

东莞市涉水收费统一征收平台2025年 度运维服务项目

招 标 文 件



招 标 编 号：YDZB24DGQY0208

招 标 人：东莞市水务集团有限公司

招标代理机构：广东有德招标采购有限公司



2024年12月28日

目录

第一篇 招标公告	4
第二篇 投标人须知	6
一、总则	6
1 资金来源：企业自筹资金。	6
2 合格的投标人	6
3 合格的服务	6
4 其它说明	7
二、招标文件	7
5 招标文件的构成	7
6 招标文件的异议	9
7 招标文件的澄清及修改	9
三、投标文件的编制	9
8 投标使用的文字及度量衡单位	9
9 投标文件的组成	9
10 投标函	11
11 投标报价	11
12 投标报价货币	12
13 证明投标人的合格性和资格的声明文件	12
14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件	12
15 投标保证金	13
16 投标有效期	13
17 投标文件的式样和签署	14
四、投标文件的递交	14
18 投标文件的密封和标记	14
19 递交投标文件的截止日期	15
20 迟交的投标文件	15
21 投标文件的修改和撤回	15
五、开标与评标	15

22 开标	15
23 评标过程的保密性	16
24 评标委员会	16
25 投标文件的初审	16
26 投标文件的澄清	16
27 对投标文件的比较和评价	17
28 评标原则及方法	17
29 评标结果公示及异议、投诉	17
30 真实性审查	18
31 评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利	19
六、授予合同	19
32 授予合同的准则	19
33 中标通知	19
34 签署合同	19
35 履约担保	19
36 在合同履行中变更采购范围的权利	22
37 中标服务费	22
38 发票	22
39 招标相关补充约定	22
40 本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。	22
第三篇 用户需求书	23
第四篇 合同条款格式	43
第五篇 相关保函格式	60
第六篇 投标文件格式	63
附件一：评标工作大纲	100

第一篇 招标公告

广东有德招标采购有限公司（以下简称“招标代理机构”）受东莞市水务集团有限公司（以下简称“招标人”）的委托，对东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目（招标编号：YDZB24DGQY0208）进行国内公开招标，详情请参见本招标文件。欢迎符合条件的合格投标人参加投标，有关事项如下：

- 1 招标范围：东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务（具体内容详见：第三篇用户需求书）。
- 2 合格投标人资格要求：
 - 2.1 在中华人民共和国境内登记注册、合法存续、正常经营且具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；
 - 2.2 投标人2018年1月1日以来具有一份信息系统维护项目业绩（合同签订日期为2018年1月1日或以后）；
 - 2.3 本项目不接受联合体投标。
- 3 获取招标文件的方式：本项目采用“不记名网上下载”的方式发布招标文件，有意向的投标人可于本项目投标截止时间前，在本项目招标信息发布媒介【详见本招标公告第7点（除中国招标投标公共服务平台外）】下载招标文件。
- 4 招标代理机构在递交投标文件截止时间当天通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用记录。招标代理机构对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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的投标人，做好相关记录（处罚期限届满的除外）。
- 5 投标、开标时间及地点：
 - 5.1 投标文件递交时间：2025年01月20日13:30~14:00；
 - 5.2 投标截止及开标时间：2025年01月20日14:00；
 - 5.3 投标及开标地点：东莞市东城街道新源路海德琥珀台6栋170室。
- 6 招标代理机构只接受在递交投标文件截止日当天由投标人法定代表人或其授权代表于递交投标文件截止时间前亲自递交的投标文件。电报、传真形式的投标概不接受。
- 7 本项目相关公告在以下媒介发布：广东省公共资源交易平台（ygp.gdzwfw.gov.cn）、中国招标投标公共服

务平台（www.cebpubservice.com）、东莞市水务集团有限公司网（www.dgswjt.cn）、招标代理机构网站（www.youde.net）。

8 招标人联系方式

招标人：东莞市水务集团有限公司

地 址：东莞市东城街道育华路1号

联系人：袁沛荣

电 话：0769-22689090

9 招标代理机构及异议受理联系方式

招标代理机构：广东有德招标采购有限公司

地 址：东莞市东城街道新源路海德琥珀台6栋1703室

联系人：郑翠婷

电 话：0769-23362836-8019

第二篇 投标人须知

一、总则

1 资金来源：企业自筹资金。

2 合格的投标人

2.1 合格的投标人条件见第一篇《招标公告》中第2条的“合格投标人资格要求”及本条以下2.2款至2.5款的通用要求。

2.2 投标人在参加本项目投标前的三年内不得在投标活动中存在《中华人民共和国招标投标法》第五十三条（相互串通投标或者与招标人串通投标，以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标）、第五十四条（以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标）、第六十条（中标人不履行与招标人订立的合同）、《中华人民共和国招标投标法实施条例》第七十六条（将中标项目转让给他人的，将中标项目肢解后分别转让给他人的，违反招标投标法和本条例规定将中标项目的部分主体、关键性工作分包给他人的，或者分包人再次分包）、第七十七条（捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉）规定的违法行为，而受到各级管理部门的处罚。投标人存在前述处罚的，在投标文件中必须主动按招标文件的要求填报“最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明”，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其投标（中标）资格，并按有关规定从重处理。

2.3 投标人符合《中华人民共和国招标投标法》第二十六条规定。

2.4 投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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（处罚期限届满的除外）。

2.5 根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；投标人负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一项目投标。上述情况一经发现，相关投标均无效。

3 合格的服务

3.1 “服务”是指投标人按招标文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物和工程，及须承担的技术支持、培训和其它伴随服务。

3.2 投标人必须保证提供的所有服务或服务的任何部分均为最新正式版本。

3.3 投标人应保证招标人在中华人民共和国使用服务或服务的任何一部分时，招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在招标文件中附有相关证明文件。如有违反，造成招标人任何经济损失或其他损失的，

由投标人承担全部赔偿责任。

- 3.4 无论投标人是否在投标报价表中明示，均视为投标报价已包含所有应支付的对专利权、商标权和版权、设计或其他知识产权而需要向其他方支付的版税和使用费等相关费用。如投标人未依法向第三方支付应缴版税和使用费等相关费用的，造成招标人任何经济损失的，由投标人承担全部赔偿责任。

4 其它说明

4.1 投标费用

无论招标过程中的做法和结果如何，投标人须承担所有与编写和递交投标文件有关的费用，招标人和招标代理机构在任何情况下不负担这些费用。

4.2 踏勘现场

- (1) 本项目不组织集中踏勘现场和答疑，投标人应自行到实地踏勘考察。
- (2) 潜在投标人应承担踏勘现场自身所发生的费用。
- (3) 招标人和招标代理机构在踏勘现场中介绍的有关现场和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。
- (4) 潜在投标人可为踏勘需要而进入招标人的项目现场，但潜在投标人不得因此使招标人承担有关的责任和蒙受损失。潜在投标人应承担踏勘现场的责任和风险。

4.3 纪律与保密事项

- (1) 获得本招标文件的投标人，不得用作本次投标以外的任何用途。
- (2) 凡参与招标工作的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的情况。
- (3) 开标后，直至向中标人授予合同期间，凡与审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及授标意见等，参与评标工作的有关人员均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
- (4) 除投标人被要求对投标文件进行澄清外，从递交投标文件截止之时起至授予合同期间，投标人不得就与其投标文件有关的事项主动与评标委员会、招标代理机构以及招标人联系。
- (5) 从开标之日起至授予合同期间，在投标文件的审查、澄清、比较和评价阶段，投标人试图对评标委员会和招标代理机构施加任何影响或对招标人的比较及授予合同的决定产生影响，都可能导致其投标文件被拒绝。
- (6) 投标人不得串通作弊，以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱采购市场，破坏公平竞争原则。

二、招标文件

5 招标文件的构成

5.1 招标文件包括：

第一篇 招标公告

第二篇 投标人须知

第三篇 用户需求书

第四篇 合同条款

第五篇 相关保函格式

第六篇 投标文件格式

附件一：评标工作大纲

5.2 投标人应审阅招标文件中所有须知、格式、条款和规格。投标人未按招标文件要求提供全部资料或提交的投标文件未对招标文件作出实质性响应（★标志的部分为投标人、投标拟提供服务必备的条件或重要指示），那么投标人的投标文件将有可能被拒绝接收或评审为无效投标文件。

5.3 本招标文件使用的词语有如下定义：

- （1）“招标人”指东莞市水务集团有限公司；
- （2）“招标代理机构”指广东有德招标采购有限公司；
- （3）“投标人”指参加东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目所需的服务的投标，并向招标代理机构提交投标文件的当事人；
- （4）“评标委员会”是依照《中华人民共和国招标投标法》等法规组建的专门负责本次评标工作的临时性机构；
- （5）“中标人”指其投标被招标人接受，并与招标人签订合同的当事人；
- （6）“甲方”指在合同条款中指定的购买服务的单位，即东莞市水务集团供水有限公司；
- （7）“乙方”指在合同条款中指定的本合同项下提供服务的公司或实体；
- （8）“招标文件”指由招标代理机构发出的本招标文件，包括全部章节和附件；
- （9）“投标文件”指投标人根据本招标文件向招标代理机构提交的全部文件；
- （10）“书面函件”指手写、打字或印刷的函件，包括电传、电报和传真；
- （11）“合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；
- （12）“日期”指公历日，“时间”指北京时间；
- （13）本招标文件中的“境内”特指中华人民共和国海关关境以内，“境外”特指中华人民共和国海关关境以外；
- （14）不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价和不含税合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目投标人的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。

6 招标文件的异议

投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的,应当在投标截止时间10日前以书面形式向招标代理机构提出,并将材料原件送达招标代理机构,逾期则视为对招标文件所有内容无异议。异议书面材料必须加盖投标人法人公章,并注明联系人、联系电话、联系地址。超出提交接收异议截止时间而提出的任何疑问,招标代理机构可不予答复。投标人必须在投标文件中提供投标承诺书(格式详见第六篇投标文件格式)。

7 招标文件的澄清及修改

- 7.1 招标代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的,将在招标文件要求提交投标文件截止时间15日前,在招标信息发布媒介上发布更正公告,请各投标人密切留意。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。
- 7.2 项目特定情况下,招标代理机构必须延长投标截止时间和开标时间时,将在招标文件要求提交投标文件的截止时间前,在招标信息发布媒介上发布变更公告。
- 7.3 招标文件的修改、补充通知在广东省公共资源交易平台(ygp.gdzwfw.gov.cn)、中国招标投标公共服务平台(www.cebpubservice.com)、东莞市水务集团有限公司网(www.dgswjt.cn)、招标代理机构网站(www.youde.net)公布,请各投标人密切留意。

三、投标文件的编制

8 投标使用的文字及度量衡单位

- 8.1 投标人的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有往来函电均应使用简体中文。
- 8.2 投标文件使用的度量衡单位采用中华人民共和国法定计量单位。

9 投标文件的组成

- 9.1 投标文件的组成:商务文件、技术文件由投标人根据各自文件的实际情况决定是否分册装订,招标文件不做限制。

9.1.1 商务文件:

目录:

- (1) 投标函;
- (2) 投标承诺书;
- (3) 供货及/或提供服务过程承诺函;
- (4) 投标报价表(含投标报价表和分项报价表);

(5) 投标人资格证明文件:

- 1) 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）复印件；
 - 2) 开户许可证（基本存款账户）复印件，如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料复印件；
 - 3) 法定代表人身份证明书和法定代表人授权书原件（法定代表人投标时只提供法定代表人身份证明书，委托他人为投标代表时同时提供法定代表人授权书）；
 - 4) 资格业绩【投标人提供一份 2018 年 1 月 1 日以来信息系统维护项目业绩（合同签订日期为 2018 年 1 月 1 日或以后），资格业绩证明材料提交要求详见招标文件第六篇投标文件格式 5.4】；
 - 5) 最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明；
- (6) 投标人基本情况一览表；
- (7) 投标人财务状况表；
- (8) 合同条款响应程度（合同条款偏离表）；
- (9) 业绩表；
- (10) 投标保证金汇入情况说明；
- (11) 投标人资格证明文件以外的其他资质证书、知识产权证书及获得的相关获奖、认证证书、社会评价资料证明文件复印件等投标人认为有需要证明其具备为本次招标项目提供服务能力的有关其它商务文件(不做强制要求)。

9.1.2 技术文件:

目录:

- (1) 用户需求响应程度（即用户需求偏离表格式）；
- (2) 项目理解；
- (3) 项目实施管理方案；
- (4) 质量保证措施及承诺；
- (5) 运维服务方案；
- (6) 人员配置；
- (7) 服务响应能力；
- (8) 投标人认为有必要提供的其它材料（不做强制要求）。

9.1.3 投标文件电子文件（详细要求见本篇第17.5款）

- (1) 签字、盖章后的投标文件扫描版PDF格式电子文件。

9.1.4 唱标信封（单独密封）

- （1）投标报价表(含投标报价表和分项报价表)；
- （2）投标保证金汇入情况说明（一式两份）。

9.2 投标人按照投标文件的组成目录编制投标文件应包括上述内容，但不限于上述内容。招标文件提供了相关格式的，严格按照招标文件的要求编制，投标文件未含格式的，投标人自行编制。投标文件编制中要求的复印件、照片可为该资料扫描件的打印件。

9.3 投标文件中相关证件、证书、合同、发票、照片等证明材料中的原始印章、签名、关键内容必须清晰、可辨认，否则视为无效证明材料；投标文件中存在外文资料的，投标人必须同时提供中文译本，且必须保证中文译本的准确，否则招标人不予认可，视为无效材料；投标人须承担因此对应造成投标无效，或评标时因无效证明材料不得分，或拒绝接受投标的风险。

10 投标函

投标人应完整填写投标文件格式中规定的投标函。

11 投标报价

11.1 本项目只允许有一个报价价格，任何有选择的或不是固定价的投标报价将不予接受，作为非实质性响应投标而予以拒绝。投标人不得以低于企业自身成本的价格竞投。

若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定其投标报价低于成本，同时否决其投标。

对是否低于企业成本价报价的事宜有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

11.2 本项目投标报价为不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价和不含税合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、安装、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。本采购项目投标报价已含投标人履行本招标内容全部义务的一切费用，包括但不限于：

- （1）完成合同项下运维服务全过程的人工费、加班费、交通费、住宿费、餐饮费、人员社会保险、人身意外保险、第三方责任险，运维服务期间所需的仪器设备费用、交通费用、安全防护措施费用，服务过程中导致的人身、财产安全损失、赔偿、罚款；

- (2) 合理利润、投标人销项税额以外的税费等;
- (3) 法律法规、商业公认、招标文件规定由投标人承担的其他直接及间接费用。
- 11.3 投标人根据第11.2款所报的价格分项仅供评标委员会评审时使用;在任何情况下不限制投标人以不同的条件中标的权利。
- 11.4 在合同期间,投标报价不随国家政策或法规、标准、市场因素及采购数量的变化而进行调整。
- 11.5 合同项下,招标人需要的相关服务所需的费用,投标人都应计入投标报价总价。
- 11.6 投标人的投标报价高于最高投标限价的,该投标人的投标文件将被视为无效投标。本项目的不含税最高投标限价为5,058,113.21元(大写:人民币伍佰零伍万捌仟壹佰壹拾叁元贰角壹分)。

12 投标报价货币

投标报价表上的价格须以人民币报价,以其他货币标价的投标将予以拒绝。

13 证明投标人的合格性和资格的声明文件

- 13.1 根据第2条、第13.2款规定,投标人须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件,作为投标文件的一部分。
- 13.2 投标人提供的履行合同的资格声明文件应符合:
 - (1) 符合《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》投标人应当具备的条件;
 - (2) 投标人具有履行本项目所必须的证明文件;
 - (3) 投标人证明其相应资格符合或优于招标文件要求的其它文件。
- 13.3 投标人根据招标文件载明的相关服务要求的实际情况,拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性专业工作交由他人完成的,应当在投标文件中载明,并提供他人的资质、能力证明材料。

14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件

- 14.1 根据第9条规定,投标人须提交证明其拟供服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件,作为投标文件的一部分。
- 14.2 证明相关服务与招标文件的要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据资料。
- 14.3 为说明第14.2款的规定,投标人应注意本招标文件在《用户需求书》中对服务要求的说明只是概括性的,不能理解为所需要的全部服务的要求,投标人应按国家、行业相关技术标准、规范和以往的服务经验,合格优质的完成采购内容和包含的全部服务。但凡标有“★”的地方均被视为重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意,必须对此回答并完全满足这些要求,否则若有一项带“★”的指标未响应或

不满足，将按无效投标处理。

15 投标保证金

15.1 投标人投标时须附有投标保证金101,000.00元（大写：人民币壹拾万零壹仟元整）。

15.2 投标人应按要求提交投标保证金，投标人必须通过本单位银行基本账户采用银行转账、电汇形式缴交，投标人与交款人名称必须一致，非投标人缴纳的或未通过其基本账户提交的投标保证金无效。

15.3 提交保证金时应符合下列规定：

必须通过本单位基本账户采用银行转账、电汇方式提交，且在递交投标文件截止时间前到达以下账户上并注明招标编号。

开户名称：东莞市水务集团有限公司

开户银行：东莞农村商业银行中心支行

银行账号：380010190010046195

投标保证金未按规定时间到达指定账户或提交金额不足的，将被视为无效投标保证金。

15.4 任何未按第15.1款、第15.2款、第15.3款规定提交投标保证金的投标，将被视为无效投标。

15.5 未中标的投标人的投标保证金，最迟应在本项目的书面合同签订后5日内，按照其投标保证金支付凭证上注明的收款人名称和账号予以退还，除非投标保证金有效期已延长。

15.6 中标人的投标保证金，满足下列要求，并最迟应在本项目的书面合同签订后5日内退还。

（1）中标人提交了履约担保；

（2）在投标过程中不存在违反本招标文件或《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例等规定的行为。

15.7 若发生下列情况，招标人在书面通知投标人（或中标人）后有权不予退还投标保证金：

如果投标人（或中标人）：

（1）投标人在规定的投标截止时间后至投标有效期满之前撤销或修改其投标文件；

（2）中标人未能在规定期限内提交履约担保；

（3）未根据第34条规定签署合同；

（4）将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目的合同的权利义务转让给第三方的；

（5）提供虚假投标文件或虚假补充文件的，或违反《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章及招标投标相关规定的行为。

16 投标有效期

- 16.1 投标文件将在递交投标文件截止时间届满后90日内有效。投标有效期比规定时间短的按无效投标文件处理。
- 16.2 中标人的投标文件作为合同附件，合同失效时同时失效。
- 16.3 在特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长投标有效期。要求与答复均应为书面形式往来。投标人可以拒绝上述要求，招标人将退还其投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期。第15条投标保证金的有关规定在投标保证金延长期内仍适用。

