

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：四川省信访信息系统服务项目

采购项目编号：N5100012026000289

四川省信访局

四川佳昕源工程管理有限公司共同编制

2026年03月23日

第一章 投标邀请

四川佳昕源工程管理有限公司（以下简称“代理机构”）受四川省信访局委托，拟对四川省信访信息系统服务项目采用公开招标方式进行采购，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。本项目为四川省省本级政府采购项目，适用《中华人民共和国政府采购法》等法律制度规定。

1.1.采购项目编号： N5100012026000289

1.2.采购项目名称： 四川省信访信息系统服务项目

1.3.招标项目简介

四川省信访信息系统服务项目，本项目共分为三个包。

1.4.邀请供应商方式

本项目以招标公告的方式邀请供应商参加投标，招标公告在四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）发布。

1.5.供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，供应商应当具备下列条件：

一、需要满足的一般资格要求：

- （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。

二、落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：无。

采购包2：无。

采购包3：无。

三、本项目的特定资格要求：

采购包1：

无

采购包2：

1、投标人具备有效的《网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书》或《网络安全服务认证证书等级保护测评服务认证》（描述：提供有效的《网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书》或《网络安全服务认证证书等级保护测评服务认证》证书扫描件）

采购包3：

1、投标人须具有有效的商用密码检测机构资质证书（业务范围：商用密码应用安全性评估）（描述：提供有效的商用密码检测机构资质证书（业务范围：商用密码应用安全性评估）扫描件）

1.6.电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：四川省政府采购一体化平台的项目电子化交易系统（以下简称“交易

系统”), 登录地址: 四川政府采购网 (www.ccgp-sichuan.gov.cn) 首页供应商用户登录入口。供应商应当按照以下要求, 参与本次电子化采购活动。

一、供应商应当在四川政府采购网-办事指南查看四川省政府采购一体化平台(以下简称“采购平台”)操作规范, 并严格按照操作规范要求进行系统操作。供应商参与本项目电子化采购活动的范围主要包括: 获取招标文件, 编制、签章、加密并提交投标文件, 参加开标、解密投标文件和电子评标, 签订采购合同等。

二、供应商应当使用纳入全国公共资源交易平台(四川省)数字证书互认范围的数字证书和电子印章, 参加本项目电子化采购活动; 已按规定办理数字证书和电子印章的供应商, 按照采购平台操作规范进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。未办理互认的数字证书和电子印章的供应商, 可在四川省公共资源交易信息网-办事指南或者四川政府采购网-办事指南查询办理渠道。

供应商使用数字证书登录采购平台进行的一切系统操作和加盖电子印章确认的电子文书资料, 均属于供应商真实意思表示, 供应商对其系统操作行为和电子印章确认事项承担法律责任。

供应商应当加强数字证书和电子印章的日常校验和保管, 确保在参加采购活动期间能够正常使用, 严格授权管理, 防止非授权操作。

三、供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境, 承担因准备不足产生的不利后果。

四、采购平台技术支持:

在线客服: 通过四川政府采购网-在线客服进行咨询

400服务电话: 4001600900

CA及签章服务: 通过四川政府采购网-办事指南进行查询

1.7. 招标文件获取时间、方式及地址

一、招标文件获取时间: 详见采购公告。

二、采购人或者代理机构应当在招标文件获取时间开始前, 将本项目电子招标文件上传至交易系统, 向投标人免费提供, 投标人通过交易系统获取招标文件。投标人成功获取招标文件后, 将收到已获取招标文件的回执单。未按规定获取招标文件的投标人, 不得参与本次采购活动, 不得对招标文件提起质疑。

注: 获取的招标文件由正文和附件组成, 正文部分包括pdf、word两种格式版本, 如内容有不一致的, 以pdf格式内容为准。

1.8. 投标截止时间及开标时间、方式、地点

一、投标截止时间及开标时间: 详见采购公告。

二、投标人应当在投标截止时间前, 通过交易系统提交投标文件。成功提交的, 投标人将收到已提交投标文件的回执单。

三、本项目采取网上开标, 采购人或者代理机构通过交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

1.9. 供应商信用融资

为助力解决政府采购中标人资金不足、融资难、融资贵的困难, 促进供应商依法诚信参加政府采购活动, 根据《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》(财办库〔2023〕243号)《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》(川财采〔2018〕123号)规定, 有融资需求的供应商可登录四川政府采购网—金融服务平台, 选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品, 凭项目中标结果、中标通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

1.10. 联系方式

采购人: 四川省信访局

地址: 成都市青羊区商业后街3号

邮编： 610000

联系人： 胡老师

联系电话： 028-63006773

代理机构： 四川佳昕源工程管理有限公司

地址： 四川省成都市武侯区武侯大道铁佛段1号1栋2单元5层510号

邮编： 610000

联系人： 曹春兰、曹露

联系电话： 028-85752188

第二章 投标人须知

2.1.投标人须知附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算及最高限价★	本项目各包采购预算金额如下： 采购包1：4,023,000.00元 采购包2：78,500.00元 采购包3：78,500.00元 投标人报价不得超过招标文件中规定的预算金额，采购人可以在采购预算内合理设定最高限价，投标人报价不得超过最高限价，最高限价详见第三章。
2	评标方法	采购包1：综合评分法 采购包2：综合评分法 采购包3：综合评分法 （具体规则详见第五章）
3	是否接受联合体★	采购包1：不接受联合体 采购包2：不接受联合体 采购包3：不接受联合体 如接受联合体，需符合以下要求： 一、两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个投标人的身份参加投标。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。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。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。 三、联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
4	是否为签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目	是否属于签订不超过3年履行期限政府采购合同的项目：是 本项目政府采购合同履行期限为：三年，按照履约年度签订，即在年度履约期满后，继续签订下一履约年度的政府采购合同。因中标人后续履约质量无法保障或者采购人采购需求发生变化，可以依法终止合同。
5	投标（响应）保证金★	本项目不收取投标（响应）保证金。

6	履约保证金★	采购包1：收取 本采购包履约保证金为合同金额的10% 交款方式：银行转账，支票、汇票、本票，保函 交款时间：中标通知书发放后，政府采购合同签订前。 退还时间：年度履约验收合格后退还，以合同约定为准。 采购包2：收取 本采购包履约保证金为合同金额的10% 交款方式：银行转账，支票、汇票、本票，保函 交款时间：中标通知书发放后，政府采购合同签订前。 退还时间：年度履约验收合格后退还，以合同约定为准。 采购包3：收取 本采购包履约保证金为合同金额的10% 交款方式：银行转账，支票、汇票、本票，保函 交款时间：中标通知书发放后，政府采购合同签订前。 退还时间：年度履约验收合格后退还，以合同约定为准。
7	投标有效期★	提交投标文件的截止之日起不少于 90 天。投标文件未明确投标有效期或者少于前述规定天数的，其投标文件按无效处理。
8	代理服务费★	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标人 代理服务费收费标准：参考原国家计委计价格〔2002〕1980号、发改办价格〔2003〕857号和《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）等文规定收费标准100%收取。若单个项目服务费金额不足4000元，按4000元保底收取。本项目涉及“一采三年”，代理服务费按照单年服务费×3年服务期进行收取。
9	中标结果公告	中标结果将在四川政府采购网予以公告。
10	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：否 采购包2：否 采购包3：否
11	是否召开开标前答疑会	本项目不组织标前答疑

12	特殊情况	出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： （一）交易系统发生故障而无法正常使用的； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，采购人或者采购代理机构、评审委员会应当认真评估影响，对不影响采购公平、公正的，待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，应当采取顺延相关截止时间等方式依法进行处置；经处置后，仍然影响采购公平、公正的，应当依法废标或者终止采购活动。 注：故障处理详见第二章规定。
13	报价/分值精确度	所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行保留。
14	实质性要求	本招标文件中“★”要求为实质性要求。投标人应当按照第五章评标程序中的符合性审查规定，在投标文件中进行实质性响应，否则作无效投标处理。
15	其他说明	本招标文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2.总则

2.2.1.适用范围

- 一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
- 二、本招标文件由 四川省信访局 和 四川佳昕源工程管理有限公司 负责解释。

2.2.2.有关定义

- 一、“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。本次招标的采购人是 四川省信访局 。
- 二、“投标人”是指按照采购公告规定获取招标文件的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指集中采购机构和从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是 四川佳昕源工程管理有限公司 。
- 四、“网上开标”是指代理机构通过交易系统在线组织投标文件解密，投标人通过交易系统在线解密投标文件等活动。
- 五、“电子评标”是指采购人或者代理机构开展资格审查，评标委员会开展符合性审查、比较与评价、推荐中标候选人、出具评标报告等活动。

2.3.招标文件

2.3.1.招标文件的构成

招标文件由采购人、代理机构通过交易系统编制、确认，是项目采购活动开展的基本依据，主要包括以下内容：

- 一、投标邀请；
- 二、投标人须知；
- 三、技术、服务及其他要求；
- 四、资格审查；
- 五、评标办法；
- 六、投标文件格式；
- 七、拟签订采购合同文本。

2.3.2.招标文件的澄清和修改

一、投标截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将更正后的招标文件上传至交易系统，通过交易系统向已获取招标文件的投标人发送更正通知，在四川政府采购网发布更正公告。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，通过交易系统向已获取招标文件的投标人发送更正通知；不足 15 日的，采购人或者代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

三、采购人或者代理机构通过交易系统发出更正通知的同时，即为送达投标人。投标人应当及时查看更正公告、更正信息，并根据更正公告、更正信息要求，获取更正后的招标文件，进行投标文件编制。

2.4.投标文件

2.4.1.投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与评标委员会在评标过程中的所有来往书面文件原则上使用中文。投标文件中如附有外文资料，要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面，未翻译的外文资料，评标委员会将视其为无效材料，但以下情形除外：

（一）投标人的法定代表人为外籍人士的，法定代表人的签字和护照。

（二）对于如生产厂家授权书、原厂技术证明资料及一些行业标准、国家标准、国际标准或者行业认证等需要以非中文表述且不宜翻译为中文的。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2.计量单位★

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3.投标货币★

本项目均以人民币报价。

2.4.4.知识产权★

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），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和经济纠纷，如存在前述情形，由投标人承担所有相关责任，并且赔偿由此给采购人带来的损失。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如使用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5.投标报价★

一、投标人的报价是其响应本项目要求的全部工作内容的价格体现或者结算标准，包括投标人完成本项目所需的一切费用。投标人对采购内容报价要求中的每一项报价内容只允许有一个报价，任何有选择或可调整的报价将不予接受。

二、按照招标文件第五章评标办法规定进行价格修正的，修正后的报价经投标人加盖电子印章确认后产生约束力。未在规定时间内确认的，视同投标人不确认，其投标无效。

三、评标过程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：

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 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标报价平均值} \times 65 \%$ ；

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 65 %的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标报价} \times 65 \%$ ；

3.投标报价低于采购项目（采购包）最高限价 65 %的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目（采购包）最高限价} \times 65 \%$ ；

4.评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间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，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2.4.6.投标文件的编制、签章和加密★

一、投标人应当按照招标文件规定编制投标文件，招标文件第六章对投标文件格式有要求的，按照格式要求编制投标文件，没有格式要求的，由投标人自行编写。投标（响应）客户端提供部分投标文件编制辅助功能，供应商应当认真审查核对编制生成的投标文件，并对投标文件的完整性、准确性和有效性负责。

二、投标人通过四川政府采购网-下载专区下载投标（响应）客户端，使用投标（响应）客户端编制投标文件，完成投标文件编制、加盖电子印章和加密。

2.4.7.投标文件的提交★

一、投标截止时间前，投标人通过交易系统完成投标文件提交，成功提交投标文件的，将收到成功提交投标文件的回执单。成功提交投标文件的投标人信息在投标截止时间前，将加密保存。

未按招标文件和采购平台操作规范编制、确认、加密、盖章和提交的投标文件，将被拒绝接收。

二、投标截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标截止时间前完成提交。

三、除投标人外，其他任何单位和个人不得解密投标文件或者调整修改已提交投标文件的内容及提交状态。

2.4.8.投标文件的补充、修改、撤回★

投标截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

投标人投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5.开标、资格审查、评标和中标

2.5.1.开标

2.5.1.2.开标程序

投标截止时间后，通过交易系统“开标/开启大厅”网上开标，在线解密投标文件、公布开标结果。

2.5.1.3.解密投标文件★

投标截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用加密投标文件的数字证书进行投标文件解密。除因平台系统故障导致投标人未按时完成解密外，投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

2.5.1.4.有关要求

投标文件解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），代理机构通过交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，投标人对开标过程有疑义，可向代理机构提出询问，代理机构应当及时予以答复。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

成功提交或者成功解密电子投标文件的投标人不足3家的，采购人或者代理机构将作废标处理。

2.5.2.查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或者代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）、“中国执行信息公开网”网站（http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）等渠道，查询投标人在投标截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单（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、严重违法失信企业名单中的投标人参加本项目的采购活动。

组成联合体参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3.资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4.评标

详见招标文件第五章。

2.5.5.中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标人后，代理机构在四川政府采购网发布中标结果公告、通过交易系统发出中标通知书，中标人通过交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，并依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。中标人放弃中标项目视同拒绝签订合同，其中无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的，将根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2.6.合同签订、备案、履行及验收

2.6.1.签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起30日内与中标人签订书面合同，采购人因不可抗力原因迟延签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起7日内完成合同签订事宜。

二、采购人和中标人签订的书面合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改，采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

三、政府采购合同自采购人和中标人在书面合同上签章之日起生效。

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

2.6.2.政府采购合同公告、备案

政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在四川政府采购网予以公告；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报项目同级财政部门备案。

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更合同，依照政府采购法确需变更政府采购合同内容的，采购人应当自合同变更之日起2个工作日内在四川政府采购网发布政府采购合同变更公告，但涉及国家秘密、商业秘密的信息和其他依法不得公开的信息除外。

2.6.3.合同分包和转包★

2.6.3.1.合同分包

本项目不允许合同分包。

2.6.3.2.合同转包

一、严禁中标人将本项目合同转包。

二、中标人将合同转包的，将依法追究法律责任。

2.6.4.采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目不适用前述规定。

2.6.5.履行合同

一、采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。

二、政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

2.6.6.履约验收方案

一、验收组织方式：

采购包1： 委托代理机构验收

采购包2： 委托代理机构验收

采购包3： 委托代理机构验收

二、是否邀请本项目的其他供应商：

采购包1： 否

采购包2： 否

采购包3： 否

三、是否邀请专家：

采购包1： 是

采购包2： 是

采购包3： 是

四、是否邀请服务对象：

采购包1： 是

采购包2： 是

采购包3： 是

五、是否邀请第三方检测机构：

采购包1： 否

采购包2： 否

采购包3： 否

六、履约验收程序：

采购包1： 一次性验收

采购包2： 一次性验收

采购包3： 一次性验收

七、履约验收时间：

采购包1：

1、 验收条件说明： 中标供应商提出验收申请之日起，达到验收条件起 15 日内，验收合同总金额的 100%；

采购包2：

1、 验收条件说明： 中标供应商提出验收申请之日起，达到验收条件起 15 日内，验收合同总金额的 100%；

采购包3：

1、 验收条件说明： 中标供应商提出验收申请之日起，达到验收条件起 15 日内，验收合同总金额的 100%；

八、验收组织的其他事项：

采购包1： 无

采购包2： 无

采购包3： 无

九、技术履约验收内容：

采购包1： 招标文件的技术要求、投标文件的响应和承诺、合同约定内容。

采购包2： 招标文件的技术要求、投标文件的响应和承诺、合同约定内容。

采购包3： 招标文件的技术要求、投标文件的响应和承诺、合同约定内容。

十、商务履约验收内容：

采购包1： 招标文件的商务要求、投标文件的响应和承诺、合同约定内容。

采购包2： 招标文件的商务要求、投标文件的响应和承诺、合同约定内容。

采购包3： 招标文件的商务要求、投标文件的响应和承诺、合同约定内容。

十一、履约验收标准：

采购包1： 根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）等文件要求和招标文件的技术要求、投标人的投标文件及承诺、采购合同约定标准，每年对项目的服务情况进行履约验收。为确保项目服务质量，采购人将按照《四川省信访信息系统服务项目履约验收考核评价表》对中标供应商一年的服务情况进行考核，验收考核结果分为优、良、合格、不合格四个等级，分值为100分（优：分数 ≥ 90 分、良：90分 $>$ 分数 ≥ 75 分、合格：75分 $>$ 分数 ≥ 60 分、不合格：分数 < 60 分）。若年度验收考核结果为优，不扣除履约保证金；若年度验收考核结果为良，扣除履约保证金的20%；若年度验收考核结果为合格，扣除履约保证金的50%；若年度验收考核结果为不合格，扣除履约保证金的100%。中标供应商的验收考核等级为不合格时，应按要求立即整改。若整改后仍未达到合格等次，采购人有权终止与中标供应商的合作，所造成的一切损失和责任由中标供应商承担。同时，中标供应商还应在合同终止后的30日内向用户单位支付年度服务费总额10%的违约金，并退还年度服务费总额的30%。《四川省信访信息系统服务项目履约验收考核评价表》详见“3.2技术要求”。

采购包2： 用户单位根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）等文件要求和招标文件的技术要求、投标人的投标文件及承诺、采购合同约定标准，每年对项目的服务情况进行履约验收。履约验收合格视为中标供应商考核合格。中标供应商未达到履约验收标准时（用户单位原因除外），扣除履约保证金，并应按要求立即整改。若整改后仍未通过项目验收，用户单位有权终止与中标供应商的合作，所造成的一切损失和责任由中标供应商承担。同时，中标供应商还应在合同终止后的30日内向用户单位支付年度服务费总额10%的违约金，并退还年度服务费总额的30%。

采购包3： 用户单位根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）等文件要求和招标文件的技术要求、投标人的投标文件及承诺、采购合同约定标准，每年对项目的服务情况进行履约验收。履约验收合格视为中标供应商考核合格。中标供应商未达到履约验收标准时（用户单位原因除外），扣除履约保证金，并应按要求立即整改。若整改后仍未通过项目验收，用户单位有权终止与中标供应商的合作，所造成的一切损失和责任由中标供应商承担。同时，中标供应商还应在合同终止后的30日内向用户单位支付年度服务费总额10%的违约金，并退还年度服务费总额的30%。

十二、履约验收其他事项：

采购包1： 无

采购包2： 无

采购包3： 无

2.6.7.资金支付

采购人将按照政府采购合同规定，及时向中标人支付采购资金。具体支付约定详见第三章。

2.7.纪律要求

2.7.1.保密要求

采购人、代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

有关人员对标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

2.7.2.投标人不得具有的情形★

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件异常一致；
- （二）不同投标人的投标报价呈规律性差异；
- （三）不同投标人的投标文件相互混装；
- （四）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）不同投标人编制或者提交投标文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息均异常一致；
- （六）法律法规规章制度规定的其他情形。

二、有下列情形之一的，属于恶意串通，对投标人依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任，对采购人、代理机构及其工作人员依照《中华人民共和国政府采购法》第七十二条的规定追究法律责任：

- （一）投标人直接或者间接从采购人或者代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件；
- （二）投标人按照采购人或者代理机构的授意撤换、修改投标文件；
- （三）投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；
- （四）属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- （五）投标人之间事先约定由某一特定投标人中标；
- （六）投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
- （七）投标人与采购人或者代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

三、提供虚假材料谋取中标；

四、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

五、与采购人或者代理机构、其他投标人恶意串通；

六、向采购人或者代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

七、在招标过程中与采购人或者代理机构进行协商谈判；

八、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

九、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

十、将政府采购合同转包或者违规分包；

十一、提供假冒伪劣产品；

十二、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十三、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十四、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有前述第一至七条情形的，认定其投标无效；中标人有前述第二至七条情形之一的，认定中标无效。此外，将按照规定追究投标人法律责任。属于恶意串通的，根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，对投标人处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。其中，对涉嫌串通投标罪的，移送公安机关侦查处理，根据《中华人民共和国刑法》第二百二十三条规定，投标人相互串通投标报价，损害采购人或者其他

投标人利益，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金。投标人与采购人串通投标，损害国家、集体、公民的合法利益的，依照上述规定处罚。

2.7.3.采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- 一、参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- 二、参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- 三、参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- 四、与投标人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；
- 五、与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构应及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8.询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、投标人询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，投标人对招标文件中采购需求的询问、质疑由 四川省信访局 负责答复；投标人对除采购需求外的招标文件的询问、质疑由 四川佳昕源工程管理有限公司 负责答复；投标人对采购过程、采购结果的询问、质疑由 四川佳昕源工程管理有限公司 负责答复。投标人提出的询问或者质疑超出采购人对代理机构委托授权范围的，代理机构应当告知投标人向采购人提出。采购人、代理机构对答复主体存在争议的，由采购人负责答复。

答复主体：采购人

联系人：胡老师

联系电话：028-63006773

地址：成都市青羊区商业后街3号

邮编：610000

答复主体：代理机构

联系人：曹露

联系电话：028-85752188

地址：四川省成都市武侯区武侯大道铁佛段1号1栋2单元5层510号

邮编：610000

三、投标人提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由投标人签字并加盖公章。

四、投标人认为招标文件、采购过程、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、代理机构提出质疑。投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。投标人应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日。对更正后的招标文件提出质疑的，如质疑内容为更正内容，为发出招标文件更正通知之日；如质疑内容为原招标文件内容，为获取原招标文件之日。

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

（三）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

五、投标人通过书面形式线下向采购人或者代理机构提交质疑资料。

六、投标人提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑函正本1份；（政府采购投标人质疑函范本可在四川政府采购网下载专区下载）

(二) 法定代表人或主要负责人授权委托书1份(委托代理人办理质疑事宜的需提供)；

(三) 法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

(四) 委托代理人身份证复印件1份(委托代理人办理质疑事宜的需提供)；

(五) 针对质疑事项必要的证明材料(针对招标文件提出的质疑, 需提交从交易系统获取的招标文件回执单)。

注: 根据《中华人民共和国政府采购法》的规定, 投标人质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、投标人对采购人或者代理机构的质疑答复不满意、采购人或者代理机构未在规定期限内作出答复的, 投标人可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。(政府采购供应商投诉书范本可在四川政府采购网下载专区下载)

财政部门联系方式详见四川政府采购网-下载专区-政府采购供应商投诉书范本-政府采购供应商投诉书范本及受理投诉联系方式。

八、法律责任

采购人、代理机构有下列情形之一的, 由财政部门责令限期改正; 情节严重的, 给予警告, 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员, 由其行政主管部门或者有关机关给予处分, 并予通报:

(一) 拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函;

(二) 对质疑不予答复或者答复与事实明显不符, 并不能作出合理说明;

(三) 拒绝配合财政部门处理投诉事宜。

投标人在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的, 由财政部门列入不良行为记录名单。投标人有下列行为之一的, 属于虚假、恶意投诉, 由财政部门列入不良行为记录名单, 禁止其1至3年内参加政府采购活动:

(一) 捏造事实;

(二) 提供虚假材料;

(三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问, 投标人无法证明其取得方式合法的, 视为以非法手段取得证明材料。

2.9.电子化采购特殊情形处理

代理机构应当制定电子化采购活动应急处置预案, 根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》等规定, 依法有效应对、处置电子化采购活动中出现影响采购活动顺利推进的各类特殊情况。

2.9.1.平台系统故障处理

平台系统故障是指因平台所部署的基础软硬件环境、网络环境或者平台功能应用出现异常, 导致的平台访问失败、数据出错或者规则失效等问题。

供应商在注册登录、获取采购文件、编制投标响应文件和投标响应、签订采购合同过程中, 遇到影响业务操作的平台系统故障, 应当暂停操作, 通过采购平台4001600900电话或者在线客服进行反馈, 对可能导致供应商无法在规定时间内完成响应的系统故障, 供应商应同时告知代理机构; 供应商和评审专家在电子化采购评审过程中, 遇到系统故障的, 向代理机构进行反馈, 代理机构应及时进行核实, 对影响采购活动开展的, 应当暂停操作, 并通过代理机构联络群或者开评标专线电话等渠道进行反馈。

