

公开招标文件

采购项目编号：GPCGD24C500FG084F

采购项目名称：国家税务总局东莞市税务局计算机类设备维修维护、数据中心机房及网络维护服务项目（2024 年度）

广东省政府采购中心编制

发布日期：2024 年 9 月 5 日

温馨提示

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准）

- 一、 本中心全面启用网上报名系统进行供应商报名，不设线下售卖采购文件，请登录**广东省政府采购中心网站**，在**供应商报名系统**（http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html）进行报名。
- 二、 如无另行说明，投标/报价文件递交时间为投标/报价文件递交截止时间之前 30 分钟内。
- 三、 **每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，本中心将根据唯一保证金缴纳账户的缴纳情况，确认供应商是否已按规定缴纳项目保证金。所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户，错缴误缴导致未按项目缴纳保证金的情况将由供应商自行负责。**
- 四、 如投标/报价供应商以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标/报价的授权书原件。
- 五、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本中心希望**获取**了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的 3 日前，按《投标/报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知集中采购机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 六、 投标/报价人如需对项目提出询问或质疑，应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。
- 七、 珠江国际大厦 3 楼乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。如需停车，珠江国际大厦地下车库对外营业。

总目录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 用户需求书
- 第三部分 投标供应商须知
- 第四部分 开标、评标、定标
- 第五部分 合同书文本
- 第六部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“集中采购机构”）受国家税务总局东莞市税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局东莞市税务局计算机类设备维修维护、数据中心机房及网络维护服务项目（2024 年度）进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD24C500FG084F

二、采购项目名称：国家税务总局东莞市税务局计算机类设备维修维护、数据中心机房及网络维护服务项目（2024 年度）

三、采购预算：173.72 万元，服务期：一年；

四、项目内容及需求：（采购项目技术要求、需要落实的政府采购政策）

为了做好计算机类设备的日常维修维护，及时排除故障，提高工作效率，减轻基层负担，节约运维成本，保障我局数据中心机房、松山湖税务局、各派出机构和各政务中心共 72 个机房设备及网络运行稳定，降低核心资源的故障率，提高资源整合利用率，做好网络及业务系统的运维保障和突发事件的应急处理，我局拟委托第三方服务公司提供维修维护服务的方式，对全市税务系统所有计算机类设备、数据中心及基层分局机房（网络设备、安全设备、服务器、存储、UPS、精密空调和虚拟化平台）进行全覆盖维护。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业

本项目属于专门面向中小企业采购。

本项目不接受联合体投标。

需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等。

五、投标供应商资格：

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）供应商必须是具有独立承担民事责任能力的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）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供以下 2 种证明材料之一：

a. 经会计师事务所审计的 2023 年度财务状况报告；

b. 同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

（3）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）。

（4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。

（5）供应商参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（可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）供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（可参照投标函相关承诺格式内容）。

2. 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。（以集中采购机构于报价截止日当天在“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，报价人需提供相关证明资料）。

3. 已按要求获取本项目采购文件。

4. 前期为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该本次采购活动。

5. 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投标。

6. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目。供应商须为符合本项目采购标的对应行业（软件和信息技术服务业）划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）。

注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。

六、符合资格的投标供应商应当在2024年9月5日起至2024年9月12日期间到广东省政府采购中心报名。（本项目仅接受网上报名，供应商网上报名须知：供应商可登录我中心网站供应商报名系统（http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html）进行供应商报名，办理步骤请点击系统内“供应商网上报名操作指南”。供应商于采购项目公告规定的报名时间内在该系统内选择需要报名的项目公告，填写好报名表后即报名成功。）

七、投标截止时间：2024 年 9 月 29 日 9:30:00（北京时间）

八、投标文件递交地点：广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼 302 室

九、开标时间：2024 年 9 月 29 日 9:30:00（北京时间）

十、开标地点：广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼 302 室

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：胡工

电话：020-83186839

联系地址：广州市越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼

邮编：510030

邮箱：sczx3@gd.gov.cn

采购人联系人：吴先生

电话：0769-22887582

联系地址：广东省东莞市南城街道鸿福路 93 号

广东省政府采购中心

2024 年 9 月 5 日

第二部分 用户需求书

“★”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

★1. 投标人不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”采购人税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任，并接受采购人相关处罚（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★2. 投标人必须承诺投标文件中所响应提供的资料属于真实有效的，有异议时，中标人必须在采购人提出后5个工作日内提供相关资料原件复核。如不能在规定时间内提供原件复核的，将上报有关监管部门（投标时提供承诺，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）。

★3. 本项目不允许分包，如供应商在投标/响应文件中未出现《分包协议意向书》，则视为未采取分包。

★4. 投标人承诺所投入人员为投标人的正式员工或签合同满一年的人员（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

一、项目情况

为高效处理国家税务总局东莞市税务局市局机关、派出机构及政务中心（含市民中心）所有办公终端设备故障问题，保障国家税务总局东莞市税务局（以下简称“市税务局”、“采购人”）办公设备正常流畅运转，提高工作效率，减轻基层负担，节约运维成本，市税务局拟通过采购维护服务的方式，切实解决计算机类办公设备、市局数据中心机房设备与网络等设备的故障问题，主要内容包括市税务局2个办公区、35个基层派出机构及政务中心（含市民中心）的计算机类硬件设备维护、软件维护、办公大楼综合布线维护和视频会议调试和保障、数据中心机房及网络维护服务等。

国家税务总局东莞市税务局计算机类办公设备、市局数据中心机房设备与网络开展各项税务业务工作的重要组成部分；税务各信息系统运行的稳定性及网络信息安全性非常重要，而计算机类办公设备、市局数据中心机房设备与网络等日常的平稳运行，需要一支具有可靠的技术实力、丰富的服务经验、良好的服务质量、专业的技术团队为日常维保和应对突发事件提供坚实技术保障，确保各应用系统稳定、高效、安全地运行。

（一）业务需求

计算机类设备维修维护服务主要针对全市税务系统的台式计算机、云终端、笔记本电脑、打印机、高拍仪、扫描枪等，2023年固定资产报废工作完成后全市还剩余约11074台计算机类设备，维护内容包括：硬件故障诊断、维修；电脑操作系统、办公软件、税收征管软

件的安装和故障修复；市税务局、税务分局办公区内部局域网线路的故障诊断、维修、巡检；市税务局办公区视频会议调试和保障；提供24小时保障服务热线。

数据中心机房及网络维护服务主要为我局数据中心设备（网络设备、安全设备、服务器、存储、UPS、精密空调和虚拟化平台）提供技术支持，以达到降低核心资源的故障率、持续提升应急响应处理速度和资源高效利用率的目标，全方位对我局数据中心机房实施保障，做到网络安全事件“零发生”和网络安全绩效考核“零失分”；确保各项信息化系统及网络平台的正常运转；优化网络运行，整合系统资源，提高工作效率。

（二）具体建设内容

项目目标和主要内容

为了做好计算机类设备的日常维修维护，及时排除故障，提高工作效率，减轻基层负担，节约运维成本，保障采购人数据中心机房、松山湖税务局、各派出机构和各政务中心共 72 个机房设备及网络运行稳定，降低核心资源的故障率，提高资源整合利用率，做好网络及业务系统的运维保障和突发事件的应急处理，采购人拟委托第三方服务公司提供维修维护服务的方式，对全市税务系统所有计算机类设备、数据中心及基层分局机房（网络设备、安全设备、服务器、存储、UPS、精密空调和虚拟化平台）进行全覆盖维护。

1、本项目主要内容包括：

计算机类设备维修维护服务项目主要内容：计算机硬件等设备维修维护、软件维护、办公大楼综合布线维护、市局办公区视频会议调试和保障维护 and 市局关于网络安全和固定资产盘点相关的工作部署。

数据中心机房及网络维护服务项目主要内容：市局数据中心机房及各基层税务部门网络设备维护保障，包含：路由器、防火墙、交换机、上网行为管理等设备；市局数据中心机房及各基层税务部门服务器、存储设备维护保障，包含：IBM、HP、Dell、3PAR 和浪潮等多个品牌的服务器、磁盘阵列产品。虚拟化服务器、云终端、虚拟化软件（VMware、华为、深信服）等产品；市局办公区及各基层税务部门机房 UPS 系统维护；市局鸿福路办公区及莞龙路办公区精密空调维护。

2、维护期限及方式

2.1、维护期限：本项目维护服务期限为一年。

2.2、维护方式：计算机类设备维修维护、数据中心机房及网络维护服务商需根据采购人维护范围内容提供维护服务，不产生额外的人工和服务费用。服务期间，计算机类设备维修维护、数据中心机房及网络维护服务所需要进行配件耗材更换的，配件耗材由采购人自行采购提供，由服务商负责更换。

3、具体服务要求

3.1、计算机类设备维修维护服务

3.1.1、计算机硬件等设备维修维护

(1) 台式电脑、笔记本电脑、显示器、桌面云终端、触摸一体机及其配件的安装、故障诊断、设备配件维修更换。

(2) 打印机（含针式、喷墨、激光、热敏）的安装、故障诊断、设备配件维修更换、耗材更换。

(3) 高拍仪、扫描枪等其他设备的安装、故障诊断、设备配件维修更换。

计算机类设备维修维护服务：

(4) LED 屏（彩色屏、双色屏、单色屏）的线路与设备故障诊断、设备配件维修更换。

序号	设备类型	设备数量(台)
1	笔记本电脑	658
2	台式电脑	2530
3	液晶显示器	3330
4	桌面终端	800
5	触摸一体机	390
6	针式打印机	697
7	黑白激光打印机	576
8	彩色激光打印机	30
9	喷墨打印机	44
10	多功能一体机	295
11	高拍仪	664
12	扫描枪	752
13	扫描仪	106

14	条码打印机	94
15	LED 屏	108
合计(维护设备已去除在保设备数):		11074
序号	软件维护	数量(台)
16	操作系统、应用软件、安全软件的安装、升级、诊断及修复	4378
序号	办公大楼综合布线维护	数量(项)
17	采购人办公区和各基层派出机构以及政务中心大楼综合布线维护	72

3.1.2、软件维护

- (1) 操作系统的安装、升级、故障诊断及恢复。
- (2) 应用软件的安装、升级、故障诊断及恢复。
- (3) 安全防护，包括补丁及防病毒软件升级、病毒查杀、补丁修复等。

数据中心机房及网络维护服务：

序号	系统名称	设备位置	维护说明	备注
一	▲网络维护	鸿福路办公区、莞龙路办公区、镇政务中心税务区域、基层税务分局	<p>提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。</p> <p>每周 7 天，每天 24 小时(包括法定假日)提供现场支持服务，包括日常故障处理、每季度定期巡检、定期评估、网络优化调整、技术咨询等维护服务。</p> <p>中标人每季度对全市机房进行梳理，整理机房机柜的线路：杂乱线路合理归类进线槽；外露的线缆需用扎带扎好；补上缺失标签；内外网用不同颜</p>	

			色网线区分（出现故障需要进行配件更换的，配件由采购人提供，由中标人负责更换）。	
二	▲服务器、存储维护	鸿福路机房、莞龙路机房	<p>提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。每周 7 天，每天 24 小时（包括法定节假日）提供现场支持服务。</p> <p>包括日常故障处理、定期巡检、定期评估、服务器系统优化调整、技术咨询等维护服务（出现故障需要进行配件更换的，配件由采购人提供，由中标人负责更换）。</p>	
三	▲虚拟化维护	鸿福路机房、莞龙路机房	<p>提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。</p> <p>每周 7 天，每天 24 小时（包括法定节假日）提供现场支持服务。</p> <p>包括平台日常故障处理、定期巡检、规划咨询与方案设计、平台升级、平台优化、预防性巡检服务、远程技术支持及原厂认证工程服务等。</p>	
四	▲UPS、精密空调维护	鸿福路机房、莞龙路机房、各基层税务部门	<p>提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。</p> <p>每周 7 天，每天 24 小时（包括法定节假日）提供现场支持服务。</p> <p>包括日常故障处理、定期巡检、定期风扇除尘、性能优化调整、技术咨询等维护服务（出现故障需要进行配件更换的，配件由采购人提供，由中标人负责更换）。</p>	

