

采购合同书

项目名称：电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务

项目编号：GXZC2025-C3-002289-GSZB

需方（甲方）：广西福利彩票发行中心

供方（乙方）：深圳市穗彩科技发展有限公司

目 录

1、合同	1
2、采购需求	6
3、磋商声明	17
4、最后报价表	19
5、报价明细表	20
6、商务要求偏离表	21
7、技术要求偏离表	24
8、售后服务承诺函	33
9、中小企业声明函	35
10、成交通知书	36

1、合同

《广西壮族自治区政府采购合同》文本

合同编号：_____

采购计划号：广西政采【2025】14355号

采购人（甲方）：广西福利彩票发行中心

成交供应商（乙方）：深圳市穗彩科技发展有限公司

项目名称：电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务

项目编号：GXZC2025-C3-002289-GSZB

签订地点：广西南宁市_____

签订时间：2025.1.9

本合同为中小企业预留合同：（是）。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照磋商文件规定条款和乙方响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1	电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务	具体内容详见采购文件	1	项	2,289,000.00	2,289,000.00
人民币合计金额（大写）：贰佰贰拾捌万玖仟元整（¥ 2,289,000.00）						

2、其中：

电脑彩票热线销售系统软件运维服务人民币（大写） 壹佰柒拾玖万壹仟元整
（¥ 1,791,000.00）；

电脑彩票热线销售系统技术开发服务人民币（大写） 肆拾玖万捌仟元整
（¥ 498,000.00）。

3、合同合计金额包括但不限于满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务费、保险费、交通费、税费、耗材、资料费、人工费、验收等费用。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权益，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：技术服务期限为1年，自2025年9月19日至2026年9月18日或技术服务的电脑彩票销售系统停运当日为止，服务地点：广西南宁市甲方指定地点。

2、乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：根据甲方要求决定。

第六条 付款方式

1. 合同生效后，甲方根据当年预算，在7个工作日内向乙方支付不超过合同中电脑彩票热线销售系统软件运维服务部分款项的 50%作为预付款。

2. 剩余电脑彩票热线销售系统软件运维服务款项分 4 次支付，每季度支付一次，每季度的前 10 个工作日内支付上个季度（扣除服务商应赔偿的款项）的服务费，最后一次的服务费在服务期结束经终验合格后支付。

3. 电脑彩票热线销售系统软件技术开发服务费采用按次计算，随每季度服务费一同支付。

4. 每次转账前，乙方应提供相同金额的正式发票，否则甲方有权拒绝付款，且不承担逾期付款的违约责任，因此产生的一切不利后果由成交供应商承担。

第七条 履约保证金

☒本项目不收取履约保证金。

☐本项目收取履约保证金，具体规定如下：

1、乙方提供的履约保证金金额为：人民币大写 （¥ ）。

2、履约保证金递交方式：乙方在签订合同前 5 个工作日内以银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金方式向甲方提交。以保证项目正常运行，如乙方违反相关法律法规，不履行所订立的合同，甲方有权取消乙方的成交资格，协议自动终止。履约保证金不予返还，所造成的损失超过履约保证金数额的，还应对超出部分予以赔偿。

3、履约保证金退付方式、时间及条件：由成交供应商向履约保证金收取单位提供《广西壮族自治区政府采购项目合同验收书》（详见桂财采〔2015〕22 号）及《政府采购项目履约保证金退付意见书》，保证金收取单位在收到合格材料后 5 个工作日内办理退还手续（不计利息）。

履约保证金收取单位指定账户：

开户名称：广西福利彩票发行中心

开户银行：中国工商银行南宁市城建支行

银行账号：2102109609249000820

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的万分之五支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额万分之五违约金，但违约金累计不得超过延期款额5%。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、成交通知书；

2、竞标报价表；

3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；

4、服务方案；

5、响应文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式六份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲方三份，乙方二份。

甲方：广西福利彩票发行中心	乙方：深圳市穗彩科技发展有限公司
地址：南宁市葛村路 23 号	地址：深圳市福田区福田街道岗厦社区深南大道 1003 号东方新天地广场 502D
法定代表人：合同专用章	法定代表人：赵祥
委托代理人：何彦峰	委托代理人：赵祥
电话：0771-2448821	电话：0755-25338280
统一社会信用代码：12450000498503632P	开户银行：招商银行股份有限公司深圳车公庙支行
	开户名称：
	银行账号：813882061710001
	统一社会信用代码：9144030072300681X8
签约地点：南宁市	签约日期：2025 年 9 月 9 日

2、采购需求

采购项目技术规格、参数及要求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求：

本竞争性磋商采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2. 本项目采购需求中标注“▲”技术及商务条款均不能负偏离，否则响应文件按无效处理。

3. 供应商应根据自身实际情况如实响应磋商文件，不得仅将磋商文件内容简单复制粘贴作为竞标响应，还应当提供相关证明材料，否则将按无效响应处理（定制采购不适用本条款）。对于重要技术条款或技术参数应当在响应文件中提供技术支持资料，技术支持资料以磋商文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

4. 供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

序号	标的的名称	数量及单位	所属行业	技术和服务要求
1	电脑彩票热线销售系统软件运维服务	1项	软件和信息技术服务业	一、总体技术服务需求 供应商对采购人的电脑彩票热线销售系统（以下简称：电脑彩票销售系统），构建适合采购人技术特点的、完整的软件系统技术服务体系，提出有针对性的具体方案，为电脑彩票销售系统正常运行及相关业务正常开展提供软件技术支持服务，确保电脑彩票销售系统持续、安全、稳定运行以及数据完整准确。 供应商应采购人日常业务需要（技术、市场、财务等部门以函件、工作单形式提出的各类业务个性化需求），对现有系统功能进行定制变更研发。 二、电脑彩票销售系统软件运维服务要求 （一）驻地服务 ▲1. 供应商需在采购人中心机房派驻不少于2名系统运维工程师，负责软件系统的服务保障，提供20分钟内到达现场的管家式维护服务。 （二）远程技术支持服务中心 1. 供应商设立电脑彩票销售系统技术服务中心，在电脑彩票销售期间负责为采购人提供7×24小时远程技术咨询与远程在线服务。

			▲2. 配备一支稳定的、专注于国内外彩票业务、彩票技术研究以及故障处理的技术支持团队，技术支持团队不得少于 3 人，有不少于 3 年相关工作经验，能为采购人提供持续、可靠的技术服务。 3. 供应商的技术支持团队与派驻的系统运维工程师协同保障电脑彩票销售系统的正常运行，为派驻的系统运维工程师提供 7×24 小时的远程技术支持服务。根据不同的紧急和重要程度，对服务进行分级，能够保证紧急和重要的服务得到任务优先、及时的处理。 4. 碰到疑难问题时，供应商可以迅速组织核心开发团队会诊问题并远程指导派驻系统运维工程师进行处理，若判定不能远程处理的，供应商将派出核心技术人员以最快时间赶到现场处理。 5. 采购人可以通过供应商提供的客户服务系统对所有服务的过程和状态进行跟踪了解。 (三) 运维服务内容 1. 日常技术服务 1) 提供 7×24 小时技术支持服务。 2) 设置专用客户服务热线电话。 3) 突发事件发生时，派驻的系统运维工程师随时到达现场，供应商技术支持团队 5 分钟内上线远程技术支持。 4) 不能远程处理的，供应商技术支持团队成员以最快时间赶到现场处理。 5) 向采购人提供客户服务系统，方便采购人随时查询服务事项的实施进度。 6) 系统故障的处理后，向采购人提交故障分析及处理报告，并定期回访。 7) 可为采购人各部门提供所需的个性化分析数据及统计报表。 8) 实时监控系统运行健康状态及告警状况。 9) 及时排查解除系统告警，有效预防潜在的系统故障风险。 2. 例行巡检服务 1) 在服务期内，定期对电脑彩票销售系统每月至少二次（月中和月末）例行巡检，巡检内容主要包括：磁盘空间使用情况检查、磁盘阵列状态检查、系统错误报告检查、系统 CPU 以及内存状态检查、PC 服务器预防性维护检查、数据库预防性维护检查、交易系统预防性维护检查、数据库备份检查、投注终端接入、主机网络运行情况等，巡检完成后出具月中、月末的巡检报告。 2) 严格按照巡检流程操作，当发现异常或故障时，对故障进行分析并确认严重性，若是严重性比较低且有自行解决方法的，提交故
--	--	--	---

