

云之龙咨询集团有限公司

竞争性磋商文件

项目名称: 桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目

项目编号: GLZC2021-C3-990639-YZLZ

采购代理机构: 云之龙咨询集团有限公司

2021年8月30日

目 录

第一章：竞争性磋商公告.....	2
第二章：供应商须知.....	4
第三章：项目需求.....	21
第四章：评审办法.....	36
第五章：政府采购合同（合同主要条款及格式）.....	38
第六章：响应文件（格式）.....	40

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目的潜在供应商应在 zfcg.czj.guilin.gov.cn/（桂林市政府采购网）或 www.glggzy.org.cn（桂林市公共资源交易中心网）获取竞争性磋商文件，并于2021年9月10日上午9时30分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：GLZC2021-C3-990639-YZLZ（代理编号：YLGLC20214017-A）

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目

采购方式：竞争性谈判 竞争性磋商 询价

预算金额：陆拾伍万元整（¥650000.00）。

最高限价（如有）：无。

采购需求：

1. 标的的名称、数量：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务1项。

2. 项目基本情况：

需要保障采购单位业务正常开展，提供单位信息化涉及的相关技术支持。需要对单位网络、业务系统运行环境、业务数据安全、信息化设备设施提供有效、安全、稳定运行，建立合理、规范、适用的运维服务。提供有效的运维管理体系和方法，从应用管理、数据管理、资产管理、资源管理、安全管理、配置管理、环境管理、应急响应等方面对主机、网络、数据库、存储、数据等信息系统重要设施和资源进行运维管理，最终确保信息系统的安全、稳定的运行，为正常的办公及业务办理提供坚实的支持.....

合同履行期限：自签订合同之日起1年。

本项目不接受联合体参与磋商。

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：无。

3. 本项目的特定资格要求：

（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（2）对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

三、获取采购文件

时间：2021年8月30日至2021年9月10日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：桂林市政府采购网（zfcg.czj.guilin.gov.cn/）或桂林市公共资源交易中心网（www.glggzy.org.cn）。

方式：潜在供应商登陆 zfcg.czj.guilin.gov.cn/（桂林市政府采购网）或 www.glggzy.org.cn（桂林市公共资源交易中心网），从网上免费下载竞争性磋商文件电子版。

售价（元）：0。

四、响应文件提交

截止时间：2021年9月10日上午9时30分（北京时间）

地点：桂林市公共资源交易中心9号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）

五、开启

时间：2021年9月10日上午9时30分（北京时间）

地点：桂林市公共资源交易中心评标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 信息公告发布媒体：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西壮族自治区政府采购网（zfcg.gxzf.gov.cn）、桂林市政府采购网（zfcg.czj.guilin.gov.cn/）、桂林市公共资源交易中心网（www.glggzy.org.cn）、云之龙咨询集团有限公司网（www.gxyunlong.cn）。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：

- （1）政府采购促进中小企业发展；
- （2）政府采购支持监狱企业发展；
- （3）政府采购促进残疾人就业政策；
- （4）本项目为服务项目，不涉及强制采购节能产品；
- （5）政府采购支持采用本国产品的政策；
- （6）优先采购节能产品、环境标志产品。

3. 本项目非专门面向中小微企业采购。

4. 已获取竞争性磋商文件的供应商不等于符合本项目的供应商资格条件。

5. 为配合采购人进行政府采购项目执行和备案，未在政采云注册的供应商可在获取竞争性磋商文件后登录政采云进行注册，如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电政采云客服热线：400-881-7190。

6. 供应商应当在首次响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达首次响应文件提交地点。在首次响应文件提交截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购代理机构应当拒收。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：桂林市住房和城乡建设信息中心

地址：广西桂林市临桂区青莲路建设大厦

联系方式：13557933914

2. 采购代理机构信息

名称：云之龙咨询集团有限公司

地址：广西桂林市临桂区西城北路2号耀辉·美好家园2幢12层

联系方式：0773-2887388、2887399

3. 项目联系方式

项目联系人：吕雯、蒋素红

电话：0773-2887388、2887399

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	条款号	条款名称	内容、要求
1	1.1	项目名称及项目编号	项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目； 项目编号：GLZC2021-C3-990639-YZLZ。
2	3	供应商资格	<p>3.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。</p> <p>3.2 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。</p> <p>3.3 本项目的特定资格要求：</p> <p>（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。</p> <p>（2）对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。</p>
3	4	磋商费用	不论磋商结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用。
4	13	磋商报价及采购预算金额	<p>13.1 供应商必须就“项目需求”中所有内容作完整唯一报价，响应文件只允许有一个报价方案，有选择的或有条件的报价将不予接受；磋商报价应按磋商文件中相关附表格式填写。</p> <p>13.2 采购预算金额（人民币）：陆拾伍万元整（¥650000.00）。报价超采购预算金额的，响应文件按无效处理。</p> <p>13.4 未书面退出磋商的供应商必须在规定时间内密封提交最后报价，其最后报价不得超出采购预算；磋商过程中磋商文件未作实质性变动的，最后报价不得超过首次报价。</p>
5	14.1	响应文件有效期	自响应文件递交截止时间之日起 90 天，有效期不足的响应文件将被拒绝。
6	15.1	响应文件份数	正本壹份，副本贰份，须完整提交（A4 标准纸装订。如响应文件编制涉及相关方案等而需要采用其他规格纸张及另册装订的，应以便于阅览及评审为原则）。
7	15.2	响应文件装订要求	供应商必须按供应商须知第 11.1 条“响应文件组成”规定的顺序自编目录及页码，响应文件的“正本”、“副本”必须单独装订成册并标注页码，装订牢固，不易拆散和换页。封面注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、供应商单位名称。
8	15.6	响应文件包装、密封、标记	<p>15.6.1 响应文件包装、密封：供应商须将响应文件正、副本全部装入一个或多个包封袋/箱（响应文件的补充、修改可另行单独递交）中并加以密封，封口处必须密封签字【供应商的法定代表人（负责人/自然人）或委托代理人签字均可】或加盖供应商公章，以示密封。</p> <p>15.6.2 响应文件袋（盒、箱）标记：</p>

			项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目 项目编号：GLZC2021-C3-990639-YZLZ 采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司 供应商名称：
9	15.7	供应商公章	本竞争性磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商登记注册法定主体的名称合法制作的公章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的其他专用章均不能代替公章。
10	17.1	首次响应文件递交	首次响应文件提交截止时间 <u>2021年9月10日上午9时30分</u> （北京时间） 首次响应文件提交地点：供应商必须于 <u>2021年9月10日上午9时00分</u> 起至 <u>9时30分</u> 止（北京时间），将响应文件密封提交至桂林市公共资源交易中心 <u>9号开标室</u> （广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区），逾期送达的或未送达指定地点的响应文件将予以拒收。
11	18.1	磋商小组组成	磋商及评审组织工作由采购代理机构负责，具体磋商、评审工作由依法组建的磋商小组负责，本项目的磋商小组由采购人代表和有关方面的专家组成。磋商小组的构成：3人，其中采购人代表1人，有关专家2人。
12	18.2	磋商时间、地点、人员	18.2.1 磋商时间：首次响应文件递交截止时间后。 18.2.2 磋商地点： <u>桂林市公共资源交易中心（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）</u> 。 18.2.3 磋商参加人员供应商法定代表人（负责人/自然人）或相应的委托代理人持有效身份证原件参加磋商。请供应商按时到达指定地点等候当面磋商。 18.2.4 首次响应文件递交截止时间后，磋商小组在评标室启封响应文件。
13	19.2	评审办法	综合评分法，具体详见第四章评审办法。
14	26	信用查询	根据《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记及在政府采购活动中查询使用信用记录有关问题的通知》（桂财采〔2016〕37），由采购代理机构对第一成交候选人进行信用查询： （1）查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等； （2）查询截止时间：成交通知书发出前； （3）信用信息查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为采购活动资料保存； （4）信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其成交候选人资格。
15	27	成交公告及成交通知书	27.1 采购代理机构于评审结束后两个工作日内将评审报告送交采购人，采购人应当自收到评审报告五个工作日内在评审报告推荐的成交候选供应商中按顺序确定成交供应商，采购代理机构在成交供应商确定之日起两个工作日内发出成交通知书，并在指定媒体上公告成交信息。 27.3 在发布成交公告的同时，采购代理机构向成交供应商发出成交通知

			书。成交供应商应自接到通知之日起七个工作日内，办理成交通知书领取手续。
16	28.1	履约保证金	履约保证金金额按政府采购合同金额的 5%（人民币，四舍五入到元）提交。成交供应商在与采购人签订合同前将履约保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交至采购人指定账户。 注：若成交供应商为小微企业的，则免除收取履约保证金，若为中型企业的按成交金额的 3 % 交纳。
17	29.1	签订合同时间	成交通知书发出之日起 25 日内。成交供应商领取成交通知书后，应按规定与采购人签订合同。
18	29.3	合同备案存档	政府采购合同双方自签订之日起 1 个工作日内将合同原件两份交采购代理机构，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告并于合同签订之日起 7 个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案，一份由采购代理机构存档。
19	30.1	采购代理服务 费	本项目代理服务费按本须知第 30.2 条“代理服务收费标准”中服务类收费标准计算，由成交供应商在领取成交通知书前，向采购代理机构一次性支付（不足人民币 5000 元的，按 5000 元支付）。
20	32	解释权	本竞争性磋商文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》和政府采购管理有关规定编制，本竞争性磋商文件的解释权属于采购代理机构。
21	33	监督管理机构	桂林市财政局；联系电话：0773-2862142

一、总则

1. 适应范围

1.1 项目名称及项目编号：

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目；

项目编号：GLZC2021-C3-990639-YZLZ。

1.2 本竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）适用于本磋商项目的磋商、评审、合同履行、验收、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “供应商”是指符合本次采购项目的供应商资格并提交响应文件、参加磋商的供应商。如果该供应商在本次磋商中成交，即成为“成交供应商”。

2.2 “服务”系指按磋商文件规定，供应商须承担桂林市住房和城乡建设信息化系统 2022 年度整体运维服务以及其他类似的义务。

2.3 “项目”系指供应商按磋商文件规定向采购人提供的服务。

2.4 “书面形式”包括信函、传真、电报等。

2.5 **实质性要求：**本“项目需求”中的条款（项目实施方案、现场考察除外）及磋商文件中要求“必须提供”的条款均为实质性要求，若有任意一项负偏离响应文件作无效处理。

3. 供应商资格

3.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

3.2 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3.3 本项目的特定资格要求：

（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（2）对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

4. 磋商费用

不论磋商结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用。

5. 联合体要求：

本项目不接受联合体参与磋商。

6. 质疑和投诉

6.1 供应商认为磋商文件使自己的合法权益受到损害的，应当于本项目公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑；供应商认为采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在各采购程序环节结束之日或成交公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑（“质疑函”格式见附表 1）。否则，采购代理机构有权拒收。

采购代理机构应认真做好质疑处理工作，对于质疑供应商在法定质疑期内提出的质疑函，应当在

收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

供应商在法定质疑期内应一次性提出与项目相关的质疑，供应商在提出与项目相关的质疑前应当做好全面且详细的工作，代理机构不再受理供应商针对同一采购程序环节的再次质疑。

6.2 供应商对采购代理机构的质疑答复不满意或者采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向桂林市政府采购监督管理机构投诉（“**投诉书**”格式见附表 2）。

6.3 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书实行实名制，均应明确阐述磋商文件、磋商过程或成交结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，并提供必要的证明材料。

供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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。

接收质疑函方式：以书面形式

质疑联系部门及联系方式：云之龙咨询集团有限公司桂林分公司，联系人：吕雯、蒋素红，联系电话：0773-2887388、2887399。通讯地址：广西桂林市临桂区西城北路 2 号耀辉·美好家园 2 幢 12 层云之龙咨询集团有限公司。

