



广州中经招标有限公司

Guangzhou China Economic Bidding Co., Ltd.

委托编号：JNU2025C038

公开招标文件

招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

暨南大学

广州中经招标有限公司编制

发布日期：2026 年 2 月 24 日

目 录

第一部分 投标邀请函	3
第二部分 采购项目内容	7
第三部分 投标人须知	46
一、说明	47
二、投标有效期	47
三、招标文件	47
四、投标文件的编制和数量	48
五、投标文件的递交	49
六、开标与评标及定标	50
七、询问、质疑、投诉	50
八、中标通知	51
九、中标服务费	51
十、合同的订立和履行	51
十一、适用法律	53
第四部分 开标评标定标	54
一、开标	55
二、评标委员会的组成	55
三、评标注意事项	55
四、评标方法及标准	56
五、商务、技术及价格评审	57
第五部分 拟签订的合同文本	68
第六部分 投标文件参考格式	76
附件 1 详细评审索引目录表	78
附件 1-1 投标文件第一册目录表	78
附件 1-2 投标文件第二册目录表	79
附件 2 投标函	80
附件 3 投标人基本情况说明	81
附件 4 法定代表人/负责人证明书	82
附件 5 法定代表人/负责人授权书	83
附件 6 资格文件声明函	84
附件 7 合同响应一览表	85
附件 8 实质性条款（“★”项）响应表	86
附件 9 采购项目内容响应表	87
附件 10 服务方案	88
附件 11 同类项目业绩情况一览表	90
附件 12 项目人员配置情况表	91
附件 13 开标一览表	92
附件 14 投标明细报价表（格式自定）	93
附件 15 中标服务费承诺书	94
附件 16 中小企业声明函（中小微企业适用，不符合的无需提供）	95
附件 17 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位适用，不符合的无需提供）	96
附件 18 评审现场原件备查证明材料汇总表（若招标文件未要求的，可不交此表格）	97

第一部分 投标邀请函

投 标 邀 请 函

各（潜在）投标人：

广州中经招标有限公司受 暨南大学 的委托，对暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的投标人投标。

一、招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

二、采购项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

三、项目内容：

项目内容	服务期	最高限价
网络基础平台维保及驻场服务	1 年（自服务开通确认书签订之日起计算）	人民币 172.7 万元

1. 投标人应对包组内所有的招标内容进行投标，不允许只对包组内部分内容进行投标。

2. 服务要求：详见招标文件《采购项目内容》。

3. 项目属性：服务类

四、需要落实的政府采购政策：

1. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）

2. 《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）

3. 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）

4. 《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。

五、投标人资格要求：

1. 必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，分公司投标的，必须由具有法人资格的总公司授权；

2. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件；

2.1 提供在中华人民共和国境内有效的执照（或证书）副本、组织机构代码证、税务登记证（国税、地税）复印件或三证合一证明文件复印件证明，投标人需提供完整的最新股东信息（若有）。分公司投标的，必须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标的授权书原件；如投标人为自然人的需提供自然人身份证明；

2.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供资格文件声明函）；

2.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供资格文件声明函）；

2.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供资格文件声明函）；

2.5 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【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。

（“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。)】(提供资格文件声明函);
- 2.6 法律、行政法规规定的其他条件(提供资格文件声明函)。
3. 不同的投标人之间有下列情形之一的,不接受作为参与同一采购项目竞争的投标人(提供资格文件声明函):
- 3.1 法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的投标人。
- 3.2 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。
4. 已成功获取本次招标文件。
5. 投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商【以采购代理机构在投标截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准,注:若投标人为分支机构的,同时对该分支机构所属总公司(总所)进行信用记录查询,该分支机构所属总公司(总所)存在不良信用记录的,视同投标人存在不良信用记录。】
6. 本项目不接受联合体投标。

六、符合资格的投标人应当在2026年2月25日至2026年3月2日(工作日上午9:00-12:00,下午14:30-17:30,法定节假日除外)到广州中经招标有限公司购买招标文件,招标文件每套售价300元(人民币), **收款方式支持支付宝或微信或汇款或现金,售后不退。**

1. 方式:现场购买或网购
2. 现场购买

投标人携带《获取项目文件登记表》加盖公司公章到代理机构所在地购买招标文件。

(投标人购买招标文件前可访问我司网站: <http://www.gzbidding.cn>, 在右侧“资料下载”栏下载填写《获取项目文件登记表》,并保证以上信息真实可靠,如因填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由填表者承担。)

3. 网购标书注意事项:

请投标人将《获取项目文件登记表》加盖公司公章的扫描件连同汇款底单一并发至电子邮件(gzzjzbyxgs@126.com)到我公司,并注明公司联系人、联系电话、电子邮箱、所投项目名称、项目编号、参投包组号。如未注明详情或款项未按时到账导致购买招标文件不成功,后果由投标人自行承担。发送电子邮件后请联系我司(020-87385151、020-37639369、020-87371812、020-87372296)。

购买招标文件账户信息:

收 款 人: 广州中经招标有限公司

开户银行: 中国工商银行五羊支行

账 号: 3602064719200511226

七、本次招标项目公告等相关信息在相关法定媒体上公布,并视为有效送达,不再另行通知,本招标项目不举行集中答疑会,如有任何疑问请以书面、传真或电邮形式至采购代理机构释疑。

八、投标截止时间: 2026年3月17日9时30分(建议投标人9时00分至9时30分递交投标文件)

九、投标文件送达地点: 广州市越秀区寺右一马路18号泰恒大厦14楼1409室

十、开标评标时间: 2026年3月17日9时30分(投标人参加开标时须另外单独提交一份《法定代表人/负责人授权书》, 若法定代表人参加开标的, 则须提交《法定代表人/负责人证明书》)

十一、开标评标地点: 广州市越秀区寺右一马路18号泰恒大厦14楼1409室

十二、采购人的名称、地址:

采购人名称: 暨南大学

采购人地址: 广州市黄埔大道西 601 号

十三、采购代理机构的名称、地址和联系方式:

政府采购代理机构: 广州中经招标有限公司

地址: 广州市越秀区寺右一马路 18 号泰恒大厦 14 楼 1409 室

联系人: 侯先生

联系方式: 020-87385151、020-37639369、020-87371812、020-87372296

邮政编码: 510060

传真: 020-87385151

广州中经招标有限公司
二〇二六年二月二十四日

第二部分 采购项目内容

第二部分 采购项目内容

一、项目概述：

项目内容	服务期	最高限价	标的所属行业
网络基础平台维保及驻场服务	1 年（自服务开通确认书签订之日起计算）	人民币 172.7 万元	软件和信息技术服务业

1. 本项目为交钥匙承包项目，中标人承包及负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。
2. 中标人不得以任何方式转包或分包本项目。
3. 带“★”号条款为实质性响应条款，不满足将导致投标无效。带“▲”号条款为重要服务条款，任何偏离将导致严重扣分。
4. 项目概况：

随着学校信息化建设的不断深化与广泛应用，网络基础平台已稳固确立为学校信息化体系中不可或缺的核心组成部分。在此背景下，网络基础平台的运维工作，日益凸显其作为学校信息化工作首要任务的地位。

暨南大学网络基础平台，作为承载学校信息化和网络安全基础设施的基石，是确保学校信息化顺畅运行的关键支撑与保障。该平台涵盖了校园网核心设备、机房基础环境设施以及网络软件系统三大核心要素，其稳定运行对于教学、科研及管理活动的顺利开展具有至关重要的作用，对于推动学校的整体发展亦具有深远的意义。

然而，当前学校网络基础平台的设备已超出保修期限，且随着这些设备使用年限的不断增加，维护所需时间和维修成本正逐步攀升，给校园网的运维工作带来了前所未有的巨大压力。为保障学校网络基础设施的稳定运行，并高效支撑教学科研活动的顺利开展，本项目特此立项，旨在采购专业的维保服务与驻场技术支持服务。

通过实施定期维护、故障快速响应以及现场技术支持等一系列措施，本项目将确保网络基础平台的持续优化与升级，进而提升用户体验。此举不仅是为了应对日益复杂的网络环境需求，更是为了确保高校信息化建设的稳步推进与持续发展，为学校的长远发展奠定坚实的信息化基础。

二、项目清单：

序号	服务名称	规格参数	服务时间（年）
1	锐捷核心网络设备维保服务	维保服务，详见“三、项目技术要求 3.1”。	1
2	石牌校区和番禺校区机房大金空调保养服务	保养服务，详见“三、项目技术要求 3.2”。	1

3	石牌校区机房和番禺校区数据中心 UPS 和电池保养服务	保养服务, 详见“三、项目技术要求 3.3”。	1
4	番禺校区数据中心基础设施维保服务	维保服务, 详见“三、项目技术要求 3.4”。	1
5	网络日志储存设备维保服务	维保服务, 详见“三、项目技术要求 3.5”。	1
6	波分传输设备维保服务	维保服务, 详见“三、项目技术要求 3.6”。	1
7	网络防火墙维保服务	维保服务, 详见“三、项目技术要求 3.7”。	1
8	核心网络设备维保服务	维保服务, 详见“三、项目技术要求 3.8”。	1
9	网络中级驻场服务	驻场服务, 详见“三、项目技术要求 3.9”。	1
10	网络初级驻场服务	驻场服务, 详见“三、项目技术要求 3.10”。	1
11	系统运维驻场服务	驻场服务, 详见“三、项目技术要求 3.11”。	1
12	邮件系统维保服务	维保服务, 详见“三、项目技术要求 3.12”。	0.5

三、项目技术要求

序号	指标项	服务技术要求
3.1	锐捷核心网络设备维保服务	★（一）维保设备及要求 核心网络设备维保服务, 包括 2 台 RG-N18010 框式交换机、1 台 RG-N18014 框式交换机、2 台 RG-WS6816、2 台 RG-WS6812 的维保服务。等设备的日常维护、设备维保、零配件更换、故障维护、版本升级、补丁升级及耗材等服务。 维保要求: 为续保核心设备提供规范、有时效保障的服务支撑, 确保用户网络的持续稳定高效运行, 含 1 年维保服务, 维保响应级别时效为时效不低于 5×9×2 日 (工作日 (周一到周五) ×9 小时 (9:00-18:00) 受理、至少次日到达现场), 包含备件送达服务和安排工程师抵达现场服务, 现场工程师硬件更换服务。包含每天 24 小时不间断的远程电话/在线支持, 软件更新授权等。(投标人需提交对应售后服务承诺函) （二）服务内容 1. 远程技术支持 要求提供每天 24 小时不间断人工热线服务, 为用户提供售后技术问题咨询、受理

		用户故障申报、硬件报修服务请求、提供服务投诉及建议通道。 问题咨询: 要求对用户提出的所有咨询问题在 1 个工作日内进行及时有效的解答。 故障报修: 故障申报及硬件报修需给出具体解决时限。 用户投诉: 服务投诉及建议需在 3 个工作日内提供反馈信息及处理结果。 2. 远程问题处理 应用故障: 工程师在 30 分钟内提供远程支持, 进行问题分析、信息收集、故障诊断和排查, 提供合理的解决方案, 并配合用户实施。对于疑难问题需升级至专家团队进行远程支持。应用类故障要求在最短时间内恢复业务, 必要时提供临时解决方案, 并在 2 个工作日内给出详细故障报告。 设备故障: 工程师在 30 分钟内提供临时解决方案, 并进入“备件先行”流程。要求在 2 个工作日内给出详细故障报告。 3. 在线技术支持 要求提供专业的技术支持网站, 可在线下载系列产品技术资料、最新产品配置手册、方案实施文档、技术指导书、产品培训视频等信息, 用户可访问网站并下载相关资料。 4. 软件更新支持 需向用户提供正版主机软件及修复补丁, 并完成软件升级。 软件要求主机版本及补丁软件经过实际应用环境充分验证, 升级后能够确保主机版本的持续稳定运行。 为保证升级后设备的稳定运行, 需由工程师现场升级安装并持续观察至少 2 个工作日, 设备稳定运行后完成软件升级。 ▲5. 备件先行服务 当上述设备出现故障时, 要求服务时效不低于 5×9×2 日(工作日(周一到周五)×9 小时(9:00-18:00)受理、至少次日到达现场), 包含完成备件送达服务和安排工程师抵达现场服务, 要求备件运送免费和安装调试上线并恢复业务, 以满足用户的运维需求。(备件不限数量)(投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟) ▲6. 巡检服务 提供 1 次批量的设备健康检查服务。(投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟)
--	--	--

3.2	石牌校区和番禺校区机房大金空调保养服务	★（一）保养设备及要求 大金空调保养服务，包括 13 台大金空调保养服务，其中 9 台大金 R250KMY1L 空调、1 台大金 RQ210AA1 空调、3 台大金 R125DQY3C 空调。在保养期限内，免费享受共计 ≥ 2 次及以上的点检服务、≥ 2 次及以上滤网清洗服务及 ≥ 4 次外机清洗服务，800 元以内的配件免费替换。 保养要求： 1) 保养期限内，免费享受共计 ≥ 2 次及以上的点检服务、≥ 2 次及以上滤网清洗服务及 ≥ 4 次外机清洗服务。 2) 保养前中标人应对保养物运行状况进行确认并告知采购人。中标人将在点检作业后填写点检表并提交给采购人，由采购人管理人员盖章/签字确认。 3) 保养期限内，采购人在中标人的营业时间内提出保养服务请求，中标人应尽快赶到保养物所在地，免费为采购人提供保养物的维修服务。 4) 除保养合同所约定保养服务外，中标人应采购人要求就保养物的修补及整修（以下统称为“整修作业”）提供有偿服务。 （投标人需提供承诺函，并加盖投标人公章，格式自拟） （二）服务内容 1. 室内机项目服务内容 1) 冷媒系统： 温度测定(吸入吐出温度等)； 冷媒泄露、油泄露检查(机器及配管连接部位)。 2) 电气系统： 接线头和连接器状况确认。 3) 其它： 漏水确认； 异常音和振动确认； 污损和锈迹确认； 排水状况目视确认； 过滤网清洗； 污损和锈迹确认； 判断整体运行状况是否正常蒸汽清洗蒸发器(以报价为准)； 保养报告书的制作。
-----	---------------------	---

		2. 室外机项目服务内容 1) 冷媒系统: 高、低压力测定; 温度测定(外气温度, 吸入吐出温度, 吐出管温度); 冷媒泄露、油泄露检查(机器及配管连接部位)。 2) 电气系统: 绝缘测定(电源、压缩机、风机马达, 曲轴箱加热器; 运转电流测定(综合电源、压缩机、风机马达等; 接线头・连接器状况确认。 3) 其它: 异常音和振动确认; 污损和锈迹确认; 生锈螺钉更换; 热交换器洗净; 过滤网清洗。
3.3	石牌校区机房和番禺校区数据中心 UPS 和电池保养服务	★(一) 保养设备及要求 数据中心 UPS 和电池保养服务, 包括石牌校区机房五台不间断电源 UPS (1 台西门子 SIEMENS S5 40 UPS、1 台 AEG P333 UPS、1 台爱默生 HIPULSE UPS、2 台爱默生 UL33-0600L UPS)、含 160 节汤浅电池的保养服务; 番禺校区数据中心 2 台华为 UPS5000-E-F320 的保养服务, 200 元以内的配件免费替换。 保养要求: 1) 服务响应时间: 当设备出现故障时或需要维护人员到场, 应在工作时间(周一到周五, 早上 9:00 到晚上 6:00)接到保障要求后, 如果没有不可抗力的情况, 要求保证在 1 小时内赶到现场; 在工作以外时间, 如果没有不可抗力的, 要求保证在 3 小时内赶到现场。 2) 培训要求: 应根据用户需要, 对所使用的设备在现场进行日常操作和维护的培训, 次数不限。 3) 服务热线; 提供每天 24 小时不间断人工热线服务。 (投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟) (二) 服务内容 1) 对 UPS 电源底座的承重检查、并加固; 2) 对 UPS 电源所处的环境给与清洁除尘和建议; 3) 对 UPS 电源输入电压、电流、电阻进行检测和记录。交流输入电压/频率、浮充/均充电压、逆变器输出电压/电流/频率、充电电流/电池电流; 4) 对 UPS 电源输出电压、电流、电阻进行检测和记录; 5) 对 UPS 电源风道、PCB 板进行除尘和检测; 6) 对 UPS 电源故障告警进行消除并记录;

