**甘肃警察职业学院**

**信息化运维服务外包项目**

**招标文件**

**项目编号：【 】**

**采购人：甘肃警察职业学院**

**二零一九年四月**

目录

[第一部分投标邀请 3](#_Toc1429133)

[第二部分投标人须知前附表 5](#_Toc1429134)

[第三部分投标人须知 7](#_Toc1429135)

[一、总则 7](#_Toc1429136)

[二、招标文件 8](#_Toc1429137)

[三、投标文件 9](#_Toc1429138)

[四、文件的递交 12](#_Toc1429139)

[五、开标 13](#_Toc1429140)

[六、评标步骤和要求 13](#_Toc1429141)

[七、签订合同 16](#_Toc1429142)

[八、处罚、询问和质疑 17](#_Toc1429143)

[九、保密和披露 18](#_Toc1429144)

[十、节能产品和环境认证产品 18](#_Toc1429145)

[十一、中小企业相关规定](#_Toc1429146)

[第四部分评标细则和评分方法 20](#_Toc1429147)

[第五部分中标合同 23](#_Toc1429148)

[第六部分投标文件格式 33](#_Toc1429149)

[一、投标人提交文件须知 33](#_Toc1429150)

[二、投标函 34](#_Toc1429151)

[三、法定代表人授权委托书 36](#_Toc1429152)

[四、投标保证金 37](#_Toc1429153)

[五、投标人资格声明 38](#_Toc1429154)

[六、参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明 42](#_Toc1429155)

[七、中小企业声明函 43](#_Toc1429156)

[八、开标一览表 44](#_Toc1429157)

[九、投标报价明细表 45](#_Toc1429158)

[第七部分招标业务需求及技术要求 46](#_Toc1429159)

[1.概述 46](#_Toc1429160)

[1.3甘肃警察职业学院运维项目目标 46](#_Toc1429161)

[2.运维项目基本要求 46](#_Toc1429162)

[2.1项目执行周期 46](#_Toc1429163)

[2.2战略共赢目标要求 46](#_Toc1429164)

[2.3投标人能力要求 47](#_Toc1429165)

[2.4商务条件 47](#_Toc1429166)

[2.5运维费支付方式 47](#_Toc1429167)

[2.6确保平滑稳定迁移 47](#_Toc1429168)

[2.7技术先进性要求 48](#_Toc1429169)

[2.8其他说明 48](#_Toc1429170)

[3.运维服务需求与质量要求 48](#_Toc1429171)

[3.1总体要求 48](#_Toc1429172)

[3.2服务内容 49](#_Toc1429173)

[3.3服务范围 49](#_Toc1429174)

[4、运维管理要求 50](#_Toc1429175)

[4.1投标人运维管理 50](#_Toc1429176)

[4.1.1运维管理制度规范 51](#_Toc1429177)

[4.1.2运维管理技术平台建设 51](#_Toc1429178)

[4.2投标人运维团队建设及管理要求 51](#_Toc1429179)

[4.2.1投标人运维团队人员要求 52](#_Toc1429180)

[4.3技术要求 53](#_Toc1429181)

[4.3.1设备硬件维护及故障排除 53](#_Toc1429182)

[4.3.2软件故障的快速排除 53](#_Toc1429183)

[4.4其他延伸服务 54](#_Toc1429184)

[4.5其他要求： 54](#_Toc1429185)

[5投标人技术文件应答要求 54](#_Toc1429186)

[5.1项目管理保障方案 55](#_Toc1429187)

[5.2年度运维方案 55](#_Toc1429188)

[5.3运维人员工作内容与职责 55](#_Toc1429189)

[5.4迁移方案 55](#_Toc1429190)

[5.5服务承诺 56](#_Toc1429191)

# 第一部分 投标邀请

甘肃警察职业学院对本院“信息化运维服务外包项目”进行公开招标采购，根据《政府采购法》的有关规定特制定本文件。现邀请合格投标人提交密封投标文件。

一、项目编号：

二、项目名称：甘肃警察职业学院信息化运维服务外包项目

三、招标内容：

甘肃警察职业学院信息化运维服务外包项目。

 项目预算： 23万元，超过项目预算的投标报价将被视为无效报价。

四、投标人资质要求

1、所有投标人必须具备《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。

2、在兰州市设有固定的经营场所，且能够提供兰州市的本地化技术支持；

3、具有系统集成资质或者运维资质；

4、中标后中标人不得分包或转包项目；

5、本项目不接受联合体投标。

五、领取招标文件须递交的资格文件：

1、营业执照（副本复印件加盖投标人公章）；

 2、法人授权委托书（格式自拟，附被授权人身份证复印件）；

3、具有系统集成资质或者运维资质（复印件加盖投标人公章）；

 以上文件均须1份，未递交资格文件或资格文件不符合要求的投标人将不予查阅和领取招标文件。

六、招标文件领取时间、地点和办法：

 招标文件自行前往甘肃警察职业学院官方网站进行下载

 开标时间：由甘肃警察职业学院招标采购办公室进行电话通知

八、投标地点及开标地点：

兰州市城关区大砂坪左家湾169号，届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表（携带法人代表授权书）出席开标仪式。 逾期递交的投标文件将不被接受。

九、采购人相关信息

地址：甘肃警察职业学院招标采购办公室（皋兰县魏家庄校区西教学楼308）

 联 系 人：魏主任 联系电话：13919852157

十、招标人相关信息

地址：甘肃警察职业学院招标采购办公室（皋兰县魏家庄校区西教学楼308）

邮政编码：

电　　话： 传　　真：

联 系 人：魏主任 联系电话：13919852157

开户银行及账号：

户名：甘肃警察职业学院
 开户银行：
 账号：

# 第二部分 投标人须知前附表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 对应条款号 | 内容 | 说明与要求 |
| 1 | 1.1 | 采购人名称 | 甘肃警察职业学院地点：甘肃警察职业学院招标采购办公室（皋兰县魏家庄校区西教学楼308）联 系 人：魏主任 联系电话：13919852157 |
| 2 | 2 | 投标人资质要求 | 1、所有投标人必须具备《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。2、在兰州市设有固定的经营场所，且能够提供兰州市的本地化技术支持；3、具有系统集成资质或者运维资质；4、中标后中标人不得分包或转包项目；5、本项目不接受联合体投标。 |
| 3 | 2.6 | 是否允许代理商投标 | 否 |
| 4 | 8 | 投标人应提交的商务文件 | 1. \*投标函；
2. \*法定代表人授权委托书；
3. \*营业执照（副本复印件加盖投标人公章）；
4. \*税务登记证（复印件加盖投标人公章）；
5. \*投标保证金；
6. \*投标人资格声明；
7. \*投标人在兰州市市设有固定的经营场所，提供工商登记证明（外地企业提供，复印件加盖投标人公章）；
8. \*系统集成资质或者运维资质（复印件加盖投标人公章）；
9. \*银行开具的资信证明(资信证明应为银行在投标文件递交截止日前三个月内开具的正本或复印件，存款证明无效)或提供上年度财务审计报告(复印件加盖投标人公章)；
10. \*投标截止月前任意3个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关缴费凭证或证明材料(复印件加盖投标人公章)；
11. \*参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明（加盖投标人公章）；
12. 投标人认为需要提供的其他商务资料。
 |
| 5 | 8 | 投标人应提交的技术文件 | 1. \*开标一览表；
2. \*投标报价明细表；
3. 投标人自行编写的技术文件(详见本表第6项)；
 |
| 6 | 8 | 投标人自行编写的技术文件 | （服务商自行编写，格式自拟）1. 项目实施方案；

2、服务承诺。 |
| 7 | 8.3 | 投标保证金额 |  人民币伍仟元整 |
| 8 | 11.1 | 投标有效期 |  |
| 9 | 12.3 | 投标文件份数 | 投标文件一式 3份，其中正本 1份，副本 2份。 |

