

广东省政府采购

公开招标文件



采购计划编号：**440601-2026-02311**

采购项目编号：**GDZC-26GZ148**

项目名称：市市场监管局政务信息系统运维（**2026-2027**年第一批）项目

采购人：佛山市市场监督管理局

采购代理机构：广东中采招标有限公司

第一章 投标邀请

广东中采招标有限公司受佛山市市场监督管理局的委托，采用公开招标方式组织采购市市场监督管理局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目
采购计划编号：440601-2026-02311
采购项目编号：GDZC-26GZ148
采购方式：公开招标
预算金额：2,245,635.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）):
采购包预算金额：2,245,635.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	软件运维服务	市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：按各系统实际提供服务之日起计算一年。

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

- 1）具有独立承担民事责任的能力：提供有效的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或其他具有独立承担民事责任的能力的有效证照）扫描件，如投标人为自然人的需提供自然人身份证明扫描件。
- 2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：须提供下列任意一项证明材料：①提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（承诺函格式见公告附件）；②提供2025年度的财务状况报告，财务状况报告须由第三方会计师事务所出具，并能清晰显示第三方会计师事务所的印章和注册会计师签字盖章，且能反映审计结论；③基本开户银行出具投标截止前6个月内（含投标截止时间当月，并往前顺推）任意1个月的资信证明，并同时提交开户（基本户）许可证或银行开具的《基本存款账户信息》（公户账户主档）或其他能反映资信证明是基本户出具的证明资料的扫描件，以上文件均需加盖银行印章。
- 3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：须提供下列任意一项证明材料：①提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（承诺函格式见公告附件）；②提供投标截止日前6个月内（含投标截止时间当月）任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函，格式自拟。
- 5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：须提供下列任意一项证明材料：①提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（承诺函格式见公告附件）；②提供《投标函》。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“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）。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求:

采购包1（市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批））： 本项目整体专门面向中小企业采购，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。（1）中小微企业评审及《中小企业声明函》填写要求：①本项目为服务类项目，投标人须根据本项目采购类别选择对应的《中小企业声明函》填写。②本项目采购标的对应的小微企业划分标准所属行业详见采购文件“第二章 采购需求—2.技术标准与要求”，中小微企业划型标准详见《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）（http://www.gov.cn/zwgk/2011-07/04/content_1898747.htm）。③投标人提交的《中小企业声明函》应按要求完整填写所有信息，填写说明详见本项目采购公告附件“服务类项目中小企业声明函模板（填写说明）”。2）监狱企业评审要求：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。（3）残疾人福利性单位评审要求：提供《残疾人福利性单位声明函》。

3.本项目特定的资格要求:

采购包1（市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批））：

1)供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人或重大税收违法失信主体名单或政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间【以采购代理机构于投标截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）查询结果为准，如相关失信记录已失效， 供应商需提供相关证明资料】。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本采购项目投标（提供《投标函》）。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点:

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介:

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；广东省公共资源交易平台（粤公平）（<https://ygpm.gdzwfw.gov.cn/#/44/index>）及采购代理机构网站（<http://www.gdzczb.com>）

六.本项目联系方式:

1.采购人信息

名称：佛山市市场监督管理局

地址：佛山市禅城区汾江中路219号

联系方式： 0757-83209903

2.采购代理机构信息

名称： 广东中采招标有限公司

地址： 佛山市禅城区祖庙街道季华六路17号一座1603室

联系方式： 0757-81993027

3.项目联系方式

项目联系人： 广东中采招标有限公司

电话： 0757-81993027

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 020-88696588

开标评标服务专线： 020-88696599

采购代理机构： 广东中采招标有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

为了保证本项目中各功能模块的运行质量，为平台用户提供稳定、可靠、及时的服务，本项目由佛山市市场监督管理局（下称“采购人”）采用公开招标方式采购第三方服务，以通过运维服务单位的规范化服务流程，为系统用户提供高效、优质、及时的服务。同时由运维服务单位指定的系统专业维护人员提供标准、规范的维护服务，提高项目维护工作效率，降低维护成本。

采购包1（市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批））

1.主要商务要求

标的提供的时间	★按各系统实际提供服务之日起计算一年。
标的提供的地点	★采购人指定地点（佛山市禅城区内）。
付款方式	1期：支付比例40%,★合同签订之日起，采购人凭中标人开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向中标人支付合同总额的40%； 2期：支付比例10%,★2026年12月1日起，采购人凭中标人开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向中标人支付合同总额的10%； 3期：支付比例40%,★自各系统实际提供服务之日起满6个月之日起，采购人凭中标人开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向中标人支付合同总额的40%（若各系统实际提供服务之日不同，以最后一个系统实际提供服务之日计算付款时间）； 4期：支付比例10%,★自各系统实际提供服务之日起满1年并通过采购人验收合格之日起，采购人凭中标人开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向中标人支付合同总额的10%（若各系统实际提供服务之日不同，以最后一个系统实际提供服务之日计算付款时间）。 如项目发生合同融资，采购人需将合同款项支付到合同约定收款账户
验收要求	1期：★验收要求：（一）验收主体：采购人指定的验收人员。（二）验收时间：合同履行期结束后7个工作日内按照合同的约定对中标人的履约情况进行验收。（三）验收方式和程序：由采购人自行组织验收，根据对中标人的服务履约情况进行验收。（四）验收内容：中标人是否按照招标文件、投标文件及合同向采购人提供相关服务；服务内容是否符合招标文件和投标文件承诺中且采购人认可的合理最佳配置及各项要求。（五）验收标准：a.按国家、地方或行业（排列在前者优先）现行相关验收规范和评定标准执行。b.项目成果的验收标准：根据有关法律、法规、规程、规范的要求。项目成果通过采购人认可，并按照合同约定提交全部正式成果。c.验收时中标人将全部有关的项目成果资料、佐证材料交付给采购人。
履约保证金	不收取
其他	其他，★付款方式补充：（一）结算方式：转账结算（银行转账）。（二）付款方：采购人；收款方：中标人。（三）开具发票：中标人收款时必须持有效发票。收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。（四）付款期间如因特殊情况需调整，由双方协商处理。

其他商务需求

参 数 性 质	编 号	内 容 明 细	内容说明
★	1	报 价 要 求	（一）本项目最高限价为人民币 2,245,635.00 元，投标人的投标报价不能超过项目最高限价，否则视为无效投标。（二）本项目投标报价为广东省佛山市目的地交付价，投标报价指供应商为完成本项目服务所发生的所有费用，包括但不限于：系统运维服务费、人员服务费、现场运维服务费、代理服务费和各项税费及完成本项目其他可预见和不可预见的所有费用等。（三）采购人将不再另行支付与项目相关的任何其他费用，一切额外服务和特殊情况所需的费用均包含在中标金额内。（四）投标人必须自行考虑本项目在合同履行期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，最终结算金额合计不超过本项目预算金额，采购人将不再另行支付与本项目相关的任何费用（非本项目要求的其它内容除外），一切额外服务和特殊情况所需的费用均包含在中标金额内。非本项目要求的其它内容需要额外支付费用的，由双方另行商议。
	2	人 员 配 置 及 管 理 要 求	（一）人员配置要求：中标人应为本项目成立专项服务团队，其中项目负责人 1 人，负责具体组织实施协调，推动工作开展；提供不少于 1 名中级工程师按照采购人要求提供现场技术支持服务，特殊情况下按采购人要求提供远程技术支持服务，完成采购人安排的维护服务任务，并根据本项目的维护要求及维护作业计划相关表格，定期编制计划，定期根据计划完成维护作业。负责制定巡检维护记录，月度、年度巡检维护报告，以及特殊情况报告等。（二）★人员管理要求（投标时提供承诺函作为证明材料，承诺函内容须包含第 1-4 点内容，承诺函格式自拟且加盖公章）： 1. 中标人须按其投标文件中承诺提供的服务团队人员投入到本项目中（中标人必须与服务团队人员签订劳动合同及购买社保），在合同履行期内不得擅自更换。中标人如因工作安排或其它原因，需要更换服务团队人员时，应事前向采购人提出书面申请，未经采购人同意，不得更换人员。 2. 采购人有权以书面形式要求中标人更换不能按规定履行合同的人员。即使是采购人要求或同意更换的人员，其代替人员的资质仍应得到采购人的认可，且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的费用由中标人承担。 3. 如中标人未经采购人书面同意擅自更换服务团队人员，采购人有权扣除中标人结算金额的千分之一作为违约金。发生本条上述情况累计达 4 次后，采购人有权解除合同，由此引致的经济损失，中标人须全额赔偿，采购人保留追究中标人相关责任的权利。 4. 中标人对其雇员的人身安全负全部责任。
★	3	保 密 要 求	（一）中标人须和采购人就项目执行过程中可能涉及的保密内容，单独签订保密协议，保证信息保密。（二）任何一方应保证其工作人员或相关人员会对本项目服务内容严格保密。中标人有义务对采购人提供的一切资料和信息予以保密。任何一方未经另一方事前书面同意，不得透露与另一方有关的资料及其与本项目合同有关的商业情报。只有在政府有关部门经正当程序要求提供相关资料时，其中一方才可以透露有关资料，但应事前书面通知另一方。中标人因违反本条保密义务，给采购人造成损失的，须进行赔偿。该保密义务不因合同终止而终止，双方须严格保密至相关信息已向大众公开为止。（三）对本项目相关内容、服务员工的各类信息和基本情况以及依法获知的采购人的信息负有保密义务，未经过采购人书面文件许可，中标人不得以任何方式向第三方透露，且保密责任不因合同的中止或解除而失效。如有关技术文档和数据资料被泄密，给采购人造成损失的，中标人应承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究中标人刑事责任。
★	4	违 约 责 任	（一）如中标人未按照响应文件中承诺的时间提供服务，中标人应承担延期服务的违约责任，每日按预算金额的 0.05% 向采购人另行支付违约金；逾期超过 30 日的，中标人须按预算金额的 5% 向采购人另行支付违约金。另外中标人还须赔偿采购人因此造成的实际经济损失。（二）如中标人未按照合同要求提供服务的，经采购人通知，中标人应于三个工作日内更正，中标人提供服务不符合合同要求达三次的，采购人有权解除合同，并要求中标人支付 10% 的违约金，违约金不足以弥补给采购人造成的实际经济损失的，采购人有权追偿。

说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。 打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。
----	--

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	软件运维服务	市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目	项	1.00	2,245,635.00	2,245,635.00	软件和信息技术服务业	详见附件一

附表一：市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		一、佛山市智慧市场监管一体化平台运维服务内容 本项目包含佛山市智慧市场监管一体化平台6个模块的运维服务，分别是门户栏目、数据赋能服务、智慧监管、知识产权服务、一照通行、数据益企服务。 （一）内网门户栏目运维内容：本系统采用现场运维服务方式，运维内容包含对新建部分和國产化改造整合部分的运维。 1.新建部分 门户栏目模块包含短信通讯录管理、短信消息集成、统一故障报送及多个专题专栏等功能，实现了联系人信息、短信发送与监控、故障报送的全面管理及信息的便捷查询与共享。该模块的运维内容包括：应用软件部署、远程操作指导、数据接口适配、维护日志管理、权限维护管理、现场使用培训、远程故障排查和现场故障修复、数据准确性校验和性能优化、数据定期备份和恢复服务。运维内容见下表： 系统运维内容表（新建部分）

序号	运维内容	内容说明
1	应用软件部署	为用户正确安装/发布应用软件，确保短信通讯录、短信消息集成、统一故障报送、专题专栏等所有功能模块正确安装并发布，保证各功能如联系人管理、短信群发、故障报送台账、法律法规查询等能够顺利运行。
2	远程操作指导	通过远程方式指导用户如何使用门户系统的各项功能，包括如何管理联系人信息、发布和审核短信、提交和跟踪故障单、查询法律法规和部门制度等。确保用户能够熟练掌握软件操作。
3	数据接口适配	配置数据接口以支持门户系统与其他系统之间的数据交换，确保短信通讯录的导入导出、故障单短信通知等功能的顺利实现。
4	维护日志管理	利用管理工具记录操作日志，包括联系人管理、短信发送记录、故障报送处理情况等。每周生成维护周报，对系统运行状态进行汇总和分析。
5	权限维护管理	根据业务需求，对门户系统的用户角色进行细致管理，确保不同用户拥有适当的访问和操作权限。对于敏感操作（如短信审核、故障单处理）进行严格的权限控制，并要求对应的维护工作有工作协调单和维护报告。
6	现场使用培训	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，地点由用户方指定。培训内容涵盖门户栏目的所有功能模块，特别是短信通讯录的导入导出、短信消息集成的使用、故障报送的流程以及专题专栏的查询等。培训团队由三名工程师组成，分别负责讲解、实操指导和答疑。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
7	远程故障排查和现场故障修复	提供工作日的远程故障诊断及修复服务，快速响应用户在使用过程中遇到的问题。针对短信发送失败、故障单无法提交等常见故障进行远程排查和解决。对于无法通过远程方式解决的复杂问题，派遣至少1名工程师进行现场故障诊断和修复。
8	数据准确性校验和性能优化	定期检查门户系统中的数据，查找并修正因操作失误、死机、断电等原因造成的数据错误。同时，每季度对门户系统的数据库进行优化操作，包括索引重建、碎片整理、查询优化等。使平台运行更为平稳高效。
9	数据定期备份和恢复服务	定期备份门户系统的数据，包括联系人信息、短信内容、故障单记录、法律法规文件等。确保在系统出现故障或数据丢失时能够迅速恢复数据，保障业务的连续性和数据的安全性。同时，利用备份数据恢复系统有效数据。确保在系统恢复后，所有重要数据能够完整无缺地重现。

2.國产化改造整合部分

经过市智慧市场监管一体化平台一期项目的建设，已将佛山市智慧市场监管基础服务平台进行國产化改造并整合至佛山市智慧市场监管一体化平台，具体功能包括：市场监管标准化、资源服务、公共应用支撑、公众信息服务、数据可视化、指挥调度、数据报送、互联网+市场监管、市场监管综合分析、市场监管数据应用服务、市场监管数据治理服务等功能。此部分作为一体化平台的基础服务功能模块，对其进行运行维护，运维内容包括：应用系统软件安装、远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断、数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化。本系统采用现场运维服务方式，运维内

容见下表:

系统运维内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维内容	内容说明
1	应用系统软件安装	项目运维期内每季度预计为用户正确安装/发布应用软件。
2	远程软件使用指导	项目运维期内指导用户使用应用系统软件，提高用户的软件应用能力，实现管理软件与业务流程的有机结合。
3	数据适配接口	项目运维期内提供数据适配接口编写任务，运维期配置数据维护专题及详细维护的数据表，以及数据处理规则。
4	维护日志管理	通过管理工具记录操作日志，而且每周形成维护周报。
5	维护权限管理	角色管理、进行数据维护工作、深入平台进行维护，但对应的维护工作要有工作协调单和维护报告。
6	软件使用指导	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，培训地点由用户方指定。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
7	远程软件故障诊断	每年为用户提供20次工作日的远程故障诊断及修复。
8	现场软件故障诊断	现场软件故障诊断及修复，每次任务需要1名初级工程师，负责现场诊断及服务器端修复。
9	数据修正	查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。
10	数据备份	备份系统数据，确保系统数据安全有效。
11	数据恢复	恢复有效的备份系统数据。
12	数据库优化	每季度进行一次的数据库优化，使平台运行更为平稳高效。

3.运维人员等级及服务内容

(1)人员要求

运维人员等级及服务内容表（新建部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用软件部署、远程操作指导、数据接口适配、维护日志管理、权限维护管理、现场使用培训、远程故障排查和现场故障修复。
2	中级	数据准确性校验和性能优化、数据定期备份和恢复服务。

运维人员等级及服务内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用系统软件安装、远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断
2	中级	数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化

（二）数据赋能服务

数据赋能服务模块包括分析专题库构建、主题大屏设计和大屏数据主题及企业档案优

化等功能。针对本模块提供如下运维内容包括：应用系统软件安装与配置、远程软件使用与数据赋能指导、数据适配接口与专题库管理、维护日志管理与数据分析报告、维护权限与数据安全、软件使用与数据赋能深度培训、远程软件故障与数据问题诊断、现场软件与数据问题修复、数据修正与质量保证、数据备份与容灾恢复、数据恢复与验证、数据库优化与性能提升。

本系统采用现场运维服务方式，运维内容见下表：

系统运维内容表

序号	运维内容	内容说明
1	应用系统软件安装与配置	为用户安装并配置包含数据赋能服务模块的应用软件，确保市场监管领域分析专题库、主题大屏等关键功能正确部署。
2	远程软件使用与数据赋能指导	通过远程方式，指导用户如何高效使用应用系统软件中的数据赋能功能，包括数据资源挖掘、专题库构建、大屏展示等，提升用户的数据分析能力和业务决策效率。
3	数据适配接口与专题库管理	配置数据适配接口，确保数据能够顺畅流入市场监管领域分析专题库，同时维护专题库的详细数据表和数据处理规则。
4	维护日志管理与数据分析报告	利用管理工具记录操作日志，并每周生成包含市场全景、智慧监管、消费维权等关键指标的分析报告，为决策提供数据支持。
5	维护权限与数据安全	严格管理系统用户角色和权限，确保敏感数据的访问和操作受到严格控制。同时，所有维护工作均需有工作协调单和维护报告，以保障数据安全和系统稳定。
6	软件使用与数据赋能深度培训	每两个月组织一次为期三天的现场培训，重点讲解数据赋能服务模块的使用，包括专题库构建、大屏设计、数据优化等。培训由三名工程师组成，确保用户能够深入理解和掌握各项功能。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
7	远程软件故障与数据问题诊断	提供全年工作日的远程故障诊断及修复服务，快速响应用户在使用数据赋能功能时遇到的问题，包括数据分析错误、大屏显示异常等。
8	现场软件与数据问题修复	对于远程无法解决的复杂问题，派遣至少1名工程师进行现场故障诊断和修复，确保数据赋能服务的连续性和稳定性。
9	数据修正与质量保证	定期检查并修正系统中因操作失误、系统异常等原因导致的数据错误，确保市场监管领域分析专题库和主题大屏展示的数据准确无误。
10	数据备份与容灾恢复	定期备份系统数据，包括市场监管领域分析专题库、大屏展示数据等，确保在系统故障或数据丢失时能够迅速恢复。
11	数据恢复与验证	利用备份数据恢复系统有效数据，并进行验证，确保恢复后的数据完整、准确，满足业务需求。
12	数据库优化与性能提升	每季度对数据库进行一次全面优化，包括索引重建、碎片整理、查询优化等，使平台运行更为平稳高效。

运维人员等级及服务内容表

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用系统软件安装与配置、远程软件使用与数据赋能指导、数据适配接口与专题库管理、维护日志管理与数据分析报告、维护权限与数据安全、软件使用与数据赋能深度培训、远程软件故障与数据问题诊断、现场软件与数据问题修复
2	中级	数据修正与质量保证、数据备份与容灾恢复、数据恢复与验证、数据库优化与性能提升

（三）智慧监管

本系统采用现场运维服务方式，运维内容包含对新建部分和國产化改造整合部分的运维。

1.新建部分

对佛山市智慧市场监管一体化平台所新建智慧监管模块的软件功能进行维护，具体功能包括：监管对象库管理、一照通改革专项监管、监管个性化服务等模块内容。该部分的运维内容包括应用系统软件安装、远程软件使用指导、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、现场软件故障诊断、数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化等内容。运维内容见下表：

系统运维内容表（新建部分）

序号	运维内容	内容说明
1	应用系统软件安装	为用户正确安装/发布应用软件。
2	远程软件使用指导	指导用户使用应用系统软件，提高用户的软件应用能力，实现管理软件与业务流程的有机结合。
3	维护日志管理	通过管理工具记录操作日志，而且每周形成维护周报。
4	维护权限管理	角色管理、进行数据维护工作、深入平台进行维护，但对应的维护工作要有工作协调单和维护报告。
5	软件使用指导	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，培训地点由用户方指定。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
6	现场软件故障诊断	现场软件故障诊断及修复，每次任务需要1名工程师，负责现场诊断、及服务器端修复。
7	数据修正	查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。
8	数据备份	备份系统数据，确保系统数据安全有效。
9	数据恢复	恢复有效的备份系统数据。
10	数据库优化	每季度进行一次的数据库优化，使平台运行更为平稳高效。

2.國产化改造整合部分

经过智慧市场监管一体化平台一期项目的建设，已将佛山市市场监管一体化平台、佛山市场监管服务信息化平台和佛山标准产品消费维权保障平台的相关系统功能通过國产化信創改造升级的方式，统一升级整合到佛山市智慧市场监管一体化平台的智慧监管板块中：（1）市场监管一体化平台和服务信息化平台板块所涉及维护的信創系统功能模块包括：工作台管理、监管对象管理、监管数据运维、监管业务一体化、监