平台运维单位负责平台系统故障的排查认定, 对认定为平台系统故障的, 通过四川政府采购网发布运维通知, 明确故障类型、故障期间、影响范围、处理意见。故障排除后, 采购人、代理机构应当依据运维通知内容评估对项目采购活动的影响情况, 根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理, 依法开展后续采购活动。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的, 采购人、代理机构、评审委员会应当在故障排除后, 根据有关规定依次顺延相关截止时间, 并由代理机构告知供应商。不得因平台系统故障免除平台用户应当承担的义务和法律责任。

对经核实排查认定不属于平台系统故障的, 采购人、代理机构、供应商、评审委员会应按政府采购法律制度和平台操作要求开展后续操作。

供应商使用的网络环境、计算机终端及软件、数字证书、电子印章等设施设备出现的故障，不属于平台系统故障。供应商应当在使用平台前做好必要的准备和验证工作，并承担准备验证不充分产生的不利后果。

2.9.2.其他特殊情形处理

出现采购活动组织场所停电、断网等特殊情形，导致采购活动无法继续通过平台系统实施的，或者其他无法保证电子化交易公平、公正和安全的情形，采购人、代理机构应当根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的，采购人、代理机构、评审委员会应当在故障排除后，根据有关规定依次顺延相关截止时间，并由代理机构告知供应商。

2.9.3.注意事项

出现前述特殊情形影响采购活动正常开展的，属于供应商需要承担的风险。因故意行为造成平台系统故障或者组织场所停电、断网等影响电子化采购活动正常开展的，视为非法干预采购活动，将依法追究相关责任人责任，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

2.10.样品评审

采购包1：不需要样品评审

采购包2：不需要样品评审

采购包3：不需要样品评审

要求提供样品评审的项目，样品评审环节采取线下方式进行。

采购人或者代理机构应当在招标文件中明确线下样品评审规则和方式，不得对投标人实行差别待遇或者歧视性待遇。样品评审应当全过程录音录像，形成书面评审记录上传至交易系统。

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1.采购内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：4,023,000.00
采购包最高限价（元）：4,023,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C16070300 软件运维服务	集成服务包	1.00（项）	4,023,000.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

采购包2：
采购包预算金额（元）：78,500.00
采购包最高限价（元）：78,500.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C16070300 软件运维服务	信息安全等级保护测评服务包	1.00（项）	78,500.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

采购包3：
采购包预算金额（元）：78,500.00
采购包最高限价（元）：78,500.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
----	--------	------	--------------	-------------	------	--------------	--------------------	----------------------	--------------------------	--------------------------------

1	C16070 300 软件 运维服务	商用密码 应用安全 性评估服 务包	1.00（项 ）	78,500.0 0	软件和信 息技术服 务业	否	否	否	否	否
---	--------------------------	----------------------------	-------------	---------------	--------------------	---	---	---	---	---

是否适用本国产品标准：

采购包1：否

采购包2：否

采购包3：否

报价要求

采购包1：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	集成服务包	1.00（项）	4,023,000.00	总价	元/年

采购包2：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	信息安全等级保护测评服务包	1.00（项）	78,500.00	总价	元/年

采购包3：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	商用密码应用安全性评估服务包	1.00（项）	78,500.00	总价	元/年

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包3：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包3：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包3：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包3：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可

以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包2：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包3：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：集成服务包

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		项目背景	四川省信访信息系统作为国家信访信息系统的组成部分，覆盖全省信访业务工作。本期项目集合12项服务内容，围绕构建安全、智慧、高效的信访信息系统持续推进日常运行维护。通过优化完善流程功能，提升数据分析能力，扩展业务智能化应用，加强信息安全防护和日常运维支撑的方式，确保信访信息系统动态适配业务需求、及时响应年度数据标准更新，达到信息安全等级保护和商用密码应用安全性要求，实现稳定高效安全运行。
2		服务目标	根据国家信访信息系统的建设运维思路和四川省信访业务的实际需求，依托四川省信访信息系统一期、二期、三期的基础架构，从信访工作日常保障入手，创新项目服务应用，增强技术支撑能力，护航信访工作法治化纵深推进。围绕信访信息系统中的诉求受理系统、业务办理系统、信访大数据系统、移动APP系统、统一认证系统、数据交换系统、数据共享系统、任务调度系统等，积极响应信访群众诉求、服务信访业务需求，动态适配信访信息系统运行功能，及时更新技术标准，保障国、省、市三级数据交换的一致性、规范性和完整性，筑牢“数据基座”。持续加强网络安全防护，防范信息安全风险，确保信访信息系统稳定高效运行，助力提升信访工作质效水平。

3	★	服务清单	<table><tr><td>序号</td><td>费用类别</td><td>单价最高限价（元/年）</td></tr><tr><td>1</td><td>软件运维服务</td><td>955000</td></tr><tr><td>2</td><td>安全技术服务</td><td>480600</td></tr><tr><td>3</td><td>密码应用服务</td><td>131600</td></tr><tr><td>4</td><td>保密检测服务</td><td>131500</td></tr><tr><td>5</td><td>数据处理服务</td><td>595500</td></tr><tr><td>6</td><td>移动通信服务</td><td>360400</td></tr><tr><td>7</td><td>短信消息服务</td><td>183000</td></tr><tr><td>8</td><td>现场支持服务</td><td>648500</td></tr><tr><td>9</td><td>智能辅助服务</td><td>304300</td></tr><tr><td>10</td><td>视频信访服务</td><td>100100</td></tr><tr><td>11</td><td>自助报表服务</td><td>117800</td></tr><tr><td>12</td><td>数字证书服务</td><td>14700</td></tr><tr><td colspan="2">合计</td><td>4023000</td></tr></table>	序号	费用类别	单价最高限价（元/年）	1	软件运维服务	955000	2	安全技术服务	480600	3	密码应用服务	131600	4	保密检测服务	131500	5	数据处理服务	595500	6	移动通信服务	360400	7	短信消息服务	183000	8	现场支持服务	648500	9	智能辅助服务	304300	10	视频信访服务	100100	11	自助报表服务	117800	12	数字证书服务	14700	合计		4023000
			序号	费用类别	单价最高限价（元/年）																																								
			1	软件运维服务	955000																																								
			2	安全技术服务	480600																																								
			3	密码应用服务	131600																																								
			4	保密检测服务	131500																																								
			5	数据处理服务	595500																																								
			6	移动通信服务	360400																																								
			7	短信消息服务	183000																																								
			8	现场支持服务	648500																																								
			9	智能辅助服务	304300																																								
			10	视频信访服务	100100																																								
			11	自助报表服务	117800																																								
			12	数字证书服务	14700																																								
合计		4023000																																											
（一）软件运维服务 依托“标准化运维流程+专业化技术支撑”双轨机制，构建覆盖系统全生命周期的运维服务体系，重点围绕四大维度开展运维工作：一是纠错性维护，聚焦系统缺陷修复与安全事件应急响应，确保业务连续稳定；二是适应性维护，针对软硬件环境变化开展兼容调优，保障系统持续适配；三是完善性维护，通过功能扩展、性能优化与交互提升，增强系统业务支撑能力与用户体验；四是预防性维护，依托常态化巡检、数据备份与安全加固，主动防范运行风险，提升系统韧性。 1.纠错性维护 诊断和修正信访信息系统中遗留的错误，确保系统功能的正确性和业务连续性。应提供包括但不限于系统缺陷修复、攻击事件处置、安全整改等服务。 1.1系统缺陷修复 诊断分析系统软件及数据交换的问题故障，制定改善优化方案。通过代码重构、逻辑优化、功能调整等方式修复系统缺陷并确保修复效果稳定。 1.2攻击事件处置 针对非法入侵、数据篡改等安全威胁，建立快速响应机制与应急处置流程。开展隔离阻断、权限禁用、数据留存、病毒查杀、数据恢复、系统加固及账户配置等工作。 1.3安全整改 保障系统顺利通过网络安全等级保护测评与商用密码应用安全性评估，并配合开																																													

	展信息系统相关安全整改工作。 2.适应性维护 通过资源升级、系统更新、调整流程等方式，确保系统持续适配外部环境的动态变化，保障系统稳定性与可用性。 2.1系统资源升级 每日监测服务器资源占用情况，并根据实际情况开展服务器资源调整、变更工作。 2.2操作系统更新管理与兼容性验证 结合操作系统厂商的安全公告与更新日志，制定更新计划，执行版本更新与补丁安装，开展系统兼容性验证，确保系统稳定运行。 2.3中间件的升级管理与兼容性验证 针对信访信息系统的中间件组件制定版本升级计划，跟踪供应商安全公告，明确升级窗口期与回滚方案，按规范完成升级操作（含配置数据备份）和升级后的功能测试，确保系统稳定运行。 2.4第三方依赖库的版本管理与安全升级 建立第三方依赖库清单，定期利用依赖扫描工具排查CVE漏洞及各类安全隐患，同步建立整改台账并推动升级整改工作。针对无法升级的历史依赖库，需明确划定风险等级并采取临时性防护措施。升级过程中严格遵循版本升级规范，验证新版本兼容性，完成关键依赖库的回归测试与效果验证。严格管控依赖项来源，有效防范恶意包注入风险。 2.5数据安全规则升级与合规性保障 根据国家最新发布的政务数据安全相关管理政策及时更新系统数据管理规则，确保数据合规性。 3.完善性维护 通过功能扩展、性能优化和系统操作体验升级等方式提升系统使用价值。 3.1新增功能开发 围绕信访工作要求，基于原有系统架构迭代功能模块（含按相关法规调整业务流程、补充功能痛点、开发交互接口），确保功能合规、流程合法、权限规范，敏感数据操作全程日志审计可追溯。 3.2系统性能优化 针对系统运行瓶颈，开展代码算法（含逻辑简化、算法优化、大数据处理优化、依赖管控）、数据库（含查询、架构、数据分区优化）及系统资源管理与负载均衡（含资源监控调优、动态池配置调整、负载均衡故障转移、自动伸缩机制）优化升级，提升信息系统并发处理能力、响应速度及资源利用率。 3.3用户体验优化 对系统页面布局和交互进行优化升级，减少冗余操作，提升系统操作的便捷性和流畅性。 3.4界面布局和操作优化 遵循用户为中心的UI/UX设计原则，优化系统页面布局（含简化层级、增设快捷入口、统一色彩字体规范）与交互逻辑（含整合操作流程、优化反馈提示、支持角色差异化界面），减少冗余操作，提升系统操作便捷性与流畅性。
--	--

4.预防性维护

通过前瞻性措施降低信访信息系统故障风险，提升系统的健壮性和可维护性。

4.1系统巡检

每日对信访信息系统的应用软件、数据库、数据交换平台、各中间件及WEB应用服务器开展全面巡检，覆盖诉求受理系统、业务办理系统、信访大数据系统、移动APP系统、统一认证系统、数据交换系统、数据共享系统、任务调度系统等。重点核查各子系统资源占用、运行日志、数据传输链路、数据一致性等内容，甄别并处置异常操作与攻击风险，定期修改数据库口令、实施资源预警，出具月度巡检报告。

4.2数据备份与恢复

每日对信访信息系统开展数据备份工作，能按业务连续性要求明确备份对象、制定分类备份策略和优先级列表。采用全量+增量备份结合机制、动态调整备份频率并配置定时及事件触发调度策略，构建本地备份与异地灾备双重存储架构，实施备份数据严格权限管控、详细日志记录与审计溯源，确保数据备份及时可靠、故障时可快速恢复，保障平台数据安全与高可用性。

4.3安全防护升级

建立第三方依赖库清单，依托安全服务及时处置信息系统高危漏洞，并将安全检查结果纳入风险库实现闭环管理。建立版本控制机制，按规范修复漏洞并标注风险等级，修复操作经测试验证后方可部署实施。持续更新安全配置、增设防护措施，遵循最小权限原则管理接口并启用WAF防护。建立漏洞全生命周期管理机制，持续监控第三方依赖库的版本更新及漏洞公告，确保系统防御能力与时俱进。

4.4系统操作指导

根据信访信息系统操作要求对全省信访部门和有权处理单位的系统管理人员、业务工作人员、以及信访群众提供针对性的操作指导。根据用户要求，调整、设置系统权限与业务关系，完成包括但不限于人员权限、内容分类、办理方式、去向机构、组织机构等数据的维护工作。

（二）安全技术服务

围绕信访信息系统构建全生命周期防护体系，分别从网络安全、数据安全、应用安全、安全管理4个层面对信息系统提供持续性的多重安全保障。能够提供常态化安全技术服务，定期进行安全评估，通过安全检测、漏洞扫描、互联网暴露面监测、数字资产防泄露等技术手段，及时掌握风险态势，识别潜在威胁，消除隐患。能够提供应急保障服务，做好突发安全事件应急响应及处置工作，并在重要时期提供专项保障强化防御。

1.网络安全

1.1云防火墙

对信访信息系统提供基本的网络边界安全防护，包括但不限于4—7层的会话控制、应用控制、访问控制、漏洞攻击防护等功能。

1.2互联网暴露面检测

根据网络安全法、等保2.0等要求，对用户单位面向互联网提供服务的系统，筛查暴露在互联网中的全部资产，包括用户单位的所有互联网存活IP地址、存活IP地址所开放的端口、开放端口所部署的服务内容、与客户关联关键词有关的互联网文档信

息、业务系统相关信息、公众号和小程序相关信息等进行安全检测，协助用户单位进行整改，减少互联网连接通道，归拢外网访问出入口。

1.3应急保障

在信息系统发生网络安全事件时，立即阻止事态扩散，降低损失，提供应急处置服务，包括但不限于入侵系统攻击安全事件、拒绝服务攻击安全事件、病毒与木马攻击安全事件、网站页面篡改安全事件、数据库内部误操作等场景。

在完成应急处置工作的基础上，对网络安全事件进行溯源分析，确定病毒及木马传播源头及路径等，梳理攻击路径上的安全薄弱点及管理流程漏洞。

应急响应处置完成后，应对事件发生和处置情况形成书面报告，并提出整改措施，在对现有环境举一反三排除相似隐患的同时，切实有效避免类似安全事件再次发生。

- (1) 应急支持：7×24小时紧急救援服务；
- (2) 远程服务：电话、网络等形式的远程支持；
- (3) 现场分析：根据用户要求，召开现场研判会议。

1.4安全评估

(1) 安全评估：对整体网络情况进行风险评估，包括对资产、威胁、脆弱性、已有安全措施等进行识别与分析，最终明确安全需求与安全风险点。通过全面的风险评估，对安全建设、安全规划指引方向与提供依据。参照标准：中华人民共和国国家标准GB/T20984（风险评估规范）、GB/T31509（风险评估实施指南）。

(2) 安全咨询：当用户单位咨询信息安全问题时，提供电话、即时通讯、电子邮件等技术支持服务或到场咨询服务，并协助其他技术运维单位处理安全风险、安全事故。

(3) 安全通告：采用邮件、报告等方式对当前信息系统有关的最新漏洞进行预警通告，对业务系统中相关操作系统、设备厂商、中间件等相关安全事件进行漏洞通告。说明漏洞、威胁影响范围、危害、修复措施或缓解措施。

(4) 隐患排查：针对主管单位发现的信息安全风险，及时安排风险隐患排查，并提供排查报告。出现信息安全风险时，应能及时提供安全风险处理建议，并根据用户单位需要进行到场技术支撑。

(5) 分析研判：出现网络安全问题时，组织专家开展安全问题分析，包括危害程度、影响范围、响应流程、攻击路径、根因分析、修复方案等。能根据修复方案，开展整改工作，验证整改效果。

(6) 复查整改：针对在安全评估、检查、测试等过程中发现的安全风险、不符合项、漏洞提供加固整改服务，包括但不限于安全策略类加固、漏洞补丁类加固后门木马清除等，针对需要第三方厂商、运维单位加固实施过程中的问题进行指导，确保漏洞修补、安全配置优化、安全策略调整等工作落实。安全加固结束后，安全服务商应对补丁加固效果、安全加固工作进行核查、复查，对遗留问题进行风险跟踪备案，有效地监控风险，提供高质量的加固服务。

1.5综合漏洞扫描

综合漏洞扫描50个资产版本（集Web漏洞扫描、操作系统漏洞扫描、数据库漏洞扫描、资产内容合规检测、配置基线扫描、弱密码检测6个核心功能，自动发现网站或服务器在网络中的安全风险，为云上业务提供多维度的安全检测服务，让安全弱

点无所遁形，形成最终扫描结果清单）。

1.6安全检查

（1）渗透测试：模拟黑客攻击手段，对用户单位信息系统的整体情况进行安全检测。采用工具检查和人工检查相结合的方式实施，深入地挖掘资产、威胁、脆弱性、安全措施等可被黑客利用的安全漏洞，明确用户单位信息系统安全风险点；每半年开展一次渗透测试，并出具渗透测试报告，针对发现的安全漏洞提供安全整改建议。

（2）基线检查：根据主流的系统安全配置标准，并结合用户单位信息系统实际情况，制定安全基线，并每季度开展安全基线检查。

使用自带工具、人工检查和离线脚本检查的方式，对被检测系统的主机设备、数据库、中间件及应用软件的安全配置的实施检查。

1.7安全情报

安全情报攻击地址验证：利用云端安全情报大数据，对用户提供的威胁数据进行情报碰撞。通过云端大脑和全网安全大数据，针对可疑攻击IP深入挖掘分析，获取可疑IP详细地理位置、归属的个体或客户、详细信息、联系方式、攻击行为及过程，研判对方攻击目的，并根据情况开展处置。

1.8重要时期安全保障

提供重要时期的安全保障服务。

（1）全国两会、省两会、重要节会期间专项保障

在全国两会、省两会、重要节会期间提供专项保障服务，包括远程日志分析、攻击研判、事件处理、应急响应等服务内容、保障期间服务方式以远程为主，现场为辅。

（2）专项行动保障

在网络安全专项行动期间，远程开展防守保障工作。在备战阶段开展全面发现、全面评估、全面加固工作，实战阶段开展综合研判、溯源上报工作，总结阶段开展攻击复盘、保障总结工作，通过不同阶段开展相应工作。

2.数据安全

2.1数字资产泄露监测服务

帮助用户单位持续监测和发现与用户单位相关的敏感数字资产在互联网被泄露的情况，并根据用户单位指定时间，周期性提供安全运营报告。包括：代码托管平台监测；网盘监测；文库监测；提供监测服务，每年输出12份监测报告。

2.2数据库审计

对来自信访信息系统用户的数据库访问行为进行全面审计，审计系统能详细记录查询、删除、增加、修改等操作行为，对危险操作进行监测告警，达到非法行为审计追溯效果。支持主流数据库类型：Oracle、SQL—Server、MySQL、PostgreSQL、达梦数据库、OceanBase、KingBaseEs等。

2.3数据安全咨询与评估

对用户单位指定的目标网站和信息系统，开展数据安全风险咨询与评估，从数据安全和数据处理活动安全维度，基于《数据安全法 数据安全风险评估方法》等法规指南，充分结合业主单位业务管理实际需要，全面持续识别潜在的数据安全风险，并结合数据重要性（风险发生造成的危害程度）和数据安全保护手段（包括管理手段和技术手段），综合评价目标网站和信息系统的的天全安全风险级别，并给出整改建议，

持续跟踪整改复核。

3.应用安全

3.1Web监测

针对用户单位信息系统的4个网站，提供7×24小时的Web网站安全监测，实时了解Web网站的运行状况，并对网站异常状况进行预警。监测内容包括：网站可用性监测、网页防篡改监测、敏感内容监测、首页木马监测。形成监测月报，以便于主动、及时发现站点的安全风险点。预警信息将通过短信、邮件等方式发送给紧急联系人。

3.2云WAF防护

针对用户单位信息系统的4个网站提供Web安全防护服务，访问网站的流量通过云WAF系统进行安全过滤后再回注访问网站系统，能够有效预防网站被入侵、攻击，为网站安全提供预防性保障服务。

3.3APP专项渗透测试

针对信访信息系统APP开展专项渗透测试工作、对应用软件及通信链路安全性进行测试和检查，包括运行环境安全、应用安全、用户操作安全、数据安全、通信安全、业务安全、服务器端安全等。

3.4云Web应用防火墙

可通过云管平台进行管理和调度；HTTP协议流量≥100Mbps；保护域名个数上限为2；可对SQL注入、跨站脚本等攻击进行防护，保障系统相关网站安全。

3.5云主机安全

提供主机安全轻防护，集成防病毒、主机加固、Webshell检测等功能，通过服务器客户端Agent安全加固操作系统和应用，有效防御服务器端的黑客入侵和恶意代码等。

3.6日志审计

提供综合日志管理功能，并可作为威胁态势感知系统的数据支撑，支持统一安全组件日志收集、展示、存储。

3.7堡垒机

集统一账户管理、角色授权、实时监控、运维安全管理功能于一体。提供身份认证和权限管理功能，可以管理用户（比如员工、系统或应用程序）账号，并且可以控制这些用户对您名下资源的操作权限。

3.8网页防篡改

保护信访信息系统相关站点内容不被黑客篡改，防止非法网页内容被公众浏览。

4.安全管理

4.1应急演练

根据用户单位实际环境，依据网络安全应急预案，准备演练场景。以模拟演练的方式检验应急预案和应急流程是否完善，提高应急处理能力。应急演练场景的选取应综合考虑以下三个方面：一是调研面临的信息安全威胁；二是选取威胁后果较大、威胁可能性较高的信息安全威胁；三是依据选取的安全威胁完成应急演练，不会影响业务的正常运行。服务期内，每年应开展不少于1次应急演练，并在该演练服务完成后出具书面总结报告。

（三）密码应用服务

依托省级政务云为信访信息系统提供商用密码技术支撑，重点保障系统数据传输全程受控，满足数据机密性、完整性、真实性和不可否认性要求。能够保证用户、管理人员、运维人员等访问信息系统实现通信双方的身份鉴别，数据的机密性保护、完整性保护以及密码应用统一管理功能。

1.密码应用框架

按照GB/T 39786—2021《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》等级保护三级信息系统的密码应用要求，依据等级保护“安全管理中心、安全计算环境、安全通信网络、安全区域边界防护”的设计思想，结合本期项目业务应用系统安全现状和密码应用特点，构建密码应用技术框架，以满足密码需求，并参照等级保护要求进行安全管理。



密码应用架构图

按需采购和调用密码资源服务，包括密码应用统一管理服务、SSL安全网关服务、数据加解密服务、完整性校验服务、签名验签服务、密钥管理服务、数字证书服务、智能密码钥匙、国密浏览器。

2.密码服务统一管理

包含统一密码服务系统、统一密钥管理系统、统一密码业务管理系统、统一设备管理系统、统一密码业务监控系统 and 统一业务分析系统。提供密码设备管理、应用管理、业务证书管理、统计分析等；提供密钥服务、签名验签服务、加密解密服务；提供对称密钥/非对称密钥的运算和管理。

3.SSL安全网关—安全接入

具有商用密码产品型号证书, SSL VPN协议采用国产密码算法, SSL VPN满足GM/T 0024标准要求。

4.数据加解密

为密码服务统一管理平台提供密钥运算、对称加解密服务。

5.完整性校验

采用国密算法SM2、HMAC SM3，对重要数据进行完整性保护和持续监控。

6.数字证书

提供CA机构签发的有资质的数字证书服务，标识个人的网络身份，用于部署到客

户申请的USB Key中。

★CA发证机构须具备《电子认证服务使用密码许可证》。

7.密钥管理

支持对称密钥、非对称密钥的全生命周期管理，包括密钥生成、密钥分发、密钥更新、密钥注销、密钥恢复等功能，数量1000个密钥。

8.签名验签

提供基于SM2算法的数字签名和认证功能，可用于证书生成和验证、身份认证等。

9.USB Key

支持SM2、SM3算法，用于系统用户、密码设备管理员身份验证，提供签名验签、杂凑等密码运算服务，实现信息的完整性、真实性和不可否认性保护。

10.国密浏览器

针对办公用户、系统管理员提供国产密码通道服务。保障业务数据传输安全。

（四）保密检测服务

按照国家保密局要求，为信访信息系统提供密级标签识别功能，能够自动检测文件密级标签，并基于识别结果实施密件安全管控，拦截违规行为。能够通过记录详情操作日志、身份水印等技术手段，实现系统操作界面泄露溯源。

