



克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目

竞争性磋商文件

(文件编号：JKJL[ZC]2021-63)

采 购 人：克拉玛依职业技术学院

采购代理机构：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

二〇二一年九月



总 目 录

第一章、竞争性磋商采购公告-----	1
第二章、供应商须知-----	3
第三章、项目采购需求-----	23
第四章、合同条款-----	37
第五章、响应文件格式-----	42
第五章、评审标准（综合评分法）-----	55



第一章、竞争性磋商公告

项目概况

克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目的潜在供应商应在新疆政府采购网上获取采购文件，并于 2021 年 10 月 15 日 10 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：JKJL[ZC]2021-63

项目名称：克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目

采购方式：竞争性磋商 竞争性谈判 询价

预算金额：75 万元

采购需求：详见采购文件

合同履行期限：详见采购文件

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：1) 本项目只允许中小微企业参与磋商，企业划型标准执行（工信部联企业〔2011〕300 号）。

3. 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，凡拟参加本次磋商项目的供应商，供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”；

4. 本项目的特定资格要求：无

三、获取采购文件

时间：2021 年 9 月 30 日至 2021 年 10 月 14 日，每天上午 10:00 至 13:00，下午 16:00 至 19:00。

地点：新疆政府采购网

方式：网上获取

售价：200 元

四、响应文件提交



截止时间：2021 年 10 月 15 日 10 点 30 分

地点：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司（克拉玛依市石化工业园团结路 12 号）

五、响应文件开启

时间：2021 年 10 月 15 日 10 点 30 分

地点：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司（克拉玛依市石化工业园团结路 12 号）

六、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

七、其他补充事宜

（1）填写《供应商参加政府采购项目申请表》和，将《申请表》、《政府采购诚信承诺书》及磋商文件费交纳凭证扫描件一同发送到邮箱：945746623@qq.com，邮件名称必须为：项目名称+项目编号+供应商名称，未提交申请表及文件费交纳凭证的供应商不得参加采购活动。申请表必须填写完整并加盖公章。

（2）参加现场交易活动的所有人员须自行全程佩戴口罩，配合进行体温检测和身份登记，符合疫情防控要求方可参加现场交易活动。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：克拉玛依职业技术学院

地址：克拉玛依市安定路 355 号大学城

2. 采购代理机构信息

名称：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

地址：克拉玛依市石化工业园团结路 12 号

联系方式：13999508739

3. 项目联系方式

项目联系人：龚娜 赵蓉萱

电话：18152901610



第二章、供应商须知

前附表

项号	内容规定
1	采购项目名称：克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目 竞争性磋商文件编号：JKJL[ZC]2021-63
2	采购人：克拉玛依职业技术学院
3	采购代理机构：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司 地址：克拉玛依市石化工业园团结路 12 号 联系人：龚娜 赵蓉萱 联系电话：1815291610 开户行：中国工商银行股份有限公司克拉玛依石化支行 银行账号：3003021509024510885
4	响应文件有效期：递交响应文件截止之日起 60 天（日历日）
5	响应文件的份数：一式肆份，其中正本壹份，副本叁份。电子版一份（U 盘）
6	采购人不统一组织各供应商实地考察。如有疑问，于 2021 年 10 月 8 日 19:00 前以书面形式（必须加盖供应商公章）送达或传真至采购代理机构（同时将疑问电子版发 945746623@qq.com）。采购人和采购代理机构将视情况以书面形式予以答复，并发至领取竞争性磋商文件的各供应商。超过此时间所提疑问采购人或采购代理机构均不予答复。
7	递交响应文件截止时间：2021 年 10 月 15 日 10:30 递交响应文件地点：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司（克拉玛依市石化工业园团结路 12 号）
8	响应文件开启时间：2021 年 10 月 15 日 10:30 响应文件开启时间：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司（克拉玛依市石化工业园团结路 12 号）
9	采购项目预算：¥75 万元（大写：人民币柒拾伍万万元整），各供应商的商务报价如超过采购预算，则该供应商的响应文件作无效响应处理。

一、说明

1、适用范围及磋商依据



1.1 适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目。

1.2 磋商依据

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》及有关法律、法规。

2、定义

2.1 “采购人”系指克拉玛依职业技术学院，在签订和执行合同阶段称“甲方”。

2.2 “采购代理机构”系指克拉玛依市金科工程监理有限责任公司。

2.3 “供应商”系指具备资格并响应竞争性磋商文件要求提交响应文件的法人，供应商若成交，在签订和执行合同阶段称“乙方”。

2.4 “竞争性磋商文件”系指由采购人向供应商发出的本采购项目的全部文件（包括修改文件、项目采购需求、补充文件、答疑纪要、各种通知和附件等）。

2.5 “响应文件”系指供应商根据竞争性磋商文件提交的所有文件及电子文档。

2.6 “服务”系指合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本磋商文件规定，成交供应商完成克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目应承担的所有工作，合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、磋商文件约定的全部内容及责任和义务。

2.7 凡提及的“天、日期、星期、月份和年份”系指公历日历的日历天、日期、星期、月份和年份。

3、采购范围及需求

3.1 采购范围：完成克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目应承担的所有工作，克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目的验收、移交等以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、竞争性磋商文件约定的全部内容及责任和义务。

3.2 服务期限：自合同签订之日起1年。

4、供应商资格要求：详见“第一章、竞争性磋商公告”中的供应商资格要求。



5、回避政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

5.1 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；

5.2 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；

5.3 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；

5.4 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；

5.5 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。

本项目政府采购活动中需要依法回避的采购人员是指采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及采购代理机构负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指磋商小组成员。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购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。

6、参与磋商费用

6.1 供应商应承担所有与磋商准备和磋商有关的全部费用，不论磋商结果如何，采购人和采购代理机构无义务和责任承担供应商所发生的一切费用。

6.2 供应商在磋商准备、实地考察和磋商的全过程中，如果发生人身伤亡、财物或其它任何损失，不论何种原因所造成，均由供应商自行承担全部责任和损失。

7、法律适用

7.1 本次磋商活动及由本次磋商产生的合同受中国法律制约和保护。

8、磋商文件的约束力

8.1 供应商若成交，即被认为接受了本磋商文件中的所有条件和规定。是采购人与成交供应商签订合同的依据且是合同的组成部分。

二、竞争性磋商文件

9、竞争性磋商文件的组成

9.1 本磋商文件阐明了供应商需提供项目范围和项目磋商的程序，是本次



采购活动具有法律效力的文件。竞争性磋商文件包括下列内容：

第一章、竞争性磋商公告

第二章、供应商须知

第三章、项目采购需求

第四章、合同条款

第五章、响应文件格式

第六章、评审标准（综合评分法）

9.2 竞争性磋商文件以中文编印，以中文文本为准。

9.3 除非有特殊要求，竞争性磋商文件不单独提供采购项目使用地的自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述条件或若成交履行合同有关的一切情况。

9.4 采购人向供应商提供的有关数据和资料，是采购人现有的能被供应商利用的资料，供应商对此做出的推论、理解和结论自行负责。

10、竞争性磋商文件的澄清

10.1 供应商对磋商文件如有疑问，可要求澄清，应按“供应商须知前附表第6条”以书面形式（必须加盖供应商公章）送达或传真至采购代理机构（同时将疑问电子版发至 945746623@qq.com）。采购人和采购代理机构将视情况以书面形式予以答复，并发至领取竞争性磋商文件的每位供应商。答复中包括所提问题，但不包括问题的来源。

10.2 如果上述答复涉及对磋商文件的修改或补充，则它将被视为竞争性磋商文件的组成部分。凡原先所发竞争性磋商文件中的内容与答复中的内容不一致之处，以最终书面答复为准。任何电话或口头咨询和答复的意思解释均不具有法律约束力。

11、竞争性磋商文件的修改和补充

11.1 在递交响应文件截止日期 5 日前的任何时候，采购人可主动地或依据供应商要求澄清的疑问而修改、补充竞争性磋商文件，采购代理机构将对修改和补充的内容以书面形式发至所有领取竞争性磋商文件的每位供应商，修改和/或补充文件将作为竞争性磋商文件的组成部分，对所有供应商具有约束力。

11.2 为使供应商在准备响应文件时有合理的时间考虑竞争性磋商文件的修



改和/或补充，采购代理机构可延长递交响应文件截止时间和开启时间，但至少应当在规定的递交响应文件的截止时间 3 个工作日前，以书面形式通知所有领取竞争性磋商文件的每位供应商。

11.3 供应商在每次收到采购代理机构发至的书面文件后，应在收到后 24 小时内以书面形式并加盖供应商公章予以确认。

三、响应文件的编写

12、响应文件的编写

12.1 供应商必须仔细阅读磋商文件的章、节、条款、格式等所有内容，按磋商文件的要求提交响应文件，并保证所提供的全部文件及相关资料的真实性，以使其对磋商文件做出实质性响应。供应商应仔细阅读并充分理解磋商文件、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款后编制响应文件（缺少任何一项证明文件，供应商将承担其响应文件无效的风险）。

13、响应文件的语言及计量单位

13.1 响应文件及供应商和采购人及采购代理机构就有关磋商的所有文件和来往函件，应以中文书写。供应商可以提交用其他语言（原文）打印的资料，但必须翻译成中文，当原文和译文（中文）之间存有差异和/或矛盾时，以中文为准。

