

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：2026年丰台区政务服务中心信息化软硬件运维保障服务项目

项目编号：2641STC61185

采购人：北京市丰台区政务服务和数据管理局

采购代理机构：中钢招标有限责任公司



目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	24
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	28
第五章	采购需求	38
第六章	拟签订的合同文本	115
第七章	投标文件格式	133

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：2641STC61185
- 2.项目名称：2026年丰台区政务服务中心信息化软硬件运维保障服务项目
- 3.项目预算金额：800万元
- 4.采购需求：

标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
2026年丰台区政务服务中心信息化软硬件运维保障服务项目	1项服务	项目服务范围包括硬件设备 81 大类、6000 余台（套）终端设备，屏幕设备 33 套和软件 49 类。服务内容包括基础设施维护服务、软件及信息资源维护服务、运行支撑保障服务、其他内容与要求，包括设备维修服务和维保服务以达到大厅业务不间断运行、购置类软件系统的日常运维、固件升级、补丁安装等技术维护服务；应用类软件系统的日常运维、固件升级、系统微调、补丁安装等技术服务。保障丰台区政务服务中心软硬件系统正常运转，及时发现和处理日常问题，做好节假日和重大活动服务保障，为企业群众提供优质便捷服务。详见采购需求。

注：投标人必须针对本项目所有内容进行投标，不允许拆分投标。

- 5.合同履行期限：2026年5月6日起至2027年5月5日止
- 6.本项目是否接受联合体投标：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：本项目不专门面向中小企业预留采购份额。
 - 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：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：无。

三、获取招标文件

- 1.时间：2026年4月2日至2026年4月10日，每天上午9:00至12:00，下午12:00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：2026 年 4 月 23 日 9 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

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：本国产品、节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴，政府采购政策具体落实情况详见招标文件。

2.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

2.1 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。

2.2 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。

2.3 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。

2.4 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。未在规定时间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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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。

3.项目联系方式

3.1 办理北京市政府采购电子交易平台 CA 认证证书，010-58511086；

3.2 北京市政府采购电子交易平台招标文件下载及系统技术支持，010-86483801；

3.3 中钢招标有限责任公司官网免费注册、获取保证金汇款账户：400 903 3175；

3.4 保证金缴款、发票咨询：朱燕华，010-62686395；

3.5 项目问询：苏泓文、邱羽翰、刘姗姗、尹皓 010-62686506、suhongwen@sstc20.com。

4.本项目的采购年限为 2026-2027 年、当年安排数为 574.5 万元。

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：北京市丰台区政务服务和数据管理局

地址：北京市丰台区南苑路7号

联系方式：孙老师 010-87016836

2.采购代理机构信息

名称：中钢招标有限责任公司

地址：北京市丰台区海鹰路3号3.4号楼3-1幢2层208室

联系方式：010-62688251

3.项目联系方式

项目联系人：苏泓文、邱羽翰、刘姗姗、尹皓

电话：联系方式详见采购公告其他补充事宜

中钢招标有限责任公司

2026年4月2日

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		
1.3	联合体	为了便于采购活动开展，如本项目接受联合体，建议以联合体形式参与采购活动的供应商，在联合体确定后，尽早通知代理机构。		
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		
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。		
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织		
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开		
3.3	演示视频	演示视频： <input checked="" type="checkbox"/> 无需递交 <input type="checkbox"/> 递交		
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要		
5.1.2	进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不接受进口产品投标。 <input type="checkbox"/> 本项目接受进口产品投标，具体范围及要求详见《采购需求》。		
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：		
		<table border="1"> <thead> <tr> <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>2026年丰台区政务服务中心 信息化软硬件运维保障服务 项目</td> <td>软件和信息技术服务业</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业			
2026年丰台区政务服务中心 信息化软硬件运维保障服务 项目	软件和信息技术服务业			
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。		

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：8万元。</p> <p>投标保证金收受人信息： 开户人名称：中钢招标有限责任公司 开户 银行：中国民生银行股份有限公司北京大兴新城支行 人民币账号：【对应标包的投标保证金账号】</p> <p>投标保证金账号获取方式： （1）请投标人在中钢招标有限责任公司官网（http://tendering.sinosteel.com）“投标人登录”栏目进行免费注册，电子平台将协助对注册信息进行一致性复核。投标人注册时填写的“申报人姓名、申报人手机号码”，应是本项目的联系人，且与北京市政府采购电子交易平台（主管部门或业主指定平台）报名时填写的联系人、联系方式保持一致。在需要通知有关项目信息时，招标公司将依据投标人注册时填写的上述联系方式与投标人取得联系。同一手机号码只需注册一次。</p> <p>（2）注册成功后，请投标人凭注册的手机号码、密码登录，在“我的工作台”点击“寻找招标项目”-找到相应项目-“立即投标”-“立即购标”-确认相关信息后，点击“提交支付”（免费）-在“我的工作台”点击“我参与的项目”-“缴纳保证金”-“下一步”-“导出账号信息”，即可获取对应标包的投标保证金账号。请从投标人单位银行账户以网上银行支付形式向对应投标保证金账号交纳投标保证金，应在投标截止时间前到账。</p> <p>（3）特别说明：在我公司平台通过“注册、购标”等功能办理的有关手续，仅是为了便于已在“北京市政府采购电子交易平台”下载招标文件的投标人获取投标保证金账号，并不代表投标人实际完成了获取招标文件的手续。各位投标人应在规定期限内通过“北京市政府采购电子交易平台”获取招标文件。未在“北京市政府采购电子交易平台”获取招标文件而仅在我公司平台通过“注册、购标”等功能获取投标保证金账号的投标人，投标无效。我公司平台上显示的“售标截止时间”实为投标截止时间，实际获取文件的截止时间请以“北京市政府采购电子交易平台”显示为准。注意事项：（1）上述投标保证金账号，为本项目标包专属一次性虚拟账号，对于同一投标人、同一项目的不同标包，投标保证金虚拟账号各不相同。对应的投标保证金虚拟账号只接受本投标人本项目对应标包的投标保证金，其他项目、标包的投标保证金请勿支付至本标包的账号。请勿泄露或从他人处获取账号信息。投标人注册、保证金账号获取等系统操作问题可咨询（400 903 3175）。（2）在招投标活动结束后，投标保证金将按照投标人单位交款账户原路退还。</p>

条款号	条目	内容
12.7.2		<p>为保证中标人投标保证金的及时退还,中标人应在政府采购合同签订后1个工作日内,通过其在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期,履行告知义务。</p> <p>中标人发送邮件标题应为“xx 合同已签订,请退还投标保证金”,邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期(年月日)+其他需要说明的事项(如有)”,并将合同关键页(包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容)、招标代理服务费付款凭证(适用于单独缴纳方式)作为附件上传。</p> <p>采购代理机构接收邮箱见招标文件《投标邀请》中“项目问询”邮箱。</p> <p>如中标人未按要求及时发送通知邮件,由此导致的逾期退还投标保证金或发票开票延迟等责任由中标人承担,采购代理机构不承担相应责任。</p>
12.8.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形:</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有,具体情形:</p> <p>(1) 投标人在投标文件中提供虚假材料的;</p> <p>(2) 除因不可抗力以外,中标人不与采购人签订合同的;</p> <p>(3) 投标人与其他供应商恶意串通的。</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>30</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</p> <p><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 checked="" type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的,以_投标人同类项目业绩_得分高者为中标人</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p>
22.2	最多中标包数量的限制	<p>如投标人对本项目的多个包同时进行投标,则投标人在本项目中最多中标包的数量:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不适用</p> <p><input type="checkbox"/>不限制;</p> <p><input type="checkbox"/>限制。</p>
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</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	询问提出形式: 书面形式。

条款号	条目	内容																								
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式： 同第一章《投标邀请》中“项目问询”联系方式。																								
27	代理费	<p>收费对象： □采购人 ■中标人</p> <p>收费标准：以每个包中标人的投标报价为计算基数，按下表规定的收费标准，采用差额定率累进计费方式计算，下浮 10%。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>金额 M (万元)</th> <th>费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>$M \leq 100$</td> <td>1.50%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>$100 < M \leq 500$</td> <td>1.10%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>$500 < M \leq 1000$</td> <td>0.80%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>$1000 < M \leq 5000$</td> <td>0.50%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>$5000 < M \leq 10000$</td> <td>0.25%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>$10000 < M \leq 100000$</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>$100000 \leq M$</td> <td>0.01%</td> </tr> </tbody> </table> <p>缴纳时间： 在领取中标通知书前向采购代理机构一次性缴纳。 接收招标代理服务费的银行账号： 同投标保证金账号。</p>	序号	金额 M (万元)	费率	1	$M \leq 100$	1.50%	2	$100 < M \leq 500$	1.10%	3	$500 < M \leq 1000$	0.80%	4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%	5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%	6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%	7	$100000 \leq M$	0.01%
序号	金额 M (万元)	费率																								
1	$M \leq 100$	1.50%																								
2	$100 < M \leq 500$	1.10%																								
3	$500 < M \leq 1000$	0.80%																								
4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%																								
5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%																								
6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%																								
7	$100000 \leq M$	0.01%																								
	违法行为的处理	<p>如在招标各环节中出现供应商提供虚假材料谋取中标等违法行为，相关情形将被上报财政部门，并按政府采购相关规定处理。</p> <p>《中华人民共和国政府采购法》第七十七条，供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：</p> <p>(一) 提供虚假材料谋取中标、成交的； (二) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的； (三) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的； (四) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的； (五) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的； (六) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。</p> <p>供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。</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、演示视频
 - 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。
 - 3.3 若《投标人须知资料表》中提出了演示视频的要求，则投标人应按要求提交相关内容。
- 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》（银发〔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 本国产品

5.3.1 本国产品标准及相关政策

本项目执行国务院办公厅印发《关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的有关规定。

5.3.1.1 本国产品应当符合以下条件：

（一）在中国境内生产

产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。

属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。

属性改变不包括以下细微操作：

（1）为确保产品在运输或者储存期间保持某种状态而进行的操作；

（2）为产品运输或者销售进行的包装或者展示；

（3）在产品或者其包装上粘贴或者印刷品牌、标志、标识以及其他用于区别的标记；

（4）简单的上漆、磨光和分装；

（5）其他不属于属性改变的情形。

（二）在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例（暂未实施）

产品在中国境内生产的组件成本占比应当达到规定比例，计算公式为：

$$\frac{\text{产品在中国境内生产的组件成本}}{\text{产品总成本}} \geq \text{规定比例}$$

财政部会同有关行业主管部门，分产品确定在中国境内生产的组件成本占比应当达到的规定比例。在分产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，符合通知第一条第（一）项条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。

（三）特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求（暂未实施）

对特定产品，在符合通知第一条第（一）项和第（二）项条件的基础上，应当符合财政部会同有关行业主管部门确定的其关键组件、关键工序在中国境内生产、完成等要求。

5.3.1.2 本国产品标准的适用范围：

本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

5.3.1.3 产品在中国境内生产的组件成本核算规则

产品在中国境内生产的组件成本，一般按照其二级组件的相关成本进行核算。按照产品的一级组件进行成本核算能够满足中国境内生产的组件成本判定需求的，可以按照一级组件的相关成本进行核算。

（1）产品的一级组件是指直接组成产品的组件。产品的二级组件是指直接组成产品一级组件的组件。一级组件不可分解的，视同二级组件。

（2）二级组件在中国境内生产的，其全部成本计入中国境内

生产的组件成本；二级组件不在中国境内生产的，其成本不计入中国境内生产的组件成本。

(3) 产品总成本和组件成本以相关会计核算数据、采购合同、进货记录等为基础进行计算。

(4) 需要对成本核算规则予以进一步明确的其他有关事项，由财政部会同有关部门另行规定。

5.3.1.4 本国产品的支持政策：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 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。

5.4.2 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）。

5.4.3 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**；

5.4.4 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）。

5.5 正版软件

5.5.1 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）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 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。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.7.1 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》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 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》。

5.8.2 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**。（实质性响应指满足招标文件实质性要求的响应，实质性要求是指规定了“**投标无效**”的条款）

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**投标无效**。
- 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下列内容,《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,不接受以个人名义交纳的投标保证金(自然人投标的情形除外)。投标人自愿超额交纳投标保证金的,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:《投标须知资料表》建议的形式及政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账(纸质保函提交)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,未按上述要求交纳投标保证金的,其**投标无效**。

12.4 以电子保函形式提交投标保证金的,投标人需在投标截止时间前,通过电子交易平台上传电子保函,并建议在投标文件中提供保函电子件;如既未通过电子交易平台上传,也未在投标文件中提供的,其**投标无效**。

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，不迟于采购合同签订之日起 5 个工作日内退还；

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。

14.3 联合体投标的，对于要求盖章之处，除提供的格式中有特殊规定外（如联合协议要求联合体各方盖章），其余内容加盖联合体牵头人或最终提交电子投标/响应文件的成员单位的公章/电子签章均可。

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。
- 22.2 投标人在本项目中最多中标包的数量（如限制数量）要求以《投标人须知资料表》中的规定为准。

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。

26.2.5 接收质疑函的方式：当面提交或邮寄。

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》	
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	<p>包括但不限于：</p> <p>单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。</p>	/
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》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	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。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。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。 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。 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。 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。 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 。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如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，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	/
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	/

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标程序、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分投标；
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	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且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	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）
11	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；

12	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件：</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，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；</p> <p>2) 所投产品属于列入《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，应当提供：①产品由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求的有效证明文件，或②该产品有效期内的公安部颁发的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》；</p> <p>3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。</p>
13	公平竞争	<p>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；</p>
14	串通投标	<p>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；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；</p>
15	附加条件	<p>投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；</p>
16	其他无效情形	<p>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。</p>

2 投标文件有关事项的澄清、说明及价格调整

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 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 65%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 65\%$ ；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 65%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times 65\%$ ；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 65%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 65\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

- 2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。
- 2.2.4 上述投标报价指按照本章 2.4 修正后的报价。
- 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 支持中小企业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 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 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。
- 2.5.9 中标供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，将随中标公告同步公开中标供应商的《中小企业声明函》。
- 2.5.10 供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
- 2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者

采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

2.6.4 评审委员会应对《关于符合本国产品标准的声明函》的完整性、准确性进行审查。评审中发现《关于符合本国产品标准的声明函》内容含义不明确、同类事项与投标（响应）文件表述不一致或者有明显文字错误等情况的，应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。经澄清、说明或者补正的《关于符合本国产品标准的声明函》仍然不符合要求的，供应商提供的相关产品视为不符合本国产品标准。

2.6.5 本项目将随中标公告同步公告中标供应商提供的《关于符合本国产品标准的声明函》或有关证明文件。

2.6.6 供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

2.7 同时涉及 2.5 条和 2.6 条价格调整时，则按 2.4 条修正后的投标（响应）报价的基础上分别进行价格扣除。

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 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。

（1）当本项目采用综合评分法时，优先采购的具体规定（如涉及）见评标标准；

（2）采用最低评标价法时，如调整后的投标报价相同，所投产品选用非政府强制采购的节能产品或环境标志产品的，优先推荐为中标候选人；如均选用非政府强制采购的节能产品或环境标志产品的，并列为候选人。

4 确定中标候选人名单

4.1 核心产品

4.1.1 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：_____

4.1.2 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：_____

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、2.6 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的，如涉及非政府强制采购的节能产品或环境标志产品的，按本章 3.2.2 条执行；否则并列。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	评审因素	评分标准说明	分值
1	投标人同类项目业绩	投标人自 2023 年 1 月 1 日至今，承担过同类项目业绩，每有一个得 2 分，本项最高得 12 分（须提供业绩证明材料，否则不予认可）。 注： 投标人在提供业绩证明时必须提供证明其真实性的合同电子件（必须包括合同首页、含有项目名称的页面以及签章页），认定时间以合同签订时间为准。	12
2	投标人证书	供应商具有有效的信息安全管理证书、有效的信息技术服务管理体系认证证书、有效的信息技术服务标准符合性证书（ITSS），每有一个得 2 分，本项最高得 6 分。 注：需提供相关证书电子件，否则不予认可。	6
3	合同条款响应	满足对招标文件中合同条款及履约周期的响应。完全响应，得 1 分；否则不得分。	1
4	重点难点问题分析及解决方案	对本项目需求理解准确，分析内容完整、分析透彻、理解认知度高，能提出项目执行过程中的重点、难点问题并给出相应解决方案，得 8 分；提供了常规、通用的项目需求分析及解决方案，得 6 分；提供了项目需求分析，但分析内容有欠缺，得 4 分；否则，得 0 分。	8
5	基础设施维护服务解决方案	方案包括 1) 基础设施进行日常保养和维护；2) 基础设备点位的移动/添加/变更；3) 性能监测、故障排除、问题解决等保障服务；4) 日常管理服务 4 项，每有 1 项得 1 分，最多得 4 分；	4
6		提供了内容完整、详实可行的方案，有很强的针对性，得 8 分；提供了常规、通用的方案，基本符合采购需求，得 6 分；提供的方案有明显缺漏，得 4 分；否则，得 0 分。	8
7	软件及信息资源维护服务解决方案	方案包括 1) 日常运维；2) 固件升级；3) 系统微调；4) 补丁安装 4 项，每有 1 项得 1 分，最多得 4 分；	4
8		提供了内容完整、详实可行的方案，有很强的针对性，得 8 分；提供了常规、通用的方案，基本符合采购需求，得 6 分；提供的方案有明显缺漏，得 4 分；否则，得 0 分。	8
9	运行支撑保障服务解决方案	提供了内容完整、详实可行的方案，有很强的针对性，得 8 分；提供了常规、通用的方案，基本符合采购需求，得 6 分；提供的方案有明显缺漏，得 4 分；否则，得 0 分。	8
10	其他内容与要求解决方案	提供了内容完整、详实可行的方案，有很强的针对性，得 8 分；提供了常规、通用的方案，基本符合采购需求，得 6 分；提供的方案有明显缺漏，得 4 分；否则，得 0 分。	8
11	应急服务解决方案	提供了内容完整、详实可行的方案，有很强的针对性，得 8 分；提供了常规、通用的方案，基本符合采购需求，得 6 分；提供的方案有明显缺漏，得 4 分；否则，得 0 分。	8
12	质量保证解决方案	提供了内容完整、详实可行的方案，有很强的针对性，得 8 分；提供了常规、通用的方案，基本符合采购需求，得 6 分；提供的方案有明显缺漏，得 4 分；否则，得 0 分。	8
13	项目团队	项目负责人具有注册信息安全专业人员（CISP）证书的，得 2 分；否则，得 0 分。 注：需提供相关证书电子件，否则不予认可。	2

