



瑞凝信

**高效 规范 廉洁**

# 政府采购文件

项目名称： 深圳海事局信息化系统统一运维技术服务

项目编号： RNX2021063ZC-SZMSA

采购人名称： 中华人民共和国深圳海事局

采购代理机构： 深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

二〇二一年

# 目 录

目 录 .....	2
第一部分 商务部分 .....	3
第一章 投标邀请 .....	3
第二章 投标人须知 .....	6
投标人须知前附表 .....	6
投标人须知正文 .....	10
第三章 评标办法及标准 .....	27
第四章 拟签订的合同文本 .....	33
第五章 投标文件组成 .....	36
(商务部分) .....	37
(技术部分) .....	47
第二部分 技术部分 .....	52
第六章 项目采购需求 .....	52
一、项目概况 .....	52
二、项目范围 .....	53
三、服务要求 .....	54
四、项目实施管理要求 .....	78
五、项目商务要求 .....	80

# 第一部分 商务部分

## 第一章 投标邀请

项目概况：深圳海事局信息化系统统一运维技术服务采购项目的潜在投标人应在深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 1210 获取招标文件，并于 2021 年 05 月 19 日 14:30（北京时间） 前提交响应文件。

### 一、项目基本情况

1. 项目编号：RNX2021063ZC-SZMSA
2. 项目名称：深圳海事局信息化系统统一运维技术服务
3. 预算金额：人民币叁佰壹拾伍万元（3,150,000.00）
4. 最高限价（如有）：人民币叁佰壹拾伍万元（3,150,000.00）
5. 采购需求：

标的名称	数量	简要技术需求（服务需求）	备注
深圳海事局信息化系统统一运维技术服务	1 项	详见附件内容	

6. 合同履行期限：2021 年 6 月 1 日至 2022 年 5 月 31 日，即 365 个日历日。
7. 本项目不接受联合体投标。

### 二、供应商的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：

（1）在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织（投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章）

（2）截至评标前，投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商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）。

（3）本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。

### 三、获取招标文件

1. 时间：2021年04月29日起至2021年05月14日，每天09:00至12:00，14:00至17:30（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期B座1210室；

3. 方式：

（1）投标人获取招标文件须提交投标人营业执照复印件并加盖公章；现场购买；

（2）采用汇款方式购买招标文件请汇至以下账户

开户银行：兴业银行蛇口支行

帐户名称：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

账 号：338150100100051162

（3）获取招标文件请自带U盘拷贝电子文档；

4. 招标文件售价：每套售价600元。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标截止时间：2021年05月19日14:30（北京时间）

2. 开标时间和地点：定于2021年05月19日14:30（北京时间）在深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期B座1210室公开开标；逾期送达的、未送达指定地点的或者不按照招标文件要求密封的投标文件，采购人将予以拒收。

五、公告期限：自本公告发布之日起5个工作日。

### 六、其他补充事宜

1. 本项目实行网下投标，采用纸质投标文件。

2. 采购文件澄清/修改事项：2021年05月14日17:30（北京时间）前，供应商如认为采购文件存在不明确、不清晰和前后不一致等问题，要求对采购文件作出澄清的以书面形式通知招标代理机构，逾期不予受理。供应商提出的澄清要求内容如出现“质疑”字眼，将予以退回。（重要提示：“提出采购文件澄清要求”不等同于“对采购文件质疑”，供应商提出的澄清要求内容如出现“质疑”字眼，将予以退回。供应商如认为采购文件存在限制性、倾向性、其权益受到损害，需对采购文件进行质疑的，应在采购文件公布之日起七个工作日内网下向采购代理机构递交书面质疑函。质疑材料可以采用现场或邮寄方式提交，采用邮寄方式提交的，交邮时间应在本公告发布之日起七个工作日内。现场提交、邮寄地址：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期B座1210室。质疑咨询电话：0755-83232102。根据《政府采购

质疑和投诉办法（财政部令第 94 号）》第四十二条的规定，未经正式质疑的，将影响供应商行使向财政部门提起投诉的权利）。

3. 代理机构有权对中标供应商就本项目要求提供的相关证明资料（原件）进行审查。供应商提供虚假资料被查实的，则可能面临被取消本项目中标资格、列入不良行为记录名单和三年内禁止参与深圳市政府采购活动的风险。

4. 本招标公告及本项目招标文件所涉及的时间一律为北京时间。投标人有义务在招标活动期间浏览中国政府采购网、深圳市瑞凝信招标咨询有限公司招标网，在以上网站公布的与本次招标项目有关的信息视为已送达各投标人。

5. 在提交投标文件截止日对参加登记报名的供应商进行信用信息查询，通过“信用中国”网站、中国政府采购网、深圳市政府采购监督管理网等渠道查询相关主体信用记录，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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将取消其参与本次投标的资格。

6. 评标方法：综合评分法。

7. 投标人购买招标文件后不参加投标的，请在开标时间 3 日前以书面形式通知招标机构；

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

#### 1. 采购人信息

名 称：中华人民共和国深圳海事局

地 址：深圳市福田区滨河路 2031 号海安中心

联系方式：刘先生 0755-83797132

#### 2. 采购代理机构信息

名 称：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

地 址：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 1210

联系方式：吴小姐 陈先生 0755-83232102

#### 3. 项目联系方式

项目联系人：吴小姐 陈先生

电 话：0755-83232102

深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

2021 年 04 月 28 日

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	深圳海事局信息化系统统一运维技术服务
	采购预算	人民币叁佰壹拾伍万元（3,150,000.00）
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：人民币叁佰壹拾伍万元（3,150,000.00）
	核心产品	
	公告媒体	中国政府采购网、中华人民共和国深圳海事局网站、深圳市瑞凝信招标咨询有限公司官网
2	采购人	名称：中华人民共和国深圳海事局 地址：深圳市福田区滨河路2031号海安中心 联系方式：刘先生 0755-83797132
3	采购代理机构	名称：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司 地址：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期B座1210 电话：0755-83232102 88602731 联系人：陈先生 吴小姐
4	投标人资格条件	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无； 3. 本项目的特定资格要求： （1）在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织（投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章） （2）截至评标前，投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商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）。 （3）本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。
5	标前会或项目现场勘察	<input type="checkbox"/> 不组织 <input checked="" type="checkbox"/> 组织：1. 时间：2021年5月17日 2. 地点：深圳市滨河路2031号海安中心 深圳海事局 3. 其他：_____
6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供：

		<p>1. 样品制作的标准和要求：_____</p> <p>2. 样品检测报告：(□否；□是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求)</p> <p>3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准</p>
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见有关项目采购需求
8	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标
		<input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____
9	政府采购强制采购：节能产品	<input checked="" type="checkbox"/> 否  <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购清单》(第____期)内的产品
	政府采购强制采购：信息安全认证	<input checked="" type="checkbox"/> 否  <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)	<p>产品：无</p> <input type="checkbox"/> 对列入最新一期节能清单(非强制类)的产品在评审时予以加分，每项加____分(最低评标价法不适用)
	政府采购优先采购：环境标志产品	<input type="checkbox"/> 对列入最新一期节能清单(非强制类)的产品在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：____%
11	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)：
		<p>①对小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 10%，微型企业扣除 10%。</p> <p>②本项目接受联合体投标的，若小型和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，可给予联合体 2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：____%。</p> <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(其他优惠)：_____

	支持监狱企业	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(价格扣除):监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 6%~10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为:扣除 10%。 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(其他优惠):
	支持残疾人福利性单位	残疾人福利性单位视同微型企业标准享受价格扣除政策。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	
13	投标人须提供的其他资料	采购人根据实际情况填写(如案例证明材料、人员投入情况)
14	澄清或者修改时间	
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间:2021年05月19日14:30(北京时间) 地点:深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期B座1210
16	开标时间、地点	时间:2021年05月19日14:30(北京时间) 地点:深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期B座1210
17	其他唱标内容	
18	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
19	投标有效期	自投标文件截止时间起 90 日(日历日)
20	投标文件份数	正本 1 份,副本 4 份, 电子文件 1 份(Word 文件格式一份)
21	封套上应载明的信息	深圳海事局信息化系统统一运维技术服务 项目编号: RNX2021063ZC-SZMSA 在 2021 年 05 月 19 日 14:30 之前不得启封 投标人名称: _____ 其他 _____
22	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为_____ <input type="checkbox"/> 投标人自行查询信用记录,如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖供应商公章。联合体参加投标的,所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为_____
23	同品牌多家投标人处理原则	1. 最低评标价法:相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的,以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标。报价相同的,按照以下方式确定一个参加评标的投标人,其他投标无效。

		<p>■随机抽取 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>2. 综合评分法：相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>■随机抽取 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
24	定标原则	<p>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p>■随机抽取 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
25	合同履行期限	2021年6月1日至2022年5月31日，即365个日历日。
26	采购资金的支付方式及时间	以双方商定的合同支付条款规定为准
27	履约保证金	<p>■不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供，履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%，本采购项目履约保证金为合同金额的____%，提交方式为_____</p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>
28	招标代理服务费	<p>中标人须向招标代理机构按如下标准和规定缴纳中标服务费：</p> <p>1、以中标金额作为中标服务费的计算基数。中标服务费收费采用差额定率累进法计算方式。按计价格[2002]1980号及发改价格2011 534号文规定的八折计算；</p> <p>2、中标服务费的缴纳形式：向招标代理机构直接缴纳，可用支票、电汇等付款方式；</p>
29	开标信封	投标人应将开标一览表、投标保证金（若有）、法定代表人身份证明复印件或法定代表人授权委托书另行封装在同一密封套内，投标时单独提交。封套上应载明的信息详见本表第21项。
30	其他规定	

## 投标人须知正文

### 一、总则

#### 1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见《投标人须知前附表》。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见《投标人须知前附表》。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “合格的投标人”是指必须符合下述 1.5.1 至 1.5.5 所有条款的投标人：

1.5.1 符合本招标文件“3. 供应商的资格要求”规定；

1.5.2 正式报名并合法取得招标文件，并通过资格预审（如有）；

1.5.3 按招标文件的规定递交了投标文件；

1.5.4 投标人及其制造商与采购人、采购代理机构不存在利害关系；

1.5.5 多家投标人所投设备如为同一品牌同一型号或同一品牌不同型号，合格投标人确定原则见《投标人须知前附表》。

1.6 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.7 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.8 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.9 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的最新一期《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》内的产品。

1.10 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

1.11 “合格的货物”是指投标人提供的全新的所有货物，必须符合中华人民共和国的设计和制造生产或行业标准及招标文件要求；其来源地均应为中华人民共和国

和国或与中华人民共和国有官方贸易往来关系的国家或地区。所有进口货物均为合法渠道进口、全新原厂制造与装配的。

1.12 “中标人”指其投标被采购人接受，并与采购代理机构或采购人签订采购合同的投标人。

1.13 “标前会”是为了便于潜在投标人完整、准确地理解招标文件，由采购人和采购代理机构组织召开会议，解释并澄清招标文件中的技术和商务问题，回答潜在投标人的质疑而组织的会议。

1.14“项目现场勘察”是采购人组织潜在投标人对项目实施现场的经济、地理、地址等客观条件和环境进行现场调查。潜在投标人勘察项目现场所发生的费用自理。潜在投标人自行负责在勘察项目现场时发生的人员伤亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其他损失和损害（包括因此所发生的费用由潜在投标人自理）。

1.15“实质性响应”是指符合招标文件的所有要求、条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留是指影响到招标文件规定的范围、内容和技术要求，或限制了采购人的权力和投标人的义务的规定。而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

1.16“运输保险费”指设备由制造厂仓库运至设备交货地点（车板交货）所发生的公路、水路、铁路、航空运费、装卸费、包装费及相关的运杂费与保险费之和。

1.17“设备交货地点”指采购人指定的货物运至地点。

1.18“质保期”是指在一定的期限内，除人为操作不当因素外，所有涉及产品的质量问题和产品故障由卖方负责修理、更换或退货解决，买方无需支付任何费用。

1.19“保修期”是指在一定的期限内，除人为操作不当因素外，所有涉及产品的质量问题和产品故障由卖方负责修理、更换或退货解决，在正常操作和使用条件下，设备、产品发生故障和损坏，买方只需支付更换配件的费用，无需支付维修人工的费用。