13.2 除在磋商文件的项目采购需求中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其它计量单位）。如供应商采用其它计量单位，需事先得到采购人的同意。

14、知识产权

14.1 供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务时，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，由供应商承担所有相关责任。

14.2 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。

14.3 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商需承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

14.4 供应商如采用其所不拥有的知识产权，则在其商务报价中必须包括合



法获取该知识产权的相关费用。

15、响应文件的组成：一式肆份，其中正本壹份，副本叁份，需编制目录及页码，在每一份响应文件上要明确注明“正本”或“副本”字样，如正、副本之间有差异，以正本为准。

15.1 响应文件需编制目录及页码。响应文件包括但不限于以下内容，各供应商应对照“第三章、项目采购需求”及“第六章、评审标准（综合评分法）”提供相关的证明资料：

商务文件：

- (1) 响应文件封面；
- (2) 响应函（详见格式1）；
- (3) 商务报价一览表（首次）（详见格式2）；供应商须按本商务报价一览表格式制作“最终报价一览表”，并加盖单位公章后自行带至磋商现场，经磋商后由各供应商填写最终报价。
- (4) 法定代表人资格证明书（详见格式3）；
- (5) 法定代表人授权书（详见格式4）；
- (6) 供应商资格声明（详见格式5）；
- (7) 中小企业声明函（详见格式6）
- (8) 有效期内的三证合一企业营业执照（复印件）；
- (9) ITSS 信息技术服务运行维护标准认证资质（复印件）；
- (10) 该项目要求的管理体系认证；
- (11) 提供上一年度的财务报表/财务报告；
- (12) 近两年（2019年1月1日至今）同类项目业绩表（详见格式9）
- (13) 项目管理、服务及其它人员情况表，根据采购人提供的项目立项及验收技术服务内容、标准和本项目实际情况拟配置各岗位人员的具体情况；（详见格式8）
- (14) 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明材料（附复印件）；
- (15) 供应商根据政府采购公告中资格要求提供相应的证明材料；
- (16) 企业近三年（2016年1月1日至今）的获奖、荣誉证书等能够体现企业信誉及其它与本项目有关的能证明企业实力的各项证明资料；



技术标：

- (17) 服务方案；（格式 9）
- (18) 人员配置；
- (19) 备品备件明细；
- (20) 服务保障措施；
- (21) 售后服务；
- (22) 最优服务及实质性的承诺；
- (23) 必要的设备、设施配置清单；（格式由供应商自拟）
- (24) 体现企业能力、管理水平、技术力量的相关证明资料；
- (25) 资格性/符合性自查表（详见格式 10）；
- (26) 其它与本项目有关的能证明企业实力的各项证明资料；
- (27) 磋商文件要求提供的其它材料以及供应商认为需要提交的材料。

特别说明：①上述各种证件、证书复印件须加盖供应商公章。如未按要求加盖供应商公章者，可能导致其响应文件无效。

②供应商应如实提供资料，并保证真实可靠，不得弄虚作假。如供应商隐瞒事实真相、弄虚作假，一经查实，取消该供应商的磋商资格，若成交的，取消其成交资格。

16、响应文件格式

供应商应按本章“15、响应文件的组成”中的要求提供响应文件，文件格式可参考第五章“响应文件格式”。若表格的栏目设计不够，供应商可按照同一格式自制表格填写；未提出的格式，供应商应自行拟定格式佐证响应。

17、竞争性磋商报价

本次磋商报价采用两轮报价。第一次报价为响应文件的书面报价；第二次报价在磋商时供应商可根据磋商情况给予让利优惠，也可以保持不变。

17.1 供应商的商务报价应是为采购人提供全部合同货物及服务，并保证货物正常使用以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本磋商文件约定的所有费用的总和。

17.2 任何因供应商忽视或误解采购范围、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款和项目现场情况，若成交，采购人将不予批准由此而产生的索赔或服务



期限延长申请。

17.3 商务报价中不得包含合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件要求以外的其他内容。

17.4 商务报价总价应包括的内容和计价因素

(1) **报价包含的内容：** 配合采购人完成与此服务相关的全部工作及采购需求约定的全部内容涉及的费用。

(2) 供应商根据对本磋商文件、技术规范和标准、项目采购需求、合同条款的理解，应达到的技术指标、检验及验收标准等要求，结合市场情况进行商务报价。供应商应充分考虑合同执行期内的市场风险和国家政策性调整风险等因素对商务报价的影响。

17.3 供应商应按照竞争性磋商文件所附的格式完整地填写商务报价一览表。**供应商应对采购范围内的全部内容进行报价。**

17.4 供应商若成交，不得以任何理由在合同执行期间予以价格调整。任何包含价格调整的要求将被认为是非响应而予以拒绝。

18、商务报价货币

18.1 商务报价一览表和响应文件中的所有报价一律使用人民币（RMB）填报。

19、供应商资格证明文件

19.1 供应商必须提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的文件。

20、提供的货物符合磋商文件规定的技术响应文件

20.1 供应商须提交证明其拟供货物和服务符合磋商文件、技术规范及标准、项目采购需求规定的技术响应文件，作为响应文件的一部分；

20.2 上述文件可以是文字资料和数据，并须提供货物主要技术性能的详细描述及设备清单和所提供服务的详细说明；

20.3 供应商应逐条对磋商文件、项目采购需求、合同条款等进行仔细阅读，提出自己提供的货物和服务是否对其做出了实质性的响应。

21、响应文件有效期

21.1 响应文件有效期为递交响应文件截止之日起 60 天（日历日）。供应商的响应文件有效期比规定的有效期短的，将被视为非响应而予以拒绝。



21.2 特殊情况下，在原有效期届满之前，采购人可征得供应商的同意延长其有效期，这种要求与答复均应以书面形式。供应商拒绝延长的，其响应文件失效。同意延长有效期的供应商，既不要求也不允许其修改响应文件。

22、响应文件的签署及规定

22.1 供应商应按本磋商文件所规定的格式、内容等编制响应文件，响应文件须在封面清楚标明“正本”或“副本”字样，“副本”可用“正本”的完整复印件装订，“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。每本磋商文件装订方式应为左侧装订。

22.2 响应文件应由供应商法定代表人或经其正式授权的代理人在“磋商文件”要求签章的地方签字并加盖公章，并在每本响应文件封面标明正本(或副本)、项目名称及编号、供应商名称、时间（封面格式见“第五章”）。

22.3 除供应商对错误做必要修改外，响应文件中不许有增删、涂改或改写。若确有修改必须由签署响应文件的委托代理人签字或盖章。

22.4 采购人概不接受电报、电传、电话、邮寄以及电子邮件等方式的磋商。

四、响应文件的递交、修改和撤回

23、响应文件的密封和标记

23.1 响应文件均按 A4 复印纸页面编制、装订。**所有响应文件均为明标。**

23.2 响应文件应按以下方法密封：供应商应将响应文件正本、所有副本分别密封在不透明袋内（电子文档和正本密封在一起），并在密封袋上标明项目名称及编号、供应商名称、时间。封口处均应贴密封条，并加盖供应商法人公章。

23.3 未按本要求密封、标记的响应文件，采购人（或采购代理机构）不对后果负责。

24、递交响应文件截止时间

24.1 各供应商应在磋商当日并在本磋商文件“第一部分 竞争性磋商公告”规定的响应文件递交截止时间前，将响应文件送达磋商地点。

24.2 出现因磋商文件的修改推迟截止日期时，则按采购代理机构修改通知规定的时间递交响应文件。在此情况下，采购人和采购代理机构与供应商之间受截止期制约的所有权利和义务应延长至新的截止期。

25、迟交的响应文件



25.1 采购人将拒绝并原封退回在其规定的截止时间后送达的响应文件。

26、响应文件的修改和撤回

26.1 供应商在提交响应文件后可在截止时间前对其响应文件进行修改或撤回，但采购人须在截止时间之前收到该修改或撤回的书面通知，该通知须有法定代表人或经有效授权的委托代理人签字或盖章。

26.2 供应商对响应文件修改的书面材料或撤回的通知应按第 23 条和第 24 条规定进行编写、密封、标记和递交，并注明“修改响应文件”或“撤回响应文件”字样。

26.3 截止时间之后，供应商不得对响应文件做任何修改。

26.4 供应商不得在截止时间起至响应文件有效期期满前撤回响应文件。

27、递交响应文件

27.1 供应商应按本供应商须知前格式第 6 项规定的时间及地点递交响应文件。

27.2 有下列情形之一的，采购人不予接收其响应文件：

27.2.1 供应商在递交响应文件截止时间后送达或未送达到指定地点的响应文件；

27.2.2 响应文件未按磋商文件要求密封的。

五、磋商、评审、确定成交供应商

28、磋商会议

28.1 采购人在本供应商须知前格式第 8 项规定的时间和地点组织磋商会议。

28.2 供应商应委派代表参加磋商会议。参加磋商会议的代表应持有法定代表人身份证原件或法定代表人授权委托书及委托代理人身份证原件。

28.3 磋商会议由采购代理机构组织并主持。

28.4 在磋商过程中，工作人员如发现响应文件组成部分不齐全，由磋商小组认定其有效性。磋商小组认定的无效响应文件将不进入磋商、评审阶段。

29、磋商小组

29.1 磋商小组成员组成：按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关法律、法规规定组建，由采购人代



