

芜湖市政府采购项目

竞争性磋商文件

(服务)

项目编号：WH23CG2024FW4274

项目名称：2024 年安徽师范大学校园网基础网络运维服务外
包项目

采 购 人：安徽师范大学（电子签章）

采购代理机构：鼎信数智技术集团股份有限公司（电子签章）

2024 年 8 月 30 日

目录

第一章	竞争性磋商公告	3
第二章	供应商须知前附表	7
第三章	采购合同（格式）	15
第四章	采购需求	23
第五章	评审程序及评审方法和标准	34
第六章	供应商须知	41
第七章	响应文件格式	45

第一章 竞争性磋商公告

2024 年安徽师范大学校园网基础网络运维 服务外包项目竞争性磋商公告

项目概况

2024 年安徽师范大学校园网基础网络运维服务外包项目的潜在供应商应在芜湖市公共资源交易中心网站获取采购文件，并于 2024 年 09 月 10 日 10 点 15 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：WH23CG2024FW4274（政府采购任务书编号：JCSD34000120245810 号）

项目名称：2024 年安徽师范大学校园网基础网络运维服务外包项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：98 万元

最高限价：98 万元

采购需求：为安徽师范大学校园网基础网络提供驻场运维服务，驻场工程师不少于 5 人，前台服务人员不少于 2 人。服务范围主要包括：赭山校区、花津校区、教师公寓（银湖南路教师公寓、赭山校区校内教师公寓、九华山公寓、文津花园教师公寓）、赭山校区数据中心，具体详见磋商文件。

合同履行期限：合同履行期限为 1 年，服务期满后，如成交供应商履约良好，在年度预算能保障且双方均同意的前提下，可以续签下一年合同，最多续签 2 次，合同一年一签。

本项目是否接受联合体：否

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：本采购项目整体专门面向中小企业采购，供应商提供的服务由中小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位承接

3. 本项目的特定资格要求：

信用要求：截至提交首次响应文件截止时间，供应商存在下列有效情形之一的，其资格审查不予通过

(1) 被人民法院列入失信被执行人名单的

(2) 被税务机关列入重大税收违法失信主体名单的

(3) 被财政部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的

(4) 被市场监督管理部门列入严重违法失信名单的

注：“有效”是指“情形”规定的程度、起止期间处于有效状态。

供应商为联合体的，对供应商的要求视同对联合体成员的要求。

三、获取采购文件

时间：2024 年 08 月 31 日至 2024 年 09 月 06 日，每天上午 9 时至 12 时，下午 12 时至 17 时（北京时间，法定节假日除外）。

地点：芜湖市公共资源交易中心网站。

方式：凡有意参加响应者，请于获取时间内登录芜湖市公共资源交易平台查阅并获取采购文件。登录前须持有与芜湖市公共资源交易

平台兼容的数字证书，详情参见芜湖市公共资源交易中心网站-服务指南-CA 数字证书及电子签章业务办事指南。

售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2024 年 09 月 10 日 10 点 15 分（北京时间）

地点：芜湖市公共资源交易中心开标室。（详见开标区电子显示屏）

五、开启

时间：2024 年 09 月 10 日 10 点 15 分（北京时间）

地点：芜湖市公共资源交易中心开标室（详见开标区电子显示屏）

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日

七、其他补充事宜

1. 资金来源：省级财政资金

2. 本项目免收磋商保证金。

3. 芜湖市公共资源交易中心 技术咨询电话：0553-3121801

4. 其他事项说明

4.1 本项目落实节能环保、中小微型企业扶持等相关政府采购政策。

4.2 政府采购线上合同信用融资：如成交供应商需要办理“政采贷”业务，可以按照《芜湖市财政局中国人民银行芜湖市中心支行关于贯彻执行〈安徽省财政厅中国人民银行合肥中心支行关于推进政府采购线上合同信用融资工作的通知〉的通知》（财采〔2022〕618 号）执行。

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：安徽师范大学

地址：芜湖市九华南路 189 号

联系方式：0553-5910277

2. 采购代理机构信息

名称：鼎信数智技术集团股份有限公司

地址：芜湖市鸠江区苏宁环球写字楼 A 座 910

联系方式：18255378289

3. 项目联系方式

项目联系人：王丽

电话：18255378289

第二章 供应商须知前附表

序号	内容	说明和要求
1	项目性质	采购服务
2	公告媒体	芜湖市公共资源交易网、安徽省公共资源交易监管网、中国招标投标公共服务平台、安徽省政府采购网
3	采购包划分	<p>本项目是否划分采购包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是，本项目共分为 <u> / </u> 个采购包，本采购包为第 <u> / </u> 采购包。</p>
4	合同分包	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许</p> <p><input type="checkbox"/> 允许：</p> <p>(1) 允许分包的范围和内容： <u> / </u>；</p> <p>(2) 分包的金额和对分包人资质要求： <u> / </u>；</p> <p>(3) 根据政府采购支持中小企业发展政策规定，经采购人同意，获得政府采购合同的大型企业可根据采购文件和响应文件向中小企业分包。</p> <p>(4) 除上述情形外，本项目不允许分包。</p>
5	踏勘现场	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不组织，供应商自行踏勘现场，踏勘现场联系人：张盛，联系电话：3869562</p> <p><input type="checkbox"/> 组织：</p> <p>1. 时间：</p> <p>2. 地点：</p> <p>3. 联系方式：</p> <p>4. 其他：</p>
6	质疑及答复	<p>供应商认为磋商文件、采购过程和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，以书面或电子形式向采购人或采购代理机构提出质疑。以电子形式的，可以在线递交到芜湖市公共资源交易系统（https://whsggzy.wuhu.gov.cn）；以书面形式的可以按采购公告载明的采购人或采购代理机构信息，向其提出。采购人或采购代理机构按有关规定给予答复。</p>
7	响应文件提交	<p>本项目采用电子交易系统，电子响应文件须通过芜湖市公共资源交易系统提交。电子响应文件的提交是指供应商使用系统完成响应文件的上传，未在响应文件提交截止时间前完成上传的响应文件视为逾期送达。</p>
8	响应文件有	自供应商递交响应文件截止之日起计算 <u> 90 </u> 日。

	效期	
9	履约保证金 (合同履行担保)	<p>1. 是否收取履约保证金： <input checked="" type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是：合同金额的____%。</p> <p>2. 供应商可自主选择现金、支票、保函、保险等方式缴纳（以保函方式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人，供应商可使用全流程线上电子保函服务，提供担保机构出具的履约保证承诺电子担保凭证。）</p> <p>3. 履约保证金账户（如供应商选择现金形式缴纳履约保证金的，提供以下账户供成交供应商选择）</p> <p>（1）开户单位：芜湖市公共资源交易中心；开户银行：徽商银行芜湖南湖路支行；账号：1101801021000587877244168</p> <p>（2）开户单位：芜湖市公共资源交易中心；开户银行：中国银行芜湖分行营业部；账号：17974654244100001</p> <p>（3）开户单位：芜湖市公共资源交易中心；开户银行：建设银行芜湖政务新区支行；账号：34050167860800001625-0003</p> <p>（4）开户单位：芜湖市公共资源交易中心；开户银行：中国农业银行股份有限公司芜湖金桥支行；账号：1263010104003778400000000031</p> <p>4. 具体要求详见《芜湖市招标采购项目履约保证金管理规定》（公管〔2022〕37号）</p>
10	服务时间、地点	<p>服务时间：<u>合同履约期限为1年，服务期满后，如成交供应商履约良好，在年度预算能保障且双方均同意的前提下，可以续签下一年合同，最多续签2次，合同一年一签。</u></p> <p>服务地点：<u>采购人指定地点</u></p>
11	付款方式	<p>付款应按下列条件进行：合同签订后支付合同金额的40%作为预付款；服务期内6个月考核通过，依据考核结果支付合同金额30%进度款；服务期结束考核通过，依据考核结果支付合同金额30%尾款。</p> <p>（说明：①采购人根据相关规定执行预付款政策，供应商可使用全流程线上电子保函服务，提供等额预付款保函，办理政府采购预付款业务；②政府采购货物和服务项目不得收取质量保证金及其他没有法律法规依据的保证金，不得设置以质保期满作为支付合同尾款的条件；③政府采购合同履行验收合格后，如收取履约保证金的及时退款。）</p>
12	代理服务费	<p>1. 支付方：<input type="checkbox"/> 采购人；<input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商。</p> <p>2. 本项目代理服务费收费标准：<u>代理费=成交价*1.2%，若按照上述标准计算金额低于3000元的按照3000元收取。</u></p> <p>3. 代理服务费收取方式：<u>转账或现金</u>。</p>

