

杨凌示范区公共资源交易中心

竞争性谈判文件

项目名称: 2026 年度信息化项目运行维护服务（二次）采购项目
标书编号: YL-2026-000021-4

杨凌示范区公共资源交易中心制

二〇二六年十月

目 录

- 第一章 谈判邀请函
- 第二章 竞争性谈判采购须知
- 第三章 合同主要条款
- 第四章 谈判响应文件格式及构成
- 第五章 谈判内容及具体要求

第一章 谈判邀请函

项目概况

(2026 年度信息化项目运行维护服务（二次）) 采购项目的潜在供应商应登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) 项目确认后获取采购文件，并于 2026 年 10 月 20 日 14 时 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：YL-2026-000021-4

项目名称：2026 年度信息化项目运行维护服务（二次）采购项目

采购方式：☒竞争性谈判☐竞争性磋商☐询价

预算金额：126 万元

最高限价（如有）：126 万元

采购需求：采购 2026 年度信息化项目运行维护服务单位一家，详见竞争性谈判文件。

合同履行期限：自签订合同之日起 1 年

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求

1、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）；2、《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）；3、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）；4、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51 号）；5、《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）；6、《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、《财政部国务院扶贫办关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27 号）；8、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）；9、《陕西省财政厅、中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知》（陕财办采〔2023〕5 号）；10、《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（陕财办采〔2022〕5 号）；11、《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）；12、《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）；13、其他需要落实的政府采购政策（如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行）。

（三）本项目的特定资格要求

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

2、法人授权委托书。法定代表人亲自参加投标时，须提供法定代表人证明书、本人身份证复印件；

法定代表人授权他人参加投标时，须提供法定代表人委托授权书、授权代表的身份证复印件。

3、专业技术资格要求：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。（提供声明函，格式自拟）

4、财务状况报告：提供 2024 年以来任一年度经审计的财务审计报告（至少包括审计报告、资产负债表和利润表，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或其开标前三个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明及基本户开户信息表，或信用担保机构出具的投标担保函。（以上三种形式的资料提供任何一种即可）。

5、税收缴纳证明：投标人税款所属会计期间为 2025 年 9 月至 2026 年 9 月的完税证明或纳税证明。提供至少 1 个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明，印花税不作为税收缴纳证明。

6、社会保障资金缴纳证明：自 2025 年 9 月 1 日以来已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。

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

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

9、本项目非专门面向中小企业采购。

三、获取采购文件

1、时间：2026 年 10 月 10 日 8:30:00—2026 年 10 月 13 日 23:59:59；

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

注：1. 网上投标确认流程：登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台-陕西政府采购交易系统”进行登录，登录后选择“交易乙方”选择本项目选择“我要投标”填写相关信息后提交确认。2. 获取采购文件方式：选择本项目点击“项目流程”进入采购文件下载页面，点击“交易文件下载”即可下载该项目发布的电子采购文件，供应商须在获取谈判文件时限内（2026 年 10 月 10 日 8:30:00 至 2026 年 10 月 13 日 23:59:59）登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台系统，直接下载采购文件。逾期下载通道将关闭，未及时下载采购文件将会影响后续开评标活动。3. 办理 CA 锁方式：供应商初次使用交易平台，需前往陕西省数字证书认证中心股份有限公司办理 CA 锁，办理地址及咨询电话如下：西安市高新三路九号信息岗大厦一层 101 室，咨询电话：4006369888；西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼，咨询电话：029-88661241。

四、答疑受理

1、时间：2026 年 10 月 10 日-2026 年 10 月 13 日，过期不再受理；

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

五、响应文件提交

1、首次响应文件递交截止时间：2026 年 10 月 20 日 14 时 30 分；

2、投标文件递交方式

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

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

3、谈判二次报价: 供应商可登录陕西政府采购交易系统. 企业端 (网址: <http://yangl.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>) 进行二次报价。详见《政府采购二次报价操作手册》 (网址: <http://yangl.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/subPage.html>) 。

六、 开 启

1、时间: 2026 年 10 月 20 日 14 时 30 分 (北京时间)

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

七、 公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

八、其他补充事宜: 本项目非专门面向中小企业采购。

九、凡对本次采购提出询问, 请按以下方式联系。

1、采购人信息

名 称: 杨凌示范区公安局交通管理支队

地 址: 杨凌示范区常青路 1 号

项目负责人: 陈联国

联系方式: 029-87033306

2、项目联系方式

项目联系人: 霍老师

电话: 029-87036150

第二章 竞争性谈判采购须知

1. 释义

1.1 采购人：杨凌示范区公安局交通管理支队

1.2 采购代理机构：杨凌示范区公共资源交易中心

1.3 监督管理部门：杨凌示范区政府采购管理委员会办公室

1.4 谈判供应商：指从采购代理机构购买竞争性谈判文件并提交谈判响应文件的供应商

2. 谈判文件

2.1 谈判文件包括目录中所列的五部分，谈判供应商须仔细阅读谈判文件中所有的事项、格式、条款和规范要求，在谈判响应文件中对谈判文件的各方面都做出实质性的响应，按照谈判文件的要求提交全部资料。

2.2 谈判供应商未能全面、正确理解谈判文件而产生的误解、疏漏以及所带来的不利后果，其责任由谈判供应商承担。

2.3 谈判文件的修改、澄清或补正

2.3-1 采购人、采购代理机构可对已发出的谈判文件进行必要的修改、澄清或补正，修改、澄清或补正的内容须在谈判文件递交截止日 3 个工作日前，以书面形式通知所有谈判文件收受人，该澄清、修改或补正的内容为谈判文件的组成部分。

2.3-2 谈判供应商要求对谈判文件进行澄清的，须在谈判响应文件递交截止日 3 日前，以书面形式送达采购代理机构；采购代理机构以书面形式予以答复；必要时将书面答复传送给所有谈判文件收受人。

2.4 采购代理机构可以视采购具体情况，延长谈判文件递交截止时间和谈判时间，但至少在谈判文件要求的提交谈判响应文件截止时间前，将变更时间书面通知所有谈判文件收受人，并在政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

2.5 谈判文件（除第三章、第五章外）的解释权归谈判组织机构，第三章-合同主要条款及第五章-技术规格要求的解释权归采购人。

2.6 本项目不接受联合体竞标。

3、供应商注意事项

3.1 询问

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

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，供应商应当向采购人提出。

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

业务网点 1：西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼

咨询电话：029-88661241

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

咨询电话：029-86510073 转 80211

业务网点 3：西安市高新三路信息港大厦 1 楼客服中心

咨询电话：4006-369-888

3.2 质疑和投诉

3.2.1 供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人提出。

联系人：陈联国

联系方式：029-87033306

通信地址：杨凌示范区常青路 1 号

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

联系电话：029-87036150

邮编：712100

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

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

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

https://gks.mof.gov.cn/ztztz/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm

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

3.2.5 有下列情形之一的，属于无效质疑：

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

（2）超过法定期限或未以书面形式提出的；

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

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

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

（6）不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

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

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

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

3.2.8 对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用:

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

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

3.3 关于信用记录的查询和使用

3.3.1 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）第二条有关要求，采购人将在资格审查时通过《信用中国（www.creditchina.gov.cn）》、《中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）》网站对供应商的信用情况进行甄别。

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

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

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

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

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

3.4 关于对中小企业的优惠政策

3.4.1、落实促进支持中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展政策。（本项目为专门面向中小企业采购（或采购包），不执行3.4.1.1、3.4.1.2、3.4.1.3条款的价格扣除或加分。）

3.4.1.1、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）

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《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合同法》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《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。

依据《办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）规定，参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。供应商提供的《中小企业声明函》原件必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的有关规定，小微企业提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小微企业制造的货物（不包括使用大型、中型企业注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的价格给予10%-20%的价格扣除（工程项目为3%-5%），用扣除后的价格参与评标。同时，依据该办法第二条第三款规定小型、微型企业所投报的产品如果部分由中大型企业生产或提供的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

3.4.1.2、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。

3.4.1.3、《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）；符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额。

注：供应商同时具备小微企业、监狱企业及残疾人福利性单位等价格评分标准的，以最优的计取，不重复享受政策。

3.5 关于节能、环保产品

3.5.1 根据财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）规定“对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理”、“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。”

3.5.2 节能产品政府采购品目清单详见财政部、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）。

3.5.3 环境标志产品政府采购品目清单详见财政部、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）。

3.5.4 国家确定的节能产品、环境标志产品认证机构详见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）。

3.6 关于进口产品

进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。根据《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）有关规定，谈判文件未明确规定“不允许进口产品参

与谈判”的，视为拒绝进口产品参加。谈判文件明确规定“允许进口产品参与谈判”的，满足需求的国内产品仍然可以参加谈判。

3.7 供应商的谈判费用自理。

3.8 不见面开标

该项目采取“不见面”开标的形式，投标人无须到达开标现场，即可在网上直接参与开标活动。相关注意事项如下：

3.8.1 开标当日，请各投标人至少提前半小时登录“不见面”开评标系统，并按要求及时签到，并保持在线直到评审结束；

3.8.2 投标人无需提交纸质投标文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正一副纸质响应文件（备用用）。

3.8.3 唱标过程中，投标人在收到工作人员“开始解密”指令后，请及时使用 CA 对电子投标文件进行解密。解密时所用 CA 应与加密投标文件时所用 CA 相同；评审过程中，评标委员会可能会就某些问题要求投标人进行在线澄清。

3.8.4 “不见面”开评标系统操作说明详见全国公共资源交易平台（陕西·杨凌）网站【首页·服务指南·下载专区】中的《杨凌示范区公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。相关技术问题，请咨询软件开发商：400-998-0000/400-928-0095

4. 谈判供应商资格

作为谈判供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本次谈判的资格要求，并按第四章第3部分内容要求提供文件资料。

5. 谈判响应文件

5.1 电子响应文件

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

5.1.1 电子谈判文件获取方式：供应商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·杨凌示范区）】网站【首页“电子交易平台”企业端】后，在【谈判公告/出让公告】模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在【我的项目】中点击“项目流程“交易文件下载”免费下载电子谈判文件（*.SXSZF）。

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

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

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

5.1.4 电子响应文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子响应文件签章后，导出的PDF文件

里看不到签章，请尝试使用查看投标文件工具打开未加密的电子响应文件重新导出。在编制过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商：技术支持热线 0512-58188039。

5.2 谈判响应文件的编制

5.2.1 谈判响应文件使用的语言和计量标准

- a. 谈判响应文件的所有文件、资料、函电文字均须使用中文（通用缩写、代号、名称除外）；
- b. 谈判响应文件使用的计量单位须使用公制单位（另有规定的除外）。

5.2.2 谈判响应文件格式及构成见第四部分。未按要求格式要求编制谈判响应文件带来的不利后果，谈判供应商自行承担。

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

b. 谈判供应商须依据谈判文件的内容要求编制谈判响应文件，明确表达其意愿，对谈判文件作出实质性响应。主要包括：

响应函；

第一次谈判报价表；

资格证明文件；

供应商概况；

供应商参加政府采购活动承诺书；

响应方案；

详细内容及格式详见谈判文件第四章-谈判响应文件格式及构成。

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

5.2.3 谈判响应文件有效期

- a. 谈判响应文件有效期自谈判大会之日起计算不得少于 90 天，否则将被视为无效文件。

b. 在特殊情况下，在谈判响应文件有效期满之前，采购代理机构可向谈判供应商提出延长谈判响应文件有效期的书面要求。谈判供应商书面同意延长谈判响应文件有效期的，其谈判供应商资格。谈判供应商也可书面拒绝延长有效期（**在规定时限内无应答的视为拒绝**），其谈判供应商资格则自动丧失，但保证金无息退还。