		7) 对 UPS 电源制作出报告、提供给用户详细了解;
		8) 对蓄电池箱体的承重、外观进行检查和记录;
		9) 对蓄电池所处的环境卫生给与清洁;
		10) 对蓄电池外观进行查看、并记录;
		11) 对蓄电池连接进行检查、并加固;
		12) 对单个蓄电池电压进行检测, 在对整组电池进行检测并记录;
		13) 对蓄电池组进行放电测试;
		▲14) 对蓄电池制作出报告、提供给用户详细了解; (投标时需提供承诺函并加盖投标人公章, 格式自拟)
		15) 检查所有电缆连接是否紧固、并加固;
		16) 检测所有空气开关是否损坏和正常闭合;
		17) 检查任何燃烧痕迹/过热现象、静电、漏电现象;
		18) 校准 UPS 的浮充/均充电压、逆变器输出电压/电流、逆变器相移。
3.4	番禺校区 数据中心 基础设施 维保服务	★ (一) 维保设备及要求 番禺校区数据中心基础设施维保服务, 包括 3 套数据中心模块(含 6 套华为 PDU8000 配电柜、10 套华为动环监控控制器)、4 台华为精密空调的维保服务, 提供日常维护、设备维保、零配件更换、故障维护、版本升级、补丁升级及耗材等服务。 维保要求: 1) 每天 24 小时不间断人工热线服务, 实时响应; 2) 远程问题处理, 每天 24 小时不间断; 3) 在线技术支持, 技术信息共享和补丁下载; 4) 软件更新授权, 提供主机版本软件的维护版本(补丁和小版本); 5) 备件先行、故障件提取服务、现场问题处理; (备件不限数量) 6) 时效不低于 7×10×2 日(工作日(周一到周日)×10 小时(8:00-18:00)受理、至少次日到达现场)完成备件送达服务和安排工程师抵达现场, 现场工程师硬件更换。 (投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟)
		(二) 服务内容 1) 中标人应提供每天 24 小时不间断人工热线服务, 提供 24 小时不间断的售后技术支持(故障申报、硬件报修等)、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。
		2) 中标工程师在接到网络或系统故障申报后, 将首先进行远程故障分析与处理, 及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。 电话支持: 接到服务请求后, 将在服务等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应, 帮助客

	户对问题进行分析、诊断以及定位,提供解决问题的方案,并引导客户实施。 远程接入: 对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题,中标人在征得用户同意后,通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据,分析故障原因,提出解决方案,指导客户实施,必要时可以提供远程操作。
	3) 在线技术支持 中标人应提供官方网站,且官网需提供大量的产品和技术资料,可按产品规格型号查找,包括但不限于产品手册、配置指南、技术指导、对接配置指导、配置案例、告警处理、组网案例、维护宝典等技术资料,通过为采购人开通网站相应权限,使采购人可以访问公司网站并下载相关资料,及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。 应提供产品管家功能服务,通过网站的产品管家功能,采购人也可以获得个性化的信息展示和可视化维保管理信息。 此外,网站提供智能问答服务,支持实时在线问题求助。 (投标时提供对应功能模块的官网截图证明并做标记,同时提供投标人承诺函,格式自拟)
	4) 软件更新授权 为确保采购人购买设备的稳定运行,中标人向采购人提供软件修正补丁,并安排技术工程师安装。补丁是指对原授权软件所做的修正和补充,是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施,这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证,将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。
	▲5) 备件先行服务 备件先行服务旨在满足客户的紧急要求,提高响应速度,为采购人提供更快速服务。备件先行服务是指在通过采购人的备件服务申请后,提前提供更换件给采购人,而采购人只需要在收到提供的更换部件后,在 15 个工作日内将故障件准备好(使用更换件的包材装好),中标人将安排物流商上门取件,中标人将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。 更换件必须是新件或者是同等类型和功能的好件(如该型号产品已停止生产或库存备件耗尽,将提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换)。给采购人提供的更换件归采购人所有,而采购人原有的故障件收回,如果采购人由于数据安全、保密等原因,不能返还故障部件,中标人应当提供故障件保留服务。 经更换过的产品/部件,可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务,或者继续获得原有的剩余维保期服务,以两者中较长的时间为准。
	6) 现场工程师硬件更换服务

		优先通过远程处理和解决问题, 对于定位为需要硬件更换才能解决的问题, 中标人将安排技术支持工程师在服务协议规定时间内赴现场, 进行现场硬件更换, 排除故障使系统恢复正常运行。
		7) 现场问题处理 优先通过远程处理和解决问题, 如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题, 中标人需安排技术支持工程师在服务协议规定时间内赴现场, 协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。
3.5	网络日志 储存设备 维保服务	★（一）维保设备及要求 网络日志储存设备维保服务, 包括 2 套华为网络日志储存设备（含 2 个控制框和 7 个硬盘框）的维保, 提供日常维护、设备维保、零配件更换、故障维护及耗材等服务, 所有更换下来的坏硬盘须交由采购人留存。 维保要求: 1) 每天 24 小时不间断人工热线服务, 实时响应; 2) 远程问题处理, 每天 24 小时不间断; 3) 在线技术支持, 技术信息共享; 4) 备件先行、故障件提取服务、现场问题处理; 5) 时效不低于 7×10×2 日（工作日（周一到周日）×10 小时（8:00-18:00）受理、至少次日到达现场）完成备件送达服务和安排工程师抵达现场, 现场工程师硬件更换。 6) 提供设备健康检查, 每年 2 次。 （投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟）
		（二）服务内容 1) 中标人应提供每天 24 小时不间断人工热线服务, 提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。
		2) 中标工程师在接到网络或系统故障申报后, 将首先进行远程故障分析与处理, 及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。 电话支持: 中标人接到服务请求后, 将在服务等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应, 帮助客户对问题进行分析、诊断以及定位, 提供解决问题的方案, 并引导客户实施。 远程接入: 对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题, 中标人在征得用户同意后, 通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据, 分析故障原因, 提出解决方

	案, 指导客户实施, 必要时可以提供远程操作。
	3) 在线技术支持 中标人应提供官方网站, 且官网需提供大量的产品和技术资料, 可按产品规格型号查找, 包含但不限于产品手册、配置指南、技术指导、对接配置指导、配置案例、告警处理、组网案例、维护宝典等技术资料, 并通过为采购人开通网站相应权限, 使采购人可以访问公司网站并下载相关资料, 及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。 中标人应提供个人产品管家功能服务, 通过网站的个人产品管家功能, 采购人也可以获得个性化的信息展示和可视化维保管理信息。 此外, 网站提供智能问答服务, 支持实时在线问题求助。
	4) 备件先行服务 备件先行服务旨在满足客户的紧急要求, 提高响应速度, 为采购人提供更快速服务。备件先行服务是指在通过采购人的备件服务申请后, 提前提供更换件给采购人, 而采购人只需要在收到提供的更换部件后, 在 15 个工作日内将故障件准备好 (使用更换件的包材装好), 中标人将安排物流商上门取件, 中标人将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。 更换件必须是新件或者是同等类型和功能的好件 (如该型号产品已停止生产或库存备件耗尽, 将提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换)。给采购人提供的更换件归采购人所有, 而采购人原有的故障件收回, 如果采购人由于数据安全、保密等原因, 不能返还故障部件, 中标人应当提供故障件保留服务。 经更换过的产品/部件, 可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务, 或者继续获得原有的剩余维保期服务, 以两者中较长的时间为准。
	5) 现场工程师硬件更换服务 优先通过远程处理和解决问题, 对于定位为需要硬件更换才能解决的问题, 中标人将安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴现场, 进行现场硬件更换, 排除故障使系统恢复正常运行。
	6) 现场问题处理 优先通过远程处理和解决问题, 如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题, 中标人需安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴现场, 协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。
	▲7) 设备健康检查 设备健康检查, 中标人应根据计划对双方约定的存储设备数据配置、运行状态等各项内容检查和分析, 发现设备运行中存在的问题和潜在风险, 并对检查结果进行总

		结报告和提出相应的措施建议,保障您的网络安全、高效运行。该项服务一般在网管运维中心或者通过其他工具通过远程连接方式完成。设备健康检查结束后,提交《设备健康检查报告》。
3.6	波分传输设备维保服务	★（一）维保设备及要求 波分传输设备维保服务包括3套1800V波分传输设备（含3台A端1800V波分传输设备、3台B端1800V波分传输设备）、1套1800II波分传输设备维保服务,提供日常维护、设备维保、零配件更换、故障维护、版本升级、补丁升级及耗材等服务。 维保要求: 1) 每天24小时不间断人工热线服务,实时响应; 2) 远程问题处理,每天24小时不间断; 3) 软件更新授权,提供主机版本软件的维护版本(补丁和小版本); 4) 备件先行、故障件提取服务、现场问题处理;(备件不限数量) 5) 时效不低于7×10×2日(工作日(周一到周日)×10小时(8:00-18:00)受理、至少次日到达现场)完成备件送达服务和安排工程师抵达现场,现场工程师硬件更换。 (投标人需提供承诺函,并加盖投标人公章,格式自拟) （二）服务内容 1) 中标人应提供每天24小时不间断人工热线服务,为客户提供24小时不间断的售后技术支持(故障申报、硬件报修等)、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。 2) 中标工程师在接到网络或系统故障申报后,将首先进行远程故障分析与处理,及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。 电话支持:中标人接到服务请求后,将在服务等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应,帮助客户对问题进行分析、诊断以及定位,提供解决问题的方案,并引导客户实施。 远程接入:对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题,中标人在征得用户同意后,通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据,分析故障原因,提出解决方案,指导客户实施,必要时可以提供远程操作。 ▲3) 在线技术支持 中标人应提供官方网站,且官网需提供大量的产品和技术资料,可按产品规格型号查找,包含但不限于产品手册、配置指南、技术指导、对接配置指导、配置案例、告警处理、组网案例、维护宝典等技术资料,通过为采购人开通网站相应权限,使采购人可以访问公司网站并下载相关资料,及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。 中标人应提供个人产品管家功能服务,通过网站的个人产品管家功能,采购人也可以获得个性化的信息展示和可视化维保管理信息。 此外,网站提供智能问答服务,支持实时在线问题求助。

		（投标时提供对应功能模块的官网截图证明并做标记，同时提供投标人承诺函，格式自拟）
		4) 软件更新授权 为确保采购人购买设备的稳定运行，中标人向采购人提供软件修正补丁，并安排技术工程师安装。补丁是指对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。
		5) 备件先行服务 备件先行服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为采购人提供更快速服务。备件先行服务是指在通过采购人的备件服务申请后，提前提供更换件给采购人，而采购人只需要在收到提供的更换部件后，在 15 个工作日内将故障件准备好（使用更换件的包材装好），中标人将安排物流商上门取件，中标人将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。 更换件必须是新件或者是同等类型和功能的好件（如该型号产品已停止生产或库存备件耗尽，将提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换）。给采购人提供的更换件归采购人所有，而采购人原有的故障件收回。 经更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。
		6) 现场工程师硬件更换服务 优先通过远程处理和解决问题，对于定位为需要硬件更换才能解决的问题，中标人将安排技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。（需要提供工程师工作证明）
		7) 现场问题处理 优先通过远程处理和解决问题，如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，中标人需安排技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。
3.7	网络防火墙维保服务	★（一）维保设备及要求 网络防火墙维保服务包括 2 台防火墙 USG9560 设备的维保服务，提供日常维护、设备维保、零配件更换、故障维护、版本升级、补丁升级及耗材等服务。 维保要求： 1) 每天 24 小时不间断人工热线服务，实时响应； 2) 远程问题处理，每天 24 小时不间断； 3) 软件更新授权，提供主机版本软件的维护版本（补丁和小版本）； 4) 备件先行、故障件提取服务、现场问题处理；（备件不限数量） 5) 时效不低于 7×10×2 日（工作日（周一到周日）×10 小时（8:00-18:00）受理、至少次日到达现场）完成备件送达服务和安排工程师抵达现场，现场工程师硬件更

		换。 （投标人需提供承诺函，并加盖投标人公章，格式自拟）
		（二）服务内容 1) 中标人应提供每天 24 小时不间断人工热线服务, 提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理,
		2) 中标人在接到网络或系统故障申报后, 将首先进行远程故障分析与处理, 及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。 电话支持: 中标人接到服务请求后, 将在服务等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应, 帮助客户对问题进行分析、诊断以及定位, 提供解决问题的方案, 并引导客户实施。 远程接入: 对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题, 中标人在征得用户同意后, 通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据, 分析故障原因, 提出解决方案, 指导客户实施, 必要时可以提供远程操作。
		▲3) 在线技术支持 中标人应提供官方网站, 且官网需提供大量的产品和技术资料, 可按产品规格型号查找, 包含但不限于产品手册、配置指南、技术指导、对接配置指导、配置案例、告警处理、组网案例、维护宝典等技术资料, 并通过为采购人开通网站相应权限, 使采购人可以访问公司网站并下载相关资料, 及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。 中标人应提供个人产品管家功能服务, 通过网站的个人产品管家功能, 采购人也可以获得个性化的信息展示和可视化维保管理信息。 此外, 网站提供智能问答服务, 支持实时在线问题求助。 （投标时提供对应功能模块的官网截图证明并做标记, 同时提供投标人承诺函, 格式自拟）
		4) 软件更新授权 为确保采购人购买设备的稳定运行, 中标人向采购人提供软件修正补丁, 并安排技术工程师安装。。补丁是指对原授权软件所做的修正和补充, 是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施, 这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证, 将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。
		▲5) 备件先行服务 备件先行服务旨在满足客户的紧急要求, 提高响应速度, 为采购人提供更快速服务。备件先行服务是指在通过采购人的备件服务申请后, 提前提供更换件给采购人, 而采购人只需要在收到提供的更换部件后, 在 15 个工作日内将故障件准备好（使用

		更换件的包材装好），中标人将安排物流商上门取件，中标人将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。 更换件必须是新件或者是同等类型和功能的好件（如该型号产品已停止生产或库存备件耗尽，将提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换）。给采购人提供的更换件归采购人所有，而采购人原有的故障件收回。 经更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。 6) 现场工程师硬件更换服务 优先通过远程处理和解决问题，对于定位为需要硬件更换才能解决的问题，中标人将安排技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。（需要提供工程师工作证明） 7) 现场问题处理 优先通过远程处理和解决问题，如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，中标人需安排原厂技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。
3.8	核心网络设备维保服务	★（一）维保设备及要求 核心网络设备维保服务包括 2 台华为 12712 交换机维保服务，提供日常维护、设备维保、零配件更换、故障维护、版本升级、补丁升级及耗材等服务。 维保要求： 1) 每天 24 小时不间断人工热线服务，实时响应； 2) 远程问题处理，每天 24 小时不间断； 3) 软件更新授权，提供主机版本软件的维护版本（补丁和小版本）； 4) 备件先行、故障件提取服务、现场问题处理；（备件不限数量） 5) 时效不低于 7×10×2 日（工作日（周一到周日）×10 小时（8:00-18:00）受理、至少次日到达现场）完成备件送达服务和安排工程师抵达现场，现场工程师硬件更换。 （投标人需提供承诺函，并加盖投标人公章，格式自拟） （二）服务内容 1) 中标人应提供每天 24 小时不间断人工热线服务, 提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。 2) 中标工程师在接到网络或系统故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。 电话支持：中标人接到服务请求后，将在服务等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应，帮助客户对问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

	远程接入：对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，中标人在征得用户同意后，通过远程终端登录到故障设备中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。
	3) 在线技术支持 中标人应提供官方网站，且官网需提供大量的产品和技术资料，可按产品规格型号查找，包含但不限于产品手册、配置指南、技术指导、对接配置指导、配置案例、告警处理、组网案例、维护宝典等资料，并通过为采购人开通网站相应权限，使采购人可以访问公司网站并下载相关资料，及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。 中标人应提供个人产品管家功能服务，通过网站的个人产品管家功能，采购人也可以获得个性化的信息展示和可视化维保管理信息。 此外，网站提供智能问答服务，支持实时在线问题求助。 （投标时提供包含对应功能模块的官网截图证明并做标记，同时提供投标人承诺函，格式自拟）
	4) 软件更新授权 为确保采购人购买设备的稳定运行，中标人向采购人提供软件修正补丁，并安排技术工程师安装。补丁是指对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。
	5) 备件先行服务 备件先行服务旨在满足客户的紧急要求，提高响应速度，为采购人提供更快速服务。备件先行服务是指在通过采购人的备件服务申请后，提前提供更换件给采购人，而采购人只需要在收到提供的更换部件后，在 15 个工作日内将故障件准备好（使用更换件的包材装好），中标人将安排物流商上门取件，中标人将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用；逾期未返回的将视为采购人购买，并将于下一个收款周期开具发票；并且在超期备件未核销前，会将服务降为备件更换服务。 更换件必须是新件或者是同等类型和功能的好件（如该型号产品已停止生产或库存备件耗尽，将提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换）。给采购人提供的更换件归采购人所有，而采购人原有的故障件收回，如果采购人由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，采购人应当提前购买故障件保留服务。 经更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

