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

2026年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目

招 标 文 件

项目编号：SZT2026-SN-XC-ZC-FW-1057

采购代理机构：陕西中技招标有限公司

二零二六年十月

目　　录

第一部分　招标公告 2

第二部分　供应商须知前附表 9

第三部分　供应商须知 15

A 总则 15
1 适用范围 15
2 定义 15
3 合格的供应商 15
4 费用 16
B 招标文件说明 16
5 招标文件的构成 16
6 招标文件的澄清 17
7 招标文件的修改 17
C 投标文件的编写 17
8 投标语言 17
9 计量单位 17
10 投标文件的构成 18
11 投标报价 18
12 证明供应商资格的证明文件 19
13 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件 19
14 投标保证金 19
15 投标有效期 20
16 投标文件的签署及规定 20
D 投标文件的递交 20
17 投标文件递交（不见面开标） 20
18 投标截止时间 21
19 投标文件的修改与撤回 21
E 开标/评审 21
20 开标 21
21 评标委员会 21
22 投标文件的初审 23
23 投标文件的澄清 24
24 投标文件的比较和评价 24
25 评审原则及主要方法 25
F 授予合同 26
26. 定标及合同授予 26
27. 接受和拒绝任何或所有投标的权力 26
28. 履约保证金 26
29. 腐败和欺诈行为 27
30. 招标代理服务费 27
31 合同的履约验收 27
32 融资担保 27

第四部分　合同主要条款 30

第五部分　评标方法 73

第六部分　附件--投标文件格式 91

第七部分　采购内容及要求 114

第一部分　招标公告

西安市住房和城乡建设局（本级）2026 年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目招标公告

项目概况

2026 年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台(陕西省•西安市)网站〖首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端〗获取招标文件，并于详见招标公告前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SZT2026-SN-XC-ZC-FW-1057

项目名称：2026 年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目

采购方式：公开招标

预算金额：2,807,539.00 元

采购需求：

合同包 1(核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统相关软硬件维保)：

合同包预算金额：1,420,502.00 元

合同包最高限价：1,420,502.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）
1-1	硬件运维服务	核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统相关软硬件维保	1（项）	详见采购文件	1,420,502.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年。

合同包 2(住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保)：

合同包预算金额：107,061.00 元

合同包最高限价：107,061.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）
2-1	硬件运维服务	住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保	1(项)	详见采购文件	107,061.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年。

合同包 3(网站防护服务)：

合同包预算金额：240,000.00 元

合同包最高限价：240,000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）
3-1	硬件运维服务	网站防护服务	1(项)	详见采购文件	240,000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年。

合同包 4(数字证书运维服务)：

合同包预算金额：327,000.00 元

合同包最高限价：327,000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）
4-1	硬件运维服务	数字证书运维服务	1(项)	详见采购文件	327,000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年。

合同包5(业务系统核心网络软硬件维保)：

合同包预算金额：712,976.00元

合同包最高限价：712,976.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）
5-1	硬件运维服务	业务系统核心网络软硬件维保	1(项)	详见采购文件	712,976.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包1(核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统相关软硬件维保)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

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

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

合同包3(网站防护服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

合同包4(数字证书运维服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

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

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

3.本项目的特定资格要求：

合同包1(核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统相关软硬件维保)特定资格要求如下:

无

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

无

合同包 3(网站防护服务)特定资格要求如下：

无

合同包 4(数字证书运维服务)特定资格要求如下：

无

合同包 5(业务系统核心网络软硬件维保)特定资格要求如下：

无

三、获取招标文件

时间：详见招标公告

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

方式：在线获取

售价： 0 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：详见招标公告

提交投标文件地点：全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）

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

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

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

2.供应商初次使用电子交易平台时,请先阅读【全国公共资源交易平台(陕西省•西安市)】（http://sxggzyjy.xa.gov.cn/)网站〖首页〉服务指南〉下载专区〗

中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》,并按要求完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。

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

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

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

6.落实政府采购政策：（1）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；（2）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；（3）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；（4）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；（5）财政部 国家发展和改革委员会关于印发《节能产品政府采购实施意见》的通知-财库〔2004〕185号；（6）财政部发展改革委关于印发节能产品政府采购品目清单的通知 -财库〔2019〕19号；（7）财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》-财库〔2006〕90号；（8）财政部 发展改革委 生态环境部 国家市场监督管理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；（9）财政部生态环境部关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知-财库〔2019〕18号；（10）财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知-财库〔2021〕19号；（11）财政部、农

业农村部、国家乡村振兴局、中华全国供销合作总社关于印发《关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见》的通知-财库〔2021〕20 号；（12）陕西省财政厅关于落实政府采购支持中小企业政策有关事项的通知-陕财办采函〔2022〕10 号；（13）陕西省财政厅关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知-陕财办采〔2021〕29 号；（14）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》-陕财办采〔2018〕23 号；（15）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；（16）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；（17）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；（18）西安市财政局关于贯彻落实<西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）>有关事宜的通知-市财发〔2015〕4 号；（19）国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知国办发〔2025〕34 号；（20）《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2 号）；（21）如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。

7.本项目 5 个标段限价：

一标段：1420502 元；

二标段：107061 元；

三标段：240000 元；

四标段：327000 元；

五标段：712976 元

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：西安市住房和城乡建设局（本级）

地址：市级机关凤城九路办公区 16 楼

联系方式：029-61328891

2.采购代理机构信息

名称：陕西中技招标有限公司

地址：西安市高新区高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室

联系方式：029-87304326

3.项目联系方式

项目联系人：李毓菲、陈先德、郝娜娜、杨艳、马帅、赵倩

电话：029-87304326-872

第二部分　供应商须知前附表

序号	条款号	编列内容
1	招标公告	项目名称：2026 年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目 项目编号：SZT2026-SN-XC-ZC-FW-1057 采购人名称：西安市住房和城乡建设局 采购代理机构：陕西中技招标有限公司
2	资金来源	财政拨款
3	采购内容	见招标文件第七部分采购内容及要求
4	报价	（一）合同总价包括但不限于各标段涉及的服务内容，除合同另有约定的外，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。 （二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。
5	服务期限	**一标段：**自合同签订之日起一年。 **二标段：**自合同签订之日起一年。 **三标段：**自合同签订之日起一年。 **四标段：**自合同签订之日起一年。 **五标段：**自合同签订之日起一年。
6	付款方式	**一标段：** 1、合同签订之日起 30 日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 40%。 2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 30%。 3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起 30 日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的 30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。 4、支付方式：银行转账。 **二标段：** 1、合同签订之日起 30 日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的 40%。 2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的 30%。 3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起 30 日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发

序号	条款号	编列内容
		票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。 4、支付方式：银行转账。 **三标段：** 1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。 2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。 3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。 4、支付方式：银行转账。 **四标段：** 1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。 2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。 3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。 4、支付方式：银行转账。 **五标段：** 1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。 2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。 3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

序号	条款号	编列内容
		4、支付方式：银行转账。
7	投标保证金	根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】617号文），本次项目无需缴纳投标保证金。
8	投标有效期	投标文件从投标之日起，有效期为90日历天。
9	投标文件	本项目各标段中标供应商须在领取中标通知书时提供纸质投标文件一套正本及一套副本交由采购代理机构备案，该文件须与线上电子投标文件完全一致。
10	**特别说明**	1.请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。 2.供应商初次使用电子交易平台时,请先阅读【全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)】（http://sxggzyjy.xa.gov.cn/)网站〖首页〉服务指南〉下载专区〗中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》,并按要求完成诚信入库登记 、CA认证及企业信息绑定。 3.办理CA认证:电子交易平台现已接入陕西CA、深圳CA、西部CA、北京CA四家数字证书公司,各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家CA公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见 :http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html 4.在招标文件获取时间内登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）（http://sxggzyjy.xa.gov.cn/），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面,选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动。请供应商务必及时下载项目招标文件并做好备份 ,否则会影响投标文件编制及后续投标活动。 5.提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网〗、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）〗上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·>项目管理·>答疑文件下载〗获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF）,使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。
11	知识产权	供应商应对所供产品具有或已取得合法知识产权，供应商应保证所供产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商负责解决并承担全部责任；如因此影响到采购人的正常使

序号	条款号	编列内容
		用，采购人有权单方解除本合同，供应商应无条件向采购人退回已收取的全部合同价款。
12	质疑受理	供应商提出质疑应符合中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》的规定： 1、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。 2、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向使用单位、采购代理机构提出质疑，供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。 供应商应知其权益受到损害之日，是指： （1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日； （2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日； （3）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。 3、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括： 3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话； 3.2质疑项目的名称、编号； 3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求； 3.4事实依据； 3.5必要的法律依据； 3.6提出质疑的日期。 质疑函应采用财政部颁布的《政府采购供应商质疑函范本》。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。 4、供应商可以委托代理人进行质疑。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。 5、有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和使用单位不予受理： 5.1质疑供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商； 5.2未在法定质疑期内发出质疑的； 5.3质疑未以书面形式提出； 5.4质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的； 5.5以非法手段取得证据、材料的； 5.6质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；

序号	条款号	编列内容
		5.7不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。 6、质疑答复 使用单位、采购代理机构在收到质疑函后七个工作日内做出答复。 7、质疑接收方式：供应商以书面形式将质疑函原件和必要的证明材料送至接收部门，法定代表人、主要负责人、自然人提交质疑函须提交其身份证复印件，代理人提交质疑函须提交授权委托书及授权人和被授权人身份证复印件。质疑函应采用财政部颁发的《政府采购供应商质疑函范本》。 接收部门：陕西中技招标有限公司企业管理部 接 收 人：戴经理 联系电话：029-88364979-856 地 址：西安市高新区高新四路1号高科广场A座1001室 8、投诉人在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。 9、投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动： （一）捏造事实； （二）提供虚假材料； （三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。
13	合同签订	中标供应商和采购人签订合同。
14	信用查询	依据财库〔2016〕125号《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》的规定，供应商信用信息查询具体规定如下： 供应商通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 查询相关主体信用记录，采购人、采购代理机构开评标现场对各供应商信用记录情况进行查询甄别，并对查询结果予以截图留存。对被列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。）
15	供应商失信行为	供应商有《陕西省政府采购领域供应商违法失信“黑名单”信息共享和联合惩戒实施办法》第四条规定的情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任，同时纳入黑名

序号	条款号	编列内容
		单系统。
16	特殊情况处理	当供应商不足 3 家时，按照相关法律、法规及有关规定执行。

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

第三部分　供应商须知

A 总则

1 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本招标公告中所叙述项目的服务采购。

1.2 本次采购属服务类政府采购，采购人，采购代理机构、供应商、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、中华人民共和国财政部令第87号、财政部规章及政府采购项目所在地有关法规、规章的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

2 定义

2.1 “采购人”系指 西安市住房和城乡建设局。

“采购代理机构”系指陕西中技招标有限公司。

2.2 “供应商”系指响应采购人要求，向采购人提交投标文件的服务单位。

2.3 “服务”系指招标文件规定供应商须承担的义务。

3 合格的供应商

3.1 供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》、中华人民共和国财政部令第87号及相关条款及有关的中国法律和法规。

3.2 凡符合供应商资格要求且有能力提供采购货物及服务的供应商均可投标。

3.3 供应商必须在招标公告载明的时间内下载电子采购文件，否则均无资格参加本次采购活动。

3.4 供应商在过去和现在都不应直接或间接地与采购人为采购本次招标的货物和服务进行设计，编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构有任何关联。

3.5 只有在法律上和财务上独立，合法运作，并独立于采购代理机构和采购人的供货人才能参加投标。

3.6 供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加本项目投标：

3.6.1 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人公司；

3.6.2 母公司、全资子公司及其控股公司；

3.6.3 参加投标的其他组织之间存在特殊的利害关系的；

3.6.4 法律和行政法规规定的其他情形。

3.7 近三年来在经营活动中没有重大违法记录。

4 费用

4.1 供应商应承担所有与编写和提交投标文件有关的费用，无论投标过程中的做法和结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4.2 采购人或采购代理机构不组织现场踏勘，供应商对招标文件的所有内容进行仔细阅读，由于对各种因素考虑不周和对招标文件的理解不深或误解等而造成的漏报、误报，采购人和采购代理机构不负任何责任。

4.3 供应商可携带工具自行踏勘现场，自行负责因踏勘所产生的费用和其他一切后果，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

B 招标文件说明

5 招标文件的构成

5.1 招标文件用以阐明所需提供的服务、采购、投标程序和合同条件。招标文件包括：

5.1.1 招标公告；

5.1.2 供应商须知前附表；

5.1.3 供应商须知；

5.1.4 合同主要条款；

5.1.5 评标方法；

5.1.6 附件—投标文件格式；

5.1.7 采购内容及要求。

5.2 供应商应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等。

5.3 供应商没有对招标文件全面做出实质性响应是供应商的风险。

6 招标文件的澄清

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

7 招标文件的修改

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

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

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

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

C 投标文件的编写

8 投标语言

8.1 由供应商编写的投标文件和往来信件应以中文书写。

9 计量单位

9.1 除在招标文件中有特殊要求外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位及通用图形符号。

10 投标文件的构成

10.1 供应商编写的投标文件应包括下列部分：

10.1.1 附件1——投标函（格式）；

10.1.2 附件2——开标一览表（格式）；

10.1.3 其他附件内容。

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

11 投标报价

11.1 供应商应按照文件要求对此项目进行报价。

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

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

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

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

11.6 报价异常低价处理

11.6.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价50%

的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

11.6.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

12 证明供应商资格的证明文件

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

12.2 供应商应具有履行合同所需的财务、技术和服务能力。

12.3 供应商应有能力履行招标文件所规定的由供应商在服务期间提供的服务。

13 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

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

13.2 供应商应具有履行合同所需的财务、技术和服务能力。

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

14 投标保证金

14.1 根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】

617 号文），本次项目无需缴纳投标保证金。

15 投标有效期

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

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

16 投标文件的签署及规定

16.1 投标文件由供应商的法定代表人或其委托代理人签字加盖单位公章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位公章或由供应商的法定代表人或其授权的代理人签字确认。字迹潦草、表达不清、未按要求填写而导致非唯一理解，造成未实质性响应招标文件的，将会被认定为无效响应。

