

第三章 技术、服务及其他要求

(注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。)

3.1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额(元): 2,950,000.00

采购包最高限价(元): 2,950,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量(计量单位)	标的金额(元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C16079900 其他运行维护服务	信息技术支撑服务	1.00 (项)	2,950,000.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准:

采购包 1: 否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	信息技术支撑服务项目	1.00(项)	2,950,000.00	总价	无

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2. 技术要求

采购包 1:

标的名称：信息技术支撑服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		技术要求	<p>一、项目概述</p> <p>开展四川省发展和改革委员会信息技术支撑服务项目，可有效提升机关运转效能，增强宏观调控能力，为四川省发展和改革委员会更好地发挥省委、省政府参谋助手作用，促进经济社会高质量发展提供有力支撑。</p>

★二、项目清单

序号	采购标的	服务周期
1	信息技术支撑服务	1年

★三、服务要求

本次运维服务范围包括：

（一）信息技术支撑服务

1.基础网络设施设备维修更新、巡检服务
保障机关基础办公网络、电视、大屏等相关设备的正常使用，对故障设备进行维修和更新。

2.专用网络及终端设备维护、检查服务
根据相关法律法规和有关部门的要求，定期进行专用网络及终端设备安全检查维护。

3.个人办公终端维护更新服务
保障非涉密电脑、打印机、投影仪、扫描仪、电话办公设备及网络的正常使用，做好软件安装升级（主要包括流式版式软件杀毒软件）、数据恢复工作。

4.信创设备维保服务
为信创台式及便携式办公终端提供全面的硬件质保服务。硬件质保范围涵盖所有因非人为因素导致损坏的办公终端配件的维修，包括显示器、硬盘、主板、内存、电源及光驱。

5.门户网站运营
门户网站内容策划、版面规划、数据加载、信息更新、安全保障。

6.信息资源采编
主要为四川省发展和改革委员会编辑各类电子信息资源、图书、期刊和年鉴。

7.媒体技术服务保障
委重大会议活动摄影摄像保障、协助开展论坛活动、整理领导公开讲话音视频资料，政策、会议活动背景平面图设计。

8.视频会议及无纸化办公会议服务
保障四川省发展和改革委员会视频会议、无纸化办公会议正常召开。

9.信息化建设决策咨询服务
对信息化体系建设、制度建设、平台建设、升级改造，提供需求调研、规划方案编制、项目管理咨询服务。

10.信息系统平台业务应用技术支持
提供基础信息配置管理及更新服务，通过开展培训、电话、电子邮件、电子平台方式，帮助各级用户用好信息系统，同时提供信息系统业务应用及管理协调服务。

11.重要时间节点保障
全面加强值班值守，管理运维人员实行定岗、定人、定责、定时值班值守，严格落实“7×24”小时值班制度，保障网络安

			<p>全，做实做细防范应对网站和电子屏幕被篡改风险事件，防止负面信息传播，防止境外攻击渗透，确保第一时间响应各项任务指令，做好保障工作。</p> <p>(二) 服务时间要求</p> <p>1. 提供 5×8 小时（上午 8:30-12:00，下午 13:30-18:00）现场值守维护，7×24 小时电话响应，后台技术人员远程或现场对驻场人员进行技术支持，保障驻场服务正常进行。</p> <p>2. 系统故障要求在故障出现之后的 1 小时之内响应，对于影响业务应用的严重故障，接到用户报修之时起 6 小时内修复，对于不影响业务应用的一般性软件故障，接到用户报修之时起 24 小时内修复。</p> <p>3. 周末及法定节假日按需安排人员值班保障。</p> <p>4. 当出现重大系统问题（如系统瘫痪、受到黑客攻击）或根据采购人工作要求在重大事项（如重要会议、重大活动、重要节日）保障期间，无论是否属于法定节假日，均应当及时安排运维人员处理问题。</p> <p>(三) 服务报告</p> <p>供应商定期提供运维日常巡检的故障报告和服务总结报告。</p> <p>1. 故障报告</p> <p>针对系统发生的事故和故障，编写故障（事故）报告。一般情况下，在事故处理完成后的两天内提交故障报告。</p> <p>编写故障报告将使用故障报告模板，主要内容如下：</p> <ul style="list-style-type: none">①故障时间；②故障现象；③处理过程；④原因分析，从技术、管理、操作、安全方面进行客观分析；⑤改进措施和相关建议。 <p>2. 服务总结报告</p> <p>服务总结报告，主要内容包括：主要工作完成情况；完成的重点工作和内容；相关的数据统计及技术服务支撑相关的改进措施和建议，根据系统运行情况、故障响应、提供技术支持的统计情况。</p> <p>以上汇报材料均需有负责人签字、日期，故障报告和服务总结报告盖成交供应商公章。</p> <p>(四) 技术培训及咨询要求</p> <p>1. 技术培训</p> <p>按需求提供现场技术讲解，内容包括：各系统使用操作方法、简单故障排查。</p> <p>2. 技术咨询</p> <p>根据系统的使用现状情况提供相关更新、管理方面的咨询服务。</p> <p>(五) 安全要求</p> <p>对服务人员在系统中的权限进行有效管理，服务人员在系统中的操作须留痕。</p>
--	--	--	---

