项目编号：WYGZ2024052



**智慧校园应用系统软件维保服务项目**

**磋商文件**

**皖南医学院国有资产管理处**

**2024年5月**

目 录

[第一章 磋商公告 1](#_Toc516580569)

[第二章 磋商须知前附表 3](#_Toc516580570)

[第三章 磋商须知 4](#_Toc516580571)

[第四章 合同主要条款 12](#_Toc516580572)

[第五章 项目需求 17](#_Toc516580573)

[第六章 评分办法和评分细则 2](#_Toc516580574)0

[第七章 响应文件格式 20](#_Toc516580575)

# 第一章 磋商公告

皖南医学院智慧校园应用系统软件维保服务项目采取磋商的方式进行采购，现邀请符合资质条件的供应商参加投标和磋商。具体情况如下：

**一、项目概况**：

（一）项目名称：皖南医学院智慧校园应用系统软件维保服务项目；

（二）项目编号：WYGZ2024052;

（三）项目预算：29.8万元；

（四）项目内容：（详见磋商文件）。

**二、投标资质**：

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.本项目不接受联合体投标；

**三、文件获取时间及方式：**

（一）文件获取时间：2024年5月6日9：00-2024年5月17日上午9:00；

（二）文件获取方式：皖南医学院智慧校园应用系统软件维保服务项目已在皖南医学院官网发布，请潜在供应商在皖南医学院官网上获取招标文件。

（三）磋商文件获取：网上自行下载。

**四、响应文件份数**：一式三份（正本一份，副本二份），每份响应文件须清楚表明“正本”或“副本”字样。

**五、响应文件递交**：

（一）响应文件递交截止时间：2024年5月17日上午9：00；

（二）响应文件开启时间：2024年5月17日上午9：00；

（三）地点：芜湖市弋江区文昌西路22号滨江校区图书信息楼东辅楼5楼5002室；

（四）递交响应文件时间截止后，磋商小组与供应商磋商，请供应商法定代表人或其授权委托代表（提供授权委托书）出席。

（五）因学校要求，校外人员进校需扫码登记。请各投标单位如实填写，并于2024年5月16日12：00前完成登记申请（其中受访人姓名：王凌云，电话：13505596369），未按时提交申请的，后果自负。

 。

**六、联系方式**：

（一）联系人：方老师

（二）联系电话：0553-3932052

**七、备注**

我校保留对报名合格单位进行进一步资格审核的权利。

皖南医学院国有资产管理处

2024年4月30日

# 第二章 磋商须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条款号** | **条款名称** | **编 列 内 容** |
| 2.1 | 项目名称 | 皖南医学院智慧校园应用系统软件维保服务项目 |
| 2.2 | 采购人 | 招标人名称：皖南医学院联系人：方老师  电话：0553-3932052 |
| 2.3 | 采购范围 | 详见磋商公告 |
| 2.4 | 项目工期要求 | （详见第五章） |
| 2.5 | 投标人资质条件、能力和信誉 | 详见磋商公告。 |
| 2.6 | 踏勘现场 | 无。  |
| 2.7 | 分包 | 不允许分包。 |
| 2.8 | 是否允许递交备选投标方案 | 不允许。 |
| 2.9 | 签字或盖章要求 | 响应文件的内容均须经投标人法定代表人或其授权的代理人签字或盖章确认。 |
| 3.0 | 投标文件份数 | 正本1份，副本2份。 |
| 3.1 | 递交响应文件时间、地点 | 详见磋商公告 |
| 3.2 | 递交响应文件截止和开标时间、地点、开标条件 | 投标截止和开标时间、地点：详见磋商公告 |
| 3.3 | 磋商有效期 | 自磋商之日起30天内。 |

# 第三章 磋商须知

**一、采购方式及定义**

1.本次采购采用磋商方式，本磋商文件仅适用于磋商公告中所述项目。

2采购人指本项目的需求方皖南医学院。

3.合格的供应商

（1）满足磋商公告中供应商的资格条件的规定。

（2）满足本文件实质性条款的规定。

4.适用法律

本次磋商及由此产生的合同受中华人民共和国有关的法律法规制约和保护。

5.磋商费用

（1）供应商应自行承担所有与参加磋商有关的费用，无论磋商过程中的做法和结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

（2）本次磋商采购人不收取文件工本费与成交服务费。

6.磋商文件的约束力

供应商一旦下载了本磋商文件并决定参加磋商，即被认为接受了本磋商文件的规定和约束，并且视为自磋商公告期限届满之日起已经知道或应当知道自身权益是否受到了损害。

**二、磋商文件**

1.磋商文件构成

磋商文件有以下部分组成：

（1）磋商公告

（2）磋商须知前附表

（3）磋商须知

（4）合同主要条款

（5）项目需求

（6）评审标准

（7）响应文件格式

2.磋商文件的澄清及修改

任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应在提交首次响应文件截止时间5日前按磋商公告中的通讯地址，以书面形式通知采购联系人。提交首次响应文件截止之日前，我校可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，我校将在提交首次响应文件截止时间至少5日前，在皖南医学院校园网上发布更正公告通知所有获取磋商文件的供应商。不足5日的，顺延提交首次响应文件截止时间。

**三、响应文件的递交及编制**

1.供应商应当在磋商文件要求的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。在截止时间后送达的响应文件为无效文件，我校将拒收。供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2.供应商应当按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。

3.响应文件的语言及度量衡单位

（1）供应商提交的响应文件以及供应商与我校就有关磋商的所有来往通知、函件和文件均应使用简体中文。

（2）除技术性能另有规定外，响应文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

4.响应文件构成

（1）供应商应该按照磋商文件的要求编写响应文件应。

（2）供应商应将响应文件按顺序装订成册，并编制响应文件资料目录。

5.证明供应商资格及符合磋商文件规定的文件

（1）供应商应按要求提交资格证明文件及符合磋商文件规定的文件。

（2）供应商除必须具有履行合同所需提供的货物以及服务的能力外，还必须具备相应的财务、技术方面的能力。

6.报价明细表

（1）供应商应按照磋商文件规定格式填报报价。每项费用只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。（如有）

