

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：2025 年区域指挥中心 12345 接诉即办系统升级项目

项目编号/包号：11011425210200026218-XM001/01

采购人：北京市昌平区城市管理指挥中心

采购代理机构：北京昌信工程管理有限公司

2025 年 06 月



目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	24
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	29
第五章	采购需求	38
第六章	拟签订的合同文本	51
第七章	投标文件格式	59

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：11011425210200026218-XM001
- 2.项目名称：2025 年区域指中心 12345 接诉即办系统升级项目
- 3.项目预算金额：396.48 万元、项目最高限价（如有）：396.48 万元
- 4.采购需求：

包号	标的名称	采购包 预算金额 (万元)	数量	简要技术要求或服务要求
01	2025 年区域 指中心 12345 接诉 即办系统升 级项目	396.48	1	对现有协同处置系统进行升级改造、建设复盘分析子系统、建设大模型智能库、建设大模型智能预警子系统、建立隐私信息数据脱敏和访问审计功能，提高信息保护能力、对现有 12345接诉即办系统进行系统迁移。 (具体内容详见“招标文件采购需求”)

5.合同履行期限：自签订合同之日起 10 个月

6.本项目是否接受联合体投标：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目专门面向小微企业采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的小微企业制造、服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：

（1）投标人须为在中华人民共和国境内合法注册的法人实体，且具备政府相关行政主管部门核发的有效营业执照并处于正常开业状态；

（2）投标人被“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，不得参与本项目的政府采购活动；

（3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

三、获取招标文件

1.时间：2025年06月30日至2025年07月04日，每天上午9:00至12:00，下午14:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025年07月22日09点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。（远程开标）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、落实支持创新、绿色发展、促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业等政府采购政策、优先采购贫困地区农副产品等政府采购政策（不适用的除外）。

2.评分方法：综合评分法。

3.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

3.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

3.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

3.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制

工具”下载相关客户端。

3.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

3.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

3.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

3.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：北京市昌平区城市管理指挥中心

地址：北京市昌平区龙水路 22 号院 4 号楼昌平区政务服务中心 12 层

联系方式：袁伟超 010-89716492

2.采购代理机构信息

名称：北京昌信工程管理有限公司

地址：北京市昌平区城北街道清秀园北区 1 号商住楼商业 7 号 1 层

联系方式：石琦 15110027203

3.项目联系方式

项目联系人：石琦

电话：15110027203

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____；

条款号	条目	内容						
		(5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。						
5.2.5	标的所属行业	<p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>标的名称</th> <th>中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>2025 年区域指中心 12345 接诉即办系统升级项目</td> <td>软件和信息技术服务业</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	2025 年区域指中心 12345 接诉即办系统升级项目	软件和信息技术服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01	2025 年区域指中心 12345 接诉即办系统升级项目	软件和信息技术服务业						
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。</p>						
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额 <u>60000 元</u>。</p> <p>投标保证金收受人信息： <u>账户名称：北京昌信工程管理有限公司</u> <u>开户行：工商银行昌平西街汇富支行</u> <u>账号：0200263319200076197</u> <u>（备注：xx 项目保证金）（因未注明附言造成的投标保证金无法确认到账，后果供应商自负）。</u></p>						
12.8.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。</p>						
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。						
18.2	解密时间	解密时间： <u>15</u> 分钟						
22.1	确定中标人	<p>中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是</p> <p>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：</p> <p><input type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的，以_____得分高者为中标人 <input type="checkbox"/> 随机抽取</p>						

条款号	条目	内容
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许，具体要求：</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容：_____；</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例：_____；</p> <p>（3）其他要求：_____。</p>
25.6	政采贷	<p>为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。</p>
26.1.1	询问	<p>询问提出形式：<u>以书面加盖单位公章的形式送达</u></p>
26.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：<u>北京昌信工程管理有限公司；</u></p> <p>联系电话：<u>石琦，15110027203；</u></p> <p>通讯地址：<u>北京市昌平区后石王庙胡同11号201室。</u></p>
27	代理费	<p>收费对象：</p> <p><input type="checkbox"/>采购人</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：<u>参照国家计委印发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号文件）及《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）文件的有关规定收费标准执行。</u></p> <p>缴纳时间：<u>由中标人在领取中标通知书时一次性向采购代理机构支付招标代理服务费。</u></p>

投标人须知

一 说明

- 1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体
 - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
 - 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
 - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品
 - 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
 - 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
 - 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。
- 3 现场考察、开标前答疑会
 - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
 - 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
- 4 样品
 - 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随

样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标

准执行。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%

（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所

依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

- 5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；
- 5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

