

**北京市政府采购项目**

**公开招标文件**

**项目名称:** **2025年6月至2026年5月信息化运维外包服务项目**

**采购编号/包号:** **ZCGH-ZB-202504010/01**

**采购人:** **北京市第二中级人民法院**

**采购代理机构:中承国汇咨询(北京)有限公司**

**目 录**

[第一章 投标邀请 3](#_Toc160124827)

[第二章 投标人须知 6](#_Toc160124828)

[第三章 资格审查 22](#_Toc160124829)

[第四章 评标程序、评标方法和评标标准 26](#_Toc160124830)

[第五章 采购需求 34](#_Toc160124831)

[第六章 拟签订的合同文本 36](#_Toc160124832)

[第七章 投标文件格式 38](#_Toc160124833)

**第一章** **投标邀请**

## 一、项目基本情况

1.采购编号: ZCGH-ZB-202504010

2.项目名称: 2025年6月至2026年5月信息化运维外包服务项目

3.项目预算金额: 953.517857万元。

4.采购需求:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 数量 | 服务要求(详见招标文件) | 预算金额  (万元) |
| 01 | 信息化运维服务 | 一项 | 项目以提供“信息服务产品”的方式对运维需求进行描述。要求运维公司针对服务需求向北京市第二中级人民法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”…… | 953.517857 |

5.合同履行期限: 自2025年06月01日至2026年5月31日止。

6.本项目是否接受联合体投标:□是 ■否。

二、**申请人的资格要求(须同时满足)**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求:

2.1 中小企业政策

□本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

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

■本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行: 预留中小企业份额 381.407143 万元，占总金额 40.00%，其中预留小微企业份额 266.985 万元，占预留中小企业份额70.00%。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求: 无 。

3.本项目的特定资格要求:

3.1 本项目是否属于政府购买服务:

■否

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

3.2 其他特定资格要求:/

## 三、获取招标文件

1.时间:2025年04月22日09:00至2025年04月27日17:00(北京时间)。

2.地点:北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价:0元。

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

投标截止时间、开标时间:2025年05月12日09点30分(北京时间)

地点:北京市北京经济技术开发区万源街22号天宇大厦B座四层会议室

**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:①政府采购促进中小企业发展；②政府采购项目支持监狱企业发展；③政府采购信用担保；④政府采购促进残疾人就业等。

2.本项目采用**线上线下相结合形式**，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。**未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商对相应包的投标无效。**

3.投标人不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（处罚决定规定的时间和地域范围内）。

**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: 北京市第二中级人民法院

地 址: 北京市丰台区方庄路10号

联系方式: 010-87553818

2.采购代理机构信息

名 称:中承国汇咨询(北京)有限公司

地 址:北京市北京经济技术开发区万源街22号

联系方式:010-53383779

3.项目联系方式

项目联系人:王博

电 话:010-53383779、15010370912

**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。标记“**■**”的选项意为适用于本包，标记“□”的选项意为不适用于本包。

| **条款号** | **条目** | **内容** |
| --- | --- | --- |
| 2.2 | 项目属性 | 项目属性:  **■**服务  □货物 |
| 2.3 | 科研仪器设备 | 是否属于科研仪器设备采购项目:  □是  **■**否 |
| 2.4 | 核心产品 | ■关于核心产品本项目不适用。  □本项目\_\_包为单一产品采购项目。  □本项目为非单一产品采购项目，核心产品为: 。 |
| 3.1 | 现场考察 | **■**不组织  □组织，考察时间: 年 月 日 点 分  考察地点\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 |
| 开标前答疑会 | **■**不召开  □召开，召开时间: 。  召开地点: |
| 4.1 | 样品 | 投标样品递交:  **■**不需要  □需要，具体要求如下:  (1)样品制作的标准和要求:\_\_\_\_\_\_\_\_\_；  (2)是否需要随样品提交相关检测报告:  **■**不需要  □需要  (3)样品递交要求:\_\_\_\_\_\_\_\_\_；  (4)未中标人样品退还:\_\_\_\_\_\_\_\_\_；  (5)中标人样品保管、封存及退还:\_\_\_\_\_\_\_\_\_；  (6)其他要求(如有):\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 |
| 5.2.5 | 标的所属行业 | 本项目01包采购标的对应的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 | | 信息化运维服务 | 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:  ■无  □有，具体情形: 。 |
| 12.1 | 投标保证金 | 1. 投标保证金金额:   01包：100000元。  2.投标保证金递交形式: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提交。  3.投标保证金收受人信息:  账户名称:中承国汇咨询(北京)有限公司  开户银行:中国银行北京天华支行  账 号:318171209463(仅作为递交投标保证金使用)  递交投标保证金需注明所递交项目的采购编号，如分包则需注明包号(例如:ZCGH-ZB-2025XXXXX,第X包)  4.投标保证金递交截止时间:2025年05月12日09点30分(北京时间)(以任何方式递交的投标保证金需保证于投标保证金递交截止时间前全额到账)。 |
| 12.7.2 | 投标保证金可以不予退还的其他情形:  □无  **■**有，具体情形:  (1)在开标之日后到投标有效期满前，投标人擅自撤回投标的；  (2)投标人在投标文件中提供任何虚假材料的；  (3)中标人不按招标文件规定与采购人签订合同的。  (4)投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的。 |
| 13.1 | 投标有效期 | 自提交投标文件的截止之日起算90日历天。 |
| 22.1 | 确定中标人 | 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:  ■否  □是  中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人:  ■得分且投标报价均相同的，以 技术分 得分高者为中标人  □随机抽取 |
| 25.5 | 分包 | 本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包:  □不允许  **■**允许，具体要求:  (1)可以分包履行的具体内容:\_音视频系统运维服务、电话系统运维服务、综合布线系统运维服务、办公终端系统运维服务、安防系统运维服务、主机系统运维服务、事务管理运维服务、服务台运维服务\_；  (2)允许分包的金额或者比例:\_381.407143万元\_\_；  (3)其他要求:\_\_/\_\_\_。 |
| 25.6 | 政采贷 | 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”。 |
| 26.1.1 | 询问 | 询问送达形式:以书面形式送达 |
| 26.3 | 联系方式 | 接收询问和质疑的联系方式  联系部门:中承国汇咨询(北京)有限公司；  联系电话:010-53383779；  通讯地址:北京市北京经济技术开发区万源街22号。 |
| 27 | 代理费 | 收费对象:  □采购人  **■**中标人  收费标准:中标服务费收费标准参考计价格【2002】1980号文中的“差额定率累进”上浮20%计费方式计费  缴纳时间：领取成交通知书时成交供应商向代理机构一次性支付。  **以下账户仅作为缴纳中标服务费使用**  缴纳中标服务费帐户信息:  账户名称:中承国汇咨询(北京)有限公司  开户银行:中国农业银行北京荣京西街支行  账 号:11221401040001946 |

**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. 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》。
   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。
   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**
   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. 项目属性见《投标人须知资料表》。
   3. 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
   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**
   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时间和地点参加。
   2. 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
4. **样品**
   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》。
   2. 样品的评审方法以及评审标准等内容(如涉及)见第四章《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政策要求)**
   1. 采购本国货物、工程和服务
      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。
      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》。
      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)。
   2. 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
      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。关于中小企业的相关规定依据《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》(国发〔2009〕36 号)。

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。

* + 1. 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。
    2. 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。

* + 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《投标人须知资料表》。
    3. 小微企业价格评审优惠的政策调整:见第四章《评标方法和评标标准》。
  1. 政府采购节能产品、环境标志产品
     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。
     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)。
     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**；
     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《评标方法和评标标准》(如涉及)。
  2. 正版软件
     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）。
  3. 网络安全专用产品
     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。
  4. 推广使用低挥发性有机化合物(VOCs)
     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《评标方法和评标标准》。
  5. 采购需求标准
     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》。

* + 1. 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》。

1. 投标费用
   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

1. 招标文件构成
   1. 招标文件包括以下部分:
2. 投标邀请
3. 投标人须知
4. 资格审查
5. 评标程序、评标方法和评标标准
6. 采购需求
7. 拟签订的合同文本
8. 投标文件格式
   1. 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**。
9. 对招标文件的澄清或修改
   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。
   2. 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
   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

1. 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言
   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开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
   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。
   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。
2. 投标文件构成
   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》。
   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. 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
   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。
   5. 投标人认为应附的其他材料。
3. 投标报价
   1. 所有投标均以人民币报价。
   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。
      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；
      2. 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。
   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。
   4. 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价，否则其**投标无效**。
4. 投标保证金
   1. 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
   2. 交纳投标保证金可采用的形式:政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
   3. 投标保证金到账(保函提交)截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
   4. 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。
   5. 投标保证金有效期同投标有效期。
   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。
   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:
      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；
      2. 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人；
      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；
      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。
   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:
      1. 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
      2. 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。
5. 投标有效期
   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**。
6. 投标文件的签署、盖章

14.1 投标人应准备投标文件**正本一份、副本四份及电子版（正本扫描件PDF 版及 WORD 版）一份以U盘形式递交**，每套投标文件封面清楚地注明“正本”或 “副本”。若正本和副本不符，以正本为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写；投标文件封面均应加盖投标人公章；投标文件的副本可采用正本的复印件。

14.3 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。

14.4 投标文件装订成册。

14.5 投标人的投标文件不按以上规定制作装订、签字和加盖章的投标视为投标无效。

## 四 投标文件的提交

1. 投标文件的提交
   1. 投标人应将投标文件正本和副本密封包装，投标文件密封包装在开口处用封条密封，封条格式自制，在封条上填写密封日期，并加盖投标单位公章，投标文件密封包装正面须加盖投标单位公章。
   2. 投标文件密封包装均应:

1) 清楚标明递交至招标公告或投标邀请书中指明的地址。

2) 注明招标公告或投标邀请书中指明的项目名称、采购编号、包号和“在 (开标日期、时间)之前不得启封”的字样，并填入开标日期和时间。

* 1. 信封应写明投标人名称和地址，以便投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
  2. 如果投标文件密封包装未按第15.2条要求加写标记和密封，招标机构对误投或过早启封概不负责。
  3. 开标一览表的递交(提供二份符合招标文件格式要求的相同原件，一份单独密封在一个信封里，投标现场单独递交用于开标现场宣读，另一份须在投标文件正本中提供)。
  4. **(投标人所递交的投标文件未按第15条款相关要求密封的，依据《财政部第87号令》第33条相关规定，其投标文件将被拒收)**

1. **投标截止时间**
   1. 投标人应在招标公告或投标邀请中规定的截止日期和时间内，将投标文件递交招标采购单位，递交地点应是招标公告或投标邀请书中规定的地址。
   2. 招标采购单位有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止期。在此情况下，招标采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
   3. 招标采购单位将拒绝并原封退回在本须知规定的投标截止期后收到的任何投标文件。
2. 投标文件的修改与撤回
   1. 投标以后，如果投标人提出书面修改或撤标要求，在投标截止时间前送达招标采购单位者，招标采购单位将予以接受。
   2. 投标人对投标文件的修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记和发送。
   3. 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。
   4. 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退回。

## 五 开标、资格审查及评标

1. 开标
   1. 招标代理机构应当按招标公告或投标邀请书的规定，在投标截止时间的同一时间和招标公告或投标邀请书预先确定的地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人代表、采购人和有关方面代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。评标委员会成员不得参加开标活动。
   2. 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由招标代理机构当众宣读投标人名称、投标报价/折扣等。对于投标人在投标截止期前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。未宣读的投标报价等实质内容，评标时不予承认。
   3. 招标代理机构将对开标宣读内容做开标记录，由投标人代表签字确认。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。
   4. 投标人不足3家的，不予开标。
   5. 除了按照招标文件规定原封退回迟到的投标文件之外，开标时将不得拒绝任何投标。
2. 资格审查
   1. 见第三章《资格审查》。
3. 评标委员会
   1. 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标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。
   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。
4. 评标程序、评标方法和评标标准
   1. 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

## 六 确定中标

1. 确定中标人
   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》要求确定成交供应商。
2. 中标公告与中标通知书
   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，在中国政府采购网、北京市政府采购网网站公告中标结果，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。
   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。
3. 废标
   1. 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标:
      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；
      2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
      3. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
      4. 因重大变故，采购任务取消的。
   2. 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。
4. 签订合同
   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。
   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。
   3. 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。
   4. 政府采购合同不能转包。
   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。
   6. “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。
5. 询问与质疑
   1. 询问
      1. 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。
      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。
   2. 质疑
      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，由投标人派授权代表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。
      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。
      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。
      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。
   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》。
6. .代理费
   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》第二十二条规定及法律法规的其他规定 | 具体规定见第一章《投标邀请》 |  |
| 1-1 | 营业执照等证明文件 | 投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；  投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；  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；  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”；  投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。  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。 | 提供证明文件(复印件加盖公章) |
| 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》 |
| 1-3 | 投标人信用记录 | 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)；  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；  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；  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。 | 无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。 |
| 1-4 | 法律、行政法规  规定的其他条件 | 法律、行政法规规定的其他条件 | / |
| 2 | 落实政府采购政策  需满足的资格要求 | 具体要求见第一章《投标邀请》 |  |
| 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 | 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。  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。  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。 | 格式见《投标文件格式》 |
| 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(复印件加盖公章) |
| 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，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。  2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。  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。 | 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》  “投标人资格声明书” |
| 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(复印件加盖公章) |
| 4 | 投标保证金 | 按照招标文件的规定提交投标保证金。 | 投标保证金缴纳有效凭证 (复印件加盖公章) |
| 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、评标方法**