7. 转包与分包

7.1 本项目不允许转包。

7.2 本项目不可以分包。

8. 特别说明

关联供应商不得参加同一合同项下政府采购活动，否则响应文件将被视为无效：

(1) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

(2) 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次采购活动。

二、磋商文件

9. 磋商文件的构成

- (1) 竞争性磋商公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 项目需求；

- (4) 评审办法；
- (5) 政府采购合同（合同主要条款及格式）；
- (6) 响应文件（格式）。

10. 磋商文件的澄清与修改

10.1 提交首次响应文件截止之日前，采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构应当在提交首次响应文件递交截止时间五日前在本项目竞争性磋商公告发布的同一媒体上发布更正公告，不足五日的，应当顺延首次响应文件递交截止时间。

10.2 供应商应实时关注本项目信息公告发布媒体相关网站了解澄清、修改等与项目有关的内容，如因供应商未及时登录本项目信息公告发布媒体相关网站了解澄清、修改等与项目有关的内容，从而导致响应文件无效的，由供应商自行承担责任。

10.3 澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。当澄清或者修改通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

10.4 磋商文件的澄清或者修改都应该通过本项目采购代理机构以法定形式发布，采购人非通过本机构，不得擅自澄清、答复、修改或补充磋商文件。

10.5 采购代理机构可以视采购具体情况，延长响应文件递交截止时间和磋商时间，并在本项目竞争性磋商公告发布的同一媒体上发布变更公告。

三、竞争性磋商响应文件的编制

11. 竞争性磋商响应文件（以下简称响应文件）的组成及要求

11.1 响应文件组成【格式见第六章“响应文件（格式）”】

11.1.1 资格性响应证明材料：

- (1) 响应函（必须提供）；
- (2) 供应商相应的法定代表人(负责人、自然人)身份证正反两面复印件（必须提供）；
- (3) 供应商的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的供应商为委托代理人交纳的社保证明复印件【属自然人的应提供由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所交纳的社保证明复印件】（委托代理时必须提供）；
- (4) 供应商的法人或者其他组织营业执照等证明文件复印件（必须提供，自然人除外）；

注：①法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户。②如供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照；供应商为事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商为非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。

- (5) 供应商的财务状况报告（或银行出具的资信证明）、依法缴纳税收的相关材料复印件（必须提供）；

(6) 供应商参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录及有关信用信息的书面声明**（必须提供）**；

(7) 供应商参加本项目无围标串标行为的承诺函**（必须提供）**。

11.1.2 符合性响应证明材料：

(1) 磋商报价表**（必须提供）**；

(2) 项目需求的响应承诺书（提供对应项目需求的响应承诺，包含：①服务内容及技术承诺；②项目总体服务承诺；③商务要求承诺）**（必须提供）**；

(3) 拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件以及 2020 年以来至少 6 个月为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件、包含数据库工程师在内的至少 3 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表（包含工作年限、技术能力及相关经验等内容）**（必须提供）**。

11.1.3 其它有效证明材料：

(1) 供应商的项目实施方案（如有，请提供）；

该方案可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包括但不限于：①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、数据库维护与管理、办公电脑运维、门户网站管理、驻场运维服务等）；②数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）；③数据库管理软件开发方案；④数据库安全管理建设方案；⑤网络运维服务方案（包含网络运维管理、网络监管软件、网络安全监控设备功能、运维网络安全隔离设备功能）；⑦人员配备方案等。

(2) 供应商 2018 年以来具有同类项目业绩的证明材料复印件（以中标、成交通知书或签订的合同为准，要求能清晰反映项目的服务名称、服务内容）**（如有，请提供）**；

(3) 供应商相关获奖证书、认证证书等复印件**（如有，请提供）**；

(4) 供应商提供的服务全部由中小企业承接的，提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件**（如有，请提供）**；

(5) 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责**（如有，请提供）**；

(6) 供应商可结合本项目的评审办法视自身情况自行提交相关证明材料**（如有，请提供）**。

供应商提供的以上相关证明材料必须真实有效，属于“必须提供”的文件必须加盖供应商公章（扫描公章无效，自然人除外），“必须提供”的文件“响应文件（格式）”有要求在规定位置签字的必须由法定代表人（负责人、自然人）或相应的授权委托代理人签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印），并于本项目响应文件递交截止时间前与响应文件同时提交，否则响应文件作无效处理。

11.2 供应商应按竞争性磋商文件第六章“响应文件（格式）”编制响应文件。

12. 响应文件的语言及计量

12.1 响应文件以及供应商与采购代理机构就有关响应事宜的所有来往函电，均必须以中文汉语书写。供应商提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容必须附有中文翻译文本，在解释响应文件时以中文翻译文本为主。

12.2 响应计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，必须采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

13. 磋商报价及采购预算金额

13.1 供应商必须就“项目需求”中所有内容作完整唯一报价，响应文件只允许有一个报价方案，有选择的或有条件的报价将不予接受；磋商报价应按磋商文件中相关附表格式填写。

13.2 采购预算金额（人民币）：陆拾伍万元整（¥650000.00）。报价超采购预算金额的，响应文件按无效处理。

13.3 供应商磋商报价应包含完成本“项目需求”中所列所有服务内容产生的所有成本、项目验收、税金、利润等费用，供应商应综合考虑在报价中。

13.4 未书面退出磋商的供应商必须在规定时间内密封提交最后报价，其最后报价不得超出采购预算；磋商过程中磋商文件未作实质性变动的，最后报价不得超过首次报价。

14. 响应文件有效期

14.1 响应文件有效期：自响应文件递交截止时间之日起 90 天，有效期不足的响应文件将被拒绝。

14.2 出现特殊情况下，需要延长响应文件有效期的，采购代理机构以书面形式通知供应商延长响应文件有效期。供应商同意延长的，不能修改响应文件。供应商拒绝延长的，其响应无效。

15. 响应文件的份数、装订、签署和包装、密封

15.1 **响应文件份数：**正本壹份，副本贰份，须完整提交（A4 标准纸装订。如响应文件编制涉及相关方案等而需要采用其他规格纸张及另册装订的，应以便于阅览及评审为原则）。

15.2 **响应文件装订要求：**供应商必须按供应商须知第 11.1 条“响应文件组成”规定的顺序自编目录及页码。响应文件的“正本”、“副本”必须单独装订成册并标注页码，装订牢固，不易拆散和换页。封面注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、供应商单位名称。

15.3 响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，响应文件正本除本磋商文件中规定的可提供复印件外均须提供原件。

15.4 响应文件须由供应商在规定位置加盖供应商公章（扫描公章无效，自然人除外）并由法定代表人（负责人、自然人）或相应的授权委托代理人签字，供应商应写全称，响应文件副本可以是加盖公章（自然人除外）的正本的复印件，当正本与副本不一致时，以正本为准。

15.5 响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖供应商公章及法定代表人或相应的授权委托代理人签字。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

15.6 首次响应文件包装、密封、标记：

15.6.1 **首次响应文件包装、密封：**供应商须将响应文件正、副本全部装入一个或多个包封袋/箱（响应文件的补充、修改可另行单独递交）中并加以密封，封口处必须密封签字【供应商的法定代表人（负责人/自然人）或委托代理人签字均可】或加盖供应商公章，以示密封。

15.6.2 首次响应文件袋（盒、箱）标记：

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目

项目编号：GLZC2021-C3-990639-YZLZ

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

供应商名称：

15.7 **供应商公章：**本竞争性磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商登记注册法定主体的名称合法制作的公章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的其他专用章均不能代替公章。

16. 响应文件的修改和撤回

16.1 供应商在响应文件递交截止时间之前，可以对已递交的响应文件进行修改或撤回，并书面通知采购代理机构。

16.2 在响应文件递交截止时间后的响应文件有效期内，供应商不得撤回其响应文件。

17. 响应文件的递交

17.1 首次响应文件提交截止时间：2021年9月10日上午9时30分（北京时间）；首次响应文件提交地点：供应商须于2021年9月10日上午9时00分起至9时30分止（北京时间），将响应文件密封提交至桂林市公共资源交易中心9号开标室（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区），逾期送达的或未送达指定地点的响应文件将予以拒收。

17.2 除竞争性磋商文件另有规定外，供应商所递交的响应文件不予退还。

四、竞争性磋商（简称磋商）与评审

18. 磋商小组组成及磋商时间、地点、人员

18.1 磋商小组组成：

磋商及评审组织工作由采购代理机构负责，具体磋商、评审工作由依法组建的磋商小组负责，本项目的磋商小组由有关方面的专家组成。磋商小组的构成：3人，其中采购人代表1人，有关专家2人。

18.2 磋商时间、地点、人员：

18.2.1 磋商时间：首次响应文件递交截止时间后。

18.2.2 磋商地点：桂林市公共资源交易中心（广西桂林市临桂区西城中路69号创业大厦西辅楼4楼北区）

18.2.3 磋商参加人员：供应商法定代表人（负责人、自然人）或相应的委托代理人持有效身份证原件参加磋商。请供应商按时到达指定地点等候当面磋商。

18.2.4 首次响应文件递交截止时间后，磋商小组在评标室启封响应文件。

19. 评审原则和评审办法

19.1 磋商小组必须坚持公平、公正、科学和择优的原则。

19.2 评审办法：综合评分法，具体详见第四章评审办法。

19.3 磋商小组应按磋商文件进行评审，不得擅自更改评审办法。

19.4 在评审过程中，磋商小组任何人不得对某个供应商发表任何倾向性意见，不得向其他磋商小组成员明示或者暗示自己的评审意见。

19.5 磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则作出结论。持不

同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

20. 评审程序及磋商要求

20.1 磋商小组成员的通讯工具或相关电子设备交由桂林市公共资源交易中心统一保管后到达评标室，采购代理机构核实磋商小组成员身份，告知回避要求，宣布评审工作纪律和程序，推选磋商小组组长。

20.2 磋商小组应当审查供应商的响应文件并作出评价；要求供应商解释或者澄清其响应文件；编写评审报告；告知采购人、采购代理机构在评审过程中发现的供应商的违法违规行为。

20.3 磋商小组依据法律法规和竞争性磋商文件的规定，首先对响应文件进行资格性审查，以确定供应商是否具备本项目供应商资格；再对通过资格性审查的供应商响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行符合性审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求做出响应。

20.4 磋商小组在对供应商进行资格性审查时，将对供应商企业股东及出资等信息进行查询。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定，审查中如发现供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的，按响应文件无效处理。

20.4.1 查询渠道：《国家企业信用信息公示系统》（网址：www.gsxt.gov.cn/index.html）

20.4.2 审查流程：

（1）进入《国家企业信用信息公示系统》（网址：www.gsxt.gov.cn/index.html），输入企业名称，进入企业信息主页面；

（2）查看主页“股东及出资信息”栏，或年报中的“股东及出资信息”栏信息；

（3）将各供应商的股东及出资信息进行比对，得出审查结论；

（4）将相关资料作为评审资料打印存档。

注：以上审查过程中，如出现查询企业网页主页面无法显示股东及出资信息的或仅以主页面信息内容无法认定供应商之间存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，当时审查程序可继续进行，待评审结束后将对以上供应商作进一步核实确认，如确认供应商之间存在有上述关联供应商情形的，关联供应商均按响应文件无效处理。

20.5 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，澄清、说明或者更正应由其法定代表人(负责人、自然人)或相应的授权委托代表签字或者加盖供应商公章（自然人除外）。由授权委托代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应竞争性磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当告知有关供应商。

磋商小组所有成员应当按已确定的磋商顺序集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有实质性响应竞争性磋商文件要求的供应商平等的磋商机会。

磋商中，磋商小组不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在记录上签字确认。

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

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

供应商必须按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人(负责人、自然人)或相应的授权委托代表签字或者加盖供应商公章(自然人除外)。逾时不交的，视同放弃磋商。

20.7 最后报价

20.7.1 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内密封提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家；磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求的，需由磋商供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上(含3家)供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内密封提交最后报价。