管权责清单、市场监管系统门户、市场监管公示信息门户、统计分析和决策、双告知智能推送、双随机功能升级、企业运营状况及信用监管框架等；（2）标准产品消费维权保障平台所涉及维护的信创系统功能模块包括：消费者端在线提交退货诉求、保险赔付申请、实时接收申请处理进度。厂商端处理消费者诉求申请，反馈处理结果，关联消费者满意度。监管服务端监督催办、数据统计和业务处理机制的配置管理、系统权限管理功能，实现组织机构管理、用户管理、角色权限管理、参数配置、日志管理等功能。

本部分的系统运维工作包括远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断、数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化等服务内容。运维内容见下表：

系统运维内容表(國产化改造整合部分)

序号	运维内容	内容说明
1	远程软件使用指导	指导用户使用应用系统软件，提高用户的软件应用能力，实现管理软件与业务流程的有机结合。
2	数据适配接口	配置数据维护专题及详细维护的数据表，以及数据处理规则。
3	维护日志管理	通过管理工具记录操作日志，而且每周形成维护周报。
4	维护权限管理	角色管理、进行数据维护工作、深入平台进行维护，但对对应的维护工作要有工作协调单和维护报告。
5	软件使用指导	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，培训地点由用户方指定。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
6	远程软件故障诊断	每年为用户提供工作日的远程故障诊断及修复。
7	现场软件故障诊断	现场软件故障诊断及修复，每次任务需要1名工程师，负责现场诊断、及服务器端修复。
8	数据修正	查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。
9	数据备份	备份系统数据，确保系统数据安全有效。
10	数据恢复	恢复有效的备份系统数据。
11	数据库优化	每季度进行一次的数据库优化，使平台运行更为平稳高效。

3.运维人员等级及服务内容

运维人员等级及服务内容表（新建部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用系统软件安装、远程软件使用指导、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、现场软件故障诊断
2	中级	数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化

运维人员等级及服务内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断
2	中级	数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化

（四）知识产权服务

知识产权服务模块包含知识产权智能分析服务、知识产权智能检索服务、知识产权交易服务、失效专利应用、知识产权服务等功能，同时对用户在使用过程中反馈问题进行迭代升级，增强用户的使用体验。知识产权服务的运维内容包含基础数据更新、漏洞修复、数据及系统灾备、网络安全维护、日常维护等全方位服务，运维内容具体如下：

本系统采用现场运维服务方式，运维内容见下表：

系统运维内容表

序号	运维内容	内容说明
1	基础数据更新	保证平台知识产权专利数据的持续更新，平台数据与国家知识产权局数据内容及更新频率基本保持一致，建立数据更新长效机制，保证数据的准确性、及时性和完整性
2	漏洞修复	对政务云平台漏洞扫描系统检测的系统漏洞进行及时修复，确保系统安全稳定。
3	数据及系统灾备	对系统业务数据、日志数据、应用系统定期进行备份，并定期对备份数据做恢复测试，系统故障时可及时进行系统恢复。
4	网络安全维护	对安全威胁的服务器进行分析处理，修复系统安全漏洞，合理优化系统安全配置，恢复系统故障。
5	日常维护	快速响应并解决用户使用过程中出现各种问题，监控数据和日志情况，发现并解决系统运行过程中的潜在问题

运维人员等级及服务内容表

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	基础数据更新、网络安全维护、日常维护
2	中级	漏洞修复、数据及系统灾备

（五）一照通行

本系统采用现场运维服务方式，运维内容包含对新建部分和國产化改造整合部分的运维。

1.新建部分

智慧市场监管一体化平台一期项目充分依托佛山市数字政府的政务中台，建设“一照通行”改革事项审批服务，市场主体可一次性申办可包含章、税、保、金、银行以及多个准入许可事项，实现全程网办，提升佛山市营商环境的便利化。主要建设内容包括一照通行业务与市政务中台的对接、一照通行业务受理子系统、一照通行业务申报公共子系统、一照通行申报子系统等功能。运维内容包括系统功能运维服务（含一照通行业务与市政务中台运行维护、一照通行业务受理子系统运行维护、一照通行业务申报公共子系统运行维护、一照通行申报子系统运行维护）、系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务（含数据链路服务、故障恢复、代码安全整改）等。运维内容见下表：

系统运维内容表（新建部分）

1	序号	运维内容	内容说明
	1	系统功能运维服务--一照通行业务与政务中台运行维护	一照通行业务与政务中台对接运维服务，涵盖用户认证、事项清单获取、材料复用、业务编号管理、表单配置与推送、办件数据共享、进度通知、服务评价及数据汇集等功能，实现统一身份认证、业务智能导办、材料复用、业务标识唯一性、表单配置灵活、办件流程透明化、实时进度反馈、服务评价便捷及数据标准化集成，优化政务服务效率与体验。
	2	系统功能运维服务--一照通行业务受理子系统运行维护	对“一照通行业务受理子系统”进行维护，具体涵盖以下模块：一照通行业务统一受理模块，实现与政务中台多中心对接，满足一照通行业务全流程电子化及人工（或智能化）受理、审查、核准；一照通行业务受理审批模块，实现多业态经营事项与企业开办事项的统一受理与并联审批，对接非市场监管领域许可经营事项，实现全流程电子化及人工（或智能化）核准；一照通行材料清单整合模块，实现事项组合后的材料清单融合功能，包括去重、利用与关联关系处理；一照通行业务整合模块，实现事项组合后的业务规范与关联关系整合，与办件中心及政务服务效能监督系统对接；一照通行证照融合模块，实现事项组合后的证照融合，将准营事项证件信息融入营业执照二维码，并上传电子证照至政务中台电子证照中心。
	3	系统功能运维服务--一照通行业务申报公共子系统运行维护	对“一照通行业务申报公共子系统”进行维护，包括多业态经营事项智能填报模块，如第二类、第三类医疗器械经营备案与许可，互联网药品信息服务资格证核发，旅馆业特种行业许可证核发，及烟草专卖零售许可证核发等。各模块提供移动端、PC端、自助终端填报接口，与政务中台对接实现智能导办、材料复用、业务流水号管理、数据实时交互及用户评价。维护旨在提升业务办理效率与用户体验，实现全流程电子化、智能化管理。
	4	系统功能运维服务--一照通行申报子系统运行维护	对一照通行申报模块（PC端）下的各类型商事主体业务模块进行维护，包括内资有限责任公司、内资个人独资企业、个体工商户及农民专业合作社。各模块均嵌入商事主体登记申报公共模块，与多种智能填报接口及政务中台对接，实现业务事项的自由组合与智能填报。生成电子材料后，自动发送签名并提交申报。系统支持商事登记及许可事项的智能申报与审批，对标准化业务进行智能审批，对非标准化业务提供智能辅助审批。
1	5	系统支撑软件运维服务	（1）按用户提供的数据库管理系统软件版本，完成本项目服务范围内运行点数据库系统部署调整、测试、性能优化，以及定期补丁更新。安排人员对数据库系统的漏洞、版本、性能进行实时监控。定期关注数据库官方发布的版本升级补丁，及时对数据库进行补丁更新。 （2）按用户提供的复制服务器版本，完成本项目范围内复制点的部署以及定期补丁更新。安排专人对应负责复制点的部署以及定期补丁更新，定期对复制点进行维护，发现问题及时上报、及时解决。 （3）根据采购人工作安排，完成运行系统应用服务器（中间件软件）版本升级。安排专人跟应用服务器（中间件软件）提供商定期沟通，及时获取最新版本，进行版本升级。 （4）负责监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，处理异常情况和问题，如数据库运行缓慢、主从点数据不同步等。定期

		安排专人监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，定期进行数据维护维护，处理异常情况和问题，及时响应故障处理和数据恢复。
6	系统其他运维服务--数据链路服务	确保系统运行过程中，各个功能、平台、业务系统、数据交换系统，数据链路正常、可靠、安全的运行。
7	系统其他运维服务--故障恢复	（1）根据用户申报，服务商对待运维系统进行故障检测并出具检测报告，提出维修建议。 （2）系统运行硬件（如服务器、磁盘阵列、磁带备份设备部件）和网络平台发生故障，由本项目服务商配合第三方做好数据备份、故障修复，并负责恢复公示系统的正常运行。涉及上述硬件设备的维修、更换费用不包含在本项目经费预算内。 （3）系统的支持软件（操作系统、数据库管理系统、中间件软件和数据备份管理软件）发生故障，由本项目服务商负责处理并恢复信息的正常运行。
8	系统其他运维服务--代码安全整改	根据采购人要求，对系统代码审计中发现的安全漏洞及时进行整改。

2.國产化改造整合部分

智慧市场监管一体化平台一期项目以國产化改造为切入点，对佛山市市场监管局的许可登记系统國产化改造升级，对中间件、操作系统、数据库等进行國产化替代，夯实数字化转型的基础，为全面推进市场监管数字化转型创造必要发展条件。主要包括操作系统國产化改造、中间件國产化改造、数据库國产化改造、市场监管许可登记审批模块國产化改造、市场监管许可登记申报公共部分國产化改造、许可登记业务申报(移动端)國产化改造、许可登记业务申报(微信端)國产化改造、许可登记业务申报(PC端)國产化改造。运维内容包括操作系统國产化改造运行维护中间件國产化改造运行维护、数据库國产化改造运行维护、市场监管许可登记审批模块运行维护、市场监管许可登记申报公共部分运行维护、许可登记业务申报(移动端)运行维护、许可登记业务申报(微信端)运行维护、许可登记业务申报(PC端)运行维护等。运维内容见下表：

系统运维内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维内容	内容说明
1	操作系统國产化改造运行维护	系统迁移到國产化操作系统后，进行后续运维维护，主要包括（1）系统稳定性：管理和维护國產操作系统在特定信息化环境中的稳定性，包括系统更新、安全补丁的应用等。（2）配置优化：根据系统的业务需求对操作系统进行配置优化，确保系统满足业务需求并安全运行。 （3）故障排除：及时响应并解决操作系统层面与信息化系统相关的故障问题。
		系统进行中间件國产化操作后，进行后续运维维护，主要包括： 一、中间件性能监控与优化 实时监控：利用监控工具对中间件的性能指标进行实时监控，如响应时间、吞吐量、并发用户数等。 性能分析：定期对监控数据进行分析，识别性能瓶颈，提出优化建议。

					优化措施：根据分析结果，对中间件配置、代码或数据库进行优化，提升系统性能。
			2	中间件國产化改造运行维护	二、故障排查与恢复 故障预警：建立故障预警机制，及时发现并报告潜在故障。 快速响应：对发生的故障进行快速响应，定位故障原因，制定并执行恢复计划。 事后分析：对故障进行事后分析，总结经验教训，完善故障预防和处理机制。 三、版本更新与安全加固 版本更新：关注中间件的版本更新信息，及时评估新版本的功能和安全性，制定更新计划并执行。 安全加固：定期应用安全补丁，修复已知漏洞，增强中间件的安全性。同时，进行安全配置审查，确保中间件的安全配置符合最佳实践。 四、配置管理与优化 配置管理：对中间件的配置文件进行统一管理，确保配置的准确性和一致性。 配置优化：根据业务需求和系统运行情况，对中间件配置进行优化调整，提升系统性能和稳定性。
			3	数据库國产化改造运行维护	系统进行数据库國产化操作后，进行后续运维维护主要包括： 一、数据库监控 运行状态监控：实时监控数据库的运行状态，包括数据库服务器的CPU、内存、磁盘等资源利用率，数据库连接数、锁等待情况等，确保数据库系统的稳定运行。 性能监控：对数据库性能进行实时监控，包括查询响应时间、吞吐量等关键指标，及时发现并解决性能瓶颈。 二、备份与恢复 定期备份：制定并执行数据库备份计划，确保数据的安全性和完整性。备份数据应存储在安全可靠的位置，以便在需要时能够快速恢复。 恢复测试：定期对备份数据进行恢复测试，验证备份的有效性和完整性，确保在数据丢失或系统崩溃时能够迅速恢复数据。 三、故障处理 故障诊断：在监控过程中发现数据库错误或警告时，及时进行故障诊断，定位问题原因。 故障恢复：制定并执行故障恢复计划，迅速恢复数据库的正常运行，减少故障对业务的影响。 四、性能优化 SQL优化：对执行效率低下的SQL语句进行优化，提高查询效率。 索引优化：根据查询需求和数据特点，合理创建和维护索引，减少查询时的数据扫描量。 参数调整：根据数据库的运行情况和业务需求，调整数据库参数，优化数据库性能。
					对市场监管许可登记审批模块进行國产化改造运行维护，保障业务受理管理（

					待办件管理、已办件管理、办结件管理、暂存件管理）、商事主体登记审批管理（含内资分公司变更登记管理、内资分公司注销登记管理、内资分公司备案审批管理、内资合伙企业设立登记管理、内资合伙企业变更登记管理、内资合伙企业注销登记管理、内资合伙企业备案审批管理、内资合伙企业分支机构设立登记管理、内资合伙企业分支机构注销登记管理、内资合伙企业分支机构备案审批管理、非公司企业法人设立登记管理、非公司企业法人注销登记管理、非公司企业法人备案审批管理、非法人分支机构设立登记管理、非法人分支机构注销登记管理、非法人分支机构备案审批管理、个人独资企业设立登记管理、个人独资企业变更登记管理、个人独资企业注销登记管理、个人独资企业备案审批管理、个人独资企业分支机构设立登记管理、个人独资企业分支机构注销登记管理、个人独资企业分支机构备案审批管理、外商投资企业设立审批管理、外商投资企业备案审批管理、外商投资企业迁入审批管理、外商投资企业迁出审批管理、外商投资企业注销审批管理、外商投资企业撤销登记审批管理、外商投资企业分支机构设立审批管理、外商投资企业分支机构变更审批管理、外商投资企业分支机构备案审批管理、外商投资企业分支机构注销审批管理、外商投资合伙企业设立审批管理、外商投资合伙企业备案审批管理、外商投资合伙企业迁入审批管理、外商投资合伙企业迁出审批管理、外商投资合伙企业注销审批管理、外商投资合伙企业撤销登记审批管理、外商投资合伙企业分支机构设立审批管理、外商投资合伙企业分支机构变更审批管理、外商投资合伙企业分支机构备案审批管理、外商投资合伙企业分支机构注销审批管理、外国企业常驻代表机构设立审批管理、外国企业常驻代表机构备案审批管理、外国企业常驻代表机构注销审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动设立审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动变更审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动备案审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动注销审批管理、个体工商户设立审批管理、个体工商户变更审批管理、个体工商户注销审批管理、个体工商户撤销登记审批管理、农民专业合作社设立审批管理、农民专业合作社变更审批管理、农民专业合作社备案审批管理、农民专业合作社注销审批管理、农民专业合作社撤销登记审批管理、农民专业合作社分支机构设立审批管理、农民专业合作社分支机构变更审批管理、农民专业合作社分支机构备案审批管理、农民专业合作社分支机构注销审批管理、营业单位设立审批管理、营业单位变更审批管理、营业单位注销审批管理）、食品药品监督管理许可事项审批管理（含食品生产许可证核发管理、食品生产许可证变更管理、食品生产许可证延续管理、食品生产许可证注销管理、食品生产许可证补办管理、食品经营许可证新办管理、食品经营许可证变更管理、食品经营许可证延续管理、食品经营许可证注销管理、食品经营许可证补办管理、食品小作坊登记证核发管理、食品小作坊登记证变更管理、食品小作坊登记证延续管理、食品小作坊登记证注销管理、食品小作坊登记证补办管理、药品经营许可证（零售）筹建管理、药品经营许可证（零售）核发管理、药品经营许可证（零售）变更管理 药品经营许可证（零售）换发管理、药品经营许可证（零售）注销管理、药品经营许可证（零售）补发管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）核发
--	--	--	--	--	---

				管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）变更（含经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）变更（除经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）延续管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）注销管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）补发管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）核发管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）变更（含经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）变更（除经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）延续管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）注销管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）补发管理、 第一类医疗器械生产企业备案（首次备案）管理、第一类医疗器械生产企业备案（变更备案）管理、第一类医疗器械生产企业备案(补发)管理、第一类医疗器械生产备案注销管理、 第一类医疗器械产品备案（首次备案）管理、第一类医疗器械产品备案（变更备案）管理、第一类医疗器械产品备案注销管理、第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）（首次备案）管理、第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）（变更备案）管理、第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）(补发)管理、 第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）注销管理、网络餐饮服务第三方平台分支机构备案（申请备案）管理、网络餐饮服务第三方平台分支机构备案（备案变更）管理、网络餐饮服务第三方平台分支机构备案（备案注销）管理、麻醉药品和第一类精神药品运输证明核发管理、麻醉药品和精神药品邮寄证明核发管理、食品经营许可事项报备管理、教学、科研用医疗用毒性药品购用审批管理、药品零售企业申请经（核准/核减）营器栗壳的审批管理、 医疗器械网络销售变更备案管理、食品生产经营者自建食品交易网站备案管理、 医疗器械网络销售备案管理、 医疗器械生产企业管理者代表备案管理、出具医疗器械产品出口销售证明(第一类医疗器械)管理、药品生产企业的药品委托检验备案管理、 零售连锁企业从事第二类精神药品零售业务审批管理、 药品零售企业从事医疗用毒性药品零售业务审批管理）、质量技术监督管理许可事项审批管理等业务功能正常运行。
		5	市场监管许可登记申报公共部分运行维护	对市场监管许可登记申报公共部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登记申报公共模块、食品药品监督管理许可申报公共模块、质量技术监督管理许可申报公共模块等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。
		6	许可登记业务申报(移动端)运行维护	对许可登记业务申报（移动端）部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登记移动端申报、食品药品监督管理许可移动端申报、质量技术监督管理许可移动端申报等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。
		7	许可登记业务申报(微信端)运行维护	对许可登记业务申报（微信端）部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登记微信端申报、食品药品监督管理许可微信端申报、质量技术监督管理许可微信端申报等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。
			许可登记业	对许可登记业务申报（PC端）部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登

8	务申报(PC端)运行维护	记PC端申报、食品药品监督管理许可微信端申报、质量技术监督管理许可PC端申报等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。
---	--------------	---

3.运维人员等级及服务内容

运维人员等级及服务内容表（新建部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	系统功能运维服务--一照通行业务与市政务中台运行维护
2	中级	系统功能运维服务--一照通行业务受理子系统运行维护、系统功能运维服务--一照通行业务申报公共子系统运行维护、系统功能运维服务--一照通行申报子系统运行维护、系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务--数据链路服务、系统其他运维服务--故障恢复、系统其他运维服务--代码安全整改

运维人员等级及服务内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	操作系统國产化改造运行维护、中间件國产化改造运行维护、数据库國产化改造运行维护
2	中级	市场监管许可登记审批模块运行维护、市场监管许可登记申报公共部分运行维护、许可登记业务申报(移动端)运行维护、许可登记业务申报(微信端)运行维护、许可登记业务申报(PC端)运行维护

（六）数据益企服务

智慧市场监管一体化平台一期项目整合市场监管服务数据，打造一个面向市场监管人员、企业、公众的“一站式”服务渠道，主要功能包括：营商选址分析、消费投诉分析等综合服务类功能。运维内容包括系统功能运维服务（含对营商选址分析模块进行维护、对消费投诉分析模块进行维护）、系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务（含数据链路服务、故障恢复、代码安全整改）等。

1.本系统采用现场运维服务方式，运维内容见下表：

系统运维内容表

序号	运维内容	内容说明
1	系统功能运维服务--对营商选址分析模块进行维护	对营商选址分析模块进行维护，包括：1. 营商选址政策资质检索，确保政策资质信息最新。2. 行业现状分析，实时更新经营主体统计数据。3. 市场竞争分析，动态监测市场主体分布与竞争态势。通过市场监管数字底座，为社会公众提供精准的营商选址政策、行业现状与市场竞争分析服务，辅助其做出明智选址决策。
2	系统功能运维服务--对消费投诉分析模块进行维护	对消费投诉分析模块进行维护，涵盖以下方面：1. 被投诉主体及品牌前十名统计，多维度分析利用投诉数据。2. 消费维权涉嫌违法行为排名前十，强化违法行为监测。3. 投诉与调解总量监控，掌握处理进度。4. 举报总量及立案数分析，提升监管响应速度。5. 商品类与服务类投诉月度趋势分析，追踪热点变化。6. 家用电器投诉品类细化，精准定位问题。7. 行业同比/环比分析，动态展示消费维权态势，结合预警、案例、视频深化数据洞察。