（2）磋商报价应包括所需人工费、材料费、其他（保险费，以及合同明示或暗示的风险、责任和义务等）费，以及管理费、利润和规费、税金等一切费用。具体项目对报价有特殊要求的，从其要求进行报价。

**最终报价一经确定不得更改，且不受市场价格波动影响。**

（3）其它费用处理

磋商文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价。

7.响应文件货币

响应文件中的货物单价和总价无特殊规定的采用人民币报价。磋商文件中另有规定的按规定执行。

8.响应文件份数和签署

（1）供应商应严格按照磋商公告要求的份数准备响应文件，每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本不符，以正本为准。

（2）响应文件的正本和所有的副本均需打印或复印，正本由供应商法定代表人或其授权代表签字。授权代表须将“法人授权书”（原件）附在正本响应文件中。

（3）除供应商对错处做必要修改外，响应文件不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处，必须由响应文件签署人签字或盖章。

**四、响应文件的递交**

1.响应文件的密封和标记

（1）供应商应将响应文件正本和所有副本密封，并加盖供应商公章。不论供应商成交与否，响应文件均不退回。

（2）密封的响应文件应：

1）注明供应商名称，如因标注不清而产生的后果由供应商自负。按磋商公告中注明的地址送达；

2）注明磋商项目名称、项目编号。

3）未按要求密封和加写标记，采购人对误投或过早启封概不负责。对由此造成提前开封的响应文件，采购人将予以拒绝，作无效响应处理。

2.响应文件提交截止时间

（1）采购人收到响应文件的时间不得迟于磋商公告中规定的截止时间。

（2）采购人可以按照规定，通过修改磋商文件有权酌情延长响应文件提交截止时间，在此情况下，供应商的所有权利和义务以及供应商受制的截止日期均应以延长后新的截止日期为准。

**五、磋商与评审**

1.磋商仪式

（1）采购人将在磋商公告中规定的时间和地点组织磋商。供应商应委派携带有效证件的代表准时参加，参加磋商的代表需签名以证明其出席。

（2）磋商仪式由采购人代表主持，采购人代表、供应商代表以及有关工作人员参加。

（3）磋商时请工作人员查验响应文件密封情况，至响应文件开启时间后由磋商小组开启响应文件。

2.磋商小组

（1）磋商仪式结束后，采购人将立即组织磋商小组进行磋商。

（2）磋商小组将按规定由3人或以上单数组成。

（3）磋商小组工作原则

（4）磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理。

3.响应文件审查

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

4.供应商澄清

（1）磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。

5.磋商程序、最后报价、综合评分

（1）磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

（2）在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

（3）磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

（4）已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

（5）经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选单位的评审方法。

（6）评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

（7）磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐2名成交候选单位，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

6.响应无效条款

（1）未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；

（2）供应商不具备磋商文件中规定资格条件的；

（3）不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的；

（4）其他法律、法规及本磋商文件规定的属响应无效的情形。

7.终止磋商采购活动的条款

出现下列情形之一的，采购人将终止磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

8.确定成交供应商

（1）采购人在评审结束后5个工作日内，从评审报告提出的中标候选单位中，按照排序由高到低的原则确定中标候选单位。

（2）采购人在成交单位确定后2个工作日内在“皖南医学院校园网”公告中标结果。

**六、授予合同**

1.签订合同

（1）采购人与成交单位应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等事项签订采购合同。

（2）成交单位拒绝签订采购合同的，采购人可以按照从评审报告提出的中标候选单位中，按照排序由高到低的原则重新确定其他供应商作为成交单位并签订采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交单位不得参加对该项目重新开展的采购活动。

（3）磋商文件、成交供应商的响应文件及磋商过程中有关澄清、承诺文件均应作为合同附件。

2.履约保证金

（1）成交单位在收到成交通知书后，需缴纳履约保证金（招标文件如有要求缴纳）。

（2）履约保证金的退还：根据合同约定的条款，成交单位自行下载、完成《皖南医学院项目履约保证金退付申请表》办理保证金退还手续。

**七、质疑与投诉**

本项目为我校校内统一采购项目，在采购活动中，如需质疑或投诉，按照《皖南医学院采购质疑与投诉管理办法（试行）》（见附件）进行。质疑及投诉联系方式如下：

（一）质疑联系方式：

1.联系部门：皖南医学院国资处；

2.联系电话：0553-3932052；

3.通讯地址：芜湖市高校园区文昌西路22号皖南医学院国资处。

（二）投诉联系方式：

1.联系部门：皖南医学院巡察工作办公室

2.联系电话：0553-3932826

3.通讯地址：芜湖市高校园区文昌西路22号皖南医学院巡察工作办公室

# 第四章 合同主要条款

 合同编号：

**甲方（买方）**： 皖南医学院（二级部门/单位）

**乙方（卖方**）：

**签订地点**： 皖南医学院 校区

**签订时间**： 年 月 日

根据《中华人民共和国民法典》，经双方友好协商一致，共同签订本合同。

1. **服务名称及内容**

***（根据项目情况自拟）***

1. **服务期限**

乙方应于合同签订之日起 日内完成合同约定的服务内容，由甲方进行验收。

验收方式为：***（根据项目情况自拟）***

1. **合同金额：**¥ 元（人民币大写： ）
2. **合同款支付**
3. 甲方按以下第 ② 种方式支付合同款（选择其一）：
4. ①乙方履约完成并经甲方验收合格后，甲方于 日内一次性付清合同款。

② 签订合同后甲方预付合同款的 40 % （即 元），乙方履约六个月经甲方考核合格后，甲方于七 日内支付合同款 30 %（即 元）,乙方服务期限满经甲方考核合格后于七 日内支付 30 %（即 元）合同款。

