广西政府采购云平台合同编号：12N79680613X2024602

南 宁 市 政 府 采 购

“智慧人社”应用软件升级维护外包服务项目—智慧人社协同办公系统应用软件维护项目合同

项目编号：NNZC2024-G3-991396-GXYZ

计划编号：NNZC[2024]4636 号-001

采购人：南宁市社会保障卡管理办公室

中标供应商：北京致远互联软件股份有限公司

签订日期：2024 年 10 月 30 日

合同目录

第一部分 合同书

2024 年 10 月 10 日，南宁市社会保障卡管理办公室 以 公开招标方式 对“智慧人社”应用软件升级维护外包服务项目—智慧人社协同办公系统应用软件维护项目项目进行了采购。经 评标委员会 评定，北京致远互联软件股份有限公司 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起 25 日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 南宁市社会保障卡管理办公室 (以下简称：甲方)和 北京致远互联软件股份有限公司 (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件及“投标报价”（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的物

1.2.1 标的物 1 信息

1.2.1.1 名称：“智慧人社”应用软件升级维护外包服务项目—智慧人社协同办公系统应用软件维护项目；

1.2.1.2 数量：1 项；

1.2.1.3 质量：按国家相关标准、中标供应商承诺进行验收。

1.3 价款

本合同总价为：本合同总价为：人民币陆万陆仟陆佰元整（¥66600.00），含税）。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：项目无预付款，乙方在合同签订后 2 个月内提交的项目服务质量资料（项目运维方案、运维人员安排表、月度运维报告）并经甲方验收合格后一次性支付合同款。乙方应在收到合同款 5 个工作日内开具相应金额发票给甲方；

1.4.2 发票开具方式：乙方开具对应金额发票给甲方，见票付款。

1.5 标的物交付期限、地点、方式和服务期限

1.5.1 服务期限：自合同签订之日起 10 个月。

1.5.2 服务地点：甲方指定地点；

1.5.3 交付方式：现场交付；

1.5.4 售后服务要求：为甲方提供全面的技术支持，帮助甲方及时解决系统运行中遇到的技术问题。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付标的物，甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付标的物一日的应交付而未交付标的物价格的千分之二计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延超过【 30 】日的，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同，乙方应退回全部已收取的合同价款并按合同总金额的 20 向甲方支付违约金；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 万分之五 计算，最高限额为欠付金额的 20 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐

败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 乙方在质保期内未按承诺提供售后等服务的，每发生一次向甲方支付违约金额 2000.00 元。

1.6.5 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均应通过友好协商的方式和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 1.7.2 种方式解决：

1.7.1 将争议提交南宁市仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向 甲方所在地 有管辖权的人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人加盖有效公章或合同专用章时生效。

1.9 合同延续年限、条件和方式：本项目合同履约期到期后不续签。

（此页无正文）

甲方：南宁市社会保障卡管理办公室

统一社会信用代码：12450100796806 13X7

住所：桂春路南二里 4 号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：桂春路南二里 4 号

邮政编码：

电话：0771-5881530

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：北京致远互联软件股份有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：91110108737656338N

住所：北京市海淀区北坞村路甲 25 号静芯园 M 座

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：北京市海淀区北坞村路甲 25 号静芯园 M 座

邮政编码：100091

电话:010-82602233/13277722396

传真:010-82603511

电子邮箱：

开户银行：建行北京科创支行

开户名称：北京致远互联软件股份有限公司

开户账号：1100108590005955555

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “标的物”系指中标供应商根据合同约定应向采购人交付的一切各种形态和种类的货物、服务和工程，包括但不限于原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、信息化系统、信息化维保、物业服务、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定交付标的物的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定标的物将要运至或者实施或者安装的地点。

2.2 技术规范

标的物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证甲方在使用该标的物或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等标的物的知识产权归属，详见***合同专用条款***。

2.4 包装和装运

2.4.1 除***合同专用条款***另有约定外，乙方交付的全部标的物，均应采用本行业通用的方式进行包装，没有通用方式的，应当采取足以保护标的物的包装方式，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。如有必要，包装应适用于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴

装卸，确保标的物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的标的物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。

2.4.2 装运标的物的要求和通知，详见***合同专用条款***。

2.5 履约检查和问题反馈

2.5.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定交付标的物进行履约检查，以确保乙方所交付的标的物能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.5.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.6 结算方式和付款条件

详见***合同专用条款***。

2.7 技术资料和保密义务

2.7.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.7.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.7.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施及方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.8 质量保证

2.8.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.8.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8.3 乙方应确保项目技术人员的数量和水平与投标文件一致。未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换投标文件中注明的项目经理和技术负责人。否则甲方有权放弃或终止合同，并没收履约保证金。

2.8.4 因乙方原因造成甲方其他系统不能正常运行，酿成重大事故（工作日系统中断一天以上）的，乙方应承担全部法律责任，并赔偿经济损失，赔偿金额为项目总价的 30% 。

2.9 标的物的风险负担

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担详见***合同专用条款***。

2.10 延迟交货/交付

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时交付标的物的情况，应及时以书面形式将不能按时交付标的物的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交货的具体时间。

2.11 合同变更

2.11.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项。如果系追加与合同标的相同的标的物的，那么需经采购监督管理部门同意，且所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.11.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.12 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的供应商应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.13 不可抗力

2.13.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.13.2 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.13.3 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.13.4 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.14 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定执行。

2.15 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.16 合同中止、终止

2.16.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.16.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.17 检验和验收

2.17.1 标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在***合同专用条款***约定时间内组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.17.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.17.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款***。

2.18 通知和送达

2.18.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的“约定送达地址”为收件地址的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 7 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.18.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.19 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.20 合同使用的文字和适用的法律

2.20.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.20.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.21 履约保证金

本项目不收取履约保证金

2.22 中小企业政策

2.22.1 本合同（□是 ☑否）为中小企业“政采贷”可融资合同，关于中小企业信用融资事项见采购文件“投标人须知正文”。

2.22.2 本合同（□是 ☑否）为中小企业预留合同。

2.23 合同份数

本合同壹式 陆 份，甲方执 贰 份，乙方执 贰 份，代理机构执 贰 份。每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