3	系统支撑软件运维服务	(1) 按用户提供的数据库管理系统软件版本，完成本项目服务范围内运行点数据库系统部署调整、测试、性能优化，以及定期补丁更新。安排人员对数据库系统的漏洞、版本、性能进行实时监控。定期关注数据库官方发布的版本升级补丁，及时对数据库进行补丁更新。 (2) 按用户提供的复制服务器版本，完成本项目范围内复制点的部署以及定期补丁更新。安排专人对应负责复制点的部署以及定期补丁更新，定期对复制点进行维护，发现问题及时上报、及时解决。 (3) 根据采购人工作安排，完成运行系统应用服务器（中间件软件）版本升级。安排专人跟应用服务器（中间件软件）提供商定期沟通，及时获取最新版本，进行版本升级。 (4) 负责监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，处理异常情况和问题，如数据库运行缓慢、主从点数据不同步等。定期安排专人监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，定期进行数据维护维护，处理异常情况和问题，及时响应故障处理和数据恢复。
4	系统其他运维服务--数据链路服务	确保系统运行过程中，各个功能、平台、业务系统、数据交换系统，数据链路正常、可靠、安全的运行。
5	系统其他运维服务--故障恢复	(1) 根据用户申报，服务商对待运维系统进行故障检测并出具检测报告，提出维修建议。 (2) 系统运行硬件（如服务器、磁盘阵列、磁带备份设备部件）和网络平台发生故障，由本项目服务商配合第三方做好数据备份、故障修复，并负责恢复公示系统的正常运行。涉及上述硬件设备的维修、更换费用不包含在本项目经费预算内。 (3) 系统的支持软件（操作系统、数据库管理系统、中间件软件和数据备份管理软件）发生故障，由本项目服务商负责处理并恢复信息的正常运行。
6	系统其他运维服务--代码安全整改	根据采购人要求，对系统代码审计中发现的安全漏洞及时进行整改。

2.运维人员等级及服务内容

运维人员等级及服务内容表

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	系统功能运维服务--对营商选址分析模块进行维护、系统功能运维服务--对消费投诉分析模块进行维护
2	中级	系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务--数据链路服务、系统其他运维服务--故障恢复 系统其他运维服务--代码安全整改

3.维护方式

(1)标准化软件维护服务流程

- ① 用户提出维护需求：用户通过电话、来访或网上提交的方式，向中标人提出软件维护或故障解决的需求。
- ② 维护人员登记信息：一旦接收到用户的维护需求，维护人员会立即登记用户的详细资料，包括联系方式、软件版本等，并详细记录用户的需求或故障描述，以便后续处理。
- ③ 远程/电话服务尝试：维护工程师首先会尝试通过远程或电话的方式，根据登记的信息，对问题进行初步的诊断和解决。这一步旨在快速响应用户需求，减少不必要的现场服务。
- ④ 评估与决策：在远程/电话服务过程中，维护工程师会评估问题的复杂性和解决时限。如果问题可以通过远程方式解决，则继续执行；如果问题较为复杂或需要现场操作，则进入下一步。
- ⑤ 现场维护服务：对于需要现场处理的问题，维护工程师会安排时间前往用户现场，进行详细的检查和维修。在现场服务过程中，工程师会与用户保持密切沟通，确保问题得到准确解决。
- ⑥ 软件维护服务：在确认需要进行软件维护的情况下，维护工程师会开始软件维护服务，包括但不限于软件更新、补丁安装、配置调整等，以确保软件系统的正常运行。
- ⑦ 完成情况报告：在所有服务完成后，维护工程师会按照规定填写完成情况报告。报告应详细记录服务过程、解决的问题、采取的措施以及后续建议等，以使用户了解服务详情并进行反馈。

(2)远程支持服务流程

- ① 诊断故障并提交故障诊断报告：根据系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。
- ② 制定系统维护和故障恢复的实施计划：根据提交的故障诊断报告，制定系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。
- ③ 管理、监督维护计划的实施：组成系统维护工程管理和监督工作组，全面负责管理和监督系统维护工作实施过程（由采购人与中标人双方人员组成）。并根据系统维护实施的各个阶段提交维护工作报告。
- ④ 确认维护工作完成并提交维护报告：在系统维护工作完成后，由中标人系统维护人员提交系统维护工作报告，由采购人的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。
- ⑤ 提交成果：每次系统维护工作完成后，应提交相应的报告、记录等文档资料。紧急情况下，以排除故障，满足用户需要为首要任务，可以进行紧急处理，但事后要补充相应文档与记录。

(3)现场服务流程

- ① 提交服务单：流程的开始是用户提交服务单，这标志着服务请求的正式提出。
- ② 统计工作量：在接收到服务单后，系统会或人工进行工作量的统计，以评估所需资源和服务响应时间。
- ③ 接到服务电话：当服务请求被受理后，服务人员会接到服务电话，与用户进行初步沟通，了解具体的问题和需求。
- ④ 根据记录进行用户服务调查（含服务满意度调查）：此步骤可能涉及回顾之前的服务记录，了解用户的历史问题和满意度，以便更好地服务用户。如果这一步调查后不需要进一步现场服务，则可能直接通过电话支持等方式解决问题。若需进一步服务，则进入下一步，即与技术人员讨论服务范围。
- ⑤ 与技术人员讨论服务范围：服务人员会与技术团队讨论问题的具体范围，以确定是否需要现场服务。问题范围确定：根据讨论结果，如果问题可以通过电话等非现场

	方式解决，则直接进行电话支持（反馈环节可能在此处体现，即技术人员将解决方案反馈给用户）。若需现场服务：如果问题范围较大或需要现场操作，则安排工程师现场提供服务。 ⑥ 确认到现场服务的工程师：会安排合适的工程师前往现场提供服务。 ⑦ 问题解决：工程师到达现场后，根据问题范围进行解决，直到问题被解决。 ⑧ 服务总结并记录服务：问题解决后，服务人员会进行总结，并记录服务过程和结果。这一步是流程中的关键，它确保了服务的可追溯性和质量的提升。 ⑨ 填写用户服务工作单：根据服务类型（无偿服务或有偿服务），填写相应的工作单。对于无偿服务，直接填写工作单即可；对于有偿服务，可能需要向用户索要并填写服务工作单。 (4)应急处理流程 ① 系统出现故障，并确定为紧急情况。 ② 启动应急处理服务流程。 ③ 紧急情况处理小组立刻调派资深专家和用户单位相关人员到场。首先尽最大可能收集事件相关信息，确定事件类别、事件来源，保护证据，以便缩短应急响应时间。 ④ 根据收集的信息，紧急情况处理小组立刻采取措施抑制事件的影响进一步扩大，限制潜在的损失与破坏。 ⑤ 根据实际情况，技术专家进行系统的恢复工作。 ⑥ 如果是应用软件故障，必须保证合同小时内解决问题，恢复故障系统。 ⑦ 如果中标人现场服务人员难以短时间内解决故障，及时申请技术支持中心调派专家到现场协助排除故障。 ⑧ 在问题得到解决、系统恢复工作后，回顾并整理该事件的各种相关信息，尽可能
	地把佛市情况场监督管裡局内务管理系统起维服务内容 ⑨ 一应急处理这维服务管理 1.统一运维服务管理体系 根据《关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》《广东“数字政府”改革建设方案》等文件，构建统一运维服务管理体系，有效保障佛山市市场监督管理局内务管理系统安全稳定可靠地运行。 围绕佛山市市场监督管理局内务管理系统开展运维工作，依托统一的运维平台，制定相关流程，包括服务请求管理、故障管理、问题管理、配置管理、日常巡检等，促进采购人运维工作的标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升。 2.统一运维服务管理流程 (1)总体运维管理流程：围绕采购人运维工作，依托统一的运维管理平台，制定相关管理流程，包括服务请求、故障管理、问题管理、变更管理、配置管理、日常巡检、业务上线等。 (2)服务请求流程：主要是指非故障类的，用户向服务人员申告服务请求的管理，包括但不限于系统操作咨询、账号和权限分配、数据提取和统计分析、系统配置、专项活动支持、审计支持等各项事宜。 (3)故障管理流程：主要是指系统故障、基础设施故障的管理。故障信息来源于用户申告和监报告警。服务人员记录故障的详细信息，根据故障级别进行通传通报。故障

处理过程依据SLA定义要求进行故障升级处理。如故障没得到根本解决，需要寻找根源解决的，触发问题或变更流程。

(4)问题管理流程：主要是指对疑难故障、长期没解决事项的管理。问题管理目的是主动消除或减少生产环境中事件发生的数量，降低严重程度。对问题进行深层分析，找出故障根本原因，制定解决方案，通过变更服务或预防性措施来防止同类故障再次发生，从而建立一个稳定的IT环境，提高IT服务的可用性。

(5)变更管理流程：主要是对系统运行所需软硬件资源进行调整的工作的管理。服务人员严格按照此变更管理流程执行，并高效、专业完成变更管理和解决变更过程中出现的一系列问题。

(6)配置管理流程：主要目标是记录IT资产的演化过程，确保IT资产在生命周期中各个阶段都能得到精确的配置信息。录入配置管理数据库（CMDB）的信息以准确为原则，兼顾实用性与可维护性。

(7)发布管理流程：主要目标是采用正式的流程规范新版本在生产环境的上线实施活动。保障生产环境的质量，提高生产环境的稳定性高，避免发布计划不当导致的重大中断，确保变更是可回滚的、安全的、正确的、经过授权的、经过测试的。

3.统一运维管理制度规范

(1)人员管理制度：所有进出佛山市市场监督管理局的服务人员严格遵守相关管理制度的规定。不得通过任何手段访问其他非授权服务器文件或获取任何操作权限。

(2)设备管理制度：服务人员需要对机房基础设施和IT设备管理。应做到内容完整、及时更新、分类归档，并妥善保管。

(3)巡检管理制度：服务人员制定巡检计划和方案，主要针对基础或业务的稳定性有效性有较大影响的系统功能、系统组件、作业计划、系统日志、系统负载或者系统数据等方面进行巡检管理。服务人员严格按照巡检内容和频率要求执行例行检查，主动发现系统异常、业务风险、安全隐患等情况，及时进行干预和处理。

(4)故障管理制度：服务人员负责处理机房基础设施、IT设备和政务信息系统故障，发现故障或收到报障立刻响应处理，同时记录故障的详细信息。在故障处理完毕后对故障恢复进行确认并在运维管理平台上记录。重大故障解决之后，运维服务人员针对故障发生原因、解决办法、改进措施、经验总结等方面整理详细故障分析，形成《故障分析报告》。

(5)沟通管理制度：为确保佛山市市场监督管理局内务管理系统运维工作中的沟通畅顺，建立工作汇报机制，包括：

- ① 定期组织召开工作例会，汇报运维情况；
- ② 建立工作汇报机制、了解和掌控运维团队的工作情况，及时解决运维工作中出现的各种问题；
- ③ 建立故障升级和分级通报机制，故障超过SLA定义要求的时间必需升级且根据级别通知不同层级人员；
- ④ 建立故障分析会机制，定期召开故障分析会，对故障进行总结和复盘；
- ⑤ 根据采购人实际情况，定期提交运维周报、月报、年度总结报告、巡检记录、故障处理记录、故障处理报告、其他专题报告等。

（二）内务管理系统运行维护服务

1.系统常规运维服务

(1)例行巡检：

① 要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供定期巡检服务。制定例行巡检方案，针对性能容量、可用性、可连续性、可管理性等方面设定巡检项，合理安排巡检计划。争取在造成业务故障前，通过检查分析，提前发现软件系统的故障异常、软件告警、潜在问题、安全隐患等问题，并及时作出适当的处置，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低业务故障风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。要求提供季度巡检报告4份，年度巡检总报告1份。

② 包括但不限于定期对应用程序、中间件、数据库、操作系统等方面进行例行巡检。同时利用已有监控系统，按照标准规范要求要求进行监控操作，密切注意软件系统情况。检查过程中同步记录运行数据，如若发现任何异常情况应即时进行登记，及时通知相关人员进行处理并跟进处理情况，定期形成巡检报告。

③ 具体巡检内容如下：

1)日常检查：提供系统的日常检查服务。

A.数据库运行状态；

B.中间件运行状态；

C.主要进程运行状态；

D.应用服务运行情况；

E.中间件通信网络连接情况；

F.中间件日志是否有报错信息。

2)性能检查：提供系统的性能检查服务。

A.业务CPU使用峰值情况；

B.业务内存使用峰值情况；

C.业务会话连接数情况。

3)脆弱性检查：提供系统的脆弱性检查服务。

A.中间件是否满足运行冗余度要求；

B.中间件版本是否安装相关风险补丁；

C.中间件的数据库连接密码配置文件是否存在明码；

D.重要运行程序是否有保留备份；

E.系统配置是否符合中间件运行的要求；

F.系统使用资源是否超过预定阈值；

4)常规检查：提供系统的常规检查服务。

A.备份配置文件；

B.备份重要运行日志；

C.清除过期日志；

D.交易连接正常性测试。

(2)日常维护

① 要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供日常维护服务。制定日常维护方案，针对系统进程、系统接口、系统权限、系统资源、业务保障等方面设定维护项，合理安排维护计划。在软件系统的正常运行过程中，周期性开展常规维护保养工作，消除故障异常、软件告警、存在问题、安全隐患等问题，保障软件系统运行状况良好

，防止故障发生，降低数据缺失风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。

② 维护对象包括但不限于应用程序、中间件、数据库、操作系统等。同时按照标准规范对软件系统进行管理，定期形成系统运行简报。具体维护内容如下：

③ 提供访问管理服务。运维服务人员依据流程分配软件系统的账号和权限，保证“一人一账号”，权限以最小原则分配，并对登录日志和权限进行定期审查。根据接入管理的标准规范，设置密码复杂度和登录次数限制等规则，如：密码必须为数字、字母和字符组合；密码需定期更新，近期2次密码互斥。

④ 提供软件版本升级服务。进行软件版本的维护服务前，需制定维护方案和回退方案，方案通过审核后方可进行维护操作。完成软件版本的维护服务后应出具相应的版本维护文档。

⑤ 提供错误分析及统计工作。响应故障统计、分析的需求，通过后台数据库直接查询、统计、分析，产出相应的数据统计、分析报告。

⑥ 提供日志管理服务。具体内容包括对软件系统的日志采集、展现和检查分析。日志展现围绕资源的整个生命周期，体现资源的具体操作、操作时间、操作人、操作结果等信息。通过对系统日志进行巡查、抽查和定向检查，及时发现执行路径异常、参数和性能异常。

⑦ 提供统计报表服务。具体内容包括：统计平台中所包含的物理机、虚拟机、存储、网络等资源信息；统计各类资源的用户使用量、每类资源的使用情况，如基础云平台、业务系统的CPU、内存、存储、IP的资源总量及占用量。按照天、周、月、季度的频率周期性生成报表。

⑧ 提供配置管理服务。使软件系统各种配置信息得到有效、完整、可追溯的记录归档和维护。配置信息包括：软件系统及其运行环境中所有IT设备、系统及其配置信息；各IT设备、系统之间的物理和逻辑关系。

⑨ 数据库维护服务。针对数据库的可用性、完整性的检查维护；安装部署合理性，日志维护等。

⑩ 中间件维护服务。全面维护中间件运行状况、性能分析以及与用户方管理人员的技术交流，对采集的数据、中间件日志文件以及操作系统日志文件进行定期分析与检查。

□ 操作系统维护服务。更操作系统的系统补丁，清理冗余日志，不定期测试系统性能等。

□ 服务器应用系统重装。根据用户需求，协助用户完成服务器应用系统重装工作。

(3)响应支持

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供响应支持服务。提供统一的服务热线电话，针对日常咨询、故障问题、专项任务、数据统计、服务投诉等服务请求进行统一登记，服务热线根据事件的性质、类别、等级进行判断，分派相关人员进行处理，并对事件处理全流程进行跟踪监督，确保服务请求得到及时的响应与处理。在服务热线电话发生故障情况下，提供便捷的备用联系渠道。

(4)故障处理

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供故障处理服务。当发生故障时，按照

故障定级和处理流程，及时响应，快速抢通故障点，尽早恢复业务，将故障对业务所造成的负面影响降到最低。在处理完毕后清理现场,提供故障处理简报。具体故障处理如下：

- ① 应用软件出现无法启动软件可执行文件时，运维服务人员提前准备好各类需维护软件安装程序，将应用软件数据文件备份后，重新安装；
- ② 应用软件打开过程中或运行中异常错误关闭，运维服务人员准备好安装程序，操作系统优化和修补软件，查杀病毒软件，判断出错原因，备份数据，采取相关修复措施；
- ③ 操作系统出现系统异常或系统资源占用严重，应准备好系统检查程序及修补程序，以及查杀病毒软件，告知使用者错误原因可能类型，提出解决方案，经使用者认可后采取相应措施；
- ④ 操作系统若为B/S结构系统，IE浏览器异常或无法下载控件，应准备流氓软件清理程序、修复浏览器软件、查杀病毒软件，检查IE浏览器选项设置，分析原因进行修复；
- ⑤ 网络或服务器出现网络流量异常或服务器登录异常（B/S结构系统），判断服务器是否异常，否则准备杀毒软件，检查网络流量，流量异常小则报修网络服务商，流量异常大则查杀病毒。

(5)系统迭代服务

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供优化服务，针对系统增多、用户数据持续增加、系统运行缓慢等问题，提供系统性能测试，对系统性能、参数等进行相应调整和优化服务。

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供升级改造服务，针对应用系统的代码功能缺陷，或佛山市市场监管局由于故障、迁移、安全等要求提出的升级改造需求，提供系统升级改造服务。

（三）信息化需求管理

1.内务管理系统为日常经常使用的系统，会根据上级部门、本级领导或用户的要求进行功能完善或新增功能。本项目运维合同履行期内，服务提供方需协助我局做好内务管理系统的功能完善及新增功能需求的业务调研工作，并需提出合理化的意见及建议。

2.项目需求处理的原则是：收集，整理，分类，处理。

(1)收集：要广开言论及需求获取的渠道，认真的听。

(2)整理：对所收集的问题，认真的整理，形成清晰的需求。

(3)分类：对问题进行分类，通常可以分为不响应，暂时不响应，响应等。

(4)处理：对不同分类的问题，采取不同的处理原则，如是涉及到“对软件操作不熟悉”等原因的需求，可以不响应，但要做好说明和培训工作；对于的确是需求的问题，但不涉及全局工作、不影响使用的，可暂缓响应；对于影响了全局工作或影响实施效果的工作，经过判断，要响应的，需要同用户方共同提出响应意见。

3.项目需求文档内容包括但不限于：项目概述、项目建设的必要性分析、需求分析、总体建设方案和项目投资估算等，并跟踪日常办公业务需求后续实施效果、需求变更等内容。

（四）信息化应用管理

1.在工作时间的5×8小时内，实时响应采购人有关应用的配置操作请求，并做好操作的业务验证工作。

在工作时间外，也需及时响应有关的应用配置操作请求，并要求在半个小时内完成工作。

2.具体的应用管理包括：

(1)组织机构及用户数据管理：采购人本部及各直属单位的组织机构有调整、用户变动（新增、职位变动、岗位调动、兼职、分管、离职、退休等）时，需要及时对组织机构和用户数据进行配置更新，调整用户权限、角色，对政务微信用户进行同步等。有需要时，还需对用户账号中未处理的业务数据进行转移、办结、清除等处理。

(2)基础数据管理：根据用户要求，对业务数据进行日常管理，包括数据清洗和整理、数据查错、数据修正、数据补全等。根据临时性管理要求，按特定条件对业务数据进行全路径、全库检索，甚至要开发对应的特殊查询、统计和数据批处理功能。比如，根据保密检查工作的要求，通过敏感词对全系统中的文件进行检索、清除处理等。根据临时性业务要求，进行数据导入、导出、移植、物理清除等工作。电子档案数据处理。

(3)流程数据管理：内务管理系统大部分功能都涉及到审批流程（工作流），而且同一个功能还包含多套流程（比如不同业务类型的办理、不同层级工作人员的请休假审批等等）。整个系统的流程近三百条。可以说，系统的主要用户操作是围绕各种流程展开的。

(4)流程管理服务：

① 流程配置管理。由于工作制度、工作流程、工作环节及人员、岗位的变动，造成流程不再适用，需根据新要求对流程进行调整或重新配置。

② 异常流程处理。如用户在日常使用系统中的流程操作失误，误送、漏送等；如急件、特殊件需要跨环节特殊处理；如归档件需要重新激活办理等等。都需要进行流程异常处理，提供后台紧急调度干预，甚至需要进行数据处理。

