

磋商文件

(服务类)

采购项目名称：未央区数字化城市管理监督指挥系统软硬件运行维护项目（2025-2026）

采购项目编号：HHGJZC2025-CS275

西安市未央区城市管理和综合执法局

陕西华海国际项目管理有限公司共同编制

2025年07月23日

第一章 竞争性磋商邀请

陕西华海国际项目管理有限公司（以下简称“代理机构”）受西安市未央区城市管理和综合执法局委托，拟对未央区数字化城市管理监督指挥系统软硬件运行维护项目（2025-2026）采用竞争性磋商采购方式进行采购，兹邀请供应商参加本项目的竞争性磋商。

一、项目编号：HHGJZC2025-CS275

二、项目名称：未央区数字化城市管理监督指挥系统软硬件运行维护项目（2025-2026）

三、磋商项目简介

未央区数字化城市管理监督指挥系统软硬件运行维护项目（2025-2026）

四、邀请供应商

本次采购采取公告征集邀请磋商的供应商。

公告征集：本次竞争性磋商在“陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）”上以公告形式发布，兹邀请符合本次采购要求的供应商参加本项目的竞争性磋商。

五、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：

采购包1（未央区数字化城市管理监督指挥系统软硬件运行维护项目（2025-2026））：属于专门面向中小企业采购。

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、法定代表人身份证明或法定代表人授权书：法定代表人直接参加磋商的，须出具法定代表人身份证明。法定代表人委托代理人参加磋商的，须出具法定代表人授权书（附法定代表人、代理人身份证复印件）及代理人本单位证明（响应文件提交截止日前六个月内任意一个月养老保险缴纳证明）

2、信用记录：供应商未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人和重大税收违法失信主体，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单；（响应文件解密完成后查询相关信用记录，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商，将拒绝其参与政府采购活动，查询结果以电子或纸质方式留存）

六、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

七、竞争性磋商文件获取时间、方式及地址

（一）磋商文件获取时间：详见采购公告或邀请书。

（二）在磋商文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目磋商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磋商文件。成功获取磋商文件的，供应商将收到已获取磋商文件的回执函。未成功获取磋商文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对磋商文件提起质疑。

成功获取磋商文件后，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响应文件编制的，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磋商文件，供应商应当重新获取磋商文件；澄清或者修改后的磋商文件发布日期距提交响应文件截止日期不足5日的，采购人或代理机构顺延提交响应文件的截止时间。供应商未重新获取磋商文件或者未按照澄清或者修改后的磋商文件编制响应文件进行响应的，自行承担不利后果。

注：获取的磋商文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

八、首次响应文件提交截止时间及开启时间、地点、方式

（一）提交首次响应文件截止时间及开启时间：详见采购公告或邀请书。

（二）响应文件提交方式、地点：供应商应当在提交首次响应文件截止时间前，通过项目电子化交易系统提交响应文件。成功提交的，供应商将收到已提交响应文件的回执函。

九、磋商方式

本项目磋商小组与供应商通过项目电子化交易系统以在线方式进行磋商。磋商会议由磋商小组在线主持，供应商代表在线参加。供应商应随时关注项目电子化交易系统信息，及时参与在线磋商。供应商登录项目电子化交易系统，与磋商小组进行在线磋商、提交供应商响应表，供应商响应表应加盖供应商（法定名称）电子印章。

十、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，凭项目成交结果、成交通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十一、联系方式

采购人：西安市未央区城市管理和综合执法局

地址：陕西省西安市未央区连心路51号

邮编：710000

联系人：李乔

联系电话：029-86116550

代理机构：陕西华海国际项目管理有限公司

地址： 西安市经开区明光路凤城五路**FED**创新中心**B座312室**

邮编： **710016**

联系人： 吕博延

联系电话： **029-89164609**

采购监督机构：西安市未央区政府采购管理科

联系人： 张老师

联系电话： **029-86276259**

第二章 供应商须知

2.1 供应商须知前附表

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1：600,000.00元</p> <p>供应商采购包报价高于采购包采购预算的，其响应文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>供应商的采购包响应报价高于最高限价的，其响应文件将按无效处理。</p>
3	评审方法	综合评分法(详见第六章)。
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磋商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磋商项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）磋商文件对供应商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较甲级更低的乙级，则该联合体资质等级为乙级。</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.本项目采购的/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，否则作无效响应处理。</p> <p>3.本项目采购的/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，本项目采购的/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>（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）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定。</p> <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六章。</p> <p>（其他情形）不适用。</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>提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下采购活动的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；最后评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查、有效报价环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效响应供应商不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在磋商过程中，磋商小组认为供应商报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当要求其在合理的时间内通过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。供应商提交的书面说明和相关证明材料，应当加盖供应商公章，在磋商小组要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关材料无效，视为不能证明其响应报价合理性。供应商不能证明其响应报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效处理。</p>
9	磋商保证金	缴交方式：否
10	标书费信息	免费获取
11	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
12	响应有效期（实质性要求）	提交首次响应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：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：参照国家计委印发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）和国家发展改革委员会办公厅印发的《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857号）的有关规定执行。成交供应商在领取成交通知书前，须向采购代理机构一次性支付招标代理服务费。户名：陕西华海国际项目管理有限公司西安分公司 开户行：中国建设银行股份有限公司西安凤城四路支行 账号：61050190580000002095</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	成交通知书	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成交供应商发出成交通知书；成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。
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，采购人将本项目采购合同通过政府采购平台进行备案。
17	进口产品	不允许
18	是否组织潜在供应商现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否

19	特殊情况	<p>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：</p> <p>（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；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，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终止采购活动。</p>
----	------	---

2.2总则

2.2.1适用范围

- 一、本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商采购项目。
- 二、本磋商文件的最终解释权由西安市未央区城市管理和综合执法局和陕西华海国际项目管理有限公司享有。对磋商文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，磋商项目技术、服务、商务及其他要求，评审细则及标准由西安市未央区城市管理和综合执法局负责解释。除上述磋商文件内容，其他内容由陕西华海国际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。本次磋商的采购人是西安市未央区城市管理和综合执法局。
- 二、“供应商”是指在按照磋商公告规定获取磋商文件，拟参加响应和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或自然人。
- 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陕西华海国际项目管理有限公司。
- 四、“网上开启”是指供应商通过项目电子化交易系统在线完成签到、响应文件解密后，采购人或者采购代理机构通过项目电子化交易系统在线完成已解密响应文件的开启工作。
- 五、“电子评审”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组、磋商小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具磋商报告、推荐成交候选供应商等活动。

2.2.3响应费用（实质性要求）

供应商应自行承担参加竞争性磋商采购活动的全部费用。

2.3磋商文件

2.3.1磋商文件的构成

- 一、磋商文件是供应商准备响应文件和参加响应的依据，同时也是评审的重要依据。磋商文件用以阐明磋商项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、磋商程序、有关规定和注意事项以及合同草案条款等。本磋商文件包括以下内容：
 - （一）竞争性磋商邀请；
 - （二）供应商须知；
 - （三）磋商项目技术、服务、商务及其他要求；
 - （四）资格审查；
 - （五）磋商过程中可实质性变动的内容；
 - （六）磋商办法；
 - （七）响应文件格式；
 - （八）拟签订采购合同文本。
- 二、供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求。供应商没有对磋商文件全面作出实质性响

应所产生的风险由供应商承担。

2.3.2磋商文件的澄清和修改

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

二、澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，供应商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。更正内容可能影响响应文件编制的，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磋商文件，供应商应依据更正后的磋商文件编制响应文件。若供应商未按前述要求进行响应的，自行承担不利后果。