**注：加\*项目若有缺失或无效，将导致被废标。**

# 第三部分 投标人须知

## 一、总则

 本招标文件适用于本文件第七部分中所述相关服务的招标投标。

1. 定义：

1.1 “招标人”指甘肃警察职业学院。

1.2 “招标服务”指本招标文件中第七部分所述相关服务。

1.3 “潜在投标人”指符合招标文件规定的合格服务商。

1.4 “投标人”指符合本文件规定并参加投标的服务商。

1.5 “投标人代表”指投标人的企业法定代表人或法定代表人授权书中列明的被授权人。

1.6 “中标候选人”指经评标委员会评审满足采购需求、质量和服务的投标人。

1.7 “中标人”指最终与招标人签订采购合同的中标候选人。

1. 合格投标人的条件

2.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本文件各项规定的国内法人和其他组织均可参加投标。

2.2 投标人应遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

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. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
6. 投标人应具有的资质详见投标人须知前附表第2条。

2.3 只有在法律上和财务上独立运作并独立于招标人的投标人才能参加投标。

2.4 [单位负责人](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7885306&ss_c=ssc.citiao.link" \t "http://baike.sogou.com/_blank)为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动。

2.5 本次招标是否允许代理商投标，详见投标人须知前附表第3条。

2.6 投标人领取招标文件时应登记备案。

2.7 如投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权委托书》( 按招标文件格式填写)。

1. 投标费用

3.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

1. 通知

4.1 对与本项目有关的通知，招标人将以书面（包括书面材料、信函、传真等，下同）或在本次招标公告刊登的媒体上发布公告的形式，送达所有与通知有关的已登记备案并领取了招标文件的潜在投标人，传真号码以潜在投标人的登记为准。潜在投标人应于收到通知的当日以书面方式予以回复确认。因登记有误或传真线路故障导致通知延迟送达或无法送达，招标人不承担责任。

## 二、招标文件

1. 招标文件

5.1 招标文件由下列七部分内容组成：

第一部分 投标邀请；

第二部分 投标人须知前附表；

第三部分 投标人须知；

第四部分 评标细则和评分方法；

第五部分 中标合同；

第六部分 投标文件格式；

第七部分 招标业务需求及技术要求。

1. 招标文件的澄清和修改

6.1 任何已登记备案并领取了招标文件的服务商，均可要求对招标文件进行澄清。澄清要求应在获取招标文件后7个工作日内，按投标邀请书中的联系地址以书面形式送达招标人，招标人将以书面形式予以答复。答复中包括原提出的问题，但不包括问题的来源。

6.2 在投标截止期15日以前任何时候，招标人无论出于何种原因，均可对招标文件用补充文件的方式进行澄清和修改。该文件为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

6.3 对招标文件的澄清和修改，将书面通知已领取招标文件的潜在投标人，并在刊登本次招标公告的媒体上发布变更公告。投标人应于收到补充文件的当日以书面形式回复确认，否则招标人将视为其已完全知道并接受此澄清或修改的内容 。

6.4 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改要求修正投标文件，招标人可酌情推迟投标的截止日期和开标日期，并在提交投标文件截止时间3日前，书面通知所有登记备案并领取了招标文件的潜在投标人，同时在本次刊登招标公告的媒体上发布变更公告。招标人和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

6.5 招标人将视情况确定是否有必要召开标前会。如果召开标前会，招标人将通知所有已登记备案并领取了招标文件的潜在投标人。

## 三、投标文件

1. 投标文件的语言和计量单位

7.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

7.2 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明（如有），应使用中文简体字。所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

1. 投标文件的组成及相关要求

8.1 投标文件分为商务部分和技术部分。

商务部分指投标人提交的证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件。技术部分是能够证明投标人提供的服务符合招标文件规定的文件。本次招标投标人应按投标人须知前附表第4-6条规定提交商务文件、技术文件和需要投标人自行编写的技术文件，**其中加\*项目若有缺失或无效，将被视为无效投标（具体要求详见招标文件第七部分）。**

8.2 投标人技术文件规格幅面（A4）应与正文一致，使用宋体小四号字，标题字号自定，按照招标文件规定的顺序，统一编目编码分包装订**（胶装）**。为方便评标，技术文件中的各项表格必须按照招标文件格式要求制作。

8.3 投标保证金

* 1. 投标人应提供的投标保证金额详见投标人须知前附表第7项。
	2. 投标保证金可采用下列形式之一：**转帐支票、银行汇票、电汇、投标担保函。**

投标人的投标保证金为支票和银行汇票形式的，须在提交投标文件的同时单独密封提交；投标保证金为汇款形式的，须在投标前汇到招标人上述指定的帐户，并将汇款单复印件加盖公章单独密封，在投标时提交。

* 1. 未按前述各款要求提交投标保证金的投标将被视为无效投标。
	2. 中标人的投标保证金将在中标人与招标人签订合同后五个工作日内退还；未中标的投标人的投标保证金将在中标通知书发出后五个工作日内退还。

8.4 投标报价

（1）所有投标报价均以人民币元为计算单位。投标价格应该已经扣除所有同业折扣以及现金折扣。投标报价应已经包含了购买相关服务所需缴纳的所有税费和所需的一切费用，招标人不再支付其他任何额外费用。

（2）投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。招标人不接受可选择的投标方案和报价。任何有选择的或可调整的投标方案和报价将被视为非响应性投标而被拒绝。

（3）投标人要按投标报价明细表(统一格式)的内容填写报价及其他事项，并由法定代表人或投标人代表签署。

（4）最低报价不能作为中标的保证。

（5）投标人最终报价不能高于项目预算，超过项目预算的投标将被视为无效投标。

9. 本项目是否允许投标人将项目的非主体、非关键性工作交由他人完成详见投标人须知前附表第 8条。投标人根据采购项目的实际情况,拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。

10. 投标内容填写说明

10.1 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，如果投标文件填报的\*号条款内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求\*号的全部资料及数据，将被视为无效投标。

10.2 投标文件应严格按照招标文件规定的顺序装订成册**（胶装）**并编制目录，由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，由投标人自行承担责任。

10.3 投标文件应严格按照招标文件第六部分的要求提交，并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

开标一览表为在开标仪式上唱标的内容，要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

10.4 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受招标人或评标委员会对其中任何资料进一步审查的要求。

11. 投标文件的有效期

11.1 本项目投标文件的有效期详见投标人须知前附表第9条。有效期短于该规定期限的投标将被拒绝。

11.2 在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。此时，按本须知规定的投标保证金的有效期也相应延长。投标人可以拒绝接受延期要求而不会被没收保证金。同意延长有效期的投标人除按照招标人要求修改投标文件有效期外，不能修改投标文件的其他内容。

12. 投标文件的签署及其他规定

12.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

12.2 投标人应按照招标文件要求，在投标文件适当的位置填写投标人全称并加盖公章，同时签署法定代表人或投标人代表的全名。

12.3 投标人应按投标人须知前附表第10条规定的份数提交投标文件。

⑴ 如果要求提交投标文件电子文档，该文档应用不可擦写的刻录光盘（CD-R）为存储介质，并在盘面标注投标人全称、项目编号和所投的包号；投标文件电子文档应与投标文件正本纸介质的全部内容一致并按照正本的顺序编排，有关资格证明文件和证书、检验报告等应依原样扫描为电子文档，且清晰易读；

⑵ 投标人应保证投标文件副本与正本、电子文档与文本文档的内容严格一致，否则投标文件被误读或被视为无效等不利后果由投标人承担。

12.4 投标文件的正本必须用不褪色的蓝黑墨水填写或打印，注明“正本”字样，并由投标人的法定代表人或投标人代表签字。由投标人代表签字的，投标人代表须将书面形式的《法定代表人授权委托书》（按照招标文件格式填写）原件附在投标文件中，否则按投标无效处理。