表和评审专家组成。磋商小组将负责对供应商提交的响应文件进行磋商、评审，确保磋商、评审过程公正、合法、保密，并向采购人推荐成交供应商。

30、磋商

30.1 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。供应商应由法定代表人或法定代表人授权的供应商代表及专业技术人员参与磋商。供应商所作的重要答复均应以书面形式予以补充，并经法定代表人或授权人签署，作为响应文件的一部分，对供应商具有约束力，但不得对磋商内容进行实质性修改。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和其他信息。

30.2 在磋商小组与各供应商进行了相同轮次的磋商后，为了更好地实现采购目标，磋商小组可以修改磋商文件，但涉及实质性变动的，将以书面形式通知所有参加磋商的供应商。供应商收到修改磋商文件的通知后，可以决定是否继续参加磋商活动。

30.3 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，应当附法定代表人授权书。

30.4 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商小组在磋商结束后，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终报价，最终报价是供应商响应文件的有效组成部分。

30.5 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整修方案或解决方案的，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 家以上供应商的整修方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最终报价。

30.6 已提交响应文件的供应商，在提交最终报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

30.7 磋商小组判断响应文件的响应性仅基于响应文件本身而不依靠任何外部证据，但响应文件有不真实、不正确的内容除外。

30.8 如果响应文件实质上没有响应磋商文件的要求，磋商小组将予以拒绝，供应商不得通过修正或撤消不符合要求的偏离或保留，而使其成为实质上响应。

31、评审



30.1 经磋商确定最终采购需求和提交最终报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最终报价的供应商响应文件和最终报价进行综合评分。

30.2 磋商小组将对实质性响应磋商文件的响应文件进行详细评审和比较。对技术要求、价格等进行比较，并与磋商文件、项目采购需求和采购人的实际需要进行比较和评价。

32、商务报价错误的修正

如果发现商务报价存在计算或表达上错误，则按下列原则进行修正：

- (1) 用数字表示的数额与用文字表示的数额不一致时，以文字数额为准；
- (2) 单价与工程量的乘积与总价之间不一致时，以单价为准。若单价有明显小数点错位，应以总价为准，并修改单价。

磋商小组将按第 32 条原则修正商务报价，并要求供应商进行确认。确认后的报价和文件将对供应商具有约束力。并以修正后的报价作为评审的依据。

33、响应文件的澄清

33.1 为有助于对响应文件的审查、评价和比较，磋商小组在评审过程中有权随时请供应商对其响应文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，供应商对澄清问题的书面答复应有法定代表人或委托代理人签字或盖章，但不得寻求、提供或允许对最终报价或响应文件中的其他实质性内容做任何更改。

33.2 供应商法定代表人或委托代理人在评审过程中应保证随时接受磋商小组质询。若供应商法定代表人或委托代理人因故不能接受质询，其响应文件仍有效，但应视为供应商已默认磋商小组对缺席的质询所作出的结论。

33.3 磋商小组允许供应商通过澄清答复修正其最终报价中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规范的地方，但这些修正不能影响任何供应商的相关名次排列。

33.4 如果供应商在响应文件中未对磋商文件、技术规格及标准、项目采购需求、合同条款等提出偏离意见或澄清，将视同供应商同意上述文件的全部条款和要求。

34、重大偏离与细微偏差修正

34.1 重大偏离是指实质上影响合同的服务范围、质量和性能、服务期等，或者实质上不满足磋商文件的要求，而且限制了采购人的权力或减轻了供应商的



义务。纠正或承认这些偏离将会对其他实质上响应要求的供应商合理的竞争地位产生不公正的影响。

34.2 细微偏差是指经评标委员会确认的符合性响应文件虽然实质上响应竞争性磋商文件要求，但个别地方存在遗漏或者提供了不完整的技术信息及数据，并且修正这些遗漏或者不完整不会更改响应文件的实质性内容。

34.3 经评标委员会确认存在细微偏差的响应文件，评标委员会可以于评标结果宣布之前要求供应商对响应文件中存在的细微偏差进行修正，若供应商拒绝修正，其响应文件将被拒绝。

35、无效响应文件

响应文件有下列情形之一的，由磋商小组评审后按无效响应文件处理：

35.1 供应商的商务报价高于采购预算；

35.2 响应文件附有采购人不能接受条件的；

35.3 出现重大偏离的；

35.4 对竞争性磋商文件提出的实质性要求和条件未能实质性响应；

35.5 供应商法定代表人委托代理人不是本企业人员的；

35.6 《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》、《政府采购非招标采购方式管理办法》及相关法律法规及竞争性磋商文件明确规定可以作无效响应文件的其他情形。

36、评审标准

36.1 本项目评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。

36.2 按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

36.3 响应文件初审。初审分为资格性审查和符合性审查。

36.3.1 资格性检查。依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格条件等进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格。



36.3.2 符合性检查。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。

36.3.2.1 澄清有关问题。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，磋商小组可以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

36.3.2.2 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终报价。两轮（若有）以上报价的，供应商在未提高响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下，其最终报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组应当对其响应文件按无效处理，不允许进入综合评分，并书面告知供应商，说明理由。

36.4 本项目评审采用综合评分法，严格按照磋商文件的要求和条件进行。

36.5 评审分值：总分为 100 分，其中价格分值为 10 分，其余部分分值为 90 分，具体评审评分内容详见本磋商文件第六章“评审标准（综合评分法）”。

36.6 推荐成交候选供应商

36.6.1 各供应商的评审得分由高至低排序，评审得分排列前 3 名的供应商被推荐为成交候选供应商。评审得分相同的，按照最终报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最终报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

36.6.2 评分计算结果保留两位小数，第三位小数四舍五入。

36.7 磋商小组复核。磋商小组评分汇总结束后，磋商小组应当进行评审复核，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、供应商资格审查未通过的、供应商响应文件作无效处理的重点复核。

36.8 采购人根据磋商小组推荐的成交候选供应商及有关规定确定成交供应商。

37、采购人依法接受和拒绝任一或所有供应商的权力

采购人保留确定成交供应商之前的任何时候依法接受或拒绝任一或所有供应商的权力，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。



38、成交通知书

38.1 采购人确定成交供应商后，及时通知采购代理机构，采购代理机构将按程序公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交通知书一经发出即发生法律效力。

38.2 《成交通知书》将是合同的组成部分。

39、纪律与保密事项

39.1 凡参与磋商工作的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的有关磋商的其他情况。

39.2 领取本磋商文件及其它相关资料者，应对文件进行保密，不得用作本次磋商以外的任何用途。由采购人向供应商提供的技术资料 and 所有其它资料，均视为保密资料，除非得到采购人的同意，不得向第三方透露。

39.3 供应商不得与采购人串通磋商，不得向采购人或者磋商小组成员行贿谋取成交，不得以他人名义参与磋商或者以其它任何方式弄虚作假骗取参与磋商。供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。

39.4 供应商不得在磋商过程中互相串通、结盟、损害磋商的公正性和竞争性，或以任何方式影响其他供应商参与正当磋商。扰乱磋商市场，破坏公平竞争原则。如供应商在磋商过程中互相串通，一经查实，将取消磋商资格。

39.5 磋商之日起直至授予成交供应商合同为止，凡属于对响应文件的审查、澄清、评价、比较有关的资料和成交候选人的推荐情况及与评审有关的其他任何情况均严格保密。

39.6 从磋商之日起至授予合同期间，供应商试图向磋商小组、采购代理机构施加任何影响或对采购人的比较及授予合同的决定进行影响，都可能导致其响应文件被拒绝。

39.7 除供应商被要求对响应文件进行澄清外，从磋商之时起至授予合同期间，供应商不得就与其响应文件有关的事项主动与磋商小组、采购代理机构以及采购人联系。

39.8 成交供应商确定后，采购人不对未成交供应商就评审过程以及未能成交原因作出任何解释，未成交供应商不得向磋商小组或其他有关人员询问评审过程的情况和索取评审过程的资料。



六、授予合同

40、授予合同标准

40.1 本采购项目的采购合同将授予按本须知第 36 条所确定成交供应商。

41、签订合同

41.1 采购人应当成交通知书发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同。成交供应商不得要求订立背离本响应文件合同条款等响应文件实质性内容的其他协议。

41.2 成交通知书、成交供应商的响应文件及其技术规范及标准、项目需求及技术要求、本竞争性磋商文件（含修改文件或补充文件）及答疑纪要等，均为签订合同的依据。

41.3 采购人如不按本须知第 41.1 条规定与成交供应商签订合同，或者采购人、成交供应商签订背离合同实质性内容的协议，由监督管理部门责令其改正。

41.4 成交供应商如不按本须知第 41.1 条规定与采购人签订合同，则按违约处理，采购人将有权取消成交供应商资格，给采购人造成损失，还应当予以赔偿，同时依法承担相应的法律责任。

41.5 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一名候选人为成交供应商，并组织重新选定的成交供应商和采购人签订合同，也可以重新开展政府采购活动。

42、合同的签订准则

42.1 合同签订必须由采购人、成交供应商双方供应商代表人或其委托代理人签署并加盖法人公章后方能生效。

42.2 合同转包（实质性要求）

本采购项目严禁成交供应商将任何采购合同义务转包。本项目所称转包，是指成交供应商将采购合同义务转让给第三人，并退出现有采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为采购合同的另一方当事人的行为。