1. **售后服务**
2. 年免费维保（自验收合格之日起）***（此条可根据项目性质编辑修改）***。
3. 免费质保期结束后，甲方如有后续服务需求，乙方仍应承担维护职责，甲方需支付相应的服务费用（此条可根据项目性质编辑修改）。
4. **违约责任**
5. 甲乙双方不履行合同约定的义务即为违约。
6. 如乙方不能按期完成合同规定服务内容，除经甲方认可的不可抗拒原因外（以书面通知为准），每延长一天，甲方按合同总金额的5‰按日收取延迟交货违约金，违约金最高不超过合同总金额2.5%。
7. 由于乙方原因不能按照约定时间完成履约的，在甲方书面通知7日内乙方仍未履行或采取补救措施的，甲方有权终止合同，乙方须按合同总金额的30%向甲方支付违约赔偿金，并全额退还甲方已付给乙方的货款。
8. 乙方提供的服务不符合合同约定的，乙方必须无条件在甲方规定的时间内整改，如乙方不能在规定时间内完成整改，或整改后仍达不到合同交付标准的，乙方须退回全部合同款，并向甲方支付合同总金额的20%的赔偿金。
9. 甲方无正当理由逾期付款，每延长一天，按未付金额的5‰作为违约金，违约金最多不超过合同总金额的2.5%。
10. 甲方在以下情况下可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同：

①乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的限期内提供合同约定的服务内容。

②如果乙方未能履行合同规定的其他义务，乙方在收到甲方发出的违约通知后7天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失。

1. **不可抗力**

双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件如：战争、水灾、地震，异常恶劣天气以及双方同意的事件为不可抗力事件。当因不可抗力事件发生致使履约延迟时，履行合同的期限可相应延长，但乙方应继续履行合同。

1. **争议处理**

本合同发生争议，由双方协商解决，协商不成时按以下第 种方式处理（选择其一）：

① 由甲方所在地仲裁机构申请仲裁。

② 向甲方所在地人民法院起诉。

1. **本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执壹份，财务处壹份，国资处备案壹份。本合同双方签字盖章后生效。合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。**

甲方：皖南医学院（二级部门/单位）（经济合同章） 乙方： （盖章）

地址：芜湖市弋江区文昌西路22号 地址：

法定代表人或委托代理人： 法定代表人或委托代理人：

联系电话： 联系电话：

账号： 账号：

开户行： 开户行：

税号： 税号：

**第五章 项目需求**

**一、项目概况**

为学校现有信息门户、统一身份认证、今日校园APP、数据交换平台等提供系统维保服务一年，提供学校新增业务系统与数据中心对接服务。

**二、采购标的汇总表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **序号** | **标的名称** | **计量****单位** | **数量** |
| 1 | 1 | 智慧校园应用系统软件维保服务 | 项 | 1 |

**三、技术商务要求**

**（一）技术要求**

针对学校现有智慧校园平台（江苏金智）应用运行环境提供维护服务，保障其安全可用。从信息化实现组成来看，主要分为以下三个层面：

**软件系统运维：**包含信息门户、流程引擎、统一身份认证、数据交换平台、今日校园APP、人事域、学工域、公共服务等系统。

**自动化软件运维监控：**通过自动化运维软件监控对智慧校园平台应用进行监控，针对监控发现的软件问题进行人工处理。

**操作系统运维：**包括IDS统一身份认证、AMP应用管理平台、MDM主数据平台，学工域、人事域、公共服务等涉及的操作系统与中间件。

1. **软件系统运维服务要求**

具体服务项与服务说明如下：

1. 线上受理：采用小助手线上接入受理方式，用户可登录系统提报问题；
2. 巡检服务：根据要求定期输出月度维保服务总结报告。如遇特殊事件则根据特殊事件输出服务报告；
3. BUG 修复：针对公司提供的应用系统中存在的 BUG，持续提供修正与消缺服务，并提供修复BUG 的必要补丁版本的升级服务；
4. 安全修复：针对公司提供的应用系统中存在的安全漏洞，持续提供修正与消缺服务，并提供修复安全漏洞的必要补丁版本的升级服务；
5. 故障处理：系统上线运行时，当出现一些突发性情况而引起业务的中断时，为了保证系统的正常运行，对该故障进行处理，包括：

1）非计划掉电导致系统故障，学校排除故障后，配合系统恢复；

2）系统资源不足导致系统故障，学校扩充资源后，配合学校系统恢复；

3）硬件故障，学校排除故障并将数据还原后，配合学校系统恢复； 如出现系统运行环境变更（如：系统文件丢失、系统权限变化、 IP 变更、操作系统无法启动、数据库故障等），则不在承诺系统恢复的服务范围内；

4）如因第三方软件故障（包含 websphere、weblogic、数据库、 https 证书等），配合学校提供有偿的修复服务;

（6）运行支持：对系统运行过程中系统管理员及业务管理员的问题提供解答和问题解决跟踪：

1）系统环境调整后，环境文档实时更新；

2）系统使用过程中问题解答；

3）系统服务临时启停；

4）系统运行过程中访问报错问题处理。

（7）服务保障：保障学校当前在用的今日校园APP和信息收集系统功能正常使用：

1）保障今日校园当前各功能模块正常使用，同时要求与学校信息门户在核心业务层面打通，包括应用、待办、消息、权限等核心业务数据；要求将客户端APP的定位、扫一扫等原生能力通过标准接口对第三方应用提供开放，并且提供调用demo示例和技术支持；要求客户端APP和学校统一身份认证实现CAS单点登录集成，保障用户移动应用的使用体验；要求客户端APP的基础用户数据可以和学校主数据定时同步，确保基础人员数据及时更新。