17 投标文件的式样和签署

- 17.1 投标人应准备一份“唱标信封”、一份投标文件电子文件、一份正本和五份副本“投标文件”，在每一份投标文件上编上目录（目录内的页码必须与实际内容对应）、页次，装订成册（不允许使用活页夹），并要明确注明“正本”或“副本”，一旦正本和副本发现差异，以正本为准。
- 17.2 投标文件正本和副本须打印或用不褪色墨水书写，招标文件提供的格式文件或投标文件中明确要求签署的，由投标人法定代表人或其授权代表签字（或盖私章），后者须将“法定代表人授权书”以书面形式附在投标文件中。副本文件可由正本文件复印而成。
- 17.3 除投标人对错处作必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由签署投标文件的人进行签字（或盖私章），并加盖投标人法人公章。
- 17.4 投标文件的封面应注明“项目名称、招标编号、投标人名称、投标日期等”。
- 17.5 电子文件内容包括：电子文件不可设置密码，用DVD或CD-R光盘或U盘储存，可密封于“唱标信封”内（若电子文件单独密封，其包装封面需注明项目名称、招标编号、投标人单位名称，并加盖投标人法人公章）。
- 17.6 电报、电传、传真的投标概不接受。

四、投标文件的递交

18 投标文件的密封和标记

- 18.1 投标人应将正本和副本投标文件（本处不含唱标信封、投标文件电子文件）密封在不透明的外层封装中。
- 18.2 唱标信封应单独密封，与18.1款的投标文件一同提交。
- 18.3 投标文件密封封装标记：
- （1）外层密封封装表面应正确注明项目名称、招标编号、投标人单位名称、并注明投标文件递交截止时间之前不得开封（在封口位置的封条上标注注明），封口位置的封条上须加盖投标人法人公章；
- （2）投标文件已密封但不按前述标志封包，由此而引起的提前开封或错放责任由投标人承担；
- （3）不足以造成投标文件可以从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

18.4 如果密封封装未按本款规定密封和标记，招标代理机构对投标文件的误投或提前拆封不负责任。对由此造成提前开封的投标文件，招标代理机构予以拒绝，并退回投标人。

18.5 开标前，由投标人代表（第一位递交投标文件的投标人代表及主动自愿参与检查的投标人代表）和招标人代表将对所有的投标文件的密封性进行检查，并签署进行确认。

19 递交投标文件的截止日期

19.1 招标代理机构收到投标文件的时间不得迟于第一篇“招标公告”中规定的截止时间。

19.2 招标代理机构可按照第7条的规定修改招标文件并酌情延长递交投标文件的截止时间，因此，已规定的招标代理机构和投标人的一切权利和义务将按延期后的递交投标文件截止时间履行。

20 迟交的投标文件

根据第19条规定，招标代理机构将拒绝任何晚于递交投标文件的截止时间交到的投标文件。

21 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤回，但招标代理机构须在提交投标文件截止日期前收到该修改或撤回的书面通知。

21.2 投标人对投标文件的修改或撤回的通知应按第17条和第18条规定进行准备、密封、标注和递送。

21.3 递交投标文件截止时间后不得修改投标文件。

21.4 投标人不得在递交投标文件截止时间起至第16条规定的投标文件有效期期满前撤销投标文件。否则招标人将按第15.7款（1）规定不予退还其投标保证金。

五、开标与评标

22 开标

22.1 招标代理机构在投标人代表自愿出席的情况下，在第一篇“招标公告”规定的地点和时间开标，出席代表需登记以示出席。

22.2 按照第21条规定，提交了可接受的“撤回”通知的投标文件将不予开封。

22.3 开标时，招标代理机构将当众宣读投标人名称、投标报价以及招标代理机构认为合适的其他内容。若招标代理机构宣读的结果与投标文件不符时，投标人有权在开标现场提出异议，经招标人采购活动的监督人员当场核查确认之后，可重新宣读其投标文件相关内容。若投标人现场未提出异议，则视为投标人确认宣读的结果。

22.4 投标文件的投标报价大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

22.5 投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标代理机构应当当场作出答复，并制作记录。投标人法定代表人或其授权代表未出席的，视同认可开标结果。

22.6 招标代理机构将做开标记录，开标记录包括第22.5款发生的异议及答复、按第22.3款的规定在开标时宣读的全部内容。

23 评标过程的保密性

23.1 递交投标文件后，直至向中标人授予合同期间，凡与审查、澄清、评估和比较投标报价的有关资料以及意见等，均不得向投标人及与评审无关的其他人透露，否则追究有关当事人的法律责任。

23.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及授予合同方面向招标代理机构和招标人施加任何影响，其投标文件将被拒绝。

24 评标委员会

24.1 依法组建评标委员会。评标委员会的成员在评审过程中必须严格遵守国家及地方招标投标的有关规定。

24.2 评标委员会依法根据招标文件的规定，进行投标文件的评审、得出评审结果，并向招标人推荐中标候选人。

25 投标文件的初审

25.1 资格性检查：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、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

25.2 符合性检查：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。

26 投标文件的澄清

26.1 对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，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者纠正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

26.2 开标当天，投标人法定代表人或法定代表人授权书列明的被授权人的联系电话应保持开机状态，以便在评标期间，评标委员会要求投标人对投标文件进行澄清时能够收到有关通知，否则视为投标人放弃澄清的权利，对评标委员会就该项内容的评审意见无异议。

27 对投标文件的比较和评价

- 27.1 评标委员会将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，包括商务、技术和价格的详细评审。
- 27.2 对投标文件商务的评审详见评标工作大纲。
- 27.3 对投标文件技术的评审详见评标工作大纲。
- 27.4 对投标价格的评审详见评标工作大纲。
- 27.5 本次评标的评分权重详见评标工作大纲。
- 27.6 根据上述商务、技术及价格综合评价的权重分配计算出各投标人的综合得分。

28 评标原则及方法

- 28.1 对所有投标文件的评审，都采用相同的程序和标准。按步骤先进行初步评审，再进行商务、技术、价格评审。
- 28.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。

在评标时将根据第27条，采用综合评分法的评审方法，对所有实质响应性投标文件进行综合打分。

- 28.3 若本次招标过程中有效投标人不足三个时，公开招标失败。

29 评标结果公示及异议、投诉

- 29.1 招标代理机构在招标公告发布媒介公示中标候选人，公示期为3日。投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在评标结果公示期间向招标代理机构以书面的形式提出，并将完整的异议书面材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对评标结果无异议。超出提交异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。

招标代理机构将拒收未能提供完整异议书面材料的异议，完整的异议书面材料必须同时包含：异议书（加盖法人公章，并注明联系人、联系电话、联系地址）、授权提交异议的法定代表人授权书原件、反映异议人主体资格的营业执照复印件（加盖法人公章）、以及合法来源的证据证明材料。

- 29.2 结果公示后，招标人有权要求中标候选人在结果公示之日起3日内提交投标文件中所提供的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件供招标人核查。招标人如有需要，中标候选人有义务提供投标文件外其他相关证明资料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票等）供招标人核查。招标人如发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为骗取中标的，招标人将取消其中标资格，不予退还其投标保证金。涉嫌违法犯罪的，将移交司法机关处理。

当招标人（或其委托的招标代理机构）向中标候选人发出提供上述投标文件或投标文件外其他相关（包括但不限于业绩合同对应的发票等）的证明资料原件进行核查的书面通知后，第一中标候选人未能在招标人（或其委托的招标代理机构）书面要求的时间（一般不少于三个工作日）内提供完整的材料原件进行核查的，视为其无法提供真实的资料，招标人有权取消其中标候选人资格。

29.3 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起10日内，按程序向招标人采购活动的监督部门投诉。投诉应当提供纸质投诉书及必要的证明材料。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）异议和异议答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，但基于异议答复内容提出的投诉事项除外。

监督部门：东莞市水务集团有限公司，联系人：莫先生，联系电话：0769-28823251。

30 真实性审查

30.1 在授予合同前，招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会有权组织对投标人的真实性审查。包括对投标人的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件真实性进行核查。招标人如有需要，投标人有义务提供投标文件外其他相关证明资料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票等）供招标人核查。若发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为的，或经审查确认其经营、财务状况发生较大变化（或者存在违法行为）导致无法按照投标文件的承诺履约的，或其明确表示不按照投标文件承诺履约的，等影响中标结果的行为，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

30.2 投标人在招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会通知其提供上述投标文件或投标文件外其他相关（包括但不限于业绩合同对应的发票等）的证明资料原件进行核查的要求后，未能在约定的时间内提供原件进行核查的，视为投标人无法提供真实的资料，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

30.3 若投标人在投标或履约过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据本须知29.2款约定按时提供原件进行核查的，或不按照投标文件承诺履约或撤回投标或放弃中标资格或不按要求与招标人签订合同等影响中标结果的行为，因此导致投标人无法参与东莞市水务集团有限公司相关招标采购等活动的，由投标人自行承担全部后果。

31 评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利

在授予合同前的任何时候，招标人仍保留接受或拒绝任何投标，宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，无需向受影响的投标人承担任何责任。

六、授予合同

32 授予合同的准则

32.1 除第29条、30条、31条规定外，招标人将合同授予其投标文件符合招标文件要求，并且能承诺履行合同，对招标人最为有利的投标人。

32.2 招标人依法按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

32.3 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

33 中标通知

33.1 招标代理机构向中标人发出书面通知，中标通知书是合同的一个组成部分。

33.2 招标代理机构向中标人发出书面通知的同时，招标代理机构通知落选的投标人其投标文件未被接受而不提原因。

34 签署合同

34.1 中标人在自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人的投标文件的约定，与东莞市水务集团供水有限公司签订书面合同，具体签订方式以招标人通知为准。否则招标人有权取消中标资格并按招标文件及法律、法规的规定进行处理。

34.2 在签署合同前，招标人可对中标人投标报价明细及附表内的算术性错误进行修正，修正原则为：

（1）当以数字表示的金额与以文字表示的金额不一致时，以文字表示的金额为准；（2）当开标一览表（投标报价表）内总报价金额与按综合单价计算的总价不一致的，以综合单价计算结果为准，单项金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正综合单价金额；（3）当分项报价明细表内累计与投标报价表内报价不符时，以投标报价表（开标一览表）为准，修正分项报价明细表内的各分项报价。按前述修正原则排序依次进行修正至唯一值后的报价表经双方确认后，作为合同文件的组成部分。

35 履约担保

35.1 中标人应在签订合同前，按本招标文件规定金额及形式要求，向东莞市水务集团供水有限公司提交不可撤

销银行履约保函（或履约保证金或履约保证保险或担保公司履约担保书），作为履约担保（所需费用由中标人自行承担），否则东莞市水务集团供水有限公司可取消中标人的中标资格，不予退还其投标保证金。其中，采用履约保证金（银行转账形式）的金额为暂定总合同价的5%，采用不可撤销银行履约保函形式的金额为暂定总合同价的8%，采用履约保证保险形式的金额为暂定总合同价的8%，采用担保公司履约担保书形式的金额为暂定总合同价的10%。合同履行过程中，中标人给东莞市水务集团供水有限公司造成的损失超过履约担保数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿，东莞市水务集团供水有限公司并依法追究中标人的相应责任。

35.2 履约担保用于补偿东莞市水务集团供水有限公司因中标人不能完全履行其合同义务而蒙受的损失或其他合同约定的事项。如发生下列任一情况时，东莞市水务集团供水有限公司有权依合同追究违约责任外，同时有权提取履约担保并进行相应处理：

- （1）中标人将合同项下中标人的权利义务全部转让给第三方，或未经东莞市水务集团供水有限公司书面同意将部分权利义务转让给第三方的，东莞市水务集团供水有限公司有权没收其履约担保。
- （2）在合同履行期间，中标人怠于履行合同义务，经东莞市水务集团供水有限公司通知或要求承担违约金后仍拒不改正的，东莞市水务集团供水有限公司可依法没收或适当扣除其履约担保。
- （3）在合同履行期间，因中标人服务质量问题造成损害、侵权损失（包括但不限于东莞市水务集团供水有限公司经济损失、第三人人身财产损失等）、拖欠原材料供应商货款或与其所雇用员工发生劳资纠纷、上访、闹事或其他影响东莞市水务集团供水有限公司生产经营等情况而其未及时妥善处理的，东莞市水务集团供水有限公司有权使用履约担保予以支付或作出相应处理，由此产生的一切法律后果由中标人承担。
- （4）在合同履行期间，中标人违约产生的违约金、赔偿、罚款或其他应付费用等款项，东莞市水务集团供水有限公司有权直接从未付款项中直接扣除或启用履约担保予以支付。
- （5）合同期内，中标人不能及时完成合同某项义务的，东莞市水务集团供水有限公司有权提取履约担保用于处理该项工作。
- （6）其他根据本合同约定或法律规定，东莞市水务集团供水有限公司可启用履约担保的情形。

35.3 履约担保应符合如下规定：

- （1）出具履约保函的银行必须是境内支行一级以上机构，并经东莞市水务集团供水有限公司同意，执行本款时发生的费用由中标人承担。
- （2）履约担保格式应采用招标文件中提供的（格式参见第五篇），投标人如以履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）形式提供履约担保的，投标前应当自行向其拟申请开具保函的银行（或保险或担保）机构落实履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）格式情况，以确保能按本招标文件规定的格式提供保函。如使用其他格式的履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书），须事先经东莞市水务

集团供水有限公司的书面同意。

- (3) 提供担保的担保机构经济性质须为东莞市国有企业，或政府性融资担保机构（中标人须提供能证明其属于政府性融资担保机构的证明文件），并经东莞市水务集团供水有限公司同意，执行本款时所发生的费用由中标人承担。如东莞市水务集团供水有限公司合同条款接受担保公司预付款担保函的，对担保机构要求参照本条执行。
- (4) 如果中标人提交的履约担保的有效期届满时间先于招标文件、合同文件要求的，中标人应在原提交的履约担保有效期届满前15日内，无条件办理符合东莞市水务集团供水有限公司要求的履约担保延期手续，否则视为中标人违约，东莞市水务集团供水有限公司有权在不可撤销银行履约保函或履约保证保险或担保公司履约担保书到期前向出具履约担保的机构提取履约担保金。在不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）到期后中标人未按东莞市水务集团供水有限公司要求重新提供的，东莞市水务集团供水有限公司有权要求中标人以履约担保金额为限承担违约金，违约金可直接从未付采购合同费用中扣除。
- (5) 在合同履行过程中，不论何种原因导致履约担保金数额不符合招标文件要求的，中标人应当在5日内予以补足。逾期不予补足的，东莞市水务集团供水有限公司有权按需补足的金额要求中标人承担违约金，并要求限期补足。如中标人仍不补足的，东莞市水务集团供水有限公司有权单方解除合同，违约金可直接从未付合同款或履约担保中扣除。
- (6) 不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）应自合同签订之日起至合同期限届满并完成合同项下全部服务义务，受益人向申请人支付全部款项后二十八（28）日内保持有效。

35.4 履约保证金应用本合同货币。

35.5 中标人也可以按招标文件约定的额度和时间，向东莞市水务集团供水有限公司交纳同等数额的履约保证金作为履约担保。如中标人提交的履约保证金是其分支机构以转账形式转入的，要提交中标人的法人书面授权，不接受由私人账户和其它单位转入的保证金，也不接受现金形式提交。履约保证金应以存入东莞市水务集团供水有限公司指定的以下银行账户为准。

履约保证金账户：（特别提醒，本账户非投标保证金账户）

开户名称：东莞市水务集团供水有限公司

银行账号：44001778808059999998

开户银行：建行东莞分行营业部

35.6 中标单位提交了履约担保后，当履约保证金转达东莞市水务集团供水有限公司履约保证金账户后，中标人将履约保证金的汇款凭证用A4纸复印件（注明招标编号）一式二份并加盖中标人的公章送招标代理机构，[或当中标人采取不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）的方式缴纳履约担保时，中标人将不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）原件交给东莞市水务集团供水

有限公司，由东莞市水务集团供水有限公司在履约保函一式两份复印件上注明“原件已收”及签收人、日期后，中标人在每份复印件上加盖中标人的公章，送招标代理机构]。

- 35.7 中标人以履约保证金（银行转账形式）提供履约担保的在依法完成本项目的所有合同义务，且结算完毕之后，经东莞市水务集团供水有限公司确认，中标人可向东莞市水务集团供水有限公司提交退回履约担保的申请。东莞市水务集团供水有限公司审核无异议后，办理履约担保退还手续，退回时一律以银行转账的形式无息退回到中标人的账户。

36 在合同履行中变更采购范围的权利

- 36.1 合同履行中，招标人在合同约定的范围内，招标人有权根据项目实际情况及有关法律法规、政策的规定对采购范围进行变更调整，变更采购范围后，投标人应遵照执行。

37 中标服务费

- 37.1 本项目中标服务费由招标人向招标代理机构支付。

38 发票

- 38.1 该项目获得中标的中标人在执行合同过程中，向招标人出具的发票必须是由中标人开具，不得以其他单位或个人名义出具，本项目中标人向招标人出具的发票类型为增值税普通发票。

39 招标相关补充约定

- 39.1 本项目投标人须知第2条所述行政处罚信息，以开标当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，或以司法、仲裁机构等出具的生效文件予以认定，时间以认定文件的落款时间为准。开标结束后，有关投标单位的行政处罚信息，以开标当天查询结果为准；结果公示期间，如投标人对有关投标单位的行政处罚信息存在异议，但不涉及第一中标候选人的，视为对中标结果没有造成实质影响。

- 40 本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。

第三篇 用户需求书

一、项目概况

目前，我市已经统一建设全市涉水收费统一征收系统平台（以下简称“涉水收费平台”），为确保全市33镇街近222多个使用“涉水收费平台”系统的网点、约2300个用户的日常正常运行，持续充分发挥平台的应用价值，现通过公开招标方式，确定一家涉水收费平台运维服务单位，建立专职的团队，支撑该涉水收费平台日常的技术服务。

二、采购清单及周期

（一）本项目服务期为自合同签订之日起一年。

（二）采购清单

序号	采购项目	内容简要说明	数量	单位	备注
1	系统维护服务	对全市33个镇街2025年预计约222个使用系统的网点，近2300个系统用户进行管理。提供日常业务功能应用服务、数据接口检查服务、数据库日常维护、7*24小时热线服务、系统改进性服务等。	1	套	共采购1年
2	应急管理及安全保障支撑服务	“涉水收费统一征收平台”系统服务对象涉及全市33个镇街，本项目周期预计对约222个使用系统的网点，近2300个系统用户，需要为“涉水收费统一征收平台”系统提供预防和应急服务，保障系统安全稳定运行。	1	套	
3	网点上门现场服务	包含：现场巡检、现场技术支持共两种服务类型。其中现场技术支持是指远程方式或现场巡检过程中无法排除相关故障时，由项目经理另外指派相应技术服务人员到使用网点现场进一步处理排除故障。	1	套	
4	现场驻点支撑服务	根据用户需求提供现场驻点服务，协助查看各镇街分局每月自备水源数据录入是否正常，对异常情况告知分局跟进处理、解答分局提出的疑难问题、按要求提取用户自备水源及自来水污水情况、对需要免征或按政策征收企业，协助退款数据核对、随业务变化对新的业务需求进行讨论，协助确认变更流程等。	1	套	
5	业务支撑服务	与系统日常维护不同，业务支撑内容主要是对水费、污水费、垃圾费等收缴过程中出现的数据不当、对账	1	套	

