

湖南省政府采购

公开招标文件（电子标）

服务类

采购项目名称：省级政务云配套项目（综合运营服务）（二次）

政府采购编号：CGXM2026430000000287

采购代理编号：HNSZJZ202600124-1

采购人：湖南省政务服务和大数据中心

采购代理机构：湖南辉煌时代项目管理有限公司

2026年08月

目录

第一章 投标邀请

第二章 投标须知

第一节 投标须知前附表

第二节 投标须知

一、总则

二、招标文件

三、投标文件

四、投标

五、开标，资格审查和评标

六、中标信息公布

七、询问与质疑

八、合同签订

九、政府采购政策

十、其他规定

第三章 资格审查

1. 资格审查主体

2. 资格审查

3. 资格审查内容和标准

4. 资格审查结果

第四章 评标方法及标准

第一节 评标方法及标准前附表

第二节 评标方法及标准

1. 评标方法

2. 评标程序

3. 投标文件的符合性审查

4. 投标文件的澄清

5. 投标文件的比较与评价

6. 推荐中标候选人

7. 复核

8. 编写评标报告

9. 停止评标

10. 无效投标和废标

11. 重新组建评标委员会进行评标

第三节 投标文件的符合性审查

第四节 投标文件的比较与评价

第五节 评标方法及标准表

第五章 采购需求

第一节 采购清单一览表

第二节 报价要求

第三节 技术、商务及其他要求

第六章 政府采购合同

第一节 政府采购合同协议书

第二节 政府采购合同通用条款

第三节 政府采购合同专用条款

第七章 投标文件的组成

第一章 投标邀请

湖南省政务服务和大数据中心 的 省级政务云配套项目（综合运营服务）(二次) 进行公开招标采购, 现邀请合格投标人参加投标。

一、采购项目名称、编号

- 1、采购项目名称： 省级政务云配套项目（综合运营服务）(二次)
- 2、政府采购编号： CGXM2026430000000287
- 3、采购代理编号： HNSZJZ202600124-1
- 4、采购项目预算： 2,924,900.00元
- 5、本项目对应的中小企业划分标准所属行业： 详见第五章采购需求部分描述。
- 6、评标方法： 详见第四章评标方法及标准。
- 7、合同定价方式：

采购包1： 固定总价

- 8、合同履行期限： 详见第五章采购需求。

9、本项目分阶段要求投标人提供以下保证： 投标保证金要求、履约保证金要求、质量保证金要求详见第二章投标须知前附表。

二、采购人的采购需求（按包）

序号	采购包号	采购包名称	数量（项）	采购项目预算（元）	采购项目最高限价（元）
1	1	省级政务云配套项目（综合运营服务）	1	2,924,900.00	2,924,900.00

说明：

- 1.节能产品实行强制采购的，需提供国家认证机构出具的、处于有效期内的节能产品证书。
- 2.同意购买进口产品的，不限制满足采购需求的国内产品参与投标。

三、采购项目需要落实的政府采购政策：

采购包1：

不属于专门面向中小企业采购。

四、投标人的资格要求：

1、投标人的基本资格条件： 投标人必须是在中华人民共和国境内注册登记的法人、其他组织或者自然人，且应符合《政府采购法》第二十二条第一款的规定，即：

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

2、供应商特定资格条件：

采购包1：

无

3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

4、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加此项目的其他招标采购活动。

5、列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，列入政府采购严重违法失信行为记录名单的，拒绝其参与政府采购活动。

6、联合体投标具体要求详见第三章资格审查描述。

五、获取招标文件的时间、期限、方式

1.获取公开招标文件的时间：详见公告正文。

2.发布公开招标文件的网站:招标文件及修改、澄清文件均在湖南省政府采购网(www.ccgp-hunan.gov.cn)和湖南省公共资源交易服务平台(<https://www.hnsggzy.com/>)上发布。

3.招标文件及修改、澄清文件获取方式:投标人应在本项目获取招标文件截止时间前登录湖南省公共资源交易中心服务平台(<https://www.hnsggzy.com/>)中进入"交易快速通道"- "政府采购"再进入"湖南省公共资源交易-政府采购交易系统"进行"填写信息""下载文件"操作，逾期将不能获取文件。修改、澄清后的招标文件请投标人按以上方式登录网站自行下载，恕不另行通知，如有遗漏投标人自行承担全部责任。

注意：

(1) 湖南省公共资源交易中心主页的下载中心模块 (<https://zfcg.hnsggzy.com/>) "有投标人的注册以及操作流程说明、制作工具软件等相应操作手册。投标人使用电子投标遇到问题时，请及时向系统技术支持咨询，联系方式：0731-85120747、0731-89665226。

(2) 中国湖南政府采购网(www.ccgp-hunan.gov.cn)、湖南省公共资源交易服务平台(<https://www.hnsggzy.com/#/sy/fastTrack?value=zfcgkj>)均需使用数字证书登陆进行操作,尚未办理数字证书的供应商请及时登录网站查询、办理。

六、投标截止时间、开标时间、开标地点及电子投标文件解密时限

1、提交电子投标文件的截止时间：详见公告正文

2、开标时间：详见公告正文

3、开标地点：详见公告正文

七、公告发布及期限：

1、本招标公告在中国湖南政府采购网（www.ccgp-hunan.gov.cn）发布。公告期限从本招标公告发布之日起5个工作日。

2、在不同媒体发布的同一政府采购公告如有不一致的，以在指定的网站发布的为准。

八、疑问及质疑：

1、投标人对政府采购活动事项如有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问。采购人、采购代理机构将在3个工作日内作出答复。

2、潜在投标人认为招标文件或招标公告使自己的合法权益受到损害的，可以在获取招标文件之日或招标公告期限届满之日起7个工作日内，按《湖南省财政厅关于印发〈政府采购质疑答复和投诉处理操作规程〉的通知》（湘财购〔2024〕67号）规定，以书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出质疑。

九、其它补充事宜

无

十、采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式

1、采购人信息

(1) 名称：湖南省政务服务和大数据中心

地址：长沙市芙蓉区五一大道351号

邮编： 410000

联系人： 饶宇雄

联系电话： 0731-82210097

2、采购代理机构信息

(1) 名 称： 湖南辉煌时代项目管理有限公司

地址： 长沙市天心区湘府中路豪布斯卡（HOPSCA）写字楼A栋10楼1025号

邮编： 410000

联系人： 陈耀家、王辉、王璜、张艺辉

联系电话： 0731-82293870

第二章 投标须知

第一节 投标须知前附表

条款号	条款名称	编列内容规定
一、说明		
第1.1款	采购项目	省级政务云配套项目（综合运营服务）（二次）
第1.2款	中小企业采购政策落实	采购包1：不属于专门面向中小企业采购。
第2.5款	采购进口产品	详见第五章【采购需求】
第3.1款	投标人资格条件	详见第一章【投标邀请】
第3.2款	接受联合体形式投标	采购包1：不接受
第5.1款	电子招标文件提供期限	详见第一章【投标邀请】
第5.2款	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
	是否召开开标前答疑会	本项目不组织标前答疑
二、招标文件		
第7.4款	非实质性偏离的范围和幅度	招标文件第五章【采购需求】中条款偏离项数之和 ≥ 10 项将导致无效投标。
第9.1款	招标公告指定媒体	中国湖南政府采购网（www.ccgp-hunan.gov.cn）
三、投标文件		
第13.2款	采购预算、最高限价	详见第一章【投标邀请】
第13.8款	投标报价的其他要求	详见第五章【采购需求】
第14.1款	投标人应提供资格审查资料	详见第三章【资格审查】
第14.1(3)款	特定资格条件应提供的资格审查资料	详见第三章【资格审查】
第16.1款	投标有效期	90日（日历日），如投标有效期不足的，在评标时将视为无效投标。
第17.1款	投标保证金	本项目不收取保证金 其他说明： 投标人应以支票、汇票、本票从投标人银行账户缴入到如下投标保证金托管专户或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。在提交投标文件的截止时间前提交投标保证金。投标保证金有效期应与投标有效期一致。未按照招标文件要求提交投标保证金，将视为无效投标。
第18.1款	分包	采购包1：不允许分包；
四、投标		
第20.2款	投标截止时间（开标时间）	详见第一章【投标邀请】
五、开标、资格审查和评标		

第23.2.3款	解密电子投标文件时限及方式	投标人使用加密投标文件的CA数字证书在投标截止时间起30分钟内完成投标文件的解密，投标文件在解密时限内未解密或解密失败，视为撤销其投标文件，开标继续进行。（如因特殊情况按第二章第二节35条处理）
六、中标信息公布		
第27.2款	中标人确认方式	采购单位应在政府采购招标投标管理办法规定的时限内确定中标人。
第27.2款	中标候选人和中标人数量	中标候选人数量： 采购包1：3名 中标人数量： 采购包1：1名
第27.2款	中标候选人并列的确定中标人的方式	综合评分法：中标候选人并列的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分（或差值）相同的，按投标报价（非评审价格）由低到高顺序排列。得分（或差值）且投标报价相同的，按技术分由高到低的顺序排列。所有得分均相同的，由采购人采取随机抽取的方式确定。 最低评标价法：中标候选人并列的，由评标委员会根据招标文件规定的推荐中标候选人数量，在排名并列的中标候选人中，按招标文件中规定的方式确定中标候选人排名顺序。
第28.3款	接收质疑函的联系部门、联系电话和通讯地址	湖南辉煌时代项目管理有限公司
七、合同签订		
第30.1款	履约担保	采购包1：不缴纳
九、其他规定		
第34.1款	招标代理服务费	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：采购人 代理服务费收费标准：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）明确的招标代理服务收费标准，按照中标金额计算费用后下浮20%计取；B为支付比例，评价结果“优秀”“良好”“合格”“不合格”，除本协议另有约定外，支付比例分别为100%、90%、80%、70%。最高不超过24319元（含税）。

第35.1款	其他规定	1、中标后，中标人在领取中标通知书时需向招标代理机构提供一套完整的纸质版投标文件（内容须与电子版投标文件一致，如与电子版投标文件不一致的，以电子版投标文件为准）。2、网络传输递交：投标人应在开标时间（递交投标文件截止时间）前将电子投标文件网络传输递交至湖南省公共资源交易平台并完成在线签到，逾期通过网络传输递交至湖南省公共资源交易平台的投标文件，系统将自动拒收,视为放弃投标。3、第三章 资格审查 招标文件中“重大税收违法案件当事人名单”更正为“重大税收违法失信主体”若招标公告或招标文件中关于本项内容有不一致之处，应以此处为准。
--------	------	---

第二节 投标须知

一、总则

1.适用范围

1.1本招标文件仅适用于本章第一节“投标须知前附表”（以下简称【投标须知前附表】）中所叙述的采购项目。

1.2【投标须知前附表】规定采购项目专门面向中小企业采购的，如投标人为非中小企业，其投标无效。

2.定义

2.1采购人系依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人名称、联系人姓名和电话见【投标须知前附表】。

2.2采购代理机构系接受委托、代理采购项目、依法成立中介代理机构。本项目采购代理机构的名称、地址、联系方法见【投标须知前附表】。

2.3投标人是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或自然人。

2.4电子招标投标：是指电子招标投标参与各方（采购人、采购代理机构、供应商、评审专家）按照相关法律法规的规定，应用网络信息技术，使用CA数字证书（含电子签章、签名）在电子招标投标交易平台(以下简称交易平台)，进行的招标投标活动。

3. 投标人的资格要求

3.1投标人应当符合【投标须知前附表】规定的投标人资格条件。

3.2【投标须知前附表】规定接受联合体形式投标的，投标人除应符合本章第3.1款规定外，还应遵守以下规定：

（1）联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。

（2）参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方的权利义务、合同工作量比例；

（3）两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个投标人的身份参加投标。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方签订联合体协议书后，不得再单独参加或者与其他投标人组成新的联合体参加同一合同项下的采购活动。

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

4. 投标费用

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

5. 组织现场考察或者召开答疑会

5.1采购人、采购代理机构可以在【投标须知前附表】规定的招标文件提供期限截止后，组织已获取招标文件的潜在投标

人现场考察或者召开开标前答疑会。

5.2获取招标文件的潜在投标人应按【投标须知前附表】规定参加现场考察或者答疑会；如不参加，其风险由其自行承担。

。

5.3潜在投标人现场考察或者参加答疑会的费用由自己承担，现场考察期间所发生的人身伤害及财产损失由自己负责。

5.4采购人、采购代理机构不对投标人据此而做出的推论、理解和结论负责。投标人一旦中标，不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

二、招标文件

6.招标文件的构成

6.1招标文件共七章，各章内容如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标须知

第三章 资格审查

第四章 评标方法及标准

第五章 采购需求

第六章 政府采购合同

第七章 投标文件的组成

6.2采购人、采购代理机构在提交投标文件截止时间前对招标文件所作的澄清或者修改，构成招标文件的组成部分。

7. 偏离与实质性响应

7.1投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

7.2偏离是指投标文件不响应或者不满足招标文件提出的要求和条件，分为实质性偏离和非实质性偏离。

7.3除法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形外，招标文件中用“★”符号标明的条款为实质性要求和条件，对其中任何一条的偏离，为实质性偏离，其投标无效。

7.4投标文件偏离招标文件的非实质性要求和条件，为非实质性偏离。非实质性偏离的范围和幅度应当符合【投标须知前附表】的规定，否则投标无效。

8.询问

8.1潜在投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如有疑问，可以向采购人或者采购代理机构提出询问。

9.招标文件的澄清或者修改

9.1采购人、采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在【投标须知前附表】规定的招标公告指定媒体上发布澄清或者修改公告。

9.2澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人、采购代理机构将在提交投标文件截止时间15日前，以数据电文形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，将相应延长提交投标文件的截止时间。

9.3招标文件的提供期限届满后，获取招标文件的潜在投标人不足3家的，可以顺延提供期限，并在指定媒体上发布修改公告。

9.4通过交易平台下载招标文件的，请获取招标文件的潜在投标人及时关注招标公告指定媒体发布的澄清或者修改公告。

三、投标文件

10.投标语言

10.1投标人提交的投标文件以及投标人与评标委员会在评标过程中的所有来往书面文件原则上使用中文。投标文件中如附有外文资料，要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面，未翻译的外文资料，评标委员会将视其为无效材料，但以下情形除外：