- 5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

- 5.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格

的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

- 12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
- 12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人；
- 12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人；
- 12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后5个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。
- 12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：
- 12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
- 12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。
- 13 投标有效期
- 13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。
- 14 投标文件的签署、盖章
- 14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原

件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。
- 19 资格审查
- 19.1 见第三章《资格审查》。
- 20 评标委员会
- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。
- 21 评标程序、评标方法和评标标准
- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

- 22 确定中标人
- 22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选

人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

- 23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。
- 23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

- 24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
- 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。
- 24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

- 25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。
- 25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
- 25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。
- 26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标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7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《投标文件格式》
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-1	本项目对于联合体的要求（本项目不适用）	<p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。</p> <p>3、本表序号 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	<p>提供《联合协议》原件的电子件</p> <p>格式见《投标文件格式》</p>
3-2	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	提供证明材料加盖公章

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆开投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	签署、盖章	按照招标文件要求签署、盖章的；
7	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供；
8	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
9	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

10	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
11	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；
12	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
13	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- 有，具体规定为：_____
- 无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，

并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 $\underline{10}$ %的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 $\underline{4}$ %的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

随机抽取

其他方式，具体要求：___/___

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）___/___。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家

投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：__/___

- 4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
- 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
- 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐_3_名中标候选人。

5 报告违法行为

- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评审内容	评分因素	分值	评分标准	说明
1	商务部分 (30分)	业绩证明	5	2022年1月1日至投标截止时间，投标人具有相关项目业绩，每提供一个案例得1分，最高得5分（证明材料为合同首页、内容页、盖章页），加盖投标人公章）	
		资质证书	10	1、具备CMMI3级证书（2分） 2、北京市“专精特新”中小企业（2分） 3、质量管理体系认证证书ISO9001（2分） 4、IT服务管理体系认证证书IEC20000（2分）、 5、信息安全管理体认证证书IEC27001（2分）	
		配置人员	6	项目经理具有信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件（高级）专业技术资格）、信息安全保障人员认证证书（安全运维专业级或以上）、信息安全保障人员认证证书（应急服务专业级或以上）、信息技术应用创新考试评价证书（信创集成项目管理师）、信息技术应用创新考试评价证书（系统架构师）、重要信息系统安全等级保护培训证书（CIIP）。每提供一份证书复印件或扫描件得1分最高得6分（需提供证书复印件和劳动合同复印件，未提供不得分）。	
			2	安全（技术）负责人具有信息安全保障人员认证证书（安全集成专业级或以上）、信息安全保障人员认证证书（应急服务专业级或以上）、每提供一份证书复印件或扫描件得1分，需提供证书复印件或扫描件，否则不予认可，最高2分（需提供证书复印件和劳动合同复印件，未提供不得分）。	
			7	项目组人员（除项目经理和技术负责人之外）具备系统架构设计师证书、系统分析师证书、信息系统项目管理师证书、系统规划与管理师证书、网络规划设计师证书、数据库系统工程师证书、注册信息安全专业人员认证（CISP），每提供一份证书复印件或扫描件得1分，最高7分，同一个人的证书可以分别计分。（需提供证书复印件和劳动合同复印件，未提供不得分）。	
2	技术部分 (60分)	项目需求理解	10	投标人根据采购需求，分析理解本项目涉及政策背景、业务现状等，阐述对本项目建设内容的理解： 能够结合政策和昌平区业务特点全面深入分析，对项目理解透彻，得10分； 能够全面深入分析，对项目理解一般，得7分； 能够较全面分析，对项目理解不足，得4分； 分析不全面，理解不准确，得1分； 未提供得0分。	
		技术	10	根据采购需求，能够实现建设目标，设计系统建设方案，应提供技术路线、功能设计方案、功能架构等。	