12.5 投标文件应字迹清楚、内容齐全、不得涂改或增删。如有修改和增删，必须有投标人公章及法定代表人或其授权的投标人代表签字。

12.6 因投标文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

## 四、文件的递交

13. 投标文件的密封及标记

13.1 投标文件应按以下方法分别装袋密封：

1. 投标文件密封袋内装投标文件正副本、电子文档（如果要求提交）及投标人认为有必要提交的其他资料。封口处应有法定代表人或授权代表的签字及投标人公章。封皮上写明项目编号、项目名称、投标人全称、地址，并注明“投标文件”及递交截止时间以后启封字样。
2. 为方便开标，开标一览表应另作一份单独放在一密封信封内**（此开标一览表与投标文件正本中开标一览表必须一致）**，封口处应有法定代表人或授权代表的签字及投标人公章。封皮上写明项目编号、项目名称、投标人全称、地址，并注明“开标一览表”及递交截止时间以后启封字样。
3. 为方便开标唱标，投标保证金应单独放在一个密封信封内一份，密封和签署要求同开标一览表，**投标保证金说明见招标文件第六部分**。

13.2 如果投标人未按上述要求对投标文件密封及加写标记，招标人对投标文件的误投和提前启封概不负责。对由此造成提前开封的投标文件，招标人有权予以拒绝，并退回投标人。

14. 投标截止时间

14.1 投标文件须按照招标文件规定的投标时间、地点送达。在投标截止时间以后送达的投标文件，招标人拒绝接收。

15. 投标文件的补充、修改和撤回

15.1 投标人可以在投标截止时间前,对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并以书面形式通知招标人，补充、修改和撤标要求须经招标人签字确认接受，否则无效。

15.2 投标人撤回投标的要求应由投标人法定代表人或投标人代表签署，补充、修改投标文件的书面材料，应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分，密封送达开标地点，同时应在封套上标明“修改投标文件(并注明项目编号)”和“开标时启封”字样。

15.3 在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标。

## 五、开标

1. 开标

16.1 招标人按招标文件规定的时间、地点主持公开开标，招标人代表、投标人代表及有关工作人员参加。

16.2 投标人参加开标的代表必须签名报到以证明出席。

16.3 开标时查验投标文件密封情况，确认无误后拆封唱标。

* 1. 开标时，招标人将当众宣读投标人名称、投标价格、书面补充、修改和撤回投标的通知以及招标人认为适当的其他内容。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在该报价唱标的同时及时声明或提请注意，否则招标人对此不承担任何责任。
	2. 招标人将做开标记录并在开标后要求法定代表人或投标人代表签字确认。

## 六、评标步骤和要求

1. 组建评标委员会

17.1 招标人根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目的特点组建评标委员会，对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。

1. 对投标文件的初审
	1. 开标后，评标委员会将审查投标文件是否符合招标文件的基本要求：内容是否完整、 资格证明文件是否齐全、有无计算错误、文件签署是否齐全及验证保证金。
	2. 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

（1）实质上响应的投标是指与招标文件的全部条款、条件相符，没有重大偏离或保留。

（2）重大偏离或保留系指投标服务方案和完成期限等明显不能满足招标文件的要求，或者实质上与招标文件不一致，而且限制了招标人的权利或投标人的义务，纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。包括但不限于：

1. 应当交纳投标保证金的投标人未提交投标保证金或金额不足的；
2. 本文件“投标文件的组成及相关要求”部分中，带\*部分的资格证明文件不全或无效的；
3. 投标文件未按招标文件的规定密封、签署、盖章的；
4. 投标有效期不足的；
5. 投标方案、完成时间、售后服务承诺等不满足招标文件中的相关要求和超出招标人可接受的偏差范围的；
6. 未按照招标文件规定报价的；
7. 不符合招标文件中有关分包、转包规定的；
8. 投标文件附有招标人不能接受的条件；
9. 不符合招标文件中规定的其他实质性要求。

（3）重大偏离不允许在开标后修正，但评标委员会将允许修正投标中不构成重大偏离的地方，这些修正不会对其他实质上响应招标文件要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

（4）如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

18.3 初审中，对明显的文字和计算错误按下述原则处理：

(1)如果正本与副本或电子文档不一致，以正本为准；开标一览表的正本之间如有差异，按投标无效处理；开标一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的,以开标一览表为准。

(2)如果以文字表示的数据与数字表示的有差别，以文字为准修正数字。如果大小写金额不一致的，以大写金额为准。

(3)如果单价乘以数量不等于总价，以单价为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的,应以总价为准，并修改单价。如果明细价格相加不等于汇总价格，以明细价格为准。

(4)调整后的数据应对投标人具有约束力，投标人不同意以上修正，其投标将被拒绝。

18.4 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

1. 投标的澄清

19.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等内容作必要的澄清、说明或者补正。该要求应当采用书面形式,并由评标委员会专家签字。

19.2 投标人必须按照评标委员会通知的内容和时间做出书面答复，该答复经法定代表人或投标人代表的签字认可，将作为投标文件内容的一部分。澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的，评标委员会可拒绝该投标。

19.3 如评标委员会一致认为某个投标人的报价明显不合理，有降低质量、不能诚信履行的可能时，评标委员会有权通知投标人限期进行书面解释或提供相关证明材料。若该投标人在规定期限内未做出解释、作出的解释不合理或不能提供证明材料的，经评标委员会取得一致意见后，可拒绝该投标。

20. 对投标文件的详细评审

20.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行评价和比较；评审应严格按照招标文件的要求和条件进行；具体评审原则、方法和中标条件详见招标文件第四部分“评标细则和评分办法”。

20.2 评标应严格按照招标文件规定和评标细则、方法和中标条件进行，投标人可对任何擅自改变评标标准、方法和中标条件的行为进行质疑或投诉。

21. 确定中标人

21.1 按照投标人商务、技术、价格得分相加得出总得分，总得分算术平均后的得分按由高到低顺序排序；得分相同的，按技术实力得分优劣顺序排序；得分和技术实力得分均相同的，按商务实力得分优劣顺序排序。评标委员会根据详细评审的结果确定一至三人为中标候选人，并标明排列顺序。

21.2 招标人将确定排名第一的中标候选人为中标人并向其授予合同。排名第一的中标候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同，招标人将把合同授予排名第二的中标候选人并依次类推。

 招标人也可授权评标委员会按本款规定直接确定中标人。

21.3 招标人将在评标结束后两个工作日内将评标报告送招标人。招标人将在收到评标报告后五个工作日内按前款规定确定中标人。

22. 评标过程保密

22.1 开标之后，直到授予投标人合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不向投标人或其他与评标无关的人员透露。

22.2 在评标期间，投标人企图影响招标人或评标委员会的任何活动，将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

23. 招标人宣布废标的权利

出现下列情况之一时，招标人有权宣布废标，并将理由通知所有投标人：

1. 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
3. 投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；
4. 因重大变故，采购任务取消的。

## 七、签订合同

24. 中标通知

24.1 中标人确定后,招标人将在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告，同时向中标人发出中标通知书。中标通知书对招标人和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出后，招标人改变中标结果或者中标服务商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

24.2 招标人同时向其他投标人发出未中标通知。招标人对未中标的投标人不作未中标原因的解释。

24.3 中标通知书是合同的组成部分。

25. 签订合同

25.1 中标人应按招标人规定的时间、地点与招标人签订中标合同。

25.2 中标人应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容与招标人签订合同。中标人不得再与招标人签订背离合同实质性内容的其它协议或声明。

25.3 招标人如需追加与合同标的相同的服务，在不改变合同其他条款的前提下，中标人可与招标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。

25.4 中标人应当自合同或补充合同签订之日起一个工作日内，将合同扫描件报招标人备案。

25.5 投标人一旦中标,签订合同后不得转包,否则将被视为中标后撤回投标处理。

## 八、处罚、询问和质疑

28. 发生下列情况之一，投标人的投标保证金将被没收，并被列入不良记录名单，投标人今后参与同类政府采购项目的机会可能会受到影响：

28.1 开标后在投标有效期内，投标人撤回其投标；

28.2 中标人未按本招标文件规定签约；

28.3 中标人与招标人订立背离合同实质性内容的其它协议；

28.4 投标人其它未按招标文件规定和合同约定履行义务的行为。

29. 投标人有权就招标程序或签订合同的事宜提出质疑

29.1 投标人对采购事项有疑问的，可以向招标人或招标人提出询问。

29.2 招标程序受《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规的约束，并受到严格的内部监察，以确保授予合同过程的公平公正。若投标人认为其投标未获公平评审或采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己的合法权益受到损害，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标人或招标人提出质疑并要求答复。