投标人的法定代表人为外籍人士的，法定代表人的签字和护照。

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

10.2翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

10.3如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

11. 计量单位和投标货币

11.1所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

11.2本项目均以人民币报价。

12. 投标文件的组成详见第七章

13. 投标报价

13.1投标人应以招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件为基础，按第七章“投标文件的组成”的有关规定进行报价。投标人的报价应包括为完成本项目所要求的全部内容可能发生的全部费用和税费、规费、保险费（如果有）等，采购人将不再支付报价以外的任何费用。

13.2投标人的投标报价不得超过采购预算，也不得超过最高限价(如果设定)，否则其投标无效。采购项目预算、最高限价见【投标须知前附表】。

13.3 投标人应在分项报价明细表中对每项内容给予详细分项报价。

13.4投标文件中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求和条件的投标，其投标无效。

13.5投标人在投标截止时间前修改“开标一览表”中的投标报价的，应同时修改投标文件“分项报价明细表”“享受政府采购政策优惠的证明资料”等相关内容。

13.6投标总价不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，在评标时将视为无效投标。

13.7投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受选择性报价，否则，在评标时将视为无效投标。（接受备选方案时除外。）

13.8投标报价的其他要求见【投标须知前附表】。

14. 投标人的资格证明文件

14.1除【投标须知前附表】另有规定外，投标人应按下列规定提供资格证明文件。

（1）法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明文件，自然人的身份证明：投标人为法人的，应提交营业执照或法人登记证书的复印件；投标人为非法人组织的，应提交依法登记证书复印件；投标人为个体工商户的，应提交个体工商户营业执照复印件；投标人为自然人的，应提交自然人的身份证明复印件。

（2）投标人资格声明(格式)

（3）符合特定资格条件证明文件复印件或者情况说明原件。具体要求见【投标须知前附表】。

14.2投标人以联合体形式投标的，除应提交联合协议(格式)外，参加联合体的各方均应提交上款资格证明材料。

14.3投标人的资格证明文件均应为有效文件并加盖投标人电子章，并按招标文件规定签章。

15. 投标货物及服务符合招标文件规定的证明文件

15.1投标人应当提交其拟供的合同项下货物及其服务符合招标文件规定的证明文件,该证明文件作为投标文件的一部分。

15.2上述证明文件可以是文字资料、图表、数据、证书等资料。

15.3 招标文件第五章“采购需求”要求的其它文件。

16. 投标有效期

16.1投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于【投标须知前附表】中载明的投标有效期。投标有效期不满足要求的，其投标无效。

16.2投标有效期内投标人撤销投标文件的，投标人应承担招标文件和法律规定的责任。

17. 投标保证金

17.1招标文件要求投标人提交投标保证金的，投标人应按【投标须知前附表】规定，在提交投标文件的截止时间前提交投标保证金。

17.2联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

17.3.1投标保证金的退还按政府采购相关规定办理：

17.3.2投标保证金退还情况查询，请登录“湖南省公共资源交易中心”门户网站，网址：<https://ggzy.hunan.gov.cn/>，点击首页左侧“投标保证金退还情况查询”图标进入查询界面。

17.4有以下情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (一)中标、成交后无正当理由不与采购人签订合同的；
- (二)未经采购人同意，将中标、成交项目分包方式履行合同的；
- (三)在提交投标（响应）文件截止时间后撤回投标（响应）文件的；
- (四)在投标（响应）文件中提供虚假材料的；
- (五)与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (六)法律法规或者采购文件规定的其他情形。

18.分包

18.1投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应符合【投标须知前附表】规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，并在投标文件中载明分包承担主体，且分包承担主体不得再次分包。

18.2中标人应当就分包项目向采购人负责，分包承担主体就分包项目承担连带责任。

18.3不符合招标文件中有关分包规定的，其投标无效。

19. 电子投标文件的制作和签署

19.1电子投标文件编制、制作需要在湖南省公共资源交易政府采购电子化平台上下载“投标文件制作工具软件下载”软件。

19.2投标人应按照电子招标文件格式及投标工具编制投标文件，否则，由于投标人的编制、格式、上传位置等失误所导致的后果和责任由投标人自行承担。

19.3投标人应注意压缩电子文件，上传的有关扫描件的大小和清晰度、格式等应该能够在电脑上被阅读、识别和判断。若投标人未按要求提供证明材料或提供的是部分证明材料或提供不清晰的扫描件复印件，无法阅读、识别和判断的，所导致后果均由投标人自行承担。

19.5投标人应按招标文件规定使用湖南省公共资源交易平台认可的CA数字证书（含电子印章）进行签章。

19.6电子招投标文件具有法律效力，若投标文件与招标文件要求不一致，其内容影响中标结果时，所导致后果由投标人自行承担。

四、投标

20. 电子投标文件的加密和提交

20.1投标人应按照招标文件和交易平台的要求编制数据电文形式的投标文件并通过数字证书进行加密后，在招标文件【投标须知前附表】规定的开标时间前将电子投标文件上传到交易平台的对应项目。未按要求加密或逾期上传提交的投标文件，交易平台将无法接受，采购代理机构不予受理。

20.2采购代理机构不接受投标截止时间后递交的纸质、电子、传真等所有形式的投标文件。

20.3如遇系统提示“上传未成功”，投标人应及时重新提交文件或系统技术支持联系。由于投标人对电子投标操作不熟悉或自身电脑、网络等原因导致不能在投标截止时间之前上传提交投标文件的，所导致后果由投标人自行承担。

21.电子投标文件的修改和撤回

21.1投标人在招标文件规定的投标截止时间前，可以撤回已上传的投标文件，也可以撤回并修改后再重新上传。

21.2采购人、采购代理机构发布了修改、澄清文件的，投标人应按照修改、澄清后的招标文件要求重新编制投标文件并上传至交易平台。

22. 串通投标行为

22.1有下列情形之一的，属于恶意串通，对投标人依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究法律责任：

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

22.2有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互签章；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、开标，资格审查和评标

23. 开标

23.1投标人可通过网上开标系统参加开标会；

23.2开标程序。采购代理机构在规定的时间内，按下列程序进行开标；

23.2.1投标人在开标时间前提前登录网上开标系统；

23.2.2开标时间，由采购代理机构在线上公布上传文件的投标人信息；

23.2.3投标人根据发出投标文件解密指令提示后在规定时间内使用加密投标文件的CA数字证书进行投标文件解密。投标文件在规定解密时限内未解密或解密失败，视为撤销其投标文件，开标继续进行。

23.2.4唱标：以《开标一览表》为准，未提供的按无效投标处理。在线生成的《开标记录表》所有有效投标人可以在线即时查看、下载。

23.2.5开标结果系统自动默认，投标人代表对开标过程和公布信息有疑义，以及认为代理机构或相关工作人员有《政府采购法实施条例》第九条第一款需要回避的情形的，应当提出询问或者申请回避。

23.2.6采购人或采购代理机构对投标人代表当场提出的询问或者回避申请，按《政府采购法实施条例》有规定及时处理。

23.7开标时，出现下列情形之一的，视为投标人撤销其投标：

- (1) 投标人未按要求配置开标所需的软硬件设备，导致解密失败的；
- (2) 投标人电脑故障或无法上网，导致解密失败的；
- (3) 解密锁发生故障、失效、错误等，导致解密失败的；
- (4) 解密时间超过规定时限的；
- (5) 其他由于投标人自身原因导致解密失效的情形。

23.4如因网上开标系统出现系统故障，导致开标解密无法完成的，由采购代理机构酌情延长解密时间。

24. 资格审查

24.1开标结束后，采购人、采购代理机构依法按照第三章“资格审查”规定进行资格审查。

24.2资格审查结束后,采购人、采购代理机构将资格审查结果告知评标委员会。资格审查不合格投标人不进入评标;经资格审查合格投标人少于3家的,不得评标。

25. 评标委员会

25.1评标由依法组建的评标委员会负责,评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

25.2评标委员会成员有下列情形之一的,应当回避:

(1) 参加采购活动前三年内,与投标人存在劳动关系,或者担任过投标人的董事、监事,或者是投标人的控股股东或实际控制人;

(2) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;

(3) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

25.3评标委员会负责具体评标事务,并独立履行下列职责:

(1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求;

(2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明;

(3) 对投标文件进行比较和评价;

(4) 确定中标候选人名单,以及根据采购人委托直接确定中标人。

26. 评标

26.1评标委员会按照第四章“评标方法及标准”规定的评标方法、评审因素、标准和程序以及有关法律、法规及规章对投标文件进行评审。

六、中标信息公布

27.中标通知书与中标信息公布

27.1采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内,在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的,按照【投标须知前附表】规定的方式确定中标人。

27.3采购人、采购代理机构应当自采购人确定中标供应商之日起2个工作日内,在招标公告指定媒体上公告中标结果,招标文件随中标结果同时公告,中标公告期限为1个工作日。

27.4在公告中标结果的同时,采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

七、询问与质疑

28.投标人询问与质疑

28.1投标人对政府采购活动事项有疑问的,可以向采购人、采购代理机构提出询问。采购人或采购代理机构将在3个工作日内作出答复。

28.2投标人认为中标结果使自己的权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内,按照《湖南省财政厅关于印发〈政府采购质疑答复和投诉处理操作规程〉的通知》(湘财购〔2024〕67号)规定,以纸质书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出质疑。

28.3投标人提出质疑的,应按照省级财政部门现行规定制作、签署、送达。采购人、采购代理机构接收质疑函的联系部门、联系电话和通讯地址见【投标须知前附表】。

28.4采购人、采购代理机构按照省级财政部门现行规定进行质疑答复。

28.5投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意,或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的,可在答复期满后15个工作日内,按照省级财政部门现行规定向采购人同级财政部门提出投诉。

八、合同签订

29. 签订合同

29.1采购人应自中标通知书发出之日起30日内,按中标通知书指定的时间、地点与中标人签订政府采购合同。所签订的

合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

29.2招标文件、中标人的投标文件均为签订合同的依据。

29.3联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

29.4中标合同将在招标公告指定媒体上公告，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

29.5中标人应当按照合同约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

30. 履约担保

30.1招标文件要求中标人向采购人提交履约担保的，中标人应按照【投标须知前附表】的规定提交。联合体中标的，履约担保由联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

30.2中标人没有按照本章第30.1款规定提交履约担保的，视为放弃中标。

31. 政府采购合同履行中数量的变更

31.1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服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

九、政府采购政策

32. 政府采购政策

32.1 优先采购：

（1）纳入财政部会同国务院有关部门发布的节能产品、环境标志产品政府采购品目清单，实施政府优先采购的，评审时按招标文件第四章第一节有关规定给予一定比例的价格折扣或者加分；

32.2 强制采购：

（1）纳入财政部会同国务院有关部门发布的节能产品政府采购品目清单，实施政府强制采购的（品目清单标注“符号产品”），投标人投标产品应当取得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则其投标无效。

32.3 价格评审优惠：

32.3.1.1 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。投标价格按招标文件第四章第一节有关规定给予一定比例的价格折扣，用扣除后的价格参与评审。

32.3.1.2 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，或者与大型企业存在直接控股、管理关系的除外。

32.3.1.3 在服务采购项目中有货物采购时按承接的服务企业享受中小企业政策优惠。

32.3.1.4 招标文件允许联合体投标或分包的①以联合体参加政府采购活动的，联合体均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业；②对于联合体或者大中型分包意向协议约定小微企业的合同占到合同总金额30%以上。投标价格按招标文件第四章第一节有关规定给予一定比例的价格折扣，用扣除后的价格参与评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受扣除优惠政策。

32.3.1.5 价格扣除比例或者价格加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

32.3.2 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

32.4 政府采购政策交叉与叠加

（1）投标产品取得两个及以上优先采购产品认证的，评审时只有其中一项产品能享受优先采购优惠（投标人自行选择，并在投标文件中并填报相关信息及数据）

（2）投标人同时符合小型、微型企业及监狱企业、残疾人福利性单位要求的，评审时只有一种类型享受价格评审优惠政策；

（3）小型和微型企业的价格评审优惠可以与同时属于“节能产品”、“环境标志产品”中的一项优先采购优惠累加计算。

32.5 投标人符合本章第32.1款、第32.2款、第32.3款规定的，应提供相关证明资料。

（1）节能产品、环境标志产品：提供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

(复印件)。

(2) 中小企业: 按财政部、工信部联合印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)规定, 投标人提供《中小企业声明函》(格式附后), 允许分包或联合体投标的还需提供分包协议或联合体协议。

(3) 监狱企业: 按《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)文件规定提供证明文件(复印件)。

(4) 残疾人福利性单位: 按《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)文件规定提供《残疾人福利性单位声明函》(格式)。

32.7 投标人有融资、担保需求的, 可登陆中国湖南政府采购网查询相关银行、担保机构业务。

十、其他规定

33. 招标不足三家处理

33.1 公开招标数额标准以上的采购项目, 投标截止后投标人不足3家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足3家的, 除采购任务取消情形外, 按照以下方式处理:

(1) 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的, 采购人、采购代理机构改正后依法重新招标;

(2) 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定, 需要采用其他采购方式采购的, 采购人应当依法报财政部门批准。

33.2 属前款第(2)项情形的, 评标委员会应出具的招标文件没有不合理条款的论证意见。

34. 代理服务费

34.1 代理服务费由中标人支付的, 投标人应按【投标须知前附表】规定向采购代理机构交纳代理服务费, 并在投标文件中提供中标服务费承诺书。

35. 电子招投标的应急措施

35.1 电子开标、评标如出现下列情形, 导致系统短时间内无法恢复正常运行, 影响到招投标活动无法继续开展时, 按交易中心应急预案措施执行:

(1) 系统服务器发生故障, 无法访问或无法使用系统;

(2) 系统的软件或数据库出现错误, 不能进行正常操作;

(3) 系统发现有安全漏洞, 有潜在的泄密危险;

(4) 病毒发作或受到外来病毒的攻击;

(5) 网络故障, 无法访问或无法使用系统;

(6) 电力中断等其他特殊情况。

35.2 出现上述情况之一时, 经交易中心相关部门确认: 采购人或采购代理机构可选择采取如下措施, 投标人不得对此持有异议。

(1) 酌情延长投标文件解密时间, 以保障招投标活动的继续实施;

(2) 项目作延期开标处理, 待系统恢复后再进行开标活动;

(3) 对已在评标的项目, 评标委员会酌情延期进行评审, 待系统恢复后再进行评审工作。

36. 报价/分值精确度

36.1 所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位, 超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行保留。

37. 招标文件需要补充的其他内容见【投标须知前附表】。

第三章 资格审查

1. 资格审查主体

1.1资格审查主体：采购人、采购代理机构。

2. 资格审查

2.1资格审查依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明文件、投标保证金、投标报价等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