1. 投标文件的符合性审查
   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。
   2. 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

**符合性审查要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **审查因素** | **审查内容** |
| 1 | 授权委托书 | 按招标文件要求提供授权委托书； |
| 2 | 投标完整性 | 未将一个采购包中的内容拆开投标； |
| 3 | 投标报价 | 投标报价未超过招标文件中规定的预算金额或者品目预算金额； |
| 4 | 报价唯一性 | 投标文件未出现可选择性或可调整的报价(招标文件另有规定的除外)； |
| 5 | 投标有效期 | 投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的； |
| 6 | 签署、盖章 | 按照招标文件要求签署、盖章的； |
| 7 | 实质性格式 | 标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供； |
| 8 | ★号条款响应  (如有) | 投标文件不满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的； |
| 9 | 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； |
| 10 | 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）； |
| 11 | 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) |
| 12 | 报价合理性 | 报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的； |
| 13 | 进口产品  (如有) | 本项目不涉及进口，投标人所投产品为进口产品的其投标将被视为无效投标； |
| 14 | 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 | 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：  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；  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；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）  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。 |
| 15 | 公平竞争 | 投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的； |
| 16 | 串通投标 | 不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形:(一)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；(二)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；(三)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；(四)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律 性差异；(五)不同投标人的投标文件相互混装；(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； |
| 17 | 附加条件 | 投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的； |
| 18 | 其他无效情形 | 投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的 其他无效情形。 |
| 19 | 中标服务费  承诺函 | 提供中标服务费承诺函(格式自制) |

1. 投标文件有关事项的澄清或者说明
   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. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
   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开投标，其**投标无效**。
   4. 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正:
      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2.4.2-2.4.7项规定修正。

* + 1. 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. 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；
    3. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
    4. 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；
    5. 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。
    6. 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
    7. 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**。
  1. 落实政府采购政策的价格调整:只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
     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. 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 / %的扣除，用扣除后的价格参加评审。
     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。
     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。
     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。
     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。
     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。
     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。

1. 投标文件的比较和评价
   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。
   2. 评标方法和评标标准
      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。

* + 1. 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: /

* + 1. 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定(如涉及) / 。

1. 确定中标候选人名单
   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:如果是评审得分相同的情况，投标报价最低的获得中标人推荐资格。如果评审得分和投标报价均相同的情况，按技术指标优劣排列。排名最高的投标人获得中标人推荐资格。

* 1. 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。投标报价相同的按照技术部分得分由高到底顺序排列。投标报价相同且技术部分得分也相同的，由评标委员会随机抽取抽取。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
  2. 采用最低评标价法时，评标结果按本章2.4、2.5调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
  3. 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. 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。

1. 报告违法行为
   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**  **条款** | **评审项** | **评审细则** |
| **1** | 价格  部分  (10分) | 价格分  (10分) | 各投标人的价格得分:(评标基准价/评标价)×价格权重(10%)×100  (注:实质性响应招标文件要求且最低评标价为评标基准价)  报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，不能按评审委员会要求时间提交相关证明材料证明其报价合理性的视为无效投标。 |
| **2** | 技术  服务  (70分) | 项目信息化  现状熟悉程度  （10分） | 对信息化运维服务形成服务管理体系，需求分析程度清晰、全面的，得10分；  对信息化运维服务形成服务管理体系，需求分析程度较清晰、较全面的，得7分；  对信息化运维服务形成服务管理体系，需求分析程度一般，得4分；  对信息化运维服务形成服务管理体系，需求分析程度不了解，得1分；  未提供不得分。 |
| 运维服务流程  设计和合理性  和有效性  （15分） | 运维服务流程是否符合实际需要，是否与服务需求更好的结合，考虑是否合理。  所提方案科学性、完整性、合理性、安全性、可行性强：15分；  所提方案科学性、完整性、合理性、安全性、可行性较强：12分；  所提方案科学性、完整性、合理性、安全性、可行性一般：9分；  所提方案科学性、完整性、合理性、安全性、可行性较差：6分；  所提方案科学性、完整性、合理性、安全性、可行性差：3分；  未提供方案不得分。 |
| 服务管理  体系搭建，运维管理制度和相关工作规范的完备性  （15分） | 搭建服务管理体系，建立运维服务管理制度，包括但不限于组织管理、人员管理（人员培养、岗位职责、团队文化建设和绩效考核）、资产管理、资源管理、数据管理、安全管理、环境管理、方案与经费管理、外包与合同管理）、工作规范完善并与招标人的管理制度相适合的，得15分；  搭建服务管理体系，建立运维服务管理制度，包括但不限于组织管理、人员管理（人员培养、岗位职责、团队文化建设和绩效考核）、资产管理、资源管理、数据管理、安全管理、环境管理、方案与经费管理、外包与合同管理）、工作规范不完整，但与招标人的管理制度部分一致，得10分；  搭建服务管理体系，建立运维管理制度，包括但不限于包括组织管理、人员管理（人员培养、岗位职责、团队文化建设和绩效考核）、资产管理、资源管理、数据管理、安全管理、环境管理、方案与经费管理、外包与合同管理）和工作规范不完整，基本上与招标人的管理制度不一致，得5分；  未提供方案不得分。 |
| 重点服务  内容理解  与应对方案  （10分） | 对重点运维服务内容（包括法院整体信息化运维服务、审判业务系统运维服务、数据管理运维服务、网络系统运维服务等）理解与应对方案。  方案完整，可实施性强得10分；  方案较好，可实施性较强得7分；  方案一般，可实施性一般得4分；  方案不完整，可实施性差得1分；  未提供方案得0分。 |
| 拟派人员实力  （10分） | 本项目需派遣不少于30人提供运维服务  人员数量优于招标文件要求的得2分，满足招标文件要求的得1分，不满足不得分。 |
| 评委根据投标人提供派遣本项目实施团队人员与本项目相关的包含但不限于服务人员数量、资质证书、项目负责人实力情况、毕业证书、履历文件及相关证书。评委根据投标人提供的以上证明文件：  人员配备方案完善并完全满足本项目要求，运维工程师具备大专以上学历，运维骨干工程师需满足计算机相关专业且具有1年以上工作经验，本科及以上学历，得3分；  人员配备方案完善并较好的满足本项目要求，运维工程师具备大专以上学历，运维骨干工程师需满足计算机相关专业且具有1年以上工作经验，本科及以上学历，得2分；  人员配备方案一般并基本满足本项目要求，运维工程师具备大专以上学历，运维骨干工程师需满足计算机相关专业且具有1年以上工作经验，本科及以上学历，得1分；  未提供人员配备方案得0分。 |
| 服务经理具有IT服务项目经理证书，运维服务项目管理经验10年及以上，得2分。  （需提供证书复印件，并加盖投标人公章） |
| 运维工程师具有由生产厂商颁发的数据库、存储和网络相关技术证书，每提供一种（重复证书仅计算一次），得1分,最高得3分； |
| 保密措施、安全保证方案  （10分） | 提供保密措施、安全保障方案。根据投标人所提供的方案综合评价：  保密措施、安全保障方案结构清晰、方案详细具体，可以切实保障项目的实际服务需求得10分；  保密措施、安全保障方案明确，能全面涵盖本项目服务需求得7分；  保密措施、安全保障方案比较明确，能大部分涵盖并响应项目服务要求得4分；  保密措施、安全保障方案一般，能部分涵盖并响应项目服务要求得1分；  方案无法满足要求或未提供保密措施、安全保障方案得0分 |
| **3** | 商务  部分  (20分) | 同类项目  实施业绩  （10分） | 评委根据投标人提供自2022年04月至2025年04月完成或在施的与本项目类似的信息化运维服务业绩评审，每提供一个有效业绩得2分，最多得10分。需提供合同首页、合同金额关键页、合同盖章页、系统设备维护清单并加盖投标人公章。 |
| 有利于本项目实施的相关资质或认证证书等  (10分) | 1.投标人具有《ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书》（业务领域：运行维护服务），须提供有效的证书复印件。具有一级证书得3分，具有二级证书得2分，具有三级或四级证书得1分；  2.投标人具有信息安全管理体系认证证书的得2分；  3.投标人具有信息技术服务管理体系认证证书的得2分；  4.投标人具有信息安全服务资质认证证书得3分  备注:以上证书提供复印件并加盖投标人公章，未提供不得分 |

**第五章 采购需求**

**总体要求**

1.服务期: 运行维护服务的期限为2025年06月01日至2026年5月31日止。

2.服务地点: 北京市第二中级人民法院指定。

3.本项目付款方式: 双方签署合同后六十日后买方支付第一笔运维款，金额： 元。运行维护期六个月后支付第二笔运维款，金额： 元。运行维护期十个月后支付第三笔运维款，金额： 元。服务结束后30日内支付第四笔运维款，金额： 元。

**第一部分 运维内容要求**

**采购标的**

**1. 采购标的**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 数量 | 服务要求(详见招标文件) | 预算金额  (万元) |
| 01 | 信息化运维服务 | 一项 | 项目以提供“信息服务产品”的方式对运维需求进行描述。要求运维公司针对服务需求向北京市第二中级人民法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”…… | 953.517875 |

1. **项目背景/项目概述**

北京市第二中级人民法院运维范围包括且不限于：覆盖北京市第二中级法院的数据网、语音网、视频网三大主干网络，以及法院审判业务智能管理系统和法院内网网站两大信息应用平台，以及审判业务数据管理。

数据网包括北京市第二中级人民法院网络管理系统、数据网络系统（包括主机、路由、交换、存储、机房环境和综合布线等）、数字化法庭系统、局域网安全体系等；语音网包括法院程控专线电话系统等；视频网包括有线电视系统、大屏幕显示系统、数字视频系统、庭审视频系统、高清视频会议系统等；法院审判业务智能管理系统支撑法院审判业务，包括Sybase数据库、中间件、数据库复制以及各类审判业务应用系统；法院内网网站涉及Sybase数据库、中间件和各类办公业务支撑系统，以及审判业务数据管理。

为此，我院决定通过在国内公开招标，继续采取信息化运维服务大外包的方式，委托社会专业公司承担北京市第二中级人民法院信息系统2025年06月01日-2026年5月31日运行维护任务。

**商务要求**

**1.交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）**

1.1服务期:运行维护服务的期限为2025年06月01日至2026年5月31日止。

1.2 服务地点:北京市第二中级人民法院指定。

**2.付款条件（进度和方式）**

双方签署合同后六十日后买方支付第一笔运维款，金额： 元。运行维护期六个月后支付第二笔运维款，金额： 元。运行维护期十个月后支付第三笔运维款，金额： 元。服务结束后30日内支付第四笔运维款，金额： 元。

**第一部分 运维内容要求**

**一、主要工作内容**

项目以提供“信息服务产品”的方式对运维需求进行描述。要求运维公司针对服务需求向北京市第二中级人民法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。主要工作内容：

－以维护法院信息化资产为对象，以服务法院信息应用为目的；

－全面保障北京市第二中级人民法院各类信息安全、完整、准确、有效、持续为各项业务工作提供信息服务和技术支撑；

－满足北京市第二中级人民法院5×8小时驻场，7×24运维驻场值班，3分钟内到现场的工作要求，节假日根据需要能够确保全天24小时值守，如防疫和保障重大任务等工作需要，运维工程师需连续数日驻院工作，封闭管理，保障运维，如出现运维服务人员离岗1天以上（含1天），需提供相应资质数量的备岗人员；

－负责对资产清单范围的设备提供维护维修工作，并对在保设备提供备件；

－负责对无论何种原因损坏且无法修复的设备向甲方提出更换请求并进行更换实施；

－负责对不能满足现有业务需求的设备进行有计划地向甲方提出更新请求并进行更新实施；

－履行运维工作范围内资产保管义务，包括且不限于运行维护，设备使用调整等内容（例如：日常小件设备安装调整，简单综合布线管理等）。

－承担因工作疏失导致设备损坏丢失的赔偿责任；

－承担因运维管理失误导致的信息安全责任；

－负责各类业务多媒体信息采集、编辑、制作、推送；

－在不改变客观环境的情况下，负责对系统进行维护升级；

－配合法院信息化工程建设和其他工作需求；

**二、规定和要求**

北京市第二中级人民法院信息化运维服务外包工作，核心内容是以服务第二中级人民法院信息应用为工作目标。因此，信息化运维工作的实质，是在已经建成的信息化应用系统基础上，利用专业公司的技术、智力、人力等资源，通过科学规范的项目管理，为法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。

