

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**442000-2024-03259**

采购项目编号：**ZZ22406738**

项目名称：中山市自然资源局政务信息化项目**2024-2027**年度部门统筹运维项目

采购人：中山市自然资源局

采购代理机构：广东志正招标有限公司中山分公司

第一章 投标邀请

广东志正招标有限公司中山分公司受中山市自然资源局的委托，采用公开招标方式组织采购中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目
采购计划编号：442000-2024-03259
采购项目编号：ZZ22406738
采购方式：公开招标
预算金额：12,662,071.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(中山市自然资源局软件系统运维服务):
采购包预算金额：10,472,726.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	软件运维服务	采购包1(中山市自然资源局软件系统运维服务)	1(宗)	详见第二章	否

本采购包接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：按招标文件要求执行。
采购包2(中山市城乡规划电子报批系统运维服务):
采购包预算金额：178,925.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
2-1	软件运维服务	采购包2(中山市城乡规划电子报批系统运维服务)	1(宗)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：按招标文件要求执行。
采购包3(不动产自助终端和搭载应用软件运维服务):
采购包预算金额：532,270.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
3-1	硬件运维服务	采购包3(不动产自助终端和搭载应用软件运维服务)	1(宗)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标

合同分包：不允许合同分包

合同履行期限：按招标文件要求执行。

采购包**4**(中山市自然资源局不动产登记专网服务):

采购包预算金额：1,478,150.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
4-1	安全运维服务	采购包 4 (中山市自然资源局不动产登记专网服务)	1(宗)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标

合同分包：不允许合同分包

合同履行期限：按招标文件要求执行。

二.投标人的资格要求

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

1）具有独立承担民事责任的能力：(采购包**1**) 在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）(采购包**2**，采购包**3**，采购包**4**) 在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：(采购包**2**，采购包**3**，采购包**4**) 提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。） 或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。若供应商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。(采购包**1**) 提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。） 或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。（如是联合体投标，联合体各方均需提供），若供应商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。

3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：(采购包**1**) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年财务报告（或2023年7月至今任意一个月份财务报表）关键页或由基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函。或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件））。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）。若供应商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。(采购包**2**，采购包**3**，采购包**4**) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年财务报告（或2023年7月至今任意一个月份财务报表）关键页或由基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函。或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件））。若供应商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。

4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：(采购包**2**，采购包**3**，采购包**4**) 提供承诺函（格式自拟，承诺内容包括但不限于：“我方具有履行本项目合同所必需的设备及专业技术能力”）或提供《设备和专业技术能力情况表》（格式自拟，需同时提供设备和专业技术能力（人员）两类信息）。(采购包**1**) 提供承诺函（格式自拟，承诺内容包括但不限于：“我方具有履行本项目合同所必需的设备及专业技术能力”）或提供《设备和专业技术能力情况表》（格式自拟，需同时提供设备和专业技术能力（人员）两类信息）。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）

5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：(采购包**2**，采购包**3**，采购包**4**) 参照投标（报价）函相关承诺格式内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到

刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）（采购包1）参照投标（报价）函相关承诺格式内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）（如是联合体投标，联合体各方均需提供）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（中山市自然资源局软件系统运维服务）： 本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

采购包2（中山市城乡规划电子报批系统运维服务）： 本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

采购包3（不动产自助终端和搭载应用软件运维服务）： 本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

采购包4（中山市自然资源局不动产登记专网服务）： 本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（中山市自然资源局软件系统运维服务）：

1)供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）

3)本采购包接受联合体投标，联合体所有成员数量不得超过3家。

4)非联合体供应商或联合体中所有供应商必须具有测绘行政主管部门颁发的乙级或以上测绘资质证书，且资质专业范围包括地理信息系统工程。

5)供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）（如是联合体投标，联合体各方均需提供）

采购包2（中山市城乡规划电子报批系统运维服务）：

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

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

3)供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）

采购包3（不动产自助终端和搭载应用软件运维服务）：

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

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

3)供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）

采购包4（中山市自然资源局不动产登记专网服务）：

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

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

3)供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

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

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：中山市自然资源局

地址：中山市石岐区兴中道2号

联系方式：0760-88303617

2.采购代理机构信息

名称：广东志正招标有限公司中山分公司

地址：中山市东区中山四路亨尾大街3号软件园东园区2楼22室

联系方式：0760-88808187

3.项目联系方式

项目联系人：凌小姐

电话： 0760-88808187

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 020-88696588

开标评标服务专线： 020-88696599

采购代理机构： 广东志正招标有限公司中山分公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

- 1. 在招标文件中凡有“★”标识的内容条款被视为重要的响应要求、技术指标要求和性能要求。投标人必须对此作出回答并完全满足这些要求不可以出现任何负偏离，如果出现负偏离则将被视为无效投标。
- 2. 项目由中标人承包及负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。
- 3. 中标人不得再以任何方式转包或分包。

采购包1（中山市自然资源局软件系统运维服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	项目总体工期为自2024年9月1日至2027年6月30日,各系统具体维护期详见本采购包“具体技术(参数)要求”。
标的提供的地点	采购人指定地点
付款方式	<p>1期：支付比例15%,完成合同签订且运维单位提交运维工作方案，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总额的15%。</p> <p>2期：支付比例15%,2025年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务8个月（2024年9月至2025年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>3期：支付比例15%,2025年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>4期：支付比例15%,2026年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年10月至2026年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>5期：支付比例15%,2026年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2026年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>6期：支付比例25%,项目运维服务期满并全部成果提交后，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，且对处于运维服务期系统的运维服务9个月（2026年10月至2027年6月）考核合格且项目通过验收，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的25%。（预计2027年8月支付）</p> <p>如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。</p>

验收要求	<p>1期：项目验收是核查项目计划规定范围内各项工作或活动是否已经全部完成，可交付成果是否达到交付质量标准，并将核查结果记录在验收文件中的一系列活动。应当采取有效措施，切实做好项目的验收工作。（1）验收范围为本项目涉及的7个信息化系统或服务；（2）验收应在运维单位和中山市自然资源局共同参与下参照《中山市政务信息化项目管理办法》进行，按照本采购包《附表一：中山市自然资源局软件系统运维服务》“5.9项目成果及提交方式”和“8.1考核办法”进行验收；（3）对项目成果不符合要求的部分，运维单位应在中山市自然资源局规定时间内及时整改完善直至验收合格；（4）过渡支持期：运维单位需从项目运维期满之日起，在新运维单位到位前继续提供不少于两个月的系统基础运维支持服务，同时提供与新运维单位的交接工作服务，期限不少于两个月。（费用已包含在投标报价中）</p>
履约保证金	不收取
其他	<p>关于付款方式的其他说明：，1、以上第2-6期付款中若当期运维考核不合格，中山市自然资源局有权根据考核结果扣减当期付款金额，扣减比例根据当期运维工作完成情况决定，最低扣减额为当期应付款金额的30%。每期扣减金额将从合同总金额中累计扣减，中山市自然资源局将不再支付给运维单位。2、因本项目使用的是市财政资金，前款规定的付款时间为市自然资源局向政府采购支付部门办理财政支付手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定的时间内提交支付申请即视为市自然资源局已经按期支付。由于财政资金拨付程序而导致运维单位收款延迟，市自然资源局不承担违约责任。</p>

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 (元)	分项预算总价 (元)	所属行业	技术要求
1	软件运维服务	采购包1(中山市自然资源局软件系统运维服务)	宗	1.00	10,472,726.00	10,472,726.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：采购包1(中山市自然资源局软件系统运维服务)

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
------	----	------------

	1	<div><div>1. 概述</div><div>1.1. 项目背景</div><p>为提高信息化系统运维工作效率，保证运维队伍稳定性和专业性，便于高效、规范管理，避免运维服务出现空档，根据《中山市政务信息化项目管理办法》，按照“统筹规划、共建共享、业务协同、安全可靠”原则，2024年7月至2027年6月全市政务信息化项目实施全面统筹、一次立项、一次采购、统一运维。</p><div>1.2. 项目目标</div><p>中山市自然资源局使用的信息系统为提高我市自然资源的管理水平，提高办事效率发挥了重要作用。要发挥信息系统的作用，保证其正常运转，并及时根据上级部门相关政策调整及部门内部机构和业务调整，保证系统的持续可用、好用，确保提供持续、稳定、高效的服务。</p><div>1.3. 主要服务内容</div><div>1.3.1. 运维项目列表</div><p>需要维护的系统包括中山市自然资源局使用和负责运维的7个信息化系统或服务，详见1.3.2中表格。</p><div>1.3.2. 服务周期</div><p>项目总体工期为自2024年9月1日至2027年6月30日,各系统具体维护期略有差异，以下表格为准。</p><table><tr><th>序号</th><th>系统（或服务）名称</th><th>运维工期</th></tr><tr><td>1</td><td>中山市自然资源局自然资源政务信息平台</td><td>自2024年9月1日到2027年6月30日</td></tr><tr><td>2</td><td>中山市自然资源局政务服务提升工程建设项目</td><td>自2025年11月29日到2027年6月30日</td></tr><tr><td>3</td><td>中山市城市更新业务体系标准化设计与运用平台</td><td>自2024年9月1日到2027年6月30日</td></tr><tr><td>4</td><td>“互联网+”不动产登记管理平台</td><td>自2024年9月1日到2027年6月30日</td></tr><tr><td>5</td><td>中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台</td><td>自2024年9月1日到2027年6月30日</td></tr><tr><td>6</td><td>数字中山地理空间框架</td><td>自2024年9月1日到2027年6月30日</td></tr><tr><td>7</td><td>中山市空间规划课题项目管理信息系统</td><td>自2024年9月1日到2025年6月30日</td></tr><tr><td>8</td><td>中山市多要素三维城市地质信息服务与决策支持平台</td><td>自2024年9月27日到2027年6月30日</td></tr></table></div>	序号	系统（或服务）名称	运维工期	1	中山市自然资源局自然资源政务信息平台	自2024年9月1日到2027年6月30日	2	中山市自然资源局政务服务提升工程建设项目	自2025年11月29日到2027年6月30日	3	中山市城市更新业务体系标准化设计与运用平台	自2024年9月1日到2027年6月30日	4	“互联网+”不动产登记管理平台	自2024年9月1日到2027年6月30日	5	中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台	自2024年9月1日到2027年6月30日	6	数字中山地理空间框架	自2024年9月1日到2027年6月30日	7	中山市空间规划课题项目管理信息系统	自2024年9月1日到2025年6月30日	8	中山市多要素三维城市地质信息服务与决策支持平台	自2024年9月27日到2027年6月30日
序号	系统（或服务）名称	运维工期																											
1	中山市自然资源局自然资源政务信息平台	自2024年9月1日到2027年6月30日																											
2	中山市自然资源局政务服务提升工程建设项目	自2025年11月29日到2027年6月30日																											
3	中山市城市更新业务体系标准化设计与运用平台	自2024年9月1日到2027年6月30日																											
4	“互联网+”不动产登记管理平台	自2024年9月1日到2027年6月30日																											
5	中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台	自2024年9月1日到2027年6月30日																											
6	数字中山地理空间框架	自2024年9月1日到2027年6月30日																											
7	中山市空间规划课题项目管理信息系统	自2024年9月1日到2025年6月30日																											
8	中山市多要素三维城市地质信息服务与决策支持平台	自2024年9月27日到2027年6月30日																											
		<div><div>2. 运维系统概况</div><p>需要维护的系统包括中山市自然资源局使用和负责运维的7个信息化系统或服务，系统概况如下：</p><div>2.1. 中山市自然资源局自然资源政务信息平台</div><p>系统于2021年11月通过综合验收。中山市自然资源信息化建设借助市政务云平台的网络环境，以政务云平台为基础和依托，建立自然资源数据库，结合未来多源异构数据整合趋势构建国土空间基础信息平台，形成自然资源大数据中心。完成了对自然资源全领域、全要素数据进行治理，形成完整的数据管理体系。并通过建设国土空间基础信息平台，实现自然资源数据统一管理、统一服务和统一共享，辅助用好数据。</p></div>																											

为自然资源行业管理提供高效、智能化的数据供给。针对自然资源业务体系，对总体业务流程进行标准化梳理及信息化优化提升设计，梳理各业务办理模型，实现业务办理标准化，提高自然资源局运作效率。并在此基础上以全业务覆盖、全流程贯通、多部门协同为基本目标，建立覆盖项目审批、政务管理、监督监察、移动办公、便民服务的自然资源一体化管理系统，即中山市自然资源综合业务平台及自然资源决策支持平台。

2.2. 中山市自然资源局政务服务提升工程建设项目

项目于2023年11月28日通过综合验收。项目以已建成的中山市自然资源局自然资源政务信息平台为基础，通过系统改造，促进跨部门、跨层级数据共享和业务系统互联互通，提高自然资源政务服务水平、优化营商环境、提升自然资源动态监测与态势感知能力，达到全面优化自然资源政务服务的目的。

2.3. 中山市城市更新业务体系标准化设计与运用平台

系统于2020年12月通过综合验收。通过开展城市更新业务体系标准化设计，梳理新的城市更新管理模式下的数据体系、对城市更新的全生命周期进行梳理和流程再造，形成一个与自然资源业务有机衔接的标准化业务流程机制，研究城市更新决策体系及多方参与机制，从城市建设的整体层次考虑城市更新问题，从而整体提升城市更新业务的管理水平。

2.4. “互联网+”不动产登记管理平台

系统于2020年12月通过综合验收。系统通过Web网页、移动端微信公众号向市民和企业提供全天候不间断政务服务，提升登记能力和服务水平，缩短申请办理与获取结果在不动产登记中心窗口的等待时间，减少面对面时长，从“让数据多跑路”的角度，实现“让百姓少跑腿”，从而便民利民。

2.5. 中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台

系统于2021年11月通过综合验收。对于工程建设项目验收涉及的测量工作，通过系统实行“一次委托、统一测绘、成果共享”。提高测绘服务机构的办事效率，提高数据的采集效率，提高测绘成果的标准，统一测绘成果入口，加强对测绘单位管理。

2.6. 数字中山地理空间框架

系统于2011年12月通过综合验收。包含两大部分：

“天地图·中山”：是国家地理信息公共服务平台公众版的市级节点，旨在通过在线方式为社会提供权威、可信、统一地理信息服务，推动本市各企事业单位专业地理信息系统的应用和发展，使测绘成果更好地服务大众。

中山市地理信息公共平台：运用现代化信息技术，结合政策法规和行业标准，建设多尺度、多分辨率、多种类、多时相的城市基础地理信息数据体系，构建全市权威的、唯一的、扩展性好、集成性强的开放式城市地理信息公共平台，促进以地理信息为载体的公共信息资源的整合、共享和利用，从而为政府和企事业单位提供高质量的基于空间位置的应用服务，推动中山城市信息化建设，为中山社会经济发展提供强有力的地理信息资源保障。

广东省自然资源厅每年均会对全省各地市开展地理信息公共服务平台（天地图·广东）市级节点综合评估。我局建设的“天地图·中山”于2023年获得最高等次“五星级”。

2.7. 中山市空间规划课题项目管理信息系统

系统于2017年9月通过验收。依照《中山市空间规划设计及研究课题立项评审验收管理暂行办法》，对中山市的空间规划课题项目从申报审批、编制执行、经费使用、成果归档利用的全过程进行了管理监督。

2.8. 中山市多要素三维城市地质信息服务与决策支持平台

系统于2021年9月通过验收。系统为中山市城市规划、重大工程选址、耕地资源保护、地下空间开发利用等提供地质数据服务和三维可视化辅助决策支持。

3. 运维工作内容

3.1. 运维工作概要

对纳入本采购包范围的信息系统，从功能、性能、稳定性、安全性、可靠性、可扩展性、系统对接、数据分析等多方面综合开展运行、维护、管理工作及其他信息化相关工作。运维工作包括以下全部内容：开展日常监控，定期巡查并报告，及时发现、解决问题；提高系统运行速度，保障应用系统安全；开展数据备份、恢复工作，防范业务数据等信息丢失，开展数据勘误修改工作；根据需要开展系统在不同服务器（含云平台）的迁移、部署、测试及运维管理，确保应用系统的变更与发布要经过严格的评估与测试，有序实施；保障数据维护等工作的高效与安全；确保业务系统的可用性和不间断性；保障终端用户的应用系统使用问题能够及时解决；根据中山市自然资源局及业务科室的需要开展数据统计与分析工作，负责系统中需在局内外在线或离线共享数据的加工、处理和导入导出；配合开展系统安全等保测评、第三方功能测评、密码应用安全性评估、安全检查及其整改和安全加固工作；配合开展应急演练和攻防演练，按要求负责重大活动、节假日等重点保障期间的运维保障；配合开展局重大项目、重大工作及需紧急配合的各项应急工作；做好系统和数据的保密和网络信息安全工作；保障应用系统的配置管理工作能够全面、准确的实施，全面提升应用系统的可靠性和安全性；开展系统运行维护的风险评估，切实采取有效措施降低系统运行带来的各类风险；按时编制和更新系统运维总体方案、系统应急响应预案和具体运维任务的技术方案，更新系统部署文档、数据库设计文档和故障排查指南，负责系统建设阶段主要技术文档的更新和管理；根据省、市和局信息化部门的统一要求和需要，做好电子证照签发改造、调用等功能，做好电子印章、电子签名管理、应用的相关功能改造与优化调整，做好政务侧和公众侧统一身份认证和改造功能；按要求全面应用、规范使用市政数局和局方提供的运维管理系统或模块，提高运维效率和系统服务能力；组织开展公司运维团队建设，组织开展运维服务团队内部技术、业务、安全意识及管理培训，按要求参加局方安排的相关培训，组织开展系统用户及局方技术人员技术培训；局信息化主管部门和技术部门安排的其他有关工作。

3.2. 运维工作详细内容

纳入“3.1运维工作概要”中内容的均属运维内容。为方便运维工作开展，根据运维工作概要，将运维内容细分为共性内容和个性化内容。各系统运维工作的共性内容如下：

- (1) 信息系统日常运行过程中各类业务咨询、操作指导、故障处理、配置变更、权限调整、数据修改、需求变更等运维问题的跟进及处理
- (2) 信息系统发生故障，需在快速恢复使用的基础上，分析原因并尽快解决根本问题，填写故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。
- (3) 主动、及时地发现、分析系统存在的设计、研发、运维缺陷、漏洞，对系统进行纠错性修复和优化完善，保证业务系统的可用性和不间断性。
- (4) 对信息系统所涉及的已有模块或功能进行的适应性修改完善，必须按照用户要求的时间内完成。对适应性维护所涉及的所有费用均已包含在本项目费用中，用户方不再另行支付费用。对适应性维护，需要经测试通过，按照运维要求准备文档。在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由用户方和服务方视具体情况再行协商。
- (5) 提供系统对外接口联调环境，提供测试用例，配合完成与其他系统的接口联调测试。
- (6) 根据自然资源局的检查要求，每月对系统运行情况（包括系统数据库运行情况和系统服务器支撑环境情况）进行定期检查，根据检查情况提交维护月报，维护期末提交维护年报。
- (7) 对软件系统按照相应的安全等级保护级别进行日常安全检查与维护。
- (8) 对软件系统按照密码应用安全性评估要求进行日常安全检查与维护。
- (9) 制定系统应急处置预案，配合自然资源局进行系统应急演练。
- (10) 软件系统数据日常备份和恢复。制定数据管理制度，对数据实施严格的安全与保密管理，防止系统

数据的非法生成、变更、泄露、丢失及破坏。

(11) 软件系统服务器端数据库维护。

(12) 按照安全要求，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。

(13) 国家法定节假日期间要有专人检查系统运行情况，如发现问题及时解决，并做好记录处理，解决不了的及时报告。

(14) 按照工作要求，根据上级下发的相关文件，配合开展相关的网络或软件系统安全检查及相关升级改造工作，做好运维系统的网络信息安全工作。

(15) 对系统涉及到的数据资产进行盘点更新，包括数据量、接口、服务器部署图、网络拓扑图等。

(16) 对系统业务体系图和系统关系图进行更新，包括业务流程、业务关系、与外部系统的关系等信息。

(17) 配合市电子政务云平台IPv6改造工作对系统进行测试和优化调整，使系统支持IPv6的软件，支持端到端IPv6的能力。

(18) 按照国家、省、市政务信息化部门、省自然资源厅和局有关标准规范、政策文件要求开展的各项运维工作。

(19) 运维工作总体内容中的其他共性工作内容。

(20) 根据运维工作总体内容，市自然资源局信息化主管部门和技术部门安排的其他有关工作。

各系统个性化运维工作内容详见3.2.1-3.2.7。个性化运维工作内容与共性运维内容不一致的，根据实际运维需求而定。本运维项目实施周期内，若由于新的相关政策文件、新标准、新规范出台而运维需求或要求有变化或有新增内容的，运维单位应参照相关文件及时开展工作，避免工作超期或不达标。新运维需求未纳入本采购包需求“3.1运维工作概要”中运维工作内容的，市自然资源局可在不增加原系统大功能模块的基础上，每半年集中调整一次，以明确运维内容、运维要求和完成期限。

3.2.1. 中山市自然资源局自然资源政务信息平台

3.2.1.1. 中山市自然资源大数据中心

3.2.1.1.1. 数据运维

序号	服务事项	服务内容	运维性质	运维备注	
1	完善数据管理体系标准	参考国家、省市数据管理标准与技术规范，对标《中山市自然资源局政务数据管理办法（试行）》，结合中山自然资源大数据中心建设实际，更新完善数据目录管理、数据共享、数据更新、数据服务发布、数据质量检查技术规范等标准规范	延续性运维		
2	优化数据管理	优化政务数据目录管理、数据汇交入库、数据共享、数据更新、数据服务发布等技术操作流程，包括电子地图申请、地图产	延续性		

				务				
		6	电子底图优化及更新	省、市执法卫片数据更新及统计服务	配合开展执法卫片图斑数据对接工作，通过人工对接及工具结合形式，配合镇街、市局、省厅执法巡查等专项工作进行执法图斑筛查、统计并出图技术服务，并按需求提交统计结果，并将更新的图斑数据入库发布服务定期更新维护，对入库执法图斑数据并进行勾绘、校正、监测，对数据完整性、一致性等进行数据质检及入库， 及时快速更新发布到平台	延续性 运维		
		7	无人机数据接入及分析处理	镇街分局无人机数据接入、处理及分析工作，定期按照镇街、时间、点位等信息管理存储镇街分局采集的无人机影像，人工勾画及统计分析，按照标准对接更新统一发布到市自然资源大数据中心底图，并优化原始数据的下载、浏览、切换、数据分屏对比等底图加载和更新发布功能服务。		延续性 运维		
		8	底图对接数据更新		升级底图数据、服务接口二次开发支持能力，为各业务部门提供基于地理信息公共服务开发业务应用的专业技术支撑，为决策信息服务、自然资源管理、国土空间规划、应急管理指挥、生态环境分析决策应用、智慧水利等业务应用提供标准地图、空间要素统计、空间分析服务和接口对接服务，满足省、市、街镇横纵向部门和自	持续性 运维		

		新服务	自然资源管理业务部门应用系统功能开发需求，实现地理信息公共地图服务和业务部门专题数据底图的优化更新			
	9	三维方案制作技术支持	在技术咨询群上解答各报建（竣工）申请单位在方案模型制作上的各类问题，提供技术咨询支持。配合中山市自然资源局对报建（竣工）申请单位进行线上技术培训，培训内容包括规范要求讲解、三维方案模型数据制作流程与注意事项、常见问题与解决方法等。	持续性运维		
	10	三维方案检测技术服务	在中山市规划政务服务平台上，根据规范对三维方案（年检测约3500宗业务）进行全面检测，包括对方案的物体名称、位置、数据组织、文件大小、建模准确性、建模效果等进行检测校核并出具检测报告。符合规范则合格通过，不符合规范的需要编写检测意见，将方案错误问题逐一指出，方便报建（竣工）单位进行修改，直至方案通过为止。	持续性运维		
	11	三维方案更新入库服务	将检测合格通过后的方案按规范更新入库，入库后，可通过中山市国土空间基础信息平台浏览三维方案。	持续性运维		
	12	三维数据用户权限	将三维数据用户权限控制到单一图层，配置三维数据资源用户权限，通过对接国土空间基础信息平台，对接三维数据资源，完成后台数据资源发布、调试、控制与配	延续性运维		

				配置更新服务。			
			配置更新服务				
	13	政数局空间数据管理与汇聚服务	根据中山市政务数据普查管理技术规范，结合政数局政务空间数据汇聚与共享标准，提供自然资源政务空间数据统一汇聚与管理维护，包括空间数据汇聚、投影坐标转换、数据更新入库、数据服务发布、安全脱敏共享等技术支持与管理运维工作。	延续性运维			
	14	广东省“数字政府”政务数据共享服务	包含按照广东省政务数据共享交换制度、政务空间数据普查、数字政府数据统筹、政务数据运行共享等数据资源管理要求，更新纳入自然资源大数据中心的增量数据的运维，包含数据坐标转换、属性挂接、标签化梳理、源数据规整及更新、数据质检、数据加工、入库、更新服务发布、用户权限更新等运维服务与技术支持。	延续性运维			
		政务数据共享	包含按照中山市首席数据官数据管理制度、政务空间数据普查、数字政府数据统筹、政务数据运行共享等数据资源管理要求，更新纳入自然资源大数据中心的增量数据的运维，配合调整政务大数据中心编目				

				15	与对外服务	数据共享服务	，包括进行空间数据发布、信息元管理、统计，协助科室完成空间数据编目，以及数据坐标转换、属性挂接、标签化梳理、源数据规整及更新、数据质检、数据加工、入库、更新服务发布、用户权限更新等运维服务与技术支持。对数据接口进行安全处理和监控，保证接口被合法调用。	延续性 运维		
				16	自然资 源局 内 部 数 据 更 新 与 共 享 技 术 服 务		包括根据局内各部门使用系统实际数据对接运行情况，配合完成临时性系统对接服务，包括局内系统间数据共享、局外服务共享和系统对接、数据分离、数据优化、数据接口改造、联调、代码修改、适应性优化和数据运行环境优化、加载性能优化等提高数据运行效率与共享服务的技术运维工作。	延续性 运维		
				17	镇街数据共享及更新服务		提供镇街数据汇聚共享及对外服务技术支持，包括空间数据汇聚、投影坐标转换、数据更新入库、对外技术服务、数据服务发布等工作；也包括根据系统实际数据对接运行情况，进行数据分离、数据优化、接口升级改造、接口数据联调代码、适应性优化和系统运行环境优化、提高系统运行效率等技术服务工作。	持续性 运维		
				1	数据资源编		包含纳入本范围的自然资源大数据中心已有的1600多存量二三维数据图层数据资源编目调整、结合数据库结构调整进行数据	延续性		

				8	目 优 化 更 新	资源组织结构优化，数据资源编目梳理调整及更新发布。	运维		
				1 9	数 据 处 理 及 数 据 规 整 技 术 服 务	强化原始数据的记录台账统一管理，结合相关使用需求，提供矢量图层处理及栅格、表单数据整理等技术服务，按照自然资源局数据管理标准提供数据格式转换、坐标转换、属性修改、数据清洗、数据恢复、拓扑错误修复、数据质检、元数据管理、增删改查字段等技术服务。	延续性 运维		
					数 据 标 签 配 置	优化对数据库表的元数据管理，修改调整其字段别名用于系统展示。在数据资源目录优化基础上，结合业务实际使用需求，建立数据标签并依据数据安全需求按需配置标签权限	延续性 运维		
					大 数 据 分 析 中 心 持 续 服 务	根据科室和信息中心需要筛选并导出指定格式的数据进行提供数据统计报表；在数据间建立图文关联，对同一类别或不同类别数据间的数据逻辑矛盾进行梳理分析，协助科室对数据进行分析处理。对各类数据进行分析处理，形成多个支持分析和决策的专题数据集。协助科室制作二次处理数据并进行常态化更新，例如工业用地、批而未供、供而未建等数据的统计分析服务。	延续性 运维		
				2 2 2	运 维 数 据 质 量 监 控	定期对存储、备份的原始数据以及二三维图层数据资源进行可靠性检测，开展巡检、质量抽检，及时发现、处理并解决数据质量问题，比如数据坐标不一致、完整性缺失、属性丢失、字段乱码等问题，运维人员在巡检过程中发现的故障问题按照数据业务类别及安全等级以及相应处理办法	延续性 运维		

				进行质量监控和问题恢复。			
		23	数据服务监控	对数据更新发布进行运维监控，通过运维平台监控预警功能进行数据服务监控，设置报警机制，每天查看是否有预警记录，预警记录来源主要有两方面，一是根据自定义设置的报警机制报警通知，二是后台自动对服务器进行健康巡检有问题既生成预警记录。运维人员每天查看未处理的预警记录通知相关人员处理，当有预警记录产生时系统自动发送短信通知运维人员处理。	延续性 运维		
		24	数据调用日志分析	定期开展数据调用日志分析，结合信息中心对组织机构、用户管理、角色用户、系统管理、权限配置的要求，对操作日志等功能进行维护。定期分析数据调用日志问题，分析组织机构增删改、角色增删改、用户数据权限授予和回收等系统配置功能改造或升级的需求。	延续性 运维		
		25	数据更新发布服务	结合业务实际使用需求，对自然资源局大数据中心新增和归集的各类基础数据和专题数据进行入库更新、并发布到平台和系统。	延续性 运维		
		26	还原建设用地数据处理技术服务	结合业务科室实际使用需求，对2018-1999年共15个年份的地类图斑数据进行全市域联合处理，按照现状地类追溯原则逐年追溯建设用地、非建设用地图斑并赋值，根据全国国土调查工作分类及三大类划定标准进行还原建设用地数据处理与图斑校核技术服务。	延续性 运维		

		27	看地云数据规整及发布服务	提供标准地/经营性用地数据处理及发布、用地数据入库更新维护以及用户访问、权限配置、更新功能优化等运维工作。包含矢量“标准地”、经营性用地数据处理及发布，地块专题图片编号、命名、“标准地”介绍文字处理、更新、入库；不定期小程序用户访问统计、数据权限配置和修改、运维功能优化等技术服务。	延续性运维			
			28	“智慧林长”专题数据服务	根据《广东省全面推行林长制工作领导小组办公室关于智慧林长综合管理平台应用的通知》要求，完成林长制各项数据规整及数据录入省平台等工作；配合广东省厅智慧林长工作，提供广东省智慧林长综合管理平台数据运行和对接技术服务，在专项管理数据中建立智慧林长一张图专题数据，并提供省市共享数据运行与接入技术支持；在中山市自然资源大数据中心已有的数据资源的基础上，整合林业科梳理的数据与资源，进行中山市智慧林长一张图专题图层迁移、汇集、调整；国土空间基础信息平台分类呈现已有的数据的同时，通过统计分析模型，搭建中山智慧林长专题，优化定制业务统计分析专题，通过智慧林长统计分析专题展示中山林业概况，集合林长资源（中山林业简介、林长制基础情况、林业业务处理、林长分布、林长情况、林业资源数据情况等内容），满足省、市的专项工作任务要求。	延续性运维		
			29	工业用地标图建库	包含自然资源大数据中心的工业用地初步筛选宗地数据入库，各镇街依托国土空间基础信息平台，运维人员参考影像图等数据按照《中山市工业用地标图建库图斑属性表》进行数据核实和属性信息补录，包括工业用地宗地入库及发布、镇街数据核实、补录、照片上传、图斑汇总统计、工业用地复核，确保数据的完整性和准确性。	延续性运维		

					复核	，并完成入库更新等技术支持工作。			
					30低效用地专题统计服务	配合科室开展低效工业园与产权、土规、控规、批文、工业用地地图建库、闲置用地、违法用地、居民地等数据分析工作，包括数据汇聚及现状分析、低效工业用地数据筛选及统计、低效工业用地识别成果统计等技术服务；通过比对工业用地数据与构筑物图层数据，根据要求配置专题图，计算定位时间点上工业用地上盖建筑物面积，针对部分核查权属、连片情况及现势影响，形成数据明细表，包含产权分布图、土地用途分布图、土规分布图、控规分布图、一层为主工业用地分布图等多级多类专题图制作和统计服务。	延续性 运维		
					31工业用地集聚区专题图定制	辅助科室进行村镇工业集聚区改造范围（凤凰产业园）内建设用地宗地、供而未建、违法用地等图斑数据筛查及统计工作，并完成成果提交及确认并发布更新到国土空间基础信息平台。其中，包含筛选村镇工业集聚区符合建设用地规模等条件数据；提供工改闲置土地各类权属情况等多类型图斑筛选、统计、技术服务；提供存量工业用地集聚区专题图（控规）、存量工业用地集聚区专题图（土规）、工业百强企业分布图、工业集聚园区分布图、规上企业分布示意图等专题图定制出图服务。	延续性 运维		
					32工改潜力用地筛查与出图服务	通过在线对接获取商事主体注册信息、销售额、税收信息、能耗信息、用工信息等与企业相关的各类政务信息，叠加汇总自然资源局基础时空数据以及不动产数据治理标准化成果，筛查统计全市企业、园区数据结合最新影像数据、电子地图数据、民生兴趣点数据、倾斜摄影三维模型数据，借助空间分析工具叠加分析筛出国工改潜力图斑，结合国土空间基础信息平台审批助手占压分析图斑详情信息，并按照规定要求协助科室绘制基于企业评价分析模型的企业评价分析专题图， 筛选统计工改闲置土地各类权属情况，协助工改潜力用地	延续性 运维		

				的筛查和出图等技术服务。			
		33	工业用地宗地数据更新服务	按照业务标准对不动产宗地数据、登记簿数据、空间规划科整理的工业数据初步成果进行二次治理，整理规范现有数据，逐宗核查权利人类型等信息，对错误分类的进行更正；针对历史不动产数据更新工业用地数据，进行新建工业用地复核技术服务，根据镇区所掌握材料人工及工具结合手段判定业务类型为工业用地信息变更、新增（调整）工业用地、注销工业用地业务系统等；定时更新工业用地数据，包含将宗地信息与登记簿数据同步到中间库，针对发生首次登记、变更登记、转移登记、注销登记业务的不动产信息，通过不动产产权证号作为关联标识对工业用地数据进行自动更新等技术服务。	延续性 运维		
		34	工业用地专项统计技术支持	为配合开展全市土地资源工作调研，准确地把握当前我市实际用于工业用途的土地使用情况，为今后工业用地供给和利用政策走向提供依据，运维团队配合部门以全市土地利用现状数据为底图，结合自然资源局内权籍、不动产登记、规划管理、基础地理、全市工业用地标图建库等多个系统数据进行融合比对和去重处理，进行定期工业用地专项数据统计，统计结果包含工业用地总量、权属、碎片化、企业规模、用地手续完备程度、批而未供、供而未建等多口径，并提供专题图配置等技术服务。	延续性 运维		
		35	批次用地清单规整服务	提供省、市、街镇批次用地成果汇缴、用地处理、闲置用地清单统计分析、供地图斑统计筛查等运维服务，对未占压到的图层叠加批而未供数据进行出图技术服务，包含批文数据导出、融合地块字段赋值及补充、数据融合、数据挂接、数据导出及加载入库等技术服务。	延续性 运维		
			闲置	整理历年供地、闲置等相关数据清单给到省厅审计组；根据部、省厅要求对科室提			

			务					
			40	控规、土规数据更新入库服务	配合不定期开展的控规、土规数据、城市总体规划数据规整、统计分析、入库质检、发布更新等技术支持服务。提供包括公益性用地控制性详细规划、土规数据，预留规模落实、工业园控制性详细规划调整、项目拆迁安置地规划条件论证报告等控规、土规数据更新入库技术服务。	延续性运维		
			41	国土变更调查数据服务	历次国土变更调查的图斑、照片、调查资料等需要部署在基础信息平台。实现通过点击矢量数据来查询照片。通过照片所在的文件夹名称与矢量数据的字段进行对应。	新增运维		
			42	中山市自然资源常态化监测（耕保专题	建设方案内容包括非粮化图斑专题数据库、非粮化图斑任务台帐、非粮化图斑地图专题、现场资料采集端、非粮化图斑任务汇总统计专题。	延续性运维		

			~)				
	4 3	中山市历史国有建设用地使用权用地批文数据整理	2006年以前历史用地批文数据建库工作： 根据2006年以前历史用地相关数据（包括档案、登记簿、测量图库等），开展历史用地批文数据整理工作，通过内业技术手段明确用地位置，补充用地批文图形，实现历史用地批文数据图属结合并纳入中山市自然资源大数据中心管理，支撑自然资源业务办理。 本项工作需在2024年内完成。	新增运维			
	4 4	控规批复材料查阅	将所有历史及运维服务期间批复的控规材料放入中山市自然资源大数据中心存储，供用户查阅、下载。	新增运维			
	4 5	数据安全测试与维护	开展数据在不同服务器（含云平台）的迁移、部署、测试及运维管理，确保数据的更新与发布要经过严格的评估与测试，有序实施；保障数据维护等工作的高效与安全；确保业务系统的可用性和不间断性；保障终端用户的应用系统使用问题能够及时解决。	延续性运维			

			安全运行保障服务	46	数据值守	运维项目组安排专人值守数据中心运行安全，24小时配合运维及相应，按要求负责重大活动、节假日等重点保障期间的运维保障；开展数据安全日常监控，定期巡查并报告，及时发现、解决问题；提高数据加载运行速度，保障数据运行安全。	延续性 运维		
				47	数据备份管理	做好数据备份工作，开展数据自动备份和手动备份工作，运维人员按照每日、每周、每月频率制定备份计划并将备份文件存入制定路径，针对特定数据的备份，采取手动备份形式，直接操作后台进行复制存储到指定路径，做好数据安全恢复工作，防范业务数据等信息丢失和篡改。	延续性 运维		
				48	数据修改服务	用户提出数据修改的需求后，运维人员首先确认待修改数据来源，其次按照数据修改原则判定数据是否可以进行修改操作。对于数据自身问题或者操作失误造成与实际信息不符的数据，经核验后进行修改；对与核实与实际数据一致的数据或者相关科室确认不应修改的数据不进行修改操作。数据修改工作的同时运维人员同步做好数据修改台账的记录。	延续性 运维		
				49	大数据中心风险监控与响应	开展大数据中心运行维护的风险评估，切实采取有效措施降低系统运行带来的各类风险；按时编制和更新大数据中心运维总体方案、大数据中心应急响应预案和具体运维任务的技术方案。	延续性 运维		
					突发数据安全	合解决突发网络安全事件应急问题。通过加强自然资源局大数据中心应用和数据安			

50	全事件应急服务	全，提升政务系统的安全监测预警、纵深防御、风险管控和应急响应能力，保护自然资源数据信息资源价值不受侵犯。	延续性运维		
51	数据规整培训	通过现场集中培训、现场操作培训、视频培训、授课培训、个别培训等方式，根据中山市自然资源局实际工作需求不定期进行数据规整及发布共享培训。例如配合中山市自然资源局对报建（竣工）申请单位进行线上技术培训，培训内容包括报建数据规范要求讲解、三维方案模型数据制作流程与注意事项、常见问题与解决方法等	持续性运维		
52	数据安全培训服务	通过综合安全培训、演练等多种形式对工作人员进行安全意识教育、技能培训和相关安全技术培训，提供网络信息安全风险、非法攻击、数据安全、病毒入侵及管理漏洞风险防控等网络安全知识培训工作，并提供必要的培训资料文件。	持续性运维		
53	技术指导配合	提供维护服务和技术指导服务，包括用户操作、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等技术指导工作，保证业务科室工作顺利开展	延续性运维		

3.2.1.1.2. 系统运维

序号	服务事项	具体服务内容	运维性质	备注说明
1	优化调整系统配置	为最有效、最大化地利用主机系统的硬件资源，数据库管理员对其进行调整和优化，并对系统平台进行动态配置部分运行参数和内存使用分配调整。	延续性运维	
2	保障系统稳定运行	保障系统稳定性，包括： 1）系统有效工作时间：≥99.9% 2）系统故障恢复时间不超过30分钟。 3）不出现以下情况：无故退出系统；发生系统不可控制的故障提示；因系统故障导致操作系统或机器无法正常操作。	延续性运维	

				运维	行网络架构优化调整。		
			11	国土空间基础信息平台优化升级	包括依据用户反馈，对现有三维方案审查功能、审批助手、三维基础等功能进行优化运维，也包括依据科室需求增加空间分析项目、调整界面布局、图层资源管理、属性查询、分屏加载、图层修改、条件查询等优化升级工作。	延续性运维	
			12	生态补偿资金计算功能	根据每年度全市生态补偿资金筹集与分配需求，实现全市生态补偿资金数据的录入和计算。	延续性运维	
			13	林业相关数据展示	1.林业数据展示模块的更新和完善 2.林业有关数据的空间分析报告 3. 电子业务账本中增加绿美中山数据板块	延续性运维	
			14	地类核查及空间分析相关功能改进	1. 地类核查总面积及分项面积需要平差 2. 地类核查实现追溯，具体要求如下：图层序列[T1,T2,T3,..., Tn]依次追溯；追溯目标地类字段为DLBM和FX-DLBM可选。追溯行为描述：从T1图层中找用地范围内符合目标地类集合的图斑，向T2图层追溯，以此类推…。结束条件：Ti图层中无目标地类集合，或已经追到Tn图层。 3. 根据是否“分析地类”分别显示“地类编码”、“地类名称”或“分析地类编码”、“分析地类名称” 4. 以A图层中N个图斑（N≥1）为范围，对B图层进行空间分析（例如：核地类、核规划、核权属、核批文等）	延续性运维	
			15	违法图斑相关功能	1、增加建立违法图斑数据库，建立违法图层数据标准。 2、新增开发图斑套合图生成功能，实现合法图斑的套合图生成和输出。 3、新增违法图斑数据的查询检索、统计、分析功能，便于各部门进行数据共享，实时掌握违法用地的图斑状态。	延续性运维	
				配合IPv6改造工作	按照政数局文件要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPv4/IPv6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。为保证系统同时支持IPV6和IPV4的网络地址访问		