3.1.3、办公大楼综合布线维护

（1）市局办公大楼、派出机构和政务中心办公大楼办公区域网络线路至机房线路的故障诊断及处理，包括更换机柜理线架、网口模块、网线水晶头等配件。

（2）协助采购人在布线架构合理性优化提供建议。

（3）如有第三方布线工程施工，需要对施工单位设备接入采购人网络的操作进行监管监督，杜绝第三方施工单位把未知安全性的设备接入采购人内网中，并对新施工网络是否已接通进行复核。

3.1.4、市局办公区视频会议调试和保障维护

市局办公区视频会议调试和保障维护服务需求应包括：

（1）视频会议期间，市局每个办公区应安排一名工程师到视频会议地点提供维护服务。

(2) 维护服务包括鸿福路办公区和莞龙路办公区各视频会议室的视频会议硬件设备、视频会议调试以及视频会议现场保障。

3.1.5、市局关于网络安全和固定资产盘点相关的工作部署

此服务需求应包括市局关于网络安全和固定资产盘点等方面工作部署,包括网络安全风险点排查工作、网络安全管理工作、固定资产盘点、固定资产统计和摸底排查等,需协助采购人完成有关信息化设备网络安全相关工作要求。

3.2、数据中心机房及网络维护服务项目主要内容

本项目主要项目内容为以下五点:

(1) 市局数据中心机房网络设备及各基层税务部门网络设备维护保障包含:路由器、防火墙、交换机、上网行为管理等设备。

(2) 服务器、存储设备维护保障包含:IBM、HP、De11、3PAR 和浪潮等多个品牌的服务器、磁盘阵列产品。

(3) 虚拟化服务器、云终端、虚拟化软件(VMware、华为、深信服)等产品。

(4) 市局办公区及各基层税务部门机房 UPS 系统维护。

(5) 市局鸿福路办公区及莞龙路办公区精密空调维护

序号	网络设备类型	数量(台)
1	交换机	194
2	安全设备	22
3	防火墙	68
4	光纤笼	1
5	路由器	73
6	三层交换机	2
7	网络设备	1
序号	服务器、存储设备类型	数量
1	存储	1
2	3Par 磁盘管理机	1
3	3Par 磁盘阵列	2
4	HP P6350 磁盘阵列	3
5	HP P6350 存储管理机	1
6	HP 磁盘阵列	4
7	HP 存储管理机	2

8	刀片服务器	2
9	电子税务局磁盘阵列	2
10	浪潮服务器	1
11	视频管理设备	1
12	服务器	34
序号	虚拟化系统类型	数量
1	华为虚拟化高级支撑服务	1
2	VMware 高级支撑服务	1
序号	UPS、精密空调设备类型	数量
1	UPS	45
2	精密空调	12
合计:		474

3.3、服务团队

3.3.1、配备满足项目需要的维护技术团队参与该项目的维护,且同时维护技术团队的技术人员应具备操作系统的维护能力(包括但不限于Windows、Linux操作系统的安装与重装、软件安装、故障处理,硬件维护等)。

3.3.2、针对该项目,其中设置1名专门的项目负责人,具有信息系统管理经验,负责该项目的统筹、协调沟通、定期汇报运行情况等工作;应具备由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发的信息系统项目管理师并具备5年或以上的从业经验;

3.3.3、另设置1名熟悉运维及技术较全面的专业人员作为该项目技术负责人,负责带领运维技术团队完成该项目的日常运维工作与应急处理。应具备由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发的信息安全工程师、信息系统运维管理工程师,并具备5年或以上的从业经验;

3.3.4、其中正常情况下对市税务局办公区提供7×24小时无延时维护服务团队,且同时提供维护服务的工程师应具备操作系统的维护能力(包括但不限于Windows、Linux操作系统的安装与重装、软件安装、故障处理,硬件维护等);其中市局鸿福路办公区与莞龙路办公区维护服务工程师需具备专业的视频会议调试技能与经验,熟悉不同品牌视频厂家会议设备专业调试技术,确保我局视频会议正常进行。

4、实施要求

4.1、计算机类设备维修维护

4.1.1、响应时限

4.1.1.1、工作时间内（工作日上午八时至下午六时）提供上门维修保障服务。特殊紧急情况下，周末、节假日应提供24小时上门维修保障服务。

4.1.1.2、针对该项目设立7*24小时电话服务热线，确保在受理报障10分钟内提出解决办法，要求技术人员迅速响应用户的报障，若有需要到现场维修，城区（含莞城、万江、东城、南城）范围30分钟~1小时内到达现场，除此之外其他地区2小时内到达，4小时内排除故障。突发事件需迅速及时解决。

4.1.2、人员配备

运维服务商应为本项目配备不少于18人具备计算机专业能力的维护技术团队，以保证响应和维修的及时性。

4.1.2.1、配备6组维护队伍并行处理突发故障（如大范围病毒感染、大范围停电、大范围网络故障等），其中须固定配备1组维护队伍执行日常巡查工作。

4.1.2.2、未经采购人同意，不得随意更换维护人员，若因特殊情况更换维护人员，中标人需保证新的维护人员至少能保持此前的维护技术水平、网络安全意识和问题处理熟练程度，并通过采购人培训通过考试考核后才能上岗。

4.1.2.3、为了有效、及时处理故障，服务商需配备不少于12台台式计算机作为机动计算机，若采购人出现计算机办公设备故障需要送修的情况的（机械硬盘、固态硬盘等涉税存储配件不得带离），可调用机动计算机供其使用，保障采购人日常办公。机动计算机所安装的操作系统、软件需符合采购人工作要求和网络安全要求，具体配置要求为：CPU核心 ≥ 4 核、内存 $\geq 8G$ ，操作系统需适配税收业务系统。

4.1.3、车辆、工具、仪器、配件配备

为了有效、及时处理故障，完成日常的巡查任务，需配备维护专用车辆、常规工具和仪器。并配备常用的配件或整机，以保证能快速响应和尽快排除故障及尽量减少将设备搬离现场的情况。若确实不能现场修复需将设备搬离现场的（硬盘等存储介质不能搬离现场），须征得用户同意，办理相关手续，并在3个工作日内修好送还现场进行安装调试。若在3个工作日内不能修复故障，应即时通知采购人并按采购人要求随时提供备用设备给采购人临时使用。

4.1.4、软件维护

所有计算机需安装正版操作系统，且应同时具备LINUX操作系统安装与重装能力，维护过程中不能使用未经采购人授权的软件。

4.1.5、硬件维修服务

对保修期内的硬件设备，运维服务商负责设备维修的全过程跟踪，包括联系设备厂商更换配件、跟踪维修进度、设备修复后检测、安装和调试。

对超过保修期的硬件设备，由服务厂商负责现场诊断及维修，做好相应的维修登记，同时要注意硬盘等存储介质配件不能带离现场。

4.1.6、日常巡查

每季对市局和派出机构和政务中心设备进行巡查，工作内容包括：

- (1) 检查设备的使用情况，排除潜在的故障和隐患。
- (2) 检查操作系统和安全系统是否处于最新状态。
- (3) 检查各种耗材、易耗品使用情况，确保库存数量充足，可以正常工作。
- (4) 登记、汇总设备资料，使资料与实际情况一致。
- (5) 清理设备上的灰尘和杂物，保持清洁的工作环境。
- (6) 整理相关资料报告，交与使用方主管部门以作参考。

4.1.7、制作维护记录

(1) 每次的维护过程，中标人需作完善的记录，以备采购人翻查、统计。维护工作完成后，由报障人或需求提出人进行现场验收，验收合格后，将现场维护单交与用户相关人员进行签名确认，双方各执1份留底。若验收不通过，用户有权要求进行返工，直到问题解决为止。

(2) 中标人应每个月根据采购人及其基层派出机构、政务中心的维护情况进行汇总，汇总文档应包含与客户签字确认的现场维护单及维护报告，形成纸质文件和电子版文件后，在每个月初第一个工作周的第一个工作日发送至采购人归口管理单位（信息中心）。

4.1.8、使用年限

使用年限在6年内的设备，原则上要求维修。设备已过6年使用年限且确实无法修复的，经采购人分析研判后，可出具技术鉴定表，不作维修。

4.1.9、其他

中标人应充分考虑可能影响维护的各种因素，对如节假日、雨季、强风、洪水路障等维修难度进行评估，提出维护计划、实施方案和应变措施，确保按质、按量、按期完成维护任务。

4.2、数据中心机房及网络维护服务

4.2.1、维护内容

4.2.1.1、网络维护

4.2.1.1.1、设备维护

熟悉采购人网络拓扑图、网络连接方式、设备接入链路情况，制作好相应连接图纸和对应表。

(1) 日常维护：当设备配置改动时，由网络专业技术人员进行设备配置；每月备份系统配置，并查看Flash、NVRAM、内存里的内容；定期查看设备各端口状态、电源状态；定期查看端口的数据包转发状态，如错误包的数量等；定期测试设备电源；定期检查设备散热系统；定期检测设备性能。

(2) 网络拓扑管理与QOS：根据安全要求和功能区的变化，及时调整网络拓扑。对网

络流量进行监测与管理。设置优先级，首先满足主要业务数据的高质量传输。对这些变动，做详细记录。

4.2.1.1.2、安全维护

通过稳定性设置、网络监控、网络扫描、应急预案等多方面的有机组合，保障网络系统的安全稳定运行。

(1) 局域网：使用抓包软件，监视网络动态，掌握网络运行数据；交换机接入端口实施mac地址限制，并作记录；根据网络安全和不同的功能区，合理划分vlan；为每台设备设置访问口令，并定期检查口令更改情况；设置访问列表，确认访问权限级别；

(2) 广域网：与各大运营商配合做好网络配置工作；系统设置变更时，通过协商与测试，与远端用户共同做好配置调整；严禁随意存放关键性网络设备的口令，索要口令须经主管批准。

(3) 病毒检测：针对目前网络中隐患，可能导致网络瘫痪的严重问题，需要建立全面的多层次网络防护及稳定体系，合理调整网络结构，对网络实施不间断的侦测扫描，定期和不定期对服务器、网关进行稳定性维护，以保障网络安全运行。

(4) 网络监测：查看设备配置，是否有人为的变动；查看端口数据包状态，是否有异常数据包；查看端口指示灯，是否有端口异常；通过抓包软件，查看是否存在主动攻击的数据包和被动攻击的数据包。了解网络的配置，探测网络漏洞，进行定期网络稳定性评估，调整网络配置，保障网络平稳运行。

4.2.1.1.3、线路维护

(1) 定期检查、及时排除布线系统的线路干扰源，提高网络运行速度。使用fluke或cable tester工具，定期检测网线质量，确保网络可靠运行。

(2) 做好机房、机柜设备的布局记录。标明物理布线的拓扑图表、线缆类型与长度，交换机和路由器位置及对网线编号。

(3) 定期进行物理链路测试。主要检查线路是否通畅；运行参数是否符合要求；线路环境与周边电磁场干扰情况。

(4) 同时需要重点的列出核心路由器（2台）和各下属单位接入路由器（70台）接线图、路由图、接入端口、备用线路端口等信息。

4.2.1.2、服务器、存储维护

4.2.1.2.1、链路维护

整理服务器系统连接图，服务器设备登记、IP登记、配置登记、服务器位置和安装系统登记，熟悉服务器软硬件配置和服务器用途，整理服务器和交换机连接拓扑图。

4.2.1.2.2、硬件维护

(1) 系统出错记录分析和故障诊断；

(2) 现场维护、更换配件；硬件设备的连接；

- (3) 系统检测诊断;
- (4) 实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度;
- (5) 主机性能管理, CPU 性能管理, 内存使用情况管理, 硬盘利用情况管理;
- (6) 监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度;
- (7) 监控备份服务进程、备份情况(起止时间、是否成功、出错告警);
- (8) 监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警, 并及时解决故障问题;
- (9) 基本技术培训和经验的传授。