		6) 现场工程师硬件更换服务 优先通过远程处理和解决问题, 对于定位为需要硬件更换才能解决的问题, 中标人将安排技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场, 进行现场硬件更换, 排除故障使系统恢复正常运行。
		7) 现场问题处理 优先通过远程处理和解决问题, 如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题, 中标人需安排原厂技术支持工程师在服务协议规定时间内赴现场, 协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。
3.9	网络中级驻场服务	★(一) 网络中级驻场服务 网络中级驻场服务包括提供 2 名网络中级或以上工程师为期一年的驻场服务。为了保证工程师能满足服务的技术要求, 签订合同前, 采购人可要求对驻场人员进行面试筛选考, 直到通过技术考核, 在服务期内需要更换技术服务工程师必须取得采购人的同意。 (投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟)
		(二) 网络中级驻场服务技术参数 1) 学校信息化建设与运维: 参与和完成采购人校园网项目建设相关工作, 工作对象是楼栋或机房的综合布线系统、计算机网络系统、无线网络、服务器、储存、虚拟化等, 不限设备品牌型号, 工作内容是项目实施、网络测试、网络设计、技术支持、项目相关咨询、日常业务咨询等。
		2) 网络实时监控, 日常网络运行过程当中, 驻场工程师通过采购人现网的监控软件或登录网络设备等方式, 实时监控网络的运行状况。当发现网络故障隐患或风险时第一时间通告采购人, 并积极配合进行处理。
		3) 故障处理: 驻场工程师负责对学校锐捷网络产品相关的故障依照锐捷网络《故障处理流程》进行诊断并处理, 力争将故障对业务的影响降到最低。包含锐捷或华为或华三网络二线技术专家组、研发团队的支持服务, 以确保采购人的网络故障及时、规范的处理。作为主要接口人, 参与和完成采购人校园网运维工作, 通过网上、电话、上门处理方式, 处理校园网用户的网络问题, 协助学校工作人员、勤助维护同学处理网络问题。处理网络设备、服务器、储存、虚拟化系统、综合布线等故障。
		4) 网络优化: 驻场工程师需从采购人的视角出发, 结合自身的技术经验及基于采购人网络的了解, 主动或被动发现采购人网络结构中存在的风险或隐患点, 针对性的向采购人提供网络优化、调整方案建议及支持, 协助采购人规避现网当中存在的风险及隐患, 确保网络处于高效、稳定的运行状态。
		5) 网络变更技术支持: 驻场工程师需从采购人视角出发, 结合自身的技术经验为

	采购人的网络改造、网络配置调整、变更,网络产品软件版本更新、升级、新产品部署、新应用、新业务上线等操作提供专业的方案建议及支持。协助采购人顺利完成网络的变更,确保采购人的网络结构科学、合理,有力的支撑业务运行。服务过程中如遇疑难问题,工程师可获得锐捷网络二线技术专家团队的及时支持,确保问题得到妥善处理。协助采购人工作人员完成学校网络优化工作,例如链路冗余、VRRP部署、出口优化等。在采购人有楼宇、机房综合布线的项目时,与施工队进行沟通,给出技术指导及方案等专业性建议。对于各类新产品、系统的测试,调试,与厂家工程师对接。
	6) 网络档案建设:驻场工程师将实时根据采购人的实际网络环境、网络拓扑结构、数据流向、业务类型等组织编写《网络技术档案》。便于采购人直观、清晰的掌握现网整体状况,并在故障处理及网络调整、变更、改造时起到重要支撑作用。
	7) 网络定期巡检:通过网络巡检,使采购人深入了解网络运行情况,帮助采购人预先识别各网络节点设备存在的潜在风险并处理,提高采购人网络的可靠性。驻场工程师与采购人共同制定巡检方案,包括但不限于:巡检频次、巡检范围、巡检内容等。并负责巡检的实施。巡检完成后,驻场工程师分析通过网络巡检采集到的各类网络产品运行指标及参数,并提出科学、合理的网络调整、优化建议,确保采购人网络处于稳定、高效的运行状态。通过网络巡检,为采购人的网络的正常使用和后期维护打下良好的基础。
	8) 关键时刻值守:针对客户的关键时刻,如开门红会议、重大节假日等,驻场工程师将与采购人共同制定关键时刻保障计划、方案,有效应对对关键时期的各种突发事件。通过保障期前的巡检,及时发现隐患、风险,并妥善处理。通过保障期间的实时响应,确保遇到突发事件能够及时处理,降低网络故障对业务的影响。
	9) 技术交流与培训:驻场工程师通过日常学习、了解锐捷网络在教育行业应用的新技术、新产品、新解决方案后,定期向采购人进行传递。使采购人实时了解行业的最新动向与发展区域,有效的帮助采购人制定、部署网络的发展规划,从而更好的支持采购人的信息化发展。对采购人做定期做培训和实践指导。帮助采购人定期参加锐捷网络渠道考试。
	10) 服务总结:驻场工程师将基于服务期间的工作情况定期的进行总结回顾,提交相应服务报告。方便采购人直观的了解驻场工程师的工作情况。同时,驻场工程师需征集采购人意见及建议,并根据采购人反馈进行服务优化、改进,以期后续为采购人提供更适用、高效的服务支持。服务总结内容包括:周报、月报、半年汇报、年度工作汇报。
	11) 供应商需提供两名驻场工程师,提供 5×8 (每周工作 5 天,每个工作日时间为 8 小时) 的标准工作日现场支持,提供在服务校区(石碑、番禺、华文、珠海、深

		圳)的加班调休服务。
		12) 供应商需保障采购人网络设备在硬件损坏或者重大网络故障时能得到硬件维修以及工程师上门服务。
		(三) 网络驻场工程师要求: 核心网络的安全稳定运行,是支持整个校园网业务最得要的基础,各类终端、应用、服务也都依赖于核心网络的可用性。 中标人须提供核心网络设备的2人(或以上)中级及以上职称的工程师进行驻场运维管理(投标时提交提供驻场人员的承诺函)。
		▲1) 具备网络中级工程师资质或以上证书。(投标时提供证书复印件)
		2) 具备锐捷、华为、华三等主流品牌网络设备(包括核心交换机、路由器、无线设备、论证系统等)的调试优化能力,提供中级以上专业认证证书。
		▲3) 拥有三年或以上的相关从业经验。(投标时提供驻场工程师的毕业证书复印件,从业经验从毕业时间算起)
		4) 理论水平具备真实 RCNP 水平(或行业内同等证书)和产品知识。
		5) 具备主流厂家数通、无线、安全产品规划实施能力和故障处理能力。
		6) 具备较强沟通和项目管理能力。
		7) 具有良好的团队合作能力,良好的文档编写能力。
		8) 对技术有很强的兴趣,喜欢钻研和学习。
		9) 良好的沟通表达能力和职业操守,能严格自律;自我学习能力强,善于思考和分析问题。
		(四) 服务内容: 1. 日常故障处理响应 1) 协助客户快速分析、诊断、解决故障,跟踪问题的处理进展并定期回顾。 2) 将故障处理的事件类型、过程、解决方案等记录进《驻场服务工程师周工作总结与计划》,每周提交客户。

		2. 日常监控 1) 对在网关键节点设备硬件资源进行检查, 包括槽位利用率、端口利用率、电源功率信息、存储介质空间利用率、接口带宽利用率, 及时掌握设备硬件资源使用情况, 建议并指导客户对硬件容量的资源管理和规划。 2) 对在网关键节点设备软件容量资源进行检查, 包括 MAC/ARP/路由/NAT 表项资源 ACL/VLAN/OSPF/BGP/ISIS/MPLS VPN 资源、对达到阈值的指标提出改进意见, 全面掌握软件资源应用情况, 以满足业务增长对软件性能的需求。 3) 将监控结果记录《驻场服务工程师周工作总结与计划》每周提交客户。
		3. 定期巡检 1) 采用巡检工具采集网络设备信息, 对网络的运行和维护现状进行检查和分析, 梳理网络隐患, 提供整改建议, 提交巡检报告 2) 若客户要求多厂商深度巡检, 结合客户提供的工具或者操作要求开展。
		4. 服务总结 驻场工程师周期性对服务工作进行总结, 在季度末提交季服务总结。
		5. 运维手册 梳理在网设备资产信息, 形成《客户运维手册》, 手册包括设备资产信息、设备板位图、拓扑图、IP&VLAN 信息、设备互联详细端口信息等维护内容。
		6. 网络架构评估优化 对客户现有网络的基础架构、技术架构、业务流量承载、基础服务能力等各方面情况进行综合评估分析, 结合客户的业务部署及发展需求, 分析客户网络的运营及支撑能力能否达到业务的运营及发展要求。同时依据现网状况和业务需求的分析结果, 对架构规划、协议规划、配置参数、安全加固等内容提出优化建议, 并提交优化方案。
		7. 变更支持 1) 在客户有变更需求时, 协助客户制定详细的网络变更方案, 从业务和管理运维角度进行风险分析, 确认变更风险点、影响范围, 并针对风险制定有效防范措施; 2) 审核变更实施操作的准确性、验证测试方案的完整性和应急回退预案的有效性; 3) 实施变更, 完整记录每步操作, 并完成变更完成后的测试工作。 4) 变更过程中如遇疑难问题还将得到锐捷网络二线技术专家团队的技术支持, 并提交变更方案。

		▲8. 关键时刻值守 针对客户关键时刻，如开学阶段、重大节假日、重要活动等，驻场工程师将与客户 IT 运维人员共同制定关键时刻保障计划、方案，有效应对关键时期的各种突发事件。值守时长和额外加班时长不少于 50 人·天。（投标人需提供承诺函，并加盖投标人公章，格式自拟）。 （五）驻场工程师的具体工作 包含但不限于以下具体工作： 1) 对校园有线网络和无线网络实施运行监控，确保网络稳定运行，管理校园网用户； 2) 使用终端仿真程序 secureCRT 或者 putty 等登陆软件，在核心设备上查看 MAC 表项、ARP 表项以及路由表项等，排查终端设备访问情况； 3) 使用 ONC 规划新加入设备的网段以及设置先对应的访问权限，对每个新加入设备进行报备； 4) 使用无线控制器 AC 或者云管理网络 WIS 平台定期为学校无线网络做网络优化； 5) 定期对采购人重点设备进行巡检，解决巡检后所出现的问题，定期保存重点设备配置； 6) 使用无线控制器 AC 的管理界面，对新加入的无线接入点 AP 进行命名、分组以及配置； 7) 使用无线控制器 AC 的管理界面以及无线控制器 AC 命令行进行排查不在线无线接入点 AP 情况，处理终端无线上网所出现问题； 8) 负责维护网络核心设备、设施，确保校园网平稳运行。对网络运行状态进行监控，及时查看网络状态，及时发现网络故障、判断原因并妥善处理； 9) 使用 secureCRT 终端仿真程序或者 putty 等登录软件，处理 mac 地址飘移、环路以及网络线路不通等问题； 10) 使用 secureCRT 终端仿真程序或者 putty 等登录软件，对新加入的设备进行对应配置和分组； 11) 对之前网络建设过程中出现不得当的网络配置进行修改配置； 12) 熟练掌握核心配置（DHCP、OSPF、策略路由、ACL 等）； 13) 割接校园网络，需要前期做好规划，熟练每个实施步骤； 14) 承担校园网整体规划与建设； 15) 为校园监控、多媒体教室、视频会议、信息发布等网络周边系统提供技术支持； 16) 了解单播、组播、多播、广播的好处及危害，根据不同需求，在核心上合理运用合理分配； 17) 实行用户上网行为管理及校园网准入机制，负责维护网络设备、设施及通讯线
--	--	---

		路;
		18) 承担校园网安全与网络信息、数据安全工作;
		19) 建立网络安全事件应急预案和响应机制。建立数据备份和恢复机制;
		20) 完善《学校设备 IP 地址与设备接口规划》;
		21) 使用认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal, 结合核心设备的各种表项, 排查用户上网所出现问题;
		22) 熟练安装配置认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal 服务器、数据库、软件、版本授权以及版本升级等;
		23) 定期查看认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal 服务器运行情况以及软件运行情况;
		24) 对认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及 网络访问门户系统 Eportal 做相对应的集群配置;
		25) 配置认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal 服务器防火墙设置;
		26) 使用抓包软件在相对应的端口或者设备上, 对于一些不明流量或者网络不通、访问异常等问题进行分析;
		27) 对于数据中心服务器进行地址分批分配, 设置不同等级不同权限;
		28) 调试并测试数据中心 SDN 网络;
		29) 调试并测试 IPv6 网络;
		30) 熟练掌握锐捷极简 X 方案、园区大二层网络、全光以太网网络;
		31) 运维和部署华为、华三、山石、绿盟等品牌网络防火墙;
		32) 运维和部署数据中心, 例如服务器、储存、虚拟化、高性能计算等;
		33) 运维和建设机房环境, 例如供电系统、制冷系统、消防系统等;
		34) 与各个部门沟通, 协调他们在网络使用中存在的问题;
		35) 对机房的重要网络设备定期查检, 保证机房的正常运行。
3.10	网络初级驻场服务	★（一）网络初级驻场服务 网络初级驻场服务包括提供 2 名网络初级或以上工程师为期一年的驻场服务。为了保证工程师能满足服务的技术要求, 签订合同前, 采购人可要求对驻场人员进行面试筛选考核, 直到通过技术考核, 在服务期内需要更换技术服务工程师必须取得采购人的同意。 （投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟）

		(二) 网络初级驻场服务参数 1) 学校信息化建设与运维: 参与和完成采购人校园网项目建设相关工作, 工作对象是楼栋或机房的综合布线系统、计算机网络系统、无线网络、服务器、储存、虚拟化等, 不限设备品牌型号, 工作内容是项目实施、网络测试、网络设计、技术支持、项目相关咨询、日常业务咨询等。 2) 网络实时监控, 日常网络运行过程当中, 驻场工程师通过采购人现网的监控软件或登录网络设备等方式, 实时监控网络的运行状况。当发现网络故障隐患或风险时第一时间通告采购人, 并积极配合进行处理。 3) 故障处理: 驻场工程师参与和完成学校校园网运维工作, 处理校园网用户的网络问题, 协助学校其他工作人员、勤助维护同学处理网络问题。处理网络设备、服务器、储存、虚拟化系统、综合布线等故障。 4) 网络优化: 驻场工程师需从采购人的视角出发, 结合自身的技术经验及基于采购人网络的了解, 主动或被动发现采购人网络结构中存在的风险或隐患点, 针对性的向采购人提供网络优化、调整方案建议及支持, 协助采购人规避现网当中存在的风险及隐患, 确保网络处于高效、稳定的运行状态。 5) 网络变更技术支持: 协助采购人顺利完成网络的变更, 确保采购人的网络结构科学、合理, 有力的支撑业务运行。协助采购人工作人员完成学校网络优化工作, 例如链路冗余、VRRP 部署、出口优化等。在采购人有楼宇、机房综合布线的项目时, 与施工队进行沟通, 给出技术指导及方案等专业性建议。对于各类新产品、系统的测试, 调试, 与厂家工程师对接。 6) 网络档案建设: 驻场工程师将实时根据采购人的实际网络环境、网络拓扑结构、数据流向、业务类型等组织编写《网络技术档案》。便于采购人直观、清晰的掌握现网整体状况, 并在故障处理及网络调整、变更、改造时起到了重要支撑作用。 7) 网络定期巡检: 通过网络巡检, 使采购人深入了解网络运行情况, 帮助采购人预先识别各网络节点设备存在的潜在风险并处理, 提高采购人网络的可靠性。驻场工程师与采购人共同制定巡检方案, 包括但不限于: 巡检频次、巡检范围、巡检内容等。并负责巡检的实施。巡检完成后, 驻场工程师通过分析网络巡检采集到的各类网络产品运行指标及参数, 并提出科学、合理的网络调整、优化建议, 确保采购人网络处于稳定、高效的运行状态。通过网络巡检, 为采购人的网络的正常使用和后期维护打下良好的基础。 8) 关键时刻值守: 针对采购人的关键时刻, 如重大节假日等, 驻场工程师将与采购人共同制定关键时刻保障计划、方案, 有效应对关键时期的各种突发事件。通过保障期前的巡检, 及时发现隐患、风险, 并妥善处理。通过保障期间的实时响应,
--	--	--

	确保遇到突发事件能够及时处理，降低网络故障对业务的影响。
	9) 供应商需提供两名驻场工程师，提供 5×8（每周工作 5 天，每个工作日时间为 8 小时）的标准工作日现场支持，提供在服务校区（石牌、番禺、华文、珠海、深圳）的加班调休服务。
	（三）服务要求 核心网络的安全稳定运行，是支持整个校园网业务最得要的基础，各类终端、应用、服务也都依赖于核心网络的可用性。 中标人须提供核心网络设备的 2 人网络初级及以上职称的工程师进行驻场运维管理。
	网络驻场工程师要求： 1) 具备与锐捷、华为、华三等主流品牌网络设备（包括核心交换机、路由器、无线设备、防火墙、论证系统等）的调试优化能力；
	▲2) 拥有三年或以上的相关从业经验。（投标时提供驻场工程师的毕业证书复印件，从业经验从毕业时间算起）
	3) 理论水平具备真实网络运维和产品知识；
	4) 具备主流厂家数通、无线、安全产品规划实施能力和故障处理能力；
	5) 具备较强沟通和项目管理能力；
	6) 具有良好的团队合作能力，良好的文档编写能力。
	7) 对技术有很强烈的兴趣，喜欢钻研和学习；
	8) 良好的沟通表达能力和职业操守，能严格自律；自我学习能力强，善于思考和分析问题
	（四）驻场服务内容： 1. 日常故障处理响应 1) 协助客户快速分析、诊断、解决故障，跟踪问题的处理进展并定期回顾。 2) 将故障处理的事件类型、过程、解决方案等记录进《驻场服务工程师周工作总结与计划》，每周提交客户。

