

广西壮族自治区政府采购项目合同（分标 1）

项目名称：广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）
工程建设其他服务

项目编号：GXZC2025-C3-001554-ZXXM

采购计划编号：广西政采[2025]10766 号-004

采购人（甲方）：广西壮族自治区自然资源厅

供应商（乙方）：广西联信科技顾问有限责任公司

签订日期：2025 年 7 月 14 日



广西壮族自治区政府采购合同（分标 1）

合同编号：GXZC2025-C3-001554-ZXXM-分标 1

采购人（甲方）：广西壮族自治区自然资源厅

采购计划号：广西政采[2025]10766 号-004

供应商（乙方）：广西联信科技顾问有限责任公司

标项名称：信息化项目监理服务

招 标 编 号：GXZC2025-C3-001554-ZXXM

签订地点：采购人所在地

签订时间：2025 年 7 月 14 日

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，按照招标文件规定条款和成交供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务内容一览表

序号	服务项名称	数量	单位	单价 (元)	总 价 (元)
1	一、项目概况 对广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）进行监理服务。 二、监理服务内容和要求 （一）监理服务范围： 实现广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）建设至竣工验收结束的全过程监理服务。具体包括： 1、广西自然资源执法信息系统、广西土地利用综合管理平台、广西壮族自治区临时用地审批管理系统、广西壮族自治区村庄规划编制成果质检系统、自然资源数据共享服务平台（一期）、广西国土空间用途管制监管系统、广西自然资源综合监测系统、自然资源数据资产管理平台（一期）、城乡规划乙级资质审批系统、广西“产权一张图”	1	项	265000. 00	265000. 00

平台等应用系统。 2、广西不动产登记信息管理云平台、广西“最多跑一次”网上服务平台、建设用地审批系统、基础测绘成果领用系统 4 个升级改造项目 3、软硬件购置部分包括厅本级商用密码基础设施建设、网络安全等级保护升级改造建设 2 个部分。 （二）监理职责 对广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）建设的质量、进度和投资进行监督，对项目合同、安全、信息进行管理，沟通协调项目承建单位的工作关系，对项目成果资料进行扫描形成电子化文件，对项目档案按照档案管理要求整理归档。 （三）监理工作要求： 1、依据国家有关政策文件和《信息技术服务监理》（GB/T 19668-2017）要求，完成采购人委托项目的质量、进度、成本控制、合同管理、信息档案管理、项目工作协调及安全生产管理等监理任务。 2、实施准备阶段（或称分析设计阶段） （1）审核承建单位实施计划和相关设备、人员、技术资料的供应计划； （2）审核承建单位项目实施组织设计：分析项目设计的系统建设任务，对需求分析的进入条件、目标、任务、阶段成果进行管理；对设计阶段的进入条件、目标、任务和阶段成果进行审核管理； （3）组织召开设计、安装、工程承建单位和技术、设备供应商协调会，做好技术交底； （4）科学划分设计、安装（软件开发）、设备供应、调试工程界面，对质量管理体系和质量保证计划进行监理； （5）审核设计单位和系统承建单位的系统深化设计图（方案）或施工图（方案）； （6）监督完成相关系统的各阶段的施工报批手续； （7）审核项目承建单位提出的系统调试、验收方案和相应计划； （8）对工程设计阶段投资进行控制； （9）审核人员培训计划。 3、安装实施（或称软件开发）阶段				
---	--	--	--	--

(1) 定期组织召开工程例会，协调各方关系和进度； (2) 审核批复施工联系单、技术核定单等相关单据； (3) 组织和配合业主方有关部门对基础建设类项目设备到货的開箱、验收和移交工作； (4) 检查基础建设类系统施工情况； (5) 按照施工（开发）计划实施进度控制和工作量认可； (6) 协助业务单位实施设备、管线安装质量、代码质量规范的监理和隐蔽工程验收； (7) 参与业主单位信息化管理机构的项目例会，协调在建项目与其他项目之间的进度关系。 (8) 督促承建单位按合同要求按时间节点完成项目建设。 4、系统调试阶段 (1) 组织单项系统调试监理，签署认可调试报告； (2) 组织项目各子系统联动调试监理，签署认可调试报告； (3) 调试计划进度控制； (4) 组织实施系统阶段验收。 5、系统试运行阶段 (1) 配合业主组织实施系统试运行； (2) 协调业主和系统承建单位间的关系，明确各方职责； (3) 审核系统技术培训资料和人员培训监理； (4) 审核系统操作规程和设备（或软件）管理运行制度； (5) 审核与确认试运行记录。 6、系统验收阶段 (1) 按不同项目，分别评审项目验收大纲及各子系统测试报告； (2) 按不同项目，分别审核系统竣工资料准确性、一致性、完整性； (3) 按设计要求、合同条款对各个系统功能、性能、试运行情况进行审核； (4) 确认项目承建单位采取必要的管理和工程措施，以方便系统的扩容和升级；				
--	--	--	--	--

(5) 确认具体验收程序文本，分阶段、分步骤协助业主方组织系统验收； (6) 建议业主和承建方共同推荐人员，组成工程验收组，并确认工程验收时应达到的标准和要求； (7) 协助业主方组织第三方测试与行业主管部门验收； (8) 督促落实系统维护和保修责任制度，对承建方的售后服务和培训计划的完整性进行审核，对系统的一角和系统保障进行监理； (9) 按工程合同、设备供应合同、技术开发合同、变更记录等审核系统造价决算。 7、安全生产管理 (1) 对所监理标段范围的安全生产负全面全过程的检查、监督、监控。 (2) 落实采购人和有关部门的安全管理规定、要求，及时传递安全生产信息，督促项目承建单位建立并落实各项安全生产管理规章制度、保护措施和防险抢险预案。 8、运行维护管理： (1) 依据国家有关法律法规、标准规范和服务合同，协助采购人对供方提供的运维服务实施监督管理。 (2) 以运维服务合同和 SLA 等为依据，从技术和管理的角度，对运维服务进行质量、进度、投资及安全控制，指导和监督运维过程的合同、文档资料、配置、应急及效能管理，并开展相关的协调工作。 (3) 针对本项目特点，为各类运行维护服务（如基础设施类、软件类、数据类、信息安全类）制订各阶段的监督管理服务要点。 除以上要求外，成交供应商还需无条件响应采购人临时交代与本项目监理工作的有关事项。 9、在采购人指定地点，配合采购人扫描项目材料（扫描设备自备），按照档案管理的有关要求，协助采购人完成监理项目的电子文件存档。 (四) 验收标准 验收标准应符合中国有关的国家、地方、行业标准。				
--	--	--	--	--

