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》，并按要求完成诚信入库登记、CA 认证及企业信息绑定。</p> <p>3. 办理 CA 认证：电子交易平台现已接入陕西 CA、深圳 CA、西部 CA、北京 CA 四家数字证书公司，各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家 CA 公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html</p> <p>4. 在招标文件获取时间内登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）（http://sxggzyjy.xa.gov.cn/），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面，选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动。请供应商务必及时下载</p>

序号	条款号	编列内容
		<p>项目招标文件并做好备份，否则会影响投标文件编制及后续投标活动。</p> <p>5. 提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·>项目管理·>答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。</p>
11	知识产权	<p>供应商应对所供产品具有或已取得合法知识产权，供应商应保证所供产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商负责解决并承担全部责任；如因此影响到采购人的正常使用，采购人有权单方解除本合同，供应商应无条件向采购人退回已收取的全部合同价款。</p>
12	质疑受理	<p>供应商提出质疑应符合中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》的规定：</p> <p>1、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。</p> <p>2、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向使用单位、采购代理机构提出质疑，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。</p> <p>供应商应知其权益受到损害之日，是指：</p> <p>（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；</p> <p>（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；</p>

序号	条款号	编列内容
		<p>(3) 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。</p> <p>3、 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括：</p> <p>3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；</p> <p>3.2 质疑项目的名称、编号；</p> <p>3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；</p> <p>3.4 事实依据；</p> <p>3.5 必要的法律依据；</p> <p>3.6 提出质疑的日期。</p> <p>质疑函应采用财政部颁布的《政府采购供应商质疑函范本》。供应商为自然人的，应当由本人签字；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。</p> <p>4、 供应商可以委托代理人进行质疑。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。</p> <p>5、 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和使用单位不予受理：</p> <p>5.1 质疑供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商；</p> <p>5.2 未在法定质疑期内发出质疑的；</p> <p>5.3 质疑未以书面形式提出；</p> <p>5.4 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；</p> <p>5.5 以非法手段取得证据、材料的；</p> <p>5.6 质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；</p> <p>5.7 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他</p>

序号	条款号	编列内容
		<p>条件的。</p> <p>6、质疑答复 使用单位、采购代理机构在收到质疑函后七个工作日内做出答复。</p> <p>7、质疑接收方式：供应商以书面形式将质疑函原件和必要的证明材料送至接收部门，法定代表人、主要负责人、自然人提交质疑函须提交其身份证复印件，代理人提交质疑函须提交授权委托书及授权人和被授权人身份证复印件。质疑函应采用财政部颁发的《政府采购供应商质疑函范本》。</p> <p>接收部门：陕西中技招标有限公司企业管理部 接 收 人：李经理 联系电话：029-88364979-846 地 址：西安市高新区高新四路1号高科广场A座1001室</p> <p>8、投诉人在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。</p> <p>9、投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：</p> <p>（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，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。</p>
13	合同签订	中标供应商和采购人签订合同。
14	信用查询	依据财库〔2016〕125号《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》的规定，供应商信用信息查询具体规定如下：

序号	条款号	编列内容
		供应商通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 查询相关主体信用记录，采购人、采购代理机构开评标现场对各供应商信用记录情况进行查询甄别，并对查询结果予以截图留存。对被列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。)
15	供应商失信行为	供应商有《陕西省政府采购领域供应商违法失信“黑名单”信息共享和联合惩戒实施办法》第四条规定的情形之一的，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，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任，同时纳入黑名单系统。
16	特殊情况处理	当供应商不足 3 家时，按照相关法律、法规及有关规定执行。
17	其他	本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。
18	其他	本项目标段号及标段名称均以招标公告中为准。

备注：招标文件其他部分内容与本须知前附表内容不一致的，以本须知前附表内容为准。

第三部分 供应商须知

A 总则

1 适用范围

- 1.1 本招标文件仅适用于本招标公告中所叙述项目的服务采购。
- 1.2 本次采购属服务类政府采购，采购人，采购代理机构、供应商、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、中华人民共和国财政部令第87号、财政部规章及政府采购项目所在地有关法规、规章的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

2 定义

- 2.1 “采购人”系指西安市住房和城乡建设信息中心。
“采购代理机构”系指陕西中技招标有限公司。
- 2.2 “供应商”系指响应采购人要求，向采购人提交投标文件的服务单位。
- 2.3 “服务”系指招标文件规定供应商须承担的义务。

3 合格的供应商

- 3.1 供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》及相关条款及有关的中国法律和法规。
- 3.2 凡符合供应商资格要求且有能力提供采购货物及服务的供应商均可投标。
- 3.3 供应商必须在招标公告载明的时间内下载电子采购文件，否则均无资格参加本次采购活动。
- 3.4 供应商在过去和现在都不应直接或间接地与采购人为采购本次招标的货物和服务进行设计，编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构有任何关联。
- 3.5 只有在法律上和财务上独立，合法运作，并独立于采购代理机构和采购人的供货人才能参加投标。

- 3.6 供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加本项目投标：
- 3.6.1 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人公司；
 - 3.6.2 母公司、全资子公司及其控股公司；
 - 3.6.3 参加投标的其他组织之间存在特殊的利害关系的；
 - 3.6.4 法律和行政法规规定的其他情形。
- 3.7 近三年来在经营活动中没有重大违法记录。

4 费用

- 4.1 供应商应承担所有与编写和提交投标文件有关费用，无论投标过程中的做法和结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。
- 4.2 采购人或采购代理机构不组织现场踏勘，供应商对招标文件的所有内容进行仔细阅读，由于对各种因素考虑不周和对招标文件的理解不深或误解等而造成的漏报、误报，采购人和采购代理机构不负任何责任。
- 4.3 供应商可携带工具自行踏勘现场，自行负责因踏勘所产生的费用和其他一切后果，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

B 招标文件说明

5 招标文件的构成

- 5.1 招标文件用以阐明所需提供的服务、采购、投标程序和合同条件。招标文件包括：
- 5.1.1 招标公告；
 - 5.1.2 供应商须知前附表；
 - 5.1.3 供应商须知；
 - 5.1.4 拟签订的合同文本；
 - 5.1.5 评标方法；
 - 5.1.6 附件—投标文件格式；
 - 5.1.7 采购内容及要求。

5.2 供应商应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等。

5.3 供应商没有对招标文件全面做出实质性响应是供应商的风险。

6 招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件澄清的供应商，应在规定时间书面提出以书面形式通知采购代理机构。采购代理机构以书面形式予以答复，涉及变更或修正内容在政府采购发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人，且作为招标文件的组成部分。

7 招标文件的修改

7.1 在招标文件要求提交投标文件截止时间十五日前，不足十五日应延长至十五日，无论出于何种原因，采购人可主动地或在解答供应商要求澄清的问题时对招标文件进行修改。

7.2 招标文件的修改将以书面形式通知所有招标文件的收受人，供应商在收到该通知后应立即以书面形式予以确认。

7.3 为使供应商在准备投标文件时，有充分的时间对招标文件的修改进行研究考虑，采购人可自行决定，酌情推迟投标截止日期和开标时间，并以书面形式通知所有已购买招标文件的供应商。

7.4 招标文件的修改书将构成招标文件的一部分，对采购人和供应商都具有约束力。

C 投标文件的编写

8 投标语言

8.1 由供应商编写的投标文件和往来信件应以中文书写。

9 计量单位

9.1 除在招标文件中有特殊要求外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单

位及通用图形符号。

10 投标文件的构成

10.1 供应商编写的投标文件应包括下列部分：

10.1.1 附件 1——投标函（格式）；

10.1.2 附件 2——开标一览表（格式）；

10.1.3 其他附件内容。

10.2 供应商的所有资格证明文件均应当为合法、有效文件，否则将被视为该文件未递交。

11 投标报价

11.1 供应商应按照招标文件要求进行报价。

11.2 供应商依据招标文件提供的采购要求等资料并自行考虑风险因素计算投标报价，如果中标，投标报价将不会因国家政策调整及市场变化因素而得到调整。

11.3 投标报价中应充分考虑本服务的各项内容，包括完成本项目所发生的各项费用、税金以及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，供应商漏报或不报，采购人或采购代理机构将视为有关费用已包括在投标报价中而不予支付。

11.4 凡因供应商对招标文件阅读不深、理解不透、误解、疏漏、或因市场行情了解不清造成的后果和风险均由投标供应商自负。投标过程中所产生的一切费用由投标供应商自行承担。

11.5 供应商应按照招标文件附件提供的格式填写“开标一览表”和“分项报价表”。如果“开标一览表”中的报价与投标文件中的报价不符，以“开标一览表”中的价格为准。文字大写表示的数据与同一数字表示的有差别，则以文字大写表示的数据为准。如果单价与总价不符，以单价为准；除非评标委员会认为单价有明显的小数点错误，此时应以合价为准，并修改单价。

11.6 在合同签订前，采购人有权根据项目具体需求对中标供应商的服务方案进行调整。

12 证明供应商资格的证明文件

12.1 供应商须提交证明文件以证明其有资格参加投标，并作为其投标文件的一部分。

12.2 供应商应具有履行合同所需的财务、技术和服务能力。

12.3 供应商应有能力履行招标文件所规定的由供应商在服务期间提供的服务。

13 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

13.1 供应商必须按要求提交证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有履行合同的能力，并作为其投标文件的一部分。

13.2 供应商应具有履行合同所需的财务、技术和服务能力。

13.3 供应商应有能力履行招标文件所规定的由供应商在服务期间提供的服务和成果资料等。

14 投标保证金

14.1 根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】617号文），本次项目无需缴纳投标保证金。

15 投标有效期

15.1 投标文件从开标之日起，投标有效期为 90 日历天。投标有效期不满足要求的投标属于无效投标情形。

15.2 特殊情况下，采购人可于投标有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。

16 投标文件的签署及规定

16.1 投标文件由供应商的法定代表人或其委托代理人签字加盖单位公章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位公章或由供应商的法定代表人或其授权的代理人签字确认。字迹潦草、表达不清、未按要求

填写而导致非唯一理解,造成未实质性响应招标文件的,将会被认定为无效响应。

16.2 除供应商对错处作必要修改外,投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改,须由签署投标文件的授权代表在修改处签字确认。

D 投标文件的递交

17 投标文件递交（不见面开标）

17.1 本项目采用“不见面开标”方式,各供应商登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）下载操作手册,并在投标文件递交截止时间前通过全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）递交加密版电子投标文件。

17.2 建议供应商在开标前 1 小时内用制作投标文件的 CA 锁登录不见面开标大厅,并及时签到（开标前 60 分钟开始签到）,及时关注右侧公告及互动栏目信息,并做出响应。

17.3 为顺利实现本项目开评标的远程交互,建议供应商配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA 锁、音视频设备（话筒、耳麦、高清摄像头、音响）,浏览器建议使用 IE11 浏览器,且电脑已经正确安装了陕西省公共资源 CA 驱动。

18 投标截止时间

18.1 所有投标文件都必须按“招标公告”中规定的投标截止时间之前上传至系统中。

18.2 采购人或采购代理机构有权按本须知的规定,通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下,采购人和供应商受投标截止时间制约的所有权利和义务均应当延长至新的截止期。

18.3 招标文件规定的投标截止时间之后递交的任何投标文件将拒绝接收。

19 投标文件的修改与撤回

19.1 供应商在递交投标文件后,在规定的截止时间之前,可以在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）撤回已提交的投标文件,并重新上传修改后的投标

文件。

19.2 供应商对投标文件的补充修改，应按照招标文件的规定提交。其送达（上传）时间不得迟于投标截止时间。

E 开标/评审

20 开标

23.1 采购代理机构按招标公告中规定的时间接受供应商上传的投标文件。

23.2 开标时，供应商在规定的时间内完成投标文件解密工作，现场宣读投标报价表的内容并做记录。如因供应商自身原因造成电子投标文件在规定的时间内（60分钟）内无法解密的，投标文件将会被认定为无效投标文件。

23.3 采购代理机构将做开标记录，开标记录包括按招标文件的规定在开标时宣读的全部内容。与会的供应商法定代表人（或负责人）或其委托代理人如对开标记录有异议应在不见面开标系统中现场提出，如未提出视为无异议。供应商未参与不见面开标的，视同认可开标结果。

21 评标委员会

21.1 根据本次招标项目的特点，依照政府采购法及相关法律、法规成立评标委员会。评标委员会成员由采购人代表及有关技术、经济等方面的专家组成，专家名单在政府采购专家库中随机抽取，评标委员会成员应当遵守并履行下列责任和义务。

21.2 评标委员会成员对各供应商投标文件进行审查，并推荐出中标候选人。

21.3 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

21.3.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

21.3.2 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

21.3.3 对投标文件进行比较和评价；

21.3.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

21.3.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

21.4 评标委员会与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，应当回避：

21.4.1 参加采购活动前3年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

21.4.2 参加采购活动前3年内与供应商发生过法律纠纷；

21.4.3 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；

21.4.4 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。

21.5 评标委员会的权利与义务及监管制度：

21.5.1 权利：

21.5.1.1 对政府采购法律制度及相关情况的知情权；

21.5.1.2 对政府采购项目的独立评审权；

21.5.1.3 按照规定推荐成交候选供应商的权利；

21.5.1.4 按照规定获取评审劳务报酬的权利；

21.5.1.5 法律、法规规定的其他权利。

21.5.2 义务及监管制度：

21.5.2.1 评标委员会在评审期间应当严格遵守评审工作纪律，主动出具身份证明，将手机等通讯工具或者相关电子设备交由采购人或者采购代理机构统一保管，不得记录，复制或者带走任何评审资料；

21.5.2.2 评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

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

21.5.2.4 维护国家利益、社会公共利益和当事人的合法权益；

21.5.2.5 参加由财政部门组织的专题学习、培训；

21.5.2.6 法律、法规规定的其他义务；

21.5.2.7 评标委员会遵从《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》的各项监督管理制度。

22 投标文件的初审

22.1 投标文件的资格性审查：采购人依法对供应商的资格进行审查，以确保供

应商是否具备相应资格。合格供应商不足 3 家的，不得评标。

22.2 投标文件符合性审查：由评标委员会对通过资格性审查的各供应商的投标文件依据招标文件的规定进行符合性审查，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度以确定是否对招标文件的实质性内容作出响应。

22.2.1 投标文件是否按照要求签字盖章。

22.2.2 投标有效期是否满足招标文件要求。

22.2.3 付款方式是否满足招标文件要求。

22.2.4 服务期限是否满足招标文件要求。

22.2.5 招标文件规定的其他要求。

22.3 经过对供应商及投标文件的资格性和符合性审查，出现下列情况者（但不限于），按无效投标处理。

22.3.1 供应商没有经过正常渠道报名或供应商的名称与登记领取招标文件单位的名称不符；

22.3.2 投标文件没有法定代表人授权书（法定代表人直接投标除外）或授权书的合法性或有效性不符合招标文件规定；

22.3.3 供应商资质的有效性或符合性不符合要求的；

22.3.4 投标文件未按招标文件规定有效签字和盖章的；

22.3.5 投标有效期不足的；

22.3.6 报价超出采购预算及最高限价的；

22.3.7 规定不接受选择方案和选择报价（包括交叉折扣）的，供应商提供了选择方案和/或选择报价（包括交叉折扣）；

22.3.8 提供虚假证明，开具虚假资质，出现虚假应答，除按无效标处理外，还进行相应的处罚；

22.3.9 供应商有违法违规行为的；

22.3.10 投标文件中与采购内容要求严重偏离或缺漏项的，影响招标人最终使用的；

22.3.11 投标文件现场无法解密或解密不成功的。

23 投标文件的澄清

23.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算

错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

23.2 供应商澄清或说明的内容不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（或负责人）或其授权代表确认。

24 投标文件的比较和评价

24.1 评标委员会在评标过程中，发现投标文件出现下列情况之一者，按以下原则修正：

24.1.1 开标一览表内容与投标文件中分项报价表内容不一致的，以开标一览表为准；

24.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

24.1.3 如果以单价计算的结果与总价不一致，则以单价为准修改总价；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

24.1.4 如果用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的值为准。

24.1.5 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

24.2 对于投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规则，采购人可以接受，但这种接受不能损害或影响任何供应商的相对排序。

24.3 按照招标文件规定的评标方法和标准，对资格性审查和符合性审查合格的文件进行商务和技术评审，综合比较和评价，最低报价不作为中标的唯一条件。

24.4 如果投标实质上没有响应招标文件的要求，其投标将被拒绝，供应商不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

24.5 评标程序：采取逐项分步评审方式，每一步评审不符合者，不进入下一步评审，全部评审合格的供应商进行最后的综合评审和打分，按最后得分由高向低排序，推荐中标候选供应商。

25 评审原则及主要方法

25.1 评标委员会将遵循公开、公平、公正和择优的原则，对所有供应商的投标文件评审，都采用相同的程序和标准。

25.2 评审过程的保密：评审将在严格保密的状态下进行，开标后，直至授予中标供应商合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及中标候选人的推荐情况，与评标有关的其他任何情况均严格保密；对未通过资格审查的供应商，应当告知其未通过的原因；在投标文件的评审、比较、中标候选人推荐以及授予合同的过程中，供应商向采购人和评标委员会施加影响的任何行为，都将会导致其报价被拒绝。

中标供应商确定后，在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

25.3 评审原则和办法：

综合评分法：即在满足招标文件全部实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审总得分由高到低顺序推荐中标候选供应商。具体见招标文件第六部分。

F 授予合同

26 定标及合同授予

26.1 合同将授予项目报价符合招标文件要求、并能圆满地履行合同的、对采购人最为有利的供应商。

26.2 本项目不保证最低价中标。

26.3 采购代理机构应在评标结束后一个工作日内，将评标报告送采购人定标，采购人在收到评标报告后四个工作日内，根据评标报告对评标过程及结果进行严格审核后确定中标供应商，复函采购代理机构。采购代理机构在接到采购人的定标复函后，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告，并向中标供应商发《中标通知书》。

26.4 《中标通知书》将作为签订合同的依据，招标文件、中标供应商的投标文件和补充文件（如澄清、承诺等）等，均为有法律约束力的经济合同组成的一部分。《中标通知书》发出 30 天内，如果已中标的供应商不能按投标文件，包括补充文件（如澄清、承诺等）中承诺的条件履行签约行为，采购人有权取消其中标资格。

26.5 中标供应商因不可抗力或自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以

再排位在中标供应商之后的第一位的中标候选供应商签订政府采购合同，以此类推。

27 接受和拒绝任何或所有投标的权力

27.1 采购代理机构和采购人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布投标程序无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

28 履约保证金

28.1 无。

29 腐败和欺诈行为

29.1 定义

29.1.1. “腐败行为”是指提供给予接受或索取任何有价值的东西来影响采购代理机构和/或采购人在采购过程或合同实施过程中的行为。

29.1.2. “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购代理机构和/或采购人的利益，包括供应商之间相互串通（递交响应文件之前和之后），人为地使投标丧失竞争性，剥夺采购人从自由公开竞争所能获得的权益。

29.2 如果采购代理机构和采购人认为供应商在本项目的竞争中有腐败或欺诈行为，其投标将被拒绝。

30 招标代理服务费用

30.1 招标代理服务费由中标供应商承担，各标段中标供应商在领取中标通知书时向采购代理机构支付招标代理服务费。招标代理服务费的收取按照国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和（发改办价格[2003]857号）中服务类收费标准收取，此代理服务费应含在报价中但不应单独列出。

30.2 招标代理服务费的交纳方式：在领取中标通知书时按 30.1 的规定，向采购代理机构直接交纳服务费，采用现金或支票方式一次性交纳。

开户名称：陕西中技招标有限公司

开户行名称：招商银行西安分行营业部

账 号：1299 1681 2810 001

31 合同的履约验收

31.1 采购人应按照政府采购合同约定的技术、服务、安全标准组织对供应商每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行验收，并出具验收书。

第四部分 拟签订的合同文本

一标段合同文本

一、服务内容：

二、服务条件：

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期限：_____

三、合同价款

（一）合同总价包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、付款方式

1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于**年**月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

五、双方的权利和义务

（一）采购人的权利和义务

1、为了保证采购人系统安全和保密要求，在项目服务期间，采购人提供服务地点和环境。

2、在供应商进行现场升级与维护时，采购人应按供应商的要求提供相应的

软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。

3、在采购人安全规定允许的前提下，为供应商的人员进入升级维护现场提供方便。

4、采购人及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知供应商，供应商负责做好故障有关资料的记录工作。

5、如不能证明采购人为故意，采购人对供应商工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因供应商或其工作人员的行为造成第三人损害的，与采购人无关，由供应商承担全部责任。

6、采购人有权对供应商工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，供应商也会由独立的服务质量监督人员对采购人予以不定期的回访。

7、采购人负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）供应商的权利和义务

1、供应商确保提供维护服务的系统能够稳定安全的运行，满足招标/投标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术人员在采购人现场驻守，确保系统及设备正常运行。

3、供应商为采购人提供定期巡检，做好预防性维护。

4、供应商进入采购人机房，必须经采购人同意后，并由采购人或项目监理人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、供应商在采购人机房操作期间必须由采购人或项目监理人员进行现场监督，所进行的操作必须经过采购人同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、供应商保证在采购人现场的工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事。

7、供应商应按采购人要求如期向采购人交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

8、供应商在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向采购人汇报，在获得采购人书面的许可和费用确认后，应向采购人

提供不低于本合同约定服务范围内设备及软件的升级与维护服务。

9、供应商提供维保服务期间，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

10、供应商应当按照招标文件要求硬件设备的种类、品牌、型号、套数准备相应的备品备件，保证备品备件是正品、全新、未拆封的，并将备件置于采购人安排的场所，以便出现故障时，尽快修复。

11、因硬件维保导致备品备件不足的，供应商应当按照招标文件约定 2 日内补足备品备件，该费用已包含在合同总价款内，采购人不再另行支付。

12、供应商应在故障发生后 2 小时内完成修复，保证软、硬件正常运行。如遇不可抗力，双方可另行协商前述时间。

六、质量保证

（一）服务方案和方式科学、可行，全面满足各项服务要求。设备及系统维护符合国家有关服务规范要求，确保采购人设备及系统达到最佳运行状态。

（二）有专门的维保小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）。供应商必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，在采购人指定的地点和环境中，驻现场进行维保服务工作，该团队在服务期间未经采购人书面同意不得从事其他任何工作。