4.2.1.2.3、系统维护

- (1) 系统故障记录的分析(包括软件和硬件), 处理故障隐患;
- (2) 系统的全面诊断检查, 包括主机、磁盘阵列、网卡设备;
- (3) 主机与网络连接的检查、测试; 对系统做备份;
- (4) 按需要对硬件(主机、板卡等)进行微代码升级;
- (5) 检查文件系统、查看卷组信息、检查内存交换区; 按需要安装系统软件补丁程序;
- (6) 操作系统健康检查; 系统基本的性能分析。

4.2.1.3、虚拟化维护

4.2.1.3.1、平台规划咨询与方案设计

为虚拟化平台的建设扩容提供规划指导咨询服务, 并制定初步方案设计。

4.2.1.3.2、平台升级服务

提供软件的升级服务, 包括补丁安装及软件版本升级。负责完成实施虚拟化平台升级服务、配合客户进行平台升级完成后的测试、提交虚拟化平台升级方案、升级实施报告和测试报告等环节。

虚拟化平台升级后, 能保持原系统的数据、功能等方面的完好, 能够做到平稳顺利的过渡, 不影响任何生产工作。

4.2.1.3.3、平台配置优化服务

定期收集统计虚拟化平台的运行状况, 对平台的配置参数进行优化, 以确保平台高效运行。

4.2.1.3.4、预防性巡检服务

按季度指派服务工程师提供虚拟化平台现场检查服务, 保证平台和平台上运行的虚拟机持续、健康运行, 保障业务系统的连续性。

4.2.1.3.5、远程技术支持服务

提供7*24小时的远程支持服务, 服务的方式包括电话、邮件等。

4.2.1.3.6、现场支持服务

当虚拟化平台出现故障无法通过远程解决时, 或平台业务割接、升级需我方协助时, 提供现场支持, 在规定时限内到达现场并解决故障或完成业务割接、升级的配合。

4.2.1.3.7、提供原厂认证工程服务

4.2.1.4 、UPS、精密空调维护

运维服务商在维保期内，每季度，不论UPS系统是否有故障，都对设备进行一次全面的检查，内容包括：

4.2.1.4.1、全面检查

在合同签订后，运维服务商安排工程师对整个UPS系统进行全面检查，建立UPS设备的清单、电池配置、负载效率、系统线路图等产品档案资料，做好设备和线路标签，避免管理上的混乱。每季度对维护内容进行更新，包括设备的运行情况、出现的问题的解决办法、详细记录设备的配置信息及线缆图纸等维护文档，出具检查报告。

4.2.1.4.2、UPS风扇检查

实际上风扇在UPS各部件中占有非常重要的地位，一旦风扇出了故障，整台机器将因过温而停止工作。因此，每季度对UPS维护时将对风扇进行细致检查，一旦有风扇运行不正常或发出异常杂音，运维服务商将及时更换。

4.2.1.4.3、UPS状态信息参数查询

在每季度UPS维护时，先对UPS参数及信息进行查询，重要查询历史事件记录，看是否有告警代码，事件发生的日期与时间，查明原因并及时解决。如果是某控制部分参数或元器件有问题造成参数变化的告警，运维服务商将更换此电路板，以确保UPS的安全工作。如果是市电或其它原因造成的告警且不影响UPS的正常使用，运维服务商将会以书面形式加以说明。

4.2.1.4.4、UPS逆变器电容维护保养

运维服务商在UPS主机维保期内，将对逆变器电容进行全面保养。每季度对逆变器电容进行一次放电激活，每台UPS将放电20分钟。每一年对逆变器电容做深度放电一次，以达到全面激活逆变器电容的目的，每台UPS放电40分钟（根据后备电池后备时间而定）。

4.2.1.4.5、UPS逆变器电容检测

逆变器电容是UPS电源的重要组成部分，因此，每个季度对各UPS逆变器电容进行一次检测（需2名工程师参加）。

测试第一步：先用逆变器电容测试仪检测每块逆变器电容的参数,包括：温度、浮充电压、逆变器电容内阻等。常温下浮充状态逆变器电容温度应该与机房温度相符，如果有某些逆变器电容的温度高于其他逆变器电容，则说明此逆变器电容内部控制阀出现问题。如果测试仪出现告警说明此块逆变器电容内阻超出规定值。出现以上情况，已无法正常使用，更换新的逆变器电容。

测试第二步：在采购人允许的时间内对UPS逆变器电容检测，先测出每台UPS逆变器电容组的浮充总电压，以保证每台UPS的充电器是完好的。再测试每台UPS逆变器电容组的单块电压，并做详细记录。测试完毕后观察每组逆变器电容是否有单块逆变器电容电压过高现象，以保证充电机工作在均充模式。

测试第三步：将UPS主机市电输入关闭，UPS由逆变器电容供电，测试逆变器电容组总电压，一人用万用表测试总电压，另一人测试逆变器电容组单块电压，并详细记录。测试完毕后，观察UPS逆变器电容组单块逆变器电容最大压差是否超过0.4VDC，一旦压差超过0.4VDC，说明此逆变器电容组中有某些逆变器电容内阻增大，使用寿命已到，建议更新逆变器电容组。一台UPS测试后，闭合市电输入开关，UPS恢复正常工作。按照以上方法测试其它UPS逆变器电容，每台UPS逆变器电容测试需要40分钟。

4.2.1.4.6、UPS清洁

半年内对UPS进行一次除尘清洁。

实施步骤：在除尘时，需对UPS进行停机，采用备机为设备供电。由于采购人UPS设计，只要打开UPS顶盖和UPS前挡板即可看到所有控制电路板及重要部件，用专用毛刷将电路板和重要部件的灰尘进行清扫，再用小风量专用小型吸尘器将浮尘吸净，检查有无松动接线和观察线路接头有无发热现象。

4.2.1.4.7、UPS接线检查

在UPS除尘处理后，由于UPS处于停机状态，运维服务商将对UPS主机的接线端子进行全面检查，做紧丝处理，以保证UPS所有接线完好，无松动，确保UPS正常工作。

4.2.1.4.8、提供现场支持服务

对于电话、远程接入支持不能解决的事项，运维服务商提供7X24 现场支持。每周7天，每天24 小时(包括公众节假日)提供现场支持服务。

响应时间：所有的支持服务请求都能转给负责本项目的工程师。当双方确定确实需要提供现场支持服务时，服务工程师在15分钟内作出响应，市区范围内1小时内到达现场，镇区范围内4小时内到达现场，为UPS主机提供支持服务。

4.2.2、人员配置

4.2.2.1、人员安排和管理

运维服务商应安排1名项目经理专门负责本项目日常工作安排、项目组的管理等事务

运维服务商派出的技术支持小组的资质及人员变更需征得采购人同意且经过考核确认，所有维护人员要固定，如有变更，需经采购人同意确认后才能变更。

4.2.2.2、响应时间

4.2.2.2.1、响应级别

故障级别 上门修复时间

核心设备及重点区域故障：服务器、网络核心宕机、虚拟化系统崩溃、存储系统崩盘等影响整个系统正常使用的设备，包括客户提出需紧急处理的故障。 10分钟内电话响应，30分钟内应到达采购人故障现场，1.5小时内修复。备件支持时效7*24*4。

一般故障： 服务器日志警告、交换机出现电源故障，端口问题、硬件设备等不影响客户业务正常运行的故障。 15分钟内电话响应，2小时内应到采购人故障现场，8小时故障恢

复，应备件支持时效7*12*8。

日常维护：软件升级，服务器、交换机路由器等全面清洁保养、硬件运行情况检查；存储备份升级、日常巡检等例行检查维护。

4.2.2.2.2、设备响应性维护

运维服务公司为采购人提供每月一次常规巡检、每季度一次的深度巡检和维护服务。通过巡检服务，采购人能有效了解当前系统的运行状况，对巡检中发现的问题可以及时采取预防性措施，降低故障发生的概率，提高系统的可靠性。

4.2.2.2.3、定期服务情况总结例会

运维服务公司需与采购人每半年召开一次服务总结例会，针对前一阶段的服务情况进行回顾和总结，互相探讨并提出改进建议，最终形成会议纪要。

4.2.2.2.4、现场技术支持值班服务

服务期内，采购人如果有新系统上线、系统割接、设备扩容、移机等重大系统变更事件时，运维服务商应对采购人设备提供设备安装调试、配置调整、数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务。

4.2.3、培训课程

为了有效地提高采购人维护技术人员的技术水平，充分了解网络、服务器、虚拟化、UPS发展趋势，在服务期内需对采购人技术人员提供每年不少于1次的培训课程或者根据双方协商进行。

培训内容主要包括硬件培训和虚拟化软件系统培训。

序号	课程名称	培训内容	目标
1	网络与其他集成系统使用与运维	网络、服务器、虚拟化、UPS设备的基础知识，日常运行维护方法、故障检查与排除方法。	操作人员掌握常规的操作技巧。系统维护人员掌握管理、维护、常见故障诊断与排除的方法和技巧

4.3、应急要求

4.3.1、投标人负责制定应急预案，对关键业务中断、大范围病毒爆发、市电中断、火灾等突发重大事故制定应急方案，并举行应急演练，提高双方对重大事故的应变能力与协调默契。

4.3.2、为了保障突发事件的应急处理，对采购人的易损件（同型号）应具备储备能力。并培训用户一旦出现应急情况，如何进行更换此配件和应注意事项。

4.3.3、根据设备运行情况和工作需要，在正常工作日的运维服务外，提供非工作日的应急响应服务。

4.3.4、硬件故障应急处理：从备件到达现场起更换备件时间不超过 2 小时。

4.3.5、系统软件故障处理：从人员到达现场起至系统恢复时不超过 2 小时。

4.3.6、中标人应具备备用机应急服务能力，在不能及时维修设备的时候，提供备用机保障采购人日常工作。

三、验收要求、标准

（一）验收要求：

要求服务商每月提供详细维护数据、巡检数据、季度维护总结报告提交我局信息中心。

（二）维护质量考核标准：

本项目采用抽查的方式对中标人的维护质量进行考核。共分六期考核，每期抽取不少于10个派出机构作为抽查对象，中标人分别对市税务局和被抽查派出机构就维护质量进行回访，相关人员填写维护质量回访情况表，双方签名确认。用户根据抽查情况进行考核。

每期考核得分与维护款项分配对照如下。

90 分或以上	80-89 分	70-79 分	60-69 分	50-59 分	40-49 分	40 分以下
取得本期维护款项 100%	取得本期维护款项 90%	取得本期维护款项 80%	取得本期维护款项 70%	取得本期维护款项 60%	取得本期维护款项 50%	0

对于考核得分少于40分的，采购人有权终止服务合同，取消中标人的服务资格。

维护服务考核指标及评分标准（满分100分）

序号	考核项目	考核内容及指标	分值	计分方法	考核得分
1	故障修复及时率	及时修复设备故障的百分率 $\geq 99\%$	50	故障修复及时率=（故障修复次数/故障总数） $\times 100\%$ 。每低 10%扣 2 分，扣完为止。数据来源于故障处理单，若出现丢单情况，则每张扣 5 分，扣完为止。	
2	紧急、重大故障的发生频度	因乙方工作过错造成的重大故障	10	根据紧急、重大故障的影响范围、影响程度及次数扣分。	

