

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440001-2025-40993**

采购项目编号：**ZZ0250592**

项目名称：省市场监管局信息化系统运维服务（**2025**年）项目

采购人：广东省市场监督管理局

采购代理机构：广东志正招标有限公司

第一章 投标邀请

广东志正招标有限公司受广东省市场监督管理局的委托，采用公开招标方式组织采购省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目
采购计划编号：440001-2025-40993
采购项目编号：ZZ0250592
采购方式：公开招标
预算金额：352,800.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目):
采购包预算金额：352,800.00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	是否允许进口产品
1-1	软件运维服务	省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：本项目委托运行维护服务、运营服务以采购人确认的各系统服务启动报审备案时间为服务起始时间，服务期为12个月。

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

- 1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。 如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2024年年度财务状况报告或投标截止日前6个月内任意1个月的财务报表或基本开户行出具的资信证明。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：填报设备及专业技术能力情况，格式自拟。
- 5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标函相关承诺格式内容。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

3.本项目特定的资格要求:

采购包1（省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目）：

1)供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标函相关承诺要求内容。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；广东志正招标有限公司（<https://www.zztender.com/>）

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广东省市场监督管理局

地址：广州市天河区黄埔大道西363号

联系方式：陈先生020-38835417

2.采购代理机构信息

名称：广东志正招标有限公司

地址：广东省广州市天河区龙怡路117号501、503、504、505、506房

联系方式：020-87554618

3.项目联系方式

项目联系人：叶小姐、吴小姐

电话：020-87554618

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：广东志正招标有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

说明：

- 1、投标人须对所投项目为单位的标的物进行整体投标，任何只对其中一部分内容进行的投标都被视为无效投标。
- 2、本招标文件中，凡标有“★”的地方，投标人要特别加以注意，必须对此作出一一响应。若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将导致其废标或投标无效。

二、项目总体目标

围绕广东省市场监督管理局的信息化系统，进行必要的系统运行维护服务，确保信息系统正常运行，记录系统运行情况，保障信息安全，进而保障相关业务工作顺利开展，提高服务工作的效率。

三、项目背景

本项目涉及4个政务信息化系统需要开展系统运维，包括：省市场监管局产品伤害监测数据分析系统、省市场监管局食品经营监管信息公示系统、广东省食品安全抽检监测数据统计分析系统、省市场监管局广东省计量管理平台。另外需提供IT运维服务管理系统的运营服务。

四、考核评价要求

序号	评价分数范围	评价等级	支付比例
1	90分≤评价分数≤100分	优秀	100%
2	75分≤评价分数<90分	良好	90%
3	60分≤评价分数<75分	中等	70%
4	评价分数<60分	一般	评价分数÷100×100%

采购包1（省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	本项目委托运行维护服务、运营服务以采购人确认的各系统服务启动报审备案时间为服务起始时间，服务期为12个月。
标的提供的地点	广东省市场监督管理局指定的地点。
付款方式	1期：支付比例10%,签订合同，且中标人书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票后10个工作日内启动首期款支付流程，占合同总金额的10%。 2期：支付比例50%,项目实施满7个月后，采购人根据考核情况对中标人的服务质量打分，并根据评价结果确定项目进度款支付金额。中标人书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票后10个工作日内启动进度款支付流程，占合同总金额的50%。 3期：支付比例40%,项目最终验收通过后，采购人根据考核情况对中标人的服务质量打分，并根据评价结果确定项目尾款支付金额。中标人书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票后10个工作日内启动尾款支付流程，占合同总金额的40%。 如项目发生合同融资，采购人需将合同款项支付到合同约定收款账户

验收要求	<p>1期：（1）项目服务期满后，中标人完成运维服务工作后由采购人组织验收。（2）中标人响应并提供验收文档清单。（3）中标人向采购人提供项目进度报告（周报（按需）/月报/半年报/年报）；项目会议纪要（按实际提供）、巡检报告、故障和问题处理记录/报告、运维手册、服务总结报告、小型开发可编译运行的源代码（如有）、技术开发资料（如有）、数据资产清单（如有）、其他合同约定须提供材料、其他双方协商确定的内容，采购人对材料内容进行审核确认。（4）在项目服务期满前30个工作日，中标人收集整理项目验收材料，并在服务期满后提出验收申请，在验收材料通过采购人及采购人聘请的第三方监理审核后，由采购人根据项目规模组织相关专家召开项目验收会，由专家验收组（专家成员不少于3名）审核通过后，方可视为验收通过。（5）验收产生的一切费用由中标人承担。</p>
履约保证金	不收取
其他	<p>一、服务响应要求，1.提供7×24小时的故障受理服务，服务响应可通过现场、远程等方式提供，由此产生的一切费用均由中标人承担。2.对严重故障提供7×24小时的现场支援（政务云上系统按需到场），较严重故障提供5×8小时的现场支援，一般性故障提供远程支援。3.故障服务的响应时间小于1小时。4.收到故障起2小时内启动故障解决流程，普通故障及时解决。5.要求运营服务人员按需提供服务，运营服务人员提供7×24小时紧急电话支持服务。达到电话及现场应急处理100%的用户响应度。</p> <p>二、资产权属，1.本合同不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。2.本合同所涉及的数据所有权归采购人所有。投标人只能用于履行本合同之义务。3.投标人提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权、安全等保三级等方面的有关规定和要求。4.投标人保证向采购人提供的服务成果是其独立实施完成，不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因投标人提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究采购人责任的，投标人应负责解决并赔偿因此给采购人造成的全部损失。5.本合同所涉及的数据所有权归采购人所有。数据资产的管理应遵循财政部《关于加强数据资产管理的指导意见》（财资（2023）141号）及其他相关法律、法规、政策要求。</p> <p>三、保密要求，1.投标人应签订保密协议，对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的采购人商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。2.投标人不得以竞争为目的或出于私利或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用采购人商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露采购人的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露采购人的商业秘密和党政机关保密信息。投标人在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给项目以外的其他方或投标人内部与该项目无关的任何人员。3.投标人对于工作期间知悉采购人的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员</p>

	<p>；不得翻阅与工作无关的文件和资料。 4.严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。</p> <p>四、监理要求，中标人在项目开展过程中接受采购人指定的咨询监理机构的监理。</p> <p>五、人员要求，投标人应针对项目需求投入相应的技术保障人员（非驻场），需满足以下要求： 项目经理（1人）：具备信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格），具备系统规划与管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格）具备参与信息化项目相关经验； 信息安全二线运维技术人员（1人）：具备信息安全工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），具备网络工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），具备参与信息化项目相关经验证明； 网络二线运维技术人员（1人）：具备网络工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），具备参与信息化项目相关经验证明； 数据库二线运维技术人员（1人）：具备数据库系统工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），具备参与信息化项目相关经验证明。</p>
--	---

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	软件运维服务	省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目	项	1.00	352,800.00	352,800.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>一、服务内容</p> <p>1.1.省市场监管局产品伤害监测数据分析系统运维服务</p> <p>1.1.1.系统运行支撑软件运维服务</p> <p>每笔运维单处理完成后，运维工程师记录运维记录，运维组长定期编制系统运行支撑软件运维月报、年报，并提交给采购人审批。</p> <p>（一）数据库维护</p> <p>1.存储空间准备</p> <p>由于原数据库一直在线运行，有两台服务器作为热备份运行，因此建议在备用数据库服务器上安装新数据库软件，检查服务器足够空闲磁盘空间。</p> <p>数据库数据文件保存在磁盘阵列上，因此要求磁盘阵列空闲存储空间不少于在用数据库的数据空间。</p> <p>2.数据库维护</p> <p>（1）在备份服务器上先安装好原数据库，建立新的数据库实例，原系统数据库的数据设备文件存放在磁盘阵列上相应目录下。</p> <p>（2）参照旧数据库中设备文件大小及数量，依次在新版本数据库实例上建立相应大小及数量的设备文件，设备文件保存在磁盘阵列上相应目录下。</p> <p>（3）在新数据库实例上建立相应的应用数据库，保证名称及数据库ID与旧数据库的一致。</p>

(4) 新建并修改新数据库中的应用系统使用的登录名及ID，应与旧数据库的登录ID一致。

(5) 为保证原有数据库无损失地迁移到新版本数据库上，在旧版本数据库上将应用数据库备份出来。

(6) 将备份出来的数据库备份文件复制到新数据库服务器上，把数据库导入新数据库。

(7) 数据库导入进新数据库后，检查各数据库的DBO属性与旧数据库一致，并对每个应用数据库做数据库名检查，确保数据库无任何出错。

(8) 启动应用系统软件，检查业务系统运行是否正常，如发现问题应及时排除。

(9) 数据库运转正常后，应立即对所有应用数据库做全备份并把备份文件妥善保管。

(10) 只有当备份服务器新版本数据库运行完全正常后，才能对主服务器的数据库版本进行维护，修改注册表相应信息，不对数据库再执行导入操作，同时修改群集资源参数，使得群集能正确控制数据库的启动及停止。

(11) 对数据库配置文件相应参数进行调整，保障数据库运行正常。

(二) 中间件维护

1.中间件维护策略

(1) 在服务器上单独安装新版本的应用服务器软件。

(2) 在服务器上单独安装新版本的JDK的安装包。

(3) 修改应用程序启动文件的相关变量路径。

(4) 通过检查应用程序在新中间件服务器及JDK下运行的情况，如出现问题可及时通过修改启动文件变量，回退到旧的运行环境下，确保系统能稳定运行。

2.中间件维护步骤

(1) 从官方网站下载中级版本。

(2) 安装最新中间件版本。

(3) 验证JDK安装。

3.中间件维护注意事项

(1) 注册新应用服务器。

(2) 下载用户许可证文件。

(3) 安装新版本中间件。

(4) 对业务系统应用做相应修改。

(三) 系统支撑软件监控

监控各运行点数据库系统、应用服务器的运行情况，处理异常情况和问题，如数据库运行缓慢。

1.1.2.系统功能运维服务

(一) 数据预处理系统运行维护

对数据预处理系统进行运行维护，保障数据的导入、转码和存储的完整性、准确性；保障根据产品名称类别匹配库中已有的产品名称进行标准化和类别的有效匹配，并将匹配库中没有的产品名称进行标准名称和类别的手动匹配；保障根据用户设定的数据清洗参数和规则完成数据的清洗准确性；并保障根据用户设定的数据筛选参数与规则筛选出需要供产品伤害调查员进行调查的产品伤害数据。

(二) 产品伤害调查系统运行维护

对系统进行运行维护，保障调查员将调查所取得的信息，图片，视频等文件录入到调查表中。

（三）产品伤害数据管理与分析系统运行维护

对系统进行运行维护，保障产品伤害数据可视化分析、对比评估分析和伤害预警分析的准确性。

（四）医院哨点管理系统运行维护

对系统进行运行维护，保障医院哨点的分布信息，通过接入粤政图上实现广东省内产品伤害监测的布点状况并实现简单的空间数据查询。并保障督导调研和培训等信息准确录入系统。

（五）产品管理系统运行维护

对系统进行运行维护，保障产品伤害的产品结构树的准确性、完整性、可用性、可维护性、效率以及对特定产品所有相关信息的查询统计准确性和完整性。

（六）工作进程与管理系统运行维护

对系统进行运行维护，保障用户角色的权限设置，及角色在产品伤害监测工作流程中主要任务的管理和工作信息及文件的记录存储，并能够形成工作报表。

（七）产品伤害报送微信小程序运行维护

对系统进行运行维护，保障系统按标准化的规范接口直接接入广东省“数字政府”工作平台—粤省事，并实现产品伤害采集小程序主要实现消费者产品伤害信息的主动报送功能。

（八）系统对接运行维护

对系统对接接口运行维护，保障与省市场监管局智慧决策中心、粤省事、省统一身份认证平台、政务短信平台及粤政图进行对接的正常运行。

1.1.3.系统其他运维服务

成立系统其他运维小组，系统其他运维小组由运维组长、运维工程师组成。运维组长负责系统其他运维单任务的分配、跟进以及统计。运维工程师负责处置运维组长分配的运维任务。

每笔运维单处理完成后，运维工程师记录运维记录，运维组长定期编制系统其他运维月报、年报，并提交给采购人审批。

（一）性能优化

针对日益庞大的用户量，系统的性能要求也越来越高，系统的功能模块应相应地进行性能调优，从而满足要求。

（二）故障恢复

1、故障恢复服务主要包括：

（1）根据用户申报，中标人对产品伤害监测数据分析系统进行故障检测并出具检测报告，提出维修建议。

（2）系统运行硬件（如服务器、磁盘阵列、磁带备份设备部件）和网络平台发生故障，由本项目中标人配合第三方做好数据备份、故障修复，并负责恢复产品伤害监测数据分析系统的正常运行。涉及上述硬件设备的维修、更换费用不包含在本项目经费预算内。

（3）业务系统和支持软件（操作系统、数据库管理系统、中间件软件和数据备份管理软件）发生故障，由本项目中标人负责处理并恢复信息的正常运行。

2、故障检测

检测相关的服务器系统、数据库系统、存储系统及系统应当正确配置，主要包括：

- （1）确保应用服务器系统正常运行。
- （2）检查数据库服务器系统是否正常。
- （3）存储系统检查。

3、数据备份

当发生服务器、磁盘阵列、磁带备份系统设备故障时或网络平台发生故障时，应第一时间确保所有涉及的相关数据被安全地备份好，对于产品伤害监测数据分析系统，需要备份的数据包括如下：

- （1）应用服务器
- （2）数据库服务器
- （3）磁盘阵列系统
- （4）磁带备份系统

（三）代码安全整改

根据省市场监督管理局要求，对系统代码审计中发现的安全漏洞及时进行整改。

1.1.4.运维服务要求

- （1）服务时限：一年
- （2）服务方式：热线电话服务、远程服务等
- （3）服务响应：提供7×24小时热线电话服务，出现故障时，快速受理服务请求，业务系统根据不同的故障等级在不同时间内进行响应，出现故障时快速响应，根据系统等级和故障等级划分标准进行响应，对于远程或电话无法解决的问题，安排技术人员现场处理，重大故障提供故障分析报告。

对用户维护请求，客服人员应在30分钟内予以应答；如2小时内无法解决，中标人应当派技术人员（具备相应技术能力）至故障现场，提供直接的技术支持，直至故障解决为止；如为设备硬件问题，则根据实际情况并参照“设备维护服务级别”予以解决。

A级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。

B级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。

对用户维护请求，在2小时内予以应答；如4小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

C级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但市场准入信息系统能继续运行且性能不受影响。

对用户维护请求，在4小时内予以应答；如8小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

D级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

对用户维护请求，在8小时内予以应答；如12小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

1.2.省市场监管局食品经营监管信息公示系统运维服务

1.2.1.例行巡检

要求对系统提供定期巡检服务。制定例行巡检方案，针对性能容量、可用性、可连续性、可管理性等方面设定巡检项目，合理安排巡检计划。争取在造成业务故障前，通过检查分析，提前发现软件系统的故障异常、软件告警、潜在问题、安全隐患等问题，并及时作出适当的处置，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低业务故障风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。

包括但不限于定期对应用程序、中间件、数据库、操作系统等方面进行例行巡检。同时利用

已有监控系统，按照标准规范要求要求进行监控操作，密切注意软件系统情况。检查过程中同步记录运行数据，如若发现任何异常情况应及时进行登记，及时通知相关人员进行处理并跟进处理情况，定期形成巡检报告。

