

阿坝州政府邮件系统运维服务项目

竞争性磋商文件

阿坝藏族羌族自治州人民政府办公室

2026 年 8 月 12 日

采购邀请函

各意向单位：

我单位以竞争性磋商方式进行以下项目采购，欢迎符合相应资格条件的供应商密封提交报价单。

一、项目名称：阿坝州政府邮件系统运维服务

二、采购数量：1项。

三、采购预算：4万元（肆万元整），资金来源（州财政资金）。

四、报价截止时间及报价单递交地点：

1.报价截止时间：2026年8月26日18时。

2.报价单递交地点：四川省阿坝州马尔康市马尔康镇达尔玛街35号（见采购公告）。

阿坝州人民政府办公室

2026年8月12日

第二章 供应商须知

为保障运维服务专业性、安全性、稳定性，服务商需满足以下资质要求：

1.在中华人民共和国境内注册成立,由中国公民投资、中国法人投资或者国家投资的企事业单位,工作人员仅限于中国公民,具有独立承担民事责任的能力（供应商提供书面承诺）；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（供应商提供书面承诺）；

3.具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（供应商提供书面承诺）；

4.参加本次政府采购活动前三年内（2023年8月12日至2026年8月25日），在经营活动中没有重大违法记录（供应商提供书面承诺）；

5.法人及主要业务、技术人员无犯罪记录（供应商提供书面承诺）；

6.具备履行政府邮件系统运维服务所需的相关专业技术能力,含信息技术咨询服务、技术服务、信息系统集成服务等相关内容（供应商提供书面承诺）；

7.具备完善的应急处置机制、保密管理制度，能够严格落实政务信息安全保密要求（供应商提供书面承诺）。

8.不允许联合体投标；

9.本项目非专门面向中小企业采购；

10.法律、法规规定的其他条件。

第三章 响应文件格式及要求

一、响应函

致：阿坝藏族羌族自治州人民政府办公室

一、我公司愿意参加你单位阿坝州政府邮件系统运维服务项目的磋商。在审查和全面理解了所提供的磋商文件后，以下签字人在此作为供应商代表参加本次磋商。

二、我单位对提交的磋商响应文件负责。贵方或授权代表可对我单位进行查询或调查，以证实提交的声明、文件和资料的真实性。

三、我单位完全理解供应商因法律和政策原因取消磋商以及拒绝所有的磋商响应，并对此类任何行动不承担任何责任。

四、如我单位中标，我单位承诺按磋商文件要求签订合同，并将严格按照有关法律法规等相关政策开展工作。

五、磋商响应文件在递交响应文件截止日期后 90 个日历日内有效。

供应商名称：_____（单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：2026年__月__日

二、承诺函

阿坝藏族羌族自治州人民政府办公室：

我公司作为本次采购项目的响应供应商，根据磋商文件要求，现承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

二、完全接受和满足本项目磋商文件中规定的实质性要求。

三、参加本次磋商采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他磋商供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次磋商采购活动，不存在和其他磋商供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

五、如果有《四川省政府采购当事人诚信管理办法》（川财采〔2015〕33号）规定的记入诚信档案的失信行为，将在响应文件中全面如实反映。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中选追究法律责任。

供应商名称：_____（单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：2026年__月__日

三、法定代表人授权书

本授权委托书声明：我 (姓名) 系 (供应商) 的法定代表人，现授权 (姓名) 为我的委托代理人，以本单位的名义参加你单位组织的 阿坝州政府邮件系统运维服务 项目的磋商采购活动。委托代理人在磋商活动和合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我本人及单位均予以承认并承担其所产生的所有权利和义务。

委托代理人无转委托权。

特此委托。

法定代表人: (签字或盖法定代表人印章)

代理人： (簽字)

供应商名称: (加盖公章)