		方案		<p>方案相对完整，相对科学，合理可行，得 10 分；</p> <p>方案较完整，较合理可行，得 7 分；</p> <p>方案基本完整，基本可行，得 4 分；</p> <p>方案基本完整，不可行，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>	
		实施方案	10	<p>提供完善的实施方案，包含进度计划、项目管理、安全管理等。</p> <p>方案相对完整，科学可行，进度合理，得 10 分；</p> <p>方案完整，较为科学可行，进度合理，得 7 分；</p> <p>方案完整，基本可行，进度合理性一般，得 4 分；</p> <p>方案不完整，提供内容基本可行，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>	
		售后服务方案	10	<p>提供完整详细的项目售后服务方案，需包含售后服务方案、应急保障方案。</p> <p>方案相对完整，科学合理，描述详细，得 10 分；</p> <p>方案较完整，较合理，描述较详细，得 7 分；</p> <p>方案不完整，提供的内容较合理，得 4 分；</p> <p>方案不完整，提供的内容基本可行，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>	
		质量保障方案	7	<p>应具备完善的质量保障方案。</p> <p>方案内容全面、保障措施完善、切实可行、针对性强，得 7 分；</p> <p>方案内容较全面、保障措施较完善、基本可行、仅部分有针对性，得 3 分；</p> <p>方案内容不全面、保障措施不完善、不可行、没有针对性，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>	
		国产适配方案	8	<p>提供系统迁移适配方案，应包含现有系统迁移改造工作分析、数据库适配改造、中间件适配改造、历史数据迁移和验证平等。</p> <p>方案内容相对全面，合理可行，描述清楚，得 8 分；</p> <p>方案内容较为完整，较为合理可行，描述简单，得 5 分；</p> <p>方案内容一般，描述简单，得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>	
		培训方案	5	<p>针对本项目内容提供完整的培训方案，包括但不限于培训目标、培训计划、培训对象及培训内容等。</p> <p>培训方案相对全面，科学可行，针对性强，得 5 分；</p> <p>培训方案较全面，科学可行，得 3 分；</p> <p>培训方案存在不足或疏漏，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>	
3	价格部分（10分）	投标报价	10	<p>满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 10。</p>	
	合计		100		

第五章 采购需求

一、项目背景

根据《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》、《12345 市民服务热线服务与管理规范》、北京市接诉即办考评实施办法等文件要求。由城指中心负责，健全 12345 市民服务热线平台功能体系，高效协同解决群众急难愁盼问题。以信息化技术为支撑、引入人工智能技术、以大数据应用为重点，主动响应群众诉求。同时加强数据分析研判，建立预警机制，加快推动重点问题解决。

二、建设内容

落实北京市关于深化接诉即办改革最新工作要求，结合区政府常务会会议精神，发挥人工智能、大数据优势，强化我区接诉即办系统数据分析、预警调度能力，提高接诉即办工作效率，拟对昌平区城市管理指挥中心 12345 接诉即办系统进行升级改造。主要建设内容如下：

(1) 对现有协同处置系统进行升级改造。根据市级系统功能调整，更新重复告知单、群诉标签接入等功能；新增快核快退流程、自动回复流程等业务流程，加强剔挂内容管理，提高业务处理的效率和质量。

(2) 基于现有 12345 接诉即办系统整体架构和数据，建设复盘分析子系统。将市级考核清单自动与区内匹配，生成区内考核结果排名，提高考核监管力度；加强失分工单管理，分析失分原因，促进成绩提升。

(3) 基于现有 12345 接诉即办系统整体架构，建设大模型智能库。建设工单知识库、案例库、典型库，对知识进行全生命周期管理。将标记的历史工单纳入案例库，同时选取优秀案例形成典型库，为工作人员提供参考学习，提升工单通过率和满意度。

(4) 基于现有 12345 接诉即办系统整体架构，建设大模型智能预警子系统。针对关键指标，系统实时监测、分级预警提醒，确保业务人员及时处置；增加座席员监控，专项指标监控预警等。

(5) 基于现有 12345 接诉即办系统整体架构，建设指挥调度子系统。为区级、街乡镇领导提供指挥调度大屏，实现事件落点落图，针对领导要重点调度数据可视化分析。与昌平地图结合，直观展示全区诉求情况，助力精准施策。

(6) 对现有 12345 接诉即办系统进行安全升级。建立隐私信息数据脱敏和访问审

计功能，提高信息保护能力。通过用户身份认证升级、操作日志管理等方式提高安全性。

(7) 对现有 12345 接诉即办系统进行数据库更换、历史数据迁移、操作系统适配、中间件适配，完成系统迁移工作。

三、建设工期

服务期为自签订合同之日起 10 个月，包含：合同签订后 9 个月完成全部开发内容，交付上线并完成初步验收；上线后 1 个月试运行，试运行期间系统运行稳定，进行最终验收。

四、技术要求

(一) 业务需求

对现有平台进行系统迁移。系统迁移后平台能够进一步实现与其他政府部门的数据共享和协同，提高政府部门的工作效率和服务质量。

根据市、区两级业务调整，进行现有平台的功能增补，满足业务工作要求，通过平台升级，满足考核要求，并落实区级即诉即办工作任务，提高业务处理的效率和质量。

提供数字化支撑，提升工作水平，对现有系统功能不足进行升级补充的。为部分需要工作人员线下处理的工作，提供数字化工具。

应用 AI、大数据等先进的技术能力，进行数智赋能，有效提升业务工作效率和质量。

现在复盘分析主要靠人工完成，时效性低且数据缺少联动分析，难以实现全方面多维度的统筹分析，需通过本次升级的系统，提升复盘分析能力，同时进一步提高对全区的考核监管力度，提升服务水平。