			障报告和解决方案清单给采购人的技术负责人，在得到同意后按计划给予排除该异常或故障。 3) 巡检的主要对象包括 网络设备系统、主机系统、彩票销售系统、前置服务系统、渠道销售管理系统、数据库系统、中彩数据交换系统、中彩异地灾备系统、热线灾备系统、热线灾备前置服务系统、热线灾备电子摇奖系统、热线灾备系统数据备份模式、热线灾备系统数据一致性检测、电子摇奖系统、加密机设备、随机发生器设备、摇奖日志数据、开奖号码数据、销售原始票数据、数据库系统等。 3. 日常远程服务 1) 电话技术支持服务 为采购人提供 7×24 小时电话技术支持服务。 2) 提前通知服务 把运维中发现的问题提前告知采购人，提供解决方案和修补程序。 3) 预防性维护 定期对采购人的系统进行检查、维护、诊断，倾听用户反馈，及时发现问题隐患，通过工程改变、系统调整等手段，保持采购人系统稳定、高效的运行。 4) 远程在线支援服务 在得到采购人许可的情况下，通过安全的网络连接，远程对系统出现的问题进行分析，检查和数据搜集。 3. 系统应急处理服务 当电脑彩票销售系统、主机服务器、网络设备、接入链路、机房等出现突发异常故障时，或数据中心出现火灾、水灾、地震等自然灾害时，将根据彩票行业的特殊性进行应急处理，保证采购人在最短的时间内恢复系统生产，系统应急处理主要包括： 1) 晚间开奖故障应急处理； 2) 宕机或网络中断应急处理； 3) 中央系统中断事故处理； 4) 主机网络设备故障应急处理； 5) 电子摇奖系统中断应急处理； 6) 突发供电故障应急处理； 7) 系统黑客攻击应急处理； 8) 数据中心发生不可抗拒的自然灾难应急处理。 5. 突发故障应急处理
--	--	--	---

			1) 系统应急管理制度 当系统出现故障时，通过判断故障的大小、影响范围、紧急程度等多种因素来确定是否启动应急预案（见附件 2：故障级别及响应等级分类表），启动应急预案后由采购人统一协调，组建应急处理小组。 2) 应急管理组织体系 应急处理小组包括采购人，供应商、第三方厂家及设备供应商。 3) 机房突发情况应急处理 自然灾害：主要有气象、水、火灾害等，发生灾害时及时启动相应的备份机制，备份包括数据的备份与重要设备的冗余备份，在发生局部事故或灾难后，销售系统能利用备份数据和备用设备，保证至少能够恢复到销售中止之前的状态。 通讯中断：首先确定故障发生环节，属采购人机房网络问题，及时抢修，若是通信问题，及时与电信联系并督促恢复通讯正常。 以上事件如出现，承诺派驻的系统运维工程师到现场处理，必要时，核心技术人员以最快时间赶到现场。 4) 系统软件/应用软件突发情况应急处理 外来网络入侵：当发现黑客攻击时，立即采取网络安全隔离措施确保内部网络安全，根据系统的事件描述提出解决方案建议并实施。 主系统崩溃：立即核实当期数据是否完整，无误后，启动相应恢复工作。若备机也无法正常工作，且销售数据无法下载备份时，立即会组织软件工程人员紧急修复。 开奖系统出现异常：视系统恢复情况，经采购人批准后，可采用销售数据光盘进行开奖。 数据库系统异常：首先用备份数据进行恢复，影响到开奖前的汇总工作，经采购人批准后，可使用光盘检索核对程序临时代替主系统进行开奖操作。 误用或误操作：7×24 小时执行正常操作的恢复。 病毒爆发：已购买防病毒软件，派驻的系统运维工程师负责病毒库的升级并进行病毒的清理。 以上事件如出现，承诺派驻的系统运维工程师到现场处理，必要时，核心技术人员以最快时间赶到现场。 6. 灾难备份及灾难恢复预案服务 根据彩票行业特性、彩票管理暂行办法及其他法律法规，制订全面的热线灾备系统备份机制、备份数据的策略，确保灾难发生时 RPO=0，保证生产数据不丢失。 制定高效、操作简单的灾难恢复预案，确保灾难发生时，生产系
--	--	--	---

			统恢复时间 RPT 最短。 灾难恢复预案的主要内容包括： 1) 灾难所处的场景； 2) 灾难恢复目标； 3) 灾难恢复组织及内外部联系人名单和联系方式； 4) 本灾难恢复预案启动的条件； 5) 启动本灾难恢复预案的影响范围、程度及所需时间； 6) 实施本灾难恢复预案的场所； 7) 灾难恢复所需资源清单； 8) 灾难恢复的操作流程或手册； 9) 与外部第三方的关系及配合过程； 10) 其他。 ▲7. 灾备系统灾难恢复服务 根据系统发生的故障情况，判断事故是否满足触发灾难恢复应急预案条件，协助采购人快速判别出对应的灾难恢复应急预案，实施故障快速容错恢复机制，保证热线系统的安全平稳运行，主要的容错场景如下： 1) 数据中心外部接入链路故障恢复； 2) 电脑彩票销售系统业务主机故障恢复； 3) 电脑彩票销售系统数据存储故障恢复； 4) 电脑彩票销售系统数据库故障恢复； 5) 电脑彩票销售系统网络设备故障恢复； 6) 机房供电系统故障恢复。 8. 中彩异地灾备系统支持服务 1) 中彩数据上报 检查监控中彩数据上报完整性，配合中彩异地灾备系统重传漏传数据，保证中彩大监控系统的数据正确性和完整性，确保财政部彩票数据可靠性。 2) 系统升级维护 当电脑彩票销售系统发现问题或出现故障给予排除后，对发生故障的原因进行分析后发现是系统的 BUG 时，需要及时对系统进行缺陷性升级处理。 当中彩大监控系统升级时，采购人异地灾备系统需做相应的配合升级。 9. 其他技术支持服务 1) 现场监控支持服务
--	--	--	--

			为电脑彩票销售系统提供全方位的健康指标监控，监控系统能及早的识别系统软件、黑客攻击、非法操作、电脑彩票异常投注、非理性投注情况等各种潜在的事故风险，并发出精准的文字、音频等告警，负责对监控告警问题进行排查和解除，从而预防各种潜在的故障发生，保证采购人系统安全、可靠的生产运营。 2) 休市期间停开机服务 提供休市期间停开机服务，并在开机前对系统进行检查，从而预防各种潜在的故障发生，保证采购人系统安全、可靠的生产运营。 3) 测试环境部署服务 根据采购人的硬件设备条件，部署相关的测试环境及相关子系统，并进行系统初始化，确保测试环境完整及可用。 4) 测试环境维护服务 维护相关的测试环境及相关子系统，确保系统正常可用。 5) 测试环境联调服务 配合相关的合作渠道进行数据接口开发和调试，确保合作渠道能顺利高效的进行开发测试。 6) 文档更新服务 在系统管理员手册、软件使用或操作手册更新后，需同步给采购人更新。 7) 优化完善电脑彩票销售监测功能，对销售终端信息和销售大额票终端信息数据实时监控。 8) 优化完善电脑彩票销售系统“兑奖模块”，整合扫描枪、高拍仪、智能存储设备等设备。 9) 协助开展电脑彩票销售系统等保三级的安全建设和整改工作。 10) 开通电脑彩票销售系统与有关业务系统之间的网络路由配置。 (四) 问题的响应和解决时间 1. 现场即时响应，派驻的系统运维工程师 20 分钟之内到达现场； 2. 远程热线电话即时响应； 3. 供应商的技术支持团队即时响应； 4. 遇重大问题，供应商的核心开发团队技术人员以最快时间赶到现场处理。 5. 简单问题 15 分钟内给出解决方案，一般问题 30 分钟内给出解决方案，复杂问题 1 小时内给出解决方案。 (五) 技术服务承诺 1. 为采购人提供 7×24 小时应用系统软件技术支持服务，提供 7
--	--	--	--