			16	进行系统优化调整	，在中山市云平台及各委办局网络改造工作完成后，配合IPv6改造工作对大数据中心系统进行测试和优化调整，使系统支持IPv6的软件，支持端到端IPv6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，也能保证系统能够在IPv6环境下正常使用。	延续性运维	
			17	国土空间基础信息平台与广东省统一身份认证平台对接（含政务侧和公众侧）	按照《中山市政务信息化系统安全认证登录工作方案》要求，需要进一步完善中山市政务信息化系统安全认证登录各项业务流程，建立健全系统认证登录体系，优化系统登录方式，全力保障系统登录安全。按照文件要求，国土空间基础信息平台（包括电子业务账本小程序、移动一张图APP）需要与广东省统一身份认证平台对接，具体对接内容包括：登录方式改造、账号管理规范、系统认证改造。	延续性运维	
			18	提供快速运维工具	提供易于使用的快速运维工具 and 对应培训服务，中山市自然资源局技术人员可使用运维工具进行系统常用运维操作，如人员权限调整、业务流程调整等。	延续性运维	
			19	移动应用整合	对系统中的移动应用（包括手机APP、微信小程序）进行整合，使之符合移动政务服务管理要求，	新增运维	
				数据服务	<p>1、已有数据服务和接口维护：对已提供的系统数据服务和接口进行定制维护，包括：</p> <p>（1）对市政数局服务</p> <p>对提供中山市政务服务数据管理局的41个图形数据服务进行维护；</p> <p>（2）对市生态环境局服务</p> <p>对提供中山市生态环境局的29个图形数据服务进行维护；</p> <p>（3）对东风镇土地利用一张图服务</p> <p>对提供中山东风镇土地利用一张图项目的56个图形数据服务进行维护。</p> <p>（4）对中山市自然资源综合业务平台服务</p>		

			20	和接口运维	<p>对提供中山市自然资源综合业务平台的4个图形数据服务,2个其它接口进行维护。</p> <p>(5) 对第四分局服务</p> <p>对提供第四分局的2个图形数据服务进行维护。</p> <p>(6) 对中山市联合测绘信息平台接口</p> <p>对提供中山市联合测绘信息平台的1个接口;</p> <p>(7) 对接省统一身份认证平台接口</p> <p>对接省统一身份认证(含政务侧和公众侧)接口进行维护。</p> <p>2、配合改造与联调:在运维期内,根据市自然资源局的对接需求,实现系统接口改造及联调,完成省粤政图数据服务、合作技术单位、局外用户的对接及代码联调等。</p>	延续性运维		
			21	国土空间基础信息平台与省智慧自然资源对接	<p>按照省市要求做好系统与省智慧自然资源相关系统及业务对接,完成接口建设、对接联调等相关工作。</p>	延续性运维		
			22	粤政图服务对接更新	<p>对“粤政图”数据接入及对接接口调用服务进行运维支持,提供各部门业务系统提供空间分析及API接口服务运维,通过优化底图服务及更换数据接入形式,接入“粤政图”数据,保证业务数据与底图数据“粤政图”充分融合,通过“粤政图”持续为市局办部门及业务应用系统提供矢量电子地图、影像地图、晕渲地图等空间地理信息服务。</p> <p>包含标准地/经营性用地数据处理及发布、用地数据入库更新维护以及数据服务更新发布等运维工作。</p>	延续性运维		
			23	“标准地”用地数据服务更新发	<p>包含标准地/经营性用地数据处理及发布、用地数据入库更新维护以及数据服务更新发布等运维工作。</p>	延续性运维		
			(三)					

				与修 复	等级别优化调整，根据等保三级测评标准对系统进行相应改造。		
		32		安全 值守	<p>现场服务值班值守：通过安排现场服务值守人员，对国土空间基础信息平台系统运行状态进行全面监控及预警，现场值守落实系统应急响应、重大安全故障处理工作，确保系统出现安全事件时快速反应、及时处理，降低安全问题对客户工作的影响。</p> <p>突发故障处理：当系统在非工作日或夜间出现异常时，运维人员将在2小时内赶赴现场并排除系统的普通故障，特大故障将在24小时内处理完毕。</p>	持续性运维	
		33	(六) 系统安 全保障	网络 攻防 演练	配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全全检查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	持续性运维	
		34		数据 安全 保护	敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系统服务器操作系统日志、应用程序日志、数据库日志的采集和存储。	持续性运维	
				地理 信息 基础 平台	<p>1.对本系统使用的地理信息基础平台每年进行4次巡检，每次巡检及整改形成巡检报告。检查内容包括部署架构、ArcGIS Server、SDE数据库、GIS服务、地图服务等与GIS基础平台相关的功能、状态、服务情况。</p> <p>2.分析地理信息基础平台日志和错误报告，以识别gis平台及应用系统运行的潜在问题或异常情况风险，并进行相应处理。地理信息基础平台发生故障时进行远程或现场应急处置修复。</p> <p>3.针对空间数据库及其数据服务进行资源占用等</p>		

	35	空间数据库巡检及优化	性能检查，并采取相应优化措施。包括空间数据库的参数配置、服务部署结构调整等，解决在空间数据服务方面遇到的性能问题。对于系统重点难点功能由地理信息基础平台原厂技术工程师提供技术路线选型建议、可行性验证等的支持服务。 4.对空间数据库及其数据服务进行安全检查，识别存在的安全风险和漏洞，并进行相应整改。检查地理信息基础平台所使用的软件版本和补丁情况，安装最新的安全补丁和更新。	新增运维	
--	----	------------	---	------	--

3.2.1.2. 中山市自然资源综合业务平台及自然资源决策支持平台

序号	服务事项		具体内容	运维性质	备注说明
1	电子报批平台规则		为提高验线服务质量，提高验线效率，自然资源局提出新的工作机制，实现验线单位的自动派件，从而均衡其工作量，同时引进验线质检，保障验线的质量，质检不合格不能发送，同时对各个验线单位花了多少时间质检进行统计。同时为了保障没有三维的业务件不进行三维审查，对二三维进行分离。	延续性运维	
2	三调地类核查规则		地类核查整体工作围绕着年度土地变更调查成果的空间占压分析展开，又依据各项业务需求差异，对核查年份、平差规则、核查结果等方面均有相应的要求及标准。地类核查是自然资源一项最基础性的工作，是保证国土空间规划落实，建设用地审批，项目供地，确保补充耕地、拆旧复垦、增减挂钩等项目顺利实施的重要一环。其工作成果向建设用地报批、违法用地查处、土地确权审批等各项业务提供必要的数据支撑与材料依据。根据业务需求，可实现地类核查的各种参数个性化调整，如参与分析图层、分析规则和输出结果在不同业务中的灵活配置。所有输出表格都要平差，自我校验，校验规则可由用户自行配置。地类核准意见表头根据模板定制，用户可以分别自定义模板，在输出时选择使用。表内办理用户类型中省用地报批需添加选项并做成可选的，选项内容由用户配置。对输出结果（表、图、文字）加盖电子公章，可盖章的范围能配置实现。用地报批业务需对耕保科“占补平衡”图层的核查、表内显示、及流程进行调整与配置。已办结的业务流程能重新发起并填写意见及进行	新增运维	

					还原报告的编制，发起权限由业务科室配置；还原报告需要能针对各种情况配置相应的模板，并且依据新增模板并进行相应的配置。系统多次分析后页面重新进行交互，显示最新一次分析的记过保证业务内部数据的一致性。业务科室的其他要求，例如新增数据快速部署、核算规则配置、用户配置、业务下放配置、电子公章、地类核查与省报批系统无缝衔接、地类核查界面方面的改进要求等。所有地类核查业务入件时对图形进行拓扑检查，参照土地利用数据库检查规则，拓扑检查不通过则不入件并提示。		
	3	档案馆验收业务设计	城建档案验收业务设计与实现、并与市工建并联审批系统、网厅系统进行数据对接，同时对重点项目形成动态跟踪。	延续性 运维			
	4	临时业务体系设计与监管	针对临时用地复垦方案审查、临时用地审批、临时用地复垦验收三个业务进行流程的改造，针对空间数据进行调整，调整入库功能，同时针对业务的不同节点进行时限控制，为了支撑其他业务的办理，需要和其他业务进行关联，同时为了保障临时用地业务及时办理，对业务办理时限进行实时监控，超时会及时通过发短信、亮红灯等方式进行提醒。	延续性 运维			
	5	码上反映	为提高群众办事满意度，及时反馈不同的办事点的办事效率，在业务表单上增加码上反映。系统承建方在八大类业务初建表上新增下拉选项卡让窗口人员选择27个办事点（可以根据办事点名称进行模糊搜索），后台根据选择的办事点的id调用相对应的二维码图片。	延续性 运维			
	6	中山市留用地数据业务台账管理	根据管制科的要求，需要对全中山市的留用地进行管理，在自然资源综合业务管理平台上新增中山市征地留用地管理台账业务，同时将该业务延伸到镇街，给镇街相应的人员配权限。新增征地留用地管理台账查询箱，便于对整个中山市留用地查询，及时掌握征地合同编号、征地合同甲方、征地合同乙方、镇区、征地面积、征地补偿标准、比例、征地协议签订时间等信息。	延续性 运维			
	7	闲置土地调查认定审批优化设计实现以及	为了更好的完成中山市自然资源局“闲置用地认定处置”业务，做到合规、合法的完成认定与处置工作。 并同时完成市委关于业务职能下方镇街的目标，市自然资源局利用科再次提出了，重新梳理、规划“闲置用地认定处置”业务流程的需求，以期能通过新流程来实现对“闲置用地认定处置”业务的规范化管理。 此次需求，利用科提出了以下建设目标：1) 合规合法	延续性 运维			

				动态监管	，业务操作的整体过程要符合2012年国土资源部令第53号《闲置土地处置办法》的要求。2) 大幅简化流程，缩短办理时间。3) 职能下放，实现镇街真实参与。4) 处置后直接办理放行批复。		
		8		系统IPV6改造	按照政数局文件要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPv4/IPv6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。目前系统支持IPV4能力，为保证系统同时支持IPV6和IPV4的网络地址访问，需要针对综合业务平台进行IPV6改造并测试，使系统支持IPV6的软件，支持端到端IPV6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，保证系统能够在IPV6环境下正常使用。	延续性 运维	
		9	新增系统功能	储备土地变更（分割、合并、分割合并、界限调整、补批文号）	<p>根据土储中心的要求，针对办理储备土地变更申请表业务进行开发集成接入中山市自然资源综合业务系统，按照分割、合并、分割合并、界限调整、补批文号等申请变更类型进行储备土地变更。通过办理储备土地变更，促进土储业务高效办理，进一步规范国土空间规划管控，有序解决土地规划历史遗留问题，推动项目落地，提高土地节约集约利用效益，助力经济高质量发展。</p> <p>（1）分割功能包括：添加地块（支持按照地块编号、用地批文号、土地证号、所在镇区等信息查询）、拆分地块（对添加的地块进行拆分分割）、自动生成新地块预览、移除分割所选地块、取消分割变更后地块信息、分割地块入库、导出excel表（分割变更前后的信息表）等。</p> <p>（2）合并功能包括：添加地块（支持按照地块编号、用地批文号、土地证号、所在镇区等信息查询）、要合并的地块选择、合并验证功能、合并地块信息手动编辑、移除合并所选地块、取消合并变更后地块信息、合并地块入库、导出excel表（合并变更前后的信息表）等。</p> <p>（3）分割合并功能包括：添加地块（支持按照地块编号、用地批文号、土地证号、所在镇区等信息查询）、拆分地块、合并地块（合并时，支持从地块编号块选择地块和从分割区域内选择地块两种方式）、导出excel文件（合并分割变更前后的信息表）、分割合并变更地块入库（按照从上往下、从左向右顺序入库）、记录变更日志（方便追溯）、导出excel表（分割合并变更前后的信息表）等。</p> <p>（4）界限调整功能包括：添加地块（支持按照地块</p>	延续性 运维	

				编号、用地批文号、土地证号、所在镇区等信息查询）、对地块信息进行界限调整编辑、取消界限调整变更、界限调整地块入库、导出excel表（界限调整变更前后的信息表）等。		
	10	业务科室后台管理功能	系统设置业务科室管理员，可对本部门所属业务流程进行后台管理，功能如下： 1.查看业务流程图。包括业务环节流转控制规则、业务环节修改痕迹记录。 2.查看业务角色权限。包括各业务流程对应的角色，每个角色的权限，每个角色的对应人员，并可以对角色和人员的配置时间等信息进行统计分析和导出。 3.查看业务设计方案。由系统维护单位或业务科室上传业务流程建设时的方案文档，支持文档版本管理。	延续性 运维		
	11	增加信息中心管理员后台配置功能	系统设置信息中心管理员，可对局所有人员、角色及权限作管理，功能如下： 1.查看及配置业务流程及环节信息。可查看包括业务环节流转控制规则、业务环节修改痕迹记录；可修改各环节的名称，可修改各环节的时限及流程总时限进行自定义配置。 2.查看及配置业务角色权限。包括各业务流程对应的角色，每个角色的对应人员列表，并可以对角色和人员的配置时间等信息进行统计分析和导出；可复制每个人员的角色（包含复制全部角色或复制部分角色）后赋予其他人员，可查看及可配置每个角色包含的权限。 3.可增加或修改部门，可调整人员所在部门。	延续性 运维		
	12	手工发送短信功能	系统通过选择人员、手工输入、文件批量导入等方式输入手机号码，用户编辑短信内容，即时或定时发送短信。	延续性 运维		
	13	污染地块解锁业务流程	增加污染地块解锁业务流程，由分局发起业务，并上传相关的资料。如需科室参与审批的，转到对应科室审批后由系统自动解锁对应的污染地块，免于人工操作。	延续性 运维		
	14	综合业务平台供地业务	实现在供地业务中查看遥感影像动竣工分析成果。新增表单“动竣工预警监管记录”，增加分析结果文件上	延续性 运维		

3			调查科相关业务	传功能，接收并查看遥感影像图片。			
				1.对已完结的业务流程能重新发起并填写意见及进行还原报告的编制。 2.对需要汇总表及还原报告盖电子公章进行校验并限制只有汇总表及还原报告能盖章 3.省用地报批需添加还原报告的选项并做成可选的，并需要填写审批权限及批次名称 4.“相关资源”中“现状数据”需要能够自动更新最新的年份的图层。 5.将最新年份详查图新增以分析地类制图的，且图例仅保持行政区界线、地类界线、线状地物用地范围这四列。	延续性 运维		
				公示公告优化调整	自然资源综合业务平台的审批结果对接至公示公告一张图的展示功能进行优化 1. 公示公告模块新增公示业务类型 2. 公示公告模块新增公示字段、新增文件展示类型 3.按照工程建设项目审批改革要求，完善公示公告模块。	新增运 维	
				系统新增功能部署及调试	提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	持续性 运维	
				新政策、新标准、新规范出台引起的变化或新增工作	根据新政策、新标准、新规范的变化要求，调整一体化审批平台对应业务审批相关的功能、接口、业务事项、流程、表单等内容。	持续性 运维	
			综合业务平台与中山市工程建设项目并联审批系统、省工程建设项目	1、 数据交换：针对办理建筑工程建设工程及规划许可证、市政工程规划许可证、建筑工程建设工程规划许可变更、市政工程规划许可变更、建筑工程建设工程规划许可证核发预受理、建筑工程建设工程规划验线、市政工程规划验线、建筑工程规划设计条件核实、市政工程规划设计条件核实、城建档案验收等10个业务，实现和工建系统进行数据双向交换。 2、 业务监管：自然资源综合业务平台原来是通过网上办事大厅服务系统和中山市工程建设项目并联审批系统进行数据交换的，但网厅的数据链路节点过多，导致数据交换延迟，而且网上办事大厅服务系统的数据交换规则复杂导致交换数据质量较低。为保障交换数据的及时性、准确性，同时按照《中山市工程建设项目并联审批系统数据交换标准接口对接规范V4.0.7》要求，现自然资源综合业务平台改变已往和工建平台交换数据的模式，先直接和工建系统进行直连，直接交换数据。	延续性 运维		

			“一网通办” 对接	<p>主要有三个工作目标：（1）解决逾期超时问题。（1）网厅接口与工建接口分离改造；（2）获取工建接口申请数据；（3）推送规则改造。（2）完成审批成果文件的推送。（1）自然资源局确认证照签发推送时点以及业务平台功能改造；（2）开发审批成果文件的推送功能。（3）完成补正功能的开发。实现补正功能的开发。</p> <p>3、综合业务平台与工程建设项目“一网通办”对接，实现全省工程建设项目一阶段事项网上申办入口统一、标准统一，申请人通过“一张表单、一套材料”完成一阶段事项办理。依托广东政务服务网，打造全省统一的工程建设项目审批管理系统与省投资项目在线审批监管平台(一套系统，两块牌子)，实现广东省工程建设项目审批“一网通办”。</p>		
	20		综合业务平台 与运维管理和 服务平台对接	<p>国土空间基础信息平台智能运维模块因功能需求涉及到与综合业务平台的工作对接，主要对接内容为“系统运维记录在两个平台的体现”。由于国土空间基础信息平台智能运维模块的“运维记录”功能需记录各系统服务器的运维情况，客户指出综合业务平台涉及到服务器的“运维单”信息也应在“运维记录”中体现，相关功能点的实现需要双方工作人员对接。主要对接工作如下：（1）综合业务平台的系统维护单推送参数信息，在运维平台自动新增运维记录；（2）运维人员补充运维记录的信息，并填写处理意见、上传佐证材料，处理意见和佐证材料推送到业务平台系统维护单显示；（3）综合业务平台的系统维护单推送参数信息，运维平台自动新增运维记录；（4）运维人员补充运维记录的信息，并填写处理意见，上传佐证材料，处理意见和佐证材料推送到业务平台系统维护单显示。</p>	延续性 运维	
	21	接口	综合业务平台 与中山市不动 产登记信息管 理基础平台	<p>2020年1月8日，中山市自然资源局向市城市更新局，各科室、分局、下属单位核发了《关于印发<中山市自然资源局关于“多审合一”办事暂行规则>的通知》（中山自然资发〔2020〕8号）。文中提到“将建设用地规划许可证、建设用地批准书合并为建设用地规划许可证一个许可事项，并与国有建设用地供地审核（含公开出让、协议出让、划拨）、国有建设用地使用权登记（首次登记）实行同步受理、并联审批、统一出证”。</p> <p>由于建设用地规划许可证业务、国有建设用地供地审核业务在中山市自然资源综合业务平台（以下简称“</p>	延续性 运维	

				对接	业务平台”)里进行办理,国有建设用地使用权登记(首次登记)业务在中山市不动产登记信息管理基础平台(以下简称“不动产平台”)进行办理。因此需要实现两个系统的对接,实现业务之间的并联审批和业务数据的共享互通。 根据需要开展“一码管地”的相关系统优化升级工作。		
				22	综合业务平台与市政大数据中心、省市一网统管对接	对接工作内容包括:1、按照市政数局数据普查编目、“政务服务质量提升”指标考核、市发改局信用数据编目及其他部门数据共享要求,梳理业务数据字段,形成数据中心要求的数据编目文档,进行编目挂接;2、编写综合业务平台数据表和大数据中心共享数据表的对照关系,按照交换规范将数据正常无误及时的交换给市政大数据中心。3、根据市政大数据中心提供的数据共享清单,按照“政务服务质量提升”指标考核和业务部门需求实现业务调用外部接口或表数据。	延续性 运维
				23	综合业务平台与电子证照(数字空间)对接	电子证照系统提供政务服务网在线申办用证服务。办事人可通过实名账户登录政务服务网进行业务在线申办,申办过程中可在线获取电子证照作为办事材料提交,减少电子影印件的提交。对接工作内容包括:1、完成业务系统改造,新增业务受理、审批等环节使用电子证照功能。2、梳理业务情形,明确可同步签发电子证照的业务环节,完成业务系统改造,新增签发电子证照功能。3、因省厅电子证照接口发生变化,需要重新和电子证照系统进行对接。目前和电子证照对接的业务有:办理建筑工程建设工程规划许可证,办理市政工程规划许可证,办理建筑工程建设工程规划许可变更,办理市政工程规划许可变更,办理建筑工程建设工程规划验线,办理市政工程规划验线,办理建筑工程规划设计条件核实,办理市政工程规划条件核实。4、电子证照主要分用证、发证。(1)用证:一个业务有多个用证需求,例如会调用“不动产权证”、“营业执照”、“身份证”等每一个用证功能支持独立上传到对应的附件目录下。(2)发证:一个业务可以签发多个电子证照,例如会调用“不动产权证”、“营业执照”、“身份证”等每一个签发功能支持独立上传到对应的附件目录下,点击用证,签发成功,会电子证照上传到对应的附件目录。	延续性 运维
				24	综合业务平台及自然资源决	按照《中山市政务信息化系统安全认证登录工作方案》要求,需要进一步完善中山市政务信息化系统安全认证登录各项业务流程,建立健全系统认证登录体系	

			策平台与广东省统一身份认证平台对接（含政务侧和公众侧）	，优化系统登录方式，全力保障系统登录安全。按照文件要求，综合业务平台及自然资源决策平台（包括电子报批指标核校平台和移动门户APP）需要与广东省统一身份认证平台对接，具体对接内容包括：登录方式改造、账号管理规范、系统认证改造。	延续性 运维	
	25		综合业务平台与省智慧自然资源对接	按照省市要求做好系统与省智慧自然资源相关系统及业务对接，完成接口建设、对接联调等相关工作（不包括规划许可一书三证对接省用途管制系统部分）。	延续性 运维	
	26		综合业务平台与遥感影像动竣工分析成果对接	1.用户使用综合业务平台中“土地供应后动态监管”模块中提供的“上传影像分析结果文件”功能上传约定格式的分析结果JSON文件，系统解析文件信息后写入对应业务的“动竣工预警监管记录”表中。 2、综合业务平台开放FTP服务用于手工上传遥测影像文件，用户可在对应业务的附件中查看影像图片。	延续性 运维	
	27		综合业务平台与市企业电子印章平台对接	按照市政数局要求做好系统与市企业电子印章平台对接，企业进行业务申请时可提交已签署电子印章的文件，减少纸质材料。	新增运维	
	28		决策支持平台功能模块运维	监测预警指标体系维护管理、预警决策模型维护管理、自然资源数据统计模块维护管理、城市设计要素库管理。	延续性 运维	
	29		服务器运维	资源监控、安全演练、打操作补丁、服务器杀毒、扩容处理、服务器故障相关运维。	延续性 运维	
	30		移动端APP运维	保障中山自然资源移动门户APP的正常、安全运行。修复APP安全漏洞。根据用户需求进行网络架构优化调整。	延续性 运维	
	31		历史数据迁移	根据中山市自然资源局实际需求，进行历史数据迁移相关工作。	延续性 运维	
	32		系统授权	系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。运维单位不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	延续性 运维	
	33		软件系统日常运维服务	参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的项目维护技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的维护升级工作。	延续性 运维	

			34	系 统 运 行 维 护	系统数据库维护	保障系统使用的所有数据库稳定运行。根据系统运行情况进行数据库性能优化。根据用户方实际需求和中山市电子政务云服务平台的安排进行数据库部署或迁移。	延续性 运维	
			35		系统间的接口运维	开展接口状态监测，接口对接故障排查与解决。对接的系统包括已对接的中山市国土空间基础信息平台、中山市电子证照系统、广东省统一身份认证平台、中山市统一申办受理平台、广东省土地管理与决策支持系统、中山市联合测绘信息平台、中山市住房和城乡建设管理信息系统、中山市项目落地协同审批平台、中山市自然资源局公示网站、中山市公文系统、三维方案上传接口、不动产登记业务管理系统、广东省统一电子印章平台、绿建电子签名、绿建CAD签章、税务局业务系统、广东政务服务好差评系统、移动短信、广东政务服务网、中山市公共资源交易中心等接口运维工作。	延续性 运维	
			36		与中山市政务数据交换中心交换	按照中山市政务信息资源共享接口技术规范，开发专用的数据交换程序实现系统数据与市政务数据交换中心的双向交换。数据交换目录、字段和频率以用户单位确定为准，并可根据数据共享需求和省市大数据普查工作的要求进行配置调整。	延续性 运维	
			37		与中山市自然资源档案管理 系统对接交换	根据中山市自然资源档案馆的要求，针对需要进行业务归档的业务，自然资源综合业务平台推送业务数据及附件至中山市自然资源档案管理系统。	延续性 运维	
			38		应用软件业务定制服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善，包括调整工作权限，调整打印模板等。	延续性 运维	
			39		提供快速运维工具	提供易于使用的快速运维工具 and 对应培训服务，中山市自然资源局技术人员及业务科室管理人员可使用运维工具进行系统常用运维操作，如人员权限调整、业务流程调整、业务打印材料模板更新等。	延续性 运维	
			40		移动应用整合	对系统中的移动应用（包括手机APP、微信小程序）进行整合，使之符合移动政务服务管理要求，	新增运维	
			41			以“不动产单元号”为索引，以“土地合同”为准绳，按照“体系完整，闭环优化”的系统使用效果。实现土地生命周期全流程监管。包括以下内容： 建立全市用地台账，对全市的用地进行全流程监管，根据监管指标建立用地的黑、白、灰名单管理机制。 根据最新的开工日期及竣工日期等指标对用地单位进行短信预警提醒并自动生成提醒函。能看到用地规划条件的变化情况以及相关关联业务详情。 对部分综合业务平台业务进行改造，业务办理强制必		

			土地生命周期 全流程监管	<p>须输入不动产单元号。当业务办结后自动推送数据到用地台账中，以不动产单元号为索引进行记录更新或者新增记录。</p> <p>若发生土地分割合并等涉及不动产单元号变更的业务，需从不动产登记系统获取变更后的不动产单元号，向用地台账中写入土地上下手关系，以保障台账数据准确更新。</p> <p>增加合同违约处理业务。对于用地台账中已超过约定开工日期的地块，可以自动生成相应的处置业务，对违反合同约定的用地单位进行处理。</p>	新增运维	
	42	系 统 性 能 优 化	系统性能提升	根据系统实际运行情况，采取优化负载均衡、优化数据库设计和访问方法，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	延续性 运维	
	43		系统稳定性提升	采用优化负载均衡、优化数据库设计和访问方法、优化附件文件存储或采用文件数据库，对服务器各类资源和服务进行实时监控，出现故障苗头时提前预警，提前介入快速处理。	延续性 运维	
	44	技 术 指 导 和 操 作 咨 询	软件系统技术支持服务	提供技术服务支持，根据中山市自然资源局的要求，进行系统技术文档维护、报表定制、数据统计、制作统计报表、协助编写技术文档、提供系统操作咨询等相关工作，保证系统软件的正常运行，提供必要的技术指导与配合，提高运维效率和成效。	延续性 运维	
	45		系统运维培训	定期举办系统培训会，安排专业技术人员，为业务工作人员提供完备、全面的系统培训，包括系统使用、系统维护管理、系统安装等方面培训内容；加强对各处室和下属单位工作人员的系统应用技术培训，提高平台的运维管理队伍的信息技术应用水平。	延续性 运维	
	46		系统漏洞修复	进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复；系统bug的修复，系统安全漏洞的修复与升级；网络安全应急响应与信息通报处置；配合进行系统安全等保检测及漏洞修复整改，按用户要求对系统开展等保级别优化调整，根据等保三级测评标准对系统进行相应改造。根据省市对电子证照用证系统的安全检查要求，进行系统安全整改，达到用证要求。	持续性 运维	
	47		安全值守	重大活动、法定节假日等重点保障期间需安排专人在中山市内值守，进行运维保障	持续性 运维	
	48	系 统		配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问		

	安 全 保 障	网络攻防演练	题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全检查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	持续性 运维	
49		数据安全保护	敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系统服务器操作系统日志、应用程序日志、数据库日志的采集和存储。	持续性 运维	

3.2.2. 中山市自然资源局政务服务提升工程项目

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性日常维护	定期巡检（月度预防性维护检查、周巡检）。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统故障检测及排除	包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在15分钟内响应，1小时内排除故障。	现场服务人员立即响应
3	系统运行状态监控及预警	每天实时监控系统运行情况，发现问题及时报告并尽快解决。	
4	系统授权	系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统	

		运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
5	软件系统 日常运维 服务	参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。 根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的系统运维技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的设计、编码和测试，提交项目成果。完成系统的安装实施、培训和维护升级工作。	
6	系统新增 功能部署 及调试	提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际需要 提供
7	系统数据 维护	提供系统运维范围内的数据整理和数据入库。	根据业务实际需要 提供
8	系统漏洞 修复	根据安全漏洞检测结果，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。	
9	系统间的 接口运维	根据外部系统及业务需求进行接口升级改造、接口数据联调。	
10	应用软件 业务定制 服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。	
11	系统性能 优化	按照业务部门的要求，根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
12	软件系统 技术支持 服务	提供技术服务支持，包括用户培训、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。	
13	系统IPV6	按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPV4/IPV6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。目前系统支持IPV4能力，为保证系统同时支持IPV6和IPV4的网络地址访问，需要针对中山市自然	新增运维

				改造	资源局政务服务提升工程项目内涉及的服务器进行IPv6改造并测试，使系统支持IPv6的软件，支持端到端IPv6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，保证系统能够在IPv6环境下正常使用。	
			14	数据编目和共享	根据市政数局要求，政务信息化系统必须进行数据编目，并将数据以表或接口方式共享交换至市政务大数据中心，	新增运维
			15	与市企业电子印章平台对接	按照市政数局要求做好系统与市企业电子印章平台对接，企业进行业务申请时可提交已签署电子印章的文件，减少纸质材料。	新增运维
			16	移动应用整合	对系统中的移动应用（包括手机APP、微信小程序）进行整合，使之符合移动政务服务管理要求，	新增运维
			17	系统安全值守保障	重大活动、法定节假日等重点保障期间需安排专人在中山市内值守，进行运维保障	
			18	网络攻防演练	配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全检查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	
			19	数据安全保护	敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系统服务器操作系统日志、应用程序日志	

		、数据库日志的采集和存储。	
20	地理信息基础平台空间数据库巡检及优化	<p>1.对本系统使用的地理信息基础平台每年进行4次巡检，每次巡检及整改形成巡检报告。检查内容包括部署架构、ArcGIS Server、SDE数据库、GIS服务、地图服务等与GIS基础平台相关的功能、状态、服务情况。</p> <p>2.分析地理信息基础平台日志和错误报告，以识别gis平台及应用系统运行的潜在问题或异常情况风险，并进行相应处理。地理信息基础平台发生故障时进行远程或现场应急处置修复。</p> <p>3.针对空间数据库及其数据服务进行资源占用等性能检查，并采取相应优化措施。包括空间数据库的参数配置、服务部署结构调整等，解决在空间数据服务方面遇到的性能问题。对于系统重点难点功能由地理信息基础平台原厂技术工程师提供技术路线选型建议、可行性验证等的支持服务。</p> <p>4.对空间数据库及其数据服务进行安全检查，识别存在的安全风险和漏洞，并进行相应整改。检查地理信息基础平台所使用的软件版本和补丁情况，安装最新的安全补丁和更新。</p>	新增运维
21	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	

3.2.3. 中山市城市更新业务体系标准化设计与运用平台

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性日常维护	定期巡检（月度预防性维护检查、周巡检）。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统故障检测及排除	<p>包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。</p> <p>服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在15分钟内响应，1小时内</p>	现场服务人员立即响应

		里问题，应在15分钟内响应，1小时内排除故障。	
3	系统运行 状态监控 及预警	每天实时监控系统运行情况，发现问题及时报告并尽快解决。	
4	系统授权	系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
5	软件系统 日常运维 服务	参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的系统运维技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的设计、编码和测试，提交项目成果。完成系统的安装实施、培训和维护升级工作。	
6	系统新增 功能部署 及调试	提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际 需要提供
7	系统数据 维护	提供系统运维范围内的数据整理和数据入库。	根据业务实际 需要提供
8	系统漏洞 修复	根据安全漏洞检测结果，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。	
9	系统间的 接口运维	根据外部系统及业务需求进行接口升级改造、接口数据联调。	
10	应用软件 业务定制 服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。	
11	系统性能 优化	按照业务部门的要求，根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
		提供技术服务支持，包括用户培训、系	

				12	软件系统 技术支持 服务	统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。	
				13	完善系统 身份认证	按照系统等保要求及市政数局、省厅的要求，对中山市城市更新业务体系标准化设计与应用平台开展政务侧统一身份认证改造，改造原系统的身份认证功能，使其安全性符合要求，应用人脸识别、指纹、密码、验证码等方式，以权威、高效为原则规范用户身份认证及其管理。	新增运维
				14	系统IPV6 改造	按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPv4/IPv6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。目前系统支持IPV4能力，为保证系统同时支持IPV6和IPV4的网络地址访问，需要针对中山城市更新业务体系标准话设计与应用平台进行IPV6改造并测试，使系统支持IPV6的软件，支持端到端IPv6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，保证系统能够在IPv6环境下正常使用。	新增运维
				15	数据编目 和共享	根据市政数局要求，政务信息化系统必须进行数据编目，并将数据以表或接口方式共享交换至市政务大数据中心，	新增运维
				16	与市企业 电子印章 平台对接	按照市政数局要求做好系统与市企业电子印章平台对接，企业进行业务申请时可提交已签署电子印章的文件，减少纸质材料。	新增运维
				17	移动端APP 运维	保障系统移动端APP（移动项目管理工具）的正常、安全运行。修复APP安全漏洞。根据用户需求进行网络架构优化调整。	
				18	移动应用 整合	对系统中的移动应用（包括手机APP、微信小程序）进行整合，使之符合移动政务服务管理要求，	新增运维
						重大活动、法定节假日等重点保障期间	

				19	系统安全 值守保障	需安排专人在中山市内值守，进行运维保障	
				20	网络攻防 演练	配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全检查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	
				21	数据安全 保护	敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系统服务器操作系统日志、应用程序日志、数据库日志的采集和存储。	
				22	地理信息 基础平台 空间数据 库巡检及 优化	1.对本系统使用的地理信息基础平台每年进行4次巡检，每次巡检及整改形成巡检报告。检查内容包括部署架构、ArcGIS Server、SDE数据库、GIS服务、地图服务等与GIS基础平台相关的功能、状态、服务情况。 2.分析地理信息基础平台日志和错误报告，以识别gis平台及应用系统运行的潜在问题或异常情况等风险，并进行相应处理。地理信息基础平台发生故障时进行远程或现场应急处置修复。 3.针对空间数据库及其数据服务进行资源占用等性能检查，并采取相应优化措施。包括空间数据库的参数配置、服务部署结构调整等，解决在空间数据服务方面遇到的性能问题，对工系统重上推	新增运维

		方面遇到的性能问题。对于系统里难点功能由地理信息基础平台原厂技术工程师提供技术路线选型建议、可行性验证等的支持服务。	
		4.对空间数据库及其数据服务进行安全检查，识别存在的安全风险和漏洞，并进行相应整改。检查地理信息基础平台所使用的软件版本和补丁情况，安装最新的安全补丁和更新。	
23	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	

3.2.4. “互联网+”不动产登记管理平台

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性日常维护	定期巡检（月度预防性维护检查、周巡检）。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统故障检测及排除	包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在15分钟内响应，1小时内排除故障。	现场服务人员立即响应
3	系统运行状态监控及预警	每天实时监控系统运行情况，发现问题及时报告并尽快解决。	
4	系统授权	系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
		参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目	

					维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。	
				5	软件系统日常运维服务 根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的系统运维技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的设计、编码和测试，提交项目成果。完成系统的安装实施、培训和维护升级工作。	
				6	系统新增功能部署及调试 提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际需要提供
				7	系统数据维护 提供系统运维范围内的数据整理和数据入库。	根据业务实际需要提供
				8	系统漏洞修复 根据安全漏洞检测结果，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。	
				9	系统间的接口运维 根据外部系统及业务需求进行接口升级改造、接口数据联调。	
				10	应用软件业务定制服务 根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。	
				11	系统性能优化 按照业务部门的要求，根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
				12	软件系统技术支持服务 提供技术服务支持，包括用户培训、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。	
				13	完善系统身份认证 按照系统等保要求及市政数局、省厅的要求，对“互联网+”不动产登记管理平台开展公众侧统一身份认证改造，改造原系统的身份认证功能，使其安全性符合要求，应用人脸识别、指纹、密码、验证码等方式，以权威、高效为原则规范用户身份认证及其管理。	新增运维
					按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPv4/IPv6双栈能	

		、数据库日志的采集和存储。	
20	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	

3.2.5. 中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性日常维护	定期巡检（月度预防性维护检查、周巡检）。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统故障检测及排除	包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在15分钟内响应，1小时内排除故障。	现场服务人员立即响应
3	系统运行状态监控及预警	每天实时监控系统运行情况，发现问题及时报告并尽快解决。	
4	系统授权	系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
5	软件系统日常运维服务	参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。 根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的系统运维技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的设计、编码和测试，提交项目成果。完成系统的安装实施、培训和维护升级工作。	

6	系统新增功能部署及调试	提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际需要
7	系统数据维护	提供系统运维范围内的数据整理和数据入库。	根据业务实际需要
8	系统漏洞修复	根据安全漏洞检测结果，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。	
9	系统间的接口运维	根据外部系统及业务需求进行接口升级改造、接口数据联调。	
10	应用软件业务定制服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。	
11	系统性能优化	按照业务部门的要求，根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
12	软件系统技术支持服务	提供技术服务支持，包括用户培训、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。	
13	完善测绘成果管理与质量控制功能	按照测信科和信息中心的要求，完善测绘成果统一管理、汇交、质检和更新功能。	延续性运维
14	完善测绘业务管理功能	按照测信科和信息中心的要求，完善测绘单位、测绘项目及测绘业务管理的功能。	延续性运维
15	完善系统对接功能	根据市自然资源局及市政数局的需要，开展与国土空间基础信息平台、不动产登记信息管理基础平台、权籍系统、互联网+不动产登记及据内外相关新旧系统的对接和接口开发，对相关功能进行改造。	延续性运维
16	配合开展全市空间地理信息数据整合	按照市政数局的要求，配合开展全市空间地理信息数据的治理，改造相关系统功能，提高联合测绘成果共享的便利性	延续性运维

		双端出口治理	和可靠性。	
	17	完善系统身份认证	按照系统等保要求及市政数局、省厅的要求，对中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台开展公众侧、政务侧统一身份认证改造，改造原系统的身份认证功能，使其安全性符合要求，应用人脸识别、指纹、密码、验证码等方式，以权威、高效为原则规范用户身份认证及其管理。	新增运维
	18	系统IPV6改造	按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPv4/IPv6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。目前系统支持IPV4能力，为保证系统同时支持IPV6和IPV4的网络地址访问，需要针对中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台进行IPV6改造并测试，使系统支持IPv6的软件，支持端到端IPv6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，保证系统能够在IPv6环境下正常使用。	新增运维
	19	数据编目和共享	根据市政数局要求，政务信息化系统必须进行数据编目，并将数据以表或接口方式共享交换至市政务大数据中心，	新增运维
	20	与市企业电子印章平台对接	按照市政数局要求做好系统与市企业电子印章平台对接，企业进行业务申请时可提交已签署电子印章的文件，减少纸质材料。	新增运维
	21	系统安全值守保障	重大活动、法定节假日等重点保障期间需安排专人在中山市内值守，进行运维保障	
	22	网络攻防演练	配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全检	

					查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	
			23	系统安全 与保密	按照省市测绘成果管理的要求，配合市政务网络融合工作，做好测绘成果的保密工作，对系统进行改造升级，满足等保、测绘成果保密管理、网络信息安全工作的要求。	
			24	数据安全 保护	敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系统服务器操作系统日志、应用程序日志、数据库日志的采集和存储。	
			25	地理信息 基础平台 空间数据库 巡检及 优化	<p>1.对本系统使用的地理信息基础平台每年进行4次巡检，每次巡检及整改形成巡检报告。检查内容包括部署架构、ArcGIS Server、SDE数据库、GIS服务、地图服务等与GIS基础平台相关的功能、状态、服务情况。</p> <p>2.分析地理信息基础平台日志和错误报告，以识别gis平台及应用系统运行的潜在问题或异常情况风险，并进行相应处理。地理信息基础平台发生故障时进行远程或现场应急处置修复。</p> <p>3.针对空间数据库及其数据服务进行资源占用等性能检查，并采取相应优化措施。包括空间数据库的参数配置、服务部署结构调整等，解决在空间数据服务方面遇到的性能问题。对于系统重点难点功能由地理信息基础平台原厂技术工程师提供技术路线选型建议、可行性验证等的支持服务。</p> <p>4.对空间数据库及其数据服务进行安全检查，识别存在的安全风险和漏洞，并进行相应整改。检查地理信息基础平台所使用的软件版本和补丁情况，安装最</p>	新增运维

		新的安全补丁和更新。	
26	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	

3.2.6. 数字中山地理空间框架

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性日常维护	定期巡检（月度预防性维护检查、周巡检）。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统故障检测及排除	包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在15分钟内响应，1小时内排除故障。	服务人员立即响应
3	系统运行状态监控及预警	每天实时监控系统运行情况，发现问题及时报告并尽快解决。	
4	系统授权	系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
5	软件系统日常运维服务	参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。 根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的系统运维技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的设计、编码和测试，提交项目成果。完成系统的安装实施、培训和维护升级工作。	