20.7.2 根据财库【2015】124号《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式有关问题的通知》的规定，如采购项目为政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)，在采购过程中符合要求的供应商(社会资本)只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行，并要求其在规定时间内密封提交最后报价；采购过程中符合要求的供应商(社会资本)只有1家的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

20.7.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

20.8 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况书面退出磋商。

未书面退出磋商的供应商必须在在规定时间内密封提交最后报价，其最后报价不得超出采购预算；磋商过程中磋商文件未作实质性变动的，最后报价不得超过首次报价。

20.9 综合比较与评价：

21.9.1 磋商小组按竞争性磋商文件中规定的评审办法，对资格性审查和符合性审查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

20.9.2 磋商小组成员应当独立对每个供应商的响应文件进行评价，最终汇总每个供应商的得分。各供应商的得分为所有磋商小组的有效评分的算术平均数。

20.9.3 采购代理机构对评审数据进行校对、核对，对畸高、畸低的重大差异评分提示磋商小组复核或书面说明理由。

20.10 在评审过程中出现法律法规和磋商文件均没有明确规定的情形时，由磋商小组现场协商解决，协商不一致的，由全体磋商小组投票表决，以得票率二分之一以上专家的意见为准。

20.11 采购代理机构发现磋商小组有明显的违规倾向或歧视现象，或不按评审办法进行，或其他不正当行为的，应当及时制止。如制止无效，应及时向桂林市政府采购监督管理机构报告。

21. 推荐及确定成交候选供应商原则

(1) 磋商小组应当根据综合得分情况，按照综合得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。磋商小组根据综合得分由高到低排列次序，若得分相同时，以最后报价由低到高顺序排列；若仍相同的，依次按项目实施方案分、履约能力分由高到低顺序排列并推荐成交候选供应商。

(2) 本项目确定一名成交供应商。采购单位应当确定磋商小组推荐排名第一的成交候选供应商为成交供应商。

(3) 排名第一的成交候选供应商放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，或因失信行为被取消成交候选人资格的，采购单位可以确定排名第二的成交候选供应商为成交供应商。

(4) 排名第二的成交候选供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购单位可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商。以此类推。

22. 属于下列情况之一者，响应文件无效：

(1) 未按磋商文件规定完整提交响应文件或未按规定要求密封、签字、盖章的，或未提供授权委托书（委托代理的）；

(2) 超越了行政审批的经营范围的；

(3) 不具备磋商文件规定的资格要求的；

(4) 响应文件未按磋商文件的内容和要求编制，或提供虚假材料的；

(5) 响应文件有效期、服务期限、服务承诺不能满足磋商文件要求的；

(6) 供应商未就“项目需求”中的所有服务内容作完整唯一报价的，或报价超出采购预算金额的；

(7) 未在磋商小组规定的时间内重新提交响应文件的；

(8) 未满足磋商文件实质性要求的；或者响应文件有采购人不能接受的附加条件的；

(9) 不符合法律、法规和磋商文件规定的其他实质性要求和条件的。

供应商有下列情形之一的，视为串通参与磋商，响应文件将被视为无效：

(1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制的；

(2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜的；

(3) 不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人的；

(4) 不同供应商的响应文件异常一致或最后报价呈规律性差异的；

(5) 不同供应商的响应文件相互混装的；

(6) 磋商文件未作实质性变动，供应商最后报价高于首次报价的。

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

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除本须知第 20.7.2 条及法律法规规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

24. 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

25. 磋商过程的监控

本项目磋商过程实行全程录音、录像监控，供应商在磋商过程中所进行的试图影响磋商结果的不公正活动，可能导致其响应被拒绝。

26. 信用查询

根据《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记及在政府采购活动中查询使用信用记录有关问题的通知》（桂财采〔2016〕37），由采购代理机构对第一成交候选人进行信用查询：

(1)查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等；

(2)查询截止时间：成交通知书发出前；

(3)信用信息查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为采购活动资料保存；

(4)信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其成交候选人资格。

27. 成交公告及成交通知书

27.1 采购代理机构于评审结束后两个工作日内将评审报告送交采购人，采购人应当自收到评审报告五个工作日内在评审报告推荐的成交候选供应商中按顺序确定成交供应商，采购代理机构在成交供应商确定之日起两个工作日内发出成交通知书，并在指定媒体上公告成交信息。

27.2 中小企业在政府采购活动过程中，请根据自己的真实情况出具《中小企业声明函》。采购人或采购代理机构在公告成交结果时，同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

27.3 在发布成交公告的同时，采购代理机构向成交供应商发出成交通知书。成交供应商应自接到通知之日起七个工作日内，办理成交通知书领取手续。

27.4 采购代理机构无义务向未成交的供应商解释未成交原因和退还响应文件。

五、签订合同

28. 履约保证金

28.1 履约保证金：履约保证金金额按政府采购合同金额的 5%（人民币，四舍五入到元）提交。成交供应商在与采购人签订合同前将履约保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交至采购人指定账户。

注：若成交供应商为小微企业的，则免除收取履约保证金，若为中型企业的按成交金额的 3% 交纳。

28.2 如果成交供应商没能按上述第 28.1 款规定执行，采购人将上报桂林市政府采购监督管理机构，取消该成交资格，并有权授予第二成交候选供应商为成交供应商资格或重新组织采购。

28.3 成交供应商履行完合同约定权利义务事项且服务期满后，若无违约情况，凭《政府采购项目验收单》和履约保证金交纳凭证向采购人申请办理退还手续，采购人不得额外要求成交供应商提交其他证明材料，并应当自收到退还资料之日起 5 个工作日内退还其履约保证金（无息）。如成交供应商不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

29. 签订合同

29.1 签订合同时间：成交通知书发出之日起 25 日内。成交供应商领取成交通知书后，应按规定

与采购人签订合同。

29.2 如成交供应商有下列情形之一，情节严重的，由财政部门将其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，并予以通报。采购代理机构可从磋商小组推荐的成交候选供应商中按顺序重新确定成交供应商或重新组织采购。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

(1) 成交后不与采购人签订合同的（不可抗力除外）；

(2) 将成交项目转让给他人，或者在响应文件中未说明，且未经采购人同意，将成交项目分包给他人的；

(3) 拒绝履行合同义务的。

29.3 合同备案存档：政府采购合同双方自签订之日起1个工作日内将合同原件两份交采购代理机构，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告并于合同签订之日起7个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案，一份由采购代理机构存档。

六、其他事项

30. 采购代理服务费率

30.1 本项目代理服务费按本须知第30.2条“代理服务收费标准”中服务类收费标准计算，由成交供应商在领取成交通知书前，向采购代理机构一次性支付（不足人民币5000元的，按5000元支付）。

30.2 代理服务收费标准：

费率 成交金额	服务类型		
	货物采购	服务采购	工程采购
100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100亿元以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：代理服务收费按差额定率累进法计算。

31. 采购代理机构银行账户（用于缴纳采购代理服务费率）：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司桂林分公司

银行账号：8113001014300158041

开户银行：中信银行股份有限公司南宁东葛支行

32. 解释权：本竞争性磋商文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》和政府采购管理有关规定编制，本竞争性磋商文件的解释权属于采购代理机构。

33. 监督管理机构：桂林市财政局；电话：0773-2862142

附表 1:

质疑函（格式）

一、质疑供应商基本信息:

质疑供应商: _____
地址: _____ 邮编: _____
联系人: _____ 联系电话: _____
授权代表: _____
联系电话: _____
地址: _____ 邮编: _____

二、质疑项目基本情况:

质疑项目的名称: _____
质疑项目的编号: _____
采购人名称: _____

质疑事项:

- 磋商文件 采购文件获取日期: _____
 采购过程
 成交结果

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1: _____
事实依据: _____
法律依据: _____
质疑事项 2
.....

四、与质疑事项相关的质疑请求:

请求: _____

签字（签章）:

公章:

日期:

说明:

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

附表 2:

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况:

投标人: _____

地址: _____ 邮编: _____

法定代表人/主要负责人: _____

联系电话: _____

授权代表: _____ 联系电话: _____

地址: _____ 邮编: _____

被投诉人 1:

地址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

被投诉人 2:

.....

相关供应商: _____

地址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

二、投诉项目基本情况:

采购项目的名称: _____

采购项目的编号: _____

采购人名称: _____

代理机构名称: _____

采购文件公告: 是/否公告期限: _____

采购结果公告: 是/否公告期限: _____

三、质疑基本情况

投诉人于_____年__月__日, 向_____提出质疑, 质疑事项为:

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: _____

事实依据： _____

法律依据： _____

投诉事项 2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求：

请求： _____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

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

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

3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

第三章 项目需求

I、本项目所要执行的政府采购政策：

1. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号），供应商提供的服务全部由符合政策要求的小微企业承接的，最后报价给予10%的扣除。本项目非专门面向中小微企业采购。

2. 根据财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库[2014]68号），监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购政策。

3. 按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4. 优先采购节能产品、环境标志产品。

5. 本项目为服务项目，不涉及强制采购节能产品。

6. 政府采购支持采用本国产品的政策。

II、项目需求

一、本项目采购标的为桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务，采购标的属于信息传输、软件和信息技术服务业。

二、服务内容及技术要求

本项目需要保障采购单位业务正常开展，提供单位信息化涉及的相关技术支持。需要对单位网络、业务系统运行环境、业务数据安全、信息化设备设施提供有效、安全、稳定运行，建立合理、规范、适用的运维服务。提供有效的运维管理体系和方法，从应用管理、数据管理、资产管理、资源管理、安全管理、配置管理、环境管理、应急响应等方面对主机、网络、数据库、存储、数据等信息系统重要设施和资源进行运维管理，最终确保信息系统的安全、稳定的运行，为正常的办公及业务办理提供坚实的支持。具体要求如下：

（一）运维管理方案编制服务

运维管理方案编制要求含运维服务团队管理、运维服务工作管理、服务台管理、运维服务工作制度的建立和完善运维服务流程规范运维服务工具的完善、运维服务体系的评估和改进、运维服务咨询等主要内容。

（二）资产管理服务：

资产保管、建立资产档案、资产标识、资产核查、资产变更、流程规范等。

（三）系统环境维护服务：

1. 基础网络环境运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、机房应急演练、网络安全检测、开关机、故障处理、网络接入、调整网络及优化、设备及线缆标识、配置信息备份管理、技术文档管理等。

2. 操作系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

3. 数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、数据安全检测、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

4. 中间件系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

5. 数据存储系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配

置信息备份管理、技术文档管理等。

6. 数据备份系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

7. 容灾备份环境运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理、容灾恢复方案、容灾恢复演练、容灾恢复等。

8. 虚拟机平台运维：虚拟化平台运行状态监控和预警、定期巡检维护、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理、虚拟机搭建等。

（四）容灾备份（业务系统数据库异地备份）：

1. 根据采购人与其他单位数据异地备份的需求，提供异地备份服务、软件及备份方案；
2. 针对采购人所有应用系统数据库搭建实时在线数据复制灾备系统；
3. 灾备支持 oracle, sqlserver 数据库；
4. 灾备支持 aix, linux, windows 操作系统；
5. 灾备系统软硬件，由供应商提供；
6. 软硬件产权归属供应商，供应商必须保证软硬件产权合法性，采购人不承担任何产权纠纷。

