

福建省政府采购 货物和服务项目 公开招标文件

项目名称：交通运行监测及话务服务、系统及机房运维

备案编号：CGXM-2026-350201-00177[2026]00092

项目编号：[350201]XMZS[GK]2026005

采购人：厦门市交通运行监测指挥中心

代理机构：厦门市中实采购招标有限公司

编制时间：2026年03月

第一章 投标邀请

厦门市中实采购招标有限公司采用公开招标方式组织 交通运行监测及话务服务、系统及机房运维（以下简称：“本项目”）的政府采购活动，现邀请供应商参加投标。

- 1、备案编号：CGXM-2026-350201-00177[2026]00092
- 2、项目编号：[350201]XMZS[GK]2026005
- 3、预算金额、最高限价：详见《采购标的一览表》。
- 4、招标内容及要求：详见《采购标的一览表》及招标文件第五章。
- 5、需要落实的政府采购政策
进口产品：本项目不适用
节能产品：本项目不适用
环境标志产品：本项目不适用
促进中小企业发展的相关政策：
采购包 1：要求合同分包
面向的企业规模：中小企业
预留形式：要求合同分包
预留比例：45%
- 6、投标人的资格要求
6.1 法定条件：符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。
6.2 特定条件：
采购包 1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
“资格承诺制”要求（招标文件其他地方要求与本条款要求不一致的，以本条款要求为准）	①本采购包允许投标人采用资格承诺制。采用资格承诺制的投标人，应当根据投标（响应）格式文件要求提供资格承诺函，无需提供《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条第一款规定的一般资格条件证明材料；资格承诺函不符合招标文件要求的，视为未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信证明文件，按资格审查不合格处理。②采购项目有特殊资格要求的，投标人还应按要求提供相应的证明材料。③若投标人未选择采用资格承诺制的，应按照招标文件要求提供一般资格条件证明材料。
关于“财务状况报告”的补充说明	投标截止时间在 1 月 1 日至 6 月 30 日且投标人上一年度的财务报告尚未完成编制的，可提供 2024 年度经审计的年度财务报告。
信用记录查询结果增补内容	在一般资格证明文件中关于“信用记录查询结果”要求的基础上，还应符合《关于进一步规范供应商信用记录查询使用的通知》（厦财采〔2020〕14 号）及《关于加强供应商信用记录查询使用的通知》（厦门市财政局 2021 年 7 月 23 日发）的文件精神，并增加以下内容：

	<p>1. 资格审查时，信用记录查询渠道包括：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用中国（福建厦门）”网站（credit.xm.gov.cn）。</p> <p>2. 截止时点：本项目投标截止时间点前三年内的信用信息。</p> <p>3. 查询记录和证据留存方式：资格审查小组将查询结果网页打印后随采购文件一并存档。</p> <p>4. 信用信息的使用规则：①查询结果显示存在不良信用记录（包含：列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，且相关信用惩戒期限未届满及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件）的投标人，其资格审查不合格。②联合体参加政府采购活动的，资格审查小组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，联合体资格审查不合格。③因查询渠道网站原因导致查无投标人信息的，不认定投标人资格审查不合格；评审结束后，通过其他渠道发现投标人存在不良信用记录的，不认定为资格审查错误，将依照有关规定进行调查处理。④投标人无需提供信用信息查询结果，若投标人自行提供查询结果的，仍以资格审查小组查询结果为准。</p> <p>5. 采购人在签订政府采购合同之前，应当会同采购代理机构通过“国家企业信用公示信息系统”等渠道查询中标（成交）供应商的信用记录（重点是行政处罚信息），发现供应商在近三年内可能存在严重违法记录的，应当核实确认，确实存在严重违法记录情形的，可向同级政府采购监管部门提请监督检查。</p>
<p>本采购包以资格条件（预留份额专门面向中小企业采购）落实中小企业扶持政策</p>	<p>【以合同分包形式落实预留份额：投标人提供招标文件第五章“采购标的清单”所列的采购标的应符合以下资格要求并按要求提供证明材料，否则，资格审查不合格。①投标人提供的所有采购标的均为中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业承接的服务，并在投标文件中提供《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或投标人属于监狱企业的证明文件。②以合同分包形式落实中小企业扶持政策的，接受分包的中小企业应为部分采购标的的服务承接商，且分包合同金额的比例应达到45%或以上，其中预留给小微企业的比例不低于60%（即预留给小微企业的比例不低于投标总价的27%），投标人应提交《分包意向协议》及《中小企业声明函》。接受分包的中小企业不得在同一合同项下再单独参加投标或接受其他投标人的合同分包，否则，相关投标均无效。】</p> <p>【说明：①投标人应根据自身实际情况提供上述要求的证明材料，可参考招标文件第七章提供的格式。②项目属性、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业以及中小企业扶持政策的其他要求详见第五章“采购标的清单”及其说明】</p>
<p>本采购包属于专门面向中小企业采购</p>	<p>本项目以合同分包形式落实预留份额。</p>
<p>《增值电信业务经营许可证》</p>	<p>投标人应具有国家工业和信息化部颁发的《增值电信业务经营许可证》，业务种类（服务项目）至少应包含国内呼叫中心业务，投标人应提供有效经营许可证扫描件。</p>

6.3 是否接受联合体投标：

采购包 1：不接受

※根据上述资格要求，电子投标文件中应提交的“投标人的资格及资信证明文件”详见招标文件第四章。

7、招标文件的获取

7.1、招标文件获取期限：详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

7.2、在招标文件获取期限内，供应商应通过福建省政府采购网上公开信息系统的注册账号（免费注册）并获取招标文件（登录福建省政府采购网上公开信息系统进行文件获取），否则投标将被拒绝。

7.3、获取地点及方式：注册账号后，通过福建省政府采购网上公开信息系统以下载方式获取。

7.4、招标文件售价：0 元。

8、投标截止

8.1、投标截止时间：详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

8.2、投标人应在投标截止时间前按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的操作流程将电子投标文件上传至福建省政府采购网上公开信息系统，否则投标将被拒绝。

9、开标时间及地点

详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

10、公告期限

10.1、招标公告的公告期限：自财政部和福建省财政厅指定的政府采购信息发布媒体最先发布公告之日起 5 个工作日。

10.2、招标文件公告期限：招标文件随同招标公告一并发布，其公告期限与招标公告的公告期限保持一致。

11、采购人：厦门市交通运行监测指挥中心

地址：福建省厦门市思明区鹭江道 265 号 28 层

邮编：361000

联系人：洪先生

联系电话：0592-2662531

12、代理机构：厦门市中实采购招标有限公司

地址：厦门市思明区湖滨南路 57 号 18A、B、C、D、E、F 单元

邮编：361004

联系人： 游毅超

联系电话： 0592-2297876

附 1： 账户信息

投标保证金账户
开户名称： 厦门市中实采购招标有限公司
开户银行： 供应商在福建省政府采购网上公开信息系统获取招标文件后，根据其提示自行选择要缴交的投标保证金托管银行。
银行账号： 福建省政府采购网上公开信息系统根据供应商选择的投标保证金托管银行自动生成供应商所投采购包的缴交银行账号（即多个采购包将对应生成多个缴交账号）。 供应商应按照所投采购包的投标保证金要求，缴交相应的投标保证金。
特别提示
1、 投标人应认真核对账户信息，将投标保证金汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。 2、 投标人在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号：***）的投标保证金”。

附 2：采购标的一览表

采购包 1：

采购包预算金额（元）：15,032,850.00

采购包最高限价（元）：15,032,850.00

采购包保证金金额（元）：0.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否允许进口产品
1	交通运行监测及话务服务、系统及机房运维	3.00	15,032,850.00	年	租赁和商务服务业	否

采购包 1：

(1) 报价要求：

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	交通运行监测及话务服务、系统及机房运维	年	元	15,032,850.00	总价	无

(2) 报价明细要求：

交通运行监测及话务服务、系统及机房运维

序号	报价明细内容	报价要求	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	12328 交通运输服务监督电话（话务服务）	无	年	元	1800000.00	总价	投标人应提供服务期内总报价
2	交通运行态势分析与监测（运行监测服务）	无	年	元	-	总价	投标人应提供服务期内总报价
3	中心建设进入维保期的项目运维(业务系统运维)	无	年	元	-	总价	投标人应提供服务期内总报价
4	交通数据汇聚治理	无	年	元	-	总价	投标人应提供服务期内总报价
5	交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目（除显示大屏的升级改造服务）	无	年	元	-	总价	投标人应提供服务期内总报价
6	显示大屏的升级改造服务	无	年	元	850000.00	总价	投标人应提供服务期内总报价
7	业务工作终端维修维护	无	年	元	-	总价	投标人应提供服务期内总报价

第二章 投标人须知前附表

一、投标人须知前附表 1

特别提示：本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	招标文件 (第三章)	编列内容
1	6.1	<p>是否组织现场考察或召开开标前答疑会：</p> <p>采购包 1：组织，考虑到本项目涉及话务服务工作内容及工作交接的特殊性、运维服务涉及的接口对接等，为了使潜在投标人充分了解采购需求，各潜在投标人如认为有需要，可前往踏勘。具体要求详见招标文件第五章。</p>
2	10.4	<p>投标文件的份数：</p> <p>（1）可读介质（光盘或 U 盘） 0 份：投标人应将其上传至福建省政府采购网上公开信息系统的电子投标文件在该可读介质中另存 0 份。</p> <p>（2）电子投标文件：详见投标人须知前附表 2《关于电子招标投标活动的专门规定》。</p>
3	10.7-（1）	<p>是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：</p> <p>采购包 1：分包比例 45%；分包履行的内容：以合同分包形式落实中小企业扶持政策的，接受分包的中小企业应为部分采购标的的服务承接商，且分包合同金额的比例应达到 45%或以上，其中预留给小微企业的比例不低于 60%（即预留给小微企业的比例不低于投标总价的 27%），投标人应提交《分包意向协议》及《中小企业声明函》。</p>
4	10.8-（1）	<p>投标有效期：投标截止时间起 90 个日历日。</p>
5	12.1	<p>确定中标候选人名单：</p> <p>采购包 1：3 名</p>
6	12.2	<p>本项目中标人的确定（以采购包为单位）：</p> <p>（1）采购人应在政府采购招标投标管理办法规定的时限内确定中标人。</p> <p>（2）若出现中标候选人并列情形，则按照下列方式确定中标人：</p> <p>①招标文件规定的方式：</p> <p>a. 按评审总得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；</p> <p>b. 投标报价相同的，按技术总得分由高到低顺序排列；</p> <p>c. 技术总得分相同的，则在并列的中标候选人中以随机抽取的方式确定中标人。</p> <p>（备注：本条款与招标文件其他条款约定不一致的，以本条款为准。）</p> <p>②若本款第①点规定方式为“无”，则按照下列方式确定：无</p> <p>③若本款第①、②点规定方式均为“无”，则按照下列方式确定：随机抽取。</p>

		(3) 本项目确定的中标人家数： 采购包 1：1 名
7	13.2	合同签订时限：自中标通知书发出之日起 20 个日历日内。
8	15.1- (2)	质疑函原件应采用下列方式提交：书面形式。
9	15.4	招标文件的质疑 (1) 潜在投标人可在质疑时效期间内对招标文件以书面形式提出质疑。 (2) 质疑时效期间：应在依法获取招标文件之日起 7 个工作日内向 厦门市中实采购招标有限公司 提出，依法获取招标文件的时间以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准。 ※除上述规定外，对招标文件提出的质疑还应符合招标文件第三章第 15.1 条的有关规定。
10	16.1	监督管理部门： 厦门市财政局 （仅限依法进行政府采购的货物或服务类项目）。
11	18.1	财政部和福建省财政厅指定的政府采购信息发布媒体（以下简称：“指定媒体”）： (1) 中国政府采购网，网址 www.ccgp.gov.cn 。 (2) 中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网），网址 zfcg.czt.fujian.gov.cn 。 ※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网）发布的为准。
12	19	其他事项： (1) 本项目代理服务费： 本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：a. 代理服务费标准及收取方式：以本项目的中标价为基数，并按差额定率累进法计费，收费具体标准如下：基数≤100 万元部分，收费费率为 1.5%；100 万元<基数≤500 万元部分，收费费率为 0.8%；500 万元<基数≤1000 万元部分，收费费率为 0.45%；1000 万元<中标价≤5000 万元部分，收费费率为 0.25%。b. 经评审，所有采购标的均为中小企业（含个体工商户）制造的货物（承建的工程、承接的服务），或者监狱企业提供本单位制造的货物、本单位承建工程、本单位承接的服务；或者残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（或提供其他残疾人福利性单位制造的货物），属于前述情形的，给予中标人的采购代理服务费用按上述收费标准下调 10%；c. 中标人以转账或汇款方式提交采购代理服务费用，收款人全称：厦门市中实采购招标有限公司；开户银行：建设银行厦门禾祥支行；帐号：3510 1583 0010 5250 6037。d. 因供应商自身原因导致最终无法承接项目的，代理服务费不予退还。

	<p>(2)其他:</p> <p>1. 根据《福建省支持中小企业政府采购合同融资暂行办法》的通知, 中标人可在合同签订前, 通过中标通知书向银行申请融资。</p> <p>2. 关于投标人针对招标文件质疑需提供证明材料的补充规定: 质疑供应商针对招标文件的质疑除按招标文件第三章第 15 条要求提供证明材料外, 还应提交已在福建省政府采购网上公开信息系统依法获取招标文件的证明材料, 即提交福建省政府采购网上公开信息系统下载的《获取采购文件回执单》, 体现查看时间或获取招标文件时间, 否则将不被认定为潜在投标人。投标人提交质疑函应符合招标文件的要求, 须附上系统报名截图, 加盖投标人公章, 并将原件提交给采购代理机构。质疑事项应当在质疑期限内一次性提出。①质疑联系方式: 项目负责人游毅超女士(0592-2297876); 质疑函接收人: 李丝坤女士(0592-2202255); 通讯地址: 厦门市湖滨南路 57 号金源大厦 18 楼(361004); ②质疑函应采用书面形式并以下列方式之一提交或送达: a. 当面送达: 将质疑函原件送至厦门市湖滨南路 57 号金源大厦 18 楼服务台, 收到质疑函的时间为签收质疑函当天。 b. 电子邮件方式送达: 将质疑函原件扫描发送至邮箱: 375917852@qq.com, 并及时电话告知项目负责人, 收到质疑函的时间为邮件显示时间当天, 但在下午下班时间(夏令时 18: 00, 冬令时 17: 30)后送达的, 收到质疑函的时间为下一个工作日。 c. 邮寄送达: 将质疑函原件快递至厦门市湖滨南路 57 号金源大厦 18 楼服务台, 收件人: 李丝坤女士, 电话: 0592-2202255。收到质疑函的时间为签收的当天。</p> <p>3. 关于澄清的补充规定: 资格审查小组、评标委员会在资格审查或评标过程中, 发现投标文件中存在含义不明确、同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容, 或者存在异常低价情形时, 将招标文件第四章第 6.3 条、第 6.7 条的规定通过系统启动澄清, 投标人代表应在规定的时间内(一般在半个小时左右, 具体要求将根据实际情况在澄清通知中约定)以书面形式提交澄清说明回复函及相关证明材料。开标后的当天(如有特殊情况, 请注意项目的更正通知), 投标人代表应时刻注意系统的通知, 手机保持畅通并及时接听电话, 否则, 因此错失澄清机会的后果由投标人自行承担。对于可能存在异常低价的情形, 建议投标人提前评估其报价的合理性, 提早准备相应材料, 以便出现评标委员会启动澄清时能在规定时间内提交澄清说明回复函及相关证明材料。</p> <p>4. 关于未中标供应商及时了解采购结果的提示: 福建省政府采购信息系统将通知未中标人的综合得分及排名, 未中标供应商应自行关注。</p>
备注	后有投标人须知前附表 2, 请勿遗漏。

二、投标人须知前附表 2

关于电子招标投标活动的专门规定	
序号	编列内容
1	<p>(1) 电子招标投标活动的专门规定适用本项目电子招标投标活动。</p> <p>(2) 将招标文件无 的内容修正为下列内容： 无 后适用本项目的电子招标投标活动。</p> <p>(3) 将下列内容增列为招标文件的组成部分（以下简称：“增列内容”）适用本项目的电子招标投标活动，若增列内容与招标文件其他章节内容有冲突，应以增列内容为准：</p> <p>①电子招标投标活动的具体操作流程以福建省政府采购网上公开信息系统设定的为准。</p> <p>②关于电子投标文件：</p> <p>a. 投标人应按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的评审节点编制电子投标文件，否则资格审查小组、评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。</p> <p>b. 投标人应在投标截止时间前按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的操作流程将电子投标文件 1 份上传至福建省政府采购网上公开信息系统。电子投标文件的投标（响应）报价明细表、投标客户端的投标（响应）报价明细表应保持一致，并以投标客户端的投标（响应）报价明细表为准。</p> <p>③关于证明材料或资料：</p> <p>a. 招标文件要求原件的，投标人在电子投标文件中可提供复印件（含扫描件），但同时应准备好原件备查（未能在规定时间内提供原件核查的，将按不利于投标人进行评审）；招标文件要求复印件的，投标人在电子投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可；招标文件对原件、复印件未作要求的，投标人在电子投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可。</p> <p>b. 若投标人提供注明“复印件无效”或“复印无效”的证明材料或资料，应结合上文 a 条款进行判定，若招标文件未要求投标人提供原件，投标人提供原件，复印件（含扫描件）均视为满足招标文件要求。</p> <p>④关于“全称”、“投标人代表签字”及“加盖单位公章”：</p> <p>a. 在电子投标文件中，涉及“全称”和“投标人代表签字”的内容可使用打字录入方式完成。</p> <p>b. 在电子投标文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用投标人的 CA 证书完成，否则投标无效。</p> <p>c. 在电子投标文件中，若投标人按照本增列内容第④点第 b 项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或投标人代表未签字等情形，不视为投标无效。</p> <p>⑤关于投标人的 CA 证书：</p> <p>a. 投标人的 CA 证书应在系统规定时间内使用 CA 证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。</p> <p>b. 投标人的 CA 证书可采用信封（包括但不限于：信封、档案袋、文件袋等）作为外包装进行单独包装。外包装密封、不密封皆可。</p>

c. 投标人的 CA 证书或外包装应标记“项目名称、项目编号、投标人的全称”等内容，以方便识别、使用。

d. 投标人的 CA 证书应能正常、有效使用，否则产生不利后果由投标人承担责任。

⑥关于投标截止时间过后

a. 未按招标文件规定提交投标保证金的，其投标将按无效投标处理。

b. 有下列情形之一的，其投标无效，其保证金不予退还或通过投标保函进行索赔：

b1 不同投标人的电子投标文件具有相同内部识别码；

b2 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；

b3 投标人的投标保证金同一采购包下有其他投标人提交的投标保证金；

b4 不同投标人存在串通投标的其他情形。

⑦接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应由“联合体牵头方”完成福建省政府采购网上公开信息系统设定的具体操作流程（包括但不限于：招标文件获取、提交投标保证金、编制电子投标文件等）。

⑧其他：

1. 根据闽财规[2023]29 号文规定，福建省财政厅《关于福建省省级政府采购货物和服务项目招标文件编制指引和实施指引的补充通知（三）》（闽财购[2010]28 号）已废止，取消本招标文件《第七章 电子投标文件格式》/“资格及资信证明部分”中“资格及资信证明部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则资格审查不合格。（联合体协议及分包意向协议中的比例规定，不适用本条款）”及招标文件《第七章 电子投标文件格式》/“技术商务部分”中“技术商务部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则符合性审查不合格”的规定。

2. 关于开标的补充规定：a. 本项目采用“远程开标”，投标人可到开标现场，也可不到开标现场，由投标人自行决定。投标人选择到开标现场开标的，请在投标截止时间前将 CA 证书送达厦门市行政服务中心 4 层 C 区开标室（具体开标室信息详见招标公告）。b. 投标人不到开标现场的，请在福建省政府采购网厦门分网“服务专区/下载专区/资料下载”中，下载《远程开标操作手册》，在开标时自行登录采购系统，线上观看开标过程，并按要求在开标时段对投标文件进行远程解密、远程签章。c. 投标人应确保自身设施、设备、网络状况良好，提前了解熟悉远程开标流程，因投标人自身原因造成无法正常观看开标过程、远程解密或签章的，后果由投标人自行承担。d. 在规定的时间内正确提交电子投标文件的投标人在开标时将由系统判断签到情况，具体信息以福建省政府采购网上公开信息系统所示为准。e. 投标人应在远程解密开启后在规定时间内（30 分钟）内使用 CA 数字证书（应与投标文件加密时所用 CA 证书一致）进行投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。f. 唱标结束后，投标人可对开标结果进行签章，并在远程签章开放后 5 分钟内完成，逾期未签章的视同认可开标结果。g. 开、评标期间，投标人代表应保证采购系统中预留的联系方式畅通，以便随时接收并答复评标委员会发起的澄清等事项。h. 在操作过程中如有疑问请咨询技术人员（400-1612-666、0592-2858143）或采购代理机构工作人员。i. 本项目远程开标过程中如出现不可抗力或在 3 个小时内未能解决的系统及网络故障，导致远程开标无法进行的，采购人或采购代理机构根据现场情况中止开标活动，封存所有开标资料，择期重新开标，并将相关情况报同级财政部门备案。

第三章 投标人须知

一、总则

1、适用范围

1.1 适用于招标文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

2、定义

2.1 “采购标的”指招标文件载明的需要采购的货物或服务。

2.2 “潜在投标人”指按照招标文件第一章第7条规定获取招标文件且有意向参加本项目投标的供应商。

2.3 “投标人”指按照招标文件第一章第7条规定获取招标文件并参加本项目投标的供应商。

2.4 “单位负责人”指单位法定代表人或法律、法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

2.5 “投标人代表”指投标人的单位负责人或“单位负责人授权书”中载明的接受授权方。

二、投标人

3、合格投标人

3.1 一般规定

(1) 投标人应遵守政府采购法及实施条例、政府采购招标投标管理办法、政府采购质疑和投诉办法及财政部、福建省财政厅有关政府采购文件的规定，同时还应遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求以及其他有关法律、法规和规章的强制性规定。

投标人对提供福建省政府采购供应商资格承诺函及所承诺事项的真实性、合法性及有效性负责，并已知晓所提供资格承诺函内容不实的，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)项规定的“提供虚假材料谋取中标成交”违法情形。经调查属实的，行政监管部门按照《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”和政府采购法律法规有关规定处理。

(2) 投标人的资格要求：详见招标文件第一章。

3.2 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体各方应遵守本章第3.1条规定，同时还应遵守下列规定：

(1) 联合体各方应提交联合体协议，联合体协议应符合招标文件规定。

(2) 联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的投标。

(3) 联合体各方应共同与采购人签订政府采购合同，就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

(4) 项目如涉及资质要求，该部分工作内容应由联合体中符合该资质要求的供应商承担，联合体协议及签订的采购合同应符合这一要求；联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

(5) 联合体一方放弃中标的，视为联合体整体放弃中标，联合体各方承担连带责任。

(6) 如本项目不接受联合体投标而投标人为联合体的，或者本项目接受联合体投标但投标人组成的联合体不符合本章第3.2条规定的，投标无效。

4、投标费用

4.1 除招标文件另有规定外，投标人应自行承担其参加本项目投标所涉及的一切费用。

三、招标

5、招标文件

5.1 招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知前附表（表 1、2）
- (3) 投标人须知
- (4) 资格审查与评标
- (5) 招标内容及要求
- (6) 政府采购合同（参考文本）
- (7) 电子投标文件格式
- (8) 按照招标文件规定作为招标文件组成部分的其他内容（若有）

5.2 招标文件的澄清或修改

(1) 厦门市中实采购招标有限公司 可对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改，但不得对招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求进行修改。

(2) 除本章第 5.2 条第（3）款规定情形外，澄清或修改的内容可能影响电子投标文件编制的，厦门市中实采购招标有限公司 将在投标截止时间至少 15 个日历日前，在招标文件载明的指定媒体以更正公告的形式发布澄清或修改的内容。不足 15 个日历日的，厦门市中实采购招标有限公司 将顺延投标截止时间及开标时间，厦门市中实采购招标有限公司 和投标人受原投标截止时间及开标时间制约的所有权利和义务均延长至新的投标截止时间及开标时间。

(3) 澄清或修改的内容可能改变招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求的，本次采购活动结束后，厦门市中实采购招标有限公司 将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

6、现场考察或开标前答疑会

6.1 是否组织现场考察或召开开标前答疑会：详见招标文件第二章。

7、更正公告

7.1 若 厦门市中实采购招标有限公司 发布更正公告，则更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件组成部分，对投标人具有约束力。

7.2 更正公告作为 厦门市中实采购招标有限公司 通知所有潜在投标人的书面形式。

8、终止公告

8.1 若出现因重大变故导致采购任务取消情形，厦门市中实采购招标有限公司 可终止招标并发布终止公告。

8.2 终止公告作为 厦门市中实采购招标有限公司 通知所有潜在投标人的书面形式。

四、投标

9、投标

9.1 投标人可对招标文件载明的全部或部分采购包进行投标。

9.2 投标人应对同一个采购包内的所有内容进行完整投标，否则投标无效。

9.3 投标人代表只能接受一个投标人的授权参加投标，否则投标无效。

9.4 单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标，否则投标无效。

9.5 为本项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目除整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务外的采购活动，否则投标无效。

9.6 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政府采购法第二十二条规定条件的供应商，不得参加投标，否则投标无效。

9.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的电子投标文件由同一单位或个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的电子投标文件载明的项目管理成员或联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的电子投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的电子投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；
- (7) 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他串通投标情形。

10、电子投标文件

10.1 电子投标文件的编制

(1) 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行电子投标文件的编制。

(2) 电子投标文件应按照本章第 10.2 条规定编制其组成部分。

(3) 电子投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

10.2 电子投标文件由下述部分组成：

(1) 资格及资信证明部分

- ① 投标函
 - ② 投标人的资格及资信证明文件
 - ③ 投标保证金
- (2) 报价部分
- ① 开标（报价）一览表
 - ② 投标（响应）报价明细表
 - ③ 招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）
 - ④ 招标文件规定的加分证明材料（若有）

(3) 技术商务部分

- ① 标的说明一览表
- ② 技术和服务要求响应表
- ③ 商务条件响应表
- ④ 投标人提交的其他资料（若有）
- ⑤ 招标文件规定作为电子投标文件组成部分的其他内容（若有）

10.3 电子投标文件的语言

(1) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。

(2) 电子投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会成员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

10.4 投标文件的份数：详见招标文件第二章。

10.5 电子投标文件的格式

(1) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用招标文件第七章规定的格式。

(2) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印。

(3) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用人民币作为计量货币。

(4) 除招标文件另有规定外，签署、盖章应遵守下列规定：

①电子投标文件应加盖投标人的单位公章。若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供“单位授权书”。

②电子投标文件应没有涂改或行间插字，除非这些改动是根据 厦门市中实采购招标有限公司 的指示进行的，或是为改正投标人造成的应修改的错误而进行的。若有前述改动，应按照下列规定之一对改动处进行处理：

a. 投标人代表签字确认；

b. 加盖投标人的单位公章或校正章。

10.6 投标报价

(1) 投标报价超出最高限价将导致投标无效。

(2) 最高限价由采购人根据价格测算情况，在预算金额的额度内合理设定。最高限价不得超出预算金额。

(3) 除招标文件另有规定外，电子投标文件不能出现任何选择性的投标报价，即每一个采购包和品目号的采购标的都只能有一个投标报价。任何选择性的投标报价将导致投标无效。

10.7 分包

(1) 是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：详见招标文件第二章。

(2) 若允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包且投标人拟在中标后进行分包，则应在电子投标文件中提供分包意向协议，同时投标人应在电子投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应具备相应资质条件（若有）且不得再次分包。

(3) 招标文件允许中标人将非主体、非关键性工作进行分包的项目，有下列情形之一的，中标人不得分包：

①电子投标文件中未载明分包承担主体；

②电子投标文件载明的分包承担主体不具备相应资质条件；

③电子投标文件载明的分包承担主体拟再次分包；

④享受中小企业扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

10.8 投标有效期

(1) 招标文件载明的投标有效期：详见招标文件第二章。

(2) 电子投标文件承诺的投标有效期不得少于招标文件载明的投标有效期，否则投标无效。

(3) 根据本次采购活动的需要，厦门市中实采购招标有限公司 可于投标有效期届满之前书面要求投标人延长投标有效期，投标人应在 厦门市中实采购招标有限公司 规定的期限内以书面形式予以答复。对于延长投标有效期的要求，投标人可以拒绝也可以接受，投标人答复不明确或逾期未答复的，均视为拒绝该要求。对于接受延长投标有效期的投标人，既不要求也不允许修改电子投标文件。

10.9 投标保证金

(1) 投标保证金作为投标人按照招标文件规定履行相应投标责任、义务的约束及担保。

(2) 投标人以电子保函形式提交投标保证金的，保函的有效期应等于或长于电子投标文件承诺的投标有效期，否则投标无效。

(3) 提交

① 投标人以汇款形式缴纳投标保证金的，应从其银行账户（基本存款账户）按照下列方式：公对公转账方式向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金，具体金额详见招标文件第一章。

② 投标人以电子保函形式提交投标保证金的，可在招标文件载明的投标截止时间前通过福建省政府采购平台“保函服务”栏目办理电子保函并在电汇或银行转账单上注明（项目编号）；在投标截止时间之前将电子保函文件放入投标文件中，否则视为未提交投标保证金。

③ 其他形式：无

④ 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体中的牵头方应按照本章第 10.9 条第（3）款第①、②、③点规定提交投标保证金。

※除招标文件另有规定外，未按照上述规定提交投标保证金将导致资格审查不合格。

(4) 退还

① 在投标截止时间前撤回已提交的电子投标文件的投标人，其投标保证金将在 厦门市中实采购招标有限公司 收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退回原账户。

② 未中标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起 5 个工作日内退回原账户。

③ 中标人的投标保证金将在政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退回原账户；合同签订之日以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准。

④ 终止招标的，厦门市中实采购招标有限公司 将在终止公告发布之日起 5 个工作日内退回已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

⑤ 除招标文件另有规定外，质疑或投诉涉及的投标人，若投标保证金尚未退还，则待质疑或投诉处理完毕后不计利息原额退还。

※本章第 10.9 条第（4）款第①、②、③点规定的投标保证金退还时限不包括因投标人自身原因导致无法及时退还而增加的时间。

(5) 若出现本章第 10.8 条第（3）款规定情形，对于拒绝延长投标有效期的投标人，投标保证金仍可退还。对于接受延长投标有效期的投标人，相应延长投标保证金有效期，招标文件关于退还和不予退还投标保证金的规定继续适用。