(五) 监理人员的要求 ▲1、监理人员必须满足以下条件： 拟投入本项目人员必须是投标单位本公司正式员工（以响应文件中提供投标截止时间前半年内缴纳的任意一个月社保证明或劳动合同或供应商为其发放工资的银行流水证明或供应商代缴个人所得税证明复印件），人数不得少于4人（其中：总监理工程师1名、总监理工程师代表1名、其他监理人员2名）且同时具备【信息系统监理师】专业技术资格证书； 2、成交供应商应建立项目监理小组，负责整个项目的全程监理工作。监理小组应设有总监理工程师； 3、监理小组主要负责人应熟悉项目进度，监理服务期内，监理人应认真执行监理人员进场计划，入场前必须向采购人提供项目实施人员名单，并保持人员相对稳定，人员变更需经采购人批准同意。				
人民币合计金额（大写）： <u>贰拾陆万伍仟元整</u> （¥ <u>265000.00</u> ）				

2、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，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含竞标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如磋商文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的产品及服务内容、技术规格、技术参数等质量必须与招响应文件和承诺相一致。

2、乙方所提供的产品及服务各项指标均达到质量要求。

第三条 权力保证

1、乙方应保证所提供产品及服务内容不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

2、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3、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任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或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。

4、乙方配合甲方开展绩效评价相关工作。

第四条 服务期限

1、服务期限：自签订合同之日起至所监理项目竣工验收完成；服务地点：广西南宁市采购人指定地点。

2、乙方提供不符合招响应文件和本合同规定的产品及服务内容，甲方有权拒绝接受。

第五条 工作条件

甲方应提供必要工作条件（如场地、电源、水源等），并协调信息系统相关集成商、开发商提供协助以便开展监理服务。

第六条 售后服务、质保期

1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招响应文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2、乙方提供的服务承诺和售后服务及质保期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

第七条 付款方式和质量保证金

1、当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量供货，合同的最终结算金额按实际使用量乘以成交单价进行计算。

2、资金性质：财政资金。

3、付款方式：自签订合同之日起 10 个工作日内，甲方支付合同总额 30%作为预付款；监理项目竣工并提交监理服务报告后，甲方向乙方支付合同总额 60%；项目实施完成并通过甲方组织验收后，甲方向乙方支付合同总额 10%。乙方在收到每笔合同款后五个工作日内开具相应金额的正式发票给甲方。

4、质量保证金：无。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第九条 质量保证及售后服务

1. 乙方应按招标文件规定的产品及服务内容、技术要求、质量标准向甲方提供相应服务。产品达不到招标文件规定的服务质量、技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1)重新提供服务：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理：由甲乙双方协议定价。

2. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在3小时内到达甲方现场。

3. 在质保期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4. 上述的服务质量免费保证期为1年，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。

第十条 违约责任

1、乙方所提供的产品及服务内容、技术标准、材料等质量不合格的，应及时纠正，纠正不及时的按逾期交付处理；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约合同额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。乙方逾期交付服务或服务成果10日以上的或因质量问题甲方不同意接收的，甲方有权单方解除本合同。甲方因此解除合同的，乙方还应当自收到甲方要求合同解除的函之日起 5 日内退还甲方已经支付的全部款项，赔偿因此给甲方造成的全部经济损失。

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诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方无故延期验收项目的，每天向对方偿付违约货款额 3%违约金，但违约金累计不得超过违约合同额 5%，超过20天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3%滞纳金（本合同约定甲方可以延期付款或因不可抗力的除外），但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。

4、乙方未按本合同和响应文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。

5、由于乙方提供的产品及服务达不到招标文件规定的服务质量、技术要求，致使验收不合格的，甲方不予验收，后果由乙方负责。

6、乙方不能就所中标的项目进行分包、转包，如发现乙方有分包、转包现象，甲方有权解除合同。甲方因此解除合同的，乙方还应当自收到甲方要求合同解除的函之日起 5 日内退还甲方已经支付的全部款项，赔偿因此给甲方造成的全部经济损失。

7、乙方其它违约行为按合同合计金额 5%向甲方支付违约金并赔偿经济损失。

8、本合同所称的甲方经济损失或者甲方损失，包括甲方遭受的全部直接经济损失及为此支出的合理费用（包括但不限于为此支出的调查费、诉讼费、保全费、保全保险费、

律师费、差旅费等)。乙方应支付给甲方的违约金或赔偿金,甲方有权从任何应支付未支付给乙方的款项中直接抵扣。

第十一条 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 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

第十二条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的,应邀请国家认可的机构对服务质量进行鉴定。服务质量符合标准的,鉴定费由甲方承担;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,可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间,本合同继续履行。

第十三条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的,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。

第十四条 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 50 条规定的情形外,本合同一经签订,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让(无进口资格的供应商委托进口货物除外)其应履行的合同义务。

第十五条 签订本合同依据

1、政府采购招标文件;

2、乙方提供的响应文件;

3、投标承诺书;

4、中标或成交通知书。

第十六条 本合同一式六份,具有同等法律效力,财政部门(政府采购监管部门)、采购代理机构各一份,甲乙双方各两份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购代理机构应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方（章）：  广西壮族自治区自然资源厅 2021年7月14日	乙方（章）：  广西联信科技顾问有限责任公司 2021年7月14日
单位地址：广西壮族自治区南宁市中新路2号	单位地址：南宁市高新七路2号正鑫科技园综合楼509号房
法定代表人（签字或盖章）：	法定代表人（签字或盖章）： 
委托代理人： 	委托代理人
电话：0771-5388040	电话：0771-5518804
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：中国工商银行南宁市民族支行
账号：	账号：2102109009300305014
邮政编码：	邮政编码：530022