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

D 投标文件的递交

17 投标文件递交（不见面开标）

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

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

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

18 投标截止时间

18.1 所有投标文件都必须按“招标公告”中规定的投标截止时间之前上传至系统中。
18.2 采购人或采购代理机构有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人和供应商受投标截止时间制约的所有权利和义务均应当延长至新的截止期。
18.3 招标文件规定的投标截止时间之后递交的任何投标文件将拒绝接收。

19 投标文件的修改与撤回

19.1 供应商在递交投标文件后，在规定的截止时间之前，可以在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）撤回已提交的投标文件，并重新上传修改后的投标文件。
19.2 供应商对投标文件的补充修改，应按照招标文件的规定提交。其送达（上传）时间不得迟于投标截止时间。

E 开标/评审

20 开标

20.1 采购代理机构按招标公告中规定的时间接受供应商上传的投标文件。
20.2 开标时，供应商在规定的时间内完成投标文件解密工作，现场宣读投标报价表的内容并做记录。如因供应商自身原因造成电子投标文件在规定的时间（60 分钟）内无法解密的，投标文件将会被认定为无效投标文件。
20.3 采购代理机构将做开标记录，开标记录包括按招标文件的规定在开标时宣读的全部内容。与会的供应商法定代表人（或负责人）或其委托代理人如对开标记录有异议应在不见面开标系统中现场提出，如未提出视为无异议。供应商未参与不见面开标的，视同认可开标结果。

21 评标委员会

21.1 根据本次招标项目的特点，依照中华人民共和国政府采购法及相关法律、法规成立评标委员会。评标委员会成员由采购人代表及有关技术、经济等方面的专家组

成，专家名单在政府采购专家库中随机抽取，评标委员会成员应当遵守并履行下列责任和义务。

21.2 评标委员会成员对各供应商投标文件进行审查，并推荐出中标候选人。

21.3 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

21.3.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

21.3.2 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

21.3.3 对投标文件进行比较和评价；

21.3.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

21.3.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

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

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

21.4.2 参加采购活动前3年内与供应商发生过法律纠纷；

21.4.3 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

21.4.4 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

21.5 评标委员会的权利与义务及监管制度：

21.5.1 权利：

21.5.1.1 对中华人民共和国政府采购法律制度及相关情况的知情权；

21.5.1.2 对政府采购项目的独立评审权；

21.5.1.3 按照规定推荐成交候选供应商的权利；

21.5.1.4 按照规定获取评审劳务报酬的权利；

21.5.1.5 法律、法规规定的其他权利。

21.5.2 义务及监管制度：

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

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

21.5.2.3 及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专

家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

21.5.2.4 维护国家利益、社会公共利益和当事人的合法权益；

21.5.2.5 参加由财政部门组织的专题学习、培训；

21.5.2.6 法律、法规规定的其他义务；

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

22 投标文件的初审

22.1 投标文件的资格性审查：采购人或采购代理机构依法对供应商的资格进行审查，以确保供应商是否具备相应资格。合格供应商不足3家的，不得评标。

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

22.2.1 法定代表人直接参加的，须提供身份证；法定代表人授权他人参加的，须提供法定代表人授权委托书；

22.2.2 本项目不接受联合体投标；

22.2.3 投标文件按照要求签字盖章；

22.2.4 投标有效期满足招标文件要求；

22.2.5 付款方式满足招标文件要求；

22.2.6 服务期满足招标文件要求；

22.2.7 采购需求中★满足要求（提供承诺函）；

22.2.8 报价唯一，报价不超过采购预算或最高限价；

22.2.9 招标文件规定的其他无效投标情况。

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

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

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

22.3.3 供应商资质的有效性或符合性不符合要求的；

22.3.4 投标文件未按招标文件规定有效签字和盖章的；

22.3.5 投标有效期不足的；

22.3.6 报价超出采购预算及最高限价的；

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

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

22.3.9 供应商有违法违规行为的；

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

22.3.11 投标文件现场无法解密或解密不成功的。

22.3.12 根据陕西省公共资源交易中心《关于在政府采购交易系统中开通标书雷同性分析功能的通知》及陕西省财政厅相关规定，本项目开标评标期间，交易系统将自动对各投标人递交的电子投标文件开展标书雷同性智能分析，分析结果纳入评标符合性审查依据，具体认定及处理规则如下：

（1）文件制作机器码一致的，依据《陕西省财政厅关于政府采购有关政策的复函》（陕财办采函〔2019〕18号）及陕西省公共资源交易中心相关通知规定，该情形可以视为投标人串通投标，其投标无效。

（2）文件创建标识码一致的，表示不同投标人使用投标文件制作软件时，使用同一源工程文件，该情形建议由评标委员会结合项目情况综合判定。

23 投标文件的澄清

23.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

23.2 供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。供应商的澄清、说明或者补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。

24 投标文件的比较和评价

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

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

24.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

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

24.1.5 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

24.1.6 正本与副本不一致的，以正本为准；

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

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

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

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

25 评审原则及主要方法

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

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

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

25.3 评审原则和办法：

综合评分法：即在满足招标文件全部实质性要求前提下，按照招标文件中规定

的各项因素进行综合评审后，以评审总得分由高到低顺序推荐中标候选供应商。具体见招标文件第五部分。

25.4 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供说面证明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

F 授予合同

26.定标及合同授予

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

26.2 本项目不保证最低价中标。

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

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

26.5 中标供应商因不可抗力或自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以再排位在中标供应商之后的第一位的中标候选供应商签订政府采购合同，以此类推。

27．接受和拒绝任何或所有投标的权力

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

28．履约保证金

28.1 按照采购合同条款执行。

29. 腐败和欺诈行为

29.1 定义

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

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

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

30. 招标代理服务费

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

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

开户名称：陕西中技招标有限公司

开户银行：招商银行西安分行营业部

银行账号：129916812810001

转账事由：（编号后四位）项目招标代理服务费

31 合同的履约验收

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

32 融资担保

序号	合作单位名称	主办单位名称	联系部门	联系人员	联系电话	备注

1	西安投融资担保有限公司	西安投融资担保有限公司	业务五部	李晓 何彦君 张华	88499422 13572821281 88499422 13679255205 88499422 18220823060	信用担保
2	陕西省信用再担保有限责任公司	陕西省信用再担保有限责任公司	业务三部	夏靖颜 朱筠祥	88606038-6027 18591406320 18629282228	信用担保
3	中国银行股份有限公司 陕西省分行	中国银行西安二环世纪星支行	公司业务部	胡涛 叶楚沙	88360743 18629048822 88360749 13772153612	信用融资
4	中国建设银行股份有限公司 陕西省分行	建设银行西安市南大街支行	公司部	杨向晖	87281468 13379229383	信用融资
5	中国工商银行股份有限公司 陕西省分行营业部	工商银行陕西分行营业部	小企业金融业务部	牛国群 张航	87609569 18992851811 87609761 13891883334	信用融资
6	中国农业银行股份有限公司 陕西省分行营业部	农业银行西安西大街支行	公司业务部	贾珊 高雅	87617245 13891957123 87613444 13659192425	信用融资
7	交通银行股份有限公司 陕西省分行	交通银行西安西五路支行	个人贷款中心	李卫公 雷强	87297632 13991290525 87272444 18629362690	信用融资
8	招商银行股份有限公司 西安分行	招商银行西安未央路支行	公司银行部	杨皓 马秦香	62811553 15002905553 62811553 13609183259	信用融资

9	中国民生银行股份有限公司 西安分行	民生银行西安分行	城建金融部	李楠	88266088-8450 13572058213	信用融资
10	中国光大银行股份有限公司 西安分行	光大银行经济技术开发区支行	对公客户经理部	高艺瑄	15619006186	信用融资
11	昆仑银行股份有限公司 西安分行	昆仑银行西安分行	机构投行部	韩天清	86978975 15609108028	信用融资
12	平安银行股份有限公司 西安分行	平安银行西安分行	业务发展七部	祝捷 王尧	18629505188 18591767577	信用融资
13	北京银行股份有限公司 西安分行	北京银行西安分行	营业部	范诗阳 曹英	13991945764 18691892195	信用融资
14	兴业银行股份有限公司 西安分行	兴业银行西安分行	新城业务总部	徐常磊 鲁旸	15991623666 15389081886	信用融资

注：本项工作依据西安市财政局门户网站“政府采购”专栏中《西安市政府采购信用担保及融资工作实施方案（试行）》（市财发[2014]167号）组织开展，本表信息如有变动，请信息报送单位在发生变更之日起3个工作日内向西安市财政局备案，否则责任自负。

第四部分　合同主要条款

【第一包：核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统相关软硬件维保】

甲方（采购人）：西安市住房和城乡建设局

乙方（中标供应商）：_____

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：

（三）服务期：_____

二、合同价款

合同总价（含税）：_____（大写：_____），包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，甲方不另行向乙方支付任何费用。

三、款项结算

（一）付款方式：

1、合同签订之日起30日内，乙方持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与甲方结算合同总价款的40%。

2、乙方正常提供运维服务，服务期过半，经甲方组织阶段性验收（或评估）书面确认后，乙方持当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同总价款的30%。

3、服务期满并经甲方验收合格后，验收通过之日起30日内，乙方持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（甲方参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

5、乙方应在每次甲方付款前提供等额且合法有效的发票，因乙方原因未按时提供发票或提供的发票不符合规定的，甲方的付款时间相应顺延且不构成违约，不承担违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：_____

开户行：_____

账　号：_____

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、为了保证甲方系统安全和保密要求，在项目服务期间，甲方提供服务地点和环境。

2、在乙方进行现场升级与维护时，甲方应按乙方的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。因甲方现实环境固有缺陷导致的问题，乙方仍应尽最大努力排除，不得据此免责。

3、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员进入升级维护现场提供方便。

4、甲方及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知乙方，乙方在指定期限内响应并作出故障处理方案。乙方应负责做好故障有关资料的记录工作。

5、乙方指派为完成本项目的工作人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系，乙方应独立承担其工作人员的薪酬支付、社会保险缴纳及工伤意外处理等全部用工主体责任，甲方对乙方工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因乙方或其工作人员的行为造成第三人损害的，与甲方无关，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，乙方应当及时、足额赔偿。

6、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，乙方也会由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

7、甲方负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方确保提供维护服务的系统能够稳定安全的运行，满足招标/投标文件要求。

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

3、乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

4、乙方进入甲方机房，必须经甲方同意后，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、乙方在甲方机房操作期间必须由甲方人员进行现场监督，所进行的操作必须经过甲方同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、乙方保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事。

7、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

8、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方书面的许可和费用确认后，双方签订补充协议，明确该故障问题的维护内容、费用标准及期限等事项。乙方应向甲方提供不低于本合同约定服务范围内设备及软件的运行维护服务。

9、乙方提供维保服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

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

11、因硬件维保导致备品备件不足的，乙方应当按照招标文件约定 2 周内补足备品备件，若未及时完成补件，甲方有权向第三方公司紧急购买，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。该费用已包含在合同总价款内，甲方不再另行支付。

12、乙方应在故障发生后 2 小时内完成修复，保证软、硬件正常运行，若未及时完成修复，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。如遇不可抗力，双方可另行协商前述时间。

五、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担（包括但不限于直接损失、可预期利益、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

六、质量保证

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

（二）有专门的维保小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、

职务、职称、工作职责、联系方式等）。乙方必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，在甲方指定的地点和环境中，驻现场进行维保服务工作，该团队在服务期间未经甲方书面同意不得从事其他任何工作。

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性，并提交甲方审核通过。

（四）驻场服务人员、维保服务人员能满足要求并完成服务任务。乙方维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（五）乙方承诺，因乙方原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方也应及时、足额赔偿。

七、验收

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

（二）甲方组织乙方开展履约验收,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目履约验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，乙方未在甲方指定的时间参与验收的，视为认可甲方的验收结果。考核、验收费用由乙方承担。

（三）乙方按照甲方要求的期限向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护，乙方应对资料的质量和内容负责，并及时对甲方提供帮助、指导。

（四）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范，合同履行过程中相关标准和规范发生变化的，按照最新的标准及规范执行。

八、违约责任

（一）乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，甲方应当将乙方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，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）出现下列情形之一的，甲方有权要求中标乙方按照合同总价款的20%承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、乙方逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天的；

2、乙方未按照投标文件配置设施人员的；

3、乙方没有按照合同约定或甲方要求时间完成项目的；

4、乙方完成并向甲方提交的项目成果未能通过验收的；

5、乙方或乙方的工作人员违反保密义务的；

6、乙方提供的技术侵犯他人合法权益的；

7、乙方未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

8、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改的；

9、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的；

10、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；

11、乙方违反的合同义务的其他行为的。

（三）甲方逾期付款的，乙方有权要求甲方以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的10%。

（四）乙方出现下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应返还甲方已支付的全部价款外，还应按照合同总金额的30%向甲方承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经甲方书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、乙方提供的技术服务致使甲方设备、系统损坏的；

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

4、乙方提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在甲方指定的时间内解决的；

5、乙方未按照投标文件配置设施人员或者未经甲方书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在甲方指定的时间内改正的；

6、乙方逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改或整改后仍不符合甲方要求，或造成具体的损害后果的；

8、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的，且甲方催告后，仍未补充备品备件的；

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

10、其他严重违反本合同约定或违反法律法规的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

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

九、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第8条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方及关联方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人，或用作本合同外用途。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的

效力。

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含在本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

十一、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第2种方式解决。

1．提交西安仲裁委员会。

2．依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

（四）在不可抗力发生时，乙方应当及时采取必要、合理的措施防止损害扩大，若未采取必要、合理措施，就因此造成的损害扩大的部分不得主张免责或减轻责任。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，合同自甲方、乙方双方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、甲方与乙方就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