2.4响应文件

2.4.1响应文件的语言

一、供应商提交的响应文件以及供应商与磋商小组在磋商过程中的所有来往书面文件均须使用中文。响应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，磋商小组将其视为无效材料。

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供应商的不利后果，由供应商承担。

2.4.2计量单位

除磋商文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3响应货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4知识产权

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

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

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

四、构成本磋商文件的各组成部分，未经采购人书面同意，供应商不得擅自复印或用于非本磋商项目所需的其它目的。

2.4.5响应文件的组成（实质性要求）

供应商应按照磋商文件的规定和要求编制响应文件。

响应文件具体内容详见第七章。

2.4.6响应文件格式

一、供应商应按照磋商文件第七章中提供的“响应文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的响应文件由供应商自行编写。

2.4.7响应报价（实质性要求）

一、供应商的报价是供应商响应磋商项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的一切费用。

二、响应文件报价出现前后不一致的，按照磋商文件第六章磋商办法规定予以修正，修正后的报价经供应商通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖供应商（法定名称）电子印章，供应商逾时确认的，其响应无效。

2.4.8响应有效期（实质性要求）

响应有效期详见第二章“供应商须知前附表”，响应文件未明确响应有效期或者响应有效期小于“供应商须知前附表”中响应有效期要求的，其响应文件按无效处理。

2.4.9响应文件的制作、签章和加密

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、供应商应按照客户端操作要求，对应磋商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磋商文件对应项的要求的，其响应文件作无效处理。

三、供应商完成响应文件编制后，应按照响应文件第1章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对响应文件进行电子签章和加密。

四、磋商文件澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的磋商文件，供应商应重新获取澄清或者修改后的磋商文件，按照澄清或者修改后的磋商文件进行响应文件编制、签章和加密。

2.4.10 响应文件的提交（实质性要求）

一、供应商应当在提交首次响应文件截止时间前，通过项目电子化交易系统完成响应文件提交。

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

2.4.11 响应文件的补充、修改（实质性要求）

响应文件提交截止时间前，供应商可以补充、修改或者撤回已成功提交的响应文件；对响应文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的响应文件，补充、修改后重新提交。

供应商响应文件撤回后，视为未提交过响应文件。

2.5 开启、资格审查、磋商和确定成交供应商

2.5.1 磋商开启程序

一、本项目为竞争性磋商项目。网上开启的开始时间为响应文件提交截止时间。成功提交或解密电子响应文件的供应商不足3家的，不予开启，采购人或代理机构将终止采购活动。

二、磋商开启准备工作

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。

三、解密响应文件（实质性要求）

响应文件提交截止时间后，成功提交响应文件的供应商符合响应文件规定数量的，代理机构将启动响应文件解密程序，解密时间为30分钟；供应商应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行响应文件解密。供应商未在规定的解密时间内完成解密的，按无效响应处理。

开启过程中，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。供应商对开启过程和开启记录有疑义，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供应商提出的询问或者回避申请应当及时处理。

2.5.2 查询及使用信用记录

开启结束后，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，查询供应商在响应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，以一个供应商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

详见磋商文件第四章。

2.5.4 磋商

详见磋商文件第六章。

2.5.5 成交通知书

一、采购人或者磋商小组确认成交供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布成交结果公告、通过项目电子化交易系统发

出成交通知书，成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。

二、成交通知书是采购人和成交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、规章制度规定的成交无效情形的，将以公告形式宣布发出的成交通知书无效，成交通知书将自动失效，并依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

三、成交通知书对采购人和成交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、采购人应在成交通知书发出之日起三十日内与成交供应商签订采购合同。

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

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、供应商根据磋商文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应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。分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等，必须与成交的一致。

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，不属于成交供应商的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，成交供应商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。履行分包项目事项应当具备法定资质规定要求的，分包供应商应当具备相应资质。

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、严禁成交供应商将本采购项目采购合同转包。本项目所称转包，是指成交供应商签订政府采购合同后，不履行合同约定的责任和义务，将其全部工程转给他人或者将其全部工程肢解以后以分包的名义分别转给其他单位承包的行为。

二、成交供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起2个工作日内，在陕西省政府采购网公告本项目采购合同，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.6.4 合同备案

采购人自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起7个工作日内，将本项目采购合同通过报同级财政部门备案。

2.6.5 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，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。

2.6.6 履行合同

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。

2.6.7 履约验收方案

采购包1：

详见合同附件

2.6.8 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磋商活动纪律要求

采购人、代理机构应保证磋商活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、供应商和磋商小组成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目磋商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磋商过程和结果。

对各供应商的商业秘密，磋商小组成员应予以保密，不得泄露给其他供应商。

2.7.2供应商不得具有的情形（实质性要求）

供应商参加响应不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为供应商串通响应：

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

二、提供虚假材料谋取成交；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

四、与采购人或代理机构、其他供应商恶意串通；

五、向采购人或代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在磋商过程中与采购人或代理机构进行协商磋商；

七、成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

供应商有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十一条情形之一的，其响应文件无效，或取消被确认为成交供应商的资格或认定成交无效。

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供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

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

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构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，供应商对采购文件中采购需求的询问、质疑由 陕西华海国际项目管理有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西华海国际项目管理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西华海国际项目管理有限公司 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、不影响响应文件的编制的情形）。

四、供应商认为磋商文件、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（针对磋商文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的磋商文件回执单）。

接收质疑函方式：书面形式。

答复主体：代理机构

联系人：吕博延

联系电话：02989164609

地址：西安市经开区明光路凤城五路FED创新中心B座312室

邮编：710016

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

七、供应商对采购人或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期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

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 磋商项目技术、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

软件维护服务范围，包含软件运行中的完善、升级、优化、部署、监控等。

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）：600,000.00

采购包最高限价（元）：600,000.00

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	未央区数字化城市管理监督指挥系统软硬件运行维护项目（2025-2026）	100	600,000.00	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：未央区数字化城市管理监督指挥系统软硬件运行维护项目（2025-2026）

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>硬件招标内容及要求：</p> <p>一、内场硬件运维服务</p> <p>内场硬件运维服务包括：机房、指挥中心、监督中心、分平台、决策厅和UPS电池机房的数字化城市管理监督指挥系统项目所建设的所有硬件的日常管理，设备的运行状态监控、故障处理、线路维护等内容。如硬件损坏，负责及时维修，无法维修的负责购买新设备进行更换，新设备配置及性能不能低于原有设备。</p> <p>1、网络及传输系统运维服务</p> <p>网络及传输系统运维服务包括：交换机、路由器、防火墙、光纤收发器、矩阵等网络和传输设备的日常管理，设备硬件出现故障后及时维修，无法维修的应购买新设备进行替换等。</p> <p>2、服务器、存储系统运维服务</p> <p>服务器、存储系统的运维服务包括：服务器、存储、kvm设备的日常管理，设备硬件出现故障后及时维修，无法维修的应购买新设备进行替换等。对设备的运行状态进行监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。</p> <p>3、重要时刻专家值守服务</p>

为使用方提供重要时刻的专家现场值守支持，包括用户的重大会议、重大活动期间或其它任何用户认为可能对其业务产生重大影响时刻。

二、外场硬件运维服务

外场硬件运维服务包括：设备箱、视频服务器、摄像机、移动监控车、系统平台的数字化城市管理监督指挥系统项目所建设的所有硬件的日常管理，设备硬件出现故障后及时维修，无法维修的应购买新设备进行更换等，新设备配置及性能不能低于原有设备。及时缴纳外部所有监控设备的电费。对设备的运行状态监控、故障处理、视频信号线路、供电线路的维护和迁移等内容。