5.3 谈判响应文件的递交

5.3.1 电子响应文件可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·杨凌示范区）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，供应商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·杨凌示范区），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，上传加密的电子响应文件（*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

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

5.4 响应文件的撤回、补充和修改

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

或修改。

5.4.1 供应商在响应文件递交截止时间后不可撤回响应文件。

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

5.5 供应商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：

5.5.1 误投的；

5.5.2 逾期提交电子响应文件的。

6. 价格构成及报价要求

6-1、供应商应在响应文件中的谈判报价表上按要求标明各项分类报价、总价、服务期等项，选择性报价采购代理机构不予接受。

6-2、谈判最终报价是完成采购项目内容所需的全部费用，包括保证合同内所有内容正常运行情况下的所有费用及其它相关的费用。作为计算价格分值的依据。

6-3、谈判最终报价价格，在合同执行过程中，不得以任何理由变更。

6-4、供应商谈判过程中所产生的一切费用自行承担。

7. 组织开标

7.1 集中采购机构组织开标工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

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

7.3 谈判时，供应商须使用电子响应文件加密时所用的数字认证证书(CA 锁)在线自行解密电子投标文件，由电子交易系统自动唱标，并将开标一览表的内容公布。

谈判供应商不足3家的，不得开标。

7.4 谈判过程由杨凌示范区公共资源交易中心指定专人记录，由参加谈判的相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

7.5 谈判供应商对开标过程和开标记录有疑议，以及认为采购人、杨凌示范区公共资源交易中心相关工作人员有需要回避情形的，应当场提出询问或回避申请，采购人、杨凌示范区公共资源交易中心应当及时处理。

7.6 投标供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

7.7 在开标环节出现下列情况之一的，其电子响应文件视为无效文件：

7.7.1 供应商拒绝对电子响应文件进行解密的；

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

7.7.3 上传的电子响应文件无法打开的；

7.7.4 政府采购法律法规规定的其他无效情形。

7.8 特殊情形下的应急处置

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

8. 谈判方法及程序

为了确保开标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立谈判小组，谈判小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成，其中评审专家人数不少于谈判小组成员总数的三分之二。评审专家将从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

8.1 谈判方法：最低评标价法。

根据质量和服务均能满足采购文件实质性要求，且最后报价最低的原则确定成交供应商。

8.2 谈判程序：

8.2.1 资格性审查

（1）谈判文件经确认后，谈判小组对电子响应文件中的供应商资格证明文件进行审查。出现下列情形的，响应文件将被视为无效：

A. 不具备谈判文件中规定的资格要求的；

B. 未按谈判文件要求提供资格证明文件，或资格证明文件未按谈判文件要求签字、盖章的；

C. 谈判小组认为供应商的资格证明文件存在疑点的，可要求供应商通过电子交易系统在线提供原件扫描件、视频核验，或由中标候选人在中标后现场提供原件核查。供应商不能在规定时间内提供原件扫描件或其所提供的扫描件无法通过视频核验，也未在中标后现场提供原件核查的；

D. 法律法规规定的其他无效情形。

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

8.2.2 响应文件的符合性审查

供应商资格性审查通过后，谈判小组依据谈判文件的规定，对响应文件的有效性、完整性进行审查。

符合性审查表

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	响应文件项目名称、项目编号、标段（未划分标段的除外）	响应文件以下三处的项目名称、项目编号、标段无遗漏，且与本项目一致： (1) 封面； (2) 响应函； (3) 法定代表人委托授权书。		

2	响应文件组成	响应文件应包含以下内容： (1) 响应函； (2) 第一次谈判报价表、分项报价表（谈判文件未作要求的除外）； (3) 资格证明文件； (4) 供应商概况； (5) 供应商参加政府采购活动承诺书； (6) 响应方案。		
3	响应文件签字、盖章	签字、盖章符合谈判文件要求，且无遗漏。		
4	响应文件的语言及计量单位	均符合谈判文件的要求。		
5	响应文件有效期	符合谈判文件的要求。		
6	第一次谈判报价	同时满足以下条款： (1) 谈判报价符合唯一性要求； (2) 第一次谈判报价表填写符合要求； (3) 报价货币符合谈判文件要求； (4) 未超出采购预算或谈判文件规定的最高限价；		
7	实质性条款响应	完全响应谈判文件要求的各项技术/服务/商务实质性条款。（第五章标注★号的为实质性条款，未设实质性条款时可忽略此项）		
8	合同条款	完全理解并接受谈判文件合同条款的要求。		
9	其他	完全理解并接受法律法规和谈判文件对供应商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或谈判文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。		
谈判小组：（签字或盖章）				

8.2.3 谈判及谈判文件的实质性变更

（1）谈判小组所有成员将集中与单一供应商分别进行谈判，并给予所有参加谈判的供应商平等的谈判机会。

（2）在谈判过程中，谈判小组可以根据谈判文件和谈判情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动谈判文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

（3）对谈判文件作出的实质性变动是谈判文件的有效组成部分，谈判小组将及时以书面形式同时通知所有参加谈判的供应商。供应商在评审过程中应保持在线状态，及时关注系统通知，否则由此引发的不

利后果，由该供应商自行承担。

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

8.2.4 最后报价

资格性审查和符合性审查通过的供应商进入最后报价阶段。

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

（2）谈判小组给予所有合格供应商一次最后报价的机会。供应商须登录陕西政府采购交易系统, 企业端（网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>）提交最后报价（各合格供应商的最后报价将作为最低评标价法中价格分的计算依据）。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据谈判情况以书面形式退出谈判。

（3）最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。根据《政府采购非谈判采购方式管理办法》（财政部第 74 号令）第三十三条规定，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

8.2.5 推荐成交候选人

谈判小组应当从质量和服务均能满足谈判文件实质性响应要求的供应商中，按照政府采购政策对各供应商最后报价做相应的价格扣除，按扣除后的价格由低到高的顺序提出 3 名以上成交候选人（有效供应商家数不足时以实际有效数量推荐成交候选人）。在技术、质量、商务满足谈判文件，且报价相同（做必要的价格折扣后）的情形下。

8.2.6 编写评审报告

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

8.3 对响应文件的澄清

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

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

8.3.3 谈判文件、响应文件及澄清内容将作为评审的依据。

8.4 评审保密工作

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

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

8.5 谈判响应文件属下列情形之一的，按无效竞标处理：

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

8.6 确定成交供应商

8.6.1 采购人应当从评审报告提出的成交候选人中次序确定排序第一的成交候选人为成交供应商。

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

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

8.7 谈判响应文件递交截止时间结束后参加谈判的供应商不足 3 家的，依照财政部《政府采购非谈判采购方式管理办法》（财政部第 74 号令）文件的规定执行。

9. 签订合同

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

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

9.3 采购代理机构应督促采购人、成交供应商在规定的期限内完成合同签订工作，并对采购合同内容进行审核确认。

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

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

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

9.7 谈判文件、谈判响应文件、补充协议等为合同的组成部分，具有同等法律效力。

10. 其他情况说明：

10.1 在采购过程中符合要求供应商或者报价未超出采购预算的供应商不足 3 家的，采购代理机构请示监督机构后，应当终止竞争性谈判采购活动，重新开展采购活动。

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

11. 其他

11.1 根据《政府采购非谈判采购方式管理办法》（财政部74号令）第三十七条，第一次公告后，出现下列情况之一的，将终止竞争性谈判采购活动：

- （1）因情况变化，不再符合规定的竞争性谈判采购方式适用情形的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

11.2 谈判失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

11.3 谈判文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 合同主要条款

(以下合同主要条款仅作为参考, 实际以采购人与成交供应商签订的合同为准)

一、交付条件:

(一) 交付地点: 采购人指定地点。

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

二、合同价款

(一) 合同总价包括: 服务费、税费和其他费用。

(二) 合同总价一次性包死, 不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

(一) 支付方式: 分段支付, 服务周期年度过半, 完成中期运维考核合格, 支付合同总价 80%, 整体运维年度服务期满, 全部工作验收合格, 无遗留问题、资料完整移交归档后, 支付剩余 20%。

(二) 支付方式: 银行转账。

四、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》(以下简称《民法典》) 中的相关条款执行。

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

(三) 依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款规定和本合同约定, 成交供应商未全面履行合同义务或者发生违约, 采购人会同招标组织机构有权终止合同, 依法向成交供应商进行经济索赔, 并报请政府采购监管机关依法进行相应的行政处罚。采购人违约的, 应当赔偿给成交供应商造成的经济损失。

五、合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

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

3、合同争议的解决: 合同执行中发生争议的, 当事人双方应协商解决, 协商达不成一致时, 可向杨陵区人民法院提请诉讼。

4、在发生不可抗力情况下的应对措施和解决办法。

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

6、违约责任: 依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款规定和本合同约定, 成交供应商未全面履行合同义务或者发生违约, 采购人会同招标组织机构有权终止合同, 依

法向成交供应商进行经济索赔，并报请政府采购监管机关依法进行相应的行政处罚。采购人违约的，应当赔偿给成交供应商造成的经济损失。

7、其他（在合同中具体明确）。

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

第四章 谈判响应文件格式及构成

谈判供应商编制的谈判响应文件，应参照本章指定格式文本进行编制，未按指定格式文本编制而造成
的不利后果，由谈判供应商自行承担。

杨凌示范区政府集中采购项目

竞争性谈判响应文件

(正本或副本)

项目名称：2026 年度信息化项目运行维护服务（二次）采购项目

标书编号：YL-2026-000021-4

供 应 商：_____

时 间：_____

目 录

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

第 1 部分 响应函

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

第 2 部分 第一次谈判报价表

2.1 第一次谈判报价一览表

谈判供应商：

单位：元(精确到小数点后两位)

报价内容 项目名称	A	B	C	D	E
	服务费	税费	其他费用	合计	服务期
2026 年度信息化项目运行维护 服务（二次）采购项目					
合计（大写）					

供应商：（供应商全称并加盖公章）

注：1、A、B、C、D 栏须填写阿拉伯数字，E 栏须填写服务期；

2、“合计（大写）”栏须填写大写报价金额。

2.2 第一次谈判报价分项价格表

谈判供应商：

RMB 元（精确到小数点后两位）

A	B	C	D	E	F	G
序号	服务项目	单价	数量	小计	是否小微企业	备注
总计						
（公章） 年 月 日						

注：1、监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业。

2、“是否小微企业产品”一栏若有漏报，将被视为“非小微企业产品”。

3、表格空间不足时，可自行扩展。

第 3 部分 资格证明文件

供应商应按照谈判文件第一章第二项所列“供应商资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。

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

一、营业执照扫描件加盖公章；

二、专业技术资格：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供声明函，格式自拟）。

三、财务状况报告扫描件加盖公章；

四、税收缴纳证明扫描件加盖公章；

五、单位为职工缴纳社保的证明材料扫描件加盖公章；

六、信用记录截图加盖公章；

七、无重大违法记录声明原件

无重大违法记录声明

杨凌示范区公共资源交易中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）的投标供应商，在此郑重声明：

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

2、我方 _____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

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

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

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

特此声明。

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

八、法定代表人证明书与投标授权书

法定代表人证明书

致：杨凌示范区公共资源交易中心				
企 业 法 人	企业名称			
	法定地址			
	邮政编码			
	网 址			
	工商登记机关			
	统一社会信用代码			
法定代 表人	姓 名		性 别	
	职 务		联系电话	
	传 真			
法定代 表人身 份证复 印件	(粘贴处)		法定代表人（签字或盖章）	
			（法人公章） 年 月 日	