(6) 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还或通过投标保函进行索赔：

① 投标人串通投标；

② 投标人提供虚假材料；

③ 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

④ 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销电子投标文件；

⑤ 招标文件规定的其他不予退还情形；

⑥中标人有下列情形之一的：

a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；

b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。

※若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。

10.10 电子投标文件的提交

（1）一个投标人只能提交一个电子投标文件，并按照招标文件第一章规定在系统上完成上传、解密操作。

10.11 电子投标文件的补充、修改或撤回

（1）投标截止时间前，投标人可对所提交的电子投标文件进行补充、修改或撤回，并书面通知 厦门市中实采购招标有限公司。

（2）补充、修改的内容应按照本章第 10.5 条第（4）款规定进行签署、盖章，并按照本章第 10.10 条规定提交，否则将被拒收。

※按照上述规定提交的补充、修改内容作为电子投标文件组成部分。

10.12 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- （1）电子投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- （2）不符合招标文件中规定的资格要求；
- （3）投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- （4）电子投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- （5）有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

五、开标

11、开标

11.1 厦门市中实采购招标有限公司 将在招标文件载明的开标时间及地点主持召开开标会，并邀请投标人参加。

11.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由 厦门市中实采购招标有限公司 派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。

11.3 本项目的开标环节，投标人可自行选择到开标现场参加开标会或者远程参加开标会。远程参与开标流程的投标人需提前在福建省政府采购网-服务专区中下载远程开标操作手册，并按照操作手册的要求参与开标会。如因投标人自身原因造成无法正常参与开标过程的，不利后果由投标人自行承担。

11.4 开标会应遵守下列规定：

（1）首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对电子投标文件的加密情况进行检查，经确认无误后，由工作人员对参加现场开标会投标人的电子投标文件进行解密。通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程解密开启后，在代理机构规定时间内使用 CA 数字证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。

（2）唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于电子投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标（报价）一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

(3) 唱标结束后，参加现场开标会的投标人代表应对开标记录进行签字确认，通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程签章开启后，在系统规定时间内对开标结果进行签章确认。

(4) 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人（采购代理机构）相关工作人员有需要回避情形的，应当场或通过系统提出询问或回避申请。投标人代表未按规定提出疑义又拒绝对开标记录签字或通过系统远程签章确认的，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

(5) 若投标人未到开标现场参加开标会，也未通过远程参加开标会的，视同认可开标结果。

※若出现本章第 11.4 条第 (3)、(4)、(5) 款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“电子投标文件的格式”、“电子投标文件的提交”、“电子投标文件的补充、修改或撤回”等）向 厦门市中实采购招标有限公司 提出任何疑义或要求（包括质疑）。

11.5 投标截止时间后，参加投标的投标人不足三家的，不进行开标。同时，本次采购活动结束， 厦门市中实采购招标有限公司 将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

11.6 投标截止时间后撤销投标的处理

投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标的，其撤销投标的行为无效。

六、中标与政府采购合同

12、中标

12.1 本项目推荐的中标候选人家数：详见招标文件第二章。

12.2 本项目中标人的确定：详见招标文件第二章。

12.3 中标公告

(1) 中标人确定之日起 2 个工作日内， 厦门市中实采购招标有限公司 将在招标文件载明的指定媒体以中标公告的形式发布中标结果。

(2) 中标公告的公告期限为 1 个工作日。

12.4 中标通知书

(1) 中标公告发布的同时， 厦门市中实采购招标有限公司 将向中标人发出中标通知书。

(2) 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

13、政府采购合同

13.1 签订政府采购合同应遵守政府采购法及实施条例的规定，不得对招标文件确定的事项和中标人的电子投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为政府采购合同的签订条件。

13.2 签订时限：详见须知前附表 1 的 13.2。

13.3 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用民法典。

13.4 采购人与中标人应根据政府采购合同的约定依法履行合同义务。

13.5 政府采购合同履行过程中，采购人若需追加与合同标的相同的货物或服务，则追加采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

13.6 中标人在政府采购合同履行过程中应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定（即使前述强制性规定有可能在招标文件中未予列明）。

七、询问、质疑与投诉

14、询问

14.1 潜在投标人或投标人对本次采购活动的有关事项如有疑问，可向 厦门市中实采购招标有限公司 提出询问，厦门市中实采购招标有限公司 将按照政府采购法及实施条例的有关规定进行答复。

15、质疑

15.1 针对同一采购程序环节的质疑应在政府采购法及实施条例的时限内一次性提出，对一个项目的不同采购包提出质疑的，应当将各采购包质疑事项集中在一份质疑函中提出，并同时符合下列条件：

(1) 对招标文件提出质疑的，质疑人应为潜在投标人，且两者的身份、名称等均应保持一致。对采购过程、结果提出质疑的，质疑人应为投标人，且两者的身份、名称等均应保持一致。

(2) 质疑人应按照招标文件第二章规定方式提交质疑函。

(3) 质疑函应包括下列主要内容：

① 质疑人的基本信息，至少包括：全称、地址、邮政编码等；

② 所质疑项目的基本信息，至少包括：项目编号、项目名称等；

③ 所质疑的具体事项（以下简称：“质疑事项”）；

④ 针对质疑事项提出的明确请求，前述明确请求指质疑人提出质疑的目的以及希望 厦门市中实采购招标有限公司 对其质疑作出的处理结果，如：暂停招标投标活动、修改招标文件、停止或纠正违法违规行为、中标结果无效、废标、重新招标等；

⑤ 针对质疑事项导致质疑人自身权益受到损害的必要证明材料，至少包括：

a. 质疑人代表的身份证明材料：

a1 质疑人为法人或其他组织的，提供统一社会信用代码营业执照等证明文件的副本复印件、单位负责人的身份证复印件；质疑人代表为委托代理人的，还应同时提供单位负责人授权书（应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项，授权书应由单位负责人签字或盖章，并加盖投标人的单位公章）和委托代理人的身份证复印件。

a2 若本项目接受自然人投标且质疑人为自然人的，提供本人的身份证复印件。

b. 其他证明材料（即事实依据和必要的法律依据）包括但不限于下列材料：

b1 所质疑的具体事项是与自己有利关系的证明材料；

b2 质疑函所述事实存在的证明材料，如：采购文件、采购过程或中标结果违法违规或不符合采购文件要求等证明材料；

b3 依法应终止采购程序的证明材料；

b4 应重新采购的证明材料；

b5 采购文件、采购过程或中标、成交结果损害自己合法权益的证明材料等；

b6 若质疑的具体事项按照有关法律、法规和规章规定处于保密阶段，则应提供信息或证明材料为合法或公开渠道获得的有效证据（若证据无法有效表明信息或证明材料为合法或公开渠道获得，则前述信息或证明材料视为无效）。

⑥ 质疑人代表及其联系方法的信息，至少包括：姓名、手机、电子信箱、邮寄地址等。

⑦ 提出质疑的日期。

※ 质疑人为法人或其他组织的，质疑函应由单位负责人或委托代理人签字或盖章，并加盖投标人的单位公章。质疑人为自然人的，质疑函应由本人签字。

15.2 对不符合本章第 15.1 条规定的质疑，将按照下列规定进行处理：

(1) 不符合其中第 (1)、(2) 条规定的，书面告知质疑人不予受理及其理由。

(2) 不符合其中第 (3) 条规定的，书面告知质疑人修改、补充后在规定时限内重新提交质疑函。

15.3 对符合本章第 15.1 条规定的质疑，将按照政府采购法及实施条例、政府采购质疑和投诉办法的有关规定进行答复。

15.4 招标文件的质疑：详见招标文件第二章。

16、投诉

16.1 若对质疑答复不满意或质疑答复未在答复期限内作出，质疑人可在答复期限届满之日起 15 个工作日内按照政府采购质疑和投诉办法的有关规定向招标文件第二章载明的本项目监督管理部门提起投诉。

16.2 投诉应有明确的请求和必要的证明材料，投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、政府采购政策

17、政府采购政策由财政部根据国家的经济和社会发展政策并会同国家有关部委制定，包括但不限于下列具体政策要求：

17.1 本国产品与非本国产品相关约定

17.1.1 本国产品

(1) 本国产品标准 本国产品应当符合以下条件：①在中国境内生产。产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。属性改变不包括以下细微操作：a. 为确保产品在运输或者储存期间保持某种状态而进行的操作；b. 为产品运输或者销售进行的包装或者展示；c. 在产品或者其包装上粘贴或者印刷品牌、标志、标识以及其他用于区别的标记；d. 简单的上漆、磨光和分装；e. 其他不属于属性改变的情形。②在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例。具体判定标准以《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》以及财政部相关文件为准。③特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求。具体判定标准以《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》以及财政部相关文件为准。

(2) 本国产品标准的适用范围 本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

(3) 对本国产品的支持政策 政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.1.2 非本国产品

17.1.2.1 进口产品：指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，其中：

(1) 我国现行关境指适用海关法的中华人民共和国行政管辖区域，不包括香港、澳门和台湾金马等单独关境地区；保税区、出口加工区、保税港区、珠澳跨境工业区珠海园区、中哈霍尔果斯国际边境合作中心中方配套区、综合保税区等区域，为海关特殊监管区域，仍属于中华人民共和国关境内区域，由海关按照海关法实施监管。

(2) 凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工（包括从境外进口料件）销往境内其他地区的产品，不作为政府采购项下进口产品。

(3) 对从境外进入海关特殊监管区域，再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品，认定为进口产品。

(4) 招标文件列明不允许或未列明允许进口产品参加投标的，均视为拒绝进口产品参加投标。

17.1.2.2 其它非本国产品：指非进口产品且不符合本国产品标准的产品。

17.2 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

17.3 符合财政部、工信部文件（财库〔2020〕46号）规定的小型、微型企业可享受扶持政策（如：预留采购份额、价格评审优惠、优先采购）。符合财政部、司法部文件（财库〔2014〕68号）规定的监狱企业（以下简称：“监狱企业”）亦可享受前述扶持政策。符合财政部、民政部、中国残联文件（财库〔2017〕141号）规定的残疾人福利性单位（以下简称：“残疾人福利性单位”）亦可享受前述扶持政策。其中：

(1) 中小企业指符合下列条件的中型、小型、微型企业：

①符合《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〔2011〕300号）规定的划分标准，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；

②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。

(2) 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：

①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；

②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；

③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。

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。

(3) 投标人应当按照招标文件明确的采购标的对应行业的划分标准出具中小企业声明函。

在项目属性为货物类采购项目中，货物应当由中小企业制造，不对其中涉及的服务的承接商作出要求；在项目属性为服务类采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求；在项目属性为工程类采购项目中，工程应当由中小企业承建，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求。

(4) 监狱企业指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业，其中：

①监狱企业参加采购活动时，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

②监狱企业视同小型、微型企业。

(5) 残疾人福利性单位指同时符合下列条件的单位：

①安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

②依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

③为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

④通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

⑤提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

※符合上述条件的残疾人福利性单位参加采购活动时，应提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

17.4 信用记录指由财政部确定的有关网站提供的相关主体信用信息。信用记录的查询及使用应符合财政部文件（财库[2016]125 号）规定。

17.5 为落实政府采购政策需满足的要求：详见招标文件第一章。

九、本项目的有关信息

18、本项目的有关信息，包括但不限于：招标公告、更正公告（若有）、招标文件、招标文件的澄清或修改（若有）、中标公告、终止公告（若有）、废标公告（若有）等都将在招标文件载明的指定媒体发布。

18.1 指定媒体：详见招标文件第二章。

18.2 本项目的潜在投标人或投标人应随时关注指定媒体，否则产生不利后果由其自行承担。

十、其他事项

19、其他事项：

19.1 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《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》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，其他包装需求详见招标文件具体规定。采购人、中标人双方签订合同及验收环节，应包含上述包装要求的条款。

19.2 其他：详见招标文件第二章。

第四章 资格审查与评标

一、资格审查

1、开标结束后，由 厦门市中实采购招标有限公司 负责资格审查小组的组建及资格审查工作的组织。

1.1 资格审查小组

资格审查小组由 3 人组成，并负责具体审查事务，其中由采购人派出的采购人代表至少 1 人，由厦门市中实采购招标有限公司派出的工作人员至少 1 人，其余 1 人可为采购人代表或厦门市中实采购招标有限公司的工作人员。

1.2 资格审查的依据是招标文件和电子投标文件。

1.3 资格审查的范围及内容：电子投标文件（资格及资信证明部分），具体如下：

- (1) “投标函”；
- (2) “投标人的资格及资信证明文件”

①一般资格证明文件：

采购包 1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	单位授权书	①投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。 ②投标人为自然人的，可不填写本授权书。
2	营业执照等证明文件	①投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照国家有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。
3	提供财务状况报告(财务报告、或资信证明)	①投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定： a. 成立年限满 1 年及以上的投标人，提供经审计的上一年度的年度财务报告。 b. 成立年限满半年但不足 1 年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。 c. 无法按照以上 a、b 项规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满 1 年及以上的投标人、成立年限满半年但不足 1 年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应选择提供资信证明复印件。

4	依法缴纳税收证明材料	①投标人提供的税收缴纳凭据复印件应符合下列规定： a. 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收缴纳凭据复印件。 b. 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。 c. 若为依法免税范围的投标人，提供依法免税证明材料的，视同满足本项资格条件要求。
5	依法缴纳社会保障资金证明材料	①投标人提供的社会保障资金缴纳凭据复印件应符合下列规定： a. 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保障资金缴纳凭据复印件。 b. 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。 c. 若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足本项资格条件要求。
6	具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函(若有)	①招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。 ②招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。
7	参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明	①重大违法记录：指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。
8	信用记录查询结果	①信用记录查询的截止时点：信用记录查询的截止时点为本项目投标截止当日。 ②信用记录查询渠道：信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。 ③信用记录的查询：由资格审查小组通过上述网站查询并打印投标人的信用记录。 ④经查询，投标人参加本项目采购活动（投标截止时间）前三年内被列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及其他重大违法记录且相关信用惩戒期限未届满的，其资格审查不合格。
9	中小企业声明函（以资格条件落实中小企业扶持政策时适用）	①投标人应认真对照工信部联企业〔2011〕300号《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》规定的划分标准，并按照国统字〔2017〕213号《关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》规定准确划分企业类型。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业详见特定资格条件。 ②投标人为监狱企业的，可不填写本声明函，根据其提供的由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。 ③投标人为残疾人福利性单位的，可不填写本声明函，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。 ④以联合体形式落实中小企业

		预留份额时，还需提供《联合体协议》。⑤以合同分包形式落实中小企业预留份额时，还需提供《分包意向协议》。
10	联合体协议 (若有)	①招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。②本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照招标文件第七章载明的格式提供“单位授权书”。

※备注说明

①投标人应根据自身实际情况提供上述资格要求的证明材料，格式可参考招标文件第七章提供。

②投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

③根据招标文件第四章第一点资格审查的 1.3 “④其他资格证明文件”要求，允许供应商采用资格承诺制的并提供符合要求的资格承诺函，视为满足招标文件的资格要求。

④其他资格证明文件：

采购包 1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
“资格承诺制”要求（招标文件其他地方要求与本条款要求不一致的，以本条款要求为准）	①本采购包允许投标人采用资格承诺制。采用资格承诺制的投标人，应当根据投标（响应）格式文件要求提供资格承诺函，无需提供《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条第一款规定的一般资格条件证明材料；资格承诺函不符合招标文件要求的，视为未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信证明文件，按资格审查不合格处理。②采购项目有特殊资格要求的，投标人还应按要求提供相应的证明材料。③若投标人未选择采用资格承诺制的，应按照招标文件要求提供一般资格条件证明材料。
关于“财务状况报告”的补充说明	投标截止时间在 1 月 1 日至 6 月 30 日且投标人上一年度的财务报告尚未完成编制的，可提供 2024 年度经审计的年度财务报告。
信用记录查询结果增补内容	在一般资格证明文件中关于“信用记录查询结果”要求的基础上，还应符合《关于进一步规范供应商信用记录查询使用的通知》（厦财采〔2020〕14 号）及《关于加强供应商信用记录查询使用的通知》（厦门市财政局 2021 年 7 月 23 日发）的文件精神，并增加以下内容： 1. 资格审查时，信用记录查询渠道包括：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用中国（福建厦门）”网站（credit.xm.gov.cn）。 2. 截止时点：本项目投标截止时间前三年内的信用信息。 3. 查询记录和证据留存方式：资格审查小组将查询结果网页打印后随采购文件一并存档。 4. 信用信息的使用规则：①查询结果显示存在不良信用记录（包含：列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，且相关信用惩戒期限未满及其他不符合《中华人民共和国政府采购

	<p>法》第二十二条规定条件)的投标人,其资格审查不合格。②联合体参加政府采购活动的,资格审查小组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,联合体资格审查不合格。③因查询渠道网站原因导致查无投标人信息的,不认定投标人资格审查不合格;评审结束后,通过其他渠道发现投标人存在不良信用记录的,不认定为资格审查错误,将依照有关规定进行调查处理。④投标人无需提供信用信息查询结果,若投标人自行提供查询结果的,仍以资格审查小组查询结果为准。</p> <p>5.采购人在签订政府采购合同之前,应当会同采购代理机构通过“国家企业信用公示信息系统”等渠道查询中标(成交)供应商的信用记录(重点是行政处罚信息),发现供应商在近三年内可能存在严重违法记录的,应当核实确认,确实存在严重违法记录情形的,可向同级政府采购监管部门提请监督检查。</p>
本采购包以资格条件(预留份额专门面向中小企业采购)落实中小企业扶持政策	<p>【以合同分包形式落实预留份额:投标人提供招标文件第五章“采购标的清单”所列的采购标的应符合以下资格要求并按要求提供证明材料,否则,资格审查不合格。①投标人提供的所有采购标的均为中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业承接的服务,并在投标文件中提供《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或投标人属于监狱企业的证明文件。②以合同分包形式落实中小企业扶持政策的,接受分包的中小企业应为部分采购标的的服务承接商,且分包合同金额的比例应达到45%或以上,其中预留给小微企业的比例不低于60%(即预留给小微企业的比例不低于投标总价的27%),投标人应提交《分包意向协议》及《中小企业声明函》。接受分包的中小企业不得在同一合同项下再单独参加投标或接受其他投标人的合同分包,否则,相关投标均无效。】</p> <p>【说明:①投标人应根据自身实际情况提供上述要求的证明材料,可参考招标文件第七章提供的格式。②项目属性、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业以及中小企业扶持政策的其他要求详见第五章“采购标的清单”及其说明】</p>
本采购包属于专门面向中小企业采购	本项目以合同分包形式落实预留份额。
《增值电信业务经营许可证》	投标人应具有国家工业和信息化部颁发的《增值电信业务经营许可证》,业务种类(服务项目)至少应包含国内呼叫中心业务,投标人应提供有效经营许可证扫描件。

(3) 投标保证金。

1.4 有下列情形之一的,资格审查不合格:

明细
未按照招标文件规定提交投标函
未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信文件
未按照招标文件规定提交投标保证金

采购包 1:

资格审查不合格项: 无

1.5 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体, 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的, 应先按照资质等级较低的供应商确定资质等级, 再按照本章第 1.2、1.3、1.4 条规定进行资格审查。

2、资格审查情况不得私自外泄, 有关信息由 厦门市中实采购招标有限公司 统一对外发布。

3、资格审查合格的投标人不足三家的, 不进行评标。同时, 本次采购活动结束, 厦门市中实采购招标有限公司 将依法组织后续采购活动(包括但不限于: 重新招标、采用其他方式采购等)。

二、评标

4、资格审查结束后, 由 厦门市中实采购招标有限公司 负责评标委员会的组建及评标工作的组织。

5、评标委员会

由采购人代表和评审专家两部分共 7 人组成, 其中由福建省政府采购评审专家库产生的评审专家 5 人, 由采购人派出的采购人代表 2 人。

5.2 评标委员会负责具体评标事务, 并按照下列原则依法独立履行有关职责:

(1) 评标应保护国家利益、社会公共利益和各方当事人合法权益, 提高采购效益, 保证项目质量。

(2) 评标应遵循公平、公正、科学、严谨和择优原则。

(3) 评标的依据是招标文件和电子投标文件。

(4) 应按照招标文件规定推荐中标候选人或确定中标人。

(5) 评标应遵守下列评标纪律:

①评标情况不得私自外泄, 有关信息由 厦门市中实采购招标有限公司 统一对外发布。

②对 厦门市中实采购招标有限公司 或投标人提供的要求保密的资料, 不得摘记翻印和外传。

③不得收受投标人或有关人员的任何礼物, 不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系, 则应主动声明并回避。

④全体评委应按照招标文件规定进行评标, 一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

⑤评标中应充分发扬民主, 推荐中标候选人或确定中标人后要服从评标报告。

※对违反评标纪律的评委，将取消其评委资格，对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

6、评标程序

6.1 评标前的准备工作

(1) 全体评委应认真审阅招标文件，了解评委应履行或遵守的职责、义务和评标纪律。

(2) 参加评标委员会的采购人代表可对本项目的背景和采购需求进行介绍，介绍材料应以书面形式提交（随采购文件一并存档），介绍内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。

6.2 符合性审查

(1) 评标委员会依据招标文件的实质性要求，对通过资格审查的电子投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

(2) 满足招标文件的实质性要求指电子投标文件对招标文件实质性要求的响应不存在重大偏差或保留。

(3) 重大偏差或保留指影响到招标文件规定的合同范围、合同履行及影响关键质量和性能，或限制了采购人的权利，或反对、减少投标人的义务，而纠正这些重大偏差或保留将影响到其他提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

(4) 评标委员会审查判断电子投标文件是否满足招标文件的实质性要求仅基于电子投标文件本身而不寻求其他的外部证据。未满足招标文件实质性要求的电子投标文件将被评标委员会否决（即符合性审查不合格），被否决的电子投标文件不能通过补充、修改（澄清、说明或补正）等方式重新成为满足招标文件实质性要求的电子投标文件。

(5) 评标委员会对所有投标人都执行相同的程序和标准。

(6) 有下列情形之一的，符合性审查不合格：

①项目一般情形：

采购包 1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	情形 1	违反招标文件中载明“投标无效”条款的规定；
2	情形 2	属于招标文件第三章第 10.12 条规定的投标无效情形；
3	情形 3	投标文件对招标文件实质性要求的响应存在重大偏离或保留。
4	情形 4	投标人的投标文件对招标文件中带“★”条款实质性不满足或负偏离。

②本项目规定的其他情形：

采购包 1:

技术符合性:

情形	明细
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/(一) 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务/★2.1.1.5 若因政策因素导致 12328 热线被整体并入市 12345 中心, 相应话务工作职能归并至市 12345 中心, 具体经费调减以财政核定为准。归并后中标人应当服从归并要求, 不得以各种理由推脱或延期归并工作。投标人应提供书面承诺函(格式自拟), 未提供的或承诺的内容未完全满足要求的投标无效。
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/(一) 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务/★2.3.6.2 为保证人员的稳定性和工作积极性, 投标人必须保证工作人员的薪酬待遇满足相关法规的要求, 合法用工, 符合国家、福建省、厦门市的相关规定, 按照厦门市“五险一金”缴纳基数相关规定进行缴纳, 做到合法用工, 并承诺用于支付服务人员的薪酬总额(包含五险一金)不得低于该项服务(为招标文件“附 2: 采购标的一览表”中报价明细要求序号 1、2)中标金额的 80%。投标人应提供书面承诺函(格式自拟), 未提供的或承诺的内容未完全满足要求的投标无效。
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/(一) 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务/★2.7.1 因 12328 话务及运行监测服务的特殊性, 为保障话务服务、系统稳定运行及相关资源服务的连续性, 本次采购流程因不可预见等原因影响, 暂由原服务商按照原合同约定的各项服务要求继续提供服务。若中标人为非原服务商, 应积极完成交接工作, 确保热线服务工作、运行监测工作、城管办平台、公共安全平台、12345 等方面指令的正常运行, 若交接期间存在人员保障及其他全部服务相关费用包含在本期采购预算内, 投标人在报价时应予以充分考虑。投标人应提供书面承诺函(格式自拟), 未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/(二) 中心建设进入维保期的项目运维(业务系统运维)/★2.3.10 系统功能优化升级及接口开发服务: 本项目的运维系统包括: 厦门交通事件处置系统(含交通事件处置平台小程序)、闽西南物流信息管理平台、交运宝微信公众号、厦门交通微信公众号(含爱心驿站综合管理平台)、厦门交通小程序(含管理后台)、厦门市综合交通运力运量统计分析系统、厦门交通信用信息管理系统、公交行业监管系统、综合交通视频支撑平台、VMWare 管理平台、中心门禁等系统。投标人须承诺在服务期间针对本项目的运维系统提供系统功能优化升级及接口开发服务, 投标人提交的报价应充分考虑为此开发工作量(经采购人监理单位测算, 在服务期内提供不少于 72 个人月的工作量)。投标人应提供书面承诺函(格式自拟), 未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（三）交通数据汇聚治理/★2.2.4.4 数据接口开发及对接服务：在运维期间，中标人应提供涉及本次运维项目的数据接口开发及对接服务，投标人在报价时应充分考虑此部分所需费用。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供书面承诺或承诺的内容未完全满足上述要求的为投标无效。
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（四）交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目/★2.2.2.4 服务期满后，由中标人建设的显示系统的所有权（包含软件系统及硬件设备）归采购人所有。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

商务符合性：

情形	明细
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/三、商务要求/其他商务要求/★3.1 投标人承诺接受采购人将按考核方式及考核内容进行考核，并在投标文件中提供书面承诺（格式自拟），未提供承诺的或承诺的内容未完全满足要求的为投标无效。
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/三、商务要求/其他商务要求/★7.1 因合同周期满或政策变更等因素，投标人在中标后必须配合做好业务、人员等各项交接工作，包括但不限于：12328 话务及运行监测服务期间所产生的数据和资料(包括呼叫记录、诉求内容及其它相关信息)、业务系统运维期间产生的服务成果（包括代码、文档等）、交通数据汇聚治理过程中产生的服务成果（包括接口代码、相关文档等）以及机房综合环境运维期间产生的服务成果归采购人所有。同时，在充分考虑尊重话务人员个人意愿的前提下，积极主动配合厦门市交通运行监测指挥中心做好新旧项目话务人员及其他岗位服务人员转隶工作，确保 12328 热线、运行监测、业务系统等运维工作安全、有序、高效运行。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

价格符合性：

情形	明细
其他情形	招标文件《第五章 招标内容及要求》/三、商务要求/其他商务要求/★1.5 本项目的采购预算为人民币壹仟伍佰零叁万贰仟捌佰伍拾元整（¥15,032,850.00），采购预算为投标报价的最高限价，投标报价超过采购预算的属投标无效。

6.3 澄清有关问题

（1）对通过符合性审查的电子投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容，评标委员会将以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或补正。

（2）投标人的澄清、说明或补正应由投标人代表在评标委员会规定的时间内（一般在半个小时左右，具体要求将根据实际情况在澄清通知中约定）以书面形式向评标委员会提交，

前述澄清、说明或补正不得超出电子投标文件的范围或改变电子投标文件的实质性内容。若投标人未按照前述规定向评标委员会提交书面澄清、说明或补正，则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

(3) 电子投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

① 开标（报价）一览表内容与电子投标文件中相应内容不一致的，以开标（报价）一览表为准；

② 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

③ 单价金额小数点或百分比有明显错位的，以开标（报价）一览表的总价为准，并修改单价；

④ 总价金额与按照单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

※ 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应按照本章第 6.3 条第（1）、（2）款规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

(4) 关于细微偏差

① 细微偏差指电子投标文件实质性响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响电子投标文件的有效性。

② 评标委员会将以书面形式要求存在细微偏差的投标人在评标委员会规定的时间内予以补正。若无法补正，则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

(5) 关于投标描述（即电子投标文件中描述的内容）

① 投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本章第 6.3 条第（1）、（2）款规定执行。

② 投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

a. 评标委员会将要求投标人进行书面澄清，并按照不利于投标人的内容进行评标。

b. 投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

③ 若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

6.4 比较与评价

(1) 按照本章第 7 条载明的评标方法和标准，对符合性审查合格的电子投标文件进行比较与评价。

(2) 关于相同品牌产品（政府采购服务类项目不适用本条款规定）

①采用最低评标价法的，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照下列方式确定一个参加评标的投标人：

- a. 招标文件规定的方式：无
- b. 招标文件未规定的，采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

②采用综合评分法的，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人作为中标候选人推荐；评审得分相同的，由评标委员会按照下列方式确定一个投标人作为中标候选人推荐：

- a. 招标文件规定的方式：无
- b. 招标文件未规定的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

③非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按照本章第 6.4 条第 (2) 款第①、②规定处理。

(3) 漏（缺）项

①招标文件中要求列入报价的费用（含配置、功能），漏（缺）项的报价视为已经包括在投标总价中。

②对多报项及赠送项的价格评标时不予核减，全部进入评标价评议。

6.5 推荐中标候选人：详见本章第 7.2 条规定。

6.6 编写评标报告

(1) 评标报告由评标委员会负责编写。

(2) 评标报告应包括下列内容：

- ①招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- ②投标人名单和评标委员会成员名单；
- ③评标方法和标准；
- ④开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；
- ⑤评标结果，包括中标候选人名单或确定的中标人；
- ⑥其他需要说明的情况，包括但不限于：评标过程中投标人的澄清、说明或补正，评委更换等。

6.7 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或不能诚信履约的，应要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时还应要求其一并提交有关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为投标无效处理。

6.8 评委对需要共同认定的事项存在争议的，应按照少数服从多数的原则进行认定。持不同意见的评委应在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

6.9 在评标过程中发现投标人有下列情形之一的，评标委员会应认定其投标无效，并书面报告本项目监督管理部门：

- (1) 恶意串通（包括但不限于招标文件第三章第 9.7 条规定情形）；
- (2) 妨碍其他投标人的竞争行为；
- (3) 损害采购人或其他投标人的合法权益。

6.10 评标过程中，有下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合性审查合格的投标人不足三家的；
- (2) 有关法律、法规和规章规定废标的情形。

※若废标，则本次采购活动结束，厦门市中实采购招标有限公司 将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

7、评标方法和标准

7.1 评标方法：

采购包 1：综合评分法

7.2 评标标准

采购包 1：综合评分法

(1) 投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分（即评标总得分）最高的投标人为中标候选人。

(2) 每个投标人的评标总得分 $FA = F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3$ ，其中：F1 指价格项评审因素得分、F2 指技术项评审因素得分、F3 指商务项评审因素得分，A1 指价格项评审因素所占的权重、A2 指技术项评审因素所占的权重、A3 指商务项评审因素所占的权重， $A1 + A2 + A3 = 1$ 、 $F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 = 100$ 分（满分时）。