2.2在资格审查时，投标人存在下列情况之一的，资格审查不合格，其投标无效：

- (1) 不具备招标文件中规定的资格要求的，或提交的资格证明文件不符合招标文件要求的；
- (2) 联合体投标未提交联合体协议书，或未提交联合体各方资格证明文件的；
- (3) 投标文件的资格证明文件未按照招标文件要求进行电子签名、盖章的；
- (4) 未按要求提交投标保证金或未按要求提供免交投标保证金承诺书的；
- (5) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (6) 法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形的。

2.3信用记录。

2.3.1 采购人或采购代理机构在开标结束后资格审查时，还应对投标人信用记录进行甄别。

2.3.2 查询网站为“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、信用中国(湖南) (<https://credit.fgw.hunan.gov.cn>) 和中国湖南政府采购网(www.ccgp-hunan.gov.cn)

2.3.3 不良信用记录是指:投标人在“信用中国”网站被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单,或在“中国政府采购网”网站被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。投标人有上述不良信用记录的，其投标无效，其中，列入政府采购严重违法失信行为记录名单的，按处罚结果执行。

2.3.4 联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.3.5 信用信息查询记录和证据留存具体方式:投标人不良信用记录以采购人、采购代理机构查询结果为准。查询结果与其他采购文件一并保存。

3. 资格审查内容和标准

3.1一般资格审查要求：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任的能力	投标人法人营业执照副本扫描件或合伙企业营业执照副本或事业单位法人证书扫描件或自然人身份证明扫描件。	投标人承诺函、具有独立承担民事责任的能力证明文件
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	投标人承诺函
3	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	投标人承诺函

4	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	投标人承诺函
5	法定代表人身份证明原件扫描件，或法定代表人或合伙执行人授权委托书原件扫描件并附法定代表人身份证明原件扫描件，自然人投标可不提交	法定代表人投标的，须提供法定代表人身份证明原件扫描件；委托代理人投标的，须提供法定代表人或合伙执行人授权委托书原件扫描件并附法定代表人身份证明原件扫描件，自然人投标可不提交。	法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
6	投标保证金	不收取投标保证金的项目，投标人未按要求递交《免交投标保证金承诺书》的，其投标无效。	投标保证金缴纳证明
7	信用记录查询	投标人在“信用中国”网站被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单，或在“中国政府采购网”网站被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。投标人有上述不良信用记录的，其投标无效，其中，列入政府采购严重违法失信行为记录名单的，按处罚结果执行。	投标人信用记录
8	投标文件的资格证明文件的签名、盖章	投标文件的资格证明文件未按照招标文件要求进行电子签名、盖章的，其投标无效。	投标人承诺函、投标保证金缴纳证明、投标人信用记录、自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书、法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书、封面、具有独立承担民事责任的能力证明文件
9	法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形	法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形。	供应商应提交的相关证明材料、自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书

3.2落实政府采购政策资格审查：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

3.3特定资格审查：

采购包1：

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

4. 资格审查结果

4.1未通过资格审查的投标人，采购人、采购代理机构应当告知其未通过的原因。

4.2资格审查结束后，采购人、采购代理机构应将资格审查结果告知评标委员会。

第四章 评标方法及标准

第一节 评标方法及标准前附表

条款号	条款名称	编列内容规定
第1款	评标方法	采购包1：综合评分法
第4.2款	投标文件报价出现前后不一致的修正	根据中华人民共和国财政部令第87号--政府采购货物和服务招标投标管理办法第五十九条 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正： （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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本办法第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。
第5.3（1）项	价格评审优惠	本项目中小企业划分标准所属行业：详见第五章采购需求采购清单一览表中表述。 下列为《统计上大中小微型企业划分办法(2017)》（国统字〔2017〕213号）的划分标准： （一）农、林、牧、渔业 （二）工业 （三）建筑业 （四）批发业 （五）零售业 （六）交通运输业 （七）仓储业 （八）邮政业 （九）住宿业 （十）餐饮业 （十一）信息传输业 （十二）软件和信息技术服务业 （十三）房地产开发经营 （十四）物业管理 （十五）租赁和商务服务业 （十六）其他未列明行业

	价格评审优惠	中小企业优惠政策	①小微企业价格给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 ②给予联合体或允许分包4%-6%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。价格扣除是指接受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型企业分包，且联合体协议或分包协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到合同总金额30%以上的，可给予价格扣除。 （注：投标文件必须按招标文件要求特别标注说明所投相应产品所在品目、品牌、型号，中小企业声明函等材料，享受分包价格扣除，还需提供分包协议否则评审时不予以考虑）
		监狱企业、残疾人福利性单位	投标人如提供监狱企业、残疾人福利性单位生产的产品，投标文件必须按招标文件要求提供“享受政府采购政策优惠的证明材料”，否则评审时不予以考虑。 监狱企业、残疾人福利性单位生产的产品的价格给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
第5.4（2）项	优先采购		①非强制采购节能产品:对于技术和价格分，应分别给予4%-8%的加分。投标人须如实填写并提供“节能产品”清单并提供清单中该产品所在页复印件或相应证书； ②环境标志产品:对于技术和价格分，应分别给予4%-8%的加分。投标人须如实填写并提供“环境标志产品”清单并提供清单中该产品所在页复印件或相应证书；
第5.4（3）项	多处获得政府采购政策优惠的计算方法		1、投标人投标产品同时具备政府采购优先采购的节能产品、环境标志，投标人可选择其一，也可均填报。对两者均填报的，评标委员会评审时，两者只能选择其一，选择优惠范围最多的优惠政策进行评审。 2、扶持中小企业发展的优惠政策可以叠加享受。 3、监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业、残疾人福利性单位属于小微企业不重复享受政策。
第6.1款	中标候选人并列的确定中标人的方式		综合评分法规定：按投标人评审得分从高到低顺序排列；投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。中标候选人并列的，由评标委员会根据招标文件规定的推荐中标候选人数量，在排名并列的中标候选人中，采取随机抽取的方式确定中标候选人排名顺序。 最低评标价法规定：按投标人投标报价从低到高顺序排列，投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。中标候选人并列的，由评标委员会根据招标文件规定的推荐中标候选人数量，在排名并列的中标候选人中，采取随机抽取的方式确定中标候选人排名顺序。

第10款	无效投标的规定	投标文件中除前章节条款所述情况外，有下列情况之一的，也应在符合性检查时按照无效投标处理： （1）投标文件载明的投标范围小于招标文件规定的招标范围的(缺漏招标文件所要求的内容)； （2）不符合法律、法规和招标文件其他规定的实质性内容。
	废标的规定	有下列情形之一时，评标委员会应予废标： （1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的； （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的； （3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的； （4）因重大变故，采购任务取消的。

第二节 评标方法及标准

1. 评标方法

1.1综合评分法，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。

1.2最低评标价，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标评审报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

1.3采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不对投标人的投标价格进行任何调整。

1.4未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

1.5本采购项目评标方法见本章第一节“评标规范前附表”（以下简称【评标方法及标准前附表】）。

2. 评标程序

2.1评标程序分为投标文件符合性审查、澄清有关问题、比较和评价、推荐中标候选人。

3. 投标文件的符合性审查

3.1资格审查结束后，评标委员会依法按照本章第三节“投标文件的符合性审查”规定进行投标文件符合性。

3.2符合性审查合格投标人少于3家的，应予废标。

3.3单一产品采购项目：提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算。提供不同品牌产品的投标人不足三家的，应予废标。

3.4非单一产品采购项目：采购人或者采购代理机构将在【评标方法及标准前附表】中载明核心产品。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，视为相同品牌，按本章本节第3.3款规定处理。

4. 投标文件的澄清

4.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以数据电文形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

4.2投标文件的投标报价出现前后不一致的，除【评标方法及标准前附表】另有规定外，按照下列规定修正：

- （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。

4.3投标文件报价同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价由投标人代表电子签名或者加盖单位电子章确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

4.4投标人的澄清、说明或者补正应当采用数据电文形式，并加盖电子公章，或者由法定代表人或其授权的代表电子签名

，并按评标委员会的通知要求递交至交易平台。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。

4.5有效的澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

4.6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投标无效处理。

5. 投标文件的比较与评价

5.1评标委员会依法按照本章第三节“投标文件的比较与评价”规定，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行比较和评价。

5.2政府采购政策：

(1) 价格评审优惠：按【评标方法及标准前附表】及第二章“投标须知”的相关规定给予一定的价格扣除。

(2) 优先采购：评审时按【评标方法及标准前附表】及第二章“投标须知”的相关规定给予价格扣除。

(3) 计算方法： 多处获得政府采购政策优惠的计算方法按【评标方法及标准前附表】及第二章“投标须知”的相关规定计算。

6. 推荐中标候选人

6.1若采用综合评分法，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列，按【评标方法及标准前附表】规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

6.2若采用最低评标价法，评标结果按算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除后的投标报价由低到高顺序排列。报价相同的并列，按【评标方法及标准前附表】规定的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

7. 复核

7.1汇总结束后，评标委员会应当进行复核，特别要对拟推荐为中标候选供应商的、报价最低的、投标文件被认定为无效的的进行重点复核。

7.2汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

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

经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；

8. 编写评标报告

8.1评标委员会根据全体评标成员电子签名的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

8.2评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.3评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在本节7.2情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审。重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

9. 停止评标

9.1评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

10. 无效投标和废标

10.1按【评标方法及标准前附表】

11. 重新组建评标委员会进行评标

11.1评标委员会或者其成员存在下列情形导致评标结果无效的，采购人、采购代理机构可以重新组建评标委员会进行评标，并书面报告本级财政部门，但采购合同已经履行的除外：

- (1) 评标委员会组成不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的；
- (2) 有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十二条第一至五项情形的；
- (3) 评标委员会及其成员独立评标受到非法干预的；
- (4) 有政府采购法实施条例第七十五条规定的违法行为的。

11.2有违法违规行为的原评标委员会成员不得参加重新组建的评标委员会。

第三节 投标文件的符合性审查

1.符合性审查

1.1评标委员会应对符合资格条件的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

(1) 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。评标委员会判断投标文件的响应性只根据投标文件的内容，而不依据外部的证据。

(2) 投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。

1.2未通过符合性审查的投标人，其投标将被认定为投标无效，不能进入下一阶段评审。通过符合性审查的投标人数量不足 3 家的，不得作进一步的比较和评价。

符合性审查表：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	商务和技术文件中“★”号条款的审核	不存在除法律、法规和规章规定外，招标文件中标注“★”号的条款为实质性要求条款（即重要条款）对其中任何一条的偏离。	商务应答表、技术参数响应表
2	商务和技术文件非“★”号条款的审核	一般商务和技术条款偏离项数之和≥10项将导致无效投标。	商务应答表、技术参数响应表
3	投标文件的完整性	投标总价不得缺漏招标文件所要求的内容。	投标函、报价表
4	多方案报价	投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受选择性报价，否则，在评标时将视为无效。	投标函、报价明细表、报价表
5	投标报价的条件	不包含价格调整要求和条件的投标报价。	投标函、报价明细表、报价表
6	投标报价	投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，其投标无效。	报价明细表、报价表
7	投标有效期	90日（日历日），在投标有效期内。	投标函
8	投标文件是否含有采购人不能接受的附加条件	投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，符合性审查不合格，投标无效。	投标函、其他材料、商务应答表、技术参数响应表
9	招标文件的缺漏内容	投标文件载明的投标范围不小于招标文件规定的招标范围的(缺漏招标文件所要求的内容)。	投标函、商务应答表、技术参数响应表

10	投标文件中商务技术文件的签署、盖章	投标文件中商务技术文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的，符合性审查不合格，投标无效。	投标函、商务应答表、封面、报价表、技术参数响应表
11	招标文件其他规定	符合法律、法规和招标文件其他规定的。	其他材料、投标函、技术参数响应表

2. 投标无效

2.1 投标人存在下列情况之一的，符合性审查不合格，投标无效：

- (1) 投标文件中商务技术文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2) 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏离超出招标文件规定的偏离范围和幅度；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 不符合本节第1.1款规定符合性审查标准的；
- (6) 法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形的。

2.2 在评标过程中发现投标人有不遵循公平竞争的原则，恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，损害采购人或者其他投标人的合法权益的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

第四节 投标文件的比较与评价

1. 评标方法

1.1 采用综合评分法评标时，评审因素的设定应当与投标人所提供货物服务的质量相关，包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等，但不包括第一章投标人的资格要求。本采购项目的评标因素和标准见本章本节第五节“评标方法及标准表”。

1.2 采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不对投标人的投标价格进行任何调整。

1.3 未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

2. 投标报价的算术修正及政府采购政策调整

2.1 如果有算术错误，投标报价将按本章第二节第4.2款、第4.3款规定进行算术修正。

2.2 需落实政府采购政策（价格评审优惠、优先采购）的，按第二章“投标须知”及本章第二节第5.3（1）项的相关规定进行价格调整。

2.3 按本章本节第2.1款、第2.2款规定，以修正或调整后的价格确定投标人的投标报价和评标基准价，用于投标报价评价。

3. 投标报价评价

3.1 采用综合评分法的，投标报价评价：价格分应当采用低价优先法计算，即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，其价格分为满分（报价权重分）。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = （评标基准价（修正或调整） / 投标报价（修正或调整）） × 报价权重分

3.2 采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

4. 落实政府采购政策价格扣除

4.1 需落实政府采购政策（价格评审优惠、优先采购）的，按本章第五节评标方法及标准表的相关规定进行价格调整。

5. 技术、商务等评分项响应评价及政府采购政策加分【综合评分法适用】

5.1 技术、商务等评分项响应评分。按本章本节附页1“评标方法及标准表”规定的评标因素和标准，对技术、商务等评分

项计算得分。

5.2需落实政府采购政策（优先采购）的，按第二章、本章第二节第6.3（2）项以及本节第五节“评标方法及标准表”的相关规定进行技术、价格、商务项得分(加分)计算。

6.评标总得分【综合评分法适用】

6.1评标总得分为投标报价、技术、商务等评分项得分(含优先采购政策加分)之和。

评标总得分=A投标报价得分+A技术项得分+A商务项得分+A优先采购加分

6.2评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

6.3评标时，评标委员会成员应当独立对满足招标文件全部实质性要求投标人的投标文件进行评价、评分，然后汇总每个投标人每项评分因素的得分。每个投标人的最终得分为所有评标委员会成员评分的算术平均值。