注：根据《中华人民共和国居民身份证法》规定，印有国徽的一面是身份证的正面，印有个人的照片和信息的一面是反面。

法定代表人授权书

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

重要提示：

1. 非法定代表人参加投标的须有法定代表人授权书，否则作为资格审查不合格处理，投标文件自动失效。
2. 本授权书有效期应自开标大会之日计算不得少于九十天。

第 4 部分 供应商概况

(一) 供应商基本信息

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

(二) 供应商性质

1、供应商为中小企业或残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函，中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

2、供应商为监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明函（格式不限定）。

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

中小企业声明函（格式）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，本公司为参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

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

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

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日 期： 年 月 日

说明：

1、供应商在填报前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》（财库〔2020〕46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）相关规定。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

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

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加2026年度信息化项目运行维护服务（二次）采购项目（项目编号：YL-2026-000021-4）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

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

监狱企业证明函

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

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

第 5 部分 供应商参加政府采购活动承诺书

（一）签署违规违法行为承诺书

1.1 未签署或者虚假承诺签署本承诺书的，其责任由谈判供应商自行承担。

1.2 编制的谈判响应文件正本须装订本承诺书原件，副本可装订复印件。

承诺书 I

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

承诺书 II

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

承诺书 III

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

(二) 陕西省政府采购谈判供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

陕西省政府采购谈判供应商 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

(执行陕财办采管【2006】21号文件)

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

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

承诺单位：（盖章）

被授权人或法定代表人：（签字或盖章）

地 址：

邮 编：

电 话：

年 月 日

第 6 部分 响应方案

一、供应商可结合第五章《谈判内容及具体要求》相关要求及第二章《符合性审查表》中各评审要素编制响应方案，主要内容如下：

- 1、谈判供应商简介（企业概况、成立日期、规模、资质、人员等基本情况）；
- 2、针对本项目服务总体方案（具体包含工作方案、项目进度计划、服务期等）；
- 3、实施保证措施；
- 4、服务内容和承诺；
- 5、管理规章制度；
- 6、拟派项目人员情况说明（人员配备、人员专业技术能力证明及明确各人员职责）（格式见二、拟派项目团队及人员情况）；
- 7、应急预案；
- 8、业绩证明材料；
- 9、商务响应。

二、拟派项目团队及人员情况

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

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

三、合同条款响应说明

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

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

四、实质性条款响应表

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

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

五、技术/服务/商务条款偏差表

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

声明：除本偏差表所列的各项条款外，响应文件均完全响应该谈判文件中的要求。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

六、供应商认为有利于本次谈判的其他情况说明。

第五章 谈判内容及具体要求

一、采购概述

城市智能交通信息化系统经过多年建设,在城市交通治理方面发挥着重要作用,为满足实战要求,建设的交通管理业务系统和信息化系统,涉及交通违法管理、秩序管理、指挥调度和拥堵治理等。并随之建设了众多的监控识别设备、智能信号灯、传输设备、存储设备等,包括视频监控的前端、后端、服务器、道路配套等设备,还包括了大量的网络设备、机房设备、大数据、虚拟化服务器、云存储服务器等。随着交通管理支队内外场信息化系统的不断发展,以及技术的创新,目前逐渐实现了多个业务平台的信息化建设。但随着系统规模的不断扩大,信息化系统的运维管理也面临着不少挑战及亟待解决的问题。

根据交通管理支队信息化运行维护(以下简称运维)要求,本次运维服务主要针对支队公安视频专网、公安信息网、互联网等网络内信息化系统的统一运维,包括前端路面所有智能设备、支队办公楼、车管所办公楼、大队办公楼、中队办公区域及警务室、执法站等,包含的服务内容大致分为:内外场软硬件维护、网络安全、信息化系统平台、现场服务、培训服务、应急维护等方面。

运维服务单位基于遵循ITIL/ISO20000/ITSS等通用运维标准和规范,通过高素质的专业技术人员、快捷的响应和充分的备品备件及工器具支持、并依托专业一体化运维管理平台提供优质可靠的系统化运维服务。

二、运维依据

项目要求参照国家相关政策标准、国际IT服务管理标准、ISO质量体系以及相关文件进行运维,主要依据但不限于如下文件:

- 《中华人民共和国网络安全法》;
- 《陕西省“十五五”信息化规划》;
- 《陕西省电子政务基础资源共享实施办法》;
- 《陕西省省级电子政务重点建设项目运行维护服务总体要求》;
- 《陕西省网络与信息系统突发事件应急预案》(陕信发(2006)54号);
- 《电子政务标准化指南》(第二部分工程管理);
- 《公共安全视频图像信息联网共享应用标准体系(2017版)》;
- 《公共安全视频监控联网信息安全技术要求》国家标准(GB 35114-2017);
- 《信息安全技术网络安全等级保护要求》GB/T 22239-2019;
- 《信息安全技术信息系统通用安全技术要求》国家标准(GB/T 20271-2006);
- 《公共安全视频监控数字视音频编解码技术要求》国家标准(GB/T 25724-2017);
- 《公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》国家标准(GB/T 28181-2016);
- 《公安视频图像信息应用系统》(GA/T 1400-2017);
- 《公安视频图像分析系统》(GA/T 1399-2017);
- 《加强公共安全视频监控建设联网应用工作方案(2015-2020年)》(发改办高技(2015)2056号);
- 《陕西省公安厅关于印发<陕西省公安视频图像信息联网与视频图像信息共享平台建设工作任务书>的通知》;
- 《陕西省公安视频图像信息联网及视频图像信息共享平台对接规范》;

《陕西省公安视频图像信息联网与共享平台建设工作任务书》(陕公科信〔2016〕50号)；

《陕西省公安厅关于进一步加强全省公安视频图像信息联网与共享平台建设工作的通知》(陕公传发〔2016〕181号)；

《公安信息通信网边界接入平台安全规范(试行)——视频接入部分》(公信通〔2011〕5号，2011年1月份)；

《机动车号牌图像自动识别技术规范》(GA/T 833-2016)；

公安部关于进一步加强公安机关内部视频图像信息资源整合与共享工作的通知》(公传发〔2015〕582号)；

《关于印发陕西公共安全视频监控建设联网应用工作总体方案》的通知(陕综治办字〔2017〕14号)；

GB/T 22080-2016 信息技术-安全技术-信息安全管理体系要求；

GB/T 28827.1-2012 信息技术服务-运行维护-第1部分：通用要求；

GB/T 28827.2-2012 信息技术服务-运行维护-第2部分：交付规范；

GB/T 28827.3-2012 信息技术服务-运行维护-第3部分：应急响应规范；

GB/T 28827.4-2019 信息技术服务-运行维护-第4部分：数据中心服务要求；

GB/T 19001-2000 质量管理体系要求；

《ISO/IEC 20000-1:2005, IDT》信息技术 服务管理 规范；

《ISO/IEC 20000-2:2005, IDT》信息技术 服务管理 实施指南；

《ISO/IEC 27001:2005, IDT》信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求；

《道路交通技术监控设备运行维护规范》GA/T1043-2013

《杨凌示范区公安局网络与信息安全应急预案》；

《杨凌示范区公安局通信保障应急预案》。

三、运维服务需求及内容

为保证支队各业务的可用性、连续性和安全性，针对业务系统相关的网络系统、操作系统、视频监控系統，以及基础硬件平台中的服务器、存储、网络、安全、机房环境等设备进行集中化和专业化的运营和维护管理，满足信息共享和服务需求。

针对目前的需求，确定杨凌示范区公安局交通管理支队信息系统运行维护服务主要包括以下方面的内容：服务器、网络设备、网络安全、PC终端、各业务平台及户外信息化设备(包含道路视频监控、卡口、电子警察、信号控制系统等)。

内场维护主要分布范围为：机房各系统、备用电源、支队办公楼、车管所办公楼、大队办公楼、中队办公楼及警务室、执法站、视频会议室等。

1. 前端设备运行维护内容

1.1、工作范围

所有道路交通技术监控设备前端的运行检查、维护保养、遮挡树枝修剪、设备调试、设备维修，硬件设备损坏维修和更换、补光灯和爆闪灯调试或更换、软件升级、耗材更换、辅材、设备电源及内网线路(除运营商线路外)线路维护及损坏更换。

1.2、工作内容

(1) 每周或不定期开展外场巡视工作，包括：各监控点位的设备运行情况检查等交通安全设施情

况检查，标牌的规范性情况检查；

(2) 每月或不定期例行外场设备的日常维护与保养，包括主机设备、抓拍设备、闪光灯、设备杆等设备的清洁、检修、调试、维护等内容；

(3) 负责对外场设备故障的分析处理，并及时解决故障；

(4) 负责故障设备的检修，对于需更换部件的，负责设备诊断、维修和安装调试；

(5) 配合支队完成前端抓拍点位迁改建设设计意见及方案；

(6) 配合支队完成特定要求的设备检查和标定、业务系统各项设备备案工作；

2. 系统平台运行保障服务

2.1、工作范围

各网络系统平台、后台包括应用服务器和存储设备维护维修、交换机及硬盘损坏更换，软件按时维护升级以及服务器操作系统、数据库、中间件软件等内容。

2.2、工作内容

(1) 对服务器设备、PC 服务器设备、存储设备、操作系统、Oracle 数据库、中间件系统的运行进行日常检查；

(2) 系统故障响应服务；

(3) 协助对服务器硬件设备、操作系统、Oracle 数据库、中间件及数据备份系统的故障进行诊断和排除；

(4) 协助完成核心系统平台（包括数据库服务器、应用服务器、备份服务器和存储设备，以及服务器操作系统、数据库、中间件软件等）的优化调试、系统配置、漏洞修补、补丁升级及安全防护，保障系统运行；

3. 运维服务要求

3.1 服务管理要求

服务提供方需针对本次项目，建立规范的运行维护体系及相应的运维策略，包括事件管理、问题管理、变更和发布管理、配置管理等，建立人员角色及行为规范，从而保证技术人员按照业务和服务管理的规范进行维护和操作，风险可控。

3.2 运维质量要求

服务提供方需具备完善的质量管理体系、质量监督机制，对运维全过程进行质量监督把控，运维管理方将按照月、季度、半年和年，对服务提供方提供的服务进行服务质量和满意度进行评估，评估结果作为合同付款的参考依据。

4. 服务交付要求

4.1 服务内容交付要求

服务提供方需针对本次运维服务范围内包含的机房基础设施（空调系统、供配电系统、UPS 系统、监控门禁、动力环境监控系统等）、物理资源（网络、安全、主机、存储等）有具体的交付规范，并且在运维过程中按照交付规范进行运维工作，做到运维标准化。

4.2 服务交付成果要求

服务提供方必须主动和杨凌示范区公安局交通管理支队主管部门及时沟通服务情况，按时提供年度服务方案和服务计划、年度服务总结报告（包括服务年度内技术服务总结报告和建议）；定期提供服务季报、年报（报告内容应包括维护服务内容、工作性质及服务时间统计、维护工作分析及评价并提供合理化建议），并对每一次重大故障和问题的原因、解决办法、完成情况等形成报告，详细记录故障时间、故障类型、处理时间、解决方法、维护质量、预防措施和维护人员

等信息。每次维护工作结束时，运维工程师要详细填写维护报告3日内报送，并填写有关部门的意见和签字确认。在服务开始前提供相关服务的季报、年报和专题报告等所有文档的样本。

要求每年度建立一次详细的维保设备（系统）服务档案，内容包括有系统详细配置、双方人员信息、系统维护记录、系统变更情况等信息，并根据实际情况，随时更新信息。

(1)每次故障处理时，填写《现场技术服务申请表》，故障处理后提交《故障处理报告》等服务记录，记录故障的现象、处理的过程、更换备件的情况，并记录更换备件的原型号和现型号，双方签字。