				6	系统新增功能部署及调试	提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际需要
				7	系统数据维护	提供系统运维范围内的数据整理和数据入库。	根据业务实际需要
				8	系统漏洞修复	根据安全漏洞检测结果，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。	
				9	系统间的接口运维	根据外部系统及业务需求进行接口升级改造、接口数据联调。	
				10	应用软件业务定制服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。	
				11	系统性能优化	按照业务部门的要求，根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
				12	软件系统技术支持服务	提供技术服务支持，包括用户培训、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。	
				13	完善系统身份认证	按照系统等保要求及市政数局、省厅的要求，对数字中山地理空间框架开展政务侧统一身份认证改造，改造原系统的身份认证功能，使其安全性符合要求，应用人脸识别、指纹、密码、验证码等方式，以权威、高效为原则规范用户身份认证及其管理。	新增运维
				14	系统IPV6改造	按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPV4/IPV6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。目前系统支持IPV4能力，为保证系统同时支持IPV6和IPV4的网络地址访问，需要针对数字中山地理空间框架进行IPV6改造并测试，使系统支持IPV6的软件，支持端到端IPV6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，保证系统能够在IPV6环境下正常使用。	新增运维

15	数据编目和共享	根据市政数局要求，政务信息化系统必须进行数据编目，并将数据以表或接口方式共享交换至市政务大数据中心。	新增运维
16	系统安全值守保障	重大活动、法定节假日等重点保障期间需安排专人在中山市内值守，进行运维保障。	
17	网络攻防演练	配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全检查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	
18	数据安全保护	敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系统服务器操作系统日志、应用程序日志、数据库日志的采集和存储。	
	地理信息基础平台	<p>1.对本系统使用的地理信息基础平台每年进行4次巡检，每次巡检及整改形成巡检报告。检查内容包括部署架构、ArcGIS Server、SDE数据库、GIS服务、地图服务等与GIS基础平台相关的功能、状态、服务情况。</p> <p>2.分析地理信息基础平台日志和错误报告，以识别gis平台及应用系统运行的潜在问题或异常情况等风险，并进行相应处理。地理信息基础平台发生故障时进行远程或现场应急处置修复。</p>	

19	空间数据库巡检及优化	<p>3.针对空间数据库及其数据服务进行资源占用等性能检查，并采取相应优化措施。包括空间数据库的参数配置、服务部署结构调整等，解决在空间数据服务方面遇到的性能问题。对于系统重点难点功能由地理信息基础平台原厂技术工程师提供技术路线选型建议、可行性验证等的支持服务。</p> <p>4.对空间数据库及其数据服务进行安全检查，识别存在的安全风险和漏洞，并进行相应整改。检查地理信息基础平台所使用的软件版本和补丁情况，安装最新的安全补丁和更新。</p>	新增运维
20	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	

3.2.7. 中山市空间规划课题项目管理信息系统

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性日常维护	定期巡检（月度预防性维护检查、周巡检）。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统故障检测及排除	<p>包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。</p> <p>服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在15分钟内响应，1小时内排除故障。</p>	现场服务人员立即响应
3	系统运行状态监控及预警	每天实时监控系统运行情况，发现问题及时报告并尽快解决。	
4	系统授权	<p>系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当</p>	

		前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
5	软件系统 日常运维 服务	参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。 根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的系统运维技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的设计、编码和测试，提交项目成果。完成系统的安装实施、培训和维护升级工作。	
6	系统新增 功能部署 及调试	提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际需要提
7	系统数据 维护	提供系统运维范围内的数据整理和数据入库。	根据业务实际需要提
8	系统漏洞 修复	根据安全漏洞检测结果，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。	
9	系统间的 接口运维	根据外部系统及业务需求进行接口升级改造、接口数据联调。	
10	应用软件 业务定制 服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。	
11	系统性能 优化	按照业务部门的要求，根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
12	软件系统 技术支持 服务	提供技术服务支持，包括用户培训、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。	
13	完善系统 身份认证	按照系统等保要求及市政数局、省厅的要求，对中山市空间规划科题项目管理信息系统开展政务侧统一身份认证改造，改造原系统的身份认证功能，使其安	新增运维

		万应快通	全性符合要求，应用人脸识别、指纹、密码、验证码等方式，以权威、高效为原则规范用户身份认证及其管理。	
	14	系统IPV6改造	按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPV4/IPV6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。目前系统支持IPV4能力，为保证系统同时支持IPV6和IPV4的网络地址访问，需要针对中山市空间规划科题项目管理信息系统进行IPV6改造并测试，使系统支持IPV6的软件，支持端到端IPV6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，保证系统能够在IPV6环境下正常使用。	新增运维
	15	数据编目和共享	根据市政数局要求，政务信息化系统必须进行数据编目，并将数据以表或接口方式共享交换至市政务大数据中心，	新增运维
	16	系统安全值守保障	重大活动、法定节假日等重点保障期间需安排专人在中山市内值守，进行运维保障	
	17	网络攻防演练	配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全检查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	
	18	数据安全保护	敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系	

		统服务器操作系统日志、应用程序日志、数据库日志的采集和存储。	
19	数据与系统功能迁移	在本系统维护期限内，将本系统全部数据和附件迁移到中山市自然资源局指定的另一信息系统中以供查看，并在此指定系统中根据中山市自然资源局的具体需求实现本系统的原有功能。	新增运维
20	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	

3.2.8. 中山市多要素三维城市地质信息服务与决策支持平台

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性日常维护	定期巡检（月度预防性维护检查、周巡检）。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统故障检测及排除	包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在15分钟内响应，1小时内排除故障。	服务人员立即响应
3	汛期驻点运维	根据地灾监测预警实际业务工作需要，在4-10月汛期或龙舟水等地灾易发时间段，运维单位需提供每年120天以上的驻场运维服务。主要包括现场每天按照监测预警值班要求，对地质资源环境监测预警子系统数据及功能进行检查，发现异常数据及时与地环站及监测厂商对接沟通，及时解决数据问题，系统功能异常时需及时判断问题原因并解决，保证系统正常运行。	
4	系统运行状态监控及预警	每天实时监控系统运行情况，发现问题及时报告并尽快解决。	
		系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权	

				5	系统授权	和版权。不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
				6	软件系统 日常运维 服务	参照《中山市自然资源局软件维护管理办法》执行，根据用户需求，完成项目维护需求调研和分析工作，明确维护目标和建设内容，提交需求分析报告。 根据用户确认后的需求分析报告，制定严密的系统运维技术方案。根据用户确认后的维护方案，完成系统的设计、编码和测试，提交项目成果。完成系统的安装实施、培训和维护升级工作。	
				7	系统新增 功能部署 及调试	提供应用系统新增功能部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际 需要提供
				8	系统数据 维护	提供系统运维范围内的数据整理和数据入库。	根据业务实际 需要提供
				9	系统漏洞 修复	根据安全漏洞检测结果，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。	
				10	系统间的 接口运维	根据外部系统及业务需求进行接口升级改造、接口数据联调。	
				11	应用软件 业务定制 服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。	
				12	系统性能 优化	按照业务部门的要求，根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
				13	软件系统 技术支持 服务	提供技术服务支持，包括用户培训、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。	
						按照系统软件需求书及业务数据，完成系统	

					按照系统运维要求及市政数局、省厅的要求，对数字中山地理空间框架开展政务侧统一身份认证改造，改造原系统的身份认证功能，使其安全性符合要求，应用人脸识别、指纹、密码、验证码等方式，以权威、高效为原则规范用户身份认证及其管理。	新增运维	
				14	完善系统身份认证		
				15	系统IPv6改造	按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPv4/IPv6双栈能力，已在政务云平台完成部署的业务系统要即时启动改造。目前系统支持IPv4能力，为保证系统同时支持IPv6和IPv4的网络地址访问，需要针对数字中山地理空间框架进行IPv6改造并测试，使系统支持IPv6的软件，支持端到端IPv6的能力，不允许使用IP地址翻译的技术，保证系统能够在IPv6环境下正常使用。	新增运维
				16	数据编目和共享	根据市政数局要求，政务信息化系统必须进行数据编目，并将数据以表或接口方式共享交换至市政务大数据中心。	新增运维
				17	系统安全值守保障	重大活动、法定节假日等重点保障期间需安排专人在中山市内值守，进行运维保障。	
				18	网络攻防演练	配合对系统安全、网络与信息安全的突发事件进行安全演练，以提高相关人员对应急预案的知晓度和流程的熟练程度，加强突发事件的快速反应能力。发现问题及时向领导汇报，防止影响扩大，及时取证，分析，查找原因，严格按流程处理，防止问题进一步扩大，将事件的影响降到最低。提高处理突发故障的应对能力，保证系统安全、高效、有序的运行。在安全演练前做好系统安全检查，封堵系统服务器、应用程序和弱口令等各种漏洞。安全演练过程中及时发现被攻击情况，迅速采取正确处置手段应对攻击行为，并按演练时间要求编写《网络安全演练事件调查分析报告》和《防守方演练总结报告》。	
						敏感数据根据用户要求进行数据脱敏；做好系统数据访问权限管理与控制；定	

			19	数据安全保护	期对数据进行备份与还原测试，保障数据安全。按照《中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范》要求，做好系统服务器操作系统日志、应用程序日志、数据库日志的采集和存储。	
			20	新增地灾点及监测设备对接	根据监测预警业务工作情况，对地质灾害监测预警数据对接进行配置调整。主要包括地灾点及短信接收人更新、每年新增监测设备的数据对接。每年或者按照业务周期对新地灾点及短信接收人进行数据更新；按照业务要求，与新增监测设备厂商进行对接，并完成监测数据接口对接工作。保证监测数据能够正常进入业务数据库。	新增运维
			21	预警模型调整	根据每年地质灾害监测设备的增加情况，对系统中的预警模型和预警阈值等参数进行调整。	新增运维
			22	互联网预警消息推送	按照监测预警业务工作要求，在现有地质资源环境监测预警子系统基础上增加预警消息（包含文字和图片）推送到互联网页面，以便群众进行实时查询。	新增运维
			23	数据汇交	按照广东省地环总站业务工作要求，采用统一汇交格式和接口，完成中山市地灾监测预警信息的上报及汇交工作，包括单点预警信息、区域预警信息等内容。	
			24	地理信息基础平台空间数据库巡检及优化	<p>1.对本系统使用的地理信息基础平台每年进行4次巡检，每次巡检及整改形成巡检报告。检查内容包括部署架构、ArcGIS Server、SDE数据库、GIS服务、地图服务等与GIS基础平台相关的功能、状态、服务情况。</p> <p>2.分析地理信息基础平台日志和错误报告，以识别gis平台及应用系统运行的潜在问题或异常情况等风险，并进行相应处理。地理信息基础平台发生故障时进行远程或现场应急处置修复。</p> <p>3.针对空间数据库及其数据服务进行资源占用等性能检查，并采取相应优化措施。包括空间数据库的参数配置、服务部署结构调整等，解决在空间数据服务</p>	新增运维

		方面遇到的性能问题。对于系统重点难点功能由地理信息基础平台原厂技术工程师提供技术路线选型建议、可行性验证等的支持服务。	
		4.对空间数据库及其数据服务进行安全检查，识别存在的安全风险和漏洞，并进行相应整改。检查地理信息基础平台所使用的软件版本和补丁情况，安装最新的安全补丁和更新。	
25	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	

3.3. 数据资源编目及与政务大数据中心对接

3.3.1. 数据汇聚及目录维护

- （1）根据《广东省公共数据管理办法》和《中山市政务数据管理办法》，运维单位需将被维护系统产生的数据按“应编尽编、应汇尽汇”原则编目汇聚到政务大数据中心及省一网共享平台。
- （2）对于已接入政务大数据中心的数据，运维单位需按时推送更新数据，开展数据目录的日常更新、维护、质量提升等工作。
- （3）对于未接入政务大数据中心的数据，运维单位需按照政务大数据中心要求开展数据编目归集工作，及时将系统全量数据汇聚到政务大数据中心。
- （4）运维单位需参照《广东省政务大数据公共数据元规范》、自然资源行业的数据标准等规范要求，检查源头数据质量，保证数据符合标准规范。
- （5）对于已完成对接政务大数据中心工作的信息系统，运维单位需将业务数据表相关联的字典表、附件表（并与业务数据表有关联字段）提供到政务大数据中心。
- （6）若外单位存在用数需求，数据未推送至政务大数据中心的，运维单位需配合中山市自然资源局沟通，并按照政务大数据中心要求进行数据资源编目挂接、共享发布至政务大数据中心，以便外单位申请。
- （7）对于历史数据目录或在编目录，运维单位需要正确关联其对应的信息系统。如存在一部分目录关联中山市核心交换平台或未关联系统的，需要规整目录对应系统，进行重新关联，目录变更发布。
- （8）当部门数据发生变动时，运维单位应主动通知政务大数据中心，并配合进行资源目录的变更，以及数据的重新推送。
- （9）运维单位应保障部门数据与政务大数据中心对接的稳定以及数据更新质量。当发生系统故障、网络波动、业务调整等原因导致数据无法按时更新时，或发现数据推送存在问题时，应主动与政务大数据中心联系，并及时处理故障问题。
- （10）运维单位应充分运用政务大数据中心平台技术能力及工具开展数据比对、数据核查等数据治理工作来满足业务需求，并将治理后的数据进行编目归集到政务大数据中心。

3.3.2. 数据共享

为推动数字政府的建设，中山市自然资源局以坚持“业务推动、技术拉动”原则，围绕实际应用、辅助决策及行政监督，挖掘丰富数据应用场景，通过业务系统申请政务数据，推动业务办理、减轻群众提供材料免填写等工作。运维单位需提供部门申请数据和使用数据的技术支撑。

		<p>3.4. 云资源管理服务</p> <p>运维单位需配合中山市自然资源局对被运维系统落实云资源监测、云资源缩容等日常运维工作，具体工作内容如下：</p> <p>3.4.1. 云资源缩容工作</p> <p>运维单位需配合云资源缩容工作，包括但不限于以下工作：</p> <p>（1）运维单位需配合中山市政务云平台确定缩容需求、配合执行缩容工作。</p> <p>（2）运维单位需在进行缩容操作之前，备份重要数据以防止数据丢失或损坏，备份包括但不限于所有关键数据和配置信息。及时通知相关方了解缩容计划并准备好回滚操作措施。</p> <p>（3）缩容操作完成后，运维单位需要对系统业务验证和进行持续的监控和调优，包括但不限于监控系统性能、资源利用率、业务负载等，并根据实际情况进行调整和优化，配合业主高效使用云资源。</p> <p>（4）运维单位需要记录关键的操作和步骤，以及遇到的问题和解决方案，缩容完成后，进行总结和评估，并形成记录整合到运维报告中。</p> <p>（5）运维单位应当采取必要措施（程序代码优化、数据库调优等），降低不合理，不完善，不健壮的程序代码而导致云资源被异常占用的情况。</p> <p>3.4.2. 云资源监测和基础运维工作</p> <p>运维单位需配合云资源监测和基础运维工作，包括但不限于以下工作：</p> <p>（1）对云资源的使用数据和性能数据进行分析，识别出异常数据和突发事件，及时进行处理。</p> <p>（2）根据数据分析的结果，制定相应的优化策略，包括但不限于调整资源配置、优化系统架构、改进应用程序等。</p> <p>（3）按照优化策略实施相应的优化措施，密切关注系统的状态和性能，确保优化措施的有效性。</p>
		<p>4. 系统安全等级保护工作</p> <p>4.1. 等级保护概述</p> <p>信息系统根据其 在国家安全、经济建设、社会生活中的重要程度，以及一旦遭到破坏、丧失功能或者数据被篡改、泄露、丢失、损毁后，对国家安全、社会秩序、公共利益以及公民、法人和其他组织的合法权益的侵害程度等因素，根据等级保护相关管理文件，信息系统的安全保护等级分为以下五级：</p> <p>第一级，等级保护对象受到破坏后，会对相关公民、法人和其他组织的合法权益造成一般损害，但不危害国家安全、社会秩序和公共利益；</p> <p>第二级，等级保护对象受到破坏后，会对相关公民、法人和其他组织的合法权益造成严重损害或特别严重损害，或者对社会秩序和公共利益造成危害，但不危害国家安全；</p> <p>第三级，等级保护对象受到破坏后，会对社会秩序和公共利益造成严重危害，或者对国家安全造成危害；</p> <p>第四级，等级保护对象受到破坏后，会对社会秩序和公共利益造成特别严重危害，或者对国家安全造成严重危害；</p> <p>第五级，等级保护对象受到破坏后，会对国家安全造成特别严重危害。</p> <p>不同级别的等级保护对象应具备的基本安全保护能力如下：</p> <p>第一级安全保护能力：应能够防护免受来自个人的、拥有很少资源的威胁源发起的恶意攻击、一般的自然</p>

灾难、以及其他相当危害程度的威胁所造成的关键资源损害，在自身遭到损害后，能够恢复部分功能。

第二级安全保护能力：应能够防护免受来自外部小型组织的、拥有少量资源的威胁源发起的恶意攻击、一般的自然灾害、以及其他相当危害程度的威胁所造成的重要资源损害，能够发现重要的安全漏洞和处置安全事件，在自身遭到损害后，能够在一段时间内恢复部分功能。

第三级安全保护能力：应能够在统一安全策略下防护免受来自外部有组织的团体、拥有较为丰富资源的威胁源发起的恶意攻击、较为严重的自然灾害、以及其他相当危害程度的威胁所造成的主要资源损害，能够及时发现、监测攻击行为和处置安全事件，在自身遭到损害后，能够较快恢复绝大部分功能。

第四级安全保护能力：应能够在统一安全策略下防护免受来自国家级别的、敌对组织的、拥有丰富资源的威胁源发起的恶意攻击、严重的自然灾害、以及其他相当危害程度的威胁所造成的资源损害，能够及时发现、监测发现攻击行为和安全事件，在自身遭到损害后，能够迅速恢复所有功能。

4.2. 等级保护对象和级别

本运维项目包含8个系统（服务）子项，共对应7个信息系统。系统名称、等保级别及等保备案证书编号如下：

序号	项目名称	信息系统名称	等保级别	等保备案证书编号
1	中山市自然资源局自然资源政务信息平台	中山市自然资源局自然资源政务信息平台	二级	4 200099130-00008
2	中山市自然资源局政务服务提升工程建设项目			
3	中山市城市更新业务体系标准化设计与运用平台	中山市城市更新业务体系标准化设计与运用平台	二级	44200099130-00014
4	“互联网+”不动产登记管理平台	“互联网+”不动产登记管理平台	二级	4 200099130-00005
5	中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台	中山市自然资源局工程建设项目联合测绘信息平台	二级	44200099130-00013
6	数字中山地理空间框架	中山市地理信息公共平台	二级	44200037001-00003
7	中山市空间规划课题项目管理信息系统	中山市空间规划课题项目管理信息系统	二级	44200099041-00003
8	中山市多要素三维城市地质信息服务与决策系统	中山市多要素三维城市地质信息服务与决策系统	二级	44200099130-00015

4.3. 等级保护相关运维工作

（1）日常运维

		<p>运维单位对定期扫描发现的应用系统、数据库和操作系统安全漏洞进行及时的修补，定期检查违反规定拨号上网或其他违反网络安全策略的行为。</p> <p>（2）配合等保年度测评</p> <p>运维单位配合进行系统安全等保年度检测及漏洞修复整改。依照《等级保护整改、加固报告》中的具体建议，进行基于参与测评系统等保差距项目的整改。内容包括系统在网络、主机、数据库、应用及数据传输/存储等各方面的符合等保要求的安全基线配置或功能修改。</p> <p>（3）配合等级级别调整</p> <p>如服务期间用户要求对系统等级级别进行调整，运维单位需根据调整后的标准对系统进行相应改造。</p>
		<p>5. 项目总体要求</p> <p>5.1. 服务方式</p> <p>5.1.1. 日常现场服务</p> <p>按照各信息系统实际运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室提供现场服务，包括技术支持、日常运维、故障处理、系统巡检、性能优化、纠错性修改、安全加固、部分功能点优化升级及调整完善、数据整理与勘误、系统监控、数据资源维护、接口调试及其他相关服务。</p> <p>现场服务人员参照正常工作时间，工作日每天8小时提供服务。根据要求使用市统一运维平台进行签到并做好各种运维记录。为完成中山市自然资源局布置的任务，运维单位应视情况安排现场服务人员开展加班服务。</p> <p>现场服务人员需自备电脑（本条所称的电脑包括：主机、显示器、打印机、以及所有的电脑网络产品和附属设备，各类应用软件等），并按中山市自然资源局的网络信息安全和设备管理的要求进行管理。</p> <p>5.1.2. 远程支持</p> <p>按照各信息系统运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室通过电话、远程协助等方式，提供问题咨询、故障定位、故障排除及其他相关服务。</p> <p>5.1.3. 紧急现场服务</p> <p>在服务期内系统出现重大故障或需现场解决的重大运维需求时，增派具有快速解决问题能力的高层次技术专家，在紧急现场服务需求提出后24小时内，到达中山市自然资源局开展紧急现场服务，直至故障修复、问题完全解决。</p> <p>5.1.4. 故障处理服务</p> <p>在使用软件系统中遇到疑难问题或系统出现不稳定情况，运维单位提供7*24小时故障处理服务，并在规定时间内进行故障排除，及时定位故障并进行故障处理，避免或减少由于系统故障导致的损失。</p> <p>5.1.5. 安全值守服务</p> <p>重要节假日、活动（重大会议、重大活动、敏感时间段）和网络攻防演练行动期间，运维单位需按各具体需求实行最高7*24小时安全值守服务。</p> <p>5.2. 人员要求</p> <p>（1）运维单位应根据运维需要安排足够数量的维护人员，包括现场服务人员和二线支持人员，建立相对独立的管理技术团队，并指定一名高管作为网络安全负责人，按照政务领域供应链相关安全要求组织开展相关工作。运维单位要明确组织结构、岗位设置和岗位职责和人员安排的方案，项目实施前提交中山市自然资源局备案。运维单位需列明各系统投入现场服务人员的姓名、学历、职称和工作经验，明确何人担任项目负责人和现场负责人，承诺项目实际投入人员与投标保持一致。</p> <p>（2）现场服务人员应长期现场服务，遵守市自然资源局有关工作纪律。除法律法规规定的假期或事假外，应在现场服务办公场所上班。现场服务负责人休假需经管理部门书面审批同意，其他人员休假应提前报</p>

备。非特殊情况，全年事假每人不得超过**15**天，否则视作旷工。休假应合理安排，不得影响正常运维工作。

（3）当现场服务人员不足或发生紧急故障等时，应立即协调二线人员介入支持。运维单位须保证维护实施人员充足、队伍稳定。全部维护人员（括现场服务人员和二线支持人员）的相关专业、资格证书和工作简历需交中山市自然资源局备案，经中山市自然资源局审核合格后（提供复印件备查）才可上岗工作。

（4）未经中山市自然资源局同意，不得更换现场服务技术人员。更换后人员经验、学历、能力不得低于被更换人员，所学专业应符合对应岗位的要求。若运维人员有变更，需书面通知中山市自然资源局，经中山市自然资源局审核同意后才可更换。项目启动后**6**个月内不得更换人员。更换人员与被更换人员应有不少于**1**月的交接过渡期。若运维人员不符合工作要求，中山市自然资源局有权要求更换。项目实施期间，更换现场服务人员的累计比例不得超过现场服务人员总数的**45%**。

（5）运维人员必须签订保密协议，不得泄露系统数据、操作用户密码、系统设计思路、软件工作模式、系统设计、操作资料等内容。当现场服务人员调岗或离职时需移交个人电脑中与本项目相关的运维资料，未经允许不得对外透露因运维过程知悉的内容包括但不限于代码、业务等。

（6）运维人员需同时遵从和配合全市统一运维管理工作，接受统一运维管理平台人员考勤、服务评价等管理，无条件响应重大节假日、重要活动等重保工作期间的值班值守工作。

本次运维服务期间，维护人员总计不得少于**25**人，其中现场服务人员总计不得少于**15**人，部分系统要求特殊时期现场服务的驻点时长以满足特殊时期服务要求为准（具体时长要求见相关系统备注）。以下为各系统需要的维护人员及现场服务人员人数要求（现场服务人员计入维护人员数量内）：

序号	系统或服务名称	维护人员数量（不少于）	其中现场服务人员数量（不少于）	现场服务人员要求	人员岗位设置要求	备注
1	中山市自然资源局自然资源政务信息平台	12	8	具有全日制本科学历的人员不少于 2 人，具有与岗位相适应的中级技术职称的人员不少于 2 人，具有 3 年以上地理信息系统维护或开发经验的人员不少于 2 人	现场服务人员包括（不少于）：现场负责人 1 人，业务应用运维工程师 5 人，GIS应用运维工程师 2 人。非现场服务人员包括（不少于）：系统程序开发人员 4 人	
2	中山市自然资源局政务服务	4	2	具有全日制本科学历的人员不少于 1 人，具有与岗位相适应	现场服务人员包括（不少于）：现场负责人 1 人，日常运维工程师 1 人。	

				提升工程 建设项目			应的中级技术 职称的人员不 少于1人	非现场服务人 员包括（不少 于）：系统程 序开发人员2人	
			3	中山市城 市更新业 务体系标 准化设计 与运用平 台	2	1	具有5年以上同 类系统研发或 运维工作经验 的人员不少于1 人。注：具有 本科学历或中 级技术职称的 ，工作经验可 减少2年。	现场服务人员 包括（不少于 ）：日常运维 工程师1人，非 现场服务人员 包括（不少于 ）：系统程序 开发人员1人	
			4	“互联网+ ”不动产 登记管理 平台	2	1	具有与岗位相 适应的本科学 历或中级技术 职称，且具有2 年以上不动产 登记信息化工 作经验的人员 不少于1人。	现场服务人员 包括（不少于 ）：日常运维 工程师1人，非 现场服务人员 包括（不少于 ）：系统程序 开发人员1人	
			5	中山市自 然资源局 工程建设 项目联合 测绘信息 平台	2	1	具有5年以上GI S应用系统研发 或运维工作经 验的人员不少 于1人。注：具 有本科学历或 中级技术职称 的，工作经验 可减少2年。	现场服务人员 包括（不少于 ）：日常运维 工程师1人，非 现场服务人员 包括（不少于 ）：系统程序 开发人员1人	
			6	数字中山 地理空间 框架	2	部分时 间要求 提供现 场服务1 人	具有5年以上GI S应用系统研发 或运维工作经 验的人员不少 于1人。注：具 有本科学历或 中级技术职称 的，工作经验 可减少2年。	现场服务人员 包括（不少于 ）：日常运维 工程师1人，非 现场服务人员 包括（不少于 ）：系统程序 开发人员1人	省自然 资源厅 相关考 核、数 字政府 考评、 网络安 全攻防 演练行 动期间 提供现

				时，上述经费可减少2年。	开发人员1人	提供现场服务，不得少于50天/年
7	中山市空间规划课题项目管理信息系统	1	1	具有5年以上政务信息化系统研发或运维工作经验的人员不少于1人。注：具有本科学历或中级技术职称的，工作经验可减少2年。	现场服务人员包括（不少于）：日常运维工程师1人	
8	中山市多要素三维城市地质信息服务与决策系统	2	部分时间要求提供现场服务1	具有5年以上GIS应用系统研发或运维工作经验的人员不少于1人。注：具有本科学历或中级技术职称的，工作经验可减少2年。	现场服务人员包括（不少于）：日常运维工程师1人，非现场服务人员包括（不少于）：系统程序开发人员1人	每年汛期即4-10月提供现场服务，全年现场服务不少于120天
	整体项目运维人员数量汇总	27	16			

5.3. 运维响应要求

运维单位应按中山市自然资源局的要求编制、完善运维方案，制定应急响应预案，建立详细的系统维护响应机制。

运维单位应建立运维AB角制度，确保紧急情况备角能有效应对运维工作。

在发现系统发生异常时和紧急运维需求提出后，运维单位需组织现场服务人员或远程技术支持人员，给予立即响应。运维单位需提供7×24小时的应急服务，现场服务人员需5分钟以内到达现场。运维单位应根据下表的故障事件等级及系统修复时限开展应急响应。不能按时解决的，运维单位必须协调一切资源，采取对应措施，在24小时内保证系统恢复正常运行。

事件等级	事件定义	系统修复时间	解决时间
1级事件	发生安全事故或系统数据泄露，造成严重影响	30分钟恢复系统正常	8小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
2级事件	信息系统崩溃，系统所有业务无法进行，造成较大影响	1小时内恢复系统正常	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
3级事件	发生故障，部分业务无法开展，影响外单位业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
4级事件	性能下降或故障影响本局业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	48小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案

对于一般运维工作，运维单位需按照市自然资源局运维管理有关制度的要求及时响应。不能按时完成的，应提前向市自然资源信息中心报告。

运维单位应严格按照中山市自然资源局要求进行需求调研、并根据相关业务实际情况设计实施方案，编制好功能优化升级进度计划，根据运维人员数量和工作量科学评估各个阶段的实施时间并严格按照计划进行功能优化升级。如有调整整体功能优化升级进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确时间限制的运维需求，且运维工作内容非遭遇不可抗因素，运维单位不得拒绝或延期实施。

5.4. 培训要求

每年度运维工作开始前，运维单位应制定年度技术培训方案，组织相关培训，并提供培训讲义、签到表、照片等佐证材料。

运维单位应组织运维团队现场服务和远程技术人员开展与运维项目相关的继续教育、业务或技术学习及内部交流，按要求参加局方安排的相关培训，重点从技术、业务、管理、安全意识等方面提高团队运维服务能力，每年每位运维技术人员参加的技术、业务、管理和安全意识培训各不少于1次。公司内部应加强培训，确保每位运维人员对系统有全面、充分、整体的了解，对于业务有清晰、准确的理解。对于运维团队新来的人员，应开展专门、集中培训，并保留相关记录，对培训和学习效果进行必要考核，待掌握系统情况及相关知识后方可正式开始运维工作。

运维单位须根据需要提供为用户提供高质量的技术培训、业务辅导。运维期内，每个系统综合性培训不少于1次/年。对于新增、优化调整的功能，在上线前需为用户开展上线前培训。

培训的各项安排在培训前应经市自然资源局同意后方可开展培训，确保培训内容、时间、人数、地点以及师资安排等方面满足要求。培训对象包括系统用户及局方技术人员，培训内容包括信息系统的使用、系统部署、配置管理、日常监控、数据备份和恢复、应急处置及系统业务操作。培训时，运维单位应不局限于现场服务人员，派出专业的、经验丰富的教员，充分准备，提前为用户提供详细的培训讲义，使用户能够熟练掌握被运维信息系统的使用和运维技能，确保培训能达到预期成效。

5.5. 网络信息安全要求

运维单位应建立网络信息安全的有关制度，严格落实各级网络信息安全管理有关制度、规范，要将网络信息安全意识落实到运维全过程，编制运维相关方案应对网络信息安全安排专项实施计划。运维单位要配合市电子政务云平台和市安全运维中心开展系统安全保障工作，并确保系统符合相应的安全等保要求。

5	<p>运维人员要加强网络安全意识和技术培训，提高网络信息安全技术水平。落实网络安全责任制，安排专人负责系统的网络信息安全工作。运维单位要遵守中山市自然资源局的保密制度（参见第11节“保密条例”），并在市统一运维平台的安全管理功能中填报相应信息。</p> <p>网络信息安全实行一票否决制，运维单位需承担运维工作中的网络信息安全责任，由于运维不及时、不恰当处理造成的网络安全责任由运维单位承担。</p> <p>5.6. 风险防控要求</p> <p>运维单位要将风险防控贯穿到运维工作的始终和每个运维工作中，要定期开展风险评估，形成风险防控报告，提出风险防控措施与建议并予以落实。</p> <p>要落实风险防控责任制，及时开展风险防控的有关培训，将风险防控意识及风险防控要求落实到每个运维工作人员。</p> <p>重大运行保障期和重大功能上线要提前开展专项评估，制定应急方案，防范潜在风险。</p> <p>要着重加强网络信息安全风险、数据保密、非法攻击、病毒入侵及管理漏洞风险防控。</p> <p>在各类技术方案的编制中，要落实风险防控的总体意识，系统优化改造和解决运维困难时，应从有总体意识、大局意识，全面、客观分析，避免只见局部不见整体，避免解决旧问题带来新问题。</p> <p>5.7. 规范性要求</p> <p>运维单位应按照本采购包需求“7.运维执行的标准规范及政策文件”所列的标准规范和政策性文件的要求，明确各运维岗位工作职责和要求，确保各项运维工作文档齐全、操作安全、记录清晰、沟通顺畅，规范开展运维工作，确保运维有记录、可追溯。</p> <p>按要求及时更新相关技术报告、系统设计、数据库设计等各类文档，并按时汇交有关成果到中山市自然资源信息中心。</p> <p>运维单位应完善系统运维工具或运维模块，按照中山市自然资源局的要求全面应用中山市自然资源政务信息平台智能运维模块或云平台云纳管等相关运维软件，借助各种工具，通过可视化、流程化、工具化运维，降低运维难度，提高运维效率。</p> <p>对于新增或优化调整的功能模块，应按国标或行业标准规范相关文档编写和代码编写，代码应有全面注释，文档应与实际运行系统保持一致，并形成相应的更新文档、操作手册。数据库设计书或数据库说明文档应详细且与实际一致。对于接口的开发，方案应由接口双方运维单位确认，接口设计和说明应详细、条理清楚。</p> <p>应对系统建设阶段的需求分析、设计、编码、测试及运维阶段的文档进行更新和版本管理，对代码和程序进行规范化版本管理，应用程序更新前有测试报告。运维工作应记录完备、详细，且有专人负责。所有系统应用日志保留时间不得少于半年。</p> <p>5.8. 运维团队内部管理要求</p> <p>运维单位应加强内部管理，完善相关管理制度，合理设置岗位，明确人员责任，优化考核与奖惩机制，加强运维队伍建设，确保运维队伍专业性和稳定性，持续提升运维保障能力。</p> <p>运维单位应服从中山市自然资源信息化部门的管理。对列入运维工作内容的事项，该系统的具体运维工作是否开展、如何开展、何时完成均由市自然资源局信息化部门决定，承担该系统运维的单位不得拒绝。运维单位应严格按照局方需求进行调研、并能根据相关业务的实际情况设计实施方案，编制好开发进度计划，根据自身的人员和现有工作量科学评估实施各个阶段的时间并严格按照既定时间进行开发。如有调整整体开发进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确运维时间，运维工作内容非遭遇不可抗因素，承担该系统运维的单位不得拒绝实施，不能如期完成的参照本方案“8.1考核办法”处理。</p> <p>5.9. 项目成果及提交方式</p> <p>项目成果包括必要成果和条件性成果，均应按本章的要求提交。其中必要成果，所有子项目及系统都必须</p>
---	---

提交，条件性成果在一定条件下需要提交。

成果移交时应填写交接单，办理交接手续。以系统为单位提交。

对于重要性不高、规模不大的系统，其成果内容、提交形式、提交频率，中山市自然资源局可根据实际情况减少成果类型和频次。对于重要性高、业务量大的系统，其运维工作和成果要求可根据实际需要调整。

项目实施过程中关停的系统，其运行维护工作可进行置换，用于开展其他运行中系统的运维工作。

纸质形式的成果，需经盖运维单位公章，同时提供扫描件。成果提交工作的完成以该成果通过市自然资源局的审核为标准。

5.9.1. 必要成果

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	项目工作方案	1套	电子文档和纸质	签订合同后15个工作日内，支付首期款前，共提交1次
2	项目总结报告	1套	电子文档和纸质	项目运维期结束支付尾款前，共提交1次
3	系统运维方案（运维指南）	1套	电子文档和纸质	运维期内每自然年1次；应在运维开始之前的15个工作日提交；应包含风险评估和应对措施。
4	系统故障排查指南	1套	电子文档	实时更新
5	系统应急响应预案	1套	电子文档	实时更新
6	系统数据备份与恢复方案	1套	电子文档	实时更新
7	系统运维年度总结报告	1套	电子文档和纸质	每年1次
8	系统运维台帐及维护月报	1套	电子文档	每月5日前提交上一月
9	系统源代码（含全面注释）	1套	光盘或拷贝	每年末或项目运维结束时提交1次当前版本系统的全部代码（含系统建设阶段的代码）。源代码的含义，运维单位有解释清楚的义务。对于为本系统开发的源代码，若经过了封装，应提供封装前的源代码。运维期间，运维单位需根据市自然资源局的要求随时提供源代

				码
10	系统服务器端及客户端的全套软件安装包	1套	光盘或拷贝	每年末或项目结束时提交1次。运维期间，运维单位需根据市自然资源局的要求随时提交
11	系统总体设计文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
12	系统数据库设计文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
13	系统接口文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
14	系统详细部署手册（含服务器部署和客户端安装）	1套	电子文档	对建设阶段的部署手册更新完善后的版本，每年提交1次
15	系统用户操作手册	1套	电子文档	最新版本，每年提交1次
16	网络安全报告	1套	电子文档	包括数据安全管理制度、关键软件供应链安全情况、管理技术团队变化情况等，每年提交1次

5.9.2. 条件性成果

5.9.2.1. 有新增功能

如果系统维护期间有新增功能，运维单位还需提供以下成果，以新增功能为单位提交。系统的源代码、数据库设计、部署手册等均应作相应更新。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	系统需求分析文档	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
2	新增功能技术方案	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。应包含风险预测和应对措施。
3	用户需求确认表	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
4	系统测试报告	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
5	用户试运行确认单	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
6	用户培训记录	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。

5.9.2.2. 出现重大运行故障

如果系统维护期间出现重大故障，还应提交以下成果。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	故障处理记录	1套	电子文档	故障解决后5天内
2	故障分析报告	1套	电子文档	故障解决后5天内

5.10. 系统性能要求

对于本项目的运维系统，需要达到以下性能要求：

- （1）高效性：在200个用户并发的情况下，浏览漫游单次操作的页面响应时间小于5秒。支持同时在线的用户数量不少于400个。使用数据服务接口查询操作的响应时间不超过10秒
- （2）可靠性：对外提供互联网政务服务或自助终端服务的系统，应具备7X24小时不间断稳定运行能力。其他系统需保证在自然资源局工作时间稳定运行。
- （3）并发性：可支持200以上并发用户使用。
- （4）响应时间：数据的查询、申请的提交等事务响应没有明显的用户感觉得到滞慢现象。

5.11. 系统安全认证登录要求

对于本项目的运维软件系统，运维单位需在2024年9月底前按照《中山市政务信息化系统安全认证登录工作方案》进行安全认证登录整改，实现应用系统对接省统一身份认证平台（政务侧或公众侧）进行安全认证登录。部分子系统或移动端应用暂无法对接的，可使用“用户名+口令+短信验证码”方式进行登录。

5.12. 统一运维平台工作规范要求

运维单位需根据中山市自然资源局的具体时间要求使用市政数局提供的全市统一运维平台开展日常的运维服务工作。运维单位不允许使用除全市统一运维平台之外的其他运维平台开展运维管理工作，所运维的项目应用系统需与全市统一运维平台对接，实现应用系统用户使用量、访问量等使用效益指标及时推送，实现系统部署资源运行情况的监测、告警。

基础运维服务要求包括但不限于：

- （1）落实政务信息系统以及相应资产梳理工作，做好资产台账登记、资产编码、标签分类、标签标识等

		<p>工作，及时将相关信息录入到统一运维管理平台；</p> <p>（2）落实政务信息系统以及相应资产的网络拓扑图绘制以及定期更新，确保实际运行状态和拓扑图相符；</p> <p>（3）落实政务信息系统以及相应资产的网络架构优化、调整、整改实施工作，并定期给中山市自然资源局提供优化建议；</p> <p>（4）落实与市电子政务外网安全运维中心和市电子政务云平台的安全联动工作，包括但不限于及时处置安全运维中心或云平台下发的各类安全风险核查、应急处置、漏洞修复、安全加固、应急演练、模拟演练等工作；</p> <p>（5）落实市重大节假日、重大活动的安全值守工作，包括但不限于节假日值班人员安排、值班排班表上报、线上考勤、安全应急响应处置等工作。</p> <p>统一运维服务方式和人员要求见5.1和5.2节。</p> <p>5.13. 其他有关要求</p> <p>运维单位应根据系统运维需要自备必要的软硬件设备，包括计算机、打印机、扫描仪等办公设备；包括高性能图形图像工作站、大屏显示器等有关专业设备；包括软件开发环境、维护工具软件、平台软件、数据库软件等有关软件。如使用盗版软件或非法使用有知识产权争议的软件，相关责任由运维单位承担。</p>
--	--	---

	6	<p>6. 运维工作机制</p> <p>运维单位应严格按照《中山市自然资源局软件系统维护管理办法》开展运维工作，并编制详细、可实施的系统运维方案，明确系统运维任务的工作流程，开展系统运行风险评估，提出整改措施并落实，完善系统应急响应方案，健全系统维护响应机制。</p> <p>对于重要运维任务，如系统迁移、重大版本更新、重大业务流程或功能调整，运维单位在接到运维需求后，应全面开展需求分析，形成需求分析书，经业务科室确认后，深入分析、全面评估、有效防控风险，编制技术方案，并经中山市自然资源信息中心审核和业务科室确认后，方可开展工作。运维单位需编制好开发进度计划，根据自身的人员和现有工作量科学评估实施各个阶段的时间并严格按照既定时间进行开发。如有调整整体开发进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确运维时间，运维工作内容非遭遇不可抗因素，运维单位不得拒绝实施。功能模块编码完成后需做好内部测试，上线前需经业务科室进行功能确认并进行培训后方可上线。上线初期配置好运维人员保证功能故障能快速响应、及时解决。</p> <p>系统运维过程中出现故障应立即向局信息化部门上报，由信息化部门统筹故障的处置，根据实际情况启动有关应急响应。运维单位不得瞒报，故障处理进展应及时上报。</p> <p>运维重点方案和重要运维任务的技术方案，运维团队内部应有审核审批机制。重要方案一般应经过起草、审查、审批三个环节，各环节应由不同的责任人完成，承担相应的责任。</p> <p>一般运维任务，业务科室和运维单位可直接对接，并做好相关记录。</p> <p>对于短时无法完成的运维任务，运维单位应及时报告，由中山市自然资源信息中心综合研判，形成运维决定后，方可回复运维需求提出人。</p> <p>运维单位应建立运维风险定期评估机制，与中山市自然资源局信息化部门和业务科室共同开展运维风险评估，对运维动作带来的风险提前预判，及时完善风险防控措施，明确风险防控工作中运维的责任。</p>
--	---	--