落实未诉先办工作要求，通过系统深度数据分析，提高问题发现、预警能力，给未诉先办提供抓手工具，助力中心尽早发现潜在问题风险，提升主动治理水平。

提升指挥调度水平，直观、可视化分析接诉即办工作成效和风险问题，助力领导高效调度，精准施策。

(二) 用户需求

本项目平台主要用户有区级领导、区 12345 分中心领导、区委办局领导、街乡镇领导、社区领导，区 12345 分中心工作人员，区委办局工作人员、街乡镇工作人员、社区工作人员等，系统管理员、系统运维人员等。

(三) 功能需求

本次升级改造中，应用 AI、大数据等技术，增补数字化工具模块，提高我区接诉即

办工作效率，减少人工量，提升工作水平。具体功能需求如下：

1) 升级协同处置系统

根据市区两级业务调整，对现有协同处置系统进行升级改造，建设快核快退流程、自动回复流程、含否工单领导审核等流程，同时根据业务调整进行相关功能点适配升级。

内容	模块	功能
升级协同处置模块	快核快退流程	快退单位管理
		快退工单管理
		快退时限管理
		工单快退流程
		快退成功率统计
	新增流程	特定问题自动派单
		自动回复流程
		紧急工单一次回复
		双是工单挂别拦截
		含否工单领导审核流程
		“三办一签”工单必填校验
		挂别申请附件上传优化
		挂别申请附件校验
		短信回访
		网络回访
		科室“主办”流程
	社村“协办”流程	
	对应市级调整升级	对应市级系统功能调整，诉求重复告知单、工单多派追派、提级办理、承办单位诉求响应预警等
		工单信息元素变更通知功能
		无录音工单导出功能
		录音批量导出功能
		对接显示市级下派诉求标签
		异常工单提醒
增加新考核办法预警功能，增加签收、办理、不当退单、市级驳回数据统计功能		
对应市级问题分类、挂账不纳入年度考核类型调整更新		

2) 接诉即办复盘分析系统

建设复盘分析系统，支持市级考核清单合并导入，实现考核数据动态监测与实时预警，提供诉求总量、点位统计、三率排名、七有五性、双否工单、群诉情况、区级排名等指标分析；建立失分问题的分类管理功能，可针对失分问题类型建立更加有针对性的响应处置措施。

内容	模块	功能
复盘分析模块	考核数据维护	市级考核清单合并
		市级回访结果导出
		市级回访结果查询
	考核数据分析	区级基本情况
		诉求总量分析
		点位统计分析
		三率排名分析
		区内考核排名
		直派成绩分析
		转派成绩分析
		七有五性目标分析
		双否工单分析
		市区两级回访结果不一致分析
		不纳入考核工单情况分析
		挂账情况分析
		群诉情况分析
		回天地区专项分析
		承办单位画像分析
		单位考核成绩分析
		区级排名情况分析
		重点单位考核情况
		区级考核趋势
		直派考核趋势
	区级综合成绩排名情况	
	问题分类情况分析	
	直派接诉情况	
	综合接诉情况	
	失分类型管理	失分类型增加
失分类型删除		
失分类型标记		
失分类型统计		

	重点工单分析处置	失分类型查询
		重点工单智能识别
		重点工单分析
		智能辅助判别
		统一回访平台
	不纳入工作提升	错题本
		挂账申请监督
		失分原因分析
		智能推荐提示

3) 建设智能预警系统

依托大数据等科技手段，开展数据动态监测及预警，包含分级分类预警、专题信息监控、坐席状态监控、坐席状态监控、智能预警等功能，不断提升预警研判能力。

内容	模块	功能
大模型 智能预警子系统	零分工单监控	工单按时签收监控
		工单按时回复监控
		工单退单情况监控
		不当退单工单监控
		零分工单预警监控列表
	预警规则配置	阈值设定
		触发条件设定
		预警级别设定
	实时数据监控	关键指标监控
		异常数据检测
	异常检测与识别	异常模式识别
		潜在问题识别
	自动预警推送升级	相关人员推送
		预警信息格式
	预警信息展示升级	预警类型展示
		处理建议展示
	预警记录管理	记录维护
		处理过程记录
	预警统计分析	数据报表生成
		趋势分析
预警规则优化	规则调整	
	管理与维护	
预警策略管理	策略生命周期管理	
运行预警信息监控	办理成效监控	
	办理实效监控	