各项评审因素的设置如下：

价格项（ $F1 \times A1$ ）满分为 10.0000 分

满足招标文件要求且报价最低的为评审基准价，价格得分 = （评审基准价 / 报价） × 标准分值

技术项（F2×A2）满分为 65.0000 分

项目	分值	是否客观项	描述
1.	3	是	<p>根据投标人在对本项目进行踏勘后，所提供的踏勘报告进行评价：</p> <p>①提供 12328 交通运输服务监督电话（至少含：话务服务、监测运行、与原服务商交接）的踏勘报告得 1 分；</p> <p>②提供业务系统及数据运维的踏勘报告得 1 分；</p> <p>③提供机房网络设备及显示系统的踏勘报告得 1 分；</p> <p>本评分项满分 3 分，未提供踏勘报告或提供的内容与项目无关的不得分。</p>
2.	2	否	<p>根据投标人对 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务现状的了解及对服务重点的分析进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际需求，分别对 12328 交通运输服务监督电话（话务服务）、交通运行态势分析与监测服务、厦门交通网络舆情与监测分析月报、短信服务及高速视频的现状进行准确分析，并详细阐述各项需求的服务重点得 2 分；</p> <p>②投标人虽分别对上述五个内容的现状进行分析，但对需求的理解与实际情况有所偏差，或对各项需求的服务重点方向把握不够准确，或存在未突出服务重点、分析内容未展开、分析条理不清晰等情况的得 1.6 分；</p> <p>③投标人未对上述五个内容全部进行现状分析及服务重点阐述，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
3.	2	否	<p>根据投标人针对 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务的应急保障实施方案进行评价：</p> <p>①投标人根据项目特点，针对 12328 话务及运行监测服务提供应急保障，至少从应急状态下排班、人员调度、话务分流等方面进行详细阐述，且有助于确保项目顺利进行的得 2 分；</p> <p>②投标人虽从应急状态下排班、人员调度、话务分流等方面提供应急保障实施方案，但存在方案内容简单未细化、实施内容不够明确、条理不清晰等情况的得 1.6 分；</p> <p>③投标人未对上述三个方面提供实施方案，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
4.	3	否	<p>为确保 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务人员的稳定性和工作积极性，根据投标人结合招标文件基本要求提供的薪资待遇实施方案进行评价：</p> <p>①投标人结合招标文件要求，明确该项服务人员的工资，餐贴，节假日福利、加班费、五险一金、公积金等各种费用的发放比例，明确绩效奖金设定。在招标文件要求的基础上，薪资待遇有助于更好的确保服务人员的稳定或吸引优秀人才服务好本项目的得 3 分；</p>

			<p>②投标人虽明确该项服务人员的工资，餐贴，节假日福利、加班费、五险一金、公积金等各种费用的发放比例及绩效奖金设定，但仅能确保服务人员相对稳定，未能吸引优秀人才的得 2.6 分；</p> <p>③投标人对该项服务人员的工资，餐贴，节假日福利、加班费、五险一金、公积金等各种费用的发放比例及绩效奖金的设定不符合招标文件基本要求，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
5.	2	是	<p>投标人承诺若为中标人且为非原服务单位，在合同签订后 1 个月内完成与原服务单位的交接工作（包括人员、资金、资产等），并做好话务技能、业务技能、相关礼仪等培训工作的得 2 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
6.	2	是	<p>投标人承诺根据招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（一）12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务中“岗位人员要求”，为话务坐席、回访及后台支持、指挥调度及应急指挥调度等岗位安排符合要求的人员，各服务岗位按照一人一岗的原则进行人员配置，不并岗、不替岗，服务人员对该岗位的职责范围承担全部责任的得 2 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
7.	3	是	<p>投标人承诺达到以下业务指标要求：</p> <p>①服务人员因效能检查、信息泄露等原因造成单位被有关部门通报，每次扣 5000 元；抽查在岗或值班值守期间，出现玩忽职守或不在岗等情况，视情况予以警告或辞退。</p> <p>②确保呼叫中心 7*24 小时人工在线接听，受政策影响话务归并至 12345 中心后，确保 7*24 小时人员值守。</p> <p>③12328 话务人员服务满意度 > 95%。</p> <p>④确保服务投诉类诉求需办结 2 个工作日内完成回访与数据上报工作；投诉举报类及时回访率达 100%，投诉举报类有效回访率需达到 60%以上。</p> <p>⑤确保每年因话务人员服务态度等原因引起的投诉率 ≤ 0.1%。（业务差错有责投诉量/总话务量）。</p> <p>⑥实现数据信息汇总，信息发布准确率 ≥ 99%。</p> <p>⑦确保用工时长月平均 ≥ 70%（通过在线工作时长/上岗时长）。</p> <p>⑧确保 12345 便民服务平台按时办理率、部门查阅率 100%。</p> <p>⑨确保话务等其他业务指标满足各级考核要求。</p> <p>投标人提供的承诺完全满足上述业务指标要求的得 3 分，应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
8.	2	否	<p>根据投标人对中心建设进入维保期的项目运维（业务系统运维）现状的了解及对服务重点的分析进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际需求，分别对应用系统功能、数据及接口、支撑系统、服务器维护的现状进行准确分析，并详细阐述各项需求的服务重点得 2 分；</p>

			<p>②投标人虽分别对上述四个内容的现状进行分析,但对需求的理解与实际情况有所偏差;或对各项需求的服务重点方向把握不够准确;或存在未突出服务重点、分析内容未展开、分析条理不清晰等情况的得1.8分;</p> <p>③投标人未对上述四个内容全部进行现状分析及服务重点阐述;或提供的内容与项目无关的,本评分项不得分。</p>
9.	2	否	<p>根据投标人对中心建设进入维保期的项目运维(业务系统运维)现状的了解及对服务重点的分析进行评价:</p> <p>①投标人结合项目实际需求,分别对数据库、网络安全、应急保障的现状进行准确分析,并详细阐述各项需求的服务重点得2分;</p> <p>②投标人虽分别对上述三个内容的现状进行分析,但对需求的理解与实际情况有所偏差;或对各项需求的服务重点方向把握不够准确;或存在未突出服务重点、分析内容未展开、分析条理不清晰等情况的得1.8分;</p> <p>③投标人未对上述三个内容全部进行现状分析及服务重点阐述,或提供的内容与项目无关的,本评分项不得分。</p>
10.	3	否	<p>根据投标人对中心建设进入维保期的项目运维(业务系统运维)中技术支持服务要求提供的实施方案进行评价:</p> <p>①投标人明确技术支持所包括的内容,分别提供运维资料文档服务、故障处理服务、数据对接测试服务、源代码管理服务的具体实施方案,方案详细、内容明确,且有助于确保项目稳定运行的得3分;</p> <p>②投标人虽明确技术支持所包括的内容,且分别提供运维资料文档服务、故障处理服务、数据对接测试服务、源代码管理服务的实施方案,但存在实施内容不明确、方案内容未展开、实施方案条理不清晰等情况的得2.8分;</p> <p>③投标人未明确技术支持所包括的内容,或未对上述四个内容全部提供具体实施方案,或提供的内容与项目无关的,本评分项不得分。</p>
11.	2	是	<p>根据投标人针对中心建设进入维保期的项目运维(业务系统运维)服务的响应情况进行评价:</p> <p>①承诺在服务期间至少提供1名运维服务工程师(具备两年及以上工作经验),到厦门市交通运行监测指挥中心担任承担业务系统运维岗,负责系统日常运维现场保障工作;</p> <p>②承诺在5*8小时工作时间内提供电话、QQ和微信咨询、远程连接支持等各类技术支持的实时响应服务,并记录服务事件及处理结果;</p> <p>③承诺在非工作时间设置有专人7*24小时接听的移动电话热线,用于解决应急的技术问题;</p> <p>④承诺服务响应时间严格按照招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/(二)业务系统运维/2.3.13 运维质量承诺中故障级别表的要求进行。</p> <p>投标人提供的承诺完全满足上述服务响应要求的得2分,应提供书面承诺函(格式自拟),未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>

12.	2	否	<p>根据投标人对交通数据汇聚治理现状的了解及对服务重点的分析进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际情况，对厦门市大交通信息共享服务平台（一期）进行现状分析，并详细阐述交通数据汇聚治理服务的重点内容得 2 分；</p> <p>②投标人虽对厦门市大交通信息共享服务平台（一期）的现状进行分析，但对其理解与实际情况有所偏差；或对本项服务重点的方向把握不够准确；或存在未突出服务重点、分析内容未展开、分析条理不清晰等情况的得 1.8 分；</p> <p>③投标人未对厦门市大交通信息共享服务平台（一期）进行现状分析及服务重点的阐述，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
13.	2	否	<p>根据投标人对交通数据汇聚治理中系统日常运维服务的实施方案进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际需求，分别提供系统巡检、数据接入巡检、数据共享巡检、支撑系统巡检、应用安全服务、报告服务的具体实施方案，方案详细、内容明确，且有助于确保项目稳定运行的得 2 分；</p> <p>②投标人虽分别提供系统巡检、数据接入巡检、数据共享巡检、支撑系统巡检、应用安全服务、报告服务的实施方案，但存在实施内容不明确、方案内容未展开、实施方案条理不清晰等情况的得 1.8 分；</p> <p>③投标人未对上述六项内容全部提供具体实施方案，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
14.	2	是	<p>根据投标人针对交通数据汇聚治理服务的技术支持响应情况进行评价：</p> <p>承诺对现有系统的维护和优化，并提供系统升级工作量不超过原项目 10%的其他运维要求。优化“一库”数据资源管理平台：优化数据全流程管理，完善数据汇聚共享统计展示，完善数据脱敏、多级权限控制、数据异常识别、日记审计等，提升交通数据数据汇聚、存储、治理、应用；优化“一图”信息综合管理平台：完善 UI 设计，优化公交、地铁、出租（网约车）等线路、轨迹动静数据一图展示等内容；优化“一平台”统一认证登录平台：按需接入业务系统单点登录集成，针对不同系统按业务划分展示的得 2 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
15.	3	是	<p>根据投标人针对交通数据汇聚治理服务实施的响应情况进行评价：</p> <p>①承诺至少提供 2 个数据运维岗，提供现场实施服务人员承担数据运维岗相关工作，专人专岗。</p> <p>②承诺技术人员经采购人确认后，提供 7×24 小时电话响应，上班时间应做到实时响应、提供实时现场服务；</p> <p>③承诺保证参与该项目的技术人员必须全职；</p> <p>④承诺当技术人员因离岗、请假等原因，安排人员顶岗交接，并做好工作部署，确保系统稳定、可靠，以及业务工作的可持续性；</p>

			<p>⑤承诺若需更换项目人员的，必须提前 1 个月以书面形式报采购人，经采购人批准后方可更换；</p> <p>⑥承诺因不可抗力因素导致项目人员发生变更的，必须在 3 个工作日内书面通知采购人，替代人员必须具有与原人员相当或更高的资质和能力；</p> <p>⑦承诺采购人有权书面要求中标人撤换任何不称职的项目人员，更换人员必须具有与原人员相当或更高的资质和能力。</p> <p>投标人提供的承诺完全满足上述服务响应要求的得 3 分，应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
16.	2	否	<p>根据投标人对交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升现状的了解及对服务重点的分析进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际情况，对机房整体环境进行现状分析，并详细阐述机房整体环境综合维护服务的重点内容得 2 分；</p> <p>②投标人虽对机房整体环境的现状进行分析，但对其理解与实际情况有所偏差；或对本项服务重点的方向把握不够准确；或存在未突出服务重点、分析内容未展开、分析条理不清晰等情况的得 1.8 分；</p> <p>③投标人未对机房整体环境进行现状分析及服务重点的阐述，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
17.	3	是	<p>根据投标人对交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升的响应情况进行评价：</p> <p>①承诺维保方式为“全保”的项目包含设备所有维护，包括备品配件的更换、配置、相关周边辅助设施的所有维护；</p> <p>②承诺项目运维团队应提供 7×24 小时响应服务，一般故障 4 小时内解决，重要故障两天内解决；遇重要节假日、重大活动及恶劣自然天气时根据业主要求视情加派技术人员到采购人工作场所进行保障；</p> <p>③承诺配合完成系统设备新增、迁移、调整中的临时性工作；</p> <p>④承诺保证采购人不间断电源系统及制冷系统的可用性不低于 99.9%；</p> <p>⑤承诺不间断电源主机系统，确保设备负载冗余$\geq 100\%$；</p> <p>⑥承诺制冷系统主机（交通枢纽机房及电源机房），确保设备制冷量冗余$\geq 100\%$；</p> <p>投标人提供的承诺完全满足上述服务响应要求的得 3 分，应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
18.	2	否	<p>根据投标人对监测指挥大厅显示大屏现状的了解程度进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际情况，对监测指挥大厅显示大屏的现状进行分析，分别从硬件性能与稳定性、显示效果与分辨率、运维管控与安全性、空间适配与能效等方面进行分析的得 2 分；</p> <p>②投标人虽对上述四个方面进行分析，但与实际情况有所偏差，或存</p>

			<p>在分析内容未展开、分析条理不清晰等情况的得 1.8 分；</p> <p>③投标人未对上述四个内容全部进行分析，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
19.	3	否	<p>根据投标人对监测指挥大厅显示大屏的改造实施方案进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际情况及招标文件要求，提供显示大屏改造具体实施方案，方案至少从前期准备与勘测、旧屏拆除、新系统布线与安装、测试与交付等方面进行阐述，方案详细、内容明确，且有助于确保项目稳定运行的得 3 分；</p> <p>②投标人虽对上述四个方面提供实施方案，但存在实施内容不明确、方案内容未展开、实施方案条理不清晰等情况的得 2.8 分；</p> <p>③投标人未对上述四项内容全部提供具体实施方案，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
20.	3	是	<p>根据投标人对招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（四）交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目中显示大屏的响应情况进行评价：</p> <p>①所采用的电子屏的像素点间距应$\leq 1.25\text{mm}$；</p> <p>②刷新率：$\geq 3840\text{Hz}$；</p> <p>③电子屏的可视角度，水平视角应$\geq 160^\circ$，垂直视角应$\geq 160^\circ$；</p> <p>④发光点中心距偏差$\leq 2\%$；</p> <p>完全满足上述要求的得 3 分，存在不满足的则不得分。投标人应在投标文件中提供技术和服务要求响应表以明确其响应情况，未按要求提供技术和服务要求响应表的，评标委员会可以对投标人做出不利的评审。</p>
21.	3	是	<p>根据投标人对招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（四）交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目中高清大屏的响应情况进行评价：</p> <p>①支持 3D 数字梳状滤波和 3D 数字图像降噪技术，可消除图像细节的杂波干扰、边缘锯齿现象；</p> <p>②纵向、横向拉伸承载力≥ 3 吨，表面应力测试，最大应力值$\geq 120\text{MPa}$；</p> <p>③对比度：$\geq 10000:1$；</p> <p>完全满足上述要求的得 3 分，存在不满足的则不得分。投标人应在投标文件中提供技术和服务要求响应表以明确其响应情况，未按要求提供技术和服务要求响应表的，评标委员会可以对投标人做出不利的评审。</p>
22.	3	是	<p>根据投标人对招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（四）交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目中高清视频拼接处理器的响应情况进行评价：</p> <p>①整机带载最宽≥ 32000 像素，最高≥ 32000 像素；单图层带载最宽≥ 32000 像素，最高≥ 32000 像素；</p> <p>②支持上传高分辨率图片作为底图显示，底图显示最宽或最高不小于 32000 像素；</p> <p>③支持输入信号源独立色彩调节，即可调节亮度、色温、RGB 的增益；</p>

			完全满足上述要求的得3分，存在不满足的则不得分。投标人应在投标文件中提供技术和服务要求响应表以明确其响应情况，未按要求提供技术和服务要求响应表的，评标委员会可以对投标人做出不利的评审。
23.	2	是	<p>投标人承诺在合同签订后6个月内完成监测指挥大厅显示大屏升级改造服务，如现场验收无法达到采购人要求，采购人有权要求中标人进行整改，直至大屏改造升级服务完全满足要求的得2分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
24.	3	否	<p>根据投标人对交通枢纽中心网络设备的维保服务实施方案进行评价：</p> <p>①投标人结合项目实际情况及招标文件要求，提供交通枢纽中心网络设备的维保实施方案，方案从资产台账梳理、硬件设备故障、日常巡检、定期巡检、机柜理线布线、日常网络维护、网络运维岗人员配备及工作安排等方面进行阐述，方案详细、内容明确，且有助于确保项目稳定运行的得3分；</p> <p>②投标人虽对上述七个方面提供服务方案，但存在服务内容不明确、方案内容未展开、实施方案条理不清晰等情况的得2.8分；</p> <p>③投标人未对上述七项内容全部提供具体实施方案，或提供的内容与项目无关的，本评分项不得分。</p>
25.	3	是	<p>投标人根据招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（四）交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目/2.4 重要区域基础设施及网络核心设施安全改造服务中序号2.4.2.1至2.4.2.9的要求，提供工具名称、工具型号及工具产品制造商公开发布的产品彩页（用醒目符号标注出佐证序号2.4.2.1至2.4.2.9的技术条款）的得3分，未提供齐全或未能充分佐证的均不得分。</p>
26.	3	是	<p>投标人根据招标文件《第五章 招标内容及要求》/二、技术和服务要求/（四）交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目/2.5 可视化综合运维管理平台与信息综合管理平台应用服务中序号2.5.1.1至2.5.1.6的要求，提供综合信息管理系统提升服务的工具名称、书面承诺、完整功能截图（含拓扑管理、资产管理、项目管理、制度管理、知识库）的得3分。</p> <p>投标人应能完整提供工具名称、书面承诺及能充分证明功能实现的截图，未提供齐全或未能充分佐证的均不得分。</p>

商务项（F3×A3）满分为 25.0000 分

项目	分值	是否客观项	描述
1.	1	是	投标人具有有效的质量管理体系认证证书的得 1 分。 投标人应提供有效证书扫描件并加盖公章，否则不得分。
2.	1	是	投标人具有有效的职业健康安全管理体系认证证书的得 1 分。 投标人应提供有效证书扫描件并加盖公章，否则不得分。
3.	1	是	投标人具有有效的信息技术服务管理体系认证证书的得 1 分。 投标人应提供有效证书扫描件并加盖公章，否则不得分。
4.	1	是	投标人具有有效的信息安全管理体系统认证证书的得 1 分。 投标人应提供有效证书扫描件并加盖公章，否则不得分。
5.	1	是	投标人具有有效的数据存储安全管理认证证书的得 1 分。 投标人应提供有效证书扫描件并加盖公章，否则不得分。
6.	1	是	投标人通过数据安全能力成熟度（DSMM）三级及以上认证的得 1 分。 投标人应提供有效证书扫描件并加盖公章，否则不得分。
7.	1	是	投标人具有有效的能源管理体系认证证书的得 1 分。 投标人应提供有效证书扫描件并加盖公章，否则不得分。
8.	2	是	根据投标人自 2023 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）具有与本项目类似业绩与经验（类似业绩与经验指：呼叫中心或热线服务类）进行评价：每提供一个业绩得 1 分，满分 2 分。 投标人应在投标文件中提供该业绩项目以下资料扫描件：（1）中标（成交）公告（提供相关网站中标或成交公告的下载网页及其网址）；（2）中标（成交）通知书；（3）采购合同文本；（4）能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件。如未按以上要求提供该项业绩完整资料的，评标委员会对该项业绩将不予采信。 注：商务分 8、9、10 项中，投标人提供同一个合同的，不重复计分。
9.	2	是	根据投标人自 2023 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）具有与本项目类似业绩与经验（类似业绩与经验指：信息系统运维服务或机房运维相关）进行评价：每提供一个业绩得 1 分，满分 2 分。 投标人应在投标文件中提供该业绩项目以下资料扫描件：（1）中标（成交）公告（提供相关网站中标或成交公告的下载网页及其网址）；（2）中标（成交）通知书；（3）采购合同文本；（4）能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件。如未按以上要求提供该项业绩完整资料的，评标委员会对该项业绩将不予采信。 注：商务分 8、9、10 项中，投标人提供同一个合同的，不重复计分。
10.	2	是	根据投标人自 2023 年 1 月 1 日至今（以好评材料落款时间为准）具有与本项目类似服务获得用户单位好评情况进行评价： 每提供一个获得“优秀”或“满意”或“评分 90 分以上(满分为 100 分)”

			<p>或其他类似评价得1分，满分2分，验收合格不作为好评材料。</p> <p>投标人应在投标文件中提供：①服务合同扫描件；②经用户单位出具盖有其公章的满意度评价证明材料扫描件。如未按以上要求提供该项业绩完整资料的，评标委员会对该项业绩将不予采信。</p> <p>注：商务分8、9、10项中，投标人提供同一个合同的，不重复计分。</p>
11.	2	是	<p>根据投标人为本项目配备的项目总负责人（1人）进行评价：</p> <p>（1）信息系统项目管理师证书（高级）；</p> <p>（2）网络规划设计师证书；</p> <p>（3）系统规划与管理师证书；</p> <p>上述证书中每取得一项证书的得1分，最多得2分。</p> <p>投标人应同时提供：①为该人员在投标截止时间前六个月内任意一个月（不含投标截止时间当月）缴纳社保的凭证，若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足要求；②在①的基础上，提供有效证书扫描件获得分值。</p> <p>备注：项目总负责人、技术总负责人、实施团队成员不得为同一人，否则商务分11、12、13中，出现同一人的两项均不得分。</p>
12.	2	是	<p>根据投标人为本项目配备的技术总负责人（1人）进行评价：</p> <p>（1）信息系统项目管理师证书（高级）；</p> <p>（2）数据库系统工程师证书；</p> <p>（3）网络规划设计师证书；</p> <p>上述证书中每取得一项证书的得1分，最多得2分。</p> <p>投标人应同时提供：①为该人员在投标截止时间前六个月内任意一个月（不含投标截止时间当月）缴纳社保的凭证，若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足要求；②在①的基础上，提供有效证书扫描件获得分值。</p> <p>备注：项目总负责人、技术总负责人、实施团队成员不得为同一人，否则商务分11、12、13中，出现同一人的两项均不得分。</p>
13.	2	是	<p>根据投标人为本项目配备的实施团队成员（不含项目总负责人、技术总负责人）进行评价：</p> <p>（1）信息系统项目管理师证书；</p> <p>（2）计算机硬件工程师证书；</p> <p>（3）网络规划设计师证书；</p> <p>（4）系统集成项目管理工程师证书；</p> <p>团队人员中取得以上任意一个证书的，提供一人得0.5分，最多得2分（即提供4人及以上且具有上述任意一个证书的即可得满分）。</p> <p>投标人应同时提供：①实施团队成员名单；②为该人员在投标截止时间前六个月内任意一个月（不含投标截止时间当月）缴纳社保的凭证，</p>

			<p>若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足要求；③有效证书扫描件，未提供齐全的不得分。</p> <p>备注：项目总负责人、技术总负责人、实施团队成员不得为同一人，否则商务分 11、12、13 中，出现同一人的两项均不得分。</p>
14.	2	是	<p>投标人承诺在服务过程中做好项目实施记录、跟踪维护报告，项目资料的整理、验收资料的编制等工作，项目完工验收时将系统的全部有关技术文件、实施记录资料、及相关文档汇集成册交付采购人的得 2 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
15.	1	是	<p>投标人承诺提供实时技术支持（含现场技术支持、远程技术支持），远程技术支持在 30 分钟内响应并安排解决其问题的得 1 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
16.	1	是	<p>投标人承诺采购人有权要求中标人更换任何不称职的项目服务人员，更换后的人员必须具有与原人员相当或更高的资质和能力的得 1 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
17.	1	是	<p>投标人承诺建立备份人员机制，当技术人员因离岗、请假等原因，应安排人员做好接替工作，确保系统稳定、可靠，以及业务工作的可持续性的得 1 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>
18.	1	是	<p>投标人承诺对本项目涉及到的工作秘密、技术服务等内容和相关事务保密，在服务期间遵守保密义务，并与所有团队成员分别签订保密协议的得 1 分。</p> <p>投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺的内容未完全满足要求的均不得分。</p>

异常低价审查

项目	描述
异常低价审查	<p>根据《财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号），结合本项目（采购包）实际情况，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：</p> <p>（1）交通运行监测及话务服务、系统及机房运维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，即交通运行监测及话务服务、系统及机房运维响应报价 < 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 × 65%。</p> <p>（2）交通运行监测及话务服务、系统及机房运维响应报价低于通过符合性审查次低报价供应商响应报价 65%的，即交通运行监测及话务服务、系统及机房运维响应报价 < 通过符合性审查次低报价供应商响应报价 × 65%。</p> <p>（3）交通运行监测及话务服务、系统及机房运维响应报价低于最高限价 65%</p>

的，即交通运行监测及话务服务、系统及机房运维响应报价 $< \text{最高限价} \times 65\%$ 。 (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。评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。

评审委员会启动异常低价投标（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 30 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。

评审委员会依据专业经验，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，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，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（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相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

※除本章第 6.3 条第（3）款规定情形和落实政府采购政策需进行的价格扣除情形外，不能对投标人的投标报价进行任何调整。

（3）中标候选人排列规则顺序如下：

- a. 按照评标总得分（FA）由高到低顺序排列。
- b. 评标总得分（FA）相同的，按照评标价（即价格扣除后的投标报价）由低到高顺序排列。
- c. 评标总得分（FA）且评标价（即价格扣除后的投标报价）相同的并列。

8、其他规定

- 8.1 评标应全程保密且不得透露给任一投标人或与评标工作无关的人员。
- 8.2 评标将进行全程实时录音录像，录音录像资料随采购文件一并存档。

8.3 若投标人有任何试图干扰具体评标事务，影响评标委员会独立履行职责的行为，其投标无效且不予退还投标保证金或通过投标保函进行索赔。情节严重的，由财政部门列入不良行为记录。

8.4 其他：

无

第五章 招标内容及要求

一、项目概况（采购标的）

（一）项目概况

本项目包含 12328 话务及运行监测、业务系统运维、交通数据汇聚治理、机房综合环境运维及信息系统与网络安全设备提升和业务工作终端维修维护。

具体服务要求及服务期详见招标文件《第五章 招标内容及要求》的“二、技术和服务要求”。

（二）采购标的清单（投标人按此清单的内容出具《中小企业声明函》）

序号	采购标的名称	中小企业划分标准所属行业	是否适用本国产品
1	12328 交通运输服务监督电话 (话务服务)	租赁和商务服务业	否
2	交通运行态势分析与监测 (运行监测服务)	租赁和商务服务业	
3	中心建设进入维保期的项目运 维(业务系统运维)	软件和信息技术服务业	
4	交通数据汇聚治理	软件和信息技术服务业	
5	交通枢纽机房综合运维及信息 系统与网络设备安全提升项目	软件和信息技术服务业	
6	业务工作终端维修维护	其他未列明服务	

(1) 本采购项目属性为：【 】货物类；【 】服务类；【 】工程类。

(2) 本采购项目以下列方式落实中小企业扶持政策：
【 】 资格条件（具体规定详见第四章-1.3（2）-④其他资格证明文件）
【 】 价格评审优惠（具体规定详见第四章/二、评标/第 7.2 条/价格扣除的规则）

(3) 本招标文件第一章“附 2：采购标的一览表”所列的采购标的、中小企业划分标准所属行业如以本表内容不一致的，以本表所列的内容为准。

说明：

1. 采购标的清单中所列的采购标的为本项目的主要标的，投标人应根据招标文件的规定提供《中小企业声明函》（加盖投标人公章）及其他证明材料（如有），否则，资格审查不合格。

2. 除“采购标的清单”所列的采购标的外，其他均为采购标的的配件、辅材、伴随服务、伴随工程（对于集成产品的货物采购项目，仅将主要货物作为标的物，配件、辅材等材料不作为标的物，不对其生产厂商作要求）。

3. 本招标文件所称的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），也包括视同中小企业的个体工商户。

4. 投标人提供的采购标的其制造商（承建商、承接商）为中小企业（含个体工商户）的，根据财库〔2020〕46号文的规定，对照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）、《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213号）准确划分企业的类型。

5. 投标人应当按照招标文件中明确的采购标的对应行业出具中小企业声明函，而不是按照投标人的经营范围或者货物制造商（工程承建商、服务承接商）的经营范围出具中小企业声明函。

6. 在以资格条件落实扶持中小企业政策且允许联合体或合同分包的采购活动中，“中小企业”应当满足财库〔2020〕46号文第四条的相关规定，“中小企业的合同份额”应当为中小企业制造的货物、承建的工程和承接的服务的合同份额；

在以价格评审优惠落实扶持中小企业政策且允许联合体或合同分包的采购活动中，“小微企业”应当满足财库〔2020〕46号文第四条的相关规定，“小微企业的合同份额”应当为小微企业制造的货物、承建的工程和承接的服务的合同份额。

7. 中标人享受中小企业扶持政策的，采购代理机构将随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》（含残疾人福利性单位声明函）。

8. 投标人应认真对照《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〔2011〕300号）规定的划分标准，并按照国家统计局现行的关于统计上大中小微型企业划分办法的有关规定准确划分企业类型。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：**租赁和商务服务业、软件和信息技术服务业、其他未列明服务**，对照《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〔2011〕300号）的划分标准如下：①租赁和商务服务业：从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。②软件和信息技术服务业：从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。③“其他未列明行业”的划型标准如下：从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

（一）12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务

1. 服务岗位要求

序号	项目	服务内容及岗位名称	频次	岗位及服务时间要求	服务期
1	话务坐席及运行监测服务	接听“12328”交通运输服务监督电话（话务坐席岗位）	每天	1. 日班（夏令时：8时00分至18:00时；冬令时：8时00分至17:30时）4路及以上坐席在线，其余时段保证2路坐席及以上在线，并根据实际话务量穿插高峰班次。 2. 确保一年365天对市民提供服务，提供7*24小时排班。 3. 该服务岗位按照一人一岗的原则进行人员配置，不并岗、不替岗，服务人员对该岗位的职责范围承担全部责任。	自合同签订之日起至2028年12月31日止
2		各渠道诉求处理（回访及后台支持岗位）	每天	1. 回访及后台支持人员至少提供8个岗位（含回访岗位3个、后台支持岗位5个）。 2. 该服务岗位按照一人一岗的原则进行人员配置，不并岗、不替岗，服务人员对该岗位的职责范围承担全部责任。	
3		综合交通运行情况监测（指挥调度坐席）	每天	1. 指挥调度坐席7*24小时排班，日班（夏令时：8时00分至18:00时；冬令时：8时00分至17:30时）至少6名坐席人员在岗（含监测岗位4个、综合服务岗位2个），其余时段保证至少1个应急值守岗位。 2. 该服务岗位按照一人一岗的原则进行人员配置，不并岗、不替岗，服务人员对该岗位的职责范围承担全部责任。	
4		应急指挥调度	按需	1. 管理岗数量：至少提供2个岗位。 2. 最低岗位数量要求：话务大厅主管岗（1个）、监测大厅主管岗（1个）。	