13	最后报价	<p>供应商在完成响应文件解密后，需保持电话畅通，网络正常，在收到磋商小组通过系统发出的最后报价通知后，三十分钟之内填写报价内容并加盖电子印章提交，若未在规定时间内完成最后报价视为退出磋商。供应商操作手册详见 https://whsggzy.wuhu.gov.cn/whggzyjy/bszn/003004/20220811/6f273903-bb00-45eb-b107-f7068d200e77.html</p>
14	价格扣除 (非专门面向中小企业采购项目适用)	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，对满足价格扣除条件且提交了《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，其报价按照规定的标准进行价格扣除。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行价格扣除。</p> <p>接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业合同分包的，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，可给予联合体或者大中型企业的报价按照规定的标准进行价格扣除。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。</p> <p>以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。</p> <p>(1) 小型和微型企业价格扣除： <u> / </u> (2) 监狱企业价格扣除： <u> / </u> (3) 残疾人福利性单位价格扣除： <u> / </u> (4) 符合条件的联合体价格扣除： <u> / </u> (5) 符合条件的向小微企业分包的大中型企业价格扣除： <u> </u></p>
15	邀请供应商现场参与开启	<p>供应商可自行选择是否参加，如参加须携带：《法定代表人授权委托书》原件或《法定代表人证明》原件（格式详见采购文件）。</p>
16	电子响应文件解密方式	<p>■ 1. 供应商使用数字证书登录芜湖市公共资源交易平台，自提交首次响应文件截止时间后 30 分钟内完成在线解密。</p> <p>□ 1. “不见面”系统进入方式。一是通过全国公共资源交易平台（安徽省·芜湖市）“不见面”系统链接进入。</p>

		<p>二是直接在浏览器中输入网址 https://whsggzy.wuhu.gov.cn/BidOpening</p> <p>2. 使用不见面系统的项目，供应商无需到现场。应提前做好准备好电脑、耳麦等相关设备，并确认其状态和网络链路等运行正常。各供应商在开启时间前使用数字证书登录，按照系统提示进行相关操作。</p> <p>注意事项如下：1. 供应商解密的数字证书均为制作电子响应文件所使用的数字证书，否则将无法正常进行解密工作。2. 参与采购活动过程中，应注意尽量避免更换数字证书中的基本信息，例如：单位名称、社会信用代码等。原因是如更换该信息会导致数字证书中序列号发生变化，从而导致现场数字证书无法解密文件（期间续期数字证书操作也会更改序列号）</p>	
17	成交通知书发出的形式	<p>成交通知书发出的形式：数据电文</p> <p>特别提醒：本项目发布成交结果公告的同时，通过电子交易系统向成交人发出成交通知书。成交通知书发出视为已送达，供应商应主动登录电子交易系统查询。</p>	
18	合同签订时间	<p>成交供应商应与采购人在成交通知书发放之日起7个工作日内签订采购合同，无正当理由不得拒绝或者拖延合同签订。</p>	
19	绿色采购	<p>根据《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购〔2023〕853号）、芜湖市财政局转发《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》的通知（财采〔2023〕417号），加强绿色采购。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抓好节能产品采购政策落实； 2. 严格落实环境标志产品采购政策； 3. 加大绿色建材产品在政府采购工程中使用； 4. 落实绿色包装政府采购需求标准； 5. 加大新能源汽车采购力度； 6. 鼓励供应商绿色转型发展。 	
		商品包装	<p>本项目中涉及商品包装和快递包装的，按照安徽省财政厅、安徽省生态环境厅、安徽省邮政管理局《关于转发财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》执行。</p>
		绿色建筑、绿色建材	<p>为全面推广绿色建筑和绿色建材，医院、学校、办公楼、综合体、展览馆、会展中心、体育馆、保障房等政府采购工程项目，含适用《中华人民共和国招标投标法》的政府采购工程项目，按照《关于扩大政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策实施范围的</p>

		通知》（财库〔2022〕35号）执行。
20	政府采购线上合同信用融资	为进一步发挥政府采购政策功能作用，优化政府采购营商环境，缓解中小企业融资难、融资贵等问题，如成交供应商需要办理“政采贷”业务，按照《芜湖市财政局中国人民银行芜湖市中心支行关于贯彻执行〈安徽省财政厅中国人民银行合肥中心支行关于推进政府采购线上合同信用融资工作的通知〉的通知》（财采〔2022〕618号）执行。
21	特别说明	<p>1. 本文件所称的“营业执照”包括：营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、民办非企业单位登记证书。</p> <p>2. 本文件所称的“法定代表人”包括：法定代表人、负责人、经营者。</p>
	备注	<p>1. 说明：■表示采用条款，□表示不采用条款。</p> <p>2. 本项目采用电子化交易，相关要求附后。</p> <p>3. 诚信响应温馨提示：参加本次采购活动的供应商在响应文件中提供的所有资料均应真实，如有虚假，由监督管理部门进行相关处罚或处理。</p>

附件：

1. 电子化交易相关要求

一、数字证书及电子印章

(一) 供应商应当取得和使用数字证书及电子印章(具体详见芜湖市公共资源交易中心服务指南

<https://whsggzy.wuhu.gov.cn/whggzyjy/bszn/003007/003007001/20210226/daba3963-8c89-4a98-b39d-bbb8cfac4487.html>、<https://whsggzy.wuhu.gov.cn/whggzyjy/bszn/003007/003007001/20211019/aaef3f48-7c1f-400c-a46f-cb2091dd839d.html>), 通过数字证书登录电子交易系统进行操作, 其在系统中所有操作都具有法律效力, 并承担法律责任。

(二) 供应商需通过数字证书对响应文件相关内容进行加密并电子签章, 妥善保管数字证书, 及时到证书颁发机构续期。出现下列情形的, 供应商必须对响应文件重新加密和电子签章, 并在提交首次响应文件截止时间之前上传至系统:

1. 数字证书到期后重新续期;
2. 数字证书因遗失、损坏、企业信息变更等情况更换新证书。

供应商由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等情况导致响应文件无法解密, 由供应商自行承担责任。

二、获取磋商文件

供应商在获取磋商文件期内登录系统进行下载磋商文件和其他相关资料。

如有补疑、答疑、澄清和修改, 采购人在网上澄清公告栏发布相关内容, 供应商应及时上网查阅, 通过系统下载最新的答疑文件, 据此制作响应文件。

三、制作响应文件

(一) 供应商在交易系统中下载“投标文件制作软件”, 通过软件制作、生成响应文件。软件技术支持电话: 400-998-0000.0553-3121801, 软件及操作手册下载地址为: <https://download.bqpoint.com/download/downloaddetail.html?type=tp&SourceFrom=Ztb&ZtbSoftXiaQuCode=4319&ZtbSoftType=tballinclusive>

(二) 制作电子响应文件时请插上数字证书、打开投标文件制作软件、导入电子响应文件(答疑文件), 按要求制作响应文件。

(三) 响应文件如有图表等其他格式文件, 可用附件形式上传至投标文件制作软件中。

(四) 经数字证书加密的响应文件必须在提交首次响应文件截止时间前完成上传, 加密和解密必须使用同一数字证书。

四、响应

(一) 电子响应文件的提交是指供应商使用系统完成上传响应文件, 未在提交首次响应文件截止时间前完成上传的响应文件视为逾期送达。

(二) 提交首次响应文件截止时间前, 供应商可以修改或撤回已提交的响应文件, 响应文件以提交首次响应文件截止时间前完成上传至系统的最后一份为准。

(三) 提交首次响应文件截止时间以交易系统显示的时间为准, 逾期系统将自动关闭, 未完成上传的响应文件将被拒绝。

五、开启

(一) 开启时间、地点和人员。采购人在规定的提交首次响应文件截止时间(开启时间)和地点公开开启, 邀请所有供应商的法定代表人或其委托代理人准时参加。供应商可自行选择是否参加, 若供应商未参加现场开启的, 视同认可开启结果。