2）针对学校现有一站式调研工具（问卷星）运行环境提供维护服务，保障其安全可用。要求提供问卷星企业尊享版会员服务及SSO接口对接授权服务一年，支持多形式信息收集和对外查询，同时满足多种训练方式支持多人在线答题；有单独的用户管理体系（5000人），支持与校内已有平台单点登录对接，支持点对点发送信息，保障师生无感化使用。

**2.自动化软件运维监控服务**

**监控服务范围如下：**

1. 应用系统：统一身份认证、应用管理平台、数据交换平台、流程引擎、今日校园平台、学工域、人事域；
2. 主机系统：以上应用涉及的主机操作系统；
3. 数据库系统：智慧校园应用系统使用的 oracle 数据库等。

**监控服务要求如下：**

1. 资产盘点：以应用为单位，梳理应用的名称、URL、主机 IP、端口、API 等信息，汇总信息导入监控系统；支持通过应用名称查看关联主机、URL（如有）、端口、API（如 有）；以主机为单位，梳理主机 IP、用途、操作系统、类型、CPU、 内存、磁盘信息、状态信息；支持查看主机过去自定义时间的性能趋势；以 oracle 数据库为单位，梳理数据库版本、实例、API、业务数据量、表空间等基本信息核对呈现；支持查看与应用相关的 oracle 性能信息，包括慢 SQL、数据库整体资源消耗；
2. 实时监控：对应用系统可用性进行实时监控，监控应用可访问，可登录；监控发现不可用的问题时，第一时间发出告警；对 oracle 数据库运行状态进行监控，包括 RMAN 备份、归档、 ASM 磁盘组使用率、实例运行状态等实时监控。 针对操作系统提供可用性监控，对主机的 CPU、磁盘、内存、文件打开数、进程等有可能影响业务运行的相关指标进行定时轮询监测；基于关键字实时（支持分钟级的轮询）的监测，即时发现操作系统、oracle、weblogic、tomcat 故障信息；实现对 API 接口监控，即时发现接口故障信息；针对 ODI 接口进行实时监控，可以查看 ODI 接口名称、用途及报错信息；
3. 基线核查：针对主机进行安全基线核查，一旦系统运行达到基线阈值，即产生告警；
4. 漏洞监管：对已知高危漏洞信息查看，查看影响漏洞资产影响范围；查看受漏洞影响的主机修复时间、状态；
5. 安全监测：对操作系统安全监控，监控操作系统版本信息、开放端口、 异常进程、异常账户，openSSL 漏洞、openSSH 漏洞、木马、蠕虫病毒等；对 oracle 数据库，监控 rman 备份状态、比特币勒索病毒；
6. 微信查询：监控发现异常后，支持通过微信端进行推送，且在微信端可以查看事件处理进展；也可以通过微信群或 QQ 群发出告警通知；微信端可以查看事件描述、发生事件、事件编号；
7. 主动预警：监控发现异常后，守护工程师将异常信息转换成业务语言；（非技术化，用户可以理解的信息），通过即时通讯工具告知用户，工具包括 QQ、微信、电话等常用即时通讯工具；守护期间 6:00-23:00 提供电话或 QQ 即时告知，23:01-5:59 期间内异常将于 6:00 准时告知用户，告知时间可根据用户实际情况进行调整；
8. 告警查询：支持查询历史告警事件，能够查询告警时间、恢复状态、告警级别、告警内容；支持按时间段、告警状态、告警内容查询告警信息；支持关闭告警操作；
9. 大屏展示：支持校内自建监控大屏（最佳分辨率 1920\*1080）呈现整体应用可用性状态、安全状况及故障处理进展，任一应用存在可用性、安全事件则应用的区域块都会用红色呈现，很直观；支持校内自建监控大屏（最佳分辨率 1920\*1080）呈现 WEB 应用、主机的安全监测任务运行是否正常，如有安全事件则显示具体受影响主机与 WEB 应用，呈现运行环境所使用的操作系统、组件及版本分布；支持校内自建监控大屏（最佳分辨率 1920\*1080）呈现 oracle 数据库运行状况；
10. 年度报告：以 PDF 形式交付年度的运行环境分析报告及优化建议；每年服务期满前一个月以邮件的方式发送到指定邮箱。

**3.操作系统安全维护服务**

**操作系统安全服务要求：**

1. 巡检服务：每季度提供1次巡检操作，主要检查操作系统及运行其上的中间件（如有），包括CPU、内存、分区状态、进程状态、文件系统读写、文件目录变更、交换分区、登录用户数、操作系统日志等；巡检发现的隐患通过修改参数配置来处理；提供《操作系统中间件巡检报告》；
2. 故障处理服务：对监控预警（如有）、人工报修的操作系统、中间件故障进行处理，使用账号登录操作系统，检查网卡设置、磁盘空间、配置参数等，通过配置调整，让操作系统恢复正常，问题处理结束后输出《操作系统问题处理报告》；在应用系统出现不可用问题时，协助应用系统维护人员排查操作系统；
3. 加固服务：对漏洞扫描报告、安全应急事件、安全监控中的操作系统安全漏洞等进行分析，对其中openSSL、openSSH等高危漏洞进行验证和修复；对操作系统安全配置进行调整，主要包括登录策略配置、多余账户清理，openSSL版本升级、SSH版本升级，非必要服务关闭等；对应用系统漏洞扫描报告、安全应急事件中的中间件漏洞进行分析，对其中weblogic、tomcat、apache、nginx、redis、ladp中间件的高危漏洞进行修复和补丁升级；应用加固过程中不需要进行升级操作系统内核、调整代码、外购第三方产品或服务；提供《操作系统加固报告》；
4. 安全应急服务：通过远程或现场方式协助用户对遇到突发安全事件进行紧急分析和处理，如针对上级主管部门通报漏洞或国家信息安全漏洞库新发布的操作系统、中间件漏洞进行紧急分析并查询确认校内漏洞分布情况；针对存在漏洞的操作系统、中间件，通知安全责任人处理；协助漏洞处理人员分析漏洞，提供漏洞处理指导建议；漏洞处理完成之后，对处理结果进行验证，确认处理完成；
5. 支持服务：提供操作系统、中间件技术支持服务，满足应用系统稳定运行，主要包括以下：对操作系统中应用程序代码迁移操作，在新环境进行恢复验证，确认成功上线；对中间件进行配置调整，保障业务正常运行；迎新选课期间，检查操作系统配置，消除问题隐患，保障业务稳定；