序号	评审因素	评分标准说明	分值
14		项目负责人具有信息化相关专业高级及以上职称的，得 2 分；否则，得 0 分。 注：需提供相关证书电子件，否则不予认可。	2
15		驻场人员在不少于 7 人的基础上，驻场人员（不包括项目负责人）每有 1 人具有注册信息安全专业人员（CISP）证书的，得 1 分，最多得 3 分。 注： 1、需提供相关证书电子件，否则不予认可。 2、需按招标文件第七章-“商务技术文件格式”中“11-1 本项目实施团队主要人员名单格式”提供，驻场人员在“是否驻场”列标明“是”，否则不予认可。	3
16	价格评审	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) × 分值。 注：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4、2.5 及 2.6。	10
合计			100

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

2026年丰台区政务服务中心信息化软硬件运维保障服务项目，1项服务。

二、商务要求

1. 实施的时间和地点

实施时间：详见本文件《第一章 投标邀请》中“合同履行期限”。

实施地点：采购人指定地点。

2. 付款条件（进度和方式）

详见第六章合同相关规定。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

为了保障丰台区政务服务中心软硬件系统正常运转，及时发现和处理日常问题，做好节假日和重大活动服务保障，为企业群众提供优质便捷服务。根据对丰台政务服务中心的政务信息化内容进行合理需求分析，运维内容主要分为基础设施维护、软件及信息资源维护和其他内容与服务。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1.2.1 《电子政务运维服务支撑系统规范》

1.2.2 《信息安全技术信息系统安全管理要求》（GB/T 20269—2006）

1.2.3 《北京市公共服务网络与信息系统安全管理规定》

1.2.4 《计算机信息系统国际联网保密管理规定》

1.2.5 《北京市突发公共事件总体应急预案》

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它法律、法规及相关国家、地方、行业标准规范。

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求：不适用。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

2.2.1 总体要求

项目服务范围包括硬件设备 81 大类、6000 余台（套）终端设备，屏幕设备 33 套和软件 49 类。服务内容包括基础设施维护服务、软件及信息资源维护服务、运行支撑保障服务、其他内容与要求，包括设备维修服务和维保服务以达到大厅业务不间断运行、购置类软件系统的日常运维、固件升级、补丁安装等技术维护服务；应用类软件系统的日常运维、固件升级、系统微调、补丁安装等技术服务。保障丰台区政务服务中心软硬件系统正常运转，及时发现和处理日常问题，做好节假日和重大活动服务保障，为企业群众提供优质便捷服务。

2.2.1.1 基础设施维护服务要求

基础设备维护范围：屏设备（信息发布系统 P2.5 室内全彩显示屏柔性屏、信息发布系统 P1.875 室内全彩显示屏、拼接屏等）、广播设备、政务服务终端设备（政务自助服务终端、政务服务自助终端（24 小时服务区）、自助存取件文件柜、排队叫号终端（自助取号机、叫号信息终端等）、功能性房间设备（会议室的拾音扩音设备、报告厅拾音扩音录播设备、智慧政务中心设备、会商室设备、婚登大厅设备等）、窗口服务终端（窗口呼号终端、窗口评价器等）、全楼公共监控及电子监察设备、实体大厅综合网络与信息化机房设备、政采设备、咨询总客服设备、录播室设备、自助服务设备、无障碍窗口设备、弱电接口面板、医保自助机等。

维护内容：对基础设施进行日常保养和维护、基础设备点位的移动/添加/变更、性能监测、故障排除、问题解决等保障服务和日常管理服务，主要工作内容包括保持设备外表美观、日常养护（如设备设施的清洗、更换耗材配件等）、设备维修服务和维保服务、弱电接口面板维修更换服务、备品备件服务、提供网线等耗材服务，确保故障设备及时更换，以达到大厅业务不间断运行。其中，针对易耗设备及影响范围较大的设备提供备品备件服务，具体备品备件数量见合同附件五《备品备件清单》。影响范围较大指影响一个楼层或全楼的设备，备品备件清单由双方认可，包括不限于取号机、评价器、叫号器、高拍仪、发送卡、接收卡、广播及功放设备等，其中实体大厅综合网络与信息化机房设备需采用原厂维保。

维护模式：提供基础设施设备维保服务，保证硬件设备正常运行；对硬件设备进

行性能评估并提供优化建议。包括故障维护服务、设备巡检服务、配件更换服务等运维服务。不定时对硬件设备的使用进行现场培训。在运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，重要设施应有提供现场支持，完成设备稳定运行相关工作。

服务级别：为保证政务服务中心整体性运维的可靠性、安全性、高效性，项目服务供应商应具有 ITSS 认证。

响应标准：依据问题不同类型，包括但不限于现场即时处理、日常处理、突发事件处理、重大特情处理等。每月故障解决率 $\geq 99\%$ ，即 24 小时内解决故障的个数/事件总个数 $\times 100\% \geq 99\%$ 。提供现场技术支持和远程技术支持服务：（1）远程提供技术支持时，响应时间 < 10 分钟，实体大厅综合网络与信息化机房设备解决问题时间 < 6 小时，其他设备解决问题时间 < 12 小时；（2）现场提供技术支持时，响应时间 < 30 分钟，实体大厅综合网络与信息化机房设备解决问题时间 < 6 小时，屏幕类设备解决问题时间 < 24 小时，其他设备解决问题时间 < 12 小时。

2.2.1.2 软件及信息资源维护服务要求

软件系统维护范围：智能预约系统、信息发布系统、场地管理系统、窗口服务系统、政务中心管理系统、综窗系统、自助服务系统、政务服务小程序、政务服务绩效评估子平台、公共支撑子平台、区级政务服务知识图谱、动态规则引擎、机器学习平台、智能预审与智能审批、智能辅助、数据资源库建设、多媒体分布式系统、统一监控系统、窗口服务系统、政务中心管理系统、网厅服务拓展、“办好一件事”服务平台、共性支撑子平台、应用支撑子平台、内部统一认证、协同支撑子平台、智能支撑子平台、智能客服、MySQL 高可用软件、数据库管理系统、操作系统、运行监管资产管理软件、网络杀毒软件、好差评系统、政务运营中心系统、可信电子公文、可信电子证照系统、可信智能+应用、可信主题事项应用、区块链子系统、电子档案系统、呼叫中心系统、智能识别系统等。

维护内容：购置类软件主要工作内容包括购置类软件系统的日常管理、固件升级、补丁安装等技术维护服务。提供冗余解决方案以达到大厅业务不间断运行。开发类软件主要工作内容包括应用类软件系统的日常管理、固件升级、系统微调、补丁安装等技术服务。提供软件安装、重装、升级和发布，状态监控和系统管理，故障排除和问题解决等软件维护服务。

维护模式：1) 日常技术支持服务：按照丰台区政务服务中心的业务要求，在系统

管理员的书面授权或现场监督下，保障系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行讲解等。2) 系统服务类：按照丰台区政务服务中心的运维要求，在系统管理员的书面授权或现场监督下，提供日常问题收集和处理、系统重大问题汇总和跟踪处理、系统及日常数据的备份。运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，重要系统应有提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。3) 系统故障处理服务：制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。4) 每月定期对应用系统进行全面检测，检测内容涵盖系统所有功能，全面评估各应用系统的健康状况。5) 负责所涉及本项目相关系统升级后的日常运维承接工作，确保各系统平稳运行。合同执行期间，乙方应配合甲方及甲方指定团队，协助完成一体化平台能力提升项目，负责所涉及本项目相关系统升级后的日常运维承接工作，确保各系统平稳运行。

服务级别：为保证政务服务中心整体性运维的可靠性、安全性、高效性，项目服务供应商应具有 ITSS 认证。

响应标准：依据问题不同类型，包括但不限于日常处理、突发事件处理、重大特情处理等。每月故障解决率 $\geq 99\%$ ，即 24 小时内解决故障的个数/事件总个数 $*100\% \geq 99\%$ 。

2.2.1.3 运行支撑保障服务要求

2.2.1.3.1 提供正常工作日 5*10 小时（8：00~18：00）及延时服务日 10 小时（8：00~18：00）的运行支撑保障不少于 7 人的驻场服务，驻场服务人员的电话响应时间要求在 5 分钟以内；当接到故障报修时，快速查找故障原因，第一时间将客户的使用状态恢复到正常，避免或尽量减少因故障而导致的损失，并对故障处理的流程实时跟踪，直至故障处理完成。故障处理完成向丰台区政务服务中心提供故障处理分析报告。

2.2.1.3.2 为了保障系统正常稳定运行，需提供人工巡检服务，巡检服务采用现场巡检方式，主要针对各软硬件设备进行巡检，查看是否运行正常。

2.2.1.3.3 当软硬件发生故障或接到故障报修时，提供应急响应服务。供应商立即对故障进行诊断，尽快处理问题；同时对出现的问题及解决方案进行记录备案、总结分析。故障处理完毕后，向采购人提供故障处理分析报告。

2.2.1.3.4 在重要时期内需增加运行支撑保障值守人员提供值班服务，派驻业务能力强的人，确保重要时期运行支撑保障，并根据情况需提前加强日常巡检和相关准备工作。

重要时期指法定节假日、重大会议、重大活动时期，包括但不限于清明节、劳动节、中秋节、国庆节、全国两会、全国党代会、汛期等。

2.2.1.4其他内容与要求

2.2.1.4.1 为了保障丰台区政务服务中心大厅持续提供优质服务，需根据政务服务中心业务需求，提供与市级平台对接的必要的软件开发类优化升级工作。

2.2.1.4.2 协助完成市级下发的各项任务，包括实现区街监控视频接入市级平台、一体化政务服务平台接入市级纳管平台等。采取相应措施保障一体化政务服务平台在市级考核指标系统纳管率、系统安全稳定性等方面不扣分。

2.2.1.4.3 资产管理。运维团队需做好项目内日常资产管理，负责各专区资产登记、领用、回收等，负责管理智能资产管理系统，确保信息化资产账实相符。定期对资产设备进行盘点与核查工作。制定详细的盘点计划，按照资产清单逐一核对每一项设备的型号、数量、使用状态等关键信息，及时发现存在的差异情况。对于出现故障的资产设备，需详细记录故障情况，并尽快安排专业维修人员进行修复，若无法修复则做好相应标记，走报废或更换流程。同时，要将资产的相关变动信息及时更新到资产管理系统中，保障资产信息的准确性与时效性，让整个项目内的日常资产管理形成一个严谨且高效的闭环。

2.2.1.4.4 IPV6 网络改造。根据市级任务，运维团队需按要求完成政务服务中心机房、各专区、办公网、网络设备和终端设备的 IPV6 网络改造，并与市级 IPV6 网络完成对接。

2.2.1.4.5 办公电脑维保。因部分设备维保到期，提供约 500 套联想 ThinkCentre M710t-D749 台式机维保服务，包含配件更换和故障维修。提供约 50 套国产清华同方超翔 TL630 台式机维保服务，包含配件更换和故障维修。提供大楼东门大屏的维保服务，包含配件更换和故障维修。

2.2.1.4.6 短信费用。合同期内提供日常办事系统流程提醒、大厅公共无线网络连接认证、办事进度提醒、调查问卷等业务短信的费用。

2.2.1.4.7. 充分发挥软硬件设备巡检作用，采取智能化巡检方式，提前处理设备隐患，预警软件故障，保障软硬件设备平稳运行。

2.2.1.4.8. 数据治理服务。为配合市级高质量完成办件数据汇聚等工作，针对一体化政务服务平台业务数据，统一数据标准，开展数据质量监控与问题整改，做好数据安全、权限管控与合规管理，推动数据共享开放。

2.2.1.4.9. 系统培训。面向政务服务工作人员针对系统运行稳定性、业务平稳性提

供政务信息化工程中的系统保障培训。

2.2.2 运维原则

2.2.2.1 安全性原则

运行维护团队要按照相关法律的要求对信息系统进行运维，提供基础安全运维工作，另独立负责应用层面、数据层面的安全运维；完善安全管理制度、安全管理组织、人员安全管理、系统建设管理和系统运维管理。本项目不涉及安全保护等级。

2.2.2.2 整体性原则

维护团队应综合考虑大厅信息化系统的现状，提出整体的运行维护策略，有效保障系统运行中可能发生问题的各环节的不间断运行，并综合使用不同层次的技术手段，为应用系统和系统依托的基础环境提供全方位的监控管理和服务。

2.2.2.3 有效性原则

维护团队应充分利用各种现代技术手段，结合科学合理的运行管理机制，对系统的稳定可靠运行提供有效的保障。逐步建立监管应用系统综合的运行维护管理体制。

2.2.2.4 可靠性原则

对维护工作中后续应用系统模块的开发设计中，应采用成熟可靠的技术和产品，同时配合完善的项目控制规范和质量保证体系，保证监管应用系统的升级维护中的严格的质量控制，保证新增需求开发和运行的安全可靠。

2.2.3 维护范围

项目服务范围共涉及硬件 6000 余个、屏幕设备 33 套和软件 49 类，服务内容包括基础设施维护服务、软件及信息资源维护服务、运行支撑保障服务、其他内容与服务。

2.2.3.1 基础设施维护要求

2.2.3.1.1 一体化平台项目基础设施维保

2.2.3.1.1.1 屏设备

维保内容包含 LED 显示系统、LED 控制系统、LED 供电系统、LED 信号系统及其附属设备维护。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
1	智能预约系统 P3 室内全彩显示屏（28.393 平方米）	P3 室内全彩显示屏（28.393 平方米）				2020/12/28	正常

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		室内 P3 显示屏 条屏	恒冠江南 HG-P3	平米	28.393		
		发送卡	恒冠江南 C3	块	18		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	144		
		PLC 智能配电柜	恒冠江南 85kw	台	1		
		室内 LED 屏专 用结构		平米	28.393		
2	多媒体信息发布终端 (播放盒)	多媒体信息发布 终端(播放盒)	黑魔方 FM- M3V2	台	23	2020/12 /28	正常
3	信息发布系统 P2.5 室 内全彩显示屏(18.43 平米柔性屏)	P2.5 室内全彩显 示屏(18.43 平米 柔性屏)				2020/12 /28	正常
		室内 P2.5 全彩显 示屏	恒冠江南 HG-P2.5	台	18.43		
		发送卡	恒冠江南 S4	台	6		
		接收卡	恒冠江南 R12	台	72		
		光纤收发器	华明威视 HM- 1GE1GF- LED	台	12		
		拼接处理器	小鸟 DB- VWC2-E4- POK	台	1		
		室内 LED 屏专 用结构		台	18.43		
4	信息发布系统 P3 室内 全彩显示屏(22.12 平 米)	P3 室内全彩显示 屏(22.12 平 米)				2020/12 /28	正常
		室内 P3 全彩显 示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	22.12		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	40		
		光纤收发器	华明威视 HM- 1GE1GF- LED	个	10		
		拼接处理器	小鸟 DB- VWC2-E4- PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专 用结构		平米	23.18		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
5	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (3.17 平米) 1	P3 室内全彩显示屏 (3.17 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	3.17		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	22		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	3.17		
6	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (3.17 平米) 2	P3 室内全彩显示屏 (3.17 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	3.17		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	22		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	3.17		
7	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米)	P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	2.65		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	18		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	2.65		
8	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (13.27 平米)	P3 室内全彩显示屏 (13.27 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	13.27		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	30		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	6		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	14.09		
9	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (3.98 平米)	P3 室内全彩显示屏 (3.98 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	3.98		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	12		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	2		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	4.39		
10	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (6.19 平米) 1	P3 室内全彩显示屏 (6.19 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	6.19		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	14		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	6.7		
11	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏（6.19 平米）2	P3 室内全彩显示屏（6.19 平米）				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	6.19		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	14		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	6.7		
12	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏（0.07 平米）1	P3 室内全彩显示屏（0.07 平米）				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	0.07		
		发送卡	恒冠江南 C1	块	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	0.1		
13	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏（0.07 平米）2	P3 室内全彩显示屏（0.07 平米）				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	0.07		
		发送卡	恒冠江南 C1	块	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	0.1		
14	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏（8.92 平米）	P3 室内全彩显示屏（8.92 平米）				2020/12/28	正常