3	工 作 差 错 率	由于中标人提供的服务不完善、技术人员工作失误等原因产生的事故，导致系统运行异常、数据丢失、安全事故以及软件版本混乱、感染病毒或故障重复发生等。	10	得分标准：分为“零差错率”（10分）、“差错率低”（8分）、“差错率较低”（6分）、“差错率高”（4分）、“差错率很高”（3-0分）四个档次。	
4	维 护 工 作 质 量	对设备进行调整、打补丁、升级、备份和恢复，及定期巡检，从而保证设备的正常运行及设备的整体性能，做好设备的安全管理。	10	得分标准：分为优秀（10分）、良好（8分）、一般（5分）、差（2分）、极差（0分）五个档次。	
5	设备资 产 管 理	为设备资产管理提供支持，设备资料及时更新和存档，使账物相符。	5	得分标准：分为优秀（5分）、良好（4分）、一般（3分）、差（2分）、极差（0分）五个档次。	
6	维 护 工 作 质 量 分 析	按时提供每季度维护工作的质量分析报告。	5	得分标准：分为“及时、规范、分析详尽具体”（5-4分）；“及时、规范”（3-2分）；“不及时、不规范、不详尽”（1-0分）三个档次	
7	服 务 满 意 度	采购人信息部门对中标人工作的满意程度	5	根据使用部门反馈的信息，投诉次数、频度评价服务满意度进行评分。得分标准：分为优秀（5分）、良好（4分）、一般（3分）、差（2分）、极差（0分）五个档次。	
		采购人使用部门对中标人工作的满意程度	5		
意见及建议					

四、付款方式

1. 服务期内维护费用分六期结算支付，每两个月为一期。

第一期支付合同金额的30%；剩余五期，每期支付合同金额的14%。具体支付金额根据以下考核机制确定：

每期考核得90分以上（含90分）支付该期维护款项的100%；80-89分支付该期维护款项的90%；70-79分支付该期维护款项的80%；60-69分支付该期维护款项的70%；50-59分支付该期维护款项的60%；40-49分该期维护款项的50%；40分以下（不含40分）扣除该期款项的100%，

采购人有权终止服务合同，取消中标人的服务资格。

2. 考核完成后，中标人根据考核结果10日内开具相应金额的发票进行请款。采购人在收到中标人提交的发票和请款资料后10个工作日内将每期款项以银行转账的方式支付到合同约定的中标人账户中。

第三部分 投标供应商须知

一、 投标费用说明

1. 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，集中采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次采购由采购人委托中标供应商支付采购代理费，中标价须包含采购代理费。中标（成交）供应商须按《缴纳中标（成交）服务费通知》规定的期限向集中采购机构缴纳采购代理费（以到达集中采购机构开户银行账户为准），该费用按照中标总金额以差额定率累进法（如下表）计算：

中标金额 (百万元)	1 以下	1-5	5-10	10-50	50-100	100-1000	1000 以上
费率	1.5%	0.8%	0.45%	0.25%	0.1%	0.05%	0.01%

例如：某服务采购项目中标金额为 400 万元，采购代理费金额计算如下：

$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$

$(400 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 2.4 \text{ 万元}$

收费 = $1.5 + 2.4 = 3.9 \text{ 万元}$

3. 采购代理费以银行付款的形式用人民币一次性支付，收款银行账号以集中采购机构发出的交纳采购代理费通知书中指定的银行账号为准。

二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90天。

三、 招标文件

1. 招标文件的构成

- 1.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

- 1) 投标邀请函
- 2) 用户需求书
- 3) 投标供应商须知
- 4) 开标、评标、定标
- 5) 合同书文本
- 6) 投标文件格式
- 7) 在招标过程中由集中采购机构发出的澄清更正文件等

1. 招标文件的澄清更正

- 2.1 集中采购机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有已按要求获取招标文件的投标供应商，已按要求获取招标文件的投标供应商在收

到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，集中采购机构在征得当时已按要求获取招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

- 2.2 投标供应商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。

四、 投标文件的编制和数量

1. 投标的语言

- 1.1 投标供应商提交的投标文件以及投标供应商与集中采购机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，两种语言不一致时以中文翻译本为准。

2. 投标文件编制

- 2.1 投标供应商应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标供应商承担。
- 2.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
- 2.3 投标供应商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或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。

- 2.4 如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。

3. 投标报价及计量

- 3.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。
- 3.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标供应商在投标文件中及其与采购人和集中采购机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

4. 投标文件的数量和签署

- 4.1 投标供应商应编制投标文件纸质正本一份和副本五份及电子版一份（须为纸质响应文件正本扫描件），投标文件的副本可采用纸质正本的复印件。每套纸质投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若纸质副本及电子版与纸质正本不符，以纸质正本为准。

- 4.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。
- 4.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
- 5. 投标文件的密封和标记
- 5.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。
- 5.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。
- 5.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
- 5.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

五、 投标文件的递交

- 1. 投标文件的递交
- 1.1 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点。
- 1.2 集中采购机构将拒绝以下情况的投标文件：
 - 1) 迟于投标截止时间递交的；
 - 2) 投标文件未密封的。
- 1.3 集中采购机构不接受邮寄、电报、电话、传真方式投标。
- 2. 投标文件的修改和撤回
- 2.1 投标供应商在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标供应商不得对其投标文件做任何修改和补充。
- 2.2 投标供应商所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

六、 开标、评标、定标

见招标文件第四部分

七、 询问、质疑、投诉

- 1. 询问
- 1.1 投标供应商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，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购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、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 投标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，以书面形式一次性向采购人或集中采购机构书面提出质疑：

1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少5个工作日；**已按要求获取采购文件的**本项目的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自**获取采购文件**之日起7个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；

2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条,捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料)；

采购人或集中采购机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

2.2 质疑联系人：陈小姐/龚小姐

电话：020-83187086/83196816；邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn（推荐使用）

地址：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼广东省政府采购中心质管科；
邮编：510030

3. 投诉

3.1 投标供应商对采购人或集中采购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，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

3.2 政府采购监督管理机构名称：国家财政部国库司政府采购监督裁决处

地 址：北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

电 话：010-68513070，68519967

八、合同的订立和履行

1. 合同的订立

1.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标

文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

- 1.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆中国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。中国政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间。

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。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。
- 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，可以与中标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个工作日内登陆中国政府采购网上传备案。

九、 保密和披露

1. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。
2. 采购人或采购中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。
3. 在采购人或采购中心认为适当时、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，采购人或采购中心无须事先征求投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标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，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

十、 适用法律

1. 采购人、集中采购机构及投标供应商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。

第四部分 开标、评标、定标

一、 开标

- 1 集中采购机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
- 2 开标时，由投标供应商或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标供应商名称、《报价一览表》内容。
- 3 集中采购机构做好开标记录，开标记录由各投标供应商代表签字确认。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。

二、 评标委员会

1. 本次招标依法组建评标委员会。

三、评标注意事项

1. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。
2. 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。
3. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。
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从同一单位或者个人的账户转出。

四、 评标方法、步骤及标准

1. 本次评标采用综合评分法。
2. 投标人资格审查和符合性审查
 - 2.1 采购人或集中采购机构根据《投标人资格审查表》（附表一）内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
 - 2.2 评标委员会根据《符合性审查表》（附表二）内容逐条对投标文件进行符合性评审，

审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

2.3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足上述所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术商务及价格评审。

2.4 对各投标供应商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应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

3. 技术、商务及价格评审

3.1 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	技术商务评分	价格评分
权重	90	10

3.2 技术商务评审

技术商务评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术商务评审表》；

3.3 价格评审

3.3.1 投标报价错误的处理原则：

1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；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。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2) 对投标漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。

3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3.3.2 中小企业扶持政策：（本项目不适用）

1) 承接本项目服务的为小型或微型企业（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值范围为 15%），即：评标价 = 核实价 $\times (1 - C_1)$ ；

2) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，并且提供本企业承担的服务；

3) 符合中小企业扶持政策的供应商应提交《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

4) 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。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；

- 5) 残疾人福利单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》；
- 6) 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；
- 7) 本文件所称中小企业，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。

- 3.3.3 计算价格评分：各有效投标供应商的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$

- 3.4 评标总得分及统计：各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

- 3.5 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- 1) 分值汇总计算错误的；
- 2) 分项评分超出评分标准范围的；
- 3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

4. 中标供应商的确定

- 4.1 推荐中标候选投标供应商名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总得分由高到低顺序排列。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。

- 4.2 中标价的确定：除了按 3.3.1 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读额为准。

- 4.3 根据评标委员会的评标结果，采购人依法确定中标供应商，也可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

5. 发布中标结果

- 5.1 集中采购机构将在下列媒体公告中标结果：中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

- 5.2 在《中标结果公告》发布的同时，集中采购机构以书面形式向中标供应商发出《中标通知书》。
- 5.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标供应商具有同等法律效力；《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标的，均应承担相应的法律责任。

附表一：投标人资格审查表

投标人资格审查表

审查项目	要求（与公告中投标供应商资格要求一致）
资格性审查	（与公告中投标供应商资格要求一致）

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。

3.未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

符合性审查表

符合性审查	1.投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
	2.对标的内容没有报价漏项。
	3.提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
	4.法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章。
	5.未以联合体形式进行投标。
	6.“★”号条款满足招标文件要求。
	7.投标有效期为投标截止日起至少 90 天。
	8.如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
	9.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	10.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	11.如果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，将要求其在评标现场合理的时间提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

- “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
- 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
- 如果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，将要求其在评标现场合理的时间提供书面说明，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。

附表三：技术商务评审表

技术商务评审表

序号	评分项目	评分标准	分值
1	响应方案	<p>针对本项目采购要求进行响应，包括但不限于用户需求书“3.1.1、计算机硬件等设备维修维护”、“3.1.3、办公大楼综合布线维护”、“3.1.4、市局办公区视频会议调试和保障维护”、“3.1.5、市局关于网络安全和固定资产盘点相关的工作部署”、“3.2、数据中心机房及网络维护服务项目主要内容”、“4.1、计算机类设备维修维护”、“4.2、数据中心机房及网络维护服务”相关内容：</p> <p>1. 完全满足且优于采购需求，得 10 分；</p> <p>2. 完全满足采购需求，得 6 分；</p> <p>3. 不能完全满足采购需求，得 2 分；</p> <p>4. 未提供或其他的，得 0 分。</p>	10 分
2	实施方案 1	<p>针对本项目采购要求制定实施方案，包括但不限于用户需求书“4.1、计算机类设备维修维护”相关需求：</p> <p>1. 完全满足且优于采购需求，得 10 分；</p> <p>2. 完全满足采购需求，得 6 分；</p> <p>3. 不能完全满足采购需求，得 2 分；</p> <p>4. 未提供或其他的，得 0 分。</p>	10 分
3	实施方案 2	<p>针对本项目采购要求制定实施方案，包括但不限于用户需求书“4.2、数据中心机房及网络维护服务”相关需求：</p> <p>1. 完全满足且优于采购需求，得 10 分；</p> <p>2. 完全满足采购需求，得 6 分；</p> <p>3. 不能完全满足采购需求，得 2 分；</p> <p>4. 未提供或其他的，得 0 分。</p>	10 分
4	实施方案 3	<p>针对本项目采购要求制定实施方案，包括但不限于用户需求书“应急要求”相关需求：</p> <p>1. 完全满足且优于采购需求，得 10 分；</p> <p>2. 完全满足采购需求，得 6 分；</p>	10 分

序号	评分项目	评分标准	分值
		3. 不能完全满足采购需求，得 2 分； 4. 未提供或其他的，得 0 分。	
5	“▲”条款响应	根据各投标人对用户需求书中标注“▲”的条款的响应情况进行评审，每满足一项得 2 分，最高 8 分。 如用户需求中有明确要求提供的证明资料，则以用户需求中要求的为准，无提供或未按要求提供证明材料的不得分；如用户需求中无明确证明材料的，以投标人投标文件中响应情况为准。	8 分
6	拟投入本项目的技术人员情况-项目经理	投标人拟投入本项目的项目经理（仅指一人）具有： ①由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书，得 3 分； ②具备 5 年或以上的机房设备或信息化设备维保工作经验，得 3 分； 本项最高得 6 分。 ①②项备注：同时提供上述人员加盖投标人公章的水平证书（工作经验以加盖投标人公章个人工作履历为依据）复印件及投标人自 2024 年 1 月份以来任意一个月为其缴纳的社保证明材料复印件并加盖投标人公章（社保证明须至少体现养老保险）。	6 分
7	拟投入本项目的技术人员情况-技术负责人	投标人拟投入本项目的技术负责人（仅指一人）具有： ①由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发的信息安全工程师证书，得 2 分； ②由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发的信息系统运维管理工程师证书，得 2 分； ③具备 5 年或以上的机房设备或信息化设备维保工作经验，得 2 分； 本项最高得 6 分。 ①②③项备注：同时提供上述人员加盖投标人公章的水平证书（工作经验以加盖投标人公章个人工作履历为依据）复印件及投标人自 2024 年 1 月份以来任意一个月为其缴纳的社保证明材料复印件并加盖投标人公章（社	6 分