	7	<p>7. 运维执行的标准规范及政策文件</p> <p>(1) 广东省地理空间数据管理办法（试行）</p> <p>(2) 广东省自然资源网络安全工作指引</p> <p>(3) 广东省自然资源厅政务办公系统运行管理规定（试行）</p> <p>(4) 广东省自然资源厅非涉密信息系统网络安全管理规定</p> <p>(5) 广东省自然资源厅网络安全事件综合应急预案</p> <p>(6) 广东省自然资源网络安全工作指引</p> <p>(7) 中山市电子政务云服务平台管理办法</p> <p>(8) 中山市电子政务云服务平台上云安全审查指引（试行）</p> <p>(9) 中山市电子政务云服务平台资源管理实施细则（2021年修订版）</p> <p>(10) 关于进一步加强中山市电子政务外网接入单位内部网络安全管理有关工作的通知</p> <p>(11) 中山市电子政务外网网络安全管理办法</p> <p>(12) 中山市政务领域网络与信息安全防护考核机制</p> <p>(13) 中山市政务信息化系统安全认证登录工作方案</p> <p>(14) 中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范</p> <p>(15) 中山市政务数据管理办法</p> <p>(16) 中山市政务信息化项目管理办法</p> <p>(17) 中山市政务信息化项目管理办法实施细则</p> <p>(18) 中山市自然资源局计算机网络管理制度</p> <p>(19) 中山市自然资源局网站运行管理办法</p> <p>(20) 中山市自然资源局保密自查、自评工作办法（试行）</p> <p>(21) 中山市自然资源局非涉密信息系统网络安全管理规定（试行）</p> <p>(22) 中山市自然资源局个人信息安全管理规定</p> <p>(23) 中山市自然资源局个人信息安全事件应急预案</p> <p>(24) 中山市自然资源局网络安全应急预案（试行）</p> <p>(25) 中山市自然资源局软件系统维护管理办法</p> <p>(26) 中山市自然资源政务数据管理办法（试行）</p> <p>(27) 项目实施前或实施过程中国家、省、市政务信息化部门及自然资源部门印发的数字政府、电子政务、网络安全等相关法律法规、标准规范、规章制度、政策文件</p>										
		<p>8. 考核办法及付款方式</p> <p>8.1. 考核办法</p> <p>中山市自然资源信息中心组织开展对运维单位运维服务的评价工作。评价以系统为单位进行，总分为100分，初始分为100分。评价考核在服务期内每隔6-9个月开展，评价结果作为合同履约情况的依据。若评价分≤70分或发生考核表中的“主观恶性行为”，认定为运维服务不合格。评价结果可用于结算运维服务费的依据。服务考核评价细则如下</p> <table><tr><td>评 类别</td><td>评价项目</td><td>评价标准</td><td>分值</td><td>依据</td></tr><tr><td>故障频次</td><td>重大故障</td><td>被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过0.5天以</td><td>扣10分/次</td><td>中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录</td></tr></table>	评 类别	评价项目	评价标准	分值	依据	故障频次	重大故障	被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过0.5天以	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录
评 类别	评价项目	评价标准	分值	依据								
故障频次	重大故障	被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过0.5天以	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录								

					上				
					一般故障	被维护某个系统因软件的原因导致2个及以上功能模块无法使用或2个以上业务无法办理超过0.5天以上	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录	
					重大故障	因系统出现故障或运维不及时或错误运维被省自然资源厅、市政务服务数据管理局、市网信办、保密局等部门通报的	扣10分/次	通报文件	
					运维响应	故障响应不及时、不专业	未按运维方案或有关规范、文件要求及时响应故障、解决故障的	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、响应时间记录
						故障响应文档提交不及时或不符合要求	超过预定期限提交故障处理相关材料5天以上	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定
						重大运维失误	重大运维发生错误的，且造成了后续不良影响	扣10分/次	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
						一般运维失误	一般运维关键环节未经确认，且上线后出现bug的	扣5分/次	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
						一般运维失误	人为数据修改错误且未及时纠正带来不良后果的	扣2分/条	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
						重大运维不及时	未在规定时间内完成政策文件要求的考核任务或上级指派的运维任务。	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定
						服务效率	沟通效率低下或推诿扯皮，被业务部门或对接单位投诉	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定
						运维内容完成率	运维工作详细内容完成率不高	未完成任务1-2项的	扣5分
					未完成任务3-4项的			扣10分	
					未完成任务5-8项的			扣20分	
					未完成任务9项以上的			扣40分	
					局信息化部门及用户评价	测信科评价	服务综合评价不满意	扣10分	评价问卷
						信息中心评价	服务综合评价不满意	扣10分	评价问卷
						业务科室评价	服务综合评价不满意	扣10分/份	评价问卷
						监管部门通报	机关党委、纪检组、局	扣5分/次	相关佐证材料

	或批评	办公室、局安全生产办公室等监管部门的通报或批次		
	群众投诉	好差评、12345、码上反映等群众投诉渠道反馈	扣3分/次	相佐证材料
人 员	数量不足	未按要求配足现场服务人员	少1人扣5分	人员相关材料
	素质未达标	人员学历、经验、职称未达到要求	少1人扣5分	人员相关材料
	考 勤	休假未按规定请假、报备或旷工，开会无故缺席或迟到10分钟以上	扣2分/人次	考勤记录及查岗材料
	随意更换项目人员	更换人员不符合本方案或未按本方案工作的要求进行更换	扣20分	中山市自然资源信息中心认定
	更换项目负责人	更换项目负责人或项目负责人与投标文件不一致	扣20分	中山市自然资源信息中心认定
	更换运维人员	更换运维人员	扣5分/人次	中山市自然资源信息中心认定
安全事故	发生泄密、敏感数据泄露等安全事故	违规使用账号、权限，违规查找相关信息或发生泄密等安全事故	扣20分/次	中山市自然资源局保密部门检查或上级保密主管部门检查，数据责任部门反馈
	发生网络安全事故	违规使用网络或发生网络安全事故，被网络安全部门通报、批评或造成较大影响	扣20分/次	中山市自然资源局网信办及上级网信办的反馈
	安全演练	在市级或市级以上级别的网络安全攻防演练中系统被攻破（攻破次数按本项目中的被运维系统为单位计算，单个系统只计算1次）	扣15分/次	安全攻防演练中攻击方提交的佐证材料
	安全演练	安全演练中系统被攻破后，未及时编写《网络安全演练事件调查分析报告》或《防守方演练总结报告》	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定
	病毒木马防治	未及时查杀木马病毒，	扣10分/次	中山市自然资源局网信办、

					造成数据丢失、中病毒或影响系统正常运行的		上级网信办、政数局、公安局的反馈
				数据备份	数据未按时备份，造成数据丢失的	扣20分/次	中山市自然资源信息中心认定
			成果提交	重要成果	源代码、部署文档、数据库设计等关键成果未按时提交或不符合要求	扣20分/个	中山市自然资源信息中心认定
				一般成果	未按时提交或成果质量存较大问题的	扣5分/个	中山市自然资源信息中心认定
			其他事项	主观恶性行为	运维单位或运维人员主观恶意泄露工作秘密、设置bug，对系统人为设置障碍、滥用运维权限，侵犯系统版权或授权，消极怠工、拒不配合的，影响系统正常使用、本系统业务及相关业务办理的	直接认定不合格	中山市自然资源局认定
				协调管理	若项目由联合体承担，联合体成员间出现推诿扯皮，导致无法及时提供运维服务的；或由于运维单位对外采购问题，导致无法及时提供运维服务的。	扣10-30分/次	中山市自然资源信息中心及业务部门认定
			加分	故障处理	在处理复杂故障过程中，主动增派力量，及时修复故障，且有控制了故障负面影响的。	加5-10分/次	中山市自然资源信息中心认定
				支撑有力	根据上级部门下发的专项工作通知开展相应工作，并进行支撑保障，得到业务科室或第三方认可的。	加5-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
				主动作为	提出了有利于故障或工程、技术、管理等方面改进的建设性意见或建议，并得到采纳的。	加5-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
				勇于担当	重大运维保障期工作出	加10-20分/	中山市自然资源信息中心认

			色	次	定
		嘉奖表扬	系统对应的业务工作因信息化保障有力得到上级部门 政数局、网信办、公安等表扬或肯定的	加20分/次	中山市自然资源信息中心认定
		风险防控扎实	创新工作方法，开展风险评估及时，结果可靠，措施有力，整改到位，成效显著，得到业务部门、人事纪检部门或信息化部门高度认可	加20分/次	相关部门
		8.2. 服务终止 如本采购包维护范围内的系统在维护期内因国产化改造等原因导致全部功能被其他系统替代或其他不可抗力因素导致永久停止使用，则从替代其的新系统正式上线之日起或中山市自然资源局认定的日期起，被维护系统的维护服务自动终止。对于停止维护的系统，中山市自然资源局根据最近一次合同付款时间到维护服务终止时间计算并支付运维单位已实施维护工作的应付费用。从系统维护服务终止直到合同约定维护期结束的时间段对应的剩余部分费用，中山市自然资源局有权不予支付。运维单位应继续对同一合同中未终止维护的系统进行维护。合同剩余款项应根据未终止维护系统的所占费用按照比例重新计算。			
		8.3. 违约责任 1、被维护系统的用户在使用本维护项目的软件成果过程中，因被维护系统自身缺陷未及时发现、处理或运维不当导致出现系统运行故障或数据错误，产生较严重后果，造成各类损失（含经济损失等）的，中山市自然资源局有权要求运维单位赔偿由此带来的全部损失，同时市自然资源局有权解除运维合同、拒绝支付未支付的运维费用。 2、若运维单位违反保密协议主观恶意泄露工作秘密，或运维单位恶意、滥用运维权限对系统故意设置bug或人为设置障碍，影响系统作用正常发挥的，中山市自然资源局有权解除合同、拒绝支付未支付的运维费用，同时要求运维单位赔偿由此造成的经济损失，依法依规追究相关民事和刑事责任。 3、项目实施3个月内未按投标文件现场服务人员清单安排人员导致系统无法正常运行或正常业务办理的，或服务期内2次（含）以上运维考核不合格，中山市自然资源局有权解除合同，重新选择其他单位承担运维工作，未完成的运维工作由新运维单位负责的，原运维单位应按行业相关取费标准支付费用。 4、服务考核评价得分≤70分的，中山市自然资源局有权根据考核结果部分减少未支付的项目额度。 5、中山市自然资源局按照付款约定支付给运维单位的所有合同款只能用于本项目，运维单位不得转移用于其他用途。运维单位不得拖欠本项目运维人员（包括现场服务和非现场服务人员）工资。如发现有违反上述约定的，中山市自然资源局有权延迟或减少当期合同款支付。 6、本项目中违约责任的追究均以合同为单位进行，违约金或项目合同款扣减比例的基数是合同金额。			

	9	<p>9. 安全生产要求</p> <p>运维单位是外包业务安全生产管理主体，对所承包业务安全生产管理工作负全责。运维单位负责日常安全生产管理，中山市自然资源局只负责对运维单位进行考核和必要的监督检查。按“谁聘用、谁负责”原则，运维单位负责从业人员安全教育培训工作。若运维业务发生生产安全事故，事故处理及赔偿由运维单位负责，中山市自然资源局予以必要协助。运维现场服务所涉及的场地由运维单位自行准备并需得到中山市自然资源局认可，租赁费用、物业费、水电费和安全生产费用由运维单位负责，本项目费用已含从业人员安全教育培训、劳动防护用品费用等。</p> <p>运维单位现场服务和来访人员进出办公场所应遵守相关制度，服从有关行为规范的管理。现场服务负责人休假或离开现场服务地点一天以上应经中山市自然资源局运维项目管理部门书面审批同意，一般运维人员休假应提前报项目管理部门备案。根据市自然资源局的要求制作并佩戴工牌出入办公场所。</p>
--	---	--

	10	<p>10. 保密条例</p> <p>一、运维单位应遵守中山市自然资源局各项规章制度、工作流程和安全保密规定，接受中山市自然资源局日常工作管理，做好安全检查与防范工作。运维单位需和中山市自然资源局签订保密协议，按照保密协议和局保密管理的规章制度的要求加强运维保密工作。相关服务器和应用系统账号、密码不得外借、泄露，非运维工作需要不得查看系统数据，不得违规存储、带走或提供系统的任何数据、信息，不得非法访问服务器。各系统运维团队应安排专人负责保密工作。运维单位应加强本项目离职人员的管理，离职人员不得带走被运维系统的任何数据或文档，不得泄露系统有关信息。离职人员泄露国家秘密或工作密切的，有关责任由运维单位承担，造成损失的，运维单位应负责赔偿。被运维系统的数据未经市自然资源局书面允许，不得带离市自然资源局。</p> <p>二、运维单位对业主方所提供的资料以及在合同签订、履行过程中所接触到的业主方及其关联公司的商业秘密、技术资料信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经业主方书面许可，运维单位不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。运维单位有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。运维单位可仅为合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。</p> <p>三、运维单位仅可以在履行合同之目的对保密资料进行复制。运维单位不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。运维单位应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还业主方，并销毁所有复制件。运维单位应当妥善保管保密资料，并对保密资料在运维单位期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成业主方损失的，运维单位应负责赔偿。</p> <p>四、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：</p> <p>（1）并非运维单位的过错而已经进入公有领域的。</p> <p>（2）已通过该方的有关记录证明是由运维单位独立开发的。</p> <p>（3）由运维单位从没有违反对业主方的保密义务的人合法取得的。</p> <p>（4）法律要求运维单位披露的，但运维单位应在合理的时间提前通知业主方，使其得以采取其认为必要的保护措施。</p> <p>如运维单位违反合同关于保密的约定，运维单位应赔偿因此而给业主方造成的一切损失。</p> <p>本保密条款自保密资料提供或披露之日起至永久有效。</p> <p>运维单位所有接触和使用自然资源数据的人员负有保密责任，应与局方签订保密协议。未经批准或许可不得向无关人员泄露或提供。不得擅自拍摄、复制、传递、销毁相关数据。</p> <p>严禁将涉密数据经互联网传输，或发布到微博、微信、百度贴吧等互联网平台，对于因泄露涉密数据对我局造成经济损失和负面影响的，将依法追究相关法律责任。</p>
说明		<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

采购包2（中山市城乡规划电子报批系统运维服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	自2024年9月1日至2027年6月30日。
标的提供的地点	采购人指定地点

付款方式	<p>1期：支付比例15%,完成合同签订且运维单位提交运维工作方案，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总额的15%。</p> <p>2期：支付比例15%,2025年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务8个月（2024年9月至2025年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>3期：支付比例15%,2025年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>4期：支付比例15%,2026年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年10月至2026年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>5期：支付比例15%,2026年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2026年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>6期：支付比例25%,项目运维服务期满并全部成果提交后，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，且对处于运维服务期系统的运维服务9个月（2026年10月至2027年6月）考核合格且项目通过验收，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的25%。（预计2027年8月支付）</p> <p>如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。</p>
验收要求	<p>1期：项目验收是核查项目计划规定范围内各项工作或活动是否已经全部完成，可交付成果是否达到交付质量标准，并将核查结果记录在验收文件中的一系列活动。应当采取有效措施，切实做好项目的验收工作。（1）验收范围为本项目涉及的1个信息化系统；（2）验收应在运维单位和中山市自然资源局的共同参与下参照《中山市政务信息化项目管理办法》进行，按照本采购包《附表一：中山市城乡规划电子报批系统运维服务》“4.9项目成果及提交方式”和“7.1考核办法”进行验收；（3）对项目成果不符合要求的部分，运维单位应在中山市自然资源局规定时间内及时整改完善直至验收合格；（4）过渡支持期：运维单位需从项目运维期满之日起，在新运维单位到位前继续提供不少于两个月的系统基础运维支持服务，同时提供与新运维单位的交接工作服务，期限不少于两个月。（费用已包含在投标报价中）</p>
履约保证金	不收取

其他	<p>关于付款方式的其他说明：， 1、以上第2-6期付款中若当期运维考核不合格， 中山市自然资源局有权根据考核结果扣减当期付款金额，扣减比例根据当期运维工作完成情况决定，最低扣减额为当期应付款金额的30%。每期扣减金额将从合同总金额中累计扣减，中山市自然资源局将不再支付给运维单位。 2、因本项目使用的是市财政资金，前款规定的付款时间为市自然资源局向政府采购支付部门办理财政支付手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定的时间内提交支付申请即视为市自然资源局已经按期支付。由于财政资金拨付程序而导致运维单位收款延迟，市自然资源局不承担违约责任。</p>
----	---

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	软件运维服务	采购包2(中山市城乡规划电子报批系统运维服务)	宗	1.00	178,925.00	178,925.00	软件和信息技术服务业	详见附件一

附表一： 采购包2(中山市城乡规划电子报批系统运维服务)

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	<p>1.概述</p> <p>1.1. 项目背景</p> <p>为提高信息化系统运维工作效率，保证运维队伍稳定性和专业性，便于高效、规范管理，避免运维服务出现空档，根据《中山市政务信息化项目管理办法》，按照“统筹规划、共建共享、业务协同、安全可靠”原则， 2024年7月至2027年6月全市政务信息化项目实施全面统筹、一次立项、一次采购、统一运维。</p> <p>1.2. 项目目标</p> <p>中山市自然资源局使用的信息系统为提高我市自然资源的管理水平，提高办事效率发挥了重要作用。要发挥信息系统的作用，保证其正常运转，并及时根据上级部门相关政策调整及部门内部机构和业务调整，保证系统的持续可用、好用，确保提供持续、稳定、高效的服务。</p> <p>1.3. 主要服务内容</p> <p>需要维护的系统为中山市城乡规划电子报批系统。</p>
	2	<p>2. 运维系统概况</p> <p>需要维护的系统为中山市城乡规划电子报批系统。系统于2016年11月通过验收。该系统为规划设计方案、竣工验收成果等相关图件提供数据规整、数据校验和电子审查等工作提供信息化支撑。</p>
		<p>3. 运维工作内容</p> <p>3.1. 运维工作概要</p> <p>对纳入本采购包范围的信息系统，从功能、性能、稳定性、安全性、可靠性、可扩展性、系统对接、数据分析等多方面综合开展运行、维护、管理工作及其他信息化相关工作。运维工作包括以下全部内容：开展日常监控，定期巡查并报告，及时发现、解决问题；提高系统运行速度，保障应用系统安全；开展数据备份、恢复工作，防范业务数据等信息丢失，开展数据勘误修改工作；根据需要开展系统在不同服务器（含云平台）的迁移、部署、测试及运维管理，确保应用系统的变更与发布要经过严格的评估与测试，有序实施；保障数据维护等工作的高效与安全；确保业务系统的可用性和不间断性；保障终端用户的应用系统使用问题能够及时解决；根据中山市自然资源局及业务科室的需要开展数据统计与分析工作，负责系统中需</p>

在局内外在线或离线共享数据的加工、处理和导入导出；配合开展系统安全等保测评、第三方功能测评、密码应用安全性评估、安全检查及其整改和安全加固工作；配合开展应急演练和攻防演练，按要求负责重大活动、节假日等重点保障期间的运维保障；配合开展局重大项目、重大工作及需紧急配合的各项应急工作；做好系统和数据的保密和网络信息安全工作；保障应用系统的配置管理工作能够全面、准确的实施，全面提升应用系统的可靠性和安全性；开展系统运行维护的风险评估，切实采取有效措施降低系统运行带来的各类风险；按时编制和更新系统运维总体方案、系统应急响应预案和具体运维任务的技术方案，更新系统部署文档、数据库设计文档和故障排查指南，负责系统建设阶段主要技术文档的更新和管理；根据省、市和局信息化部门的统一要求和需要，做好电子证照签发改造、调用等功能，做好电子印章、电子签名管理、应用的相关功能改造与优化调整，做好政务侧和公众侧统一身份认证和改造功能；按要求全面应用、规范使用市政数局和局方提供的运维管理系统或模块，提高运维效率和系统服务能力；组织开展公司运维团队建设，组织开展运维服务团队内部技术、业务、安全意识及管理培训，按要求参加局方安排的相关培训，组织开展系统用户及局方技术人员技术培训；局信息化主管部门和技术部门安排的其他有关工作。

3.2. 运维工作详细内容

纳入“3.1运维工作概要”中内容的均属运维内容。为方便运维工作开展，根据运维工作概要，将运维内容细分为共性内容和个性化内容。各系统运维工作的共性内容如下：

(1) 信息系统日常运行过程中各类业务咨询、操作指导、故障处理、配置变更、权限调整、数据修改、需求变更等运维问题的跟进及处理

(2) 信息系统发生故障，需在快速恢复使用的基础上，分析原因并尽快解决根本问题，填写故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。

(3) 主动、及时地发现、分析系统存在的设计、研发、运维缺陷、漏洞，对系统进行纠错性修复和优化完善，保证业务系统的可用性和不间断性。

(4) 对信息系统所涉及的已有模块或功能进行的适应性修改完善，必须按照用户要求的时间内完成。对适应性维护所涉及的所有费用均已包含在本项目费用中，用户方不再另行支付费用。对适应性维护，需要经测试通过，按照运维要求准备文档。在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由用户方和服务方视具体情况再行协商。

(5) 提供系统对外接口联调环境，提供测试用例，配合完成与其他系统的接口联调测试。

(6) 根据自然资源局的检查要求，每月对系统运行情况（包括系统数据库运行情况和系统服务器支撑环境情况）进行定期检查，根据检查情况提交维护月报，维护期末提交维护年报。

(7) 对软件系统按照相应的安全等级保护级别进行日常安全检查与维护。

(8) 对软件系统按照密码应用安全性评估要求进行日常安全检查与维护。

(9) 制定系统应急处置预案，配合自然资源局进行系统应急演练。

(10) 软件系统数据日常备份和恢复。制定数据管理制度，对数据实施严格的安全与保密管理，防止系统数据的非法生成、变更、泄露、丢失及破坏。

(11) 软件系统服务器端数据库维护。

(12) 按照安全要求，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。

(13) 国家法定节假日期间要有专人检查系统运行情况，如发现问题及时解决，并做好记录处理，解决不了的及时报告。

(14) 按照工作要求，根据上级下发的相关文件，配合开展相关的网络或软件系统安全检查及相关升级改造工作，做好运维系统的网络信息安全工作。

(15) 对系统涉及到的数据资产进行盘点更新，包括数据量、接口、服务器部署图、网络拓扑图等。

(16) 对系统业务体系图和系统关系图进行更新，包括业务流程、业务关系、与外部系统的关系等信息

。

(17)配合市电子政务云平台IPv6改造工作对系统进行测试和优化调整，使系统支持IPv6的软件，支持端到端IPv6的能力。

(18)按照国家、省、市政务信息化部门、省自然资源厅和局有关标准规范、政策文件要求开展的各项运维工作。

(19)运维工作总体内容中的其他共性工作内容。

(20)根据运维工作总体内容，市自然资源局信息化主管部门和技术部门安排的其他有关工作。

系统详细运维工作内容详见下表。本运维项目实施周期内，若由于新的相关政策文件、新标准、新规范出台而运维需求或要求有变化或有新增内容的，运维单位应参照相关文件及时开展工作，避免工作超期或不达标。新运维需求未纳入本采购包需求“3.1运维工作概要”中运维工作内容的，市自然资源局可在不增加原系统大功能模块的基础上，每半年集中调整一次，以明确运维内容、运维要求和完成期限。

		<table><tr><th>序号</th><th>运维事项</th><th>维护要求</th><th>备注说明</th></tr><tr><td>1</td><td>系统客户端 软件故障排除</td><td>包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，应在1小时内响应，3小时内排除故障。</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>应用软件业务定制服务</td><td>根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>系统新增功能部署及调试</td><td>提供应用软件新增功能升级服务</td><td>根据业务实际 需要提供</td></tr><tr><td>4</td><td>软件系统技术支持服务</td><td>提供维护服务和技术服务支持，包括系统维护、用户培训、系统技术文档维护等相关工作，保证系统软件的正常运行。</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>数据标准维护</td><td>根据系统运行需要和开发维护情况，优化、完善电子报批数据标准。根据最新政策文件、用户需求对数据标准和相关系统功能进行修改维护。</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>现场服务</td><td>现场服务人员在用户办公时间提供现场咨询服务及现场解决问题，并提供7*36小时的系统应急响应服务。</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>国产CAD软件适配</td><td>在2024年9月底前完成系统软件与中望CAD（2020以上版本）的适配化改造，使系统可以在仅装有中望CAD的计算机上正常运行。</td><td>新增运维</td></tr><tr><td>8</td><td>其他事项</td><td>系统运行期间需要开展的其他运维工作。</td><td></td></tr></table>	序号	运维事项	维护要求	备注说明	1	系统客户端 软件故障排除	包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，应在1小时内响应，3小时内排除故障。		2	应用软件业务定制服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。		3	系统新增功能部署及调试	提供应用软件新增功能升级服务	根据业务实际 需要提供	4	软件系统技术支持服务	提供维护服务和技术服务支持，包括系统维护、用户培训、系统技术文档维护等相关工作，保证系统软件的正常运行。		5	数据标准维护	根据系统运行需要和开发维护情况，优化、完善电子报批数据标准。根据最新政策文件、用户需求对数据标准和相关系统功能进行修改维护。		6	现场服务	现场服务人员在用户办公时间提供现场咨询服务及现场解决问题，并提供7*36小时的系统应急响应服务。		7	国产CAD软件适配	在2024年9月底前完成系统软件与中望CAD（2020以上版本）的适配化改造，使系统可以在仅装有中望CAD的计算机上正常运行。	新增运维	8	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	
序号	运维事项	维护要求	备注说明																																			
1	系统客户端 软件故障排除	包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，应在1小时内响应，3小时内排除故障。																																				
2	应用软件业务定制服务	根据业务需求对系统进行适应性改造和系统功能完善。																																				
3	系统新增功能部署及调试	提供应用软件新增功能升级服务	根据业务实际 需要提供																																			
4	软件系统技术支持服务	提供维护服务和技术服务支持，包括系统维护、用户培训、系统技术文档维护等相关工作，保证系统软件的正常运行。																																				
5	数据标准维护	根据系统运行需要和开发维护情况，优化、完善电子报批数据标准。根据最新政策文件、用户需求对数据标准和相关系统功能进行修改维护。																																				
6	现场服务	现场服务人员在用户办公时间提供现场咨询服务及现场解决问题，并提供7*36小时的系统应急响应服务。																																				
7	国产CAD软件适配	在2024年9月底前完成系统软件与中望CAD（2020以上版本）的适配化改造，使系统可以在仅装有中望CAD的计算机上正常运行。	新增运维																																			
8	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。																																				
		<p>4. 项目总体要求</p> <p>4.1. 服务方式</p> <p>4.1.1. 日常现场服务</p> <p>按照各信息系统实际运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室提供现场服务，包括技术支持、日常运维、故障处理、系统巡检、性能优化、纠错性修改、安全加固、部分功能点优化升级及调整完善、数据整理与勘误、系统监控、数据资源维护、接口调试及其他相关服务。</p>																																				

现场服务人员参照正常工作时间，工作日每天8小时提供服务。根据要求使用市统一运维平台进行签到并做好各种运维记录。为完成中山市自然资源局布置的任务，运维单位应视情况安排现场服务人员开展加班服务。

现场服务人员需自备电脑（本条所称的电脑包括：主机、显示器、打印机、以及所有的电脑网络产品和附属设备，各类应用软件等），并按中山市自然资源局的网络信息安全和设备管理的要求进行管理。

4.1.2. 远程支持

按照各信息系统运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室通过电话、远程协助等方式，提供问题咨询、故障定位、故障排除及其他相关服务。

4.1.3. 紧急现场服务

在服务期内系统出现重大故障或需现场解决的重大运维需求时，增派具有快速解决问题能力的高层次技术专家，在紧急现场服务需求提出后24小时内，到达中山市自然资源局开展紧急现场服务，直至故障修复、问题完全解决。

4.1.4. 故障处理服务

在使用软件系统中遇到疑难问题或系统出现不稳定情况，运维单位提供7×24小时故障处理服务，并在规定时间内进行故障排除，及时定位故障并进行故障处理，避免或减少由于系统故障导致的损失。

4.2. 人员要求

（1）运维单位应根据运维需要安排足够数量的维护人员，包括现场服务人员和二线支持人员，建立相对独立的管理技术团队，并指定一名高管作为网络安全负责人，按照政务领域供应链相关安全要求组织开展相关工作。运维单位要明确组织结构、岗位设置和岗位职责和人员安排的方案，项目实施前提交中山市自然资源局备案。运维单位需列明各系统投入现场服务人员的姓名、学历、职称和工作经验，明确何人担任项目负责人和现场负责人，承诺项目实际投入人员与投标保持一致。

（2）现场服务人员应长期现场服务，遵守市自然资源局有关工作纪律。除法律法规规定的假期或事假外，应在现场服务办公场所上班。现场服务负责人休假需经管理部门书面审批同意，其他人员休假应提前报备。非特殊情况，全年事假每人不得超过15天，否则视作旷工。休假应合理安排，不得影响正常运维工作。

（3）当现场服务人员不足或发生紧急故障等时，应立即协调二线人员介入支持。运维单位须保证维护实施人员充足、队伍稳定。全部维护人员（括现场服务人员和二线支持人员）的相关专业、资格证书和工作简历需交中山市自然资源局备案，经中山市自然资源局审核合格后（提供复印件备查）才可上岗工作。

（4）未经中山市自然资源局同意，不得更换现场服务技术人员。更换后人员经验、学历、能力不得低于被更换人员，所学专业应符合对应岗位要求的要求。若运维人员有变更，需书面通知中山市自然资源局，经中山市自然资源局审核同意后才可更换。项目启动后6个月内不得更换人员。更换人员与被更换人员应有不少于1月的交接过渡期。若运维人员不符合工作要求，中山市自然资源局有权要求更换。项目实施期间，更换现场服务人员的累计比例不得超过现场服务人员总数的45%。

（5）运维人员必须签订保密协议，不得泄露系统数据、操作用户密码、系统设计思路、软件工作模式、系统设计、操作资料等内容。当现场服务人员调岗或离职时需移交个人电脑中与本项目相关的运维资料，未经允许不得对外透露因运维过程知悉的内容包括但不限于代码、业务等。

（6）运维人员需同时遵从和配合全市统一运维管理工作，接受统一运维管理平台人员考勤、服务评价等管理，无条件响应重大节假日、重要活动等重保工作期间的值班值守工作。

本次运维服务期间，维护人员总计不得少于2人，其中现场服务人员不得少于1人（现场服务人员计入维护人员数量内），部分系统要求特殊时期现场服务的驻点时长以满足特殊时期服务要求为准（具体时长要

求见相关系统备注）。

序号	系统或服务名称	维护人员数量（不少于）	其中现场服务人员数量（不少于）	现场服务人员要求	人员岗位设置要求	备注
1	中山市城乡规划电子报批系统	2	1	具有与岗位相适应的本科学历或中级技术职称，且具有3年以上城乡建设规划信息化领域或数字化审图软件工程项目实施工作经验的人员不少于1人。	现场服务人员包括（不少于）：日常运维工程师1人，非现场服务人员包括（不少于）：系统程序开发人员1人	

4.3. 运维响应要求

运维单位应按中山市自然资源局的要求编制、完善运维方案，制定应急响应预案，建立详细的系统维护响应机制。

运维单位应建立运维AB角制度，确保紧急情况备角能有效应对运维工作。

在发现系统发生异常时和紧急运维需求提出后，运维单位需组织现场服务人员或远程技术支持人员，给予立即响应。运维单位需提供7×24小时的应急服务，现场服务人员需5分钟以内到达现场。运维单位应根据下表的故障事件等级及系统修复时限开展应急响应。不能按时解决的，运维单位必须协调一切资源，采取对应措施，在24小时内保证系统恢复正常运行。

事件等级	事件定义	系统修复时间	解决时间
1级事件	发生安全事故或系统数据泄露，造成严重影响	30分钟恢复系统正常	8小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
2级事件	信息系统崩溃，系统所有业务无法进行，造成较大影响	1小时内恢复系统正常	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
3级事件	发生故障，部分业务无法开展，影响外单位业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
4级事件	性能下降或故障影响本局业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	48小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案

对于一般运维工作，运维单位需按照市自然资源局运维管理有关制度的要求及时响应。不能按时完成的，应提前向市自然资源信息中心报告。

运维单位应严格按照中山市自然资源局要求进行需求调研、并根据相关业务实际情况设计实施方案，编制好功能优化升级进度计划，根据运维人员数量和工作量科学评估各个阶段的实施时间并严格按照计划进行功能优化升级。如有调整整体功能优化升级进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确时间限制的运维需求，且运维工作内容非遭遇不可抗因素，运维单位不得拒绝或延期实施。

4.4. 培训要求

每年度运维工作开始前，运维单位应制定年度技术培训方案，组织相关培训，并提供培训讲义、签到表、照片等佐证材料。

运维单位应组织运维团队现场服务和远程技术人员开展与运维项目相关的继续教育、业务或技术学习及内部交流，按要求参加局方安排的相关培训，重点从技术、业务、管理、安全意识等方面提高团队运维服务能力，每年每位运维技术人员参加的技术、业务、管理和安全意识培训各不少于1次。公司内部应加强培训，确保每位运维人员对系统有全面、充分、整体的了解，对于业务有清晰、准确的理解。对于运维团队新来的人员，应开展专门、集中培训，并保留相关记录，对培训和学习效果进行必要考核，待掌握系统情况和相关知识后方可正式开始运维工作。

运维单位须根据需要提供为用户提供高质量的技术培训、业务辅导。运维期内，每个系统综合性培训不少于1次/年。对于新增、优化调整的功能，在上线前需为用户开展上线前培训。

培训的各项安排在培训前应经市自然资源局同意后方可开展培训，确保培训内容、时间、人数、地点以及师资安排等方面满足要求。培训对象包括系统用户及局方技术人员，培训内容包括信息系统的使用、系统部署、配置管理、日常监控、数据备份和恢复、应急处置及系统业务操作。培训时，运维单位应不局限于现场服务人员，派出专业的、经验丰富的教员，充分准备，提前为用户提供详细的培训讲义，使用户能够熟练掌握被运维信息系统的使用和运维技能，确保培训能达到预期成效。

4.5. 网络信息安全要求

运维单位应建立网络信息安全的有关制度，严格落实各级网络信息安全管理有关制度、规范，要将网络信息安全意识落实到运维全过程，编制运维相关方案应对网络信息安全安排专项实施计划。运维单位要配合市电子政务云平台和市安全运维中心开展系统安全保障工作，并确保系统符合相应的安全等保要

求。 运维人员要加强网络安全意识和技术培训，提高网络信息安全技术水平。落实网络安全责任制，安排专人负责系统的网络信息安全工作。运维单位要遵守中山市自然资源局的保密制度（参见9、保密条例），并在市统一运维平台的安全管理功能中填报相应信息。

网络信息安全实行一票否决制，运维单位需承担运维工作中的网络信息安全责任，由于运维不及时、不恰当处理造成的网络安全责任由运维单位承担。

4.6. 风险防控要求

运维单位要将风险防控贯穿到运维工作的始终和每个运维工作中，要定期开展风险评估，形成风险防控报告，提出风险防控措施与建议并予以落实。

要落实风险防控责任制，及时开展风险防控的有关培训，将风险防控意识及风险防控要求落实到每个运维工作人员。

重大运行保障期和重大功能上线要提前开展专项评估，制定应急方案，防范潜在风险。

要着重加强网络信息安全风险、数据保密、非法攻击、病毒入侵及管理漏洞风险防控。

在各类技术方案的编制中，要落实风险防控的总体意识，系统优化改造和解决运维困难时，应从有总体意识、大局意识，全面、客观分析，避免只见局部不见整体，避免解决旧问题带来新问题。

4.7. 规范性要求

运维单位应按照本采购包需求“6 . 运维执行的标准规范及政策文件”所列的标准规范和政策性文件的要求，明确各运维岗位工作职责和要求，确保各项运维工作文档齐全、操作安全、记录清晰、沟通顺畅，规范开展运维工作，确保运维有记录、可追溯。

按要求及时更新相关技术报告、系统设计、数据库设计等各类文档，并按时汇交有关成果到中山市自然资源信息中心。

运维单位应完善系统运维工具或运维模块，按照中山市自然资源局的要求全面应用中山市自然资源政务信息平台智能运维模块或云平台云纳管等相关运维软件，借助各种工具，通过可视化、流程化、工具化运维，降低运维难度，提高运维效率。

对于新增或优化调整的功能模块，应按国标或行业标准规范相关文档编写和代码编写，代码应有全面注释，文档应与实际运行系统保持一致，并形成相应的更新文档、操作手册。数据库设计书或数据库说明文档应详细且与实际一致。对于接口的开发，方案应由接口双方运维单位确认，接口设计和说明应详细、条理清楚。

应对系统建设阶段的需求分析、设计、编码、测试及运维阶段的文档进行更新和版本管理，对代码和程序进行规范化版本管理，应用程序更新前有测试报告。运维工作应记录完备、详细，且有专人负责。所有系统应用日志保留时间不得少于半年。

4.8. 运维团队内部管理要求

运维单位应加强内部管理，完善相关管理制度，合理设置岗位，明确人员责任，优化考核与奖惩机制，加强运维队伍建设，确保运维队伍专业性和稳定性，持续提升运维保障能力。

运维单位应服从中山市自然资源信息化部门的管理。对列入运维工作内容的事项，该系统的具体运维工作是否开展、如何开展、何时完成均由市自然资源局信息化部门决定，承担该系统运维的单位不得拒绝。运维单位应严格按照局方需求进行调研、并能根据相关业务的实际情况设计实施方案，编制好开发进度计划，根据自身的人员和现有工作量科学评估实施各个阶段的时间并严格按照既定时间进行开发。如有调整整体开发进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确运维时间，运维工作内容非遭遇不可抗因素，承担该系统运维的单位不得拒绝实施，不能如期完成的参照本采购表需求“7.1 考核办法”处理。

4.9. 项目成果及提交方式

项目成果包括必要成果和条件性成果，均应按本章的要求提交。其中必要成果，所有子项目及系统都

必须提交，条件性成果在一定条件下需要提交。

成果移交时应填写交接单，办理交接手续。以系统为单位提交。

对于重要性不高、规模不大的系统，其成果内容、提交形式、提交频率，中山市自然资源局可根据实际情况减少成果类型和频次。对于重要性高、业务量大的系统，其运维工作和成果要求可根据实际需要调整。

项目实施过程中关停的系统，其运行维护工作可进行置换，用于开展其他运行中系统的运维工作。

纸质形式的成果，需经盖运维单位公章，同时提供扫描件。成果提交工作的完成以该成果通过市自然资源局的审核为标准。

4.9.1. 必要成果

中山市城市规划电子报批系统为单机工具软件，不需要提供《系统应急响应预案》、《系统数据备份与恢复方案》、《系统数据库设计文档》、《网络安全报告》等。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	项目工作方案	1套	电子文档和纸质	签订合同后15个工作日内，支付首期款前，共提交1次
2	项目总结报告	1套	电子文档和纸质	项目运维期结束支付尾款前，共提交1次
3	系统运维方案（运维指南）	1套	电子文档和纸质	运维期内每自然年1次；应在运维开始之前的15个工作日提交；应包含风险评估和应对措施。
4	系统故障排查指南	1套	电子文档	实时更新
5	系统运维年度总结报告	1套	电子文档和纸质	每年1次
6	系统运维台帐及维护月报	1套	电子文档	每月5日前提交上一月
7	系统源代码（含全面注释）	1套	光盘或拷贝	每年末或项目运维结束时提交1次当前版本系统的全部代码（含系统建设阶段的代码）。源代码的含义，运维单位有解释清楚的义务。对于为本系统开发的源代码，若经过了封装，应提供封装前的源代码。运维期间，运维单位需根据市自然资源局的要求随时提供源代码

8	系统客户端的全套软件安装包	1套	光盘或拷贝	每年末或项目结束时提交1次。运维期间，运维单位需根据市自然资源局的要求随时提交
9	系统总体设计文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
10	系统安装部署手册	1套	电子文档	对建设阶段的部署手册更新完善后的版本，每年提交1次
11	系统用户操作手册	1套	电子文档	最新版本，每年提交1次

4.9.2. 条件性成果

4.9.2.1. 有新增功能

如果系统维护期间有新增功能，运维单位还需提供以下成果，以新增功能为单位提交。系统的源代码、数据库设计、部署手册等均应作相应更新。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	系统需求分析文档	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
2	新增功能技术方案	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。应包含风险预测和应对措施。
3	用户需求确认表	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
4	系统测试报告	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
5	用户试运行确认单	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
6	用户培训记录	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。

4.9.2.2. 出现重大运行故障

如果系统维护期间出现重大故障，还应提交以下成果。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	故障处理记录	1套	电子文档	故障解决后5天内
2	故障分析报告	1套	电子文档	故障解决后5天内