42.3 成交供应商转包的，视同拒绝履行采购合同义务，将依法追究法律责任。

43、验收

43.1 本项目采购人将严格按照政府采购相关法律法规以及《克拉玛依市政



府采购项目需求论证和履约验收管理办法》（克财发〔2016〕9号）的要求进行验收。

七、询问、质疑、投诉

44、询问

44.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

45、质疑

45.1 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，将质疑文件原件和必要的证明材料送达采购代理机构。

45.2 供应商如对采购文件技术指标、参数、评分标准有质疑，向采购人提出，由采购人按相关规定做出答复或委托采购代理机构代为答复。供应商如对采购过程和采购结果有质疑，向采购代理机构提出，由采购代理机构按相关规定作出答复。

45.3 上述应知其权益受到损害之日是指：

（1）对竞争性磋商文件提出质疑的，为竞争性磋商文件公告期限届满之日起计算；

（2）对采购过程提出质疑的，自采购程序环节结束之日起计算；

（3）对成交结果提出质疑的，自中标或者成交结果公告期限届满之日起计算。

45.3 质疑供应商在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购环节提出质疑。

45.4 质疑文件应包括以下主要内容，并按照“谁主张、谁举证”的原则，附上相关证明材料。否则，采购代理机构不予受理【财政部发布了《政府采购投标人质疑函范本》和《政府采购投标人投诉书范本》，两范本指投标人（供应商）提出质疑、投诉人提起投诉时，应提交的质疑函、投诉书和必要的证明材料（下载路径：中国政府采购网→下载专区）】：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话（包括座机、



手机、传真号码等)；

(2) 质疑项目的名称、项目编号、包号、采购公告发布时间、递交响应文件或响应文件截止时间；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据（具体条款，认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料。如涉及到产品功能或技术指标的，应出具相关制造商的证明文件）；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提起质疑的日期；

(7) 质疑文件应当署名，质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章；

(8) 供应商委托代理质疑的，应当提交授权委托书，并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。

45.5 质疑供应商是指直接参加本项目采购活动的供应商，未参加政府采购活动的供应商或在采购活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

45.6 采购人、采购代理机构在收到供应商的书面质疑后将及时组织调查核实，在七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，答复的内容不涉及商业秘密。

46、投诉

46.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向采购项目同级财政部门提起投诉。

46.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

47、诚实信用

47.1 供应商不得虚假承诺，否则，按照提供虚假材料谋取中标或成交处理。

47.2 供应商提供中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。



八、义务、工作纪律

48、磋商小组在政府采购活动中承担以下义务：

- (一) 遵守评审工作纪律；
- (二) 按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- (三) 不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- (四) 及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；
- (五) 发现磋商文件内容违反国家有关强制性规定或者磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；
- (六) 及时向财政、监察等部门举报在评审过程中受到非法干预的情况；
- (七) 配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
- (八) 法律、法规和规章规定的其他义务。

49、磋商小组在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

- (一) 不得参加与自己有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条规定的利害关系的政府采购项目的评标活动。发现参加了与自己有利害关系的评审活动，须主动提出回避，退出评审；
- (二) 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购代理机构统一保管；
- (三) 评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理；
- (四) 评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示供应商在澄清时表达与其响应文件原义不同的意见，不得以磋商文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；
- (五) 在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，



不得向外界透露评审内容；

（六）评审现场服从采购代理机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督；

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购代理机构的请托。

50、采购代理费：本项目采购代理费经与采购人协调，确定由成交供应商进行支付，总金额为人民币 6000 元（大写：人民币陆仟元整），成交供应商领取成交通知书时支付采购代理费。此部分费用供应商自行考虑计入本次商务报价中，不因供应商漏报或忽略而后期追加费用。



第三章、项目采购需求

一、项目情况

1、项目背景：为了保障克拉玛依职业技术学院克拉玛依校区和独山子校区多媒体教室、公共机房、教职工办公用机及远程视频会议室信息系统，网络设备和应用系统持续安全、稳定、高效运行，减少故障发生率，提高工作效率，全年“0”信息安全事件，需要将这些设备的运维工作委托给专业从事计算机、网络、视频会议、系统集成和服务的公司，要求服务公司拥有丰富的实施和维护经验，以及对技术专精且敬业负责的技术团队，有受过良好培训并富有经验的工程师多名，有多年同行业客户服务经验，帮助学院建立完善的技术服务支持体系，为学院提供卓越的技术支持和服务保障。

2、项目目标：本次信息化系统运维项目的服务目标是对学院现有的信息系统基础资源进行监控和管理维护，及时掌握网络设备、应用系统、多媒体教室、公共机房、视频会议室、教室办公用机、音响等设备资源的现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性、健康性、安全性，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证学院网络设备、应用系统、多媒体系统、视频会议系统及教职工办公用机等应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

3、服务对象：此次项目的运维服务对象包含学院克拉玛依、独山子两校区的公共机房、多媒体教室教学设备及软硬件、教师办公用机、打印机、复印机、传真机（一体机）、投影仪等办公设备、办公软件、操作系统、及网络；两校区视频会议及其他各类视频会议、学习讲座会议联调；校园网络的故障排查、日常巡检、网络管理、配置、修改等运维服务；两校区中心机房网络设备、安全设备、服务器、华为云虚拟云主机、空调、UPS 等全部设备的运维管理；学院智慧校园、邮件等信息系统运行平台及数据库维护、更新和安全保障；学院站群的日常运维、内容服务；安全、应急、系统健康预警、应急演练、敏感信息处理、重大活动保障、舆情防控等服务；软件正版化工作及软件正版化平台服务授权；SSL 证书授权许可；年度各重要时段提供网络安全重保服务，在重保期间建立相关安全服务流程、体系等保障服务。

二、项目实施要求

1、服务期限：自合同签订之日起 1 年。



2、服务地点：克拉玛依职业技术学院克拉玛依校区与独山子校区

3、付款方式

3.1 合同签订生效后，甲方分四次每三个月向乙方支付合同总金额 1/4 的运维款,实际支付金额以考核结果核减金额后为准，考核标准见后。

3.2 若乙方提供的服务不满足甲方的实际需要，以甲方竞争性磋商文件技术要求为准，乙方须无条件按照本项目的用户要求调整服务质量,以达到用户方满意。

三、履约保证金

合同签订前向采购人提交合同金额的 5%作为履约保证金。经采购人考核，成交人严格遵守合同约定，未发生违约情况的，则在合同期满后十五个工作日内无息退款。

四、合同续签

服务满意度高，满足甲方对运维服务的各项要求，可在合同到期前 30 天，双方协商一致后，可商讨续约事宜，续约金额根据运维服务内容或甲方要求的其他事宜，双方确定续约合同金额。

五、项目细则

序号	项目名称	采购预算 (万元)	服务期限
1	克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目	75 万/年	自合同签订之日起 1 年

1、运维服务

1.1 技术支持服务内容

1.1.1 信息资产统计服务

此项服务为基本服务，包含在运行维护服务中，对学院现有的并在此维护项目中的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务，需建立设备电子台账以便查询与维护。

服务周期为每三个月一次，内容包括：

- (1) 硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录
- (2) 软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录
- (3) 其它附属设备的统计记录



(4) 巡检的同时，对设备以及其他附属设备进行除尘与清洁

1.1.2 多媒体教室、公共机房运维服务

1.1.2.1 运维范围

克拉玛依职业技术学院克拉玛依校区现阶段有多媒体教室 136 间，公共机房 10 间，独山子校区有多媒体教室 67 间，公共机房 3 间，包含：投影机、电子交互白板、客户 PC 机、幕布、话筒（无线、有线）、功放、音响、中央控制系统、服务器、显示器、各类连线、教师讲台等设备。

1.1.2.2 运维要求

多媒体教室及公共机房具有公共性特点，为了确保计算机系统的正常、安全运行，进行计算机系统维护时必须要考虑如何尽可能降低计算机系统的整体故障，一旦计算机系统出现问题，如何最快地解决问题。多媒体教室和公共机房运维必须要考虑这些基本要求。

(1) **规范管理。**院校多媒体教室系统和公共机房会涉及到很多教师的教学，影响到院校教学工作的正常运行与教学质量的提升。因此，院校多媒体及机房的管理与运维很重要，需要建立统一的运维管理体系，形成管理、维护、更新等一体化的管理模式，在统一有效的管理体系中保证院校多媒体教室及公共机房的正常运行。

(2) **加强日常维护。**院校多媒体教室及机房计算机系统要加强日常维护，主要包括两个方面：一是对多硬件设备的严格防护；二是对教学软件及应用软件的升级管理。多媒体教室及机房的卫生情况关系到系统的稳定、安全运行，需定期进行灰尘清理，同时系统软件需经常更新，确保系统的安全运行。

(3) **强化检查。**院校多媒体教室多媒体系统及公共机房进行了多层防护后，还要强化检查工作，这是因为多媒体教室教学任务中，使用频繁，教师操作、使用水平不同，可能有些教师在使用时不小心误删了程序，使系统出现一些意想不到的问题。因此，多媒体教室及机房空闲时，要勤检查设备系统，避免设备系统在运行中出现的软硬件隐患，保障系统的安全运行。