			×24 小时技术支持电话服务和即时远程问题处理服务，提供 7×24 小时远程异常监控和分析服务。 ▲2. 承担电脑彩票销售系统销售与管理功能、投注终端票面安全认证码及加密功能的安全责任。 ▲3. 对彩票销售监控系统进行优化升级，对热线双活系统各节点功能模块进行实时监控，对异常销售情况提供实时告警功能。 ▲4. 在系统中所使用的硬件需要进行更换时，供应商保证负责提供技术支持和服务，以确保采购人正在运行的系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设备上。 （六）技术服务的跟踪和监督 1. 实行服务标准化管理，针对服务的每一个环节制定明确的规范，确保服务质量。每一个服务需求在服务系统中得到记录、处理和解决。 2. 建立信息反馈体系，意见和建议得到有效的处理并不断的完善服务。 三、电脑彩票销售系统软件技术开发服务要求 1. 采购人根据业务需要提出的各类业务个性化需求（对电脑彩票销售系统新功能开发、参数调整、数据核对、特定数据查询等），以函件、工作单等形式通知供应商，供应商收到采购人业务需求时，及时进行业务需求评估和可行性分析以及工作量费用测算（广西壮族自治区财政厅《广西壮族自治区本级政务信息化建设和运维项目预算支出标准》（（2023）102 号）），并回函。 2. 采购人根据回函的需求评估和可行性分析报告确定是否需要供应商继续执行业务需求。 ▲3. 经采购人确定继续执行业务需求（电脑彩票销售系统新功能开发、参数调整的），供应商应在实施前在接近于真实环境的测试系统上进行充分的测试。 在对真实系统更新前，制定详细的实施操作以及实施回退方案，在采购人同意后实施。指派专人与采购人对接，并实施后进行跟踪。 4. 按采购人要求提供相关的业务需求工作成果。 ▲5. 技术开发服务费为供应商对该项服务的报价（不能超过采购人的该项服务采购预算上限），采购人根据确定继续执行需求业务的工作量费用按次进行结算，服务期内，采购人累计支付的技术开发服务费不超过供应商对该项服务的报价。 四、电脑彩票销售系统故障责任及赔偿 ▲1. 供应商需对因技术缺陷或管理疏忽等原因导致的系统故障
--	--	--	---

				或所提供的技术服务不及时、不充分、不恰当造成采购人损失承担相应赔偿责任。 2. 因销售结算报表错误，造成外部审计追责，每个报表案例扣除1万元技术服务费。 ▲3. 因兑奖系统缺陷或故障导致采购人经济损失，需作相应赔偿。
一、商务要求				
报价要求		1. 磋商报价为全包价，以人民币为结算单位，包括本项目的服务、以及可能需要的设备、随配附件、备品备件、辅助材料、工具、运抵指定交货地点、保险、现场安装、调试及验收、售后服务、培训费、人工费、税金、产品检测费、产品质保期内维护等其他所有成本费用的总和，合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。 2. 电脑彩票热线销售系统软件运维服务采购预算上限 180 万，技术开发服务采购预算上限 50 万，供应商需单独报价。		
合同签订时间		自成交通知书发出之日起 25 个日历日内。		
合同履约期限		技术服务期限为 1 年，自 2025 年 9 月 19 日至 2026 年 9 月 18 日或技术服务的电脑彩票销售系统停运当日为止。		
交付地点		广西南宁市采购人指定地点。		
付款方式		1. 合同生效后，采购人根据当年预算，在 7 个工作日内向成交供应商支付不超过合同中电脑彩票热线销售系统软件运维服务部分款项的 50%作为预付款。 2. 剩余电脑彩票热线销售系统软件运维服务款项分 4 次支付，每季度支付一次，每季度的前 10 个工作日内支付上个季度（扣除服务商应赔偿的款项）的服务费，最后一次的服务费在服务期结束经终验合格后支付。 3. 电脑彩票热线销售系统软件技术开发服务费采用按次计算，随每季度服务费一同支付。 4. 每次转账前，成交供应商应提供相同金额的正式发票，否则采购人有权拒绝付款，且不承担逾期付款的违约责任，因此产生的一切不利后果由成交供应商承担。		
标准、规范		本项目如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的，应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与国家相关标准、规范不一致的，高于标准、规范的按具体采购需求执行，低于标准、规范的按标准、规范执行，即执行就高不就低原则。		
验收要求		1. 成交供应商在服务期内未发生责任事故的不扣服务费。 2. 最后一次服务费在服务期结束后经终验合格支付，期间不再进行阶段验收。 3. 验收过程中所产生的一切费用均由成交人承担。报价时应考虑相关费用。 4. 验收标准按国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范执行。		
二、与实现项目目标相关的其他要求				
(一) 供应商的履约能力要求				

管理体系要求	详见“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”
业绩要求	详见“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”
(二) 其他要求	
无	

附件 1：电脑彩票热线销售系统软件子系统清单及功能简介

序号	名称	功能及内容
1	电脑彩票交易系统	电脑票销售、开奖、兑奖、弃奖，实时存储数据。
2	交易双活灾备系统	在灾难发生后灾备数据中心在很快的时间内能够接管生产业务，在网络、设备、应用程序和关键数据方面，需要保证灾备中心和生产中心的一致。热线灾备主要实现功能如下：交易数据实时同步备份、数据库实时自动备份、环境数据定期备份、硬件环境及网络环境备份。用以应对主中心入口光纤损毁，主中心核心设备损毁以及重大灾害导致的主中心完全损毁等场景。
3	业务 MIS 管理系统	包含站点管理、游戏管理、通知管理、开奖管理、资金管理、风险控制、财务报表、客户端管理等模块。
4	投注机接入系统	包含文件服务、终端接入、终端在线管理、通讯数据转换、加解密服务、日志管理、监控管理
5	游戏光盘检索系统	包含系统参数设置、文件下载、销售统计、销售票文件中奖检索、光盘数据中奖检索、投注票信息查询、开奖结果上传、光盘检索报告单生成
6	中彩开奖数据交换系统	包含中彩参数下载、中彩开奖前数据采集及上报、中彩开奖中数据采集及上报、文件服务、中彩汇总数据实时上报、游戏新期参数下载。
7	中彩数据上报系统	包含游戏信息上报、期信息上报、开奖信息上报、彩票交易类信息上报、日结信息上报、投注网点基本信息上报
8	中彩快乐 8 接入系统	包含省端销售系统对接中彩快乐 8 系统服务、省端系统二次开奖服务、期对账、日对账、投注网点数据上报、文件服务
9	网点实时缴款系统	包含银行接入验证、通讯加解密、文件服务、通讯数据转换、数据路由管理

10	实名兑奖扣税系统	包含对接中彩实名兑奖系统文件服务、登记额度获取服务、兑奖实名登记服务、日对账文件服务
11	实名制缴款系统	包含网点实名信息管理、实名验证服务、网点状态查询服务、缴款服务、对账服务
12	业务监控系统	包含系统监控、站点业务监控、游戏业务监控、监控系统管理、集群监控。

附件 2：故障级别及响应等级分类表

1. 热线系统故障级别分类

级别	定义
灾难事故	出现地震、火灾、水灾等不可抗力因素导致数据机房瘫痪。
重大事故	系统停销 24 小时以上；或当日内不能参加全国联合销售游戏开奖；或涉及全国联合销售或本省游戏兑奖金额在 500 万元以上的技术问题；或因技术故障导致重大社会影响等情况。
较大事故	系统停销 6-24 小时（含）以内；或影响全国联合销售游戏开奖在 2 小时以上；或涉及全国联合销售或本省游戏金额在 500 万元以下的技术问题；
一般事故	系统停销 6 小时（含）以内；或影响全国联合销售游戏开奖或本省游戏开奖在 2 小时（含）以内；

2. 热线灾备系统故障级别分类

级别	定义	是否启用灾备
灾难事故	出现地震、火灾、水灾等不可抗力因素导致数据机房瘫痪。	启用灾备
重大事故	系统、网络问题(导致系统停销)诊断与分析，预判事故级别，问题解决时间超过 3 小时，且影响系统销售、开奖的情况下。	采购人领导决策是否启用灾备系统
一般事故	1. 由于软件原因引起的不影响销售和开奖其它故障，但故障恢复在 12 小时以上，24 小时以内； 2. 由于发行单位，彩票监管部门发现系统故障，提出需要改进，但	

	没要求向社会，媒体公布的事件
--	----------------

3. 应急响应级别

响应等级	影响性质	评估标准
1 级	灾难事故或重大事故	出现灾难事故或重大事故时启动一级应急响应
2 级	较大事故	出现较大事故时启动二级应急响应
3 级	一般事故	出现一般事故时启动三级应急响应