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性。

（四）驻场服务人员、维保服务人员能满足要求并完成服务任务。供应商维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由供应商负责，采购人保留索赔权力。

（五）供应商承诺，因供应商原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由供应商承担。

七、验收

（一）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限于服务方案、项目月报、巡检记录单、应急演练方案及报告、培训记录、备品备件更换材料、运维总结报告等资料。

（二）采购人组织供应商，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，供应商未在采购

人指定的时间参与验收的，视为认可采购人的验收结果。

（三）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

（四）验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；
- 3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

八、违约责任与合同解除

（一）未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

（二）出现下列情形之一的，采购人有权要求中标供应商按照合同总价款的 20%承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

- 1、供应商逾期不实施项目工作计划，但逾期不足 10 天的；
- 2、供应商未按照投标文件配置设施人员的；
- 3、供应商没有按照合同约定时间完成项目的；
- 4、供应商完成并向采购人提交的项目成果未能通过验收的；
- 5、供应商或供应商的工作人员违反保密义务的；
- 6、供应商提供的技术侵犯他人合法权益的；
- 7、供应商未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过 3 次的；
- 8、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改的；
- 9、供应商未按招标文件要求及时补充备品备件的；
- 10、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；
- 11、供应商违反的合同义务的其他行为的。

（三）采购人逾期付款的，中标供应商有权要求采购人以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的 10%。

（四）供应商出现下列情形之一的，采购人有权解除合同，供应商除应返还采购人已支付的全部价款外，还应按照合同总金额 30%的向采购人承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经采购人书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、供应商提供的技术服务致使采购人设备、系统损坏的；

3、供应商未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在采购人指定的时间内负责修改或测试的；

4、供应商提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在采购人指定的时间内解决的；

5、供应商未按照投标文件配置设施人员或者未经采购人书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在采购人指定的时间内改正的；

6、供应商逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改，并造成严重后果的；

8、供应商未按招标文件要求及时补充备品备件的，且采购人催告后，仍未补充备品备件的；

9、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

10、其他严重违反本合同约定的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

（五）因一方的违约行为导致受约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费以及因违约方的违约行为导致守约方先行赔付费用等。

九、保密条款

（一）供应商应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对采购人及关联方提供的资料负有保密义务。未经采购人书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人。如发

生以上情况，采购人有权索赔。

（二）采购人有义务保护供应商的知识产权，未经供应商同意，不得将供应商交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，供应商有权索赔，但采购人依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含本合同总价款内，采购人不再另行向供应商支付保密费用。

十、送达

（一）双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

（二）采购人指定联系人为：冯明亮，联系电话为：029-87619444，电子邮箱为：xazjj_xzxx@xa.gov.cn，邮寄地址为：西安市西大街116号。

（三）供应商指定联系人为： ，联系电话为： ，电子邮箱为： ，邮寄地址为： 。

十一、争议解决

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的按下列第2种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向采购人所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(三) 本合同履行过程中，文件解释顺序为正式合同、招标文件、澄清函、投标文件、国家或行业标准。

十二、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方书面确认后生效(如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约)。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，采购人叁份，中标供应商贰份，招标代理机构壹份，合同自采购人、供应商、鉴证各方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、采购人与供应商就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：(1) 本合同；(2) 招标文件；(3) 澄清表(函)；(4) 投标文件。

4、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

一标段服务考核标准

类别	服务内容	评估标准	频次	扣款(万元)
服务	响应支持	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于4小时	次	1
		系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于8小时	次	3
		故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告(故障处理完毕2日内)	次	0.1
	系统优化	未按时提供主机、存储、数据库等系统的《系统优化建议及实施方案》(每季度结束后10日内)	次	0.5

服务	未按时提交《系统整体运行评估分析报告》(每月5日之前)	次	0.5
	系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	3
	系统优化没达到要求,或未及时进行系统优化导致系统故障的	次	0.5
	未按时提供数据库备份与恢复测试服务	次	0.5
	未确保采购人的小型机存储系统数据安全,造成数据库数据丢失	次	10
	未按时提供数据灾备系统演练服务	次	0.5
	未按要求提供 Oracle、Veritas NetBackup、Vmware10 天原厂高级人天服务	天	1
	未按时提供现场培训服务	次	0.1
	培训内容与要求不符或未到达要求	次	0.1
	驻场服务	未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务	次
驻场人员无故离开值班岗超过 2 小时		次	0.1
驻场人员无故离开值班岗超过 4 小时		次	0.3
驻场人员无故离开值班岗超过 8 小时		次	0.5
驻场服务人员更换次数大于 3 人次		次	0.5
驻场人员不服从甲方管理,违反甲方日常办公、机房管理等制度		次	0.2
驻场人员值班期间做与维护工作无关的事		次	0.2
服务期间,机房内设备发生故障超 0.5 小时未发现或未及时向甲方机房管理人员报告		次	0.5
服务期间,发生失窃等安全事故		次	4

健康 检查 及 巡 检		未按要求做值班记录，记录数据不正确，弄虚作假	次	0.2
		未按要求定时做巡检与点检	次	0.2
		巡检内容不全，未达到服务技术规范要求	次	0.2
		在巡检中发现故障隐瞒不报	次	0.5
备 品 备 件 更 换 服 务	备 品 备 件 库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
		现场备件在数量与型号上不符合合同要求	件	0.1
		备品备件未在规定时限内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备年库发现备品备件不符合合同要求	次	0.3
	备 件 更 换	未及时更换备件，且超过最长时间要求 24 小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过 2 次	全 年	0.5

二标段合同文本

一、服务内容：

二、服务条件：

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期限：_____

三、合同价款

（一）合同总价包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、付款方式

1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于**年*月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

五、双方的权利和义务

（一）采购人的权利和义务

1、为了保证采购人系统安全和保密要求，在项目服务期间，采购人指定服务地点和环境。

2、在供应商进行现场升级与维护时，采购人应按供应商的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。

3、在采购人安全规定允许的前提下，为供应商的人员进入升级维护现场提供方便。

4、采购人及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知供应商，供应商负责做好故障有关资料的记录工作。

5、如不能证明采购人为故意，采购人对供应商工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因供应商或其工作人员的行为造成第三人损害的，与采购人无关，由供应商承担全部责任。

6、采购人有权对供应商工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，供应商也会由独立的服务质量监督人员对采购人予以不定期的回访。

7、采购人负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）供应商的权利和义务

1、供应商确保提供维护服务的系统能够稳定安全的运行。保证系统的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标/投标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术服务，确保系统及设备正常运行。

3、供应商为采购人提供定期巡检，做好预防性维护。

4、供应商进入采购人机房，必须经采购人同意后，并由采购人或项目监理人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、供应商在采购人机房操作期间必须由采购人或项目监理人员进行现场监督，所进行的操作必须经过采购人同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、供应商保证在采购人现场的工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事。

7、供应商在接到采购人紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理。

8、供应商应按采购人要求如期向采购人交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

9、供应商在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向采购人汇报，在获得采购人书面的许可和费用确认后，应向采购人提供不低于本合同约定服务范围内设备的升级与维护服务。

10、供应商提供升级维护技术服务期间，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

11、供应商应当按照招标文件要求硬件设备的种类、品牌、型号、套数准备相应的备品备件，保证备品备件是正品、全新、未拆封的，并将备件置于采购人安排的场所，以便出现故障时，尽快修复。

12、因硬件维保导致备品备件不足的，供应商应当按照招标文件约定 2 日内补足备品备件，该费用已包含在合同总价款内，采购人不再另行支付。

13、供应商应在故障发生后 2 小时内完成修复，保证软、硬件正常运行。如遇不可抗力，双方可另行协商前述时间。

六、质量保证

（一）服务方案和方式科学、可行，全面满足各项服务要求。设备及系统维护符合国家有关服务规范要求，确保采购人设备及系统达到最佳运行状态。

（二）有专门的维保小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）。供应商必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，该团队在服务期间未经采购人书面同意不得从事其他任何工作。

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性。

（四）维保服务人员能满足要求并完成服务任务。供应商维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由供应商负责，采购人保留索赔权力。

（五）供应商承诺，因供应商原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由供应商承担。

七、验收

（一）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限于服务方案、项目月报、备品备件服务内容、巡检记录、应急演练方案及报告、运维总结报告等资料。

（二）采购人组织供应商，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，供应商未在采购人指定的时间参与验收的，视为认可采购人的验收结果。

(三) 供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

(四) 验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表(函);
- 2、本合同及附件文本;
- 3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

八、违约责任与合同解除

(一) 未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求,采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门,根据政府采购监管部门的处理意见,采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同,并要求供应商承担违约责任。同时,政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

(二) 出现下列情形之一的,采购人有权要求中标供应商按照合同总价款的20%承担违约责任,如造成采购人的损失大于违约金的,还应承担赔偿责任:

- 1、供应商逾期不实施项目工作计划,但逾期不足10天的;
- 2、供应商未按照投标文件配置设施人员的;
- 3、供应商没有按照合同约定时间完成项目的;
- 4、供应商完成并向采购人提交的项目成果未能通过验收的;
- 5、供应商或供应商的工作人员违反保密义务的;
- 6、供应商提供的技术侵犯他人合法权益的;
- 7、供应商未能在合同约定的时间内达到现场处理故障,次数超过3次的;
- 8、违反采购人相关管理规定,经采购人提出整改要求且拒不整改的;
- 9、供应商未按招标文件要求及时补充备品备件的;
- 10、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务,直接或间接造成系统或设备故障的;
- 11、供应商违反的合同义务的其他行为的。

(三) 采购人逾期付款的,中标供应商有权要求采购人以当期应付未付款项为基数,每逾期一日按照日万分之五支付违约金,但不得超过当期应付未付款项的10%。

(四) 供应商出现下列情形之一的,采购人有权解除合同,供应商除应返

还采购人已支付的全部价款外，还应按照合同总金额 30%的向采购人承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经采购人书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、供应商提供的技术服务致使采购人设备、系统损坏的；

3、供应商未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在采购人指定的时间内负责修改或测试的；

4、供应商提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在采购人指定的时间内解决的；

5、供应商未按照投标文件配置设施人员或者未经采购人书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在采购人指定的时间内改正的；

6、供应商逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改，并造成严重后果的；

8、供应商未按招标文件要求及时补充备品备件的，且采购人催告后，仍未补充备品备件的；

9、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

10、其他严重违反本合同约定的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

（五）因一方的违约行为导致受约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费以及因违约方的违约行为导致守约方先行赔付费用等。

九、保密条款

（一）供应商应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对采购人及关联方提供的资料负有保密义务。未经采购人书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人。如发生以上情况，采购人有权索赔。

(二) 采购人有义务保护供应商的知识产权，未经供应商同意，不得将供应商交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，供应商有权索赔，但采购人依据相关法定职责对外公开的除外。

(三) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(四) 保密期限：长期。

(五) 保密费用已包含本合同总价款内，采购人不再另行向供应商支付保密费用。

十、送达

(一) 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

(二) 采购人指定联系人为：冯明亮，联系电话为：029-87619444，电子邮箱为：xazjj_xxzx@xa.gov.cn，邮寄地址为：西安市西大街116号。

(三) 供应商指定联系人为： ，联系电话为： ，电子邮箱为： ，邮寄地址为： 。

十一、争议解决

(一) 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的按下列第2种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向采购人所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条

款的效力。

(三) 本合同履行过程中，文件解释顺序为正式合同、招标文件、澄清函、投标文件、国家或行业标准。

十二、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方书面确认后生效(如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约)。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，采购人叁份，中标供应商贰份，招标代理机构壹份，合同自采购人、供应商、鉴证各方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、采购人与供应商就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：(1) 本合同；(2) 招标文件；(3) 澄清表(函)；(4) 投标文件。

4、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

二标段服务考核标准

服务内容	评估标准	频次	扣款 (万元)
响应支持	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于4小时	次	0.5
	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于8小时	次	2
	故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告(故障处理完毕2日内)	次	0.1
	未满足应急服务要求	次	1
	未按时提供系统演练服务(每年一次)	次	0.5

		技术人员不服从甲方管理,违反甲方日常办公、机房管理等制度	次	0.2
健康检查及 巡检		未按要求定时做巡检与点检	次	0.2
		巡检内容不全,未达到服务技术规范要求	次	0.2
		在巡检中发现故障隐瞒不报	次	0.2
备品 备件 更换 服务	备品 备件 库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
		现场备件在数量与型号上不符合要求	件	0.1
		备品备件未在规定时间内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备件库发现备品备件不符合要求	次	0.3
	备件 更换	未及时更换备件,且超过最长时间要求 24 小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过 2 次	全年	0.5

三标段合同文本

一、服务内容：

二、服务条件：

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期限：_____

三、合同价款

（一）合同总价包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、付款方式

1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于**年*月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

五、双方的权利和义务

（一）采购人的权利和义务

1、为了保证采购人系统安全和保密要求，在项目服务期间，采购人指定服务地点和环境。

2、在供应商进行现场升级与维护时，采购人应按供应商的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。

3、在采购人安全规定允许的前提下，为供应商的人员进入升级维护现场提供方便。

4、采购人及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知供应商，供应商负责做好故障有关资料的记录工作。

5、如不能证明采购人为故意，采购人对供应商工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因供应商或其工作人员的行为造成第三人损害的，与采购人无关，由供应商承担全部责任。

6、采购人有权对供应商工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，供应商也会由独立的服务质量监督人员对采购人予以不定期的回访。

7、采购人负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

(二) 供应商的权利和义务

1、供应商确保对开展安全防护服务的网站按照招标文件中的各项技术要求进行实施，保证服务的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术服务，确保系统正常运行。

3、供应商为采购人提供重要时期的强化监测，做好重保时期的实时监测工作。具体情况届时由双方友好协商。

4、供应商进入采购人机房，必须经采购人同意后，并由采购人或项目监理人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、供应商在采购人机房操作期间必须由采购人或项目监理人员进行现场监督，所进行的操作必须经过采购人同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、供应商保证在采购人现场的工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事。

7、供应商在接到采购人紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 4 小时内到达现场并进行事故处理。

8、供应商应按采购人要求如期向采购人交付相关文档，如定期的网站防护与监测报告、服务报告、现场服务单等。

9、供应商在服务过程中发现非本合同服务范围内的问题导致网站出现安全隐患或安全事件,应及时向采购人汇报,在获得采购人书面的许可和费用确认后,应向采购人提供不低于本合同约定服务范围内的安全防护服务。

10、供应商提供网站安全防护服务期间,应当保证采购人网站原始数据的安全并对采购人的所有相关数据及技术信息进行保密,不得外泄。

六、质量保证

(一) 服务方案和方式科学、可行,全面满足各项服务要求。设备及系统维护符合国家有关服务规范要求,确保采购人设备及系统达到最佳运行状态。

(二) 有专门的维保小组,分工明确(应有具体成员名单,包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等)。供应商必须提供投标文件中承诺的技术服务团队,该团队在服务期间未经采购人书面同意不得从事其他任何工作。

(三) 有各类突发事件的应急预案,且具有可操作性。

(四) 维保服务人员能满足要求并完成服务任务。供应商维保服务过程中使用的软件系统,若发生侵权而产生的一切后果,由供应商负责,采购人保留索赔权力。

(五) 供应商承诺,因供应商原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由供应商承担。

七、验收

(一) 服务期满后,采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料,进行考核验收,确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限于服务方案、项目月报、培训记录、应急演练方案、运维总结报告等资料。

(二) 采购人组织供应商,必要时请有关专家进行考核验收,验收合格后,填写项目验收意见书(一式三份)作为对维保服务的最终认可,供应商未在采购人指定的时间参与验收的,视为认可采购人的验收结果。

(三) 供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

(四) 验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表(函);
- 2、本合同及附件文本;

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

八、违约责任与合同解除

(一) 未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

(二) 出现下列情形之一的，采购人有权要求中标供应商按照合同总价款的 20%承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

- 1、供应商逾期不实施项目工作计划，但逾期不足 10 天的；
- 2、供应商未按照投标文件配置设施人员的；
- 3、供应商没有按照合同约定时间完成项目的；
- 4、供应商完成并向采购人提交的项目成果未能通过验收的；
- 5、供应商或供应商的工作人员违反保密义务的；
- 6、供应商提供的技术侵犯他人合法权益的；
- 7、供应商未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过 3 次的；
- 8、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改的；
- 9、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；
- 10、供应商违反的合同义务的其他行为的。

(三) 采购人逾期付款的，中标供应商有权要求采购人以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的 10%。

(四) 供应商出现下列情形之一的，采购人有权解除合同，供应商除应返还采购人已支付的全部价款外，还应按照合同总金额 30%的向采购人承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

- 1、未经采购人书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；
- 2、供应商提供的技术服务致使采购人设备、系统损坏的；
- 3、供应商未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，

或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在采购人指定的时间内负责修改或测试的；

4、供应商提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在采购人指定的时间内解决的；

5、供应商未按照投标文件配置设施人员或者未经采购人书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在采购人指定的时间内改正的；

6、供应商逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改，并造成严重后果的；

8、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

9、其他严重违反本合同约定的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

（五）因一方的违约行为导致受约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费以及因违约方的违约行为导致守约方先行赔付费用等。

九、保密条款

（一）供应商应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对采购人及关联方提供的资料负有保密义务。未经采购人书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人。如发生以上情况，采购人有权索赔。

（二）采购人有义务保护供应商的知识产权，未经供应商同意，不得将供应商交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，供应商有权索赔，但采购人依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含本合同总价款内，采购人不再另行向供应商支付保

密费用。

十、送达

(一) 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

(二) 采购人指定联系人为：冯明亮，联系电话为：029-87619444，电子邮箱为：xazjj_xxxzx@xa.gov.cn，邮寄地址为：西安市西大街116号。

(三) 供应商指定联系人为： ，联系电话为： ，电子邮箱为： ，邮寄地址为： 。

十一、争议解决

(一) 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的按下列第2种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向采购人所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(三) 本合同履行过程中，文件解释顺序为正式合同、招标文件、澄清函、投标文件、国家或行业标准。

十二、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方书面确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，采购人叁份，中标供应商贰份，招标代理机构壹份，合同自采购人、供应商、鉴证各方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、采购人与供应商就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

4、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

三标段服务考核标准

服务内容	评估标准	频次	扣款 (万元)
响应支持	安全漏洞的反馈未在 24 小时内告知甲方	次	0.2
	普通安全事件的反馈未在 30 分钟内告知甲方	次	0.3
	重大安全事件（网站首页被恶意篡改等行为）未做到分钟级反馈	次	5
	提供网络安全防护不到位，造成信息安全事故	次	1
	未满足应急服务要求	次	0.5
系统优化服务	未按时提供《综合安全服务分析报告》（每月结束后 10 日内）	次	0.2
培训服务	未按时提供现场培训服务	次	0.1
	培训内容与要求不符或未达到要求	次	0.1

四标段合同文本

一、服务内容：

二、服务条件：

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期限：_____

三、合同价款

（一）合同总价包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、付款方式

1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于**年*月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

五、双方的权利和义务

（一）采购人的权利和义务

1、为了保证采购人系统安全和保密要求，在项目服务期间，采购人指定服务地点和环境。

2、在供应商进行现场升级与维护时，采购人应按供应商的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。

3、在采购人安全规定允许的前提下，为供应商的人员进入升级维护现场提

供方便。

4、采购人及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知供应商，供应商负责做好故障有关资料的记录工作。

5、如不能证明采购人为故意，采购人对供应商工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因供应商或其工作人员的行为造成第三人损害的，与采购人无关，由供应商承担全部责任。

6、采购人有权对供应商工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，供应商也会由独立的服务质量监督人员对采购人予以不定期的回访。

7、采购人负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）供应商的权利和义务

1、供应商确保提供维护服务的系统能够稳定安全的运行。保证系统的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标/投标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术服务，确保系统及设备正常运行。

3、供应商为采购人提供定期巡检，做好预防性维护。

4、供应商进入采购人机房，必须经采购人同意后，并由采购人或项目监理人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、供应商在采购人机房操作期间必须由采购人或项目监理人员进行现场监督，所进行的操作必须经过采购人同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、供应商保证在采购人现场的工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事。

7、供应商在接到采购人紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理。

8、供应商应按采购人要求如期向采购人交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

9、供应商在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向采购人汇报，在获得采购人书面的许可和费用确认后，应向采购人提供

不低于本合同约定服务范围内设备及软件的升级与维护服务。

10、供应商提供升级维护技术服务期间，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

六、质量保证

（一）服务方案和方式科学、可行，全面满足各项服务要求。设备及系统维护符合国家有关服务规范要求，确保采购人设备及系统达到最佳运行状态。

（二）有专门的维保小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）。供应商必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，该团队在服务期间未经采购人书面同意不得从事其他任何工作。

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性。

（四）维保服务人员能满足要求并完成服务任务。供应商维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由供应商负责，采购人保留索赔权力。

（五）供应商承诺，因供应商原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由供应商承担。

七、验收

（一）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限于月度运维报告、运维服务方案、CA服务器安全扫描漏洞修复方案、运维总结报告等资料。

（二）采购人组织供应商，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，供应商未在采购人指定的时间参与验收的，视为认可采购人的验收结果。

（三）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

（四）验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

八、违约责任与合同解除

(一) 未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

(二) 出现下列情形之一的，采购人有权要求中标供应商按照合同总价款的 20%承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

- 1、供应商逾期不实施项目工作计划，但逾期不足 10 天的；
- 2、供应商未按照投标文件配置设施人员的；
- 3、供应商没有按照合同约定时间完成项目的；
- 4、供应商完成并向采购人提交的项目成果未能通过验收的；
- 5、供应商或供应商的工作人员违反保密义务的；
- 6、供应商提供的技术侵犯他人合法权益的；
- 7、供应商未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过 3 次的；
- 8、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改的；
- 9、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；
- 10、供应商违反的合同义务的其他行为的。

(三) 采购人逾期付款的，中标供应商有权要求采购人以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的 10%。