第五节 评标方法及标准表

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分100.00分（权重60.00%） 商务部分100.00分（权重30.00%） 报价得分100.00分（权重10.00%）			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件
	技术服务条款响应程度	投标人需按照本招标文件第五章第二节“技术要求”、第三节“采购清单及要求”的技术参数和性能指标要求为基准，在《技术偏离表》中如实列出偏离的内容，根据服务参数响应程度，由评标委员会综合评审，完全满足或优于招标文件要求的，计20分，每负偏离一项扣2分，扣完为止。注：投标人如果对招标文件第五章第二节“技术要求”、第三节“采购清单及要求”的响应有偏离，应将偏离条款在《技术偏离表》中逐条如实应答，并作出说明；需提供证明材料的，要在《技术偏离表》中注明该证明文件或证明材料响应的内容所在的章节及页码，在相应页面内清晰标示。未按要求提供的，或与证明文件或指定的证明材料不符的视同负偏离。	20.0000	客观	技术参数响应表

技术评审 (明标)	项目理解	评估投标人对项目采购需求的理解程度，内容包含但不限于（1）综合运营服务现状及需求分析、（2）综合运营服务的范围分析、（3）综合运营重点难点分析、（4）核心业务流程分析、（5）综合运营服务与云服务商本身运维保障的关联关系分析、（6）针对现状、问题及难点提出的解决建议。对项目背景和需求理解充分、符合实际、深入透彻，分析完整且准确，给出建议可行性高，计30分。1）每有一项缺漏项或不完整的扣5分；2）每有一项针对性不强或欠合理的每处扣3分，扣完为止。（针对性不强或欠合理指：①方案内容与项目需求不一致或没有关联性；②不能结合政务云整体现状及问题，对综合运营服务全面深入理解，提供针对性解决建议。③方案条理不清晰，内容空洞、语义表述不清，前后矛盾，存在歧义、混乱、内容不详实等。）3）未提供不得分。	30.0000	主观	项目理解

运营服务方案	根据投标人提供的运营服务方案进行评审，内容包括但不限于（1）总体服务架构及协同方案、（2）上云服务、（3）用云服务、（4）管云服务、（5）运维保障、（6）运营服务。方案内容符合实际需求，条理清晰、内容科学、合理完整、针对性强、可行性高的计30分。 1) 每有一项缺漏项或不完整的扣5分； 2) 每有一项针对性不强或欠合理的每处扣3分，扣完为止。（针对性不强或欠合理指：①方案内容与项目需求不一致或没有关联性；②结合政务云资源管理不能结合实际业务场景，制定针对性云资源优化服务；③综合运营服务协同不能结合实际业务场景，基于统一云管平台能力支撑，制定运营服务协同联动方案。④方案条理不清晰，内容空洞、语义表述不清，前后矛盾，存在歧义、混乱、内容不详实等。） 3) 未提供不得分。	30.0000	主观	运营服务方案
组织方案	根据投标人提供的组织方案进行评审，内容包含但不限于（1）人员组织、（2）工作计划（含进度保障）、（3）质量保障、（4）保密措施等。方案符合实际需求，条理清晰，内容科学、合理、完整、针对性强的，计8分。 1) 有缺漏项的每处扣2分； 2) 每有一项针对性不强或欠合理的每处扣1分，扣完为止。（针对性不强或欠合理是指：①方案内容与项目需求不一致或没有关联性；②质量考评不符合本项目要求的服务标准；③不能结合政务运营实际场景，提供服务管理④内容空洞、语义表述不清，前后矛盾，存在歧义、混乱、内容不详实等。） 3) 未提供不得分。	8.0000	主观	组织方案

	合理化建议	根据投标人对本项目提供的合理化建议进行综合评分，每提出1项合理化建议方案，且被评标委员会认定具有针对性及可行性的计6分，最高计12分，未提供不计分。	12.0000	主观	合理化建议
	企业综合实力	1、投标人具有信息安全管理体系统认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、业务连续性管理体系认证证书、质量管理体系认证证书，每提供一个计3分，最多计12分。 注：须提供在有效期内的证书扫描件并加盖投标人公章，否则不计分。 2、投标人具有数据储存安全管理体系认证证书、隐私信息管理体系认证证书、个人身份信息保护管理体系认证证书、云服务信息安全管理体系统认证证书，每提供一个计4分，最多计16分。注：须提供在有效期内的证书扫描件并加盖投标人公章，否则不计分。 3、投标人具有ITSS信息技术服务标准符合性证书（云服务）三级及以上的计8分。注：须提供在有效期内的证书扫描件并加盖投标人公章，否则不计分。	36.0000	客观	企业综合实力
	类似业绩	投标人提供自2024年1月1日以来（时间以合同签订日期为准）的云平台运维项目案例：每提供1个案例计8分，最多计24分。提供相应的项目合同首页、服务内容页及盖章页等关键页扫描件并加盖投标人公章，否则不计分。注：投标人提供的项目案例，不包括分包或转包项目。	24.0000	客观	类似业绩
		1、投标人配备的项目经理（仅限1人）具备不少于1年的云平台建设或云平台运维经历（提供证明材料）的计4分，在此基础上具备以下证书的计2分/个，最多计6分：（1）国家软考-信息系统项目管理师			

商务评审		证书；（2）注册信息安全工程师（CISP）证书；（3）国家软考-网络工程师证书。本项满分10分。 验证云平台建设或运维经历的证明材料的工作经历需原项目甲方单位盖章或签字，并附上原项目甲方单位联系人和电话，以供采购方查验材料的真实性，否则不计分；须提供相应证书扫描件和自2026年3月以来的任意一个月在投标人公司缴纳社保的证明材料并加盖投标人公章，否则不计分。注：本项投标人不含分（子）公司或投标人总（母）公司及其总（母）公司其他下属分（子）公司。 2、投标人配备的运营服务主管（仅限1人）具备不少于2年的云平台建设或云平台运维经历（提供证明材料）的计2分，在此基础上具备以下证书的计1.5分/个，最多计3分：（1）注册信息安全工程师（CISP）证书；（2）项目管理专业人员（PMP）证书；（3）ITSS应用经理认证证书。本项满分5分。 验证云平台建设或运维经历的工作经历需原项目甲方单位盖章或签字，并附上原项目甲方单位联系人和电话，以供采购方查验材料的真实性，否则不计分；须提供相应证书扫描件和自2026年3月以来的任意一个月在投标人公司缴纳社保的证明材料并加盖投标人公章，否则不计分。注：本项投标人不含分（子）公司或投标人总（母）公司及其总（母）公司其他下属分（子）公司。 3、投标人配备的运维保障主管（仅限1人）具备不少于2年的云平台建设或云平台运维经历（提供证明材料）的计2分，在此基础上具备以下证书的计1.5分/个，最多计3分：注册信息安全工程师（CISP）证书；			
	支撑团队保障		40.0000	客观	支撑团队保障

	项目管理专业人员（PMP）证书； ITSS服务项目经理认证证书； 本项满分5分。 验证云平台建设或运维经历的工作经历需原项目甲方单位盖章或签字，并附上原项目甲方单位联系人和电话，以供采购方查验材料的真实性，否则不计分；须提供相应证书扫描件和自2026年3月以来的任意一个月在投标人公司缴纳社保的证明材料并加盖投标人公章，否则不计分。 注：本项投标人不含分（子）公司或投标人总（母）公司及其总（母）公司其他下属分（子）公司。 4、投标人项目团队成员具有：（1）高级网络信息安全工程师证书，每个计4分，最多计4分；（2）注册信息安全工程师（CISP）证书，每个计2分，最多计4分；（3）国家软考-系统架构设计师证书，每个计2分，最多计2分；（4）国家软考-信息系统项目管理师证书，每个2分，共计2分。（5）国家软考-网络工程师证书，每个计2分，最多计4分；（6）国家软考-数据库系统工程师证书，每个计2分，最多计4分；本项满分20分。同一人同时提供多个证书不重复计分。 须提供相应证书扫描件和自2026年3月以来的任意一个月在投标人公司缴纳社保的证明材料并加盖投标人公章，否则不计分。 注：本项投标人不含分（子）公司或投标人总（母）公司及其总（母）公司其他下属分（子）公司			
--	--	--	--	--

价格分	合计	报价得分=(评审基准价／评审报价) ×100×价格权重。满足采购文件 要求且评审报价最低的为基准价， 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基准价和 评审报价。注：若报价形式为总价 、单价、折扣、上浮率时，评审报 价=投标报价，扣除价=评审报价× 扣除比例=投标报价×扣除比例， 扣除后评审报价=评审报价-扣除价 =投标报价×（1-扣除比例）。	100.000 0	客观	报价表
-----	----	--	--------------	----	-----

附加分

序号	加分类型	评审内容	分值	客 观/ 主 观	具体标准和要求	关联投标（响应）文 件格式文件
无						

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文 件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	10.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。 2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。 3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	报价表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

异常低价审查

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

1	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：（1）省级政务云配套项目（综合运营服务）响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值50%的，即省级政务云配套项目（综合运营服务）响应报价<全部通过符合性审查供应商响应报价平均值×50%。（2）省级政务云配套项目（综合运营服务）响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价50%的，即省级政务云配套项目（综合运营服务）响应报价<通过符合性审查且报价次低供应商响应报价×50%。（3）省级政务云配套项目（综合运营服务）响应报价低于最高限价45%的，即省级政务云配套项目（综合运营服务）响应报价<最高限价×45%。（4）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（数量报价下，投标人的报价明显高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。 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。	报价表
---	--------	---	-----

是否涉及本国产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	本国产品建议成本占比（%）
不涉及				

是否涉及样品演示：

采购包1：本采购包不涉及样品评审。

第五章 采购需求

第一节 采购清单一览表

1、采购项目名称： 省级政务云配套项目（综合运营服务）(二次)

2、政府采购编号： CGXM2026430000000287

3、采购代理编号： HNSZJZ202600124-1

4、采购项目预算： 2,924,900.00元

5、采购标的

采购包1：

采购包预算金额（元）： 2,924,900.00

采购包最高限价（元）： 2,924,900.00

序号	标的名称	单价	数量（ 计量单位）	标的 金额 （元）	所属行业	是否 核心 产品	是否允 许进口 产品	是否涉及优 先采购环境 标志产品	是否属于本国 产品标准适用 范围	是否涉及 强制节能 产品
1	省级政务云配套项目（综合运营服务）	2,924,900.00	1.00（项）	2,924,900.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

注：1、“包”为最小合同单位。每“包”内容应细化到“品目”（如果分品目的）。

2、主要技术参数或规格：详见“技术要求”中的具体技术参数。

3、供应商应在响应文件“分项报价明细表”中按分项项目名称（包括条目号/品目名称）顺序逐项填写，且每个品目中的条目均需按磋商文件规定报价。如有缺项、漏项，其响应无效。

第二节 报价要求

采购包1：

价款形式	报价模式
总价 评审认定价和合同总价。	报价表+报价明细表（附件上传） 按照每项报价内容分别报价并以附件形式提供分项报价的明细，按照分项或者汇总报价进行评审。

报价说明：1、投标人除报总价外，还需根据本章第三节中的《采购清单及要求》所列服务内容进行分项报价，且分项报价中不得缺漏该清单中所列的服务分项。2、备注说明：上云服务费用实行阶梯计费模式，服务内容详见本章第三节中的《采购清单及要求》中对应上云服务条目，上云服务覆盖省厅存量及新增系统上云全流程，具体包含申请咨询受理、综合评估、资源核实、资源调优、交付验证等核心环节。

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

第三节 技术、商务及其他要求

一、项目名称： 省级政务云配套项目（综合运营服务）(二次)

二、项目内容（范围）：

（一）项目背景

根据湖南省人民政府办公厅关于印发《湖南省省级政务云管理暂行办法》的通知，明确规范政务云的采购、建设、使用、运维、安全、监督考核、结算等管理活动和相关机构职责分工要求，创新设立政务云综合服务机构，其主要职责是协助云技术保障部门进行政务云运维管理、服务监测等工作。结合《湖南省省级政务云建设管理实施方案》的通知，提出“统采统签统付”要求，政务云的综合服务机构以政府部门采购签约方式确定，需要采购综合服务机构保障服务，综合服务机构组建专业保障服务团队，依托本项目建设统一云管平台业务能力，能够支撑综合服务机构政务云运营运维服务落地，实现对政务云服务标准化、服务过程、服务成果、服务质量、服务整改的综合监管，统一云管平台与综合服务机构保障服务之间彼此有效协同、业务联动，通过综合服务机构确保标准规范制度+统一云管平台+保障服务模式执行落地。

满足新时期政务云运营监管创新工作模式，打造覆盖政务云的“标准规范制定、上云、用云、管云、运维保障、运营服务”等全方位、多层次服务支撑体系，形成“事前标准牵引、事中精细化管理、事后考核评估”的闭环运行机制。

（二）服务内容及标准

提供上云、用云、管云、运维、运营五类综合运营服务，包含43项服务内容：

（1）上云服务

上云服务提供从上云咨询、政策合规性审核、需求一致性评估、云资源测试结果审核与调优、云资源交付验证全流程服务，助力云使用单位熟练掌握平台操作，充分发挥云计算在资源整合、弹性扩展、高效运算等方面的技术优势。

（2）用云服务

提供云资源调整审核与核查、云资源监测、迁移保障服务、云资源注销监管、网络安全策略监管、数据备份及销毁核查、僵尸系统监测与评估等服务，有助于优化资源配置，避免资源浪费或不足，提高政务云资源的使用效率与经济效益。

（3）管云服务

提供省级政务云监管服务、市州政务云监测、行业云监测、云资源合理性分析、云服务商质量检测与评估等服务，推动省级政务云服务向标准化、规范化、智能化方向发展，为数字政府建设提供高效、可靠、安全的云服务支撑环境。

（4）运维保障

提供省级政务云运维监管服务、资产梳理和管理服务、服务事件管理、问题及故障管理服务、知识库服务、增值培训服务等，确保运维工作按规范、流程、安全等要求执行，及时发现运维工作不足，为运维工作优化决策提供参考。

（5）运营服务

提供统一服务受理、平台资料更新服务、资源用量统计、费用账单复核、云服务考核等运营服务等服务，从多维度分析掌握云服务商服务技术能力和水平情况，为云主管部门、云技术保障部门、云使用单位提供更完善的服务。