1.密级标签识别

密级标签识别服务是基于已有或新上传的密件，进行文件密级标签的检测与识别，并为文件安全管控提供基础数据支撑。

1.1提供应用资产管理服务，覆盖应用系统名称、类型、请求协议、关联IP与端口、关联数据资产等维度，实现应用资产的新增、编辑及删除等常态化管理。

1.2提供自定义密级标签识别规则配置，实现密件自动化高效识别。

1.3提供应用资产与密级标签识别精细化管理服务，可针对不同应用资产、不同URL链接、不同文件格式等进行关联识别。

2.密件安全管控

密件安全管控服务可根据用户单位的使用场景，实现数据的持续、动态管控，避免密件被违规或无意识上传带来的安全合规风险，可支持多类型文件、多应用、多URL链接等进行特定的处置。

2.1提供用户上传密件时的实时、高效、自动化检测服务。

2.2按需求提供密件安全管控策略配置服务，针对密件进行自动化阻断上传，针对非密件直接放行，不影响业务正常运行。

2.3提供密件管控日志详细记录，方便进行密件阻断及放行溯源管理。

2.4提供密件安全管控效率优化服务，以保障业务高效稳定运行。

2.5提供针对全部网页、指定URL链接、指定文件格式等维度进行密件管控服务。

2.6提供针对多文件格式进行密件管控服务，维度至少需包含png、jpg、fig、svg、webp、pdf、doc、docx等。

3.数字水印标签

提供数字水印服务，对密件截屏、拍照、录屏等提供追踪手段，保护敏感数据、

	防止密件数据及应用系统数据泄露。 3.1提供对应用网页进行可视化水印配置服务，至少应包含姓名、所属部门、工号、手机号、客户端IP、访问时间等维度。 3.2提供对在线预览文件的内容水印配置服务；支持格式至少应包含pdf、doc、docx、xlsx、xls、html等。 3.3提供Web管理界面配置水印参数、水印内容和水印顺序。 3.4提供水印参数配置，如字体大小、字体倾斜度、字体透明度、字体颜色等配置。 3.5支持对不同用户执行差异水印策略，不同用户访问显示不同身份的水印信息。 （五）数据处理服务 实现信访数据全流程治理与质量保障，能够监测并维护国家、省、市三级数据交换通道，保证上下行数据一致性，定期清理存储空间及清洗数据，按年度规范更新省市交换程序。维护信访信息系统与政务数据共享平台、数字政府能力中枢等数据交换链路，管理资源目录，具备强化接口授权与全链路审计等功能。维护信访大数据平台中的数据标准，制定和维护数据采集、清洗任务，并实现质量检查、问题追踪与处置的全流程管控。 1.信息系统业务数据处理 1.1国家、省、市三级数据交换处理 （1）数据交换 提供国、省、市三级信访系统数据交换日常运维服务。每日开展交换节点、数据通道、前置机及服务器运行状态全维度巡检，查看分析各类交换、运行及异常错误日志。监控清理服务器CPU、内存及存储空间。核验国与省间、省与市的上下行数据及前置库与业务库数据一致性。分类修正、补传缺失异常数据并对异常数据重新入库。向市（州）信访局自建系统下发交换日志、统计数据情况、答疑指导异常处理。排查解决三级数据交换全流程问题并联动相关单位、厂商协助故障处置，消除潜在隐患，保障三级信访数据交换工作全程正常畅通。 （2）数据维护 提供国、省、市三级信访数据上下行出入库监控及数据质量检查服务，补齐缺失、缺项数据并同步修正错误数据，保障交换数据库与业务系统数据库数据的完整性、一致性。定期验证国家信访局智能数据交换平台数据信息、核验四川省信访局数据交换数量与整体质量，配合国家信访局及自建系统市（州）信访局开展数据质量核查。按日编制含市局上行、省局上下行、国家下行数据交换统计的《数据交换日报》，按月编制含前述统计及数据错误统计的《数据交换月报》。 1.2数据清洗 按照业务要求和技术标准，定期开展信访数据修正及不规范数据清洗工作，保障数据交换准确性。针对业务处室所需特定时段特殊类型数据，协同国家信访局、自建系统市（州）信访局开展数据筛查与修正，清洗行政区划、组织机构、信访件、信访人、办理方式、答复意见书等数据。 1.3标准调整 依据国家信访局数据交换技术规范调整要求，开展国、省、市三级数据交换技术
--	--

规范调整工作，修改省信访信息系统业务功能及上下行数据交换、异常数据处理程序与交换机制。编制省信访局下行数据交换标准和含信访件、市级信访局上行数据交换标准。对自建系统市（州）信访局开展技术指导，在规定期限内完成数据标准调整、数据交换平台升级及数据链路联通工作，保障国家、省、市三级信访数据交换畅通运转。

1.4业务数据处理

针对工作人员日常业务办理中因操作失误或业务办理不规范产生的异常业务数据，依据信访业务数据逻辑开展数据编辑操作，及时完成异常数据的修正工作，保障业务数据的准确性以及数据交换的正确性。

1.5数据查询统计

针对省信访局各业务处室日常工作临时数据统计分析需求，由数据处理服务人员通过数据库查询完成对应的数据统计分析，生成临时报表文件并反馈给相关工作人员。

2.数据共享系统数据处理

为省级政务数据共享业务提供数据共享接口，严格按照《省级政务数据共享责任清单》要求落实省委、省政府工作部署硬性指标，实现信访信息系统数据资源有条件共享，开展资源目录编制、交换链路维护、共享接口调试、数据信息清洗等数据处理服务，保障政务信息资源共享交换通道及政务数据共享管理系统安全稳定运行。

2.1资源目录编制

不定期针对新增的政务数据资源在四川省政务数据共享平台上完成编目上线的工作。编目上线包含目录信息资源填报、目录信息资源审核和编目上线。编目上线成功后，按照编目信息中的共享方式，进行资源的挂载和发布。

2.2交换链路维护

数据处理服务人员每日监控省级政务信息资源共享平台的上下行数据交换情况，及时处理链路中断，确保交换链路通畅，并每日填写数据交换日志。

2.3共享接口调试

在信访数据共享系统运行过程中，针对新增调用方接入，指导数据接口调用方进行数据接口调用，配合调用方完成数据共享接口的调试。

2.4交换数据处理

每日根据数据交换报错信息，修正交换错误数据，并重新上传数据，进行数据交换。

2.5数据清洗

每年根据最新的技术规范和数据结构，对历史数据进行数据清洗，主要包含以下内容：

行政区划数据清洗，主要包括的信息类别有：信访人、信访件、办理方式、答复意见书、依法分类处理信息等。

内容分类数据清洗，主要包含的信息类别有信访件。

办理方式数据清洗，主要包含办理方式等信息类别。

其他数据清洗，主要包含标准调整涉及的其他数据信息，如答复意见书等。

2.6数据接口调整

在信访数据共享系统运行过程中，针对不同数据需求部门的新需求，对数据接口

的字段、数据更新频率等内容进行调整，并将调整后的数据接口重新进行上线操作。

2.7数据更新对账

为保障信访数据共享系统数据更新的完整性，确保省大数据中心应收数据量与实收数据量一致，定期配合省大数据中心开展数据对账工作。

2.8数据变更

因业务变动引起的表、字段等调整，同步更新“自然人、法人、空间地理基础库”的数据结构，包括但不限于新增表、删除表、变更表名、新增字段、删除字段、变更字段等。

2.9数据销毁

根据数据安全需要，配合省大数据中心定期清理销毁前置机数据。

2.10接口授权管理

在信访数据共享系统运行过程中，针对新增调用方接入或原有调用方退出的情况，运维人员需持续做好对外数据服务的权限配置与调用身份认证运维管理，确保服务访问合法、安全、可控。

2.11服务日志与安全审计

对信访数据共享系统数据服务接口的调用行为实施全链路日志采集与审计管理，包括访问者身份、调用时间、参数详情、响应结果、调用IP、异常记录等。日志数据需分类存储、定期归档、支持快速检索及调用溯源，满足监管合规与安全事件溯查需求。同时配合安全团队完成异常调用分析、攻击识别与追踪处置。

2.12数据备份与恢复

提供数据备份服务，确保信访数据共享系统中的所有数据在日常运维中得到及时、可靠地备份，并在发生数据丢失、损坏或系统故障时能够快速恢复。

3.大数据系统数据处理

3.1数据标准维护管理

根据《信访工作条例》、相关法律法规、国家信访局数据交换标准调整及数据分析需求变化的实际，开展现有数据标准的日常维护与更新工作，保障数据标准规范得到有效遵照和执行。

现有数据标准涵盖业务数据、数据采集、数据清洗、数据映射、数据模型、数据存储6大类，其中业务数据标准包含信访人、信访件、办理方式等11类信访相关信息标准，数据采集标准包含采集对象、格式、传输三类标准，数据清洗标准包含清洗规则、结果格式、清洗报告相关标准，数据映射标准包含数据类型、格式、规则三类映射标准，数据模型标准包含分析范围、维度、指标、算法、基础数据五类标准，数据存储标准包含业务、分析、日志、文件数据存储及数据冗余备份、存储安全6类标准。

数据标准维护管理：涵盖标准编制、修订、查询及概要统计；提供标准、标准策略和配置等相关共享接口。

3.2数据采集管理

数据采集管理包括但不限于以下内容：

（1）数据采集源配置管理

针对大数据系统采集数据源因系统迁移、新增采集内容等产生的动态变化，开展采集源新增、更新、启用停用、状态监控、数据源异常报告等全流程管理维护工作。

当前采集数据源涵盖信访人、信访件、办理方式、办理结果、满意度评价、接入单位、用户信息及基础字典信息等信息。

（2）数据采集节点配置管理

采用可扩展的分布式架构设计，根据采集工作量动态添加或减少数据采集服务节点。数据采集节点的配置管理工作主要包含数据节点的新增、删除、启用停用、节点的状态监控、节点异常报告等。

（3）数据采集任务配置管理

依据各数据节点物理配置为其分配相匹配数据量的数据采集任务，开展数据采集任务新增、启停、重新分配、删除、任务状态监控、任务异常报告等全流程配置管理工作。

针对新的采集数据源，参照数据源格式标准开发数据采集任务，并将任务运行纳入管理之中。

（4）消息队列管理

消息队列支撑数据采集、清洗、映射入库等全流程工作，其管理工作主要涵盖主题维护、状态监控、存储监控、日志监控、异常报告等内容。

（5）采集数据管理

依据数据存储规范存储采集所得的原始数据，能将数据流转至后续的数据清洗模块。采集数据管理工作主要涵盖数据入库、资源监控、异常报告等环节。

3.3数据清洗管理

数据清洗管理工作包括但不限于以下内容：

（1）数据清洗规则管理

根据数据清洗标准制定并维护数据清洗规则，数据清洗规则管理的工作主要包括规则的制定、规则更新、规则查询，管理规则应用接口。

（2）数据清洗节点管理

依据数据采集任务的数量规模及规则复杂程度，合理规划清洗节点与清洗任务；数据清洗节点管理的核心工作涵盖节点新增、启停、删除、监控及异常报告等环节。

（3）数据清洗任务管理

负责数据清洗任务的全流程管理与维护，其核心工作涵盖任务编排、任务启停、任务查询、任务状态监控、异常报告等；当新增数据采集类型时，需依据清洗标准与采集数据格式规范，开发或更新相应的数据清洗任务。

（4）清洗日志管理

针对数据处理过程中导致数据与原始数据发生变动、出现异常的情形，需完整留存日志记录，开展包含日志记录、收集、存储、查询及异常报告等内容的清洗日志全流程管理工作。

3.4数据映射管理

对完成清洗后的采集数据开展数据映射处理，使其适配大数据平台数据仓储要求，数据映射工作涵盖类型映射、长度处理、格式映射等核心内容。

数据映射管理功能包括但不限于以下内容：

（1）映射规则管理

根据数据映射标准制定并维护数据映射规则，数据映射规则管理的工作主要包括

规则的制定，规则更新，规则查询，规则应用接口。

（2）映射日志管理

映射日志管理的主要工作包括日志记录、日志收集、日志存储、日志查询、异常报告等。

3.5元数据管理

元数据管理的内容主要包括元数据获取、元数据存储、元数据维护（变更维护、版本维护）、元数据分析（血缘分析、影响分析、实体差异分析、实体关联分析、指标一致性分析、数据地图展示）、元数据质量管理与考核等内容。

（1）元数据范围

针对信访大数据平台数据内容，元数据管理的范围主要包含技术元数据、业务元数据和管理元数据。

（2）元数据管理建设

信访大数据平台元数据收集及维护实现ETL过程结束后自动生成信访大数据分析业务主数据并提取业务元数据。系统提供技术元数据的管理功能,支持手动添加 / 导入技术元数据，将现有平台整个ETL、OLAP过程与技术元数据对接。元数据应用功能涵盖元模型管理、元数据维护、元数据查询、版本管理、元数据分析等核心内容。

3.6分析主题库管理

针对信访大数据平台建设过程中分析需求与分析模型动态变化的特点，为最大限度降低对基础信访数据的影响、保障数据质量，依托平台基础数据库按分析需求搭建分析主题库，现有分析主题库包含地域分析、信访事项分析、信访重复件分析、信访预警、信访接入数据、信访专题分析、信访人分析、资讯分析等8类，需为其提供含主题库创建、基本信息更新维护、查询、状态监控、异常报告等主题数据库配置管理功能。并提供主题数据库同步时间/内容/方式等同步策略配置、任务调度等管理功能，同步时从基础数据库同步数据并按配置策略生成适配分析主题的分析基础数据。

3.7数据质量管理

开展检查规则制定更新维护及评审、编写并定期执行质量检查任务的数据质量检查工作，针对检查问题分析链路薄弱环节并形成分析报告，配置管理含数据采集、清洗、基础数据、主题数据、分析数据质量规则在内的质量检查规则（支持规则查询、编制、维护更新、启停），落实数据质量检查（含检查记录查询、任务配置调度，任务配置含新增/更新/查询，调度含节点分配、启停、状态监控、日志记录）及问题管理（含问题查询、解决方案制定、跟踪、导出）工作，并形成数据质量报告。用户单位可根据条件导出全部或某些数据质量问题报告。

（六）移动通信服务

通过终端设备、通信服务与运维保障的一体化整合，全面提升信访工作的移动化、实时化与协同化水平。该服务依托性能工具与可靠蜂窝网络，实时接入信访信息系统移动应用APP，实现手机终端与PC端协同处理信访业务，助力工作人员便捷参与业务工作，提升了政务响应速度与移动办公效率。

1.通信工具服务

提供国产工具数量≥102套，机身内存≥512GB，运行内存≥12GB；屏幕分辨率≥2688×1216像素；前置摄像头≥1300万像素，后置摄像头≥5000万像素，满足信件拍照、场景录制、截屏缩放等业务工作的日常需要。

4	服务要求	2.语音V网服务 采取集合使用方式，每年的全国语音通话分钟数共计≥120万分钟；每年的用户单位内部通话总数≥120万分钟。 3.数据通信服务 通信量可根据终端数量分割调整，通信服务计费按实际开通之日起计算。采取集合方式，每年的国内通用5G或4G流量共计≥72TB；每年的短信条数≥30万条。 4.支撑维护服务 提供故障解决、操作指引服务；工作时间段内提供紧急情况2小时内上门服务；提供7×24小时电话支持服务，支持互联网远程咨询服务，支持通信工具的换修衔接服务。 （七）短信消息服务 构建统一、安全、高效的123039政务信息传递体系，为信访业务信息传达、信息互通、公众服务提供高效可靠的通信支撑。该服务通过与信访业务办理、信息系统运维相结合，实现短信消息从发送、状态更新到存储查询的全流程闭环管理。建立动态负载均衡与多通道灾备服务，保障全国三网短信高并发、高到达率发送。强化内容安全管控，依托多层级敏感词库与AI智能审核技术，有效识别拦截违规内容，确保短信内容合规可信、全程可溯。 1.功能服务 1.1短信发送：支持定时发送、批量导入、通讯录选取等收件人添加方式，可单次导入数十万号码并实现毫秒级分发，自动过滤无效号码；支持预置模板及自定义模板与变量填充。 1.2短信状态更新及重发：支持查询送达状态并自动重发失败短信。 1.3短信记录及存储：记录发送时间、号码、内容、类型、应用并集中存储。 1.4短信查询及统计：提供全流程报表统计，支持按状态、号码、客户、通道等多维度查询汇总，可按业务系统统计各网关发送情况及运营商数据。 1.5接口调用：提供REST风格短信发送接口和统一返回结果。 1.6敏感词过滤：多层级词库配置，含基础、行业、动态更新词库。支持同音词、拼音等变体识别，AI语义分析识别隐蔽违规内容。对含链接短信特殊扫描，检测跳转域名。禁止发送6大类敏感内容，通过AI三级审核。实时拦截策略，包含发送前检测、发送中审核、发送后复核。 1.7动态时间调度：支持分钟级定时发送，可结合活跃时段推荐最佳发送时间。 1.8多通道负载均衡：大流量时自动分配运营商通道，智能路由规避拥堵，保障99.9%到达率。 1.9智能预警：异常时自动触发告警并给出修复建议。设置动态阈值，AI识别异常波动，通知相关人员。 1.10链路追踪：通过日志展示短信全链路状态。 1.11安全防护：短信平台应通过信息安全等级保护第三级认证，关键操作需双因子认证，审计日志保留≥90天。 1.12多活灾备：实现秒级数据同步，主通道故障30秒内切换备用，年故障时间控制在5分钟内，可用性≥99.9%。 2.运行服务
---	------	--

- 2.1实时监控与数据分析：提供状态查询、成功率统计和失败分析，优化发送策略，降低成本。
- 2.2风险监控：基于机器学习监测发送异常，自动复核；拦截投诉率超0.1%内容并更新敏感词库，7×24小时值守。
- 2.3客服支持与技术咨询：受理非故障类咨询，7×24小时服务，远程无法解决时赴现场处理。
- 2.4巡检服务：定期检查短信平台的状态，收集信息，进行预防性维护，包括月度远程巡检、季度巡检、现场巡检、安全巡检及节假日巡检。
- 2.5专项保障：根据用户单位要求，在重要时期敏感时段（如国庆、两会等），针对黑名单用户进行安全巡检，杜绝隐患。
- 2.6安全保障：定期检测短信平台弱口令、防火墙、系统漏洞，及时修复，配合开展网络安全工作。
- 2.7策略优化升级：根据国家政策升级短信管控，包括实名认证、签名优化、内容备案等；结合安全案例升级平台，如敏感词库拦截违规内容，AI监控拦截签名不符短信。
- 2.8全国三网短信包：提供≥300万条全国三网短信服务。

（八）现场支持服务

构建规范高效、多层协同的技术支撑体系，通过驻场服务、专项支撑与安全防护的多重结合，为省市县三级用户提供全程化、标准化的运维服务。建立专业化、责任化的项目技术服务团队，为本项目提供7×24小时响应服务。项目技术服务团队负责统筹协调各专业服务力量，组织项目实施和系统巡检，做好项目的保密管理、标准规范建设、知识产权保护、项目文档编制、运维资料整理等工作。承担信访信息系统的日常工作响应，巡检系统运行情况，接收项目运维事件，解答系统操作咨询，处理外接设备故障，提供技术服务支撑等。

1.项目管理支撑

安排项目管理人员，负责四川省信访信息系统项目管理工作。通过全方位的协调统筹、管理督促，为各子项服务工作顺利开展提供支撑。

1.1整体管理：统筹协调项目的各项专业服务，确保各类工作协同运作，并根据需要赴用户单位现场解决问题。

1.2沟通管理：维护项目干系人名单，建立分级沟通机制。通过工作群、工作会议等形式确保信息及时准确传达。

1.3变更管理：负责收集变更需求，分析评估其影响范围，协调执行变更操作，并对结果进行追踪与审核。

1.4安全管理：健全完善安防工作体系，实施全程管控，处置风险隐患，确保责任可追溯。督促提升各干系人安全意识，确保项目符合网络安全等级保护和商用密码应用安全性评估要求。

1.5进度管理：负责管控项目实施进度，通过偏差督促，推进服务工作如期实施，定期汇报各项工作开展情况。

1.6团队管理：负责运维服务团队建设，管理用户单位满意度评价与投诉，实施服务人员培养计划，确保关键岗位配置AB角，保障项目服务的可持续运作。

1.7总结与改进：负责收集、整理、分析各项运维数据，优化完善运维管理过程

中存在的问题。

1.8特殊保障：在重要敏感时期，按要求组织各服务商落实用户单位的工作安排，并检查反馈工作开展情况。

1.9应急响应：协调联动各专业服务商，整体推进应急实施工作。

1.10值班值守：负责安排节假日值班值守，提供24小时电话值班服务，并根据工作需要提供现场值守支持。

1.11项目例会：负责统筹安排项目会议，包括制定议程、协调时间地点、收集名单、会议签到及撰写纪要等会务保障工作。

2.驻场运维支撑

安排驻场运维人员，负责为四川省信访信息系统提供驻场式支撑服务。

2.1系统使用咨询

(1) 功能咨询：通过电话、微信、QQ等即时通讯方式，及时响应四川省信访信息系统省市县乡四级工作用户在系统使用过程中提出的咨询及操作问题。

(2) 问题受理：对受理的问题开展分类分级处理，推动工单流转，跟进处理结果；答疑系统用户在使用四川省信访信息系统过程中遇到的非系统故障问题，并结合实际情况提供操作指导。

(3) 问题处理：负责指导市县级系统管理员解决系统异常、系统卡顿、管理员账号恢复、管理员账号异常等问题；协助无法正常使用系统的单位排查故障原因。

(4) 意见收集：负责全省用户意见建议收集，整理评估后统一分派至相关服务商，跟踪督办整改落实情况。

2.2基础数据管理

(1) 组织机构管理：负责按单位维护（1.9万余个）基础信息，按需进行增加、变更、合并、撤销等操作。

(2) 机构台账管理：负责按归口、属地、类别、行业等不同维度梳理各市（州）、县（区）按单位清单，并按要求规范单位名称，进行台账管理。

(3) 普遍用户管理：为全省用户提供账号恢复、密码找回等服务；负责维护用户基础信息，按需进行新增、删除、修改、注销、解锁、锁定等操作；根据属地、行业等不同维度进行用户台账管理。

(4) 管理员用户管理：为全省系统管理员提供账号生成、操作培训等服务，负责审核管理员账号申请信息。

(5) 用户权限管理：负责动态调整用户权限。

2.3远程技术支持

负责指导系统用户安装远程桌面软件，通过远程桌面方式解决部分无法通过咨询服务解决的问题；收集系统用户遇到异常情况时，所使用的终端版本、浏览器版本、网络环境等信息，并同步反馈至软件运维服务商。

2.4异常数据处理

(1) 分类处理：负责收集处理系统用户在使用四川省信访信息系统过程中因误操作或系统原因产生的异常事件，对暂时无法解决的问题进行分级分类处理，形成工单并转送相关服务商，持续跟进问题处理进度，及时反馈处理结果。