(二) 开启程序

1. 宣布开启纪律;
2. 宣布供应商、采购人等有关人员姓名;
3. 公布供应商名称并检查响应文件的数字证书有效性和加密状况;
4. 供应商在前附表规定的时间内解密其响应文件;
5. 对提交首次响应文件截止时间前递交的响应文件二次解密, 当众开启;
6. 开启结束。

(三) 开启时出现下列情形之一的, 拒绝其响应。

1. 未在提交首次响应文件截止时间前通过系统提交电子响应文件的。
2. 供应商选择开启现场解密的，允许解密三次，当三次解密均不成功时，视为其响应不成功；
3. 供应商选择远程解密的，应在开启时间开始后 30 分钟内完成在线解密。否则，视为其放弃响应。
4. 经检查数字证书无效的响应文件。
5. 响应文件未按磋商文件要求进行加密和数字证书认证的。
6. 不符合磋商文件其他要求或对电子开启活动造成严重后果的。

六、评审

（一）采购代理机构根据有关规定组织磋商工作，依法组建的磋商小组按磋商文件规定的评审方法进行，并对评审报告签字或电子签章确认。

（二）供应商在评审期间应保持联系畅通，评审委员会可能要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

（三）供应商需补充主体库登记资料的，须在响应文件提交截止日前 2 个工作日完成。

（四）项目评审中，响应文件出现下列情形之一的，评审委员会应终止对响应文件做后续评审：

1. 响应文件中携带病毒并造成后果的；
2. 恶意递交响应文件，企图造成网络堵塞或瘫痪的。

七、意外情况的处理

（一）出现下列情形导致电子交易系统无法正常运行，或者无法保证采购过程的公平、公正和信息安全时，除因供应商的责任外，其余各方当事人免责：

1. 网络服务器发生故障而无法访问网站或无法使用网上交易系统；
2. 电子交易系统的软件或网络数据库出现错误，不能进行正常操作；
3. 电子交易系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险；
4. 计算机病毒发作导致系统无法正常运行的；
5. 电力系统发生故障导致网上电子交易系统无法运行；
6. 其他无法保证采购过程公平、公正和信息安全的。

（二）出现上述情形之一而又不能及时解决的，市公共资源交易中心应及时向公共资源交易行政主管部门报告，经同意后采取以下处理办法：

1. 项目程序中止，待电子交易系统或网络故障排除并经过可靠测试后恢复系统运行，项目程序继续进行。
2. 终止项目电子化交易操作程序，并通知供应商采用其他方式操作。

八、因供应商计算机系统遭遇网络堵塞、病毒入侵等不能正常登录系统下载文件、提交的响应文件本身含有计算机病毒或非完整文件等无法参与开启等采购活动的，后果由供应商承担。

九、其他

如本要求与磋商文件其他条款不一致时，以本要求为准。

2.履约管理条款

特别提醒：

1. 根据国家、省市优化营商环境相关规定，缩短政府采购项目合同签订时间，按《中华人民共和国政府采购法》实施的采购项目，不得晚于成交通知书发放之日起7个工作日内签订采购合同。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上在收到发票后5个工作日内将资金支付到供应商账户，合同另有约定的除外，但最长不得超过7个工作日。

2. 根据财政部文件《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第三十条规定：

采购人与成交供应商应当按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

3. 采购人应根据规定，严格履行验收手续。

4. 采购人应根据现行的诚信评价细则对政府采购类项目供应商进行诚信评价，按“谁评价、谁负责”原则，客观公正的实施诚信评价。

第三章 采购合同（格式）

注：本合同为参考格式，非最终签订版本，具体内容和条款可由双方友好协商，以本次招标的中标结果为依据，自行调整相关格式、条款和内容。

项 目 名 称：2024 年安徽师范大学校园网基础网络运维服务外包项目

项 目 编 号：_____

甲方（采购人）：_____

乙方（中标人）：_____

签 订 地：安徽省芜湖市弋江区

签 订 日 期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

_____（以下简称：甲方）通过_____组织的竞争性磋商方式采购活动，经评审小组评定，_____（中标人名称）（以下简称：乙方）为本项目中标人，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：_____

1.2.2 服务内容：_____

1.2.3 服务质量：_____

1.3 价款

本合同总价为：¥ _____ 元/年（大写：人民币 ____ 元）。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：_____；

1.4.2 发票开具方式：____增值税发票____。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：服务期限 1 年。服务期满后，如乙方履约良好，通过校方维保质量考核，在年度预算能保障且双方均同意的前提下，可以续签下一年合同，最多续签 2 次，合同一年一签，续签合同价按本项目中标价进行结算；

1.5.2 服务地点：采购人指定地点

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的____%计算，最高限额为本合同总价的____%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的____%计算，最高限额为本合同总价的____%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付

违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过友好协商解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以选择下列第 1.7.2 种方式解决：

1.7.1 将争议提交 芜湖市 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向 甲方所在地 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同一式陆份，自双方当事人盖章时生效。

甲方：安徽师范大学

法定代表人

或授权代表（签字）：

年 月 日

乙方：

法定代表人

或授权代表（签字）：

年 月 日

开户银行名称：

开户银行账号（基本账户）：

开户银行地址：

考核要求

1. 工作要求

1) 运维工程师业务上接受学校网信办指导，运维工程师的绩效考核由运维团队内部考核，并交由网信办备案；

2) 根据我校的管理需要，针对以下原因，校方有权要求更换运维工程师；

- 对于连续三个月考核成绩较低的运维工程师不符合行为规范的运维工程师；
- 技术能力没有达到我校要求的运维工程师；
- 由于个人失误造成重大影响的运维工程师。

3) 运维工程师必须严格遵守学校制定的各项规章制度和劳动纪律，能充分体现是代表校方在行使网络维护权力；

4) 运维工程师工作态度认真，对用户服务热情周到，工作中能听从我校的管理和安排；

5) 对机房以及工作场所进行定期的打扫，保证日常的环境整洁；

6) 遵守保密制度，做好校内网络资料的保密工作，运维工程师需与校方签署安全保密协议；

7) 指定1名技术骨干作为维护技术主管，与学校相关责任老师及时沟通，做到每周五书面汇报一周具体运维事件和解决办法；

8) 积极参加校方组织的统一培训、总结会议，定期、及时将运营情况向公司和学校汇报，做好与学校老师的工作交流协调与配合，以便工作流程顺畅；

9) 认真对待和处理与运营商之间的关系。处理用户报修时不推诿，遇到解决不了的运营商故障问题，做到首问负责：责任人首先向学校相关责任老师汇报，由相关责任老师决定处理办法，再由责任人具体执行并反馈用户。

2. 服务态度

1) 做到待人执情、诚恳礼貌、言行雅正，举止文明。

2) 接电话时首先要问“你好”，挂电话前要说“再见”，通话过程中要保持专注倾听，并及时给予对方反馈，要热情、耐心、细致，做好沟通协调。

3) 上门为服务对象提供服务前，必须做好相关准备工作，包括信息收集、备件、工具、证件以及预约时间等。做到一次性服务完结，避免返工费时；上门

服务时要先敲门，得到许可后方可进门。进门后主动说明来意，并在得到允许后方可操作用户计算机。

4) 受理投诉服务时，应保持平和语调，稳定服务对象情绪，耐心解释，避免直接回绝。对范围内的问题要协调尽快解决，对于超出服务范围的要求，也要予以劝慰、说服。

5) 运维工程师不应向用户过度承诺，属职责权限之外的事项要及时报请运维负责人决定，对于紧急状况，可直接向网信办反映。

6) 秉持微笑服务理念，善待每一位校园网用户。

3. 其他要求

1) 投标方须经常对运维服务人员就职业道德、业务技能、服务态度等进行全方位的培训和提升，并按照国家法律法规对服务人员提供相应的社会保障。

2) 运维服务团队需建立和管理运维微信群，负责相关网络问题的咨询及答疑。

3) 学校提供以下内容：办公值班室 2 间、办公室固定电话 2 部、提供相关设备类备件等。

运维考核办法

1. 运维服务考核说明：

为规范运维服务公司的运维服务标准，确保运维服务的质量水平，结合运维服务管理系统，学校每半年对服务进行一次考核测评，考核范围包括**服务规范性、服务质量、运维能力以及提供的服务是否满足业务和用户需求等**，针对运维服务公司从以下四个方面进行绩效考核：