4.10. 系统性能要求

对于本项目的运维系统，需要达到以下性能要求：

- （1）高效性：浏览漫游单次操作的页面响应时间小于5秒。

	<p>(2) 响应时间：数据的查询、申请的提交等事务响应没有明显的用户感觉得到滞慢现象。</p> <p>4.11. 统一运维平台工作规范要求</p> <p>运维单位需根据中山市自然资源局的具体时间要求使用市政数局提供的全市统一运维平台开展日常的运维服务工作。运维单位不允许使用除全市统一运维平台之外的其他运维平台开展运维管理工作，所运维的项目应用系统需与全市统一运维平台对接，实现应用系统用户使用量、访问量等使用效益指标及时推送，实现系统部署资源运行情况的监测、告警。</p> <p>基础运维服务要求包括但不限于：</p> <p>(1) 落实政务信息系统以及相应资产梳理工作，做好资产台账登记、资产编码、标签分类、标签标识等工作，及时将相关信息录入到统一运维管理平台；</p> <p>(2) 落实政务信息系统以及相应资产的网络拓扑图绘制以及定期更新，确保实际运行状态和拓扑图相符；</p> <p>(3) 落实政务信息系统以及相应资产的网络架构优化、调整、整改实施工作，并定期给中山市自然资源局提供优化建议；</p> <p>(4) 落实与市电子政务外网安全运维中心和市电子政务云平台的安全联动工作，包括但不限于及时处置安全运维中心或云平台下发的各类安全风险核查、应急处置、漏洞修复、安全加固、应急演练、模拟演练等工作；</p> <p>(5) 落实市重大节假日、重大活动的安全值守工作，包括但不限于节假日值班人员安排、值班排班表上报、线上考勤、安全应急响应处置等工作。</p> <p>统一运维服务方式和人员要求见4.1和4.2节。</p> <p>4.12. 其他有关要求</p> <p>运维单位应根据系统运维需要自备必要的软硬件设备，包括计算机、打印机、扫描仪等办公设备；包括高性能图形图像工作站、大屏显示器等有关专业设备；包括软件开发环境、维护工具软件、平台软件、数据库软件等有关软件。如使用盗版软件或非法使用有知识产权争议的软件，相关责任由运维单位承担。</p>
--	---

	5	<p>5. 运维工作机制</p> <p>运维单位应严格按照《中山市自然资源局软件系统维护管理办法》开展运维工作，并编制详细、可实施的系统运维方案，明确系统运维任务的工作流程，开展系统运行风险评估，提出整改措施并落实，完善系统应急响应方案，健全系统维护响应机制。</p> <p>对于重要运维任务，如系统迁移、重大版本更新、重大业务流程或功能调整，运维单位在接到运维需求后，应全面开展需求分析，形成需求分析书，经业务科室确认后，深入分析、全面评估、有效防控风险，编制技术方案，并经中山市自然资源信息中心审核和业务科室确认后，方可开展工作。运维单位需编制好开发进度计划，根据自身的人员和现有工作量科学评估实施各个阶段的时间并严格按照既定时间进行开发。如有调整整体开发进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确运维时间，运维工作内容非遭遇不可抗因素，运维单位不得拒绝实施。功能模块编码完成后需做好内部测试，上线前需经业务科室进行功能确认并进行培训后方可上线。上线初期配置好运维人员保证功能故障能快速响应、及时解决。</p> <p>系统运维过程中出现故障应立即向局信息化部门上报，由信息化部门统筹故障的处置，根据实际情况启动有关应急响应。运维单位不得瞒报，故障处理进展应及时上报。</p> <p>运维重点方案和重要运维任务的技术方案，运维团队内部应有审核审批机制。重要方案一般应经过起草、审查、审批三个环节，各环节应由不同的责任人完成，承担相应的责任。</p> <p>一般运维任务，业务科室和运维单位可直接对接，并做好相关记录。</p> <p>对于短时无法完成的运维任务，运维单位应及时报告，由中山市自然资源信息中心综合研判，形成运维决定后，方可回复运维需求提出人。</p> <p>运维单位应建立运维风险定期评估机制，与中山市自然资源局信息化部门和业务科室共同开展运维风险评估，对运维动作带来的风险提前预判，及时完善风险防控措施，明确风险防控工作中运维的责任。</p>
--	---	--

	6	<p>6. 运维执行的标准规范及政策文件</p> <p>(1) 广东省地理空间数据管理办法（试行）</p> <p>(2) 广东省自然资源网络安全工作指引</p> <p>(3) 广东省自然资源厅政务办公系统运行管理规定（试行）</p> <p>(4) 广东省自然资源厅非涉密信息系统网络安全管理规定</p> <p>(5) 广东省自然资源厅网络安全事件综合应急预案</p> <p>(6) 广东省自然资源网络安全工作指引</p> <p>(7) 中山市电子政务云服务平台管理办法</p> <p>(8) 中山市电子政务云服务平台上云安全审查指引（试行）</p> <p>(9) 中山市电子政务云服务平台资源管理实施细则（2021年修订版）</p> <p>(10)关于进一步加强中山市电子政务外网接入单位内部网络安全管理有关工作的通知</p> <p>(11)中山市电子政务外网网络安全管理办法</p> <p>(12)中山市政务领域网络与信息安全防护考核机制</p> <p>(13)中山市政务信息化系统安全认证登录工作方案</p> <p>(14)中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范</p> <p>(15)中山市政务数据管理办法</p> <p>(16)中山市政务信息化项目管理办法</p> <p>(17)中山市政务信息化项目管理办法实施细则</p> <p>(18)中山市自然资源局计算机网络管理制度</p> <p>(19)中山市自然资源局网站运行管理办法</p> <p>(20)中山市自然资源局保密自查、自评工作办法（试行）</p> <p>(21)中山市自然资源局非涉密信息系统网络安全管理规定（试行）</p> <p>(22)中山市自然资源局个人信息安全管理规定</p> <p>(23)中山市自然资源局个人信息安全事件应急预案</p> <p>(24)中山市自然资源局网络安全应急预案（试行）</p> <p>(25)中山市自然资源局软件系统维护管理办法</p> <p>(26)中山市自然资源政务数据管理办法（试行）</p> <p>(27)项目实施前或实施过程中国家、省、市政务信息化部门及自然资源部门印发的数字政府、电子政务、网络安全等相关法律法规、标准规范、规章制度、政策文件</p>										
		<p>7. 考核</p> <p>7.1. 考核办法</p> <p>中山市自然资源信息中心组织开展对运维单位运维服务的评价工作。评价以系统为单位进行，总分为100分，初始分为100分。评价考核在服务期内每隔6-9个月开展，评价结果作为合同履行情况的依据。若评价分≤70分或发生考核表中的“主观恶性行为”，认定为运维服务不合格。评价结果可用于结算运维服务费的依据。服务考核评价细则如下</p> <table><tr><th>评价类别</th><th>评价项目</th><th>评价标准</th><th>分值</th><th>依据</th></tr><tr><td>故障频次</td><td>重大故障</td><td>被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过0.5天以上</td><td>扣10分/次</td><td>中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录</td></tr></table>	评价类别	评价项目	评价标准	分值	依据	故障频次	重大故障	被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过 0.5 天以上	扣 10 分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录
评价类别	评价项目	评价标准	分值	依据								
故障频次	重大故障	被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过 0.5 天以上	扣 10 分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录								

				一般故障	被维护某个系统因软件的原因导致2个及以上功能模块无法使用或2个以上业务无法办理超过0.5天以上	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录
				重大故障	因系统出现故障或运维不及时或错误运维被省自然资源厅、市政务服务数据管理局、市网信办、保密局等部门通报的	扣10分/次	通报文件
	运维响应			故障响应不及时、不专业	未按运维方案或有关规范、文件要求及时响应故障、解决故障的	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、响应时间记录
				故障响应文档提交不及时或不符合要求	超过预定期限提交故障处理相关材料5天以上	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定
				重大运维失误	重大运维发生错误的，且造成了后续不良影响的	扣10分/次	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
				一般运维失误	一般运维关键环节未经确认，且上线后出现bug的	扣5分/次	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
				一般运维失误	人为数据修改错误且未及时纠正带来不良后果的	扣2分/条	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
				重大运维不及时	未在规定时间内完成政策文件要求的考核任务或上级指派的运维任务。	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定
				服务效率	沟通效率低下或推诿扯皮，被业务部门或对接单位投诉	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定
				运维内容完成率	运维工作详细内容完成率不高	未完成任务1-2项的 扣5分 未完成任务3-4项的 扣10分 未完成任务5-8项的 扣20分 未完成任务9项以上的 扣40分	中山市自然资源局根据实际情况认为考核期内不需要完成的除外
	局信息化部门及用户评价			测信科评价	服务综合评价不满意	扣10分	评价问卷
				信息中心评价	服务综合评价不满意	扣10分	评价问卷
				业务科室评价	服务综合评价不满意	扣10分/份	评价问卷
				监管部门通报或批评	机关党委、纪检组、局办公室、局安全生产办	扣5分/次	相关佐证材料

		公室等监管部门的通报或批次		
	群众投诉	好差评、12345、码上反映等群众投诉渠道反馈	扣3分/次	相关佐证材料
人 员	数量不足	未按要求配足现场服务人员	少1人扣5分	人员相关材料
	素质未达标	人员学历、经验、职称未达到要求	少1人扣5分	人员相关材料
	考 勤	休假未按规定请假、报备或旷工，开会无故缺席或迟到10分钟以上	扣2分/人次	考勤记录及查岗材料
	随意更换项目人员	更换人员不符合本方案或未按本方案工作的要求进行更换	扣20分	中山市自然资源信息中心认定
	更换项目负责人	更换项目负责人或项目负责人与投标文件不一致	扣20	中山市自然资源信息中心认定
	更换运维人员	更换运维人员	扣5分/人次	中山市自然资源信息中心认定
安全事故	发生泄密、敏感数据泄露等安全事故	违规使用账号、权限，违规查找相关信息或发生泄密等安全事故	扣20分/次	中山市自然资源局保密部门检查或上级保密主管部门检查，数据责任部门反馈
	发生网络安全事故	违规使用网络或发生网络安全事故，被网络安全部门通报、批评或造成较大影响	扣20分/次	中山市自然资源局网信办及上级网信办的反馈
	安全演练	在市级或市级以上级别的网络安全攻防演练中系统被攻破	扣15分/次	安全攻防演练中攻击方提交的佐证材料
	安全演练	安全演练中系统被攻破后，未及时编写《网络安全演练事件调查分析报告》或《防守方演练总结报告》	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定
	病毒木马防治	未及时查杀木马病毒，造成数据丢失、中病毒或影响系统正常运行的	扣10分/次	中山市自然资源局网信办、上级网信办、政数局、公安局的反馈
	数据备份	数据未按时备份，造成数据丢失的	扣20分/次	中山市自然资源信息中心认定

	成果提交	重要成果	源代码、部署文档、数据库设计等关键成果未按时提交或不符合要求	扣20分/	中山市自然资源信息中心认定
		一般成果	未按时提交或成果质量存在较大问题的	扣5分/个	中山市自然资源信息中心认定
	其他事项	主观恶性行为	运维单位或运维人员主观恶意泄露工作秘密、设置bug，对系统人为设置障碍、滥用运维权限，侵犯系统版权或授权，消极怠工、拒不配合的，影响系统正常使用、本系统业务及相关业务办理的	直接认定不合格	中山市自然资源局认定
		协调管理	若项目由联合体承担，联合体成员间出现推诿扯皮，导致无法及时提供运维服务的；或由于运维单位对外采购问题，导致无法及时提供运维服务的。	扣10-30分/次	中山市自然资源信息中心及业务部门认定
	加分	故障处理	在处理复杂故障过程中，主动增派力量，及时修复故障，且有效控制了故障负面影响的。	加5-10分/次	中山市自然资源信息中心认定
		支撑有力	根据上级部门下发的专项工作通知开展相应工作，并进行支撑保障，得到业务科室或第三方认可的。	加5-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
		主动作为	提出了有利于故障或工程、技术、管理等方面改进的建设性意见或建议，并得到采纳的。	加5-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
		勇于担当	重大运维保障期工作出色	加10-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
		嘉奖表扬	系统对应的业务工作因信息化保障有力得到上级部门、政数局、网信办、公安等表扬或肯定的	加20分/次	中山市自然资源信息中心认定

		<table><tr><td>风险防控扎实</td><td>创新工作方法，开展风险评估及时，结果可靠，措施有力，整改到位，成效显著，得到业务部门、人事纪检部门或信息化部门高度认可</td><td>加20分/次</td><td>相关部门</td></tr></table>	风险防控扎实	创新工作方法，开展风险评估及时，结果可靠，措施有力，整改到位，成效显著，得到业务部门、人事纪检部门或信息化部门高度认可	加20分/次	相关部门
风险防控扎实	创新工作方法，开展风险评估及时，结果可靠，措施有力，整改到位，成效显著，得到业务部门、人事纪检部门或信息化部门高度认可	加20分/次	相关部门			
		<p>7.2. 服务终止</p> <p>如本采购包维护范围内的系统在维护期内因国产化改造等原因导致全部功能被其他系统替代或其他不可抗力因素导致永久停止使用，则从替代其的新系统正式上线之日起或中山市自然资源局认定的日期起，被维护系统的维护服务自动终止。对于停止维护的系统，中山市自然资源局根据最近一次合同付款时间到维护服务终止时间计算并支付运维单位已实施维护工作的应付费用。从系统维护服务终止直到合同原约定维护期结束的时间段对应的剩余部分费用，中山市自然资源局有权不予支付。运维单位应继续对同一合同中未终止维护的系统进行维护。合同剩余款项应根据未终止维护系统的所占费用按照比例重新计算。</p> <p>7.3. 违约责任</p> <p>被维护系统的用户在使用本维护项目的软件成果过程中，因被维护系统自身缺陷未及时发现、处理或运维不当导致出现系统运行故障或数据错误，产生较严重后果，造成各类损失（含经济损失等）的，中山市自然资源局有权要求运维单位赔偿由此带来的全部损失，同时市自然资源局有权解除运维合同、拒绝支付未支付的运维费用。</p> <p>若运维单位违反保密协议主观恶意泄露工作秘密，或运维单位恶意、滥用运维权限对系统故意设置bug或人为设置障碍，影响系统作用正常发挥的，中山市自然资源局有权解除合同、拒绝支付未支付的运维费用，同时要求运维单位赔偿由此造成的经济损失，依法依规追究相关民事和刑事责任。</p> <p>项目实施3个月内未按投标文件现场服务人员清单安排人员导致系统无法正常运行或正常业务办理的，或服务期内2次（含）以上运维考核不合格，中山市自然资源局有权解除合同，重新选择其他单位承担运维工作，未完成的运维工作由新运维单位负责的，原运维单位应按行业相关取费标准支付费用。</p> <p>服务考核评价得分≤70分的，中山市自然资源局有权根据考核结果部分减少未支付的项目额度。</p> <p>中山市自然资源局按照付款约定支付给运维单位的所有合同款只能用于本项目，运维单位不得转移用于其他用途。运维单位不得拖欠本项目运维人员（包括现场服务和非现场服务人员）工资。如发现违反上述约定的，中山市自然资源局有权延迟或减少当期合同款支付。</p> <p>本项目中违约责任的追究均以合同为单位进行，违约金或项目合同款扣减比例的基数是合同金额。</p>				
	8	<p>8. 安全生产要求</p> <p>运维单位是外包业务安全生产管理主体，对所承包业务安全生产管理工作负全责。运维单位负责日常安全生产管理，中山市自然资源局只负责对运维单位进行考核和必要的监督检查。按“谁聘用、谁负责”原则，运维单位负责从业人员安全教育培训工作。若运维业务发生生产安全事故，事故处理及赔偿由运维单位负责，中山市自然资源局予以必要协助。运维现场服务所涉及的场地由运维单位自行准备并需得到中山市自然资源局认可，租赁费用、物业费、水电费和安全生产费用由运维单位负责，本项目费用已含从业人员安全教育培训、劳动防护用品费用等。</p> <p>运维单位现场服务和来访人员进出办公场所应遵守相关制度，服从有关行为规范的管理。现场服务负责人休假或离开现场服务地点一天以上应经中山市自然资源局运维项目管理部门书面审批同意，一般运维人员休假应提前报项目管理部门备案。根据市自然资源局的要求制作并佩戴工牌出入办公场所。</p>				

	9	<p>9. 保密条例</p> <p>一、运维单位应遵守中山市自然资源局各项规章制度、工作流程和安全保密规定，接受中山市自然资源局日常工作管理，做好安全检查与防范工作。运维单位需和中山市自然资源局签订保密协议，按照保密协议和局保密管理的规章制度的要求加强运维保密工作。相关服务器和应用系统账号、密码不得外借、泄露，非运维工作需要不得查看系统数据，不得违规存储、带走或提供系统的任何数据、信息，不得非法访问服务器。各系统运维团队应安排专人负责保密工作。运维单位应加强本项目离职人员的管理，离职人员不得带走被运维系统的任何数据或文档，不得泄露系统有关信息。离职人员泄露国家秘密或工作密切的，有关责任由运维单位承担，造成损失的，运维单位应负责赔偿。被运维系统的数据未经市自然资源局书面允许，不得带离市自然资源局。</p> <p>二、运维单位对业主方所提供的所有资料以及在合同签订、履行过程中所接触到的业主方及其关联公司的商业秘密、技术资料信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经业主方书面许可，运维单位不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。运维单位有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。运维单位可仅为合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。</p> <p>三、运维单位仅可以在履行合同之目的对保密资料进行复制。运维单位不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。运维单位应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还业主方，并销毁所有复制件。运维单位应当妥善保管保密资料，并对保密资料在运维单位期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成业主方损失的，运维单位应负责赔偿。</p> <p>四、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：</p> <p>（1）并非运维单位的过错而已经进入公有领域的。</p> <p>（2）已通过该方的有关记录证明是由运维单位独立开发的。</p> <p>（3）由运维单位从没有违反对业主方的保密义务的人合法取得的。</p> <p>（4）法律要求运维单位披露的，但运维单位应在合理的时间提前通知业主方，使其得以采取其认为必要的保护措施。</p> <p>如运维单位违反合同关于保密的约定，运维单位应赔偿因此而给业主方造成的一切损失。</p> <p>本保密条款自保密资料提供或披露之日起至永久有效。</p> <p>运维单位所有接触和使用自然资源数据的人员负有保密责任，应与局方签订保密协议。未经批准或许可不得向无关人员泄露或提供。不得擅自拍摄、复制、传递、销毁相关数据。</p> <p>严禁将涉密数据经互联网传输，或发布到微博、微信、百度贴吧等互联网平台，对于因泄露涉密数据对我局造成经济损失和负面影响的，将依法追究相关法律责任。</p>
说明		<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

采购包3（不动产自助终端和搭载应用软件运维服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	自2024年9月1日至2027年6月30日,部分设备具体维护期略有差异，详见本采购包“具体技术(参数)要求”。
标的提供的地点	采购人指定地点

付款方式	<p>1期：支付比例15%,完成合同签订且运维单位提交运维工作方案，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总额的15%。</p> <p>2期：支付比例15%,2025年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务8个月（2024年9月至2025年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>3期：支付比例15%,2025年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>4期：支付比例15%,2026年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年10月至2026年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>5期：支付比例15%,2026年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2026年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>6期：支付比例25%,项目运维服务期满并全部成果提交后，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，且对处于运维服务期系统的运维服务9个月（2026年10月至2027年6月）考核合格且项目通过验收，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的25%。（预计2027年8月支付）</p> <p>如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。</p>
验收要求	<p>1期：项目验收是核查项目计划规定范围内各项工作或活动是否已经全部完成，可交付成果是否达到交付质量标准，并将核查结果记录在验收文件中的一系列活动。应当采取有效措施，切实做好项目的验收工作。（1）验收范围为本项目涉及的1个信息化系统或服务；（2）验收应在运维单位和中山市自然资源局的共同参与下参照《中山市政务信息化项目管理办法》进行，按照本采购包《附表一：不动产自助终端和搭载应用软件运维服务》“4.9项目成果及提交方式”和“7.1考核办法”进行验收；（3）对项目成果不符合要求的部分，运维单位应在中山市自然资源局规定时间内及时整改完善直至验收合格；（4）过渡支持期：运维单位需从项目运维期满之日起，在新运维单位到位前继续提供不少于两个月的系统基础运维支持服务，同时提供与新运维单位的交接工作服务，期限不少于两个月。（费用已包含在投标报价中）</p>
履约保证金	不收取

其他	<p>关于付款方式的其他说明：， 1、以上第2-6期付款中若当期运维考核不合格，中山市自然资源局有权根据考核结果扣减当期付款金额，扣减比例根据当期运维工作完成情况决定，最低扣减额为当期应付款金额的30%。每期扣减金额将从合同总金额中累计扣减，中山市自然资源局将不再支付给运维单位。 2、因本项目使用的是市财政资金，前款规定的付款时间为市自然资源局向政府采购支付部门办理财政支付手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定的时间内提交支付申请即视为市自然资源局已经按期支付。由于财政资金拨付程序而导致运维单位收款延迟，市自然资源局不承担违约责任。</p>
----	--

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	硬件运维服务	采购包3(不动产自助终端和搭载应用软件运维服务)	宗	1.00	532,270.00	532,270.00	软件和信息技术服务业	详见附件一

附表一： 采购包3(不动产自助终端和搭载应用软件运维服务)

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
------	----	------------

1	1	1. 概述															
		1.1. 项目背景 <p>为提高信息化系统运维工作效率，保证运维队伍稳定性和专业性，便于高效、规范管理，避免运维服务出现空档，根据《中山市政务信息化项目管理办法》，按照“统筹规划、共建共享、业务协同、安全可靠”原则， 2024年7月至2027年6月全市政务信息化项目实施全面统筹、一次立项、一次采购、统一运维。</p>															
		1.2. 项目目标 <p>中山市自然资源局使用的信息系统为提高我市自然资源的管理水平，提高办事效率发挥了重要作用。要发挥信息系统的作用，保证其正常运转，并及时根据上级部门相关政策调整及部门内部机构和业务调整，保证系统的持续可用、好用，确保提供持续、稳定、高效的服务。</p>															
		1.3. 主要服务内容															
		1.3.1. 运维项目列表 <p>需要维护的系统为不动产自助终端和搭载应用软件。</p>															
		1.3.2. 服务周期 <p>项目总体工期为自2024年9月1日至2027年6月30日,部分设备具体维护期略有差异，以下列表格为准。</p>															
		<table><tr><th>序号</th><th>设备名称</th><th>运维工期</th></tr><tr><td>1</td><td>对10台不动产登记自助查档机和4台不动产登记证明自助打印终端及搭载软件的的日常运维</td><td>自2024年9月1日 到2027年6月30日</td></tr><tr><td>2</td><td>对中山市国土资源局电子政务系统项目采购的23台不动产自助查档一体机及搭载软件的日常运维</td><td>自2024年9月1日 到2027年6月30日</td></tr><tr><td>3</td><td>对中山市自然资源局不动产登记提速增效（信息平台2.0）项目采购的2台不动产权证一体机和2台不动产登记证明自助打印设备及搭载软件的日常运维</td><td>自2024年11月7日 到2027年6月30日</td></tr><tr><td>4</td><td>对中山市自然资源档案馆采购的6台自助查询机及搭载软件的软硬件巡检、故障修复，与不动产登记平台对接接口的日常运维。</td><td>自2024年9月1日 到2027年6月30日</td></tr></table>	序号	设备名称	运维工期	1	对10台不动产登记自助查档机和4台不动产登记证明自助打印终端及搭载软件的的日常运维	自2024年9月1日 到2027年6月30日	2	对中山市国土资源局电子政务系统项目采购的23台不动产自助查档一体机及搭载软件的日常运维	自2024年9月1日 到2027年6月30日	3	对中山市自然资源局不动产登记提速增效（信息平台2.0）项目采购的2台不动产权证一体机和2台不动产登记证明自助打印设备及搭载软件的日常运维	自2024年11月7日 到2027年6月30日	4	对中山市自然资源档案馆采购的6台自助查询机及搭载软件的软硬件巡检、故障修复，与不动产登记平台对接接口的日常运维。	自2024年9月1日 到2027年6月30日
		序号	设备名称	运维工期													
		1	对10台不动产登记自助查档机和4台不动产登记证明自助打印终端及搭载软件的的日常运维	自2024年9月1日 到2027年6月30日													
		2	对中山市国土资源局电子政务系统项目采购的23台不动产自助查档一体机及搭载软件的日常运维	自2024年9月1日 到2027年6月30日													
3	对中山市自然资源局不动产登记提速增效（信息平台2.0）项目采购的2台不动产权证一体机和2台不动产登记证明自助打印设备及搭载软件的日常运维	自2024年11月7日 到2027年6月30日															
4	对中山市自然资源档案馆采购的6台自助查询机及搭载软件的软硬件巡检、故障修复，与不动产登记平台对接接口的日常运维。	自2024年9月1日 到2027年6月30日															

	2	<p>2. 运维系统概况</p> <p>需要维护的系统为不动产自助终端和搭载应用软件，系统概况如下：</p> <p>不动产登记自助终端为社会公众、中介机构、房地产企业等提供不动产登记信息自助查询和不动产登记证明自助打印功能，通过第二代身份证，自助查询个人不动产档案信息以及企业批量查档服务，自助打印不动产登记证明。从而节省群众办事时间，提高服务企业的质量。</p>
		<p>3. 运维工作内容</p> <p>3.1. 运维工作概要</p> <p>对纳入本采购包范围的信息系统，从功能、性能、稳定性、安全性、可靠性、可扩展性、系统对接、数据分析等多方面综合开展运行、维护、管理工作及其他信息化相关工作。运维工作包括以下全部内容：开展日常监控，定期巡查并报告，及时发现、解决问题；提高系统运行速度，保障应用系统安全；开展数据备份、恢复工作，防范业务数据等信息丢失，开展数据勘误修改工作；根据需要开展系统在不同服务器（含云平台）的迁移、部署、测试及运维管理，确保应用系统的变更与发布要经过严格的评估与测试，有序实施；保障数据维护等工作的高效与安全；确保业务系统的可用性和不间断性；保障终端用户的应用系统使用问题能够及时解决；根据中山市自然资源局及业务科室的需要开展数据统计与分析工作，负责系统中需在局内外在线或离线共享数据的加工、处理和导入导出；配合开展系统安全等保测评、第三方功能测评、密码应用安全性评估、安全检查及其整改和安全加固工作；配合开展应急演练和攻防演练，按要求负责重大活动、节假日等重点保障期间的运维保障；配合开展局重大项目、重大工作及需紧急配合的各项应急工作；做好系统和数据的保密和网络信息安全工作；保障应用系统的配置管理工作能够全面、准确的实施，全面提升应用系统的可靠性和安全性；开展系统运行维护的风险评估，切实采取有效措施降低系统运行带来的各类风险；按时编制和更新系统运维总体方案、系统应急响应预案和具体运维任务的技术方案，更新系统部署文档、数据库设计文档和故障排查指南，负责系统建设阶段主要技术文档的更新和管理；根据省、市和局信息化部门的统一要求和需要，做好电子证照签发改造、调用等功能，做好电子印章、电子签名管理、应用的相关功能改造与优化调整，做好政务侧和公众侧统一身份认证和改造功能；按要求全面应用、规范使用市政数局和局方提供的运维管理系统或模块，提高运维效率和系统服务能力；组织开展公司运维团队建设，组织开展运维服务团队内部技术、业务、安全意识及管理培训，按要求参加局方安排的相关培训，组织开展系统用户及局方技术人员技术培训；局信息化主管部门和技术部门安排的其他有关工作。</p> <p>3.2. 运维工作详细内容</p> <p>纳入“3.1运维工作概要”中内容的均属运维内容。为方便运维工作开展，根据运维工作概要，将运维内容细分为共性内容和个性化内容。各系统运维工作的共性内容如下：</p> <p>（1） 信息系统日常运行过程中各类业务咨询、操作指导、故障处理、配置变更、权限调整、数据修改、需求变更等运维问题的跟进及处理</p> <p>（2） 信息系统发生故障，需在快速恢复使用的基础上，分析原因并尽快解决根本问题，填写故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。</p> <p>（3） 主动、及时地发现、分析系统存在的设计、研发、运维缺陷、漏洞，对系统进行纠错性修复和优化完善，保证业务系统的可用性和不间断性。</p> <p>（4） 对信息系统所涉及的已有模块或功能进行的适应性修改完善，必须按照用户要求的时间内完成。对适应性维护所涉及的所有费用均已包含在本项目费用中，用户方不再另行支付费用。对适应性维护，需要经测试通过，按照运维要求准备文档。在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由用户方和服务方视具体情况再行协商。</p> <p>（5） 提供系统对外接口联调环境，提供测试用例，配合完成与其他系统的接口联调测试。</p>

- (6) 根据自然资源局的检查要求，每月对系统运行情况（包括系统数据库运行情况和系统服务器支撑环境情况）进行定期检查，根据检查情况提交维护月报，维护期末提交维护年报。
- (7) 对软件系统按照相应的安全等级保护级别进行日常安全检查与维护。
- (8) 对软件系统按照密码应用安全性评估要求进行日常安全检查与维护。
- (9) 制定系统应急处置预案，配合自然资源局进行系统应急演练。
- (10) 软件系统数据日常备份和恢复。制定数据管理制度，对数据实施严格的安全与保密管理，防止系统数据的非法生成、变更、泄露、丢失及破坏。
- (11) 软件系统服务器端数据库维护。
- (12) 按照安全要求，进行应用系统、数据库和操作系统漏洞修复。
- (13) 国家法定节假日期间要有专人检查系统运行情况，如发现问题及时解决，并做好记录处理，解决不了的及时报告。
- (14) 按照工作要求，根据上级下发的相关文件，配合开展相关的网络或软件系统安全检查及相关升级改造工作，做好运维系统的网络信息安全工作。
- (15) 对系统涉及到的数据资产进行盘点更新，包括数据量、接口、服务器部署图、网络拓扑图等。
- (16) 对系统业务体系图和系统关系图进行更新，包括业务流程、业务关系、与外部系统的关系等信息。
- (17) 配合市电子政务云平台IPv6改造工作对系统进行测试和优化调整，使系统支持IPv6的软件，支持端到端IPv6的能力。
- (18) 按照国家、省、市政务信息化部门、省自然资源厅和局有关标准规范、政策文件要求开展的各项运维工作。
- (19) 运维工作总体内容中的其他共性工作内容。
- (20) 根据运维工作总体内容，市自然资源局信息化主管部门和技术部门安排的其他有关工作。

系统个性化运维工作内容详见下表。本运维项目实施周期内，若由于新的相关政策文件、新标准、新规范出台而运维需求或要求有变化或有新增内容的，运维单位应参照相关文件及时开展工作，避免工作超期或不达标。新运维需求未纳入本采购包需求“3.1运维工作概要”中运维工作内容的，市自然资源局可在不增加原系统大功能模块的基础上，每半年集中调整一次，以明确运维内容、运维要求和完成期限。

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	系统可用性 日常维护	定期巡检（月度巡检），开展运行风险评估，提出整改措施，并进行整改，提供巡检报告。	定期日志检查分析、错误分析及统计
2	系统授权	系统版权和所有权归市自然资源局所有。市自然资源局具有系统服务器端和客户端全部功能、长期的、无限制的产权和版权。运维单位不得对软件功能设置使用期限、用户数量或使用次数等限制，不得通过任何手段迫使新用户安装或旧用户重装系统时需再次获得公司授权。系统当前运行中有设置相关限制的，应在系统运维开始后5个工作日内取消一切授权限制。	
		包括系统紧急救援服务。如出现硬件或软件	

		3	系统故障检测及排除	故障，导致自助终端不能正常工作，服务方须尽快解决问题并保证问题完全解决。如果不能解决问题，服务方需自行请专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，直至解决问题。 服务方在接到采购人的现场系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在1小时内响应，4小时内排除故障。	
		4	系统局部新增功能设计、开发、部署及调试	为终端搭载软件提供新增功能的设计、开发部署服务，配合数据库、中间件等系统软件的部署。	根据业务实际需要开展
		7	系统间的接口运维	根据外部系统及业务需求进行接口升级改造，配合接口联调和监测。	
		8	应用软件业务定制服务	根据业务需求对终端搭载软件进行适应性改造和系统功能完善。	
		9	系统性能优化	根据系统实际运行情况，进行数据分离、数据优化、代码适应性优化和系统运行环境优化，提高系统运行效率。	
		10	耗材更换	上门维修及更换出现故障或正常损耗的部件和耗材，所有费用（包括部件费用，不包括正常损耗的纸张、油墨、印棉等耗材购买费用）由运维单位承担。若设备故障需要返厂维修，运维单位应提供备用机器。对于中山市镇街等非市自然资源局或下属单位持有的同种用途的设备，应提供技术咨询和支撑服务，需要更换配件或耗材的，另行商议。	
		11	软件系统技术支持服务	提供技术服务支持，包括用户培训、系统技术文档维护、报表定制、数据统计等相关工作，保证系统软件的正常运行。 配合第三方开展因局信息化工作需要，相关的数据入库、服务器迁移、整合及系统对接等工作，提供必要的技术指导与配合。 对系统用户提供7*36小时电话热线、网上咨询服务。	
		12	其他事项	系统运行期间需要开展的其他运维工作。	
		4. 项目总体要求 4.1. 服务方式 4.1.1. 日常现场服务 按照各信息系统实际运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室提供现场服务，包括技术支持、			

日常运维、故障处理、系统巡检、性能优化、纠错性修改、安全加固、部分功能点优化升级及调整完善、数据整理与勘误、系统监控、数据资源维护、接口调试及其他相关服务。

现场服务人员参照正常工作时间，工作日每天8小时提供服务。根据要求使用市统一运维平台进行签到并做好各种运维记录。为完成中山市自然资源局布置的任务，运维单位应视情况安排现场服务人员开展加班服务。

现场服务人员需自备电脑（本条所称的电脑包括：主机、显示器、打印机、以及所有的电脑网络产品和附属设备，各类应用软件等），并按中山市自然资源局的网络信息安全和设备管理的要求进行管理。

4.1.2. 远程支持

按照各信息系统运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室通过电话、远程协助等方式，提供问题咨询、故障定位、故障排除及其他相关服务。

4.1.3. 紧急现场服务

在服务期内系统出现重大故障或需现场解决的重大运维需求时，增派具有快速解决问题能力的高层次技术专家，在紧急现场服务需求提出后24小时内，到达中山市自然资源局开展紧急现场服务，直至故障修复、问题完全解决。

4.1.4. 故障处理服务

在使用软件系统中遇到疑难问题或系统出现不稳定情况，运维单位提供7×24小时故障处理服务，并在规定时间内进行故障排除，及时定位故障并进行故障处理，避免或减少由于系统故障导致的损失。

4.1.5. 安全值守服务

重要节假日、活动（重大会议、重大活动、敏感时间段）和网络攻防演练行动期间，运维单位需按各具体需求实行最高7×24小时安全值守服务。

4.2. 人员要求

（1）运维单位应根据运维需要安排足够数量的维护人员，包括现场服务人员和二线支持人员，建立相对独立的管理技术团队，并指定一名高管作为网络安全负责人，按照政务领域供应链相关安全要求组织开展相关工作。运维单位要明确组织结构、岗位设置和岗位职责和人员安排的方案，项目实施前提交中山市自然资源局备案。运维单位需列明各系统投入现场服务人员的姓名、学历、职称和工作经验，明确何人担任项目负责人和现场负责人，承诺项目实际投入人员与投标保持一致。

（2）现场服务人员应长期现场服务，遵守市自然资源局有关工作纪律。除法律法规规定的假期或事假外，应在现场服务办公场所上班。现场服务负责人休假需经管理部门书面审批同意，其他人员休假应提前报备。非特殊情况，全年事假每人不得超过15天，否则视作旷工。休假应合理安排，不得影响正常运维工作。

（3）当现场服务人员不足或发生紧急故障等时，应立即协调二线人员介入支持。运维单位须保证维护实施人员充足、队伍稳定。全部维护人员（括现场服务人员和二线支持人员）的相关专业、资格证书和工作简历需交中山市自然资源局备案，经中山市自然资源局审核合格后（提供复印件备查）才可上岗工作。

（4）未经中山市自然资源局同意，不得更换现场服务技术人员。更换后人员经验、学历、能力不得低于被更换人员，所学专业应符合对应岗位的要求。若运维人员有变更，需书面通知中山市自然资源局，经中山市自然资源局审核同意后才可更换。项目启动后6个月内不得更换人员。更换人员与被更换人员应有不少于1月的交接过渡期。若运维人员不符合工作要求，中山市自然资源局有权要求更换。项目实施期间，更换现场服务人员的累计比例不得超过现场服务人员总数的45%。

（5）运维人员必须签订保密协议，不得泄露系统数据、操作用户密码、系统设计思路、软件工作模式、系统设计、操作资料等内容。当现场服务人员调岗或离职时需移交个人电脑中与本项目相关的运维资料，未经允许不得对外透露因运维过程知悉的内容包括但不限于代码、业务等。

(6) 运维人员需同时遵从和配合全市统一运维管理工作，接受统一运维管理平台人员考勤、服务评价等管理，无条件响应重大节假日、重要活动等重保工作期间的值班值守工作。

本次运维服务期间，维护人员总计不得少于2人，其中现场服务人员总计不得少于1人（现场服务人员计入维护人员数量内），部分系统要求特殊时期现场服务的驻点时长以满足特殊时期服务要求为准（具体时长要求见相关系统备注）。以下为需要的维护人员及现场服务人员人数要求：

序号	系统或服务名称	维护人员数量（不少于）	其中现场服务人员数量（不少于）	现场服务人员要求	人员岗位设置要求	备注
1	不动产自助终端和搭载应用软件	2	1	具备1年以上政务或银行自助终端机运维经验，且具有专科以上学历的人员不少于1人	现场服务人员包括（不少于）：日常运维工程师1人，非现场服务人员包括（不少于）：系统程序开发人员1人	

4.3. 运维响应要求

运维单位应按中山市自然资源局的要求编制、完善运维方案，制定应急响应预案，建立详细的系统维护响应机制。

运维单位应建立运维AB角制度，确保紧急情况备角能有效应对运维工作。

在发现系统发生异常时和紧急运维需求提出后，运维单位需组织现场服务人员或远程技术支持人员，给予立即响应。运维单位需提供7×24小时的应急服务，现场服务人员需5分钟以内到达现场。运维单位应根据下表的故障事件等级及系统修复时限开展应急响应。不能按时解决的，运维单位必须协调一切资源，采取对应措施，在24小时内保证系统恢复正常运行。

事件等级	事件定义	系统修复时间	解决时间
1级事件	发生安全事故或系统数据泄露，造成严重影响	30分钟恢复系统正常	8小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
2级事件	信息系统崩溃，系统所有业务无法进行，造成较大影响	1小时内恢复系统正常	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
3级事件	发生故障，部分业务无法开展，影响外单位业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
4级事件	性能下降或故障影响本局业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	48小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案

对于一般运维工作，运维单位需按照市自然资源局运维管理有关制度的要求及时响应。不能按时完成的，应提前向市自然资源信息中心报告。

运维单位应严格按照中山市自然资源局要求进行需求调研、并根据相关业务实际情况设计实施方案，编制好功能优化升级进度计划，根据运维人员数量和工作量科学评估各个阶段的实施时间并严格按照计划进行功能优化升级。如有调整整体功能优化升级进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确时间限制的运维需求，且运维工作内容非遭遇不可抗因素，运维单位不得拒绝或延期实施。

4.4. 培训要求

每年度运维工作开始前，运维单位应制定年度技术培训方案，组织相关培训，并提供培训讲义、签到表、照片等佐证材料。

运维单位应组织运维团队现场服务和远程技术人员开展与运维项目相关的继续教育、业务或技术学习及内部交流，按要求参加局方安排的相关培训，重点从技术、业务、管理、安全意识等方面提高团队运维服务能力，每年每位运维技术人员参加的技术、业务、管理和安全意识培训各不少于1次。公司内部应加强培训，确保每位运维人员对系统有全面、充分、整体的了解，对于业务有清晰、准确的理解。对于运维团队新来的人员，应开展专门、集中培训，并保留相关记录，对培训和学习效果进行必要考核，待掌握系统情况和相关知识后方可正式开始运维工作。

运维单位须根据需要提供为用户提供高质量的技术培训、业务辅导。运维期内，每个系统综合性培训不少于1次/年。对于新增、优化调整的功能，在上线前需为用户开展上线前培训。

培训的各项安排在培训前应经市自然资源局同意后方可开展培训，确保培训内容、时间、人数、地点以及师资安排等方面满足要求。培训对象包括系统用户及局方技术人员，培训内容包括信息系统的使用、系统部署、配置管理、日常监控、数据备份和恢复、应急处置及系统业务操作。培训时，运维单位不应局限于现场服务人员，派出专业的、经验丰富的教员，充分准备，提前为用户提供详细的培训讲义，使用户能够熟练掌握被运维信息系统的使用和运维技能，确保培训能达到预期成效。

4.5. 网络信息安全要求

运维单位应建立网络信息安全的有关制度，严格落实各级网络信息安全管理有关制度、规范，要将网络信息安全意识落实到运维全过程，编制运维相关方案应对网络信息安全安排专项实施计划。运维单位要配合市电子政务云平台和市安全运维中心开展系统安全保障工作，并确保系统符合相应的的安全等保要

求。 运维人员要加强网络安全意识和技术培训，提高网络信息安全技术水平。落实网络安全责任制，安排专人负责系统的网络信息安全工作。运维单位要遵守中山市自然资源局的保密制度（参见9、保密条例），并在市统一运维平台的安全管理功能中填报相应信息。

网络信息安全实行一票否决制，运维单位需承担运维工作中的网络信息安全责任，由于运维不及时、不恰当处理造成的网络安全责任由运维单位承担。

4.6. 风险防控要求

运维单位要将风险防控贯穿到运维工作的始终和每个运维工作中，要定期开展风险评估，形成风险防控报告，提出风险防控措施与建议并予以落实。

要落实风险防控责任制，及时开展风险防控的有关培训，将风险防控意识及风险防控要求落实到每个运维工作人员。

重大运行保障期和重大功能上线要提前开展专项评估，制定应急方案，防范潜在风险。

要着重加强网络信息安全风险、数据保密、非法攻击、病毒入侵及管理漏洞风险防控。

在各类技术方案的编制中，要落实风险防控的总体意识，系统优化改造和解决运维困难时，应从有总体意识、大局意识，全面、客观分析，避免只见局部不见整体，避免解决旧问题带来新问题。