1.1.2.3 定期巡检、保养

(1) 定期对多媒体教室及公共机房设备硬件进行定期巡检、保养清洁，以保障设备运行正常，按照要求进行硬件设备普查工作，建设可实现动态维护的硬



件设备档案库，并实现与学院的资产管理系统的衔接，定期进行满意度调查。

(2) 提供设备日常维护，投影机每学期至少深度清洁 1 次，每学期至少全面除尘 1 次；定期巡检音响扩音系统、中控设备等工作情况，检查连接线是否存在松动、脱落等，若有故障即时解决；检查控制台锁具等一般性机械配件；定期检查空气开关、插座等常用电配件部分，保证用电安全。并对所有设备定期进行维护保养，以延长设备的使用寿命。

1.1.2.4 对故障设备的维修

(1) 在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程。

(2) 建立硬件应急维修小组，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报，对于故障设备的维修由乙方指定的技术人员组织维修；

(3) 对于造成设备故障或影响使用的线路、接头等，已过保的由运维提供方予以更换；

(4) 对处于保修期内的设备故障、线路故障，运维单位上报学院相关管理部门，联系协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

(5) 对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，可由服务商提供报价，经甲方用户选择审核确认后，方可进行设备采购、更换；设备费用由学院承担；

1.1.2.5 保证多媒体教室的正常运行

(1) 乙方需安排能独立承担维护维修任务的专业技术人员，工作时间为教务排课时间每天上课前后 20 分钟必须在岗，实行坐班制。

(2) 提供投影机、控制设备、功放、音响、电动幕、各种连接线等常用设备的备品备件，以便当设备出现故障马上修理，保证正常教学需要。

(3) 运维单位可通过电话指导、现场调试等方式极响应学院教师使用多媒体教室遇到的技术性等问题，保证学院教师正常使用多媒体教室进行教学工作。

1.1.3 教师办公用机运维服务

要求乙方提供的教师办公室用机运维服务包含以下内容：

1.1.3.1 接入层交换机端口以外的网络管理、配置、修改、故障排查；

1.1.3.2 计算机硬件故障检测、排除、更换、送修；

1.1.3.3 计算机操作系统安装、故障排除、系统优化、补丁更新；



1.1.3.4 办公、教育教学软件的安装、升级、更新、故障排错及问题汇总；

1.1.3.5 客户端软件安装及配置。防病毒软件安装、病毒库更新、病毒检测、病毒清除、病毒信息汇总提交；

1.1.3.6 打印机的安装、故障排除；

1.1.3.7 复印机的安装、故障排除；

1.1.3.8 扫描仪的安装、故障排除；

1.1.3.9 会议投影仪的安装、使用、故障排除；

1.1.3.10 数据简单恢复：遇数据误删除，硬盘逻辑损坏等丢失恢复等涉及威胁数据安全的风险操作应升级管理，需学院技术人员确认方可进行；

1.1.3.11 硬件维修费用及形式（报修、送修）；

1.1.3.12 报修：对于在原厂商保修内，原厂商的上门服务的设备，通知原厂商的维修中心直接提供上门维修服务；

1.1.3.13 送修：对于在原厂商保修期内，需送原厂商授权维修中心的设备，应送原厂商授权维修中心维修，在约定期限内返回校方使用，费用由学院负责；

1.1.3.14 保修期外的设备：对于保修期外需修理的设备，乙方应首先询问维修报价，获得报价单后请学院外包管理负责人签字确认之后报修；产生的配件及维修费用由学院承担，采购流程按学院现行规定执行。

1.1.4 视频会议系统运维服务

1.1.4.1 运维范围

视频会议运维内容包含两校区视频会议及其他各类视频会议、学习讲座会议联调。具体运维设备包含：终端设备、高清监视器大屏、高清摄像头、调音台、数字音频矩阵、投影仪、电脑、电视等电子设备、以及录播扩声等。

1.1.4.2 日常管理和服务内容

(1) 第一时间建立视频会议系统设备台账，承办会议工作日志和工作总结月报表制。

(2) 加强视频会议定期进行巡检，每月至少热机保养一次（开机不少于十分钟）及时发现和排除各类隐患、故障保持视频会议系统良好状态，检查视频会议终端连接状态和工作状态，对维保范围内软硬件运行状态进行评估分析，并填写设备运行评估报告，每次巡检应做好记录，纳入到工作总结中并提交用户审核。



(3) 加强摄像头、话筒、显示器等终端设备管理，严禁将视频会议主机挪作它用，严禁擅自出借会议系统配套摄像机、显示器和话筒等相关设备。

(4) 确保控制室整洁有序，落实设备防尘，接地等安全管理措施，严禁闲杂人员进入。

1.1.4.3 联调准备

(1) 在接到各类会议通知后，运维工程师在规定调试或开会时间内提前一小时进行系统联调，技术工程师提前半小时完成会议的音频、视频系统自查自检，及时排查并解决问题，按照视频会议联调时间要求，完成与会议对方语音和视频对话调试，并将会场（镜头、窗帘、灯光）提前调整为正式会议模式。

(2) 在排除本地故障的前提下，会议对方仍无法正常联调，运维工程师应征立即联系厂家，并积极寻求解决方法。

1.1.4.4 会议保障

(1) 会议进行期间，运维工程师全程在视频会议现场提供技术保障（通信畅通），实时监控本地会场画面，应对会议期间出现的各种问题或者突发性紧急故障及时给予解决处理，保障会议系统的正常运行。

(2) 会议进行期间若出现音频视频信号故障，运维工程师应立即当场判断问题所在，及时恢复会议系统正常运行。

(3) 乙方应做好学生互动教室使用前的准备工作，保证互动教室的正常运行，在使用期间乙方应积极配合现场教师做好现场视频的录播、采集工作。

1.1.5 硬件维修服务

1.1.5.1 在合同范围内相关设备正常使用情况下的故障设备属于保修范围。无法修复的退回学院并提供相关的报废证明报告。

1.1.5.2 如在维修过程中，设备需要更换零配件，应上报学院相关负责人，待负责人确定签字后，方可进行配件更换，学院不承担任何发生的线材、辅材的更换费用，其余配件及设备更换所产生的费用由学院承担。

1.1.6 设备巡检服务

1.1.6.1 服务描述

每月为学院网络设备进行一次系统检查，及时发现设备运行中出现的隐患，通过系统调整等手段，减少设备发生故障的概率，保证设备稳定、高效运行。



1.1.6.2 服务要求

(1) 巡检内容

A 软件检查,内容包括:参数准确性、数据完整性检查、性能指标检查、告警功能检查、软件可用性、安全性、一致性检查等;

B 硬件检查,内容包括:网络状态检查、主机状态检查、数据库系统检查等;

C 依据检查结果,进行相应的故障排除;

D 听取设备技术、性能等方面的意见和建议;针对巡检中出现的问题和解决方法及时给用户通报。

(2) 巡检流程

A 巡检前应查阅相关档案,掌握设备历史情况,并按通知要求做好准备;

B 双方共同确定巡检计划,计划包括巡检起止时间、双方巡检人员及联络方式、巡检产品目录、巡检仪器仪表、备板备件种类及数量等;

C 按照巡检计划完成巡检报告。就设备运行情况、巡检中遇到的技术问题进行分析总结。

(3) 建立设备维修档案,并根据设备运行情况提供设备升级、改造、更换的建议和方案。

1.1.7 站群、网上办事大厅、教学管理、办公、邮件、招生平台等信息系统运维及数据库维护。

提供学院站群的日常运维、内容服务;安全、应急、系统健康预警、应急演练、敏感信息处理、重大活动保障等原厂服务(需和厂商签订具有法律效力的服务协议书,有效期一年)。定期巡检学院现有的各种信息系统平台,保障其功能正常使用,按照学院的要求,更新操作系统及教学软件,并做好数据备份及应急措施。制定个性化应用方案,满足不同权限、身份用户的应用需求。

1.1.8 学院网络安全和舆情管理

为学院网络安全管理提供全面运维服务,包括设备管理、策略服务、日志监管、行为分析和舆情管理。

1.1.9 独山子校区网络和广播设备维护

在本运维合同有效期内,对学院独山子校区网络和广播设备出现的故障进行维修。



1.1.10 两校区中心机房网络设备、空调、UPS 等全部设备的运维

按照中心机房运维管理制度每日对两校区中心机房网络设备、空调、UPS 等全部设备进行巡检并做记录，按制度做好管理。

1.1.11 信息安全重保服务

要求提供至少一名网络安全工程师进行学院信息安全保障服务工作，同时建立信息安全保障相关流程、体系。

1.1.12 软件正版化工作及软件正版化平台服务授权服务。

1.1.13 提供 SSL 证书授权许可服务。

1.1.14 其他甲方要求的临时性运维工作。

1.2 服务地点

服务地点为克拉玛依职业技术学院克拉玛依校区及独山子校区。

1.3 硬件维修费用及形式

1.3.1 保修期内的设备

保修：对于在原厂商保修期内且原厂商的上门服务的设备，通知原厂商的维修中心直接提供上门维修服务；

送修：对于在原厂商保修期内，需送原厂商授权维修中心的设备，应送原厂商授权维修中心维修，在约定期限内返回投入使用。

1.3.2 保修期外的设备

对于保修期外需修理的设备，乙方应首先询问维修报价，获得报价单后请学院管理负责人签字确认之后报修。

对于造成设备故障或影响使用的线路、接头等，由乙方免费更换。

2、服务方式

要求提供以下服务方式：

- (1) 电话响应
- (2) 远程技术服务
- (3) 现场服务

2.1 电话响应

2.1.1 设立 7*24 的值班响应电话，并安排有经验的工程师接受申告。当设备出现故障时，学院通过乙方指定的值班响应电话进行报障。当需要查阅相关资



料再对学院报修的技术问题进行回复时，对于一、二级故障确保在 10 分钟内回复，三级故障将在半小时内进行回复。

2.1.2 对于一级故障，应在初步判断故障后马上派工程师赶赴现场维护。

2.2 现场服务

对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，应迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场以最快的速度分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。为提高现场服务效率，乙方需为驻场工程师配备 1-2 辆电动车。