3.1 具有知识产权的标的物知识产权归属：甲方、乙方

3.2 包装和装运专用条款（如果有）：/

3.3 装运标的物的要求和通知：/

3.4 **结算方式和付款条件**

本次项目合同总价为大写人民币陆万陆仟陆佰元整（¥66600.00）。

本项目采用以下勾选结算方式进行支付：

☑采用一次性支付方式，付款条件为：项目无预付款，乙方在合同签订后 2 个月内提交的项目服务质量资料（项目运维方案、运维人员安排表、月度运维报告）并经甲方验收合格后一次性支付合同款。乙方应在收到合同款 5 个工作日内开具相应金额发票给甲方

□采用分期付款方式，付款条件为：

第一期付款：_____

第二期付款：_____

甲方无故逾期支付服务费用的，按照每逾期一日支付欠付服务费额度的万分之五承担违约责任，违约金上限按照《合同书》约定执行。

3.5 **标的物的风险负担**

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担：

乙方

3.5.1 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 7 日内以书面形式通知对方当事人，并在 7 日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

3.5.2 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 7 日内以书面形式变更合同；

3.5.3 标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在 7 日内起验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

3.5.4 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：详见附件

3.5.5 其他：/

3.6 **项目验收：**

3.6.1 甲方参照《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》（南财采[2019]217 号）规定组织对乙方履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，乙方须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

3.6.2 严格按照采购合同开展履约验收。甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收，验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。甲方根据验收报告形成验收意见并经甲方与乙方签字盖章生效。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

3.6.3 验收合格的项目，甲方将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目，甲方将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》，并按照《合同书》约定执行。

3.6.4 验收产生的费用：

验收产生的费用由乙方承担。

3.6.5 验收内容及资料要求：

根根据采购文件确定的技术指标或者服务要求确定验收指标和标准。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。

3.6.6 验收内容

序号	验收内容	验收标准
1	交付标的物数量	按项目采购文件要求和投标（响应）文件执行
2	交付标的物质量文件	按项目采购文件要求和投标（响应）文件执行
3	交付标的物技术、性能指标	按项目采购文件要求和投标（响应）文件执行
4	售后服务承诺	按项目采购文件要求和投标（响应）文件执行
5	其他工作	按项目采购文件要求和投标（响应）文件执行

3.6.7 验收资料要求

验收资料要求包括（不限于）以下内容：

（1）采购文件；

（2）投标文件；

（3）采购合同；

（4）其他需提供的相关材料：（业主根据项目实际增减第（4）点验收资料内容）。

第四部分 合同附件

4.1 中标通知书

南宁市政府采购

中标通知书

北京致远互联软件股份有限公司:

广西邕政采购代理有限公司受南宁市社会保障卡管理办公室委托，就“智慧人社”应用软件升级维护外包服务项目—智慧人社协同办公系统应用软件维护项目（项目编号：NNZC2024-G3-991396-GXYZ）采用 公开招标 方式进行采购，经评审，采购人确认，贵公司为本项目的中标供应商。

本项目为非专门面向中小企业采购项目。

你公司未享受中小企业价格评审优惠政策。

中标金额：人民币陆万陆仟陆佰元整（¥66600.00）

服务期限：自合同签订之日起10个月。

请贵公司接此通知后，按招标文件约定的日期凭本通知书与采购人签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。具体事项请及时与采购人联系。

特此通知

采购人联系人： 南宁市社会保障卡管理办公室 王莹

联系电话：0771-5881530

广西邕政采购代理有限公司

2024年10月11日

1/1

4.2 招标文件服务需求一览表

服务需求一览表							
采购清单及服务参数	序号	采购服务名称	单位	数量	服务参数	分项预算合计（元）	中小企业划分标准所属行业名称（行业名称及划分见本章附件3）
		智慧人社协同办公系统应用软件维护项目			一、项目概况 对南宁智慧人社协同办公系统进行运行维护，提供系统功能调整和修改完善、系统优化、安全运维、数据维护、数据统计、技术培训、日常巡检等服务，保障系统的正常运行。 维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴。运维服务方式及内容主要包括：现场技术支持、远程服务支持、故障修复、系统安全防护及漏洞修复、预防性维护服务等。 1、技术要求 ▲（1）运维服务内容要求 ①维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴； ②运维服务内容主要包括：	66666.67	软件和信息技术服务业

					OS标准服务:提供云智能客服、SP版本更新、远程运维支持服务、云预约、云问答、云补丁修复、客户400热线、产品优化建议、云课堂、云知识工具库、云下载、微信服务平台、在线响应客服1个。 (2)智慧人社协同办公系统故障处理:中标供应商应提供智慧人社协同办公系统故障定位和处理服务，有效解决、排除用户正常应用过程中的各类故障，确保正常运营，服务不限次数。对系统作周期性的维护检查，并对应用环境、数据环境等变化的引发的故障原因进行分析，提出优化建议。 (3) 移动办公平台故障:中标供应商应提供移动办公平台故障定位和处理服务，有效解决用户正常应用过程中的基本使用问题，确保正常运营。 (4)配合用户进行系统故障定位:用户出现智慧人社协同办公系统与电脑设备相关但难以准确定位故障原因的系统问题时，为了保证故障得到及时、准确的定位和处理，中标供应商需安排技术工程师远程提供技术支持服务，与其他相关厂商工程师对故障进行分析定位，协助解决。		

					（5）日常反馈问题:根据智慧人社协同办公系统日常使用情况，及时电话、微信或QQ响应反馈的智慧人社协同办公系统问题，并提供行之有效的解决方案，排查并解决问题，保证系统运行正常。 （6）培训、优化咨询服务:根据用户实际使用情况提供线上知识课堂及使用指导。依据系统实际使用情况，提出改进系统性能的各项建议，如系统扩容、版本升级、功能应用更新、系统资源分配与效率改进建议，软件配置配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。根据单位信息化建设需求可提供对应板块如软件应用和维护技术咨询服务。 (7)ES扩展支持服务 提供南宁智慧人社协同办公系统远程技术支持解决系统安装、插件升级、故障排除、功能调整、组织权限调整、流程优化等服务，保证系统运行正常，用户使用顺畅。 按照用户要求，中标供应商在出现下列情况时应及时指派工程师提供远程支持服务。工程师必须在服务完成后及时反馈并得到用户最终确认。 （8）紧急故障处理服务:紧急		