本项目包含上云、用云、管云、运维、运营五类综合运营服务，投标人在云服务信息技术服务、信息安全服务、云服务运营分级模型检验等方面应具备较好的能力，同时在信息安全管理、信息技术服务管理、业务连续性管理、质量管理等方面具有完善的制度体系，在数据储存安全、隐私信息、个人身份信息保护以及云服务信息安全管理等方面，可以提供有力保障，确保为采购人政务云平台提供优质的运营服务。拟配备的主要管理人员及团队应具备相关的工作经验以及与本项目采购需求相关的专业技术和资质能力，为本项目提供有力的技术支撑。

1.上云服务

（1）上云咨询服务

服务内容：基于有4家云服务商提供云服务，每家云服务商对服务目录所提供的服务方式、规格参数、性能存在差异，需要结合业务实际，为云使用单位提供咨询窗口，以了解不同云服务商的特点，及时解答上云相关的业务技术问题，指导上云业务流程的办理操作，提升上云服务效率和体验。

服务频率：按月

服务成果：《上云咨询服务单》

(2) 政策合规性协助审核服务

服务内容：依据相关政策性文件要求，协助云主管单位对使用单位的云服务申请提交材料的政策合规性进行初审。

服务频率：按月

服务成果：《协助政策合规性初审建议》

(3) 需求一致性初评服务

服务内容：依据相关政策性文件要求，协助云技术保障部门对云使用单位提交的申请文件，依据申请函件、上云方案、前置审查文件、设计方案、历史依据等文件，初步评估申请资源的技术合理性，向采购人汇报初审意见，确认是否可以开通。

服务频率：按月。

服务成果：《需求一致性评估初评意见》。

(4) 云资源测试结果审核与调优服务

服务内容：依据相关政策性文件要求，针对使用单位测试周期结束后的测试结果进行审核，审核测试报告内容，查看报告内的各测试项是否正常运行，发现问题及时提出云资源调整建议，再由云技术保障部门评估资源调整建议的合理性，确保使用单位上云后资源稳定。

服务频率：按月。

服务成果：《云资源测试评估报告》

(5) 云资源交付验证服务

服务内容：依据相关政策性文件要求，监督云服务商按时落实资源开通，对云服务商统一填写资源交付清单进行审核，确保下发资源与申请资源一致，无漏项无重复项。

服务频率：按月。

服务成果：《云资源交付验证报告》。

2.用云服务

(1) 云资源调整服务

服务内容：依据相关政策性文件，针对使用单位提交的变更申请进行审核，审核提交的材料是否按照实施细则及操作指南要求进行提交。审核使用单位提交的资源新增、回收、扩容、缩容需求，对变更资源合规合理性进行初审，出具意见，并跟踪确认前置工作与变更结果。

服务频率：按月

服务成果：《云资源调整意见》。

(2) 云资源监测服务

服务内容：通过对政务云上各应用系统资源利用率进行持续性、精细化监测，实时采集和分析计算资源、存储资源、网络资源等关键指标数据，精准识别资源利用率异常的信息系统，及时发现潜在的资源瓶颈与浪费隐患。

服务频率：季度

服务成果：《云资源监测报告》。

(3) 云资源注销监管服务

服务内容：依据相关政策性文件，对使用单位提交的注销申请进行初审，审核提交的材料是否按照规范要求进行提交，确保内容合规合理。组织云服务商配合云使用单位完成数据备份及清理确认工作，根据云服务目录的云资源需要针对性制定资源回收和释放管理方案，高效合理利用云资源和保障数据安全。组织云服务商配合云使用单位完成资源注销工作，确认云服务商资源注销的方案和执行结果。

服务频率：按月

服务成果：《云资源注销监管报告》。

（4）网络安全策略监管服务

服务内容：通过对云资源策略的科学配置与精准调整，全面满足政务信息系统在安全防护、网络通信、资源调度等多维度的核心需求，强化云资源访问控制、数据加密传输、流量监测审计等策略的有效性，切实保障政务数据全生命周期安全，防止数据泄露、篡改与非法访问。据政务业务的实时变化与发展需求，动态优化云资源分配、网络链路调度等策略，提升政务云平台资源利用效率与业务响应速度，确保政务信息系统稳定、高效、安全运行。

服务频率：按月

服务成果：《网络安全策略监管记录表》。

（5）数据备份及销毁核查服务

服务内容：依据相关政策性文件，通过对云资源注销前后数据备份与销毁工作的严格核查与监督，确保政务数据在存储、迁移、删除、销毁等环节均满足合规性、完整性和保密性要求，从源头上杜绝数据泄露、丢失、滥用等安全风险。

服务频率：按月

服务成果：《数据备份及销毁确认报告》。

（6）云资源优化服务

服务内容：

1）监测服务目标：基于对接云服务商云平台和部署探针方式获取政务云资源状态、使用、告警等情况，制定云服务使用单位具体对象资源使用率优化规则，向采购方提供资源使用率优化处理办法，监控统计需要优化的资源清单，并沟通使用单位及时整改，与云使用单位和云服务商确定扩容、降配或回收方案，指导方案实施，确保资源高效利用。未按运行评价完成整改或整改不到位的，采购方将暂停该单位政务信息化项目审批工作，暂缓提供政务云资源，暂缓政务信息化项目验收。

2）监测对象类别：覆盖政务云涉及云主机、数据库、存储、本地备份、微服务、容器、中间件、数据仓库、应用负载均衡、异地灾备、网络等对象类别资源。

3）监测服务管理：对政务云监测具体对象的监测指标规则优化调整维护，满足对政务云资源监测的要求。

服务频率：监测服务/每天、服务报告/季度。

服务成果：《云资源优化分析报告》。

（7）“僵尸系统”监测与评估服务

服务内容：依据相关政策性文件，制定“僵尸系统”判定标准，提供“僵尸系统”处理办法，监控统计存在的“僵尸系统”，协助推动使用单位及时整改。

服务频率：月度。

服务成果：《“僵尸系统”监测评估报告》。

3.管云服务

（1）省级政务云监管服务

服务内容：提供对接入统一云管平台的省级政务云资源及使用运行情况进行监管，涵盖云资源使用情况实时监控、性能、故障分析，确保政务云平台运行稳定，及时发现并解决潜在问题。

服务频率：季度。

服务成果：《省级政务云监管与分析报告》。

（2）市州政务云监测服务

服务内容：提供对接入统一云管平台的14个市州政务云资源及使用运行情况的可视化大屏监测服务，提供监测分析报告，涵盖云资源使用情况实时监控、数据展示、性能分析等功能，确保政务云平台运行稳定，及时发现并解决潜在问题。

服务频率：季度。

服务成果：《市州政务云监测分析报告》。

（3）行业云监测服务

服务内容：提供对接入统一云管平台的行业云资源及使用运行情况的可视化大屏监测服务，提供监测分析报告，涵盖云资源使用情况实时监控、数据展示、性能分析等功能，确保政务云平台运行稳定，及时发现并解决潜在问题。

服务频率：季度。

服务成果：《行业云监测分析报告》。

（4）云使用单位资源统计分析服务

服务内容：统计分析各单位在 CPU、内存、存储、网络带宽等资源方面的使用总量、使用趋势、消耗结构等信息，帮助云管理部门及时掌握云资源的整体供需态势，优化资源分配策略。

服务频率：季度。

服务成果：《云使用单位资源统计分析报告》。

（5）云服务商质量监测与评估服务

服务内容：依据相关政策性文件，监督云服务商建立严格的服务质量管理体系，从可用性、可靠性、响应性、健康性、可保障性等方面监管云服务商服务质量。

服务频率：月度。

服务成果：《服务质量考核表》。

4.运维保障

（1）政务云运维体系建设服务

服务内容：通过规范运维管理流程、明确各方职责、加强人员技能培训，形成协同高效的运维工作机制，对运维工作方案、运维管理规范、云平台备份运维规范、云平台应急事件处理机制、运行安全保障方案、运维服务人员等运维体系进行建设与完善，确保运维工作按照规范和流程进行。定期更新与维护相关规章制度。

服务频率：年度编写、季度更新。

服务成果：《政务云运维方案》。

（2）资产梳理服务

服务内容：资产梳理：固定（自建机房）、无形资产两类，租赁政务云管理无形资产为主，覆盖视频监控、出入门禁资产管理，建立项目-系统-资产对应的清单，建立项目-系统-服务-资产对应的清单，借助云管平台CMDB统一对梳理资产配置管理。

服务频率：季度。

服务成果：《资产清单目录》。

（3）资产管理服务

服务内容：协助采购方做好原有云平台、云服务商资源池和政务外网资产管理和盘点工作，包括各类设备、软件、链路、联系人、业务系统、IP地址等资产，并形成强相关的资产库。

服务频率：月度。

服务成果：《资产分析报告》。

（4）事件管理服务

服务内容：对服务事件统一管理，对政务云资源运行、使用过程发生各类服务请求、问题反馈的受理、分发、统计。

服务频率：按月。

服务成果：《事件工单》。

（5）问题管理服务

服务内容：通过巡检发现问题，制定问题管理方案，协助采购方完成未知风险和隐患的排查、已知问题的分析和跟进、提出解决或优化建议等。

服务频率：按月。

服务成果：《问题处置报告》。

（6）故障管理服务

服务内容：制定故障处置管理体系，包含故障监测与预警、故障响应机制、故障修复与验证、故障复盘与改进措施。配合采购人对故障进行定级和考核要求的落实。

服务频率：按月。

服务成果：《故障分析报告》。

（7）知识库服务

服务内容：建立统一知识库，覆盖政务云运维、运营两大类知识，通过对知识的收集、梳理、配置、验证构建可维护、可配置、可应用的知识库，支撑政务云运维、运营服务监督管理，不限收集政务云相关知识，包括但不限于设备名录、常见故障问题、故障诊断指南、数据备份与恢复、性能优化、运维服务标准规范等运维知识；包括但不限于政务云的服务标准、服务流程、考核办法等运营、运营服务常见问题、运营服务标准规范等各类知识。

服务频率：按月。

服务成果：《知识库清单》。

（8）机房安全管理服务

服务内容：在云技术保障部门指导下，协助落实省级政务云机房安全监督与管理工作，围绕“制度落实—现场检查—问题整改—持续提升”四个阶段，形成完整闭环管理。

服务频率：每月1次（随机检查每个服务商机房）。

服务成果：《机房安全检查分析评估报告》。

（9）增值培训服务

服务内容：面向统一云管平台的云主管部门、云技术保障部门、云使用单位、云服务商及其他平台用户提供体系化培训服务，通过“理论教学+场景实操+案例研讨”相结合的培养模式，帮助不同角色用户掌握平台核心功能、操作规范及应急处理流程。

服务频率：年度（每年2次）。

服务成果：《培训方案》、《培训材料》。

5.运营服务

（1）统一服务受理

服务内容：

提供7*24小时线上系统、电话热线方式的专业服务支持工作，提供统一在线服务入口，提供云资源申请、云资源使用、故障申报、政策、流程、投诉建议等综合运营支撑，对接云使用单位和云服务商，通过统一服务入口链接省厅局与云服务商，持续提升云服务效率与服务体验。

服务频率：服务期内（长期提供）。

服务成果：《人员排班表》《服务记录工单》。

（2）加急申请服务

服务内容：提供加急申请服务，满足云使用单位突发业务扩容、重大活动保障等紧急重要云资源需求。由云使用单位预估云资源需求，通过统一云管平台或电话等方式发起加急申请，综合服务机构优先协调云服务商发放云资源。完成加急申请资源的快速发放、跟踪云使用单位补提流程、核对资源交付情况等，确保紧急场景下云资源的合规、高效供给，保障业务连续性。

服务频率：按月。

服务成果：《加急申请服务报告》。

（3）平台资料更新服务

服务内容：提供全平台业务办理规范资料更新维护，定期对云服务商提供政务云产品服务各类用户手册、部署手册、运维手册等在线帮助文档收集更新和运维常见问题问答更新等。

服务频率：服务期内。

服务成果：《手册维护服务报告》。

（4）业务流程优化服务

服务内容：通过整合资源、简化环节、打破壁垒，发现业务流程不合理和堵点环节，通过服务流程优化分析，调整改进业务流程和办理环节和时效，全面提升政务云服务效率，将原本繁琐冗长的事项办理流程压缩，减少政务云运营服务工作量。

服务频率：服务期内（每年1次）。

服务成果：《业务流程优化记录》。

（5）资源用量统计分析服务

服务内容：依据相关政策性文件，实时监控云服务商的云资源使用情况，包括计算资源（CPU、内存）、存储资源（磁盘空间）、其他资源（带宽、安全产品、高级服务）及使用时长，按约定期限提供统计和分析查询，并可导出为服务使用汇总清单。

服务频率：月度。

服务成果：《资源用量统计分析报告》。

（6）费用账单核查服务

服务内容：依据相关政策性文件，以云服务提交的资源清单为依据，按服务目录价格标准计算费用清单，结合服务考核机制，核对云服务商账单与实际资源使用情况，确保费用计算公正、合理、准确，避免乱收费或计算错误。

服务频率：月度。

服务成果：《费用账单统计表》。

（7）云服务商考核服务

1) 云服务满意度

服务内容：每年开展一次对云服务商的满意度调查，收集云主管部门、云技术保障部门、云使用单位、综合服务机构等单位对云服务商的满意度情况。汇总调查结果，输出云服务满意度调查报告，并提出改进建议。

服务频率：年度（服务期内每年1次）。

服务成果：《云服务满意度调查报告》。

2) 云服务商年度考核

服务内容：根据《湖南省省级政务云结算办法》要求对云服务商考核打分,按照“服务满意度年度得分×60%+服务质量年度得分×40%”进行排名。

服务频率：年度（服务期内每年1次）。

服务成果：《云服务年度考核报告》。

3) 云服务商月度考核

服务内容：服务合规性考核：根据云服务商在合作服务周期内，对合同要求满足情况和云使用单位投诉情况进行评估。

服务可用性考核：根据云服务商在合作服务周期内，分析评估提供各类云服务正常运行时间与服务中断时间的比例。

服务响应性考核：根据云服务商在服务周期内，未按照合同规定要求进行应急处置和提交故障解决报告的次数进行考核。

服务频率：月度。

服务成果：《云服务月度考核报告》。

4) 云服务商处罚依据梳理

服务内容：经鉴定事故原因为云服务商未能及时处理的，云服务商需承担因云服务商主观或客观因素引发事故所造成的所有直接和间接经济损失。梳理事件依据，配合云技术保障部门根据事故等级对云服务商处罚，如合规要求处罚、暂停服务资格、取消服务资格、变更云服务商。