		2. 日常监控 1) 对在网关键节点设备硬件资源进行检查, 包括槽位利用率、端口利用率、电源功率信息、存储介质空间利用率、接口带宽利用率, 及时掌握设备硬件资源使用情况, 建议并指导客户对硬件容量的资源管理和规划。 2) 对在网关键节点设备软件容量资源进行检查, 包括 MAC/ARP/路由/NAT 表项资源 ACL/VLAN/OSPF/BGP/ISIS/MPLS VPN 资源、对达到阈值的指标提出改进意见, 全面掌握软件资源应用情况, 以满足业务增长对软件性能的需求。 3) 将监控结果记录《驻场服务工程师周工作总结与计划》每周提交客户。 3. 定期巡检 1) 采用巡检工具采集网络设备信息, 对网络的运行和维护现状进行检查和分析, 梳理网络隐患, 提供整改建议, 提交巡检报告。 2) 若客户要求多厂商深度巡检, 结合客户提供的工具或者操作要求开展。 4. 服务总结 驻场工程师周期性对服务工作进行总结, 在季度末提交 5. 运维手册 梳理在网设备资产信息, 形成《客户运维手册》, 手册包括设备资产信息、设备板位图、拓扑图、IP&VLAN 信息、设备互联详细端口信息等维护内容; 6. 网络架构评估优化 对客户现有网络的基础架构、技术架构、业务流量承载、基础服务能力等各方面情况进行综合评估分析, 结合客户的业务部署及发展需求, 分析客户网络的运营及支撑能力能否达到业务的运营及发展要求。同时依据现网状况和业务需求的分析结果, 对架构规划、协议规划、配置参数、安全加固等内容提出优化建议。 7. 变更支持 1) 在客户有变更需求时, 协助客户制定详细的网络变更方案, 从业务和管理运维角度进行风险分析, 确认变更风险点、影响范围, 并针对风险制定有效防范措施。 2) 审核变更实施操作的准确性、验证测试方案的完整性和应急回退预案的有效性。 3) 实施变更, 完整记录每步操作, 并完成变更完成后的测试工作。 4) 变更过程中如遇疑难问题还将得到锐捷网络二线技术专家团队的技术支持。 ▲8. 关键时刻值守 针对客户关键时刻, 如开学阶段、重大节假日、重要活动等, 驻场工程师将与客户 IT 运维人员共同制定关键时刻保障计划、方案, 有效应对关键时期的各种突发事件。值守时长和额外加班时长不少于 50 人·天。 (投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟)
--	--	--

	(五) 驻场工程师的具体工作, 包含但不限于以下具体工作: 1) 对校园有线网络和无线网络实施运行监控, 确保网络稳定运行, 管理校园网用户; 2) 定期对采购人重点设备进行巡检, 解决巡检后所出现的问题, 定期保存重点设备配置; 3) 使用无线控制器 AC 的管理界面, 对新加入的无线接入点 AP 进行命名、分组以及配置; 4) 使用无线控制器 AC 的管理界面以及无线控制器 AC 命令行进行排查不在线无线接入点 AP 情况, 处理终端无线上网所出现问题; 5) 负责维护网络核心设备、设施, 确保校园网平稳运行。对网络运行状态进行监控, 及时查看网络状态, 及时发现网络故障、判断原因并妥善处理; 6) 使用 secureCRT 终端仿真程序或者 putty 等登陆软件, 处理 mac 地址飘移、环路以及网络线路不通等问题; 7) 使用 secureCRT 终端仿真程序或者 putty 等登陆软件, 对新加入的设备进行先对应配置和分组; 8) 对之前网络建设过程中出现不得当的网络配置进行修改配置; 9) 熟练掌握核心配置 (DHCP、OSPF、策略路由、ACL 等); 10) 割接校园网络, 需要前期做好规划, 熟练每个实施步骤; 11) 承担校园网整体规划与建设; 12) 为校园监控、多媒体教室、视频会议、信息发布等网络周边系统提供技术支持; 13) 了解单播、组播、多播、广播的好处及危害, 根据不同需求, 在核心上合理运用合理分配; 14) 实行用户上网行为管理及校园网准入机制, 负责维护网络设备、设施及通讯线路; 15) 承担校园网安全与网络信息、数据安全工作; 16) 建立网络安全事件应急预案和响应机制。建立数据备份和恢复机制; 17) 完善《学校设备 IP 地址与设备接口规划》; 18) 使用认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal, 结合核心设备的各种表项, 排查用户上网所出现问题; 19) 熟练安装配置认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal 服务器、数据库、软件、版本授权以及版本升级等;
--	--

		20) 定期查看认证计费软件 SAM+、IMC、Controlle 以及网络访问门户系统 Eportal 服务器运行情况以及软件运行情况;
		21) 对认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal 做相对应的集群配置;
		22) 配置认证计费软件 SAM+、IMC、Controller 以及网络访问门户系统 Eportal 服务器防火墙设置;
		23) 使用抓包软件在相对应的端口或者设备上, 对于一些不明流量或者网络不通、访问异常等问题进行分析;
		24) 对于数据中心服务器进行地址分批分配, 设置不同等级不同权限;
		25) 调试并测试数据中心 SDN 网络;
		26) 调试并测试 IPv6 网络;
		27) 运维和部署华为、华三、山石、绿盟等品牌网络防火墙;
		28) 运维和部署数据中心, 例如服务器、储存、虚拟化、高性能计算等;
		29) 运维和建设机房环境, 例如供电系统、制冷系统、消防系统等;
		30) 与各个部门沟通, 协调他们在网络使用中存在的问题;
		31) 对机房的重要网络设备定期查检, 保证机房的正常运行。
3. 11	系统运维驻场服务	★（一）系统运维驻场服务 系统运维驻场服务包括提供 2 名系统运维工程师为期一年的系统运维和开发驻场服务, 包括软件应用系统的功能配置完善、性能调优、安全保障, 以及常规的例行检查和状态监控、响应支持等维护服务。为了保证工程师能满足服务的技术要求, 签订合同前, 采购人可要求对驻场人员进行面试筛选考核, 直到通过技术考核, 在服务期内需要更换技术服务工程师必须取得采购人的同意。 （投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟）

		(二) 服务要求 1. 软件开发要求 基于暨南大学现有软件平台及指定的技术架构规范进行功能模块定制化开发以及系统日常运维工作, 完成业务系统功能模块开发服务, 包括但不限于综合运维管理平台、校园自助服务平台开发、邮箱用户服务开发、网络认证计费管理系统业务对接开发、支付平台业务对接开发、收银台系统、一卡通业务对接开发、可信认证等。每项业务子模块包含需求分析, 概要设计, 开发, 测试, 优化, 上线运行。 负责所运维开发系统的安全自查及整改工作, 提高系统安全防护能力, 满足学校的安全等保要求。 2. 业务系统运维要求 1) 学校信息化建设: 参与和完成学校信息化系统项目建设相关工作。 2) 业务系统实时监控: 所运维开发的业务系统运行过程当中, 驻场工程师通过现有的监控软件或登录系统等方式, 实时监控系统的运行状况。当发现系统故障隐患或风险时第一时间通告校方, 并积极配合进行处理。 3) 技术档案建设: 驻场工程师根据实际系统功能、业务情况等组织编写相关技术档案。便于校方直观、清晰的掌握系统整体状况, 并在软件开发、故障处理及业务调整、变更、改造时起到重要支撑作用。 4) 系统定期巡检: 掌握系统的运行情况, 就保修期、存储空间等及时进行提醒, 编写巡检报告。 5) 服务可用性 业务系统的年度服务可用性不低于 99.9%, 即年度内系统不可用时间不超过 8.76 小时。通过多实例部署、负载均衡、故障切换等技术手段来保证系统的高可用性。 6) 故障响应 根据故障的严重程度, 设定不同的响应时间: 严重故障(如系统无法访问): 响应时间不超过 30 分钟, 解决时间不超过 8 小时。 中等故障(如部分功能无法使用): 响应时间不超过 2 小时, 解决时间不超过 2 个工作日。 轻微故障(如界面显示错误): 响应时间不超过 24 小时, 解决时间不超过 7 个工作日。 7) 系统维护 定期进行系统维护, 包括但不限于系统更新、性能优化、安全检查等。维护时间将在非高峰时段进行, 并提前通知用户。 8) 数据备份与恢复
--	--	--

		将每日对系统数据库进行备份, 备份数据保留时长由学校提供的存储空间决定。在发生数据丢失或损坏时, 承诺在 4 小时内完成数据库备份数据的恢复。
		9) 服务评估 将以系统稳定性、故障响应速度、用户满意度等为标准, 定期进行服务评估。将根据评估结果, 不断优化服务。
		10) 服务时间 提供 5X8 小时的服务。
		(三) 服务内容 1. 系统性能监控 1) 系统性能监控: 实时监控系统的可用性, 包括系统的响应时间、处理能力、并发用户数等关键性能指标, 确保系统在高负载下的稳定运行。 实时监控业务指标, 包括 API 接口响应时长的百分位分布等, 以便及时发现并处理业务问题。
		2) 系统安全监控: 配合学校网络安全部门, 根据漏洞扫描结果, 开展安全漏洞修复工作, 以保证系统的安全。
		2. 综合运维管理平台系统运维服务 1) 服务内容 域名和 web 反向代理、SSL 证书管理、二次论证账号管理等原有功能模块优化、升级, 及系统适配迁移; 新增 Auth 可信认证管理功能开发, 及 Auth 可信认证拦截异常问题响应与源码修复。
		2) 投标人提供的驻场工程师需掌握 SSL 证书管理的运维和开发技能, 以演示 SSL 证书管理功能来考察投标人: SSL 证书管理功能演示要求: 可以通过可视化界面管理客户端证书的签发和吊销。在管理签发客户端证书时, 可选择已有的域名, 输入学工号、手机、邮箱地址, 有效日期, 保存确定后, 实现 ssl 客户端证书签发, 证书文件通过邮件发送给对应邮箱, 客户端证书密码发送到对应手机号。(需进行现场演示讲解)

3) 投标人提供的驻场工程师需掌握域名 DNS 的运维和开发技能, 以演示域名管理功能来考察投标人:
域名管理功能演示要求:
 指定一个域名, 通过可视化管理模块可实现对该域名的全生命周期管理, 包括但不限于: 域名的注册信息查看与编辑、DNS 解析记录配置 (如 A 记录、CNAME 记录等)、域名状态 (在用/停用/特殊/保留) 的实时监控与切换、续期与到期提醒, 以及与该域名关联的基础 web 反向代理配置 (如监听协议、端口、默认源站) 的集中可视化设置与管理。(需进行现场演示讲解)

	4) 投标人提供的驻场工程师需掌握反向代理管理功能的运维和开发技能, 以演示反向代理管理功能来考察投标人: 反向代理管理功能演示要求: 指定一个域名, 通过可视化管理模块可实现反向代理的域名、状态、源站端口、server 配置块的监听端口和协议、location 路径和后端代理地址等完整信息的配置。大批量站点有相同配置时, 满足按组引用配置文件, 同时支持自定义脚本配置, 支持自定义 ACL 配置。配置保存后, 支持配置文件预览功能, 能查看实际下发给反向代理服务器的配置文件内容。支持反向代理平台按前端和后端两个集群架构设计的部署方式的配置文件管理。(需进行现场演示讲解) 5) 投标人提供的驻场工程师需掌握可信认证系统相关的运维和开发技能, 以演示可信认证拦截策略管理功能来考察投标人: 可信认证拦截策略管理功能演示要求: 可通过可视化管理界面管理可信认证系统的拦截策略, 新增一条防护策略, 设置系统名称、域名、优先级、分类、防护路径、认证方式、有效时间等内容, 满足在不侵入源站的基础上, 实现对指定源站的任意 url 资源路径匹配方式(可以左匹配、右匹配、包含、不包含、等于、不等于)和指定的认证方式进行拦截和鉴权, 认证方式可以选择微信扫码、微信客户端、支付宝扫码、支付宝客户端、CAS、手机短信、用户自选等多种认证方式。选择 CAS 认证时, 可以进一步给某些标签或者具体的某些学工号进行授权登录。选择手机短信时可以只限制具体的某些手机号授权登录。(需进行现场演示讲解) 3. 校园用户自助服务平台管理后台 netcwin 运维服务 1) 管理员为用户开通网络异常问题响应与源码修复 2) 对用户报告的网络开通异常或无法正常上网的问题, 30 分钟内响应, 2 小时内进行源码修复处理。 3) 用户已支付网费但无法上网的问题响应与源码修复 4) 对用户报告的支付后无法上网的问题, 30 分钟内响应, 2 小时内进行源码修复处理。 4. 校园用户自助服务平台 mynet 运维服务 1) 用户修改密码异常问题响应与源码修复 2) 对用户修改密码异常或忘记密码无法修改的问题, 30 分钟内响应, 2 小时内进行源码修复处理。 3) 用户无法正常开通网络的问题响应与源码修复 4) 对用户无法正常开通网络的问题, 30 分钟内响应, 2 小时内进行源码修复处理。 5. 校园用户自助服务平台定时任务系统 1) 用户需求收集: 通过与用户的沟通, 收集并整理用户关于批处理, 重复性动作的定制化需求。对收集到的需求进行技术评估, 确认需求的可行性和优先级; 2) 需求评估与开发实现: 根据用户需求, 设计符合用户业务流程的批处理功能和重复性动作, 并基于现有平台和源码做定时任务的开发;
--	---

	3) 集成测试: 在学校现有软硬件系统环境的基础上, 对定制化定时任务进行集成测试, 确保系统功能的正确性和稳定性。 4) 环境搭建: 搭建并配置定时任务系统的运行环境, 确保系统能够正常运行。 5) 系统部署: 将定制化的功能部署到生产环境中, 并进行全面的上线测试。 6) 实时监控: 通过系统日志, 实时监控系统的运行状况, 及时发现故障隐患或异常情况。 7) 预警机制: 设置预警机制, 对于潜在的故障或风险, 提前通知相关人员进行处理。 8) 故障分析: 定期对故障记录进行分析, 总结经验教训, 提出改进措施, 优化系统稳定性。
	6. 收银台系统 1) 用户需求收集: 通过与用户的沟通, 基于现有需求模版收集并整理用户关于收银台界面的定制化需求。 2) 需求评估与确认: 对收集到的需求进行技术评估, 确认需求的可行性和优先级, 并与用户达成一致。 3) 界面设计: 根据用户需求, 设计符合用户业务流程的收款界面, 确保界面简洁、易用。 4) 功能实现: 在现有软件平台架构上开发和实现收款功能, 包括但不限于支付方式选择、金额输入、交易记录生成和打印等, 编写的代码需满足学校代码规范要求。 5) 集成测试: 对定制化收款界面进行集成测试, 新开发的收银台需对接学校现有聚合支付平台, 确保系统功能正常和稳定。 6) 环境搭建: 搭建并配置收银台系统的运行环境, 确保系统能够正常运行。 7) 系统部署: 将定制化的收款界面和功能部署到生产环境中, 并进行全面的上线测试。 8) 实时监控: 通过系统日志, 实时监控收银台系统的运行状况, 及时发现故障隐患或异常情况。 9) 预警机制: 设置预警机制, 对于潜在的故障或风险, 提前通知相关人员进行处理。 10) 故障分析: 定期对故障记录进行分析, 总结经验教训, 提出改进措施, 优化系统稳定性。
	7. 聚合支付平台 平台配置: 负责聚合支付平台的第三方系统接入配置, 商户管理, 支付渠道配置的配置工作。 实时监控: 通过系统日志, 实时监控聚合支付平台的运行状况, 及时发现故障隐患