2025年6月至2026年5月北京市第二中级人民法院信息化运维工作，继续遵照最高法院《人民法院信息系统运行维护工作管理办法》、北京市高级法院下发的《北京市法院信息网络系统运行与维护管理的暂行办法》、《北京市政务部门（甲方）电子政务项目运维管理规范》和《北京市财政局绩效考评工作手册》等相关要求进行。投标人应该遵照以上规定和要求进行投标文件的编制工作，同时注重以下几个关键问题。

1．标书编制：投标单位在编制标书中，应该侧重对具体指标的描述。一是按照招标文件要求，以向法院提供“信息服务产品”的服务方式，编制运维工作目标，提供详细的服务报价清单；二是编制运维人员详细工作内容和工作职责，提供工程师考勤管理及绩效考核方案，提供运维人员（包括运维经理和运维工程师）个人档案信息、学历资质证明、工作经验、技术证书等信息资料，投标文件中附拟派驻现场人员名单；三是编制详细、可行、完整的运维技术保障措施和管理工作方法，包括且不限于人员管理、机房管理、服务台管理、事件管理、发布管理、配置管理、变更管理以及重大问题处理等。

2．巡检管理：中标单位应根据我院信息化系统范围制定具有可行性、完整性的巡检规范

包括且不限于巡检计划、巡检范围、巡检人员、巡检系统表等。

3．设备维修：中标单位应保障设备损坏能够及时维修，如设备因其他原因导致无法维修，需提出更换建议。

4．设备更换：中标单位应该按要求及时对于需要定期更换的易损、易耗类器材和配件，严格按照相关技术要求，制定年度备品备件计划，按期更换，如发现设备隐患或者故障时应及时进行维护更换。

5. 资产保管：具有承担保管全部资产的义务，按照甲方要求签署《信息化资产保管协议》，严格按照资产清单进行规范管理，对资产的遗失、损坏应该承担赔偿责任。对资产变更要及时进行跟踪并做好变更记录，建立健全IT资产档案，资产档案表内部包括且不限于序号、资产编号、资产名称、价值、取得日期等，可参考**附件1**，包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录。

6．文档管理：中标单位做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，每个季度汇总一次，按照相关要求装订成册。项目管理制度、运维流程、各种统计表单模板等其它类文件。

7．安全管理：中标单位必须提供运维工程师个人档案信息、学历资质证明、专业资质证书等信息资料。服从甲方对网络与信息安全的各项管理规定和要求，按照甲方要求签署《信息安全协议》。对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。

8．运维前置：运维服务公司要提前介入新建系统的相关工作，进行有关业务需求调研，并协助甲方总体把握新建系统与现有系统的融合程度，为接手相关系统的运维工作做好前期各项准备，确保系统上线后能够安全稳定运行。

9.中标单位应按照《北京市第二中级人民法院信息化运维项目运维管理制度》执行运维工作，并在工作中协助完善制度内容，详细内容参考附表2，如派驻人员不符合要求、故障排除不及时等服务商过失，可视为违约进行处罚。

10.若发生运维服务交接时，中标单位有义务配合甲方保障系统交接顺利过渡，系统稳定运行。

11.知识产权保护：中标单位应保证在使用提供的任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与中标方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，甲方不承担因此发生的任何责任，中标单位须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用；本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请；对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款保护。

12.运维范围：中标单位所提供运维服务范围需涵盖二中院所有信息化系统运营、信息化设备维护和维修工作、软件BUG修复和完善。

13.备品备件：要求中标单位提供备品备件服务以满足所运维设备的正常稳定运行。

14.运维经理：运维经理任用和变更需由甲方决定，中标单位不能随意更换。

15.相关人员具有保密资质，加强人员保密学习，签订保密协议。非涉密人员不进入涉密场所。

**第二部分 技术要求**

**一、投标文件要求**

根据“北京市第二中级人民法院信息化运维服务外包”项目的要求，投标方所编制的投标书至少包含以下内容：

1.法院整体信息化运维服务管理方案

2.主机系统运维服务方案

3.审判业务及应用系统运维服务方案

4.数据管理运维服务方案

5.音视频系统运维服务方案

6.内部网站系统运维服务方案

7.网络系统运维服务方案

8.安全管理系统运维服务方案

9.电话系统运维服务方案

10.综合布线系统运维服务方案

11.办公终端系统维护服务方案

12.安防系统运维服务方案

13.事务管理运维服务方案

14.服务台运维服务方案

15.业务培训计划

16.运维人员管理制度、运维流程及各种统计表单模板

**二、运维工作要求**

中标单位作为北京市第二中级人民法院信息化运维的运维单位，需要承担北京市第二中级人民法院包括且不限于主机系统、公共场所终端系统、审判业务系统、数据管理以及音视频系统等内容的管理与运维。具体服务项目如下：

（一）运维服务管理

概况

运维管理职责。在甲方技术主管部门的领导下，负责运维服务工作的总体安排，组织管理实施法院运维任务，就整体信息化运维工作对甲方直接负责。

1.负责建立和完善服务体系建设和管控、包括且不限于运维人员管理、服务例会管理、工作汇报管理、重大运维变更管理制度以及信息安全管理制度，就整体信息化运维工作对甲方负责；

2.负责贯彻执行北京市第二中级人民法院各项运维服务流程，包括且不限于事件管理、问题管理、配置管理、发布管理、故障处理流程以及参观接待流程等；

3.负责组织制定整体运维应急方案，定期开展应急演练；

4.负责对运维服务过程管理和监督；

5.负责对法院运维服务台的管理与使用维护工作；

6.负责提供日常运维工作和运维工程师办公所需的装备、工具和办公用品，提供外出工作时必要的交通工具；

7.在运维服务中如有登高等工作内容，从业人员需持有要相关从业资格证书；

8.建立适合法院信息化应用和运维工作的培训及绩效考评体系，负责组织编写《北京市第二中级人民法院信息化应用及运维技术白皮书》；

9.负责提升和完善团队文化品牌，落实团队文化理念及核心价值观，取得成果及效果；

10.负责建立和完善运维组织架构，发挥积极向上的领导力。

要求

组织成立法院运维管理委员会，总体实施甲方运维工作中的各项工作任务。本项目经理为信息化运维管理委员会成员。

按照甲方技术主管部门的要求，需要安排经甲方确认合格的专职服务经理和服务台工程师。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 岗位职责 | 详细内容 |
| 服务管理 | 建立运维组织机构和体系 | 建立运维管理委员会、运维服务组、绩效管理组 |
| 规范职责 | 规范优化运维管理委员会、运维服务组、绩效管理组 |
| 管理制度 | 建立各项管理制度，如资产管理制度，值班管理制度，人员管理制度，服务例会制度，工作汇报制度，考勤管理制度，重大运维变更管理制度，信息安全管理、备品备件管理、项目配合管理等 |
| 服务流程管理 | 制定运维管理流程，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、满意度管理、安全管理等流程；制定业务支撑流程，包括视频会议、重大案件、庭审转播、操作授权管理、应用数据支持等流程 |
| 工作规范管理 | 制定行为规范，如基本礼仪、通用行为规范、热线服务、现场服务、工作纪律、服务禁语等；制定技术规范，如服务分级、故障分级、过程记录、终端维护、项目配合、安全检查、开关机等流程规范；制定各类文档模版、类型，对文档格式、内容、提交周期等进行规范，如工作计划，工作总结，周报告，月报告等 |
| 服务台管理 | 建立事件管理、人员进出管理和登记、通过考勤管理等制度定期进行人员考勤情况统计和管理，完成文件归档工作，确保文件及时、准确、完整归档 |
| 服务改进 | 服务管理系统的优化、完善、总结和推广，提交在国家级刊物上发表运维管理经验的文章；提供符合电子政务运维规范的管理工具，并根据二中院运维特点不断优化、完善和提高，并负责进行相关体系的培训、推广和使用 |
| 领导交办 | 高质量完成领导交办的其他工作 |

（二）主机系统运维服务

北京市第二中级人民法院主机系统包括主机系统、数据库系统、机房环境系统、存储系统，它是北京市第二中级人民法院业务应用系统的基础支撑环境。

概况

1.主机系统

主机系统是为法院应用系统提供所需的主机硬件设备和操作系统，它承载了法院审判业务系统、辅助审判业务系统等应用系统。该系统硬件设备包括了小型机、刀片服务器以及PC服务器。操作系统涵盖了solaris操作系统、linux操作系统、windows、麒麟、UOS等操作系统、sun cluster 双机热备软件、KVM系统、虚拟化平台。服务器设备包括Sun小型机设备、华为刀片服务、PC服务器的运行管理与维护，共计约百台。

2.数据库系统

数据库系统是存放了法院审判业务数据的系统，包括审判数据库、裁判文书数据库、审委会数据库等，数据库管理软件采用SYBASE、mysql等数据库产品。

3.机房环境系统

机房环境系统包括环境监控、消防、机房专业空调、机房门禁、电源线路管理、UPS为一体建设的绿色机房，满足模块化、灵活可靠、节能环保等要求；它是北京市第二中级人民法院信息化系统的基础支撑环境。包括但不限于1间数据机房、1间UPS机房、1间配电机房、1间屏蔽机房；数据机房安装2组模块化机房，分别部署4台行间空调、20台服务器机柜、1台配电列头柜、1套环境监控组件和UPS主机。

4.存储系统

存储系统是由华为存储设备、昆腾磁带库和爱数备份一体机设备构成，存放了法院审判业务相关的数据（包含：审判数据库数据、庭审视频数据、档案系统数据、电子卷宗数据和各类重要系统备份数据）。

要求

负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常维护、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。

1.主机系统

对部署在院大楼内Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟、UOS等操作系统的管理与维护，负责关键审判业务服务器的状态监控、管理与维护。负责对主机系统定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。

2.数据库系统

对北京市第二中级人民法院所有业务系统数据的读写操作提供一个平台，完成数据的存储，保证数据的正确性和准确性。负责对数据库的运行状态进行监控，及时处理问题，定期对数据库进行优化，每天对数据库的运行状况进行检查工作，保证数据库高速、稳定的运行。负责系统维护记录及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保北京市第二中级人民法院各个数据库系统的稳定运行，为业务系统的正常运行提供保障。

3.机房环境

负责维护管理信息中心机房的温度、湿度、视频监控、UPS状态等环境检测设备的安全运行、监控和管理。机房环境出现突发事故，能够快速、有效的解决故障，并按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告, 需安排专业技术人员在机房提供7\*24小时值班巡检服务。

4.存储系统

对存储系统设备运行状态进行监控、管理和运维，保证系统的安全、稳定运行；负责对存储系统定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保存储系统数据的安全性、有效性。需安排专业技术人员在机房提供7\*24小时信息技术服务，为法院提供高效优质的服务产品。

5.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 主机系统 | 小型机 | 日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况 |
| 刀片服务器 | 日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况 |
| PC服务器 | 日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况 |
| 2 | 数据库系统 | 数据库系统 | 数据库服务进程检查、数据库系统日志检查、数据库进程和锁检查、故障记录、技术文档手册整理、日常工作配合。 |
| 中间库 | 中间库服务进程检查、系统日志检查 |
| 数据库复制 | 复制系统服务进程检查、复制系统日志检查 |
| 3 | 机房环境 | 机房空调 | 设备指示灯及状态检查；定期协助空调维护商对专业空调进行巡检维护；定期汇报维护工作情况；突发故障协助空调维护商共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等 |
| 机房门禁 | 门禁系统日常巡检维护；包括授权人员信息管理、开卡、销卡及权限调整；硬件故障协助厂家处理等 |
| UPS系统 | 设备指示灯及状态检查；定期协助厂家对UPS系统进行巡检维护放电；定期汇报维护工作情况；突发故障协助厂家共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等 |
| 4 | 存储系统 | 审判业务  数据存储 | 日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况 |
| 辅助审判  业务存储 | 日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况 |
| 音视频  业务存储 | 日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况 |

（三）审判业务及应用系统运维服务

北京市第二中级人民法院审判业务系统是核心业务系统，涉及法院审判业务、审判数据、信息应用、司法公开等相关系统，它是法院审判工作的重要支撑平台，是法院审判业务正常进行的基础保障。熟练掌握全国和全市下发系统的维护和使用。

概况

审判应用系统共计包括6大类应用，约70个子应用软件，覆盖二中院立、审、执、监全业务、全流程的信息服务，其运行服务工作涉及对院内立案庭、民事审判庭、刑事审判庭、行政审判庭、执行局、审监庭、档案室、督察室等部门的日常业务应用保障、案件电子档案数据的有效录入保障和司法统计数据的自动准确生成保障等方面。