维护内容如下：

监控系统前端摄像机的故障排除、设备维修及更换等；

监控服务器设备检测、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等；

监控软件检测、软件维护、数据备份、故障排除等；

防雷设施检测保养及更换；

视频信号线路、摄像机云台控制线路的检测、故障排除、隐患排查及更换；室外系统的电费交纳。

移动监控车运行及维护，包含燃油、保险、维修及保养等。

三、系统软件运维服务

系统软件运维服务包括：备份软件、监控软件、GIS软件、操作系统软件、数据库、中间件、杀毒软件等的数字化城市管理监督指挥系统项目所建设的除“城市管理监督指挥系统各个子系统”以外的所有软件的日常管理，软件出现故障后及时调试，恢复正常，并进行定期升级，每个软件每年升级不少于一次，本单位无法升级及优化的软件，将联系软件开发单位或销售单位进行上门服务，并承担所有软件升级所产生的一切费用。

无条件免费配合我局实施的“未央区城市运行管理服务平台建设”项目，包括本次招标所包含的所有硬件、软件、传输的迁移工作。

四、运行维护的硬件及系统软件汇总表：

（一）服务内容：

1、对内场服务器、交换机、存储、工作站等硬件进行维护；

2、对操作系统、杀毒软件等进行维护与补丁升级；

3、对外场前端摄像机、监控主机、设备箱等进行维护；

4、交纳外场监控的电费；

5、移动监控车运行及维护。

6、监控巡查。未央辖区内我局现有线控23路。数字化信息中心操作人员和辖区中队每天利用现有摄像头进行三次巡查，发现问题，登陆监督指挥系统下发案件，办案人处理完问题后通过未央城管app回复案件至监督指挥系统，指挥中心操作员利用监控进行核查后结案。利用线上监控巡查主动发现案件，减少一线队员的巡查频次，提高精细化管理水平。

详细服务内容见下表：

硬件和系统软件运维清单					
序号	服务（产品）名称	制造商	单位	数量	备注
1	接入网络交换机-指挥中心博达	上海博达数据通信有限公司	台	1	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养

2	高端服务器	IBM	台	4	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
3	中端服务器	IBM	台	5	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
4	UPS	艾默生	台	1	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
5	蓄电池组	冠军	块	60	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
6	电源系统及配电柜	国产	台	3	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
7	各执法中队工作站	联想	台	16	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
8	前端摄像机、视频信号线路、摄像机云台控制线路、电源接电		点	10	维护设备正常运行
9	监控主机的设备检测、系统维护、扩容、故障排除		点	10	维护设备正常运行
10	光模块	H3C	个	2	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
11	交换机	H3C	台	2	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
12	防火墙	H3C	台	2	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
13	记录仪综合平台	海康威视	套	1	定期更新、升级
14	视频管理平台	海康威视	套	1	定期更新、升级
15	LED 大屏	海康威视	套	11.4	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
16	LED 拼接屏支架	尖创	套	1	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
17	LED 控制卡	海康威视	套	4	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
18	高清解码器	海康威视	台	1	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
19	大屏专用线缆	秦安	根	16	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
20	机房专用空调	艾默生	台	1	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养
21	服务器	联想	台	3	维护设备正常运行，1月一次设备维护、除尘、保养

22	虚拟化软件VMWAREV SPHERE	联想	套	1	定期更新、升级
23	交换机	H3C	台	1	维护设备正常运行，1月一次 设备维护、除尘、保养
24	数据存储设备	联想	套	1	维护设备正常运行，1月一次 设备维护、除尘、保养
25	VPN 防火墙	H3C	台	2	维护设备正常运行，1月一次 设备维护、除尘、保养
26	kvm	三拓	台	2	维护设备正常运行，1月一次 设备维护、除尘、保养
27	GIS 平台	政通	套	1	定期更新、升级
28	中间件 Tomcat	Apache	套	3	定期更新、升级
29	数据库软件 MySQL	SUN	套	2	定期更新、升级
30	机房消防设备	江西省剑安 消防	套	1	维护设备正常运行，1月一次 设备维护、除尘、保养
31	针式票据打印机	爱普生	台	15	维护设备正常运行
32	网络电话机	北恩	台	12	维护设备正常运行
33	风机、新风		台	1	维护设备正常运行
34	人员电脑	联想M420	台	14	维护设备正常运行
35	北三环十三个涵洞监控 设备	海康威视	套	13	维护设备正常运行
36	对讲机平台	联想SR550	台	2	维护设备正常运行
37	对讲机便携控制台	联想 s2 5th Gen	台	2	维护设备正常运行
38	电费（100瓦设备）			23	23个摄像头，每个摄像头功 率约100W
39	电视通讯费		台	2	每年缴纳
40	杀毒软件		套	50	维护设备正常运行
41	移动监控车运行及维护		辆	1	保证车辆正常运行
42	移动巡检车辆		辆	6	保证车辆正常运行
43	监控、设备箱、防雷设 施维护		点	23	维护设备正常运行
44	对讲机平台软件运维		次	1	系统正常运行
45	触摸一体机86寸	鸿合	台	1	维护设备正常运行
46	机房调试移动电脑	联想	台	2	维护设备正常运行
47	指挥大厅空调设备	格力	套	1	维护设备正常运行

五、技术方案要求：

- 内存使用情况管理；
- 硬盘利用情况管理；
- 系统进程管理；

- 主机性能管理；
- 实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；
- 监控主机硬盘运行状态；
- 监控主机网卡、阵列卡等硬件状态；
- 主机系统文件系统管理；
- 监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；
- 监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；
- 监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；
- 对存储的性能进行监控。
- 监控系统前端摄像机的故障排除、设备维修及更换等；
- 监控主机设备检测、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等；
- 监控软件检测、软件维护、数据备份、故障排除等；
- 防雷设施检测保养及更换；
- 视频信号线路、摄像机云台控制线路的检测、故障排除、隐患排查及更换；
- 移动监控车运行及维护