1) 运维服务完成情况：主要包含故障事件的解决完成情况、故障事件处理的及时性、故障事件处理的满意度；网信办直接向运维服务公司投诉的次数。

2) 服务人员服务规范性：严格遵守业主方管理要求，遵守工作纪律；具有良好的服务意识，有责任心，具备相应的技术专业能力。

3) 应急事件处理情况：主要包含对突发性应急处理，能遵守应急预案，将损失降到最低。

4) 合理化建议：对信息化建设、规划等信息化工作，提出合理化建议。

2. 运维服务考核表

序号	考核指标	统计周期	统计方式	内容	数据来源
1	问题处理率	半年	$(\text{事件解决数量} / \text{事件总数}) \times 100\%$	运维服务平台内已解决问题。	运维服务管理平台
2	问题处理及时率	半年	$(\text{及时解决事件数} / \text{事件总数}) \times 100\%$	在故障响应解决时间（SLA）内解决的事件。	运维服务管理平台
3	事件回访满意度	半年	$(\text{回访结果为满意的问题总数} / \text{回访的问题总数}) \times 100\%$	针对已解决的问题进行回访,回访满意的问题。	运维服务管理平台
4	投诉次数	半年	网信办接到投诉次数	网信办确认投诉内容属实。	投诉登记表
5	人员流动率	半年	实际流动人次	每半年只允许流动一人,超一人扣5分	按照统计
6	驻场工程师到岗率	半年	按照约定同时按月统计驻场工程师应到岗时间和实际到岗时间,到岗率=驻场工程师到岗天数/驻场工程师应到岗天数 $\times 100$	运维单位提供考情记录	按照统计

故障级别响应要求（SLA）

故障级别	响应时间	故障解决时间
I 级：属于紧急问题；其具体现象为：校园网全网大面积瘫痪无法使用。	10 分钟内响应，30 分钟内按照预案给出解决方案	5 小时以内

II级事件,属于重大问题,影响范围为区域或楼宇。其具体表现为:部分区域或楼宇网络中断、汇聚机房断电、该区域或与楼宇业务停止等。	10分钟内响应,1个小时内提交故障处理方案	8小时以内
III级事件,属于较大问题,影响范围为个体。其具体表现为:个体网络中断、桌面终端软硬件安装维护、个人账户维护、线缆故障等。	30分钟内响应,4个小时内提交故障处理方案	24小时以内
IV级事件,属于一般问题,影响范围为个体。其具体表现为:如桌面终端硬件检测、技术咨询、电脑配置咨询等不影响业务的咨询或检测类服务。	30分钟内响应,6个小时内提交故障处理方案	48小时以内

3. 考核方式

- 1) 以半年为单位,每半年进行1次考核;
- 2) 运维团队内部绩效考核每月考核1次并将结果向校方备案;
- 3) 每月按照考核指标进行打分,同时考核结果作为续聘或竞聘的重要条件。

4. 考核分值表

序号	考核指标	考核分数统计方式
1	问题处理率	95%-100% 30分 95%以下事件解决率 \times 30分
2	问题处理及时率	90%-100% 30分 90%以下事件及时率 \times 30分
3	事件回访满意度	90%-100% 30分 90%以下事件回访满意率 \times 30分
4	驻场工程师到岗率	95%-100% 10分 95%以下到岗率 \times 10分
5	投诉次数	一次投诉扣3分,扣分不设上限
6	人员流动率	每年只允许流动两人,超一人扣5分
7	重大活动等保障完成率	出现一次保障失误扣3分,扣分不设上限

- 1) 考核分值总分为100分;
- 2) 根据运维服务管理系统的统计数据核算出每个指标的考核分值;
- 3) 采购人根据考核结果,向运维服务公司支付相应比例的运维服务费用。

考核结果作为续聘的重要条件。付款比例详见下表。

考核分值	付款比例
90 分及以上	100%
80-89 分	90%
70-79 分	80%
60-69 分	70%
60 分以下	60%

4) 考核分值低于 60 分，运维服务公司需出具运维服务分析报告说明，甲方有权利提前终止运维合同。

第四章 采购需求

关于采购需求的说明

1. 以下《采购需求说明》及《采购需求一览表》所列内容为采购人所提采购需求，供应商应认真仔细研究，按磋商文件要求响应。

2. 对于不允许偏离的实质性要求，采购人或者采购代理机构应当在磋商文件中规定，并以醒目的方式标明，醒目方式为标注“*”。本章中标注“*”的要求为实质性服务要求，必须满足并提供磋商文件要求的资料。对于实质性要求的，应使用“*”标注；如未使用“*”标注，即便使用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字表述的，也视为非实质性要求。

3. 本项目采购文件第七章“响应文件格式”中内容应根据项目需要和评审程序及评审方法和标准规定填写；如不需要，则填写无。

4. 成交供应商和采购人应按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，所签订的合同不得对采购文件确定的事项和供应商的响应文件作实质性修改。

5. 本章中标注“▲”的服务为主要标的。采购人（采购代理机构）在编制磋商文件时必须将采购的主要标的标注“▲”。

6. 按照财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》。企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定执行。采购人或采购代理机构应当依据中小企业划型标准，根据采购项目具体情况，在采购文件中明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。如果一个采购项目涉及多个采购标的的，应当在采购文件中逐一明确所有采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。供应商根据采购文件中明确的行业所对应的划分标准，判断是否属于中小企业。现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，建筑业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商业服务业和其他未列明行业等十六类。（如下表所示）

7. 采购人（采购代理机构）在编制采购文件时必须将采购标的性质予以明确。

附表：中小企业划分标准：

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业★	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 20000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额（Z）	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 8000$	$300 \leq Z < 500$	$Z < 300$

				00	0	
批发业	从业人员 (X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业★	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业★	从业人员 (X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业★	从业人员 (X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 10000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 10000$	$Y < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 100000$	$2000 \leq Z < 50000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业★	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

中小企业划分标准的说明：1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》(GB/T4754-2017) 为准。带

★的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。(1) 从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。(2) 营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。(3) 资产总额，采用资产总计代替。

采购需求说明

一、运维服务范围

本次项目中运维服务范围主要包括：赭山校区、花津校区、教师公寓（银湖南路教师公寓、赭山校区校内教师公寓、九华山公寓、文津花园教师公寓）、赭山校区数据中心。

- 1) 网络弱电设备间基础环境监控及维护服务；
- 2) 校园网有线/无线的运维服务；
- 3) 数据中心基础设施运维服务（含服务器、UPS、网络设备等）；
- 4) 办公桌面运维服务；
- 5) 应用业务操作系统的监控与运维服务；
- 6) 协助安全加固服务；
- 7) 前台服务。

1. 网络弱电设备间基础环境监控及维护

成交供应商需每天对采购人网络弱电设备间的电力、空调、消防、温湿度的运行状态进行检查，并通过监控平台进行实时的状态监控，记录状态信息。对弱

电设备间出入进行管理和登记，对机房环境卫生进行定期清理。UPS、空调、消防等基础环境设施出现的故障，及时联系对应厂商进行处理，跟进故障处理进展，形成故障分析报告。

2. 校园网有线/无线的运维服务

成交供应商需每天实时监控校园网所有网络设备、网络安全设备的运行状态。每月进行设备巡检并备份设备的配置，发现设备故障及时处理，保证网络的正常运行。包括但不限于以下内容：

信息收集：完成现有有线/无线网络的梳理和资料收集，绘制有线网络拓扑图，绘制无线 AP 分布图，完成有线/无线网络 IP 地址规划表，有线/无线网络设备资产统计并保持定期更新。

例行操作：对现有有线/无线网络设备进行例行操作，包括设备除尘，设备巡检，线路连接状态巡检，设备标签制作、粘贴，线缆整理，端口、IP 地址分配及调整，设备权限分配与维护，终端账户开通维护，设备配置调整，AP 添加删除，设备日志记录检查，设备配置备份等；

实时监控：利用网络管理系统对无线网络设备进行 7×24 小时监控，监控设备的运行状态，设备性能包括 CPU、内存、接口流量、延迟、丢包率、连通性等，对发现问题的设备及时汇报处理；

故障处理：对有线/无线网络的故障包括线缆故障，设备端口故障，设备配置故障，无线 AP 类故障，终端认证类故障等进行排查、分析、处理，保障无线网络稳定运行；

配置规范：梳理并检查现有有线/无线网络设备的配置，规范设备配置，包括统一设备命名、无线 AP 命名、VLAN 描述、二层接口描述、三层接口描述、时间同步、SNMP 网管等；