服务人员严格遵守四川省发展和改革委员会保密安全管理、机房安全管理和数据安全管理的有关规定。

(六) 服务考核办法

本考核办法根据当前服务情况而制定，后期依据实际情况进行更新或修订，服务方应无条件执行最新考核办法。

1. 服务成绩评分标准

本考核办法总分为 100 分，服务结束后对供应商进行考核。考核得分 90 分（包含）以上为“优秀”，得分 60 分（包含）以上-90 分（不含）以下为“合格”，60 分（不含）以下为“不合格”。90 分及以上，不扣款；89.5 分至 80 分，在 90 分的基础上每少 0.5 分扣除 0.5% 的合同款；79.5 分至 70 分，在 80 分的基础上每少 0.5 分扣除 1% 的合同款；69.5 分至 60 分，在 70 分的基础上每少 0.5 分扣除 3% 的合同款，以此累加。60 分（不含）以下为“不合格”，扣除全部合同款及履约保证金并解除合同，按照合同约定赔偿损失，同时按照政府采购相关规定上报监管部门处理。具体评分表如下所示：

表 1 考核评分表

序号	评分项	评分细则
1	日常维护及巡检工作	1、如未按时进行现场或电话处理，每次扣 2 分； 2、如被采购人点名批评，每次扣 1 分； 3、例行检查未完成的，每次扣 0.5 分； 4、因未及时对系统进行巡检，造成业务瘫痪或系统中断等重大运行事故，每次扣 5 分； 5、因供应商人为操作失误或破坏等原因，导致系统出现业务中断或系统破坏或数据丢失等重大安全事故，每次扣 20 分； 6、因系统参数配置不合理或者系统性能突变导致业务卡顿或者优化处理时间不及时导致用户不满意，每次扣 2 分。
2	操作规范	供应商应严格遵守运维工作相关规章制度，认真落实履行相关责任。如工作人员违反规定，每次扣 2 分；如操作不符合规范的及时整改，拒不整改的每次扣 5 分。
3	值班管理	1、如按需周末值班缺席，每次扣 1 分； 2、如按需重大节假日值班缺席，每次扣 2 分； 3、如因值班缺席，影响采购人工作正常开展，每次扣 2 分。
4	人员管理	1、无故迟到早退或不遵守请销假制度的每次扣 0.5 分，一月内累计次数达到 3 次以上的，有权要求供应商更换该人员。 2、供应商更换人员应提前报备，未报备的

					<p>每次扣 2 分；</p> <p>3、关键岗位人员的更换经采购人同意批准后才能更换，否则每次扣 5 分；</p> <p>4、同一工作人员如果在服务期内累计五次被扣分的，采购人有权要求维护供应商撤回该人员并重新派遣，如供应商拒不更换每次扣 10 分。</p>
			5	保密工作	<p>发生泄密事件但未造成影响的每次扣 10 分，发生泄密事件造成重大影响的每次扣 20 分并按照相关规定追究责任。</p>
			6	其他	<p>1、对超额保质保量完成重大工作任务并得到采购人书面肯定批示的，供应商可书面申请加分，每次加分不得高于 10 分；</p> <p>2、在合同之外，因采购人需要临时或额外增加工作并圆满完成的，供应商可书面申请加分，每次加分不得高于 5 分。</p>
<p>2. 考核程序</p> <p>由需求部门对供应商进行日常管理和考核，根据工作情况进行服务情况考核（见考核评分表）。</p>					

3.3. 服务要求

3.3.1 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1	★	执行标准、规范	依据法律、行政法规规定强制执行的标准、规范。
2		服务方案	为保障项目顺利开展，供应商需针对本项目提供服务方案，包括：①服务管理组织设置及非驻场人员配置；②服务目标设定；③服务内容分析；④巡检计划及维护作业计划；⑤日常管理制度和培训计划；⑥服务响应机制和故障处理方案；⑦应急方案。

3.3.2. 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	1 年
2	★	服务地点	成都市锦江区滨江东路 156 号。
3	★	支付方式	分期付款
4		付款进度安排	1、预付款，合同签订后，采购人收到供应商的发票后，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 60.00%

			2、进度款，2026年9月30日前，供应商在接到采购人通知后开具发票，采购人收到供应商的发票后，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的20.00% 3、尾款，2026年12月31日前，供应商在接到采购人通知后开具发票，采购人收到供应商的发票后，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的20.00%
5	★	验收、交付标准和方法	以采购文件第二章“2.6.6.履约验收方案”为准。
6	★	违约责任与解决争议的方法	以合同约定为准。

3.4.其他要求

采购包1:

1.★付款进度安排（因系统固化原因，3.3.2.中付款进度安排不适用于本采购包，本采购包“付款进度安排”以此为准，供应商只需响应此处即可）：合同签订后，采购人收到供应商的发票后10个工作日内，采购人支付成交供应商合同价60%的合同款；2026年9月30日前，供应商在接到采购人通知后开具发票，采购人收到供应商的发票后10个工作日内，采购人支付成交供应商合同价20%的合同款；2026年12月31日前，供应商在接到采购人通知后开具发票，采购人收到供应商的发票后10个工作日内，采购人支付成交供应商合同价20%的合同款。2.采购文件内容冲突的解决及优先适用顺序：（1）采购文件内容前后有矛盾或不一致时：相关法律法规、规范性文件和强制性标准有专门规定的，以符合相关法律法规、规范性文件和强制性标准的为准；有时间先后顺序的，以时间在后的修改、澄清或补正文件为准；没有时间先后顺序的，以供应商须知附表为准，如须知附表中无相关内容，在保证国家、集体和采购人利益不受损害的情况下按有利于供应商的原则进行处理。（2）采购文件内容与相关法律法规、规范性文件和强制性标准不一致的，以相关法律法规、规范性文件和强制性标准的规定为准。3.以联合体形式参加采购活动的，联合协议为本包合同的组成部分。