六、商务要求：

1、按照实际发生费用结算，乙方报费用清单，甲方确认。最终结算以财政局审定后的金额为准。

2、维护期及地点：

地点：西安市未央区城市管理和综合执法局指定地点。

维护期：合同内规定期限（一年）。

3、运输、安装、调试及人员培训：

成交人负责货物的运输安装调试及使用单位人员的培训。

4、验收：

完成客户下达的服务内容要求及服务技术要求的全部内容，确保设备正常运行。并在合同终止后15日内提供本合同周期内工作量详单。

5、质量保证

（1）所有产品质量必须符合国家有关规范和相关政策。所有设备及辅材必须是未使用过的新产品，质量优良、渠道正当，配置合理。

（2）质保期出现的质量问题由成交人负责解决并承担所有费用。质保期后如需更换零部件，成交人应以优惠价提供。

6、运输及方式

（1）选择运输风险小、运费低、距离短的运输路线。

（2）运输方式：公路或铁路

（3）运杂费一次包死在报价内，包括生产厂到交货现场所需的装卸、运输（含保险费）、现场保管费、二次倒运费、吊装费等费用。

7、技术服务

（1）技术资料：

（a）产品合格证；

（b）产品使用说明书；

（c）厂家对该产品的出厂配置清单；

（d）其它相关资料。

	<p>(2) 现场培训：</p> <p>成交人必须安排技术人员对使用单位的设备管理人员进行操作应用及维护保养方面的技能培训，使其掌握基本技能。</p> <p>(3) 服务承诺：供应商应遵照国家规范规定的技术服务内容及要求作出明确承诺。专门开通7*24小时故障申告电话，第一时间响应客户的需求和申告。通过完整的服务体系，使故障的及时发现和处理及整体管理维护服务得到有效保障。</p> <p>七、维保要求：</p> <p>维保总体要求</p> <p>1、服务商将成立专门的维修、维护和系统支持小组，负责设备安装调试及以后的维修、维护和系统支持服务工作。该小组由有经验的，受过厂家培训技术专家组成。采用日常运维故障处理：保证每周7*24及时处理（含法定节假日）。</p> <p>2、服务内容包括每周7*24小时热线服务、全面性程序服务、硬件故障排除、远程诊断及重建服务等，服务方式有：热线电话、传真、EMAIL、QQ等。</p> <p>3、定期的系统检查：在维护期间，无论系统中的各种功能是否运行正常，服务商都将按运维方案，周期性进行运维检查，并结合系统现状，调整参数、优化系统。</p> <p>4、现场服务：相关设备（产品）发生系统故障，服务商接到通知后，服务商运维工程师应于当日2小时内赶到用户现场进行处理，故障处理按照维护方案时限要求接受考核。维修全部费用由服务商承担，若需将设备（产品）送回生产厂，服务商需承担往返费用，并且服务商需提供同型号备用设备（产品）替换故障设备。维护期内服务商在接到采购人故障处理通知之后应按照故障等级和处理时限派人到场维修。如果服务商未能按要求履行职责，采购人可根据故障处理流程委托第三方单位或人员处理，由此产生的费用由服务商承担，采购人可直接在当年系统运行维护费中扣除。</p> <p>5、双方工作职责：服务商应确保整个服务过程中的人身、财产安全，对其发生的人身、财产安全责任事故，承担全部法律责任。</p> <table><tr><th>服务商的职责</th><th>采购人的职责</th></tr><tr><td>故障处理：7*24小时受理。</td><td>监督、跟踪服务商故障或问题的受理、处理情况</td></tr><tr><td>响应采购人故障申告直至故障解决，如果故障级别较高，需要将故障升级上报到公司级管理层，由管理层对运维考核结果确认。</td><td>在服务商工程师进行现场服务时，采购人须配合服务商进行现场处理，并监督考核服务商的运维工作。</td></tr><tr><td>为采购人提供详细的故障报告。</td><td>确认并审批故障处理报告。</td></tr></table> <p>维护日志：将每天的问题分类记录在案，每周形成维护周报，每周一下午发布上周的周报以及处理进展发布给项目采购人联系人，如遇法定节假日顺延。</p> <p>硬件部分暂定金额人民币贰拾伍万元整（¥250000.00元），此项费用报价时不可更改。结算按照实际发生费用结算，乙方报费用明细，甲方确认。最终结算以财政局审定后的金额为准。</p>	服务商的职责	采购人的职责	故障处理： 7*24 小时受理。	监督、跟踪服务商故障或问题的受理、处理情况	响应采购人故障申告直至故障解决，如果故障级别较高，需要将故障升级上报到公司级管理层，由管理层对运维考核结果确认。	在服务商工程师进行现场服务时，采购人须配合服务商进行现场处理，并监督考核服务商的运维工作。	为采购人提供详细的故障报告。	确认并审批故障处理报告。
服务商的职责	采购人的职责								
故障处理： 7*24 小时受理。	监督、跟踪服务商故障或问题的受理、处理情况								
响应采购人故障申告直至故障解决，如果故障级别较高，需要将故障升级上报到公司级管理层，由管理层对运维考核结果确认。	在服务商工程师进行现场服务时，采购人须配合服务商进行现场处理，并监督考核服务商的运维工作。								
为采购人提供详细的故障报告。	确认并审批故障处理报告。								
	<p>软件招标内容及要求：</p> <p>一、服务期限：自合同签订之日起1年</p> <p>二、服务内容：数字城管应用软件运行维护</p> <p>1、软件维护服务范围内，包含软件运行中的完善、升级、优化、部署、监控等。本次运维服务所包含的软件主要包括以下内容：</p>								

序号	产品名称		规格型号	制造商	单位	数量
1	监督中心受理子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
2	协同工作子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
3	地理编码子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
4	监督指挥子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
5	综合评价子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
6	应用维护子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
7	基础数据资源管理子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
8	数据交换子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
9	案件智能派遣子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
10	PC 端即时通讯子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
11	防汛排查子系统		iUrban2012	北京	数字政通	1
12	城管服务 APP	无线数据采集子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
13		领导移动督办子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
14		移动处置子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
15		移动端即时通讯子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
16	综合执法 应用平台 建设	移动执法子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
17		受理平台子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
18		执法办案子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
19		法律法规子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
20		统计查询子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
21		应用维护子系统	iUrban2012	北京	数字政通	1
22		执法数据库建设	定制	北京	数字政通	1

2、运维要求：维护系统正常运行,定期进行维护升级，按照维保要求排除故障。

3、运维服务需求

运维服务主要分为软件维护、软件开发、现场服务和用户培训几个方面。每个部分的需求和具体要求如下：

（1）软件维护需求

软件维护需求主要包括以下6项内容：

检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；

定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率；

检查应用软件中间件运行情况，及时优化并处理中间件故障；

对应用软件进行完善性修改，处理应用软件存在的问题；

配合系统硬件的维护，及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；

完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求。

（2）软件开发承诺

软件开发维护方面承诺完成下5项内容：

必须按软件项目开发的实际需要组织后台开发人力资源，与后端支持按照开发和维护服务要求配置资源，主要开发人员要培养后备力量，防止人员变动影响服务质量，确保软件开发和维护工作按计划顺利完成。

对于用户单位提出的应用软件升级需求，与用户单位业务部门进行沟通，了解业务部门对应用软件

的升级需求，形成需求文档，经用户单位相关部门确认后，按双方商定的开发进度进行开发和实施。

完成升级需求后，需经用户方确认。软件部署上线时，主要开发人员必须到现场提供技术支持。

软件升级完成，并运行稳定2周（以打板时间为准）后，向用户单位提供程序源代码，并及时组织对用户单位技术人员的培训工作。

软件开发和升级完善遇到不能按时完成等重大问题时，须提前提出，双方协商解决。

（3）发生问题处理时限承诺

问题分级	排除时间	备注
一级故障	1H	系统功能完全丧失，工作无法继续，受影响的范围对相关业务至关重要，情况十分紧急。
二级故障	3H	系统功能部分丧失，造成一定程度的不便，可能需要通过某种替代方法来恢复功能。
三级故障	4H	系统功能基本完整，核心业务正常，系统局部发生故障，并不影响系统整体操作。
四级故障	5H	系统功能完整，某些业务应用出现问题，或个别节点故障。

（4）用户培训需求

主要包括以下3项内容：

按需对应用软件操作人员集中进行免费培训，并提交掌握系统操作所需要的培训资料。

系统升级后应对技术人员进行技术培训，帮助相关技术人员熟悉软件的各项功能及具体实现。

不定期组织用户与软件开发人员之间的技术交流活动。

4.无条件免费配合我局实施的“未央区城市运行管理服务平台建设”项目，包括本次招标所包含的所有硬件、软件、传输的迁移工作。

三、运行维护要求：

服务商提供的具体服务项目如下表所示：

服务项目	服务描述
运维服务前期准备	建立完善、安全的运维服务方案 完善维护系统的设备信息、电路信息、各端口信息、地址信息等 相关维护信息 并行维护、工作交接、管理过渡
软件维护	解决软件bug 应用软件功能增加及调整 数据备份 易用性升级 安装、打补丁 对系统运行测试数据进行清理;定期整理系统数据，消除无用的数据，修复错误数据。 软件参照软件清单