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	8.92		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	22		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	9.56		
15	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米) 1	P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	2.65		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	18		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	2.65		
16	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (13.27 平米)	P3 室内全彩显示屏 (13.27 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	13.27		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	30		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	6		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	14.09		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
17	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (8.11 平米) 1	P3 室内全彩显示屏 (8.11 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	8.11		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	20		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	8.72		
18	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米) 2	P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	2.65		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	18		
		光纤收发器	HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	2.65		
19	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (3.17 平米) 3	P3 室内全彩显示屏 (3.17 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	3.17		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	22		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		室内 LED 屏专用结构		平米	3.17		
20	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米) 3	P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	2.65		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	18		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	2.65		
21	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米) 4	P3 室内全彩显示屏 (2.65 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	2.65		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	2		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	18		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E4-PHJ	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	2.65		
22	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (8.11 平米) 2	P3 室内全彩显示屏 (8.11 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	8.11		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	20		
		光纤收发器	华明威视 HM-	个	4		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
			1GE1GF-LED				
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	8.72		
23	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (8.11 平米) 3	P3 室内全彩显示屏 (8.11 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	8.11		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	20		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	4		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	8.72		
24	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (13.27 平米)	P3 室内全彩显示屏 (13.27 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	13.27		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	30		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	6		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	14.09		
25	信息发布系统 P3 室内全彩显示屏 (1.77 平米)	P3 室内全彩显示屏 (1.77 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 全彩显示屏	恒冠江南 HG-P3	平米	1.77		
		发送卡	恒冠江南 S4	块	1		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		接收卡	恒冠江南 R12	块	12		
		光纤收发器	华明威视 HM-1GE1GF-LED	个	2		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-E2-HCC	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	1.77		
26	智能预约系统 P3 室内全彩显示屏 (36.86 平米)	P3 室内全彩显示屏 (36.86 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 显示屏条屏	恒冠江南 HG-P3	平米	36.86		
		发送卡	恒冠江南 C3	块	22		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	170		
		PLC 智能配电柜	恒冠江南 80kw	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	36.86		
27	智能预约系统 P3 室内全彩显示屏 (19.54 平米)	P3 室内全彩显示屏 (19.54 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 显示屏条屏	恒冠江南 HG-P3	平米	19.54		
		发送卡	恒冠江南 C3	块	12		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	93		
		PLC 智能配电柜	恒冠江南 65KW	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	19.54		
28	智能预约系统 P3 室内全彩显示屏 (62.75 平米)	P3 室内全彩显示屏 (62.75 平米)				2020/12/28	正常
		室内 P3 显示屏条屏	恒冠江南 HG-P3	平米	62.75		
		发送卡	恒冠江南 C3	块	35		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	301		
		PLC 智能配电柜	恒冠江南 110kw	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	62.75		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
29	智能预约系统 P3 室内全彩显示屏（28.31 平米）	P3 室内全彩显示屏（28.31 平米）				2020/12/28	正常
		室内 P3 显示屏条屏	恒冠江南 HG-P3	平米	28.31		
		发送卡	恒冠江南 C3	块	18		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	132		
		PLC 智能配电柜（西侧）	恒冠江南 35kw	台	1		
		PLC 智能配电柜（东侧）	恒冠江南 35kw	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	28.31		
30	政务服务运营中心 P1.875 室内全彩显示屏（16.59 平米）	P1.875 室内全彩显示屏（16.59 平米）		平米	16.59	2020/12/28	正常
		P1.875 室内全彩显示屏	恒冠江南 HG-P1.875	平米	16.59		
		发送卡	恒冠江南 S4	台	3		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	96		
		光纤收发器	华明威视 HM-LED-D	个	20		
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-16536H4HJJ	台	1		
		DVI 线	飞利浦 SWV6125C/93	根	3		
		PLC 智能配电柜	恒冠江南 25KW	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	17.58		
31	报告厅 P1.875 室内全彩显示屏(16.59 平米)	P1.875 室内全彩显示屏(16.59 平米)				2020/12/28	正常
		P1.875 室内全彩显示屏	恒冠江南 HG-P1.875	平米	16.59		
		发送卡	恒冠江南 S4	台	3		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	96		
		光纤收发器	华明威视 HM-LED-D	个	20		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-16536H4HLL	台	1		
		DVI 线	飞利浦 SWV6125C/93	台	3		
		PLC 智能配电柜	恒冠江南 35KW	台	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	17.58		
32	报告厅 P1.875 室内全彩显示屏(3.63 平米)1	P1.875 室内全彩显示屏(3.63 平米)				2020/12/28	正常
		P1.875 室内全彩显示屏	恒冠江南 HG-P1.875	平米	3.63		
		发送卡	恒冠江南 S4	台	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	18		
		光纤收发器	华明威视 HM-LED-D	台	6		
		DVI 线	飞利浦 SWV6125C/93	根	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	4.02		
33	报告厅 P1.875 室内全彩显示屏(3.63 平米)2	P1.875 室内全彩显示屏(3.63 平米)				2020/12/28	正常
		P1.875 室内全彩显示屏	恒冠江南 HG-P1.875	平米	3.63		
		发送卡	恒冠江南 S4	台	1		
		接收卡	恒冠江南 R12	块	18		
		光纤收发器	华明威视 HM-LED-D	台	6		
		DVI 线	飞利浦 SWV6125C/93	根	1		
		室内 LED 屏专用结构		平米	4.02		

2.2.3.1.1.1.1 服务内容

(一) 季度定期巡检服务

1.提供人工巡检，巡检内容：

- a) 设备运行环境。
- b) 所有设备的安装位置、运行情况。
- c) 线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。
- d) 线路所有接口、所有联接头、接线柱线路接点是否牢固。

2.每一个季度进行一次设备的巡检服务，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入设备机体内，确保机器正常运行。同时检查通风、散热、净尘、供电等设施。

3.根据各部分设备的使用说明，每一个季度检测其各项技术参数及系统传输线路质量，处理故障隐患，协助中心相关人员确保各部分设备各项功能良好，能够正常运行。

4.对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

5.对容易出现问题的设备重点检查，如控制器主机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免控制器主机工作不正常。

6.巡检时对系统设备的运行情况进行检查，分析运行情况，及时发现并排除故障。

7.设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

8.根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

（二）电话支持服务

（三）现场技术服务

在维保期限内，所有设备（如显示屏、发送卡、接收卡、配电柜、光纤收发器等）在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

（四）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于4小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。紧急报修包括如下情况：

- ✓ 出现故障并且大面积显示屏画面影响，严重影响中心运行；
- ✓ 相关设备其他严重影响中心运行；

（五）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.1.1.2 广播设备

维保内容包含网络广播服务器、合并式功放、吊装喇叭、网络广播终端。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
1	广播及功放	广播及功放				2020/12/28	正常
		网络广播服务器	迪士普 MAG6182II	台	1		
		合并式功放	迪士普 P600PIII	台	6		
		吊装喇叭	迪士普 DSP703	台	43		
		网络广播终端	迪士普 MAG6801	台	6		

2.2.3.1.1.2.1 服务内容

（一）季度定期巡检服务

1.提供人工巡检，巡检内容：

- a) 设备运行环境。
- b) 所有设备的安装位置、运行情况。
- c) 线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。
- d) 线路所有接口、所有联接头、接线柱线路接点是否牢固。

2.每一个季度进行一次设备的巡检服务，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入设备机体内，确保机器正常运行。同时检查通风、散热、净尘、供电等设施。

3.根据各部分设备的使用说明，每一个季度检测其各项技术参数及系统传输线路质量，处理故障隐患，协助中心相关人员确保各部分设备各项功能良好，能够正常运行。

4.对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

5.巡检时对系统设备的运行情况进行检查，分析运行情况，及时发现并排除故障。

6.设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

7.根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

（二）电话支持服务

（三）现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告并签字留存备案。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

（四）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于 4 小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

（五）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前 5 个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 < 12 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	12 小时内解决

2.2.3.1.1.3 政务服务终端设备

内容包含政务自助服务终端、自助存取件文件柜、排队叫号终端（自助取号机）、叫号信息终端等。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
1	叫号信息终端	叫号信息终端	捷莱特 XSP55	台	38	2020/12/28	正常
2	排队叫号终端（自助取号机）	排队叫号终端（自助取号机）	捷莱特 PD-JH01	台	16	2020/12/28	正常
3	信息终端	信息终端	捷莱特 XSP22	台	17	2020/12/28	正常
4	政务自助服务终端	政务自助服务终端	捷莱特 ZW-02	台	12	2020/12/28	正常
5	自助存取件文件柜	自助存取件文件柜	捷莱特 wj-08	台	1	2020/12/28	正常

2.2.3.1.1.3.1 服务内容

（一）季度定期上门巡检服务

1.提供人工巡检，巡检内容：

- a) 设备运行环境。
- b) 所有设备的安装位置、运行情况。
- c) 线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。
- d) 线路所有接口、所有联接头、接线柱线路接点是否牢固。

2.每一个季度进行一次设备的巡检服务，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入设备机体内，确保机器正常运行。同时检查通风、散热、净尘、供电等设施。

3.对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

4.巡检时对系统设备的运行情况进行检查，分析运行情况，及时发现并排除故障。

5.设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

6.根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

（二）电话支持服务

（三）现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告并签字留存备案。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

（四）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于4小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

（五）月度维保汇报服务

在维保期于每月前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.3.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<12小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	12小时内解决

2.2.3.1.1.4 窗口服务终端

内容包含窗口呼号终端、窗口评价器、多功能处理仪等。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
1	窗口呼号终端	窗口呼号终端	捷莱特 HD-02	台	282	2020/12/28	正常
2	窗口评价器	窗口评价器	捷莱特 PJ-101	台	238	2020/12/28	正常
3	录音话机	录音话机	TCL HCD868(88)	台	279	2020/12/28	正常
4	多功能处理仪	多功能处理仪	良田 GW1000A	台	287	2020/12/28	正常

2.2.3.1.1.4.1 服务内容

（一）季度定期上门巡检服务

1.提供人工巡检，巡检内容：

a) 设备运行环境。

b) 所有设备的安装位置、运行情况。

2.每一个季度进行一次设备的巡检服务，确保机器正常运行。

3.对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

4.巡检时对系统设备的运行情况进行检查，分析运行情况，及时发现并排除故障。

5.设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

6.根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

（二）电话支持服务

（三）现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告并签字留存备案。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

（四）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于 2 小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

（五）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.4.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<12 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	12 小时内解决

2.2.3.1.1.5 功能性房间设备

包含会议室的拾音扩音设备、报告厅拾音扩音录播设备、智慧政务中心设备、会商室设备、婚登大厅设备等。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
1	信息终端	信息终端	捷莱特 XSP22	台	13	2020/12/28	正常
2	报告厅视听设备	视听设备				2020/12/28	正常
		分体式视频会议设备	华为 CloudLinkBox700-1080P30-00	套	1		
		录播主机	锐取 CL560NAH	台	1		
		录播辅助设备	锐取 RECS5000	套	1		
		混合矩阵	小鸟 DB-HMX2-E-PPQ9	台	1		
		4KHDMI HDBaseT 发送器	小鸟 DB-TRN-HDBT-HDMI-TX70	台	4		
		4KHDMI HDBaseT 接收器	小鸟 DB-TRN-HDBT-HDMI-RX70	台	2		
		环境控制器	小鸟 DB-DMIS-ECU-08	台	1		
3	控制台	控制台	奥尔利单联	套	2	2020/12/28	正常
4	多功能处理仪	多功能处理仪	良田 GW1000A	台	1	2020/12/28	正常
5	报告厅扩声系统	扩声系统				2020/12/28	正常
		可调指向性有源阵列音柱主扩扬声器	BOSE MSA12X	只	4		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		返听扬声器	BOSE RMU 208	只	2		
		壁挂补声扬声器	BOSE RMU 108	只	4		
		吸顶扬声器	BOSE DS 100SE	台	6		
		八通道功率放大器	BOSE PM8500	台	1		
		数字音频处理器	BOSE ESP880A	台	1		
		数字调音台	Soundcraft ESi1	台	1		
		基本型系统控制主机	博世 DCN CCBU2	台	1		
		话筒连接面板	博世 DCN-FMIC-CN	只	13		
		话筒控制面板	博世 DCN-FMICB-CN	条	13		
		双代表机接口器	博世 DCN-DDI	套	7		
		长话筒	博世 DCN-MICL-CN	台	13		
		延长电缆	博世 LBB4116/25	台	1		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	台	2		
		电源时序器	RS-108	套	1		
6	视频会议设备	其他会议室				2020/12/28	正常
		分体式视频会议设备	华为 CloudLink Box 700	台	2		
		一体式视频会议设备	华为 RP200-55A	台	1		
7	4层纳税人讲堂扩声系统	4层纳税人讲堂扩声系统				2020/12/28	正常
		全频壁挂扬声器	BOSE DS 100F	只	2		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		吸顶扬声器	BOSE BOSE DS40F	只	4		
		四通道功率放大器	BOSE PS404A	台	1		
		数字音频处理器	BOSE CSP1248	台	1		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	2		
		电源时序器	RS-108	台	1		
8	6层案件会商室扩声系统	6层案件会商室扩声系统				2020/12/28	正常
		吸顶扬声器	BOSE DS40F	台	6		
		四通道功率放大器	BOSE PS404A	台	1		
		数字音频处理器	BOSE SP1248	台	1		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	台	4		
		电源时序器	RS-108	台	1		
		6层会议室扩声系统					
		全频阵列音柱扬声器	BOSE MA12EX	只	0		
		四通道功率放大器	BOSE PS404A	台	0		
		数字音频处理器	BOSE CSP1248	台	0		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	0		
		电源时序器	RS-108	台	0		
9	6层视频会议室扩声系统	6层视频会议室扩声系统				2020/12/28	正常

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		全频阵列音柱 扬声器	BOSE MA12EX	只	2		
		四通道功率放 大器	BOSE PS404A	台	1		
		数字音频处理 器	BOSE CSP1248	台	1		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	2		
		电源时序器	RS-108	台	1		
10	7层大会议 室1扩声系 统	7层大会议 室1扩声系 统				2020/12/28	正常
		话筒连接面板	博世 DCN-FMIC-CN	个	19		
		话筒控制面板	博世 DCN-FMICB-CN	个	19		
		双代表机接口 器	博世 DCN-DDI	个	11		
		长话筒	博世 DCN-MICL-CN	只	19		
		延长电缆	博世 LBB4116/25	条	1		
		7层大会议 室2扩声系 统					
		全频阵列音柱 扬声器	BOSE MA12EX	只	2		
		吸顶扬声器	BOSE DS40F	只	6		
		四通道功率放 大器	BOSE PS604A	台	1		
		数字音频处理 器	BOSE ESP880A	台	2		
		基本型系统控 制主机	博世 DCN CCBU2	台	1		
		话筒连接面板	博世 DCN-FMIC-CN	个	22		
		话筒控制面板	博世 DCN-FMICB-CN	个	22		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		双代表机接口器	博世 DCN-DDI	个	12		
		长话筒	博世 DCN-MICL-CN	只	22		
		延长电缆	博世 LBB4116/25	条	1		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	1		
		电源时序器	RS-108	台	1		
11	7层大会议室2扩声系统	7层大会议室3扩声系统				2020/12/28	正常
		全频阵列音柱扬声器	BOSE MA12EX	只	2		
		吸顶扬声器	BOSE DS40F	只	2		
		四通道功率放大器	BOSE PS604A	台	1		
		数字音频处理器	BOSE ESP880A	台	1		
		基本型系统控制主机	博世 DCN CCBU2	台	1		
		话筒连接面板	博世 DCN-FMIC-CN	个	22		
		话筒控制面板	博世 DCN-FMICB-CN	个	22		
		双代表机接口器	博世 DCN-DDI	个	12		
		长话筒	博世 DCN-MICL-CN	只	22		
		延长电缆	博世 LBB4116/25	条	1		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	1		
		电源时序器	RS-108	台	1		
		混合矩阵	小鸟 DB-HMX2-E-ZFR2	台	6		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		视频会议摄像头支架	云腾 VCT-668RM	支	9		
12	政务中心管理系统可视化	可视化管理				2020/12/28	正常
		可视化管理平台	小鸟 DB-DMIS-Z165	台	1		
		预监服务节点盒	小鸟 DB-AVCN-B-CB1-PV2	台	3		
		流媒体应用承载设备	小鸟 DB-DMIS-SMS-1000	台	6		
13	无线讲解器	无线讲解器	比西特 913T 发射器 +911R 接收器	套	2	2020/12/28	正常
14	政务服务运营中心视听设备	视听设备				2020/12/28	正常
		分体式视频会议设备	华为 CloudLinkBox700-1080P30-00	套	1		
		录播主机	锐取 CL560NAH	套	1		
		录播辅助设备	锐取 RECS5000	套	1		
		混合矩阵	小鸟 DB-HMX2-E-PPQ9	台	1		
		4KHDMI HDBaseT 发送器	小鸟 DB-TRN-HDBT-HDMI-TX70	台	4		
		4KHDMI HDBaseT 接收器	小鸟 DB-TRN-HDBT-HDMI-RX70	台	2		
		环境控制器	小鸟 DB-DMIS-ECU-08	台	1		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
15	政务服务运营中心控制台	控制台	奥尔利单联	套	2	2020/12/28	正常
16	政务服务运营中心扩声系统	扩声系统				2020/12/28	正常
		全频阵列音柱扬声器	BOSE MA12EX	只	2		
		吸顶扬声器	BOSE DS40F	只	8		
		四通道功率放大器	BOSE PS404A	台	2		
		数字音频处理器	BOSE ESP880A	台	1		
		基本型系统控制主机	博世 DCN CCBU2	台	1		
		话筒连接面板	博世 DCN-FMIC-CN	台	16		
		话筒控制面板	博世 DCN-FMICB-CN	个	16		
		双代表机接口器	博世 DCN-DDI	个	9		
		长话筒	博世 DCN-MICL-CN	只	16		
		延长电缆	博世 LBB4116/25	条	1		
17	政务服务运营中心无线手持话筒	无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	1	2020/12/28	正常
		电源时序器	RS-108	台	1		
18	3层婚登室扩声系统	3层婚登室扩声系统				2020/12/28	正常
		吸顶扬声器	BOSE DS40F	只	4		
		四通道功率放大器	BOSE PS404A	台	1		
		数字音频处理器	BOSE CSP1248	台	1		