					故障指系统破坏无法正常使用、软件无法登陆服务器、关键业务应用不可用等故障。 当用户系统发生紧急故障时，成交供应商应及时响应并进行故障处理，提供远程技术支持服务。中标供应商在接到用户故障申告后应于 60 分钟内由相关工程师做出响应并进行故障等级分析处理，同时应根据故障等级及用户要求指派对应能力等级的工程师；对于非系统原因导致重大安全故障，由客户方指派安全技术人员进行技术支持。 （9）系统漏洞修复服务:中标供应商应及时修复系统漏洞，根据用户信息安全等级保护要求，对用户检查出来的系统安全问题进行整改，解决系统中存在的安全隐患，以保障系统的安全运行。 （10）应急服务要求:中标供应商应与用户共同制定紧急保障应急措施，并制定相关流程，将最新的应急保障方案第一时间提交给用户，以保障生产业务在用户规定时间内恢复正常，同时按该方案实行。 （11）BUG 响应及处理周期:当系统发生特急故障（1 天之内频繁宕机，宕机次数>=2 次），接故障申告后，响应时间≤30 分钟，并在		

					3 小时内排查故障；当系统发生紧急故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤60 分钟，并在 6 小时内排查故障；当系统发生重要故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤120 分钟，并在 9 小时内排查故障；当系统发生普通故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤240 分钟，并在 12 小时内排查故障。在发现故障时由现场工程师第一时间采取实质性应急措施，二线工程师通过电话指导现场工程师采取应急措施，诊断故障原因，提供技术指导，避免造成严重事故。 （12）配合用户对系统功能应用进行运维:根据智慧人社协同办公系统运行和用户使用情况，中标供应商工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案供用户参考并协助用户进行调整。 （13）配合用户对系统应用模块进行运维:根据智慧人社协同办公系统的当前使用情况，及运维服务期内南宁人社及下属单位在公文管理、表单应用、行政审批、会议		

					管理等流程在现有基础上进行优化，保证南宁人社单位内部上传下达数据畅通。 （14）季度巡检服务：中标供应商应指派有经验的技术人员负责对信息系统运行和维护，包括处理系统故障、排除影响系统稳定运行的不利因素，保障信息系统正常运行；供应商提供安全扫描工具，每年进行四次巡检服务，做好服务范围内系统的安全补丁工作。 （15）数据备份、应急预案服务：成交供应商应协助切实做好信息系统的数据备份记录，保证数据备份的完整性、及时性。在系统遭受破坏不可使用时，协助客户安全技术人员及时恢复系统。 ▲①维保服务响应体系要求 要求中标供应商具有规范的服务响应体系以及质量管控体系，能保障维保项目的顺利实施。 2、服务级别及响应时间 用户对系统硬件平台设备以及软件环境具有极高的安全性、可靠性要求。因此对于服务级别具有以下要求： (1)要求中标供应商能够提供线上线下服务级别； (2)要求中标供应商能够提供5		

					*8小时工作日的电话支持服务和技术支持服务，要求12小时内能够解除系统故障，恢复系统正常运行。 3、问题升级机制 问题是否应该升级处理的标准为： (1)发生故障并严重影响业务，在故障响应后无法及时找到解决方案； (2)重要问题可能影响业务，在故障响应后无法及时找到解决方案； (3)不是单一原因的问题，需要更多资源协调解决的复杂问题。 中标供应商应建有问题升级机制，能及时将疑难问题上报给相关责任部门和人员，能充分调动各种资源，采取有效途径将问题升级处理。中标供应商应针对问题升级机制有明确的责任人及职责，使客户满意。 4、维保服务流程 中标供应商应具有清晰流畅、责任明确的维保服务界面和具体服务流程，以确保迅速有效地解决客户系统的问题或故障。 通过对服务界面的合理划分，能清晰各阶段所提供的服务内容和责任归属，便于合理迅速地调用成		

					交供应商所拥有的资源。中标供应商须制定有规整、细化的内部响应、服务、维修和技术支持流程，使服务快而有序，做到责任到人，步骤清晰可查。 ▲(1)维保服务机构及技术人员要求 ①中标供应商中标后，在签订合同前须提供南宁人社在用单位系统的原厂授权书，且在南宁市本地设立有办事处或分支机构，能够为用户提供本地化服务，提供服务商的分公司地址、座机、技术服务人员联系方式。 ②中标供应商具有较强的综合技术服务团队，要求技术团队中配有获得专业技术认证的技术人员不少于2人。 ③中标供应商应指定一名项目经理，项目经理负责技术团队的管理、双方的协调沟通、资源的调配、服务实施的管理、服务报告提交和质量管控。同时，提供参与本项目的项目经理、运维人员（至少一名常驻线上运维）名单，运维人员应当在规定时间内及时处理和反馈南宁人社反馈的运维意见和要求。中标供应商在“售后服务承诺书”中必须明确承诺，在10个月服务期满		

					之前，中标供应商项目经理不得更换，否则采购人有权上报政府采购监督部门申请终止服务合同，一切后果均由中标供应商承担。 5、每年提供十套移动增强版 WPS，实现南宁智慧人社协同办公系统移动端在线编辑保存正文。		
商务条款	一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内。 ▲二、服务期限：自合同签订之日起 10 个月。 ▲三、服务地点：采购人指定地点。 四、售后服务要求：为采购人提供全面的技术支持，帮助采购人及时解决系统运行中遇到的技术问题。 ▲五、付款方式:项目无预付款，中标供应商在合同签订后 2 个月内提交的项目服务质量资料（项目运维方案、运维人员安排表、月度运维报告）并经采购人验收合格后一次性支付合同款。中标供应商应在收到合同款 5 个工作日内开具相应金额发票给采购人。 六、其他要求： ▲1、报价必须含以下部分，包括： （1）服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）培训、技术支持、售后服务等费用； ▲2、服务处理问题及响应时间：供应商提供 5*8 小时技术服务与支持电话。承诺接到采购人维护电话后 1 小时内响应。							
其他说明	1、本项目采购标的的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或其他强制性标准、规范等要求：按国家相关标准、中标供应商承诺进行验收。 2、本项目合同文本中的条款如与项目需求不一致的，以采购文件项目需求表、中标供应商响应条款为准。 3、本项目投标时请提供项目维护服务方案、维护实施方案、体系认证、人员证书等，如承担过类似项目业绩，请提供相关证明材料。 4、合同延续年限、条件和方式：本项目合同履约期到期后不续签。							