现场例行维护服务/ 巡检服务	提供周期网络、设备运行巡检服务 通过例行维护提前发现问题，做到设备的预检预修 提供定期巡检维护报告
现场/远程故障处理 服务	提供单点故障（含系统故障）响应 提供日常故障处理服务
报告管理服务	提供维护周报 提供检查报告 提供故障处理报告 提供运维支撑与综合维护分析，涵盖内容如下：平台的故障管理、问题管理、性能管理、变更管理、运行服务报告管理、设备维保管理等多个方面进行了维护分析。
设备维保服务	提供设备的检查服务（至少每半年一次） 提供标准的检查服务报告（至少每半年一次） 及时发现问题隐患，建议客户采取相应的措施
培训	设备操作培训 软件使用培训
更新法律文书模板	按照西安市城市管理和综合执法局相关文件要求，对网上办案系统中现在正在使用所有文书模板套印模板进行更新，并根据实际情况对相应的程序流程进行修改。

四、维保要求：

（一）维保总体要求

1、定期的系统检查：在维护期间，无论系统中的各种功能是否运行正常，服务商都将按运维方案，周期性进行运维检查，并结合系统现状，调整参数、优化系统。

2、现场服务：相关设备（产品）发生系统故障，服务商接到通知后，服务商运维工程师应于当日2小时内赶到用户现场进行处理，故障处理按照维护方案时限要求接受考核。维修全部费用由服务商承担，若需将设备（产品）送回生产厂，服务商需承担往返费用，并且服务商需提供同型号备用设备（产品）替换故障设备。维护期内服务商在接到采购人故障处理通知之后应按照故障等级和处理时限派人到场维修。如果服务商未能按要求履行职责，采购人可根据故障处理流程委托第三方单位或人员处理，由此产生的费用由服务商承担，采购人可直接在当年系统运行维护费中扣除。

（二）项目维保具体要求

1、运行状态分级定义

根据系统在自然月中的问题发生情况，对系统的运行状态分级如下（安全事件指病毒、漏洞、篡改、网络攻击以及数据丢失；硬件设备故障不包括移动智能终端设备）：

运行稳定：收集的系統缺陷数 ≤ 5 ，且系統正常运行从未间断，且核心硬件设备故障数为0，且视频监控在线率 $\geq 80\%$ ，且安全事件发生数为0。

基本稳定：5 $<$ 收集的系統缺陷数 ≤ 10 ，不存在重大故障，但系統运行出现闪断，且核心硬件设备故障数为 ≤ 1 ，且70% \leq 视频监控在线率 $< 80\%$ ，且安全事件发生数为0。（月度考核扣5分）

不稳定：10 $<$ 收集的系統缺陷数 ≤ 20 ，或1小时 $<$ 核心业务间断累计总时长 ≤ 4 小时，或1 $<$ 核心硬件设备故障数为 ≤ 2 ，或30% \leq 视频监控在线率 $< 70\%$ ，或安全事件发生数 ≤ 1 。（月度考核扣10分）

极不稳定：收集的系統缺陷数≥20，或核心业务中断总时长>4小时，或核心硬件设备故障数为>2，或视频监控在线率<30%，或安全事件发生数≥1。(月度考核扣15分)

2、故障等级定义

根据故障造成的危害程度、波及范围、影响业务时长等因素将故障划分为四个级别，分别称作一级故障、二级故障、三级故障、四级故障 (故障不包含移动智能终端设备)。

故障等级	故障定义	响应时限	影响范围
1级	<p>系统功能完全丧失，工作无法继续，受影响的范围对相关业务至关重要，情况十分紧急。满足以下任意一条特征及定义为一級故障。</p> <p>1、系统崩溃，并经多次重新启动仍反复宕机。系统随机挂起，造成资源或响应的无法接受或不确定延迟。关键功能不可用。数据损毁。系统功能严重丧失，没有可接受的替代方案，但在某种限制条件下，操作仍可继续。</p> <p>2、数字化城市管理系统的服务器、交换机等核心设备故障，导致系统某一子系统中断2小时以上，导致全部用户无法正常访问。</p> <p>3、核心业务系统遭受安全攻击，导致网络拥塞、外部用户无法访问或访问延迟非常严重。核心层防火墙以及入侵防御系统崩溃，造成门户网站以及数据、应用服务器失去基本防护，易造成信息发布系统被攻击、重要数据丢失或泄漏及造成其他不良公众影响事件</p>	<p>故障响应时间 ≤ 10m</p> <p>故障排除时间 ≤ 1h</p> <p>故障报告时间 ≤ 8h</p>	<p>数据中心全部系统以及涉及所有科所队的应用系统，核心层整体受到影响。</p>
2级	<p>系统功能部分丧失，造成一定程度的不便，可能需要通过某种替代方法来恢复功能。满足以下任意一条特征及定义为二级故障。</p> <p>1、数字化城市管理系统核心业务中断，或频繁闪断，累计影响时段不足2小时。</p> <p>2、数字化城市管理系统的服务器、交换机等核心设备故障，导致客户网络或部分业务局部受到影响，部分设备宕机。</p> <p>3、发生系统设备被恶意攻击、渗透等安全事件，再或者发现以上情况后未能及时通报升级协调厂家或相关专业人员解决，导致客户业务中断8小时以上，影响部分用户无法访问应用及数据库服务器，或访问速度和使用上的存在一定程度的不便。</p>	<p>故障响应时间 ≤ 20m</p> <p>故障排除时间 ≤ 3h</p> <p>故障报告时间 ≤ 24h</p> <p>【故障排除时间 ≥ 6h故障等级升级为一级】</p>	<p>部分应用及数据库服务器受影响，部分应用功能段时间丧失或造成一定程度不变，核心层局部受到影响。</p>

3级	<p>系统功能基本完整，核心业务正常，系统局部发生故障，并不影响系统整体操作。满足以下任意一条特征及定义为三级故障。</p> <p>1、数字化城市管理系统部分非核心业务中断，但未严重影响数字城管系统整体运行。</p> <p>2、个别网络节点故障。接入层某一科所队业务受到影响。</p> <p>3、安全设备厂商发出安全提醒或安全补丁更新公告，存在安全隐患，但不影响业务系统运行</p>	<p>故障响应时间 ≤ 30 m</p> <p>故障排除时间 ≤ 4 h</p> <p>故障原因分析上报时间 ≤ 24 h</p> <p>【故障排除时间 ≥ 8 h故障等级升级为二级】</p>	<p>不影响日常运行，系统整体运行平稳，个别节点造成一定程度的使用不便，对核心轻微影响或接入层某一科所队受到影响。</p>
4级	<p>系统功能完整，某些业务应用出现问题，或个别节点故障。满足以下任意一条特征及定义为四级故障。</p> <p>1、由于数字化城市管理系统故障，导致系统业务个别用户不能访问，或部分用户访问过慢。</p> <p>2、个别子系统运行不稳定，影响正常业务使用。</p> <p>3、系统缺陷频繁出现，或者解决时间过长。例如，个别案卷无法正常流转，或丢失；系统统计数字出现偏差。</p> <p>4、安全设备给出相应的日志提醒，或者安全检测提出了安全隐患急需尽快解决。</p>	<p>故障响应时间 ≤ 30 m</p> <p>故障排除时间 ≤ 5 h</p> <p>故障原因分析上报时间 ≤ 72 h</p> <p>【故障排除时间 ≥ 20 h故障等级升级为三级】</p>	<p>个别系统有微弱影响，不影响正常使用</p>

（三）维保考核

月度考核与年度考核的关系：

通过每月考核专题会议，由双方领导组及相关人员参加，会议沟通讨论形成考核得分表。考核结果由系统日常运维量化考核、系统故障处理量化考核及采购人正式投诉三部分组成。维护年结束后进行年度汇总。