(2)第一次到现场巡检时，须建立所有保修设备（系统）的详细配置清单；每次巡检填写《巡检服务申请表》，巡检后提交《巡检报告》，记录设备的运行情况，出现过的问题和解决的办法，设备的配置变动情况等。

(3)要求常用资料应提供纸质文档，难以提供纸质文档的情况下，应提供WEB、FTP等电子方式保证资料方便共享，并对如何访问该电子资源进行必要的培训。

(4)按照公安部交管局联网联控的考核目标，需保障所有道路交通电子技术监控设备；一类点位卡口稳定运行：每天连续无过车数据不超过4小时；数据传输延时在1分钟内的比例不低于90%；图片能够访问；统计周期内各项指标达标天数不低于90%，视为卡口运行质量达标；

一类点位视频在线：统计周期内90%的天数在线，则该点位视频在线；

二类点位卡口稳定运行：每天8点至18点期间，连续无过车数据不超过4小时；数据传输延时在1分钟内的比例不低于80%；图片能够访问；统计周期内各项指标达标天数不低于90%，视为运行达标；

二类点位视频在线：统计周期内80%的天数在线，视为运行达标。

在实施硬件维保服务过程中，要遵守操作的标准化和规范化，推出文档管理办法，提供的相关文档如下：

《现场服务报告》	《配置审查报告》
《系统巡检报告》	《配置变更报告》
《健康检查报告》	《系统测试报告》
《运维诊断报告》	《远程诊断报告》

5. 运维人员要求

为了支队运维维保工作正常开展，维保人员将严格按照用户要求标准执行。维保服务人员政治素质可靠、工作责任心强，无前科及违法犯罪记录，具备扎实的专业技能，能胜任现场技术服务保障。

根据各岗位职责情况和系统状况合理安排在岗及现场驻扎人员，能充分保障各类系统7*24小时绝对安全和畅通。应具备安防、网络、视频设备或计算机设备相关维护经验或资格证书的维护人员，同时保障运维工作相关岗位人员需要，建立并执行绩效评估体系。

5.1 人员管理工作要求

(1)运维单位对其派出的运维人员须进行政治审查，并确保其政治素质可靠、工作责任心强、无前科及违法犯罪记录、具备扎实的专业技能。

(2)运维人员须具备对应岗位的维护操作能力，专业岗位须持有对应资格证书或授权证书；了解公安交警信息化系统运行维护体系和管理要求，遵守纪律、严谨可靠、责任心强；遵守国家 and 行业管理的相关法规和标准规范。

(3)运维单位所提供驻场运维人员必须为本单位员工，运行维护合同履行期间必须保障全部

人员到位。

(4) 运维单位应保持维保队伍的稳定,对运维人员的调整须事先征得用户的书面同意。运维单位应满足用户随时提出的人员调整要求。

(5) 运维单位与用户签订相关保密协议,同时对维护人员签订相关保密协议并组织每年不低于2次的安全及保密教育培训。所有工作人员要严守工作秘密,对知悉的事项及信息予以保密。所有资料、技术文档、业务信息数据应妥善保管,不得遗失、转借、复印拷贝、修改、删除,不得以任何形式向第三方透露,一旦发生,依法追究公司及个人相关法律责任。

(6) 运维人员应熟知并严格遵守公安机关(交警)网络安全相关规定,坚决杜绝“一机两用”违规外联等安全事件的发生。

(7) 运维人员应坚守运行维护工作规范、机房值守、资料管理、岗位责任等相关制度,统筹规划,规范管理,严格按照维护要求和工作内容,提供优质高效的技术支持和服务。

(8) 在实施对运维范围系统正常业务有重大影响的技术服务工作时,尽量安排在夜间或业务停顿期间进行,并尽量缩短停机时间,实施前做好周密的实施方案和应急预案,并报用户同意后实施。

(9) 建立专业培训工作机制。定期对维护队伍进行专业技术培训,同时结合用户要求和项目实际需要,加强对运维人员的服务、责任、保密意识教育;定期组织用户的相关管理人员进行专业知识学习,每年组织不少于两次专业培训。

5.2 相关安全工作要求

(1) 必须根据国家相关法律法规建立健全安全组织保障体系,制定和完善安全生产管理制度,人员到位责任到人。

(2) 维护现场必须具备良好的维护环境和作业条件,进入维护现场的所有人员必须遵守维护现场相关的安全管理规定(制度)。

(3) 维护人员必须经过上岗前的安全生产教育,应备有各个工种安全生产手册或须知,并做到人手一册,特殊工种(如电工)须持有相关部门颁发的从业资格证及资质证书。

(4) 维护现场的入口及危险作业部位应设置必要的提示、警示等各种安全防范标志,避免可能发生的意外伤害。

(5) 对开挖路面或绿化带等应不低于原标准进行恢复。

(6) 应安全文明作业,对安全生产负责,凡发生安全事故、生产事故、意外事故等其责任均由运维单位承担;对由运维单位在维护过程中造成的民房破损、市政道路及管道(含电力、通信、天然气、污水等)等相关设施损坏、环境及噪音污染等相关情况,其责任由运维单位承担。

5.3 运维组织架构要求

运维单位开展驻场运维,组织强有力的运维服务团队来负责项目的运维服务工作,安排具备相关资质的专业技术人员进行驻场服务和其它服务支撑,组织结构至少应包含:

(1) 运维管理组

运维管理组设项目经理,并配备相应的其他管理人员如运维单位分管领导,确保项目经理或其它管理人员每天至少有一人驻场。运维管理组负责服务项目实施管理;对服务流程进行管控;对服务质量进行监测、评估和改进;负责事故管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理等流程梳理和控制等工作。

(2) 驻场服务组

配备驻场服务人员,负责提供所有现场派驻服务,日常办公文档、统计报表、文件、简单方

案编写等，负责现场主动发现、分析和解决问题。现场服务组包括平台管理人员、大数据工程师、存储管理工程师、平台数据前端感知系统维护工程师（安防工程师、登高作业人员等）、动力工程师（电工）、网络及安全工程师、IT 服务工程师、环境/大屏/视频存储/平台软件专业技术人员、其它专业技术人员等；前段登高作业（如：清理镜片、更换设备、修剪树枝等）应具备相关安全资质及设备，确保维修人员生命财产安全，一旦发生事故应积极妥善处理，避免矛盾升级。

配备维护工作相应的二线支持人员（如服务器设备管理、服务器操作系统、虚拟化管理、数据库管理、软件设计、系统分析、网络安全管理等工程师），负责提供对现场派驻服务的二线支持，协助现场服务组处理故障，必要时赴现场处理故障；负责提供远程支持及现场服务中的其他按需相关服务。按照不同的服务内容，技术支持组分为外场工程维护支持、内场环境工程维护支持、系统工程维护支持等，由运维经验丰富的工程师、资深专家、原厂技术支持组成。

6. 服务团队要求

服务提供方需建立完整可靠的项目组织机构，保障信息系统在维护期内正常运行。服务团队严格遵守运维管理方相关的保密规定。

（1）一线驻场人员

提供不少于 4 名技术运维服务人员现场驻场，提供 7×24 小时的驻场服务，一线驻场人员负责日常巡检、故障处理及服务需求响应，重要且不常发生的事务则由二线技术支持团队定期或不定期地同驻场人员一起完成；

（2）二线支持：

不需驻场，组建不少于 10 人的二线团队，根据需要提供定期或不定期的技术支持。二线团队应由多个技术领域的资深技术专家组成，领域包含：项目管理、服务管理、服务器、存储、网络、操作系统、数据库、备份、机房环境、强电等。从技术能力和经验上讲，二线资深技术专家要强于驻场人员，加之以多名资深专家组成团队的形式提供服务，整体技术能力更为强大。对现场特定的事务进行有针对性的支持，和一线人员的工作互补，以实现整体运维服务的价值。

7. 服务保密要求

服务提供商还需与杨凌示范区公安局交通管理支队签署数据保密协议，严格遵循保密协议。供应商工作中使用台式电脑、笔记本电脑等电子产品由支队提供，供应商技术人员在支队授权下按照工作要求使用，严禁未经同意将工作用机带出办公场所。禁凡涉及支队的机型配置、IP 地址、生产经营数据、软件等信息不得向第三方泄露，维护过程中如需涉及支队系统的数据信息，必须先通过支队相关负责人的认可，维护工作的数据信息（无论是打印或介质上的数据信息）不得带离工作现场，不得随意拍照、复制和传播。

8. 具体服务内容

8.1 专业驻场服务

提供一线技术支持人员 4 名，提供 7×24 小时现场驻场服务，驻场工程师需具备主流厂商初级认证证书，如：ORCALE/HCNA/VMware 等。负责常规作业，日常巡检，定期提供数据中心运维的日常事务处理，完成现场最紧急和重复性较大的日常事务。

8.2 日常监控巡检服务

在维护期内维护单位通过综合监控运维系统对各类业务系统、内外场设备的运行状态进行监控管理和运维管理功能，保证硬件设备和业务平台的平稳高效运行。

安排专职平台值守人员（中级职称及以上）7×8 小时值守，值守工作包括：与甲方的沟通协调，发现问题对外场维护人员的派单，对前端维修人员的平台支持，负责实时监控视频监控系统

前端摄像头可用性，网络联通性和电源运行状态，故障处理进度的跟踪及反馈，每日进行故障的备案、汇总，完成故障处理报告。

现场运维人员日常通过该平台实现系统及应用监控（服务器、存储、操作系统、数据库、虚拟化等）、网络监控（交换机、路由器等）、视频设备（前端）、信息安全（防火墙、入侵等安全设备）、外场摄像机、机房环境关键业务监控，一旦发现问题及时跟进处理。

同时定期开展现场巡检工作，包括巡检机房环境、系统工程硬件设备外观指示灯及运行环境、设备的运行环境。具体巡检如表所示：

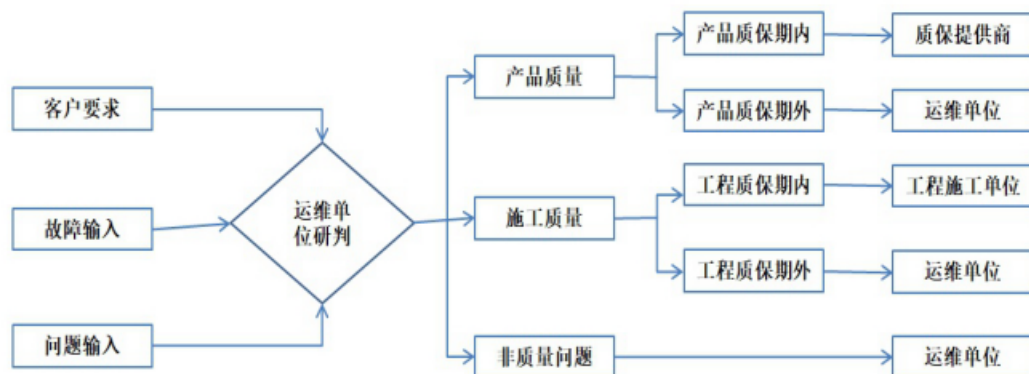
序号	服务对象	服务内容	巡检方式
1	外场设备	1、工作范围 所有道路交通技术监控设备、智能信号灯前端的运行检查、维护保养、设备调试、设备维修，硬件设备损坏更换、软件升级、耗材更换、辅材、设备电源及内网纤路（除运营商线路外）线路维护及损坏更换。 2、工作内容 （1）每月开展外场巡视工作，包括：各监控点位的设备运行情况检查等交通安全设施情况检查，标牌的规范性情况检查； （2）每季度例行外场设备的日常维护与保养，包括主机设备、抓拍设备、闪光灯、设备杆等设备的清洁、检修、调试、维护等内容； （3）负责对外场设备故障的分析处理，并及时解决故障； （4）负责故障设备的检修，对于需更换部件的，负责设备诊断、维修和安装调试； （5）配合支队完成前端抓拍点位迁改工程建设设计意见及方案； （6）配合支队完成特定要求的设备检查和标定备案工作； （7）定期检查系统指标是否正常，如在线率、录像完整率、视频完好率、时钟正常率、osd规范率。 （8）定期检查红绿灯系统是否正常工作，有无掉线、红绿灯故障灯。 （9）定期检查卡口电警数据是否正常，有无延迟、数据丢失等。	平台/现场
2	中心软硬件维护	1、工作范围 各网络系统平台、后台包括应用服务器和存储设备维护维修、交换机及硬盘损坏更换，软件按时维护升级以及服务器操作系统、数据库、中间件软件等内容。 2、工作内容 （1）对服务器设备、PC服务器设备、存储设备、操作系统、Oracle数据库、中间件系统的运行进行日常检查； （2）系统故障响应服务； （3）协助对服务器硬件设备、操作系统、Oracle数据库、中间件及数据备份系统的故障进行诊断和排除；	平台/现场