2.2.1 服务人员进行现场支持服务前应作好以下准备：

2.2.1.1 查阅学院用户档案，了解用户设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法；

2.2.1.2 准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备品备件及软件。

(1) 服务人员抵达学院用户现场，首先提交《技术服务申请》给用户负责人签字确认。

(2) 了解设备运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案。须保证优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。

(3) 如果确定为设备硬件故障，需在学院提供备用硬件的情况下进行更换（特殊情况下乙方提供紧急硬件更换）。如果是软件故障，需免费为学院修复软件故障；如果无法修复，需免费提供重新安装服务。

(4) 服务人员在处理故障时不能影响到设备的正常运行，并应有学院用户维护人员在场协同处理；在必须进行系统重装或系统启动等较大操作时，须经学院用户维护主管部门批准方可实施。

(5) 服务人员在处理故障后，要向学院维护人员解释故障原因、解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

(6) 服务人员在处理故障时，要认真填写《故障处理报告》，并在离开现场前交学院信息中心存档，同时加入用户故障处理数据库。

(7) 在故障处理完毕后，服务人员须得到学院主管人员的同意后方可离开



现场。

2.3 服务报告

运维合同生效后，服务人员应负责拟定实施计划，并提交学院确认。每周向学院提供服务报告，每季度结束后的 5 个工作日内，向学院提供《季度服务总结》，以便学院全面准确的了解维保服务实施情况。

《季度服务总结》内容包括但不限于：

(1) 服务情况的总结。对上季度的设备整体运行情况进行总结，评估每次维保行动的效果，统计评估维保行动实施了的服务内容；总结分析遗留问题处理情况。

(2) 重大故障分析报告，对故障的发生原因、处理过程和处理结果进行详细说明，并给出预防该类故障再次发生的建议；

(3) 故障概率、趋势分析；

(4) 计划执行分析。分析维保计划执行情况，对计划未执行项或未按时执行项进行原因、隐含问题分析。当出现服务质量问题及不符合合同约定的情况，则需提出分析报告和整改措施。

(5) 问题分析。对维保过程中出现的未曾预见的问题，及时分析总结，给出问题解决建议。

《季度服务清单》内容包括但不限于：每次服务的日期、故障设备、故障描述、故障状态、确认人、联系方式、备件号，备件名称等。

2.4 投诉受理

(1) 除正常的技术支持热线以外，乙方另设立客户投诉渠道受理学院对乙方服务的投诉。响应时间为工作日星期一到星期五上午 9:30 到下午 19:30（北京时间、国家法定节假日除外）。保证从受理学院投诉到向学院初次回复处理意见的时间不超过 2 小时。

(2) 对投诉的处理情况以投诉问题得到解决和学院满意为结束，时间不得超过半个月。

(3) 当学院提出设备故障修复服务、技术服务支持需求或投诉没有得到响应的情况下，学院可以直接向乙方的主管领导投诉。

3、服务管理制度规范



3.1 服务时间

接受服务请求和咨询：

3.1.1 乙方在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。

3.1.2 在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时的突发情况汇报。

3.2 行为规范

3.2.1 遵守用户的各项规章制度，严格按照学院相应的规章制度办事。

3.2.2 与学院管理部门协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

3.2.3 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

3.2.4 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

3.2.5 遵守保密原则。对学院所有部门的网络、主机、系统软件、应用软件密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

3.3 现场服务支持规范

运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报，严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

3.3.1 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。

3.3.2 现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

3.3.3 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。

3.3.4 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

4、服务评估

4.1 服务评估方法



服务质量考核共包含四个项目：故障处理及时性、返修及时性、返修合格率、服务满意度，具体计算方法如下：

4.1.1 故障处理及时性

故障处理不及时定义：故障处理响应时间和最终解决时间未达到服务时限要求即算不及时。其中，各级故障处理响应时间已在故障修复服务中明确，如一次故障处理中同时有电话响应、远程支持和现场支持，任一项服务不满足，该故障处理属不及时。

4.1.2 返修及时性

在一个协议有效期内，未按本协议承诺的硬件维修服务时限返回产品，每发生一件次，扣返修及时性 0.5 分。

4.1.3 返修合格率

在一个协议有效期内，在正常使用下，修复品在规定的保修期（三个月）内因与前次相同故障而再次送修的，经双方确认属于维修质量问题的产品，该产品属二件次返修品。每发生一件次二次返修品，扣返修合格率 0.5 分。

4.1.4 服务满意度

详见附件一。

4.1.5 考核结果应用

考核按季度进行，总分为 100 分，采用 100 分扣减和加分项合计的方法，详见附件一。当运维服务公司的服务总分等于或大于 100 分时，未支付合同款项正常支付；当运维服务公司的服务总分低于 100 分时，则低于部分中的每 0.1 分学院扣减 0.1% 的当季度合同支付金额作为处罚；总的扣除费用最多不超过该季度合同总额的 20%。

5、应急服务响应措施

应针对本项目制定详尽的设计、应急处理预案，整个流程应严谨而有序。对项目实施的突发风险进行详细分析，并且针对各类突发事件，设计相应的预防与解决措施，同时提供完整的应急处理流程。

5.1 突发事件应急策略

5.1.1 系统运维应急方案是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降



到最低。在系统维护过程中，突发事件的出现将是很难完全避免的，针对这种情况，运维服务公司应设计完善的突发事件应急策略。

5.1.2 系统巡检人员要定期规范检查各硬件设备的运转情况和应用软件运行情况，同时做好日常的数据增量备份和定期全备份。对发现的问题在报各级负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后，要形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。

5.1.3 对发现的问题在报负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后，要形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。

附件一：运维评价考核表

分值项目	指标	考核要求	次数	扣分值
故障处理及时性	接到运维任务后未在 10 分钟内响应。	每次扣 0.1 分		
	接到运维任务后 1 个工作日内未将处理结果反馈给用户。	每次扣 0.1 分		
	远程技术支持拖延，响应时间超过五分钟。	每次扣 0.1 分		
	到达运维现场时间超过十分钟。	每次扣 0.1 分		
返修及时性	未按承诺的硬件维修服务时限返回产品。	每次扣 0.5 分		
返修合格性	修复品在规定的保修期内因与前次相同故障而再次送修的且经双方确认属于维修质量问题的产品，该产品属二件次返修品。	每次扣 0.5 分		
服务满意度	运维服务后影响用户现有业务。	每次扣 5 分		
	运维服务后影响系统原有功能。	每次扣 5 分		
	运维服务后产生新的问题。	每次扣 5 分		
	电话响应不及时，运维热线接通时间超过 10 秒，或者连续拨打三次以上未接听。	每次扣 0.1 分		
	运维热线电话接听不耐心听用户问题、理解需求，态度不友好，未使用礼貌用语。	每次扣 0.1 分		
	运维热线电话接听人员没有一级响应的而推脱要找其他运维人员的。	每次扣 0.1 分		
	运维开始前未提交《技术服务申请》。	每次扣 0.1 分		
	运维过程中，对甲方用户态度不愉悦不友善，有不耐烦表现。	每次扣 0.1 分		



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

	运维过程中，对甲方的运维要求推诿的。	每次扣0.1分		
	上报的各种周报、总结、方案等文件不及时。	每次扣1分		
	其他任意一条未按本项目需求及运维细则要求承担运维工作的。	每次扣10分		
	甲方用户投诉	每次扣5分		
上面四项初始总分 100 分，最终得分采用扣减法。				
加分项	得到甲方用户书面形式的称赞、表扬。	加3分		
	成功帮助甲方处理重大问题、排除隐患。	加5分		
总分：				

备注：考核按季度进行，采用扣减和加分项合计的方法，当运维公司的服务总分等于或大于 100 分时，未支付合同款项正常支付；当运维公司的服务总分低于 100 分时，则低于部分中的每 0.1 分学院扣减 0.1% 的当季度合同支付金额作为处罚；总的扣除费用最多不超过该季度合同总额的 20%。



第四章 合同主要条款

(此合同为主要内容，最终合同以双方协商为准)

拟签订的合同文本

甲方（采购人）：克拉玛依职业技术学院

乙方（成交供应商）：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及克拉玛依市政府采购中心“克拉玛依职业技术学院信息系统运维项目”竞争性磋商文件的要求和磋商结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的竞争性磋商文件、响应文件等均为本合同不可分割之一部分）。