		突发事件办理情况监控
		预警信息模板在线管理
		预警信息批量发送
	分级分类预警	蓝色系统提醒预警
		橙色短信提醒预警
		红色外呼提醒预警
		安全生产专题监控
	专题信息监控	垃圾分类专题监控
		环境建设专题监控
		营商环境专题监控
		乡村振兴专题监控
		智能预警
	自诉自办监控	智能预警
		异常诉求智能监控
		虚假诉求识别
		推诿诉求监控
疑似压制诉求监控		
打击报复诉求监控		
重点岗位人员诉求监控		
第三方诉求监控		
坐席状态监控	坐席状态监控	

4) 智能库系统

建设接诉即办智能库，包含知识库、案例库、典型库，支持知识导入、管理、查询、统计等功能，应用 AI 大模型能力，实现知识智能推荐、案例推荐及典型工单推荐，提高知识、案例应用价值，提高办件质量。

内容	模块	功能
智能知识库	接诉即办知识库	知识查询
		知识库录入
		知识上报
		知识审核
		知识发布管理
		大模型知识推荐
		知识版本管理
		知识统计
		知识收藏管理
		接诉即办案例库
	案例工单详情	
	大模型案例推荐	

		案例工单引用
		案例工单标记
	接诉即办典型库	典型工单列表
		典型工单详情
		大模型典型工单推荐
		典型工单引用
		典型工单标记
		典型工单审核
		典型工单类型管理
		典型工单发布管理

5) 指挥调度系统

建设指挥调度系统，支持指挥调度首页、每月一题专题分析、七有五性专题分析、重点工作专题分析、市目标排名专题分析、承办单位专题分析等功能。

内容	模块	功能
指挥调度子系统	指挥调度系统首页	诉求量变化趋势
		承办量变化趋势
		问题分类统计
		高频词统计
		群诉 AI 预警统计
		全区概览数据统计
		区中心历史排名
		直派成绩排名情况统计
		智能预测排名
		诉求点位热力图
		三率情况统计
		双是预警表统计
		全区趋势图
		分析报告管理
		剔除情况分析
	挂账销账情况分析	
	每月一题专题分析	专题情况
		三率目标排名情况
		考核期诉求量趋势
		接诉量概览
		诉求点位热力图
每月一题三率情况		

		每月一题剔除情况分析
		每月一题挂账销账情况
		每月一题规则维护
		每月一题主责单位维护
		每月一题目标排名维护
	七有五性专题分析	七有五性情况统计
		七有五性三率目标排名情况
		七有五性考核期诉求量趋势
		七有五性接诉量概览
		七有五性诉求点位热力图
		七有五性三率情况
		七有五性剔除情况分析
		七有五性挂账销账情况
		七有五性规则维护
		七有五性主责单位维护
	七有五性目标排名维护	
	重点工作专题分析	重点工作情况统计
		重点工作三率目标排名情况
		重点工作考核期诉求量趋势
		重点工作接诉量概览
重点工作诉求点位热力图		
重点工作三率情况		
重点工作剔除情况分析		
重点工作挂账销账情况		
重点工作规则维护		

		重点工作主责单位维护
		重点工作目标排名维护
	市目标排名专题分析	直派排名情况统计
		未达到目标排名统计
		目标排名维护
	承办单位专题分析	街镇诉求点位
		全区概览数据统计
		一键外呼
		呼叫系统对接
		分管领导维护
	可视化化工单列表	标签信息统计
		列表信息
		工单导出
	可视化工单详情页	工单详情展示
		处理流程展示
	专项报表分析	七有五性专项报表
		垃圾分类专项报表
		环境建设专项报表
		乡村振兴专项报表
		公共安全专项报表
已超期工单详情表		
承办单位提挂审核情况统计		
大风、涉雨天气涉及市民诉求办理情况统计表		
热线运行科每周工作情况报告		
本轮大风降雨期间涉雨类市民诉求有关办理情况的报告		
涉雨诉求办理情况统计表		
市一级分类问题诉求分析报告		
专项问题诉求分析报告		
市民热线周报		
市民热线月报		
工单详情 word		

		见面率
		科室办件率
		科长办件率
		市清单
		剔除通过率
		吻合率
		优质工单率
		回复审核明细表
		剔挂审核明细表

6) 系统安全升级

对现有系统进行安全升级，包含安全操作日志、隐私信息脱敏、数据加密、身份认证升级等，提升系统整体的安全保障能力。

内容	模块	功能
安全升级	安全操作日志	登录日志记录
		操作日志记录
		异常日志记录
		日志查询
		日志导出
		日志审计
		日志权限管理
		日志保留和归档
		日志分析
		日志报告
	工单状态管理	修改工单状态
	报表发布	报表下发
		报表接收
		报表填写
	报表管理	报表收集
		报表审核
		报表存档
	报表批注管理	批注添加
		批注查阅
		批注回复
	隐私信息脱敏	敏感信息识别
		脱敏算法设置
		数据保留规则
		可逆性控制
	数据加密功能	数据访问控制
		数据加密/解密
		加密算法选择