(四) 供应商出现下列情形之一的，采购人有权解除合同，供应商除应返还采购人已支付的全部价款外，还应按照合同总金额 30%的向采购人承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

- 1、未经采购人书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；
- 2、供应商提供的技术服务致使采购人设备、系统损坏的；
- 3、供应商未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，

或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在采购人指定的时间内负责修改或测试的；

4、供应商提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在采购人指定的时间内解决的；

5、供应商未按照投标文件配置设施人员或者未经采购人书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在采购人指定的时间内改正的；

6、供应商逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改，并造成严重后果的；

8、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

9、其他严重违反本合同约定的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

（五）因一方的违约行为导致受约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费以及因违约方的违约行为导致守约方先行赔付费用等。

九、保密条款

（一）供应商应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对采购人及关联方提供的资料负有保密义务。未经采购人书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人。如发生以上情况，采购人有权索赔。

（二）采购人有义务保护供应商的知识产权，未经供应商同意，不得将供应商交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，供应商有权索赔，但采购人依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含本合同总价款内，采购人不再另行向供应商支付保

密费用。

十、送达

(一) 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

(二) 采购人指定联系人为：冯明亮，联系电话为：029-87619444，电子邮箱为：xazjj_xxxz@xa.gov.cn，邮寄地址为：西安市西大街 116 号。

(三) 供应商指定联系人为： ，联系电话为： ，电子邮箱为： ，邮寄地址为： 。

十一、争议解决

(一) 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 2 种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向采购人所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(三) 本合同履行过程中，文件解释顺序为正式合同、招标文件、澄清函、投标文件、国家或行业标准。

十二、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方书面确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，采购人叁份，中标供应商贰份，招标代理机构壹份，合同自采购人、供应商、鉴证各方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、采购人与供应商就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

4、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

四标段服务考核标准

服务内容	评估标准	频次	扣款 (万元)	
响应支持	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于4小时	次	0.5	
	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于8小时	次	2	
	故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告（故障处理完毕2日内）	次	0.1	
	未满足应急服务要求	次	1	
系统优化服务	系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	3	
	系统优化没达到要求	次	0.5	
培训服务	未提供培训服务	次	0.3	
健康检查及巡检	未按时提供《项目巡检报告》（每月结束后10日内）	次	0.2	
	未按要求定时做巡检与点检	次	0.2	
	巡检内容不全，未达到服务技术规范要求	次	0.2	
	在巡检中发现故障隐瞒不报	次	0.5	
备品备件	备品备件库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
	现场备件在数量与型号上不符合要求	件	0.1	

项目名称：西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目
项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0363

更换 服务		备品备件未在规定时间内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备年库发现备品备件不符合要求	次	0.3
	备件更 换	未及时更换备件，且超过最长时间要求24小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过2次	全年	0.5

五标段合同文本

一、服务内容：

二、服务条件：

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期限：_____

三、合同价款

（一）合同总价包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、付款方式

1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于**年*月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

五、双方的权利和义务

（一）采购人的权利和义务

1、为了保证采购人系统安全和保密要求，在项目服务期间，采购人提供服务地点和环境。

2、在供应商进行现场升级与维护时，采购人应按供应商的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。

3、在采购人安全规定允许的前提下，为供应商的人员进入升级维护现场提供方便。

4、采购人及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知供应商，供应商负责做好故障有关资料的记录工作。

5、如不能证明采购人为故意，采购人对供应商工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因供应商或其工作人员的行为造成第三人损害的，与采购人无关，由供应商承担全部责任。

6、采购人有权对供应商工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，供应商也会由独立的服务质量监督人员对采购人予以不定期的回访。

7、采购人负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）供应商的权利和义务

1、供应商确保提供维护服务的系统能够稳定安全的运行。保证系统的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标/投标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术人员在采购人现场驻守，确保系统正常运行。

3、供应商为采购人提供定期巡检，做好预防性维护。

4、供应商进入采购人机房，必须经采购人同意后，并由采购人或项目监理人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、供应商在采购人机房操作期间必须由采购人或项目监理人员进行现场监督，所进行的操作必须经过采购人同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、供应商保证在采购人现场的工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事。

7、供应商在接到采购人紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理。

8、供应商应按采购人要求如期向采购人交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

9、供应商在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向采购人汇报，在获得采购人书面的许可和费用确认后，应向采购人提供不低于本合同约定服务范围内设备及软件的升级与维护服务。

10、供应商提供升级维护技术服务期间，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

11、供应商应当按照招标文件要求的硬件设备种类、品牌、型号、套数准备相应的备品备件，保证备品备件是正品、全新、未拆封的，并将备件置于采购人安排的场所，以便出现故障时，尽快修复。

12、因硬件维保导致备品备件不足的，供应商应当按照招标文件约定 2 日内补足备品备件，该费用已包含在合同总价款内，采购人不再另行支付。

13、供应商应在故障发生后 2 小时内完成修复，保证软、硬件正常运行。如遇不可抗力，双方可另行协商前述时间。

六、质量保证

供应商所供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、可行，全面满足各项服务要求。设备及系统维护符合国家有关服务规范要求，确保采购人设备及系统达到最佳运行状态。

（二）有专门的维保小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）。供应商必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，在采购人指定的地点和环境中，驻现场进行维保服务工作，该团队在服务期间未经采购人书面同意不得从事其他任何工作。

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性。

（四）驻场服务人员、维保服务人员能满足要求并完成服务任务。供应商维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由供应商负责，采购人保留索赔权力。

（五）供应商承诺，因供应商原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由供应商承担。

（六）供应商提供运维技术服务期间，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据进行保密，不得外泄。

（七）供应商保证采购人业务系统核心网络全年 7*24 小时安全、稳定、高效运行。对于采购人系统出现的任何故障，供应商应在 5 分钟内响应，采取有效措施，排除故障，使系统恢复至正常使用状态。

（八）供应商应在故障发生后 2 小时内，完成故障修复工作，并经采购人验收确认。采购人工作人员在验收单上签署的验收合格时间为供应商实际完成运

维技术服务的时间。

（九）供应商应建立完善的服务受理记录，并可由采购人随时进行纸质或电子化查阅，供应商的服务受理记录与采购人工作人员签署的技术服务验收合格的验收单不符的，以验收单为准。

（十）供应商为采购人提供服务的工程师，必须具有相关厂家相应产品或设备系统的有效认证证书资质方能为该设备或系统提供服务(操作、查看、故障处理、巡检等相关操作)，未具有有效认证证书资质的工程师，不能操作、查看相关设备或系统。所有工程师须提前向采购人报备，并获得采购人认可后方能提供服务。报备资料包括但不限于原厂认证证书或原厂对该证书的有效性证明、工程师近一年的养老保险证明、证明工程师有效身份的劳动合同复印件、保密协议等。

（十一）供应商提供每工作日进行至少两次系统例行点检并填写巡检记录，及时发现设备硬件故障隐患，向采购人提出书面报告。供应商对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。至少每个月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告，全年进行至少一次网络应急演练。

（十二）供应商应具备备件更换的服务能力，提供服务期间，因采购人设备部件损坏需要更换备件、配件的，更换周期不得超过2个工作日，更换的备件、配件必须是全新的，并对备件、配件提供自更换之日起至少一年的质保期，且供应商对所有提供硬件服务设备的全部故障件的维修、更换、配件的运输等均是免费的（即相关费用均已包含在本合同约定的技术服务费总价中，供应商不得另行收取任何费用）。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有因供应商更换的备件问题引发的故障或造成的损失均由供应商承担全部责任。供应商在为故障设备更换备件、配件期间，应自行向采购人提供备机，保证采购人系统及硬件设备的正常运行，不因备件、配件的更换影响采购人系统及设备的运行。

（十三）本合同约定的运维技术服务期届满后，供应商向采购人提供延续为一个月一个月的免费服务作为过渡，保证采购人硬件设备的平稳运行。

七、验收

（一）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限

于服务方案、项目月报、项目变更单、应急演练方案及报告、培训记录、备品备件更换材料、运维总结报告等资料。

(二) 采购人组织供应商,必要时请有关专家进行考核验收,验收合格后,填写项目验收意见书(一式三份)作为对维保服务的最终认可,供应商未在采购人指定的时间参与验收的,视为认可采购人的验收结果。

(三) 供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

(四) 验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表(函);
- 2、本合同及附件文本;
- 3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

八、违约责任与合同解除

(一) 未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求,采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门,根据政府采购监管部门的处理意见,采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同,并要求供应商承担违约责任。同时,政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

(二) 出现下列情形之一的,采购人有权要求中标供应商按照合同总价款的20%承担违约责任,如造成采购人的损失大于违约金的,还应承担赔偿责任:

- 1、供应商逾期不实施项目工作计划,但逾期不足10天的;
- 2、供应商未按照投标文件配置设施人员的;
- 3、供应商没有按照合同约定时间完成项目的;
- 4、供应商完成并向采购人提交的项目成果未能通过验收的;
- 5、供应商或供应商的工作人员违反保密义务的;
- 6、供应商提供的技术侵犯他人合法权益的;
- 7、供应商未能在合同约定的时间内达到现场处理故障,次数超过3次的;
- 8、违反采购人相关管理规定,经采购人提出整改要求且拒不整改的;
- 9、供应商未按招标文件要求及时补充备品备件的;
- 10、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务,直接或间接造成系统或设备故障的;

11、供应商违反的合同义务的其他行为的。

（三）采购人逾期付款的，中标供应商有权要求采购人以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的 10%

（四）供应商出现下列情形之一的，采购人有权解除合同，供应商除应返还采购人已支付的全部价款外，还应按照合同总金额 30%的向采购人承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经采购人书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、供应商提供的技术服务致使采购人设备、系统损坏的；

3、供应商未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在采购人指定的时间内负责修改或测试的；

4、供应商提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在采购人指定的时间内解决的；

5、供应商未按照投标文件配置设施人员或者未经采购人书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在采购人指定的时间内改正的；

6、供应商逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求且拒不整改，并造成严重后果的；

8、供应商未按招标文件要求及时补充备品备件的，且采购人催告后，仍未补充备品备件的；

9、供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

10、其他严重违反本合同约定的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

（五）因一方的违约行为导致受约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费以及因违约方的违约行为导致守约方先行赔付费用等。

九、保密条款

(一) 供应商应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对采购人及关联方提供的资料负有保密义务。未经采购人书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人。如发生以上情况，采购人有权索赔。

(二) 采购人有义务保护供应商的知识产权，未经供应商同意，不得将供应商交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，供应商有权索赔，但采购人依据相关法定职责对外公开的除外。

(三) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(四) 保密期限：长期。

(五) 保密费用已包含本合同总价款内，采购人不再另行向供应商支付保密费用。

十、送达

(一) 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

(二) 采购人指定联系人为：冯明亮，联系电话为：029-87619444，电子邮箱为：xazjj_xzxx@xa.gov.cn，邮寄地址为：西安市西大街116号。

(三) 供应商指定联系人为： ，联系电话为： ，电子邮箱为： ，邮寄地址为： 。

十一、争议解决

(一) 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 2 种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向采购人所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(三) 本合同履行过程中，文件解释顺序为正式合同、招标文件、澄清函、投标文件、国家或行业标准。

十二、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方书面确认后生效(如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约)。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，采购人叁份，中标供应商贰份，招标代理机构壹份，合同自采购人、供应商、鉴证各方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、采购人与供应商就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：(1) 本合同；(2) 招标文件；(3) 澄清表(函)；(4) 投标文件。

4、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

五标段服务考核标准

服务内容	评估标准	频次	扣款 (万元)
响应支持	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于4小时	次	0.5
	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于8小时	次	2

	故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告（故障处理完毕2日内）	次	0.1	
	未满足应急服务要求	次	1	
系统 优化 服务	未按时提供《网络整体运行评估分析报告》（每月结束后10日内）	次	0.5	
	系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	3	
	系统优化没达到要求	次	0.5	
	未按时提供网络系统演练服务（每年一次）	次	0.5	
培训 服务	未提供培训服务	次	0.3	
驻场 人员	驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务，服务时间大于1天	次	0.2	
	驻场人员无故离开值班岗超过2小时	次	0.1	
	驻场人员无故离开值班岗超过4小时	次	0.3	
	驻场人员无故离开值班岗超过8小时	次	0.5	
	驻场服务人员更换次数大于3人次	年	0.5	
	驻场人员不服从甲方管理，违反甲方日常办公、机房管理等制度	次	0.2	
	驻场人员值班期间做与维护工作无关的事	次	0.2	
	服务期间，机房内设备发生故障超2小时未发现或未及时向甲方机房管理人员报告	次	0.5	
	服务期间，发生失窃等安全事故	次	4	
健康 检查 及巡 检	未按要求做值班记录，记录数据不正确，弄虚作假	次	0.2	
	未按要求定时做巡检与点检	次	0.2	
	巡检内容不全，未达到服务技术规范要求	次	0.2	
	在巡检中发现故障隐瞒不报	次	0.5	
备品 备件	备品备	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
	件库	现场备件在数量与型号上不符合要求	件	0.1

项目名称：西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0363

更换 服务		备品备件未在规定时间内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备年库发现备品备件不符合要求	次	0.3
	备件更 换	未及时更换备件，且超过最长时间要求24 小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过 2次	全年	0.5

第五部分 评标方法

1. 本项目采用综合评分法，总分为 100 分，具体评分方法如下：
2. 综合评分法：即在满足招标文件全部实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审总得分顺序推荐中标候选人。（本项目不保证最低价中标）具体评审因素和分值如下。
3. 评审分值

备注：如供应商为新成立的公司，评分标准中涉及社保缴纳证明资料的，需提供自成立以来以来的缴纳证明。

一标段评分表

评分项	评审要素	分值
价格	实质性满足招标文件要求且投标报价最低为评标基准价，其价格分值为满分 15 分。 报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值	15
服务方案	运维和技术服务包含但不限于：1. 存储及存储虚拟化设备等设备服务内容；2. 异地容灾系统服务内容；3. 数据库、Vmware 虚拟化等系统服务内容；4. 系统监控、系统升级、补丁安装及测试等服务内容；5. 备品备件、培训等服务内容；6. 安全服务内容；内容全面、系统、合理，满足用户运维服务需要，根据响应情况综合赋分。 供应商提供的运维和技术方案详细、具体、具有前瞻性、科学性，包含以上内容，并能提出增值服务。得 6 分。 供应商提供的方案较全面、具体，能保证项目顺利进展，包含以上内容。得 4 分。 供应商提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得 2 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	6
	实施方案包含但不限于：1. 运维支撑管理系统，以对设备更换、维护、变更等提供管理支持（需要提供运维管	5

	<p>理系统截图)；2. 服务流程；3. 紧急情况处理流程；4. 服务质量管理及监控流程；架构完整、层次清楚，满足招标文件要求，根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的实施方案详细、具体、具有可操作性、合理性，包含以上内容，并能提出增值服务。得 5 分。</p> <p>供应商提供的实施方案较全面、具体，包含以上内容。得 3 分。</p> <p>供应商提供的实施方案不够完整，包含部分以上内容。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	
	<p>对所维护的软硬件平台系统及业务有充分理解，包含但不限于：1. 软硬件支撑平台架构；2. 拓扑关系图且理解清楚；3. 对各数据库关联关系、数据流向等有详细说明，无重大偏差；4. 核心业务系统维护重点内容及巡检内容；根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商对平台系统及业务很熟悉，提供的方案详细、具体，具有前瞻性，能够提出具有针对性和合理性的见解科学性的分析，包含以上内容，并能提出增值服务。得 7 分。</p> <p>供应商对平台系统及业务比较了解，提供的方案不够全面、具体，并能提出合理的见解，包含以上内容。得 5 分。</p> <p>供应商对平台系统及业务不够了解，提出的见解不够具备合理性，提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得 3 分。</p> <p>供应商对平台系统及业务了解欠缺，提供的方案欠缺，包含部分以上内容。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	7
	<p>维护规范合理可行，满足招标文件要求，包含但不限于：1. 每日巡检详细内容、巡检频次、巡检时间等，内容合理、明确；2. 每日报告模板截图、每月深度巡检报告模</p>	5

	<p>板截图、提供季度总结报告模板截图、提供年度总结报告模板截图；3. 通用设备巡检报告模板截图；4. 针对核心设备巡检方案（EMC VMAX 10K 存储、IBM 小型机等）；根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的维护方案详细、具体，符合规范标准，具有及时性，包含以上内容，并能提出增值服务。得 5 分。</p> <p>供应商提供的维护方案较全面、具体，符合规范标准，包含以上内容。得 3 分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	
	<p>维护制度详细可行，包含但不限于：1. 故障处理流程制度；2. 定期交流制度；3. 日常工作制度；4. 维保服务相关标准单据等。根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的维护制度详细、具体，维护制度符合标准、可行包含以上内容，并能提出增值服务。得 5 分。</p> <p>供应商提供的维护制度较全面、具体，维护制度符合标准，包含以上内容。得 3 分。</p> <p>供应商提供的维护制度不够完整，包含部分以上内容。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	5

	<p>提供强大的运行维护管理工具与手段,包含但不限于: 1. 数据库自动运维监控预警平台; 2. 数据库自动运维监控预警平台功能完全满足要求。确保系统运行可靠、稳定,确保系统性能充分发挥,根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的方案详细、具体、可行性强。包含以上内容,并能提出增值服务。得 5 分。</p> <p>供应商提供的方案较全面、具体,可行性较弱,包含以上内容。得 3 分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整,可行性较差,包含部分以上内容。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	5
	<p>根据用户实际情况及现有环境,制定详细的容灾演练方案及数据备份恢复方案,包含但不限于: 1. 演练目的及范围; 2. 演练方案,含人员安排、时间安排、风险预测、应急预案等; 3. 针对用户的详细的 Oracle 数据库 RAC 的容灾演练方案; 4. 针对用户的详细的 OGG 容灾切换演练案; 5. 针对用户的详细的数据备份容灾演练方案; 并有详细的演练方法及步骤。根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的方案详细、具体,及时性强、可行性强,包含以上内容,并能提出增值服务。得 5 分。</p> <p>供应商提供的方案较全面、具体,可行性较弱,包含以上内容。得 3 分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整,可行性较差,包含部分以上内容。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	5

<p>质量保证</p>	<p>具有本项目服务实施组织机构、驻场人员安排符合招标要求分工合理、责任明确。包括但不限于：1. 服务团队人员名单及分工、组织架构；2. 驻场人员资料、证书等；3. 驻场人员合同、社保等缴纳证明（提供在本单位 2023 年 11 月以来连续 6 个月的社保缴纳证明文件）。根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的组织机构合理，可行性强，人员配备优于采购需求，且提供丰富的相关证明资料。得6分</p> <p>供应商提供的组织机构较为合理，可行性较弱，人员配备基本满足采购需求，提供部分证明资料。得4分。</p> <p>供应商提供的组织机构不太合理，可行性较弱，人员配备部分满足采购需求，提供部分证明资料。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容或未按上述要求提供社保缴纳证明文件的，得 0 分。</p>	<p>6</p>
	<p>供应商具有专业化的认证工程师技术支撑队伍。</p> <p>提供 IBM AIX 认证工程师证书 1 个 1 分，最高得 2 分；</p> <p>提供 EMC IE 存储认证证书，1 个得 1 分，最高 2 分；</p> <p>提供 Oracle OCM 证书，1 个得 3 分，最高 6 分；</p> <p>提供 Oracle 11g Goldengate 证书 1 个得 1 分，最高 2 分；</p> <p>提供 Oracle 11g RAC 证书 1 个得 1 分，最高 2 分；</p> <p>提供 NBU 备份证书，1 个得 1 分，最高 2 分；</p> <p>提供 VMware VCP 证书，1 个得 1 分，最高 2 分；</p> <p>（所有工程师认证必须出具证书以及附具该工程师在本单位 2023 年 1 月 1 日以来至少 6 个月的社保记录证明文件）</p>	<p>18</p>
<p>业绩</p>	<p>提供自 2021 年 1 月 1 日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件）以其复印件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得 2 分，满分 10 分。</p>	<p>10</p>

承诺	承诺按照《设备易损件清单》在采购人现场提供易损件。供应商备件来源必须为全新配件，并承诺随时接受不定期检查、抽查，如弄虚作假愿意接受任何处罚。不满足要求 0 分；基本满足要求 3 分。每增加一台小型机或存储备机，增加 0.5 分，每增加一件《设备易损件清单》中相关配件，增加 0.1 分，最高 4 分。（以投标文件中承诺书（加盖供应商公章）为依据，承诺书中须完整体现配件的品牌型号与数量）	7
及时响应服务	具有良好的及时响应服务能力，提供相关证明材料。以投标文件中复印件（加盖供应商公章）为依据。 供应商提供详细具体的及时响应服务方案，方案科学、合理、及时性强，并提供详细的相关证明资料。得 3 分。 供应商提供的及时响应服务方案不够完整，及时性较弱，并提供部分的相关证明资料。得 1 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	3
合同文本说明	满足合同文本各项条款，并附有条款详细说明的得 3 分； 满足合同文本各项条款，但无条款详细说明的得 1 分； 不满足合同及说明得 0 分	3

二标段评分表

项别	评审要素	分值
价格	实质性满足招标文件要求且投标报价最低为评标基准价，其价格分值为满分 15 分。 报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值	15
总体方案	运维和技术服务内容全面、系统、合理，包括但不限于： 1. 机房空调服务内容；2. 机房供配电服务内容；3. 安防系统服务内容；4. 消防系统服务内容；5. 备品备件清单并注明品牌；6. 安全服务内容。满足用户运维服务需要，根据响应情况酌情赋分。 供应商提供的运维和技术方案详细、具体，具有前瞻性、科学性，包含以上内容，并能提出增值服务。得 6 分。 供应商提供的方案较全面、具体，能保证项目顺利进展，包含以上内容。得 4 分。 供应商提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得 2 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	6
	实施方案架构完整、层次清楚，包括但不限于：1. 提供详细的服务流程；2. 提供详细的紧急情况处理流程；3. 提供详细的服务质量管理及监控流程。根据响应情况酌情赋分。 供应商提供的实施方案详细、具体，具有可操作性、合理性，包含以上内容，并能提出增值服务。得 6 分。 供应商提供的实施方案较全面、具体，包含以上内容。得 4 分。 供应商提供的实施方案不够完整，包含部分以上内容。得 2 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	6