	或异常情况。具体包括: - 对所有系统日志统一收集及存储,并能快速一键检索 - 对系统建立全方位的实时状态监控(包括但不限于: 业务服务状态、服务调用时延分布统计、服务调用链跟踪等) 预警机制: 设置预警机制,对于潜在的故障或风险,提前通知相关人员进行处理。 故障分析与 BUG 修复: 定期对现有平台的全功能模块故障记录进行分析定位,找出故障点,提出改进措施,须能通过源代码修复系统 BUG,并能优化系统功能和稳定性。 新功能需求的开发: 按照学校系统架构和功能需求的规划,对新提出的支付相关的业务需求,要求工程师能在现有系统源代码环境进行扩展开发以满足学校需求。
	8. 系统维护与优化 1) 系统升级维护 根据业务需求和系统性能,定期进行系统升级维护,以确保系统功能持续增强、性能优化和安全防护等方面得到有效提升。 对于非紧急的系统升级,至少 24 小时通知相关人员,并且会在非业务高峰期进行升级,以最大程度减少对业务的影响。 系统升级维护: 定期对系统进行更新和维护,以满足业务需求、优化系统性能,并提高系统安全性。 系统功能增强: 通过升级和更新,使系统功能得到扩展和增强,以提高用户体验和满足新的业务需求。 性能优化: 对系统进行调整和优化,以提高系统的运行效率、响应速度和稳定性。 安全防护: 加强系统的安全性能,防范潜在的安全威胁和攻击,保障系统和数据的安全,需配合学校安全管理,对上述涉及系统做安全整改、漏洞修复。 非紧急的系统升级: 不影响系统正常运行的情况下进行的系统更新,通常在业务低峰期进行,以减少对业务的影响。 业务高峰期: 业务活动最为集中和繁忙的时间段,须确保业务不中断和不影响用户体验。
	2) 系统优化 在系统优化过程中,应根据系统运行状况和业务需求,不断提升系统性能,包括提高系统处理能力、优化用户体验以及增强系统安全等方面。通过调整和改进,确保系统在不断变化的环境中保持高效稳定运行。 系统运行状况: 包括系统的稳定性、响应速度等。 业务需求: 指根据具体业务目标和需求来调整系统功能和性能。 系统处理能力: 系统在单位时间内能够处理的任务数量或数据量,提升处理能力可

	以提高系统的效率和性能。 用户体验：用户在使用系统时的感受和体验，优化用户体验可以提高用户满意度。 系统安全：保护系统免受未经授权访问、数据泄露或破坏等威胁的能力，增强系统安全，确保系统运行的稳定和可靠性。
	9. 数据备份与恢复 对系统数据进行定期备份，包括用户数据、交易数据、系统日志等，以防止数据丢失。 备份数据将在不同地理位置的服务器上存储，以防止单点故障。 定期备份：确保系统数据定期备份，以保证数据的完整性和可恢复性。 数据内容：备份范围包括但不限于用户数据、交易记录、系统日志等重要信息。 存储位置：备份数据将会存储在不同地理位置的服务器上，这样即使发生单点故障，也能保证数据的安全性和可用性。 安全性：备份数据需要经过加密处理，确保数据在存储和传输过程中的安全性。 恢复测试：定期进行数据恢复测试，以验证备份数据的完整性和可用性。 备份策略：制定完善的备份策略，包括全量备份和增量备份，以确保备份过程高效且数据完整。 监控和报警：建立监控机制，及时发现备份异常并设置报警机制，以便及时处理问题。
	10. 培训与支持 对于新的系统管理员，我们将提供系统操作培训，包括系统基本操作、故障处理、数据备份与恢复等。 系统基本操作：深入了解系统的各项功能和操作流程。 故障处理：学习识别和解决系统可能出现的各类故障。 数据备份与恢复：掌握有效的数据备份策略和恢复方法，确保数据安全可靠。 对于新的业务需求，应提供业务操作培训，包括业务流程、业务规则等。 业务流程：了解业务的运作流程和各部门之间的协作关系。 业务规则：掌握制定的各项业务规则 and 标准操作流程，确保工作高效有序进行。

	11. 关键时刻值守 在针对学校业务关键时刻的重大会议、重大节假日等情况下，驻场工程师扮演着至关重要的角色。他们与校方人员紧密合作，共同制定关键时刻的保障计划和方案，以有效地应对各种突发事件。这一过程不仅仅是一项计划的制定，更是一项全方位的风险管理和应急响应工作。以下是驻场工程师在关键时刻保障工作中主要开展的具体工作内容： 1) 参与保障计划制定及评审会议： 驻场工程师应当积极参与保障计划的制定和评审会议。在这些会议中，工程师可以与校方人员共同讨论关键时刻的具体需求和挑战，确保保障计划的全面性和可行性。通过深入的讨论和交流，工程师能够更好地了解学校业务的特点和需求，从而为制定有效的保障计划提供支持。 2) 制定风险评估及应对策略： 驻场工程师需要对可能出现的风险进行全面评估，并制定相应的应对策略。这包括识别可能影响关键时刻保障的各种风险因素，如设备故障、人员调度等，并提出相应的预防和处理措施。通过科学的风险评估和灵活的策略制定，工程师可以有效地降低突发事件对学校业务的影响。 3) 按计划组织并实施关键时刻值守（实施过程管控）： 在关键时刻到来之前，驻场工程师需要按照保障计划的要求，组织并实施相关的值守工作。这包括人员的调度安排、设备的检查维护等工作。在值守过程中，工程师需要严格执行计划，确保各项工作按时到位，以应对可能发生的突发事件。同时，工程师还需要对值守过程进行全程管控，及时调整和优化工作方案，以确保保障工作的高效进行。 4) 总结并输出值守报告： 关键时刻值守结束后，驻场工程师需要及时总结工作经验，撰写值守报告。这份报告应当包括值守期间发生的各种情况、应对措施的效果评估、存在的问题和不足以及改进建议等内容。通过对值守工作的总结分析，工程师可以不断优化保障计划和应对策略，提升关键时刻保障工作的水平和效果。 ▲5) 值守时长和额外加班时长不少于 30 人·天。（投标人需提供承诺函，并加盖投标人公章，格式自拟）
--	--

		(四) 其他要求 提供不少于 2 人各 12 人月的系统运维工程师驻场服务。工程师需满足以下条件: ▲1) 具有大专或以上学历。(投标时提供驻场工程师的毕业证书复印件) ▲2) 具备良好系统运维能力, 熟练掌握 JAVA 开发, 精通数据库的开发与应用, 有 5 年及以上相关运维及开发经验(投标时提供驻场工程师的毕业证书复印件, 以毕业证时间算起)。 3) 具有良好的团队合作能力, 良好的文档编写能力; 4) 对技术有很强的兴趣、喜欢钻研和学习; 5) 良好的沟通表达能力和职业操守, 能严格自律, 自我学习能力强, 善于思考和分析问题。
3.12	邮件系统 维保服务	★(一) 维保设备 暨南大学邮件系统 ExtMail (专业版) 维保, 包括但不限于“暨南邮”、“学子邮”等维保服务。 服务期限: 六个月, 自服务开通之日开始计算。 (投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟) (二) 服务内容 暨南大学邮件系统 ExtMail (专业版) 维保, 包括存储节点、管理节点、proxy 节点、数据库集群等合计 8 个物理节点, 14 个虚拟节点; 包括软件应用系统的功能配置完善、性能调优、安全保障, 以及常规的例行检查和状态监控、响应支持等维护服务。 1) 通过远程 SSH/电话/Email 等手段, 5×8 小时(国家法定节假日除外) 紧急应援。 2) 日常维护: 软件的漏洞修补、技术咨询, 系统故障的检测和恢复。 3) 软件版本升级服务: 在中标人推出软件版本成熟更新, 且采购人提出正式请求后, 中标人为采购人进行软件的版本升级服务。升级前中标人应提前通告采购人更新软件新版本的潜在风险。 4) 病毒、指纹库更新: 中标人负责采购人软件系统的病毒库、指纹库更新。 ▲5) 提供定期巡检服务, 每月一次。(投标人需提供承诺函, 并加盖投标人公章, 格式自拟) (三) 功能维护: 提供不限于功能维护: 1) 基于 OpenVZ 虚拟化平台, HBVZ 双机热备架构

		2) 以 PXC 架构运行的 MySQL 数据库集群 3) 与暨大 OpenLDAP 集成对接的统一入口 4) CAS 单点登录认证登录系统 5) munin 集中监控系统 6) Nginx 统一入口/协议代理入口 7) 防暴力破解密码保护与缓存机制 (四) 服务方式: 提供不限于以下几种方式: 1) 远程处理: 以优先级排列如下: SSH > Teamview > VNC > Windows 远程桌面 > QQ 远程协助。若非万不得已, 不使用 QQ 远程协助等手段。 2) 电子邮件 (Email)。 3) 电话: 以官方 400 或固话优先, 特殊情况下拨打紧急故障联系人 (如有)。 4) QQ 聊天工具: 文字沟通 (五) 服务等级: 1) 办公时间电话、邮件、远程等支持: 周一至周五 (9:30am 至 17:30pm), 拨打服务热线请求提供支持, 次数不限。 2) 服务的优先顺序及回应时间: 拨打电话、发 Email 请求支持时, 按紧急程度优先顺序: 一般、紧急、严重: 一般情况: 系统可以正常使用, 但是有若干小故障、小问题需要排除或解答。支持人员将在收到请求之后的 8 小时内做出响应, 售后服务工程师会在最短的时间内解决。 紧急情况: 系统出现较明显的使用故障, 例如收不到邮件, 发不出邮件等。支持人员将在 2 小时内做出响应, 安排售后技术支持工程师利用远程方式为客户处理。 严重情况: 系统受损严重、完全不能联网的情况。支持人员将在 1 小时内做出响应, 安排高级工程师指导客户恢复网络接入, 如远程解决不了, 按事前协商的严重情况处理方式处理。
--	--	--

四、演示要求

投标人需在评标现场针对综合运维管理平台系统运维服务的4个功能演示和讲解, 包括SSL证书管理功能、域名管理功能、反向代理管理功能、可信认证拦截策略管理功能。**要求演示的工程师为投标时提供的系统运维驻场工程师, 演示时需要提供身份证明及法定代表人授权书供现场核验。**

1、SSL 证书管理功能的演示要求:

可以通过可视化界面管理客户端证书的签发和吊销。在管理签发客户端证书时, 可选择已有的域名,

输入学工号、手机、邮箱地址，有效日期，保存确定后，实现 ssl 客户端证书签发，证书文件通过邮件发送给对应邮箱，客户端证书密码发送到对应手机号。（演示时需讲解上述功能的技术实现方式）

2、域名管理功能演示要求：

指定一个域名，通过可视化管理模块可实现对该域名的全生命周期管理，包括但不限于：域名的注册信息查看与编辑、DNS 解析记录配置（如 A 记录、CNAME 记录等）、域名状态（在用/停用/特殊/保留）的实时监控与切换、续期与到期提醒，以及与该域名关联的基础 web 反向代理配置（如监听协议、端口、默认源站）的集中可视化设置与管理。（演示时需讲解上述功能的技术实现方式）

3、反向代理管理功能的演示要求：

指定一个域名，通过可视化管理模块可实现反向代理的域名、状态、源站端口、server 配置块的监听端口和协议、location 路径和后端代理地址等完整信息的配置。大批量站点有相同配置时，满足按组引用配置文件，同时支持自定义脚本配置，支持自定义 ACL 配置。配置保存后，支持配置文件预览功能，能查看实际下发给反向代理服务器的配置文件内容。支持反向代理平台按前端和后端两个集群架构设计的部署方式的配置文件管理。（演示时需讲解上述功能的技术实现方式）

4、可信认证拦截策略管理功能的演示要求：

可通过可视化界面管理可信认证系统的拦截策略，新增一条防护策略，设置系统名称、域名、优先级、分类、防护路径、认证方式、有效时间等内容，满足在不侵入源站的基础上，实现对指定源站的任意 url 资源路径匹配方式（可以左匹配、右匹配、包含、不包含、等于、不等于）和指定的认证方式进行拦截和鉴权，认证方式可以选择微信扫码、微信客户端、支付宝扫码、支付宝客户端、CAS、手机短信、用户自选等多种认证方式。选择 CAS 认证时，可以进一步给某些标签或者具体的某些学工号进行授权登录。选择手机短信时可以只限制具体的某些手机号授权登录。（演示时需讲解上述功能的技术实现方式）

注：采购代理机构现场只提供投影仪，其他需要配备的设备（如电脑、数据、网络等）请投标人自行准备，现场演示时间不超过 15 分钟，超过演示时间无法完成的项目演示的则相应未演示评分项为 0 分。演示现场不设答疑环节。演示方式为现场演示，不能通过任何远程方式远程到其他软硬件环境进行演示，通过远程方式演示的不得分。

五、主要商务要求

1. 项目组人员要求：中标人拟投入担任本项目的项目经理具备“系统集成项目管理工程师证书”，其他服务和技术管理人员需具备与本项目内容相关的资质证书，具备服务本项目的能力。

2. 服务响应时间要求：服务期内，中标人应提供7*24小时响应服务，在接到采购人系统故障或问题告知后，半小时内进行电话响应，若电话中无法解决，1小时内到达现场进行故障排查，直到故障得到解决。若8小时或采购人指定时间内故障仍未解决，进入备件先行流程。

六、其他商务要求

（一）伴随服务及验收

1. 签订合同后, 双方共同开通确认保证可正式开始向采购人提供服务的双方书面认可文件。由采购人代表在《服务开通确认书》上签字或盖章确认本技术服务开通, 《服务开通确认书》载明的开通时间作为确定设备维保服务时间依据。

2. 中标人在完成合同期的维保及驻场服务后向采购人提交书面验收通知, 采购人使用单位或管理部门在接收通知后 30 个工作日内组织验收。

3. 中标人应在验收前, 遵照采购人提出的验收要求, 完成全部准备工作, 并配合采购人开展验收相关的各项核验操作, 验收以招投标文件、合同技术规格、产品相应的技术说明为标准。

4. 验收未能通过的, 中标人负责 5 个工作日内完成整改。若整改后仍未能合格的, 采购人有权单方终止本合同。因中标人整改原因导致逾期完成安装调试验收通过的, 由中标人承担相应责任。

5. 验收合格后双方共同签署验收文件, 验收合格日期以最后的签字日为准。采购人验收合格的结果仅视为维保服务在数量、规格、性能上符合约定的证明, 检验合格文件的签署不使采购人丧失因质量问题而向中标人索赔和求偿的权利, 同时不免除中标人对于网络维保服务质量缺陷或瑕疵负有的相应责任。

★（二）付款方式

1. 合同正式维保期自《服务开通确认书》的开通时间起生效后, 采购人在服务期内按季度分四次支付费用, 分别在服务期开始后的第三个月、第六个月、第九个月和验收合格后各支付合同总金额的 25%。付款时间为采购人向学校采购支付部门提出支付申请的时间（不含支付部门审查的时间），且中标人需提前 20 日开具相应金额的全额有效完税正式销售发票。。

2. 若属国库支付项目的, 其支付时间按财政部相关规定执行。

3. 采购人向中标人账户汇出款项后, 即视为已履行付款义务, 在汇款过程中, 因中标人账户的原因（包括但不限于账号被注销、被冻结等）导致其无法收取款项的, 由中标人承担相应后果。采购人有权直接在应付服务费中扣除中标人应承担违约金或赔偿金。

★（三）履约保证金

1. 中标人在本合同签订前 5 个工作日内须以支票或汇票形式向采购人提交履约保证金, 履约保证金金额为合同总金额的 5%。

2. 履约保证金在网络维保服务验收合格后, 中标人提交经采购人使用单位签章确认无质量问题的退款申请, 采购人于签章确认之日起十五个工作日内一次性无息退还。

3. 提交履约保证金的形式: 支票、电汇或银行保函（见索即付）等非现金方式。收款人: 暨南大学
开户行: 广州工行暨南大学支行

账号: 3602015819100000858

用途: （填招标编号及包组号）履约保证金

支票交纳地址: 暨南大学行政办公楼 231 室财务处

4. 以银行保函形式提交履约保证金的, 保函有效期应长于项目服务期一年。原则上保函有效期不少于服务期满之日起半年。如遇特殊情况在有效期内不能完成履约验收的, 需提前 15 天办理保函延期手续。

5. 以银行保函形式提交履约保证金的，必须在合同签订前提交保函原件。

（四）售后服务（服务要求中另有要求，从其要求）

1. 中标人有义务协助采购人办理相关的受理手续。

2. 中标人负责在协议规定的期限内，应协助采购人调试项目内核心交换机、防火墙等网络设备以及提供驻场人员完成相关的驻场服务。

3. 中标人根据采购人要求，免费向采购人提供设备维护所需的技术资料和技术咨询。对中标人提供的技术资料，采购人有保密的义务。

4. 中标人负责学校网络基础平台设备的维护，负责为采购人提供故障即时响应、先恢复业务后修复服务，重大故障修复后提供故障分析报告。提供定期与不定期的巡检和回访、运行维护报告服务。

5. 对于因中标人原因导致的不能及时修复的情况，中标人将免费提供相应的备件替代。

6. 当中标人所提供的服务出现问题时，采购人有权要求中标人在 24 小时内指派专人到技术服务所在地进行检测并做好相关维护工作，否则采购人有权单方面解除合同，并要求中标人承担赔偿责任，要求中标人支付成交金额的 5%作为违约金。

7. 若中标人提供的服务不符合本次招标的技术服务要求，采购人有权要求整改至达到相关要求为止。中标人整改的时间不计入采购人服务时间，服务期限相应顺延。若中标人提供的服务累计 5 次不符合本次招标的技术服务要求，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付成交金额的 5%作为违约金。