4.3 投标函

一、投标函

致：广西邕政采购代理有限公司

我方已仔细阅读了贵方组织的“智慧人社”应用软件升级维护外包服务项目—智慧人社协同办公系统应用软件维护项目（项目编号：NNZC2024-G3-991396-GXYZ）的招标文件的全部内容，授权 周翠琳 （全权代表姓名）运维顾问 （职务、职称）为全权代表，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

一、报价文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

二、资格文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

三、技术文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

四、商务文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

1、我方愿意以（大写）人民币 陆万陆仟陆佰元整 （¥ 66600.00 元）的投标总报价，服务期限：（无分标时填写） 10个月 ，提供本项目招标文件第二章“服务需求”中的相应的采购内容。

2、我方同意自本项目招标文件“第三章 投标人须知”第一节 投标人须知前附表 第21.2项规定的投标截止时间（开标时间）起遵循本投标函，并承诺在“投标人须知前附表”第17.2项规定的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3、我方所递交的投标文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次投标（包括资格条件和所投产品）均符合国家有关强制规定。

5、如我方中标，我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内，根据招标文件、我方的投标文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”与采购人订立书面合同，并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

6、我方已详细审核招标文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

7、我方同意应贵方要求提供与本投标有关的任何数据或资料。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。

8、我方完全理解贵方不一定接受投标报价最低的投标人为中标供应商的行为。

9、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采

购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（1） 提供虚假材料谋取中标、成交的；

（2） 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（3） 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

（4） 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

（5） 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

（6） 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

10、我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被处罚的违法行为有：无

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

12、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：北京市海淀区北坞村路甲 25 号静芯园 M 座

电话：010-82602233/13277722396

传真：010-82603511

邮政编码：100091

开户名称：北京致远互联软件股份有限公司

开户银行：建行北京科创支行

银行账号：11001085900059555555

投标人名称（电子签章）：北京致远互联软件股份有限公司

日期：2024 年 10 月 10 日

4.4 报价表

二、开标一览表(单位均为人民币元)

项目名称：“智慧人社”应用软件升级维护外包服务项目—智慧人社协同办公系统应用软件维护项目

项目编号：NNZC2024-G3-991396-GXYZ　　分标：无

投标人名称：北京致远互联软件股份有限公司

序号	服务名称	具体服务内容（含具体服务范围、服务时间、服务标准等内容）	数量①	单价(元)②	单项合价(元)③=①×②	服务期限	备注
1	智慧人社协同办公系统应用软件维护项目	对南宁智慧人社协同办公系统进行运行维护，提供系统功能调整和修改完善、系统优化、安全运维、数据维护、数据统计、技术培训、日常巡检等服务，保障系统的正常运行。 维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴。运维服务方式及内容主要包括：现场技术支持、远程服务支持、故障修复、系统安全防护及漏洞修复、预防性维护服务等。 1、技术要求 ▲（1）运维服务内	1	66600.00	66600.00	10个月	十套移动增强版WPS（一年授权）

		容要求 ①维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴； ②运维服务内容主要包括： OS 标准服务：提供云智能客服、SP 版本更新、远程运维支持服务、云预约、云问答、云补丁修复、客户 400 热线、产品优化建议、云课堂、云知识工具库、云下载、微信服务平台、在线响应客服 1 个。 （2）智慧人社协同办公系统故障处理：中标供应商应提供智慧人社协同办公系统故障定位和处理服务，有效解决、排除用户正常应用过程中的各类故障，确保正常运营，服务不限次数。对系统作周期性的维护检查，并对应用环境、数据环境等变化的引发的故障原因进行分析，提出优					

		化建议。 （3）移动办公平台故障：中标供应商应提供移动办公平台故障定位和处理服务，有效解决用户正常应用过程中的基本使用问题，确保正常运营。 （4）配合用户进行系统故障定位：用户出现智慧人社协同办公系统与电脑设备相关但难以准确定位故障原因的系统问题时，为了保证故障得到及时、准确的定位和处理，中标供应商需安排技术工程师远程提供技术支持服务，与其他相关厂商工程师对故障进行分析定位，协助解决。 （5）日常反馈问题：根据智慧人社协同办公系统日常使用情况，及时电话、微信或QQ响应反馈的智慧人社协同办公系统问题，并提供行之有效的解决方案，排查并解决问题，保证系统运行正					

		常。 （6）培训、优化咨询服务:根据用户实际使用情况提供线上知识课堂及使用指导。依据系统实际使用情况，提出改进系统性能的各项建议，如系统扩容、版本升级、功能应用更新、系统资源分配与效率改进建议，软件配置配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。根据单位信息化建设需求可提供对应板块如软件应用和维护技术咨询服务。 (7)ES 扩展支持服务 提供南宁智慧人社协同办公系统远程技术支持解决系统安装、插件升级、故障排除、功能调整、组织权限调整、流程优化等服务，保证系统运行正常，用户使用顺畅。 按照用户要求，中标供应商在出现下列情况时应及时指派工程师提					

		供远程支持服务。工程师必须在服务完成后及时反馈并得到用户最终确认。 （8）紧急故障处理服务：紧急故障指系统破坏无法正常使用、软件无法登陆服务器、关键业务应用不可用等故障。 当用户系统发生紧急故障时，成交供应商应及时响应并进行故障处理，提供远程技术支持服务。中标供应商在接到用户故障申告后应于60分钟内由相关工程师做出响应并进行故障等级分析处理，同时应根据故障等级及用户要求指派对应能力等级的工程师；对于非系统原因导致重大安全故障，由客户方指派安全技术人员进行技术支持。 （9）系统漏洞修复服务：中标供应商应及时修复系统漏洞，根据用户信息安全等级保护要求，					