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

第一包服务考核标准

类别	服务内容	评估标准	频次	扣款（万元）
服务	响应支持	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于 4 小时	次	1
		系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于 8 小时	次	2
		故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告（故障处理完毕 2 日内）	次	0.1
	系统优化服务	未按时提供主机、存储、数据库等系统的《系统优化建议及实施方案》（每季度结束后 10 日内）	次	0.5
		未按时提交《系统整体运行评估分析报告》(次月月初提交)	次	0.5
		系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	2
		系统优化没达到要求,或未及时进行系统优化导致系统故障的	次	0.5
	数据库系统服务	未按时提供数据库备份与恢复测试服务	次	0.5
		未确保甲方的业务系统数据安全，造成数据库数据丢失	次	5
		未按时提供数据灾备系统演练服务	次	0.5
		未按要求提供 Oracle 原厂高级人天服务	天	1
	培训服务	未按时提供现场培训服务	次	0.1
		培训内容与要求不符或未到达要求	次	0.1
服场	驻场	未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务	次	0.2

	人员	驻场人员无故离开值班岗超过 2 小时	次	0.1
		驻场人员无故离开值班岗超过 4 小时	次	0.3
		驻场人员无故离开值班岗超过 8 小时	次	0.5
		驻场人员不服从甲方管理，违反甲方日常办公、机房管理等制度	次	0.2
		驻场人员值班期间做与维护工作无关的事	次	0.2
		服务期间,运维设备发生故障超 0.5 小时未发现或未及时向甲方机房管理人员报告	次	0.5
	健康检查及巡检	未按要求做值班记录，记录数据不正确，弄虚作假	次	0.2
		未按要求定时做巡检	次	0.2
		巡检内容不全，未达到服务技术规范要求	次	0.2
		在巡检中发现故障隐瞒不报	次	0.5
备品备件更换服务	备品备件库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
		现场备件在数量与型号上不符合合同要求	件	0.1
		备品备件未在规定时限内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备件库发现备品备件不符合合同要求	次	0.3
	备件更换	未及时更换备件，且超过最长时限要求 24 小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过 2 次	全年	0.5

【第二包：住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保】

甲方（采购人）：西安市住房和城乡建设局

乙方（中标供应商）：_____

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：

（三）服务期：_____

二、合同价款

合同总价（含税）：_____（大写_____），包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，甲方不另行向乙方支付任何费用。

三、款项结算

（一）付款方式：

1、合同签订之日起 30 日内，乙方持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与甲方结算合同总价款的 40%。

2、乙方正常提供运维服务，服务期过半，经甲方组织阶段性验收（或评估）书面确认后，乙方持当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同总价款的 30%。

3、服务期满并经甲方验收合格后，验收通过之日起 30 日内，乙方持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的 30%-扣款总金额（甲方参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

5、乙方应在每次甲方付款前提供等额且合法有效的发票，因乙方原因未按时提供发票或提供的发票不符合规定的，甲方的付款时间相应顺延且不构成违约，不承担违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：_____

开户行：_____

账　号：_____

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外

的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、为了保证甲方系统安全和保密要求，在项目服务期间，甲方指定服务地点和环境。

2、在乙方进行现场升级与维护时，甲方应按乙方的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。因甲方现实环境固有缺陷导致的问题，乙方仍应尽最大努力排除，不得据此免责。

3、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员进入升级维护现场提供方便。

4、甲方及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知乙方，乙方在指定期限内响应并作出故障处理方案。乙方应负责做好故障有关资料的记录工作。

5、乙方指派为完成本项目的工作人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系，乙方应独立承担其工作人员的薪酬支付、社会保险缴纳及工伤意外处理等全部用工主体责任，甲方对乙方工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因乙方或其工作人员的行为造成第三人损害的，与甲方无关，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，乙方应当及时、足额赔偿。

6、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，乙方也会由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

7、甲方负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）乙方的权利和义务

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

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术服务，确保系统及设备正常运行。

3、乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

4、乙方进入甲方机房，必须经甲方同意后，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、乙方在甲方机房操作期间必须由甲方人员进行现场监督，所进行的操作必须经过甲方同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、乙方保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事。

7、乙方在接到甲方紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理。

8、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

9、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方书面的许可和费用确认后，双方签订补充协议，明确该故障问题的维护内容、费用标准及期限等事项。乙方应向甲方提供不低于本合同约定服务范围内设备的升级与维护服务。

10、乙方提供升级维护技术服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

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

12、因硬件维保导致备品备件不足的，乙方应当按照招标文件约定 2 日内补足备品备件，该费用已包含在合同总价款内，甲方不再另行支付，若未及时完成补件，甲方有权向第三方公司紧急购买。因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。

13、乙方应在故障发生后 2 小时内完成修复，保证软、硬件正常运行，若未及时完成修复，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。如遇不可抗力，双方可另行协商前述时间。

五、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担（包括但不限于直接损失、可预期利益、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

六、质量保证

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

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

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性，并提交甲方审核通过。

（四）维保服务人员能满足要求并完成服务任务。乙方维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（五）乙方承诺，因乙方原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方也应及时、足额赔偿。

七、验收

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

（二）甲方组织乙方开展履约验收,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目履约验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，乙方未在甲方指定的时间参与验收的，视为认可甲方的验收结果。考核、验收费用由乙方承担。

（三）乙方按照甲方要求的期限向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护，乙方应对资料的质量和内容负责，并及时对甲方提供帮助、指导。

（四）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范，合同履行过程中相关标准和规范发生变化的，按照最新的标准及规范执行。

八、违约责任

（一）乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，甲方应当将乙方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，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）出现下列情形之一的，甲方有权要求中标乙方按照合同总价款的20%承担

违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、乙方逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天的；

2、乙方未按照投标文件配置设施人员的；

3、乙方没有按照合同约定或甲方要求时间完成项目的；

4、乙方完成并向甲方提交的项目成果未能通过验收的；

5、乙方或乙方的工作人员违反保密义务的；

6、乙方提供的技术侵犯他人合法权益的；

7、乙方未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

8、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改的；

9、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的；

10、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；

11、乙方违反的合同义务的其他行为的。

（三）甲方逾期付款的，乙方有权要求甲方以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的10%。

（四）乙方出现下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应返还甲方已支付的全部价款外，还应按照合同总金额的30%向甲方承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经甲方书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、乙方提供的技术服务致使甲方设备、系统损坏的；

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

4、乙方提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在甲方指定的时间内解决的；

5、乙方未按照投标文件配置设施人员或者未经甲方书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在甲方指定的时间内改正的；

6、乙方逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改或整改后仍不符合甲方要求，或造成具体的损害后果的；

8、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的，且甲方催告后，仍未补充备品

备件的；

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

10、其他严重违反本合同约定或违反法律法规的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

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

九、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第8条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方及关联方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人，或用作本合同外用途。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

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

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含在本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

十一、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第2种方式解决。

1．提交西安仲裁委员会。

2．依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

（四）在不可抗力发生时，乙方应当及时采取必要、合理的措施防止损害扩大，若未采取必要、合理措施，就因此造成的损害扩大的部分不得主张免责或减轻责任。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，合同自甲方、乙方双方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、甲方与乙方就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

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

第二包服务考核标准

服务内容		评估标准	频次	扣款（万元）
响应支持		系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于 4 小时	次	0.5
		系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于 8 小时	次	2
		故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告（故障处理完毕 2 日内）	次	0.1
		未满足应急服务要求	次	1
		未按时提供系统演练服务（每年一次）	次	0.5
		技术人员不服从甲方管理，违反甲方日常办公、机房管理等制度	次	0.2
健康检查及巡检		未按要求定时做巡检与点检	次	0.2
		巡检内容不全，未达到服务技术规范要求	次	0.2
		在巡检中发现故障隐瞒不报	次	0.2
备品备件更换服务	备品备件库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
		现场备件在数量与型号上不符合要求	件	0.1
		备品备件未在规定时限内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备件库发现备品备件不符合要求	次	0.3
	备件更换	未及时更换备件，且超过最长时限要求 24 小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过 2 次	全年	0.5

【第三包：网站防护服务】

甲方（采购人）：西安市住房和城乡建设局

乙方（中标供应商）：_____

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：

（三）服务期：_____

二、合同价款

合同总价（含税）：_____（大写_____），包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，甲方不另行向乙方支付任何费用。

三、款项结算

（一）付款方式：

1、合同签订之日起 30 日内，乙方持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与甲方结算合同总价款的 40%。

2、乙方正常提供运维服务，服务期过半，经甲方组织阶段性验收（或评估）书面确认后，乙方持当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同总价款的 30%。

3、服务期满并经甲方验收合格后，验收通过之日起 30 日内，乙方持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的 30%-扣款总金额（甲方参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

5、乙方应在每次甲方付款前提供等额且合法有效的发票，因乙方原因未按时提供发票或提供的发票不符合规定的，甲方的付款时间相应顺延且不构成违约，不承担违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：_____

开户行：_____

账　号：_____

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外

的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、为了保证甲方系统安全和保密要求，在项目服务期间，甲方指定服务地点和环境。

2、在乙方进行现场升级与维护时，甲方应按乙方的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。因甲方现实环境固有缺陷导致的问题，乙方仍应尽最大努力排除，不得据此免责。

3、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员进入升级维护现场提供方便。

4、甲方及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知乙方，乙方在指定期限内响应并作出故障处理方案。乙方应负责做好故障有关资料的记录工作。

5、乙方指派为完成本项目的工作人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系，乙方应独立承担其工作人员的薪酬支付、社会保险缴纳及工伤意外处理等全部用工主体责任，甲方对乙方工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因乙方或其工作人员的行为造成第三人损害的，与甲方无关，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，乙方应当及时、足额赔偿。

6、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，乙方也会由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

7、甲方负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）乙方的权利和义务

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

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术服务，确保系统正常运行。

3、乙方为甲方提供重要时期的强化监测，做好重保时期的实时监测工作。具体情况届时由双方友好协商。

4、乙方进入甲方机房，必须经甲方同意后，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、乙方在甲方机房操作期间必须由甲方人员进行现场监督，所进行的操作必须经过甲方同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、乙方保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事。

7、乙方在接到甲方紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 4 小时内到达现场并进行事故处理，，若未及时到场处理，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担

8、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的网站防护与监测报告、服务报告、现场服务单等。

9、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的问题导致网站出现安全隐患或安全事件，应及时向甲方汇报，在获得甲方书面的许可和费用确认后，双方签订补充协议，明确该故障问题的维护内容、费用标准及期限等事项。乙方应向甲方提供不低于本合同约定服务范围内的安全防护服务。

10、乙方提供网站安全防护服务期间，应当保证甲方网站原始数据的安全并对甲方的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

五、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担（包括但不限于直接损失、可预期利益、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

六、质量保证

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

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

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性，并提交甲方审核通过。

（四）维保服务人员能满足要求并完成服务任务。乙方维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（五）乙方承诺，因乙方原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方也应及时、足额赔偿。

七、验收

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

（二）甲方组织乙方开展履约验收,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目履约验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，乙方未在甲方指定的时间参与验收的，视为认可甲方的验收结果。考核、验收费用由乙方承担。

（三）乙方按照甲方要求的期限向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护，乙方应对资料的质量和内容负责，并及时对甲方提供帮助、指导。

（四）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范，合同履行过程中相关标准和规范发生变化的，按照最新的标准及规范执行。

八、违约责任

（一）乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，甲方应当将乙方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，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）出现下列情形之一的，甲方有权要求乙方按照合同总价款的20%承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、乙方逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天的；

2、乙方未按照投标文件配置设施人员的；

3、乙方没有按照合同约定或甲方要求时间完成项目的；

4、乙方完成并向甲方提交的项目成果未能通过验收的；

5、乙方或乙方的工作人员违反保密义务的；

6、乙方提供的技术侵犯他人合法权益的；

7、乙方未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

8、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改的；

9、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间

接造成系统或设备故障的；

10、乙方违反的合同义务的其他行为的。

（三）甲方逾期付款的，乙方有权要求甲方以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的10%。

（四）乙方出现下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应返还甲方已支付的全部价款外，还应按照合同总金额的30%向甲方承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经甲方书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、乙方提供的技术服务致使甲方设备、系统损坏的；

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

4、乙方提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在甲方指定的时间内解决的；

5、乙方未按照投标文件配置设施人员或者未经甲方书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在甲方指定的时间内改正的；

6、乙方逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改或整改后仍不符合甲方要求，或造成具体的损害后果的；

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

9、其他严重违反本合同约定或违反法律法规的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

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

九、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补

充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第8条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方及关联方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人，或用作本合同外用途。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

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

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含在本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

十一、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第2种方式解决。

1．提交西安仲裁委员会。

2．依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

（四）在不可抗力发生时，乙方应当及时采取必要、合理的措施防止损害扩大，若未采取必要、合理措施，就因此造成的损害扩大的部分不得主张免责或减轻责任。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，合同自甲方、乙方双方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、甲方与乙方就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

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

第三包服务考核标准

服务内容	评估标准	频次	扣款（万元）
响应支持	安全漏洞的反馈未在24小时内告知甲方	次	0.2
	普通安全事件的反馈未在30分钟内告知甲方	次	0.3
	重大安全事件（网站首页被恶意篡改等行为）未做到分钟级反馈	次	5
	提供网络安全防护不到位，造成信息安全事故	次	1
	未满足应急服务要求	次	0.5

系统优化服务	未按时提供《综合安全服务分析报告》（每月结束后 10 日内）	次	0.2
培训服务	未按时提供现场培训服务	次	0.1
	培训内容与要求不符或未达到要求	次	0.1

【第四包：数字证书运维服务】

甲方（采购人）：西安市住房和城乡建设局

乙方（中标供应商）：_____

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：

（三）服务期：_____

二、合同价款

合同总价（含税）：_____（大写_____），包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，甲方不另行向乙方支付任何费用。

三、款项结算

（一）付款方式：

1、合同签订之日起 30 日内，乙方持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与甲方结算合同总价款的 40%。

2、乙方正常提供运维服务，服务期过半，经甲方组织阶段性验收（或评估）书面确认后，乙方持当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同总价款的 30%。

3、服务期满并经甲方验收合格后，验收通过之日起 30 日内，乙方持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的 30%-扣款总金额（甲方参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

5、乙方应在每次甲方付款前提供等额且合法有效的发票，因乙方原因未按时提供发票或提供的发票不符合规定的，甲方的付款时间相应顺延且不构成违约，不承担违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：_____

