政府采购

磋 商 文 件

（服务类）

本项目采用线上电子化交易模式

采购项目编号： TXCG-202610160002

采购项目名称： 2026年天心区非涉密政府投资信息系统大运维项目

天心区智慧城市建设事务中心

湖南志林项目管理有限公司共同编制

编制时间：2026年10月30日

第一章 竞争性磋商邀请

湖南志林项目管理有限公司 (以下简称“代理机构”)受 天心区智慧城市建设事务中心 委托，拟对 2026年天心区非涉密政府投资信息系统大运维项目 采用竞争性磋商采购方式进行采购，兹邀请供应商参加本项目的竞争性磋商。

一、采购项目编号： TXCG-202610160002

二、采购项目名称： 2026年天心区非涉密政府投资信息系统大运维项目

三、磋商项目简介

本项目紧扣天心区2026年度政务信息系统统筹运维试点建设任务，聚焦本次试点范围内信息化项目清单实施一体化集约运维，通过试点实践形成标准化运维管理范式，为全区2027年全域集约化运维推广落地提供实践支撑。具体内容及要求见第三章。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：

序号	资格审查要求概况	具体描述	关联格式
1	本采购包属于专门面向中小企业采购。	供应商结合自身实际，按照采购文件要求和关联格式要求，提供《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或者《监狱企业证明文件》进行响应。	中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

3.本项目的特定资格要求：

采购包1：

无

（如项目接受联合体投标，对联合体应提出相关资格要求；如属于特定行业项目,供应商应当具备特定行业法定准入要求。)

五、电子化采购相关事项

本项目采购过程中需要使用项目电子化交易系统，登录方式及地址：通过长沙市政府采购网（http://changs.ccgp-hunan.gov.cn/）首页项目电子化交易系统登录，供应商应当按照以下要求进行系统操作。

(一)供应商应当自行在长沙市政府采购网-供应商服务-下载中心查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用项目电子化交易系统前，应当按照要求在长沙市政府采购网-供应商服务-供应商登记处完成供应商注册和信息完善。

(二) 因电子响应需要，供应商应当使用数字证书及电子签章（以下简称“证书及签章”）进行系统操作。供应商使用证书及签章登录项目电子化交易系统进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其操作行为和确认的事项承担法律责任。

已办理证书及签章的供应商，校验证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理证书及签章的供应商，按要求办理证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和

系统操作。数字证书及签章具体办理及使用问题请联系湖南省数字认证服务中心有限公司（http://www.hunca.com.cn）。企业数字证书（含电子签章）现场办理地址：长沙市政务服务中心二楼E12电子认证窗口，咨询电话：4006682666、0731-88665058、0731-88665087。

供应商应当加强证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间证书及签章能够正常使用；供应商应当做好证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。否则，产生的不利后果与法律责任由供应商自行承担。

(三)供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、外设设备、软硬件及网络环境，及时下载安装用于电子响应的工具、驱动及相关软件，对所适应的软硬件及网络环境做好日常检查维护，在参与电子化政府采购活动时保障好软硬件及网络环境的正常运行，并承担因准备不足或保障不到位产生的不利后果。

（四）供应商应合理规划获取电子磋商文件及上传电子响应文件的时间，因上传时间不足等导致的不利后果由供应商自行承担。

（五）本项目提供游客方式无需登录或注册即可获取采购需求用于了解本项目，对参与本项目的可通过潜在供应商方式登录项目电子化交易系统获取电子采购文件。通过潜在供应商方式获取了电子采购文件的视为潜在供应商，方可对本项目进行质疑投诉。

（六）本项目公告在长沙市政府采购网 （http://changs.ccgp-hunan.gov.cn/）发布，其他媒体发布如有与本项目公告不一致的，以长沙市政府采购网发布的为准。

（七）项目电子化交易系统技术支持：

在线客服：通过长沙政府采购网-在线客服进行咨询

服务电话：0731-85910818

证书及签章服务：通过4006682666、0731-88665058、0731-88665087咨询。

（八）本公告按照政府采购有关法律法规要求由代理机构发布，长沙市政府采购网对其内容概不负责，亦不承担任何法律责任。

六、竞争性磋商文件获取时间、方式及地址

（一）磋商文件获取时间：详见采购公告或邀请；

（二）在磋商文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目磋商文件上传至项目电子化交易系统，免费向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取磋商文件。成功获取磋商文件的，供应商将收到已获取磋商文件的回执函。未成功获取磋商文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对磋商文件提起质疑。

成功获取磋商文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的磋商文件，供应商应当重新获取磋商文件。供应商未重新获取磋商文件或者未按照澄清或者修改后的磋商文件编制响应文件进行响应的，自行承担不利后果。

注：获取的磋商文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

七、首次响应文件提交截止时间及开启时间、地点、方式

（一）提交首次响应文件截止时间及开启时间：详见采购公告或邀请；

（二）响应文件提交方式、地点：供应商应当在提交首次响应文件截止时间前，通过项目电子化交易系统提交响应文件。成功提交的，供应商将收到已提交响应文件的回执函。

（三） 响应文件的开启时间提交首次响应文件的截止时间一致。

八、磋商方式

本项目磋商小组与供应商通过项目电子化交易系统以在线方式进行磋商。磋商会议由磋商小组在线主持，供应商代表在线参加。供应商应随时关注项目电子化交易系统信息，及时参与在线磋商。供应商登录项目电子化交易系统，与磋商小组进行在

线磋商、提交供应商响应表，供应商响应表应加盖供应商（法定名称）电子签章

九、联系方式

采 购 人：

地址： 长沙市天心区湘府中路298号

邮编： 410000

联系人： 石强

联系电话： 0731-85898800

代理机构：

地址： 湖南省长沙市天心区湘府西路299号香芙嘉园1栋1102

邮编： 410000

联系人： 刘雨婷

联系电话： 0731-85718911

第二章 供应商须知

2.1供应商须知前附表

序号	项目	内 容
1	采购预算与最高限价	本项目采购预算为人民币 壹佰肆拾玖万陆仟肆佰伍拾捌元陆角 。 超过此最高限价的报价将作无效标处理。
2	项目总投资额	项目总投资额为： 壹佰肆拾玖万陆仟肆佰伍拾捌元陆角
3	磋商办法	采购包1：综合评分法

4	是否接受联合体（实质性要求）	采购包1：不接受
5	采购人是否允许合同分包（实质性要求）	采购包1：不同意分包。

6	中小企业政策要求（实质性要求）	采购包1：面向中小企业,采购包专门预留
7	落实节能、环保政策要求（实质性要求）	本项目不执行该政策。

8	是否允许采购进口产品（实质性要求）	不允许。本项目拒绝进口产品参加投标，有进口产品的，其投标文件将被视为无效投标处理。
9	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同响应供应商参加同一合同项下磋商的，按一家响应供应商计算，磋商后得分最高的同品牌响应供应商获得成交供应商推荐资格；得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定一个响应供应商获得成交供应商推荐资格，其他同品牌响应供应商不作为成交候选人。 在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效响应供应商不足3家。

10	异常低价审查（实质性要求）	供应商的报价存在《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）规定的情形的（具体比例或要求以磋商文件约定为准），磋商小组应当启动异常低价响应审查，要求相关供应商在评审现场合理的时间内对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于磋商文件规定的时间。其中，属于《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》中第3项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，可不再重复提交。磋商小组依据专业经验，参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。响应供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。
11	投标保证金	本项目不收取投标保证金。
12	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
13	预付款保函	不收取

14	是否要求提供样品（实质性要求）	本项目无需提供样品。
15	踏勘现场	本项目不组织踏勘。
16	答疑会	本项目不组织答疑会。
17	磋商有效期（实质性要求）	投标截止日后 90 天内有效，不足有效期的，其投标视为无效标。

18	采购代理服务费	本项目的代理服务费由采购人支付。
19	公告发布媒体	公示公告等信息在长沙政府采购网（http://changs.ccgp-hunan.gov.cn/）发布，其他媒体发布与长沙政府采购网发布公告不一致的，以长沙政府采购网发布为准。
20	中标通知书	采购结果公告时，采购人、采购代理机构通过政府采购交易系统向中标供应商发出中标通知书，供应商通过政府采购交易系统获取中标通知书。
21	政府采购合同签订、备案、公告	中标供应商应在收到中标通知书后，30日（鼓励20日）内通过长沙政府采购服务平台与采购人签订电子合同，政府采购项目以签订的电子合同为准。合同签订后，政府采购合同将自动在长沙政府采购网公示，如采购合同内容存在涉及国家秘密、商业秘密的可不公告，采购人、中标供应商应向同级政府采购监管部门报告，在脱敏后公告。
22	政府采购合同融资	中标供应商可通过政府采购合同，免抵押享受低于市场利率的融资产品，具体请通过长沙政府采购网-融资平台（http://changs.ccgp-hunan.gov.cn/gp/finaceDetail.html）了解详情。

23	特别说明	（1）投标人应无条件的、认真仔细的阅读本采购文件及其澄清答疑、修改答复的补充文件，严格按照采购文件及补充文件的规定和要求编制投标文件。在编制投标文件过程中，应严格遵循实事求是、诚信投标的原则，针对采购文件中采购需求、合同条款等各项内容进行确认，如有偏离，应如实填写响应偏离表。 （2）本项目中标公示期间，投标人不得通过非正当途径、更不得通过非正当手段获取法律法规规定评标委员会（包括其他相关人员）应当保密的相关内容。即便由此获得资料并作为向采购人或采购代理机构或监督管理部门提出异（质）疑或投诉或法院起诉的理由，均属于非法索取的依据。 （3）质疑、投诉人未按规定进行质疑、投诉（申诉）、举报等，均属于扰乱政府采购市场不良行为。 （4）采购文件中凡标注为实质性要求，不响应的投标文件将作无效标处理。 （5）出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： （一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。 （6）报价/分值精确度：所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行精确。
24	其他事项	无

2.2 总则

2.2.1 适用范围

一、本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商采购项目。

二、本磋商文件的最终解释权由天心区智慧城市建设事务中心和湖南志林项目管理有限公司 享有。

2.2.2 有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次磋商的采购人是 天心区智慧城市建设事务中心 。

二、“供应商”是指在按照磋商公告规定获取磋商文件，拟参加响应和向采购人提供货物及相应服务的法人、其他组织或自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是 湖南志林项目管理有限公司 。

四、“网上开启”是指供应商通过项目电子化交易系统在线完成签到、响应文件解密后，采购人或者采购代理机构通过项目电子化交易系统在线完成已解密响应文件的开启工作。

五、“电子磋商”是指通过项目电子化交易系统在线完成磋商小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具磋商报告、推荐成交候选供应商等活动。

六、“磋商小组”是指依据《中华人民共和国政府采购法》和财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》有关规定组建，依法依规履行其职责和义务的组织。

七、“潜在供应商”是指通过项目电子化交易系统获取磋商文件的供应商。

八、“响应供应商”是指通过项目电子化交易系统提交响应文件的潜在供应商。

2.3 磋商文件

2.3.1 磋商文件的构成

一、磋商文件是供应商准备响应文件和参加响应的依据，同时也是磋商的重要依据。磋商文件用以阐明磋商项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、磋商程序、有关规定和注意事项以及合同条款等。本磋商文件包括以下内容：

(一)竞争性磋商邀请；

(二)供应商须知；

(三)磋商项目技术、服务、商务及其他要求；

(四)磋商过程中可实质性变动的内容；

(五)磋商办法；

(六)响应文件格式；

(七)质疑、投诉文本。

二、响应供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求。响应供应商没有对磋商文件全面作出实质性响应所产生的风险由响应供应商承担。

2.3.2 偏离与实质性响应

一、响应供应商应当按照磋商文件的要求编制响应文件。响应文件应当对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应。

二、偏离分为正偏离(优于磋商文件提出的要求和条件)与负偏离（不满足或不响应磋商文件提出的要求和条件）。

三、实质性响应是指响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)与磋商文件要求的所有条款、条件和规格相符，没有负偏离。

四、响应文件是否实质性响应磋商文件要求由磋商小组依据磋商文件规定认定。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。负偏离的范围和幅度应当符合【供应商须知前附表】的规定，否则响应无效。

2.3.3 磋商文件的澄清和修改

一、在提交首次响应文件截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，采购人或者代理机构将在长沙市政府采购网发布更正公告或澄清公告，潜在供应商应及时关注本项目更正公告或澄清公告信息，按更正或澄清后公告要求进行响应。更正或澄清内容可能影响响应文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的磋商文件，潜在供应商应依据更正后的磋商文件编制响应文件。若潜在供应商未按前述要求进行响应的，自行承担不利后果。

三、澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构将在提交响应文件截止时间5日前，以书面形式通知所有获取响应文件的潜在供应商；不足5日的，将相应延长提交响应文件的截止时间。通过项目电子化交易系统获取磋商文件的，请获取磋商文件的潜在供应商及时关注磋商公告指定媒体发布的澄清或者修改公告，采购人、采购代理机构不再书面通知。

四、磋商文件的提供期限届满后，获取磋商文件的潜在供应商不足3家的，可以顺延提供期限，并在指定媒体上发布更正公告。

2.4 响应文件

2.4.1 响应文件的语言（实质性要求）

一、供应商提交的响应文件以及供应商与磋商小组在磋商过程中的所有来往书面文件均须使用中文。响应文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，磋商小组将视其为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对供应商的不利后果，由供应商承担。

2.4.2 计量单位（实质性要求）

本项目均采用国家法定及本磋商文件约定的计量单位。

2.4.3响应货币（实质性要求）

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权（实质性要求）

一、响应供应商应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由响应供应商承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、响应供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，响应供应商需提供开发接口和开发手册等技术资料，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用响应供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

四、知识产权其他要求在政府采购合同中约定。

2.4.5响应文件的组成（实质性要求）

响应供应商应按照磋商文件的规定和要求编制响应文件。

响应文件具体内容详见第六章。

2.4.6响应文件格式 （实质性要求）

一、供应商应按照磋商文件第六章中提供的“响应文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的响应文件由响应供应商自行编写，对于有格式要求的部分，应按照格式要求编写，响应供应商对格式要求存在疑问的，应在编制响应文件前与采购人或代理机构沟通确认，否则视为完全理解格式要求，响应供应商由于自身原因对格式要求理解造成的不利后果承担责任。

2.4.7 响应报价（实质性要求）

一、响应供应商应以磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件为基础，按磋商文件的有关约定进行报价。响应供应商的报价应包括为完成本项目所要求的全部内容可能发生的全部费用和税费、规费、保险费（如果有）等，采购人将不再支付报价以外的任何费用。

二、响应供应商的报价不得超过采购项目预算，也不得超过最高限价(如果设定)，否则其响应无效。采购项目预算、最高限价见【供应商须知前附表】。

三、响应供应商每种货物及服务内容只允许有一个报价，否则其响应无效。

四、采用固定价格定价方式的采购项目，响应文件中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求和条件的响应，其响应无效。

五、响应供应商应在分项报价明细表中对每项内容给予详细分项报价，分项报价不得为空或者超过分项的预算，否则其响应无效。

六、响应文件报价出现前后不一致的，按照磋商文件第五章磋商办法规定予以修正，修正后的报价经响应供应商通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖响应供应商（法定名称）电子印章，响应供应商未在规定时间内确认的，其响应无效。

七、采购人不接受响应供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。如有赠与行为，其响应无效。

八、响应供应商在响应截止时间前修改“报价一览表”中的报价的，应同时修改响应文件“分项报价明细表”“享受政府采购政策优惠的证明资料”以及“联合体协议书”（如果影响）等相关内容。

九、报价的其他要求见【供应商须知前附表】。

2.4.8 响应有效期（实质性要求）

响应有效期详见第二章“供应商须知前附表”，响应文件未明确响应有效期或者响应有效期小于“供应商须知前附表”中响应有效期要求的，其响应文件按无效处理。

响应有效期内响应供应商撤销响应文件的，响应供应商应承担磋商文件和法律规定的责任。

2.4.9 响应文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、响应文件应当根据磋商文件进行编制。响应供应商应通过长沙市政府采购网-办事指南下载响应客户端，使用客户端编制响应文件。

二、响应供应商应按照客户端操作要求，对应磋商文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合磋商文件对应项的要求的，其响应文件作无效处理。

三、响应供应商完成响应文件编制后，应按照磋商文件第一章明确的签章要求，使用数字证书及电子签章对响应文件进行电子签章和加密。

四、磋商文件澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的磋商文件，供应商应重新获取澄清或者修改后的磋商文件，按照澄清或者修改后的磋商文件进行响应文件编制、签章和加密。

2.4.10 响应文件的提交（实质性要求）

一、响应供应商应当在提交首次响应文件截止时间前，通过项目电子化交易系统完成响应文件提交。

二、在提交首次响应文件截止时间后，代理机构不再接受响应供应商提交响应文件。供应商应充分考虑影响响应文件提交的各种因素，预留足够的处理可能产生提交问题的时间，确保在提交首次响应文件截止时间前完成提交。

2.4.11 响应文件的补充、修改（实质性要求）

响应文件提交截止时间前，响应供应商可以补充、修改或者撤回已成功提交的响应文件；对响应文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的响应文件，补充、修改后重新提交。

响应供应商响应文件撤回后，视为未提交过响应文件。

2.5 开启、资格审查、磋商和确定成交供应商

2.5.1 磋商开启程序

一、本项目为竞争性磋商项目。网上开启的开始时间为响应文件提交截止时间。成功提交或成功提交和解密电子响应文件的供应商不足3家的，不予开启，采购人或代理机构将终止采购活动。