(2) 工单管理：负责记录每次数据处理事件详细，以表单形式记录申请人、申

请单位、处理内容、申请时间、经办人等信息。

2.5现场配置操作

(1) 系统操作指导：负责为用户单位提供现场技术支持，指导使用四川省信访信息系统及相关平台和终端设备。

(2) 运行环境配置：负责解决用户单位因电脑配置、兼容性、软件驱动、网络异常等问题导致无法访问四川省信访信息系统的问题。

(3) 终端及外联设备维护：协助用户单位解决接入四川省信访信息系统的电脑终端及外联设备故障，包括电脑硬件维护、重装系统、添加打印机、安装扫描仪等。

(4) 接入网络调试：协助用户单位解决接入四川省信访信息系统的电脑终端网络故障。包括制作网线、接入路由器、网络布线、交换机调试等。

(5) 其他终端设备安装与调试：协助用户单位安装调试其他终端设备。

2.6邮箱日常管理

负责定期查看信访信息系统对外公开邮箱，接收、处理群众咨询邮件。

2.7信息维护

(1) 发布系统更新日志：负责根据四川省信访信息系统版本更新内容，编写并发布系统功能更新日志。

(2) 发布系统维护通知：负责根据四川省信访信息系统停机情况，编写并发布系统停机情况说明。

(3) 发布其他业务要求：负责按要求编写并发布四川省信访信息系统各项重点工作办理要求。

(4) 维护技术服务渠道：维护四川省信访信息系统技术支持QQ群，定期对群成员进行筛查，对不当群消息进行删除，维护群内环境。

2.8项目文档管理

(1) 验收资料整理：协助用户单位整理项目验收资料，规范资料类别、调整资料格式、完善资料内容，并进行分发、收集、审核校对、存档管理。

(2) 故障报告管理：负责四川省信访信息系统故障事件台账管理，记录故障现象、故障等级、故障类别、故障原因、响应时间、处理措施、修复时间、持续时间、影响时间等信息，并形成故障记录报告。

(3) 业务文档管理：组织相关运维服务商学习信访工作以及信访信息化建设方面的非涉密要求。

2.9协查系统巡检

负责督促各服务商每日按时开展系统巡检工作，整理汇报四川省信访信息系统总体运行情况。

2.10重保时段值守

负责落实重保期间工作要求，提供7×24小时响应服务，全力配合用户单位完成各项重保工作。

2.11事务协调处理

(1) 信息对接桥梁：负责准确理解用户需求，匹配并联系相应服务商落实工作安排，确保信息高效传递。

(2) 工作过程管控：负责根据用户单位提出的需求内容，督促各专业服务商制定服务计划，跟踪各环节执行进度并定期反馈落实情况。

(3) 成果质量监督：负责核查各专业服务商交付成果与用户需求的匹配度。

2.12临时性工作安排

协助用户单位完成四川省信访信息系统相关的其他工作安排。

3.安全技术支撑

安排安全技术支撑人员，负责衔接、督促、落实信访信息系统的网络、应用、数据、密码应用、保密检测方面的安全技术服务工作。

3.1网络安全

(1) 常态化安全防护：执行安全管理制度和安全策略，定期督促安全服务商升级网络安全特征库。对云防火墙、互联网暴露面检测、网络安全评估、漏洞扫描、安全检查、安全情报等网络安全系统与安全服务所监测出的漏洞、攻击、网络资产泄露等安全问题进行拦截、漏洞修复，并收集记录处理过程。

(2) 应急保障支撑：应急保障期间，提供24小时应急响应服务，协调安全服务商组织专业力量开展应急处置工作。

(3) 重要时期安防支撑：负责统筹协调各专业服务商落实用户单位关于重要敏感时期的网络安全工作要求，并跟进各服务项工作开展情况，提出整改建议。

3.2应用安全

(1) APP专项渗透测试：协调安全服务商定期对四川省信访信息系统APP开展专项渗透测试，对应用软件及通信链路安全性进行测试和检查，督促检查测试报告编制情况。

(2) Web防护：协调安全服务商对Web检测出的告警安全事件进行分析，检查安全事件中存在的代码漏洞修复情况，推动升级防护策略。衔接安全服务商开展日志审计与溯源操作，提取攻击时间线，关联原始请求日志、系统日志，并进行问题识别和成因分析，做好留存证据的备份操作。

(3) 政务云安全防护运维：做好安全服务商与政务云服务商的衔接工作，开展政务云提供的包括云Web应用防火墙、云主机安全、日志审计、堡垒机、网页防篡改功能在内的应用安全功能维护，做好问题监测与记录工作，负责与省政务云技术部门进行对接。

3.3数据安全

(1) 数据库审计：负责协调安全服务商监测数据库访问行为，对危险操作进行监测告警并协同处置。

(2) 数据安全咨询：负责督促安全服务商根据网络安全态势，动态调整监测策略，实时监测潜在的数据安全风险。诊断四川省信访信息系统的数据安全脆弱点，评估风险级别，并给出整改建议。

3.4密码应用服务

(1) 人员调度：负责根据实际密码应用服务需求情况，衔接密码应用服务商合理调配技术人员，配合用户开展密码设备/应用/证书管理、统计分析、密钥服务以及签名验签、加解密等密码运算功能应用。

(2) 业务咨询：根据信访工作要求，协调督促密码应用服务商动态调整服务策略，定期评估四川省密码应用服务的落实情况。若新增密码应用服务，应统筹研究、编制技术方案并督促密码应用服务商落实。

3.5保密检测服务

(1) 敏感数据识别：负责维护敏感数据识别规则库，并根据用户单位需求以及常见敏感数据类型，开展数据信息增删改查工作。

(2) 数据脱敏：负责持续完善差异化脱敏策略规则；协助用户单位自定义配置脱敏规则。

(3) 密件安全管控服务：检测服务产品引擎运行情况，衔接督促保密检测服务商部署、优化文件内容检测引擎，定期更新检测规则库。

3.6数字水印服务：负责对四川省信访系统相关网页进行水印设置，并根据用户单位需求，衔接保密检测服务商配置、更新水印参数及内容。

4.视频信访支撑

安排视频信访支撑人员，为视频信访系统提供专业技术支持服务，协调视频信访系统相关干系人保障系统稳定运行，每日开展MCU巡检及视频后台管理工作，能提供故障快速响应以及7×24小时远程（现场）技术支持，确保云MCU系统服务正常使用。按需参与国家和省级层面视频图像现场技术保障工作，负责视频信访会议的全程调试与值守保障，确保系统互联互通，并提供终端操作指导、设备维护及技术咨询服务。

4.1远程技术支持

(1) 检查MCU运行状态：采用人工+云端自动化的方式巡检MCU资源性能、服务连通性及安全策略，发现异常参数时立即将情况同步视频服务商进行处理，保障全省视频信访系统全链路稳定。

(2) 视频后台管理：负责远程监控各分会场终端及各市（州）MCU系统资源使用情况，确保会议稳定进行。

4.2现场会议保障

(1) 会议调试：协调视频会议服务商保障领导接谈室、221会议室、321会议室、338会议室、533会议室视频会议，进行会前调试、技术点名等。

(2) 设备检查：提供操作间视频会议设备巡检服务，定期检查设备接口连接是否正常；提供日志记录服务，确保设备启动正常；远程协助全省各分会场解决操作性问题，确保所有分会场顺利参会。

(3) 会议值守：协调视频会议服务商全程值守视频会议，实时监测视频画质、音频传输效果，监控网络带宽使用情况；协调各分会场解决音视频问题；根据不同会议场景的需求，调整各会场参数，按要求轮巡、点播各分会场画面。

(4) 系统互联互通：协助用户单位连通国家信访局视频会议系统与四川省视频会议系统，确保音视频信号正常。

4.3终端工具服务

(1) 终端工具操作：负责解决用户在使用工具过程中遇到的软件问题和操作问题。

(2) 终端工具维护：负责对工具进行定期维护，通过清理垃圾文件、查杀病毒、更新系统版本等优化使用体验；组织专人对故障工具进行维修。

(3) 答疑问题咨询：负责处理用户单位有关工具使用的咨询类问题。

5.智能辅助支撑

安排智能辅助支撑人员，负责衔接智能辅助服务商维护、优化智能辅助功能服务，及时反馈系统用户需求，协调督促智能辅助服务商优化完善人工智能模型应用，做

好各类信息库及大模型资料库的数据管理与质量校验工作。

5.1智能引导

(1) 完善引导场景：负责衔接智能辅助服务商，拓展和维护信访人反映诉求过程中各类引导场景。场景包括：“我要投诉、我要建议、我要检举控告、我要查询、我要评价、我要咨询、我要复查、我要复核”。

(2) 调整引导服务：负责衔接智能辅助服务商，持续完善信访场景引导流程与信访工作法治化“路线图”调试。

5.2智能登记

(1) 维护语音转写功能：负责衔接智能辅助服务商，维护聊天内容检索、添加热词、划词检索、声道切换、隐藏会话等功能，确保转写准确率符合要求。

(2) 维护语音生成功能：负责衔接智能辅助服务商，维护短句摘要功能，并管理有效信息库。

(3) 维护扬言提示功能：负责维护扬言提示语句库，结合四川省信访信息系统扬言类信访件动态调整扬言提示内容。

(4) 维护基本信息库：负责维护信访人基本信息库，维护信访人姓名、住址、身份证号、手机号码、信访事项办理情况等信息。

(5) 维护信件信息：负责调试智能辅助终端，维护新建文本信息库、关键要素信息库。

(6) 维护事实提取功能：负责衔接智能辅助服务商，维护事实提取结构化管理功能，实时更新信息点识别标准。

5.3智能流转

(1) 维护智能辅助大模型：负责衔接智能辅助服务商维护大模型信息、维护针对长文本诉求的底层算力、维护AI智能研判重件数据库。

5.4智能审查

(1) 维护审查规则：负责衔接智能辅助服务商，结合实际审查工作需求，实时调整系统审查规则，更新检查结果类别。

5.5智能报告

(1) 维护分析规则：负责衔接智能辅助服务商，结合信访工作过程中所需数据、信息等内容的情况，动态调整智能分析规则并完善大模型聚类模式。

5.6智能分析

(1) 维护分析大模型：负责衔接智能辅助服务商，对模型进行全生命周期管理，根据实际工作产生的数据信息进行模型调整优化以提升风险识别的准确率。

5.7大模型资料库

(1) 维护数据库：根据实际工作需求定期监控各资料库的数据源，督促智能辅助服务商确保数据及时更新、数据质量管理到位，校验数据的准确性、完整性和一致性。

6.通信服务支撑

安排通信服务支撑人员，负责衔接通信类服务商维护短信消息功能服务，以及对移动通信服务的操作指导、设备维保、使用咨询。

短信消息服务全功能模块的维护工作，多维度保障系统稳定运行，并对接相关部

门开展政务协同工作；同时提供移动通信服务工具的操作指导、设备维护保养及咨询服务。

6.1平台短信发送

(1) 维护定时发送计划：负责根据用户单位需求维护短信定时发送计划。

(2) 维护查询统计功能：协助用户单位对接短信服务商完善短信查询条件，完善短信统计维度；根据用户单位需求提供多维度数据统计报表。

(3) 维护敏感词识别规则：负责根据有关政策法规结合用户单位需求建立多层次关键词库；负责维护基础敏感词库、行业敏感词库、动态更新词库，周期性检查完善各词库内容。

(4) 维护动态时间调度功能：根据工作要求，及时维护时间调度功能，优化发送规则。

(5) 维护智能预警功能：负责建立短信消息服务预警机制，调整关键指标动态阈值设置规则，维护异常情况告警规则；负责分级分类处置预警信息。

(6) 维护短信状态功能：根据实际工作需求，维护短信状态更新规则。

(7) 维护短信存储功能：定期维护短信记录存储库，确保存储库数据准确。

(8) 维护短信模板：根据实际工作需求定期对短信模板进行新增、修改、删除等维护工作。

6.2平台运行服务

(1) 风险监控：负责定期对短信平台进行安全巡检，主要巡检内容包括：平台登录及数据库密码弱口令检测、防火墙是否开启、软件及操作系统是否存在安全漏洞等；动态调整安全策略，修复安全漏洞，配合省信访局开展各类网络安全工作。

(2) 功能巡检：负责校核短信发送服务质量，衔接短信消息服务商处理发送异常的信息；通过日常巡检、安全巡检、重点节假日巡检、专项行动巡检等方式确保短信消息高质量发送。

(3) 策略优化：根据国家防范电信诈骗、信息安全管理的要求，持续对短信管控策略进行优化完善。

(4) 通道资源监控：实时监测运营商通道的可用性、延迟、成功率；根据工作实际需求及资源分布情况，实时维护智能路由算法，保障即时到达率。

(5) 多活灾备功能维护：根据实际工作情况对主通道故障进行修复，并对数据同步机制进行维护，优化通道切换性能，提升数据同步效率。

(6) 响应衔接：根据管控策略调整，及时做好应对响应，按需开展运营商协调、通信主管部门对接工作，协助用户单位提交相关材料、履行相关程序，包括但不限于：短信端口实名认证、短信签名优化、短信内容备案等各种流程。

6.3移动通信服务

(1) 服务工具操作指导：负责解决用户单位使用移动通信服务工具过程中遇到的终端软件问题、操作问题和通信问题。

(2) 服务工具维保：负责对移动通信服务工具进行定期维护，通过清理垃圾文件、查杀病毒、更新系统版本等优化使用体验；组织专人对出现故障的终端设备进行维修。

(3) 服务咨询：负责处理用户单位有关移动通信服务工具与服务套餐的咨询类问题。

7.服务管理要求

7.1服务管理方式：主要通过定期沟通、情况报告、驻场支撑、电话咨询、应急响应等服务形式，提供运维保障。

7.2服务人员要求

★（1）投标人应组建专业技术服务团队开展日常运维保障工作。服务团队人数不少于7人，包括但不限于项目管理支撑人员1人、驻场运维支撑人员2人、安全技术支撑人员1人、视频信访支撑人员1人、智能辅助支撑人员1人、通信服务支撑人员1人。

（2）项目管理支撑人员：保持7×24小时电话响应，按需前往用户单位现场解决相关问题，协调统筹以确保各项服务顺利运行。

（3）驻场运维支撑人员：在用户单位现场进行5×8小时的工作值守与技术维护。驻场人员应保持稳定，能够与用户单位进行良好沟通，熟悉信访信息系统业务工作，可快速定位系统故障并及时解决问题，具备国家相关部门认证的计算机技术与软件专业技术资格（水平）中级或以上证书。驻场人员应遵守用户单位的作息时间和劳动纪律，上班时间只能从事信访项目相关工作。

（3）其余技术服务支撑人员：配合驻场运维人员提供5×8小时远程技术支持，7×24小时电话响应。按需前往用户单位现场解决相关问题，保障各项服务顺利运行。

7.3服务提供单位应对团队人员进行例行培训，特别是开展良好的岗前技能培训，以确保驻场服务的高质量与高效率。

7.4服务团队应采用轮班制进行7×24小时电话值守，以应对突发事件或节假日等情况。

7.5服务规范要求

（1）技术服务人员要做到耐心、细心、热心服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作，运维服务人员应有规范的服务要求。

★（2）技术服务人员要遵守用户单位的安全保密要求，同时服务提供单位应有内部保密管理制度，严禁泄密，对泄密人员要追究其法律责任。

（九）智能辅助服务

依托大语言模型为信访业务提供全流程智能化支撑，打造智能引导、智能登记、智能流转、智能审查、智能报告、智能分析等应用的辅助工具。同步构建信访大模型资料库，包括信访专业知识库、法律法规资料库、依法分类办理知识库、涉法涉诉办理知识库等。通过购买服务方式，降低智能化应用建设成本，使其能够持续保持信息技术更新迭代，紧密贴合人工智能发展的前沿趋势。

1.智能引导

提供8大信访引导场景（我要投诉、我要建议、我要检举控告、我要查询、我要评价、我要咨询、我要复查、我要复核），智能识别信访诉求，规范引导信访人依法提交诉求，进一步从源头上解决信访人诉求表达不规范、程序空转效率低等问题。

1.1我要投诉：运用大模型语义理解能力，对信访诉求进行要素提取、属地识别、涉法涉诉识别、目的匹配和重复件判断。

1.2我要建议：基于大模型语义理解能力，对信访人建议内容进行概括和要素提取、属地识别、重复件判断等。

	1.3我要检举控告：基于大模型语义理解能力，对信访人检举控告内容进行概括和要素提取、属地识别、重复件判断等。 1.4我要查询：为信访人提供快捷查询服务，通过人机对话系统查询其信访件状态，便于及时了解办理进度。 1.5我要评价：为信访人提供便捷评价渠道，通过人机对话快速完成对办理过程和单位的评价。 1.6我要咨询：依托大模型提供7×24小时在线咨询解答服务，覆盖常识咨询、流程时效及反馈渠道等内容，通过智能推理实现专业化、个性化全时响应。 1.7我要复查：通过人机对话获取信访人诉求信息，依据办理情况引导其依法申请复查。 1.8我要复核：通过人机对话获取信访人诉求信息，依据办理情况引导其依法申请复核。
	2.智能登记 支持信访信件OCR图文转文本，可智能提取信访人数、事项分类、属地等关键要素，并能按模板结构化提取信访事实、诉求，自动生成信件概要。 2.1信件OCR识别：运用OCR技术快速获取信件文本信息，要素提取准确率≥90%。 2.2信件要素提取：基于自然语言理解技术，智能分析信访信件，提取人数、诉求目的、事项分类、问题属地、匿名属性、扬言信及进京等行为、涉法涉诉情形、港澳台侨胞属性、三跨三分离等关键要素。 2.3信件概要生成：支持信件概要自动生成，可从信访件文本中提取文摘，按固定模板结构化提取事实要素，依据求决、申诉、揭发控告、意见建议四类规则精准提取具体诉求，全面准确反映信访诉求核心内容。
	3.智能流转 依托大模型为信访件办理全流程赋能，实现转送、办理、文书自动化及批量转办核心功能，在待办、登记、转送（办）、办理各环节完成预阅件、要素提取、重件智能研判、受理状态判定、转送单位智能推荐、同类事项办理及政策依据推送等智能化操作，可自动生成受理/不受理告知书、信访处理意见书等多类规范化文书，该功能应确保有效减少人工操作时长、提升信访事项登记效率且文书生成合规可用，为工作人员提供专业高效的办理参考，保障信访事项办理提质增效。
	4.智能审查 应制定各类文书标准格式，梳理完善文书检查项及对应审查规则，工作人员上传文书并提交保存时，系统自动启动AI扫描审查功能，依托OCR识别、版面分析等技术，全面开展文书通用项、权威性、用词准确性、敏感词、内容符合性、答复规范性及督办结案材料7大维度审查，实行提示类错误（允许上传、后台留痕可追溯）与禁止类错误（拦截上传、修改通过后方可提交）分类处置机制。
	5.智能报告 基于业务数据查询结果，进行智能数据分析和多维度深入挖掘。分析维度包含总体情况、信访形式、初重件、信访目的、重点领域、区域分析和总体结论，形成查询结果集的分析报告。
	6.智能分析

基于大语言模型为信访大数据平台提供智能分析服务。

6.1智能报告分析：提供智能报告分析服务，根据用户单位选定的数据域范围，按多数数据维度依托AI大模型，对平台采集的来访、来信、网上投诉全部信访数据开展智能分析，生成数据分析报告并以文档形式留存。

6.2智能资讯分析：提供智能资讯分析服务，依托AI技术对平台业务数据开展综合关联分析，涵盖电子文档内容识别与导入、资讯信息与信访信息语义关联检索、结果匹配、AI整理生成报告、多维度统计检索结果（含信访总量、内容分类分布、渠道分布、形式占比、诉求情况等）。

6.3智能风险分析：提供智能风险分析服务，依托大语言模型及数据挖掘技术，提取信访事项中扬言、进京、多次重复访、重大事项关联等风险因素，构建风险因素与信访人、信访事项的关联网络，涵盖风险语义识别及辅助判断、风险事项摘要与关键要素（时间、地点、人物、事件、诉求等）提取、可视化风险分析结果输出。

7.大模型资料库

为信访大模型构建三大支撑库。资料库作为核心“知识库”，涵盖信访专业知识、法律法规、行业政策、案例等多类库体以强化模型知识储备与输出专业性；标签库依托国家信访局信访人工智能实验室知识树成果构建，实现信访诉求分类识别、“人+事+地+涉事主体”结构化要素提取及全流程办理信息关联标签化；精调库通过选取信访领域案例样本构建数据集开展模型垂直微调，支持工作人员推送示范案例、实现数据集动态增量更新，形成知识反哺与数据驱动进化机制。

（十）视频信访服务

以“省级为枢纽、市州为节点”构建安全、可靠、高效的跨层级视频信访支撑体系，满足视频接访、会议培训、案件会商、指挥调度等应用。通过“云平台+会控中心+运维服务”一体化保障模式，实现省级主会场、分会场与21个市（州）视频会场间音画互联，稳定支撑跨层级、跨区域的省市联动。

1.功能服务

1.1提供视频信访系统的政务云MCU服务能力，系统稳定成熟，保证设备7×24小时稳定运行，支持公有云、私有云、公有云+私有云虚拟化部署，含三年视频信访系统授权服务。

1.2终端管理/注册/认证、编解码/分发、会议录像可作为独立模块分别部署在不同云服务器上。

1.3支持基于组织架构的用户管理，组织内可对各单位分级授权和管理，各级会场能根据行政区划以树形结构展示。管理员能够查看和管理当前组织架构和隶属于该架构下的所有用户及会议信息。

1.4支持查看活动会议数、终端接入数、系统资源使用情况，可查看任意活动会议接入用户数、用户IP地址、实时带宽、音视频编解码信息，可强制请出会议中的任意用户。

1.5支持4K编解码，支持4K合屏会议。支持多种视频画面布局，用户可以自定义画面布局模式，在4K、1080P、720P多种分辨率混合组网时，允许不同视频分辨率（包括但不限于4K、1080P、720P等）终端参加同一个会议，支持多个不同编解码格式的会议同时召开，可手动调整分屏窗口数量、窗口大小、显示比例。

1.6支持视频会议、视频接访、案件督办、案件录制等功能。支持多业务融合，能够支持H.323、SIP、RTMP、RTSP协议视频监控，视频画面能够加入同一画面布局。

1.7支持内置Web进行后台管理，支持基于C/S的平板电脑进行控制、分屏等操作。

1.8具备公私网穿越功能，在无NAT情况下终端和MCU之间可以直接实现会议功能，达到公网呼叫私网，私网呼叫公网的应用。

1.9支持系统热备功能，同一个终端分布在不同的云MCU，当一台云MCU宕机时，终端可在15秒内自动重新连接到另一台云MCU。

1.10支持会议巡视功能，巡视状态下可观看正在进行的所有会议，监听会场声音，查看会议广播画面、任意参会人员画面、会议辅流画面，巡视画面支持轮询、全屏、会场截图等。

1.11具有良好的IP损伤适应性，在30%丢包率网络环境下语音通话清晰顺畅，视频基本流畅。

1.12具有参会时长统计、到会缺席统计、会议人员状态统计功能，支持匿名或实名会议投票，统计数据系统自动生成Excel表格、并可导出统计数据。

1.13支持通过布局模板或终端列表对任意会场进行呼入和请出、音视频参数设置、辅流权限设置、发言和闭音设置、录像和直播权限设置、轮询设置、远程重启终端。

1.14支持实时字幕显示，并能实现存档记录。

1.15支持国产主流操作系统（例如麒麟系统Kylin，欧拉系统OpenEuler）。

1.16跨界融合（安防设备集成会议功能）：支持主流厂商的视频监控接入，实现统一视频巡查、双向语音通话、云台控制、视频录制、融合视频会议等功能。

1.17可根据信访业务需求，与四川省信访信息系统业务功能互联互通。

2.终端工具服务

以无纸化终端工具为视频服务载体，满足视频应用绿色环保、生态节能、高效便捷的需求。无纸化终端工具的数量 ≥ 10 套。

2.1工具参数要求：国产工具，机身内存 ≥ 256 GB，运行内存 ≥ 12 GB；屏幕分辨率 $\geq 2800 \times 1200$ 像素；前置摄像头 ≥ 800 万像素，后置摄像头 ≥ 1300 万像素，满足信件拍照、场景录制、截屏缩放、工作会议等业务的日常需要。