2. 服务内容及要求

2.1 12328 交通运输服务监督电话（话务服务）

2.1.1 具体服务内容

2.1.1.1 “12328”作为全国统一的交通运输服务监督电话专用特服号码，是交通运输行业统一的社会公益性服务监督电话。本项目应完成集中受理厦门市交通运输行业的信息咨询、服务投诉、意见建议等，业务领域主要覆盖公路、路桥、公交、出租、两客一危、大货车盲区等道路运输行业以及交通工程建设行业。

2.1.1.2 要求提供 12328 交通运输服务监督电话服务，实现交通运输服务监督、投诉举报、信息咨询、意见建议的一号受理、高效处理，充分发挥倾听民声、畅通民意、汇集民智，排解民忧的作用，树立交通运输管理部门以人为本、优质服务的行业形象。

2.1.1.3 话务坐席人员应在 12328 受理平台中准确记录来电诉求，熟练相关业务系统，及时准确记录诉求内容，完成工单建立。能当场解决的当场解决，需交办业务单位的及时转交。后台支持岗位人员应对诉求办理情况进行跟踪、反馈、分析等，同时要负责“12328”监督电话涉及相关业务部门的沟通和协作联系，以保证热线 7*24 小时正常运行。

2.1.1.4 12328 交通运输服务监督电话服务应确保一年 365 天对市民提供服务，提供 7*24 小时排班：确保日班（夏令时：8 时 00 分至 18:00 时；冬令时：8 时 00 分至 17:30 时）4 路及以上坐席在线，其余时段保证 2 路及坐席以上在线，并根据实际话务量穿插高峰班次，坐席排班要确保接通率不低于 95%，提供不少于 32 路电话通道用于接听及回访。投标人在中标后应按照实际话务量情况及采购人实际需求安排排班。

★2.1.1.5 若因政策因素导致 12328 热线被整体并入市 12345 中心，相应话务工作职能归并至市 12345 中心，具体经费调减以财政核定为准。归并后中标人应当服从归并要求，不得以任何理由推脱或延期归并工作。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供的或承诺的内容未完全满足要求的投标无效。

2.1.1.6 投标人为该项服务所配备的岗位应按照一人一岗的原则进行人员配置，不并岗、不替岗，服务人员对该岗位的职责范围承担全部责任。为确保服务人员稳定性及服务质量，投标人须书面承诺为本项目提供的所有工作人员的聘任或解聘均须经采购人同意。

2.1.1.7 投标人应根据项目需求制定完善的人员组织方案。

2.1.2 岗位人员要求

2.1.2.1 话务坐席工作人员要求

- (1) 服务意识：及时记录市民反映的问题，通过有效转接相关部门受理，确保市民满意；
- (2) 独立工作能力：认真负责，耐心热情，积极为市民排忧解难，做到文明礼貌、认真细致、规范标准；
- (3) 电脑操作技能：具备一定的电脑操作技能，打字速度保证在 60 字/分以上；
- (4) 良好心理素质：抗压能力较强，积极乐观；工作主动性较强，通过不断学习提高自身的综合业务水平的处理能力；
- (5) 年龄在 20-40 周岁，具有大专或以上学历或有相关工作经验五年及以上，能适应倒班工作；
- (6) 对厦门市情、市貌、行政区划、道路交通情况要有较为全面的了解；

(7) 具有话务工作方面的经验，有较好的文字组织能力和口头表达、沟通能力；普通话标准流利，声音亲和力强。

2.2 交通运行态势分析与监测服务

2.2.1 具体服务内容

2.2.1.1 回访及后台支持岗位

2.2.1.1.1 做好来自 12328 热线、12345 便民服务平台、12315 平台、公共安全平台、城管服务平台、“厦门交通”微信公众号等相关渠道涉及交通运输行业投诉、咨询件等的审核、答复、交办、跟踪、回访、分析、督办等工作。

2.2.1.1.2 负责整理群众重点诉求、及时做好简报整理及相关统计数据的传达报送。

2.2.1.1.3 完成知识库的建设和维护，与上级单位、承办单位保持联动，对知识库内容进行实时更新补充，以确保知识库的及时性和准确性。

2.2.1.1.4 负责综合交通运行监测包括公共交通、重点运营车辆、大货车盲区、违法违规行为、公路养护、视频监控等，并及时转派相关单位处置。

2.2.1.1.5 负责综合交通运行情况日常监测，负责各个业务应用系统的日常操作，负责交通运输行业舆情监测、流转、跟踪，负责视频及相关应用系统的日常监测工作，负责整理指挥中心运行情况月报、年报；在节假日、重大活动期间、应急事件发生时，协助做好运行监测、指挥调度、应急值班及数据汇总等工作。

2.2.1.2 指挥调度坐席岗位

2.2.1.2.1 负责各个业务应用系统的日常操作，负责交通运输行业舆情监测，负责视频及相关应用系统的日常监测工作，负责整理监测中心运行情况日报、周报、月报、年报；在节假日、重大活动期间、应急事件发生时，协助做好运行监测、指挥调度、应急值班及数据汇总等工作。

2.2.1.2.2 做好公路、路桥、公交、出租、两客一危、大货车盲区等道路运输行业的安全运行日常监测，协助做好重要灾害信息转发，及时按照要求向相关单位和处室报告收到的事故、险情、重大隐患等信息，配合协同值班。

2.2.1.2.3 指挥调度坐席应提供 7*24 小时排班：日班（夏令时：8 时 00 分至 18:00 时；冬令时：8 时 00 分至 17:30 时）至少 4 名坐席人员在岗，其余时段保证至少 1 个应急值守工作岗位。

2.2.1.3 应急指挥调度岗位

2.2.1.3.1 做好厦门市交通监测指挥中心应急指挥支持工作；做好重要灾害信息转发，及时按照要求向相关单位和处室报告收到的事故、险情、重大隐患等信息，配合协同值班。在节假日、重大活动期间、应急事件发生时，协助做好运行监测、应急值班及数据汇总等工作。

2.2.1.3.2 做好防台抗汛、重大节假日、重大活动期间应急指挥保障工作以及指挥中心日常接待操作讲解等工作。

2.2.2 岗位人员要求

2.2.2.1 回访及后台支持工作人员要求

2.2.2.1.1 回访工作人员要求

- (1) 服务意识：及时记录市民反映的问题，了解市民对承办部门办理情况的态度；
- (2) 独立工作能力：认真负责，耐心热情，积极为市民排忧解难，做到文明礼貌、认真细致、规范标准；
- (3) 电脑操作技能：具备一定的电脑操作技能，打字速度保证在 60 字/分以上；
- (4) 良好心理素质：抗压能力较强，积极乐观；工作主动性较强，通过不断学习提高自身的综合业务水平的处理能力；
- (5) 年龄在 20-40 周岁，具有大专或以上学历，能适应倒班工作；
- (6) 对厦门市情、市貌、行政区划、道路交通情况要有较为全面的了解；
- (7) 具有话务工作方面的经验，有较好的文字组织能力和口头表达、沟通能力；普通话标准流利，声音亲和力强。

2.2.2.1.2 后台支持工作人员要求

- (1) 具有本科及以上学历或有相关工作经历一年及以上；
- (2) 熟练使用各类办公软件；
- (3) 工作主动性较强，通过不断学习提高自身的综合业务水平的处理能力；
- (4) 有较强的服务意识和沟通协调能力；
- (5) 对厦门市情、市貌、行政区划、道路交通情况要有较为全面的了解。

2.2.2.2 指挥调度坐席工作人员要求

- (1) 本科或以上学历；
- (2) 具备 1 年（含）以上相关工作经验(需提供相关证明材料)，能够熟练使用计算机操作业务管理系统。
- (3) 对厦门市情、市貌、行政区划、道路交通情况要有较为全面的了解；
- (4) 对交通行业营运车辆监管系统平台有一定了解和熟悉；
- (5) 能适应倒班工作。

2.2.2.3 应急指挥调度人员要求

(1) 本科或以上学历，具备 2 年（含）以上管理工作经验(需提供相关证明材料)；

(2) 对交通运输行业、话务服务及交通运行监测工作有一定了解和熟悉；有创新精神，具备较强的组织协调和团队管理能力。

2.3 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务的其他服务要求

2.3.1 协助开展厦门市交通领域网络舆情分析，利用已监测统计到的舆情，并及时出具月报、专题报等，每年至少组织 2 次舆情监测相关培训。

2.3.2 精神文明创建

2.3.2.1 应根据采购人实际需要，协助做好市交通监测指挥中心、12328 电话对外宣传及文明创建工作。

2.3.2.2 对提供该项服务的工作人员，积极组织开展各类职工文娱活动，包括不限于春秋游、运动会、妇女节活动等。

2.3.3 接待讲解：根据采购人实际需要，协助采购人做好指挥中心参观接待及系统讲解工作，配合做好指挥中心主办及承办的各种活动的信息咨询等工作。

2.3.4 培训服务：投标人应为本项目制定完善的人员服务礼仪和业务操作培训方案。及时组织人员进行岗前、岗中培训以及每年至少组织 1 次心理相关培训、疏导。采购人有权进行业务指导，心理相关培训，中标人应邀请有相关从业资质的人士开展疏导。

2.3.5 基础维护：应负责做好指挥中心提供的基础设备、管理办公耗材、话务服务设备的维护工作。

2.3.6 关于服务人员的其他要求

2.3.6.1 为确保项目服务质量，本项目所有服务人员的聘任或解聘均须经采购人同意。

★2.3.6.2 为保证人员的稳定性和工作积极性，投标人必须保证工作人员的薪酬待遇满足相关法规的要求，合法用工，符合国家、福建省、厦门市的相关规定，按照厦门市“五险一金”缴纳基数相关规定进行缴纳，做到合法用工，并承诺用于支付服务人员的薪酬总额（包含五险一金）不得低于该项服务（为招标文件“附 2：采购标的一览表”中报价明细要求序号 1、2）中标金额的 80%。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供的或承诺的内容未完全满足要求的投标无效。

2.3.6.3 投标人针对人员费用应列明工资，餐贴，节假日福利、加班费、五险一金、公积金等各种费用的发放比例、缴交时间及调整规定，同时设定绩效奖金池，用于合理分配激励职工。投标人可结合类似监测及公众服务项目或该行业的薪资水平，提出更优的薪资方案，以吸引优秀人才服务好本项目。所有服务人员奖金、绩效均需由采购人认可后方可发放，若

投标人在中标后未根据约定执行，采购人将给予相应的处罚，处罚形式包括但不限于：警告、罚金等形式，罚金从该服务项目最终验收款项中扣除。若因服务人员在岗期间引发的社会舆论、暗访抽查造成不良社会影响，视情况予以辞退、调岗、通报批评、扣罚奖金等。

2.3.6.4 为保持人员队伍的稳定，并考虑到物价上涨等因素，投标人应对人员的薪资水准给予良好待遇，在投标文件应标明对工作人员收入的最低标准和平均标准。

2.3.6.5 因人员离职、调岗等原因产生的岗位空缺不得大于7个工作日，当采购人有依据因工作需要提出话务坐席、指挥调度坐席增减需求时，响应时间不得大于7个工作日。投标人须提供相应保障方案及承诺。

2.3.6.6 投标人应确保工作人员的政治素质好，组织纪律性强，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强的事业心和责任感，无犯罪记录和不良嗜好。

2.3.6.7 质量意识：注重细节、准确率和态度，寻求持续改进服务。

2.3.6.8 身体健康，所有人员都要经过体检，患有不适合本工作的疾病，不得录用。

2.3.6.9 按岗位要求统一着装，定制统一服装，确保整齐规范，仪容仪表整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重。服装所需费用应包含在该项服务的投标报价中。

2.3.6.10 投标人需负责提供本项目所需的基础设备(包括但不限于话务机、话务耳麦等)、办公耗材、话务服务设备等。

2.3.6.11 投标人应根据岗位要求为本项目提供合适的服务人员，掌握闽南语方言的服务人员数量至少达到话务坐席总人数的10%。

2.3.7 业务指标要求

根据《交通运输部办公厅关于印发12328交通运输服务监督热线评分办法的通知》（交办运〔2025〕40号）、《交通运输部关于印发12328交通运输服务监督热线管理办法的通知》（交运发〔2021〕89号）、《厦门市交通运输服务监督平台管理办法》（厦交办〔2024〕17号）的有关要求，参考行业相关服务标准，业务指标要求如下：

2.3.7.1 服务人员因效能检查、信息泄露等原因造成单位被有关部门通报，每次扣5000元；抽查在岗或值班值守期间，出现玩忽职守或不在岗等情况，视情况予以警告或辞退。

2.3.7.2 确保呼叫中心7*24小时人工在线接听，受政策影响话务归并至12345中心后，确保7*24小时人员值守。

2.3.7.3 12328话务人员服务满意度>95%。

2.3.7.4 确保服务投诉类诉求需办结2个工作日内完成回访与数据上报工作；投诉举报类及时回访率达100%，投诉举报类有效回访率需达到60%以上。

2.3.7.5 确保每年因话务人员服务态度等原因引起的投诉率 $\leq 0.1\%$ 。（业务差错有责投诉量/总话务量）。

2.3.7.6 实现数据信息汇总，信息发布准确率 $\geq 99\%$ 。

2.3.7.7 确保用工时长月平均 $\geq 70\%$ （通过在线工作时长/上岗时长）。

2.3.7.8 确保 12345 便民服务平台按时办理率、部门查阅率 100%。

2.3.7.9 确保话务等其他业务指标满足各级考核要求。

2.3.8 人员考核要求

2.3.8.1 投标人需要制定有效的业务奖金激励和考核制度。要求通过服务能力，服务质量，服务效率，客户满意等方面进行考核和管理，通过合理的激励考核机制，提升服务人员的工作积极性和服务热忱，保障服务质量。

2.3.8.2 投标人须提供具体人员绩效考核方案及该部分的投标报价中用于人员绩效奖励的费用比例。

2.3.8.3 每月将人员考核情况及对应的绩效工资报送采购人审核确认，对于考核情况未满足采购人需求的工作人员，采购人有权要求投标人在 1 个月内更换。

2.3.8.4 每月需拿出一定金额（总额不低于 1000 元，不含在人员工资、绩效及年底奖金内的部分）用于设置奖金池，且每月人员绩效扣除后未发放的部分应纳入该奖金池，可用于表现突出、年终奖金等奖励金的发放。奖金池费用的运用需报送采购人审核确认。

2.3.9 服务管理要求

2.3.9.1 投标人需要制定与运行管理相关的标准、规范和管理制度，包括服务监督业务工作流程、服务规范和管理制度；制定有效的数据分析、数据汇总方案；提供完整的数据信息及工作汇报机制。

2.3.10 项目实施要求

2.3.10.1 应保证各路坐席平稳运行，确保客服人员经过岗前培训后独立上岗。

2.3.10.2 确保服务热线话务接通率，公众服务满意度，业务分发交办及时率，受理单质量差错率，有责投诉率，应急处理及时率等业务指标满足业务要求。

2.3.10.3 项目服务费用中包含人员服务费用、日常办公费用、统一服装费用、培训费用等，须每季度将相应费用使用情况报送采购人。

2.3.10.4 本项目服务期满，在尚未确定下一阶段服务单位时，中标人不得擅自终止服务。

2.3.10.5 若中标人非项目现有服务单位，中标人须在合同签订后 1 个月内完成与原服务单位的交接工作（包括人员、资金、资产等），确保热线服务工作、运行监测工作、城管办平台、公共安全平台、12345 等方面指令的正常运行；为确保各岗位服务人员对服务内容、

流程的熟悉程度以及能够更快的投入到实际的工作岗位中，在符合投标人公司管理制度的前提下，原有的且经过考核符合标准的公共及监测服务的工作人员应优先聘用。如未做好工作衔接，采购人有权终止合同并拒绝支付本项目款项。

2.3.11 保密要求：中标人及其所有服务人员均必须对本项目所签协议及补充协议、附件等所有内容承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

2.3.12 全市拥堵监测要求：合同服务期内中标人需提供厦门市道路拥堵指数监测平台使用账号。

2.4 厦门交通网络舆情与监测分析月报

2.4.1 服务需求：为加强厦门市交通运输系统舆情分析能力，结合 12328、12345 等多渠道诉求，开展专项舆情传播影响与分析，并提供建设性意见。

2.4.2 项目实施要求

2.4.2.1 协助编制报告：根据 12328、12345 热线台账，结合日常搜集的全市交通系统网络舆情信息，每月编辑一期《厦门交通网络舆情与监测分析月报》，分析主要问题和信息，评估传播影响，提供建设性意见。

2.4.2.2 舆情提醒：建立互通机制，提供涉及厦门市交通网络舆情信息的实时提醒。

2.4.2.3 提供台账：汇总全年厦门市交通系统相关网络舆情信息的台账。

2.5 短信服务

2.5.1 服务要求：每年需提供短信服务不低于 50 万条，包含 12328 话务服务、出租汽车服务、应急响应等，未使用短信顺延至次年使用。

2.5.2 项目实施要求：中标人需要提供 http 接口或 webservice 接口，具体接口（发送短信、获取回执接口，剩余短信条数查询、上行回复内容查询接口、上行回复内容确认接口等）。需要统一管理后台，用于制定短信模板，查询发送记录等功能。

2.6 高速视频

2.6.1 服务要求：应根据采购人要求提供入厦交通路口视频实时直播服务，包括提供 12 个入厦交通路口视频传输配套设备、互联网链路及配套云化技术支撑服务等。

2.6.2 服务时间：自合同生效之日（2026 年 11 月 2 日），合同截止之日与分析月报、短信服务等截止之日一致。

2.6.3 入厦交通路口点位信息

序号	点位名称	带宽	点位地址
1	厦门收费站	100M	福建省厦门市集美区集美街道厦门收费站
2	厦门北站收费站	100M	福建省厦门市集美区后溪镇厦门北站收费站
3	杏林收费站	100M	福建省厦门市集美区杏林街道杏林收费站
4	翔安收费站（马巷）	100M	福建省厦门市翔安区马巷镇翔安收费站（马巷）
5	同安收费站	100M	福建省厦门市同安区后垵镇同安收费站（G15 沈海高速出口）
6	凤南收费站	100M	福建省厦门市同安区凤南收费站（G2517 厦沙高速出口）
7	莲花收费站	100M	福建省厦门市同安区莲花镇莲花收费站（G2517 厦沙高速出口）
8	莲华北收费站（云洋）	100M	福建省厦门市同安区云洋村莲花北收费站
9	海沧收费站	100M	福建省厦门市海沧区东孚街道海沧收费站（沈海高速出口）
10	厦门西收费站及新阳收费站	100M	福建省厦门市海沧区新阳街道厦门西收费站及新阳收费站
11	马銮湾高速收费站	100M	福建省厦门市海沧区马銮湾高速收费站
12	汇聚专线（PTN）	1000M	

2.7 其他要求

★2.7.1 因 12328 话务及运行监测服务的特殊性，为保障话务服务、系统稳定运行及相关资源服务的连续性，本次采购流程因不可预见等原因影响，暂由原服务商按照原合同约定的各项服务要求继续提供服务。若中标人为非原服务商，应积极完成交接工作，确保热线服务工作、运行监测工作、城管办平台、公共安全平台、12345 等方面指令的正常运行，若交接期间存在人员保障及其他全部服务相关费用包含在本期采购预算内，投标人在报价时应予以充分考虑。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

（二）中心建设进入维保期的项目运维（业务系统运维）

1. 项目内容

1.1 项目概况

厦门市交通运行监测指挥中心建设业务系统有厦门交通事件处置系统（含交通事件处置平台小程序）、闽西南物流信息管理平台、交运宝微信公众号、厦门交通微信公众号（含爱心驿站综合管理平台）、厦门交通小程序（含管理后台）、厦门市综合交通运力运量统计分析系统、厦门交通信用信息管理系统、公交行业监管系统、综合交通视频支撑平台、VMWare 管理平台、中心门禁等系统，以智能化、信息化促进城市综合交通全面发展，构建国际化、现代化的综合交通运输体系，确保城市交通运输行业的畅通有序，为厦门城市的发展提供保障。为进一步加强和规范系统运维，确保应用平台的正常运作，需要购买运维服务，特此提出了相关的综合运维服务项目需求。

1.2 运维服务目标

信息系统运维服务的目标是确保信息系统的稳定性、可靠性、安全性和高效性，以满足用户和业务需求。以下是信息系统运维服务的主要目标：

1.2.1 系统稳定性：保障信息系统持续运行，防止系统崩溃和故障，确保用户可以随时访问系统并正常使用功能。

1.2.2 故障处理与恢复：及时发现和解决系统故障，迅速进行故障恢复，最大程度地减少系统停机时间，降低业务中断的影响。

1.2.3 安全防护：依托政务云实施安全措施，保护信息系统免受恶意攻击和未经授权的访问，确保系统数据和用户隐私的安全。

1.2.4 数据备份与恢复：定期备份系统数据，并能够在数据丢失或损坏时进行及时恢复，保障数据的完整性和可靠性。

1.2.5 资源管理与优化：合理规划和管理系统资源，确保资源的充分利用，降低运维成本，提高系统的整体效率。

1.2.6 更新与升级：定期对信息系统进行软件和硬件的更新与升级，以获取最新的功能和修复漏洞，提升系统性能和安全性。每年提供累计不少于 24 人月的系统功能优化升级及接口开发服务。

1.2.7 用户支持与培训：提供用户支持服务，解答用户问题，协助用户解决使用中的困难，并定期进行系统培训，帮助用户充分利用系统功能。

2. 运维服务内容及要求

2.1 运维服务范围

- 2.1.1 厦门交通事件处置系统（含交通事件处置平台小程序）
- 2.1.2 闽西南物流信息管理平台
- 2.1.3 交运宝微信公众号
- 2.1.4 厦门交通微信公众号（含爱心驿站综合管理平台）
- 2.1.5 厦门交通小程序（含管理后台）
- 2.1.6 厦门市综合交通运力运量统计分析系统
- 2.1.7 厦门交通信用信息管理系统
- 2.1.8 公交行业监管系统
- 2.1.9 综合交通视频支撑平台
- 2.1.10 视频会议系统、VMWare 管理平台、中心门禁

2.2 运维服务内容一览表

序号	项目	服务名称	频率	服务内容	备注
1	系统日常运维服务	应用系统巡检	每天	应用系统功能巡检	检查各个系统功能是否正常，使用探针等技术实现
		其他系统巡检	每天	其他系统功能巡检	包含门禁、视频会议系统、VMWare 管理平台综合维护等
		数据入库巡检	每天	数据接口日常巡检：物流企业运营数据、慢直播视频、公交行业监管系统、交通监控视频等一系列数据，每日巡检数据是否出现异常，确保数据准确。	检查数据对接是否正常接收、及时补录
			每天	数据备份	应用程序版本更新同时更新备份数据，设置数据库数据定时备份，并巡检是否备份正常
		支撑系统巡检	每周	服务器维护：包含业务系统部署的本地服务器及政务云服务器	检查服务器 CPU、内存、硬盘、时间、程序运行等情况，按需申请调配服务器资源。
			每周	定时作业巡检	检查定时作业系统名称、执行结果数据大小统计、作业是否正常完成
			每周	中间件日常巡检	检查 jdk、Redis、Tomcat、nginx 等中间件日志及配置等情况
			每周	数据库日常巡检	检查数据库是否能正常登入、数据库数据是否正常入库及

序号	项目	服务名称	频率	服务内容	备注
					数据增加、修改、删除特定数据及数据库优化
			每周	程序日志巡检	检查各个子平台日志及时删除过期日志防止日志过大导致影响系统使用
		应用安全服务	按需	按照系统安全扫描报告进行整改服务	系统漏洞整改、安全策略配置及配置优化、弱口令等网络安全整改
		报表服务	每周	巡检周报	对存在问题及需要协调资源反馈
			每月	月度运维报告总结	月度运维报告总结
			每年	年度运维报告总结	年度运维报告总结
2	培训服务	按需	系统培训	对系统日常运行维护与使用管理、常见问题分析和排查、数据备份与恢复、应急响应等进行培训	
3	技术服务	实时	技术服务	处理系统故障并记录，提供系统 BUG 的修复、系统界面的优化调整等技术支持	
4	应急服务	按需	应急演练	发生突发事件时数据恢复及系统恢复	
		按需	假期专项检查及重大事件应急服务	节假日专项巡检并保障节假日系统稳定运行	
5	功能优化完善及接口开发服务	按需	每年提供累计不少于 24 人月的系统功能优化升级或接口开发服务		
6	系统运维实施岗	工作日	1. 日班（8 时 30 分至 17 时 30 分）至少 1 名人员在岗。 2. 该服务岗位按照一人一岗的原则进行人员配置，不并岗、不替岗，服务人员对该岗位的职责范围承担全部责任。	运维服务工程师应为计算机类专业，具备 2 年以上系统运维经验。	
7	微信公众号小程序年审服务	1 项	配合微信管理平台完成运维系统清单内的微信公众号、小程序年审事项		

序号	项目	服务名称	频率	服务内容	备注
8		源代码管理服务	1 项	建立源代码更新管理制度，依托中心现有源代码管理平台，承接已建系统源代码管理服务。	
9		域名管理服务	1 项	在服务器内供应商需提供一个一级域名并提供相应管理服务	

2.3 运维服务服务内容及要求

系统运维服务：包含应用系统功能巡检、数据及接口巡检、支撑系统巡检、服务器维护。每个工作日对系统运行状况、存储与备份情况进行常规专项检查；每日对系统自动全量数据备份，至少保存 3 日；定期对系统日志巡检，整理程序日志；在特殊时期和长假前，安排专项检查并根据采购人需求，在指定日期提供现场人员支持服务；提供公众号和小程序年审服务；每年提供累计不少于 24 人月的系统功能优化升级及接口开发服务。

2.3.1 应用系统功能巡检服务

每日对系统功能进行例行巡检，巡检内容包括系统展示功能、数据查询功能、统计图表、数据完整性等功能模块的巡检，出现异常及时处理，保障系统功能使用正常。

2.3.1.1 厦门交通事件处置系统（含交通事件处置平台小程序）

检查内容至少包括：接报管理、处置协同、应急处置、考核管理、统计分析、交通事件处置平台微信小程序、基础支持平台、业务调度系统对接等功能。

2.3.1.2 闽西南物流信息管理平台

检查内容至少包括：物流专家库抽取、数据资源管理、行业综合服务、道路运输监测、专题指标分析、交通物流可视化等系统功能。

2.3.1.3 交运宝微信公众号

检查内容至少包括：监察报表管理、权责清单管理、值班表管理、应急知识库管理、通讯录管理、白名单管理、日志管理、用户管理、密钥管理等功能。

2.3.1.4 爱心驿站综合管理平台

检查内容至少包括：新闻公告推送、用户信息查询、投诉建议、爱心驿站平台数据展示、后台管理等功能。

2.3.1.5 厦门交通微信小程序

检查内容至少包括：小程序内的交通路况慢直播、厦门交通码、便民服务、“精彩瞬间”等功能以及厦门交通管理后台。

2.3.1.6 厦门市综合交通运力运量统计分析系统

检查内容至少包括：报告生成、数据报送、统计分析、数据补入、配置管理、系统管理、大屏等功能。

2.3.1.7 厦门交通信用信息管理系统

检查内容至少包括：系统管理、信用信息管理、信用采集管理、信用异议管理、信用修复管理、红灰黑名单管理、信用承诺管理、联合奖惩管理、信用评分评级、信用关系与画像、统计分析、知识政策管理、文件管理等功能，保障日常信用数据正常报送，及时发现并修正数据报送异常情形。

2.3.1.8 公交行业监管系统

检查内容至少包括：服务考评模块包含服务计划、服务计划申请、调整和审核等功能；线路申请模块包含线路信息、线路信息数据拉取、申请、调整、审核等功能；服务考评模块包含考评月报和数据指标等功能。

2.3.1.9 综合交通视频支撑平台

检查内容至少包括：视频调阅、统一设备管理、视频上墙等功能模块，对重点监控视频进行抽帧巡检，保障视频调阅正常、稳定。

2.3.2 数据及接口巡检服务

基于运维清单内的系统，交通运行监测指挥中心目前汇聚了物流企业运营数据、出租车订单、网约车订单、公交行业监管、交通信用、运力运量、交通视频资源等一系列数据，每日巡检数据是否出现异常，确保数据准确。

数据对接方式有实时数据对接、接口服务 webservice 对接、静态数据对接：

2.3.2.1 对采用实时接口服务数据，采用程序对接，则每天查看日志是否异常，数据是否正常发送，如有异常需及时上报并处理。

2.3.2.2 对采用接口 webservice 服务，调取接口查看接口是否异常，有异常则联系对应的接口提供方处理。

2.3.2.3 对采用静态数据对接，则查看数据是否正常传入，有异常则联系对应提供单位重新补传。

2.3.2.4 采用抽帧方式对重点监控视频进行系统定时抽检，保障视频稳定可调阅。

2.3.3 支撑系统巡检服务

支撑系统巡检服务包含中间件巡检、定时作业系统巡检。该项巡检可使用自动化巡检完成。

2.3.3.1 查看服务器上部署的应用程序，程序名称、程序路径、日志路径、日志大小、日志压缩保存路径。作业计划巡检，确认以下内容：

- (1) 每天或每个小时的日志大小是否有异常；
- (2) 是否有严重错误日志；
- (3) 所在位置空间是否能够满足日志的增量。

2.3.3.2 具体巡检内容包含以下四项：

(1) 中间件巡检：包括中间件升级而对应用软件进行适应性更新与调测服务，对 TOMCAT、WebLogic 等中间件的日常维护管理和监控工作。

(2) 作业系统巡检：巡检定时运行结果保存记录、执行结果数据大小，确认作业是否正常完成，执行结果是否正确，查看该服务器制定的作业计划，包括作业名称、作业脚本路径、执行周期和时间、执行空间是否满足等信息。

(3) 功能使用流畅性巡检：每周对巡检运维系统清单内主要功能进行巡查，确保主要功能流畅，如系统功能出现 3 次以上卡顿大于 15 秒，则应排查系统功能，使用相应手段进行修复，包括但不限于服务器资源扩容升级、系统 BUG 修复、框架升级等，确保功能使用流畅。

(4) 调用系统自动巡检，使用系统轮询等技术手段，定时检查应用系统是否出现断连等情况。

2.3.4 服务器维护服务

2.3.4.1 技术人员做好服务器的巡检、日常维护，为整个系统提供维护服务。使用服务器管理工具，每周对服务器进行排查，对报警或异常情况采取立即排查措施，分等级上报相关责任人，检查服务器、存储等维护内容中的所有设备的使用情况，集中处理相关故障，升级服务器相关配置，并严格按照相关表格填写运行状况，并作出分析意见与建议。