29.3 招标人或招标人将在收到书面质疑后3个工作日内审查质疑事项，作出答复或相关处理决定，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关服务商，但答复的内容不涉及商业秘密。若质疑涉及招标制度或程序，将被转交政府采购的管理部门审查。

29.4 质疑投标人对招标人或招标人的答复不满意以及招标人或招标人未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门投诉。

## 九、保密和披露

30. 保密和披露

30.1 投标人自领取招标文件之日起，须承诺承担本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

30.2 招标人有权将投标人提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审标书的人员或与评标有关的人员披露。

30.3 招标人有权在认为适当时，或在任何第三人提出要求（书面或其他方式）时，无须事先征求中标人同意而披露关于已订立合同的资料、中标人的名称及地址、中标货物的有关信息以及合同条款等。

## 十、节能产品和环境认证产品

31.1 本项目优先采购节能产品，以中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）、中国环境网（http://www.cenews.com.cn/）、中国节能节水环保认证网（http://agripollute.nstl.gov.cn/MirrorResources/1514/）上公布的最新一期清单为准，节能清单中的产品有效时间以国家节能产品认证证书有效截止日期为准，超过认证证书有效截止日期的自动失效。

31.2 采购人购买的产品属于政府强制采购节能产品范围的，应当按照《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发[2007]51号）和财政部、发展改革委公布的最新一期“节能产品政府采购清单”，在强制采购节能产品范围内购买。对于同时列入环保清单和“节能产品政府采购清单”的产品，应当优先于只获得其中一项认证的产品。环保清单在中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）、中华人民共和国环境保护部校园信息化（http://www.zhb.gov.cn）、中国绿色采购网（http://www.cgpn. org/）上公示。

# 第四部分 评标细则和评分方法

本项目采用综合评分法，是指在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选人的评标方法。具体评分计算方法如下：

注：得分保留小数点后两位。

1、评分因素及分值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分标准** | **分值** | **备注** |
| 1 | 价格部分 | 55 | 详细的评标内容见下述评分标准 |
| 2 | 商务部分 | 25 |
| 3 | 技术部分 | 20 |
| 合计 | 100 |  |

2、评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **评分指标** | **分值** |
| **一、价格部分（55分）** |
| 在价格评分时，以所有满足招标文件要求的投标报价算术平均值为评标基准价，其价格分为满分55分；其他投标人的价格分统一按照以下公式计算：投标报价高于评标基准价时，投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×100×0.55。投标报价低于评标基准价时，投标报价得分=（投标报价/评标基准价）×100×0.55。说明：凡有下列情况之一者，其投标书为无效标书，不参与评标。①投标包总价的大写与小写不相符且不按大写数额确认者；②投标总报价与投标单价合计不相符且不按单价合计数额确认总价者；③投标文件投标报价部分凡有一项投标价被涂改但未经法人或授权代表签章确认者；④投标报价低于或等于财政预算价格的为有效投标报价，超财政预算的为无效投标报价； | 55分 |
| **二、商务部分（25分）** |
| 投标人具有涉密资质（含运行维护），得4分，没有不得分，原件备查。 | 4分 |
| 投标人具有信息系统集成及服务资质，壹级得4分，贰级得2分，叁级及以下得1分，没有不得分。 | 4分 |
| 投标人具有ISO20000信息技术服务管理体系认证，得2分，没有不得分，原件备查。 | 2分 |
| 投标人具有ISO27001信息安全管理体系认证，得2分，没有不得分，原件备查。 | 2分 |
| 投标人具有ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO18001职业健康安全管理体系认证三项证书，每项得 2 分，最高得 6 分。原件备查。 | 6分 |
| 投标人具有ITSS信息技术服务运行维护证书得4分，没有不得分。 | 4分 |
| 投标人具备投标前近3年类似项目业绩，一项得1分，最高得3分（须提供合同复印件首页及签字页） | 3分 |
| **三、技术部分（20分）** |
| 项目成员资质 | 具有国家认证的高级项目经理得5分，中级项目经理职称得3分，初级项目经理2分，最高5分 | 5 |
| 响应程度 | 投标人是否全面响应招标文件的技术条款，是否偏离以及偏离程度等进行综合评定（0-2分）。 | 2 |
| 项目实施方案 | 运维管理制度规范，是否符合投标人运维管理的要求（0-2分）。 | 8 |
| 人员岗位安排，是否符合投标人运维团队建设及管理要求（0-2分）； |
| 有完善的项目服务实施方案，整个项目的组织机构、人员安排有具体方案，分工合理、责任明确，能够在承诺的时间内按质按量完工。（0-2） |
| 投标人需根据故障影响度与紧急度设定故障的优先级，制定出重大故障响应机制与流程。（0-2） |
| 迁移方案 | 提出实现对现有各种资源（包括硬件设备、应用软件、网络环境、数据文档、信息资源、服务资源、相关制度文档等）进行全面、平稳迁移的完善可行方案，并确保核心人员随项目迁移的详细、完善、可行方案，从风险、对采购人业务的影响、时间进度等方面综合评审（0-2分）。 | 2 |
| 服务承诺 | 根据投标人服务承诺进行综合评审，得0-3分。 | 3 |

#

# 第五部分 中标合同

合同编号：

（**本合同仅供参考，最终正式合同以双方签订为准**）

**甘肃警察职业学院**

**运维服务合同**

**合同名称：**

**委托人（甲方）：甘肃警察职业学院**

**受托人（乙方）：**

**委托人（甲方）：甘肃警察职业学院**

**法定代表人：**

**住所：**

**受托人（乙方）：**

**法定代表人：**

**住所：**

甲、乙双方根据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方项目提供信息化运维服务外包项目服务事宜达成本合同，以资共同遵守。

1. **服务事项及内容**

乙方为甲方所委托的项目提供如下运行维护服务：

1. 技术服务：；
2. 内容服务：；
3. 客户服务：；
4. 其他服务：。

**（注：请根据具体项目需求详细填写本款内容，也可以附件的形式列明。）**

1. **服务要求**

乙方接受甲方委托所提供的整体运维服务应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求。

1. **服务期限**

乙方为甲方提供项目运行维护服务的期限为年，即自年月日起至年月日止。

1. **合同履行地点**

本合同项下的运维服务履行地点为甲方所在地或者甲方指定的地点。

1. **服务费及支付方式**
	* 1. 本合同项下服务费总额为人民币元，大写：圆。前述服务费已经包含乙方完成本合同项下运维服务的全部费用，除前述费用外，甲方无需向乙方另行支付其他任何款项。
		2. 甲方将按以下第种方式向乙方支付服务费：

（1）一次性支付：甲方于本合同签署之日起个工作日内，向乙方付清本合同项下的服务费。

（2）分期支付：

甲方自本合同签署之日起个工作日内，向乙方支付服务费总额的%；运维服务期满，且乙方提交的年度工作报告和提供的运维服务经甲方验收合格后的个工作日内，甲方向乙方支付服务费的%。

