

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：**2025年度陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目**

采购项目编号：**HCXM-GK-2510-09**

陕西省政务大数据服务中心

汇成项目管理有限公司共同编制

2025年12月12日

第一章 投标邀请

汇成项目管理有限公司（以下简称“代理机构”）受陕西省政务大数据服务中心委托，拟对2025年度陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：HCXM-GK-2510-09

二、采购项目名称：2025年度陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目

三、招标项目简介

本项目旨在落实《陕西省数字政府建设“十四五”规划》中关于打造全省电子政务“一张网”、全省政务“一朵云”的任务要求，通过服务化方式，实现政务云网的一体化运营，全面及时把握政务云网运行情况。1.构建一套统一的政务云网服务台，提供“陕西省数字政府”省级政务云及陕西省电子政务外网统一接入服务，为省级各单位提供 7*24小时运营响应服务。2.通过政务外网统一服务，实现对政务外网网络资源、域名解析系统、政务外网链路及设备等统一管理、统一运营、统一监测。3.依托政府的一体化资源监测管理平台，实现预计 6 个政务云节点及 2 套管理系统的接入集成以及平台标准化运营；同时依托多平台接入纳管实现省级政务云的资源管理、服务能力管理、工单管理、计量计费管理、重保应急、评价考核等标准化、规范化、高效化运营服务。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、本项目的特定资格要求：（1）、投标供应商为具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。企业法人应提供合法有效的标识有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书；其他组织应提供合法登记证明文件；（2）、投标供应商应授权合法的人员参加投标全过程，其中法定代表人直接参与投标的，须递交《法定代表人身份证明书》和身份证复印件。法定代表人授权代表参加投标的，须递交《法定代表人授权委托书》及授权代表身份证复印件；（3）、财务状况：提供具有财务审计资质单位出具的完整2024年度的财务报告（成立时间至投标文件递交截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）或投标文件递交截止时间前六个月内其开户银行出具的资信证明；（4）、社会保障资金缴纳证明：供应商提供2025年01月01日至今至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明；（5）、税收缴纳证明：供应商提供2025年01月01日至今至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章，依法免税的供应商应提供相关文件证明；（6）、供应商应具备良好的商业信誉，提供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的书面声明；（7）、提供具有履行本合同所必需的专业技术能力的声明。（8）、供应商应在投标截止日前，以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，提供（查询日期为从招标文件发售之日起至投标截止日前）网站截图并加盖供应商公章（开标当天代理机构现场查询，若不符合要求，按无效标处理），查询内容为未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（处罚期限届满的除外）和政府采购严重违法失信行为记录；（9）、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；（10）、本项目不接受联合体投标（提供非联合体承诺书）。

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

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

（四）政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西

省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：陕西省政务大数据服务中心

地址：西安市新城区新城大院

邮编：710000

联系人：陕西省数据和政务服务中心经办

联系电话：029-63912578

代理机构：汇成项目管理有限公司

地址：陕西省西安市雁塔区团结南路12号西安国际人才大厦A座北1508

邮编：710075

联系人：刘婧莎

联系电话：029-68781555

采购监督机构：财政厅政府采购管理处

联系人：柴老师、杨老师

联系电话：029-68936409、029-68936410

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：3,775,500.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p>
3	评标方法	<p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p>
4	是否接受联合体	<p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p>
5	落实节能、环保产品政策	<p>1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购无产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p>
9	投标保证金	<p>采购包1保证金金额：60,000.00元</p> <p>缴交渠道：电子保函,转账、支票、汇票等（需通过实体账户、户名及开户行信息）</p> <p>开户名称：汇成项目管理有限公司（备注：缴纳时需备注项目名称、采购包号；开具保函的单位，在投标截止前一天需给代理机构交一份纸质版保函。）</p> <p>开户银行：中国建设银行股份有限公司西安高新科技支行</p> <p>银行账号：6105 0192 5700 0000 0294</p>
10	标书费信息	免费获取
11	履约保证金（实质性要求）	<p>采购包1：缴纳</p> <p>本采购包履约保证金为合同金额的5%</p> <p>说明：（保函有效期截止到项目服务期结束）说明：合同签订后，中标人以支票、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向采购人缴纳合同总金额的5%作为履约保证金，待终验合格（最终验收完成并按照实际工作双方进行确认;按确认后实际工作量和考核结果进行结算；中标人退还按实际工作量结算多付款项以及考核应扣除款项）无任何争议后，采购人将履约保证金退还给中标人。</p>
12	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
13	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：采购人</p> <p>代理服务费收费标准：经双方协商，按实际中标金额，按差额定率累进法计算，采购人向汇成项目管理有限公司支付招标代理服务费。</p>
14	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
15	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

16	政府采购合同公告、备案	政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告； 政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。
17	进口产品	不允许
18	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
19	特殊情况	出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： （一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。 （一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。

2.2总则

2.2.1适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由陕西省政务大数据服务中心和汇成项目管理有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由陕西省政务大数据服务中心负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由汇成项目管理有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是陕西省政务大数据服务中心。

二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是汇成项目管理有限公司。

四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。

五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- (一) 投标邀请;
- (二) 投标人须知;
- (三) 招标项目技术、服务、商务及其他要求;
- (四) 资格审查;
- (五) 评标办法;
- (六) 投标文件格式;
- (七) 拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

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

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

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

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10 投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1 开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑

义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2 查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.2.2 合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的权利

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

人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4履行合

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5履约验收方案

采购包1：

以招标文件和最终签订合同为准

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人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）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；

- (2) 参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人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；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

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

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 汇成项目管理有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由汇成项目管理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 汇成项目管理有限公司 负责答复。

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

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、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，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的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；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对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。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- （一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：刘婧莎

联系电话：029-68781555

地址：陕西省西安市雁塔区团结南路12号西安国际人才大厦A座北1508

邮编：710075

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

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

本项目旨在落实《陕西省数字政府建设“十四五”规划》中关于打造全省电子政务“一张网”、全省政务“一朵云”的任务要求，通过服务化方式，实现政务云网的一体化运营，全面及时把握政务云网运行情况。1.构建一套统一的政务云网服务台，提供“陕西省数字政府”省级政务云及陕西省电子政务外网统一接入服务，为省级各单位提供 7*24小时运营响应服务。2.通过政务外网统一服务，实现对政务外网网络资源、域名解析系统、政务外网链路及设备等统一管理、统一运营、统一监测。3.依托政府已建的一体化资源监测管理平台，实现 6 个政务云节点及 2 套管理系统的接入集成以及平台标准化运营；同时依托多平台接入纳管实现省级政务云的资源管理、服务能力管理、工单管理、计量计费管理、重保应急、评价考核等标准化、规范化、高效化运营服务。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：3,775,500.00
采购包最高限价（元）：3,775,500.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 （元）	计量 单位	所属行业	是否核 心产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	平台运营服务	1. 0 0	3,775,50 0.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：平台运营服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<div>1.采购项目名称</div> <div>2025年度陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目</div> <div>2.采购项目概况</div> <div>(1) 项目背景</div>

为落实《陕西省人民政府办公厅关于印发数字政府建设“十四五”规划的通知》（陕政办发〔2021〕27号）对于旨在推动陕西省数字政府建设，提升政府治理体系和治理能力现代化水平的要求，以及《省级数字政务基础设施提质攻坚行动工作安排》（2024年）提升省级数字政务基础设施质量的具体措施和工作安排，通过项目的实施进一步加强省级政务云网能力建设，持续提高政务服务的效率和水平。

（2）服务目标

本项目旨在落实《陕西省数字政府建设“十四五”规划》中关于打造全省电子政务“一张网”、全省政务“一朵云”的任务要求，通过服务化方式，实现政务云网的一体化运营，全面及时把握政务云网运行情况。

服务总体上遵循《陕西省数字政府建设“十四五”规划》，从总体、资源、业务及扩宽等层面的目标如下：

- 1.总体层面。提供统一的云资源管理服务，实现“1+11+N”云资源统一管理，实现资源物理分散，逻辑统一管理，形成全省算力资源“一本账”；
- 2.资源层面。省级实现横跨多个省级政务云的资源统一管理，以及政务云资源统计，纵向实现市政务云资源统计；
- 3.业务层面。省级实现业务统一管理，资源和账号的开通、资源控制、监控和预警都是在资源管理服务中统一的无差异化管理。
- 4.考核评价层面。提供省级政务云计量计费、考核以及政务云使用效率评估等服务内容。

（3）信息化目标

1.政务云监测运营服务

依托政务统一运营服务体系与政务云网一体化资源监测和管理平台，结合必要系统与线下数据，推动省级政务云服务达到规模可伸缩、资源可调配、服务可计量的标准，实现政务云服务全生命周期精细化管理。在平台接入方面，将政务云、行业云纳入统一管理体系，完成 6 个政务云节点的对接纳管工作，并接入人工智能管理平台与灾备管理平台，扩大管理覆盖范围；在日常运营方面，从资源“一本账”管理、服务工单管理、变更管理服务入手，全面提升省级政务云的资源服务、管理及工单支撑能力；在专项运营方面，通过服务能力管理、计量计费服务、效能分析服务、考评考核服务，优化政务云服务质量与运营效率；在技术规范方面，编制《政务云资源审核规范》和《政务云机房管理规范》等，为政务云平台运营与机房管理提供标准化指导；在应急保障方面，协助相关部门开展政务云重保与应急管理，保障政务云服务持续稳定运行。

2.政务云网服务台服务

搭建统一化服务交互体系，依托专属服务热线与专职人员，实现省级政务云网 7*24 小时不间断响应，打造省直单位单一、高效的运营服务接口。通过全流程跟踪用户需求、开展用户回访、及时发现并通知监控告警、推进事项督办，对运营服务进行集中化、流程化管控，最终以最优服务模式，全面满足省直单位在日常运行维护、业务运营响应等方面的需求，提升服务质量与响应效率。

3.政务网监测运营服务

以政务外网网络管理平台及相关系统数据为支撑，构建全方位、多层次的政务网运营保障体系。在日常运营层面，实现对省级城域网、广域网的网络链路指标、设备状态指标的统一监测，确保网络基础运行稳定；在专项运营层面，为政务外网一线二线提供技术支持，实现网络资源统一管理、服务商网络服务质量管控及专网融合中政务外网侧运营保障，同时提供省级电子政务外网域名解析服务，提升政务系统访问便捷性；在技术规范层面，编制《陕西省省级电子政务外网运营服务规范》《陕西省电子政务外网域名服务与管理规范》两份管理文件，为政务网运营提供标准化依据；在应急保障层

面，协助相关部门完成政务外网重保与应急管理，保障政务网在特殊场景下的稳定运行。

4.政务网运营工具服务

通过专业运营工具，强化政务外网运营技术支撑能力，保障政务外网稳定、高效、安全运行。在网络管理平台上，借助该平台实现政务外网运行态势感知与分析、网络运行质量评估，为运营服务提供精准监测手段，进而达成全省（或区域）电子政务外网集中监控、统一管理、智能运营与安全保障的目标，为政务协同、公众服务等核心业务筑牢网络支撑；在域名解析上，支撑省级电子政务外网公共区域名的规划、注册、解析、变更及注销等全流程服务，推动域名服务从基础解析向“链接中枢”转型，同时完善域名管理规范、优化 DNS 部署架构、增强 DNS 安全防护能力，建设域名状态监测及日志分析系统与统一分析管理平台，实现域名服务集约共享、安全可控、灵活智能的目标。

（4）服务范围

项目服务用户范围为省数据和政务服务局、省数据和政务服务中心、省级政务云网使用单位。

①政务云监测运营服务范围

政务云监测服务范围包括省数据和政务服务中心以云服务租用形式购买的政务云，以及固定资产形式购买的政务云，包括省政务云西咸节点 1（电信）、省政务云西咸节点 2（联通）、省政务云西咸节点 3（政法）、省政务云西咸节点 4（过渡）、省政务云高新节点 1（过渡）以及预计服务期范围内建设完成的其他政务云节点，纳入监测范围的政务云节点暂定为上述 6 个，具体实际参与监测节点，以最终完成接入为准，验收时据实结算。

②政务网监测运营服务范围

政务网监测运营服务范围包括省级政务外网、省级城域网设备及电子政务外网链路，包括：

（1）电子政务外网设备范围

省电子政务外网设备500台，其中，广域网设备238台，含119台路由器及119台防火墙；骨干网专网接入区设备262台，含131台路由器及131台防火墙。

城域网网络、安全设备共计约90台。

（2）电子政务外网链路范围（预计约240余条）：

1）省级电子政务互联网专线

互联网专线包括：10条1G专线、4条500M专线、2条500M（聚合为1G）。

2）省级数据中心互联电子政务专线

互联电子政务专线包括：6条10G链路、4条5G链路、4条裸光纤

3）省级横向电子政务专线

省级横向园区网-省政府园区：接入单位共计16个，传输链路共计21条；

省级横向-省委：接入单位共计11个，传输链路共计11条；

省级横向-省政府一级单位：接入单位共计33个，传输链路共计42条；

省级横向-省政府二级及以下单位：接入单位共计44个，传输链路共计45条；

省级横向-其他（民主党派、人民团体、驻陕单位、省属企业等）：接入单位共计62个，传输链路共计64条。

4）省级纵向电子政务专线

省级纵向：接入单位共计11个，专线数量共计22条，其中2个地市为3G+3G主备双线接入，其余9个地市均为5G+5G主备双线接入。

表2-1政务网监测运营服务范围汇总

序号	服务范围	服务归属	服务名称	单位	数量	备注
1	电子政务 外网设备	广域网	路由器	台	119	
2			防火墙	台	119	
3		骨干网专 网接入	路由器	台	131	
4			防火墙	台	131	
5		城域网	交换机	台	60	
序号	服务范围	服务归属	服务名称	单位	数量	备注
6			防火墙	台	30	
7	电子政务 外网链路	省级电子 政务互联 网专线	西咸出口	条	4	电信2条1G、移动2条1G
8			茶张路出口	条	4	电信2条1G、移动2条1G
9			省委出口	条	4	电信2条500M（聚合为1G）、移动2条500M
10			省政府前大楼出口	条	4	电信2条1G、移动2条500M
11		省级数据 中心互联 电子政务 专线	西咸<->茶张路	条	2	西咸<->茶张路：联通10G、广电10G
12			西咸<->省委	条	2	西咸<->省委：联通10G、广电10G
13			西咸<->省政府	条	2	西咸<->省政府：联通10G、广电10G
14			西咸<->省人大	条	2	西咸<->省人大：联通5G、广电5G
15			西咸<->省政协	条	2	西咸<->省政协：联通5G、广电5G
16			茶张路<->省委	条	1	茶张路<->省委：广电裸光纤1条；
17			茶张路<->省政府	条	1	茶张路<->省政府：广电裸光纤1条；
18			省委<->省政府	条	1	省委<->省政府：广电裸光纤1条；
19			省委-茶张路-省政府	条	1	省委-茶张路-省政府：广电裸光纤1条