	<p>对所维护的软硬件平台系统有充分理解。详细且具有实质内容的，根据响应情况酌情赋分。</p> <p>供应商对平台系统很熟悉，能够提出具有针对性和合理性的见解，具有前瞻性、科学性的分析。得5分。</p> <p>供应商对平台系统比较了解，能够提出合理的见解。得3分。</p> <p>供应商对平台系统不够了解，提出的见解不够具备合理性。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>对所维护的软硬件平台业务有充分理解。详细且具有实质内容的，根据响应情况酌情赋分。</p> <p>供应商对平台业务很熟悉，能够提出具有针对性和合理性的见解，具有前瞻性、科学性的分析。得5分。</p> <p>供应商对平台业务比较了解，能够提出合理的见解。得3分。</p> <p>供应商对平台业务不够了解，提出的见解不够具备合理性。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>维护规范合理可行，包含不限于：1、每日巡检详细内容、巡检频次、巡检时间等，内容合理、明确；2、每日巡检报告模板截图、每月深度巡检报告模板截图、提供季度总结报告模板截图、提供年度总结报告模板截图；根据响应情况酌情赋分。</p> <p>供应商提供的维护方案详细、具体，符合规范标准，具有及时性，包含以上内容，并能提出增值服务。得6分。</p> <p>供应商提供的维护方案较全面、具体，符合规范标准，包含以上内容。得4分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	6
	<p>维护制度详细可行，包含但不限于：1、故障处理流程制度；2、定期交流制度；3、日常工作制度；4、维保服务相关</p>	6

	<p>标准单据等。根据响应情况酌情赋分。</p> <p>供应商提供的维护制度详细、具体，维护制度符合标准、可行，包含以上内容，并能提出增值服务。得6分。</p> <p>供应商提供的维护制度较全面、具体，维护制度符合标准，包含以上内容。得4分。</p> <p>供应商提供的维护制度不够完整，包含部分以上内容。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	
	<p>根据用户实际情况及现有环境，制定应急预案及应急演练方案，包含但不限于：1、演练目的及范围；2、演练方案，含人员安排、时间安排、风险预测、应急预案等；并有详细的演练方法及步骤。根据响应情况酌情赋分。</p> <p>供应商提供的方案详细、具体，及时性强、可行性强，包含以上内容，并能提出增值服务。得6分。</p> <p>供应商提供的方案较全面、具体，可行性较弱，包含以上内容。得4分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整，可行性较差，包含部分以上内容。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	6
质量保 证	<p>具有本项目服务实施组织机构、服务人员安排符合采购要求分工合理、责任明确。包含但不限于：服务团队人员名单及分工、组织架构。根据响应情况酌情赋分。</p> <p>供应商提供的组织机构合理，可行性强，人员配备满足并高于采购需求，且提供丰富的相关证明资料。得6分</p> <p>供应商提供的组织机构较为合理，可行性较弱，人员配备基本满足采购需求，提供部分证明资料。得4分。</p> <p>供应商提供的组织机构不太合理，可行性较弱，人员配备部分满足采购需求，提供部分证明资料。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	6

	<p>供应商具有专业化的认证工程师技术支撑队伍。</p> <p>提供低压电工作业操作证，1个得2分，最高得4分；</p> <p>提供国家二级或二级以上注册机电建造师，1个得2分，最高得2分；</p> <p>提供所维保空调厂家认证，1个得2分，最高4分；</p> <p>提供所维保UPS厂家认证，1个得2分，最高4分；</p> <p>（所有工程师认证必须出具证书以及附具该工程师在该投标单位的2023年1月1日以来至少6个月的社保记录证明复印件加盖公章）。</p>	14
业绩	<p>提供自2021年1月1日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件），以其复印件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得2分，满分10分。</p>	10
承诺	<p>承诺按照《设备易损件清单》在采购人现场备有易损件。供应商备件来源必须为全新配件。并承诺随时接受不定期检查、抽查，如弄虚作假愿意接受任何处罚。不满足要求0分，满足要求3分。优于要求的，其中每增加一件《设备易损件清单》中相关配件，增加0.1分，最高4分。（以投标文件中承诺书（加盖供应商公章）为依据，承诺书中须完整体现配件的品牌型号与数量）</p>	7
及时响应服务	<p>具有良好的及时响应服务能力，提供相关证明材料。以投标文件中复印件（加盖供应商公章）为依据。</p> <p>供应商提供详细具体的及时响应服务方案，方案科学、合理、及时性强，并提供详细的相关证明资料。得5分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案较完整，及时性较弱，并提供部分的相关证明资料。得3分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案较简单，及时性较差，提供相关证明资料较少。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5

商务条款响应	满足合同文本各项条款，并附有条款详细说明确得 3 分； 满足合同文本各项条款，但无条款详细说明确得 1 分； 不满足合同及说明得 0 分	3
--------	--	---

三标段评分表

项别	评审要素	分值
价格	实质性满足招标文件要求且投标报价最低为评标基准价，其价格分值为满分 15 分。 报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值。	15
服务方案	供应商具有完善的运行维护管理体系。 供应商提供详细具体的运行维护管理方案，符合规范合理，具有安全性、可靠性、稳定性等。得5分。 供应商提供的运行维护管理方案较完善，可靠性较弱。得3分。 供应商提供的运行维护管理方案欠缺，可靠性及稳定性较差。得1分。 供应商未提供相关内容。得0分。	5
	供应商具有强大的运行维护管理工具与手段。 供应商提供详细具体的工具与手段描述方案，完全符合业务流程，可操作性强，具备标准性、安全性等。得5分 供应商提供的工具与手段描述方案较完善，基本符合业务流程，可操作性较弱，得3分。 供应商提供的工具与手段描述方案不够完整，部分符合业务流程，标准性及安全性较差。得 1 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	5
	供应商具有明细的服务流程和保障机制。 供应商提供详细具体的服务流程和保障机制方案，完全符合业务流程，可操作性强，具备保密性、稳定性等。得 5 分 供应商提供的服务流程和保障机制方案较完善，基本符合业务流程，可操作性较弱，得 3 分。 供应商提供的服务流程和保障机制方案不够完整，部分符合业务流程，保密性、稳定性差。得 1 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	5

	<p>供应商提供的网站及WEB应用安全监测服务。</p> <p>供应商提供详细具体的监测服务方案，确保实时监控，并及时解决问题。得4分。</p> <p>供应商提供的监测服务方案不够完善。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	4
	<p>供应商提供网站实时安全防护。</p> <p>供应商提供详细具体的网站实时安全防护方案，确保实时监控，并及时解决问题。4分。</p> <p>供应商提供的网站实时安全防护方案不够完善。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	4
	<p>供应商提供应急响应技术支持服务。</p> <p>供应商提供详细具体的应急服务方案，及时处理突发情况。得4分。</p> <p>供应商提供的应急服务方案不够完善，及时性较弱。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	4
	<p>供应商提供网络安全培训。</p> <p>供应商提供详细具体的网络安全培训方案，配备相应人员组织，服务期内开展>2次以上培训。得4分。</p> <p>供应商提供的网络安全培训方案不够完善，服务期内开展≤2次培训。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	4
	<p>供应商提供网站内容建设咨询。</p> <p>供应商提供详细具体的网站建设咨询方案，能够准确的把握工作的重点和难点。得4分。</p> <p>供应商提供的网站建设咨询方案不够完善，对工作的重点和难点不能准确的掌握。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	4
	<p>供应商对所维护的网站系统及业务有充分理解。</p> <p>供应商对所维护的网站系统及业务很熟悉，能够提出具有针对</p>	5

	<p>性和合理性的见解，具有前瞻性、科学性的分析。得 5 分。</p> <p>供应商对所维护的网站系统及业务比较了解，能够提出合理的见解。得 3 分。</p> <p>供应商对所维护的网站系统及业务不够了解，提出的见解不够具备合理性。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	
	<p>供应商对软硬件支撑平台架构、拓扑等有深刻的认识和理解。</p> <p>供应商对软硬件支撑平台架构、拓扑等很熟悉，能够提出具有针对性和合理性的见解，具有前瞻性、科学性的分析。得 5 分。</p> <p>供应商对软硬件支撑平台架构、拓扑等比较了解，能够提出合理的见解。得 3 分。</p> <p>供应商对软硬件支撑平台架构、拓扑等不够了解，提出的见解不够具备合理性。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	5
	<p>根据用户实际情况及现有环境，提出符合本项目的网站应急演练方案，起到实际效果。根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供详细的应急演练方案，贴合实际，应急性强，能够通过演练起到实际效果。得 5 分</p> <p>供应商提供的应急演练方案较完善，符合实际，应急性较弱。得 3 分。</p> <p>供应商提供的应急演练方案较简单，应急性较差。得 1 分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得 0 分。</p>	5

质量 保证	<p>具有本项目服务实施组织机构，人员安排方案具体，分工合理、责任明确。</p> <p>供应商提供的组织机构合理，可行性强，提供丰富的人员相关证明资料。得5分</p> <p>供应商提供的组织机构较为合理，可行性较弱，提供部分人员证明资料。得3分。</p> <p>供应商提供的组织机构不太合理，可行性较差，提供部分人员证明资料。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>供应商具有专业化的认证工程师技术支撑队伍，提供CISP(信息安全专业人员)资质证书1个2分，最高12分。（所有工程师认证必须出具证书以及附具该工程师在本单位2023年1月1日以来至少6个月的社保记录证明文件）</p>	12
业绩	<p>提供自2021年1月1日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件），以复印件加盖公章为计分依据，每出一份业绩证明资料得2分，满分10分。</p>	10
及时 响应 服务	<p>具有良好的及时响应服务能力，提供相关证明材料。以投标文件中复印件（加盖供应商公章）为依据。</p> <p>供应商提供详细具体的及时响应服务方案，方案科学、合理、及时性强，并提供详细的相关证明资料。得5分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案较完整，及时性较弱，并提供部分的相关证明资料。得3分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案不够完整，及时性较差，提供相关证明资料较少。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
商务 条款 响应	<p>满足合同文本各项条款，并附有条款详细说明的得3分；</p> <p>满足合同文本各项条款，但无条款详细说明的得1分；</p> <p>不满足合同及说明得0分</p>	3

四标段评分表

评分项	评审要素	分值
价格 (15分)	<p>实质性满足招标文件要求且投标报价最低为评标基准价，其价格分值为满分15分。</p> <p>报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值</p>	15
服务方案	<p>运维服务的方案对服务内容的响应。</p> <p>供应商提供详细的服务方案，贴合采购服务内容，服务内容全面、系统、合理、可操作性、安全性强。得5分。</p> <p>供应商提供的服务方案内容较全面、系统。得3分。</p> <p>供应商提供的服务方案内容不够全面、系统、且可操作性较弱。得1分</p> <p>供应商未提供的。得0分。</p>	5
	<p>运维服务的方案对服务要求的响应。</p> <p>供应商提供详细的服务方案，贴合采购服务要求，服务内容全面、系统、合理、可操作性强。得5分。</p> <p>供应商提供的服务方案内容较全面、系统。得3分。</p> <p>供应商提供的服务方案内容不够全面、系统、且可操作性较弱。得1分</p> <p>供应商未提供的。得0分。</p>	5
	<p>运维的服务方式的描述。</p> <p>供应商提供多样化的服务方式，更加高效、便捷的提供服务。得5分。</p> <p>供应商提供的服务方式传统，能够基本保证服务质量。得3分</p> <p>供应商提供的服务方式单一。得1分</p> <p>供应商未提供的。</p>	5

	<p>对所维护的软硬件平台系统及业务应用的理解和认识。</p> <p>供应商对所维护的软硬件平台系统及业务应用很熟悉，能够提出具有针对性和合理性的见解，具有前瞻性、科学性的分析。得5分</p> <p>供应商对软硬件平台系统及业务应用比较了解，能够提出合理的见解。得3分。</p> <p>供应商对软硬件平台系统及业务应用不够了解，提出的见解不够具备合理性。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>对用户现有CA认证安全支撑平台的架构、工作情况进行描述。</p> <p>供应商对CA认证安全支撑平台的架构、工作情况很熟悉，能够提出具有针对性和合理性的见解，具有前瞻性、科学性的分析。得5分</p> <p>供应商对CA认证安全支撑平台的架构、工作情况比较了解，能够提出合理的见解。得3分。</p> <p>供应商对CA认证安全支撑平台的架构、工作情况不够了解，提出的见解不够具备合理性。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>对本次项目运维服务的重点和难点工作进行分析。</p> <p>供应商能够提出具有针对性和合理性的见解，准确把握重点及难点工作，并具有前瞻性、科学性的分析。得5分</p> <p>供应商能够提出合理的见解，对重点及难点工作把握的较准确。得3分。</p> <p>供应商对提出的见解不够具备合理性。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5

	<p>维护规范合理可行，满足招标文件要求。每次故障响应及时、有效，并做好运维服务记录，故障排除之后向用户提交《故障处理报告》，报告要求准确、详实。</p> <p>供应商提供详细的服务方案，具有详细的工作流程，确保报告准确、详实。得5分。</p> <p>供应商提供服务方案较完善，工作流程较具体。得3分。</p> <p>供应商提供服务方案较简单，工作流程不够全面。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>维护规范合理可行，满足招标文件要求。按合同要求提供巡检服务，向用户提交《巡检报告》，报告要求能准确反应当前系统运行、资源使用，以及系统是否存在潜在运行风险或隐患等相关情况。</p> <p>供应商提供详细的服务方案，具有详细的工作流程，确保报告准确、具备风险预警能力。得5分。</p> <p>供应商提供服务方案较完善，工作流程较具体。得3分。</p> <p>供应商提供服务方案较简单，工作流程不够全面。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>项目的组织机构及人员配置情况：根据项目组织机构的合理性、可行性，项目经理是否具有同类本项目的实施经验及项目组成员的能力及经验进行综合打分。</p> <p>供应商提供的组织机构合理，可行性强，提供丰富的人员相关证明资料。得5分</p> <p>供应商提供的组织机构较为合理，可行性较弱，提供部分人员证明资料。得3分。</p> <p>供应商提供的组织机构不太合理，可行性较差，提供部分人员证明资料。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5

	<p>1) 提供电子认证服务许可证，提供得1分，不提供得0分；</p> <p>2) 提供电子认证服务使用密码许可证，提供得1分，不提供得0分；</p> <p>3) 提供质量管理体系认证证书，提供得1分，不提供得0分；</p> <p>4) 提供信息安全管理体认证证书，提供得1分，不提供得0分；</p>	4
质量保 证	<p>质量服务承诺，承诺有能力保证CA认证安全应用支撑平台运维稳定，对系统故障能做到快速响应、高效处理。</p> <p>供应商提供详细的质量服务承诺，能够保证系统的稳定、且能做到及时响应、高效处理。得5分。</p> <p>供应商提供的质量服务承诺较完善，及时性及高效性较差较弱。得3分。</p> <p>供应商提供的质量服务承诺较简单，及时性及高效性较差。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>质量服务承诺，承诺做到对平台和用户证书运维服务的平滑接管，并详细说明平滑接管的具体措施或方法。</p> <p>供应商提供详细的平滑接管的具体措施或方法，能够保证系统的稳定性、兼容性。得5分。</p> <p>供应商提供的平滑接管的具体措施或方法较完善，兼容性较弱。得3分。</p> <p>供应商提供的平滑接管的具体措施或方法较简单，兼容性较差。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5

	<p>提供应急响应方案。方案内容包括但不限于应急服务流程、应急服务组织机构、应急预防措施、应急处理等。对应急方案的合理性、完整性进行评判。</p> <p>供应商提供详细具体的应急响应方案，方案科学、合理、高效、及时性强。得5分。</p> <p>供应商提供的应急响应方案较完整，及时性较弱。得3分。</p> <p>供应商提供的应急响应方案较简单，及时性较差。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
	<p>为本项目配置具有信息安全保障人员认证证书，证书认证方向须为CA服务（专业级）的技术支持人员（要求提供人员名单，供应商为其人员缴纳的2023年1月1日以来至少连续6个月的社保证明和本科以上学历证明），2人以上每增加一名符合条件的人员得1分，满分3分。</p>	3
业绩	<p>提供自2021年1月1日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件），以复印件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得2分，满分10分。</p>	10
及时响应服务	<p>具有良好的及时响应服务能力，提供相关证明材料。</p> <p>供应商提供详细具体的及时响应服务方案，方案科学、合理、及时性强，并提供详细的相关证明资料。得5分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案较完整，及时性较弱，并提供部分的相关证明资料。得3分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案较简单，及时性较差，并提供部分的相关证明资料。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
商务条款响应	<p>满足合同文本各项条款，并附有条款详细说明的得3分；</p> <p>满足合同文本各项条款，但无条款详细说明的得1分；</p> <p>不满足合同及说明得0分</p>	3

五标段评分表

项别	评审要素	分值
价格	实质性满足招标文件要求且投标报价最低为评标基准价，其价格分值为满分 15 分。 报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值	15
服务方案	运维和技术服务内容全面、系统、合理，包括但不限于：1、网络及网络安全设备等服务内容；2、PC服务器的CPU内存等运行状态等服务内容；3、网管软件故障监控、故障诊断等服务内容；4、备品备件、培训等服务内容；5、安全服务内容。满足用户运维服务需要，根据响应情况综合赋分。 供应商提供的运维和技术方案详细、具体、具有前瞻性、科学性，包含以上内容，并能提出增值服务。得 6 分。 供应商提供的方案较全面、具体，能保证项目顺利进展，包含以上内容。得 4 分。 供应商提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得 2 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	6
	实施方案架构完整、层次清楚，包括但不限于：1、服务流程；2、紧急情况处理流程；3、服务质量管理及监控流程。根据响应情况综合赋分。 供应商提供的实施方案详细、具体，具有可操作性、合理性，包含以上内容，并能提出增值服务。得 6 分。 供应商提供的实施方案较全面、具体，包含以上内容。得 4 分。 供应商提供的实施方案不够完整，包含部分以上内容。得 2 分。 供应商未提供相关内容。得 0 分。	6

	<p>对所维护的软硬件平台系统及业务有充分理解。包括但不限于：1、软硬件支撑平台架构；2、拓扑关系图且理解清楚；3、内外网数据流向；4、软硬件维护重点内容及巡检内容。详细且具有实质内容的，根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商对平台系统及业务很熟悉，提供的方案详细、具体，具有前瞻性、科学性的分析，能够提出具有针对性和合理性的见解，包含以上内容，并能提出增值服务。得7分。</p> <p>供应商对平台系统及业务比较了解，提供的方案较全面、具体，并能提出合理的见解，包含以上内容。得5分。</p> <p>供应商对平台系统及业务不够了解，提出的见解不够具备合理性，提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得3分。</p> <p>供应商对平台系统及业务了解欠缺，提供的方案欠缺，包含部分以上内容。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	7
	<p>维护规范合理可行，包括但不限于：1、每日巡检详细内容、巡检频次、巡检时间等，内容合理、明确；2、每日巡检报告模板截图、每月深度巡检报告模板截图、季度总结报告模板截图、年度总结报告模板截图；3、针对核心设备巡检方案（华为CE12808、华为S12708等）根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的维护方案详细、具体、包含以上内容，符合规范标准，具有及时性，并能提出增值服务。得6分。</p> <p>供应商提供的维护方案较全面、具体，符合规范标准，包含以上内容。得4分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整，包含部分以上内容。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	6

	<p>维护制度详细可行，包括但不限于：1、提供详细的故障处理流程制度；2、提供详细的定期交流制度；3、提供详细的日常工作制度；4、提供详细的维保服务相关标准单据等。根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的维护制度详细、具体，维护制度符合标准、可行，包含以上内容，并能提出增值服务。得6分。</p> <p>供应商提供的维护制度较全面、具体，维护制度符合标准，包含以上内容。得4分。</p> <p>供应商提供的维护制度不够完整，包含部分以上内容。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	6
	<p>根据用户实际情况及现有环境，包括但不限于：1、演练目的及范围；2、演练方案，含人员安排、时间安排、风险预测、应急预案等；制定详细的网络应急演练方案，并有详细的演练方法及步骤。根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的方案详细、具体，并能提出增值服务，及时性、可行性强，包含以上内容。得7分。</p> <p>供应商提供的方案较全面、具体，可行性较弱，包含以上内容。得5分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整，可行性较差，包含部分以上内容。得3分。</p> <p>供应商提供的方案欠缺。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	7
质量保证	<p>根据项目组织机构的合理性、可行性打分。</p> <p>供应商提供详细具体的方案，组织机构安排合理、科学、可行性强，能够保障项目的实施。得6分。</p> <p>供应商提供的方案较完整，安排较合理。得4分。</p> <p>供应商提供的方案不够完整，可行性较弱。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	6

	<p>驻场人员安排符合采购要求，包括但不限于：1、服务团队人员名单及分工、组织架构；2、驻场人员资料、证书等；3、驻场人员合同、社保等缴纳证明（提供本单位2023年11月以来连续6个月的社保缴纳证明文件）。分工合理、责任明确，根据响应情况综合赋分。</p> <p>供应商提供的人员配备优于采购需求，且提供丰富的相关证明资料。得6分</p> <p>供应商提供的人员配备基本满足采购需求，提供部分证明资料。得4分。</p> <p>供应商提供的人员配备部分满足采购需求，提供部分证明资料。得2分。</p> <p>供应商未提供相关内容或未按上述要求提供社保缴纳证明文件的，得0分。</p>	6
	<p>供应商具备专业化的认证工程师技术支撑队伍。</p> <p>提供信息系统项目管理师（高级项目经理证）证书，1个得2分，最高得2分；</p> <p>提供启明星辰厂家安全证书，1个得2分，最高4分；</p> <p>提供华为HCIE认证证书，1个得2分，最高4分；</p> <p>（所有工程师认证必须出具证书以及附具该工程师在本单位2023年1月1日以来至少6个月的社保记录证明文件）</p>	10
业绩	<p>提供自2021年1月1日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件），以其复印件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得2分，满分10分。</p>	10