4.7. 规范性要求

运维单位应按照本采购包需求“6 . 运维执行的标准规范及政策文件”所列的标准规范和政策性文件的要求，明确各运维岗位工作职责和要求，确保各项运维工作文档齐全、操作安全、记录清晰、沟通顺畅，规范开展运维工作，确保运维有记录、可追溯。

按要求及时更新相关技术报告、系统设计、数据库设计等各类文档，并按时汇交有关成果到中山市自然资源信息中心。

运维单位应完善系统运维工具或运维模块，按照中山市自然资源局的要求全面应用中山市自然资源政务信息平台智能运维模块或云平台云纳管等相关运维软件，借助各种工具，通过可视化、流程化、工具化运维，降低运维难度，提高运维效率。

对于新增或优化调整的功能模块，应按国标或行业标准规范相关文档编写和代码编写，代码应有全面注释，文档应与实际运行系统保持一致，并形成相应的更新文档、操作手册。数据库设计书或数据库说明文档应详细且与实际一致。对于接口的开发，方案应由接口双方运维单位确认，接口设计和说明应详细、条理清楚。

应对系统建设阶段的需求分析、设计、编码、测试及运维阶段的文档进行更新和版本管理，对代码和程序进行规范化版本管理，应用程序更新前有测试报告。运维工作应记录完备、详细，且有专人负责。所有系统应用日志保留时间不得少于半年。

4.8. 运维团队内部管理要求

运维单位应加强内部管理，完善相关管理制度，合理设置岗位，明确人员责任，优化考核与奖惩机制，加强运维队伍建设，确保运维队伍专业性和稳定性，持续提升运维保障能力。

运维单位应服从中山市自然资源信息化部门的管理。对列入运维工作内容的事项，该系统的具体运维工作是否开展、如何开展、何时完成均由市自然资源局信息化部门决定，承担该系统运维的单位不得拒绝。运维单位应严格按照局方需求进行调研、并能根据相关业务的实际情况设计实施方案，编制好开发进度计划，根据自身的人员和现有工作量科学评估实施各个阶段的时间并严格按照既定时间进行开发。如有调整整体开发进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确运维时间，运维工作内容非遭遇不可抗因素，承担该系统运维的单位不得拒绝实施，不能如期完成的参照本采购包需求“7.1 考核办法”处理。

4.9. 项目成果及提交方式

项目成果包括必要成果和条件性成果，均应按本章的要求提交。其中必要成果，所有子项目及系统都

必须提交，条件性成果在一定条件下需要提交。

成果移交时应填写交接单，办理交接手续。以系统为单位提交。

对于重要性不高、规模不大的系统，其成果内容、提交形式、提交频率，中山市自然资源局可根据实际情况减少成果类型和频次。对于重要性高、业务量大的系统，其运维工作和成果要求可根据实际需要调整。

项目实施过程中关停的系统，其运行维护工作可进行置换，用于开展其他运行中系统的运维工作。

纸质形式的成果，需经盖运维单位公章，同时提供扫描件。成果提交工作的完成以该成果通过市自然资源局的审核为标准。

4.9.1. 必要成果

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	项目工作方案	1套	电子文档和纸质	签订合同后15个工作日内，支付首期款前，共提交1次
2	项目总结报告	1套	电子文档和纸质	项目运维期结束支付尾款前，共提交1次
3	系统运维方案（ 运维指南）	1套	电子文档和纸质	运维期内每自然年1次；应在运维开始之前的15个工作日提交；应包含风险评估和应对措施。
4	系统故障排查指南	1套	电子文档	实时更新
5	系统应急响应预案	1套	电子文档	实时更新
6	系统数据备份与恢复方案	1套	电子文档	实时更新
7	系统运维年度总结报告	1套	电子文档和纸质	每年1次
8	系统运维台帐及维护月报	1套	电子文档	每月5日前提交上一月
9	系统源代码（含全面注释）	1套	光盘或拷贝	每年末或项目运维结束时提交1次当前版本系统的全部代码（含系统建设阶段的代码）。源代码的含义，运维单位有解释清楚的义务。对于为本系统开发的源代码，若经过了封装，应提供封装前的源代码。运维期间，运维单位需

				根据市自然资源局的要求随时提供源代码
10	系统服务器端及客户端的全套软件安装包	1套	光盘或拷贝	每年末或项目结束时提交1次。运维期间，运维单位需根据市自然资源局的要求随时提交
11	系统总体设计文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
12	系统数据库设计文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
13	系统接口文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
14	系统详细部署手册（含服务器部署和客户端安装）	1套	电子文档	对建设阶段的部署手册更新完善后的版本，每年提交1次
15	系统用户操作手册	1套	电子文档	最新版本，每年提交1次

4.9.2. 条件性成果

4.9.2.1. 有新增功能

如果系统维护期间有新增功能，运维单位还需提供以下成果，以新增功能为单位提交。系统的源代码、数据库设计、部署手册等均应作相应更新。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	系统需求分析文档	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
2	新增功能技术方案	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。应包含风险预测和应对措施。
3	用户需求确认表	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
4	系统测试报告	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
5	用户试运行确认单	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
6	用户培训记录	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。

4.9.2.2. 出现重大运行故障

如果系统维护期间出现重大故障，还应提交以下成果。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	故障处理记录	1套	电子文档	故障解决后5天内
2	故障分析报告	1套	电子文档	故障解决后5天内

4.10. 系统性能要求

对于本项目的运维系统，需要达到以下性能要求：

- （1）高效性：在200个用户并发的情况下，浏览漫游单次操作的页面响应时间小于5秒。支持同时在线的用户数量不少于400个。使用数据服务接口查询操作的响应时间不超过10秒
- （2）可靠性：对外提供互联网政务服务或自助终端服务的系统，应具备7X24小时不间断稳定运行能力。其他系统需保证在自然资源局工作时间稳定运行。
- （3）并发性：可支持200以上并发用户使用。
- （4）响应时间：数据的查询、申请的提交等事务响应没有明显的用户感觉得到滞慢现象。

4.11. 统一运维平台工作规范要求

运维单位需根据中山市自然资源局的具体时间要求使用市政数局提供的全市统一运维平台开展日常的运维服务工作。运维单位不允许使用除全市统一运维平台之外的其他运维平台开展运维管理工作，所运维的项目应用系统需与全市统一运维平台对接，实现应用系统用户使用量、访问量等使用效益指标及时推送，实现系统部署资源运行情况的监测、告警。

基础运维服务要求包括但不限于：

- （1）落实政务信息系统以及相应资产梳理工作，做好资产台账登记、资产编码、标签分类、标签标识等工作，及时将相关信息录入到统一运维管理平台；
- （2）落实政务信息系统以及相应资产的网络拓扑图绘制以及定期更新，确保实际运行状态和拓扑图相符；
- （3）落实政务信息系统以及相应资产的网络架构优化、调整、整改实施工作，并定期给中山市自然资源局提供优化建议；
- （4）落实与市电子政务外网安全运维中心和市电子政务云平台的安全联动工作，包括但不限于及时处置安全运维中心或云平台下发的各类安全风险核查、应急处置、漏洞修复、安全加固、应急演练、模拟演练等工作；
- （5）落实市重大节假日、重大活动的安全值守工作，包括但不限于节假日值班人员安排、值班排班表上报、线上考勤、安全应急响应处置等工作。

统一运维服务方式和人员要求见4.1和4.2节。

4.12. 其他有关要求

运维单位应根据系统运维需要自备必要的软硬件设备，包括计算机、打印机、扫描仪等办公设备；包括高性能图形图像工作站、大屏显示器等有关专业设备；包括软件开发环境、维护工具软件、平台软件、数据库软件等有关软件。如使用盗版软件或非法使用有知识产权争议的软件，相关责任由运维单位承担。

	5	<p>5. 运维工作机制</p> <p>运维单位应严格按照《中山市自然资源局软件系统维护管理办法》开展运维工作，并编制详细、可实施的系统运维方案，明确系统运维任务的工作流程，开展系统运行风险评估，提出整改措施并落实，完善系统应急响应方案，健全系统维护响应机制。</p> <p>对于重要运维任务，如系统迁移、重大版本更新、重大业务流程或功能调整，运维单位在接到运维需求后，应全面开展需求分析，形成需求分析书，经业务科室确认后，深入分析、全面评估、有效防控风险，编制技术方案，并经中山市自然资源信息中心审核和业务科室确认后，方可开展工作。运维单位需编制好开发进度计划，根据自身的人员和现有工作量科学评估实施各个阶段的时间并严格按照既定时间进行开发。如有调整整体开发进度计划，需取得局方信息化部门同意。对于局方有明确运维时间，运维工作内容非遭遇不可抗因素，运维单位不得拒绝实施。功能模块编码完成后需做好内部测试，上线前需经业务科室进行功能确认并进行培训后方可上线。上线初期配置好运维人员保证功能故障能快速响应、及时解决。</p> <p>系统运维过程中出现故障应立即向局信息化部门上报，由信息化部门统筹故障的处置，根据实际情况启动有关应急响应。运维单位不得瞒报，故障处理进展应及时上报。</p> <p>运维重点方案和重要运维任务的技术方案，运维团队内部应有审核审批机制。重要方案一般应经过起草、审查、审批三个环节，各环节应由不同的责任人完成，承担相应的责任。</p> <p>一般运维任务，业务科室和运维单位可直接对接，并做好相关记录。</p> <p>对于短时无法完成的运维任务，运维单位应及时报告，由中山市自然资源信息中心综合研判，形成运维决定后，方可回复运维需求提出人。</p> <p>运维单位应建立运维风险定期评估机制，与中山市自然资源局信息化部门和业务科室共同开展运维风险评估，对运维动作带来的风险提前预判，及时完善风险防控措施，明确风险防控工作中运维的责任。</p>
--	---	--

	6	<div>6. 运维执行的标准规范及政策文件</div> <div>(1) 广东省地理空间数据管理办法（试行）</div> <div>(2) 广东省自然资源网络安全工作指引</div> <div>(3) 广东省自然资源厅政务办公系统运行管理规定（试行）</div> <div>(4) 广东省自然资源厅非涉密信息系统网络安全管理规定</div> <div>(5) 广东省自然资源厅网络安全事件综合应急预案</div> <div>(6) 广东省自然资源网络安全工作指引</div> <div>(7) 中山市电子政务云服务平台管理办法</div> <div>(8) 中山市电子政务云服务平台上云安全审查指引（试行）</div> <div>(9) 中山市电子政务云服务平台资源管理实施细则（2021年修订版）</div> <div>(10) 关于进一步加强中山市电子政务外网接入单位内部网络安全管理有关工作的通知</div> <div>(11) 中山市电子政务外网网络安全管理办法</div> <div>(12) 中山市政务领域网络与信息安全防护考核机制</div> <div>(13) 中山市政务信息化系统安全认证登录工作方案</div> <div>(14) 中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范</div> <div>(15) 中山市政务数据管理办法</div> <div>(16) 中山市政务信息化项目管理办法</div> <div>(17) 中山市政务信息化项目管理办法实施细则</div> <div>(18) 中山市自然资源局计算机网络管理制度</div> <div>(19) 中山市自然资源局网站运行管理办法</div> <div>(20) 中山市自然资源局保密自查、自评工作办法（试行）</div> <div>(21) 中山市自然资源局非涉密信息系统网络安全管理规定（试行）</div> <div>(22) 中山市自然资源局个人信息安全管理规定</div> <div>(23) 中山市自然资源局个人信息安全事件应急预案</div> <div>(24) 中山市自然资源局网络安全应急预案（试行）</div> <div>(25) 中山市自然资源局软件系统维护管理办法</div> <div>(26) 中山市自然资源政务数据管理办法（试行）</div> <div>(27) 项目实施前或实施过程中国家、省、市政务信息化部门及自然资源部门印发的数字政府、电子政务、网络安全等相关法律法规、标准规范、规章制度、政策文件</div>										
		<div>7. 考核办法</div> <div>7.1. 考核办法</div> <div>中山市自然资源信息中心组织开展对运维单位运维服务的评价工作。评价以系统为单位进行，总分为100分，初始分为100分。评价考核在服务期内每隔6-9个月开展，评价结果作为合同履行情况的依据。若评价分≤70分或发生考核表中的“主观恶性行为”，认定为运维服务不合格。评价结果可用于结算运维服务费的依据。服务考核评价细则如下</div> <table><tr><th>评价类别</th><th>评价项目</th><th>评价标准</th><th>分值</th><th>依据</th></tr><tr><td>故障频次</td><td>重大故障</td><td>被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过0.5天以上</td><td>扣10分/次</td><td>中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录</td></tr></table>	评价类别	评价项目	评价标准	分值	依据	故障频次	重大故障	被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过0.5天以上	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录
评价类别	评价项目	评价标准	分值	依据								
故障频次	重大故障	被维护某个系统因软件的原因导致服务完全中止无法使用超过0.5天以上	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录								

	一般故障	被维护某个系统因软件的原因导致2个及以上功能模块无法使用或2个以上业务无法办理超过0.5天以上	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、持续时间记录
	重大故障	因系统出现故障或运维不及时或错误运维被省自然资源厅、市政务服务数据管理局、市网信办、保密局等部门通报的	扣10分/次	通报文件
运维响应	故障响应不及时、不专业	未按运维方案或有关规范、文件要求及时响应故障、解决故障的	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定的故障发生、响应时间记录
	故障响应文档提交不及时或不符合要求	超过预定期限提交故障处理相关材料5天以上	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定
	重大运维失误	重大运维发生错误的，且造成了后续不良影响	扣10分/次	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
	一般运维失误	一般运维关键环节未经确认，且上线后出现bug的	扣5分/次	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
	一般运维失误	人为数据修改错误且未及时纠正带来不良后果的	扣2分/条	中山市自然资源信息中心及业务科室认定
	重大运维不及时	未在规定时间内完成政策文件要求的考核任务或上级指派的运维任务。	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认定
	服务效率	沟通效率低下或推诿扯皮，被业务部门或对接单位投诉	扣5分/次	中山市自然资源信息中心认定
运维内容完成率	运维工作详细内容完成率不高	未完成任务1-2项的	扣5分	中山市自然资源局根据实际情况认为考核期内不需要完成的除外
		未完成任务3-4项的	扣10分	
		未完成任务5-8项的	扣20分	
		未完成任务9项以上的	扣40分	
局信息化部门及用户评价	测信科评价	服务综合评价不满意	扣10分	评价问卷
	信息中心评价	服务综合评价不满意	扣10分	评价问卷
	业务科室评价	服务综合评价不满意	扣10分/份	评价问卷
	监管部门通报	机关党委、纪检组、局	扣5分/次	相关佐证材料

7				或批评	办公室、局安全生产办 公室等监管部门的通报 或批次		
				群众投诉	好差评、12345、码上 反映等群众投诉渠道反 馈	扣3分/次	相关佐证材料
			人 员	数量不足	未按要求配足现场服务 人员	少1人扣5分	人员相关材料
				素质未达标	人员学历、经验、职称 未达到要求	少1人扣5分	人员相关材料
				考 勤	休假未按规定请假、报 备或旷工，开会无故缺 席或迟到10分钟以上	扣2分/人次	考勤记录及查岗材料
				随意更换项目 人员	更换人员不符合本方案 或未按本方案工作的要 求进行更换	扣20分	中山市自然资源信息中心认 定
				更换项目负责 人	更换项目负责人或项目 负责人与投标文件不一 致	扣20分	中山市自然资源信息中心认 定
				更换运维人员	更换运维人员	扣5分/人次	中山市自然资源信息中心认 定
			安全事故	发生泄密、敏 感数据泄露等 安全事故	违规使用账号、权限， 违规查找相关信息或发 生泄密等安全事故	扣20分/次	中山市自然资源局保密部门 检查或上级保密主管部门检 查，数据责任部门反馈
				发生网络安全 事故	违规使用网络或发生网 络安全事故，被网络安 全部门通报、批评或造 成较大影响	扣20分/次	中山市自然资源局网信办及 上级网信办的反馈
				安全演练	在市级或市级以上级别 的网络安全攻防演练中 系统被攻破	扣15分/次	安全攻防演练中攻击方提交 的佐证材料
				安全演练	安全演练中系统被攻破 后，未及时编写《网络 安全演练事件调查分析 报告》或《防守方演练 总结报告》	扣10分/次	中山市自然资源信息中心认 定
				病毒木马防治	未及时查杀木马病毒， 造成数据丢失、中病毒 或影响系统正常运行的	扣10分/次	中山市自然资源局网信办、 上级网信办、政数局、公安 局的反馈
				数据备份	数据未按时备份，造成 数据丢失的	扣20分/次	中山市自然资源信息中心认 定

	成果提交	重要成果	源代码、部署文档、数据库设计等关键成果未按时提交或不符合要求	扣20分/个	中山市自然资源信息中心认定
		一般成果	未按时提交或成果质量存在较大问题的	扣5分/个	中山市自然资源信息中心认定
	其他事项	主观恶性行为	运维单位或运维人员主观恶意泄露工作秘密、设置bug，对系统人为设置障碍、滥用运维权限，侵犯系统版权或授权，消极怠工、拒不配合的，影响系统正常使用、本系统业务及相关业务办理的	直接认定不合格	中山市自然资源局认定
		协调管理	若项目由联合体承担，联合体成员间出现推诿扯皮，导致无法及时提供运维服务的；或由于运维单位对外采购问题，导致无法及时提供运维服务的。	扣10-30分/次	中山市自然资源信息中心及业务部门认定
	加分	故障处理	在处理复杂故障过程中，主动增派力量，及时修复故障，且有效控制了故障负面影响的。	加5-10分/次	中山市自然资源信息中心认定
		支撑有力	根据上级部门下发的专项工作通知开展相应工作，并进行支撑保障，得到业务科室或第三方认可的。	加5-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
		主动作为	提出了有利于故障或工程、技术、管理等方面改进的建设性意见或建议，并得到采纳的。	加5-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
		勇于担当	重大运维保障期工作出色	加10-20分/次	中山市自然资源信息中心认定
		嘉奖表扬	系统对应的业务工作因信息化保障有力得到上级部门、政数局、网信办、公安等表扬或肯定	加20分/次	中山市自然资源信息中心认定

			的		
		风险防控扎实	创新工作方法，开展风险评估及时，结果可靠，措施有力，整改到位，成效显著，得到业务部门、人事纪检部门或信息化部门高度认可	加20分/次	相关部门
	7.2. 服务终止 <p>如本采购包维护范围内的系统在维护期内因国产化改造等原因导致全部功能被其他系统替代或其他不可抗力因素导致永久停止使用，则从替代其的新系统正式上线之日起或中山市自然资源局认定的日期起，被维护系统的维护服务自动终止。对于停止维护的系统，中山市自然资源局根据最近一次合同付款时间到维护服务终止时间计算并支付运维单位已实施维护工作的应付费用。从系统维护服务终止直到合同约定维护期结束的时间段对应的剩余部分费用，中山市自然资源局有权不予支付。运维单位应继续对同一合同中未终止维护的系统进行维护。合同剩余款项应根据未终止维护系统的所占费用按照比例重新计算。</p> 7.3. 违约责任 <p>被维护系统的用户在使用本维护项目的软件成果过程中，因被维护系统自身缺陷未及时发现、处理或运维不当导致出现系统运行故障或数据错误，产生较严重后果，造成各类损失（含经济损失等）的，中山市自然资源局有权要求运维单位赔偿由此带来的全部损失，同时市自然资源局有权解除运维合同、拒绝支付未支付的运维费用。</p> <p>若运维单位违反保密协议主观恶意泄露工作秘密，或运维单位恶意、滥用运维权限对系统故意设置bug或人为设置障碍，影响系统作用正常发挥的，中山市自然资源局有权解除合同、拒绝支付未支付的运维费用，同时要求运维单位赔偿由此造成的经济损失，依法依规追究相关民事和刑事责任。</p> <p>项目实施3个月内未按投标文件现场服务人员清单安排人员导致系统无法正常运行或正常业务办理的，或服务期内2次（含）以上运维考核不合格，中山市自然资源局有权解除合同，重新选择其他单位承担运维工作，未完成的运维工作由新运维单位负责的，原运维单位应按行业相关取费标准支付费用。</p> <p>服务考核评价得分≤ 70分的，中山市自然资源局有权根据考核结果部分减少未支付的项目额度。</p> <p>中山市自然资源局按照付款约定支付给运维单位的所有合同款只能用于本项目，运维单位不得转移用于其他用途。运维单位不得拖欠本项目运维人员（包括现场服务和非现场服务人员）工资。如发现有违反上述约定的，中山市自然资源局有权延迟或减少当期合同款支付。</p> <p>本项目中违约责任的追究均以合同为单位进行，违约金或项目合同款扣减比例的基数是合同金额。</p>				
	8	8. 安全生产要求 <p>运维单位是外包业务安全生产管理主体，对所承包业务安全生产管理工作负全责。运维单位负责日常安全生产管理，中山市自然资源局只负责对运维单位进行考核和必要的监督检查。按“谁聘用、谁负责”原则，运维单位负责从业人员安全教育培训工作。若运维业务发生生产安全事故，事故处理及赔偿由运维单位负责，中山市自然资源局予以必要协助。运维现场服务所涉及的场地由运维单位自行准备并需得到中山市自然资源局认可，租赁费用、物业费、水电费和安全生产费用由运维单位负责，本项目费用已含从业人员安全教育培训、劳动防护用品费用等。</p> <p>运维单位现场服务和来访人员进出办公场所应遵守相关制度，服从有关行为规范的管理。现场服务负责人休假或离开现场服务地点一天以上应经中山市自然资源局运维项目管理部门书面审批同意，一般运维人员休假应提前报项目管理部门备案。根据市自然资源局的要求制作并佩戴工牌出入办公场所。</p>			

	9	<p>9. 保密条例</p> <p>一、运维单位应遵守中山市自然资源局各项规章制度、工作流程和安全保密规定，接受中山市自然资源局日常工作管理，做好安全检查与防范工作。运维单位需和中山市自然资源局签订保密协议，按照保密协议和局保密管理的规章制度的要求加强运维保密工作。相关服务器和应用系统账号、密码不得外借、泄露，非运维工作需要不得查看系统数据，不得违规存储、带走或提供系统的任何数据、信息，不得非法访问服务器。各系统运维团队应安排专人负责保密工作。运维单位应加强本项目离职人员的管理，离职人员不得带走被运维系统的任何数据或文档，不得泄露系统有关信息。离职人员泄露国家秘密或工作密切的，有关责任由运维单位承担，造成损失的，运维单位应负责赔偿。被运维系统的数据未经市自然资源局书面允许，不得带离市自然资源局。</p> <p>二、运维单位对业主方所提供的所有资料以及在合同签订、履行过程中所接触到的业主方及其关联公司的商业秘密、技术资料信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经业主方书面许可，运维单位不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。运维单位有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。运维单位可仅为合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。</p> <p>三、运维单位仅可以在履行合同之目的对保密资料进行复制。运维单位不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。运维单位应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还业主方，并销毁所有复制件。运维单位应当妥善保管保密资料，并对保密资料在运维单位期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成业主方损失的，运维单位应负责赔偿。</p> <p>四、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：</p> <p>（1）并非运维单位的过错而已经进入公有领域的。</p> <p>（2）已通过该方的有关记录证明是由运维单位独立开发的。</p> <p>（3）由运维单位从没有违反对业主方的保密义务的人合法取得的。</p> <p>（4）法律要求运维单位披露的，但运维单位应在合理的时间提前通知业主方，使其得以采取其认为必要的保护措施。</p> <p>如运维单位违反合同关于保密的约定，运维单位应赔偿因此而给业主方造成的一切损失。</p> <p>本保密条款自保密资料提供或披露之日起至永久有效。</p> <p>运维单位所有接触和使用自然资源数据的人员负有保密责任，应与局方签订保密协议。未经批准或许可不得向无关人员泄露或提供。不得擅自拍摄、复制、传递、销毁相关数据。</p> <p>严禁将涉密数据经互联网传输，或发布到微博、微信、百度贴吧等互联网平台，对于因泄露涉密数据对我局造成经济损失和负面影响的，将依法追究相关法律责任。</p>
说明		<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

采购包4（中山市自然资源局不动产登记专网服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	项目服务期为：自2024年9月1日至2027年6月30日。
标的提供的地点	采购人指定地点

付款方式	<p>1期：支付比例15%,完成合同签订且运维单位提交运维工作方案，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总额的15%。</p> <p>2期：支付比例15%,2025年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务8个月（2024年9月至2025年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>3期：支付比例15%,2025年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>4期：支付比例15%,2026年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年10月至2026年3月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>5期：支付比例15%,2026年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2026年4-9月）考核合格，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的15%。</p> <p>6期：支付比例25%,项目运维服务期满并全部成果提交后，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，且对处于运维服务期系统的运维服务9个月（2026年10月至2027年6月）考核合格且项目通过验收，市自然资源局收到运维单位完税发票之日起30个工作日内，市自然资源局向运维单位支付合同总金额的25%。（预计2027年8月支付）</p> <p>如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。</p>
验收要求	<p>1期：项目验收是核查项目计划规定范围内各项工作或活动是否已经全部完成，可交付成果是否达到交付质量标准，并将核查结果记录在验收文件中的一系列活动。应当采取有效措施，切实做好项目的验收工作。（1）验收范围为本项目涉及的9项服务；（2）验收应在运维单位和中山市自然资源局的共同参与下参照《中山市政务信息化项目管理办法》进行，按照本采购包《附表一：中山市自然资源局不动产登记专网服务》“4.6必要成果”和“7.1考核办法”进行验收；（3）对项目成果不符合要求的部分，运维单位应在中山市自然资源局规定时间内及时整改完善直至验收合格；（4）过渡支持期：运维单位需从项目运维期满之日起，在新运维单位到位前继续提供不少于两个月的系统基础运维支持服务，同时提供与新运维单位的交接工作服务，期限不少于两个月。（费用已包含在投标报价中）</p>
履约保证金	不收取

其他	<p>关于付款方式的其他说明：， 1、以上第2-6期付款中若当期运维考核不合格，中山市自然资源局有权根据考核结果扣减当期付款金额，扣减比例根据当期运维工作完成情况决定，最低扣减额为当期应付款金额的30%。每期扣减金额将从合同总金额中累计扣减，中山市自然资源局将不再支付给运维单位。 2、因本项目使用的是市财政资金，前款规定的付款时间为市自然资源局向政府采购支付部门办理财政支付手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定的时间内提交支付申请即视为市自然资源局已经按期支付。由于财政资金拨付程序而导致运维单位收款延迟，市自然资源局不承担违约责任。</p>
----	--

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	安全运维服务	采购包4(中山市自然资源局不动产登记专网服务)	宗	1.00	1,478,150.00	1,478,150.00	软件和信息技术服务业	详见附件一

附表一：采购包4(中山市自然资源局不动产登记专网服务)

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	<p>1. 概述</p> <p>1.1. 项目背景</p> <p>为提高信息化系统运维工作效率，保证运维队伍稳定性和专业性，便于高效、规范管理，避免运维服务出现空档，根据《中山市政务信息化项目管理办法》，按照“统筹规划、共建共享、业务协同、安全可靠”原则， 2024年7月至2027年6月全市政务信息化项目实施全面统筹、一次立项、一次采购、统一运维。</p> <p>1.2. 项目目标</p> <p>中山市自然资源局使用的信息系统为提高我市自然资源的管理水平，提高办事效率发挥了重要作用。要发挥信息系统的作用，保证其正常运转，并及时根据上级部门相关政策调整及部门内部机构和业务调整，保证系统的持续可用、好用，确保提供持续、稳定、高效的服务。</p> <p>1.3. 主要服务内容</p> <p>需要维护的系统为中山市自然资源局不动产登记专网服务。</p>
	2	<p>2. 运维系统概况</p> <p>需要维护的系统为中山市自然资源局不动产登记专网服，系统概况如下：</p> <p>根据广东省自然资源厅要求，中山市不动产登记信息管理平台需部署在与政务外网的专用网络上，系统数据与政务外网通过专用网络隔离设备进行交换。为此市电子政务云平台需提供专用隔离网络和对应的跨网数据安全交换服务。</p> <p>通过不动产登记信息安全共享控制平台服务，与中山不动产登记信息的对外信息查询和数据共享服务深度绑定，作为中山不动产登记信息管理基础平台与其它政府部门进行数据交换与信息共享的唯一通道，以规范数据交换和信息共享方式，简化数据交换和信息共享运维工作，保障数据交换和信息共享安全。为中山不动产登记信息的对外信息查询和数据共享服务中的数据交换、应用安全和业务审计提供保障。</p>
		<p>3. 运维工作内容</p> <p>中标方负责提供针对中山市自然资源局不动产专网的专网运维服务，确保不动产登记专网安全稳定，为中</p>

山市不动产登记信息管理基础平台提供安全、高效、独立的运行环境。运维工作内容详见下表：

序号	运维事项	维护要求	备注说明
1	安全隔离与信息交换服务	保证虚拟专网与电子政务外网、外单位网络互连互通状态下的安全隔离。	
2	跨网数据安全交换服务	包括内外两端，分别部署在虚拟专网和电子政务外网，其作用是实现内外数据的交换，并提供前置系统接入认证、传输加密、文件格式检查、文件病毒检查、敏感信息检查，对外服务接口攻击防护、访问控制等安全防护与安全控制功能。	
3	跨网数据交换与服务访问前置管理服务	包括内外两端，内端部署在虚拟专网侧，外端则部署于信息共享单位侧。前置系统是不动产登记信息共享各方的接入点，内置了文件服务器、ETL引擎和ESB系统，具有丰富的数据抽取和装载接口、易用的服务发布引擎，支持多种方式的跨网数据交换、跨网服务共享及跨网应用访问。	
4	跨网数据交换与应用访问集控管理服务	部署在虚拟专网，其作用是对不动产登记信息安全共享控制平台中的所有组件进行集中管理和集中监控。集控系统支持分布部署、集中管控的运行模式，以确保省厅可对市县平台进行集约化、标准化、一体化管理和监控，确保全省采用同等级别的边界安全防护措施，实现全省信息共享安全防护体系一体化。	
5	跨网数据交换与应用访问审计服务	部署在虚拟专网，其作用是记录所有的跨网应用和跨网服务访问和内容，记录所有的跨网交换数据，并以原始数据格式加密保存。 在发生信息共享安全事件，或发生信息共享双方数据不一致的情况时，通过查询审计系统中的记录，即可确定问题与责任所在	
6	核心VPN接入服务	与上下级虚拟专网VPN网关相互认证,建立可信传输路径及加密传输通道。为同级接入VPN 网关和VPN客户端提供接入	
7	接入VPN服务	与核心VPN网关相互认证,建立可信传输路径及加密传输通道,提供中山市镇区通过专线接入服务。vpn接入服务须符合国家要求的密码算法应用相关要求，能建立可信传输路径及符合国家要求的密码算法应用工作加	

		密传输通道。	
8	网络交换接入服务	设备之间连接,支持流镜像,支持N:4端口镜。	
9	IPV6适配	按照市政数局要求，云平台上的政务信息化系统应当具备支持IPv4/IPv6双栈能力。为保证专网服务同时支持不动产系统改造后的IPV6和IPV4的网络地址访问，需要针对服务提供的网络设备和交换程序进行IPV6改造并测试，使专网服务支持IPV6。	

4. 项目总体要求

4.1. 服务要求

★投标人必须承诺保障中山市级不动产登记VPN专网与广东省自然资源厅不动产登记VPN专网接入服务不中断。

★投标人承诺提供的中山市不动产登记专网服务要完全符合《广东省不动产登记信息安全技术规范》中第一部分“广东省不动产登记信息管理基础平台市县级节点网络与安全基础设施建设技术规范”中一期建设内容的要求。

投标人可向采购人申请公开相关技术规范文件。

★投标人承诺具备相应的服务能力和以下服务支撑工具：

服务项目	支撑工具（设备产品）要求	数量	备注
核心VPN接入服务	核心VPN网关	2台	冗余配置，包含：接入VPN网关、VPN客户端软件
安全隔离与信息交换服务	安全隔离与信息交换系统	2台	冗余配置
跨网数据安全交换服务	跨网数据安全交换系统	4台	
跨网数据交换与服务访问前置管理服务	跨网数据交换与服务访问前置系统	2台	
跨网数据交换与应用访问集控管理服务	跨网数据交换与应用访问集控系统	1台	
跨网数据交换与应用访问审计服务	跨网数据交换与应用访问审计系统	1台	
网络交换接入服务	网络交换机	1台	

4.2.关键技术要求

为确保不动产登记专网服务的稳定性，减少设备间兼容适配的问题，以最快速度交付本项目所有服务，投标人使用的不动产专网服务支撑工具（设备产品）要符合以下关键技术要求（并提供公安部或其下属检测机构出具的检测报告复印件作为满足技术要求的证明），具体内容如下：

1、跨网数据交换与服务访问前置管理系统

▲1）支持文件常规检查，可对交换的文件进行基于正则表达式的文件名及后缀名（扩展名）检查。

▲2）支持基于文件特征的文件类型检查，即基于文件内容特征检查文件类型，当启用文件特征过滤功能时，文件特征符合策略的文件，将触发相应处理措施。

▲3）支持恶意代码扫描，可对文件进行病毒、木马等恶意代码检测。

▲4) 支持文件内容关键字检查, 可检查文件内容是否包含指定关键字。

▲5) 支持XML报文附件检查, 可对XML报文的附件解析后进行病毒、木马等恶意代码检测。

▲6) 支持带签名的XML报文的请求响应, 可对前端收到的带有数字签名的XML请求报文进行解析, 根据解析的查询条件查询后端的数据库, 生成XML响应报文返回给调用者。

▲7) 支持XML报文加密解密, 可对前端收到的带有密文的XML请求报文进行解析并解密。

2、跨网数据交换与应用访问集控管理系统

▲1) 支持应用监控, 可以统计图表方式监控FTP文件交换、Web服务文件交换、Web服务调数据库等应用情况。

▲2) 支持系统监控, 支持对平台设备及主机设备等设备的运行监控。

▲3) 支持安全告警查询统计, 根据安全过滤规则生成安全告警日志, 支持告警查询, 根据安全警告信息生成告警统计图表。

3、跨网数据交换与应用访问审计系统

▲1) 支持系统审计, 可对平台设备及第三方的网络设备、安全设备、主机设备等设备的运行审计, 包括重要用户行为、设备资源异常、重要系统命令的使用等。

▲2) 支持应用审计, 可进行文件交换、Web服务文件交换、Web服务调数据库、数据库同步等应用的审计, 支持对应用事件的记录与查询, 支持交换源数据(业务副本)下载查看。

▲3) 支持业务审计, 可对XML报文的数据内容进行审计, 包括查询时间、查询人、查询对象等信息。对XML请求报文、响应报文源数据下载查看, 支持XML报文附件下载查看。

▲4) 支持应用统计, 可根据交换的数据形成多种文件交换、Web服务文件交换、Web服务调数据库、数据库同步等应用的统计图表。

4.3.服务团队要求

1) 中标方须保证本地服务团队人员充足, 队伍稳定, 并由用户方审核, 审核通过后才能参与维护工作。经确认的服务团队, 未经用户方同意, 六个月内不得更换运维人员。

2) 投标人应具备充足的技术力量, 支持本项目团队的工作。

4.4.故障响应要求

1) 中标方应配合自然资源局进行不动产登记专网网络传输故障、信息安全事件的诊断和排除。

2) 中标方的维修响应时间: 须提供7×24小时的现场服务和7×24小时电话技术咨询服务

3) 若维护期内如发生故障, 中标方须在接到报障后, 2小时内响应并到位检修, 业务中断修复时限城区不高于2小时, 镇区不高于4小时, 故障恢复后30分钟电话通知自然资源局, 2个工作日内提供故障处理报告。

4) 一般故障修复时限城区不高于4小时, 镇区不高于8小时。

4.5.其他要求

1) 中标方应具备应急通信的能力, 如遇不可抗力因素(如地震、洪水等)造成的线路阻断, 运营商应在短期内采用应急手段恢复通信。

2) 中标方要制定完善的紧急故障处理流程及应急方案, 保证紧急情况下快速故障处理, 缩短故障处理时限。

3) 未经采购方许可, 中标方不得向第三方提供或泄露采购方线路和业务的各种参数、资料和信息, 法律另有规定的除外。

4.6.必要成果

		<table><tr><th>序号</th><th>成果名称</th><th>数量</th><th>形 式</th><th>要 求</th></tr><tr><td>1</td><td>项目工作方案</td><td>1套</td><td>电子文档和纸质</td><td>签订合同后15个工作日内，支付首期款前，共提交1次</td></tr><tr><td>2</td><td>项目总结报告</td><td>1套</td><td>电子文档和纸质</td><td>项目运维期结束支付尾款前，共提交1次</td></tr><tr><td>3</td><td>不动产专网设备巡检表</td><td>1份</td><td>电子文档</td><td>每月提交1次</td></tr><tr><td>4</td><td>不动产登记专网服务报告</td><td>1份</td><td>电子文档</td><td>每月提交1次</td></tr></table>	序号	成果名称	数量	形 式	要 求	1	项目工作方案	1套	电子文档和纸质	签订合同后15个工作日内，支付首期款前，共提交1次	2	项目总结报告	1套	电子文档和纸质	项目运维期结束支付尾款前，共提交1次	3	不动产专网设备巡检表	1份	电子文档	每月提交1次	4	不动产登记专网服务报告	1份	电子文档	每月提交1次
序号	成果名称	数量	形 式	要 求																							
1	项目工作方案	1套	电子文档和纸质	签订合同后15个工作日内，支付首期款前，共提交1次																							
2	项目总结报告	1套	电子文档和纸质	项目运维期结束支付尾款前，共提交1次																							
3	不动产专网设备巡检表	1份	电子文档	每月提交1次																							
4	不动产登记专网服务报告	1份	电子文档	每月提交1次																							
	5	<p>5. 运维工作机制</p> <p>运维单位应建立运维风险定期评估机制，与中山市自然资源局信息化部门和业务科室共同开展运维风险评估，对运维动作带来的风险提前预判，及时完善风险防控措施，明确风险防控工作中运维的责任。</p>																									

	6	<p>6. 运维执行的标准规范及政策文件</p> <p>(1) 广东省地理空间数据管理办法（试行）</p> <p>(2) 广东省自然资源网络安全工作指引</p> <p>(3) 广东省自然资源厅政务办公系统运行管理规定（试行）</p> <p>(4) 广东省自然资源厅非涉密信息系统网络安全管理规定</p> <p>(5) 广东省自然资源厅网络安全事件综合应急预案</p> <p>(6) 广东省自然资源网络安全工作指引</p> <p>(7) 中山市电子政务云服务平台管理办法</p> <p>(8) 中山市电子政务云服务平台上云安全审查指引（试行）</p> <p>(9) 中山市电子政务云服务平台资源管理实施细则（2021年修订版）</p> <p>(10) 关于进一步加强中山市电子政务外网接入单位内部网络安全管理有关工作的通知</p> <p>(11) 中山市电子政务外网网络安全管理办法</p> <p>(12) 中山市政务领域网络与信息安全防护考核机制</p> <p>(13) 中山市政务信息化系统安全认证登录工作方案</p> <p>(14) 中山市政务信息系统日志采集与保存管理规范</p> <p>(15) 中山市政务数据管理办法</p> <p>(16) 中山市政务信息化项目管理办法</p> <p>(17) 中山市政务信息化项目管理办法实施细则</p> <p>(18) 中山市自然资源局计算机网络管理制度</p> <p>(19) 中山市自然资源局网站运行管理办法</p> <p>(20) 中山市自然资源局保密自查、自评工作办法（试行）</p> <p>(21) 中山市自然资源局非涉密信息系统网络安全管理规定（试行）</p> <p>(22) 中山市自然资源局个人信息安全管理规定</p> <p>(23) 中山市自然资源局个人信息安全事件应急预案</p> <p>(24) 中山市自然资源局网络安全应急预案（试行）</p> <p>(25) 中山市自然资源局软件系统维护管理办法</p> <p>(26) 中山市自然资源政务数据管理办法（试行）</p> <p>(27) 项目实施前或实施过程国家、省、市政务信息化部门及自然资源部门印发的数字政府、电子政务、网络安全等相关法律法规、标准规范、规章制度、政策文件</p>								
		<p>7. 考核办法</p> <p>7.1. 考核办法</p> <p>考核指标体系由市自然资源局与中标人双方确认后下一个月起执行，每年年底前双方可协调对相关指标进行调整，经书面确认后在下一年度执行。</p> <p>市自然资源局每6-9个月对中标人提供的自然资源局不动产登记专网服务按百分制进行考核，评价结果作为合同履行情况的依据。具体的考核指标体系如下：</p> <table><tr><th>一级指标</th><th>二级指标</th><th>三级指标</th><th>指标说明</th></tr><tr><td></td><td></td><td>日常服务请求</td><td>按照用户要求完成工作。 完成率=已完成服务请求数量/服务请求总数。 完成率以10%为一个考核区间，完</td></tr></table>	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明			日常服务请求	按照用户要求完成工作。 完成率=已完成服务请求数量/服务请求总数。 完成率以10%为一个考核区间，完
一级指标	二级指标	三级指标	指标说明							
		日常服务请求	按照用户要求完成工作。 完成率=已完成服务请求数量/服务请求总数。 完成率以10%为一个考核区间，完							