③ 流程数据修正。根据用户要求，对流程相关的数据进行非常规性修正。如修改意见、修改意见签署时间、修改流程跟踪记录等等。

(5)数据恢复管理

① 针对用户误删除系统中有用文件进行的数据恢复工作，处理过程大致如下：

② 沟通协调，将文件删除前状态询问清楚；

③ 将前一日的系统全备份（包括数据库和文档备份）整体恢复到测试环境；

④ 在数据库表中将需要恢复的文件找到，将该条数据记录输出为数据库插入脚本。此项工作涉及到的数据库表包括数据登记表及关联表、流程实例表、流程记录表、意见表等多张；

⑤ 在正式环境执行数据库插入脚本，将数据库数据插入恢复；

⑥ 将文档附件从备份中拷贝到正式环境的对应目录下；

⑦ 检查恢复后数据的准确性。

（五）信息化服务支持

提供内务管理系统运行维护服务支持。主要是对最终用户在实际系统使用过程中所遇到的各类问题进行解答、指导、协助安装配置等。此项工作是运维服务的重点。主要工作内容包括：

1.内务管理系统及所涉子系统在日常使用中遇到的各类操作问题。

2.用户因更换电脑、操作系统升级、浏览器升级等原因，带来的浏览器配置、文档控件等安装配置方面的问题。

3.负责监测内务管理系统实体安全、运行环境安全、信息安全，能对存在的安全隐患提前预警。同时，协助客户制定及完善安全管理制度及办法。

4.用户提出的其它问题（甚至包括服务范围外的问题）。

（六）业务数据统计分析

	1.根据用户的部分临时性的特殊要求（系统统计功能未涵盖的），提供相关的定制化数据统计服务，并按用户要求导出指定格式的文件进行提交。协助业务数据的收集汇总、导入、导出和统计分析。 2.通过收集内务管理系统调研数据、系统（包括日志数据、操作数据等多个维度）的业务数据，进行业务的数据分析，为业务决策提供数据支撑，输出分析报告等材料。 （七）业务优化分析 1.协助采购人开展日常办公业务简化、优化工作，编写业务优化分析文档。针对单位业务流程，进行现状调研，归纳整理，运用方法论进行需求分析，输出采购人日常办公的业务流程整合方案，供用户方参考。保证系统业务功能上的处理效率。 2.监控内务管理系统硬件资源、操作系统资源、应用服务器中间件资源及数据库资源的使用情况，进行必要的系统性能优化。提供对系统业务数据进行数据库层面的数据清洗、数据移植、数据统计、数据分析、数据监控、数据安全等方面的业务优化服务。保证系统性能上的处理效率。
	三、省学校食堂明厨亮灶智慧监管平台（佛山本地化部署）运维服务内容 1.视频接入运维 (1)协议适配：每周更新 RTSP/RTMP/HLS 协议库，安排专人与相关运营商、平台服务商等进行对接测试，确保协议兼容性，保障视频流稳定传输。每月对协议适配情况进行总结评估，根据评估结果优化协议库更新策略。详细记录协议适配过程中的测试数据和问题处理情况，形成《协议适配测试报告》。 (2)日常抽查：每日随机抽取 20% 摄像头，检查清晰度（分辨率不低于 1080P）、色彩还原度（与实际场景偏差不超过 10%）、流畅度（帧率不低于 25 帧 / 秒），对不合格的摄像头进行标记并通知相关学校整改，生成《视频质量日报》。每日抽查应覆盖不同类型、不同运行年限的摄像头，确保抽查的代表性。 (3)全面检查：每周对所有摄像头进行一次全面检测，详细记录每路摄像头的各项指标，生成《视频质量周报》，分析存在的问题并提出改进措施。全面检查应包括摄像头的外观、线路连接、供电情况等，对发现的线路老化、接触不良等问题及时协调运营商处理。 (4)专项检查：每季度对320所评估等级较差的学校进行专项视频质量检查，重点排查摄像头老化、画面模糊等问题，制定针对性的整改方案，跟踪运营商整改情况。 (5)分级响应：一般故障，如摄像头轻微卡顿、画面轻微模糊等，2 小时内修复；严重故障，如摄像头无信号、视频流中断等，4 小时内修复。建立故障等级划分标准，明确不同等级故障的处理流程和时限。接到故障报告后，运维人员应立即响应，远程诊断故障原因，无法远程解决的及时协调各视频运营商到场处理。 (6)故障分析：每月对视频接入故障进行统计分析，找出故障高发的摄像头品牌、型号和区域，分析故障原因，制定预防措施，降低故障发生率。 2.系统平台运维 (1)数据库运维：每日监控数据库连接数、查询响应时间、磁盘占用等指标，确保数据库正常运行。每周对数据库进行一次备份，每月进行一次全量备份，备份数据应异地存储，确保数据安全。每月执行索引优化，提高查询效率；对超过 90 天的历史数据进行归档，减少数据库负担，提升查询效率 30%。定期检查数据库日志，及时发现和处理数据库错误和异常。 (2)接口维护：每周测试与学校、市监局的对接接口，检查数据传输是否正常、有无丢包现象。对出现问题的接口及时进行修复，确保数据传输的准确性和及时性。记录接口测试和修复情况，形成《接口维护台账》。每月对接口性能进行评估，分析接口响应时间、吞吐量等指标，优化接口配置，提高接口性能。

3.应急保障

- (1)预案制定：制定详细的应急预案，包括断网、服务器宕机、大规模视频流中断、数据丢失等突发情况的处理流程、责任分工、应急资源配置等。应急预案应定期评审和修订，确保其适用性和有效性。
- (2)预案演练：每季度开展 1 次应急演练，模拟断网、服务器宕机、大规模视频流中断等突发情况，检验应急预案的有效性，提高运维团队的应急处理能力。演练后进行总结评估，完善应急预案。记录演练过程和结果，形成《应急演练报告》。
- (3)重大活动保障：在中高考、校庆等重大活动期间，安排运维人员 7×24 小时驻场值守，实时监控系统运行状态，及时处理各类故障，确保系统稳定运行。提前对相关学校的设备进行全面检查和维护，排除故障隐患。

4.数据处理运营

(1)基础数据管理：

- ① 收集：每月 5 日前从学校后勤处获取食堂人员、设备变更信息，包括新增、离职人员信息，设备新增、报废、维修信息等。建立数据收集提醒机制，通过电话、邮件等方式提醒学校按时提交数据。对未按时提交数据的学校进行跟踪督促，确保数据收集的及时性。
- ② 清洗：对收集到的数据进行格式标准化处理，如日期统一为“YYYY-MM-DD”格式，编号按照规定的编码规则进行调整；进行去重纠错，删除重复数据，纠正错误信息；对缺失值进行补全，无法补全的注明原因。建立数据清洗规则 and 标准，确保数据清洗的一致性和准确性。
- ③ 更新：在每月 10 日前将清洗后的数据同步至系统数据库，并保留历史版本，以便追溯数据变更情况。数据更新后进行验证，确保更新的数据准确无误。记录数据更新情况，形成《数据更新台账》。
- ④ 审核：建立数据审核机制，安排专人对学校提交的数据进行审核，审核内容包括数据的完整性、准确性、一致性等。对审核不合格的数据，退回学校重新提交，并说明原因。记录数据审核情况，形成《数据审核报告》。

(2)视频数据管理：

- ① 存储优化：采用冷热数据分离策略，7 天内的热数据存储在高 IO 存储设备中，确保快速访问；7 天后的冷数据自动归档至低成本存储设备，节省存储成本。定期检查存储设备使用情况，及时进行存储扩容，确保视频数据正常存储。
- ② 标注分类：按“食材加工”“餐具消毒”“售卖服务”等场景对视频进行打标签，方便用户按场景快速检索；同时按时间进行索引，支持精确到分钟的检索。标注分类应准确规范，定期对标注结果进行抽查和修正。
- ③ 过期清理：自动删除超 90 天的非重要视频，对于涉及违规处理、重大活动等重要视频，经审批后可延长保留时间。记录视频清理情况，形成《视频清理台账》。
- ④ 质量检查：每周对视频数据进行质量检查，包括视频完整性、清晰度、流畅度等，对质量不合格的视频进行标记和处理，如重新录制、修复等。
- ⑤ 数据共享管理：加强与市市场监管局、教育局等部门的数据共享，按照数据共享协议的要求，定期同步相关数据。建立数据共享台账，记录数据共享的内容、时间、方式等信息。对共享数据进行严格审核，确保数据的安全性和保密性。

5.统计分析服务

(1)常规报告：

- ① 日报：包含视频质量达标率、故障修复情况、数据更新进度等内容，以图表结合文字的形式呈现，每

		日上午 9 点前发送给相关人员。日报应简洁明了，突出重点信息，便于快速了解系统运行状况。 ② 月报：除了包含日报的汇总信息外，还增加食安指数排名、违规整改完成率、系统运行趋势分析等内容，每月 5 日前完成上月报告。月报应详细全面，对系统运行情况进行深入分析，提出存在的问题和改进建议。 ③ 季报：总结本季度系统运行情况、故障处理情况、数据更新情况等，分析季度内出现的主要问题和趋势，提出下季度的运维重点和改进措施，每季度第一个月 10 日前完成。 ④ 年报：全面总结本年度系统运维和运营情况，包括各项指标的完成情况、取得的成效、存在的问题等，提出下年度的工作计划和建议，每年 1 月 15 日前完成。 (2)专题分析： ① 季度趋势分析：对每季度的违规类型分布、高发区域 / 时段进行统计分析，找出问题根源，提出针对性的改进建议，每季度第一个月 10 日前完成。 ② 定制报告：根据监管部门的需求，生成专项数据解读报告，如节假日食品安全情况分析、特定区域食品安全状况评估等。定制报告应满足监管部门的特定需求，数据准确、分析深入。 ③ 设备运行分析报告：每月对设备运行情况进行分析，包括设备故障率、平均无故障时间、维护成本等，评估设备运行状态，为设备更换和维护提供依据。 ④ 安全状况分析报告：每季度对系统安全状况进行分析，包括安全漏洞发现和修复情况、安全事件发生情况等，评估系统安全风险，提出安全加固建议。 6.业务支撑服务 学校培训：每学期开学后第一周开展 1 次系统操作培训，培训内容包括视频查看、自查报告生成、设备状态监控等操作，通过理论讲解和实际操作相结合的方式进行，确保学校相关人员能够熟练使用系统。培训前制定详细的培训计划和课件，培训后进行考核，了解培训效果。记录培训情况，形成《培训报告》。
	4	四、技术方案要求 （一）投标人应针对本项目的理解程度提供方案，包括但不限于项目现状、存在问题、需求分析等理解。 （二）投标人应针对本项目提供系统运维服务方案，包括但不限于分析平台运行状况、现场软件故障诊断方案、远程业务指导和软件使用指导方案、④数据修正和备份措施。 （三）投标人应针对本项目提供运维保障方案，包括但不限于项目质量保证建议和措施、服务响应保障措施、文档与台账管理措施。 （四）投标人应针对本项目提供安全保密措施，包括但不限于系统与环境安全措施、数据安全保密措施、文档保密管理。 （五）投标人应针对本项目提供培训方案，包括但不限于培训内容、培训计划安排、培训形式。 （六）投标人应针对本项目提供应急方案，包括但不限于对应急维护重点难点工作的理解和把握能力、应急处置预案、故障分级定义、重大活动应急保障。
说明		打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，不作为无效投标条款。

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东中采招标有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指佛山市市场监督管理局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

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	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	不收取投标（响应）保证金 投标保证金有效期:与投标有效期一致。 投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
10	投标文件要求	一、电子投标文件（必须提供）： （1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。 （2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。 非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。
11	中标候选人推荐家数	采购包1： 2家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	采购包1： 3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无： -
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：以中标金额作为招标代理服务费的计算基数。招标代理服务费收费采用差额定率累进法计算方式（金额：100万元以下，费率：1.5%；金额100万～500万元，费率：0.8%），实际缴纳招标代理服务费=计算得出的招标代理服务费×85%。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取

18	其他	一，需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品 环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）等，如有更新，以最新的为准。 二，本项目行业划分为：软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营收10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营收1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营收50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营收50万元以下的为微型企业。 三，异常低价审查要求：1.根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）规定，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：1.1投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价$<$全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值$\times$50%。1.2投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价$<$通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价$\times$50%。1.3投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价$<$采购项目最高限价$\times$45%。1.4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。2.评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于上述1.1至1.4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，属于上述1.3的情形，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。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。通过异常低价审查的供应商不足3家的，不得进入详细评审。
19	开标解密时长	30分钟。如遇特殊情况（网络不畅、平台故障等），则按开标时现场工作人员通知为准。 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：面向中小企业，采购包专门预留

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4. 投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5. 以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1 联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 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。

5.5 联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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。

5.6 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6. 关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7. 关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。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会员单位，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。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.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）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1. 投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2. 投标文件的制作

2.1 投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2 投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1) 投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2) 投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3. 投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

(1) 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

(2) 投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 投标文件损坏或格式不正确的。

4. 投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后

重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

6.1投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东中采招标有限公司代收。具体操作要求详见广东中采招标有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询广东中采招标有限公司；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东中采招标有限公司，到账情况以开标时广东中采招标有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"

(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

7.投标有效期

7.1投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8.样品（演示）

8.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标

人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；

9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；

9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；

9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；

9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

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的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

（3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3.定标

3.1中标公告:

中标供应商确定之日起2个工作日内, 采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)广东省公共资源交易平台(粤公平)(<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/44/index>)及采购代理机构网站(<http://www.gdzczb.com>)上以公告的形式发布中标结果, 中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式, 采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2中标通知书:

中标通知书在发布中标公告时, 在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》, 《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后, 采购人不得违法改变中标结果, 中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的, 应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告:

项目废标后, 采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省公共资源交易平台(粤公平)(<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/44/index>)及采购代理机构网站(<http://www.gdzczb.com>)上发布终止公告, 终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项(招标文件、采购过程和中标结果)有疑问的, 可以向采购人或采购代理机构提出询问, 采购人或采购代理机构将及时作出答复, 但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出, 也可以书面方式提出, 书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的, 可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内, 以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑, 逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指:

- (1)对招标文件提出质疑的, 为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日;
- (2)对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日;
- (3)对中标结果提出质疑的, 为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容:

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等;
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源;
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的, 应当由本人签字; 质疑供应商为法人或者其他组织的, 应当由法定代表人、主要负责人, 或者其授权代表签字或者盖章, 并加盖公章。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的, 其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则, 提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源, 证据来源必须合法, 采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方, 请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者, 将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：广东中采招标有限公司

电话：0757-81993027

传真：-

邮箱：gdzcb@126.com

地址：佛山市禅城区祖庙街道季华六路17号一座1603室

邮编：528000

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：佛山市财政局(政府采购监管科)

地 址：佛山市禅城区季华五路8号财政大厦8楼

电 话：0757-83282245

邮 编：528000

传 真：-

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》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。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）)：综合评分法,是指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最高的投标人为中标候选人的评标方法。（最低报价不是中标的唯一依据。）

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律：

（1）评标情况不得私自外泄，有关信息由广东中采招标有限公司统一对外发布。

（2）对广东中采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）不得收受投标供应商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）评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并对评价意见承担个人责任。评审过程中，不得发表倾向性言论。

※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。

4.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

4.5不同投标人的投标文件相互混装；

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出；

4.7投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明：在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效。同时，项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对符合本国产品标准的产品给予价格扣除

依照《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》（国办发〔2025〕34号）及《财政部关于贯彻落实<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>的意见》（财库〔2025〕30号）等相关规定。

（1）**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。

（2）**准确界定产品在中国境内生产。**本国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。从具体情形看，在国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域生产的产品，属于在中国境内生产的产品；对医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，属于在中国境内生产的产品；其他产品，根据实际情况判断是否在中国境内生产。

（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。

（4）**认真审查有关证明文件。**采购人应当在采购文件中明确对供应商所出具的《关于符合本国产品标准的声明函》（以下简称《声明函》）的完整性、准确性进行审查的要求，评审中发现《声明函》内容含义不明确、同类事项与投标（响应）文件表述不一致或者有明显文字错误等情况的，应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。经澄清、说明或者补正的《声明函》仍然不符合《通知》规定要求的，供应商提供的相关产品视为不符合本国产品标准。

3.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业

扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

4.价格扣除相关要求

采购包1（市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批））：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：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。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批））：

序号	资格审查内容
----	--------

1	具有独立承担民事责任的能力	提供有效的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或其他具有独立承担民事责任的能力的有效证照）扫描件，如投标人为自然人的需提供自然人身份证明扫描件。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	须提供下列任意一项证明材料：①提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（承诺函格式见公告附件）；②提供2025年度的财务状况报告，财务状况报告须由第三方会计师事务所出具，并能清晰显示第三方会计师事务所的印章和注册会计师签字盖章，且能反映审计结论；③基本开户银行出具投标截止前6个月内（含投标截止时间当月，并往前顺推）任意1个月的资信证明，并同时提交开户（基本户）许可证或银行开具的《基本存款账户信息》（公户账户主档）或其他能反映资信证明是基本户出具的证明资料的扫描件，以上文件均需加盖银行印章。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	须提供下列任意一项证明材料：①提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（承诺函格式见公告附件）；②提供投标截止日前6个月内（含投标截止时间当月）任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函，格式自拟。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	须提供下列任意一项证明材料：①提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（承诺函格式见公告附件）；②提供《投标函》。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“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）。
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）“失信被执行人或重大税收违法失信主体名单或政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间【以采购代理机构于投标截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料】。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本采购项目投标（提供《投标函》）。

8	本采购包专门面向中小企业采购	本项目整体专门面向中小企业采购，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。（1）中小微企业评审及《中小企业声明函》填写要求：①本项目为服务类项目，投标人须根据本项目采购类别选择对应的《中小企业声明函》填写。②本项目采购标的对应的小微企业划分标准所属行业详见采购文件“第二章 采购需求—2.技术标准与要求”，中小微企业划型标准详见《关于印发中小微企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）（ http://www.gov.cn/zwggk/2011-07/04/content_1898747.htm ）。③投标人提交的《中小企业声明函》应按要求完整填写所有信息，填写说明详见本项目采购公告附件“服务类项目中小企业声明函模板（填写说明）”。2）监狱企业评审要求：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。（3）残疾人福利性单位评审要求：提供《残疾人福利性单位声明函》。
---	----------------	--

表二符合性审查表：

采购包1（市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批））：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标文件有效性	按照采购文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字或盖章，或签字人有法定代表人有效授权书的。
2	投标函	投标函已提交并符合采购文件要求的。
3	投标报价是否符合要求	投标报价是固定且唯一的，符合采购文件要求。
4	带“★”号实质性条款响应情况	投标文件完全满足采购文件中实质性响应条款（即标注“★”号条款）（参考《技术和服务要求响应表》及《商务条件响应表》）。
5	投标文件是否含有采购人不能接受的附加条件的	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的。
6	其他情况	没有违反有关法律、法规、规章要求，被视为投标无效的其他情况。

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包1(市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）)：

评审因素	评审标准
分值构成	商务部分30.0分 技术部分60.0分 报价得分10.0分

技术部分	项目的理解程度 (10.0分)	根据各投标人对本项目的理解程度（包括但不限于①项目现状、②存在问题、③需求分析等理解）进行评审： 1、涵盖以上所有内容项，对项目理解透彻，清晰地理解项目现状、存在问题、项目需求等，并提出实际、可行的分析和建议，得10分； 2、内容缺失不超过1项，或对项目理解较透彻，大致了解项目项目现状、存在问题、项目需求等，并提供具有可行性的分析和建议，得6分； 3、内容缺失超过1项或以上，或对项目理解简单，只提出部分重点难点、要点的分析；提出简单的分析和建议且可行性较低的，得2分； 其他或不提供方案均不得分。
	系统运维服务方案 (10.0分)	根据各投标人对本项目提供的系统运维服务方案（包括但不限于①分析平台运行状况、②现场软件故障诊断方案、③远程业务指导和软件使用指导方案、④数据修正和备份措施）进行评审： 1、涵盖以上所有内容项，对系统现状和需求分析透彻，在现场软件故障诊断、远程业务指导、软件使用指导、数据修正和备份等方面提出实际、可行的维护方案，得10分； 2、内容缺失不超过1项，或对系统现状和需求分析比较透彻，在现场软件故障诊断、远程业务指导、软件使用指导、数据修正和备份等方面提出具有可行性的维护方案，得6分； 3、内容缺失超过1项或以上，或对系统现状和需求分析比较简单，在现场软件故障诊断、远程业务指导、软件使用指导、数据修正和备份等方面提出了简单的维护方案且可行性较低的，得2分； 其他或不提供方案均不得分。
	运维保障方案 (10.0分)	根据各投标人对本项目提供的运维保障方案（包括但不限于①项目质量保证建议和措施、②服务响应保障措施、③文档与台账管理措施）进行评审： 1、涵盖以上所有内容项，方案的质量保证建议和各项措施目标明确、内容详细、方案合理可行、针对性强的，得10分； 2、内容缺失不超过1项，或方案的质量保证建议和各项措施目标较明确、内容较详细、方案具有可行性和针对性的，得6分； 3、内容缺失超过1项或以上，或方案的质量保证建议和措施目标基本明确，但内容简略、方案且可行性较低、不太有针对性的，得2分； 4、其他或不提供方案均不得分。
	安全保密措施 (10.0分)	根据各投标人对本项目提供的安全保密措施（包括但不限于①系统与环境安全措施、②数据安全保密措施、③文档保密管理）进行评审： 1、涵盖以上所有内容项，方案内容完整、详细、表述清晰、科学合理、切实可行，对项目需求理解全面、准确、深入，得10分； 2、内容缺失不超过1项，或方案内容基本完整、表述基本清晰、基本合理可行，对项目需求理解不全面、不准确、不深入，得6分； 3、内容缺失超过1项或以上，或方案欠缺合理性基本满足项目要求，措施可行性较低，且对用户业务要求考虑不足，得2分； 4、其他或不提供方案均不得分。