（五）其他要求

1. 中标人对其产品或服务应具有合法的知识产权，保证采购人对产品或服务的使用不侵犯任何第三方的合法权益。

2. 中标人提供的服务必须符合投标文件的技术指标、中华人民共和国国家相关标准及行业标准。

（六）保密

1. 中标人、采购人双方均应保守因合同的签订和履行而知悉的对方的商业秘密和技术秘密，包括合同的内容（以下简称“保密信息”）。在合同有效期内以及合同终止后的 3 年之内（以下简称“保密期”），未经他方许可，任何一方不得将保密信息向合同以外第三方或公众透露。合同项下的保密信息包括但不限于：

（1）中标人所提供的维保服务，不得向外泄露采购人信息和数据。

（2）中标人、采购人双方各自持有的不为公众所知悉、能为本方带来经济利益、具有实用性并采取保密措施的技术信息和经营信息。

（3）中标人、采购人双方相互披露的所有有关技术及非技术信息（包括但不限于产品资料、产品计划、价格、财务及营销规划、业务战略、客户信息、客户数据、研发、科研、软硬件、API 应用数据接口、技术说明、设计、特殊公式、特殊算法）与各自经营活动、经营方式有关联的资料和信息；以下情况的保密信息披露不受本保密条款的约束：

1) 在接受保密信息以前已拥有或已获悉信息；

2) 已经成为公众所知的信息，除非这种公开是违反本合同的后果；

3) 依有管辖权的法院或政府管理部门的指令进行披露,但在这些情况下,接受方应在披露前告知披露方,以使披露方有机会抗辩、限制或防止此种事态的发生;

4) 根据披露方的书面授权向本合同以外的第三方披露;

5) 第三方以非法手段获取商业秘密的;

6) 中标人有权在合同期内以书面或口头方式公开采购人为其采购人。

2. 中标人、采购人任何一方在保密期内违反本条之规定,无论本合同是否终止,都应当按照规定向另一方承担违约责任。

(六) 服务期及交付使用要求

1. 在本年度合同期内采购人可根据中标人提供服务的质量、采购人对服务的满意程度和实际使用情况需要决定是否签署延续合同,费用根据本合同价款按实际服务月份数办理结算及付款。

2. 服务地点: 暨南大学所有校区。

3. 中标人应将合同涉及到的采购人手册、技术资料(包括设备说明书、使用手册和其它相关技术资料)及配件、随机工具等一并交付给采购人。

4. 除采购人事先书面同意外,中标人不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。否则,采购人有权单方解除合同,并要求中标人支付合同成交金额的 5%的违约金。

第三部分 投标人须知

一、说明

1. 适用范围

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

2. 定义

2.1 “采购人”是指暨南大学。

2.2 “监管部门”是指：同级政府采购监管部门。

2.3 “政府采购代理机构”是指：广州中经招标有限公司。

2.4 “投标人”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。

2.5 “中标人”是指：经法定程序确定并授予合同的投标人。

3. 合格的服务

3.1 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，政府采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

二、投标有效期

5. 本项目投标有效期为投标截止日起至少 90 日历日。

三、招标文件

6. 招标文件的构成

6.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

6.1.1 投标邀请函

6.1.2 采购项目内容

6.1.3 投标人须知

6.1.4 开标、评标、定标

6.1.5 拟签订的合同文本

6.1.6 投标文件参考格式

6.1.7 在招标过程中由采购代理机构发出的澄清更正文件等

6.2 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和服务要求等）。没有按照招标文件要求提交全部资料，或者没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，由此有可能导致其投标被拒绝，或被认定为投标无效。

7. 招标文件的澄清更正

7.1 采购代理机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的 15 天前在原公告发布媒体上发布公告；澄清更正不足 15 天的，采购代理机构在征得当时已购买招标文件的投标人同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

- 7.2 采购代理机构对已发出的澄清更正应当通知已成功购买招标文件的投标人, 其投标人在收到澄清或修改(更正/变更)通知后应按要求以书面形式(传真或电子邮件)予以确认。如在 24 小时之内无书面确认则视为同意修改内容, 并有责任履行相应的义务。

四、 投标文件的编制和数量

8. 投标语言

- 8.1 投标人提交的投标文件以及投标人与政府采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言, 但相应内容应附有中文翻译本, 在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的, 以权威机构的译本为准。

9. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

10. 投标文件编制

- 10.1 投标人对招标文件中多个包组进行投标的, 其投标文件的编制可以按每个包组的要求分别装订和封装。投标人应当对投标文件进行装订, 对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损, 由此产生的后果由投标人承担。
- 10.2 投标人应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。
- 10.3 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或采购代理机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。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。
- 10.4 如果因为投标人投标文件填报的内容不详, 或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据, 由此造成的后果, 其责任由投标人承担。

11. 投标报价

- 11.1 投标人应按照“第二部分采购项目内容”规定的服务条款、责任范围以及合同条款进行报价。投标报价中不得包含招标文件要求以外的内容, 否则在评标时不予核减。
- 11.2 《投标明细报价表》(如有)填写时应响应下列要求:
- 11.2.1 对于报价免费的项目必须标明“免费”;
- 11.2.2 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中;
- 11.2.3 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

12. 投标货币

- 12.1 投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价。

13. 备选方案

- 13.1 只允许投标人有一个投标方案, 否则将被视为无效投标。(招标文件允许有备选方案的除外)

14. 联合体投标

- 14.1 除非**投标邀请**中另有规定, 不接受联合体投标。如果投标邀请中规定允许联合体投标的, 则必须满足:

- 14.1.1 以联合体形式参加投标的, 联合体各方均必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条

第（一）至（六）项规定。

14.1.2 联合体投标的，必须提供各方签订的联合投标协议，明确约定各方承担的工作和相应的责任。

联合体各方签订《联合投标协议书》（如适用，格式见第六部分 投标文件参考格式），不得再以自己名义单独在同一项目（或包组）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（或包组）投标。

14.1.3 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。

14.1.4 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（如有），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。

14.1.5 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同。

15. 投标人资格证明文件

15.1 投标人应按招标文件的要求，提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同能力的文件，并作为其投标文件的组成部分。

15.2 资格证明文件必须真实有效，复印件必须加盖投标人印章。

16. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件：

16.1 投标人应提交的商务部分资料；

16.2 投标人应提交的技术部分资料；

16.3 投标报价资料。

16.4 提供文件必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

17. 投标保证金：本项目不收取投标保证金。

18. 投标文件的数量和签署

18.1 **投标人编制投标文件应分为第一册、第二册（两册资料须分别装订并分别密封）、开标信封和电子文档一份**，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

18.1.1 第一册包含所有资格性资料，一式六份，其中正本一份、副本五份。

18.1.2 第二册包含基本资料、符合性资料、技术文件、商务文件、投标报价，一式六份，其中正本一份、副本五份。

18.1.3 开标信封包含《开标一览表》一份，开标信封需单独密封提交。

18.1.4 **电子文档要求提供完整已盖章的投标文件正本扫描件，另需附有 Excel 格式的报价明细表。电子文档需单独密封提交。**

18.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人/负责人授权书》应附在投标文件中。

18.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字才有效。

五、 投标文件的递交

19. 投标文件的密封和标记

- 19.1 为方便开标时唱标, 投标人应将《开标一览表》一份单独密封作为“开标信封”提交, 并在信封上清晰标明“开标信封”字样。
- 19.2 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购招标编号和“在(招标文件中规定的开标日期和时点)之前不得启封的字样, 封口处应加盖投标人印章。
- 19.3 如果未按要求密封和标记, 政府采购代理机构对误投或提前启封概不负责。

20. 投标文件的修改和撤回、撤销

- 20.1 投标人在投标截止时间前, 可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回, 并书面通知采购人或采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章, 并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后, 投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。
- 20.2 投标人在递交投标文件后, 可以撤回其投标, 但投标人必须在规定的投标截止时点前以书面形式告知政府采购代理机构。
- 20.3 投标人所提交的投标文件在评标结束后, 无论中标与否都不退还。
- 20.4 投标人在投标截止后或在招标文件中规定的投标有效期内不可撤销其投标。

六、 开 标 与 评 标 及 定 标

详见第四部分。

七、 询 问 、 质 疑 、 投 诉

21. 询问

- 21.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的, 可以向采购人或者采购代理机构提出询问, 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。
- 21.2 如采用书面方式提出询问, 供应商为自然人的, 询问函应当由本人签字; 供应商为法人或者其他组织的, 应当由法定代表人、主要负责人或授权代表签字或者盖章, 并加盖公章。投标人递交询问函时非法定代表人亲自办理的需提供法定代表人授权委托书(应载明授权代表的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项)及授权代表身份证复印件。
- 21.3 采购人或者采购代理机构在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

22. 质疑

- 22.1 参与本项目采购活动的投标人认为采购文件、采购过程和中标(成交)结果使自己的权益受到损害的, 可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内, 以书面原件形式向采购人或采购代理机构提出质疑, 逾期质疑无效。投标人在法定质疑期内针对同一采购程序环节的质疑必须一次性提出, 否则采购人或采购代理机构可以不接收同一采购程序环节的多次质疑。投标人应知其权益受到损害之日是指:
- 22.1.1 对采购文件提出质疑的, 为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日(注: 供应商购买招标文件之日早于招标文件公告期限届满之日的, 则以供应商购买招标文件之日为质疑时效期间的起算日期; 否则, 以招标文件公告期限届满之日为质疑时效期间的起算日期);
- 22.1.2 对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日;

22.1.3 对成交结果提出质疑的,为成交结果公告发布之日。

22.2 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容:

22.2.1 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人、联系电话及电子邮箱;

22.2.2 质疑项目的名称、编号;

22.2.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;

22.2.4 事实依据及必要的证明材料;

22.2.5 必要的法律依据;

22.2.6 提出质疑的日期。

22.3 质疑函应当署名。质疑投标人为自然人的,应当由本人签字;质疑投标人为法人或者其他组织的,应当由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章。

22.4 投标人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。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,如质疑函缺乏事实依据及必要的证明材料,要求质疑人必须在递交质疑函之日起2个工作日内将所缺的事实依据及必要的证明材料补充完整。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。

22.4.1 质疑处理部: 联系人: 杨小姐

电话: 020-87385151, 传真: 020-87385151。

地址: 广州市越秀区寺右一马路18号泰恒大厦14楼1409室

23. 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: 财政部国库司政府采购管理处

地址: 西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

电话: 010-68513070、010-68519967

邮编: 100820

邮箱: zfcgtsjbslck@126.com

八、 中标通知

24. 中标人确定后,采购代理机构将在发布采购信息公告的媒体上发布中标公告,并向中标人发出《中标通知书》,向采购人及未中标人发出《招标结果通知书》,《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。

25. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据,是合同的一个组成部分。

九、 中标服务费

26. 中标人在领取《中标通知书》时须向采购代理机构交纳中标服务费,中标服务费以**中标金额为基准**

按差额定率累进法计算。收费标准参照中华人民共和国国家发展计划委员会颁发的计价格

(2002)1980 号、发改办价格(2003)857 号及发改价格(2011)534 号文规定的标准费率下浮 20%收取:

招 标 类 型 中标 费率 金额(万元)	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.00%
100-500	1.1%	0.8%	0.70%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.20%
10000-50000	0.05%	0.05%	0.05%
50000-100000	0.035%	0.035%	0.035%
100000-500000	0.008%	0.008%	0.008%
500000-1000000	0.006%	0.006%	0.006%
1000000 以上	0.004%	0.004%	0.004%

说明:

26.1 代理服务费一次性以银行汇票、电汇、支票或现金的形式支付。

收 款 人: 广州中经招标有限公司

开户银行: 中国工商银行五羊支行

账 号: 3602064719200511226

十、 合 同 的 订 立 和 履 行

27. 合同的订立

27.1 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。

27.2 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。

27.3 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。

27.4 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内,登录中国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。

28. 合同的履行

28.1 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。政府采购合同需要变更的,采购人应将有关合同变更内容,以书面形式报政府采购监督管理机关备案;因特殊情况需要中止或终止合同的,采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施,以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

28.2 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,可以与中标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 个工作日内登陆中国政府采购网上传备案。

十一、适用法律

29. 采购人或采购代理机构及投标人的一切招标投标活动均适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

第四部分 开标评标定标

一、 开标

1. 政府采购代理机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签到以证明其出席。
2. 开标时, 由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况, 经确认无误后由工作人员当众拆封, 宣读投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。
3. 政府采购代理机构做好开标记录, 由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。
4. 若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。
5. 投标人未参加开标的, 视同认可开标结果。
6. 投标人不足 3 家的, 不得开标。

二、 评标委员会的组成

7. 评标由政府采购代理机构依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定, 组建的评标委员会负责。
8. 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密, 评审专家与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的, 应当回避:
 - 8.1 参加采购活动前三年内, 与供应商存在劳动关系, 或者担任过供应商的董事、监事, 或者是供应商的控股股东或实际控制人;
 - 8.2 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;
 - 8.3 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。
 - 8.4 评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的, 应当主动提出回避。采购人或者采购代理机构发现评审专家与参加采购活动的供应商有利害关系的, 应当要求其回避。
9. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。评标委员会对投标文件的评审分为符合性检查和商务评议、技术评议、价格评议。
10. 评标委员会负责具体评标事务, 并独立履行下列职责:
 - 10.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求;
 - 10.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明;
 - 10.3 对投标文件进行比较和评价;
 - 10.4 确定中标候选人名单, 以及根据采购人委托直接确定中标人;
 - 10.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

三、 评标注意事项

11. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方, 评标委员会有权按法律法规的规定进行评判, 但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。
12. 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。
13. 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。

14. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 14.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 14.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 14.3 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；
- 14.4 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；
- 14.5 不同投标人的投标文件相互混装；
- 14.6 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。

15. 有下列情形之一的，视为投标无效：

- 15.1 投标人不具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件、不符合招标文件规定的资格条件；
- 15.2 投标文件没有按招标文件的要求盖章或签名；
- 15.3 投标文件提供虚假材料；
- 15.4 投标文件未完全满足招标文件中带“★”号的实质性条款或指标；
- 15.5 投标人报价不确定或超过招标文件中列出的采购预算（最高限价）；
- 15.6 联合体的投标人未提交各方共同签署的协议；
- 15.7 评审期间，投标人没有按评标委员会的要求提交有效的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容；
- 15.8 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，有碍公平、公正；
- 15.9 法律法规规定属于响应无效的其他情形。

16. 项目废标处理

- 16.1 根据相关规定，下列情况出现将作废标处理：
- 16.2 符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的；
- 16.3 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 16.4 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 16.5 因重大变故，采购任务取消的。

四、 评标方法及标准

17. 本次评标采用综合评分法。

18. 投标人资格审查和符合性审查

- 18.1 采购人或采购代理机构根据《资格性审查表》（内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
- 18.2 评标委员会根据《符合性审查表》内容逐条对投标文件进行符合性评审，审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的，评标委员会按少数服从多数原则表决决定。
- 18.3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足上述所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术、商务及

价格评审。

- 18.4 对各投标供应商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应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。
- 18.5 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。
- 18.6 投标文件中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：
- 18.6.1 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 65%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 65\%$ ；
- 18.6.2 投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$ ；
- 18.6.3 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；
- 18.6.4 评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。
- 18.7 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于 18.6.1 至 18.6.4 情形的，应当要求相关投标人在评标现场合理的时间内对投标价格作出解释，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，给予相关投标人的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于 18.6.3 情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评标现场可不再重复提交。
- 18.8 评审过程中，评标委员会可以依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断；或评标委员会借助互联网等渠道查询上述相关信息，对报价合理性进行判断。投标人不能提供书面说明、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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

五、商务、技术及价格评审

19. 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

内容	商务部分	技术部分	价格部分
权重	30%	50%	20%
分值	30分	50分	20分

- 19.1 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。
- 19.2 商务评审

详见《商务评分表》

19.3 技术评审

详见《技术评分表》;

19.4 价格评审

19.4.1 投标文件报价出现前后不一致的,修正原则及优先修正顺序如下:

- (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。

同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字确认,并对投标人产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

19.4.2 政府采购政策性扶持(监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业):

- (1) 投标产品/服务为小型或微型企业制造/承接时,报价给予C1的价格扣除(C1的取值为10%),即:评标价=核实价 $\times$ (1-C1);
- (2) 投标人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,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C2的价格扣除(C2的取值为4%),即:评标价=核实价 $\times$ (1-C2);(本条款适用于允许联合体投标的项目)
- (3) 本条款所称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分标准,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;
- (4) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件:符合《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300号)规定的对小型或微型企业的划分标准,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;
- (5) 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;(本条款适用于允许联合体投标的项目)
- (6) 本条款中(1)和(2)两种价格扣除规则不得同时适用。参加政府采购活动的中小微企业应当提供《中小企业声明函》(见第六部分投标文件参考格式)。
- (7) 监狱企业视同小型、微型企业,享受评审中价格扣除的政府采购政策。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;
- (8) 残疾人福利单位视同小型、微型企业,享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利单位参加政府采购活动时,应当提供《残疾人福利性单位声明函》。残疾人福利性单位属于小型、