服务频率：年度（服务期内每年1次）。

服务成果：《云服务商处罚依据及报告》。

5) 云服务商奖励依据梳理

服务内容：根据《湖南省省级政务云结算办法》要求对云服务商考核进行排名，从第二个服务年度起（2025年9月1日起），资源需求量较大（根据业务系统初步设计方案确定，云主机数量 ≥ 50 台）的业务系统由上一服务年度排名第一的云服务商提供服务，并列第一则由业务系统所属单位在其中选择。

服务频率：年度（服务期内每年1次）。

服务成果：《云服务商奖励依据及报告》。

6) 协助管理云服务商状态

服务内容：涉及变更、暂停、退出等情况时，协助开展对云服务商变更、暂停、退出等全流程管理，建立服务质量管控闭环；处理投诉触发的变更，对迁转方案进行初审，保障云服务暂停期间业务正常及恢复平稳；初审退出方案并监督执行，收集整理相关资料，保障数据与业务安全。

服务频率：1年服务期内1次。

服务成果：《云服务商综合管理报告》。

(8) 云服务目录评估服务

服务内容：依据相关政策性文件，调研市场同类资源服务丰富度、价格水平，全面审查各服务提供商提供的服务种类是否全面、规格是否符合标准、适配性是否良好、定价是否合理，以确保其能够充分满足政务云的业务需求。

服务频率：1年服务期内1次。

服务成果：《云服务目录》。

(9) 云使用单位评估服务

服务内容：依据相关政策性文件，收集云使用单位的上云情况，统计分析云使用单位的云资源使用效率、规范用云的情况和云上非涉密政务信息系统安全状况等，全面评价其信息化建设水平。

服务频率：1年服务期内1次。

服务成果：《云使用单位评估报告》。

(10) 政务云价值成效评价服务

服务内容：依据相关政策性文件，深入分析云资源使用情况和费用，编制能效比报告，提出优化建议以降低运营成本；同时，量化云资源对提升政务服务效率、节约成本及推动数字化转型的贡献，形成详细的价值报告。

服务频率：1年服务期内1次。

服务成果：《政务云价值成效评价报告》。

(11) 政务云技术先进性评估服务

服务内容：依据相关政策性文件，从技术架构的稳定性与灵活性、功能特点的全面性与易用性、创新能力的新技术应用与研发实力，以及兼容性的系统与平台无缝对接等方面，全面评估各云服务商的云服务技术水平，确保政务云长期可持续发展。

服务频率：1年服务期内1次。

服务成果：《政务云技术先进性评价报告》。

(12) 集约化建设建议服务

服务内容：通过政务云服务发现、收集、整理各厅局单位对共性基础设施建设需求，为政务云规划共性、通用的基础设施提供建议报告，满足政务云新增共性基础设施集约化建设。

服务频率：1年服务期内1次。

服务成果：《政务云集约化建设建议报告》。

6.服务团队要求

综合服务机构根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目工作，提供项目驻场服务，项目团队的组织结构合理、岗位明确、职责清楚，要求提供7*24小时线上系统、电话热线方式的专业服务支持工作。

综合服务机构团队设置包括项目经理、运营主管、运维主管、运营监测工程师、运营支撑工程师、运营监管工程师、运营分析工程师、运维保障工程师、咨询服务工程师等9个角色岗位，并且保证担任重要岗位的人员具备相应专业资质。项目实施过程中，应保证项目经理及关键岗位人员不能随意变更。项目一共需要投入26人，为了保障政务云运营服务质量和效能，要求其中至少16人驻场（驻场场地需在满足采购人要求前提下由中标人自行负责提供）提供综合运营保障服务，剩余人员需专职于本项目服务。人员要求详见下表：

序号	角色	职责	总人数	驻场人数	专职人数
1	项目经理	1.负责项目统筹工作，制定政务云综合运营服务的整体计划，明确项目目标、范围、进度等，协调资源保障项目按计划推进。 2.负责监督把控项目综合运营服务实施各环节，及时发现并解决重要问题；识别项目潜在风险，制定风险应对策略，保障项目顺利交付。 3.作为项目运营服务管理枢纽，与云技术保障部门、云使用单位、云服务商等多方保持高效沟通，准确传达需求并反馈进展；推动跨部门、跨领域协作，确保项目在多方协同下达成预期目标。	1人	1人	
2	运营服务主管	1.负责政务云标准制定、上云、用云、管云、运维保障、考核、评估等运营服务管理。 2.负责监控政务云运营服务指标，通过数据分析评估运营效果；制定运营考核标准，对运营服务质量进行评估与优化；建立运营服务体系，定期收集用户反馈、优化服务流程。	1人	1人	
3	运维服务主管	1.全面负责政务云平台的技术运维保障工作，确保云平台安全、稳定、高效运行，为政务云服务提供坚实的技术支撑。 2.制定政务云运维管理制度、技术规范与操作流程；带领运维团队开展云平台日常巡检、维护工作；建立快速故障响应机制，及时监督和协助云服务商处理平台故障、硬件故障、软件漏洞、性能瓶颈等问题，保障业务连续性。 3.通过数据分析等手段识别云平台资源瓶颈，提出架构优化方案；推动云平台技术升级，引入新技术提升运维效率与管理水平。	1人	1人	

4	运营监测工程师	1.负责省级政务云、行业云、地市云的统一监测指标设计、监控规则优化配置、实施监控管理，通过对政务云资源、使用等关键指标数据分析监控，统一展示政务云运行整体态势，制定政务云资源优化方案制定和实时跟进管理。 2.负责省级政务云、行业云、地市云相关数据接入、采集、治理、更新维护工作，确保接入政务云相关数据实时性、完整性、可用性。	3人	1人	2人
5	运营支撑工程师	1.负责云资源申请、调整、注销、迁移、策略调整等过程技术支持服务，提供分析评估和协调跟进处理。 2.负责对云服务商云资源及服务用量、服务金额和结算账单等运营服务过程数据收集、分析、统计、核对工作。 3.负责对云服务商服务满意度和服务质量考核相关数据收集、分析、统计工作，协助对云服务商实施考核、处罚、奖励、变更、暂停、退出等工作。	6人	4人	2人
6	运营监管工程师	负责云平台资源、服务、运维等工作过程、结果的检查监督，评估是否按工作流程规范执行和工作成果质量是否符合项目约定，发现重点问题统筹制定解决方案并监督整改落实情况。	2人	1人	1人
7	运营分析工程师	负责对政务云建设运行使用总体情况分析评估，统筹运营服务输出成果物模版设计、进度、质量的总体把控，按运营服务要求收集各指标数据的收集、统计与汇总，输出整体运营服务成果核对、跟进。	4人	1人	3人
8	运维保障工程师	1.负责云平台运维知识库维护、问题故障的分析、诊断、处理，运维相关指标数据的分析与统计，协助驻场人员出具运维相关评估报告及优化建议方案。 2.负责云平台的实时监控，对政务云平台运行性能、问题、故障处理提供技术指导保障及运维事故定级。 3.负责对政务云资源使用异常分析诊断，开展云资源使用率优化整改和资源回收。	5人	3人	2人
9	咨询服务工程师	提供7x24服务模式，统一实时受理政务云相关的咨询、投诉、建议、故障申报、问题反馈等各类服务请求，基于工单协同处理机制，统一受理、评估、分派、跟进、评价的运营服务闭环。	3人	3人	

三、技术要求

采购包1：

标的名称：省级政务云配套项目（综合运营服务）

参数性质	序号	技术要求名称	技术参数与性能指标				
			序号	服务名称	服务分项	服务子项	具体工作内容
			1	上云服务	上云咨询服务	\	服务内容：基于有4家云服务商提供云服务，每家云服务商对服务目录所提供的服务方式、规格参数、性能存在差异，需要结合业务实际，为云使用单位提供咨询窗口，以了解不同云服务商的特点，及时解答上云相关的业务技术问题，指导上云业务流程的办理操作，提升上云服务效率和体验。 服务频率：按月 服务成果：《上云咨询服务单》
			2		政策合规性审核服务	\	服务内容：依据相关政策性文件要求，协助云管理单位对使用单位的云服务申请提交材料的政策合规性进行审核，审核通过的进入合理性审核，审核未通过提出意见依据，向采购人汇报审核结论，确认是否可以受理。 服务频率：按月 服务成果：《协助政策合规性审核建议》
			3		需求一致性评估服务	\	服务内容：依据相关政策性文件要求，评审云使用单位提交的申请文件，依据申请函件、上云方案、前置审查文件、设计方案、历史依据等文件，评估申请资源的技术合理性，向采购人汇报审核结论，确认是否可以开通。 服务频率：按月 服务成果：《需求一致性评估初审结论》
			4		云资源测试结果审核与调优服务	\	服务内容：依据相关政策性文件要求，针对使用单位测试周期结束后的测试结果进行审核，审核测试报告内容，查看报告内的各测试项是否正常运行，发现问题及时提出云资源调整建议，再由云技术保障部门评估资源调整建议的合理性，确保使用单位上云后资源稳定。 服务频率：按月 服务成果：《云资源调整建议》
			5		云资源交付验证服务	\	服务内容：依据相关政策性文件要求，监督云服务商按时落实资源开通，对云服务商统一填写资源交付清单进行审核，确保下发资源与申请资源一致，无漏项无重复项。 服务频率：按月 服务成果：《云资源交付验证结论》

						6	云资源调整服务	\	服务内容：依据相关政策性文件，针对使用单位提交的变更申请进行审核，审核提交的材料是否按照实施细则及操作指南要求进行提交。审核使用单位提交的资源新增、回收、扩容、缩容需求，对变更资源合规合理性进行审核，出具意见，并跟踪确认前置工作与变更结果。 服务频率：按月 服务成果：《云资源调整结论》
						7	云资源监测服务	\	服务内容：通过对政务云上各应用系统资源利用率进行持续性、精细化监测，实时采集和分析计算资源、存储资源、网络资源等关键指标数据，精准识别资源利用率异常的信息系统，及时发现潜在的资源瓶颈与浪费隐患。 服务频率：按季度 服务成果：《云资源监测报告》
						8	云资源注销监管服务	\	服务内容：依据相关政策性文件，对使用单位提交的注销申请进行审核，审核提交的材料是否按照规范要求提交，确保内容合理。组织云服务商配合云使用单位完成数据备份及清理确认工作，根据云服务目录的云资源需要针对性制定资源回收和释放管理方案，高效合理利用云资源和保障数据安全。组织云服务商配合云使用单位完成资源注销工作，确认云服务商资源注销的方案和执行结果。 服务频率：按月 服务成果：《云资源注销监管报告》
						9	网络安全策略监管服务	\	服务内容：依据相关政策性文件，组织云服务商配合云使用单位完成策略调整工作，确认云服务商策略调整的方案和执行结果。 服务频率：按月 服务成果：《网络安全策略监管记录表》
						10	数据备份及销毁核查服务	\	服务内容：依据相关政策性文件，通过对云资源注销前后数据备份与销毁工作的严格核查与监督，确保政务数据在存储、迁移、删除、销毁等环节均满足合规性、完整性和保密性要求，从源头上杜绝数据泄露、丢失、滥用等安全风险。 服务频率：按月 服务成果：《数据备份及销毁确认报告》
							用云服务		

采购	16	云使用单位资源统计分析服务	\	服务内容：统计分析各单位在 CPU、内存、存储、网络带宽等资源方面的使用总量、使用趋势、消耗结构等信息，帮助云管理部门及时掌握云资源的整体供需态势，优化资源分配策略。 服务频率：季度 服务成果：《云使用单位资源统计分析报告》
	17	云服务商质量监测与评估服务	\	服务内容：依据相关政策性文件，监督云服务商建立严格的服务质量管理制度，从可用性、可靠性、响应性、健康性、可保障性等方面监管云服务商服务质量。 服务频率：月度 服务成果：《服务质量考核表》
	18	政务云运维体系建设服务	\	服务内容：通过规范运维管理流程、明确各方职责、加强人员技能培训，形成协同高效的运维工作机制，对运维工作方案、运维管理规范、云平台备份运维规范、云平台应急事件处理机制、运行安全保障方案、运维服务人员等运维体系进行建设与完善，确保运维工作按照规范和流程进行。定期更新与维护相关规章制度。 服务频率：年度编写、季度更新 服务成果：《政务云运维方案》
	19	资产梳理服务	\	服务内容：资产梳理：固定（自建机房）、无形资产两类，租赁政务云管理无形资产为主，覆盖视频监控、出入门禁资产管理，建立项目-系统-资产对应的清单，建立项目-系统-服务-资产对应的清单，借助云管平台CMDB统一对梳理资产配置管理。 服务频率：季度 服务成果：《资产清单目录》
	20	资产管理服务	\	服务内容：协助采购方做好原有云平台、云服务商资源池和政务外网资产管理和盘点工作，包括各类设备、软件、链路、联系人、业务系统、IP地址等资产，并形成强相关的资产库。 服务频率：按月 服务成果：《资产分析报告》
	21	事件管理服务	\	服务内容：对服务事件统一管理，对政务云资源运行、使用过程发生各类服务请求、问题反馈的受理、分发、统计。 服务频率：按月 服务成果：《事件工单》
	22	问题管理服务	\	服务内容：通过巡检发现问题，制定问题管理方案，协助采购方完成未知风险和隐患的排查、已知问题的分析和跟进、提出解决或优化建议等。 服务频率：按月 服务成果：《问题处置报告》

1	清单及 要求				
		23	运维保障	故障管理服务	服务内容：制定故障处置管理体系，包含故障监测与预警、故障响应机制、故障修复与验证、故障复盘与改进措施。配合采购人对故障进行定级和考核要求的落实。 服务频率：按月 服务成果：《故障分析报告》
		24		知识库服务	服务内容：建立统一知识库，覆盖政务云运维、运营两大类知识，通过对知识的收集、梳理、配置、验证构建可维护、可配置、可应用的知识库，支撑政务云运维、运营服务监督管理，不限收集政务云相关知识，包括但不限于设备名录、常见故障问题、故障诊断指南、数据备份与恢复、性能优化、运维服务标准规范等运维知识；包括但不限于政务云的服务标准、服务流程、考核办法等运营、运营服务常见问题、运营服务标准规范等各类知识。 服务频率：年度 服务成果：《知识库清单》
		25		机房安全管理服务	服务内容：协助落实省级政务云机房安全监督与管理工作，围绕“制度落实—现场检查—问题整改—持续提升”四个阶段，形成完整闭环管理。机房安全管理服务包括现场检查、问题整改跟踪、制度监督和评估报告编制。 服务频率：每月1次（随机检查每个服务商机房） 服务成果：《机房安全检查分析评估报告》
		26		增值培训服务	服务内容：面向统一云管平台的云主管部门、云技术保障部门、云使用单位、云服务商及其他平台用户提供体系化培训服务，通过“理论教学+场景实操+案例研讨”相结合的培养模式，帮助不同角色用户掌握平台核心功能、操作规范及处理流程。 服务频率：年度（每年2次） 服务成果：《培训方案》《培训材料》