二、磋商开启准备工作

响应文件开启时间前，供应商登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”，等待代理机构开启磋商。

响应供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本磋商公告载明的时间和模式等要求参加开标。在响应文件开启时间前，应当提早30分钟登录项目电子化交易系统开标大厅进行签到，并且检查确认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。

三、解密投标文件（实质性要求）

响应文件提交截止时间后，成功提交响应文件的响应供应商符合响应文件规定数量的，代理机构将启动响应文件解密程序，解密时间为 30 分钟响应供应商应在规定的解密时间内，使用数字证书及签章通过项目电子化交易系统进行响应文件解密。响应供应商未在规定的解密时间内完成解密的，按无效响应处理。

开启过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。响应供应商对开启过程和开启记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对响应供应商提出的询问或者回避申请应当及时处理。

响应供应商在参加磋商开启程序以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、浏览器设置、客户端安装、数字证书与电子签章等的有效性等进行检测，确保可以正常使用。

※备用电子响应文件使用情形：在电子磋商开启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响应文件通道。系统将对上传的备用电子响应文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标（响应）客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效响应。如响应供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子响应文件的上传，响应将被拒绝，作无效响应处理。

2.5.2 查询及使用信用记录

开启结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询供应商在响应文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝被纳入失信被执行人名单、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供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，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。

2.5.3 资格审查

详见磋商文件第五章。

2.5.4磋商

详见招标文件第五章。

2.5.5 成交通知书

一、采购人或者磋商小组确认成交供应商后，代理机构在长沙市政府采购网发布成交结果公告、通过项目电子化交易系统发出成交通知书，成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。

二、成交通知书是采购人和成交供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的成交无效情形的，将以公告形式宣布发出的成交通知书无效，成交通知书将自动失效，并依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

三、成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人与成交供应商应在成交通知书发出之日起三十日（鼓励二十日））内签订采购合同。

二、采购人和成交供应商签订的政府采购合同不得对竞争性磋商文件确定的事项以及成交供应商的响应文件响应的事项作实质性修改。

三、竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件均为签订合同的依据。

四、联合体中标的，联合体各方应当共同确定合同主要内容的情况下，由联合体牵头方负责与采购人签订合同，联合体各方就成交项目向采购人承担连带责任。

五、成交合同将在磋商公告指定媒体上公告，合同中涉及国家秘密、商业秘密的部分，中标供应商应在中标合同公告前告知采购人或代理机构，脱敏后公告。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1合同分包

一、【供应商须知前附表】规定供应商分包的，供应商分包承诺不符合竞争性磋商文件中有关分包规定的，其响应无效。

二、成交供应商根据竞争性磋商文件的规定和磋商项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等，必须与成交的一致。

三、分包履行合同的部分应当为磋商项目的非主体、非关键性工作，不属于成交供应商的主要合同义务。

四、成交供应商应在签订政府采购合同前向采购人提供分包合同，否则，采购人有权拒绝签订政府采购合同，成交供应商承担由此产生的违约责任。政府采购合同实行分包履行的，成交供应商就磋商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。

五、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包；

2.6.2.2合同转包

一、严禁成交供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、成交供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的的权利

政府采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务或者工程的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4履行合同

一、政府采购合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、政府采购项目以在项目电子化交易系统签订的电子合同为准。合同双方可以根据项目电子化交易系统的合同模板，依据磋商文件及响应文件关于合同的内容签订政府采购合同。

三、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

四、政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

2.6.5履约验收方案

履约验收方案见合同文本。

2.6.6 资金支付

资金支付要求见合同文本。

2.7 响应纪律要求

2.7.1 磋商活动纪律要求

采购人、代理机构应保证磋商活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、供应商和磋商小组成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目磋商文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响磋商过程和结果。

对各供应商的商业秘密，磋商小组成员应予以保密，不得泄露给其他供应商。

2.7.2 投标人不得具有的情形（实质性要求）

供应商参加磋商不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为供应商串通响应：：

（一）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

（二）不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；

（三）不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（四）不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；

（五）不同供应商的响应文件相互混装。

（六）不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

二、有下列情形之一的，属于恶意串通，对供应商依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究法律责任：

（1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；

（2）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

（3）供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

（5）供应商之间事先约定由某一特定供应商中标；

（6）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；

（7）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

三、提供虚假材料谋取成交；

四、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

五、与采购人或代理机构、其他供应商恶意串通；

六、向采购人或代理机构、协商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；

七、在磋商过程中与采购人或代理机构进行协商磋商；

八、成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

九、未按照竞争性磋商文件确定的事项签订政府采购合同；

十、将政府采购合同转包或者违规分包；

十一、提供假冒伪劣产品；

十二、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十三、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十四、法律法规规定的其他禁止情形。

供应商有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至七条情形之一的，其响应文件无效，或取消被确认为成交供应商的资格或认定成交无效。

2.7.3磋商小组成员及相关人员回避要求

政府采购活动中，磋商小组成员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

（一）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

（二）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

（三）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

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

（五）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为磋商小组成员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

供应商对本项目的询问由采购人或采购代理机构答复；对本项目的质疑由采购人答复，供应商的质疑函请递交至采购人。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决(包含但不限于文字错误、标点符号、不影响响应文件的编制的情形)。

四、潜在供应商或响应供应商认为磋商文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。潜在供应商或响应供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。潜在供应商或响应供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；（质疑时效的起算日期为获取磋商文件之日，获取磋商文件的日期不确定的，以采购文件公告期限届满之日为起算日期）

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、潜在供应商或响应供应商提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

（四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料（针对磋商文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的磋商文件回执函）

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出磋商文件、采购过程、采购结果的范围。

六、潜在供应商或响应供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉函范本详见附件二）

七、投诉人在全国范围12个月内3次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：

（一）捏造事实。

（二）提供虚假材料。

（三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1 采购项目概况

本项目紧扣天心区2026年度政务信息系统统筹运维试点建设任务，聚焦本次试点范围内信息化项目清单实施一体化集约运维，通过试点实践形成标准化运维管理范式，为全区2027年全域集约化运维推广落地提供实践支撑。

3.2 服务内容及服务要求

1、服务内容

采购包1：

采购包预算金额（元）: 1,496,458.60

采购包最高限价（元）: 1,496,458.60

供应商报价不允许超过标的限价

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的预算（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否首购产品
1	2026年天心区非涉密政府投资信息系统大运维项目	1.00	1,496,458.60	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

2、服务要求

采购包1：

供应商报价不允许超过标的预算

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

标的名称：2026年天心区非涉密政府投资信息系统大运维项目

参数性质	序号	技术参数与性能指标

	1	**一、服务目标** 本项目紧扣天心区2026年度政务信息系统统筹运维试点建设任务，聚焦本次试点范围内信息化项目清单实施一体化集约运维，通过试点实践形成标准化运维管理范式，为全区2027年全域集约化运维推广落地提供实践支撑，具体工作目标如下： 一是夯实试点系统基础运行保障。针对纳入试点的8套信息化项目搭建7×24小时运维响应体系，规范故障报修、远程支撑、定期巡检全流程作业流程，保障各政务业务系统连续平稳运行，有效防范大面积业务宕机、系统卡顿等影响政务办事效率的问题。 二是完善试点信息化资产规范化治理。全面完成试点软硬件、业务系统、网络设备盘点建档，建立动态更新资产台账，厘清设备权属、运行年限、维保状态，彻底解决以往分散运维模式下资产底数不清、台账混乱的管理短板。 三是搭建标准化运维管理规范体系。依托本次试点实操，通过统一运维平台实现全程可视化管控，统一制定工单闭环、人员值守、服务考核、应急处置成套管理制度，明确响应时限、处置标准、服务流程，形成完整运维管理模板，为后续第三方存量系统移交运维提供制度参照。
		二、服务范围 当前天心区非涉密政府投资信息系统大运维项目运维工作以八大试点项目为基础，涵盖机房、终端、会议、网络、应用系统等非涉密政府投资信息化项目，本次试点项目不涉及硬件设备更换、第三方云资源、网络资源租赁，不包括等保密评、第三方机构及国产化适配改造工作。具体如下：

序号	项目名称	项目内容描述	建设单位
一	**基础设施类**		
1	数据中心、区级视频会议系统、天政网运维服务项目	包含机房基础设施、安全设备、服务器存储虚拟化、视频会议、软硬件桌面终端、运维综合管理、国产服务器系统适配等七大类运维、设备巡检、故障处置及日志台账报告服务。	区智慧城市建设事务中心
2	智慧天心城市运营指挥中心运营服务项目	包含指挥大厅会务保障、全流程会议及应急后勤运营服务，负责大屏、无纸化、音视频等操作台系统运维，配套运营台账、质量管控、培训与全天候技术保障，常态化监测系统运行，每半年出具系统优化及风险处置方案。	区智慧城市建设事务中心
二	**信息系统类**		
3	政府大院智慧通行项目	涵盖人脸识别闸机、访客机、交换机等全部通行硬件，以及一卡通、访客管理全套软件系统；提供月度硬件巡检、软件补丁升级、半年网络优化，配套7×24小时故障应急响应。	区机关事务中心

	2	4	智慧街道“一部一站”基层武装综合指挥平台建设项目	日常巡检：服务器状态、数据库连接、接口可用性巡检；高频运维：用户账号调整、用户答疑；重保场景：领导调度的时候远程值守；常态化工作：数据每月备份、日志每月归档清理。	区桂花坪街道办事处
		5	亿元楼宇预警模块建设项目	日常巡检：服务器状态、数据库连接、接口可用性每日巡检；高频运维：用户账号调整、统计数据测算逻辑调整；重保场景：领导调度的时候人员在现场；常态化工作：数据每周备份、日志每月归档清理。	区现代服务发展中心
		6	环境治理监管平台	日常巡检：服务器状态、数据库连接、接口可用性巡检；高频运维：数据库接口查询，数据优化；重保场景：环保督察数据更新；常态化工作：日常数据跟新。	区环委办
		7	智慧效能管理平台	日常巡检：服务器状态、数据库连接、接口可用性每日巡检；高频运维：机构用户调整、使用答疑、督办任务流转调整、用户信息更新；重保场景：领导调度的时候人员在现场；常态化工作：技术支撑群每日答疑、随时线上远程支持、线下使用培训、各单位账号重置、各单位人员更改、每月数据统计、市政务云安全补丁更新等。	区政府办
		8	城市网格化综合管理信息系统	日常巡检：服务器状态、数据库连接、接口可用性每日巡检；高频运维：机构用户调整、网格人员权限配置、流程节点配置更新；重保场景：节假日、重大活动期间平台7*24小时值守； 常态化工作：数据每周备份、日志每月归档清理等	区网格中心
		三	**运安支撑服务**		

		落实政务信息系统资产账、资源账、安全账全周期台账维护，定期更新台账信息，按时完成台账汇总上报至市、省运安平台；	
		落实人账权一体化管理，规范账号开通、变更、注销流程，清理闲置、超权限账号，严控系统访问权限；	
		对照省、市大运维大安全改革规范开展常态化合规自查，及时整改安全、运维短板，按要求报送各类运维安全报表、工作材料，完成省、市平台下达的各项统筹管理任务	

三、服务内容

本项目为天心区2026年度“大运维、大安全”统一集采试点统筹运维服务，服务范围覆盖全区8个试点信息化项目，共计2项基础设施类项目、6项业务信息类项目，涵盖区级数据中心、天政政务网络、视频会议、综合支撑、城市运行指挥中心、智慧通行、基层武装指挥、楼宇经济预警、环境监管、政务效能、网格化治理等多类软硬件设施与业务平台。服务对象覆盖区智慧城市建设事务中心、区政府办、区环委办、区机关事务中心、区现代服务发展中心、区网格中心、桂花坪街道等多家使用单位，整体兼顾机房网络基础设施、音视频会议、办公终端、各类政务业务软件系统、网络安全、数据治理、应急保障等全维度运维工作，按照统一标准实施常态化值守、故障处置、资产台账、安全防护、系统优化、培训报表等标准化运维服务，全面落实省运安平台对接、“三本账”动态更新等改革硬性任务，保障全部试点项目平稳、安全、高效运行。

（一）数据中心、区级视频会议系统、天政网运维服务项目

1.项目情况概述

数据中心、区级视频会议系统、天政网运维服务项目服务覆盖区机关南北大楼、市监大楼、人社局、公建中心，延伸覆盖全区14个街道、106个社区、百余家学校及各类院外单位，运维资产包含2套服务器刀箱、30余台服务器、多套存储、数百台交换机、防火墙等网络安全设备、304条政务光纤线路、11500台桌面终端、多套视频会议会场设备及完整机房动环、UPS配套设施。运维模式采用主动巡检+应急响应相结合，配套7×24小时全年无间断值守保障，统筹机房基础环境、网络链路、安全设备、服务器虚拟化、视频会议、桌面终端、国产系统适配、综合运维管理、机房动环深度巡检、市监片区终端网络运维、国产服务器适配支持等服务内容。

项目配置11名一线驻场人员并配套二线后备技术团队，严格执行四级故障分级处置机制与月度量化考核制度，遵循ITIL运维管理标准，常态化开展设备巡检、故障抢修、系统适配、资产台账、日志归档、安全风险评估等工作，全面保障全区政务网络、数据中心、会议体系、办公终端稳定可靠运行，夯实全区数字天心建设硬件底座，同时为区级政务信息化集约运维积累标准化实施经验。

2.运维内容

（1）运维服务主要涵盖天心区智慧城市建设事务中心电子政务网络运维服务、数据中心运维服务（北栋八楼数据中心机房服务、北栋负一楼机房基础环境服务）、党委政府视频会议系统运维服务（机关大院南北2栋四楼党政电视电话会议室、三楼大会议室、机关食堂二楼多功能会议室，南北2栋5楼西头会议室、南栋2楼西头卫健局会议室、南栋6楼西头会议室）、办公桌面终端（区机关南北大楼、市监大楼、公建中心及人社局）、北栋八楼数据中心机房网络设备、应用服务器、安全等设备。具体情况运维清单如下：

序号	名称	数量	单位	备注
1	服务器刀箱	2	套	
2	刀片服务器	28	台	
3	存储系统	3	套	
4	备份存储	1	套	
5	光纤交换机	4	台	
6	机架式服务器	10	台	

7	托管机架式服务器	33	台	
8	院内楼栋汇聚交换机	2	台	
9	服务器核心交换机	2	台	
10	负载均衡	2	台	
11	下一代防火墙	2	台	
12	上网行为管理	2	台	
13	接入交换机	330	台	含街道社区、学校
14	核心交换机	2	台	
15	桌面终端设备	11500	台	
16	视频终端设备（含配套系统）	4	套	五个会场保障
17	光纤线路	304	条	提供监测预警服务
18	日志审计设备	2	台	
19	街道级汇聚交换机	19	台	
20	机房动环（门禁、监控、温湿度、红外）	1	套	八楼及负一保密机房
21	弱电井设备	36	台	巡检巡查
22	UPS	1	套	巡检巡查

（2）机房基础设施运维服务

①机房管理服务

包括机房卫生管理服务，机房出入管理服务，机房防鼠患服务，机房防漏水服务，机房标识、理线服务，配置管理服务，机房运行风险及隐患评估服务。

②UPS系统运维服务

包括UPS电源系统巡检服务，UPS蓄电池巡检服务，UPS电源系统清洁服务，UPS蓄电池的清洁服务，故障诊断支持服务，UPS电源系统运行风险及隐患评估服务。

③空调系统运维服务

包括空调系统日常巡检服务，空调温湿度按需设置服务，故障维修的配合协助。

④机房动环深度巡检服务

确保机房温湿度、消防、监控、门禁、红外、水浸等服务正常运转，通过现有工具对上述内容进行实时监控和定期巡检，保障基础IT设施的可用性，及时发现温湿度、门禁、水浸等异常情况。

⑤7*24小时值班值守服务

为保障运维工作的连续性，提供365天*7天*24小时值班值守服务，快速响应并处理各类突发运维事件，最大限度降低非工作日期间业务中断风险。保障运维工作连续性、确保系统高可用性。

（3）网络运维服务

包括网络设备巡检服务，链路巡检服务，链路维护管理服务，网络设备清洁保养服务，网络设备故障处理服务，网络应用调试服务，链路应用调试服务，网络设备运行风险及隐患评估服务。

（4）安全设备运维服务

包括安全设备升级的协助，安全设备巡检服务，安全设备监控服务，安全策略的优化服务，安全策略备份服务，安全事件处理服务，安全设备故障处理服务（不含损坏零配件）。

（5）数据中心运维服务

包括服务器运维服务、存储设备运维服务、虚拟化运维服务。

①服务器运维服务

包括主机巡检服务，主机清洁保养服务，主机故障处理服务，主机运行风险及隐患评估服务。

②存储设备运维服务

包括存储设备巡检服务，备份设备巡检服务，存储设备清洁保养服务，备份设备清洁保养服务，存储设备故障处理服务，备份设备故障处理服务，存储设备应用调试服务，存储网络应用调试服务，存储资源统计服务，存储设备运行风险及隐患评估服务。

③虚拟化运维服务

包括虚拟化系统巡检服务，虚拟化系统应用调试服务，虚拟化系统部署安装服务，虚拟化系统资源管理服务，虚拟化系统快照备份服务，虚拟化系统故障处理服务，虚拟化系统运行风险及隐患评估服务。

（6）会议系统运维服务

包括会议系统设备巡检服务，会议系统线路巡检服务，会议系统设备保养服务，会议系统清洁服务，会议系统资产管理服务，会议系统配置管理服务，会议现场保障服务，会议系统故障响应处理服务，会议系统运行风险及隐患评估服务。