序号	服务对象	服务内容	巡检方式
		(4) 协助完成核心系统平台(包括数据库服务器、应用服务器、备份服务器和存储设备, 以及服务器操作系统、数据库、中间件软件等)的优化调试、系统配置、漏洞修补、补丁升级及安全防护, 保障系统运行 (5) 定期检查服务器核心指标是否正常, 如cpu使用率、物理内存使用率、磁盘使用率。 (6) 定期检查存储核心指标是否正常, 如磁盘容量、物理内存使用率、磁盘使用率。 (7) 定期检查核心指标是否正常, 如最高上行流量、最高下行流量、最低上行流量、最低下行流量、最高带宽占比、最低带宽占比。	
6	业务应用系统	检查组件状态是否正常, 如连接数、句柄数、状态持续时长、在线状态等。	现场
7	智能弱电系统	检查核心指标是否正常, 如会议设备/大屏系统的在线状态、工作状态(正常、异常、未检测)、子板运行情况(子板类型、序列号、在线状态、持续时长、设备IP、设备端口)、温度。	现场
8	机房及配套设施	1、检查空调系统的环境温度、环境湿度、出风温度、回风温度, 告警情况等; 2、检查电力系统的配电系统、发电机、UPS: 1) 配电系统电流、电压、功率因数、有功功率、无功功率; 2) 发电设备的启停情况、电流、电压、负载率、控制系统供电情况等; 3) UPS的输入电流电压、输出电流电压、频率、负载率、温度、报警情况、电池充电/放电电压等;	动力环境监测系统/现场

9. 故障处理维护服务

运维单位为保证杨凌示范区公安局交通管理支队运行维护服务, 提供7×8小时驻场服务, 并7×24小时运维服务响应, 做好日常系统巡检、故障维护、视频图像调取、安全隐患排查及突发状况应急处置等服务内容, 保障系统正常稳定运行。

为清晰界定各自的工作界面, 设计工作界面如下图所示:



9.1 故障响应时间及修复要求

应加强对巡检数据、问题的分析和预警，对故障与灾害事件进行分级评估，规定报告流程及要求，制定故障处置预案，制定备份、恢复策略，对数据损坏、崩溃等各种异常情况做出快速响应、恢复，事后应进行总结和评价。

本项目的故障响应时间及修复要求：

故障级别	响应时间	到达现场时间	修复时间
I级：属于重特大问题，具体现象为系统全面瘫痪。	15 分钟	1 小时	4 小时
II级：属于严重问题，具体现象为部分设备、发生故障或小面积瘫痪但不影响系统整体运行。	30 分钟	2 小时	8 小时
III级：属于普通问题，具体现象为小部分设备、故障或出现报错、告警或故障。	1 小时	8 小时	24 小时
IV级：属于轻微问题，如前端监控点单个摄像机故障。	1 小时	12 小时	72 小时

注：I-III级故障处理完毕后，运维服务单位应在三日内向用户提交书面的故障处理报告。

9.2 故障等级定义

表 6- 175 故障等级定义表

序号	类别	IV级故障	III级故障	II级故障	I级故障
1	机房设备	/	出现设备告警，但不影响设备正常运行	UPS 主机、监控电脑、NVR（单台）等设备故障	核心服务器、核心交换机、汇聚交换机等设备故障； $N \geq 2$ 台或全部 NVR 无法正常工作
2	显控设备	显示屏功能异常，但不影响正常使用。	单块电视墙显示屏无法正常显示	$1 < N < 4$ 块电视墙显示屏无法正常显示	解码设备故障； $N \geq 4$ 块或全部电视墙显示屏无法正常显示
3	视频监控	单个摄像机故障	$N < 4\%$ 的监控点故障	$4\% \leq N < 20\%$ 的监控点故障； $N \leq 3$ 个重点区域监控点故障	$N \geq 20\%$ 的监控点故障； $N > 3$ 个或全部故障重点区域监控点故障
4	平台软件	其他不影响业务使用的问题。	出现平台数据异常。	单个功能模块无法正常使用	超过 2 个或全部功能模块无法正常使用
5	其他系统	其他不影响业务使用的问题。	单一功能或设备失能，不影响使用	多个功能或设备失能，影响正常使用	全部功能或设备无法正常使用

9.3 故障处理流程

故障处理流程由故障发现或受理、故障定位及上报、故障处理、故障记录及汇总四个步骤组成。

(1) 故障发现或受理

通过运维管理平台主动发现故障或通过业务部门申告发现故障发生。

（2）故障定位及上报

对于 I 级或 II 级故障必须在 10 分钟之内上报建设单位/业主单位运维管理部门，并启动相应的应急预案。对于未达到 I 级或 II 级别故障，根据故障对业务的影响情况，按要求通知业务使用部门。

运维管理部门收到故障上报后，应协同进行故障定位，判断故障的影响范围，并将影响范围通知业务部门。

（3）故障处理

在发生 III 级或 IV 级后要及时处理，经处理后故障仍未恢复，则判断故障是否升级，如果升级为 I 级或 II 级故障则立即向建设单位/业主单位运维管理部门汇报，并启动相应的应急预案。

（4）故障记录及汇总

故障处理结束后进行故障处理的记录和归档，故障记录的内容包括故障发生的起止时间、现象、原因、处理过程和处理结果，并及时通知故障申告部门和相关业务部门。并根据要求向建设单位/业主单位提交包括故障现象、原因、处理过程、经验教训和整改措施等内容的书面故障专题报告。

运维服务单位应根据故障发生的原因，提出一些具体的防范措施，避免类似的故障重复发生。

9.4 特殊故障

若因特殊原因不能在限定时间内排除故障的应填写《故障现场情况说明表》递交给用户，经用户确认后可延期修复。

运维单位应及时处理交通事故、设备丢失及因市政施工等特殊原因造成的故障，落实导致故障的肇事者或责任部门，并负责造成损失的索赔工作。

10. 维护保养巡查服务

由于设备使用过程中会产生静电，而静电就会吸附带电粒子的灰尘，灰尘过多就会引起内部板卡接触不良，轻微故障会导致设备部分功能不正常或无法开机，严重故障则通过带电粒子的导电引发线路的短路而烧毁部件。为了提升设备的使用效果和提升设备使用寿命，因此对设备要做定期的除尘和维护保养巡视工作有重要意义。

定期维护保养及清洁前端设备护罩、监控标识牌、机箱，并对影响摄像机的监控效果的枝叶进行修整。每季度至少一次，对于应用场景较为恶劣的镜头应加强频次。

杨凌示范区公安局交通管理支队现有前端摄像头 835 余路、各类违法抓拍数据采集 137 处；智能信号灯 105 处、雷视监检测设备 400 路，执法站监控。对于上述设备运行状态要做到实时发现问题，并做好备品备件准备工作，发生故障时要及时协调供电局、网络运营商及设备厂商进行处理解决，跟踪问题处理进度，认真记录问题处理结果。

10.1 前端维护要求

（1）巡检保养维护

对前端设备、安装基础、机箱管线进行维护，包括设备清洁、状态测试、线缆整理、故障排查、安全隐患排查、现场修复、腐蚀修复等维护服务。

对因破路施工、市政工程、树枝遮挡等情况引起的影响原系统正常使用的情况进行监测，并提出解决措施，审批后按解决措施执行。

巡检要求：

每季度至少对全部前端点位进行一次例行检查和维护，具体内容包括设备外部清洁、内部除尘、辅助光源运行状态检测和杆体、箱体清洁（严重影响美观的应重新喷漆，箱体严重损坏的更

换新的)等情况进行检查和记录等工作。

(2) 前端电力维护要求

日常电力维护:

对取电点位无法继续供电或取电地点拆迁,需要重新取电的修复施工工作。取电点位至杆体取电路由被破坏的施工工作。杆体漏电保护开关掉闸修复。以及其它一切因为电力故障导致无法为杆体正常供电的故障。

巡检要求:

每季度至少对全部前端点位的电费情况进行检查和记录,在巡检过程中应对取电路况情况进行重点巡视,如出现取电路由被破坏的情况应第一时间取证、制止并上报。

10.2 中心维护要求

(1) 值守工作

制定详细实施维护计划,负责各类系统硬件的日常运行监测、维护、保养,完成系统配置、调优。严密监视各类系统设备的运行情况,收集信息,及时发现、反馈并处理。对各系统设备发生的严重故障、通信阻断和事故,应进行及时有效的处理并立即向用户报告。

(2) 中心设备的维护保养工作

每季度对数据中心的平台服务器、存储设备、操作终端、交换机等设备进行维护,包括设备清洁、状态测试、线缆整理、故障排查、安全隐患排查、内存空间整理、系统优化、软件升级、故障修复等维护服务。

11. 重大活动保障服务

维护单位应负责技防网的重保工作,包括重大节日期间和杨凌示范区重要活动期间加派客户要求数量的维护人员和平台值守人员驻守在指挥中心,以及在活动和节日前期对重点点位进行巡检以保证节日期间点位正常运行。

重点保障要求:保证指定的重点区域设备在线完好率达到100%(不含含长期故障)。运维值守保障服务的工作内容设计如下:

(1) 运维单位应按用户要求开展好重大活动保障运维任务,事前应制定保障方案,提前重点安排全面巡检服务,记录并报告巡检情况。

(2) 在重大活动前两周:逐一对涉及的前端摄像头位置、对应关系进行检查,并确保前端镜头点位的配置信息与实际一致,并将检查情况记录造表;逐一检查涉及的摄像头的图像状态、遮挡情况、死角位置、录像及存储计划等是否正常,检查卡口和电子警察抓拍图像质量、车辆捕获率、车牌识别率、测速情况等,针对在检查中发现的问题,组织相关人员及时加以处理、调整,确保恢复正常,同时将检查情况及维护记录记录造表,如经调整仍有的死角的进行记录并告知。

(3) 在重大活动前2天,逐一对机房内环境系统、机房内设备、会商及视频会议系统、大屏显示系统、系统工程IT基础架构设备、视频应用平台等运行状况进行检查,核查各功能运行是否正常,确保系统的正常运行。检查工作结束后,提供巡检及维护报告给用户核查和抽检。

(4) 在重大活动当天,运维单位安排不少于3名专职工程师到用户中心机房和指挥中心或其他临时指定的重要地方进行全时驻场服务,根据前述的巡检排查情况做好备品备件调配工作,协同用户保障重大活动需使用的所有系统工程的正常运行,对出现的问题及时解决,并安排后备技术力量随时待命和非现场值守。