2.2工具维护服务：提供配套运维服务，以确保无纸化终端工具能正常使用文档、音视频以及网络连接服务。

（十一）自助报表服务

加强信访业务统计分析工作，增强数据统计的灵活性和全面性，支持信息系统用户选择统计维度与分析项，个性化配置查询条件与报表样式，快速生成多维度分析报表、支持导出多种图表类型。通过实时精准的数据汇聚、钻取，更好支撑信访统计在研判形势、服务决策、指导工作等方面的应用，积极赋能基层信访部门、责任单位动态了解辖区信访工作情况，提升信访统计分析工作的科学性和实用性。

1.数据集成与处理

具备多源异构数据统一接入与自动化预处理能力，支持关系型数据库、NoSQL、API 接口、各类文件及云端数据源，通过统一连接池管理资源，内置业务规则清洗引

	擎实现缺失值、重复值、异常值处理及文本字段标准化，支持批量ETL、实时流处理及内存计算引擎，达成秒级延迟的数据更新。 2.数据建模管理 为运维人员提供便捷后台操作平台，支持常用模板建模及数据项的及时新增、调整，内置信访业务统计分析常用模型（含统计项、信访人、办理情况等）及常用信访数据字典模型（含问题属地、内容分类、信访形式等）。 3.数据查询管理 主要包含可用字段维度管理、所选字段维度管理、模板保存复用管理和数据查询。 3.1可用字段维度管理：为业务人员提供具备拖拽功能的可视化数据查询Web界面，支持快速查询数据，同时为分析模块准备数据，实现高度自由的自助报表功能。统计项需涵盖信访件编号、信访日期等，办理方式需包含信访件关联ID、办理人ID等。 3.2所选字段维度管理：支持从可用字段维度区选定字段并拖拽至指定区域，系统默认设置信访件登记时间为基础查询条件，且支持新增其他筛选过滤条件。 3.3模板保存复用管理：系统支持模板复用功能，可将当前模板样式保存至服务器或本地并支持打开已保存模板，配备查询按钮实现数据查询，提供撤销、恢复功能，同时支持字段区域显示控制及时间控制。 4.数据查询操作 4.1字段选择：系统支持拖拽方式的字段选择操作，提供明确的报表分区。 4.2过滤条件和操作符：系统支持多种组合方式的过滤条件和操作符。 4.3撤销和恢复操作：数据查询操作过程中支持“撤销”和“恢复”操作，方便工作人员进行数据查询。 4.4模板保存操作：系统支持保存模板操作，模板可保存下载至本地也可保存至服务器。 4.5打开模板操作：系统支持打开本地模板操作。 5.数据分析管理 5.1数据分析设置器：支持在可视化Web界面对数据查询结果开展拖拽式统计分析，简化数据分析操作，实现高自由度的多维度数据分析与决策。 5.2报表生成器：实现自助报表制作与导出功能，辅助信访工作人员灵活生成信访统计报表，支持表格、折线图、柱状图、饼状图等展示模式，用户单位可自定义查询条件、统计项及报表样式，完成报表生成与展示，并支持Excel、Word、PDF、TXT等格式的报表导出。 5.3分析页面管理：提供数据分析设置器并支持报表列表管理，可实现报表生成展示与多形式导出，支持分析页面模板保存复用及查询页面字段增删且无需重新制作报表,同时面向业务人员在可视化 Web 界面对数据查询结果提供拖拽式统计分析功能，简化操作并实现高自由度的多维度数据分析与决策。 6.报表设计与制作 应支持中国式复杂报表的零编码设计。 6.1非线性报表引擎：多源分片（主表+明细表混合布局）、动态格间运算（跨行
--	--

		组计算同比/环比）、不规则分组（按信访时长分段统计）。 6.2模板库与样式库：预置统计报表模板，支持自定义CSS样式（字体/边框/条件格式）。 6.3交叉表设计：拖拽生成多级表头、斜线表头，支持行列双向动态扩展。 7.数据分析与可视化 支持将数据转化为可交互的业务洞察，强化图表体系，涵盖柱形图、折线图、饼图等基础图表，以及信访区域密度热力图、案件流转路径桑基图等高级图表。同时，实现智能预警标记功能，可设定阈值自动将超期案件、高频信访人标红，并支持钻取至原始凭证。 8.权限控制与安全管理 实现字段级别的数据隔离以及操作追溯，达成精准的权限控制，构建四维quán限体系： 8.1功能权限：按角色分配设计/查看/导出权限 8.2行级权限：SQL自动注入WHERE region=用户辖区 8.3字段级权限：隐藏身份证号等敏感字段 8.4操作审计：记录导出/删除等高风险行为 9.报表发布与协作 支持报表多终端发布与团队协同优化。 9.1多渠道输出：一键发布至Web门户/移动App，支持PDF/Excel套打。 9.2协作闭环：版本对比（高亮显示公式修改）、批注、变更通知等。 10.系统扩展与集成 实现与现有业务系统无缝对接,支持两类集成方式:通过RESTful API接口提供报表数据推送/接收能力，单点登录功能集成LDAP、AD、OAuth2.0协议。 （十二）数字证书服务 为信访信息系统登录页面提供符合国标规范的SSL证书，使其符合网络安全管理要求。该证书服务支持SM2/SM3/SM4国产密码算法及国密安全协议，兼容主流国密浏览器（如360浏览器、沃通国密浏览器、红莲花浏览器、赢达信浏览器等）；具备高强度加密与身份认证机制，能够保障网站真实性及数据传输安全，有效识别、阻断钓鱼网站风险，为信息系统构建安全可信的访问环境。
		（一）进度管理 投标人应在投标响应文件中编制项目服务的阶段性实施计划，不间断开展软件运维、安全防护、数据处理、短信消息、现场支持、视频信访等服务工作，并保证其他服务产品的正常使用。服务期内，用户单位如涉及数据迁移、环境迁移、系统迁移等工作，中标供应商应组织相关技术单位积极配合完成有关工作。 （二）服务管理 投标人应结合本项目特点建立专业化、职责明确的服务团队，为本项目提供7×24小时的信息系统运维服务，满足本项目采购中的各项服务内容，发挥好信息系统运维服务商“统筹调度、集成服务、协调联动、整体保障、兜底实施”的优势。投标人在

5	实施要求	投标响应文件中针对本项目所涉及的组织架构、服务体系、服务流程、服务响应等方面编制服务实施内容。 （三）质量管理 投标人在投标响应文件中针对本项目所涉及的质量保障、风险控制、应急措施等方面编制服务实施内容。 （四）资料管理 投标人应在投标响应文件中编制项目过程文档管理方案，需向用户单位提供完备、准确的技术服务资料，积极协助用户单位开展信息安全等级保护测评、商用密码应用安全性评估工作。 （五）保密管理 投标人应在投标文件中编制保密措施管理方案，需对项目文件以及用户单位提供的内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。 ★投标人需与用户单位签订保密协议，未经用户单位书面许可，不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。否则，除由投标人承担相关法律责任外，还应当向用户单位支付合同总金额10%的违约金。 ★（六）知识产权 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其他知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。同时，投标人应考虑并确保本项目服务内容与前期服务内容的衔接。投标人的投标报价中应包括合法获取该知识产权（成果）的相关费用和服务内容移交衔接的相关费用。用户单位享有项目服务期限内产生的知识成果，拥有业务系统数据所有权。若中标供应商与用户单位合作发生变更，应按照用户单位要求无条件移交用户单位享有的知识成果和系统数据。 ★（七）其他要求 上一年度服务期于2026年3月结束。为确保信息系统运行服务正常运转，2026年4月起至本项目合同签订前仍由上一年度的供应商提供服务（上一年度服务中标金额：395.57万元/年，按超期服务时长计算费用），但费用计入本项目投标报价中。投标人报价时应根据前期项目中标金额，综合考虑超期服务时长、服务工作衔接等各项成本因素。本项目中标供应商自收到采购人支付的第一笔款项后30日内，须将上述部分费用支付给上一年度的供应商，并切实做好与前期项目中标供应商的服务交接工作。						
6	方案要求	投标人应该根据项目采购需求，提供项目技术方案，包含需求理解、总体设计、服务方案、实施方案。						
		<table><tr><td>服务项</td><td>评价标准</td><td>资料清单</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	服务项	评价标准	资料清单			
服务项	评价标准	资料清单						

7	★	四川省信访信息系统服务项目履约验收考核评价表	软件运维服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生不满意情况，每发生1次扣0.5分。	1.软件运维服务报告 2.软件纠错性维护报告 3.软件适应性维护报告 4.软件完善性维护报告 5.软件预防性维护报告
			安全技术服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.因防护工作不到位发生安全隐患或事件，每发生1次扣0.5分。	1.安全技术服务报告 2.安全技术服务工单
			密码应用服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生功能服务故障，每发生1次扣0.5分。	1.密码应用服务报告 2.密码应用巡检工单
			保密检测服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生功能服务故障，每发生1次扣0.5分。	1.保密检测服务报告 2.保密检测巡检工单
			数据处理服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.数据交换年准确率，按照以下公式扣分：扣分分值=（100%-准确率）*100分 4.数据交换年及时率，按照以下公式扣分：扣分分值=（100%-及时率）*100分	1.数据处理服务报告 2.数据处理服务工单
			移动通信服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生不满意情况，每发生1次扣0.5分。	1.移动通信服务报告 2.移动通信服务工单

采购包2:	短信消息服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生功能服务故障，每发生1次扣0.5分。	1.短信消息服务报告 2.短信消息巡检工单
	现场支持服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生不满意情况，每发生1次扣0.5分。	1.现场支持服务报告 2.现场支持服务工单
	智能辅助服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生功能服务故障，每发生1次扣0.5分。	1.智能辅助服务报告 2.智能辅助巡检工单
	视频信访服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生功能服务故障，每发生1次扣0.5分。	1.视频信访服务报告 2.视频信访巡检工单 3.视频信访服务工单
	自助报表服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生功能服务故障，每发生1次扣0.5分。	1.自助报表服务报告 2.自助报表巡检工单
	数字证书服务	1.未提供服务资料文档，每缺失1项扣2分。 2.未按照采购需求开展相关服务，每缺失1次扣1分。 3.发生功能服务故障，每发生1次扣0.5分。	1.数字证书服务报告 2.数字证书巡检工单

标的名称：信息安全等级保护测评服务包

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
----	------	--------	-----------

1		项目背景	根据《中华人民共和国网络安全法》及网络安全管理规定，按照《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）安全风险评估要求，切实加强四川省信访信息系统网络安全防护工作，需定期对四川省信访信息系统的安全等级状况开展等级测评。														
2		服务目标	根据国家网络安全法律法规以及信息安全等级保护2.0系列标准，对安全保护等级为第三级的信访信息系统开展全面、客观、规范的等级保护符合性测评。通过对物理环境、通信网络、区域边界、计算环境、安全管理、运维管理等方面实施系统化测评，全面评估安全控制措施的有效性与配置合理性，识别系统现存脆弱性及潜在风险，并协助完成整改加固与回归验证。根据公安部门要求，按年度出具客观、权威的测评报告，为系统合规备案与安全运行提供核心技术依据，切实提升信访信息系统的整体安防能力与风险应对水平。在项目服务期限内，每个自然年度对四川省信访信息系统开展一次等级保护测评工作（测评等级三级），使其满足信息安全等级保护要求。														
			★（一）服务清单 <table><tr><th>序号</th><th>服务名称</th><th>服务期</th><th>最高限价 (万元/年)</th></tr><tr><td>1</td><td>四川省信访信息系统信息安全等级保护测评服务</td><td>2026年—2028年 (3个自然年度)</td><td>7.85</td></tr></table> （二）测评要求 目前，四川省信访信息系统的安全保护等级为第三级。为贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》关于“国家实行网络安全等级保护制度”要求，根据《信息安全等级保护管理办法》，需定期按照主管部门要求对四川省信访信息系统的安全等级状况开展等级保护测评。 （三）测评对象 <table><tr><th>序号</th><th>系统名称</th><th>信息安全保护等级</th></tr><tr><td>1</td><td>四川省信访信息系统</td><td>第三级</td></tr></table> （四）测评期限 2026年、2027年、2028年，每个自然年度对四川省信访信息系统开展一次等级保护测评工作。 （五）测评依据 1.《中华人民共和国网络安全法》 2.《中华人民共和国保守国家秘密法》 3.《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令） 4.《信息安全等级保护管理办法》（公通字〔2007〕43号） 5.《网络安全等级保护测评高风险判定实施指引（试行）》（公网安〔2025〕2391号） 6.GB/T 22239-2019《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》 7.GB/T 22240-2020《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》 8.GB/T 28448-2019《信息安全技术 网络安全等级保护测评要求》	序号	服务名称	服务期	最高限价 (万元/年)	1	四川省信访信息系统信息安全等级保护测评服务	2026年—2028年 (3个自然年度)	7.85	序号	系统名称	信息安全保护等级	1	四川省信访信息系统	第三级
序号	服务名称	服务期	最高限价 (万元/年)														
1	四川省信访信息系统信息安全等级保护测评服务	2026年—2028年 (3个自然年度)	7.85														
序号	系统名称	信息安全保护等级															
1	四川省信访信息系统	第三级															

9.GB/T 20984-2022 《信息安全技术 信息安全风险评估方法》

10.GB 17859—1999 《计算机信息系统 安全保护等级划分准则》

11.GB/T 28449—2018 《信息安全技术 网络安全等级保护测评过程指南》

(六) 测评内容

对信息系统安全等级保护状况进行测试评估，应包括两个方面的内容：一是安全控制测评，主要测评信息安全等级保护要求的基本安全控制在信息系统中的实施配置情况；二是系统整体测评，主要测评分析信息系统的整体安全性。

四川省信访信息系统部署于四川省政务云平台，中标供应商需根据相关测评依据，围绕省政务云平台为信息系统提供的物理环境、网络环境等开展测评。

1.安全控制测评

对安全控制测评的描述，使用工作单元方式组织。工作单元分为技术安全性测评和管理安全测评两大类。

1.1技术安全性测评

包括但不限于：安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心。

(1) 安全物理环境

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	物理位置选择	通过访谈、检查机房等信息系统物理场所在位置是否具有防雷、防风和防雨等多方面的安全防范能力。
2	物理访问控制	通过访谈、检查主机房出入口、机房分区域情况等过程，测评信息系统在物理访问控制方面的安全防范能力。
3	防盗窃和防破坏	通过访谈、检查机房的主要设备、介质和防盗报警系统等过程，测评信息系统是否采取必要的措施预防设备、介质等丢失和被破坏。
4	防雷击	通过访谈、检查机房的设计/验收文档，测评信息系统是否采取相应的措施预防雷击。
5	防火	通过访谈、检查机房的设计/验收文档，检查机房防火设备等过程，测评信息系统是否采取必要的措施防止火灾的发生。
6	防水和防潮	通过访谈、检查机房的除潮设备等过程，测评信息系统是否采取必要措施来防止水灾和机房潮湿。
7	防静电	通过访谈、检查机房是否采取必要措施防止静电的产生。
8	温湿度控制	通过访谈、检查机房温、湿度情况，是否采取必要措施对机房内的温湿度进行控制。

9	电力供应	通过访谈、检查机房供电线路、设备等过程，是否具备提供一定的电力供应的能力。
10	电磁防护	通过访谈、检查是否具备一定的电磁防护能力。

(2) 安全通信网络

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	网络架构	通过访谈、检查、测试网络拓扑情况、抽查核心交换机、接入交换机和接入路由器等网络互联设备，测试系统访问路径和网络带宽分配情况等，测评分析网络架构与网段划分、隔离等情况的合理性和有效性，以及通信线路、关键设备硬件冗余，系统可用性保证情况。
2	通信传输	通过访谈、检查、测试通信传输过程的数据完整性和保密性保护情况。
3	可信验证	通过访谈、检查通信设备的系统引导、系统程序、重要配置参数和通信应用程序等进行可信验证及应用程序的关键执行环节进行动态可信验证的保护情况。

(3) 安全区域边界

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	边界防护	通过访谈、检查、测试边界完整性检查设备，测评分析跨域边界的访问控制和数据流通过边界设备的控制措施，非法内联、外联、无线准入控制的监测、阻断等能力。
2	访问控制	通过访谈、检查、测试网络访问控制设备策略部署，测试系统对外暴露安全漏洞情况等过程，测评分析对进出网络的数据流量控制以及基于应用协议和应用内容的访问控制能力。

3	入侵防范	通过访谈、检查、测试网络边界处、关键网络节点检测、防止和限制从内部和外部发起网络攻击行为的防护能力，以及网络行为分析、监测、报警能力，特别是新型网络攻击行为的分析，对攻击行为的检测是否涉及攻击源、攻击类型、攻击目标、攻击事件、入侵报警等方面的防范能力。
4	恶意代码防护和垃圾邮件防护	通过访谈、检查、测试关键网络节点处对恶意代码、垃圾邮件进行检测、防护和清除、恶意代码防护机制的升级和更新维护等情况。
5	安全审计	通过访谈、检查网络边界、重要网络节点安全审计情况等，测评分析信息系统审计配置、审计记录保护及审计内容等情况。
6	可信验证	通过访谈、检查边界设备的系统引导、系统程序、重要配置参数和边界防护应用程序等进行可信验证及应用程序的关键执行环节进行动态可信验证的保护情况。

(4) 安全计算环境

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	身份鉴别	通过访谈、检查、测试对登录的用户进行身份标识和鉴别，是否具有不易被冒用的特点，口令应有复杂度要求并定期更换，以及远程管理安全、双因素认证等内容。
2	访问控制	通过访谈、检查、测试是否启用访问控制功能，依据安全策略控制用户对资源的访问；是否根据管理用户的角色分配权限，实现管理用户的权限分离，仅授予管理用户所需的最小权限等内容。
3	安全审计	通过访谈、检查安全审计的范围及内容。
4	入侵防范	通过访谈、检查、测试是否能够检测到对重要节点进行入侵的行为，能够记录入侵的源IP、攻击类型、攻击目标、攻击时间，并在发生严重入侵事件时提供报警，是否遵循最小化安全原则、系统服务、默认共享和高危端口、终端接入限制、数据有效性检验、已知漏洞防护等内容。

5	恶意代码防范	通过访谈、检查、测试是否具有防恶意代码攻击的技术措施或主动免疫可信验证机制，能否及时识别入侵行为和病毒攻击并有效阻断等内容。
6	可信验证	通过访谈安全管理人员，检查计算设备的系统引导、系统程序、重要配置参数和应用程序等进行可信验证及应用程序的关键执行环节进行动态可信验证的保护情况。
7	数据完整性	通过访谈、检查、测试重要数据在传输和存储过程中的完整性保护情况，包括身份鉴别数据、重要业务数据、重要审计数据、重要配置数据、重要视频数据和重要个人信息等。
8	数据保密性	通过访谈、检查、测试重要数据在传输和存储过程中的保密性保护情况，包括身份鉴别数据、重要业务数据、重要审计数据、重要配置数据、重要视频数据和重要个人信息等。
9	数据备份恢复	通过访谈、检查、测试重要数据本地备份和恢复功能，异地实时备份功能，以及重要数据处理系统的热冗余和高可用性保证等。
10	剩余信息保护	通过访谈、检查、测试存储的边界信息在存储空间被释放或重新分配前是否有效清除，存有敏感数据的存储空间被释放或重新分配前是否有效清除等。
11	个人信息保护	通过访谈、检查、测试是否仅采集和保存业务必需的用户个人信息，对用户个人信息的访问和使用等。

(5) 安全管理中心

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	系统管理	通过访谈、检查、测试对系统管理员身份鉴别、命令或操作管理、操作审计，以及是否通过系统管理对系统资源和运行进行配置、控制和管理等。
2	审计管理	通过访谈、检查、测试对审计管理员身份鉴别、命令或操作管理、操作审计，以及是否通过审计管理员对审计策略、审计记录进行分析、处理等。

3

服务要求

3	安全管理	通过访谈、检查、测试对安全管理员身份鉴别、命令或操作管理、操作审计，以及是否通过安全管理员对安全策略、参数进行配置等。
4	集中管控	通过访谈、检查、测试是否具有特定的管理区域，对分布在网络中的安全设备或安全组件进行集中管控，对网络链路、安全设备、网络设备和服务的运行进行集中监测，对分散在各设备上的审计数据进行收集汇总和集中分析，并确保记录留存符合法律法规要求，对安全策略、恶意代码、升级补丁等安全相关事项进行集中管理，对网络中发生的各类安全事件进行识别、报警和分析等。

1.2管理安全测评

包括但不限于：安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理。

(1) 安全管理制度

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	安全策略	通过访谈、检查网络安全工作的总体方针及安全策略是否全面、完善。
2	管理制度	通过访谈、检查管理制度在内容覆盖上是否全面、完善。
3	制定和发布	通过访谈、检查管理制度的制定和发布过程是否遵循一定的流程。
4	评审和修订	通过访谈、检查管理制度定期评审和修订情况。

(2) 安全管理机构

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	岗位设置	通过访谈、检查安全主管部门设置情况以及各岗位设置和岗位职责情况。
2	人员配备	通过访谈、检查各个岗位人员配备情况。
3	授权和审批	通过访谈、检查对关键活动的授权和审批情况。
4	沟通和合作	通过访谈、检查内部部门间、与外部单位间的沟通与合作情况。
5	审核和检查	通过访谈、检查安全工作的审核和检查情况。

(3) 安全管理人员

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	人员录用	通过访谈、检查录用人员时是否对人员提出要求以及是否对其进行各种审查和考核。
2	人员离岗	通过访谈、检查人员离岗时是否按照一定的手续办理。
3	安全意识教育和培训	通过访谈、检查是否对人员进行安全方面的教育和培训。
4	外部人员访问管理	通过访谈、检查对第三方人员访问（物理、逻辑）系统是否采取必要控制措施。

(4) 安全建设管理

序号	工作单元名称	工作单元描述
1	定级和备案	通过访谈、检查是否按照一定要求确定系统的安全等级。
2	安全方案设计	通过访谈、检查整体的安全规划设计是否按照一定流程进行。
3	产品采购和使用	通过访谈、检查是否按照一定的要求进行系统的产品采购。
4	自行软件开发	通过访谈、检查自行开发的软件是否采取必要的措施保证开发过程的安全性。
5	外包软件开发	通过访谈、检查外包开发的软件是否采取必要的措施保证开发过程的安全性和日后的维护工作能够正常开展。
6	工程实施	通过访谈、检查建设的实施过程是否采取必要的措施使其在机构可控的范围内进行。
7	测试验收	通过访谈、检查系统运行前是否对其进行测试验收工作。
8	系统交付	通过访谈、检查是否采取必要的措施对系统交付过程进行有效控制。
9	等级测评	通过访谈、检查等级测评及整改情况。
10	服务商选择	通过访谈、检查是否选择符合国家有关规定的安全服务单位进行相关的安全服务工作。

(5) 安全运维管理

序号	工作单元名称	工作单元描述
----	--------	--------

1	环境管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施对机房的出入控制以及办公环境的人员行为等方面进行安全管理。
2	资产管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施对系统的资产进行分类标识管理。
3	介质管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施对介质存放环境、使用、维护和销毁等方面进行管理。
4	设备维护管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施确保设备在使用、维护和销毁等过程安全。
5	漏洞和风险管理	通过访谈、检查安全漏洞和隐患识别、处理情况，以及是否定期开展安全测评和安全问题的应对措施。
6	网络和系统安全管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施对系统的安全配置、系统账户、漏洞扫描和审计日志等方面进行有效地管理。是否采取必要的措施对网络的安全配置、网络用户权限和审计日志等方面进行有效地管理，确保网络安全运行。
7	恶意代码防范管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施对恶意代码进行有效管理，确保系统具有恶意代码防范能力。
8	配置管理	通过访谈、检查基本配置信息的管理情况
9	密码管理	通过访谈、检查是否能够确保信息系统中密码算法和密钥的使用符合国家密码管理规定。
10	变更管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施对系统发生的变更进行有效管理。
11	备份与恢复管理	通过访谈、检查是否采取必要的措施对重要业务信息、系统数据和系统软件进行备份，并确保必要时能够对这些数据有效地恢复。
12	安全事件处置	通过访谈、检查是否采取必要的措施对安全事件进行等级划分和对安全事件的报告、处理过程进行有效地管理。
13	应急预案管理	通过访谈、检查是否针对不同安全事件制定相应的应急预案，是否对应急预案展开培训、演练和审查等。
14	外包运维管理	通过访谈、检查外包运维服务商选择是否符合国家要求，外包运维保密、服务内容管理等。