		不平等异常情况的支撑处理。2025年服务提供方需提供业务支撑服务，以及针对水务集团专项小组成员的专项业务培训服务。		
6	技术支撑服务	本项主要针对前端网点的终端使用技术支撑，与主要针对系统后台的日常维护服务不同。2025年服务提供方需提供技术支撑服务，以及针对水务集团专项小组成员的专项技术培训服务。	1	套
7	电子证书 USB-KEY授权服务	项目运维单位需要对电子证书USB-KEY提供异常查因、代发、升级等方面提供支撑服务。	715	个
8	系统等级保护 测评及备案	从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全与备份恢复、安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理等方面，对系统进行二级 等保标准的测评并完成网监备案。乙方提供的评测单位应具有国家等级保护测评资质。	1	套

三、维护目标

对“涉水收费平台”系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的应用环境，保障“涉水收费平台”系统的可靠、高效、持续、安全运行。满意度90%（不含）以上，具体评价详见合同附件。

四、使用单位情况

涉水收费平台涉及全市33镇街近222个使用网点，包含东莞市水务集团有限公司、东莞市财政局及各镇街分局、东莞市生态环境局（东莞市环保产业促进中心）及各镇街分局、东莞市城市综合管理局（东莞市市容环卫中心）及各镇街公共事业服务中心；使用涉水平台的用户近2300个，登记的用水户近150万户（按水表数量统计），具体列表详见附件1 使用单位情况。

五、现有系统功能

涉水收费平台主要包含如下6个方面的业务管理模组：

1. **基础管理平台模组：**基础管理平台模组包括主数据管理、业务服务、业务流程、基础引擎等模块；
2. **系统管理模组：**系统管理模组包括用户信息、角色管理、密码修改、权限分配、操作日志等模块；
3. **基础资料管理模组：**基础资料管理模组包括水表信息、分区信息、修费项目、缴费人、票据类型、水费类型、收费标准、污水类型、生活垃圾费类型、污水收费标准、生活垃圾费收费标准等模块；

4. **业务功能模组：**业务功能模组包括用水管理、收费管理、票据管理、自备水源管理、缴费人管理、欠费管理、费用台帐、污水处理费管理等功能模块；

5. **业务系统集成管理模组：**业务系统集成管理模组包括水务管理系统接口、水资源监管接口、污水在线监控、财政非税银行接口等功能模块；

6. **其它管理模组：**其它管理模组包括短信平台、系统访问设置、用户操作手册、在线帮助、常见问题解决、报表管理、综合查询等功能模块。

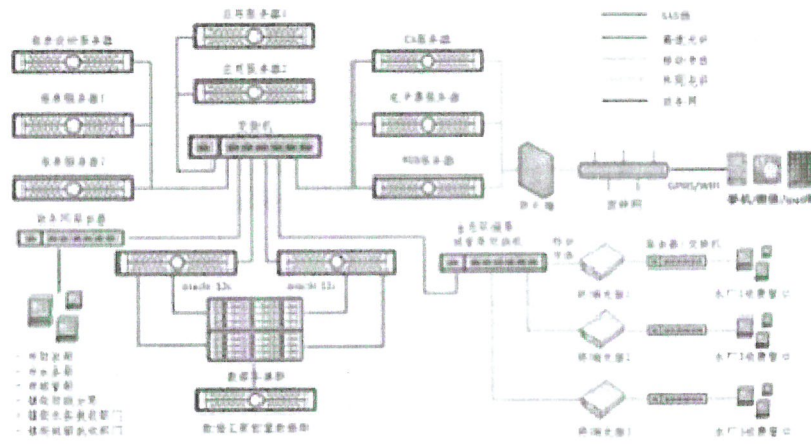
常见的功能如下表：

序号	模块名称	模块内容简要描述
1	首页	系统首页以图表的形式展示涉水收费各项统计（如非税收入统计、污水收入上缴统计、年度非税收入趋势变化等），兼备发布通知公告、政策规定、信息交流等信息。
2	自备水源管理	自备水源管理模块，主要对全市自备水源企业信息资料进行管理，以及自备水源企业污水处理费收费管理，系统提供自备水源企业取水量录入功能,根据自备水源企业取水量计算出污水处理费，并生成缴费通知单。自备水源企业可以凭缴费通知单前往所在地财政付款，系统根据自备水源企业提供的缴费通知单，进行查询需要缴费的数据，如果存在欠费情况，即可进行缴费并打印非税票据，并且系统可以根据已经缴费的数据生成相对应的报表。
3	基础资料管理	基础资料管理，主要为各业务系统提供基础信息数据的定义和维护，系统按镇街、村独立管理，主要包含分区、分册、水表厂商、水表口径、滞纳金设置、用水性质管理、污水费类型和收费标准管理、垃圾费类型和收费标准管理、阶梯管理等基础信息。
4	收费管理	收费管理模块，主要功能包括前台收费管理、银行代扣管理、批量打印等。前台收费管理，主要实现用水户使用现金缴费的功能，系统提供可根据水表编号、用户编号、用户地址、用户名称等查询用水户未缴费数据，确认无误后即可完成收费并打印水费发票和非税票据。银行代扣管理，对已办理银行代扣的用水用户，系统会自动生成出盘明细表并发送给银行进行扣费操作，银行对出盘文件进行扣款操作后，向系统发送扣款结果明细表,系统根据最终扣款结果更新缴费状态，并提供批量打印水费发票和非税票据功能。
5	水表管理	水表管理，主要对用户基础信息进行管理，包括用户姓名、用户地址、联系方式、缴费方式、水表口径、用水性质、污水类型、垃圾费类型等相关基础信息进行管理。系统可对用户基础信息进行变更：缴费方式变更、用户名称变更、用水性质变更、污水类型变更、垃圾费类型变更等，并记录提交变更以及审核变更的操作人以及操作时间。
6	票据管理	票据管理，主要包括票据号登记、未使用票据作废、纸质票据查询、纸质票据作废查询、非税发票金额统计、水费发票金额统计等功能。系统对涉水收费所需要用到的水费发票和

		非税发票进行全程监控和管理，包括领用、登记、初始化、使用、作废、核销等。非税发票金额统计对已经使用的非税票据，根据非税票据号码段和开票时间，查询该票据段票据使用情况和作废明细，并汇总统计污水处理费金额和垃圾处理费金额。水费发票金额统计，对已使用的水费发票，按水费发票号码和开票时间，查询统计该票据段票据使用情况和票据作废明细，并汇总统计水费金额。
7	用水管理	用水管理，主要为自来水公司将用户每月用水量数据进行抄录。系统对用户的用水量录入提供多种方式：手工录入用水数据、抄表机抄表、excel导入抄表数据等功能。如果用户用水量超过预警线，系统会根据预先设定的异常百分比用不同颜色显示出来，并由相关抄表人员审核完成后才可以录入系统；对于无用水用户，系统会根据用户档案的垃圾处理费征收情况而进行相应处理，如果用户存在定额垃圾处理费，系统则会自动生成一笔垃圾处理费数据。
8	短信平台	短信平台，主要为系统用户提供短信通知发送功能，主要包括缴费通知、银行代扣通知、停水通知、缴费通知、自定义短信通知等。
9	报表管理	报表管理模块主要实现为各部门用户进行数据查询的功能，系统根据各部门的需求定制化实现不同的查询报表，以图表、表格等形式展现出来，提供导出报表、下载报表等功能。
10	系统设置	包括机构管理、部门管理、用户管理、角色管理、操作日志、参数设置等功能。

六、系统部署情况

（一）涉水收费平台部署情况如下图示：



（二）简要说明：

涉水收费平台系统建设软硬件主要包括中心服务器部分和前端硬件部分。东莞市财政局、东莞市城市综合管理局、东莞市生态环境局及其下属单位等均通过政务内网访问系统。在东莞市生态环境局、东莞市城市综合

管理局架分别设专线交换机（以东莞市生态环境局交换机为主，当东莞市生态环境局交换机出现故障时，自动切换到东莞市城市综合管理局交换机），确保各征收点专线光缆接入安全稳定。在架设防火墙保证安全的情况下，WEB服务器可以接入因特网，从而实现手机、IPAD等通讯设备通过GPRS、WIFI等方式使用系统，方便以后开发微信对接、手机APP等。其中中心服务器部分，包括：

（1）WEB服务器一台

①部署位置：部署在政务云非军事区，外网、政务内网均可以连接，开放80端口；

②配置说明：操作系统：windows/UNIX系统；nginx（完全免费、完全源代码开放,实现负载均衡，提高系统的并发性和可靠性）；CPU:8核（实际配置12核）；内存：32G（实际配置32G）；硬盘:1T（实际配置600G）。

（2）应用服务器两台

①部署位置：部署在政务云非军事区，通过高速光纤连接数据服务器。

②配置说明：操作系统：windows/UNIX系统；JDK版本：1.7；CPU:16核（实际配置每台16核）；内存：32G（实际配置每台48G）；硬盘:2T（实际配置600G）。

（3）数据库服务器两台

①部署位置：数据服务器部署在政务云非军事区，外网不能直接访问。

②配置说明：操作系统：windows/UNIX系统；JDK版本：1.8；CPU：32核（实际配置每台18核）；内存：256G（目前实际配置每台256G）；硬盘:2T*3（实际配置每台3TG左右）；RAID模式：RAID5；数据库系统：Oracle11g（实现数据库双机热备）。通过SAS硬盘连接线将两个数据库连接起来，形成一个数据库集群。当有一台数据服务器出现问题时，为了不影响系统正常使用，应用服务器会自动连接到另外一台数据服务器。

（4）报表服务器两台

①部署位置：部署在政务云非军事区，通过高速光纤连接数据服务器。

②配置说明：操作系统：windows/UNIX系统；JDK版本：1.7；CPU：32核（实际配置32核）；内存：64G（实际配置64G）；硬盘:500G（实际配置每台700G）。

（5）报表设计服务器一台

①部署位置：部署在政务云非军事区，通过高速光纤连接数据服务器。

②配置说明：操作系统：windows；CPU:8核（实际配置4核）；内存：32G（实际配置16G）；硬盘:1T（实际配置每台1T）。

（6）CA服务器一台

①部署位置：部署在政务云非军事区，通过高速光纤连接应用服务器和报表服务器,需访问广东CA进行证书。

②配置说明：操作系统：windows；CPU:8核（实际配置8核）；内存：16G（实际配置16G）；硬盘:1T（实际配置每台800G）。

（7）电子票据服务器一台

①部署位置：部署在政务云非军事区，通过高速光纤连接应用服务器，需访问电子票服务器，开电子票据。

②配置说明：操作系统：windows；CPU:8核（实际配置4核）；内存：32G（实际配置32G）；硬盘:1T（实际配置每台1T）。

(8) 数据汇聚前置数据库服务器一台

①部署位置：部署在政务云非军事区，通过高速光纤实时同步数据库数据，实现数据汇聚，满足数字政府共享需求。

②配置说明：操作系统：windows；CPU:16核（实际配置16核）；内存：32G（实际配置32G）；硬盘:1T（实际配置每台1T）。

七、项目技术服务需求

涉水收费平台集政府监管、企业营运、公众用水及缴费等业务服务，作为综合民生服务性平台系统，平台的稳定性、安全性、实时性、响应速度直接影响各方的使用体验和效果，尤其是全市各征收点，对平台系统的并发要求、速度有着极高的要求，一旦出现性能、网络、数据异常等问题，将直接导致征收点营业厅无法正常工作完成抄表数据、缴费数据、票据打印等数据的输入输出，从而严重影响现场排队缴费用户的情绪。为有效支撑全市33镇街，近150万用水户查询缴费、近2300个平台使用人员、目前约222个使用系统网点日常良性有序使用“涉水收费平台”，中标人需要在东莞市设置专职办公场所并成立专职的运维服务项目组，保障服务高效和质量。

(一) 系统维护服务

中标人须为本项目设置1位专职运行维护项目经理，确保运行维护项目按计划有序开展，实现项目预定目标。日常管理工作内容如下：

- (1) 项目经理针对运维团队制的系统运维应急方案进行审核；
- (2) 制定运维流程管理规范、质量管理规范等，
- (3) 编写定期服务情况报告和有关问题总结；
- (4) 定期召集和组织干系人有关服务问题的总结或分析会议；
- (5) 系统监测与维护服务。提供运行监测、系统软件维护、统故障检测及排除相关服务；
- (6) 日常业务功能应用服务。每周5×8小时，各片区技术服务工程师对该片区内用户提出的业务应用功能问题负责处理、跟踪和解决；
- (7) 数据接口检查服务。按数据接口传输频率（每天1次），检查、粤海常平、清溪数据传送情况。每日核对传送数据的准确性，对异常情况与粤海常平、清溪进行分析确认原因并处理；
- (8) 提供服务日志资料管理支撑服务。如服务过程中日志资料输入系统、提供会议纪要、月度报告等；
- (9) 每天对数据库的运行状态、日志文件、备份情况、数据库空间使用情况、系统资源使用情况进行检查，备库的同步状态，发现并解决问题；
- (10) 每周对数据库对象的空间扩展情况、数据的增长情况进行监控、对数据库做健康检查、对数据库对象的状态做检查；
- (11) 每月对表和索引等进行分析、检查表空间碎片、寻找数据库性能调整的机会、进行数据库性能调整、提出下一步空间管理计划；
- (12) 对数据库操作系统内核升级服务；

(13) 每周7×24小时负责随时接听电话，保持电话通畅，解答用户提出的有关“涉水收费平台”相关问题（系统功能使用、数据异常、政策文件要求等方面）。对于热线电话无法解答和处理的问题，填写《服务工单》，交项目经理审核后，根据问题性质转发《服务工单》给相应片区远程负责人继续处理，直至问题圆满解决。

(14) 针对政策性文件要求的内容进行系统方面的改进和完善；

(15) 适应应用的变更，针对系统部分功能模块的改进和完善。

(二) 应急管理及安全保障支撑服务

1、预防和应急服务工作内容：

开展预防性检测服务、宽带网络服务监测、日常紧急情况处理，以及周末和节假日安排运维人员及技术人员值班，确保出现紧急情况，立即进行远程或增派人员到现场进行处理。

2、安全保障支撑服务工作内容：

(1) 提供安装操作系统的杀毒软件、EDR软件服务；

(2) 根据粤盾要求修改子系统的密码规则；

(3) 提供对所有的tomcat, nginx, redis进行多次升级和一次加固处理, 包括（18个tomcat, 5个nginx, 2个redis）；

(4) 提供一年内持续升级操作系统安全漏洞服务；

(5) 持续更新系统依赖的第三方类库升级和测试，6个子系统，更新类库导致修改程序；

(6) 提供安全意识，安全管理，安全技术培训和考试(培训和考试)；

(7) 提供安全会议2个工作日服务；

(8) 为莞盾，粤盾等安全行动保驾护航，提供莞盾，粤盾，二大，五一，国庆等节假日开展安全值班保障服务，同时针对出现系统问题进行及时处理，保障系统安全稳定运行。

(三) 网点上门现场服务

使用网点现场服务包含：现场巡检、现场技术支持共两种服务类型。其中现场技术支持是指远程方式或现场巡检过程中无法排除相关故障时，由项目经理另外指派相应技术服务人员到使用网点现场进一步处理排除故障。

1、巡检主要内容

(1) 前台收费检查：系统进入前台收费界面速度情况，同时查看相关联的顾客显示器显示情况；前台收费界面弹出的票据信息对比纸质票据信息；前台收费界面自带用户信息资料速度（用水记录、应交金额等）；

(2) 票据打印检查：票据打印票据位置；打印机票据打印速度；打印机票据参数设置、打印票据尺寸设置；

(3) 抄表数据检查：手动录入、Excel文件抄表数据情况（手动录入弹出信息速度、Excel文件格式）；不同类型抄表机上传下载抄表数据的速度；

(4) 报表数据检查：常用报表（用水欠费汇总表、收费统计日报表、每日收费明细表、污水费已收汇总表、垃圾费已收汇总表等）查询速度及查询数据结果检查；

(5) 报表打印检查：日常打印报表位置；打印报表JAVA设置检查，及打印报表打印机的设置及连接电脑设置情况；

(6) 登录账号检查：证书登录情况，检查不同的移动终端登录是否有问题；

(7) 网络应用情况检查：专线光纤盒指示灯亮灯情况；检测网络速度情况；双口路由器或双网卡接口稳定性检查；

(8) 自备水源用水数据检查：自备水源催缴通知单打印情况，每月数据录入及佐证材料上传情况，新增自备水源企业资料及企业关联水表信息建立情况。

(9) 垃圾处理费类型数据检查：垃圾费类型筛选是否异常，检查无用水产生垃圾费数据是否异常。

2、现场技术服务

2.1、网点配套设施故障处理

(1) 电脑：收费界面卡顿；系统报表或单据预览卡死；浏览器故障；拉卡机错位；新换电脑后系统重新安装调试等；

(2) 打印机：打印票据时跳票故障；批量打印故障；更换打印机后无法正常打印；打印机驱动程序故障；打印机设置故障；打印结果为空白；打印串票故障；套打时票据错位；无法识别打印机；卡纸导致票据作废及票据号重新调整等；

(3) 抄表机：无法初始化抄表机数据；加载JAVA无响应；上传用水数据时，抄表日期选择错误；抄表机通讯程序打不开；抄表机无法导入数据进系统；抄表机无法下载数据；抄表机上传数据中途死机，无法弹出成功上传画面等；

(4) 网络数据专线：使用网点收费、打票及查询数据网络卡顿、用户网络线路搬迁调试等；

(5) 顾客显示屏：顾客显示屏黑屏、显示内容需要进行变更等

(6) 读写卡机：读写卡机无法连接电脑、读写水表编号跳号等

2.2、网点系统插件安装及功能培训服务

(1) 电子票子红冲蓝补、增值税导入票据打印等，现场进行培训指导工作。

(2) 非税电子票：现场进行非税电子票安装财政票据客户端综合管理组件，以及领票开票流程等的相关培训。

(3) 村级环卫所的新增：协助村环卫所的系统安装、网络测试、操作培训、后期故障处理工作等。

2.3、东莞市城市综合管理局各镇街分局网点服务

根据东城综（2022）55号文件要求，原由东莞市财政局各镇街分局开具的《非税收入缴款通知书》和核实的票据工作，改由东莞市城市综合管理局各镇街分局负责，为了确保按文件要求顺利执行，协助东莞市城市综合管理局各镇街分局处理相关数据和排除出现的异常问题，在每月规定的时间内完成。协助东莞市城市综合管理局各镇街分局对垃圾费类型进行批量修改，并现场核对修改数据及内容进行确认；及电话无法沟通事宜，需现场沟通确认工作。