序号	评分项目	评分标准	分值
		保证证明须至少体现养老保险)。	
8	拟投入本项目的技术人员情况-技术人员（项目经理和技术负责人除外）	<p>投标人拟投入本项目的技术人员（项目经理和技术负责人除外）具有（同一人满足多项要求不重复计分）：</p> <p>①每投入 1 人具有由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发的网络工程师证书，每人得 2 分，本小项最高得 4 分；</p> <p>②每投入 1 人具有由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发颁发的数据中心（机房）运维管理工程师证书，每人得 2 分，本小项最高得 4 分；</p> <p>③每投入 1 人具有由人力资源和社会保障部门或工业和信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书，每人得 2 分，本小项最高得 4 分；</p> <p>本项最高得 12 分。</p> <p>①②③项备注：投标人满足以下条件之一：</p> <p>（1）同时提供上述人员加盖投标人公章的水平证书复印件及投标人自 2024 年 1 月份以来任意一个月为其缴纳的社保证明材料复印件并加盖投标人公章（社保证明须至少体现养老保险）；</p> <p>（2）投标人承诺，承诺如获中标，签订合同后 3 个工作日内配备上述水平人员到位（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。</p>	12 分
9	报障服务	<p>投标人对本项目提供：</p> <p>小程序服务或软件系统服务或网页报障服务，得 5 分，其他 0 分。</p> <p>投标人满足以下条件之一：</p> <p>（1）提供小程序功能截图（或系统功能截图）及软件著作权登记证书复印件并加盖投标人公章；</p> <p>（2）提供购买（或租赁）合同及软件著作权登记证书复印件并加盖投标人公章；</p> <p>（3）提供网页功能截图并加盖投标人公章；</p> <p>（4）投标人承诺，承诺如获中标，签订合同后 3 个工</p>	5 分

序号	评分项目	评分标准	分值
		作日内配备上述保障功能服务（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。	
10	企业综合实力	<p>投标人具有：</p> <p>具有质量管理体系认证证书（证书范围须与计算机系统集成或信息化设备维护或网络维护相关），得 4 分；</p> <p>上述需提供认证证书复印件并须同时提供全国认证认可信息公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效、暂停或撤销或不提供的不得分。</p> <p>注：如因投标人成立时间不足三个月，导致无法获得上述评价的，按对应评价得分情况计分。</p>	4 分
11	项目业绩	<p>2021 年以来（以合同签订时间为准）机房设备或信息化设备维保业绩，每提供一个项目业绩得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>注：需提供合同关键页复印件（关键页含首页、盖章页）并加盖公章。</p>	5 分
12	紧急响应	<p>投标人承诺在接到采购人紧急通知后，10 分钟内进行响应，30 分钟内到达现场（广东省东莞市南城街道鸿福路 93 号），满足要求得 4 分，其他 0 分。</p> <p>注：投标时提供承诺，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式，《承诺函》须明确是上述实施地点（上述的”内“均含本数）。</p>	4 分
合计		90	

第五部分 合同书文本

国家税务总局东莞市税务局计算机类设备
维修维护、数据中心机房及网络维护
服务项目合同

项目名称：国家税务总局东莞市税务局计
算机类设备维修维护、数据中
心机房及网络维护服务项目

项目编号：

签约地点：广东省东莞市

年 月

合同编号：

甲方：国家税务总局东莞市税务局

乙方：

受甲方委托，()组织对()采购项目(采购项目编号为)进行采购，于 年 月 日通过公开招标，经评标委员会评定乙方为中标单位。为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，按照下面的条款和条件，签署本合同。

第一条 合同项目

1、项目名称：

2、采购项目编号：

第二条 合同组成

1、合同文件组成内容包括：本合同书、中标通知书、投标文件（含澄清内容）、招标文件（含招标文件澄清通知）等。

第三条 服务内容、标准及要求

1、采购内容：

为高效处理国家税务总局东莞市税务局市局机关、派出机构及政务中心（含市民中心）所有办公终端设备故障问题，保障国家税务总局东莞市税务局（以下简称“市税务局”、“采购人”）办公设备正常流畅运转，提高工作效率，减轻基层负担，节约运维成本，市税务局拟通过采购维护服务的方式，切实解决计算机类办公设备、市局数据中心机房设备与网络等设备的故障问题，主要包括市税务局2个办公区、35个基层派出机构及政务中心（含市民中心）的计算机类硬件设备维护、软件维护、办公大楼综合布线维护和视频会议调试和保障、数据中心机房及网络维护服务等。

国家税务总局东莞市税务局计算机类办公设备、市局数据中心机房设备与网络开展各项税务业务工作的重要组成部分；税务各信息系统运行的稳定性及网络信息安全性非常重要，而计算机类办公设备、市局数据中心机房设备与网络等日常的平稳运行，需要一支具有可靠的技术实力、丰富的服务经验、良好的服务质量、专业的技术团队为日常维保和应对突发事件提供坚实技术保障，确保各应用系统稳定、高效、安全地运行。

2、业务需求

计算机类设备维修维护服务主要针对全市税务系统的台式计算机、云终端、笔记本计算机、打印机、高拍仪、扫描枪等，2023年固定资产报废工作完成后全市还剩余约11074台计算机类设备，维护内容包括：硬件故障诊断、维修；电脑操作系统、办公软件、税收征管软

件的安装和故障修复；市税务局、税务分局办公区内部局域网线路的故障诊断、维修、巡检；市税务局办公区视频会议调试和保障；提供24小时保障服务热线。

（一）维护范围

为了做好计算机类设备的日常维修维护，及时排除故障，提高工作效率，减轻基层负担，节约运维成本，保障采购人数据中心机房、松山湖税务局、各派出机构和各政务中心共 72 个机房设备及网络运行稳定，降低核心资源的故障率，提高资源整合利用率；为了做好网络及业务系统的运维保障和突发事件的应急处理，采购人拟委托第三方服务公司提供维修维护服务的方式，对全市税务系统所有计算机类设备、数据中心及基层分局机房（网络设备、安全设备、服务器、存储、UPS、精密空调和虚拟化平台）进行全覆盖维护。

（二）本项目主要包括：

计算机类设备维修维护服务项目主要内容：计算机硬件等设备维修维护、软件维护、办公大楼综合布线维护、市局办公区视频会议调试和保障维护；市局关于网络安全和固定资产盘点相关的工作部署。

数据中心机房及网络维护服务项目主要内容：市局数据中心机房及各基层税务部门网络设备维护保障，包含：路由器、防火墙、交换机、上网行为管理等设备；市局数据中心机房及各基层税务部门服务器、存储设备维护保障，包含：IBM、HP、Dell、3PAR 和浪潮等多个品牌的服务器、磁盘阵列产品。虚拟化服务器、云终端、虚拟化软件（VMware、华为、深信服）等产品；市局办公区及各基层税务部门机房 UPS 系统维护；市局鸿福路办公区及莞龙路办公区精密空调维护。

3、维护期限及方式

3.1、维护期限：本项目维护服务期限为一年。

3.2、维护方式：计算机类设备维修维护、数据中心机房及网络维护服务商需根据采购人维护范围内容提供维护服务，不产生额外的人工和服务费用。服务期间，计算机类设备维修维护、数据中心机房及网络维护服务所需要进行配件耗材更换的，配件耗材由采购人自行采购提供，由服务商负责更换。

4、具体服务要求

4.1、计算机类设备维修维护服务

4.1.1、计算机硬件等设备维修维护

（1）台式电脑、笔记本电脑、显示器、桌面云终端、触摸一体机及其配件的安装、故障诊断、设备配件维修更换。

（2）打印机（含针式、喷墨、激光、热敏）的安装、故障诊断、设备配件维修更换、耗材更换。

（3）高拍仪、扫描枪、条码打印机类等其他设备的安装、故障诊断、设备配件维修更换。

(4) LED 屏（彩色屏、双色屏、单色屏）的线路与设备故障诊断、设备配件维修更换。

计算机类设备维修维护服务要求：

序号	设备类型	设备数量(台)
1	笔记本电脑	658
2	台式电脑	2530
3	液晶显示器	3330
4	桌面终端	800
5	触摸一体机	390
6	针式打印机	697
7	黑白激光打印机	576
8	彩色激光打印机	30
9	喷墨打印机	44
10	多功能一体机	295
11	高拍仪	664
12	扫描枪	752
13	扫描仪	106
14	条码打印机	94
15	LED 屏	108

合计(维护设备已去除在保设备数):		11074
序号	软件维护	数量(台)
16	操作系统、应用软件、安全软件的安装、升级、诊断及修复	4378
序号	办公大楼综合布线维护	数量(项)
17	采购人办公区和各基层派出机构以及政务中心大楼综合布线维护	72

4.1.2、软件维护

- (1) 操作系统的安装、升级、故障诊断及恢复。
- (2) 应用软件的安装、升级、故障诊断及恢复。
- (3) 安全防护，包括补丁及防病毒软件升级、病毒查杀、补丁修复等。

4.1.3、办公大楼综合布线维护

- (1) 市局办公大楼、派出机构和政务中心办公大楼办公区域网络线路至机房线路的故障诊断及处理，包括更换机柜理线架、网口模块、网线水晶头等配件。
- (2) 协助采购人在布线架构合理性优化提供建议。
- (3) 如有第三方布线工程施工，需要对施工单位设备接入采购人网络的操作进行监管监督，杜绝第三方施工单位把未知安全性的设备接入采购人内网中，并对新施工网络是否已结接通进行复核。

4.1.4、市局办公区视频会议调试和保障维护

市局办公区视频会议调试和保障维护服务需求应包括：

- (1) 视频会议期间，市局每个办公区应安排一名工程师到视频会议地点提供维护服务。
- (2) 维护服务包括鸿福路办公区和莞龙路办公区各视频会议室的视频会议硬件设备、视频会议调试以及视频会议现场保障。

4.1.5、市局关于网络安全和固定资产盘点相关的工作部署

此服务需求应包括市局关于网络安全和固定资产盘点等方面工作部署，包括网络安全风险点排查工作、网络安全管理工作、固定资产盘点、固定资产统计和摸底排查等，需协助采购人完成有关信息化设备网络安全相关工作要求。

4.2、数据中心机房及网络维护服务项目主要内容

本项目主要项目内容为以下五点：

- (1) 市局数据中心机房网络设备及各基层税务部门网络设备维护保障包含：路由器、防火墙、交换机、上网行为管理等设备。
- (2) 服务器、存储设备维护保障包含：IBM、HP、Dell、3PAR 和浪潮等多个品牌的服务器、磁盘阵列产品。
- (3) 虚拟化服务器、云终端、虚拟化软件（VMware、华为、深信服）等产品。
- (4) 市局办公区及各基层税务部门机房 UPS 系统维护。
- (5) 市局鸿福路办公区及莞龙路办公区精密空调维护

数据中心机房及网络维护服务：

序号	系统名称	设备位置	维护说明	备注
一	网络维护	鸿福路办公区、莞龙路办公区、镇政务中心税务区域、基层税务分局	提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。 每周 7 天，每天 24 小时(包括法定假日) 提供现场支持服务，包括日常故障处理、每季度定期巡检、定期评估、网络优化调整、备用机应急服务、技术咨询等维护服务。 中标人每季度对全市机房进行梳理，整理机房机柜的线路：杂乱线路合理归类进线槽；外露的线缆需用扎带扎好；补上缺失标签；内外网用不同颜色网线区分（出现故障需要进行配件更换的，配件由采购人提供，由中标人负责更换）。	
二	服务器、存储维护	鸿福路机房、莞龙路机房	提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。每周 7 天，每天 24 小时(包括法定节假日)提供现场支持服务。 包括日常故障处理、定期巡检、定期评估、服务器系统优化调整、备用机应急服务、技术咨询等维护服务（出现故障需要进行配件更换的，配件由采购人提供，由中标人负责更换）。	
三	虚拟化维护	鸿福路机房、莞龙路机房	提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。 每周 7 天，每天 24 小时(包括法定节假日)	