系统日常运维量化考核：

（本项考核分值为100分。考核权重40%）

1、设备工作性能指标

本项考核分值为10分。

硬件支撑系统正常使用率〉96%； 本项考核分值为5分。

（设备功能正常，且系统CPU、内存、存储占用率小于80%视为状态正常）

系统业务应用正常使用率〉96%； 本项考核分值为5分。

2、维护信息资料的完整性和准确性考核指标

本项考核分值为20分。

核查发现服务商项目维护资料与实际情况不符，每次扣除2分。

核查发现服务商项目维护资料的信息存在遗漏，每次扣除3分。

维护信息资料建档在运维工作接手前完成，没有或未完成该项记零分。

3、设备巡检考核

本项考核分值为**30分**。

每周巡检记录报表

服务商通过运维管理系统每周例行监测系统设备运行状态，监测监控探头的工作状态，系统存储备份状态，交换机、路由器运行状态，安全系统的工作情况和告警信息。

服务商未能按时进行设备巡检，及时正确的填写《设备巡检表》，每个工作点扣除**0.5---1分**。

每月、周工作记录报表

服务商未能及时正确的填写每月、周《工作记录报表》，每次扣除**2---3分**。

③ 每月巡检计划和工作总结

服务商未能及时按要求上报，每次扣除**0.5---1分**。

④ 服务商未完成当月巡检计划，每月扣除**3分**

⑤ 服务商在巡检过程中发现故障未及时处理，每次扣除**10---20分**。

⑥ 服务商对工作区域清洁卫生状况未符合标准，每次扣除**0.5---1分**。

4、设备维护工作与客户的工作配合

本项考核分值为**30分**。

双方应本着互惠互利的原则共同开展维护工作，并且在具体实施过程中加强配合与协调。若因服务商配合不利而造成维护工作延误的，每次扣除**10分**。

双方应在平等互利的基础上相互尊重对方的工作性质和工作方式，不得有损害对方形象和利益的行为发生。

5、客户满意度

本项考核分值为**10分**。

本项考核由采购人系统部门对服务商的维护工作进行综合评定。

系统故障处理量化考核：

（本项考核分值为**100分**。考核体系权重比为**60%**）

1、一级故障处理考核

①发生一级故障,一次扣除**10分**（维护责任界面以外的原因引发的除外），发生一级故障后服务商员工非合理条件下响应时间高于**30分钟**，每次扣除**20分**。

②服务商员工对一级故障解决时间超过处理时限**1小时**每次扣除**10分**；超过处理时限**4小时**（硬件返修除外）或者造成数据丢失和重大影响的每次扣除**50分**。

③服务商员工在一级故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求**8小时内**提交故障报告，每次发生扣除**20分**。三个月内同一原因导致同一故障的加扣**10分**。

2、二级故障处理考核

①发生二级故障,一次扣除**5分**（维护责任界面以外的原因引发的除外）。服务商在二级故障发生后，未能及时组织维护人员按照故障处理时限处理，导致客户业务未能及时回复，超过处理时限**3小时**每次扣除**10分**。每超过处理时限**8小时**（硬件返修除外）扣除**20分**

②发生二级故障服务商员工非合理条件下响应时间高于**20分钟**，每次扣除**10分**。

③服务商员工对二级故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求**24小时内**提交故障报告，每次发生扣除**10分**。三个月内同一原因导致同一故障的加扣**10分**。

3、三级故障处理考核

①发生三级故障,一次扣除**5分**（维护责任界面以外的原因引发的除外），服务商在一般故障发生后，未能及时组织维护人员按照故障处理时限处理，导致系统业务未能及时恢复，每超过处理时限**24小时**（硬件返修除外）扣除**10分**。

②发生一般故障服务商员工非合理条件下响应时间高于**30分钟**，每次扣除**5分**。

③服务商员工对一般故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求24小时内提交故障报告，每次发生扣除5分。三个月内同一原因导致同一故障的加扣10分

4、四级故障处理考核

①服务商在一般故障发生后，未能及时组织维护人员按照故障处理时限处理，导致客户业务未能及时回复，每超过处理时限5小时（硬件返修除外）扣除5分。

②发生一般故障服务商员工非合理条件下响应时间高于30分钟，每次扣除5分。

③服务商员工对一般故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求72小时提交故障报告，每次发生扣除5分。三个月内同一原因导致同一故障的加扣10分。

采购人正式投诉次数

每次由于维护不力导致采购人正式投诉，每发生一次，月度考核扣5分。

月度考核核算办法与标准：

采购人对服务商维护绩效考核月度评分计算公式如下：

$$M = (C \times 40\% + D \times 60\%) - E$$

M：月度考核得分；

C：系统日常运维量化考核评定分数；

D：系统故障处理量化考核评定分数。

E：月度考核扣分。（ $E = 5 \times N$ ）

N：采购人正式投诉次数。

维保考核罚款：

按照月度考核得分，采购人对服务服务商处以相应的罚款，依据下表执行。

月度考核得分	量化考核标准	月度罚款金额(万元)
100~90	优秀	0
90~80	良好	1
80~70	合格	2
70分以下	不合格	3

备注：每月实际分数低于80分时，立即召开《运维提升专题会议》，由双方共同协商解决维护服务中出现的问题。

3.2.3人员配置要求

采购包1:

成立专门的维修、维护和系统支持小组，负责设备安装调试及以后的维修、维护和系统支持服务工作，同时配置足够数量、专业的、经验丰富的技术人员完成项目履约。

3.2.4设施设备要求

采购包1:

有符合完成本项目服务内容的办公设备设施。

3.2.5其他要求

采购包1:

/

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

合同服务期限1年

3.3.2服务地点

采购包1:

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

服务期满，经采购人确认合格，确定项目完成。

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：本项目无预付款，按半年结算。每半年末，供应商向采购人提交工程维护相关资料，经财政局结算评审后，以合同约定计价方法核算，并以转账形式支付供应商费用，供应商申报费用前应向采购人提交同等金额正式完税发票，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%。

采购包1: 付款条件说明：服务期满后，经甲方确认项目完成（硬件部分按照实际发生费用结算，乙方报费用清单，甲方确认。软件部分按照项目包干价结算。最终结算以财政局审定后的金额为准。），达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%。

3.3.6违约责任及争议解决的方法

采购包1:

详见合同附件

3.4其他要求

1、关于弃标的说明：按照《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（市财函〔2021〕431号）规定：供应商登记免费领取磋商文件的，如不参与项目磋商，应在提交磋商响应文件截止时间前一日以书面形式告知采购代理机构（出具弃标函发送至代理机构邮箱：shaanxihuahai@163.com）。否则，采购代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。供应商一年内累计出现三次该情形，将被监管部门记录为失信行为。2、纸质版响应文件要求：成交供应商在领取成交通知书前，须向采购代理机构提供纸质版响应文件3套（1正2副），U盘2份（包括响应文件的全部内容）且提供的响应文件必须与在陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统中提交的电子响应文件内容一致，纸质版响应文件必须装订成册签字盖章。3、支付约定以第八章拟签订采购合同文本中的内容为准。

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磋商文件的规定，对响应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	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
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，并提供以下证明材料： 1.在中华人民共和国境内注册，依法取得并有效存续的营业执照（含电子营业执照）\事业单位法人证书\民办非企业单位登记证书\非企业专业服务机构执业许可证等； 2.《基本资格条件承诺函》，供应商应对承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。经调查核实为虚假承诺的，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规追究相应责任。承诺函格式详情见竞争性磋商文件第七章响应文件格式。不提供《基本资格条件承诺函》的供应商需提交如下资格证明文件： ①财务状况报告：提供具有经审计资质单位出具的2023年度或2024年度的财务审计报告，成立时间至提交竞争性磋商响应文件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；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明。（以上两种形式的资料提供任何一种即可）； ②提供首次响应文件递交截止时间前6个月内任意时段的纳税证明或完税证明（增值税、营业税、企业所得税至少提供一种），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明； ③提供首次响应文件递交截止时间前6个月内任意时段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单位应提供相关证明材料； ④提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺； ⑤参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。	资格证明文件 响应函