开户行：_____

账　号：_____

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外

的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、为了保证甲方系统安全和保密要求，在项目服务期间，甲方指定服务地点和环境。

2、在乙方进行现场升级与维护时，甲方应按乙方的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。因甲方现实环境固有缺陷导致的问题，乙方仍应尽最大努力排除，不得据此免责。

3、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员进入升级维护现场提供方便。

4、甲方及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知乙方，乙方在指定期限内响应并作出故障处理方案。乙方应负责做好故障有关资料的记录工作。

5、乙方指派为完成本项目的工作人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系，乙方应独立承担其工作人员的薪酬支付、社会保险缴纳及工伤意外处理等全部用工主体责任，甲方对乙方工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因乙方或其工作人员的行为造成第三人损害的，与甲方无关，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，乙方应当及时、足额赔偿。

6、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，乙方也会由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

7、甲方负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）乙方的权利和义务

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

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术服务，确保系统及设备正常运行。

3、乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

4、乙方进入甲方机房，必须经甲方同意后，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、乙方在甲方机房操作期间必须由甲方人员进行现场监督，所进行的操作必须经过甲方同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、乙方保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事。

7、乙方在接到甲方紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理，若未及时到场完成修复，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。

8、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

9、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方书面的许可和费用确认后，双方签订补充协议，明确该故障问题的维护内容、费用标准及期限等事项。乙方应向甲方提供不低于本合同约定服务范围内设备及软件的升级与维护服务。

10、乙方提供升级维护技术服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

五、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担（包括但不限于直接损失、可预期利益、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

六、质量保证

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

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

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性，并提交甲方审核通过。

（四）维保服务人员能满足要求并完成服务任务。乙方维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（五）乙方承诺，因乙方原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方也应及时、足额赔偿。

七、验收

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

（二）甲方组织乙方开展履约验收,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目履约验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，乙方未在甲方指定的时间参与验收的，视为认可甲方的验收结果。考核、验收费用由乙方承担。

（三）乙方按照甲方要求的期限向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护，乙方应对资料的质量和内容负责，并及时对甲方提供帮助、指导。

（四）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范，合同履行过程中相关标准和规范发生变化的，按照最新的标准及规范执行。

八、违约责任

（一）乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，甲方应当将乙方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，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）出现下列情形之一的，甲方有权要求乙方按照合同总价款的20%承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、乙方逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天的；

2、乙方未按照投标文件配置设施人员的；

3、乙方没有按照合同约定或甲方要求时间完成项目的；

4、乙方完成并向甲方提交的项目成果未能通过验收的；

5、乙方或乙方的工作人员违反保密义务的；

6、乙方提供的技术侵犯他人合法权益的；

7、乙方未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

8、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改的；

9、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间

接造成系统或设备故障的；

10、乙方违反的合同义务的其他行为的。

（三）甲方逾期付款的，乙方有权要求甲方以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的10%。

（四）乙方出现下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应返还甲方已支付的全部价款外，还应按照合同总金额的30%向甲方承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经甲方书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、乙方提供的技术服务致使甲方设备、系统损坏的；

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

4、乙方提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在甲方指定的时间内解决的；

5、乙方未按照投标文件配置设施人员或者未经甲方书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在甲方指定的时间内改正的；

6、乙方逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改或整改后仍不符合甲方要求，或造成具体的损害后果的；

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

9、其他严重违反本合同约定或违反法律法规的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

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

九、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补

充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第8条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方及关联方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人，或用作本合同外用途。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

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

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含在本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

十一、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第2种方式解决。

1．提交西安仲裁委员会。

2．依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

（四）在不可抗力发生时，乙方应当及时采取必要、合理的措施防止损害扩大，若未采取必要、合理措施，就因此造成的损害扩大的部分不得主张免责或减轻责任。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，合同自甲方、乙方双方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、甲方与乙方就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

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

第四包服务考核标准

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

系统优化服务	系统优化过程中造成业务中断或数据丢失		次	3
	系统优化没达到要求		次	0.5
培训服务	未提供培训服务		次	0.3
健康检查及巡检	未按时提供《项目巡检报告》（每月结束后10日内）		次	0.2
	未按要求定时做巡检与点检		次	0.2
	巡检内容不全，未达到服务技术规范要求		次	0.2
	在巡检中发现故障隐瞒不报		次	0.5
备品备件更换服务	备品备件库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
		现场备件在数量与型号上不符合要求	件	0.1
		备品备件未在规定时限内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备件库发现备品备件不符合要求	次	0.3
	备件更换	未及时更换备件，且超过最长时限要求24小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过2次	全年	0.5

【第五包：业务系统核心网络软硬件维保】

甲方（采购人）：西安市住房和城乡建设局

乙方（中标供应商）：_____

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：

（三）服务期：_____

二、合同价款

合同总价（含税）：_____（大写_____），包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，甲方不另行向乙方支付任何费用。

三、款项结算

（一）付款方式：

1、合同签订之日起 30 日内，乙方持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与甲方结算合同总价款的 40%。

2、乙方正常提供运维服务，服务期过半，经甲方组织阶段性验收（或评估）书面确认后，乙方持当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同总价款的 30%。

3、服务期满并经甲方验收合格后，验收通过之日起 30 日内，乙方持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的 30%-扣款总金额（甲方参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

5、乙方应在每次甲方付款前提供等额且合法有效的发票，因乙方原因未按时提供发票或提供的发票不符合规定的，甲方的付款时间相应顺延且不构成违约，不承担违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：_____

开户行：_____

账　号：_____

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外

的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、为了保证甲方系统安全和保密要求，在项目服务期间，甲方提供服务地点和环境。

2、在乙方进行现场升级与维护时，甲方应按乙方的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。因甲方现实环境固有缺陷导致的问题，乙方仍应尽最大努力排除，不得据此免责。

3、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员进入升级维护现场提供方便。

4、甲方及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知乙方，乙方在指定期限内响应并作出故障处理方案。乙方应负责做好故障有关资料的记录工作。

5、乙方指派为完成本项目的工作人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系，乙方应独立承担其工作人员的薪酬支付、社会保险缴纳及工伤意外处理等全部用工主体责任，甲方对乙方工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因乙方或其工作人员的行为造成第三人损害的，与甲方无关，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，乙方应当及时、足额赔偿。

6、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，乙方也会由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

7、甲方负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）乙方的权利和义务

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

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

3、乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

4、乙方进入甲方机房，必须经甲方同意后，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、乙方在甲方机房操作期间必须由甲方人员进行现场监督，所进行的操作必须经过甲方同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和

操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、乙方保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事。

7、乙方在接到甲方紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理，若未及时到场，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。

8、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

9、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方书面的许可和费用确认后，双方签订补充协议，明确该故障问题的维护内容、费用标准及期限等事项。乙方应向甲方提供不低于本合同约定服务范围内设备及软件的升级与维护服务。

10、乙方提供升级维护技术服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

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

12、因硬件维保导致备品备件不足的，乙方应当按照招标文件约定 2 周内补足备品备件，该费用已包含在合同总价款内，甲方不再另行支付，若未及时完成补件，甲方有权委托第三方公司紧急购买，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。

13、乙方应在故障发生后 2 小时内完成修复，保证软、硬件正常运行，若未及时完成修复，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。如遇不可抗力，双方可另行协商前述时间。

五、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担（包括但不限于直接损失、可预期利益、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

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

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

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性，并提交甲方审核通过。

（四）驻场服务人员、维保服务人员能满足要求并完成服务任务。乙方维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（五）乙方承诺，因乙方原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方也应及时、足额赔偿。

（六）乙方提供运维技术服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据进行保密，不得外泄。

（七）乙方保证甲方业务系统核心网络全年7*24小时安全、稳定、高效运行。对于甲方系统出现的任何故障，乙方应在5分钟内响应，采取有效措施，排除故障，使系统恢复至正常使用状态。

（八）乙方应在故障发生后 2 小时内，完成故障修复工作，并经甲方验收确认。甲方工作人员在验收单上签署的验收合格时间为乙方实际完成运维技术服务的时间。

（九）乙方应建立完善的服务受理记录，并可由甲方随时进行纸质或电子化查阅，乙方的服务受理记录与甲方工作人员签署的技术服务验收合格的验收单不符的，以验收单为准。

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

（十一）乙方提供每工作日进行至少两次系统例行点检并填写巡检记录，及时发

现设备硬件故障隐患，向甲方提出书面报告。乙方对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。至少每个月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告，全年进行至少一次网络应急演练。

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

（十三）本合同约定的运维技术服务期届满后，乙方向甲方提供延续为期一个月的免费服务作为过渡，保证甲方硬件设备的平稳运行。

（十四）若乙方未在以上约定的时间内完成工作，甲方均有权委托第三方公司紧急处理，由此产生的费用全部由乙方承担，并应当赔偿甲方全部损失。

七、验收

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

（二）甲方组织乙方开展履约验收,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目履约验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，乙方未在甲方指定的时间参与验收的，视为认可甲方的验收结果。考核、验收费用由乙方承担。

（三）乙方按照甲方要求的期限向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护，乙方应对资料的质量和内容负责，并及时对甲方提供帮助、指导。

（四）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范，合同履行过程中相关标准和

规范发生变化的，按照最新的标准及规范执行。

八、违约责任

（一）乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，甲方应当将乙方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，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）出现下列情形之一的，甲方有权要求中标乙方按照合同总价款的20%承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、乙方逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天的；

2、乙方未按照投标文件配置设施人员的；

3、乙方没有按照合同约定或甲方要求时间完成项目的；

4、乙方完成并向甲方提交的项目成果未能通过验收的；

5、乙方或乙方的工作人员违反保密义务的；

6、乙方提供的技术侵犯他人合法权益的；

7、乙方未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

8、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改的；

9、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的；

10、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；

11、乙方违反的合同义务的其他行为的。

（三）甲方逾期付款的，乙方有权要求甲方以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的10%。

（四）乙方出现下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应返还甲方已支付的全部价款外，还应按照合同总金额的30%向甲方承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经甲方书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、乙方提供的技术服务致使甲方设备、系统损坏的；

3、乙方未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在甲方指定的时间内负责修改或测试

的；

4、乙方提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在甲方指定的时间内解决的；

5、乙方未按照投标文件配置设施人员或者未经甲方书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在甲方指定的时间内改正的；

6、乙方逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改或整改后仍不符合甲方要求，或造成具体的损害后果的；

8、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的，且甲方催告后，仍未补充备品备件的；

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

10、其他严重违反本合同约定或违反法律法规的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

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

九、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第8条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方及关联方提供

的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人，或用作本合同外用途。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

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

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含在本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

十一、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第2种方式解决。

1．提交西安仲裁委员会。

2．依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

（四）在不可抗力发生时，乙方应当及时采取必要、合理的措施防止损害扩大，若未采取必要、合理措施，就因此造成的损害扩大的部分不得主张免责或减轻责任。

十三、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，合同自甲方、乙方双方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、甲方与乙方就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

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

第五包服务考核标准

服务内容	评估标准	频次	扣款（万元）
响应支持	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于4小时	次	0.5
	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于8小时	次	2
	故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告（故障处理完毕2日内）	次	0.1
	未满足应急服务要求	次	1
系统优化服务	未按时提供《网络整体运行评估分析报告》（每月结束后10日内）	次	0.5
	系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	2
	系统优化没达到要求	次	0.5
	未按时提供网络系统演练服务（每年一次）	次	0.5
培训服务	未提供培训服务	次	0.3
驻场人员	驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务，服务时间大于1天	次	0.2
	驻场人员无故离开值班岗超过2小时	次	0.1
	驻场人员无故离开值班岗超过4小时	次	0.3
	驻场人员无故离开值班岗超过8小时	次	0.5
	驻场服务人员更换次数大于3人次	年	0.5
	驻场人员不服从甲方管理，违反甲方日常办公、机房管理等制度	次	0.2
	驻场人员值班期间做与维护工作无关的事	次	0.2

	服务期间,运维设备发生故障超2小时未发现或未及时向甲方机房管理人员报告		次	0.5
健康检查及巡检	未按要求做值班记录，记录数据不正确，弄虚作假		次	0.2
	未按要求定时做巡检与点检		次	0.2
	巡检内容不全，未达到服务技术规范要求		次	0.2
	在巡检中发现故障隐瞒不报		次	0.5
备品备件更换服务	备品备件库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
		现场备件在数量与型号上不符合要求	件	0.1
		备品备件未在规定时限内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备件库发现备品备件不符合要求	次	0.3
	备件更换	未及时更换备件，且超过最长时限要求24小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过2次	全年	0.5

第五部分　评标方法

1. 本项目采用综合评分法，总分为100分，具体评分方法如下：

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

3. 评审分值

一标段评分表

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
详细评审	运维服务方案	评审内容：①核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统相关软硬件维护服务方案。②数据库系统维护及调优、数据库同步软件维护等数据库服务方案。③培训服务方案。④系统软件升级、补丁安装、测试、性能诊断与调试服务方案。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目2分，满分8分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	8	主观
	运维服务流程与制度	评审内容：①服务流程、服务质量管理及监控流程。②故障处理流程制度、定期交流制度、日常工作制度。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	6	主观
	应急演练方案	评审内容：①数据备份恢复方案。②存储双活容灾演练方案。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺	6	主观

		陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）		
	应急响应服务方案	评审内容：①应急响应组织保障。②突发事件处置流程及措施。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	6	主观
	运维规范及工具	评审内容：①巡检方案。②每日报告、每月深度巡检报告、季度总结报告、年度总结报告模板。③运维支撑管理系统。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分9分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	9	主观
	人员配置方案	评审内容：①服务实施组织机构②驻场人员安排。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目2分，满分4分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	4	主观
	技术支撑队伍	拟派工程师提供以下证书： 1.提供Oracle OCM证书或金仓KCM证书，每提供一个得3分，本项满分6分(工作日驻场人员，一人多证不重复记分)。 2.提供Oracle OCP证书或金仓KCP证书，每提供一个得2分，本项满分4分(非工作日驻场人员，一人多证不重复记分)。 3.提供信息系统项目管理师证书，得3分，不提供不得分。 4.提供系统架构设计师证书，得3分，不提供不得分。	19	客观