2.3.4.2 服务器运维服务包括：服务器内存、CPU、系统日志的日常监控，服务器运行状态监控，故障处理（如：硬盘损坏），操作系统维护，补丁升级等内容。

2.3.4.3 服务器配置升级服务：如运维期间部署系统服务器性能出现过载（CPU 使用率均值 \geq 80%，内存使用率均值 \geq 80%，磁盘使用率均值 \geq 80%），承建方有义务对部署在本地系统的服务器进行升级，提升服务器性能，以保障系统稳定运行。

2.3.5 数据库维护服务

每天对数据库运行状况进行巡检，包括监控数据库性能、检查数据备份的完整性、及数据库空间使用情况等，并记录巡检结果，确保数据库运维稳定。数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

2.3.6 网络安全维护服务

每周对系统网络运行状况进行巡检，整理相关日志，并记录巡检结果；按照系统安全扫描报告进行整改服务，并对网络安全进行加固防范，包括账户管理、安全策略配置及配置优化、防病毒管理、补丁管理、弱口令整改等。

2.3.7 应急保障服务

2.3.7.1 应急故障响应

对于系统清单内所包含的系统出现故障时应做到应急响应如下：

(1) 响应采购人反馈的故障，及时跟踪处理，并提供 7×24 小时值班电话接受采购人报修及技术支持咨询，并安排有经验的技术人员到场处理。

(2) 对于任何故障，故障处置的流程均应当是：故障反馈、故障分析、故障修复、恢复运行、补救措施、故障报告。

(3) 厦门交通事件处置系统（含交通事件处置平台小程序）：在面对突发的台风、暴雨等自然灾害时，提供 24 小时运维值守，遇到系统故障时，10 分钟内做出响应，并在 30 分钟内采取紧急修复措施。

(4) 综合交通视频支撑平台：在应急保障期间或重大节假日时期，按照采购人需求，提供现场技术支持人员保障该系统稳定运行。

2.3.7.2 重要时刻保障服务

为保证服务质量，遇重要节假日、重大活动及恶劣自然天气时对系统设备进行巡检及预防性维护，由技术人员根据巡检结果制定出巡检报告，结合听取采购人工作人员反映的问题和建议，进行系统故障修复及采取相应地预防措施，保障系统稳定运行。

2.3.7.3 应急演练

为保证服务质量，制定应急预案，并在服务期内每年提供至少一次的应急演练。

2.3.8 培训服务

2.3.8.1 中标人应通过培训，使用当前系统使用者或操作者对系统功能和业务规则更加熟悉，操作更熟练，配合保障系统运行更稳定，快速掌握升级后功能。

2.3.8.2 对有培训需求的客户，由采购人统一安排，投标人应进行集中培训或由技术人员进行单独培训。

2.3.8.3 培训的内容主要涉及系统应用软件以及服务器等硬件的技术说明、使用方法、维护、管理规章等。

2.3.9 技术支持服务

2.3.9.1 技术支持目标及内容

技术支持服务是系统日常运维服务的额外补充，主要包括以下几点：

- (1) 提供实用的技术解决方案；
- (2) 对现有系统 BUG 的修复；
- (3) 提供建议提前预防某些问题的发生；
- (4) 协助数据与报表统计；
- (5) 协助安全监测；
- (6) 数据异常时的排查；
- (7) 数据库管理、数据检索及导出；
- (8) 系统界面的优化调整；
- (9) 对系统进行改正性运维、适应性运维、完善性运维、预防性运维。

2.3.9.2 运维资料文档服务

(1) 在运维期内，技术人员应为采购人提供巡检报告（巡检周报）、运维报告（运维月报、运维总结报告），故障处理报告，重大事件故障报告，应急预案等资料，并根据采购人的要求增加相关的运维文档资料，以确保维护期间的资料完整性，为维护工作提供历史数据。

2.3.9.3 故障处理服务

(1) 通过运维工程师日常巡检发现、Zabbix 自动化运维工具报警发现、采购人使用过程中发现等方式获取系统故障来源。运维工程师需在故障发生后，1 小时内进行故障响应，优先进行故障排查，判断故障的影响，判断是否启动应急预案。

(2) 系统在运行过程中一旦出现紧急重大问题，导致系统不能正常运行的情况下，当远程电话支持和远程登录服务都无法解决服务对象问题时，中标人应指派工程师在 24 小时内提供现场服务，同时记录现场服务处理结果，并完成《系统运维记录单》。

(3) 对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障问题，如果不能于 3 小时内解决故障，中标人应在 12 小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后 24 小时内，提交故障处理说明。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。如果确实无法按时解决，应提供替代性解决办法，并在与采购人协商沟通的基础上确定完成时限。技术支持人员在解决故障时，应最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，保证恢复到故障点前的业务状态。

2.3.9.4 数据对接测试服务

投标人应配合采购人，对新接入网约车企业、物流企业提供数据进行对接测试，按需出具测试报告。

2.3.9.5 源代码管理服务

投标人应配合采购人，完成运维清单内系统代码管理工作，包括代码仓库管理、代码编译、代码检入、检出、部署等工作。

★2.3.10 系统功能优化升级及接口开发服务

本项目的运维系统包括：厦门交通事件处置系统（含交通事件处置平台小程序）、闽西南物流信息管理平台、交运宝微信公众号、厦门交通微信公众号（含爱心驿站综合管理平台）、厦门交通小程序（含管理后台）、厦门市综合交通运力运量统计分析系统、厦门交通信用信息管理系统、公交行业监管系统、综合交通视频支撑平台、VMWare 管理平台、中心门禁等系统。投标人须承诺在服务期间针对本项目的运维系统提供系统功能优化升级及接口开发服务，投标人提交的报价应充分考虑为此开发工作量（经采购人监理单位测算，在服务期内提供不少于 72 个人月的工作量）。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

2.3.11 业务系统运维岗

2.3.11.1 投标人应承诺在服务期间至少提供 1 名运维服务工程师承担业务系统运维岗，具备两年及以上工作经验，专人专岗，到厦门市交通运行监测指挥中心提供实时服务，负责系统日常运维现场保障工作。

2.3.11.2 服务方式

（1）在 5*8 小时工作时间内提供电话、QQ 和微信咨询、远程连接支持等各类技术支持的实时响应服务，并记录服务事件及处理结果。

（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，用于解决应急的技术问题。

（3）服务响应时间：按照服务考核要求故障级别对应要求的响应时间为准。

2.3.12 流媒体解码服务

投标人应为本项目配备流媒体解码服务器硬件并实现不少于 16 路分辨率为 2K 的流媒体视频解码服务。

2.3.13 运维质量承诺

投标人应在运维期间接受由于运维疏忽导致故障响应不及时、长时间未响应、响应后长时间未进行调整等几种情形给采购人造成损失时，项目监理根据损失情况及故障级别，有权对中标人开具处罚单，处罚形式包括但不限于警告、罚金等形式，罚金从项目终验款项（或履约保函）扣除。故障级别表详见下表。

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：系统崩溃导致业务停止、数据丢失，或因外部攻击造成重大数据泄露。	10 分钟，30 分钟内提交故障处理方案	3 小时以内
II 级： 属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作；收到市级或市级以上网络安全部门通报（网安、网信），存在重大网络安全漏洞。	10 分钟，30 分钟内提交故障处理方案	6 小时以内
III 级： 属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响；收到政务云平台系统安全漏洞通报，未能按期整改。	10 分钟，30 分钟内提交故障处理方案	12 小时以内
IV 级： 属于普通问题；其具体现象为：系统一般功能打开出现延时、报错等问题或出现其他显然不影响业务开展的系统服务。	10 分钟，2 小时内提交故障处理方案	24 小时以内

2.3.14 源代码管理服务

投标人应根据本项目运维情况，建立源代码更新管理制度并征得采购人同意后，依托中心现有源代码管理平台，承接已建系统源代码管理服务。

2.3.15 域名管理服务

在服务期内中标人需提供一级域名并提供相应管理服务。

（三）交通数据汇聚治理

1. 项目建设背景

厦门市大交通信息共享服务平台（一期）是厦门市大交通管理领导小组贯彻执行市委市政府加强全市智能交通建设的重要抓手，实现全市交通数据的可汇聚、可感知、可评估，有效提升了跨部门信息共享、安全监管与协同决策水平。平台的主要建设内容可概括为一库、一图、一平台。一库即行业全覆盖大数据资源池的建设，一图即交通时空大数据 GIS 平台的搭建，一平台即综合业务应用支撑平台的建设。作为厦门“交通大脑”，大交通平台不仅是行业发展的数据底座，也是辅助监管决策、公共信息发布的重要支撑，已成为厦门市智慧交通体系建设的核心载体。

厦门市大交通信息共享服务平台（一期）运维服务于 2026 年 3 月 28 日到期，为进一步加强交通数据汇聚、存储、治理、应用、运维等工作，确保应用平台的正常运作，需要延续购买运维服务，特此提出了相关的综合运维服务项目需求，本次采购服务期为自合同签订之日起三年。

2. 服务内容及要求

2.1 运维服务内容概况

2.1.1 系统日常运维服务：包括系统巡检、数据接入巡检、数据共享巡检、支撑系统巡检、应用安全服务、报告服务；

2.1.2 培训服务；

2.1.3 应急保障服务；

2.1.4 技术支持服务。

2.2 技术服务要求

2.2.1 系统日常运维服务要求

在工作日开展系统日常运维服务，包含应用系统功能巡检、数据接入巡检、数据共享巡检、支撑系统巡检、应用安全服务、协助报告服务、备份执行情况等。

中标人应在每个工作日对系统运行状况、存储与备份情况进行常规专项检查；每周对系统数据备份；定期对系统日志巡检，整理程序日志；在特殊时期和长假前，安排专项检查。

2.2.1.1 应用系统巡检服务

中标人每日应对系统功能进行例行巡检，发现巡检内容至少应包括地图展示功能、数据查询功能、统计图表等功能模块的巡检，出现异常及时处理，保障系统功能使用正常。

（1）大交通信息集成共享平台（“一库”）

包括：数据资源管理首页、数据标准管理、数据查询与展示、共享资源目录管理、共享流程管理、服务申请与审核、共享方式管理、报告生成。

(2) 大交通信息综合管理平台（“一图”）

包括：地图可视化、地图基本操作、距离量测、面积量测、空间查询。

(3) 大交通信息应用服务平台（“一平台”）

包括：交通路网运行监测、公交行业监管系统、其他单点登录系统。

2.2.1.2 数据接入巡检服务

厦门市交通运行监测指挥中心汇聚了铁路运输、港口客运、地面公交、轨道交通、普通公路、城市道路、出租汽车、两客一危、天气信息、运政管理等类型数据，实时数据每日巡检数据接入情况是否出现异常、其他数据按实际更新频率巡检，保障数据接入正常。

2.2.1.3 数据共享巡检服务

中标人应巡检数据对外共享接口情况，保障对外共享服务正常。

2.2.1.4 支撑系统巡检服务

中标人应做好支撑系统巡检服务，为整个系统提供维护服务。每日对支撑系统进行排查，对报警或异常情况采取立即排查措施，分等级上报相关责任人；每季度对设备定检一次，检查服务器、存储等维护内容中的所有设备的使用情况，集中处理相关故障，并严格按照相关表格填写运行状况，并作出分析意见与建议。

支撑系统巡检服务应包含服务器日常巡检、定时作业系统巡检、数据库日常巡检、程序日志巡检。

(1) 服务器日常巡检：巡检服务器运行情况，对报警或异常情况采取立即排查措施，巡检服务器内存、CPU、系统日志，服务器运行状态监控与维护，故障分析与处理，补丁升级等内容。

(2) 定时作业系统巡检：巡检定时作业运行情况，对报警或异常情况采取立即排查措施，巡检定时作业计划，包括作业名称、脚本路径、执行周期和时间、存储空间是否满足、执行完成情况等信息。

(3) 数据库日常巡检：巡检数据库运行情况，对报警或异常情况采取立即排查措施，检查数据备份的完整性、及数据库空间使用情况，并记录巡检结果，确保数据库运维稳定。数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

2.2.1.5 应用安全服务

(1) 中标人应配合等保三级复测问题提供整改服务，配合整改系统漏洞、安全策略配置及配置优化、弱口令等问题（如有）。

(2) 中标人应配合第三方漏扫报告进行漏洞整改服务，整改系统漏洞、安全策略配置及配置优化、弱口令等网络安全问题（如有）。

(3) 中标人应配合商用密码应用通过首次测评检测后，对整改项完成情况、密码应用合规性、持续性、安全措施有效性开展的专项验证检测工作（如有）。

2.2.1.6 报告服务

在运维期内，中标人应配合编制综合交通运行简报、运维报告（运维月报、运维总结报告）、故障处理报告、重大事件故障报告、应急预案等资料，并根据采购人要求增加相关的运维文档资料。

2.2.1.7 中标人应提供数据备份服务。

2.2.2 培训服务要求

2.2.2.1 中标人应根据采购人要求进行集中培训或由技术人员进行单独培训。

2.2.2.2 培训的内容主要对系统日常运行维护与管理、常见问题分析和排查、数据备份与恢复、应急响应等。

2.2.3 应急保障服务

2.2.3.1 应急故障响应

(1) 中标人应积极响应采购人反馈的故障，及时跟踪处理，提供 7×24 小时值班电话接受采购人报修及技术咨询，并安排有经验的技术人员到场处理。

(2) 系统故障根据影响范围一般分为特别重大故障、重大故障、较大故障、一般故障，具体故障等级划分按照下表规定执行：

I 级(特别重大)	已经或可能造成运营系统停顿在 24 小时或以上；或（及）造成数据丢失, 无法全部恢复。
II 级(重大)	已经或可能造成运营生产停顿大于 2 小时小于 24 小时；或（及）造成数据丢失, 虽可恢复，但耗时较长。
III 级(较大)	已经或可能造成运营生产停顿小于 2 小时；或（及）造成数据丢失, 可恢复，耗时较短。
IV 级(一般)	已经或可能造成系统短暂停顿，且未造成数据丢失的故障事件。

(3) 对于任何故障，故障处置的流程均应当是：故障反馈、故障分析、故障修复、恢复运行、补救措施、故障报告。

2.2.3.2 重要时刻保障服务

为保证服务质量，遇重要节假日、重大活动，中标人应加强对系统设备进行巡检及预防性维护，由技术人员根据巡检结果制定出巡检报告，并根据采购人反映的问题和建议，进行系统故障修复及采取相应地预防措施，保障系统稳定运行。

2.2.3.3 应急演练

为保证服务质量，制定应急预案，并在服务期内每年提供至少一次的应急演练。

2.2.4 技术支持服务

2.2.4.1 技术支持目标及内容

技术支持服务是系统日常运维服务的额外补充，主要包括以下几点：

- (1) 提供实用的技术解决方案；
- (2) 对现有系统的维护和优化，并提供系统升级工作量不超过原项目 10% 的其他运维要求。优化“一库”数据资源管理平台：优化数据全流程管理，完善数据汇聚共享统计展示，完善数据脱敏、多级权限控制、数据异常识别、日记审计等，提升交通数据数据汇聚、存储、治理、应用；优化“一图”信息综合管理平台：完善 UI 设计，优化公交、地铁、出租（网约车）等线路、轨迹动静态数据一图展示等内容；优化“一平台”统一认证登录平台：按需接入业务系统单点登录集成，针对不同系统按业务划分展示；
- (3) 提供预防建议，提前预防问题的发生；
- (4) 协助数据与报表统计；
- (5) 协助安全监测；
- (6) 数据异常时的排查；
- (7) 数据库管理、数据检索及导出；
- (8) 根据采购人的需求或业务的变化，对软件系统的业务流程、界面、功能等进行优化调整；
- (9) 对系统进行改正性运维、适应性运维、完善性运维、预防性运维，并定时监测软件系统的性能，保障系统操作、查询的速度在可接受范围内；
- (10) 提供数据接口开发及对接服务。

2.2.4.2 技术支持方式

(1) 中标人应提供 7×24 小时技术支持（含现场技术支持、远程技术支持），实时响应并根据情况安排服务。

(2) 中标人应提供远程技术支持，需 30 分钟内响应，并安排解决其问题。现场技术支持，应在 4 小时内响应并安排解决其问题。特殊情况在 24 小时内无法解决的，中标人应提供应急解决方案。

2.2.4.3 现场实施服务人员服务内容

中标人应指派专人进行现场实施服务，服务人员需经过采购人确认同意，服务内容如下：

- (1) 数据库管理、数据检索及导出；
- (2) 协助数据与报表统计；
- (3) 协助安全监测；
- (4) 数据异常时的排查；
- (5) 实时故障记录；
- (6) 每月完成日常运维工作报告；
- (7) 完成运维总结报告；
- (8) 协助提供对交通数据资源的汇聚共享和保障服务；
- (9) 提供对网约车卫星定位运营商平台接口运维和咨询服务。

★2.2.4.4 数据接口开发及对接服务

在运维期间，中标人应提供涉及本次运维项目的数据库接口开发及对接服务，投标人在报价时应充分考虑此部分所需费用，并包含在投标报价中。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供书面承诺或承诺的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

3. 数据运维岗服务人员要求

3.1 数据运维岗

3.1.1 中标人在服务期内应提供系统技术支持团队，并承诺至少提供 2 名现场实施服务人员承担数据运维岗相关工作，专人专岗。服务地址：厦门市交通运行监测指挥中心。服务人员须遵守采购人的管理制度，服从采购人的工作安排，配合采购人解决相关问题。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供书面承诺或承诺的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

3.1.2 数据运维岗服务人员应具有本科及以上学历，计算机类、信息与计算科学类相关专业毕业。

3.2 实施服务方式

3.2.1 技术人员经采购人确认后，提供 7×24 小时电话响应，上班时间应做到实时响应、提供实时现场服务。

3.2.2 中标人应保证参与该项目的技术人员必须全职。

3.2.3 中标人应建立备份人员机制，当技术人员因离岗、请假等原因，中标人应安排人员顶岗交接，并做好工作部署，确保系统稳定、可靠，以及业务工作的可持续性。

3.2.4 中标人若需更换项目人员的，必须提前 1 个月以书面形式报采购人，经采购人批准后方可更换，原则上不允许中途更换项目负责人。

3.2.5 因不可抗力因素导致项目人员发生变更的，中标人必须在 3 个工作日内书面通知采购人，替代人员必须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

3.2.6 采购人有权书面要求中标人撤换任何不称职的项目人员，更换人员必须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

3.3 其他要求

中标人应具有完善的服务团队和服务体系，可为本项目提供服务团队名单和必要的软硬件设备，保证能正常地开展系统运维工作。

（四）交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目

交通枢纽网络环境综合维保项目于 2026 年 5 月 25 日到期，为保障网络与信息系统正常运行，需对该项服务进行延续采购，另根据采购人业务需求，拟对核心区域部分设备设施进行升级改造，本次采购服务期自合同生效之日（2026 年 5 月 26 日），合同截止之日与分析月报、短信服务等截止之日一致

1. 服务项目一览表

序号	服务内容	主要服务要求
1	机房整体环境综合维护服务	对交通枢纽机房整体环境，包括 UPS、制冷系统、新风系统、机房装修系统、机房综合环境监控系统、视频监控系统、门禁系统、供配电系统及气体消防系统等提供整体综合运维服务。
2	监测指挥大厅显示大屏升级改造服务	对厦门市交通运行监测指挥中心大屏显示系统进行升级改造服务，主要包括显示大屏的升级改造以及在服务期内的故障处理服务、备件替换服务、设备巡检服务、应急保障服务等专业服务。 中标人应对原有大屏提供拆除服务，所需费用包含在投标报价中，拆除的显示设备移交由采购人处置。
3	交通枢纽中心网络设备综合维保服务	对交通枢纽中心全网在用网络及安全设备提供综合维保服务和网络安全运维保障服务。
4	重要区域基础设施及网络核心设施安全改造服务	对交通枢纽中心核心区域交换设备及接入设备进行升级更新，以满足安全性要求。
5	可视化综合运维管理平台及综合信息管理平台应用服务	部署可视化综合运维管理平台与综合信息管理平台，实现对在用资产、网络流量及告警等实时信息的一屏展示与综合管理。
6	信息系统等保测评支撑及密评差距分析服务	对在线运行的重要信息系统进行等保测评支撑和三级以上重要信息系统的密评差距分析服务；对信息系统及网络安全设备国产化适配改造提供方案设计、咨询、辅助、技术支撑等服务。
7	局属单位网络安全检查及网络安全培训服务	配合局网络安全管理部门对局属各单位开展年度网络安全检查，加强网络安全宣贯，提升系统各单位的网络安全防护能力，服务期内聘请行业专家组织专项网络安全培训。
8	市级应急视频会商指挥系统运维服务	对市级应急视频会商指挥系统提供运维服务，提升应急保障能力。

2. 服务内容及要求

2.1 机房整体环境综合维护服务

2.1.1 服务内容

2.1.1.1 服务期内，中标人应对采购人所指定的不间断电源系统、制冷系统、新风系统、机房装修系统、机房综合环境监控系统、视频监控系统、门禁系统、供配电系统及气体消防系统等进行改造、升级、扩容及维护，以保证采购人指定的用电设备安全、高可用性的电源输出和保证其可靠运行，相应制冷量及新风系统、机房装修系统、机房综合环境监控系统、视频监控系统、门禁系统、供配电系统及气体消防系统稳定可靠的运行。中标人应对所提供的不间断电源系统、制冷系统、新风系统、机房装修系统、机房综合环境监控系统及消防系统服务的相关设备安全运行负责，对因不间断电源系统及制冷系统出现故障问题而造成的采购人设备宕机，中标人应承担扣减服务费用等相关违约责任。

2.1.1.2 中标人的责任范围包括：采购人指定的交通枢纽机房不间断电源系统、制冷系统、新风系统、智能门禁系统、视频监控系统、供配电系统、机房装修系统、机房综合环境监控系统及气体消防系统，不间断电源系统指采购人机房市电输入端起至采购人用电设备接入端止，包括输入输出供配电系统、UPS 主机及电池系统、电源配线及设备 PDU 系统；制冷系统包括采购人机房及电源动力机房制冷系统；机房环境监控系统包括采购人机房动力环境监控、机房视频监控及机房门禁系统。

2.1.1.3 交通枢纽机房不间断电源系统采用集中供电方式，负载最大不超过 80KVA，不间断电源系统及制冷系统可用性不低于 99.9%，中标人不能满足该要求的，扣减当年 5%服务费用且采购人有权单方面终止合同。

2.1.1.4 交通枢纽机房不间断电源系统、制冷系统、新风系统、视频监控系统、智能门禁系统、机房装修系统、供配电系统、机房综合环境监控系统及消防系统维保服务必须满足以下相应的要求。

序号	分类	项目内容	数量	单位	巡检周期	项目要求
1	UPS 电源	交通枢纽机房主 UPS 维护（全保）	2	台	每月一次	参考要求的相关条款
2	精密空调	交通枢纽机房精密空调 1（全保）	1	台	每月一次	参考要求的相关条款
3		交通枢纽机房精密空调 2（全保）	1	台	每月一次	参考要求的相关条款
4	综合环境应用系统	无人值守机房环境监测系统	1	套	每月一次	参考要求的相关条款

序号	分类	项目内容	数量	单位	巡检周期	项目要求
5		交通枢纽机房高清视频监控系统	1	套	每月一次	参考要求的相关条款
6		交通枢纽机房气体消防系统	1	套	每月一次	参考要求的相关条款
7		交通枢纽机房智能门禁系统	1	套	每月一次	参考要求的相关条款
8		交通枢纽机房新风系统	1	套	每月一次	参考要求的相关条款
9		交通枢纽机房供配电系统	1	套	每月一次	参考要求的相关条款
10		交通枢纽机房基建维护（吊顶、墙面、地板、门窗等）	1	项	每月一次	参考要求的相关条款
11		防雷检测	1	项	每月一次	参考要求的相关条款

2.1.2 项目主要技术指标及运维要求

2.1.2.1 维保方式为“全保”的项目包含设备所有维护，包括备品配件的更换、配置、相关周边辅助设施的所有维护。

2.1.2.2 项目运维团队应提供7×24小时响应服务，一般故障4小时内解决，重要故障两天内解决；遇重要节假日、重大活动及恶劣自然天气时根据业主要求视情加派技术人员到采购人工作场所进行保障。

2.1.2.3 考虑维护工作必须在线进行的重要性，不管出现任何故障皆不得影响系统的正常运行，运维团队必须准备必要的备品备件，其费用纳入设备维保的报价中。

2.1.2.4 运维团队须配合完成系统设备新增、迁移、调整中的临时性工作。

2.1.2.5 各项目维护结束后，中标人应提供详细的维护工作总结报告，并由采购人签字确认。

2.1.2.6 投标人应充分了解、熟悉采购人机房不间断电源系统、制冷系统、新风系统、机房装修系统、机房综合环境监控系统、视频监控系统、门禁系统、供配电系统及气体消防系统现工作状态和工作情况，并对期间运行可能发生的问题做好充分的预判和准备。

2.1.2.7 保证采购人不间断电源系统及制冷系统的可用性不低于99.9%。

2.1.2.8 不间断电源主机系统，确保设备负载冗余≥100%。

2.1.2.9 制冷系统主机（交通枢纽机房及电源机房），确保设备制冷量冗余≥100%。

2.1.2.10 对已有的高清监控网进行维护，随时按照采购人要求调整摄像机的位置、监控范围、参数等，并接入机房环境监控系统。

2.1.2.11 智能门禁系统为指纹/面部识别双重认证方式，原有 3 套识别系统联网，根据采购人的要求进行系统调整。

2.1.2.12 防雷检测内容包含机房整体接地（含主机房、监控机房、电源间、消防气瓶间等主要功能区）、所有 UPS、精密空调、动力配电柜、防雷设备等，所有机柜增加机柜接地，采用 6 平方毫米标准接地线。

2.1.2.13 对采购人的新风系统进行维护、维修，以确保采购人机房新风系统稳定运行，故障处理时效不超过 48 小时，超过故障处理时效按照 300 元/小时进行违约责任处罚。

2.1.2.14 对采购人机房装修系统进行维护、维修，机房装修系统包括机房照明、防静电地板、散流网、彩钢板墙面、机房吊顶及桥架等，保障其使用正常，故障处理（包括按照采购人要求对影响机房美观和效能的部件进行更换）时效不超过 48 小时，超过故障处理时效按照 100 元/小时进行违约责任处罚。

2.1.2.15 对采购人机房环境监控系统进行维护、维修，确保采购人机房环境监控系统稳定可靠运行，能够实现对机房的配电系统、UPS 供电系统实时监测、记录和分析相关监控数据，实现后台的集中监控管理，通过远程电话语音报警、短信报警邮件报警等灵活的告警方式实现远程异地监控，实现机房安全无人值守；故障处理时效不超过 24 小时，如果在处理时效内不能解决故障，中标人应采取相应的预案和备用设备以确保实现采购人机房环境监控系统的主要功能运行正常，超过故障处理时效按照 500 元/小时进行违约责任处罚（不包括经采购人同意采取的能满足其主要功能的替代方案时间）。

2.1.2.16 对采购人机房的气体消防系统进行维护、维修，以确保采购人机房消防系统可靠性达到最高，定期对消防系统告警系统、气瓶气体进行检测，确保其达到使用效果，如在维护期间未能通过采购人组织的或国家相应部门组织的消防演练和消防检查，按照 1000 元/次进行违约处罚责任。

2.1.2.17 机房电源系统采用双冗余构架设计，主机按照双系统单机进行构架，防雷等级按照 2 级防雷配置，电源系统构架容量要满足采购人最大 80KVA 负载容量。

2.1.2.18 后备电池配置：对采购人后备电池进行维护，定期进行充放电检测维护，确保采购人电池性能稳定；中标人应提供后备电池配置满足采购人要求时延的正确计算方法，以确保后期扩容时配置合理的电池数量。

2.1.2.19 电池维护：电池是 UPS 电源系统的重要组成部分，电池的维护质量影响整个 UPS 电源系统的供电可靠性，UPS 电源系统发生的重大事故，通常是由于没有实时掌握电池当

前的性能状态，电池容量衰减及失效未能及时发现，导致市电中断后电池组延时不足或不能延时造成 UPS 电源系统宕机引起，因此对电池的性能及剩余容量的实时掌握极为重要，要求电池的维护需要做到细致、全面、有效、准确。电池的维护包含电池的活化放电、容量验证性放电，通过放电全面采集整组及单节的测试数据，通过数据进行电池健康度分析并生成检测报告，及时处理容量不足及故障电池，保障后备延时的可靠。

(1) 数据采集：

整组电池：活化及容量验证放电按设定采集周期（不高于 5 秒）采集整组电池的充放电电压数据，并实时绘制充放电曲线，并与历史的充放电曲线进行性能变化核对。

单节电池：活化及容量验证放电按设定采集周期（不高于 5 秒）同时采集单节电池的充放电电压数据，并实时绘制单节电池的充放电曲线，并与历史的单节充放电曲线进行性能变化核对。

(2) 安全保障：

电池放电（活化、容量验证）实施进程中，可实时显示整组及单节电压、放电电流、平均电压、单节电池平均功率数据；当发生单节电池电压低于安全放电电压值时自动生成告警提示信息，提醒操作人员根据实际情况采取相应操作，确保放电检测作业的供电安全。

(3) 电池健康度分析：

通过活化及容量验证放电采集的数据，自动计算整组及单节电池的剩余容量，从而对电池的健康度实时掌握。

(4) 报告生成：

每一次活化及容量验证放电后能自动生成放电检测报告，报告包含能自动计算电池组的后备延时时长是否满足当前负载的设计延时时长要求、维护的内容、维护的情况、整组及单节的检测数据及相应曲线、结论及建议，并根据电池的健康度情况（整组电池容量不足、单节电池容量不足或故障）自动生成故障待处理任务。

(5) 任务跟踪：

采购人可通过网络用自己的专属账号，随时查看近期的已完成及待维护任务、已处理及待处理的告警内容。

(6) 工作状况检查：

采购人可通过网络用自己的专属账号，随时查看历史及当前的电池的维护检测记录和检测报告，检测报告包含整组电池的充放电曲线及剩余容量，单节电池的充放电曲线及单节电池的剩余容量。采购人可通过网络用自己的专属账号，随时查看 UPS 电源系统的设备信息、系统架构、负载。