		密钥管理
	敏感数据监控	敏感数据定义
		数据监控预警
	数据访问控制功能	访问权限管理
		访问审计
	身份认证升级	统一身份认证升级
	信息关联管理	问题分类关联管理
		工单标签关联管理

(四) 迁移要求

对现有平台进行系统迁移，支持政务云统一提供的操作系统、数据库，保证系统良好的性能。

同时本项目中，由投标单位自主选择符合我区要求的中间件，并自行采购提供现有系统运行所需的中间件，包括但不限于以下几种：

	分类	类型	数量
软件迁移	中间件	应用中间件	4
		缓存中间件	3
		消息中间件	3
		web 中间件	1

(五) 性能要求

1) 系统性能

系统应稳定、可靠、实用，人机界面友好，输出、输入方便，图表生成灵活美观，检索、查询简单快捷。

2) 数据处理性能

根据业务处理类型的不同，把作业划分为两类：交互类业务、查询类业务，分别给出响应时间要求的参考值，包括峰值响应时间、平均响应时间。

交互类业务指录入、修改或删除一条表数据记录的操作等。

平均响应时间范围：1-2(秒)。

峰值响应时间范围：2-3(秒)。

查询业务由于受到查询的复杂程度、查询的数据量大小等因素的影响，在此给出一个参考范围。

简单查询平均响应时间范围：3-5(秒)。

复杂查询平均响应时间范围：5-10(秒)。

3) 处理能力及响应速度

通过预处理等技术手段处理系统应用服务在用户访问的高峰时段的各项请求，不会出现延迟、死机等性能下降的现象。后台数据处理能够同时处理 10000 个并发任务；其他如数据交换、表单提交、信息发送等一般性服务能满足 1000 并发的处理能力。

六、信息系统安全要求

1) 本项目的系统设计与安全建设应遵循《信息安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019），安全等级保证达到二级。系统的安全设计和实施应符合国家相关法律法规和标准，如《网络安全法》、《信息安全等级保护管理办法》等。

2) 隐私保护：遵守《个人信息保护法》等法规，保护用户的个人信息，防止隐私泄露。

七、项目组织及实施要求

1. 建设进度

应提供项目实施进度计划表，满足建设总工期要求。

2. 项目质量保证措施

投标人需在投标文件中详细描述项目的质量管理体系和项目风险控制体系。

3. 项目团队要求

投标人应投入履行项目的实施人员，包括 1 名专职项目经理及核心人员不低于 15 人。投标人需在投标文件中提供人员清单。

成员角色包括但不限于需求分析师、美工、开发工程师、测试工程师等。核心技术人员必须具备丰富的系统设计和软件开发经验，能够与用户进行良好的沟通，需具备强烈的服务意识和高度的责任感。

八、验收要求

本项目验收包括初步验收、最终验收二个阶段，中标人应在项目验收时做好项目过程文档的管理和移交，并提供验收报告。

(1) 初步验收：完成本项目系统开发、集成及部署，并具备试运行条件。由中标人提出初步验收申请，招标人组织验收，双方签署验收单。完成初步验收后，系统进入试运行阶段。

(2) 最终验收: 试运行期内连续无故障试运行 30 天后进行最终验收。要求系统运行稳定可靠, 所有功能及性能指标达到相关技术规范书及合同的要求, 中标人可提出进行最终验收, 经招标人确认后, 双方签署验收单。

九、培训要求

1) 中标人应提供完备的培训服务, 对各相关单位的技术人员和相关业务操作人员进行必要的培训, 使用户在接受培训后能够独立完成所负责的系统功能操作。

2) 应制定详细的培训方案, 培训方案应说明培训内容、时间、地点、培训资料、培训对象、培训人数、负责培训人员等情况。

十、售后服务要求

1. 为保证系统在工程结束后的正常运行, 投标人在投标方案应明确承诺向招标人提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。具体要求如下:

1) 投标人对本系统提供 2 年的免费运行维护和技术支持服务;

2) 为确保系统在安全、高效、稳定的环境下工作, 应提供 24 小时运行维护响应, 质保服务期间提供 1 人驻场服务, 及时解决运行中存在的问题。

3) 本项目系统维护按内容分为: 软件系统维护与更新、信息组织与维护、故障排查等。

4) 除提供上述技术服务外, 中标人应免费提供咨询电话及远程技术支持服务, 解答用户在系统使用中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