		对用户检查出来的系统安全问题进行整改，解决系统中存在的安全隐患，以保障系统的安全运行。 （10）应急服务要求：中标供应商应与用户共同制定紧急保障应急措施，并制定相关流程，将最新的应急保障方案第一时间提交给用户，以保障生产业务在用户规定时间内恢复正常，同时按该方案实行。 （11）BUG 响应及处理周期：当系统发生特急故障（1 天之内频繁宕机，宕机次数>=2 次），接故障申告后，响应时间≤30 分钟，并在 3 小时内排查故障；当系统发生紧急故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤60 分钟，并在 6 小时内排查故障；当系统发生重要故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间					

		≤120 分钟，并在 9 小时内排查故障；当系统发生普通故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤240 分钟，并在 12 小时内排查故障。在发现故障时由现场工程师第一时间采取实质性应急措施，二线工程师通过电话指导现场工程师采取应急措施，诊断故障原因，提供技术指导，避免造成严重事故。 （12）配合用户对系统功能应用进行运维：根据智慧人社协同办公系统运行和用户使用情况，中标供应商工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案供用户参考并协助用户进行调整。 （13）配合用户对系统应用模块进行运维：根据智慧人社协同办公系统的当前使用情况，及运					

		维服务期内南宁人社及下属单位在公文管理、表单应用、行政审批、会议管理等流程在现有基础上进行优化，保证南宁人社单位内部上传下达数据畅通。 （14）季度巡检服务：中标供应商应指派有经验的技术人员负责对信息系统运行和维护，包括处理系统故障、排除影响系统稳定运行的不利因素，保障信息系统正常运行；供应商提供安全扫描工具，每年进行四次巡检服务，做好服务范围内系统的安全补丁工作。 （15）数据备份、应急预案服务：成交供应商应协助切实做好信息系统的数据备份记录，保证数据备份的完整性、及时性。在系统遭受破坏不可使用时，协助客户安全技术人员及时恢复系统。 ▲①维保服务响应体系要求					

		要求中标供应商具有规范的服务响应体系以及质量管控体系，能保障维保项目的顺利实施。 2、服务级别及响应时间 用户对系统硬件平台设备以及软件环境具有极高的安全性、可靠性要求。因此对于服务级别具有以下要求： (1)要求中标供应商能够提供线上线下服务级别； (2)要求中标供应商能够提供 5*8 小时工作日的电话支持服务和技术支持服务，要求 12 小时内能够解除系统故障，恢复系统正常运行。 3、问题升级机制 问题是否应该升级处理的标准为： (1)发生故障并严重影响业务，在故障响应后无法及时找到解决方案； (2)重要问题可能影响业务，在故障响应后无					

		法及时找到解决方案； (3)不是单一原因的问题，需要更多资源协调解决的复杂问题。 中标供应商应建有问题升级机制，能及时将疑难问题上报给相关责任部门和人员，能充分调动各种资源，采取有效途径将问题升级处理。中标供应商应针对问题升级机制有明确的责任人及职责，使客户满意。 4、维保服务流程 中标供应商应具有清晰流畅、责任明确的维保服务界面和具体服务流程，以确保迅速有效地解决客户系统的问题或故障。 通过对服务界面的合理划分，能清晰各阶段所提供的服务内容和责任归属，便于合理迅速地调用成交供应商所拥有的资源。中标供应商须制定有规整、细化的内部响应、服务、维修和技术支					

		持流程，使服务快而有序，做到责任到人，步骤清晰可查。 ▲(1)维保服务机构及技术人员要求 ①中标供应商中标后，在签订合同前须提供南宁人社在用单位系统的原厂授权书，且在南宁市本地设立有办事处或分支机构，能够为用户提供本地化服务，提供服务商的分公司地址、座机、技术服务人员联系方式。 ②中标供应商具有较强的综合技术服务团队，要求技术团队中配有获得专业技术认证的技术人员不少于2人。 ③中标供应商应指定一名项目经理，项目经理负责技术团队的管理、双方的协调沟通、资源的调配、服务实施的管理、服务报告提交和质量管控。同时，提供参与本项目的项目经理、运维人员（至少一名常驻线上运					

		维）名单，运维人员应当在规定时间内及时处理和反馈南宁人社反馈的运维意见和要求。中标供应商在“售后服务承诺书”中必须明确承诺，在10个月服务期满之前，中标供应商项目经理不得更换，否则采购人有权上报政府采购监督部门申请终止服务合同，一切后果均由中标供应商承担。 5、每年提供十套移动增强版WPS，实现南宁智慧人社协同办公系统移动端在线编辑保存正文。					
报价合计（包含税费等所有费用）：（大写）人民币陆万陆仟陆佰元整（¥ 66600.00元）							
无 分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）							
验收标准：本项目采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或其他强制性标准、规范等要求：按国家相关标准、我公司承诺进行验收。同时，按采购人项目验收要求执行，提交项目服务质量资料（项目运维方案、运维人员安排表、月度运维报告）等，并经采购人验收合格。							
优惠及其它：无							

注：

1、 投标人需按本表格式填写，不得自行更改，也不得留空，如有多分标，按分标分别提供开标一览表，必须加盖投标人有效电子公章，**否则其投标作无效标处理。**

2、本表内容均不能涂改，**否则其投标作无效标处理。**

3、如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人

名称，且盖章处须加盖联合体各方公章，**否则其投标作无效标处理。**

4、以上表格要求细分项目及报价，在“具体服务内容”一栏中，填写具体服务范围、服务时间、服务标准，**否则其投标作无效标处理。**。

5、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

6、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供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、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