（7）桌面软件运维服务

根据用户需求，在桌面设备上安装操作系统（如国产、Windows、macOS等系统）、办公软件（如Office、WPS）、安全杀毒软件等，确保安装过程合规、及时为软件安装安全补丁（如Office的安全更新、操作系统的漏洞补丁），防范病毒和恶意攻击、解决软件无法启动、闪退、卡顿、报错等问题，例如通过检查软件日志、修复安装文件、清理缓存等方式排查原因并修复。

（8）国产服务器系统适配支持服务

根据业务需要，对在天政云虚拟化平台上运行的非国产化操作系统进行国产化操作系统适配，包括国产系统安装、系统调试、运行配置等系统层适配服务、国产系统补丁包更新等服务。

（9）桌面终端运维服务

包括计算机及外设设备清洁保养服务，设备资产管理服务，桌面网络配置管理服务，计算机设备安装实施服务，外设设备安装实施服务，桌面网络接入服务，办公软件安装实施服务，计算机设备故障处理服务，外设设备故障处理服务，桌面网络故障处理服务。

（10）运维管理服务

提供运维范围内系统和应用日志的收集和分析服务，及时发现和排查潜在问题，提供对现有设备的日志数据的存储和归档服务，确保日志数据的长期保存和可追溯性，提供信息资产统计服务和出具服务报告。

（二）智慧天心城市运营指挥中心运营服务项目

1.项目情况概述

智慧天心城市运营指挥中心是集视频调度、事件处置、多系统融合于一体的区级综合性指挥大厅，已接入区委办、政法委、公安天网、应急联动、多类型视频会议等各类业务系统，自投用以来承接各类会议、观摩接待活动，是全区风险研判、应急调度、城市治理的核心载体。本项目围绕指挥大厅全场景常态化运营保障开展服务，建立分级故障处置、全流程会议保障、视频资源调度、系统监测、应急演练、资产台账、周期性报告、标准化考核等全套运营机制。服务覆盖7×24故障受理、驻场值守、分布式会议全流程保障、视频点位统筹调度、软硬件实时监控、月度应急演练、信息化资产动态管理、定期系统优化、分层运维报告输出、安全运营、业务培训等十余项核心工作，通过标准化驻场运营、常态化巡检、闭环故障处置、定期应急演练，保障大厅音视频、网络、大屏、业务系统稳定可

靠，支撑各类会议、突发事件、日常治理调度高效开展，持续提升全区城市运营统筹与应急处置数字化支撑能力。

2.运维内容

（1）驻场值守与分级故障处置服务

实行固定时段驻场值守，工作日5×9小时在岗，重大节假日、重要会议、应急事件7×24小时待命值守；设立电话、线上多渠道统一故障报修台，完整登记所有报障工单。

严格执行四级故障响应处置机制：一至四级故障均3分钟内响应、1小时内出具处置方案，按等级分别在1小时、12小时、24小时、3个工作日内完成修复，故障超期逐级升级处置，同步制定业务替代恢复方案降低影响。

全流程跟踪故障定位、处理、复测、销项，留存完整故障处置台账，重大故障处置完成48小时内出具专项分析报告。

（2）分布式会议专项全周期保障

会前定期巡检视频会议、多媒体、线路等全套设备，提前完成音视频、摄像头、电子桌签联调测试，提前对接活动保障方案；会中实时管控画面、音量、镜头切换，随时处置音视频卡顿、信号异常等突发问题；会后记录会议保障情况，梳理设备隐患、优化需求并形成整改清单；统筹各类常规会议、区级观摩、上级视频调度、应急专项会场保障工作，杜绝音视频中断、展示失误问题。

（3）视频资源归集与调度运维

统筹管理天网、市级云、大华云等全部接入视频点位，定期筛查点位在线状态，分类梳理路面、重点场所监控资源；分析设备故障、报修规律形成预判机制，在应急场景下快速完成点位上屏调度，保障突发事件可视化指挥。

（4）系统实时监测与软硬件运维

持续监控大厅服务器、存储、网络、大屏、音频、终端等设备负载、内存、硬盘、端口、日志、流量指标，提前识别潜在运行隐患；常态化开展设备巡检，对系统报错、性能衰减、硬件故障及时排查修复，保障各业务系统长期稳定运行。

（5）应急预案编制与定期应急演练

结合网络宕机、系统崩溃、视频中断、突发事件等场景编制标准化应急预案；每季至少组织一次实战演练，完整留存演练方案、现场记录、复盘报告，根据演练结果迭代优化处置流程。

（6）全域信息化资产动态管理

统一管理指挥中心全部大屏、音频、网络、终端、视频设备等信息化资产，实时更新设备配置、使用状态、维保信息，做到账实完全相符；资产发生增减、更换、变更时及时更新台账资料。

（7）系统安全运营保障

常态化开展安全设备巡检、策略优化、配置备份；及时处置病毒、异常访问、网络安全告警事件；严格管控机房、大厅人员进出权限，落实操作保密管理，杜绝私自拷贝音视频、数据等违规行为。

（8）周期性报告与系统优化服务

按要求输出日报、周报、月报、年度总结、重大故障专项报告，完整归档巡检、值守、故障、会议、演练全部台账资料；

每半年梳理系统风险清单，编制软硬件、音视频、网络优化实施方案，持续提升大厅运行稳定性。

面向区各单位运维人员开展操作、调度、应急实操培训，提供常态化技术咨询。

（9）运维全流程管理与考核落地

规范第三方厂商对接、IT服务台工单流转、运维人员日常管理；严格落实考勤、仪容、操作规范、业务处置等量化考核标准，对照扣分细则常态化自查自纠，持续提升整体运维服务质量。

（三）政府大院智慧通行项目

1.项目情况概述

天心区政府大院智慧通行项目旨在打造先进的门禁管理体系，提升人员通行效率与安全性。为确保项目长期稳定运行，特制定本运维方案，对系统中的软硬件设备进行全面维护与管理。

硬件设备包含人脸识别一体机、访客专用扫码控制器、访客机、翼闸机翼、各类交换机、单机芯智能摆闸、双机芯智能摆闸、网线、电源线、PVC线管等；软件系统涵盖访客管理系统、智慧一卡通综合管理平台以及相关配套软件。具体清单如下：

序号	服务名称	单位	数量
1	人脸识别一体机	台	33
2	遮阳罩	台	12
3	单机芯智能摆闸	套	6
4	访客专用扫码控制器	套	6
5	双机芯智能摆闸	台	3
6	延时开门联动设备	套	4
7	翼闸机翼	套	8
8	访客管理系统	套	1
9	访客管理模块	套	1
10	访客机	台	3
11	门禁管理模块	套	1
12	人脸应用模块	套	1
13	人员信息管理模块	套	1
14	数据库管理	套	1
15	运维管理模块	套	1
16	综合管理平台	套	1

2.运维内容

保障智慧通行系统硬件设备的稳定运行，降低故障率，确保设备正常运行时间达到98%以上。确保软件系统功能正常，数据安全可靠，及时修复软件漏洞和故障，保障系统稳定运行。快速响应并解决设备和系统故障，故障平均修复时间控制在2小时以内（复杂故障不超过12小时）。

（1）日常维护

硬件设备检查：每月对硬件设备进行一次全面检修，包括清洁设备表面、内部灰尘，检查设备的各项性能指标是否符合要求；

软件系统升级：根据软件供应商发布的更新补丁，及时对软件系统进行升级，修复软件漏洞，增强软件功能；

网络系统优化：每半年对网络系统进行一次优化，检查网络线路是否存在老化、损坏等问题，优化网络配置，提升网络性能。

（2）应急维修

故障响应：设立7*24小时故障报修热线，当接到故障报修后，维保团队在3分钟内作出响应，通过电话或远程协助初步判断故障原因。

现场维修：对于无法通过远程解决的故障，维修人员在1小时内（工作日）或2小时内（节假日）到达现场进行维修。维修人员携带必要的工具和备用设备，确保及时修复故障。

故障处理流程：维修人员到达现场后，详细记录故障现象和处理过程。对于简单故障，当场进行修复；对于复杂故障，制定维修方案，组织技术人员进行抢修，并及时向甲方通报维修进度。

（四）智慧街道“一部一站”基层武装综合指挥平台项目

1.项目情况概述

本项目依托智慧天心一体化数据底座搭建，整合辖区民兵队伍、国防动员潜力、天网视频、应急物资、避难场所等多类业务数据，集成大数据融合、可视化调度、音视频会商、云广播喊话等数字化能力，搭建集人员值守、事件处置、视频联控、潜力统计、地图资源调度、联合会商于一体的基层武装指挥体系，可完整模拟内涝等突发事件全链条应急处置流程，有效破解基层应急调度资源分散、指令传递不畅等管理痛点。

平台已完成全量基础数据归集录入，现有静态资源数据如下：辖区民兵共计1038人，包含新兴领域潜力主体7家、国民经济潜力单位5家、交通运输潜力单位4家、重点防护目标3处、人防避难场所2个、应急储备仓库2座、人民武装机构1家、消防队1支；视频与广播感知资源接入853路天网监控、79路云广播终端，全部点位可在GIS地图打点上图，支持按点位查看人员、物资、场所详细台账信息。同时平台汇聚历史突发事件处置记录，能够按抢险救灾、维稳处突、安保警戒、营区突发等类型完成事件数据统计分析，形成可视化运行态势报表，实现辖区应急资源一图统揽、处置指令一键下达、突发事件全流程闭环监管。

2.运维内容

（1）平台本身基础保障运维

系统软硬件常态化巡检维护：依托天心区政务云部署架构，定期巡检应用服务器、数据库、Web服务器、大屏控制工业终端等硬件设备，监控服务器CPU、内存、存储负载；对国产操作系统、业务应用开展日常监测，处理系统卡顿、页面响应超时、登录异常、功能报错等故障，保障地图页面响应≤6s、视频联控响应≤10s等性能指标达标。

功能模块运维与迭代适配：持续维护基层武装一张图、国防动员潜力管理、重点防护目标管理、事件闭环处置、多级联合会商（音视频/云广播）、指挥体系管理等全部功能模块；根据街道武装部、社区业务需求，及时调整区划切换、视频分组、资源上图配置，优化权限角色、数据脱敏展示、系统菜单等后台配置。

安全体系运维管理：落实二级等保相关运维要求，做好用户身份权限管控、操作日志全留存归档；定期开展数据传输加密校验、账号风险排查，处置越权访问、数据泄露隐患；同步对接智慧天心统一门户、区级数据中枢，保障接口稳定连通，解决跨平台数据同步中断问题。

7×24小时故障响应处置：建立四级故障处置响应机制，针对系统崩溃、视频大面积断连、会商功能失效等一级重大故障3分钟内到场处置，一般咨询、配置优化类问题按期限办结；全程记录故障工单，形成月度运维报告，梳理系统运行风险并出具优化建议。

（2）全维度数据服务运维

国防动员潜力数据库管护：常态化维护人民武装、国民经济、人防、交通、新兴领域等8大类潜力台账，提供数据录入、批量导入导出、信息修正服务；实时更新辖区1038名民兵、企业、避难场所、应急仓库等资源信息，保证GIS地图点位信息准确。

重点防护目标与事件数据运维：持续完善加油站、民生设施等防护目标坐标、属性台账；完整留存抢险救灾、维稳安保、营区突发等各类事件全流程记录，维护事件受理、处置、复盘全链条数据，

	3	按周期生成运行态势统计报表。 感知资源数据维护：定期核对平台接入的853路天网监控、79路云广播点位信息，更新摄像头分组配置，修复视频加载失败、广播无法喊话等数据链路问题；保障突发事件周边资源自动调取、热力图、聚合图表等可视化数据正常展示。 常态化数据梳理更新服务：建立数据定期更新机制，配合街道开展潜力资源普查补录，标准化梳理数据字段；按照长沙市政务数据目录规范，定期同步平台资源至天心区数据中枢，完成跨部门数据共享交换，消除信息孤岛。 （3）应急演练全流程技术支撑服务 演练前期筹备支撑：演练前完成场景配置，按需搭建内涝、火情等突发事件模拟场景，预设事发点位周边民兵、避难场所、物资仓库、监控等资源调取参数；调试多方视频会商、单兵画面回传、全域云广播喊话全套联动功能，输出标准化演练操作脚本。 演练现场全程技术保障：演练期间派驻专职技术人员驻场值守，实时保障大屏展示、地图资源上图、多方语音视频连线稳定；根据现场指挥指令快速调取周边视频、调度应急资源，实时处置音视频卡顿、点位加载异常等突发技术问题。 演练后复盘数据服务：演练结束后完整导出事件处置流程、人员调度记录、视频录像等全量复盘数据，整理演练运行台账；针对演练暴露出的资源调取慢、数据缺失等问题，完成系统配置优化与数据补全。 （4）业务操作培训工作 分批次对街道值班人员、民兵骨干、社区处置人员开展平台操作培训，讲解潜力查询、事件上报、会商调度、资源上图等实操流程，配套操作手册、问题处置清单。 **（五）亿元楼宇预警模块建设项目** **1.项目情况概述** 亿元楼宇预警模块建设项目由区现代服务发展中心牵头实施，依托智慧天心数据中枢搭建“一中心、三端、双版本”整体架构，整合工商、税收、楼宇物业多源数据，搭建集数据汇聚、多角色分级管理、智能预警、可视化分析于一体的楼宇经济数字化管理平台，配套PC端、移动端两套访问渠道，移动端打通湘易办入口，面向物业、街道、区级三类管理主体分层赋权，实现楼宇、企业、税收、空置信息动态归集、智能研判与异动风险预警，打通数据共享、招商推介、经济监测全业务链条，为楼宇经济培育、税源稳控、招商统筹提供数字化决策支撑。 平台现已实现全区街道、社区全覆盖，累计注册用户142人，累计登录10744次，用户使用活跃度持续向好；业务资源层面已纳入全区77栋楼宇，总建筑面积534.84万平方米、办公面积316.45万平方米，归集入驻企业1596家（其中重点企业565家），上线招商楼宇35栋，待招商闲置面积56.73万平方米，实现全域楼宇资源线上统一台账管理与精准招商匹配。日常经济监测运行成效显著，系统累计生成各类风险预警393条，其中楼宇税收异常预警201条、外地税源异动预警192条，通过分级预警推送机制，助力各管理单位快速识别税源波动、企业外流等潜在风险，大幅提升楼宇经济风险前置处置与动态管控能力。 **2.运维内容** （1）平台全维度运行保障 系统日常监测与故障处置。全天候监测平台PC端、移动端及湘易办接入端口运行状态，实时监控页面加载、数据查询、预警推送、地图展示等核心功能运行情况，及时处置登录失败、数据加载卡顿、预警推送中断、移动端适配异常等各类故障，落实闭环工单管理，保障平台7×24小时可正常访问。

后台配置与权限管理维护。根据区现代服务发展中心、各街道、社区工作人员岗位变动需求，完成账号新增、注销、角色权限调整、数据查看范围划分等后台配置工作；定期清理闲置账号，规范分级访问权限，防范越权查看楼宇、企业涉税敏感数据。

系统安全运维保障。定期巡检系统操作日志、数据访问记录，排查账号弱口令、异常登录等安全风险；保障平台与区级数据中枢接口稳定连通，定期开展安全巡检，消除数据泄露、系统访问异常等安全隐患。

常态化巡检与运行报告编制。按周期开展平台全功能预防性巡检，梳理系统运行隐患，按月出具运维巡检报告，完整留存故障处置、功能运维台账，满足全区统筹运维资产台账、年度考核资料报送要求。

（2）全流程数据运维服务

楼宇企业基础数据动态管护。常态化维护全区77栋楼宇基础信息，及时更新楼宇总建筑面积、办公面积、闲置招商面积等台账数据；同步维护1596家入驻企业基础档案，更新企业经营地址、产业类型、规模等基础信息，确保平台楼宇、企业台账真实准确。

招商闲置数据更新维护。针对35栋招商楼宇开展闲置面积动态更新，及时录入、调整待招商面积数据，完善楼宇招商配套参数，支撑线上资源精准匹配、招商统筹调度工作。

智能预警数据运维管理。保障税收异常、外地企业外流两类预警模型稳定运行，定期校验预警规则阈值；完整留存393条历史预警记录，按周期汇总预警处置台账，根据业务需求优化预警推送逻辑，确保风险信息及时下发至对应管理单位。

（3）分层级用户培训服务

区级管理人员专项培训。面向区现代服务发展中心业务人员开展平台深度实操培训，涵盖经济数据分析、预警研判、全域楼宇统计、后台管理配置等专业功能教学，支撑区级宏观统筹管理。

街道、社区操作人员培训。针对街道、社区一线工作人员，讲解企业信息录入、预警接收处置、辖区楼宇台账管理等基础操作，现场解答日常业务操作疑问。

常态化答疑与实操指导。建立线上线下常态化答疑渠道，通过远程协助、现场指导等方式及时解决用户登录、数据填报、预警查看等使用问题；配套编制简易操作手册，定期组织新入职工作人员集中培训，持续提升142名注册用户操作熟练度。

（4）楼宇物业端专项支撑服务

物业账号使用技术保障。对接各楼宇物业工作人员，处理物业端账号登录、楼宇信息上报、企业入驻信息填报等功能故障，远程协助物业完成楼宇动态信息线上更新。

物业数据填报支撑服务。指导物业规范填报楼宇空置面积、企业入驻、场地变动等信息，梳理填报高频问题并统一优化填报界面，降低物业数据上报操作难度。

物业问题协同处置。搭建物业、街道、区级三方沟通技术渠道，保障楼宇一线经营数据高效上报，夯实楼宇经济监测数据源头基础。

（六）环境治理监管平台

1.项目情况概述

环境治理监管平台为天心区生态环境数字化监管业务系统，平台统筹汇聚大气、水、噪声、污染源多维度全域环境监测数据，搭建标准化环境治理专题数据库，依托GIS地理信息系统、可视化分析研判模块，构建“数据集成—可视化展示—空气质量研判—预警预测—调度交办”全链条业务体系，为全区大气、水体、噪声、污染源监管及生态文明建设提供数字化决策支撑。