2.1.2.20 电源系统配电，按照 A 级机房要求优化采购人配电结构，以保证采购人电源系统的可靠性。

(1) 交通枢纽机房配电及末端各业务单位配电所采用的断路器必须满足正常运行需求。

(2) 末端 PDU 供电，要求对每个业务单位提供 PDU 供电单元，每个业务单位 PDU 数量及每个 PDU 单元提供的插口数量需满足各业务单位的使用需求，PDU 提供 C13 接口或 C19 接口，PDU 单元采支路配电线缆直接连接安装，使用配电柜断路器直接控制，无中间连接组件；当后期因机柜负载增加初始建设安装的 PDU 供电单元所提供的电源插口数量不够时，采购人通知成交投标人，成交投标人应及时无偿在不影响机柜内设备不间断运行下，增加 PDU 单元供电插口数。

2.1.2.21 临时增设备时，所需的干线电缆和支线电缆由中标人提供，并负责实施。采用钢制镀锌桥架下走线布线方式，桥架须作接地处理，电缆的选取，必须确保项目正常运行，绘制走线图并标明接地点处理方式。

2.1.2.22 投标人应针对采购人的要求，对机房装修系统、新风系统、消防系统达到 A 级机房要求依据自身经验对采购人机房后期可能存在的潜在隐患，提出相应的解决措施，对机房装修系统后期维护提出相应的运维方案，要求维护环节内容完整、定义明确，维护流程清晰可操作、检测指标量化具体、责任界面明确并明确违约责任的承担和处罚标准。

2.1.2.23 对采购人动力及环境集中监控系统后期维护提出相应的运维方案，要求维护环节内容完整、定义明确，维护流程清晰可操作、检测指标量化具体、责任界面明确并明确违约责任的承担和处罚标准。

2.1.2.24 投标人针对上述要求，对机房电源系统进行维护以达到机房可靠性要求，进行可靠性、可维性及可扩性分析，并提出相应的维护方案，绘制详细的电源系统套图，包括《电源系统拓扑图》、《设备位置布局图》、《配电电路图》、《电源线缆布线走线图》等，制定采购人现有系统改造实施方案，尽量减少对采购人正常工作的干扰，制定实施计划，说明实施各关键节点，以及采购人需配合的事项及新旧系统切换中断时长，确保中断时间最短。

2.1.2.25 针对性的定制制冷系统后期运维方案，要求维护环节内容完整、定义明确，维护流程清晰可操作、检测指标量化具体，要求明确说明如何在后期维护中做到准确预判制冷系统中各种潜在风险和故障隐患（如热岛效应的处理等），做到提前预防，如何在突发故障时进行突发情况应对，确保系统可靠性的稳定持续；维护责任界面界定明确并明确违约责任的承担和处罚标准，并提出相应的维护方案，绘制详细的制冷系统套图，包括《气流组织示意图》、《设备位置布局图》、《电源线缆布线走线图》《空调管路走线图》等，制定采购

人现有系统改造实施方案，尽量减少对采购人正常工作的干扰，制定实施计划，说明实施各关键节点，以及采购人需配合的事项及新旧系统切换中断时长，确保中断时间最短。

2.1.2.26 对电源系统后期运维提出相应的运维方案，要求维护环节内容完整、定义明确，维护流程清晰可操作、检测指标量化具体，要求明确说明如何在后期维护中做到准确预判电源系统中各种潜在风险（例如，如何做到配电系统故障隐患的早发现，如何做到准确判断电池性能下降，如何做到三相负载均衡），做到提前预防，如何在突发故障时进行突发情况应对，确保系统可靠性的稳定持续；维护责任界面界定明确并明确违约责任的承担和处罚标准。

2.1.2.27 中标人对采购人的 UPS 后备电池组的监控设施要进行优化，在保留原有监控系统的基础上，对所有电池组新增 1 套可供外接检测设备的线路及端口。

2.1.2.28 投标人需提供详细的电池运维服务方案，方案需包含日常检查、维护保养（电池活化、电池容量验证）、电池故障应急措施，并设计配套的检测记录表单，设定维护操作流程。

2.1.2.29 投标人需提供电池维护容量验证的多种手段、除现场电池容量放电测试以外的电池容量验证方案，为保证电池性能的可靠需要提供能够模拟采购人实际负载的放电检测设备，方案包含验证方法、作业流程及配套表单。

2.1.2.30 中标人需至少每月进行不少于 1 次日常检查，半年至少需要对采购人电池组进行 1 次活化放电（放电容量不低于 30%），每年进行 1 次电池容量验证（放电容量不低于 80%），并设计相应表单提供相应报告，由采购人签字确认。

2.1.2.31 中标人在采购人现场进行日常检测及电池维护需要提供必要的检测设备，保证电池数据采集的同时性和快速性，并能预设报警阈值，电池异常及时告警，确保维护进程供电的安全。

2.1.2.32 对于电池的运维，中标人需要向采购人提供电池的年度服务报告，报告对年度维护的内容及检测的数据进行准确分析，并提供准确的电池性能状态及电池剩余容量。

2.1.2.33 中标人提供服务所使用的主要设备应符合国家有关标准，并提供主要技术指标并详列设备清单。所提供设备应为 2022 年后（含）出厂设备，所用材料和线缆必须达到不低于防火 B1 级。

2.2 监测指挥大厅显示大屏升级改造服务

2.2.1 中标人在服务期内应提供监测指挥大厅显示大屏的升级改造服务，主要内容包括显示大屏的升级改造以及在服务期内的故障处理服务、备件替换服务、设备巡检服务、应急保障服务等专业服务。

2.2.2 显示大屏的升级改造服务

2.2.2.1 投标人应根据以下升级清单提供升级改造服务，所提供的显示大屏应为原厂全新设备。清单为估算量，投标人应充分考虑结合现场实际环境，包括增加或删减清单的内容，要求投标人按照采购人实际升级改造要求提供交钥匙服务。估算清单及技术要求如下：

序号	名称	规格要求	单位	数量
1	高清大屏	<p>1、所采用的电子屏的像素点间距应$\leq 1.25\text{mm}$；</p> <p>2、所采用的整屏尺寸$\geq 9\text{m} \times 2.3625\text{m} = 21.26\text{ m}^2$，整屏分辨率：$\geq 7200 \times 1890$；</p> <p>3、箱体尺寸约为：$600\text{mm} \times 337.5\text{mm}$，支持完全前维护；</p> <p>4、箱体材质：压铸铝；</p> <p>5、刷新率：$\geq 3840\text{Hz}$；</p> <p>6、电子屏的可视角度，水平视角应$\geq 160^\circ$，垂视角应$\geq 160^\circ$；</p> <p>7、发光点中心距偏差$\leq 2\%$；</p> <p>8、支持 3D 数字梳状滤波和 3D 数字图像降噪技术，可消除图像细节的杂波干扰、边缘锯齿现象；</p> <p>9、纵向、横向拉伸承载力≥ 3 吨，表面应力测试，最大应力值$\geq 120\text{MPa}$；</p> <p>10、模组与 HUB 卡采用硬连接，板对板设计，无排线，支持直接热插拔，采用浮动式接插件，接插件镀金$\geq 50\mu$ 厚度，具有嵌合纠偏功能，使连接更稳定箱体间连接无外露线材，简洁美观；模组安装具有防呆设计，通过箱体上的定位柱和模组上的连接器实现防呆。保证安装过程中不会因安装错误而引起异常，模组无底壳设计，模组通过磁吸直接贴合在箱体上；</p> <p>11、对比度：$\geq 10000:1$；</p> <p>12、电子屏具有防摩尔纹膜技术，用摄像机对显示装置进行拍摄时，能避免摩尔纹现象的产生；该技术至少包含散射膜和增透膜。</p>	m^2	21.26
2	高清大屏 (备品模组)	同批次模组，尺寸约为： $150 \times 168.87\text{mm}$	张	20
3	接收卡	<p>1、可灵活带载，单卡最大支持 24 组数据输出模式。</p> <p>2、支持逐点亮色度校正，支持逐点亮色度校正，可以对每个灯点的亮度和色度进行校正，有效消除色差，使整屏的亮度和色度达到高度均匀一致，提高显示屏的画质；</p> <p>3、快速调节亮暗线，快速亮暗线调节在调试软件上进行快速亮暗线调节，快速解决因箱体及模组拼接造成的显示屏亮暗线，调节过程中即时生效，简单易用；</p> <p>4、配合支持 3D 功能的独立主控，在软件或独立主控的操作面板上开启 3D 功能，并设置 3D 参数，使画面显示 3D 效果。</p>	张	105
4	发送卡	<p>1、带载≥ 230 万像素；</p> <p>2、输入：至少满足 1xDVI、1xHDMI、1xAudio；</p>	台	8

序号	名称	规格要求	单位	数量
		3、输出：≥6 个网口； 4、不小于 19 寸标准机箱；		
5	高清视频拼接处理器	1、整机带载最宽≥32000 像素，最高≥32000 像素；单图层带载最宽≥32000 像素，最高≥32000 像素。 2、至少配置 4k 输入板卡*2；2k 4 路输入板卡*6；2k 4 路输出板卡*2； 3、支持多窗口多图层显示、支持窗口漫游、自由拼接，支持自定义文字内容、字体格式、字体大小、移动方向、移动速度、背景颜色等；可灵活进行消息、通知的发布，标语、横幅的展示； 4、支持上传高分辨率图片作为底图显示，底图显示最宽或最高不小于 32000 像素； 5、支持输入信号源独立色彩调节，即可调节亮度、色温、RGB 的增益； 6、支持网口输出画面独立色彩调节，即可调节亮度、色温、RGB 的增益、对比度、饱和度、亮度补偿； 7、支持视频输出画面独立色彩调节，即可调节亮度；支持网口分组亮度调节，即网口分组后可单独调节各分组亮度； 8、支持电脑及中控设备通过 LAN、RS232 多种方式连接； 9、用户可在 Windows、iOS、Android、Linux 不同平台下，通过 Web 页面访问和控制设备，且支持多用户操作； 10、支持麒麟可视化智控平台控制设备； 11、支持触控前面板查看设备信息和操作设备； 12、场景管理，可存储不少于 2000 个场景，支持场景自动定时轮巡；	台	1
6	智慧控制器	1、产品高度：≤2U。 2、主菜单：显示屏上显示主页、电压、监测、网络、定时、遥控、延时、级联、屏保、信息，支持童锁设置，能预防非专业人员误操作设备，童锁开启后，主页面亮起黄色锁头标志，此时面板功能被锁定； 3、支持通道用电监测：可实时显示每一路的工作电流，整机负载耗电的功率统计； 4、手机远程控制：可通过手机 APP 可远程异地同步控制开关电源，每一路负载会上传使用电流，电压，温度和湿度到服务器，用户可打开手机异地监测并控制； 5、主页面：显示当前北京时间、设备当前 IP 地址、童锁状态、联网状态、菜单页入口、说明书和小程序二维码入口、设备当前的工作电压、耗电功率、温度和湿度、八通道的工作状态； 6、设备设置：可根据项目地点命名设备，每通道负载也可自定义命名，更直观更方便管理设备； 7、物联网设置功能：自动搜寻网络、选择网络、连接网络、本机 IP 显示，校准时间； 8、设备信息：可查看设备编号、工作时长及累计用电量；	台	1

序号	名称	规格要求	单位	数量
		<p>9、配置管理员：用户通过手机微信扫描二维码绑定设备，绑定后成为设备管理员，管理员可自由分配控制用户。设备绑定后二维码立即失效保证远程控制安全性。可选配触摸墙板，远程控制通道、场景编辑，多种模式切换控制，自定义编辑场景，双向数据同步，支持掉线提醒，设备连接中断会弹窗提醒；</p> <p>10、USB、DATA 接口：≥2 路 USB 接口，≥2 路 DATA 接口；RJ45 插座：≥1 路 LINK IN，≥1 路 LINK OUT，≥1 路 RS232/485，≥1 路 TCP/IP；</p> <p>11、433 射频遥控：可支持射频遥控器在遮挡情况下可控制时序开启或关闭所有通道；</p> <p>12、红外遥控：可支持红外遥控器开启或关闭所有通道；</p> <p>13、启动方式：支持电源开关时序启动，支持红外遥控启动、支持 433 射频遥控启动、支持移动终端控制启动，支持 PC 端控制启动；</p> <p>14、支持电压保护：支持高低压保护设置，当工作电压超过或低于预设值时，会自动断电并弹窗报警提示。设备支持定位扩展功能，可通过电脑读取到该设备所在的经纬度、海拔和工作时长等信息，以了解无线信号传输稳定性；</p> <p>15、可通过电脑软件集中管理内网设备，可实现一键开关机，自定义编辑场景模式并快捷切换场景，可自定义编辑设备名称、通道名称、场景名称。</p>		
7	配电箱	≥15KW，配电柜配有微电脑时间控制器、继电器、延时开关。	套	1
8	主电缆线	YJV4x10+1x6 三相线缆，五芯，其中四条 10 平，1 条 6 平。	m	30
9	电源线	RVV3*2.5m ² 配电箱到屏体线材的距离（配置 5+1 条线材），每条预留 40 米。	m	240
10	网络线	六类非屏蔽双绞线，屏体到硬件设备的距离（配置 30 条网线+2 条备用），每条预留 40 米。	m	1280
11	室内电子屏结构	主框架采用：角铁、方管、槽钢、铁板、化学螺栓、膨胀螺丝和辅材。外装饰采用不锈钢板装饰包边，框架及结构采用镀锌管制作成。	套	1
12	包装、运输费、安装调试	设备包装材料、材料设备运输、电子屏安装调试等服务	项	1

2.2.2.2 中标人须在合同签订后 6 个月内完成升级改造服务，此项升级改造为购买服务方式，配套设施由中标人先行投入建设，改造完成后，由监理单位组织中标人、采购人进行现场验收，验收合格，相关的服务费用由采购人按年度结付。

2.2.2.3 如现场验收无法达到采购人要求，采购人有权要求中标人进行整改，直至大屏改造升级服务完全满足要求。

★2.2.2.4 服务期满后，由中标人建设的显示系统的所有权（包含软件系统及硬件设备）归采购人所有。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

2.2.3 故障处理服务

对故障现象进行技术分析，结合信息系统基础设施配置、工作原理与连线图纸等技术资料，准确定位问题故障点、找到解决故障的有效方案。优先通过电话指导、远程技术支持、远程分析判断进行快速问题处理。投标人应向采购人提供7×24小时服务，必要时1小时内响应并及时派出服务工程师4小时内到达现场，检查系统设施和处理故障，实施解决故障的有效方案，恢复设备正常运行。一般故障8小时内解决，重要故障24小时内解决；遇重要节假日、重大活动及恶劣自然天气时根据采购人要求视情加派技术人员到用户工作场所进行保障。

2.2.4 备件替换服务

根据招标文件《高清大屏系统清单》与采购人使用状况，提前做好各种常用备件的准备工作。当系统运行中有故障发生时，由客服工程师带上良品备件及时赶赴现场进行替换使用，排除故障，快速恢复系统的正常运行。

从采购人系统替换下来的故障件，由中标人回收，并进行故障件返厂处理。

2.2.5 系统巡检服务

为保证大屏幕信息系统的稳定、高效运行，结合系统的实际使用情况，中标人应到现场对设备进行有计划的、定期的、主动的、预防性的、全面的综合评估，及时获知系统运行状态，提前发现和消除故障隐患，减少问题发生的概率，在维保有效期内提供定期的巡检服务，每季度至少安排1次综合性巡检。

巡检服务内容包括：

2.2.5.1 大屏幕信息系统软件运行情况检测、调试、维护；

2.2.5.2 显示单元运行情况检测、调试、维护、保养；

2.2.5.3 大屏幕信息系统基础设施运行情况检测、调试、维护；

2.2.5.4 各种信号(视频、电脑、高清、多屏处理器)运行检测、调试；

2.2.5.5 显示单元基色综合调整；

2.2.5.6 各种信号颜色亮度的综合检测、调试；

2.2.5.7 大屏幕信息系统运行情况综合分析；

2.2.5.8 大屏幕信息系统软件测试、升级更新评估；

2.2.5.9 大屏幕信息系统基础设施升级更新评估；

2.2.5.10 巡检报告及建议。

2.2.6 应急保障服务

在采购人重要活动期间，提供现场技术保障的服务，保证大屏幕信息系统的功能正常运行、性能优良。

2.2.6.1 当采购人有重大活动需要保障，采购人提前一天通知中标人，中标人应安排有经验的服务工程师负责现场保障。

2.2.6.2 服务工程师提前到达现场，对系统进行全面检测、调试，消除故障隐患，并制定和实施应急预案。

2.3 交通枢纽中心网络设备综合维保服务

对交通枢纽中心全网在用网络设备及安全设备提供维保服务和网络安全保障服务。梳理采购人整体网络安全资产，形成完整、详细、动态更新的台账；提供网络安全 7*24 小时技术支持服务；提供日常巡检、应急处置、隐患整改、加固防护措施、重保值守等全方位网络安全保障服务；对采购人相关安全软硬件设备进行续保、运维；进一步提升采购人网络安全意识，强化安全防护能力，确保采购人使用的信息系统及网络设备合法、合规、安全、可靠、稳定的运行。

对交通枢纽中心全网在用服务器、存储设备提供巡检服务，以便及时了解服务器、存储设备运行情况。

2.3.1 网络设备维保服务

为采购人提供网络设备维保服务，针对以下维保清单的设备提供 7*24 响应服务，当硬件备件损坏时，提供 7*10*NCD（下一个日历日）备件服务。下述清单概况供参考，以现场实际情况为准。设备均包含所有业务板卡及光模块、电源、硬盘、内存等配件。对于服务期内增加的设备，也需按采购人要求提供相关维保服务（不与新增设备自带的维护服务重复）。

序号	设备名称	设备品牌	设备型号	数量
1	SFP 多模光纤模块	Hillstone	SFP-SX	8 个
2	防火墙	Hillstone	G3150	2 台
3	防火墙	深信服	AF-1000-D440	1 台
4	堡垒机	绿盟	OSMSNX3-1000C-C	1 台
5	数据库审计	绿盟	DAS-NX3-E2000C-C	1 台
6	防火墙	天融信	NGFW4000-UF (TG-62242)	1 台

序号	设备名称	设备品牌	设备型号	数量
7	SSL VPN	深信服	VPN-1000-A400-B8	1 台
8	核心交换机	CISCO	C4507	3 台
9	核心交换机	H3C	S10506	2 台
10	服务器区交换机	CISCO	2960S	2 台
11	路由器	H3C	MSR36-20	2 台
12	DMZ 接入交换机	H3C	S5110-52P-SI	1 台
13	视频交换机 业务交换机	H3C	S5500-52C-SI	2 台
14	交换机	锐捷	M500E-AC500P	1 台
15	内网出口交换机	CISCO	3560	1 台
16	路由器	华为	AR46-40	1 台
17	交换机	KVM 设备	机房 KVM 交换机	5 台
18	业务交换机	H3C	S5560	1 台
19	无线 AP	锐捷	RG-AP820-A (V3)	7 台
20	汇聚交换机	锐捷	RG-S5310-24GT4XS-E	1 台
21	楼层 POE 接入交换机	锐捷	RG-S2910-24GT4XS-P-L	1 台
22	无线控制器	锐捷	RG-WS6008	1 台
23	上网行为管理	深信服	AC-1000-B1500	1 台

2.3.2 网络设备维保内容

2.3.2.1 资产台账梳理服务

梳理专用（政务内网、政务外网）网络、安全设备、运营商线路等资产情况，包括但不限于物理环境、网络设备、安全设备以及配置情况，及时更新到统计表格、网管软件平台及对应示意图、拓扑图。完善健全网络档案，该档案主要包括以下几个部分：网络资产管理（机房设备列表、机柜表等）、网络运行状态管理（网络线路及设备运行情况）、网络配置管理、系统日志管理等。

定期针对库存硬件设备进行资产盘点，标识可用状态及使用计划，及时更新到统计表格。

2.3.2.2 硬件设备故障维保服务

提供网络、安全等设备故障维保、应急响应服务，包括但不限于提供应急备用设备，性能与技术指标不应低于原有设备，且必须平稳替换确保不造成采购人网络中断。

提供 7×24 小时电话支持服务，接到采购人故障申报后，工作日必须立即做出实质性响应并处理。工作日之外立即响应并在 1 小时内到达现场，2 小时内提出故障解决方案，4 小时内恢复设备正常运行。如故障无法在以上要求的时间内给予及时解决，须在 8 小时内提供同档次或更高配置的设备对故障设备进行替换，并完成原设备上配置及相关数据的迁移工作。

2.3.2.3 日常巡检服务

提供现场实施服务的运维服务人员日常机房设备巡检，巡检内容包括但不限于设备 CPU 内存等关键工作指标、负载状态、告警信息、冗余电源运行状态等，并提供相应日常巡检报告。

2.3.2.4 定期巡检服务

提供每半年不少于 6 次的巡检服务（每月、节假日前等），巡检内容包括但不限于网络连通状态、设备运行状态、设备日志信息、接口 error 错误包计数、光模块收/发光功率、生成树 TC 报文、生成树 root 根状态及波动、设备健康状态等，并提供相应季度巡检报告。

2.3.2.5 机柜理线布线服务

提供不定期对交通枢纽机房机柜内全网（政务内网、政务外网）设备网线整理服务，并做好标签标识，并同步更新相应数据台账。

2.3.2.6 日常网络维护服务

协助开展日常网络维护的各项工作，对日常网络变更及时响应，包括但不限于外单位网络 VPN 网络接入、链路接入方案、运营商技术和管理对接辅助等，针对日常策略配置及日常工作需做好记录，定期形成工作报告。

2.3.3 网络安全运维服务内容

2.3.3.1 日志分析服务

每月一次对安全设备的日志进行分析，综合各安全设备的日志，分析攻击源 IP、攻击类型、攻击目标、攻击时间等信息，发现网络中潜在的安全隐患，生成《安全设备日志分析报告》，并提供相应的解决方案。

2.3.3.2 定期安全巡检服务

提供专有网络（政务内网、政务外网）每年不少于 12 次的安全巡检服务，巡检内容包括但不限于策略有效性、安全防护状态、病毒查杀统计等，并提供相应巡检报告。

2.3.3.3 弱口令扫描服务

提供专有网络（政务内网、政务外网）每年不少于 4 次的弱口令扫描服务，扫描对象包括但不限于 web、ftp、telnet、snmp 及 ssh 等相关可登录系统，并提供相应安全风险分析报告。

2.3.3.4 定期漏洞扫描服务

提供专有网络（政务内网、政务外网）每年不少于 4 次的漏洞扫描服务，扫描对象包括但不限于网络、安全、服务器、存储、终端等设备及操作系统、应用程序漏洞等，并提供相应安全风险分析报告。

2.3.3.5 安全加固服务

协助采购人针对全网（政务内网、政务外网）网络、安全、服务器主机、虚拟机等设备进行安全加固，加固内容包括但不限于漏洞扫描/弱口令扫描/基线配置核查发现的漏洞、软件系统版本存在 bug 修复等。

2.3.3.6 安全性检查支撑服务

针对上级网络安全监管部门的检查（线上或线下），提供全程协助，完成后期整改和工作反馈工作内容等。

2.3.3.7 重要时期安全保障服务

针对网络重保期间及重要节假日，包括但不限于国家法定节假日，提供采购人现场实施服务或远程值守应急响应服务。

针对重要活动保障，提供重要时期采购人现场实施服务或远程值守应急响应服务。

针对上级部门组织的攻防演练，组织专业技术团队实时进行跟踪，提供 7*24 小时实时监测、安全防护、日志分析、攻击溯源等服务。

重大安全保障服务整体工作分成备战阶段服务、临战阶段服务、实战阶段服务、决战阶段服务四个阶段服务，其中备战阶段服务、临战阶段服务是在重大活动或者会议开始前为安全保障工作做准备，主要负责重保期间队伍组建、重保方案设计、重保安全检查等工作；实战阶段服务和决战阶段服务是为重大活动或者会议过程中安全保障工作提供技术支撑，主要负责重保期间网络安全的监测、应急值守、应急处突、攻防演习等工作。

2.3.4 安全设备升级服务

2.3.4.1 安全设备特针库升级许可更新服务

在服务内，为深信服上网行为管理 AC-1000-B1500[网关 ID 5EE876FB]提供上网行为特针库升级许可更新服务。

2.3.5 服务器、存储设备巡检服务

2.3.5.1 维护设备清单

须为采购人提供核心业务系统在用服务器、存储设备的日常巡检及基础维护服务，针对以下维护清单内的设备提供 7*24 小时响应及支持服务：

序号	设备型号	类型	数量	备注
1.	惠普 DL388Gen9	服务器	10 台	
2.	H3C R690	服务器	2 台	
3.	华为 RH5885 V3	服务器	1 台	
4.	De11 R430	服务器	2 台	
5.	De11 R730	服务器	2 台	
6.	惠普 DL560	服务器	1 台	
7.	惠普 DL580	服务器	6 台	
8.	华为 RH2288V3	服务器	5 台	
9.	惠普 DL360	服务器	2 台	
10.	惠普 DL380	服务器	3 台	
11.	De11 SC1425	服务器	1 台	
12.	De11 R815	服务器	2 台	
13.	联想 RD630	服务器	2 台	
14.	De11 R720	服务器	3 台	
15.	联想 R740	服务器	1 台	
16.	De11 MD3400	存储	2 台	
17.	H3C CF8840	存储	5 台	
18.	华为 5500V3	存储	1 台	
19.	De11 ME4012	存储	1 台	

2.3.5.2 资产梳理服务

系统梳理全网（政务内网、政务外网）服务器、光纤交换机及虚拟机资产情况，包括但不限于设备采购年限、性能、运行状态、授权状态、磁盘空间、虚拟化资源等，并汇总归档至相应台账。

2.3.5.3 维护响应服务

对全网运行的服务器、存储设备，提供日常巡检维护服务，包括但不限于运维过程出现的各类告警、虚拟机宕机、系统快照、文件备份等，并及时做好服务记录，定时形成工作报告。

2.4 重要区域基础设施及网络核心设施安全改造服务

2.4.1 改造服务总体要求

根据采购人现状对交通枢纽中心核心交换设备及接入设备进行升级更新，进一步提升采购人基础设施安全防护能力，确保采购人基础环境合法、合规、安全、可靠、稳定。

2.4.2 交通枢纽中核心交换设备升级服务

中标人须为采购人提供政务外网区核心交换设备（网络出口设备）的升级服务。需提供升级服务方案、以及配套软件等工具；提供的单台服务工工具至少需要满足以下要求：

2.4.2.1 包转发率 $\geq 38800\text{Mbps}$ ，交换容量 $\geq 50\text{Tbps}$ ；整机槽位 ≥ 5 ，业务板槽位 ≥ 3 ；双电源；配置：主控 ≥ 2 个；千兆光端口 ≥ 48 个；千兆电口 ≥ 48 个；原厂三年维保服务。

2.4.2.2 支持 STP（IEEE 802.1d），RSTP（IEEE 802.1w）和 MSTP（IEEE 802.1s）；

2.4.2.3 支持 SEP 智能保护协议；

2.4.2.4 支持 RIP、OSPF、ISIS、BGP 等 IPv4 动态路由协议，支持 RIPng、OSPFv3、ISISv6、BGP4+等 IPv6 动态路由协议；

2.4.2.5 支持流遥感（Streaming Telemetry）技术；

2.4.2.6 支持 SNMP v1/v2c/v3 等网络管理协议；

2.4.2.7 支持防范 DoS 攻击、TCP 的 SYN Flood 攻击、UDP Flood 攻击、广播风暴攻击、大流量攻击；

2.4.2.8 支持纵向虚拟化，将“核心/汇聚+接入交换机+AP”的网络架构，虚拟化为一台设备进行管理，简化网络管理；

2.4.2.9 支持硬件 BFD，且探测间隔 $\leq 3\text{ms}$ ；

2.4.2.10 投标人应提供上述（序号 2.4.2.1 至 2.4.2.9）要求的工具名称、工具型号、证明符合性能参数要求的产品彩页（工具制造商公开发布的彩页）。

2.4.2.11 此项升级服务为购买服务方式，服务期满后，由中标人提供核心交换设备工具的所有权（包含软件系统及硬件设备）归采购人所有。

2.5 可视化综合运维管理平台与信息综合管理平台应用服务

2.5.1 综合信息管理平台应用服务

投标人在服务期内为采购人提供综合信息管理平台应用服务。投标人为采购人提供的综合信息管理平台主要用于资产梳理服务中管理相关硬件、软件资产等信息，须满足以下需求：

2.5.1.1 若综合信息管理系统涉及软件授权，投标人需承诺相关授权必须满足本项目服务期内的资产管理及软件技术支持相关需求。

2.5.1.2 综合信息管理系统须具备拓扑管理功能：采购人可绘制自定义的网络拓扑图，并可查看、编辑自定义拓扑图。

2.5.1.3 综合信息管理系统须具备资产管理功能：支持多种资产分配，包含但不限于应用表格文件格式（CSV 或 XLS 或 XLSX 等格式）导入、导出资产。

2.5.1.4 综合信息管理系统须具备项目管理功能：可以录入历史项目项目信息，对历史项目进行统一管理。记录的项目信息包含但不限于项目名称、项目描述、项目阶段、项目类型、项目负责人、项目金额、项目主管单位、项目建设级别、项目资金来源、项目起/止年度等；支持至少一种表格文件格式（CSV 或 XLS 或 XLSX 等格式）导入、导出项目。

2.5.1.5 综合信息管理系统须具备制度管理功能：以附件形式对管理制度资料文件进行统一管理；支持对管理制度进行起草与发布；制度条目的内容信息包含但不限于制度名称、制度类型、版本号、备注。

2.5.1.6 综合信息管理系统须具备知识库功能：知识库功能用于记录、管理已遇到的各类问题及解决方案，知识库条目信息的录入内容包含但不限于标题、概要、详情、所属分类、附件上传等。

2.5.1.7 投标人应根据上述（序号 2.5.1.1 至 2.5.1.6）的要求提供综合信息管理系统提升服务的工具名称、书面承诺、完整功能截图（含拓扑管理、资产管理、项目管理、制度管理、知识库）。

2.5.2 可视化综合运维管理平台应用服务

2.5.2.1 中标人在服务期内为采购人提供可视化综合运维管理平台应用服务。可视化综合运维管理平台用于提供 IT 资源运维管理解决方案，解决方案应包括现有系统所需的软件及相关正规渠道的使用权限。实现对现有网络设备、安全设备、计算、存储、中间件设备等 IT 资源进行监控管理，如采购人在服务期新增了运维设备，中标人须为新增的运维设备提供网元正规渠道使用权限，同时为保证可视化综合运维系统支撑最新的网元设备监控和安全补丁更新，须为采购人提供系统升级服务。