承诺	<p>承诺按照《设备易损件清单》在采购人现场提供易损件。供应商备件来源必须为全新配件，并承诺随时接受不定期检查、抽查，如弄虚作假愿意接受任何处罚。不满足基本要求0分，满足基本要求3分。</p> <p>每增加一台交换机、防火墙等网络设备备机，增加0.5分，每增加一件《设备易损件清单》中相关配件，增加0.1分，最高4分。（以投标文件中承诺书（加盖供应商公章）为依据，承诺书中须完整体现配件的品牌型号与数量）</p>	7
及时响应服务	<p>具有良好的及时响应服务能力，提供相关证明材料。以投标文件中复印件（加盖供应商公章）为依据。</p> <p>供应商提供详细具体的及时响应服务方案，方案科学、合理、及时性强，并提供详细的相关证明资料。得5分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案不够完整，及时性较弱，并提供部分的相关证明资料。得3分。</p> <p>供应商提供的及时响应服务方案较简单，及时性较差，提供相关证明资料较少。得1分。</p> <p>供应商未提供相关内容。得0分。</p>	5
商务条款响应	<p>满足合同文本各项条款，并附有条款详细说明确得3分，满足合同文本各项条款，但无条款详细说明确得1分。不满足合同及说明得0分</p>	3

4 评审程序

评标委员会成员应依据招标文件中的标准、办法对所有的有效投标文件进行评审。

5 汇总得分

评标委员会成员独立评分，如出现单项缺漏按零分计；按评审后综合得分由高到低顺序排列，推荐3名中标候选人。若出现综合得分相同时，比较技术方案得分，此技术方案得分高者排在前；若技术方案得分仍相同，比较价格得分，此分项得分高者排序在前。

评委评分超过得分界限或未按照本办法规定时，该评委的该项评分作废，不计入汇总；数字均保留二位小数，第三位“四舍五入”。评审过程中，若出现本办法以外的特殊情况时，将暂停评标，有关情况待评标委员会确定后，再行评定。

6 串标行为认定

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

在评标过程中发现供应商有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- （一）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同供应商的投标文件相互混装；

7 需要落实的政府采购政策

7.1 根据财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知(财库〔2020〕46号)。

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

- （一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- （二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- （三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。

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

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同

中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》（见附件），符合本办法规定的小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。否则不得享受相关政策。

供应商出具《中小型企业声明函》，并对声明的真实性负责。否则，按照有关规定予以处理。

7.2 监狱和戒毒企业应符合《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》--财库〔2014〕68 号，并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和《监狱和戒毒企业声明函》。符合本办法规定的给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

7.3 残疾人福利性单位应符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》-财库〔2017〕141 号，并提供通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。符合本办法规定的给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《中小型企业声明函》、《监狱和戒毒企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

供应商提供的声明函与事实不符的，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。

投标供应商应如实提供以上证明文件，如存在虚假应标，将取消其投标资格。

7.4 专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。

7.5 投标产品政府采购政策

7.5.1 节能产品根据《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51 号）的规定，以财库〔2019〕9 号为准。

7.5.2 环境标志产品根据《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90 号）的规定，以财库〔2019〕9 号为准。

7.5.3 依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的

产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当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。

7.5.4 节能产品、环境标志产品认证机构应当建立健全数据共享机制，及时向认证结果信息发布平台提供相关信息。中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立与认证结果信息发布平台的链接，方便采购人和采购代理机构查询、了解认证机构和获证产品相关情况。

7.5.5 对于已列入品目清单的产品类别，采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求，对符合条件的获证产品给予优先待遇。

7.5.6 获得上述认证的产品在投标时应提供有效证明材料。以上所有证明文件复印件须加盖供应商公章并注明“与原件一致”，否则不予计分。

8 中小企业政府采购信用融资政策

序号	合作单位名称	主办单位名称	联系部门	联系人	联系电话	备注
1	西安投融资担保有限公司	西安投融资担保有限公司	业务五部	李晓 何彦君 张华	88499422 1357282128 1 88499422 1367925520 5 88499422 1822082306 0	信用担保
2	陕西省信用再担保有限责任公司	陕西省信用再担保有限责任公司	业务三部	夏靖颜 朱筠祥	88606038-6 027 1859140632 0 1862928222 8	信用担保

3	中国银行股份有限公司 陕西省分行	中国银行西安二环世纪星支行	公司业务部	胡涛 叶楚沙	88360743 1862904882 2 88360749 1377215361 2	信用 融资
4	中国建设银行股份有限公司 陕西省分行	建设银行西安市南大街支行	公司部	杨向晖	87281468 1337922938 3	信用 融资
5	中国工商银行股份有限公司 陕西省分行营业部	工商银行陕西分行营业部	小企业金融业务部	牛国群 张航	87609569 1899285181 1 87609761 1389188333 4	信用 融资
6	中国农业银行股份有限公司 陕西省分行营业部	农业银行西安西大街支行	公司业务部	贾珊 高雅	87617245 1389195712 3 87613444 1365919242 5	信用 融资
7	交通银行股份有限公司 陕西省分行	交通银行西安西五路支行	个人贷款中心	李卫公 雷强	87297632 1399129052 5 87272444 1862936269 0	信用 融资
8	招商银行股份有限公司 西安分行	招商银行西安未央路支行	公司银行部	杨皓 马秦香	62811553 1500290555 3 62811553 1360918325	信用 融资

					9	
9	中国民生银行股份有限公司 西安分行	民生银行西安分行	城建金融部	李楠	88266088-8 450 1357205821 3	信用 融资
10	中国光大银行股份有限公司 西安分行	光大银行经济技术开发区支行	对公客户经理部	高艺瑄	1561900618 6	信用 融资
11	昆仑银行股份有限公司 西安分行	昆仑银行西安分行	机构投行部	韩天清	86978975 1560910802 8	信用 融资
12	平安银行股份有限公司 西安分行	平安银行西安分行	业务发展七部	祝捷 王尧	1862950518 8 1859176757 7	信用 融资
13	北京银行股份有限公司 西安分行	北京银行西安分行	营业部	范诗阳 曹英	1399194576 4 1869189219 5	信用 融资
14	兴业银行股份有限公司 西安分行	兴业银行西安分行	新城业务总部	徐常磊 鲁昶	1599162366 6 1538908188 6	信用 融资

第六部分 附件--投标文件格式

西安市住建信息应用系统硬件支持平台维 护部分项目

投标文件 (标段名称)

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0363

供应商：_____

(盖章)

二零二四年__月

投标文件目录

开标一览表

项目名称	西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目
项目编号	SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0363
标段名称	
供应商	
投标报价（人民币）	（大写）： _____ 元 （小写）： _____
服务期限是否响应：	
付款方式是否响应：	

备注：投标报价不得超出采购预算及最高限价，如果超出，报价为无效报价。

“服务期限是否响应”“付款方式否响应”填写“是/否”。

供应商： _____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

资格证明文件

一、**基本资格条件：**符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

1、具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 年度或 2023 年度财务审计报告或开标前近 6 个月内的银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（格式详见附件）；

4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前 6 个月内任一月份的社保和缴纳税收的证明，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（格式详见附件）；

二、**特定资格条件：**

1、法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；

2、本项目专门面向中小企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；

3、本项目不接受联合体投标。

注：资格证明文件须加盖供应商公章。

具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；

具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 年度或 2023 年度财务审计报告或开标前近 6 个月内的银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

西安市住房和城乡建设信息中心：

_____（供应商名称）于_____年_____月_____日在中华人民共和国境内
（详细注册地址）_____合法注册并经营，公司主营业务
为_____，营业（生产经营）面积为_____，
现有员工数量为_____，其中与履行本合同相关的专业技术人员有
（_____专业能力、数量_____），本公司郑重承诺，具有履行本
合同所必需的设备和专业技术能力。

履行合同所必需的设备清单				
序号	设备或材料名称	品牌及型号	数量	备注（自购/租赁）
1				
2				
3				
...				

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前6个月内任一月份的社保和缴纳税收的证明，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）；

提供社会保障资金缴纳记录证明文件

说明：

- 1、供应商须依法缴纳社会保障资金，须提供开标截止时间前6个月内任意1个月的社会保障资金缴纳记录复印件并加盖供应商单位公章，新开户的供应商提供社保开户证明，自行编写无效。
- 2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对社会保障资金缴纳（如免缴）有特别政策的，须提供相关政策文件复印件以及供应商满足相关政策文件的证明文件。

依法缴纳税收记录证明文件

说明：

- 1、供应商须提供开标截止时间前 6 个月内任意 1 个月的依法缴纳税收记录（依法免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）。
- 2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对企业纳税有特别规定的，须提供相关政策性文件复印件和供应商满足政策文件规定的证明文件。

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；

西安市住房和城乡建设信息中心：

我方作为项目名称_____（项目编号：_____标段名称：_____）
的投标供应商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中_____（填“没有”或“有”）重大违法记录。供应商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

法定代表人授权委托书（法定代表人直接参加的，只须提交其身份证）

本授权委托书声明：我（法定代表人姓名）系注册于（供应商地址）的（供应商名称）的法定代表人，现代表公司授权下面签字的（被授权人的姓名、职务）为我公司合法代理人，代表本公司参加（项目名称）项目编号为（项目编号）（标段名称）的投标活动。代理人在本次投标中所签署的一切文件和处理的一切有关事物，我公司均予承认。

本授权有效期：自投标截止之日起 90 日历天；特此声明。

法定代表人身份证复印件	授权代表身份证复印件
法定代表人身份证复印件	授权代表身份证复印件

供应商名称：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

授权代理人（被授权人）：_____（签字）

日期：_____年____月____日

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（软件和信息技术服务业）；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，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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，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：

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

2. 填写前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。

3. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业，（所属行业类别供应商不得更改，否则，造成不利影响供应商自行承担）

本项目不接受联合体投标

西安市住房和城乡建设信息中心：

我方作为项目名称_____（项目编号：_____标段名称：_____

）的投标供应商，在此郑重声明：

我单位参与本项目并非联合体，本项目由本公司独立承担。

特此声明。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

供应商概况

企业简介、组织架构等，招标文件规定的其他证明文件

供应商参加政府采购活动承诺书

（供应商诚信承诺书）

致：西安市住房和城乡建设信息中心

为了诚实、客观、有序地参与陕西省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加采购代理机构组织的政府采购活动时，严格按照招标文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行中标人应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》中对供应商的相关处理。

本承诺是项目投标文件的组成部分。

供应商： _____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

投标方案

（自行编制，包括本项目所需要说明的所有内容）

投标方案承诺书

西安市住房和城乡建设信息中心：

我对参加此次“西安市住建信息应用系统硬件支持平台维护部分项目”所提供的服务做如下承诺：

（承诺内容）

备注：若有需要提供的现场备件的标段，供应商需承诺“在成交通知书发布之日起 15 日内备齐，在维保期开始之日 1 周前，所有备件必须到达采购人现场。”

供应商： _____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

拒绝商业贿赂承诺书

为防止政府采购领域商业贿赂行为的发生，进一步规范政府采购工作，维护政府采购当事人的合法权益，加强政府采购监管工作，推动政府采购领域的廉政建设。根据陕西省财政厅下发的《关于在政府采购活动中签订拒绝商业贿赂承诺书的通知》（陕财办采管[2006]21号）的要求，签订拒绝商业贿赂承诺书。

在此，我们郑重向社会承诺：

- 认真学习并自觉遵守党纪政纪和政府采购法律法规，不断提高法律意识和法制观念；
- 严格执行政府采购的各项规章制度、操作规程和办事程序，主动接受相关部门和社会群众对政府采购工作人员依法、有效、持续的监督；
- 不接受可能影响采购公正的单位和个人的宴请、休闲和旅游活动及礼品馈赠、不利用工作之便谋取不正当利益；
- 不与招标代理机构和供应商发生不正当的经济往来、采购活动期间不在非办公场所与供应商私自单独接触；
- 文明办公，热情服务，不断提高办事效率和服务水平，自觉维护政府采购从业人员的良好形象。

本承诺是项目投标文件的组成部分。

供应商： _____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

分项报价表

供应商名称：_____项目编号：_____标段名称：_____

序号					
1					
2					
...					

- 1、本分项报价表中合计金额应涵盖本项目所需提供的全部服务内容产生的费用（包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用），采购人不另行向成交供应商支付任何费用。
- 2、合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

商务偏离表

供应商名称：_____项目编号：_____标段名称：_____

名称	招标文件商务要求	投标文件商务响应	偏离情况	说明
付款方式				
服务期限				
...				
...				

声明：除本商务偏离表中所列的偏离项目外，其它所有商务均完全响应“招标文件”中的要求。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

项目业绩一览表

供应商名称：_____项目编号：_____标段名称：_____

序号	项目名称	项目内容	合同金额 (万元)	签订日期	业主名称、联系人及电话
1					
2					
3					
4					
5					
...					

注：

1. 供应商应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实报价将被拒绝。
2. 后附相关业绩证明资料。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

第七部分 采购内容及要求

一标段：核心数据库、服务器虚拟化相关软硬件维保

一、项目概况

为保证住建信息应用系统硬件支持平台平稳运行，更好、更专业地对其相关的小型机、存储、网络、备份、数据库、虚拟化等系统设备进行维护，现组织向社会有资质和能力的供应商采购维保服务。

二、服务内容

核心数据库、服务器虚拟化相关软硬件设备软硬件维保服务及7*24小时全年工程师驻场服务。成交供应商要保证小型机、存储、网络、备份、数据库、虚拟化、同城容灾、异地容灾等相关设备7*24小时正常、平稳、安全、可靠运行，解决系统软硬件故障，确保小型机、存储、网络、备份、数据库、虚拟化、同城容灾、异地容灾等系统正常运行。提供24小时至少2人的驻场服务。

本项目预算包含全部设备在维保期内的所有更换、维修和原厂人员服务费用、驻场服务费用以及工程的所有费用。具体维保服务清单如下：

(一) 设备硬件维保：

1、核心设备及数据库维保。服务期限：2024年11月1日至2025年5月31日。

序号	设备类型	数量	品牌及型号	重要设备参数
1	小型机	7台	IBM P740 1台 IBM S822 2台 IBM E850C 2台 IBM E850C 扩容 2台	P740:16CPU、64G内存，1物理分区 E850C: 32CPU、1TB内存，4物理分区 S822: 16CPU、128G内存，2物理分区
2	EMC存储	13台	EMC VMAX10k 存储 1台 EMC VMAX10k 存储扩容 1台 EMC VPLEX 存储设备 2台 EMC VNX5100 存储 1台 EMC VNX5300 存储 1台 EMC VNX5400 存储 1台	VPLEX: 双引擎四控制器，144GB 高速缓存，local+metro 双活。 VMAX10k: 双控，120块盘，容量：72TB。 VNX5100: 双控，容量 30TB

			EMC DD640 存储 1 台 EMC UNITY400 存储 2 台 EMC UNITY400 存储扩容 2 台 EMC VNX5300 扩容 1 台	VNX5300: 双控, 容量 70TB VNX5400: 双控, 容量 62TB UNITY400: 双控, 容量 90TB
3	EMC 交换机	4 台	EMC 6510B 交换机 2 台 EMC DS300B 交换机 2 台	6510B: 48 口满配、全激活
4	DELL 服务器	3 台	DELL R910 服务器 3 台	
5	云科存储	3 台	云科 NCS4450FX 存储 2 台 云科 NCS4450H 1 台	NCS4405FX: 双控, 容量 60TB NCS4405H: 双控, 容量 35TB
6	oracle sun 小型机	2 台	oracle sun 小型机 1 台 Oracle SPARC T8-1 1 台	
7	华为交换机	1 台	华为 S5720 交换机 1 台	
8	华为服务器	7 台	华为 RH8100V3 服务器 6 台 华为 RH2288V3 服务器 1 台	RH8100V3: 8 路服务器, 8 颗 16 核 CPU, 2048G 内存; 4 块 300GB 硬盘, 4 块 HBA 卡、4 块万兆网卡
9	华为存储	1 台	华为 OceanStor 9000 存储 1 台	配置 3 个节点控制器, 配置 33 块 2TB NL SAS 硬盘, 3 块 900G SSD 盘; 单节点配置 NVDIMM \geq 2GB, 系统总内存 \geq 96GB, 配置 1 个 48*RJ45 GE 组网; 配置 2 个 18*40GE Infiniband 交换机
10	博科交换机	2 台	博科 6510B 交换机 2 台	48 口 16GB 交换机, 48 口全激活
11	浪潮服务器	19 台	浪潮 NF5240 服务器 8 台 浪潮 NF5270M4 服务器 2 台 浪潮 NF8460M4 服务器 2 台 浪潮 NF8465M4 服务器 3 台 浪潮 NF5280M4 服务器 4 台	

12	浪潮存储	1 台	浪潮 AS2200G2 存储 1 台	
14	联想服务器	4 台	联想 3650M5 服务器 1 台 联想 3850X6 服务器 3 台	
16	IBM 存储	1 台	IBM V3500 存储 1 台	
17	山石网科防火墙	1 台	山石网科防火墙 1 台	
18	中兴波分设备	2 台	中兴波分设备 2 台	单子架槽位数 6 个，带宽 100G 并支持速率 200G*80 波，支持至少 4 路不同运营商裸光纤接入，配置 2 路 10G FC SAN 通道，配置 1 路 1G 以太网通道，配置增强光放大器模块及光纤色散补偿模块
19	数据库审计系统	1 台	数据库审计系统 1 台	
20	易捷思达	5 台	易捷思达 HCS2280 5 台	超融合服务器，每台服务器配置 2 颗 14 核心至强金牌处理器，512GB 内存，2 块 600GB 硬盘，6 块 2TB 7.2K 硬盘，2 块 960GB SSD 硬盘，2 块双口千兆网卡，2 块双口万兆网卡
21	备份一体机	2 台	NBU 5240 1 台 veritas 5240 扩容 1 台	配置 2 颗 6 核 2.4GHzCPU，内存 128GB 内存，可用容量 125TB，在线热备盘 2 块（热备盘容量不包括在 125T 中）。接口配置 4 个 1GigE，2 个 10GigE，2 个 8Gb FC
22	存储管理服务器	1 台	存储管理服务器 1 台	
23	日立存储	1 台	日立 G200 存储 1 台	
26	H3C 服务器	3 台	H3C R4900G3 3 台	
27	NDP	1 台	DCN NDP500 1 台	
28	液晶套件	1 套	液晶套件 1 套	

2、西安市城建档案馆机房核心设备维护。服务期限：2024 年 8 月 1 日至 2025

年 5 月 31 日。

序号	设备类型	数量	品牌及型号	备注
1	DELL 服务器	6 台	Dell PowerEdge R340 1 台 Dell PowerEdge R720 1 台 Dell PowerEdge R740 3 台 Dell PowerEdge R930 1 台	部署于西安市城建档案馆 机房
2	DELL 存储	5 台	Dell EMC ² VNX5200 1 台 Dell PowerVault MD1200 1 台 Dell EqualLogic PS4210E 1 台 Dell EMC ² DD2200 1 台 Dell PowerVault MD3200 1 台	部署于西安市城建档案馆 机房
3	HDS 存储	2 台	HDS VSP G350 2 台	部署于西安市城建档案馆 机房
4	网络交换机	7 台	H3C 网络交换机 6 台 CISCO 网络交换机 1 台	部署于西安市城建档案馆 机房
5	计算机终端电脑	25 台	各式台式电脑 25 台	部署于西安市城建档案馆 机房

3、西安市住房保障信息平台硬件设备维护。服务期限：2024 年 6 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日。

序号	设备类型	数量	品牌及型号	备注
1	IBM 服务器	14 台	IBM System X x3850 X5 2 台 IBM System X x3650 M3 12 台	部署于大数据局机房
2	IBM 存储	1 台	IBM V7000 1 台	部署于大数据局机房
3	博科交换机	2 台	博科 BR-300 交换机 2 台	部署于大数据局机房
4	IBM 磁带库	1 台	IBM TS3100 磁带库 1 台	部署于大数据局机房

(二) 软件服务内容：

序号	项目	服务内容	备注
1	Oracle 原厂标准服务	(1)Oracle Database 企业版 2 Processor 许可及 Advanced Security 许可	
		(2)Oracle 10 天原厂高级人天服务	
	Oracle 11G 企业版 RAC 数据库维护服务	Oracle 11G 64bit 企业版 RAC 2 套数据库集群维护服务（小型机平台）	
	Oracle GoldenGate 系统维护服务	Oracle GoldenGate 数据库双向同步维护服务（小型机平台）	
	Oracle DataGuard 系统维护服务	Oracle DataGuard 同城备份容灾系统维护服务，1 套（小型机平台）	
2	数据库备份系统维保服务	(1)Veritas NetBackup 10 天原厂高级人天服务	
		(2)备份系统日常维护服务，含日常巡检服务、备份系统调整服务、备份策略调整服务、应急故障处理服务、数据恢复服务、容灾演练服务等	
3	VMware 虚拟化平台日常巡检及维护服务	(1)Vmware 10 天原厂高级人天服务	
		(2)网站、业务系统、软件测试等三套 VMware 服务器虚拟化平台（60 CPU 授权+3 Vcenter 管理端）日常使用维护、管理、故障处理及相应支持服务等	
4	亚信防病毒系统维保服务	(1)亚信防病毒系统原厂升级服务：内网虚拟化平台防病毒系统升级服务，网站系统虚拟化平台防病毒系统升级服务	
		(2)亚信防病毒系统日常维护服务：内网及网站系统虚拟化平台防病毒系统日常使用维护、管理、故障处理及相应支持服务等	
5	存储虚拟化 VPLEX 双活维护服务	存储虚拟化 VPLEX 双活维护服务： (1)通过 VPLEX 对存储进行双活镜像部署 (2)新增存储或有新的存储双活部署需求时，进行相应卷、LUN 等的数据双活镜像配置与维护 (3)新增主机或应用系统时，对主机或应用	