采购合同附件

1、成交通知书

分标1成交通知书

广西联信科技顾问有限责任公司：

贵公司于2025年6月20日所递交的广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）工程建设其他服务分标1【项目编号:GXZC2025-C3-001554-ZXXM】的响应文件，经磋商小组评定及采购人确认，确定贵公司为本项目分标1的成交供应商，其内容如下：

成交供应商：广西联信科技顾问有限责任公司；

企业规模：小型；

成交金额：265000.00（元）；

服务期限：自签订合同之日起至所监理项目竣工验收完成。

请贵公司接此成交通知书后在25日内与采购人签订合同，并按竞争性磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同。

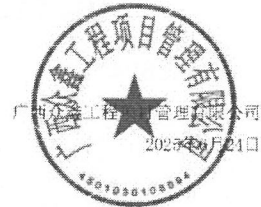
特此通知！

采购人联系人：黎亮

联系电话：0771-5388040

采购代理机构联系人：陶柳宁、吴波

联系电话：0771-5613593



2、响应函

一、响应函

响应函

致：广西众鑫工程项目管理有限公司（采购代理机构名称）

我方已仔细阅读了贵方组织的广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）工程建设其他服务项目（项目编号：GXZC2025-C3-001554-ZXXM）的竞争性磋商采购文件的全部内容，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

资格证明文件电子版1份（包含按“第二章 供应商须知”提交的全部文件）；

商务文件电子版1份（包含按“第二章 供应商须知”提交的全部文件）；

技术文件电子版1份（包含按“第二章 供应商须知”提交的全部文件）；

首次报价文件电子版1份（包含按“第二章 供应商须知”提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

1、我方愿意以（大写）人民币贰拾陆万陆仟柒佰元整（¥266700.00元）的竞标总报价，合同履行期限（无分标时填写）： / ，提供本项目竞争性磋商采购文件第三章“采购需求”中相应的采购内容。

其中（有分标时填写）：

分标1 报价为（大写）人民币贰拾陆万陆仟柒佰元整（¥266700.00元），合同履行期限：自签订合同之日起至所监理项目竣工验收完成；

2、我方同意自本项目竞争性磋商采购文件采购公告规定的递交响应文件截止时间起遵循本响应函，并承诺在“第三章 供应商须知”规定的响应有效期内不修改、撤销响应文件。

3、我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次竞标均符合国家有关强制规定。

5、我方承诺未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，并已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

（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。

6、如我方成交, 我方承诺在收到成交通知书后, 在成交通知书规定的期限内, 根据竞争性磋商采购文件、我方的响应文件及有关澄清承诺书的要求按第六章“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。

7、我方已详细审核竞争性磋商采购文件, 我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

8、我方承诺满足竞争性磋商采购文件第六章“合同文本”的条款, 承担完成合同的责任和义务。

9、我方同意应贵方要求提供与本竞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。

10、我方完全理解贵方不一定接受响应报价最低的竞标人为成交供应商的行为。

11、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, 由工商行政管理部门吊销营业执照; 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。

12. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄:

地址: 南宁市高新区广信科技园综合楼 509 号房

电话: 0771-5518804

传真: 0771-5516807

邮政编码: 530022

开户名称: 广西联信科技顾问有限责任公司

开户银行：中国工商银行南宁市民族支行

银行账号：2102109009300305014

特此承诺。

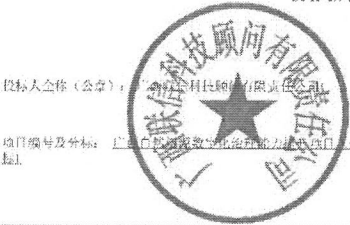
供应商名称（电子签章）：西联信科技顾问有限责任公司

日期：2025年6月20日



3、最终报价表

投标报价明细表



投标人名称（公章）：

项目编号及名称：广西百色市靖西市化治村（项目一）工程建设项目其他服务（GXZC2025-C3-001554-ZXXM）-标1

供应商名称	报价(总价, 元)	供货期及服务负责人	保证金缴纳方式	备注
广西联信科技咨询有限公司	265000	自签订合同之日起至所经项目竣工验收完成之日止	转账	无

4、商务条款偏离表

五、商务条款偏离表

商务条款偏离表

所竞分标：分标1

序号	采购文件要求（注明章节及条款号）（详见磋商文件 第三章 采购需求 采购项目一览表 分标1 商务要求表）	响应文件响应内容（可注明所在页码）	偏离说明
1	合同签订时间 自成交通知书发出之日起25日内。	合同签订时间 自成交通知书发出之日起25日内。	无偏离
2	规范标准 采购标的需执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。	规范标准 采购标的需执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。	无偏离
3	▲服务期及地点 1、服务期：自签订合同之日起至所监理项目竣工验收完成。 2、服务地点：广西南宁市采购人指定地点。	▲服务期及地点 1、服务期：自签订合同之日起至所监理项目竣工验收完成。 2、服务地点：广西南宁市采购人指定地点。	无偏离
4	售后服务要求 1、免费维护至少1年（自交货并验收合格之日起计）； 2、能7×24通过远程、上门服务、电话、E-mail等方式为用户提供完善的售前和售后技术咨询服务； 3、接到故障通知，必要时成交供	售后服务要求 1、免费维护至少1年（自交货并验收合格之日起计）； 2、能7×24通过远程、上门服务、电话、E-mail等方式为用户提供完善的售前和售后技术咨询服务； 3、接到故障通知，必要时成交供应	无偏离