具体巡检内容如下（每周不少于一次）：

日常检查：提供系统的日常检查服务。

- （1）数据库运行状态；
- （2）中间件运行状态；
- （3）主要进程运行状态；
- （4）应用服务运行情况；
- （5）中间件通信网络连接情况；
- （6）中间件日志是否有报错信息。

性能检查：提供系统的性能检查服务。

- （1）业务CPU使用峰值情况；
- （2）业务内存使用峰值情况；
- （3）业务会话连接数情况。

常规检查：提供系统的常规检查服务。

- （1）备份配置文件；
- （2）备份重要运行日志；
- （3）清除过期日志；
- （4）交易连接正常性测试。

1.2.2.日常维护

要求对系统提供日常维护服务。制定日常维护方案，针对系统进程、系统接口、系统权限、系统资源、业务保障等方面设定维护项。在软件系统的正常运行过程中，周期性开展常规维护保养工作，消除故障异常、软件告警、存在问题、安全隐患等问题，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低数据缺失风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。

维护对象包括但不限于应用程序、中间件、数据库、操作系统等。同时按照标准规范对软件系统进行管理，定期形成系统运行简报。具体维护内容如下：

提供业务维护服务。利用管理员账号登录系统查看系统操作日志，监控是否有非法的数据删除、异常登入、登出操作等信息。定期查看系统日志，操作日志，判断是否有运行错误信息，定期备份日志等操作。

提供访问管理服务。运维服务人员依据流程分配软件系统的账号和权限，保证“一人一账号”，权限以最小原则分配，并对登录日志和权限进行定期审查。根据接入管理的标准规范，设置密码复杂度和登录次数限制等规则，如：密码必须为数字、字母和字符组合；密码需定期更新，近期2次密码互斥。

提供软件版本维护服务。进行软件版本的维护服务前，需制定维护方案和回退方案，方案通过审核后方可进行维护操作。完成软件版本的维护服务后应出具相应的版本维护文档。

提供日志管理服务。具体内容包括对软件系统的日志采集、展现和检查分析。日志展现围绕资源的整个生命周期，体现资源的具体操作、操作时间、操作人、操作结果等信息。通过对系统日志进行巡查、抽查和定向检查，提早发现执行路径异常、参数和性能异常。

提供统计报表服务。具体内容包括：统计平台中所包含的物理机、虚拟机、存储、网络等资源信息；统计各类资源的用户使用量、每类资源的使用情况，如基础云平台、业务系统的CPU、

内存、存储、IP的资源总量及占用量。按照天、周、月、季度的频率周期性生成报表。

数据库维护服务。针对数据库的可用性、完整性的检查维护；安装部署合理性，日志维护等。

中间件维护服务。全面维护中间件运行状况、性能分析以及与用户方管理人员的技术交流，对采集的数据、中间件日志文件以及操作系统日志文件进行定期分析与检查。

操作系统维护服务。更操作系统的系统补丁，清理冗余日志，不定期测试系统性能等。

1.2.3.响应支持

要求对系统提供响应支持服务。提供统一的服务热线电话，针对日常咨询、故障问题、专项任务、数据统计、服务投诉等服务请求进行统一登记，服务热线根据事件的性质、类别、等级进行判断，分派相关人员进行处理，并对事件处理全流程进行跟踪监督，确保服务请求得到及时地响应与处理。在服务热线电话发生故障情况下，提供便捷的备用联系渠道。

1.2.4.故障处理

要求对系统提供故障处理服务。当发生故障时，按照故障定级和处理流程，及时响应，快速抢通故障点，尽早恢复业务，将故障对业务所造成的负面影响降到最低。在处理完毕后清理现场，提供故障处理简报。具体故障处理如下：

（1）应用软件出现无法启动软件可执行文件时，服务人员提前做好各类需维护软件安装程序，将应用软件数据文件备份后，重新安装；

（2）应用软件打开过程中或运行中异常错误关闭，服务人员准备好安装程序，操作系统优化和修补软件，查杀病毒软件，判断出错原因，备份数据，采取相关修复措施；

（3）操作系统出现系统异常或系统资源占用严重，应准备好系统检查程序及修补程序，以及查杀病毒软件，告知使用者错误原因可能类型，提出解决方案，经使用者认可后采取相应措施；

（4）操作系统若为B/S结构系统，浏览器异常或无法下载控件，应准备流氓软件清理程序、修复浏览器软件、查杀病毒软件，检查浏览器选项设置，分析原因进行修复；

（5）网络或服务器出现网络流量异常或服务器登录异常（B/S结构系统），判断服务器是否异常，否则准备杀毒软件，检查网络流量，流量异常小则报修网络服务商，流量异常大则查杀病毒。

1.2.5.系统迭代服务

1、业务系统优化

要求对系统提供优化服务，针对系统增多、用户数据持续增加、系统运行缓慢等问题，提供系统性能测试，对系统性能、参数等进行相应调整和优化服务。

2、业务系统故障修复

针对应用系统的代码功能缺陷，或广东省市场监督管理局由于故障、迁移、安全等要求提出的维护需求，提供系统故障修复服务。

1.2.6.软件系统技术专家服务

提供针对系统的技术专家支持服务，包括但不限于：应用程序、中间件、数据库、操作系统等组件，提供专项咨询服务、专项深度检查、软件功能调整、软件缺陷修正及系统优化服务，以及紧急现场技术支持、技术疑难问题分析和处理、重大变更支撑、专业技术咨询服务等。

1.2.7.运维服务要求

（1）服务时限：一年

（2）服务方式：热线电话服务、远程服务等

（3）服务响应：提供7×24小时热线电话服务，出现故障时，快速受理服务请求，业务系统

根据不同的故障等级在不同时间内进行响应，出现故障时快速响应，根据系统等级和故障等级划分标准进行响应，对于远程或电话无法解决的问题，安排技术人员现场处理，重大故障提供故障分析报告。

对用户维护请求，客服人员应在**30**分钟内予以应答；如**2**小时内无法解决，中标人应当派技术人员（具备相应技术能力）至故障现场，提供直接的技术支持，直至故障解决为止；如为设备硬件问题，则根据实际情况并参照“设备维护服务级别”予以解决。

A级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。

B级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。

对用户维护请求，在**2**小时内予以应答；如**4**小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

C级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但市场准入信息系统能继续运行且性能不受影响。

对用户维护请求，在**4**小时内予以应答；如**8**小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

D级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

对用户维护请求，在**8**小时内予以应答；如**12**小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

1.3.广东省食品安全抽检监测数据统计分析系统运维服务

1.3.1.例行巡检

要求对系统提供定期巡检服务。制定例行巡检方案，针对性能容量、可用性、可连续性、可管理性等方面设定巡检项目，合理安排巡检计划。争取在造成业务故障前，通过检查分析，提前发现软件系统的故障异常、软件告警、潜在问题、安全隐患等问题，并及时作出适当的处置，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低业务故障风险与负面影响，确保软件系统能够**7×24**小时正常运行。

包括但不限于定期对应用程序、中间件、数据库、操作系统等方面进行例行巡检。同时利用已有监控系统，按照标准规范要求实时监控操作，密切注意软件系统情况。检查过程中同步记录运行数据，如若发现任何异常情况应及时进行登记，及时通知相关人员进行处理并跟进处理情况，定期形成巡检报告。

具体巡检内容如下（每周不少于一次）：

日常检查：提供系统的日常检查服务。

- （1）数据库运行状态；
- （2）中间件运行状态；
- （3）主要进程运行状态；
- （4）应用服务运行情况；
- （5）中间件通信网络连接情况；
- （6）中间件日志是否有报错信息。

性能检查：提供系统的性能检查服务。

- （1）业务CPU使用峰值情况；
- （2）业务内存使用峰值情况；

(3) 业务会话连接数情况。

常规检查：提供系统的常规检查服务。

(1) 备份配置文件；

(2) 备份重要运行日志；

(3) 清除过期日志；

(4) 交易连接正常性测试。

1.3.2.日常维护

1.要求对系统提供日常维护服务。

制定日常维护方案，针对系统进程、系统接口、系统权限、系统资源、业务保障等方面设定维护项。在软件系统的正常运行过程中，周期性开展常规维护保养工作，消除故障异常、软件告警、存在问题、安全隐患等问题，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低数据缺失风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。

维护对象包括但不限于应用程序、中间件、数据库、操作系统等。同时按照标准规范对软件系统进行管理，定期形成系统运行简报。具体维护内容如下：

2.提供业务维护服务

利用管理员账号登录系统查看系统操作日志，监控是否有非法的数据删除、异常登入、登出操作等信息。定期查看系统日志，操作日志，判断是否有运行错误信息，定期备份日志等操作。

3.提供访问管理服务

运维服务人员依据流程分配软件系统的账号和权限，保证“一人一账号”，权限以最小原则分配，并对登录日志和权限进行定期审查。根据接入管理的标准规范，设置密码复杂度和登录次数限制等规则，如：密码必须为数字、字母和字符组合；密码需定期更新，近期2次密码互斥。

4.提供软件版本维护服务

进行软件版本的维护服务前，需制定维护方案和回退方案，方案通过审核后方可进行维护操作。完成软件版本的维护服务后应出具相应的版本维护文档。

5.提供日志管理服务

具体内容包括对软件系统的日志采集、展现和检查分析。日志展现围绕资源的整个生命周期，体现资源的具体操作、操作时间、操作人、操作结果等信息。通过对系统日志进行巡查、抽查和定向检查，提早发现执行路径异常、参数和性能异常。

6.提供统计报表服务

具体内容包括：统计平台中所包含的物理机、虚拟机、存储、网络等资源信息；统计各类资源的用户使用量、每类资源的使用情况，如基础云平台、业务系统的CPU、内存、存储、IP的资源总量及占用量。

7.数据库维护服务

针对数据库的可用性、完整性的检查维护；安装部署合理性，日志维护等。

8.中间件维护服务

全面维护中间件运行状况、性能分析以及与用户方管理人员的技术交流，对采集的数据、中间件日志文件以及操作系统日志文件进行定期分析与检查。

9.操作系统维护服务

更新操作系统的系统补丁，清理冗余日志，不定期测试系统性能等。

1.3.3.响应支持

1

要求对系统提供响应支持服务。提供统一的服务热线电话，针对日常咨询、故障问题、专项任务、数据统计、服务投诉等服务请求进行统一登记，服务热线根据事件的性质、类别、等级进行判断，分派相关人员进行处理，并对事件处理全流程进行跟踪监督，确保服务请求得到及时地响应与处理。在服务热线电话发生故障情况下，提供便捷的备用联系渠道。

1.3.4.故障处理

要求对系统提供故障处理服务。当发生故障时，按照故障定级和处理流程，及时响应，快速抢通故障点，尽早恢复业务，将故障对业务所造成的负面影响降到最低。在处理完毕后清理现场，提供故障处理简报。具体故障处理如下：

（1）应用软件出现无法启动软件可执行文件时，服务人员提前做好各类需维护软件安装程序，将应用软件数据文件备份后，重新安装；

（2）应用软件打开过程中或运行中异常错误关闭，服务人员准备好安装程序，操作系统优化和修补软件，查杀病毒软件，判断出错原因，备份数据，采取相关修复措施；

（3）操作系统出现系统异常或系统资源占用严重，应准备好系统检查程序及修补程序，以及查杀病毒软件，告知使用者错误原因可能类型，提出解决方案，经使用者认可后采取相应措施；

（4）操作系统若为B/S结构系统，浏览器异常或无法下载控件，应准备流氓软件清理程序、修复浏览器软件、查杀病毒软件，检查浏览器选项设置，分析原因进行修复；

（5）网络或服务器出现网络流量异常或服务器登录异常（B/S结构系统），判断服务器是否异常，否则准备杀毒软件，检查网络流量，流量异常小则报修网络服务商，流量异常大则查杀病毒。

1.3.5.系统迭代服务

1、业务系统优化

要求对系统提供优化服务，针对系统增多、用户数据持续增加、系统运行缓慢等问题，提供系统性能测试，对系统性能、参数等进行相应调整和优化服务。

2、业务系统故障修复

要求对系统提供故障修复服务，针对应用系统的代码功能缺陷，或广东省市场监督管理局由于故障、迁移、安全等要求提出的维护需求，提供系统改造服务。

1.3.6.软件系统技术专家服务

提供针对系统的技术专家支持服务，包括但不限于：应用程序、中间件、数据库、操作系统等组件，提供专项咨询服务、专项深度检查、软件功能调整、软件缺陷修正及系统优化服务，以及紧急现场技术支持、技术疑难问题分析和处理、重大变更支撑、专业技术咨询服务等。

1.3.7.运维服务方式

（1）服务时限：一年

（2）服务方式：热线电话服务、远程服务等

（3）服务响应：提供7×24小时热线电话服务，出现故障时，快速受理服务请求，业务系统根据不同的故障等级在不同时间内进行响应，出现故障时快速响应，根据系统等级和故障等级划分标准进行响应，对于远程或电话无法解决的问题，安排技术人员现场处理，重大故障提供故障分析报告。

对用户维护请求，客服人员应在30分钟内予以应答；如2小时内无法解决，中标人应当派技术人员（具备相应技术能力）至故障现场，提供直接的技术支持，直至故障解决为止；如为设备硬件问题，则根据实际情况并参照“设备维护服务级别”予以解决。

A级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。

B级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。

对用户维护请求，在**2**小时内予以应答；如**4**小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

C级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但市场准入信息系统能继续运行且性能不受影响。

对用户维护请求，在**4**小时内予以应答；如**8**小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

D级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

对用户维护请求，在**8**小时内予以应答；如**12**小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

1.4.省市场监管局广东省计量管理平台运维服务

1.4.1.例行巡检

要求对系统提供定期巡检服务。制定例行巡检方案，针对性能容量、可用性、可连续性、可管理性等方面设定巡检项目，合理安排巡检计划。争取在造成业务故障前，通过检查分析，提前发现软件系统的故障异常、软件告警、潜在问题、安全隐患等问题，并及时作出适当的处置，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低业务故障风险与负面影响，确保软件系统能够**7×24**小时正常运行。

包括但不限于定期对应用程序、中间件、数据库、操作系统等方面进行例行巡检。同时利用已有监控系统，按照标准规范要求要求进行监控操作，密切注意软件系统情况。检查过程中同步记录运行数据，如若发现任何异常情况应及时进行登记，及时通知相关人员进行处理并跟进处理情况，定期形成巡检报告。

具体巡检内容如下（每周不少于一次）：

日常检查：提供系统的日常检查服务。

- （1）数据库运行状态；
- （2）中间件运行状态；
- （3）主要进程运行状态；
- （4）应用服务运行情况；
- （5）中间件通信网络连接情况；
- （6）中间件日志是否有报错信息。

性能检查：提供系统的性能检查服务。

- （1）业务CPU使用峰值情况；
- （2）业务内存使用峰值情况；
- （3）业务会话连接数情况。

常规检查：提供系统的常规检查服务。

- （1）备份配置文件；
- （2）备份重要运行日志；
- （3）清除过期日志；
- （4）交易连接正常性测试。

1.4.2.日常维护

要求对系统提供日常维护服务。制定日常维护方案，针对系统进程、系统接口、系统权限、系统资源、业务保障等方面设定维护项。在软件系统的正常运行过程中，周期性开展常规维护保养工作，消除故障异常、软件告警、存在问题、安全隐患等问题，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低数据缺失风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。