本次通过监控工具+人工处理的方式对应用系统进行保障，对影响应用正常使用的安全威胁、故障隐患从监控预防到处理恢复，全流程闭环跟踪，最大程度减少应用中断时间与安全事件影响。

**4.售后服务要求**

（1）投标人具备完整的售后服务保障能力，包含（但不限于）以下服务要求:

1）明确说明服务期限，满足招标文件要求。

2）明确服务响应级别，并出具详细的方案和事件升级策略。

3）提供多种服务受理通道，包括但不限于线上、电话、邮件等。

4）提供详细的线上服务流程说明，线上报修能够做到问题登记、问题处理、加急处理、问题关闭与评价，常见问题案例库，消息通知等。

5）要求在服务响应过程中，有运营专员参与，全程跟踪服务过程，协调解决服务过程中的问题，在方案中说明运营保障内容，提供详细服务方案。

6）提供线上服务申诉通道，要求可针对服务人员、服务流程等进行投诉。

（2）投标人提供本次投标产品的售后服务，包含（但不限于）以下服务要求:

1）BUG 处理：如投标人交付的业务系统存在 BUG，投标人提供修正与消缺服务，如有修复 BUG 的补丁，提供升级服务。

2）故障处理：如投标人交付的系统上线运行时，出现问题导致业务中断时，投标方对故障进行处理。由于非计划掉电导致系统故障时，投标方配合系统恢复由于系统资源不足导致系统故障时，投标方配合学校系统恢复。由于硬件故障时，投标方在学校数据还原后，配合学校系统恢复。

3）运行支持：投标方对系统运行过程中系统管理员及业务管理员的问题提供解答和问题解决跟踪。

4）在项目质保期内，因为软件系统本身原因导致系统不可用，投标方全程跟踪解决，确保问题快速解决，因为操作系统、服务器、网络设备及其他硬件设备导致系统不可用时，投标人配合招标人排查故障，提供解决方法供招标人选择，配合招标人解决问题。

5）维保期内提供校方新建信息系统与智慧校园平台的对接服务，包括用户对接、数据对接。

**5.服务条款要求:**

服务期限：要求提供本服务期为 1 年，第一个服务年度自2024年 月 日起算。

本服务期内，校方有权全程对中标人的服务情况进行监督，如中标人提供的服务不符合招标相关要求的，校方有权向中标人提出修改意见，中标人应及时进行改正。

中标人在提供服务过程中应及时向我校提供本服务所需的技术数据、测试数据、文档、文件等信息和资源（如有），并对其提供的数据、材料及信息的准确性、完整性、统一性负责。

# 第六章 评分办法和评分细则

一、总则

评标工作遵循公平、公正、科学、择优原则和诚实、信誉、效率的服务原则。本着科学、严谨的态度，认真进行评标。择优选用，推进技术进步，确保质量、交货期，节约投资，最大限度的保护当事人权益，严格按照招标文件的商务、技术要求，对投标文件进行综合评定，提出优选方案，编写评标报告。对落标单位，评委会不作任何落标解释。投标人不得以任何方式干扰招投标工作的进行，一经发现其投标文件将被拒绝。

本综合评分环节采用综合评分法，总分为100分。其中：技术（服务）部分70分，报价部分占30分，评标委员会按综合得分由高到低顺序，对投标人进行排名。

投标人评标综合得分=技术（服务）分+报价分。

技术（服务）分为评标委员会成员对每家投标人的技术（服务）部分和所评分值的算术平均值。

评标基准报价为满足所有要求的各投标人最低有效报价。

当综合得分相同时，以其技术（服务）部分得分高的投标人排名靠前。所有得分相同时，则由评标委员会通过随机抽取的方式确定投标人排名顺序。

所有分数结果保留小数点后2位，第三位四舍五入。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评标项目 | 评标分值 | 评标方法描述 |
| 投标报价 | 30 | 已报价的最低价为基准价，报价等于基准价的得满分30分，其余报价得分按以下公式计算：报价分=（基准价/报价人报价）\*30。（保留小数点后两位，第三位四舍五入） |
| 供应商业绩 | 6 | 需提供已签订的软件运维服务合同，有一项加3分，加满6分为止。（投标文件中须提供业绩合同，签订时间及金额以业绩合同为准，复印件或扫描件应能辨识买卖双方公章、签订时间，并加盖供应商公章；如业绩合同不能体现以上全部内容则不得分） |
| 运维技术方案 | 30 | 1. 对用户系统整体维护需求理解准确、能给出合理的、完整的、针对性强的总体维护方案，得10分；对用户系统整体维护需求理解基本准确、总体维护方案较为合理，有一定针对性，得7分；对用户系统整体维护需求理解不全面、总体维护方案简单，没有针对性，得3分；对用户系统整体维护需求理解不全面、不能给出总体维护方案，没有针对性，不得分。
2. 维护方案设计能根据学校的需求及时调整和提供完整的个性化服务模式、服务内容满足项目需求、响应速度快、项目支持团队人员经验丰富，资源安排合理，得10分；维护方案设计能提供较为完善合理的服务模式、服务内容基本满足项目需求、项目支持团队人员有一定的经验，得5分；维护方案设计提供完整的服务方案、服务内容、项目支持团队人员配备和资源安排仅能满足日常需求，得2分；否则，不得分。
3. 根据投标人提供的售后进度管控方案（1）售后进度计划管理工具软件或系统，至少包含功能模块、任务、时间节点、人员管理，并提供截图大于10张；（2）可开放给采购人使用，采购人可通过工具软件实时查询售后任务的详细进度信息，得10分；