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。	资格证明文件 响应函
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。	响应函

4.2落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	本采购包专门面向中小企业采购	参与的供应商（联合体）服务全部由符合政策要求的中小企业承接。	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

4.3特殊资格审查

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	法定代表人身份证明或法定代表人授权书	法定代表人直接参加磋商的，须出具法定代表人身份证明。法定代表人委托代理人参加磋商的，须出具法定代表人授权书（附法定代表人、代理人身份证复印件）及代理人本单位证明（响应文件提交截止日前六个月内任意一个月养老保险缴纳证明）	资格证明文件
2	信用记录	供应商未被“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）列入失信被执行人和重大税收违法失信主体，未被中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）列入政府采购严重违法失信行为记录名单；（响应文件解密完成后查询相关信用记录，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商，将拒绝其参与政府采购活动，查询结果以电子或纸质方式留存）	资格证明文件

第五章 磋商过程中可实质性变动的内容

磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”、第八章“拟签订采购合同文本”，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。

在磋商过程中，磋商小组根据项目实际需要制定磋商内容，在获得采购人代表确认的前提下，可以根据磋商情况实质性变动相关内容。磋商小组对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应及时通知所有参加磋商的供应商。

第六章 磋商办法

6.1总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》等法律法规，结合本采购项目特点制定本竞争性磋商评审方法。

二、评审工作由代理机构组织，具体评审事务由依法组建的磋商小组负责。

三、评审工作应遵循客观、公正、审慎的原则，并以相同的磋商程序 and 标准对待所有的供应商。

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。磋商小组成员、采购人、代理机构和供应商应当按照本磋商文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评审活动。

五、评审过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，评审委员会成员使用互认的证书及签章进行签名后生效，供应商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，评审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、评审过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评审活动。供应商非法干预评审活动的，其响应文件将作无效处理；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审活动的，将依法追究其责任。

6.2 磋商小组

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。

一、磋商小组成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，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、推荐磋商小组组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

二、磋商小组成员获取解密后的响应文件，开展评审活动。出现应当回避的情形时，磋商小组成员应当主动回避；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响应文件，按规定重新组建磋商小组，解封响应文件后，开展评审活动。

三、磋商小组按照磋商文件规定的磋商程序、评分方法和标准进行评审，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解磋商文件；
- （二）审查供应商响应文件等是否满足磋商文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对磋商文件作出解释；根据需要要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；
- （五）起草资格审查报告、评审报告并进行签署；
- （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。

6.3评审程序

6.3.1.熟悉和理解磋商文件和停止评审

一、磋商小组正式评审前，应当对磋商文件进行熟悉和理解，内容主要包括磋商文件中供应商资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、磋商办法和标准、政府采购政策要求以及政府采购合同主要条款等。

二、本磋商文件有下列情形之一的，磋商小组应当停止评审：

- （一）磋商文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）磋商文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是磋商文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；

- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是磋商文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）磋商文件将供应商的资格条件列为评分因素的；
- （六）磋商文件载明的成交原则不合法的；
- （七）磋商文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评审情形的，磋商小组应当通过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，磋商小组不得以任何方式和理由停止评审。

出现上述应当停止评审情形的，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。采购组织单位认为磋商小组不应当停止评审的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

6.3.2符合性审查

- 一、磋商小组依据本磋商文件的实质性要求，对符合资格的响应文件进行审查，以确定其是否满足本磋商文件的实质性要求。本项目的符合性审查事项必须以本磋商文件的明确规定的实质性要求为依据。
- 二、在符合性审查过程中，如果出现磋商小组成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和磋商文件规定。
- 三、磋商小组对所有响应文件进行审查后，确定参加磋商的供应商名单。

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>1.在磋商过程中，磋商小组认为供应商的报价明显低于其他实质性响应的供应商报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当要求其在评审现场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，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、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。</p> <p>2.供应商提交的相关证明材料，应当加盖供应商（法定名称）电子印章，在磋商小组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。供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效处理。</p>	标的清单 报价表

2	响应文件中项目名称、项目编号	与所投项目名称、项目编号完全一致	分项报价表 中小企业声明函 报价表 技术和商务偏离表 响应文件封面 资格证明文件 业绩证明材料 残疾人福利性单位声明函 服务方案 标的清单 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 响应函 合同条款响应 监狱企业的证明文件
3	响应文件的签署盖章	符合磋商文件签署盖章要求	分项报价表 中小企业声明函 报价表 技术和商务偏离表 响应文件封面 资格证明文件 业绩证明材料 残疾人福利性单位声明函 服务方案 标的清单 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 响应函 合同条款响应 监狱企业的证明文件
4	服务期	符合磋商文件要求	技术和商务偏离表 合同条款响应
5	磋商报价	1.磋商报价唯一； 2.报价货币符合磋商文件要求； 3.未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价	分项报价表 标的清单 报价表
6	合同条款	响应磋商文件合同条款未出现负偏离且响应的内容中未附有采购人不能接受的附加条件	合同条款响应
7	磋商有效期	应满足磋商文件中的规定	响应函
8	其他	无磋商文件中规定的无效情形	服务方案 技术和商务偏离表

6.3.3磋商

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

二、磋商小组所有成员集中与单一供应商对技术、服务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

三、磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”、第八章“拟签订采购合同文本”，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

四、对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应通过项目电子化交易系统，将变动情况同时通知所有参加磋商的供应商。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。

五、磋商过程中，磋商文件变动的，供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求就磋商文件变动部分，以“供应商响应表”形式在线提交磋商小组。“供应商响应表”作为响应文件的组成部分，响应文件应加盖供应商（法定名称）电子印章，否则无效。

六、经最终磋商后，响应文件仍有下列情况之一的，应按照无效响应处理：

- （一）响应文件仍不能实质响应磋商文件可实质性变动的实质性要求的；
- （二）响应文件中仍有磋商文件规定的其他无效响应情形的。

七、磋商小组对供应商在磋商、评审过程中的书面交换材料，未按要求加盖电子印章或签字的，视同未提交书面交换材料。

八、磋商小组在最终磋商后，对所有响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查后，确定最后报价的供应商名单。

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

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

6.3.4最后报价

一、方案评审

采购包1：磋商/谈判/协商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求，磋商/谈判/协商结束后，磋商/谈判/协商小组可以根据磋商/谈判/协商情况要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

二、磋商小组开启报价后，供应商应随时关注项目电子化交易系统信息提醒，登录项目电子化交易系统，通过“等候大厅”进行报价并签章后提交。

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

四、供应商最后报价属于明显低价不正当竞争的，磋商小组应按照“供应商须知前附表”第8项规定处理。

五、供应商未在响应文件提交截止时间内提交报价或未按要求进行报价的，视为无效响应，由供应商自行承担不利后果。

六、供应商未按磋商小组要求在规定时间内提交最后报价的，视为其退出磋商。

七、最后报价一旦提交后，供应商不得以任何理由撤回。

八、最后报价为有效报价应符合下列条件：

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

九、最后报价出现下列情况的，不需要供应商澄清，按以下原则处理：

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

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的最后报价经加盖供应商（法定名称）电子印章后产生约束力，供应商不确认的，其最后报价无效。

6.3.5解释、澄清有关问题

一、评审过程中，磋商小组认为磋商文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变磋商文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及供应商权益的以有利于供应商的原则进行解释。

二、对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正，并给予供应商必要的反馈时间。供应商应当按磋商小组的要求进行澄清、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。澄清不影响响应文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是响应文件的组成部分。