2.系统整体测评

中标供应商应根据四川省信访信息系统的具体情况，结合测评依据，确定系统整体测评的具体内容，在安全控制测评的基础上，重点考虑安全控制间、层面间以及区域间的相互关联关系，测评安全控制间、层面间和区域间是否存在安全功能上的增强、补充和削弱作用以及信息系统整体结构安全性、不同信息系统之间整体安全性等。

中标供应商根据国家信息安全等级保护工作的相关法律和技术标准要求，结合四川省信访信息系统保护等级开展实施与之相应的检查、访谈、测试工作。

3.安全扩展要求

按照四川省信访信息系统的具体情况选用云计算安全扩展要求、移动互联安全扩展要求、物联网安全扩展要求、工业控制系统安全扩展要求。

4.验证测试相关要求

按照等级保护测评要求，测评过程中应配备必要的工具、仪器/设备对信息系统进行验证测试，采用的测评工具的生产商应为正规厂商，具有一定的研发和服务能力，能够对产品进行持续更新并提供质量和安全保障。

验证测试内容包括但不限于以下方面：

4.1渗透测试

验证安全策略正确性；保证用户登录窗体身份验证的安全性；非授权用户不能浏览到未授权内容；不存在跨站点脚本攻击漏洞；脚本不存在SQL、Cookie注入漏洞；安全地处理异常，没有出错页面泄露系统信息；应用和系统漏洞及其他，并提出整改建议。验证内容包括（但不限于）以下几个方面：

注入	失效的身份认证
敏感信息泄露	XML外部实体（XXE）
失效的访问控制	安全配置错误
跨站脚本（XSS）	不安全的反序列化
使用含有已知漏洞的组件	不足的日志记录和监控

4.2性能测试

通过模拟手段对网络（包括丢包、时延、带宽等）、软件系统（包括负载、响应）、负载下硬件占用（包含CPU、内存）等进行全面的测评与评估，验证系统的可靠性、可用性，通过对测试结果的分析，给出相应的整改建议。

4.3漏洞扫描

根据相关标准、规范要求对重要信息系统的安全漏洞进行测评。分析总结系统中存在的主要安全漏洞，指出系统中可能被利用的安全漏洞、系统配置错误等缺陷以及相应的安全加固意见、建议。

（七）测评步骤

根据《信息安全技术 网络安全等级保护测评过程指南》，等级测评分为四项活动：测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、分析与报告编制活动。中标供应商应对等级保护测评各阶段具体工作内容进行描述。

1.准备活动阶段：对四川省信访信息系统进行调研分析，明确测评对象、测评方法。

2.方案编制阶段：制定信息安全等级保护测评项目计划书、测评实施方案，并提

交用户单位确认。

3.现场测评阶段：按照等级保护相关标准规范要求从访谈、检查、测试几方面进行测评并出具《整改意见》，并在整改过程中提供技术咨询服务。

4.分析与报告编制：向用户单位提交四川省信访信息系统安全等级保护测评报告以及相应文档。

（八）实施流程

1.系统梳理

协助用户单位完成四川省信访信息系统的梳理工作，提出相应的安全保护等级测评工作建议。

2.安全初测

对四川省信访信息系统进行现场测评，初次测评完成后提交初评的整改意见报告。

3.整改加固协助

协助用户单位对测评过程中发现的安全问题进行技术整改加固工作，并进行整改后的回归测评。

4.成果递交

整理测评结果，提交四川省信访信息系统安全等级保护测评报告以及相应文档。

（九）测评原则

本次信息系统的信息安全等级保护测评服务应满足以下原则：

★1.保密原则：对测评的过程数据和结果数据严格保密，未经授权不得泄露给任何单位和个人，不得利用该数据进行任何侵害用户单位的行为，否则用户单位有权追究供应商的责任。

2.标准性原则：测评方案的设计与实施应依据国家等级保护的相关标准进行。

3.规范性原则：供应商的工作过程和文档应具有规范性，便于项目的跟踪和控制。

4.可控性原则：测评服务的进度应符合进度安排，保证用户单位对测评工作的可控性。

5.整体性原则：测评服务的范围和内容应当整体全面，包括国家等级保护相关要求涉及的各个层面。

6.最小影响原则：测评服务工作应尽可能减少对系统和网络的影响，并在可控范围内；测评工作不得对现有信息系统的正常运行、业务的正常开展产生任何影响。

（十）服务管理

对项目进行科学严格的管理，通过系统计划、有序组织、科学指导和有效控制，促进项目全面顺利实施，中标供应商必须提供完整的项目管理方案，并符合以下要求：

1.中标供应商及其测评人员应当严格执行有关国家信息安全等级保护相关标准和有关规定，提供客观、公平、公正、有效的等级保护测评服务，并承担相应的法律责任。

2.中标供应商应具备能够保证其公正性、独立性的质量体系，确保测评活动不受任何可能影响测评结果的商业、财务、健康、环境等方面的压力。

★3.中标供应商在对被测评单位开展等级保护测评服务之前须与被测评单位签订

		保密协议，测评过程中向被测评单位借阅的文档资料应在测评工作结束后全部归还被测评单位，未经被测评单位允许，不得擅自复制、保留。 ★4.中标供应商的岗位配置至少应包括项目经理、技术负责人、质量负责人、保密安全员和档案管理员各1人，其中项目经理、技术负责人、质量负责人、保密安全员和档案管理员应独立配置，不得兼任。 ★5.中标供应商采用的测评工具在功能、性能等满足使用要求的前提下，应优先采用具有国内自主知识产权的同类产品。测评工具的生产商应为正规厂商，具有研发和服务能力，能够对产品进行持续更新并提供质量和安全保障。测评工具应获得正版授权且在有效期内，不得使用盗版软件。采用的测评工具不会对系统产生破坏或负面影响。 ★6.参与此次等级保护测评的中标供应商测评人员应符合以下要求： 6.1开展此次等级保护测评工作的人员限于中华人民共和国境内的中国公民，且无犯罪记录。 6.2测评项目组人员在开展等级保护测评工作之前需签订保密协议。 （十一）服务结果 测评服务所形成的交付物将作为项目验收的主要依据，包括但不限于：									
		<table><tr><th>文档类型</th><th>文档名称</th></tr><tr><td rowspan="2">项目实施过程文档</td><td>安全等级保护测评服务开工报告</td></tr><tr><td>安全等级保护测评服务实施方案</td></tr><tr><td>项目成果文档</td><td>安全等级保护测评服务报告</td></tr><tr><td>其他要求的文档</td><td>根据用户单位要求</td></tr></table>	文档类型	文档名称	项目实施过程文档	安全等级保护测评服务开工报告	安全等级保护测评服务实施方案	项目成果文档	安全等级保护测评服务报告	其他要求的文档	根据用户单位要求
文档类型	文档名称										
项目实施过程文档	安全等级保护测评服务开工报告										
	安全等级保护测评服务实施方案										
项目成果文档	安全等级保护测评服务报告										
其他要求的文档	根据用户单位要求										

4		实施要求	(一) 进度管理 投标人应在投标文件中编制项目服务的阶段性实施计划。在2026年12月底前，完成2026年度的等保测评工作；2027年12月底前，完成2027年度的等保测评工作；2028年12月底前，完成2028年度的等保测评工作。年度测评完成后，中标供应商应向用户单位提出科学合理、满足信息安全等级保护要求的意见建议，协助并指导四川省信访信息系统的运维服务单位开展信息安全整改工作。 (二) 服务管理 投标人应结合本项目特点建立专业化、职责明确的服务团队，按照规范标准满足本项目采购中的等保测评服务要求，积极配合用户单位主动协调相关单位开展测评工作。投标人在投标文件中针对本项目所涉及的组织架构、服务体系、服务流程、服务响应等方面编制服务实施内容。 (三) 质量管理 投标人在投标文件中针对本项目所涉及的质量保障、风险控制、应急措施等方面编制服务实施内容。 (四) 资料管理 投标人应在投标文件中编制过程文档管理方案，需向用户单位提供完备、准确的测评技术资料，积极协助用户单位在网络安全管理部门完成等保测评备案工作。 (五) 保密管理 投标人应在投标文件中编制保密措施管理方案，需对项目文件以及用户单位提供的内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。 ★投标人需与用户单位签订保密协议，未经用户单位书面许可，不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。否则，除由投标人承担相关法律责任外，还应当向用户单位支付合同总金额10%的违约金。 ★ (六) 知识产权 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其他知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。投标人的投标报价中应包括合法获取该知识产权（成果）的相关费用。
5		方案要求	投标人应该根据项目采购需求，提供技术服务方案。

采购包3：

标的名称：商用密码应用安全性评估服务包

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1		项目背景	根据《中华人民共和国密码法》及商用密码管理规定，按照《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）密码应用与安全性评估要求，切实加强四川省信访信息系统密码安全应用工作，需定期对四川省信访信息系统开展密码应用与安全性评估。

2	服务目标	根据国家密码行业相关标准规范，对信访信息系统的商用密码应用情况开展全面、深入的合规性、正确性与有效性评估。通过系统化的测评流程，进一步验证密码算法、技术、产品、服务及密钥管理在实际应用中的安全水平，识别密码应用的薄弱环节与潜在风险，强化密码管理体系与应急处置能力。根据国家密码管理部门要求，按年度出具客观、权威的评估报告，为系统密码改造与安全策略优化提供可靠依据，切实提升信息系统整体密码应用防护水平。在项目服务期限内，每个自然年度对四川省信访信息系统开展一次密码应用与安全性评估工作（评估等级三级），使其满足密码应用基本要求。														
		★（一）服务清单 <table><tr><th>序号</th><th>服务名称</th><th>服务期</th><th>最高限价（万元/年）</th></tr><tr><td>1</td><td>四川省信访信息系统商用密码应用安全性评估服务</td><td>2026年—2028年 (3个自然年度)</td><td>7.85</td></tr></table> （二）评估要求 目前，四川省信访信息系统的密码应用与安全性评估等级为第三级。为贯彻落实《中华人民共和国密码法》关于“开展商用密码应用安全性评估”要求，根据《商用密码管理条例》，需定期按照主管部门要求对四川省信访信息系统的商用密码应用安全性开展评估工作。 （三）评估对象 <table><tr><th>序号</th><th>系统名称</th><th>商用密码评估等级</th></tr><tr><td>1</td><td>四川省信访信息系统</td><td>第三级</td></tr></table> （四）评估期限 2026年、2027年、2028年，每个自然年度对四川省信访信息系统开展一次商用密码应用安全性评估工作。 （五）评估依据 1.《中华人民共和国网络安全法》 2.《中华人民共和国密码法》 3.《商用密码管理条例》 4.GB/T 39786-2021《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》 5.GB/T 43206-2023《信息安全技术 信息系统密码应用测评要求》 6.GB/T 43207-2023《信息安全技术 信息系统密码应用设计指南》 7.GM/T 0116-2021《信息系统密码应用测评过程指南》 8.《信息系统密码应用高风险判定指引》 9.《商用密码应用安全性评估量化评估规则》 10.《商用密码应用安全性评估FAQ（第三版）》 （六）评估内容 四川省信访信息系统商用密码应用安全性评估服务内容包含密码应用总体要求测评、密码应用技术要求测评、密钥管理测评、安全管理测评四项内容。 四川省信访信息系统部署于四川省政务云平台，中标供应商需根据相关测评依据	序号	服务名称	服务期	最高限价（万元/年）	1	四川省信访信息系统商用密码应用安全性评估服务	2026年—2028年 (3个自然年度)	7.85	序号	系统名称	商用密码评估等级	1	四川省信访信息系统	第三级
序号	服务名称	服务期	最高限价（万元/年）													
1	四川省信访信息系统商用密码应用安全性评估服务	2026年—2028年 (3个自然年度)	7.85													
序号	系统名称	商用密码评估等级														
1	四川省信访信息系统	第三级														

，围绕省政务云平台为信息系统提供的物理环境、网络环境等开展测评。

1.密码应用总体要求测评

1.1密码算法测评

测评单元	测评指标
密码算法测评	信访信息系统中使用的密码算法应符合法律法规的规定和密码相关国家标准、行业标准的有关要求。

1.2密码技术测评

测评单元	测评指标
密码技术测评	信访信息系统中使用的密码技术应遵循密码相关国家标准和行业标准。

1.3密码产品测评

测评单元	测评指标
密码产品测评	信访信息系统中使用的密码产品符合法律法规和密码相关国家标准、行业标准的有关要求。

1.4密码服务测评

测评单元	测评指标
密码服务测评	信访信息系统中使用的密码服务符合法律法规的要求。

1.5密钥管理测评

测评单元	测评指标
密钥管理测评	信访信息系统密钥管理使用的密码产品、密码服务符合法律法规及密码相关国家标准、行业标准要求； 信访信息系统密钥管理符合密码相关国家标准和行业标准的要求。

2.密码应用技术要求测评

2.1物理与环境安全测评

测评单元	测评指标
身份鉴别	信访信息系统所在机房宜采用密码技术进行物理访问身份鉴别，保证重要区域进入人员身份的真实性。
电子门禁记录数据完整性	信访信息系统所在机房宜采用密码技术保证电子门禁记录数据的完整性。
视频记录数据完整性	信访信息系统所在机房宜采用密码技术保证视频监控音像记录数据的存储完整性。

2.2网络与通信安全测评

测评单元	测评指标
身份鉴别	信访信息系统的跨网络边界通信信道应采用密码技术对通信实体进行身份鉴别,保证通信实体身份的真实性。

通信数据完整性	信访信息系统的跨网络边界通信信道宜采用密码技术保证通信过程中数据的完整性。
通信过程中重要数据的机密性	信访信息系统的跨网络边界通信信道应采用密码技术保证通信过程中重要数据的机密性。
网络边界访问控制信息的完整性	信访信息系统的跨网络边界通信信道宜采用密码技术保证网络边界访问控制信息的完整性。
安全接入认证	信访信息系统的跨网络边界通信信道可采用密码技术对从外部连接到内部网络的设备进行接入认证，确保接入设备身份的真实性。

2.3设备和计算安全测评

测评单元	测评指标
身份鉴别	应采用密码技术对登录信访信息系统相关设备的用户进行身份鉴别，保证用户身份的真实性。
远程管理通道安全	远程管理信访信息系统相关设备时，应采用密码技术建立安全的信息传输通道。
系统资源访问控制信息完整性	宜采用密码技术保证信访信息系统相关设备中系统资源访问控制信息的完整性。
重要信息资源安全标记完整性	宜采用密码技术保证信访信息系统相关设备中重要信息资源安全标记的完整性。
日志记录完整性	宜采用密码技术保证信访信息系统相关设备中日志记录的完整性。
重要可执行程序完整性、重要可执行程序来源真实性	宜采用密码技术对信访信息系统相关设备中的重要可执行程序进行完整性保护，并对其来源进行真实性验证。

2.4应用和数据安全测评

测评单元	测评指标
身份鉴别	应采用密码技术对登录信访信息系统的用户进行身份鉴别，保证应用系统用户身份的真实性。
访问控制信息完整性	宜采用密码技术保证信访信息系统的访问控制信息完整性。
重要信息资源安全标记完整性	宜采用密码技术保证信访信息系统的重要信息资源安全标记完整性。
重要数据传输机密性	应采用密码技术保证信访信息系统的重要数据在传输过程中的机密性。
重要数据存储机密性	应采用密码技术保证信访信息系统的重要数据在存储过程中的机密性。
重要数据传输完整性	宜采用密码技术保证信访信息系统的重要数据在传输过程中的完整性。

重要数据存储完整性	宜采用密码技术保证信访信息系统的重要数据在存储过程中的完整性。
不可否认性	宜在可能涉及法律责任认定的应用中，采用密码技术提供数据原发证据和数据接收证据，实现数据原发行为的不可否认性和数据接收行为的不可否认性。

3.密钥管理测评

测评单元	测评指标
密钥生成测评	密钥生成使用的随机数是否符合《GM/T 0005-2021 随机性检测规范》的要求, 密钥是否在符合《GM/T 0028-2024 密码模块安全要求》的密码模块中产生; 密钥是否在密码模块内部产生，不得以明文方式出现在密码模块之外；是否具备检查和剔除弱密钥的能力。
密钥存储测评	密钥是否加密存储，并采取严格的安全防护措施，防止密钥被非法获取；密钥加密密钥是否存储在符合《GM/T 0028-2024 密码模块安全要求》的二级及以上密码模块中。
密钥分发测评	密钥分发是否采取身份鉴别、数据完整性、数据机密性等安全措施，是否能够抗截取、假冒、篡改、重放等攻击，保证密钥的安全性。
密钥导入与导出测评	是否采取安全措施，防止密钥导入导出时被非法获取或篡改，并保证密钥的正确性。
密钥使用测评	密钥是否明确用途，并按用途正确使用；对于公钥密码体制，在使用公钥之前是否对其进行验证；是否有安全措施防止密钥的泄露和替换；密钥泄露时，是否停止使用，并启动相应的应急处理和响应措施。是否按照密钥更换周期要求更换密钥；是否采取有效的安全措施，保证密钥更换时的安全性。
密钥备份与恢复测评	是否制定明确的密钥备份策略，采用安全可靠的密钥备份恢复机制，对密钥进行备份或恢复；密钥备份或恢复是否进行记录，并生成审计信息；审计信息包括备份或恢复的主体、备份或恢复的时间等。
密钥归档测评	是否采取有效的安全措施，保证归档密钥的安全性和正确性；归档密钥只能用于解密该密钥加密的历史信息或验证该密钥签名的历史信息；密钥归档是否进行记录，并生成审计信息；审计信息包括归档的密钥、归档的时间等；归档密钥是否进行数据备份，并采用有效的安全保护措施。
密钥销毁测评	是否具有在紧急情况下销毁密钥的措施。

4.安全管理测评

3	服务要求	4.1管理制度测评	
		测评单元	测评指标
		具备密码应用安全管理制度	应具备密码应用安全管理制度，包括密码人员管理、密钥管理、建设与运行、应急处置、密码软硬件及介质管理等制度。
		密钥管理规则	应根据密码应用方案建立相应密钥管理规则。
		建立操作规程	应对管理人员或操作人员执行日常管理操作建立操作规程。
		定期修订安全管理制度	应定期对密码应用安全管理制度的合理性和适用性进行论证和审定，对存在不足或需要改进之处进行修订。
		明确管理制度发布流程	应明确相关密码应用安全管理制度的发布流程，并进行版本控制。
		制度执行过程记录留存	应保存密码应用操作规程的相关执行记录并妥善管理。
		4.2人员管理测评	
		测评单元	测评指标
		了解并遵守密码相关法律法规和密码管理制度	相关人员应了解并遵守密码相关法律法规、密码应用安全管理制度，并能够正确使用商用密码产品。
		建立密码应用岗位责任制度	应建立密码应用岗位责任制度，明确各岗位在密码应用系统中的职责和权限： ①根据密码应用的实际情况，设置密钥管理员、密码安全审计员、密码操作员等关键安全岗位； ②对关键岗位建立多人共管机制； ③密钥管理、密码安全审计、密码操作人员职责互相制约互相监督，其中密码安全审计员岗位不可与密钥管理员、密码操作员兼任； ④相关设备与系统的管理和使用账号不得多人共用。
		建立上岗人员培训制度	应建立上岗人员培训制度，对于涉及密码操作和管理的人员进行专门培训，确保其具备岗位所需专业技能。
		定期进行安全岗位人员考核	应定期对密码应用安全岗位人员进行考核。
		建立关键岗位人员保密制度和调离制度	应建立关键人员保密制度和调离制度，签订保密合同，承担保密义务。
		4.3建设运行测评	
测评单元	测评指标		
制定密码应用方案	应依据密码相关标准和密码应用需求，制定密码应用方案。		

制定密钥安全管理策略	应根据密码应用方案，确定系统涉及的密钥种类、体系及其生存周期环节，各环节密钥管理要求按照GB/T 39786-2021《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》的附录B。
制定实施方案	应按照密码应用方案实施建设。
投入运行前进行密码应用安全性评估	投入运行前应进行密码应用安全性评估，评估通过后系统方可正式运行。
定期开展密码应用安全性评估及攻防对抗演习	在运行过程中，应严格执行既定的密码应用安全管理制度，定期开展密码应用安全性评估及攻防对抗演习，并根据评估结果进行整改。

4.4应急处置测评

应急处置	测评指标
应急策略	应制定密码应用应急策略，做好应急资源准备；当密码应用安全事件发生时，立即启动应急处置措施，并结合实际情况及时处置。
事件处置	事件发生后，应及时向信息系统的上级主管部门和同级密码主管部门报告。
向有关主管部门上报处置情况	事件处置完成后，应及时向信息系统主管部门及同级密码管理部门报告事件发生情况及处置情况。

（七）评估步骤

测评分为四项活动：测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、分析与报告编制活动。投标人应对商用密码应用安全性评估各阶段具体工作内容进行描述。

1.准备活动阶段：对四川省信访信息系统进行调研分析，明确测评对象、测评方法等工作内容。该阶段的输出文档及其内容如下表所示。

任务	输出文档	文档内容
项目启动	项目计划书	项目概述、工作依据、技术思路、工作内容和项目组织等。
信息收集和分析	完成的调查表格，各种与被测信息系统相关的技术资料	信访信息系统的网络安全保护等级、业务情况、软硬件情况、密码应用情况、密码管理情况和相关部门及角色等。
工具和表单准备	选用的测评工具清单，打印的各类表单，如现场测评授权书、风险告知书、文档交接单、会议记录表单、会议签到表单等	测评工具、现场测评授权、测评可能带来的风险、交接的文档名称、会议记录表单、会议签到表单等。

2.方案编制阶段：制定商用密码应用安全性测评项目计划书、测评实施方案，并提交用户单位确认。该阶段的输出文档及其内容如下表所示。

任务	输出文档	文档内容
测评对象确定	商用密码应用安全性测评方案的测评对象部分	信访信息系统的整体结构、边界、网络区域、核心资产、面临的威胁、测评对象等。
测评指标确定	商用密码应用安全性测评方案的测评指标部分	信访信息系统相应等级对应的适用和不适用的测评指标。
测试检查点确定	商用密码应用安全性测评方案的测评检查点部分	测评检查点、检查内容及测评方法。
测评内容确定	商用密码应用安全性测评方案的单元测评实施部分	单元测评实施内容。
测评方案编制	经过评审和确认的商用密码应用安全性测评方案文本	项目概述、测评对象、测评指标、测评检查点、单元测评实施内容、测评实施计划等。

3.现场测评阶段：按照商用密码应用安全性测评相关标准规范要求从访谈、检查、测试几方面进行测试评估并出具《整改意见》，并在整改过程中提供技术咨询服务。该阶段的输出文档及其内容如下表所示。

任务	输出文档	文档内容
现场测评准备	会议记录、更新确认后的商用密码应用安全性测评方案、确认的测评授权书和风险告知书等	工作计划和内容安排、双方人员的协调、测评委托单位应提供的配合与支持
现场测评和结果记录	各类测评结果记录	访谈、文档审查、实地察看和配置检查、工具测试的记录及测评结果
测评结果确认和资料归还	经过被测单位确认的各类测评结果记录	测评活动中发现的问题、问题的证据和证据源、每项测评活动中测评委托单位配合人员的书面认可文件

4.分析与报告编制：向用户单位提交四川省信访信息系统商用密码应用安全性评估报告以及相应文档。该阶段的输出文档及其内容如下表所示。

任务	输出文档	文档内容
单元测评	商用密码应用安全性测评报告的单元测评部分	汇总统计各测评指标的各个测评对象的测评结果，给出单元测评结果
整体测评	商用密码应用安全性测评报告的单元测评结果修正部分	分析信访信息系统整体安全状况及对各测评对象测评结果的修正情况