一、合同标的

乙方根据甲方要求提供以下货物：

产品名称	维护范围	单位	数量	单价	总价(元)
克拉玛依职业技术学院信息系统运维项目	本项目的运行维保设备包含克拉玛依职业技术学院克拉玛依、独山子两校区的多媒体教室、公共机房软硬件设备的日常管理和运维服务，包含：投影机、电子交互白板、大屏、PC机、幕布、话筒（无线、有线）、功放、音响、中控、服务器、显示器、各类连线等设备故障排除、线路及系统优化以及故障设备的维护，保障多媒体教室和机房正常运行；教职工办公电脑、打印机、复印机、传真机（一体机）、投影仪等办公设备、操作系统及办公软件维护；视频会议运维内容包含两校区视频会议及其他各类视频会议、学习讲座会议联调及终端设备运维，包含：高清监视器大屏、高清摄像头、调音台、数字音频矩阵、投影仪、电脑、电视等电子设备、以及录播扩声等设备；校园网络的故障排查、日常巡检、网络管理、配置、修改等运维服务；两校区中心机房网络设备、安全设备、服务器、空调、UPS、华为云虚拟主机等全部设备的运行状态、形成运行记录，建立规章制度，通过制度加强对机房的管理；学院信息化办公系统平台包含主页、OA、邮件、教务、招生、身份认证等相关系统，运维公司需提供对所有信息应用系统及数据库的维护操作、更新和安全保障，提供对所有系统的数据备份、策略制定、流程优化、按用户需求制作主页页面等服务；学院站群的日常运维、内容服务、安全、应急、系统健康预警、应急演练、敏感信息处理、重大活动保障、舆情防控等服务；软件正版化工作及软件正版化平台服务授权；SSL证书授权许可；年度各重要时段提供网络安全重保服务，至少提供1名网络安全工程师实施重保，在重保期间建立相关安全服务流程、体系等保障服务。提供不少于6人驻场（7*24*365全年提供服务），运维细则详见竞争性磋商文件。	批	1		
合计：大写金额:万元整 小写金额: ¥元					

二、合同总价和服务期限

总价为人民币(大写)：_____，即¥_____。

该合同总价是货物设计、制造、包装、运输、安装调试、检测及验收合格之前及



质量保修期内服务及备品备件发生的所有含税费用。本合同执行期间合同总价不变。

本合同服务期限自____年____月____日至____年____月____日止。

三、合同总价、币种

1、本合同总金额为人民币（大写）：____万元整，小写金额：____元。
合同总金额中包含运维、安装、调试及其运输、保管、税金、保险、安装调试、培训、服务等所有的费用。

2、本合同正式签订后，若无重大变更，价格不再做任何调整，甲方为此项目不再向乙方支付任何费用。

四、付款方式

1、本合同签订生效后，甲方分四次按季度每三个月向乙方支付合同总金额1/4的运维款，每季度为____万元整，小写：____元整，实际支付金额以考核结果核减金额后为准，考核标准见后。

其他备注说明：若乙方提供的服务不满足甲方的实际需要，以甲方竞争性磋商文件技术要求为准，乙方须无条件按照本项目的用户要求调整服务质量，以达到用户方满意。

五、服务地点

克拉玛依职业技术学院克拉玛依校区和独山子校区。

六、双方的权利及义务

1、在合同履行期间，乙方负责甲方本合同所限定范围内设备的日常维护、故障处理、设备维修及资产管理，以保证合同所限定范围内的甲方的设备正常运行。

2、在合同履行期间，乙方需为本项目成立专门的项目组，并任命项目负责人，服务期内原则上不允许更换项目组人员，确需变动的，必须提前一个月向甲方申请，配备同资质人员，经甲方许可，在新老人员并行运行半个月后，经甲方考核合格，方可更换。

3、乙方需随时协调原厂技术力量，对乙方技术人员不能在规定时间内处理的问题，按照甲方要求提供原厂现场支持服务，由此产生的全部费用由乙方承担。

4、乙方运维人员要求：常驻运维技术人员不少于6人，要求三年以上相关工作经验，具备行业认证证书，如网络工程师，虚拟化平台、数据库、系统集成



等资质证书；乙方必须保证运维技术人员相对稳定，若非正当性理由且需经过甲方同意，否则乙方不得随意更换运维技术人员。提供重保服务的驻场安全工程不少于 1 人，要求安全工程师至少三年以上的重保经验，且具备 CISP 及其以上的资质认证证书。常驻人员接受甲方管理，乙方应针对运维技术人员制定绩效考核制度。常驻运维技术人员应熟悉学院各设备、平台、系统的运行，能独立解决出现的问题，具有较强的工作责任心和沟通能力，并做到提前发现和解决运维工作存在的问题。

5、乙方工作日及工作时间：在合同履行期间，乙方按教务排课时间进行维护，因上课不方便维修的改为最近可维护时间进行，周末、年级补课、节假日、寒暑假期间有故障时或在甲方要求的时间内也必须提供技术支持。

6、在合同履行期间，乙方应制定甲方认可的相关管理制度。乙方向甲方提供日常维护服务，同时乙方每月对甲方所有多媒体设备做例行检查(维护)一次。

7、甲方向乙方提供固定的办公地点，负责监督乙方的服务过程，检查服务质量，有权对乙方进行责令整改或经济处罚。

8、服务响应：乙方安排服务专线电话和接待人员，针对用户的运维要求，乙方须在 10 分钟内响应，1 个工作日内将处理结果反馈给用户，服务专线要求 7*24 小时响应。

9、乙方应遵守学院各项规章制度和流程,做好安全检查与防范工作，同时需遵守学院相关保密规定，承担安全保密责任和义务。乙方需承担运维服务过程中引起的数据泄密等责任。

10、乙方负责对甲方多媒体设备软、硬件进行维护，在解决甲方电脑硬件和多媒体系统设备故障时，如涉及到项目采购需求之外的需维修或更换的已过保的配件，上报甲方负责人，由甲方负责人在定点单位采购回来后交由乙方安装。

11、乙方编写科学合理的维护计划和维护管理办法，包括《设备档案》、《维护计划》，并按照计划进行日常维护，形成详细可查的维护记录。

12、乙方详细记录每次维护的内容、处理办法、处理结果以及客户服务评价等，并每周进行服务总结，形成系统的故障维护知识库，方便以后同类故障的处理效率。

13、执行合同过程中出现由乙方工作人员造成的故障延伸、数据丢失、毁损等等一切损失，由乙方承担。



14、在合同履行期间，乙方负责甲方全部多媒体教室的设备资产管理。

15、乙方免费提供一套运维管理平台，实现运维服务的信息化管理。

16、如果上述十五条有高于项目采购需求中所列运维细则之义务的，以上述十五条为准，有低于项目采购需求中所列运维细则之义务的，以项目采购需求为准。

17、乙方有义务承担甲方指定的人员进行相关操作培训工作，培训地点在甲方现场或乙方公司所在地。

七、合同开始及到期后的交接

1、合同正式生效前两周，乙方将在甲方的监督下与原设备运维单位进行交接，双方应就设备、维修记录，设备资产进行交接，将出具正式的书面报告，双方签字盖章，交接后设备的日常运维工作由接收方承担。

2、本合同到期前两周，乙方将在甲方的监督下与新成交的运维单位进行交接，双方应就设备、维修记录，设备资产等全部相关资料进行交接，并将其遗留问题整改完毕，双方签字盖章后，设备的运行质量、安全等责任将由接收方承担。

八、罚则及违约责任

运维服务进行百分制评测，甲方人员每季度就乙方所提供运维服务的质量与内容进行检查、考核，签字确认，依据季度考核结果，向乙方支付季度运维服务费。

当运维服务公司的服务总分等于或大于 100 分时，未支付合同款项正常支付；当运维服务公司的服务总分低于 100 分时，则低于部分中的每 0.1 分学院扣减 0.1% 的当季度合同支付金额作为处罚；总的扣除费用最多不超过该季度合同总额的 20%。

合同有效期内累计两次考核达不到 90 分，甲方有权解除合同。

九、保密条款

双方承诺对履行本合同所提供的资料及其它商业秘密负有保密的义务，并采取一切合理的措施以使其所接的资料免于散发、传播、披露、复制、滥用及被无关人员接触。此保密义务不因本合同的终止而解除。

十、争议解决

1、违约责任：若乙方未按本项目需求及运维细则要求承担运维工作，或者乙方所提供的某项或多项运维服务严重影响甲方正常工作累计三次以上，甲方有



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

权解除合同，乙方返还已支付费用，且由此造成的责任和损失由乙方自行承担。

2、双方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成，向项目所在地人民法院提出诉讼。

3、在双方之间的争议尚未解决之前，如甲方以书面形式坚持要求乙方按其意见行事，则乙方应按甲方的意见执行，但由此产生的一切不良后果和责任均应由乙方承担，但乙方不能因此而故意采取可能导致不良后果的行为。

十一、其他

1、本合同一式____份，具有同等效力，甲、乙双方各执____份，克拉玛依市财政局一份。合同自双方签字盖章之日起生效。

2、本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方： （盖章）

乙方： （盖章）

签约代表：

签约代表：

签约日期： 二〇二一年 月 日 签约日期： 二〇二一年 月 日



第五章、响应文件格式

响应文件封面

格式 1 响应函

格式 2 商务报价一览表（首次）

格式 3 法定代表人资格证明书

格式 4 法定代表人授权书

格式 5 供应商资格声明

格式 6 中小企业声明函

格式 7 项目管理、服务及其它人员情况表

格式 8 近两年（2019 年 1 月 1 日至今）同类项目业绩表

格式 9 服务方案

格式 10 备品备件明细

格式 11 资格性/符合性自查表



正本或副本

克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目

响应文件

(竞争性磋商文件编号：JKJL[ZC]2021-63)