	应商的认证工程师3小时内到达现场处理。 4、免费对用户进行使用前培训和维护培训，系统使用培训。	商的认证工程师3小时内到达现场处理。 4、免费对用户进行使用前培训和维护培训，系统使用培训。	无偏离
5	▲付款条件 自签订合同之日起10个工作日内，采购人支付合同总额30%作为预付款；监理项目竣工并提交监理服务报告后，采购人向成交供应商支付合同总额60%；项目实施完成并通过采购人组织验收后，采购人向成交供应商支付合同总额10%。成交供应商在收到每笔合同款后五个工作日内开具相应金额的正式发票给采购人。	▲付款条件 自签订合同之日起10个工作日内，采购人支付合同总额30%作为预付款；监理项目竣工并提交监理服务报告后，采购人向成交供应商支付合同总额60%；项目实施完成并通过采购人组织验收后，采购人向成交供应商支付合同总额10%。成交供应商在收到每笔合同款后五个工作日内开具相应金额的正式发票给采购人。	无偏离
6	▲报价要求 投标报价包含完成本服务项目所需的相关费用，包括但不限于服务内容、人员费用、差旅费、材料、项目服务所需设备的投入、相关技术资料整理及编印、验收等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。除另有约定外，成交价不因任何因素而调整。	▲报价要求 投标报价包含完成本服务项目所需的相关费用，包括但不限于服务内容、人员费用、差旅费、材料、项目服务所需设备的投入、相关技术资料整理及编印、验收等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。除另有约定外，成交价不因任何因素而调整。	无偏离
7	知识产权 采购人在中华人民共和国境内使用成交供应商提供的产品及服务	知识产权 采购人在中华人民共和国境内使用成交供应商提供的产品及服务时免	无偏离

	时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。	受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。	无偏离
8	成果提交 本项目必须严格按照招标文件提出的要求和响应文件做出的承诺，以及所签订合同的约定进行，并依时提交监理季度报告和监理年报。	成果提交 本项目必须严格按照招标文件提出的要求和响应文件做出的承诺，以及所签订合同的约定进行，并依时提交监理季度报告和监理年报。	无偏离
9	▲采购标的验收标准及要求 1、验收过程中所产生的一切费用均由成交供应商承担。报价时应考虑相关费用。 2、在项目履约行或验收过程中，采购人将同时按照招标文件及成交供应商响应文件承诺的条款进行验收，如所提供相关服务不符合要求或项目验收不合格，由成交供应商在规定时间内进行整改，或返工直至合格（有关返工、再行验收），给采购单位造成的损失等费用均由成交供应商承担。拒不按要求整改（或经多次整改未能改善），或连续两次项目验收不合格的，或发现成交供应商在响应文件中有弄虚作假的行为，或在响应文件中有针对技术商务条款有虚假响应	▲采购标的验收标准及要求 1、验收过程中所产生的一切费用均由成交供应商承担。报价时应考虑相关费用。 2、在项目履约行或验收过程中，采购人将同时按照招标文件及成交供应商响应文件承诺的条款进行验收，如所提供相关服务不符合要求或项目验收不合格，由成交供应商在规定时间内进行整改，或返工直至合格（有关返工、再行验收），给采购单位造成的损失等费用均由成交供应商承担。拒不按要求整改（或经多次整改未能改善），或连续两次项目验收不合格的，或发现成交供应商在响应文件中有弄虚作假的行为，或在响应文件中有针对技术商务条款有虚假响应情况的，	无偏离

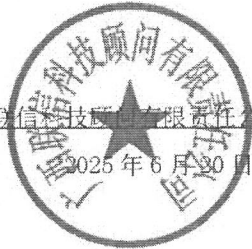
	情况的，采购单位将终止合同或不予验收，并追究成交供应商的责任，由此带来的一切损失由成交供应商自行承担。 3、成交供应商需负责安装、调试，并培训采购人的使用操作人员，直到相关系统或设备运行符合技术要求，采购人方验收。 4、采购人组织验收，成交供应商必须到场配合，验收合格后双方签署验收合格凭证。 5、其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采〔2015〕22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库〔2016〕205号]规定执行。 6、本章《招标项目采购需求》有其他要求的按其要求执行。	采购单位将终止合同或不予验收，并追究成交供应商的责任，由此带来的一切损失由成交供应商自行承担。 3、成交供应商需负责安装、调试，并培训采购人的使用操作人员，直到相关系统或设备运行符合技术要求，采购人方验收。 4、采购人组织验收，成交供应商必须到场配合，验收合格后双方签署验收合格凭证。 5、其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采〔2015〕22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库〔2016〕205号]规定执行。 6、本章《招标项目采购需求》有其他要求的按其要求执行。	无偏离
10	项目实施方案 供应商结合项目提供项目实施方案，包括但不限于监督服务方案、人员配备、服务承诺等。如有，请于响应文件中提供能力证明材料，如：认证证书或相关资质证书、奖项、业绩等。	项目实施方案 供应商结合项目提供项目实施方案，包括但不限于监督服务方案、人员配备、服务承诺等。如有，请于响应文件中提供能力证明材料，如：认证证书或相关资质证书、奖项、业绩等。（服务方案 P19-372）（人员配备表及其资质证书	无偏离

		P373-393) (认证证书 P394-395) (业绩 P396-460)	
--	--	--	--

注:

- 1.说明:应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务条款逐条实质性响应,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”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时,竞标人应当如实写明“负偏离”,否则视为虚假应标。
- 3.如果竞争性磋商文件需求为小于或大于某个数值标准时,响应文件承诺内容应当写明具体数值,否则按无效响应处理。
- 4.本表可扩展。

供应商(电子签章): 广西联信科技顾问有限公司



5、服务需求偏离表

六、服务需求偏离表

服务需求偏离表

采购项目编号: GXZC2025-C3-001554-ZXXM
采购项目名称: 广西自然资源数字化治理能力提升项目(一期)工程建设其他服务
分标号: 分标1

序号	采购文件要求 (注明章节及条款号) 文件 第三章 采购需求 采购项目 览表 分标1 服务需求	响应文件响应内容 (可注明证明材料所在页码)	偏离说明
1	一、项目概况 对广西自然资源数字化治理能力提升项目(一期)进行监理服务。	一、项目概况 对广西自然资源数字化治理能力提升项目(一期)进行监理服务。	无偏离
2	二、监理服务内容和要求 (一) 监理服务范围: 实现广西自然资源数字化治理能力提升项目(一期)建设至竣工验收结束的全过程监理服务。具体包括: 1、广西自然资源执法信息系统、广西土地利用综合管理平台、广西壮族自治区临时用地审批管理系统、广西壮族自治区村庄规划编制成果质检系统、自然资源数据共享服务平台(一期)、广西国土空间用途管制监管系统、广西自然资源综合监测系统、自然资源数据资产管理平台(一期)、城乡规划乙级资质审批系统、广西“产权一张图”平台等应用系统。	二、监理服务内容和要求 (一) 监理服务范围: 实现广西自然资源数字化治理能力提升项目(一期)建设至竣工验收结束的全过程监理服务。具体包括: 1、广西自然资源执法信息系统、广西土地利用综合管理平台、广西壮族自治区临时用地审批管理系统、广西壮族自治区村庄规划编制成果质检系统、自然资源数据共享服务平台(一期)、广西国土空间用途管制监管系统、广西自然资源综合监测系统、自然资源数据资产管理平台(一期)、城乡规划乙级资质审批系统、广西“产权一张图”平台等应用系统。	无偏离