（五）数据库维护与管理

1. 数据库运维：

（1）优化完善数据库管理规范

参与优化完善采购人现有数据库管理规范，并且在成交后 1 个月内提交采购人认可的规范可行的修改补充文本（电子 1 份及纸质 2 份），包括但不限于以下内容：

①日常运维方案，包含日常运维工作人员、人数、场地、方式、工作内容、沟通方式、评分考核机制等。

②定期巡检方案，包含巡检的周期、次数、人员、方式、内容、报告提交、客户评价、巡检发现问题处理机制等。

③数据备份恢复方案，包含数据备份恢复的目标、技术手段、配备的软硬件环境、备份恢复耗时、正确性检验、故障预先应对脚本等。

④数据容灾及演练方案，包含数据容灾的目标、技术手段、配备的软、硬件环境、容灾的实时性/稳定性/安全性的测评、周期的演练等。

⑤系统性能监控方案，包含系统性能监控的项目、采用的工具、监控指标的制定、监控数据的采集/分析/存档、监控发现问题处理机制等。

⑥故障应急处理方案等，包含各种故障的分类、定义、影响范围、应对方式、应对时效、数据抢救程度、事件分析、处理方案改进机制等。

⑦配合采购人定期对各种方案进行演练。评估和掌控各种方案的效果和处理时间，并根据客户环境的及时变换调整方案，演练结束后出具评估结果。

⑧及时更新数据库运维列表、出具运维月报，评估采购人所有数据库运维现状、潜在风险、解决计划、应急方案等内容。

（2）数据库安全服务

根据日常服务或专项工作发现潜在隐患，跟踪原厂产品动态，收集安全补丁信息，对各类风险进行评估，提出数据库升级建议及实施方案，并根据客户时间安排实施完善升级；设置数据安全参数，限制数据库在合理的特定范围内开放，根据安全检测报告等对数据库进行优化。

（3）数据库安装配置及迁移

基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群、DATA GUARD（数据卫士）、HA（双机）等各种环境，根据系统业务特征、数据量、OS 情况、主机情况、存储情况、网络情况等制定出最佳数据库配置，并生成报告；同时根据采购人要求，无论软件升级、硬件更换、

数据库升级、数据库更换、存储更换、灾备更换等可能遇到的各种情况，均能提供完善快速的数据迁移服务方案，协助采购人实施并生成有关文档。

(4) 数据库故障紧急救援服务

依照系统是否能够正常运行、数据是否遭到破坏，划分故障级别，制定服务细则，定制不同情况下的数据抢救方式。故障出现 30 分钟内到达现场，1 小时内解决，超过 1 小时驻场工程师仍然不能解决问题的，供应商二线专家接到通知后，在 1 小时内抵达现场进行紧急救援，并且在 1 小时内完成故障处理，恢复服务。

对于某些重大故障，如因供应商能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权联系 Oracle 原厂或者其他 oracle 数据库运维公司解决，所发生费用由供应商承担。当发生突发性故障时，供应商能够按照相应处理流程在规定的响应时间内快速排查解决，最大程度的抢救数据，保证数据完整性。同时协助采购人对数据库所在整个软硬件环境出现的问题，进行故障排除。并按采购人要求，及时形成事故处理报告及改进意见。

(5) 数据库性能诊断及调优

数据库性能诊断及调优由具有丰富工作经验的资深工程师对数据库随着业务周期进行监控，数据库性能诊断及调优在现场实施，每年六次（每两个月一次），包括但不限于以下内容：

- ①会话数、活动会话数、会话打开的游标数；
- ②系统压力指标，redo 产生量、Logical reads、Block changes、Physical reads、Physical writes、User calls、Parses、Hard parses、Sorts、Logons、Executes、Transactions；
- ③命中率指标，Buffer Nowait %、Redo NoWait %、Buffer Hit %、In-memory Sort %、Library Hit %、Soft Parse %、Execute to Parse %、Latch Hit %、Parse CPU to Parse Elapsed %、% Non-Parse CPU；
- ④共享池的使用情况，Memory Usage %、% SQL with executions>1、% Memory for SQL w/exec>1；
- ⑤最消耗资源的等待事件的详细信息；
- ⑥RAC 环境下，Global Cache Service - Workload Characteristics、Global Enqueue Service Statistics、GCS and GES Messaging statistics，此 3 个大类下的几十个子指标的值；
- ⑦RAC 环境下，GES Statistics for DB，次大类下几十个子指标每秒、每事务、合计的值；
- ⑧最消耗资源的 SQL，分别从请求获得内存数量、读数据块数量、执行次数、解析调用次数、子版本数量角度抓取；
- ⑨实例活动统计，Instance Activity Stats for DB，次大类下几十个子指标每秒、每事务、合计的值；
- ⑩热点表空间的 I/O 统计信息；
- ⑪热点数据文件的 I/O 统计信息；
- ⑫锁，即数据库中各种队列的信息，包括锁类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；
- ⑬回滚段的使用信息，Undo Segment，此大类从不同面进行的统计情况；
- ⑭栓锁的使用情况，Latch Activity for DB，包括锁类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；
- ⑮SGA 各个子缓冲区的使用情况，比如 Dictionary Cache、Library Cache、Shared Pool 等区域中内部使用时信息，包括请求类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；
- ⑯磁盘排序情况，热点表等；
- ⑰抓取资源消耗排列靠前的用户清册、运行脚本；
- ⑱对各种性能监控统计信息进行分析，查找、诊断应用系统数据库中存在的性能瓶颈；针对应用系统数据库存在的性能瓶颈进行调整（包括对数据进行分区存储），提高系统运行效率。并对监控调优过程生成完善的文档报告。

(6) 数据库数据备份、恢复及归档日志挖掘

数据库性能诊断及调优由服务商具有丰富工作经验的资深工程师根据用户的具体环境，每年不少于两次对各应用系统进行备份数据可用性测试，每年协助采购人进行不少于两次数据备份恢复演练（每次演练随机抽取应用系统数据进行数据备份恢复），包括但不限于以下内容：

- ①制定切实可行的数据库备份、恢复及归档日志挖掘方案，验证备份文件有效完整性；
- ②定期测试备份数据的有效性；
- ③协助采购人进行应用系统数据恢复演练，通过具体的恢复实验，协助采购人验证具体的备份是否有效，以及演示如何使用备份进行不同级别的恢复；
- ④根据采购人要求，对指定的归档日志进行挖掘，还原操作痕迹；
- ⑤周期性评估数据增量、备份时间变化、恢复时间变化，根据变化调整备份恢复策略；
- ⑥生成全面的备份恢复机制文档、应急处理文档、操作过程文档等。

(7) 数据库定期现场巡检

每年派二线人员进行现场巡检 4 次，每三个月 1 次，在采购人现场进行健康巡检，每次巡检不少于 1 周时间，并于巡检结束后 3 日内提交检查报告。报告包括但不限于如下内容：

- ①运行状况。
- ②数据库对象有效性，空间使用及规划、是否需要安装新的补丁、网络连接状况。
- ③数据库健康检查，提交检测报告。
- ④数据库运行情况进行调整或提出调整建议。
- ⑤数据库存储容量变化，对存储配置和数据备份与恢复进行调整或提出调整建议。
- ⑥变化情况，对数据库配置参数进行调整或提出调整建议。
- ⑦根据系统负荷情况，对操作系统、数据库配置进行调整或提出调整建议。
- ⑧针对数据库性能指标参数或应用系统特殊问题，提出特殊表的维护建议。
- ⑨针对应用系统特殊问题，提出应用软件设计及代码层的调整建议。
- ⑩巡检中发现的各种隐患的处理报告。
- ⑪采购人安排的各种其它事项的处理报告。

供应商对数据库可能存在的性能问题进行全面的分析、评估和调整，以确定在系统软件层面上存在的主要性能瓶颈和隐患，在性能诊断基础上，对数据库进行性能调优，以提高应用系统的整体性能。同时协助采购人对数据库所在的整个软硬件环境存在的性能问题，进行相应的诊断和性能调优，并提出相应的优化建议和意见。

(8) Oracle 数据库管理常规培训及知识转移

①Oracle 常规培训

根据采购人培训需求，供应商对采购人相关技术人员进行一次数据库技术培训，培训时间不少于 5 天。培训地点和实际操作环境由采购人提供。供应商负责提供师资。

②知识转移应包括但不限于知识的共享和知识的吸收两个阶段。供应商可通过现场授课、面对面交流、即时通信工具、电子邮件等途径、转移有关经验知识、同时有义务向采购人人员提供有关的帮助文档、文献资料、软件工具等，同时供应商指导采购人人员将知识运用到工作中，帮助采购人人员实现知识的吸收。

2. 数据库安全建设

数据库安全建设需要达到以下目标：

(1) 提高现有业务信息系统数据库的系统安全性，检查和验证数据库在运维开发过程中预防数据泄露、预防误操作、非法 SQL 注入等操作，实现对第三方运维开发人员对数据库准入、访问控制、事后审计，拟利用技术手段来规范数据库管理员和开发人员的访问行为，保护敏感数据不泄露。

(2) 提供数据库安全策略，围绕着核心数据安全构建全新的信息安全防御体系。

(3) 建立数据脱敏，利用其敏感数据自动发现功能、对敏感数据按需进行漂白、变形、遮盖等处理，避免敏感信息泄露，同时又能保证脱敏后的输出数据能够保持数据的一致性和业务的关联性。

(4) 建立操作系统、硬件设备、中间件和数据库智能化、一体化监控，7*24 小时无值守自动巡检，运维云线上远程 DBA 告警派单和技术支持服务交付。

3. 根据采购人实际情况定制开发数据库管理软件：

(1) 软件监控内容：数据库性能监控、数据库主机性能监控、数据库日志监控、数据库服务器日志监控、数据库对象监控、数据库健康状况监控、数据库故障预警、表空间使用情况、磁盘使用状态；

(2) 能根据时间段，性能指标选择生成数据性能情况分析图；

(3) 能根据时间段，生成系统健康状况分析报告；

(4) 软件监控数据要求至少保存两年；

(5) 软件产权归供应商，服务期内采购人拥有使用权。

(六) 网络运维服务：

为保障建设大厦网正常运行与网络安全，要求服务公司提供：网络运维管理、网络监管软件、网络安全监控设备、运维网络安全隔离设备（网络安全管控所有软硬件产权归供应商，供应商必需保证软硬件产权合法性，采购人不承担任何产权纠纷）。

1. 网络运维管理

通过网络、安全系统管理服务，降低网络设备故障率，提高网络设备的运行性能。提高网络运行的稳定性、可靠性。需要提供故障诊断、现场支持、软件升级、设备搬迁、网络优化、网络巡检、现场培训、技术交流、网络安全、网络建设建议等服务。具体服务内容如下：

网络故障排查及故障处理

网络设备硬件状态检查

网络流量监测

安全策略配置及配置优化

网络设备配置管理服务

网络设备资料整理，配置参数整理

网络使用状况趋势分析及建议

2. 网络监管软件：

(1) 软件功能要求：

告警管理、性能管理、拓扑管理、配置文件管理、网元管理、链路管理、VLAN 管理、日志管理、物理资源、电子标签、IP 拓扑、智能配置工具、自定义设备管理、安全管理、终端资源管理、设备软件管理、系统监控工具、故障采集；

(2) 软件性能要求：

满足大型网络管理要求，能提供全方位的网络业务管理，可管理 5000 个网络设备。

3. 网络安全监控设备：

(1) 全面检测：覆盖网络、服务器、终端及应用。

(2) 具备 IDS 的检测能力：漏洞攻击、Web 应用攻击、蠕虫木马等恶意软件、网络层 DoS 等。

(3) 具备检测使用人员网客户端攻击的功能（浏览器、媒体文件、各种文档格式等）。

(4) 具备应用层拒绝服务攻击及预警功能(HTTP、DNS、SIP 等)。

(5) 具备应用感知能力，自动识别应用帮助用户掌插网络真实状态，漏洞跟踪的能力，及时发现攻击，提供及时处理功能。

(6) 具备完善的报表展示功能：

①详实的报警信息，同时提供针对性的响应指导措施。

②可进行攻击录包，帮助用户更清楚的了解黑客行为过程并进行取证。

③提供各种安全报表，让用户轻松掌握内部安全状态及趋势。

④提供各种的预定义策略，可以满足定制化策略的需求。

⑤提供各种的日志统计报表功能，从不同粒度和不同维度全面展示网络实时状况、历史信息及检测到的各种攻击排名、流量趋势走向。方便住建委能随时了解网络健康状态，对网络加固和 IT 活动实施予以指导。