2.4、东莞市生态环境分局各镇街分局网点服务

根据《办公室便函2023131号关于进一步规范自备水源污水处理费征收工作的通知》，自备水源污水处理费的征收管理由东莞市产业促进中心调整为东莞市生态环境分局各镇街分局为执收部门负责，同时新开发了流程及功能，增加现场支撑服务；东莞市生态环境分局各镇街分局新增业务培训，协助异常水表录入数据情况处理；涉水平台与非税平台数据对账，对于缴费情况异常，协助核实是否存在漏收，错误登记等情况。

（四）驻点服务

★中标人须派出至少2名专职人员到东莞市环保产业促进中心现场驻点支撑服务。

根据业务需求，2025年东莞市环保产业促进中心需沿用现场驻点支撑服务。工作内容包括：

- （1）协助调取、整理及录入公共供水及自备水源用水数据和情况；
- （2）对东莞市生态环境分局各镇街分局上传抄表佐证材料进行查看，对于资料缺失或提交不完整的情况，提醒该分局完善资料再次上传；
- （3）协助东莞市生态环境分局各镇街分局针对有取水许可证企业进行排查，清查各镇街是否存在新增企业资料，确认是否需要进行污水处理费的征收，对水表最初底度进行核实；
- （4）协助东莞市环保产业促进中心每月到企业对水表读数进行抽检及其他事宜沟通处理等。

★（五）业务支撑服务

根据业务需求，中标人需安排2名人员提供针对供水公司专项小组成员提供业务对账异常处理服务和业务专项培训服务。

1、对账异常处理服务

- （1）协助解决各营业网点日结、月结工作，所收款项（含水费、污水处理费、垃圾处理费、非居累计加价费）的数据复核，对于不同缴费方式（现金、实时代扣、微信支付、支付宝等）进行数据核对，做到系统数据、票据、款项三相符，对结算异常情况查出原因，协助用户处理；
- （2）根据全市各相关单位业务需求，按特殊格式要求临时提取涉水数据；
- （3）收费与银行入账不符、各渠道手续费结算问题等处理。

2、对账异常处理培训服务

- （1）对基础资料管理（分区管理、表册管理、抄表员关联水表册、水表口径管理等）基础资料的设置操作；
- （2）对水表管理（水表管理、水表档案建档、用水性质变更、综合业务变更等）水表信息的设置操作；
- （3）对用水管理（用水数据录入、用水检查、非居民累计加价管理、污水费入库管理等）用水记录管理操作；
- （4）票据管理（电子票据存档、增值税票据、非税票据等）票据开具及冲红重开等管理操作；
- （5）收费管理（前台收费、冲红处理、蓝补处理等）；
- （6）短信平台（短信模板管理、自定义短信模板、短信明细等）短信的编辑查询及发送推送操作；
- （7）实时代扣（实时代扣银行协议、实时银行代扣、实施代扣明细、实时代扣发票打印等）对实时代扣用户签订协议及进行代扣操作；
- （8）报表管理各类报表查询及导出操作。

（六）技术支撑服务

根据技术需求，中标人需安排 2 名人员提供针对供水公司专项小组成员提供技术异常处理服务和技术专项培训服务。

1、系统技术处理服务

- (1) 收费与银行入账不符、各渠道手续费结算问题等；
- (2) 批量更新用户档案基本信息（用户联系电话、用户地址、用水性质、垃圾费类型等），更新后验证结果；
- (3) 批量更新用户抄表时间、所属年月，更新后验证计算数据结果；
- (4) 对确认未处于出盘状态及线上支付状态的欠费数据，进行解锁，并验证结果；
- (5) 批量更新用户档案基本信息（用户联系电话、用户地址、用水性质、垃圾费类型等），更新后验证结果；
- (6) 批量更新用户抄表时间、所属年月，更新后验证计算数据结果；
- (7) 对确认未处于出盘状态及线上支付状态的欠费数据，进行解锁，并验证结果。

2、系统技术处理培训服务

- (1) 系统安装设置、非税插件安装设置、打印插件安装、安装测试等进行培训；
- (2) 对于日常出现系统登录、操作异常、数据锁定、月结异常、票据打印异常及系统需求了解等问题处理培训。

（七）用户电子证书服务需求

由于涉水收费平台用户分布在全市33镇街，应针对电子证书USBKEY提供登录异常查因、代发、更换、升级等方面的服务。

（八）系统等级保护测评及备案

从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全与备份恢复、安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理等方面，对系统进行二级等保标准的测评并完成网监备案。系统平台已于2022年完成二级等保测评和网络备案，按二级等保要求在本项目中需重新完成系统等保测评和备案，运维单位需为本项提供必要的协助。

八、项目要求

（一）总体要求

在技术支持与服务中，中标人应始终坚持“用户第一，优质、可靠、适用”的服务原则，提供专业化、标准化、多元化的服务为宗旨，以最快的速度响应用户的需求，处理用户系统中出现的各种问题和故障，保证用户系统的正常运行，同时为用户提供完善周到的日常技术支持服务。

1、7天×24小时热线咨询服务，接听电话态度亲切，语言温和，回答用户问题时专业自信，不得相互推诿责任；

2、服务过程中：礼貌、热情、周到、细致、耐心听取用户意见并作好记录；

3、不指责用户的使用方法，对于用户的错误操作要委婉指出；站在用户的立场上考虑问题，在服务政策允许的范围内为用户提供最大的使用便利；

4、充分了解用户的需求，并作出合理承诺；服务时要切实解决用户遇到的问题，尽量不影响用户使用系统；服务后要适时检验是否真正完全解决了用户的问题；

5、接受招标人的日常监督。

（二）人员能力要求

“涉水收费平台”系统运行维护服务项目，因涉及系统功能、数据库、改进性维护、网络故障、硬件异常等，技术团队成员应具备多年相关运维经验、服务能力及综合素质，团队负责人需具备项目综合管理能力，团队技术人员需具备软件开发及网络问题处理等相关技能。

（三）技术服务方式

提供包括但不限于以下服务方式：

1、电话、传真及网上（QQ、微信等）

各级用户可以通过电话、传真以及网络等方式提出问题，寻求技术支持。

2、现场支持服务

对于经过审核后确定需要现场解决的问题，中标人须安排本地服务人员到现场处理，确保问题及时准备的解决。

3、远程网络支持：

提供更为快捷的远程网络支持服务，在用户允许的情况下，技术服务人员可通过远程网络直接连接客户应用系统，解决问题，排除故障。

4、在线知识库查询：

用户随时可登录知识库中查询并获得自己所需的技术资料（如问题解决方案、开发和应用技巧等）。

5、用户论坛服务：

用户可登录用户论坛，与其他用户、技术支持人员交流我方软件应用及使用技巧等方面的问题。

（四）响应时间要求

中标人技术服务应按下列故障级别对应的时间响应。

故障级别	响应时间	故障解决时间
I级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	15分钟内响应，2小时内提交故障处理方案	2小时以内
II级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分功能失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业	15分钟内响应，4小时内提交故障处理方案	8小时以内

务运作。		
III级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	15分钟内响应，8小时内提交故障处理方案	12小时以内
IV级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	15分钟内响应，12小时内提交故障处理方案	3天内

技术支持人员在解决故障时，应最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于8小时内解决故障，中标人需在16小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。

故障解决后24小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

（五）应急处理要求

- 1、系统在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致系统的基本功能不能实现或全面退化的情况，维护人员应于30分钟内响应，乘坐当地最快的交通工具抵达现场。到达现场后2小时内解决。
- 2、针对用户单位，因大面积故障或其他特殊原因导致不能及时完成任务时，中标人应给予全力支持，紧急调用应急人员赶赴现场协助处理。
- 3、通过日常维护工作分析常见的、关键的薄弱环节，搭建模拟测试环境找出应急解决方案，指导用户操作人员及驻点工程师解决问题。
- 4、如遇到特殊的需要，如重要的大型会议，重要的节假日，应该适当提供现场值守服务，以保障在会议期间或节假日期间满足特殊情况下的维护需要。
- 5、紧急支持服务：保证突发事件发生时，能够迅速召集相关技术人员，制定应急技术方案。接到用户系统故障报告电话时，首先询问故障现象，根据故障情况判断是否需赶赴现场，对于一般性技术故障，可以利用电话、远程指导用户自行解决。在用户无法解决或请求现场技术支持的情况下，按技术服务的责任分工，统一指挥，协调行动，及时赶赴现场，直至故障圆满解决。派往现场的人员，应具有丰富的技术维护经验，确保故障能迅速解决。

（六）服务日志档案要求

依据涉水收费平台运行维护服务需求特点，并结合同类行业现有成熟模式，对相关的服务过程作好维护日志登记，并提交（月、年）服务总结报告。

（七）网络安全与数据保密

1、网络安全要求

(1) 中标人需保障涉水收费平台全市各使用系统网点的网络安全和系统运行顺畅。

(2) 招标人如对各使用系统网点有线路迁移需求时，中标人需在采购人规定的期限内提供必要的协助服务。

(3) 中标人必须于合同签订后，需协助招标人完成线路必要的调试工作（如涉及更换线路供应商）。

(4) 中标人在维护期内必须协助配合全市网络安全的整体检查、整改等相关任务。

2、数据保密

(1) 中标人须签订数据保密协议，并严格遵守；

(2) 配合执行其他有关政策性要求的数据保密要求。

(八) 其他方面要求

1、**软件系统故障诊断：**制定系统维护计划，及时更新操作系统及应用系统补丁，查看日志，分析系统运行状态，及时发现问题及潜在威胁，总结问题产生的原因及预防方法，防患于未然。

2、**软件BUG问题修改：**及时修复系统隐藏的缺陷，保障各个功能模块的正常运行。

3、**系统性能检测与调优：**对服务器和磁盘阵列等设备进行周期性的性能测试和调优服务，并提供系统性能扩充和使用建议，以便保证涉水收费平台系统运行在最佳状态。如果由于上级单位网络调整或者云服务器数据库调整等原因，中标人应给出相应的调优建议。

4、**数据自动定时备份：**将数据有规律的进行增量与完全存储备份，以便于在出现问题的时候，及时进行相应的恢复。如果备份出现错误，及时排查。及时复制备份文件到大容量磁盘进行保存。最好异地保存。及时删除过期的备份文件。

5、**服务监督管理：**如果用户对技术服务人员存在不满意或不按服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到中标人相关项目负责人，中标人应另行安排更高级技术服务人员亲赴现场，以圆满解决问题。

6、**服务质量保障：**为了清楚了解中标人维护服务的质量，改进和完善维护服务工作，需要进行维护服务质量调查工作，调查可通过信件、传真、e-mail或电话调查的方式进行。

7、**深度系统应用培训：**成功实现技术的转移是保证系统顺利建设并长期稳定、良好运转的重要保障。中标人需能根据实际需要，组织不同类型的用户、全方位的现场培训，让用户能熟练使用系统，充分发挥系统应用能力，并拥有一定的故障分析和处理能力。

8、**系统参数调整服务：**按政策文件要求调整系统平台中的相关参数，包括但不限于自来水费征收标准、污水处理费征收标准标准、垃圾处理费征收标准、用水量收费比例等。

9、满足全市各相关单位临时提供涉水数据分析服务（包含数据提取、分析、稽查、汇总、输入、发布等）。

九、付款方式

合同签订后，服务费用按月支付，中标人每月5号前提交上个月的工作完成情况汇总及合法票据，招标人收到相关资料后于10个工作日内完成相关资料的核实及支付。其中电子证书USBKEY服务费用按年支付；系统等级保护测评及备案完成后一次性支付。

十、项目运行保障

1、中标人针对涉水收费平台应提供项目维护保障方案，实行项目经理负责制，成立服务项目领导小组和日常维护小组，提供充足、符合要求的人力资源。

2、中标人在项目实施中，应建立多方良好有效的沟通机制，保证招标人随时掌握项目的进展情况，面对实施中需协商决策的相关问题，应通过例会、专题会、工作联系函等方式，确保项目管理问题快速、高效决策。对项目实施中的任何文件资料应存档并提交招标人，确保项目资料完整。

附件 1 使用单位情况

序号	镇街	部门名称
1	茶山	水务集团供水有限公司茶山分公司
2	茶山	东莞市财政局茶山分局
3	茶山	东莞市茶山镇公用事业服务中心
4	茶山	水务集团供水有限公司茶山分公司（政务中心）
5	茶山	东莞市生态环境局茶山分局
6	常平	常平司马自来水厂
7	常平	九江水自来水厂
8	常平	朗洲自来水厂
9	常平	苏坑自来水厂
10	常平	金美自来水厂
11	常平	还珠沥自来水厂
12	常平	袁山贝自来水厂
13	常平	木椴自来水厂
14	常平	陈屋贝自来水厂
15	常平	东莞市常平粤海自来水公司
16	常平	东莞市财政局常平分局
17	常平	常平镇公用事业服务中心
18	常平	东莞市生态环境局常平分局
19	大朗	水务集团供水有限公司大朗分公司
20	大朗	东莞市财政局大朗分局
21	大朗	大朗镇城市管理局
22	大朗	东莞市生态环境局大朗分局
23	大岭山	水务集团供水有限公司大岭山分公司
24	大岭山	东莞市财政局大岭山分局
25	大岭山	大岭山镇公用事业中心
26	大岭山	水务集团供水有限公司大岭山分公司（政务中心）
27	大岭山	东莞市生态环境局大岭山分局
28	道滘	水务集团供水有限公司道滘分公司
29	道滘	东莞市财政局道滘分局
30	道滘	道滘镇公用事业中心
31	道滘	东莞市生态环境局道滘分局
32	东城区	水务集团供水有限公司东城分公司（下桥）
33	东城区	水务集团供水有限公司东城分公司
34	东城区	东莞市财政局东城分局
35	东城区	东城区公用事业服务中心
36	东城区	东莞市生态环境局东城分局
37	东莞市	东莞市环保产业促进中心

38	东莞市	东莞市城市综合管理局
39	东莞市	东莞市财政局
40	东坑	水务集团供水有限公司东坑分公司
41	东坑	东莞市财政局东坑分局
42	东坑	东坑镇公用事业服务中心
43	东坑	水务集团供水有限公司东坑分公司（政务中心）
44	东坑	东莞市生态环境局东坑分局
45	凤岗	东莞市雁田自来水有限公司
46	凤岗	水务集团供水有限公司凤岗分公司
47	凤岗	东莞市财政局凤岗分局
48	凤岗	凤岗镇公用事业服务中心
49	凤岗	水务集团供水有限公司凤岗分公司（政务中心）
50	凤岗	东莞市生态环境局凤岗分局
51	高埗	水务集团供水有限公司高埗分公司（南片）
52	高埗	东莞市财政局高埗分局
53	高埗	高埗镇公用事业服务中心
54	高埗	水务集团供水有限公司高埗分公司（政务中心）
55	高埗	东莞市生态环境局高埗分局
56	莞城区	水务集团供水有限公司莞城分公司（元岭）
57	莞城区	水务集团供水有限公司莞城分公司
58	南城区	水务集团供水有限公司莞城分公司（鸿福）
59	南城区	水务集团供水有限公司莞城分公司（宏图）
60	横沥	水务集团供水有限公司横沥分公司
61	横沥	东莞市财政局横沥分局
62	横沥	横沥镇环境卫生管理所
63	横沥	水务集团供水有限公司横沥分公司（政务中心）
64	横沥	东莞市生态环境局横沥分局
65	洪梅	水务集团供水有限公司洪梅分公司
66	洪梅	东莞市财政局洪梅分局
67	洪梅	东莞市洪梅镇公用事业服务中心
68	洪梅	水务集团供水有限公司洪梅分公司（政务中心）
69	洪梅	东莞市生态环境局洪梅分局
70	厚街	水务集团供水有限公司厚街分公司
71	厚街	东莞市财政局厚街分局
72	厚街	东莞市厚街镇公用事业服务中心
73	厚街	水务集团供水有限公司厚街分公司（政务中心）
74	厚街	赤岭环卫所
75	厚街	三屯环卫所
76	厚街	陈屋环卫所

77	厚街	桥头环卫所
78	厚街	南五环卫所
79	厚街	新塘环卫所
80	厚街	涌口环卫所
81	厚街	河田环卫所
82	厚街	汀山环卫所
83	厚街	环冈环卫所
84	厚街	新围环卫所
85	厚街	溪头环卫所
86	厚街	沙塘环卫所
87	厚街	下汴环卫所
88	厚街	白濠环卫所
89	厚街	东莞市生态环境局厚街分局
90	虎门	水务集团供水有限公司虎门分公司
91	虎门	东莞市财政局虎门分局
92	虎门	虎门公共事业中心
93	虎门	东莞市生态环境局虎门分局
94	黄江	水务集团供水有限公司黄江分公司
95	黄江	东莞市财政局黄江分局
96	黄江	黄江镇公用事业中心
97	黄江	东莞市生态环境局黄江分局
98	寮步	水务集团供水有限公司寮步分公司
99	寮步	东莞市财政局寮步分局
100	寮步	寮步镇公用事业服务中心
101	寮步	水务集团供水有限公司寮步分公司（政务中心）
102	寮步	东莞市生态环境局寮步分局
103	麻涌	水务集团供水有限公司麻涌分公司
104	麻涌	东莞市财政局麻涌分局
105	麻涌	东莞市麻涌镇公用事业服务中心
106	麻涌	水务集团供水有限公司麻涌分公司（政务中心）
107	麻涌	东莞市生态环境局麻涌分局
108	南城区	东莞市财政局南城分局
109	南城区	南城区公用事业服务中心
110	南城区	东莞市生态环境局南城分局
111	企石	水务集团供水有限公司企石分公司（政务中心）
112	企石	水务集团供水有限公司企石分公司
113	企石	东莞市财政局企石分局
114	企石	东莞市企石镇公用事业服务中心
115	企石	东莞市生态环境局企石分局