1.20“交货期”是指货物到达采购人指定交货地点的时间。

1.21“完工期”是指货物到达采购人指定交货地点，并且完成安装、调试，验收合格交付使用的时间。

1.22“时间”是指招标文件中规定的时间除特别说明外，均指北京时间。

1.23“天”是指日历日。其中1个月按30天计算，1年按365天计算。

1.24 “工作日”是指国家规定的工作时间，不含法定的节假等休息日。

## 2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见《投标人须知前附表》。

2.2 本项目最高限价要求见《投标人须知前附表》。

## ★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合《投标人须知前附表》中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。（详见《投标人须知前附表》）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 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，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

## 4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

## ★5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

## 6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见《投标人须知前附表》。

★6.2 供应商为联合体形式的，应遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合《投标人须知前附表》规定的供应商基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件；

(4) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

## 7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见《投标人须知前附表》。

7.2 供应商应按《投标人须知前附表》中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

## 8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见《投标人须知前附表》。

## 9. 政策与其他规定

★9.1 产品属于政府强制采购节能产品范围，必须将是否列入最新一期节能清单作为采购产品的资格条件。本项目的详细要求见《投标人须知前附表》。

9.2 对列入最新一期节能清单(非强制类)、环保清单内的产品，分别予以相应的加分或价格扣除；对于同时列入“两个清单”的产品，优先于只获得其中一项认证的产品。本项目的详细要求见《投标人须知前附表》。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见《投标人须知前附表》。

9.4 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见《投标人须知前附表》。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。本项目的详细要求见《**投标人须知前附表**》。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见《**投标人须知前附表**》。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件的构成

#### 10.1 招标文件各章节的内容如下：

##### 第一部分 商务部分

###### 第一章 投标邀请

###### 第二章 投标人须知

###### 第三章 评标方法及标准

###### 第四章 拟签订的合同文本

###### 第五章 投标文件格式

##### 第二部分 技术部分

###### 第六章 项目采购需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

### 11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在《**投标人须知前附表**》规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 如果澄清或者修改时间距本章《**投标人须知前附表**》规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见《**投标人须知前附表**》。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜

在投标人均具有约束力。

## 12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

## 三、投标文件

### 13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

### 14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容（相关格式以第五章为准）

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函(含法定代表人身份证明复印件或法定代表人授权书)

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

(4) 商务条款偏离表

(5) 投标保证金

★(6) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

(7) 符合政府采购政策的证明材料

(8) 《**投标人须知前附表**》要求投标人提交的其他资料

(9) 供应商认为需提供的其他资料

#### 14.1.2 技术部分

(1) 货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

(2) 技术响应与偏离表

(3) 投标人售后服务承诺

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6) 其他资料

★14.2 《**投标人须知前附表**》规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1) 未在《**投标人须知前附表**》规定的提交时间、地点提交的；

(2) 供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

#### 15. 投标报价

15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在《**投标人须知前附表**》规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见《**投标人须知前附表**》。

#### 16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见《**投标人须知前附表**》。

16.2 《**投标人须知前附表**》规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、

本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式,在本章《**投标人须知前附表**》规定的投标截止时间前,向采购人或采购代理机构提交《**投标人须知前附表**》规定的投标保证金(数额采用四舍五入,计算至元)。投标保证金有效期应与本章《**投标人须知前附表**》规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的,采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的,可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的,对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金,将在中标通知书发出后5个工作日内退还,但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金,将在政府采购合同签订后5个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的,投标保证金可以不予退还:

- (1)在《**投标人须知前附表**》规定的投标有效期内撤销投标文件。
- (2)未按规定缴纳招标代理服务费。
- (3)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

## 17. 投标有效期

17.1 投标有效期见《**投标人须知前附表**》,在此期间投标文件对投标人具有法律约束力,以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从《**投标人须知前附表**》规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的,在评标时将其视为无效投标。

17.2 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届满之前,要求投标人同意延长有效期,采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的,其投标在原投标有效期届满后将不再有效,但有权收回其投标保证金;投标人同意延长的,应相应延长其投标保证金的有效期,但不允许修改或撤回投标文件。

## 18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据《**投标人须知前附表**》规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样,当正本和副本、电子版不一致时,以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

#### 19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标文件应密封包装，并在包装的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见《**投标人须知前附表**》。

★19.3 投标文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应将开标一览表、投标保证金法定代表人身份证明复印件或法定代表人授权委托书另行封装在同一密封套内，并按 19.2 条款要求载明相应内容并注明“开标信封”字样，投标时单独提交。

#### 20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章《**投标人须知前附表**》规定的投标截止时间之前密封送到《**投标人须知前附表**》指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

#### 21. 投标文件的修改和撤回

21.1 在《**投标人须知前附表**》规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

#### 四、开标和评标

##### 22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在《投标人须知前附表》规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和《投标人须知前附表》规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 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。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

##### ★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (2) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一

个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见《投标人须知前附表》。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

#### 24. 评标委员会

24.1 由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

##### 24.2 评标委员会工作要求

24.2.1 本着公平、公正的原则，严格按照招标文件的各项规定和要求严谨、客观地进行评标。

24.2.2 必须按同一标准对待所有投标人。（如提供同一品牌、同一型号、相同配置的投标人，其相涉及的技术得分理应相同。）

24.2.3 各评委必须以书面的形式作出自己评标意见的记录，并签名确认。

24.2.4 当评委意见不同时，采用少数服从多数的原则。在保留评委个人意见的前提下，服从多数评委意见。

24.2.5 除非招标文件中有明确规定，评委会判断投标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不靠其它外部证据。评委会不接受投标人主动提出的澄清或说明。

24.2.6 除招标文件明确规定的投标无效情形、投标予以否决的情形外，评标委员会应谨慎确定投标无效、投标否决。

24.2.7 如评委不按上述规定进行评标，则该评委评标结果无效；如评标结果无效的评委数量超过评委总数的半数，则重组评委会重新评标。

24.2.8 评委对评标结论持有异议的，应以书面形式阐述其异议，但必须尊重多数评委的意见，在评标结论上签字。如其不书面陈述或拒不签字的，则视其同意评标结论。

#### 25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

#### 26. 评标程序

##### ★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以

确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2) 未按照招标文件要求规定进行报价的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 所投产品、工程、服务在质量、技术、方案等方面没有实质性满足招标文件要求（是否实质性满足招标文件要求，由评标委员会来做出评判）；
- (5) 《商务条款偏离表》或《技术响应与偏离表》所填写“偏离情况”和“投标规格”与投标文件实质内容不符的
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

26.2.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)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。
- (5) 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准

26.2.2 投标文件如出现其他报价错误的，按照下列规定修正：

- (1) 评审投标报价文件时，如招标文件附有招标设备清单的，则以该清单的具体数量为标准；如招标文件未附有招标设备清单时，则以其技术文件中的设备清单为准。
- (2) 投标技术文件中的设备清单与报价文件中的设备报价清单不一致，以技术文件中的设备清单为准进行调整。
- (3) 投标人错报及漏报部分，按其所报该项单价计入其评标价格；
- (4) 投标人错报及漏报部分，如无单项报价，则按有效投标人中该项最高报价计入其评标价格；
- (5) 若投标人报价包含了招标范围之外的内容，超出部分不予减免。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

### 26.3 投标文件澄清

26.3.1 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

### 26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见《**投标人须知前附表**》。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

### 26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

★26.5.2 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。

#### 26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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排名第一的中标候选人。

#### 27. 确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照《投标人须知前附表》规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照《投标人须知前附表》规定的方式确定中标人。

#### 28. 废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

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

#### 29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

#### ★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取

中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (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) 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；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

## 五、中标信息公告与签订合同

### 31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在《投标人须知前附表》中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

### 32. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

### 33. 履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见《投标人须知前附表》。

33.2 《投标人须知前附表》规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照《投标人须知前附表》的规定提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还。

#### 34. 签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

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

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在《**投标人须知前附表**》规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

### 六、其他规定

35. 招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见《**投标人须知前附表**》。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以在规定的时间内向采购人或采购代理机构提出询问

36.2 供应商认为招标文件、招标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 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

36.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.5 质疑书内容要求：

提出质疑的投标人应保证提出质疑内容及相应证明材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。质疑书应当包含下列内容：

- (1) 有明确的质疑请求；
- (2) 有明确的质疑对象；
- (3) 因质疑事项而受损害的权益；

- (4) 有合理的事实和依据；
- (5) 法律、法规和规章规定的其他材料。

36.6 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37. 发生下列情况之一，投标人将被列入不良记录名单，在 1~3 年内禁止参加政府采购活动，并予以公告：

- (1) 开标后在投标有效期内，投标人撤回其投标；
- (2) 中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同；
- (3) 中标后未按照招标文件和中标供应商的投标文件订立政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；
- (4) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人；
- (5) 拒绝履行合同义务的；
- (6) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(7) 其他违反法律法规相关规定的情形。

38. 其他规定。

38.1 投标文件的其他规定见《**投标人须知前附表**》。

39. 未尽事宜

39.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40. 文件解释权

40.1 招标文件的修改性文件，如补充文件、澄清文件或招标文件说明同样具有法律效力。

40.2 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

### 第三章 评标办法及标准

一、评标方法：本项目采用综合评分法。

二、评审因素和标准：

1. 评审因素见下表：

序号	评分项		权重	
1	价格		10 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10；投标报价是指根据招标文件规定落实政府采购政策功能进行价格扣除后的投标人报价。评标基准价是指满足招标文件要求且价格最低的投标报价。	
2	技术部分		45	
	行号	内容	权重	评分规则
	1	对项目需求的认识和理解	5	是否能系统、清晰的认识和理解深圳海事局信息化相关系统情况和本项目的实际需求： 1、对深圳海事局信息化相关系统情况和本项目的实际需求能系统、清晰的认识和理解的，为优得 5 分； 2、对深圳海事局信息化相关系统情况和本项目的实际需求有较系统、清晰的认识和理解的，为良得 3 分； 3、对深圳海事局信息化相关系统情况和本项目的实际需求的认识和理解一般的，为中得 1 分； 4、差不得分；其它情况不得分。
	2	重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议	5	考察内容：对项目实施重点难点问题进行分析、并提出的应对措施和合理化建议。 (1) 对项目实施重点难点问题分析全面、提出的应对措施和建议合理的，为优得 5 分； (2) 对项目实施重点难点问题分析较全面、提出的应对措施和建议较合理的，为良得 3 分； (3) 对项目实施重点难点问题分析一般、提出的应对措施和建议一般的，为中得 1 分； (4) 差不得分；其它情况不得分。
3	实施方案	15	考察内容：针对第六章项目采购需求，提出项目实施方案。 (1) 项目实施方案内容全面； (2) 项目实施方案内容具体； (3) 项目实施方案内容针对性强； (4) 项目实施方案内容科学合理； (5) 项目实施方案内容可操作性强。	

				满足以上五项要求得 15 分，满足以上四项要求得 10 分，满足以上三项要求得 5 分，其它情况不得分。
4	质量保障措施方案	5	考察内容：对第六章项目需求的“四、项目实施管理要求”中的有关管理要求和违约要求进行响应，重点考察投标人如何保证项目服务服务质量和相关违约承诺。 能全面响应第六章项目采购需求中的“四、项目实施管理要求”“（七）违约要求”中 8 个要求的（出具相关承诺函），得 2 分；在此基础上进行以下打分，未提供相关承诺函或未能全面满足违约要求的此项不得分； （1）满足有关管理要求，项目服务质量优秀的，为优得 3 分； （2）满足有关管理要求，项目服务质量较好的，为良得 2 分； （3）满足有关管理要求，项目服务质量一般的，为中得 1 分； （4）差不得分；其它情况不得分。	
5	信息化系统运维服务标准和制度	10	考察内容：对第六章项目需求中的“四、项目实施管理要求”“（一）总体管理要求”中“3. 投标方应制定一系列科学有效的信息化系统运维服务标准和制度，包括所有的记录表格，对采购方信息化系统进行标准化的管理”进行响应： （1）投标人提交的标准、制度和表格的覆盖性全面且合理先进的，为优得 10 分； （2）投标人提交的标准、制度和表格的覆盖性较全面且较合理先进的，为良得 7 分； （3）投标人提交的标准、制度和表格的覆盖性、合理性和先进性一般的，为中得 4 分； （4）差不得分；其它情况不得分。	
6	现场踏勘	5	提供采购人加盖公章的《现场踏勘回执》得 5 分，否则不得分。	
3	<b>综合实力部分</b>		<b>45</b>	
	<b>行号</b>	<b>内容</b>	<b>权重</b>	
			<b>评分规则</b>	
1	投标人资格情况及通过相关	3	1. 具有中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会颁发的《ITSS 信息技术服务标准符合性证书》，得 1 分； 2. 具有国家工业和信息化部颁发的计算机信息系统	

	认证情况		<p>集成（信息系统集成及服务）资质证书，得1分；</p> <p>3. 具有《质量管理体系认证》资质证书，得1分；</p> <p><b>评分依据：</b></p> <p>（1）要求提供有效的认证证书扫描件（或官方网站截图）作为得分依据。</p> <p>（2）评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
2	投标人同类项目业绩情况	6	<p>投标单位提供自2018年1月1日至今实施的（以项目合同签订时间为准）信息化系统维护类项目业绩情况的项目案例（同一采购人不同年份的合同的算作一个案例）。每提供一个案例得2分，最高得6分；</p> <p><b>评分依据：</b></p> <p>（1）有效案例须提供项目合同的关键页复印件并加盖投标人公章，否则为无效案例；</p> <p>（2）评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
3	项目拟配备团队情况	24	<p>对第六章项目采购需求“三、服务要求”中“（一）驻场人员配备要求”和“（二）运维团队管理要求”进行响应，要求提供驻场人员岗位清单和资质，并提供项目团队管理方案。根据投标人针对本项目配备的人员情况和团队管理方案等情况进行综合评价。</p> <p><b>1. 配备驻场人员数量和资料（7分）</b></p> <p>配备驻场人员数量总数不少于16人（含），其中至少6名（含）VTS雷达站驻守人员和至少10名（含）驻场技术工程师，符合上述配备的得6分，低于上述人数配备的要求不得分。在此基础上，增加1名及以上的技术工程师加1分。此项最高得7分；</p> <p><b>评分依据：</b></p> <p>（1）要求提供拟派驻场人员与投标人签订的劳动合同或劳务合同复印件，并加盖投标人公章；</p> <p>（2）评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p> <p><b>2. 项目经理素质能力（仅限一人）（5分）</b></p> <p>（1）具有计算机相关专业本科及以上学历，且具备10年（含）以上IT行业工作经验的，得1分，否则不得分；</p> <p>（2）在海事系统单位从事过信息化系统运维工作且超过3年（含）的，得3分；在其他机构、单位或企业</p>

			<p>从事信息化系统运维工作且超过3年（含）的，得2分；此项最高得3分；</p> <p>（3）具备有效的计算机专业技能相关证书的，得1分，否则不得分。</p> <p><b>评分依据：</b></p> <p>（1）要求提供的拟安排的项目经理近半年的社保证明及相关证明资料。（社保证明资料应当至少包含医疗保险，证明资料可为社保收缴部门盖章证明资料、社保窗口打印资料或社保官网截图）；</p> <p>（2）本评分内容中所需要的资料（学历职称材料、相关证书）均要求提供扫描件（或官方网站截图），原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理；</p> <p>（3）如涉及考察人员工作经验，要求提供项目合同关键信息作为得分依据，<b>通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供合同甲方出具的证明文件；</b></p> <p><b>3. 项目组主要成员素质能力（9分）</b></p> <p>（1）所有驻场技术工程师均具有全日制大专及以上学历且具有2年（含）以上相关工作经验的，得1分，否则不得分；</p> <p>（2）网络安全岗位人员具有计算机相关专业本科学历的且具有10年（含）以上网络管理工作经验的，得2分，否则不得分；</p> <p>（3）VTS运维主管岗位人员同时满足具有计算机相关专业本科学历、6年（含）以上电子通信行业工作经验和机动车C牌及以上机动车驾驶证要求的，得2分，否则不得分；</p> <p>（4）VTS运维主管岗位人员在符合（3）条件上，从事过VTS系统运维工作经验在5年以上的，得2.5分，否则不得分；</p> <p>（5）项目团队成员每有一人具备计算机技术与软件专业技术资格中级（含）及以上等级证书得0.5分，最高得1.5分；</p> <p><b>评分依据：</b></p> <p>（1）要求提供的拟安排的项目团队成员近半年的社保证明及相关证明资料。（社保证明资料应当至少包含医疗保险，证明资料可为社保收缴部门盖章证明资</p>
--	--	--	--

			<p>料、社保窗口打印资料或社保官网截图)；</p> <p>(2) 本评分内容中所需要的资料(学历职称材料、相关证书)均要求提供扫描件(或官方网站截图)，原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理；</p> <p>(3) 如涉及考察人员工作经验，要求提供项目合同关键信息作为得分依据，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供合同甲方出具的证明文件；</p> <p><b>4. 项目团队管理(3分)</b></p> <p>(1) 项目团队管理方案全面合理的，包括技术人员资质水平高、团队组成的合理性和团队管理的科学性等强的，为优得3分；</p> <p>(2) 项目团队管理方案较全面合理的，包括技术人员资质水平较高、团队组成的合理性和团队管理的科学性较强的，为良得2分；</p> <p>(3) 项目团队管理方案一般的，包括技术人员资质水平一般、团队组成的合理性和团队管理的科学性等一般的，为中得1分；</p> <p>(4) 差不得分，其他情况不得分。</p>
4	项目拟使用车辆情况	4	<p>考察拟提供的车辆情况(限自有，粤B牌照)，在满足第六章项目采购需求“(三)运维车辆配备要求”的基础上，每增加一辆车辆得1分，此项最高得4分；</p> <p>评分依据：</p> <p>(1) 要求提供有效的车辆行驶证扫描件，原件备查；</p> <p>(2) 评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
5	本地服务能力	6	<p>投标人注册地在深圳的得6分，注册地不在深圳但在深圳设立分公司的得3分，否则不得分。</p> <p>投标人必须提供公司或分公司营业执照扫描件，原件备查；无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
6	获奖情况	2	<p>投标人是国家级高新技术企业得2分，需提供有效的国家级高新技术企业证书扫描件，原件备查；无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>

(2) 符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

(3) 核价原则详见投标人须知 26.2。

#### (4) 价格扣除原则:

①节能产品(视具体项目适用): 供应商所投产品中, 如有符合政策的节能产品的, 对节能产品在评审时按《**投标人须知前附表**》的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单的复印件(均需要加盖供应商公章), 否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

②环境标志产品(视具体项目适用): 供应商所投产品中, 如有符合政策的环境标志产品的, 对环境标志产品在评审时按《**投标人须知前附表**》的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单的复印件(均需要加盖供应商公章), 否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

③对小型或微型企业以及监狱企业, 在评审时按《**投标人须知前附表**》的规定对其投标价格给予价格扣除。供应商须在投标文件中提供《中小企业声明函》(格式见“第五章 投标文件格式”)及其要求的证明文件, 监狱企业须在投标文件中提供相关证明文件, 否则在评审时将不给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体(若项目允许联合体报价响应的情况下), 且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额30%以上的, 对联合体报价给予扣除。

小型或微型企业应当符合以下条件: 符合小型或微型企业划型标准, 提供本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;

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. 在合同实施及服务人员到达服务地后 10 天内，甲方应在乙方已经准备好，并递交了服务报告及其它相关文件，而这些报告和文件符合合同附件上的要求并被甲方验收后付给乙方。甲方应将第一次付运维款总服务费中 万元（约 %）付给乙方。
2. 2021 年 12 月底前，甲方向乙方支付第二次款额，金额为总服务费中的 万元（约 %）。
3. 2022 年 3 月底前，待上级预算资金下达后，甲方向乙方支付第三次款额，金额为总服务费中的 万元（约 %）。
4. 2022 年 4 月底前，甲方向乙方支付第四次款额，金额为总服务费中的 万元（约 %）。
5. 2022 年 6 月初，甲方应在乙方递交了服务总结报告和说明并完全履行合同完毕 7 日内付给乙方最后一次款额，金额为总服务费中的剩余费用，共计 万元（约 %）。

六、知识产权归属（无）。

七、保密

八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方方支付本合同总价 5%的违约金。
2. 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
3. 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的 5%的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的 3‰向乙方偿付违约金。
4. 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

九、争端的解决

1. 合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

十、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 1 日内

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。

十一、税费：在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十二、其它

1. 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。
2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。
3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。
3. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十二、合同生效：

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。
2. 合同一式 份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

## 第五章 投标文件组成

### 第一部分 商务部分

- 一、投标函(格式附后)
- 二、开标一览表(格式附后)
- 三、分项价格表(格式附后)
- 四、商务条款偏离表(格式附后)
- 五、投标保证金
- 六、供应商的资格证明材料
- 七、提供符合政府采购政策的证明材料
- 八、《投标人须知前附表》要求的其他投标资料
- 九、供应商认为需提供的其他资料

### 第二部分 技术部分

- 一、货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、技术响应与偏离表
- 三、投标人售后服务承诺
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

## 政府采购投标文件

### (商务部分)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 一、投标函

### 投 标 函

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

根据\_\_\_\_\_ (项目名称) (项目编号: \_\_\_\_\_) 的投标邀请, \_\_\_\_\_ (姓名、职务) 代表投标人\_\_\_\_\_ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起\_\_\_\_\_ 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

- (1) 具有独立承担民事责任的能力;
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (5) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本\_\_\_\_\_ 份, 副本\_\_\_\_\_ 份, 电子文档\_\_\_\_\_ 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金)\_\_\_\_\_ 份。

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

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1-2: 法定代表人授权书(授权代表参加投标)

投标人名称：\_\_\_\_\_ 投标人公章：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

法定代表人或投标人代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

**附件 1-1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)**

法定代表人身份证明复印件

**附件 1-2 法定代表人授权委托书(授权代表参加投标的)**

**法定代表人授权委托书(格式一)(适用于法人投标)**

\_\_\_\_\_ (投标人名称)的法定代表人\_\_\_\_\_ (姓名、职务)授权\_\_\_\_\_ (投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表，就\_\_\_\_\_ (项目名称)投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

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

授权代表身份证明复印件

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 二、开标一览表

开标一览表(本项目适用服务类项目)

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期	
4	...	
	备注	

注：此表按投标人须知正文 19.4 条款要求密封。

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 三、分项价格表

分项价格表(本项目适用服务类项目)

项目名称：

项目编号：

包号：

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注(收费依据、收费标准等)
1			
2			
3	.....		
总计		大写：人民币_____元 小写：¥_____	

供应商(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 五、中标服务费承诺书

深圳市瑞凝信招标咨询有限公司：

本公司(投标人名称)在参加\_\_\_\_\_(项目名称)\_\_\_\_\_的招标中如获中标，我公司保证按照招标文件的规定缴纳“中标服务费”后，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。如采用电汇或银行转账，我公司将同时递交中标服务费缴费凭证复印件并加盖公章。在领取中标通知书后，由于被质疑、投诉而导致中标结果改变，我方将放弃对已缴纳的中标服务费追还的一切权利。

如我公司违反上款承诺，愿承担由此引起的一切法律责任。

特此承诺！

投标人名称：(公章)      法定代表人签名(或其委托的全权代表人)：

日期：

## 六、投标人具备投标资格的证明文件

### 附件 6-1 供应商基本情况表

供应商：(公章)

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 6-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件加盖公章或自然人的身份证明复印件(示例略)

附件 6-2-2 商事登记信息（法人或者其他组织在深圳市商事主体信用监管公示平台网站的商事登记信息页面或在国家企业信用信息公示系统网站的基础信息页面截图打印件并加盖公章）（示例略）

附件 6-2-3 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供)(示例略)

附件 6-2-4 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明(示例略)

备注：1. 投标人提供的财务状况报告，包括资产负债表、损益表等复印件。（如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务报表）

2. 提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件。

附件 6-2-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)(示例略)

## 附件 6-2-6 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

### 参加政府采购活动前三年内在经营活动 中没有重大违法记录的书面声明

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录,包括:

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明!

投标人名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明: 授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。

## 附件 6-2-7 无不良信用记录承诺函

致 \_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本单位郑重承诺,我单位无以下不良信用记录情形:

1. 被人民法院列入失信被执行人;
2. 被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单;
3. 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单;
4. 不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件中《投标人须知前附表》规定进行了查询。我单位承诺:合同签订前,若我单位具有不良信用记录情形,贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同,所有责任由我单位自行承担。同时,我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标人名称(盖公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明: 授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。

### 附件 6-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(按《投标人须知前附表》投标人资格条件要求提供)

- (①营业执照复印件并加盖公章；  
②投标人在深圳市商事主体信用监管公示平台网站的商事登记信息页面或在国家企业信用信息公示系统网站的基础信息页面截图打印件并加盖公章)； ) (示例略)

### 附件 6-4 联合体协议 (本项目不适用)

#### 联合体协议

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加\_\_\_\_\_ (项目名称、项目编号)项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

#### 一、联合体成员：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

二、\_\_\_\_\_ (某成员单位名称)为\_\_\_\_\_ (联合体名称)牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：\_\_\_\_\_。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：\_\_\_\_\_。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式\_\_\_\_\_份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

成员名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。  
授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 七、提供符合政府采购政策的证明材料

### 附件 7-1 中小企业声明函（工程、服务）

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

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

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_万元，属于\_\_（请填写：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：

备注：<sup>1</sup>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。

### 附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：按《投标人须知前附表》有关要求填写说明、提供，未按要求填写说明、提供的，评标时不予以考虑。（示例略）

### 附件 7-3 监狱企业证明文件

监狱企业参加政府采购活动时，应当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。

## 附件 7-4 残疾人福利性单位证明文件

### 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。

企业名称(公章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

备注：填写前请认真阅读《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）相关规定。如不符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位，则不需要在投标文件中提供本《残疾人福利性单位声明函》；若符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位声明函，在投标文件中没有提供本《残疾人福利性单位声明函》，视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

## 八、《投标人须知前附表》要求的其他投标文件(示例略)

## 九、供应商认为需提供的其他资料(示例略)

## 政府采购投标文件

### (技术部分)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 一、货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

### 服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

实施方案(示例略)

技术方案(示例略)





## 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件(示例略)

备注：提供第二章《投标人须知前附表》和第六章“项目需求”规定(包括投标货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件。

## 六、其他资料

公章授权书(如有)

### 公章授权书

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)：

\_\_\_\_\_ (供应商名称)\_\_\_\_\_，中华人民共和国合法企业，法定地址：  
\_\_\_\_\_。在参与\_\_\_\_\_ (项目名称) (项目编号)\_\_\_\_\_ 投标活动中，  
我公司授权投标专用章在此次活动中代为公章使用。

投标专用章所签署的投标文件、澄清等，我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同的法律的效力。

投标专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标专用章：\_\_\_\_\_ (盖章)

公司公章：\_\_\_\_\_ (盖章)

供应商法定代表人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

日期： 年 月 日

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

#### 一、项目概况

##### （一）项目背景

中华人民共和国深圳海事局（简称深圳海事局）是由交通运输部和深圳市双重管理，以交通运输部垂直管理为主的，对深圳辖区水上交通安全实施监督管理的主管机关。一直以来，深圳海事局非常重视信息化建设，经过多年投入，已建设有中心机房（特指海安中心7楼机房，含各类应用和计算服务器、系统软件和中间件、各类应用软件系统、数据中心、核心网络设备、网络安全系统、动环管理和监控系统等）、容灾机房、基础通信网络、船舶交通管理系统（VTS中心和11个VTS雷达站）、船员考试系统、数字会议系统等信息化系统。随着深圳海事事业的快速发展和深圳海事信息化工作的不断深入，各类信息化软硬件系统和专用系统不断增多，深圳海事核心业务越来越依赖IT系统的稳定运行，用户对信息化系统的稳定性和安全性提出了更高的要求。为做好深圳海事局信息化系统运维和网络安全工作，实现信息化系统运维管理的规范化、科学化和集约化，为海事工作提供强有力的信息化支撑和保障，深圳海事局将覆盖全局的基础性、通用性软硬件设施设备，网络安全、通信网络、动环系统、有关专业信息化系统（如VTS系统、船考系统和视频监控系统等）等纳入统一运维。

##### （二）总体目标

参照通用信息化运维服务管理理论、方法和标准，结合深圳海事局信息化建设和运维实际，建立一套融合组织、制度、流程、人员、技术的运维服务管理体系，规范管理流程，明确职责分工，强化技术支撑，实现对全局网络信息化系统的综合管理监控、日常技术支持、应急响应，及时发现并解决信息系统运行过程中出现的各种故障和问题，对相关系统进行调整和优化，确保深圳海事局通信网络及信息系

统安全、稳定、高效运行，并完成交通运输部、交通运输部海事局和深圳市政府交办的各项网络安全和信息化工作任务。

### （三）主要指标

1. 保障信息化系统故障的快速响应和高效处置，满足各服务标准要求：
  - 1.1 7×24 小时故障响应时间少于 15 分钟；
  - 1.2 故障发生后，需要抵达现场进行故障处理的，工作时间抵达中心机房或深圳海事局机关物理位置内故障地点时间少于 15 分钟，非工作时间少于 1 小时；
  - 1.3 故障发生后，需要抵达现场进行故障处理的，7×24 小时抵达深圳海事局机关物理位置之外的故障地点（无人值守雷达站除外）少于 2 小时。
2. 确保深圳海事局不发生具有服务提供商责任的事故。
3. 协助深圳海事局完成网络安全和信息化专项工作任务，如国产化替代工程、重要时期网络安全值班工作、重大会议和考试保障等。

## 二、项目范围

### （一）服务站点

本项目服务地理上覆盖深圳海事局机关（海安中心大楼）、各分局、各雷达站等共计 25 个站点，详见附表 1：深圳海事局信息化系统基础架构及网络安全运维站点和附表 2：VTS 系统运维站点，以及其他由深圳海事局自行维护的设备设施所在的其他位置等。

### （二）服务范围

本项目范围包含四大类 20 项运维服务内容，具体如下：

**第一类：信息化基础设施及架构（含网络设备、计算设备、存储设备、安全设备、通用软件等）技术服务**

1. 全局网络域管理系统运维服务；
2. 全局虚拟化平台运维服务；
3. 全局计算资源、存储资源、安全设备等硬件运维服务（含中心机房库房管理）；

4. 全局各级机房（含中心机房、容灾机房、6 个分支局机房、各指挥中心机房、船考中心机房等）动环系统巡查服务；

5. 网络设备运维服务；

6. 基础架构类软件，包括操作系统、中间件等运维服务；

7. 二级数据中心数据运维服务；

8. 客户端软件运维服务；

9. 统一运维服务台（含统一报障受理、运维制度管理、客户意见反馈等）。

### **第二类：网络安全运维技术服务**

10. 网络安全运维服务；

11. 网络安全重保和应急专项服务（含重保期间 24 小时值班及应急管理服务）；

12. 网络安全漏洞扫描、等保定级、安全培训等专项服务；

13. 信息化系统国产化替代工程协助服务。

### **第三类：船舶交通管理系统（VTS）运维技术服务**

14. VTS 软硬件专项运维服务；

15. VTS 机房动环系统巡查服务；

16. 雷达站 24 小时驻守服务；

17. VTS 雷达站配套设施巡查服务；

18. VTS 雷达站上山道路清理养护服务。

### **第四类：其他信息化系统运维技术服务**

19. 全局数字会议系统（6 楼会议中心、22 楼指挥中心综合显示系统、各分支局指挥中心综合显示系统）及相关数字会议室影音等辅助系统巡查和重要会议保障服务；

20. 船员考试中心系统（考生终端、考试监控及其它辅助系统）日常运维及保障服务。

## **三、服务要求**

### **（一）驻场人员配备要求**

为保障四大类 20 项运维服务的正常开展，投标人须为本项目配备至少 16 名驻

场人员，共同成立本项目专职驻场运维服务团队。其中 **6 人为 VTS 雷达站驻守人员**，其他至少配备 10 名驻场技术人员。人员岗位设置和最低资质能力如下表：

深圳海事局信息化系统统一运维团队岗位设置和任职要求表

序号	岗位名称	岗位资质要求	数量
1	运维组长 (项目经理、运维总协调)	<p>(1) 计算机相关专业本科及以上学历，10 年及以上 IT 行业工作经验，具备至少一年的运维总协调工作经历；</p> <p>(2) 非常熟悉信息化系统整体运维工作，具有较强的信息化系统操作能力和故障处置能力；</p> <p>(3) 熟悉 ITIL 运维管理体系，具备较强沟通协调和团队管理能力，具有较强责任心，对信息化系统运维技术和运维团队具有较强的把控能力。</p>	1
2	运维服务台	<p>(1) 具有全日制大专及以上学历计算机相关专业学历，2 年及以上客服实际工作经验；</p> <p>(2) 熟悉计算机基础原理，熟悉 ITIL 管理体系和具备一定的运维日常运营管理能力，熟练掌握操作各类办公和通讯系统应用软件日常操作和常见故障处理；</p> <p>(3) 沟通和表达能力和学习能力强，具有较强团队意识强，有较强责任心，对运维服务工作细心耐心。</p>	1
3	网络和客户端运维	<p>(1) 具有全日制大专或以上的计算机网络相关专业学历，具备 2 年及以上网络管理工作经历；</p> <p>(2) 具备计算机技能中级证书、HCIP 资质等证书或具备相当能力；</p> <p>(3) 熟悉网络原理，熟悉客户端各类软件的操作、安全和故障排除，学习能力强，责任心强；</p> <p>(4) 具备一年以上网络和客户端运维的工作经历。</p>	1
4	网络系统和信息安全运维	<p>(1) 全日制本科或以上计算机相关专业毕业，具备 10 年以上网络管理工作经历，3 年及以上网络安全实际工作经验；</p> <p>(2) 熟练掌握华为、思科等主流厂家路由器、交换机等网络设备及防火墙、网闸等各类国产主流安全设备的工作原理；</p> <p>(3) 具备大型网络的规划设计能力，具有以上设备或系统的配置管理和实操技术能力，具有网络信息安全工程师证书或具备相当的能力；</p> <p>(4) 具有较高职业素养和较强沟通协调能力，有独立解决实际问题 and 应急响应能力，有团队合作意识，能承受一定工作压力。</p>	1

5	应用系统和数据运维	<p>(1) 具有全日制本科及以上学历的计算机相关专业学历, 具备2年及以上的软件开发工作经验, 熟练掌握 java 开发语言、了解软件开发设计模式;</p> <p>(2) 精通 Linux 操作, 熟悉 Oracle、SQLserver 等主流数据库操作和管理, 具备相关证书优先; 了解国产主流数据库的相关知识;</p> <p>(3) 熟悉数据管理和维护工作, 具有1年以上数据运维工作经历;</p> <p>(4) 具有良好的沟通能力, 团队意识和学习能力强。</p>	1
6	中心机房及数字会议系统运维	<p>(1) 具有计算机专业全日制大专及以上学历, 3年及以上IT行业工作经验;</p> <p>(2) 熟悉机房运行情况和管理工作, 熟悉主流服务器、网络设备、安全设备运维操作, 具备熟练掌握机房设备上架、综合布线、资产管理、机房空调系统、配电系统、消防系统、监控及门禁等专业系统监测操作, 具有2年以上机房运维工作经验, 具备相关证书优先;</p> <p>(3) 熟悉主流数字会议系统、门禁系统、信息发布系统等系统的日常使用操作及管理维护, 具有1年以上数字会议系统运维工作经验, 具备相关证书优先;</p> <p>(4) 具有良好的沟通能力, 团队意识和学习能力强。</p>	1
7	VTS 系统运维主管	<p>(1) 具有电子通信或计算机本科及以上学历, 6年及以上电子通信或 IT 行业工作经验;</p> <p>(2) 熟练掌握计算机基础理论和实操技能, 熟悉 VTS、AIS、VHF 等系统的操作及维护, 具有 VTS 运维工作经验优先;</p> <p>(3) 具有机动车 C 牌及以上机动车驾驶证;</p> <p>(4) 具有良好的沟通和协调能力, 团队意识强, 能吃苦耐劳。</p>	1
8	VTS 系统运维人员	<p>(1) 具有电子通信或计算机全日制大专或以上学历, 2年及以上电子通信或 IT 行业工作经验;</p> <p>(2) 熟悉计算机基础理论, 对 VTS 雷达、VHF 系统和设备有一定的操作和运维能力, 具有 VTS 运维工作经验优先;</p> <p>(3) 机动车 C 牌及以上机动车驾驶证, 具备相关证书优先;</p> <p>(4) 具有良好的沟通能力, 团队意识强, 能吃苦耐劳。</p>	3
9	VTS 雷达站值守人员	<p>(1) 具有初中以上学历, 具备较好的语言表达能力;</p> <p>(2) 具对强电、弱电、无线电设备有一定的了解;</p> <p>(3) 身体健康, 有长期驻守工作岗位的自理能力。</p>	6
共计			16人

## （二）运维团队管理要求

为管理好运维团队，提高统一运维管理效率，投标人须对运维团队进行科学合理的管理，包括但不限于组织机构、岗位设置、值班安排等，并按照国际国内先进的信息化系统管理理念，建立科学的运维管理制度，加强运维团队的技术培训，采用合理的信息化管理手段，不断提升运维能力和水平。

## （三）运维车辆配备要求

为保障运维力量可以及时畅顺地抵达运维现场，投标人须为本项目至少配备一辆车龄在 5 年以内，载人 5 人以上的深圳车牌机动车，专职用于深圳海事局信息化系统统一运维。

## （四）各项服务技术要求

### 1. 全局网络域管理系统运维

#### 1.1 服务内容

包括全局网络域系统、即时通讯软件和 CA 证书基础架构类软件等日常管理及维护。

#### 1.2 服务标准

1.2.1 确保网络域管理系统安全稳定，可用率在 99%以上。

1.2.2 对网络域管理系统提供及时升级更新服务。

1.2.3 提供网络域管理系统与其他应用系统的对接服务。

#### 1.3 特定要求

1.3.1 每月对网络域管理系统运行状况进行巡检 1 次，对账户系统进行清理和检查，对发现的问题进行优化，完成备份工作并提交月度巡检报告。巡检报告内容包括（但不限于）：网络域管理系统运行和健康情况、系统性能调整和优化，账户清理和系统备份情况，以及其他影响账户系统潜在问题和提出解决方案。

1.3.2 网络域管理系统发生故障，原则上 4 小时内排除故障排除故障。

## 1.4 记录要求

1.4.1 日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

1.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》。

## 2. 全局虚拟化平台运维

### 2.1 服务范围

深圳海事局 VMware 以及国产化虚拟化平台系统的运行维护，虚拟化系统包括约 20 台 4CPU\*12Core 中高端服务器，企业级中高端数据存储 4 套。

### 2.2 服务标准

2.2.1 确保虚拟化平台安全稳定。

2.2.2 协助提供业务适应性配置调整服务。当业务需求发生变化时，协助修改虚拟计算平台系统配置以适应新的业务需求，包括增/减主机、集群重配置、增/减虚拟机、迁移虚拟机、更改虚拟机配置、虚拟机快照和克隆等。

2.2.3 协助提供虚拟化平台软件升级和补丁服务。如果新版本需要购买授权许可，则购买授权许可的费用由采购人负责，中标人协助升级的现场操作与技术保障。

2.2.4 协助完成新增国产化虚拟化平台的安装、配置工作。

### 2.3 特定要求

2.3.1 虚拟化平台运行状况纳入日常巡检内容进行日常巡检。

2.3.2 虚拟化平台发生故障后原则上在 4 小时内排除故障。

### 2.4 记录要求

2.4.1 日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

2.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》。

## 3. 计算环境、存储资源、安全设备等硬件运维服务（含信息化设备库房管理）

### 3.1 服务范围

全局 16 个海事工作站点（详见附表 1）内，用于计算、存储、安全，除动环系统、虚拟化平台、网络设备之外的硬件设备运维和管理，如非虚拟化的塔式、机架式、刀片服务器约 50 台，以及新增国产化各类计算环境、存储资源、安全设备，并

对中心机房信息化设备库房进行管理。

### 3.2 服务标准

3.2.1 实行工作日 0900-1730 时驻场值守制度,工作场所为信息化运维值班室。非工作日及工作日非工作时间实行 7×24 小时应急待命值班。

3.2.2 中心机房设备实行工作日日常巡检制度,每天上午和下午各巡检一次,巡检内容除本项服务范围外,还包括本标书要求纳入日常巡检的其他内容。

3.2.3 除中心机房外,附表 1 中序号 2-8 的站点即东部海事监管基地(深圳海事局信息化系统容灾中心)和 6 个分支局所在站点每个月巡检一次,其他海事工作站点每季度巡检一次,可与其他月度巡检合并进行,并出具相应的巡检报告。深圳海事局半年巡检由 6 月份的巡检代替,全年巡检由 12 月份的巡检代替。

3.2.4 提供故障处理服务。包括现场故障诊断,定位故障部件,以及故障部件的维修或更换等。

3.2.5 提供业务适应性配置调整服务。当业务需求发生变化时,修改计算、存储和安全系统配置以适应新的业务需求,包括调整空间分配、注册服务器、服务器操作系统升级、设置服务器 I/O 权限、存储系统参数调优等。

3.2.6 配合采购方完成机房改造、硬件国产化替代、各类设备安装调试等工作。

3.2.7 对库房备品、备件、耗材出入进行登记,做好相应资产变更的台账记录,同时按招标方固定资产管理要求黏贴资产标签,保证信息类实物资产登记率和贴标率达到 100%。

3.2.8 每季度对库房内备品、备件、耗材等实物资产进行盘点,登记造册,提交资产库存清单。

3.2.9 对信息化设备库房进行科学管理,包括设备入库、出库、资产登记、资产报废、环境维持、设备检查进行日常管理,并保证每天至少一次对库房进行日常检查。

### 3.3 特定要求

发生故障后,法定工作时间内深圳海事局机关(海安中心)15 分钟抵达现场,非法定工作时间内深圳海事局机关(海安中心)1 小时抵达现场;其他站点无论工作日或非工作日 2 小时内抵达故障现场,原则上在 4 小时内排除故障。

### 3.4 记录要求

3.4.1 机房和库房日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》并签名。

3.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》并签名。

3.4.3 库房管理人员要将库房备品、备件、耗材的基本资料、在库、出库、入库等情况记录在《库房设备备品备件登记表》中。

## 4. 全局各级机房动环系统巡查服务

### 4.1 服务范围

包括附表 1 中 16 个站点的市电及配套设备和供电线路、UPS 及配套设备和供电线路、气体消防系统、精密空调及配套设备、机房环境系统、机房监控系统、防雷接地系统、新排风、给排水系统、门禁系统等。

### 4.2 服务标准

4.2.1 确保动环系统故障响应 100%。

4.2.2 中心机房动环系统运行情况纳入日常巡查内容，每个工作日上下午定时巡查一次。中心机房和 VTS 中心机房除外的机房运行情况纳入月度巡查内容。

4.2.3 配合采购方完成其他信息化工程实施相关动环设备调整、替换和优化工作。

### 4.3 特定要求

发生故障后，法定工作时间内深圳海事局机关（海安中心）15 分钟抵达现场，非法定工作时间内深圳海事局机关（海安中心）1 小时抵达现场；其他站点无论工作日或非工作日 2 小时内抵达故障现场，原则上在 4 小时内排除故障。

### 4.4 记录要求

4.4.1 日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

4.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》。

## 5. 网络设备运维服务

### 5.1 服务范围

网络设备服务范围包括位于附表 1 中第 1-16 共 16 个海事工作站点，具体设备清单见附表 3，主要包括网络交换机、网关、路由器、弱电系统、负载均衡、无线网络设备及配套系统、局内建筑物内网络链路运维和综合布线服务，以及新增国产化网络设备的安装和运行维护服务。

### 5.2 服务标准

5.2.1 当网络系统发生故障时，进行现场故障诊断，确定故障原因，并对故障部件进行维修或更换，使网络通讯正常。

5.2.2 当业务需求发生变化时，修改网络配置以适应新的需求，包括网络架构、VLAN、IP 地址、路由、地址转换、安全控制策略等配置的调整。

5.2.3 中心机房内网络设备运行状况纳入日常巡检内容，要求每工作日巡检 2 次，分支局机房及网络设备情况纳入到月度、季度巡检内容。

5.2.4 当网络系统性能不满足采购人对业务系统响应速度的要求时，优化网络系统架构和配置，最大限度地满足业务系统的性能要求；

5.2.5 及时对网络设备软件系统进行版本升级或打补丁，正版软件费用由采购人负责。

5.2.6 每年至少对弱电线路进行一次系统检查，并完成弱电线路的修缮、清洁、理线和标识服务。

5.2.7 不定期进行网络设备外壳的清洁除尘，并不定期对主机房内的机柜线缆的进行整理和标识，使机柜始终保持线缆整齐、美观，标签明晰、准确、牢固。

### 5.3 特定要求

5.3.1 该内容日常运维采用驻场技术服务形式进行。

5.3.2 网络发生故障后，法定工作时间内深圳海事局机关（海安中心）15 分钟抵达现场，非法定工作时间内深圳海事局机关（海安中心）1 小时抵达现场；其他站点无论工作日或非工作日 2 小时内抵达故障现场，原则上在 4 小时内排除故障。

## 5.4 记录要求

5.4.1 日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

5.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》。

5.4.3 每年一次的弱电线路系统检查，以及弱电线路的修缮、清洁、理线和标识服务情况记录可作为年度巡检的专项内容记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》，可在某个月度的巡检记录中进行记录，记录内容要求详实。

## 6. 基础架构类软件，包括操作系统和中间件等运维服务

### 6.1 服务范围

全局信息化系统运行的基础通用软件，包括各类操作系统、数据库、中间件等的运行和维护，包括实时监控、补丁升级等。

### 6.2 服务标准

6.2.1 实时监测基础通用软件的运行状况，确保正常使用率 99%以上。

6.2.2 及时对基础软件进行升级和打补丁。如果新版本需要购买授权许可，则购买授权许可的费用由采购人负责，中标人仅负责升级的现场操作与技术保障。

6.2.3 当业务需求发生变化时，协助对中间件进行调整或修改配置以适应新的业务需求，并支持新的应用系统上线各项配合工作。

### 6.3 特定要求

6.3.1 实施驻场技术服务。

6.3.2 发生故障后，原则上在 4 小时内排除故障。

### 6.4 记录要求

6.4.1 基础架构类软件日常检测、升级、打补丁等记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》并签名。

6.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》并签名。

## 7. 二级数据中心数据运维服务

### 7.1 服务范围

对支持信息化应用系统的数据中心进行运行维护，包括对数据库、数据接口的

监控。

## 7.2 服务标准

7.2.1 由驻场人员在工作时间内对数据库实时监测，对于故障或异常情况第一时间报告采购人，并提供建议。

7.2.2 由驻场人员协助对数据库软件进行升级和打补丁。如果新版本需要购买授权许可，则购买授权许可的费用由采购人负责，中标人协助升级的现场操作与技术保障。

7.2.3 当业务需求发生变化时，由驻场人员协助对数据库进行调整或修改配置以适应新的业务需求，并支持新的应用系统上线各项配合工作。

7.2.4 每月对核心数据库系统进行巡检，并提交相应的巡检报告。

7.2.5 协调提供数据库可靠性服务（性能调优、性能诊断）和 7×24 小时紧急救援服务，及时协调解决数据库系统响应缓慢问题。

7.2.6 由驻场人员配合采购人完成必要数据库迁移服务，以及数据资产梳理服务、数据接口服务、数据备份和容灾服务，按照安全要求进行数据库漏洞及安全配置整改。

## 7.3 特定要求

7.3.1 实施驻场技术服务。

7.3.2 发生故障后原则上在 4 小时内排除故障。

## 7.4 记录要求

6.4.1 数据库日常检测、升级、打补丁等记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》并签名。

6.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》并签名。

## 8. 客户端软件运维服务

### 8.1 服务范围

8.1.1 客户端软件维护包括附表 1 中 16 个海事工作站点，共约 800 个台式机终端和约 500 台外网笔记本终端的操作系统、浏览器等软件、打印机等外设驱动、海事专业应用系统的维护。同时，包括新增国产化台式机终端、操作系统、杀毒软

件、即时通讯软件、浏览器、外设驱动的维护。

8.8.2 负责附表 1 中所有站点的系统运维，包括局部布线、布线整理、局部新增信息口等。

## 8.2 服务标准

8.2.1 实行工作日 0900-1730 时客户端软件运维服务，非工作日及工作日非工作时间实行 7×24 小时应急待命值班。

8.2.3 局机关客户端软件异常，如有需要应尽快抵达故障现场；局机关之外的客户端软件发生出现异常，应及时响应并指导解决问题，首先通过远程方式进行解决，需要现场提供客户端服务的，应在 4 小时内抵达现场予以解决。

## 8.3 特定要求

8.3.1 实施驻场技术服务。

8.3.2 中标方应编制客户端有关软件的操作说明，供用户参考。

8.3.2 局机关发生影响到正常工作的客户端软件异常情况原则上在 1 小时之内解决，其他问题原则上在 4 小时内排除故障。其他站点的客户端软件异常原则上在 1 天之内解决。

## 8.4 记录要求

客户端软件运维服务（含报障、派单、恢复和反馈等）情况需报给统一运维服务台，由统一运维服务台统一记录至《深圳海事局信息化系统运维工单记录表》。

## 9. 统一运维服务台

### 9.1 服务范围

9.1.1 作为全局信息化系统用户端统一运维的唯一入口和关闭口，做到全过程闭环管理。

9.1.2 负责接听全局统一运维热线电话，包括报障电话和技术支持电话。

9.1.3 按照接收的报障信息和技术支持信息的类别、紧急程度和重要程度，负责向合适运维人员派发工单。

9.1.4 对于不能及时解决的工单，负责跟踪并反馈运维工单进展情况。

9.1.5 负责运维结束后关闭运维工单，视条件开展运维服务满意度评价。9.1.6

负责记录 9.1 服务范围内全过程处置情况。

## 9.2 服务标准

9.2.1 法定工作时间需要 6 声振铃内接听电话，非工作时间统一运维电话进行呼叫转移，确保 24 小时可以接受报障和技术支持。

9.2.2 统一运维服务台岗位要熟悉通用故障的问题解决方案，以便在接听报障电话后可以给予报障用户及时的指导。

## 9.3 特定要求

9.3.1 实施驻场技术服务，工作日 0900-1730 时需在岗服务。

9.3.2 统一运维服务台岗位需要熟练使用标准服务语言，并做到热心礼貌。

## 9.4 记录要求

统一运维服务台需将信息化系统报障运维服务（含接单、派单、过程跟踪与反馈、工单关闭以及满意度评价等）情况统一记录至《深圳海事局信息化系统运维工单记录表》。

## 10. 网络安全运维

### 10.1 服务范围

对各类防火墙、入侵检测、行为和数据库审计、外网网站安全防护系统、网闸及内外网文件交换系统、防病毒软件和防病毒网关系统等(具体设备清单见附表 3)进行日常监控和运维。

### 10.2 服务标准

10.2.1 确保不发生服务提供商负有责任的网络安全事件。

10.2.1 实行工作日 0900-1730 时网络安全值守制度，工作场所为信息化运维值班室，值班期间要实时监测网络安全动态，同时需要实行 7×24 小时网络安全应急待命值班。

10.2.2 网络安全系统运行状况纳入中心机房日常巡检内容，每天上午和下午各巡检一次，巡检内容包括系统运行状况、审计日志和网站日志。

10.2.3 当业务需求或安全要求发生变化时，配合调整安全策略。并对应用系统

的部署提出网络安全要求和建议。

10.2.4 每个月进行一次例行的网络安全专项巡检，并提交月度巡检报告。

### 10.3 特定要求

派驻 1 名网络及信息安全工程师实施驻点技术服务。

### 10.4 记录要求

10.4.1 日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

10.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》。

## 11. 网络安全重保和应急专项服务

### 11.1 服务范围

11.1.1 完成上级要求的重保网络安全值班等专项任务。

11.1.2 协助采购方开展网络安全事件应急处置演练工作。

11.1.3 发生网络安全事件后，在采购方的统一指挥下完成应急处置各项工作。

### 11.2 服务标准

11.2.1 确保上级布置的各项安全保障任务的高质量完成，并报送相关值班信息。

11.2.2 在发生网络安全事件，按照采购方网络安全事件应急处置预案的要求开展网络安全事件的应急处置工作，确保网络安全事件发生后最大可能减少影响和损失。同时协助采购方分析事件原因并提供报告，以便采购方改进和加强网络和信息系统安全管理。

11.2.3 重保期间，连续 24 小时至少有一名技术人员驻场值班。

### 11.3 特定要求

11.3.1 中标方需编制网络安全应急值班表，确保每天（含非工作时间）有人参与网络安全应急值班，一旦发生异常情况，可以及时反映。网络安全应急值班可以与信息化系统日常运维值班进行合并。

11.3.2 编制年度网络安全应急演练方案。

## 11.4 记录要求

10.4.1 重保期间网络安全值班情况记录至《深圳海事局重保期间网络安全值班记录表》。

10.4.2 网络安全实践应急处置情况记录至《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》，同时记录到《深圳海事局网络安全事件应急处置记录表》。

## 12. 网络安全漏洞扫描、等保定级、安全培训等专项服务

### 12.1 服务范围

按照《网络安全法》及信息安全等级保护法规（等保 2.0）的相关规定，开展如下工作：

12.1.1 对相关信息系统进行漏洞扫描和系统补丁。

12.1.2 协助采购方开展信息系统的等保定级和备案工作。

12.1.3 协助采购方对全局干部职工开展网络安全培训工作。

### 12.2 服务标准

12.2.1 每季度开展一次漏洞扫描服务并提供报告，并对发现的漏洞进行及时补丁整改，确保采购方信息化系统没有重大漏洞，因系统补丁版本造成的软件购买费用由采购人支付。

12.2.2 整理相关材料，做好技术支持，配合采购人做好等保定级和备案工作。

12.2.3 配合采购人每年至少一次开展一次网络安全知识培训，包括协助编写培训材料，邀请相关专业人士授课等，确保采购方每名工作人员年度网络安全知识培训时间不少于 4 小时。

12.2.5 按照交通运输部有关网络安全工作的评价标准，协助开展年度网络安全自评工作，并出具网络安全自评报告。

12.2.6 配合采购人完成上级对采购人进行的网络安全检查迎检工作，协同采购方网络安全测评达到采购方上级考核要求。

### 12.3 特定要求

无。

## 12.4 记录要求

12.4.1 每季度开展的漏洞扫描服务要提交《季度漏洞扫描报告》，并附扫描后的漏洞清单，同时记录到《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

12.4.2 协助年度网络安全自评需出具《网络安全自评报告》，并填写《交通运输部部属单位网络安全工作考核评价表》中的自评部分。

## 13. 信息化系统国产化替代工程协助服务

### 13.1 服务范围

13.1.1 协助采购方完成国产化工作。

### 13.2 服务标准

13.2.1 配合采购方按时完成信息化系统国产化替代工作。

13.2.2 协助做好国产化软件的培训和指导工作,使用户尽快熟悉国产化产品。

13.2.3 配合全面做好国产化软硬件使用后的功能测试、优化升级、故障排除工作。

### 13.3 特定要求

无。

### 13.4 记录要求

相关工作作为日常运维内容记录到值班记录表中。

## 14. VTS 软硬件专项运维

### 14.1 服务范围

14.1.1 对深圳海事局 VTS 中心、东部基地 VTS 容灾中心相关设备及软件系统进行运维。

14.1.2 对三门岛、大鹏、背仔角、盐田、喜洲岛、玻沙山、左炮台、蛇口、大铲岛、宝安共 10 个雷达站设备和软件系统进行运维和养护。

14.1.3 对附表 1 中 7 个基层站点（东部基地和 6 个分支局）VTS 终端设备和软件系统进行运维。

14.1.4 对 VTS 信号传输设备（包括备用链路）进行检查和运维。

## 14.2 服务标准

14.2.1 确保 VTS 系统可用率在 99%以上。

14.2.2 提供 VTS 中心工作日 0900-1730 时运维保障服务。非工作时间实行 7×24 小时应急运维值班，雷达站发生故障非岛上雷达站 2 小时抵达现场，岛上雷达站 4 小时之内抵达现场。

14.2.3 VTS 中心机房实施日常巡检制度，工作日上下午各完成一次巡检并做记录，VTS 中心机房巡检内容按照采购方相关规定执行。

14.2.4 东部基地 VTS 容灾中心实行月度巡检制度，巡检内容参照 VTS 中心并做记录。

14.2.5 VTS 雷达站实行巡检制度，有人值守雷达站和接入站每季度至少一次，无人值守每月一次，各分支局终端每季度至少一次，并形成巡检报告，巡检内容按照上级有关 VTS 运维管理规定执行。

14.2.6 定期对 VTS 中心进行除尘和清洁，并做好理线工作，确保 VTS 中心设备和线路干净整洁。

14.2.7 一旦发现故障及时进行维修或更换备件。

14.2.8 配合采购方完成 VTS 建设和日常管理相关工作。

14.2.9 配合做好 VTS 与其他应用系统之间的数据共享和系统对接工作。

14.2.10 对 VTS 信号传输设备（包括备用链路）进行年度巡检并做记录。

## 14.3 特定要求

14.3.1 实施驻场技术服务，负责整个 VTS 系统日常运维服务。

14.3.2 实施驻场技术服务，在 VTS 中心进行驻场运维保障服务。

14.3.3 VTS 系统发生故障后原则上在 4 小时之内排除故障，涉及重大故障应协助 VTS 厂商尽快完成故障处置，并告知 VTS 系统使用部门。

14.3.4 年底中标方要对 VTS 系统运维工作进行总结，指出不足，提出改进措施。

## 14.4 记录要求

按采购方提供的运维报表填写，提交巡检报告。

## 15. VTS 机房动环系统巡查服务

### 15.1 服务范围

对附表 2 中各个 VTS 系统运维站点和 VTS 中心容灾机房的市电、柴油发电机等配套设备和供电线路，UPS 及配套设备和供电线路，气体消防系统，精密空调及配套设备，机房环境系统，防雷接地系统，新排风，给排水系统，门禁系统等提供巡查服务。

### 15.2 服务标准

15.2.1 确保动环系统故障响应 100%。

15.2.2 动环系统运行情况纳入巡查内容，VTS 中心机房每个工作日上下午定时巡查一次；VTS 中心容灾机房每两周一次。

15.2.3 配合采购方完成其他信息化工程实施相关动环设备调整、替换和优化工作。

### 15.3 特定要求

负责给大鹏、背仔角、大铲岛、宝安 4 个雷达站的应急柴油发电机柴油供应，每站配备至少连续工作 48 小时柴油储备，如有消耗导致储备量不足以连续工作 36 小时，在 24 小时内补充。

### 15.4 记录要求

15.4.1 VTS 中心和 VTS 中心之外站点的日常巡检，按采购方的要求做好巡检结果记录。

15.4.2 设备故障处置情况按采购方提供的报表做好记录。

15.4.3 每次给大鹏、背仔角、大铲岛、宝安 4 个雷达站的应急柴油发电机供应柴油后，应将最新油量报告给 VTS 中心驻场人员并按采购方要求做好记录。

## 16. 雷达站 24 小时驻守服务

### 16.1 服务范围

对背仔角、左炮台、大铲岛三个有人雷达站，按照每个站配备 2 人的标准，提供 7×24 小时人员提供驻守服务。

## 16.2 服务标准

16.2.1 驻守人员实行 24 小时有人驻守并保持电话畅通，防止外来人员盗取或损坏雷达站设备设施。

16.2.2 驻守人员负责雷达站的物业管理，负责日常清洁打扫，以及完成与物业相关的简单维修。

16.2.3 驻守人员每天要对雷达系统的设备及其配套设施进行一次例行检查，并做好登记。检查内容为设备运行是否稳定，动环系统运行是否正常，设备间是否正常，同时，确保设备间及其设备设施外部清洁、地面干净、摆放有序。

16.2.4 驻守人员一旦发现设备异常，应及时报告给 VTS 系统运维人员。

16.2.5 配合 VTS 系统运维人员进行基本维护操作，配合在雷达站场所内有关的工程建设工作。

## 16.3 特定要求

除不可抗力因素外，任何时候需保持至少一个人在雷达站驻守。

## 16.4 记录要求

驻守人员每天对雷达站内雷达系统的设备及其配套设施进行的例行检查，记录到《雷达站日常检查登记表》并签名，登记表至少包括检查时间和设备是否异常等信息。

## 17. VTS 雷达站配套设施巡检服务

### 17.1 服务范围

包括附表 2 中 2-9 共 8 个雷达站站点的铁塔、雷达天线基座、天线塔、避雷塔、室外线槽支架、维修平台、围栏等纳入巡查内容。

### 17.2 服务标准

17.2.1 各个雷达站每年至少进行一次配套设施全面巡查，巡查内容包括设备设施外观、基础、馈线等状况是否良好。

17.2.2 每次巡查做好记录并进行拍照，为下一次配套设施维护保养提供参考。

### 17.3 特定要求

无。

### 17.4 记录要求

17.4.1 巡查问题记录，形成清单并报告给 VTS 中心驻场人员。

17.4.2 巡查照片交由采购方保存。

## 18. VTS 雷达站上山道路清理养护服务

### 18.1 服务范围

将大铲岛上山道路（含两侧排水沟）长度约 1 公里，宽约 3.5 米，三门岛上山道路长度约 2 公里，宽约 1.5 米的杂草、树木枝杈等道路障碍物清理干净。

### 18.2 服务标准

18.2.1 要求上山道路畅通、清晰漏出地面，排水沟没有堵塞物，排水畅通。道路不平地方需进行平整，尤其是被雨水冲刷造成原有水泥道路破损和塌陷地方，需用块石、碎石和钢筋水泥予以修复平整，以保障雷达站值守人员和维护人员避免人员被蛇虫叮咬和发生其他安全事故。

18.2.2 每年每站组织清理服务 1 次。每次清理完后，采购方要组织人员进行现场核查，或提交图片视频交由采购方核查，以确保清理服务达到要求。

### 18.3 特定要求

无

### 18.4 记录要求

18.4.1 清理养护结束后，应报告给 VTS 中心驻场人员，按采购方要求做好记录。

18.4.2 清理养护后的照片交由采购方保存。

## 19. 全局数字会议系统及相关数字会议室影音等辅助系统巡查和重要会议保障服务

### 19.1 服务范围

19.1.1 对位于海安中心 6 楼的会议中心系统（包括：大会议室 1 间、中会议

室 1 间、小会议室 2 间、专业视频会议室 1 间及贵宾接待室 1 间，监控室 1 间及机房 1 个) 进行巡查；

19.1.2 对海安中心 22 楼指挥中心综合显示及会议系统进行巡查；

19.1.3 对 6 个分支局的指挥中心和分支局数字会议系统，以及东部基地的数字会议系统进行日常巡查和保障。

19.1.4 对重要会议进行现场技术保障。

## 19.2 服务标准

19.2.1 确保系统故障响应 100%。

19.2.2 由驻场人员每月对全局会议系统设备设施进行一次巡查，对会议系统进行清洁和线路整理，并做好记录，可以结合月度巡查一起执行。

19.2.3 每年对系统进行评估，找出可能存在的问题，提出建议方案。

19.2.4 由驻场人员协助对会议系统进行迭代升级。

19.2.5 重要会议（是指全局性会议；由上级组织，或有上级领导参加的，规模较大且内容重要的现场会议或视频会议）须提前 1 天进行联调并在会议开始前 1 小时完成线上测试等预备工作，会议全程要求技术人员现场进行保障。

## 19.3 特定要求

19.3.1 对于数字会议系统的运维要由驻场技术人员完成。

19.3.2 机关数字会议系统的故障尽量在 4 小时之内排除故障，涉及重大故障的协助厂商尽快修复。

19.3.3 每年对海安中心 7 楼的会议中心、海安中心 22 楼指挥中心综合显示及会议系统的全面检查。

## 19.4 记录要求

19.4.1 日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

19.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》。

## 20. 船员考试中心系统（考生终端、考试监控及其它辅助系统的）日常运维及保障服务

### 20.1 服务范围

20.1.1 对位于蛇口工业区大厦的船员考试系统硬件设备进行维护和保养。

20.1.2 对重要考试进行现场技术保障。

### 20.2 服务标准

20.2.1 确保船员考试系统硬件的稳定好用，不发生运维原因导致船员考试无法进行的情况。

20.2.2 由驻场人员每月对船员考试系统设备设施进行一次巡检，对船员考试系统进行清洁和线路整理，并做好记录，可以结合月度巡检一起执行。

20.2.3 由驻场人员每年对船员考试系统进行一次全面检查，找出可能存在的问题并予以解决。。

20.2.4 由驻场人员负责协助对船员考试系统进行迭代升级。

20.2.5 由驻场人员配合船员考试中心在船员考试前按要求进行系统测试。

20.2.6 对于 30 人及以上人员参加的船员考试，应船员考试中心的要求，投标方应派驻技术人员全程驻场对船员考试进行技术支持保障，直到考试结束。其他考试需要技术保障的，视情况指派驻场人员支持。

### 20.3 特定要求

船员考试系统的故障尽量在 4 小时之内排除故障，涉及重大故障的协助厂商尽快修复。

### 20.4 记录要求

20.4.1 日常巡检情况记录至《深圳海事局信息化系统巡检记录表》。

20.4.2 故障处置情况记录到《深圳海事局信息化系统故障处置记录表》。

## （五）通用技术服务要求

### 1. 日常巡检

巡检是指根据设定的检查内容，对相关站点的软硬件系统进行周期性实地检查

和测试，除全局网络域管理系统外，其他巡检由驻场工程师开展，服务提供商根据采购方实际需求编制巡检计划，报采购方同意后实施。

1.1 日常巡检分为每日、月度、季度、半年和年度巡检，按照年度、半年、季度、月度、每日的逐级包含关系，发生重叠的无须重复开展。

1.2 局中心机房每日巡查，重点巡查的内容包括以下几点：

- 1) 相关软硬件系统的运行状态是否正常；
- 2) 网络和信息系统安全监控、健康检查，系统日志、系统配置检查；
- 3) 根据巡查情况，对相关软硬件系统进行维护和故障处置；
- 4) 检查全局动环系统的运行状态是否正常；
- 5) 根据采购方数据管理要求，每6个月定期开展数据备份和恢复。

1.3 各分支局所在地信息化系统每月巡检一次，不在分支局所在地的分支局所属站点每季度巡检一次。具体巡检内容由服务提供商提出，采购方审核确定后依照实施。

1.4 VTS 雷达站实行巡检制度，有人值守雷达站和接入站每季度至少一次，无人值守每月一次，各分支局终端每季度至少一次，并形成巡检报告，巡检内容按照上级有关 VTS 运维管理规定执行。

1.5 特定系统如 VTS 系统维护手册已明确每日、月度、季度、半年和年度的巡检内容，按采购方提供的系统维护手册要求执行巡检。

## 2. 故障应急处置

故障应急处置是指在对日常检查和巡检时发现的故障和突发的故障进行应急处置。

2.1 在日常检查和巡检过程中发现软硬件系统出现故障后，驻场工程师或巡检人员需立即定位故障原因并进行故障排除，如无法定位故障原因或无法排除故障，需向服务供应商寻求进一步技术支持。

2.2 驻场工程师实行工作日值守制度和非工作时间24小时应急待命制度。

2.3 信息化系统故障应急反应要求如下：故障发生后，工作时间抵达中心机房或深圳海事局机关物理位置内故障地点时间少于15分钟，非工作时间少于1小时；7×24 小时抵达深圳海事局机关物理位置之外的故障地点（无人值守雷达站除外）不能超过 2 小时。涉及到不更换设备的信息化系统故障处理，通常要在4小

小时内排除故障排除故障，需更换零件的故障，24小时内完成零件更换。

2.3.1 信息系统各类故障级别定义如下：

重大故障：全局性系统瘫痪的故障；

重要故障：全局性系统功能受限，或局部性系统功能严重影响；

一般故障：局部性系统功能受限，大部分业务操作正常。

2.3.2 VTS系统各类故障级别定义如下：

重大故障：指导致VTS系统核心功能不能正常运行的故障，包括辖区自建雷达站中东部或西部任两个及以上雷达信号中断，辖区东部或西部所有VHF通信中断，AIS信号中断等；

一般故障：除重大故障外的其它故障。

2.4 对于运维项目中的重大故障，如服务提供商不能在承诺时间内响应并采取措​​施，采购方有权请第三方专业服务公司进行维修，该费用由服务提供商承担。

2.5 协助编制网络安全事件应急预案，并组织或协助组织开展应急演练。

2.6 非工作时间（工作日工作时间之外、法定节假日）实施24小时应急待命制度，发生故障需在1小时之内抵达事故现场，排除故障时间与以上规定相同。

### 3. 系统优化

系统优化指通过参数调整和功能完善对信息化软硬件系统进行系统功能调优。

3.1 服务提供商应在日常检查和巡检中针对信息化软硬件系统的运行情况，随时可提出系统优化建议，包括但不限于系统运行效率和速度，经采购方同意后组织实施系统优化工作。

3.2 运维范围内系统进行软件升级、打补丁，漏洞修补，协助完成网络安全特征码、特征库更新。

### 4. 技术支持

技术支持是指服务提供商为采购人提供的有关信息化软硬件系统的技术咨询、配置和购置建议等。

4.1 担任采购方的信息化软硬件系统技术顾问，协助采购方进行信息化软硬件系统规划建设，在采购方的信息化软硬件系统进行升级改造、扩建时，给采购方提

供参考建议。

4.2 根据采购方工作安排，提供产品安装服务、系统和数据迁移等服务。

## 5. 运维服务支出

5.1 运维中确需更换的故障件或损耗件，运维需要的耗材，以及需要购置的软件或软件授权，费用由采购方负责。

5.2 除 VTS 系统外，所有因服务提供商自身技术无法解决的故障问题，而由第三方参与产生的维修和技术服务费由服务提供商承担，购置设备或软件的费用由采购方承担。

5.3 离岸基站运维交通船由采购方协调解决，如采购方无法提供交通船便利的，由服务提供商负责解决。

## 6. 重大活动期间网络安全保障服务

完成上级要求的特殊时期或重大活动期间的 24 小时驻场网络安全值班工作。

## 7. 运维文档管理

日常巡检、故障处置、交接班、运维服务台工单需做详细记录，形成台账，具体要求如下：

7.1 服务提供商应按照服务要求制定相应的记录表格。*注：本章第（四）“各项服务技术要求”中提到的各类表格名称仅供参考，可根据采购方实际情况更改。*

7.2 应严格将运维文档管理贯穿于整个项目全过程中，文档提交及文档质量将作为考核的重要依据。

7.3 服务提供商应提供包括但不限于以下文档：运维日志、重保值班值守日志、月度运维服务报告（包括巡检报告）、年度运维服务报告等。

## 8. 统一受理电话

服务供应商应提供故障技术支持和应急处置统一受理电话，包括固定电话和移动电话，固定电话工作日受理，移动电话 365×7×24 小时受理。

## 四、项目实施管理要求

### （一）总体管理要求

1. 投标人应针对本项目成立专职驻场运维服务团队，专职驻场运维服务团队包括项目经理和相关岗位驻场技术人员。
2. 投标方须提供针本项目服务团队管理方案，方案内容包括但不限于组织架构、人员岗位职责以及人员考核管理。
3. 投标方应制定一系列科学有效的信息化系统运维服务标准和制度，包括所有的记录表格，对采购方信息化系统进行标准化的管理。
4. 每次信息化系统软硬件发生故障，进行修复时均要进行拍照留底。