					服务内容： 提供7*24小时线上系统、电话热线方式的专业服务支持工作，提供统一在线服务入口，具备云资源申请、云资源使用、故障申报、政策、流程、投诉建议等综合运营支撑，对接云使用单位和云服务商，通过统一服务入口链接省厅局与云服务商，持续提升云服务效率与服务体验。 （1）云资源申请咨询服务：对各使用单位上云申请中所需提供的材料进行指导，针对使用单位上云流程进行指导，对上云流程各阶段内容进行指导，使使用单位明确流程各阶段所对应完成的工作，保障上云申请工作顺利推进。 （2）云资源使用咨询服务：针对使用单位用云过程中提供技术指导，包括资源新增、资源回收、资源扩容、资源缩容等情况，明确资源调整须满足的条件，确保使用单位正确用云、合理用云。 服务频率：服务期内（长期提供） 服务成果：《人员排班表》《服务记录工单》
	27	统一服务受理	\		
	28	加急申请评估服务	\		服务内容：提供加急申请服务，满足云使用单位突发业务扩容、重大活动保障等紧急重要云资源需求。由云使用单位预估云资源需求，通过统一云管平台或电话等方式发起加急申请，综合服务机构优先协调云服务商发放云资源。完成加急申请资源的快速发放、跟踪云使用单位补提交流程、核对资源交付情况等，确保紧急场景下云资源的合规、高效供给，保障业务连续性。 服务频率：按月 服务成果：《加急申请评估结论》
	29	平台资料更新服务	\		服务内容：提供全平台业务办理规范资料更新维护，定期对云服务商提供政务云产品服务各类用户手册、部署手册、运维手册等在线帮助文档收集更新和运维常见问题问答更新等。 服务频率：服务期内 服务成果：《资料更新记录》
	30	业务流程优化服务	\		服务内容：通过整合资源、简化环节、打破壁垒，发现业务流程不合理和堵点环节，通过服务流程优化分析，调整改进业务流程和办理环节和时效，全面提升政务云服务效率，将原本繁琐冗长的事项办理流程压缩，减少政务云运营服务工作量。 服务频率：服务期内（每年1次） 服务成果：《业务流程优化记录》
	31	资源用量统计分析服务	\		服务内容：依据相关政策性文件，实时监控云服务商的云资源使用情况，包括计算资源（CPU、内存）、存储资源（磁盘空间）、其他资源（带宽、安全产品、高级服务）及使用时长，按约定期限提供统计和分析查询，并可导出为服务使用汇总清单。 服务频率：月度 服务成果：《资源用量统计分析报告》

				38	云服务商 综合管理	服务内容：云服务商管理涉及变更、暂停、退出综合管理时候，开展云服务商变更、暂停、退出全流程管理，建立服务质量管控闭环；处理投诉触发的变更，监督迁转方案；保障暂停期间业务正常及恢复平稳；评审退出方案并监督执行，收集整理相关资料，保障数据与业务安全。 服务频率：年度（1年服务期内1次） 服务成果：《云服务商综合管理报告》
				39	云服务目录评估服务	服务内容：依据相关政策性文件，调研市场同类资源服务丰富度、价格水平，全面审查各服务提供商提供的服务种类是否全面、规格是否符合标准、适配性是否良好、定价是否合理，以确保其能够充分满足政务云的业务需求。 服务频率：年度（1年服务期内1次） 服务成果：《云服务目录》更新
				40	云使用单位评估服务	服务内容：依据相关政策性文件，收集云使用单位的上云情况，统计分析云使用单位的云资源使用效率、规范用云的情况和云上非涉密政务信息系统安全状况等，全面评价其信息化建设水平。 服务频率：年度（1年服务期内1次） 服务成果：《云使用单位评估报告》
				41	政务云价值成效评价服务	服务内容：依据相关政策性文件，深入分析云资源使用情况和服务费用，编制能效比报告，提出优化建议以降低运营成本；同时，量化云资源对提升政务服务效率、节约成本及推动数字化转型的贡献，形成详细的价值报告。 服务频率：年度（1年服务期内1次） 服务成果：《政务云价值成效评价报告》
				42	政务云技术先进性评估服务	服务内容：依据相关政策性文件，从技术架构的稳定性与灵活性、功能特点的全面性与易用性、创新能力的新技术应用与研发实力，以及兼容性的系统与平台无缝对接等方面，全面评估各云服务商的云服务技术水平，确保政务云长期可持续发展。 服务频率：年度（1年服务期内1次） 服务成果：《政务云技术先进性评估报告》
				43	集约化建设建议服务	服务内容：通过政务云服务发现、收集、整理各厅局单位对共性基础设施建设需求，为政务云规划共性、通用的基础设施提供建议报告，满足政务云新增共性基础设施集约化建设。 服务频率：年度（1年服务期内1次） 服务成果：《政务云集约化建设建议报告》

四、服务要求

1.1服务内容要求

采购包1：

序号	参数性质	服务要求明细
1		上云服务：详见本章“三、技术要求”
2		用云服务：详见本章“三、技术要求”
3		管云服务：详见本章“三、技术要求”
4		运维保障：详见本章“三、技术要求”
5		运营服务：详见本章“三、技术要求”

1.2商务要求

采购包1：

序号	参数性质	类型	要求
1		交货时间	本项目服务期限为：自合同签订之日起提供1年项目服务。
2		交货地点	项目交付地点：采购人指定地点。
3		合同支付方式	1、 第1期为(进度款)：支付合同总金额的60.0%，在签订合同且财政资金下达后。 2、 第2期为(绩效激励)：支付合同总金额的40.0%，年度服务期到期且完成考核评估后根据考核结果。

五、其他要求

（一）项目团队要求

项目团队要求：为使项目按质、按量、按时及有序实施，中标人对本项目必须建立一个结构合理、分工明确的组织机构，并需安排专职项目经理作为本项目的负责人，负责项目整体质量把控和资源协调。项目实施期内，如需变更团队人员，需提前15天向采购人提出申请，经采购人同意后方可变更人员。

（二）服务考核规范

为有效规范供应商所提供服务的内容及质量，将参照本服务质量考核规范对供应商服务开展管理及考核工作，本服务考核规范以合同签订为准。

1.综合运营服务考核背景

为加强对综合运营服务机构的管理，规范其运营服务行为，确保政务云服务运营保障的稳定性、安全性和高效性，结合政务云主管部门、云技术保障部门的工作要求，以及云使用单位多元化服务需求，同时衔接《湖南省省级政务云管理暂行办法》中“考核列入合同管理”的核心要求，特制定本综合服务机构运营服务考核规范。

2.总体考核要求

（1）考核目的

本次对综合运营服务机构的考核，核心目的是围绕湖南省省级政务云云主管部门和云技术保障部门的核心业务需求与合规要求，通过量化指标强化对综合运营服务机构提供的各项服务的及时性、准确性等方面进行全流程监管，确保综合服务机构提供的服务精准匹配政务云管理和运行需求、服务质量稳定可控、安全合规全面达标；其目标在于督促综合运营服务机构有效履行统筹协调与监督职责，推动省级政务云服务流程优化与服务能力迭代升级，提升我省政务云整体服务水平。

（2）考核原则

客观公正原则：以具体服务数据、实际服务事实及可追溯佐证材料为依据，避免主观臆断，确保考核结果真实反映服务质量水平；

全面精准原则：考核内容覆盖服务核心关键环节，指标设定科学合理，兼顾定量与定性评价，实现对服务质量的全方位、多维度衡量；

奖惩并重原则：建立明确的扣分处罚机制与加分激励机制，既对服务失范行为进行惩戒，也对优质服务、创新举措给予认可，引导综合服务机构主动提升服务水平；

结果导向原则：考核结果与服务费用结算直接绑定，强化考核约束力，确保考核落地见效；

合规衔接原则：考核内容、流程及结果应用严格遵循省级政务云管理相关规定及政府采购政策要求。

(3) 考核周期

月度考核：每月开展一次，次月初8个工作日内完成当期考核及结果反馈，作为月度服务质量评估和年度考核的基础依据；

年度考核：每年开展一次，服务年度周期结束后30个工作日内，汇总月度考核结果、考核处罚金额及年度满意度评价，形成年度考核结论，作为年度服务费用结算的核心依据。

(4) 考核对象

本规范适用于为湖南省级政务云提供运营、运维保障等直接面向服务对象（含云使用单位、政务云主管部门、云技术保障部门）服务的综合服务机构（以下简称“服务机构”）。

3.考核内容

(1) 月度考核

考核聚焦服务团队管理、安全合规管理、服务质量评价、服务满意程度、考核加分五大核心维度（总分100分），各维度细分具体考核指标，明确指标定义、考核标准及扣分规则，详细内容如下表所示：

1. 考核内容

本次月度考核指标体系内容围绕综合运营服务机构对政务云服务商的监管职责构建，涵盖四大核心维度共13项具体指标：团队人员考核聚焦服务团队专业资质、驻场保障能力及人员配置，确保核心岗位人员适配项目需求；服务质量考核紧扣政务云的高效运维，覆盖故障响应时效、各项服务提供准确率等关键要求；服务台考核侧重咨询响应、工单处置闭环，保障用户诉求快速解决；计量计费考核围绕资源使用精准核算、费用明细公示及成本优化建议，确保政务云资源配置合规可控、计费透明。（考核标准及细则详见本节附表1、附表2）

附表1：月度考核指标体系

序号	考核类别	考核指标	具体考核内容	考核方法	扣分要求	分数
1	团队配置	服务团队配置	服务人员数量、资质、服务能力满足项目招标文件及合同约定要求，核心岗位人员持证上岗	数据来源：服务人员花名册、资质复印件、岗位责任书；云技术保障部门月随机抽查在岗情况等	经云技术保障部门发现1人次人员资质未按招标文件及合同约定要求情况，每人扣1分。 经云技术保障部门发现未经同意出现人员兼职/顶岗情况，每人扣1分。	20
2		人员考勤合规率	考核驻点服务人员出勤率、早退、旷工及擅自离岗情况	数据来源：人员考勤表、请假审批单；月度考勤数据汇总；云技术保障部门月随机抽查在岗情况等	云技术保障部门发现人员未经同意不在岗，每人扣0.5分；	
3		服务时效性	对综合服务机构的响应时效进行考核	数据来源：工单系统、审核记录等	按照服务内容事项时效响应要求，超过响应时限情况每次扣1分。	
4		云资源交付	云资源申请资料审核、需求合理评估、资源测试核实、资源优化建议、资源交付确认等资源交付全生命周期跟进管理。	数据来源：资源交付工单记录等	(1) 资源申请材料完整性遗漏缺失未发现，每次扣0.5分，资源申请需求合理性出现明显误判，每次扣1分。 (2) 资源需要优化及调整评估，提出资源优化调整评估建议出现较大偏差，造成资源使用不合理情况，每次扣0.5分。 (3) 资源交付工单中确认交付的资源量与云服务商实际交付的资源不一致未核实确认，每次扣0.5分。	

5	服务质量	云资源监测优化管理	提供云资源监测与优化服务，提升资源使用率、合理性、安全性。	数据来源：云资源监测报告、云资源优化分析报告、安全策略服务记录等。	(1) 对云资源动态监测，发现问题未及时协调云服务商处理解决，影响业务系统正常运行，每次扣0.5分。 (2) 对云资源优化运营，云资源扩缩容调优建议，每出现1次不符合政务云实施细则要求资源规则优化建议的情况扣0.5分； (3) 对网络安全策略调整核实，未跟进云服务商策略调整的方案和执行结果，导致业务运行出现安全问题，每次扣0.5分。	40
6		云服务商服务质量考核	提供云服务商服务质量考核，覆盖服务合规性、服务可用性、服务响应性等云服务商服务质量监管。	数据来源：《月度服务质量考核表》《年度服务质量考核表》	未在规定时间内，配合云技术保障部门完成对云服务商月度、年度考核工作，及时汇总考核凭证数据，提供考核打分佐证建议，每次扣0.5分。	
7		政务云运维体系建设	协助对政务云标准规范制度进行更新维护管理，包括政务云服务目录、运维工作方案、运维管理规范、云平台备份运维规范、云平台应急事件处理机制、运行安全保障方案、运维服务人员等体系进行建设与完善。	数据来源：《政务云运维方案》《政务云服务目录》	未结合政务云运维实际需求，按照云技术保障部门工作要求，配合对政务云运维方案、政务云服务目录进行更新完善，每次扣0.5分。	
8		政务云故障处理	协助云技术保障部门开展政务云平台运维故障处理工作。	数据来源：《政务云故障分析报告》	当政务云平台发生故障时，未协助云技术保障部门对故障进行初步定级，并及时组织云服务商应急处置政务云具体故障问题，同时对政务云平台故障问题进行跟进、核查，每次扣1分。	
9		服务台值守情况	要求服务台提供7*24小时服务，全年无间断值守，无脱岗、空岗情况	数据来源：服务台值守台账、考勤记录、云技术保障部门随机抽查在岗情况等	脱岗/空岗情况：出现1次扣0.5分；出现2次及以上，每次扣1分；	

10	服务台	服务台响应效率	服务台支持政务云运营运维两类任务常规服务分级响应，包括日常咨询、投诉建议、使用反馈、运维故障，服务台工作支撑形成任务闭环管理。	数据来源：服务台工单数据、（咨询服务数据、服务投诉数据、问题反馈数据、运维故障工单数据	（1）政务云常规运营包括上云与资源使用咨询、服务投诉、平台使用问题等日常任务受理，超30分钟未响应处理，每次扣0.5分；【日常任务响应:自服务台电话接通以及云管平台接收工单时起，在规定时间内通过电话/云管平台回复诉求人：告知“工单已受理”说明预计处理时长或后续跟进人】 （2）政务云常规故障（非等级事故）任务受理，超25分钟未响应处理，每次扣0.5分； （3）政务云等级事故任务受理，超20分钟未响应处理，每次扣1分；【故障响应:自服务台电话接通以及云管平台接收工单时起，在规定时间内告知“故障已受理”，同步当前处置进展与后续通报计划】 （4）针对特级事故和一级事故，在紧急恢复业务后，未在4个小时内组织监督云服务商、云使用单位共同制定解决措施，且未协调跟进云服务商故障整改落实，每次扣2分； （5）针对二级事故，在紧急恢复业务后，未在8小时内组织监督云服务商、云使用单位共同制定应急解决措施，且未协调跟进云服务商故障整改落实，每次扣1分； （6）未对政务云等级故障开展回访确认情况，特级事故每次扣1分，一二三级事故每次扣0.5分。	30
11		服务投诉	开展运营运维服务工作过程，被云使用单位投诉情况。	数据来源:投诉函件	在运维运营服务过程，因服务质量问题，被云使用单位投诉并核实后，每次扣0.5分。	