平台归集监测资源覆盖多类环境监测点位：大气维度整合全国城市监测、气象数据、省内112个省控点位、区内1处国控点及13个街道监测站；水环境纳入1处国控、3处省控、4处水质市控点位，

同步归集一江四河11个直排口、55处地表水、128个排污口监测数据；噪声接入2处监测点位；污染源端集成2座污水处理厂、16套VOCs在线设备、353家餐饮油烟监测点、12处扬尘在线设施，同步导入45家排污许可企业、26家减排企业台账信息。系统可对海量环境监测数据统一清洗、分析、可视化呈现，自动生成污染态势研判与异常预警信息，支撑环保问题线上分派、闭环处置。

2.运维内容

（1）平台软硬件与应用系统全维度保障

全功能常态化巡检运维。定期巡检GIS一张图、数据集成、空气质量分析、预警预测、调度交办五大核心业务模块，核查图表加载、点位展示、预警弹窗、工单流转、统计报表功能状态，及时修复页面卡顿、点位缺失、预警推送延迟、流程卡死等故障；每季度开展整机、中间件、数据库专项巡检，监控CPU、内存、存储负载，清理系统冗余日志。

多接口稳定运维。持续维护大气、水体、噪声、污染源各类监测点位数据接入接口，对接省、市环保平台数据通道，排查接口断连、数据丢包、传输延迟、字段不匹配问题，保障监测数据实时同步入库。

系统版本与性能优化。根据环保业务需求开展功能微调、补丁升级，优化大数据查询、地图渲染响应速度；定期梳理系统运行瓶颈，出具性能优化方案，保障高并发查询、批量导出场景流畅运行。

账号与后台配置管理。根据环保、街道工作人员岗位变动，完成账号新增、注销、分级权限分配；维护预警阈值、事件分类、工单流转规则、点位基础配置，定期清理闲置账号，严控敏感排污数据访问权限。

（2）全域环境监测数据常态化管护

多类监测台账动态更新。持续维护大气（国控/省控/街道站点、气象数据）、水环境（国省市控水质点、直排口、地表水、排污口）、噪声、污染源（污水厂、VOCs、餐饮油烟、扬尘、排污许可、减排企业）全量基础台账，核对点位坐标、设备状态、企业基础信息，修正错漏数据。

实时监测数据治理。每日清洗入库在线监测原始数据，剔除异常、空值、重复数据，规范数据格式；按月汇总空气质量、水质、排污浓度时序数据，生成趋势分析、同比对比标准化报表。

预警工单数据管护。完整留存污染预警、交办处置全流程记录，维护预警分级规则台账，按需求导出预警统计、处置办结数据，支撑环保监管考核。

数据备份与灾备保障。执行每日增量备份、月度全量备份机制，定期开展数据恢复测试，建立数据丢失应急回滚方案，保障百万级环境监测数据完整可追溯。

跨平台数据互通运维。落实国家、省、市环保数据标准，定期校验向上共享数据集，按需调整数据共享字段，保障跨部门、跨层级数据互通合规、完整。

（3）系统安全与突发事件应急运维

全方位安全管控。定期开展漏洞扫描、系统补丁更新，落实数据库、传输链路加密；排污企业、重点污染源敏感数据脱敏展示，完整留存全量操作审计日志，定期开展安全风险排查。

突发事件应急处置。制定系统宕、监测数据大面积中断、数据丢失、网络攻击四类应急预案，发生突发故障第一时间启动处置流程，事后形成故障复盘报告。

保密管理运维。严格执行环保数据保密要求，离职人员及时注销系统权限，严控排污许可、企业排放敏感数据导出权限，杜绝数据外泄风险。

（七）智慧效能管理平台

1.项目情况概述

天心区智慧效能管理平台由区政府办牵头建设，依据2023年区级工作调度部署启动实施，建设内容涵盖平台主体开发、政务云资源采购、等保测评及招标咨询等配套服务。平台采用“1+4+N”整体

架构，以效能管理中心为核心，标准化承载公文、会议、督查督办、领导日程四大核心政务业务，同时预留多系统对接接口，已实现与数字国资、发改重大项目管理平台互联互通；系统搭建四维综合效能评价模型，实现政务事项线上闭环流转、全流程留痕、运行成效可视化评价，纵向连通区领导、横向覆盖全区各委办局，构建一体化区级政务运行效能管理体系。

2.运维内容

（1）平台基础运行保障

系统常态化监测与故障闭环处置。7×24小时不间断监测平台PC端访问、政务云部署环境、后台服务运行状态，快速处置公文流转卡顿、督办流程异常、日程模块报错、隐患查整提交失败等各类功能故障，规范工单登记、处置、回访全流程管理，保障平台全天候稳定可用。

账号权限标准化管理。根据全区145家单位人员岗位调整情况，及时完成注册账号新增、注销、角色权限分配、数据访问范围划分；定期清理闲置账号，严控涉密政务数据访问权限，防范越权操作风险。

系统安全运维管控。定期巡检全量操作日志、数据访问记录，排查弱口令、异地异常登录等安全隐患；落实网络安全防护要求，定期开展漏洞扫描与安全加固，保障74293条政务业务数据存储、传输安全。

周期性巡检与运维资料报送。按月开展平台全模块预防性巡检，梳理运行风险并出具优化建议；完整归集故障处置记录、设备巡检台账、系统运行报表，按时完成区级统筹运维资产“三本账”、年度考核材料报送工作。

（2）全量业务数据常态化运维

六大模块业务台账管护。定期梳理维护公文、会议、督办、领导日程、隐患查整、单位通讯录全维度数据，核对发文收文、会议议题、督办办结、隐患销号等台账信息，修正错漏数据，确保各类业务记录真实完整。

数据归档与统计支撑。对沉淀的数万条政务数据进行规范化归档管理，按需提取各模块业务统计数据，支撑区级政务效能月度、季度分析报表制作；保障平台数据统计、可视化图表正常生成展示。

数据备份与恢复保障。定期执行平台全量、增量数据备份，留存完整备份介质，制定数据故障恢复预案，若发生数据丢失、损坏问题可快速完成数据复原，保障政务业务数据不丢失。

（3）跨系统对接接口运维支撑

持续维护平台与数字国资平台、发改重大项目管理平台的数据交互接口，每日监测接口连通状态，及时排查数据同步中断、字段匹配异常等问题；配合后续新增业务系统对接需求，完成接口调试、联调保障，打通跨部门数据共享通道。

（4）分层级用户技术服务

分场景专项操作培训。面向区级管理人员、街道及区直单位经办人员、值班人员开展分层培训，分别讲解后台配置、督办处置、隐患上报、日程管理等差异化操作内容。

常态化线上线下答疑支撑。通过远程协助、现场驻场等方式，及时响应用户日常操作咨询，解决公文上报、事项销号、系统登录等高频使用问题；编制简易操作指引手册，供各单位随时查阅。

（5）系统功能迭代优化服务

汇总全区各单位日常使用反馈，针对已优化功能持续跟踪运行效果；持续收集公文、督办、隐患整治等模块优化需求，配合业务主管单位开展页面适配、流程优化，持续提升平台适配性。

（八）城市网格化综合管理信息系统

1.项目情况概述

天心区综治网格化综合管理平台2019年正式上线，由区网格化综合服务中心运维管理，是一套覆盖区、街道、社区、网格四级，集党建引领、基层台账、事件处置、巡查监管、考核调度、便民服务于一体的基层治理综合性数字化系统。平台功能体系完备，划分为八大PC端核心模块、四类移动端服务端口：PC端涵盖网格数据、网格问题、环保巡查、网格活动、网格考核、一张图可视化、系统管理、物业协同管理等功能模块；移动端配套网格员网格通、居民微信上报端、居民小程序、物业管家端，完整覆盖基础台账管理、网格事件闭环、环保巡查、活动统筹、绩效考核、GIS可视化指挥、多渠道群众诉求上报全业务场景，形成“采集—上报—派单—处置—督办—办结—评价”标准化闭环处置流程，可支撑矛盾调解、城市管理、安全隐患、民生诉求等各类事项线上流转。数据底座建设扎实，平台已完成全域治理资源归集，存量资源包含全区600个网格、6981个小区、31266栋楼栋、294133套房屋、608410条人口信息、6308家经营单位、587名重点人群；累计归档网格处置工单79828件、网格员走访记录1218686条，配套完整人房关联、力量台账、事件档案，数据维度齐全、覆盖全域基层治理要素，为精准研判、调度指挥提供数据支撑。

2.运维内容

（1）平台全系统稳定运行保障

全模块常态化巡检运维。定期巡检网格数据、网格问题、环保巡查、网格活动、网格考核、GIS一张图、系统管理等全部PC端功能模块，核查统计报表、流程引擎、地图图层加载状态，及时处置页面卡顿、流程卡死、数据加载失败、统计图表异常等故障，保障全业务模块7×24小时可正常访问。

多移动端适配运维。持续维护网格通（网格员移动端）、居民公众号、居民小程序、物业管家端四类入口，修复上报、考勤、走访、评价、访客预约等移动端功能bug，适配手机不同系统，解决定位失效、图片上传失败、消息推送延迟等使用问题。

后台配置与权限管理。根据街道、社区、网格人员岗位变动，及时完成账号新增、注销、角色权限分级配置；维护全区四级组织架构、流程模板、字典参数、通知公告等后台基础配置，定期清理闲置账号，规范数据访问权限。

硬件与云资源运维。依托天心区政务云开展服务器、存储资源监测，定期核查负载状态，配合完成云资源扩容、调度；巡检大屏、终端访问设备，同步保障GIS地图、视频联动等可视化组件稳定运行。

功能迭代与问题消缺。收集网格员、社区、群众日常使用反馈，针对考核、巡查、事件流转等高频痛点持续优化页面、简化操作；按月梳理系统缺陷，完成补丁升级、流程微调，出具巡检与消缺工作台账。

（2）全域治理数据常态化管护

基础台账动态维护。定期核对更新全区600个网格、6981个小区、31266栋楼栋、294133间房屋、608410条人口信息、6308家经营单位、587名重点人群等核心台账，修正错漏人房关联信息，保障基础数据真实准确。

业务数据归档与治理。管护79828条网格事件、1218686条走访记录全量历史数据，定期清理无效重复工单，规范事件分类、处置状态字段；按月生成事件办结率、走访频次、群众满意度等统计报表，支撑治理研判。

市区数据互通专项运维。保障网格、GIS、人口、房屋、事件等9类市区同步接口稳定运行，每日监测双向数据传输状态，及时处理同步中断、字段不匹配、坐标不统一问题；定期开展全量数据对账，修复数据差异，落实一数一源同步要求。

数据备份与恢复。执行每日增量、定期全量数据备份，建立备份校验机制；制定数据故障应急预案，发生丢失、错乱时快速完成数据回滚，保障海量治理数据不丢失、可追溯。

（3）分层级用户技术支撑服务

网格员操作培训指导。面向全区网格员、物业人员开展常态化实操培训，讲解巡查打卡、事件上报、走访录入、台账查询、移动端全流程操作，通过远程协助、现场驻场及时解决日常操作疑问。

街道/区级管理人员专项服务。针对街道、区级管理用户，培训工单统计、考核分析、一张图指挥、事件督办、数据导出等高级功能，按需生成定制化治理分析报表。

居民端答疑支撑。受理群众通过小程序、公众号报事、查询进度、评价时的操作咨询，同步收集便民入口优化建议并迭代调整。

标准化资料输出。编制平台简易操作手册、移动端使用指引，按月汇总高频问题答疑清单下发各街道社区。

（4）安全、应急与专项活动保障

全链路安全运维。定期巡检系统操作日志、登录记录，排查弱口令、异地异常登录风险；落实居民信息、重点人群数据脱敏展示，执行数据传输、存储加密要求，定期开展安全漏洞扫描与加固。

故障应急处置。建立分级响应机制，核心系统、同步接口、群众上报渠道故障快速响应，重大活动、防汛、综治专项时期提供驻场应急保障，全程记录故障工单、处置过程并形成复盘报告。

重大场景专项支撑。在防汛、安保、基层治理专项行动和网格考核期间，实时保障工单流转、地图调度、视频联动功能，按需临时优化流程、开通统计看板，提供全程技术值守。

（5）配套运维台账报送服务

按月、季度出具完整运维报告，包含系统巡检记录、故障处置台账、数据更新明细、用户培训记录、安全排查记录等全套资料，满足全区统一运维资产台账、年度考核资料报送要求。

（九）大运维运安综合服务内容

根据湖南省政务信息系统大运维大安全改革工作方案要求，长沙市数据局将在长沙市政务外网部署长沙市大运维大安全分平台，采集区级政务信息化系统数据并接入省运安平台，并依托平台完成综合服务。

1.服务内容

系统接入与安全探针部署服务：完成区内各政务信息化系统梳理，统一部署安全探针，完成区级系统向市级大运维大安全分平台、省级运安平台标准化接入，打通省市区三级数据采集、监测传输链路。

系统配置标准化管理：统筹区内所有政务系统软硬件、账号、网络、安全策略配置，统一登记、动态更新、规范化管控，保障全区系统配置合规统一。

三本账常态化管理：落实政务信息系统资产账、资源账、安全账全周期台账维护，定期更新台账信息，按时完成台账汇总上报至市、省运安平台。

值班值守服务：建立常态化运维安全值班机制，实时接收平台告警、系统异常、安全事件，第一时间处置响应，做好值班记录归档。

人员复审与人账权管控：定期开展全区政务系统使用人员资质复审，落实人账权一体化管理，规范账号开通、变更、注销流程，清理闲置、超权限账号，严控系统访问权限。

安全事件闭环管理：对平台监测到的网络、数据、应用安全告警事件开展分级处置，完成事件登记、研判、整改、复核全流程闭环，同步上报省、市运安平台。

变更与备份管控：规范系统功能、配置、硬件变更审批流程，落实变更全流程留痕。

合规自查与统筹管理：对照省、市大运维大安全改革规范开展常态化合规自查，及时整改安全、运维短板，按要求报送各类运维安全报表、工作材料，完成省、市平台下达的各项统筹管理任务。

	四、运维服务团队	运维服务单位设立天心区大运维项目专项工作专班，实行分级管理、分组攻坚、责任到人，统筹

		推进全域运维及运安支撑各项工作，按需配合业主单位第三方机构等保密评、国产化适配等配合服务工作。 大运维专班下设3个执行小组，合计配置11人，覆盖系统、基础设施、网络、软件运维（前后端）、运安管理全维度服务。 各组人员配置及核心职能如下： **（一）基础设施运维组** 综合服务岗（1人）：作为运维一线统一服务台，集中收集登记各类IT故障诉求并完整留存用户、设备、故障信息，快速处置简易终端、网络类问题，将服务器故障、硬件损毁等复杂工单分级流转至对应技术班组并全程跟踪反馈；同时承担指挥大厅对外参观接待、系统演示讲解保障工作。 网络保障岗（1人）：统筹机房网络与安全设备全生命周期管理，负责网络架构、IP及VLAN整体规划，常态化开展设备巡检、链路运维、故障抢修与运行隐患排查，优化防火墙、VPN等安全策略划分安全防护域；配合完成等保测评、网络安全演练及漏洞整改，落实机房出入、耗材、故障台账规范化管理，处置电子政务外网各类线路故障并按期编制运维月报。 视频技术保障岗（3人）：专职负责机关大院全部会议室音视频系统全流程会务保障，会前完成设备调试、业务演示系统预演、音视频素材筹备及备品备件管理，会议期间做好画面投屏、业务模块切换等实时保障；常态化开展设备维保、系统架构优化，编制操作与故障处置手册，组织人员操作培训，统计各类工单并形成周期工作总结，同步完成会议影像存档，协同相关人员落实会务配套工作。 桌面终端保障岗（3人）：全面负责区直机关大院电脑、配套外设的安装配置与日常运维，完善终端资产台账、编制标准化故障处置手册并开展运维培训，研判解决各类终端疑难故障；定期巡检弱电井设备、链路及消防设施，摸排汇总各单位终端、网络外设资产信息，同步处理Wi-Fi信号、内外网访问异常等桌面网络连通问题。 **（二）信息系统运维组**
	4	前端开发运维岗（1　人）：熟练掌握主流前端开发框架，负责前端页面迭代优化、页面故障排查、交互流程调整、前端安全漏洞加固，处置试点项目前端类运维问题，保障政务系统前端业务正常访问使用。 后端开发运维岗（1　人）：熟练掌握主流后端开发框架，负责后端接口迭代、接口故障定位排查、业务逻辑流程微调、后端安全漏洞加固，处理试点项目后端服务异常，保障政务业务后台服务连续稳定运行。 **（三）运安支撑组** 运安支撑组（1　人）：专项对标省、市大运维大安全改革工作要求，专职负责安全探针部署、区级信息化项目逐级接入省市运安平台；常态化开展资产、人员、运行“三本账”归集校核、动态更新与按期上报；定期开展人员资质复审，实现人账权一体化管控；全量归集、审查人员操作审计日志，实现操作行为全程留痕。分级分类处置网络、数据安全隐患及突发事件，落实闭环整改与逐级上报；规范系统变更、数据备份全流程管理制度，常态化对照省市标准开展合规自查，按期报送各类运安台账、报表及工作总结。 **（四）二线服务支撑** 二线运维团队作为一线运维团队的补充，从技术层面及咨询层面为整体运维服务提供支撑，保障本次项目运维工作的顺利开展。 二线运维团队主要负责接收一线运维问题的升级，通过问题管理流程对问题进行跟踪与闭环；负责相关硬件设备和业务系统的维护性技术调优及咨询工作；负责打通跨组织的业务流转，提升运维工作的安全性和可靠性；负责其它专项工作，进行项目的规划设计、集成实施，在安全性、可靠性、高