3、磋商声明

6 竞标声明

致：（广西福利彩票发行中心）：

（深圳市穗彩科技开发有限公司）系中华人民共和国合法供应商，经营地址深圳市福田区福田街道岗厦社区深南大道 1003 号东方新天地广场 502D。

我方愿意参加贵方组织的（电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务）项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1.我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
2.我方不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

3.在此，我方宣布同意如下：

- （1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；
- （2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；
- （3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；
- （4）响应磋商文件规定的竞标有效期。

4.我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （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。

5.我方在此声明，我方在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

6. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次响应文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

☒ 我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

☐ 我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有：_____；

7. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：深圳市福田区福田街道岗厦社区深南大道1003号东方新天地广场502D 邮政编号：518000

电话/传真：0755-25338280/0755-25338290

电子邮箱：ling.han@genlot.com

开户银行：招商银行股份有限公司深圳车公庙支行 帐号：813882061710001

8. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

注：如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体牵头人电子签章并由联合体牵头人法定代表人分别签字或者盖章或者电子签名，否则响应文件按无效处理。

法定代表人（签字或者盖章或者电子签名）

供应商（电子签章）深圳前海博彩科技发展有限公司



4、最后报价表

投标报价明细表

投标人全称（公章）：深圳市德彩科技发展有限公司

项目编号及分标：电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务（GXZC2024002789-GSZB）



供应商名称	报价(总价, 元)	合同履约期限
深圳市德彩科技发展有限公司	2289000	1年，2025年9月19日至2026年9月18日或技术服务的电脑彩票销售系统停运当日为止

5、报价明细表

深圳市彩票科技开发有限公司

竞标报价明细表

号	服务名称	数量及单位 ①	单价 (元) ②	单项合价 (元) ③=①×②	备注
1	电脑彩票热线销售系统软件运维服务采购	1 项	1791000	1791000	无
2	电脑彩票热线销售系统技术开发服务采购	1 项	498000	498000	无

总报价（人民币大写）： 贰佰贰拾捌万玖仟元整 (¥ 2289000 元)

服务期限：技术服务期限期为1年，自 2025 年 9 月 19 日至 2026 年 9 月 18 日或技术服务的电脑彩票销售系统停运当日为止。

供应商（电子签章）： 深圳市彩票科技开发有限公司

法定代表人或委托代理人（签字或盖电子签名）： 赵学军

日期： 2025 年 8 月 25 日

竞标说明：
供应商必须按以上格式加盖单位公章并签名，否则，无签字、盖单位公章的竞标无效。

6、商务要求偏离表



(注：按采购需求具体条款修改)

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
报价要求	1. 磋商报价为全包价，以人民币为结算单位，包括本项目的服务、以及可能需要的设备、随配附件、备品备件、辅助材料、工具、运抵指定交货地点、保险、现场安装、调试及验收、售后服务、培训费、人工费、税金、产品检测费、产品质保期内维护等及其他所有成本费用的总和，合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。 2. 电脑彩票热线销售系统软件运维服务采购预算上限 180 万，技术开发服务采购预算上限 50 万，供应商需单独报价。	德彩公司承诺： 1. 磋商报价为全包价，以人民币为结算单位，包括本项目的服务、以及可能需要的设备、随配附件、备品备件、辅助材料、工具、运抵指定交货地点、保险、现场安装、调试及验收、售后服务、培训费、人工费、税金、产品检测费、产品质保期内维护等及其他所有成本费用的总和，合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。 2. 电脑彩票热线销售系统软件运维服务采购预算上限 180 万，技术开发服务采购预算上限 50 万，我公司已单独报价。	无偏离
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 个日历日内。	自成交通知书发出之日起 25 个日历日内。	无偏离
合同履行期限	技术服务期限为 1 年，自 2025 年 9 月 19 日至 2026 年 9 月 18 日或技术服务的电脑彩票销售系统停运当日为止。	技术服务期限为 1 年，自 2025 年 9 月 19 日至 2026 年 9 月 18 日或技术服务的电脑彩票销售系统停运当日为止。	无偏离
交付地点	广西南宁市采购人指定地点。	广西南宁市采购人指定地点。	无偏离
付款方式	1. 合同生效后，采购人根据当年预算，在 7 个工作日内向成交供应商支付不超过合同中电脑彩票热线销售系统软件运维服务部分款项的 50%作为预付款。 2. 剩余电脑彩票热线销售系统软件运维服务款项分 4 次支付，每季度支付一次，每季度的前 10 个工作日内支付上个	1. 合同生效后，采购人根据当年预算，在 7 个工作日内向德彩公司支付不超过合同中电脑彩票热线销售系统软件运维服务部分款项的 50%作为预付款。 2. 剩余电脑彩票热线销售系统软件运维服务款项分 4 次支付，每季度支付一次，每季度的前 10 个工作日内支付上个季度（扣	无偏离



	除服务商应赔偿的款项)的服务费,最后一次的服务费在服务期结束后经验收合格后支付。 3. 电脑彩票热线销售系统软件技术开发服务费采用按次计算,随每季度服务费一同支付。 4. 每次转账前,成交供应商应提供相同金额的正式发票,否则采购人有权拒绝付款,且不承担逾期付款的违约责任,因此产生的一切不利后果由成交供应商承担。	除服务商应赔偿的款项)的服务费,最后一次的服务费在服务期结束后经验收合格后支付。 3. 电脑彩票热线销售系统软件技术开发服务费采用按次计算,随每季度服务费一同支付。 4. 每次转账前,穗彩公司提供相同金额的正式发票,否则采购人有权拒绝付款,且不承担逾期付款的违约责任,因此产生的一切不利后果由穗彩公司承担。	
标准、规范	本项目如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的,应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与国家相关标准、规范不一致的,高于标准、规范的按具体采购需求执行,低于标准、规范的按标准、规范执行,即执行就高不就低原则。	穗彩公司承诺:本项目如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的,执行相应的标准、规范。如具体采购需求与国家相关标准、规范不一致的,高于标准、规范的按具体采购需求执行,低于标准、规范的按标准、规范执行,即执行就高不就低原则。	无偏离
验收要求	1. 成交供应商在服务期内未发生责任事故的不扣服务费。 2. 最后一次服务费在服务期结束后经验收合格支付,期间不再进行阶段验收。 3. 验收过程中所产生的一切费用均由成交人承担。报价时应考虑相关费用。 4. 验收标准按国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范执行。	1. 穗彩公司在服务期内未发生责任事故的不扣服务费。 2. 最后一次服务费在服务期结束后经验收合格支付,期间不再进行阶段验收。 3. 验收过程中所产生的一切费用均由穗彩公司承担。报价时已考虑相关费用。 4. 验收标准按国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范执行。	无偏离

注:

1. 说明:应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务要求逐条作出明确响应,并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺,对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。