(5) 重大活动结束后及时总结本次保障服务过程的内、外场相关经验案例,归档至知识库和体现在相关预案中。

12. 应急预案服务

在信息系统领域，应急预案针对信息系统关键部分的灾难恢复计划。当一个信息系统建成后，系统的使用者将会围绕该系统展开生产活动。随着时间的推移，信息系统的使用者会逐步积累信息资源，并且对信息系统的相对依赖性也将逐步加强。在这种情况下，如果出现前端点位大面积故障，导致诸如数据丢失、录像丢失、视频传输失效等事件，将对公共安全业务造成重大损失和不良影响。

应急预案是在应对紧急事件时的一个流程化的处理方案。这就要求所制定出来的应急方案除了具备技术上的可行性之外，还应满足方案对事件响应的时效性要求。

12.1 应急预案实施基本流程要求

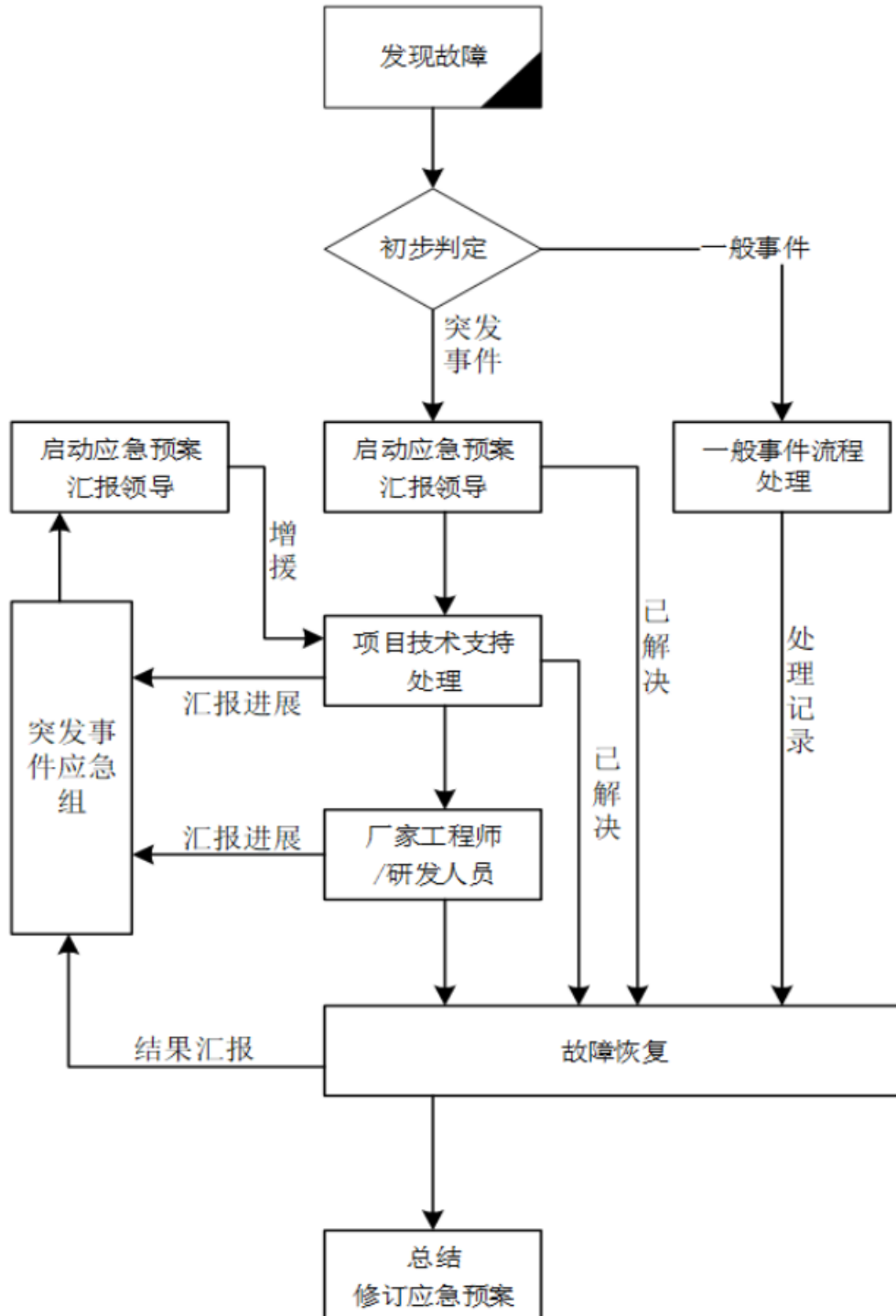


图 6.19-3 应急预案实施基本流程图

突发事件应急策略要求：

(1) 值班人员平时应做好应急事件的监控工作,对于突发事件应认真分析、准确判定故障发生的数据域,负责跟踪该事件直至其结束。对于不在运维中心的故障,应在第一时间通知负责人去现场处理,密切关注事件流程及进展情况,并做好登记工作上报领导。

(2) 正常情况下,要求值班人员在10分钟内进行事件确认。如果属于一般事件则按照事件流程进行分派处理,否则应迅速启动《应急预案》,并严格按照《应急预案》所规定的步骤快速实施应急处置,及时汇报上级领导,掌握实时处理情况。

(3) 在处理过程中,如需其他部门去现场增援处理,应及时向上级领导部门汇报,协调沟通,尽快联系研发部门或厂家技术支持赶赴现场援助处理。

12.2 组织架构设计要求

当应急预案制定出来后,在这一流程中还隐含了人的因素。毕竟,应急预案的执行离不开相关人员的高度参与,要想应急预案达到预期的效果,需成立应急事件处置小组,突发事件管理采取长期性的管理机构和临时工作小组相结合,职能部门牵头归口管理和各单位逐级落实相结合的组织架构,其组织架构应包含有以下组织组成:

(1) 领导小组

领导小组主要由支队领导和运维单位总经理组成,对突发事件负责全面领导,进行指挥处置、决策和协调。

(2) 管理小组

管理小组由支队秩序与指挥科技管理大队负责人、各业务部门和运维单位负责人任组成,对领导小组下达的的决策统筹组织实施,落实突发事件的处置情况,并实时向领导小组对进展情况进行汇报。

(3) 运维单位

运维单位由现场运维项目技术组和二线技术支持团队组成,对突发事件进行处置。

(4) 用户业务部门

与运维单位按照管理小组下发的处置方案共同对突发事件进行处置。

12.3 需要处置措施的重大应急事件

火灾、断电等事故类事件;

前端点位大面积故障类事件;

信息安全类事件;

外场重点点位保障类事件;

针对上述事件,需要制定具体应急事件处置措施。

12.4 突发事件应急预案管理制度要求

(1) 突发事件应急预案的编制、修订、备案。

按要求编制生产事故应急预案。

每年对事故应急预案进行修订完善。

将预案报各主管部门备案。

(2) 应急队伍和物资

成立应急管理组织,建立与安全运维特点相适应的专(兼)职应急队伍;储备相应的物资、设备和工具,并规范管理。

(3) 突发事件应急预案的演练。

应急救援预案按规定进行演练。

（4）事故救援

发生事故后，应立即正确启动相关应急预案，积极开展事故救援。并及时总结应急救援工作。

（5）突发事件应急服务预案

1) 现场事故预案

发生事故时如现场人员受伤应根据伤情采取相应的现场救援措施。受伤人员的转移路线应以快捷、准确为原则，就近选择医院救治，具体按以下程序处理：

2) 触电应急预案

a) 高压触电脱离方法：触电者触及高压带电设备，附近运维人员应迅速切断使触电者带电的开关、刀闸或其他断路设备，或用适合该电压等级的绝缘工具（绝缘手套、穿绝缘鞋、并使用绝缘棒）等方法，将触电者与带电设备脱离。触电者未脱离高压电源前，现场救护人员不得直接用手触及伤员。救护人员在抢救过程中应注意保持自身与周围带电部分必要的安全距离，保证自己免受电击。

b) 低压触电脱离方法：低压设备触电，附近运维人员应设法迅速切断电源，如拉开电源开关、刀闸，拔除电源插头等；或使用绝缘工具、干燥的木棒、木板、绝缘绳子等绝缘材料解脱触电者；也可抓住触电者干燥而不贴身的衣服，将其拖开，切记要避免碰到金属物体和触电者的裸露身体；也可用绝缘手套或将手用干燥衣物等包起绝缘后解脱触电者；救护人员也可站在绝缘垫上或干木板上，绝缘自己进行救护。为使触电者脱离导电体，最好用一只手进行。

c) 杆体连电触电脱离方法：杆体上运维巡检、维修作业发生触电，应迅速切断线路电源的开关、刀闸或其他断路设备，对低压带电线路，由附近运维人员立即用带绝缘柄钢丝钳、干燥的绝缘体将触电者拉离电源。

d) 发现触电情况及时向项目经理汇报，明确事故地点、时间、受伤程度和人数。

e) 根据其受伤程度，决定采取合适的救治方法，同时用电话等快捷方式向当地的 120 抢救中心求救，并派人等候在交叉路口处，指引救护车迅速赶到事故现场，争取医务人员接替救治。在医务人员未接替救治前，现场人员应及时组织现场抢救。

f) 触电伤员如神志清醒者，应使其就地仰面平躺，严密观察，暂时不要使其站立或走动。

g) 触电伤员如神志不清者，应就地仰面平躺，且确保气道畅通，并用 5 秒时间，呼叫伤员或轻拍其肩部，以判断伤员是否意识丧失，禁止摇动伤员头部呼叫伤员。

h) 触电后又摔伤的伤员，应就地仰面平躺，保持脊柱在伸直状态，不得弯曲；如需搬运，应用硬模板保持仰面平躺，使伤员身体处于平直状态，避免脊椎受伤。

3) 高空作业坠落应急预案

a) 运维施工现场一旦发生高空作业坠落安全事故，周边运维及同小组人员，应立即向项目经理报告，并拨打 120 急救电话

b) 如有轻伤或休克人员，现场安全员组织临时抢救、包扎止血或做人工呼吸或胸外心脏挤压，尽最大努力抢救伤员，将伤亡事故控制到最小程度，损失降到最小。

c) 去除伤员身上的用具和口袋中的硬物。

d) 在搬运和转送过程中，颈部和躯干不能前屈或扭转，而应使脊柱伸直，绝对禁止一个抬肩一个抬腿的搬法，以免发生或加重截瘫。

e) 创伤局部妥善包扎，但对疑颅底骨折和脑脊液漏患者切忌作填塞，以免导致颅内感染。

f) 颌面部伤员首先应保持呼吸道畅通，撤除假牙，清除移位的组织碎片、

血凝块、口腔分泌物等，同时松解伤员的颈、胸部钮扣。若舌已后坠或口腔内异物无法清除

时。

g) 复合伤要求平仰卧位，保持呼吸道畅通，解开衣领扣。

h) 周围血管伤，压迫伤部以上动脉干至骨骼。直接在伤口上放置厚敷料，绷带加压包扎以不出血和不影响肢体血液循环为宜，常有效。当上述方法无效时可慎用止血带，原则上尽量缩短使用时间，一般以不超过 1 小时为宜，做好标记，注明上止血带时间。

i) 快速平稳地送医院救治。

4) 其他设备应急服务方案

应急小组保存整体项目备品备件，保证设备的及时更新，做到月度调换，做到电子产品及时更新并确保设备正常使用。同时配备两名专业的工程师轮流值守负责更换设备。

13. 服务体系咨询

服务提供方搭建相应的运维管理软件平台，制定符合现场情况的运维管理流程。把运维管理流程融入运维管理软件平台，加上运维管理人员，建立高效可控的运维管理体系，保障服务质量。

13.1 事件管理和服务台

服务提供方需定义和制定事件管理流程，含现场服务台及工具，定义事件分类、优先级、升级、解决、关闭和记录等。

13.2 问题管理和知识库

服务提供方需定义和制定问题管理流程，含知识库及工具，定义问题识别、分类、优先级、升级、解决、关闭和记录等。

13.3 配置管理和配置管理数据库

服务提供方需定义和制定配置管理流程，建立配置管理数据库，包括配置项的表述、配置项的关系、状态、版本、位置等和配置项更新。

13.4 变更管理

定制和制定变更管理流程，通过一个单一的职能流程来控制和管理整个 IT 运行环境中的一切变更，并和配置管理建立接口。

14. 调研评估

14.1 系统评估及配置建档

服务提供方对支队整体系统进行评估，检查系统整体脆弱性，提供风险评估报告。并对系统硬件建立详细的资产及配置维护服务档案。内容包括有硬件资产内容、系统配置、各设备间的配置关系。并根据支队的实际需要，制定详细的服务支持计划，随时更新硬件系统信息。参与制定并完善 IT 软硬设备、网络的维护规范及各类制度。

14.2 软/硬件参数、配置备份与恢复

服务提供方在给设备建立档案以后，需对系统所有配置参数进行记录、备份及版本管理，以便于在系统出现故障需要修复的情况下，快速进行系统的恢复，并对所有的过程进行记录。

15. 例行操作

15.1 系统监控服务

服务提供方对服务范围内软硬件的运行状态、运行性能、资源使用分配情况进行监控，以便了解其是否满足运行要求。

15.2 常规作业服务

针对支队 IT 系统的基础技术维护工作。

服务内容

包含且不仅限于以下：

- 协助支队对所有设备资产进行摸底归档，做好设备进出场记录。
- 负责对进出机房人员进行登记、核实、上报工作，严禁未经授权人员进入工作场所。
- 担任供电设备、消防系统、网络、基站、UPS（含电池组）、柴油发电机等维护项目的督导及维护工作配置变更的记录。
- 负责处理安全设备、网络设备、服务器设备、存储设备、PC 及周边硬件的性能监控、配置优化。
- 对示范区公安局交通管理支队办公楼、车管所办公楼、大队办公楼、中队办公楼及警务室、执法站等场所各种网络进行日常维护，严格按照规范对各单位网络综合布线进行实施。
- 对于各网络系统运维，应当每月和年底提供供电、网络、设备运行状态记录台账，为杨凌示范区公安局交通管理支队考核提供依据。
- 日常巡检并记录。
- 负责设备清洁和场地卫生工作。

15.3 深度巡检服务

服务提供方安排技术专家每月 1 次到数据中心现场进行定期的例行巡检和预防性维护，工程师定期对服务范围内的硬件和系统性能进行诊断，根据结果调整系统参数，使系统始终在良好状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

16. 响应支持服务

16.1 服务请求响应

服务提供方根据应用系统运行需要或支队、服务相关方的请求，而进行的响应服务。

服务内容

包括但不限于以下：

- 增加、降低网络接入的数量或速度
- 更改设备配置
- 启动、关闭端口或服务
- 更换、更新或升级设备硬件或软件

16.2 故障响应

服务提供方针对设备的软件、硬件、机房环境故障引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求，而进行的响应服务。

服务内容

包括但不限于以下：

- 故障定位
- 备件更换
- 中断、连通网络连接
- 关闭、启动端口
- 更改、恢复配置
- 停止、启动进程

16.3 优化改善服务

服务提供方提供系统优化服务，从系统的 CPU 使用率、内存的性能分析、I/O 的性能分析和网络性能分析等方面优化支队的运行环境，使得所有的系统运行在一个资源充分利用的、合

理的、优化的状态下。

17. 备品工器具服务设计

17.1 备品备件服务要求

按运维设备数量的 2%储备备品备件，形成完善的备品备件管理制度，管理制度设计如下：

- (1) 应按要求提供的备品备件和用户现已有的备品备件建立备品备件库。
- (2) 应制订相应的管理体系、建立合理通畅的备品备件发放及回收渠道。
- (3) 应着力提高备品备件的有效支持能力，大幅度缩短设备更换周期，同时做好备品备件中心库的监督与管理工作。
 - 1) 应会同用户协商制订备品备件清单目录，明确各设备库存量；
 - 2) 应拥有成熟的备品备件管理系统和管理流程，能够覆盖备品备件管理的采购、申请、出入库、借用、盘点、报废等各环节，做到流转顺畅，账目清晰；
 - 3) 应具有规范的备品备件库房管理制度，包含人员管理、安全管理、消防管理等，并接受用户监督；
 - 4) 应做好备品备件进出库清晰登记，登记好领用人、使用去向及回收情况等；
 - 5) 备品备件储存期间，应定期做质量等级和品质控制指标的检测；
 - 6) 应每天一次检查备品备件库房内外的防火设施；
 - 7) 应对库中贵重的和易锈蚀等备件，做到定期盘点，盘点次数不低于 1 次/月；
 - 8) 应负责全部备品备件的免费维修服务，并提供定期维护、保养。

17.2 车辆服务要求

高空作业车和维护工程车须保证 7×24 小时全天候待命，满足日常巡检、故障处置及应急维护工作需求。所有车辆须具备齐全有效的行驶证等合法手续及相关证件，足额购买机动车交通事故责任强制保险、第三者责任险、车辆损失险等商业险种，且保险在服务期内持续有效。

表 6- 177 运维车辆要求表

序号	名称	维护用途	参数要求	数量	单位
1	维护工程车	用于内外场现场巡检、故障处理使用	排量：达到 1.5L； 功率：达到 80KW； 具备货箱，货箱尺寸：长不低于 180cm，宽不低于 130cm，高不低于 36cm； 座位：达到 5 个； 配对应驾驶资质的驾驶员。	1	辆
2	高空作业车	用于现场巡检、故障处理使用、前端设备清洁维护	轴距：达到 3.3 M； 最大作业半径：达到 5.8 M； 最大举升高度：达到 16M； 起吊重量：达到 1000 kg； 工作斗摆动角度：达到 360°； 配对应驾驶资质的特种车驾驶员。	1	辆

17.3 工器具服务要求

运维单位应提供仪器仪表及维护工具，须妥善保管和使用仪器仪表及维护工具，确保数量及品类达到要求。

表 6- 178 运维仪器仪表及维护工具要求

序号	项目名称	包含的设备/工具名称	数量	单位
一	仪器仪表	含钳形万用表（测低压配电/测试电流、电压、电阻等功能）、寻线仪、工程宝（测低压配电/测试蓄电池、线缆、温度等功能）各 1 个。	5	套
二	维护工具	含一字绝缘螺丝刀、十字绝缘螺丝刀、双头螺丝批、超短螺丝刀、电笔、虎口钳、克钢斜口钳、有牙尖嘴钳、美工刀、三用网络压线钳（专业级）、榔头、高枝锯、角磨机、风镐（电）、手电钻（220V）、地阻测试仪、兆欧表/摇表、砍柴刀、工具箱十字镐、毛刷、标签打印机（带标签打印纸）各 1 个。	5	套

18、安全服务

服务提供方的需根据支队现状提供漏洞扫描、安全加固等安全运维服务，除此之外，日常配合支队工作人员处理安全事件。

服务提供商应在网络正常运行的基础上，提供强有力的合理优化和安全保障。保护设备的正常运行，维护主要业务系统的安全，对于各种各样的网络攻击，提供灵活且高效的网络通讯及信息服务，同时抵御和发现网络攻击，并且及时提供跟踪攻击的有效手段。

■ 漏洞扫描

每季度利用专业漏洞扫描工具对支队全网关键业务应用做全面安全扫描及加固，范围包括系统漏洞、应用漏洞、WEB 漏洞、配置合规性检查，提供相应评估报告，并协助支队完成加固整改。

每季度一次，扫描和修复结束后 10 个工作日内提交《漏洞扫描和修复报告》

■ 安全加固

根据操作系统安全评估及漏洞扫描、安全检测、日志分析和配置检测中发现的问题，对服务器、网络设备、数据库系统等安全漏洞进行修补，加强安全配置、安全加固处理。

每半年一次，提前提交《安全加固方案》

19. 桌面系统维护服务

服务提供商负责公安信息网/视频专网/互联网及支队办公楼、车管所办公楼、

大队办公楼、中队办公地点、警务室等的桌面系统的技术维护工作，负责各类应用系统和 PC 终端的防毒、杀毒、漏洞扫描、系统升级、各类高危信息发布等，维护各类网络数据安全。

20. 技术培训服务

定期对杨凌示范区公安局交通管理支队技术人员、业务系统使用人员、相关操作人员集中进行，系统软硬件相关技术培训，使其具备系统日常运行维护所需的技能，并提交掌握系统操作所需要的培训资料。每年不少于 10 课时。

21. 设备延保服务

运维期未在质量保证期的（包括未购买原厂延保、原厂授权质保、原厂级质保服务）相关的软件、硬件、设施、设备、配套、配件、附件、工程质量等均由运维单位出资维修范围，无法维修的由运维单位无偿提供同等性能、功能、安全性的产品即时更换使用；凡是在质量保证期的由运维单位无偿督促质量保证单位及时提供质保服务，无法及时完成维修的由运维单位按备品备件要求即时保证正常使用。

22. 运维资料流程管理

投标人必须自带部署一套成熟、可用、自主可控运维管理系统（平台），用于运维服务全流程管理，系统版权/使用权归投标人所有，采购人无需额外付费。服务期内免费提供升级、运维、技术支持，服务期结束后配合导出全部运维数据。

四、服务质量及考核

1. 运维服务质量

运维管理方在运维咨询团队支持下，制定运维服务的量化考核指标，量化考核指标包含但不限于以下运维质量标准和管理指标要求。

1.1 运维质量要求

(1) 运维质量标准

流程	管理的目标	测评周期	测评方法	测评负责人
事件管理	事件解决率 $\geq 95\%$	月度	$(\text{解决事件数量} / \text{事件总数}) \times 100\%$	
	每月提交事件统计报告	月度	统计是否提交报告	
问题管理	问题解决率 $\geq 90\%$	月度	$(\text{统计问题解决比例, 本月解决问题数量} / \text{本月问题总数}) \times 100\%$	
	每月提交问题分析和事件问题趋势分析报告	月度	统计是否提交报告	
配置管理	配置项（运维整体机制）发生变更，运维整体机制变更记录要求在3个工作日内更新	月度	根据配置项变更单，完成更新统计。对数据中心新增、减少或变更设备没有在3个工作日内更新配置项的进行统计。	
	配置管理数据库（CMDB）准确性要求 $\geq 95\%$	年度	$(\text{不符合记录数量} / \text{抽查的配置项总数}) \times 100\%$	
变更管理	变更失败率 $\leq 10\%$	月度	$(\text{未按照变更实施计划成功实施变更的数量} / \text{变更总数}) \times 100\%$	
	紧急变更的比例 $\leq 20\%$	月度	$(\text{紧急变更数量} / \text{变更总数}) \times 100\%$	
	每月提交变更统计分析报告	月度	每月统计是否提交	
容量和可用性管理	每月发生网络类一级故障不超过1个	月度	每月统计网络类一级事件数量（排除第三方因素引起故障）	
	每月发生信息系统一级故障不超过1个	月度	每月信息系统类一级事件数量（排除第三方因素引起故障）	

流程	管理的目标	测评周期	测评方法	测评负责人
	每月提交一次数据中心资源使用容量可用性分析报告（即含在月度巡检报告中）	月度	每月是否按时提交报告	
IT 服务报告	服务报告及时率 $\geq 90\%$	月度	（实际提交报告数量/应提交的报告总数） $\times 100\%$	
业务关系管理	每年与客户做一次服务回顾	年度	每年回访是否执行	
	客户满意度调查（1-100）	年度	根据服务提供方质量管理体系测量方法测量	
	客户投诉率 $\leq 5\%$	年度	根据服务提供方质量管理体系测量方法测量	
服务规范维护	每年至少对机房服务规范执行情况审核一次	年度	根据每年收集有效性测量结果时统计	
	每年至少对机房服务规范文件评审一次	年度	根据每年收集有效性测量结果时统计	
	每年至少对进行机房管理评审一次	年度	根据每年收集有效性测量结果时统计	

（2）质量管理指标

全年运维服务事件响应率 100%，运维事件响应及时率 $\geq 95\%$ ，事件发现及时率和事件总体解决率 $\geq 98\%$ 。

从用户申告故障到服务响应，时间要求小于 10 分钟。

驻现场技术人员不能解决，需远人员程现场支持到达现场时，远程人员到达现场时间不超过 2 小时，从用户申告到故障解决持续时长限制在 3 小时内。

要求服务提供方对运维事件级别制定故障解决的时限。故障解决时限是指从用户申告故障，到工程师恢复业务的时间间隔。

①用户满意度指标

运维服务不满意投诉每半年不超过 2 次，全年用户满意度调查 $\geq 85\%$ 。

②可用性指标

（A）机房温度范围 $23\pm 2^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度 40%-60%。

（B）中心供配电系统动力输出连续稳定、无闪断，输出电压保持在 $220\pm 5\text{V}$ ，机房 UPS 不间断电源可用。

（C）中心气体消防系统保持正常可用状态，中心安防系统可用率 $\geq 98\%$ 。

（D）网络系统连续工作无中断，骨干网络可用率 $\geq 98\%$ ；

(E) 服务器、虚拟机、存储及核心平台软件运行正常, 承载业务系统工作连续无故障, 数据完整、安全可用。

(F) 不因供配电等机房环境, 导致业务系统崩溃、中断, 以至发生数据丢失等严重事件。

(G) 托管服务器及存储等设备, 不因动力、网络等因素, 造成业务中断, 发生数据丢失。

(H) 托管业务不因运行环境原因, 造成中断或发生数据丢失。

③规范性

(A) 服务提供方组建专业运维服务团队, 确保团队人员由相关专业工程师组成。

(B) 机房环境干净整洁, 光缆割接、测试等专业工具齐备。设立明确的人员岗位职责, 制定严格的管理制度、详细的操作指南。人员持证上岗, 工作日志准确、详实、清晰完整。

(C) 形成例行的工作报告制度, 即形成周报、月报、系统评估报告、其他不定期报告(如重大事件的请示报告)等制度, 制定应急响应方案等。

(D) 建立形成符合国家、陕西省运维服务标准的服务体系规范。

④安全性

服务提供方建立常态化的风险防范措施、安全保密制度, 经常性开展安全保密教育和培训, 经常性检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性, 制定专项应急预案并定期进行演练。对出入人员、托管设备、计算机终端、移动介质等管理办法切实可行。示范区电子政务网络不因病毒、木马等因素发生大面积瘫痪, 未发生敏感和涉密信息泄露等恶劣事件, 信息安全事件投诉每年不超过2次。

1.2 运维评估与考核

为实现运维总体目标、持续提升运维质量, 由运维服务管理方组织专业力量, 每半年一次对运维服务质量进行全方位考核, 考核综合得分将作为全年运维合同金额支付的重要依据。

(1) 考核内容和依据

评估考核的内容包括运维服务绩效、运维服务能力、被服务对象满意度三个方面。

服务绩效: 服务提供方在保障信息化综合服务平台安全、可靠、规范运行等方面的成效。

服务能力: 服务提供方在人员、资源、技术和过程管理方面的规划, 以及实施能力和服务成效。

满意度: 运维管理方和服务使用方对服务提供方的主观评定。

运维服务评估考核以 GB/T 24405.1—2009(ISO/IEC 20000-1: 2005) 标准为主要参考依据, 结合运维服务合同约定内容进行。评估考核结果分为优秀、合格、不合格三个等次。

(2) 考核组织和管理

运维管理方建立服务评估考核机构, 全面负责评估考核工作, 考核分别在合同签订后的第6个月和11个月进行。服务评估考核机构的职责: 依据有关规定和标准, 制定考核办法; 组织、指导考核工作; 审核有关考核资料及考核等次; 复核有关考核过程中出现的争议。

评估考核机构将实事求是地进行考核, 对考核过程中出现的徇私舞弊、弄虚作假行为, 将进行严肃处理。

(3) 考核计分的标准

服务提供方制定各考核项详细打分项及打分标准。并负责执行。年度综合评分取多次考核的平均值, 每次综合评分总分为100分, 其中服务绩效占50%, 服务能力占30%, 满意度占20%。

①服务绩效计分

服务绩效由运维管理方根据平时考核成绩加权计算得出。计算公式如下:

服务绩效分=（ Σ 平时考核成绩/考核次数）*0.5

平时评估考核每3个月至少进行一次，多于一次的将多次考核分数进行平均。每次总分值100分，考核可用性、安全性、规范性三项分别占30分，及时有效性占10分。

②服务能力计分

逐项检查服务提供方有关规章制度的制定情况及执行记录，进行评价打分。该项总分值100分，取各打分成员的算术平均分乘以30%即为服务能力得分。

③满意度计分

满意度总分值100分，取各打分成员的算术平均分乘以20%即为满意度得分。

（4）考核结果的使用

根据综合评分结果确定考核评价等次，综合分大于等于90分评定为优秀、小于90分且大于等于75分评定为合格，其余评定为不合格。

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

五、其他要求

1. 本次运维服务年度概算为126万元，服务期限一年，分月履约考核，每月按自然周期核算服务内容；

2. 服务起止时间，以双方正式签订合同载明日期为准，合同履行期限一年，期满自动终止服务；

3. 服务到期前30日，中标方须配合完成运维资料、账号密码、故障台账、配置文档完整移交。

六、运维服务清单

1、运维服务清单

序号	产品类型	产品描述	数量	单位	维保方式	服务级别	服务期限（月）
1	前端交通智能设备	对于前端电子警察，卡口抓拍机，各类补光灯，雷视设备，智能终端，红绿灯，信控主机，网络交换路由产品等设备提供维护服务和定期巡检服务	1	项	人工服务	7*24小时服务	12
2	后端设备维护	支队公安网，视频专网等网络中涉及到的所有软硬件产品和网络交换传输产品提供维保服务及定期巡检服务	1	项	人工服务	7*24小时服务	12
3	机房设备维护	人员驻场服务，机房供电系统，空调系统，日常巡检维护	1	项	人工服务	7*24小时服务	12
4	网络维护	对支队办公区域、两个大队、六个中队等所有场所内各种网络进行日常维护监控，提供一体化运维平台，完成机房服务器、网络、数据库、系统平台等关键指	1	项	网络运维服务	7*24小时服务	12

		标的整合与标准化处理,实现智能统一的网络运维监控服务。					
5	现场备品备件保障服务	为保障系统稳定运行,提供备品备件保障服务,包含补光灯,闪光灯,硬盘,内网收发器,卡口摄像机,电子警察,智能终端,信号机主板,雷视一体机,交换机,倒计时线路板等常用设备的备件储备、快速更换、故障替换、应急保障服务,确保设施持续正常运行。	1	批	保障服务	7*24小时服务	12
6	运维耗材及配套施工服务	提供系统运维所需耗材供应及配套施工服务,包含水晶头、网线、电源适配器、扎带、插板、PVC 线管、水泥砂浆垫层、铺装路面地砖、混凝土施工等耗材配送、安装铺设、现场施工、修复维护服务。	1	批	施工服务	7*24小时服务	12

2、提升服务清单

序号	服务名称	数量	单位	服务方式	服务级别	服务期限(月)	服务内容
1	网络安全威胁提升服务	1	项	平台服务	7*24小时服务	12	安全威胁提升内容: 旁路镜像抓取网络流量,对 L4- L7 层协议深度解码,支持 HTTP、DNS、邮件、数据库、SSH、RDP、TLS 加密流量、工控协议;完成会话重组、文件还原,提取五元组、访问行为、应用元数据,可按需存储 PCAP 原始报文,用于事后取证溯源。 IDS 入侵检测:扫描、暴力破解、蠕虫、漏洞利用、DDoS 攻击检测; Web 攻击检测:SQL 注入、XSS、webshell、命令执行等 Web 漏洞攻击识别。 异常行为检测:识别内网横向移动、

						异常外联、大量数据外传等可疑行为；从网络流量还原传输的附件、脚本、可执行文件，做静态检测；部分型号可集成轻量沙箱能力，对可疑样本做基础动态分析。 加密流量检测：基于 JA3 指纹、流量行为模型识别加密隧道、恶意加密通信，无需全部解密报文。
2	运维安全提升服务	2	项	平台服务	7*24 小时服务	12 第三方运维安全提升内容： 集中管理各类资产账号（服务器、交换机、防火墙、数据库），实现账号代填，运维人员不需要知道资产真实密码。 保管设备密码，支持密码定期自动改密、密码随机化，减少人工保管密码泄露风险。 角色权限划分：管理员、运维人员、审计员，不同人员分配不同资产、不同操作权限，最小权限原则。 所有运维人员必须通过堡垒机登录资产，禁止直连服务器 / 网络设备；支持 SSH、RDP、Telnet、VNC、FTP、数据库（MySQL/Oracle）等协议。 按用户- 资产- 账号进行授权：谁、可以访问哪台设备、使用哪个账号、允许什么时间登录。 实时查看运维人员正在操作的屏幕会话，看到输入命令、桌面操作。 命令黑白名单：禁止执行 rm-rf、格式化、删除数据库等高危命令；可以拦截、告警、记录。 记录登录人、登录时间、源 IP、访问资产、执行命令、操作结果，日志防篡改。 外部员工、外包人员通过客户端，互联网上加密访问内部服务器、业务系统、禁止暴露内网业务直接到公网。 本地账号、AD/LDAP 域对接、短信、令牌、双因素认证，校验接入人员身份。

							对跨互联网传输的数据做加密，防止互联网传输过程窃听、篡改。 传输数据加密，支持 AES、国密等加密算法，保证公网传输数据不被窃取篡改。 接入前检查终端安全状态：杀毒软件、系统补丁、是否存在恶意软件，不合规终端禁止接入内网。
3	互联网 域安全 提升服 务	1	项	平台服务	7*24 小时	12	互联网域安全提升内容： 基于 IP 地址、端口、协议、用户、应用制定策略，允许 / 阻断网络访问。例如禁止外网访问内部数据库端口，允许内网访问互联网。 源 NAT：内网多主机共用公网 IP 上网，隐藏内网真实地址； 目的 NAT：把公网访问映射到内网服务器，实现服务器对外发布。 识别微信、视频、下载、游戏等应用，不只是看端口，可限制特定 APP 使用、管控带宽。 病毒过滤：对网络流量做病毒、恶意代码检测。 防恶意 URL，阻断访问钓鱼、恶意网站。 记录访问、攻击、策略命中日志；发生攻击、异常访问时产生告警，可导出日志用于安全审计。 支持按源地址、目的地址、应用、用户做策略，业务系统固定走专线链路；普通上网流量多链路分担；特定应用强制走某条线路。