116	桥头	水务集团供水有限公司桥头分公司
117	桥头	东莞市财政局桥头分局
118	桥头	东莞市桥头镇公用事业服务中心
119	桥头	水务集团供水有限公司桥头分公司（政务中心）
120	桥头	东莞市生态环境局企石分局
121	清溪	清溪自来水公司
122	清溪	东莞市财政局清溪分局
123	清溪	清溪镇公用事业服务中心
124	清溪	东莞市生态环境局清溪分局
125	沙田	水务集团供水有限公司沙田分公司（政务中心）
126	沙田	水务集团供水有限公司沙田分公司
127	沙田	东莞市财政局沙田分局
128	沙田	沙田镇公用事业服务中心
129	沙田	东莞市生态环境局沙田分局
130	石碣	水务集团供水有限公司石碣分公司
131	石碣	东莞市财政局石碣分局
132	石碣	石碣镇公用事业服务中心
133	石碣	水务集团供水有限公司石碣分公司（政务中心）
134	石碣	东莞市生态环境局石碣分局
135	石龙	水务集团供水有限公司石龙分公司
136	石龙	水务集团供水有限公司石龙分公司（政务中心）
137	石龙	石龙镇公用事业服务中心
138	石龙	东莞市财政局石龙分局
139	石龙	东莞市生态环境局石龙分局
140	石排	水务集团供水有限公司石排分公司
141	石排	东莞市财政局石排分局
142	石排	石排镇公用事业中心
143	石排	水务集团供水有限公司石排分公司（政务中心）
144	石排	东莞市生态环境局石排分局
145	市政府	东莞市政数局
146	松山湖	水务集团供水有限公司松山湖分公司
147	松山湖	东莞市城市管理和综合执法局松山湖分局
148	松山湖	东莞市财政局松山湖分局
149	松山湖	东莞市生态环境局松山湖分局
150	塘厦	水务集团供水有限公司塘厦分公司
151	塘厦	东莞市财政局塘厦分局
152	塘厦	塘厦镇公用事业服务中心
153	塘厦	塘厦石潭埔环卫所
154	塘厦	塘厦横塘环卫所

155	塘厦	塘厦凤凰岗环卫所
156	塘厦	塘厦清湖头环卫所
157	塘厦	塘厦桥陇环卫所
158	塘厦	塘厦平山环卫所
159	塘厦	塘厦石鼓环卫所
160	塘厦	塘厦石马环卫所
161	塘厦	塘厦诸佛岭环卫所
162	塘厦	塘厦莆心湖环卫所
163	塘厦	塘厦沙湖环卫所
164	塘厦	塘厦蛟乙塘环卫所
165	塘厦	塘厦振兴围环卫所
166	塘厦	塘厦四村环卫所
167	塘厦	塘厦田心环卫所
168	塘厦	塘厦龙背岭环卫所
169	塘厦	塘厦大坪环卫所
170	塘厦	东莞市生态环境局塘厦分局
171	万江区	水务集团供水有限公司万江分公司（万江墟）
172	万江区	水务集团供水有限公司万江分公司
173	万江区	东莞市财政局万江分局
174	万江区	万江区公用事业服务中心
175	万江区	东莞市生态环境局万江分局
176	望牛墩	水务集团供水有限公司望牛墩分公司
177	望牛墩	东莞市财政局望牛墩分局
178	望牛墩	望牛墩镇公用事业服务中心
179	望牛墩	水务集团供水有限公司望牛墩分公司（政务中心）
180	望牛墩	东莞市生态环境局望牛墩分局
181	谢岗	水务集团供水有限公司谢岗分公司（政务中心）
182	谢岗	水务集团供水有限公司谢岗分公司
183	谢岗	东莞市财政局谢岗分局
184	谢岗	东莞城市综合管理局谢岗分局
185	谢岗	东莞市生态环境局谢岗分局
186	樟木头	水务集团供水有限公司樟木头分公司
187	樟木头	东莞市财政局樟木头分局
188	樟木头	樟木头镇公用事业中心
189	樟木头	水务集团供水有限公司樟木头分公司（政务中心）
190	樟木头	东莞市生态环境局樟木头分局
191	长安	水务集团供水有限公司长安分公司（五点梅）
192	长安	东莞市财政局长安分局
193	长安	东莞市长安镇公用事业服务中心

194	长安	水务集团供水有限公司长安分公司（政务中心）
195	长安	涌头环卫所
196	长安	霄边环卫所
197	长安	咸西环卫所
198	长安	锦厦环卫所
199	长安	新安环卫所
200	长安	乌沙中心区环卫所
201	长安	乌沙陈屋环卫所
202	长安	乌沙李屋环卫所
203	长安	乌沙蔡屋环卫所
204	长安	乌沙江贝环卫所
205	长安	新民环卫所
206	长安	沙头环卫所
207	长安	上沙环卫所
208	长安	厦岗环卫所
209	长安	厦边环卫所
210	长安	上角环卫所
211	长安	东莞市生态环境局长安分局
212	中堂	水务集团供水有限公司中堂分公司
213	中堂	东莞市财政局中堂分局
214	中堂	中堂镇公用事业服务中心
215	中堂	水务集团供水有限公司中堂分公司（政务中心）
216	中堂	东莞市生态环境局长中堂分局
217	大朗	大朗分公司营业厅
218	道滘	道滘镇政务服务中心供水服务窗口
219	黄江	黄江镇政务服务中心供水服务窗口
220	黄江	黄江镇南部便民服务中心供水服务窗口
221	塘厦	塘厦镇政务服务中心供水服务窗口
222	虎门	虎门镇政务服务中心供水服务窗口

第四篇 合同条款格式

东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维 服务项目

采 购 合 同

(合同编号:)

委托方（甲方）：东莞市水务集团供水有限公司

受托方（乙方）：_____

签订日期： 年 月 日

序号	名称	具体服务内容	数量	单位	备注
	子证书租用费				
8	系统等级保护测评及备案	从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全与备份恢复、安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理等方面，对系统进行二级等保标准的测评并完成网监备案。乙方提供的评测单位应具有国家等级保护测评资质。	1	套	

2、采购标准及要求：具体采购内容采购标准及要求以招标文件用户需求书及乙方投标文件承诺条款及方案为准。

3、服务响应时间：

故障级别	响应时间	故障解决时间
I 级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	15 分钟内响应，2 小时内提交故障处理方案	2 小时以内
II 级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分功能失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	15 分钟内响应，4 小时内提交故障处理方案	8 小时以内
III 级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	15 分钟内响应，8 小时内提交故障处理方案	12 小时以内
IV 级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	15 分钟内响应，12 小时内提交故障处理方案	3 天内

第四条 价格

1、合同总价：该项目合同期为一年，总服务费（含税）¥_____元，大写人民币：_____元整。
但因乙方违约导致相关费用扣减的除外。

价格构成清单表如下

序号	采购项目	服务内容	数量	单位	单价（元/年）	采购时长	小计	备注
1	系统维护服务费	为保障应用类系统正常运行,对其中的软件应用系统提供的各种运行支持和技术维护服务,包括软件应用系统的功能配置完善、性能调优,以及常规的例行检查和状态监控、响应支持等维护服务	1	套		1 年		
2	应急管理及安全保障支撑服务费	考虑到本系统托管在政务云,按照市政务服务和数据管理局要求,该系统安全由我集团负责保障,同时包含对莞盾、粤盾、重大节假日等保障服务	1	套		1 年		
3	业务支撑服务费	与系统日常维护不同,业务支撑内容主要是对水费、污水费、垃圾费等收缴过程中出现的数据不当、对账不平异常情况的支撑处理	1	套		1 年		
4	技术支撑服务费	本项主要针对前端网点的终端使用技术支持,与主要针对系统后台的日常维护服务不同。	1	套		1 年		
5	网点上门现场服务费	全面检查每个使用网点的整体运作状况,相关政策文 件执行情况、人员配置等,并对使用网点相关设施 进行预防性检查(包括但不限于网络线路、电脑、打印 机、路由器等),减少突发紧急事件的发生,体现 主动服务精神,及时发现不足,并做好预案,保障系 统长期运行的稳定性。根据需要使用网点现场处理 相应的技术问题,涉及硬件、操作、缺陷、需求调整、 数据修复、权限变更、登录等异常问题的用户现场纠 错、排故	1	套		1 年		

序号	采购项目	服务内容	数量	单位	单价（元/年）	采购时长	小计	备注
6	现场驻点服务费	根据用户需求提供现场驻点服务,协助查看各镇街分局每月自备水源数据录入是否正常,对异常情况告知分局跟进处理、解答分局提出的疑难问题、按请求提取用户自备水源及自来水污水情况、对需要免征或按政策征收企业,协助退款数据核对、随业务变化对新业务的业务需求进行讨论,协助确认变更流程等。	1	套		1 年		
7	USB-KEY 电子证书租用费	系统用户电子证书 USBKEY 年服务	715	个		1 年		按年支付
8	系统等级保护测评及备案	从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全与备份恢复、安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理等方面,对系统进行二级 等保标准的测评并完成网监备案。乙方提供的评测单位应具有国家等级保护测评资质。	1	套		1 年		2025 年完成 一次性支付
		合 计						

第五条 履约担保

1. 乙方应当根据招标文件的规定在签订本合同前向甲方提供履约担保，履约担保形式及金额由乙方从以下方式中任选一种：

☐ 履约保证金（银行转账形式）金额为人民币_____元；

☐ 不可撤销银行履约保函金额为人民币_____元；

☐ 履约保证保险凭证金额为人民币_____元；

☐ 担保公司履约担保书金额为人民币_____元。

合同履行过程中，乙方给甲方造成的损失超过履约担保数额的，乙方还应当对超过部分予以赔偿，甲方并依法追究乙方的相应责任。

2. 履约担保用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失或其他合同约定的事项。如发生下列任一情况时，甲方有权依合同追究违约责任外，同时有权提取履约担保并进行相应处理：

（1）乙方将合同项下乙方的权利义务全部转让给第三方，或未经甲方书面同意将部分权利义务转让给第三方的，甲方有权没收其履约担保。

（2）在合同履行期间，乙方怠于履行合同义务，经甲方提出改正，乙方在限期内仍拒不改正的，甲方可以依法没收其履约担保。

（3）在合同履行期间，因乙方服务质量问题造成损害、侵权损失（包括但不限于甲方经济损失、甲方人员人身财产损失、第三人人身财产损失等）、拖欠原材料供应商货款与其所雇用员工发生劳资纠纷、上访、闹事或其他影响甲方生产经营等情况而其未及时妥善处理的，甲方有权使用履约担保予以支付或作出相应处理，由此产生的一切法律后果由乙方承担。

（4）在合同履行期间，乙方违约产生的违约金、赔偿、罚款或其他应付费用等款项，甲方有权直接从未付款项中直接扣除或启用履约担保予以支付。

（5）合同期内，乙方不能及时完成某项合同义务的，甲方有权提取履约担保用于处理该项工作。

（6）其他根据本合同约定或法律规定，甲方可使用履约担保的情形。

3. 乙方以履约保证金（银行转账形式）提供履约担保的，在合同期限届满并且乙方完成本合同及本合同下所有补充协议的全部服务义务，甲方向乙方支付全部款项后二十八(28)日后经甲方确认，乙方可向甲方提交退回履约担保的申请。甲方审核无异议后，办理履约担保退还手续，履约担保金余额无息退还乙方。

4. 如乙方提供不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）作为履约担保的，不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）应从合同签订之日起(或签订合同前)至合同期限届满并完成合同及补充协议项下全部服务义务，甲方向乙方支付全部款项后二十八(28)日内保持有效。如不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）到期时乙方尚未完成合同及补充协议项下全部服务义务或甲方未支付全部款项，乙方必须在不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）到期 15 日前无条件办理妥符合甲方要求的延期手续或重新提供不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书)；否则视为乙方违约，甲方有权在不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）到期前向出具履约担保的机构提取履约担保金。在不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公

司履约担保书)到期后乙方未按甲方要求重新提供的,甲方有权要求乙方以履约担保金额为限承担违约金,违约金可直接从未付费用中扣除。

在合同履行过程中,不论何种原因导致履约担保数额不符合招标文件要求的,乙方应当在5日内予以补足。逾期不予补足的,甲方有权按需补足的金额要求乙方承担违约金,并要求限期补足。如乙方仍不补足的,甲方有权单方解除合同,违约金可直接从未付合同款或履约担保中扣除。

第六条 服务期限及地点

1、服务期: 1 年,自合同生效之日起一年止。

2、服务地点: 东莞市

第七条 付款方式

1、本合同的付款方式为:合同签订后,服务费用按月支付,乙方每月____号前提交上个月的工作完成情况汇总及合法票据,甲方收到相关资料后于10个工作日内完成相关资料的核实及支付工作。其中电子证书USBKEY服务费用按年支付;系统等级保护测评及备案完成后一次性支付。

2、付款前乙方应向甲方提出书面请款申请、其他甲方要求的相关材料和等额合格发票。因乙方逾期提供请款资料及发票或提交资料、发票不符合甲方要求的,甲方付款时间顺延,并不承担逾期付款违约责任,乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务。如果乙方怠于或者拒绝提供资料或者办理手续的,则因此产生的付款迟延的责任全部由乙方承担。

3、服务费用支付计划, 月度维护服务费 = (合同总费用 - (年度715个电子证书USBKEY服务费 + 一次性系统等级保护测评备案服务费)) ÷ 12 (个月)。

序号	支付计划	支付金额	备注
1			年度715个电子证书USBKEY服务费
2			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
3			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
4			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
5			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
6			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
7			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
8			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
9			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
10			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
11			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费

序号	支付计划	支付金额	备注
12			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
13			月度涉水收费统一征收系统平台维护服务费
14	/		系统等级保护测评及备案服务费(2025 年完成)
	合计		

甲方根据《服务评价表》每月对乙方负责的项目进行考核，考核周期为服务期 1-5 月以及 7-11 月，考核时间分别为第 6、12 月，考核人分别为甲方相关业务部门。第 6、12 月的月度维护服务费根据考核结果计算费用支付系数：（1）当考核分为 90 分(不含)以上，服务费按月度维护服务费的 100%支付；（2）当考核分为 85 分(不含)-90 分(含)时，服务费按月度维护服务费的 90%支付；（3）当考核分为低于 85(含)分时，服务费按月度维护服务费的 80%支付；（4）当考核分低于 80 分(含)时，按对应得分作为比例，按月度维护服务费×得分比例进行支付（例如:考核得 75 分，当月的服务费按月度维护服务费的 75%支付，以此类推）。

乙方账户信息

开户名：_____

纳税人识别号：_____

开户银行：_____

账号：_____

如乙方收款账户需进行变更，应当提前【】个工作日以书面形式通知甲方。乙方未及时履行书面通知义务的，由此造成的损失应自行负责。

第八条 其他约定

- 1、本项目严禁转包，乙方未经甲方书面同意不得将本项目分包。
- 2、乙方全部工作人员，须符合东莞市用工标准要求。
- 3、乙方工作人员提供服务期间的如存在故意或过失行为造成甲方损失的，由乙方负责赔偿。
- 4、本项目服务人员的劳动关系隶属乙方，乙方负责服务人员的工资、节假日和超时加班补助费、社会保险、住宿、伙食等。
- 5、乙方负责本项目服务人员购买因意外身故或伤残和因意外事故住院治疗保险，并负责办理一切保险赔偿手续。
- 6、合同签订后，甲方针对本项目制定相应的工作条例和考核标准作为合同的有效组成部分，与本合同具有同等效力。
- 7、乙方必须做好安全保密责任和安全措施，在维护过程中的服务人员、财产安全责任全部由乙方承担。该项目内容涉及内部事项和国家规定的保密事项，乙方应承诺做好保密工作并承担如下责任：

（1）保证甲方资料和为本合同提供的条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料仅限于本项目，未经甲

方书面同意，不得直接或间接地透露或提供给任何第三方或将其使用在其他项目中，不得将其用于履行本合同之外的其他用途。即使向与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所必需的范围；

(2) 保证本项目相关资料的内容保密，维护工作人员若泄露上述内容，责任由乙方承担；

(3) 保证对相关资料不进行与项目无关的复制；

(4) 如违反上述规定，甲方有权要求乙方承担违约金并有权依法追究其法律责任。

第九条 违约责任

1、合同双方任何一方不履行合同条款或不按合同约定履行条款的其它情况，均属违约，由违约方承担违约责任，赔偿因其违约造成的损失，并支付合同价款总额 5%的违约金。本合同约定的服务期限内，如因甲方的上级部门、东莞市政府等上级机关的要求或者政策变更等非甲方原因，导致本服务项目取消或者中止的，甲方有权提前解除合同，而无需向乙方承担违约责任，但甲方应当向乙方结算已经履行合同部分的服务费用。

2、若乙方未能在合同约定时间完成运维服务的，每逾期 1 天，应向甲方支付合同总价款 0.03%的违约金，且甲方有权另行聘请第三方提供服务，因此产生的一切费用及损失由乙方承担；若上述情形出现三次及以上，甲方有权解除合同，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金。

3、由于乙方的原因，未按合同或招标要求开展工作、履行义务导致发生重大事故并造成恶劣影响时，甲方有权按评定的损失大小从系统运行维护服务费中扣除相应费用作为赔偿；若服务费不足以弥补甲方所受损失的，乙方还应当予以补足。

4、乙方违反本合同约定，经甲方通知后仍未改正的，甲方有权解除本合同。造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。

5、合同签订后，乙方不得随意更换项目人员，否则甲方有权单方终止合同，并根据合同执行相关赔偿责任；乙方在合同履行期间，遇特殊情况需更换项目人员的，服务单位须提前书面 3 个工作日内告知甲方，在征得甲方同意情况下，以同等水平置换（包括个人资质、项目经验、专业背景等）方式进行人员更换、补充。

6、在服务过程中，甲方发现乙方工作人员有明显不符合要求的，乙方应在甲方提出要求后3日内给予调换，每逾期一日，应按合同总价（含税）的5%向甲方支付违约金。该部分金额不足以弥补甲方损失的，甲方还有权另行追偿。

第十条 争议的解决

1、凡与本合同有关而引起的一切争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向法院提出诉讼。

2、本合同发生的诉讼管辖地为合同签订地有管辖权的法院。

3、争议期间，各方仍应继续履行未涉争议的条款。

4、本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

第十一条 合同生效

1、本合同由双方法定代表人或签约代表签字盖章后立即生效，具有同等法律效力，合同有效期随服务期结束而自然终止。

2、本合同一式肆份，其中甲方贰份、乙方贰份。

第十二条 其他

1、本合同未尽事宜，双方可签订补充合同或协议，补充合同或协议与所有附件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、在执行本合同的过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函、合同附件等）即成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日期。

本合同合计____页 A4 纸张，缺页之合同为无效合同。

甲方：_____（盖章） 乙方：_____（盖章）

法定代表人/签约代表（签名）：_____ 法定代表人/签约代表（签名）：_____

廉洁协议书

项目名称：东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目（招标编号： ）

甲方（业主单位）：

乙方：

为规范甲乙双方在订立、履行合同及经济业务往来过程中的行为，保持廉洁自律的工作作风，防止各种违法及不正当行为的发生，确保甲乙双方及其工作人员自觉遵守国家法律、法规及廉洁从业各项规定，特订立本协议。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律法规等有关廉洁从业规定。
- （二）严格执行本项目的合同文件，自觉按合同办事。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外）不得损害国家和集体利益，违反工程建设管理及其他法律法规规章制度。
- （四）建立健全廉洁制度，开展廉洁教育，设立廉洁监督公示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉洁规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方严重违反本协议义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的高消费宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品。
- （三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、家属或亲友的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便。
- （四）甲方工作人员不得向乙方介绍其家属或者亲友（包括家属或亲友开办的公司企业）从事于本项目涉及的经济业务活动。
- （五）甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。
- （六）甲方及其工作人员不得进行违反廉洁规定的其他活动。
- （七）甲方应对甲方工作人员进行廉洁监督管理，如甲方工作人员违反本协议第一、第二条，甲方应依据有关法律法规、党纪规定对其进行处理；涉嫌犯罪的，甲方应将其移交司法机关追究刑事责任。

第三条 乙方义务

- （一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员馈赠礼金、有价证券、贵重礼品，或报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

(二) 乙方及其工作人员不得以考察、参观、洽谈业务、签订合同等的借口邀请甲方及其工作人员参加高消费的宴请、娱乐和健身等活动。

(三) 乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

(四) 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员购买、装修、维修私人住房、汽车等。

(五) 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员的婚丧嫁娶、家属或亲友的工作安排，及出国出境提供方便以及报销任何私人消费的费用。

(六) 乙方及其工作人员不得进行影响甲方及其工作人员公正执行合同和履行职务的其他活动。

(七) 乙方应对乙方工作人员进行廉洁监督管理，如乙方工作人员违反本协议第一、第三条，乙方应依据有关法律法规、党纪规定对其进行处理；乙方工作人员涉嫌犯罪的，乙方应将其移交司法机关追究刑事责任。

第四条 违约责任

(一) 甲方违反本协议第一、第二条给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二) 乙方违反本协议第一、第三条给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条 监督检查

甲乙双方的廉洁从业行为由双方或双方上级单位的纪检、监察负责监督，对本协议履行情况进行检查。

第六条 举报信访受理

(一) 举报受理部门：东莞市水务集团有限公司纪检监察部。

(二) 举报电话：(0769) 23076092

(三) 举报邮箱：jcsi@dgsuit.cn.