量化评估	商用密码应用安全性测评报告中整体测评结果和量化评估部分，以及总体评价部分	综合单元测评和整体测评结果，计算得分，并对信访信息系统的密码应用情况安全性进行总体评价
风险分析	商用密码应用安全性测评报告的风险分析部分	分析信访信息系统存在的安全问题风险情况
评估结论形成	商用密码应用安全性测评报告的评估结论部分	对测评结果进行分析，形成评估结论
密码测评报告编制	经过评审和确认的商用密码应用安全性测评报告	概述、信访信息系统描述、测评对象说明、测评指标说明、测评内容和方法说明、单元测评、整体测评、量化评估、风险分析、评估结论和改进建议等

（八）评估原则

本次信息系统的商用密码应用安全性评估服务应满足以下原则：

★1.保密原则：对评估的过程数据和结果数据严格保密，未经授权不得泄露给任何单位和个人，不得利用此数据进行任何侵害用户单位的行为，否则用户单位有权追究供应商的责任。

2.标准性原则：评估方案的设计与实施应依据商用密码应用安全性评估的相关标准进行。

3.规范性原则：供应商工作过程及文档应具有良好的规范性，以利于项目的跟踪和控制。

4.可控性原则：评估服务进度应符合进度计划安排，确保用户单位对评估工作的可控性。

5.整体性原则：评估服务的范围和内容应当整体全面，包括商用密码应用安全性评估相关要求涉及的各个层面。

6.最小影响原则：评估服务工作应尽可能减少对系统和网络的影响，并控制在合理范围内；评估工作不得对现有信息系统的正常运行、业务的正常开展产生任何影响。

（九）服务管理

对项目进行科学严格的管理，通过系统计划、有序组织、科学指导和有效控制，促进项目全面顺利实施，投标人必须提供完整的项目管理方案，并符合以下要求：

1.中标供应商及其评估人员应当严格执行国家有关商用密码应用安全性评估相关标准和有关规定，提供客观、公平、公正、有效的密码应用安全性评估服务，并承担相应的法律责任。

2.中标供应商应具备能够保证其公正性、独立性的质量体系，确保评估活动不受任何可能影响测评结果的商业、财务、健康、环境等方面的压力。

★3.中标供应商在对被测评单位开展商用密码应用安全性评估服务之前需与被测

评单位签订保密协议，评估过程中向被测评单位借阅的文档资料应在评估工作结束后全部归还被测评单位，未经被测评单位允许，不得擅自复制、保留。

★4.中标供应商的岗位配置要至少配置项目经理、技术负责人、质量负责人、保密安全员和档案管理员各1人，其中项目经理、技术负责人、质量负责人、保密安全员和档案管理员应独立配置，不能有兼任的情况。

★5.中标供应商采用的评估工具在功能、性能等满足使用要求的前提下，应优先采用具有国内自主知识产权的同类产品。评估工具的生产商应为正规厂商，具有研发和服务能力，能够对产品进行持续更新并提供质量和安全保障。评估工具应获得正版授权且在有效期内，不得使用盗版软件。采用的评估工具不会对系统产生破坏或负面影响。

★6.参与此次商用密码应用安全性评估的中标供应商其测评人员应具备并符合以下要求：

（1）开展此次商用密码应用安全性评估工作的人员仅限于中华人民共和国境内的中国公民，且无犯罪记录。

（2）评估项目组人员在开展商用密码应用评估工作之前需签订保密协议。

（十）服务结果

评估服务所形成的交付物将作为项目验收的主要依据，包括但不限于：

文档类型	文档名称
项目实施过程文档	商用密码应用评估服务开工报告
	商用密码应用评估服务实施方案
项目成果文档	商用密码应用评估服务报告
其他要求的文档	根据用户单位要求

4		实施要求	(一) 进度管理 投标人应在投标文件中编制项目服务的阶段性实施计划。在2026年12月底前，完成2026年度的商用密码应用安全性评估工作；2027年12月底前，完成2027年度的商用密码应用安全性评估工作；2028年12月底前，完成2028年度的商用密码应用安全性评估工作。年度测评完成后，投标人应向用户单位提出科学合理、满足信息系统密码应用基本要求的意见建议，协助并指导四川省信访信息系统的运维服务单位开展商用密码应用安全整改工作。 (二) 服务管理 投标人应结合本项目特点建立专业化、职责明确的服务团队，按照规范标准满足本项目采购中的密码评估服务要求，积极配合用户单位主动协调相关单位开展评估工作。投标人在投标文件中针对本项目所涉及的组织架构、服务体系、服务流程、服务响应等方面编制服务实施内容。 (三) 质量管理 投标人在投标文件中针对本项目所涉及的质量保障、风险控制、应急措施等方面编制服务实施内容。 (四) 资料管理 投标人应在投标文件中编制过程文档管理方案，需向用户单位提供完备、准确的测评技术资料，积极协助用户单位在密码管理部门完成密码评估备案工作。 (五) 保密管理 投标人应在投标文件中编制保密措施管理方案，需对项目文件以及用户单位提供的内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。 ★投标人需与用户单位签订保密协议，未经用户单位书面许可，不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。否则，除由投标人承担相关法律责任外，还应当向用户单位支付服务期合同总金额10%的违约金。 ★(六) 知识产权 投标人保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其他知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。投标人的投标报价中应包括合法获取该知识产权（成果）的相关费用。
5		方案要求	投标人应该根据项目采购需求，提供技术服务方案。

3.3.服务要求

3.3.1.服务内容要求

采购包1：

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

采购包2：

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

采购包3：

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

3.3.2.商务要求

采购包1：

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	根据项目采购要求，本项目的采购服务期限为3年（从合同签订之日起计算为36个月），以年为周期实施项目服务。服务合同按照服务周期分别签署，每年经验收考核合格后签订下一年服务合同。
2	★	服务地点	四川省信访局
3	★	验收、交付标准和方法	根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）等文件要求和招标文件的技术要求、投标人的投标文件及承诺、采购合同约定标准，每年对项目的服务情况进行履约验收。为确保项目服务质量，采购人将按照《四川省信访信息系统服务项目履约验收考核评价表》对中标供应商一年的服务情况进行考核，验收考核结果分为优、良、合格、不合格四个等级，分值为100分（优：分数≥90分、良：90分>分数≥75分、合格：75分>分数≥60分、不合格：分数<60分）。若年度验收考核结果为优，不扣除履约保证金；若年度验收考核结果为良，扣除履约保证金的20%；若年度验收考核结果为合格，扣除履约保证金的50%；若年度验收考核结果为不合格，扣除履约保证金的100%。中标供应商的验收考核等级为不合格时，应按要求立即整改。若整改后仍未达到合格等次，采购人有权终止与中标供应商的合作，所造成的一切损失和责任由中标供应商承担。同时，中标供应商还应在合同终止后的30日内向用户单位支付年度服务费总额10%的违约金，并退还年度服务费总额的30%。《四川省信访信息系统服务项目履约验收考核评价表》详见“3.2技术要求”
4	★	支付方式	分期付款

5	★	付款进度安排	1、预付款，项目服务合同一年一签。合同签订后，中标供应商向用户单位提交项目履约保证金凭证，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的40.00% 2、进度款，第三季度内，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00% 3、进度款，第四季度内，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的20.00% 4、尾款，年度服务到期后，经履约验收合格，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的10.00%
6	★	违约责任与解决争议的方法	以合同约定为准

采购包2：

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	根据项目采购要求，本项目的采购服务期限为2026年、2027年、2028年（每个自然年度开展一次信息安全等级保护测评），服务合同按照自然年度一年一签，每年经验收合格后签订下一年服务合同。
2	★	服务地点	四川省信访局
3	★	验收、交付标准和方法	用户单位根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）等文件要求和招标文件的技术要求、投标人的投标文件及承诺、采购合同约定标准，每年对项目的服务情况进行履约验收。履约验收合格视为中标供应商考核合格。中标供应商未达到履约验收标准时（用户单位原因除外），扣除履约保证金，并应按要求立即整改。若整改后仍未通过项目验收，用户单位有权终止与中标供应商的合作，所造成的一切损失和责任由中标供应商承担。同时，中标供应商还应在合同终止后的30日内向用户单位支付年度服务费总额10%的违约金，并退还年度服务费总额的30%。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、预付款，项目服务合同一年一签。合同签订后，中标供应商向用户单位提交项目履约保证金凭证，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的40.00% 2、进度款，第三季度内，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00% 3、进度款，第四季度内，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的20.00% 4、尾款，年度服务到期后，经履约验收合格，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的10.00%

6	★	违约责任与解决争议的方法	以合同约定为准
---	---	--------------	---------

采购包3：

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	根据项目采购要求，本项目的采购服务期限为2026年、2027年、2028年（每个自然年度开展一次商用密码应用安全性评估），服务合同按照自然年度一年一签，每年经验收合格后签订下一年服务合同。
2	★	服务地点	四川省信访局
3	★	验收、交付标准和方法	用户单位根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《四川省省级政务信息化项目管理办法》（川办发〔2025〕23号）等文件要求和招标文件的技术要求、投标人的投标文件及承诺、采购合同约定标准，每年对项目的服务情况进行履约验收。履约验收合格视为中标供应商考核合格。中标供应商未达到履约验收标准时（用户单位原因除外），扣除履约保证金，并应按照要求立即整改。若整改后仍未通过项目验收，用户单位有权终止与中标供应商的合作，所造成的一切损失和责任由中标供应商承担。同时，中标供应商还应在合同终止后的30日内向用户单位支付年度服务费总额10%的违约金，并退还年度服务费总额的30%。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、预付款，项目服务合同一年一签。合同签订后，中标供应商向用户单位提交项目履约保证金凭证，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的40.00% 2、进度款，第三季度内，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00% 3、进度款，第四季度内，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的20.00% 4、尾款，年度服务到期后，经履约验收合格，中标供应商须向用户单位出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的10.00%
6	★	违约责任与解决争议的方法	以合同约定为准

3.4.其他要求

采购包1：

采购人有权对中标供应商提供的响应内容及证明材料真实性进行核实，如发现虚假响应，将取消其中标资格，并报主管部门追究其法律责任。

采购包2：

采购人有权对中标供应商提供的响应内容及证明材料真实性进行核实，如发现虚假响应，将取消其中标资格，并报主管部门追究其法律责任。

采购包3：

采购人有权对中标供应商提供的响应内容及证明材料真实性进行核实，如发现虚假响应，将取消其中标资格，并报主管部门追究其法律责任。

第四章 资格审查

开标完成后，由采购人、代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对成功解密的投标文件中投标人资格证明等进行审查并出具资格审查报告。资格审查标准及要求如下：

4.1.一般资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任的能力。	根据实际情况提供以下材料之一并进行电子签章：①企业法人：提供统一社会信用代码的营业执照（未换证的提供营业执照、组织机构代码证、税务登记证）扫描件；②事业法人：提供统一社会信用代码法人登记证书（未换证的提供事业法人登记证书、组织机构代码证）扫描件；③其他组织：提供对应主管部门颁发的准予执业证明文件或营业执照扫描件；④自然人：提供自然人身份证明扫描件。注：若以无独立法人资格的分支机构参加投标，须提供总公司授权其独立开展业务的证明材料。	具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx
2	具有良好的商业信誉	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
3	具有健全的财务会计制度。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
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。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
7	符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

8	不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
---	--	---	---------

采购包2:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任的能力。	根据实际情况提供以下材料之一并进行电子签章：①企业法人：提供统一社会信用代码的营业执照（未换证的提供营业执照、组织机构代码证、税务登记证）扫描件；②事业法人：提供统一社会信用代码法人登记证书（未换证的提供事业法人登记证书、组织机构代码证）扫描件；③其他组织：提供对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照扫描件；④自然人：提供自然人身份证明扫描件。注：若以无独立法人资格的分支机构参加投标，须提供总公司授权其独立开展业务的证明材料。	具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx
2	具有良好的商业信誉	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
3	具有健全的财务会计制度。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
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。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
7	符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
8	不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时, 按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

采购包3:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任的能力。	根据实际情况提供以下材料之一并进行电子签章：①企业法人：提供统一社会信用代码的营业执照（未换证的提供营业执照、组织机构代码证、税务登记证）扫描件；②事业法人：提供统一社会信用代码法人登记证书（未换证的提供事业法人登记证书、组织机构代码证）扫描件；③其他组织：提供对应主管部门颁发的准予执业证明文件或营业执照扫描件；④自然人：提供自然人身份证明扫描件。注：若以无独立法人资格的分支机构参加投标，须提供总公司授权其独立开展业务的证明材料。	具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx
2	具有良好的商业信誉	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
3	具有健全的财务会计制度。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
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。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
7	符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
8	不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

4.2.落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

采购包2：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

采购包3：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

4.3.特定资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

采购包2：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	投标人具备有效的《网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书》或《网络安全服务认证证书等级保护测评服务认证》	提供有效的《网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书》或《网络安全服务认证证书等级保护测评服务认证》证书扫描件	投标人应提交的相关证明材料

采购包3：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	投标人须具有有效的商用密码检测机构资质证书（业务范围：商用密码应用安全性评估）	提供有效的商用密码检测机构资质证书（业务范围：商用密码应用安全性评估）扫描件	投标人应提交的相关证明材料

第五章 评标办法

5.1.总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》《四川省政府采购评审工作规程（修订）》等法律制度规定，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评标程序、评标方法和评标标准进行独立评标。

四、本项目采取电子评标，通过交易系统完成评标工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、政府采购活动参与各方原则上通过交易系统在线沟通、提示、告知有关情况，最终评审意见以签署的评审报告为准。评标过程中需要投标人电子签章的，投标人应按规定加盖电子印章。评标委员会成员在签署评标报告时，出现无法在线签章的特殊情况，可以线下签署后，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。如遇需及时联系供应商的特殊情况，采购代理机构可以在监督人员监督下，通过线下电话等方式联系供应商沟通、提示、告知有关情况，但不得干预或者操纵电子化采购活动、影响采购公平公正。代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员违法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2.评标委员会

一、本项目评标委员会成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。财政部有特殊规定的，按照财政部有关规定执行。评审专家由代理机构采取随机方式在采购平台的评审专家库系统（以下简称“专家库系统”）抽取。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，登录交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现评审专家缺席、回避等情形导致评审现场评审专家数量不符合规定的，采购人或者采购代理机构按规定申请补充抽取评审专家。无法及时补充抽取的，采购人或者采购代理机构应当在交易系统中暂停采购活动，封存供应商投标文件，按规定重新组建评审委员会，解封投标文件后，开展评审活动。

四、评标委员会应当履行下列职责：

（一）熟悉和理解招标文件；

（二）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；

（三）对投标文件进行比较和评价；

（四）根据需要要求采购人、代理机构对招标文件作出解释；根据需要要求投标人对投标文件有关事项作出澄清、说明或者补正；

（五）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；

（六）起草评标报告并进行签署；

（七）向采购人、代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

（八）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3.评标程序

5.3.1.熟悉和理解招标文件

评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及政府采购合同的内容等。

5.3.2.停止评标的情形

本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- 一、招标文件的规定存在歧义、重大缺陷，导致评标工作无法进行的；
- 二、招标文件明显以不合理条件对投标人实行差别待遇或者歧视待遇的；
- 三、采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- 四、采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- 五、招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定的；
- 六、招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- 七、招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过交易系统向采购人、代理机构提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购人、代理机构应当将停止评标的情形和具体原因通过交易系统告知参加采购活动的投标人，并在四川政府采购网公告。采购人、代理机构认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.3.3.符合性审查

评标委员会依据本招标文件的符合性审查要求，对符合资格要求投标人的投标文件进行符合性审查。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违反政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	需要投标人进行承诺的实质性要求。	无需投标人单独提供材料进行响应，只需投标人承诺严格遵守并执行的相关实质性要求。编制、提交投标文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息由投标人在提交投标文件时进行确认，评标委员会通过开标记录表进行查看。	业绩一览表.docx,拟投入本项目人员情况表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,报价明细表,其他资料.docx,投标文件封面,投标（响应）函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件
2	投标报价	报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的作为无效投标处理。	报价明细表,报价表
3	招标文件规定的技术和商务等实质性要求	不满足招标文件规定的技术和商务等实质性要求的作为无效投标处理。	技术、服务、商务及其他要求应答表.docx
4	采购人不能接受的附加条件	投标文件含有采购人不能接受的附加条件的作为无效投标处理。	业绩一览表.docx,拟投入本项目人员情况表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,报价明细表,其他资料.docx,投标文件封面,投标（响应）函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件

5	招标文件规定的其他无效情形	具有招标文件规定的其他无效情形的作为无效投标处理。	业绩一览表.docx,拟投入本项目人员情况表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力(证明材料).docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,报价明细表,其他资料.docx,投标文件封面,投标(响应)函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件
6	法律、法规规定的其他无效情形	具有法律、法规规定的其他无效情形的作为无效投标处理。	业绩一览表.docx,拟投入本项目人员情况表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力(证明材料).docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,报价明细表,其他资料.docx,投标文件封面,投标(响应)函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件

采购包2:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标(响应)文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	需要投标人进行承诺的实质性要求。	无需投标人单独提供材料进行响应，只需投标人承诺严格遵守并执行的相关实质性要求。编制、提交投标文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息由投标人在提交投标文件时进行确认，评标委员会通过开标记录表进行查看。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标（响应）函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件
2	投标报价	报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的作为无效投标处理。	报价表
3	招标文件规定的技术和商务等实质性要求	不满足招标文件规定的技术和商务等实质性要求的作为无效投标处理。	技术、服务、商务及其他要求应答表.docx
4	采购人不能接受的附加条件	投标文件含有采购人不能接受的附加条件的作为无效投标处理。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标（响应）函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件

5	招标文件规定的其他无效情形	具有招标文件规定的其他无效情形的作为无效投标处理。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力(证明材料).docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标(响应)函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件
6	法律、法规规定的其他无效情形	具有法律、法规规定的其他无效情形的作为无效投标处理。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力(证明材料).docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标(响应)函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件

采购包3:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标(响应)文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	需要投标人进行承诺的实质性要求。	无需投标人单独提供材料进行响应，只需投标人承诺严格遵守并执行的相关实质性要求。编制、提交投标文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息由投标人在提交投标文件时进行确认，评标委员会通过开标记录表进行查看。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标（响应）函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件
2	投标报价	报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的作为无效投标处理。	报价表
3	招标文件规定的技术和商务等实质性要求	不满足招标文件规定的技术和商务等实质性要求的作为无效投标处理。	技术、服务、商务及其他要求应答表.docx
4	采购人不能接受的附加条件	投标文件含有采购人不能接受的附加条件的作为无效投标处理。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标（响应）函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件

5	招标文件规定的其他无效情形	具有招标文件规定的其他无效情形的作为无效投标处理。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力(证明材料).docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标(响应)函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件
6	法律、法规规定的其他无效情形	具有法律、法规规定的其他无效情形的作为无效投标处理。	拟投入本项目人员情况表.docx,业绩一览表.docx,中小企业声明函,报价表,具有独立承担民事责任的能力(证明材料).docx,投标人应提交的相关证明材料,技术、服务、商务及其他要求应答表.docx,残疾人福利性单位声明函,其他资料.docx,投标文件封面,投标(响应)函,方案要求.docx,监狱企业的证明文件

投标文件满足以上符合性审查要求的,则通过符合性审查;如有任意一项未满足符合性审查要求的,或符合性审查完成后,评标委员会发现投标人还存在未响应招标文件实质性要求的,则按无效投标处理,并在评标报告中载明未通过符合性审查的具体原因。

5.3.4.解释、澄清、说明的有关问题

一、评标过程中,评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的,可以要求采购人或者代理机构书面解释。采购人或者代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正。

二、对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,评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人应当书面进行澄清、说明或者补正,澄清、说明或者补正不影响投标文件的效力,有效的澄清、说明或者补正材料是投标文件的组成部分。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,不得影响投标人公平竞争。评标委员会和供应商应当通过交易系统制定、确认、交换相关澄清、说明文件。除供

应商已明确表示澄清、说明完毕的外，给予供应商澄清、说明的时间不得少于30分钟。

三、投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

- （一）投标文件中报价表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表总价为准，并修改单价；
- （四）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。修正后的报价由投标人经交易系统加盖电子印章确认提交后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

四、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

五、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或补正或者确认要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

六、评标委员会应当积极履行澄清、说明或者补正的职责，不得滥用权力。投标人的投标文件可以要求澄清、说明或者补正的，不得未经澄清、说明或者补正而直接作无效投标处理。

5.3.5.比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.3.6.评标委员会复核

评分汇总结束后，评标委员会成员复核、确认各自评审意见，汇总形成评审结果，对拟推荐为中标候选人的、报价最低的、投标文件被认定为无效的的进行重点复核。

5.3.7.代理机构现场复核评审结果

一、评分汇总结束后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织2名以上的本单位工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评审结果进行复核，出具复核报告。存在下列情形之一的，代理机构应当根据情况书面建议评标委员会现场修改评审结果或者重新评审，由评标委员会自主决定是否采纳代理机构的书面建议，并承担独立评审责任：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

二、评标委员会采纳代理机构书面建议的，应当按照规定现场通过交易系统修改评审结果或者重新评审，并在评标报告中详细记载有关事宜；不采纳代理机构书面建议的，应当书面说明理由。代理机构书面建议未被评标委员会采纳的，应当按照规定程序要求继续组织实施采购活动，不得擅自中止采购活动。代理机构认为评标委员会评审结果不合法的，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

三、代理机构复核过程中，评标委员会成员不得离开评审现场。

5.3.8.确定中标候选人名单

采购包1： 确定3名中标候选人。

采购包2： 确定3名中标候选人。

采购包3： 确定3名中标候选人。

一、若采用综合评分法的，按投标人评审得分从高到低顺序排列；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。评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；评审得分且投标报价均相同的，按投标人提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；评审得分且投标报价且提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标人响应的产品同时具有节能产品认证证书、环境标志产

品认证证书的，按认定有效的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书数量累计计算。中标候选人并列的，由评标委员会根据招标文件规定的推荐中标候选人数量，在排名并列的中标候选人中，采取随机抽取的方式确定中标候选人排名顺序。

如本项目的采购包涉及核心产品的，在按投标人评审得分从高到低顺序排列环节前，对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（任意一个核心产品是相同品牌时视为提供相同品牌产品的投标人），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采取随机抽取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。未被推荐为中标候选人的投标人不再递补为中标候选人。

二、若采用最低评标价法的，按投标人投标报价从低到高顺序排列，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。投标报价相同的，按投标人提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；投标报价且提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标人响应的产品同时具有节能产品认证证书、环境标志产品认证证书的，按认定有效的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书数量累计计算。中标候选人并列的，由评标委员会根据招标文件规定的推荐中标候选人数量，在排名并列的中标候选人中，采取随机抽取的方式确定中标候选人排名顺序。

如本项目的采购包涉及核心产品的，在对投标报价进行评标前，对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投标人参加评标（任意一个核心产品是相同品牌时视为提供相同品牌产品的投标人）；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一名投标人参加评标，其他投标无效。未被推荐为中标候选人的投标人不再递补为中标候选人。

5.3.9.出具评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签署的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评审结果经代理机构核对无误后，评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子印章确认。评标报告签署前，评标委员会成员可以对已评环节的评标意见进行修改调整，并在评标报告中进行记录。评标报告签署后，评标意见生效，除符合政府采购法律制度规定情形外，任何单位和个人不得擅自改变评标结果。评标委员会成员签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见；拒不签字或加盖电子印章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.3.10评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违反法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上明确不同意见及理由，否则视同无意见。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人、代理机构书面反映。采购人、代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.4.评标方法、细则及标准

5.4.1.评标方法

（一）若采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格审查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评标。

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

说明：

- 1.评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2.评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