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	1		
		电源时序器	BOSE RS-108	台	1		
		吸顶扬声器	BOSE DS40F	只	4		
		四通道功率放大器	BOSE PS404A	台	1		
		数字音频处理器	BOSE CSP1248	台	1		
		无线手持话筒	SHURE BLX24R/SM58	套	1		
		电源时序器	BOSE RS-108	台	1		
19	运营中心交换机	运营中心交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台	1	2020/12/28	正常

2.2.3.1.1.5.1 服务内容

（一）季度定期上门巡检服务

1.提供人工巡检，巡检内容：

- a) 设备运行环境。
- b) 所有设备的安装位置、运行情况。

2.每一个季度进行一次设备的巡检服务，确保机器正常运行。

3.对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

4.巡检时对系统设备的运行情况进行检查，分析运行情况，及时发现并排除故障。

5.设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

6.根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

（二）电话支持服务

（三）现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修

报告并签字留存备案。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

（四）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于 2 小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

（五）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.5.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 < 12 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	12 小时内解决

2.2.3.1.1.6 全楼公共监控及电子监察设备

内容包含电子监察摄像头、安防监控摄像头等。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
1	统一监控系统	统一监控系统				2020/12/28	正常	
		视频监控存储硬盘						
		红外高清球机	华为 C6620-Z33	台	11			
		红外高清半球	华为 IPC6325-WD-VRZ	台	345			
		红外高清一体化枪机	华为 C2120-I	台	152			
		全景摄像机	华为 IPC6091-P360	台	17			
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2-16508M428HZ	台	1			
		坐席接收节点	小鸟 DB-AVCN-B-235J-RX	台	4			
		4KHDMI HDBaseT 接收器	DB-TRN-HDBT-HDMI-RX70	台	28			
2	电梯专用半球	电梯专用半球	华为 IPC6324-MIR	台	11	2020/12/28	正常	
3	视频监控设备	视频监控设备				2020/12/28	正常	

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
		视频监控系统 (安防+电子 监察)	华为 CloudIVS 3000S	台	9			
		视频监控数据 存储设备(电 子监察)	华为 IVSMHDD10T0 0	块	359			
		半球吊装支架	易合 ACC2603- H135	支	359			
		枪机吊装支架	易合 DTS-06C	支	63			
		球机壁装支架	易合 ACC2204H-W	支	71			
		实体大厅综合 网络与信息化 机房						
综合网络								
4	图书馆 监控设 备	红外高清半球	华为 IPC6325- WD-VRZ	台	165	2020/12/28	正常	
		全景摄像机	华为 IPC6091- P360	台	2			
		摄像机拾音器	睿声智诚 RealSD-L1912	套	4			
		半球吊装支架	易合 ACC2603- H135	支	30			
		球机壁装支架	易合 ACC2204H-W	支	6			
		视频监控系统 (安防+电子 监察)	华为 CloudIVS 3800	台	1			
		视频监控系统 (安防+电子 监察)	华为 CloudIVS 3000S	台	2			
		视频监控数据 存储设备(电 子监察)	华为 IVSMHDD10T0 0	块	118			
电子监察								
5	红外高 清半球	红外高清半球	华为 IPC6325- WD-VRZ	台	68	2020/12/28	正常	
6	人员离 岗摄像 机(专 网)	人员离岗摄像 机(专网)	华为 IPC6325- WD-VRZ-B	台	46	2020/12/28	正常	
7	全景摄 像机	全景摄像机	华为 IPC6091- P360	台	22	2020/12/28	正常	

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
8	人员离岗摄像机	人员离岗摄像机	华为 IPC6325-WD-VRZ-B	台	164	2020/12/28	正常	
9	人流监控摄像机	人流监控摄像机	M2120-EFL(2.8-12mm)	台	5	2020/12/28	正常	
10	摄像机拾音器	摄像机拾音器	睿声智诚 RealSD-L1912	套	241	2020/12/28	正常	
视频监控设备								
11	视频监控 系统	视频监控系统 (公安及出入境)	华为 VCN3010	台	1	2020/12/28	正常	
		视频监控数据 存储设备(公安及出入境)	华为 IVSMHDD8T00 0	块	36			
		视频监控系统 (安防+电子 监察)	华为 CloudIVS 3000S	台	5			
		视频监控数据 存储设备(电 子监察)	华为 IVSMHDD10T0 0	块	175			
		视频监控系统 (税务)	华为 VCN3010	台	2			
		视频监控数据 存储设备(税 务)	华为 IVSMHDD8T00 0	块	47			
		半球吊装支架	易合 ACC2603- H135	支	68			
		球机壁装支架	易合 ACC2204H-W	支	68			
窗口服务系统								
12	电子监 察-DID 拼接屏	电子监察-DID 拼接屏				2020/12/28	正常	
		拼接屏	恒冠江南 460UT2	块	20			
		拼接处理器	小鸟 DB-VWC2- 16514M420HZ	台	1			
		HDMI 线	飞利浦 SWL6119/93	根	20			
		46寸拼接支 架		个	20			

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
		PLC 智能配电柜	恒冠江南 15KW	台	1			
13	电子监察-坐席设备	坐席发送节点	小鸟 DB-AVCN-B-235J-TX	台	10	2020/12/28	正常	
		坐席接收节点	小鸟 DB-AVCN-B-235J-RX	台	4			
		1U 机箱	小鸟 DB-AVCN-B-FR1	台	7			
		4KHDMI HDBaseT 接收器	小鸟 DB-TRN-HDBT-HDMI-RX70	台	20			
14	电子监察-控制台	控制台	奥尔利 4 联	套	1	2020/12/28	正常	

2.2.3.1.1.6.1 服务内容

（一）季度定期上门巡检服务

1.提供人工巡检，巡检内容：

a) 设备运行环境。

b) 所有设备的安装位置、运行情况。

2.每一个季度进行一次设备的巡检服务，确保机器正常运行。

3.对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

4.巡检时对系统设备的运行情况进行检查，分析运行情况，及时发现并排除故障。

5.设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

6.根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

（二）现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告并签字留存备案（结合实际情况，需要现场人员签字确认）。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

● 现场硬件更换服务

现场硬件更换服务是指工程师确定是硬件故障后到大厅现场进行硬件更换服务。提供备品备件服务。

● 现场问题处理服务

现场问题处理服务是指工程师到大厅现场进行信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施、紧急故障恢复等问题处理服务。

（三）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于 2 小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.6.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<12 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	12 小时内解决

2.2.3.1.1.7 实体大厅综合网络与信息化机房设备

内容包含监控网接入交换机、监控专网接入交换机、政务外网接入交换机、政务专网接入交换机、互联网接入交换机、监控网汇聚交换机、监控专网汇聚交换机、互联网汇聚交换机、专网汇聚交换机、业务汇聚交换机、核心交换机、模块化网络机房、模块化智慧大厅机房等。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
1	监控网接入交换机	监控网接入交换机	华为 S5720-52X-PWR-SI-AC	台	21	2020/12/28	正常	
2	监控专网接入交换机	监控专网接入交换机	华为 S5720-52X-PWR-SI-AC	台	16	2020/12/28	正常	
3	政务外网接入交换机	政务外网接入交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台	203	2020/12/28	正常	
4	政务专网接入交换机	政务专网接入交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台	75	2020/12/28	正常	
5	互联网接入交换机	互联网接入交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台	13	2020/12/28	正常	
6	监控网汇聚交换机	监控网汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台	2	2020/12/28	正常	

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
7	监控专网汇聚交换机	监控专网汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台	2	2020/12/28	正常	
8	互联网汇聚交换机	互联网汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台	2	2020/12/28	正常	
9	专网汇聚交换机	专网汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台	14	2020/12/28	正常	
10	业务汇聚交换机	业务汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台	22	2020/12/28	正常	
11	核心交换机	核心交换机	华为 S12708	台	2	2020/12/28	正常	
12	服务器汇聚交换机	服务器汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台	4	2020/12/28	正常	
13	服务器管理交换机	服务器管理交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台	2	2020/12/28	正常	
		图书馆汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台				
		图书馆接入交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台				
		安防控制室交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台				
		网络交换机	华为 S5720S-28P-LI-AC	台				
		程控交换机						
		主控机框	华为 U18Z02ACFM	台				
		中继板	华为 U181MTUB1	块				
		交换及主控板	华为 U181SCUB1	块				
		软件许可	华为 U18SVSUBPT05	个				
		电源模块	华为 U13WACDCPW01	台				
		中继电缆	华为 C2E1CAB00	根				
		用户机框	华为 AG1Z01ACEQ	台				
		用户板	华为 U111ASIB1	块				

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
		电源模块	华为 U13WACDCPW 01	台				
		辅材(放模块化 网络机房里)						
		光纤-多模	胜为 FOC-1200	条	300			
		光纤-单模	胜为 FSC-707	条	80			
		光纤-光衰	飞目通信阴阳 式 LC 型	个	20			
		HDMI 线	山泽 HD015	根	31			
		理线架	汉维 100	个	120			
		配线架	汉维 48 口	个	0			
		110 配线架	AMPCOM 110 配线架	套	0			
		PDU 插排	TOP 插排	套	2			
14	模块化 网络机 房	模块化网络机 房				2020/12/28	正常	
		模块化网络机 房专用机柜	华为 NetHos-M FR42612W	台	11			
		模块化网络机 房专用 UPS	华为 UPS5000- E-50K-HABBS	台	2			
		行间空调	华为 NetCol5000-A	台	3			
		封闭微模块	华为 FusionModule20 00	台	1			
		电池	双登 BSD12V65AH0 1	台	64			
15	模块化 智慧大 厅机房	模块化智慧大 厅机房				2020/12/28	正常	
		模块化智慧大 厅机房专用机 柜	华为 NetHos-M FR42612W	套	15			
		模块化智慧大 厅机房专用 UPS	华为 UPS5000- E-125K-HABBS	套	2			
		行间空调	华为 NetCol5000-A	套	3			
		封闭微模块	华为 FusionModule20 00	套	1			
		电池	双登 BSD12V100AH 02	套	64			
		模块化机房管 理系统硬件						

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
		动环监控系统	华为 iManager NetEco For Data Center	套	1			
16	安全保障资源	安全保障资源				2020/12/28	正常	
		隔离防火墙	华为 USG6630E*2/USG6635E*2	台	6			
		入侵防御设备	华为 IPS6555E	台	2			
		出口防火墙	华为 USG6650E	台	2			
		上网行为管理	华为 ASG5530	台	2			
		沙箱	华为 FireHunter6000	台	1			
		web 应用防火墙	安信天行 AWAFF1000	台	2			
		堡垒机	安信天行 AXTX-OSAS-100	台	1			
		漏洞扫描	安信天行 WEB 应用漏洞扫描系统 1.0	套	1			
		数据库审计设备	华为 DAS1500-V	台	1			
		日志审计设备	安信天行 AXTX-LM/V1.0-1000	台	1			
		网管设备	华为 esight	套	1			
		认证设备	华为 agile controller	套	1			
政务部分图书馆使用								
17	监控网接入交换机	监控网接入交换机	华为 S5720-52X-PWR-SI-AC	台	8	2020/12/28	正常	
18	图书馆汇聚交换机	图书馆汇聚交换机	华为 CloudEngine S6730-H24X6C	台	2	2020/12/28	正常	
19	图书馆接入交换机	图书馆接入交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台	13	2020/12/28	正常	
20	政务外网接入交换机	政务外网接入交换机	华为 S5720-52X-SI-AC	台	22	2020/12/28	正常	

2.2.3.1.1.7.1 服务内容

(一) 月度定期上门巡检服务

1.提供人工巡检，巡检内容：

- a) 设备运行环境。
- b) 所有设备的安装位置、运行情况。
- c) 对于安全保障资源类设备提供月度巡检和重要保障期巡检。

d)对于模块化网络机房、模块化智慧大厅机房所包含的设备提供月度巡检，并对设备进行健康保养，处理可能影响空调正常使用的问题，如室外机的积灰、杨柳絮等。

2. 对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

3. 对系统设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障。

4. 设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

5. 根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

6. 对每个设备的主要性能指标、系统运行记录进行检测，并制订设备健康状况表，对存在故障隐患的部件向政务服务中心报告，尽早维修或更换故障部件。

（二）现场技术服务

● 现场硬件更换服务

现场硬件更换服务是指工程师确定是硬件故障后到大厅现场进行硬件更换服务。提供备品备件服务。

● 现场问题处理服务

现场问题处理服务是指工程师到大厅现场进行信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施、紧急故障恢复等问题处理服务。

对于安全保障资源类设备需及时更新病毒库、规则库；且每年重要保障期进行巡检并确认病毒库、规则库为最新版本；

（三）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于 2 小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

（四）培训指导

了解设备的日常使用情况，并针对设备的工作内容和操作方式，提出简单的设备保养知识，纠正不良操作习惯。

（五）应急预案

做好设备及软件的备份（如：交换机，路由器等），用于应急。提供快速备件服务，

40 小时内提供备件设备，特殊情况下，24 小时内提供备件设备。

（六）月度维保汇报服务

在维保期于每月前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.7.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<6 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	6 小时内解决

2.2.3.1.1.8 政采设备维护

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
1.	投影机	投影机	投影机 DW921	台	7	2020/12/28	正常
2.	投影机	投影机	投影机 MH733	台	8	2020/12/28	正常
3.	打印机	打印机	HP 103A	台	274	2020/12/28	正常
4.	打印机	打印机	M203DN	台	12	2020/12/28	正常
5.	多功能一体机	多功能一体机	M72630DN	台	8	2020/12/28	正常
6.	二维码打印机	二维码打印机	E3	台	137	2020/12/28	正常
7.	联想平板电脑	联想平板电脑	TB-X504F	台	4	2020/12/28	正常
8.	电视	电视	LED86G30UE	台	2	2020/12/28	正常
9.	投影仪无线模块	投影仪无线模块	QP20	个	15	2020/12/28	正常
10.	普通电视	普通电视	LED65G30UE	台	8	2020/12/28	正常
11.	普通电视	普通电视	LED55G30UE	台	2	2020/12/28	正常
12.	普通电视	普通电视	LED43G30UE	台	13	2020/12/28	正常
13.	微软平板电脑	微软平板电脑	Surface G0 2	台	5	2020/12/28	正常
14.	路由器 TP-LINK	路由器 TP-LINK	TL-WVR1750G	个	20	2020/12/28	正常
15.	PDU 电源	PDU 电源	XB-PUD	个	240	2020/12/28	正常
16.	路由器	路由器	AR6300	个	2	2020/12/28	正常

2.2.3.1.1.8.1 服务内容

（一）季度定期巡检服务

安排人员每季度对设备进行一次定期检查，检查中发现设备故障或存在安全隐患时

应及时修理，确保设备运行状态良好。现场服务结束时应填写《巡检服务报告单》详细记录巡检内容，存档备查。

设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

（二）电话支持服务

（三）现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告并签字留存备案。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

（四）紧急报修

接到报修通知后，在 4 小时内安排专业工程师及备件（已经备在现场的备件除外）到达现场。故障定位时间 \leq 1 小时，恢复正常运行。如遇特殊情况不能修复时，需出具书面报告，说明原因、维修方案及修复时间，共同协商处理方案,按照处理方案修复故障。

（五）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.8.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 $<$ 12 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	12 小时内解决

2.2.3.1.1.9 其他设备维护

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况
1	医保自助机	医保自助机		台	10		正常

2.2.3.1.1.9.1 服务内容

（一）现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告并签字留存备案。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正

确使用，并提出合理化建议。

设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持正常运行的目的。

（二）紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于4小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

（三）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.1.9.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<12小时。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	12小时内解决

2.2.3.1.2 一网通办项目基础设施维护

2.2.3.1.2.1 一网通办项目硬件设备

内容包含接口网关、专业耳麦、SIP话机、新闻发言室录播主机、高清摄像机、电视机、教育一体机、编辑设备、智能人体识别检测设备、政务自助服务终端、自助存取件文件柜、盲人电脑、盲文点显器、盲文刻印机、汉盲翻译软件、屏幕放大及朗读软件、语音标签识别笔、无障碍手写板、实时字幕设备(速录)、平板电脑等。

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
1	接口网关	接口网关	三汇 SMG3000-B1	台	1	2020	正常	
2	专业耳麦	专业耳麦	缤特力 SP11	套	4	2020	正常	
3	SIP话机	SIP话机	亿联 T21	套	4	2020	正常	
4	新闻发言室录播主机	新闻发言室录播主机	锐取 YN100-A	套	1	2020	正常	
5	高清摄像机	高清摄像机	锐取 HD-850L	套	1	2020	正常	
6	电视机	电视机	小米 L50M5-RK	台	2	2020	正常	
7	教育一体机	教育一体机	MAXHUB SC65CDB	台	1	2020	正常	
8	编辑设备	编辑设备	联想 M4000q	台	1	2020	正常	