3. 供应商的响应仅写“完全响应”或者“响应”的，视为没有逐条作出明确响
应，响应文件按无效响应处理。

法定代表人或者委托代理人  签字

供应商（电子签章）：深圳市德彩科技发展有限公司

日期：2023年8月25日



7、技术要求偏离表



6 技术要求偏离表

采购项目编号: GXZC2025-C3-002289-GSZB

采购项目名称: 电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务

分标号: /

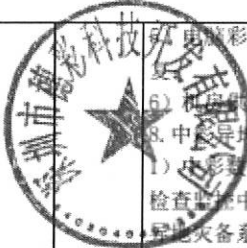
序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1.	电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务	一、总体技术服务需求 供应商对采购人的电脑彩票热线销售系统（以下简称：电脑彩票销售系统），构建适合采购人技术特点的、完整的软件系统技术服务体系，提出有针对性的具体方案，为电脑彩票销售系统正常运行及相关业务正常开展提供软件技术支持服务，确保电脑彩票销售系统持续、安全、稳定运行以及数据完整准确。 供应商应采购人日常业务需要（技术、市场、财务等部门以函件、工作单形式提出的各类业务个性化需求），对现有系统功能进行定制变更研发。	一、总体技术服务需求响应承诺 穗彩公司承诺对采购人的电脑彩票热线销售系统（以下简称：电脑彩票销售系统），构建适合采购人技术特点的、完整的软件系统技术服务体系，提出有针对性的具体方案，为电脑彩票销售系统正常运行及相关业务正常开展提供软件技术支持服务，确保电脑彩票销售系统持续、安全、稳定运行以及数据完整准确。 穗彩公司应采购人日常业务需要（技术、市场、财务等部门以函件、工作单形式提出的各类业务个性化需求），对现有系统功能进行定制变更研发。	无偏离
2.		二、电脑彩票销售系统软件运维服务要求 （一）驻地服务 ▲1. 供应商需在采购人中心机房派驻不少于2名系统运维工程师，负责软件系统的服务保障，提供20分钟内到达现场的管家式维护服务。	二、电脑彩票销售系统软件运维服务要求响应承诺 （一）驻地服务 穗彩公司承诺在采购人中心机房派驻不少于2名系统运维工程师，负责软件系统的服务保障，提供20分钟内到达现场的管家式维护服务。	无偏离
3.		（二）远程技术支持服务中心 1. 供应商设立电脑彩票销售系统技术服务中心，在电脑彩票销售期间负责为采购人提供7×24小时远程技术咨询与远程在线服务。 ▲2. 配备一支稳定的、专注于国内外彩票业务、彩票技术研究以及故障处理的技术支持团队，技术支持团队不得少于3人，有不少于3年相关工作经验，能为采购人提供持续、可靠的技术服务。 3. 供应商的技术支持团队与派驻的系统运维工程师协同保障电脑彩票销售系统的正	（二）远程技术支持服务中心 1. 穗彩公司承诺设立电脑彩票销售系统技术服务中心，在电脑彩票销售期间负责为采购人提供7×24小时远程技术咨询与远程在线服务。 2. 配备一支稳定的、专注于国内外彩票业务、彩票技术研究以及故障处理的技术支持团队，技术支持团队不少于3人，有不少于3年相关工作经验，能为采购人提供持续、可靠的技术服务。 3. 穗彩公司的技术支持团队与派驻的系统运维工程师协同保障电脑彩票销售系	无偏离

	为派驻的系统运维工程师提供 7×24 小时的远程技术支持服务。根据不同的紧急和重要程度，对服务进行分级，能够保证紧急和重要的服务得到任务优先、及时的处理。 4. 碰到疑难问题时，供应商可以迅速组织核心开发团队会诊问题并远程指导派驻系统运维工程师进行处理，若判定不能远程处理的，供应商将派出核心技术人员以最快时间赶到现场处理。 5. 采购人可以通过供应商提供的客户服务系统对所有服务的过程和状态进行跟踪了解。	统的正常运行，为派驻的系统运维工程师提供 7×24 小时的远程技术支持服务。根据不同的紧急和重要程度，对服务进行分级，能够保证紧急和重要的服务得到任务优先、及时的处理。 4. 碰到疑难问题时，德彩公司可以迅速组织核心开发团队会诊问题并远程指导派驻系统运维工程师进行处理，若判定不能远程处理的，德彩公司将派出核心技术人员以最快时间赶到现场处理。 5. 采购人可以通过德彩公司提供的客户服务系统对所有服务的过程和状态进行跟踪了解。	
4.	(三) 运维服务内容 1. 日常技术服务 1) 提供 7×24 小时技术支持服务。 2) 设置专用客户服务热线电话。 3) 突发事件发生时，派驻的系统运维工程师随时到达现场，供应商技术支持团队 5 分钟内上线远程技术支持。 4) 不能远程处理的，供应商技术支持团队成员以最快时间赶到现场处理。 5) 向采购人提供客户服务系统，方便采购人随时查询服务事项的实施进度。 6) 系统故障的处理后，向采购人提交故障分析及处理报告，并定期回访。 7) 可为采购人各部门提供所需的个性化分析数据及统计报表。 8) 实时监控运行健康状态及告警状况。 9) 及时排查解除系统告警，有效预防潜在的系统故障风险。 2. 例行巡检服务 1) 在服务期内，定期对电脑彩票销售系统每月至少二次（月中和月末）例行巡检，巡检内容主要包括：磁盘空间使用情况检查、磁盘阵列状态检查、系统错误报告检查、系统 CPU 以及内存状态检查、PC 服务器预防性维护检查、数据库预防性维护检查、交易系统预防性维护检查、数据库备份检查、投注终端接入、主机网络运行情况等，巡检完成后出具月中、月末的巡检报告。 2) 严格按照巡检流程操作，当发现异常	(三) 运维服务内容响应承诺 1. 日常技术服务 1) 提供 7×24 小时技术支持服务。 2) 设置专用客户服务热线电话。 3) 突发事件发生时，派驻的系统运维工程师随时到达现场，德彩公司技术支持团队 5 分钟内上线远程技术支持。 4) 不能远程处理的，德彩公司技术支持团队成员以最快时间赶到现场处理。 5) 向采购人提供客户服务系统，方便采购人随时查询服务事项的实施进度。 6) 系统故障的处理后，向采购人提交故障分析及处理报告，并定期回访。 7) 可为采购人各部门提供所需的个性化分析数据及统计报表。 8) 实时监控运行健康状态及告警状况。 9) 及时排查解除系统告警，有效预防潜在的系统故障风险。 2. 例行巡检服务 1) 在服务期内，定期对电脑彩票销售系统每月至少二次（月中和月末）例行巡检，巡检内容主要包括：磁盘空间使用情况检查、磁盘阵列状态检查、系统错误报告检查、系统 CPU 以及内存状态检查、PC 服务器预防性维护检查、数据库预防性维护检查、交易系统预防性维护检查、数据库备份检查、投注终端接入、主机网络运行情况等，巡检完成后出具月中、月末的巡检报告。 2) 严格按照巡检流程操作，当发现异	无偏离

	发生故障时,对故障进行分析并确认严重性,若是严重性比较低且有自行解决方法的,提交故障报告和解决方案清单给采购人的技术负责人,在得到同意后按计划给予排除该异常或故障。 3) 巡检的主要对象包括 网络设备系统、主机系统、彩票销售系统、前置服务系统、渠道销售管理系统、数据库系统、中彩数据交换系统、中彩异地灾备系统、热线灾备系统、热线灾备前置服务系统、热线灾备电子摇奖系统、热线灾备系统数据备份模式、热线灾备系统数据一致性检测、电子摇奖系统、加密机设备、随机发生器设备、摇奖日志数据、开奖号码数据、销售原始票数据、数据库系统等。 3. 日常远程服务 1) 电话技术支持服务 为采购人提供 7×24 小时电话技术支持服务。 2) 提前通知服务 把运维中发现的问题提前告知采购人,提供解决方案和修补程序。 3) 预防性维护 定期对采购人的系统进行检查、维护、诊断,倾听用户反馈,及时发现问题隐患,通过工程改变、系统调整等手段,保持采购人系统稳定、高效的运行。 4) 远程在线支援服务 在得到采购人许可的情况下,通过安全的网络连接,远程对系统出现的问题进行分析,检查和数据搜集。 3. 系统应急处理服务 当电脑彩票销售系统、主机服务器、网络设备、接入链路、机房等出现突发异常故障时,或数据中心出现火灾、水灾、地震等自然灾害时,将根据彩票行业的特殊性进行应急处理,保证采购人在最短的时间内恢复系统生产,系统应急处理主要包括: 1) 晚间开奖故障应急处理; 2) 宕机或网络中断应急处理; 3) 中央系统中断事故处理; 4) 主机网络设备故障应急处理;	常或故障时,对故障进行分析并确认严重性,若是严重性比较低且有自行解决方法的,提交故障报告和解决方案清单给采购人的技术负责人,在得到同意后按计划给予排除该异常或故障。 3) 巡检的主要对象包括 网络设备系统、主机系统、彩票销售系统、前置服务系统、渠道销售管理系统、数据库系统、中彩数据交换系统、中彩异地灾备系统、热线灾备系统、热线灾备前置服务系统、热线灾备电子摇奖系统、热线灾备系统数据备份模式、热线灾备系统数据一致性检测、电子摇奖系统、加密机设备、随机发生器设备、摇奖日志数据、开奖号码数据、销售原始票数据、数据库系统等。 3. 日常远程服务 1) 电话技术支持服务 为采购人提供 7×24 小时电话技术支持服务。 2) 提前通知服务 把运维中发现的问题提前告知采购人,提供解决方案和修补程序。 3) 预防性维护 定期对采购人的系统进行检查、维护、诊断,倾听用户反馈,及时发现问题隐患,通过工程改变、系统调整等手段,保持采购人系统稳定、高效的运行。 4) 远程在线支援服务 在得到采购人许可的情况下,通过安全的网络连接,远程对系统出现的问题进行分析,检查和数据搜集。 3. 系统应急处理服务 当电脑彩票销售系统、主机服务器、网络设备、接入链路、机房等出现突发异常故障时,或数据中心出现火灾、水灾、地震等自然灾害时,将根据彩票行业的特殊性进行应急处理,保证采购人在最短的时间内恢复系统生产,系统应急处理主要包括: 1) 晚间开奖故障应急处理; 2) 宕机或网络中断应急处理; 3) 中央系统中断事故处理; 4) 主机网络设备故障应急处理;
---	---	---