供应商：（单位名称）盖章

单位地址：

联系人：

联系电话：



格式1 响应函

克拉玛依职业技术学院：

我方全面研究了“_____”项目竞争性磋商文件（文件编号：_____），决定参加本项目磋商。我方授权_____（姓名、职务）代表我方_____（供应商的名称）全权处理本项目磋商的有关事宜。

1、我方自愿按照竞争性磋商文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，商务总报价为¥_____万元（大写：人民币_____）。

2、若我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证按采购人要求及我方承诺完成应尽义务，并交采购人验收，使用。

3、我方为本项目提交的响应文件一式肆份，其中正本壹份，副本叁份，全部响应文件电子文档（U盘）一式壹份。

4、我方愿意提供采购人可能另外要求的，与项目有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

5、我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的供应商的行为。

供应商名称： （盖章）

供应商代表人或授权代表（签字或盖章）：

通讯地址：

邮政编码：

联系电话：

日 期： 年 月 日



格式2 商务报价一览表（首次）

项目名称：

币种：（万

元）人民币

序号	名称	备注	
1	总报价	小写	¥
		大写	人民币
2	服务期		
3	项目负责人		
4	供应商其它说明（由各 供应商根据本采购项目 要求自行列出需说明及 承诺内容）		

注：1、完成克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目应承担的所有工作，克拉玛依职业技术学院信息化系统运维项目的验收、移交等以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、竞争性磋商文件约定的全部内容及责任和义务。

2、供应商须按本商务报价一览表格式制作“最终商务报价一览表”，并加盖单位公章后自行带至磋商现场，经磋商后由各供应商填写最终报价。

供应商(盖章)：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

报价日期： 年 月 日



格式3 法定代表人资格证明书

供应商名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系_____（单位）的法定代表人。签署上述项目的相应文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

供应商：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。



格式4 法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托_____（供应商名称）的_____（姓名），其身份证号_____，为我供应商代理人，以本供应商的名义参加_____（采购人）_____（项目名称）的公开活动。

代理人在递交响应文件、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

本授权委托书期限自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

委托代理人无转委托。特此委托。

委托代理人： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

供应商：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

委托代理人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。



格式 5 供应商资格声明

供应商名称					
地 址					
主管部门		法定代表人		职 务	
注册时间			经济类型		
营业执照号					
近三年内（2018 年至今）经营活动中有无 重大违法纪录					
是否依法缴纳 税收			是否依法缴 纳社会保障 资金		
单 位 概 况	注册资本	万元	占地面积	平方米	
	职工总数	人	建筑面积	平方米	
	资产 情况	净资产：	万元	固定资产原值：	万元
负 债：		万元	固定资产净值：	万元	
财务状况 (最近三年 2018 年至 2020 年)	年份	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)
经营范围					
备注					



格式6 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（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：

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



格式9 服务方案

(格式自拟)

供应商应提供的方案包括但不限于以下内容:

- 1、运维服务方案
- 2、承诺服务方式
- 3、服务管理方案
- 4、服务评估
- 5、应急服务响应措施

.....



格式 10 备品备件明细

(格式自拟)



格式 11 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		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第 () 页

注：1、以上材料将作为供应商有效性审核的重要内容之一，供应商必须严格按照其内容及序列要求在响应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响应文件无效！供应商根据自查结论在对应的□打“√”。

2、各供应商按此表格式填写，表格不够时可自行添加。



第六章、评审标准（综合评分法）

1、初步评审

1.1 资格性审查

序号	评审因素	评审标准
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	符合竞争性磋商文件规定
2	根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，凡拟参加本次磋商项目的供应商，供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”；	符合竞争性磋商文件规定
3	本项目不接受联合体供应商	符合本竞争性磋商文件规定

1.2 符合性审查

序号	评审因素		评审标准
1	有效性审查	响应文件签署	响应文件中法定代表人或其委托代理人的签字或盖章齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，且符合磋商文件规定的格式，签字或盖章齐全。
2	完整性审查	响应文件份数	响应文件正本、副本、电子版等响应文件数量符合磋商文件要求。
		响应文件内容	响应文件内容齐全、无遗漏。
3	竞争性磋商文件的响应程度审查	响应文件内容	对竞争性磋商文件规定的内容全部做出响应。
		质量技术	满足竞争性磋商文件提出的质量、技术要求。
		服务期限	满足磋商文件规定。
		售后服务	满足磋商文件规定。
		响应文件有效期	满足磋商文件规定。
	其他	满足磋商文件相关规定。	

注：以上评审内容，有一项不通过者，视为供应商初步评审不通过，未通过初审的其响应文件将按照无效响应处理。



2、评审内容

序号	评审指标 (100 分)	评分标准	分值
1	最终报价 (10 分)	满足采购文件要求且最终报价所有供应商的最低价格为基准价，其价格分为满分，其他供应商的价格分按公式计算：报价得分=（基准价/报价）×10%×100（说明：本项目对于小型和微型企业提供的服务给予 6%的价格扣除，用扣除以后的价格参与评审）	0-10
3	企业综合实力 (23 分)	供应商财务状况良好，得 0-3 分（提供上一年度经会计师事务所审计的财务报表复印件并加盖供应商公章为准）。	0-3
		近两年具有同类项目业绩。提供两个同类项目业绩得 2 分，每增加一个加 1 分，最高得 4 分，没有不得分。（附相关证明材料并加盖公章）	0-4
		公司具有 ISO9001 质量管理体系认证、GB/T27001 信息安全管理体认证、健康、安全与环境管理体系认证。提供证书复印件并加盖单位公章，同时具有 3 种认证得 4 分，具有 2 种认证得 3 分，具有 1 种认证得 2 分，无任何认证得 0 分。	0-4
		供应商具备 ITSS 资质证书等级三级及以上（包含三级）或信息系统安全运维服务资质的得 4 分，不提供不得分。（附相关证明材料加盖供应商公章）。	0-4
		企业专业技术管理人员持有国家高级信息系统项目管理师证，认证证书持证人员与投标单位的正式劳动合同复印件及社保缴费凭证复印件，完全满足得 6 分，基本满足得 3 分，不满足得 0 分。（复印件均须加盖单位公章）	0-6
		针对本项目运维需要，在本地至少具有 6 名常驻运维人员，在 6 名常驻运维人员基础上每增加 1 人加 1 分，最多得 2 分。在本地常驻运维人员六名或不足六名，得 0 分。	0-2
4	服务方案 (62 分)	对相关业务主管部门等单位进行调研，将供应商对本项目的服务器、网络、存储、视频会议、终端等设备运行和使用情况的了解程度，进行横向对比。非常熟悉得 6 分；比较熟悉得 3 分；大概了解得 1 分，不了解不得分。	0-6
		供应商满足采购需求的响应度，技术要求符合程度。 1、满足采购需求的，得 8-13 分。 2、基本满足的，得 2-7 分。 3、一般满足的，得 0-2 分。	0-13
		投标人为本项目设置专门管理人员 7*24 小时备勤轮值，开展应急处置工作，以及 7*24 小时值班电话服务支撑响应（含节假日），以确保设施的功能完好和正常运行。有相关实质性承诺的得 2 分，没有承诺的不得分。	1-2
		投标人需提供零配件及耗材的备品备件。根据提供的备品备件的种类、数量等进行综合评审，酌情打分。	0-2
		将供应商针对本项目制定运维方案的科学性、合理性、规范性进行横向对比。运维方案详细，涵盖面广，具备可行性和可操作性，对项目实施过程中的重点难点把控到位得 6-10 分；运维方案较详细，涵盖面较广，提出了项目实施过程中的重点难点，基本可行得 2-5 分；运维方案不全面，对运维过程中涉及的内容描述不到位，实施性较差及不提供的不得分。	0-10



		<p>供应商根据本项目特点组建科学合理的服务梯队，服务梯队人员构成合理，岗位齐全，职责分工明确（附主要管理、工作人员花名册及其简历基本信息、资料、证件、联系方式等），各供应商针对本项目配备人员数量及综合实力最优的得 10 分，一般的得 5 分，没有不得分。</p>	0-10
		<p>将供应商对本项目的服务器、网络、存储、视频会议、终端等设备运行和使用情况进行横向对比。非常熟悉得 5 分；比较熟悉得 3 分；大概了解得 1 分，不了解不得分。</p>	0-5
		<p>供应商提供应急方案进行评审，包括：1. 应急组成人员；2. 事故发生后的应急措施；3. 应急响应时间等，内容齐全、描述详细、符合实际情况的得 9 分，若应急响应措施的上述内容缺失或有明显不足，每一项扣 3 分，扣完为止。</p>	0-9
		<p>本地化服务措施：在克拉玛依、独山子有信息技术服务机构或提供公司分支机构办公场所房屋租赁合同，提供证明文件满足得 1-5 分，不满足得 0 分。</p>	0-5
5	其他 (3分)	<p>唱标人介绍清晰，唱标水平高，咨询答疑正确简明。得 1-3 分。</p>	1-3
6	应文件的规范性 (2分)	<p>响应文件制作规范，没有细微偏差情形的得 5 分；有一项细微偏差扣 1 分，直至该项分值扣完为止。</p>	0-2
评审得分合计			100
注：评分计算结果保留两位小数，第三位小数四舍五入。			

相关说明：

1、关于小微企业：

1.1 按<关于印发《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的通知>（财库〔2020〕46 号）之规定，本办法所称中小企业，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，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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