(四) 信访地址：广东省东莞市东城街道育华路 1 号

第七条 其他

本协议有效期为甲乙双方法定代表人或负责人签字并盖章之日起至该工程/采购项目竣工验收完毕，质保期/服务期满后止。本协议一式___份，甲、乙双方各执___份，甲、乙双方上级主管部门各执___份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表（或负责）人：

法定代表人/执行事务合伙人/负责人：

甲方代表：

乙方代表：

签订日期： 年 月 日

年 月 日

安全生产管理协议

甲方：_____（以下简称甲方）

乙方：_____（以下简称乙方）

甲乙双方为了全面履行双方已经签订的_____合同，明确双方在合同履行过程中各自应承担的安全生产责任，保护有关人员的人身安全，防止工伤事故的发生，依据《中华人民共和国安全生产法》及《中华人民共和国劳动法》等有关法律法规的规定，达成以下一致意见：

第一章 甲、乙双方的共同责任

一、甲、乙双方共同遵守国家有关安全生产的法律、法规和规定，认真执行国家、行业、公司安全生产规章制度。

二、坚持“安全第一、预防为主”的安全生产方针，不得违章指挥和违章作业。在开展工作时，应当先落实安全保护措施，防止事故发生。

三、抓好安全教育，严肃劳动纪律，规范安全行为，净化作业环境。

四、发生事故立即采取措施抢救伤员，防止事故扩大，保护好现场，并应分别及时报告上级主管部门组织事故调查小组，查清事故原因，确定事故责任，按照“四不放过”的原则拟定改进措施，提出对事故责任者的处理意见。

第二章 甲方的具体责任

一、向乙方公布本企业现场安全生产规章制度，检查乙方安全生产保证体系和规章制度，对乙方安全生产实施监督。

二、监督乙方工作中涉及安全内容的安全操作、管理方案，安全技术措施等。

三、向乙方提供良好的、确保生产安全的劳动作业环境。

四、监督乙方对自带机具、设备、安全防护用品等进行技术指标、安全性能检验，合格者方可进入施工现场，并监督乙方正确安装、使用和拆除。

五、对乙方作业工序、操作岗位的安全操作进行日常监督检查，纠正违章指挥和违章作业。发现违章违规和事故隐患，立即责令停止作业，并向乙方发出《安全隐患整改通知》，要求乙方限期整改。乙方整改完成并经甲方确认后方可再进行作业。如果乙方拒不改正或者违章作业情况严重者，甲方有权立即终止有关合同，将乙方清退出场，由此所造成的一切经济损失由乙方承担。

六、监督乙方对工作现场的各种安全设施和劳动保护用品定期检查，及时消除隐患，保证其安全有效。

七、对乙方工作人员进行上岗前安全生产培训和技术交底，监督乙方对用工人员进行有效的安全操作培训，并检查其培训文件及培训记录。

八、监督乙方建立设备检查记录，如各项用电设备的检测、使用情况等。

九、监督乙方制定工作计划，包括用电工作、高空作业等工作计划。

十、涉及人员安全、财产安全的各项工作（含且不限于第九项）甲方须进行现场 监管，监管情况记录在相关专业的值班日志中。

十一、发生伤亡事故按规定立即报告属地安全生产监督部门。

第三章 乙方的责任

一、按照相关安全生产法规要求，配备合格安全管理人员。

二、制定本单位安全目标责任、管理规章制度及安全作业规程等，并向甲方备案。

三、编制作业范围内的安全施工方案和安全技术措施。

五、向甲方申报自带的劳动保护用品及机具、设备，经甲乙双方验收合格后使用。禁止任何人私自拆除安全防护设备或设施。

六、乙方人员登记造册，如实向甲方报告，由乙方进行入场前的安全教育。同时， 还应提交现场《安全生产培训记录》给甲方审核并留存复印件。

如有人员调整时，立即报告甲方，并进行安全教育，未经安全教育的，不得进入 甲方现场。不得录用无身份证的人员和未满 16 岁的童工，不得安排 50 岁以上的人员 从事高空、用电等高危工作。

七、人员首次进场前须向甲方提交相关特种作业资质证明（复印件盖乙方红章）， 无相关特种作业证明不得进入甲方现场。

八、乙方必须具有相应的有效从业资质，资质复印件盖红章交甲方备案。

九、乙方每年至少一次对自用的用电设备进行绝缘测试，并提供绝缘测试的合格证据（可张贴于用电设备上）。乙方携带进场的机器设备、机具必须是合格产品，乙方须对携带进场的机器设备、机具安全负责管理、维护及检查，对甲方和自查发现的安全隐患落实整改措施。对由于乙方使用不合格机器设备、机具造成事故的，由乙方自行承担责任。

十、教育乙方职工遵章守纪，不违章指挥和违章操作。工作中如因乙方工作人员 违章指挥、违章作业、违反安全纪律、违反安全技术操作规程而发生伤亡事故及财产损失的，由乙方承担全部责任。

十一、储存、使用易燃易爆器材、物品时，应当采用有效的消防安全措施。

十二、乙方要在工作中采取必需的一切安全防护措施以保障乙方员工的劳动安全。

十三、乙方依法参加工伤保险，为从业人员缴纳保险费，并应当为从事危险作业的人员办理意外伤害保险

十四、乙方应当服从甲方的安全管理，保证施工区域的现场文明安全管理达标，现场临时用电、机器设备、安全防护齐全、完好。接受和配合甲方的安全监督检查，乙方现场的所有安全装置、防护设施必须依据经甲方审批后的安全技术施工方案进行搭设、安装，乙方必须无条件保证安全防护设施使用的搭设材料的质量，在用于安全防护的物资进场前将有关物资的材质证明报甲方，经甲方确认后方可使用。

十五、乙方施工人员未经许可不得随意到施工区域以外的其它工作场所活动，乙方施工人员擅自到施工区域以外的其它工作场所活动，出现人身损伤或伤亡的，由乙方自行负责一切责任。乙方施工人员需动用或施工涉及到甲方所属设备、电器、管线及其他设施等，必须事先征得甲方代表的同意，并采取安全防护措施。

十六、乙方在履行合同过程中，给甲方或第三方造成人身或财产损失的，由乙方承担全部的赔偿责任。

十七、乙方在作业前与甲方完成作业安全交底，双方将作业风险辨识及风险管 控措施形成作业交底记录，

严格执行。

十八、乙方必须接受甲方的检查与监督，并应主动配合，做好安全工作，凡有违反上述协议的即视为乙方违约，甲方有权视情况从服务价款中扣除 2000 元/次作为违约金

十九、乙方如违反本协议规定，造成甲方损失或被第三方追偿的，甲方有权向乙方追偿，甲方可直接从工程结算款/服务价款中扣除。同时，乙方应按照合同价的 30%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，甲方可要求乙方继续赔偿损失，并承担由此引起的一切法律责任和费用，包括但不限于甲方为处理纠纷所产生的诉讼仲裁费、鉴定费、担保费、赔偿金、律师费、行政部门的罚款等。乙方仍必须继续履行或采取补救措施，并不得因承担了违约责任，而减少改进及免除继续承担责任的义务。

本协议一式五份，甲方执二份、乙方执二份，招标代理执一份，具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

甲 方：

乙 方：

甲方代表：

乙方代表：

时 间：

时 间：

附件3：中标通知书

附件4：服务评价表

服务评价表

项目名称：东莞市涉水收费统一征收平台 2025 年度运维服务项目 所属年月：

序号	评分项目	评分指标	分值	得分
1	服务响应	7*24 小时服务热线通畅、运维人员实时接听，每次服务响应时间及时	10	
2	服务人员态度	服务态度礼貌、热情、周到、细致、耐心听取用户意见	10	
3	系统运行状况	系统正常运行，无卡顿，登录正常	10	
4	数据准确性	保障系统所有数据的生成、计算符合采购人制定的业务准则	10	
5	故障处理	现场服务有效解决问题，故障处理及时、服务规范	10	
6	上门服务	按采购人的业务需求实施上门服务	10	
7	服务资料	上门服务有书面记录和日志	10	
8	驻点服务	驻点人员耐心解答系统使用问题，有效完成采购人的服务需求	10	
9	通知服务	系统更新或因其他外部原因的维护计划，服务提供方能及时、有效提醒	10	
10	沟通协调	对采购人提出的相关问题，若涉及多个系统使用单位，能及时进行有效沟通	10	
总分			100	
备注：根据服务情况，综合评估，总分 90 分（不含）以上合格。				

填表单位：

簽名:

日期:

第五篇 相关保函格式

一、不可撤销银行履约保函格式

不可撤销银行履约保函

银行编号：

致：_____（下称“受益人”）

鉴于_____（申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的项目名称（招标编号： ）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写）_____（RMB元）的无条件、不可撤销银行履约保函，作为申请人履行上述合同的担保。

我方_____（银行名称），受申请人的委托，无条件 and 不可撤销地在受益人出具本保函原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求我方承担保证责任后，在保函限额内向受益人支付不超过人民币（大写）_____（¥_____元）的款项。

在向我行提出要求前，我行将不坚持要求受益人首先向申请人提出上述款项的索赔。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函应自合同签订之日起至合同期限届满并完成合同及补充协议项下全部服务义务，受益人向申请人支付全部款项后二十八（28）日内保持有效。

担保银行：_____ 银行全称 _____（盖章）

法定代表人或其授权的代表人：_____（职务）

_____（姓名）

_____（签章）

_____年____月____日

二、履约保证保险凭证格式

履约保证保险凭证

编号：

致：_____（下称“受益人”）：

鉴于_____（下称“申请人”）已与贵方签订了_____项目（招标编号：_____）合同。我方已接受申请人的请求，并出具《履约保证保险》保险单。

一、保证保险金额

我方承担的履约保证保险的保险金额（最高限额）为人民币（大写）_____元（¥_____）。

二、保证保险的责任范围

在保险期间内，申请人因自身原因未按照与贵方签订的_____项目（招标编号：_____）合同履行相关义务，给贵方造成损失的，贵方可向我方提出索赔，我方按照保险合同的约定承担损失赔偿责任。

三、代偿的安排

贵方要求我方承担保证保险责任的，我方无条件和不可撤销地在贵方出具本履约保证保险原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求我方承担保证责任后，在保险限额内向贵方支付不超过人民币（大写）_____（¥_____元）的款项。

四、生效时间

本保险凭证自我方法定代表人（或其授权代理人）签字并加盖保险承保章之日起生效。

五、其他

本履约保证保险应自合同签订之日起至合同期限届满并完成合同及补充协议项下全部服务义务，受益人向申请人支付全部款项后二十八（28）日内保持有效。

附：《XXX 保险有限公司履约保证保险（X 款）条款》及保单

保险人：（盖章）

法定代表人或授权代理人：_____

年 月 日

三、担保公司履约担保书格式

担保公司履约担保书

致：_____（下称“受益人”）

鉴于_____（申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的_____项目（招标编号：_____）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写）_____（RMB元）的无条件、不可撤销履约担保，作为申请人履行上述合同的担保，我方_____（担保公司名称）在本合同项下的保证责任为连带责任保证。

我方_____（担保公司名称），受申请人的委托，无条件和不可撤销地在受益人出具本担保书原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，在担保书限额内向受益人支付不超过人民币（大写）_____（¥_____元）的款项。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本担保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函应自合同签订之日起至合同期限届满并完成合同及补充协议项下全部服务义务，受益人向申请人支付全部款项后二十八（28）日内保持有效。

法定代表人或其授权的代理人：（签字或盖私章）

担保公司盖章：

联系电话：

地址：

日期： 年 月 日

第六篇 投标文件格式

投 标 文 件

招标编号：_____

项目名称：_____

投标文件内容： 投标文件商务部分

招标人：_____

投标人：_____

日 期：____年____月____日

投标文件商务评审部分索引表

序号	评标项目	招标文件上的满分值	页码索引
合计			

一、投标函格式

投 标 函

致：东莞市水务集团有限公司

根据贵方为东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目（招标编号：YDZB24DGQY0208）的投标邀请，我方（投标人名称）作为投标人正式授权_____（授权代表全名，职务）代表我方进行有关本次投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，包括如下等内容，并已单独密封封装：

（一）唱标信封【_____份】（含投标文件电子文件）；

（二）投标文件【正本_____份，副本_____份】。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

（一）我方决定参加招标编号为YDZB24DGQY0208的投标；

（二）本投标文件的有效期自递交投标文件截止时间届满后90日有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；

（三）我方已详细研究了招标文件的所有内容包括修正文（如有）和所有已提供的参考资料以及有关附件并完全明白，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力；

（四）我方明白并愿意在规定的递交投标文件截止时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则不予退还我方投标保证金；

（五）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息；

（六）我方理解贵方不一定接受最低报价或任何贵方可能收到的报价；

（七）我方如果中标，将保证履行招标文件以及招标文件修改书（如有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；

（八）保证投标文件中所有资料均真实有效，否则按无效投标处理或可取消中标资格，并愿意接受按弄虚作假骗取中标的有关规定进行处理，并不予退还我方投标保证金；

（九）若我方中标后，我方一定按照招标文件的要求和投标文件的承诺签订和履行合同，否则贵方可取消我方中标资格，并依法不予退还我方投标保证金或履约担保，我方愿意接受违约处罚；

（十）若我方中标后，核查出投标文件内容前后不一致，我方愿按最高标准的承诺履约义务；

（十一）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____

邮政编码：_____

电 话：_____

代表姓名：_____

传 真： _____

职 务： _____

电子邮箱： _____

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

二、投标承诺书格式

投标承诺书

我方_____（投标人名称）已完整阅读了东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目（招标编号：YDZB24DGQY0208）招标文件的所有内容（包括澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或异议。

我方承诺，若我方存在通过弄虚作假、虚假响应招标文件要求等手段骗取中标的，招标人有权或协助主管部门认定我方严重失信的不良行为，纳入相关企业信用“黑名单”，限制我方参与依法必须招标项目的投标，并向行政主管部门报送结果。同时，招标人有权根据《关于对环境保护领域失信生产经营单位及其有关人员开展联合惩戒的合作备忘录》等规定，通过“信用中国”网站向社会公示我方的失信行为，实现“一处失信、处处受限”。

若我方在投标或履行本合同过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据招标文件投标人须知第29.2款约定按时提供原件核查的，因此导致我方无法参与东莞市水务集团有限公司相关招标采购活动的，由我方自行承担全部后果。

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

三、供货及/或提供服务过程承诺函格式

供货及/或提供服务过程承诺函

致东莞市水务集团有限公司：

我方_____（投标人名称）为招标人公开招标的东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目(招标编号：YDZB24DGQY0208)的投标单位，为确保供货及/或提供服务过程中的人身、财产安全，我方承诺，如我方获得中标资格，将严格按照下列要求开展工作。

1、我方承诺将严格遵守国家、地方政府有关安全生产及劳动保护的法律法规、标准、规定，贯彻执行招标人的各项安全管理规章制度。

2、我方承诺将依法参加工伤保险，为安排至招标人从事本项目的工作人员缴纳保险费，并为从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

3、我方承诺服从招标人的安全管理，保证作业区域的现场文明安全管理达标，现场临时用电、机器设备、安全防护齐全、完好，并接受和配合招标人的安全监督检查，我方提供到招标人现场作业的所有安全装置、防护设施必须依据经招标人审批后的安全技术方案进行搭设、安装，同时我方无条件保证安全防护设施使用的搭设材料的质量安全，在用于安全防护的物资进场前将有关物资的材质证明报招标人，经招标人确认后方可使用。

4、我方承诺携带进场的机器设备、机具必须是合格产品，并对携带进场的机器设备、机具安全负责管理、维护及检查，对招标人和自查发现的安全隐患落实整改措施。如我方使用不合格机器设备、机具造成事故的，由我方自行承担责任。

5、我方人员未经许可不随意到作业区域以外的其它工作场所活动，我方作业人员擅自到作业区域以外的其它工作场所活动，出现人身损害或财产损失的，由我方自行负责一切责任。我方作业人员如需动用或作业涉及到招标人所属设备、电器、管线及其他设施等，承诺事先征得招标人代表的同意，并采取安全防护措施。

6、我方承诺在进行卸货等工作时，严格遵守相关劳动安全规定，并按要求佩戴相关安全劳动防护用具。我方承诺做好安全防护措施，在工作过程中出现的安全事故由我方自行处理并承担全部责任。我方承诺我方人员在招标人场所遵守招标人的一切规章制度和安全条例，服从招标人的监督。我方在提供服务过程中，如因违反招标人相关规章制度、安全条例，或因不服从招标人监督而发生安全事故的，其结果与责任均由我方负责，招标人无须承担任何结果与责任。

7、我方承诺协助和指导招标人进行货物的储存，对招标人的储存方式、方法、储存数量、仓库的安全设施设备、安全生产规章制度等是否符合国家标准或者国家有关规定提出合理的建议，并进行技术指导。

8、我方车辆在招标人场所行驶时，将严格遵守厂区道路限行，限速和限重要求，如因我方未遵守前述要求，对厂区/招标人（含其人员）、我方人员、第三方造成损失的，由我方承担赔偿责任。