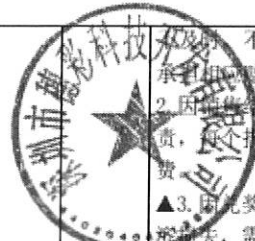
	5) 电子摇奖系统中断应急处理; 6) 突发供电故障应急处理; 7) 系统黑客攻击应急处理; 8) 数据中心发生不可抗拒的自然灾难应急处理。 5. 突发故障应急处理 1) 系统应急管理制度 当系统出现故障时, 通过判断故障的大小、影响范围、紧急程度等多种因素来确定是否启动应急预案 (见附件 2: 故障级别及响应等级分类表), 启动应急预案后由采购人统一协调, 组建应急处理小组。 2) 应急管理组织体系 应急处理小组包括采购人, 供应商、第三方厂家及设备供应商。 3) 机房突发情况应急处理 自然灾害: 主要有气象、水、火灾害等, 发生灾害时及时启动相应的备份机制, 备份包括数据的备份与重要设备的冗余备份, 在发生局部事故或灾难后, 销售系统能利用备份数据和备用设备, 保证至少能够恢复到销售中止之前的状态。 通讯中断: 首先确定故障发生环节, 属采购人机房网络问题, 及时抢修, 若是通信问题, 及时与电信联系并督促恢复通讯正常。 以上事件如出现, 承诺派驻的系统运维工程师到现场处理, 必要时, 核心技术人员以最快时间赶到现场。 4) 系统软件/应用软件突发情况应急处理 外来网络入侵: 当发现黑客攻击时, 立即采取网络安全隔离措施确保内部网络安全, 根据系统的事件描述提出解决方案建议并实施。 主系统崩溃: 立即核实当期数据是否完整, 无误后, 启动相应恢复工作。若备机也无法正常工作, 且销售数据无法下载备份时, 立即会组织软件工程师紧急修复。 开奖系统出现异常: 视系统恢复情况, 经采购人批准后, 可采用销售数据光盘进行开奖。 数据库系统异常: 首先用备份数据进行恢复, 影响到开奖前的汇总工作, 经采购人	5) 电子摇奖系统中断应急处理; 6) 突发供电故障应急处理; 7) 系统黑客攻击应急处理; 8) 数据中心发生不可抗拒的自然灾难应急处理。 5. 突发故障应急处理 1) 系统应急管理制度 当系统出现故障时, 通过判断故障的大小、影响范围、紧急程度等多种因素来确定是否启动应急预案 (见附件 2: 故障级别及响应等级分类表), 启动应急预案后由采购人统一协调, 组建应急处理小组。 2) 应急管理组织体系 应急处理小组包括采购人, 穗彩公司、第三方厂家及设备供应商。 3) 机房突发情况应急处理 自然灾害: 主要有气象、水、火灾害等, 发生灾害时及时启动相应的备份机制, 备份包括数据的备份与重要设备的冗余备份, 在发生局部事故或灾难后, 销售系统能利用备份数据和备用设备, 保证至少能够恢复到销售中止之前的状态。 通讯中断: 首先确定故障发生环节, 属采购人机房网络问题, 及时抢修, 若是通信问题, 及时与电信联系并督促恢复通讯正常。 以上事件如出现, 承诺派驻的系统运维工程师到现场处理, 必要时, 核心技术人员以最快时间赶到现场。 4) 系统软件/应用软件突发情况应急处理 外来网络入侵: 当发现黑客攻击时, 立即采取网络安全隔离措施确保内部网络安全, 根据系统的事件描述提出解决方案建议并实施。 主系统崩溃: 立即核实当期数据是否完整, 无误后, 启动相应恢复工作。若备机也无法正常工作, 且销售数据无法下载备份时, 立即会组织软件工程师紧急修复。 开奖系统出现异常: 视系统恢复情况, 经采购人批准后, 可采用销售数据光盘	
---	---	--	--

	可使用光盘检索核对程序临时代替主系统进行开奖操作。 误用或误操作：7×24 小时执行正常操作的恢复。 病毒爆发：已购买防病毒软件，派驻的系统运维工程师负责病毒库的升级并进行病毒清理。 以上事件如出现，承诺派驻的系统运维工程师到现场处理，必要时，核心技术人员以最快时间赶到现场。 6. 灾难备份及灾难恢复预案服务 根据彩票行业特性、彩票管理暂行办法及其他法律法规，制订全面的热线灾备系统备份机制、备份数据的策略，确保灾难发生时 RPO=0，保证生产数据不丢失。 制定高效、操作简单的灾难恢复预案，确保灾难发生时，生产系统恢复时间 RPT 最短。 灾难恢复预案的主要内容包括： 1) 灾难所处的场景； 2) 灾难恢复目标； 3) 灾难恢复组织及内外部联系人名单和联系方式； 4) 本灾难恢复预案启动的条件； 5) 启动本灾难恢复预案的影响范围、程度及所需时间； 6) 实施本灾难恢复预案的场所； 7) 灾难恢复所需资源清单； 8) 灾难恢复的操作流程或手册； 9) 与外部第三方的关系及配合过程； 10) 其他。 ▲7. 灾备系统灾难恢复服务 根据系统发生的故障情况，判断事故是否满足触发灾难恢复应急预案条件，协助采购人快速判别出对应的灾难恢复应急预案，实施故障快速容错恢复机制，保证热线系统的安全平稳运行，主要的容错场景如下： 1) 数据中心外部接入链路故障恢复； 2) 电脑彩票销售系统业务主机故障恢复； 3) 电脑彩票销售系统数据存储故障恢复； 4) 电脑彩票销售系统数据库故障恢复；	进行开奖。 数据库系统异常：首先用备份数据进行恢复，影响到开奖前的汇总工作，经采购人批准后，可使用光盘检索核对程序临时代替主系统进行开奖操作。 误用或误操作：7×24 小时执行正常操作的恢复。 病毒爆发：已购买防病毒软件，派驻的系统运维工程师负责病毒库的升级并进行病毒的清理。 以上事件如出现，承诺派驻的系统运维工程师到现场处理，必要时，核心技术人员以最快时间赶到现场。 6. 灾难备份及灾难恢复预案服务 根据彩票行业特性、彩票管理暂行办法及其他法律法规，制订全面的热线灾备系统备份机制、备份数据的策略，确保灾难发生时 RPO=0，保证生产数据不丢失。 制定高效、操作简单的灾难恢复预案，确保灾难发生时，生产系统恢复时间 RPT 最短。 灾难恢复预案的主要内容包括： 1) 灾难所处的场景； 2) 灾难恢复目标； 3) 灾难恢复组织及内外部联系人名单和联系方式； 4) 本灾难恢复预案启动的条件； 5) 启动本灾难恢复预案的影响范围、程度及所需时间； 6) 实施本灾难恢复预案的场所； 7) 灾难恢复所需资源清单； 8) 灾难恢复的操作流程或手册； 9) 与外部第三方的关系及配合过程； 10) 其他。 ▲7. 灾备系统灾难恢复服务 根据系统发生的故障情况，判断事故是否满足触发灾难恢复应急预案条件，协助采购人快速判别出对应的灾难恢复应急预案，实施故障快速容错恢复机制，保证热线系统的安全平稳运行，主要的容错场景如下： 1) 数据中心外部接入链路故障恢复； 2) 电脑彩票销售系统业务主机故障恢
---	---	--