微型企业的,不重复享受政策。

(9) 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。

19.4.3 评标价的确定:按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。

19.4.4 价格得分详见价格评分表。

19.5 综合得分

19.5.1 评标时,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,并汇总每个投标人的得分。

19.5.2 各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后,根据比价原则评出价格评分。

19.5.3 综合得分=技术得分+商务得分+价格得分。(得分均按四舍五入原则精确到小数点后两位)。

20. 推荐中标候选人

20.1 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。

20.2 评标委员会向采购人出具书面评标报告推荐前2名中标候选人名单。

21. 确定中标人

21.1 采购代理机构提交评标报告报采购人确认,采购人在收到评标报告之日起5个工作日内确定中标人,按照评标报告中确定的中标候选人顺序确定中标人,中标候选人并列的,由采购人采取随机抽取的方式确定。确认后采购代理机构将在刊登本项目招标公告的法定媒体上发布中标公告。

21.2 中标人拒绝与采购人签订合同的,采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序,确定下一候选人为中标人,也可以重新开展政府采购活动。

21.3 中标人放弃中标的,采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序,确定下一候选人为中标人,也可以重新开展政府采购活动。

附表一 初步评审表

(一) 资格性审查

评审内容
具备招标文件中规定资格要求且资格证明文件齐全的;
投标人资格声明函已提交并符合招标文件要求的。
结论

(二) 符合性审查

评审内容
按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字, 或签字人有法定代表人有效授权书的
投标函已提交并符合招标文件要求的, 且投标有效期满足招标文件要求的;
满足招标文件中要求的实质性响应条款的 (即标注★号条款);
投标文件没有招标文件中规定的被视为无效投标的其它条款的;
投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
投标报价符合招标文件要求的;
按有关法律、法规、规章不属于投标无效的。
结论

备注:

1. 投标人分栏中填写“√”表示该项符合招标文件要求, “×”表示该项不符合招标文件要求;
2. 有半数以上对投标人的结论为“不通过”则该投标人为不合格投标人, 不得进入下一步详细评审。

附表二 商务评分表 (30 分)

评审项目	评分标准	分值	评分
认证情况	投标人具有在有效期内的以下证书: 1、质量管理体系认证; 2、环境管理体系认证 3、职业健康安全体系认证 每个证书 1 分, 本项最高得 3 分。 注: 需提供有效期内的证书复印件, 并须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台 (http://cx.cnca.cn/) 对体系证书的信息查询截图作为评审依据, 未按上述要求提供证明材料或证书已失效或撤销或暂停的不得分。供应商因成立年限不足无法取得证书的, 可提供相应说明可得相应分数。	3	
同类业绩	投标人 2020 年 1 月 1 日至今承担的同类项目(运维或运营相关), 每个合同得 1 分, 最高 6 分。 注: 须提供合同关键页(包括但不限于合同首页、盖章页)作为业绩证明材料, 以合同签订时间为准, 不提供证明材料的不得分。合同提供服务方名称需与投标人名称一致, 否则不得分。	6	
项目服务能力	投标人需具备较强的信息化运维管理能力水平, 应具有以下资质和软著: 提供在本项目投标截止时间前获得的与本项目建设内容相关的由国家版权局颁发的软件著作权登记证书: 包括设备智能运维管理系统类、资产统一管理系统类、智能巡检管理系统类, 每提供一个以上类别的软件著作权证书或软件著作权证书对应的软件系统包含有以上类别的功能的, 每个得 1 分, 同一类别软著或同一软件包含多个同类别功能的只按一个计分, 本项最高得 3	3	

评审项目	评分标准	分值	评分
	分。 注：（1）投标人自身作为著作权人的，须提供软件著作权登记证书的复印件并加盖投标人公章。（2）若非投标人自有软著，须同时提供：①软件著作权证书复印件；②购买或租赁合同的复印件；（3）同一软件著作权登记证书其软件功能同时涵盖多个上述类别的，还须提供对应系统的功能详细截图并加盖投标人公章。 上述证明材料不提供或提供不全的，不得分。		
项目团队资质情况	1、拟投入本项目的项目经理（仅限一名）具备10年或以上工作经验的得2分（提供相应年限的个人社保证明），项目经理获得以下任意一项证书可得2分，本小项最高得12分。 （1）信息系统项目管理师； （2）系统规划与管理师； （3）网络工程师； （4）信息系统管理工程师； （5）网络安全管理员。 2、拟投入本项目的实施高级工程师需具备10年或以上工作经验的得2分（提供相应年限的个人社保证明），实施高级工程师获得以下任意一项证书可得1分，本小项最高得4分。 （1）信息系统项目管理师； （2）信息通信技术服务相关的高级工程师职称； 3、拟投入本项目的实施工程师2人，同时具备系统集成项目管理工程师和网络工程师证书的，每提供一人得1分，最高得2分。 注：需提供上述人员的资质证明材料复印件及投标人为其缴纳的2025年6月以来任意一个月的	18	

评审项目	评分标准	分值	评分
	社保证明，无提供社保证明或资质证明材料复印件不得分。社保缴纳单位名称需与投标人名称一致，否则不得分。		
合 计	30 分		

附表三 技术评分表 (50 分)

评审项目	评分标准	分值	评分
重要技术服务条款响应程度	根据投标人对“三、项目技术要求”中标注“▲”的重要技术服务条款的响应情况进行评审(共 17 项): 完全满足或优于招标文件得 17 分; 每负偏离一项扣 1 分, 最低扣至 0 分止。 注: 1) 如采购需求中有明确提供的证明资料, 则以采购需求中要求的为准, 如采购需求中无明确证明材料的, 则以投标人在《服务要求响应表》中的响应情况填写内容为准, 未提供有效证明材料或证明材料中内容与该项的要求不一致的, 都将被视为负偏离。 2) 凡是标有序号的▲号条款均以一项单独的条款计算, 无论是否隶属于上一级编号。	17	
一般技术服务条款的响应情况	根据投标人对“三、项目技术要求”未标注“★”和“▲”外的一般服务技术参数的响应情况进行评审: 完全满足或优于招标文件得 9 分; 负偏离总数<18 项的, 每出现一项负偏离, 扣 0.5 分; 负偏离总数≥18 项的, 得 0 分。 注: 1) 如采购需求中有明确提供的证明资料, 则以采购需求中要求的为准, 如采购需求中无明确证明材料的, 则以投标人在《服务要求响应表》中的响应情况填写内容为准, 未提供有效证明材料或证明材料中内容与该项的要求不一致的, 都将被视为负偏离。 2) 凡是标有序号的一般服务条款均以一项单独的条款计算, 无论是否隶属于上一级编号。	9	
现场演示	根据投标人在评标现场针对综合运维管理平台系统运维服务的 4 个功能演示和讲解进行评审: 1. 对“SSL 证书管理功能的演示”的评审, 完全满足得 4 分、部分满足得 1 分, 不满足得 0 分;	16	

评审项目	评分标准	分值	评分
	2. 对“域名管理功能的演示”的评审, 完全满足得 4 分、部分满足得 1 分, 不满足得 0 分; 3. 对“反向代理管理功能的演示”的评审; 完全满足得 4 分、部分满足得 1 分, 不满足得 0 分; 4. 对“可信认证拦截策略管理功能的演示”的得 4 分。完全满足得 4 分、部分满足得 1 分, 不满足得 0 分; 注: 以上现场系统原型演示最高得 16 分; 演示要求详见采购需求中“四、演示要求”无演示或其他(视频演示、PPT 演示等)不得分。		
维保服务方案	根据投标人提供项目维保服务方案进行综合评分: 1. 有对维保对象现状的分析, 维保服务工作目标、内容及方案明确, 内容详细(包括项目实施计划、服务管理流程、售后服务体系、服务响应时间、服务方式等), 方案合理、可行, 有效保障本项目实施, 有利于实现本项目服务效果的, 得 4 分; 2. 维保服务工作目标、内容及方案基本完整, 具有一定的合理性、可行性, 有效保障本项目实施, 但欠缺针对性, 得 2 分; 3. 维保服务工作目标、内容及方案不完整、存在缺陷, 不具有合理性、可行性, 无法保障本项目实施, 难以实现本项目服务效果的, 得 1 分; 4. 不提供维保服务方案的, 得 0 分。	4	
应急服务响应方案	根据投标人提供的应急服务响应方案进行综合评审: 1. 应急服务响应方案详细完整、科学合理, 可行性高, 有利于项目实施, 完全满足且优于采购需求的, 得 4 分;	4	

评审项目	评分标准	分值	评分
	2. 应急服务响应方案完整、合理,可行性高的,完全满足采购需求的,得 2 分; 3. 应急服务响应方案内容简陋,可行性低的,不完全满足采购需求的,得 1 分; 4. 不提供应急服务响应方案,得 0 分。		
合 计	50 分		

备注:

1. 各评委按规定的范围内进行量化打分,并统计得分。
2. 本表中如需提供证书(或证明文件)的需提供复印件方可得分,不提供不得分;
3. 本表中所要求提交的与评分项目相关的各类证明文件或资料,需清晰反映相关的数据及印章等,如模糊不清无法辨别的,视为未按要求提交,该项评分不得分。
4. 本表要求提供的证书等证明文件,如有有效期的,须在有效期内,否则不予得分。

附表四 价格评分表（20 分）

序号	投标人	投标报价	评标价	基准价	价格得分

备注：价格得分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且价格最低的评标价为评标基准价（评标价指按照招标文件条款修正后的价格），价格得分为 20 分，其他投标人的价格得分按如下公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{评标基准价} \div \text{评标价}) \times 20。$$

第五部分 拟签订的合同文本

是否政府采购

☐否

☒是（45541439X1766654126353）

暨南大学网络基础平台维保及 驻场服务项目

服务采购合同书

甲方：暨南大学_____

乙方：_____

项目名称：_____

合同名称：_____

合同编号：_____

签约地点：广东省广州市

根据_____（编号：_____）的采购结果及采购文件、应标文件，经**暨南大学**（以下简称甲方）与中标人_____（以下简称乙方）双方协商一致，就甲方向乙方购买____及相关服务事宜，签订本合同，共同遵守如下条款：

一、合同标的

- 1. 本合同标的为_____。
- 2. 服务内容、类型、数量、单价、总价（单位：元）等见下表，详见附件1需求清单和附件2技术参数表。

序号	服务内容	类型	数量	单位	单价（元）	总价（元）	备注
合计：人民币 X 佰 X 拾 X 万 X 仟 X 佰 X 拾 X 元 X 角 X 分 (¥****. **元)							

二、合同金额

- 1. 合同总价为人民币 X 佰 X 拾 X 万 X 仟 X 佰 X 拾 X 元 X 角 X 分 (¥****. **元)。
- 2. 合同总价为暨南大学校内甲方指定地点含税全包价，合同金额包含但不限于相关服务内容各项税费及合同实施过程中可预见及不可预见费用等的全部费用。
- 3. 除本合同明确约定的费用外，甲方无需支付本合同项下任何额外费用。

三、服务要求

- 1. 服务期：_____。
- 2. 服务地点：暨南大学 XXXX 甲方指定地点。
- 3. 甲方联系人：_____；联系电话（手机）：_____；电子邮箱：_____。
- 4. 乙方联系人：_____；联系电话（手机）：_____；电子邮箱：_____。
- 5. 服务内容：_____。

四、伴随服务及验收：

- 1. 签订合同后，双方共同确认服务时间的书面认可文件。由甲方使用单位负责人在《服务开通确认书》上签字或盖章确认本技术服务开通，《服务开通确认书》载明的开通时间作为维保及驻场服务期起计时间。
- 2. 乙方在完成本合同的维保及驻场服务后向甲方提交书面验收通知，甲方使用单位或管理部门在接收通知后 30 个工作日内组织验收。
- 3. 乙方应在验收前，向甲方提供按本合同的技术规格、技术规范的要求进行的测试与验收方案，验收以招投标文件、合同技术规格、产品相应的技术说明为标准。

4. 验收未能通过的, 乙方负责 5 个工作日内完成整改。若整改后仍未能合格的, 甲方有权单方终止本合同。因乙方整改原因导致逾期完成安装调试验收通过的, 由乙方承担相应责任。

5. 验收合格后双方共同签署验收文件《暨南大学信息化项目验收报告》或《暨南大学物资采购质量验收表》或《暨南大学大型精密仪器设备大宗物资采购验收报告》, 验收合格日期以最后的签字日为准。甲方验收合格的结果仅视为维保及驻场服务在数量、规格、性能上符合约定的证明, 检验合格文件的签署不使甲方丧失因质量问题而向乙方索赔和求偿的权利, 同时不免除乙方对于维保及驻场服务质量缺陷或瑕疵负有的相应责任。

五、质量保证及售后服务:

1. 乙方有义务协助甲方办理相关的受理手续。

2. 乙方负责在协议规定的期限内, 应协助甲方调试项目内核心交换机、防火墙等网络设备以及提供驻场人员完成相关的驻场服务。

3. 乙方根据甲方要求, 免费向甲方提供设备维护所需的技术资料和技术咨询。对乙方提供的技术资料, 甲方有保密的义务。

4. 乙方负责甲方单位网络基础平台设备的维护, 负责为甲方提供故障即时响应、先恢复业务后修复服务, 重大故障修复后提供故障分析报告。提供定期与不定期的巡检和回访、运行维护报告服务。

5. 对于因乙方原因导致的不能及时修复的情况, 乙方将免费提供相应的备件替代。

6. 当乙方所提供的服务出现问题时, 甲方有权要求乙方在 24 小时内指派专人到技术服务所在地进行检测并做好相关维护工作, 否则甲方有权单方面解除合同, 并要求乙方承担赔偿责任, 要求乙方支付成交金额的 5%作为违约金。

7. 若乙方提供的服务不符合本次招标的技术服务要求, 甲方有权要求整改至达到相关要求为止。乙方整改的时间不计入甲方服务时间, 服务期限相应顺延。若乙方提供的服务累计 5 次不符合本次招标的技术服务要求, 甲方有权单方面解除合同, 并要求乙方支付成交金额的 5%作为违约金。

六、服务期及交付使用要求:

1. 在本年度合同期内甲方可根据乙方提供服务的质量、甲方对服务的满意程度和实际使用情况需要决定是否验收通过, 费用根据本合同价款按实际服务月份数办理结算及付款。

2. 服务地点: 暨南大学 XXXX 甲方指定地点。

3. 乙方应将合同涉及到的甲方手册、技术资料(包括设备说明书、使用手册和其它相关技术资料)及配件、随机工具等一并交付给甲方。

4. 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。否则, 甲方有权单方面解除合同, 并要求乙方支付合同成交金额的 5%的违约金。

七、保密

1. 乙方、甲方双方均应保守因合同的签订和履行而知悉的对方的商业秘密和技术秘密, 包括合同的内容(以下简称“保密信息”)。未经他方许可, 任何一方不得将保密信息向合同以外第三方或公众透露。合同项下的保密信息包括但不限于:

(1) 乙方所提供的维保及驻场服务, 不得向外泄露甲方信息和数据。

(2) 乙方、甲方双方各自持有的不为公众所知悉、能为本方带来经济利益、具有实用性并采取保密措施的技术信息和经营信息；

(3) 乙方、甲方双方相互披露的所有有关技术及非技术信息（包括但不限于产品资料、产品计划、价格、财务及营销规划、业务战略、客户信息、所有数据、研发、科研、软硬件、API 应用数据接口、技术说明、设计、特殊公式、特殊算法）与各自经营活动、经营方式有关联的资料和信息；以下情况的保密信息披露不受本保密条款的约束：

- 1) 在接受保密信息以前已拥有或已获悉信息；
 - 2) 已经成为公众所知的信息，除非这种公开是违反本合同的后果；
 - 3) 依有管辖权的法院或政府管理部门的指令进行披露，但在这些情况下，接受方应在披露前告知披露方，以使披露方有机会抗辩、限制或防止此种事态的发生；
 - 4) 根据披露方的书面授权向本合同以外的第三方披露；
 - 5) 第三方以非法手段获取商业秘密的；
 - 6) 乙方有权在合同期内以书面或口头方式公开甲方为其甲方，但不得泄漏合同及服务等相关内容。
2. 乙方、甲方任何一方在保密期内违反本条之规定，无论本合同是否终止，都应当按照规定向另一方承担违约责任。

3. 由于乙方导致保密信息泄露的，乙方必须承担一切经济责任和法律责任。

4. 项目执行期间和项目完成后，甲、乙双方对本项目的保密信息均负有保密责任。本条约定长期有效，不因本协议解除或终止而失效。

5. 乙方单位及本项目涉及到的所有相关管理人员、技术人员和实施工程师等须在合同签订时签署保密协议。

八、履约保证金：

1. 乙方在本合同签订前须以支票或汇票形式向甲方提交履约保证金，履约保证金金额为合同总金额的5%，即人民币：X 佰 X 拾 X 万 X 仟 X 佰 X 拾 X 元 X 角 X 分（¥****. **元）。