2. 应急保障服务要求

供应商应充分理解系统运行环境现状, 根据系统的部署情况和运行情况, 有针对性设计应急保障方案, 确保在平时和重点时期系统安全稳定运行, 能够按照要求在规定时限内及时应对和有效处置紧急事件。

十一、预算金额

不超过 396.4800 万元。

第六章 拟签订的合同文本

合同编号：

昌平区城市管理指挥中心

技 术 服 务 合 同

项目名称：

甲方（委托方）：北京市昌平区城市管理指挥中心

乙方（服务方）：

签订地点：北京市昌平区

签订日期： 年 月 日



依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就项目相关事宜，经协商一致，签订本合同。

一、项目内容、服务标准及要求

1、项目内容：

2、服务标准及要求：以该项目《北京市政府采购项目竞争性磋商文件（或招标文件）》中“采购需求”为准。

二、合同价款

1、合同总价

本合同服务费总价为元整（人民币大写：元整）。

除本合同总价款外，甲方无需因本合同向乙方支付其他费用。

2、合同价款明细

（即费用构成）

3、支付时间：

（各项目根据资金具体情况约定付款时间及付款条件）

4、每次付款前，乙方应向甲方提供正式合法有效的发票；如审定金额低于实际已付金额，乙方在接到退款通知后 20 日内退还至甲方指定的账户。

5、本项目资金性质属于财政投资，因政府资金未到达甲方导致甲方付款延迟，不视为甲方违约，甲方不承担违约责任。

三、履行的期限、地点

1、项目工期：自签订合同之日起 10 个月内完成项目，其中合同签订后 9 个月完成全部开发内容，交付上线并完成初步验收；上线后 1 个月试运行，试运行期间系统运行稳定，进行最终验收。

2、履行地点：北京市昌平区。

四、双方权利义务

1、甲方的权利和义务

- (1) 甲方有权要求乙方按照本合同条款在约定的期限内完成项目；
- (2) 甲方有义务按照本合同约定的方式支付合同价款。
- (3) 在乙方提供服务时予以配合并为乙方人员工作提供各种便利条件。
- (4) 甲方有权按照双方确认的项目技术方案对整个项目实施的进度、质量进行监督。

2、乙方的权利和义务

- (1) 乙方应按照本合同约定时间内完成项目并通过验收；
- (2) 乙方应确保提供的服务符合甲方的要求；
- (3) 乙方应对所提供的技术服务承担保密义务。

五、项目验收程序和标准：

1、验收程序：本项目验收包括初步验收、最终验收二个阶段，乙方应在项目验收时做好项目过程文档的管理和移交，并提供验收报告。

(1) 初步验收：完成本项目系统开发、集成及部署，并具备试运行条件。由乙方提出初步验收申请，甲方组织验收，双方签署验收单。完成初步验收后，系统进入试运行阶段。

(2) 最终验收：试运行期内连续无故障试运行 30 天后进行最终验收。要求系统运行稳定可靠，所有功能及性能指标达到相关技术规范书及合同的要求，乙方可提出进行

最终验收，经甲方确认后，双方签署验收单。

2、验收标准：应符合国家、行业质量标准规定，无国家、行业质量标准规定应达到通常标准或者符合合同目的的特定标准。

六、保密

1、本合同内容未经双方一致同意，甲乙双方均不得向第三方透露；

2、乙方须对甲方经营、管理、技术、市场等方面的任何信息进行保密，乙方应保证其员工、关联方承担相同保密义务；本合同履行完毕后，乙方应持续承担上述保密义务，否则乙方承担违约责任，并承担因此给甲方造成的损失。

七、培训

1) 乙方应提供完备的培训服务，对各相关单位的技术人员和相关业务操作人员进行必要的培训，使用户在接受培训后能够独立完成所负责的系统功能操作。

2) 应制定详细的培训方案，培训方案应说明培训内容、时间、地点、培训资料、培训对象、培训人数、负责培训人员等情况。

八、售后服务

1. 为保证系统在工程结束后的正常运行，乙方向甲方提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。具体内容如下：

1) 乙方对本项目系统提供 2 年的免费运行维护和技术支持服务；

2) 为确保系统在安全、高效、稳定的环境下工作，乙方应提供 24 小时运行维护响应，质保服务期间提供 1 人驻场服务，及时解决运行中存在的问题。

3) 本项目系统维护按内容分为：软件系统维护与更新、信息组织与维护、故障排查等。

4) 除提供上述技术服务外，乙方应免费提供咨询电话及远程技术支持服务，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