效率等方面不断提升运维工作效率。

（五）厂家运维团队支撑

原厂家团队依托对系统底层架构、源代码及产品运行机理的掌握，可在一二线运维力量无法定位故障根因时提供专家级诊断与修复支持，重点参与重大故障的应急会商、补丁及版本升级前的验证部署，以及因产品自身缺陷引发的共性疑难问题处置。针对系统运行中暴露的深层次性能瓶颈或优化需求，邀请本项目中所需运维系统的原厂家解决系统出现的非常规或疑难问题。

五、服务保障机制

（一）服务统一受理

作为大运维项目的统一服务接口和唯一报障入口，集中受理大运维项目的故障报告、变更申请、咨询投诉等事项。按照“统一受理、统一调度、跟踪督办、闭环反馈”的工作机制，开通7×24小时报障热线（复用区政府85898100报障热线），同时依托省-市共建运维服务平台实现报障事项全量线上流转。工单严格依据故障等级设定处置时限，确保处置过程全程透明、可溯可查，并将报障响应与处置时效纳入服务团队绩效考核。

（二）巡检主动预防

运维团队依托运维平台，每日对试点单位核心系统开展自动化与人工相结合的深度巡检。巡检范围涵盖基础资源（CPU、内存、磁盘）、数据库、中间件、网络及安全设备告警、数据备份有效性等关键节点。巡检发现的问题，按“立查立改”原则及时处置；短期内无法解决的，纳入问题整改台账限期销号。每月对共性问题进行复盘汇总，不断优化巡检策略，推动运维模式由被动处置向主动预防转变。

（三）故障应急及处置

故障来源主要包括平台告警自动触发、各委办局报障及人工巡检发现。值班人员接报后须在5分钟内完成初步研判，核实告警真实性，通过CMDB定位故障对象与责任人，并依据量化指标完成故障定级。定级后严格按标准启动通知流程：核心故障须立即逐级电话报告至运维团队负责人，并于30分钟内启动应急预案或上报市数据局；严重故障须在30分钟内通知运维团队负责人；一般故障级与普通故障则分别通过工单流转通知组长或纳入周计划处理。若遇核心级故障超时未恢复、数据泄露或损坏、引发舆情及涉及公共安全等重大情形，须立即向公司主要负责人报告，并视情启动公司级应急预案。

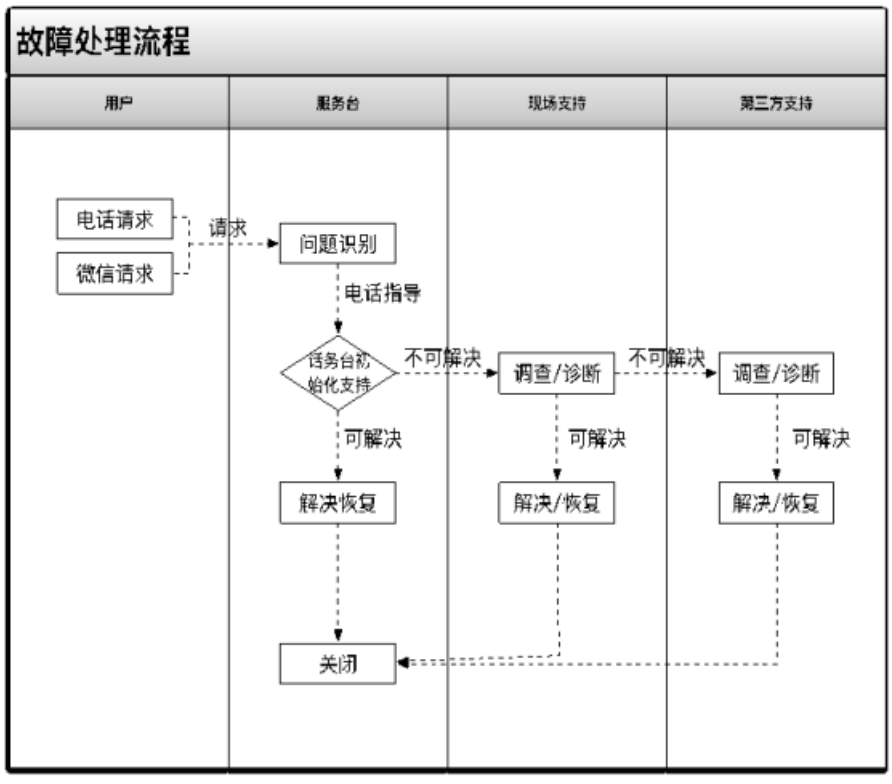
（四）复盘整改与考核问责

依托工单系统建立全生命周期闭环管理。针对核心故障、严重故障，须在恢复后48小时内完成根因分析（RCA）并填写《故障复盘表》，全面梳理故障时间线、影响评估及直接与根本原因。复盘形成的整改措施须在3个工作日内录入整改台账，由质量考核专员全程跟踪督办。对同一原因重复发生的故障，必须组织专题研究深挖根源，严防整改流于形式。同时，将响应及时率、恢复及时率、重复故障率及瞒报迟报次数纳入内部绩效考核。

（五）重大节点运维保障

重大保障启动后，运维团队须落实三项核心准备工作：一是开展必保系统全量预防性巡检，形成隐患清单，确保保障启动前隐患清零或制定有效过渡预案；二是统筹值班编排与应急资源核查，完成告警阈值调优、应急备件清点到位、应急联络人响应测试；三是向各试点单位发布《运维保障通知》，明确保障时段、报障渠道与值守安排及联系人。保障期间安排专人值守。对必保系统执行每日不少于2次的深度巡检，重点保障时段适当加密巡检频次。严格落实“变更冻结”要求，保障期间一律停止非紧急生产变更操作（紧急安全漏洞修复除外）。

（六）运维安全服务管理

	5	1.人员安全管理：一是人员进场流程安全管控（申请-审核-进驻），人员进场由服务商发起，业主单位项目专员进行审核准入，遵循“最小权限”原则配置运维账号权限并备案及签订保密承诺书。二是日常监督管理，多层级监管:监管检查-处置，服务提供商日常进行服务质量监管，业主单位每月对运维服务班组巡查，建立违规处置机制，纠正不当行为。三是人员离场流程安全管控（申请-撤销-交接），服务商发起申请，及时注销账号权限，业主单位项目专员进行复核是否消除相关账号权限及工作交接情况。 2.资产安全管理：一是规范资产新增、变更、下线报废等全生命周期管理，明确各环节职责分工，严格把控资产流转，确保账实相符，提升资产使用效率与安全性。二是按资产状态发起变更申请，填写相关《资产管理申请单》并提交支撑材料，提交业主方审核。三是业主单位项目专员需1-2日完成对资产异动情况审查，核实资产信息真实性与合规性，形成管理闭环，运维服务班组执行资产台账更新。 3.事件流程安全管理：一是建立标准化的事件接收、故障分级分类、诊断、处理和协同机制，实现事件处理全流程闭环管理，确保响应及时、处置高效。二是建立独立-系统处理机制，工程师接收故障信息后，能独立解决则直接处理;若无法解决，第一时间升级至研判组协助，处理完成后需完整记录并归档。三是故障应急处置，一线工程师发现异常后，第一时间上报技术负责人，负责人同步报送事件详情至业主单位运维服务班组专员备案。应急事故处置完毕后需编制《事件处置报告》记录全过程，报告复核后归档运维管理平台，形成知识库。 **（七）运维故障处理流程** 统一服务台人员第一时间对服务请求进行问题识别，对简单问题进行快速电话指导，实现快速响应、快速处理，增强用户体验感。对于服务台无法处理的问题，快速通知运维人员，并建立事件单。现场维护人员需尽快前往现场进行调查/诊断，及时解决/恢复问题，并告知服务台处理经过、处理结果，由服务台进行记录并关闭服务请求。对于现场维护人员无法解决的问题，应由现场维护人员及时通知二线或厂家支持，由更专业人员介入问题调查/诊断，以便更好的解决/恢复问题，并告知服务台处理经过、处理结果，由服务台进行记录并关闭服务请求，故障处理流程如下： 

六、服务考评机制

（一）考评思路

1.建立“季度评价+年度考核”机制，考评结果与运维资金支付、合同履约、人员更换直接挂钩。

2.明确运维服务团队班组职能、驻场服务人员配置、故障响应、安全合规、资产台账、原厂协同等硬性服务指标。

（二）双层考评对象

1.对外：甲方对乙方整体履约进行考评（核心，决定付款、合同存续）考评主体：区智慧中心牵头，试点单位配合打分；考评对象：乙方服务团队。

2.对内：乙方服务团队内部班组、人员考评（支撑对外考评，管控驻场人员）。考评主体：乙方项目总负责人，考评对象：信息化系统组、基础设施组、网络资源组、原厂服务商组相关成员。

（三）考评核心原则

1.量化可追溯：所有评分项配套纸质工单、巡检记录、故障报告、资产台账、安全整改等佐证材料；

2.结果强挂钩：对外考评得分与运维服务费扣款、续约资格绑定；对内考评与绩效、岗位调整、人员替换绑定；

3.全周期闭环：考评下发问题清单---乙方限期整改---复核销项---纳入下一期考评。

（四）具体考评细节

1.考评周期与时间节点

（1）季度考评：每自然季度末5个工作日启动，3个工作日完成打分，乙方3日内提交整改材料；

（2）年度考评：每年服务完成前一个月对全年运维工作综合考评，年度得分=4个季度平均分（占60%）+年度专项指标得分（占40%）；

（3）考评资料：乙方提前归集全季度工单、巡检记录、资产台账、安全报告、原厂协同台账、咨询回访记录，统一报送甲方。

（4）季度考评表总分100分（五大维度量化评分标准），具体如下：

季度考评表总分100分（五大维度量化评分标准）				
考评维度	分值	考评指标	评分细则（扣分标准）	佐证材料
一、运维服务响应与故障处置（35分）	35	1.故障响应时效（10分）； 2.故障处置完成率（10分）； 3.关键业务恢复时效（10分）； 4.咨询服务闭环率（5分）	1.基础设施故障要求3分钟响应，超时1次扣1分； 2.故障24小时处置闭环，未闭环1单扣1分； 3.机房宕机、视频会议、政务网络故障3分钟响应，30分钟未恢复单次扣5分； 4.咨询工单未回访、未归档1单扣0.5分	运维工单系统、故障处置报告、应急处置台账

二、基础设施、系统运维质量（25分）	25	1.日常巡检完成率（8分）； 2.系统备份完整性（7分）； 3.视频会议保障零失误（5分）； 4.系统性能优化（5分）	1.机房、终端、网络漏巡1次扣1分； 2.数据备份失败、未校验1次扣2分； 3.视频会议中断、故障保障失误1次扣3分； 4.系统卡顿未优化扣1-5分	机房巡检记录表、备份校验日志、视频会议保障台账、系统运维月报
三、网络安全（20分）	20	1.网络可用率达标（6分）； 2.账号资产安全管控（6分）； 3.漏洞整改闭环（4分）； 4.网络安全事件配合整改（4分）	1.政务网络可用率低于95%每低1%扣2分；2.人员权限未最小化、资产账实不符扣1-6分； 3.安全事件逾期未整改1条扣1分；不配合测评、整改滞后单次扣2分	网络运行报表、资产台账、权限审批单、安全整改记录
四、原厂协同与资料台账管理（12分）	12	1.原厂服务台账完整度（4分）； 2.系统源码、运维日志移交（4分）； 3.月度/季度资料按期报送（4分）	台账缺失、移交资料不全、逾期报送材料1次扣2分	原厂对接台账、系统技术文档、月度运维简报
五、配合改革与降本增效（8分）	8	1.集约化运维落地配合（4分）2.同类原厂资源复用、降本方案落地（4分）	不配合集采、不提供降本优化建议酌情扣分	降本分析报告、资源整合方案

（说明：具体考评标准以合同约定为准。）

2.年度专项加分/扣分项

（1）加分项（最高+10分）：全年无重大运维事件故障+5分；跨部门重大保障任务（如重要会议、业务高峰期）中表现突出，获上级或业务方书面表扬+3分；

（2）扣分项（无下限）：季度考评2次低于80分，年度总分扣10分；未按要求开展应急演练、演练造假，单次扣5分/次；人员未经甲方审核擅自更换驻场工程师，单次扣3分/次。

（五）考评结果分级与履约约束（甲方对乙方）

6

1.优秀（90分及以上）：全额支付当期运维服务费，优先续约；

2.合格（80-89分）：全额付款，限期整改扣分问题；

3.不合格（60-79分）：扣减当期服务费10%，3日内提交专项整改方案，15日内完成全部销项；

4.极差（60分以下）：扣减当期服务费20%，甲方有权要求更换驻场人员，情节严重可单方面终止合同。

（六）运维服务人员考评约束（乙方对服务人员）

1.考评周期：月度考评+季度综合考评（用于人员调岗、淘汰），由乙方项目总负责人执行，考评记录同步抄送项目业主单位备案。

2.运维服务三大班组差异化月度考评表（总分100分）

基础设置运维组		
指标	分值	考核内容
机房、终端巡检	30	每日巡检到位率、设备隐患提前预警数量
视频会议保障	25	会前联调、会中值守失误次数，零中断保障完成情况
资产全生命周期管理	25	资产异动台账更新、账实相符情况
应急演练执行	20	断电、设备宕机应急处置实操能力
信息系统运维组		
页面故障排查	30	页面故障及时响应，重大故障；根因分析、闭环归档；；复盘优化措施；
交互流程调整	25	调整前编制回滚预案；调整完成必须开展功能验证测试；变更资料完整留存
安全漏洞加固	25	开展漏洞扫描；高危漏洞限时完成加固处置；回滚方案；
接口故障定位排查	20	接口故障及时响应；第三方接口故障做好协同跟踪；接口故障输出优化改进措施
运安支撑组		
常态化开展资产、人员、运行“三本账”归集校核	30	三本账定期更新；定期开展台账校核，发现账实不一致问题完成整改；资产台账与现场实物保持一致；
归集、审查人员操作审计日志，实现操作行为全程留痕	30	操作日志归集至审计平台；定期开展日志审查，输出日志审查记录；日志存储周期不少于 6 个月，不得随意删除审计日志；异常操作行为有处置、跟踪记录。
分级分类处置网络、数据安全隐患及突发事件	20	隐患分级分类管理；突发事件按应急预案流程；台账完整，整改、复盘材料齐全。
开展合规自查，按期报送	20	开展合规自查；自查报告内容完整，问题清单清晰，明确整改措施及时限；按期报送书面自查材料