说明：

1.响应文件如均由磋商供应商法定代表人签字的，则响应文件中可不提供法定代表人授权书；

2.说明：需提供法定代表人、委托代理人身份证复印件时才能生效。

四、报价单

项目名称

阿坝州政府邮件系统运维服务

响应报价

人民币：XXX 元；（大写：XX 元）

服务期限

自合同签订之日起 1 年内

注：1.该报价是完成磋商内容所需的全部费用，包括但不限于完成本项目所需的服务费、人工费、材料费、机械费、运输费、安装费、培训费、企业管理费、利润、规费、税金等各项相关费用；

2.该报价为一次性报价，不进行二次报价。

供应商名称：_____（单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：2026 年__月__日

五、需说明的其它资料

第四章 采购项目技术、服务及其他相关要求

一、项目概况

（一）项目背景。

阿坝州政府邮件系统（以下简称“邮件系统”）作为本地区机关事业单位专用互联网电子邮件系统，为各单位提供处理公务、传输政务信息等电子邮件服务。系统的安全、稳定、高效运行直接关系到单位办公秩序与政务工作效率。为保障系统 7×24 小时持续稳定运行，防范各类安全风险，及时处置系统故障、优化系统性能，规范邮件数据管理，我单位拟采购专业运维服务的方式，委托具备资质的服务商提供全方位、标准化、合规化的邮件系统运维保障服务，满足政务办公常态化、规范化、安全化运行需求。

（二）服务对象。

本单位现有电子邮件系统，包含邮件服务器、邮件管理平台、反垃圾邮件网关系统、邮件安全防护模块、用户账号体系、电子邮件归档审计系统等软件及附属系统，覆盖全州各级党政机关用户，支持政务公文传输、日常公务邮件往来等功能。

（三）服务期限。

本次采购运维服务期限为 1 年，自合同签订并正式交付服务之日起计算，期满后可根据服务考核情况及采购单位需求，协商续签服务合同。

二、总体服务要求

服务商需严格遵守国家网络安全法律法规、政务信息化建设相

关标准及采购人内部信息化管理制度，坚持安全优先、稳定运行、快速响应、合规运维、持续优化的原则，提供全流程、常态化、专业化运维服务。全面保障邮件系统、平台程序、数据资源、安全防护体系正常运行，杜绝重大安全事故、系统宕机、数据丢失、邮件泄露等问题，保障政务邮件通信畅通、数据安全可控、管理规范有序。

所有运维服务工作需全程留痕、可追溯，定期提交运维报告，接受采购人监督、检查与考核，配合采购人完成网络安全等级保护、网络安全检查、安全渗透等各类工作，及时按要求修复安全漏洞。

三、服务内容

（一）系统日常巡检运维。

服务商需建立常态化巡检机制，对政务邮件系统平台进行定期巡检，全面排查运行隐患，具体内容如下：

每月巡检：检查邮件服务器运行状态、CPU、内存、磁盘使用率、网络带宽、服务进程运行情况；核查邮件收发状态、队列堆积情况、用户在线状态；监测反垃圾邮件、防病毒模块运行状态，统计垃圾邮件、病毒邮件拦截数据；排查系统日志、安全日志异常信息。深度检测系统硬件设备运行工况，检查存储设备读写状态、硬盘健康度、备份文件完整性；优化邮件队列机制，清理无效缓存、冗余日志；核查用户账号权限、闲置账号、异常登录账号；对系统运行数据进行统计分析，形成月度巡检报告，同步整改轻微隐患问题。

每季度巡检：开展全系统深度排查，检测系统漏洞、配置缺陷、安全风险；核查邮件数据备份有效性、完整性；测试系统故障应急

切换、邮件收发容错能力；梳理系统运行问题，制定优化整改方案，形成季度运维巡检总结报告。

（二）系统故障应急处置。

建立 7×24 小时故障响应机制，针对政务邮件系统各类故障提供快速排查、修复、恢复服务，故障范围包括但不限于：系统宕机、邮件收发失败、邮件延迟、队列堵塞、用户登录异常、账号权限故障、反垃圾邮件失效、病毒入侵、网络适配异常、系统配置失效、数据异常等。