所需的6大类约70项运行服务产品如下表所示。

审判应用系统表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **应用名称** |
| 1 | 审判业务类应用 | 立案系统 |
| 审判系统 |
| 执行办案系统 |
| 电子档案管理系统 |
| 院庭长办案系统 |
| 智慧庭审系统 |
| 综合查询系统 |
| 2 | 审判辅助类应用 | 案件移转管理系统 |
| 诉讼服务办公系统 |
| 诉费管理系统 |
| 案款管理系统 |
| 执行业务辅助系统 |
| 访问量统计系统 |
| 信访业务管理系统 |
| 督办案件管理系统 |
| 案件评查管理系统 |
| 干警信用档案系统 |
| 教育培训管理系统 |
| 诉前化解系统 |
| 委托拍卖系统 |
| 委托司法鉴定系统 |
| 业绩档案管理系统 |
| 廉政信用评价系统 |
| 执行财产续封续冻系统 |
| 执行财产动态监控管理系统 |
| 工作量核定系统 |
| 赃证物管理系统 |
| 网上办公 |
| 智汇云 |
| 公共信息查询系统 |
| 集约送达一体化平台 |
| 诉服一体化应用系统 |
| 审委会应用系统 |
| 补录系统 |
| 新查询系统 |
| 文书智能校对系统 |
| 审管办系统 |
| 电子卷宗系统 |
| 案件详情系统 |
| 材料收转系统 |
| 案件排期管理系统 |
| 开庭信息查询系统 |
| 法庭开庭公告系统 |
| 远程庭审预约控制平台（远程庭审系统） |
| 谈话应用系统 |
| 庭审应用系统（数字法庭） |
| 分布式数据传输交换系统（数据迁移服务） |
| 电子卷宗校正工具 |
| 二中院内网网站 |
| 京办 |
| cocall |
| 全国法院统一用户管理平台 |
| 3 | 审判管理类应用 | “12368”司法公益服务系统 |
| 维护系统 |
| 庭审智能巡查系统 |
| 庭室绩效管理系统 |
| 工作量专项评估及归档预警工具 |
| 执行财产风险监督管理系统 |
| 4 | 司法便民类应用 | “北京法院”公众服务APP |
| 后台综合管理系统 |
| 北京法院电子诉讼平台 |
| 5 | 数据管理类应用 | 审执信息服务平台 |
| 新案款监管平台 |
| 执行财产风险监督管理系统 |
| 廉政风铃 |
| 质效数据更新系统 |
| 6 | 其他类应用 | 资产管理系统 |
| 洗衣管理平台 |
| 工资条查询系统 |
| 出差管理系统 |
| 二中院云存储 |

要求

负责上述应用系统的日常维护和管理。包括日常检查、定期巡检、问题支持、需求收集、系统升级发布、业务系统培训、运维文档管理、资产管理等，非本院建设的系统负责使用维护，必须按要求及时发现并处理系统相关问题，确保业务系统的正常运行。

1.法院审判业务系统

对审判业务系统进行管理与维护，负责对系统持续性、可用性进行监控，并进行应用支持；负责对法院审判业务数据进行监控和异常数据校正；负责法院干警对审判业务系统提出的相关问题提供咨询支持；负责法院审判业务系统的更新升级工作；负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作；负责法院审判业务系统培训类工作；针对法院审判业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。应保证法院审判业务系统的正常运行和使用。

2.法院辅助业务系统

对法院辅助业务系统的管理与维护，负责对系统持续性、可用性进行监控，并进行应用支持；负责对法院辅助业务数据进行监控和异常数据校正；负责法院干警对辅助业务系统提出的相关问题提供咨询支持；负责法院辅助业务系统的更新升级工作；负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作；负责法院辅助业务系统培训类工作；针对法院辅助业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。应保证法院辅助业务系统的正常运行和使用。

3.司法公开系统

对司法公开系统的数据同步、通知发布、视频直播等进行日常管理和维护。

4.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 审判业务系统 | 各类业务  系统系统 | 日常系统巡检和异常数据校正；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。 |
| 2 | 辅助业务系统 | 各类辅助  业务系统 | 日常系统巡检；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。 |
| 3 | 司法公开 | 数据同步 | 日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。 |

（四）数据管理运维服务

北京市第二中级人民法院作为本区域的信息资源中心，通过审判信息服务平台系统，汇总了本院及下辖各法院各类业务的相关数据，包括司法审判数据、司法人事数据和司法资源共享数据等，具有数据量大、数据类型多、覆盖面广等特点。审判数据是人民法院信息化建设及应用的宝贵资产，也是法院进一步实现各类业务信息服务的基础。通过对审判业务数据的统计、分析、挖掘，能够实时展现法院审判业务态势、评估工作长板短板，为各级领导开展审判质量管理、效率控制、绩效考核等管理决策工作提供科学依据。数据管理包含司法审判数据和业务辅助数据的日常检查、统计、更新和备份等，基础数据的一致性、完整性是统计分析数据准确性的保障。

概况

1.司法审判数据

司法审判数据管理包括案件基本信息数据、裁判文书及卷宗文书档案数据、庭审视频、立案信访视频、数据资产统计、教育培训数据以及人员数据等。

2.系统运行数据

系统运行数据包括系统登录记录和系统运行日志两部分。

3.数据质检数据

数据质检数据包括各质检系统统计质检不合格案件数据。

4.数据管理体系

数据管理体系包括数据管理制度、数据运维管理体系。

5.数据分析成果

数据分析成果包括数据分析统计报表、数据分析报告。

要求

负责上述数据的日常检查、数据备份、数据导出和恢复等，必须按要求检查数据的一致性和完整性，保障系统数据的准确性。

1.司法审判数据

负责北京市第二中级人民法院案件基本信息数据的日常检查、数据监控以及异常数据校正；负责裁判文书及卷宗档案文书数据的日常检查和更新；视频数据的检查、导出和恢复；其他司法审判数据的日常检查等。

2.系统运行数据

负责系统运行数据的检查；系统运行日志的备份和定期分析等。

3.数据运维管理

建立数据质量问题预警机制对数据质量进行监控，并对数据质量进行分析，进行数据质量问题处理，保障数据质量稳定。

4.数据管理体系的建设与优化

编写数据管理制度，构建、完善数据运维管理体系，保障数据运维管理工作。

5.数据统计分析挖掘

为审判工作提供数据支撑，实时记录并分析数据分析单的需求，每季度总结定制化数据统计的需求，提出数据服务的改进意见；数据分析成果进行定期梳理、整合、重构，形成通用专题。针对定制化统计服务的流程与结果进行评估改进。主动开展本院的数据态势分析工作，形成数据态势分析报告。

6.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求如下:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 司法  审判数据 | 案件基本  信息数据 | 日常检查；数据质量监控；异常数据校正；其他领导交办工作。 |
| 裁判文书及卷宗文书档案数据 | 日常检查；文书更新以及备份；文书变更；其他领导交办工作。 |
| 庭审视频 | 视频录像检查；视频导出与恢复；其他领导交办工作。 |
| 立案信访视频 | 日常检查；信号传输检测；其他领导交办工作。 |
| 数据资产统计 | 案件数据统计刷新检查；数据资源统计等；其他领导交办工作。 |
| 教育培训数据 | 人员信息一致性和准确性检查；异常数据校正等 |
| 人员数据 | 人员信息一致性和准确性检查；异常数据校正等 |
| 2 | 系统  运行数据 | 系统登录记录 | 日常监控；数据备份；其他领导交办工作 |
| 系统运行日志 | 日常监控；数据备份；定期分析；其他领导交办工作 |
| 3 | 数据运维管理 | 各质检系统统计质检不合格案件数据 | 日常监控；质检案件列表；定期分析；其他领导交办工作 |
| 4 | 数据管理体系的建设与优化 | 数据管理制度、数据运维管理体系 | 制度编写完善；管理体系编写完善；数据运维管理体系维护 |
| 5 | 数据统计分析挖掘 | 数据分析统计报表、数据分析报告 | 日常数据分析单数据统计分析；统计报表；数据分析报告；其他领导交办工作 |

（五）音视频系统运维服务

北京市第二中级人民法院音视频系统，是满足法院领导观摩庭审活动、召开视频会议视频等业务和安全保障的重要支撑系统，也是法院从事审判活动的重要支持平台。音视频系统具体包括信息展示中心、大要案监控室、视频会议室、党组会议室、远程提讯室、审委会会议室、电教室、新闻发布厅、诉讼服务大厅和普通会议室等共计约28间会议室及功能房间，配置各类图像显示、信号切换、声音采集、音响扩声等设备，满足院内外召开各类会议和信息展示及服务当事人的使用需求。

概况

1.高清视频会议系统和党政机关电视电话会议系统

跟高院连接的高清视频会议系统由两级组成，高院与北京市第二中级人民法院之间为骨干网，可以将高院会议视频信号转播至本院。北京市第二中级人民法院节点通过ASON专线4\*2M电路与高院主会场直接连接，实现与高院视频、音频、数据的直接交换。

党政机关电视电话会议系统由两级组成，北京市委与北京市第二中级人民法院之间为骨干网，可以将北京市委的会议视频信号转播至本院。北京市第二中级人民法院节点通过专线、控制主机、加密路由器、专用摄像系统等与市委主会场直接连接，实现与北京市委视频、音频、数据的直接交换。

2.远程庭审系统

北京市第二中级人民法院高清庭审系统以点对点星状组网结构与高院和区县法院法庭、看守所、监狱之间组建成为音视频信息快捷传输的专网庭审视频系统，该系统能够实现远程立案，远程庭审，远程监督的高清庭审系统。

庭审视频实现法庭的庭审图像和声音进行数字化采集、存储，同时通过专门铺设的视音频线路将信号进行异地传输，以便通过电视或网络方式进行直播观看。

3.高清数字法庭系统

高清数字法庭法院院领导、审判业务人员、行政办公人员提供全数字化的办公环境，对审判业务信息进行全数字化管理，并能够对案件数据进行综合分析与应用，对领导决策提供辅助。二中院共计约60个高清数字法庭。

4.立案信访系统

立案信访视频监督系统将本院立案信访窗口的图像声音实时传送给高院使用，并提供后期回放录像点播、检索功能，实现对立案信访工作进行监督，是强化审判作风和工作作风监督职能的技术工具。

5.审委会系统

审委会系统由拼接大屏幕显示系统，升降显示屏系统，声音采集系统，扩音系统，证据展示系统，多媒体信号矩阵切换系统，集控系统等组成。通过以上系统的相互配合，可以实现DVD光盘证据，电脑信号证据，实物证据的展示。二中院建有1个数字审委会系统。

6.会议室信息展示系统

会议室信息展示系统是北京市第二中级人民法院审判大楼的神经中枢，电视墙由LED全彩大屏幕组成，用于审判各类数据展示、用于对法院智能光网络、数据、视频、语音网络的运行实施控制管理；用于网络安全管理、用于纵览全院高清庭审图像等内容。

7.公共服务系统

公共服务系统是北京市第二中级人民法院服务于审判业务的重要组成部分通过诉服大厅实现多渠道、一站式、综合性诉讼服务中心，提升了诉讼服务现代化水平，通过信息系统的功能和流程设计实施进一步增强了群众满意度，共包括访客登记窗口、立案窗口、导诉窗口、综合服务窗口共计约10余个、自助立案机、自助查询机、虚拟导诉机、电子引导机、综合评价终端等各类设备共计约10余个、3块信息展示大屏、1个远程调解系统、1个律师工作室、1个电子阅览室、1个法律书院、1个法警值班室等系统，实现二维码实现全流程业务办理、手机室内电子导航、诉讼服务智能机器人、当事人和办公人员无线上网实现物理隔离，包含来访登记、排号、导诉、立案“一码通”；自助立案、查询、打印、评价、导航服务；远程调解；无线上网登录认证；信息发布展示系统；律师服务系统。

要求

负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。负责上述系统及区域的任务前协调、调试和任务中的系统保障工作。负责该系统根据任务需要的临时改造、系统改动等工作；负责系统的软硬件升级和更新工作。

1.高清视频会议系统

组织完成高清视频会议系统和党政机关电视电话会议系统的日常运维保障工作，包括视频会议任务保障支持、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级、会议音视频采编等内容，同时提交相关文档资料存档，包括巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。确保高清视频会议系统的平台设备稳定可靠。

2.远程庭审系统

组织完成远程庭审系统的日常运维保障工作，包括庭审系统的远程开庭和转播保障、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责，同时提交相关文档资料存档，包括巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。确保远程庭审系统的平台设备稳定可靠。