序号	资产名称	包含设备名称	品牌型号	单位	资产清单	采购时间	使用情况	备注
9	智能人体识别检测设备	智能人体识别检测设备	久译科技 JY-LaserCnt1	套	1	2020	正常	
10	政务自助服务终端	政务自助服务终端	首信 SZZW-01	台	22	2020	正常	
11	自助存取件文件柜	自助存取件文件柜	首信 SZZW-02	台	28	2020	正常	
12	盲人电脑	盲人电脑	启明星 V7	台	1	2020	正常	
13	盲文点显器	盲文点显器	启明星 V5	台	1	2020	正常	
14	盲文刻印机	盲文刻印机	得实 DS-5220	台	1	2020	正常	
15	汉盲翻译软件	汉盲翻译软件	布莱叶 V1.0	套	1	2020	正常	
16	屏幕放大及朗读软件	屏幕放大及朗读软件	布莱叶 标准版	套	1	2020	正常	
17	语音标签识别笔	语音标签识别笔	捷尔达 iPen	套	1	2020	正常	
18	无障碍手写板	无障碍手写板	凝趣 NQHBQ1	套	1	2020	正常	
19	实时字幕设备(速录)	实时字幕设备(速录)	科大讯飞 L1	套	1	2020	正常	
20	平板电脑	平板电脑	华为 SCMR-W09	台	10	2020	正常	

2.2.3.1.2.1.1 服务内容

(一) 季度定期上门巡检服务

1.由专业厂商提供人工巡检，巡检内容：

- a) 设备运行环境。
- b) 所有设备的安装位置、运行情况。
- c) 线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。
- d) 线路所有接口、所有联接头、接线柱线路接点是否牢固。

2.每一个季度进行一次设备的巡检服务，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入设备机体内，确保机器正常运行。同时检查通风、散热、净尘、供电等设施。

3.对容易老化的部件进行全面检查，一旦发现老化现象应及时申请更换。

4.巡检时对系统设备的运行情况进行检查，分析运行情况，及时发现并排除故障。

5.设备保养以预防为主，发现和消除故障隐患，防止设备早期损坏，达到设备维持

正常运行的目的。

6.根据服务中心的系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

(二) 电话支持服务

(三) 现场技术服务

在维保期限内，所有设备在正常使用下发生损坏，接到报修通知后，将根据故障级别负责更换，设备及配件费用由服务方承担。维修后汇报问题情况及处理结果提交维修报告并签字留存备案。在设备使用过程中存在的使用上的问题，需积极解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

(四) 紧急报修

紧急报修接报后，及时响应并于4小时内到达故障点开始维修。如有设备损坏，在有备件的情况下立即更换备件解决。

(五) 季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送设备设施的维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.1.2.1.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<12小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	12小时内解决

2.2.3.2 软件及信息资源维护要求

2.2.3.2.1 一体化平台项目软件及信息资源维护

序号	资产名称	包含系统名称	品牌型号	单位	资产清单	建成时间	使用部门
一体化平台项目软件							
实体大厅管理与服务子平台定制开发							
1	智能预约系统	智能预约系统	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和数据管理局
2	信息发布系统	信息发布系统	定制开发	套	1		
3	场地管理系统	场地管理系统	定制开发	套	1		
4	窗口服务系统	窗口服务系统	定制开发	套	1		
5	政务中心管理系统	政务中心管理系统	定制开发	套	1		

序号	资产名称	包含系统名称	品牌型号	单位	资产清单	建成时间	使用部门
实体大厅政务服务子平台定制开发							
6	综窗系统	综窗系统	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务 和数据管理局
7	自助服务系统	自助服务系统	定制开发	套	1		
网办大厅政务服务子平台定制开发							
8	市级网办大厅功能升级	市级网办大厅功能升级	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务 和数据管理局
9	政务服务小程序	政务服务小程序	定制开发	套	1		
10	政务服务绩效评估子平台	政务服务绩效评估子平台定制开发	定制开发	套	1		
公共支撑子平台定制开发							
11	公共支撑子平台	共性支撑平台	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务 和数据管理局
		协同支撑平台	定制开发	套	1	2020/12/31	
智能支撑子平台定制开发							
12	区级政务服务知识图谱	区级政务服务知识图谱	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务 和数据管理局
13	动态规则引擎	动态规则引擎	定制开发	套	1		
14	机器学习平台	机器学习平台	定制开发	套	1		
15	智能预审与智能审批	智能预审与智能审批	定制开发	套	1		
16	智能辅助	智能辅助	定制开发	套	1		
17	数据资源库建设	数据资源库建设					
信息发布系统							
18	多媒体分布式系统	多媒体分布式系统	FM-S1000	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务 和数据管理局
19	统一监控系统	统一监控系统				2020/12/31	丰台区政务服务 和数据管理局
		视频管理服务软件	SWP-VideoManager5.0	套	1		
		综合安防行业软件包	SWP-IASP-IS3.0	套	1		
		媒体交换服务软件	SWP-MediaSwitch5.0	套	2		
		行为分析智能服务软件	SWP-IA-BA-E3.5	套	13		
		安防接入服务软件	SWP-DA-IS3.5	套	1		

序号	资产名称	包含系统名称	品牌型号	单位	资产清单	建成时间	使用部门
		智能云管理服务软件	SWP-IAM5.0	套	1		
20	窗口服务系统	窗口服务系统	窗口服务系统	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和数据管理局
		互动双屏运行平台	互动双屏运行平台 V1.0	套	1		
21	政务中心管理系统	坐席控制平台	DB-AVCNet-B-SERVER-MANAGEMENT V1.0	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和数据管理局
		坐席配置平台	DB-AVCNet-B-SERVER-SET V1.0	套	1		
		设备管理许可	DB-DMIS-Z165-LIC V1.0	套	10		
		流媒体中心管理平台	DB-DMIS-Z165-SMS-C V1.0	套	2		
		流媒体管理转发平台	DB-DMIS-Z165-SMS-T V1.0	套	4		
公共支撑子平台							
22	公共支撑子平台	智能网关	腾讯智能网关软件 V1.0.0	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和数据管理局
		移动端支撑平台	腾讯云政务开放平台软件 V1.0	套	1		
23	应用支撑子平台	表单构建	亿信 BIV4.1	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和数据管理局
		工作流引擎	万户 ezFlow 工作流平台 V10.0	套	1		
		微服务框架	腾讯服务框架软件 V1.12	套	1		
24	内部统一认证	统一认证管理系统	UAMS-SV3.0	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和数据管理局
		统一认证应用集成费	UAMS-I	套	1		
		个人数字证书	CERT-I	套	800		
		智能密码钥匙	UKEY-RSV1.0	套	800		
25	协同支撑子平台	门户管理平台	万户 ezPorta 门	套	1	2020/12/31	

序号	资产名称	包含系统名称	品牌型号	单位	资产清单	建成时间	使用部门
			户平台 V10.0				丰台区政务服务 和数据管理局
		协同管理平台	万户 ezOFFice 协同平台 V12.4	套	1		
		短消息服务	万户 Flexbase 协 同平台 V1.0	套	1		
		即时通讯	Cocall V5.0	套	1		
	智能支撑子 平台	区级政务服务知 识图谱基础平台	新点知识图 谱系统 v6.0	套	1	2020/12/31	丰台区政务服 务和数据管理 局
		机器学习基础平 台	FusionInsig ht ModelArts 6.5.1	套	1		
		动态规则引擎基 础平台	Teleware 政 务动态规则 引擎平台 V1.0	套	1		
智能客服							
27	智能客服	智能客服	新点智能客 服系统 v6.	套	1	2020/12/31	丰台区政务服 务和数据管理 局
数据资源							
28	MySQL 高可 用软件	MySQL 高可用软 件	greatdbclust erV2.0	套	4	2020/12/31	丰台区政务服 务和数据管理 局
基础软件							
29	数据库管理 系统	数据库管理系统	金仓数据库 管理系统 KingbaseES V8.0	套	1	2020/12/31	丰台区政务服 务和数据管理 局
30	操作系统	操作系统	通用服务器 操作系统 V7.0	套	10	2020/12/31	丰台区政务服 务和数据管理 局
安全保障资源							
31	运行监管资 产管理软件	运行监管资产管 理软件	运行监管资 产管理软件 V4.0	套	1	2020/12/31	丰台区政务服 务和数据管理 局
32	网络杀毒软 件	网络杀毒软件	江民网络版 杀毒软件 V16.0	套	1		

2.2.3.2.1.1 定制开发类

主要包含以下软件：

1. 智能预约系统

2. 信息发布系统
3. 场地管理系统
4. 窗口服务系统
5. 政务中心管理系统
6. 综窗系统
7. 自助服务系统
8. 市级网办大厅功能升级
9. 政务服务小程序
10. 政务服务绩效评估子平台
11. 公共支撑子平台
12. 区级政务服务知识图谱
13. 动态规则引擎
14. 机器学习平台
15. 智能预审与智能审批
16. 智能辅助
17. 数据资源库建设

2.2.3.2.1.1.1 服务内容

2.2.3.2.1.1.1.1 系统运行监控保障

服务商对系统运行监控保障主要用于服务器集群的资源 and 性能监控、应用异常、日志管理等多维度的监控分析。保障措施如下：

1 接口运行监控

通过配置的接口地址实时监控接口运行情况，若被监控接口出现不可调用情况，会通过相关接口配置的责任人手机号发送接口无法使用的短信提醒。

2 系统运行监控

通过配置的系统地址实时监控系统运行情况，若被监控系统出现不可调用情况，会通过相关系统配置的责任人手机号发送系统无法使用的短信提醒。

3 运行监控轮询机制

通过该机制对配置的接口地址与系统地址进行轮询监测，为减少访问压力，设置为每分钟向目标接口地址与系统地址发起请求、效验。

4 短信通知

当接口地址或系统地址不可用时，通过每个接口地址与系统地址配置的手机号码，向不同的责任人发送不可用短信提醒。

5 监控开关

为接口地址与系统地址设置开发规则，若接口地址或系统地址不可用时启动熔断策略，仅通过短信通知责任人一次，当接口地址或系统地址恢复访问后，相关责任人手动开启监控。

6 后台配置

通过该功能可配置需要监控的接口地址与系统地址及相关地址的责任人手机号。

7 监控日志记录

记录每个接口地址与系统地址的访问时间及返回状态，可以通过该记录精准查询出接口地址与系统地址产生不可用状态时的准确时间与返回状态。

8 预警监控统计

通过时间范围、接口名称、访问状态查询所有接口地址与系统地址的运行状况。

2.2.3.2.1.1.1.2 市级对接运维保障

1 办件数据汇聚质检保障

监控办件数据汇聚各数据表汇聚情况、运行状态，质检情况。通过调整优化办件数据汇聚程序，确认办件数据汇聚质检达 100%，办件数据汇聚各项指标满足市级考核要求。

2 好差评质检保障

监控办件好差评数据实时上传市级好差评系统，如有评价数据上传失败，在 5 个工作日内进行补传，确保办件好差评各项指标满足市级考核要求。

2.2.3.2.1.1.1.3 其它维保内容

● 日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

● 系统服务类

按照政务服务中心的运维要求，提供软件使用的日常问题收集和处理、系统重大问题汇总和跟踪处理、系统及日常数据的备份。

- 重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,重要系统提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

- 系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围,根据故障难度,调度工程师现场服务。

2.2.3.2.1.1.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容,解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决的故障,复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下:

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	24小时内解决

2.2.3.2.1.2 多媒体分布式系统

2.2.3.2.1.2.1 服务内容

(一) 日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求,保障信息化应用系统正常使用,解决系统运行过程中的BUG;

提供固件升级、补丁安装服务;

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

(二) 重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,必要情况下提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

(三) 系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围,根据故障难度,调度工程师现场服务。

(四) 季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日,报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.2.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容,解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决

的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.3 统一监控系统

主要包括：

1. 视频管理服务软件
2. 综合安防行业软件包
3. 媒体交换服务软件
4. 行为分析智能服务软件
5. 安防接入服务软件
6. 智能云管理服务软件

2.2.3.2.1.3.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.3.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 < 24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
------	------	------

I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.4 窗口服务系统

主要为互动双屏运行平台。

2.2.3.2.1.4.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.4.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 < 24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.5 政务中心管理系统

主要包括：

1. 坐席控制平台
2. 坐席配置平台
3. 设备管理许可
4. 流媒体中心管理平台

5. 流媒体管理转发平台

2.2.3.2.1.5.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.5.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 < 24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.6 共性支撑子平台

主要为智能网关和移动端支撑平台。

2.2.3.2.1.6.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,必要时提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

(三) 系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围,根据故障难度,调度工程师现场服务。

(四) 季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日,报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.6.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容,解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决的故障,复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下:

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	24小时内解决

2.2.3.2.1.7 应用支撑子平台

主要为表单构建、 workflow引擎、微服务框架。

2.2.3.2.1.7.1 服务内容

(一) 日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求,保障信息化应用系统正常使用,解决系统运行过程中的BUG;

提供固件升级、补丁安装服务;

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

(二) 重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,必要时提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

(三) 系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围,根据故障难度,调度工程师现场服务。

(四) 季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日,报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.7.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.8 内部统一认证

主要为：

1. 统一认证管理系统
2. 统一认证应用集成费
3. 个人数字证书
4. 智能密码钥匙

2.2.3.2.1.8.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.8.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
------	------	------

I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.9 协同支撑子平台

主要为：

1. 门户管理平台
2. 协同管理平台
3. 短消息服务
4. 即时通讯

2.2.3.2.1.9.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.9.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.10 智能支撑子平台

主要为：

区级政务服务知识图谱基础平台

机器学习基础平台

动态规则引擎基础平台

2.2.3.2.1.10.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.10.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.11 智能客服

2.2.3.2.1.11.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,必要时提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围,根据故障难度,调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日,报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.11.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容,解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决的故障,复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下:

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	24小时内解决

2.2.3.2.1.12 MySQL 高可用软件

2.2.3.2.1.12.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求,保障信息化应用系统正常使用,解决系统运行过程中的BUG;

提供固件升级、补丁安装服务;

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,必要时提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围,根据故障难度,调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日,报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.12.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.13 数据库管理系统

2.2.3.2.1.13.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG。提供固件升级、补丁安装服务，采用专业的工具分析环境的系统组件，运行日志等，根据实际运行情况，制订合理的升级实施方案，充分降低停机、误操作、性能下降等风险。

典型的升级过程包括：

1 成本/效益分析：升级版中的新特性不一定对应用或负载有用，必须充分考虑升级成本。

2.升级计划：风险分析后，要整合所有升级的需求来制定升级计划。如：升级是否向下兼容；待升级的服务器是否正在一个大的非升级环境中运行；在升级过程中是否允许停机等。

3.测试计划：采用标准的方法验证升级后系统功能的正确性，性能的稳定性。

4.回退方案：制定并验证回退方案，确保升级失败的情况下可以回退到升级前的状态，业务正常运行。

5.实施：在对所有先决条件都准备完成后，升级活动将由技术服务专家指导政务服务中心实施。

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

基于应用现状、数据量大小、数据增长频率等各方面因素的综合分析，为政务服务中心制定最优的备份和恢复方案。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）运行优化

通过运行状态、运行环境的检测、分析，找出性能瓶颈，合理调配资源，有针对性的进行优化，以期以最少的投入获得最好的回报。

性能优化和结构检查的主要内容包括：

检查配置；

审查日志及参数配置；

监控应用系统状态；

收集运行过程中生成的数据及文件；

了解分析应用架构；

根据获得的相关数据资料，结合系统运行状况，给出具体的优化方案，并协助实施。

（五）定制化巡检服务

当需要对高可用软件进行健康巡检时，服务商将根据实际情况制定巡检计划，即根据实际情况定制巡检频次、巡检时间、巡检方式、巡检内容。健康巡检方式分为：

远程巡检：工程师在指定的时间内，线上远程对数据库进行健康巡检，在规定时间内完成检查内容后，提交巡检报告。

现场巡检：工程师于政务服务中心要求的时间到达现场进行健康巡检，在规定时间内完成检查内容后，提交巡检报告。

（五）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.13.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	24小时内解决

2.2.3.2.1.14 操作系统

2.2.3.2.1.14.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.14.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 < 24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.1.15 运行监管资产管理软件

2.2.3.2.1.15.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，

必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.15.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	24小时内解决

2.2.3.2.1.16 网络杀毒软件

2.2.3.2.1.16.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.1.16.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决