			<p>提供现场支持服务。</p> <p>包括平台日常故障处理、定期巡检、规划咨询与方案设计、平台升级、平台优化、预防性巡检服务、远程技术支持及原厂认证工程服务等。</p>	
四	UPS、精密空调维护	<p>鸿福路机房、莞龙路机房、各基层税务部门</p>	<p>提供一年不限次数上门维护服务，7×24 现场支持。</p> <p>每周 7 天,每天 24 小时(包括法定节假日)提供现场支持服务。</p> <p>包括日常故障处理、定期巡检、定期风扇除尘、性能优化调整、技术咨询等维护服务（出现故障需要进行配件更换的，配件由采购人提供，由中标人负责更换）。</p>	

具体维护服务清单如下：

序号	网络设备类型	数量（台）
1	交换机	194
2	安全设备	22
3	防火墙	68
4	光纤笼	1
5	路由器	73
6	三层交换机	2
7	网络设备	1
序号	服务器、存储设备类型	数量
1	存储	1
2	3Par 磁盘管理机	1
3	3Par 磁盘阵列	2
4	HP P6350 磁盘阵列	3
5	HP P6350 存储管理机	1
6	HP 磁盘阵列	4
7	HP 存储管理机	2

8	刀片服务器	2
9	电子税务局磁盘阵列	2
10	浪潮服务器	1
11	视频管理设备	1
12	服务器	34
序号	虚拟化系统类型	数量
1	华为虚拟化高级支撑服务	1
2	VMware 高级支撑服务	1
序号	UPS、精密空调设备类型	数量
1	UPS	45
2	精密空调	12
合计:		474

5、实施要求

5.1、计算机类设备维修维护

5.1.1、响应时限

5.1.1.1、工作时间内（工作日上午八时至下午六时）提供上门维修保障服务。特殊紧急情况下，周末、节假日应提供24小时上门维修保障服务。

5.1.1.2、针对该项目设立小程序服务或软件系统服务或网页报障服务和7*24小时电话，确保在受理报障10分钟内提出解决办法，要求技术人员迅速响应用户的报障，若有需要到现场维修，我局城区（含莞城、万江、东城、南城）范围30分钟~1小时内到达现场，其他地区（下属镇街与园区）2小时内到达，4小时内排除故障。突发事件需迅速及时解决。

5.1.2、人员配备

中标人应为本项目配备足够数量和具备计算机专业能力的技术人员，以保证响应和维修的及时性。

①、配备不少于 18 人的维护技术团队参与该项目的维护, 且同时维护技术团队的技术人员应具备操作系统的维护能力（包括但不限于 Windows、Linux 操作系统的安装与重装、软件安装、故障处理，硬件维护等）。

②、针对该项目，其中设置 1 名专门的项目负责人，具有信息系统管理经验，负责该项目的统筹、协调沟通、定期汇报运行情况等工作；另设置 1 名熟悉运维及技术较全面的专业人员作为该项目技术负责人，负责带领运维技术团队完成该项目的日常运维工作与应急处理。

③、其中正常情况下对市税务局办公区提供 7×24 小时无延时维护服务团队，且同时提供

维护服务的工程师应具备操作系统的维护能力（包括但不限于 Windows、Linux 操作系统的安装与重装、软件安装、故障处理，硬件维护等）；其中市局鸿福路办公区与莞龙路办公区维护服务工程师需具备专业的视频会议调试技能与经验，熟悉不同品牌视频厂家会议设备专业调试技术，确保我局视频会议正常进行。

④、配备 6 组维护队伍并行处理突发故障（如大范围病毒感染、大范围停电、大范围网络故障等），其中须固定配备 1 组维护队伍执行日常巡查工作。

⑤、未经采购人同意，不得随意更换维护人员，若因特殊情况必须更换维护人员，必须保证新的维护人员至少能保持此前的维护技术水平、网络安全意识和问题处理熟练程度，并必须通过采购人培训通过考试考核后才能上岗。

⑥为了有效、及时处理故障，服务商需配备不少于 12 台台式计算机作为机动计算机，若采购人出现计算机办公设备故障需要送修的情况的（机械硬盘、固态硬盘等涉税存储配件不得带离），可调用机动计算机供其使用，保障采购人日常办公。机动计算机所安装的操作系统、软件需符合采购人工作要求和网络安全要求，具体配置要求为：CPU 核心 ≥ 4 核、内存 $\geq 8G$ ，操作系统需适配税收业务系统。

5.1.3、车辆、工具、仪器、配件配备

为了有效、及时处理故障，完成日常的巡查任务，需配备维护专用车辆、常规工具和仪器。并配备常用的配件或整机，以保证能快速响应和尽快排除故障及尽量减少将设备搬离现场的情况。若确实不能现场修复需将设备搬离现场的（硬盘等存储介质不能搬离现场），须征得用户同意，办理相关手续，并在3个工作日内修好送还现场进行安装调试。若在3个工作日内不能修复故障，应即时通知采购人并按采购人要求随时提供备用设备给采购人临时使用。

5.1.4、软件维护

所有计算机需安装正版操作系统，且应同时具备 LINUX 操作系统安装与重装能力，维护过程中不能使用未经采购人授权的软件。

5.1.5、硬件维修服务

对保修期内的硬件设备，运维服务商负责设备维修的全过程跟踪，包括联系设备厂商更换配件、跟踪维修进度、设备修复后检测、安装和调试。

对超过保修期的硬件设备，由服务厂商负责现场诊断及维修，做好相应的维修登记，同时要注意硬盘等存储介质配件不能带离现场。

5.1.6、日常巡查

每季对市局和派出机构和政务中心设备进行巡查，工作内容包括：

- （1）检查设备的使用情况，排除潜在的故障和隐患。
- （2）检查操作系统和安全系统是否处于最新状态。

- (3) 检查各种耗材、易耗品使用情况，确保库存数量充足，可以正常工作。
- (4) 登记、汇总设备资料，使资料与实际情况一致。
- (5) 清理设备上的灰尘和杂物，保持清洁的工作环境。
- (6) 整理相关资料报告，交与使用方主管部门以作参考。

5.1.7、制作维护记录

(1) 每次的维护过程，中标人需作完善的记录，以备采购人翻查、统计。维护工作完成后，由报障人或需求提出人进行现场验收，验收合格后，将现场维护单交与用户相关人员进行签名确认，双方各执1份留底。若验收不通过，用户有权要求进行返工，直到问题解决为止。

(2) 中标人应每个月根据采购人及其基层派出机构、政务中心的维护情况进行汇总，汇总文档应包含与客户签字确认的现场维护单及维护报告，形成纸质文件和电子版文件后，在每个月初第一个工作周的第一个工作日发送至采购人归口管理单位（信息中心）。

5.1.8、使用年限

使用年限在6年内的设备，原则上要求维修。设备已过6年使用年限且确实无法修复的，经采购人分析研判后，可出具技术鉴定表，不作维修。

5.1.9、其他

中标人应充分考虑可能影响维护的各种因素，对如节假日、雨季、强风、洪水路障等维修难度进行评估，提出维护计划、实施方案和应变措施，确保按质、按量、按期完成维护任务。

5.2、数据中心机房及网络维护服务

5.2.1、维护内容

5.2.1.1、网络维护

5.2.1.1.1、设备维护

熟悉采购人网络拓扑图、网络连接方式、设备接入链路情况，制作好相应连接图纸和对应表。

(1) 日常维护：当设备配置改动时，由网络专业技术人员进行设备配置；每月备份系统配置，并查看Flash、NVRAM、内存里的内容；定期查看设备各端口状态、电源状态；定期查看端口的数据包转发状态，如错误包的数量等；定期测试设备电源；定期检查设备散热系统；定期检测设备性能。

(2) 网络拓扑管理与QOS：根据安全要求和功能区的变化，及时调整网络拓扑。对网络流量进行监测与管理。设置优先级，首先满足主要业务数据的高质量传输。对这些变动，做详细记录。

5.2.1.1.2、安全维护

通过稳定性设置、网络监控、网络扫描、应急预案等多方面的有机组合，保障网络系统

的稳定运行。

(1) 局域网：使用抓包软件，监视网络动态，掌握网络运行数据；交换机接入端口实施mac地址限制，并作记录；根据网络安全和不同的功能区，合理划分vlan；为每台设备设置访问口令，并定期检查口令更改情况；设置访问列表，确认访问权限级别；

(2) 广域网：与各大运营商配合做好网络配置工作；系统设置变更时，通过协商与测试，与远端用户共同做好配置调整；严禁随意存放关键性网络设备的口令，索要口令须经主管批准。

(3) 病毒检测：针对目前网络中隐患，可能导致网络瘫痪的严重问题，需要建立全面的多层次网络防护及稳定体系，合理调整网络结构，对网络实施不间断的侦测扫描，定期和不定期对服务器、网关进行稳定性维护，以保障网络安全运行。

(4) 网络监测：查看设备配置，是否有人为的变动；查看端口数据包状态，是否有异常数据包；查看端口指示灯，是否有端口异常；通过抓包软件，查看是否存在主动攻击的数据包和被动攻击的数据包。了解网络的配置，探测网络漏洞，进行定期网络稳定性评估，调整网络配置，保障网络平稳运行。

(5) 应急预案：对关键业务中断、大范围病毒爆发、市电中断、火灾等突发重大事故制定应急方案，并举行应急演练，提高双方对重大事故的应变能力与协调默契。

5.2.1.1.3、线路维护

(1) 定期检查、及时排除布线系统的线路干扰源，提高网络运行速度。使用fluke或cable tester工具，定期检测网线质量，确保网络可靠运行。

(2) 做好机房、机柜设备的布局记录。标明物理布线的拓扑图表、线缆类型与长度，交换机和路由器位置及对网线编号。

(3) 定期进行物理链路测试。主要检查线路是否通畅；运行参数是否符合要求；线路环境与周边电磁场干扰情况。

(4) 同时需要重点的列出核心路由器（2台）和各下属单位接入路由器（70台）接线图、路由图、接入端口、备用线路端口等信息。

5.2.1.2、服务器、存储维护

5.2.1.2.1、链路维护

整理服务器系统连接图，服务器设备登记、IP登记、配置登记、服务器位置和安装系统登记，熟悉服务器软硬件配置和服务器用途，整理服务器和交换机连接拓扑图。

5.2.1.2.2、硬件维护

(1) 系统出错记录分析和故障诊断；

(2) 现场维护、更换配件；硬件设备的连接；

(3) 系统检测诊断；

(4) 实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；

- (5) 主机性能管理，CPU 性能管理，内存使用情况管理，硬盘利用情况管理；
- (6) 监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；
- (7) 监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；
- (8) 监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；
- (9) 基本技术培训和经验的传授。

5.2.1.2.3、系统维护

- (1) 系统故障记录的分析（包括软件和硬件），处理故障隐患；
- (2) 系统的全面诊断检查，包括主机、磁盘阵列、网卡设备；
- (3) 主机与网络连接的检查、测试；对系统做备份；
- (4) 按需要对硬件（主机、板卡等）进行微代码升级；
- (5) 检查文件系统、查看卷组信息、检查内存交换区；按需要安装系统软件补丁程序；
- (6) 操作系统健康检查；系统基本的性能分析。

5.2.1.3、虚拟化维护

5.2.1.3.1、平台规划咨询与方案设计

为虚拟化平台的建设扩容提供规划指导咨询服务，并制定初步方案设计。

5.2.1.3.2、平台升级服务

提供软件的升级服务，包括补丁安装及软件版本升级。负责完成实施虚拟化平台升级服务、配合客户进行平台升级完成后的测试、提交虚拟化平台升级方案、升级实施报告和测试报告等环节。