* + 1. 甲方每次付款前，乙方应向甲方开具正规合法发票。
1. **甲方的权利义务**
	* 1. 甲方负责项目运维方案的审核工作，负责维护工作中重大事项的协调工作，负责预算支出的审核，负责召集专家对重要方案进行论证；
		2. 甲方负责项目系统维护服务资金的协调工作；
		3. 甲方负责项目的内容策划工作；
		4. 甲方负责组织制定项目质量评审标准和办法并依据办法对服务质量进行评审；
		5. 甲方负责主导业务需求与应用。对乙方的日常工作进行指导，对相关政策做出明确的解释，当发现乙方工作中存在问题时及时纠正；
		6. 甲方负责系统运维日常事项的协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行确认；
		7. 甲乙双方共同确定对分包商的选择机制和考核评价模式，甲方对考核结果有一票否决权；
		8. 甲方负责对本项目乙方人员定期进行考核评价，考核方式包括日常考核、季度考核和年度考核；如发生严重违反合作原则、伤害甲方利益、影响服务质量等行为，甲方有权随时提出人员撤换要求。
		9. 甲方负责对乙方参与本项目的核心人员的确定和变更进行审查。
		10. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. **乙方的权利义务**
	* 1. 负责甲方技术运维工作，包括：
	* 保障该项目系统的稳定运行
	* 负责搭建技术配置库、工单流转流程等。
	* 负责组建管理技术运维队伍。
	* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。
		1. 负责项目相关的设计工作，包括如下：
	* 负责中英文版设计及日常设计性维护工作（包括专题制作、模版修改、图片制作等）。
	* 负责甲方平面设计和其它方面设计工作。
	* 负责研究新的页面技术在本项目的应用与实现。
	* 负责完成甲方交办的PPT制作等其它制作任务。
	* 负责组建管理设计队伍。
	* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。
		1. 负责项目相关的基础（硬件、网络等）运维工作，向甲方提交每月工作汇总，提交系统优化方案，主要内容包括如下：
	1. 硬件维护部分
	* 服务器工作电源检测
	* 服务器网络连接介质检测
	* 服务器CPU有效性检测
	* 服务器CPU负载检测
	* 服务器内存有效性检测
	* 服务器内存利用率检测
	* 服务器磁盘有效性检测
	* 服务器磁盘利用率检测
	* 服务器磁盘碎片检测/整理
	* 服务器网卡连接状态检测
	* 服务器网卡负载检测
	* 服务器RAID状态检测
	* 磁带机运行状态检测
	* 磁盘阵列运行状态检测
	* 磁盘阵列容量检测
	* 防火墙工作状态检测
	1. 操作系统维护部分
	* 整体运行效率检测
	* 服务运行状态检测
	* 系统日志检查
	* 应用程序日志检查
	* 安全日志检查
	* 系统补丁检查/安装
	* 安全补丁检查/安装
	* 操作系统配置文件备份/恢复
	* 病毒库升级
	* 操作系统重新安装
	* 系统服务微调
	1. 应用程序维护部分
	* 应用程序运行有效性检查
	* 应用程序兼容性检查
	* 应用程序完整性检查
	* 应用程序运行效率检查
	* FTP运行状况检查
	* WEB链接有效性检查
	* WEB内容有效性检查
	* 中间件运行状态检查
	* 中间件版本升级检查
	* 应用程序数据备份
	* 应用程序备份/恢复
	* 应用程序重新安装
	1. 数据库维护部分
	* 数据库运行状态检查
	* 数据库存储空间检查
	* 数据库升级
	* 数据库补丁安装
	* 数据库备份/恢复
	* 操作系统、网络设备、防火墙日志下载
	* 数据库重新安装
	1. 应急响应部分（不包括安全事件应急响应）
	* 7\*24\*2 一般故障响应
	* 7\*24\*1 严重故障响应
	* 7\*24\*0.5 灾难性故障响应
	* 7\*24\*1 硬件备机/备件服务
	* 报表分析
	* 周/月运维情况汇总
	* 周/月运维情况总结
		1. 正常情况下，乙方应向甲方提供7 x 24小时技术支持服务；在可能导致甲方系统瘫痪等不可挽回的损失时，乙方响应甲方服务要求的时间不得超过一个小时（包括人员及硬件备机、备件）
		2. 负责项目建设的整体技术服务，提供系统维护和日常维护。在技术上确保项目系统安全可靠、稳定高效的运行；
		3. 根据甲方现有维护内容及标准，制定本年度工作方案及计划，按时保质完成工作目标；
		4. 负责完成项目系统整体改造工作，并按照甲方的要求进行系统升级；
		5. 负责建立完善的项目管理机制，保证日常维护、软件开发的进度及质量。建立符合甲方系统维护和工程建设要求的项目管理文档和技术文档；
		6. 负责新增软硬件、数据库和应用系统的建设及与原有系统的集成，保证系统安全、稳定运行；
		7. 负责制定系统安全、稳定运行的各项技术性规范，建立运维服务的应急保障机制；
		8. 负责做好应急预案的落实工作，严格按照《兰州市市国家机关重大信息安全事件报告制度》（京信息办函[2006]140号）有关要求，做好事件上报工作；
		9. 服务期间，乙方应于每月日前定期向甲方提交当月工作进度报告，报告内容包括项目进度执行情况、已完成的项目内容、人员配置情况，以及项目变更情况等；
		10. 负责做好项目执行过程中形成的归乙方所有的软硬件资产的管理工作；
		11. 负责分包商管理。
		12. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。
3. **分包商管理**
	* 1. 分包商由乙方负责管理，并对分包商的服务质量承担连带责任，甲方提出需求并负责监督工作；
		2. 分包商的服务质量将纳入对乙方的考核中。
4. **项目管理小组及技术人员要求**
	* 1. 双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：。
		2. 项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定（项目技术人员名单和简历详见附件）。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

1. **委托项目工作成果的评价、验收**
	* 1. 评价目标：
* 使该项目成为国内在信息内容、应用服务、技术支持、信息共享等方面全面领先的项目，中英文版认知度大幅度提高。
* 全面改造技术架构，确保校园信息化使用“高速、稳定、安全、便捷”。门户校园信息化网络、设备、系统、应用、监管全年不间断，校园信息化可用性达到%，访问支撑能力达到每天次点击以上，保证100%准确及时发现校园信息化重大安全问题。
* 。
	+ 1. 验收标准：

乙方提供的校园信息化运维服务应达到下列指标要求：

* ；
* ；
* 。

**（注：请根据具体项目需求详细填写本款内容，也可以附件的形式列明。）**

* + 1. 校园信息化运维服务验收

（1）本合同服务期届满后个月内，由甲方聘请专家组成项目评审组对乙方提供的校园信息化运维服务进行质量评审。乙方应在质量评审前，按甲方要求提交年度工作报告及校园信息化运行的相关数据资料。

（2）项目评审时，项目评审组按合同约定对乙方提供的校园信息化运维服务进行评审。乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。评审结束后，双方共同确认项目评审组出具的项目质量评审报告，作为项目验收的凭证。

* + 1. 系统改造服务验收

乙方按照本合同约定的系统改造服务要求完成系统建设后，应提前日通知甲方进行系统测试。甲方委托的第三方软件测试机构对本项目所有系统进行软件测试和相关系统的安全测试。如系统经测试不符合系统建设要求的，乙方应按照甲方要求予以修改或调整后重新报送测试，并且承担重新进行测试所发生的费用。

1. **保密义务**
	* 1. 乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。
		2. 乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，并承诺仅使用于与完成本合同项下运维服务有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。
		3. 非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。
		4. 本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后年。
		5. 承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。
2. **产权归属**

**（一）知识产权归属**

* + 1. 本项目属政府投入项目范畴，按照《兰州市市人民政府关于加强政府投入项目专利和版权管理工作的意见》的要求，在甲方按照合同约定向乙方支付相应对价后，乙方同意本项目实施过程中所形成的所有技术成果归兰州市市人民政府所有。
		2. 乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，其使用的开发工具等都有合法授权。乙方保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