(7) 技术参数

①“2+1”安全体系架构，通过 ASIC 芯片技术设计的专用物理链路开关系统，实现用户关键网络及服务系统与外界的安全隔断，实现链路层与网络层的彻底断开。

②无协议的“GAP Reflective”技术，实现开放应用通讯协议的彻底剥离与重组，阻断来自网络层及服务器 OS 层的各类已知、未知攻击，弥补其它安全技术对网络未知攻击的防御盲区。

③广泛支持各类应用协议（HTTP、FTP、SMTP、DNS、SQL 等）

④提供数据库、文件访问应用，支持主流数据库同构、异构同步，支持多种文件同步应用，同步模式灵活定制。

⑤智能化攻击识别与过滤，采用先进的 Application 应用保护技术™，智能识别并过滤大量基于应用层协议的攻击行为，全面防护各类应用系统安全风险。

⑥提供 SAT 安全映射服务，内置 IDS，通过隔离系统的不可信端虚拟端口对外提供服务，访问者仅能访问虚拟端口而无法直接连接内部服务器，对外屏蔽内部网络和服务器系统，避免遭到攻击。

⑦在核心的 GAP 开关隔离芯片上采用了含 TRUE LVDS 功能强大的 FPGA 设计硬件基片，具有高速的数据传输能力和并发处理能力，实现大用户量、低延时支持。

4. 运维网络安全隔离设备：

(1) 实现运维网络与业务网络及数据中心网络的物理隔断，实现链路层与网络层的断开；

(2) 通过基于 ASIC 设计的硬件电子开关实现可信、不可信网络间的物理断开，保护可信网络免遭黑客攻击；

(3) 设备两端内置了 IDS 入侵检测引擎，可有效保护系统自身及受保护网络免受攻击者的频繁攻击；

(4) 具备 SAT 功能，身份认证功能；

(5) 提供基本的用户名/口令身份认证功能以外，还可与外部认证系统集成支持扩展的 Radius、PKI 数字证书、SecureID 等多种强身份认证功能；

(6) 提供安全代理服务功能和 AI 安全过滤功能，能够根据来源、目的地、用户特权和时间来控制对特定的 HTTP、SMTP 或 FTP 等资源的访问；

(7) 提供安全功能，包括：确认通信是否遵循相关的协议标准；进行异常协议检测；限制应用程序携带恶意数据的能力；对应用层操作进行控制，要求这些功能对企业级网络环境中应用层的安全控制能起到重要的强化作用；

(8) 内嵌防病毒引擎，可实现对内外网摆渡数据的病毒查杀，其防水墙模块可有效阻止内网信息的外泄及木马、蠕虫等恶意程序通过 HTTP、SMTP 等方式向外泄漏信息。实现对病毒的高效查杀，支持包括 HTTP、SMTP、POP3 协议的网关级病毒过滤；

(9) 具备内容过滤及文件格式检查功能，对管理员指定格式的文件或指定内容关键字的邮件、网页、FTP 文件等具有安全过滤功能；

(10) 提供管理功能，以便进行有效的策略创建和安全管理。能够监控并记录系统状态，全面审计网络活动、入侵活动、管理员的配置操作、系统错误信息、违反规则的过滤信息等日志信息。

(11) 技术参数

①服务器防护：针对应用服务器提供全方位的安全防护，解决以下问题：系统漏洞攻击、服务漏洞攻击、暴力破解、SQL 注入、跨站脚本、病毒防护；

②客户端防护：提供浏览器及其插件（Java、ActiveX 等）的安全防护；提供对 PDF、Word、Flash、AVI 等常见文件的防护；对操作系统漏洞、间谍/广告软件以及病毒等的检测防护；

③基础设施 保护：畸形报文攻击防护、特殊报文控制、扫描类攻击防护、TCP/UDP 泛洪攻击防护；应用层 DDoS 攻击防护：HTTP、HTTPs、DNS、SIP 等；流量自学习：根据对客户正常流量的统计，设定流量型攻击的阈值；

④应用管控：支持 1200+应用协议识别与管理，涵盖主流应用协议：P2P/IM/网络游戏/炒股软件/语音应用/在线视频/流媒体/Webmail/移动终端应用/远程登录等应用的识别及控制；

⑤报警及响应：实时警报、声音报警、Syslog、SNMP Trap、E-Mail、发送短信、第三方联动、IP 地址隔离、攻击报文抓取、实时阻断会话；

⑥设备管理：图形化界面配置、管理员分级管理、访问控制权限设置、设备集中管理；引擎知识库定时升级、引擎知识库回滚、内网集中升级；

⑦日志报表：设备状态监控、事件信息记录备份、日志查询及过滤、网络状况实时监控、报表制定生成；

⑧部署：IPS 在线部署；IDS 旁路部署；部分接口在线，部分接口旁路的混合署；支持硬件 BYPASS 插卡、支持双机部署。

（七）办公电脑运维（包含新采购的国产化办公电脑设备）

单位 160 台办公电脑维护维修，具体维护内容为：

（1）操作系统安装维护及补丁安装

①对终端用户的计算机的操作系统的安装与维护请求进行响应（操作系统安装介质由信息处提供）；

②对终端用户的计算机的操作系统的补丁安装；

③在重装前协助终端用户进行计算机数据的备份。

（2）终端防病毒软件安装及升级

①对终端计算机的防病毒软件故障进行现场处理与解决；

②对其他用户的防病毒软件进行电话技术支持与问题解决。

（3）终端网络接入调整

对终端计算机的网络连接的调整（不包括布线）。

（4）终端事件检查及排查

对终端计算机的安全事件进行故障定位与排查；

对终端计算机的故障事件进行故障定位与排查。

（5）通用办公软件安装

①提供对终端计算机的通用软件的安装（通用软件包括 office 等办公软件，安装介质由信息处提供）；

②提供对终端计算机的客户需求软件的安装（软件由用户提供）。

（6）计算机使用规范

制定计算机的使用规范，使用规范主要包括计算机的使用注意事项、U 盘的使用注意事项、计算机使用的一些小常识等，该规范主要是帮助用户了解计算机的使用常识与技巧，减少故障的发生频率。该规范可做成相应的贴示张贴在终端用户计算机的显示器或机箱上。

(7) 计算机安装操作规范

计算机安装规范主要是对终端用户的计算机安装过程进行规范，规定相应的文件备份地点、分区大小、补丁安装、安全加固、软件安装等方面。通过制定相应的计算机安装操作规范，以规范与保证服务人员在服务过程中的服务质量。

(8) 记录与报告

- ①计算机使用规范（贴示）；
- ②计算机安装操作规范；
- ③服务确认单；
- ④电话支持记录单；
- ⑤故障处理报告。

(八) 驻场运维服务：

1. 须派驻至少 3 名运维技术服务人员驻场办公，办公场地由采购人提供，办公设备由供应商自行配备。驻场运维技术服务人员组成要求：项目经理 1 人，工程师 2 人。以上人员专业技能要求：1 名为 oracle 数据库工程师、1 名为主机存储维护人员、1 名为网络与设备维护人员。数据库工程师必须取得 OCP 认证证书，必须熟练掌握以下 Oracle 运维技术：Oracle 日常运维和故障处理，包括基于 AIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群，Oracle 补丁升级，Oracle 性能优化，Oracle 备份与恢复等。供应商驻场工作的工程师需接受桂林市住房和城乡建设信息中心的工作安排及人员管理等相关事项[供应商于响应文件中必须提供：①拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件以及 2020 年以来至少 6 个月为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件；②包含数据库工程师在内的至少 3 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表(包含工作年限、技术能力及相关经验等内容)]。

2. 供应商安排的服务人员驻场工作，须以采购人信息机房为中心，提供 5（工作日）*8（小时）运维服务，同时提供 7（日）*24（小时）应急响应及技术支持服务。

3. 供应商所有驻场人员以及公司相关人员必须遵守采购人对信息安全保密的各项管理规定和要求，并按照要求与采购人签署《信息安全保密协议书》，采取切实可行的措施保障采购人的网络与信息安全。

4. 网络设备、服务器、存储设备、机房空调、配电设备等机房设备维护要求 1 个工作日完成，如紧急需要提供备用设备进行替代使用，无法维修的故障件，需进行更换新件进行处理。

(九) 专家验收审核经费：供应商须支付项目验收时专家评审经费。

三、项目总体服务要求

(一) 驻场服务工作时间要求。

工作日每天 8:00—12:00，14:00—18:00 应有专人值班。国家法定节假日（如国庆、春节、元旦等），国家或桂林市住房和城乡建设局的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期，如果采购人有具体需要，供应商应安排人员进行驻地值守或为特殊任务加班。

(二) 工作汇报机制。

供应商安排驻场项目经理，负责与采购人之间的日常沟通、协调，按时向采购人交付各种维护文档和记录，包括日常巡检及维护记录、服务周报、服务月报、服务季报、服务年报以及定期工作总结。

(三) 运维服务内容。

包括运维规划管理、资产管理服务、设备维保服务、系统环境运维、数据管理服务、参观接待支持、会议支持、培训服务等方面的例行操作、响应支持、优化改善、调研评估等服务内容。

（四）对信息安全保密的要求

1. 认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；认真遵守供应商工作单位与采购人签订的《信息安全保密协议书》。

2. 认真遵守采购人对供应商所制定的相关规定，认真遵守桂林市建委其它各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育，加强保密意识和安全生产意识。

3. 对在本项目实施过程中接触到的涉及采购人的敏感信息的资料、文件、数据等承担保密义务；在本项目实施过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取桂林市住房和城乡建设局的敏感信息。

4. 任何情况下，不将采购人的敏感信息泄露、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

5. 在没有获得采购人事先书面同意之前，不得在任何时候以任何形式为本项目以外的目的使用敏感信息。

6. 因本项目需要所持有或保管的一切记录着上述敏感信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体，须在采购人要求下的任何时候予以交还，项目实施相关人员本人不得留有这些文件的任何复制文件。

7. 如发生失泄密事件，按照国家相关法律法规要求处理。

8. 保证项目完成后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于采购人敏感信息的相关人员承担如同项目期间一样的保密义务。

9. 人员离岗时，对仍具有敏感、保密性的技术资料和数据信息履行保密义务。

（五）对驻场运维技术服务人员岗位等要求

1. 供应商须根据采购人对运维服务岗位的实际需要选派具备相应技术能力的驻场技术人员。采购人对各运维技术服务岗位的具体要求见下表：

序号	运维服务岗位	工作内容	人数要求
1	项目经理	作为本项目的负责人，负责计划制订、服务工作管理、服务团队管理、工作制度和流程规范的监督执行和改进、工作总结汇报、关系协调等	1人
2	运维服务人员	负责采购人所有网络、主机、存储、数据库等设备 及系统提供技术支持服务	1人
3		办公用电脑设备问题统一管理，包括机关、窗口等办公设备维护，网络故障处理，桌面系统技术支持。	1人

2. 在本项目服务合同存续期间，供应商不能擅自更换或撤离服务人员。如有人员调整，须得到采购人的认可同意。

（六）运维场所要求

1. 采购人为供应商提供运维服务工作场所，并为供应商提供办公场所的电话线路与网络线路接入。

2. 供应商在采购人提供的办公场所内，自备办公家具、办公设备和办公用品，自行维护办公环境的卫生和安全。

（七）设备管理

采购人委托供应商针对采购人的设备资产进行管理，包括保内设备和保外设备（含相关的系统软件）。保内设备由原供应商或集成商承担设备本身的维保服务，由供应商负责资产保管、状态监控、日常巡检和定期巡检等维护；保外设备由供应商承担设备本身的维保、资产保管、状态监控、日常巡检和定期巡检维护。

（八）文档管理

供应商应编制、维护和保管各类运维过程文档和系统文档资料，包括资产清单、数据清单、系统拓扑图、运维服务技术手册、巡检记录、现场服务记录单、故障及事故报告、工作总结报告，根据采