的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.2 一网通办项目软件及信息资源维护

序号	资产名称	包含系统名称	品牌型号	单位	资产清单	建成时间	使用部门
一网通办项目软件							
区块链子平台							
1	区块链子平台	区块链子平台	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和管理局
政务大厅管理子平台							
2	“好差评”服务监管系统	“好差评”服务监管系统	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和管理局
3	电子档案管理系统	电子档案管理系统	致得 E8 档案管理系统	套	1	2020/12/31	
4	咨询总客服系统	咨询总客服系统	MyComm	套	1	2020/12/31	
5	政务运营中心系统	政务运营中心系统	ITSYNC 锐取	套	1	2020/12/31	
区块链应用子平台							
6	可信电子公文	可信电子公文	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和管理局
7	可信电子证照	可信电子证照	定制开发	套	1	2020/12/31	
8	可信智能+应用	可信智能+应用	定制开发	套	1	2020/12/31	
9	可信主题事项应用	可信主题事项应用	定制开发	套	1	2020/12/31	
政务服务子平台							
10	智能识别	智能识别	久译科技	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和管理局
11	自助服务延伸	自助服务延伸	定制开发	套	1	2020/12/31	
网办大厅子平台							
12	“办好一件事”服务平台	“办好一件事”服务平台	定制开发	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和管理局
13	网厅服务拓展	网厅服务拓展	定制开发	套	1	2020/12/31	
14	掌上办服务拓展	掌上办服务拓展	定制开发	套	1	2020/12/31	
基础软件							
15	数据库管理系统	数据库管理系统	金仓数据库管理系统 KingbaseES V8	套	1	2020/12/31	丰台区政务服务和管理局
16	服务器操作系统	服务器操作系统	中标麒麟高级服务器操作系统 V7.0	套	1	2020/12/31	

序号	资产名称	包含系统名称	品牌型号	单位	资产清单	建成时间	使用部门
17	MySQL 高可用软件	MySQL 高可用软件	万里开源 GreatDBCluster	套	1	2020/12/31	

2.2.3.2.2.1 区块链子平台

2.2.3.2.2.1.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.2.1.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间 < 24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.2.2 政务大厅管理子平台

主要包括：

1. “好差评”服务监管系统
2. 电子档案管理系统
3. 咨询总客服系统
4. 政务运营中心系统

2.2.3.2.2.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要时提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.2.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.2.3 区块链应用子平台

主要包括：

1. 可信电子公文
2. 可信电子证照
3. 可信智能+应用
4. 可信主题事项应用

2.2.3.2.2.3.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程

中的 BUG;

提供固件升级、补丁安装服务;

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

(二) 重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,必要时提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

(三) 系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围,根据故障难度,调度工程师现场服务。

(四) 季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日,报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.2.3.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容,解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障,复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下:

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.2.4 政务服务子平台

主要为智能识别、自助服务延伸。

2.2.3.2.2.4.1 服务内容

(一) 日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求,保障信息化应用系统正常使用,解决系统运行过程中的 BUG;

提供固件升级、补丁安装服务;

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

(二) 重点运维

运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,必要时提供现场支持,完成系统稳定运行相关工作。

(三) 系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应

急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.2.4.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30分钟内解决
II	复杂的故障	24小时内解决

2.2.3.2.2.5 网办大厅子平台

主要包括：

1. “办好一件事”服务平台
2. 网厅服务拓展
3. 掌上办服务拓展

2.2.3.2.2.5.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要情况下提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.2.5.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.2.2.6 基础软件

主要为数据库管理系统、服务器操作系统、MySQL 高可用软件。

2.2.3.2.2.6.1 服务内容

（一）日常技术支持服务

按照政务服务中心的业务要求，保障信息化应用系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；

提供固件升级、补丁安装服务；

对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。

（二）重点运维

运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，必要情况下提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。

（三）系统故障处理服务

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

判断故障范围，根据故障难度，调度工程师现场服务。

（四）季度维保汇报服务

在维保期于每季度末前五个工作日，报送系统维护记录表及意见建议报告。

2.2.3.2.2.6.2 响应时间及承诺

根据具体故障级别及故障内容，解决问题时间<24 小时。简单的故障为现场可解决的故障，复杂的故障为现场无法解决的故障。其具体内容如下：

故障级别	故障内容	解决时间
I	简单的故障	30 分钟内解决
II	复杂的故障	24 小时内解决

2.2.3.3 运行支撑保障服务要求

2.2.3.3.1 保障总体架构

人员驻场保障服务总体架构如下所示：



如上图所示，保障由以下各方面组成。

保障对象为业务服务人员、咨询办事人员在丰台区政务服务中心进行的业务办理、咨询等活动，为了保障能够稳定、顺利的开展活动，政务服务中心信息化设施、应用系统需要时刻处于良好状态。

保障遵循丰台区政务服务中心服务规范，制定丰台区政务服务中心认可的保障流程标准，按照标准规范对保障对象进行监测和问题处理。

政务服务中心巡视检查，由专业保障人员对丰台区政务服务中心各楼层进行巡视，以快速发现并解决信息化相关问题。

系统监测，由专业技术人员对丰台区政务服务中心信息化系统进行监测，以便第一时间发现、解决问题。

保障总结报告，通过日常保障巡检等工作和系统监测等手段，收集整理分析与信息

化相关信息，为丰台区政务服务中心的业务管理决策提供依据。

运行支撑保障内容主要包括：硬件设备巡检保障服务、软件系统巡检保障服务、日常技术支持服务、其他运营支撑服务。

2.2.3.3.2 基础设施维护

保障丰台区政务服务中心正常运转。提供各系统间联动运转保障服务，负责政务服务中心软硬件系统的统筹、管理，保障多系统联动正常。

对基础设施进行日常保养和维护、硬件移动/添加/变更、性能监测、故障排除和问题解决等保障服务。

运行支撑保障服务内容：

1. 提供正常工作日 5*10 小时（8:00~18:00）及延时服务日 10 小时（8:00~17:00）的运行支撑保障人员驻场服务，驻场服务人员的电话响应时间要求在 5 分钟以内；当接到故障报修时，快速查找故障原因，第一时间将设备的使用状态恢复到正常，避免或尽量减少因故障而导致的损失，并对故障处理的流程实时跟踪，直至故障处理完成。故障处理完成向丰台区政务服务中心提供故障处理分析报告。

2. 为了保障系统正常稳定运行，需提供人工巡检服务，巡检服务采用现场巡检方式，主要针对各硬件设备进行巡检，查看设备是否运行正常。

3. 当基础设施发生故障时提供应急响应服务，运行支撑保障服务商立即对故障进行诊断、分析，并在尽可能短的时间内解决问题；同时对出现的问题及解决方案进行记录备案并总结分析。

4. 针对网络安全检查、观测形成月报。

5. 在重要时期内需增加运行支撑保障值守人员提供值班服务，提供 24 小时值守服务，派驻业务能力强的人，确保重要时期运行支撑保障，并根据情况需提前加强日常巡检和相关准备工作。重要时期指法定节假日、重大会议、重大活动时期，包括但不限于春节、清明节、劳动节、中秋节、国庆节、全国两会、全国党代会、汛期。

2.2.3.3.3 软件及信息资源维护

针对政务信息化工程中的系统软件及应用软件，提供安装、重装、升级和发布，状态监控和系统管理，故障排除和问题解决等软件维护服务。软件系统巡检保障服务主要包括应用软件巡检保障服务、支撑软件巡检保障服务、通用服务器操作系统巡检保障服务、丰台区智慧政务数据中心管理系统巡检保障服务和数据库巡检保障服务。

应用软件为丰台区“互联网+政务服务”一体化平台项目、丰台区 2020 年“互联网+政

务服务”一网通办项目核心建设内容，是保障大厅正常运行、服务的根本，也是政务服务升级、优化的基础支撑。

运行支撑保障服务内容：

1.提供正常工作日 5*10 小时（8:00~18:00）及延时服务日 10 小时（8:00~18:00）的运行支撑保障人员驻场服务，驻场服务人员的电话响应时间要求在 5 分钟以内；当接到故障报修时，快速查找故障原因，第一时间将客户的使用状态恢复到正常，避免或尽量减少因故障而导致的损失，并对故障处理的流程实时跟踪，直至故障处理完成。故障处理完成向丰台区政务服务中心提供故障处理分析报告。

2.为了保障系统正常稳定运行，需提供人工巡检服务，巡检服务采用现场巡检方式结合系统自动巡检方式，主要针对各应用系统功能模块进行巡检，查看系统是否运行正常。

3.当应用系统发生故障时提供应急响应服务，运行支撑保障服务商立即对故障进行诊断、分析，并在尽可能短的时间内解决问题；同时对出现的问题及解决方案进行记录备案并总结分析。

4.在重要时期内需增加运行支撑保障值守人员提供值班服务，派驻业务能力强的人，确保重要时期运行支撑保障，并根据情况需提前加强日常巡检和相关准备工作。重要时期指法定节假日、重大会议、重大活动时期，包括但不限于春节、清明节、劳动节、中秋节、国庆节、全国两会、全国党代会、汛期。

5.每月定期对应用系统进行全面检测，检测内容涵盖系统所有功能，全面评估各应用系统的健康状况。

2.2.3.3.4 其他内容与服务

丰台区 2026 年政务服务中心信息化运行支撑保障服务项目提供普通会务支持、重大节假日保障、重大会议保障等内容，具体如下：

服务内容	服务分类	
日常技术支持服务	窗口服务及业务调整	咨询及服务请求
		专区、窗口业务调整
		业务调整需求分析服务
		风险提示
	信息发布及业务信息调整	日常模板调整
		特殊节日模板调整
		信息发布内容编辑
	监控系统的配置调整及管理	监控系统调整
		查询及下载录像

服务内容	服务分类		
		移动摄像头及修改摄像头参数	
		安装监控平台客户端	
	数据备份	日常备份	
		定期全量备份	
其他运营支撑服务	政务服务中心普通会务支持		
	政务服务中心重大节假日保障		
	政务服务中心重大会议保障		
	政务服务中心应急演练		
	直播室功能性房间技术支撑		
	系统数据服务	数据梳理（数据库优化、处理流程优化）	
		数据处理（数据共享交换）	
		数据处理（综窗、自助、移动端等内部系统数据传输处理）	
		数据统计	
		数据修改	
	各系统用户账号管理		
	应用流程配置	综窗系统审批流	
		OA 审批流等各个应用系统	
	系统培训		
	网络及安全保障支持	网络巡检	
网络监控			
策略调整			
政务服务中心各类设备安装服务支持	安装维修政务硬件设备（打印机、电脑、摄像头等）		
政务服务中心各类设备现场技术支持（辅助）	政务服务中心公众服务自助设备		
SSL 年租			

- 专区、窗口等业务调整，提供业务调整需求分析、技术实施可行性分析、风险提示、系统实施、联调测试等服务；
- 信息发布系统等客户提供素材，编辑视频及图片而后发布；
- 政务服务中心排队叫号相关设备开关机及相应的技术支持，系统数据的导出、修改等服务；
- 监控系统，移动摄像头及修改摄像头参数，查询及下载录像，安装监控平台客户端；
- 重大节假日及会议保障
- 面向政务服务工作者提供政务信息化工程中的业务系统技术培训。

- 针对公共突发事件或重大故障，执行编制应急预案，做到应急事件的及时发现、及时响应、及时处置、及时恢复，确保政务服务中心安全平稳运行，保障政务服务业务持续性。要求针对可能发生的安全事件，为应急准备、事件报告、事件处理、灾难恢复的各个方面所预先制定的科学有效的行动规范和工作流程，在发生信息安全事件时，能够及时开展有序和有效的应急响应工作。内容包含制定相应应急响应组织、预防、预警机制、事件定义分类、应急响应程序、事件上报处理机制、后期处理机制等内容。
- 政务服务中心公众服务自助设备的现场技术支持或辅助现场支持服务。

2.2.3.3.5 服务内容及成果物

提供人工巡检服务，巡检服务采用现场巡检方式结合系统自动检查，主要针对各应用系统功能模块、硬件设备运行、网络安全状态等进行巡检，查看设备、系统是否运行正常，并形成周报、月报。

1.硬件设备巡检保障

- 每天至少 2 次，对基础设施设备进行巡检；
- 记录设备运行情况；
- 随时响应，记录问题及处理情况；

2.软件系统巡检保障

- 每天 2 次，系统及功能进行巡检；
- 记录系统运行情况；
- 随时响应，记录问题及处理情况；

3.日常技术支持服务

- 随时响应，记录技术支持服务情况；
- 每日 1 次，对数据进行增量备份；

4.其他运营支撑服务

- 随时响应，记录其他运营支持服务情况；
- 重保时期双人 24 小时值守，提供应急保障方案；

2.2.3.4 其他内容与服务要求

2.2.3.4.1 软件优化

为了保障丰台区政务服务中心大厅持续提供优质服务，需根据政务服务中心业务需求，提供与市里对接的必要的软件开发类优化升级工作。

2.2.3.4.2 完成市级下发的相关任务

协助完成市级下发的各项任务，包括实现区街监控视频接入市级平台、一体化政务服务平台接入市级纳管平台等。采取相应措施保障一体化政务服务平台在市级考核指标系统纳管率、系统安全稳定性等方面不扣分。

2.2.3.4.3 资产管理

运维团队需做好项目内日常资产管理，负责资产登记、领用、回收等，确保资产设备不能丢失。定期对资产设备进行盘点与核查工作。制定详细的盘点计划，按照资产清单逐一核对每一项设备的型号、数量、使用状态等关键信息，及时发现存在的差异情况。对于出现故障的资产设备，需详细记录故障情况，并尽快安排专业维修人员进行修复，若无法修复则做好相应标记，走报废或更换流程。同时，要将资产的相关变动信息及时更新到资产管理系统中，保障资产信息的准确性与时效性，让整个项目内的日常资产管理形成一个严谨且高效的闭环。

2.2.3.4.4 IPV6 网络改造

根据市级任务，运维团队需完成政务服务中心机房、各专区、办公网，网络设备和终端设备的 IPV6 网络改造，并与全区 IPV6 网络完成对接。

2.2.3.4.5 办公电脑维保

提供约 500 套联想 ThinkCentre M710t-D749 台式机维保服务，包含配件更换和故障维修。提供约 50 套国产清华同方超翔 TL630 台式机维保服务，包含配件更换和故障维修。提供大楼东门大屏的维保服务，包含配件更换和故障维修。

2.2.3.4.6 短信费用

合同期内提供日常办事系统流程提醒、大厅公共无线网络连接认证、办事进度提醒、调查问卷等业务短信的费用。

2.2.3.4.7 运维能力建设服务

充分发挥软硬件设备巡检作用，采取智能化巡检方式，提前处理设备隐患，预警软件故障，保障软硬件设备平稳运行。

2.2.3.4.8 数据治理服务

为配合市级高质量完成办件数据汇聚等工作，针对一体化政务服务平台业务数据，统一数据标准，开展数据质量监控与问题整改，做好数据安全、权限管控与合规管理，推动数据共享开放。

2.2.3.4.9 系统培训服务

需按照采购人要求，为政务服务工作者，提供业务系统使用或信息化相关培训。

2.3 为落实政府采购政策需满足的要求

（一）本项目需要落实的政府采购政策：本国产品、节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴等。

（二）具体要求

（1）促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业

根据《中华人民共和国中小企业促进法》、《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）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》等关于中小企业的相关规定，本项目执行中小企业相关政策。符合政策规定的监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

①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》。

②采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，见第二章《投标人须知》。

③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》。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求：无。

2.5 需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求

2.5.1 重点难点问题分析及解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

2.5.2 基础设施维护服务解决方案、软件及信息资源维护服务解决方案、运行支撑保障服务解决方案、其他内容与要求解决方案

功能、应用场景、目标：详见本章第三部分要求。

2.5.3 应急服务解决方案

功能、应用场景、目标：供应商能够针对各类紧急、突发情况提供解决方案，妥善处理各种应急情况。

2.5.4 质量保证解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理可行的质量保证解决方案，通过制度、辅助措施等手段，确保各项服务能保质保量完成。

3. 履约验收方案

3.1 履约验收的主体、时间、方式

履约验收的主体：采购人。

履约验收的时间：时间按照供应商正式签署合同时间进行验收。

履约验收的方式：指定地点现场验收。

3.2 履约验收的程序

举行专家评审会进行正式验收。

3.3 履约验收的内容和验收标准

验收内容和验收标准以签订的合同文本、招标文件、中标人的投标文件为准。

4. 项目团队要求

供应商需为本项目成立专门的不少于 7 人的驻场服务团队，提供大厅日常运营和运维服务，及时解决各类突发技术问题，保障大厅稳定运行，团队成员能优质高效完成本项目既定目标，专业配置合理，职责清晰、具有相关工作经验。项目负责人经验丰富，能组织团队成员优质高效完成本项目既定目标，项目负责人具有信息化相关专业高级及以上职称。驻场服务团队具有注册信息安全专业人员(CISP)证书的，可酌情加分，评分规则详见第四章评标标准。

供应商如具有信息安全管理证书、有效的信息技术服务管理体系认证证书、有效的信息技术服务标准符合性证书(ITSS)的，可酌情加分，评分规则详见第四章评标标准。供应商需具有较强的专业技术人员队伍和装备，深入了解并准确把握相关法律法规和技术标准，能快速响应采购人的需求，具备开展相关工作的能力和经验。供应商需保证按时提交成果。供应商对委托项目的内容、成果予以严格保密，未经采购人同意不能泄露给第三方，确保实施过程中不出现数据失泄密事件发生。

5. 保密/知识产权要求

供应商应能保证所提供的所有产品和服务涉及到的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律責任均由供应商承担。除投标服务本身归属于供应商或制造商所拥有的知识产权外，因本项目建设期间所产生的所有的知识产权均归采购人所有。