3.人员个人加减分规则

（1）加分：主动排查重大安全隐患、应急处置挽回业务中断损失，单次加2-5分；

（2）扣分：无故缺岗、工单超时处置、台账漏填、违规操作设备、泄露系统信息，单次扣1-10分；

（3）淘汰机制：连续2个月班组平均分低于70分，乙方15天内更换对应班组驻场人员，替补运维人员简历、资质重新提交甲方审核。

4.内部考评结果应用

（1）服务人员月度得分≥90：全额发放岗位绩效；

（2）服务人员70-89：按得分比例发放绩效，限期整改；

（3）服务人员＜70：扣除当月20%绩效，安排专项技能培训，连续两个月不达标启动人员替换流程；

（4）内部考评报告每月同步报送甲方，作为甲方对外整体考评的参考依据。

（七）考评整改闭环流程

1.甲方出具《季度/年度考评问题整改通知书》，列明扣分项、佐证材料、整改时限；

2.乙方24小时内签收，3个工作日内提交书面整改方案；

3.按期完成整改，附整改前后对比、台账、日志等佐证提交甲方复核；

4.未按期销项的问题，直接计入下一季度考评加倍扣分。

（八）考评配套支撑机制

1.考评台账与证据留存机制

乙方提供运维考评台账，归集所有考评佐证材料，便于调阅，包括但不限于以下资料台账；

（1）工单类：故障工单、咨询工单、资产变更申请单；

（2）巡检类：机房巡检、网络巡检、系统安全巡检记录表；

（3）报告类：月度运维简报、应急处置报告整改；

（4）人员类：保密承诺书、人员进场/离场审批单、内部考评打分表。

2.考评沟通申诉机制

（1）甲方季度考评结果下发后，乙方可在2个工作日内提交书面申诉，附佐证材料；

（2）区智慧中心联合各单位复核申诉内容，3个工作日内出具复核结论，作为最终得分；

（3）内部人员对班组考评得分有异议，可向项目总负责人申诉，当日完成复核

3.考评结果复盘优化机制

（1）每季度考评结束后，乙方组织全体服务人员召开考评复盘会，梳理扣分高频问题；

（2）针对短板制定专项提升方案（技能培训、流程优化、增加驻场人员等）；

（3）复盘会议纪要、优化方案同步报送区智慧中心备案。

七、商务要求

1.服务期限及地点

（1）服务期限：一年，具体以采购人要求及合同约定为准。

（2）服务地点：采购人指定地点。

2.验收方案

（1）验收组织方式：自行验收

（2）是否邀请本项目的其他供应商：否

（3）是否邀请专家：否

（4）是否邀请服务对象：是

（5）是否邀请第三方检测机构：否

（6）履约验收程序：□一次性验收 □分期/分项验收

（7）履约验收时间：供应商提出验收申请之日起10日内组织验收

（8）验收组织的其他事项：本项目按照《关于加强长沙市政府采购项目履约验收工作的通知》（

	7	长财采购[2024]5号）的规定，由采购人组织进行验收，程序如下： ①启动验收程序：由供应商自查并整改后七个工作日内向采购单位提出申请办理验收。因合同变更、市场因素、技术因素、配合因素等客观原因造成无法及时启动履约验收工作的，应当作出书面情况说明报至采购人。 ②成立验收小组：履约验收工作程序启动后，由采购单位成立熟悉项目需求与实施情况人员、专业技术人员、实际使用部门人员、服务对象等至少3人及以上单数组成验收小组。本单位相关专业技术人员不足的或采购人认为有必要的，可邀请验收专家参加验收。 ③确认验收方案（出具确认书签字）：验收小组应对政府采购合同中的履约验收方案进行确认，并出具确认表。 ④实施项目验收：验收小组依据依据采购文件、投标（响应）文件、采购合同等进行验收。验收小组应当认真履行验收职责，严格按照履约验收方案组织实施验收工作，出具验收意见，做好验收记录，确保项目验收意见客观真实反映合同履行情况，对验收结果负责。 ⑤出具项目验收书：验收小组根据个人验收意见出具项目总体验收书，经供应商和采购人确认后验收完成。 ⑥验收不合格情形的处理：验收小组需要出具书面整改意见，供应商完成整改后（3日内）重新申请验收。 ⑦验收资料归档：项目验收完成后，采购单位应当将验收小组成员名单、验收过程资料、验收原始记录、验收结果等资料作为采购项目档案妥善保管。 （9）技术履约验收内容：按本章“服务范围”、“服务内容”、本项目的采购文件、投标（响应）文件及采购合同进行验收。验收时严格按照上述内容及要求，对每一项技术、服务的履约情况进行核对验收。 （10）商务履约验收内容： 按本章“服务考评机制”、“商务要求”、“其他要求”、本项目的采购文件、投标（响应）文件及采购合同进行验收。验收时严格按照上述内容及要求，对每一项商务要求的履约情况进行核对验收。 （11）履约验收标准： ①本项目按照《关于加强长沙市政府采购项目履约验收工作的通知》（长财采购[2024]5号）的规定，由采购人组织进行验收。 ②本项目依据政府采购合同、采购文件、响应文件、依法订立的补充合同或其他关于履约验收的有效约定，验收整个项目的整体要求、服务内容、服务标准及其他维护需求的内容。 ③本项目按季度考核，按年度进行整体验收。项目验收不合格，由成交供应商返工直至合格，有关返工、再行验收，以及给采购方造成的损失等费用由成交供应商承担。连续两次验收不合格的，采购方可终止合同，由此带来的一切损失由成交供应商承担。 （12）履约验收其他事项： ①争议处理： 验收意见争议：验收小组成员意见不一致时，按照少数服从多数的原则作出项目总体验收意见及评价。对项目总体验收意见及评价有异议的，应当在个人验收意见上签署不同意见并说明理由， 否则视为同意验收意见。 验收结果争议：供应商对项目总体验收意见及评价存在异议，拒不认可或拒不盖章的， 双方协商解决，协商不成按照《中华人民共和国民法典》等相关规定处理。 合同履约争议：验收小组在验收中发现供应商未按照合同约定的技术、服务、商务等要求履约，

		应验收不合格。采购人应及时根据采购合同约定及有关法律规定，要求供应商采取补救措施或要求供应商承担违约责任。 要求供应商采取补救措施的，应向供应商发出书面整改通知书，供应商整改结束后，及时通知采购人重新验收。重新验收仍不合格的，采购人应依法要求供应商承担违约责任。履约验收过程有关合同履行问题、违约责任认定和争议解决处理适用《中华人民共和国民法典》。 **3.结算方式** （1）付款人：长沙市天心区智慧城市建设事务中心 （2）支付方式：合同签订后，供应商提供相关支付材料且财政指标已下达，采购人在15个工作日内，支付合同总金额30%作为首付款；项目服务到期且完成考核评价后，供应商提供相关支付材料后15个工作日内，采购人支付合同总额的70%作为结算款（此为理论应付款，实际应付款将根据考核、违约情况进行调整），如因财政资金拨付延迟等非采购人原因导致付款迟延，采购人不承担违约责任。 **说明：本项目若启动异常低价审查，则根据评审小组判定的风险级别执行风险防控措施，履约保证金、付款条件、履约验收要求、违约责任等条款按对应风险级别执行，详细内容及要求见“其他要求”。** （3）本项目采用总价包干方式进行服务，供应商应根据项目要求和现场情况，详细列明项目所需的设施设备、安装调试、运行测试、人工、管理、财务等所有费用，如一旦成交，在项目实施中出现任何遗漏，均由成交供应商免费提供，采购人不再支付任何费用。
		八、其他要求 1.本项目为专门面向中小微企业采购项目，各供应商应按政府采购促进中小企业发展相关规定在响应文件中提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或《监狱企业的证明文件》，否则视为无效响应。根据《中小企业划型标准规定》的划分，本项目属于软件和信息技术服务业。 **2.全生命周期成本管理要求** 本项目实施全生命周期成本管理，采用总价包干承包模式。供应商投标报价为覆盖项目整个服务周期的闭口包干总价，报价已足额包含项目所需全部成本与费用，涵盖运维人员基本工资、绩效薪酬、节假日及其他福利费、各类社会保险、企业管理费用、法定税金、员工餐费、运维机具、劳保用品等完成本项目全部服务内容的一切开支，采购人无需另行支付任何款项。 **供应商承诺：**服务履约期内，维持人员薪酬标准不降低、在岗服务人员数量不减少、运维机具与劳保物资投入不缩减；如遇政策调整导致成本上涨，亦不降低项目服务履约标准。供应商须就上述条款单独出具承诺函，承诺函格式由供应商自行拟定，未按要求提供承诺函的，作无效响应处理。 **3.异常低价审查** **（1）在本项目评审中出现下列情形之一的，评审小组应当启动异常低价投标（响应）审查程序：** ①投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值65%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×65%； ②投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价65%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×65%； ③投标（响应）报价低于采购项目最高限价65%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×65%； ④评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评审小组启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，给予相关供应商的合理时间一般不少于50分钟。其中，属于第③项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

报价合理性书面说明及必要的证明材料应包括但不限于以下内容：

①供应商对报价完整性、准确性的说明

说明内容涵盖是否已认真核算自身报价不存在错项、漏项、价格计算错误等问题，对采购项目产生或可能产生的全生命周期成本均按采购文件约定进行报价。供应商发现报价存在错项、漏项、价格计算错误等问题的，应详细说明具体问题，并承诺在项目执行过程中，不在国家规定和合同约定之外以任何名义再收取费用。

②供应商对报价合理性的说明

一是说明供应商在产品制造或采购成本，人力成本，技术优势、政策补贴等方面的是否存在成本优势，对存在的优势进行分析说明；二是说明采取低价参与本采购项目考虑的因素及利益诉求；三是说明每一项标的及项目全生命周期内其他可能产生的成本的具体价格测算，包括人工成本、管理费用、利润、税费、其他开支等可能产生的所有费用。四是说明对可能产生理解差异的标的的说明，供应商就采购人采购需求可能存在理解差异的，详细阐明自身的理解及实现的技术服务路径与价格测算。

必要的证明材料包括但不限于：对具有成本优势的，提供具有成本优势的材料；对于定制生产类的货物标的，提供原材料、产品的购买发票或与原材料、产品销售方签订的具有法律效力的书面文书，拟投入人工的工资发放及社保缴纳标准的证明材料，使用或拟投入的设备的发票或合同，税费标准、管理费及其他开支的材料；对于成品类货物标的，提供产品的购买发票或与产品销售方签订的具有法律效力的书面文书，拟投入人工的工资发放及社保缴纳标准的证明材料，税费标准、管理费及其他开支的材料；对于服务类标的，提供拟投入人工的工资发放及社保缴纳标准的证明材料，税费标准、管理费及其他开支的材料。

供应商还可提供能体现分项单价相近的类似业绩的合同与履约验收完成材料或甲方的履约评价材料等供应商认为能有效证明价格合理性的其他证明材料。

③供应商对保障项目履约的说明

具体说明参与采购项目的盈利或亏损预期分析，对于预期亏损的，还要说明企业（单位）资产负债情况，亏损承受能力分析，化解亏损或保障持续履约能力的措施等。

必要的证明材料包括但不限于：最近两个年度内任一年度经审计的财务报告或同等效力的财务状况报告（新办不到一年的企业提供财务说明），依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料，最近一个年度人民银行出具的企业及法定代表人征信报告。

供应商还可提供应收账款明细，投资者承诺在未来注入资金的书面证明或已通过审批的融资证明等供应商认为能有效证明价格合理性的其他证明材料。

供应商应按照评审小组明确的说明要求撰写报价合理性书面说明，提供必要的证明材料，按照采购文件规定的时间及时提交。采购项目评审过程中，安排对项目成本测算情况，项目执行情况熟悉的工作人员，随时准备接受评审小组的澄清提问。

（2）技术、商务评审及补充澄清

评审小组在要求存在异常低价问题的投标（响应）供应商澄清时，可同步开展技术、商务部分的评审。评审小组应当对存在异常低价情形，且还存在技术、商务得分不足技术、商务部分总分50%或不积极响应评审因素得分要求情形的投标（响应）供应商，要求就相应情形的合理性进行澄清说明。

（3）识别风险并决定

评审小组依据专业经验，根据投标（响应）供应商提供的报价合理性书面说明及必要的证明材料，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，结合投标（响应）供应商技术、商务评分情况，独立、审慎地判断，经集体讨论，对供应商报价完整性、真实性、合理性综合研判，按照采购文件约定做出是否为无效投标（响应）的决定，决定须理由充分、记录详实。

评审小组应当对投标（响应）供应商不能提供报价合理性书面说明及必要的证明材料，或者报价合理性书面说明及必要的证明材料不能证明其报价合理性的，作为无效投标（响应）处理，详细说明理由。评审小组可以对投标（响应）供应商异常低价，且技术、商务得分不足技术、商务部分总分50%或不积极响应评审因素得分要求的，在澄清后仍无法证明合理性的，作为无效投标（响应）处理，详细说明理由。

供应商存在异常低价情形，经澄清后评审小组认可报价合理性的，评审小组应根据其报价合理性的程度，结合“有可能影响产品质量或者不能诚信履约”发生概率和严重程度，可能对采购人权益减损程度等，分别对每一个中标（成交）候选人明确风险等级，详细说明理由。

（4）评审小组应将异常低价投标（响应）审查意见和审查结果，中标（成交）候选人的风险级别及划分理由在评审报告中记录，并随供应商提供的报价合理性书面说明及必要的证明材料，以及采购人提供的材料，评审小组有关互联网浏览、查询历史一并归档。

（5）风险级别及差异化风险防控措施

风险级别	报价合理性	风险防控措施			
		履约保证金	付款条件	履约验收要求	违约责任
低	合理，接受其报价	不收取	合同签订后，供应商提供相关支付材料且财政指标已下达，采购人在15个工作日内，支付合同总金额百分之30作为首付款；项目服务到期且完成考核评价后，供应商提供相关支付材料后15个工作日内，采购人支付合同总额的70%作为结算款（此为理论应付款，实际应付款将根据考核、违约情况进行调整），如因财政资金拨付延迟等非采购人原因守银付款迟延，采购人不承担违约责任。	按季度考核，按年度进行整体验收。	连续两次考核不合格，甲方有权终止合同

8

较低	合理，接受其报价	收取中标（成交）金额的3%，提交对等金额的保函或保险	合同签订后，供应商提供相关支付材料且财政指标已下达，采购人在15个工作日内，支付合同总金额百分之20作为首付款；项目服务到期且完成考核评价后，供应商提供相关支付材料后15个工作日内，采购人支付合同总额的80%作为结算款（此为理论应付款，实际应付款将根据考核、违约情况进行调整），如因财政资金拨付延迟等非采购人原因守银付款迟延，采购人不承担违约责任。	按季度考核，按年度进行整体验收。	连续两次考核不合格，甲方有权终止合同。
一般	较合理，接受其报价	收取中标（成交）金额的5%，提交对等金额的保函或保险	合同签订后，供应商提供相关支付材料且财政指标已下达，采购人在15个工作日内，支付合同总金额百分之10作为首付款；项目服务到期且完成考核评价后，供应商提供相关支付材料后15个工作日内，采购人支付合同总额的90%作为结算款（此为理论应付款，实际应付款将根据考核、违约情况进行调整），如因财政资金拨付延迟等非采购人原因守银付款迟延，采购人不承担违约责任。	按月度考核，要求每半年提供项目所属人员工资与社保缴纳情况，在项目的签到情况。	连续两次考核不合格，甲方有权终止合同。服务不满足标准的，扣缴履约保证金10000 元（合同有效期内，供应商应补足）

较大	较合理，接受其报价	收取中标（成交）金额的8%，提交对等金额的保函或保险	无预付款；运维服务满半年后，供应商提供相关支付材料且财政指标已下达，采购人在15个工作日内，支付合同总金额百分之20作为首付款；项目服务到期且完成考核评价后，供应商提供相关支付材料后15个工作日内，采购人支付合同总额的80%作为结算款（此为理论应付款，实际应付款将根据考核、违约情况进行调整），如因财政资金拨付延迟等非采购人原因守银付款迟延，采购人不承担违约责任。	按月度考核，要求每季度提供项目所属人员工资与社保缴纳情况，在项目的签到情况。	连续两次考核不合格，甲方有权终止合同。服务不满足标准的，扣缴履约保证金20000 元（合同有效期内，供应商应补足）；因乙方原因解除合同造成甲方工作衔接出现问题，存在空档期及重新招标的，空档期产生的费用由乙方承担，重新招标的成本由乙方承担。
大	有一定合理性，接受其报价	收取中标（成交）金额的10%，提交对等金额的保函或保险	无预付款；运维服务满半年后，供应商提供相关支付材料且财政指标已下达，采购人在15个工作日内，支付合同总金额百分之10作为首付款；项目服务到期且完成考核评价后，供应商提供相关支付材料后15个工作日内，采购人支付合同总额的90%作为结算款（此为理论应付款，实际应付款将根据考核、违约情况进行调整），如因财政资金拨付延迟等非采购人原因守银付款迟延，采购人不承担违约责任。	按半月时限进行考核，要求每月提供项目所属人员工资与社保缴纳情况，在项目的签到情况。	连续两次考核不合格，甲方有权终止合同。服务不满足标准的，扣缴履约保证金30000 元（合同有效期内，供应商应补足）；因乙方原因解除合同造成甲方工作衔接出现问题，存在空档期及重新招标的，空档期产生的费用由乙方承担，重新招标的成本由乙方承担。

		4.本项目在发布中标（成交）结果公告前，将对中标（成交）供应商投标（响应）文件进行审查，在政府采购合同签订前，将对其他投标供应商的投标（响应）文件进行审查，审查内容包括技术服务和商务是否满足采购文件要求，证明材料的真实性、合法性等。审查方式包括但不限于：通过国家认可的官方渠道在线核查；无法在线核查的，向材料出具单位发函或请求相关部门协助核实；要求中标（成交）供应商提供相关原件核对等。上述核查发现供应商提供虚假材料的，将书面报告本级财政部门，且供应商须承担因提供虚假材料所产生的一切法律责任（包括但不限于取消投标/中标资格、列入不良行为记录名单、禁止参与后续政府采购活动等）。

3.3商务要求

详见第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求中“2、服务要求”-序号7 -七、商务要求。

3.4其他要求

详见第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求中“2、服务要求”-序号8 -八、其他要求。

3.5合同文本

政府采购合同

（服务类）

政府采购合同编号：

采购方式：

合同类型：

签订时间：

采购人（甲方）：

采购人地址：

供应商（乙方）：

供应商地址：

依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》与项目有关的法律法规，以及_____的《采购文件》，乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

一、标的信息

二、服务要求

1.服务要求

2.人员配置要求

3.设施设备配置要求

4.其他要求

三、合同定价方式、付款进度和支付方式

1.合同定价方式：

2.付款方式：

3.预付款保函：

4.支付形式：

四、合同服务期限

五、服务地点

六、验收标准和方法

1）验收组织方式：

2）是否邀请本项目的其他供应商：

3）是否邀请专家：

4）是否邀请服务对象：

5）是否邀请第三方检测机构：

6）履约验收程序：

7）履约验收时间：计划于何时验收/供应商提出验收申请之日起日内组织验收

8）验收组织的其他事项：

9）技术履约验收内容：

10）商务履约验收内容：

11）履约验收标准：

12）履约验收其他事项：

七、知识产权归属和处理方式

八、甲方的权利和义务

九、乙方的权利和义务

十、违约责任

1. 甲方自交付之日起30日内支付款项；另有约定的，付款期限最长不得超过60日。约定采取履行进度结算、定期结算等结算方式的，付款期限应当自双方确认结算金额之日起算。合同明确需检验或验收的，应明确检验或验收期间，约定交付后经检验或者验收合格作为支付条件的，付款期限应当自检验或者验收合格之日起算；采购人拖延检验或者验收的，付款期限自约定的检验或者验收期限届满之日起算。甲方不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者迟延支付中小微企业款项。甲方存在迟延支付乙方合同款项的，应