	彩票销售系统网络设备故障恢复 6) 机房供电系统故障恢复。 8. 中彩异地灾备系统支持服务 1) 中彩数据上报 检查监控中彩数据上报完整性, 配合中彩异地灾备系统重传漏传数据, 保证中彩大监控系统的数据正确性和完整性, 确保财政部彩票数据可靠性。 2) 系统升级维护 当电脑彩票销售系统发现问题或出现故障给予排除后, 对发生故障的原因进行分析后发现有系统的 BUG 时, 需要及时对系统进行缺陷性升级处理。 当中彩大监控系统升级时, 采购人异地灾备系统需做相应的配合升级。 9. 其他技术支持服务 1) 现场监控支持服务 为电脑彩票销售系统提供全方位的健康指标监控, 监控系统能及早的识别系统软件、黑客攻击、非法操作、电脑彩票异常投注、非理性投注情况等各种潜在的事故风险, 并发出精准的文字、音频等告警, 负责对监控告警问题进行排查和解除, 从而预防各种潜在的故障发生, 保证采购人系统安全、可靠的生产运营。 2) 休市期间停开机服务 提供休市期间停开机服务, 并在开机前对系统进行检查, 从而预防各种潜在的故障发生, 保证采购人系统安全、可靠的生产运营。 3) 测试环境部署服务 根据采购人的硬件设备条件, 部署相关的测试环境及相关子系统, 并进行系统初始化, 确保测试环境完整及可用。 4) 测试环境维护服务 维护相关的测试环境及相关子系统, 确保系统正常可用。 5) 测试环境联调服务 配合相关的合作渠道进行数据接口开发和调试, 确保合作渠道能顺利高效的进行开发测试。 6) 文档更新服务 在系统管理员手册、软件使用或操作手册	复: 3) 电脑彩票销售系统数据存储故障恢复: 4) 电脑彩票销售系统数据库故障恢复: 5) 电脑彩票销售系统网络设备故障恢复: 6) 机房供电系统故障恢复。 8. 中彩异地灾备系统支持服务 1) 中彩数据上报 检查监控中彩数据上报完整性, 配合中彩异地灾备系统重传漏传数据, 保证中彩大监控系统的数据正确性和完整性, 确保财政部彩票数据可靠性。 2) 系统升级维护 当电脑彩票销售系统发现问题或出现故障给予排除后, 对发生故障的原因进行分析后发现有系统的 BUG 时, 需要及时对系统进行缺陷性升级处理。 当中彩大监控系统升级时, 采购人异地灾备系统需做相应的配合升级。 9. 其他技术支持服务 1) 现场监控支持服务 为电脑彩票销售系统提供全方位的健康指标监控, 监控系统能及早的识别系统软件、黑客攻击、非法操作、电脑彩票异常投注、非理性投注情况等各种潜在的事故风险, 并发出精准的文字、音频等告警, 负责对监控告警问题进行排查和解除, 从而预防各种潜在的故障发生, 保证采购人系统安全、可靠的生产运营。 2) 休市期间停开机服务 提供休市期间停开机服务, 并在开机前对系统进行检查, 从而预防各种潜在的故障发生, 保证采购人系统安全、可靠的生产运营。 3) 测试环境部署服务 根据采购人的硬件设备条件, 部署相关的测试环境及相关子系统, 并进行系统初始化, 确保测试环境完整及可用。 4) 测试环境维护服务 维护相关的测试环境及相关子系统, 确保系统正常可用。
---	---	---

	 更新后，需同步给采购人更新。 7) 优化完善电脑彩票销售监测功能，对销售终端信息和销售大额票终端信息数据实时监控。 8) 优化完善电脑彩票销售系统“兑奖模块”，整合扫描枪、高拍仪、智能存储设备。 9) 协助开展电脑彩票销售系统等保三级的安全建设和整改工作。 10) 开通电脑彩票销售系统与有关业务系统之间的网络路由配置。	5) 测试环境联调服务 配合相关的合作渠道进行数据接口开发和调试，确保合作渠道能顺利高效的进行开发测试。 6) 文档更新服务 在系统管理员手册、软件使用或操作手册更新后，需同步给采购人更新。 7) 优化完善电脑彩票销售监测功能，对销售终端信息和销售大额票终端信息数据实时监控。 8) 优化完善电脑彩票销售系统“兑奖模块”，整合扫描枪、高拍仪、智能存储设备等。 9) 协助开展电脑彩票销售系统等保三级的安全建设和整改工作。 10) 开通电脑彩票销售系统与有关业务系统之间的网络路由配置。	
5.	(四) 问题的响应和解决时间 1. 现场即时响应，派驻的系统运维工程师 20 分钟之内到达现场； 2. 远程热线电话即时响应； 3. 供应商的技术支持团队即时响应； 4. 遇重大问题，供应商的核心开发团队技术人员以最快时间赶到现场处理。 5. 简单问题 15 分钟内给出解决方案，一般问题 30 分钟内给出解决方案，复杂问题 1 小时内给出解决方案。	(四) 问题的响应和解决时间承诺 1. 现场即时响应，派驻的系统运维工程师 20 分钟之内到达现场； 2. 远程热线电话即时响应； 3. 穗彩公司的技术支持团队即时响应； 4. 遇重大问题，穗彩公司的核心开发团队技术人员以最快时间赶到现场处理。 5. 简单问题 15 分钟内给出解决方案，一般问题 30 分钟内给出解决方案，复杂问题 1 小时内给出解决方案。	无偏离
6.	(五) 技术服务承诺 1. 为采购人提供 7×24 小时应用系统软件技术支持服务，提供 7×24 小时技术支持电话服务和即时远程问题处理服务，提供 7×24 小时远程异常监控和分析服务。 ▲2. 承担电脑彩票销售系统销售与管理功能、投注终端票面安全认证码及加密功能的安全责任。 ▲3. 对彩票销售监控系统进行优化升级，对热线双活系统各节点功能模块进行实时监控，对异常销售情况提供实时告警功能。 ▲4. 在系统中所使用的硬件需要进行更换时，供应商保证负责提供技术支持和服务，以确保采购人正在运行的系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设备上。	(五) 技术服务承诺 1. 为采购人提供 7×24 小时应用系统软件技术支持服务，提供 7×24 小时技术支持电话服务和即时远程问题处理服务，提供 7×24 小时远程异常监控和分析服务。 2. 承担电脑彩票销售系统销售与管理功能、投注终端票面安全认证码及加密功能的安全责任。 3. 对彩票销售监控系统进行优化升级，对热线双活系统各节点功能模块进行实时监控，对异常销售情况提供实时告警功能。 4. 在系统中所使用的硬件需要进行更换时，穗彩公司保证负责提供技术支持和服务，以确保采购人正在运行的系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设备	无偏离