项目实施中涉及到的相关保密数据、资料、文档等按照相应相关保密规定执行，不得未经采购人同意而使用该资料或者编写论文、开发和生产其他产品，及将数据对外发布和提供。

第六章 拟签订的合同文本

2026 年丰台区政务服务中心信息化软硬件运维 保障服务项目合同

委托方（甲方）：北京市丰台区政务服务和数据管理局

承办方（乙方）：

签订日期：2026 年 5 月

甲 方： 北京市丰台区政务服务和数据管理局

法定代表人或负责人：刘楣

地 址：北京市丰台区南苑路 7 号

邮政编码：100075

联 系 人：孙浩洋

电话号码：87016836

乙 方：

法定代表人或负责人：

地 址：

邮政编码：

联 系 人：

电话号码：

根据《中华人民共和国民法典》和国家有关法律法规，在自愿、平等、互利、诚实信用的基础上，经过合同双方友好协商，乙方为甲方提供 2026 年丰台区政务服务中心信息化软硬件运维保障服务。为明确双方的权利、义务、责任，特此订立本合同，以兹共同遵守。

第一条 服务范围和内容

项目服务范围包括硬件设备 81 大类、6000 余台（套）终端设备，屏幕设备 33 套和软件 49 类。服务内容包括基础设施维护服务、软件及信息资源维护服务、运行支撑保障服务、其他内容与要求。具体内容见附件六《招标文件》。

（一）基础设施维护服务

基础设备维护范围：屏设备（信息发布系统 P2.5 室内全彩显示屏柔性屏、信息发布系统 P1.875 室内全彩显示屏、拼接屏等）、广播设备、政务服务终端设备（政务自助服务终端、政务服务自助终端（24 小时服务区）、自助存取件文件柜、排队叫号终端（自助取号机、叫号信息终端等）、功能性房间设备（会议室的拾音扩音设备、报告厅拾

音扩音录播设备、智慧政务中心设备、会商室设备、婚登大厅设备等)、窗口服务终端(窗口呼号终端、窗口评价器等)、全楼公共监控及电子监察设备、实体大厅综合网络与信息化机房设备、政采设备、咨询总客服设备、录播室设备、自助服务设备、无障碍窗口设备、弱电接口面板、医保自助机等。

维护内容:对基础设施进行日常保养和维护、基础设备点位的移动/添加/变更、性能监测、故障排除、问题解决等保障服务和日常管理服务,主要工作内容包括保持设备外表美观、日常养护(如设备设施的清洗、更换耗材配件等)、设备维修服务 and 维保服务、弱电接口面板维修更换服务、备品备件服务、提供网线等耗材服务,确保故障设备及时更换,以达到大厅业务不间断运行。其中,针对易耗设备及影响范围较大的设备提供备品备件服务,具体备品备件数量见附件五《备品备件清单》。影响范围较大指影响一个楼层或全楼的设备,备品备件清单由甲乙双方认可,包括但不限于取号机、评价器、叫号器、高拍仪、发送卡、接收卡、广播及功放设备等,其中实体大厅综合网络与信息化机房设备需采用原厂维保。

维护模式:提供基础设施设备维保服务,保证硬件设备正常运行;对硬件设备进行性能评估并提供优化建议。包括故障维护服务、设备巡检服务、配件更换服务等运维服务。不定时对硬件设备的使用进行现场培训。在运维期间,由于区政务服务中心大厅工作特点,在两会期间、各节假日等重要时期,重要设施应有提供现场支持,完成设备稳定运行相关工作。

服务级别:为保证政务服务中心整体性运维的可靠性、安全性、高效性,项目服务供应商应具有 ITSS 认证。

响应标准:依据问题不同类型,包括但不限于现场即时处理、日常处理、突发事件处理、重大特情处理等。每月故障解决率 $\geq 99\%$,即 24 小时内解决故障的个数/事件总个数 $\times 100\% \geq 99\%$ 。提供现场技术支持和远程技术支持服务:(1)远程提供技术支持时,响应时间 < 10 分钟,实体大厅综合网络与信息化机房设备解决问题时间 < 6 小时,其他设备解决问题时间 < 12 小时;(2)现场提供技术支持时,响应时间 < 30 分钟,实体大厅综合网络与信息化机房设备解决问题时间 < 6 小时,屏幕类设备解决问题时间 < 24 小时,其他设备解决问题时间 < 12 小时。

(二) 软件及信息资源维护

软件系统维护范围:智能预约系统、信息发布系统、场地管理系统、窗口服务系统、政务中心管理系统、综窗系统、自助服务系统、政务服务小程序、政务服务绩效评估子

平台、公共支撑子平台、区级政务服务知识图谱、动态规则引擎、机器学习平台、智能预审与智能审批、智能辅助、数据资源库建设、多媒体分布式系统、统一监控系统、窗口服务系统、政务中心管理系统、网厅服务拓展、“办好一件事”服务平台、共性支撑子平台、应用支撑子平台、内部统一认证、协同支撑子平台、智能支撑子平台、智能客服、MySQL 高可用软件、数据库管理系统、操作系统、运行监管资产管理软件、网络杀毒软件、好差评系统、政务运营中心系统、可信电子公文、可信电子证照系统、可信智能+应用、可信主题事项应用、区块链子系统、电子档案系统、呼叫中心系统、智能识别系统等。

维护内容：购置类软件主要工作内容包括购置类软件系统的日常管理、固件升级、补丁安装等技术维护服务。提供冗余解决方案以达到大厅业务不间断运行。开发类软件主要工作内容包括应用类软件系统的日常管理、固件升级、系统微调、补丁安装等技术服务。提供软件安装、重装、升级和发布，状态监控和系统管理，故障排除和问题解决等软件维护服务。

维护模式：1) 日常技术支持服务：按照丰台区政务服务中心的业务要求，在系统管理员的书面授权或现场监督下，保障系统正常使用，解决系统运行过程中的 BUG；对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行讲解等。2) 系统服务类：按照丰台区政务服务中心的运维要求，在系统管理员的书面授权或现场监督下，提供日常问题收集和處理、系统重大问题汇总和跟踪处理、系统及日常数据的备份。运维期间，由于区政务服务中心大厅工作特点，在两会期间、各节假日等重要时期，重要系统应有提供现场支持，完成系统稳定运行相关工作。3) 系统故障处理服务：制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。4) 每月定期对应用系统进行全面检测，检测内容涵盖系统所有功能，全面评估各应用系统的健康状况。5) 负责所涉及本项目相关系统升级后的日常运维承接工作，确保各系统平稳运行。合同执行期间，乙方应配合甲方及甲方指定团队，协助完成一体化平台能力提升项目，负责所涉及本项目相关系统升级后的日常运维承接工作，确保各系统平稳运行。

服务级别：为保证政务服务中心整体性运维的可靠性、安全性、高效性，项目服务供应商应具有 ITSS 认证。

响应标准：依据问题不同类型，包括但不限于日常处理、突发事件处理、重大特情处理等。每月故障解决率 $\geq 99\%$ ，即 24 小时内解决故障的个数/事件总个数 $\times 100\% \geq 99\%$ 。

(三) 运行支撑保障服务

1. 提供正常工作日 5*10 小时（8：00～18：00）及延时服务日 10 小时（8：00～18：00）的运行支撑保障不少于 7 人的驻场服务，驻场服务人员的电话响应时间要求在 5 分钟以内；当接到故障报修时，快速查找故障原因，第一时间将客户的使用状态恢复到正常，避免或尽量减少因故障而导致的损失，并对故障处理的流程实时跟踪，直至故障处理完成。故障处理完成向丰台区政务服务中心提供故障处理分析报告。

2. 为了保障系统正常稳定运行，需提供人工巡检服务，巡检服务采用现场巡检方式，主要针对各软硬件设备进行巡检，查看是否运行正常。

3. 当软硬件发生故障或接到故障报修时，提供应急响应服务。乙方立即对故障进行诊断，尽快处理问题；同时对出现的问题及解决方案进行记录备案、总结分析。故障处理完毕后，向甲方提供故障处理分析报告。

4. 在重要时期内需增加运行支撑保障值守人员提供值班服务，派驻业务能力强的人，确保重要时期运行支撑保障，并根据情况需提前加强日常巡检和相关准备工作。重要时期指法定节假日、重大会议、重大活动时期，包括但不限于清明节、劳动节、中秋节、国庆节、全国两会、全国党代会、汛期等。

（四）其他内容与要求

1. 为了保障丰台区政务服务中心大厅持续提供优质服务，需根据政务服务中心业务需求，提供与市级平台对接的必要的软件开发类优化升级工作。

2. 协助完成市级下发的各项任务，包括实现区街监控视频接入市级平台、一体化政务服务平台接入市级纳管平台等。采取相应措施保障一体化政务服务平台在市级考核指标系统纳管率、系统安全稳定性等方面不扣分。

3. 资产管理。运维团队需做好项目内日常资产管理，负责各专区资产登记、领用、回收等，负责管理智能资产管理系统，确保信息化资产账实相符。定期对资产设备进行盘点与核查工作。制定详细的盘点计划，按照资产清单逐一核对每一项设备的型号、数量、使用状态等关键信息，及时发现存在的差异情况。对于出现故障的资产设备，需详细记录故障情况，并尽快安排专业维修人员进行修复，若无法修复则做好相应标记，走报废或更换流程。同时，要将资产的相关变动信息及时更新到资产管理系统中，保障资产信息的准确性与时效性，让整个项目内的日常资产管理形成一个严谨且高效的闭环。

4. IPV6 网络改造。根据市级任务，运维团队需按要求完成政务服务中心机房、各专区、办公网、网络设备和终端设备的 IPV6 网络改造，并与市级 IPV6 网络完成对接。

5. 办公电脑维保。因部分设备维保到期，提供约 500 套联想 ThinkCentre M710t-

D749 台式机维保服务，包含配件更换和故障维修。提供约 50 套国产清华同方超翔 TL630 台式机维保服务，包含配件更换和故障维修。提供大楼东门大屏的维保服务，包含配件更换和故障维修。

6. 短信费用。合同期内提供日常办事系统流程提醒、大厅公共无线网络连接认证、办事进度提醒、调查问卷等业务短信的费用。

7. 充分发挥软硬件设备巡检作用，采取智能化巡检方式，提前处理设备隐患，预警软件故障，保障软硬件设备平稳运行。

8. 数据治理服务。为配合市级高质量完成办件数据汇聚等工作，针对一体化政务服务平台业务数据，统一数据标准，开展数据质量监控与问题整改，做好数据安全、权限管控与合规管理，推动数据共享开放。

9. 系统培训。面向政务服务工作者针对系统运行稳定性、业务平稳性提供政务信息化工程中的系统保障培训。

第二条 服务期限

乙方为甲方提供本项目基础设施和软件系统质保续保服务的期限为 2026 年 5 月 6 日起至 2027 年 5 月 5 日止。

第三条 合同履行地点

本合同项下的服务履行地点为甲方指定的地点。

第四条 合同价款及支付结算

(一) 经甲乙双方协商确定本合同项目的总价款为人民币（大写）_____（含税），计人民币（小写）¥_____元。

(二) 上述款项采取分期付款支付方式，具体如下：

1. 本合同签订后 10 个工作日内，甲方向乙方支付本合同总价款约 50%，即：人民币（大写）_____整，计人民币（小写）¥_____元。

2. 项目实施期中，2026 年 11 月 30 日前，甲方向乙方支付本合同总价款约 22%，即：人民币（大写）_____，计人民币（小写）_____元。

3. 项目通过验收后 10 个工作日内，甲方向乙方支付本合同总价款约 28%，即：人民币（大写）_____，计人民币（小写）_____元。

4. 非甲方主观意愿等不可控因素造成财政资金无法到位情况下合同款项支付时间以财政资金到位时间为准。

乙方的收款信息：

公司名称：

税号：

地址：

电话：

开户行：

账号

（三）乙方每次在甲方付款前，向甲方提供合法足额的增值税普通发票。

甲方的开票信息：北京市丰台区政务服务和数据管理局

第五条 双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 甲方有权要求乙方按照本合同约定提供各项服务。
2. 甲方有权对项目工作进行监督，负责质保续保服务过程中的重大事件的决策，根据项目的进度、质量、技术、资源、风险等实行项目监控，审核项目情况报告等各类文档及成果。
3. 甲方负责本项目日常事项的协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行确认。
4. 甲方有权对本项目乙方提供服务进行考核验收，如发生严重违反合作原则、损害甲方利益、影响服务质量等行为，甲方有权根据具体情况采取提出解除本合同等措施。

（二）乙方权利与义务

1. 乙方应确保服务质量符合本合同约定要求；如因乙方提供服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。
2. 签订合同后乙方需结合项目采购内容，并参照先进成熟的信息化运维服务管理标准制定并提交科学合理的项目实施方案，实施方案中须提供应急事件管理等相应的处理流程、机制。
3. 除双方另有约定外，为本合同相关内容进行专家咨询、调查研究、分析论证、试验测定、专家验收以及乙方到外地进行调研、收集资料所发生的费用，均包含在本合同的项目费用中，甲方不再承担任何费用。
4. 乙方保证其向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益的情形，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。
5. 乙方应接受甲方对其提供服务情况进行的监督和检查，并应及时按照甲方要求

对所提供的服务进行改进或调整，使服务质量符合甲方要求。

6. 如因乙方人员原因，给甲方或第三方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。
7. 乙方应执行甲方提出的针对乙方所提供服务的合理改进建议。

第六条 服务工作成果的验收

（一）验收时间

乙方于服务期限届满后10个工作日内向甲方提交项目服务报告，经甲方验收合格、签字并加盖单位公章后，即认定通过验收。

如甲方无正当理由未按时验收项目或未书面反馈验收意见的，自报告提交之日起满20个工作日的，视为乙方质保续保工作通过验收，乙方提交服务报告之日为验收日期。

（二）验收要求

1. 乙方提供的本项目服务质量应符合《电子政务运维服务支撑系统规范》、《信息安全技术信息系统安全管理要求》（GB/T 20269—2006）、《北京市公共服务网络与信息系统安全管理规定》、《计算机信息系统国际联网保密管理规定》、《北京市突发公共事件总体应急预案》等国家或相关行业的标准。

2. 乙方应在甲方组织的关于本合同约定的工作质量评审前，按甲方要求提交年度工作报告及相关验收资料。甲方应在收到乙方验收资料和质保续保报告后20个工作日内完成验收或书面反馈验收意见。验收合格的，甲方应在报告上签字确认并加盖单位公章；验收有问题的，应通知乙方在一定期限内整改，乙方整改后继续验收，直至验收通过。

第七条 保密义务

（一）甲乙双方互为保密信息的披露方与接收方，负有保密义务，承担保密责任。

（二）对本合同内容、因履行本合同或在本合同履行期间获得的或收到的包括但不限于对方的商务、财务、技术、产品的信息、用户资料、工作人员信息等任何未公开信息，披露方未书面明示为可披露信息的，接受方均应保密。

（三）信息接受方应按照国家相关法律法规的规定对保密信息承担保密义务。

（四）未经信息披露方事先书面同意，不得向任何第三方披露。

（五）信息接收方应在本合同履行完毕后，信息披露方可以要求信息接收方及时将含有保密信息的所有文件或资料归还信息披露方或销毁。

（六）本条款应在本合同期满、解除和终止后仍然有效。

第八条 知识产权

(一) 乙方在履行和完成本合同项下工作过程中形成的所有技术成果等的知识产权(包括但不限于文件、图表、报告、数据等)归甲方所有。

(二) 乙方保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼,乙方应当配合甲方积极应诉,并承担因此给甲方造成的全部损失,这些损失包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、差旅费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第九条 违约责任

(一) 甲乙双方均应全面履行本合同,任何一方不履行或不按约定履行均构成违约,违约方应赔偿因此给对方造成的损失。因不可抗力或情势变更造成的不能履行除外。

(二) 甲方迟延支付项目服务费的,每延期一日,应向乙方支付拖欠款项万分之一的违约金,违约金总额不应该超过合同总金额 1%。延期付款超过 30 日,乙方有权解除合同,甲方须支付乙方已完成工作量的款项。非甲方主观意愿等不可控因素造成财政资金无法到位情况下合同款项支付时间以财政资金到位时间为准,甲方无需承担违约责任。

(三) 乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运维保障服务。如因乙方原因造成服务延迟,每延期一日,应向甲方支付合同总金额万分之一的违约金。甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施,并继续履行本合同所约定的义务。如乙方超过本合同约定期限 30 日仍未向甲方提供服务的或超过 10 日未排除故障的,视为乙方根本违约,甲方有权单方解除合同,乙方应返还甲方已支付但尚未履行的合同价款,并向甲方支付合同总金额 5%的违约金。

(四) 如果在服务过程中因乙方履职不到位,出现运维事故,导致区政务服务中心无法正常对外提供服务等严重后果的,甲方有权根据违约事项清单内容,向乙方追究违约责任。具体违约事项清单见附件一《违约事项清单》。

(五) 如因乙方原因致使甲方遭受第三方追诉的,乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失,包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、差旅费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第十条 廉政承诺

(一) 合同双方承诺严格遵守法律法规、相关政策和廉洁从业等规定,共同加强廉

洁自律、反对商业贿赂。

(二) 甲方及其工作人员不得向乙方索要或接受回扣、礼金、有价证券、物品和好处费、感谢费等；不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用；不准参加乙方提供的有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐等类似活动；不准向乙方介绍配偶、子女、亲属参与同合同有关的各项经济活动；不得以任何理由向乙方推荐或要求乙方购买合同规定之外的设备材料等。