商务部分	培训方案 (10.0分)	根据各投标人对本项目提供培训方案（包括但不限于①培训内容、②培训计划安排、③培训形式）进行评审： 1、涵盖以上所有内容项，方案全面合理有效，措施目标明确、内容详细、方案合理可行、针对性强的，得10分； 2、内容缺失不超过1项，或方案较全面，措施目标较明确、内容较详细、方案具有可行性和针对性的，得6分； 3、内容缺失超过1项或以上，或方案目标基本明确，但内容简略、方案且可行性较低、不太有针对性的，得2分； 4、其他或不提供方案均不得分。
	应急方案 (10.0分)	根据各投标人对本项目提供的应急方案（包括但不限于①对应急维护重点难点工作的理解和把握能力、②应急处置预案、③故障分级定义、④重大活动应急保障）进行评审： 1、涵盖以上所有内容项，方案内容完整、详细、表述清晰、科学合理、切实可行，对项目需求理解全面、准确、深入，得10分； 2、内容缺失不超过1项，或方案内容基本完整、表述基本清晰、基本合理可行，对项目需求理解基本全面、准确、深入，得6分； 3、内容缺失超过1项或以上，或方案基本满足项目要求，但可操作性较低且复杂繁琐，且对用户业务要求考虑不足，得2分； 4、其他或不提供方案均不得分。
	项目业绩 (12.0分)	投标人于2023年1月1日至投标截止时间止（以合同签订时间为准）承接过同类信息系统运维服务项目业绩，每提供一个得1.5分，最高得12分。 注：须提供合同关键页扫描件（须显示项目名称、签约时间、项目服务内容和双方盖章页）并加盖投标人公章，同一合同甲方（用户方）的多项合同仅计算一次得分，未提供或未根据要求提供证明材料的均不得分。
	企业认证 (1.0分)	投标人具有有效期内与本项目服务内容相关的（范围涵盖信息系统运维）质量管理体系认证证书，得1分； 注：①提供证书扫描件及在“全国认证认可信息公共服务平台”（ http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page ）的查询结果截图，证书状态为撤销、暂停、失效，或不提供的均不得分。②如投标人由于成立时间不足导致不能办理相应认证证书，提供认证机构出具的“成立时间不足，不能办理认证”的书面盖章证明材料，经评标委员会成员认定后可获得相应分数。
	技术能力 (5.0分)	投标人具有与本项目内容相关的软件著作权，每提供一个著作权得1分，最高得5分。 注：①如为自有的，须提供相关系统/软件的计算机软件著作权登记证书（需能体现投标人为产权著作权人）扫描件和投入本项目使用的承诺函（格式自拟）并加盖公章；②如为购买（或租赁）的，须同时提供相关系统/软件的计算机软件著作权登记证书（须能体现产权著作权人）扫描件、购买合同（或租赁）合同或授权许可等相关合法应用证明材料【须体现购买人(或租赁人)为投标人】扫描件和投入本项目使用的承诺函（格式自拟；如租赁合同期/协议期限未覆盖本项目服务期的，须承诺保证续签至服务期结束）并加盖公章；③未提供或提供不全均不得分。

	项目负责人（限1人）（6.0分）	拟投入本项目的项目负责人（限1人）： 1、具有“计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试”高级证书的，得3分；具有“计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试”中级或以下证书的，得1分；具有多个证书按最高级别计算一次得分，本小项最高得3分。 2、具有信息技术相关专业的正高级工程师职称证书的，得3分，副高级或以下职称证书的，得1分；具有多个证书按最高级别计算一次得分，本小项最高得3分。 注：须同时提供人员相关证书扫描件及由投标人单位为其缴纳的近6个月内任意一个月的社保证明文件或聘用劳动合同扫描件作为评审依据，未提供或提供不全均不得分。
	项目团队成员（6.0分）	拟投入本项目的项目提供现场服务的服务团队人员（除项目负责人外）： 每提供1名信息技术领域相关专业中级及以上职称得1.5分，提供中级以下职称的得0.5分，同一人具有多个证书按最高级别计算一次得分，本项最高得6分。 注：须同时提供人员相关证书扫描件、由投标人单位为其缴纳的近6个月内任意一个月的社保证明文件扫描件和格式自拟的承诺函（承诺函内容必须包括：承诺提供现场服务的服务团队人员数量）作为评审依据，未提供或提供不全均不得分。
投标报价	投标报价得分（10.0分）	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。

4.汇总、排序

采购包1：

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

项目名称: 市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目

甲 方：佛山市市场监督管理局

乙 方：成交供应商名称

签订日期: 年 月 日

注：本合同仅为合同的参考文本，可根据项目的具体要求进行修订。

佛山市政府采购项目合同书

项目名称: _____

项目编号:

甲 方：佛山市市场监督管理局

乙 方: (成交供应商名称)

合同性质: 本合同为中小企业预留合同

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》和本项目采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、项目主要内容及实现功能目标：按照采购文件和投标文件执行。

二、基本合同条款一览表

-第49页-

4.	服务期	按各系统实际提供服务之日起计算一年。 佛山市智慧市场监管一体化平台运维服务：__年__月__日至__年__月__日。 佛山市市场监督管理局内务管理系统运维服务：__年__月__日至__年__月__日。 省学校食堂明厨亮灶智慧监管平台（佛山本地化部署）运维服务：__年__月__日至__年__月__日。
5.	合同签订方式及情况	☐ 一次性签订本项目采购合同。 ☐ 本项目分__次签订合同，每次合同服务期为一年。本次情况如下： （1）本次签订为第__次； （2）本次合同金额为（大写）：____元，（¥____元）； （3）本次服务期起止时间：__年__月__日至__年__月__日
6.	付款方式	1期：支付比例40%,合同签订之日起，甲方凭乙方开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向乙方支付合同总额的40%； 2期：支付比例10%,2026年12月1日起，甲方凭乙方开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向乙方支付合同总额的10%； 3期：支付比例40%,自各系统实际提供服务之日起满6个月之日起，甲方凭乙方开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向乙方支付合同总额的40%（若各系统实际提供服务之日不同，以最后一个系统实际提供服务之日计算付款时间）； 4期：支付比例10%,自各系统实际提供服务之日起满1年并通过甲方验收合格之日起，甲方凭乙方开具的相应数额增值税发票于收到发票后的10个工作日内向乙方支付合同总额的10%（若各系统实际提供服务之日不同，以最后一个系统实际提供服务之日计算付款时间）。
	付款要求	付款方式补充： （一）结算方式：转账结算（银行转账）。 （二）付款方：甲方；收款方：乙方。 （三）开具发票：乙方收款时必须持有效发票。收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。 （四）付款期间如因特殊情况需调整，由双方协商处理。

三、佛山市智慧市场监管一体化平台运维服务内容

本项目包含佛山市智慧市场监管一体化平台6个模块的运维服务，分别是门户栏目、数据赋能服务、智慧监管、知识产权服务、一照通行、数据益企服务。

（一）内网门户栏目运维内容

本系统采用现场运维服务方式，运维内容包含对新建部分和国产化改造整合部分的运维。

1.新建部分

门户栏目模块包含短信通讯录管理、短信消息集成、统一故障报送及多个专题专栏等功能，实现了联系人信息、短信发送与监控、故障报送的全面管理及信息的便捷查询与共享。该模块的运维内容包括：应用软件部署、远程操作指导、数据接口适配、维护日志管理、权限维护管理、现场使用培训、远程故障排查和现场故障修复、数据准确性校验和性能优化、数据定期备份和恢复服务。运维内容见下表：

系统运维内容表（新建部分）

序号	运维内容	内容说明
1	应用软件部署	为用户正确安装/发布应用软件，确保短信通讯录、短信消息集成、统一故障报送、专题专栏等所有功能模块正确安装并发布，保证各功能如联系人管理、短信群发、故障报送台账、法律法规查询等能够顺利运行。
2	远程操作指导	通过远程方式指导用户如何使用门户系统的各项功能，包括如何管理联系人信息、发布和审核短信、提交和跟踪故障单、查询法律法规和部门制度等。确保用户能够熟练掌握软件操作。
3	数据接口适配	配置数据接口以支持门户系统与其他系统之间的数据交换，确保短信通讯录的导入导出、故障单短信通知等功能的顺利实现。
4	维护日志管理	利用管理工具记录操作日志，包括联系人管理、短信发送记录、故障报送处理情况等。每周生成维护周报，对系统运行状态进行汇总和分析。
5	权限维护管理	根据业务需求，对门户系统的用户角色进行细致管理，确保不同用户拥有适当的访问和操作权限。对于敏感操作（如短信审核、故障单处理）进行严格的权限控制，并要求对应的维护工作有工作协调单和维护报告。
6	现场使用培训	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，地点由用户方指定。培训内容涵盖门户栏目的所有功能模块，特别是短信通讯录的导入导出、短信消息集成的使用、故障报送的流程以及专题专栏的查询等。培训团队由三名工程师组成，分别负责讲解、实操指导和答疑。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
7	远程故障排查和现场故障修复	提供工作日的远程故障诊断及修复服务，快速响应用户在使用过程中遇到的问题。针对短信发送失败、故障单无法提交等常见故障进行远程排查和解决。对于无法通过远程方式解决的复杂问题，派遣至少1名工程师进行现场故障诊断和修复。
8	数据准确性校验和性能优化	定期检查门户系统中的数据，查找并修正因操作失误、死机、断电等原因造成的数据错误。同时，每季度对门户系统的数据库进行优化操作，包括索引重建、碎片整理、查询优化等。使平台运行更为平稳高效。
9	数据定期备份和恢复服务	定期备份门户系统的数据，包括联系人信息、短信内容、故障单记录、法律法规文件等。确保在系统出现故障或数据丢失时能够迅速恢复数据，保障业务的连续性和数据的安全性。同时，利用备份数据恢复系统有效数据。确保在系统恢复后，所有重要数据能够完整无缺地重现。

2.國产化改造整合部分

经过市智慧市场监管一体化平台一期项目的建设，已将佛山市智慧市场监管基础服务平台进行國产化改造并整合至佛山市智慧市场监管一体化平台，具体功能包括：市场监管标准化、资源服务、公共应用支撑、公众信息服务、数据可视化、指挥调度、数据报送、互联网+市场监管、市场监管综合分析、市场监管数据应用服务、市场监管数据治理服务等功能。此部分作为一体化平台的基础服务功能模块，对其进行运行维护，运维内容包括：应用系统软件安装、远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断、数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化。本系统采用现场运维服务方式，运维内容见下表：

系统运维内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维内容	内容说明
1	应用系统软件安装	项目运维期内每季度预计为用户正确安装/发布应用软件。
2	远程软件使用指导	项目运维期内指导用户使用应用系统软件，提高用户的软件应用能力，实现管理软件与业务流程的有机结合。
3	数据适配接口	项目运维期内提供数据适配接口编写任务，运维期配置数据维护专题及详细维护的数据表，以及数据处理规则。
4	维护日志管理	通过管理工具记录操作日志，而且每周形成维护周报。
5	维护权限管理	角色管理、进行数据维护工作、深入平台进行维护，但对应的维护工作要有工作协调单和维护报告。
6	软件使用指导	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，培训地点由用户方指定。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
7	远程软件故障诊断	每年为用户提供20次工作日的远程故障诊断及修复。
8	现场软件故障诊断	现场软件故障诊断及修复，每次任务需要1名初级工程师，负责现场诊断及服务器端修复。
9	数据修正	查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。
10	数据备份	备份系统数据，确保系统数据安全有效。
11	数据恢复	恢复有效的备份系统数据。
12	数据库优化	每季度进行一次的数据库优化，使平台运行更为平稳高效。

3.运维人员等级及服务内容

(2)人员要求

运维人员等级及服务内容表（新建部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用软件部署、远程操作指导、数据接口适配、维护日志管理、权限维护管理、现场使用培训、远程故障排查和现场故障修复。
2	中级	数据准确性校验和性能优化、数据定期备份和恢复服务。

运维人员等级及服务内容表（国产化改造整合部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用系统软件安装、远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断
2	中级	数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化

（二）数据赋能服务

数据赋能服务模块包括分析专题库构建、主题大屏设计和大屏数据主题及企业档案优化等功能。针对本模块提供如下运维内容包括：应用系统软件安装与配置、远程软件使用与数据赋能指导、数据适配接口与专题库管理、维护日志管理与数据分析报告、维护权限与数据安全管
理、软件使用与数据赋能深度培训、远程软件故障与数据问题诊断、现场软件与数据问题修复、数据修正与质量保证、数据备份与容灾恢复、数据恢复与验证、数据库优化与性能提升。本系统采用现场运维服务方式，运维内容见下表：

系统运维内容表

序号	运维内容	内容说明
1	应用系统软件安装与配置	为用户安装并配置包含数据赋能服务模块的应用软件，确保市场监管领域分析专题库、主题大屏等关键功能正确部署。
2	远程软件使用与数据赋能指导	通过远程方式，指导用户如何高效使用应用系统软件中的数据赋能功能，包括数据资源挖掘、专题库构建、大屏展示等，提升用户的数据分析能力和业务决策效率。
3	数据适配接口与专题库管理	配置数据适配接口，确保数据能够顺畅流入市场监管领域分析专题库，同时维护专题库的详细数据表和数据处理规则。
4	维护日志管理与数据分析报告	利用管理工具记录操作日志，并每周生成包含市场全景、智慧监管、消费维权等关键指标的分析报告，为决策提供数据支持。
5	维护权限与数据安全	严格管理系统用户角色和权限，确保敏感数据的访问和操作受到严格控制。同时，所有维护工作均需有工作协调单和维护报告，以保障数据安全和系统稳定。
6	软件使用与数据赋能深度培训	每两个月组织一次为期三天的现场培训，重点讲解数据赋能服务模块的使用，包括专题库构建、大屏设计、数据优化等。培训由三名工程师组成，确保用户能够深入理解和掌握各项功能。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
7	远程软件故障与数据问题诊断	提供全年工作日的远程故障诊断及修复服务，快速响应用户在使用数据赋能功能时遇到的问题，包括数据分析错误、大屏显示异常等。
8	现场软件与数据问题修复	对于远程无法解决的复杂问题，派遣至少1名工程师进行现场故障诊断和修复，确保数据赋能服务的连续性和稳定性。
9	数据修正与质量保证	定期检查并修正系统中因操作失误、系统异常等原因导致的数据错误，确保市场监管领域分析专题库和主题大屏展示的数据准确无误。
10	数据备份与容灾恢复	定期备份系统数据，包括市场监管领域分析专题库、大屏展示数据等，确保在系统故障或数据丢失时能够迅速恢复。
11	数据恢复与验证	利用备份数据恢复系统有效数据，并进行验证，确保恢复后的数据完整、准确，满足业务需求。
12	数据库优化与性能提升	每季度对数据库进行一次全面优化，包括索引重建、碎片整理、查询优化等，使平台运行更为平稳高效。

运维人员等级及服务内容表

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用系统软件安装与配置、远程软件使用与数据赋能指导、数据适配接口与专题库管理、维护日志管理与数据分析报告、维护权限与数据安全、软件使用与数据赋能深度培训、远程软件故障与数据问题诊断、现场软件与数据问题修复
2	中级	数据修正与质量保证、数据备份与容灾恢复、数据恢复与验证、数据库优化与性能提升

（三）智慧监管

本系统采用现场运维服务方式，运维内容包含对新建部分和國产化改造整合部分的运维。

1.新建部分

对佛山市智慧市场监管一体化平台所新建智慧监管模块的软件功能进行维护，具体功能包括：监管对象库管理、一照通改革专项监管、监管个性化服务等模块内容。该部分的运维内容包括应用系统软件安装、远程软件使用指导、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、现场软件故障诊断、数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化等内容。运维内容见下表：

系统运维内容表（新建部分）

序号	运维内容	内容说明
1	应用系统软件安装	为用户正确安装/发布应用软件。
2	远程软件使用指导	指导用户使用应用系统软件，提高用户的软件应用能力，实现管理软件与业务流程的有机结合。
3	维护日志管理	通过管理工具记录操作日志，而且每周形成维护周报。
4	维护权限管理	角色管理、进行数据维护工作、深入平台进行维护，但对应的维护工作要有工作协调单和维护报告。
5	软件使用指导	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，培训地点由用户方指定。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
6	现场软件故障诊断	现场软件故障诊断及修复，每次任务需要1名工程师，负责现场诊断、及服务器端修复。
7	数据修正	查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。
8	数据备份	备份系统数据，确保系统数据安全有效。
9	数据恢复	恢复有效的备份系统数据。
10	数据库优化	每季度进行一次的数据库优化，使平台运行更为平稳高效。

2.國产化改造整合部分

经过智慧市场监管一体化平台一期项目的建设，已将佛山市市场监管一体化平台、佛山市场监管服务信息化平台和佛山标准产品消费维权保障平台的相关系统功能通过國产化信創改造升级的方式，统一升级整合到佛山市智慧市场监管一体化平台的智慧监管板块中：（1）市场监管一体化平台和服务信息化平台板块所涉及维护的信創系统功能模块包括：工作台管理、监管对象管理、监管数据运维、监管业务一体化、监管权责清单、市场监管系统门户、市场监管公示信息门户、统计分析和决策、双告知智能推送、双随机功能升级、企业运营状况及信用监管框架等；（2）标准产品消费维权保障平台所涉及维护的信創系统功能模块包括：消费者端在线提交退货诉求、保险赔付申请、实时接收申请处理进度。厂商端处理消费者诉求申请，反馈处理结果，关联消费者满意度。监管服务端监督催办、数据统计和业务处理机制的配置管理、系统权限管理功能，实现组织机构管理、用户管理、角色权限管理、参数配置、日志管理等功能。

本部分的系统运维工作包括远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断、数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化等服务内容。运维内容见下表：

系统运维内容表(國产化改造整合部分)

序号	运维内容	内容说明
1	远程软件使用指导	指导用户使用应用系统软件，提高用户的软件应用能力，实现管理软件与业务流程的有机结合。
2	数据适配接口	配置数据维护专题及详细维护的数据表，以及数据处理规则。
3	维护日志管理	通过管理工具记录操作日志，而且每周形成维护周报。
4	维护权限管理	角色管理、进行数据维护工作、深入平台进行维护，但对应的维护工作要有工作协调单和维护报告。
5	软件使用指导	每两个月进行一次为期三天的现场使用指导培训，培训地点由用户方指定。每次派出三名工程师，其中一名负责讲解、两名负责实操指导。此项费用包括培训人员费、培训材料费、培训差旅费。
6	远程软件故障诊断	每年为用户提供工作日的远程故障诊断及修复。
7	现场软件故障诊断	现场软件故障诊断及修复，每次任务需要1名工程师，负责现场诊断、及服务器端修复。
8	数据修正	查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。
9	数据备份	备份系统数据，确保系统数据安全有效。
10	数据恢复	恢复有效的备份系统数据。
11	数据库优化	每季度进行一次的数据库优化，使平台运行更为平稳高效。

3.运维人员等级及服务内容

运维人员等级及服务内容表（新建部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	应用系统软件安装、远程软件使用指导、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、现场软件故障诊断
2	中级	数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化

运维人员等级及服务内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	远程软件使用指导、数据适配接口、维护日志管理、维护权限管理、软件使用指导、远程软件故障诊断、现场软件故障诊断
2	中级	数据修正、数据备份、数据恢复、数据库优化

（四）知识产权服务

知识产权服务模块包含知识产权智能分析服务、知识产权智能检索服务、知识产权交易服务、失效专利应用、知识产权服务等功能，同时对用户在使用过程中反馈问题进行迭代升级，增强用户的使用体验。知识产权服务的运维内容包含基础数据更新、漏洞修复、数据及系统灾备、网络安全维护、日常维护等全方位服务，本系统采用现场运维服务方式，运维内容见下表：