投标人名称(电子签章)：北京致远互联软件股份有限公司

日期：2024 年 10 月 10 日

4.5 投标服务技术资料表

一、服务需求、技术需求偏离表

请根据所投服务的实际技术参数，**逐条对应**本项目招标文件第二章“服务需求一览表”中的**采购清单及服务参数**详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	招标文件需求		投标文件承诺		偏离说明
	服务名称	服务参数	服务名称	所提供服务的内容	
1	智慧人社协同办公系统应用软件维护项目	一、项目概况 对南宁智慧人社协同办公系统进行运行维护，提供系统功能调整和修改完善、系统优化、安全运维、数据维护、数据统计、技术培训、日常巡检等服务，保障系统的正常运行。 维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴。运维服务方式及内容主要包括：现场技术支持、远程服务支持、故障修复、系统安全防护及漏洞修复、预防性维护服务等。 1、技术要求 ▲（1）运维服务内容要求 ①维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴；	智慧人社协同办公系统应用软件维护项目	一、项目概况 **我公司承诺：**对南宁智慧人社协同办公系统进行运行维护，提供系统功能调整和修改完善、系统优化、安全运维、数据维护、数据统计、技术培训、日常巡检等服务，保障系统的正常运行。 维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴。运维服务方式及内容主要包括：现场技术支持、远程服务支持、故障修复、系统安全防护及漏洞修复、预防性维护服务等。 1、技术要求 ▲（1）运维服务内容要求 ①维护范围主要包括：南宁智慧人社协同办公系统以及其相关的项目范畴；	无偏离

1

		②运维服务内容主要包括： OS 标准服务：提供云智能客服、SP 版本更新、远程运维支持服务、云预约、云问答、云补丁修复、客户 400 热线、产品优化建议、云课堂、云知识工具库、云下载、微信服务平台、在线响应客服 1 个。 （2）智慧人社协同办公系统故障处理:中标供应商应提供智慧人社协同办公系统故障定位和处理服务，有效解决、排除用户正常应用过程中的各类故障，确保正常运营，服务不限次数。对系统作周期性的维护检查，并对应用环境、数据环境等变化的引发的故障原因进行分析，提出优化建议。 （3）移动办公平台故障:中标供应商应提供移动办公平台故障定位和处理服务，有效解决用户正常应用过程中的基本使用问题，确保正常运营。 （4）配合用户进行系统故障定位:用户出现智慧人社协同办公系统与电脑设备相关但难以准确定位故障原因的系统问题时，为了保证故障得到及时、		②运维服务内容主要包括： OS 标准服务：提供云智能客服、SP 版本更新、远程运维支持服务、云预约、云问答、云补丁修复、客户 400 热线、产品优化建议、云课堂、云知识工具库、云下载、微信服务平台、在线响应客服 1 个。 （2）智慧人社协同办公系统故障处理:**我公司**提供智慧人社协同办公系统故障定位和处理服务，有效解决、排除用户正常应用过程中的各类故障，确保正常运营，服务不限次数。对系统作周期性的维护检查，并对应用环境、数据环境等变化的引发的故障原因进行分析，提出优化建议。 （3）移动办公平台故障:**我公司**提供移动办公平台故障定位和处理服务，有效解决用户正常应用过程中的基本使用问题，确保正常运营。 （4）配合用户进行系统故障定位:用户出现智慧人社协同办公系统与电脑设备相关但难以准确定位故障原因的系统问题时，为了保证故障得到及时、	**无偏离**

2

		准确的定位和处理，中标供应商需安排技术工程师远程提供技术支持服务，与其他相关厂商工程师对故障进行分析定位，协助解决。 （5）日常反馈问题:根据智慧人社协同办公系统日常使用情况，及时电话、微信或QQ响应反馈的智慧人社协同办公系统问题，并提供行之有效的解决方案，排查并解决问题，保证系统运行正常。 （6）培训、优化咨询服务:根据用户实际使用情况提供线上知识课堂及使用指导。依据系统实际使用情况，提出改进系统性能的各项建议，如系统扩容、版本升级、功能应用更新、系统资源分配与效率改进建议，软件配置配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。根据单位信息化建设需求可提供对应板块如软件应用和维护技术咨询服务。 (7)ES扩展支持服务 提供南宁智慧人社协同办公系统远程技术支持解决系统安装、插件升级、故障排除、功		准确的定位和处理，**我公司**安排技术工程师远程提供技术支持服务，与其他相关厂商工程师对故障进行分析定位，协助解决。 （5）日常反馈问题:根据智慧人社协同办公系统日常使用情况，及时电话、微信或QQ响应反馈的智慧人社协同办公系统问题，并提供行之有效的解决方案，排查并解决问题，保证系统运行正常。 （6）培训、优化咨询服务:根据用户实际使用情况提供线上知识课堂及使用指导。依据系统实际使用情况，提出改进系统性能的各项建议，如系统扩容、版本升级、功能应用更新、系统资源分配与效率改进建议，软件配置配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。根据单位信息化建设需求可提供对应板块如软件应用和维护技术咨询服务。 (7)ES扩展支持服务 **我公司**提供南宁智慧人社协同办公系统远程技术支持解决系统安装、插件升级、故障排除、功能调整、组织权限调整、	**无偏离**

		能调整、组织权限调整、流程优化等服务，保证系统运行正常，用户使用顺畅。 按照用户要求，中标供应商在出现下列情况时应及时指派工程师提供远程支持服务。工程师必须在服务完成后及时反馈并得到用户最终确认。 （8）紧急故障处理服务：紧急故障指系统破坏无法正常使用、软件无法登陆服务器、关键业务应用不可用等故障。 当用户系统发生紧急故障时，成交供应商应及时响应并进行故障处理，提供远程技术支持服务。中标供应商在接到用户故障申告后应于60分钟内由相关工程师做出响应并进行故障等级分析处理，同时应根据故障等级及用户要求指派对应能力等级的工程师；对于非系统原因导致重大安全故障，由客户方指派安全技术人员进行技术支持。 （9）系统漏洞修复服务：中标供应商应及时修复系统漏洞，根据用户信息安全等级保护要求，对用户检查出来的系统安全问题进行整改，解决系统中存		流程优化等服务，保证系统运行正常，用户使用顺畅。 按照用户要求，**我公司承诺**在出现下列情况时应及时指派工程师提供远程支持服务。工程师必须在服务完成后及时反馈并得到用户最终确认。 （8）紧急故障处理服务：紧急故障指系统破坏无法正常使用、软件无法登陆服务器、关键业务应用不可用等故障。 当用户系统发生紧急故障时，**我公司**及时响应并进行故障处理，提供远程技术支持服务。中标供应商在接到用户故障申告后应于60分钟内由相关工程师做出响应并进行故障等级分析处理，同时应根据故障等级及用户要求指派对应能力等级的工程师；对于非系统原因导致重大安全故障，由客户方指派安全技术人员进行技术支持。 （9）系统漏洞修复服务：中标供应商应及时修复系统漏洞，根据用户信息安全等级保护要求，对用户检查出来的系统安全问题进行整改，解决系统中存在的安全隐患，以保障系统的安全	**无偏离**