(三) 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、物品和回扣、好处费、感谢费等；不准以任何理由为甲方工作人员报销应由其个人支付的费用；不准以任何理由为甲方工作人员提供有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐等活动；严守诚信原则，对自己的产品及服务质量负责，不得提供质量伪劣或与合同不符的产品及服务；不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处，不通过中间人向甲方工作人员打招呼或施加任何影响。

(四) 任何一方如违反上述条款，依据有关法律法规、廉洁自律规定予以责任追究，且另一方有权解除本合同，造成经济损失的还应予以赔偿。

第十一条 不可抗力

(一) 一方因受战争、火灾、洪水、地震及其它不可抗力事件影响，不能履行本合同的，可部分或全部免除责任，但应当立即采取有效手段防止不可抗力影响扩大，减轻可能给对方造成的损失。

(二) 受不可抗力事件影响一方应当在不可抗力发生后 14 日内以书面形式通知对方，并应在此后的 7 天内以书面形式向对方提供不可抗力事件的合法证明。

(三) 不可抗力事件消失后，受不可抗力事件影响的一方不继续履行本合同的，对方有权终止本合同。

第十二条 合同的变更、解除、生效与终止

(一) 双方经协商一致达成书面协议后可以对本合同进行变更或补充，该修改或补充协议作为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力，变更或修改后条款与本合同条款不一致的，以变更或修改后条款为准。

(二) 双方经协商一致达成书面协议后可以提前解除本合同。合同的解除不影响各方根据本合同已获得的权利。

(三) 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之

日起生效，至甲乙双方权利义务全部履行完毕终止。

第十三条 法律适用与争议解决

（一）本合同适用中华人民共和国（仅为本合同目的，此处不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区）法律。

（二）甲、乙双方在履行本合同过程中若发生争议，首先应友好协商解决；协商不成的，在甲方所在地有管辖权的人民法院通过诉讼方式解决。

（三）送达地址确认条款：本合同第二页所填写的地址为双方接收文件、通知等的地址，亦为发生争议时司法机关送达有关诉讼文书的确切地址，如相关地址发生变化，变化方应在三日内书面通知对方，否则须承担一切不利后果。双方均知悉：根据法律法规的有关规定，如受送达人提供或者确认的送达地址不准确、拒不提供送达地址、送达地址变更未及时告知对方和受案法院、受送达人本人或者受送达人指定的签收人拒绝签收，导致诉讼文书未能被受送达人实际接收的，受送达人应自行承担有效送达的法律后果。

第十四条 其他

（一）本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

（二）本合同所包含的有效附件：

附件一：《违约事项清单》

附件二：《重大违约行为表》

附件三：《严重违约行为表》

附件四：《一般违约行为表》

附件五：《备品备件清单》

附件六：《招标文件》

(本页无正文, 为 2026 年丰台区政务服务中心信息化软硬件运维保障服务项目服务合同之签字盖章页)

甲方: 北京市丰台区政务服务和数据
管理局

地址: 北京市丰台区南苑路 7 号

邮编: 100075

电话: 87016836

传真:

乙方:

地址:

邮编:

电话:

传真:

(盖章)

法定代表人(或授权代表)签字:

日期: ____年 ____月 ____日

(盖章)

法定代表人(或授权代表)签字:

日期: ____年 ____月 ____日

附件一：《违约事项清单》

违约事项清单

1. 在项目实施期间，如发生附件二《重大违约行为表》中所列 A 级事件 1 次，甲方有权解除本协议，并要求乙方赔偿甲方相应的经济损失。

2. 在运营期间，如发生附件二《重大违约行为表》中所列 B 级事件 3 次，甲方有权解除本协议，并要求乙方赔偿甲方相应的经济损失。

3. 乙方提供服务过程中可能发生的违约行为及相应应承担的违约金详见附件三《严重违约行为表》、四《一般违约行为表》规定（违约金金额可参考附件三《严重违约行为表》、四《一般违约行为表》进行制定），违约金从尾款中抵扣。系同一事件或原因导致的事故，甲方不可就同一事件重复要求乙方承担违约责任，经双方协商，择其重者确定乙方支付违约金的办法。

4. 在运营期间出现下列情况，甲方向乙方提出整改要求和期限，且乙方在规定期限内未能履行甲方正当要求的，甲方有权与乙方终止协议：

（1）多次在甲方已发出整改通知后未正确处置，出现问题并造成 B 级及以上事故；

（2）重点时期（包括节假日、重大活动、重点业务时期），乙方承诺的值守工作未落实或值守人员未到岗。

附件二：《重大违约行为表》

重大违约行为表

类别	范围	影响	影响时间	事件级别	次数	
重大安全故	服务中断	硬件设备及软件系统	因非不可抗力造成硬件设备或软件系统超过30%以上无法提供服务功能（按照设备和软件系统数量计算），或导致300万元以上经济损失。	48小时以上	A级	1次
	重大篡改事件	信息系统	在重大或特别重大保障期间，因乙方的原因造成的系统功能、配置与数据被恶意篡改事件。事件发生后乙方未按照应急预案进行处置，造成信息安全事件处置延误。且该事件被国家级机构或媒体通报、市级领导批示或关注的。	30分钟以上		
	数据丢失	等保三级或重要信息系统的核心业务数据	因非不可抗力造成的超过3个信息系统丢失超过1个月以上的数据，且确认无法恢复。	——		
	恶意入侵攻击	等保三级或重要信息系统	被第三方安全机构通报信息系统存在安全隐患，乙方未在24小时内做有效处置或应急防护措施，造成信息系统在重大或特别重大保障期间被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	——		
	服务中断	硬件设备及软件系统	因非不可抗力造成硬件设备或软件系统超过10%至30%无法提供服务功能（按照设备和软件系统数量计算），或导致100万元以上经济损失。	12小时以上	B级	一年内3次以上
	重大篡改事件	信息系统	因乙方的原因造成的系统功能、配置与数据被恶意篡改事件。事件发生后乙方未按照应急预案进行处置，造成信息安全事件处置延误。且该事件被国家级机构或媒体通报、市级领导批示或关注的。	30分钟以上		
	数据丢失	信息系统核心业务数据	因非不可抗力造成1个信息系统丢失超过1个月以上的数据，且确认无法恢复。	——		
	恶意入侵攻击	信息系统	被第三方安全机构通报信息系统存在安全隐患，乙方未在24小时内做有效处置或应急防护措施，造成信息系统被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	——		

附件三：《严重违约行为表》

严重违约行为表

违约金金额=月服务费*违约系数（违约系数参见《严重违约行为表》）

序号	问题描述	违约系数
1	季度的月均故障解决率低于99%，出现问题并造成重大损失的，相应的违约责任为“违约金金额=月服务费*违约系数”	50%
2	因乙方的原因导致软件系统功能或配置被篡改，造成重大影响	50%
3	因乙方的原因导致系统数据丢失，造成重大影响	100%
4	因乙方的原因导致系统被入侵，造成重大影响	100%
5	因乙方履职不到位，出现软硬件设备重大故障，导致区政务服务中心4小时以上无法正常对外提供服务等严重后果的	50%
6	问题处理响应时间累计5次超过合同规定时间，造成重大事故	50%
7	在合同规定时段内，驻场人员值守缺失2小时以内，造成重大事故	30%
8	在合同规定时段内，驻场人员值守缺失2小时以上，造成重大事故	50%

附件四：《一般违约行为表》

一般违约行为表

违约金金额=月服务费*违约系数（违约系数参见《一般违约行为表》）

序号	问题描述	违约系数
1	月故障解决率低于99%，出现问题并造成重大损失的	10%
2	因乙方履职不到位，出现软硬件设备重大故障，导致区政务服务中心1-4小时无法正常对外提供服务等严重后果的	10%
3	问题处理响应时间累计3次超过合同规定时间，造成重大事故	10%
4	在合同规定时段内，驻场人员值守缺失1小时，造成重大事故	10%
5	在合同规定时段内，驻场人员未及时响应并处理故障的，超过30分钟未响应即视为符合此条款	1%
6	在市级月度考核工作中（指标包括系统纳管率、系统安全稳定性等方面），在已明确市级具体考核要求的前提下，仍然在考核工作中出现扣分情形的	10%

附件五：备品备件清单

序号	名称	型号	数量	单位
1	取号机整机	PD-JH01	1	台
2	呼号终端	HD-02	2	台
3	窗口评价器	PJ-101	2	台
4	多功能处理仪	GW1000A	2	台
5	发送卡	C3	3	个
6	接收卡	R1	3	个
7	LED 模组	P. 1875	10	个
8	LED 模组	P3	10	个
9	红外高清半球	IPC6325-WD-VRZ	1	个
10	红外高清球机	C6620-Z33	1	个
11	红外高清枪机	C2120-I	1	个
12	人员离岗摄像机	IPC6325-WD-VRZ-B	1	个
13	政务自助服务终端配件 (易损件)	ZW-02	1	套
14	政务自助服务终端配件 (易损件)	SZZW-01	1	套
15	叫号信息终端	XSP55	1	台
16	光纤收发器	-	2	对
17	吊装喇叭	DSP703	1	个
18	信息终端	XSP22	1	台
19	信息发布终端	FM-M3V2	6	个
20	摄像机拾音器	-	10	个
21	无线讲解器接收耳机	913T	2	个
22	4KHDMI HDBaseT 接收器和 接收器	DB-TRN-HDBT-HDMI- TX70 和 RX70	1	套
23	取号机(易损件)	-	2	套
24	摄像头分离器	-	10	个
25	小鸟拼控板卡	-	1	块
26	取号机声卡	-	1	块

27	整箱网线、成品网线、电话线、水晶头、光纤等消耗品	-	若干	
28	合并式功放	迪士普 P600PIII	1	台
29	无线麦克风	SHURE BLX24R/SM58	1	套
30	打印机（易损件）	HP 103A	2	套
31	多功能一体机（易损件）	HP M7263ODN	1	套
32	HDMI 线缆 ≥ 2 米	-	1	条
33	HDMI 线缆 ≥ 5 米	-	1	条
34	3.5mm 公对公音频线 ≥ 2 米	-	1	条
35	3.5mm 公对公音频线 ≥ 5 米	-	1	条
36	86 型 4 口弱电面板	白色，一个电话、三个网口，支持千兆以上速率	30	个
37	自助机内置打印机		1	台
38	智能网络录音器	独立部署，进行实时录音，具备存储卡录音和云录音。	20	个

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

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；供应商为联合体的，下表中需填写联合体各方的相关信息）：

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：1. 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. 供应商如为联合体,可仅提供一份资格声明书并加盖牵头人或最终提交电子投标文件的成员单位公章。但盖章单位应对填报内容真实性负责。

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部分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》及《残疾人福利性单位声明函》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》可由牵头人或最终提交电子投标文件的成员单位出具。但出具单位应对填报内容真实性负责。

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》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（货物）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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（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。

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

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》，每单位签订一份，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）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包（如划分采购包，填写包号；否则无需填写）采购项目，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同参与本包采购活动。
- 二、联合体中标/成交后，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或最终提交电子投标/响应文件的成员单位按采购文件要求对投标/响应文件签署、盖章。
- 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/响应文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标/响应文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标/响应文件及合同为准。
- 八、本包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/成交，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. 本联合协议应按包分别提交。
2. 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/响应无效**。
3. 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

4 投标保证金凭证/交款单据电子件

说明：

- 1.采用网上银行支付形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账，同时建议在本部分放置凭证/交款单据电子件，否则导致的不利后果由投标人自行承担。
- 2.采用支票、汇票、本票等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账，无需在本部分提供电子件。
- 3.采用金融机构、担保机构出具的纸质保函形式提交投标保证金的，应确保在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构，同时建议在本部分提供保函电子件。
- 4.采用电子保函形式提交投标保证金的，需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传电子保函，同时建议在本部分提供保函电子件。

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面

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90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）：无。

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）

说明：

（1）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》。

（2）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。

（3）供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》及《法定代表人（单位负责人）身份证明》；但须提供自然人有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。

（4）供应商为联合体的，可由牵头人或最终提交电子投标文件的成员单位出具。

（5）提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

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）（签字或签章或印鉴）：_____

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或护照等身份证明文件电子版：

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）。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：_____

日期：_____年_____月_____日

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版：

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

投标人名称	投标报价

- 注：1.投标报价处无需填写大写金额。
2.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。
3.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

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表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

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

注：如有偏离，则需在本表中对偏离项逐一列明，“偏离情况”列据实填写“正偏离”或“负偏离”；否则视为无偏离。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表

采购需求偏离表

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	投标响应内容	偏离情况	说明
一、针对本招标文件《采购需求》中标注为“★”、“#”条款： 投标人需对“★”、“#”条款（如有）逐项填写。					
二、针对本招标文件《采购需求》中未标注“★”和“#”条款的偏离情况： 如无负偏离，无需填写下表内容；如有负偏离，则需在下表中对偏离项逐一系列明。					

注：“偏离情况”列据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》及《残疾人福利性单位声明函》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》可由牵头人或最终提交电子投标文件的成员单位出具。但出具单位应对填报内容真实性负责。
- 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。
- 4) 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》（银发〔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（货物）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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（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。

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）；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）；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：

8 本国产品标准证明文件（本项目不适用）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

……

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.产品名称应与分项报价表中所填“标的名称”保持一致。产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

9 拟分包情况说明

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：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 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版，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

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：

1. 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**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 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，否则不予认可。

10 业绩一览表

序号	项目名称	合同签订时间	项目单位	项目单位 联系人/电话	项目内容 描述
1					
2					
...					

注：1、业绩的认定标准及有效证明文件要求见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

2、投标人应随本表附有效证明材料，业绩证明材料应提供电子件，且内容清晰。投标人应将提供的有效证明材料按本表形式及编号顺序进行编排。未提供有效证明材料的业绩在评标时将不予认可。

3、本表中信息如有虚假，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。

11 拟派往本项目实施团队情况

11-1 本项目实施团队主要人员名单

拟担任 职务、分工	姓名	职称	专业	从业资格	相关工作年限	是否驻场

投标人承诺：项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。

11-2 本项目实施团队主要人员简历表

姓名		年龄		职称	
身份证号码				职务	
毕业学校				专业	
现所在机构 或部门				相关工作年限	
拟在本项目中担任职务					
主要经历					
日期	参加过的相关项目名称/ 成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否 已完 成	备注

注：“主要人员”是指实际参加本项目规定的管理、技术和服务工作的负责人员（包括但不限于项目负责人等），应附上有关从业资质证书。

12 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

12-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：

1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。
2. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。
3. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

12-2 异常低价书面说明及证明材料

当供应商投标（响应）报价低于采购项目/采购包最高限价65%时，供应商可随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料。

12-3 其他

13 开票信息

致： 中钢招标有限责任公司

我单位参与的_____（项目名称），项目编号_____。

一、招标代理服务费用开票信息

我单位为小规模纳税人，如获中标，请在我单位支付招标代理服务费用后，按以下信息开具发票（适用于投标人支付招标代理服务费用的项目）：

付款单位名称：_____

纳税人识别号：_____

我单位为一般纳税人，如获中标，请在我单位支付招标代理服务费用后，我单位选择开具增值税专用发票/增值税普通发票（投标人根据自身情况选择发票类型，进行勾选）并按以下信息开具发票（适用于投标人支付招标代理服务费用的项目，普通发票仅填写①和②项内容即可）：

①付款单位名称：_____

②纳税人识别号或统一社会信用代码：_____

③地 址：_____

④电 话：_____

⑤开户行全称：_____

⑥账 号：_____

我单位“增值税一般纳税人资格登记表”电子版或加盖“增值税一般纳税人”戳记的税务登记证电子版或税务部门网站的资格查询结果截图附后。

二、招标代理服务费用承诺

我方承诺，一旦在本项目获得中标，将保证按招标文件规定的金额和方式，在领取《中标通知书》的同时，向贵方一次性交纳招标代理服务费。

如我方未按上述承诺支付招标代理服务费，由此产生的一切法律后果和责任由我司承担，我司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

我方同时确认，一旦在本项目获得中标，同意按照 从保证金中扣取 / 单独电汇 方式向贵方缴纳招标代理服务费。若我方选择“单独电汇”方式缴纳，则应在中标通知书发出后3个工作日内完成缴纳，否则视为我方同意从保证金内扣除相应款项。

三、政府采购合同签订事宜告知承诺

我方承诺，一旦在本项目获得中标，将在政府采购合同签订后1个工作日内，通过我方在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期，履行告知义务。

我方已知晓，发送邮件标题应为“xx合同已签订，请退还投标保证金”，邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期（年月日）+其他需要说明的事项（如有）”，并将合同关键页（包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容）、招标代理服务费付款凭证（适用于单独缴纳方式）作为附件上传。

若我方未按要求及时发送通知邮件，由此导致的逾期退还投标保证金或发票开票延迟等责任由我方自行承担，采购代理机构不承担相应责任。

四、招标代理服务费发票信息

“货物或应税劳务、服务名称”默认填写内容为：“**招标服务费**”，如需开具“服务费”、“招标代理服务费”，请做勾选，服务费/招标代理服务费：

“单位”默认填写内容为：无；

“数量”默认填写内容为：1。

以上信息请知晓，如有其他特殊要求，请于领取中标通知书前以邮件形式告知本项目联系人。

以上信息已与我方财务人员核实，真实有效、正确无误，如我方相关信息在此期

间内发生变更，我方负责及时通知贵公司。由于填写错误、不清晰、我方信息变更而未及时告知招标公司等引起的退款、开票延误等后果由我方自行承担。

投标人名称（公章）：_____