20	省级横向 电子政务 专线	省级横向接入单位	条	183	省级横向接入单位共计166个，传输链路共计183条；
21		省级横向园区网-省政府园区	条	21	省级横向园区网-省政府园区：接入单位共计16个，传输链路共计21条；
22		省级横向-省委	条	11	省级横向-省委：接入单位共计11个，传输链路共计11条；
23		省级横向-省政府一级单位	条	42	省级横向-省政府一级单位：接入单位共计33个，传输链路共计42条；
24		省级横向-省政府二级及以下单位	条	45	省级横向-省政府二级及以下单位：接入单位共计44个，传输链路共计45条；
25	省级纵向 电子政务 专线	省级横向-其他（民主党派、人民团体、驻陕单位、省属企业等）	条	64	省级横向-其他（民主党派、人民团体、驻陕单位、省属企业等）：接入单位共计62个，传输链路共计64条。
26		省级纵向	条	22	

3.服务采购需求

（1）政务云监测运营服务

1)平台接入服务

政务云网一体化资源监测平台通过前置系统与省内现有的资产管理系统实现对接，对各云服务商的资产信息进行全面统计，并以统一的形式展示。并通过前置系统与具备接入条件的2个管理系统（人工智能管理平台、灾备管理平台）进行基础资料收集、接入方案制定等工作。

①省政务云接入服务

平台通过前置系统与省内现有的资产管理系统实现对接，对各云服务商的资产信息进行全面统计，并以统一的形式展示。展示内容涵盖资产的基本信息、实际使用情况以及故障状态情况，旨在提供清晰、全面的资产管理视图。同时，根据工单指派变更需求，以确保资产信息的实时更新和准确性。

本次对6个政务云节点接入将采用主动对接方式，保障政务云能够接入省一体化资源监测和管理平台。具体实际参与监测节点，以最终完成接入为准。在交付节点根据具体的情况进行调整，按需结算。

主要服务内容

本次拟提供共6个政务云节点的接入服务，在交付节点根据具体的情况进行调整，据实结算。具体服务事项如下：

1.政务云接入基础资料评估

对6个政务云节点目前基础资源使用情况进行整体评估，对基础资源使用情况、云管平台及功能，接入数据等进行全面掌握。主动对接6个政务云节点接入，并对云基础资料进行现场调研，依据调研情况形成对应基础资源，云平台功能及接入数据评估报告，为下一步政务云及行业云前置系统接入提供基础资源接入依据。

2. 政务云接入方案

对6个政务云节点进行接入方案制定，确保政务云前置系统能够进行数据接入。依据基础资源评估报告、云管平台功能评估报告、接入数据评估报告，结合实际接入需求，形成相关前置系统接入服务方案，并与相关单位进行方案评定，确定接入方案可实施。

3. 政务云接入

对6个政务云节点进行统一接入及接口开发，实现统一监测。依据政务云接入方案，进行政务云及行业云接入及相关南向接口开发工作，对所需采集的数据及内容进行接入。

4. 政务云接入验证

对6个政务云节点接入后功能及数据进行验证，确保政务云接入后政务云网一体化资源监测和管理平台功能能够正常运行，所有监控内容能够正常显示，对接数据内容完善，数据传输过程安全。接入完成后对一体化资源监测和管理平台进行相关功能进行验证，确保各项功能能够正常运行，安全能够满足三级等保及密码要求。接入完成后对一体化资源监测和管理平台进行数据验证，确保数据能够满足相关监管要求。

下表为基础数据采集，根据实际提供的云服务进行采集类型和采集内容的调整，能够满足云服务的管理要求。对于资源数量，每天进行数据的更新，对于性能数据，每小时进行数据的同步更新。

表 3-1政务云节点数据采集表

序号	系统名称	采集类型	采集内容	对接频次
1		资源	资源池	1次/天
2			云主机	1次/天
3			宿主机	1次/天
4			云主机规格	1次/天
5			VPC	1次/天
6			子网	1次/天
7			数据卷（硬盘或者磁盘，快存储）	1次/天
8			弹性IP	1次/天
9			租户	1次/天
10			项目	1次/天
11			镜像	1次/天
12			负载均衡	1次/天
13			数据卷与云主机的关系	1次/天
14			虚拟私有云与云主机的关系	1次/天
15			租户和项目关系	1次/天
16			物理机	1次/天

17	政务云和 行业云接 入服务		云主机使用率（vCPU，内存，磁盘）	1次/天
18			云主机分配率（vCPU，内存，磁盘）	1次/天
19		云主机性能	CPU使用率	1次/小时
20			内存使用率	1次/小时
21			磁盘的利用率	1次/小时
22			磁盘写速率	1次/小时
23			磁盘读速率	1次/小时
24			网络发送速率	1次/小时
25			网络接收速率	1次/小时
26		云硬盘性能	磁盘读取操作速率	1次/小时
27			磁盘写操作速率	1次/小时
28			磁盘使用率	1次/小时
29		数据库	磁盘利用率	1次/小时
30			数据库连接数	1次/小时
31		负载均衡	并发连接数	1次/小时
32			活跃连接数	1次/小时
33			流入数据包数	1次/小时
34			流出数据包数	1次/小时

主要服务要求

- 1.完成6个政务云节点接入，并按照每朵云接入完成对应评估报告，接入方案，验证报告等内容；
- 2.完成 6个政务云节点接入，接入后一体化资源监测和管理系统平均运行时间（MTBF）≥99.9%；系统平均失效时间（MTTR）≤5分钟；系统可靠性（R）≥99.9%；
- 3.接入安全符合国家等保及密评要求，不得出现安全风险。
- 4.提供服务期内的多云纳管平台的运营服务。

②管理系统接入服务

平台通过前置系统与具备接入条件的2个管理系统（人工智能管理平台，灾备管理平台）进行基础资料收集、接入方案制定等工作，按照省数据和政务服务中心工作安排接入平台相关数据，实现人工智能及灾备数据统一收集、分析与展示。

主要服务内容

本次拟提供共2个管理系统的接入服务，在交付节点根据具体的情况进行调整，按需结算。

本次提供人工智能管理平台/灾备管理平台接入服务将对人工智能管理平台/灾备管理平台进行接入服务。具体服务事项如下

1.人工智能管理平台/灾备管理平台功能评估

主动对接人工智能管理平台/灾备管理平台，并对人工智能管理平台/灾备管理平台功能进行现场调研，依据调研情况形成对应评估报告，为下一步人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入提供接入依据。

2.人工智能管理平台/灾备管理平台接入数据评估

主动对接人工智能管理平台/灾备管理平台，并对接入数据进行现场调研，依据调研情况形成对应评估报告，为下一步人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入提供接入数据依据。

3.人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入方案

依据人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统功能评估报告、接入数据评估报告，结合实际接入需求，形成相关前置系统接入服务方案，并与相关单位进行方案评定，确定接入方案可实施。

4.人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入

依据人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入方案，进行人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入，对所需采集的数据、内容及流程进行接入，并开发一体化资源监测和管理平台与灾备管理平台系统的北向API接口。

5.人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入功能机数据验证

人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入完成后对一体化资源监测和管理平台进行相关功能及数据接入后验证，确保各项功能能够正常运行，安全能够满足三级等保及密码要求。确保各项数据全面接入，实现整体监测和管理需求。

主要服务要求

1.完成2个管理系统接入，并按照每个系统接入完成对应评估报告，接入方案，验证报告等内容；

2.完成2个管理系统接入，接入后一体化资源监测和管理系统平均运行时间（MTBF）≥99.9%；系统平均失效时间（MTTR）≤5分钟；系统可靠性（R）≥99.9%；

3.接入安全符合国家等保及密评要求，不得出现安全风险。

2)日常运营服务

①资源“一本账”管理

主要服务内容

梳理全省政务云资源及服务能力，对省级政务云资源进行全面的统计及分析，并从总体资源、各云池资源、各使用部门、各应用系统等多个维度开展统计，定期向政务云主管部门和运行保障部门输出资源统计报告。

服务范围包括省数据和政务服务中心以云服务租用形式购买的政务云，以及固定资产形式购买的政务云，包括省政务云西咸节点1（电信）、省政务云西咸节点2（联通）、省政务云西咸节点3（政法）、省政务云西咸节点4（过渡）、省政务云高新节点1（过渡）以及预计服务期范围内建设完成的省级政务云，服务对象为省数据和政务服务局以及省数据和政务服务中心。

主要服务要求

按总体资源、各云池资源、各使用部门、各系统应用等多个维度开展统计工作：对全省级政务云资源进行全面分类和统计。具体包括对现有云资源进行详细分类，涵盖基础设施（计算、存储）、应用平台、数据库、网络及安全服务等类别。

②云服务工单管理

主要服务内容

协助政务云主管部门、政务云运行保障部门开展的日常政务云工单支撑工作，根据《陕西省省级政务云资源使用管理实施细则（试行）》，涵盖对IaaS、PaaS、数据库、大数据等云资源申请、变更、注销，以及其他相关策略、服务工单的全面支撑，包括在工单流程中与省级各单位技术沟通、工单的技术预评审等。

服务范围包括省数据和政务服务中心以云服务租用形式购买的政务云，以及固定资产形式购买的政务云，包括省政务云西咸节点1（电信）、省政务云西咸节点2（联通）、省政务云西咸节点3（政法）、省政务云西咸节点4（过渡）、省政务云高新节点1（过渡）以及预计服务期范围内建设完成的省级政务云。

服务对象为省数据和政务服务局、省数据和政务服务中心以及各政务云使用单位。

主要服务要求

1.工单流程中技术预评审：协助政务云运行保障部门对政务云使用单位提交的政务云工单进行技术预评审，

确保其符合政务云平台的技术标准与规范要求，同时保证资源申请的准确性。

2.工单的派发及交付：协助政务云运营保障部门将审批完成的工单派发给各政务云服务商以及相关运维单位，并复核其工单执行。在交付过程中，协助政务云使用单位处理政务云资源使用过程中的问题。

③变更管理服务

主要内容

变更管理服务：协助政务云运行保障单位处置各类变更服务，主要是政务云内部变更，版本升级、补丁、云服务扩容、硬件扩容、更换、安全配置变更等，需要确保每一次变更都能经过严格的审查和监控，以保证云服务的安全性、稳定性和可靠性。协助政务云保障单位管控变更全流程，确保安全性、稳定性与可靠性。具体内容：

变更受理：接收并审核云服务商提交的变更请求；

风险评估：分析变更对业务系统的影响范围及潜在风险；

方案预审：审核变更方案、回退计划及测试计划，并提出建议；

闭环优化：月度复盘已实施变更，总结经验并优化流程。

服务范围包括省数据和政务服务中心以云服务租用形式购买的政务云，以及固定资产形式购买的政务云，包括省政务云西咸节点1（电信）、省政务云西咸节点2（联通）、省政务云西咸节点3（政法）、省政务云西咸节点4（过渡）、省政务云高新节点1（过渡）以及预计服务期范围内建设完成的省级政务云。

服务对象为省数据和政务服务局、省数据和政务服务中心以及各政务云使用单位。

主要服务要求

- 1.规范性：严格遵守政务云管理单位和政务运行保障部门制定的变更规范。
- 2.及时性：及时受理、评估变更请求。在规定时限内完成审批流程协调。及时通知相关方。变更实施后及时验证和关闭变更记录。
- 3.完整性：确保变更记录信息完整、准确。

3)专项运营服务

①计量计费服务

主要内容

按月从多云纳管平台、各政务云云管等系统及线下申请单等多方收集数据，并进行数据整理及清洗，按照政务云池、部门、业务系统维度汇总资源使用量。依据服务能力定价、折扣率等计费规则，交叉核验用量数据与工单记录，整理并输出每月计费单据，并同步给政务云监理和审计单位，协助其进行计费审核，计划5个政务云池进行计量计费。

服务范围包括省数据和政务服务中心以云服务租用形式购买的政务云，以及固定资产形式购买的政务云，包括省政务云西咸节点1（电信）、省政务云西咸节点2（联通）、省政务云西咸节点3（政法）、省政务云西咸节点4（过渡）、省政务云高新节点1（过渡）以及预计服务期范围内建设完成的省级政务云。

服务对象为省数据和政务服务局以及省数据和政务服务中心。

主要服务要求

- 1.准确性：费用误差率 $\leq 1\%$ ，资源用量与监测控制系统原始数据100%一致。
- 2.时效性：次月15个工作日内完成上月账单。
- 3.合规性：严格遵循政务云服务采购合同及财政部门计费审计规范。

②效能分析服务

主要内容

分析各政务云使用单位各政务应用的用云情况，提供客观、全面的评估，及时发现资源过度配置或过忙的情况，指导使用单位合理调整资源，帮助其高效地使用云资源，提高政务云整体资源利用率。

按政务云池、省级单位、政务应用等维度进行分析，并指导和支撑省级各单位进行优化，监督优化落地。

服务范围：包括省数据和政务服务中心以云服务租用形式购买的政务云，以及固定资产形式购买的政务云所提供的资源、承载的业务系统以及各政务云使用单位，共计**830+**个应用，**55+**个省级单位，**14000+**个虚机。

服务对象为省数据和政务服务局以及省数据和政务服务中心。

主要服务要求

- 1.全面客观评估： 定期覆盖所有单位，分析核心资源（CPU、内存、存储、数据库）的利用率、配置合理性、活跃度、瓶颈等，提供数据驱动的评估报告。
- 2.精准识别问题：基于政务云管理单位制定的相关规范，进行精准识别。
- 3.提供优化指导： 针对识别问题，给出具体、可操作建议，包括缩容规格、更换实例类型、回收资源方案、扩容建议等。
- 4.闭环根据结果： 跟踪优化措施实施效果，持续监控验证资源利用率提升或性能改善情况，纳入后续报告。