严格执行响应时效标准：一般故障（单用户收发异常、轻微卡顿等）30 分钟内响应，2 小时内修复；重大故障（系统大面积瘫痪、无法收发邮件、安全攻击、数据异常等）10 分钟内响应，1 小时内初步处置，4 小时内完成故障修复、系统恢复正常运行；特殊复杂故障需实时同步进展，制定专项处置方案，最大限度降低故障影响。故障处置完成后 24 小时内提交故障分析报告，说明故障原因、处置过程、整改措施及预防方案。

（三）邮件安全防护运维。

聚焦政务邮件安全核心需求，搭建全方位安全防护体系，防范各类网络安全风险，保障政务信息安全：

定期更新反垃圾邮件规则、病毒库、安全防护策略，精准拦截垃圾邮件、钓鱼邮件、病毒邮件、恶意攻击邮件，降低邮件安全风险；

实时监测邮件系统异常登录、批量收发邮件、异地登录、暴力破解等风险行为，发现异常立即预警、拦截并处置，并同步上报采

购单位；

定期开展邮件安全隐患排查，清理高危配置、无效权限，修补系统安全漏洞，完成系统安全加固；

规范涉密、敏感政务邮件传输管控，配合采购人建立邮件安全审核机制，杜绝敏感信息外泄；

定期统计安全事件数据，分析安全风险趋势，输出安全运维报告，提供安全优化建议。

（四）数据备份与恢复运维。

严格落实政务数据安全要求，建立常态化数据备份、校验、恢复机制，保障邮件数据完整、可追溯、可恢复：

每日自动备份系统配置、用户账号数据、邮件日志、收发邮件数据，定期执行全量备份与增量备份，确保备份数据全覆盖；

定期校验备份文件完整性、有效性，每月开展一次数据恢复测试，验证备份可用性，杜绝备份失效问题；

规范备份数据存储管理，严格把控备份数据访问权限，杜绝数据泄露、篡改、丢失；

发生数据误删、丢失、损坏等问题时，快速完成数据恢复，最大限度保障政务邮件数据完整。

（五）用户服务与账号管理。

负责政务邮件系统全量用户的日常管理与技术支撑服务，保障用户正常使用：

根据采购人人事变动需求，及时完成用户账号开通、注销、权限调整、密码重置、部门分组调整等工作，做到当日申请、当日办

结；

为用户提供邮件使用咨询、故障答疑、操作指导等服务，及时解决用户收发邮件、附件上传下载、邮箱设置等使用问题；

定期清理闲置账号、僵尸账号、违规账号，规范账号管理，降低安全风险；

按需开展邮件系统使用及安全操作培训，提升工作人员规范用邮、安全用邮意识。

（六）系统优化与升级适配。

持续对政务邮件系统进行性能优化、功能适配与迭代升级，保障系统适配政务办公需求：

定期优化系统运行参数，清理系统冗余数据、缓存垃圾，提升邮件收发速度、系统响应速度，解决系统卡顿、延迟等问题；

根据政务信息化最新标准及采购人办公需求，配合完成系统小幅功能优化、配置升级、兼容性适配；

针对系统运行短板及用户反馈问题，持续优化运维方案，提升系统稳定性和实用性。

（七）合规保障与专项配合服务。

服务商需全程配合采购人完成各类政务信息化核查、合规检查工作：

配合完成网络安全等级保护测评、涉密信息系统检查、安全生产检查、信息化审计等专项工作，提供完整运维资料、日志数据、整改支撑材料；

根据最新网络安全法律法规、政务行业规范，及时完成系统合

规整改、策略调整；

妥善留存全周期运维台账、巡检记录、故障处置记录、安全日志、备份记录等资料，实现运维工作全程可追溯。

四、人员配置要求

服务商需组建专属运维服务团队，保障服务专业性和稳定性，具体要求如下：