3.高清数字法庭系统

组织完成数字法庭平台设备的日常运维保障工作，承担数字法庭系统的系统巡检、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责。确保数字法庭系统的平台设备稳定可靠。对光盘集中刻录系统刻录的光盘发放。保障系统各项设备正常开启并确保正常运行。

文档整理，提交巡检报告；对故障记录，日常巡检，工作总结进行整理。制定工作流程和培训资料，编写每年的工作计划等工作。

4.立案信访系统

组织完成立案信访系统的日常维护保障工作，承担故障诊断和处理、运行状态监控、系统配置管理等职责。确保立案信访系统设备稳定可靠的运行。保障系统图像清晰声音洪亮。

5.审委会系统

对审委会议室进行例行设备检查工作，确保系统功能的可用性。会前工程师要再次对设备进行检查，并进行现场支持保障工作。当系统出现故障时，要迅速处理故障，保障系统功能，由于设备损坏无法立即修复时，需提供备机进行更换或使用相近设备恢复系统功能。

6.会议室信息展示系统

负责控制、调度、管理视频网络资源，操作管理各种矩阵设备和智能控制系统，保证视音频信息可靠交换。确保系统安全运行。负责对各类设备进行维护保养工作；保证各种显示系统正常工作，确保整个信息系统安全运行。

7.公共服务系统

负责公共服务系统各类系的软硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。

8.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 高清视频会议系统 | 系统运维 | 系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。 |
| 任务保障 | 对系统承担任务进行前期调试、任务保障，任务环境搭建和设备保管。 |
| 后期处理 | 对视频非编系统进行运维保障，视音频采集和后期处理。对采集成品视音频进行冷备处理，同时提交甲方。 |
| 2 | 远程庭审  系统 | 系统运维 | 系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。 |
| 任务保障 | 对系统承担任务进行前期调试、任务保障，任务环境搭建和设备保管。 |
| 远程庭审 | 对远程开庭进行庭审调度和音频信号保障，同时与两端进行庭审对话测试。 |
| 3 | 数字  法庭系统 | 系统运维 | 故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。 |
| 系统检查 | 对数字法庭进行工作时间前进行开机操作和服务器检查，在无庭审工作任务后进行关机服务。 |
| 光盘刻录 | 对集中存储光盘进行刻录和领取，对特别较大光盘无法刻录的还需要进行必要的后期处理进行刻录。 |
| 4 | 立案  信访系统 | 设备硬件维护 | 设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等，同时对系统服务器进行周巡检服务，检查视音频文件采集是否完好。 |
| 5 | 审委会  系统 | 审委会  业务支持 | 日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；会前系统测试；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况 |
| 6 | 会议室  信息展示系统 | 会议室  业务支撑 | 日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况 |
| 7 | 公共服务系统 | 公共服务 | 对公共服务系统、定期维护、故障检修、运行监控等 |

（六）内部网站系统运维服务

北京市第二中级人民法院内部网站（在用网站和历史网站）系统包括交流平台、法院工作信息、舆情参考信息、常用工具等系统，是北京市第二中级人民法院工作信息上传下达和信息共享的重要平台。

概况

1.交流平台

北京市第二中级人民法院交流平台是法院各部门沟通交流业务信息的渠道和窗口。

2.法院工作信息

北京市第二中级人民法院工作信息系统是法院政务信息和工作信息上传下达的渠道和窗口，包括工作信息平台系统、接口与服务、法院文化、图片新闻、通知文件（会议培训、通知文件）、政工简报等。

3.舆情参考信息

舆情参考信息系统为法院干警提供审判参考信息和舆情参考信息，包括专题报道、文化广场、贺卡中心等。

4.常用工具

常用工具系统为法院干警提供便捷的工作工具，包括法院导航、诉讼工具、友情链接等内容。

要求

负责上述系统的应用服务、系统保障和部分系统的信息维护服务，通过对系统的日常技术维护、故障处理、信息维护等工作，保障系统的稳定运行，确保系统的可用性和易用性。

1.交流平台

负责信息交流平台的应用管理、技术维护升级、系统保障和部分交流平台的信息维护服务，保障各业务信息交流平台安全、稳定运行，确保数据的可用性、一致性、完整性和安全性。

负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作，负责按照领导要求完成相关交办工作。

2.法院工作信息

主要负责法院工作信息系统下服务产品的应用管理、技术维护升级、系统保障和部分服务产品的信息维护服务，保障法院工作信息系统的安全、稳定运行，确保发布信息和修改信息的准确率和及时性，确保数据的可用性、一致性、完整性和安全性。

3.舆情参考信息

主要负责舆情参考类服务产品的信息维护、技术维护升级、系统保障和应用管理工作，保障各舆情参考系统的稳定运行，确保信息更新维护的及时性、准确性，确保更新信息的数量和频度符合用户要求、内容不违反国家法律规定。

负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。

4.常用工具

主要负责常用工具类服务产品的技术维护升级、系统保障和应用管理工作，保障各舆情参考系统的稳定运行，对工具版本进行控制。

负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作，负责按照领导要求完成相关交办工作。

5.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 交流平台 | 工作信息  交流平台 | 应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 |
| 2 | 法院  工作信息 | 工作信息  平台系统 | 应用系统优化、界面改版，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），信息统计，双机热备检查，恢复测试。 |
| 3 | 舆情  参考信息 | 舆情参考 | 信息挖掘、采集、编辑、发布；定期统计与分析；日常信息巡检；定期信息统计和应用咨询，信息数据交换。应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 |
| 4 | 常用工具 | 常用工具 | 应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 |

（七）网络系统运维服务

北京市第二中级人民法院网络系统运维服务包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入（ASON、互联网、无线通信等）。通过基于SDN的敏捷网络技术SVF，将分步在全楼各个角落交换机虚拟为1台交换机，实现统一管理和配置，简化网络结构，实现扁平化管理；全楼无线网络实现不间断认证。实现网络的一体化管理配置，数据传输的高速和高可靠性。

概况

北京市第二中级人民法院网络系统为全院数据传输和交换提供了网络基础环境平台，包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入。

1.内网

内网网络整体采用千兆到桌面，捆绑双链路上行的方式建设。内网核心交换机采用双机热备方式部署。

接入交换机部署在每个楼层的竖井，根据信息点数量的不同分为两类：一般接入和高密度接入，每楼层采用双千兆捆绑链路连接至核心交换机。内网包括设备有：核心路由器，核心交换机，汇聚和边缘交换机共计约80。

2.互联网

互联网网络采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。采用核心交换机和接入交换机直接连接的两层扁平化网络体系结构。

接入交换机部署在每个楼层的竖井，根据信息点数量的不同分为两类：一般接入和高密度接入。每楼层采用单千兆链路连接至核心交换机。

3.法院无线网络

法院无线网络为无线覆盖。对办公楼实现无线网络覆盖，实现法院工作人员互联网接入。

互联网包括设备有：核心交换机，边缘交换机，无线AP 等设备约500余个。

4.政务内网

政务内网网络整体采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。汇聚交换机部署在屏蔽机房内，楼道接入均通过盒式交换机实现。

政务内网包括设备有：汇聚交换机，边缘交换机。

5.政务外网

政务外网网络整体采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。

政务网包括设备有：路由器，交换机。

6.Vtel视频监控网

Vtel视频监控网采用单链路上行方式建设，接入交换机部署在部分楼层内。Vtel视频监控网包括音视频矩阵和音视频光端机，音视频矩阵和音视频光端机百余台。

要求

对北京市第二中级人民法院网络系统设备（路由器、交换机）运行状态进行监控、管理和运维，保证系统的安全、稳定运行；负责对网络系统定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；保障各类网络系统接入专线的稳定使用，负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院各类网络系统的畅通性、高效性；高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求如下:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 网络系统 | 法院 | 日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障 |
| 法院专网 | 日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障 |
| 法院  互联网 | 日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障 |
| 法院  无线网络 | 日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合 ；专线接入保障 |
| 政务网 | 日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障 |
| 其他专网 | 日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障 |
| 2 | 专线接入 | 专线接入 | 日常线路巡检；日常故障联系运营商处理解决；配合故障处理工作； |

（八）安全管理系统运维服务

北京市第二中级人民法院安全管理系统运维服务分别包含审委会安全区域、内网安全域、二级专网核心节点、二级专网边界节点、云平台、法院互联网、信息共享平台、安全评估、安全培训、安全制度、安全检查、安全应急预案与演练等。

概况

1.审委会安全区域

审委会是北京市第二中级人民法院的职能、权利最高部门，具有信息与数据不能外泄等要求。

2.法院内网安全域

北京市第二中级人民法院内网作为全院专网的核心节点，也是全院的信息中心、网络中心、图像中心、数据中心、应用中心、安全中心。

3.二级专网核心节点

北京市第二中级人民法院二级专网核心节点是法院与北京高院通信的重要节点。

4.二级专网边界节点

二级专网边界节点是指北京市第二中级人民法院的内网安全域，是全市各级法院进行信息资源共享、数据传输与交换的重要组成部分。

5.法院互联网

北京市第二中级人民法院人员互联网为法院干警提供日常工作外联服务。

6.信息共享平台

信息共享平台为法院专网与其他单位通过政务外网提供相关业务协同和数据交换服务。

7.安全评估

安全评估是为北京市第二中级人民法院信息系统处理信息、传输信息和存储信息的保密性、完整性和可用性等安全属性进行科学评估的一种服务，安全评估服务提供安全评估，渗透测试、漏洞扫描和安全态势分析。

8.安全培训

安全培训为法院信息安全管理人员提供信息安全基础培训和专业培训，并对当今的高端安全技术进行分析与详解，安全培训服务包括信息安全基础与技术培训和专业培训。

9.安全制度

安全制度是为确保信息安全管理工作有据可依，所建立的信息安全规章制度体系，安全制度服务包含3个服务产品，分别是安全制度修订周期、安全制度修订时间、安全制度执行监管周期。

10.安全检查

安全检查服务包括安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查、内网计算机安全检查。

11.安全应急预案、演练

安全应急响应与演练运维服务包括安全应急预案制定、安全应急预案审核、安全应急演练。

要求

负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常维护、定期维护、运行监控、故障检修、策略管理、日志管理、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。

1.审委会安全区域

对北京市第二中级人民法院审委会安全设备运行状态进行监控、管理、运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关，负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保审委会安全区域的可靠、稳定、安全运行。

2.法院内网安全域

对北京市第二中级人民法院内网安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保内网安全域的安全、稳定、高效运行。

3.二级专网核心节点

对北京市第二中级人民法院二级专网核心安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院二级专网核心节点的不间断运行。

4.二级专网边界节点

对北京市第二中级人民法院二级专网边界安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院二级专网边界节点的安全、可靠、稳定运行。

5.法院互联网

对北京市第二中级人民法院人员互联网安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。

6.信息共享平台

对部署在信息共享平台安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院信息共享平台安全、稳定、快捷的数据交换。

7.安全评估

利用系统工程原理和方法对法院拟建或已有工程、系统可能存在的危险性及其可能产生的后果进行综合评价和预测，并根据可能导致的事故风险的大小，提出相应的安全对策措施，为北京市第二中级人民法院的信息化项目提供符合国家安全要求的服务。

8.安全培训

对信息管理人员进行有计划、有组织的安全培训，提高信息管理人员的能力和水平。

9.安全制度

根据需求修订完善北京市第二中级人民法院的安全规章制度，建立法院专网信息系统的安全保密管理组织机构、安全保密管理制度、安全技术管理制度及安全保密培训管理制度，从安全制度层面更好的对法院信息系统进行维护。

10.安全检查

通过对北京市第二中级人民法院安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查和内网计算机安全检查，发现安全防护设备存在的安全隐患，确保法院系统的正常运行，保障法院信息系统的安全性。

11.安全应急预案、演练

负责北京市第二中级人民法院处理突发性信息安全事件，提高对突发事件的反应迅速的应急工作机制，确保法院系统的物理安全、主机安全、网络安全、数据安全和应用安全，最大限度地降低因突发性信息安全事件所造成的危害，保障法院系统的正常工作。