③考评考核服务

主要服务内容

协助政务云运行保障部门，根据不同政务云池合同约定以及政务云服务商考评考核规范，对政务云服务商开展评估考核工作。从相关系统获取数据，结合线下数据，协助输出评估考核报告。每个政务云每月进行一次评估考核。

从政务云网一体化资源监测平台、各云管平台等系统收集客观数据，从线下收集满意度数据进行考核服务，现有**3**个云池需要考核，包括省政务云西咸节点**1**（电信）、省政务西咸节点**2**（联通）、省政务西咸节点**3**（政法）。

主要服务要求

规范性：严格遵循政务云合同约定以及政务云服务商考评考核规范要求，建立标准化的考核流程。考核指标设定、评估方法选择、报告撰写格式等均需符合相关规范，确保考核工作的合法性、公正性与专业性。

及时性：在启动考核工作后，严格按照 **15** 个工作日的时间要求完成全部考核任务。制定详细的考核进度计划，明确各阶段的时间节点和责任人，合理安排数据采集、分析评估、报告撰写与审核等工作，确保考核工作高效推进。若因特殊情况导致考核进度延迟，需及时向政务云运行保障部门报告，并说明原因和解决方案。

④平台运营服务

主要服务内容

对政务云网一体化资源监测管理平台进行运营及技术支撑，确保其能够正常、稳定运行以及数据采集准确。

1. 数据维护支持

根据业务需求，梳理政务云网一体化资源监测管理平台中集成、统计及计算数据，确保数据准确性与可靠性，对用户进行数据汇总分析及导出操作。

（1）核心目标：

准确性：平台展示的资源信息（配置、状态、用量等）真实反映各云平台的实际状况。

一致性：同一资源在不同视图（清单、报表、拓扑图）、不同时间点与源云平台记录之间保持一致。

（2）校验对象

政务云网一体化资源监测管理平台的数据校验对象涵盖平台运行过程中的各类核心数据，具体如下：

基础资源数据：包括虚拟机、容器、存储、网络设备等各类基础资源的信息，如虚拟机的名称、IP地址、规

格、状态、所在区域等；存储的容量、类型、挂载状态等。

性能监控数据：主要有CPU 使用率、内存占用、磁盘IO、网络带宽等反映资源运行状态的指标数据，以及这些指标对应的采集时间等信息。

（3）数据准确性校验方法

1）基础资源数据准确性校验

实时同步校验：通过调用各云厂商提供的API，定时（如每5分钟）拉取资源列表，将获取到的源数据与平台本地存储的数据进行实时比对。检查是否存在资源新增、删除情况，以及资源属性（如虚拟机的规格、状态等）是否发生变更

字段级校验：对基础资源数据的每个字段进行细致校验。例如，校验虚拟机 IP地址是否符合IPv4或IPv6规范；检查资源名称是否存在特殊字符或格式错误；确认资源状态字段（如运行中、已停止等）与源数据保持一致。

2）性能监控数据准确性校验

时间戳校验：确保性能监控数据的采集时间与实际情况一致，监测数据是否存在延迟过大（如超过设定阈值）或时间错乱的情况。若发现时间异常，需及时排查采集流程。

量程校验：针对各类性能指标设置合理量程，如CPU使用率、内存占用率等指标不得超过100%，网络带宽不得超过该资源的最大带宽限制。当出现超出量程的异常值时，判定为采集错误。

采集频率校验：检查性能数据是否按照平台设定的采集频率（如每5分钟）进行采集，避免出现数据缺失。若发现采集频率异常，触发对应的排查机制。

（4）数据一致性校验方法

分析某资源的历史性能数据与实时数据的趋势是否合理，避免出现无原因的突变。例如，某虚拟机的CPU使用率在历史上长期稳定在30%左右，若实时数据突然飙升至90%且无明显业务变化，需检查是否存在数据采集或传输错误。

2.巡检服务与验证

平台服务工程师人员每月执行全功能模块操作及关键业务流程验证（按角色），确保系统功能、数据采集、查询与调用等核心操作正常运行，及时汇总、上报巡检发现问题，并跟进开发流程完成问题分析与解决。

主要服务要求

表 3-2 平台运营服务要求

服务模块	核心要求
定期功能巡检与验证	1. 每月全覆盖功能模块及关键业务流程验证（按角色） 2. 确保核心功能（数据采集、查询、调用）100%可用 3. 问题当日上报，72小时内提供解决方案
数据维护支持	1. 按需梳理平台集成/统计/计算数据，确保数据一致性及准确性 2. 支持用户数据汇总分析及导出需求（响应时效≤4小时）

4)技术咨询服务

①主要服务内容

协助政务云主管部门和政务云运行保障部门编写《政务云资源审核规范》《政务云机房管理规范》，明确政务云资源申请、分配、变更、退出的全流程审核机制及机房建设、环境、设备管理等标准细则。

以上两个规范的具体名称以采购人最终确认名称为准。

②主要服务要求

- 1.规范性要求：严格遵循国家及地方关于政务云资源管理、安全合规等政策法规（如《政务信息系统安全等级保护基本要求》《云计算服务安全能力要求》），确保规范内容符合管理要求。
- 2.调研分析要求：深入调研本地政务云资源分配现状、审核流程痛点及需求，确保规范内容贴合实际管理场景。
- 3.协作要求：编制过程中需与政务云服务商、审批部门定期组织研讨会，确保各方意见融入规范。

5)应急保障服务

①主要服务内容

服务范围协助省数据和政务服务局及省数据和政务服务中心，进行政务云重保管理服务以及应急管理服务，工作内容如下：

- 1.重保管理服务，协助政务云运行保障部门，做好各项重保事务事前、事中、事后做好协调、总结和监督管理工作，以应对可能的安全威胁和风险，确保政务云在重保期间安全稳定服务，支持应用系统正常运行。预计3次重保服务，如有其他重保需求，且实际触发的重保服务次数超过3次，服务方将完全免费提供该范围内的重保服务，不额外收取服务费用、人工成本或技术支持费用。
- 2.应急管理服务：协调相关各方开展应急演练工作，组织各政务云相关方，制定云平台应急演练方案；审核应急演练方案。

②主要服务要求

1.重保管理服务

覆盖重大活动（如两会）及春节、国庆等必要节假日，建立事前预案-事中监控-事后复盘闭环机制。

事前准备：组织各云服务商输出可落地重保方案以及值班人员计划。

事中汇报：组织各云服务商进行每天重保报告输出，每天根据要求准时完成。

事后总结：组织各云服务商进行重保总结报告。

2.应急管理服务

根据管理部门要求，定期组织应急演练。

组织应急演练应覆盖关键场景，并模拟真实场景。

应急演练后，组织各云服务商输出总结报告。

（2）政务云网服务台服务

①主要服务内容

提供陕西省数字政府省级政务云及陕西省电子政务外网统一接入工作服务台，为省级各单位提供7*24小时运营响应服务，响应渠道包含电话、IM在线等方式。

服务台工作内容主要包含省级政务云、政务外网各类服务咨询指引、故障受理、工单分派、问题管理、知识库管理、服务质量报告、SLA跟踪督办等。

②主要服务要求

1.服务范围

覆盖对象：接入省级政务云、电子政务外网的省级各单位用户。

支持系统：省级政务云、电子政务外网。

2.服务时间

服务时段：7×24小时。

3.服务渠道

电话热线、IM在线。

4.资源保障

每班次1名服务台中级工程师在岗。

工作时间段配备 1名高级工程师负责疑难技术解决服务。

（3）政务网监测运营服务

1)日常运营服务

①网络工单管理服务

主要服务内容

网络工单管理服务是协助政务网主管部门及运行保障部门开展政务外网络资源交付工作，服务内容涵盖对IP地址申请、回收，接入链路和系统域名的开通、变更、注销等流程的全面支撑，包括在工单支撑过程中与省级各单位进行技术沟通、资源申请的技术预评审以及流程后的实施等环节。

主要服务要求

- 1.流程中的技术评审：协助政务网运行保障部门对政务网使用单位提交的政务网资源申请方案进行技术评审，确保其符合电子政务外网的技术标准与规范要求，同时保证资源申请的准确性。
- 2.服务工单的分发、复核及反馈：将审批后的工单分发至对应的政务网服务商及相关运营团队，并监督其在规定时间内能进行执行，复核其工单执行情况，并将结果反馈至政务网使用单位及政务网运营保障部门。

②网络监测数据分析服务

主要服务内容

提供网络设备监控接入，完成对电子政务外网骨干网、城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联及网络出口等电子政务外网共计590台设备配置纳入监控平台，包括设备监控配置、录入、变更、删除等全生命周期管理，以及所承载的政务外网主管及运行保障部门租用的省级横向（城域网）电子政务专线、省级纵向（广域网）电子政务专线、省级电子政务互联网专线、省级数据中心互联专线共计240条运营商链路的接入配置，提供进行7*24小时的持续监测服务，范围详见1.5.2服务范围的设备及链路。

提供网络设备专业数据分析，完成对省电子政务外网骨干网、省级城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联设备及网络出口设备等电子政务外网设备运行情况的监测数据进行分析。通过对监测数据的持续跟踪、分析，将政务外网链路运行情况数据进行汇总、梳理，编制政务外网链路运营周报及月报及时上报政务运行保障部门。依据政务外网链路监测数据及链路对服务商工单受理情况的统计分析，协助政务外网运行保障部门对链路服务商进行服务质量考核。

主要服务要求

按照统一标准，实现对网络设备纳管监控；依托政务网运行监测数据，通过人工分析，针对自动化系统无法识别的复杂场景、敏感业务、跨域故障，提供深度研判、根因定位、治理建议及决策支撑。

- 1.全面客观：覆盖所有具备监测条件的政务外网设备及链路资源，提供数据驱动的分析报告。
- 2.精准识别问题：基于政务外网管理部门制定的相关规定及规范，精准识别服务商提供的服务问题。
- 3.提供优化指导：针对识别出的问题，给出具体可操作建议，包括裁撤网络设备及链路、优化网络结构、网络资源回收、扩容建议等。
- 4.闭环跟踪结果：跟踪优化措施实施效果，持续监控验证网络资源利用率、提升或性能改善情况，纳入运营报告。

2)专项运营服务

①地址管理服务

主要服务内容

1.服务范围：

根据省电子政务外网省级平台政务外网平面/互联网平面，提供IP地址管理服务。

现有电子政务外网在用和未用的10段（1658万个）、59段（6.5万个）、192段和172段（内部使用），合计约1670万个，对省级各部门、11地市及107区县的政务外网IP地址进行采集、收集并梳理。

2.服务内容：

- （1）提供省电子政务外网省级平台-政务外网平面IP地址规划、分配、统计、检索、回收等服务；
- （2）提供省电子政务外网省级平台-互联网平面IP地址规划、分配、统计、检索、回收等服务；
- （3）提供政务外网平面/互联网平面的IP地址台账。

主要服务要求

1.IP地址规划服务要求

- （1）要求运营服务团队具备专业的大型网络规划能力，确保规划方案具有科学性、合理性和前瞻性，能够满足当前及未来一定时期内的政务外网业务拓展需求。
- （2）规划过程中要充分考虑不同部门、不同业务系统的特性及对网络的需求差异，制定出层次清晰、易于管理和扩展的 IP 地址分配策略，同时要遵从国家及地方相关电子政务外网地址管理规范 and 标准，保证地址规划的合规性。

2.IP地址分配服务要求

能够依据制定的 IP 地址规划方案，及时、准确地为省电子政务外网省级平台政务外网平面及互联网平面的各部门、各业务系统分配所需的 IP地址，确保地址分配过程的高效性和准确性，避免地址分配错误或重复分配等问题的发生。进行完善的地址分配记录，对IP地址的分配对象、用途、分配时间等关键信息进行详细记录，以便后续的查询、管理和审计工作，确保地址分配的确定性的可追溯性。

3.IP地址统计服务要求

定期对已分配、未分配以及预留的 IP地址数量进行统计，生成清晰、详细的统计报表，并及时提供给政务外网运行保障部门，为 IP 地址资源的合理规划和调配提供准确的数据支持。

4.IP地址检索服务要求

提供便捷、高效的IP 地址检索服务，确保政务外网运行保障部门能够快速、准确地查询到特定 IP 地址的相关信息，包括地址的分配状态、使用部门、关联业务系统、分配时间等。

5.IP地址回收服务要求

建立完善的 IP 地址回收机制，当出现政务外网平面或互联网平面的部门业务系统变更、设备下线等情况导致 IP 地址不再使用时，能够及时、准确地收回相应的 IP 地址，并将其重新纳入可分配地址资源池，实现 IP 地址资源的循环利用，避免地址资源的浪费。地址回收过程中，要严格按照相关流程和规范进行操作，对回收的地址进行必要的检查和清理，确保回收的地址相关业务配置已确定清洗干净、无残留配置和冲突隐患，以便后续能够安全地重新分配使用。

6.IP地址信息台账输出服务要求

为省电子政务外网省级平台政务外网平面及互联网平面建立详细、准确、实时更新的 IP 地址信息台账，台账信息应涵盖 IP 地址的分配状态、使用部门、关联业务系统、分配时间、回收时间（如有）等全方位的内容，确保 IP 地址管理的确定性和可追溯性，台账要具备良好的数据一致性和完整性，与实际的 IP 地址分配和使用情况保持高度一致，同时要定期对台账数据进行备份和归档，以防止数据丢失或损坏，为长期的 IP 地址资源管理和审计提供可靠的依据。

②网络资产管理服务

主要服务内容

1.服务范围

协助政务外网运行保障部门，为省电子政务外网骨干网、省级城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联设备及网络出口设备等电子政务外网设备提供统一的网络资产管理服务，实现电子政务外网网络设备资产一本账，设备范围详见服务范围。

2.服务内容主要包括：

（1）提供省电子政务外网骨干网、省级城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联设备及网络出口设备等电子政务外网设备的统一运营管理服务；

（2）提供政务外网网络设备资产登记、变更和统计，网络管理平台纳管资产属性可自定义，范围包括资产归属单位、厂家名称、类型、型号、管理IP地址、联系人、联系方式、上架时间、质保日期、服务状态等内容。