2.5.2.2 投标人应根据上述（序号 2.5.2.1）服务要求提供书面承诺函（承诺函格式自拟）并加盖投标人公章。

2.6 重要信息系统等保测评支撑及密评差距分析服务

2.6.1 等级保护系统测评支撑服务

为采购人在线运行的业务系统提供等级保护系统登记、更新、咨询、改造、测评协助等服务；在辅助测评机构进行现场测评时，支撑服务包括但不限于等级保护第 3 级业务系统，

为采购人提供全过程实时辅助，并针对发现的隐患及时加固排除，为采购人最终取得《业务系统等级保护测评报告》提供支撑服务。

2.6.2 商用密码应用差距分析服务

依据《中华人民共和国密码法》、《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》（GB/T 39786-2021）、《信息系统密码应用测评要求》（GM/T 0115-2021）、《信息系统密码应用测评过程指南》（GM/T 0116-2021）、《信息系统密码应用高风险判定指引》、《商用密码应用安全性评估量化评估规则》等标准、规范，对业务系统开展商用密码应用差距分析服务。服务须结合业务系统自身的安全需求，分析业务系统密码应用的安全保护现状、所面临的风险，提出改进建议，对采购人的核心应用系统进行商用密码评估差距分析，为采购人提交商用密码评估差距分析报告。

2.6.3 信息系统及网络安全设备国产化适配方案支持服务

投标人须根据采购人要求，为采购人的信息系统及基础设施提供国产化适配方案，包括但不限于国产化终端、服务器、存储系统、操作系统软件、中间件、办公套件流式软件等通用软硬件的适配方案，还须针对采购人现有的 IT 信息系统提供适配规划方案。

2.7 局属单位网络安全检查及网络安全培训服务

2.7.1 局属单位网络安全检查服务

2.7.1.1 配合局网络安全管理部门对局属各单位开展年度网络安全检查评估，加强网络安全宣贯，提升局属各单位的网络安全防护能力。

2.7.1.2 中标人须按照采购人要求每季度对系统内各单位提供现场网络安全检查服务，服务频次可根据实际情况进行调整。

2.7.1.3 中标人应根据年度现场网络安全检查的结果，出具相应的检查评估报告，并根据报告内容跟踪问题的解决过程，直至服务的闭环。

2.7.2 网络安全培训服务

2.7.2.1 为加强网络安全宣贯，提升交通运输系统各单位的网络安全防护能力，中标人须聘请行业专家为采购人提供每年至少 1 次的网络安全培训服务，采购人可根据实际情况对培训时长进行调整，培训天数不小于 1 个工作日，不超过 3 个工作日。

2.7.2.2 中标人应根据采购人实施情况组织制订培训方案并组织相关培训，培训对象包括交通运输系统各单位网络安全管理人员以及系统运维人员；中标人提供的培训场所可根据培训内容和对象的特点安排在专业的培训机构或场所；培训讲师要求具有行业网络安全专家讲师背景，中标人可外聘行业安全专家讲师，培训方案实施前需向采购人提供相关讲师的履

历，且获得采购人认可；培训机构的场地费用和外聘专家讲师费用需包含在报价中，采购人不再额外支付费用；培训内容包括但不限于以下内容：

- (1) 国际国内网络安全形式介绍；
- (2) 安全工程师内容培训；
- (3) 信息安全事件和安全威胁；
- (4) 日常安全防护和必备安全习惯；
- (5) 网络安全基础知识；
- (6) 常见操作系统的安全防范；
- (7) 如何进行系统检查和加固；
- (8) 网络安全攻防模拟演练；
- (9) 人工智能在网络安全上的应用；
- (10) 国内外重要网络安全事件分析；

2.7.2.3 培训前，中标人应向采购人提供《培训方案》，经采购人认可后方可执行。培训结束后，中标人应向采购人提供培训课件。

2.8 市级应急视频会商指挥系统运维服务

2.8.1 在服务期内中标人应为采购人提供本地分会场至市级应急视频会议指挥系统的运维服务，提升应急保障能力。运维清单如下：

序号	名称	硬件参数	数量
1	高清视频会议终端	1、支持 ITU-T H. 323、IETF SIP 协议； 2、配置 1080P30fps 对称编解码能力； 3、支持 4 路高清视频输入接口、3 路高清视频输出接口； 4、支持 7 路音频输入接口、5 路音频输出接口，至少具备卡侬头、RCA 等音频接口； 5、带 1 个视频会议 MCU（1080p30）接入授权。	1
2	高清摄像机	1、851 万像素 1/2.5 英寸 CMOS 成像芯片，支持 WDR 图像数字宽动态功能； 2、12 倍光学变焦； 3、支持 254 个预置位； 4、支持红外透传功能，实现终端遥控器通过摄像机控制机房内会议终端，方便调试； 5、支持 1080p60、1080p50、1080p30、1080p25、720p60、720p50 等视频输出格式。	1

序号	名称	硬件参数	数量
3	会议管理主机	1、CPU: i5-12600H 或同等海光芯片; 2、内存≥16GB, 硬盘 512G SSD; 3、屏幕尺寸≤23.8 英寸; 4、键盘、鼠标。	1
4	麦克风	单一指向性动圈话筒, 支持声音采样, 配话筒底座。	1
5	数字集群对讲机	专业三防手机对讲机, 支持 3G/4G 网络制式, 全国对讲, 群组对讲, 呼叫记录查询, 含 1 年流量资费, 以及组建群组配置实施, 包括省市县组群、市县组群、县乡组群等。	3
6	视频会议专线链路	6M 专线, 本地电路, 含首次施工工程安装建设服务及服务内的链路租用费用。	1
7	线缆及辅材	网络线缆、音视频线缆等辅材。	1
8	系统联调联试保障服务	系统联调联试保障服务	1

2.8.2 中标人需在服务期内提供视频会议专线链路[交通大厦至市应急单位]续费服务。

2.8.3 中标人应负责提供本地分会场的专用线路、网络部署、视频会议终端及配套设备等运维服务, 并协助采购人做好视频联调工作。

2.8.4 在召开视频会议时, 运维人员负责会议现场保障工作, 包含系统设备开机、会议前进行系统联调、对各分会场声音图像进行确认, 指导分会场进行设备调整预置等工作, 对调试中遇到的故障进行应急处置、备件应急更换等工作。会议过程中声音图像控制、会场通断、切换、轮询、点名等操作调度, 对系统突发故障进行应急处置, 在最短时间内恢复系统正常运行。

2.8.5 要求中标人的运维人员会后进行会议保障情况记录, 录像资料提取复制等工作, 并汇总本辖区相关会议保障情况。

3. 运维服务团队要求

3.1 总体要求

投标人应为本项目建立专门的项目运维服务团队, 团队由不少于 6 名专业技术支持人员组成, 包括但不限于项目经理、现场实施服务工程师、系统备份工程师和技术专家团队, 所有岗位必须单人单岗, 不得复用。

3.1.1 项目经理

3.1.1.1 投标人须提供 1 名项目经理, 作为项目总协调人, 负责整个项目的管理、质量控制、以及沟通协调、资源调度等, 并作为与采购人的唯一对接人以及项目总协调人。

3.1.1.2 资质要求：需具有3年及以上从事网络建设、网络维护服务、安全运维、安全服务、安全集成行业等项目管理工作经历；具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试的信息系统项目管理师证书和网络工程师证书。

3.1.2 网络运维岗要求

3.1.2.1 投标人须为本项目设置1个网络运维岗，安排一名工程师在服务期内提供工作日每天不少于8小时服务，特殊情况下须按采购人要求提供服务。现场实施服务人员要选派处事灵活、容易沟通的人员，同时需具有丰富的网络、安全、主机等工作经历并熟悉网络架构规划，能对项目整体进行风险把控，高效响应与处置网络、安全等事件。

3.1.2.2 资质要求：需具备全日制普通高校计算机及相关专业专科（非函授）及以上学历，具有从事网络建设、网络维护服务、安全运维、安全服务、安全集成行业工作经历，具备H3CIE认证资质或设备维护的相关培训证明。

3.1.3 系统备份工程师

3.1.3.1 至少提供1名系统备份工程师作为运维服务工程师的应急响应人员，当安全运维工程师无法提供现场实施服务时由该备份工程师提供对应服务。

3.1.3.2 当采购人新增阶段性、应急性的大量工作任务时，中标人需根据采购人要求临时增派该备份工程师至现场与工程师共同完成工作任务。

3.1.3.3 资质要求：不低于现场实施服务工程师。需具备全日制普通高校计算机及相关专业专科（非函授）及以上学历，具有从事网络建设、网络维护服务、安全运维、安全服务、安全集成行业工作经历，具备H3CIE认证资质或设备维护的相关培训证明。

3.1.4 技术专家团队要求

3.1.4.1 网络专家

(1) 须提供至少1名网络专家（无需提供现场实时服务的支撑人员），工作内容包括处理网络改造、关键生产网络割接、多品牌设备对接兼容性问题、排查各类网络疑难杂症等。

(2) 资质要求：工作经验至少有3年及以上，拥有多品牌安全类设备混合组网的运维管理经验，具备至少2个或以上（计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试网络规划设计师、高级网络安全系统评测师、CISAW信息安全保障人员等）认证证书。

3.1.4.2 安全专家

(1) 须提供至少1名网络安全专家（无需提供现场实时服务的支撑人员），工作内容包括处理网络安全改造、关键生产安全设备的割接、多安全设备的安全防护等问题、排查各类疑难杂症等。

(2) 资质要求：工作经验至少有 3 年及以上，具备 CISP-CISE、CISP-PTE、计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试中级及以上信息安全工程师、代码审计相关的工程师等证书中至少任意 2 种或以上数量的证书。

3.2 其他要求

3.2.1 针对上述要求的现场实施服务工程师，投标人须承诺提供的服务人员在中标后合同签订之日起即刻入场开展各项服务工作。

3.2.2 现场实施服务人员须遵循采购人的各项工作规章制度，如该人员违反采购人的工作规章制度，采购人将在考核中进行扣分，并有权提出更换。

3.2.3 如现场实施服务工程师无法胜任工作，采购人有权提出更换，经采购人评估确认后，中标人须在一个月内更换该岗位人员；如当前的实施服务工程师无法及时完成运维任务，采购人有权要求中标人临时增加运维工程师提供现场服务，中标人应于 1 周内响应采购人的要求，同时给出相应的解决方案。

3.2.4 采购人随时可以要求中标人提供技术支撑，包括但不限于上述技术支撑团队和专家技术团队成员。如中标人技术团队无法在半小时内响应、1 小时内到达现场，采购人将在考核中进行扣分。

3.2.5 投标人须对现场实施服务工程师、服务备份工程师、技术支撑团队和技术专家团队人员的工作经验、技能证书的真实有效性提供承诺，采购人在签订合同之前保留核查和验证权利，发现不属实的，将根据政府采购法相关规定执行。

3.2.6 投标人中标后须与采购人签订保密协议（以采购人格式为准），履行保密义务。

4. 备品备件要求

投标人应按照下列要求在投标文件中提供完整可行的备品备件方案：

4.1 投标人应承诺在服务期内为本项目中的所有第三方维保设备或原件维保设备提供充足的备品备件，且承诺所有用于本项目中的备品备件必须全部来自于合法渠道的合格产品。

4.2 投标人应根据招标文件中设备配置、数量、分布情况及采购人服务要求等制定备品、备件及消耗品方案，并详细列出其名称、型号、数量、放置地点等内容。

4.3 备件及消耗品内容包括：满足本项目需求的备件和消耗品；投标人在中标后依据网络维护的标准、惯例以及以往的经验，增加采购人未曾指定的备件或消耗品。

（五）业务工作终端维修维护

1. 业务操作终端

提供对支持该项服务的业务终端（电脑）（130台）出现的系统及硬件问题排查、维修及更换，确保设备各项功能能够正常使用。（不包含更换耗材）设备清单如下：

序号	设备名称	规格型号	台数	服务期限
1	电脑	3020MT	12	自合同签订之日起三年
2		OptiPlex3020MINI	20	
3		ThinkCenterM8080t	2	
4		ThinkCentre M8080t	9	
5		ThinkCentreM910T	2	
6		惠普	1	
7		联想 M710T-D004	6	
8		联想 M720-D2	1	
9		联想 ThinkCentreM720T-D2	1	
10		启天 M4500(C)-A	6	
11		英政 CE3000F	70	
总计			130	

2. 打印机及碎纸机

提供对支持该项服务的打印机、碎纸机等业务设备进行维修、更换墨盒、加墨及其他故障维修等服务，确保设备各项功能能够正常使用。（不含更换耗材）设备清单如下：

序号	设备名称	规格型号	服务项目	台数	服务期限
1	打印机	佳能 2525i	加墨、更换墨盒	1台	自合同签订之日起三年
2			卡纸维修		
3			其他故障维修		
4		联想 M7675DXF	加墨、更换墨盒	2台	
5			卡纸维修		
6			更换硒鼓		

序号	设备名称	规格型号	服务项目	台数	服务期限		
7		惠普 M405DN	卡纸维修	1 台			
8			更换硒鼓、墨盒 (鼓墨一体)				
9		惠普黑白激光打印机 Laserjet Pro400 M401dn	加墨、更换墨盒	3 台			
10			卡纸维修				
11			更换硒鼓				
12		得力 M201CRX	加墨、更换墨盒 (黑色)	1 台			
13			加墨、更换墨盒 (彩色)				
14			卡纸维修				
15		三星黑白激光传真机 (sf761)	更换硒鼓、墨盒 (鼓墨一体)	1 台			
16			卡纸维修				
17		奔图 BP5155DN	加墨、更换墨盒	3 台			
18			卡纸维修				
19			其他故障维修				
20		惠普 (HP) Color LaserJet Pro 4203dn	加墨、更换墨盒 (黑色)	1 台			
21			加墨、更换墨盒 (彩色)				
22			卡纸维修				
23		佳能 LBP732Cx 双面激光打印机	加墨、更换墨盒 (黑色、彩色)、 卡纸维修	2 台		自设备原质保期 结束之日起, 合同 截止之日与分析 月报、短信服务等 截止之日一致	
24		碎纸机	科密 A15SD	维修		2 台	自合同签订之日 起三年
25			金典 8350	维修		2 台	

三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包 1:

序号	参数性质	类型	要求
1		交货时间	<p>服务期:</p> <p>1. 12328 交通运输服务监督电话及交通运行态势分析与监测服务:</p> <p>①12328 交通运输服务监督电话（话务服务）：自合同签订之日起至 2028 年 12 月 31 日止。</p> <p>②交通运行态势分析与监测服务：自合同签订之日起至 2028 年 12 月 31 日止。</p> <p>③厦门交通网络舆情与监测分析月报：自合同签订之日起三年。</p> <p>④短信服务：自合同签订之日起三年。</p> <p>⑤高速视频：合同生效之日（2026 年 11 月 2 日），合同截止之日与分析月报、短信服务等截止之日一致。</p> <p>2. 中心建设进入维保期的项目运维(业务系统运维):自合同签订之日起三年。</p> <p>3. 交通数据汇聚治理:自合同签订之日起三年。</p> <p>4. 交通枢纽机房综合运维及信息系统与网络设备安全提升项目:合同生效之日（2026 年 5 月 26 日），合同截止之日与分析月报、短信服务等截止之日一致。</p> <p>5. 业务工作终端维修维护:自合同签订之日起三年（部分设备服务期自设备原质保期结束之日起，合同截止之日与分析月报、短信服务等截止之日一致，具体详见招标文件“二、技术和服务要求”）。</p>
2		交货地点	服务地点：采购人指定地点
3		交货条件	服务验收条件：中标人按照招标文件、投标文件和合同约定的服务内容及质量要求提供服务，采购人组织对所提供服务进行验收，定期进行服务考核，并根据验收或考核结果支付服务费用。
4		是否邀请投标人验收	不邀请投标人验收
5		其他	<p>因政府采购系统格式固化不可更改，本表序号 4 “是否邀请投标人验收” 以下列内容为准：</p> <p>采购人可以视情况邀请参加本项目的其他投标人或者第三方专业机构及专家参与验收。</p>
6		履约验收方式	1、期次 1，说明：采购人根据招标文件、中标人的投标文件、合同及国家有关的质量标准规定进行验收，定期进

			行服务考核，按服务质量进行考核，并根据验收或考核结果支付服务费用，验收过程所发生的一切费用由中标人承担。
7		合同支付方式	<p>1、合同签订后，采购人在收到中标人提交履约保证金及相应金额发票后，达到付款条件起7日内，支付合同总金额的32.00%。</p> <p>2、服务至2027年5月，根据采购人的考核结果及专家的验收结果，在收到中标人提交的相应金额发票后，达到付款条件起7日内，支付合同总金额的34.00%。</p> <p>3、服务至2028年5月，根据采购人的考核结果及专家的验收结果，在收到中标人提交的相应金额发票后，达到付款条件起7日内，支付合同总金额的34.00%。</p>
8		其他	因政府采购系统格式固化不可更改，本表序号7“合同支付方式”中“7日内”更改为“7个工作日内”
9		履约保证金	<p>缴纳，本采购包履约保证金为合同金额的10%</p> <p>缴纳方式：银行转账，支票/汇票/本票，保函/保险</p> <p>说明：（1）提交时间：中标人应于合同签订后，提交合同金额的10%作为履约保证金，若中标人为中小企业的，则履约保证金减半收取（合同金额的5%）；（2）提交方式：本项目履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，允许中标人自行选择提交方式；（3）退还方式：合同到期后，根据采购人的考核结果及专家的验收结果，在收到中标人提交的退保函申请7个工作日内退还履约保函；（4）中标人当年服务考核未达到优秀，则应根据考核扣减相应金额。</p>

其他商务要求

1. 报价要求

1.1 报价以人民币为货币单位。

1.2 投标报价为完成本项目所有服务工作，经采购人考核合格所可能发生的费用，包括但不限于：人工费用（含人员工资、养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、福利费、加班费、绩效等）、人员培训费、服装费、设备使用费、交接费、技术支持、接口费、维护服务费、升级改造、备品备件、测评服务费、验收、行政办公费用、管理费、税费、招标代理服务等为完成本项目所有可能发生的费用。凡漏报的费用均视为已包括在投标总报价中。

1.3 采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标人承担。

1.4 投标人对本项目只能有一个报价，采购单位不接受有选择的报价。

★1.5 本项目的采购预算为人民币壹仟伍佰零叁万贰仟捌佰伍拾元整（¥15,032,850.00），采购预算为投标报价的最高限价，投标报价超过采购预算的属投标无效。

2. 验收要求

2.1 验收依据：招标文件、投标文件、合同及有关合同附件、技术标准说明及国家有关的质量标准规定。

2.2 采购人有权委托我国相关具有检验资质的部门、单位、机构、人员针对本项目服务内容进行检验，其检验结果作为验收标准的组成部分之一。

2.3 在中标人提供服务的过程中，若采购人发现其提供的服务不符合采购要求的，中标人应按采购人提出的整改问题限期内解决。

2.4 验收过程所产生的一切费用由中标人承担。

3. 服务考核要求

★3.1 投标人承诺接受采购人将按考核方式及考核内容进行考核，并在投标文件中提供书面承诺（格式自拟），未提供承诺的或承诺的内容未完全满足要求的为投标无效。

3.2 考核方式

3.2.1 采购人按季度对中标人的服务质量进行考核，根据考核结果按比例支付相应费用。

3.2.2 考核方式：考核方案分为 12328 话务及运行监测服务（60 分）、系统及网络运维服务质量要求（40 分）、激励考核项（10 分）三部分，得分为三项加总。中标人根据考核指标要求，于每季度第一个月 5 日前形成上季度《服务情况报告》及相应佐证材料送交厦门市交通运行监测指挥中心核对评分。厦门市交通运行监测指挥中心于当月 15 日前或中标人报送

报告后 10 个工作日内向中标人反馈考评结果。中标人如对考评结果有异议，可于收到考评结果后 5 个工作日内申请重新考核。经厦门市交通运行监测指挥中心重新考核后结果作为最终考评结果。因中标人原因，上季度工作考核无法在当季度第一个月完成的，考核结果不得定为良好及以上档次。

3.2.3 考评结果分为：优秀、良好、及格、不及格四个档次。其中，优秀对应考核结果分数为 90 分及以上；良好对应分数为 80 分至 90 分（不含）；及格对应 60 至 80 分（不含）；不及格对应 60 分（不含）以下。

3.2.4 验收通过且考核结果为优秀，不扣减当年度合同验收款项；验收通过且考核结果为良好，扣减当年合同验收款项 3%；验收通过且考核结果为及格，扣减当年合同验收款项 6%；验收不通过或考核结果不及格，则不予支付当年验收款项。最后一年服务扣减款项从履约保证金内进行扣除，验收通过且考核结果为优秀，不扣减履约保证金；验收通过且考核结果为良好，扣减履约保证金的 10%；验收通过且考核结果为及格，扣减履约保证金的 20%；验收不通过或考核结果不及格，则不予退回履约保证金。

3.3 考核内容

考核大类	一级指标	二级指标	考核要点	分值	检查方式
系统及网络运维服务质量要求 (100 分)	日常管理 (10 分)	日常管理	1、服务人员因效能检查、信息泄露等原因造成单位被有关部门通报，每出现一人次，扣 5000 元，同时扣 2 分。 2、抽查在岗或值班值守期间，出现玩忽职守或不在岗等情况，视情况予以警告或辞退。每出现一人次，扣 2 分	10	根据实际通报、文件
	服务质量 (10 分)	服务质量	1、12328 话务人员服务满意度 > 95%。每下降 1% 扣 1 分。 2、确保用工时长月平均 ≥ 70%（通过在线工作时长/上岗时长）。每下降 1% 扣 1 分。 3、确保因话务人员服务态度等原因引起的投诉率 ≤ 0.1%。（业务差错有责投诉量/总话务量）。投诉率每上升 1% 扣 2 分。 4、按时完成交办各项数据分析与报告汇编等工作，如出现错误、超时、拒不执行等情形，每次扣减 2 分。	10	系统数据
	业务指标 (25 分)	话务回访	确保服务投诉类诉求需办结 2 个工作日内完成回访与数据上报工作；投诉举报类及时回访率达 100%，投诉举报类有效回访率需达到 60% 以上。 投诉举报类及时回访率每下降 1% 扣 1 分。 投诉举报类有效回访率 ≥ 60%，不扣分。	10	系统数据

考核大类	一级指标	二级指标	考核要点	分值	检查方式
			50%≤投诉举报类有效回访率<60%, 每次扣 2 分。 40%≤投诉举报类有效回访率<50%, 每次扣 5 分。 投诉举报类有效回访率<40%, 此项不得分。 及时回访率与投诉举报类有效回访率分别计算。		
		指标考核	确保 12345 便民服务平台按时办理率、部门查阅率 100%。未达要求, 此项不得分。确保 12328 话务等其他业务指标满足各级考核要求。每有一项未满足考核要求扣 1 分。	10	系统数据
		信息发布	实现数据信息汇总, 信息发布准确率≥99%。每下降 1%扣 1 分。	5	热线中心抽查
	人员保障 (15 分)	人员安排	1、确保呼叫中心 7*24 小时人工在线接听, 指挥调度坐席 7*24 小时排班, 受政策影响话务归并至 12345 中心后, 确保 7*24 小时人员值守。未按要求开展人员排班的, 每次扣 1 分。 2、因人员离职、调岗等原因产生的岗位空缺不得大于 7 个工作日, 当有依据因工作需要提出话务坐席、指挥调度坐席增减需求时, 响应时间不得大于 7 个工作日。如无法按时响应, 每次扣 2 分。 3、服务人员应“专岗专用”, 如出现一人多岗或从事与本岗位/项目无关事项的, 并经采购人监理认定后, 一人次扣 1 分。	5	排班文件、人员变更申请、通报文件等。
		劳动保障与技能培训	按照厦门市“五险一金”缴纳基数相关规定为服务人员缴纳各项费用, 做到合法用工。如出现缓交、补缴、漏缴的, 每次扣 2 分。 定期组织开展人员业务培训与心理相关培训, 如未按期组织, 每次扣 1 分。	5	缴纳记录
		精神文明创建	积极开展各类职工文娱活动, 包括但不限于春秋游、运动会、妇女节活动等, 应办未办的, 每次扣减 2 分。	5	活动材料
	运维故障问题 (15 分)	运维故障问题	①运维过程中出现问题, 其具体现象为: 系统崩溃导致业务停止、数据丢失, 或因外部攻击造成重大数据泄露, 不可恢复, 并经采购人监理认定后, 扣 10 分。 ②运维过程中运维范围内的系统收到市	15	通报文件、系统抽查

考核大类	一级指标	二级指标	考核要点	分值	检查方式
			<p>级或市级以上网络安全部门通报（网安、网信），存在重大网络安全漏洞，并经采购人监理认定后，扣 7 分。</p> <p>③运维过程中出现问题，其具体现象为：出现系统部分功能停止运行、数据上传中断、系统性能下降但能正常运行，并经采购人监理认定后，扣 5 分；</p> <p>④运维过程中出现问题，其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响；收到政务云平台系统安全漏洞通报，未能按期整改，扣 3 分。</p> <p>⑤运维过程中出现问题，其具体现象为：系统一般功能打开出现延时、报错等问题或出现其他显然不影响业务开展的系统服务，未及时处理扣 1 分，及时处理不扣分。</p>		
	系统完善 (10分)	完善系统	未及时按照采购人要求，提供涉及本次运维项目内的系统功能优化升级及数据接口开发和对接服务，扣 1 分。	10	通报文件
	运维响应 (5分)	运维响应	<p>评价系统故障及时响应程度：</p> <p>①提供 24 小时电话服务，在 30 分钟内对故障请求作出明确响应和安排，每超时一次，扣 1 分；</p> <p>②在 2 小时内作出故障诊断，并在 8 小时内予以解决，每超时一次，扣 1 分；</p> <p>③根据甲方要求做好节假日、两会、防台防汛等特殊时间节点重点业务保障，未按甲方要求做好节假日、两会、防台防汛等重要节点运维保障的，并经采购人监理认定后扣五千元，同时每次扣 1 分；</p>	5	通报文件
	网络安全保障 (10分)	网络安全	按照合同约定，服务期间保障采购人落实网络安全要求。合同服务期内，发生重大网络安全事件，被市级网络安全管理部门及部省交通运输主管部门通报整改的，扣 10 分；	10	通报文件
激励考核项 (10分)	服务评价 (5分)		经采购人认定获取本单位本季度表扬信（加盖公章），加 5 分，本项满分 5 分，加满为止。	5	表扬信
	荣誉奖励 (5分)		提供 AI 智能应用、或在全省率先进行话务系统智能化应用等获得荣誉奖项、试点	5	通报表扬

考核大类	一级指标	二级指标	考核要点	分值	检查方式
			示范、领导批示表扬情况，每获得一个国家级奖励，得 5 分；每获得一个省级奖励，得 3 分；每获得一个市级奖励得 1 分。本项最高得 5 分。话务及管理人员获得全国、省、市等奖项。其中全国比赛每人次加 2 分，省级每人次加 1.5 分、市级每人次加 1 分(以奖项公布时间为准，中标人提供相关佐证材料)。话务人员因工作到位，服务用心，群众到现场赠予锦旗、感谢信或政府职能单位表扬信、开展典型发言等，每次加 1 分。		

4. 关于踏勘

4.1 考虑到本项目涉及话务服务工作内容及工作交接的特殊性、运维服务涉及的接口对接等，为了使潜在投标人充分了解采购需求，各潜在投标人如认为有需要，可前往踏勘。

4.2 踏勘时间：获取招标文件截止时间后第一个工作日上午 10:00。

4.3 踏勘地点：厦门市思明区鹭江道 265 号 28 层。

4.4 联系人及联系方式：洪先生，0592-2662531。

4.5 参加踏勘的相关人员应遵守采购人现场管理规定，投标人自行承担参加踏勘所发生的所有费用，并对由此次参加踏勘而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其它损失、损害和引起的费用和开支承担全部责任。

5. 保密要求

5.1 中标人应严格保密采购人的相关项目信息，不得以任何手段谋取私利，损害采购人的利益。

5.2 未经采购人书面许可，中标人不得以任何名义向有关单位或个人泄露项目相关信息。

5.3 未经采购人书面许可，采购人的技术资料、成果材料，中标人无权利用在其他项目上。

5.4 未经采购人书面许可，中标人不得对项目相关内容进行修改、补充、复制。

5.5 未经采购人书面许可，中标人不得对平台上的数据和应用进行任何操作，也不能将平台上的数据泄露给任何第三方。

5.6 如有违反上述保密要求，采购人有权终止合同并追究其法律责任。

6. 知识产权

6.1 中标人应当保证其所提供的服务符合国家知识产权法律法规要求，中标人须保障采购人在使用其所提供的任何一部分服务时均不受到第三方关于侵犯知识产权的指控。如果任

何第三方提出侵权指控与采购人无关，中标人须与第三方交涉并承担可能发生的责任与一切费用。如采购人因此而遭致损失的，中标人应赔偿该损失。

7. 其他商务要求

★7.1 因合同周期满或政策变更等因素，投标人在中标后必须配合做好业务、人员等各项交接工作，包括但不限于：12328 话务及运行监测服务期间所产生的数据和资料（包括呼叫记录、诉求内容及其它相关信息）、业务系统运维期间产生的服务成果（包括代码、文档等）、交通数据汇聚治理过程中产生的服务成果（包括接口代码、相关文档等）以及机房综合环境运维期间产生的服务成果归采购人所有。同时，在充分考虑尊重话务人员个人意愿的前提下，积极主动配合厦门市交通运行监测指挥中心做好新旧项目话务人员及其他岗位服务人员转隶工作，确保 12328 热线、运行监测、业务系统等运维工作安全、有序、高效运行。投标人应提供书面承诺函（格式自拟），未提供承诺函或承诺函的内容未完全满足上述要求的为投标无效。

四、其他事项

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：

2.1 技术响应要求

2.1.1 投标人应根据本项目的服务要求，制定相应的服务实施方案。

2.1.2 投标人应针对本项目的特点、重点和难点内容进行说明，并在实施方案中具体阐述本项目重点和难点，以及应对重点难点问题的解决方法、措施。

2.1.3 投标人应明确所提供的服务与采购需求存在的正负偏离情况。对照招标文件要求，在《技术和服务要求响应表》中逐条说明所提供的服务对采购需求的响应情况。投标人若未对采购需求进行逐条响应，将可能导致不利的评审后果。

2.2 商务响应要求

2.2.1 投标人具有质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书、数据存储安全管理认证证书、数据安全能力成熟度（DSMM）三级及以上认证、能源管理体系认证证书的，应提供有效证书扫描件。

2.2.2 投标人自 2023 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）具有与本项目类似业绩与经验（类似业绩与经验指：呼叫中心或热线服务类）的，应提供：（1）中标（成交）公告（提