系统运维内容表

序号	运维内容	内容说明
1	基础数据更新	保证平台知识产权专利数据的持续更新，平台数据与国家知识产权局数据内容及更新频率基本保持一致，建立数据更新长效机制，保证数据的准确性、及时性和完整性
2	漏洞修复	对政务云平台漏洞扫描系统检测的系统漏洞进行及时修复，确保系统安全稳定。
3	数据及系统灾备	对系统业务数据、日志数据、应用系统定期进行备份，并定期对备份数据做恢复测试，系统故障时可及时进行系统恢复。
4	网络安全维护	对安全威胁的服务器进行分析处理，修复系统安全漏洞，合理优化系统安全配置，恢复系统故障。
5	日常维护	快速响应并解决用户使用过程中出现各种问题，监控数据和日志情况，发现并解决系统运行过程中的潜在问题

运维人员等级及服务内容表

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	基础数据更新、网络安全维护、日常维护
2	中级	漏洞修复、数据及系统灾备

（五）一照通行

本系统采用现场运维服务方式，运维内容包含对新建部分和國产化改造整合部分的运维。

1.新建部分

智慧市场监管一体化平台一期项目充分依托佛山市数字政府的政务中台，建设“一照通行”改革事项审批服务，市场主体可一次性申办可包含章、税、保、金、银行以及多个准入许可事项，实现全程网办，提升佛山市营商环境的便利化。主要建设内容包括一照通行业务与市政务中台的对接、一照通行业务受理子系统、一照通行业务申报公共子系统、一照通行申报子系统等功能。运维内容包括系统功能运维服务（含一照通行业务与市政务中台运行维护、一照通行业务受理子系统运行维护、一照通行业务申报公共子系统运行维护、一照通行申报子系统运行维护）、系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务（含数据链路服务、故障恢复、代码安全整改）等。运维内容见下表：

系统运维内容表（新建部分）

序号	运维内容	内容说明
1	系统功能运维服务--一照通行业务与市政务中台运行维护	一照通行业务与市政务中台对接运维服务，涵盖用户认证、事项清单获取、材料复用、业务编号管理、表单配置与推送、办件数据共享、进度通知、服务评价及数据汇集等功能，实现统一身份认证、业务智能导办、材料复用、业务标识唯一性、表单配置灵活、办件流程透明化、实时进度反馈、服务评价便捷及数据标准化集成，优化政务服务效率与体验。
2	系统功能运维服务--一照通行业务受理子系统运行维护	对“一照通行业务受理子系统”进行维护，具体涵盖以下模块：一照通行业务统一受理模块，实现与政务中台多中心对接，满足一照通行业务全流程电子化及人工（或智能化）受理、审查、核准；一照通行业务受理审批模块，实现多业态经营事项与企业开办事项的统一受理与并联审批，对接非市场监管领域许可经营事项，实现全流程电子化及人工（或智能化）核准；一照通行材料清单整合模块，实现事项组合后的材料清单融合功能，包括去重、利用与关联关系处理；一照通行业务整合模块，实现事项组合后的业务规范与关联关系整合，与办件中心及政务服务效能监督系统对接；一照通行证照融合模块，实现事项组合后的证照融合，将准营事项证件信息融入营业执照二维码，并上传电子证照至政务中台电子证照中心。
3	系统功能运维服务--一照通行业务申报公共子系统运行维护	对“一照通行业务申报公共子系统”进行维护，包括多业态经营事项智能填报模块，如第二类、第三类医疗器械经营备案与许可，互联网药品信息服务资格证核发，旅馆业特种行业许可证核发，及烟草专卖零售许可证核发等。各模块提供移动端、PC端、自助终端填报接口，与政务中台对接实现智能导办、材料复用、业务流水号管理、数据实时交互及用户评价。维护旨在提升业务办理效率与用户体验，实现全流程电子化、智能化管理。

4	系统功能运维服务--一照通行申报子系统运行维护	对一照通行申报模块（PC端）下的各类型商事主体业务模块进行维护，包括内资有限责任公司、内资个人独资企业、个体工商户及农民专业合作社。各模块均嵌入商事主体登记申报公共模块，与多种智能填报接口及政务中台对接，实现业务事项的自由组合与智能填报。生成电子材料后，自动发送签名并提交申报。系统支持商事登记及许可事项的智能申报与审批，对标准化业务进行智能审批，对非标准化业务提供智能辅助审批。
5	系统支撑软件运维服务	（1）按用户提供的数据库管理系统软件版本，完成本项目服务范围内运行点数据库系统部署调整、测试、性能优化，以及定期补丁更新。安排人员对数据库系统的漏洞、版本、性能进行实时监控。定期关注数据库官方发布的版本升级补丁，及时对数据库进行补丁更新。 （2）按用户提供的复制服务器版本，完成本项目范围内复制点的部署以及定期补丁更新。安排专人对应负责复制点的部署以及定期补丁更新，定期对复制点进行维护，发现问题及时上报、及时解决。 （3）根据甲方工作安排，完成运行系统应用服务器（中间件软件）版本升级。安排专人跟应用服务器（中间件软件）提供商定期沟通，及时获取最新版本，进行版本升级。 （4）负责监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，处理异常情况和问题，如数据库运行缓慢、主从点数据不同步等。定期安排专人监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，定期进行数据维护维护，处理异常情况和问题，及时响应故障处理和数据恢复。
6	系统其他运维服务--数据链路服务	确保系统运行过程中，各个功能、平台、业务系统、数据交换系统，数据链路正常、可靠、安全的运行。
7	系统其他运维服务--故障恢复	（1）根据用户申报，服务商对待运维系统进行故障检测并出具检测报告，提出维修建议。 （2）系统运行硬件（如服务器、磁盘阵列、磁带备份设备部件）和网络平台发生故障，由本项目服务商配合第三方做好数据备份、故障修复，并负责恢复公示系统的正常运行。涉及上述硬件设备的维修、更换费用不包含在本项目经费预算内。 （3）系统的支持软件（操作系统、数据库管理系统、中间件软件和数据备份管理软件）发生故障，由本项目服务商负责处理并恢复信息的正常运行。
8	系统其他运维服务--代码安全整改	根据甲方要求，对系统代码审计中发现的安全漏洞及时进行整改。

2.國产化改造整合部分

智慧市场监管一体化平台一期项目以國产化改造为切入点，对佛山市市场监管局的许可登记系统國产化改造升级，对中间件、操作系统、数据库等进行國产化替代，夯实数字化转型的基础，为全面推进市场监管数字化转型创造必要发展条件。主要包括操作系统國产化改造、中间件國产化改造、数据库國产化改造、场监管许可登记审批模块國产化改造、市场监管许可登记申报公共部分國产化改造、许可登记业务申报(移动端)國产化改造、许可登记业务申报(微信端)國产化改造、许可登记业务申报(PC端)國产化改造。运维内容包括操作系统國产化改造运行维护、中间件國产化改造运行维护、数据库國产化改造运行维护、市场监管许可登记审批模块运行维护、市场监管许可登记申报公共部分运行维护、许可登记业务申报(移动端)运行维护、许可登记业务申报(微信端)运行维护、许可登记业务申报(PC端)运行维护等。运维内容见下表：

系统运维内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维内容	内容说明
----	------	------

1	操作系统国产化改造运行维护	系统迁移到國产化操作系统后，进行后续运维维护，主要包括（1）系统稳定性：管理和维护國產操作系统在特定信息化环境中的稳定性，包括系统更新、安全补丁的应用等。（2）配置优化：根据系统的业务需求对操作系统进行配置优化，确保系统满足业务需求并安全运行。 （3）故障排除：及时响应并解决操作系统层面与信息化系统相关的故障问题。
2	中间件國产化改造运行维护	系统进行中间件國产化操作后，进行后续运维维护，主要包括： 一、中间件性能监控与优化 实时监控：利用监控工具对中间件的性能指标进行实时监控，如响应时间、吞吐量、并发用户数等。 性能分析：定期对监控数据进行分析，识别性能瓶颈，提出优化建议。 优化措施：根据分析结果，对中间件配置、代码或数据库进行优化，提升系统性能。 二、故障排查与恢复 故障预警：建立故障预警机制，及时发现并报告潜在故障。 快速响应：对发生的故障进行快速响应，定位故障原因，制定并执行恢复计划。 事后分析：对故障进行事后分析，总结经验教训，完善故障预防和处理机制。 三、版本更新与安全加固 版本更新：关注中间件的版本更新信息，及时评估新版本的功能和安全性，制定更新计划并执行。 安全加固：定期应用安全补丁，修复已知漏洞，增强中间件的安全性。同时，进行安全配置审查，确保中间件的安全配置符合最佳实践。 四、配置管理与优化 配置管理：对中间件的配置文件进行统一管理，确保配置的准确性和一致性。 配置优化：根据业务需求和系统运行情况，对中间件配置进行优化调整，提升系统性能和稳定性。

3	数据库国产化改造运行维护	系统进行数据库国产化操作后，进行后续运维维护主要包括：
		一、数据库监控
		运行状态监控：实时监控数据库的运行状态，包括数据库服务器的CPU、内存、磁盘等资源利用率，数据库连接数、锁等待情况等，确保数据库系统的稳定运行。
		性能监控：对数据库性能进行实时监控，包括查询响应时间、吞吐量等关键指标，及时发现并解决性能瓶颈。
		二、备份与恢复
		定期备份：制定并执行数据库备份计划，确保数据的安全性和完整性。备份数据应存储在安全可靠的位置，以便在需要时能够快速恢复。
		恢复测试：定期对备份数据进行恢复测试，验证备份的有效性和完整性，确保在数据丢失或系统崩溃时能够迅速恢复数据。
		三、故障处理
		故障诊断：在监控过程中发现数据库错误或警告时，及时进行故障诊断，定位问题原因。
		故障恢复：制定并执行故障恢复计划，迅速恢复数据库的正常运行，减少故障对业务的影响。
		四、性能优化
		SQL优化：对执行效率低下的SQL语句进行优化，提高查询效率。
		索引优化：根据查询需求和数据特点，合理创建和维护索引，减少查询时的数据扫描量。
		参数调整：根据数据库的运行情况和业务需求，调整数据库参数，优化数据库性能。

4	市场监管许可登记审批模块进行国产化改造运行维护，保障业务受理管理（待办件管理、已办件管理、办结件管理、暂存件管理）、商事主体登记审批管理（含内资分公司变更登记管理、内资分公司注销登记管理、内资分公司备案审批管理、内资合伙企业设立登记管理、内资合伙企业变更登记管理、内资合伙企业注销登记管理、内资合伙企业备案审批管理、内资合伙企业分支机构设立登记管理、内资合伙企业分支机构注销登记管理、内资合伙企业分支机构备案审批管理、非公司企业法人设立登记管理、非公司企业法人注销登记管理、非公司企业法人备案审批管理、非法人分支机构设立登记管理、非法人分支机构注销登记管理、非法人分支机构备案审批管理、个人独资企业设立登记管理、个人独资企业变更登记管理、个人独资企业注销登记管理、个人独资企业备案审批管理、个人独资企业分支机构设立登记管理、个人独资企业分支机构注销登记管理、个人独资企业分支机构备案审批管理、外商投资企业设立审批管理、外商投资企业备案审批管理、外商投资企业迁入审批管理、外商投资企业迁出审批管理、外商投资企业注销审批管理、外商投资企业撤销登记审批管理、外商投资企业分支机构设立审批管理、外商投资企业分支机构变更审批管理、外商投资企业分支机构备案审批管理、外商投资企业分支机构注销审批管理、外商投资合伙企业设立审批管理、外商投资合伙企业备案审批管理、外商投资合伙企业迁入审批管理、外商投资合伙企业迁出审批管理、外商投资合伙企业注销审批管理、外商投资合伙企业撤销登记审批管理、外商投资合伙企业分支机构设立审批管理、外商投资合伙企业分支机构变更审批管理、外商投资合伙企业分支机构备案审批管理、外商投资合伙企业分支机构注销审批管理、外国企业常驻代表机构设立审批管理、外国企业常驻代表机构备案审批管理、外国企业常驻代表机构注销审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动设立审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动变更审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动备案审批管理、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动注销审批管理、个体工商户设立审批管理、个体工商户变更审批管理、个体工商户注销审批管理、个体工商户撤销登记审批管理、农民专业合作社设立审批管理、农民专业合作社变更审批管理、农民专业合作社备案审批管理、农民专业合作社注销审批管理、农民专业合作社撤销登记审批管理、农民专业合作社分支机构设立审批管理、农民专业合作社分支机构变更审批管理、农民专业合作社分支机构备案审批管理、农民专业合作社分支机构注销审批管理、营业单位设立审批管理、营业单位变更审批管理、营业单位注销审批管理）、食品药品监督管理许可事项审批管理（含食品生产许可证核发管理、食品生产许可证变更管理、食品生产许可证延续管理、食品生产许可证注销管理、食品生产许可证补办管理、食品经营许可证新办管理、食品经营许可证变更管理、食品经营许可证延续管理、食品经营许可证注销管理、食品经营许可证补办管理、食品小作坊登记证核发管理、食品小作坊登记证变更管理、食品小作坊登记证延续管理、食品小作坊登记证注销管理、食品小作坊登记证补办管理、药品经营许可证（零售）筹建管理、药品经营许可证（零售）核发管理、药品经营许可证（零售）变更管理 药品经营许可证（零售）换发管理、药品经营许可证（零售）注销管理、药品经营许可证（零售）补发管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）核发管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）变更（含经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）变更（除经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）延续管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）注销管理、医疗器械经营许可证（经营第三类医疗器械）补发管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）核发管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）变更（含经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）变更（除经营场所、经营方式、经营范围、库房地址）管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）延续管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）注销管理、医疗器械经营许可证（经营门店目录第三类医疗器械）补发管理、 第一类医疗器械生产企业备案（首次备案）管理、第一类医疗器械生产企业备案（变更备案）管理、第一类医疗器械生产企业备案(补发)管理、第一类医疗器械生产备案注销管理、 第一类医疗器械产品备案（首次备案）管理、第一类医疗器械产品备案（变更备案）管理、第一类医疗器械产品备案注销管理、第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）（首次备案）管理、第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）（变更备案）管理、第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）(补发)管理、 第二类医疗器械经营备案凭证（经营第二类医疗器械）注销管理、网络餐饮服务第三方平台分支机构备案（申请备案）管理、网络餐饮服务第三方平台分支机构备案（备案变更）管理、网络餐饮服务第三方平台分支机构备案（备案注销）管理、麻醉药品和第一类精神药品运输证明核发管理、麻醉药品和精神药品邮寄证明核发管理、食品经营许可事项报备管理、教学、科研用医疗用毒性药品购用审批管理、药品零售企业申请经（核准/核减）营罂粟壳的审批管理、 医疗器械网络销售变更备案管理、食品生产经营者自建食品交易网站备案管理、 医疗器械网络销售备案管理、 医疗器械生产企业管理者代表备案管理、出具医疗器械产品出口销售证明(第一类医疗器械)管理、药品生产企业的药品委托检验备案管理、 零售连锁企业从事第二类精神药品零售业务审批管理、 药品零售企业从事医疗用毒性药品零售业务审批管理）、质量技术监督许可事项审批管理等业务功能正常运行。
---	--

5	市场监管许可登记申报公共部分运行维护	对市场监管许可登记申报公共部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登记申报公共模块、食品药品监督管理许可申报公共模块、质量技术监督许可申报公共模块等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。
6	许可登记业务申报（移动端）运行维护	对许可登记业务申报（移动端）部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登记移动端申报、食品药品监督管理许可移动端申报、质量技术监督许可移动端申报等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。

7	许可登记业务申报（微信端）运行维护	对许可登记业务申报（微信端）部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登记微信端申报、食品药品监督管理许可微信端申报、质量技术监督许可微信端申报等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。
8	许可登记业务申报（PC端）运行维护	对许可登记业务申报（PC端）部分进行國产化改造运行维护，保障商事主体登记PC端申报、食品药品监督管理许可微信端申报、质量技术监督许可PC端申报等业务功能（业务事项与审批事项一致）正常运行使用。

3.运维人员等级及服务内容

运维人员等级及服务内容表（新建部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	系统功能运维服务--一照通行业务与市政务中台运行维护
2	中级	系统功能运维服务--一照通行业务受理子系统运行维护、系统功能运维服务--一照通行业务申报公共子系统运行维护、系统功能运维服务--一照通行申报子系统运行维护、系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务--数据链路服务、系统其他运维服务--故障恢复、系统其他运维服务--代码安全整改

运维人员等级及服务内容表（國产化改造整合部分）

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	操作系统國产化改造运行维护、中间件國产化改造运行维护、数据库國产化改造运行维护
2	中级	市场监管许可登记审批模块运行维护、市场监管许可登记申报公共部分运行维护、许可登记业务申报(移动端)运行维护、许可登记业务申报(微信端)运行维护、许可登记业务申报(PC端)运行维护

（六）数据益企服务

智慧市场监管一体化平台一期项目整合市场监管服务数据，打造一个面向市场监管人员、企业、公众的“一站式”服务渠道，主要功能包括：营商选址分析、消费投诉分析等综合服务类功能。运维内容包括系统功能运维服务（含对营商选址分析模块进行维护、对消费投诉分析模块进行维护）、系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务（含数据链路服务、故障恢复、代码安全整改）等。

1.本系统采用现场运维服务方式，运维内容见下表：

系统运维内容表

序号	运维内容	内容说明
1	系统功能运维服务--对营商选址分析模块进行维护	对营商选址分析模块进行维护，包括：1. 营商选址政策资质检索，确保政策资质信息最新。2. 行业现状分析，实时更新经营主体统计数据。3. 市场竞争分析，动态监测市场主体分布与竞争态势。通过市场监管数字底座，为社会公众提供精准的营商选址政策、行业现状与市场竞争分析服务，辅助其做出明智选址决策。
2	系统功能运维服务--对消费投诉分析模块进行维护	对消费投诉分析模块进行维护，涵盖以下方面：1. 被投诉主体及品牌前十名统计，多维度分析利用投诉数据。2. 消费维权涉嫌违法行为排名前十，强化违法行为监测。3. 投诉与调解总量监控，掌握处理进度。4. 举报总量及立案数分析，提升监管响应速度。5. 商品类与服务类投诉月度趋势分析，追踪热点变化。6. 家用电器投诉品类细化，精准定位问题。7. 行业同比/环比分析，动态展示消费维权态势，结合预警、案例、视频深化数据洞察。
3	系统支撑软件运维服务	（1）按用户提供的数据库管理系统软件版本，完成本项目服务范围内运行点数据库系统部署调整、测试、性能优化，以及定期补丁更新。安排人员对数据库系统的漏洞、版本、性能进行实时监控。定期关注数据库官方发布的版本升级补丁，及时对数据库进行补丁更新。 （2）按用户提供的复制服务器版本，完成本项目范围内复制点的部署以及定期补丁更新。安排专人对应负责复制点的部署以及定期补丁更新，定期对复制点进行维护，发现问题及时上报、及时解决。 （3）根据甲方工作安排，完成运行系统应用服务器（中间件软件）版本升级。安排专人跟应用服务器（中间件软件）提供商定期沟通，及时获取最新版本，进行版本升级。 （4）负责监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，处理异常情况和问题，如数据库运行缓慢、主从点数据不同步等。定期安排专人监控运行点数据库系统、复制服务器、应用服务器的运行情况，定期进行数据维护维护，处理异常情况和问题，及时响应故障处理和数据恢复。
4	系统其他运维服务--数据链路服务	确保系统运行过程中，各个功能、平台、业务系统、数据交换系统，数据链路正常、可靠、安全的运行。
5	系统其他运维服务--故障恢复	（1）根据用户申报，服务商对待运维系统进行故障检测并出具检测报告，提出维修建议。 （2）系统运行硬件（如服务器、磁盘阵列、磁带备份设备部件）和网络平台发生故障，由本项目服务商配合第三方做好数据备份、故障修复，并负责恢复公示系统的正常运行。涉及上述硬件设备的维修、更换费用不包含在本项目经费预算内。 （3）系统的支持软件（操作系统、数据库管理系统、中间件软件和数据备份管理软件）发生故障，由本项目服务商负责处理并恢复信息的正常运行。
6	系统其他运维服务--代码安全整改	根据甲方要求，对系统代码审计中发现的安全漏洞及时进行整改。

2.运维人员等级及服务内容

运维人员等级及服务内容表

序号	运维人员等级	服务内容
1	初级	系统功能运维服务--对营商选址分析模块进行维护、系统功能运维服务--对消费投诉分析模块进行维护
2	中级	系统支撑软件运维服务、系统其他运维服务--数据链路服务、系统其他运维服务--故障恢复 系统其他运维服务--代码安全整改