投标人提供的售后进度管控方案（1）售后进度计划管理工具软件或系统，包含功能模块、任务、时间节点，并提供截图5-10张；（2）可开放给采购人使用，采购人可通过工具软件实时查询售后任务的详细进度信息，得6分；投标人提供的售后进度管控方案（1）售后进度计划管理工具软件或系统，包含功能模块、任务，并提供截图1-4张；（2）可开放给采购人使用，采购人可通过工具软件查询售后任务的详细进度信息，得2分；投标人提供的售后进度管控方案（1）售后进度计划管理工具软件或系统，至少包含功能模块、任务、时间节点、人员管理，但没有提供相关截图；（2）可开放给采购人使用，但采购人不能通过工具软件查询售后任务的详细进度信息，不得分。 |
| 运维服务能力支撑 | 15 | 根据投标人提供的运维服务方案及各项支撑措施，从以下几个方案的内容进行综合评审：（1）支持数据平台服务：从前端 URL 响应时间、中间件、主机、数据库全方位对应用系统进行监控，中间任意环节出现故障可以快速准确定位，并提供任意 1 个月的真实环境数据；（2）支持对接入应用的运行监控信息、用户行为分析、用户设备的监控与统计功能，监控信息应包含访客数、页面浏览量、页面平均停留时间、监控使用的浏览器及版本信息、终端设备信息、访问所在地域信息。 1、投标人提供的运维支撑服务能够在满足学校日常运维与管理的基础上，个性化制定学校运维与管理模式，全面包含上述各项内容要求的，并完整提供服务功能截图的，得15 分； 2、运维服务方案及支撑措施能够满足日常运维与管理服务需求，基本涵盖上述各项内容的，得 9分； 3、运维服务方案及各项支撑措施较为简略或有缺失，各项内容有待进一步细化的，得3分； 4、未提供任何内容不得分。 |
| 项目组人员配置 | 7 | 1、本项目服务团队服务人员不少于10人，且在接到采购人通知后能在2小时内到达现场的，得7分；服务团队服务人员5-9人，且在接到采购人通知后能在3-5小时内到达现场的，得4分；服务团队服务人员少于5人，且在接到采购人通知后在5小时后到达现场的，不得分。以上均需提供加盖公章的承诺函。 |
| 培训方案 | 6 | 有针对性的培训方案，培训方案应包括培训的时间、地点、目标、方式、内容、对象和措施。对方案的科学性可行性进行综合评比。方案科学有前瞻性且详细可操作性强，得6分；方案完整能满足需要的，得3分；方案不完整但能基本满足需要的，得1分；方案存在明显缺陷的或无方案的，不得分。 |
| 售后服务承诺 | 6 | 1．投标人需在承诺书中签署承诺：“如采购方有重要保障场景，中标方无条件提供服务本项目的二线技术支撑人员提供现场技术支撑”，得4分。2.投标人承诺提供 7×24 小时技术支持服务的，针对本项目应做到工作日半小时内响应，非工作日一小时内响应，得2分；未提供承诺或承诺内容不满足要求均不得分。 |

二、评标内容及标准

其他：如第一中标人放弃中标，或因不可抗力提出不能履行合同，招标人可以选择排名第二名中标人进行递补。

第七章 响应文件格式

项目编号：WYGZ2024052

**正本**



**皖南医学院智慧校园应用系统软件维保服务项目**

**投**

**标**

**书**

投标单位（盖章）：

投标单位地址：

联 系 人：

联 系 电 话：

年 月 日

**响应文件目录**

**一、开标一览表**

**二、资格性和符合性检查响应对照表**

**三、磋商函格式**

**四、投标人一般情况表**

**五、法人授权书格式**

**六、实施方案（根据项目具体要求编制）**

**七．报价明细表（根据项目具体要求编制）**

**八、承诺书（针对招标文件相关要求提供的承诺书）格式自拟**

**一、开标一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 项目编号 |  |
| 投标报价 | 报价小写: 报价大写:  |
| 备注 |  |

注: 1、报价不得涂改否则其投标作无效标处理。

2、磋商报价应包括所需人工费、材料费、其他（保险费，以及合同明示或暗示的风险、责任和义务等）费，以及管理费、利润和规费、税金等一切费用。

授权代表签字：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

二、资格性和符合性检查响应对照表

供应商全称（加盖公章）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **资格和符合性检查响应内容** | **是否响应****（填是或者否）** | **响应文件中的****页码位置** |
| 1 | *文件1 工商营业执照、资质证书（复印件，加盖公章）* |  |  |
| 2 | *文件2 法人授权书（原件，非法定代表人参与磋商时必须提供）* |  |  |
| 3 | *文件3 投标人一般情况表（原件）* |  |  |
| 4 | *磋商文件中的其他实质性要求* |  |  |

三、**、**磋商函格式

致：皖南医学院

根据贵方的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目磋商文件，正式授权下述\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(姓名和职务)代表我方\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（供应商的名称），全权处理本次项目磋商的有关事宜。

据此函，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（签字人）兹宣布同意如下：

1.按磋商文件规定的各项要求，向甲方提供所需货物与服务。

2.我们完全理解贵方不一定将合同授予最低报价的供应商。

3.我们已详细审核全部磋商文件及其有效补充文件，我们知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

4.我们同意从规定的响应文件开启时间起遵循本响应文件。

5.如果在确定成交后拒绝签订合同，我们的履约保证金可被贵方没收。

6.同意向贵方提供贵方可能另外要求的与磋商有关的任何证据或资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。