（3）输出电子政务外网网络设备资产一本账。

主要服务要求

1.网络设备纳管服务要求

（1）运营服务过程需保障纳管的高效性和准确性，不遗漏任何关键设备。

（2）运营服务通过监控指标提供监测服务，根据科学、合理、全面的监控指标，精准反映网络设备的运行状态，并根据实际需求在服务期间提供监控指标调整和优化。

（3）服务期内确保网络设备运行信息的实时性、准确性和完整性展示，通过界面能清晰、直观、易操作，方便管理人员随时查看设备运行情况。

2.网络设备资产管理服务要求

（1）服务期内建立完善的网络设备资产登记管理制度，确保对电子政务外网设备的资产信息登记全面、准确、及时。

（2）对资产变更情况进行及时、准确的跟踪和记录，确保资产信息的动态更新，能够真实反映资产的实时状态，变更流程要规范、严谨，避免出现资产信息混乱或不一致的情况。

（3）定期对网络资产进行统计分析，生成各类统计报表，如资产数量统计、资产分布统计、资产状态统计等，为资产管理和决策提供有力的数据支持，统计结果要准确、可靠，能够为资产优化配置提供参考依据。

3.资产管理能力服务要求

服务期内进行多类型设备管理，如路由器、防火墙、交换机等网元的资产管理，并提供资产数据存储和检索服务能力，管理人员可快速查询和定位特定资产信息。

③接入单位台账管理服务

主要服务内容

服务范围为电子政务外网接入单位提供台账管理服务，省级各部门、11地市及107区县，服务内容：

1.运营服务工程师对政务外网接入用户信息台账进行管理，录入并维护用户信息包括但不限于用户名称、联系人、联系电话、联系邮箱、联系地址；

2.记录用户网络接入信息台账，网络接入信息包括但不限于上下联设备名称、设备位置、设备型号、接入端口、链路带宽、互联IP地址等服务；

3.提供接入单位信息及时更新服务（按次）；

4.提供整体信息核对每半年更新一次。

主要服务要求

1.用户管理信息台账服务要求

（1）用户信息的录入确保能准确记录用户名称、联系人、联系电话、联系邮箱、联系地址等各项用户信息，且信息的呈现应清晰、易查，方便接入单位及相关管理人员随时查看与调取。

(2) 运营服务建立完善的台账权限管理机制，保障用户管理信息的安全性与保密性，只有经过授权的人员才能进行信息的录入、修改及访问操作，防止信息泄露或被未授权人员篡改。

(3) 对于用户管理信息的更新，应能及时响应接入单位的变化情况，确保信息的时效性和准确性。当接入单位的联系人、联系电话等信息发生变更时，运营人员应在接到更新通知后的5个工作日内完成信息的更新操作。

2.用户网络接入信息台账服务要求

(1) 要能够全面、详尽地记录用户网络接入的各项关键信息，包括但不限于上联设备名称、设备位置、设备型号、接入端口、链路带宽、互联IP地址等服务，且信息记录应准确无误，与实际网络接入情况保持高度一致。

(2) 须具备便捷的信息查询和检索功能，接入单位或网络管理人员能够通过多种查询条件，如设备名称、IP 地址等，快速定位并获取特定用户的网络接入信息，以便于进行网络故障排查、维护及优化等工作。

(3) 服务期内能及时掌握网络接入信息的变化情况，并及时更新台账。

3.接入单位信息及时更新服务（按次）要求

(1) 服务提供商应明确指定专人负责对接入单位信息更新的服务请求进行接收、处理和反馈，确保每次更新服务需求都能得到及时响应，从接到更新请求到开始处理的时间间隔不得超过5个工作日。

(2) 在每次进行接入单位信息更新时，要严格按照既定的流程和规范进行操作，对更新前后的信息进行详细的对比和核对，确保更新后的信息完整、准确，无遗漏、无错误。同时，应做好更新操作的日志记录，记录内容包括更新时间、更新内容、操作人员等，以便后续进行追溯和审计。

(3) 更新完成后，应及时通知接入单位及相关管理人员信息已更新，并提供更新后的信息清单或报告，供其进行确认和查阅。若接入单位对更新后的信息存在疑问或异议，服务提供商应负责进一步核实和处理，并在5个工作日内给予明确的答复。

④域名解析系统运营服务

主要服务内容

1.域名系统全生命周期配置管理：基于网络安全及政务信息化管理要求，针对省级电子政务外网公共区域名的规划、注册、解析、变更及注销等全流程环节，通过标准化管理机制和智能化技术平台，实现域名资源的合规性管控、安全性保障及高效运营的体系化服务。确保电子政务外网公共区业务系统域名服务的稳定性、可追溯性及抗风险能力，支撑电子政务外网安全可信运行。

2.数据分析与报告：数据分析与报告：定期收集和分析域名解析日志，监测异常流量和潜在威胁，一旦发生安全事件，进行详细的事件溯源分析，追踪攻击源、传播路径和影响范围。通过分析DNS解析日志和其他相关数据，全面评估事件的影响，并采取有效的后续应对措施，生成详细的运营报告，为决策提供数据支持，并建立完善的历史数据归档，确保在发生安全事件时能快速溯源。

3.安全事件监控与响应：快速响应和处理任何可能的电子政务外网公共区域名的安全漏洞、攻击。确保对所有安全事件有迅速且精准的处置能力，减少潜在的业务影响，提供7*24小时进行域名解析的安全事件监控。

主要服务要求

1.域名全生命周期管理

建立域名全生命周期管理流程，涵盖域名从申请到最终撤销的全部环节，包括但不限于域名申请、审批、注册、开通、使用、变更、到期提醒、删除等，确保流程无遗漏环节。

2.数据分析与报告

根据解析数据获取访问系统人员的访问时段、变化趋势等，针对域名解析的状态指标进行统计分析，输

出自定义报表。

对DNS解析数据进行长期的存储、监控和分析，建立全面、精细的域名资产台账，构建域名体系结构画像。

以恶意域名作为关键索引，将内部该域名的解析行为与关联的外部威胁请求关联的安全事件、威胁组织等元素统一结合，提供监测网内威胁情况并为安全防护和追溯提供有效的依据。

3.服务系统优化与升级

每年完成不少于2次全面的系统升级优化评估，分析域名解析系统的性能瓶颈，优化缓存策略、查询响应时间和负载均衡算法，并在必要时进行版本升级。升级前在测试区完成安全测试。

3)技术咨询服务

①主要服务内容

1.服务范围

协助政务网主管部门及政务网运行保障部门，编制《陕西省省级电子政务外网运营服务规范》《陕西省电子政务外网域名服务与管理规范》。

2.服务内容

（1）《陕西省省级电子政务外网运营服务规范》，明晰政务外网运营服务各方权责边界、规范政务外网运营服务流程为核心目标，指导陕西省省级政务外网运营服务工作。

（2）《陕西省电子政务外网域名服务与管理规范》，规定陕西省省级电子政务外网域名系统的建设、域名命名规则和规划、域名管理申请使用和管理。

以上两个规范的具体名称以采购人最终确认名称为准。

②主要服务要求

1.合规性与衔接性：规范内容遵循国家及陕西省关于电子政务外网、网络安全、域名管理等方面的最新法律法规、政策文件和技术标准（如国家电子政务外网相关规范、网络安全法等），并与陕西省现有电子政务管理体系、制度文件有效衔接。

2.深入调研与需求分析：开展深入细致的调研工作，全面了解陕西省省级电子政务外网（含域名系统）的现状、运营模式、管理流程、各方角色职责、现有痛点难点及未来发展需求。调研对象需覆盖政务网主管部门、运行保障部门等关键干系人。

3.可操作性与实用性：规范内容立足陕西省实际，条款清晰明确，流程设计合理可行，权责界定无歧义，具有高度的可操作性和指导性，能切实用于指导日常运营和管理工作。

4)应急保障服务

①主要服务内容

服务范围协助省数据和政务服务局及省数据和政务服务中心，服务内容包括进行政务外网重保管理及应急管理服务。

②主要服务要求

1.重保管理服务是政务外网运营服务商协助政务外网运行保障部门，做好各项重保事务事前、事中、事后做好协调、总结和监督管理工作，以应对可能的安全威胁和风险，确保政务外网在重保期间安全稳定服务，承载业务正常运行。预计3次重保服务，如有其他重保需求，且实际触发的重保服务次数超过3次，服务方将完全免费提供该范围内的重保服务，不额外收取服务费用、人工成本或技术支持费用。

2.制定政务外网应急演练计划，审核应急演练方案，协调相关各方开展应急演练工作。

（4）政务网运营工具服务

1)网络管理平台服务

①服务内容

通过网管平台服务支撑保障电子政务外网更稳定、高效、安全运行，依托技术手段实现对全省（或区域）电子政务外网的集中监控、统一管理、智能运营和安全保障，为政务协同、公众服务等核心业务提供可靠的网络支撑，平台服务内容如下：

1. 监控管理

通过**SNMP**自动发现各类主流网络设备，包括主流厂商的路由器、交换机、防火墙、负载均衡、**VPN**等设备，监控能力包括：**SNMP**状态、**CPU**利用率、内存利用率、端口状态、端口速率、端口带宽利用率、端口丢包率、端口错包率、广播包速率、总流量、上行流量、下行流量、板卡、光模块、风扇、电源等运行状态和指标。

支持对于主流操作系统的管理，实现主机状态的集中查看和单个设备查看结合的管理，支持对于基本信息、运行状态、硬件状态、运行内容的一体化管理；

提供服务器硬件带外管理，以**IPMI**方式进行硬件状态监控；同时提供硬件管理总览界面，按照不同异常进行快速归类，便于快速定位硬件问题；

提供数据库、中间件、标准应用单实例的管理，实现状态、性能、相关进程的一体化管理。

2. 告警管理

提供阈值事件，**IP**地址事件，**syslog**，**trap**事件设置告警规则。允许根据事件触发通知，和智维场景实现告警的快速处置。提供当前告警的统一查看，并允许对于历史告警的多条件查询，快速定位到历史告警。

提供按照发生对象、指标、规则进行归类分析，实现故障频发现象的分析总结。提供告警异常调用中台通知服务实现告警的即时通知。

3. 通知管理

提供短信等多种通知方式，以模板化方式进行配置前端使用相关参数，便于快速实现客户现场的通知通道的部署。

4. 报表管理

提供各类管理对象数据无压缩存储和查询能力，通过简单设置可实现不同管理域的个性化报表，统计对象包括但不限于资源、性能指标、告警、流量、链路等；实现对系统可监控的资源、组件进行全类型、全局性、全指标的统计分析。提供基础报表模板，包括：可用率分析模板、性能负载模板、告警统计模板、容量分析模板。

5. 网络拓扑管理

提供对网络设备拓扑关系展现和更新、设备性能、设备状态的实时展现和监控。

6. 统一CMDB

建立集中、完整、统一、实时的资源管理数据库；记录、存储资源信息、关联关系、软硬件基本信息、维护信息；为事件管理、问题管理、变更管理提供查询、诊断的基础；同时也为**IT**资产管理提供记录、查询、汇总、统计、分析基础，以确保能够在资源的整个生命周期内跟踪资源的状态，所有资源被正确识别，资源当前和历史状态得到记录，资源记录的完整性得到维护和确认。

7. IP地址管理

提供**IP**地址资源的使用管理形成分配基准，形成**IP**地址规划，并可以通过在用、在线、分配、可**Ping**通等多个角度评估是否可分配；支持**IP**、部门、子网的在线、历史在线情况的查询，帮助用户发现使用中的**IP**地址及接入接口。自动监测使用中的**IP**地址及接入位置，及时发现非法使用的**IP**地址。

8. 服务管理

提供服务台、服务请求管理、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、服务级别管理、知识库、报表管理等管理功能。

9.专线管理

提供以用户维度管理运营商专线的专项管理功能，包含对于全域专线的实时状态统一查询，快速了解单线故障还是多线故障。提供线路关键性能的实时排序，为用户快速找到维护要点。提供运营商的专线服务质量如中断次数，中断时长的分析，对于线路运行容量的整体分析和统计。

10配置管理

对网络设备配置文件进行自动定时备份、恢复、比对，提供网络设备配置备份和配置变更检测功能，即对路由器、交换机等网络设备的配置文件进行备份，并检测设备配置项是否被修改。

提供配置下发、配置还原、合规审计等功能，支持批量修改网络设备配置、快速恢复已备份的配置文件、自动检测网络设备中不合规的配置项。

11.资产管理

提供资产台账管理；提供资产事件管理，如维保到期等事件；提供资产汇总、对比、报废等统计；支持资产模型动态管理；支持资产分权分域管理；

12.系统管理

系统自管理包括性能、资源使用情况、告警等；支持第三方对接；

13.安全管理

支持接入安全管控；密码安全；用户管理，权限管理等包括账号创建管理、基于角色的访问控制（RBAC），账号权限分级分权限分资产限制未授权操作。

②服务要求

1.监测有效性和即时性服务要求：

（1）运行监测服务包含设备级监控（电源状态、风扇状态、启停记录、CPU、内存、温度、告警采集等），接口级监控（UP/DOWN状态、网络延时、带宽利用率、接口速率、链路抖动及丢包率、告警采集等），实时采集与展示关键性能指标。确保能够及时、准确地获取设备及链路运行状态信息，以便快速发现并处理相关异常情况。

（2）运行监测服务的采集频率满足至少每1-5分钟一次的数据采集和更新。

（3）运行监测服务具备告警触发机制，满足60秒内触发异常运行情况告警。告警内容包括告警时间、告警设备名称、告警类型、告警级别、告警详细描述等。

2.告警通知与跟踪服务要求

（1）通过告警通知机制，当监测设备、链路出现告警信息时，在 15分钟内将告警详情（包括告警时间、设备名称、告警级别、告警描述等）通过短信或即时通讯工具等方式及时通报给政务网服务商及运营相关人员，确保各服务商能够第一时间获取故障信息，及时开展故障处置工作。

（2）运营服务工程师负责跟踪设备、链路服务商的故障处置进度，保持密切沟通，实时掌握故障处理的最新情况，并将处置进度及时记录在服务记录系统中，记录内容应包括故障受理时间、服务商反馈时间、故障处理进度描述、预计修复时间等详细信息，以便于后续查询和追溯。