配备至少 1 名专职运维工程师，全程提供运维服务（必要时到现场开展工作），熟悉政务邮件系统架构、运维流程及政务安全规范，无不良从业记录；

配备专属技术支撑团队，提供后台远程技术支持、疑难故障攻坚、安全策略优化、系统升级等支撑服务，保障突发重大问题快速处置；

运维人员需严格遵守采购人保密制度、考勤制度、信息化管理规定，上岗前完成保密培训，签订保密承诺书，未经允许不得泄露采购人政务数据、工作信息及系统配置信息；

运维人员如需更换，需提前 7 个工作日书面告知采购人，经同意后方可更换，并完成工作交接，确保服务无缝衔接。

五、服务标准与考核要求

（一）核心服务标准。

系统全年稳定运行率 $\geq 99.9\%$ ，无系统性、全局性宕机事故，无重大邮件安全泄露事故；

一般故障处置及时率 100%，重大故障处置响应及时率 100%，故障闭环率 100%；

用户诉求响应及时率 100%，账号办理、答疑咨询等日常服务办结率 100%；

定期巡检、数据备份、安全加固等常态化工作零遗漏，运维资料完整、规范、可追溯。

（2）服务考核机制。

采购人按月、季度、年度对服务商运维服务质量进行考核，考核内容包含巡检质量、故障处置效率、安全防护效果、用户服务满意度、资料报送规范性等。考核结果与服务费用、合同续签直接挂钩，若出现服务超时、工作疏漏、安全隐患、用户投诉等问题，将按合同约定扣除相应服务费用；若出现重大运维失误、安全事故，采购人有权单方面终止合同，并追究相关责任。

六、成果交付要求

服务商需按周期常态化提交运维成果资料，所有资料需规范归档、纸质+电子双存档：

每月：提交月度运维总结报告、系统运行分析报告、安全风险排查报告、备份校验报告；

每季度：提交季度运维工作总结、系统优化方案、安全防护提升建议；

年度：提交年度运维工作总结、系统整体运行评估报告、下一年度运维优化方案。

七、保密要求

服务商及所有运维人员需严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国保守国家秘密法》等法律法规，严格恪守政务

保密纪律；

对运维过程中接触的采购人政务公文、工作信息、用户数据、系统配置、涉密信息等所有内容承担永久保密责任，不得泄露、复制、传播、外泄，不得用于本项目以外的任何用途；

服务期满后，服务商需全部移交运维资料、系统权限、数据台账，彻底清除自身留存的采购人相关数据资料，不得私自留存；

若因服务商原因造成信息泄露、数据外泄、安全事故，服务商需承担全部法律责任、经济损失及相关后果。

八、预算及付款方式

（一）项目预算。

本项目年度运维服务预算为人民币 4 万元，包含人员服务费、巡检服务费、故障处置费、安全防护费、数据备份费、系统优化费、资料编制费等所有相关费用，无额外隐形收费。

（二）付款方式。

服务商完成对应周期运维服务、提交完整运维成果资料，经采购人考核合格后，凭正规发票结算对应服务费用。

九、其他要求

本项目不允许转包、分包，一经发现采购人有权终止合同，追究违约责任；服务商需无条件配合采购人各类临时运维保障、专项排查、应急处置工作，全力保障重大节假日、重要会议、专项工作期间邮件系统安全稳定运行；合同履行期间，因服务商运维不当造成的系统故障、数据丢失、安全事故、经济损失，由服务商全额承担责任及损失；未尽事宜由双方在合同中另行约定。