		在的安全隐患，以保障系统的安全运行。 （10）应急服务要求:中标供应商应与用户共同制定紧急保障应急措施，并制定相关流程，将最新的应急保障方案第一时间提交给用户，以保障生产业务在用户规定时间内恢复正常，同时按该方案实行。 （11）BUG 响应及处理周期:当系统发生特急故障（1 天之内频繁宕机，宕机次数>=2 次），接故障申告后，响应时间≤30 分钟，并在 3 小时内排查故障；当系统发生紧急故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤60 分钟，并在 6 小时内排查故障；当系统发生重要故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤120 分钟，并在 9 小时内排查故障；当系统发生普通故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤240 分钟，并在 12 小时内排查故障。在发现故障时由现场工程师第一时间采取实质性应急措施，二线工程师通		运行。 （10）应急服务要求:**我公司**与用户共同制定紧急保障应急措施，并制定相关流程，将最新的应急保障方案第一时间提交给用户，以保障生产业务在用户规定时间内恢复正常，同时按该方案实行。 （11）BUG 响应及处理周期:当系统发生特急故障（1 天之内频繁宕机，宕机次数>=2 次），接故障申告后，响应时间≤30 分钟，并在 3 小时内排查故障；当系统发生紧急故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤60 分钟，并在 6 小时内排查故障；当系统发生重要故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤120 分钟，并在 9 小时内排查故障；当系统发生普通故障（影响全员应用问题或重要领导问题），接故障申告后，响应时间≤240 分钟，并在 12 小时内排查故障。在发现故障时由现场工程师第一时间采取实质性应急措施，二线工程师通过电话指导现场工程师采取应急措	**无偏离**

		过电话指导现场工程师采取应急措施，诊断故障原因，提供技术指导，避免造成严重事故。 （12）配合用户对系统功能应用进行运维:根据智慧人社协同办公系统运行和用户使用情况，中标供应商工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案供用户参考并协助用户进行调整。 （13）配合用户对系统应用模块进行运维:根据智慧人社协同办公系统的当前使用情况，及运维服务期内南宁人社及下属单位在公文管理、表单应用、行政审批、会议管理等流程在现有基础上进行优化，保证南宁人社单位内部上传下达数据畅通。 （14）季度巡检服务:中标供应商应指派有经验的技术人员负责对信息系统运行和维护，包括处理系统故障、排除影响系统稳定运行的不利因素，保障信息系统正常运行；供应商提供安全扫描工具，每年进行四次巡检服务，做好服务范围内系统的安全补丁工作。		施，诊断故障原因，提供技术指导，避免造成严重事故。 （12）配合用户对系统功能应用进行运维:根据智慧人社协同办公系统运行和用户使用情况，**我公司**工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案供用户参考并协助用户进行调整。 （13）配合用户对系统应用模块进行运维:根据智慧人社协同办公系统的当前使用情况，及运维服务期内南宁人社及下属单位在公文管理、表单应用、行政审批、会议管理等流程在现有基础上进行优化，保证南宁人社单位内部上传下达数据畅通。 （14）季度巡检服务:中标供应商应指派有经验的技术人员负责对信息系统运行和维护，包括处理系统故障、排除影响系统稳定运行的不利因素，保障信息系统正常运行；**我公司**提供安全扫描工具，每年进行四次巡检服务，做好服务范围内系统的安全补丁工作。 （15）数据备份、应急预案	**无偏离**

		（15）数据备份、应急预案服务:成交供应商应协助切实做好信息系统的数据备份记录，保证数据备份的完整性、及时性。在系统遭受破坏不可使用时，协助客户安全技术人员及时恢复系统。 ▲①维保服务响应体系要求 要求中标供应商具有规范的服务响应体系以及质量管控体系，能保障维保项目的顺利实施。 2、服务级别及响应时间 用户对系统硬件平台设备以及软件环境具有极高的安全性、可靠性要求。因此对于服务级别具有以下要求： (1)要求中标供应商能够提供线上线下服务级别； (2)要求中标供应商能够提供 5*8 小时工作日的电话支持服务和技术支持服务，要求 12 小时内能够解除系统故障，恢复系统正常运行。 3、问题升级机制 问题是否应该升级处理的标准为：		服务:**我公司**协助切实做好信息系统的数据备份记录，保证数据备份的完整性、及时性。在系统遭受破坏不可使用时，协助客户安全技术人员及时恢复系统。 ▲①维保服务响应体系要求 **我公司**具有规范的服务响应体系以及质量管控体系，能保障维保项目的顺利实施。 2、服务级别及响应时间 用户对系统硬件平台设备以及软件环境具有极高的安全性、可靠性要求。因此对于服务级别具有以下要求： (1)**我公司**能够提供线上线下服务级别； (2)**我公司**能够提供 5*8 小时工作日的电话支持服务和技术支持服务，要求 12 小时内能够解除系统故障，恢复系统正常运行。 3、问题升级机制 问题是否应该升级处理的标准为： (1)发生故障并严重影响业务，在故障响应后无法及时找到解决方案；	**无偏离**

		(1)发生故障并严重影响业务，在故障响应后无法及时找到解决方案； (2)重要问题可能影响业务，在故障响应后无法及时找到解决方案； (3)不是单一原因的问题，需要更多资源协调解决的复杂问题。 中标供应商应建有问题升级机制，能及时将疑难问题上报给相关责任部门和人员，能充分调动各种资源，采取有效途径将问题升级处理。中标供应商应针对问题升级机制有明确的责任人及职责，使客户满意。 4、维保服务流程 中标供应商应具有清晰流畅、责任明确的维保服务界面和具体服务流程，以确保迅速有效地解决客户系统的问题或故障。 通过对服务界面的合理划分，能清晰各阶段所提供的服务内容和责任归属，便于合理迅速地调用成交供应商所拥有的资源。中标供应商须制定有规整、细化的内部响应、服务、维修和技术支持流程，使服务快而有		(2)重要问题可能影响业务，在故障响应后无法及时找到解决方案； (3)不是单一原因的问题，需要更多资源协调解决的复杂问题。 **我公司**建有问题升级机制，能及时将疑难问题上报给相关责任部门和人员，能充分调动各种资源，采取有效途径将问题升级处理。**我公司**应针对问题升级机制有明确的责任人及职责，使客户满意。 4、维保服务流程 **我公司**具有清晰流畅、责任明确的维保服务界面和具体服务流程，以确保迅速有效地解决客户系统的问题或故障。 通过对服务界面的合理划分，能清晰各阶段所提供的服务内容和责任归属，便于合理迅速地调用**我公司**所拥有的资源。**我公司**制定有规整、细化的内部响应、服务、维修和技术支持流程，使服务快而有序，做到责任到人，步骤清晰可查。 ▲(1)维保服务机构及技术人员要求	**无偏离**