采购人要求及时整理和提交；供应商应以周为单位总结日常运维服务工作，向采购人提交运维周报，以季度和年为单位全面总结运维服务工作，向采购人提交运维服务季度总结和年度总结；运维服务过程中的各种专项报告，如故障报告、事故报告、改进建议等，供应商应进行规范管理，与其他文档一起向采购人提交。

（九）运维服务具体要求

1. 运维目标

在采购人主管部门的领导下，管理和完善运维服务体系，确保向采购人提供科学、规范、高质量的信息化运维管理服务。

2. 运维范围

包括运维服务团队管理，运维服务工作管理，服务台管理，运维服务工作制度及流程规范的建立和完善，运维服务工具的完善，运维服务体系的评估和改进，运维服务咨询等。

3. 运维内容

（1）运维服务团队管理，包括：梳理、明确服务人员的岗位职责，根据服务工作需要和团队实际情况进行规划和调整；对服务人员的考勤、着装、服务意识、服务态度、日常行为等进行管理；对服务人员的服务能力进行评估，根据服务工作需要和团队实际情况进行规划和改进；将服务人员的调整情况及时向采购人申请和汇报；对服务团队的办公环境、设备及工具的使用和维护进行管理。

（2）运维服务工作管理，包括：运维服务工作的组织安排；运维服务工作过程和结果的监控管理，及时向采购人反馈和汇报任务完成情况；定期组织服务工作例会；按照采购人要求定期对运维服务工作进行总结汇报。

（3）服务台管理，包括：建立服务呼叫中心服务台，对采购人用户的服务请求进行记录、分发、跟踪和反馈；整理归档各类服务文档。

（4）运维服务工作制度的建立和完善，包括：针对运维服务管理的各个方面，根据采购人的相关规定和要求，制定各项工作管理制度。如人员管理制度、考勤管理制度、进出建委制度、值班管理制度、工作汇报制度、工作例会制度、保密制度、办公环境管理制度等；完善各项制度的具体内容；梳理已有制度，补充缺少的制度，完善制度体系。

（5）运维服务流程规范的建立和完善，包括：针对运维服务管理的各个方面和各项具体服务内容，根据采购人的相关规定和要求，制定各项服务流程和规范。如基本礼仪和行为规范、热线服务规范、现场服务规范、服务禁语等基本工作规范；事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、供应商管理、投诉管理、安全管理、服务分级、故障分级等运维管理流程规范；会议保障、活动保障、项目配合等技术流程规范；各类运维文档编写和提交的规范等；完善各项流程规范的具体内容；梳理已有流程规范，补充缺少的流程规范，完善流程规范体系。

（6）运维服务工具的完善，指根据采购人信息网络系统运维服务的实际特点和需要，不断优化、改进和补充运维服务工具。

（7）运维服务体系的评估和改进，包括：定期对运维服务体系整体情况、优点、不足、风险隐患等进行分析、总结和评估；针对评估结果制定优化改进方案并执行。运维服务咨询，指评估分析采购人信息网络系统的运维需求，提供建立、优化、完善服务管理体系的咨询和规划服务。

（十）资产管理服务

1. 运维目标：规范信息化资产的管理工作，提高信息化资产的使用效率和管理水平，保障国有资产可以得到充分使用。

2. 运维范围：包括采购人信息网络系统中的各类硬件、系统软件和信息化数据。

3. 运维内容：资产保管。负责对采购人信息化资产清单所列设备的保管。由于供应商工作失误导致的资产丢失、损坏等情况供应商负责无条件赔偿；由于其他原因导致的设备故障、损坏情况，供应商要按照服务合同中的相关规定履行相应的更换、维修责任，保证系统的稳定运行。

4. 建立资产档案。针对所有的信息化资产逐一建立完整的资产档案，资产档案应该包含资产大类、细类、名称、数量、用途、安装部位、所属系统、保修期限、SN号、原厂商、集成商、运维商、维修更换情况等。

5. 资产标识。制作信息化资产标签，对资产实体进行标识。

6. 资产核查。供应商每年不少于两次对所承担运维的信息化资产进行整理，并配合采购人职能部门做好资产核查工作，将资产清单与资产实物进行一一核对，维护资产清单准确性，同时向采购人提交信息化资产保管和运维报告。

7. 资产变更。当资产发生变更时，供应商应及时更新资产标识、资产清单。无论在何种情况下，供应商在变更资产前都需要得到采购人相关主管部门的签字认可。

8. 流程规范。建立和完善包括资产分类、资产命名、资产档案、资产保管、资产变更、资产核查等相关的资产管理制度、流程和规范。

(十一) 设备维保服务

1. 运维目标：确保当采购人信息网络系统中的硬件设备发生故障时可以在最短时间内完成维修或更换，减少故障影响时间。确保高风险及易损、易耗类的设备和配件可以得到及时的补充。

2. 运维内容

(1) 故障设备维修：当设备发生故障或损坏时，对于保内设备及时向维保厂商报修并配合完成维修，对于保外设备及时向设备厂商报修并配合完成维修。

(2) 故障设备更换：当设备发生故障或损坏需更换时，对于保内设备及时向维保厂商报修并配合完成更换，对于保外设备及时采购替代设备并完成更换。

(3) 设备维保服务的购置：对专业技术性较强的出保设备，应代采购人选择和购置专业厂商的维保服务，并配合完成定期巡检、维护保养、耗材更换、故障维修等工作。

(4) 备品备件：对备品备件进行妥善保管，建立备品备件清单，严格按照计划使用。建立并完善备品备件计划、采购、保管和使用的相关流程规范。

(十二) 系统环境运维

1. 运维目标：保障各类网络的畅通，及时响应和排除网络故障，避免大面积网络瘫痪。

2. 运维内容：网络定期巡检维护，包括：

(1) 每日设备状态监控和预警、网络链路负载检查、双核心状态检查、设备日志检查；

(2) 每月网络性能分析；

(3) 每季度热备系统切换测试、设备除尘等；

(4) 按要求（如节假日）对网络设备进行关机或开机；

(5) 网络链路及设备的故障响应、诊断与解决，核心网络设备故障隔离；

(6) 专用线路的状态监控，故障响应，故障报修，配合运营商及时进行修复等；

(7) 网络接入，网络配置及网络结构的调整优化，网络设备的调整与迁移等；

(8) 网络设备及线缆标识，线缆整理等；

(9) 网络系统的配置文件和配置信息备份管理；

(10) 技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

(十三) 主机系统

1. 运维目标：保障各类操作系统平台的稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障核心系统平台瘫痪故障次数为0。

2. 运维范围：主机系统维护包括位于内网机房和外网机房的所有服务器，涉及IBM、HP、Lenovo、dell等多家厂商的小型机和PC服务器。

6. 运维内容。主机系统定期巡检维护，包括：

- (1) 每日设备和系统状态监控和预警、设备日志检查;
- (2) 每月系统性能分析, 主备节点切换测试;
- (3) 每季度垃圾数据处理、设备除尘等;
- (4) 按要求(如节假日)对主机系统进行关机或开机。
- (5) 主机系统环境的故障响应、诊断与解决, 核心系统故障隔离;
- (6) 主机系统配置的调整优化, 系统迁移等;
- (7) 主机系统的配置文件和配置信息备份管理;
- (8) 技术文档管理。根据运维需要, 及时总结技术维护文档, 并对技术文档进行动态更新、管理。

(十四) 数据库系统

1. 运维目标: 保障数据库系统环境的稳定运行, 及时响应和排除系统故障, 保障核心数据库系统瘫痪故障次数为 0。

2. 运维范围: 数据库系统包括位于内网机房和互联网业务中的应用的数据库主要有: oracle、SQL Server 等。此外还对集群系统, 中间件提供维护服务。

3. 运维内容。数据库系统定期巡检维护, 包括:

- (1) 每日系统状态监控和预警、系统日志检查;
- (2) 每月系统性能分析, 数据库一致性检查;
- (3) 每季度垃圾数据处理、清理日志等;
- (4) 按要求(如节假日)关闭或启动数据库系统;
- (5) 数据库系统环境的故障响应、诊断与解决, 核心系统故障隔离;
- (6) 数据库系统配置的调整优化, 系统迁移等;
- (7) 数据库系统的配置文件和配置信息备份管理;
- (8) Oracle RAC 状态检查, 一致性检查、故障响应、诊断与解决;
- (9) 技术文档管理。根据运维需要, 及时总结技术维护文档, 并对技术文档进行动态更新、管理。

(十五) 中间件系统

1. 运维目标: 保障中间件系统环境的稳定运行, 及时响应和排除系统故障, 保障核心中间件系统瘫痪故障次数为 0。

2. 运维范围: 中间件系统包括位于内网机房和互联网业务中的应用的中间件。

3. 运维内容

中间件系统环境定期巡检维护, 包括:

- (1) 每日系统状态监控和预警、系统日志检查;
- (2) 每月系统性能分析;
- (3) 每季度清理日志等。
- (4) 按要求(如节假日)关闭或启动中间件系统;
- (5) 中间件系统环境的故障响应、诊断与解决, 核心系统故障隔离;
- (6) 中间件系统配置的调整优化, 系统迁移等;
- (7) 中间件系统的配置文件和配置信息备份管理;
- (8) 中间件集群的性能调优, 可用性检查, 故障响应、诊断与解决;
- (9) 技术文档管理。根据运维需要, 及时总结技术维护文档, 并对技术文档进行动态更新、管理。

(十六) 数据存储系统

1. 运维目标: 保障数据存储系统环境的稳定运行, 及时响应和排除系统故障, 保障核心数据存储

系统瘫痪故障次数为 0。

2. 运维范围：存储系统包括位于内网机房和外网机房的存储设备，涉及 IBM、SUN、EMC 等多家厂商的磁盘阵列、磁带库等设备。

3. 运维内容

- (1) 存储系统定期巡检维护，包括：
- (2) 每日系统状态监控和预警、系统日志检查；
- (3) 每月系统性能分析；
- (4) 每季度清除垃圾数据、磁盘空间整理、设备除尘等；
- (5) 按要求（如节假日）对存储设备进行关机或开机；
- (6) 存储系统环境的故障响应、诊断与解决；
- (7) 存储系统配置的调整优化，磁盘空间的调整优化，系统迁移等；
- (8) 存储系统的配置文件和配置信息备份管理；
- (9) 技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

（十七）数据备份系统

1. 运维目标：保障数据备份系统环境的稳定运行，及时响应和排除系统故障。

2. 运维范围：数据备份系统包括位于内网机房和外网机房的备份设备。

3. 运维内容

备份系统定期巡检维护，包括：

- (1) 每日系统状态监控和预警、系统日志检查；
- (2) 每月系统性能分析，备份功能测试；
- (3) 清理日志等；
- (4) 按要求（如节假日）关闭或启动备份系统；
- (5) 备份系统环境的故障响应、诊断与解决；
- (6) 备份策略的调整优化等；
- (7) 备份系统的配置文件和配置信息备份管理；
- (8) 技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

（十八）容灾备份系统

1. 运维目标：保障容灾备份系统的稳定运行，降低潜在的系统中断和数据丢失风险，提高系统连续运行能力。当发生无法抗拒的灾难性事故时，利用容灾备份系统将引发的业务损失降低到可接受的程度。

2. 运维范围：容灾备份系统包括位于内网机房和外网机房的备份设备。

3. 运维内容

灾备系统定期巡检维护，包括：

- (1) 每日系统状态监控和预警、设备和系统日志检查；
- (2) 每月系统性能分析，数据库一致性检查；
- (3) 每季度垃圾数据处理、清理日志、设备除尘；
- (4) 每季度一次灾备演练，模拟系统灾难性事故时使用容灾系统恢复业务，总结、处理和改善演练中发现的技术问题和操作流程问题
- (5) 按要求（如节假日）关闭或启动灾备系统；
- (6) 灾备系统环境的故障响应、诊断与解决；
- (7) 灾备系统配置的调整优化等；