九、应急保障服务

乙方应充分理解系统运行环境现状，根据系统的部署情况和运行情况，有针对性设计应急保障方案，确保在平时和重点时期系统安全稳定运行，能够按照要求在规定时限

内及时应对和有效处置紧急事件。

十、知识产权

1、乙方在项目建设及售后服务过程中形成的文件、文档、数据、软件等服务成果的知识产权（包括但不限于著作权、商标权、专利权等）归甲方所有；未经甲方书面同意，乙方不得进行复制、使用、转让等行为。

2、乙方在项目建设及售后服务过程中不得侵犯他人知识产权，否则承担全部法律责任。

十一、合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，如必须对合同条款进行改动时，甲、乙双方须共同签署书面协议，作为本合同的补充协议。

十二、违约责任及解除合同

1、在乙方违约的情况下，甲方有权部分或全部解除合同，同时保留向乙方追诉的权利。

（1）乙方未能在本合同约定的期限内完成项目并通过验收，每延迟一日，乙方应按合同总价款的 1%支付违约金；延迟超过三十日的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%的违约金。如甲方因此遭受的实际损失超过本合同约定的违约金数额，乙方在支付违约金之外，对不足部分予以全部赔偿。

（2）乙方未能履行或未按本合同约定要求履行本合同规定的合同义务的，应立即采取补救措施重作、修改、减少价款；经过 2 次以上重作、修改仍不能符合合同约定的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%的违约金。如甲方因此遭受的实际损失超过本合同约定的违约金数额，乙方在支付违约金之外，对不足部分予以全部赔偿。

（3）如因乙方原因无法继续按本合同提供相应服务内容，甲方有权解除合同，乙方除退还已收合同价款外，还应向甲方支付不少于合同总价 30%的违约金。如甲方因此遭受的实际损失超过本合同约定的违约金数额，乙方在支付违约金之外，对不足部分

予以全部赔偿。

(4) 乙方在提供技术服务过程中，如造成甲方设备、设施、软件系统等损害损失的，乙方除应承担损害赔偿责任和费用外，还应向甲方支付不少于合同总价 30% 的违约金。

(5) 未经甲方书面许可同意，乙方以复制、使用、转让等方式侵害甲方知识产权的，乙方除应承担相关法律责任外，还应向甲方支付本合同总价金额 30% 的违约金。

2、甲方全部或部分解除合同之后，甲方有权全部或部分购买与未交付的标的类似的服务，乙方应承担购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

十三、通知

1、本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方指定的地址。

2、本合同约定地址为甲、乙双方通知和送达的唯一合法有效地址。任何一方地址发生变动，应提前 30 日以书面形式通知另一方，否则自行承担相应责任。

十四、争议解决及其他

1、在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，均可向北京市昌平区人民法院起诉。

2、本合同应按照中华人民共和国的法律法规进行解释。

3、在本合同履行期间，如有未尽事宜，经双方协商达成一致，做出补充协议，补充协议及其附件与本合同具有同等法律效力。

4、该项目的《北京市政府采购项目竞争性磋商文件（或公开招标文件）》是本合同附件，该附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。本项目的招标文件、投标文件及中标通知书是本合同的组成部分（如有）。

5、本合同一式捌份，双方各执肆份，具有同等法律效力。本合同自双方加盖公章之日起生效。

以下无正文

合同签署页

委托人 (甲方)	名称(或姓名)	北京市昌平区城市管理指挥中心			合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市昌平区龙水路 22 号院 4 号楼 12 层	邮政 编码	102299	
	电 话		传 真		
	开户银行				
	帐 号				
受托人 (乙方)	名称(或姓名)				合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住 所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电 话		传 真		
	开户银行				
	帐 号				

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- (一) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (二) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (三) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (四) 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（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- (五) 我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- (六) 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- (七) 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

(6) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（**请选择**）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不适用）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）（本项目不适用）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （...）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应

商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、 其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求（提供相关证明文件）

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：



1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：合同履行期限：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____ 传真_____

电话_____ 电子函件_____

投标人名称（加盖公章） _____

日期：_____年_____月_____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。

2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：

日期： 年 月 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价（元）					

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

如无偏离，仅选择上表中无偏离即可。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

采购需求偏离表					
序号	招标文件 条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作投标人已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白，**投标无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”或“无偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 拟派本项目的团队人员一览表

拟派本项目的团队人员一览表

序号	本项目拟担任职务	姓名	性别	年龄	学历	专业	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
...							

注：需提供人员的相关证书（如有），加盖公章。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日



9 服务方案

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料