3.维护方式

(1)标准化软件维护服务流程

- ① 用户提出维护需求：用户通过电话、来访或网上提交的方式，向乙方提出软件维护或故障解决的需求。
- ② 维护人员登记信息：一旦接收到用户的维护需求，维护人员会立即登记用户的详细资料，包括联系方式、软件版本等，并详细记录用户的需求或故障描述，以便后续处理。

- ③ 远程/电话服务尝试：维护工程师首先会尝试通过远程或电话的方式，根据登记的信息，对问题进行初步的诊断和解决。这一步旨在快速响应用户需求，减少不必要的现场服务。
- ④ 评估与决策：在远程/电话服务过程中，维护工程师会评估问题的复杂性和解决时限。如果问题可以通过远程方式解决，则继续执行；如果问题较为复杂或需要现场操作，则进入下一步。
- ⑤ 现场维护服务：对于需要现场处理的问题，维护工程师会安排时间前往用户现场，进行详细的检查和维修。在现场服务过程中，工程师会为用户保持密切沟通，确保问题得到准确解决。
- ⑥ 软件维护服务：在确认需要进行软件维护的情况下，维护工程师会开始软件维护服务，包括但不限于软件更新、补丁安装、配置调整等，以确保软件系统的正常运行。
- ⑦ 完成情况报告：在所有服务完成后，维护工程师会按照规定填写完成情况报告。报告应详细记录服务过程、解决的问题、采取的措施以及后续建议等，以便用户了解服务详情并进行反馈。

(2)远程支持服务流程

- ① 诊断故障并提交故障诊断报告：根据系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。
- ② 制定系统维护和故障恢复的实施计划：根据提交的故障诊断报告，制定系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。
- ③ 管理、监督维护计划的实施：组成系统维护工程管理和监督工作组，全面负责管理和监督系统维护工作实施过程（由甲方与乙方双方人员组成）。并根据系统维护实施的各个阶段提交维护工作报告。
- ④ 确认维护工作完成并提交维护报告：在系统维护工作完成后，由乙方系统维护人员提交系统维护工作报告，由甲方的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。
- ⑤ 提交成果：每次系统维护工作完成后，应提交相应的报告、记录等文档资料。紧急情况下，以排除故障，满足用户需要为首要任务，可以进行紧急处理，但事后要补充相应文档与记录。

(3)现场服务流程

- ① 提交服务单：流程的开始是用户提交服务单，这标志着服务请求的正式提出。
- ② 统计工作量：在接收到服务单后，系统会或人工进行工作量的统计，以评估所需资源和服务响应时间。
- ③ 接到服务电话：当服务请求被受理后，服务人员会接到服务电话，与用户进行初步沟通，了解具体的问题和需求。
- ④ 根据记录进行用户服务调查（含服务满意度调查）：此步骤可能涉及回顾之前的服务记录，了解用户的历史问题和满意度，以便更好地服务用户。如果这一步调查后不需要进一步现场服务，则可能直接通过电话支持等方式解决问题。若需进一步服务，则进入下一步，即与技术人员讨论服务范围。
- ⑤ 与技术人员讨论服务范围：服务人员会与技术团队讨论问题的具体范围，以确定是否需要现场服务。问题范围确定：根据讨论结果，如果问题可以通过电话等非现场方式解决，则直接进行电话支持（反馈环节可能在此处体现，即技术人员将解决方案反馈给用户）。若需现场服务：如果问题范围较大或需要现场操作，则安排工程师现场提供服务。
- ⑥ 确认到现场服务的工程师：会安排合适的工程师前往现场提供服务。
- ⑦ 问题解决：工程师到达现场后，根据问题范围进行解决，直到问题被解决。
- ⑧ 服务总结并记录服务：问题解决后，服务人员会进行总结，并记录服务过程和结果。这一步是流程中的关键，它确保了服务的可追溯性和质量的提升。
- ⑨ 填写用户服务工作单：根据服务类型（无偿服务或有偿服务），填写相应的工作单。对于无偿服务，直接填写工作单即可；对于有偿服务，可能需要向用户索要并填写服务工作单。

(4)应急处理流程

- ① 系统出现故障，并确定为紧急情况。
- ② 启动应急处理服务流程。
- ③ 紧急情况处理小组立刻调派资深专家和用户单位相关人员到场。首先尽最大可能收集事件相关信息，确定事件类别、事件来源，保护证

据，以便缩短应急响应时间。

- ④ 根据收集的信息，紧急情况处理小组立刻采取措施抑制事件的影响进一步扩大，限制潜在的损失与破坏。
- ⑤ 根据实际情况，技术专家进行系统的恢复工作。
- ⑥ 如果是应用软件故障，必须保证合同小时内解决问题，恢复故障系统。
- ⑦ 如果乙方现场服务人员难以短时间内解决故障，及时申请技术支持中心调派专家到现场协助排除故障。
- ⑧ 在问题得到解决、系统恢复工作后，回顾并整理该事件的各种相关信息，尽可能地把所有情况记录到文档中，并完成相关报告及提交。
- ⑨ 应急处理流程结束。

四、佛山市市场监督管理局内务管理系统运维服务内容

（一）统一运维服务管理

1.统一运维服务管理体系

根据《关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》《广东“数字政府”改革建设方案》等文件，构建统一运维服务管理体系，有效保障佛山市市场监督管理局内务管理系统安全稳定可靠地运行。

围绕佛山市市场监督管理局内务管理系统开展运维工作，依托统一的运维平台，制定相关流程，包括服务请求管理、故障管理、问题管理、配置管理、日常巡检等，促进甲方运维工作的标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升。

2.统一运维服务管理流程

- (1)总体运维管理流程：围绕甲方运维工作，依托统一的运维管理平台，制定相关管理流程，包括服务请求、故障管理、问题管理、变更管理、配置管理、日常巡检、业务上线等。
- (2)服务请求流程：主要是指非故障类的，用户向服务人员申告服务请求的管理，包括但不限于系统操作咨询、账号和权限分配、数据提取和统计分析、系统配置、专项活动支持、审计支持等各项事宜。
- (3)故障管理流程：主要是指系统故障、基础设施故障的管理。故障信息来源于用户申告和监报告警。服务人员记录故障的详细信息，根据故障级别进行通传通报。故障处理过程依据SLA定义要求进行故障升级处理。如故障没得到根本解决，需要寻找根因解决的，触发问题或变更流程。
- (4)问题管理流程：主要是指对疑难故障、长期没解决事项的管理。问题管理目的是主动消除或减少生产环境中事件发生的数量，降低严重程度。对问题进行深层分析，找出故障根本原因，制定解决方案，通过变更服务或预防性措施来防止同类故障再次发生，从而建立一个稳定的IT环境，提高IT服务的可用性。
- (5)变更管理流程：主要是对系统运行所需软硬件资源进行调整的工作的管理。服务人员严格按照此变更管理流程执行，并高效、专业完成变更管理和解决变更过程中出现的一系列问题。
- (6)配置管理流程：主要目标是记录IT资产的演化过程，确保IT资产在生命周期中各个阶段都能得到精确的配置信息。录入配置管理数据库（CMDB）的信息以准确为原则，兼顾实用性与可维护性。
- (7)发布管理流程：主要目标是采用正式的流程规范新版本在生产环境的上线实施活动。保障生产环境的质量，提高生产环境的稳定性高，避免发布计划不当导致的重大中断，确保变更是可回滚的、安全的、正确的、经过授权的、经过测试的。

3.统一运维管理制度规范

- (1)人员管理制度：所有进出佛山市市场监督管理局的服务人员严格遵守相关管理制度的规定。不得通过任何手段访问其他非授权服务器文件或获取任何操作权限。
- (2)设备管理制度：服务人员需要对机房基础设施和IT设备管理。应做到内容完整、及时更新、分类归档，并妥善保管。
- (3)巡检管理制度：服务人员制定巡检计划和方案，主要针对基础或业务的稳定性有效性有较大影响的系统功能、系统组件、作业计划、系统日志、系统负载或者系统数据等方面进行巡检管理。服务人员严格按照巡检内容和频率要求执行例行检查，主动发现系统异常、业务风险、安全隐患等情况，及时进行干预和处理。
- (4)故障管理制度：服务人员负责处理机房基础设施、IT设备和政务信息系统故障，发现故障或收到报障立刻响应处理，同时记录故障的详细信息

息。在故障处理完毕后对故障恢复进行确认并在运维管理平台上记录。重大故障解决之后，运维服务人员针对故障发生原因、解决办法、改进措施、经验总结等方面整理详细故障分析，形成《故障分析报告》。

(5)沟通管理制度：为确保佛山市市场监督管理局内务管理系统运维工作中的沟通畅顺，建立工作汇报机制，包括：

- ① 定期组织召开工作例会，汇报运维情况；
- ② 建立工作汇报机制、了解和掌控运维团队的工作情况，及时解决运维工作中出现的各种问题；
- ③ 建立故障升级和分级通报机制，故障超过SLA定义要求的时间必需升级且根据级别通知不同层级人员；
- ④ 建立故障分析会机制，定期召开故障分析会，对故障进行总结和复盘；
- ⑤ 根据甲方实际情况，定期提交运维周报、月报、年度总结报告、巡检记录、故障处理记录、故障处理报告、其他专题报告等。

（二）内务管理系统运行维护服务

1.系统常规运维服务

(1)例行巡检：

① 要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供定期巡检服务。制定例行巡检方案，针对性能容量、可用性、可连续性、可管理性等方面设定巡检项，合理安排巡检计划。争取在造成业务故障前，通过检查分析，提前发现软件系统的故障异常、软件告警、潜在问题、安全隐患等问题，并及时作出适当的处置，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低业务故障风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。要求提供季度巡检报告4份，年度巡检总报告1份。

② 包括但不限于定期对应用程序、中间件、数据库、操作系统等方面进行例行巡检。同时利用已有监控系统，按照标准规范要求进行监控操作，密切注意软件系统情况。检查过程中同步记录运行数据，如若发现任何异常情况应即时进行登记，及时通知相关人员进行处理并跟进处理情况，定期形成巡检报告。

③ 具体巡检内容如下：

1)日常检查：提供系统的日常检查服务。

A.数据库运行状态；

B.中间件运行状态；

C.主要进程运行状态；

D.应用服务运行情况；

E.中间件通信网络连接情况；

F.中间件日志是否有报错信息。

2)性能检查：提供系统的性能检查服务。

A.业务CPU使用峰值情况；

B.业务内存使用峰值情况；

C.业务会话连接数情况。

3)脆弱性检查：提供系统的脆弱性检查服务。

A.中间件是否满足运行冗余度要求；

B.中间件版本是否安装相关风险补丁；

C.中间件的数据库连接密码配置文件是否存在明码；

D.重要运行程序是否有保留备份；

E.系统配置是否符合中间件运行的要求；

F.系统使用资源是否超过预定阈值；

4)常规检查：提供系统的常规检查服务。

A.备份配置文件；

B.备份重要运行日志；

C.清除过期日志；

D.交易连接正常性测试。

(2)日常维护

① 要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供日常维护服务。制定日常维护方案，针对系统进程、系统接口、系统权限、系统资源、业务保障等方面设定维护项，合理安排维护计划。在软件系统的正常运行过程中，周期性开展常规维护保养工作，消除故障异常、软件告警、存在问题、安全隐患等问题，保障软件系统运行状况良好，防止故障发生，降低数据缺失风险与负面影响，确保软件系统能够7×24小时正常运行。

② 维护对象包括但不限于应用程序、中间件、数据库、操作系统等。同时按照标准规范对软件系统进行管理，定期形成系统运行简报。具体维护内容如下：

③ 提供访问管理服务。运维服务人员依据流程分配软件系统的账号和权限，保证“一人一账号”，权限以最小原则分配，并对登录日志和权限进行定期审查。根据接入管理的标准规范，设置密码复杂度和登录次数限制等规则，如：密码必须为数字、字母和字符组合；密码需定期更新，近期2次密码互斥。

④ 提供软件版本升级服务。进行软件版本的维护服务前，需制定维护方案和回退方案，方案通过审核后方可进行维护操作。完成软件版本的维护服务后应出具相应的版本维护文档。

⑤ 提供错误分析及统计工作。响应故障统计、分析的需求，通过后台数据库直接查询、统计、分析，产出相应的数据统计、分析报告。

⑥ 提供日志管理服务。具体内容包括对软件系统的日志采集、展现和检查分析。日志展现围绕资源的整个生命周期，体现资源的具体操作、操作时间、操作人、操作结果等信息。通过对系统日志进行巡查、抽查和定向检查，提早发现执行路径异常、参数和性能异常。

⑦ 提供统计报表服务。具体内容包括：统计平台中所包含的物理机、虚拟机、存储、网络等资源信息；统计各类资源的用户使用量、每类资源的使用情况，如基础云平台、业务系统的CPU、内存、存储、IP的资源总量及占用量。按照天、周、月、季度的频率周期性生成报表。

⑧ 提供配置管理服务。使软件系统各种配置信息得到有效、完整、可追溯的记录归档和维护。配置信息包括：软件系统及其运行环境中所有IT设备、系统及其配置信息；各IT设备、系统之间的物理和逻辑关系。

⑨ 数据库维护服务。针对数据库的可用性、完整性的检查维护；安装部署合理性，日志维护等。

⑩ 中间件维护服务。全面维护中间件运行状况、性能分析以及与用户方管理人员的技术交流，对采集的数据、中间件日志文件以及操作系统日志文件进行定期分析与检查。

□ 操作系统维护服务。更操作系统的系统补丁，清理冗余日志，不定期测试系统性能等。

□ 服务器应用系统重装。根据用户需求，协助用户完成服务器应用系统重装工作。

(3)响应支持

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供响应支持服务。提供统一的服务热线电话，针对日常咨询、故障问题、专项任务、数据统计、服务投诉等服务请求进行统一登记，服务热线根据事件的性质、类别、等级进行判断，分派相关人员进行处理，并对事件处理全流程进行跟踪监督，确保服务请求得到及时的响应与处理。在服务热线电话发生故障情况下，提供便捷的备用联系渠道。

(4)故障处理

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供故障处理服务。当发生故障时，按照故障定级和处理流程，及时响应，快速抢通故障点，尽早恢复业务，将故障对业务所造成的负面影响降到最低。在处理完毕后清理现场,提供故障处理简报。具体故障处理如下：

① 应用软件出现无法启动软件可执行文件时，运维服务人员提前准备好各类需维护软件安装程序，将应用软件数据文件备份后，重新安装；

② 应用软件打开过程中或运行中异常错误关闭，运维服务人员准备好安装程序，操作系统优化和修补软件，查杀病毒软件，判断出错原因，备份数据，采取相关修复措施；

③ 操作系统出现系统异常或系统资源占用严重，应准备好系统检查程序及修补程序，以及查杀病毒软件，告知使用者错误原因可能类型，提出解决方案，经使用者认可后采取相应措施；

④ 操作系统若为B/S结构系统，IE浏览器异常或无法下载控件，应准备流氓软件清理程序、修复浏览器软件、查杀病毒软件，检查IE浏览器选项设置，分析原因进行修复；

⑤ 网络或服务器出现网络流量异常或服务器登录异常（B/S结构系统），判断服务器是否异常，否则准备杀毒软件，检查网络流量，流量异常小则报修网络服务商，流量异常大则查杀病毒。

(5)系统迭代服务

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供优化服务，针对系统增多、用户数据持续增加、系统运行缓慢等问题，提供系统性能测试，对系统性能、参数等进行相应调整和优化服务。

要求对佛山市市场监督管理局内务管理系统提供升级改造服务，针对应用系统的代码功能缺陷，或佛山市市场监管局由于故障、迁移、安全等要求提出的升级改造需求，提供系统升级改造服务。

（三）信息化需求管理

1.内务管理系统为日常经常使用的系统，会根据上级部门、本级领导或用户的要求进行功能完善或新增功能。本项目运维合同履行期内，服务提供方需协助我局做好内务管理系统的功能完善及新增功能需求的业务调研工作，并需提出合理化的意见及建议。

2.项目需求处理的原则是：收集，整理，分类，处理。

(1)收集：要广开言论及需求获取的渠道，认真的听。

(2)整理：对所收集的问题，认真的整理，形成清晰的需求。

(3)分类：对问题进行分类，通常可以分为不响应，暂时不响应，响应等。

(4)处理：对不同分类的问题，采取不同的处理原则，如是涉及到“对软件操作不熟悉”等原因的需求，可以不响应，但要做好说明和培训工
作；对于的确是需求的问题，但不涉及全局工作、不影响使用的，可暂缓响应；对于影响了全局工作或影响实施效果的工作，经过判断，
要响应的，需要同用户方共同提出响应意见。

3.项目需求文档内容包括但不限于：项目概述、项目建设的必要性分析、需求分析、总体建设方案和项目投资估算等，并跟踪日常办公业务需求后续实施效果、需求变更等内容。

（四）信息化应用管理

1.在工作时间的5×8小时内，实时响应甲方有关应用的配置操作请求，并做好操作的业务验证工作。在工作时间外，也需及时响应有关的应用配置操作请求，并要求在半个小时内完成工作。

2.具体的应用管理包括：

(1)组织机构及用户数据管理：甲方本部及各直属单位的组织机构有调整、用户变动（新增、职位变动、岗位调动、兼职、分管、离职、退休等）时，需要及时对组织机构和用户数据进行配置更新，调整用户权限、角色，对政务微信用户进行同步等。有需要时，还需对用户账号中未处理的业务数据进行转移、办结、清除等处理。

(2)基础数据管理：根据用户要求，对业务数据进行日常管理，包括数据清洗和整理、数据查错、数据修正、数据补全等。根据临时性管理要求，按特定条件对业务数据进行全路径、全库检索，甚至要开发对应的特殊查询、统计和数据批处理功能。比如，根据保密检查工作的要求，通过敏感词对全系统中的文件进行检索、清除处理等。根据临时性业务要求，进行数据导入、导出、移植、物理清除等工作。电子档案数据处理。

(3)流程数据管理：内务管理系统大部分功能都涉及到审批流程（工作流），而且同一个功能还包含多套流程（比如不同业务类型的办理、不同层级工作人员的请休假审批等等）。整个系统的流程近三百条。可以说，系统的主要用户操作是围绕各种流程展开的。

(4)流程管理服务：

① 流程配置管理。由于工作制度、工作流程、工作环节及人员、岗位的变动，造成流程不再适用，需要根据新要求对流程进行调整或重新配置。

② 异常流程处理。如用户在日常使用系统中的流程操作失误，误送、漏送等；如急件、特殊件需要跨环节特殊处理；如归档件需要重新激活办理等等。都需要进行流程异常处理，提供后台紧急调度干预，甚至需要进行数据处理。

③ 流程数据修正。根据用户要求，对流程相关的数据进行非常规性修正。如修改意见、修改意见签署时间、修改流程跟踪记录等等。

(5)数据恢复管理

① 针对用户误删除系统中有用文件进行的数据恢复工作，处理过程大致如下：

② 沟通协调，将文件删除前状态询问清楚；

③ 将前一日的系统全备份（包括数据库和文档备份）整体恢复到测试环境；

④ 在数据库表中将需要恢复的文件找到，将该条数据记录输出为数据库插入脚本。此项工作涉及到的数据库表包括数据登记表及关联

表、流程实例表、流程记录表、意见表等多张；

- ⑤ 在正式环境执行数据库插入脚本，将数据库数据插入恢复；
- ⑥ 将文档附件从备份中拷贝到正式环境的对应目录下；
- ⑦ 检查恢复后数据的准确性。

（五）信息化服务支持

提供内务管理系统运行维护服务支持。主要是对最终用户在应用系统使用过程中所遇到的各类问题进行解答、指导、协助安装配置等。此项工作是运维服务的重点。主要工作内容包括：

- 1.内务管理系统及所涉子系统在日常使用中遇到的各类操作问题。
- 2.用户因更换电脑、操作系统升级、浏览器升级等原因，带来的浏览器配置、文档控件等安装配置方面的问题。
- 3.负责监测内务管理系统实体安全、运行环境安全、信息安全，能对存在的安全隐患提前预警。同时，协助客户制定及完善安全管理制度及办法。
- 4.用户提出的其它问题（甚至包括服务范围外的问题）。

（六）业务数据统计分析

- 1.根据用户的部分临时性的特殊要求（系统统计功能未涵盖的），提供相关的定制化数据统计服务，并按用户要求导出指定格式的文件进行提交。协助业务数据的收集汇总、导入、导出和统计分析。
- 2.通过收集内务管理系统调研数据、系统（包括日志数据、操作数据等多个维度）的业务数据，进行业务的数据分析，为业务决策提供数据支撑，输出分析报告等材料。