虚拟化平台升级后，能保持原系统的数据、功能等方面的完好，能够做到平稳顺利的过渡，不影响任何生产工作。

5.2.1.3.3、平台配置优化服务

定期收集统计虚拟化平台的运行状况，对平台的配置参数进行优化，以确保平台高效运行。

5.2.1.3.4、预防性巡检服务

按季度指派服务工程师提供虚拟化平台现场检查服务，保证平台和平台上运行的虚拟机持续、健康运行，保障业务系统的连续性。

5.2.1.3.5、远程技术支持服务

提供7*24小时的远程支持服务，服务的方式包括电话、邮件等。

5.2.1.3.6、现场支持服务

当虚拟化平台出现故障无法通过远程解决时，或平台业务割接、升级需我方协助时，提供现场支持，在规定时限内到达现场并解决故障或完成业务割接、升级的配合。

5.2.1.3.7、提供原厂认证工程服务

5.2.1.4 、UPS、精密空调维护

运维服务商在维保期内，每季度，不论UPS系统是否有故障，都对设备进行一次全面的检查，内容包括：

5.2.1.4.1、全面检查

在合同签订后，运维服务商安排工程师对整个UPS系统进行全面检查，建立UPS设备的清单、电池配置、负载效率、系统线路图等产品档案资料，做好设备和线路标签，避免管理上的混乱。每季度对维护内容进行更新，包括设备的运行情况、出现的问题的解决办法、详细记录设备的配置信息及线缆图纸等维护文档，出具检查报告。

5.2.1.4.2、UPS风扇检查

实际上风扇在UPS各部件中占有非常重要的地位，一旦风扇出了故障，整台机器将因过热而停止工作。因此，每季度对UPS维护时将对风扇进行细致检查，一旦有风扇运行不正常或发出异常杂音，运维服务商将及时更换。

5.2.1.4.3、UPS状态信息参数查询

在每季度UPS维护时，先对UPS参数及信息进行查询，重要查询历史事件记录，看是否有告警代码，事件发生的日期与时间，查明原因并及时解决。如果是某控制部分参数或元器件有问题造成参数变化的告警，运维服务商将更换此电路板，以确保UPS的安全工作。如果是市电或其它原因造成的告警且不影响UPS的正常使用，运维服务商将会以书面形式加以说明。

5.2.1.4.4、UPS逆变器电容维护保养

运维服务商在UPS主机维保期内，将对逆变器电容进行全面保养。每季度对逆变器电容进行一次放电激活，每台UPS将放电20分钟。每一年对逆变器电容做深度放电一次，以达到全面激活逆变器电容的目的，每台UPS放电40分钟（根据后备电池后备时间而定）。

5.2.1.4.5、UPS逆变器电容检测

逆变器电容是UPS电源的重要组成部分，因此，每个季度对各UPS逆变器电容进行一次检测（需2名工程师参加）。

测试第一步：先用逆变器电容测试仪检测每块逆变器电容的参数，包括：温度、浮充电压、逆变器电容内阻等。常温下浮充状态逆变器电容温度应该与机房温度相符，如果有某些逆变器电容的温度高于其他逆变器电容，则说明此逆变器电容内部控制阀出现问题。如果测试仪出现告警说明此块逆变器电容内阻超出规定值。出现以上情况，已无法正常使用，更换新的逆变器电容。

测试第二步：在采购人允许的时间内对UPS逆变器电容检测，先测出每台UPS逆变器电容组的浮充总电压，以保证每台UPS的充电器是完好的。再测试每台UPS逆变器电容组的单块电压，并做详细记录。测试完毕后观察每组逆变器电容是否有单块逆变器电容电压过高现象，以保证充电机工作在均充模式。

测试第三步：将UPS主机市电输入关闭，UPS由逆变器电容供电，测试逆变器电容组总电压，一人用万用表测试总电压，另一人测试逆变器电容组单块电压，并详细记录。测试完毕

后，观察UPS逆变器电容组单块逆变器电容最大压差是否超过0.4VDC，一旦压差超过0.4VDC，说明此逆变器电容组中有某些逆变器电容内阻增大，使用寿命已到，建议更新逆变器电容组。一台UPS测试后，闭合市电输入开关，UPS恢复正常工作。按照以上方法测试其它UPS逆变器电容，每台UPS逆变器电容测试需要40分钟。

5.2.1.4.6、UPS清洁

半年内对UPS进行一次除尘清洁。

实施步骤：在除尘时，需对UPS进行停机，采用备机为设备供电。由于采购人UPS设计，只要打开UPS顶盖和UPS前挡板即可看到所有控制电路板及重要部件，用专用毛刷将电路板和重要部件的灰尘进行清扫，再用小风量专用小型吸尘器将浮尘吸净，检查有无松动接线和观察线路接头有无发热现象。

5.2.1.4.7、UPS接线检查

在UPS除尘处理后，由于UPS处于停机状态，运维服务商将对UPS主机的接线端子进行全面检查，做紧丝处理，以保证UPS所有接线完好，无松动，确保UPS正常工作。

5.2.1.4.8、提供小易损件

为了保障突发事件的应急处理，在采购人存放UPS主机的易损件（同型号旁路保险丝和逆变器电容直流保险丝）。并培训用户一旦出现应急情况，如何进行更换此配件和应注意事项。

5.2.1.4.9、提供现场支持服务

对于电话、远程接入支持不能解决的事项，运维服务商提供7X24 现场支持。每周7天，每天24 小时(包括公众节假日)提供现场支持服务。

响应时间：所有的支持服务请求都能转给负责本项目的工程师。当双方确定确实需要提供现场支持服务时，服务工程师在15分钟内作出响应，市区范围内1小时内到达现场，镇区范围内4小时内到达现场，为UPS主机提供支持服务。

5.2.2、人员配置

5.2.2.1、人员安排和管理

运维服务商应安排1名项目经理专门负责本项目日常工作安排、项目组的管理等事务

运维服务商派出的技术支持小组的资质及人员变更需征得采购人同意且经过考核确认，所有维护人员要固定，如有变更，需经采购人同意确认后才能变更。

5.2.2.2、响应时间

5.2.2.2.1、响应级别

故障级别 上门修复时间

核心设备及重点区域故障：服务器、网络核心宕机、虚拟化系统崩溃、存储系统崩盘等影响整个系统正常使用的设备，包括客户提出需紧急处理的故障。 10分钟内电话响应，30分钟内应到达采购人故障现场，1.5小时内修复。备件支持时效7*24*4。

一般故障：服务器日志警告、交换机出现电源故障，端口问题、硬件设备等不影响客户业务正常运行的故障。15分钟内电话响应，2小时内应到采购人故障现场，8小时故障恢复，应备件支持时效7*12*8。

日常维护：软件升级，服务器、交换机路由器等全面清洁保养、硬件运行情况检查；存储备份升级、日常巡检等例行检查维护。

5.2.2.2.2、设备响应性维护

运维服务公司为采购人提供每月一次常规巡检、每季度一次的深度巡检和维护服务。通过巡检服务，采购人能有效了解当前系统的运行状况，对巡检中发现的问题可以及时采取预防性措施，降低故障发生的概率，提高系统的可靠性。

5.2.2.2.3、定期服务情况总结例会

运维服务公司需与采购人每半年召开一次服务总结例会，针对前一阶段的服务情况进行回顾和总结，互相探讨并提出改进建议，最终形成会议纪要。

5.2.2.2.4、现场技术支持值班服务

服务期内，采购人如果有新系统上线、系统割接、设备扩容、移机等重大系统变更事件时，运维服务商应对采购人设备提供设备安装调试、配置调整、数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务。

5.2.3、培训课程

为了有效地提高采购人维护技术人员的技术水平，充分了解网络、服务器、虚拟化、UPS发展趋势，在服务期内需对采购人技术人员提供每年不少于1次的培训课程或者根据双方协商进行。

培训内容主要包括硬件培训和虚拟化软件系统培训。

序号	课程名称	培训内容	目标
1	网络与其他集成系统使用与运维	网络、服务器、虚拟化、UPS设备的基础知识，日常运行维护方法、故障检查于排除方法。	操作人员掌握常规的操作技巧。系统维护人员掌握管理、维护、常见故障诊断于排除的方法和技巧

第四条、验收要求与标准

(1) 验收要求：

要求服务商每季度提供详细维护数据、巡检数据、季度维护总结报告提交我局信息中心。

(2) 维护质量考核标准：

本项目采用抽查的方式对中标人的维护质量进行考核。共分四期考核，每期抽取不少于10个派出机构作为抽查对象，中标人分别对市税务局和被抽查派出机构就维护质量进行回

访，相关人员填写维护质量回访情况表，双方签名确认。用户根据抽查情况进行考核。

第五条 保密责任

1、乙方在项目期间，必须遵守用户规定的任何成文或不成文的保密规章、制度，履行与其工作岗位相对应的保密职责。用户的保密规章、制度没有规定或者规定不明确之处，乙方应本着谨慎、诚实的态度，采取任何有必要、合理的措施，维护其于项目期间知悉或者掌握的任何属于用户或者用户对他人承诺有保密义务的技术秘密或者其他秘密信息，以保持其机密性。

2、除了履行职责的需要之外，乙方需承诺，未经甲方同意，不得以泄露、告知、公布、发表、出版、传授、转让或者其他任何方式使他人知悉属于用户或者虽属于他人但用户承诺有保密义务的技术秘密或其他秘密信息，也不得在履行职务之外使用这些秘密信息。

3、项目结束后，乙方有保密义务，保密期限严格按照国家保密法执行。

4、乙方因工作需要所持有或保管的一切记录着用户秘密信息的文件、资料、图标、笔记报告、信件、传真、磁带、磁盘、仪器以及其它任何形式的载体，均归用户所有，而无论这些秘密信息有无商业上的价值。

5、乙方不得以任何手段，窃取用户本项目以外的其它保密信息或机密信息。

6、如乙方泄露用户保密信息，用户有权追究乙方法律责任。

第六条 价格

1、合同总价包含：满足甲方所有维护需求所需要的人工费、材料费、设备使用费、各种税费、保险费及合同实施过程中的不可预见费用等全部费用，按本次招标范围及中标价一次包干，结算时不作调整。

2、合同总价：（人民币）大写_____元（小写：_____元）

3、本合同价为固定不变价。

第七条 付款方式

1、付款方法：服务期内维护费用分四期结算支付，每两个月为一期。

第一期支付合同金额的 30%；剩余五期，每期支付合同金额的 14%。具体支付金额根据以下考核机制确定：

每期考核得 90 分以上（含 90 分）支付该期维护款项的 100%；80-89 分支付该期维护款项的 90%；70-79 分支付该期维护款项的 80%；60-69 分支付该期维护款项的 70%；50-59 分支付该期维护款项的 60%；40-49 分该期维护款项的 50%；40 分以下（不含 40 分）扣除该期款项的 100%，甲方有权终止服务合同，取消乙方的服务资格。

2、考核完成后，乙方根据考核结果 10 日内开具相应金额的发票进行请款。甲方在收到乙方提交的发票和请款资料后 10 个工作日内将每期款项以银行转账的方式支付到合同约定的乙方账户中。

3、本合同的服务费为财政性资金，相关付款应严格遵守财政资金支付程序规定。如因

执行该程序而使拨款未能及时到位，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务，也不得以此追究甲方任何形式的违约责任，若乙方以此为由不履行本合同规定的义务的，属于乙方违约，甲方有权按合同约定进行扣除违约金；

4、如财政资金已经及时到位，甲方未按合同约定支付合同款项时，经乙方书面催告后一周内仍未收到甲方的应付款项，乙方有权暂停向甲方提供合同项下的所有服务，直至收到所有应收款项止；

5、中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方负担；

6、中国政府根据现行税法规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方承担。

7、采购人自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户，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中标人付款的条件，采购人逾期付款，则每日按应付未付款的万分之一向中标人偿付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的百分之五。