3	2、广西不动产登记信息管理云平台、广西“最多跑一次”网上服务平台、建设用地审批系统、基础测绘成果领用系统4个升级改造项目	2、广西不动产登记信息管理云平台、广西“最多跑一次”网上服务平台、建设用地审批系统、基础测绘成果领用系统4个升级改造项目	无偏离
4	3、软硬件购置部分包括厅本级商用密码基础设施建设、网络安全等级保护升级改造建设2个部分	3、软硬件购置部分包括厅本级商用密码基础设施建设、网络安全等级保护升级改造建设2个部分。	无偏离
5	(二) 监理职责 对广西自然资源数字化治理能力提升项目(一期)建设的质量、进度和投资进行监督,对项目合同、安全、信息进行管理,沟通协调项目承建单位的工作关系,对项目成果资料进行扫描形成电子化文件,对项目档案按照档案管理要求整理归档。	(二) 监理职责 对广西自然资源数字化治理能力提升项目(一期)建设的质量、进度和投资进行监督,对项目合同、安全、信息进行管理,沟通协调项目承建单位的工作关系,对项目成果资料进行扫描形成电子化文件,对项目档案按照档案管理要求整理归档。	无偏离
6	(三) 监理工作要求: 1、依据国家有关政策文件和《信息技术服务监理》(GB/T 19668-2017)要求,完成采购人委托项目的质量、进度、成本控制、合同管理、信息档案管理、项目工作协调及安全生产管理等监理任务。	(三) 监理工作要求: 1、依据国家有关政策文件和《信息技术服务监理》(GB/T 19668-2017)要求,完成采购人委托项目的质量、进度、成本控制、合同管理、信息档案管理、项目工作协调及安全生产管理等监理任务。	无偏离

7	2、实施准备阶段（或称分析设计阶段） （1）审核承建单位实施计划和相关设备、人员、技术资料的供应计划； （2）审核承建单位项目实施组织设计：分析项目设计的系统建设任务，对需求分析的进入条件、目标、任务、阶段成果进行管理；对设计阶段的进入条件、目标、任务和阶段成果进行审核管理； （3）组织召开设计、安装、工程承建单位和技术、设备供应商协调会，做好技术交底； （4）科学划分设计、安装（软件开发）、设备供应、调试工程界面，对质量管理体系和质量保证计划进行监理； （5）审核设计单位和系统承建单位的系统深化设计图（方案）或施工图（方案）； （6）监督完成相关系统的各阶段的施工报批手续； （7）审核项目承建单位提出的系统调试、验收方案和相应计划； （8）对工程设计阶段投资进行控制； （9）审核人员培训计划。	2、实施准备阶段（或称分析设计阶段） （1）审核承建单位实施计划和相关设备、人员、技术资料的供应计划； （2）审核承建单位项目实施组织设计：分析项目设计的系统建设任务，对需求分析的进入条件、目标、任务、阶段成果进行管理；对设计阶段的进入条件、目标、任务和阶段成果进行审核管理； （3）组织召开设计、安装、工程承建单位和技术、设备供应商协调会，做好技术交底； （4）科学划分设计、安装（软件开发）、设备供应、调试工程界面，对质量管理体系和质量保证计划进行监理； （5）审核设计单位和系统承建单位的系统深化设计图（方案）或施工图（方案）； （6）监督完成相关系统的各阶段的施工报批手续； （7）审核项目承建单位提出的系统调试、验收方案和相应计划； （8）对工程设计阶段投资进行控制； （9）审核人员培训计划。	无偏离
---	--	--	-----

8	3、安装实施（或称软件开发）阶段 （1）定期组织召开工程例会，协调各方关系和进度； （2）审核批复施工联系单、技术核定单等相关单据； （3）组织和配合业主方有关部门对基础建设类项目设备到货的開箱、验收和移交工作； （4）检查基础建设类系统施工情况； （5）按照施工（开发）计划实施进度控制和工作量认可； （6）协助业务单位实施设备、管线安装质量、代码质量规范的监理和隐蔽工程验收； （7）参与业主单位信息化管理机构的项目例会，协调在建项目与其他项目之间的进度关系。 （8）督促承建单位按合同要求按时间节点完成项目建设。	3、安装实施（或称软件开发）阶段 （1）定期组织召开工程例会，协调各方关系和进度； （2）审核批复施工联系单、技术核定单等相关单据； （3）组织和配合业主方有关部门对基础建设类项目设备到货的開箱、验收和移交工作； （4）检查基础建设类系统施工情况； （5）按照施工（开发）计划实施进度控制和工作量认可； （6）协助业务单位实施设备、管线安装质量、代码质量规范的监理和隐蔽工程验收； （7）参与业主单位信息化管理机构的项目例会，协调在建项目与其他项目之间的进度关系。 （8）督促承建单位按合同要求按时间节点完成项目建设。	无偏离
9	4、系统调试阶段 （1）组织单项系统调试监理，签署认可调试报告； （2）组织项目各子系统联动调试监理，签署认可调试报告； （3）调试计划进度控制； （4）组织实施系统阶段验收。	4、系统调试阶段 （1）组织单项系统调试监理，签署认可调试报告； （2）组织项目各子系统联动调试监理，签署认可调试报告； （3）调试计划进度控制； （4）组织实施系统阶段验收。	无偏离