9、如我方开展服务项目需进行外出调研或现场作业的，由我方派人负责安全保卫工作，按国家有关规定，对作业的现场人员进行安全防护、劳动保护等，并承担相应的费用。若发生工作人员或第三人人身伤害等事故的，由我方全部承担责任。

10、因我方原因，造成我方损失，由我方自负，给招标人造成财产损失和人员伤亡，我方承担全部责任，并全额赔偿招标人。

11、非因招标人原因，造成我方损失的，招标人无需承担任何责任，由我方自行承担全部责任。

12、我方承诺严格遵守法律法规以及招标人的安全管理要求，并接受招标人的安全生产工作协调和监督，积极消除安全隐患。安全管理的基本要求包括但不限于以下条款：

①禁火区内严禁吸烟、动火。有火灾危险的作业区域，我方承诺配置足够的灭火设施。

②我方承诺焊接、气割作业时两瓶距离必须达到5M及以上，气瓶距可能产生火花的电器、设备和其它火源的间距必须达到10M及以上。

③我方承诺不在厂内道路、消防通道内搭建临时建筑或堆放物资。

④我方承诺电动工具、电焊机等均具有漏电保护器和相应的安全防护装置。

⑤我方承诺用电设施符合要求，杜绝电线乱接、乱拉，刀闸和开关无盖，在电器设施上堆放物品等行为。

⑥我方承诺防雷、防静电设施及用电设施有良好接地。

⑦我方承诺为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并监督、教育从业人员按照使用规则佩戴、使用，防止工伤事故的发生。我方承诺，如发生各类工伤事故，绝不隐瞒不报。发生重伤及重伤以上事故，应及时组织抢救、保护好现场，并立即报告招标人主管领导。

13、我方承诺接受招标人的检查与监督，并主动配合，做好安全工作，凡有违反上述条款的即视为我方违约，招标人有权视情况从货物/服务价款中扣除（1000-2000）元/次作为违约金。

如因我方违反上述条款造成安全生产事故的，我方将承担由此引发的一切责任与后果，如造成招标人损失的，我方将予以足额赔偿，同时，招标人有权没收我方提交的履约担保。

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

四、投标报价表格式

4.1 投标报价表

投标报价表

项目名称：东莞市涉水收费统一征收平台 2025 年度运维服务项目

招标编号：YDZB24DGQY0208

序号	名称	投标报价（不含销项税，元）	备注
1	东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目	小写（人民币）：	

备注：

- (1) 本项目投标报价为不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价是指不含本采购项目的投标人销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。
- (2) 投标人的投标报价高于最高投标限价的，该投标人的投标文件将被视为无效投标。
- (3) 本投标报价表报价与分项报价明细表报价不一致的，以本投标报价表为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- (4) 本表一式二份，一份随唱标信封一起提交，一份编入投标文件商务文件。
- (5) 报价保留小数点后两位。

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

4.2 分项报价表

分项报价表

项目名称：东莞市涉水收费统一征收平台 2025 年度运维服务项目

招标编号：YDZB24DGQY0208

序号	服务内容	单位	数量	不含税综合单价（元）	不含税小计（元）	备注
1	系统维护服务	1	套			
2	应急管理及安全保障 支撑服务	1	套			
3	网点上门现场服务	1	套			
4	现场驻点支撑服务	1	套			
5	业务支撑服务	1	套			
6	技术支撑服务	1	套			
7	电子证书USB-KEY授 权服务	715	个			
8	等保测评	1	套			
合计（不含税，元）						

备注：

- (1) 此表为投标报价表的分项报价表，投标人应根据项目招标范围内分项实际内容的数量填写和扩展本报价表。
- (2) 投标人应列明按《用户需求书》所要求的该项目招标范围内全部服务的价格明细。投标人未填单价或合价或漏量或漏项的项目，在实施后，招标人将不予以支付，并视为该费用已包括在其他有价款的单价或合价内。
- (3) 报价保留小数点后两位。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

五、投标人资格证明文件

5.1 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）复印件

5.2 开户许可证复印件（基本存款账户），如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料复印件

5.3 法定代表人身份证明书原件、法定代表人授权书原件格式（法定代表人投标时只需提供法定代表人身份证明书，委托他人为投标代表或签署投标文件时需同时提供法定代表人授权书）

(1) 法定代表人身份证明书格式

法定代表人身份证明书

_____先生 / 女士：现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期：_____签发日期：_____

附：代表人性别：_____ 年龄：_____ 身份证号码：_____

营业执照号码：_____经济性质：_____

主营（产）：_____

兼营（产）：_____

附 法定代表人身份证复印件

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日



注：法定代表人身份证须在有效期内。

(2) 法定代表人授权书格式

法定代表人授权书

致：东莞市水务集团有限公司

本授权书声明：注册于_____（投标人地址）的_____（投标人名称）在下面签字或盖私章的（法定代表人姓名、职务、身份证号码）代表本公司授权在下面签字或盖私章的_____（被授权人的姓名、职务、身份证号码）为本公司的合法代表人，签署东莞市涉水收费统一征收平台 2025 年度运维服务项目（招标编号：YDZB24DGQY0208）的投标文件，代表我公司递交投标文件、参与开标会、代表我公司应评标委员会的要求对投标文件进行澄清、进行合同谈判和签署合同，以我公司的名义处理一切与之有关的事宜，我承认代理人全权代表我所签署的本项目投标文件的内容及所进行的上述活动。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，有效期至投标文件失效期止，代理人无转委托权，特此声明。

投 标 人：（加盖投标人法人公章）

投标人地址：

法定代表人（签名或盖私章）：

职 务：

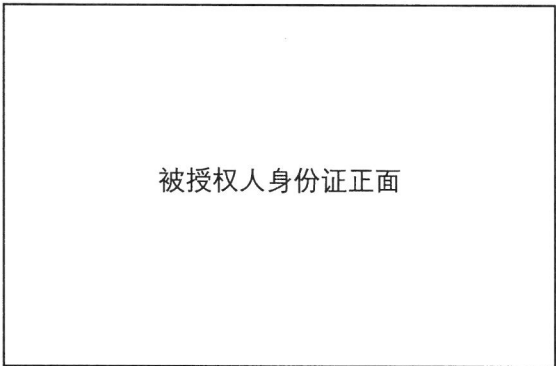
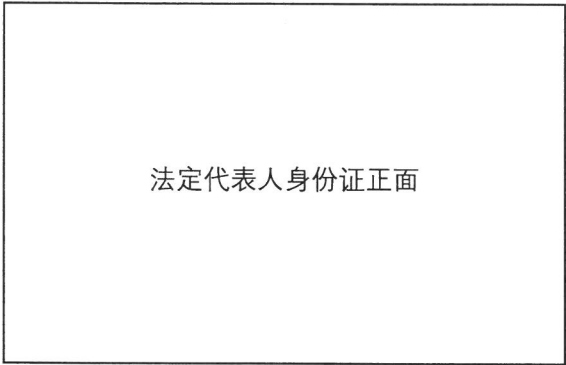
被授权人（签名或盖私章）：

职 务：

被授权人联系手机：

电 子 邮 箱：

附 法定代表人、被授权人身份证复印件



注：上述所附身份证应在有效期限内。

5.4 资格业绩【投标人提供一份2018年1月1日以来信息系统运行维护项目业绩（合同签订日期为2018年1月1日或以后）】

序号	项目名称	项目规模	合同金额（万元）	合同主要内容	合同期限	签约日期	服务完成情况	服务质量情况	业主联系人及电话	备注
1										
2										
3										
...										

资格业绩证明材料提交要求：

- （1）作为投标人资格条件证明的业绩放置在此处；
- （2）业绩须附合同复印件（合同服务提供方为投标人）；
- （3）业绩证明材料必须能反映资格条件（合同签订日期为 2018 年 1 月 1 日或以后、合同服务内容必须具有信息系统运行维护项目）的，否则还需提供服务购买方出具的书面补充说明文件复印件作为辅助证明（补充情况说明文件复印件能显示服务购买方公章）否则按无效投标文件处理；
- （4）未按上述要求在此格式下提供证明材料的业绩，或在此格式下所附材料无法证明符合资格要求的业绩，按无效投标文件处理。

5.5 最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明格式

最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明

事项名称	认定时间	处罚期届满异常名录 信息失效时间	备注
是否被认定为失信被执行人			
是否被认定为重大税收违法失信主体			
是否被认定为政府采购严重违法失信行为记 录名单			

备注：根据投标人及其不具有独立法人资格的分支机构的实际情况自行编写，无相关事项的，在“认定时间”列填“无”；若受到相关处罚的应附处罚相关材料复印件；若出现相关处罚的处罚期满，但处罚公示没有及时更新的情况，投标人须提供相关材料(复印件)佐证，需原件备查。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日 期： 年 月 日

六、投标人基本情况一览表

投标人基本情况一览表

1. 名称及概况：

(1) 投标人名称：_____

(2) 总部地址：_____

邮政编码：_____

电话号码：_____

传真号码：_____

(3) 成立和 / 或注册日期：_____

(4) 法人代表：_____

(5) 开户银行：_____

(6) 开户账号：_____

(7) 注册资金：_____

(8) 主要负责人姓名：_____

(9) 项目主要联系人（姓名、职务、通讯）：_____

(10) 在中国的代表的姓名和地址（如有）：_____

2. 供征询之银行的名称和地址：_____

3. 公司所隶属之国际集团名称（如果是）_____

4. 提交资料（包括但不限于组织架构、公司简介等）：

(1) 公司简介；

(2) 公司组织架构；

(3) 东莞市内设有分支机构情况介绍[应提供该分支机构的多证合一营业执照复印件等证明材料]

（若无前述分支机构的无需介绍）。

兹证明上述说明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日 期： 年 月 日

七、投标人财务状况表格式

投标人财务状况表

[价格单位：（人民币）元]

年 度	总资产（元）	净资产（元）	年营业额（元）	年净利润（元）
2021				
2022				
2023				
总计				

备注：需提供对应年度经独立会计师事务所审计的审计报告及投标人财务状况表；若投标人为新成立或未进行独立会计师事务所审计的，本表中对应年度的财务信息应填写“/”，投标人的投标文件不作无效投标处理，但存在因不符合评标办法中的评分标准而导致对应项不得分。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期：__年__月__日

八、合同条款偏离表格式

东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目合同条款偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	条款号	简要内容	偏离情况	具体偏离内容
1	第一条	合同项目		
2	第二条	合同组成		
3	第三条	服务内容、标准及要求、响应时间		
4	第四条	价格		
5	第五条	履约担保		
6	第六条	服务期限及地点		
7	第七条	付款方式		
8	第八条	其他约定		
9	第九条	违约责任		
10	第十条	争议的解决		
11	第十一条	合同生效		
12	第十二条	其他		
13	附件1	廉洁协议书		
14	附件2	安全生产管理协议		
15	一	不可撤销银行履约保函格式		
16	二	履约保证保险凭证格式		
17	三	担保公司履约担保书格式		

备注：

(1) 投标人应对照招标文件合同格式内合同条款及附件，逐条、如实地填写“偏离情况”项。“偏离情况”

项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无”。若发现虚假填写本表，或对合同及其附件响应有负偏离的，按无效投标文件处理。若发现此表未逐条填写视为完全满足招标文件要求。

- (2) 偏离情况（投标文件对招标文件合同条款的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的相关服务商务条件优于招标文件的要求；负偏离是指投标人提供的相关服务商务条件不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人提供的相关服务商务条件完全满足招标文件的要求。
- (3) 招标文件“第五篇 相关保函格式”作为重要的商务条款，投标人的响应情况列入本合同条款偏离表。
- (4) 如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表“具体偏离内容”项注明其在投标文件中的具体页码。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日 期： 年 月 日

九、业绩表格式

投标人具有涉水收费统一征收系统（平台）类相关项目维护经验业绩表

序号	项目名称	项目规模	合同主要服务内容	合同期限	签约日期	服务完成情况	服务质量情况	业主联系人及电话	备注

备注：

- （1）业绩按单项合同合同期限从长到短的方式排列；同一个单项合同的业绩可以同时放在资格业绩和评分业绩重复放置
- （2）业绩须附合同复印件（合同服务提供方为投标人），否则不得分；
- （3）如业绩为市级或以上涉水收费统一征收系统（平台）类相关项目的，佐证材料须体现涉水收费统一征收的特点，服务范围涵盖供水企业、政府相关行政部门（如财政局、城市综合管理局等），同时包含自来水费、污水处理费等费用的征收，投标人须提供合同关键页、系统功能界面截图等，并加盖公章作为佐证材料，否则还需提供服务购买方出具的书面补充说明文件复印件作为辅助证明（补充情况说明文件复印件能显示服务购买方公章），否则不得分；
- （4）若业绩为框架式协议或资格入围无明确金额的合同，必须同时提供合同期限内已服务发票金额统计表和发票复印件；
- （5）未按上述要求在此格式下提供证明材料的业绩，或在此格式下所附材料无法证明填报项目符合本项评分要求的业绩，在评标时将不予考虑。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

附表：合同期限内已服务发票金额统计表

项目名称					
合同签订日期					
发票抬头（合同买方）					
序号	发票名目	发票金额 （万元）	发票号码	发票所属时期	备注
1					
2					
3					
...					
发票金额合计（单位：万元）					

备注：

（1）本统计表及供货发票复印件应后附于合同复印件；

（2）发票抬头应为合同买方，收款人应为合同卖方，且发票名目应与合同约定内容一致，否则不计分。

十、投标保证金汇入情况说明

投标保证金汇入情况说明

东莞市水务集团有限公司：

本单位已按东莞市涉水收费统一征收平台 2025 年度运维服务项目（招标编号：YDZB24DGQY0208）的招标文件要求，于__年__月__日前以__（付款形式）方式汇入指定账户（账户名称：____，账号：____开户银行：____）。

本单位投标保证金的汇款情况：（详见附件一投标保证金进账单）

汇出时间：__年__月__日

汇款金额：（大写）人民币__元（小写：¥__元）

汇款账户名称：（必须是投标时使用的账户名）

账号：（必须是投标时使用的账号）

开户银行：__省__市__

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的，如因上述证明与事实不符导致的一切损失，本单位保证承担赔偿责任等一切法律责任。

投标保证金退回时，请按上述资料退回。

（投标人法人公章）

年 月 日

单位名称：

单位地址：

联系人：

单位电话：

联系人手机：

附：1、我方投标保证金汇款凭证（复印件）

2、我方基本账户开户许可证（复印件）

注：本情况说明手写无效。

十一、投标人资格证明文件以外的其他资质证书、知识产权证书及获得的相关获奖、认证证书、社会评价资料证明文件复印件等投标人认为需要证明其具备为本次招标项目提供服务能力的有关其它商务文件（不做强制要求）

十二、技术响应文件格式

投标人应按照招标文件投标人须知关于投标文件组成部分的要求编制技术文件，主要包括但不限于以下内容：

- 1、用户需求响应程度（即 12.1 用户需求偏离表格式）；
- 2、项目理解；
- 3、项目实施管理方案；
- 4、质量保证措施及承诺；
- 5、运维服务方案；
- 6、人员配置；
- 7、服务响应能力；
- 8、投标人认为有必要提供的其它材料（不做强制要求）。

投 标 文 件

招标编号：_____

项目名称：_____

投标文件内容： 投标文件技术部分

招标人：_____

投标人：_____

日 期：_____年____月____日

投标文件技术评审部分索引表

序号	评标项目	招标文件上的满分值	页码索引
合计			

12.1 用户需求偏离表格式

用户需求偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容		
	条款号	简要内容	偏离情况	实质性响应的具体内容	对应证明材料页码
1	二	采购清单及周期			
2	三	维护目标			
3	四	使用单位情况			
4	五	现有系统功能			
5	六	系统部署情况			
6	七	项目技术服务需求			
7	八	项目要求			
8	九	付款方式			
9	十	项目运行保障			
用户需求书“★”条款汇总：					
1	七	（四）驻点服务 ★中标人须派出至少 2 名专职人员到东莞市环保产业促进中心现场驻点支撑服务			
2	七	★（五）业务支撑服务 根据业务需求，中标人需安排 2 名人员提供针对供水公司专项小组成员提供业务对账异常处理服务和业务专项培训服务。			

备注：

- （1）投标人应对照招标文件用户需求书的响应（其中“一、项目概况”除外），逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，若发现未填写本表，或虚假填写本表，或伪造、变造证明材料的，按无效投标文件处理。若招标文件用户需求书中有“★”条款须逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，未填写“★”条款以外的条款的，视为完全满足招标文件要求。
- （2）偏离情况（投标文件对招标文件用户需求的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人对用户需求的响应优于招标文件的要求；负偏离是指投标人对用户需求的响应不满足或不完全满足招标文件的要求。

件的要求；无偏离是指投标人对用户需求响应完全满足招标文件的要求。

- (3) 应逐条逐项、如实地填写“偏离情况”。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“实质性响应的具体内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“实质性响应的具体内容”项内填“完全响应招标文件要求”即可，也可进一步说明投标响应的具体内容。投标人可将反映服务能力的技术支持资料作为本表的附件，并在本偏离表“对应证明材料页码”项内注明其在投标文件中的具体页码。
- (4) 凡标有“★”的地方均被视为重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日 期： 年 月 日

12.2 项目理解

12.3 项目实施管理方案

12.4 质量保证措施及承诺

12.5 运维服务方案

12.6 人员配置

12.7 服务响应能力

12.8 投标人认为有必要提供的其它材料（不做强制要求）

附件一：评标工作大纲

东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目

（招标编号：YDZB24DGQY0208）

评标工作大纲

广东有德招标采购有限公司

目录

- 一、 总则
- 二、 投标文件的初审
- 三、 澄清有关问题
- 四、 比较和评价
- 五、 推荐中标候选人名单
- 六、 编写评标报告
- 七、 注意事项

一、总则

1、一般规定

- 1.1 东莞市涉水收费统一征收平台2025年度运维服务项目(招标编号: YDZB24DGQY0208)的招标按照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定进行。
- 1.2 评标必须遵循公平、公正、诚实信用的原则。
- 1.3 招标代理机构(广东有德招标采购有限公司)组织评标工作, 全过程接受招标人及相关部门的监督、管理和指导。
- 1.4 评标按照招标文件规定的内容进行, 采取综合评分法进行评审。
- 1.5 本办法的评审对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件, 包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。

2、评标组织机构的组成

- 2.1 评标委员会由招标人和技术、经济等方面的专家组成, 成员为5人以上(含5人)单数, 其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。专家依法从专家库中随机抽取产生。
- 2.2 评标工作组由招标人、招标代理机构及有关专家组成, 由评标委员会确认, 并接受其领导。
- 2.3 评标工作组分成评标委员会、秘书组。
- 2.4 评标委员会应相对独立工作, 负责评审、撰写评标报告。招标代理机构秘书组负责评标过程中资料的保管、发放及回收, 协调技术和评标委员会评标工作的进展和整理、汇总评标资料及复核。