3.政务网数据采集要求

（1）监控指标

根据政务外网的实际运行需求和不同设备、链路的特点，可以自定义监控指标的功能，灵活定义各类监控指标。

（2）平台对接

提供全协议交互支持功能，服务包括与不同厂商、不同型号的网络设备进行无缝对接和通信，实现对设备的端口链路数据全面采集和准确解析。

（3）可视化

可视化服务提供将政务外网链路运行信息以直观、清晰、形象的方式进行即时展示，提供多种可视化的展示方式，如拓扑图、表格等，可以根据不同的需求和场景选择合适的展示方式。

（4）服务可用性

为确保网络管理平台能够提供高质量、可靠的服务，满足用户的需求，网络管理平台应保证7*24小时不间断运行，服务可用性达到 99.9% 以上。平台应具备良好的容错能力和冗余机制，当出现硬件故障、软件故障等问题时，能够快速切换到备用系统，确保服务不中断。定期对平台进行维护和升级，维护和升级工作应安排在非业务高峰期进行，并提前通知用户，避免对用户的正常业务造成影响。

表 3-3网管管理平台数据采集表

序号	系统名称	采集类型	类型信息	采集内容	采集频次
1	网络管理平台	资源数据	硬件信息	风扇状态(all)	1-5分钟1次
2				电源状态(all)	1-5分钟1次
3				板卡状态 (all)	1-5分钟1次
4				以太接口在线数	1-5分钟1次
5				以太接口在线率	1-5分钟1次
6				CPU负载	1-5分钟1次
7				MEM负载	1-5分钟1次
8				连续运行时间	1-5分钟1次
9				接口索引(key)	1-5分钟1次
10				接口别名	1-5分钟1次
11				接口描述(key)	1-5分钟1次
12				接口速率	1-5分钟1次
13				光接口名称	1-5分钟1次
14				当前发送功率	1-5分钟1次
15				当前接收功率	1-5分钟1次
16			协议监测	Ping状态	1-5分钟1次
17				PING响应时间	1-5分钟1次
18				PING丢包率	1-5分钟1次
19			接口及线	SNMP状态	1-5分钟1次
20				总流量	1-5分钟1次
21				出流量	1-5分钟1次
22				入流量	1-5分钟1次
23				带宽占用比	1-5分钟1次
24				出带宽占用比	1-5分钟1次
25				入带宽占用比	1-5分钟1次
26				丢包数	1-5分钟1次
27				出丢包数	1-5分钟1次
28				入丢包数	1-5分钟1次

29			路检	错包数	1-5分钟1次
30			查	出错包数	1-5分钟1次
31				入错包数	1-5分钟1次
32				吞吐量	1-5分钟1次
33				接口总字节数	1-5分钟1次
34				接口连接状态	1-5分钟1次
35				丢错包率	1-5分钟1次
36				总包数	1-5分钟1次
37				错包率	1-5分钟1次
38				会话数	1-5分钟1次

2)域名解析系统服务

①服务内容

省级DNS服务，提供给省级电子政务外网公共区域名的规划、注册、解析、变更及注销等服务，实现域名的业务互访、系统调用的关键环节，逐渐从过去提供基础解析服务，向着“链接中枢”的角色转变。建设完善域名管理规范，调整DNS部署架构，分级建设、分层设计、设备冗余，增强DNS安全防护能力，建设域名状态监测及日志分析系统，建设统一分析管理平台，实现集约共享、安全可控、灵活智能等目标。

DNS 域名解析系统服务所涉及的政务域名设计，需符合相关域名设计要求，兼顾权威性、规范性、易用性、安全性，严格遵循国家相关法规，既要体现政务属性，又要便于公众识别和使用，且需遵守《陕西省电子政务外网域名服务与管理规范》中“用层级体现规范，用名称传递功能”的核心要求；政务外网 DNS 采用“国家级 - 省级 - 市级 - 县级”四级分层架构，各级节点独立部署且协同工作，其中国家级 DNS 节点管理顶级政务外网域名（如.gov.cn在政务外网的映射）并存储全国政务外网核心域名解析记录。省级 DNS 节点管理本省政务外网域名、同步国家级节点数据并向下级推送；同时，域名必须通过本级政务外网管理中心审批并获得 “政务外网域名使用许可证”（与公网备案分离，仅用于外网内部标识），其结构还需符合外网规范，通常为 “[业务标识].[部门标识].[行政区划].gov.cn”。

政务外网 DNS 解析配置步骤：

步骤1：接入本级政务外网 DNS 服务器

向本级政务外网管理单位申请接入权限，获取 DNS 服务器地址。

将业务系统所在网络的“DNS 服务器”参数指向本级 DNS 节点。

步骤2：配置核心解析记录

政务外网域名解析以“私有 IP 映射”和“业务隔离”为核心，常用记录类型及配置规则如下：

表 3-4政务外网域名解析规则

记录类型	作用
A 记录	域名→政务外网IPv4
AAAA 记录	域名→政务外网IPv6

CNAME 记录	域名→政务外网别名
PTR 记录	IPv4/IPv6→域名（反向解析）
TXT 记录	存储业务标识信息

步骤3：跨层级解析配置（如需省 / 国家访问）

若业务需上级部门（如省级）访问，需完成“多级同步”：

本级 DNS 节点向省级 DNS 节点提交“跨层级解析申请”，附业务说明、IP 地址、访问权限范围。

省级 DNS 节点审核通过后，在其系统中添加“jhsy.sjyj.nanjing.gov.cn→10.20.30.40”的 A 记录，并同步至国家级节点（如需）。

配置“解析权限控制”：通过 DNS 服务器的 ACL（访问控制列表）限制仅省级指定 IP 段可查询该记录，避免无关访问。

②服务要求

域名解析系统服务要求如下：

1.递归解析服务

为省级电子政务部门提供递归解析服务。当DNS服务器接收到查询请求时，将进行递归查询，直到获取最终的解析结果。如果本地DNS服务器无法直接解析请求的域名，它将向其他DNS服务器发起查询，直至返回目标IP地址，保证解析过程的准确性和高效性。递归解析系统能处理来自政务外网任意域名查询请求，正确执行转发或迭代递归查询过程，按照权威服务器返回的生存期（TTL）正确地进行域名数据缓存。

2.权威解析

提供域名的权威解析服务，拥有特定域名的最终解析权，并能直接返回域名对应的IP地址。当用户请求某一域名的解析时，权威DNS服务器负责提供该域名的权威答案，确保解析结果的准确性和可信度。与递归解析不同，权威解析不依赖其他DNS服务器，而是直接提供解析结果，通常用于确保域名系统的稳定性与安全性。权威解析系统提供符合RFC相关标准的域名系统权威解析服务，支持正向解析、反向解析功能；提供子域授权服务，将子域解析权委派到其他DNS服务器。

3.安全防护

针对省级电子政务外网域名系统的全流程、多维度安全防护体系，通过技术加固、实时监测拦截、应急响应与合规管理四维协同，保障域名解析服务的可用性、完整性、抗攻击性及业务连续性，防范域名劫持、污染、DDoS攻击等安全风险，确保政务外网核心业务稳定运行。

提供防御DNS欺骗、缓存投毒、缓存窥探等攻击的防护能力，提供隧道攻击、反射放大攻击、SERVFAIL攻击防护服务；提供黑白名单、域名解析限速、源IP请求限速等安全服务；提供DNS威胁域名（挖矿、勒索、木马、蠕虫等）过滤、DNS报文深度分析安全服务；应对系统高危漏洞（包括但不限于操作系统漏洞及域名系统软件漏洞）及时响应并提供更新补丁，最大程度降低安全风险。

表 3-5域名解析系统功能清单

序号	服务名称	服务描述
----	------	------

1	递归解析	为省级电子政务部门提供递归解析服务。当DNS服务器接收到查询请求时，将进行递归查询，直到获取最终的解析结果。如果本地DNS服务器无法直接解析请求的域名，它 will 向其他DNS服务器发起查询，直至返回目标IP地址，保证解析过程的准确性和高效性。递归解析系统能处理来自政务外网任意域名查询请求，正确执行转发或迭代递归查询过程，按照权威服务器返回的生存期（TTL）正确地进行域名数据缓存。
2	权威解析	提供域名的权威解析服务，拥有特定域名的最终解析权，并能直接返回域名对应的IP地址。当用户请求某一域名的解析时，权威DNS服务器负责提供该域名的权威答案，确保解析结果的准确性和可信度。与递归解析不同，权威解析不依赖其他DNS服务器，而是直接提供解析结果，通常用于确保域名系统的稳定性与安全性。权威解析系统提供符合RFC相关标准的域名系统权威解析服务，支持正向解析、反向解析功能；提供子域授权服务，将子域解析权委派到其他DNS服务器。
3	安全防护	<p>针对省级电子政务外网域名系统的全流程、多维度安全防护体系，通过技术加固、实时监测拦截、应急响应与合规管理四维协同，保障域名解析服务的可用性、完整性、抗攻击性及业务连续性，防范域名劫持、污染、DDoS攻击等安全风险，确保政务外网核心业务稳定运行。</p> <p>提供防御DNS欺骗、缓存投毒、缓存窥探等攻击的防护能力，提供隧道攻击、反射放大攻击、SERVFAIL攻击防护服务；提供黑白名单、域名解析限速、源IP请求限速等安全服务；提供DNS威胁域名（挖矿、勒索、木马、蠕虫等）过滤、DNS报文深度分析安全服务；应对系统高危漏洞（包括但不限于操作系统漏洞及域名系统软件漏洞）及时响应并提供更新补丁，最大程度降低安全风险。</p>

4.服务性能要求

- （1）系统处理能力指标。QPS(Query per Second)≥100000。
- （2）并发用户数指标。≥30000。
- （3）服务可用性指标。≥99.99%。
- （4）兼容性指标。全栈自主可控，全面适配国产芯片、操作系统，核心代码自主率达100%。

表3-6 域名解析系统服务清单

序号	服务名称	服务用途	服务要求	单位	数量
----	------	------	------	----	----

1	DNS 权威解 析服务	域名 系统	<p>一、硬件服务参数</p> <p>网络接口：千兆电口≥6，万兆光口≥2；处理器：国产处理器≥8核，主频≥2.8GHz；内存：≥16GB</p> <p>存储：硬盘≥2TB×2；电源：冗余电源；设备规格：2U标准机架式软硬一体专用设备；性能指标：DNSQPS≥120000。</p> <p>二、维保服务参数</p> <p>服务保障：原厂软硬件质保五年；重大故障响应：30分钟响应，2小时到场，3小时内解决。</p> <p>三、软件服务参数</p> <p>1、基础功能：支持记录类型：A、AAAA、CNAME、MX、NS、PTR、TXT、SRV、SPF；支持IPv6解析。</p> <p>2、智能解析与负载均衡：全局负载均衡功能，健康监测方式≥15种；负载均衡算法≥9种（含动态就近性、静态保持算法等）；支持兜底解析策略（动态/静态）。</p> <p>3、安全防护：支持国家商用密码算法；二层防欺骗（IP/MAC绑定）；支持DNS安全防护（防DDOS攻击、请求限速）。</p> <p>4、域名与视图管理：二级域名自助注册与审核流程；基于源IP的视图功能（支持多视图优先级配置）。</p> <p>5、管理与可视化：权威/递归DNS统一集中管理，配置下发与数据监控；支持解析统计信息可视化（QPS、Top域名/IP等）。</p> <p>6、日志与告警：支持DNS解析日志收集与分析；告警方式≥2种（短信、邮件）。</p>	套	2
---	-------------------	----------	---	---	---

2	DNS 递归解 析服务	域名 系统	<p>一、硬件服务参数</p> <p>网络接口：千兆电口≥6，万兆光口≥2；处理器：国产处理器≥8核，主频≥2.8GHz；内存：≥16GB；存储：硬盘≥2TB×2；电源：冗余电源；设备规格：标准机架式软硬一体专用设备；性能指标：DNSQPS≥120000。</p> <p>二、维保服务要求</p> <p>服务保障：原厂软硬件质保五年，3年威胁情报库升级服务；重大故障响应：30分钟响应，2小时到场，3小时内解决。</p> <p>三、软件服务要求</p> <p>1、基础功能：支持记录类型：A、AAAA、CNAME、MX、NS、PTR、TXT、SRV、SPF；支持IPv6解析；</p> <p>2、递归解析与转发：支持转发服务器监测及NS域名自动更新；支持解析结果排序（基于源地址或域名）；</p> <p>3、安全防护：防DDOS攻击、域名/IP限速、恶意域名过滤；支持本地恶意域名库与威胁情报联动；</p> <p>4、缓存与视图管理：支持基于视图的缓存设置（最大/最小缓存时间等）；</p> <p>5、统计与告警：解析统计（QPS、域名排行、解析成功率等），支持报表导出；告警方式≥2种（短信、邮件），支持多维度告警设置；</p> <p>6、集中管理：权威/递归DNS设备统一集中管理，配置下发与数据监控；支持与DNS日志分析系统联动。</p>	套	2
---	-------------------	----------	--	---	---

4.其他服务要求

（1）服务团队要求

服务实施过程中需要投入必要的人员，保障项目运营工作正常开展，支撑全省政务云运营工作顺利开展，保障项目服务交付和服务质量。

根据运营工作岗位内容和要求，形成由专家、高、中、初级水平人员构成，根据运营服务岗位和工作量需求，建立具备项目管理专家、政务云专家、软件系统和政务云架构、网络、服务交付等多种类型能力、多层次运营服务团队，提供包括日常服务和专项服务，保障运营服务正常运转和持续稳定高质量交付。

投标人须书面承诺，如在项目实际执行过程中发生项目经理不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购人有权要求更换项目经理，投标人须在两周内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则采购人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

投标人如在服务期内更换投标时提供的拟配备工作人员，需经采购人同意。申请人员更换应遵循资质和职称对等或更高替换原则，即新替人员的数量、学历、技术职称、执业（职业）资格等均应相应等于或高于被替换人员，并须经过培训达到工作要求后才能投入工作，否则采购人有权向投标人追究相应责任。

如采购人认为投标人派出的人员不足以按期保质完成服务任务,投标人应按采购人要求增派或更换，增派或更换人员须经过采购人同意。如仍不能符合项目服务质量要求，采购人有权责令停止服务并整改或解除合