**（二）资产归属**

* + 1. 本合同生效后，甲乙双方对甲方原有运维设备资产进行清点登记。经双方确认，具备继续使用条件的资产由甲方授权乙方使用；
		2. 在合同期内按甲方需求新增软硬件资产由乙方提供，甲方采取租用方式支付相应费用；乙方为该项目投入的专属资产，在合同期满后，甲方按资产余值（资产原值-已计提折旧或摊销价值）受让相关资产，或负责协调乙方将相关资产直接转让给新的运维服务提供商，并将对价支付给乙方。
1. **违约责任**
	* 1. 甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的损失。损失赔偿金额为守约方因对方违约而造成的全部直接经济损失和按此合同可获得的经济利益，但此全部赔偿金额不得高于违约方应当预见的因违反合同可能给对方造成的经济损失。
		2. 甲方迟延支付运维服务费的，每延期一日，应向乙方支付拖欠款项%的违约金。
		3. 乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运维服务。如因乙方原因造成服务延迟，甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。
		4. 乙方未尽日常维护义务或维护不当造成系统运行障碍的，由乙方负责排除，并承担由此造成的损失和产生的附加成本。
		5. 乙方在提供运维服务过程中，若出现长时间断网（因电信运营商原因故障除外）或系统安全事故造成不良影响等服务质量问题，甲方有权酌情核减运维服务费用，核减的标准按重大事故、严重事故和一般事故区分，一次断网30分钟以上为重大事故，15——30分钟为严重事故，一次断网15分钟以下为一般事故。重大事故每发生一次将扣除本合同项下运维服务费总额的％。严重事故每发生一次将扣除本合同项下运维服务费总额的％。一般事故将纳入年度考核之中，年度累计断网总时间超过30分钟按重大事故处理，年度累计断网超过15分钟不足30分钟按严重事故处理。
		6. 乙方提供的运维服务经甲方年度考核不合格的，按照考核管理办法的相关规定执行。
		7. 乙方如违反本合同约定的保密义务，应当采取有效措施防止保密信息泄密范围的进一步扩大，同时乙方应向甲方支付违约金人民币\_\_\_\_\_\_元并赔偿因此给甲方造成的全部损失。
2. **争议的解决**

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第种方式解决：

* + 1. 提交仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
		2. 依法向人民法院起诉。
1. **廉政承诺**

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

1. **其他**
	* 1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。
		2. 未尽事宜，经双方协商一致，签订补充合同，补充合同与本合同不一致或相冲突的内容，以补充合同为准。
		3. 本合同附件是本合同的重要组成部分，与本合同正文具有同等法律效力，双方均应遵照执行。
		4. 本合同一式份，甲、乙双方各执份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人（签字）： 法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）： 委托代理人（签字）：

住所： 住所：

邮编： 邮编：

电话： 电话：

传真： 传真：

开户银行： 开户银行：

银行帐号： 银行帐号：

签订日期： 签订日期：

签订地点： 签订地点：

# 第六部分 投标文件格式

## 一、投标人提交文件须知

1、投标人应严格按照以下规定的格式填写，并按照**投标人须知前附表要求提交的商务文件和技术文件的顺序提交，**混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2、所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3、所有文件要求签字、盖章的地方均需签字、盖章，并保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4、评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5、投标人提交的材料将被保密保存，但不退还。

6、全部文件应按投标人须知中规定的语言和份数提交。

## 二、投标函

致：甘肃警察职业学院

(投标人全称)授权(投标人代表姓名)(职务、职称)为我方代表，参加贵方(项目名称、招标编号)招标的有关活动，并对此项目进行投标。据此函，作如下承诺：

 1、同意在本项目招标文件中规定的开标日起90天内遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

 2、投标人承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件：

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. 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

 3、提供投标须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本 份，副本 份，电子文档 份，开标一览表正本 份。

 4、已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

 5、保证按招标文件要求，提供与投标报价金额相符的服务。

 6、承诺接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

 7、承诺完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中显著处予以明确特别说明。

 8、保证遵守招标文件中的所有规定。

 9、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

 10、完全理解贵方“不得以低于成本的报价竞标，低于成本价的投标将被拒绝”及“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

 11、愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

 12、我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

 13、我方承诺：贵方若需追加采购本项目招标文件所列相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣保证服务。

 14、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定。

 投标人地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 投标人代表联系电话：，e-mail：

 投标人(公章)：

 法人代表签字：

 投标人代表签字：

 日　期：

注：除可填报项目外，对本投标函的任何修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

## 三、法定代表人授权委托书

甘肃警察职业学院：

本授权书声明：注册于（投标人住址）的（投标人名称）法定代表人（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的（投标人代表姓名、职务）为本公司的合法代理人，就贵方组织的项目，招标编号：，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

 本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

法定代表人签字或签章：

投标人代表签字：

投标人全称并加盖投标人公章：

附：法定代表人和投标人代表身份证复印件。

## 四、投标保证金

1、投标保证金以现金形式递交的，应单独密封递交。

## 五、投标人资格声明

1、名称及基本情况：

（1）投标人名称：

（2）地址： 邮编：

电话： 传真：

（3）成立和/或注册日期：

（4）企业性质：

（5）法定代表人或主要负责人：

（6）职员人数：

（7）注册资本：

（8）实收资本：

（9）近一年资产负债表：

<1> 固定资产：

 原值：

 净值：

<2> 流动资金：

<3> 长期负债：

<4> 短期负债：

2、与投标服务有关的情况：

（1）当前主要业务情况：

（2）实施过相同复杂程度项目的情况：

3、投标人认为需要声明的其他情况：

 兹证明上述声明是真实的、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

 投标人公章：

 投标人代表签字：

 日期：年月日

##

## 六、参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明

致：甘肃警察职业学院

我单位在参加此项采购活动前三年内，没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

 投标人公章：

 投标人代表签字：

 日期：年月日

## 七、中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

2.本公司参加甘肃警察职业学院信息化运维服务外包项目提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 企业名称（盖章）：

 日 期：

## 八、开标一览表

项目名称：

招标编号：

投标人名称：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务内容 | 投标报价（人民币元） | 备 注 |
| 甘肃警察职业学院信息化运维服务外包项目 | 小写：大写： |  |

说明：开标一览表中的“投标报价”项应是本项目涉及相关服务的全部费用的报价，招标人不再另行支付任何其他费用。

投标人公章：

特别说明事项：

 投标人代表签字：

日期：

## 九、投标报价明细表

项目名称：

招标编号：

投标人名称：

 单位：人民币元

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **单价** | **合计** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 总价： |  |  |

说明 : 投标报价明细表请投标人根据第七部分“招标业务需求及技术要求”进行测算，表格不足部分可自行扩充填写，合计金额应与“开标一览表”中投标报价金额一致。

特别说明事项：

投标人公章：

 投标人代表签字：

日期：

# 第七部分 招标业务需求及技术要求

# 1.概述

## 1.3甘肃警察职业学院运维项目目标

甘肃警察职业学院校园信息化系统的安全、稳定和可靠地运行，是实现甘肃警察职业学院运维项目目标的前提和技术支撑，是信息化运维的主要任务。本项目的实质是利用专业公司的技术、智力、人力等资源，通过科学规范的项目管理，甘肃警察职业学院总体技术架构的规划与把控，为甘肃警察职业学院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。实现政府资源的充分利用，提高绩效、降低成本、新技术应用、一体化整合。

# 2.运维项目基本要求

本部分仅提出采购人对于项目管理的基本要求，相关问题投标人在投标方案书中予以答复。

## 2.1项目执行周期

本项目由采购人与投标人签署年度合同。采购人在年度合同期满时对外包商进行年度考核。

## 2.2战略共赢目标要求

投标人必须以招标文件为起点，依照采购人的整体业务规划和战略目标，加大新技术的开发应用，加大对甘肃警察职业学院运维项目的投入力度，从战略高度和长远发展角度，深层次、高水平地推动双方合作，在保证甘肃警察职业学院稳定运行的基础上主动创新，保证技术的先进性，将前沿技术应用到甘肃警察职业学院的运维与发展的实际工作中，并探索一条政府主导与企业运作相结合，充分发挥市场优势和企业特长、充分利用甘肃警察职业学院与投标人共赢发展的道路，把甘肃警察职业学院信息化系统建设成为一流的校园信息化的水平。

## 2.3投标人能力要求

1）研究创新能力：协助校园信息化管理部门通过对把握教育信息化发展规律，研究教育信息化趋势，提出甘肃警察职业学院的创新发展规划；

2）技术创新应用能力：有能力跟踪新技术发展，创新性地应用到甘肃警察职业学院，为甘肃警察职业学院信息化的长远发展服务；

4）安全、高效的运维能力：有能力确保甘肃警察职业学院的安全、稳定、高效的运行。

## 2.4商务条件

1）服务期限：签订合同后服务期为一年。

2）服务地点：甲方指定地点（到房间）。

3）服务流程：

* 常规运维服务：服务供应商应按照甲方要求，按时提交常规运维日志、周志和月度报告，做好学期初和学期末设备的巡检和维护。
* 设备维修服务：对于每一笔维修项目，服务供应商应按照要求提供《设备维修登记表》和相关凭证单据等，并及时提交给甲方。