10	5、系统试运行阶段 (1) 配合业主组织实施系统试运行； (2) 协调业主和系统承建单位间的关系，明确各方职责； (3) 审核系统技术培训资料和人员培训监理； (4) 审核系统操作规程和设备（或软件）管理运行制度； (5) 审核与确认试运行记录。	5、系统试运行阶段 (1) 配合业主组织实施系统试运行； (2) 协调业主和系统承建单位间的关系，明确各方职责； (3) 审核系统技术培训资料和人员培训监理； (4) 审核系统操作规程和设备（或软件）管理运行制度； (5) 审核与确认试运行记录。	无偏离
11	6、系统验收阶段 (1) 按不同项目，分别评审项目验收大纲及各子系统测试报告； (2) 按不同项目，分别审核系统竣工资料准确性、一致性、完整性； (3) 按设计要求、合同条款对各个系统功能、性能、试运行情况进行审核； (4) 确认项目承建单位采取必要的管理和工程措施，以方便系统的扩容和升级； (5) 确认具体验收程序文本，分阶段、分步骤协助业主方组织系统验收； (6) 建议业主和承建方共同推荐人员，组成工程验收组，并确认工程验收时应达到的标准和要求； (7) 协助业主方组织第三方测试与行业主管部门验收； (8) 督促落实系统维护和保修责任制度，对承建方的售后服务和培训计划的完整性进行审核，对系统的一角和系统保障进行监理； (9) 按工程合同、设备供应合同、技术开发合同、变更记录等审核系统造价决算。	6、系统验收阶段 (1) 按不同项目，分别评审项目验收大纲及各子系统测试报告； (2) 按不同项目，分别审核系统竣工资料准确性、一致性、完整性； (3) 按设计要求、合同条款对各个系统功能、性能、试运行情况进行审核； (4) 确认项目承建单位采取必要的管理和工程措施，以方便系统的扩容和升级； (5) 确认具体验收程序文本，分阶段、分步骤协助业主方组织系统验收； (6) 建议业主和承建方共同推荐人员，组成工程验收组，并确认工程验收时应达到的标准和要求； (7) 协助业主方组织第三方测试与行业主管部门验收； (8) 督促落实系统维护和保修责任制度，对承建方的售后服务和培训计划的完整性进行审核，对系统的一角和系统保障进行监理； (9) 按工程合同、设备供应合同、技术开发合同、变更记录等审核系统造价决算。	无偏离

12	7、安全生产管理 (1)对所监理标段范围的安全生产负全面全过程的检查、监督、监控。 (2)落实采购人和有关部门的安全管理规定、要求,及时传递安全生产信息,督促项目承建单位建立并落实各项安全生产管理规章制度、保护措施和防险抢险预案。	7、安全生产管理 (1)对所监理标段范围的安全生产负全面全过程的检查、监督、监控。 (2)落实采购人和有关部门的安全管理规定、要求,及时传递安全生产信息,督促项目承建单位建立并落实各项安全生产管理规章制度、保护措施和防险抢险预案。	无偏离
13	8、运行维护管理: (1)依据国家有关法律法规、标准规范和服务合同,协助采购人对供方提供的运维服务实施监督管理。 (2)以运维服务合同和 SLA 等为依据,从技术和管理的角度,对运维服务进行质量、进度、投资及安全控制,指导和监督运维过程的合同、文档资料、配置、应急及效能管理,并开展相关的协调工作。 (3)针对本项目特点,为各类运行维护服务(如基础设施类、软件类、数据类、信息安全类)制订各阶段的监督管理服务要点。 除以上要求外,成交供应商还需无条件响应采购人临时交代与本项目监理工作的有关事项。	8、运行维护管理: (1)依据国家有关法律法规、标准规范和服务合同,协助采购人对供方提供的运维服务实施监督管理。 (2)以运维服务合同和 SLA 等为依据,从技术和管理的角度,对运维服务进行质量、进度、投资及安全控制,指导和监督运维过程的合同、文档资料、配置、应急及效能管理,并开展相关的协调工作。 (3)针对本项目特点,为各类运行维护服务(如基础设施类、软件类、数据类、信息安全类)制订各阶段的监督管理服务要点。 除以上要求外,成交供应商还需无条件响应采购人临时交代与本项目监理工作的有关事项。	无偏离
14	9、在采购人指定地点,配合采购人扫描项目材料(扫描设备自备),按照档案管理的有关要求,协助采购人完成监理项目的电子文件存档。	9、在采购人指定地点,配合采购人扫描项目材料(扫描设备自备),按照档案管理的有关要求,协助采购人完成监理项目的电子文件存档。	无偏离
15	(四)验收标准 验收标准应符合中国有关的国家、地方、行业标准。	(四)验收标准 验收标准应符合中国有关的国家、地方、行业标准。	无偏离

16	(五) 监理人员的要求 ▲1、监理人员必须满足以下条件： 拟投入本项目人员必须是投标单位 本公司正式员工（以响应文件中提供 投标截止时间前半年内缴纳的任意 一个月社保证明或劳动合同或供应 商为其发放工资的银行流水证明或 供应商代缴个人所得税证明复印件）， 人数不得少于4人（其中：总监理工 程师1名、总监理工程师代表1名、 其他监理人员2名）且同时具备【信 息系统监理师】专业技术资格证书；	(五) 监理人员的要求 (P373) ▲1、监理人员必须满足以下条件： 拟投入本项目人员必须是投标单位 本公司正式员工（以响应文件中提供 投标截止时间前半年内缴纳的任意 一个月社保证明或劳动合同或供应 商为其发放工资的银行流水证明或 供应商代缴个人所得税证明复印件）， 人数不得少于4人（其中：总监理工 程师1名、总监理工程师代表1名、 其他监理人员2名）且同时具备【信 息系统监理师】专业技术资格证书；	无偏离
17	2、成交供应商应建立项目监理小组， 负责整个项目的全程监理工作。监理 小组应设有总监理工程师；	2、成交供应商应建立项目监理小组， 负责整个项目的全程监理工作。监理 小组应设有总监理工程师； (P374)	无偏离
18	3、监理小组主要负责人应熟悉项目 进度，监理服务期内，监理人应认真 执行监理人员进场计划，入场前必须 向采购人提供项目实施人员名单，并 保持人员相对稳定，人员变更需经采 购人批准同意。	3、监理小组主要负责人应熟悉项目 进度，监理服务期内，监理人应认真 执行监理人员进场计划，入场前必须 向采购人提供项目实施人员名单，并 保持人员相对稳定，人员变更需经采 购人批准同意。	无偏离

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术需求逐条实质性响应，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”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。