维护对象包括但不限于应用程序、中间件、数据库、操作系统等。同时按照标准规范对软件系统进行管理，定期形成系统运行简报。具体维护内容如下：

提供业务维护服务。利用管理员账号登录系统查看系统操作日志，监控是否有非法的数据删除、异常登入、登出操作等信息。定期查看系统日志，操作日志，判断是否有运行错误信息，定期备份日志等操作。

提供访问管理服务。运维服务人员依据流程分配软件系统的账号和权限，保证“一人一账号”，权限以最小原则分配，并对登录日志和权限进行定期审查。根据接入管理的标准规范，设置密码复杂度和登录次数限制等规则，如：密码必须为数字、字母和字符组合；密码需定期更新，近期2次密码互斥。

提供软件版本维护服务。进行软件版本的维护服务前，需制定维护方案和回退方案，方案通过审核后方可进行维护操作。完成软件版本的维护服务后应出具相应的版本维护文档。

提供日志管理服务。具体内容包括对软件系统的日志采集、展现和检查分析。日志展现围绕资源的整个生命周期，体现资源的具体操作、操作时间、操作人、操作结果等信息。通过对系统日志进行巡查、抽查和定向检查，及时发现执行路径异常、参数和性能异常。

提供统计报表服务。具体内容包括：统计平台中所包含的物理机、虚拟机、存储、网络等资源信息；统计各类资源的用户使用量、每类资源的使用情况，如基础云平台、业务系统的CPU、内存、存储、IP的资源总量及占用量。按照天、周、月、季度的频率周期性生成报表。

数据库维护服务。针对数据库的可用性、完整性的检查维护；安装部署合理性，日志维护等。

中间件维护服务。全面维护中间件运行状况、性能分析以及与用户方管理人员的技术交流，对采集的数据、中间件日志文件以及操作系统日志文件进行定期分析与检查。

操作系统维护服务。更操作系统的系统补丁，清理冗余日志，不定期测试系统性能等。

1.4.3.响应支持

要求对系统提供响应支持服务。提供统一的服务热线电话，针对日常咨询、故障问题、专项任务、数据统计、服务投诉等服务请求进行统一登记，服务热线根据事件的性质、类别、等级进行判断，分派相关人员进行处理，并对事件处理全流程进行跟踪监督，确保服务请求得到及时地响应与处理。在服务热线电话发生故障情况下，提供便捷的备用联系渠道。

1.4.4.故障处理

要求对系统提供故障处理服务。当发生故障时，按照故障定级和处理流程，及时响应，快速抢通故障点，尽早恢复业务，将故障对业务所造成的负面影响降到最低。在处理完毕后清理现场，提供故障处理简报。具体故障处理如下：

（1）应用软件出现无法启动软件可执行文件时，服务人员提前准备好各类需维护软件安装程序，将应用软件数据文件备份后，重新安装；

（2）应用软件打开过程中或运行中异常错误关闭，服务人员准备好安装程序，操作系统优化和修补软件，查杀病毒软件，判断出错原因，备份数据，采取相关修复措施；

（3）操作系统出现系统异常或系统资源占用严重，应准备好系统检查程序及修补程序，以及

查杀病毒软件，告知使用者错误原因可能类型，提出解决方案，经使用者认可后采取相应措施；

（4）操作系统若为B/S结构系统，浏览器异常或无法下载控件，应准备流氓软件清理程序、修复浏览器软件、查杀病毒软件，检查浏览器选项设置，分析原因进行修复；

（5）网络或服务器出现网络流量异常或服务器登录异常（B/S结构系统），判断服务器是否异常，否则准备杀毒软件，检查网络流量，流量异常小则报修网络服务商，流量异常大则查杀病毒。

1.4.5.系统迭代服务

1、业务系统优化

要求对系统提供优化服务，针对系统增多、用户数据持续增加、系统运行缓慢等问题，提供系统性能测试，对系统性能、参数等进行相应调整和优化服务。

2、业务系统改造

要求对系统提供维护服务，针对应用系统的代码功能缺陷，或广东省市场监督管理局由于故障、迁移、安全等要求提出的维护需求，提供系统改造服务。

1.4.6.软件系统技术专家服务

提供针对系统的技术专家支持服务，包括但不限于：应用程序、中间件、数据库、操作系统等组件，提供专项咨询服务、专项深度检查、软件功能调整、软件缺陷修正及系统优化服务，以及紧急现场技术支持、技术疑难问题分析和处理、重大变更支撑、专业技术咨询服务等。

1.4.7.运维服务要求

（1）服务时限：一年

（2）服务方式：热线电话服务、远程服务等

（3）服务响应：提供7×24小时热线电话服务，出现故障时，快速受理服务请求，业务系统根据不同的故障等级在不同时间内进行响应，出现故障时快速响应，根据系统等级和故障等级划分标准进行响应，对于远程或电话无法解决的问题，安排技术人员现场处理，重大故障提供故障分析报告。

对用户维护请求，客服人员应在30分钟内予以应答；如2小时内无法解决，中标人应当派技术人员（具备相应技术能力）至故障现场，提供直接的技术支持，直至故障解决为止；如为设备硬件问题，则根据实际情况并参照“设备维护服务级别”予以解决。

A级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。

B级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。

对用户维护请求，在2小时内予以应答；如4小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

C级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但市场准入信息系统能继续运行且性能不受影响。

对用户维护请求，在4小时内予以应答；如8小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

D级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

对用户维护请求，在8小时内予以应答；如12小时内无法解决，中标人应向采购人提供未解决原因报备，并给出解决时限。

1.5.IT运维服务管理系统运营服务

1.5.1.业务需求管理

IT运维服务管理系统是连接全省19个地级市市场监督管理局平台，为市市场监管局企业登记业务系统、企业信用公示系统、年报系统、双随机抽检系统等多个系统提供有力的运维服务支撑。会根据机关各处室、派出机构、直属单位、各地市局以及各系统运维商的合理化要求进行功能完善或新增功能。本项目运营服务期内，服务提供方需协助我局做好功能完善及新增功能需求的业务调研工作，并需提出合理化的意见及建议。

1.5.2.业务数据分派

IT运维服务管理系统是连接全省19个地级市市场监督管理局平台，为市市场监管局企业登记业务系统、企业信用公示系统、年报系统、双随机抽检系统等多个系统提供有力的运维服务支撑。会根据机关各处室、派出机构、直属单位、各地市局提出的运维单进行分派给相关的运营商。

1.5.3.流程数据处理

1) 异常流程处理。如用户在日常使用系统中的流程操作失误，误送、漏送等；如急件、特殊件需要跨环节特殊处理；如归档件需要重新激活办理等等。都需要进行流程异常处理，提供后台紧急调度干预，甚至需要进行数据处理。

2) 流程数据修正。根据用户要求，对流程相关的数据进行非常规性修正。如修改意见、修改意见签署时间、修改流程跟踪记录等等。

1.5.4.服务交付物

本项服务交付物包括：

- (1) 运营服务需求调研表、需求评估报告；
- (2) 运营服务清单；
- (3) 问题解答与技术支持台账；
- (4) 服务总结报告。

1.5.5.服务质量评价指标

序号	考核指标	考核标准	扣分值	备注
1	日常巡检指标	工作日内需检查监控系统运行情况，非工作日应做好应急响应，并配合用户指派的工作任务。未按合同要求的，扣0.5分/次。 各系统检查频度未按合同要求的，扣0.5分/次。 各系统接口检查频度未按合同要求的，扣0.5分/次。		
2	应急服务	驻场运维负责人（及其B角）应24小时待机，发现关机或在15分钟内未回复电话的，每2次扣1分。（非人为因素除外）		
3	故障响应	省局信息系统发生故障，工作日内若需现场服务的需在15分钟之内到达现场，非工作时间，若需要现场服务的需在1小时之内到达现场（不可抗力因素除外），每延迟15分钟扣0.5分。		
4	故障解决效率	A级故障每延迟30分钟，扣除5分/次。 B级故障每延迟30分钟，扣除3分/次。		

			C级故障每延迟30分钟，扣除2分/次。		
			D级故障每延迟24小时，扣除1分/次。		
5		成品租赁软件	租赁软件未能按规定时间内到货的，扣1分/次。		
			未能在双方协商时间内完成租赁软件安装调试工作的，每延迟2天扣1分。		
6		服务保障	1. 未能及时填写运维单完成情况的，或运维单严重超期的，或运维完成情况不满足用户要求的，扣1分/次。		
			2. 每个业务子系统必须指定对应的工作人员，如在用户咨询讨论时未能及时就软件开发及维护方面给予专业解答的，扣1分/次。		
			3. 无法根据用户需求，完善现有系统，以满足相关工作的，扣3分/次。		
			4. 每月的运维服务单完成率需高于90%（含）以上。每低于1个百分点扣1分。		
7	服务完整性	故障预防	故障在事后被确认为可预防的，运维人员未进行预防操作或未及时处理安全漏洞且造成严重负面影响的，扣3分/次。		
8		操作失误	由于运维人员操作失误导致故障，系统无法正常运行，影响运维服务的，扣5分/次。		
9		文档完整性	需提交的各类文档，存在缺失或不完整或数据有误的，在规定时间内未补充完整或修正的，扣0.5分/处。		
10		响应时效性	未能按规定时间提交文档的，扣0.5分/次。		
11		整改效率	文档重复出现相同错误的，扣0.5分/处。		
12	信息安全保密工作		未经用户允许擅自泄露、拷贝、传播系统的设计文档、代码、配置及使用统计分析等多种方式导致信息数据泄露的，扣100分。		
13	人员管理		运维人员未遵守用户各项管理制度的，或被用户投诉的，根据问题的严重程度和影响的大小，扣1-3分/次。		
14		扣分项	1. 驻场人员发布违反法律法规，或黄赌毒等内容，则扣30分/次。		
			2. 工作时间内，驻场人员有兼任非用户单位要求的工作任务，则扣10分/次。		
			3. 驻场人员上班时间玩游戏、听音乐、看电影的，扣2分/次。		
			4. 项目服务被用户投诉的，扣3分/次。		
	其他		1. 提出合理化建议对工作效果有明显提升的，加5-		

				10分。		
	15		加分项	2. 支撑紧急临时任务的，加分3-5分/次。		
				3. 运维服务表现突出，获得用户书面表扬的，加5分。		
	<div>考核单位：（盖章）</div> <div>考核得分：</div> <div>考 核 人：</div> <div>考核时间：</div>					
	<div>1.评分标准</div> <div>（1）本考核满分为100分。</div> <div>（2）本考核的所有考核项扣分值不设封顶。</div> <div>（3）考核得分=100分-扣分总值+加分值。</div> <div>2.月度考核指标涉及时间的规定：</div> <div>日产出物：当天提交。</div> <div>周产出物：次周首天提交。</div> <div>月产出物：次月第一周内提交。</div> <div>季度产出物：次季度第一周内提交。</div> <div>年产出物：项目验收前一个月提交。</div> <div>3.其它说明：</div> <div>（1）运维人员加班后调休、生病请假等经用户方事先同意的，或其它不可控原因导致无法按时进行日常巡检和交付产出物的，不在考核扣分之一列。</div> <div>（2）被考核人已经识别出风险和隐患，并提出改进建议，但考核人未采用而导致故障的，不在扣分之一列。</div> <div>（3）未经用户允许擅自泄露、拷贝、传播系统的设计文档、代码、配置及使用统计分析等多种方式导致信息数据泄露的，按照相关法律法规，追究相关人员责任并终止项目合同。</div> <div>4.结算方法：</div> <div>（1）考核综合得分=科信处平均考核得分*30%*+各业务处室平均考核得分*50%+监理单位平均考核得分*20%。</div>					
		<div>二、服务要求</div> <div>2.1.项目质量管理要求</div> <div>（一）★中标人须按采购人制定的项目质量管理要求开展服务，无条件接受采购人对项目质量管理要求落实情况的监督考核。包括但不限于：根据采购人提出的项目需重点解决问题清单合理制定解决方案，在项目实施过程中将问题予以解决，确保项目服务质量；根据采购人提出的项目管理制度清单，编制相应的项目管理制度文件，进一步规范项目实施过程；根据采购人提出服务团队岗位职责清单，制定岗位职责手册，定岗定人，确保各核心岗位均指派能胜任的专人提供服务。</div> <div>（二）为保证本项目能按时高质量的顺利完成，规避项目风险或将风险降至最低程度，投标</div>				

		<p>人应建立项目质量管理体系，包括但不限于质量目标、质量指标、岗位责任、问题处理计划、质量评价、整改完善等内容，并建立团队内部奖惩制度。</p> <p>2.1.1.项目需重点解决的问题清单</p> <table><tr><th>序号</th><th>项目名称</th><th>存在问题</th><th>问题具体描述</th></tr><tr><td>1</td><td>省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目</td><td>运维服务合同即将到期。</td><td>由于运维服务合同期限即将到期，无合同约定约束，急需提供运行维护服务并基于现有需求，优化完善运维服务内容。</td></tr></table> <p>2.1.2.服务团队岗位职责清单</p> <table><tr><th>序号</th><th>岗位名称</th><th>岗位具体职责</th></tr><tr><td>1</td><td>项目经理</td><td>项目管理</td></tr><tr><td>2</td><td>信息安全员</td><td>运维过程中，网络与信息安全二线支撑，为网络与信息安全突发事件提供意见。</td></tr><tr><td>3</td><td>网络运维技术人员</td><td>运维过程中网络技术疑难问题的二线支撑。</td></tr><tr><td>4</td><td>数据库二线运维技术人员</td><td>运维过程中数据库技术疑难问题的二线支撑。</td></tr><tr><td>5</td><td>应用运维运营人员</td><td>负责采购需求中要求的运维、运营工作。</td></tr></table> <p>2.2.管理要求</p> <p>2.2.1.服务人员</p> <p>投标人书面承诺，如在项目实际执行过程中发生项目经理不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购人有权要求更换项目经理，投标人应在两周内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则采购人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。</p> <p>投标人承诺的项目经理和项目实施的主要人员未经用户同意不得调整；投标人如中途更换项目经理和主要运维技术人员，应征得用户同意，否则采购人有权终止合同。</p> <p>投标人应指派固定的团队为本项目提供专业服务，服务团队成员不得少于2人。项目经理应具备5年以上项目管理经验。</p> <p>如需调整服务团队成员，应书面向采购人提出申请，说明申请理由，经采购人书面同意方可调整团队人员，调入人员的资历和从业经验不低于调出人员，否则视为违约行为，采购人有权终止服务合同。</p> <p>2.2.2.组织实施要求</p> <p>为使项目按质、按量、按时及有序实施，投标人应建立完善、稳定的项目团队、内部组织管理方式及管理机构、协调机制、技术基础，支撑保障要求及其他相关要求。在机制保障方面，成立组织实施小组和项目专家组的双轨制的组织模式。在项目日常管理和条件保障方面，从行政组织、后勤保障和支撑条件各方面创造良好的服务环境，确保项目的顺利实施。</p> <p>2.2.3.文档管理要求</p> <p>投标人应在项目完成时，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给采购人，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，中标人按国家、省以及采购人档案管理要求，向采购人提供装订成册的纸质文档至少2套，电子文档1套。</p>	序号	项目名称	存在问题	问题具体描述	1	省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目	运维服务合同即将到期。	由于运维服务合同期限即将到期，无合同约定约束，急需提供运行维护服务并基于现有需求，优化完善运维服务内容。	序号	岗位名称	岗位具体职责	1	项目经理	项目管理	2	信息安全员	运维过程中，网络与信息安全二线支撑，为网络与信息安全突发事件提供意见。	3	网络运维技术人员	运维过程中网络技术疑难问题的二线支撑。	4	数据库二线运维技术人员	运维过程中数据库技术疑难问题的二线支撑。	5	应用运维运营人员	负责采购需求中要求的运维、运营工作。
序号	项目名称	存在问题	问题具体描述																									
1	省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目	运维服务合同即将到期。	由于运维服务合同期限即将到期，无合同约定约束，急需提供运行维护服务并基于现有需求，优化完善运维服务内容。																									
序号	岗位名称	岗位具体职责																										
1	项目经理	项目管理																										
2	信息安全员	运维过程中，网络与信息安全二线支撑，为网络与信息安全突发事件提供意见。																										
3	网络运维技术人员	运维过程中网络技术疑难问题的二线支撑。																										
4	数据库二线运维技术人员	运维过程中数据库技术疑难问题的二线支撑。																										
5	应用运维运营人员	负责采购需求中要求的运维、运营工作。																										
说明		<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，不作为无效投标条款。</p>																										