十、综合评分细则

综合评分细则

评审模块	评分子项	子分值	详细评审标准
响应报价 (20 分)	价格得分计算	20 分	以满足磋商文件全部实质性要求的有效响应供应商最低报价为评标基准价。价格得分计算公式：价格得分=(评标基准价÷供应商有效评审价)×20×100。
			本项目适用 6%价格扣除：小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位报价给予 6%价格扣除，以扣除后价格参与评审打分；合同签订、款项支付均按供应商原始报价执行。享受优惠需提供对应有效佐证材料（中小企业声明函、监狱企业证明、残疾人福利单位证明），未提供不予享受优惠。
			磋商小组经综合研判，认为供应商报价明显低于其他合格供应商报价、存在履约及服务质量风险的，可要求供应商现场提交成本构成、服务保障、人员投入等书面说明及佐证材料；无法有效佐证报价合理性的，其响应文件按无效响应处理。
商务综合实力 (12 分)	同类项目业绩	12 分	供应商近 3 年内承担过党政机关、事业单位邮件系统运维服务项目，每提供 1 个有效业绩得 4 分，最高得 12 分。佐证要求：需提供合同首页、服务内容页、盖章页，清晰体现项目名称、服务内容、履约时间，设备采购、工程集成类业绩不计分，材料无效不得分。
项目服务团队配置 (8 分)	项目负责人配置	4 分	提供本单位近 3 个月社保缴纳证明，得 2 分；
	专职运维工程师配置	4 分	专职运维人员不少于 2 名，并提供本单位近 3 个月社保缴纳证明，得 4 分；

技术服务方案 (60分)	系统日常巡检运维方案	10分	完整响应月度、季度全套巡检要求，涵盖服务器资源监测、邮件队列核查、账号权限梳理、日志排查、备份完整性校验、隐患整改、巡检报告输出等全部内容，体系完整、贴合政务运维要求得10分；基本覆盖核心需求、内容略有欠缺得6分；核心巡检内容缺失、未区分月/季度巡检得0分。
	故障应急处置服务方案	10分	完整搭建7×24小时响应机制，严格匹配本项目一般故障、重大故障响应及修复时效，明确故障分级处置流程、现场支撑、重大故障专项预案、故障复盘报告机制，流程完善、可落地得10分；基本满足时效要求、方案常规得6分；未匹配项目时效标准、应急流程缺失得0分。
	邮件安全防护运维方案	10分	方案涵盖反垃圾/病毒库更新、异常登录监测、暴力破解防护、安全漏洞排查、系统安全加固、敏感邮件管控、风险预警上报、安全趋势分析等完整内容，贴合政务保密安全要求得10分；基本满足安全运维需求得6分；核心安全防护内容缺失得0分。
	数据备份与恢复运维方案	10分	完整包含全量+增量日常备份、备份文件定期校验、月度数据恢复测试、备份权限管控、数据丢失应急恢复机制，满足数据可追溯、可恢复的政务要求得10分；具备基础备份机制、缺少校验/恢复测试环节得6分；备份机制不完善、无恢复测试方案得0分。
	用户服务与账号管理方案	8分	明确账号开通、注销、权限调整、密码重置当日办结机制，包含用户答疑指导、闲置僵尸账号清理、安全用邮培训、用户诉求闭环处置流程，内容完善得8分；基本满足日常管理及服务需求得5分；服务流程缺失、无闭

			环管理机制得 0 分。
	系统优化升级与合规保障方案	6 分	包含系统性能调优、冗余数据清理、功能适配升级、兼容性优化，同时覆盖等保测评、安全检查、专项审计配合、运维台账全程留痕等合规工作，贴合政务信息化规范得 6 分；基础优化及合规内容齐全得 3 分；核心内容缺失得 0 分。
	项目交付、考核与保密保障方案	6 分	明确月/季/年度运维成果交付清单、服务考核响应、人员更换交接、全程保密管控、服务期满数据移交及清零机制，完全匹配采购需求得 6 分；基本满足交付与保密要求得 3 分；保密机制、交付体系不完善得 0 分。