性能优化：每半年度对有线/无线网络架构，设备运行状态，设备性能，设备配置等进行全面评估，并根据实际情况给出有线/无线网络优化措施包括链路优化、信道优化、功率调整、频谱导航、无线用户限速等来提升性能，改善无线网络用户体验；

安全加固：对现有的有线/无线网络设备进行安全加固，包括版本升级，补丁安装，漏洞修补，设备安全配置等。

3. 数据中心基础设施运维服务

成交供应商需每天实时监控数据中心的服务器、UPS、网络设备的运行状态。每月进行设备巡检，发现设备故障及时处理，保证数据中心的正常运行。

信息收集：梳理并收集现有服务器、UPS、网络设备的相关信息，形成《数据中心信息统计表》，并将信息录入到运维服务管理系统中；

例行操作：服务器的例行操作包括：协助厂家服务器上下架、服务器加电调试、服务器零部件升级更换；服务器除尘；网络及电源线缆整理；标签制作、粘贴；网络配置；基础环境搭建，定期巡检；

实时监控：利用网络管理系统或定期巡检监控服务器的运行状态，包括 CPU 利用率、内存利用率、磁盘使用率、网卡流量、延迟、丢包率、网络连通性、电源、风扇、状态灯等，对发现问题的服务器及零部件及时汇报处理；

故障处理：设备故障处理包括网络故障，硬件故障等，配合厂商完成设备软硬件故障修复；

性能优化：每半年进行一次整体评估，，出具性能优化报告或建议报告，针对相关问题采取相应措施降低负载，提升性能；

4. 办公桌面运维服务

成交供应商需提供采购人办公的桌面及外围设备维护服务，具体包含以下内容：

例行操作：操作系统安装、激活、更新、修复，驱动程序安装更新，常用办公软件如 office、WPS、OA 等，杀毒软件如金山、360 等，应用软件如浏览器、QQ、微信等安装维护，线缆整理；

故障处理：对 PC、打印机等桌面设备的故障如 PC 无法启动、开机蓝屏、异常关机、打印机无法共享，无法打印等进行处理，确保设备正常工作；

性能优化：对 PC 等终端系统进行垃圾清理，BIOS 调试优化，系统启动项调整，配置虚拟内存，软件卸载等方式优化电脑性能，提升用户操作系统流畅度；

安全加固：PC 等终端的病毒查杀，数据备份（需提供备份介质），补丁安装更新，漏洞修复等。

5. 应用业务操作系统的监控与运维

采购人日常工作需借助于多个应用业务系统，因此成交供应商监控应用业务

系统，保障应用业务系统的正常使用，在应用业务系统出现故障时，及时联系对应的厂商处理，跟进故障处理的进展，提交故障处理的报告。主要包含以下内容：

日常维护：操作系统用户管理；操作系统用户权限管理；系统账号检查；操作系统漏洞检查；操作系统日志清理；

故障处理：故障的排除、恢复；日志分析、跟踪处理；

操作系统监控：CPU、内存检查；性能分析； 优化升级：补丁安装；

6. 协助安全加固

对巡检发现的漏洞进行修复、配置隐患进行优化的过程。加固内容包括但不限于系统补丁、防火墙、防病毒、危险服务、共享、自动播放、密码安全等。

1) 操作系统安全加固

进行安全加固的操作系统包括 Windows、Linux。操作系统的加固内容如下表所示，详细的加固列表可参见的操作系统安全加固规范。

序号	加固项	加固小项
1	账户管理和认证授权	账号、口令、授权、关机设置
2	协议安全配置	IP 协议安全、防火墙、SYN 攻击防护
3	服务和共享配置	系统服务、默认共享、共享权限
4	日志安全配置	日志审核策略、日志文件设置
5	其它安全配置	空闲超时设置、自动播放、启动项、数据执行保护

2) 网络设备安全加固

进行安全加固的设备包括采购人涉及到校园网在网运行的所有设备。设备的安全加固内容如下表所示，具体的加固列表可参见的安全设备安全加固规范。

序号	加固项	加固小项
1	账户管理和认证授权	账号管理、登录安全要求、认证授权
2	通信协议安全配置	SNMP 协议安全、路由协议安全、IP 协议安全
3	日志安全配置	日志记录设置
4	访问安全控制	安全策略、远程管理
5	其它安全配置	关闭不必要的服务、端口

7. 前台服务

职责：

- 故障电话受理、工单创建、文档管理。
- 负责上门报修用户的接待和受理工作；
- 进行维护故障统计、用户满意度统计、工作报表输出等工作；
- 办理新生校园卡的加密、写卡；
- 办理学生、教职工校园卡的挂失、解挂、换卡、销户等工作；
- 每月协助校方办理商户的结算、计费等工作，配合信息管理中心与采购人财务部门共同整理好帐户并提交有关校园卡方面的相关材料；
- 做好校园网/校园卡帐户的记录、档案的留存、整理等工作；
- 做好采购人教职工、学生、商户关于校园网/校园卡方面的咨询、解答工作；
- 做好自助补卡机的检查、加卡等工作；
- 配合维护人员做好商户的 POS 机帐户流水的核对工作；
- 服务质量监督，如电话回访、流程监控等工作；
- 协助完成校方信息化安排的其它有关日常工作；

8. 服务报告

公司定期提交服务报告给校方信息管理中心，报告内容如下：

报告名称	制定内容	制作周期	填写方	检查方
故障总结报告	本季度内出现的故障总结	每季	项目总负责人	网信办运维负责人
机房巡检报告	巡检完成后	每月	项目总负责人	网信办运维负责人
重大故障处理报告	重大故障发生后一周内	每次	项目总负责人	网信办运维负责人
资产清查报告	本年内所有校园网涉及的资产变更情况	半年	项目总负责人	网信办运维负责人
投诉处理报告	投诉发生后一周内	每次	项目总负责人	网信办运维负责人

团队人员工作 报告	一年的工作总结报告	每年	项目总负 责人	网信办运维 负责人
--------------	-----------	----	------------	--------------

二、运维方式及人员要求

成交供应商需提供电话报修和网络运维平台报修两种方式,通过一线驻校工程师配合二线流动技术支持保障校园网络稳定运行,提供可靠的运维服务。

1. 一线驻点团队

成交供应商需保证一线驻校人员满足以下时间段的人数要求:至少 5 名工程师和 2 名前台服务组成的现场运维团队。

周一至周五(含寒暑假):工作时段(8:00-12:00 14:00-18:00)具体时间可根据采购人上班时进行调整,驻场工程师不少于 5 人,前台服务人员不少于 2 人。具体驻点运维团队人员分配需成交供应商根据采购人网络环境自行评估。

周末和节假日,按照采购人统一值班时间安排不低于 2 人。

1) 采购人将会根据实际情况对正常的值班时间进行调整;

2) 当网络或业务系统出现重大故障、割接升级等情况时,成交供应商须延长工作时间完成相关工作内容,工作时间不受此时间段限制;

3) 当采购人有重大活动、比赛、考试、重要会议等网络保障需求时,成交供应商须延长工作时间完成相关工作内容,工作时间不受此时间段限制。

2. 电话报修

每日 8:00-18:00 提供电话报修接听服务,故障用户可通过电话联系运维工程师,运维工程师接到电话报修后做好系统事件记录,及时跟踪处理。

3. 二线服务团队

*成交供应商需提供具有高水平的故障分析能力以及丰富实践经验的服务团队,做为流动技术支持,当采购人进行重大网络故障和改造割接等情况,二线服务团队必须在现场为采购人提供技术协助和人员协助。提供 7×24 小时服务电话。(提供承诺函并加盖公章,承诺函格式自拟)

四、运维工具要求

成交供应商在运维过程期间需提供运维服务管理系统平台,对运维服务期间的维护事件进行展示分析,实现故障报修的可视化、迅捷、高效以及网络运维的

快速、主动。包括：

*1、工单管理：具备待分配工单、已暂挂工单、待受理工单、待解决工单、待评价工单、已关闭工单。支持自定义表单功能；支持自定义流程功能，支持工单完成用户评价功能。（提供承诺函并加盖公章，承诺函格式自拟）