7.一旦我方别确认成交,我方将根据磋商文件的规定，严格履行合同的责任和义务,并保证在磋商文件规定的时间完成项目，交付甲方验收、使用。

8.遵守磋商文件中要求的收费项目和标准。

9.与本磋商有关的正式通讯地址为：

地址：

邮编：

电话：

传真：

供应商开户行：

账户：

供应商授权代表姓名（签字）：

供应商名称（公章）：

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_年\_ \_\_月\_\_ \_\_日

**四、投标人一般情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 企业名称： |
| 2 | 总部地址： |
| 3 | 当地代表处地址： |
| 4 | 电话： | 联系人： |
| 5 | 传真： | 电子信箱： |
| 6 | 注册地： | 注册年份： |
| 7 | 公司的资质等级（请附上有关证书的复印件） |
| 8 | 公司（是否通过，何种）质量保证体系认证（如通过请附相关证书复印件，提供认证机构年审监督报告） |
| 9 | 作为承包人经历年数： |  |
| 10 | 其他需要说明的情况 |  |

说明：所有投标申请人都须填写此表；

 授权代表签字：

 投标人名称（盖章）：

 日期： 年 月 日

**五、法人授权书格式**

致：皖南医学院：

我\_\_\_\_\_\_\_ \_\_（姓名）系\_\_\_\_\_\_\_ \_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）以我方的名义参加 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

 我方对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人签名： 法定代表人签名：

职务： 职务：

被授权人身份证号码：

 投标人名称（盖章）：

 年 月 日

 身份证：

 复印件粘贴处

**六、实施方案（**包括设计方案、项目管理及团队等**）**

**七、业绩证明材料及其它**

**附件1：**

**皖南医学院采购质疑与投诉办法（试行）**

**第一章**  **总 则**

 **第一条** 为规范学校采购活动质疑和投诉行为，确保采购活动公平竞争、合理运转，保护参加学校采购活动当事人的合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）和安徽省政府有关文件精神，结合学校实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于学校采购活动质疑的提出和答复、投诉的提起和处理。

**第三条** 学校政府采购中的集中采购和分散采购项目质疑的提出与答复和投诉的提起与处理遵照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）和安徽省有关规定执行，上级政策如有调整，按最新政策规定执行。

**第四条** 供应商提出质疑和投诉应当坚持依法依规、诚实信用原则。

**第五条** 采购质疑答复和投诉处理应当坚持依法依规、权责对等、公平公正、简便高效原则。

**第六条** 学校国有资产管理处（以下简称“国资处”）负责供应商质疑答复。学校委托采购代理机构采购的，采购代理机构在委托授权范围内作出答复。

学校监察处负责接受和处理校内自主采购项目的投诉。

**第七条** 国资处、委托采购代理机构应当在采购文件中载明接收质疑函和受理投诉的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息。

**第八条** 供应商可以委托代理人进行质疑和投诉。其授权委托书应当载明代理人的姓名、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书。

**第九条** 以联合体形式参加学校采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

**第二章 质疑的提出**

**第十条** 学校自主采购活动中，供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起5个工作日内，以书面形式向国资处、采购代理机构提出质疑。

采购文件可以要求供应商在质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

**第十一条** 学校自主采购活动中，提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

潜在供应商已依法依规获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在采购文件规定的时间内提出。

**第十二条** 学校自主采购活动中，供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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。

**第十三条** 供应商的书面质疑如不符合本办法第十二条的规定，国资处应及时书面告知其补充或修改书面质疑材料的具体内容，并规定重新提交书面质疑的期限。

**第三章 质疑的答复**

**第十四条** 供应商对学校自主采购活动有疑问的，可以向学校国资处、采购代理机构提出询问，国资处、采购代理机构应及时口头答复。

**第十五**条 国资处、采购代理机构对供应商提出的询问，应区别不同情况予以处理：属于工作中的问题，应当及时纠正；属于供应商的误解，应予以解释说明。

**第十六**条 学校自主采购活动中，国资处、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内（采用招标方式的3日内）作出答复，并以书面形式通知质疑供应商。

**第十七条** 供应商的书面质疑属于下列情形之一的，国资处、采购代理机构可不予受理，并以书面形式告知其不予受理的原因：

（一）未通过资格审核，或未参与该采购项目活动的供应商；

（二）已超过法律规定或采购文件约定的质疑期限；

**第十八条** 国资处可就供应商的质疑事项进行调查取证，有关当事人应当如实反映情况和提供有关材料。

**第十九条** 学校自主采购活动中，供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质疑的，国资处、采购代理机构可以组织原评标委员会、谈判小组、询价小组或者磋商小组协助答复质疑。

**第二十条** 采购评审人员应当积极配合国资处答复质疑供应商提出的质疑。

**第二十一条** 学校自主采购活动中，质疑答复应当包括下列内容：

（一）质疑供应商的姓名或者名称；

（二）收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；

（三）质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律及相关政策规定等依据；

（四）告知质疑供应商依法投诉的权利；

（五）质疑答复人名称；

（六）答复质疑的日期。

质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

**第二十二条** 学校自主采购活动中，国资处、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：

（一）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（二）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商的，应当另行确定中标、成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标、成交结果改变的，国资处应当将有关情况书面报告监察处。

**第四章 投诉的提起**

**第二十三条** 学校自主采购活动中，质疑供应商对国资处、采购代理机构的答复不满意，或者国资处、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，或者国资处、采购代理机构在采购活动中未正常履职、存在违规违纪行为的，可以在答复期满后7个工作日内向学校监察处提起投诉。

**第二十四条** 学校自主采购活动中，投诉人投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料。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、投诉人的通讯地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑和质疑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。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；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。

**第二十五条** 投诉人应当根据本办法第七条规定的信息内容，并按照其规定的方式提起投诉。

投诉人提起投诉应当符合下列条件：

（一）提起投诉前已依法、依规进行质疑；

（二）投诉书内容符合本办法的规定；

（三）在投诉有效期限内提起投诉；

（四）同一投诉事项未经投诉处理。

**第二十六条** 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

**第五章  投诉的处理**

**第二十七条** 监察处收到投诉书后，应当在5个工作日内进行审查，审查后按照下列情况处理：

（一）投诉书内容不符合本办法第二十四条规定的，应当在收到投诉书5个工作日内一次性书面通知投诉人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的，不予受理。