		序，做到责任到人，步骤清晰可查。 ▲(1)维保服务机构及技术人员要求 ①中标供应商中标后，在签订合同前须提供南宁人社在用单位系统的原厂授权书，且在南宁市本地设立有办事处或分支机构，能够为用户提供本地化服务，提供服务商的分公司地址、座机、技术服务人员联系方式。 ②中标供应商具有较强的综合技术服务团队，要求技术团队中配有获得专业技术认证的技术人员不少于2人。 ③中标供应商应指定一名项目经理，项目经理负责技术团队的管理、双方的协调沟通、资源的调配、服务实施的管理、服务报告提交和质量管控。同时，提供参与本项目的项目经理、运维人员（至少一名常驻线上运维）名单，运维人员应当在规定时间内及时处理和反馈南宁人社反馈的运维意见和要求。中标供应商在"售后服务承诺书"中必须明确承诺，在10个月服务期满之前，中标供应商项目经理不得更		①**我公司**中标后，在签订合同前须提供南宁人社在用单位系统的原厂授权书，且在南宁市本地设立有办事处或分支机构，能够为用户提供本地化服务，提供服务商的分公司地址、座机、技术服务人员联系方式。 ②**我公司**具有较强的综合技术服务团队，技术团队中配有获得专业技术认证的技术人员不少于2人。 ③**我公司**指定一名项目经理，项目经理负责技术团队的管理、双方的协调沟通、资源的调配、服务实施的管理、服务报告提交和质量管控。同时，提供参与本项目的项目经理、运维人员（至少一名常驻线上运维）名单，运维人员应当在规定时间内及时处理和反馈南宁人社反馈的运维意见和要求。**我公司**在"售后服务承诺书"中明确承诺，在10个月服务期满之前，**我公司**项目经理不得更换，否则采购人有权上报政府采购监督部门申请终止服务合同，一切后果均由中标供应商承担。 5、**我公司承诺**每年提供十套移	**无偏离**

		换，否则采购人有权上报政府采购监督部门申请终止服务合同，一切后果均由中标供应商承担。 5、每年提供十套移动增强版WPS，实现南宁智慧人社协同办公系统移动端在线编辑保存正文。		动增强版WPS，实现南宁智慧人社协同办公系统移动端在线编辑保存正文。	无偏离
无 分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）					

注：

1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。

2. 当投标文件的服务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。

3. 采购需求中带“▲”及“★”的条款，也要分别在本表“服务参数”、“所提供服务的内容”中标记。

投标人名称(电子签章)：北京致远互联软件股份有限公司

日期：2024 年 10 月 10 日

4.6 商务条款偏离表

四、商务条款偏离表

（注：按项目需求表具体项目修改）

请逐条对应本项目招标文件第二章“服务需求一览表”中“商务条款”的要求，详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	招标文件的商务需求	投标文件承诺的商务条款	偏离说明
一	合同签订期：自中标通知书发出之日起25日内。	我公司承诺： 合同签订期：自中标通知书发出之日起25日内。	**无偏离**
二	▲二、服务期限：自合同签订之日起10个月。	我公司承诺： ▲二、服务期限：自合同签订之日起10个月。	**无偏离**
三	▲三、服务地点：采购人指定地点。	我公司承诺： ▲三、服务地点：采购人指定地点。	**无偏离**
四	四、售后服务要求：为采购人提供全面的技术支持，帮助采购人及时解决系统运行中遇到的技术问题。	我公司承诺： 四、售后服务要求：为采购人提供全面的技术支持，帮助采购人及时解决系统运行中遇到的技术问题。	**无偏离**
五	五、付款方式:项目无预付款，中标供应商在合同签订后2个月内提交的项目服务质量资料（项目运维方案、运维人员安排表、月度运维报告）并经采购人验收合格后一次性支付合同款。中标供应商应在收到合同款5个工作日内开具相应金额发票给采购人。	我公司承诺： 五、付款方式:项目无预付款，我公司在合同签订后2个月内提交的项目服务质量资料（项目运维方案、运维人员安排表、月度运维报告）并经采购人验收合格后一次性支付合同款。我公司在收到合同款5个工作日内开具相应金额发票给采购人。	**无偏离**
六	▲1、报价必须含以下部分，包括： （1）服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）培训、技术支持、售后服务等费用；	我公司承诺： ▲1、报价必须含以下部分，包括： （1）服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）培训、技术支持、售后服务等费用；	**无偏离**

6

	▲2、服务处理问题及响应时间：供应商提供5*8小时技术服务与支持电话。承诺接到采购人维护电话后1小时内响应。	我公司承诺： ▲2、服务处理问题及响应时间：我公司提供5*8小时技术服务与支持电话。承诺接到采购人维护电话后1小时内响应。	**无偏离**
无 分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）			

注：

1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。

2. 如果招标文件需求为小于或大于某个数值标准时，投标文件承诺不得直接复制招标文件需求，投标文件承诺内容应当写明投标货物具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按投标无效处理。如该采购需求属于不能明确具体数值的，采购人应在此采购需求的数值后标注◆号，对标注◆号的采购需求不适用上述“竞标无效”条款。

3. 当投标文件的商务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。

4. 采购需求中带“▲”及“★”的条款，也要分别在本表“投标文件的商务需求”、“投标文件承诺的商务条款”中标记。

投标人名称(电子签章)：北京致远互联软件股份有限公司

日期：2024年10月10日