### （二）人员管理要求

1. 所有驻场人员均需通过采购方组织的面试，面试通过后才可正式驻场。
2. 驻场人员应服从采购方的管理，遵守采购方考勤要求和工作纪律，穿着统一运维人员工作服装，并能根据采购方的工作需要进行适当的加班。
3. 驻场人员要固定，未经采购方同意，服务提供商不得以任何理由抽调驻场人员从事与本项目无关的其它工作，或者随意更换驻场人员，如确需更换，需提前30日日历日以书面形式向采购方提出申请，采购方同意之后方可更换。
4. 服务提供商需按照相关法律法规与驻场人员签订劳动合同，并负责所指派的驻场维护人员的工资、奖金、福利待遇、社保等其他一切费用。
5. 服务提供商应适当组织提高运维团队的技术培训，其中对于网络安全运维岗位的技术培训不少于8小时。
6. 除VTS运维岗位至少有一名人员持有C牌及以上的机动车驾驶证外，其他运维人员中至少有2名C牌及以上的机动车驾驶证，以确保可以驾车前往故障现场。

### （三）运维车辆配备和管理要求

投标方须为本项目配备至少一辆专职运维车辆，用于日常故障抢修和设备巡检等相关工作，因交通产生的费用由投标方承担。该车辆未经采购方同意不得用于他

用。

#### （四）保密和安全责任

1. 服务提供商在服务过程中从采购人获知的技术秘密、商业秘密、采购人信息等一切信息负有保密责任。未经采购人事先书面授权，服务提供商不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与该信息或与任何其他组织或个人共同使用或不正当使用该信息。违反本条规定给采购人造成损失的投标人应负相关的法律责任。

2. 服务商及运维服务团队成员（包括驻场和非驻场人员）均须与采购人签订信息安全保密协议。

3. 服务提供商有义务保证在其工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事，并有责任对其做好安全教育和提供人身安全保障。如服务提供商驻场人员发生工作和人身安全事故，服务提供商应负责解决善后事宜，并支付相关费用。如果由于上述原因导致采购人财产及人身损害，服务提供商应承担赔偿责任。

#### （五）责任要求

因工作措施不到位造成以下后果由其承担相应责任：

1. 设备巡检不仔细或误操作导致设备无法正常运行的；
2. 发现故障故意隐瞒不及时修复，影响采购方正常开展的；
3. 因防火、防盗、供电等安全检查不到位导致安全责任事故的；
4. 因技术保障不力造成不能及时有效履行维护承诺的；
5. 因技术保障不力或操作失误导致信息泄露或其它网络信息安全事件的；
6. 未经采购方批准，擅自进行与维护内容无关操作的；
7. 因违反工作规范和管理制度，造成未按要求完成维修维护工作内容、造成人员伤亡和设备损坏的。

#### （六）绩效评价要求

1. 服务提供商应对驻场人员开展定期（季度及年度）的绩效评价，包括但不限于驻场人员考勤以及个人工作评价，对照招标文件内容要求的相关指标评价，以有

效衡量驻场人员的工作水平以及工作量。

2. 服务提供商应配合协助采购人开展运维项目的绩效评价工作，结合定期运维报告编制开展运维工作绩效自我评价，服务提供商应将运维工作绩效评价报告按时书面提交招采购人。

### （七）违约要求

1. 采购人发现运维过程中，出现违反相关制度规定的，不符合保养要求的，如雷达站设备保养偷工减料、工作期间长时间从事运维之外的工作等，每次扣除合同金额的 1%。

2. 因运维人员工作失误，导致设备损坏的，由服务提供商自行赔付，造成工作影响的，扣除合同金额的 1%。对蓄意破坏采购方信息化系统的，一经查证，采购人有权即时终止合同，更换服务提供商，涉案人员依法扭送司法机关。

3. 因运维人员违反保密有关规定的按保密协议规定执行。

4. 若因维护工程师操作失误造成数据丢失或造成系统瘫痪超过一个工作日的，采购人有权一次扣除合同金额的 2%，两次以上视作违约，采购人有权终止合同，不再支付后续款项。

5. 违反服务要求且拒不整改，采购人有权即时终止合同，更换服务提供商。

6. 因服务提供商技术问题或服务管理问题造成采购人设备损坏或故障未能按期排除或未能完全排除的，服务提供商应赔偿采购人损失。

7. 违约扣除金额累计不超 10%。

## 五、项目商务要求

### （一）报价要求

1. 投标人报价总价不得超过本项目最高限价：**人民币 315 万元**。

★2. 投标人须在“详细报价清单”中按照信息化基础设施及架构技术服务、网络安全运维技术服务、船舶交通管理系统（VTS）运维技术服务、其他信息化系统运维技术服务四部分进行详细报价。

3. 本项目服务费采用包干制，投标人报价包括服务成本、法定税费和企业的

利润,维护服务中发生的加班费、交通费、误餐费等额外费用已包含在招标总款项,采购方不再承担。

4. 由投标人根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价,一经中标,投标报价总价作为中标单位与采购单位签定的合同金额,合同期限内不做调整。

5. 投标人应先到项目地点踏勘以充分了解项目的位置、情况、交通及任何其它足以影响投标报价的情况,任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

6. 投标人投标总价低于本项目最高限价的80%的,投标人必须对该报价做出报价合理性说明(说明应置于投标文件格式的“详细分项报价”中),未做出报价合理性说明的,评委会认定该报价低于成本价,并按投标无效处理;供应商的报价说明是否合理,由评委会判定。

## (二) 服务期限

服务期限: 2021年6月1日至2022年5月31日,即365个日历日。

## (三) 其它说明

1. 中标人不得将本项目非法分包或转包给任何单位和个人,否则采购人有权即可终止合同,并要求中标人赔偿相应损失。

2. 对专业性比较强,自行维护能力有限或没有相关资质时的服务内容,如UPS电源、精密空调、信息安全等经采购方同意可以委托第三方按招标文件要求提供服务,第三方服务未达到考核要求的,处罚金额由中标方承担。

3. 对于所有仍在原厂家保修服务期内设备的维护,负责故障诊断、非硬件损坏的软件故障处理等工作,如其硬件损坏,负责与有关厂家或公司协调联系进行免费维修或者更换硬件。

4. 在服务期内,采购方如有新增设备,一并纳入以上服务范围,采购方无须另行支付任何费用。

5. 采购人仅提供部分工作场所和基本办公设施(如办公桌、办公椅等),不足部分自行解决。

附表 1. 深圳海事局信息化系统基础架构及网络安全运维站点（供参考，以实际情况为准）

序号	地点	地址	备注
1	深圳海事局（机关）	福田区滨河大道 2031 号海安中心大厦	
2	东部海事监管基地（深圳海事局容灾中心）	深圳市盐田区海山街道办海山路海山东三街海事局东部海事监管基地综合楼	VTS 容灾中心同址
3	盐田海事局	深圳市盐田区盐田街道办三十二号路盐田港西港区行政大楼	VTS 终端同址
4	大亚湾海事局	深圳龙岗区葵涌街道办下洞光汇综合楼	VTS 终端同址
5	南山海事局	深圳市蛇口招商街道办赤湾二路 5 号（深圳赤湾港航股份有限公司）南山海事	VTS 终端同址
6	大铲海事局	深圳市宝安区西乡街道办-西乡大道大铲湾港区口岸大楼	VTS 终端同址
7	宝安海事局	深圳市宝安区福永街道办机场七道 1002 号（中国海事大楼）	VTS 终端同址
8	蛇口海事局	深圳市南山区蛇口工业大厦	VTS 终端同址
9	西部海事监管基地	深圳市蛇口招商街道办友联路深圳海事局快速反应基地	VTS 终端同址
10	宝安工作船码头	宝安国际机场新港务码头大道 1001 号	
11	船员考试中心	深圳市南山区蛇口工业大厦 2 楼	
12	蛇口局邮轮办事处	蛇口招商街道办邮轮中心 3 层	
13	宝安局机场办事处	深圳市宝安区福永街道办福永码头（新）	
14	大亚湾局核电办事处	大亚湾核电基地口岸联检楼	
15	大亚湾局大鹏澳办事处	深圳市大鹏区南澳街道办东山村七星湾游艇会	
16	大亚湾局华安办公点	深圳市龙岗区葵涌街道办下洞光汇综合楼对面	
17	VTS 中心	福田区滨河大道 2031 号海安中心大厦 22 楼	

附表 2. 深圳海事局船舶交通管理系统运维站点（供参考，以实际情况为准）

序号	地点	地址	备注
1	VTS 中心	福田区滨河大道 2031 号海安中心大厦 22 楼	
2	左炮台雷达站	深圳市蛇口招商街道办左炮台路	
3	背仔角雷达站	深圳市盐田区梅沙街道办深圳盐坝高速公路小梅沙出口背仔角华侨墓园	
4	大铲岛雷达站	深圳市南山区南山街道办大铲岛山顶	
5	宝安雷达站	深圳市宝安区福永街道办西海堤路	
6	盐田雷达站	深圳市盐田区盐田港 9 号泊位	
7	大鹏雷达站	深圳市大鹏区南澳街道办羊筹角	
8	三门岛雷达站	深圳东部海域三门岛山顶	
9	蛇口雷达站	深圳南山区蛇口客运码头对开水域	
10	玻沙山雷达站	惠州市惠东县玻沙山	
11	喜洲岛雷达站	惠州市大亚湾海域喜洲岛山顶	
12	东部海事监管基地 (深圳海事局容灾中心)	深圳市盐田区海山街道办海山路海山东三街海事局东部海事监管基地综合楼	VTS 容灾中心
13	盐田海事局	深圳市盐田区盐田街道办三十二号路盐田港西港区行政大楼	VTS 终端同址
14	大亚湾海事局	深圳市龙岗区葵涌街道办下洞光汇综合楼	VTS 终端同址
15	南山海事局	深圳市蛇口招商街道办赤湾二路 5 号(深圳赤湾港航股份有限公司)南山海事	VTS 终端同址
16	大铲海事局	深圳市宝安区西乡街道办-西乡大道大铲湾港区口岸大楼	VTS 终端同址
17	宝安海事局	深圳市宝安区福永街道办机场七道 1002 号(中国海事大楼)	VTS 终端同址
18	蛇口海事局	深圳市南山区蛇口工业大厦	VTS 终端同址

附表 3：网络设备与网络安全设备配置表（供参考，以实际情况为准）

序号	类别	项目	数量(台/套)	所在位置	备注
1	网络设备与网络安全设备	节点路由器	15 台	附表 1 第 2 到 16 站点	
2		接入层交换机	40 台		
3		接入层交换机	9 台		海安中心各楼层
4		主干路由器	3 台	中心机房	部局 1 台，局 1 台， 第三方接入 1 台
5		主干交换机	4 台		内网 2 台，外网 2 台
6		区域接入交换机	12 台		内网 8 台，外网 4 台
7		DDOS 防御	1 台		
8		APT	3 台		含采集器、文件鉴定 中心、分析中心
9		网络回溯系统	1 台		2 个采集点
10		文件交换系统	4 台		内外网 各 2 台
11		日志审计平台	1 台		
12		网页防篡改系统	1 台		
13		FusionComputer 一体化虚拟平台	1 台		
14		日志审计	2 台		应用服务器/数据库
15		负载均衡设备	4 台		链路负载、服务器负 载 各 2 台
16		防火墙	14 台		内网 8 台，外网 6 台
17		WAF	3 台		
18		防病毒网关	3 台		
19		运维堡垒机	1 台		
20		网络安全审计	1 台		
21		数据库审计	1 台		
22		安全隔离网闸	2 套		
23		IPS 设备	2 套		
24		防病毒网络版	1 台		
25		虚拟池交换机	2 台		
26	无线	接入层无线 AP	约 400 台	附表 1 第 1 到 16 站点	
27		360 天擎	1 台		
28		无线控制器	16 台	附表 1 第 1 到 16 站点	
29	外网	外网交换机	30 台		
30		防火墙	1 台		
31		上网行为管理	2 台		
32	安全接入	SSL-VPN 接入设备	1 套	中心机房	移动接入用户
33	流控	PA-7500	1 套	中心机房	网络流量控制设备