4. 如果竞争性磋商文件需求为小于或大于某个数值标准时，响应文件承诺内容应当写明具体数值，否则按无效响应处理。

5. 本表可扩展。

6. 如技术偏离表中的竞标响应与佐证材料不一致的，以佐证材料为准。

供应商（电子签章）：广西联信科技顾问有限公司

2025年6月20日

6、售后服务方案

9. 售后服务方案

广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）工程作为一项综合性强、技术复杂且影响深远的信息化项目。供应商广西联信科技顾问有限责任公司编制项目售后服务方案，旨在通过监理售后服务的实施，确保工程建设各系统长期稳定运行，持续优化并满足信息化项目管理工作的实际需求。

（1）售后服务监理职责和监督目标

1、职责定位

作为独立的第三方技术服务机构，监督承建单位严格履行项目售后服务合同，确保服务内容、质量、时效符合要求。

对项目承建单位售后服务过程进行真实性审查、风险预警及效果评估，保障用户权益。

2、监督目标

- 系统可用性 $\geq 99.5\%$ ，故障修复及时率100%；
- 用户投诉率 $\leq 5\%$ ，重大服务事故零发生；
- 服务文档完整率100%，保密要求全面落实。

（2）售后服务承诺

一、关于质量问题的处理承诺

若广西联信科技顾问有限责任公司成为项目监理单位，广西联信科技顾问有限责任公司承诺：对负责所开展的工程监理项目，在竣工验收后，如遇个别质量问题或系统功能缺陷等情况，将监督承建单位执行售后维护任务；一旦发现项目瑕疵，将严格依据合同条款及相关质量管理规范，督促承建单位履行售后服务责任。

二、质量保证期承诺

针对广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）工程的质量保证期，广西联信科技顾问有限责任公司承诺：对负责开展监理的项目，自通过竣工验收之日起，继续提供壹年期的质量保证服务。在此期间，将安排专业技术人员承担质量保证期内监理售后服务工作。

三、服务承诺

（一）服务响应时间

在收到采购人（业主单位）委托任务后，1小时内响应并在2小时内到达指定地点提供相应服务；并针对项目具体情况，承诺按时保质为采购人提供专业化服务。

（二）服务质量保障

所有售后服务均严格遵循国家及行业标准，确保服务过程准确、客观、公正。如因服务疏漏或错误导致问题，将无条件免费更正并承担相应责任。

（三）持续技术支持

项目售后服务期内，提供壹年免费技术咨询与指导服务，内容包括系统优化建议、项目适应性管理建议等专项支持。

（3）售后服务内容

①对承建单位后继服务日常维护工作进行跟踪与监控

1. 敦促承建单位设立 7x24 小时技术支持热线，确保项目售后快速响应。
2. 敦促承建单位做好系统自动化监控工具，第一时间处理报警异常问题。
3. 督促承建单位实施系统健康检查，定期监控服务器、数据库、网络等关键组件的性能与状态。

②及时跟踪解决系统故障处理与恢复工作

1. 督促承建单位建立故障分级响应机制，根据故障严重程度快速启动相应级别的应急处理流程。
2. 督促承建单位提供远程及现场技术支持，确保快速定位并解决故障。
3. 督促承建单位定期复盘系统故障处理过程，优化应急预案。

③配合业主做好系统升级与优化售后期间的监理工作

1. 根据用户反馈及业务需求，定期评估承建单位所规划系统升级计划。
2. 督促承建单位做好实施性能优化，包括代码优化、数据库调优、缓存策略调整等。
3. 建议业主单位引入新技术，如人工智能、大数据分析等，提升平台智能化管理水平。

④定期检查承建单位的项目数据安全与合规性服务工作

1. 敦促系统运维服务单位定期备份数据，确保数据安全。
2. 实施数据加密、访问控制及审计机制，保障数据隐私。
3. 跟踪并遵守国家及地方关于数据安全与隐私保护的法律法规，确保系统数据的合规性。

⑤敦促承建单位定期开展后继服务期间的用户培训与支持

1. 提供平台操作培训、新功能介绍及最佳实践分享。
2. 设立用户论坛或社区，促进用户间的交流与合作。
3. 定期收集用户反馈，持续优化平台功能及用户体验。

⑥对项目售后服务期间的文档与知识库进行审查和管理

1. 督促并审查后继服务期间项目承建单位编制并更新操作手册、故障处理指南及系统架构图等文档。
2. 检查承建单位建立项目后继服务的知识库，整理常见问题及解决方案，方便指导用户自助查询。

(4) 对项目售后的监理工作要点

广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）工程建设内容广泛且复杂，涉及数据管理、业务应用系统、信息技术安全等多个领域。

为顺利开展项目售后管理服务工作，供应商广西联信科技顾问有限责任公司结合项目建设内容，对各类型分项目实施事项进行分析，以规范指导参与本项目实施服务的相关人员开展售后服务工作。

①对软件类分项目售后事项的监理要点

广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）工程监理服务范围的软件类项目涉及多个应用系统的开发和升级改造，比如执法信息系统、土地利用管理平台、临时用地审批系统等等。这些系统覆盖了自然资源管理的多个方面，包括执法、土地利用、规划质检、用途管制、综合监测等。还有四个升级改造项目，比如不动产登记云平台、“最多跑一次”网上服务平台等；对于应用软件项目验收后的售后服务过程的工作例行操作，售后服务监理内容要点如下：

1. 监理人员应督促承建单位根据应用软件对象的特点，确定例行操作的周期、范围、人员、内容、目标，并编制运行维护指导手册；
2. 监理人员应对软件例行巡检、缺陷管理、变更管理、补丁程序管理、发布管理、版本管理、文档管理等运行维护活动实施监督管理；
3. 监理人员应对系统恢复过程进行跟踪和监督，重点审核系统恢复申请信息、数据备份情况、故障原因分析结果、恢复方案等文档；
4. 监理人员应依据维护计划、维护手册或维护规程，监督承建单位的例行维护活动，审核承建单位提供的例行维护实施方案、维护记录、维护报告等文档；