		5.提供 IBM AIX 认证工程师或 EMC IE 存储认证证书，每提供一个得 1 分，本项满分 3 分。 注：所有工程师认证必须出具证书扫描件及附具该工程师在本单位自 2026 年 1 月 1 日以来 6 个月的社保缴纳证明。		
	服务承诺	1.供应商承诺：按照《设备易损件清单》为采购人提供足量易损件，同时备用件来源必须为全新配件，并随时接受不定期检查、抽查，如弄虚作假愿意接受任何处罚。有承诺得 5 分，无承诺不得分。 2.供应商承诺：满足《设备易损件清单》中相关配件数量的基础上，每多增加一个得 0.2 分，最高 3 分。	8	客观
	产品质量保证	提供金仓数据库、亚信防病毒、迪思杰数据同步软件原厂商针对本次项目的原厂服务承诺函，每提供一个原厂承诺函得 3 分，满分 9 分。 注：以提供资料的扫描件并加盖供应商及制造商公章为计分依据，未提供不得分。	9	客观
	业绩	提供自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订之日为准）以来类似项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件），以其扫描件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得 2.5 分，满分 15 分。 注：供应商需提供合同关键页扫描件（至少应包含合同首页、合同金额所在页、签字盖章页，并加盖公章）。	15	客观
价格分	价格分	满足招标文件要求且报价最低的投标价为评审基准价，其价格分为满分。 报价得分=（评审基准价/投标报价）×评审分值。	10	客观

二标段评分表

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
详细评审	运维服务方案	评审内容：①机房空调服务方案②机房供配电服务方案③安防系统服务方案④消防系统服务方案。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分12分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	12	主观
	实施方案	评审内容：①服务流程②服务质量管理及监控流程。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	6	主观
	维护规范	评审内容：①巡检方案②巡检报告模板、每月深度巡检报告模板、季度总结报告模板、年度总结报告模板。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	6	主观
	应急演练方案	评审内容：根据用户实际情况及现有环境，供应商制定详细的“机房空调、供配电、安防、消防等系统”应急演练方案，内容包括：①演练步骤。②演练故障处理流程。	6	主观

		评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）		
	应急响应服务方案	评审内容：①应急响应组织保障②突发事件处置流程及措施。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目2分，满分4分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	4	主观
	人员配置方案	评审内容：①服务实施组织机构②驻场人员安排。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	6	主观
	技术支撑队伍	1.提供拟派服务人员《特种作业操作证》（低压电工作业）扫描件并加盖供应商公章，每提供一个得3.5分，本项满分7分； 2.提供拟派服务人员电池厂家认证证书扫描件并加盖供应商公章，每提供一个得3.5分，本项满分7分； 3.提供拟派服务人员所维保空调厂家认证证书扫描件并加盖供应商公章，每提供一个得3.5分，本项满分7分； 4.提供拟派服务人员所维保UPS厂家认证证书扫描件并加盖供应商公章，每提供一个得3.5分，本项满分7分； 注：需提供工程师在本单位自2026年1月1日以来6个月的社保缴纳证明。	28	客观
	服务承诺	1.供应商承诺：按照《设备易损件清单》	7	客观

		为采购人提供足量易损件，同时备用件来源必须为全新配件，并随时接受不定期检查、抽查，如弄虚作假愿意接受任何处罚。有承诺得 4 分，无承诺不得分。 2.满足《设备易损件清单》中相关配件数量的基础上，每多增加一个得 0.2 分，最高 3 分。		
	业绩	提供自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订之日为准）以来类似业绩证明文件（合同及相应的验收文件）以其扫描件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得 2.5 分，满分 15 分。 注：供应商需提供合同关键页扫描件（至少应包含合同首页、合同金额所在页、签字盖章，并加盖公章）。	15	客观
价格分	价格分	满足招标文件要求且报价最低的投标价为评审基准价，其价格分为满分。 报价得分=（评审基准价/投标报价）×评审分值。	10	客观

三标段评分表

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
详细评审	需求分析	评审内容：①维护的网站系统及业务②软硬件支撑平台架构、拓扑等。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	6	主观
	服务方案	评审内容：①运行维护管理方案②服务流程和保障机制方案③网络安全培训方案。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分9分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	9	主观
	技术方案	评审内容：①工具与手段描述方案②网站及WEB应用安全监测服务方案③网站实时安全防护方案④技术支持服务方案⑤网站建设咨询方案。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目4分，满分20分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	20	主观
	应急响应服务方案	评审内容：①应急响应组织保障②突发事件处置流程及措施。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目2分，满分4分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣	4	主观

		完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）		
	人员配置	一、项目经理（满分8分） 1.提供《信息系统项目管理师》扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 2.提供《CISP-PTE证书》扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 3.提供《CISAW（风险管理/专业级）证书》扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 4.提供《CIIP-T（国家重要信息系统保护人员证书）CIIP-I类》扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 二、技术负责人（满分8分） 1.提供高级工程师资格专业技术职称资格证书扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 2.提供CISAW（应急服务/专业级）证书扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 3.提供渗透测试工程师（高级）证书扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 4.提供网络安全架构师（高级）证书扫描件并加盖供应商公章，得2分，未提供或不满足要求不得分。 三、技术支撑队伍：（满分9分） 1.提供NSATP-CSP（注册密码安全专业人员）证书扫描件并加盖供应商公章，每提供1个得1分，最高2分，未提供或不满足要求不得分。 2.提供CISP-PTS证书扫描件并加盖供应商公章，每提供1个得1分，最高2分，未提供或不满足要求不得分。 3. 提供CCRC-DSA数据安全评估师证书扫描件并加盖供应商公章，每提供1个得1分，最高2分，未提供或不满足要求不得分。	25	客观

		4. 提供 CCRC-PIPCA 个人信息保护合规审计师认证证书》证书扫描件并加盖供应商公章，每提供 1 个得 1 分，最高 2 分，未提供或不满足要求不得分。 5.提供 INSPC 信息网络安全专业人员认证（法律合规管理员）证书扫描件并加盖供应商公章，得 1 分，未提供或不满足要求不得分。 注：项目经理与技术负责人不能为同一人。 需提供工程师在本单位自 2026 年 1 月 1 日以来 6 个月的社保缴纳证明。		
	服务能力	1.供应商具有《应用程序安全管理体系评价证书》（范围覆盖：信息安全风险评估、信息安全渗透测试、漏洞扫描），得 4 分。 2.供应商具有《云服务信息安全管理体系评价证书》（范围覆盖：信息安全风险评估、信息安全渗透测试、漏洞扫描），得 4 分。 3.供应商具有信息安全服务资质（安全工程类），得 3 分。	11	客观
	业绩	提供自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订之日为准）以来类似项目的业绩证明文件（合同及相应的验收文件），以扫描件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得 3 分，满分 15 分。 注：供应商需提供合同关键页扫描件（至少应包含合同首页、合同金额所在页、签字盖章，并加盖公章）。	15	客观
价格分	价格分	满足招标文件要求且报价最低的投标价为评审基准价，其价格分为满分。 报价得分=（评审基准价/投标报价）×评审分值。	10	客观

四标段评分表

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
详细评审	运维服务理解	评审内容：①所维护的软硬件平台系统及业务应用的理解和认识②用户现有CA认证安全支撑平台的架构、工作情况③本次项目运维服务的重点和难点工作。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目4分，满分12分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	12	主观
	服务方案	评审内容：①对服务内容的响应②对技术要求的响应③对服务要求的描述。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目4分，满分12分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	12	主观
	巡检服务方案	评审内容：①巡检计划②巡检流程③故障处理流程④巡检报告模板。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目2分，满分8分，每项存在一处缺陷，扣0.2分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	8	主观
	人员配置	评审内容：①服务实施组织机构②驻场人员安排。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目2分，满分4分，每项存在一处缺陷，扣0.2分，扣	4	主观

		完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）		
	应急响应服务方案	评审内容：①应急响应组织保障②突发事件处置流程及措施。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目 2 分，满分 4 分，每项存在一处缺陷，扣 0.2 分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	4	主观
	技术支撑队伍	提供信息安全保障人员认证证书（证书认证方向须为 CA 服务（专业级））的技术支持人员，每提供一名符合条件的人员得 3 分，满分 6 分。 注：供应商须提供人员名单加盖供应商公章，并提供为其人员缴纳的自 2026 年 1 月 1 日以来 6 个月的社保缴纳证明。	6	客观
	服务能力	1.供应商须提供电子认证服务许可证扫描件并加盖公章，得 4 分，不提供不得分； 2.提供电子认证服务使用密码许可证扫描件并加盖公章，得 4 分，不提供不得分； 3.提供质量管理体系认证证书扫描件并加盖公章，得 3 分，不提供不得分； 4.提供信息安全管理体系认证证书扫描件并加盖公章，得 3 分，不提供不得分。	14	客观
	服务承诺	1.承诺有能力保证 CA 认证安全应用支撑平台运维稳定，对系统故障能做到快速响应、高效处理。有承诺得 5 分，没承诺不得分。 2.承诺做到对平台和用户证书运维服务的平滑接管，并详细说明平滑接管的具体措施或方法。有承诺得 5 分，没承诺不得分。 3.承诺在服务期内提供的 3 张国密 SSL 证书，能够正常使用，如有损坏及时更换。有承诺得 5 分，没承诺不得分。	15	客观
	业绩	提供自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订之日为准）以来类似业绩证明文件（合	15	客观

		同及相应的验收文件）以其扫描件件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得 2.5 分，满分 15 分。 注：供应商需提供合同关键页扫描件（至少应包含合同首页、合同金额所在页、签字盖章，并加盖公章）。		
价格分	价格分	满足招标文件要求且报价最低的投标价为评审基准价，其价格分为满分。 报价得分=（评审基准价/投标报价）×评审分值。	10	客观

五标段评分表

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
详细评审	运维服务方案	评审内容：①网络设备及安全设备服务方案②设备特征库升级服务方案③培训等服务方案。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目4分，满分12分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	12	主观
	运维服务流程与制度	评审内容：①服务流程、服务质量管理及监控流程②故障处理流程制度、定期交流制度、日常工作制度。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	6	主观
	维护规范	评审内容：①日常巡检工作方案②每日巡检报告模板、每月深度巡检报告模板、季度总结报告模板、年度总结报告模板③核心设备巡检方案（华为CE12808、华为S12708等）。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分9分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	9	主观
	应急演练方案	评审内容：①演练目的及范围；②演练方案，含人员安排、时间安排、风险预测、	6	主观

		应急预案等。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目3分，满分6分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）		
	人员配置	评审内容：①服务实施组织机构②驻场人员安排。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目2分，满分4分，每项存在一处缺陷，扣0.5分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	4	主观
	应急响应服务方案	评审内容：①应急响应组织保障②突发事件处置流程及措施。 评审标准：每一项内容描述全面详细、阐述条理清晰详尽、符合本项目1.5分，满分3分，每项存在一处缺陷，扣0.2分，扣完为止。（缺陷是指：内容描述过于简单、条理不清晰、与项目内容不匹配、凭空编造、出现常识性错误、不可能实现的夸大情形、存在不适用项目实际情况的情形等）	3	主观
	技术支撑队伍	拟派工程师提供以下证书： 1、提供华为HCIP认证证书或华为HCIE认证证书或新华三H3CSE或新华三H3CIE认证证书扫描件并加盖供应商公章，每提供1个得3分，最高9分（驻场人员，一人多证不重复记分）。 2、提供信息系统项目管理师证书扫描件并加盖供应商公章、CISP证书扫描件并加盖供应商公章，每提供1个得3.5分，最高得7分； 3、提供所运维设备类的安全认证证书扫描件并加盖供应商公章，每提供1个得3分，最高12分；	28	客观

		注：需同时提供工程师在本单位自 2026 年 1 月 1 日以来 6 个月的社保缴纳证明，否则不得分。		
	服务承诺	1.供应商承诺：按照《设备易损件清单》为采购人提供足量易损件，同时备用件来源必须为全新配件，并随时接受不定期检查、抽查，如弄虚作假愿意接受任何处罚。有承诺得 4 分，无承诺不得分。 2.满足《设备易损件清单》中相关配件数量的基础上，每多增加一个得 0.2 分，最高 3 分。	7	客观
	业绩	提供自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订之日为准）以来类似业绩证明文件（合同及相应的验收文件）以其扫描件件加盖公章为计分依据，每出具一份业绩证明资料得 2.5 分，满分 15 分。 注：供应商需提供合同关键页扫描件（至少应包含合同首页、合同金额所在页、签字盖章，并加盖公章）。	15	客观
价格分	价格分	满足招标文件要求且报价最低的投标价为评审基准价，其价格分为满分。 报价得分=（评审基准价/投标报价）×评审分值。	10	客观

4 评审程序

评标委员会成员应依据招标文件中的标准、办法对所有的有效投标文件进行评审。

5 串标行为认定：

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

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

有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

（一）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

（二）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（三）不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（四）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（五）不同供应商的投标文件相互混装；

6 汇总得分：

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

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

7 需要落实的政府采购政策

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

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

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。

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

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

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

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

7.2 监狱和戒毒企业应符合《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》--财库〔2014〕68号，并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明和《监狱和戒毒企业声明函》。符合本

办法规定的给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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

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

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

供应商提供的声明函与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

投标供应商应如实提供以上证明文件，如存在虚假应标，将取消其投标资格。

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

7.5 投标产品政府采购政策

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

7.5.2 环境标志产品根据财库〔2019〕9号为准。

7.5.3 依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

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

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

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

7.6 落实政府采购政策《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政

策的通知国办发〔2025〕34号》

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的,依法对本国产品给予价格评审优惠,对本国产品的报价给予20%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品,投标人为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该投标人提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时,依法对该投标人提供的全部产品给予价格评审优惠,即对该投标人提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

本国产品标准的适用范围：本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

产品应当在中国境内生产,即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。

供应商应对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》。提供虚假《声明函》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

第六部分　附件--投标文件格式

（投标文件封面）

2026年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目

投 标 文 件

（标段编号）

项目编号：SZT2026-SN-XC-ZC-FW-1057

供应商：_____

（盖章）

二零二六年___月

投标文件目录

投标函

致：陕西中技招标有限公司

根据贵方项目名称、项目编号、标段号 招标文件规定，签字代表 （全名、职务)经正式授权并代表（供应商名称、地址）提交包含下述内容的投标文件。

(1) 投标书；

(2) 开标一览表；

(3) 按供应商须知要求提供的全部文件和招标文件要求的投标文件；

(4) 供应商资格证明文件；

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附开标一览表中规定的投标报价为：_____

2. 供应商将按招标文件的规定履行合同责任和义务；

3. 供应商已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利；

4. 投标报价自投标截止之日起有效期为90个日历天；

5. 我方承诺，若我方中标将按照招标文件的要求在领取中标通知书时向采购代理机构交纳足额的招标代理服务费。

6. 供应商同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标报价或收到的任何投标报价。

7. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

供应商代表姓名、职务_____

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权代表签字或盖章：_____

日期：____年___月___日

开标一览表

项目名称	2026年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目
项目编号	SZT2026-SN-XC-ZC-FW-1057
标段编号	
供 应 商	
投标报价（人民币）	（大写）：_____元 （小写）：_____
服务期限是否响应：	
付款方式是否响应：	

备注：投标报价不得超出采购预算及最高限价，如果超出，报价为无效报价。

“服务期限是否响应”“付款方式否响应”填写“是/否”。

供应商：_____（公章）_____

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

分项报价表

供应商名称：_____项目编号：_____标段编号：_____

序号					
1					
2					
...					