*2、扫码快速故障上报功能：支持全场景各角色人员通过扫码快速故障上报功能，上报后的故障，形成故障工单进入工单流程流转。（提供承诺函并加盖公章，承诺函格式自拟）

*3、资产管理功能：支持对 IT 资产分类、使用年限、维保到期、过保预警统计分析；支持对报修时间段、常见报修位置分布、报修故障/处理情况对比等统计分析；支持统计分析生成报表。（提供承诺函并加盖公章，承诺函格式自拟）

*4、项目负责人须具有全日制本科及以上学历，具备丰富的网络技术与专业知识能达到网络工程师（计算机与软件专业技术资格）高级水平、出色的项目管理能力、沟通协调能力和故障排查与解决能力，同时还须具备安全管理能力，能达到注册信息安全专业人员水平、团队领导与人才培养能力。（提供承诺函并加盖公章，承诺函格式自拟）

*5、在服务期内提供的 5 名驻场工程师，要求拥有至少一年以上工作经验，须具备网络维护能力，达到网络工程师（计算机与软件专业技术资格）水平；具备网络安全运维服务能力，达到注册信息安全专业人员水平。（提供承诺函并加盖公章，承诺函格式自拟）

2. 运维服务工具及备品备件要求

1) 成交供应商须自备 5 台移动运维终端，用于日常运维保障。

2) 万用表、光缆测试仪、线缆测试仪、螺丝刀等必要工具。

3) 其他必备的应急工具。

4) 包括但不限于以下备品备件（须在采购人指定地点存放），用于日常校园网零星维修服务。运维服务期内以下备品备件不足时需及时增补（此部分费用包含在本次报价范围内，不单独列项），采购人按月进行检查。

序号	名称	描述	数量	单位
1	12 芯光纤终端盒	12 芯光纤终端盒(含耦合器和尾纤)	10	个
2	24 芯光纤配线架	24 芯光纤配线架(含耦合器和尾纤)	10	个

3	光纤跳线	3M 单模 ST-ST	10	对
4	光纤跳线	3M 单模 ST-LC	10	对
5	光纤跳线	3M 单模 LC-LC	10	对
6	光纤跳线	5M 单模 ST-LC	10	对
7	光纤跳线	5M 单模 LC-LC	10	对
8	光纤跳线	10M 单模 ST-LC	10	对
9	光纤跳线	10M 单模 LC-LC	10	对
10	六类双绞线	六类双绞线	60	箱
11	六类水晶头	六类水晶头 100 个/盒	8	盒
12	六类网络模块(含面板)	六类网线模块	120	个
13	六类配线架	24 口六类配线架	20	个
14	超五类双绞线	超五类双绞线	25	箱
15	超五类水晶头	超五类水晶头 100 个/盒	2	盒
16	超五类网络模块(含面板)	超五类网线模块	100	个
17	超五类配线架	24 口超五类配线架	20	个
18	86 底盒	86 底盒	120	个
19	单口面板	单口面板	180	个
20	电源线	国标 RVV3×2.5mm, 100M/卷	2	卷
21	机柜 pdu	8 位	100	个
22	墙插	3 位	30	个
23	20*10 PVC 线槽	20*10 PVC 线槽	900	米
24	套管	金属软管	200	米
25	光纤收发器	单模光纤收发器	10	对

采购需求一览表

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	所属行业（按工信部联企业（2011）300号）	备注
1	▲2024年安徽师范大学校园网基础网络运维服务外包项目	采购人通过本次校园网络基础运维保障服务项目引入运维外包服务，借助信息化手段，有效跟踪故障处理进展和结果，从而更好的服务校园的信息化建设。	赭山校区、花津校区校区的办公、教学、学生宿舍，教师公寓（银湖南路教师公寓、赭山校区内教师公寓、九华山公寓、文津花园公寓），赭山校区数据中心基础网络驻场运维服务。	合同履行期限为1年，服务期满后，如成交供应商履约良好，在年度预算能保障且双方均同意的前提下，可以续签下一年合同，最多续签2次，合同一年一签。	符合采购需求相关功能及技术要求	软件和信息技术服务业	

第五章 评审程序及评审方法和标准

一、评审程序

1. 响应文件审查

磋商小组对供应商及其响应文件进行资格和符合性审查。

2. 磋商及最后报价

2.1 磋商小组集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商对磋商小组提出的问题应当据实答复。

2.2 磋商结束后，磋商小组应当要求所有有效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。

2.3 市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

2.4 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

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

3. 综合评分

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

评审时，磋商小组各成员应当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。

4. 推荐成交候选供应商

4.1 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商，并编写评审报告。

4.2 符合上述 2.3 款情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。

4.3 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

二、评审方法和标准

1. 资格审查

磋商小组对供应商的资格进行审查。当发现供应商或其响应文件存在下列情况之一时，将判定供应商的资格不符合要求，资格审查不通过。

审查内容		审查标准
资格审查	营业执照	未按采购文件要求提供有效的资格信用承诺函又未提供营业执照
	资格条件	不符合磋商文件要求
	信用要求	不符合磋商文件要求 注： 1. 信用记录查询渠道： (1) 被人民法院列入失信被执行人名单的（以 www.creditchi

	na. gov. cn 查询为准) (2) 被税务机关列入重大税收违法失信主体名单的 (以 www. c reditchina. gov. cn 查询为准) (3) 被财政部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的 (以 www. ccgp. gov. cn/ 查询为准) (4) 被市场监督管理部门列入严重违法失信名单的 (以 www. g sxt. gov. cn 查询为准) 2. 供应商在响应文件中无需提供证明材料, 由采购人或采购代 理机构工作人员查询供应商的信用记录, 信用记录以提交首次响应 文件截止时间的记录信息为准, 并提交磋商小组评审。 3. 信用信息记录方式: 采购人或采购代理机构工作人员将查询 网页截图随其他采购资料一同存档备查。 4. 在上述规定的查询时间之外, 网站信息发生的任何变更均不 作为资格审查依据。
其他	供应商被行政监督部门作出禁止参与政府采购活动处罚且在 有效期内的, 或其他违反法律法规和磋商文件规定的应该按无效响 应处理的情形

2. 符合性审查

磋商小组对通过资格审查的供应商的响应文件进行符合性审查, 以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。当发现供应商或其响应文件存在下列情况之一时, 将判定供应商的响应无效, 响应文件符合性审查不通过。

审查内容		审查标准
符合性审查	供应商名称	与营业执照、资质证书等不一致
	法定代表人或授权委托人资格	不符合磋商文件要求
	响应文件盖章	未按磋商文件要求加盖公章
	响应文件签署	未按磋商文件要求进行签字 (签章)
	响应文件格式	未按规定格式填写, 实质性内容不全或关键字迹模糊、无法辨认
	响应报价	报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价
	响应文件有效期	不符合磋商文件的要求
	服务时间、地点或付款方式	不符合磋商文件的要求
	响应文件创建标识码	不同供应商响应文件创建标识码相同的
	响应文件的机器识别码	不同供应商的机器识别码相同
	实质性要求	与磋商文件实质性要求有负偏离或未提供实质性要求证明材料的。
	其他	不符合法律法规和磋商文件中规定的其它无效成交的情形

3. 澄清、说明或更正

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时, 可以要求供应商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

误的内容等作出必要的澄清、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。

磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供说明，必要时提交相关证明材料；供应商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。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书（原响应文件已提供的无需重复提供）。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明（原响应文件已提供的无需重复提供）。

4. 综合评分（满分 100 分）

磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总平均每个供应商每项评分因素的得分，各项得分四舍五入保留两位小数。

4.1 商务部分

评审项目	分值	依据
报价（供应商提交的最后报价）	20 分	<p>本项评审步骤：</p> <p>1. 最后报价的调整：磋商小组对所有有效响应磋商文件要求的最后报价进行核查，根据本磋商文件规定的政府采购政策进行价格扣除，以调整后的价格计算磋商基准价和最后磋商报价。</p> <p>2. 满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分 = (磋商基准价 / 最后磋商报价) × 报价满分分值</p>
供应商业绩	2 分	<p>供应商具有信息化系统运维业绩的，提供业绩合同，每有一份业绩合同加 <u>1</u> 分，满分 2 分。（响应文件中须提供业绩合同，扫描件应能辨识买卖双方公章或合同专用章、标的信息；如业绩合同不能体现以上全部内容，可提供业绩合同甲方盖公章的证明扫描件。否则，不得分。供应商与其关联公司（单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商）之间签订的合同，均不予认可。）</p>