		系统做空间、LUN、HOST、WWN 等做挂载、映射与相应配置与维护等	
6	SAN 交换机维护服务	(1)交换机 ZONE 配置、调整服务 (2)交换机上、下级交换机级联调整服务 (3)与主机、VPLEX、存储端口规划、连接与配置服务等	
7	AIX 系统维护	10 套 AIX 系统的日常运行维护服务，包含日常维护、管理、配置调整、优化及故障处理等	
8	迪思杰同步软件维护	对 2018 以来购买的 3 套 DSG 软件进行维护： (1)对现有的 DSG 同步软件进行定期检查维护，确保数据同步稳定运行；(2)根据业务应用需要进行部署调整；(3)定期进行同步数据的比对验证等；(4)根据应用情况进行必要的升级等	
9	机房基础环境、网络、应用系统等点巡检服务	(1)机房温湿度、供配电、消防等环境设备巡检 (2)房产业务系统、网站等可用性巡检 (3)机房小型机、存储、网络、服务器等设备健康型巡检 (4)其他协助性服务等	
10	异地灾备系统维护	异地灾备系统日常维护服务，网站、业务系统两套数据库异地同步源端、目标端日常维护，配合业务端更改数据库表结构、配合业务端协同调整及同步数据库、表等目标对象及数据、检查核对数据同步是否一致、配合进行数据库启停等服务。 至少每 2 个月到重庆现场进行一次深度巡检服务	设备部署于重庆电信机房
11	同城灾备系统运维	同城灾备系统运维，包括综合系统和网站系统的同城数据库镜像等的日常维护，源端、目标端日常维护，配合业务端更改数据库表结构、配合业务端协同及调整同步	设备部署于电子政务机房

		数据库、表等目标对象及数据、检查核对数据同步是否一致、配合进行数据库启停等服务	
12	杀毒软件网络版升级	完成杀毒软件升级相关工作	设备部署于西安市城建档案馆机房
13	非工作时间机房值守服务	现场驻场服务，要求组建5人以上驻场团队，提供现场非工作时间驻场服务。 要求提供至少2人驻场服务（驻场地点及驻场人员由采购人指定），驻场人员至少具有 Oracle OCP 或 Vmware VCP 证书。	

三、技术要求

（一）总体要求

1、供应商必须具有多年的维护经验，具备提供损坏件更换支持的能力，对于不能在规定时间内解决的系统故障，必要时具有提供备机服务的能力。服务期内，中标供应商要保证机房内相关设备正常、平稳、安全、可靠运行，并提供硬件正常运行所必需的相关配件、备件，解决系统软硬件故障，确保业务系统正常运行。

2、供应商提供的服务必须严格遵循采购人要求的服务内容和标准，供应商必须承诺 oracle 软件和 EMC 10K 存储为原厂服务，中标供应商须在中标通知书发布之日起 20 个日历日内提供原厂服务开通函，否则采购人有权取消中标供应商的中标资格并拒绝签订合同。

3、供应商应具备完善的服务管理能力和专业的服务管理组织机构，能够 7*24 小时响应采购人服务要求，对所维护的软硬件平台系统及业务有充分理解，对软硬件支撑平台架构、拓扑、各数据库关系、内外网数据流向等有深刻的认识和理解。根据采购人实际情况及现有环境，制定详细的容灾演练方案及数据备份恢复方案，并有详细的演练方法及步骤，起到实际效果。

4、供应商必须按招标项目要求和技术服务要求的相关内容提供服务，在实施小型机软硬件维保工作过程中，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因设备安装、

服务导致的网络与信息安全事故，供应商应承担由此引起的全部责任，采购人保留追究供应商责任的权力。

5、供应商投标时必须根据采购人的维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、机器健康评估及预防整改措施等，并在采购人处进行备案；计划执行时应提前三天和采购人进行联系和预约，以确保维护工作能顺利开展。

6、中标供应商应当根据采购人现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案，包括硬件配置、系统配置、集群软件、磁盘阵列、数据库、备份软件等，设备升级、调试或参数发生变化时，应及时更新相关参数。

7、中标供应商为采购人开展的所有的工作必须出具相应的工作报告，以便于记录服务内容及工作情况，报告格式由供应商制定，报告一式两份，双方各持一份。

8、中标供应商应根据采购人系统维护的需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调，并提供维护人员的 E-mail 地址和联系方式；每日进行至少三次所维保设备的例行点检，每四小时进行机房基础环境、网络、应用系统等点检服务并填写巡检记录，应提供每 2 个月至少 1 次现场（重庆）深度巡检，全年至少提供一次数据库备份与恢复测试服务（其中 EMC VMAX 10k 存储必须为通过存储控制台进行的存储深度巡检）；至少每个月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告；至少每 3 个月提交一次所维护系统优化建设书或优化方案。

9、供应商中标后，应在合同中承诺为采购人提供的小型机存储软硬件维保服务期满后，应提供延续为期一个月的免费服务作为过渡，保证采购人小型机存储系统的平稳运行。

10、供应商中标后，在根据采购人招标内容中所列设备，根据需要在本地中标供应商库房或采购人服务现场建立常用备件库。根据维保清单中的机器配置，提供响应配置整机 1 套，安装操作系统和应用软件，易损备件如：硬盘、内存、网卡、HBA 卡、电池、电源、风扇等备件。

（二）具体服务内容及要求

中标供应商须按照工作范围所列设备、软件提供有关的维护及技术支持，以保证采购人系统的正常、稳定运行。

1、服务内容

(1) 产品支持服务

①提供 7*24 小时热线电话服务，随时解答采购人的问题，为采购人提供紧急支持。

②提供维修及换件服务：供应商接到采购人故障通知后，保证在 2 小时内恢复到系统原有正常运行状态。

③提供其它情况下的现场服务：如果采购人遇到特殊或紧急情况，需要供应商工程师现场值班，须提供现场协助。

(2) 小型机、存储等硬件系统维护服务

①提供对使用过程中遇到的疑难问题进行支持服务；

②提供对系统性能优化提供建议及支持服务；

③提供对系统安全、网络配置提供建议及支持服务；

④提供现场进行疑难问题解决及故障处理服务；

⑤提供现场进行性能优化服务；

⑥提供现场进行系统配置服务；

⑦提供备件更换服务。

(3) 系统软件服务

①提供操作系统必要的升级与性能调优服务；

②提供操作系统、备份系统等软件的补丁安装服务；

③提供日志文件和空间整理、分析等服务；

④提供必须定期提供硬件系统维护，除尘保养等服务；

⑤提供随时响应采购人需求，完成小型机、备份等系统起、停工作服务；

⑥提供故障诊断和修复服务；

⑦提供软件系统的安装、升级、迁移、优化备份服务。

(4) 数据库系统服务

①提供数据库系统版本的升级及补丁程序安装服务；

②必须提供业务数据的定时备份，定期进行恢复试验服务；

③必须提供数据库的参数调整和性能调优服务；

④提供故障诊断和修复服务；

⑤提供制定合理完善的备份策略服务。

(5) 备份系统服务

- ①提供备份系统策略定义和调整服务；
- ②提供日志文件分析整理服务；
- ③提供故障诊断和修复服务。

(6) VMware 虚拟化系统维护服务

- ①提供虚拟化系统必要的配置与性能调优服务；
- ②提供虚拟机操作系统安装、配置服务；
- ③提供故障诊断和修复服务；
- ④提供软件系统的安装、升级、迁移服务。

(7) 数据库同步服务

- ①提供数据库同步软件必要的配置与性能调优服务；
- ②提供数据同步系统同步策略调整、同步策略配置、修改服务；
- ③提供故障诊断和修复服务；
- ④提供同步软件系统的安装、升级、迁移服务。

(8) 系统监控服务

- ①提供内外网网站系统连通性、可用性等监控服务；
- ②提供核心交换机等主要网络设备连通性、可用性等监控服务；
- ③提供防火墙、WAF 等安全设备连通性、可用性等监控服务；

(9) 系统升级及补丁安装服务

中标供应商定期提供产品升级服务，在小型机操作系统及 ORACLE、IBM Tivoli 等软件推出新的补丁包或出现重大更新时，提供及时告知及安装服务，并免费提供以 CD 包形式发布的产品升级版本、维护版本、补丁。包含如下：

- ①提供及时通知客户更新的信息服务；
- ②提供补丁安装支持服务；
- ③提供安装完成后对系统进行测试和备份服务。

(10) 系统升级安装及测试服务

- ①提供对主机和存储操作系统版本升级计划提供建议服务；
- ②提供现场安装第三方软件服务；
- ③提供配置新版本操作系统，并恢复应用系统服务；
- ④提供测试新版本操作系统服务；

⑤提供对高可用升级的计划及准备提供建议服务；

⑥提供配合将制定应用系统添加到存储中服务；

⑦配合搭建业务系统国产化测试环境。

(11) 性能诊断与调试：

对采购人系统情况进行性能诊断，根据结果调整系统参数，保障系统始终在最佳状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，并采用必要的预防和补救措施，防患于未然。具体如下：

①提供检查系统硬件使用情况服务；

②提供检查系统缓存使用的性能情况服务；

③提供检查磁盘 I/O 的性能情况服务。

(12) 定期预防性巡检维护服务：

①提供系统运行环境、设备连接状况以及硬件运行情况的检查服务；

②提供系统运行状态、性能检查和优化服务；

③提供设备除尘处理，对磁带机、光驱和软驱做读写测试和必要的清洗服务；

④提供系统健康检查，小型机硬件故障诊断服务。

(13) 培训服务

在维保期内，提供不少于 3 次招标人现场数据库、服务器虚拟化等方面的培训服务。

(14) 数据库自动运维监控预警服务

供应商在服务期限内提供一套数据库自动运维监控预警平台，实现对业务应用、数据库、操作系统和硬件系统状态的自动巡检、告警智能诊断和告警订阅服务。同时结合用户的实际业务需求，提供二次开发服务。具体要求如下：

①网络：可视化呈现网络设备运行状态与实时流量分布、对网络设备故障进行自动告警。

②服务器：对硬件状态进行自动告警，包括：CPU、硬盘等。

③存储：监控存储系统的磁盘、存储控制器等运行状态，并对其故障进行自动告警。对存储 I/O 流量异常进行自动预警。

④操作系统：类型包括：AIX、Linux、Windows 等。监控操作系统的进程状态，并对关键进程异常进行预警。监控操作系统的运行状态，包括：CPU 利用率、内存利用率、磁盘 I/O 读写速率、网络 I/O 等。

⑤数据库：类型包括：Oracle、MySQL、MSSQL 等。对数据库进程状态异常进行自动告警。对数据文件、日志文件等占用空间异常进行自动告警。对数据库的高可用、容灾流程异常进行自动告警。具有先进智能预测能力，对数据库运行进行综合健康评分，并定位性能缺陷指标项。

⑥运维工具箱：提供日常巡检、表空间扩展等工具。提供 TX 事务锁处理、一键收集故障资料等工具。提供块修复、强制打开数据库、ASM 文件直接抽取等工具。提供 SQL 智能调优顾问、SQL 审核、AWR 分析报告等工具。

2、服务要求

(1) 供应商必须提供详细的服务方案，须包含参与服务的人员组织结构及部署情况（包括人数、人员分布情况、主要人员的职责或角色，学历或技术背景等）、服务响应、问题解决、提供备品备件情况等。

(2) 供应商保证采购人小型机、存储、数据库以及服务器虚拟化系统全年 365 天 7*24 小时安全、稳定、高效运行。对于采购人维保范围内系统出现的任何故障，供应商接到采购人故障通知后，保证在 2 小时（RTO）内恢复到系统原有正常运行状态。

(3) 供应商应具备备件更换和提供备机的服务能力，须在**采购人指定地点准备**设备易损件（详见附件《设备易损件清单》），提供服务期间，因采购人设备部件损坏需要更换备件，配件更换周期不得超过 2 个工作日，更换的备件必须是全新的，且所有服务设备的全部故障件的维修、更换、配件的运输均是免费的，即已经包含在总体的服务费用之中，不再另行收取备件费用。所有更换的备件须与原设备或其模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有因供应商更换的备件问题引发的故障或造成的损失均由供应商担负全责。

(4) 因设备软硬件故障引起的操作系统、数据库等软件出现问题，均由供应商负责恢复至故障前状态。

(5) 供应商必须保证采购人的小型机存储系统数据安全，数据备份保留至少三个月，并做到数据“零丢失”（RPO）。根据采购人需要，能够将数据库所有数据恢复到三个月内任意时间节点。

(6) 供应商对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。

(7) 供应商应提供服务期内 7*24 现场服务能力，在服务期内，需向采购人

提供驻场服务，驻场工程师除保证所维护系统及设备正常运行外，还需处理采购人机房相关的其它事务，包括但不限于：处理网络、PC 服务器问题以及处理机房动力环境设备等问题。确保采购人系统正常运行及机房安全。

3、安全要求

(1) 软硬件设备安全要求

- 1) 在运维过程中，应充分考虑在内网和外网之间采用完善的隔离技术；
- 2) 所有使用设备及软件产品均应符合信息安全规范。本项目硬件设备及软件产品的重要数据应采取可靠手段以保障其完整、安全。

(2) 数据库系统的安全要求

1) 数据库的安全

① 实体安全

数据库服务器及数据库存储需放置于安保措施得当，减少人员与数据库服务器、存储、备份设备和介质接触的机会，对操作维护人员的操作过程进行审核

② 管理员权限和网络访问控制

权访问数据库的用户数量应尽可能少，并且权限应该限制在他们完成工作所需的最低级别。网络访问应限制在必要的最低权限级别。

③ 审计

应使用数据库审计设备监控数据库系统的活动，以便在发生安全事件时能够进行调查。

2) 数据库备份的安全

① 对数据库进行定期备份

选取合适的备份软件定期对数据库进行备份，以应对设备硬件故障、自然灾害及认为错误，保障数据库的数据安全。

② 数据库备份安全策略

合理设置数据库备份策略，首先要保障数据安全，确保数据库故障发生时数据零丢失或尽量少的数据丢失，在保障数据安全的基础上，尽量缩短数据恢复时间。

③ 定期对数据备份出的数据做恢复验证

应定期开展数据库备份数据的恢复验证，验证数据库备份的可用性和

完整性，测试备份数据的恢复能力和恢复时间等指标，以便于进一步优化数据库备份方式和备份策略等。

4、设备易损件清单

为保证网络设备正常运行，在维保期内，供应商应提供不少于如下清单的现场备件，以便设备出现故障后及时更换。更换后不足的备件，供应商最迟在2周内须补充。所有备件必须为全新备件。

序号	备件名称	型号/参数	数量
1	硬盘	神州云科 NCS4480F 3.84T 硬盘	1 块
2	电源	神州云科 NCS4480F 电池模块	1 个
3	电源模块	神州云科 NCS4480F 存储电源模块	1 个
4	内存	神州云科 NCS4480F 控制器内存	1 根
5	硬盘	IBM 850 小型机 300G 硬盘	1 块
6	内存	IBM 850 小型机内存	2 根
7	风扇	IBM 850 小型机风扇	1 个
8	电源	IBM 850 小型机电源	1 个
9	电源模块	EMC VMAX 10K 存储电池模块	1 块
10	控制器	EMC VMAX 10K 存储控制器	1 套
11	硬盘	EMC VMAX 10K 存储 600GB 硬盘	1 块
12	电源模块	EMC VNX5100 存储电池模块	1 块
13	控制器	EMC VNX5100 存储控制器	1 套
14	硬盘	EMC VNX5100 2T 存储硬盘	1 块
15	电源模块	EMC VNX5300 电池模块	1 块
16	控制器	EMC VNX5300 存储控制器	1 套
17	电源	EMC VNX 5300 存储电源模块	1 个
18	硬盘	EMC VNX5300 存储 600G 硬盘	1 块
19	硬盘	Netbackup 5240 6T 硬盘	1 块
20	电源模块	Netbackup 5240 电源模块	1 个
21	内存	H3C UniServer R4900 G3 服务器内存	2 根
22	电源模块	H3C UniServer R4900 G3 服务器电源	1 个
23	硬盘	H3C UniServer R4900 G3 1.2T 硬盘	1 块
24	硬盘	神州云科 NCS4450FX 1.8T 硬盘	1 块
25	电池	神州云科 NCS4450FX 电池模块	1 个

26	电源模块	神州云科 NCS4450FX 存储电源模块	1 个
27	内存	神州云科 NCS4450FX 控制器内存	1 根
28	电池	EMC UNITY400 电池模块	1 块
29	内存	EMC UNITY400 控制器内存条	1 根
30	电源模块	EMC UNITY400 存储电源模块	1 个
31	硬盘	EMC UNITY400 存储 1.2T 硬盘	1 块
32	电源	华为 NAS9000 节点电源模块	1 块
33	硬盘	华为 NAS9000 用 2TB NL SAS 硬盘	2 块
34	硬盘	华为 RH8100 2.5 英寸 300GB 10000 转 SAS 硬盘	2 块
35	电源	华为 RH8100 电源模块	2 块
36	网卡	千兆光纤网卡	1 块
37	HBA 卡	4Gb 光纤通道卡	1 块
38	HBA 卡	2GB 光纤通道卡	1 块
39	SCSI 卡	双通道 SCSI 卡	1 块
40	控制线缆	15 米长硬件控制台到主机连接线缆	1 根
41	光纤	LC 转 SC 接口转换光纤 15 米	2 根
42	串口线	1.5 米线缆	1 根
43	PC 服务器硬盘	IBM 300G SAS 硬盘	1 块
		惠普 300G SAS 硬盘	1 块
		浪潮 600G SAS 硬盘	1 块
44	电源模块	IBM 服务器电源模块	1 块
45	电源模块	惠普服务器电源模块	1 块
46	电源模块	浪潮服务器电源模块	1 块

四、服务要求

驻场服务要求组建 5 人以上团队，驻场人员至少具备 IBM 小型机、EMC 存储、ORACLE OCP、VMWARE VCP 等原厂认证证书（驻场地点由采购人指定，其中工作日值班人员，要求至少有一名 Oracle OCM 工程师和一名 VMware VCP 工程师；非工作日值班人员，要求具有 VMware VCP 或 Oracle OCP 证书），并提供在本单位 2023 年 11 月以来连续 6 个月的社保缴纳证明文件。要求驻场服务人员至少具有 3 年以上工作经历，驻场人员所提供认证证书可验证（提供验真网址），投标提供的服务团队成员即为中标后实际驻场服务人员。如不满足要求，采购人有权随

时终止合同，驻场维护时间：2024年11月1日至2025年5月31日，每周7*24小时，含节假日

供应商要提供所有驻场人员在本单位2023年11月以来连续6个月的社保缴纳证明文件，投标提供的服务团队成员即为中标后实际驻场服务人员。如不满足要求，采购人有权随时终止合同，驻场维护时间：2024年11月1日至2025年5月31日，每周7*24小时，含节假日。为保证驻场服务顺利开展，服务商承诺提前一个月入场熟悉运维工作。

五、商务要求

（一）服务期限

1、核心设备及数据库维保。服务期限：2024年11月1日至2025年5月31日。

2、西安市城建档案馆机房核心设备维护。服务期限：2024年8月1日至2025年5月31日。

3、西安市住房保障信息平台硬件设备维护。服务期限：2024年6月1日至2024年5月31日。

（二）款项结算

1、合同签订之日起10个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于2024年11月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

六、其他

（一）对服务商的业绩要求

提供自 2021 年 1 月 1 日以来同类项目的业绩证明文件。（合同及相应的验收文件，缺一不可。）

（二）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（三）成果交付要求

- 1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；
- 2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

（1）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

（2）供应商应提供服务方案、项目月报、巡检记录单、应急演练方案及报告、培训记录、备品备件更换材料、运维总结报告等资料作为验收资料。

（3）采购人组织供应商，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，供应商未在采购人指定的时间参与验收的，视为认可采购人的验收结果。

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

（四）质量验收标准或规范

- 1、 国家或行业标准
- 2、 招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（五）违约责任

未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同条款要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。具体违约责任详见合同文本。

（六）备品备件承诺

供应商提供的现场备件，须在成交通知书发布之日起 15 日内备齐，在维保期开始之日 1 周前，所有备件必须到达采购人指定地点，此项内容应体现在投标

方案承诺书中。

二标段：住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保

一、项目概况

为保证西安市住房和城乡建设信息中心管理的2个机房（包括房产交易大厦核心机房、住建大厦机房）的基础环境设备安全、平稳运行，更好、更专业地对机房空调、供配电、安防、消防等系统进行维护，现组织向社会有资质和能力的供应商采购相关维保服务。

二、服务内容

机房空调、供配电、安防、消防等系统相关设备维保服务。成交供应商要保证机房内相关设备7*24小时正常、平稳、安全、可靠运行，解决系统软硬件故障，确保机房基础环境正常运行。服务期限：2024年7月1日至2025年5月31日。

本项目预算包含全部设备在维保期内的所有配件更换、维修和原厂人员服务费用以及工程的所有费用。具体维保服务清单如下：

1、空调系统维保服务清单：

序号	名称	品牌及型号	设备/系统主要参数	数量
1	机房 恒温 恒湿 空调 系统	海洛斯 P06	直膨式风冷机组(下送风)， 制冷量：21.5KW/风量：6000 m3/h	3
		克莱门特 SAU025	直膨式风冷机组(下送风)，制冷 量：25KW/风量：5750 m3/h	1
		克莱门特 SAU025	直膨式风冷机组(下送风)，制冷 量：25KW/风量：8280 m3/h	1
		艾默生 30KW	直膨式风冷机组(下送风)	1

2、供配电系统维保服务清单：

序号	名称	设备/系统主要参数	数量
1	UPS 不间断电源	先控机架式模块化 75KVAUPS (每套UPS有5个15KVA UPS 模块)	2套
		科华 60KVA	1套

2	机房发电机组	康明斯伟力 DY220D 1 台 康明斯 ATS 切换柜 1 台 发电机房新风排烟装置 1 套	1 套 (为保证应急发电机组能及时启用, 供应商应承诺维保期间, 须提供不少于 300L 的应急柴油)
3	供配电线路及配电柜	机房总配电柜及相关配件 1 台 精密列头柜及相关配件 2 台 机房输入输出电缆 1 批 机房照明系统 1 套	1 套