1、本分项报价表中合计金额应涵盖本项目所需提供的全部服务内容产生的费用，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。

2、合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

供应商：_____（公章）_____

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

资格证明文件

一、基本资格条件：符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

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

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2025年度财务审计报告或开标前近3个月内的银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（格式详见附件）；

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

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

二、落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目为专门面向中小微企业采购的采购项目。

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

具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2025年度财务审计报告或开标前近3个月内的银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

西安市住房和城乡建设局：

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

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

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

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

提供社会保障资金缴纳记录证明文件

说明：

1、供应商须依法缴纳社会保障资金，须提供开标截止时间前6个月内任意1个月的社会保障资金缴纳记录复印件并加盖供应商单位公章，新开户的供应商提供社保开户证明，自行编写无效。

2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对社会保障资金缴纳（如免缴）有特别政策的，须提供相关政策文件复印件以及供应商满足相关政策文件的证明文件。

依法缴纳税收记录证明文件

说明：

1、供应商须提供开标截止时间前6个月内任意1个月的依法缴纳税收记录（依法免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件)。

2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对企业纳税有特别规定的，须提供相关政策性文件复印件和供应商满足政策文件规定的证明文件。

3、纳税证明需包含以下税种(如营业税、增值税、企业所得税、附加税、印花税等)，社保完税证明不予认可。

参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

西安市住房和城乡建设局：

我方作为项目名称_____（项目编号：_____标段号：_____）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《中华人民共和国政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. *（标的名称）*，属于*（软件和信息技术服务业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依 法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

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

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

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

法定代表人授权委托书

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

本授权有效期：自投标截止之日起90日历天；特此声明。

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

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

供应商名称：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日期：____年____月____日

本项目不接受联合体投标

西安市住房和城乡建设局：

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

我单位参与本项目并非联合体，本项目由本公司独立承担。

特此声明。

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

投标方案

（格式自定）

供应商根据招标文件要求应该说明的其他事项。

投标方案承诺书

西安市住房和城乡建设局：

我公司对参加此次“2026年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目”所提供的服务做如下承诺：

（承诺内容中必须包含★条款内容）

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

商务偏离表

供应商名称：_____项目编号：_____标段编号：_____

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

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

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

拟投入本项目的人员

供应商名称：_____项目编号：_____标段编号：_____

序号	姓名	性别	年龄	职务	职称	学历	参加工作年限

后附相关证明资料

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

项目业绩一览表

供应商名称：_____项目编号：_____标段编号：_____

序号	项目名称	合同金额（万元）	签订日期
1			
2			
3			
4			
5			
…			

注：1. 供应商应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实将导致其投标被拒绝。

2. 后附业绩相关证明资料。

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

陕西省政府采购供货商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

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、公平竞标。

2、不向政府采购人、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、不向政府代理机构和采购人提供虚假资质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、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、排挤其它供货商。

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、代理机构政府采购评审专家或其它供货商恶意串通，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代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。

9、不发生其它有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

供应商：_____**（公章）**_____

日期：_____

供应商参加政府采购活动承诺书

致：西安市住房和城乡建设局

为了诚实、客观、有序地参与陕西省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

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

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

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

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

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

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

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

本承诺是项目投标文件的组成部分。

供应商：_____（公章）_____

日期：_____

其他证明文件

供应商认为对其投标有利的其它证明。

第七部分　采购内容及要求

一标段：核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统

相关软硬件维保

一、项目概况

为保证住建局核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统平稳、安全、可靠运行，更好、更专业地对数据库、主机系统、存储、SAN 网络相关系统设备进行维护，现组织向社会有资质和能力的供应商采购维保服务。

二、服务内容

本标段需提供核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统等相关软硬件设备 1 年软硬件维保服务，包含设备日常巡检、配置参数调整、系统性能优化及备品备件更换等工作，并及时处置系统软硬件故障，确保数据库、主机系统、存储、SAN 网络相关系统设备正常、平稳、安全、可靠运行。提供全年 7*8 驻场服务。

具体维保服务清单如下：

1、设备硬件维保：

序号	系统	设备类型	数量	品牌型号
1	同城容灾系统	SAN 交换机	6	神州云科 DS6620B 2 台 博科 6510B 2 台 EMC 6510B 2 台
2		存储	6	神州云科 NCS4450FX 2 台 神州云科 NCS4480F 2 台 EMC-unity400 1 台 EMC-unity400 扩容 1 台
3		存储虚拟化设备	2	EMC vplex 存储设备 2 台

4		服务器	6	华为 RH8100V3 服务器 3 台 华为 RH8100V3 服务器 2 台 华为 RH8100V3 服务器 1 台
5	异地容灾系统	小型机	1	S822 数据库服务器
6		服务器	1	华为 RH2288V3 服务器 1 台
7		存储	1	EMC VXN 5400 1 台
8		防火墙	1	山石网科防火墙 1 台
9		交换机	1	华为 S5720 交换机 1 台
10	领导干部核查系统	服务器	1	HP DL388 服务器

2、软件正版授权清单：

序号	软件类型	备注
1	Oracle Database 企业版 2 Processor 许可及 Advanced Security 许可（一年）	
2	本地亚信防病毒系统原厂授权（一年）	

3、原厂维保服务清单：

序号	服务项	服务内容	备注
1	oracle 原厂服务	Oracle 5 天原厂高级人天服务	
2	亚信原厂服务	亚信 8 天原厂高级现场人天服务	
3	迪思杰同步软件原厂服务	对 2018 以来购买的 5 套 DSG 软件进行维护：包含定期检查、需求调整、数据比对、软件升级、现场应急支持等	
4	中电科金仓数据库原厂服务	(1)本地 3 套金仓数据库管理系统、一套集群系统，原厂维保服务，服务内容：7*24 小时响应、小版本升级许可、补丁包提供、产品许可迁移等标准服务	
		(2)1 套金仓异构数据同步软件原厂维保服务，服务内容：7*24 小时响应、小版本升级	

		许可、补丁包提供、部署环境变更导致的产品许可迁移	
		(3) 金仓数据库原厂现场人天服务：①包括不停机迁移、双轨并行搭建、数据库性能优化、后台配合开发商进行定制开发、专人到现场配合开发商进行 SQL 优化、压测等各类服务。②专人到现场规划设计提供业务系统双轨并行服务，保证新旧系统同步，包含软件工具安装部署、链路配置、测试验证、上线保障、规划设计、性能调优、高级诊断分析等。③核心业务系统数据库信创改造数据迁移过程中专人值守服务。 原厂服务共计 10 人天	

三、技术要求

（一）总体要求

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

2、供应商提供的服务必须严格遵循采购人要求的服务内容和标准，供应商必须承诺 Oracle 软件、迪思杰软件和亚信防病毒系统原厂服务。

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

4、供应商必须按招标项目要求和技术服务要求的相关内容提供服务，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据进行保密，

不得外泄。如发生因设备安装、服务导致的网络与数据安全事件，供应商应承担由此引起的所有责任，采购人保留追究供应商责任的权力。

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

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

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

8、中标供应商应根据采购人系统维护的需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调，并提供维护人员的E-mail地址和联系方式；每日进行至少三次所维保设备的例行点检并填写巡检记录，应提供每2个月至少1次现场（重庆）深度巡检，全年至少提供一次数据库备份与恢复测试服务；至少每个月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告；至少每3个月提交一次所维护系统优化建设书或优化方案。

9、供应商中标后，应在合同中承诺为采购人提供的维保服务期满后，如有需要，能够提供延续为期一个月的服务作为过渡，保证采购人核心系统的平稳运行。

10、供应商中标后，在根据采购人招标内容中所列设备，根据需要在中标供应商本地库房或采购人服务现场建立常用备件库。

（二）具体服务内容及要求

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

1、服务内容

(1)核心存储、数据容灾等硬件维保服务

提供相关设备硬件维保服务：

①提供备件更换服务；

②提供对系统性能优化提供建议及支持服务；

③提供对系统安全、网络配置提供建议及支持服务；

④提供现场进行疑难问题解决及故障处理服务；

⑤提供现场进行性能优化服务；

⑥提供现场进行系统配置服务；

⑦提供对使用过程遇到的疑难问题进行支持服务等。

(2)Oracle数据库原厂服务

①购买Oracle 数据库原厂标准服务。

②购买Oracle 数据库原厂高级现场人天服务。

(3)防病毒系统病毒升级及维护服务

①购买亚信防病毒系统原厂1年升级服务：本地服务器平台防病毒系统升级服务。

②亚信防病毒系统日常维护服务：业务系统平台防病毒系统日常使用维护、管理及相应支持服务等。

③亚信原厂高级现场人天服务。

(4)迪思杰同步软件系统原厂维保服务

对2018年以来购买的5套DSG软件进行维护，提供原厂服务：

①对现有的DSG同步软件进行定期检查维护，确保数据同步稳定运行；

②根据业务应用需要进行部署调整；

③定期进行同步数据的比对验证等；

④根据应用情况进行必要的升级等。

(5)虚拟化系统维护服务

容灾系统等虚拟化平台日常使用维护、管理及相应支持服务等。

①提供虚拟化系统必要的配置与性能调优服务；

②提供虚拟机操作系统安装、配置服务；

③提供故障诊断和修复服务；

④提供软件系统的安装、升级、迁移服务；

(6)数据库同步服务

提供OGG、ADG等数据库软件同步服务。

①提供数据库同步软件必要的配置与性能调优服务；

②提供数据同步系统同步策略调整、同步策略配置、修改服务；

③提供故障诊断和修复服务；

④提供同步软件系统的安装、升级、迁移服务。

(7)金仓数据库原厂服务

中电科金仓数据库原厂维保服务：

①本地金仓数据库原厂维保服务，服务内容：7*24 小时响应、小版本升级许可、补丁包提供、产品许可迁移等标准服务服务；

②本地金仓异构数据同步软件原厂维保服务，服务内容：7*24 小时响应、小版本升级许可、补丁包提供、部署环境变更导致的产品许可迁移；

③云上金仓数据库及一套集群系统12个月产品租赁授权：12个月的金仓数据库标准服务，服务内容：7*24 小时响应、小版本升级许可、补丁包提供、产品许可迁移等标准服务；

(8)异地灾备系统维护服务

异地灾备系统维护系统日常维护服务，业务系统数据库异地同步源端、目标端日常维护、配合业务端更改数据库表结构、配合业务端协同调整同步数据库、表等目标对象及数据、检查核对数据同步是否一致、配合进行数据库启停等服务。

至少每2个月到重庆异地灾备机房现场进行一次深度巡检服务。

(9)同城灾备系统维护服务

同城灾备系统运维，包括综合系统的同城数据库镜像等的日常维护、源端、目标端日常维护、配合业务端更改数据库表结构、配合业务端协同调整同步数据库、表等目标对象及数据、检查核对数据同步是否一致、配合进行数据库启停等服务。

(10)操作系统维护及补丁升级服务

数据库操作系统的日常运行维护服务，包含日常维护、管理、配置调整、优化及故障处理等。

提供产品升级服务，在数据库操作系统等软件推出新的补丁包或出现重大更新时，提供及时告知及安装服务。包含如下：

①提供及时通知客户更新的信息服务；

②提供补丁安装支持服务；

③提供安装完成后对系统进行测试和备份服务。

(11)存储虚拟化双活系统维护

存储虚拟化VPLEX双活维护服务：

①通过VPLEX对存储进行双活镜像部署；

②新增存储或有新的存储双活部署需求时，进行相应卷、LUN等的数据双活镜像配置与维护；

③新增主机或应用系统时，对主机或应用系统做空间、LUN、HOST、WWN等做挂载、映射与相应配置与维护等。

(12)产品支持与性能诊断服务

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

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

③提供其它情况下的现场服务：如果采购人遇到特殊或紧急情况，要求服务技术人员现场值班，须提供现场协助。

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

①提供检查系统硬件使用情况服务；

②提供检查系统缓存使用的性能情况服务；

③提供检查磁盘 I/O 的性能情况服务。

2、服务要求

（1）供应商保证采购人核心数据库、同城容灾系统、异地容灾系统相关软硬件全年安全、稳定、高效运行。对于采购人维保范围内系统出现的任何故障，供应商接到采购人故障通知后，保证在2小时（RTO）内恢复到系统原有正常运行状态。

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

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

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

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

（6）供应商应提供服务期内7*8现场服务能力，在服务期内，需向采购人提供驻场服务，驻场工程师除保证所维护系统及设备正常运行外，还需协助处理采购人机房相关的其它事务，确保采购人系统正常运行及机房安全。