4.2 技术部分

评审内容	分值	评审标准
项目背景理解分析	6 分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的项目背景理解分析情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，项目背景理解分析优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 6 分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，项目背景理解分析适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得 4 分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，项目背景理解分析基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 2 分；</p> <p>4、背景理解分析不可行或未提供，得 0 分。</p>

需求分析方案	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的提供的需充分理解本项目建设背景（对平台信息化现状、当前存在的主要问题有深入了解和分析，针对平台运维需求提出完整的需求分析方案）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，需求分析方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，需求分析方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，需求分析方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、项目需求理解不可行未提供，得0分。</p>
管理制度	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的管理制度（主要包括项目变更管理、项目风险管理、项目沟通管理、项目文档管理）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，管理制度优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，管理制度适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，管理制度基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、管理制度不可行或未提供，得0分。</p>
服务实施计划	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的服务实施计划（进度管理方案、人员管理计划等）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，服务实施计划优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，服务实施计划适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，服务实施计划基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、服务实施计划不可行或未提供，得0分。</p>
人员培训方案	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的人员培训方案（主要包括线上课程资源展示、培训认证体系介绍）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，人员培训方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，人员培训方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，人员培训方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、方案不可行或未提供，得0分。</p>

人员储备方案	6 分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的人员储备方案（根据供应商对本项目实施可能遇到的问题及其应对措施考虑情况，如因不可抗力原因导致人员不能满足服务人员数量要求、或其他突发事件须进行服务人员更换等。）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，人员储备方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 6 分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，人员储备方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得 4 分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，人员储备方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 2 分；</p> <p>4、方案不可行或未提供，得 0 分。</p>
质量控制方案	6 分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的质量控制方案（运维管理制度与规范架构、运维管理流程体系）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，质量控制方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 6 分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，质量控制方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得 4 分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，质量控制方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 2 分；</p> <p>4、方案不可行或未提供，得 0 分。</p>
安全方案	6 分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的安全方案（包括安全目标、信息保密细则、信息安全控制措施等）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，安全方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 6 分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，安全方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得 4 分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，安全方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 2 分；</p> <p>4、方案不可行或未提供，得 0 分。</p>
应急方案	6 分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的应急预案（主要包括对紧急、突发事件有应急措施和应急预案，突击性任务的安排预案及保障措施等）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，应急预案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 6 分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，应急预案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得 4 分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，应急预案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 2 分；</p> <p>4、应急预案不可行或未提供，得 0 分。</p>

重大活动、重要节日预案	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商提供的保障预案（主要包括对我校重大活动、重要节日的保障预案、响应时间计划、人员安排等保障措施）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，保障预案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，保障预案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，保障预案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、应急预案不可行或未提供，得0分。</p>
运维交接方案	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商中提供的交接方案（包括服务转移计划、交接工作职责、服务退出计划）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，运维档案管理方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，运维档案管理方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，运维档案管理方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、运维档案管理方案不可行或未提供，得0分。</p>
信息保密方案	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商中提供的方案（包括信息安全培训、信息安全守则、数据安全管理和信息安全事故管理）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，信息保密方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，信息保密方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，信息保密方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、信息保密方案不可行或未提供，得0分。</p>
运维工具及耗材供应方案	6分	<p>评标委员会根据采购文件要求及投标供应商中提供的方案（至少包括本次项目所提供的运维工具、日常耗材及备品备件等）情况，进行综合评分：</p> <p>1、对本项目特点和难点理解准确，运维工具及耗材供应方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得6分；</p> <p>2、对本项目特点和难点理解基本准确，运维工具及耗材供应方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性、针对性，得4分；</p> <p>3、对本项目特点和难点理解有待提升，运维工具及耗材供应方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得2分；</p> <p>4、运维工具及耗材供应方案不可行或未提供，得0分。</p>

三、其他

1. 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，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。对评审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，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

2. 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。采购人、采购代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告本级财政部门。

3. 采购人或者采购代理机构不得通过对样品进行检测、对供应商进行考察等方式改变评审结果。

4. 成交结果公告除按法律、法规、规章及《政府采购公告和公示信息格式规范》规定公告外，还应当公告无效供应商名称及原因（如有），经评审认可的成交供应商业绩（如有）、成交供应商的评审总得分。

第六章 供应商须知

1. 定义

1.1 竞争性磋商采购方式，是指采购人、政府采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购货物、工程和服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

1.2 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次采购的采购人名称、地址、电话、联系人见竞争性磋商公告。

1.3 “供应商”系指响应竞争性磋商采购文件要求、参加竞争性磋商采购活动的法人、其他组织或自然人。

2. 参与竞争性磋商的费用

2.1 供应商编制和提交响应文件所需费用自理。

3. 竞争性磋商委托

3.1 如供应商代表不是供应商的法定代表人，须提供《法定代表人授权委托书》。

4. 竞争性磋商文件的组成

4.1 竞争性磋商文件共七章，内容如下：

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知前附表

第三章 采购合同

第四章 采购需求

第五章 评审程序及评审方法和标准

第六章 供应商须知

第七章 响应文件格式

4.2 采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

4.3 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。

5. 偏离

5.1 本条所称偏离为响应文件对竞争性磋商文件的偏离，即不满足、或不响应竞争性磋商采购文件的要求。偏离分为对竞争性磋商文件的实质性要求条款偏离和对竞争性磋商文件的一般商务和技术条款（参数）偏离。

6. 竞争性磋商文件的澄清、修改

6.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

7. 一般要求

7.1 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件的要求依法真实编制响应文件，并对其递交的响应文件承担法律责任。

7.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购代理机构、磋商小组就有关竞争性磋商的所有来往文件均使用中文。供应商可以提交其它语言的资料，但有关响应内容应附中文注释，在有差异时以中文为准。

7.3 计量单位应使用我国法定计量单位。

7.4 供应商应按竞争性磋商文件中提供的响应文件格式填写。

8. 响应文件的组成

8.1 响应文件包括的内容详见第七章“响应文件格式”。

9. 报价

9.1 供应商应当根据竞争性磋商文件要求和范围，以人民币报价。

9.2 最后报价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。以可变动价格提交的报价将被认为是非实质响应采购要求而被拒绝。

9.3 本次采购不接受备选方案报价。

9.4 采购项目预算见竞争性磋商公告，供应商的报价不得超过采购项目预算。

10. 响应文件有效期

10.1 响应文件有效期见供应商须知前附表，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力，响应文件有效期从提交首次响应文件截止时间开始计算。响应文件有效期不足的将被视为无效响应。

11. 响应文件的递交、接收、修改和撤回

11.1 响应文件应按竞争性磋商文件的要求与格式编写。

11.2 响应文件因表达不清所引起的后果由供应商负责。

11.3 使用电子化交易的，具体要求见供应商须知前附表后附的《电子化交易相关要求》。

11.4 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

12. 磋商小组

12.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专

家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。

13. 响应文件审查

13.1 磋商小组根据磋商文件要求，对响应文件进行资格和符合性审查。

13.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

13.3 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

“其他采购活动”指为采购项目提供整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务之外的采购活动。供应商可以同时承担项目的整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务，具体详见《关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十八条第二款法律适用的函》（财办库〔2015〕295 号）。

14. 响应文件的澄清

14.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和对竞争性磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商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等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出竞争性磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

14.2 供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

15. 竞争性磋商终止

15.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）第二十一条第三款和《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2014〕124 号）文件规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

16. 保密要求

16.1 采购人、采购代理机构应当按照规定组织开展采购活动，并采取必要措施，保证评审在严格保密的情况下进行。

16.2 任何单位和个人不得非法干预、影响评审过程和结果。

17. 成交通知

17.1 成交结果信息将在安徽省政府采购网上公告，同时向成交供应商发出成交通知书。

17.2 成交通知书是合同文件的组成部分。

17.3 供应商须知前附表要求递交履约保证金的，成交供应商在成交结果公告后五个工作日内，按照磋商文件要求递交履约保证金。

18. 质疑与投诉

18.1 供应商认为磋商文件、采购过程和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，以书面或电子形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

以电子形式的，可以在线递交到系统 (<https://whsggzy.wuhu.gov.cn>)；

以书面形式的，可以按采购公告载明的采购人或采购代理机构信息，向其提出。

采购人、采购代理机构按有关规定给予答复。

18.2 对同一采购程序环节的质疑应在规定时限内一次性提出：

18.3 质疑供应商对质疑答复不满意，或采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级政府采购监管部门提起投诉，也可以根据《芜湖市公共资源交易活动投诉接收转办暂行办法》（公管办〔2018〕11号）规定，向芜湖市公共资源交易投诉服务中心在线提出投诉，联系电话：0553-3121232。