运维服务质量（50分）	服务请求完成情况（16分）	按时按质完成率(8分)	成率每降低10%扣0.8分。举例：完成率=100%得8分；90%≤完成率<100%，此项得分为7.2分；80%≤完成率<90%，此项得分为6.4分；以此类推。
		日常故障请求按时完成率(8分)	按照用户要求完成工作。 完成率=已完成日常故障请求数量/日常故障请求总数。 完成率以10%为一个考核区间，完成率每降低10%扣0.8分。举例：完成率=100%得8分；90%≤完成率<100%，此项得分为7.2分；80%≤完成率<90%，此项得分为6.4分；以此类推。
	故障响应型服务质量（15分）	一级事故响应及解决时间达标率（6分）	事故解决时间要求<2小时。 达标率=按时完成的一级事故数量/一级事故总数。 达标率以10%为一个考核区间，达标率每降低10%扣0.6分。举例：达标率=100%得6分；90%≤达标率<100%，此项得分为5.4分；80%≤达标率<90%，此项得分为4.8分；以此类推。
		二级事故响应及解决时间达标率（5分）	事故解决时间要求<2小时。 达标率=按时完成的二级事故数量/二级事故总数。 达标率以10%为一个考核区间，达标率每降低10%扣0.5分。举例：达标率=100%得5分；90%≤达标率<100%，此项得分为4.5分；80%≤达标率<90%，此项得分为4分；以此类推。
		事故处理完成率（4分）	完成率=已处理完成的事故数/事故总数 达标率以10%为一个考核区间，达标率每降低10%扣0.4分。举例：达标率=100%得4分；90%≤达标率<100%，此项得分为3.6分；80%≤达标率<90%，此项得分为3.2分；以此类推。
			事故解决时间要求<2小时。

	网络攻击响应服务情况 (4分)	网络攻击响应及解决时间达标率 (4分)	达标率=按时完成的网络攻击数量/网络攻击事故总数。 达标率以10%为一个考核区间，达标率每降低10%扣0.4分。举例：达标率=100%得4分；90%≤达标率<100%，此项得分为3.6分；80%≤达标率<90%，此项得分为3.2分；以此类推。
	日常运维工作情况 (15分)	巡检按时按质完成率 (5分)	完成率=按时完成的巡检次数/应巡检总数，含每天、每月等各类巡检。 达标率以10%为一个考核区间，达标率每降低10%扣0.5分。举例：达标率=100%得5分；90%≤达标率<100%，此项得分为4.5分；80%≤达标率<90%，此项得分为4分；以此类推。
		常规性作业按时完成率 (5分)	完成率=按时完成作业次数/应作业总数。 完成率以10%为一个考核区间，完成率每降低10%扣0.5分。举例：完成率=100%得5分；90%≤完成率<100%，此项得分为4.5分；80%≤完成率<90%，此项得分为4分；以此类推。
		按时周期性提交网络状态报告达标率 (3分)	达标率=按时提交报告次数/应提交报告总数。 达标率以10%为一个考核区间，达标率每降低10%扣0.3分。举例：达标率=100%得3分；90%≤达标率<100%，此项得分为2.7分；80%≤达标率<90%，此项得分为2.4分；以此类推
		其他报告产生 (2分)	如用户要求输出自己的使用状态报告。 由用户进行评分。分值区间为0-2
		积极主动配合执行运维管理规范 and 绩效管理规范。(4分)	由市自然资源局进行评分，分值区间为0-4

运维制度和流程（22分）	制度完善情况（10分）	分）	
		项目组内部岗位职责明确，权责清晰。（4分）	提交岗位职责及执行记录，由市自然资源局进行评分，分值区间为0-4
		根据运维需要，提供相应的运维制度（2分）	由市自然资源局进行评分，分值区间为0-2
	制度执行情况（5分）	ITIL事件记录的完整性和规范性。（3分）	由市自然资源局进行评分，分值区间为0-3
		日常考勤（2分）	记录岗位人员迟到早退事件次数，在半年服务期内，每发现10次扣1分，直至扣完为止。
	事件管理流程合规性（4分）	及时报告服务平台并录入ITIL系统	按系统记录的录入时间为准，由市自然资源局进行考核。
	变更管理执行情况（5分）	变更实施成功率	要求在公布时间内成功完成变更。 成功率=变更成功数/变更总数。 成功率以10%为一个考核区间，成功率每降低10%扣0.5分。举例：成功率=100%得5分；90%≤成功率<100%，此项得分为4.5分；80%≤成功率<90%，此项得分为4.0分；以此类推。
	加分项（配置管理流程合规性）（3分）	配置资产与事件关联	每配置一个管理流程可加1分，本项最多不超过3分
客户满意度（20分）	事件与问题解决满意度（5分）	事件与问题的处理效果	由用户进行评分，分值区间为0-5
	工程师技术能力满意度（5分）	是否能及时解决用户的问题或需求	由用户进行评分，分值区间为0-10
	工程师服务态度（5分）	协作性、责任心、积极性等	由用户进行评分，分值区间为0-5
	工程师解决		

	事件后向用户陈述说明（5分）	事件陈述是否定位准确	由用户进行评分，分值区间为0-5
	加分指标（6分）	书面嘉奖。	上级部门或者用户发出书面嘉奖。每次加2分，本项加分最多不超过6分。
	扣分指标（6分）	用户投诉。	接获用户投诉事件每次扣2分，直至本项分值扣完为止。
能力与可持续性（8分）	运维人员数量（4分）	按合同要求配置运维人员	少一个扣1分，直至扣完为止
	运维人员流失/人员变更（2分）	半年为一个考核期	变动一个扣0.3分，直至扣完为止
	人员业务水平（2分）	工程师对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度。	由用户进行评价，分值区间为0-2
	加分项（学习与成长）（3分）	内部技术培训次数（需提供培训记录）	每培训一次加0.5分，每场培训参与人数不少于3人，本项最多不超过3分

7.2. 服务终止

如本采购包维护范围内的系统在维护期内因国产化改造等原因或其他不可抗力因素导致永久停止使用，则从中山市自然资源局认定的日期起，维护服务自动终止。中山市自然资源局根据最近一次合同付款时间到维护服务终止时间计算并支付运维单位已实施维护工作的应付费用。从维护服务终止直到合同约定维护期结束的时间段对应的剩余部分费用，中山市自然资源局有权不予支付。运维单位应继续对同一合同中未终止维护的服务进行维护。合同剩余款项应根据未终止维护服务的所占费用按照比例重新计算。

7.3. 违约责任

服务考核评价得分 ≤ 70 分的，中山市自然资源局有权根据考核结果部分减少未支付的项目额度。

中山市自然资源局按照付款约定支付给运维单位的所有合同款只能用于本项目，运维单位不得转移用于其他用途。运维单位不得拖欠本项目运维人员（包括现场服务和非现场服务人员）工资。如发现有违反上述约定的，中山市自然资源局有权延迟或减少当期合同款支付。

本项目中违约责任的追究均以合同为单位进行，违约金或项目合同款扣减比例的基数是合同金额。

	8	<p>8. 安全生产要求</p> <p>运维单位是外包业务安全生产管理主体，对所承包业务安全生产管理工作负全责。运维单位负责日常安全生产管理，中山市自然资源局只负责对运维单位进行考核和必要的监督检查。按“谁聘用、谁负责”原则，运维单位负责从业人员安全教育培训工作。若运维业务发生生产安全事故，事故处理及赔偿由运维单位负责，中山市自然资源局予以必要协助。运维现场服务所涉及的场地由运维单位自行准备并需得到中山市自然资源局认可，租赁费用、物业费、水电费和安全生产费用由运维单位负责，本项目费用已含从业人员安全教育培训、劳动防护用品费用等。</p> <p>运维单位现场服务和来访人员进出办公场所应遵守相关制度，服从有关行为规范的管理。根据市自然资源局的要求制作并佩戴工牌出入办公场所。</p>
--	---	--

	9	<p>9. 保密条例</p> <p>一、运维单位应遵守中山市自然资源局各项规章制度、工作流程和安全保密规定，接受中山市自然资源局日常工作管理，做好安全检查与防范工作。运维单位需和中山市自然资源局签订保密协议，按照保密协议和局保密管理的规章制度的要求加强运维保密工作。相关服务器和应用系统账号、密码不得外借、泄露，非运维工作需要不得查看系统数据，不得违规存储、带走或提供系统的任何数据、信息，不得非法访问服务器。各系统运维团队应安排专人负责保密工作。运维单位应加强本项目离职人员的管理，离职人员不得带走被运维系统的任何数据或文档，不得泄露系统有关信息。离职人员泄露国家秘密或工作密切的，有关责任由运维单位承担，造成损失的，运维单位应负责赔偿。被运维系统的数据未经市自然资源局书面允许，不得带离市自然资源局。</p> <p>二、运维单位对业主方所提供的所有资料以及在合同签订、履行过程中所接触到的业主方及其关联公司的商业秘密、技术资料信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经业主方书面许可，运维单位不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。运维单位有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。运维单位可仅为合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。</p> <p>三、运维单位仅可以在履行合同之目的对保密资料进行复制。运维单位不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。运维单位应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还业主方，并销毁所有复制件。运维单位应当妥善保管保密资料，并对保密资料在运维单位期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成业主方损失的，运维单位应负责赔偿。</p> <p>四、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：</p> <p>（1）并非运维单位的过错而已经进入公有领域的。</p> <p>（2）已通过该方的有关记录证明是由运维单位独立开发的。</p> <p>（3）由运维单位从没有违反对业主方的保密义务的人合法取得的。</p> <p>（4）法律要求运维单位披露的，但运维单位应在合理的时间提前通知业主方，使其得以采取其认为必要的保护措施。</p> <p>如运维单位违反合同关于保密的约定，运维单位应赔偿因此而给业主方造成的一切损失。</p> <p>本保密条款自保密资料提供或披露之日起至永久有效。</p> <p>运维单位所有接触和使用自然资源数据的人员负有保密责任，应与局方签订保密协议。未经批准或许可不得向无关人员泄露或提供。不得擅自拍摄、复制、传递、销毁相关数据。</p> <p>严禁将涉密数据经互联网传输，或发布到微博、微信、百度贴吧等互联网平台，对于因泄露涉密数据对我局造成经济损失和负面影响的，将依法追究相关法律责任。</p>
说明		<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

第三章 投标人须知

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

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

一、名词解释

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

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

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

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

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

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

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

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

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

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

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

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

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共4个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法 采购包2：综合评分法 采购包3：综合评分法 采购包4：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价 采购包2：总价 采购包3：总价 采购包4：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。 采购包2：保证金人民币：0.00元整。 采购包3：保证金人民币：0.00元整。 采购包4：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位： 无</p> <p>开户账号： 无</p> <p>开户银行： 无</p> <p>支票提交方式： 无</p> <p>汇票、本票提交方式： 无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>

10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
11	中标候选人推荐家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>采购包2： 3家</p> <p>采购包3： 3家</p> <p>采购包4： 3家</p>
12	中标供应商数量	<p>采购包1： 1家</p> <p>采购包2： 1家</p> <p>采购包3： 1家</p> <p>采购包4： 1家</p>
13	有效供应商家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>采购包2： 3家</p> <p>采购包3： 3家</p> <p>采购包4： 3家</p> <p>此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。</p>
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：本项目兼投兼中。
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	<p>收取。</p> <p>采购机构代理服务收费标准：(1)本项目各采购包的代理服务费参考《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）服务类标准收取。(2) 代理服务费的货币为人民币。(3)代理服务费支付方式：一次性以银行划帐、电汇、汇票或支票的形式支付。(4)代理服务费支付时间；代理服务费必须在中标人领取《中标通知书》时一次性付清，如果中标人未能按时交纳代理服务费，采购代理机构/采购人保留追究其法律责任的权利。(5)代理服务费不在报价中单列。</p>

17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	<p>关于中山市政府采购支持中小微企业质押融资优惠政策，1.根据《中国人民银行中山市中心支行 中山市财政局 中山市经济和信息化局 中山市人民政府金融工作局关于印发<中山市政府采购支持中小微企业质押融资的实施意见>的通知》（中人银发【2017】82号）规定，凡通过政府采购法定程序取得我市政府采购合同的中小微企业，均可向辖内开展政府采购质押融资业务的银行机构申请办理融资业务。截至当前，辖内开展政府采购质押融资业务的银行机构报备的联系方式如下： 银行名称 部门名称 联系人 联系电话 农业发展银行中山市分行 客户部 孙博 138 24726333 信贷与风险管理部 徐健兴 13702797626 工商银行中山分行 普惠金融事业部 杨培鹏 15900085352 普惠金融事业部 陈韵诗 18928106880 农业银行中山分行 乡村振兴普惠部/普惠金融事业部 罗红艳 0760-22644680 中国银行中山分行 普惠金融事业部 朱博玮 0760-8 8116725 风险内控部 庞宇宁 0760-88116076 建设银行中山市分行 公司业务部 吴灵杰 131 43108376 交通银行中山分行 普惠部 杨小勇 13424595554 中山农村商业银行 普惠金融部 杜保森 13528137939/0760-88884181 邮储银行中山市分行 普惠金融事业部 梁根元 15876 006469 广发银行中山分行 交易银行部 庄焕杰 0760-88862577 平安银行中山分行 公司管理部 刘涛 15902062164 跨境业务部 张蕾 13802664960 政府业务一部 樊林 13631131569 中信银行中山分行 公司银行部（普惠金融部） 陈廷忠 15113386853 民生银行中山分行 小微金融部/普惠金融部 陈毅聪 0760-88799160 光大银行中山分行 公司金融部 邓敏 0760-8885 8067 招商银行中山分行 风险管理部 钟娟 0760-89981875 公司金融事业部 梁倩 0760-899 81269 东莞银行中山分行 业务部 郑康辉 0760-86939959 广州银行中山分行 公司金融部 卢盈伶 0760-88776952 普惠业务部 王淼龙 13528240121 渤海银行中山分行 公司金融部 张砚珺 0760-87911816 公司金融部 蒋华玲 0760-87911803 华润银行中山分行 公司金融部 刘永智 0760-87500626 风险管理部 罗凯欣 0760-87500513 浦发银行中山分行 公司业务部 甘芷珺 13415312386 华兴银行中山分行 公司银行部 梁卫明 0760-88520074 公司银行部 邓松华 0760-88520072 大华银行（中国）有限公司中山分行 科技与营运部 黎骏业 0760-87 707696 创兴银行中山支行 公司业务部 温世冠 13435737447 公司业务部 吕瑒 139281533 46 2.中小微企业有融资需求的，可通过应收账款融资服务平台（网址：www.crcrfsp.com）和广东省中小微企业信用信息和融资对接平台（网址：https://finance.gzebsc.cn）向辖内特定或非特定银行机构咨询并提出融资申请。 3.采购人应当及时在应收账款融资服务平台（网址：www.crcrfsp.com）确认债权债务关系，支持中小微企业融资。 4.中小微企业与银行机构签订政府采购质押融资合同的，由采购人牵头与中小微企业和银行机构三方签署《政府采购合同项下政府采购资金唯一回款账户确认函》，确保合同款支付到中小微企业在融资银行机构开立的回款账号。 5.财政部门根据《政府采购法》等相关法规、规章规定，对参加政府采购活动的供应商的不良行为予以记录，并纳入广东省中小微企业信用信息和融资对接平台，供银行机构融资授信时审慎性参考。</p>
19	开标解密时长	<p>具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准。</p> <p>说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准</p>

20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业 采购包2：非专门面向中小企业 采购包3：非专门面向中小企业 采购包4：非专门面向中小企业
----	------------	--

三、说明

1.总则

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

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

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

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

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

4.投标的费用

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

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

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

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

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

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

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

6.关联企业投标说明

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

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

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

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

8.纪律与保密事项

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

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

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

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

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

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

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

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

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

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

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

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

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

四、招标文件的澄清和修改

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

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

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

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

五、投标要求

1.投标登记

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

2.投标文件的制作

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

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

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

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

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

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

2.5投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

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

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

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

2.9投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资

料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

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

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

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

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

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

6.投标保证金

6.1投标保证金的缴纳

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

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

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

投标人可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

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

6.2投标保证金的退还：

（1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。

（2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。

（3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

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

7. 投标有效期

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

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

8. 样品（演示）

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

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

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

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

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

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

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

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前

须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

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

1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

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

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- （1）经检查数字证书无效的；
- （2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- （3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 中标公告：

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

3.2 中标通知书：

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

3.3 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、 询问、质疑与投诉

1. 询问

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

2. 质疑

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

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

2.2质疑函应当包括下列主要内容:

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

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

2.4以联合体形式参加政府采购活动的,其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

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

2.6质疑联系方式如下:

质疑联系人:凌小姐

电话:0760-88808187

传真:0760-88808187

邮箱:tenderzs@163.com

地址:中山市东区中山四路亨尾大街3号软件园东园区2楼22室

邮编:528400

3.投诉

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

政府采购监督管理机构名称:中山市财政局政府采购监管科

地 址:广东省中山市兴中道63号101室

电 话:0760-88266297、88266299

邮 编:528400

传 真:0760-88266215

八、合同签订和履行

1.合同签订

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

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

1.3合同条款中应规定,乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

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

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

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

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

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(中山市自然资源局软件系统运维服务): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

采购包2(中山市城乡规划电子报批系统运维服务): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

采购包3(不动产自助终端和搭载应用软件运维服务): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

采购包4(中山市自然资源局不动产登记专网服务): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

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

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

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

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东志正招标有限公司中山分公司统一对外发布。

(2) 对广东志正招标有限公司中山分公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

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

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

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

4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

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

5.投标无效的情形

详见资格审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

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

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

（1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。

（5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

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

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（中山市自然资源局软件系统运维服务）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除 C1 ，即：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。
2	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标（响应）供应商为大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合体协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上	6%	大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，报价给予价格扣除 C1 ，即：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：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

采购包2（中山市城乡规划电子报批系统运维服务）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：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：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

采购包3（不动产自助终端和搭载应用软件运维服务）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：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：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

采购包4（中山市自然资源局不动产登记专网服务）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：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：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

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

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

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

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

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

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

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应

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

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（中山市自然资源局软件系统运维服务）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。）或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。（如是联合体投标，联合体各方均需提供），若供应商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年财务报告（或2023年7月至今任意一个月份财务报表）关键页或由基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函。或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件））。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）。若供应商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供承诺函（格式自拟，承诺内容包括但不限于：“我方具有履行本项目合同所必需的设备及专业技术能力”）或提供《设备和专业技术能力情况表》（格式自拟，需同时提供设备和专业技术能力（人员）两类信息）。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）（如是联合体投标，联合体各方均需提供）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。（如是联合体投标，联合体各方均需提供）

8	联合体要求	本采购包接受联合体投标，联合体所有成员数量不得超过3家。
9	资质要求	非联合体供应商或联合体中所有供应商必须具有测绘行政主管部门颁发的乙级或以上测绘资质证书，且资质专业范围包括地理信息系统工程。
10	其他要求	供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）（如是联合体投标，联合体各方均需提供）
11	落实政府采购政策需满足的资格要求：	本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

采购包2（中山市城乡规划电子报批系统运维服务）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。） 或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。若供应商同时提供承诺函和证明材料的， 资格审查时以证明材料为准。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年财务报告（或2023年7月至今任意一个月份财务报表）关键页或由基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函。或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件））。若供应商同时提供承诺函和证明材料的， 资格审查时以证明材料为准。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供承诺函（格式自拟，承诺内容包括但不限于：“我方具有履行本项目合同所必需的设备及专业技术能力”）或提供《设备和专业技术能力情况表》（格式自拟，需同时提供设备和专业技术能力（人员）两类信息）。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。
8	其他要求	供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）
9	落实政府采购政策需满足的资格要求：	本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

采购包3（不动产自助终端和搭载应用软件运维服务）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。） 或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。若供应商同时提供承诺函和证明材料的， 资格审查时以证明材料为准。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年财务报告（或2023年7月至今任意一个月份财务报表）关键页或由基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函。或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件））。若供应商同时提供承诺函和证明材料的， 资格审查时以证明材料为准。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供承诺函（格式自拟，承诺内容包括但不限于：“我方具有履行本项目合同所必需的设备及专业技术能力”）或提供《设备和专业技术能力情况表》（格式自拟，需同时提供设备和专业技术能力（人员）两类信息）。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。
8	其他要求	供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）
9	落实政府采购政策需满足的资格要求：	本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

采购包4（中山市自然资源局不动产登记专网服务）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。） 或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。若供应商同时提供承诺函和证明材料的， 资格审查时以证明材料为准。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年财务报告（或2023年7月至今任意一个月份财务报表）关键页或由基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函。或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件））。若供应商同时提供承诺函和证明材料的， 资格审查时以证明材料为准。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供承诺函（格式自拟，承诺内容包括但不限于：“我方具有履行本项目合同所必需的设备及专业技术能力”）或提供《设备和专业技术能力情况表》（格式自拟，需同时提供设备和专业技术能力（人员）两类信息）。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。
8	其他要求	供应商须提供有效的《供应商承诺书》并加盖公章。（按本采购公告附件《供应商承诺书》格式填写）
9	落实政府采购政策需满足的资格要求：	本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

表二符合性审查表：

采购包1（中山市自然资源局软件系统运维服务）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	符合招标文件要求的投标有效期
2	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章，包括：①投标函；②法定代表人证明书或法定代表人授权书；③开标一览表；④分项报价表
3	投标报价	投标报价没有超出预算价或最高限价
4	实质性条款响应情况	完全满足招标文件中标注“★”的条款
5	其他投标无效的情形	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形

采购包2（中山市城乡规划电子报批系统运维服务）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	符合招标文件要求的投标有效期
2	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章，包括：①投标函；②法定代表人证明书或法定代表人授权书；③开标一览表；④分项报价表
3	投标报价	投标报价没有超出预算价或最高限价
4	实质性条款响应情况	完全满足招标文件中标注“★”的条款
5	其他投标无效的情形	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形

采购包3（不动产自助终端和搭载应用软件运维服务）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	符合招标文件要求的投标有效期
2	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章，包括：①投标函；②法定代表人证明书或法定代表人授权书；③开标一览表；④分项报价表
3	投标报价	投标报价没有超出预算价或最高限价
4	实质性条款响应情况	完全满足招标文件中标注“★”的条款
5	其他投标无效的情形	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形

采购包4（中山市自然资源局不动产登记专网服务）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	符合招标文件要求的投标有效期
2	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章	投标文件按照招标文件规定填写并按要求签署、盖章，包括：①投标函；②法定代表人证明书或法定代表人授权书；③开标一览表；④分项报价表
3	投标报价	投标报价没有超出预算价或最高限价
4	实质性条款响应情况	完全满足招标文件中标注“★”的条款
5	其他投标无效的情形	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形

2.投标文件澄清

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

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

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

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

3.详细评审

采购包1(中山市自然资源局软件系统运维服务):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分45.0分 技术部分45.0分 报价得分10.0分	
技术部分	项目理解 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）	根据对项目背景、信息化现状的理解与分析，明确项目目标 and 内容： 1、对项目的目标和工作内容分析与认识深刻、准确，得10分； 2、对项目的目标和工作内容分析与认识较为深刻、准确，得7分； 3、对项目的目标和工作内容分析与认识一般，得4分； 4、对项目的目标和工作内容缺乏分析与认识，得0分。
	技术方案 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 7.0; 10.0; ）	运维技术方案响应程度： 1、运维技术方案完全响应招标文件需求，合理、可行，包括数据运维、系统运维、网络与信息安全运维等工作内容，运维工作机制专业、详细，得10分； 2、运维技术方案基本响应招标文件需求，较合理，包括数据运维、系统运维、网络与信息安全运维等工作内容，运维工作机制较为专业、明确，得7分； 3、运维技术方案一般，部分响应招标文件需求，得3分； 4、没有提供运维工作方案，得0分。
	组织实施方案 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）	根据项目组织实施、服务响应方案（含服务便捷程度、服务响应时间、处理问题能力等）进行评审： 1、服务支持便捷，响应快速，能及时向采购人提供服务支持，服务人员稳定保障性高、处理问题能力强，得10分； 2、服务支持比较便捷，响应比较快速，能及时向采购人提供服务支持，服务人员较有保障，处理问题能力较强，得7分； 3、服务支持不便捷，响应慢，未能及时向采购人提供服务支持，处理问题能力一般，得4分； 4、未提供服务组织实施方案，得0分。
	保障措施 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 3.0; 5.0; ）	人力和制度措施： 1、有完善的人力 and 制度措施且详细、明确，能有效地保证系统维护工作的实施进度和质量，得5分； 2、有较明确的人力 and 制度措施，能较好地保证系统维护工作的实施进度和质量，得3分； 3、人力 and 制度措施一般，基本能保证系统维护工作的实施进度和质量，得2分； 4、人力 and 制度措施较差，得1分； 5、没有人力 and 制度措施，得0分。
	信息安全 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 3.0; 5.0; ）	有完善的安全措施，保障系统维护实施过程中的数据保密和系统安全： 1、有完善的安全措施且详细、明确，能有效地保障系统维护实施过程中的数据保密和系统安全，切实可行，得5分； 2、有较明确的安全措施，能较好地保障系统维护实施过程中的数据保密和系统安全，得3分； 3、安全措施一般，基本能保障系统维护实施过程中的数据保密和系统安全，得2分； 4、安全措施较差，得1分； 5、没有提供安全保障措施，得0分。

	合理化建议 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; ）	针对本项目提出合理化建议，运维方案是否有独到的优势，是否符合中山市当前和未来发展的要求： 1、能针对项目提出合理化建议，运维方案有独到的优势且切实可行，符合中山市当前和未来发展的要求，得5分； 2、能针对项目提出部分合理化建议，运维方案切实可行，基本符合中山市当前和未来发展的要求，得3分； 3、能提出一些合理化建议，有运维方案，部分符合中山市当前和未来发展的要求，得1分； 4、没有提出合理化建议，得0分。
商务部分	企业资质 (6.0分)	1、供应商具有有效的质量管理体系认证证书（认证范围需包含面向自然资源领域电子政务平台的计算机应用软件的设计或开发类），得3分； 2、供应商具有有效的职业健康安全管理体系认证证书（认证范围需包含面向自然资源领域电子政务平台的计算机应用软件的设计或开发类），得3分； 注：提供全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn ）认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效），并加盖供应商公章，未提供的或不符合要求的不得分。
	获奖情况 (16.0分)	供应商自2021年1月以来： 1、获得省级或省级以上人民政府颁发的科技奖每个得4分，获得市级人民政府颁发的科技奖每个得2分，本项最高得4分； 2、获得中国地理信息产业协会或中国测绘学会颁发的科技类奖每个得1分，获得省级地理信息学会或省级测绘学会等颁发的科技类奖每个得0.5分，获得地市级地理信息学会或地市级地理信息产业协会等颁发的科技类奖每个得0.2分，本项最高得4分； 3、获得中国地理信息产业协会或中国测绘学会等颁发的工程奖每个得1分，获得省级地理信息学会或省级测绘学会等颁发的工程奖的每个得0.5分，获得地市级地理信息学会或地市级地理信息产业协会等颁发的工程奖的每个得0.2分，本项最高得4分； 4、获得中国信息协会颁发的政务信息化类奖每个得1分，获得省级信息协会颁发的政务信息化类奖每个得0.5分，获得地市级信息协会颁发的政务信息化类奖每个得0.2分，本项最高得4分； 注： ①需提供获奖证书复印件并加盖供应商公章，时间以获奖证书颁发时间为准； ②同一项目不得重复计分，只计算最高获奖得分。
	项目负责人 (5.0分)	供应商需指定一人为项目负责人，根据其资历、能力进行评分： 1、具有信息系统项目管理师资格证书，得2.5分； 2、具有注册测绘师资格证书或注册规划师资格证书或者国土、测绘、规划专业高级（副高级及以上）工程师职称证书，得2.5分； 注： ①提供相关资格（职称）证书复印件； ②提供供应商为其购买的近一年来任意1个月的社保证明文件（代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等证明均可）复印件。如果供应商成立时间或该人员入职不足1个月，则提供人员入职证明及相关承诺书原件并加盖公章，格式自拟，承诺书内容包括但不限于以下内容：“若我单位中标，合同签订时保证按响应文件中所配备投入本项目的人员全部到位并提供所有人员以我单位缴纳的社保证明，否则视为我单位放弃中标资格”，视为满足评审要求。

	项目团队 (10.0分)	对供应商拟派项目团队（项目负责人除外）的专业能力等方面进行评审：项目团队（项目负责人除外）具有系统分析师、系统架构设计师、信息安全工程师、软件设计师、软件评测师、信息系统监理师、国土中级或以上工程师、测绘中级或以上工程师、规划中级或以上工程师等9类资格（或者职称）证书中的7类及以上得10分，5-6类得7分，3-4类得4分，1-2类得1分，无以上证书的得0分；注：（1）同一人员具有多种证书不可以重复得分；（2）提供上述人员相关资格（或职称）证书复印件；（3）提供供应商为其购买的近一年来任意1个月的社保证明文件（代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等证明均可）复印件。如果供应商成立时间或该人员入职不足1个月，则提供人员入职证明及相关承诺书原件并加盖公章，格式自拟，承诺书内容包括但不限于以下内容：“若我单位中标，合同签订时保证按响应文件中所配备投入本项目的人员全部到位并提供所有人员以我单位缴纳的社保证明，否则视为我单位放弃中标资格”，视为满足评审要求。
	同类项目经验 (8.0分)	供应商在近3年（2021年1月以来，以合同签订时间为准）具有自然资源类信息化系统建设或维护项目业绩，每个得2分，最高得8分。注：提供上述相关业绩合同复印件并加盖供应商公章，不提供不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。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。

采购包2(中山市城乡规划电子报批系统运维服务):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分45.0分 技术部分45.0分 报价得分10.0分	
	项目理解 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）	根据对项目背景、信息化现状的理解与分析，明确项目目标和内容： 1、对项目的目标和工作内容分析与认识深刻、准确，得10分； 2、对项目的目标和工作内容分析与认识较为深刻、准确，得7分； 3、对项目的目标和工作内容分析与认识一般，得4分； 4、对项目的目标和工作内容缺乏分析与认识，得0分。
	技术方案 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 7.0; 10.0; ）	运维技术方案响应程度： 1、运维技术方案完全响应招标文件需求，合理、可行，包括数据运维、系统运维、网络与信息安全运维等工作内容，运维工作机制专业、详细，得10分； 2、运维技术方案基本响应招标文件需求，较合理，包括数据运维、系统运维、网络与信息安全运维等工作内容，运维工作机制较为专业、明确，得7分； 3、运维技术方案一般，部分响应招标文件需求，得3分； 4、没有提供运维工作方案，得0分。

技术部分	<p>组织实施方案 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）</p>	<p>根据项目组织实施、服务响应方案（含服务便捷程度、服务响应时间、处理问题能力等）进行评审： 1、服务支持便捷，响应快速，能及时向采购人提供服务支持，服务人员稳定保障性高、处理问题能力强，得10分； 2、服务支持比较便捷，响应比较快速，能及时向采购人提供服务支持，服务人员较有保障，处理问题能力较强，得7分； 3、服务支持不便捷，响应慢，未能及时向采购人提供服务支持，处理问题能力一般，得4分； 4、未提供服务组织实施方案，得0分。</p>
	<p>保障措施 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）</p>	<p>人力和制度措施： 1、有完善的人力 and 制度措施且详细、明确，能有效地保证系统维护工作的实施进度和质量，得10分； 2、有较明确的人力 and 制度措施，能较好地保证系统维护工作的实施进度和质量，得7分； 3、人力和制度措施一般，基本能保证系统维护工作的实施进度和质量，得4分； 4、人力和制度措施较差，得2分； 5、没有人力和制度措施，得0分。</p>
	<p>合理化建议 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; ）</p>	<p>针对本项目提出合理化建议，运维方案是否有独到的优势，是否符合中山市当前和未来发展的要求： 1、能针对项目提出合理化建议，运维方案有独到的优势且切实可行，符合中山市当前和未来发展的要求，得5分； 2、能针对项目提出部分合理化建议，运维方案切实可行，基本符合中山市当前和未来发展的要求，得3分； 3、能提出一些合理化建议，有运维方案，部分符合中山市当前和未来发展的要求，得1分； 4、没有提出合理化建议，得0分。</p>
商务部分	<p>企业资质 (6.0分)</p>	<p>1、供应商具有有效的质量管理体系认证证书（认证范围需包含面向规划报建领域的计算机应用软件的设计或开发类），得3分； 2、供应商具有有效的职业健康安全管理体系认证证书（认证范围需包含面向规划报建领域的计算机应用软件的设计或开发类），得3分； 注：提供全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn）认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效），并加盖供应商公章，未提供的或不符合要求的不得分。</p>
	<p>研发能力 (16.0分)</p>	<p>供应商具有规划编制电子报批相关系统计算机软件著作权登记证书,得8分； 供应商具有建设工程电子报批相关系统计算机软件著作权登记证书，得8分； 注： 需提供证书复印件并加盖供应商公章。</p>
	<p>项目负责人 (5.0分)</p>	<p>供应商需指定一人为项目负责人，根据其资历、能力进行评分： 1、具有信息系统项目管理师资格证书，得2.5分； 2、具有注册测绘师资格证书或注册规划师资格证书或者国土、测绘、规划专业高级（副高级或以上）工程师职称证书，得2.5分； 注：①提供相关资格证书复印件；②提供供应商为其购买的近一年来任意1个月的社保证明文件（代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等证明均可）复印件。如果供应商成立时间或该人员入职不足1个月，则提供人员入职证明及相关承诺书原件并加盖公章，格式自拟，承诺书内容包括但不限于以下内容：“若我单位中标，合同签订时保证按响应文件中所配备投入本项目的人员全部到位并提供所有人员以我单位缴纳的社保证明，否则视为我单位放弃中标资格”，视为满足评审要求。</p>

	项目团队 (10.0分)	对供应商拟派项目团队（项目负责人除外）的专业能力等方面进行评审：项目团队（项目负责人除外）具有系统分析师、系统架构设计师、软件设计师、软件评测师、国土中级或以上工程师、测绘中级或以上工程师、规划中级或以上工程师等7类资格（或者职称）证书中的6类及以上得10分，4-5类得7分，2-3类得4分，1类得1分，无以上证书的得0分；注：（1）同一人员具有多种证书不可以重复得分；（2）提供上述人员相关资格（或职称）证书复印件；（3）提供供应商为其购买的近一年来任意1个月的社保证明文件（代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等证明均可）复印件。如果供应商成立时间或该人员入职不足1个月，则提供人员入职证明及相关承诺书原件并加盖公章，格式自拟，承诺书内容包括但不限于以下内容：“若我单位中标，合同签订时保证按响应文件中所配备投入本项目的人员全部到位并提供所有人员以我单位缴纳的社保证明，否则视为我单位放弃中标资格”，视为满足评审要求。
	同类项目经验 (8.0分)	供应商在近3年（2021年1月以来，以合同签订时间为准）具有电子报批相关的系统建设或系统维护项目业绩，每个得2分，最高得8分。注：提供上述相关业绩合同复印件并加盖供应商公章，不提供不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。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。

采购包3(不动产自助终端和搭载应用软件运维服务):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分40.0分 报价得分20.0分	
	项目理解 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）	根据对项目背景、信息化现状的理解与分析，明确项目目标和内容： 1、对项目的目标和工作内容分析与认识深刻、准确，得10分； 2、对项目的目标和工作内容分析与认识较为深刻、准确，得7分； 3、对项目的目标和工作内容分析与认识一般，得4分； 4、对项目的目标和工作内容缺乏分析与认识，得0分。

技术部分	项目实施方案 (20.0分)，（等次分值选择： 0.0; 5.0; 10.0; 15.0; 20.0; ）	对供应商的设备安装勘察和部署方案进行评分： 1. 实施方案中包括流程步骤、保密措施、风险防范措施等内容详细丰富，或还有其他特色内容，阐述内容主次较为分明、思路严谨；在每个工作阶段均有明确的服务保证措施，质量保证承诺满足用户需求的要求，可操作性强，有利于项目的实施，得20分； 2. 实施方案中包括流程步骤、保密措施、风险防范措施等内容，内容较为全面，有一定针对性，能基本上结合项目的实际；基本上能在每个工作阶段有服务保证措施，质量保证承诺满足用户需求的要求，可操作性较强，基本能保证项目的完成，得15分； 3. 实施方案中包括流程步骤、保密措施、风险防范措施等内容一般或内容有缺失，但不影响项目工作的实质性实施，工作阶段有基本的服务保证措施但内容简单，质量保证承诺满足或有小部分负偏离于用户需求的要求，但不影响项目工作的具体实施、预期工作效果一般，得10分； 4. 实施方案中内容有缺失或内容简单，粗糙，缺乏针对性，反映出投标人不理解项目的工作内容，得5分； 5. 没有提供项目实施方案的，得0分。
	保障措施 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）	人力和制度措施： 1、有完善的人力 and 制度措施且详细、明确，能有效地保证系统维护工作的实施进度和质量，得10分； 2、有较明确的人力 and 制度措施，能较好地保证系统维护工作的实施进度和质量，得7分； 3、人力和制度措施一般，基本能保证系统维护工作的实施进度和质量，得4分； 4、人力和制度措施较差，得2分； 5、没有人力和制度措施，得0分。
商务部分	业绩 (20.0分)	供应商在近3年（2021年1月以来，以合同签订时间为准）具有自助查询设备采购或运维项目业绩，每个得4分，最高20分。注：提供上述相关业绩合同复印件并加盖公章，不提供不得分。
	研发能力 (20.0分)	供应商具有不动产权证书自动化类系统或不动产登记证明自助服务类系统的计算机软件著作权登记证书，每个得5分；最高得20分。注：上述证书需提供有效期内的复印件，并加盖公章。
投标报价	投标报价得分 (20.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。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。

采购包4(中山市自然资源局不动产登记专网服务):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分50.0分 报价得分10.0分	
	“▲”号条款响应情况 (14.0分)	满足“▲”号条款需提供公安部或其下属检测机构出具的检测报告复印件作为功能满足的证明，否则视为不满足。每个“▲”号条款满足的，得1分，最高得14分。

技术部分	项目理解 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）	根据对项目背景、不动产专网现状的理解与分析，明确项目目标和内容： 1、对项目的目标和工作内容分析与认识深刻、准确，得10分； 2、对项目的目标和工作内容分析与认识较为深刻、准确，得7分； 3、对项目的目标和工作内容分析与认识一般，得4分； 4、对项目的目标和工作内容缺乏分析与认识，得0分。
	技术方案 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 7.0; 10.0; ）	技术方案响应程度： 1、技术方案完全响应招标文件需求，合理、可行，包括系统运维、网络与信息安全运维等工作内容，运维工作机制专业、详细，得10分； 2、运维技术方案基本响应招标文件需求，较合理，包括系统运维、网络与信息安全运维等工作内容，运维工作机制较为专业、明确，得7分； 3、运维技术方案一般，部分响应招标文件需求，得3分； 4、没有提供运维工作方案，得0分。
	组织实施方案 (8.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; 8.0; ）	根据项目组织实施、服务响应方案（含服务便捷程度、服务响应时间、处理问题能力等）进行评审： 1、服务支持便捷，响应快速，能及时向采购人提供服务支持，服务人员稳定保障性高、处理问题能力强，得8分； 2、服务支持比较便捷，响应比较快速，能及时向采购人提供服务支持，服务人员较有保障，处理问题能力较强，得6分； 3、服务支持不便捷，响应慢，未能及时向采购人提供服务支持，处理问题能力一般，得3分； 4、未提供服务组织实施方案，得0分。
	保障措施 (8.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; 8.0; ）	人力和制度措施： 1、有完善的人力和制度措施且详细、明确，能有效地保证系统维护工作的实施进度和质量，得8分； 2、有较明确的人力和制度措施，能较好地保证系统维护工作的实施进度和质量，得6分； 3、人力和制度措施一般，基本能保证系统维护工作的实施进度和质量，得3分； 4、没有人力和制度措施，得0分。
	企业资质 (12.0分)	1、供应商具有以下认证证书，每个证书得6分，最高得12分：①质量管理体系认证证书②职业健康安全管理体系认证证书。以上证书的认证范围需包括电子政务云平台相关服务。注：提供全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn ）认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效），并加盖供应商公章，未提供的或不符合要求的不得分。
	技术能力 (10.0分)	供应商具有运维服务、运维管理、安全管理、大数据内容相关的计算机软件著作权登记证书，每提供1个得1分，最高得10分。注：需提供证书复印件并加盖供应商公章。

商务部分	项目负责人 (3.0分)	供应商需指定一人为项目负责人，根据其资历、能力进行评分：具有以下任意证书的，每项得1.5分，最高得3分：①系统集成项目管理工程师证书②注册信息安全专业人员证书（CISP）认证证书。注：①提供相关资格证书复印件；②提供供应商为其购买的近一年来任意1个月的社保证明文件（代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等证明均可）复印件。如果供应商成立时间或该人员入职不足1个月，则提供人员入职证明及相关承诺书原件并加盖公章，格式自拟，承诺书内容包括但不限于以下内容：“若我单位中标，合同签订时保证按响应文件中所配备投入本项目的人员全部到位并提供所有人员以我单位缴纳的社保证明，否则视为我单位放弃中标资格”，视为满足评审要求。
	项目团队 (7.0分)	对供应商拟派项目团队（项目负责人除外）的专业能力等方面进行评审： 1.具有计算机技术与软件专业技术资格证书（中级及以上），每个得1分，满分4分；同一人提供多个上述证书的，按最高档计分，不重复计分。2.具有注册信息安全专业人员证书（CISP），每个得1.5分，满分3分。注：（1）同一人员具有多种证书不可以重复得分；（2）提供上述人员相关资格（或职称）证书复印件；（3）提供供应商为其购买的近一年来任意1个月的社保证明文件（代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等证明均可）复印件。如果供应商成立时间或该人员入职不足1个月，则提供人员入职证明及相关承诺书原件并加盖公章，格式自拟，承诺书内容包括但不限于以下内容：“若我单位中标，合同签订时保证按响应文件中所配备投入本项目的人员全部到位并提供所有人员以我单位缴纳的社保证明，否则视为我单位放弃中标资格”，视为满足评审要求。
	同类项目经验 (8.0分)	供应商在近5年（2019年1月以来，以合同签订时间为准）具有专网建设或运营服务业绩，每个得4分，最高得8分。注：提供上述相关业绩合同复印件并加盖供应商公章，不提供不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。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。