（二）若采用最低评标价法的，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。除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.4.2.评标细则及标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件
	需求理解和总体设计	1.需求理解：满分4分。投标人应根据采购需求提供项目需求理解，内容包括：①背景理解、②目标理解、③实施的重难点分析及解决、④需求保障措施。方案内容齐全且不存在缺陷得4分，每有1项内容缺失或存在缺陷的扣1分，扣完为止。 2.总体设计：满分4分。投标人应根据采购需求提供项目总体设计，内容包括：①服务目标、②实施策略、③功能概要、④服务规划。方案内容齐全且不存在缺陷得4分，每有1项内容缺失或存在缺陷的扣1分，扣完为止。 注：缺陷是指不适用于本项目，必要步骤缺失，语句有歧义，不符合相关标准、规范规定的情形。	8.0000	主观	方案要求.docx
		投标人应根据采购需求提供以下服务方案： 1.软件运维服务方案（满分4分，每项1分）：内容包括：①纠错性维护、②适应性维护、③完善性维护、④预防性维护； 2.安全技术服务方案（满分4分，各项1分）：内容包括：①网络安全、②数据安全、			

	服务方案	③应用安全、④安全管理； 3.密码应用服务方案（满分5分，每项0.5分）：内容包括：①密码应用框架、②密码服务统一管理、③SSL安全网关—安全接入、④数据加解密、⑤完整性校验、⑥数字证书、⑦密钥管理、⑧签名验签、⑨USB Key、⑩国密浏览器； 4.保密检测服务方案（满分1.5分，每项0.5分）：内容包括：①密级标签识别、②密件安全管控、③数字水印标签； 5.数据处理服务方案（满分3分，每项1分）：内容包括：①信息系统业务数据处理、②数据共享系统数据处理、③大数据系统数据处理； 6.移动通信服务方案（满分2分，每项0.5分）：内容包括：①通信工具服务、②语音V网服务、③数据通信服务、④支撑维护服务； 7.短信消息服务方案（满分1分，每项0.5分）：内容包括：①功能服务、②运行服务； 8.现场支持服务方案（满分3.5分，每项0.5分）：内容包括：①项目管理支撑、②驻场运维支撑、③安全技术支撑、④视频信访支撑、⑤智能辅助支撑、⑥通信服务支撑、⑦服务管理要求； 9.智能辅助服务方案（满分3.5分，每项0.5分）：内容包括：①智能引导、②智能登记、③智能流转、④智能审查、⑤智能报告、⑥智能分析、⑦大模型资料库； 10.视频信访服务方案（满分2分，每项1分）：内容包括：①功能服务、②终端工具服务； 11.自助报表服务方案（满分5分，每项0.5分）：内容包括：①数据集成与处理、②数据建模管理、③数据查询管理、④数据查询操作、⑤数据分析管理、⑥报表设计与制作、⑦数据分析与可视化、⑧权限控制与安全管理、⑨报表发布与协作、⑩系统扩展与集成； 12.数字证书服务方案（满	35.0000	主观	方案要求.docx
--	------	---	---------	----	-----------

详细评审		分0.5分)； 以上方案内容齐全且不存在缺陷得满分，其中每有1项内容缺失或存在缺陷的按各项分值扣除，扣完为止。 注：缺陷是指不适用于本项目，不满足招标文件要求，必要步骤缺失，语句有歧义，不符合相关标准、规范规定的情形。			
	实施方案	投标人应根据采购需求提供项目实施方案，内容包括：①进度管理、②服务管理、③质量管理、④资料管理、⑤保密管理。方案内容齐全且不存在缺陷得5分，每有1项内容缺失或存在缺陷（缺陷是指不适用于本项目，不满足招标文件要求，必要步骤缺失，语句有歧义，不符合相关标准、规范规定的情形）的扣1分，扣完为止。	5.0000	主观	方案要求.docx

服务团队能力	投标人应根据采购需求特点，组建专业化的项目服务团队。1.项目负责人（1名）：具备计算机技术与软件专业技术资格的信息系统项目管理师证书得3分，具备计算机技术与软件专业技术资格的系统分析师证书得3分，具备通信类或信息化类的正高级工程师职称证书得3分。最多得9分。 2.技术负责人（1名）：具备计算机技术与软件专业技术资格的信息系统项目管理师证书得3分，具备计算机技术与软件专业技术资格的系统架构设计师证书得3分。最多得6分。 3.服务工程师（数名）：具备计算机技术与软件专业技术资格的信息系统项目管理师证书、网络规划设计师证书、系统规划与管理师证书、系统集成项目管理工程师证书、数据库系统工程师证书、信息系统管理工程师证书、软件设计师证书，通信专业技术人员职业（任职）资格证书（专业分别为：交换技术、互联网技术），信息安全专业人员CISP的CISE证书、CISO证书，信息安全保障人员认证证书（CISAW，认证方向分别为：安全集成、应急服务、风险管理、安全运维），每有1人1证得1分（人员和证书均不重复计分），共15项证书，最多得15分。注：提供上述人员证书复印件及人员有效在职证明，不提供不得分。	30.0000	客观	拟投入本项目人员情况表.docx
同类项目经验	投标人自2023年以来（以合同签订时间为准）与本项目类似的运维服务类业绩，每有1个业绩得1分，最多得10分。注：①需提供合同关键页（至少包括采购内容、签约日期、双方盖章等）复印件并加盖投标人公章，未提供不得分；②若投标人与同1单位签订多份合同的，仅计算1个得分。	10.0000	客观	业绩一览表.docx

	服务时间响应	投标人承诺接到采购人处理问题通知后，4小时内到达采购人指定现场的，得1分；2小时内到达采购人指定现场的，得2分。提供承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。	2.0000	客观	其他资料.docx
价格评审	报价	满足招标文件要求且报价最低的为评审基准价，价格得分=（评审基准价/报价）×标准分值	10.0000	客观	报价表

采购包2：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件
	技术服务方案	投标人应根据采购需求提供以下技术服务方案： 1.项目需求理解（满分8分，每项2分）：内容包括：①背景理解、②目标理解、③实施的重难点分析及解决、④需求保障措施； 2.项目总体设计（满分6分，每项2分）：内容包括：①服务目标、②实施策略、③服务规划； 3.项目服务方案（满分8分，每项2分）：内容包括：①测评内容、②测评步骤、③实施流程、④服务管理； 4.项目实施方案（满分10分，每项2分）：内容包括：①进度管理、②服务管理、③质量管理、④资料管理、⑤保密管理。 以上方案内容齐全且不存在缺陷得满分，每有1项内容缺失或存在缺陷的按各项分值扣除，扣完为止。 注：缺陷是指不适用于本项目，不满足招标文件要求，必要步骤缺失，语句有歧义，不符合相关标准、规范规定的情形。	32.0000	主观	方案要求.docx

详细评审	测评工具	1.投标人应具有网络性能测试分析、软件性能测试分析、网络安全扫描分析、软件源代码安全检测平台/工具，每个平台/工具得1分。最多得4分。 2.投标人拥有与等保测评相关工具的软件著作权证书，每提供1个证书得1分，最多得4分。注：提供相关证明材料，并加盖投标人公章。	8.0000	客观	其他资料.docx
	投标人履约能力	投标人具有中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书（认可范围包含：信息安全性）、检验机构认可证书（认可范围包含：网络安全等级测评），每有1项得3分。最多得6分。 注：中国合格评定国家认可委员会（CNAS）出具的证书复印件或中国合格评定国家认可委员会官网的查询结果截图或打印件并加盖投标人公章，未按要求提供不得分。	6.0000	客观	其他资料.docx

服务团队能力	投标人应根据采购需求特点，组建专业化的项目服务团队。 1.项目负责人（项目经理）1名：具备信息（或网络）安全等级测评师证书（高级）得3分，具备网络安全类的高级工程师职称证书得3分，具备注册信息系统审计师证书（CISP-A）得3分，具备数据安全官证书（CCRC-DSO）得3分。最多得12分。 2.技术负责人（1名）：具备信息（或网络）安全等级测评师证书（中级或以上）得2分，具备计算机技术与软件专业技术资格的信息系统项目管理师证书得3分，具备数据安全类的高级工程师职称证书得3分。最多得8分。 3.质量负责人（1名）：具备信息（或网络）安全等级测评师证书（中级或以上）得2分，具备计算机技术与软件专业技术资格的系统规划与管理师证书得3分。最多得5分。 4.测评工程师（数名）：具备注册渗透测试专家证书（CISP-PTS）得3分，具备注册渗透测试工程师证书（CISP-PTE）得2分，具备计算机技术与软件专业技术资格的信息安全工程师证书得2分，具备计算机技术与软件专业技术资格的软件评测师证书得2分，具备数据安全评估师证书（CCRC-DSA）得2分，具备信息安全保障人员认证证书（CISAW，认证方向：渗透测试）得1分。每有1人1证得分（人员和证书均不重复计分），最多得12分。 注：提供上述人员证书复印件及人员有效在职证明，不提供不得分。	37.0000	客观	拟投入本项目人员情况表.docx
--------	--	---------	----	------------------

	同类项目经验	投标人自2023年以来（以合同签订时间为准）与本项目类似的信息安全等级保护测评项目业绩，每提供1个业绩得1分，最多得5分。注：①需提供合同关键页（至少包括采购内容、签约日期、双方盖章等）复印件并加盖投标人公章，未提供不得分；②若投标人与同1单位签订多份合同的，仅计算1个得分。	5.0000	客观	业绩一览表.docx
	服务时间响应	投标人承诺接到采购人处理问题通知后，4小时内到达采购人指定现场的，得1分；2小时内到达采购人指定现场的，得2分。提供承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。	2.0000	客观	其他资料.docx
价格分	报价	满足招标文件要求且报价最低的为评审基准价，价格得分=（评审基准价/报价）×标准分值	10.0000	客观	报价表

采购包3：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	技术服务方案	投标人应根据采购需求提供以下技术服务方案： 1.项目需求理解（满分8分，每项2分）：内容包括：①背景理解、②目标理解、③实施的重难点分析及解决、④需求保障措施； 2.项目总体设计（满分6分，每项2分）：内容包括：①服务目标、②实施策略、③服务规划； 3.项目服务方案（满分8分，每项2分）：内容包括：①评估内容、②评估步骤、③实施流程、④服务管理； 4.项目实施方案（满分10分，每项2分）：内容包括：①进度管理、②服务管理、③质量管理、④资料管理、⑤保密管理。 以上方案内容齐全且不存在缺陷得满分，每有1项内容缺失或存在缺陷的按各项分值扣除，扣完为止。 注：缺陷是指不适用于本项目，不满足招标文件要求，必要步骤缺失，语句有歧义，不符合相关标准、规范规定的情形。	32.0000	主观	方案要求.docx
	测评工具	1.投标人应具有一体化评估、随机数检查、国密算法（SM2或SM3或SM4）检测、协议分析平台/工具，每个平台/工具得1分。最多得4分。 2.投标人拥有与密码评估相关工具的软件著作权证书，每提供1个证书得1分，最多得4分。 注：提供相关证明材料，并加盖投标人公章。	8.0000	客观	其他资料.docx
	投标人履约能力	投标人具有中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书（认可范围包含：信息安全性）、检验机构认可证书（认可范围包含：密码应用安全性评估），每有1项得3分。最多得6分。 注：中国合格评定国家认可委员会（CNAS）出具的证书复印件或中国合格评定国家认可委员会官网的查询结果截图或打印件并加盖投标人公章，未按要求提供不得分。	6.0000	客观	其他资料.docx

详细评审	服务团队能力	投标人应根据采购需求特点，组建专业化的项目服务团队。 1.项目负责人（项目经理）1名：具备商用密码应用安全性评估从业人员考核证书（优秀）得3分，具备网络安全类高级工程师职称证书得3分，具备个人信息保护合规审计师证书（CCRC-PIPCA）得3分，具备数据安全官证书（CCRC-DSO）得3分。最多得12分。 2.技术负责人（1名）：具备商用密码应用安全性评估从业人员考核证书（合格或以上）得2分，具备计算机技术与软件专业技术资格的信息系统项目管理师证书得3分，具备数据安全类高级工程师职称证书得3分。最多得8分。 3.质量负责人（1名）：具备商用密码应用安全性评估从业人员考核证书（合格或以上）得2分，具备信息系统审计师（CCRC-ISA）证书得3分。最多得5分。 4.测评工程师（数名）：具备注册渗透测试专家证书（CISP-PTS）得3分，具备注册密码技术专家证书（CISP-CTE）得2分，具备计算机技术与软件专业技术资格的信息安全工程师证书得2分，具备计算机技术与软件专业技术资格的软件评测师证书得2分，具备数据安全评估师证书（CCRC-DSA）得2分，具备个人信息保护专业人员（CCRC-PIPP）得1分。每有1人1证得分（人员和证书均不重复计分），最多得12分。注：提供上述人员证书复印件及人员有效在职证明，不提供不得分。	37.0000	客观	拟投入本项目人员情况表.docx

	同类项目经验	投标人自2023年以来（以合同签订时间为准）与本项目类似的商用密码应用安全性评估项目业绩，每提供1个业绩得1分，最多得5分。注：①需提供合同关键页（至少包括采购内容、签约日期、双方盖章等）复印件并加盖投标人公章，未提供不得分；②若投标人与同1单位签订多份合同的，仅计算1个得分。	5.0000	客观	业绩一览表.docx
	服务时间响应	投标人承诺接到采购人处理问题通知后，4小时内到达采购人指定现场的，得1分；2小时内到达采购人指定现场的，得2分。提供承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。	2.0000	客观	其他资料.docx
价格分	报价	满足招标文件要求且报价最低的为评审基准价，价格得分=（评审基准价/报价）×标准分值	10.0000	客观	报价表

价格扣除

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	落实支持中小企业发展政策	符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予扣除，用扣除后的价格参加评审。	10.00%	价格扣除计算公式：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。注：价格扣除比例满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）要求。	中小企业声明函,残疾人福利性单位声明函,报价表,监狱企业的证明文件

采购包2：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	落实支持中小企业发展政策	符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予扣除，用扣除后的价格参加评审。	10.00%	价格扣除计算公式： 评审价=响应报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。注：价格扣除比例满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）要求。	中小企业声明函,残疾人福利性单位声明函,报价表,监狱企业的证明文件

采购包3:

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	落实支持中小企业发展政策	符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予扣除，用扣除后的价格参加评审。	10.00%	价格扣除计算公式： 评审价=响应报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。注：价格扣除比例满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）要求。	中小企业声明函,残疾人福利性单位声明函,报价表,监狱企业的证明文件

注：根据相关规定，对适用本国产品标准的采购包，既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格

评审优惠；仅有本国产品参与竞争的政府采购项目，本国产品不享受价格扣除评审优惠。

投标人可同时享受落实支持中小企业发展政策和实施本国产品标准价格评审优惠，相关价格评审扣除均应在投标人原始报价基础上计算，用扣除后的价格参与评审。

优先采购产品评审细则

采购包1：

序号	评审内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

采购包2：

序号	评审内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

采购包3：

序号	评审内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

5.5.废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家的（如本项目采购包涉及核心产品，经符合性审查，提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家）；
 - 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 四、因重大变故，采购任务取消的；
- 废标后，代理机构将在四川政府采购网上公告。

5.6.定标

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。

- 一、代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。
- 二、采购人应当自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，未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。
- 三、采购人或者代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在四川政府采购网公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。

5.7.评标委员会义务

评标委员会在政府采购活动中应当履行下列义务：

- 一、遵守评审工作纪律；
- 二、按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- 三、不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- 四、及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购人、代理机构向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，投标人行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；
- 五、发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过交易

系统向代理机构书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

六、配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

七、法律、法规和规章规定的其他义务。

5.8.评标委员会成员工作纪律

评标委员会成员在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

一、严格遵守政府采购法律制度关于评标委员会成员回避的规定。

二、评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由代理机构统一保管。

三、评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

四、评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受投标人主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

五、在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项外，不得向外界透露评审内容。

六、服从评审现场代理机构的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

七、遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触投标人，不得收受投标人及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购人、代理机构的请托。

第六章投标文件格式

采购包1：

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面
详见附件：投标（响应）函
详见附件：中小企业声明函
详见附件：残疾人福利性单位声明函
详见附件：监狱企业的证明文件
详见附件：投标人应提交的相关证明材料
详见附件：报价表
详见附件：报价明细表
详见附件：方案要求.docx
详见附件：业绩一览表.docx
详见附件：技术、服务、商务及其他要求应答表.docx
详见附件：具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx
详见附件：拟投入本项目人员情况表.docx
详见附件：其他资料.docx

采购包2：

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面
详见附件：投标（响应）函
详见附件：中小企业声明函
详见附件：残疾人福利性单位声明函
详见附件：监狱企业的证明文件
详见附件：投标人应提交的相关证明材料
详见附件：报价表
详见附件：方案要求.docx
详见附件：技术、服务、商务及其他要求应答表.docx
详见附件：具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx
详见附件：拟投入本项目人员情况表.docx
详见附件：其他资料.docx
详见附件：业绩一览表.docx

采购包3：

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面
详见附件：投标（响应）函
详见附件：中小企业声明函
详见附件：残疾人福利性单位声明函
详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：投标人应提交的相关证明材料

详见附件：报价表

详见附件：方案要求.docx

详见附件：技术、服务、商务及其他要求应答表.docx

详见附件：具有独立承担民事责任的能力（证明材料）.docx

详见附件：拟投入本项目人员情况表.docx

详见附件：其他资料.docx

详见附件：业绩一览表.docx

第七章 拟签订采购合同文本

采购项目名称-采购包名称（第X包）

政府采购合同

合同编号： _____

采购人（甲方）： _____

供应商（乙方）： _____

签订地点： _____

签订时间：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规，以及本采购项目的采购文件、乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同，共同遵守如下条款：

一、项目信息

- 1.1.采购项目名称：_____
- 1.2.采购项目编号：_____
- 1.3.采购计划编号：_____
- 1.4.政府采购组织形式：_____
- 1.5.政府采购方式：_____
- 1.6.落实政府采购政策情况：

1.6.1.中标（成交）采购的服务单位是否为中小企业：☐是☐否

1.6.2.本合同是否为专门面向中小企业的采购合同（中小企业预留合同）：☐是☐否

1.6.3.若本项目不专门面向中小企业采购，是否给予小微企业评审优惠：☐是☐否

1.6.4.中标（成交）采购标的供应商是否为残疾人福利性单位：☐是☐否

1.6.5.中标（成交）采购标的供应商是否为监狱企业：☐是☐否

1.7.中标（成交）供应商是否为外商投资企业：☐是☐否

本项目外商投资企业类型为☐全部由外国投资者投资☐部分由外国投资者投资

1.8.项目内容：

序号	标的名称	单价	数量	金额	计量单位

涉及信息类产品：

序号	标的名称	关键部件	品牌	型号

（注：关键部件是指财政部会同有关部门发布的政府采购需求标准规定的需要通过国家有关部门指定的测评机构开展的安全可靠测评的软硬件，如CPU芯片、操作系统、数据库等。）

合同分包：

序号	分包方式	分包主要内容	分包供应商名称	分包供应商类型

涉及采购进口产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号	金额	国别

涉及强制采购节能产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号

涉及优先采购节能产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号

涉及优先采购环境标志产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号

二、服务要求

2.1.技术要求

详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

2.2.服务要求

详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

2.3.其他要求

详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

三、合同价款、支付方式和付款进度安排

3.1.合同价款

本合同总金额为¥_____元（大写：_____）

其他情况说明：

3.2.支付方式

☐一次性支付☐分期付款

3.3.付款进度安排

期次	支付金额（元）	计划支付日期	收款人	支付说明	是否预付款

四、合同履行

4.1.服务期限：_____服务时间： -

4.2.服务地点： _____

4.3.分期履行要求： _____

4.4.风险处置措施和替代方案： _____

五、验收、交付标准和方法

5.1.详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

5.2.是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考：☐是☐否

六、甲方的权利和义务

6.1.甲方有权依据双方签订的合同对乙方提供的服务进行检查、验收。对于乙方未按照采购文件及响应文件要求执行的事项，有权要求乙方进行整改。

6.2.甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

6.3.甲方应当根据采购文件、响应文件、合同约定和履约验收情况向乙方支付费用。满足约定支付条件的，甲方应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件。

6.4.出现因不可抗力致使不能实现合同目的等法定情形时，甲方有权解除合同。

七、乙方的权利和义务

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

7.2.乙方有权根据本合同约定向甲方收取合同价款。

7.3.乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的服务符合合同有关要求，不进行转包及违法分包。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

八、违约责任

8.1.质量瑕疵的违约责任

乙方提供的服务不符合合同约定的服务要求，甲方有权要求乙方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任，并承担由此给甲方造成的损失。具体要求为：XX。

8.2.迟延履行的违约责任

8.2.1.乙方应按照本合同规定的时间、地点提供相关服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能影响按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

8.2.2.如果乙方没有按照合同规定的时间提供相关服务，甲方有权从服务款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费的计算方法为：XX。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

8.2.3.迟延支付的违约责任

甲方存在迟延支付乙方合同款项的，应当支付逾期付款利息，计算方法为：XX。

8.3.违法分包、转包的违约责任

乙方将项目转包、违法分包的，甲方可以解除合同，并要求乙方承担如下违约责任：XX。

九、争议解决方法

9.1.因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

9.2.因本合同及合同有关事项发生的争议，向XX仲裁委员会申请仲裁/向XX人民法院起诉。

9.3.如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

十、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同及其变更、补充协议
- (2) 中标（成交）通知书
- (3) 投标（响应）文件
- (4) 采购文件
- (5) 有关技术文件，图纸
- (6) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

十一、其他条款

11.1.履约保证金

是否收取履约保证金：

履约保证金金额(元)：

履约保证金收取比例：

履约保证金收取方式：

收款单位：

开户行：

银行账号：

退还方式：

退还时间：

不予退还情形：

不予退还的，将按照有关规定上缴国库。逾期退还履约保证金的，将依法承担法律责任，并赔偿供应商损失。

如果乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

甲方逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金支付比例：XX。

11.2.不可抗力事件处理

11.2.1.任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

11.2.2.遇有不可抗力的一方，应及时将事件情况以书面形式告知另一方，并在事件发生后XX天内及时向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行的详细报告，以及证明不可抗力发生及其持续时间的证据。

11.2.3.不可抗力事件延续XX天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

11.3.权利瑕疵担保

乙方在本项目中，按照采购文件、响应文件规定需向甲方交付相关货物的，应确保对前述货物享有合法权利。乙方保证在交付的货物上不存在抵押权等担保物权。如甲方使用相关货物构成对第三人侵权的，则由乙方承担全部责任。

11.4.知识产权保护

乙方使用的任何技术、产品和服务应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

11.5.保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

11.6.合同变更、中止与终止

甲乙双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲乙双方应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

11.6.1.合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

11.6.2.合同的中止

11.6.2.1.合同签订后，因询问、质疑可能影响成交结果的，甲方应当中止履行合同，因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

11.6.2.2.合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1. 经营状况严重恶化；2. 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3. 丧失商业信誉；4. 有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

11.6.2.3.乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

11.6.2.4.甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

11.6.3.合同的终止

11.6.3.1.合同因有效期限届满而终止；

11.6.3.2.任一方未按合同约定履行，构成根本性违约的，另一方有权终止合同，并追究违约方的违约责任。

11.7.合同分包

乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包

乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

11.8.法律适用

本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十二、合同生效及其他

12.1.合同经双方法定代表人（或主要负责人）或授权委托代理人签字并加盖公章后生效。

12.2.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下签订的补充合同，报同级政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

12.3.本合同一式XX份，自双方签章之日起生效。甲方持有XX份，乙方持有XX份，项目同级政府采购监督管理部门备案XX份，均具有同等法律效力。

甲方	
单位名称	(盖章)
法定代表人或其授权委托代理人（签章）	
住 所	
开户银行	
银行账号	
乙方	
单位名称	(盖章)
法定代表人或其授权委托代理人（签章）	
住 所	
开户银行	

银行账号	
------	--