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东志正招标有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指广东省市场监督管理局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>不收取投标（响应）保证金</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 1 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本1份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 2家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。</p>
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无： -

15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：（1）采购代理机构向中标人收取代理服务费，本次代理服务费为定额收费，金额为：柒仟元整；（2）增值税另行计入代理服务费中。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	便利化措施，1. 各投标供应商可以通过“中国邮政”、“EMS”、“顺丰快递”等快递方式，按照采购文件要求在规定的投标截止时间前将《投标文件》及相关样品（如有）送达到开标地点，快递单上应清晰写明如下信息：1）收件地址：广州市天河区龙怡路117号银汇大厦5楼 2）收件人：广东志正招标有限公司前台 3）注明采购项目编号 如需现场安装或调试的样品，不接受邮寄送达的方式。需现场陈述的项目，请供应商派代表参与。2. 通过快递方式递交《投标文件》及相关样品（如有）的，递交时间为送达我司由我司前台人员签收的时间，请投标供应商预留邮寄所需的时间。建议投标供应商在邮递之后，主动在 投标截止时间前及时与我司联系，核实投标文件是否在规定的时间内送达。3. 通过快递方式递交《投标文件》及相关样品（如有）的，寄错地址、逾期送达、未按照采购文件要求密封或者邮寄过程导致包装密封出现破损的，我司将拒绝接收，由投标供应商自行承担相应责任与后果，我司不承担责任。
19	开标解密时长	- 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体

各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5 联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

5.6 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。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《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3 在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4 获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2 投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1) 投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2) 投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3. 投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

(1) 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

(2) 投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 投标文件损坏或格式不正确的。

4. 投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5. 投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6. 投标保证金

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东志正招标有限公司代收。具体操

作要求详见广东志正招标有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询广东志正招标有限公司；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东志正招标有限公司，到账情况以开标时广东志正招标有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"
(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2 投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；

9.5有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1.开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

（3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)广东志正招标有限公司（<https://www.zztender.com/>）上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东志正招标有限公司(<https://www.zztender.com/>)上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1供应商认为招标文件、采购过程和中标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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标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)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：内控部

电话：020-87512543

传真：87554028

邮箱：nkb@zztender.com

地址：广东省广州市天河区龙怡路117号银汇大厦5楼

邮编：510640

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地 址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电 话：020-83340570

邮 编：510030

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(省市场监管局信息化系统运维服务(2025年)项目): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东志正招标有限公司统一对外发布。

(2) 对广东志正招标有限公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准,对投标文件进行评审。评标结束后,对投标人的评审名次进行排序,确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
----	----	------	--------	------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	<p>a)服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除K1（K1的取值为10%），即：评标价=修正后的报价*（1-K1）； b)本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合《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）规定的对小型或微型企业的划分标准； c)参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》，符合残疾人福利性单位认定条件的，应当提供《残疾人福利性单位声明函》；监狱企业提供监狱企业的证明文件。 d)监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受以上价格扣除政策。 e)监狱企业、残疾人福利性单位本身属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p>
<p>注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。</p>				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供

虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品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书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2024年年度财务状况报告或投标截止日前6个月内任意1个月的财务报表或基本开户行出具的资信证明。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	填报设备及专业技术能力情况，格式自拟。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标函相关承诺格式内容。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。

表二符合性审查表：

采购包1（省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	符合投标有效期
2	投标文件按照招标文件规定要求签署、盖章	投标文件按照招标文件规定要求签署、盖章，包含：①投标函；②法定代表人证明书或法定代表人授权书；③开标一览表；④分项报价表
3	投标报价	投标报价没有超出最高限价
4	标注“★”的条款的满足情况	完全满足招标文件中标注“★”的条款
5	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形

2.投标文件澄清

2.1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，评标委员会应当在评审过程中

发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、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。

2.2 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包1(省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分50.0分 报价得分10.0分	
技术部分	信息系统政务云资源实施方案 (11.0分)	根据投标人对本项目政务云支撑服务、低负载管理服务需求提供信息系统政务云资源实施方案（包括政务云资源申请及置换、政务云资源变更及撤销、政务云资源负载监控、政务云资源低负载处置措施等）进行综合评审： 1.对项目需求理解透彻，有针对性，且完全满足项目需求的，得11分； 2.对项目需求理解到位，针对性欠缺，基本满足项目需求的，得7分； 3.对项目需求理解不到位，针对性差，不满足项目需求的，得3分； 4.其他情况不得分。
	统一运维服务管理方案 (11.0分)	根据投标人提供的统一运维服务管理方案（包括统一运维服务管理流程、统一运维管理制度规范等）进行综合评审： 1.对项目需求理解透彻，有针对性，且完全满足项目需求的，得11分； 2.对项目需求理解到位，针对性欠缺，基本满足项目需求的，得7分； 3.对项目需求理解不到位，针对性差，不满足项目需求的，得3分； 4.其他情况不得分。
	软件系统运行维护方案 (11.0分)	根据投标人提供的软件系统运行维护方案（包括运行维护计划、日常运行维护管理、运行维护保障措施等）进行综合评审： 1.对项目需求理解透彻，有针对性，且完全满足项目需求的，得11分； 2.对项目需求理解到位，针对性欠缺，基本满足项目需求的，得7分； 3.对项目需求理解不到位，针对性差，不满足项目需求的，得3分； 4.其他情况不得分。
	信息系统备份与灾难恢复实施方案 (11.0分)	根据投标人提供的信息系统备份与灾难恢复实施方案（备份流程、备份内容、恢复方法、恢复流程以及应急手段等）进行综合评审： 1.对项目需求理解透彻，有针对性，且完全满足项目需求的，得11分； 2.对项目需求理解到位，针对性欠缺，基本满足项目需求的，得7分； 3.对项目需求理解不到位，针对性差，不满足项目需求的，得3分； 4.其他情况不得分。
	运维服务工具软件 (6.0分)	投标人拟为本项目投入的运维服务工具软件需包括： 1.监控平台类、 2.运维管理类、 3.资源配置管理类， 每提供一类得2分，满分6分。 注：提供以上服务工具软件著作权证书证明文件。提供上述多个同类的软件著作权证书，均不重复计算得分。

商务部分	同类项目案例 (10.0分)	投标人自 2023年1月1日 至投标截止之日止（以合同签订时间为准）具备的同类项目案例，满分 10分 ：具有系统运行维护类相关项目（合同名称或合同建设内容包含“系统运行维护”相关内容），每具备一个得 1分 ，此项满分 10分 。注：需提供合同关键页（关键页内容包括但不限于合同封面页、合同双方、合同金额、服务内容、签字/盖章、签订时间）；供应商母公司、子公司业绩均不予计分。如提供框架合同+多份采购订单，仅作为一个合同计算。未按要求提供材料或提供的材料不清晰的不得分。
	用户评价 (10.0分)	上述有效的业绩中获得正面评价（优秀或优良或良好或满意或考核评分为 90分或以上（100分制） ，或相当于正面评价）且评价文件体现评价单位联系人及联系方式的（如未体现的，供应商须另行提供评价单位的联系人及联系方式），每份（如一个业绩体现在多份合同的，须多份合同均获正面评价方可得分）得 1分 ，最高得 10分 。注：（1）同一项目按 1份 计算，不重复计算分数。（2）提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价文件。（3）评价文件未体现评价单位联系人及联系方式，或者供应商未提供评价单位的联系人及联系方式，对应的评价文件不得分。
	项目经理（非驻场） (6.0分)	投标人需提供 1名 为本项目服务的项目经理，根据项目经理资质证书、项目经验进行评分，满分 6分 ： 1 、具备信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 2分 ； 2 、具备系统规划与管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 2分 ； 3 、具备参与信息化项目相关经验，每提供一个经验证明得 1分 ，此项最高得 2分 。备注：（1）提供有效证明文件（证书扫描件或能体现项目经理名字的合同（或验收报告）等经验证明文件）及在本单位任职的证明材料（如加盖所在地区政府有关部门印章的缴纳日期在本项目投标截止时间前六个月内任意一个月社保证明，如《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等。不提供不得分。（2）项目负责人不可与信息安全二线运维技术人员、网络二线运维技术人员、数据库二线运维技术人员为同一人员。
	信息安全二线运维技术人员（非驻场） (6.0分)	投标人需提供 1名 为本项目服务的信息安全二线运维技术人员，根据信息安全二线运维技术人员资质证书进行评分，满分 6分 ： 1 、具备信息安全工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 2分 ； 2 、具备网络工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 2分 ； 3 、具备参与信息化项目相关经验证明，每提供一个经验证明得 1分 ，此项最高得 2分 。备注：（1）提供有效证明文件（证书扫描件或能体现项目经理名字的合同（或验收报告）等经验证明文件）及在本单位任职的证明材料（如加盖所在地区政府有关部门印章的缴纳日期在本项目投标截止时间前六个月内任意一个月社保证明，如《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等。不提供不得分。（2）信息安全二线运维技术人员不可与项目经理、网络二线运维技术人员、数据库二线运维技术人员为同一人员。

	网络二线运维技术人员（非驻场）（4.0分）	投标人需提供1名为本项目服务的网络二线运维技术人员，根据网络二线运维技术人员资质证书进行评分，满分4分：1、具备网络工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得2分；2、具备参与信息化项目相关经验证明，每提供一个经验证明得1分，此项最高得2分。备注：（1）提供有效证明文件（证书扫描件或能体现项目经理名字的合同（或验收报告）等经验证明文件）及在本单位任职的证明材料（如加盖所在地区政府有关部门印章的缴纳日期在本项目投标截止时间前六个月内任意一个月社保证明，如《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等。不提供不得分。（2）网络二线运维技术人员不可与项目经理、信息安全二线运维技术人员、数据库二线运维技术人员为同一人员。
	数据库二线运维技术人员（非驻场）（4.0分）	投标人需提供1名为本项目服务的数据库二线运维技术人员，根据数据库二线运维技术人员资质证书进行评分，满分4分：1、具备数据库系统工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得2分；2、具备参与信息化项目相关经验证明，每提供一个经验证明得1分，此项最高得2分。备注：（1）提供有效证明文件（证书扫描件或能体现项目经理名字的合同（或验收报告）等经验证明文件）及在本单位任职的证明材料（如加盖所在地区政府有关部门印章的缴纳日期在本项目投标截止时间前六个月内任意一个月社保证明，如《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等。不提供不得分。（2）数据库二线运维技术人员不可与项目经理、信息安全二线运维技术人员、网络二线运维技术人员为同一人员。
投标报价	投标报价得分（10.0分）	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形:

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

合同编号：

省级政务信息化项目
合同书

项目名称：_____

委托方（甲方）：_____

受托方（乙方）：_____

签订日期：_____年____月____

签订地点：_____省____市____区

广东省政务服务和数据管理局印制

填 写 说 明

- 一、本合同为广东省政务服务和数据管理局印制的项目服务合同示范文本，省各有关单位可参照使用。
- 二、本合同书适用于一方当事人（受托方）为另一方（委托方）提供省级政务信息化服务（含软件开发服务、基础设施服务、运维服务）所订立的合同。
- 三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。
- 四、本合同书未尽事项，可由当事人附页另行约定，并作为本合同的组成部分。
- 五、当事人使用本合同书时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

第一章总则

1 . 相 关 术 语 的 定 义 和 解 释

1 . 1 . 定 义

- 1.1.1.本项目：_____（采购项目编号：_____）。
- 1.1.2.委托方/甲方：本项目采购人。
- 1.1.3.受托方/乙方：本项目成交供应商。
- 1.1.4.咨询、监理单位：受甲方委托对本项目进行第三方咨询、监理的单位。
- 1.1.5.测试、测评单位：受甲方或乙方委托对本项目进行第三方测试、安全等保测评等服务的单位。
- 1.1.6.省各有关单位：经广东省机构编制委员会批准设立的广东省行政事业单位，主要包括省政府办公厅、省政府组成部门、省政府直属特

设机构、省政府直属机构、部门管理机构、其他机构、省政府直属事业单位、其他。

1.1.7.适用法律：指所有适用的中华人民共和国法律、法规、部门规章、地方性法规、司法解释、政府部门颁布的标准、规范或其他适用的强制性要求、有法律约束力的规范性文件等。除非另有特别约定或文意另有所指，本合同中提及的“法律”均包括适用法律的全部定义内容。

1.1.8.法律变更：指在生效后颁布、修订、废止或重新解释的任何适用法律导致甲方或乙方在本合同项下的权利义务发生实质性变化。

1.1.9.批准：指为了使乙方能够履行其在本合同项下的义务和行使其在本合同项下的权利，乙方必须从甲方或省各有关单位依法获得的为乙方的建设、运营、运维所需要的任何许可、同意、授权等。

1.1.10.生效日：指本合同甲乙双方盖章并由双方法定代表人或授权代表人签字之日。如依照适用法律需要履行审批程序的，则在有权部门审批后生效。

1.1.11.服务实施：指乙方根据本合同开展服务实施准备、执行、收尾等为实现服务交付开展的工作。

1.1.12.服务交付：指乙方根据本合同提交交付验收申请，经甲方组织验收后确认服务交付的过程。

1.1.13.服务运行：指自服务交付验收完成时起至合同约定期限届满时止，乙方按本合同提供的服务。

1.1.14.交付验收：指对服务提供方拟交付使用的软件系统或基础设施进行验收。

1.1.15.阶段性服务确认：指服务提供方按项目合同要求，完成某一时间段服务，对服务成果进行确认，适用于基础设施服务项目、运维服务项目。

1.1.16.最终验收：对项目整体服务的验收。

1.1.17.服务正式上线：指乙方提供的服务经交付验收合格后，甲方确认服务正式上线，作为服务上线运行的标志。

1.1.18.服务期限：指本项目周期、期限。

1.1.19.粤复用：是指广东数字政府应用超市，汇聚各级政府部门数字政府应用、服务商产品、组件等资源，以“快速、可靠、低成本”为原则，推动“一地创新，各地复用”，实现数字政府建设模式变革。

1.1.20.复用推广：是指在“粤复用”平台上架的应用、产品和组件等资源在全省政府部门、事业单位和国有企业进行复用推广。

1.1.21.其他在本合同及相关附件中涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

- (1) _____；
- (2) _____。

1 . 2 . 解 释

1.2.1.“工作日”是指国家所规定的节假日之外的所有的工作日，凡本合同所约定的工作日均指工作日，未指明工作日的日期指自然顺延的日期。

1.2.2.所指的日、月和年均指公历的日、月和年，其中一年以三百六十五日计，一个月以三十日计。

1.2.3.“不可抗力”是指任何一方由于出现不可抗力事件使该方无法全部或部分履行其本合同项下的义务致使合同目的不能实现时，该方应有权中止履行本合同项下的义务，但应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应在合理期限内向对方提供不可抗力的证明。

1.2.4.“元”是指人民币元。

1.2.5.条款或附件：指本合同的条款或附件。

1.2.6.除非本合同另有明确约定，“包括”指包括但不限于；除本合同另有明确约定，“以上”、“以下”、“以内”或“内”均含本数，“超过”、“以外”不含本数。

2 . 声 明 和 保 证

2 . 1 . 甲 方 的 声 明 和 保 证

2.1.1.在本合同生效日前已获得了签订本合同所必需的授权，有权签署本合同。

2.1.2.甲方应保证对向乙方提供的与本项目相关的材料、信息或数据的准确性、完整性或适宜性负责；甲方对向乙方提供的其他材料、信息或数据的准确性、完整性或适宜性，未作出任何保证。

2.1.3.如果甲方的保证被证明在做出时存在不实或不能兑现，对乙方依本合同享有权利或承担义务造成实质性影响时，乙方有权提前终止本

合同。本合同各附件也随之自动终止。

2 . 2 . 乙 方 的 声 明 和 保 证

2.2.1.乙方是依据中国法律正式成立的企业法人或具有法人资格的事业单位和社会团体，具有签署和履行本合同的法人资格及履约能力。

2.2.2.乙方为签署本合同已经依据适用法律及公司章程之规定完成所有必要的公司内部行为，其有权签署本合同并履行本合同项下的义务。

2.2.3.乙方应保证向甲方提供本项目服务内容前，已达到提供相应服务的能力，包括符合国家、广东省相关标准规范或行业标准规范。

2.2.4.如果乙方的保证被证明在做出的存在不实或不能兑现，对甲方依本合同享有权利或承担义务造成实质性影响时，甲方有权提前终止本合同，并保留追究损失的权利。本合同各附件也随之自动终止。

第二章合同主体的权利和义务

3 . 甲 方

3 . 1 . 权 利

3.1.1.甲方有自行或委托第三方机构，对乙方提供的本项目的服务进行监管的权利。

3.1.2.甲方有自行或委托第三方机构，对乙方的建设、运维、管理、安全、质量、服务状况进行定期评估考核的权利。

3.1.3.乙方因自身原因导致合同无法继续履行，则视为违约，甲方有权单方解除合同，并向乙方追偿损失。

3.1.4.如因乙方原因导致甲方被行政处分或行政处罚，甲方保留向乙方追究法律责任、经济责任的权利。

3.1.5.法律、法规授予甲方的其他权利。

3 . 2 . 义 务

3.2.1.依据乙方的书面申请，在不影响正常工作的前提下协助乙方及时获得本项目需要的合理、合法的条件，包括但不限于成立项目协调小组或安排专人负责配合乙方开展服务，协调乙方与相关单位的工作关系，保障项目顺利实施和运营维护以及提供本项目所需水、电、服务场地、信息和数据等相关事宜；对委托给乙方运维的政务信息系统所涉及的知识产权取得合法授权（如有）。

3.2.2.甲方应依照合同要求向乙方提供技术服务所必需的信息、数据、资料，并负责为乙方提供必要的设备、工作场地、后勤设施等。如因甲方未能按时提供工作条件或技术资料，或甲方未及时协调需其他相关方配合的资源，经甲乙双方双方协商可顺延服务工作的完成期限。

3.2.3.甲方应在项目小组指派一名甲方人员作为项目负责人，负责对乙方服务进行协调、监督，项目负责人应定期向甲方汇报，与乙方项目负责人沟通，并负责本合同项下服务和/或可交付成果物的验收组织工作。如乙方提供的服务达不到甲方要求的，甲方应及时将不符合要求的内容和原因通知乙方。

3.2.4.甲方应及时组织验收，对乙方提交的符合本合同约定的服务成果进行书面确认。

3.2.5.按照本合同的约定向乙方支付合同金额。

3.2.6.及时审核并确认乙方提交的服务成果、进度报告等。

3.2.7.若甲方在其他合同中为本项目指定监理单位，甲方应当将授予监理单位的监理权利及时通知乙方。

3.2.8.法律、法规规定的以及本合同项下的其他义务。

4 . 乙 方

4 . 1 . 权 利

4.1.1.要求甲方按本合同的约定支付合同金额的权利。

4.1.2.如果因不可归责于乙方的原因导致乙方不能履约的，则乙方有权和甲方就有关事宜进行沟通，如经甲方确认确属不可归责于乙方的原因，且乙方已为避免此种情形采取必要的措施，则甲方出具相应的书面文件，确认不得以此作为对乙方考核不达标的依据，并不得追究乙方的违约责任。

4.1.3.法律、法规规定以及本合同规定的其他权利。

4 . 2 . 义 务

4.2.1.按照本合同约定（包括进度、质量、安全标准）完成本项目。

4.2.2.接受甲方或其指定的第三方机构对本项目的监管、评估考核等。

4.2.3.服务期内，如遇国家法律、法规及相关政策发生重大变化，对本合同的履行造成实质性的影响，乙方应积极与甲方协商解决，并采取合理措施避免各方的损失扩大。

4.2.4.如政府审计部门或政府审计部门委托的第三方审计单位需对涉及本合同的事项进行审计时，乙方应按照政府审计有关法律法规和政策要求，支持、协助审计部门或其委托的跟踪审计单位开展工作。

4.2.5.乙方应加强项目相关人员管理。向甲方书面提交本合同项目具体的人力资源计划及岗位职责手册（包括但不限于：本合同项目的管理、开发、运营、运维等服务人员的名单、岗位责任、组织架构等），如有变化乙方应及时更新，核心骨干人员（一般为项目经理、技术负责人）变化须应提前征得甲方事先同意，甲方认为乙方派出的人员不足以按期保质完成服务任务，乙方应按甲方要求更换，更换人员须经过甲方面试同意。如仍不能符合项目服务质量要求，采购人有权责令停止服务并整改或解除合同，乙方应对由此造成的损失负责。与本项目有关的制度规章以及服务过程有关资料，乙方应书面报甲方备案，并接受甲方定期不定期的检查。应加强对驻场人员管理，遵守甲方工作管理要求，接受工作指导和统一安排。

4.2.6.乙方应保证所提供的产品或服务没有侵害任何第三方的知识产权或其他正当权益。如有第三方指控甲方接受乙方提供的产品或服务侵犯了该方的知识产权或其他合法权益，乙方应自费就上述指控为甲方辩护或进行妥善处理，并承担给甲方及第三方造成的一切损失（包括但不限于赔偿金、律师费、诉讼费等）。如乙方不为甲方辩护或不进行妥善处理，甲方可自行处理，对于甲方与第三方达成的和解协议或法院、仲裁机构作出的生效法律文书确定由甲方承担的责任和费用，及甲方自行处理所支出的合理费用（包括但不限于律师费、案件受理费、执行费、差旅费等），乙方同意全部承担，甲方有权在应付乙方的合同款项中直接扣减相应金额或另行向乙方进行追偿。

4.2.7.合同履行期内，如乙方的股东拟转让股权的，乙方应按《公司法》等法律法规及《公司章程》履行相应的决策、审批程序，并及时向甲方报备。

4.2.8.合同履行期限届满后，或者按照本合同约定需要终止或解除合同的，乙方应配合甲方做好与项目相关的数据迁移、资料移交等工作。

4.2.9.若甲方在其他合同中为本项目指定咨询、监理单位，乙方应无条件接受甲方或甲方指定的咨询、监理单位的统一管理和监督检查，并按要求完成相关配合工作。

4.2.10.若甲方在其他合同中为本项目指定第三方验收测评机构，测评内容包括但不限于系统规模（功能点评估）、功能、性能、安全性、可靠性、易用性、维护性、可移植性等，乙方应无条件配合完成相关工作。

4.2.11.乙方应对其履行本合同所雇佣、安排的全部人员的安全事故承担责任。由于乙方或乙方人员原因在甲方办公场所内及其毗邻造成的第三者人身伤亡和财产损失，由乙方负责赔偿，若造成甲方实际损失的，甲方有权向乙方全额追索。

4.2.12.乙方须依据系统工程要求开展工作，按甲方要求提交系统工程设计书和系统工程验收报告，指派项目技术负责人并按甲方要求接受相关的系统工程能力考核。

4.2.13.涉及定制软件开发的服务内容，乙方应按甲方要求交付源代码。

4.2.14.乙方须按甲方要求移交系统超级管理员和其他重要权限。

4.2.15.乙方按甲方要求，配合完成本项目关联系统的数据资产、数字化资产建档建卡，包括但不限于：系统登记、资产清查盘点、建立并完善资产信息卡等工作。具体建档建卡要素和格式须符合财政部《关于加强行政事业单位数据资产管理的通知》（财资〔2024〕1号）、《固定资产等资产基础分类与代码》（GB/T 14885-2022）等国家和广东省相关政策，以及甲方内控制度的要求。乙方需保证其交付工作即数据资产信息的齐全性、准确性和真实性。

4.2.16.乙方须按甲方制定的项目质量管理要求开展服务，无条件接受甲方对项目质量管理要求落实情况的监督考核。包括但不限于：根据甲方提出的项目需重点解决问题清单提供解决方案，在项目实施过程中将问题予以解决，确保项目服务质量；根据甲方提出的项目管理制度清单，编制相应的项目管理制度文件，进一步规范项目实施过程；根据甲方提出服务团队岗位职责清单，制定岗位职责手册，定岗定人，确保各核心岗位均指派能胜任的专人提供服务。

4.2.17.乙方应当按照合同约定履行义务，完成中标项目。除甲方在采购文件明确允许以分包形式履行，且乙方在投标环节已签订分包意向协议的服务内容外，乙方不得将合同服务内容以任何形式进行分包，不得向他人转让中标项目，也不得将中标项目肢解后分别向他人转让。

4.2.18.法律、法规规定的以及本合同项下的其他义务。

5 . 其 他 相 关 方 （ 若 有 ， 如 用 户 单 位 ）

5 . 1 . 权 利

根据项目需要，甲方将部分以下权利授予相关方：

- (1) _____；
- (2) _____；
- (3) _____；
- (4) _____；
- (5) _____；
- (6) _____。

5 . 2 . 义 务

伴随甲方授予的上述权利，相关方需履行以下义务：

- (1) _____；
- (2) _____；
- (3) _____；
- (4) _____；
- (5) _____；
- (6) _____。

第三章服务内容及服务期限

6 . 服 务 内 容

本项目包括服务内容，包括：

- (1) _____；
- (2) _____；
- (3) _____。

其他详细内容见附件。

7 . 服 务 期 限

本项目委托服务期限，其中_____服务采用以下第_____种方式，_____服务采用以下第_____种方式：

- (1) 以合同签订之日起___个月内完成交付验收，交付验收后提供___年运维服务。
- (2) 以甲方确认的服务启动报审备案时间为服务起始时间，服务期为___个月。
- (3) 以合同签订之日为服务起始时间，服务期为___个月。
- (4) 服务期自__年__月__日至__年__月__日止。
- (5) 以交付验收完成之日起算，交付验收后提供___年运维服务。
- (6) 以合同签订之日起___个月内完成交付验收，交付验收后提供___年租赁服务。

第四章服务实施和验收

8 . 项 目 安 全 防 护

8.1.本项目服务实施期间，乙方应严格遵守国家相关安全规定。若因乙方原因出现任何安全问题，乙方应承担全部责任。

8.2.甲方有权聘请第三方测评公司对乙方提供的信息系统进行安全等级保护测评，乙方应予以配合，确保其所提供的产品或服务满足公安部信息系统安全等保_级的要求。

8.3未经甲方同意，乙方不得擅自调整本项目所涉及系统功能，或实施与其他业务系统对接等工作。

9 . 项 目 进 度 保 障

9.1.乙方提交启动实施报审备案的同时向甲方提交一份本项目详细的《服务实施方案》（含《项目进度计划》、《里程碑计划》）供甲方审核，经甲方审核通过后，乙方应严格按照《服务实施方案》中规定的进度要求进行交付，实际交付验收合格时间以甲方出具验收报告的时间为准。

9.2.项目进度计划可以按照月/周/日不同层级来进行细化。月度进度计划需要细化各个里程碑节点完成所涉及的全部工作内容和时间计划。周计划与日计划是月进度计划的具体工作实现。

9.3.乙方应严格按照《服务实施方案》所规定的进度计划，选取提交定期报告（选取以下一种或多种方式），并于每月第____日前向甲方及监理单位提交《月度进度计划报告》，详细说明如下事项：

- （1）当月项目目标计划；
- （2）当月里程碑事件完成情况；
- （3）存在的问题及解决建议，包含与进度计划的差异、原因分析及正在采取的纠正措施；
- （4）统计分析，包含当月计划完成的服务事项及整体完成比例、预计本月完成的建设情况及预计建设时间等。
- （5）进度变更（必须甲乙双方书面确认）。

每周第____日前向甲方及监理单位提交《周进度计划报告》，详细说明如下事项：

- （1）本周项目目标计划；
- （2）本周里程碑事件完成情况；
- （3）存在的问题及解决建议，包含与进度计划的差异、原因分析及正在采取的纠正措施；
- （4）统计分析，包含当周计划完成的服务事项及整体完成比例、预计本周完成的建设情况及预计建设时间等；
- （5）进度变更完成情况。

每日时前向甲方及监理单位提交《日进度计划报告》，详细说明当日项目工作情况。

甲方有权根据项目的实施情况，提出对《日进度计划报告》/《周进度计划报告》/《月度进度计划报告》的内容提出意见，乙方应遵照执行并予以进行相应调整。

9.4.交付延误

如果乙方在项目实施过程中，由于不可抗力、政策调整、甲方需求变化、技术更新等客观原因导致交付时间不能满足本合同约定的进度要求，按照有利于项目成功的原则，乙方应立即通知甲方，并就变更背景、变更依据、相应的变更控制措施以及变更影响评估提出进度变更申请，提交第三方监理审核、甲方审批后执行变更。

9.5.乙方发出上述通知并不能免除其在本合同中的任何义务。如果乙方提出或实施的补救措施不能解决逾期的延误，甲方可要求乙方采取甲方认为必要的其他措施以达到进度计划的要求，但甲方可根据迟延的客观原因及乙方的书面申请而给予乙方一定的宽限期限。

1 0 . 项 目 质 量 保 障

10.1.乙方提供的服务应满足本合同约定的项目质量指标，包括项目过程质量指标、项目成果质量指标等。

10.2.乙方在项目执行过程中应制定质量改进计划。质量改进计划的制定应按照以下三个步骤进行：

- （1）明确问题。分析现状，找出项目存在的质量问题，包括确认质量问题，收集相关的质量数据；
- （2）问题分析。分析产生项目质量问题的各种原因和影响因素，找出可能的影响因素并验证，比较并选择主要的、直接的影响因素；
- （3）制定问题改进计划。针对质量问题的主要因素，制定措施，提出问题处理计划，包括问题解决方案，问题处理所需的资源需求等。

10.3.质量改进计划制定后，乙方应按照既定的计划，根据国家、广东省、行业相关的规范标准，制定项目的质量改进目标，明确改进的质量指标，设定质量测量的方法和时间，确定质量改进的岗位责任安排等，通过质量管理规范指导项目实施，并对发现的质量问题逐个进行处理。

10.4.质量改进计划执行过程中或执行之后，乙方应对照质量改进计划，及时检查质量改进执行情况和效果，并与质量目标、质量管理指标进行对比分析，明确是否符合质量改进的预期目标，及时发现计划实施过程中的存在的问题，总结经验。质量改进检查包括乙方自查、第三方

监理和甲方的定期巡查、不定期抽查以及第三方机构测评检查三种方式。各类项目应依据项目特点选择相应的质量检查方式。

10.5.乙方应根据质量检查的结果对项目质量问题及时进行整改处理，同时对质量管理的运行情况进行总结与分析，对成功的经验加以肯定，并予以标准化，对失败的教训进行总结，引起重视。对未能及时处理解决的问题，需将其作为下一管理循环的质量改进目标。项目质量问题解决完成后，需对实施效果进行评估和记录。若采取的整改措施未达到预期效果，应重新制定解决措施，直至达到预期效果。

10.6.在不影响乙方履行本合同项下义务的情况下，甲方有权在工作时间内对乙方履约情况进行检查，以保证乙方项目的任何部分均符合本合同的要求。乙方须对此项检查予以协助。

10.7.甲方有材料证明乙方服务实施过程中与本协议所规定的或其他相关部门所规定的质量或安全要求严重不符时，甲方有权立即通知乙方，乙方应按要求进行整改。若乙方在收到甲方书面通知后十个工作日内未整改，则甲方有权自己进行或委托第三方进行必要的纠正，由此产生的一切风险与费用由乙方承担。

10.8.除本协议另有规定外，对乙方提交的质量保证与质量控制方案，甲方的任何作为或不作为，均不会：

（1）减轻或影响乙方遵守本协议或法律所要求的与质量保证有关的义务或责任；

（2）被视为甲方应对质量保证与质量控制方案承担任何责任。

10.9 项目存在运维服务的，乙方应在运维服务期内，收到甲方通知的__小时内组织人员予以解决，相关费用由乙方承担。如乙方未能完成上述约定的质保义务，甲方可自行委托第三方进行维护，所产生的全部费用和损失由乙方承担。

1 1 . 项 目 管 理 要 求

11.1.甲方为服务项目业主方，用户方根据项目实际情况由甲方指定，用户方有参与对乙方相关服务管理、评价的权利。乙方应及时响应甲方和用户方的服务要求。

11.2.甲方有权随时自己或委托监理单位检查乙方的服务是否符合本合同的要求。

（1）若发现任何部分不符合要求，甲方有权通知乙方，指出不符合规定之处。

（2）若乙方对甲方根据上述第（1）款所发出的通知有异议，则须于接到甲方通知后的七日内将其异议及理由书面告知甲方，否则应提出整改方案和措施报甲方批准后再对服务进行整改。甲方与乙方须尽合理努力以求解决此项事宜。若该问题在乙方收到甲方通知后十四日内不能得到解决，则依据争议解决程序就该事宜进行解决。

11.3.甲方是否监督、检验本项目均不能减免乙方在本合同下的任何义务、责任。

1 2 . 项 目 变 更

甲方、乙方均可提出变更请求。项目变更时为确保效率，如无涉及项目合同金额变动且甲方认为没有必要的情形，服务项目可按照双方书面确认的往来文件立即实施。如涉及项目合同金额变动或甲方认为有必要的情形，乙方必须按甲方要求完成变更申请流程工作后由双方签订补充协议。

1 2 . 1 . 甲 方 要 求 的 变 更

1 2 . 1 . 1 甲 方 的 变 更 通 知

甲方认为需要对服务要求进行变更，应书面通知乙方。

1 2 . 1 . 2 乙 方 对 变 更 的 回 复

乙方在收到甲方要求变更的通知后的七日（或甲方同意的延长期限）内，须就变更向甲方作出书面答复。如果乙方未按规定的时间回复，则视为乙方已接受了变更。

1 2 . 1 . 3 甲 方 的 答 复

在收到乙方对变更的回复后七日内，甲方须以书面方式确认乙方对变更的回复中所包含的事项，若甲方以书面形式表明不同意乙方对变更的回复，并列明不同意的具体事由，在此情况下，该变更将依照争议解决程序的规定进行解决。

1 2 . 2 . 乙 方 要 求 的 变 更

1 2 . 2 . 1 . 乙 方 的 变 更 通 知

乙方在本合同履行期间，认为需要对服务实施进行变更（但乙方提出的变更要求，必须是出于优化方案、节省开支等合理或经济性考虑），应书面通知甲方并经甲方书面同意后方可实施，否则不得变更。

1 2 . 2 . 2 . 甲 方 的 回 复

甲方在收到乙方要求变更的通知后的十个工作日内，须就变更向乙方作出书面回复，否则视为不同意。

1 2 . 2 . 3 . 乙 方 要 求 的 变 更 的 实 施

当甲方书面同意乙方要求的变更时，本合同应视为在当日作出了变更，双方须遵守其各自在变更后的本合同项下的义务。当甲方不同意乙方要求的变更时，双方按原约定执行。

1 2 . 3 . 变 更 的 实 施

在变更被甲方确认之后：本合同被视为在甲方确认当日作出了变更，且甲方与乙方须遵守在变更后的本合同项下所应承担的义务；乙方须按甲方变更通知所要求的方式或前述争议解决结果，实施该项变更；除本合同另有明确约定外，甲方的变更引起的工作量增减的，增减工作量由乙方提出，报经甲方审核通过后，由乙方负责实施。

1 2 . 4 . 减 轻 损 失 的 义 务

- 12.4.1.乙方应始终尽一切合理的努力，以减轻或降低乙方和甲方因变更而花费的支出和发生的损失。
- 12.4.2.因变更所致的延误。因甲方要求的变更而导致竣工验收日的迟延，乙方有权向甲方申请给予相应的宽展期，经甲方盖章确认后生效。

1 3 . 服 务 验 收

乙方应按本合同约定及时申请验收，甲方收到乙方验收申请后，应及时审核，并在审核通过后按本合同约定及时组织验收，并出具验收报告。详细要求以附件2验收要求为准。

第五章合同金额与结算方式

1 4 . 合 同 金 额

合同总金额为（大写）：人民币_____元整（¥_____元），其中涉及软件开发服务金额为人民币_____元整（¥_____元），基础设施服务金额为人民币_____元整（¥_____元），运行维护服务金额为人民币_____元整（¥_____元），本合同总金额为乙方按照合同约定完成合同全部义务后所适用的含税总价格。

1 5 . 结 算 方 式

1 5 . 1 . 费 用 结 算 方 式

- 15.1.1.合同款由甲方分期支付给乙方，原则上合同约定的资金支付条件与验收成果挂钩，具体支付方式和时间如下：
- （1）首期款：签订合同后 _____个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动首期款支付流程，支付人民币_____元整（¥_____元）。所对应的各项服务首期款金额明细如下：

序号	服务类型	金额（元）
1	软件开发服务	
2	基础设施服务	
3	运行维护服务	
...	...	

- （2）进度款：本项目经甲方交付验收通过后____个工作日内，甲方根据考核情况对乙方的服务质量打分，并根据评价结果确定项目进度款支

付金额。乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动进度款支付流程，支付人民币不超过_____元整（¥_____元）。所对应的各项服务进度款金额明细如下：

序号	服务类型	金额（元）
1	软件开发服务	
2	基础设施服务	
3	运行维护服务	
...	...	

（3）尾款：本项目经甲方最终验收通过后__个工作日内，甲方根据考核情况对乙方的服务质量打分，并根据评价结果确定项目尾款支付金额。乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动尾款支付流程，支付人民币不超过_____元整（¥_____元）。所对应的各项服务尾款金额明细如下：

序号	服务类型	金额（元）
1	软件开发服务	
2	基础设施服务	
3	运行维护服务	
...	...	

（以下支付方式可适用于：运维服务）

（1）首期款：签订合同后__个工作日内，乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动首期款支付流程，支付人民币_____元整（¥_____元）。

（2）尾款：本项目经甲方最终验收通过后__个工作日内，甲方根据考核情况对乙方的服务质量打分，并根据评价结果确定项目尾款支付金额。乙方书面提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动尾款支付流程，支付人民币不超过_____元整（¥_____元）。

15.1.2. 对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。

15.1.3.如乙方未按照约定提供上述任一所需文件，则甲方有权顺延付款时间且不承担违约责任，同时乙方应履行义务的期限不予顺延。

15.2. 乙方账号信息

开户名称：_____
开户银行：_____
银行账号：_____

甲方向上述账户汇出款项后，即视为甲方已履行付款义务，在汇款过程中因乙方账户原因（包括但不限于账号被注销、被冻结等）导致其无法收取款项的，由乙方承担相应后果。甲方有权直接在应付款项中扣除乙方应承担的违约金或赔偿金等对应款项。

15.3. 其他

除本合同明确约定的费用外，甲方无需对乙方支付任何额外费用和承担任何额外义务。在实际合同履行过程中，如果乙方未完全履行合同义务或履行的合同义务不符合约定的，则未履行或履行不符合合同约定的内容所对应的价款由甲方直接从上述约定的合同金额中扣除。

第六章不可抗力和法律变更

16. 不可抗力事件

不可抗力指任何一方无法预见、控制且经合理努力仍无法避免或克服的、导致其无法履行合同项下的义务的情形，包括但不限于：台风、地震、洪水等自然灾害；战争、罢工、骚乱等社会异常现象；征收征用等政府行为；以及甲乙双方不能合理预见和控制的任何其他客观情形。

17. 不可抗力事件的认定和评估

17.1.1. 认定和评估

17.1.1.受到不可抗力事件影响的一方应在不可抗力事件发生后七日内书面通知另一方，详细描述不可抗力发生情况、必要的证明文件和可能导致的后果，并及时采取措施减少损失范围。

17.1.2.甲方组织双方协商，评估和认定不可抗力。

17.2. 例外情况

17.2.1. 适用于乙方的例外情况

乙方无权将下述情况视作不可抗力事件而终止、中止履行本合同或不完全履行本合同项下义务：

- (1) 其他与乙方建立合同关系的第三方在履行合同方面发生延误；
- (2) 乙方提供服务的设施发生故障或正常磨损。

17.2.2. 适用于甲方的例外情况

甲方无权将下述情况视作不可抗力事件而终止、中止履行或不完全履行本合同项下义务：甲方因机构改革发生变更。

18. 不可抗力事件发生期间各方权利和义务

18.1. 权利

18.1.1.甲方有认定不可抗力事件对本合同影响的权利。

18.1.2.乙方有权要求甲方按合同约定计量支付不可抗力事件发生前的合同金额。

18.2. 义务

18.2.1.受到不可抗力事件影响的一方按合同约定时限通知另一方。

18.2.2.双方均应采取合理措施尽量避免和减少损失的扩大。

18.2.3.声称不可抗力的一方在不可抗力消除之后应尽快恢复履行本合同项下的义务。

19. 不可抗力事件的处理

19.1.发生不可抗力时，双方应各自承担由于不可抗力对其造成的损失。双方应协商采取合理的补救措施尽量减少不可抗力给各方带来的损失。

19.2.不可抗力发生前已发生的合同金额应当按照合同约定进行计量支付。

19.3.当不可抗力事件阻止一方履行其义务的时间持续九十日以上时，双方应协商决定继续履行本合同的条件或者终止本合同。如果自不可抗力发生后一百八十日之内双方不能就继续履行的条件或终止本合同达成一致意见，任何一方有权给予另一方书面通知后立即终止本合同。

第七章 合同解除

20. 合同解除的事由

20.1.甲方或乙方在本合同中的声明或保证在被证实存在虚假或未兑现，严重影响其履约能力。

20.2.出现本合同约定的导致合同终止情形的。

20.3.发生其他导致本合同无法继续履行情形的。

21. 合同解除程序

21.1. 发出终止意向通知

21.1.1. 甲方发出的终止

下述任一行发生时，甲方有权立即发出终止意向通知：

- (1) 乙方在本合同中的声明或保证在被证实存在虚假或未兑现，严重影响其履约能力；
- (2) 乙方出现本合同约定的导致合同终止情形的；
- (3) 乙方被依法吊销营业执照、责令停业、清算或破产；
- (4) 乙方未按《服务实施方案》时间节点完成本合同项下工作，逾期超过30日的；
- (5) 乙方发生累计两次或以上违约行为；
- (6) 乙方履行义务不符合约定，经甲方提出后合理期限内仍未改正的；
- (7) 乙方出现将本合同项下全部或部分内容转包、将除甲方在采购文件明确允许以分包形式履行且乙方在投标环节已签订分包意向协议以外的服务内容分包的行为；
- (8) 未经甲方书面同意，乙方将本合同项下属于甲方单方所有的成果作为己用或交付第三人使用的；
- (9) 第三方指控并经有权机关认定甲方使用/接受乙方提供的产品/服务侵犯了该方的知识产权或其他权利，造成甲方损失的；

2 1 . 1 . 2 . 乙 方 发 出 的 终 止

下述任一事件发生时，乙方有权立即发出终止意向通知：

- (1) 甲方在本合同中的声明或保证在被证实是虚假的或未兑现，使乙方履行本合同的能力受到严重不利影响；
- (2) 甲方无正当理由在逾期六个月（自应付日起算）后仍未履行支付义务。但因财政支付管理流程导致的支付延期除外。

2 1 . 1 . 3 . 法 律 变 更 或 政 府 行 为

如果在本合同生效后，因法律变更及政府行为导致乙方部分或全部不能履行本合同项下主要义务，而这种变化和影响又不以甲方的意志为转移，甲乙双方应尽力就继续履行本合同进行协商，若不能达成一致，则一方可向另一方发出终止意向通知，双方仍协商不成的，本合同自终止意向通知到达对方之日起日届满时终止。

2 1 . 1 . 4 . 协 商 一 致 终 止

在本合同履行期间，由各方协商一致可提前终止本合同。费用结算等问题由各方协商一致。

2 1 . 2 . 双 方 协 商

21.2.1.终止意向通知发出之后，双方应在三十日内协商。

21.2.2.如果双方就将要采取的措施达成一致意见，或者违约行为在指定期限内得到纠正，终止意向通知即自动失效。

2 1 . 3 . 发 出 终 止 通 知

如终止意向通知发出后，指定期限内违约方仍实施违约行为或违约行为仍未得到纠正，则另一方有权在指定期限届满后合同履行期满前任何时间发出终止本合同的书面通知，本合同自书面通知送达对方之日起终止。

2 1 . 4 . 项 目 移 交

无论因何种原因导致本合同终止，如需进行移交，在本合同终止之后，乙方都必须完成甲方合理要求的所有必要工作，将属于甲方的设备、数据和系统等资产移交给甲方。甲方可以选择由甲方或甲方指定的第三方接收。甲方设备、数据和系统的风险将在乙方向甲方（或其指定的第三方服务商）移交并经甲方书面确认之后转移到甲方。在风险转移到甲方之前，甲方的设备、数据和系统发生损坏、缺失、故障的，乙方应承担相应责任。

第八章违约处理

2 2 . 违 约 行 为 认 定

除不可抗力情形外，签订本合同任一方不履行本合同的任一条款，均视为违约。

2 3 . 违 约 责 任 承 担 方 式

2 3 . 1 . 继 续 履 行

守约方有权暂时停止履行义务，并要求违约方继续履行本合同，待违约方纠正违约行为后恢复履行；守约方根据此款规定暂停履行义务不构成违约。

2 3 . 2 . 赔 偿

任何一方有权获得因另一方违约而使该方遭受的任何损失、支出和费用（包括但不限于评估费、鉴定费、律师费、诉讼费）的赔偿，该项赔偿由违约方支付。

2 3 . 3 . 不 减 免 和 影 响 的 事 项

23.3.1.违约方对违约责任的承担并不能减免其在本合同项下的其他任何义务。

23.3.2.双方获得上述违约赔偿的权利不影响其在本合同项下的终止合同权利。

2 4 . 违 约 赔 偿 责 任

2 4 . 1 . 甲 方 违 约 赔 偿 责 任

24.1.1.甲方未按照本合同约定，及时足额向乙方支付相应的合同金额，则乙方有权向甲方发出书面催告，如甲方在收到书面催告通知后的____日内仍未能支付的，则甲方除应支付应付未付的合同金额外，还应自收到书面催告通知后第____日起每日按照应付未付金额____‰的数额向乙方支付违约金。但因财政支付管理流程导致的支付延期除外。

24.1.2.付款时间为甲方向财政部门提出支付申请的时间，而非款项实际到达乙方账户的时间。如因政府财政支付流程导致的支付延期，甲方不承担责任，也不能作为乙方延迟履行或不履行合同义务的抗辩理由。

24.1.3.甲方无正当理由延迟组织验收或拒收乙方提供的、符合本合同约定的服务，每迟延一日，应按合同总额的____‰向乙方支付违约金。迟延累计超过30日（含30日），乙方有权终止合同，甲方仍应承担上述违约责任并向乙方支付已完成内容的全部款项。

24.1.4.甲方支付的违约金和赔偿金总额不超过本合同金额的 ____%。

2 4 . 2 . 乙 方 违 约 赔 偿 责 任

2 4 . 2 . 1 . 服 务 交 付 延 误

因乙方原因导致未能在本合同约定期限内交付产品或服务的，乙方应从逾期之日起每日按对应产品或服务总价的____‰的数额向甲方支付违约金，逾期三十日以上的，甲方有权单方解除合同，乙方除应向甲方退还对应产品或服务的合同金额外，还应额外赔偿因此给甲方造成的直接经济损失（包括但不限于守约方的直接经济损失、预期可得利益损失以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、公证费、鉴定费、调查费等一切费用）。直接损失难以认定的，乙方应付违约金不应低于合同总金额的 ____%。

2 4 . 2 . 2 . 服 务 违 约 责 任

乙方服务期限内须严格遵守服务质量承诺及相关管理规定确保服务质量，对于违反服务质量承诺和服务水平约定造成服务质量下降的，乙方应向甲方承担相应的违约责任。

2 4 . 2 . 3 . 质 量 违 约 责 任

2 4 . 2 . 3 . 1 . 过 程 质 量 不 合 格

24.2.3.1.1乙方需针对项目质量管理设置奖惩制度，对有关人员进行奖励或处罚。对在项目过程中发现质量问题及时上报、解决问题过程中表现优秀的人员给予表扬、奖励；对项目质量管理工作中失职、违章的个人，应予以处罚并提供相应的奖惩记录文件备查。

24.2.3.1.2甲方应结合项目评价结果、项目验收效果等情况对乙方的质量管理情况进行考评，对质量管理工作不力、造成不良后果的，按甲方要求的合理期限内整改处理。

24.2.3.1.3项目实施过程中，甲方聘请的监理单位有权在监理权限范围内向乙方发出整改通知单，乙方收到整改通知单，除按要求整改外，还应承担相应违约金，具体如下：乙方自收到第2份整改通知单起，乙方应承担的违约金为____万元/份；当收到的整改通知单数量达5份（含）以上时，乙方应承担的违约金为____万元/份。以上违约金经甲方确认后，甲方有权从合同尾款中直接扣除，若违约金累计超过尾款金

额，则甲方有权就差额部分向乙方追索。(2份以上，建议每份整改通知单，乙方承担违约金占合同总金额0.5%，一般不超10万；5份以上，建议每份整改通知单，乙方承担违约金占合同总金额1%，一般不超过20万左右；特别重大项目可另行商定)

2 4 . 2 . 3 . 2 . 服 务 最 终 验 收 不 合 格

乙方交付的产品或服务不能满足甲方书面要求，甲方有权要求乙方整改，并由乙方承担由此产生的费用。乙方在甲方指定期限内拒绝整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同，乙方除向甲方退还对应产品或服务的合同金额外，还应额外赔偿因此给甲方造成的直接经济损失（包括但不限于违约方的直接经济损失、预期可得利益损失以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、公证费、鉴定费、调查费等一系列费用）。直接损失难以认定的，乙方应付违约金不应低于合同总金额的 ____ %。

2 4 . 2 . 4 . 保 密 违 约 责 任

乙方违反本合同保密条款的，应承担违约责任。如果给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用（包括但不限于律师费、案件受理费、执行费、差旅费等）；如果因乙方恶意泄露信息资料，给甲方造成严重后果的，除应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用外，甲方将通过法律手段追究乙方责任。

2 4 . 2 . 5 . 转 包 、 违 规 分 包 违 约 责 任

24.2.5.1.乙方将本合同全部或肢解后转包的，一经发现，甲方有权单方解除合同，并上报政府采购监管部门。甲方有权要求乙方按照对应转包的产品或服务合同金额予以赔偿外，若由此造成甲方其他直接损失的，乙方仍应予以赔偿。

24.2.5.2.除甲方在采购文件明确允许以分包形式履行，且乙方在投标环节已签订分包意向协议的情形外，将本合同项下服务内容进行分包的，甲方有权要求乙方支付违约金，违约金应不低于合同总金额的 ____ %，而且甲方有权将违约金直接在剩余合同款项中予以扣减，并保留向政府采购监管部门进行投诉的权利。

2 4 . 2 . 6 . 其 他 违 约 责 任

24.2.6.1.乙方出现本合同第21.1.1.条约定的情形之一，导致合同终止的，乙方应当按违约行为所对应金额的____ %向甲方支付违约金，且赔偿甲方因此遭受的直接经济损失。

24.2.6.2.乙方支付的违约金和赔偿金总额不超过本合同金额的____%。

第九章 争议解决

2 5 . 争 议 解 决 方 式

25.1.因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第 (2) 种方式解决：

- (1) 提交中国广州仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
- (2) 双方均同意向甲方所在地人民法院提起诉讼，律师代理费用等均由败诉方承担。

25.2在仲裁、诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉的其他部分（合同被解除或终止的除外）。

25.3双方对于合同履行期间难以确定过错归属的，可以向双方认可的第三方机构申请鉴定，确认责任。鉴定费用由主张对方存在过错的一方先行垫付，最终由鉴定存在过错的一方承担。

第十章 保密范围及责任

2 6 . 保 密 信 息 范 围

- 26.1.在本合同执行过程中乙方接触的甲方所有业务信息（包括但不限于合同、计划、文档、方案、图纸、数据等）。
- 26.2.在本合同执行过程中接触的政府机关文件（包括但不限于内部发文、各类通知及会议记录等）。
- 26.3.其他详细保密条款内容见附件。

2 7 . 保 密 责 任

27.1.乙方对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的甲方商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

27.2.乙方不得以竞争为目的或出于私利或为第三人谋利而擅自保存、复制、披露、使用甲方商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露甲方的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的商业秘密和党政机关保密信息。由此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

27.3.乙方在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给本项目以外的其他方或乙方内部与本项目无关的任何人员。由此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

27.4.乙方对于工作期间知悉甲方的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。乙方应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件。

27.5.严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

27.6.未经甲方书面同意，乙方不得带领无关人员进入甲方办公场所，若从事政府项目工作，未经政府机关工作人员允许，不得进入与项目服务无关的政府机关其他办公场所。

27.7.乙方的保密义务延及乙方聘用的员工、工作人员，如因其员工、工作人员导致本合同保密义务的违反或商业秘密的泄露，由乙方承担全部违约责任。

27.8.涉及政府机关项目的保密内容可根据政府机关意见，相应增加修改，乙方予以接受并同意履行相应保密责任。

第十一章 项目资产权属

28 . 项 目 资 产 权 属

28.1.本合同不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

28.2.本项目所涉服务成果的知识产权包括_____：

- （1）软件著作权：（定制软件开发服务、定制软件升级服务、定制软件租赁服务一般都涉及）
- （2）商标权；
- （3）专利权；
- （4）其他：_____。

28.3.甲乙双方一致同意，本合同所涉 软件开发 服务成果的知识产权归属按下列第 （1） 种方式处理；本合同所涉 定制软件租赁 服务成果的知识产权归属按下列第 （2） 种方式处理；本合同所涉 运营服务和成品软件租赁 服务成果的知识产权归属按下列第 （3） 种方式处理；本合同所涉 基础设施租赁和运维 服务成果的知识产权归属按下列第 （4） 种方式处理。其中 _____ 服务涉及知识产权登记，在确保用户隐私和数据安全的前提下，甲方授权乙方代为办理知识产权的登记、申报、备案、变更、领取知识产权文件等手续。乙方基于甲方的授权，负责将知识产权进行著作权登记至甲方名下单独享有（或登记为甲乙双方共同所有），因办理著作权登记手续产生的各项费用（如申请费、登记费、服务费）等，均已包含在本合同价款内，乙方不再额外收取甲方任何费用。（知识产权命名方式：知识产权名称+版本号【简称：xx】【名称以甲方确认为准，建议在签订合同前明确知识产权名称】）

（1）乙方负责开发软件服务，包括代码编写、调试、测试等开发工作，乙方为履行本合同义务所形成的服务成果的知识产权归甲方单独所有。

（2）乙方负责提供定制软件租赁服务，甲方基于本合同约定委托乙方定制开发的产品、程序、服务等知识产权归甲、乙方共同所有，乙方应按甲方书面要求交付该共有部分的源代码；乙方在共有部分的基础上进行二次开发的及对二次开发形成的产品、程序等财产进行处置的，需经甲方书面同意，二次开发所形成的产品、程序、服务等知识产权归开发者所有，共有部分仍归甲、乙方共同所有。乙方根据甲方授权，利用项目成果申请的商标、专利或输出的图片、视频等受知识产权保护的成果物，甲方有权无条件永久使用。

（3）乙方负责提供运营服务或成品软件租赁服务，乙方为履行本合同义务所形成的所有服务成果的知识产权（除成品软件开发涉及的知识产权）归甲方单独所有。

（4）本项目仅包含基础设施服务租用或运维服务，不涉及知识产权权属转移。

28.4.本合同所涉及的数据所有权归政府所有。数据资产的管理应遵循财政部《关于加强数据资产管理的指导意见》（财资〔2023〕141号）及其他相关法律、法规、政策要求。

28.5.本项目所涉服务成果的知识产权由甲方单独所有的，甲方在保持知识产权归属不变的前提下，授权乙方在依托“粤复用”进行复用推广的范围内使用以下权利：

（1）软件著作发表权的使用，乙方有权将基于本项目服务成果提炼形成的产品、组件上架“粤复用”，上架产品、组件的软件著作权归属与本项目服务成果保持不变，乙方应在“粤复用”上明确说明甲方单独享有上架产品、组件的软件著作权。

（2）软件著作权修改权与复制权的使用，乙方依托“粤复用”复用推广本项目服务成果或提炼形成的上架产品、组件时，可按照复用需求复制和修改本项目服务成果，形成复用案例并上架“粤复用”，并向甲方报备复用案例。

（3）除第（1）、（2）款授予的权利外，乙方依托“粤复用”进行复用推广涉及软件著作署名权、发行权、出租权、信息网络传播权、翻译权以及甲方享有的其他权利的使用，须事先经甲方书面同意或与甲方另行签署书面补充协议确定。

（4）乙方须事先经甲方书面同意或与甲方另行签署书面补充协议的情况下，才能在“粤复用”范围以外以任何形式使用本项目服务成果或上架产品、组件的相关全部或部分知识产权权利。

28.6.本项目所涉服务成果中，对于知识产权由甲、乙双方共同所有的部分，在保持知识产权归属不变的前提下，双方约定在依托“粤复用”进行复用推广的范围内按以下方式行使权利：

（1）软件著作发表权的使用，甲方将本项目服务成果形成应用案例，乙方提炼形成产品、组件，乙方应在上架“粤复用”时明确说明甲、乙双方共同所有软件著作权的情况。

（2）软件著作修改权与复制权的使用，甲、乙双方依托“粤复用”复用推广本项目服务成果时，乙方可按照复用需求复制和修改本项目服务成果，形成复用案例并上架“粤复用”，并向甲方报备复用案例。

（3）除第（1）、（2）款授予的权利外，乙方依托“粤复用”进行复用推广涉及软件著作署名权、发行权、出租权、信息网络传播权、翻译权以及其他权利的使用，任何一方使用时应事先书面通报对方并对外明确软件著作权共同所有的情况。未经甲方同意，乙方不得转让、质押、赠予等任何方式处置其享有的软件著作权或其组成部分的著作权或相应权益；否则，为无效行为且严重侵权，须赔偿甲方全部损失。

（4）乙方在“粤复用”范围以外使用双方共同所有知识产权的，应由甲方双方书面协商一致后行使，乙方应当保证合法合规使用双方共同所有知识产权，否则造成甲方损失的，乙方还应承担全部赔偿责任。

（5）乙方申报商标权时应经甲方同意，明确甲方有权无条件永久使用商标权。

28.7.乙方提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权、安全等保三级等方面的有关规定和要求。

28.8.乙方保证向甲方提供的服务成果不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

第十二章其他约定

2 9 . 其 他 约 定

2 9 . 1 . 合 同 构 成

29.1.1.下列文件均为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力：

- （1）中标通知书；
- （2）采购文件；
- （3）乙方中标的投标文件；
- （4）在合同实施过程中双方共同签署的补充协议（若有）；
- （5）分包意向协议（若有）；
- （6）变更文件（若有）；
- （7）合同附件。

上述文件先后解释顺序为：在合同实施过程中双方共同签署的补充协议、变更文件、本合同书、合同附件、分包意向协议、中标通知书、采购文件、乙方中标的投标文件。补充协议之间如有冲突，以对乙方要求较高或对甲方更有利的条款为准。

2 9 . 2 . 合 同 变 更 与 修 订

29.2.1.除另有约定，本合同任何修改、补充或变更必须经双方协商一致，并书面签订补充协议。

29.2.2.如果本合同的任何条款不合法、无效或不能执行，则：

- （1）并不影响其他条款的效力和执行；
- （2）双方应商定对不合法、无效或不能执行的条款进行修改，使之合法、有效并可执行；修改或更改应尽可能平衡双方之间的利益。

29.2.3.项目变更时为确保效率，如无涉及项目合同金额变动且甲方认为没有必要的，可按照甲乙双方书面确认的往来文件立即实施。如涉及项目合同金额变动或甲方认为确有必要的，乙方需按甲方要求完成变更申请审批工作，并双方必须就相关变更事项签订补充协议。

29.3. 合同适用法律

本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决适用中华人民共和国法律。

29.4. 不放弃权

除非另有规定，一方未行使或迟延履行使本合同项下的权利、权力并不构成放弃这些权利、权力，而单一或部分行使这些权利、权力并不排斥行使任何其他权利、权力。

29.5. 通知

29.5.1.本合同约定的联系地址、联系方式为甲乙双方唯一联系地址、联系方式。甲、乙双方因履行本合同而需由一方发给对方的任何通知应以书面方式发出。该通知可以专人送达、传真、电子邮件、特快专递或挂号方式送达的方式发出。所有的通知应送达本合同项下对方当事人的地址或该方事先通知的其他地址或传真号码。该联系地址或联系方式有变动的，应至少提前三日书面通知对方。双方发生争议后，甚至进入诉讼程序，该联系地址、联系方式仍为有效。

29.5.2.上述通知、要求或信息，以专人送达的，以受送达人在送达回执上的签收时间为送达日期；以传真方式送达的，以发送之日为送达日期；以电子邮件方式送达的，以到达受送达人特定系统的日期为送达日期；以特快专递或挂号方式送达的，以受送达人在相应邮寄凭证上签收之日为送达日期。上述联系地址或联系方式发生变动且未及时书面通知另一方的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。

29.6. 合同生效条件

本合同经甲乙双方法定代表人或授权委托代理人签字，并盖章后生效。

29.7. 合同份数

本合同一式__份，甲方执__份，乙方执__份（含采购代理机构备案壹份），具有同等法律效力。

29.8. 合同页数

本合同正文（不含封面、编写说明及签署页）合计__页A4纸张，附件__份共__页A4纸张。缺页之合同为无效合同。

附件：

- 1.详细服务内容及技术要求
- 2.验收要求
- 3.乙方团队人员清单
- 4.服务价格明细（若有）
- 5.保密承诺书
- 6.反商业贿赂协议
- 7.软件委托开发协议书
- 8.服务违约行为表

（以下无合同正文）

（签署页）

委托方（甲方）：_____（盖章）

住 所 地：_____

法定代表人/委托代理人：_____（签名/章）

项目联系人：_____

联系方式：_____

通讯地址：_____

电 话：_____

传 真：_____

电子信箱：_____

年 月 日

受托方（乙方）：_____（盖章）

住 所 地：_____

法定代表人/委托代理人：_____（签名/章）

项目联系人：_____

联系方式：_____

通讯地址：_____

电 话：_____

传 真：_____

电子信箱：_____

年 月 日

附件1.详细服务内容及技术要求

基础设施服务：基础设施服务包括公共基础设施服务和特殊基础设施服务，公共基础设施服务仅适用于省政务服务数据管理局的公共基础设施服务项目。需要阐述本期项目采购基础设施服务的部署架构及方式、技术要求、服务数量等。

软件开发服务：软件开发服务类型分为定制软件租赁服务、成品软件租赁服务（许可）、定制软件开发服务、定制软件升级服务。软件开发服务项目，需要详细描述软件的功能。按照服务的复杂程度，软件功能可以划分为系统、子系统、功能模块等多级。对这些系统、子系统、功能模块服务内容分别进行描述。对于定制软件租赁服务和成品软件租赁服务还需提供租赁的功能及期限。如果本项目涉及的系统与其他系统存在业务协同的情况，则需要描述系统之间的接口及业务联动。

运维服务：运维服务包括基础设施运维服务和软件系统运维服务。基础设施运维服务要阐述所有需要运维的硬件设备和软件（含基础软件、支撑软件等）清单，以及常规的例行检查、安全保障、状态监控、响应支持及交付等服务要求。软件系统运维服务还须阐述功能配置完善、性能调优、安全运维等服务要求。

附件2.验收要求

参照我省政务信息化项目验收相关规范开展验收工作。按照《广东省政务服务数据管理局政务信息化项目验收管理工作指引》开展验收工作（若有更新则以验收时最新印发版本为准）。

基础设施类：提出项目交付验收、阶段性服务确认、最终验收成果及要求。

软件开发类：提出项目交付验收、最终验收成果及要求。软件系统可根据合同约定分阶段、版本进行交付，交付时间以出具的交付验收报告时间为准。

运维服务类：提出阶段性服务确认、最终验收成果及要求。

附件3.乙方团队人员清单

提出乙方拟投入的团队人员名单，及各角色职责与分工。

姓名	性别	年龄	学历	职称	同类工 作年限	公司 职务	本项目角色	承担工作
项目主要人员简历（毕业院校、曾任职、专长、承担同类项目历史情况）								

附件4.服务价格明细（若有）

提出乙方服务价格构成及分项明细表。

附件5.保密承诺书

保密承诺书

致：_____

为保护合作方甲方的合法利益，保证合作双方实现顺利合作，避免因信息泄露而给甲方造成损失，本项目的服务方_____以及参与本项目的所有员工承诺遵守本保密承诺书内容。

一、保密信息定义

本承诺书所称的“保密信息”是指所有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或与该项目相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式的信息，包括（但不限于）数据、用户名、口令、产品、文件、规划、方案、技术、方法、仪器设备和其他信息及文档等，上述信息在本项目以如下形式确定：

- 1.甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的数据、程序、用户名、口令和资料等；
- 2.在对甲方提供服务工作中涉及的业务及技术文档，包括政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档，测试和测试产生的数据等；
- 3.服务过程中产生的所有成果为保密的内容；
- 4.其他甲方合理认为并申明属于保密信息的内容。

二、保密要求

我公司在国家相关法律法规、规章政策所规定的前提下，全力限制“保密信息”的使用范围以利保密防范，并仅用于为甲方提供服务。在未经甲方书面形式授权下，我公司不会直接或间接使用“项目资料”的利益或目的性的任何专有信息，亦不会把任何专用信息披露给他人,我公司的所有员工均有义务受约束，并负有保密的义务。

- 1.承诺人始终对保密资料保密，不在项目之外使用甲方提供的保密信息及因履行本项目而掌握的保密信息。
- 2.未经甲方书面同意，不向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为文章、讯息、参考数据发表等。
- 3.只向项目相关人员（包括各自的领导、同事和雇员等）为商讨合作项目而有需要知悉保密信息的人士披露保密信息；并保证上述各相关人员的行为将会符合本守则的规定。
- 4.在商讨合作项目的过程中，若需向第三方披露甲方的保密信息，应取得甲方书面许可，并要求该第三方不得向任何其他人士泄露保密信息。
- 5.有关保密的内容和义务，未经甲方解封则长期有效。

承诺人：_____

（法定代表人或委托代理人签字并盖单位公章）

日 期：

附件6.反商业贿赂协议

反商业贿赂协议

根据《关于开展治理商业贿赂专项工作的意见》（中办发〔2006〕9号）以及有关项目服务、廉政建设的规定，为做好项目服务中的反商业贿赂工作，建立起责任机制、督查机制和保障机制，保证项目服务高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，本项目甲方与乙方特订立如下协议。

一、甲乙双方的权利和义务

- 1.严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规及广东省委、省政府关于反商业贿赂和加强党风廉政建设的有关规定。
- 2.严格执行本项目的合同文件，自觉按合同办事。
- 3.双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则(法律认定的商业秘密和合同文件另有规定除外)，不得损害国家和集体利益，违反项目管理规章制度。
- 4.建立健全反商业贿赂和廉政制度，开展相关教育，设立反商业贿赂和廉政告示牌。公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- 5.发现对方在业务活动中有违反商业贿赂和廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- 6.发现对方严重违反合同义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。
- 7.双方或双方与系统设计、软件开发、系统集成、设备材料供应等相关单位不得串通、弄虚作假谋取不正当利益或降低服务质量等损害国家利益。
- 8.乙方遵守《反商业贿赂协议》情况纳入甲方对乙方的绩效考评范围。

二、甲方的义务

- 1.甲方及其工作人员不索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或甲方工作人员个人支付的费用等。
- 2.甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- 3.甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。
- 4.甲方工作人员及其配偶、子女不得从事与项目有关的材料设备供应、服务承包、劳务活动等。
- 5.甲方及其工作人员不得利用职权插手项目活动谋求不正当利益，不得以任何理由向乙方推荐项目建设相关单位或推销材料，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。
- 6.甲方工作人员要秉公办事，不准营私舞弊，不准利用职权从事各种个人有偿中介活动和安排介绍服务团队。

三、乙方义务

- 1.乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员、服务单位行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。
- 2.乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。
- 3.乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。
- 4.乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

四、违约责任

- 1.甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。
- 2.乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按合同金额的50%向甲方支付违约金，同时按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以经济赔偿。

五、双方约定，双方有义务对合同执行情况开展自查自纠，并自觉接受有关部门监督。

六、本协议有效期为甲乙双方签署之日起至该项目服务期满止。

七、本协议作为_____合同的附件，与上述合同具有同等的法律效力，经合同双方签署后生效。

委托方（甲方）： （盖单位公 受托方（乙方）： （盖公章）

章）

法定代表人 法定代表人

或其委托代理人（签名/章）： 或其委托代理人（签名/章）：

日 期： 日 期：

附件7.软件委托开发协议书（涉及软件开发服务，且甲方独有或共有知识产权的情况）

软件委托开发协议书

委托方:

受托方:

鉴于，本协议受托方为计算机软件专业开发机构，能够进行创造性的软件开发活动。并且，本协议委托方有意委托受托方完成XXX系统（版本号VX.X）软件的开发工作。为了规范各方的权利义务，在《中华人民共和国著作权法》和《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定，订立本协议书，各方共同遵守：

□□第一条、项目宗旨

□□为完成XXX系统（版本号VX.X）软件（“本软件”）的开发工作，并由本协议约定主体享有开发成果而拟定本软件委托开发协议书。

□□第二条□委托项目和范围

□□受托方负责开发本软件，包括本软件的代码编写、调试、测试等开发工作。

第三条 委托期限

□□委托期限为自本协议签署之日起至本项目最终验收之日止。

第四条 委托方式

□□1. 受托方应严格依照双方约定开发目标完成本软件开发工作, 不得随意更改本软件的重大功能和事项。

□□2. 委托方应就本软件开发工作予以受托方相应的支持。

□□第五条□知识产权

☐ 1. 软件著作权的全部权利归双方共同所有/委托方所有。

□□2. 受托方在编写软件的过程中, 不得有侵犯他人知识产权的行为, 否则, 应单独对外承担全部侵权责任。

第六条 协议变更及转让

□□1. 经合作各方协商同意, 本协议可以作相应变更;

□□2. 本协议任何一方未经与其他各方协商,擅自变更本协议条款或者将本协议权利义务转让他人,均为无效。

□协议终止

本协议因以下事由之一得终止:

①经本协议各方协商一致；②委托开发项目因技术原因，根本不能完成；③委托开发项目违反法律被撤销。

第八条 纠纷的解决

日本协议各方之间如发生纠纷，应共同协商，本着有利于事业发展的原则予以解决。如协商不成，可以诉诸法院。

第九条 本协议自各方签字（或盖章）之日起生效，

委托方（签章）

签署时间： 年 月 日

附件8.服务违约行为表（适用于云服务项目）

服务违约行为表

一、重大违约行为

乙方服务期限内的违约行为造成云平台整体故障（非不可抗力条件下）或重大安全事故的（根据其严重程度分为A级事件和B级事件）。

违约金=当月所有业务系统云服务月租费（云服务月租费按省财政厅最新批复的标准执行）

表：重大违约行为表

[illegible]

二、严重违约行为

乙方在服务期内的违约行为对用户业务系统产生一定的经济损失，但其影响和经济损失未达到重大违约行为中规定的B级事件的。

违约金=对应业务系统云合同金额/服务月数*违约金系数（违约金系数参见《严重违约行为表》）

表：严重违约行为表

序号	问题描述	违约金系数
----	------	-------

三、一般违约行为

乙方在服务期的违约行为对用户业务系统造成的影响未达到重大违约行为和严重违约行为的其他违约行为。

违约金=对应业务系统云合同金额/服务月数*违约金系数（违约金系数参见《一般违约行为表》）

表：一般违约行为表

序号	问题描述	违约金系数
----	------	-------

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人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投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**440001-2025-40993**

采购项目编号：**ZZ0250592**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：广东志正招标有限公司

你方组织的“省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目”项目的招标[采购项目编号为：ZZ0250592]，我方愿参与投标。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方确认收到贵方提供的“省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目”项目的招标文件的全部内容。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供全部标的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤销投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标（采购）文件及其澄清、修改文件（如果有）以及投标（响应）文件中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的标的时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标人，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）投标人未存在《政府采购法实施条例》第十八条第二款规定的情形：

（1）对于除整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的采购项目:即未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

（2）对于整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的项目:即未成为本项目除前期整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的其它采购活动中标商(或成交商)；

（3）对于设计施工一体化的项目:即未为本项目提供规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，声明如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录：因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满；因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

（十四）如我方中标，将保证投标文件所提供的材料（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形），如果有效期未能覆盖项目（包组）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。

（十五）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十六）以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十七）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东志正招标有限公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目”项目采购[采购项目编号为ZZ0250592]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九:

资格审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广东省市场监督管理局

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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(采购文件中明确的所属行业)行业；制造商为(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)行业；制造商为(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： 年 月 日

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: 投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责, 投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的, 属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中, 投标人希望获得中小企业扶持政策支持的, 应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分, 或者不能确定相关信息真实、准确的, 不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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（采购文件中明确的所属行业）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）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）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： 年 月 日

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：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

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_____单位的_____项目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。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：_____（盖章）_____，乙公司全称：_____（盖章）_____，.....公司全称：_____（盖章）_____，

_____年____月____日，_____年____月____日，_____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

- 1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
- 2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东志正招标有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目招标中获中标（采购项目编号：ZZ0250592），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东志正招标有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）： _____
投标人法定地址： _____
投标人授权代表（签字或盖章）： _____
电 话： _____
传 真： _____
承诺日期： _____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东志正招标有限公司

我单位已登记并准备参与“省市场监管局信息化系统运维服务（2025年）项目”项目（采购项目编号：ZZ0250592）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）： _____
法定代表人或授权代表（签字或盖章）： _____
地址/邮编： _____
电话/传真： _____
日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于 ____年__月__日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于 ____年__月__日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期： ____年__月__日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

- (一)索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；
- (二)索赔通知文件必须同时附有：
 - 1.一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
 - 2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。
- (三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：
_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

- (一)向我方所在地的人民法院起诉。
- (二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

- 1.本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。
- 2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____ (盖章)
联系地址：_____
联系电话：_____
开立日期：__年__月__日

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____ (盖章)

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日