同，由此造成的损失由投标人负责。

表4-1服务人员配置

工程师级别	能力和岗位要求	人员配备
初级工程师	1.具备政务云或政务网相关的基础知识 2.应具备文档编辑、数据处理等能力，完成相关文档的记录、整理、核对和检查 3.对简单政务云或政务网运营事件处理能力	政务云运营2名初级工程师。 政务网运营2名初级工程师。
中级工程师	1. 应有具备同行业相关工作经验 2. 应具备对政务云或政务网相关基础数据进行分析、评估并最终形成报告的能力 3. 具备对政务云或政务网相关基本业务的处理能力，如变更评审、资源申请评审等 4. 应基本具备对相关指南、方案等的编写能力 5. 应基本具备对较复杂相关运营事件的处理能力	政务云网服务台3名中级工程师。 政务云运营6名中级工程师。 政务网运营2名中级工程师
高级工程师	1. 应有具备同行业相关工作经验 2. 应具备对政务云或政务网相关复杂数据进行分析、评估并最终形成报告的能力 3. 具备对政务云或政务网相关复杂业务的处理能力，如变更评估、资源申请优化等 4. 应具备对初、中级工程师的管理能力，并对项目的进度进行把控并及时进行调整的能力	政务云网服务台1名高级工程师。 政务云运营6名高级工程师。 政务网运营3名高级工程师。

(2) 交付成果

政务云网一体化资源监测管理平台运营服务，在省级层面提供政务云网服务台、政务网监测运营、政务网运营工具采购、政务云监测运营等服务，具体交付成果包含但不限于以下内容。

表 4-2 服务交付成果汇总表

序号	服务 大类	服务 小类	服务分 项	服务内 容	数量	服务说明
----	----------	----------	----------	----------	----	------

				平台接入服务政务云接入	1	6个政务云节点接入基础资源评估	《政务云基础资料评估》	6份	对6个政务云节点目前基础资源使用情况进行整体评估，对基础资源使用情况、云管平台及功能，接入数据等进行全面掌握。主动对接6个政务云节点接入，并对云基础资料进行现场调研，依据调研情况形成对应基础资源，云平台功能及接入数据评估报告，为下一步政务云及行业云前置系统接入提供基础资源接入依据。
					2	6个政务云节点接入方案	《政务云接入方案》	6份	对6个政务云节点进行接入方案制定，确保政务云前置系统能够进行数据接入。依据基础资源评估报告、云管平台功能评估报告、接入数据评估报告，结合实际接入需求，形成相关前置系统接入服务方案，并与相关单位进行方案评定，确定接入方案可实施。
					3	6个政务云节点接入	《政务云接入》	6份	对6个政务云节点进行统一接入及接口开发，实现统一监测。依据政务云接入方案，进行政务云及行业云接入及相关南向接口开发工作，对所需采集的数据及内容进行接入。

		4		6个政务云节点功能验证	《政务云接入功能及数据验证》	6份	对6个政务云节点接入后功能及数据进行验证，确保政务云接入后政务云网一体化资源监测和管理平台功能能够正常运行，所有监控内容能够正常显示，对接数据内容完善，数据传输过程安全。接入完成后对一体化资源监测和管理平台进行相关功能进行验证，确保各项功能能够正常运行，安全能够满足三级等保及密码要求。接入完成后对一体化资源监测和管理平台进行数据验证，确保数据能够满足相关监管要求。
		5	平台接入 服务管理系统接入	1个人工智能平台/1个灾备管理平台基础资源评估	《人工智能管理平台/灾备管理平台基础资料评估》	2份	人工智能管理平台/灾备管理平台进行现场调研，依据调研情况形成对应评估报告，为下一步人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入提供接入依据。
		6		1个人工智能平台/1个灾备管理平台接入方案	《人工智能管理平台/灾备管理平台接入方案》	2份	依据人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统功能评估报告、接入数据评估报告，结合实际接入需求，形成相关前置系统接入服务方案，并与相关单位进行方案评定，确定接入方案可实施。
		7		1个人工智能管理平台/1个灾备管理平台接入	《人工智能管理平台/灾备管理平台接入》	2份	依据人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入方案，进行人工智能管理平台/灾备管理平台前置系统接入，对所需采集的数据、内容及流程进行接入，并开发一体化资源监测和管理平台与灾备管理平台系统的北向API接口。

政务云监测服务	8	1个人 工智能管理平 台/1个灾备管 理平台接入功 能及数据验证	输出《人工智 能管理平 台/灾备管 理平台接 入功能及数 据验证》	2份	人工智能管理平台/灾备管理 平台前置系统接入完成后对 一体化资源监测和管理平台 进行相关功能及数据接入后 验证，确保各项功能能够正 常运行，安全能够满足三级 等保及密码要求。确保各项 数据全面接入，实现整体监 测和管理需求
	9	资源“一本账”管理服务	《省级 政务云 资源运 营周报 》	30份	对省级政务云资源进行全面的 统计及分析，并从总体资源 、各云池资源、各使用部 门、各应用系统等多个维度 开展统计，定期向政务云主 管部门和运行保障部门输出 资源统计报告。
	10		《省级 政务云 资源运 营月报 》	8份	服务范围包括省数据和服务 中心以云服务租用形式购买 的政务云，以及固定资产形 式购买的政务云，包括省政 务云西咸节点1（电信）、政 务云西咸节点2（联通）、政 务云西咸节点3（政法）、省 政务云西咸节点4（联通过渡 ）、省政务云高新节点1（过 渡）以及预计服务期范围内 建设完成的省级政务云。
	11		《省级 政务云 资源运 营季度 度报》	2份	
	12		《工单 技术预 评审记 录》	8份	协助政务云主管部门、政务 云运行保障部门开展的日常 政务云工单支撑工作，根据 《陕西省省级政务云资源使 用管理实施细则（试行）》 ，涵盖对IaaS、PaaS、数据 库、大数据等云资源申请、 变更、注销，以及其他相关 策略、服务工单的全面支撑 ，包括在工单流程中与各委 办厅局技术沟通、工单的技术 预评审等。
	13	云服务工单管理	《工单 派发及 交付记 录》	8份	

	14		变更管理服务	《变更申请单/记录》	37份	变更管理服务：协助政务云运行保障单位处置各类变更服务，主要是政务云内部变更，版本升级、补丁、云服务扩容、硬件扩容、更换、安全配置变更等，需要确保每一次变更都能经过严格的审查和监控，以保证云服务的安全性、稳定性和可靠性。协助政务云保障单位管控变更全流程，确保安全性、稳定性与可靠性。
	15			《变更管理分析报告》	7份	
	16	专业运营	计量计费服务	《政务云服务商月度计费账单》	8份	按月从多云纳管平台、各政务云云管等系统及线下申请单等多方收集数据，并进行数据整理及清洗，按照政务云池、部门、业务系统维度汇总资源使用量。依据服务能力定价、折扣率等计费规则，交叉核验用量数据与工单记录，整理并输出每月计费单据，并同步给政务云监理和审计单位，协助其进行计费审核。
	17		效能分析服务	《政务云使用单位月度用云评估报告》	8份	分析各政务云使用单位各政务应用的用云情况，提供客观、全面的评估，及时发现资源过度配置或过忙的情况，指导使用单位合理调整资源，帮助其高效地使用云资源，提高政务云整体资源利用率。
	18			《政务云使用单位季度用云评估报告》	2份	

		19	服务	考评考核服务	《省级政务云服务商月度考核报告》	8份	协助政务云运行保障部门，根据不同政务云池合同约定以及政务云服务商考评考核规范，对政务云服务商开展评估考核工作。从相关系统获取数据，结合线下数据，协助输出评估考核报告。每个政务云每月进行一次评估考核。
		20		平台运营服务	《月度巡检报告》、《数据维护记录》	8份	<p>对多云管理平台进行运营及技术支撑，确保其能够正常、稳定运行以及数据采集准确。</p> <p>1. 数据维护支持</p> <p>根据业务需求，梳理多云管理平台中集成、统计及计算数据，确保数据准确性与可靠性，对用户进行数据汇总分析及导出操作。</p> <p>2. 巡检服务与验证</p> <p>平台服务工程师人员每月执行全功能模块操作及关键业务流程验证（按角色），确保系统功能、数据采集、查询与调用等核心操作正常运行，及时汇总、上报巡检发现问题，并跟进开发流程完成问题分析与解决。</p>
		21	技术咨询 服务	/	《政务云资源审核规范》	1份	<p>协助政务云主管部门和政务云运行保障部门编写《政务云资源审核规范》、《政务云机房管理规范》，明确政务云资源申请、分配、变更、退出的全流程审核机制及机房建设、环境、设备管理等标准细则。</p> <p>以上两个规范的具体名称以采购人最终确认名称为准。</p>
		22			《政务云机房管理规范》	1份	

23				《重保方案》	按需	协助省数政局及省数政服务中心，进行政务云重保管管理服务以及应急管理服务 1、重保管理服务，协助政务云运行保障部门，做好各项重保事务事前、事中、事后做好协调、总结和监督管理工作，以应对可能的安全威胁和风险，确保政务云在重保期间安全稳定服务，支持应用系统正常运行。预计3次重保服务。 2、应急管理服务：协调相关各方开展应急演练工作，组织各政务云相关方，制定云平台应急演练方案；审核应急演练方案。
24				《重保日报》	按需	
25				《重保总结报告》	按需	
26		应急保障服务	/	《应急演练执行报告》	1份	
27				《应急演练总结》	1份	
28	政务云网服务台服务	政务云网服务台服务	服务台运营服务	《政务云网服务台运营服务月报》	8份	提供统一的服务台及相关服务
29				《服务台各类记录编号规则》	1份	
30			网络工单管理服务	《工单技术预评审记录》	8份	网络工单管理服务是协助政务网主管部门及运行保障部门开展政务外网络资源交付工作，服务内容涵盖对IP地址申请、回收，接入链路和系统域名的开通、变更、注销等流程的全面支撑，包括在工单支撑过程中与省级各单位进行技术沟通、资源申请的技术预评审以及流程后的实施等环节。
31				《工单派发及交付记录》	8份	

		32	日常运营服务	网络监测数据分析服务	《政务外网运营服务周报》	32份	提供网络设备监控接入，完成对电子政务外网骨干网、城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联及网络出口等电子政务外网共计 590 台设备配置纳入监控平台，包括设备监控配置、录入、变更、删除等全生命周期管理，以及所承载的政务外网主管及运行保障部门租用的省级横向（城域网）电子政务专线、省级纵向（广域网）电子政务专线、省级电子政务互联网专线、省级数据中心互联专线共计 240 条运营商链路的接入配置，提供进行 7*24 小时的持续监测服务。 提供网络设备专业数据分析，完成对省电子政务外网骨干网、省级城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联设备及网络出口设备等电子政务外网设备运行情况的监测数据进行分析。通过对监测数据的持续跟踪、分析，将政务外网链路运行情况数据进行汇总、梳理，编制政务外网链路运营周报及月报及时上报政务运行保障部门。依据政务外网链路监测数据及链路对服务工单受理情况的统计分析，协助政务外网运行保障部门对链路服务商进行服务质量考核。	
		33			《政务外网运营服务月报》、	8份		
		34			《陕西省政务网络传输链路租用服务项目月度服务质量考核报告》	8份		

35	政务网监测运营服务	IP地址管理服务	《陕西省电子政务外网IP地址信息台账》	8份	服务内容： (1) 提供省电子政务外网省级平台-政务外网平面IP地址规划、分配、统计、检索、回收等服务； (2) 提供省电子政务外网省级平台-互联网平面IP地址规划、分配、统计、检索、回收等服务； (3) 提供政务外网平面/互联网平面的IP地址台账。
			网络资产管理服务	1份	服务内容主要包括： (1) 提供省电子政务外网骨干网、省级城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联设备及网络出口设备等电子政务外网设备的统一运营管理服务；
			《陕西省电子政务外网网络设备资产管理运营服务月报》	8份	(2) 提供政务外网网络设备资产登记、变更和统计，网络管理平台纳管资产属性可自定义，范围包括资产归属单位、厂家名称、类型、型号、管理IP地址、联系人、联系方式、上架时间、质保日期、服务状态等内容。
			接入单位台账管理服务	1份	服务内容： 1.运营服务工程师对政务外网接入用户信息台账进行管理，录入并维护用户信息包括但不限于用户名称、联系人、联系电话、联系邮箱、联系地址； 2.记录用户网络接入信息台账，网络接入信息包括但不限于上下联设备名称、设备位置、设备型号、接入端口、链路带宽、互联IP地址等服务；
36	政务网监测运营服务	专项运营服务	《陕西省电子政务外网网络设备资产一本账》	1份	服务内容主要包括： (1) 提供省电子政务外网骨干网、省级城域网、省级部门接入网、省级政务云数据中心云间互联设备及网络出口设备等电子政务外网设备的统一运营管理服务；
37			《陕西省电子政务外网网络设备资产管理运营服务月报》	8份	(2) 提供政务外网网络设备资产登记、变更和统计，网络管理平台纳管资产属性可自定义，范围包括资产归属单位、厂家名称、类型、型号、管理IP地址、联系人、联系方式、上架时间、质保日期、服务状态等内容。
38			接入单位台账管理服务	1份	服务内容： 1.运营服务工程师对政务外网接入用户信息台账进行管理，录入并维护用户信息包括但不限于用户名称、联系人、联系电话、联系邮箱、联系地址； 2.记录用户网络接入信息台账，网络接入信息包括但不限于上下联设备名称、设备位置、设备型号、接入端口、链路带宽、互联IP地址等服务；

		39		《域名解析系统运营服务月度报告》	8份	(1) 域名系统全生命周期配置管理：基于网络安全及政务信息化管理要求，针对省级电子政务外网公共区域名的规划、注册、解析、变更及注销等全流程环节，通过
		40		域名解析系统运营服务	按需	标准化管理机制和智能化技术平台，实现域名资源的合规性管控、安全性保障及高效运营的体系化服务。
		41	技术咨询 服务	输出《重大安全事件处置报告》，按需输出		(2) 数据分析与报告：定期收集和分析域名解析日志，监测异常流量和潜在威胁，一旦发生安全事件，进行详细的事件溯源分析，追踪攻击源、传播路径和影响范围。通过分析DNS解析日志和其他相关数据，全面评估事件的影响，并采取有效的后续应对措施，生成详细的运营报告，为决策提供数据支持，并建立完善的历史数据归档，确保在发生安全事件时能快速溯源。
		42		《陕西省省级电子政务外网运营服务规范》	1份	协助政务网主管部门及政务网运行保障部门，编制
				《陕西省电子政务外网域名服务与管理规范》	1份	1. 《陕西省省级电子政务外网运营服务规范》，明晰政务外网运营服务各方权责边界、规范政务外网运营服务流程为核心目标，指导陕西省省级政务外网运营服务工作。
						2. 《陕西省电子政务外网域名服务与管理规范》，规定陕西省省级电子政务外网域名系统的建设、域名命名规则和规划、域名管理申请使用和管理。