三、供应商的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出响应文件的范围、不实质性改变响应文件的内容、不影响供应商的公平竞争、不导致响应文件从不响应磋商文件变为响应磋商文件的条件。下列内容不得澄清：

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

四、响应文件报价出现前后不一致的情形，按照本章前述规定予以处理，不需要供应商澄清。

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

六、磋商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

6.3.6比较与评价

磋商小组应当按照磋商文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

6.3.7复核

评审结束后，磋商小组应当进行复核，特别要对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、响应文件被认定为无效的进行重点复核。

评审结果汇总完成后，磋商小组拟出具磋商报告前，代理机构应当组织2名以上的工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和磋商文件对评审结果进行复核，出具复核报告。代理机构复核过程中，磋商小组成员不得离开评审现场。

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

6.3.8推荐成交候选供应商

磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐如下成交候选供应商，并编写磋商报告。

采购包1：3家；评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。评审得分且最后报价且技术指标得分均相同的，成交候选供应商并列。

6.3.9编写磋商报告

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

- （一）邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- （二）响应文件开启日期和地点；
- （三）获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
- （四）评审情况记录和说明，包括对供应商响应文件审查情况、磋商情况、报价情况等；
- （五）提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

磋商报告应当由磋商小组全体人员签字或加盖电子签章认可。磋商小组成员对磋商报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对磋商报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组记录相关情况。磋商小组成员拒绝在磋商报告上签字或加盖电子签章又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意磋商报告。

6.3.10评审争议处理规则

在磋商过程中，对于符合性审查、对响应文件作无效响应处理的及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背磋商文件规定。持不同意见的磋商小组成员应当在磋商报告中签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。持不同意见的磋商小组成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者磋商文件规定的，应当及时向采购人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。

6.4评审办法及标准

- 一、磋商小组只对通过资格审查的响应文件，根据磋商文件的要求采用相同的评审程序、评分办法及标准进行评价和比较。
- 二、磋商小组成员应依据磋商文件规定的评分标准和方法独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

6.4.1评分办法

本次评审采用综合评分法，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

6.4.2评分标准

采购包1：

评审因素		评审标准			
分值构成		详细评审 70.00 分 报价得分 30.00 分			
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	总体服务方案	评审内容：①服务内容；②服务标准；③服务措施；④服务目标。 评审标准：方案内容专门针对本项目编制，切合本项目实际情况及实施要求，内容与要点相符、每个要点均有展开详细的阐述且能够适用于本项目的得 10 分；评审内容有缺陷（缺陷是指：内容粗略、逻辑混乱、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误、存在不可能实现的夸大情形）评审内容每项出现以上任一情形扣 1 分；方案缺漏项或只有标题没有实质性内容的扣 2.5 分，扣完为止。	10.0000	主观	服务方案

详细评审	硬件运维方案	<p>评审内容：①内场硬件运维服务方案；②外场硬件运维服务方案；③管理方案；④监控巡检方案；⑤值守服务方案；⑥突发应急处理方案。评审标准：方案内容专门针对本项目编制，切合本项目实际情况及实施要求，内容与要点相符、每个要点均有展开详细的阐述且能够适用于本项目的得12分；评审内容有缺陷（缺陷是指：内容粗略、逻辑混乱、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误、存在不可能实现的夸大情形）评审内容每项出现以上任一情形扣1分；方案缺漏项或只有标题没有实质性内容的扣2分，扣完为止。</p>	12.0000	主观	服务方案
	软件运维方案	<p>评审内容：①运维服务前期准备方案；②软件维护方案；③现场/远程故障处理服务方案；④报告管理服务方案；⑤设备维保服务方案；⑥更新法律文书模板方案。评审标准：方案内容专门针对本项目编制，切合本项目实际情况及实施要求，内容与要点相符、每个要点均有展开详细的阐述且能够适用于本项目的得18分；评审内容有缺陷（缺陷是指：内容粗略、逻辑混乱、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误、存在不可能实现的夸大情形）评审内容每项出现以上任一情形扣1分；方案缺漏项或只有标题没有实质性内容的扣3分，扣完为止。</p>	18.0000	主观	服务方案

团队人员	<p>评审内容：①组织机构设置方案②团队的职能分工及职责划分方案；③配置人员经验。 评审标准：机构设置合理、团队人员职责划分明确、分工合理、团队配置满足项目需要，人员经验丰富，专业能力能有效保障项目服务质量，内容描述详细，架构清晰的得12分；评审内容有缺陷（缺陷是指：内容粗略、组织结构设置不合理、人员配置不合理、职责划分不明确、人员经验不足、与项目特点不匹配、或只有标题没有实质性内容等）评审内容每项出现以上任一情形扣2分；方案缺漏项或只有标题没有实质性内容的扣4分，扣完为止。</p>	12.0000	主观	服务方案
服务承诺	<p>评审内容：①故障处理；②维保支持承诺。 ①评审标准：一级故障排除时间 $\leq 1h$；二级故障排除时间 $\leq 3h$；三级故障排除时间 $\leq 4h$；四级故障排除时间 $\leq 5h$，每个等级完全满足得4分，任意一级不符不得分。 ②评审标准：成立维修、维护和系统支持小组，每周7*24及时故障处理，每周7*24小时热线服务、全面性程序服务、硬件故障排除、远程诊断及重建服务等，服务方式包括热线电话、传真、EMAIL、QQ等（含法定节假日）。提供证明材料，完全满足项目需求得2分，未提供不得分。</p>	6.0000	客观	服务方案

	培训方案	评审内容：①培训内容；②人数及时间安排；③培训效果分析及改进计划。 评审标准：方案内容专门针对本项目编制，切合本项目实际情况及实施要求，内容与要点相符、每个要点均有展开详细的阐述且能够适用于本项目的得6分；评审内容有缺陷（缺陷是指：内容粗略、逻辑混乱、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误、存在不可能实现的夸大情形）评审内容每项出现以上任一情形扣1分；方案缺漏项或只有标题没有实质性内容的扣2分，扣完为止。	6.0000	主观	服务方案
	业绩	提供供应商2020年1月至响应文件提交截止日类似项目业绩（以合同复印件为准），每提供一份业绩得2分，最高得6分。若提供虚假业绩，一经发现，按无效磋商处理。	6.0000	客观	业绩证明材料
价格分	价格分	（1）经初审合格的磋商响应文件，其磋商报价为有效磋商报价。（2）满足磋商文件实质性要求且最终报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分30分。（3）磋商报价得分=（磋商基准价/最终磋商报价）×30。	30.0000	客观	报价表 标的清单

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
无					

6.5终止采购活动

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

- （一）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- （二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （三）除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，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（财政部另有规定的除外）；
- （四）法律法规规定的其他情形。

6.6确定成交供应商

一、评审结束后，代理机构在评审结束之日起2个工作日内将磋商报告及有关资料送交采购人。

二、采购人在收到磋商报告后5个工作日内，在磋商报告确定的成交候选供应商名单中按顺序确定成交供应商。成交候选供应商并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定成交供应商。

三、采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定磋商报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

四、根据采购人确定的成交供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布成交结果公告，同时向成交供应商发出成交通知书。

6.7 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。

6.8 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）评审前，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）评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。
- （四）评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化磋商文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。
- （五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，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。

第七章 响应文件格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 响应文件封面

详见附件: 响应函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 报价表

详见附件: 标的清单

详见附件: 分项报价表

详见附件: 服务方案

详见附件: 合同条款响应

详见附件: 技术和商务偏离表

详见附件: 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

详见附件: 业绩证明材料

详见附件: 资格证明文件

第八章 拟签订采购合同文本

详见附件：拟签订采购合同文本.docx