- (8) 灾备系统的配置文件和配置信息备份管理；
- (9) 技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理；
- (10) 制定和完善使用灾备系统进行容灾恢复的岗位职责和操作流程；
- (11) 发生系统灾难性事故时，按照容灾恢复方案恢复业务。

(十九) 服务报告

1. 运维目标：服务报告是运维交付物的主要方式之一，其基本目标是记录整个运维过程，为系统优化、运维规划、升级改造、持续改进等方面的信息化工作提供基础数据。

2. 运维范围：包括运维日常巡检的运行报告、故障报告和总结报告等。

3. 运行报告：

系统运行报告反映当前各个系统的状态，一般情况下，每天一次，主要内容有：

(1) 网络基础设施运行情况。包括：网络系统、主机系统、存储系统、备份系统、信息显示、光盘刻录等的运行状态、设备状态等。

(2) 运营商提供的服务情况。主要包括运营商的网络接入线路、互联网接入线路的运行情况。

(3) 支撑信息化运维的管理工具平台的运行状态。包括各个系统的管理工具和服务支持平台等。

(4) 故障报告：针对各个系统发生的事故和故障，编写故障（事故）报告。一般情况下，在事故处理完成后的两天之内提交故障报告。编写故障报告要使用故障报告模板，主要内容如下：故障时间；故障现象；处理经过；故障影响（分级），主要是对业务的影响，包括范围和程度；原因分析，从技术、管理、操作、安全等各个方面进行客观分析；故障责任与考核；改进措施和相关建议等。

(5) 总结报告：服务总结报告包括运维周报、工作月报、季度服务总结和年度服务总结等几个方面。

①运维周报。每周一次，主要内容包括：上周主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本周重点要完成的工作；其他。

②工作月报。每月一次，主要内容包括：上月主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本月重点要完成的工作；其他。

③季度服务总结。每个季度一次，主要内容包括：上个季度主要工作完成情况；上个季度完成的重点运维工作和内容；相关的数据统计，尤其是与运维支撑相关的统计数据运维改进措施和建议等。

④运维人员调整情况，包括新进、离职、解聘等。

⑤运维管理的改进情况，尤其是定岗定责情况。

⑥运维人员的绩效考核，应该分为优、良、称职、不称职等几个档次。

⑦运维经验和运维工作建议，主要是总结本年的最佳运维实践，未来运维管理和执行的改进思路和建议等。

(二十) 服务质量管理要求

1. 合同签订两个月内，因供应商原因无法完成灾备系统与数据库监控软件开发与部署，采购人有权解除合同且不支付供应商任何费用；故障出现 2 小时内现场处理完毕，超过 2 小时驻场工程师仍然不能解决问题的，二线工程师应在 8 小时内到达现场，并需在到达现场后 4 小时内排除故障，恢复业务正常状态。

2. 对于某些重大故障，如因供应商能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权请其它专业单位进行紧急处理，所发生费用由供应商承担。

四、商务要求

(一) 服务期限及地点：

- 1. 服务期限：自签订合同之日起一年。
- 2. 服务地点：广西桂林市采购人指定地点。

(二) 付款方式

自签订合同之日起 20 个工作日内支付合同金额的 70%，合同金额的 30%于项目验收合格后 20 个工作日内一次性付清（无息）。

（三）验收要求及标准：要求成交供应商依据竞争性磋商文件要求、响应文件承诺、强制执行的国家和、行业、地方标准履行合同；成交供应商提供的服务成果达不到验收标准的，不予验收，造成的一切不利后果由成交供应商自行承担。

五、本项目采购预算金额为人民币陆拾伍万元整（¥650000.00），磋商报价超出采购预算的，响应文件按无效处理。

六、现场考察

本项目所要进行的信息化运维服务的地点设有独立机房和办公网络，业务系统较多，储存数据量庞大，同时要根据市住房和城乡建设局建设大厦的数据机房现状、网络机房现状、大厦智能建设现状、大厦弱电建设现状制定相应的网络完善方案。为使供应商充分了解本项目现场实施环境，将统一组织供应商进行现场考察，采购人不单独或者分别组织只有一个供应商参加的现场考察。现场考察所发生的一切费用由供应商自行承担。具体规定如下：

（1）现场考察统一集合时间：2021 年 9 月 8 日上午 9 时 30 分起至 10 时 00 分止（过时不候，由于供应商自身原因未能按时参加本项目现场考察的，一切后果由供应商自行承担）。

（2）现场考察集合地点：桂林市住房和城乡建设信息中心（地址：广西桂林市临桂区青莲路建设大厦南一楼）。

（3）采购人联系人：赵越 联系电话：18077396859。

（4）参与现场考察的人员须提供本人相应身份证复印件、授权委托书原件（法定代表人亲自参与时不需要提供委托书，但须提供能证明法定代表人身份的相关证明材料，如营业执照副本复印件）前往并签到（现场考察表一式两份，供应商留存一份，采购人留存一份）。

七、供应商根据本项目要求，于响应文件中提供相应的“项目实施方案”，该方案可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包括但不限于：①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、数据库维护与管理、办公电脑运维、门户网站管理、驻场运维服务等）；②数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）；③数据库管理软件开发方案；④数据库安全管理建设方案；⑤网络运维服务方案（包含网络运维管理、网络监管软件、网络安全监控设备功能、运维网络安全隔离设备功能）；⑦人员配备方案等。

注：本“项目需求”中的所有条款（项目实施方案、现场考察除外）及磋商文件中要求“必须提供”的条款均为实质性要求，若有任意一项负偏离响应文件作无效处理。

第四章 评审办法

一、评审依据及方式

1. 评审依据：磋商小组以竞争性磋商文件和响应文件为评审依据，对供应商的报价、项目实施方案、履约能力等方面内容按百分制打分。

2. 评审方式：以封闭方式进行评审。

3. 根据财库〔2012〕69号文规定，采购人和采购代理机构，磋商小组成员要严格遵守政府采购相关法律制度，依法履行各自职责，公正、客观、审慎地组织和参与评审工作。

二、评审办法

(一) 对进入详评的，采用综合评分法。

(二) 计分办法（按四舍五入取至小数点后二位）

1. 价格分.....30分

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），供应商提供的服务全部由符合政策要求的小微企业承接的，其最后报价给予10%的扣除，扣除后的价格为评审报价，即供应商的评审报价=最后报价×(1-10%)；除上述情况外，评审报价=最后报价。

注：评审报价为供应商的最后报价进行政策性扣除后的价格，评审报价只是作为评标时使用。最终成交人的成交金额=最后报价。

(2) 根据《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）和《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），监狱企业和符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受小型、微型企业评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

(3) 以进入综合评分环节的最低的评审报价为基准价，基准价报价得分为30分。

(4) 供应商磋商报价得分=(磋商基准价/供应商的评审报价)×30分。

2. 项目实施方案分.....58分

(1) 评委根据各供应商提供的“项目实施方案”中“项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分（满分12分）：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得3分；

②完整性、针对性、合理性有1项评定为优秀的，得6分；

③完整性、针对性、合理性有2项评定为优秀的，得9分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得12分。

(2) 评委根据各供应商提供的“项目实施方案”中“数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分（满分9分）：

①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得1分；

②完整性、针对性、合理性有1项评定为优秀的，得3分；

③完整性、针对性、合理性有2项评定为优秀的，得6分；

④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得9分。

(3) 评委根据各供应商提供的“项目实施方案”中“数据库管理软件开发方案”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分（满分4分）：

- ①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1 分；
- ②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 2 分；
- ③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 3 分；
- ④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 4 分。

(4) 评委根据各供应商提供的“项目实施方案”中“数据库安全管理建设方案”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分（满分 4 分）：

- ①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1 分；
- ②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 2 分；
- ③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 3 分；
- ④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 4 分。

(5) 评委根据各供应商提供的“项目实施方案”中“网络安全管理方案（包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案）”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分（满分 9 分）：

- ①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 1 分；
- ②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 3 分；
- ③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 6 分；
- ④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 9 分。

(6) 评委根据各供应商提供的“项目实施方案”中“服务质量保障方案”内容的完整性、针对性、合理性三个方面进行独立评审并独立打分（满分 12 分）：

- ①完整性、针对性、合理性均评定为良好的，得 3 分；
- ②完整性、针对性、合理性有 1 项评定为优秀的，得 6 分；
- ③完整性、针对性、合理性有 2 项评定为优秀的，得 9 分；
- ④完整性、针对性、合理性均评定为优秀的，得 12 分。

(7) 人员配备分（满分 8 分）：

供应商在承诺按照磋商文件要求派驻 4 名技术人员驻场办公的基础上，每增加 1 名数据库驻场工程师（具备 OCP 认证）或网络驻场工程师（具备 CCIE 认证）的，得 2 分，最多得 8 分（响应文件中提供相应有效认证证书复印件）。

注：供应商未提供“项目实施方案”中涉及的相应内容的，相应不予得分。

3. 履约能力分.....12 分

供应商 2018 年以来具有同类项目业绩且无不良记录[无不良记录，以中标、成交通知书或签订的项目合同为准，并能清晰反映项目的名称、种类、金额，否则将不予评审，同一个编号的项目有两个或两个以上的分标中标的只算一次]，每个业绩得 3 分，最多得 12 分。

4. 综合得分=1+2+3

三、推荐及确定中标候选供应商原则

(1) 磋商小组应当根据综合得分情况，按照综合得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。磋商小组根据综合得分由高到低排列次序，若得分相同时，以最后报价由低到高顺序排列；若仍相同的，依次按项目实施方案分、履约能力分由高到低顺序排列并推荐成交候选供应商。

(2) 本项目共确定一名成交供应商。采购单位应当确定磋商小组推荐排名第一的成交候选供应商为成交供应商。

(3) 排名第一的成交候选供应商放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，或因失信行为被取消成交候选人资格的，采购单位可以确定排名第二的成交候选供应商为成交供应商。

(4) 排名第二的成交候选供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购单位可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商。以此类推。

第五章 政府采购合同（合同主要条款及格式）

项目名称：桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务项目

项目编号：GLZC2021-C3-990639-YZLZ

甲方：桂林市住房和城乡建设信息中心（采购人）

乙方：_____（成交供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）、竞争性磋商响应文件（以下简称响应文件）规定条款和成交供应商的承诺、甲乙双方签订本采购合同。

第一条 合同标的及合同金额

根据《成交通知书》的成交内容，成交标的为桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务 1 项，合同的总金额为：（大写）_____人民币（¥_____元）

第二条 质量保证

1. 乙方应按竞争性磋商文件要求及响应文件承诺的服务技术标准、质量标准等向甲方提供桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务，并按规定提交成果文件。

2. 提供的服务在甲方使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利，甲方在使用时拥有充分、完整的设计成果的知识产权。

第三条 服务内容及要求

服务内容及要求：具体详见本文件“项目需求”以及乙方响应文件承诺。乙方必须按照竞争性磋商文件“项目需求”中的所有要求以及其响应文件承诺向甲方提供服务。

第四条 服务期限

自签订合同之日起一年内

说明：本项目合同履行期满后，采购人将按规定逐年向桂林市财政部门申报桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务政府采购计划，如本项目成交供应商完全按合同约定履行权利义务事项的，依据经审批的政府采购计划，可按不高于本项目成交金额的价格继续签订年度维保合同，原则上本项目合同履行期限不超过 3 年。

第五条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第六条 付款方式

自签订合同之日起 20 个工作日内支付合同金额的 70%，合同金额的 30%于项目验收合格后 20 个工作日内一次性付清（无息）。

第七条 违约责任

1. 乙方提供的服务如果侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

2. 乙方未按本项目竞争性磋商文件规定及响应文件承诺向乙方提供服务的，甲方将责令其改正，如仍未按照要求提供服务的甲方有权终止合同。

3. 其他违约行为按违约合同价款总额 5 %收取违约金并赔偿经济损失。

4. 其余违约责任按磋商文件要求及乙方响应文件承诺执行。

第八条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，乙方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。。