## 2.5运维费支付方式

合同签订前，服务供应商向甲方缴纳合同额10%履约保证金。签订合同后10日内，甲方支付合同额的50%，合同服务期满并验收合格后30日内，甲方支付剩余合同额50%给服务供应商，同时，无息返还合同额的10%的履约保证金。

## 2.6确保平滑稳定迁移

合同执行结束后，投标人应确保运维工作平滑稳定地迁移到下一个运维服务团队，投标人须承诺在合同结束至新的投标人到位期间，继续提供原合同规定的运维服务内容和服务水平，服务费用按当年实际服务时间比例分配。

投标人应制定详细的交接工作计划，包括概况、目标、实施内容（包括不限于系统建设方面、信息资源保存方面等）、质量保证措施、进度安排、应急预案等内容，并报采购人进行备份，同时作为采购人检查的依据。

投标人必须承诺在不低于原服务商运维服务水平的前提下，保证项目各种资源的全面、平稳交接，主要包括硬件设备、软件应用、网络环境、数据文档、信息资源、服务资源、相关制度等。投标人须在交接前完成运维服务和管理团队的组建工作。

投标人应确保在交接期间，基于原有工作流程和管理模式进行技术与内容的运行维护，保证校园信息化系统运行稳定高效，无安全事故，内容服务不间断。

为确保平稳过渡，要求继续沿用现有的软硬件配置、网络结构及核心技术应用至少一年。

原服务商所提供的专业性、关键内容建设服务人员在本人同意的前提下应转移至中标人，且应确保人员稳定。

## 2.7技术先进性要求

投标人应不断创新和拓展服务内容，向采购人提供合理化建议，引导甘肃警察职业学院业务发展，合理化建议被采纳并有效执行的，采购人将根据绩效考核规定给予奖励。

## 2.8其他说明

对于运维的具体工作内容，采购人可以根据实际运维情况及项目需求情况，随时与投标人协商，进行运维内容的增、减，投标人应满足达到采购人的要求。

投标人制定的相关规程、制度等应根据实际需要及采购人要求进行完善，直至满足采购人要求为止。

# 3.运维服务需求与质量要求

## 3.1总体要求

本项目需确保高度的安全性。要求全年提供稳定、安全、快捷、全面的信息和服务，保证甘肃警察职业学院校园信息化的基础设施供应能力，确保甘肃警察职业学院各类校园信息化系统稳定运行，重要系统业务可用性99.99%（全年不可用时间小于52分钟），其它系统可用性达到99.9%，所有系统重点保障期100%可用。

3.2服务内容

学校需要运维保障的信息化设备数量情况具体如下：

（1）新老校区办公台式电脑合计386台，笔记本92台，打印机300台；

（2）多媒体教室老校区共有39间，新校区80间；阶梯教室老校区2间，新校区6间；报告厅老校区1间，新校区学术报告厅1间；互联网机房老校区2间，新校区6间；公安网机房老校区3间，新校区1间；培训用大教室新校区2间；语音教室老校区1间，新校区1间；视频会议室老校区1间；录播教室老校区1间；上述机房、报告厅、会议室、阶梯教室有重大活动和会议时，投标人须按照采购人的要求进行全程保障工作。

（3）机房服务器数量老校区8台，新校区35台；

（4）交换机老校区61台，新校区450台；

（5）监控摄像头数量老校区635个，新校区1213个；

（6）硬盘录像机老校区31个，新校区23个；

（7）办公软件：新老校区的数字化校园、OA办公系统、在线教育平台、校园一卡通、图书管理系统等。

## 3.3服务范围

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务****目标** | **基础运维** | **服务内容** | **服务描述** |
| **标准****运维** | 预防管理服务 | 巡检服务 | 每个季度组织人员对设备或环境的定期定向巡检。 |
| 服务改进 | 结合实际业务需要，基于实施风险、成本控制，提出基于IT信息化运维的软、硬件优化方案；基于可操作性的基础上提出基于IT信息化运维的使用、操作方案。 |
| 基础服务 | 桌面级办公软件维护 | 包括常用办公软件、主流操作系统的安装调试、优化设置、升级卸载。 |
| 业务软件 | 保证数字化校园、OA系统、在线教育平台、校园一卡通、图书管理等系统的正常运行及日常维护 |
| 桌面级硬件维护 | 台式机、显示器、笔记本、打印机及周边信息化设备等：包括故障检测排查、板卡及配件维修、配件更换升级、清洁保养。 |
| 桌面业务系统支持 | 运行环境配置，如IE、office；操作及使用指导；相关配置支持。 |
| 音响灯光设备维护保障 | 包括报告厅音响，调音台、舞台灯光，舞台LED大屏等。 |
| 显示设备维护保障 | 包括各教室投影仪、电视、显示器的维修维护。 |
| 电子产品维护保障 | 为各类数字化设备提供操作服务，如手机、数码相机、视频播放器、录音笔等。 |
| 终端 | 基础维护保障 | 设备安装、硬件保养及配置优化、硬件故障检测维修。 |
| 保障维护 |  备机服务，以避免因为产品维修而造成额外的无法使用产品的损失； |
| 网络维护 | 基础网络访问 | 终端网络连接；基础局域网环境搭建。 |

# 4、运维管理要求

投标人应按照采购人要求，建立健全甘肃警察职业学院运维管理体系，按照IT服务管理理论、方法和标准，结合采购人实际和建设需要，遵循立足需求、统一规划、保障重点、分步实施、务求实效的原则，建立运维管理体系，调整组织结构，制定规章制度，规范管理流程，明确职责分工，强化技术支撑，实现对网络及信息系统的综合管理监控和日常技术支持，快速响应和及时解决校园信息化系统运行过程中出现的各种问题和故障，确保甘肃警察职业学院校园信息化设备的正常、稳定、高效运行。

## 4.1投标人运维管理

由投标人组建的运维管理团队在采购人的领导下，提出为采购人服务的五年规划、年度工作计划和分包服务策略；负责年度运维服务外包工作的总体安排；负责按照《甘肃警察职业学院服务外包管理制度》的要求，组织管理各分包商实施运维任务；就整体信息化运维工作对采购人直接负责。投标人应根据采购人实际业务情况，设计规划适合采购人业务发展的运维管理体系。

### 4.1.1运维管理制度规范

投标人应建立有效的运维外包制度，完善有关综合管理、基础运维保障管理、内容运维管理、规划研究管理、技术管理、分包管理、绩效管理等服务保障体系规范建设，建立完善对分包商的管理机制，健全相关实施标准。

### 4.1.2运维管理技术平台建设

投标人应建立运维管理平台，平台的设计、部署须满足采购人对IT基础设施、应用系统、资产与配置库等运行变动的集中动态监控；满足采购人对新增改造项目的动态监控；满足采购人OA协同办公系统；满足业务管理提供服务的业务服务管理子系统与运维管理技术平台的兼容。

## 4.2投标人运维团队建设及管理要求

为了保证甘肃警察职业学院运维工作实现“安全、稳定、高效”的目标，投标人应按照管理体系的要求组建运维管理和服务团队,并确保团队讲政治、重服务的可持续胜任能力。

结合甘肃警察职业学院工作特点，梳理流程、设置岗位，并按照采购人提出的人才需求情况，制定岗位职责和考核标准，配备人力资源，加强对外包人员的甄选、培训，选择道德水准高、职业素质好、业务能力强的人员承担采购人运维外包项目工作。同时，投标人通过对综合管理岗位的设置，不断提升对外包人员招聘、培训、考核、奖惩、晋升、离职等管理水平，以及对分包商的管理控制成效。