12.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求如下:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 审委会  安全域 | 防火墙 | 拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等 |
| 入侵检测 | 状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等 |
| 2 | 法院内网  安全域 | 入侵检测 | 状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等 |
| 安全审计 | 策略调整、实时监控、审计内容分析、数据备份、故障处理等 |
| 漏洞扫描 | 漏洞扫描与分析、漏洞修复、扫描库升级、日志备份、故障处理等 |
| 病毒防护 | 软件安装、软件修复、病毒处理、病毒分析、策略调整、日志备份、病毒定时查杀、服务器故障处理等 |
| 内核加固 | 策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等 |
| 安全管理平台 | 检查违规操作、检查非法外联、故障处理、客户端处理、策略变更、策略核对、安全审计、数据备份等 |
| 数字证书认证系统 | 证书处理、证书发放、策略核对、数据备份、证书库审计、故障处理等 |
| 3 | 二级专网  核心节点 | 防火墙 | 拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等 |
| 防毒墙 | 病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、病毒分析、日志备份、故障处理等 |
| 入侵检测 | 状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等 |
| 4 | 二级专网  边界节点 | 防火墙 | 拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等 |
| 漏洞扫描 | 漏洞扫描与分析、漏洞修复、扫描库升级、日志备份、故障处理等 |
| 安全审计 | 策略调整、实时监控、审计内容分析、数据备份、故障处理等 |
| 入侵检测 | 状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等 |
| 病毒防护 | 软件安装、软件修复、病毒处理、病毒分析、策略调整、日志备份、病毒定时查杀、服务器故障处理等 |
| 内核加固 | 策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等 |
| 安全  管理平台 | 违规操作、非法外联、故障处理、客户端处理、策略变更、策略核对、安全审计、数据备份等 |
| CA | 证书处理、证书发放、证书库审计、客户端处理等 |
| 5 | 法院  互联网 | 防火墙 | 拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等 |
| 防毒墙 | 病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、病毒分析、日志备份、故障处理等 |
| 入侵检测 | 状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等 |
| 上网  行为审计 | 行为分析、个性化审计服务、审计内容调整、策略库升级、日志备份、故障处理等 |
| 病毒防护 | 软件安装、软件修复、病毒处理、病毒分析、策略调整、日志备份、病毒定时查杀、服务器故障处理等 |
| 6 | 信息  共享平台 | 安全隔离与信息交换系统 | 日志备份、策略核对、策略备份、系统升级、硬件检查、病毒库升级、故障处理等 |
| WEB应用  防护系统 | 阻断分析、日志备份、策略核对、策略备份、策略配置调整、安全事件响应、拥塞检测、系统升级、硬件检查、故障处理等 |
| 7 | 安全评估 | 安全评估 | 网络现有安全措施评估、现有安全策略有效性评估、网络安全漏洞与隐患检测与评估、整改建议等 |
| 渗透测试 | 互联网渗透性测试 |
| 漏洞扫描 | 全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等 |
| 安全  态势分析 | 内网安全态势分析、法院二级专网安全态势分析、审委会安全态势分析、互联网安全态势分析等 |
| 8 | 安全培训 | 信息安全基础与技术培训 | 信息安全保障体系框架介绍、信息安全防护体系技术介绍、病毒防护技术及桌面安全基础、数据备份与灾难恢复、访问控制技术、安全保密教育等 |
| 专业培训 | 黑客攻击与防御技术、计算机犯罪与取证技术、容灾备份等 |
| 9 | 安全制度 | 安全制度 | 安全制度修订、执行监管等 |
| 10 | 安全检查 | 安全检查 | 协助维护涉密计算机检查、服务器安全检查、非涉密计算机安全检查等 |
| 11 | 安全应急预案、演练 | 安全应急  预案制定 | 病毒防护应急预案、网络入侵应急预案、拒绝服务应急预案、机房断电应急预案、网络中断应急预案、核心服务中断预案、核心数据丢失预案等 |
| 安全应急预案审核 | 其它系统应急预案审核 |
| 安全  应急演练 | 病毒防护应急演练、网络入侵应急演练、拒绝服务应急演练、机房断电应急预案演练组织、网络中断应急预案演练组织、核心服务中断预案演练组织、核心数据丢失预案演练组织等 |

（九）电话系统运维服务

北京市第二中级人民法院电话系统运维服务包括内线电话、外线电话。

电话系统拥有联通运营商提供的2000门市话程控交换机使用约2000台。

概况

法院电话系统服务产品主要是内线电话、外线电话。所有专线电话用于法院干警内部与外部之间沟通联络。

要求

承担对法院程控系统和电话录音系统管理及维护。所有专线电话日常故障处理、电话新增、迁移及撤销、号码资源管理等工作，设备定期巡检确保法院干警工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告；高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求见下表：

| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 专线电话 | 内线电话 | 上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等 |
| 外线电话 | 上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等 |

（十）综合布线系统运维服务

北京市第二中级人民法院综合布线系统运维服务包括网络线缆、光纤线缆和语音类线缆。

概况

综合线缆维护产品分别是网线类、光纤类和语音线路类。

综合布线系统采用智能化结构化布线方式，非屏蔽双绞线与光纤混合布线，全部采用模块化组合连接大楼内的话音、数据、网络交换和电视会议等设备，并实现上述设备之间及它们与外部通讯网络的物理连接链路。

要求

承担北京市第二中级人民法院的综合布线线缆维护工作，包括光纤线路、超五类线、语音类线路等。完成竖井至核心、竖井至终端的线路维护工作，包括线缆增加、调整等工作，做好线缆资源的管理；高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求见下表：

| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 线缆维护 | 网络类 | 上门服务、日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等 |
| 光纤类 | 上门服务、日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等 |
| 语音线路类 | 上门服务、日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等 |

（十一）办公终端系统维护服务

北京市第二中级人民法院信息办公终端是指法院大楼内办公室、会议室、审判法庭等日常办公使用的电话机、台式机、笔记本、打印机扫描仪多功能一体机、速录机、身份证读卡器、有线电视及叫号发布平台等。

现大楼内审判法庭、办公室、会议室等日常办公使用的台式机，打印机，扫描仪，复印机，文印机，笔记本共计约2700台。

概况

1.办公台式机

北京市第二中级人民法院办公台式机维护分别是办公区台式机、公共区域台式机。

目前北京市第二中级人民法院现有台式机主要用于内网主机、中心机房控制室、审委会、法庭及其他公共空间内。分别用于法院干警案件办公操作使用、法庭庭审操作、数字审委会相关案件审结、公共空间内的当事人操作查询等操作的使用。

2.办公笔记本

北京市第二中级人民法院办公笔记本维护主要包括办公区笔记本、协助维护涉密笔记本。主要用于互联网访问使用，协助维护部分涉密笔记本，用于法院干警完成相关涉密工作，涉密笔记本严禁接入任何网络。

3.打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机

北京市第二中级人民法院办公打印外设类服务产品分别是办公区打印机类设备、公共区域打印机类设备。主要用于各类审批业务的文档打印、各类审批判决印发、各类传真文件的传输，还有相关的重要资料打印。

4.速录机、身份证读卡器、警用执法记录仪等外设

亚伟速录机主要是法院书记员使用，用于法庭开庭时庭审笔录记录、各庭室内部合议庭合议笔录记录、以及审委会现场记录。速录机为庭审笔录、合议报告及各类审理报告的主要录入终端。

身份证读卡器主要是二中院立案窗口使用，用于当事人在法院进行立案时确保身份识别认证，减少立案人员手动录入人员信息的工作量，提高信息录入的快速、准确。

警用执法记录仪作为法警及执行局外出执行公务所需要设备，确保执行办案工作有序开展。

5.有线电视系统

有线电视系统提供中心机房电视机顶盒，客户端电视盒。通过标清/高清歌华机顶盒、混频器、终端电视盒、若干放大器及相应线缆组成有线电视系统，为法院干警提供相关电视节目的观看功能。

要求

负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。

1.办公台式机

承担对法院干警办公台式机日常软硬件故障处理、性能优化、工位调整等工作，承担公用区域设备的定期检测和日常维护工作，确保全院各部门工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。

2.办公笔记本

承担对法院干警办公笔记本日常软硬件故障处理、性能优化等工作，确保全院各部门工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。

3.打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机

承担对法院内打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机的维修和日常故障处理、工位调整等工作，确保全院各部门工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。

4.速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设

承担对法院内速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设的日常软件故障处理等工作，确保相关工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。

5.有线电视系统

承担法院有线电视机顶盒、放大器及终端电视盒等设备日常故障处理。

6.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

具体要求见下表：

| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 台式机 | 办公区  台式机 | 上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等 |
| 公共区域  台式机 | 上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等 |
| 2 | 笔记本 | 办公区  笔记本 | 系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等 |
| 涉密  笔记本 | 协助维护系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、涉密软件升级配合、定期汇报维护工作情况等 |
| 3 | 打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 | 办公区域 | 上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等 |
| 公共区域 | 上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等 |
| 4 | 速录机  维护、身份证读卡器等外设 | 设备  硬件维护 | 设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等 |
| 5 | 有线电视 | 机房  机顶盒 | 日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等 |
| 客户端  机顶盒 | 上门服务、日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等 |

（十二）安防系统运维服务方案

安防系统运维服务方案包括高清监控系统、对讲报警系统、门禁一卡通系统、洗衣系统、公共广播系统、车辆出入管理系统、应急处突系统、建筑监控系统的维护。

概况

1.安防监控系统。包括二中院全院安全防范监控管理，推进“横向到边、纵向到底、全覆盖、无死角”的安全防控体系；包括高清摄像机约1000余个，存储和网络高清硬盘录像机、安防监控室和法警值班室拾音器 ，红外对射报警器共计约400余个。监控系统的线路架设、设备维护、故障排除，摄像头的调整、位置变更，录像资料的查询、登记；存储空间的管理等。

2.对讲报警系统。包括重点区域产生突发情况的一键报警、双向语音通讯、周界区域入侵监测；包括手动报警分机、报警主机、红外双鉴探测器等共计100余个；实现法庭、谈话室、窗口等重要办案场所应急报警；实现周界区域的非法入侵报警；实现报警与电视墙联动并通过声光方式预警。实现办公区域播放上下班提醒音乐和广播体操背景音乐；实现公共区域广播和紧急报警通知；通过分区域广播指导当事人进行立案、诉讼流程支持。

3.公共广播系统。包括全楼各个区域发布日常广播和应急通知，包括1套广播管理软件，划分2个管理分区，31个子分区；完成呼叫站、功放、扬声器等共计400余个。

4.门禁一卡通系统。包括门禁点位，考勤点位及快速闸机通道共计约350余个，涉及行政办公区域与审判业务区域，通过门禁系统将当事人与法院办公人员有效的隔开，保证一个良好的、安全的办公环境。

5.车辆出入系统。包括车辆信息管理和出入通道管理，包括西门、北门出入口各上线车牌识别和蓝牙识别系统；车库安装出入库语音播报系统，实现对常驻车辆的车牌登记，对外来车辆的临时授权；实现对进出车辆的记录、统计；实现车辆出入库的语音通报。

6.应急处突系统。应急处突系统建设，提高应急处突水平，提高应急处突能力，完善应急处突体系。包括一套应急处突管理系统，通过一套完善的报警、接警、响应、处理和跟踪应急处突流程；实现警情信息推送到院领导手机、Pc和pad端进行接警处理；实现根据警情级别自主决定一键单呼和群呼功能；实现与警情现场、周边区域的音视频联动和电视墙定制化展现。

7.建筑设备监控系统；实现了实现新审判楼BAS系统的自动化运行，提高工作环境舒适性，践行绿色发展理念，改善系统运行品质，实现合理的能源管理，提高自动化管理水平，一套楼宇自控系统，部署楼宇系统控制点；DDC箱、传感器、压差开关、座阀驱动器等共计2500余个设备。

要求

负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性；高质量完成领导交办的其他工作。

（十三）事务管理运维服务方案

事务管理运维服务方案包括内勤、文案、宣传、资产管理、文印等领导交办的其他工作的保障

概况

1.内勤

包括信息化运维人员考勤统计、运维人员入职、转正、离职手续办理、资料整理归档管理、参观保障、外单位进院申请单提起和网上办公系统。

2.文案

包括信息化运维人员团队文化学习计划、会议稿件、对外宣传材料及相关活动支持、内部新闻稿、通知、运维团队服务报告。

3.宣传

包括微视频宣传、团队建设活动、对外宣传材料及相关活动支持等相关工作。

4.资产管理

协助信息技术信息化设备管理、配发和维护。

5.文印工作

包括文印机等设备的巡检和维护。

要求

1.内勤

按考勤管理等制度进行全员考勤情况统计和管理，办理运维人员入职、转正、离职手续办理完成文件归档工作，确保文件及时、准确、完整归档；整理文件，按需求分类整理；安排参观保障人员进行设备巡检和保障；按需求提起外单位人员进院审批单。网上办公系统制作、修改表单和人员调整。

2.文案

撰写活动初稿，撰写对外宣传材料及相关活动支持工作，撰写内部新闻稿、通知等相关协调，撰写运维团队总结、服务报告，组织开展信息化运维人员团队文化建设学习。

3.宣传

策划执行微视频宣传方案形成小视频，制定整体宣传规划，组织负责团队建设工作，撰写对外传材料文章。

4.资产管理

按二中院资产管理规定协助执行资产的派发、维护等工作。

5.文印工作

完成文印机等设备的巡检和维护工作。

6.领导交办

高质量完成领导交办的其他工作。

(十四)服务台运维服务

服务台是向客户提供服务保障的一线人员，负责解决客户咨询的审判业务、软硬件设备、会议保障、信息化资产等问题，以及其他日常工作的安排与管理。

概况

服务台是直接面向客户，为客户提供服务和保障的窗口。

1.对内负责服务台值班管理、信息化系统监督、信息化资产的管理（门禁卡、钥匙管理）、运维服务事件管理、cocall账号管理，严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。