第九条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向桂林市仲裁委员会申请仲裁或向桂林市中级人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十条 合同生效及其它

1. 合同经甲乙双方法定代表人、负责人、自然人或相应的授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经桂林市财政部门审批，并签订书面补充协议报桂林市政府采购管理办公室备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

第十一条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十二条 签订本合同依据：

1. 竞争性磋商文件；

2. 乙方提供的响应文件；

3. 乙方的项目实施方案；

4. 磋商中的磋商记录；

5. 成交通知书。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式六份，具有同等法律效力，甲、乙双方各二份，政府采购合同双方自签订之日起1个工作日内将合同原件两份交采购代理机构，采购代理机构收到政府采购合同原件后在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告并于合同签订之日起7个工作日内将一份合同原件送桂林市政府采购管理办公室备案，一份由采购代理机构存档。

甲方名称（公章）：_____乙方（公章，自然人除外）：_____

法定代表人：_____法定代表人（负责人、自然人）（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：_____

委托代理人：_____委托代理人：_____

电 话：_____电 话：_____

开户名称：_____开户名称：_____

开户银行：_____开户银行：_____

银行账号：_____银行账号：_____

日 期：_____日 期：_____

第六章 响应文件（格式）

一、响应文件袋（盒、箱）标记

响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

供应商名称：

二、响应文件组成

(一) 资格性响应证明材料

(二) 符合性响应证明材料

(三) 其它有效证明材料

（一）资格性响应证明材料目录

1. 响应函（必须提供）

2. 供应商相应的法定代表人(负责人、自然人)身份证正反两面复印件（必须提供）

3. 供应商的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的供应商为委托代理人交纳的社保证明复印件【属自然人的应提供由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所交纳的社保证明复印件】（委托代理时必须提供）

4. 供应商的法人或者其他组织营业执照等证明文件复印件（必须提供，自然人除外）

注：①法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户。②如供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照；供应商为事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商为非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。

5. 供应商的财务状况报告（或银行出具的资信证明）、依法缴纳税收的相关材料复印件（必须提供）

6. 供应商参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录及有关信用信息的书面声明（必须提供）

7. 供应商参加本项目无围标串标行为的承诺函（必须提供）

1. 响应函（必须提供）

附件：

响 应 函 （ 格 式 ）

致：云之龙咨询集团有限公司

根据贵方项目磋商文件，项目编号_____，签字代表_____（姓名）经正式授权并代表供应商_____（供应商单位名称），提交响应文件正本壹份，副本贰份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 按磋商文件项目需求和磋商报价表：磋商报价（大写）_____元人民币（¥_____）。

2. 我方承诺已具备磋商文件规定的供应商资格条件。

3. 我方已详细审核磋商文件，包括修改文件（如有的话）和有关附件，将自行承担因对全部磋商文件理解不正确或误解而产生的相应后果。

4. 响应文件有效期为自响应文件递交截止时间之日起 90 天。

5. 如我方成交：

（1）我方承诺在收到成交通知书后，在成交通知书规定的期限内与采购人签订合同。

（2）我方承诺按照磋商文件规定递交履约担保。

（3）我方承诺本响应文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，按磋商文件及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

与本响应有关的正式通讯地址为：

地址：_____ 邮编：_____ 邮箱：_____

办公电话：_____ 传真：_____

委托代理人联系电话：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

账号：_____

供应商（公章，自然人除外）：_____

法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字

（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：_____

响应日期：_____

注：1. 未按照本响应函（格式）要求填报的应函将被视为非实质性响应竞争性磋商文件要求，从而导致该响应被拒绝。

2. 供应商必须按本响应函（格式）要求注明清楚联系方式（包括地址、邮编、邮箱、电话等），从而确保成交结果等相关信息能及时通知到位。

3. 响应函须由法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）并加盖供应商公章（自然人除外）。

2. 供应商相应的法定代表人(负责人、自然人)身份证正反两面复印件(必须提供)

3. 供应商的授权委托书原件、委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上(含县级)社会养老保险经办机构出具的供应商为委托代理人缴纳的社保证明复印件【属自然人的应提供由县级以上(含县级)社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所缴纳的社保证明复印件】(委托代理时必须提供)

附件:

授权委托书(格式一)

致: 云之龙咨询集团有限公司

我_____ (姓名)系_____ (供应商名称)的法定代表人(负责人), 现授权委托本单位在职职工_____ (姓名)以我公司名义参加_____ (项目名称及项目编号)_____ 项目的磋商活动, 并代表我方全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限: 从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

供应商(公章):

法定代表人(负责人)签字: _____ 年 _____ 月 _____ 日

附: 委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上(含县级)社会养老保险经办机构出具的供应商为委托代理人缴纳社保证明复印件(委托代理时必须提供)。

授权委托书（格式二）

致：云之龙咨询集团有限公司

我_____（姓名）系自然人，现授权委托_____（姓名）以本人名义参加（项目名称及项目编号）_____项目的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖大拇指指印：_____年_____月_____日

附：委托代理人身份证正反面复印件以及由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的自然人本人及委托代理人所缴纳的社保证明复印件（委托代理时必须提供）。

4. 供应商的法人或者其他组织营业执照等证明文件复印件（必须提供，自然人除外）

注：①法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户。②如供应商为企业（包括合伙企业），应提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照；供应商为事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商为非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；供应商为个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”。

5. 供应商的财务状况报告（或银行出具的资信证明）、依法缴纳税收的相关材料复印件（必须提供）

6. 供应商参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录及有关信用信息的书面声明（必须提供）

附件：

声 明（格式）

致：云之龙咨询集团有限公司

我（公司）郑重声明，在参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

供应商（公章，自然人除外）：_____

法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人
签字

（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：_____

日 期：_____

注：供应商参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录及有关信用信息的书面声明须由法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）并加盖供应商公章（自然人除外）。

7. 供应商参加本项目无围标串标行为的承诺函（必须提供）

附件：

供应商参加本项目无围标串标行为的承诺函（格式）

一、我（公司）承诺无下列相互串通的情形：

1. 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
3. 不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同供应商的响应文件异常一致或磋商报价呈规律性差异；
5. 不同供应商的响应文件相互混装；

二、我（公司）承诺无下列恶意串通的情形：

1. 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件或者响应文件；
2. 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件或者响应文件；
3. 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
5. 供应商之间事先约定一致抬高或者压低磋商报价，或者在采购项目中事先约定轮流以高价或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加采购；
6. 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
7. 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

供应商（公章）：_____

法定代表人或相应的委托代理人签字：___

日 期：_____

注：供应商参加本项目无围标串标行为的承诺函须由法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）并加盖供应商公章（自然人除外）。

（二）符合性响应证明材料目录

1. 磋商报价表（**必须提供**）

2. 项目需求的响应承诺书（提供对应项目需求的响应承诺，包含：①服务内容及技术承诺；②项目总体服务承诺；③商务要求承诺）（**必须提供**）

3. 拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件以及 2020 年以来至少 6 个月为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件及包含数据库工程师在内的至少 3 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表（包含工作年限、技术能力及相关经验等内容）（**必须提供**）

1. 磋商报价表（必须提供）

附件：

磋商报价表（格式）

标的名称	数量①	单位	单价②	合计金额（元） ③=①×②
桂林市住房和城乡建设局信息化运维服务	1	项		
磋商报价（大写）：_____人民币（¥_____）				
服务期限及服务地点： 1. 服务期限：自签订合同之日起1年。 2. 服务地点：广西桂林市采购人指定地点。				
说明： 供应商磋商报价应包含完成本“项目需求”中所列所有服务内容产生的所有成本、项目验收、税金、利润等费用。				

供应商（公章，自然人除外）：_____

法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人
签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）：

日 期：_____

注：

1. 供应商必须就“项目需求”中的所有内容作完整唯一报价，响应文件只允许有一个报价方案，有选择的或有条件的报价将不予接受。

2. 供应商应如实填写磋商报价表的各项内容，否则，响应无效。

3. 磋商报价表由多页构成时，须由法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）并加盖供应商公章（自然人除外）。

2. 项目需求的响应承诺书（提供对应项目需求的响应承诺，包含：①服务内容及技术承诺；②项目总体服务承诺；③商务要求承诺）附件：

项目需求的响应承诺书（格式）

一、服务内容及技术承诺

二、项目总体服务承诺

三、商务要求承诺

.....

供应商（公章，自然人除外）： _____

法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字

（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）： _____

日 期： _____

注：“对应项目需求的响应承诺”须由法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）并加盖供应商公章（自然人除外）。

3. 拟投入本项目数据库工程师的 OCP 认证证书复印件以及 2020 年以来至少 6 个月为该数据库工程师缴纳社保的相应证明材料复印件及包含数据库工程师在内的至少 3 名驻场技术人员工作岗位安排、工作简历表（包含工作年限、技术能力及相关经验等内容）（必须提供）

（三）其它有效证明材料目录

1. 供应商的项目实施方案（如有，请提供），内容包含但不限于：

该方案可从内容的完整性、针对性、合理性等方面进行编制，包含但不限于：①项目维保技术方案（包含运维管理方案编制服务、资产管理服务、系统环境运维服务、业务支撑服务、数据库维护与管理、建设大厦网络完善措施、机房硬件运营维护、配备运维笔记本硬件说明等）；②数据库异地灾备服务方案（灾备服务实施方案、拟投入灾备产品方案）；③数据库管理软件开发方案；④数据库安全管理建设方案；⑤网络安全管理方案（包含安全设备综合情况、安全设备功能、网络运维安全管理技术方案）；⑥服务质量保障方案；⑦人员配备方案等。

2. 供应商 2018 年以来具有同类项目业绩的证明材料复印件（以中标、成交通知书或签订的合同为准，要求能清晰反映项目的服务名称、服务内容）（如有，请提供）

3. 供应商相关获奖证书、认证证书等复印件（如有，请提供）

4. 供应商提供的服务全部由中小企业承接的，提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件（如有，请提供）

5. 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责（如有，请提供）

6. 供应商可结合本项目的评审办法视自身情况自行提交相关证明材料（如有，请提供）

1. 供应商的项目实施方案（如有，请提供）

附件：

项目实施方案（格式）

- 一、项目维保技术方案
 - （一）运维管理方案编制服务
 - （二）资产管理服务
 - （三）系统环境运维服务
 - （四）业务支撑服务
 - （五）数据库维护与管理
 - （六）建设大厦网络完善措施
 - （七）机房硬件运营维护
 - （八）配备运维笔记本硬件说明
 -
- 二、数据库异地灾备服务方案
 - （一）灾备服务实施方案
 - （二）拟投入灾备产品方案
 -
- 三、数据库管理软件开发方案
- 四、数据库安全管理建设方案
- 五、网络安全管理方案
 - （一）包含安全设备综合情况
 - （二）安全设备功能
 - （三）网络运维安全管理技术方案
 -
- 六、服务质量保障方案
- 七、人员配备方案
-

供应商（公章，自然人除外）： _____

法定代表人(负责人、自然人)或相应的委托代理人签字

（属自然人的应在签名处加盖大拇指指印）： _____

日 期： _____

2. 供应商 2018 年以来具有同类项目业绩的证明材料复印件（以中标、成交通知书或签订的合同为准，要求能清晰反映项目的服务名称、服务内容）（如有，请提供）

3. 供应商相关获奖证书、认证证书等复印件（如有，请提供）

4. 供应商提供的服务全部由中小企业承接的，提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件（如有，请提供）

附件：

中小企业声明函（格式）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

（标的名称），属于_____行业；承接企业为（企业名称），从业人员___人，营业收入为___万元，资产总额为___万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。2. 中小企业在政府采购活动过程中，请根据自己的真实情况出具本声明函。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或采购代理机构在公告成交结果时，同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

5. 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责（如有，请提供）

附件：

残疾人福利性单位声明函（格式）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

6. 供应商可结合本项目的评审办法视自身情况自行提交相关证明材料（如有，请提供）