### 4.2.1投标人运维团队人员要求

投标人应结合甘肃警察职业学院工作特点，梳理流程、设立岗位，制定岗位职责和考核标准，配备人力资源，加强对外包人员的甄选、培训，选择道德水准高、职业素质好、业务能力强的人员承担采购人运维外包项目工作。

#### 4.2.1.1运维项目经理

投标人应指定一名运维项目经理，担任运维外包商运维管理组长，8小时工作时间，常驻采购方指定地点办公，负责综合管理、技术管理、基础运维管理和业务拓展等相关团队的管理工作，负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作。要求运维项目经理至少具备如下的资质：

1）计算机相关本科以上学历；

2）3年以上运维工作经验；

3）1年以上运维管理工作经验；

1. 具有国家认证的项目经理证书。
2. 熟悉项目管理的相关技能，具备较强的的沟通能力及组织协调能力。

#### 4.2.1.2技术人员安排

1）★除运维项目负责人外，外包服务需提供2名技术人员， 及所有有关技术服务和维修的设备、工具，8小时工作时间，常驻采购方指定地点办公，提供及时的技术服务。采购方仅提供办公室，不予提供其他设备及工具。

2）外包服务所提供的国家项目经理须作为此次外包服务项目的负责人，需严格按照标书要求提交人员名单进行常驻安排，不得随意调整人员，只可追加人员不得减少技术人员；只能提高整体技术人员技术实力而不得整体降低；

3）招标人将依据中标人投标文件中的人员数量及资格认证等承诺内容，对中标人提供的外包服务项目人员进行逐一核查。如发现所提供人员技术实力整体低于中标人投标文件中的人员情况承诺内容，或所提供技术人员服务水平达不到招标人要求，招标人有权不予支付任何费用并单方面终止合同；

4）外包服务商所提供的技术人员需具有一定的软硬件及网络维护能力，并且对于甲方业务涉及到的各业务系统、网络设备、多媒体会议系统、监控系统等工作也具有一定技术能力；

5）所安排的技术人员，须每周5天工作时间，早8：30到晚5：30的常驻采购方指定地点办公，并实行考勤打卡；如有临时加班安排须遵从采购方的加班要求，加班所产生的费用，采购方不予负担。

## 4.3技术要求

对设备进行日常维护、保养，对故障设备由专业人员采用专业手段进行维修。主要包括以下几方面：

### 4.3.1设备硬件维护及故障排除

1）硬件故障的快速响应，工作日工作时间10分钟内响应，非工作日时间1小时内响应，快速解决硬件故障，使设备恢复正常运转。

2）硬件设备状况检测、故障排除等。如果硬件故障须更新部件时，外包服务须给用户提出2种以上更新方案，供用户选择，并在用户和主管部门审核许可下，帮助用户采办维修所须的配件。 配件更换只收取成本费；

3）提供免费的硬件升级咨询及设备使用咨询；

### 4.3.2软件故障的快速排除

1）工作日工作时间1小时内响应，非工作日时间2小时内响应，快速解决软件故障，使设备恢复正常运转；

**2）**外包服务须协助并完成采购人的多种教育应用软件的日常更新及升级工作，须在指定时间内完成全区所有采购人的软件调整及升级工作，不得影响正常的教学应用；

**3）**外包服务须了解班班通的部署及应用，并做到对于突发事件的及时响应，在最短时间内恢复教学的正常运转；

4）外包服务须要将针对采购人具体情况所封装的计算机操作系统光盘进行归档整理；

5）外包服务须协助用户对于因教材更改所带来的教学所配套软件部署工作；

6）外包服务须通过第三方软件或其他技术手段恢复用户所丢失数据。

## 4.4其他延伸服务

**1）**外包服务须根据采购人要求，对于采购人所举行的重要活动免费提供相应技术人员予以支持；

**2）**采购人现有多种数字化语音教学软件及多媒体教学软件、网络版杀毒软件、网络安全管理软件等教育软件应用，投标商中标后须学习并掌握上述软件的使用，并协助用户做好上述软件的基本维护和管理；

**3）**外包服务须在合同签订后2个月内将各校所有电脑及教学设备进行排查并制作详细的设备清单；

**4）**外包服务须在服务期内对所有维护情况及设备使用情况进行统计和归档，并按时上报周报表及月报表；

**5）**外包服务在维护过程中需对所有使用的软件及系统、针对各个机型所制作的系统及工具光盘进行归档，并每周上报档案建立情况；

## 4.5其他要求：

1）外包服务商需在标书中对于所提供的技术人员出勤作息管理、技术人员行为规范管理、报修流程管理、外包服务方案等具体的规章制度或方案做详细阐述；

2）外包服务商需具有以往外包服务项目的经验，并在标书中阐明其对外包服务的认识及历年来外包服务情况报告；

3）外包服务商需对服务外包进行详细记录统计，并按照招标人要求将各种统计分析数据免费提供给招标人；

# 5投标人技术文件应答要求

投标人应根据项目内容和采购人要求制作投标方案书。投标方案书应包括并不限于如下内容：组织模式、制度规范、资产、知识产权、人员、分包、协调沟通、服务规划、服务策划与建设以及安全管理等内容。

## 5.1项目管理保障方案

本项目具有涉及面广、工作层面多、创新性强等特点，需要有长效保障机制，投标企业应设计完整的项目管理保障方案，方案应包括（并不限于）的内容：组织模式、制度规范、资金保障、预算执行、资产、知识产权、人员、分包、协调沟通以及安全管理等内容。

## 5.2年度运维方案

运维质量是甘肃警察职业学院校园信息化发展的生命力，甘肃警察职业学院校园信息化处于运维期，投标企业应设计合理的校园信息化运维和持续改进方案，以保证校园信息化服务质量。运维方案应包括并不限于如下内容：

1）2019年工作计划。依据已有规划，结合业务创新需求和技术发展趋势，提出本年度工作重点、工作计划和工作目标。

2）2019年运维保障方案。提供企业能够提供的服务资源目录和详细可行的资源调度流程，包括系统运维、技术开发管理、软硬件系统支持等方案。针对各项运维指标予以答复，提出完成指标的方法、手段。

3）校园信息化服务优化方案。提出如何利用技术手段不断优化甘肃警察职业学院服务使用。

4）招标文件各章节中要求投标企业制定的相关流程、制度等（需认真熟悉理解招标文件内容）。

## 5.3运维人员工作内容与职责

提供运维团队的人员名单、岗位、资质、工作经验等。

提供服务团队在企业组织结构中的位置、项目参与核心人员的名单及履历，以及企业可提供的企业已有服务资源、技术资源和详细可行的资源调度流程。

## 5.4迁移方案

提出实现对现有各种资源（包括硬件设备、应用软件、网络环境、数据文档、信息资源、服务资源、相关制度文档等）进行全面、平稳迁移的完善可行方案，并确保核心人员随项目迁移。

## 5.5服务承诺

针对甘肃警察职业学院运行维护项目，投标人承诺成立专门的服务小组，提供驻场业务、技术及相关服务支持工作。具体驻场人数及要求，根据项目实际需求和管理中心要求确定。对关键的业务系统，提供5\*8小时的现场服务，确保系统关键部位7\*24处于运行状态，任何情况下严格按照有关领导的指示完成各项任务。此外，在如下方面进行承诺：

1）与相关的产品供应商、子系统承建公司等相关单位，处理、协调、落实保修期内产品维修等相关事宜；

2）信息技术服务小组驻采购人办公，必须遵守采购人办公时间，提供5\*8小时技术服务，节假日应于上班前一天对各系统进行检查。对于不间断运行的信息系统需要提供7\*24小时的技术服务；

3）服务小组人员遇特殊情况需要更换的，报采购人批准后执行；

4）服务小组必须服从采购人技术主管部门的各项管理。

作为甘肃警察职业学院运维外包服务的中标方，XXXX（中标人公司名称）承诺按照本《服务承诺》提供服务。

采购人可以按照本《服务承诺》对中标人的服务进行监督、检查、审计以及绩效考核。