2.对外负责服务台电话的接听、现场接待、信息化耗材发放、基本信息化设备测试、云法庭庭审录像刻录等工作。

要求

1.服务台值班管理

工作时间服务台人员需坚守在1207服务台，处理服务台日常事务，做好与晚/值班节假日值班人员的工作交接，并做好值班表审核工作。

2.信息化系统监督

负责锐捷监控报警信息的监督，及时将报警信息反馈给负责人处理，监督晚/节假日值班人员对报警信息处理情况。

3.信息化物品的管理

服务台对信息技术临时设备交换进行协助管理。

4.运维服务事件管理

在运维管理平台（ITSM)内进行服务请求事件记录。将客户通过112服务台热线咨询的事件录入ITSM系统，指派给事件实际处理人，并每天下班前对工单关闭情况进行跟进。

5.cocall账号管理

负责回复信息技术cocall账号的留言，并发布各运维小组申请发布的cocall广播通知。

6.服务台电话的接听

负责接听112服务热线电话并在线解答干警提出服务请求，并做好服务台问题记录，根据服务请求派单给专职工程师处理，并严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。

7.现场接待

接待到1207服务台咨询问题、领取信息化设备、更换耗材的干警，指导干警在相关记录表登记。

8.信息化物品发放

协助发放信息化物品，并指导客户做好物品领用签字工作。

9.基本信息化设备测试

负责对报修的座机、鼠标、线材等配件进行初步测试工作。

10.云法庭庭审录像刻录

负责刻录客户申请的云法庭庭审录像。

11.领导交办

高质量完成各项领导交办任务，包括专项配合、上级指派工作等。服务台人员要具有超强的服务意识，具有较强的耐性和超强的责任心，具有较好的沟通协调、团队协作、分析处理问题能力，具有判断问题风险意识思维。

（十五）培训计划与要求

参照运维工作要求，根据信息系统运行管理的工作需要，负责对运维管理、信息技术等工作制订业务培训计划，制作培训教程，提供培训教师。要求每年一次以上为信息技术人员提供业务培训、支付食宿费用。（具体培训工作及内容由中标方提出方案，甲方确认后，双方共同组织安排）。

根据运维工作要求和新信息化应用的推广，安排运维人员参加各类信息化应用培训、运维管理培训、基本工具培训等。

（十六）投标人需提供针对满足下述院内工作要求的承诺函并加盖本单位公章（正本提供原件）

1.运维管理组织架构

2.北京市第二中级人民法院运维工作红线

3.北京市第二中级人民法院运维人员考勤及值班制度

4.保密工作管理规定

5.北京市第二中级人民法院视频监控系统运维服务项目国家重大活动期间安全保障监控计划

6.北京市第二中级人民法院两会安全预案

7.采购流程

8.重大参观保障流程规范

9.北京市第二中级人民法院司法改革试点信息化建设工作方案

10.信息化项目实施规范

11.在服务期内选派不少于30名工程师驻场。其中高级工程师不少于10人。5×8小时驻场，7×24运维驻场值班，3分钟内到现场的工作要求，节假日根据需要能够确保全天24小时值守，如出现运维服务人员离岗1天以上（含1天），需提供相应资质数量的备岗人员，负责买方信息系统的运行支持维护工作。如防疫和保障重大任务等工作需要，运维工程师需连续数日驻院工作，封闭管理，保障运维。节假日系统发生故障及法院人员加班期间，应安排工程师提供现场技术服务。

附件1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IT资产档案表** | | | | | |
| **序号** | **资产编号** | **资产名称** | **价值** | **取得日期** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# 

北京市第二中级人民法院

信息化运维服务绩效考核制度

（V1.0）

北京市第二中级人民法院信息技术

2025年4月

1. **考核原则**
   1. 编制目的

北京第二中级人民法院信息化运维系统要保证安全、稳定、高效运行，对整体运维人员及服务产品进行绩效考核是必不可少的手段。本绩效考核制度旨在考核北京第二中级人民法院信息化运维外包人员在运维服务过程中执行运维制度情况，信息服务产品是否满足年度运维服务水平要求，如违反相应运维制度，绩效管理组将依据该制度进行考核。

* 1. 考核依据

国家、北京市相关部门针对信息化运维外包的文件和要求。

最高人民法院关于运维管理的相关文件。

北京市第二中级人民法院关于运维管理的相关文件。

* 1. 适用范围

本项目中标公司及北京市第二中级人民法院所有信息化设备、信息服务产品、系统运营维护、信息运维服务组、运维服务人员。

* 1. 事故级别

根据运维服务要求，北京二中院信息技术的指导下，针对服务奖惩制度进一步的细化和完善，主要分为绩效分值扣减和奖励两部分。

1. 分值扣减

北京二中院信息化运维绩效分值为每分10000元，运维服务过程中出现的问题，视对法院工作造成影响程度的不同分为以下重大事故、五级事故和相应扣除分值，如同一年度重复出现类似事故，则扣除分值在原扣除分值基数上相应累加。

**重大事故：**违反《信息安全保密协议》，造成法院信息泄密事件，后果严重，对法院工作造成较大影响；违反《疫情防控承诺》引发疫情，对法院工作造成较大影响；造成我院信息化数据丢失且无法恢复，对法院工作造成较大影响；违反我院相应规定和流程造成我院数据、监控和庭审视频等传播，对法院工作造成较大影响。情节严重者取消北京市第二中级人民法院信息化运维资格，并赔偿相关损失。

**一级事故：**造成法院信息泄密事件；造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常应用，导致法院审判工作受到影响；超过一个月以上审判业务数据丢失；关键业务数据错误频出；超过一个月辅助业务数据丢失且无法恢复；发布了重大、敏感、错误信息、数据丢失，在法院及社会范围造成了重大影响；驻地运维工程师违反我院规章管理制度及工作流程，如私自外泄数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对我院工作造成重大影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到重大影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为20分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加10分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加20分，后续同样事故扣除分值以此类推。

**二级事故：**造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常应用，导致法院审判工作受到影响；超过一周以上审判业务数据丢失，且在1天内无法恢复；超过15天以上辅助业务数据丢失，且在1天内无法恢复；发布了重大、敏感、错误信息、数据丢失，在法院内部造成了重大影响等情况；驻地运维工程师违反我院规章管理制度及工作流程，如私自保留数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对我院工作造成较大影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到较大影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为15至20分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加5分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加10分，后续同样事故扣除分值以此类推。

**三级事故：**造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常应用，未能及时修复，虽未影响到审判工作顺利进行，但已给法院工作造成了不良影响；超过3天的审判业务数据丢失，且在1小时内无法恢复；超过10天以上辅助业务数据丢失，且在1天内无法恢复；导致用户数据丢失，且无法恢复；信息发布错误，或发布了不实信息、数据丢失，在法院造成了一定影响；驻地运维工程师违反我院规章管理制度及工作流程，如私自保留数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对我院工作造成影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为6至10分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加3分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加6分，后续同样事故扣除分值以此类推。

**四级事故：**造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常应用，导致法院审判工作受到影响；未按照要求在规定的时间内，完成规定的工作任务，给法院运维工作带来了负面影响；超过1天的审判业务数据丢失，且10分钟内无法恢复；超过7天以上辅助业务数据丢失，且10分钟内无法恢复；导致用户数据丢失，且在3小时内无法恢复；发布的信息错误，或发布了不实信息、数据丢失；驻地运维工程师违反我院规章管理制度及工作流程，如私自查看数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对我院工作造成影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为1至6分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加1分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加2分，后续同样事故扣除分值以此类推。

**五级事故：**造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常应用，导致法院审判工作受到影响；未能按照服务流程和规范要求履行工作职责，可能或已经造成系统故障，及可能或已经导致运维质量下降；超过1天以上辅助业务数据丢失，且3分钟内无法恢复；发布的信息出现了错别字并未能自行发现改正等情况；驻地运维工程师违反我院规章管理制度及工作流程，如私自查看数据、监控录像、重要庭审音视频等资料未对我院工作造成影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为0.1至1分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加1分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加2分，后续同样事故扣除分值以此类推。

（二）工程师奖惩

为了促进北京二中院运维服务发展，充分鼓励和肯定北京二中院运维服务工程师工作成果，设立不同程度、不同形式的奖励，包括但不限于如下奖励，具体奖惩明细及分值金额参照运维服务绩效考核管理办法及实施细则。

1. 突出表现奖励

（1）在运维服务过程中不断探索、创新，提出合理化意见建议，有效地提高运维服务工作质量和效率，节约项目成本。

（2）在本运维服务组工作职责范围外，对可能发生或即将发生的运维事故能主动发现、预警、采取有效措施，降低损失。

（3）在良好完成本职工作的前提下，且在信息技术批准的情况下，主动承担并出色完成本运维服务组运维服务范围以外的工作内容。

**奖励方式：**运维服务工程师满足上述条件中任一项，视贡献程度，给予单次加分0.5至20分。

1. 知识分享奖励

（1）运维服务人员根据在北京二中院运维服务工作经验，理论结合实际，在专业/管理领域形成一套独具特色，操作性强的工具、方法论。

（2）主动以专题培训的方式与其他运维工程师分享经验，展现方式生动、形象，与听众互动性强。

（3）培训人数达到一定数量(10人以上)，且一半以上对课程内容及效果满意。

**奖励方式：**运维服务工程师满足上述条件，视课程评价，给予运维人员师单次加0.1至1分。

1. 任务保障奖励

运维服务人员在重大参观、会议、庭审、外事活动中完成本职工作，有力保障，得到信息技术或院领导点名表扬的个人或运维服务组。

**奖励方式：**给予运维工程师或运维小组北京市第二中级人民法院签章印发的奖状或表彰函。

1. **考核流程**

各运维服务组必须严格按照本质量考核管理制度的要求，遵照北京二中院各项规章制度开展日常的运维服务工作，提高运维水平。在出现各级别运维事故时，遵照以下流程进行质量考核：

* 1. 日常运维绩效分值扣减流程

1. 绩效管理组依照本制度中“日常运维工作考核制度”对各运维小组及个人的日常运维活动进行考核。
2. 发现违反该运维制度情况，情节较轻未造成不良后果，原则上绩效管理组向所属运维小组及个人提交《绩效管理联系单》以作警示。
3. 如运维人员违反该制度并造成不良后果，影响法院业务正常运行者；运维人员在绩效管理组多次督促改正仍未改正者。针对上述情况绩效管理组将以该制度核定的故障级别，确定扣除分值。经信息技术审核批准后，绩效管理组通过《绩效管理通知单》形式对违反制度者予以考核，绩效管理组对违反制度行为予以记录，作为该小组及个人年度运维绩效考核扣分项。
4. 运维小组及个人接到《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》后，需在《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》接收方处签字，交由绩效管理组归档；
5. 责任方依据《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》要求完成整改，并向信息技术及绩效管理组汇报整改结果；
   1. 日常运维绩效奖励流程
6. 奖励的评选由运维经理/运维工程师所在运维服务组的组长向绩效管理组提出申请（《北京二中院运维工程师奖励申请表》）。
7. 绩效管理组对申请内容的真实性进行核查。核查无误后，交予北京二中院信息化运维管理委员会进行审核。
8. 北京二中院运维管理委员会审核通过后，由绩效管理组进行记录，并以绩效管理专题报告的形式提交至信息技术备案。
9. 每年年底，由北京二中院运维管理委员会组织对本年度运维人员评优。
   1. 信息服务产品考核流程
10. 出现运维事故，相关责任方应及时启动相应的应急预案，将事故风险及影响范围降低到最小程度，并做好相应的事故记录；
11. 运维小组及时向绩效管理组和信息技术通报运维事故情况、处理进度、处理结果及改进措施；
12. 由绩效管理组详细了解事故的经过，与责任方充分沟通，进行技术分析；
13. 绩效管理组划分事故技术责任和事故级别，后进行责任确认；
14. 重大故障责任方提交书面的事故报告和改进方案，如对责任结论有异议，应在责任认定后1个工作日内以书面形式向绩效管理组进行申诉；
15. 由绩效管理组根据质量考核规定和依据，核定扣除分值，并向信息技术通报，由信息技术核准确认运维质量考核最终结果和考核标准；
16. 经信息技术确定后绩效管理组向事故方签发《绩效管理通知单》；
17. 运维小组对考核结果无异议，在《绩效管理通知单》接收方处签字，交由绩效管理组归档；
18. 责任方依据《绩效管理通知单》要求完成整改，并向绩效管理组及信息技术汇报整改结果；
19. **考核内容**
    1. 日常运维工作考核制度
       1. 二中院运维人员入职申请审批要求