3、安防、消防等系统维保服务清单：

序号	名称	设备/系统主要参数	数量
1	隐形防盗网报警系统	报警主机 1 台 防护网、发射器 1 批	1 套
2	机房门禁系统	门禁控制器 2 个 中控指纹读卡器 7 个 电磁锁、出门按钮等 1 批	1 套
3	住建大厦动力环境监控系统	住建大厦机房 1 套动力环境集中监控系统	1 套
4	住建大厦安防、消防及灭火系统	住建大厦核心机房 1 套消防灭火系统	1 套

三、技术要求

(一) 总体要求

(1) 供应商必须要有多年机房基础环境相关设备技术支持和维护经验, 服务团队须具有专业认证工程师, 负责维护的工程师必须具有相应的职业资格认证

证书；供应商应具备提供常规设备及损坏件更换支持的能力。服务期内，成交供应商要保证机房空调、供配电、安防、消防等系统平稳、安全、可靠运行，确保机房基础环境正常运行。

(2) 供应商提供的服务必须严格遵循采购人要求的服务内容和标准。

(3) 供应商应具备对所维护的机房基础环境相关设备有充分理解，对采购人机房供配电、空调、消防等系统有深刻的认识和理解。根据采购人实际情况及现有环境，制定详细的应急演练方案，并有详细的演练方法及步骤，起到实际效果。

(4) 供应商必须按采购项目要求和技术服务要求和内容提供服务，在运维过程中，应当保证采购人机房设备、网络、应用系统及数据的安全。如发生因服务导致的网络与信息安全事故，供应商应承担由此引起的所有责任，采购人保留追究供应商责任的权力。

(5) 供应商投标时必须根据采购人的维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、设备健康评估及预防整改措施等，并在采购人处进行备案。

(6) 供应商应当根据采购人现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案，包括硬件配置，系统配置等。

(7) 供应商为采购人开展的的所有的工作必须出具相应的工作报告，以便于记录服务内容及工作情况，报告格式由供应商制定，报告一式两份，双方各持一份。

(8) 供应商应根据采购人的需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调，并提供维护人员的 E-mail 地址和联系方式；供应商每月至少提供一次现场深度巡检服务，并提交巡检报告，全年一次机房基础环境设备的应急演练服务。

(9) 供应商应具备提供 7*24 小时服务能力。

(二) 具体服务内容及要求

成交供应商须按照工作范围所列设备、系统提供有关的维护及技术支持，以保证采购人机房的正常、稳定运行。

1、产品支持服务

①提供 7*24 小时热线电话服务，随时解答采购人的问题，为采购人提供紧

急支持服务；

②提供维修及换件服务：供应商在收到甲方通知（信件、传真、电话等）后1小时内，立即派技术人员赶到现场排除故障，并在接到甲方通知后4小时内修复完毕。所需更换的备件应在技术人员到达现场后24小时运达并安装调试完毕。

③提供其它情况下的现场服务：如果采购人遇到特殊或紧急情况，需要供应商工程师现场值班，须提供现场协助服务。

2、空调系统维护服务

外观检查：

- ① 提供检查空调面板显示是否正常服务；
- ② 提供检查空调面板显示值与测量值是否一致（在允许的范围内）服务；
- ③ 提供各种操作按键是否灵活可靠服务。

系统检查：

- ④ 提供检查主要部件及易损件（压缩机、加湿罐、风机、干燥器、过滤网等）的工作状态服务；
- ⑤ 提供机内除尘，表面清洁以及过滤网定期更换服务；
- ⑥ 提供清洗室外冷凝器服务。

3、UPS 不间断电源系统维护服务

外观检测：

- ① 提供检查机器面板显示是否正常服务；
- ② 提供检查面板显示值与测量值是否一致（在允许的范围内）服务；
- ③ 提供各种操作按键是否灵活可靠服务；
- ④ 提供用电环境检查服务。

系统检查：

- ① 提供检查 UPS 输入、输出空开温度及运行情况服务；
- ② 提供测量地线阻值、零地电压是否符合标准服务；
- ③ 提供测试市电和电池相互转换是否正常，手动旁路是否可靠服务；
- ④ 提供对 UPS 进行放电测试服务；
- ⑤ 提供检查电解电容器是否有漏液、冒顶和膨胀现象发生服务；

- ⑥ 提供检查变压器线圈、连接器件、扼流圈等是否有过热、色变、分层脱落现象，并确认每个连接线口牢固服务；
- ⑦ 提供检查电缆是否有老化龟裂、掉渣、划伤和破裂服务；
- ⑧ 提供检查各处断路器和模块服务；
- ⑨ 提供蓄电池外观是否有氧化腐蚀、漏液现象服务；
- ⑩ 提供蓄电池动态逐块测试电池的浮充电压服务；
- ⑪ 提供用测试工具在线测试电池的放电电流或用电池内阻测试仪在线测试电池的内阻服务；
- ⑫ 提供在条件允许的情况下，逐块测试电池的放电电压，判断电池的好坏，以防市电中断后负载断电服务；
- ⑬ 提供检查接线端子：检查电池及 UPS 输入、输出端子是否牢靠服务；
- ⑭ 提供机内除尘：每年视机内积尘程度提供 1 次机内除尘服务。

4、康明斯伟力发电机组系统维护服务

外观检查：

- ① 提供检查机组、启动发电机服务；
- ② 提供检查发动机：机油平面、冷却液平面、空气进气系统服务；
- ③ 提供检查发动机有无渗漏、损坏、皮带是否松弛或磨损、软管是否有漏损和发动机声音是否正常服务。

系统检查：

- ① 提供放出燃油滤清器里的水和杂质服务；
- ② 提供记录发动机所有运转的温度和压力服务；
- ③ 提供更换发动机机油服务；
- ④ 提供更换滤清器：机油滤清器；旁通滤清器服务；
- ⑤ 提供检查冷却液：检查发动机冷却液 DCA 浓度，更换水滤器服务；
- ⑥ 提供清洁或更换：曲轴箱通风器；空气滤清器芯服务；
- ⑦ 提供清洗消声器服务；
- ⑧ 提供调整气门和喷油器服务；

- ⑨ 提供清洗并校准喷油器和 RT 燃油泵服务；
- ⑩ 提供修理或更换水泵服务；
- ⑪ 提供检查或修理增压器和硅油减震器服务。

5、供配电系统维护服务

外观检查：

- ① 提供对使用环境、接线端子等进行检查，看设备是否在最佳运行环境下运行，接线端子是否紧固服务；
- ② 提供检查市电配电柜、UPS 输出柜、列头柜的运行情况服务；
- ③ 提供配电柜内标签是否清晰、牢固服务；
- ④ 提供零线排、地线排、空开的接线是否牢固，线缆各个标签粘贴是否牢固服务。

系统检查：

- ① 提供测量地线阻值、零地电压是否符合标准服务；
- ② 提供配电柜空开、线缆防雷检测服务；
- ③ 提供配电柜内空开温度测量服务；
- ④ 提供 ATS 切换测试服务；
- ⑤ 提供检查输入输出线径承载能力是否与 UPS 功率匹配，是否有发热或发烫现象服务；
- ⑥ 提供检查地线是否符合计算机信息系统安全要求服务；
- ⑦ 提供配电柜内母排、线缆温度是否在正常范围服务；
- ⑧ 提供配电柜内各接线端子是否紧固，电压表、电流表工作是否正常，液晶显示采集的数据是否和实际测量的电流、电压是否一致服务；
- ⑨ 提供检查防雷器工作是否正常，测试接地线对地阻值是否正常服务；
- ⑩ 提供测量机房内各个线缆运行温度是否正常服务；
- ⑪ 提供三项电流是否平衡、条件如果允许，可以进行调整服务；
- ⑫ 提供主要线缆过流过载情况，电缆是否有发热服务；
- ⑬ 提供电压表、电流表、电度表、ATS、STS 系统使用情况服务；

- ⑭ 提供照明灯具的保养与维修，对出现故障的灯管进行更换服务；
- ⑮ 提供市电插座、UPS 插座的线路整理或调整服务；
- ⑯ 提供配电柜各线缆、空开的温度测量服务；
- ⑰ 提供零线排、地线排、空开的接线是否牢固，线缆各个标签粘贴是否牢固服务；
- ⑱ 提供与机房配电相关的其他业务的配合，比如：增加服务器需要连接 PDU、防脱、发电机供电时机器运行情况的巡检查看等服务。

6、中心机房隐形防盗网报警系统及门禁系统维护服务

外观检查：

- ① 提供线路是否老化服务；
- ② 提供防护网是否完好服务；
- ③ 提供防护网是否松弛脱落服务；
- ④ 提供报警主机、门禁控制器功能显示是否正常服务；
- ⑤ 提供防护网发射器是否完好服务。

安防系统功能检测：

- ① 提供能否布、撤防成功服务；
- ② 提供每个点的防护网是否入侵报警服务；
- ③ 提供是否有误报警现象服务；
- ④ 提供检查防护网的电池是否有电服务；
- ⑤ 提供检查门禁系统工作是否正常服务。

7、动力环境集中监控系统维护服务

- ① 提供系统主要模块及功能是否完好，如 UPS 通信模块、精密空调通讯模块、智能电量仪、泄漏检测系统等服务；
- ② 提供工控机系统及相关配件、报警功能是否完好服务；
- ③ 提供系统监控控制软件知否工作状态服务。

8、机房和发电机房无管网七氟丙烷消防灭火系统维护服务

- ① 提供灭火报警控制器的检测服务；

- ② 提供温度感应探头检测服务；
- ③ 提供烟感应探头的检测服务；
- ④ 提供应急按钮检测服务；
- ⑤ 提供放弃指示灯的检测服务；
- ⑥ 提供系统线路检测服务；
- ⑦ 提供检测柜体气密性服务；
- ⑧ 提供检测点火头服务。

9、备件易损件清单

为保证空调、消防、安防等设备正常运行，在维保期内，供应商应提供不少于如下清单的现场备件，以便设备出现故障后及时更换。更换后不足的备件，供应商最迟在2周内须补充。所有备件必须为全新备件。

设备易损件清单

序号	备件名称	数量
1	海洛斯空调加湿罐	1 个
2	海洛斯空调外机风扇	1 个
3	海洛斯空调滤网	2 套
4	克莱门特空调滤网	1 套
5	先控 15KVA UPS 模块	2 个
6	发电机蓄电池	1 块
7	隐形防盗网报警系统发射器	2 个
8	LED 灯管	5 个
9	施耐德 16A 空开	2 个
10	施耐德 32A 空开	2 个

四、服务要求

供应商应具备提供 7*24 小时服务能力，同时需提供工程师的认证证书复印件。

五、商务要求

（一）服务期限

2024年7月1日至2025年5月31日。

（二）款项结算

1、合同签订之日起10个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于2024年7月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

六、其他

（一）对服务商的业绩要求

提供自2021年1月1日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件）。

（二）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（三）成果交付要求

1、根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

（1）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

（2）供应商应提供服务方案、项目月报、备品备件服务内容、巡检记录、应急演练方案及报告、运维总结报告等资料作为验收资料。

（3）采购人组织供应商，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可。供应商未在采购人指定的时间内参与验收的，视为供应商认可采购人的验收结果。

(4) 供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

(四) 质量验收标准或规范

- 1、国家或行业标准
- 2、招标文件、投标文件

上述标准不一致的,以验收时最高标准为准。

(五) 违约责任

未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同条款要求,采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门,根据政府采购监管部门的处理意见,采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同,并要求供应商承担违约责任。同时,政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。具体违约责任详见合同文本。

(六) 备品备件承诺

供应商提供的现场备件,须在成交通知书发布之日起15日内备齐,在维保期开始之日1周前,所有备件必须到达采购人指定地点,此项内容应体现在投标方案承诺书中。

三标段：网站安全防护服务

一、项目概况

为使采购人门户网站（包含三个以内主域名）更好地运用互联网转变政府职能、创新管理服务、提升治理能力，结合国家、陕西省、西安市等各级主管部门相关要求，开展政府网站安全综合服务性工作就成为我局提高网站建设管理能力以及提供社会化服务的重要抓手与基础性保障。

因此，计划通过第三方安全服务机构长期为我局门户网站及网上办公系统等开展网站安全与网站内容建设方面的技术支撑服务，加强网站技术防护体系建设，对网站的运行和管理决策提供科学的依据。

二、服务内容

（一）网站及 WEB 应用安全监测

供应商采用专业工具，安排专业人员对采购人网站（包含三个以内主域名）提供 7x24 小时实时安全监测，包含并不仅限于以下方面：漏洞、网页挂马及暗链、篡改、错别字检测、DNS 劫持和可用性监测等，并通过渗透性测试实时监测中如供应商发现采购人网站不可用或出现安全事件等情况，则需及时将所发现的问题通过电话、手机短信、电子邮件等方式反馈至采购人，并提供整改建议和技术支持，其中：安全漏洞的反馈需在 24 小时内告知采购人；普通安全事件的反馈需在 30 分钟内告知采购人；重大安全事件（网站首页被恶意篡改等行为）需做到分钟级反馈，实时监测工作的范围要覆盖到采购人网站的所有页面。同时，供应商还应通过渗透性测试的方式，检查网站存在的安全漏洞，并提供解决方案。

（二）网站实时安全防护

供应商提供网站安全防护服务需具备可视化安全动态感知界面，能抵挡包括 SQL 注入攻击、跨站脚本攻击、文件上传、恶意扫描等在内的所有针对 Web 应用层面的网络攻击及不低于 500M 流量以上规模的 DDoS 攻击，并在特定时期或特定情况下可以对网站或重要页面进行锁定，能够自动对 Web 系统的出站信息和出站内容做检查、比对，一旦发现被替换、更改，会第一时间进行恢复，在极端情况下能保证采购人网站不少于 48 小时的基本访问内容正常。如采购人网站被恶意攻击且发生重大安全事件，需要对攻击行为进行追溯的，能及时配合采购人进行此方面的技术服务支撑。同时，网站实时安全防护服务还需具备一定的防撞库攻

击能力及访问加速能力。

（三）应急响应技术支持服务

提供应急响应技术支持服务，在实际的网站系统安全应急响应演练过程中全程参与，充分提供技术支持与合理的应急预案修订建议，在网站系统实际运行过程中，如发生安全事件，还需提供安全加固建议，以协助采购人降低安全事件所造成的影响与损失。

（四）网络安全培训

提供网络安全培训服务，要结合采购人网站建设及运维现状，设计出符合网站工作要求及人员接受程度的培训课程，并能根据实际授课情况，及时进行培训内容调整。供应商应派遣具备信息安全专业人员（CISP）资质的讲师，服务期内提供不少于 2 次的培训服务。

（五）网站内容建设咨询

网站内容建设咨询工作针对采购人网站发展现状，为网站主管部门科学决策提供依据；根据网站特点和网站建设现状，通过网站内容建设咨询工作，协助采购人发现网站内容建设和运维管理中存在的问题，以便及时改正，加大政府信息发布力度，强化在线办事功能，推动政府与公众的互动交流，保障公众的知情权、参与权、表达权和监督权，提升政府网站的建设和管理水平，促进法治政府和服务型政府建设。供应商每月需向采购人提交网站错别字及错误链接报告，按照西安市政府对网站绩效评估工作的要求与时限，每年集中提供一次咨询服务。

服务期限：2024 年 10 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日。

三、技术要求

（一）网站及 WEB 应用安全监测

供应商采用专业工具，安排专业人员对采购人网站（包含三个以内主域名）提供 7x24 小时实时安全监测，包含并不仅限于以下方面：漏洞、网页挂马及暗链、篡改、错别字检测、DNS 劫持和可用性监测等，并通过渗透性测试实时监测中如供应商发现采购人网站不可用或出现安全事件等情况，则需及时将所发现的问题通过电话、手机短信、电子邮件等方式反馈至采购人，并提供整改建议和技术支持，其中：安全漏洞的反馈需在 24 小时内告知采购人；普通安全事件的反馈需在 30 分钟内告知采购人；重大安全事件（网站首页被恶意篡改等行为）需做到分钟级反馈，实时监测工作的范围要覆盖到采购人网站的所有页面。同时，

供应商还应通过渗透性测试的方式，检查网站存在的安全漏洞，并提供解决方案。

（二）网站实时安全防护

供应商提供网站安全防护服务需具备可视化安全动态感知界面，能抵挡包括 SQL 注入攻击、跨站脚本攻击、文件上传、恶意扫描等在内的所有针对 Web 应用层面的网络攻击及不低于 500M 流量以上规模的 DDoS 攻击，并在特定时期或特定情况下可以对网站或重要页面进行锁定，能够自动对 Web 系统的出站信息和出站内容做检查、比对，一旦发现被替换、更改，会第一时间进行恢复，在极端情况下能保证采购人网站不少于 48 小时的基本访问内容正常。如采购人网站被恶意攻击且发生重大安全事件，需要对攻击行为进行追溯的，能及时配合采购人进行此方面的技术服务支撑。同时，网站实时安全防护服务还需具备一定的防撞库攻击能力及访问加速能力。

（三）应急响应技术支持服务

提供应急响应技术支持服务，在实际的网站系统安全应急响应演练过程中全程参与，充分提供技术支持与合理的应急预案修订建议，在网站系统实际运行过程中，如发生安全事件，还需提供安全加固建议，以协助采购人降低安全事件所造成的影响与损失。

（四）网络安全培训

提供网络安全培训服务，要结合采购人网站建设及运维现状，设计出符合网站工作要求及人员接受程度的培训课程，并能根据实际授课情况，及时进行培训内容调整。供应商应派遣具备信息安全专业人员（CISP）资质的讲师，服务期内开展 2 次培训。

（五）网站内容建设咨询

网站内容建设咨询工作针对采购人网站发展现状，为网站主管部门科学决策提供依据；根据网站特点和网站建设现状，通过网站内容建设咨询工作，协助采购人发现网站内容建设和运维管理中存在的问题，以便及时改正，加大政府信息发布力度，强化在线办事功能，推动政府与公众的互动交流，保障公众的知情权、参与权、表达权和监督权，提升政府网站的建设和管理水平，促进法治政府和服务型政府建设。供应商每月需向采购人提交网站错别字及错误链接报告，按照西安市政府对网站绩效评估工作的要求与时限，每年集中提供一次咨询服务。

（六）安全要求

- 1、供应商应使用最新版本的正版软件产品和开发工具，并及时进行升级；
- 2、所有使用设备及软件产品均应符合信息安全规范。对重要数据必须采取可靠手段以保障其完整性、安全性，采用较为先进的技术来实现冗余和系统备份。

四、服务要求

（一）保密：本项目中产生的安全事件、漏洞、攻击防护日志、等信息均属于敏感信息，需严格进行保密，数据在存储、传输、使用等过程中均需进行加密方式，并做好数据信息保密工作。

（二）标准化：本项目所涉及的各项服务需要能够标准化实施，避免由于人员变更等问题导致服务中断；项目中的各类评估、测评工作的标准及规范需要遵照国家及行业标准进行。

（三）安全性：作为网站安全综合服务项目，信息安全是本项目的重要要求，项目启动后，需严格对各项工作进行权限控制，通过强身份认证方式进行身份鉴别，确保信息内容的网络传输安全性，防止任何未经授权的访问。

（四）先进性与可靠性：项目中的各类服务需要具有一定的技术先进性，能够不间断升级服务以保证相关的服务能够符合实际情况的需要，并要有完备的服务体系及服务团队，从而保证各项服务能够顺利进行。

（五）供应商需要根据其对采购人所提供服务获取到的数据与信息进行梳理，定期对网站内容建设方面与安全方面的情况做出细致的分析，并提出相关的改进建议。每月提交月度网站综合态势分析报告，服务工作全部完成后，要形成年度网站综合态势汇总分析报告。

（六）供应商需提供 7x24 小时的服务，如采购人网站发生安全事件，供应商需在 30 分钟内提供远程协助，远程协助仍不能解决问题的，供应商需在 2 小时内赶到采购人单位进行现场协助，以帮助采购人降低安全事故风险。

五、商务要求

（一）服务期限

服务期限：2024 年 10 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日。

（二）款项结算

1、合同签订之日起 10 个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于2024年10月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

六、其他

（一）对服务商的业绩要求

提供自2021年1月1日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件）

（二）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（三）成果交付要求

- 1、根据合同内容，提供相应服务或采购产品；
- 2、提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

（1）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

（2）供应商应提供服务方案、项目月报、培训记录、应急演练方案、运维总结报告等资料作为验收资料。

（3）采购人组织供应商，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可。供应商未在采购人指定的时间内参与验收的，视为供应商认可采购人的验收结果。

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

（四）质量验收标准或规范

- 1、国家或行业标准
- 2、招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（五）违约责任

未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同条款要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。具体违约责任详见合同文本。

四标段：数字证书运维服务

一、项目概况

1、项目背景

西安市住房和城乡建设局数字证书认证项目于 2018 年通过政府采购，由合法第三方电子认证机构（以下简称 CA 机构）负责承建的。在项目实施中，CA 机构完成了数字证书认证安全支撑平台部署建设及 CA 电子认证服务与业务系统对接集成等相应工作。通过证书认证安全支撑平台提供的电子认证服务有效解决了身份认证、电子签名等业务安全应用问题。

证书认证安全服务稳定的条件是西安市住房和城乡建设局数字证书认证相关系统正常服务、密码相关设备正常运行、用户证书处于可用状态等，由于证书认证安全服务的特殊属性，决定了证书认证服务相关平台区别于其它单纯 IT 服务系统的要求规则，需专业机构进行长期有效的运维服务，才能有效保证平台向住建局各应用系统提供可靠、稳定的证书认证安全服务。

2、证书认证安全平台应用现状

西安市住房和城乡建设局数字证书认证项目于 2018 年完成项目建设工作并通过验收。该项目主要解决住建局现有网络系统和政务大厅线上应用系统的安全认证问题，引入合法第三方数字证书认证机构，通过提供的电子认证服务来解决网络环境下身份认证和电子签名等问题，有效解决和保障了用户身份的合法性以及数据的机密性、完整性和不可抵赖性。系统正式运行以来，全面保障了住建局内各网络应用信息系统的安全稳定运行。