		上。	
7.	 (五) 技术服务的跟踪和监督 1. 实行服务标准化管理, 针对服务的每一个环节制定明确的规范, 确保服务质量。每一个服务需求在服务系统中得到记录、处理和解决。 2. 建立信息反馈体系, 意见和建议得到有效的处理并不断的完善服务。	(六) 技术服务的跟踪和监督 1. 实行服务标准化管理, 针对服务的每一个环节制定明确的规范, 确保服务质量。每一个服务需求在服务系统中得到记录、处理和解决。 2. 建立信息反馈体系, 意见和建议得到有效的处理并不断的完善服务。	无偏离
8.	三、电脑彩票销售系统软件技术开发服务要求 1. 采购人根据业务需要提出的各类业务个性化需求 (对电脑彩票销售系统新功能开发、参数调整、数据核对、特定数据查询等), 以函件、工作单等形式通知供应商, 供应商收到采购人业务需求时, 及时进行业务需求评估和可行性分析以及工作量费用测算 (广西壮族自治区财政厅《广西壮族自治区本级政务信息化建设和运维项目预算支出标准》(2023) 102 号)), 并回函。 2. 采购人根据回函的需求评估和可行性分析报告确定是否需要供应商继续执行业务需求。 ▲3. 经采购人确定继续执行的业务需求 (电脑彩票销售系统新功能开发、参数调整的), 供应商应在实施前在接近于真实环境的测试系统上进行充分的测试。在对真实系统更新前, 制定详细的实施操作以及实施回退方案, 在采购人同意后实施。指派专人与采购人对接, 并实施后进行跟踪。 4. 按采购人要求提供相关的业务需求工作成果。 ▲5. 技术开发服务费为供应商对该项服务的报价 (不能超过采购人的该项服务采购预算上限), 采购人根据确定继续执行需求业务的工作量费用按次进行结算, 服务期内, 采购人累计支付的技术开发服务费不超过供应商对该项服务的报价。	三、电脑彩票销售系统软件技术开发服务要求响应承诺 1. 采购人根据业务需要提出的各类业务个性化需求 (对电脑彩票销售系统新功能开发、参数调整、数据核对、特定数据查询等), 以函件、工作单等形式通知德彩公司, 德彩公司收到采购人业务需求时, 及时进行业务需求评估和可行性分析以及工作量费用测算 (广西壮族自治区财政厅《广西壮族自治区本级政务信息化建设和运维项目预算支出标准》(2023) 102 号)), 并回函。 2. 采购人根据回函的需求评估和可行性分析报告确定是否需要德彩公司继续执行业务需求。 3. 经采购人确定继续执行的业务需求 (电脑彩票销售系统新功能开发、参数调整的), 德彩公司在实施前在接近于真实环境的测试系统上进行充分的测试。在对真实系统更新前, 制定详细的实施操作以及实施回退方案, 在采购人同意后实施。指派专人与采购人对接, 并实施后进行跟踪。 4. 按采购人要求提供相关的业务需求工作成果。 5. 技术开发服务费为德彩公司对该项服务的报价 (不超过采购人的该项服务采购预算上限), 采购人根据确定继续执行需求业务的工作量费用按次进行结算, 服务期内, 采购人累计支付的技术开发服务费不超过德彩公司对该项服务的报价。	无偏离
9.	四、电脑彩票销售系统故障责任及赔偿 ▲1. 供应商需对因技术缺陷或管理疏忽等原因导致的系统故障或所提供的技术服务	四、电脑彩票销售系统故障责任及赔偿 1. 德彩公司对因技术缺陷或管理疏忽等原因导致的系统故障或所提供的技术服务	无偏离

	1. 不及时、不充分、不恰当造成采购人损失承担相应赔偿责任。 2. 因销售结算报表错误，造成外部审计追责，每个报表案例扣除1万元技术服务费。 ▲3. 因兑奖系统缺陷或故障导致采购人经济损失，需作相应赔偿。	1. 不及时、不充分、不恰当造成采购人损失承担相应赔偿责任。 2. 因销售结算报表错误，造成外部审计追责，每个报表案例扣除1万元技术服务费。 3. 因兑奖系统缺陷或故障导致采购人经济损失，需作相应赔偿。	
---	--	---	--

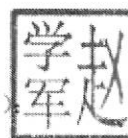
注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术要求（包括附件）逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。
3. 供应商的响应仅写“完全响应”或者“响应”的，视为没有逐条作出明确响应，响应文件按无效响应处理。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）

供应商（电子签名）：深圳市德彩科技发展有限公司

日期：2025年8月25日



8、售后服务承诺函



穗彩公司承诺，为本项目提供以下售后服务：

- ◆ 技术服务时间：技术服务期限为 1 年或技术服务的电脑福利彩票销售系统停运当日为止。
- ◆ 技术服务地点：广西壮族自治区区内采购人指定地点。
- ◆ 在中心机房派驻 2 名系统维护工程师，负责软件系统的本地化技术服务保障。
- ◆ 为采购人提供 7×24 小时应用系统软件技术支持服务。提供 7×24 小时技术支持电话服务及即时远程问题处理。
- ◆ 提供 7×24 小时远程异常监控和分析，主动为采购人提供运营建议，必要时安排专业技术人员提供主动服务。
- ◆ 承担系统销售与管理功能、投注终端票面安全认证码及加密功能的安全责任。
- ◆ 对彩票销售监控系统进行优化升级研发，对热线双活系统各节点功能模块进行实时监控，对异常销售情况提供实时告警功能。
- ◆ 对于系统中所使用的硬件需要进行更换时，穗彩公司保证负责提供技术支持和服务，以确保采购人正在运行的新系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设备上。
- ◆ 现场即时响应，派驻的系统运维工程师 20 分钟之内到达现场；
- ◆ 远程热线电话即时响应；
- ◆ 技术支持团队即时响应；
- ◆ 遇重大问题，穗彩公司研发核心技术人员以最快时间赶到现场；
- ◆ 解决问题时间：简单问题 15 分钟内给出解决方案，一般问题 30 分钟内



有解决方案，复杂问题 1 小时内给出解决方案。

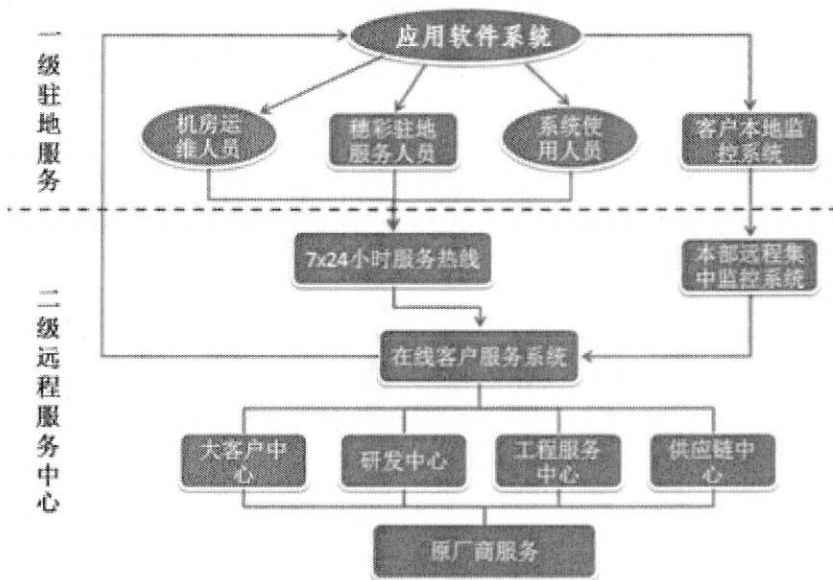
实行严格标准化管理，针对服务的每一个环节制定明确的规范，确保服务质量。每一个服务需求在服务系统中得到记录、处理和解决。

建立信息反馈体系，意见和建议得到有效的处理并不断的完善服务。

8.2 售后服务体系

穗彩公司凭借多年来对业务的理解，充分参考借鉴 ITIL/ISO20000 运维服务理念，整合我公司在彩票领域长达二十多年的行业经验，构建了适合彩票行业特色的、完整的服务体系。

穗彩公司针对电脑彩票销售热线销售系统、热线双活灾备系统，构建适合广西福利彩票行业特色的、完整的软件系统技术服务体系，为上述系统正常运行及相关业务正常开展提供软件技术支持服务，并适应福彩中心业务需要进行相关技术调整和新功能技术拓展研发，包括本地与远程相结合的两级 7×24 小时技术服务体系以及 BUG 的技术升级，确保上述系统持续安全稳定运行以及数据完整准确。



9、中小企业声明函

8 中小企业声明函（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（广西福利彩票发行中心）的（电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务），属于（软件和信息技术服务业）；承接企业为（深圳市穗彩科技发展有限公司），从业人员 89 人，营业收入为 34178 万元，资产总额为 101158 万元，属于（小型企业）；

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（章）：深圳市穗彩科技发展有限公司

日期：2026年8月25日



注：享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。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。

10、成交通知书

广西国盛招标有限公司
电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务
(GXZC2025-C3-002289-GSZB) 成交通知书

深圳市穗彩科技发展有限公司：

广西国盛招标有限公司受广西福利彩票发行中心委托，就电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务（GXZC2025-C3-002289-GSZB）项目采用竞争性磋商方式进行采购，按规定程序进行了竞争性磋商采购，采购单位确认，贵公司为本项目分标 1 的成交供应商。

其成交内容为：电脑彩票热线销售系统软件运维及技术开发服务。

成交总金额(大写)：人民币贰佰贰拾捌万玖仟元整（¥2,289,000.00）

请贵公司接此通知书后在 25 日内与采购单位签订合同，并按采购文件要求和响应文件的承诺履行完合同。

特此通知

采购项目联系人：李琪

联系电话：0771-5828779

采购单位联系人：何晓峰

联系电话：0771-2448821

广西国盛招标有限公司

2025 年 8 月 28 日