（二）投诉不符合本办法第二十五条规定条件的，应当在3个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。

（三）投诉不属于本部门管辖的，应当在3个工作日内书面告知投诉人向有管辖权的部门提起投诉。

（四）投诉符合本办法第二十四条、第二十五条规定的，自收到投诉书之日起即为受理，并在收到投诉后8个工作日内向被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人发出投诉答复通知书及投诉书副本。

**第二十八条** 国资处和其他与投诉事项有关的当事人应当在收到投诉答复通知书及投诉书副本之日起5个工作日内，以书面形式向监察处作出说明，并提交相关证据、依据和其他有关材料。

**第二十九条** 监察处处理投诉事项原则上采用书面审查的方式。监察处认为有必要时，可以进行调查取证或者组织质证。

**第三十条** 监察处可以根据法律、法规规定或者职责权限，委托相关单位或者第三方开展调查取证、检验、检测、鉴定。

质证应当通知相关当事人到场，并制作质证笔录。质证笔录应当由当事人签字确认。

**第三十一条** 监察处依法、依规进行调查取证时，投诉人、国资处以及与投诉事项有关的部门及人员应当如实反映情况，并提供监察处所需要的相关材料。

**第三十二条** 应当由投诉人承担举证责任的投诉事项，投诉人未提供相关证据、依据和其他有关材料的，视为该投诉事项不成立；国资处以及与投诉事项有关的部门及人员未按照投诉答复通知书要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同其放弃说明权利，依法承担不利后果。

**第三十三条** 监察处应当自收到投诉之日起30个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

**第三十四条** 监察处处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内。

前款所称所需时间，是指监察处向相关单位、第三方、投诉人发出相关文书、补正通知之日至收到相关反馈文书或材料之日。

监察处向相关单位、第三方开展检验、检测、鉴定、专家评审的，应当将所需时间告知投诉人。

**第三十五条** 监察处在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知国资处暂停采购活动，暂停采购活动时间最长不得超过30日。

国资处收到暂停采购活动通知后应当立即中止采购活动，在法定的暂停期限结束前或者监察处发出恢复采购活动通知前，不得进行该项采购活动。

**第三十六条** 投诉处理过程中，有下列情形之一的，监察处应当驳回投诉：

（一）受理后发现投诉不符合受理条件；

（二）投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立；

（三）投诉人捏造事实或者提供虚假材料；

（四）投诉人以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

**第三十七条** 监察处受理投诉后,投诉人书面申请撤回投诉的，监察处应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。

**第三十八条** 投诉人对采购文件提起的投诉事项，监察处经查证属实的，应当认定投诉事项成立。经认定成立的投诉事项不影响采购结果的，继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，监察处按照下列情况处理：

（一）未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。

（二）已确定中标或者成交供应商但尚未签订采购合同的，认定中标或者成交结果无效，责令重新开展采购活动。

（三）采购合同已经签订但尚未履行的，撤销合同，责令重新开展采购活动。

（四）采购合同已经履行，给他人造成损失的，相关当事人可依法提起诉讼,由责任人承担赔偿责任。

**第三十九条** 投诉人对采购过程或者采购结果提起的投诉事项，监察处经查证属实的，应当认定投诉事项成立。经认定成立的投诉事项不影响采购结果的，继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，监察处按照下列情况处理：

（一）未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。

（二）已确定中标或者成交供应商但尚未签订采购合同的，认定中标或者成交结果无效。合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商的，应当要求采购人依法另行确定中标、成交供应商；否则责令重新开展采购活动。

（三）采购合同已经签订但尚未履行的，撤销合同。合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商的，应当要求采购人依法另行确定中标、成交供应商；否则责令重新开展采购活动。

（四）采购合同已经履行，给他人造成损失的，相关当事人可依法提起诉讼,由责任人承担赔偿责任。

投诉人对废标行为提起的投诉事项成立的，监察处应当认定废标行为无效。

**第四十条** 监察处作出处理决定，应当制作投诉处理决定书，并加盖公章。投诉处理决定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、通讯地址等；

（二）处理决定查明的事实和相关依据，具体处理决定和法律依据；

（三）告知相关当事人申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限，以及提起行政诉讼的权利和起诉期限；

（四）作出处理决定的日期。

**第四十一条** 监察处应当将投诉处理决定书送达投诉人和与投诉事项有关的当事人，并及时将投诉处理结果在校园网公告。

**第四十二条** 监察处应当建立投诉处理档案管理制度。

**第六章  法律责任**

**第四十三条** 国资处、采购代理机构有下列情形之一的，由监察处责令限期改正；情节严重的，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法依规追究相应责任：

（一）拒收质疑供应商在质疑期内发出的质疑函；

（二）对质疑不予答复或者答复与事实明显不符，并不能作出合理说明；

（三）拒绝配合监察处处理投诉事宜。

**第四十四条** 投诉人在学校采购活动中2年内三次以上投诉查无实据的，列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由国资处、监察处列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加学校采购活动：

（一）捏造事实;

（二）提供虚假材料;

（三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

**第四十五条** 国资处在处理质疑过程中，发现采购当事人有违法违规行为的，应在规定的权限范围内及时给予处理；无权处理的，应移交有关部门依法依规处理。

**第四十六条** 国资处和监察处的工作人员在处理质疑、投诉过程中违反本办法规定及存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的，学校将依法依规追究其相应责任。

**第七章  附则**

**第四十七条** 质疑函和投诉书应当使用中文。质疑和投诉文本采用我校制定的范本。

**第四十八条** 本办法由学校国有资产管理处负责解释。

**第四十九条** 本办法自发布之日起施行。

**附件2：**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。