第八条 双方的权利及义务

1. 甲方具有项目管理的独立权和自主权，有权要求乙方在遵照甲方的服务规范和本合同约定的基础上、按照甲方对所需服务岗位的指挥和调度安排相应服务人员。

2. 甲方有权对乙方提供的服务人员进行岗前审核，审核通过后人员方可上岗。

3. 甲方有权设定项目服务标准对乙方进行工作指导、监督检查与考评；甲方有权根据服务项目的工作需要制订相应的服务规范和相关的考评办法，甲方有权要求乙方遵照甲方的服务规范和本合同的约定为甲方提供服务，甲方根据《维护服务考核指标及评分标准》内容按照付款周期对乙方进行考核，未达到考核标准的将根据评分规则扣减费用，对不符合相关管理规定或不符合甲方要求的，有权要求乙方更换服务人员。

4. 甲方认为乙方如有任何违反或可能违反本合同的行为，甲方有权提出书面意见要求乙方限期整改。

5. 乙方管理人员职责包括但不限于管理外派服务人员，乙方确保其服务人员按照甲方单位工作作息时间，协助甲方开展一系列工作。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方有权根据本合同约定及时获得服务报酬。

2. 乙方及其服务人员应当具备签订本合同并履行相关义务的资格与能力。

3. 乙方应尊重甲方业务的独立与自主权，不得干预甲方业务开展。乙方应严格按照甲方的要求（包括进一步修订的需求）及甲方管理制度保质、保量、按时地完成相应服务工作。

4. 乙方应根据甲方实际业务和服务要求，安排其服务人员提供相应服务。乙方需保证甲方业务的正常开展，并为工作人员提供必要的安全保障，所有服务安排不得违反劳动法及其他法律法规规定及甲方要求。

5. 乙方须保证其服务人员须经甲方岗前审核通过后方可提供服务；甲方有权对乙方进行考核。如甲方对乙方提供服务质量不满意要求更换服务人员时，乙方必须在甲方提出更换要求后三日内无条件地为甲方更换合格的服务人员。

6. 乙方应按照国家现行法律法规的规定依法与服务人员签订劳动合同，并依法办理社保、公积金和个人所得税的代缴代扣等事宜，所产生的法律后果由乙方自行承担，均与甲方无关。甲方在任何时候与乙方工作人员均不存在劳动、劳务、雇佣合同关系。乙方须按时发放其服务人员的工资、福利，自行处理与服务人员的各种劳资纠纷，处理相关的劳动仲裁、诉讼等事宜。如服务人员发生工伤、重大疾病、非因公死亡等事故，乙方须依照法律法规规定进行调查赔偿等处理。

7. 乙方保证其服务人员在服务过程中应做好安全防范工作，如发生的安全事故，乙方应负责解决并承担全部责任。

8. 针对甲方书面提出的意见和要求，乙方应在收到甲方的书面意见后 10 个工作日内，以书面形式将其整改的结果或整改措施回复甲方。

9. 乙方须确保其服务人员严格遵守相关法律法规及规章和甲方单位有关规定，服务过程中因服务人员工作失误、违法违章或者交通事故等非因甲方原因而导致的后果和产生的费用，全部由乙方承担，乙方应自行处理和解决，与甲方无关。

10. 乙方须确保服务人员每天上岗工作时间合理，不得疲劳作业。

11. 乙方应保证提供的设备、软件和服务不违反国家法律、法规或规定，不侵犯任何第三方的知识产权、所有权或使用权，否则由此引发的一切责任由乙方承担。

第九条 其它约定

1、严禁转包，未经甲方书面同意不得分包。

2、乙方全部工作人员，须符合东莞市政府用工标准要求。

3、乙方服务人员进行服务期间的过失或故意行为，造成甲方经济损失的，由乙方负责赔偿。

4、服务人员的劳动关系隶属乙方，乙方负责服务人员的工资、节假日和超时加班补助费、社会保险、住宿、伙食等。

5、乙方负责本项目服务人员购买因意外身故或伤残和因意外事故住院治疗保险，并负责办理一切保险赔偿手续。

第十条 违约责任

1、合同双方任何一方不履行合同条款或不按合同约定履行条款的其它情况，均属违约，由违约方承担违约责任，赔偿因其违约造成的损失，并支付合同价款总额 1 % 的违约金。

2、由于乙方的原因，导致双方签订的合同终止，乙方因此而遭受的损失，将由乙方独立承担，甲方对此不负任何责任，也不作任何赔偿。

第十一条 争议的解决

1、凡与本合同有关而引起的一切争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向法院提起诉讼。

2、本合同发生的诉讼管辖地为东莞市第一人民法院。

3、在进行法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其他部分仍继续履行。

4、本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

第十二条 合同生效

1、本合同由双方法定代表人或委托代理人签字盖章后立即生效，具有同等法律效力，合同有效期随服务期结束而自然终止。

2、本合同一式伍份，其中甲方叁份、乙方壹份，采购代理机构壹份，具有同等法律效力。

第十三条 其它

1、本合同未尽事宜，双方可签订补充合同，补充合同与所有附件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、在执行本合同的过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函、合同附件等）即成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日期。

本合同合计页 A4 纸张，缺页之合同为无效合同。

附件：

附件 1：中标通知书

附件 2：设备清单

附件 3：维护服务考核指标及评分标准

以下无正文：

甲方（盖章）：

国家税务总局东莞市税务局

乙方（盖章）：

法定（授权）代表人(签字)：

法定代表人(签字)：

联系电话：

开户银行：

银行账号：

联系电话：

地址：

地址：

签约时间：2024 年 月 日

签约地点：东莞市

第六部分 投标文件格式

目录

1.	自查表	60
2.	报价表	63
3.	投标函	65
4.	资格证明文件	67
5.	同类项目业绩介绍	77
6.	一般商务条款偏离表	78
7.	实施计划	79
8.	采购代理费支付承诺书.....	81
9.	唱标信封（独立封装）.....	82

注：请投标供应商按照以下要求的格式、内容、顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

广东省政府采购

投标文件

(正本/副本)

采购项目名称:

采购项目编号:

(子包号):

投标供应商名称:

日期: 年月日

1. 自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查	1.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	2.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	3.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	4.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	5.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	6...	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
符合性审查	1.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	2.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	3.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	4.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	5.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	6.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	7.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	8.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	9.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	10...	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	证明文件（如有）
1		见投标文件（） 页
2		见投标文件（） 页
3		见投标文件（） 页
4		见投标文件（） 页
5		见投标文件（） 页
6		见投标文件（） 页
7		见投标文件（） 页
8		见投标文件（） 页
9		见投标文件（） 页
.....		见投标文件（） 页

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2 技术商务评审自查表（选用）

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《技术商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

2. 报价表

2.1 报价一览表

采购项目名称: _____

采购项目编号: _____

子包号: _____

分项	金额(元)
服务	
其他费用	
总报价	(大写)人民币 元整(¥)

注: 1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数, 包括《用户需求书》要求的全部内容以及采购代理费用。

2. 总报价中必须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。所有价格均应予人民币报价, 金额单位为元。

3. 温馨提示: 中文大写金额用汉字, 如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整(正)等。

投标供应商名称(盖章):

日期: 年 月 日

2.2 投标明细报价表

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

子包号：_____

一、服务详列							
序号	分项名称	具体服务内容	单位	数量	单价	合计（元）	备注
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
二、其他费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价	合计（元）	说明
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
三、总报价：人民币 元。（以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符，如不一致以报价一览表为准）							

注：1) 以上内容必须《报价一览表》一致。

2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；

3) 所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；

4) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

3. 投标函

投 标 函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织____（项目名称）____的项目的招标[采购项目编号为：____]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供____（项目名称）____的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

（投标供应商名称）作为投标供应商正式授权（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。

在此提交的投标文件，正本__份，副本__份，电子版__份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。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能在签订采购合同时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，投标有效期之内撤回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投标有关的数据、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）我方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，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商，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货物时，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采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。

（十）我方与其他投标供应商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）我方承诺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。

（十二）我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（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重大违法记录。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审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。

（十三）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。

（十四）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：.

代表姓名：. 职 务：.

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4. 资格证明文件

4.1 营业执照副本（复印件）

4.2 法定代表人证明书

（投标供应商可使用下述格式，也可使用**市场监督管理局**统一印制的法定代表人证明书格式；
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身份证明书**）

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：_____。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

4.3 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：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标供应商名称）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（有效证件号码：_____），就_____项目采购[采购项目编号为_____]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。

投标供应商（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：

4.4 联合体共同投标协议书及分包意向书（选用）

联合体共同投标协议书（项目不接受联合体投标时不适用）

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，以一个投标供应商的身份共同参加（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，以一个投标供应商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. 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，在法律在承担连带责任。

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项目响应，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项目响应。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）
法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章）
年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，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。

分包意向协议书（项目不允许分包时不适用）

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）自愿达成分包意向，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意向如下：

一、分包意向各方关系

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1. 如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2. 分包意向供应商 1 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额%的工作内容。

3. 分包意向供应商 2 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额%的工作内容。

...

三、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

四、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

五、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本意向书正本一式份，随投标文件装订份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各一份。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

4.5 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

- 4.5.1 ①经会计师事务所审计的 2023 年度财务状况报告；
或②同时提供 a. 基本开户行出具的资信证明，b. 《基本存款账号信息》或《开户许可证》。）
- 4.5.2 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）
- 4.5.3 设备及专业技术能力情况表：

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

4.6 资格性审查要求的其他资质证明文件

1.
2.
3.

4.7 名称变更

投标供应商如果有名称变更的，应提供由 **市场监督管理** 部门出具的变更证明文件。

4.8 承诺函：（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： 采购人名称

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

4.9 中小企业声明函（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（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，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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

4.9 残疾人福利性单位声明函

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☐不符合）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☐非残疾人福利性单位）制造的货物（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（承担工程/提供服务）（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：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

5. 同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：根据评审表的要求提交相应资料。

6. 一般商务条款偏离表

序号	一般商务条款序号	条款内容	是否响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

7. 实施计划

7.1 服务方案

投标供应商应按招标文件要求的内容和顺序,对完成整个项目提出相应的实施方案。

对含糊不清或欠具体明确之处,评委会可视为投标供应商履约能力不足或响应不全。

组织实施方案的内容应包括:

7.1.1 对项目的理解(项目概述、目标、服务范围、采购人的义务及配合条件)

7.1.2 针对本项目的组织实施方案

7.1.3 进度计划和保证项目完成的具体措施

7.1.4 项目整体验收计划

7.1.5 培训计划

7.1.6 投标供应商认为必要说明的其它内容。

7.2 项目人员安排

7.2.1 拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的 同类项目经历	职称	专业 工龄	联系电话
总负责人						
其他主要 技术人员						
	...					

注:根据评审表的要求提交相应资料。

7.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

7.3 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	签定合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

7.4 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

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。

7.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）

8. 采购代理费支付承诺书

采购代理费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵中心组织的(采购项目名称)招标中获中标（采购项目编号：
_____），我方保证按采购代理机构规定的采购代理服务费缴纳时间及缴纳方式，承担本项目采购代理费。

特此承诺！

投标供应商法定名称（公章）：

投标供应商法定地址：

投标供应商授权代表（签字或盖章）：

电 话：

传 真：

承诺日期：

9. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

- 9.1 《报价一览表》、《**投标明细报价表**》（从投标文件正本中复印并盖章）
- 9.2 优惠或折扣说明（如有）、《**中小企业声明函**》（如有）、《**残疾人福利性单位声明函**》（如有）、《**监狱企业证明文件**》（如有）
- 9.3 **《采购代理费支付承诺书》原件**
- 9.4 投标文件电子版

询问函、质疑函、投诉书格式

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

1: 询问函格式

询问函

广东省政府采购中心：

我单位已按要求获取采购文件并准备参与(项目名称)项目(采购文件编号：)的投标(或报价)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(授权代表)：

地址/邮编：

电话/传真：

年月日

2: 质疑函格式

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 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:

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分包号。

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。

3: 投诉书格式

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:

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。