43		应急保障服务	/	《重保实施方案》	按需	服务范围协助省数政局及省数政服务中心，服务内容包 括进行政务外网重保管理服务及应急管理服务。
44				《重保总结报告》	按需	
45				《应急演练年度计划》	1份	
46				《演练方案审核意见书》	1份	
47				《应急演练执行报告和总结》	1份	
48	政务网运营工具服务	网络管理平台服务	网络管理平台	网管管理平台	1个	提供符合参数和功能要求的网络管理平台
49		域名解析服务	DNS权威解析服务	DNS权威解析服务器	2个	提供符合参数和功能要求的DNS设备
50		系统服务	DNS递归解析服务	DNS递归解析服务器	2个	提供符合参数和功能要求的DNS设备

（3）服务考核

为保障本项目的运营服务质量，进行服务的评价评估。服务管理单位应编制项目服务管理办法文件，主要内容应包括考核的组织管理、考核的时间和程序、考核得分的计算方法、考核分数和支付费用的关系等。

1)服务评估

服务评估主要针对服务提供方完成交付的每个单项服务和 Service 管理水平进行评估，以交付质量和 Service 管理评估结果确定服务费用的付款比例。服务评估内容主要包括服务质量、服务交付、安全管理、Service 管理和 Service 满意度等方面，服务的评价周期包括按照单个服务项目（如数据处理、运营管理等）和固定时间周期（月/季度），服务评估分值满分为100分，并分为四个服务等级。

服务采购方可根据服务评估分值按下表确定对应的服务费用付款比例：

表 4-3 服务评估分值付款表

服务考评分值	等级	付款比例（%）
≥90分	A	100%
≥80分，<90分	B	95%
≥60分，<80分	C	90%
<60分	D	应先进行整改，在下一评估周期内完成整改，评估分值≥60分，付款比例为80%；整改后评估仍<60分的，付款比例由服务采购方和服务提供方协商，最低可能为0。

按照服务内容分类进行服务评价评估，具体要求如下：

表 4-4 服务内容分类评价评估表

一级指标	二级指标	三级指标	评分	得分
运营服务绩效（50分）	服务及时有效性	服务响应及时率	8	
		服务首次解决	8	
		事件响应及时率	8	
		事件首次解决	8	
		报告提交及时率	8	
	服务规范性	流程规范性	5	
		交付物规范性	5	
运营服务能力（30分）	人员	人员管理	1	
		岗位结构	1	
		知识	1	
		技能	1	
		经验	1	
	资源	知识库	2	
	技术	发现问题	2	
		解决问题	2	
	过程	服务目录	3	
		服务台	3	
		服务报告	3	
		工单管理	3	
		问题管理	3	
		配置管理	2	
		变更管理	2	
运营服务满意度（20分）	事件与问题	事件与问题解决满意度	5	
	技术能力	工程师技术能力满意度	10	
	服务态度	工程师服务态度满意度	5	

总分（各项得分相加）			100	
------------	--	--	-----	--

2)服务考核

表 4-5 服务考核表

服务内容	一级分类	二级分类	交付物	数量	考核标准
政务云网服务台服务	服务台运营服务	/	《政务云网服务台运营月度服务报告》	1次/月	于次月12个工日完成交付
		/	《服务台各类记录编号规则》	1份	合同执行30个工作日完成交付
	日常运营服务	网络工单管理服务	《工单技术预评审记录》	按次	按月输出，于次月3个工日完成交付
			《工单派发及交付记录》	按次	按月输出，于次月3个工日完成交付
		网络监测数据分析服务	《政务外网运营服务周报》	1次/周	在下周一前提交
			《政务外网运营服务月报》	1次/月	在次月的前10个工作日内提交
			《陕西省政务网络传输链路租用服务项目月度服务质量考核报告》	1次/月	半年度报告需在半年度结束后的20个工作日内提交。
	专项运营服务	IP地址管理服务	《陕西省电子政务外网IP地址信息台账》	1份	详细记录省电子政务外网省级平台政务外网平面和互联网平面的IP地址相关信息的台账文档
		网络资产管理服务	《陕西省电子政务外网网络设备资产一本账》	1次/半年	半年统计一次，准确率不低于99%
			《陕西省电子政务外网网络设备资产管理运营服务月报》	1次/月	次月10个工作日内交付

				政务网运营服务	接入单位台账管理服务	《政务外网接入单位台账》	1次/半年	半年统计一次，准确率不低于 99%
					域名解析系统运营服务	《域名解析系统运营服务月度报告》	1次/月	月度报告于次月 10 个工作日内交付
						《重大安全事件处置报告》	按需	重大件处置完成后 5 个工作日内提交
					技术咨询服务	《陕西省省级电子政务外网运营服务规范》	1份	涵盖总则、术语定义、服务范围与内容、各方职责与权责边界（管理方、运营方、使用方等）、服务流程等内容。
						《陕西省电子政务外网域名服务与管理规范》	1份	包括域名体系架构与规划原则、域名命名规则、域名申请与注册流程、域名变更/注销流程、域名解析服务管理等内容。
					应急保障服务	《重保实施方案》	4份/半年	重保方案于保障启动前 1 个工作日提交，重保
						《重保总结报告》	4份/半年	总结报告重保结束后 3 个工作日提交
						《应急演练年度计划》	1次/半年	应急演练计划和方案启动前 3 个工作日提交，应急演练执行报告和总结在演练结束后 5 个工作日内完成交付。
						《演练方案审核意见书》	1次/半年	
						《应急演练执行报告和总结》	1次/半年	
					平台接入服务	6个政务云节点基础资料评估	6份	按照每朵云接入完成对应信息收集，评估报告等内容
						6个政务云节点接入方案	6份	制定6个政务云节点接入方案，并通过评审
						6个政务云节点接入	6份	接入安全符合国家等保及密评要求，不得出现安全风险

政务云运营服务	平台接入服务		6个政务云节点接入功能及数据验证	6份	完成接入后，提交验证报告等内容
		平台接入服务管理系统接入	人工智能管理平台/灾备管理平台基础资源评估	2份	完成对应信息收集，评估报告等内容
			人工智能管理平台/灾备管理平台接入方案	2份	制定2个管理系统接入方案，并通过评审
			人工智能管理平台/灾备管理平台接入	2份	接入安全符合国家等保及密评要求，不得出现安全风险
			人工智能管理平台/灾备管理平台接入功能及数据验证	2份	完成接入后，提交验证报告等内容
	日常运营服务	资源“一本账”管理	《省级政务云资源运营周报》	24次/半年	省级政务云运营周报于本周日前提交
			《省级政务云资源运营月报》	6次/半年	省级政务云运营月报于次月10个工作日内提交
			《省级政务云资源运营半年报》	1次/半年	于次月10个工作日内提交
		服务工单管理	《工单技术预评审记录》	按次	技术评审记录于申请提交后3个工作日内完成交付
			《工单派发及交付记录》	按次	每月更新，于次月10日前完成更新
		变更管理服务	《变更申请单/记录》	按次	变更申请提交后1个工作日提交
			《变更管理分析报告》	1份/月	每月度结束后10个工作日内提交
		计量计费服务	《政务云服务商月度计费账单》	6次/半年	账单准确率不低于99%，账单于次月15个工作日内完成

专项运营服务	效能分析服务	《政务云使用单位月度用云评估报告》	6次/半年	月度用云评估报告于次月10个工作日内完成交付
		《政务云使用单位季度用云评估报告》	2次/半年	季度用云评估报告于次月15个工作日内完成交付
		《优化跟踪及验收报告》	按需	优化跟踪验收报告于给省级各单位发通知后50个自然日完成交付
	平台运营服务	《月度巡检报告》	1份/月	于次月10个工作日内提交
		《数据维护记录》	1份/月	于次月10个工作日内提交
	考评考核服务	《省级政务云服务商季度考核报告》	2次/半年	季度考核报告于次月15个工作日内完成交付。
技术咨询服务	/	《政务云资源审核规范》	1份	涵盖申请材料清单、合规性评估标准、配额动态调整规则，强化安全合规前置审查
		《政务云机房管理规范》	1份	规范政务云机房物理安全与可靠性
应急保障服务	/	《重保方案》	3份	重保方案启动前1个工作日提交，日报于当天
		《重保日报》	3份	
		《重保总结报告》	3份	规定时间提交，重保总结结束后7个工作日内提交
		《应急演练执行报告》	1次/半年	应急演练执行报告、应急演练报告在演练结束后7个工作日内完成交付。
		《应急演练总结》	1次/半年	

注：服务内容以具体考核情况为准，根据实际情况结算。

（4）验收方法

1.交付验收

参照《陕西省省级政务信息化项目竣工验收管理办法（试行）》要求，由项目管理单位组织，本项目服务提供单位和监理单位参与，并邀请相关专家参加，对服务提供单位按照合同约定拟交付政务云网一体化资源监测管理平台运营服务的能力，开展交付验收并形成验收意见。

1.1交付验收条件

1.服务提供单位按照项目合同要求，可以提供政务云网服务台服务、域名解析设备服务、网络

平台管理服务时，启动交付验收。

2.项目的政务云网服务台服务、域名解析设备服务、网络平台管理服务质量达到要求，可以正式提供服务，服务的交付物和交付物标准见本方案各项服务的交付物，且参数等要求达到服务要求中的标准。

3.验收材料齐全、符合规范。

1.2交付验收流程

1.2.1提交验收申请

服务提供单位以书面形式向项目单位提交《政务云网一体化资源监测和管理平台运营服务项目交付验收申请表》。同时按照合同要求提交技术文档，包括政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目初验申请表、验收方案草案、验收测试方案等。

1.2.2评审验收申请

项目单位审核服务提供单位验收申请是否符合合同约定的初验条件；审核服务提供单位验收方案（验收计划、验收目标、责任双方、验收范围、验收提交清单、验收标准、验收方法等）的符合性及可行性。若审核通过，则由项目单位通知服务提供单位，并共同确定验收计划和验收方案，开启以下验收流程。未通过审核，通知服务提供单位进行整改。

1.2.3组建验收组织

项目单位组织成立专门的验收小组，作为验收的组织机构。验收小组由项目单位代表及邀请的专家组成员、监理单位代表等组成。验收小组一般不少于5人（单数）组成，设组长1人，成员若干人。

1.2.4交付验收评审

验收小组召开初验评审会，对项目进行初验评审，并重点审核如下要点：

- 1.与合同的一致性；
- 2.与需求分析阶段确定的需求的一致性；
- 3.与预期结果的符合程度，包括但不限于与业务指标评价体系的符合程度；
- 4.与运行环境的适用性；
- 5.运行和维护的可行性。

1.2.5验收意见

初验通过，验收小组签署《陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目交付验收申请表》。若不通过，则由项目单位出具《陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目验收问题通知书》，责成服务提供单位限期整改完善，再次安排组织交付。

1.3交付验收清单

形成验收材料交付清单，清单内容包括：

- 1.交付确认清单；
- 2.交付验收评审意见；
- 3.交付验收问题整改报告。

2.最终验收

参考《陕西省省级政务信息化项目竣工验收管理办法（试行）》要求，由项目单位组织，本项目服务提供单位、监理单位、测试评估等相关单位及专家参与，对项目的审批执行情况、投资情况、服务内容、服务规模、服务目标完成、服务质量、试运行、信息安全等级保护和密码应用安全性评估等情况，开展最终验收并形成验收意见。

2.1 终验条件

- 1.交付验收合格；
- 2.验收材料齐全、符合规范；
- 3.试运行正常或者出现的问题意见得到解决。

2.2 验收流程

1.提交验收申请

服务提供单位向项目单位提交《陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目终验申请表》。同时按照合同要求提交技术文档包括陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目交付验收申请表、验收方案草案、验收测试方案等。

2.评审验收申请

项目单位、主管部门对项目验收申请进行审核，若审核通过，则通知服务提供单位，并会同监理单位确定验收计划和验收方案，开启以下验收流程。未通过审核，通知服务提供单位进行整改。

（1）组织验收小组

终验小组的人员结构和人数与初验时组建的方法相同，由项目单位主持整个验收工作，包括：判定所验收的软件是否符合合同的要求、审定验收测试计划、组织验收测试和配置审核、进行验收评审、形成验收报告等。

审核文档资料。项目单位对项目验收相关纸质文档（或电子文档）进行审核。对存在问题或疑问的内容开具《陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目验收问题通知书》，要求服务提供单位整改后重新报审。

验收测试。服务提供单位依据通过审定的验收测试方案组织实施验收测试，并出具测试报告。

（2）验收评审会

验收小组在完成项目验收文档审核和验收测试后，召开评审验收会，对项目进行评审验收。验收评审会由项目单位组织。验收评审会准备工作包括：

确定会议规模、时间、地点、人员；

确定会议议程；

发出会议邀请或通知；

项目单位准备项目建设汇报材料（文字材料和项目总结报告PPT）；项目单位面向系统和服务所有使用群体进行调研，完成省级政务数据运营服务项目验收用户使用报告书。

（3）组建专家组

项目单位拟定专家评审成员名单，向专家组成员发出评审邀请。

（4）召开验收评审会

项目单位主持会议；

项目单位介绍项目整体建设情况，重点介绍项目合同完成情况、用户应用情况和后期使用、运营、运维等方面；系统管理及运维责任人完成重点功能演示。

服务提供单位汇报项目建设情况、交付验收整改情况及产品演示；

专家组现场审阅文档，质询；

专家组经商议提交验收结论。

（5）文档移交

在终验后一周内，由服务提供单位将所有签署的验收材料装订成册提交至项目单位。

（6）遗留问题

验收评审会上认为仍有遗留问题的，签署《2025年度陕西省政务云网一体化资源监测管理平台

运营服务项目验收备忘录》，说明遗留问题的处理方法和责任以及时间要求，由项目单位督促服务提供单位限期完成整改。待整改完成后，由服务提供单位向项目单位递交《2025年度陕西省政务云网一体化资源监测管理平台运营服务项目验收复核申请表》，项目单位再次组织验收工作。