当承担付款逾期利息。双方对逾期利息的利率约定为年息X%（约定利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率），未做约定的，按照每日利率万分之五的标准支付逾期利息。

2. 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替等为由违约毁约。因国家利益、社会公共利益需要改变政策承诺、合同约定的，应当依照法定权限和程序进行，并依法对乙方因此受到的损失予以补偿。

十一、成本补偿和风险分担约定

十二、不可抗力事件处理

十三、合同变更、中止或者终止合同

十四、解决合同纠纷的方式

因本合同引起的争议，甲乙双方应友好协商解决。若甲乙双方不能解决争议，可通过以下途径之一解决：

十五、合同生效及其他事宜

1.合同经双方法定代表人（或主要负责人）或授权委托代理人签字并加盖电子签章后生效。

2.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。补充协议签订后，报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本项目联合体/合同分包形式中标（成交），联合体成员/合同分包方为：

十六、合同文件构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

（1）中标(成交)通知书；

（2）专用合同条款及其附件；

（3）通用合同条款；

（4）采购文件；

（5）投标(响应)文件：

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

甲方：（盖章）　　乙方：(盖章）

法定（授权）代表人：　　法定（授权）代表人：

（本合同为合同样稿，最终稿在协商后确定，合同实质性内容不得更改）

第四章 磋商过程中可实质性变动的内容

磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

第五章 磋商办法

5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律规章，结合本采购项目特点制定本次竞争性磋商方法。

二、磋商工作由代理机构组织或采购人自行组织（采购人未委托代理机构的），具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责。

三、磋商工作应遵循客观、公正、审慎的原则，并以相同的磋商程序和标准对待所有的响应供应商。

四、本项目采取电子磋商，通过项目电子化交易系统完成磋商工作。磋商小组成员、采购人、代理机构和供应商应当按照本磋商文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加磋商活动。

五、磋商过程中的书面材料往来原则上通过项目电子化交易系统传递，供应商通过数字证书及电子签章加盖其电子签章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，磋商小组成员可以线下签署磋商报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、磋商过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预磋商活动。供应商非法干预磋商活动的，其响应文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预磋商活动的，将依法追究其责任。

5.2 磋商小组

一、本项目磋商小组成员应当满足并适应电子化磋商的工作需要，登录项目电子化交易系统进入项目磋商功能模块确认身份、签到、推荐磋商小组组长。

二、磋商小组成员获取解密后的响应文件，开展磋商活动。出现应当回避的情形时，磋商小组成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商响应文件，按规定重新组建磋商小组，解封响应文件后，开展磋商活动。

三、磋商小组按照磋商文件规定的磋商程序、评分方法和标准进行磋商。

5.3磋商程序

5.3.1熟悉和理解磋商文件和停止磋商

一、磋商小组正式磋商前，应当对磋商文件进行熟悉和理解，内容主要包括磋商文件中供应商资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、磋商办法和标准、政府采购政策要求以及政府采购合同主要条款等。

二、本磋商文件有下列情形之一的，磋商小组应当停止磋商：

（一）磋商文件的规定存在歧义、重大缺陷的；

（二）磋商文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；

（三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是磋商文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；

四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是磋商文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；

（五）磋商文件将供应商的资格条件列为评分因素的；

（六）磋商文件载明的成交原则不合法的；

（七）磋商文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。 出现上述应当停止磋商情形的，磋商小组应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止磋商的情形和具体理由。除上述情形外，磋商小组不得以任何方式和理由停止磋商。当磋商小组停止磋商后，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的响应供应商，并说明具体原因，同时在长沙市政府采购网公告。采购组织单位认为磋商小组不应当停止磋商的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.3.2资格审查

一、资格审查由{委托代理协议-（招标方式）资格审查设置的审查方，采购人/代理机构/采购人和代理机构}组建的资格审查小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定响应供应商是否具备响应资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

一般资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	具体描述	关联格式
1	具有独立承担民事责任的能力。	1.供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。 2.供应商须提供以下资料，并按要求填写《供应商的资格证明资料》进行电子签章：（1）法人提交企业法人营业执照副本(或者法人登记证书或执业许可证)扫描件。（2）法人提交法定代表人身份证明原件或者法定代表人授权委托书原件（附法定代表人身份证明原件），自然人提交身份证扫描件。（3）根据长沙市财政局文件《关于政府采购促进中小企业发展若干措施的通知》（长财采购〔2022〕10号）规定，供应商凭《湖南省政府采购供应商资格承诺函》参与政府采购活动，无需提供财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料、参加政府采购活动前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。（4）其他说明(非法人组织参与投标需提供的相关证明材料)。	投标（响应）函 供应商的资格证明资料.docx
2	具有良好的商业信誉	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函 供应商的资格证明资料.docx
3	具有健全的财务会计制度。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。 注：根据长沙市财政局文件《关于政府采购促进中小企业发展若干措施的通知》（长财采购〔2022〕10号）规定，供应商凭《湖南省政府采购供应商资格承诺函》参与政府采购活动，无需提供财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料、参加政府采购活动前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。	投标（响应）函 供应商的资格证明资料.docx

4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函 供应商的资格证明资料.docx
5	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。 注：根据长沙市财政局文件《关于政府采购促进中小企业发展若干措施的通知》（长财采购〔2022〕10号）规定，供应商凭《湖南省政府采购供应商资格承诺函》参与政府采购活动，无需提供财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料、参加政府采购活动前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。	投标（响应）函 供应商的资格证明资料.docx
6	不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函 供应商的资格证明资料.docx
7	不属于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。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函 供应商的资格证明资料.docx

特殊资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	具体描述	关联格式
无			

落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	具体描述	关联格式
1	本采购包属于专门面向中小企业采购。	供应商结合自身实际，按照采购文件要求和关联格式要求，提供《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或者《监狱企业证明文件》进行响应。	中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

二、在资格审查时，响应供应商存在下列情况之一的，资格审查不合格，其响应无效：

（1）不具备磋商文件中规定的资格要求的，或提交的资格证明文件不符合磋商文件要求的；

（2）联合体投标未提交联合体协议书，或未提交联合体各方资格证明文件的；

（3）响应文件的资格证明文件未按照磋商文件要求签署、盖章的；

（4）报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（5）法律、法规和磋商文件规定的其他响应无效情形的。

三、信用记录。开标结束后资格审查时，采购人、采购代理机构将对响应供应商信用记录进行甄别。

（1）信用信息查询的查询渠道：信用中国网（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网

（www.ccgp.gov.cn）；

（2）不良信用记录是指：响应供应商在“信用中国”网站被列入失信被执行人和重大税收违法失信主体名单，或在“中国政府采购网”网站被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。响应供应商有上述不良信用记录的，其响应无效，其中，列入政府采购严重违法失信行为记录名单的，按处罚结果执行。

（3）联合体形式响应的，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。

（4）信用信息查询记录和证据留存具体方式：采购人、采购代理机构经办人将查询网页截图、打印、签字，作为查询记录和证据，与其他磋商文件一并保存。响应供应商不良信用记录以采购人、采购代理机构查询结果为准。

四、未通过资格审查的响应供应商，采购人、采购代理机构应当告知其未通过的原因。

五、资格审查结束后，采购人、采购代理机构应将资格审查结果告知磋商小组。

5.3.3磋商

一、 磋商小组按照磋商文件的规定与邀请参加磋商的供应商分别进行磋商，磋商顺序由磋商小组确定。

二、 磋商小组所有成员集中与单一供应商对技术、服务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

三、磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

四、 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应通过项目电子化交易系统，将变动情况通知本轮次所有参加磋商的供应商。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。

五、 磋商过程中，供应商可以根据磋商情况变更其响应文件，并将变更内容以“供应商响应表”形式在线提交磋商小组。“供应商响应表”作为响应文件的一部分，应加盖供应商（法定名称）电子签章，否则无效。

六、经最终磋商后，响应文件仍有下列情况之一的，应按照无效响应处理：

（一）响应文件仍不能实质响应磋商文件可实质性变动的实质性要求的；

（二）响应文件中仍有磋商文件规定的其他无效响应情形的。

七、 磋商过程中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

八、 磋商过程中，磋商小组发现或者知晓供应商存在违法行为的，应当磋商报告中予以记录，并向同级财政部门报告，依法应将该供应商响应文件作无效处理的，应当作无效处理。

5.3.4符合性审查

磋商小组依据本磋商文件的实质性要求，对符合资格的响应文件进行审查，以确定其是否满足本磋商文件的实质性要求。本项目的符合性审查事项必须以本磋商文件的明确规定的实质性要求为依据。

（1）依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。磋商小组判断响应文件的响应性只根据响应文件的内容，而不依据外部的证据。

（2）响应供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其响应成为实质上响应的响应。

在符合性审查过程中，如果出现磋商小组成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和磋商文件规定。

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	符合审查要求概况	具体描述	关联格式
		根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（长财采购〔2026〕14 号）文件要求，异常低价审查程序、审查方法和审查标准的具体要求和步骤如下： （一）识别异常低价 1.	

		评审小组在完成符合性审查后，应当启动异常低价投标（响应）审查程序： ①投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值65%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×65%； ②投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价65%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×65%； ③投标（响应）报价低于采购项目最高限价65%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×65%； ④评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 评审小组启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，给予相关供应商的合理时间一般不少于50分钟。其中，属于第③项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。 （二）要求供应商澄清评审小组在启动异常低价投标（响应）审查程序后，如供应商报价不存在审查程序所列情形的，可继续正常评审；如供应商报价存在审查程序所列情形的，评审小组应当准确告知被识别的供应商在规定时间内提交报价合理性书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出澄清。评审小组可根据实际情况，在采购文件约定外，另行增加书面说明事项及必要的证明材料。 报价合理性书面说明及必要的证明材料应包括但不限于以下内容： 1.供应商对报价完整性、准确性的说明 说明内容涵盖是否已认真核算自身报价不存在错项、漏项、价格计算错误等问题，对采购项目产生或可能产生的全生命周期成本均按采购文件约定进行报价。供应商发现报价存在错项、漏项、价格计算错误等问题的，应详细说明具体问题，并承诺在项目执行过程中，不在国家规定和合同约定之外以任何名义再收取费用。 2.供应商对报价合	开标一览表、供应商认为需要提供的其他证明材料.docx、产品技术参数响应表、中小企业声明函、商务应答表、服务承诺.docx、运维服务方案.docx、分项报价明细表、保障措施.docx、投标文件封面格式、运维实施方案.docx、服

1	不正当竞争预防措施（1）	理性的说明 一是说明供应商在产品制造或采购成本，人力成本，技术优势、政策补贴等方面的是否存在成本优势，对存在的优势进行分析说明；二是说明采取低价参与本采购项目考虑的因素及利益诉求；三是说明每一项标的及项目全生命周期内其他可能产生的成本的具体价格测算，包括人工成本、管理费用、利润、税费、其他开支等可能产生的所有费用。四是说明对可能产生理解差异的标的的说明，供应商就采购人采购需求可能存在理解差异的，详细阐明自身的理解及实现的技术服务路径与价格测算。 必要的证明材料包括但不限于：对具有成本优势的，提供具有成本优势的材料；对于定制生产类的货物标的，提供原材料、产品的购买发票或与原材料、产品销售方签订的具有法律效力的书面文书，拟投入人工的工资发放及社保缴纳标准的证明材料，使用或拟投入的设备的发票或合同，税费标准、管理费及其他开支的材料；对于成品类货物标的，提供产品的购买发票或与产品销售方签订的具有法律效力的书面文书，拟投入人工的工资发放及社保缴纳标准的证明材料，税费标准、管理费及其他开支的材料；对于服务类标的，提供拟投入人工的工资发放及社保缴纳标准的证明材料，税费标准、管理费及其他开支的材料。 供应商还可提供能体现分项单价相近的类似业绩的合同与履约验收完成材料或甲方的履约评价材料等供应商认为能有效证明价格合理性的其他证明材料。 3.供应商对保障项目履约的说明 具体说明参与采购项目的盈利或亏损预期分析，对于预期亏损的，还要说明企业（单位）资产负债情况，亏损承受能力分析，化解亏损或保障持续履约能力的措施等。 必要的证明材料包括但不限于：最近两个年度内任一年度经审计的财务报告或同等效力的财务状况报告（新办不到一年的企业提供财务说明），依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料，最近一个年度人民银行出具的企业及法定代表人征信报告。 供应商还可提供应收账款明细，投资者承诺在未来注入资金的书面证明或已通过审批的融资证明等供应商认为能有效证明价格合理性的其他	实施方案.docx、服务团队.docx、供应商的资格证明资料.docx、残疾人福利性单位声明函、关于符合本国产品标准的声明函、投标（响应）函、服务经验.docx、需求分析方案.docx、监狱企业的证明文件、本国产品成本比例承诺函

		证明材料。 供应商应按照评审小组明确的说明要求撰写报价合理性书面说明，提供必要的证明材料，按照采购文件规定的时间及时提交。采购项目评审过程中，安排对项目成本测算情况，项目执行情况熟悉的工作人员，随时准备接受评审小组的澄清提问。	
2	不正当竞争预防措施（2）	（三）技术、商务评审及补充澄清（如有） 评审小组在要求存在异常低价问题的投标（响应）供应商澄清时，可同步开展技术、商务部分的评审。评审小组应当对存在异常低价情形，且还存在技术、商务得分不足技术、商务部分总分50%或不积极响应评审因素得分要求情形的投标（响应）供应商，要求就相应情形的合理性进行澄清说明。 （四）识别风险并决定 1.评审小组依据专业经验，根据投标（响应）供应商提供的报价合理性书面说明及必要的证明材料，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，结合投标（响应）供应商技术、商务评分情况，独立、审慎地判断，经集体讨论，对供应商报价完整性、真实性、合理性综合研判，按照采购文件约定做出是否为无效投标（响应）的决定，决定须理由充分、记录详实。 2.评审小组应当对投标（响应）供应商不能提供报价合理性书面说明及必要的证明材料，或者报价合理性书面说明及必要的证明材料不能证明其报价合理性的，作为无效投标（响应）处理，详细说明理由。评审小组可以对投标（响应）供应商异常低价，且技术、商务得分不足技术、商务部分总分50%或不积极响应评审因素得分要求的，在澄清后仍无法证明合理性的，作为无效投标（响应）处理，详细说明理由。 供应商存在异常低价情形，经澄清后评审小组认可报价合理性的，评审小组应根据其报价合理性的程度，结合“有可能影响产品质量或者不能诚信履约”发生概率和严重程度，可能对采购人权益减损程度等，分别对每一个中标（成交）候选人明确风险等级，详细说明理由。 （五）价格评审（如有） 对采用综合评分法的采购项目，在作出异常低价投标（响应）决定后	开标一览表、供应商认为需要提供的其他证明材料.docx、产品技术参数响应表、中小企业声明函、商务应答表、服务承诺.docx、运维服务方案.docx、分项报价明细表、保障措施.docx、投标文件封面格式、运维实施方案.docx、服务团队.docx、供应商的资格证明资料.docx、残疾人福利性单位声明函、关于符合本国产品标准的声明函、投标（响应）函、服务经验.docx、需求分析方案.docx、监狱企业的证明文件、本

		再对各投标（响应）供应商价格进行打分。（六）推荐中标（成交）候选人 评审小组根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行评审并推荐中标（成交）候选人。中标（成交）候选人存在异常低价情形，经澄清后评审小组认可报价合理性的，评审小组应根据其报价合理性的程度，结合“有可能影响产品质量或者不能诚信履约”发生概率和严重程度，可能对采购人权益减损程 度等，分别对每一个中标（成交）候选人明确风险等级，详细说明理由。（七）编写评审报告及归档 评审小组应将异常低价投标（响应）审查意见和审查结果，中标（成交）候选人的风险级别及划分理由在评审报告中记录，并随供应商提供的报价合理性书面说明及必要的证明材料，以及采购人提供的材料，评审小组有关互联网浏览、查询历史一并归档。	国产品成本比例承诺函
3	响应供应商存在下列情况之一的，符合性审查不合格，响应无效。	（1）响应文件中未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；（2）响应文件没有对磋商文件的实质性要求和条件作出响应，或者对磋商文件的负偏离超出磋商文件规定的负偏离范围和幅度；（3）响应有效期不足的；（4）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；（5）不符合磋商文件规定符合性审查标准的；（6）法律、法规和磋商文件规定的其他响应无效情形的。	开标一览表、供应商认为需要提供的其他证明材料.docx、产品技术参数响应表、中小企业声明函、商务应答表、服务承诺.docx、运维服务方案.docx、分项报价明细表、保障措施.docx、投标文件封面格式、运维实施方案.docx、服务团队.docx、供应商的资格证明资料.docx、残疾人福利性单位声明函、关于符合本国产品标准的声明函、投标（响应）函、服务经验.docx、需求分析方案.docx、监狱企业的证明文件、本国产品成本比例承诺函

响应供应商存在下列情况之一的，符合性审查不合格，响应无效：

（1）响应文件中未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；

（2）响应文件没有对磋商文件的实质性要求和条件作出响应，或者对磋商文件的负偏离超出磋商文件规定的负偏离范围和幅度；

（3）响应有效期不足的；

（4）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（5）不符合磋商文件规定符合性审查标准的；

（6）法律、法规和磋商文件规定的其他响应无效情形的。 在磋商过程中发现响应供应商有不遵循公平竞争的原则，恶意串通，妨碍其他响应供应商的竞争行为，损害采购人或者其他响应供应商的合法权益的，磋商小组应当认定其响应无效，并书面报告同级财政部门。