二、服务内容

（一）运维目标

1、总体目标

保证各业务应用系统所需的相关电子认证服务可靠、稳定、安全提供，并做好相应技术支撑工作。

2、具体目标

（1）对证书认证安全支撑平台相关软件系统进行运行维护，保证系统不间断正常对外提供服务。可根据软件系统使用需要对其进行升级完善；

（2）对证书认证安全支撑平台相关硬件设备进行运行维护，保证设备处于

良好的运行状态，并对设备进行固定周期检查，做到早发现早处理。设备异常或故障后能及时对设备进行维修处理，使设备尽快恢复正常；

(3) 对用户所用数字证书提供注册、延期、更新、丢补、解锁等日常服务；

(4) 根据用户需要为其提供相应技术支持服务，包括但不限于技术培训、技术咨询、技术现场指导、与相关业务系统进行证书认证服务对接技术支持、二次开发等。

(二) 国密 SSL 证书

本项目需提供 3 张国密 SSL 证书。自国密 SSL 证书签发之日起，证书进入服务期，在服务期内，供应商对该证书产品的使用质量负责，解决和提供无偿上门技术支持服务，服务期时间为 2024 年 7 月 1 日-2025 年 5 月 31 日。

(三) 数字证书运维服务涉及的软硬件清单

序号	设备名称	单位	数量	备注
1	认证服务器(虚拟机)	台	2	双机热备
2	签名验签服务器(虚拟机)	台	2	双机热备
3	手证通管理平台系统(虚拟机)	台	1	
4	时间戳服务器(物理服务机)	台	1	
5	电子签章系统软件(虚拟机)	台	1	
6	本地证书状态在线查询服务计算机软件(虚拟机)	台	2	双机热备
7	服务器密码机(物理服务机)	台	1	

(四) 异常处理内容

问题类型	服务资源	问题事件	预防措施	处理策略
硬件问题	签名验签服务器硬件群组	接口服务异常；	提供日志进行记录以及短信告警； 使用 Nagios 监控系统服务；	更换电源；
	身份认证服务器群组	系统无法访问；	提供日志进行记录以及短信告警； 使用 Nagios 监控系统服务；	针对中间件服务日志，处理问题；

	流程无法执行；	提供日志进行记录以及短信告警；	针对日志信息，处理具体问题；针对问题扩展磁盘及分区；
	数据无法提交；	使用 pigoss 工具监控；	更换电源；
	病毒感染；	月度定期使用杀毒软件进行查杀；	双机热备方式部署，备机提供服务；
	系统漏洞；	月度定期使用绿盟漏扫软件扫描并升级补丁；	月度定期使用绿盟漏扫软件扫描并升级补丁；
	任务执行异常，数据传送中断；	系统使用WebUploader方式完成断点续传功能；	针对数据中断异常进行日志问题分析处理；

（五）数字证书运维服务基本内容

1、对证书认证安全支撑平台相关系统进行运行监测：

使用工具对平台相关系统的运行情况进行实时监控；

使用工具对平台相关系统的网络资源进行实时监控。

2、在运维服务中，提供对证书认证安全支撑平台相关硬件设备进行现场备件安装、现场故障诊断、系统优化等运维服务；

3、对证书认证安全支撑平台相关数据库系统进行现场健康检查、性能调优等运维服务；

4、对证书认证安全支撑平台相关数据进行数据备份，制定相应备份策略，采用完全备份与差异备份相结合方式，在保障有效数据备份的条件下减少对磁盘容量的占用；

5、按月度例行巡检，并出具相应的《巡检报告》；

6、对证书认证安全支撑平台进行运维，有效保证平台服务的稳定运行。在平台工作异常和故障情况下，能及时安排技术人员进行响应和处理，使平台服务在最短时间内恢复正常；并根据平台需要提供相应软件升级服务；

7、为用户提供证书注册申请、延期、更新、丢补、解锁等证书业务运维服务；

8、根据用户需要，为其提供与证书认证服务相关技术支持服务，包括但不限于技术培训、技术咨询、技术现场指导、与相关业务系统进行证书认证服务对接技术支持、二次开发等。

三、技术要求

（一）运维频次要求

对证书认证安全支撑平台相关软硬件系统的运维频次要求每月不少于2次。

（二）运维服务方式要求

1、现场服务包括：

- 软/硬件设备、产品的现场安装、调试、开通；
- 软/硬件的现场诊断、升级、维护；
- 现场测试服务；
- 场地检测和环境准备服务；
- 计划性定期巡检。

2、远程支持服务包括：

- 提供热线电话服务；
- 热线传真；
- E-MAIL 服务；
- 远程维护服务。

（三）运维服务管理规范要求

1、运维服务时间要求

（1）接收服务请求和咨询：在7*24小时设置由专人职守的热线电话。

对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于4小时内解决故障，将在6小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后24小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

2、运维行为规范要求

遵守保密原则，遵守采购人的各项规章制度，与采购人运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。出现疑难技术、业务问

题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

3、运维现场技术支持规范要求

工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

4、运维问题记录规范要求

对运维问题进行分类记录管理，记录至少包括问题名称、问题类型、问题提出人、提出时间、解决负责人、问题解决过程简述，问题当前状态、备注等内容。

（四）运维服务应急响应要求

提供运维应急方案，方案内容包括但不限于应急服务流程、应急服务组织机构、应急预防措施、应急处理等。在异常情况出现时并接到请求后，CA技术支持2小时赶到现场进行问题处理。

（五）安全要求

运维方案应符合信息安全规范。对重要数据必须采取可靠手段以保障其完整性、安全性，采用较为先进的技术来实现冗余和系统备份。

四、服务要求

（1）具有专业客户服务团队，团队人员不少于10人（提供团队人员在本单位的社保证明），能够及时受理用户服务请求；

（2）为本项目配置专有技术支持人员不少于2人（提供技术人员在本单位的社保证明），能够高效解决运维过程中遇到的相关技术问题。

五、商务要求

（一）服务期限

2024年7月1日至2025年5月31日。

（二）款项结算

1、合同签订之日起10个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的30%。

2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于2024年7月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收

通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

六、其他

（一）对服务商的业绩要求

提供自 2021 年 1 月 1 日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件）。

（二）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（三）成果交付要求

- 1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；
- 2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

（1）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

（2）供应商应提供月度运维报告、运维服务方案、CA 服务器安全扫描漏洞修复方案、运维总结报告等资料作为验收资料。

（3）采购人组织供应商，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可。供应商未在采购人指定的时间内参与验收的，视为认可采购人的验收结果。

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

（四）质量验收标准或规范

- 1、 国家或行业标准
- 2、 招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（五）违约责任

未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同条款要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采

购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。具体违约责任详见合同文本。

五标段：业务系统核心网络软硬件维保项目

一、项目概况

为保证采购人业务系统核心网络平稳运行，更好、更专业地对业务系统网络相关核心网络交换机、防火墙、IPS、负载均衡等相关设备进行维护，现组织向社会有资质和能力的供应商采购相关维护服务。

二、服务内容

核心网络交换机、防火墙、IPS、负载均衡等相关设备软硬件维保服务。服务期内，成交供应商要保证机房内相关设备 7*24 小时正常、平稳、安全、可靠运行，解决系统软硬件故障，确保业务系统正常运行。

（一）设备软硬件维保：

1、核心网络设备软硬件维保。服务期限：2024 年 10 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日。

序号	设备类型	数量	设备品牌及型号
1	负载均衡	6 台	深信服 AD6500 2 台 A10 T1030S 2 台 负载均衡设备 Thunder 1030S 2 台
2	核心交换机	7 台	华为核心交换机 CE12808 2 台 华为核心交换机 S12708 2 台 华为核心交换机 S7706 3 台
3	路由器	2 台	华为路由器 NE20E-S16 1 台 华为 AR2200-S 路由器 1 台
4	防火墙	15 台	华为防火墙 USG 6650 4 台 华为防火墙 USG 6330 1 台 启明星辰防火墙 USG-2000DP-B 3 台 启明星辰 USG-FW-310-T-NF1608 防火墙 2 台 绿盟防火墙 DAS-NGFW160 4 台 绿盟 NFNX3 防火墙 1 台

5	WAF	5 台	启明星辰天清 Web 应用安全网关 4 台 启明星辰 WAF6000-CT 1 台
6	IPS	1 台	天融信 IPS 1 台
7	网闸	3 台	启明星辰天清安全隔离与信息交换系统 GAP-6000-2620BD-RP 2 台 启明星辰 GAP-6000-2650BD-B 网闸 1 台
8	堡垒机	1 台	启明星辰天玥网络安全审计系统-运维 安全管控系统 OSM-3300-T 1 台
9	日志审计	1 台	启明星辰泰合信息安全运营中心系统- 日志审计系统 TSOC-SA2100 1 台
10	漏洞扫描	1 台	漏洞扫描设备 TJCS-NS-L 1 台
11	上网行为管理	1 台	网康 NI5200 1 台
12	汇聚交换机	30 台	华为 24 口接入交换机 10 台 华为 48 口接入交换机 20 台
13	抗 DDoS 设备	2 台	中新金盾 zx-dms7140 2 台
14	溯源分析	1 台	启明星辰 IBM-NMC2000 溯源分析 1 台

2、西安市住房保障信息平台硬件设备维护。服务期限：2024 年 6 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日。

序号	设备类型	数量	设备品牌及型号
1	汇聚交换机	2 台	华为 48 口接入交换机 2 台
2	负载均衡	2 台	深信服 AD-H4300-S 2 台
3	VPN设备	2 台	深信服 VPN-H3700-SJJ1007 2 台
4	防火墙	1 台	启明星辰 天清 WAG-WAF110 防火墙 1 台
5	堡垒机	1 台	启明星辰 天玥网络安全审计系统 1 台
6	显示大屏	1 套	显示大屏 1 项

7	综合视频监控 系统	1套	综合视频监控系统 1 项
8	视频会议系统 (分会场)	1套	视频会议系统(分会场) 1 项

(二)、软件服务、专线维护和驻场服务内容：

序号	项目	数量	服务内容
1	专线维护	41条	负责以下专线维护：(1) 地税(电信)专线(2) 西咸新区_房管局(3) 不动产北大厅(保亿隆基)(4) 高新骏测勘测公司(5) 住建局(曲江)(6) 不动产档案馆(浐灞)(7) 产权北马道(8) 设计院(9) 地税(移动)专线(10) 高新区交通和住房建设局(11) 不动产南大厅(朱雀云天)(12) 住房保障大厅(13) 原点测绘(电信)(14) 通益测绘(移动)(15) 天正测绘(电信)(16) 临潼房管所(17) 鄠邑房管所(18) 长安住建局(19) 阎良房管所(20) 高陵房管所(21) 征收中心(22) 市中级人民法院(23) 港务区住建局(24) 蓝田房管所(25) 公积金中心(26) 周至房管所(27) 航天基地住建局(28) 行政审批局政务大厅(29) 曲江新区住建局(30) 莲湖区住建局(31) 新城區住建局(32) 碑林区住建局(33) 灞桥区住建局(34) 未央区住建局(35) 雁塔区住建局(36) 经开区住建局(37) 浐灞生态区住建局(38) 航空基地住建局(39) 航天基地住建局(40) 建业房地产测绘(41) 米家崖房产交易东大厅

2	华为 USG6650 防火墙	4	原厂病毒防护、IPS、反病毒防护特征升级授权
3	启明星辰 USG-2000DP 防火墙	3	原厂标准病毒防护、IPS 升级授权
4	启明星辰 WAF	4	原厂特征库升级授权
5	网康 NI5200 上网行为管理	1	原厂系统 URL 库、应用库升级授权
6	金山杀毒软件	1	原厂升级授权（300 点）
7	启明星辰终端 安全管理软件	1	原厂升级维护服务（500 点）
8	网络安全 监控软件	1	启明星辰泰合信息安全运营中心系统 （120 点）
9	启明星辰漏洞 扫描设备 TJCS-NS-L	1	升级漏扫特征库
10	网络、计算机 及相关终端驻 场维护服务	6	为解决当前市局网络、计算机及相关终端设备维护需求，需将该项工作进行服务外包，要求项目服务商派驻 6 名（必须具有 HCNA 认证工程师证书）以上工程师进行驻场维护，以提高市局办公区域内的网络、计算机及相关终端设备的维护效率，提高维护满意度

三、技术要求

（一）总体要求

（1）供应商必须要有多年与采购人业务网络类似的技术支持和维护经验，服务团队须具有网络专业认证工程师，负责维护的工程师必须具有相应的华为网络等的职业资格认证证书；供应商应具备提供常规设备及损坏件更换支持的能力，对于不能在规定时间内解决的系统设备故障，必要时需具有提供备机服务的

能力。

机房驻场服务：要求组建3人以上团队，负责机房核心网络设备、安全设备巡检、维护等服务（正常工作日内，必须保证1人在采购人机房现场值班），驻场值班人员须具有华为HCIP或HCIE认证工程师证书；

网络、计算机及相关终端驻场服务：要求为采购人派驻6名技术人员，承担市住建局住建大厦和房产交易大厦驻楼单位、住建局各业务大厅的网络、计算机等设备的维护工作。要求派驻人员具有HCIA及以上认证工程师证书。

要求提供机房驻场人员和网络、计算机及相关终端驻场人员在本单位2023年11月以来连续6个月的社保缴纳证明文件。要求驻场服务人员至少具有3年以上工作经历，驻场人员所提供认证证书可验证（提供验真网址）。

(2) 供应商提供的服务必须严格遵循采购人要求的服务内容和标准。

(3) 供应商应具备对所维护的软硬件平台系统及业务有充分理解，对采购人软硬件支撑平台架构、拓扑、内外网数据流向等有深刻的认识和理解。根据采购人实际情况及现有环境，制定详细的网络应急演练方案，并有详细的演练方法及步骤，起到实际效果。

(4) 供应商必须按采购项目要求和技术服务要求和内容提供服务，在实施网络运维过程中，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因设备安装、服务导致的网络与信息安全事件，供应商应承担由此引起的所有责任，采购人保留追究供应商责任的权力。

(5) 供应商投标时必须根据采购人的维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、设备健康评估及预防整改措施等，并在采购人处进行备案；计划执行时应提前三天和采购人技术人员进行联系和预约，以确保维护工作能顺利开展。

(6) 中标供应商应当根据采购人现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案，包括硬件配置，系统配置等，并做到随着设备的升级、调试或参数发生变化时，及时更新相关参数；对于网络专线链路维护，供应商应配合运营商完成链路故障排除，链路两端需派专人至现场排除故障。

(7) 中标供应商为采购人开展的所有的工作必须出具相应的工作报告，以便于记录服务内容及工作情况，报告格式由供应商制定，报告一式两份，双方各

持一份。

(8) 中标供应商应根据采购人的需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调，并提供维护人员的 E-mail 地址和联系方式；白天进行至少二次例行巡检，至少每月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告，全年一次网络安全应急演练服务。

(9) 中标供应商应保证具有华为 HCIE（路由交换方向）认证证书的工程师 1 名常驻西安，以保证提供 7x24 小时服务能力。

(二) 技术服务要求及内容

此项目要求成交供应商按照采购内容所列设备提供有关的维护及技术支持，以保证采购人系统的正常、稳定运行。

1、技术服务要求如下：

(1) 供应商必须提供详细的服务方案及应急预案，须包含参与服务的人员组织结构及部署情况（包括人数、人员分布情况、主要人员的职责或角色，学历或技术背景等）、服务响应、应急服务响应、问题解决情况等。

(2) 供应商应提供全年 5*8 现场服务能力，特殊情况下的服务期间保证 7*24 小时现场服务能力，并保证采购人网络全年安全、稳定、高效运行。对于采购人运维范围内系统出现的任何故障，供应商接到采购人故障通知后，需 5 分钟内响应，1 小时内到达现场，保证在 2 小时（RTO）内恢复到系统原有正常运行状态。

供应商应具备备件更换和提供备机的服务能力，提供服务期间，因采购人在此次硬件维保范围中的设备出现部件损坏需要更换备件，配件更换周期不得超过 2 个工作日，更换的备件必须是全新的，且所有服务设备的全部故障件的维修、更换、配件的运输均包含在总体的服务费用之中。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有因供应商更换的备件问题引发的故障或造成的损失均由供应商担负全责。

(3) 供应商对于系统、网络、故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。

2、具体技术服务内容

(1) IT 资产调查和配置建档

调查并记录服务范围内软硬件系统及组件的种类、型号、版本、功能、位置、

端口对应、部署情况等资产和配置的详细信息，业务拓扑、网络拓扑，实现资产和配置的统一管理，每个季度对 IT 资产和配置信息进行更新。合同签订后一个月内提供《资产和配置文档》。

(2) 产品技术支持服务

①提供 7*24 小时热线电话服务，随时解答采购人的问题，为采购人提供紧急技术支持；

②维修及换件服务：供应商接到采购人故障通知后，保证在要求时间内恢复到系统原有正常运行状态。

③其它情况下的现场服务：如果采购人遇到特殊或紧急情况，需要供应商工程师现场值班，须提供现场协助。

(3) 网络、安全设备系统维护服务

①对使用过程中遇到的疑难问题进行支持；

②对设备性能优化提供建议及支持；

③对网络安全、网络配置提供建议及支持。

④现场进行疑难问题解决；

⑤现场进行性能优化；

⑥现场进行系统配置。

(4) 网络、安全设备系统软件服务

①必须提供网络、安全设备操作系统必要的升级与性能调优；

②网络、安全设备操作系统软件的补丁安装；

③必须提供定期进行硬件系统维护，除尘保养；

④提供故障诊断和修复；

⑤安全设备特征库定时升级服务。

(5) 网络专线链路及专线设备故障排除服务

①必须配合运营商解决专线链路故障，链路两端需派专人至现场排除故障。

②按照采购人要求配置专线链路地址及路由及相关安全策略。

(6) 性能诊断与调试

对采购人网络、安全硬件系统情况进行性能诊断，根据结果调整系统参数，使系统始终在最佳状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，并采用必要的预防和补救措施，防患于未然。具体如下：

- ①检查网络设备系统硬件使用情况；
- ②检查网络安全设备策略；
- ③检查网络安全设备特征库升级情况。

(7) 定期预防性巡检维护

- ①网络、安全等设备运行环境、设备连接状况以及硬件运行情况的检查；
- ②网络、安全等设备运行状态、性能检查和优化。

(8) 物理资源优化改善服务

根据采购人应用系统的特点和运行需求，通过对根据对网络、X86 服务器（含操作系统）、安全、监控等设备的运行记录、趋势的分析，包括系统性能、容量、可用性、连续性等，通过调整系不合理的容量配置、参数配置等，以满足应用系统的运行需求。提供物理资源调整、扩容或升级建议。

(9) 培训服务

在运维期内，供应商组织采购人工作人员提供 2 次网络及安全等方面日常维护及管理的培训，以便采购人技术人员能够更好的进行系统日常维护管理、简单故障排查。

3、备件易损件清单

为保证网络设备正常运行，在维保期内，供应商应提供不少于如下清单的现场备件，以便设备出现故障后及时更换。更换后不足的备件，供应商最迟在 2 周内须补充。所有备件必须为全新备件。

设备易损件清单

序号	备件名称	型号/参数	数量
1	网络业务处理单元	华为NE20E网络业务处理单元（NSP-A）	1块
2	业务接口卡	华为NE20E8端口千兆电接口板	1块
3	业务接口卡	华为NE20E16端口E1接口卡	1块
4	光模块	千兆多模光模块	2块
5	光电转换器	千兆双纤多模收发器	1对
6	交换机	华为48口接入交换机	1台
7	防火墙	千兆防火墙	1台

（三）安全要求

1、网络系统安全要求

- （1）运维服务应符合国家相关网络安全要求；
- （2）应合理配置网络安全策略，保证网络系统安全；
- （3）网络设备日志保存时间应满足国家相关网络安全要求

四、服务要求

供应商服务团队须具有网络专业认证工程师，负责维护的工程师必须具有相应的华为网络等的职业资格认证证书；供应商应具备提供常规设备及损坏件更换支持的能力，对于不能在规定时限内解决的系统设备故障，必要时需具有提供备机服务的能力。

机房驻场服务：要求组建3人及以上团队，负责机房核心网络设备、安全设备巡检、维护等服务（正常工作日内，必须保证1人在采购人机房现场值班），驻场值班人员须具有华为HCIP或HCIE认证工程师证书；

网络、计算机及相关终端驻场服务：要求为采购人派驻6名技术人员，承担市住建局住建大厦和房产交易大厦驻楼单位、住建局各业务大厅的网络、计算机等设备的维护工作。要求派驻人员具有HCIA及以上认证工程师证书。

要求提供机房驻场人员和网络、计算机及相关终端驻场人员在本单位2023年11月以来连续6个月的社保缴纳证明文件。要求驻场服务人员至少具有3年及以上工作经历，驻场人员所提供认证证书可验证（提供验真网址）。

五、商务要求

（一）服务期限

- 1、核心网络设备软硬件维保。服务期限：2024年10月1日至2025年5月31日。
- 2、西安市住房保障信息平台硬件设备维护。服务期限：2024年6月1日至2025年5月31日。

（二）款项结算

- 1、合同签订之日起10个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的30%。
- 2、供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认后，于2024

年 10 月供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 50%。

3、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 20%。

4、支付方式：银行转账。

5、上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

六、其他（如有要求，请写明）

（一）对服务商的业绩要求

提供自 2021 年 1 月 1 日以来同类项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件,缺一不可。）

（二）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（三）成果交付要求

1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

（1）服务期满后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

（2）供应商应提供服务方案、项目月报、项目变更单、应急演练方案及报告、培训记录、备品备件更换材料、运维总结报告等资料作为验收资料。

（3）采购人组织供应商,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可。供应商未在采购人指定的时间内参与验收的，视为供应商认可采购人的验收结果。

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（四）质量验收标准或规范

1、 国家或行业标准

2、 招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（五）违约责任

未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同条款要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。具体违约责任详见合同文本。

（六）备品备件承诺

供应商提供的现场备件，须在成交通知书发布之日起 15 日内备齐，在维保期开始之日 1 周前，所有备件必须到达采购人指定地点，此项内容应体现在投标方案承诺书中。