3、评标委员会职责

- 3.1 审查投标文件是否符合招标文件要求, 并作出评价;
- 3.2 要求投标人对投标文件有关事项作出解释或者澄清;
- 3.3 推荐中标候选人名单及排序;
- 3.4 向招标人、招标代理机构或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

4、评标委员会义务

- 4.1 遵纪守法, 客观、公正、廉洁地履行职责;
- 4.2 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评审, 对评审意见承担个人责任;
- 4.3 对评标过程和结果, 以及投标人的商业秘密保密;
- 4.4 参与评标报告的起草;
- 4.5 配合有关部门的投诉处理工作;
- 4.6 配合招标人、招标代理机构答复投标人提出的质疑、异议。

5、评审程序

公开招标：

- 5.1 评审首先由评标委员会对投标人的投标文件做初审，对未能通过初审的投标文件不再进入下一阶段评审。
- 5.2 评标委员会对通过初审的投标人的投标文件进行详细的比较和评价。如需要，进行必要的澄清工作。
- 5.3 依据评分标准以及各项权重，各位评标委员会成员单独就每个投标人的商务状况、技术状况进行比较和评价，分别评出其商务得分和技术得分。
- 5.4 对有效投标人的投标报价进行审查和价格评分。
- 5.5 将各评委对投标人的技术打分的最终综合得分、商务打分的算术平均值和价格得分相加得出投标人的总分。
- 5.6 评标委员会将向招标人推荐评标最后综合得分最高的前二名投标人为中标候选人，并标明排列顺序。
- 5.7 评标委员会根据评审结果编写评标报告。

二、投标文件的初审

6、投标文件的初审分为资格性检查和符合性检查。

- 6.1 资格性检查是指评标委员会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、投标保证金、投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用（由招标代理机构在递交投标文件截止时间当天通过“信用中国”网站对投标人信用进行查询，招标代理机构将查询情况提交评标委员会评审）等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。
- 6.2 符合性检查是指评标委员会依据招标文件规定，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。

实质性响应的投标指的是符合招标文件要求的全部“★”条款和验收标准而无任何重大偏离或保留。重大偏离或保留系指实质上影响到合同项下的服务范围、质量，或指与招标文件有实质不一致，限制了合同项下委托人的权利和承包人的义务，或对该重大偏离的修改对提交实质性响应投标的其他投标人将不公平。

评标委员会决定投标文件的响应性是基于投标文件的内容本身而不靠外部的证据。

对是否符合实质性响应招标文件有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将被认定为无效投标文件。

7、投标文件出现下列情况之一的，被认定为无效投标：

- 7.1 投标人未按招标文件要求交纳投标保证金的；
- 7.2 投标文件中的投标报价高于最高投标限价的；
- 7.3 投标人以低于企业成本价报价，且投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料；
- 7.4 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中报有两个或多个报价，且未书面声明哪

一个有效；

- 7.5 投标人不符合合格投标人的基本条件[含未提供资格证明文件，或投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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（处罚期限届满的除外）]；
 - 7.6 投标文件未按照招标文件规定要求密封；投标文件无法定代表人或其授权代表签字（或盖私章），或签字人无法定代表人有效授权的；签字盖章不符合招标文件要求的；
 - 7.7 投标有效期限不符合要求；
 - 7.8 投标文件未对招标范围内的全部内容进行投标报价或投标方案不是唯一；
 - 7.9 未提供或虚假填写《合同条款偏离表》，或对《合同条款偏离表》有负偏离的；
 - 7.10 未填写或虚假填写《用户需求偏离表》的；
 - 7.11 未响应招标文件提出的实质性要求和条件（标注★的条款）。
- 8、评标委员会应当书面要求存在细微偏差的投标人在开标评审结束前予以补正。细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术方案信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。

三、澄清有关问题

- 9、在投标文件的商务、技术资格性检查及符合性检查过程中，投标人可应评标委员会要求对投标文件中有关问题进行书面澄清。该书面澄清作为其投标文件的一部分。
- 9.1 对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，评标委员会可以书面形式（由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。
 - 9.2 投标人的澄清、说明或者纠正应当采用书面形式，经加盖其公章或其合法代表人（法定代表人或法定代表人授权书列明的被授权人）签署方有效，并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。
 - 9.3 经过澄清后仍不符合要求，则该项目在下一步评审进行评分调整；若重大（实质性）偏差仍存在，且不可接受，投标人则被认为是“不响应招标文件要求的投标人”，不再进入下一步评审。
 - 9.4 投标文件报价计算错误的修正
 - （1）评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行校核，看其是否有计算或表达上的错误，修正错误的原则为：
 - （A）当以数字表示的金额与以文字表示的金额不一致时，以文字表示的金额为准；
 - （B）当开标一览表(投标报价表)内总报价金额与按综合单价计算的总价不一致的，以综合单价计算结果为准，单项金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正综合单价金额；
 - （C）当分项报价明细表内累计与投标报价表内报价不符时，以投标报价表（开标一览表）为准，修正分项报价明细表内的各分项报价；

(D) 按前述修正原则排序依次进行修正至唯一值后的报价表经双方确认后，作为合同文件的组成部分。

- (2) 按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，调整后的投标报价对投标人起约束作用。
如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将被拒绝，作为无效投标处理。

- 9.5 若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定其投标报价低于成本，同时否决其投标。

四、比较和评价

- 10、评标委员会按招标文件中规定的评审方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评审、综合比较与评价；评标委员会根据商务和技术评审的结果，采用综合评分法，分别对投标文件的商务、技术、价格等内容进行打分。

11、评委打分办法

- 11.1 参加评分的评委应尽力体现客观、实事求是，避免学派偏见和个人偏好。
- 11.2 衡量、对比的依据，应以招标文件、投标文件、提供的正式试验数据、开标澄清中的文字为准，口头回答和收集的资料只作为参考。
- 11.3 评分主要是为比较各投标人的商务、技术和价格综合排序。评标委员会专家组的每一位评委根据招标文件评分标准对投标文件分别评审，对有效投标人投标文件的商务、技术、报价分别评分。
- (1) 评标委员会首先对商务标进行评审，按评标标准打分后，取所有评委评分的平均值得出该投标人的商务评分；
- (2) 然后评标委员会对技术标进行评审，按评标标准打分后，当评标委员会为五人时，在所有评委对同一份投标文件技术标评审的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术部分的最终综合得分；当评标委员会为七人及以上单数时，在各评委的打分中，同一评委的最高评分减去最低评分，去掉分差最大评委的所有打分（出现分差相同时，按最高评分减去次最低评分进行比较，如此类推），在所有剩余评委对同一份投标文件技术部分评审的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术部分的最终综合得分；若评标委员会成员对某一项按“优、良、中、差”区间评审的评分因素的评分低于权重分值60%的，应在评标报告中作出说明。
- (3) 最后评标委员会对报价进行评审，按评标标准计算得出该投标人的报价评分。
- 11.4 评标委员会打分采取记名形式。
- 11.5 各评委根据秘书组提供的打分表严格按照评标大纲内的评分标准独立自主打分，任何人不得要求评委统一打分或统一确定等次顺序。
- 11.6 对打分表中的每项条款，各评委应根据投标文件、澄清材料、招标文件要求，按满足的程度给投标人打分。

11.7 评分程序

- (1) 就投标人的投标文件对照整理出商务、技术评标因素对比表、偏差表，并在经过校核的基础上逐项打分。
- (2) 各评委独立完成打分后，将统计好的评分表交给招标代理机构秘书组复核。
- (3) 评分统计表中各投标人技术得分应为最终综合得分，商务和价格得分应为评委打分的算术平均值。

12、评分因素及分值

评分因素	分值
1、商务	50分
2、技术	30分
3、价格	20分

(1) 商务：总分50分

序号	评审内容	评审细则	满分值
1	财务状况	投标人2021年-2023年三个年度，每具有1个年度盈利的得1分，满分3分。 注：盈利指净利润为正数（非零、非负数），投标人应提供2021年、2022年、2023年三个年度的财务报表，净利润以对应年度经审计的财务报表为准，应提供经独立会计师事务所审计过的有效的财务报表复印件；未提供前述财务报表或财务报表未能反映净利润的，不得分。	3分
2	标准化程度	(1) 投标人具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证证书得 2 分； (2) 投标人具有有效期内的 OHSAS18001（或 GB/T45001-2020，或 ISO45001）职业健康安全管理体系认证证书得 2 分； (3) 投标人具有有效期内的 ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证证书得 2 分； (4) 投标人具有有效期内的 ISO/IEC27001（或 GB/T22080-2016）信息安全管理 体系认证证书得 2 分； (5) 投标人具有有效期内的 GB/T 29490 知识产权管理体系认证证书得 2 分。 备注： 投标人应提供上述有效证书复印件及能显示证书有效状态的全国认证认可信息公 共服务平台（ http://cx.cnca.cn/ ）查询结果凭证{凭证界面需显示有“全国认证 认可信息公共服务平台”或“认证证书（需显示网址cx.cnca.cn）”，否则不得	10分

		分。	
3	业绩	1、投标人2018年1月1日以来（以合同签订时间为准）具有信息系统运行维护项目业绩，按下列情况评分，本项最高13分。 （1）单个信息系统运维合同金额≥250万元的前述业绩，每项得5分； （2）250万元>单个信息系统运维合同金额≥150万元的前述业绩，每项得3分； （3）150万元>单个信息系统运维合同金额≥100万元的前述业绩，每项得2分； （4）100万元>单个信息系统运维合同金额≥50万元的前述业绩，每项得1分，本子项满分3分。 2、若投标人提供的前述信息系统运行维护项目业绩为市级或以上涉水收费统一征收系统（平台）类相关项目业绩，每项加4分，本项最高12分。 备注： 1）以上各项相加得分不超过25分； 2）业绩须附合同复印件（合同服务提供方为投标人），否则不得分； 3）如业绩为市级或以上涉水收费统一征收系统（平台）类相关项目的，佐证材料须体现涉水收费统一征收的特点，服务范围涵盖供水企业、政府相关行政部门（如财政局、城市综合管理局等），同时包含自来水费、污水处理费等费用的征收，投标人须提供合同关键页、系统功能界面截图等，并加盖公章作为佐证材料，否则还需提供服务购买方出具的书面补充说明文件复印件作为辅助证明（补充情况说明文件复印件能显示服务购买方公章），否则不得分。 4）若业绩为框架式协议或资格入围无明确金额的合同，必须同时提供合同期限内已服务发票金额统计表和发票复印件。	25分
4	企业实力	投标人具有ITSS（信息技术服务标准）（业务领域为：运行维护）三级或以上证书得2分，无不得分。 注：投标人应提供上述有效证书复印件及能显示证书有效状态的ITSS中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会（https://www.itss.cn/web/itss）查询结果凭证（凭证界面需显示有“ITSS中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会”或“显示网址https://www.itss.cn/web/itss”，否则不得分。	2分
		投标人具有信息系统相关的软件著作权登记证书，每提供一个得1分，最高得10分。 注：须提供计算机软件著作权登记证书复印件并加盖投标人公章。	10分

（2）技术：总分30分

序号	评审内容	评审细则	满分值
----	------	------	-----

1	项目理解	比较所有投标人对项目背景、运维现状、运维目标、运维内容的理解是否准确，对用户需求分析是否透彻，是否满足用户需求（须结合用户需求书偏离表）等方面进行评审。 优：投标人运维方案详细完整，并对本项目理解透彻，有针对性，得[4-3分]； 良：投标人运维方案较详细，并对本项目有一定的理解，针对性良好，得（3-2分）； 中：投标人运维方案一般，并对本项目理解一般，针对性一般，得（2-1分）； 差：投标人运维方案差，并对本项目理解较差，针对性差，得（1-0分）。	4分
2	项目实施管理方案	对项目实施管理进度计划、组织架构、人员保障、主要实施方法等进行评审。 优：投标人项目实施管理方案科学合理，可行性高，且包含管理进度计划、组织架构、人员保障、主要实施方法四个，得[4-3分]； 良：投标人项目实施管理方案合理，可行性良好，且包含管理进度计划、组织架构、人员保障、主要实施方法任意三个，得（3-2分）； 中：投标人项目实施管理方案方案一般，可行性一般，且包含管理进度计划、组织架构、人员保障、主要实施方法任意两个，得（2-1分）； 差：投标人项目实施管理方案差，可行性差，且包含管理进度计划、组织架构、人员保障、主要实施方法任意一个或无，得（1-0分）。	4分
3	质量保证措施及承诺	对投标人项目运维过程中质量的保证及其措施，以及承诺情况进行评审。 优：质量保证措施完整，有具体的操作流程，投标人提出具体的风险及应对方式的，5条≤质量保证措施，得4分； 良：质量保证措施较完整，有具体的操作流程，投标人提出具体的风险及应对方式的，3条≤质量保证措施<5条，得2分； 中：质量保证措施一般，操作流程不具体，投标人提出具体的风险及应对方式的，1条≤质量保证措施<3条，得1分； 差：质量保证措施差，操作流程不具体，投标人未能提出具体的风险及应对方式的，质量保证措施<1条，不得分。	4分
4	运维服务方案	根据投标人提供的运维服务方案是否合理、对运维工作内容是否有深入的表述，各项措施是否具体、可行等进行评审。 优：提供完整具体、可行的运维服务方案，且包含具体的工作流程与服务内容说明，满足项目需求，得[4-3分]。 良：提供了具体可行的运维服务方案，且工作流程与服务内容基本满足项目需求，得(3-2分]。 中：提供了较为可行的运维服务方案，且工作流程与服务内容基本满足项目需求，得(2-1分]。	4分

		差：提供了运维服务方案，但工作流程与服务内容说明不完整，得（1-0分】。	
5	人员配置	根据投标人拟投入本项目的人员进行评审： （1）投标人拟投入本项目的项目经理（仅一人）具有高级信息系统项目管理师证书的得4分； （2）技术人员具有中级软件设计师证书的得3分； （3）技术人员具有中级网络工程师证书的得3分。 注： 1）以上人员不重复计分； 2）须提供上述人员有效的证书复印件及人力资源和社会保障部门（或税务部门）出具的投标人2024年9月、2024年10月、2024年11月（共三个月）为其缴纳的社保证明复印件加盖投标人公章。	10分
6	服务响应能力	根据投标人提供的服务响应方案（包括售后服务点的技术力量及配备情况、服务响应时间等）进行进行评审。 优：提供完整可行的服务承诺，且有具体的服务响应流程与服务标准说明，服务响应时间≤5分钟，得4分。 良：提供了可行的服务承诺，工作流程满足文件要求，有较合理服务标准说明，5分钟＜服务响应时间≤10分钟，得2分。 中：提供的服务承诺一般，工作流程基本满足文件要求，有简单的服务标准说明，10分钟＜服务响应时间≤15分钟，得1分。 差：提供了简单的服务承诺，无工作流程及服务标准说明，15分钟＜服务响应时间，得（1-0分】。	4分

备注：

①表中“[”代表闭区间，“]”代表闭区间，如[0，1]代表该分数段范围为大于等于0且小于等于1。
表中“（”代表开区间，“]”代表闭区间，如（1，2]代表该分数段范围为大于1且小于等于2。

②分数出现小数点，保留小数点后2位，从小数点后第3位四舍五入。

③上述“评分项目”中按“优、良、中、差”区间评审的，若低于该项满分分值60%时，评标专家需详细填写该项低分的充分理由，例如：该项目内容存在违反国家有关标准和规范或与项目实际不符等原则性问题。

④对于各评标委员会成员存在客观分打分不一致时，根据少数服从多数的原则，以记名方式表决确定该项目的评分。

（3）价格评分方法

1) 经济文件的符合性审查

评标委员会对合格的投标人的投标报价，进行详细分析、核准，检查其是否存在计算错误。评标委员

会将按照本评标大纲的规定修正计算错误的投标报价，经投标人代表确认后，调整后的价格对投标人具有约束力。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将被拒绝，作为无效投标处理。

若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定其投标报价低于成本，同时否决其投标。

对是否低于企业成本价报价的事宜有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

2) 价格评分：总分 20 分

A、根据有效投标人的投标报价，最低价作为基准价（Y）。投标人报价（X）等于基准价的得满分20分，其他投标人的价格得分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times 20$$

B、分数出现小数点，保留小数点后2位，从小数点后第3位四舍五入。

(4) 综合得分

$$\text{评标总得分} = F_1 + F_2 + \dots + F_n$$

F₁、F₂、……F_n分别为各项评分因素的得分。

五、推荐中标人

13、评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列，并向招标人推荐最后综合得分最高的前二名投标人为中标候选人（最后综合得分排名第一、第二的投标人分别为第一、第二中标候选人），招标人将确定第一中标候选人为中标人。

如果有两个或以上的投标人的最后综合得分相同，则在最后综合得分相同的投标人中按投标报价由低到高顺序排出次序，报价低的排前，报价高的排后。如果出现投标人的最后综合得分及投标报价均相同时，则按技术标的评标得分高低排出次序，得分高的排前，得分低的排后。如果出现投标人的最后综合得分、投标报价及技术标得分均相同时，由评标委员会进行投票，得票多的排名在先。当第一轮投票结果为投标人得票数相同时，再次进行投票，如此类推，直到能确定排序次序为止。

六、编写评标报告

14、评标委员会根据评审结果撰写评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标委员会成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，其主要内容包括：

- (1) 开标邀请时间、开标日期和地点；
- (2) 投标人名单和评标委员会成员名单；

- (3) 开标评审方法和标准;
- (4) 开标评审记录和评审情况及说明, 包括投标无效投标人名单及原因;
- (5) 评审结果和中标候选投标人排序表;
- (6) 评标委员会的推荐建议。

七、注意事项

- 15、为确保评审工作的顺利进行, 防止因泄密或其它意外而造成的不良后果及影响, 凡参加评审工作的人员都必须认真执行本规定:
- (1) 在评审工作期间, 所有分发的投标文件、资料等仅限于在评审场所中使用, 不得带往其它地方, 所有的招标文件、投标文件、资料等一律编号登记;
 - (2) 评审人员及工作人员不得在公共场合谈论有关评审内容;
 - (3) 评审人员及工作人员不得以书信、电讯、口述等方式将有关评审内容(如资料、投标文件、投标报价、评审方式、评标委员会的决定、评审组织机构、评审人员名单等)披露给未参加评审的任何无关人员, 包括上级领导、同级和下级人员, 任何与评审无关的人员(包括亲朋好友和同事)不得进入评审场所;
 - (4) 如有需要举行澄清会, 在举行与各投标人的澄清会之前评标委员会应明确参加会议的人员及主谈人。任何需要投标人在澄清会上澄清的问题必须经评标委员会成员签字并由主谈人提出。在澄清期间, 对于涉及本规定保密范畴的所有内容, 主谈人不得向投标人透露;
 - (5) 任何评审人员和工作人员不得对外公布评审的一切内容。