（七）业务优化分析

- 1.协助甲方开展日常办公业务简化、优化工作，编写业务优化分析文档。针对单位业务流程，进行现状调研，归纳整理，运用方法论进行需求分析，输出甲方日常办公的业务流程整合方案，供用户方参考。保证系统业务功能上的处理效率。
- 2.监控内务管理系统硬件资源、操作系统资源、应用服务器中间件资源及数据库资源的使用情况，进行必要的系统性能优化。提供对系统业务数据进行数据库层面的数据清洗、数据移植、数据统计、数据分析、数据监控、数据安全等方面的业务优化服务。保证系统性能上的处理效率。

五、省学校食堂明厨亮灶智慧监管平台（佛山本地化部署）运维服务内容

1.视频接入运维

- (1)协议适配：每周更新 RTSP/RTMP/HLS 协议库，安排专人与相关运营商、平台服务商等进行对接测试，确保协议兼容性，保障视频流稳定传输。每月对协议适配情况进行总结评估，根据评估结果优化协议库更新策略。详细记录协议适配过程中的测试数据和问题处理情况，形成《协议适配测试报告》。
- (2)日常抽查：每日随机抽取 20% 摄像头，检查清晰度（分辨率不低于 1080P）、色彩还原度（与实际场景偏差不超过 10%）、流畅度（帧率不低于 25 帧 / 秒），对不合格的摄像头进行标记并通知相关学校整改，生成《视频质量日报》。每日抽查应覆盖不同类型、不同运行年限的摄像头，确保抽查的代表性。
- (3)全面检查：每周对所有摄像头进行一次全面检测，详细记录每路摄像头的各项指标，生成《视频质量周报》，分析存在的问题并提出改进措施。全面检查应包括摄像头的外观、线路连接、供电情况等，对发现的线路老化、接触不良等问题及时协调运营商处理。
- (4)专项检查：每季度对320所评估等级较差的学校进行专项视频质量检查，重点排查摄像头老化、画面模糊等问题，制定针对性的整改方案，跟踪运营商整改情况。
- (5)分级响应：一般故障，如摄像头轻微卡顿、画面轻微模糊等，2 小时内修复；严重故障，如摄像头无信号、视频流中断等，4 小时内修复。建立故障等级划分标准，明确不同等级故障的处理流程和时限。接到故障报告后，运维人员应立即响应，远程诊断故障原因，无法远程解决的及时协调各视频运营商到场处理。
- (6)故障分析：每月对视频接入故障进行统计分析，找出故障高发的摄像头品牌、型号和区域，分析故障原因，制定预防措施，降低故障发生率。

2.系统平台运维

- (1)数据库运维：每日监控数据库连接数、查询响应时间、磁盘占用等指标，确保数据库正常运行。每周对数据库进行一次备份，每月进行一次全量备份，备份数据应异地存储，确保数据安全。每月执行索引优化，提高查询效率；对超过 90 天的历史数据进行归档，减少数据库负担，提升查询效率 30%。定期检查数据库日志，及时发现和处理数据库错误和异常。
- (2)接口维护：每周测试与学校、市监局的对接接口，检查数据传输是否正常、有无丢包现象。对出现问题的接口及时进行修复，确保数据传输的准确性和及时性。记录接口测试和修复情况，形成《接口维护台账》。每月对接口性能进行评估，分析接口响应时间、吞吐量等指标，优化接口配置，提高接口性能。

3.应急保障

- (1)预案制定：制定详细的应急预案，包括断网、服务器宕机、大规模视频流中断、数据丢失等突发情况的处理流程、责任分工、应急资源配置等。应急预案应定期评审和修订，确保其适用性和有效性。
- (2)预案演练：每季度开展 1 次应急演练，模拟断网、服务器宕机、大规模视频流中断等突发情况，检验应急预案的有效性，提高运维团队的应急处理能力。演练后进行总结评估，完善应急预案。记录演练过程和结果，形成《应急演练报告》。
- (3)重大活动保障：在中高考、校庆等重大活动期间，安排运维人员 7×24 小时驻场值守，实时监控系統运行状态，及时处理各类故障，确保系统稳定运行。提前对相关学校的设备进行全面检查和维护，排除故障隐患。

4.数据处理运营

(1)基础数据管理：

- ① 收集：每月 5 日前从学校后勤处获取食堂人员、设备变更信息，包括新增、离职人员信息，设备新增、报废、维修信息等。建立数据收集提醒机制，通过电话、邮件等方式提醒学校按时提交数据。对未按时提交数据的学校进行跟踪督促，确保数据收集的及时性。
- ② 清洗：对收集到的数据进行格式标准化处理，如日期统一为“YYYY-MM-DD”格式，编号按照规定的编码规则进行调整；进行去重纠错，删除重复数据，纠正错误信息；对缺失值进行补全，无法补全的注明原因。建立数据清洗规则 and 标准，确保数据清洗的一致性和准确性。
- ③ 更新：在每月 10 日前将清洗后的数据同步至系统数据库，并保留历史版本，以便追溯数据变更情况。数据更新后进行验证，确保更新的数据准确无误。记录数据更新情况，形成《数据更新台账》。
- ④ 审核：建立数据审核机制，安排专人对学校提交的数据进行审核，审核内容包括数据的完整性、准确性、一致性等。对审核不合格的数据，退回学校重新提交，并说明原因。记录数据审核情况，形成《数据审核报告》。

(2)视频数据管理：

- ① 存储优化：采用冷热数据分离策略，7 天内的热数据存储在高 IO 存储设备中，确保快速访问；7 天后的冷数据自动归档至低成本存储设备，节省存储成本。定期检查存储设备使用情况，及时进行存储扩容，确保视频数据正常存储。
- ② 标注分类：按“食材加工”“餐具消毒”“售卖服务”等场景对视频进行打标签，方便用户按场景快速检索；同时按时间进行索引，支持精确到分钟的检索。标注分类应准确规范，定期对标注结果进行抽查和修正。
- ③ 过期清理：自动删除超 90 天的非重要视频，对于涉及违规处理、重大活动等重要视频，经审批后可延长保留时间。记录视频清理情况，形成《视频清理台账》。
- ④ 质量检查：每周对视频数据进行质量检查，包括视频完整性、清晰度、流畅度等，对质量不合格的视频进行标记和处理，如重新录制、修复等。
- ⑤ 数据共享管理：加强与市市场监管局、教育局等部门的数据共享，按照数据共享协议的要求，定期同步相关数据。建立数据共享台账，记录数据共享的内容、时间、方式等信息。对共享数据进行严格审核，确保数据的安全性和保密性。

5.统计分析服务

(1)常规报告：

- ① 日报：包含视频质量达标率、故障修复情况、数据更新进度等内容，以图表结合文字的形式呈现，每日上午 9 点前发送给相关人员。日报应简洁明了，突出重点信息，便于快速了解系统运行状况。
- ② 月报：除了包含日报的汇总信息外，还增加食安指数排名、违规整改完成率、系统运行趋势分析等内容，每月 5 日前完成上月报告。月报

应详细全面，对系统运行情况进行深入分析，提出存在的问题和改进建议。

③ 季报：总结本季度系统运行情况、故障处理情况、数据更新情况等，分析季度内出现的主要问题和趋势，提出下季度的运维重点和改进措施，每季度第一个月 10 日前完成。

④ 年报：全面总结本年度系统运维和运营情况，包括各项指标的完成情况、取得的成效、存在的问题等，提出下年度的工作计划和建议，每年 1 月 15 日前完成。

(2)专题分析：

⑤ 季度趋势分析：对每季度的违规类型分布、高发区域 / 时段进行统计分析，找出问题根源，提出针对性的改进建议，每季度第一个月 10 日前完成。

⑥ 定制报告：根据监管部门的需求，生成专项数据解读报告，如节假日食品安全情况分析、特定区域食品安全状况评估等。定制报告应满足监管部门的特定需求，数据准确、分析深入。

⑦ 设备运行分析报告：每月对设备运行情况进行分析，包括设备故障率、平均无故障时间、维护成本等，评估设备运行状态，为设备更换和维护提供依据。

⑧ 安全状况分析报告：每季度对系统安全状况进行分析，包括安全漏洞发现和修复情况、安全事件发生情况等，评估系统安全风险，提出安全加固建议。

6.业务支撑服务

学校培训：每学期开学后第一周开展 1 次系统操作培训，培训内容包括视频查看、自查报告生成、设备状态监控等操作，通过理论讲解和实际操作相结合的方式进行，确保学校相关人员能够熟练使用系统。培训前制定详细的培训计划和课件，培训后进行考核，了解培训效果。记录培训情况，形成《培训报告》。

六、人员配置及管理要求

（一）人员配置要求：乙方应为本项目成立专项服务团队，其中项目负责人1人，负责具体组织实施协调，推动工作开展；提供不少于1名中级工程师按照甲方要求提供现场技术支持服务，特殊情况下按甲方要求提供远程技术支持服务，完成甲方安排的维护服务任务，并根据本项目的维护要求及维护作业计划相关表格，定期编制计划，定期根据计划完成维护作业。负责制定巡检维护记录，月度、年度巡检维护报告，以及特殊情况报告等。

（二）人员管理要求：

1.乙方须按其投标文件中承诺提供的服务团队人员投入到本项目中（乙方必须与服务团队人员签订劳动合同及购买社保），在合同履行期内不得擅自更换。乙方如因工作安排或其它原因，需要更换服务团队人员时，应事前向甲方提出书面申请，未经甲方同意，不得更换人员。

2.甲方有权以书面形式要求乙方更换不能按规定履行合同的人员。即使是甲方要求或同意更换的人员，其代替人员的资质仍应得到甲方的认可，且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的费用由乙方承担。

3.如乙方未经甲方书面同意擅自更换服务团队人员，甲方有权扣除乙方结算金额的千分之一作为违约金。发生本条上述情况累计达 4 次后，甲方有权解除合同，由此引致的经济损失，乙方须全额赔偿，甲方保留追究乙方相关责任的权利。

4.乙方对其雇员的人身安全负全部责任。

七、验收要求

（一）验收主体：甲方指定的验收人员。

（二）验收时间：合同履行期结束后7个工作日内按照合同的约定对乙方的履约情况进行验收。

（三）验收方式和程序：由甲方自行组织验收，根据对乙方的服务履约情况进行验收。

（四）验收内容：乙方是否按照招标文件、投标文件及合同向甲方提供相关服务；服务内容是否符合招标文件和投标文件承诺中且甲方认可的合理最佳配置及各项要求。

（五）验收标准：**a.**按国家、地方或行业（排列在前者优先）现行相关验收规范和评定标准执行。**b.**项目成果的验收标准：根据有关法律、法规、规程、规范的要求。项目成果通过甲方认可，并按照合同约定提交全部正式成果。**c.**验收时乙方将全部有关的项目成果资料、佐证材料交付给甲方。

八、保密要求

(一) 乙方须和甲方就项目执行过程中可能涉及的保密内容，单独签订保密协议，保证信息保密。

(二) 任何一方应保证其工作人员或相关人员会对本项目服务内容严格保密。乙方有义务对甲方提供的一切资料和信息予以保密。任何一方未经另一方事前书面同意，不得透露与另一方有关的资料及其与本项目合同有关的商业情报。只有在政府有关部门经正当程序要求提供相关资料时，其中一方才可以透露有关资料，但应事前书面通知另一方。乙方因违反本条保密义务，给甲方造成损失的，须进行赔偿。该保密义务不因合同终止而终止，双方须严格保密至相关信息已向大众公开为止。

(三) 对本项目相关内容、服务员工的各类信息和基本情况以及依法获知的甲方的信息负有保密义务，未经甲方书面文件许可，乙方不得以任何方式向第三方透露，且保密责任不因合同的中止或解除而失效。如有关技术文档和数据资料被泄密，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究乙方刑事责任。

九、服务对照执行标准

(一) 符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；

(二) 符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求；

(三) 上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

十、投诉跟踪服务要求

(一) 乙方须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对甲方的投诉与通知，必须按甲方指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，乙方必须采取应急措施，或按甲方认可的应急方案执行，不得影响甲方的正常工作业务。

(二) 服务期内，甲方有权按本项目的管理要求对乙方进行不定期抽查检查，若对不合格的管理服务提出警告后，仍未得到有效解决时，甲方有权终止管理合同。

(三) 乙方服务机构名称及地址：

联系人1： ，联系电话： ，手机： ；

联系人2： ，联系电话： ，手机： ；

服务专线电话：

(四) 其他服务要求：（补充内容不得对采购文件和投标文件作实质性修改）

_____。

十一、违约责任

(一) 如乙方未按照响应文件中承诺的时间提供服务，乙方应承担延期服务的违约责任，每日按预算金额的0.05%向甲方另行支付违约金；逾期超过30日的，乙方须按预算金额的5%向甲方另行支付违约金。另外乙方还须赔偿甲方因此造成的实际经济损失。

(二) 乙方未按照合同要求提供服务的，经甲方通知，乙方应于三个工作日内更正，乙方提供服务不符合合同要求达三次的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付10%的违约金，违约金不足以弥补给甲方造成的实际经济损失的，甲方有权追偿。

(三) 甲方未按要求履行合同义务时，或无故拖延验收、付款时，甲方须向乙方支付滞纳金，标准为每日按逾期应付款总额的0.05%累计。

十二、提出异议的时间和办法

(一) 甲方有异议时，应3天内向乙方提出书面异议。

(二) 乙方在接到甲方书面异议后，应在3天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

(三) 乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标（响应）承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、服务期和合同时效的限制。

十三、争议的解决

(一) 合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，应向佛山市禅城区人民法院提起诉讼。

(二) 法院审理期间，除提交法院审理的事项外，其它无争议的事项和条款仍应继续履行。

十四、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后48小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十五、税费

- （一）本合同实施过程中所发生的一切税费及不可预见费均由乙方承担。
- （二）乙方依照税务规章优先在合同履约地开具发票及纳税，咨询：0757-12366。

十六、合同生效与合同备案

- （一）本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。
- （二）自采购合同签订之日起7个工作日内，由甲方按照有关规定将采购合同副本报同级人民政府财政部门（政府采购管理部门）备案。

十七、关于政府采购合同融资

- （一）乙方是否已申请政府采购合同融资：是 / 否；
- （二）融资银行及联系方式：_____。
- （三）若乙方已申请政府采购合同融资，其在本合同中登记的银行帐号应与金融机构签订融资协议中约定的融资回款账户一致，此账户作为政府采购融资合同资金回款的唯一账户，未获得融资银行同意，乙方不得随意变更。

十八、其它

- （一）所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件、要约文件和响应承诺文件、合同附件及中标（成交）通知书均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。
- （二）如一方（包括联系人）地址、电话、传真号码有变更，应在变更后3个工作日内书面通知对方联系人或负责人，否则，因此造成的损失由未履行通知义务方承担相应责任。
- （三）未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其主体性和关键性合同义务。
- （四）本合同一式__份，甲方执__份，乙方执__份。
- （五）本合同（含附件）共计__页，缺页之合同为无效合同。
- （六）本合同签约履约地点：广东省佛山市。
- （七）本合同所指“书面通知”包括但不限于短信、电子邮件等数据电文的通知形式，到达时间以民事诉讼法的规定为准，但进行书面通知前后，通知方均有义务电话确认通知事项。
- （八）双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。

甲方（盖章）：
代表：_____
地址：
电话：
传真：
日期： 年 月 日

乙方（盖章）：
代表：_____
地址：
电话：
传真：
日期： 年 月 日
收款方、开票方须与乙方一致，专户为：
开户名称：
银行账号：
开 户 行：

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、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的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**440601-2026-02311**

采购项目编号：**GDZC-26GZ148**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、关于符合本国产品标准的声明函等有关证明文件
- 六、法定代表人证明书
- 七、法定代表人授权书
- 八、投标保证金
- 九、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 十、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十一、承诺函
- 十二、中小企业声明函
- 十三、监狱企业
- 十四、残疾人福利性单位声明函
- 十五、联合体共同投标协议书
- 十六、投标人业绩情况表
- 十七、技术和服务要求响应表
- 十八、商务条件响应表
- 十九、履约进度计划表
- 二十、各类证明材料
- 二十一、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十二、需要采购人提供的附加条件
- 二十三、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十四、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十五、政府采购投标（响应）担保函
- 二十六、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：广东中采招标有限公司

你方组织的“市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目”项目的招标[采购项目编号为：GDZC-26GZ148]，我方愿参与投标。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方确认收到贵方提供的“市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目”项目的招标文件的全部内容。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供全部标的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤销投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标（采购）文件及其澄清、修改文件（如果有）以及投标（响应）文件中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的标的时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标人，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）投标人未存在《政府采购法实施条例》第十八条第二款规定的情形：

（1）对于除整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的采购项目:即未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

（2）对于整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的项目:即未成为本项目除前期整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的其它采购活动中标商(或成交商)；

（3）对于设计施工一体化的项目:即未为本项目提供规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》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。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，声明如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录：因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满；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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

（十四）如我方中标，将保证投标文件所提供的材料（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形），如果有效期未能覆盖项目（包组）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。

（十五）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十六）以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十七）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：关于符合本国产品标准的声明函等有关证明文件（如适用）

注：

1. 供应商提供本国产品应符合《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》（国办发〔2025〕34号），在投标文件中出具《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件；当采购项目或者采购包中含有多种产品的，供应商还应当提供《关于本国产品比例的承诺函》（见下附件3，格式内容仅供参考）
2. 供应商提供虚假《声明函》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照政府采购法律法规规定追究相应责任。

附件1

中国境内生产的组件成本核算基本规则

产品在中国境内生产的组件成本，一般按照其二级组件的相关成本进行核算。按照产品的一级组件进行成本核算能够满足中国境内生产的组件成本判定需求的，可以按照一级组件的相关成本进行核算。

1. 产品的一级组件是指直接组成产品的组件。产品的二级组件是指直接组成产品一级组件的组件。一级组件不可分解的，视同二级组件。

2. 二级组件在中国境内生产的，其全部成本计入中国境内生产的组件成本；二级组件不在中国境内生产的，其成本不计入中国境内生产的组件成本。

3. 产品总成本和组件成本以相关会计核算数据、采购合同、进货记录等为基础进行计算。

4. 需要对成本核算规则予以进一步明确的其他有关事项，由财政部会同有关部门另行规定。

附件2

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《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》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

- 1. （产品名称1），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称1）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）在中国境内完成。
- 2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。
- 3.

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

注：

- 1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
- 2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
- 3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
- 4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
- 5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

附件3（当采购项目或者采购包中含有多种产品的，供应商还应当提供本承诺函，格式内容仅供参考）

关于本国产品比例的承诺函（如适用）

本公司（单位）郑重承诺，根据《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》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上。

本公司（单位）对上述承诺内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件4

本国产品标准有关证明材料（如适用）

1. 供应商认为需提供其他资料。
2. 财政部会同有关部门规定的有关证明文件。

格式六：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式七:

法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书)

法定代表人授权书

致: 广东中采招标有限公司

本授权书声明: _____是注册于 (国家或地区) 的 (投标人名称) 的法定代表人, 现任 _____ 职务, 有效证件号码: _____. 现授权 (姓名、职务) 作为我公司的全权代理人, 就“市市场监管局政务信息系统运维 (2026-2027年第一批) 项目”项目采购[采购项目编号为GDZC-26GZ148]的投标和合同执行, 以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于 _____ 年 _____ 月 _____ 日签字生效, 特此声明。

投标人 (盖章): _____

地址: _____

法定代表人 (签字或盖章): _____

职务: _____

被授权人 (签字或盖章): _____

职务: _____

日期: 年 月 日

格式八：

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式九:

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式十：

资格审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十一：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：佛山市市场监督管理局

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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，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。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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，投标人希望获得中小企业扶持政策支持，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（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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）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）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：_____（盖章）_____，乙公司全称：_____（盖章）_____，.....公司全称：_____（盖章）_____，

_____年____月____日，_____年____月____日，_____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十六：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十七:

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明:

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。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，否则投标无效。
- 2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 3. “是否偏离”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”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。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，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”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”。

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十一：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东中采招标有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目招标中获中标（采购项目编号：GDZC-26GZ148），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东中采招标有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）： _____
投标人法定地址： _____
投标人授权代表（签字或盖章）： _____
电 话： _____
传 真： _____
承诺日期： _____

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东中采招标有限公司

我单位已登记并准备参与“市市场监管局政务信息系统运维（2026-2027年第一批）项目”项目（采购项目编号：GDZC-26GZ148）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）
- ...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）： _____
法定代表人或授权代表（签字或盖章）： _____
地址/邮编： _____
电话/传真： _____
日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。授权委托书应当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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

格式二十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十五：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十六：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

- (一)索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；
- (二)索赔通知文件必须同时附有：
 - 1.一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
 - 2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。
- (三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

- (一)向我方所在地的人民法院起诉。
- (二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

- 1.本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。
- 2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____ (盖章)
联系地址：_____
联系电话：_____
开立日期：__年__月__日

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____ (盖章)

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日