2. 履约保证金在维保及驻场服务验收合格后，乙方提交经甲方使用单位签章确认无质量问题的退款申请，甲方于签章确认之日起十五个工作日内一次性无息退还。

3. 提交履约保证金的形式：支票、电汇或银行保函（见索即付）等非现金方式。

收款人：暨南大学

开户行：广州工行暨南大学支行

账号：3602015819100000858

用途：（填招标编号及包组号）履约保证金

支票交纳地址：暨南大学行政办公楼 231 室财务处

4. 以银行保函形式提交履约保证金的，保函有效期应长于项目服务期一年，原则上保函有效期不少于服务期满之日起半年。

九、付款方式：

1. 合同正式维保期自《服务开通确认书》的开通时间起生效后，甲方在服务期内按季度分四次支付

费用，分别在服务期开始后的第三个月、第六个月、第九个月和验收合格后各支付合同总金额的 25%，即人民币：X 佰 X 拾 X 万 X 仟 X 佰 X 拾 X 元 X 角 X 分（¥****. **元）。付款时间为甲方向甲方单位采购支付部门提出支付申请的时间（不含支付部门审查的时间），且乙方应提前 20 日开具相应金额的全额有效完税正式销售发票。

2. 若属国库支付项目的，其支付时间按财政部相关规定执行。

3. 乙方指定以下账户为唯一收款账户：

账户名称：

开户银行：

银行账号：

4. 甲方向上述账户汇出款项后，即视为已履行付款义务，在汇款过程中，因乙方账户的原因（包括但不限于账号被注销、被冻结等）导致其无法收取款项的，由乙方承担相应后果。甲方有权直接在应付服务费中扣除乙方应承担违约金或赔偿金。

十、知识产权归属

1. 乙方必须保证甲方在中华人民共和国境内使用投标资料、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。

2. 乙方为执行本合同而提供的技术资料、软件的使用权归甲方所有。

3. 乙方在执行合同过程中产生的数据、技术资料、软件源代码、软件著作权、专利权等知识产权归甲方所有。

十一、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付成交金额 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成交金额 3%的数额向甲方支付违约金；逾期 15 天以上的，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. 甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付中标金额的 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按应付未付金额的 3%向乙方偿付违约金。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十二、争端的解决

1. 本合同在履行中发生的争议，由双方协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

2. 在进行协商期间，除提交法院的事项外，合同其他部分应继续履行。

十二、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。

十三、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。

十四、合同解除和终止

甲乙双方各自完成合同约定的责任和义务,合同自然终止。此外经双方协商一致后,可以提前解除合同。

十五、其它

1. 本合同乙方在任何情况下都不得全部或部分转让其应履行的合同义务,乙方不得将本合同分包给他人。

2. 本项目**采购文件、应标文件、中标通知书及本合同之附件等**均为本合同的有效组成部分,与本合同具有同样法律效力。合同相关文件的解释顺序如下:1) 合同书及其附件;2) 中标通知书;3) 应标文件;4) 采购文件;5) 其它相关文件。

3. 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、补充合同、合同修改书、往来信函等)均为本合同的有效组成部分,其生效日期为双方签字盖章或确认之日期。

4. 本合同一式 份,甲方持 份(其中甲方归口管理部门持壹份),乙方持贰份,具有同等法律效力。

5. 合同经双方授权代表签字并盖章后生效,生效日以最后一个签字日为准。

6. 本合同合计 页 A4 纸张,缺页之合同为无效合同。

7. 一方在本合同履行过程中向对方发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等,均以本合同所列明的地址送达。一方如果迁址、变更电话,应当书面通知对方,未履行书面通知义务的,一方按原地址邮寄相关材料或通知相关信息即视为已履行送达义务。当面交付上述材料的,在交付之时视为送达;以邮寄方式交付的,寄出、发出或者投邮后即视为送达。

8. 由于不能预见、不能避免和不能克服的客观的自然原因或社会原因,致使本合同不能履行或者不能完全履行时,遇到上述不可抗力事件的一方,应立即书面通知合同其他方,并应在不可抗力事件发生后十五天内,向合同其他方提供经不可抗力事件发生地区县级以上政府部门出具的证明合同不能履行或需要延期履行、部分履行的有效证明文件原件,由合同各方按件对履行合同影响的程度协商决定是否解除合同、或者部分或全部免除履行合同的责任、或者延期履行合同。遭受不可抗力的一方未履行上述义务的,不能免除其违约责任。

9. 未详尽之处双方协商解决,并签订书面补充协议。

(以下无正文)

甲方:暨南大学

乙方:

甲方使用单位:

法定代表人/授权代表:

法定代表人/授权代表:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

地址:广州市黄埔大道西 601 号

地址:

邮政编码：510632

电话：

联系人：

手机号：

邮政编码：

电话：

联系人：

手机号：

附件 1：需求清单

序号	服务名称	规格参数	服务时间（年）

附件 2：技术参数表

附件 3：中标通知书

附件 4：履约保证金转账凭证

第六部分 投标文件参考格式

投标文件封面格式

投 标 文 件

第 _____ 册

（正本/副本）

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

投标单位：

地 址：

联 系 人：

联系电话：

日 期： 20 年 ____ 月 ____ 日

附件 1 详细评审索引目录表

(注: 投标文件编制要求请见投标人须知 18.1)

附件 1-1 投标文件第一册目录表

文件类型	序号	文 件 名 称	提交情况		页码 范围	备 注
			有	无		
投标人应提交的 资格性资料 (加盖投标人公章) (资格性资料不齐的 将导致投标无效)	1	提供在中华人民共和国境内有效的执照(或证书)副本、组织机构代码证、税务登记证(国税、地税)复印件或三证合一证明文件复印件证明, 投标人需提供完整的最新股东信息(若有)。分公司投标的, 必须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标的授权书原件; 如投标人为自然人的需提供自然人身份证明				
	2	资格文件声明函(附件 6)				
	3	已成功获取本次招标文件的证明文件				
	4	非联合体投标声明(格式自拟)				

附件 1-2 投标文件第二册目录表

文件类型	序号	文 件 名 称	提交情况		页码 范围	备 注
			有	无		
投标人应提交的 基本资料	1	投标人情况说明（附件 3）				
	2	投标人简介（可选）				
投标人应提交的 符合性资料 (加盖投标人公章)	3	投标函（附件 2）				
	4	法定代表人/负责人证明书（附件 4）				
	5	法定代表人/负责人授权书（附件 5）				
	6	实质性条款（“★”项）响应表及证明文件（附件 8）				
投标人应提交的商 务和技术文件 (对应商务和技术 评分表) (加盖投标人公章)	7	合同响应一览表（附件 7）				
	8	同类项目业绩（附件 11）				
	9	项目人员配备情况（附件 12）				
	10	认证情况				
	11	项目服务能力				
	12	项目团队资质情况				
	13	采购项目内容响应表（附件 9）				
	14	服务方案（附件 10）				
	15	重要技术服务条款响应程度				
	16	一般技术服务条款的响应情况				
	17	现场演示				
	18	维保服务方案				
	19	应急服务响应方案				
	20	投标人认为有需提供的其它资料。				
投标报价	21	开标一览表（附件 13）				
	22	投标明细报价表（附件 14）				
	23	中小企业声明函（中小微企业适用，不符合的无需提供）（附件 16）				
	24	残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位适用，不符合的无需提供）（附件 17）				
其他资料	25	中标服务费承诺书（附件 15）				

附件 2 投标函

致：广州中经招标有限公司

我方确认收到贵方提供的招标编号为 GZZJ-ZFG-2026010 的 暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目 招标文件的全部内容，我方完全明白招标文件的所有条款要求，决定投标本项目，据此我方承诺如下：

1. 本投标文件的投标有效期应不低于 90 天，如中标，有效期将延至合同终止日为止。
2. 我方同意提供采购代理机构与评标委员会要求的有关投标的一切数据或资料。
3. 我们理解采购人或者采购代理机构与评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标，完全理解采购代理机构拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。
4. 如果我们未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。
5. 我方在参与投标前已仔细研究了招标文件的所有内容，包括澄清修改文件（如果有的话）和所有相关资料，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。
6. 我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。
7. 如果我们提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。
8. 我们承诺从本项目投标截止时间起，本投标始终有效且不予撤销已递交的投标文件。
9. 我方保证，采购人在中华人民共和国境内使用我方投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的投标报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。
10. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____ 传 真：_____

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）（**签名或盖章**）：_____

日 期：

备注：本投标函内容不得擅自删改。

附件 3 投标人基本情况说明

一、 公司基本情况

1. 公司名称: _____ 电话号码: _____
2. 地 址: _____ 传 真: _____
3. 注册资金: _____ 经济性质: _____
4. 公司开户银行名称及账号: _____
5. 营业注册执照号(统一社会信用代码): _____
6. 公司简介

文字描述: 发展历程、经营规模及服务理念、技术力量、财务状况、管理水平等方面进行阐述。

图片描述: 经营场所及服务流程等。

二、 投标人获得国家有关部门颁发的资质

证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期

三、 主要股东或出资人信息

序号	名称 (姓名)	统一社会信用代码 (身份证号)	出资额 (人民币 万元)	出资方式	占全部股 份比例
1					
2					
...					

四、 本单位_____ (请填写: 属于、不属于) 残疾人福利性单位。

备注:

1. 主要股东或出资人为法人的, 填写法人全称及统一社会信用代码(尚未办理三证合一的填写组织机构代码); 为自然人的, 填写自然人姓名和身份证号。
2. 出资方式填写: 货币、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。
3. 投标单位应按照占全部股份比例从大到小依次逐个股东填写, 股东数量多于 10 个的, 填写前 10 名, 不足 10 个全部填写。同时投标人需打印“国家企业信用信息公示系统”网页查询的信息并加盖投标人单位公章。

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

投标人名称(签章): _____

日 期: _____年____月____日

附件 4 法定代表人/负责人证明书

法定代表人/负责人证明书

致: 广州中经招标有限公司:

_____同志, 现任我单位_____职务, 为法定代表人, 特此证明。有效日期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同, 签发日期: ____年__月__日

附:

营业执照(注册号):

经济性质:

主营(产):

兼营(产):

法定代表人身份证复印件贴于此处

(为避免废标, 请投标人务必提供本人身份证复印件)

投标人名称(盖公章):

地址:

日期: ____年__月__日

附件 5 法定代表人/负责人授权书

法定代表人/负责人授权书

致: 广州中经招标有限公司:

兹授权_____ (委托代理人姓名) 为我方委托代理人, 其权限是: 办理广州中经招标有限公司的“暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目”【招标编号: GZZJ-ZFG-2026010】的投标事宜。本授权书有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同, 自法定代表人签字之日起生效。

附: 代理人性别: _____ 年龄: _____ 职务: _____

身份证号码: _____

(营业执照等) 注册号码: _____

法定代表人(负责人): (签字或盖私章) _____ 委托代理人: (签字或盖私章) _____

授权单位(单位公章): _____

被授权人身份证复印件贴于此处

(为避免废标, 请投标人务必提供本人身份证复印件)

二〇 年 月 日

(备注: 投标签字代表为法定代表人, 则本表不需提交)

附件 6 资格文件声明函

资格文件声明函

致：广州中经招标有限公司

关于贵方采购项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目【招标编号：GZZJ-ZFG-2026010】投标邀请，本人愿意参加投标响应，并声明：

一、 本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

本公司（企业）的单位负责人与所参投的本采购项目包组的其他投标人的单位负责人不为同一人且与其他投标人之间不存在直接控股、管理关系。

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，本公司（企业）如为本采购项目包组提供整体设计、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包组的其他采购活动。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

本公司（企业）承诺在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

备注：

- 1) 本声明函必须提供且内容不得擅自删改，否则视为无效投标。
- 2) 本声明函如有虚假或与事实不符的，作无效投标处理。

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

附件 7 合同响应一览表

合同响应一览表

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

序号	合同条款条目	完全响应	有偏离	偏离简述
1	合同项目内容			
2	服务标准			
.....				

备注：对合同条款的响应情况

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

附件 8 实质性条款（“★”项）响应表

实质性条款（“★”项）响应表

序号	实质性条款（“★”项）要求	是否响应	偏离说明	证明材料页码
1				
2				
3				
4				
5				
...				
...				

备注:

1. 对于上述要求,如投标人完全响应,则请在“是否响应”栏内打“√”,对空白或打“×”视为偏离,请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。
2. 打“★”项为不可负偏离(劣于)的重要项。
3. 当招标文件中未设置“★”项条款时,应在此表中直接填写:“本项目未设置“★”项条款”。

投标人名称(签章): _____

日 期: _____年____月____日

附件 9 采购项目内容响应表

9-1 服务要求响应表

[说明]：投标人应对照招标文件中第二部分《采购项目内容》的服务要求的内容逐条响应。

序号	服务要求	投标响应描述 (投标人应按实际情况填写)	响应情况 (正偏离/完全响应/ 负偏离)	所在投标文件页码

备注：按招标文件规定附相关有效的证明资料。

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

9-2 商务要求响应表

[说明]：投标人应对照招标文件中第二部分《采购项目内容》的商务要求的内容逐条响应。

序号	商务要求	投标响应描述 (投标人应按实际情况填写)	响应情况 (正偏离/完全响应/ 负偏离)	所在投标文件页码

备注：按招标文件规定附相关有效的证明资料。

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

附件 10 服务方案

服务方案（格式自定）

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

附件 11 同类项目业绩情况一览表

同类项目业绩情况一览表

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

序号	业主名称	项目内容	签约日期	合同总价	项目负责人及电话

备注：提供同类项目经验（按采购项目内容或评分表要求为准提供有效的证明文件）。

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

附件 12 项目人员配置情况表

项目人员配置情况表

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

姓名	现职务	曾主持/参与的同类 项目经历	职称	专业	经验年限	联系电话

备注：提供相关的学历证明及项目资格职称等相关证件复印件。

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

附件 13 开标一览表

开标一览表

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

投标价格货币：人民币/元

项目内容	服务期	投标总价
网络基础平台维保及驻场服务	1 年（自服务开通确认书 签订之日起计算）	

备注：

1. 此表除装订于投标文件中外，还应将此表复印一份置于开标信封中。

投标人名称（签章）：_____

日 期：_____年____月____日

附件 14 投标明细报价表（格式自定）

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

招标编号：GZZJ-ZFG-2026010

备注：

1. 投标人需在电子文档里放入该表的 excel 格式文件。

投标人名称（签章）：_____

日期：____年__月__日

附件 15 中标服务费承诺书

中标服务费承诺书

广州中经招标有限公司：

本公司_____（投标人名称）_____在参加暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目（招标编号：GZZJ-ZFG-2026010）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”。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。

如我公司违反前款承诺，愿承担由此引起的一切法律责任。

特此承诺！

投标人名称（签章）：_____

日期：____年__月__日

附件 16 中小企业声明函（中小微企业适用，不符合的无需提供）

中小企业声明函

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

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

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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）；

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投 标 人（单位公章）：

日期：20 年 月 日

请投标人认真阅读以下内容：

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，中标、中标人享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、中标人的《中小企业声明函》。

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。

附件 17 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位适用，不符合的无需提供）

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，且本单位参加暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目（项目编号：GZZJ-ZFG-2026010）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。如若中标（成交），我司同意在中标（成交）公告内公示我司的《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。如有虚假，我司将依法承担相应责任。

投 标 人（单位公章）：

日期：20 年 月 日

请投标人认真阅读以下内容：

注：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）的规定的划分标准，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以下条件：

- 1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；
- 2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- 3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- 4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。
- 6) 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

附件 18 评审现场原件备查证明材料汇总表（若招标文件未要求的，可不交此表格）

项目名称：暨南大学网络基础平台维保及驻场服务项目

项目编号：GZZJ-ZFG-2026010

序号	投标人提交的评审资料原件的名称	数量	右侧 内容 由招 标代 理填 写。	核对情况	退还时间
1					
2					
....					

注：

1. 请投标人根据招标文件的原件提交要求顺序填写上表，并将原件按该顺序依次排列。递交原件时提供此汇总表，以便于双方交接。若该表内容与实际提交的资料原件有重大出入的，评标委员会有权视其为虚假应标。
2. 以上原件应按规定时间递交，评标结束后退回。

投标人名称（签章）：_____

递交人：_____

日期：____年____月____日

其他附件：询问函、质疑函格式

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

询问函格式

询 问 函

一、询问供应商基本信息

询问供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、询问项目基本情况

询问项目的名称：

询问项目的编号： 包组号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、询问事项具体内容

询问事项 1：

说明疑问或无法理解原因：

建议：

询问事项 2：

.....

签字(签章)： 公章：

日期：

质疑函格式

质 疑 函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 电子邮箱:

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: