

杨凌示范区公共资源交易中心

竞争性磋商文件

项目名称: 2025年度杨凌示范区信息化综合服务平台运维服务采购项目

标书编号: YL-2025-000013-4

杨凌示范区公共资源交易中心制

二〇二五年八月

目 录

- 第一章 磋商邀请函
- 第二章 竞争性磋商采购须知
- 第三章 合同主要条款
- 第四章 磋商响应文件格式及构成
- 第五章 磋商内容及具体要求

第一章 磋商邀请函

项目概况

(2025年度杨凌示范区信息化综合服务平台运维服务) 采购项目的潜在供应商应登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) 项目确认后获取采购文件, 并于 **2025年8月20日9点00分** (北京时间) 前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号: YL-2025-000013-4

项目名称: 2025年度杨凌示范区信息化综合服务平台运维服务采购项目

采购方式: ☐竞争性谈判 ☒竞争性磋商 ☐询价

预算金额: 1060000.00 元

最高限价 (如有): 1060000.00 元

采购需求: 采购第三方专业运维服务单位。

合同履行期限: 1 年。

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求:

(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

1、供应商为中小企业或残疾人福利性单位的, 应填写声明函。未提供声明函的, 将不能享受招标文件规定的价格优惠政策, 但不影响投标文件的有效性。

2、供应商为监狱企业的, 应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局 (含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明函 (格式不限定)。未提供证明函的, 将不能享受招标文件规定的价格优惠政策, 但不影响响应文件的有效性。

(三) 本项目的特定资格要求

1、营业执照 (具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人, 并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明, 自然人参与的提供其身份证明)。

2、法人授权委托书。法定代表人本人参加投标时, 须提供身份证复印件; 法定代表人授权他人参加投标时, 须提供法定代表人委托授权书并出示被授权代表的身份证复印件。

3、专业技术能力: 供应商具备履行合同所必需的设备和专业能力 (提供加盖公章的证明材料或承诺)。

4、财务状况报告: 提供2023年以来**任一年度**经审计的财务审计报告 (至少包括审计报告、资产负债表和利润表, 成立时间至提交投标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**三个月**内基本存款账户开户银行出具的资信证明及基本户开户信息, 或信用担保机构出具的投标担保函。 (以上三种形式的资料提供任何一种即可)。

5、税收缴纳证明: 投标人税款所属会计期间为 **2024年8月至2025年8月** 的完税证明或纳税

证明。提供至少 1 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或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。（印花税不作为税收缴纳证明）

6、社会保障资金缴纳证明：自 2024 年 8 月 1 日以来已缴存的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，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。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。

7、无重大违法记录声明：参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明。

8、信用记录：通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体无失信记录（网站查询的截图，加盖投标人公章）。

三、采购项目需要落实的政府采购政策

1、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）； 2、《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）； 3、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）； 4、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）； 5、《财政部国家发展改革委关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）； 6、《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）； 7、《财政部 国务院扶贫办关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27号）； 8、《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）； 9、《陕西省财政厅、中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知》（陕财办采〔2023〕5号）；（10）其他需要落实的政府采购政策（如有最新颁布的政府采购政策，按最新文件执行）。

四、获取采购文件

1、时间：2025 年 8 月 8 日 8:30:00—2025 年 8 月 14 日 23:59:59；

2、地点及方式：登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）项目确认后获取采购文件。（线上下载，无需购买）

备注：1. 网上投标确认流程：登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台-陕西政府采购交易系统”进行登录，登录后选择“交易乙方”选择本项目选择“我要投标”填写相关信息后提交确认。 2. 获取采购文件方式：选择本项目点击“项目流程”进入采购文件下载页面，点击“交易文件下载”即可下载该项目发布的电子采购文件，供应商须在获取招标文件时限内（2025-8-8 日 8:30:00 至 2025-8-14 日 23:59:59）登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台系统，直接下载采购文件。逾期下载通道将关闭，未及时下载采购文件将会影响后续开评标活动。 3. 办理 CA 锁方式：供应商初次使用交易平台，需前往陕西省数字证书认证中心股份有限公司办理 CA 锁，办理地址及咨询电话如下：西安市高新三路九号信息岗大厦一层 101 室，咨询电话：4006369888；西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼，咨询电话：029-88661241。

五、答疑受理

1、时间：2025 年 8 月 8 日-2025 年 8 月 14 日，过期不再受理；

2、受理方式：传真 029-87036229 或邮箱 332143402@qq.com。

六、响应文件提交

1、首次响应文件递交截止时间：2025 年 8 月 20 日 9 时 00 分；

2、提交首次响应文件的方式

(1) 电子响应文件 (*.SXSTF) 可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) “电子交易平台-企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。

(2) 本项目采用“不见面”开标形式，供应商可登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) 【《首页》不见面开标】在线参与开评标过程，详见交易平台【《首页》服务指南》下载专区】中的《杨凌示范区公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》(网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/subPage.html>)。

3、磋商二次报价：供应商可登录陕西政府采购交易系统.企业端(网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>)进行二次报价。详见《政府采购二次报价操作手册》(网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/subPage.html>)。

七、开启

1、时间：2025 年 8 月 20 日 9 时 00 分(北京时间)

2、地点：陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) 【《首页》不见面开标】大厅。

八、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

九、其他补充事宜：本项目为非专门面向中小企业采购。

十、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人信息

名 称：杨凌示范区大数据产业发展局

地 址：杨凌政务大厦 312 室

项目负责人：李效哲

联系方式：029-87030809

2、项目联系方式

项目联系人：霍婷

电话：029-87036150

第二章 竞争性磋商采购须知

1. 释义

1.1 采购人：杨凌示范区大数据产业发展局

1.2 采购代理机构：杨凌示范区公共资源交易中心

1.3 监督管理部门：杨凌示范区政府采购管理委员会办公室

1.4 磋商供应商：指从陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台系统报名，下载竞争性磋商文件并提交谈判响应文件的供应商

2. 磋商文件

2.1 磋商文件包括目录中所列的五部分，磋商供应商须仔细阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范要求，在磋商响应文件中对磋商文件的各方面都做出实质性的响应，按照磋商文件的要求提交全部资料。

2.2 磋商供应商未能全面、正确理解磋商文件而产生的误解、疏漏以及所带来的不利后果，其责任由磋商供应商承担。

2.3 磋商文件的修改、澄清或补正

2.3-1 采购人、采购代理机构可对已发出的磋商文件进行必要的修改、澄清或补正，修改、澄清或补正的内容须在磋商文件递交截止日 5 日前，以书面形式通知所有磋商文件收受人，该澄清、修改或补正的内容为磋商文件的组成部分。

2.3-2 磋商供应商要求对磋商文件进行澄清的，须在磋商响应文件递交截止日 5 日前，以书面形式送达采购代理机构；采购代理机构以书面形式予以答复；必要时将书面答复传送给所有磋商文件收受人。

2.4 采购代理机构可以视采购具体情况，延长磋商文件递交截止时间和磋商时间，但至少应在磋商文件要求的提交磋商响应文件截止时间前，将变更时间书面通知所有磋商文件收受人，并在政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

2.5 磋商文件（除第三章、第五章外）的解释权归谈判组织机构，第三章-合同主要条款及第五章-磋商内容及具体要求的解释权归采购人。

2.6 本项目不接受联合体竞标。

3. 供应商注意事项

3.1 询问

3.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向集中采购机构或采购人提出询问。集中采购机构或采购人将在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，供应商应当向采购人提出。

3.1.2 CA 办理及售后服务请咨询陕西省数字证书认证中心股份有限公司及其业务网点：

业务网点 1：西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼

咨询电话：029-88661241

业务网点 2：西安市文景北路 16 号白桦林国际 B 座 2 楼 12 号窗口

咨询电话：029-86510073 转 80211

业务网点 3：西安市高新三路信息港大厦 1 楼客服中心

咨询电话：4006-369-888

3.2 质疑和投诉

3.2.1 供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或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提出。

联系人：李效哲

联系电话：029-87030809

通信地址：杨凌政务大厦 312 室

3.2.2 供应商对政府采购开评标程序提出质疑的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向集中采购机构提出：

联系电话：029-87036150/87036295

邮编：712100

3.2.3 在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、集中采购机构将在收到书面质疑后 7 个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，并按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见《财政部国库司（gks.mof.gov.cn）》网站【首页-政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804_589.html

3.2.4 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章，公章不得以合同章或其他印章代替。供应商委托代理人提出质疑的，应当同时提交供应商签署的授权委托书。

3.2.5 有下列情形之一的，属于无效质疑：

（1）对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在供应商；对采购过程、成交结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商；

（2）超过法定期限或未以书面形式提出的；

（3）缺乏必要的证明材料，或捏造事实、提供虚假材料，或以非法手段取得证明材料的；

（4）质疑函没有合法有效的签字、盖章或委托授权书的（代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书）；

（5）针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

（6）不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

3.2.6 质疑供应商对采购人、集中采购机构的答复不满意，或者采购人、集中采购机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）相关规定向杨凌示范区财政局政府采购管理科提出投诉。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

3.2.7 对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）有关规定，投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实

据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、或提供虚假材料、或以非法手段取得证明材料（证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料）进行投诉的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，并禁止其一至三年内参加政府采购活动。

3.2.8 对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

《中华人民共和国刑法》第 243 条〔诬告陷害罪〕捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第 246 条〔侮辱罪、诽谤罪〕以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

3.3 关于信用记录查询和使用

3.3.1 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）第二条有关要求，采购人将在资格审查时通过《信用中国（www.creditchina.gov.cn）》、《中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）》网站对供应商的信用情况进行甄别。

3.3.2 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

3.3.3 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但供应商应提供相关证明材料。

3.3.4 信用记录核查的截止时点为“资格审查当日”，查询结果将与其他采购文件一并保存。信用记录查询方法及查询结果如下：

（1）信用中国上的信用报告：信用中国首页·信用信息查询框·下载信用报告，点击“下载”或使用截图工具完整截图，打印时切记保留右上方的“报告下载时间”。

政府采购严重违法失信行为记录：中国政府采购网首页·政府采购严重违法失信行为记录名单，将查询结果截图并打印。

3.4 关于对中小企业的优惠政策

3.4.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）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）的有关规定，小微企业提供本企业制造的货物或者服务，或者提供其他小微企业制造的货物（不包括使用大型、中型企业注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的价格给予 10%-20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。同时，依据该办法第二条第三款规定小型、微型企业所投报的产品如果部分由中大型企业生产或提供的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

3.4.2 根据财政部、司法部联合下发的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

3.4.3 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》

（财库〔2017〕141 号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服

务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

3.4.4 参加政府采购活动的中小企业/残疾人单位应提供《中小企业声明函》原件或《残疾人福利性单位声明函》原件。所投产品中有监狱企业生产的产品，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的生产厂商属于监狱企业的证明文件复印件。未提供上述声明函原件/证明文件复印件的，不能享受磋商文件规定的价格扣除，但不影响响应文件的有效性。

3.4.5 实际价格扣除比例以本章《评审要素及分值一览表》中具体规定为准。

4. 磋商响应文件

为满足采购项目归档要求，本项目将采用电子响应文件与纸质响应文件并行的方式，供应商在投标时只须提供电子响应文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正一副纸质响应文件（备案用）。电子响应文件与纸质响应文件内容不一致时，以电子响应文件为准。

4.1 电子响应文件

编制电子响应文件时，应使用最新发布的电子磋商文件及专用制作工具进行编制。并使用 CA（数字认证证书）对电子响应文件进行签署、加密、递交及开标时解密等相关操作。

4.1.1 电子磋商文件获取方式：供应商登录《全国公共资源交易平台（陕西省·杨陵区）》网站【首页“电子交易平台”企业端】后，在【招标公告/出让公告】模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在【我的项目】中点击“项目流程“交易文件下载”免费下载电子磋商文件（+.SXSZF）。

注意：供应商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程“答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（+.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子响应文件（+.SXSTF），系统将拒绝接收。

4.1.2 电子磋商文件需要使用专用软件打开、浏览。软件下载地址及操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省·杨陵区）网站【首页·“服务指南”下载专区】中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

4.1.3 电子响应文件中需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，请使用“企业CA”进行盖章。加密和解密应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

4.1.4 电子响应文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子响应文件签章后，导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用查看投标文件工具打开未加密的电子响应文件重新导出。在编制过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商：技术支持热线 400-998-0000

4.2 纸质响应文件

4.2.1 纸质响应文件的式样

4.2.1.1 采用电子化评审系统的采购项目，其纸质响应文件应从政府采购项目投标文件制作软件中导出（因技术限制导出的页码可能不连贯，该问题不影响响应文件的有效性）。并按第一章《磋商邀请函》中规定的响应文件份数要求进行印刷，正本及各副本分别装订成册。项目分标段的，应按所投标段分别准备响应文件。

响应文件正副本内容应当一致，若正本内容和副本内容不符，以正本为准。

4.2.1.2 响应文件的正本和副本均须打印或用兰（黑）色墨水书写。因字迹潦草或编排混乱导致的不利后果，由磋商供应商自行承担。

4.2.1.3 响应文件装订方式：胶订（图纸及特殊文件除外）。

4.2.2 纸质响应文件签署

4.2.2.1 供应商应按照磋商文件第四章《磋商响应文件构成及格式》中指定的要求签字、盖章。

4.2.2.2 除对错、漏处作必要修改外，响应文件不得行间插字、涂改和增删。所做修改处，必须有供应商的法定代表人或被授权人签字或盖章。

4.3 磋商响应文件的编制

4.3.1 磋商响应文件使用的语言和计量标准

a. 磋商响应文件的所有文件、资料、函电文字均须使用中文（通用缩写、代号、名称除外）；

b. 磋商响应文件使用的计量单位须使用公制单位（另有规定的除外）。

4.3.2 磋商响应文件格式及构成见第四章。未按要求格式要求编制磋商响应文件带来的不利后果，磋商供应商自行承担。

a. 磋商内容设置若干包的，磋商供应商须以该包的完整内容为单位，选择一个或若干个包进行响应。

b. 磋商供应商须依据磋商文件的内容要求编制磋商响应文件，明确表达其意愿，对磋商文件作出实质性响应。主要包括：

磋商响应函；

第一次磋商报价表；

资格证明文件；

供应商概况；

供应商参加政府采购活动承诺书；

响应方案；

详细内容及格式详见磋商文件第四章-磋商响应文件格式及构成。

c. 磋商供应商必须保证其编制、递交的磋商响应文件内容真实、合法、有效，否则承担相应的法律责任。

4.3.3 磋商响应文件有效期

a. 磋商响应文件有效期自磋商大会之日起计算不得少于 90 天，否则将被视为无效文件。

b. 在特殊情况下，在磋商响应文件有效期满之前，采购代理机构可向磋商供应商提出延长磋商响应文件有效期的书面要求。磋商供应商书面同意延长磋商响应文件有效期的，其磋商供应商资格。磋商供应商也可书面拒绝延长有效期（在规定时限内无应答的视为拒绝），其磋商供应商资格则自动丧失。

4.4 磋商响应文件的递交

4.4.1 电子响应文件可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·杨陵区）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，供

应商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·杨陵区），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，上传加密的电子响应文件（*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

4.4.2 纸质响应文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正一副纸质响应文件（备案用）。

4.5 响应文件的撤回、补充和修改

供应商在递交响应文件后，且在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行撤回、补充或修改。

对电子响应文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

4.6 供应商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：

4.6.1 误投的；

4.6.2 逾期提交电子响应文件的。

5. 价格构成及报价要求

5.1 供应商应在响应文件中的磋商报价表上按要求标明各项分类报价、总价、服务期等项，选择性报价采购代理机构不予接受。

5.2 磋商最终报价是完成采购项目内容所需的全部费用，包括保证合同内所有内容正常运行情况下的所有费用及其它相关的费用。作为计算价格分值的依据。

5.3 磋商最终报价价格，在合同执行过程中，不得以任何理由变更。

5.4 供应商磋商过程中所产生的一切费用自行承担。

6. 组织开标

6.1 集中采购机构组织开标工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

6.2 集中采购机构将严格按照磋商文件规定的时间和地点组织开标，供应商的法定代表人或被授权人可提前登录《全国公共资源交易网（陕西省杨凌示范区）》（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）中的《首页·不见面开标》系统，并在线签到。

6.3 开标时，供应商须使用电子投标文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）在线自行解密电子投标文件。

6.4 在开标环节出现下列情况之一的，其电子响应文件视为无效文件：

6.4.1 供应商拒绝对电子响应文件进行解密的；

6.4.2 因供应商自身原因（如未带 CA 锁、或所带 CA 锁与制作电子响应文件使用的 CA 锁不一致、或沿用旧版磋商文件编制响应文件等情形），导致在规定时间内无法解密响应文件的；

6.4.3 上传的电子响应文件无法打开的；

6.4.4 政府采购法律法规规定的其他无效情形。

6.5 特殊情形下的应急处置

在开标、评审过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评标无法正常进行时，集中采购机构将现场情况及时汇报政府采购监管部门。

7. 磋商方法及程序

为了确保开标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成，其中评审专家人数不少于磋商小组成员总

数的三分之二。评审专家将从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

7.1 磋商方法：综合评分法。

响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选人。

7.2 磋商程序：

7.2.1 资格性审查

(1) 磋商文件经确认后，磋商小组对响应文件正本中的供应商资格证明文件进行审查。出现下列情形的，响应文件将被视为无效：

- A. 不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- B. 未按磋商文件要求提供资格证明文件原件，或资格证明文件未按磋商文件要求签字、盖章的；
- C. 磋商小组认为供应商的资格证明文件存在疑点，要求供应商现场提供证明文件，供应商不能在规定时限内提供证明文件的；
- D. 法律法规规定的其他无效情形。

资格审查结束后，磋商小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效响应供应商资格审查未通过的原因。

7.2.2 响应文件的符合性审查

供应商资格性审查通过后，磋商小组依据磋商文件的规定，对响应文件的有效性、完整性进行审查。

符合性审查表

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	响应文件项目名称、项目编号、标段（未划分标段的除外）	响应文件以下三处的项目名称、项目编号、标段无遗漏，且与本项目一致： (1) 封面； (2) 磋商响应函； (3) 法定代表人委托授权书。		
2	响应文件组成	响应文件应包含以下内容： (1) 磋商响应函； (2) 第一次磋商报价表、分项报价表（磋商文件未作要求的除外）； (3) 资格证明文件； (4) 供应商概况； (5) 供应商参加政府采购活动承诺书； (6) 响应方案；		
3	响应文件签字、盖章	签字、盖章符合磋商文件要求，且无遗漏。		
4	响应文件的语言及计量单位	均符合磋商文件的要求。		
5	响应文件有效期	符合磋商文件的要求。		
6	第一次磋商报价	同时满足以下条款： (1) 磋商报价符合唯一性要求；		

		(2) 第一次磋商报价表填写符合要求; (3) 报价货币符合磋商文件要求; (4) 未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价;		
7	实质性条款响应	对磋商文件要求的各项技术/服务/商务实质性条款进行响应。(第五章标注★号的为实质性条款,未设实质性条款时可忽略此项)		
8	合同条款	完全理解并接受磋商文件合同条款的要求。		
9	其他	完全理解并接受法律法规和磋商文件对供应商的各项须知、规约要求和责任义务,没有出现法律法规或磋商文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。		
磋商小组: (签字或盖章)				

7.2.3 磋商及磋商文件的实质性变更

(1) 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商,并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

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

(3) 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,磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商在评审过程中切勿擅自离开等标区域,否则由此引发的不利后果,由该供应商自行承担。

(4) 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件,并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

7.2.4 最后报价

资格性审查和符合性审查通过的供应商进入最后报价阶段。

(1) 在对所有供应商的响应文件进行符合性审查时,通过必要的澄清,从质量和技术、服务均能满足磋商文件实质性响应要求的基础上,筛选出合格供应商。不合格供应商的响应文件按无效处理,磋商小组要告知有关供应商。

(2) 磋商小组给予所有合格供应商一次最后报价的机会。供应商须登录**陕西政府采购交易系统.企业端**(网址: <http://yangl.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>)提交最后报价(各合格供应商的最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据)。已提交响应文件的供应商,在提交最后报价之前,可以根据磋商情况以书面形式退出磋商。

(3) 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》(财库[2014]214号)第三条第四项情形的(即市场竞争不充分的科研项目,以及需要扶持的科技成果转化项目),提交最后报价的供应商可以为2家。

7.2.5 评审

A、按照磋商文件规定的评审方法和标准，对审查合格的文件进行商务和技术评审，综合比较和评价，最低报价不做为成交的唯一条件。

B、评审程序：采取逐项分步评审方式，每一步评审不符合者，不进入下一步评审，全部评审合格的供应商进行最后的综合评审和打分，按最后得分由高向低排序，推荐成交候选单位。

C. 评审要素及分值一览表

项 别	总分值	评审指标 及分值	评审要素	备注
	100			
价格	25	25	最低报价为基准价计 25 分；其他各投标人的报价按下 列公式计算：（基准价/投标报价）×25=报价得分	
技术 部分	服务总体 方案	15	根据投标单位针对本项目制定服务总体方案设计，内容是否涵盖了运维组织架构、岗位职责分工、网络运维、基础支撑运维、应用系统运维、数据备份、终端设备管理、事件响应级别、安全管理规范与制度、运维质量控制指标、运维成果交付等重点内容，是否明确了运维工具、服务台、知识库、备品备件管理策略与措施。根据响应方案的完整程度和优劣程度等进行综合评分。方案完整、切实可行得 10-15 分，方案基本完整、可行得 5-10 分，方案不完整得 5 分以下。	技 术 分 值 不 得 赋 满 分。
	运维流程 设计	15	有完整的运维服务管理流程（包括事件管理、变更管理、问题管理、配置管理、服务报告等），有详细合理的运维事件、变更、问题等分类分级说明。根据响应方案的完整程度和优劣程度等进行综合评分。方案完整、切实可行得 10-15 分；方案基本完整、可行，得 5-10 分；方案不完整得，得 0-5 分。	
	信息安全 服务	9	投标人针对本项目制定信息安全服务方案，内容是否包括安全域划分、访问控制、账号与口令管理、数据安全、防病毒、渗透检测、网络安全检查等内容。根据响应方案的完整程度和优劣程度等进行综合评分。方案完整、切实可行得 6-9 分；方案基本完整、可行，得 3-6 分；方案不完整得，得 0-3 分。	
	应急保障	6	投标人针对本项目制定应急保障方案，内容是否包括应急预案、应急演练方案等。根据响应方案的完整程度和优劣程度等进行综合评分。方案完整、切实可行得 4-6 分；方案基本完整、可行，得 2-4 分；方案不完整得，得 0-2 分。	

	维护保养服务	10	投标人针对本项目基础设施现状提出维护保养服务方案，内容是否涵盖动环设备，以及服务器、存储、核心交换、防火墙等关键设备。根据响应方案的完整程度和优劣程度等进行综合评分。方案完整、切实可行得7-10分；方案基本完整、可行，得4-7分；方案不完整得，得0-4分。	
履约保障	服务履约能力	5	1、提供中国电子工业标准化技术协会（CESA）颁发的 ITSS 信息技术服务标准符合性证书（运行维护）资质、中国电子信息行业联合会颁发的信息系统建设和服务能力等级证书、软件企业证书，每提供一个证书有效证明文件（扫描件加盖公章）得1分，最高得3分。 2、提供国家保密局颁发的涉密信息系统集成（系统集成或总体集成或运行维护）认证资质证书的有效证明文件（扫描件加盖公章）得2分，未提供不得分。 备注：要求以上证书均在有效期内，可官网查询，提供原件扫描件加盖投标人公章方为有效。	
	项目组人员资质	5	1、针对本项目安排驻场人员不少于4人，驻场运维人员结构合理，且由取得行业（或国家）中级以上资格证书、特种作业操作证的人员构成（如：网络工程师、软件设计师、数据库系统工程师、信息安全工程师，每提供一个证书有效证明文件（扫描件加盖公章）得1分，最高得3分。 2、提供应急部门颁发的高压特种作业操作证）证书证明文件（扫描件加盖公章）得2分，未提供不得分。 备注：证书在有效期内可官网查询，提供投标人为证书持有人交纳的近3个月内社保证明，且证明文件清晰方为有效。	
业绩证明	4	4	提供2022年8月1日以来同类项目业绩证明文件（即合同及相应的验收文件，二者同时出具方为有效），评审时以业绩证明文件原件扫描件为计分依据，每出具一份业绩证明文件得1分，满分4分。	
商务响应	2	2	满足商务合同条款要求，并附有条款详细说明了得2分；满足商务合同条款要求，无条款详细说明了得1分；无商务响应的不得分。	

系统 演示	系统 演示	4	投标人免费提供运维综合管理平台及安全预警检测工具，承诺本地化部署并进行了现场功能演示，软件功能满足本项目运维需求，具有软件产品登记证书，根据符合程度评估得 2-4 分；无现场演示得 0-2 分。	
----------	----------	---	---	--

注：1. 各种计算数字“四舍五入”保留二位小数。2. 评标委员会成员的赋分未按本表规定赋分的，则该成员的打分无效，不计入汇总分。3. 完工、结算等主要条款不满足商务要求，按无效文件处理。4. 对小型和微型企业提供本企业制造的货物或提供其他小微企业制造的货物的价格，或由本企业提供服务的报价给予 10% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。5. 未提供中小企业声明函的不享受价格折扣；小型、微型企业所投报的产品如果部分由中大型企业生产或提供的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

7.2.6 评审过程中若出现特殊情况，磋商小组有权根据政府采购法、财政部 18 号令和财库（2014）214 号文件的有关规定，做出处理决定。

7.2.7 推荐成交候选人

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选人（有效供应商数不足时以实际有效数量推荐成交候选人）。评审得分相同的，价格分高者优先；若价格分亦相同，则依次比较后续项别，得分高者优先。

7.2.8 编写评审报告

磋商小组根据磋商情况编制评审报告，磋商小组成员对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

7.3 对响应文件的澄清

7.3.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。澄清时供应商只作说明和解释，不得借此对报价、优惠条件、售后服务等实质性内容作任何修改。

7.3.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。供应商应当在规定的澄清时限内以书面形式提交，供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

7.3.3 磋商文件、响应文件及澄清内容将作为评审的依据。

7.4 评审保密工作

a. 采购代理机构必须采取必要措施，保证评标工作在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响评审办法的确定，以及评审过程和结果。

b. 磋商小组成员及全体与会工作人员不得将有关磋商响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐以及与评审有关的其他情况，泄露给磋商供应商或与评审无关的其他人员，违者依法追究其责任。

7.5 磋商响应文件属下列情形之一的，按无效竞标处理：

- a. 磋商响应文件延迟递交的；
- b. 磋商响应文件没有递交到指定地点的；
- c. 未按磋商文件规定要求签署、盖章的；
- d. 不符合资格证明文件要求的；
- e. 以他人名义竞标的；
- f. 以围标、串标的手段谋取成交或以其他违法方式竞标的；
- g. 磋商响应文件有效期不符合磋商文件要求的；
- h. 经评委会认定，磋商响应文件明显不符合磋商文件要求的技术规格、标准和商务要求的；
- i. 有重大缺漏项的；
- j. 附有采购人、采购代理机构不能接受的条款的；
- k. 开标后，若磋商供应商的响应报价超出了最高限价；
- l. 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的；
- M. 响应报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。

7.6 确定成交供应商

7.6.1 磋商小组根据总得分由高到低排序，推荐前三名作为成交候选供应商。若第一成交候选供应商放弃成交，则由第二、第三成交候选供应商依次递补。当排序推荐成交供应商名单出现多数磋商小组成员的评审意见比较一致，某一个别评委的赋分畸高畸低，导致排序结果改变的，磋商组织机构应当发回该评委重新进行评价，并向评标会议说明其赋分的合理理由，对拒绝说明、拒绝重新评价的，其个人评审意见与赋分作为无效处理。

7.6.2 磋商小组根据总得分排序，直接确定成交供应商。

7.6.3 成交供应商确定后，采购代理机构在政府采购信息发布媒体上进行公告，向成交供应商发送成交通知书。

7.6.4 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商放弃成交，须当承担相应的法律责任。

7.7 磋商响应文件递交截止时间结束后参加磋商的供应商不足3家的，依照财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）文件的规定执行。

8. 签订合同

8.1 采购人、成交供应商应当在采购代理机构发出成交通知书之后，洽谈合同条款内容，拟订合同文本草案。

8.2 采购人须在成交通知书发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商磋商响应文件的承诺，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商磋商响应文件作实质性修改，不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

8.3 采购代理机构应督促采购人、成交供应商在规定的期限内完成合同签订工作，并对采购合

同内容进行审核确认。

8.4 采购人应当自合同签订之日起七个工作日内，按照有关规定将合同副本报政府采购监管机关备案。

8.5 成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与顺序在成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订政府采购合同，以次类推至第二位。

8.6 合同在执行过程中，确需修改、变更时，应当按照相应的审核批准程序办理。

8.7 磋商文件、磋商响应文件、补充协议等为合同的组成部分，具有同等法律效力。

9. 其他情况说明：

9.1 在采购过程中符合要求供应商或者报价未超出采购预算的供应商不足 3 家的，采购代理机构请示监督机构后，终止竞争性磋商活动或继续磋商。

9.2 确定成交单位后，成交单位无正当理由拖延或拒签合同，采购人有权取消其成交资格，并报请监督机构予以通报，取消其进入政府采购市场的资格，并按规定予以处罚。

10. 其他

10.1 根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214 号）第三十四条、第三十五条和《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》，第一次公告后，磋商过程中出现下列情况之一的，按磋商失败处理：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目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 2 家的；其他项目符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

10.2 磋商失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

10.3 磋商文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 合同主要条款

一、交付条件:

(一) 交付地点: 采购人指定地点。

(二) 服务期: 自合同签订之日起_____内完成项目全部内容, 并交付采购人验收合格。

二、合同价款

(一) 合同总价包括: 服务费、税费和其他费用。

(二) 合同总价一次性包死, 不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

(一) 项目以分期方式付款, 合同正式签订后30个工作日内, 支付合同总额的50%; 年终考核评估后, 按评估结果核定后支付剩余费用。

(二) 本项目是以中标价为基准的交钥匙工程, 服务管理方不支持中标单位提出的针对招标范围追加预算的要求。经由服务管理方在招标后提出增加服务的要求, 经由服务提供方、服务管理方共同确认, 按以下方式处理:

清单或合同中已有适用于增加服务项目的综合单价, 按已有综合单价进行结算; 清单或合同中有类似增加服务项目的综合单价, 可参照类似综合单价进行结算; 清单或合同中无类似于增加服务项目的综合单价, 由服务提供方提出适当的价格, 经双方确认后执行。

(三) 合同签订后, 乙方需开具增值税专用发票, 根据合同约定付款的金额开具。

(四) 支付方式: 银行转账。

四、违约责任

(一) 按《民法典》中的相关条款执行。

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

(三) 依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款规定和本

合同约定,成交供应商未全面履行合同义务或者发生违约,采购人会同招标组织机构有权终止合同,依法向成交供应商进行经济索赔,并报请政府采购监管机关依法进行相应的行政处罚。采购人违约的,应当赔偿给成交供应商造成的经济损失。

五、合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、如本合同有未尽事宜,以磋商文件为准,磋商文件未做要求的,由双方依法订立补充合同。

3、合同争议的解决:合同执行中发生争议的,当事人双方应协商解决,协商达不成一致时,

4、可向杨陵区人民法院提请诉讼。

5、在发生不可抗力情况下的应对措施和解决办法。

6、合同一经签订,不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的,应按规定履行相应的手续。

甲 方	乙 方
(盖章)	成交供应商全称 (盖章)
地址:	地址:
邮编:	邮编:
法定代表人:	法定代表人:
被授权代表: (签字)	被授权代表: (签字)
电话:	电话:
传真:	传真:
	开户银行:
	帐号:
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

第四章 磋商响应文件格式及构成

磋商供应商编制的磋商响应文件，应参照本章指定格式文本进行编制，未按指定格式文本编制而造成的不利后果，由磋商供应商自行承担。

杨凌示范区政府集中采购项目

竞争性磋商响应文件

(正本或副本)

项目名称: 2025年度杨凌示范区信息化综合服务平台运维服务采购项目

标书编号: YL-2025-000013-4

供 应 商: _____

日 期: _____

目 录

- 第 1 部分 磋商响应函
- 第 2 部分 第一次磋商报价表
- 第 3 部分 资格证明文件
- 第 4 部分 供应商概况
- 第 5 部分 供应商参加政府采购活动承诺书
- 第 6 部分 响应方案

第 1 部分 磋商响应函

致：杨凌示范区公共资源交易中心				
企 业 法 人	企业名称			
	法定地址			
	法定代表人		职 务	
投 标 与 声 明	项目名称			
	文件编号			
	被授权人		职 务	
	作为磋商供应商郑重声明			
	A	依据磋商文件的内容要求，提供完全满足采购需求的合格产品和全面技术、售后服务保障。		
	B	已详细阅读和核实全部磋商文件内容，完全清楚和知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的所有权利。		
	C	同意提供与本次磋商采购活动相关的其他任何证据和资料。		
	D	如若成交，将根据磋商文件的要求、磋商响应文件及承诺条件，全面签约并履行约定书规定的责任和义务。		
E	本磋商响应文件自磋商大会之日计算有效期为 90 天。			
有关本次磋商的所有联络函电，请按下列方式联系：				
地 址		邮政编码		
电话/传真		联 系 人		
网 址		手机号码		
磋商供应商		法定代表人或被授权人		
签署日期				
（公章）	（签字或盖章）		年 月 日	

第 2 部分 第一次磋商报价表

2.1 第一次磋商报价一览表

磋商供应商：

单位：元（精确到小数点后两位）

报价内容 项目名称	A	B	C	D	E
	服务费	税费	其他费用	合计	服务期
2025 年度杨凌示范区信息化综合服务平台运维服务采购项目					
合计（大写）					

供应商：（供应商全称并加盖公章）

注：1、A、B、C、D 栏须填写阿拉伯数字，E 栏须填写服务期；

2、“合计（大写）”栏须填写大写报价金额。

2.2 第一次磋商报价分项价格表

磋商供应商：

RMB 元（精确到小数点后两位）

A	B	C	D	E	F	G	H	I
序号	服务项目	服务名称	服务内容	单价	数量	小计	是否小微企业	备注
1	日常运维服务							
2	安全运维服务							
3	维护保养服务							
4	其他服务							
总计								
（公章） 年 月 日								

注：1、为使服务过程有章可循，要求潜在供应商根据服务管理方业务实际和需求进行现场踏勘和实际调研，结合参考服务目录及分项报价表（样表），提出并补充形成详细的投标服务目录及报价清单。

2、监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业。

3、“是否小微企业产品”一栏若有漏报，将被视为“非小微企业产品”。

4、表格空间不足时，可自行扩展。

第 3 部分 资格证明文件

供应商应按照磋商文件第一章第二项所列“申请人资格要求”中“本项目的特定资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。

其中，《无重大违法记录声明》、《法定代表人授权委托书》须按下文给定格式填写，否则按无效处理。特别说明，法定代表人本人参加投标的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

一、企业（事业）法人营业执照扫描件加盖公章；

二、投标人专业技术能力：供应商具备履行合同所必需的设备和专业能力（提供加盖公章证明材料或承诺）。

三、财务状况报告扫描件加盖公章；

四、税收缴纳证明扫描件加盖公章；

五、社会保障资金缴纳证明材料扫描件加盖公章；

六、信用记录截图加盖公章

七、无重大违法记录声明原件

无重大违法记录声明

杨凌示范区公共资源交易中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）的投标供应商，在此郑重声明：

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

2、我方 _____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

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

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

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

特此声明。

供应商：名称（加盖公章） 法定代表人或授权代表：（签字或盖章） 日期： 年 月 日

八、法定代表人授权书原件

法定代表人授权书

致：杨凌示范区公共资源交易中心				
被授 权 人	姓 名		性 别	
	职 务		手机号码	
	联系电话		图文传真	
	通讯地址			
	网 址			
被授 权 项 目 与 内 容	项目名称			
	文件编号			
	授权范围	全权办理本采购项目的竞标、联系、洽谈、签约、执行等具体事务，签署全部有关的文件、文书、协议及合同。		
	法律责任	本公司对被授权人在本项目中的签名承担全部法律责任。		
	授权期限	本授权书自磋商大会之日计算有效期为 90 天。		
被授权人身份证复印件		法定代表人签署栏		
(正面粘贴处)		(公章)		
(反面粘贴处)		(签字或盖章) 年 月 日		

重要提示：

1. 非法定代表人参加磋商响应的须有法定代表人授权，并要求磋商响应文件正本内装订授权书原件，否则作为符合性审查不合格处理，磋商响应文件自动失效。

2. 本授权书有效期应自磋商大会之日计算不得少于九十天。

第 4 部分 供应商概况

(一) 供应商基本信息

单位基本情况					
供应商全称					
注册地址		成立时间			
登记证号		单位性质			
法定代表人 (主要负责人)		所属行业			
上年度 营业收入		资产总额			
基本存款账户 开户银行		基本存款 账户账号			
所获得资质及等 级(国家行政部 门颁发)					
经营范围					
人员情况					
从业人员总数		管理人员数量		专业技术 人员数量	
		残疾人人数		少数民族人数	
存在直接控股、管理关系的相关供应商					
关系	供应商名称				
说 明	1、登记证号指营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书中的登记号，或“三证合一”改革后的统一社会信用代码。与供应商在资格证明文件中提供的登记证号码一致。 2、成立时间至提交首次响应文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。 3、供应商应如实填写上述信息。				

(二) 供应商性质

1、供应商为中小企业或残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函。未提供或未按给定格式提供声明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

2、供应商为监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明函（格式不限定）。未提供证明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

特别提醒：仅当供应商属于中小微企业、或残疾人福利性单位、或监狱企业，或以联合体身份参与磋商时才需填写相应的声明函/证明函/联合体协议书，否则应当将其留空或直接删除。供应商性质将随成交公告一同公布，接受社会监督。

中小企业声明函（格式）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：

1. 供应商在填报前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》（财库〔2020〕46号）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）相关规定。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

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

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，_____（填写供应商全称）为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加2025年度杨凌示范区信息化综合服务平台运维服务采购项目（项目编号：YL-2025-000013-4）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

说明：供应商在填报前请认真阅读《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

监狱企业证明函

根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

第 5 部分 供应商参加政府采购活动承诺书

（一）签署违规违法行为承诺书

- 1.1 未签署或者虚假承诺签署本承诺书的，其责任由磋商供应商自行承担。
- 1.2 编制的招标响应文件正本须装订本承诺书原件，副本可装订复印件。

承诺书 I

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的磋商采购项目的磋商供应商，我公司承诺：在参加本项目磋商之前不存在被依法禁止经营行为、财产被接管或冻结的情况，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
磋商供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

承诺书 II

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的磋商采购项目的磋商供应商，我公司郑重申告并承诺：近三年受到有关行政主管部门的行政处罚、不良行为记录为____次（没有填 0），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
磋商供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

承诺书 III

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的磋商采购项目的磋商供应商，本公司郑重申告：近三年因服务问题的不法行为记录为____次（没有填 0），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
磋商供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

(二) 陕西省政府采购磋商供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

陕西省政府采购磋商供应商 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

(执行陕财办采管【2006】21号文件)

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞争。
- 2、不向政府采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资格文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购订单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他磋商供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构、政府采购评审专家或其他磋商供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构磋商采购要求，承担因违法行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

承诺单位：（盖章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

地 址：

邮 编：

电 话：

年 月 日

第 6 部分 响应方案

一、供应商可结合第五章《磋商内容及具体要求》相关要求及第二章《评标要素一览表》中各评审要素编制响应方案，主要内容包括但不限于以下内容：

- 1、磋商供应商简介（企业概况、成立日期、规模、资质、人员等基本情况）；
- 2、运维服务总体方案；
- 3、运维流程设计；
- 4、信息安全服务；
- 5、应急保障；
- 6、维护保养服务；
- 7、履约服务能力；
- 8、项目组人员安排，人员学历、资格、业绩说明（格式见二、拟派项目团队及人员情况）；
- 9、业绩证明材料；
- 10、商务响应方案；

二、拟派项目团队及人员情况

1、项目负责人/技术负责人						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
2、技术人员						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
3、辅助人员						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
备注	表格空间不足时请自行扩展。					

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

三、合同条款响应说明

序号	合同条款	磋商文件合同条款明细	响应文件合同条款响应	响应说明
备注	1、响应说明填写“优于”、“相同”、“低于”。 2、供应商应逐条响应。			

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

四、实质性条款响应表

序号	磋商文件实质性条款	响应文件具体响应内容	响应说明
备注	1、第五章《磋商内容及具体要求》中加“★”条款为实质性条款，对实质性条款的响应集中列于此表。 2、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见响应文件第×页××位置”。 3、并非每个项目（或标段）都需要设置实质性条款，若本项目或所投标段未设置实质性条款，则供应商可忽略此表。		

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

五、技术/服务/商务条款偏差表

序号	磋商文件条款明细	响应文件实际响应	响应说明
一、技术条款偏差			
二、服务条款偏差			
三、商务条款偏差			
备注	1、对第五章中除“实质性条款”以外的技术/服务/商务条款进行响应。 2、响应说明按实际响应情况填写“优于”、“响应”、“不响应”。当且仅当某项条款响应说明为“响应”时，该项条款及其响应可省略不填，按表格下方声明处理。 3、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见响应文件第×页××位置”。		

声明：除本偏差表所列的各项条款外，响应文件均完全响应磋商文件中的要求。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

六、供应商认为有利于本次磋商的其他情况说明。

第五章 磋商内容及具体要求

一、项目概况

（一）项目背景

杨凌示范区信息化综合服务平台（以下简称“平台”）位于杨扶路杨凌现代农业创新园创新大厦一层，建设总面积约 700 平方米，作为杨凌示范区智慧城市和电子政务发展的数据中心，按照机房基础设施、应用支撑系统、信息安全和工程管理等集约化共享的方式，面向全区各政务部门和社会各领域，提供基础性、公共性的支撑服务。平台建成示范区电子政务网络，现已覆盖党工委管委会 54 部门（单位），统一了党政机关互联网安全出口，承载了住建、自然资源、生态环境等 34 个单位的 80 多个应用系统。

鉴于平台建设管理单位网络与应用技术专业运维力量薄弱，无法满足日常运行需要，为强化信息化管理，优化公共资源配置，进一步推动政府职能转变，提高政务服务水平，根据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96 号），结合实际采用购买第三方专业服务的方式，确保平台稳定高效运行。

针对本项目采购内容，为约定有关职责，明确三方机构对象分别为：服务使用方、服务管理方、服务提供方。服务使用方是指杨凌示范区各级党政机关等相关组织；服务管理方为杨凌示范区大数据产业发展局；服务提供方为本项目确定的中标单位。

（二）运维目标

本项目运维目标如下：

1、服务提供方负责组建专业技术运维团队，驻场开展杨凌示范区信息化综合服务平台 7×24 小时运维服务。保障全年网络平均可用性 $\geq 99.5\%$ ，服务满意度 $\geq 98\%$ 。

2、服务提供方建立规范的运行维护管理机制，做好综合服务平台例行操作、响应支持、优化改善、安全评估服务工作，按照事件级别指标进行响应、处置设备故障和用户服务请求。

3、服务提供方按照网络安全法要求，完善网络与信息安全管理制度和规范性文件，加强安全监测和防范，规范人员安全操作，及时响应处置突发安全事件，保障网络信息系统安全，全年三级及以上重大安全事件不超过 2 起。

4、服务提供方定期开展网络安全风险评估、应急演练及应急响应保障工作，提升信息安全突发情况的应对能力，确保政务平台安全可靠运行。

5、服务提供方参照国际和国家标准规范，建立包含人员、资源、技术、过程要素的运维服务管理体系，明确各项指标，强化运维管理，保证服务交付达到服务管理方的考核管理要求。

6、根据服务管理方信息化项目建设需要，对综合服务平台信息化项目建设或保障任务提供配合与支撑服务。

（三）服务范围

服务提供方对服务管理方负责，基于运维范围内的服务内容和工作任务，向服务管理方和

服务使用方提供服务。

本次运维服务涵盖杨凌示范区信息化综合服务平台机房、政务大厦机房区域，包括：省电子政务网至杨凌示范区电子政务市级节点的网络链路，各接入单位网络节点设备维护；两机房基础设施、网络传输设备、网络交换与安全设备维护；综合服务平台机房服务器、存储设备、虚拟化平台维护，相关资源分配、回收与管理；综合服务平台机房 GC 化设备与涉密信息系统运行维护管理；以及各重要信息系统数据安全与灾备、网络与信息安全应急保障；政务大厦各接入单位电脑终端日常维护工作（包括不限于操作系统与办公软件安装激活、病毒查杀、使用培训等）。

运维服务内容包括：日常运维服务、安全运维服务、动环维护保养服务与其他服务 4 个方面共 19 项。具体运维服务对象根据两机房部署设备动态调整，包含但不限于如下设备和业务系统：

序号	设备名称	单位	数量	备注
1	箱式变压器	套	1	
2	柴油发电机	台	1	
3	电气部分	项	1	
4	UPS 不间断电源	项	1	
5	精密空调系统	项	1	
6	屏蔽间	项	1	
7	安防监控系统	项	1	
8	机房动力环境监控系统	项	1	
9	消防部分	项	1	
10	*核心交换机	台	2	
11	*汇聚交换机	台	4	
12	*数据交换机	台	2	
			1	
13	*接入交换机	台	2	
			2	
			3	
			1	
			1	
14	*光纤交换机	台	2	
			2	
15	管理交换机	台	1	

16	应用负载均衡	台	1	
17	*上网行为管理	台	2	
18	*链路负载均衡	台	2	
19	出口交换机	台	1	
20	*IPS 入侵防御系统（万兆）	台	2	
21	*Web 应用防护系统（万兆）	台	2	
22	城域网防火墙	台	1	
23	*防火墙（万兆）	台	4	
24	*防火墙（千兆）	台	6	
25	*网络安全准入系统	台	1	
26	*综合审计	台	1	
27	*僵尸网络木马和蠕虫监测处置系统	台	1	
28	*网络安全态势感知	台	1	
29	*签名验签服务器	台	1	
30	*时间戳服务器	台	1	
31	*安全认证网关	台	2	
32	*服务器密码机	台	2	
33	*SSLVPN 安全网关	台	1	
34	*移动终端安全管理系统	台	1	
35	堡垒机	台	1	
36	上网行为管理	台	1	
37	IPv4-IPv6 网络转换平台	台	1	
38	IPv4-IPv6 应用升级平台	台	1	
39	IPv6 升级改造交换机	台	1	
40	城域网汇聚交换机	台	1	
41	防火墙系统	台	12	
42		台	2	
43	*服务器及 HBA 卡	台	14	
44	*存储	台	1	
45	外网磁盘阵列	台	1	
46	外网磁盘阵列	台	1	
47	数据存储交换机（FC 交换机）	台	6	
48	容灾备份系统（含容灾主机）	套	1	

49	*业务备份一体机	台	1	
50	*防病毒管理端	套	1	
51	*主机监控与审计系统服务端	套	1	
52	*LRA 证书注册系统	套	1	
53	*LDAP 目录服务系统	套	1	
54	*密钥管理系统	套	1	
55	*密码服务中间件	套	1	
56	*证书综合管理系统	套	1	
57	*终端安全登录服务端	套	1	
58	*操作系统（服务器端）	套	28	
59	*集群版数据库	套	10	
60	*应用中间件	套	10	
61	*版式转换工具	套	1	
62	*电子签章系统	套	1	
63	*虚拟化软件	套	1	
64	*共享版式软件	套	1	
65	*版式转换工具	套	1	
66	品高云平台服务器	台	8	
67	Vmware 云平台服务器	台	7	
68	Vmware 虚拟化软件	套	1	
69	操作系统	套	6	
70	品高虚拟化云平台	套	1	
71	上网行为管理	台	1	
72	防火墙	台	2	
73	服务器	台	4	住建局
74	VPN	台	1	
75	负载均衡	台	2	
76	上网行为管理	台	1	
77	服务器	台	1	
78	服务器	台	3	
79	服务器	台	7	财政局
80	服务器	台	1	
81	交换机	台	3	

82	服务器	台	2	
83	服务器	台	2	
84	服务器	台	1	
85	服务器	台	2	
86	交换机	台	1	
87	防火墙	台	2	
88	交换机	台	1	
89	路由器	台	1	
90	服务器	台	10	
91	服务器	台	3	
92	服务器	台	2	
93	存储	台	1	
94	存储	台	1	
95	服务器	台	1	
96	服务器	台	1	
97	服务器	台	2	
98	交换机	台	1	
99	防火墙	台	1	
100	防火墙	台	1	
101	服务器	台	3	
102	服务器	台	2	
103	交换机	台	1	
104	安全隔离	台	2	
105	*管委会 OA 协同办公系统	套	1	
106	*管委会邮件系统	套	1	
107	管委会网站及部门子站	套	1	
108	*示范区互联网政务服务平台	项	1	

备注：名称带*为GC化系统或设备。

（四）运维周期

服务合同签字盖章生效之日起一年。

（五）运维验收依据

本项目运维与验收依据但不限于以下规范及文件：

- 1、《中华人民共和国网络安全法》

- 2、《陕西省省级政务信息化项目建设管理办法（暂行）》（陕政办发〔2022〕19号）
- 3、GB/T 30850.2-2014《电子政务标准化指南（第二部分工程管理）》
- 4、《陕西省网络与信息系统突发事件应急预案》（陕信发〔2006〕54号）
- 5、ISO/IEC 20000-1:2005《信息技术服务服务管理第1部分：规范》
- 6、ISO/IEC 20000-2:2005《信息技术服务服务管理第2部分：实施指南》
- 7、ISO/IEC 27001:2005《信息技术服务安全技术信息安全管理体系要求》
- 8、GB/T 19001-2000《质量管理体系要求》
- 9、GB/T 51314-2018《数据中心基础设施运行维护标准》
- 10、GB/T 51409-2020《数据中心综合监控系统工程技术标准》
- 11、GB 25201-2010《建筑消防设施的维护管理》
- 12、GB/T 28827.1-2012《信息技术服务运行维护第1部分：通用要求》
- 13、GB/T 28827.2-2012《信息技术服务运行维护第2部分：交付规范》
- 14、GB/T 28827.3-2012《信息技术服务运行维护第3部分：应急响应规范》
- 15、GB/T 33136-2016《信息技术服务数据中心服务能力成熟度模型》
- 16、GB/T 37961-2019《信息技术服务服务基本要求》
- 17、GB/T 22239-2019《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》
- 18、GB/T 28448-2019《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》
- 19、GB/T 34077.3-2021《基于云计算的电子政务公共平台管理规范第3部分：运行保障管理》
- 20、GB/T 34078.3-2021《基于云计算的电子政务公共平台总体规范第3部分：服务管理》
- 22、GB/T 36626-2018《信息安全技术信息系统安全运维管理指南》
- 23、GB/T 39477-2020《信息安全技术政务信息共享数据安全技术要求》
- 24、GB/T 30146-2013/ISO 22301:2012《业务连续性管理体系》
- 25、GB/T 33850-2017《信息技术服务质量评价指标体系》
- 26、《陕西省电子政务网络与信息安全管理暂行办法》
- 27、《陕西省电子政务外网建设指南》
- 28、《陕西省政务云平台建设指南》
- 29、《陕西省加快通信基础设施建设2018年行动计划》

二、服务内容与要求

（一）总体要求

服务提供方应按照B类机房标准开展平台机房运维，按照C类机房标准开展政务大厦机房运维，设施设备和系统的可用性总体达到98%。要求服务提供方按照国家ITSS运维服务标准提出运维目标任务和指标，细化对人员、资源、技术和过程要素管理，实现管理全覆盖和运维效果的可评价，与服务管理方工作沟通，建立定期汇报、计划报送、内部考勤、工作监督落实机

制。

1、服务组织管理

服务提供方提供驻场服务和远程支持的服务方式，驻场服务人员须不少于 4 人（其中 1 人常驻政务大厦开展 GC 终端运维），远程支持人员应不少于 4 人。远程支持人员每季度至少提供一次现场技术指导、疑难问题处理，指导服务过程要留存相关记录。

服务提供方远程支持人员应由资深专业技术人员构成，4 名远程支持人员中至少有 1 人具备云计算、虚拟化厂商的认证证书，至少 1 人具备网络安全的行业或国家认证证书。

2、运维管理工具

服务提供方为本项目免费提供可本地化部署的运维管理平台或运维工具，能够接入现有网络环境，实现对基础信息设备资产管理，网络流量、IT 设备、应用系统运行状态的监控；可进行告警信息、网络拓扑图形化展现；可对服务台、事件、问题、变更等运维流程、知识库进行集中统一管理。

3、日常运维要求

服务提供方为本项目信息化综合服务平台提供例行操作、响应支持、优化改善、调研评估服务工作，按照运维服务管理规范完成监控、巡检、维护、保养、改进等各项运行维护服务工作。

4、运维文档管理

建立和完善运维服务操作手册、维护规程、应急预案（以下简称 3P（SOP、MOP、EOP）文档），加强标准化、规范化管理，减少人为失误，做好过程管控，保证管理过程有据可查，持续提升运维质量。要求服务提供方对运维过程中所建立、积累的 3P 文档、解决方案、知识库等资料进行整理、更新、优化并汇编成册。服务提供方重点管理的运维文档主要包括网络地址规划、变更记录、实施方案、系统账号、云资源分配表，设备管理员口令等文档资料。

5、备品备件

服务提供方根据机房维护保养需求，对机房基础环境设备、重要业务核心设备提供备品备件支持，以应对突发故障的修复。同时针对本项目服务提供方免费在机房现场提供一定数量的尾纤、光模块、双绞线等耗材（总价值不少于 1 万元人民币），方便损坏时可及时更换。

6、制度规范建设

制度规范：按照国家标准及杨凌示范区大数据产业发展局运维服务的有关要求，建立完善包含人员管理、日常维护、运维流程、服务受理与交付、安全管理等方面的制度与规范，并作为服务交付成果在项目考核验收时进行提交。如《机房进出管理制度》、《机房值班管理制度》、《机房运行维护管理制度》、《机房安全管理制度》等。

操作规程：服务提供方须从基础环境设备、网络安全、服务存储、云平台、应用系统等方面针对运维人员和服务使用方操作管理，制定详细操作规程，进行标准化、规范化操作管理，确保运维工作有章可循，包括但不限于《云平台管理操作规程》《终端互联网开通操作规程》《柴

油发电机操作规程》《精密空调操作规程》《备份一体机数据备份与恢复操作规程》《消防系统操作规程》《存储设备管理操作规程》等。

服务流程：服务提供方建立符合 ISO20000 标准体系要求的运维服务流程规范，对服务台、事件、变更、问题、配置等流程进行管理，规范运维服务过程，并录入运维管理平台进行管理。

（二）服务内容

依据杨凌示范区信息化综合服务平台运维总体要求，完成以下服务内容。

1、日常运维服务

（1）例行巡检

服务提供方制定详细的作业指导书，按日、周、月作业任务，对基础环境、网络、安全、服务器、存储等硬件设备和业务系统定期进行巡检，通过巡检及时发现和消除故障隐患，避免事故发生。巡检情况记录在《巡检日志》中，并经巡检人员和项目经理签字确认后保存，保存时限不低于 365 天。作业指导书应与实际相符，并至少每年修订 1 次。

（2）值班监控

服务提供方须安排固定人员驻守综合服务平台机房，提供 7*24 专人值班值守服务，负责软硬件设备运行状态的监控，监控数据记录保存不少于 90 天。开展电力设施设备状态进行监控，发现异常告警及时排查处理。对机房精密空调、新风、视频和门禁、消防、IT 系统进行监测，发现异常告警及时排查处理。

（3）响应支持

由服务提供方提供服务台，及时受理服务管理方和服务使用方提出的软硬件故障问题申告请求和服务投诉，每次服务受理应记录和反馈处置进展，确保申请人的申告信息完整、处理过程可追溯、可监督和可评价。每日对无法及时处理的问题或用户投诉事件应及时向服务管理方并报告。

（4）物理环境运维

服务提供方对机房高压备自投箱变电站、柴油发电机、配电柜、精密空调、新风机、UPS、消防及门禁安防等基础环境设施进行维护和保养。高压备自投箱变电站和配电设施的维护工作必须由取得应急部门颁发的高低电压特种作业操作证的人员操作，并落实安全责任，确保基础环境设施设备运行稳定。

（5）基础网络运维

服务提供方负责基础网络的日常维护管理，包括网络设备配置调试、路由配置规划、IP 地址分配、网络拓扑维护、出口流量管理、网络故障处理、以及网络性能瓶颈与安全风险分析等。合理公网、私网地址资源规划与分配，做好域名解析、备案，健全网络资料清单与档案，确保网络资源信息完整和准确。网络资源档案信息至少应包含使用单位、网络资源类型、用途、分配域名、映射公网地址及端口、分配局域网地址、使用或联系人、联系方式等。

（6）支撑平台运维

支撑平台包含基础软件与支撑软件两方面运维任务。基础软件运维包含主机配套操作系统、数据库、中间件，维护内容主要包括系统安装、运行环境配置、数据备份、故障排除、日志分析、数据恢复和管理等。支撑软件运维包含动环监控系统、云平台管理系统、防病毒、主机监控与审计、终端安全登录、上网行为管理、密钥管理、电子签章、文件转换、数字证书综合管理等系统。

以满足服务使用方使用为目的，维护内容主要包括支撑系统部署、运行环境配置、数据导入、虚拟网络及存储资源分配、用户权限授权、数据备份、故障排除、历史资源清理释放等。服务提供方须从数据安全角度制定支撑系统安全保障和维护方案，安排具备 VMware 虚拟化、Vsan、广州品高云、华为云平台的实施和管理经验的专业人员进行日常操作维护，防范运行风险。

（7）应用系统运维

应用系统维护对象包括杨凌示范区 OA 业务资源办公、电子邮件、网站等业务应用系统。工作内容主要包括云主机系统部署、数据库和中间件基础环境配置、应用软件台账编制、应用软件状态监控、故障排除、账号权限分配管理、日常数据备份、突发故障数据恢复、定期漏洞扫描系统加固、安全防护、日志分析等，进行日常安全监测预警、ddos 攻击、网站被篡改、XXL 攻击、勒索病毒感染等安全事件防范应对处置。

（8）数据备份

服务提供方负责对云平台主机系统、重要业务系统的数据库，以及关键网络设备配置信息进行容灾备份管理，依据数据安全规范，制定具体数据备份与恢复管理策略、详细备份作业计划、备份脚本、数据归档与数据校验措施，确保备份数据有效性、可恢复性和安全性。每半年就综合服务平台存储资源、灾备方面的容量可用性和安全性等运行情况，向服务管理方提出合理化整改建议，并按照服务管理方的审批意见进行优化改善，以确保业务系统运行安全要求，防范系统性风险。

数据备份基本原则要求：对网络安全设备配置信息每月一次备份；对业务系统数据库每天一次增量备份，每周一次全量备份；托管业务部署完成后，数据进行一次完整备份，以后每天增量备份一次；每次配置变更、系统升级、数据变更、重大节假日前，变更前后都要进行一次完全备份。备份数据保留不少于 3 个历史备份（完全）副本，每个历史备份副本最少 2 处保存，一份本地存储，一份其他介质存储，确保备份数据保存的安全性。每季度对备份数据进行一次恢复验证测试，确保备份数据完整性和可用性，每次备份数据恢复测试要形成报告，按文档记录在册。

（9）资产管理

服务提供方对所有运维对象应建立资产台账进行管理，资产台账至少包含资产编号、分类、品牌、规格型号、用途、安装位置、数量、IP、所属单位、责任人等信息。可采用运维管理平台或 Excel 表格的形式保存。资产管理应指定专人进行维护更新，设备标签命名规范，粘贴牢

固，设备出入审批记录完整准确，做到账物相符。服务提供方每半年对所运维的资产进行一次核对盘点，确保资产台账完整准确，每次盘点结束后将资产台账向服务管理方进行报告备案。

（10）服务受理与资源交付

服务使用方提出的有关 IP、VPN、虚拟机、公网地址、主机托管等信息资源申请，经服务管理方审批，服务提供方收到服务管理方的审批单后方可进行资源分配和交付，服务提供方对所分配交付的资源信息应建立资源分配台账清单并更新维护，确保台账信息准确、完整。

（11）终端设备运维管理

按照终端统一接入管理的总体要求，服务提供方负责规划终端接入 VLAN 地址段，根据服务使用方终端接入申请分配 IP 地址，并将终端 IP 与 MAC 地址做绑定管理，避免 IP 地址冲突。同时对所接入的 GC 化终端信息需建立台账登记，指定专人定期进行核对更新，持续进行故障处理和维护。

（12）优化改善

服务提供方定期采集交换机、防火墙、服务器等设备的 CPU、内存使用率，端口进出网络流量、丢包率、错包率、延迟，以及设备响应时间、云平台的计算机与存储节点容量空间等进行统计分析，评估资产脆弱性安全风险，对存在的系统性能、网络瓶颈、容量不足等问题提前进行预判，提供合理可行的优化方案，经服务管理方审批同意后组织实施。

2、安全运维服务

按照国家标准《信息安全技术网络安全等级保护安全设计技术要求》（GB/T 25070）的要求，构建杨凌示范区信息化综合服务平台网络与信息安全保障体系。由服务提供方提供本地化安全预警监测工具，对信息系统的访问过程进行实时监测，防范信息安全事件发生。

（13）安全运维服务

通信与安全操作管理：为保障机房网络通信与业务操作安全，服务提供方负责对通信线路、网络体系架构、网络与安全设备配置、软件设置、安全域划分、网络边界防护等进行严格管控。

访问控制管理：根据非涉密、涉密信息系统管理规范，服务提供方负责分别编制并细化访问控制策略，规范网内用户访问权限控制，避免未授权用户的登录而造成敏感和涉密信息泄露。制定网络、主机、应用、信息、移动设备及远程访问等方面的管理规范等，进行集中统一管理。

账号与口令管理：服务提供方须制定完善的账号口令管理办法，依托信息系统建立完善运行机制，实现批量账号口令的定期强制更新等，确保账号口令为强密码口令且不被泄露利用。账号口令管理涉及账号权限的申请，账号口令使用管理，账号口令变更管理，账号及口令的注销管理等方面。

数据安全：服务提供方严格按照服务管理方与服务使用方的要求或约定，开展数据管理活动、履行数据保护责任，规范使用、存储、处理数据和信息，未经同意不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁数据。

防病毒管理：为避免服务器、电脑终端等遭受病毒危害，服务提供方须对示范区电子政务

内外网提出有针对性方案，负责制定 APT 攻击和勒索等病毒的防范措施，防范并排除勒索、蠕虫等病毒传播，同时承担病毒感染造成数据丢失、损坏等风险。

安全渗透检测：服务提供方按照服务管理方的要求或约定对重要业务系统进行渗透性测试，每年不少于四次。安全风险评估每年不少于两次。每次安全渗透测试与风险评估后需形成报告向服务管理方进行汇报，对中高危害风险需配合服务管理方下发通知予相关单位进行监督整改，确保网络信息系统整体运行安全。在重大会议或重要节日期间提供网络安全保障工作。

网络安全检查：服务提供方配合开展年度网络信息安全检查，完成对各接入单位的检查工作。检查内容包括物理环境安全、设备可用性、安全制度建设、应用系统安全防护、信息安全应急预案及演练和运营管理情况等。服务提供方负责具体网络安全检查内容、计划安排和报告编制，针对检查发现问题提出整改意见或优化措施，并协助指导相关单位完成整改。服务管理方上级单位或示范区兄弟部门发起的网络安全检查工作，服务提供方有配合义务。

（14）应急保障

根据综合服务平台突发事件的严重程度和影响范围，建立和完善《杨凌示范区信息化综合服务平台网络与信息安全应急预案》，明确组织结构、安全事件分类分级、应急响应上报流程、应急处理方案，细化监测预警和资源保障需求，加强应急演练，不断提升运维人员应对突发网络安全事件的处置能力。为检验应急预案的有效性，服务期内服务提供方至少策划组织 1 次全区性的网络与信息安全应急演练。

3、维护保养服务

根据客观需要，服务提供方应定期对机房基础环境设施、关键信息设备进行维护和保养，确保设备各项运行指标正常。

（15）动环设备维保

服务提供方制定维护保养年度计划，定期完成对机房发电机、UPS、精密空调、消防、门禁等基础环境设施设备进行维护、保养服务。对消防系统每年由专业检测机构进行 1 次全面检测并出具检测报告。对发现的风险隐患及时妥善做好处置。

（16）关键设备维保

针对服务器、存储、核心交换机、防火墙、上网行为、云管理平台关键设备，服务提供方应建立备品备件库或购买原厂维保服务，在此类设备或部件发生故障时可及时更换与修复。对单个设备或配件购买费用在 3000 元人民币以内的，由服务提供方负责采购并更安装。对问题设备或损坏配件，购买费用超过 3000 元人民币的，由服务管理方负责采购或委托服务提供方采购，在故障解决结束后由服务管理方予以报销处理。服务提供方对关键设备运行情况每年至少进行一次风险评估和生命周期管理，对即将过质保期或需要购买质保服务的设备形成报告提交服务管理方，纳入下年成本概算。

4、其他服务

（17）人员培训

服务提供方委派专业技术人员，面向运维管理方，就信息化技能和运维能力等知识提供专业培训服务，每季度不少于 1 次。面向服务使用方，就虚拟化平台使用、网络安全等基础知识提供培训服务，每年组织 2 至 3 次。对驻场运维人员，就安全意识、安全技术、运维能力、信息化技术等知识提供培训服务，提高现场运维人员的整体服务能力和水平。

（18）专家咨询服务

由服务提供方组建相关行业专家咨询团队，面向服务管理方提供技术咨询、技术指导、运维方案审定、服务质量评审和运维服务考核等服务需求。指导本项目运维实施更规范、理科学，以促进服务提供方达到更高质量管理要求。

（19）新建项目支持服务

在合同周期内，针对服务管理方信息化新建项目服务提供方提供服务支撑配合服务或合理化建议。

（三）服务成果交付

服务提供方在运维服务时应对技术资料、操作手册、解决方案、管理制度、服务报告、过程记录等要形成文档。在项目结束时做为交付成果提交服务管理方。包括且不限于以下交付清单内容：

服务成果交付清单

序号	类别	资料名称	类型	备注
1	规章制度	运维服务管理制度及规范	纸质	
2		网络与信息安全应急保障预案	纸质	
3	服务报告	运维服务月度报告	纸质	
4		消防设施检测报告	纸质	
5		漏扫报告报告	纸质	
6		安全风险评估报告	纸质	
7		渗透性测试报告	纸质	
8		运维服务总结报告	纸质	
9		其他服务报告	纸质	
10	巡检日志	动环巡检报告	纸质	
11		机房值班巡检日志	纸质	
12		运维工作日报	电子	

13	运维过程表单	人员/设备出入登记表	纸质	
14		资源申请审批表	纸质	
15		设备维护记录表	纸质	
16		设备操作记录表	纸质	
17		申请审批表	电子	
18	运维过程资料	数据备份	电子	
19		账户口令表	电子	
20		IP 地址规划表	电子	
21		公网地址统计表	电子	
22		机房网络地址统计表	电子	
23		平台业务系统统计表	电子	
24		虚拟服务统计表	电子	
25		机房资产信息表	电子	
26		政务外网拓扑图	电子	
27		操作规程	电子	
28		知识库	电子	
29		事件记录	电子	
30		变更记录	电子	
31		服务请求记录	电子	

（四）服务质量指标

服务提供方配合服务管理方共同制定服务质量指标，并按指标要求落实执行。

（20）服务响应及时性指标

全年运维服务事件响应及时率 $\geq 98\%$ ，事件发现及时率和事件总体解决率 $\geq 95\%$ 。从用户申告故障到服务响应，时间要求小于 10 分钟。驻现场技术人员不能解决，需远程人员现场支持时，远程人员到达现场时间不得超过 2 小时，从用户申告到故障解决持续时长限制在 3 小时以内。

（21）服务满意度指标

服务提供方应每年对服务使用方、服务管理方进行 1 次满意度调查，调查问卷内容由双方共同商定，运维服务不满意投诉每半年不超过 2 次，全年服务使用方满意度调查 $\geq 85\%$ 。

(22) 服务可用性指标

机房温度范围 $23\pm 2^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度 40%-60%，机房配电系统动力输出连续稳定、无闪断，输出电压保持在 $220\pm 5\text{V}$ ，机房 UPS 不间断电源可用。气体消防系统保持正常可用状态，安防系统可用率 $\geq 98\%$ ，网络整体可用率 $\geq 98\%$ ，服务器、虚拟机、存储及核心平台软件运行正常，承载业务系统工作连续无故障，数据完整、安全可用。不发生因供配电等机房环境，导致业务系统崩溃、中断，以至发生数据丢失等严重事件。托管服务器及存储等设备，不因动力、网络等因素，造成设备故障或业务中断，不因运行环境原因导致数据丢失。

(23) 服务规范性

服务提供方组建了专业运维服务团队，人员岗位职责明确，管理制度规范科学、操作规程齐全。运维服务流程、过程记录准确、详实、清晰完整。运维服务报告完整，按时提交。应急响应机制健全有效，建立符合示范区运维服务目标的服务管理体系。

(24) 服务安全性

服务提供方建立常态化的风险防范措施、安全保密制度，经常性开展安全保密教育和培训，经常性检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性，制定专项应急预案并定期进行演练。平台网络不因病毒、木马等因素发生大面积瘫痪，未发生敏感和涉密信息泄露等恶性事件，运维期间信息安全事件不超过 2 次。

(25) 服务改进

服务提供方从服务规划设计、实施运行、回顾评审、改进提升等环节提出明确措施。为保证运维服务质量和内部信息共享，应制定“周汇报、月总结、季度分析、年度回顾”的例会制度。服务提供方应按照运维服务合同及规范，制定年度服务计划及目标，并与服务管理方进行沟通确认。每个月底，服务提供方应对机房运维事件、问题、变更等进行统计，并将完成情况与年度运维目标进行确认、分析和总结。每季度，服务提供方应针对半年考核情况进行一次自查改进，改进提升服务质量，不断完善服务体系。年终对服务提供方进行一次用户满意问卷调查，集中受理反馈意见。

三、服务评估与考核

为实现运维总体目标、持续提升运维质量，由运维服务管理方联合咨询服务团队，每年一次对运维服务质量进行考核，考核综合得分将作为全年运维合同金额支付的重要依据。

(一) 考核内容和依据

评估考核的内容包括运维服务绩效、运维服务能力、被服务对象满意度、成果交付四个方面。

服务绩效：服务提供方在保障杨凌示范区信息化综合服务平台安全、可靠、规范运行等方面的成效，包括阶段性计划制定与完成情况考评情况，定期工作沟通报告情况，技术文档资料建立情况。动态网络拓扑建设情况，与实际符合程度。资产管理的科学化、细致化程度。机房托管应用系统建档、合同签订情况以及完善程度等。

服务能力：服务提供方在人员、资源、技术和过程管理方面的规划，以及实施能力和服务成效，包括是否建立统一的本地化信息运维管理平台或提供专业的过程运维软件工具，形成明确的本地化与远程运维协作机制。是否形成明确的网络安全边界管理、虚拟化资源安全管理、终端接入管理工作机制。在防范 APT 与勒索病毒方面是否有具体工作措施，且措施得当。在网络安全检查、漏洞检测、应急演练等专项工作组织与实施方面，是否取得具体成效。

满意度：运维管理方和服务使用方对服务提供方的主观评定。同时参考运维期内，是否发生重大网络安全事件、事件处置成效，数据灾备工作执行情况等。

交付成果：工作计划、制度规范、网络拓扑、资产、检查报告、内部考核资料、合同、运维过程记录、密码本与总结报告等交付情况，从是否交接交付和交接交付质量等方面评估。

（二）考核组织和管理

由服务管理方组建运维服务考核评价小组，全面评价运维服务工作，具体考核时间由双方沟通确定，但应在服务到期之前完成。

（三）考核计分标准

考核指标综合分值为 100 分，其中服务绩效占 30%，服务能力占 30%，交付成果占 20%，满意度占 20%。

1、服务绩效计分

由考核评价小组按运维服务考核管理办法对服务绩效打分表进行逐项打分，计算平均分值得乘以 30%，即为服务绩效得分。

2、服务能力计分

由考核评价小组按运维服务考核管理办法对服务能力打分表进行逐项打分，计算平均分值得乘以 30%，即为服务能力得分。

3、交付成果计分

由考核评价小组按运维服务考核管理办法对交付成果打分表进行逐项打分，计算平均分值得乘以 20%，即为交付成果得分。

4、满意度计分

满意度总分值 100 分，取各打分成员的算术平均分乘以 20%即为满意度得分。

（四）考核结果的使用

运维服务评估考核以 GB/T 24405.1—2009 (ISO/IEC 20000-1: 2005) 为主要参考依据，结合运维服务合同约定内容进行，评估考核结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。根据综合评分结果确定考核评价等次，综合分大于等于 95 分评定为优秀、小于 95 分且大于等于 85 分评定为良好，小于 85 分且大于等于 75 分评定为合格，其余评定为不合格。

考核评价结果优秀的全额支付合同金额；考核评价结果良好的支付合同总金额的 97%；考核评价结果合格的支付合同总金额的 90%；考核评价结果不合格的支付合同总金额的 80%。