18.4 质疑与投诉的处理流程详见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）

19. 签订政府采购合同

19.1 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件等均为签订政府采购合同的依据。

19.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起7个工作日内与采购人签订政府采购合同。

19.3 成交供应商应当按照政府采购合同约定履行义务。成交供应商不得向他人转让成交项目，也不得将成交项目分包后分别向他人转让。

19.4 在政府采购活动中，供应商需承担的相应责任及违规处理，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》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规、规章和规范性文件执行。

20. 其他

20.1 本磋商文件由采购人和采购代理机构负责解释。

第七章 响应文件格式

(采购项目名称)

响应文件

(封面)

供应商：_____（盖单位电子印章）

_____年_____月_____日

一、竞争性磋商响应声明

竞争性磋商响应声明

采购人：_____

1、在研究了_____项目名称及编号（如为分包项目注明包号）_____磋商文件（含补充文件）后，我方愿意按人民币（小写）_____****的响应报价，遵照竞争性磋商文件（含补充文件）的要求承担本采购项目的实施，完成本次采购范围的全部工作内容。

2. 如果你单位接受我方的申请，我方将保证在*****的服务期内完成本采购项目的全部工作内容，并达到竞争性磋商文件规定的要求。

3. 我方同意在磋商文件规定的磋商有效期内严格遵守响应文件的各项承诺。在此期限届满之前，本响应文件始终将对我方具有约束力，并随时接受成交。

4. 在合同书正式签署生效之前，本响应文件连同贵单位签发的成交通知书将构成我们双方之间共同遵守的文件，对双方具有约束力。

5. 我方满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的要求。

6. 我方完全接受磋商文件的规定。

7. 根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业【2028】300号）规定的划分标准，我方为_____（请填写：大型、中型、小型、微型）企业。

供应商：（盖单位电子印章）

单位地址及邮政编码：

法定代表人（盖电子印章）：

联系电话（传真）：

年 月 日

二、资格证明文件

资格证明文件

供应商按磋商文件要求提供证明材料。

芜湖市政府采购供应商资格信用承诺函

致：（采购人或政府采购代理机构）

单位名称（自然人姓名）：

统一社会信用代码（身份证号码）：

法定代表人（负责人）：

联系地址和电话：

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平、公正和诚实信用等原则，依法诚信经营，并郑重承诺：

（一）我单位（本人）符合采购文件要求以及《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
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；
6. 符合法律、行政法规规定的其他条件。

（二）我单位（本人）未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，未曾作出虚假承诺。

（三）我单位（本人）对上述承诺事项的真实性，合法性及有效性负责。并已知晓如所作信用承诺不实、不尽，可能涉嫌《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第（一）项“提供虚假材料谋取中标、成交的”的违法行为。经调查核实的，将按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条：“处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照，构成犯罪的，依法追究刑事责任；”以及第七十九条：“……给他人造成损失的，依照有关民事法律规定承担民事责任。”进行处理。

供应商名称（盖单位电子印章）：_____

法定代表人，负责人，自然人或授权代表（签字或盖电子印章）：_____

日期： 年 月 日

注：供应商须在响应文件中按此模板提供承诺函，既未提供前述承诺函又未提供营业执照的，视为未实质性响应磋商文件要求，按无效响应处理。

三、落实政府采购政策需提供证明材料

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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。

中小企业声明函说明

- ①供应商应审慎填报本声明函。
- ②企业名称（盖章）即供应商（盖章）。
- ③服务采购项目中《中小企业声明函》只填写服务标的即可。
- ④采用联合或合同分包方式的，供应商提供对应的《中小企业声明函》
- ⑤成交供应商享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。
- ⑥《中小企业声明函》中如有填写不真实谋取成交的，则《中小企业声明函》作无效处理，由相关部门依法追究责任人。

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

四、分项报价表

分项报价表

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	报价（元）
响应报价合计（元）						

注：

- 1.上述报价为综合报价，应包含一切税费。
- 2.供应商根据项目实际填写。

五、拟任本项目负责人情况一览表（如有）

拟任本项目负责人情况一览表

姓名	年龄	职称及等级	职业资格	从事相关经历（简历）

六、本项目专业工种安排表（如有）

本项目专业工种安排表

工种	要求（条件）	人数	备注

合计			

七、为本项目拟配备的主要设备清单（如有）

为本项目拟配备的主要设备清单

序号	类型	设备名称	数量	单位	备注（设备产权性质）

八、技术偏离表（格式）

技术偏离表

经过认真研究本项目磋商文件中所列技术要求，我方确认，除下列偏离表所列情况外，我方响应情况全部为“符合”。

序号	名称	磋商文件的技术要求	响应文件的技术响应	差异说明	备注：可以填写相关证明材料在响应文件中的具体位置（页码）
1					
2					
3					
...					

注：

- 1. 供应商仅需列明存在差异的内容，除列明的差异外，视为全部符合磋商文件技术要求。“符合”指与磋商文件要求一致。
- 2. 本表填写时，磋商文件的技术要求为磋商文件第四章采购需求中的技术要求，技术响应应据实填写。
- 3. 供应商根据项目实际填写，表中单项，项目招标要求不涉及的可留空或自行调整。

九、商务条款偏离表

商务条款偏离表

经过认真研究本项目磋商文件中所列商务条款，我方确认，除下列偏离表所列情况外，我方响应情况全部为“符合”。

序号	名称	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离情况	说明	备注：可以填写相关证明材料在响应文件中的具体位置（页码）
1	服务地点			正偏离/负偏离		
2	付款方式			正偏离/负偏离		
3						
4						
...						

备注：

1. 供应商仅需列明存在偏离（包含正偏离和负偏离）的内容，除列明的偏离外，视为全部符合磋商文件商务条款要求。“符合”指与磋商文件要求一致，“正偏离”指优于磋商文件要求；“负偏离”指低于磋商文件要求。

2. 供应商根据项目实际填写，表中单项，项目采购要求不涉及的可留空或自行调整。

十、供应商诚信履约承诺函

供应商诚信履约承诺函

致： （采购人）

我单位将遵循公开、公正和诚实信用的原则参加 （项目名称） 的采购活动，在参加项目的交易活动过程中，郑重承诺如下：

成交后，将按照规定及时与采购人签订政府采购合同，不与采购人订立有悖于采购结果的合同或协议；严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不得擅自变更、中止、终止合同，或者拒绝履行合同义务。

本单位对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：（盖单位电子印章）

法定代表人：（盖电子印章）

日期： 年 月 日

十一、其他证明材料

1. 法定代表人授权委托书或法定代表人证明

法定代表人授权委托书^①

本授权委托书申明，我____（姓名）系____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托____（姓名）为我方授权委托人，参加____（采购人名称）____（项目名称）的竞争性磋商采购活动。授权委托人在本项目的竞争性磋商采购活动、合同洽谈及合同的执行和保修保养时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，并承担其法律后果。委托期限：自本委托书签发之日起，至本项目履约结束时止。

授权委托人无转委托权，特此委托。

授权委托人：_____（电子响应文件中须输入姓名）

授权委托人身份证号码：_____

授权委托人联系方式：_____

性别：_____

年龄：_____

供应商：_____（盖单位电子印章）

法定代表人：_____（盖电子印章）

法定代表人身份证号码：_____

签发日期： 年 月 日

须提供法定代表人及授权人身份证正反两面扫描件

① 适用于授权委托人参加采购活动。

法定代表人证明^①

_____(法定代表人姓名)系_____(供应商名称)法定代表人，职务
为_____(职务名称)。

特此证明。

附：法定代表人身份证号码：_____。

供应商：_____（盖单位电子印章）

年 月 日

须提供法定代表人身份证正反两面扫描件

^① 适用于法定代表人参加采购活动。

2. 供应商按磋商文件《采购需求》及评审方法和标准要求提供证明材料。

十二、供应商最后报价

最后报价相关要求(下列要求与电子化交易平台中提供的报价函格式内容不一致的，以下列要求为准)：

1. 单价按最后报价/响应声明函报价同比例调整。
2. 其他要求（如有）： _____