12	计量计 费	云服务商资源计量准确性	对政务云服务目录对应资源使用进行计量统计，对云服务商实际交付资源数据和工单核定资源数据进行核查。	数据来源：综合服务机构统计的计量数据、云服务商实际交付资源数据、云使用单位确认数据、工单核定数据等	对云服务商资源计量出现明显问题，导致资源计量结果偏差失真，每次扣0.5分，按次累加月度总扣分上限为2分。	10
13		费用账单核查服务	协助云技术保障部门开展云服务商服务费用账单核查工作。	数据来源：《费用账单统计表》	未在规定时间内，配合云技术保障部门完成对云服务商云资源计费工作，提供云资源费用账单分析统计核对，为政务云资源费用结算提供参考凭证，每次扣2分。	

附表2：综合服务机构服务事项响应时效要求

按照湖南省省级政务云使用管理实施细则相关要求，综合服务机构针对各项服务事项的响应时效要求如下：

序号	事项	响应时效要求	时效响应标志（起止标志）	实施细则时间
1	协助云技术保障部门对云使用单位申请上云的云资源使用费用进行测算	3个工作日	以云技术保障部门在云管平台下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间的区间对应工作日时间。	5个工作日
2	协助云技术保障部门审核上云的需求与立项设计资料的一致性，并出具拟下发的测试工单	1个工作日	以云技术保障部门在云管平台下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间的区间对应工作日时间。	5个工作日
3	根据测试情况，协助云技术保障部门进行交付资源调整评估，并出具拟下发的资源交付工单	1个工作日	以云技术保障部门在云管平台向下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间的区间对应工作日时间。	
4	协助云技术保障部门提前核实云服务商是否下发足额资源，并在资源交付工单上确认	1个工作日	以云技术保障部门在云管平台下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间的区间对应工作日时间。	
5	协助云技术保障部门对云资源调整申请材料进行初评，出具云资源调整服务工单	2个工作日	以云技术保障部门在云管平台下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间区间对应工作日时间。	5个工作日
6	协助云技术保障部门对云服务商调整的云资源进行确认	1个工作日	以云技术保障部门在云管平台下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间的区间对应工作日时间。	2个工作日
7	协助云技术保障部门发布云使用单位的云资源使用效率与资源优化报告，并提醒云使用单位进行资源调优	每月提供	以云技术保障部门在云管平台下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间的区间对应工作日时间。	
8	协助云技术保障部门对云使用单位的云资源注销申请材料、策略申请材料进行审核	1个工作日	以云技术保障部门在云管平台下达服务工单时间为开始时间，以综合服务机构提交工单时间为结束时间的区间对应工作日时间。	提前5个工作日申请

考核结果分级：优秀（90分及以上）、良好（80-89分）、不合格（80分以下）。考核不合格的，服务机构需在收到结果后5个工作日内提交整改方案，采购方将跟踪整改落实情况。

扣分说明：所有扣分均需提供事实依据及相关佐证材料，如有不可抗力因素（双方不可预见、不可避免、不可克服的自然灾害和社会事件）或因云服务商不及时配合提供相关服务支撑，以及云使用单位不配合提供必要资料和协作，导致服务机构无法正常开展推进工作，影响服务机构履行运营服务义务的特殊情况，服务机构可在事发后4个工作日内提出申诉，经采购方核实同意后可免除相应扣分。

2) 考核加分

考核加分实施遵循考核加分采用年度预留使用机制，针对考核加分项服务创新、服务流程优化、服务表扬嘉奖三类加分，考核加分项详细内容如下：

①服务创新加分

- A.提出可落地服务新思路、新方法，经评审采纳使用；
- B.创新举措落地推广使用，有效提升办事效率/满意度；
- C.创新获得上级部门书面认可或简报刊发；

②服务流程优化加分

- A.梳理冗余环节、精简办事步骤，形成优化方案并获批；
- B.流程优化后压缩办理时长10%及以上并固化执行；

③服务表扬嘉奖加分

- A.收到云使用单位书面感谢信、锦旗；
- B.获业主单位内部通报表扬、服务先进通报；

符合单项加1分。当年考核90分以上，加分项分值可以不计入当年，可以在年度内不满90分情形进行考核分值补充。

3) 考核评分

自评环节：服务机构在考核周期结束后8个工作日内，根据考核标准完成线上自我评分，形成自评报告及相关佐证材料，提交至云技术保障部门；

复评环节：云技术保障部门在收到自评材料后完成审核，形成结果；

异议处理：服务机构对复评结果有异议的，需在复评结果公示后4个工作日内以书面形式提交异议申请及完整佐证材料，云技术保障部门在5个工作日内完成核实，根据结果调整评分或维持原结果，并出具书面异议处理意见。

(2) 年度考核

1) 年度考核评价

在运营服务月度考核基础上，开展服务年度考核，形成年度考核结果并应用于年度运营服务费用结算工作。年度考核表如下：

综合服务机构	月份	服务质量月度得分	备注
综合运营服务年度得分：			
备注： 1、运营服务质量年度得分在服务周期结束时进行计算，取各月运营服务质量月度得分的平均分作为服务质量年度得分； 计算公式：年度得分（S）= 各月度运营服务质量得分总和 ÷ 年度内完整自然月数（12）。 2、运营服务质量年度考核系数在服务周期结束时进行计算，并取服务质量年度得分按照评分换算规则进行换算，该系数将作为运营服务费用年度结算系数。 3、评分换算规则： 90<得分≤100，服务质量年度考核系数取1 80<得分≤90，服务质量年度考核系数取0.9 70<得分≤80，服务质量年度考核系数取0.8 得分≤70，服务质量年度考核系数取0.7			
云技术保障部门意见： 盖章： 年 月 日			

2) 重大失误扣款

因服务机构人为疏漏、错误处理或未认真履行岗位职责导致以下情形的，按对应标准直接扣款，扣款金额计入年度考核处罚总额：

考核失真扣款：为云服务商考核提供的佐证材料失真，导致评分结果严重失实的，按年度服务费用结算金额的0.5%予以扣款；

数据泄漏扣款：因综合服务机构问题，导致政务云相关管理数据泄漏、丢失等事件问题，每次扣款金额为年度服务费用结算金额的3%，且采购人保留追究中标人法律责任的权利。

结算事故扣款：云资源计量计费数据出现明显偏差，直接影响云服务商费用正常结算并造成经济损失的，按年度服务费用结算金额的0.5%予以扣款；

服务监管扣款：未履行监管及风险反馈责任，导致本可防范的严重事故发生的，按年度服务费用结算金额的0.5%予以扣款。

3) 运营服务结算金额计算规则

年度运营服务结算金额计算规则如下：

①运营服务结算总金额计算

运营服务结算总金额 $A = B \times C - D$

B：运营服务总金额

C：运营服务费用年度结算系数

D：重大失误扣款金额，即综合服务机构未严格按照要求履行综合服务机构运营服务职责要求，导致重大失误发生的扣款金额年度累计。

②运营服务总金额

运营服务总金额 $B = \text{运营服务总金额} \times \text{每年合同金额比例结算（上云+用云+管云+运维保障+运营服务费用构成）}$ ；

A.其中上云服务阶梯结算规则明确如下：

单个服务年度内，上线系统数量 ≤ 100 个时，按上云服务总费用的 75% 结算，上云服务支撑基础保障；

单个服务年度内，上线系统数量 > 100 个且 ≤ 117 个时，按上云服务总费用的 90% 结算；

单个服务年度内，上线系统数量 > 117 个时，按上云服务总费用的 100% 结算。

上云系统包含以下范围：

a.新建系统：部署至省级政务云租赁资源池；

b.存量系统：支持开展云间迁移工作，包含自建政务云向租赁政务云迁移、不同租赁政务云之间的相互迁移。

B.其他按需结算服务：

a.市州政务云监测服务，结合综合服务机构的中标价与服务招标价的比率对应到该服务单项价格，并按实际接入并监测的市州政务云数量进行该项服务费用结算。

b.行业云检测服务，结合综合服务机构的中标价与服务招标价的比率对应到该服务单项价格，并按实际接入并监测的行业云数量进行该项服务费用结算。

c.云服务商综合管理服务，结合综合服务机构的中标价与服务招标价的比率对应到该服务单项价格，并按实际发生的云服务商综合管理服务次数进行该项服务费用结算。

4) 运营服务费用结算工作流程

服务年度结束后15个工作日内，服务机构发起年度费用结算申请，并提交相关佐证材料；

云技术保障部门在收到申请后10个工作日内，完成考核结果汇总、年度考核系数与年度结算系数核算，依据结算规则及考核扣款情况计算结算总金额；

云技术保障部门核对无误后，5个工作日内提交至政务云主管部门进行费用审核；

审核通过后，按政府采购及财务支付相关流程办理付款。

(3) 考核实施

考核组织：由云技术保障部门牵头开展考核工作，中标方入场后1个月内，与采购方共同完成考核指标操作细则的完善，完善内容不得突破本规范核心框架及核心要求；

考核监督：政务云主管部门对考核过程及结果进行全程监督，服务机构有权对考核过程中的违规行为提出异议，异议处理按本规范相关流程执行；

报告留存：云技术保障部门每年组织1次综合评估，形成《综合运营服务考核评估报告》，经采购方与服务机构双方签字确认后留存归档，作为项目验收、后续合作及费用结算的重要参考依据；

合同约定：具体打分标准、服务费结算细则及考核异议处理的详细流程，需在服务机构与采购方签订的合同中明确约定，作为考核工作的补充依据。

(4) 工作报告

综合服务机构定期向云技术保障部门报送政务云运营服务项目工作报告，含周报、月报。报告需说明周期内运营服务工作开展情况，反馈政务云整体业务运行及相关问题的解决落实情况。

(三) 安全保密要求

保密要求，中标方有义务和责任保证政务云相关信息数据和应用系统的安全。如本项目在实施中有特殊需求，中标方必须获得采购人的书面同意。

1、中标方需与采购人签订保密协议，中标方不能以任何理由泄露、截留、使用（商业用途）本项目所产生的相关数据，中标方未经本项目采购人的许可，不可在此数据基础上做任何处置。

2、在服务过程中，涉及到的个人信息、数据、项目信息等非公开资料均为保密信息，中标方要切实做好保密措施，确保保密信息不得外泄。

(四) 项目报价

1、投标人除报总价外，还需根据本章第三节中的《采购清单及要求》所列服务内容进行分项报价，且分项报价中不得遗漏该清单中所列的服务分项。

2、备注说明：上云服务费用实行阶梯计费模式，服务内容详见本章第三节中的《采购清单及要求》中对应上云服务条目，上云服务覆盖省厅存量及新增系统上云全流程，具体包含申请咨询受理、综合评估、资源核实、资源调优、交付验证等核心环节。

第六章 政府采购合同

第一节 政府采购合同协议书

采购合同编号：_____

采购人（全称）：_____（甲方）

供应商（全称）：_____（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

1. 项目信息

（1）采购项目名称：_____

（2）采购计划编号：_____

（3）项目内容：_____

（4）项目负责人：_____。

2. 合同金额

（1）合同金额小写：_____

大写：_____

（2）具体标的见附件。

（3）合同价格形式：_____。

3. 履行合同的时间、地点及方式

起始日期：____年____月____日，完成日期：____年____月____日。总日历天数：____天。

地点：_____

方式：_____

4. 付款：

1、_____。

2、预付款根据采购文件的约定，在合同签订前提交不超过合同金额10%的履约担保。

5. 解决合同纠纷方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷：

☐ 提请仲裁 ☐ 向人民法院提起诉讼

6. 组成合同的文件

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

（1）在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

（2）本合同协议书

（3）中标通知书

（4）投标文件

（5）政府采购专用合同条款

（6）政府采购合同通用条款

（7）标准、规范及有关技术文件，图纸。

（8）其他合同文件。

7.合同生效

本合同自_____生效。

8.合同份数

本合同一式___份，采购人执___份，供应商执___份，均具有同等法律效力。

合同订立时间：___年___月___日

合同订立地点：_____

甲 方：（公章）		乙 方：（公章）	
法定代表人：		法定代表人：	
委托代理人：		委托代理人：	
电 话：		电 话：	
传 真：		传 真：	
		开户银行	
		账号	

第二节 政府采购合同通用条款

本节内容详见第五章采购需求第三节主要商务要求所列表格内容。

第三节 政府采购合同专用条款

本节内容详见第五章采购需求第三节主要商务要求所列表格内容。

第七章 投标文件的组成

- 详见附件：封面
- 详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件
- 详见附件：自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书
- 详见附件：投标人承诺函
- 详见附件：法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
- 详见附件：中小企业声明函
- 详见附件：残疾人福利性单位声明函
- 详见附件：监狱企业的证明文件
- 详见附件：供应商应提交的相关证明材料
- 详见附件：其他材料
- 详见附件：技术参数响应表
- 详见附件：商务应答表
- 详见附件：投标人信用记录
- 详见附件：投标保证金缴纳证明
- 详见附件：投标函
- 详见附件：项目理解
- 详见附件：运营服务方案

详见附件：组织方案

详见附件：合理化建议

详见附件：企业综合实力

详见附件：类似业绩

详见附件：支撑团队保障

详见附件：报价明细表

报价表

项目编号： HNSZJZ202600124-1

项目名称： 省级政务云配套项目（综合运营服务）(二次)

采购包： 省级政务云配套项目（综合运营服务）

投标人名称：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	响应报价	价款形式	服务范围	服务期限
1	省级政务云配套项目（综合运营服务）	1.00项	2924900元	{ 供应商响应 } 元	总价	{ 供应商响应 }	{ 供应商响应 }
							合计：
备注：无							

时间： 年 月 日

签章：