5. 监理人员应跟踪系统变更过程，监督变更过程的规范性；
6. 监理人员应督促承建单位在运行维护过程中记录运行状态、异常处理记录，提供趋势分析及可能的风险消除争议，以及例行操作交付过程中的其他报告；
7. 监理人员应督促承建单位对软件缺陷实施统一管理，形成缺陷管理表，并定期对缺陷状态进行确认；
8. 监理人员可要求承建单位利用运行维护管理平台自动实现对软件各类资源的数据采集、状态监控和性能分析、更新软件分发。
9. 监理人员同时要求承建单位建立故障诊断知识库，应包括常见故障的原因与现象、故障排除步骤、故障诊断方法、故障诊断与修复原则等；
10. 监理人员应对承建单位响应支持服务中存在的问题及时提出纠正和改进建议。

②对基础设施类项目售后事项的监理要点

信息化项目中，基础设施类分项建设内容主要指为软件提供安全网络环境的设备设施，如路由器、交换机、防火墙、入侵检测器、负载均衡器、电信线路等；计算机设备，如服务器、存储设备等；安装运行在计算机硬件中，构成软件的支撑性软件，如系统软件、数据库软件、中间件、网络安全系统改造及商用密码基础设施建设等内容。

对于本项目基础设施类分项验收后的售后服务过程的工作例行操作，项目管理服务内容要点如下：

1. 售后服务监理人员应监督检查例行操作的计划性和完整性；
2. 售后服务监理人员应对设施监控的不间断性、问题汇报和分析的及时性进行监督；
3. 售后服务监理人员应监督检查定期保养、配置备份等常规操作的计划性、准确性、记录的完整性及可追溯性；
4. 售后服务监理人员宜要求承建单位利用运行维护系统和工具对基础设施开展运行维护活动，系统和工具应包括资源管理、监测与分析、阈值预警、监控管理和过程管理等功能。
5. 售后服务监理人员宜要求承建单位建立故障诊断知识库，应包括常见故障的原因与现象、故障排除步骤、故障诊断方法、故障诊断与修复原则等；
6. 售后服务监理人员应对承建单位响应支持服务中存在的问题及时提出纠正和改进建议。

（5）监理售后服务团队人员组成与职责分工

1、售后服务团队人员组成

根据项目售后服务工作实际情况，服务供应商广西联信有限责任公司将对项目成立一个监理售后服务团队，其中，由投入本项目的总监理工程师作为项目售后服务总监、2 名售后服务监理工程师（备注：配置 1 名原项目监理工程师）、公司技术支持团队和客户服务团队组成。

2、售后服务人员职责分工：

（1）售后服务总监

- 制定售后服务监理工作计划和策略。
- 监督售后服务监理工作的执行，确保监理工作的质量和效率。
- 协调解决售后服务过程中的重大问题和纠纷。

（2）售后服务监理工程师

- 负责接收、登记采购方的售后服务请求。
- 对项目售后服务请求进行初步评估，并分配给相应的技术支持团队或客户服务团队。
- 跟踪售后服务请求的处理进度，确保服务按时、按质完成。
- 收集采购方的反馈，评估服务质量，提出改进建议。

（3）技术支持团队：

- 提供技术支持，解决采购方提出的技术问题。
- 参与售后服务请求的评估和解决方案的制定。
- 对售后服务过程中的技术问题进行分析 and 总结，提出预防措施。

（4）客户服务团队：

- 负责与采购方沟通，了解需求，收集反馈。
- 提供售后服务咨询和投诉处理。
- 定期回访采购方，了解服务满意度和改进建议。

（6）监理售后服务流程

①受理售后服务请求的工作流程

1. 服务请求接收与登记：

- 采购方通过热线电话、电子邮箱、在线客服等渠道提出服务请求。
- 监理工程师接收请求，并登记在后续技术服务请求管理系统中，包括请求时间、请求

人、请求内容、联系方式等信息。

2. 服务请求评估与分配:

- 监理工程师对项目后继技术服务请求进行初步评估,确定问题的性质、紧急程度和影响范围。
- 根据评估结果,将请求分配给相应的技术支持团队或客户服务团队。
- 分配后,监理工程师将向采购方确认分配结果和预计处理时间。

3. 服务实施与跟踪:

- 技术支持团队或客户服务团队按照分配的任务进行服务实施。
- 监理工程师对服务实施过程进行跟踪,确保服务按时、按质完成。
- 若服务实施过程中遇到需要变更或延期的情况,技术支持团队或客户服务团队应及时向监理工程师报告,由监理工程师与采购方沟通并协商解决方案。

②对系统售后服务项目的监管流程

1、问题受理与分类

- 监督承建单位建立多渠道受理机制(电话、邮件、平台),确保问题10分钟内响应登记。
- 审核问题分类标准(按紧急程度分为I级-IV级,按责任分为系统缺陷/操作问题/外部因素)。

2、处理方案审批

- 要求承建单位提交《问题处理方案》,监理审核技术可行性、时效性及合规性;
- 重大故障(如核心业务中断)需组织专家会商,方案需经用户确认后实施。

3、实施过程跟踪

- 通过每日日志、视频会议等方式监督处理进度,要求承建单位每2小时汇报进展;
- 现场处置需监理人员全程旁站,记录操作过程并留存影像资料。

4、售后服务事项闭环管理

- 故障修复后,监理组织用户与承建单位三方联测,签署《服务确认单》;
- 监督承建单位提交《故障分析报告》,明确根源及预防措施。

4. 定期对售后服务评估与反馈:

- 每个月对承建单位项目售后服务完成后,监理组织对服务质量进行评估,包括服务响应时间、问题解决效率、服务态度等方面。

7、中小企业声明函

三、中小企业声明函

中小企业声明函

说明：

- 1、本声明函主要供参加政府采购活动的中小企业填写，非中小企业无需填写。
- 2、小型、微型企业提供中型企业提供的服务的，视同为中型企业。

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）参加广西壮族自治区自然资源厅的广西自然资源数字化治理能力提升项目（一期）工程建设其他服务采购活动，服务、货物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. 信息化项目监理服务，属于其他未列明行业；承接企业为广西联信科技顾问有限责任公司，从业人员33人，营业收入为1535.0478万元，资产总额为863.0656万元，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。

供应商（电子签章）：广西联信科技顾问有限责任公司



注：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2、请根据自己的真实情况出具《中小企业声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