3、安全要求

（1）软件硬件设备安全要求

1）在运维过程中，应充分考虑在各网络区域之间采用完善的隔离技术；

2）所有使用设备及软件产品均应符合信息安全规范。本包硬件设备及软件产品的重要数据应采取可靠手段以保障其完整、安全。

（2）数据库系统的安全要求

1）数据库的安全

①实体安全

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

②管理员权限和网络访问控制

应按照“最小化原则”，设置数据库用户访问权限，并定期动态调整数据库的网络访问权限。

③审计

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

2）数据库备份的安全

①对数据库进行定期备份

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

②数据库备份安全策略

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

③定期开展备份数据恢复验证

应定期开展数据库备份数据的恢复验证工作，验证数据库备份的可用性和完整性，测试备份数据的可恢复性和恢复时间等指标，以便于进一步优化数据库备份方式和备份策略等。

4、设备易损件清单

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

序号	备件名称	型号/参数	数量
1	硬盘	神州云科 NCS4480F 3.84T 硬盘	2 块
2	电源	神州云科 NCS4480F 电池模块	1 个
3	电源模块	神州云科 NCS4480F 存储电源模块	1 个
4	内存	神州云科 NCS4480F 控制器内存	1 根
5	硬盘	神州云科 NCS4450FX 1.8T 硬盘	1 块
6	电池	神州云科 NCS4450FX 电池模块	1 个
7	电源模块	神州云科 NCS4450FX 存储电源模块	1 个
8	内存	神州云科 NCS4450FX 控制器内存	1 根
9	硬盘	华为 RH8100 2.5 英寸 300GB 10000 转 SAS 硬盘	2 块
10	电源	华为 RH8100 电源模块	2 块
11	网卡	千兆光纤网卡	1 块
12	HBA 卡	8Gb 光纤通道卡	1 块
13	控制线缆	15 米长硬件控制台到主机连接线缆	1 根
14	光纤	LC 转 SC 接口转换光纤 15 米	2 根

四、服务要求

供应商应组建技术服务团队，提供全年7*8小时驻场服务（含节假日）及7*24小时技术响应等服务。驻场人员至少具备Oracle OCP或金仓KCP等原厂认证证书（驻场地点在西大街机房，其中工作日驻场人员1人，要求具有Oracle OCM或金仓

KCM证书，非工作日驻场人员1人，要求具有Oracle OCP或金仓KCP证书），并提供在本单位2026年1月1日以来至少6个月的社保缴纳证明文件。要求驻场人员所提供认证证书可验证。

五、商务要求

（一）服务期限

自合同签订之日起一年。

（二）本包预算包含全部设备在维保期内的所有更换、维修和原厂人员服务费用、驻场服务费用以及工程的所有费用。

（三）款项结算

1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。

2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。

3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

（四）供应商承诺

1.★保密：供应商承诺对工作中获悉的一切有关安全事件、漏洞、设备日志及运维过程中产生的其他资料等信息均属于敏感信息须严格保密，不得泄露，如因此造成的工作失误，一切后果由乙方承担所有责任，并提供承诺书。

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

3.供应商承诺本标段（原厂服务内容除外）不分包、转包，由中标供应商自有人员开展项目维保工作。

六、其他

（一）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（二）成果交付要求

1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

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

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

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

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（三）质量验收标准或规范

1、国家或行业标准

2、招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（四）违约责任

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

二标段：住建信息应用系统机房空调、供配电、安防、消防等系统维保

一、项目概况

为保证西安市住建局机房的基础环境设备安全、平稳运行，更好、更专业地对机房空调、供配电、安防、消防等系统进行维护，现组织向社会有资质和能力的供应商采购相关维保服务。

二、服务内容

本包需提供机房空调、供配电、安防、消防等系统相关设备维保服务。供应商要保证机房内相关设备7*24小时正常、平稳、安全、可靠运行，解决系统软硬件故障，确保机房基础环境正常运行。

具体维保服务清单如下：

1、空调系统维保服务清单：

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

2、供配电系统维保服务清单：

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

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

3、安防、消防等系统维保服务清单：

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

三、技术要求

（一）总体要求

（1）供应商须具有多年机房基础环境相关设备技术支持和维护经验，服务团队须具有专业认证工程师，负责维护的工程师必须具有相应的职业资格认证证书；供应商应具备提供常规设备及损坏件更换支持的能力。服务期内，中标供应商要保证机房空调、供配电、安防、消防等系统平稳、安全、可靠运行，确保机房基础环境正常运行。

（2）供应商提供的服务必须严格遵循采购人要求的服务内容和标准。

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

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

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

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

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

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

（9）供应商中标后，应在合同中承诺为采购人提供的维保服务期满后，如有需要，能够提供延续为期一个月的服务作为过渡，保证采购人机房空调、安防系统的平稳运行。

（二）具体服务内容及要求

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

1、产品支持服务

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

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

（3）提供其它情况下的现场服务：如果采购人遇到特殊或紧急情况，需要供应

商工程师现场值班，须提供现场协助服务。

2、空调系统维护服务

外观检查:

（1）提供检查空调面板显示是否正常服务；

（2）提供检查空调面板显示值与测量值是否一致（在允许的范围内）服务；

（3）提供各种操作按键是否灵活可靠服务。

系统检查：

（1）提供检查主要部件及易损件（压缩机、加湿罐、风机、干燥器、过滤网等）的工作状态服务；

（2）提供机内除尘，表面清洁以及过滤网定期更换服务；

（3）提供清洗室外冷凝器服务。

3、UPS不间断电源系统维护服务

外观检测：

（1）提供检查机器面板显示是否正常服务；

（2）提供检查面板显示值与测量值是否一致（在允许的范围内）服务；

（3）提供各种操作按键是否灵活可靠服务；

（4）提供用电环境检查服务。

系统检查：

（1）提供检查UPS输入、输出空开温度及运行情况服务；

（2）提供测量地线阻值、零地电压是否符合标准服务；

（3）提供测试市电和电池相互转换是否正常，手动旁路是否可靠服务；

（4）提供对UPS进行放电测试服务；

（5）提供检查电解电容器是否发生有漏液、冒顶和膨胀现象服务；

（6）提供检查变压器线圈、连接器件、扼流圈等是否有过热、色变、分层脱落现象，并确认每个连接线口牢固服务；

（7）提供检查电缆是否有老化龟裂、掉渣、划伤和破裂服务；

（8）提供检查各处断路器和模块服务；

（9）提供蓄电池外观是否有氧化腐蚀、漏液现象服务；

（10）提供蓄电池动态逐块测试电池的浮充电压服务；

（11）提供用测试工具在线测试电池的放电电流或用电池内阻测试仪在线测试

电池的内阻服务；

（12）提供在条件允许的情况下，逐块测试电池的放电电压，判断电池的好坏，以防市电中断后负载断电服务；

（13）提供检查接线端子： 检查电池及 UPS 输入、输出端子是否牢靠服务；

（14）提供机内除尘：每年提供至少 1 次机内除尘服务。

4、康明斯伟力发电机组系统维护服务

外观检查：

（1）提供检查机组、启动发电机服务；

（2）提供检查发动机：机油平面、冷却液平面、空气进气系统服务；

（3）提供检查发动机有无渗漏、损坏、皮带是否松弛或磨损、软管是否有漏损和发动机声音是否正常服务。

系统检查：

（1）提供放出燃油滤清器里的水和杂质服务；

（2）提供记录发动机所有运转的温度和压力服务；

（3）提供更换发动机机油服务；

（4）提供更换滤清器：机油滤清器、旁通滤清器服务；

（5）提供检查冷却液：检查发动机冷却液 DCA 浓度，更换水滤器服务；

（6）提供清洁或更换：曲轴箱通风器、空气滤清器芯服务；

（7）提供清洗消声器服务；

（8）提供调整气门和喷油器服务；

（9）提供清洗并校准喷油器和 RT 燃油泵服务；

（10）提供修理或更换水泵服务；

（11）提供检查或修理增压器和硅油减震器服务。

5、供配电系统维护服务

外观检查：

（1）提供对使用环境、接线端子等进行检查，看设备是否在最佳运行环境下运行，接线端子是否紧固服务；

（2）提供检查市电配电柜、UPS 输出柜、列头柜的运行情况服务；

（3）提供配电柜内标签是否清晰、牢固服务；

（4）提供零线排、地线排、空开的接线是否牢固，线缆各个标签粘贴是否牢固

服务。

系统检查：

（1）提供测量地线阻值、零地电压是否符合标准服务；

（2）提供配电柜空开、线缆防雷检测服务；

（3）提供配电柜内空开温度测量服务；

（4）提供ATS切换测试服务；

（5）提供检查输入输出线径承载能力是否与UPS功率匹配，是否有发热或发烫现象服务；

（6）提供检查地线是否符合计算机信息系统安全要求服务；

（7）提供配电柜内母排、线缆温度是否在正常范围服务；

（8）提供配电柜内各接线端子是否紧固，电压表、电流表工作是否正常，液晶显示采集的数据是否和实际测量的电流、电压是否一致服务；

（9）提供检查防雷器工作是否正常，测试接地线对地阻值是否正常服务；

（10）提供测量机房内各个线缆运行温度是否正常服务；

（11）提供三项电流是否平衡、条件如果允许，可以进行调整服务；

（12）提供主要线缆过流过载情况，电缆是否有发热服务；

（13）提供电压表、电流表、电度表、ATS、STS系统使用情况服务；

（14）提供照明灯具的保养与维修，对出现故障的灯管进行更换服务；

（15）提供市电插座、UPS插座的线路整理或调整服务；

（16）提供配电柜各线缆、空开的温度测量服务；

（17）提供零线排、地线排、空开的接线是否牢固，线缆各个标签粘贴是否牢固服务；

（18）提供与机房配电相关的其他业务的配合，比如：增加服务器需要连接PDU、防脱、发电机供电时机器运行情况的巡检查看等服务。

6、中心机房隐形防盗网报警系统及门禁系统维护服务

外观检查：

（1）提供线路是否老化服务；

（2）提供防护网是否完好服务；

（3）提供防护网是否松弛脱落服务；

（4）提供报警主机、门禁控制器功能显示是否正常服务；

（5）提供防护网发射器是否完好服务。

安防系统功能检测：

（1）提供能否布、撤防成功服务；

（2）提供每个点的防护网是否入侵报警服务；

（3）提供是否有误报警现象服务；

（4）提供检查防护网的电池是否有电服务；

（5）提供检查门禁系统工作是否正常服务。

7、动力环境集中监控系统维护服务

（1）提供系统主要模块及功能是否完好，如UPS通信模块、精密空调通讯模块、智能电量仪、泄漏检测系统等服务；

（2）提供工控机系统及相关配件、报警功能是否完好服务；

（3）提供系统监控控制软件知否工作状态服务。

8、机房和发电机房无管网七氟丙烷消防灭火系统维护服务

（1）提供灭火报警控制器的检测服务；

（2）提供温度感应探头检测服务；

（3）提供烟感应探头的检测服务；

（4）提供应急按钮检测服务；

（5）提供放弃指示灯的检测服务；

（6）提供系统线路检测服务；

（7）提供检测柜体气密性服务；

（8）提供检测点火头服务。

9、备件易损件清单

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

设备易损件清单

序号	备件名称	数量
1	海洛斯空调加湿罐	1个
2	海洛斯空调外机风扇	1个

3	海洛斯空调滤网	2套
4	克莱门特空调滤网	2套
5	先控15KVA UPS模块	2个
6	发电机蓄电池	2块
7	隐形防盗网报警系统发射器	2个
8	LED灯管	5个
9	施耐德16A空开	2个
10	施耐德32A空开	2个
11	UPS后备电池组（12V100AH）	2个

四、服务要求

供应商应具备提供7*24小时服务能力，同时需提供工程师的认证证书复印件。

五、商务要求

（一）服务期限：自合同签订之日起一年。

（二）本包预算包含全部设备在维保期内的所有配件更换、维修和原厂人员服务费用以及工程的所有费用。

（三）款项结算

1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。

2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。

3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

（四）供应商承诺

1.★保密：供应商承诺对工作中获悉的一切有关安全事件、设备日志及运维过程中产生的其他资料等信息均属于敏感信息须严格保密，不得泄露，如因此造成的工作失误，一切后果由乙方承担所有责任，并提供承诺书。

2.提供的现场备件，在中标公告发布之日起15日内备齐，在维保期开始之日1周前，所有备件必须到达采购人指定地点，并提供承诺书。

3.供应商承诺本标段（原厂服务内容除外）不分包、转包，由中标供应商自有人员开展项目维保工作。

六、其他

（一）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（二）成果交付要求

1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

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

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

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

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（三）质量验收标准或规范

1、国家或行业标准

2、招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（五）违约责任

未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同条款要求，采购人应当将供应商违

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

三标段：网站防护服务

一、项目概况

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

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

二、服务内容

为有效应对网络攻击手段不断更新、攻击目标更加多元化的网络安全形势，本标段需提供网站及WEB应用安全监测、网站实时安全防护、应急响应技术支持服务、网络安全培训等服务，确保采购人网站平稳安全运行。

三、技术要求

1.网站及WEB应用安全监测服务

服务商将采用专业工具，并配备专业人员对网站进行全天候、实时的安全监测服务。这项服务将覆盖漏洞、网页挂马及暗链、篡改、错别字、DNS劫持以及可用性等方面，同时通过渗透性测试来实时监测。如果发现市住建局网站不可用或出现安全事件，服务商将立即通过电话、手机短信、电子邮件等途径通知采购人，并提供相应的整改建议和技术支持。根据问题的严重程度，服务商承诺在不同的时间段内提供反馈，确保安全漏洞在24小时内通知采购人，普通安全事件在30分钟内通知，而重大安全事件将以分钟级的速度反馈。此外，服务商还将确保监测工作覆盖到市住建局网站的所有页面，并通过渗透性测试检查并提供解决方案来应对网站存在的安全漏洞。

2. 网站实时防护

服务商提供网站防护服务时，必须配备可视化安全动态感知界面。该界面能够抵御针对Web应用层面的各种网络攻击，包括但不限于SQL注入攻击、跨站脚本攻击、

文件上传攻击以及规模不低于500M流量的DdoS攻击。在特定情况下，可以对网站或重要页面进行锁定。此外，系统能够自动检查和比对Web系统的出站信息和出站内容，一旦发现被替换或更改，将立即进行恢复，以确保市住建局网站在极端情况下至少保持48小时的基本访问内容正常。如果市住建局网站遭受恶意攻击并发生重大安全事件，服务商将及时提供技术服务支撑，配合采购人进行攻击行为的追溯。此外，网站实时防护服务还必须具备防御撞库攻击和访问加速的能力。

3.应急响应技术支持服务

服务商提供应急响应技术支持服务，将积极参与实际的网站系统安全应急响应演练，提供全程技术支持并就应急预案的修订提出合理建议。在网站系统实际运行中，如果发生安全事件，服务商也将提供安全加固建议，以帮助采购人减轻安全事件可能造成的影响和损失。

4.网络安全培训

服务商提供网络安全培训服务，将根据网站的建设和运维状况，量身定制适合网站需求和员工接受程度的培训课程。

5、安全要求

（1）供应商应使用最新版本的正版软件产品和开发工具，并及时进行升级；

（2）所有使用设备及软件产品均应符合信息安全规范。对重要数据必须采取可靠手段以保障其完整性、安全性，采用较为先进的技术来实现冗余和系统备份。

6、其他要求

供应商中标后，应在合同中承诺为采购人提供的维保服务期满后，如有需要，能够提供延续为期一个月的服务作为过渡，保证采购人网站平稳运行。

四、服务要求

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

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

3、先进性与可靠性：本包中的各类服务需要具有一定的技术先进性，能够不间

断升级服务以保证相关的服务能够符合实际情况的需要，并要有完备的服务体系及服务团队，从而保证各项服务能够顺利进行。

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

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

6、具有专业客户服务团队，团队人员不少于3人，能够及时受理用户服务请求，其中，为本项目配备技术支持人员不少于2人，能够高效解决运维过程中遇到的相关技术问题。

五、商务要求

（一）服务期限：自合同签订之日起一年。

（二）款项结算

1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。

2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。

3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

（三）供应商承诺

★保密：供应商承诺对工作中获悉的一切有关安全事件、漏洞、攻击防护日志及运维过程中产生的其他资料等信息均属于敏感信息须严格保密，不得泄露，如因此造成的工作失误，一切后果由乙方承担所有责任，并提供承诺书。

六、其他

（一）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（二）成果交付要求

1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

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

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

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

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（三）质量验收标准或规范

1、国家或行业标准

2、招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（四）违约责任

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

四标段：数字证书运维服务

一、项目概况

为保证西安市住建局数字证书认证安全平台安全、平稳运行，更好、更专业地对其相关认证服务器、签名验签服务器、手证通管理平台系统(虚拟机)等相关设备及相关软件系统进行维护，现组织向社会有资质和能力的供应商采购维保服务。

二、服务内容

（一）运维目标

1.总体目标

为保证各业务应用系统所需的相关电子认证服务可靠、稳定、安全提供，并做好相应技术支撑工作，本包需对证书认证安全支撑平台相关软件系统、硬件设备进行运行维，并提供3张国密SSL证书。

2.具体目标

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

（2）对证书认证安全支撑平台相关硬件设备进行运行维护，保证设备处于良好的运行状态，并对设备进行定期检查，做到早发现早处理。设备异常或故障后能及时对设备进行维修处理，使设备尽快恢复正常；

（3）对用户所用数字证书提供注册、延期、更新、丢补、解锁等日常服务；

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

（二）国密SSL证书

本包需提供3张国密SSL证书。自国密SSL证书签发之日起，证书进入服务期，在服务期内，供应商对该证书产品的使用质量负责，解决和提供无偿上门技术支持服务。

（三）数字证书运维服务涉及的软硬件清单

序号	设备名称	单位	数量	备注
1	认证服务器(虚拟机)	台	2	双机热备

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

（四）数字证书运维服务基本内容

1、对证书认证安全支撑平台相关系统进行运行监测：使用工具对平台相关系统的运行情况进行实时监控；使用工具对平台相关系统的网络资源进行实时监控。

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

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

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

5、按月度例行巡检，并出具相应的《巡检报告》。

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

三、技术要求

1、运维频次要求

对证书认证安全支撑平台相关软硬件系统的运维频次要求每月不少于2次。

2、运维服务方式要求

（1）现场服务包括：

- 软/硬件设备、产品的现场安装、调试、开通；
- 软/硬件的现场诊断、升级、维护；

- 现场测试服务；
- 场地检测和环境准备服务；
- 计划性定期巡检。

（2）远程支持服务包括：

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

3、运维服务管理规范要求

（1）运维服务时间要求

接收服务请求和咨询：在7*24 小时设置由专人职守的热线电话。

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

（2）运维行为规范要求

遵守保密原则，遵守采购人的各项规章制度，与采购人运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向采购人报告。

（3）运维现场技术支持规范要求

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

（4）运维问题记录规范要求

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

4、运维服务应急响应要求

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

5、安全要求

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

6、其他要求

供应商中标后，应在合同中承诺为采购人提供的维保服务期满后，如有需要，能够提供延续为期一个月的服务作为过渡，保证采购人数字证书认证安全平台平稳运行。

四、服务要求

具有专业客户服务团队，团队人员不少于5人，能够及时受理用户服务请求，其中，为本项目配备技术支持人员不少于2人，能够高效解决运维过程中遇到的相关技术问题。

五、商务要求

（一）服务期限：自合同签订之日起一年。

（二）款项结算

1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。

2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。

3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

（三）供应商承诺

★保密：供应商承诺对工作中获悉的一切有关安全事件、漏洞、设备及系统日志及运维过程中产生的其他资料等信息均属于敏感信息须严格保密，不得泄露，如因此造成的工作失误，一切后果由乙方承担所有责任，并提供承诺书。

六、其他

（一）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（二）成果交付要求

1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

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

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

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

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（三）质量验收标准或规范

1、国家或行业标准

2、招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（四）违约责任

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

五标段：业务系统核心网络软硬件维保

一、项目概况

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

二、服务内容

本包需提供核心网络交换机、防火墙、IPS、负载均衡等相关设备软硬件 1 年维保服务，开展设备日常巡检、配置参数调整、系统性能优化及备品备件更换等工作，及时处置系统软硬件故障，确保网络交换机、防火墙、IPS、负载均衡等相关设备 7*24 小时正常、平稳、安全、可靠运行。

具体维保服务清单如下：

1、设备软硬件维保：

序号	设备类型	数量	品牌型号
1	核心交换机	5 台	华为核心交换机 S12708 2 台
			华为核心交换机 CE12808 2 台
			华为核心交换机 S7706 1 台
2	汇聚交换机	1 台	华为 S7703 1 台
3	路由器	2 台	华为路由器 NE20E-S16 1 台 华为路由器 NE20E-S8 1 台
4	防火墙	10 台	华为防火墙 USG 6650 2 台 华为防火墙 USG 6306 1 台
			启明星辰防火墙 USG-2000DP-B 1 台
			启明星辰 USG-FW-310-T-NF1600 防火墙 2 台
			安恒防火墙 DAS-NGFW160 4 台
5	IPS	1 台	天融信 IPS 1 台
6	网闸	1 台	启明星辰 GAP-6000-2650BD-B 网闸 1 台
7	堡垒机	1 台	启明星辰天玥网络安全审计系统-运维安全管控系

			统 OSM-3300-T 1 台（堡垒机）
8	日志审计	1 台	启明星辰泰合信息安全运营中心系统-日志审计系统 TSOC-SA2100 1 台
9	上网行为管理	1 台	网康 NI5200 1 台
10	汇聚交换机	23 台	华为 24 口接入交换机 3 台
			华为 48 口接入交换机 20 台
11	溯源分析	1 台	启明星辰 IBM-NMC2000 溯源分析 1 台

2、软件维护内容：

序号	产品名称	数量	内容
1	华为 USG6650 防火墙	2	原厂 IPS、反病毒防护特征升级一年授权
2	启明星辰 USG-2000DP 防火墙	1	原厂标准病毒防护、IPS 升级一年授权
3	网康 NI5200 上网行为管理	1	原厂系统 URL 库、应用库升级一年授权
4	金山杀毒软件	1	原厂升级授权一年（300 点）

三、技术要求

（一）总体要求

（1）供应商提供的服务必须严格遵循采购人要求的服务内容和标准。

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

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

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

护工作能顺利开展。

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

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

（7）中标供应商应根据采购人的需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调，并提供维护人员的通讯地址和联系方式；白天进行至少三次例行巡检，至少每月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告，全年一次应急演练服务。

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

（9）供应商中标后，应在合同中承诺为采购人提供的维保服务期满后，如有需要，能够提供延续为期一个月的服务作为过渡，保证采购人核心网络的平稳运行。

（二）技术服务要求及内容

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

1、技术服务要求：

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

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

服务商应具备备件更换和提供备机的服务能力，提供服务期间，因采购人在此次硬件维保范围中的设备出现部件损坏需要更换备件，配件更换周期不得超过2个工作日，更换的备件必须是全新的，且所有服务设备的全部故障件的维修、更换、配件的运输均包含在总体的服务费用之中。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号

相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有因服务商更换的备件问题引发的故障或造成的损失均由服务商担负全责。

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

2、具体技术服务内容

提供产品技术支持、IT资产调查和配置建档、网络及安全设备维护、设备软件升级、专线链路故障排除、网络及安全硬件系统性能诊断、定期巡检维护等服务。

（1）产品技术支持服务

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

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

③提供其它情况下的现场服务：如果采购人遇到特殊或紧急情况，要求服务技术人员现场值班，须提供现场协助。

（2）IT资产调查和配置建档

调查并记录服务范围内软硬件系统及组件的种类、型号、版本、功能、位置、端口对应、部署情况等资产和配置的详细信息，业务拓扑、网络拓扑，实现资产和配置的统一管理，每个季度对IT资产和配置信息进行更新。

（3）网络、安全设备维护服务

①对使用过程遇到的疑难问题进行技术支持；

②对设备性能优化提供建议及技术支持；

③对设备配置提供建议及技术支持；

④现场进行故障问题解决；

⑤现场进行性能优化；

⑥现场进行系统参数配置；

⑦必须提供定期硬件系统维护，除尘保养；

（4）网络、安全设备软件升级服务

①必须提供网络、安全设备操作系统必要的升级与性能调优；

②网络、安全设备操作系统软件的补丁安装；

③提供故障诊断和修复；

④安全设备特征库定时升级服务。

（5）网络专线链路及专线设备故障排除服务

①必须配合运营商解决专线链路故障，链路两端需派专人至现场排除故障；

②按照采购人要求配置专线链路地址及路由及相关安全策略。

（6）定期预防性巡检维护

①网络、安全等设备运行环境、设备连接状况以及硬件运行情况的检查；

②网络、安全等设备运行状态、性能检查和优化。

（7）培训服务

在运维期内，服务商组织采购人工作人员提供4次网络方面日常维护及管理的培训，以便采购人技术人员能够更好的进行系统日常维护管理、简单故障排查。

3、安全要求

（1）运维服务应符合国家相关网络安全要求；

（2）应合理配置网络安全策略，保证网络系统安全；

（3）网络设备日志保存时间应满足国家相关网络安全要求。

4、备件易损件清单

为便于及时更换故障硬件，以保障业务连续性，要求提供现场易损备件服务。同时，对于非易损备件，要求在故障出现后48小时进行更换，非易损备件可备于服务商库房。在现场提供常见易损备品备件（未更换备件服务期结束后归服务商）清单如下：

设备易损件清单

序号	备件名称	型号/参数	数量
1	网络业务处理单元	华为NE20E网络业务处理单元（NSP-A）	1块
2	业务板	华为S12708　48端口十兆/百兆/千兆以太网电接口板	1块
3	业务板	华为S7706　48端口十兆/百兆/千兆以太网电接口板	1块
4	电源模块	华为S12708电源模块	1块
5	电源模块	华为S7700系列电源模块	1块
6	光模块	千兆多模光模块	2块

7	光电转换器	千兆双纤多模收发器	1对
8	交换机	华为48端口接入交换机	1台
9	防火墙	千兆防火墙	1台

四、服务要求

供应商必须要有多年信息化运维类项目的技术支持和维护经验，服务团队须具有网络专业认证工程师，负责维护的工程师必须具有相应的华为网络等职业资格认证证书；供应商应具备提供常规设备及损坏件更换支持的能力，对于不能在规定时限内解决的系统设备故障，必要时需具有提供备机服务的能力。

要求提供至少3人的驻场服务，负责机房核心网络设备、安全设备巡检、维护及根据采购人需求对终端网络维护等服务。驻场值班人员须具有华为HCIP证书或H3CSE等证书。

五、商务要求

（一）服务期限：自合同签订之日起一年。

（二）本包预算包含全部设备在维保期内的所有更换、维修和原厂人员服务费用、驻场服务费用以及工程的所有费用。

（三）款项结算

1、合同签订之日起30日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的40%。

2、供应商正常提供运维服务，服务期过半，经采购人组织阶段性验收（或评估）书面确认后，供应商持当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的30%。

3、服务期满并经采购人验收合格后，验收通过之日起30日内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（采购人参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）。

4、支付方式：银行转账。

（四）供应商承诺

1.★保密：供应商承诺对工作中获悉的一切有关安全事件、漏洞、设备日志、参

数策略及运维过程中产生的其他资料等信息均属于敏感信息须严格保密，不得泄露，如因此造成的工作失误，一切后果由乙方承担所有责任，并提供承诺书。

2.提供的现场备件，在中标公告发布之日起15日内备齐，在维保期开始之日1周前，所有备件必须到达采购人指定地点，并提供承诺书。

3.供应商承诺本标段（原厂服务内容除外）不分包、转包，由中标供应商自有人员开展项目维保工作。

六、其他

（一）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（二）成果交付要求

1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、 提供验收报告、项目验收意见书及相关验收资料。

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

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

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

（4）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（三）质量验收标准或规范

1、国家或行业标准

2、招标文件、投标文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（四）违约责任

未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同条款要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《中华人民共

和国政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。具体违约责任详见合同文本。