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

采购包2:

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

同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

采购包3:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

采购包4:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5.中标价的确定

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

6.其他无效投标的情形:

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

(2)投标文件提供虚假材料的。

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

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

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

广东省政府采购

合 同 书

采购计划编号：_____

项目编号：_____

项目名称：_____

第一条：本合同当事人

甲方：中山市自然资源局

电话：_____ 地址：广东省中山市兴中道2号

乙方：_____

电话：_____ 地址：_____

根据《中华人民共和国民法典》及中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目(项目编号：ZZ22406738包组号：)（下称：本项目）的采购文件和中标通知书的要求，在自愿、平等、互利的基础上，经双方共同协商。就甲方委托乙方实行中山市自然资源局自然资源政务信息平台运维服务管理事宜，订立本合同，以资双方共同遵守执行。

第二条：项目名称及实施地点

项目名称：中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目(项目编号：ZZ22406738包组号： 包组名称：)

实施地点：中山市自然资源局及甲方指定的办公场所

第三条：项目内容

一、项目目标

中山市自然资源局使用的信息系统为提高我市自然资源的管理水平，提高办事效率发挥了重要作用。要发挥信息系统的作用，保证其正常运转，并及时根据上级部门相关政策调整及部门内部机构和业务调整，保证系统的持续可用、好用，确保提供持续、稳定、高效的服务。乙方须保障项目范围内所有信息系统在维护期限内整体、稳定、协同、持续、高效地运行，全面及时掌握平台建设和运行情况，根据自然资源服务提升需求进行系统配置和功能调整。

二、主要服务内容

相关运维工作详细内容按本项目招标文件中载明的要求执行。

三、维护方式和要求

（一）服务方式

1）日常现场服务

按照各信息系统实际运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室提供现场服务，包括技术支持、日常运维、故障处理、系统巡检、性能优化、纠错性修改、安全加固、部分功能点优化升级及调整完善、数据整理与勘误、系统监控、数据资源维护、接口调试及其他相关服务。

现场服务人员参照正常工作时间，工作日每天8小时提供服务。根据要求使用市统一运维平台进行签到并做好各种运维记录。为完成中山市自然资源局布置的任务，运维单位应视情况安排现场服务人员开展加班服务。

现场服务人员需自备电脑（本条所称的电脑包括：主机、显示器、打印机、以及所有的电脑网络产品和附属设备，各类应用软件等），并按中山市自然资源局的网络信息安全和设备管理的要求进行管理。

2）远程支持

按照各信息系统运维需求为系统用户、局信息化部门、业务科室通过电话、远程协助等方式，提供问题咨询、故障定位、故障排除及其他相关服务。

3）紧急现场服务

在服务期内系统出现重大故障或需现场解决的重大运维需求时，增派具有快速解决问题能力的高层次技术专家，在紧急现场服务需求提出后24小时内，到达中山市自然资源局开展紧急现场服务，直至故障修复、问题完全解决。

4）故障处理服务

在使用软件系统中遇到疑难问题或系统出现不稳定情况，运维单位提供7*24小时故障处理服务，并在规定时间内进行故障排除，及时定位故障并进行故障处理，避免或减少由于系统故障导致的损失。

5）安全值守服务

重要节假日、活动（重大会议、重大活动、敏感时间段）和网络攻防演练行动期间，运维单位需按各具体需求实行最高7*24小时安全值守服务。

（二）人员要求

（1）乙方应根据运维需要安排足够数量的维护人员，包括现场服务人员和二线支持人员，建立相对独立的管理技术团队，并指定一名高管作为网络安全负责人，按照政务领域供应链相关安全要求 组织开展相关工作。乙方要明确组织结构、岗位设置和岗位职责和人员安排的方案，项目实施前提交中山市自然资源局备案。运维单位需列明各系统投入现场服务人员的姓名、学历、职称和工作经验，明确何人担任项目负责人和现场负责人，承诺项目实际投入人员与投标保持一致。

（2）现场服务人员应长期现场服务，遵守市自然资源局有关工作纪律。除法律法规规定的假期或事假外，应在现场服务办公场所上班。现场服务负责人休假需经管理部门书面审批同意，其他人员休假应提前报备。非特殊情况，全年事假每人不得超过15天，否则视作旷工。休假应合理安排，不得影响

正常运维工作。

（3）当现场服务人员不足或发生紧急故障等时，应立即协调二线人员介入支持。乙方须保证维护实施人员充足、队伍稳定。全部维护人员（括现场服务人员和二线支持人员）的相关专业、资格证书和工作简历需交中山市自然资源局备案，经中山市自然资源局审核合格后（提供复印件备查）才可上岗工作。

（4）未经中山市自然资源局同意，不得更换现场服务技术人员。更换后人员经验、学历、能力不得低于被更换人员，所学专业应符合对应岗位的要求。若运维人员有变更，需书面通知中山市自然资源局，经中山市自然资源局审核同意后才可更换。项目启动后6个月内不得更换人员。更换人员与被更换人员应有不少于1月的交接过渡期。若运维人员不符合工作要求，中山市自然资源局有权要求更换。项目实施期间，更换现场服务人员的累计比例不得超过现场服务人员总数的45%。

（5）运维人员必须签订保密协议，不得泄露系统数据、操作用户密码、系统设计思路、软件工作模式、系统设计、操作资料等内容。当现场服务人员调岗或离职时需移交个人电脑中与本项目相关的运维资料，未经允许不得对外透露因运维过程知悉的内容包括但不限于代码、业务等。

（6）运维人员需同时遵从和配合全市统一运维管理工作，接受统一运维管理平台人员考勤、服务评价等管理，无条件响应重大节假日、重要活动等重保工作期间的值班值守工作。

以下各系统需要的维护人员及驻场人员人数要求（驻场人员计入维护人员数量内）：

系统名称	维护人员数量	其中驻场人员数量
按中标的采购包系统填写	承担运维工作的人员数量要求按本项目招标文件中载明的要求执行。	承担运维工作的驻场人员数量要求按本项目招标文件中载明的要求执行。

承担运维工作的人员岗位设置要求按本项目招标文件中载明的要求执行。

（三）运维响应要求

乙方应按甲方的要求编制、完善运维方案，制定应急响应预案，建立详细的系统维护响应机制。乙方应建立运维AB角制度，确保紧急情况备角能有效应对运维工作。

在发现系统发生异常时和紧急运维需求提出后，乙方需组织现场服务人员或远程技术支持人员，给予立即响应。乙方需提供7×24小时的应急服务，现场服务人员需5分钟以内到达现场。乙方应根据下表的故障事件等级及系统修复时限开展应急响应。不能按时解决的，乙方必须协调一切资源，采取对应措施，在24小时内保证系统恢复正常运行。

事件等级	事件定义	系统修复时间	解决时间
1级事件	发生安全事故或系统数据泄露，造成严重影响	30分钟恢复系统正常	8小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
2级事件	信息系统崩溃，系统所有业务无法进行，造成较大影响	1小时内恢复系统正常	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
3级事件	发生故障，部分业务无法开展，影响外单位业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	24小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
4级事件	性能下降或故障影响本局业务开展	2小时内恢复系统正常或给出应急处理办法	48小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案

对于一般运维工作，乙方需按照甲方运维管理有关制度的要求及时响应。不能按时完成的，应提前向中山市自然资源信息中心报告。

乙方应严格按照甲方要求进行需求调研、并根据相关业务实际情况设计实施方案，编制好功能优化升级进度计划，根据运维人员数量和工作量科学评估各个阶段的实施时间并严格按照计划进行功能优化升级。如有调整整体功能优化升级进度计划，需取得甲方信息化部门同意。对于甲方有明确时间限制的运维需求，且运维工作内容非遭遇不可抗因素，乙方不得拒绝或延期实施。

（四）培训要求

每年度运维工作开始前，乙方应制定年度技术培训方案，组织相关培训，并提供培训讲义、签到表、照片等佐证材料。

乙方应组织运维团队驻场和远程技术人员开展与运维项目相关的继续教育、业务或技术学习及内部交流，按要求参加甲方安排的相关培训，重点从技术、业务、管理、安全意识等方面提高团队运维服务能力，每年每位运维技术人员参加的技术、业务、管理和安全意识培训各不少于1次。公司内部应加强培训，确保每位运维人员对系统有全面、充分、整体的了解，对于业务有清晰、准确的理解。对于运维团队新来的人员，应开展专门、集中培训，并保留相关记录，对培训和学习效果进行必要考核，待掌握系统情况和相关知识后方可正式开始运维工作。

乙方须根据需要提供为用户提供高质量的技术培训、业务辅导。运维期内，每个系统重点部门的综合性培训不少于1次/年。对于新增、优化调整的功能，在上线前需为用户开展上线前培训。

培训的各项安排在培训前应经甲方同意后方可开展培训，确保培训内容、时间、人数、地点以及师资安排等方面满足要求。培训对象包括系统用户及甲方技术人员，培训内容包括信息系统的使用、系统部署、配置管理、日常监控、数据备份和恢复、应急处置及系统业务操作。培训时，乙方应不局限于驻场人员，派出专业的、经验丰富的教员，充分准备，提前为用户提供详细的培训讲义，使用户能够熟练掌握被运维信息系统的使用和运维技能，确保培训能达到预期成效。

（五）网络信息安全要求

乙方应建立网络信息安全的有关制度，严格落实各级网络信息安全管理有关制度、规范，要将网络信息安全意识落实到运维全过程，编制运维相关方案应对网络信息安全安排专项实施计划。乙方要配合市电子政务云平台和市安全运维中心开展系统安全保障工作，并确保系统符合相应的安全等保要求。运维人员要加强网络安全意识和技术培训，提高网络信息安全技术水平。落实网络安全责任制，安排专人负责系统的网络信息安全工作。乙方要遵守中山市自然资源局的保密制度，并在市统一运维平台的安全管理功能中填报相应信息。

网络信息安全实行一票否决制，乙方需承担运维工作中的网络信息安全责任，由于运维不及时、不恰当处理造成的网络安全责任由乙方承担。

（六）风险防控要求

乙方要将风险防控贯穿到运维工作的始终和每个运维工作中，要定期开展风险评估，形成风险防控报告，提出风险防控措施与建议并予以落实。

要落实风险防控责任制，及时开展风险防控的有关培训，将风险防控意识及风险防控要求落实到每个运维工作人员。

重大运行保障期和重大功能上线要提前开展专项评估，制定应急预案，防范潜在风险。

要着重加强网络信息安全风险、数据保密、非法攻击、病毒入侵及管理漏洞风险防控。

在各类技术方案的编制中，要落实风险防控的总体意识，系统优化改造和解决运维困难时，应从有总体意识、大局意识，全面、客观分析，避免只见局部不见整体，避免解决旧问题带来新问题。

（七）规范性要求

乙方应按照本方案所列的标准规范和政策性文件的要求，明确各运维岗位工作职责和要求，确保各项运维工作文档齐全、操作安全、记录清晰、沟通顺畅，规范开展运维工作，确保运维有记录、可追溯。

按要求及时更新相关技术报告、系统设计、数据库设计等各类文档，并按时汇交有关成果到中山市自然资源信息中心。

乙方应完善系统运维工具或运维模块，按照甲方的要求全面应用中山市自然资源政务信息平台智能运维模块或云平台云纳管等相关运维软件，借助各种工具，通过可视化、流程化、工具化运维，降低运维难度，提高运维效率。

对于新增或优化调整的功能模块，应按国标或行业标准规范相关文档编写和代码编写，代码应有全面注释，文档应与实际运行系统保持一致，并形成相应的更新说明和操作手册。数据库设计书或数据库说明文档应详细且与实际一致。对于接口的开发，方案应由接口双方运维单位确认，接口设计和说明应详细、条理清楚。

应对系统建设阶段的需求分析、设计、编码、测试、上线及运维阶段的文档进行更新和版本管理，对代码和程序进行规范化版本管理，应用程序更新前有测试报告。运维工作应记录完备、详细，且有专人负责。所有系统应用日志保留时间不得少于半年。

（八）运维团队内部管理要求

乙方应加强内部管理，完善相关管理制度，合理设置岗位，明确人员责任，优化考核与奖惩机制，加强运维队伍建设，确保运维队伍专业性和稳定性，持续提升运维保障能力。

乙方应服从中山市自然资源信息化部门的管理。对列入运维工作内容的事项，该系统的具体运维工作是否开展、如何开展、何时完成均由市自然资源局信息化部门决定，乙方不得拒绝。

乙方应严格按照甲方需求进行调研、并能根据相关业务的实际情况设计实施方案，编制好开发进度计划，根据自身的人员和现有工作量科学评估实施各个阶段的时间并严格按照既定时间进行开发。如有调整整体开发进度计划，需取得甲方信息化部门同意。对于甲方有明确运维时间，运维工作内容非遭遇不可抗因素，乙方不得拒绝实施。

（九）项目成果及提交方式（各采购包具体按本项目招标文件中载明的要求执行）

项目成果包括必要成果和条件性成果，均应按本项目招标文件的要求提交。其中必要成果必须提交，条件性成果在一定条件下需要提交。

成果移交时应填写交接单，办理交接手续。以系统为单位提交。

对于重要性不高、规模不大的系统，其成果内容、提交形式、提交频率，甲方可根据实际情况减少成果类型和频次。对于重要性高、业务量大的系统，其运维工作和成果要求可根据实际需要调整。

项目实施过程中关停的系统，其运行维护工作可进行置换，用于开展其他运行中系统的运维工作。

纸质形式的成果，需经盖乙方公章，同时提供扫描件。成果提交工作的完成以该成果通过甲方的审核为标准。

1)必要成果

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	项目工作方案	1套	电子文档和纸质	签订合同后15个工作日内，支付首期款前，共提交1次
2	项目总结报告	1套	电子文档和纸质	项目运维期结束支付尾款前，共提交1次
3	系统运维方案（运维指南）	1套	电子文档和纸质	运维期内每自然年1次；应在运维开始之前的15个工作日提交；应包含风险评估和应对措施。
4	系统故障排查指南	1套	电子文档	实时更新
5	系统应急响应预案	1套	电子文档	实时更新
6	系统数据备份与恢复方案	1套	电子文档	实时更新
7	系统运维年度总结报告	1套	电子文档和纸质	每年1次
8	系统运维台帐及维护月报	1套	电子文档	每月5日前提交上一月

9	系统源代码（含全面注释）	1套	光盘或拷贝	每年末或项目运维结束时提交1次当前版本系统的全部代码（含系统建设阶段的代码）。源代码的含义，运维单位有解释清楚的义务。对于为本系统开发的源代码，若经过了封装，应提供封装前的源代码。运维期间，运维单位需根据市自然资源局的要求随时提供源代码
10	系统服务器端及客户端的全套软件安装包	1套	光盘或拷贝	每年末或项目结束时提交1次。运维期间，运维单位需根据市自然资源局的要求随时提交
11	系统总体设计文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
12	系统数据库设计文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
13	系统接口文档	1套	电子文档	对建设阶段的完整设计更新完善后的版本，每年提交1次
14	系统详细部署手册（含服务器部署和客户端安装）	1套	电子文档	对建设阶段的部署手册更新完善后的版本，每年提交1次
15	系统用户操作手册	1套	电子文档	最新版本，每年提交1次
16	网络安全报告	1套	电子文档	包括数据安全保护措施、关键软件供应链安全情况、管理技术团队变化情况等，每年提交1次

2)条件性成果

2.1.有新增功能

如果系统维护期间有新增功能，运维单位还需提供以下成果，以新增功能为单位提交。系统的源代码、数据库设计、部署手册等均应作相应更新。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	系统需求分析文档	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
2	新增功能技术方案	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。应包含风险预测和应对措施。
3	用户需求确认表	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
4	系统测试报告	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
5	用户试运行确认单	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。
6	用户培训记录	1套	电子文档（含扫描件）	新增功能完成后10天内。

2.2.出现重大运行故障

如果系统维护期间出现重大故障，乙方还应提交以下成果。

序号	成果名称	数量	形 式	要 求
1	故障处理记录	1套	电子文档	故障解决后5天内
2	故障分析报告	1套	电子文档	故障解决后5天内

（十）系统性能要求（各采购包具体按本项目招标文件中载明的要求执行）

对于本项目的运维系统，需要达到以下性能要求：

- （1）高效性：在200个用户并发的情况下，浏览漫游单次操作的页面响应时间小于5秒。支持同时在线的用户数量不少于400个。使用数据服务接口查询操作的响应时间不超过10秒
- （2）可靠性：对外提供互联网政务服务或自助终端服务的系统，应具备7X24小时不间断稳定运行能力。其他系统需保证在自然资源局工作时间稳定运行。
- （3）并发性：可支持200以上并发用户使用。
- （4）响应时间：数据的查询、申请的提交等事务响应没有明显的用户感觉得到滞慢现象。

（十一）统一运维平台工作规范要求

乙方需使用市政数局提供的全市统一运维平台开展日常的运维服务工作。乙方不允许使用除全市统一运维平台之外的其他运维平台开展运维管理工作，所运维的项目应用系统需与全市统一运维平台对接，实现应用系统用户使用量、访问量等使用效益指标及时推送，实现系统部署资源运行情况的监测、告警。

基础运维服务要求包括但不限于：

- （1）落实政务信息系统以及相应资产梳理工作，做好资产台账登记、资产编码、标签分类、标签标识等工作，及时将相关信息录入到统一运维管理平台；
- （2）落实政务信息系统以及相应资产的网络拓扑图绘制以及定期更新，确保实际运行状态和拓扑图相符；
- （3）落实政务信息系统以及相应资产的网络架构优化、调整、整改实施工作，并定期给甲方提供优化建议；
- （4）落实与市电子政务外网安全运维中心和市电子政务云平台的安全联动工作，包括但不限于及时处置安全运维中心或云平台下发的各类安全风险核查、应急处置、漏洞修复、安全加固、应急演练、模拟演练等工作；
- （5）落实市重大节假日、重大活动的安全值守工作，包括但不限于节假日值班人员安排、值班排班表上报、线上考勤、安全应急响应处置等工作。

统一运维服务方式和人员要求按本项目招标文件中载明的要求执行。

（十二）其他有关要求

乙方应根据系统运维需要自备必要的软硬件设备，包括计算机、打印机、扫描仪等办公设备；包括高性能图形图像工作站、大屏显示器等有关专业设备；包括软件开发环境、维护工具软件、平台软件、数据库软件等有关软件。如使用盗版软件或非法使用有知识产权争议的软件，相关责任由乙方承担。

第四条：合同金额

1.本合同总价：人民币大写_____元整（¥_____元）。

2.本合同价格为固定不变价，其中包括但不限于服务费、维修费、保养费、税费、售后服务费、保险费、仓储费、安装调试、培训费、质保期等与履行本合同有关的全部费用。

3.未经甲方书面同意，乙方不得就本合同的履行另行收取其他费用。

4.乙方收款前应向甲方出具同等金额的正式发票进行请款。

第五条：双方权利和义务

（一）甲方权利义务：

- （1）有权利得到乙方在本合同承诺的且满足甲方要求的服务，并有权要求乙方随时就本合同项下的服务情况向甲方进行汇报（包括但不限于口头、书面形式）。
- （2）负责维护场地的网络准备工作，使乙方在维护实施过程中不受网络因素的影响。
- （3）负责协调相关部门对乙方的维护进行人员配合和协助工作。
- （4）对乙方运维服务进行定期评价。按本合同的约定及本项目磋商文件约定的验收要求、验收标准、验收流程对本项目进行验收。
- （5）按本合同约定的付款时间及金额付款给乙方。
- （6）指派代表负责协助、检查、验收的维护保养工作。
- （7）乙方服务质量达不到要求而又不改正的、出现3次以上投诉的、或出现重大疏忽事故的，甲方有权单方面终止本服务合同，并不需支付未付的款项，乙方还须向甲方支付本合同总金额10%违约金。
- （8）本项目范围内的系统知识产权（包括系统方案、源代码等）均归甲方全权所有，甲方有权在任何时候对该技术成果自由地进行使用、复制和修改等，而无须支付任何费用。运维过程中对系统进行改造、优化、升级或新增的功能或系统模块所产生的知识产权也归甲方所有。

（二）乙方权利义务：

- （1）有权利按照本合同约定的方式收取本合同约定的金额。
- （2）按本合同约定的质量、时间完成本项目维护工作,包括但不限于本合同约定及维护过程中甲方、用户提出的维护需求。
- （3）按本合同约定承担本项目的维护服务，配合甲方按本合同的约定及本项目磋商文件约定的验收要求、验收标准、验收流程对本项目进行验收。
- （4）按照甲方要求及招标文件的要求提供足够技术、人员及工具，按约定进行有序的维护工作。
- （5）指导甲方操作人员掌握正确的操作方法。
- （6）因乙方过失导致本项目维护的软件系统故障、人员安全事故、系统安全事故等造成的经济损失及安全责任全部由乙方承担。
- （7）乙方应无条件接受甲方的监督、检查和合理的要求。
- （8）乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。
- （9）乙方在实施之前，必须以书面形式向甲方提供维护方案，并经甲方书面确认。
- （10）乙方与甲方签署保密协议，约束其所属员工保证本项目的资料不向外泄露及用作其他用途。
- （11）如乙方维护人员在实施系统运维工作过程中造成任何方人身伤害或财产损失的，乙方应承担一切责任，并赔偿甲方及受害方因此遭受的一切损失（包括但不限于第三方索赔、律师费、采取补救措施的费用及开支等）。
- （12）乙方维护人员仪容仪表必须符合甲方要求，统一佩戴工作证，保持服务期间的文明、守纪形象。乙方维护人员在遵守乙方的规章制度以外，也必须遵从甲方的规章制度。
- （13）乙方及其工作人员须遵守职业道德，保证不泄露任何涉及甲方工作秘密，不得作出有损甲方及相关人员形象、声誉的行为。否则，甲方保留追究乙方法律责任的权利，并有权提前解除本合同。同时，乙方应赔偿甲方因此遭受的损失、第三方索赔、律师费、采取补救措施的费用及开支等。
- （14）乙方应做好保密工作并承担相应的责任。乙方必须遵守甲方内部各项规章制度和内部操作规程，履行保密义务，签署保密协议，未经批准不得

以任何理由泄露任何保密信息或内部资料。保密期限为永久保密。

- (15) 维护过程中所需要的工具、运费，运维驻点场地费用、水电费和安全生产费用全部由乙方支付。
- (16) 乙方应设立投诉机制，负责监督和提升服务质量，并负责对投诉内容进行及时跟踪、回复、回访。
- (17) 如遇人力不可抗拒的因素（如火灾、地震等）、停电、网络中断等原因导致乙方不能按要求提供服务的，乙方无须负责。
- (18) 乙方根据本合同收取的费用已经包含其投入的全部服务人员的工资、福利待遇、社会保险费、住房公积金、交通费、各项补贴等与履行本合同相关的全部费用，乙方派驻甲方处服务人员的劳动/雇佣等关系隶属乙方，由乙方与其发生关系并负责支付相应费用，与甲方无关。
- (19) 乙方的服务人员应参加过岗前培训；在甲方提出要求时，乙方应派员参加甲方组织的相关业务培训或会议。
- (20) 服务期满或者本合同解除/终止后，乙方应妥善处理派驻甲方处人员退场事宜及办妥工作移交手续、妥善处理人员安置等相关事项。
- (21) 本合同被提前解除/终止的，双方根据乙方实际服务时间结算服务费，乙方应退还甲方已经预付的费用（如有）。
- (22) 乙方不得将本合同项下的权利义务、项目全部或部分分包、转包给第三方，也不得让其他第三方从事本合同项下工作的全部或其中一部分。

第六条：维护工作准则

为了规范乙方维护小组行为，切实履行本项目的维护服务职责，提高维护效率，乙方应指定相应的规章制度，对维护服务工作人员的工作行为进行约束，主要包括以下行为规范：

- 1、遵守国家法律、法规及甲方的各项规章制度。
- 2、保持工作场所的整洁、有序，并按规定布置物品、文件。
- 3、乙方工作人员工作时间必须着装整洁，上班时间按照甲方要求佩戴工作证，不准穿奇装异服，不得穿露肩服装。
- 4、在甲方、用户场所开展工作时，要遵守其关于工作现场方面的劳动纪律，不得妨碍其正常工作秩序。
- 5、现场服务时，必须先与甲方联系商定具体上门时间。一旦确定，必须遵守，特殊情况下需要延期，须经甲方同意后方可延期。
- 6、按照有关程序、规范等文件的规定，对有关事项用规定表格进行记录，要保证记录的真实性、完整性，文字要清晰、易于阅读。
- 7、按照有关程序、规范、合同等文件的规定，及时报送有关总结、计划、报告及记录。
- 8、在系统维护中，由于乙方过失或处理不当，对甲方、用户造成任何直接或间接损失的，由乙方承担责任。属甲方故意人为破坏、机器故障、突然断电、自然灾害等原因发生问题的，由甲方承担相应的责任。若乙方过失或处理不当造成甲方向任何第三方进行赔偿的，甲方有权向乙方进行追偿，乙方应赔偿甲方向第三方支付的赔偿。
- 9、乙方应严格按照招标文件中的运维工作机制开展运维工作。

第七条：维护期限

项目服务期：自__年__月__日至__年__月__日。

过渡支持期：乙方需从项目运维期满之日起，在新运维单位到位前继续提供不少于两个月的系统基础运维支持服务，同时提供与新运维单位的交接工作服务，期限不少于两个月（费用已包含在本合同总价中）。

第八条：付款方式

1. 本项目分6期付款：

第1期：支付比例15%,完成合同签订且乙方提交运维工作方案，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，甲方收到乙方完税发票之日起30个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的15%。

第2期：支付比例15%,2025年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，甲方收到乙方完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务8个月（2024年9月至2025年3月）考核合格，甲方向乙方支付合同总金额的15%。

第3期：支付比例15%,2025年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，甲方收到乙方完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年4-9月）考核合格，甲方向乙方支付合同总金额的15%。

第4期：支付比例15%,2026年4月30日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，甲方收到乙方完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2025年10月至2026年3月）考核合格，甲方向乙方支付合同总金额的15%。

第5期：支付比例15%,2026年10月31日前，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，甲方收到乙方完税发票之日起30个工作日内，且对处于运维服务期系统的运维服务半年（2026年4-9月）考核合格，甲方向乙方支付合同总金额的15%。

第6期：支付比例25%,项目运维服务期满并全部成果提交后，在中山市财政局安排落实项目进度对应经费后，且对处于运维服务期系统的运维服务9个月（2026年10月至2027年6月）考核合格且项目通过验收，甲方收到乙方完税发票之日起30个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的25%。（预计2027年8月支付）

以上第2-6期付款中若当期运维考核不合格，甲方有权根据考核结果扣减当期付款金额，扣减比例根据当期运维工作完成情况决定，最低扣减额为当期应付款金额的30%。每期扣减金额将从合同总金额中累计扣减，甲方将不再支付给乙方。

因本项目使用的是市财政资金，前款规定的付款时间为甲方向政府采购支付部门办理财政支付手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定的时间内提交支付申请即视为甲方已经按期支付。由于财政资金拨付程序而导致乙方收款延迟，甲方不承担违约责任。

2.乙方的收款账户信息：

（1）开户行：

（2）开户账号：

（3）开户名称：

第九条：考核办法

甲方按照招标文件载明的要求对乙方进行运维服务考核。

第十条：违约责任与赔偿损失

1.在甲方使用本维护项目的软件成果过程中，因被维护系统自身缺陷未及时发现、处理或运维不当导致出现系统运行故障或数据错误，产生较严重后果，造成各类损失（含经济损失等）的，甲方有权要求乙方赔偿由此带来的全部损失，同时甲方有权解除运维合同、拒绝支付未支付的运维费用，乙方还应按合同总价的10%向甲方支付违约金。

2.如乙方违反保密协议，或主观恶意泄露工作秘密，或恶意、滥用运维权限对系统故意设置bug或人为设置障碍，影响系统作用正常发挥的，甲方有权解除本合同、拒绝支付未支付的运维费用，并要求乙方赔偿全部损失（含经济损失、甲方向第三方赔偿等），乙方还应按合同总价的10%向甲方支付违约金。若涉嫌刑事责任的，甲方将依法移送公安机关追究乙方及相关人员的刑事责任。

3.乙方在项目实施3个月内未按投标文件现场服务人员清单安排人员导致系统无法正常运行或正常业务办理的，或服务期内2次（含）以上运维考核不合格，甲方有权解除合同，重新选择其他单位承担运维工作，未完成的运维工作由新运维单位负责的，乙方应按行业相关取费标准支付费用。

4.服务考核评价得分 ≤ 70 分的，甲方有权根据考核结果部分减少未支付的项目额度。

5.因甲方使用的是财政资金，甲方向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间）视为甲方履行支付义务的时间，甲方在约定时间内提出支付申请后即视为甲方已经按期支付。由于财政资金拨款需时审批而导致乙方收款延迟，甲方不承担违约责任。

6.甲方按照付款约定支付给乙方的所有合同款只能用于本项目，乙方不得转移用于其他用途。乙方不得拖欠本项目运维人员（包括现场服务和非现场服务人员）工资。如发现有违反上述约定的，甲方有权延迟或减少当期合同款支付。

7.本项目中违约责任的追究均以合同为单位进行，违约金或项目合同款扣减比例的基数是合同金额。

8.如甲方、乙方任意一方违反合同约定，导致需向对方追偿经济损失及违约金等，因此产生的维权费用（包括但不限于律师费、诉讼费、公证费、鉴定费等费用）由违约方承担。

9.乙方存在违约情形或需向甲方赔偿的情况下，甲方有权直接从应付给乙方合同价款中扣减其应赔偿损失的数额及违约金。

第十一条：技术文件

1.乙方应在提供服务同时向甲方提供所有有关本合同执行的技术文件（详见项目成果要求）。如果本项目必需但合同又未作约定要乙方提供的技术文件，乙方也应及时向甲方提供。技术文件可以是手册、图纸或其他形式的文件资料。

2.上述技术文件应包含保证甲方能够正确进行安装、操作、检查、维修、维护、调试、验收需要的所有内容。

3.甲方完全按照技术文件的指导进行的任何安装、操作、检查维修、维护、测试、调试、验收所引起的系统和/或货物或其部件的损坏由乙方承担责任。

4.乙方应按照甲方的要求提供上述技术文件给甲方。

5.所有乙方提供的技术文件的全部费用已包含在本合同总价中。

6.所有未列明交付时间的乙方应提供的技术文件，必须单独包装伴随在本合同期内交付给甲方。

7.本合同期内甲方如发现乙方未提供有关文件，可以推迟付款，直至乙方补齐有关文件。

第十二条：知识产权

- 1.乙方应保证，甲方在中华人民共和国实施合同的范围内，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任（包括但不限于甲方遭受到的第三方索赔、律师费损失、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支）。
- 2.乙方为执行本合同而提供的技术资料、软件的使用权无偿归甲方所有。

第十三条：保险

乙方承担本合同实施过程中的所有风险，因此，在本合同执行期间，乙方应为实施本项目所需的车辆、仪器设备等投保险、应为乙方的任何工作人员的伤亡所涉及的损失和索赔投保（如为派往甲方服务的人员投保人身险）、为有关本项目活动可能涉及的第三方投保相关险种，保险费用均由乙方负责。乙方及其任何工作人员在完成一切与本合同相关的工作或在完成某项任务的过程中发生损害他人权益乃至生命安全的一切责任，均由乙方自行承担，与甲方无关。如因本条所涉事由导致甲方对外承担了责任的，乙方应在甲方承担责任后3日内无条件向甲方清偿相应款项。

第十四条：伴随服务

应甲方要求，乙方应提供甲方要求和本合同列明的服务，招标文件中规定的相关服务。除非另有约定，所有服务费用已包含在本合同总价中。若超出服务内容，双方应当另行协商。

第十五条：保密条款

乙方需和甲方签订保密协议，详见本合同附件。

第十六条：项目维护人员要求

- 1.乙方须保证本项目维护人员充足、稳定。未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换维护人员。经甲方书面同意更换维护人员的，乙方还应保证所更换人员须具有相应的资质证书。
- 2.乙方的维护人员应自备有关工具、材料及承担相应的费用，如维护工具软件、电脑、交通工具和办公用具等。
- 3.乙方的维护人员不得利用工作之便，进行任何非法或非本项目范围内的活动，特别是发布非法信息/内容、留下系统后门等，须严格遵守有关法规和甲方内部规章制度，不得擅自修改、复制、传播所接触的系统源代码或数据等与履行本合同相关的非公开数据、信息、文件。
- 4.如甲方对乙方维护人员不满意，有权要求乙方在 15 日内更换维护人员，乙方应无条件在上述限期内更换完毕，并承担全部费用。

第十七条：不可抗力

- 1.甲、乙双方的任何一方由于不可抗力事件影响而不能执行本合同时，经双方协商后，可适当延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲、乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和克服的事件，诸如战争、地震等。但不能因出现暴雨、台风、洪水、暴潮、山泥倾泻和咸潮等人力不可抗拒的自然灾害而免责。
- 2.受阻一方应在不可抗力事件发生后，尽快用电话、短信、传真或采取书面方式通知对方，并于事件发生后14天内将有关部门出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续60天以上，双方应通过友好协商，在合理的时间内达成进一步履行合同的协议或解除合同。

第十八条：合同变更

- 1) 乙方根据现场实际或服务情况，发现本合同原计划或方案不尽合理，确实需变更本合同约定的内容的，应在 5 日内书面通知甲方，并提出变更理由、修正方案、及变更清单，经甲方书面确认方可实施，并将变更后的文件作为本合同的附件。
- 2) 因甲方的原因变更本合同内容的，甲方应以书面形式通知乙方，并经双方协商一致签署有关变更文件。如因此造成乙方履行本合同义务的价格或时间增减，乙方据此要求的调整必须在收到甲方通知变更之日起30天内提出。
- 3) 无论是按本合同要求，或是根据现场实际情况作出变更提供服务，乙方都不能免除其对本合同应承担的责任。

第十九条：合同解除和终止

1.违约违规终止合同

出现以下任何一种情况的，在甲方对乙方违约违规而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面的违约解除通知书，提前解除部份或全部合同：

- 1.1.如果乙方未能在本合同约定的期限内提供符合甲方、招标文件及用户需求书要求的服务；
- 1.2.除本合同另有约定外，如乙方未能履行其于本合同项下承担的其他义务（含擅自解除本合同的情况）或履行义务、提供的服务不符合本合同约定、不符合甲方要求，且在收到甲方通知之日起未能在2个工作日内对其行为作出纠正的，则视为乙方违约；乙方违约超过15天或乙方累计违约次数超

过3次，作乙方根本违约处理，甲方有权单方解除本合同，乙方除退还已收款项给甲方外，还须向甲方支付本合同总金额10%的违约金。

1.3.甲方认为乙方在本合同的报价竞争和实施过程中有违反有关政府采购的法律、法规，涉嫌用不正当手段影响甲方采购过程，包括谎报或隐瞒事实、损害甲方利益、干扰甲方、评委、采购代理机构的招标、评标等行为，则甲方有权解除全部或部分合同，并可以依其认为适当的条件和方法另行购买类似的服务，乙方应承担甲方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，乙方应继续执行本合同中未终止的部分。

2.因乙方破产而终止合同

如果乙方破产或无清偿债务的能力、无履行本合同的能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出终止本合同而不给乙方任何补偿。本合同的终止将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

3.因系统停止使用而终止合同

如本项目维护范围内的系统在维护期内因国产化改造等原因导致全部功能被其他系统替代或其他不可抗力因素导致永久停止使用，则从替代其的新系统正式上线之日起或甲方认定的日期起，被维护系统的维护服务自动终止。甲方必须以书面形式通知乙方，提出终止全部或部分合同而不给乙方任何补偿。本合同的终止将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

甲方根据本条款的约定，解除了全部或部分合同，对于停止维护的系统，甲方应根据最近一次合同付款时间到系统停止使用时间计算并支付乙方已实施维护工作的应付费用。从系统停止使用直到合同原约定维护期结束的时间段对应的剩余部分费用，甲方有权不予支付。如合同为部分终止，乙方应继续执行本合同中未终止的部分。合同剩余款项应根据未终止维护系统的所占费用按照比例重新计算。

第二十条：争端的解决

- 1.凡与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如经协商后仍不能解决的，任何一方可以向中山市第一人民法院提起诉讼。
- 2.在法院审理期间，除提交法院审理的事项外，本合同其他部份仍应继续履行。

第二十一条：其它

- 1.本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。
- 2.本合同根据中华人民共和国现行税法的有关规定执行。
- 3.本合同经甲、乙双方代表签字并加盖公章后生效，本合同签署日期以较迟签订的日期为准。
- 4.成交通知书、响应文件、采购文件及本合同之所有附件均为本合同的有效组成部份，与本合同具有同样法律效力，内容发生冲突时解释的顺序以文件签订时间在后的为准。
- 5.在执行本合同的过程中，所有经甲、乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、合同修改书、往来信函等）均为本合同的有效组成部份，其生效日期为双方均签字盖章或确认之日期。
- 6.除甲方事先以书面形式确认同意外，乙方不得将部份或全部转让其应履行的合同项下的义务。
- 7.本合同及其附件和补充协议中未约定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。
- 8.本合同双方当事人的通讯地址等信息已记载在本合同第一条，任何一方均有权依本合同记载的地址向对方发送有关通知、信函及其他书面文件，该地址同时作为诉讼、法律文书的有效送达地址；如任何一方在本合同所记载地址有误或变更地址未书面通知对方的，责任由该方承担。
- 9.本合同一式7份，甲、乙双方各执3份，采购代理机构执1份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：中山市自然资源局	乙方（盖章）：
地址：广东省中山市兴中道2号	地址：
甲方代表人：	乙方代表人：
电话：	电话：
	开户银行：
	帐号：

附件

保 密 协 议

甲方：中山市自然资源局

乙方：_____

为加强中山市自然资源局信息技术资料和数据的管理，甲、乙双方根据国家有关法律、法规，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目（采购项目编号：ZZ22406738，包组号：_____）工作中的保密事宜达成如下协议：

一、保密内容

- （一）在项目实施期间，因工作需要接触到的项目相关系统数据信息，包括纸质文件和电子文件等。
- （二）在项目实施期间，因工作需要接触到的甲方其他任何涉及系统安全的信息，包括但不限于：网络信息、设备部署信息、服务器用户名和口令、数据库名和口令、设备端口信息、设备IP地址、网络安全设备部署策略等。
- （三）甲方的非公开信息、数据、文件等。
- （四）其它甲方合理认为，并告之乙方属于保密的内容。

二、保密条款及要求

- （一）乙方应严格保守甲方的有关保密信息，不得以任何手段谋取私利，损害甲方的利益。
- （二）未经甲方书面许可，乙方不得以任何名义、方式向任何单位或个人泄漏甲方的保密信息。
- （三）未经甲方书面许可，乙方不得对有关保密信息进行修改、补充、复制、公开，也不得允许任何第三方作出前述行为。
- （四）未经甲方书面许可，乙方不得将保密信息以任何方式（如E-mail、U盘存储等）携带出甲方场所，也不得允许任何第三方作出前述行为。

三、保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

四、保密期限

- （一）保密期限：乙方履行永久保密义务。
- （二）本协议是为防止甲方的保密信息发生泄漏而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关数据、信息资料 and 但并不免除乙方的保密义务。

五、关系限制

本协议不作为甲、乙双方建立任何合作关系或其他业务关系的依据。

六、违约责任

乙方未遵守本协议的约定泄露或使用了保密信息，甲方有权根据双方已签署的合同约定向乙方追究其一切相关责任和终止双方的合作项目。双方因履行本协议发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，可向中山市第一人民法院起诉。

七、其他事项

- （一）本协议以中文做成，壹式柒份，由甲、乙方各执叁份，采购代理机构执壹份，各份协议均具有同等法律效力。
- （二）本协议未尽事宜，由甲、乙双方协商解决。
- （三）本协议自甲、乙双方签署后起生效。

甲方（盖章）：中山市自然资源局 乙方（盖章）：

代表人签名： 代表人签名：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

第六章 投标文件格式与要求

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

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

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

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

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

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

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

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

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

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**442000-2024-03259**

采购项目编号：**ZZ22406738**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

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

格式一：

投标函

致：广东志正招标有限公司中山分公司

你方组织的“中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目”项目的招标[采购项目编号为：ZZ22406738]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

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

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

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

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

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

（五）我理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

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

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

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

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

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方承诺遵守《中华人民共和国劳动民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

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

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

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

（十五）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十六) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

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

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

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

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

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

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

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

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

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

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

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

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；
2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

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

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

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

法定代表人授权书

致：广东志正招标有限公司中山分公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目”项目采购[采购项目编号为ZZ22406738]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：中山市自然资源局

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

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

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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

中小企业声明函（货物）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

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

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

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

一、联合体各方关系

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

二、联合体内部有关事项约定如下：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

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

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

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

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

说明：

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

格式十七：

《商务条件响应表》

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

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

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

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东志正招标有限公司中山分公司

如果我方在贵采购代理机构组织的中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目招标中获中标（采购项目编号：ZZ22406738），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

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

特此承诺！

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

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

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

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

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

询问函

广东志正招标有限公司中山分公司

我单位已登记并准备参与“中山市自然资源局政务信息化项目2024-2027年度部门统筹运维项目”项目（采购项目编号：ZZ22406738）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

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

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

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

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

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

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

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

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

委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

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

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

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

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

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

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

三、承担保证责任的程序

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

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

四、保证责任的终止

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

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

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

五、免责条款

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

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

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

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

六、争议的解决

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

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

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

一、保证金额

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

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

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

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

_____。

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

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

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

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

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

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

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

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

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

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____：

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

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

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

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

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

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

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

五、索赔文件

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

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

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

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

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

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

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

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日