5.3.5最后报价

一、磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合政府购买服务项目或市场竞争不充分的科研项目或需要扶持的科技成果转化项目情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。有效最后报价供应商家数不足法定最低有效家数的，终止本次采购活动。

二、磋商小组开启报价后，供应商应随时关注项目电子化交易系统信息提醒，登录项目电子化交易系统，通过“等候大厅”进行报价并签章后提交。

三、供应商在未提高响应文件中承诺的标准情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组将对其响应文件作无效处理，并通过电子化交易系统告知供应商，说明理由。

四、供应商未在响应文件提交截止时间内提交报价或未按要求进行报价的，视为无效响应，由供应商自行承担不利后果。

五、供应商未按磋商小组要求在规定时间内提交最后报价的，视为其退出磋商。

六、最后报价一旦提交后，供应商不得以任何理由撤回

七、最后报价为有效报价应符合下列条件：

（一）供应商所提供的最后报价是在规定的时间内提交。

（二）供应商的最后报价应加盖供应商（法定名称）电子签章。

（三）供应商的最后报价应符合磋商文件的要求。

（四）最后报价唯一，且不高于最高限价。

八、最后报价出现下列情况的，不需要供应商澄清，按以下原则处理：

（一）报价中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；

（二）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

（三）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的最后报价经加盖供应商（法定名称）电子印章后产生约束力，供应商不确认的，其最后报价无效。

九、政府采购评审中出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序：

1.响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值65%的（不得超过65%），即响应报价<全部通过符合性审查供应商响应报价平均值×65%；

2.响应报价低于通过符合性审查的次低报价供应商响应报价65 %的（不得超过65%），即响应报价<通过符合性审查的次低报价供应商响应报价×65 %；

3.响应报价低于采购项目最高限价65%的（不得超过65%），即响应报价<采购项目最高限价×65%；

4.磋商小组基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

磋商小组启动异常低价响应审查后，属于前述第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。磋商小组依据专业经验，参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。响应供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

十、有效最后报价的供应商不足3家的，本次采购活动终止，并发布终止公告。

5.3.6解释、澄清有关问题

一、磋商过程中，磋商小组认为磋商文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变磋商文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及供应商权益的以有利于供应商的原则进行解释。

二、对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当要求供应商作出必要的澄清、说明或更正，并给予供应商必要的反馈时间。供应商应当按磋商小组的要求进行澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。澄清不影响响应文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是响应文件的组成部分。

三、供应商的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出响应文件的范围、不实质性改变响应文件的内容、不影响供应商的公平竞争、不导致响应文件从不响应磋商文件变为响应磋商文件的条件。下列内容不得澄清：

(一)供应商响应文件中不响应磋商文件规定的技术参数指标和商务应答；

(二)供应商响应文件中未提供的证明其是否符合磋商文件资格、符合性规定要求的相关材料；

(三)供应商响应文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、响应文件报价出现前后不一致的情形，按照本章前述规定予以处理，不需要供应商澄清。

五、代理机构宣布磋商结束之前，供应商应通过项目电子化交易系统随时关注磋商消息提示，及时响应磋商小组发出的澄清、说明或更正要求。供应商未能及时响应的，自行承担不利后果。

六、磋商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

七、有效的书面澄清材料，是磋商文件的补充材料，成为磋商标文件的组成部分。

八、供应商的报价存在《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）规定的情形的（具体比例或要求以磋商文件约定为准），磋商小组应当启动异常低价响应审查，要求相关供应商在评审现场合理的时间内对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于磋商文件规定的时间。其中，属于《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》中第3项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，可不再重复提交。磋商小组依据专业经验，参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。响应供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

九、磋商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.3.7比较与评价

磋商小组应当按照磋商文件规定的磋商细则及标准，对符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.3.8复核

评分汇总结束后，磋商小组应当进行复核，对拟推荐为成交候选供应商、得分畸高畸低、单项得分为零、报价最低、报价最高的响应供应商为成交候选供应商的、响应文件被认定为无效等进行重点复核。

磋商结果汇总完成后，磋商小组拟出具磋商报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，依据有关的法律制度和磋商文件对磋商结果进行复核，出具复核报告。

磋商结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改磋商结果

（一）分值汇总计算错误的；

（二）分项评分超出评分标准范围的；

（三）磋商小组成员对客观磋商因素评分不一致的；

（四）经磋商小组认定评分畸高、畸低的。 磋商报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，磋商小组应当当场修改磋商结果，并在磋商报告中记载；磋商报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原磋商小组进行重新磋商，重新磋商改变磋商结果的，书面报告同级财政部门。

5.3.9推荐成交候选供应商

采购包1： 中标候选供应商数量为3名；

按供应商综合得分从高到低顺序排列，确定3名成交候选供应商（本项目属于政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）/市场竞争不充分的科研项目/需要扶持的科技成果转化项目，当提交最后报价的供应商为2家时，可以推荐2家成交候选供应商）。综合得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列；得分且最终报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且最终报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。

响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照磋商因素的量化指标磋商得分最高的供应商为排名第一的成交候选供应商。

5.3.10编写磋商报告

磋商小组推荐成交候选供应商后，应向代理机构出具磋商报告。磋商报告应当包括以下主要内容：

（一）邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；

（二）响应文件开启日期和地点；

（三）获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；

（四）磋商情况记录和说明，包括对供应商响应文件审查情况、磋商情况、报价情况等；

（五）提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

磋商报告应当由磋商小组全体人员签字或加盖电子签章认可。磋商小组成员对磋商报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对磋商报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组记录相关情况。磋商小组成员拒绝在磋商报告上签字或加盖电子签章又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意磋商报告。

5.3.11磋商争议处理规则

在磋商过程中，对于符合性审查、对响应文件作无效响应处理的及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背磋商文件规定。持不同意见的磋商小组成员应当在磋商报告中签署不同意见及理由，否则视为同意磋商报告。持不同意见的磋商小组成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者磋商文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.3.12 磋商办法及标准

一、磋商小组只对通过资格审查的响应文件，根据磋商文件的要求采用相同的磋商程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、磋商小组成员应依据磋商文件规定的评分标准和方法独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

5.4.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由磋商小组各成员对通过资格检查和符合性审查的响应供应商的响应文件进行独立磋商。 报价得分=(基准价 / 报价)×100　　总得分＝F1×A1＋F2×A2＋……＋Fn×An　　F1、F2……Fn分别为各项

磋商因素的得分； A1、A2、……An 分别为各项磋商因素所占的权重(A1＋A2＋……＋An＝1)。 磋商过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 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基准价和报价。

5.4.2评分标准

采购包1：

评审因素		评审标准			
分值构成		技术部分50.00分 商务部分20.00分 报价得分30.00分			
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	需求分析方案	供应商针对本项目提供需求分析方案，内容包括：①现有设备情况分析，②网络架构、安全设备情况分析，③数据中心情况分析，④试点软件运维项目分析，⑤项目实施重难点分析及应对措施，⑥合理化建议。 以上6项内容完整准确、详细、表述清晰、科学合理并且切合项目实际的计12分；方案欠完善或针对性欠缺的可按每处小项进行扣分，每处扣1分，方案缺漏项或不合理的每项扣2分，上述扣分扣完12分为止；未提供方案的不计分。 注：1、欠完善或针对性欠缺是指存在项目名称错误、地点区域错误、方案内容矛盾或表述前后不一致、仅有框架或标题、明显复制其他项目内容，需求分析与项目需求不一致或没有关联性，方案内容空洞、语义表述不清，存在歧义、逻辑混乱、有错别字，分析内容欠合理、不完善等； 2、缺漏项是指该项内容未提供具体的方案内容，或者整段内容照搬采购需求、评审办法的内容未做修改；不合理是指非专门针对本项目或者不适用项目的情形，套用其他项目方案、表述错误等。	12.0000	主观	需求分析方案.docx

运维服务方案	供应商须按ITIL服务管理标准体系，开展本项目运维服务管理工作，并提供运维服务方案，方案内容包括：①运维角色、职责定义，②IT事件流程规范，③IT事件流程设计，④IT事件管理，⑤IT问题管理流程。 以上5项内容完整、符合项目需求、论述准确、服务组织架构健全、制度规范全面、服务流程合理的计20分；方案欠完善或针对性欠缺的可按每处小项进行扣分，每处扣2分，方案缺漏项或不合理的每项扣4分，上述扣分扣完20分为止；未提供方案的不计分。 注：1、欠完善或针对性欠缺是指存在项目名称错误、地点区域错误、方案内容矛盾或表述前后不一致、仅有框架或标题、明显复制其他项目内容，方案较符合客户需求、论述较准确、服务组织架构较健全、制度规范较全面、服务流程较合理，方案内容空洞、语义表述不清，存在歧义、逻辑混乱、有错别字，分析内容欠合理、不完善等； 2、缺漏项是指该项内容未提供具体的方案内容，或者整段内容照搬采购需求、评审办法的内容未做修改；不合理是指非专门针对本项目或者不适用项目的情形，套用其他项目方案、表述错误等。	20.0000	主观	运维服务方案.docx

技术评审	运维实施方案	供应商针对本项目提供运维实施方案，内容包括：①运维规范性措施，②服务响应措施，③巡检、调试措施，④突发情况处置措施，⑤安全管理措施。 以上5项内容完整、描述详细、措施合理、满足项目实际需求的计10分；方案欠完善或针对性欠缺的可按每处小项进行扣分，每处扣1分，方案缺漏项或不合理的每项扣2分，上述扣分扣完10分为止；未提供方案的不计分。 注：1、欠完善或针对性欠缺是指存在项目名称错误、地点区域错误、方案内容矛盾或表述前后不一致、仅有框架或标题、明显复制其他项目内容，实施方案与项目需求不一致或没有关联性，方案内容空洞、语义表述不清，存在歧义、逻辑混乱、有错别字，分析内容欠合理、不完善等； 2、缺漏项是指该项内容未提供具体的方案内容，或者整段内容照搬采购需求、评审办法的内容未做修改；不合理是指非专门针对本项目或者不适用项目的情形，套用其他项目方案、表述错误等。	10.0000	主观	运维实施方案.docx

	保障措施	供应商针对本项目提供保障措施，内容包括：①二、三线人员力量保障措施；②应急预案；③服务工具齐备保障措施；④保密措施。 以上4项内容完整准确、科学合理、针对性强、流程可操作性强、各环节节点把控合理、符合采购需求服务要求的，计8分；方案欠完善或针对性欠缺的可按每处小项进行扣分，每处扣1分，方案缺漏项或不合理的每项扣2分，上述扣分扣完8分为止；未提供措施的不计分。 注：1、欠完善或针对性欠缺是指存在项目名称错误、地点区域错误、方案内容矛盾或表述前后不一致、仅有框架或标题、明显复制其他项目内容，保障措施与项目需求不一致或没有关联性，方案内容空洞、语义表述不清，存在歧义、逻辑混乱、有错别字，分析内容欠合理、不完善等； 2、缺漏项是指该项内容未提供具体的方案内容，或者整段内容照搬采购需求、评审办法的内容未做修改；不合理是指非专门针对本项目或者不适用项目的情形，套用其他项目方案、表述错误等。	8.0000	主观	保障措施.docx

	服务经验	供应商自2023年1月1日以来具有信息化项目运维服务业绩，每提供一个业绩合同计2分，计满4分为止。 注：（1）供应商提供的业绩合同须为供应商真实履行完毕或正在履行的有效合同，供应商须提供承诺函对业绩合同的真实性、合法性及有效性进行承诺，同时在承诺函中对所有提供的业绩合同的查询、验证途径进行逐一说明，未提供承诺函或承诺函中未逐一说明业绩查询、验证途径的合同视为无效业绩，不计分。（查询、验证途径包括但不限于合同授予方官网公示信息，合同授予方联系人、联系方式及有效通讯地址，政府采购或招投标网成交公告网址等有效的可查询途径；若业绩未经过采购招标流程且无法通过官网查询的，可提供发票作为佐证材料）；（2）业绩合同须提供彩色扫描件，明确载明合同双方名称、合同金额、合同签订日期、签字盖章页等关键页面，不得缺页漏页，且双方名称、印章、金额等关键信息须清晰可辨，不得模糊、遮挡，否则视为无效业绩，不计分；（3）业绩合同所涉项目内容须与评审因素中明确的类似业绩范围一致，否则不计分；业绩合同或证明材料未体现签订日期，或签订日期不在评审因素所要求的时间范围内的，视为无效业绩，不计分。（4）合同一年一签的延续性项目按一个合同计分。	4.0000	客观	服务经验.docx
商务评审					

	服务团队	1、供应商拟配备的项目经理具有工业和信息化部颁发的计算机技术与软件专业技术资格的系统集成项目管理工程师证书中级及以上（信息系统项目管理师）的计4分。 注：提供有效期内的证书扫描件及在https://zs.cpta.com.cn/（全国专业技术人员职业资格证书查询验证系统）上的查询截图并加盖供应商公章，否则不计分。2、供应商拟配备的服务团队成员中具有工业和信息化部教育与考试中心颁发的信息安全管理证书，中级计2分，高级计4分。 注：提供有效期内的证书扫描件及在https://www.miitec.org.cn/（工业和信息化部教育与考试中心）上的查询截图并加盖供应商公章，否则不计分。 3、供应商拟配备的项目服务团队成员具有工业和信息化部颁发的计算机技术与软件专业技术资格的中级及以上网络工程师证书的计4分。 注：提供有效期内的证书扫描件及在https://zs.cpta.com.cn/（全国专业技术人员职业资格证书查询验证系统）上的查询截图并加盖供应商公章，否则不计分。说明：以上证书一人具有多证的，按一证计分。	12.0000	客观	服务团队.docx
	服务承诺	供应商根据本项目实际情况，对故障响应时间进行承诺：（1）承诺所有故障等级在10分钟内响应，1小时内提交故障报告的计2分；（2）承诺I级故障解决时间小于6小时，II级小于12小时，III级小于24小时，IV级小于三天的计2分。 注：提供故障响应时间服务承诺函（格式自拟）并加盖供应商公章，否则不计分；未提供承诺函的不计分。	4.0000	客观	服务承诺.docx
		（一）投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×价格分值（注：满			

价格分	投标价格得分	足磋商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。 备注： 1、在本项目评审中出现下列情形之一的，评审小组应当启动异常低价投标（响应）审查程序： ①投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值65%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×65%； ②投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价65%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×65%； ③投标（响应）报价低于采购项目最高限价65%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×65%； ④评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 2、评审小组启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于50分钟。其中，属于第③项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。 3、评审小组依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产	30.0000	客观	开标一览表 分项报价明细表 供应商认为需要提供的其他证明材料.docx

		品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审小组应当将其作为无效投标（响应）处理。（二）全生命周期成本管理要求： 本项目实施全生命周期成本管理，采用总价包干承包模式。供应商投标报价为覆盖项目整个服务周期的闭口包干总价，报价已足额包含项目所需全部成本与费用，涵盖运维人员基本工资、绩效薪酬、节假日及其他福利费、各类社会保险、企业管理费用、法定税金、员工餐费、运维机具、劳保用品等完成本项目全部服务内容的一切开支，采购人无需另行支付任何款项。供应商承诺：服务履约期内，维持人员薪酬标准不降低、在岗服务人员数量不减少、运维机具与劳保物资投入不缩减；如遇政策调整导致成本上涨，亦不降低项目服务履约标准。供应商须就上述条款单独出具承诺函，承诺函格式由供应商自行拟定，未按要求提供承诺函的，作无效响应处理。			

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
无					

1、所有的评分、价格等涉及小数计算，先四舍五入再计算；

2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

5.4 终止采购活动情形

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以终止采购活动：

一、符合专业条件的响应供应商或者对磋商文件作实质响应的响应供应商不足三家的；

二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

三、响应供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

四、因重大变故，采购任务取消的；

五、提供相同品牌产品的不同响应供应商参加同一合同项下响应的，按一家响应供应商计算。提供不同品牌产品的响应供应商不足三家的（多家响应供应商提供的核心产品品牌相同的，视为相同品牌）； 废标后，代理机构将在长沙市政府采购网上公告。对于磋商过程中废标的采购项目，磋商小组应当对磋商文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.5 停止磋商

磋商小组发现磋商文件存在歧义、重大缺陷导致磋商工作无法进行，或者磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止磋商工作，与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，应当修改磋商文件，重新组织采购活动。

出现以下情形，导致项目电子交易系统无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购人或代理机构可中止电子交易活动：

（1）项目电子交易系统发生故障而无法登录访问的；

（2）项目电子交易系统应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

（3）项目电子交易系统发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

（4）项目电子交易系统病毒发作导致不能进行正常操作的；

（5）其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

5.6定标

一、 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标供应商。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标供应商。

二 、 定标程序

1、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

2、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

3、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

4、根据确定的中标供应商，代理机构在长沙政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

第六章响应文件格式

采购包1：

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面格式

详见附件：投标（响应）函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：产品技术参数响应表

详见附件：商务应答表

详见附件：关于符合本国产品标准的声明函

详见附件：本国产品成本比例承诺函

详见附件：开标一览表

详见附件：分项报价明细表

详见附件：供应商的资格证明资料.docx

详见附件：服务经验.docx

详见附件：服务团队.docx

详见附件：服务承诺.docx

详见附件：需求分析方案.docx

详见附件：运维服务方案.docx

详见附件：运维实施方案.docx

详见附件：保障措施.docx

详见附件：供应商认为需要提供的其他证明材料.docx

第七章 质疑、投诉文本

附件一：质疑函范本下载地址： http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip

附件二：投诉书范本下载地址： http://download.ccgp.gov.cn/2018/tousushufanben.zip