(7) 验收不通过处理

项目验收结论为暂缓通过，项目单位根据验收评审会意见发出整改通知，服务提供单位进行整改。服务提供单位根据验收评审意见尽快修正有关问题，重新进行验收或者转入合同争议处理程序。

2.3验收交付清单

形成验收材料交付清单，清单内容包括：

- 1.用户使用报告；
- 2.实施总结报告；
- 3.监理单位监理总结报告；
- 4.项目最终验收意见及验收现场查验记录表。

(5) 保密要求

- ①投标单位需要确保其内部信息的安全，包括采取适当的技术和管理措施，防止信息泄露、篡改或丢失。应建立信息安全管理制度，包括访问控制、数据备份和恢复、网络安全等方面的要求。
- ②投标单位需要对其员工进行背景调查和安全审查，确保员工的信誉和可信度。本项目服务人员对接触到的各类账号、数据、文件、资料和信息等应严格保密，未经采购人书面授权，不得向任何公司和个人泄露；如出现相关信息泄露，将依法追究相关责任。对于特定的项目或敏感信息，投标单位可能需要进行安全背景审查，并签署保密协议。
- ③投标单位需要确保其办公场所和设备的安全。对于重要的文件和资料，投标单位应采取适当的存储和保管措施，防止未经授权的访问或泄露。中标人应保证对采购人提供的数据、设备等资源保密管理，对项目产生的档案进行安全保管，未经授权不得访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁采购人的数据。
- ④投标单位需要签署保密承诺书（格式自拟），承诺对投标文件和相关信息进行保密，并禁止未经授权的披露或使用。

(6) 服务清单

序号	一级服务	二级服务	数量	备注
1	政务云监测运营服务	平台接入服务政务云接入	6	6项分别报价：省政务云西咸节点 1（电信）、省政务云西咸节点 2（联通）、省政务云西咸节点 3（政法）、省政务云西咸节点 4（过渡）、省政务云高新节点 1（过渡）以及预计服务期范围内建设完成的其他政务云节点（GHGY）
2		平台接入管理系统接入	2	2项分别报价：人工智能管理平台、灾备管理平台
3		日常运营服务	1	

		4		专项运营服务	1	
		5		技术咨询服务	1	
		6		应急保障服务	1	
		7	政务云网 服务台服 务	服务台运营服务	1	
		8	政务网监 测运营服 务	日常运营服务	1	
		9		专项运营服务	1	
		10		技术咨询服务	1	
		11		应急保障服务	1	
		12	政务网运	域名解析系统服务	1	
		13	维工具服 务	网络管理平台服务	1	

3.2.3人员配置要求

采购包1：
满足招标文件和采购人规范标准要求

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：
满足招标文件和采购人规范标准要求

3.2.5其他要求

采购包1：
交付物：所有文档、资料汇集成册交付给采购人，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收合格后，向采购人提供装订成册的纸质文档至少1套，电子文档1套。 本项目所涉及的数据所有权归政府所有，投标人只能用于履行义务之目的。 投标人为履行义务所形成的服务成果的知识产权归采购人所有。

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：
本项目委托服务期限:本项目服务周期为8个月。

3.3.2服务地点

采购包1：
采购人指定服务地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：
满足招标文件要求和采购规范标准要求。 交付验收时间和最终验收时间： 采购包1： 参照《陕西省省级政务信息化项目竣工验收管理办法（试行）》的规定，满足招标文件和采购人规范标准要求，即： 交付验收时间：合同签订后3个月内。 最终验收时间：服务期满前一个月。

3.3.4支付方式

采购包1：
分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1：付款条件说明：合同签订后，中标供应商向采购人出具合同总价款5%金额的银行保函（保函有效期截止到项目服务期结束），由中标供应商书面提出支付申请书及拟支付金额等额发票，经采购人确认，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包1：付款条件说明：服务期满前30日，中标人可发起终验申请。项目最终验收通过后，根据服务单价、服务内容数量以及服务考核结果，综合确定支付金额，在合同总金额以内据实结算，支付金额约占合同总金额的60%。由中标人书面提出支付申请书及拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票，采购人确认后启动尾款支付流程，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 60.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1：

1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。2、未按合同要求提供服务的，采购人有权终止合同，并对供方违约行为进行追究，同时按《政府采购法》的有关规定进行处罚。

3.5其他要求

1.投标人需提供售后服务承诺函、保密承诺函；2.基于本项目所开发及升级所产生的源代码及其他软件资产均归采购人所有。（须提供承诺函，并加盖公章）；3.投标人应保证投标货物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，否则由投标人承担全部责任。任何被投标人用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由投标人承担；4.若未能在服务期内完成合同规定的义务，由此对采购人造成的延误和一切损失，由中标人承担和赔偿。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1一般资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 投标文件封面 监狱企业的证明文件 投标人应提交的相关资格证明材料
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料；	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。	投标函 投标文件封面 投标人应提交的相关资格证明材料
3	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； 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函 投标文件封面

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
		(1)、投标供应商为具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。企业法人应提供合法有效的标识有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书；其他组织应提供合法登记证明文件； (2)、投标供应商应授权合法的人员参加投标全过程，其中法定代表人直接参与投标的，须递交《法定代表人身份证明书》和身份证复印件。法定代表人授权代表参加投标的，须递交《法定代表人授权委托书》	

1	本项目的特定资格要求	<p>书》及授权代表身份证复印件；(3)、财务状况：提供具有财务审计资质单位出具的完整2024年度的财务报告（成立时间至投标文件递交截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）或投标文件递交截止时间前六个月内其开户银行出具的资信证明；(4)、社会保障资金缴纳证明：供应商提供2025年01月01日至今至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保障参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明；(5)、税收缴纳证明：供应商提供2025年01月01日至今至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章，依法免税的供应商应提供相关文件证明；(6)、供应商应具备良好的商业信誉，提供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的书面声明；(7)、提供具有履行本合同所必需的专业技术能力的声明。(8)、供应商应在投标截止日前，以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，提供（查询日期为从招标文件发售之日起至投标截止日前）网站截图并加盖供应商公章（开标当天代理机构现场查询，若不符合要求，按无效标处理），查询内容为未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（处罚期限届满的除外）和政府采购严重违法失信行为记录；(9)、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；(10)、本项目不接受联合体投标（提供非联合体承诺书）。</p>	非联合体承诺书.docx 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书.docx 投标文件封面 资格证明文件.docx 监狱企业的证明文件 投标人应提交的相关 资格证明材料 供应商 关联承诺书.docx
---	------------	---	---

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	本项目不专门面向中小企业采购	本项目不专门面向中小企业采购	投标函 中小企业声明 函 残疾人福利性单位 声明函 投标文件封面 监狱企业的证明文件
---	----------------	----------------	---

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2 符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他实质性响应的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。	开标一览表 投标函 标的清单 投标文件封面
2	投标文件签字盖章	符合招标文件签字盖章的要求	投标函 投标文件封面

3	投标响应文件有效期	投标响应文件的有效期限达到招标文件要求	投标函 投标文件封面
4	投标保证金缴纳	投标保证金缴纳符合招标文件要求	投标函 投标文件封面

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对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，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选供应商、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审 90.00 分 报价得分 10.00 分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件
	项目理解分析	投标人提供针对本项目理解分析，内容包括：①项目需求的理解；②对项目现状与各需求之间关联关系的了解程度；③对重点难点工作的把握与分析。一、评审标准 1、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，得2分，存在1处缺陷扣1分，直至扣完。2、合理性：内容符合项目实际，未出现与项目执行无关的内容，得2分，存在1处缺陷扣1分，直至扣完。二、赋分标准（满分12分）共3项内容，每项满分4分。按照“评审标准”，每个每满足一个评审标准得2分，存在1处缺陷扣1分，直至扣完。	12.0000	主观	服务内容及服务邀请 应答表 总体服务方案.docx 商务应答表 服务方案 项目理解分析.docx

详细评审	总体服务方案	<p>投标人提供对本项目的总体服务方案完整（覆盖到招标文件所需的功能要求），全面符合用户的使用要求，选取的产品、平台和工具使用方便、易于维护，安全可扩充。包含但不限于：总体服务方案包含：</p> <p>①服务组织架构；；②服务业务框架；③服务实施框架；④总体架构；⑤网络架构；⑥部署架构；⑦系统架构；⑧技术架构等。一、评审标准 1、专业性：切合本项目实际情况，提出专业性强、科学合理的方案，得1分，有缺陷不得分。2、针对性：全面符合用户的使用要求，选取的产品、平台和工具使用方便、易于维护，安全可扩充得1分，有缺陷不得分。二、赋分标准（满分16分）共8项内容，每项满分2分。按照“评审标准”，每个每满足一个评审标准得1分。</p>	16.0000	主观	商务应答表 服务方案 服务内容及服务邀请 应答表 总体服务方案.docx
	项目实施方案	<p>投标人提供对本项目具有完善的实施方案，包括但不限于：①项目组织；②计划管理；③质量管理；④风险管理；⑤交付成果；⑥验收计划；⑦涉及跨云的资源调配；⑧运营管理；⑨监测管理的效果检验和验证方面等。一、评审标准（1）可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、专业性强、合理的方案，得1分，有缺陷不得分。（2）针对性：方案能够紧扣项目实际需求，内容科学，保障项目顺利实施，得1分，有缺陷不得分。二、赋分标准（满分18分）共9项内容，每项满分2分。按照“评审标准”，每个每满足一个评审标准得1分，有缺陷不得分。</p>	18.0000	主观	服务内容及服务邀请 应答表 项目实施方案.docx 商务应答表 服务方案

服务保障体系	<p>投标人提供对本项目服务保障体系，内容包括：①整体运行保障；②安全管理保障；③应急管理等。</p> <p>一、评审标准（1）完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述，得1.5分，有缺陷不得分。（2）针对性：方案能够紧扣项目实际需求，内容科学，保障服务体系，得1.5分，有缺陷不得分。</p> <p>二、赋分标准（满分9分）共3个方案，每个方案满分3分。按照“评审标准”，每个方案每满足一项评审标准得1.5分。</p>	9.0000	主观	商务应答表 服务方案 服务内容及服务邀请 应答表 服务保障体系.docx
服务要求响应方案	<p>供应商依据招标人所提供对本项目的①政务云监测运营服务、②政务云网服务台服务、③政务网监测运营服务、④政务网运营工具服务4项服务要求进行实质性响应并进行优化提升的。</p> <p>一、评审标准（1）专业性：切合本项目实际情况，提出专业性强、科学合理的方案，得1分，有缺陷不得分。（2）可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、专业性强、合理的方案，得1分，有缺陷不得分。（3）针对性：方案能够紧扣项目实际需求，内容科学，保障项目顺利实施，得1分，有缺陷不得分。</p> <p>二、赋分标准（满分12分）共4个方案，每个方案满分3分。按照“评审标准”，每个方案每满足一项评审标准得1分。</p>	12.0000	主观	服务内容及服务邀请 应答表 服务要求响应方案.docx 商务应答表 服务方案
认证证书	<p>1、投标人具备GB/T19001或ISO/IEC9001质量管理体系认证证书，得2分； 2、投标人具备GB/T22080或 ISO/IEC27001信息安全管理体系认证证书，得2分。</p>	4.0000	客观	商务应答表 服务方案 服务内容及服务邀请 应答表 供应商认为有必要补充说明的其他内容.docx

	团队力量	<p>投标人针对本项目拟派服务团队配备专职项目经理，在满足此要求基础上进行以下赋分： 项目经理：1、具有5年-10年（不含10年）信息化项目相关工作经验，得0.5分；具有10年及以上信息化项目相关工作经验，得1分。最高得1分（工作经验以投标人提供的加盖公章的工作履历表为准）； 2、具有信息系统项目管理师证书，得0.5分。</p> <p>团队人员（除项目经理外）：具有高级工程师（提供信息化类高级工程师职称证明或同级别资格证明），每提供1个得1分，满分10分；具有中级工程师（具备不少于5年同行业相关工作经验，并提供信息化类中级工程师职称证明），每提供1个得0.5分，满分5.5分。 注：相同人员不重复计分，须同时提供以上人员相关证书、工作履历及在本单位履职的证明材料，并加盖公章，未提供或提供不全不得分。</p>	17.0000	客观	<p>服务内容及服务邀请应答表</p> <p>供应商认为有必要补充说明的其他内容.docx</p> <p>商务应答表</p> <p>服务方案</p>
	业绩	<p>供应商需提供2022年01月01日（日期以签订合同实际为准，须在投标文件中附合同的扫描件加盖单位公章）至今，承接的同类（信息化服务类）项目的业绩经验，每提供一份证明材料得1分，最多得2分。</p> <p>注：提供采购合同复印件并加盖供应商公章。否则不得分。</p>	2.0000	客观	<p>商务应答表</p> <p>服务方案</p> <p>业绩.docx</p>
价格分	价格分	<p>价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且总价最低的响应报价为基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 响应报价得分=(基准价 / 响应报价)×价格权值×100 计算分数时四舍五入取小数点后两位。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>	10.0000	客观	<p>分项报价表.docx</p> <p>开标一览表</p> <p>标的清单</p> <p>投标函</p>

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或联合体成员均为小型、微型企业	10.00%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除	开标一览表 标的清单 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5.8.2定标程序

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

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

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

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

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

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 投标文件封面

详见附件: 投标函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 投标人应提交的相关资格证明材料

详见附件: 服务内容及服务邀请应答表

详见附件: 商务应答表

详见附件: 开标一览表

详见附件: 标的清单

详见附件: 服务方案

详见附件: 非联合体承诺书.docx

详见附件: 服务保障体系.docx

详见附件: 服务要求响应方案.docx

详见附件: 供应商关联承诺书.docx

详见附件: 供应商认为有必要补充说明的其他内容.docx

详见附件: 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书.docx

详见附件: 项目理解分析.docx

详见附件: 项目实施方案.docx

详见附件: 业绩.docx

详见附件: 资格证明文件.docx

详见附件: 总体服务方案.docx

详见附件: 分项报价表.docx

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同格式与主要条款.docx