供相关网站中标或成交公告的下载网页及其网址)；(2)中标(成交)通知书；(3)采购合同文本；(4)能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件。

2.2.3 投标人自2023年1月1日至今(以合同签订时间为准)具有与本项目类似业绩与经验(类似业绩与经验指:信息系统运维服务或机房运维相关)的,应提供:(1)中标(成交)公告(提供相关网站中标或成交公告的下载网页及其网址);(2)中标(成交)通知书;(3)采购合同文本;(4)能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件。

2.2.4 投标人自2023年1月1日至今(以好评材料落款时间为准)具有与本项目类似服务获得用户单位好评的,应提供:①服务合同扫描件;②经用户单位出具盖有其公章的满意度评价证明材料扫描件。

2.2.5 投标人可为本项目配备项目总负责人(1人)、技术总负责人(1人)、实施团队成员的,应提供:①为该人员在投标截止时间前六个月内任意一个月(不含投标截止时间当月)缴纳社保的凭证,若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人,提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的视同满足要求;②有效证书扫描件。

2.2.6 投标人在服务过程中可做好项目实施记录、跟踪维护报告,项目资料的整理、验收资料的编制等工作,项目完工验收时将系统的全部有关技术文件、实施记录资料、及相关文档汇集成册交付采购人的,可提供书面承诺函(格式自拟)。

2.2.7 投标人可为本项目提供实时技术支持(含现场技术支持、远程技术支持),远程技术支持在30分钟内响应并安排解决其问题的,可提供书面承诺函(格式自拟)。

2.2.8 采购人有权要求中标人更换任何不称职的项目服务人员,更换后的人员必须具有与原人员相当或更高的资质和能力的,可提供书面承诺函(格式自拟)。

2.2.9 投标人可建立备份人员机制,当技术人员因离岗、请假等原因,应安排人员做好接替工作,确保系统稳定、可靠,以及业务工作的可持续性的,可提供书面承诺函(格式自拟)。

2.2.10 投标人对本项目涉及到的工作秘密、技术服务等内容和相关事务保密,在服务期间遵守保密义务,并与所有团队成员分别签订保密协议的,可提供书面承诺函(格式自拟)。

第六章 政府采购合同

参考文本

合同编号：

福建省政府采购合同（服务类）

编制说明

1. 签订合同应遵守《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等法律法规及其他有关规定。

2. 签订合同时，采购人与中标(成交)人应结合采购文件规定填列相应内容。采购文件已有约定的，双方均不得对约定进行变更或调整；采购文件未作规定的，双方可通过友好协商进行约定。

3. 政府有关主管部门对若干合同有规范文本的，可使用相应合同文本。

4. 本合同范本仅供参考，采购人应当根据采购项目的实际需求对合同条款进行修改、补充。

甲方：

住所地：_____

联系人：_____

联系电话：_____

传真：_____

电子邮箱：_____

乙方：_____

住所地：_____

联系人：_____

联系电话：_____

传真：_____

电子邮箱：_____

根据项目编号为_____的_____项目（以下简称：“本项目”）的采购结果，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方签署本合同，具体内容如下：

一、合同组成部分

1.1 本合同条款及附件；

1.2 采购文件及其附件、补充文件；

1.3 乙方的响应文件及其附件、补充文件；

1.4 其他文件或材料；

二、合同标的

三、价格形式及合同价款

3.1 价格形式

固定单价合同。完成约定服务事项的含税合同单价为：人民币（大写）元（¥ _____元）。

固定总价合同。完成约定服务事项的含税服务费用为：人民币（大写）元（¥ _____元）。

其他方式。

3.2 合同价款包含范围

3.3 其他需说明的事项：

四、合同标的及服务范围、地点和时间

4.1 项目名称：_____

4.2 服务范围：_____

4.3 服务地点：_____

4.4 服务完成时间：_____

五、服务内容、质量标准和要求

5.1 服务工作量的计量方式：_____

5.2 服务内容：_____

5.3 技术保障、服务人员组成、所涉及的货物的质量标准：

(1) 服务技术保障：_____

(2) 服务人员组成：_____

(3) 服务设备及物资投入及质量标准：_____

5.4 服务质量标准及要求：

5.4.1 乙方提供的服务或使用的产品、软件等应符合国家知识产权法律、法规的规定；乙方还应保证甲方不受第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，任何第三方如果提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而遭受损失，则乙方应赔偿该损失。

5.4.2 若乙方提供的服务或使用的产品、软件等不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为侵权或假冒伪劣品，则乙方中标或成交资格将被取消；甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理，具体如下：

5.4.3 其他要求：

六、服务履约验收或考核

甲方按照采购文件、乙方的投标或响应文件和本协议约定的服务内容及质量要求按次组织对乙方所提供服务进行验收，或定期进行服务考核，并根据验收或考核结果支付服务费用。具体如下：

七、甲方的权利与义务

7.1 甲方委派_____为联系人，联系方式_____，负责与乙方联系。如甲方联系人发生变更，甲方应书面告知乙方。

7.2 甲方应为乙方开展服务工作提供必要的工作条件，以及对内对外沟通和配合协助。

7.3 甲方应于_____之前提供服务所需的全部资料，并对所提供材料真实性、完整性、合法性负责。

7.4 甲方应对委托服务事项提出明确、合理的要求，并对乙方开展服务过程中需采购人确认事项及时予以确认。甲方根据乙方服务成果提出的建议、方案所做出的决定而导致的损失，非乙方及其委派人员的过错造成由甲方自行承担。

7.5 甲方应按本合同约定及时足额支付服务费用及相关费用。

7.6 其他

八、乙方的权利与义务

8.1 乙方委派_____为联系人，联系方式_____，负责与甲方联系。如乙方联系人发生变更，乙方应书面告知甲方

8.2 乙方应国家法律法规和{{乙方的权利与义务-响应要求-福建}}等要求开展{{乙方的权利与义务-开展服务-福建}}服务；

8.3 乙方及其所委派服务人员应按标准或协议约定方式出具服务成果，并对其真实性和合法性负法律责任；

8.4 乙方对执行业务过程中知悉的国家秘密或甲方的商业秘密保密。除非国家法律法规及行业规范另有规定，或经甲方同意，乙方不得将其知悉的商业秘密和甲方提供的资料对外泄露。

8.5 乙方对服务业务应当单独建档，保存完整的工作记录，并对服务过程使用和暂存甲方的文件、材料和财物应当妥善保管。

8.6 服务工作结束后，乙方将根据情况对甲方服务相关的管理制度及其他事项等提出改进意见。

8.7 乙方完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

8.8 其他

九、资金支付方式、时间和条件

十、履约保证金

有，无。具体如下：（按照采购文件规定填写）。

10.1 乙方向甲方缴纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金。

10.2 履约保证金缴纳形式：支票/汇票/电汇/保函等非现金形式。

10.3 履约保证金合同履行完毕前有效，合同履行完毕后一次性结清退还。

十一、合同期限

十二、保密条款

12.1 对于在采购和合同履行过程中所获悉的属于保密的内容，甲、乙双方均负有保密义务。

12.2 其他

十三、违约责任

13.1 甲方违约责任

(1) 甲方无正当理由拒绝乙方提供合格服务的，甲方应向乙方偿付所拒收合同总价_____的违约金

(2) 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日_____向乙方支付违约金。

(3) 其他违约情形

13.2 乙方违约责任

(1) 乙方逾期履行服务的，乙方应按逾期交付总额每日_____向甲方支付违约金，由甲方从待付货款中扣除。乙方无正当理由逾期超过约定日期_____仍不能交付的，视为“乙方不按合同约定履约”；

(2) 乙方所履行的服务不符合合同规定及《采购文件》规定标准的，甲方有权拒绝，乙方愿意整改但逾期履行的，按乙方逾期履行处理。乙方拒绝整改的，视为“乙方不按合同约定履约”

(3) 乙方不按合同约定履约的，甲方可以解除采购合同，并对乙方已缴纳的履约保证金作“不予退还”处理。同时，乙方须按以下约定向甲方支付违约金：

(4) 其他违约情形

十四、不可抗力事件处理

本条款中的不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、避免或控制的事件。因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并提供相关证明材料。基于上述情况，遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或不履行合同的，根据实际情况可部分或全部免于承担违约责任。

十五、解决争议的方法

15.1 甲、乙双方协商解决。

15.2 若协商解决不成，双方明确按以下第_种方式解决：

1、提交仲裁委员会仲裁，具体如下：

2、向人民法院提起诉讼。

十六、合同其他条款

十七、其他约定

17.1 合同文件与本合同具有同等法律效力。

17.2 合同生效：合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效；通过福建省政府采购网上公开信息系统采用电子形式签订合同的，签订之日以系统记载的双方使用各自 CA 证书在合同上加盖单位公章或合同章的日期中的最晚时间为准。

17.3 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

17.4 本合同正本一式_____份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执_____份；副本_____份，_____

17.5 其他

十八、合同附件

十九、合同融资支付约定

19.1 本合同已用于政府采购合同融资，为本项目提供合同融资的金融机构为：_____，本合同项下所有款项，甲方须支付至本合同约定的乙方账号，未经_____书面同意，不得变更账号。

中标（成交）供应商应于采购合同签订之日起_____内，向发放政采贷的金融机构提交政府采购中标（成交）通知书和政府采购合同，贷款金额以政府采购合同金额为限。

甲方（采购人）：

法定（授权）代表人：

纳税人识别号：

开户银行：

账号：

乙方（中标或成交人）：

法定（授权）代表人：

纳税人识别号：

开户银行：

账号：

签订地点：_____

签订日期：____年__月__日

第七章 电子投标文件格式

编制说明

1、除招标文件另有规定外，本章中：

1.1 涉及投标人的“全称”：

(1) 不接受联合体投标的，指投标人的全称。

(2) 接受联合体投标且投标人为联合体的，指牵头方的全称并加注（联合体牵头方），即应表述为：“牵头方的全称（联合体牵头方）”。

1.2 涉及投标人“加盖单位公章”：

(1) 不接受联合体投标的，指加盖投标人的单位公章。

(2) 接受联合体投标且投标人为联合体的，指加盖联合体牵头方的单位公章。

1.3 涉及“投标人代表签字”：

(1) 不接受联合体投标的，指由投标人的单位负责人或其授权的委托代理人签字，由委托代理人签字的，应提供“单位授权书”。

(2) 接受联合体投标且投标人为联合体的，指由联合体牵头方的单位负责人或其授权的委托代理人签字，由委托代理人签字的，应提供“单位授权书”。

1.4 “其他组织”指合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户等。

1.5 “自然人”指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的中国公民。

2、除招标文件另有规定外，本章中“投标人的资格及资信证明文件”：

2.1 投标人应按照招标文件第四章第 1.3 条第（2）款规定及本章规定进行编制，如有必要，可增加附页，附页作为资格及资信文件的组成部分。

2.2 接受联合体投标且投标人为联合体的，联合体中的各方均应按照本章第 2.1 条规定提交相应的全部资料。

3、投标人对电子投标文件的索引应编制页码。

4、本章提供格式仅供参考，投标人应根据自身实际情况制作电子投标文件。

封面格式(资格及资信证明部分)

福建省政府采购投标文件 (资格及资信证明部分)

(填写正本或副本)

项目名称：（由投标人填写）

备案编号：（由投标人填写）

项目编号：（由投标人填写）

所投采购包：（由投标人填写）

投标人：（填写“全称”）

（由投标人填写）年（由投标人填写）月

索引

一、投标函

二、投标人的资格及资信证明文件

三、投标保证金

※注意

资格及资信证明部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则资格审查不合格。（联合体协议及分包意向协议中的比例规定，不适用本条款）

一、投标函

致：（采购人或采购代理机构）

兹收到贵单位关于（填写“项目名称”）项目（项目编号：_____）的投标邀请，本投标人代表（填写“全名”）已获得我方正式授权并代表投标人（填写“全称”）参加投标，并提交电子投标文件。我方提交的全部电子投标文件由下述部分组成：

（1）资格及资信证明部分

- ①投标函
- ②投标人的资格及资信证明文件
- ③投标保证金

（2）报价部分

- ①开标一览表
- ②投标分项报价表
- ③招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）
- ④招标文件规定的加分证明材料（若有）

（3）技术商务部分

- ①标的说明一览表
- ②技术和服务要求响应表
- ③商务条件响应表
- ④投标人提交的其他资料（若有）

根据本函，本投标人代表宣布我方保证遵守招标文件的全部规定，同时：

1、确认：

1.1 所投采购包的投标报价详见“开标一览表”及“投标分项报价表”。

1.2 我方已详细审查全部招标文件[包括但不限于：有关附件（若有）、澄清或修改（若有）等]，并自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果和责任。

2、承诺及声明：

2.1 我方具备招标文件第一章载明的“投标人的资格要求”且符合招标文件第三章载明的“二、投标人”之规定，否则投标无效。

2.2 我方提交的电子投标文件各组成部分的全部内容及资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则产生不利后果由我方承担责任。

2.3 我方提供的标的价格不高于同期市场价格，否则产生不利后果由我方承担责任。

2.4 投标保证金：若出现招标文件第三章规定的不予退还情形，同意贵单位不予退还。

2.5 投标有效期：按照招标文件第三章规定执行，并在招标文件第二章载明的期限内保持有效。

2.6 若中标，将按照招标文件、我方电子投标文件及政府采购合同履行责任和义务。

2.7 若贵单位要求，我方同意提供与本项目投标有关的一切资料、数据或文件，并完全理解贵单位不一定要接受最低的投标报价或收到的任何投标。

2.8 我方承诺遵守《中华人民共和国合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

2.9 我方承诺电子投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会、采购人、采购代理机构、监管部门进一步审查其中任何资料真实性的要求。

2.10 除招标文件另有规定外，对于贵单位按照下述联络方式发出的任何信息或通知，均视为我方已收悉前述信息或通知的全部内容：

通信地址：

邮编：

联系方法：（包括但不限于：联系人、联系电话、手机、传真、电子邮箱等）

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

二、投标人的资格及资信证明文件

二-1 单位授权书（若有）

致：（采购人或采购代理机构）

我方的单位负责人（填写“单位负责人全名”）授权（填写“投标人代表全名”）为投标人代表，代表我方参加（填写“项目名称”）项目（项目编号：_____）的投标，全权代表我方处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参加开标、谈判、澄清、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。

投标人代表无转委托。特此授权。

（以下无正文）

单位负责人：_____身份证号：_____手机：_____

投标人代表：_____身份证号：_____手机：_____

授权方

投标人：（全称并加盖单位公章）

签署日期： 年 月 日

附：单位负责人、投标人代表的身份证正反面复印件

要求：真实有效且内容完整、清晰、整洁。

※注意：

1、企业（银行、保险、石油石化、电力、电信等行业除外）、事业单位和社会团体法人的“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

2、银行、保险、石油石化、电力、电信等行业：以法人身份参加投标的，“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致；以非法人身份参加投标的，“单位负责人”指代表单位行使职权的主要负责人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

3、投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。

4、投标人为自然人的，可不填写本授权书。

二-2 证明材料

注：根据招标文件第四章第一资格审查的 1.3 的“④其他资格证明文件”要求，允许供应商采用资格承诺制的，可提供符合要求的二-2-1 资格承诺函，视为满足招标文件的资格要求，投标人根据投标文件格式二-2-1、二-2-2 提供其中一种证明材料，若重复提供导致的不利后果，由投标人自行负责。

二-2-1 福建省政府采购供应商资格承诺函

致：（采购人或采购代理机构）

单位名称(自然人姓名)：

统一社会信用代码(自然人身份证号码)：

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)具备采购文件要求以及《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. 法律、行政法规规定的其他条件。

二、不存在违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的“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。除单一来源采购项目外，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”情形。

我单位(本人)对本承诺函及所承诺事项的真实性、合法性及有效性负责，并已知晓如提供资格承诺函不实，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)项规定的“提供虚假材料谋取中标成交”违法情形。经调查属实的，愿意接受行政监管部门按照《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”和政府采购法律法规有关规定处理。

供应商：名称(单位公章)

日期： 年 月 日

注：

1. 我单位(本人)专指参加政府采购活动的供应商(含自然人)；
2. 资格承诺的供应商应在投标(响应)文件中按此模板提供承诺函，否则，视为未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信文件，按资格审查不通过处理。

二-2-2 资格证明材料 营业执照等证明文件

致：（采购人或采购代理机构）

投标人为法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方统一社会信用代码（请填写法人的具体证照名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

投标人为非法人（包括其他组织、自然人）的

现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写非自然人的非法人的具体证照名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写自然人的身份证件名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（）中打“√”并选择相应的“□”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

财务状况报告（财务报告、或资信证明）

致：（采购人或采购代理机构）

（ ） 投标人提供财务报告的

企业适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表（若有）及其附注（若有）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

事业单位适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、收入支出表（或收入费用表）、财政补助收入支出表（若有）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

社会团体、民办非企适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、业务活动表、现金流量表、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ） 投标人提供资信证明的

非自然人适用（包括企业、事业单位、社会团体和其他组织）：现附上我方银行：（填写“开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

自然人适用：现附上我方银行：（填写自然人的“个人账户的开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”并选择相应的“□”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定：

2.1 成立年限满1年及以上的投标人，提供经审计的招标文件规定的年度财务报告。

2.2 成立年限满半年但不足1年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。

※无法按照本格式第2.1、2.2条规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满1年及以上的投标人、成立年限满半年但不足1年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应按照本格式的要求选择提供资信证明复印件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

依法缴纳税收证明材料

致：（采购人或采购代理机构）

1、依法缴纳税收的投标人

法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自 年 月 日至 年 月 日期间我方缴纳（包括但不限于税务机关出具的专用收据、税收缴纳证明或税收代缴银行的缴款收讫凭证）等税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

非法人（包括其他组织、自然人）的

现附上自 年 月 日至 年 月 日期间我方缴纳（包括但不限于税务机关出具的专用收据、税收缴纳证明或税收代缴银行的缴款收讫凭证）等税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法免税的投标人

现附上我方依法免税的证明材料复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的税收缴纳凭据复印件应符合下列规定：

2.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收缴纳凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。

3、若为依法免税范围的投标人，提供依法免税证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

依法缴纳社会保障资金证明材料

致：（采购人或采购代理机构）

1、依法缴纳社会保障资金的投标人

法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自 年 月 日至 年 月 日我方缴纳的社会保障凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

非法人（包括其他组织、自然人）的

自 年 月 日至 年 月 日我方缴纳的社会保障凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人

现附上我方依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的社会保障资金缴纳凭据复印件应符合下列规定：

2.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保障资金缴纳凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。

3、若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函（若有）

致：（采购人或采购代理机构）

我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

※注意：

- 1、招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。
- 2、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。
- 3、请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明

致：（采购人或采购代理机构）

参加采购活动前三年内，我方在经营活动中没有重大违法记录，即没有因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

※注意：

“重大违法记录”指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

二-3 信用记录查询提示

1、由资格审查小组通过网站查询并打印投标人的信用记录。

2、经查询，投标人参加本项目采购活动(投标截止时间)前三年内被列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及其他重大违法记录且相关信用惩戒期限未届满的，其资格审查不合格。

3、投标人应了解投标人自身的信用记录情况。当投标人受到 200 万以上罚款的行政处罚且该罚款不属较大数额罚款时，投标人应在电子投标文件中提供此项罚款不属于较大数额罚款的依据（如提供：相关法律制度的规定、行政执法机构对该罚款不属于较大数额罚款的认定或者其他有效依据）。

二-4 中小企业声明函
(以资格条件落实中小企业扶持政策时适用,若有)
中小企业声明函(货物)

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,提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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)行业;制造商为(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)行业;制造商为(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。

投标人:(全称并加盖单位公章)

日期:____年____月____日

※注意:

- 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。
- 2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列,多品目项目中须按上表要求逐条填列,否则,其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函,由此造成的后果由投标人自行承担(涉及资格的按无效投标处理;涉及价格评审优惠的,不予认定)。
- 3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责,投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的,属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中,项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的,应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分,或者不能确定相关信息真实、准确的,不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

※注意：

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。

2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

二-5 联合体协议（若有）

致：（采购人或采购代理机构）

兹有（填写“联合体中各方的全称”，各方的全称之间请用“、”分割）自愿组成联合体，共同参加（填写“项目名称”）项目（项目编号： ）的投标。现就联合体参加本项目投标的有关事宜达成下列协议：

一、联合体各方应承担的工作和义务具体如下：

1、牵头方（全称）：（填写“工作及义务的具体内容”）；

2、成员方：

2.1（成员一的全称）：（填写“工作及义务的具体内容”）；

.....

二、联合体各方的合同金额占比，具体如下：

1. 牵头方（全称）的合同金额占合同总额的 %；

2. 成员方：

2.1（成员1的全称）的合同金额占合同总额的 %；

.....

三、联合体各方约定：

1、由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理参加本项目投标的有关事宜（包括但不限于：注册账号、派出投标人代表、提交电子投标文件及参加开标、谈判、澄清等），在此过程中，投标人代表签字的一切文件和处理结果，联合体均予以认可并对此承担责任。

2、联合体各方约定由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理投标保证金事宜。

3、若本项目采用综合评分法，则联合体只能确定由其中一方的条件参与商务部分的评标。因此，联合体各方约定以（应填写“其中一方的全称”，如：联合体确定以成员一的条件参与商务部分的评标，则填写“成员一的全称”...；否则填写“无”）的条件参与商务部分的评标。

四、若中标，牵头方将代表联合体与采购人就合同签订事宜进行协商；若协商一致，则联合体各方将与采购人签订政府采购合同，并就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

五、本协议自签署之日起生效，政府采购合同履行完毕后自动失效。

六、本协议一式（填写具体份数）份，联合体各方各执一份，电子投标文件中提交一份。

（以下无正文）

牵头方：（全称并加盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

成员一：（全称并加盖成员一的单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

.....

成员**：（全称并加盖成员**的单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

签署日期： 年 月 日

※注意：

1、招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。

2、本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照本章载明的格式提供“单位授权书”。

3、在以联合体形式落实中小企业预留份额项目中，投标人除了要提供《中小企业声明函》，还需提供本协议。

二-6 分包意向协议（若有）

甲方（总包方）：_____（即本项目的投标人）

乙方（分包方）：_____

兹有甲方参加（填写“项目名称”）_____项目（项目编号：_____）的政府采购活动。甲方期望将采购项目的部分采购标的分包给乙方完成，而乙方保证能够向甲方提供本协议项下的采购标的，甲、乙双方就合同分包的有关事宜达成下列协议：

一、分包标的

（根据双方的意向填写，可以是表格或文字描述）。

二、分包合同金额占比

分包合同价占投标总价的比例：_____%

三、其他条款

分包合同标的交付时间、地点和条件，质量要求和标准，验收，款项的支付，履约担保，违约责任，质量保证，知识产权，合同纠纷处理方式，不可抗力等条款待甲方中标（成交）后，根据甲方与采购人签订的总包合同确定具体的内容。

甲方：	乙方：
住所：	住所：
单位负责人或委托代理人：	单位负责人或委托代理人：
联系方法：	联系方法：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
签订地点：	
签约日期：____年____月____日	

※注意：

1. 招标文件接受合同分包且投标人拟将合同分包的，应提供本协议；否则无须提供。
2. 本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照本章载明的格式提供“单位授权书”。
3. 在以合同分包形式落实中小企业预留份额项目中，投标人除了要提供《中小企业声明函》，还需提供本协议。

二-7 其他资格证明文件（若有）
二-7-①招标文件规定的其他资格证明文件（若有）
编制说明

除招标文件另有规定外，招标文件要求提交的除前述资格证明文件外的其他资格证明文件（若有）加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

三、投标保证金

编制说明

- 1、在此项下提交的“投标保证金”材料可使用转账凭证复印件或从福建省政府采购网上公开信息系统中下载的有关原始页面的打印件。
- 2、投标保证金是否已提交的认定按照招标文件第三章规定执行。

封面格式(报价部分)

福建省政府采购投标文件 (报价部分)

(填写正本或副本)

项目名称：（由投标人填写）

备案编号：（由投标人填写）

项目编号：（由投标人填写）

所投采购包：（由投标人填写）

投标人：（填写“全称”）

（由投标人填写）年（由投标人填写）月

索引

- 一、开标（报价）一览表
- 二、投标（响应）报价明细表
- 三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

开标（报价）一览表

项目编号：[350201]XMZS[GK]2026005

项目名称：交通运行监测及话务服务、系统及机房运维

采购包：1(交通运行监测及话务服务、系统及机房运维)

投标人（供应商）名称：

序号	报价内容	最高限价	响应报价	价款形式
1	交通运行监测及话务服务、系统及机房运维	元	「汇总引用」元	总价

备注：无

时间： 年 月 日

签章：

投标（响应）报价明细表

项目编号：[350201]XMZS[GK]2026005

项目名称：交通运行监测及话务服务、系统及机房运维

采购包：交通运行监测及话务服务、系统及机房运维

投标人名称：

交通运行监测及话务服务、系统及机房运维

序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	最高限价	单价	数量	计量单位	总价
1		{供应商响应}	{供应商响应}	{供应商响应}	{供应商响应}		{=总价/数量}元	1.0000	项	{供应商响应}元
2		{供应商响应}	{供应商响应}	{供应商响应}	{供应商响应}		{=总价/数量}元	1.0000	项	{供应商响应}元

合计：

备注：无

时间： 年 月 日

签章：

三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

三-1 优先类节能产品、环境标志产品价格扣除证明材料（若有）

三-1-①优先类节能产品、环境标志产品统计表（价格扣除适用，若有）

项目编号：_____

本采购包内属于节能、环境标志产品情况			
采购包	品目号	产品名称	认证种类
*	*-1		供应商自行填写种类，并上传证明附件以便评审查看
	...		
备注			

※注意：

1、对节能、环境标志产品计算价格扣除时，只依据电子投标（响应）文件“投标（响应）报价明细表”以及“优先类节能产品、环境标志产品证明材料（价格扣除适用，若有）”。

2、本表以采购包为单位，不同采购包请分别填写；同一采购包请按照其品目号顺序分别填写。

3、具体统计、计算：

3.1 若同一采购包内的单个或多个货物取得或同时取得节能、环境标志产品等两项或多项认证的，均按照单个货物对应一项认证的原则统计、计算1次。

3.2 计算结果若除不尽，可四舍五入保留到小数点后两位。

3.3 投标人(供应商)按照采购文件要求认真统计、计算。

3.4 若无节能、环境标志产品，不填写本表。

3.5 强制类节能产品不享受价格扣除。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年____月____日

三-1-②优先类节能产品、环境标志产品证明材料（价格扣除适用，若有）

三-2 小型、微型企业产品价格扣除证明材料（若有）

三-2-①中小企业声明函（价格扣除适用，若有）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；制造商为（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）行业；制造商为（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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

※注意：

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。

2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

※注意：

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。

2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

三-2-②小型、微型企业等证明材料（价格扣除适用，若有）

编制说明

1、投标人为监狱企业的，根据其提供的由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。

2、投标人为残疾人福利性单位的，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》（格式附后）进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

附：

残疾人福利性单位声明函（价格扣除适用，若有）

本投标人郑重声明，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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

提供本投标人制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物，或提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。（说明：只有部分货物由残疾人福利企业制造的，在该货物后标★）

由本投标人承建的（填写“所投采购包、品目号”）工程

由本投标人承接的（填写“所投采购包、品目号”）服务；

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：

1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（）中打“√”。

2、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：____年____月____日

附：

监狱企业证明材料

投标人为监狱企业，提供本单位制造的货物（承接的服务），并在电子投标文件中提供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。

三-3 招标文件规定的其他价格扣除证明材料（若有）

编制说明

若投标人可享受招标文件规定的除“节能（非强制类）、环境标志产品价格扣除”及“小型、微型企业产品等价格扣除”外的其他价格扣除优惠，则投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料。

封面格式(技术商务部分)

福建省政府采购投标文件 (技术商务部分)

(填写正本或副本)

项目名称：（由投标人填写）

备案编号：（由投标人填写）

项目编号：（由投标人填写）

所投采购包：（由投标人填写）

投标人：（填写“全称”）

（由投标人填写）年（由投标人填写）月

索引

- 一、标的说明一览表
- 二、技术和服务要求响应表
- 三、商务条件响应表
- 四、投标人提交的其他资料（若有）

※注意

技术商务部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则符合性审查不合格。

一、标的说明一览表

项目编号：_____

采购包	品目号	投标标的	数量	规格	来源地	备注
*	*-1					
	...					
...						

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “采购包”、“品目号”、“投标标的”及“数量”应与招标文件《采购标的一览表》中的有关内容（“采购包”、“品目号”、“采购标的”及“数量”）保持一致。

1.2 “投标标的”为货物的：“规格”项下应填写货物制造厂商赋予的品牌（属于节能、环保清单产品的货物，填写的品牌名称应与清单载明的品牌名称保持一致）及具体型号。“来源地”应填写货物的原产地。“备注”项下应填写货物的详细性能说明及供货范围清单（若有），其中供货范围清单包括但不限于：组成货物的主要件和关键件的名称、数量、原产地，专用工具（若有）的名称、数量、原产地，备品备件（若有）的名称、数量、原产地等。

1.3 “投标标的”为服务的：“规格”项下应填写服务提供者提供的服务标准及品牌（若有）。“来源地”应填写服务提供者的所在地。“备注”项下应填写关于服务标准所涵盖的具体项目或内容的说明等。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

3、电子投标文件中涉及“投标标的”、“数量”、“规格”、“来源地”的内容若不一致，以投标客户端的投标（响应）报价明细表为准。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年____月____日

二、技术和服务要求响应表

项目编号：_____

采购包	品目号	技术和服务要求	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件第五章“技术和服务要求”的内容保持一致。

1.2 “投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“技术和服务要求”项下填写的内容逐项对应；对招标文件“技术和服务要求”项下涉及“ \geq 或 $>$ ”、“ \leq 或 $<$ ”及某个区间值范围内的内容，投标响应应填写具体的数值，但技术指标只能以范围作响应的除外。

1.3 “是否偏离及说明”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

三、商务条件响应表

项目编号：_____

采购包	品目号	商务条件	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “商务条件”项下填写的内容应与招标文件第五章“商务条件”的内容保持一致。

1.2 “投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“商务条件”项下填写的内容逐项对应；对“商务条件”项下涉及“ \geq 或 $>$ ”、“ \leq 或 $<$ ”及某个区间值范围内的内容，应填写具体的数值。

1.3 “是否偏离及说明”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年____月____日

四、投标人提交的其他资料（若有）

编制说明

1、招标文件要求提交的除“资格及资信证明部分”、“报价部分”外的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

2、招标文件要求投标人提供方案（包括但不限于：组织、实施、技术、服务方案等）的，投标人应在此项下提交。

3、除招标文件另有规定外，投标人认为需要提交的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。