**要求**：相应运维服务组组长需提前2周提交《北京二中院运维人员入职申请单》并附带员工简历与资质证明，经绩效管理组考核通过，且经信息技术审批后方可参与运维工作。

**事故描述**：服务人员未按入职考核、审批流程批准入职，独立承担值班、巡检等工作。

**事故定级**：五级

**扣除分值**：第一次1分

* + 1. 运维人员请假申请审批要求

**要求：**初级工程师1天以上的事假或休假，必须提前2天向运维组组长、绩效管理组提交申请（申请表单为《北京二中院运维人员请假申请单》）。运维服务组组长、运维小组负责人、骨干工程师、数据运维工程师1天以上及一般工程师2天以上（含2天）的请假需运维服务组组长、绩效管理组、信息技术批准，三方签字同意后方可休假。因运维服务工程师紧急情况来不及书面申请休假的，由本运维服务组组长代其提交申请。

**事故描述：**不按上述规定请假视为缺勤

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.6分/人/天；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干工程师第一次1分/人/天；

* + 1. 运维人员变更管理要求

**要求：**一线运维服务工程师离职、离岗、等级变动、休假等超过5天及岗位调离（包括5天以上非本院服务）提前1个月、运维小组负责人及骨干工程师提前3个月、运维服务组组长提前6个月执行运维服务工程师变更申请流程，向绩效管理组、信息技术提交运维人员变更申请单，即《北京二中院运维人员变更申请单》。

**事故描述：**未按规定时间提交运维人员变更申请单，未经得绩效管理组、信息技术批准，私自变更运维人员。

**事故定级：**四级

**扣除分值：**一线工程师第一次2分/人；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干工程师第一次6分/人；

* + 1. 运维人员现场服务要求

**要求：**运维人员现场处理北京二中院客户服务需如实填写《技术服务回执单》；北京二中院运维服务人员到基层法院处理故障、技术支持等，需经本运维服务组组长、绩效管理组及信息技术审批同意，申请表单为《北京二中院运维人员外出运维申请单》；

**事故描述一：**运维人员上门服务未按要求填写《技术服务回执单》。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.5分/次

**事故描述二：**未提交外出服务申请，擅自离岗

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次1分/人/次

* + 1. 运维人员工作时间要求

**要求**：北京二中院驻场运维服务人员（非值班人员）的工作时间为周一至周五9:00-18:00，早巡检人员早8:30前完成巡检工作，详细要求参见《北京二中院信息化运维管理制度》。驻场运维服务人员到岗与离岗时必须到一层打卡机处打卡，如打卡机机故障，运维服务人员本人须到服务台绩效管理组考勤登记。无故不参加考勤视为缺勤。

北京二中院驻场运维人员工作时间离岗外出超4小时，需告知绩效管理组，绩效管理组做好记录，外出时应随时携带手机保持通信畅通以便联系，同时依照《北京二中院信息化运维人员岗位职责手册》，岗位人数规定4人以上（含4人）的岗位应保证同时在岗人数不少于2人，4人以下的岗位应保证同时在岗人数不少于1人

**事故描述一：**迟到超过30分钟、早退

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.2分/人/次

**事故描述二：**缺勤

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.6分/人/天；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干工程师第一次1分/人/天；

**事故描述三：**离岗外出未告知绩效管理组，在岗人员不符合要求；

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.5分/次

* + 1. 运维人员着装要求

**要求：**北京二中院运维服务人员工作期间须着装正装。运维服务人员现场处理客户服务请求时须佩戴工牌。

**事故描述：**着装不规范或未佩戴工牌。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.2分/人

* + 1. 运维人员服务态度要求

**要求：**运维人员应依照运维服务行为规范开展运维活动。保持微笑服务、及时响应用户服务请求、对于用户疑问要耐心解答，对于当日不能处理完成的运维事件应第一时间告知客户处理进度及预计完成时间。

**事故描述：**用户对运维人员服务态度不满意进行投诉，经确定为运维小组责任。

**事故定级：**四级

**扣除分值：**第一次3分/次

* + 1. 二中院运维人员工作范围要求

**要求：**北京二中院运维服务人员不得参与建设项目相关工作（包括北京全市各级法院建设项目）。如参加建设项目需向绩效管理组、信息技术提交申请。

**事故描述：**未经允许私自参与项目建设工作。

**事故定级：**四级

**扣除分值：**第一次1分/人/天；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干人员第一次2分/人/天；

* + 1. 周例会参加人员要求

**要求：**各运维服务组组长每周一上午9:30准时参加运维例会，如因临时事件不能参加周例会，会前必须告知绩效管理组及信息技术主管领导，同时委派本小组其他运维服务人员参加例会，委派人员必须熟悉本小组报告期内的运维服务情况，能够对会上各方提出疑问作出合理解答；

**事故描述一：**未征得信息技术主管领导同意无故不参加例会；未指派或委派人员不符合参会要求；

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.6分/次

**事故描述二：**迟到10分钟；

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.2分/次

* + 1. 服务台长及值班组长在岗及工作要求

**要求：**服务台长及当周值班组长工作地点1207值班室。服务台长及值班组长因故离开工作地点需向信息技术及绩效管理组说明原因，并安排相应备岗人员顶替；值班组长负责运维任务的派发及录入，如值班组长不在岗，由服务台长负责派发、录入；值班组长负责值班周期内北京二中院运维事件管理工作，监控值班周期内运维管理平台事件处理情况及趋势，及时响应、受理、跟进交办类及应急事件，并予以反馈；负责北京二中院机房环境管理及机房安全管理。

**事故描述一：**未向信息技术及绩效管理组请假无故离岗超过半天，且无备岗人员顶替。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.6分

**事故描述二：**值班组长或服务台长未能履行岗位职责，导致运维服务不及时、用户投诉、运维事故等；

**事故定级：**与相应服务产品的事故等级一致。

**扣除分值：**与相应服务产品的事故等级扣除分值一致。

* + 1. 运维人员早巡检要求

**要求：**早巡检人员按规定时间到岗并依照巡检要求完成巡检工作，早8:30在网上办公提交巡检表，巡检过程中发现问题应及时处理，并将问题记录在巡检记录单上。

**事故描述一：**未按时、按要求完成巡检工作，未按时提交巡检表、巡检过程中发现问题未及时反馈、处理，问题未记录在巡检表及运维管理平台上。

**事故定级**：五级

**扣除分值**：第一次0.3分/次

**事故描述二：**运维服务人员巡检中发现问题，未按运维应急汇报流程向各方负责人进行汇报。

**事故定级**：四级

**扣除分值**：第一次2分/人/次

* + 1. 值班人员工作要求

**要求：**值班人员需按《北京二中院运维人员管理制度》规定按时到岗完成值班及巡检工作。

**事故描述一：**值班人员迟到、早退、未按要求完成值班工作。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次1分/人/次

**事故描述二：**因值班人员未按要求完成值班及巡检工作，造成事件升级，产生严重后果；

**事故等级：**与相应服务产品的事故等级一致

**扣除分值：**与相应服务产品的事故等级扣除分值一致

* + 1. 运维事件记录及处理要求

**要求：**运维过程中发生的事件都必须记录在运维管理平台上；运维管理平台录入信息必须准确、真实；运维管理平台上的事件应按规定时间处理完成并由服务台人员审核后关闭，未提出延期申请的情况下未按规定时间完成事件处理工作或未按时关闭事件，应予以考核。运维人员应依照运维服务行为规范开展运维活动。

**事故描述一：**运维过程中的事件未在运维管理平台上记录；未按规定时间完成事件,或未按要求关闭事件。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.3分/次

**事故描述二：**运维管理平台中记录信息存在错误。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**每条0.3分

* + 1. 运维问题记录及处理要求

**要求：**运维过程中发现的问题均应记录在运维管理平台上；运维管理平台录入信息必须准确、真实；运维问题应按照相应的时限要求完成问题处理工作，未提出延期申请的情况下未按规定时间完成问题处理或未按时关闭问题，应予以考核。问题处理完成后，根据问题关联事件，应向用户反馈问题处理结果。

**事故描述一：**运维过程中的问题未在运维管理平台上记录；未按规定时间完成或未按要求关闭问题；问题处理完成后，为根据相应事件向用户反馈问题处理结果。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次0.3分/次

**事故描述二：**运维管理平台中记录信息存在错误。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**每条0.3分

* + 1. 运维变更管理要求

**要求：**运维服务过程中提起的变更必须依照《北京二中院信息化运维管理制度》要求执行变更流程；变更申请需变更申请运维组长、配合运维组组长、变更经理、绩效管理组、信息技术审批后实施；变更实施结束后，变更实施方应告知变更所涉及相关各方变更实施结果，并在变更申请单上注明变更结果。

**事故描述一：**变更申请运维组组长及变更经理未发现变更申请中的明显错误，由绩效管理组或信息技术指正；未经审批，私自实施变更内容，或未按变更方案实施变更，但未导致重大运维事故或用户投诉。

**事故定级：**四级

**扣除分值：**第一次2分/次

**事故描述二：**变更实施后未通告变更涉及相关各方变更结果或未在变更申请单中标注变更结果。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**第一次1分/次

**事故描述三：**未经审批私自实施变更或未按变更方案实施变更，导致重大运维事故；

**事故定级：**一级

**扣除分值：**第一次20分/次

* + 1. 运维故障调查要求

**要求**：运维过程中发生的系统故障，应由相应运维服务组在SLA指标要求时限内，或信息技术规定的时限内，组织完成故障分析与排查工作，同时编制故障报告并提出整改措施。故障报告格式依照《北京二中院信息化运维故障报告模版》编制。

**事故描述**：未按规定时间完成故障排查，未按时提交故障报告、未提出整改措施、故障报告未依照规定格式编制。

**事故定级：**四级

**扣除分值：**一般事件第一次2分/次；重大事件第一次6分/次。

* + 1. 运维整改方案实施要求

**要求**：在明确整改方案后，运维服务组应在信息技术规定时间内完成整改工作，并提交整改报告。

**事故描述**：未按规定时间依照整改方案完成整改工作，未按时提交整改报告。

**事故定级**：三级

**扣除分值**：一般事件第一次6分/次 ；重大事件第一次10分/次。

* + 1. 运维任务完成情况要求

**要求：**各运维小组应按时、按要求完成运维工作计划及信息技术领导交办事宜，由于特殊情况无法按期完成，需提交《北京二中院运维任务延期申请单》，申请工作延期。

**事故描述**：未按规定时间完成，且未提交延期申请

**事故定级**：四级

**扣除分值**：第一次1分/次

**要求：**北京二中院各项运维服务工作未按相关要求执行，绩效管理组向相关运维服务组出具《绩效管理联系单》以示警告，在接到《绩效管理联系单》后运维服务组未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作，绩效管理组可出具《绩效管理通知单》进行相应考核。

**事故描述一**：未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作

**事故定级**：四级

**扣除分值**：第一次1分/次

**事故描述二：**未按时、按要求完成运维任务或领导交办任务，未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作，产生重大负面影响或造成运维事故；

**事故定级**：四级

**扣除分值**：第一次6分/次

* + 1. 信息化资源管理要求

**要求**：各运维服务组每年度定期对运维服务范围内资产核查，并更新资产保管清单；各运维服务组依照投标文件、运维合同要求采购备品备件，定期对备件进行盘点、测试；各运维服务组应定期核查本小组运维服务范围内信息化资源使用情况，更新信息化资源表上传至内网；信息化资产设备（包括备件）如需出库需填写《北京二中院运维资产出库申请单》，如送出北京二中院办公场地需补充提交《设备出门单》，经信息技术审批通过后，方可实施。

**事故描述一**：北京二中院信息化资产、备件未经审批出库使用

**事故定级**：五级（如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障无法及时回复或运维任务无法按时完成。事故等级与相应服务产品的事故等级一致）

**扣除分值**：第一次1分/次（如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障无法及时回复或运维任务无法按时完成。扣除分值与相应服务产品的事故的扣除分值一致）

如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障无法及时回复或运维任务无法按时完成。事故等级与扣除分值与相应服务产品的事故等级及扣除分值一致。

**事故描述二：**信息化资源信息、资产信息、备件信息、配置信息与实际不符，不准确超过3条；

**事故定级：**五级（如因相应信息错误，导致系统故障、系统恢复时间未达到SLA指标要求、运维事故等，则与相应服务产品的事故等级一致）

**扣除分值：**0.1分/条（每超过1条）（因相应信息错误，导致系统故障、系统恢复时间未达到SLA指标要求、运维事故等，则与相应服务产品事故的扣除分值一致）

**事故描述三：**未按要求储备相应备品备件；

**事故定级：**四级（因未按要求储备备品备件，导致系统故障未按SLA约定时间解决与相应服务产品的事故等级一致）

**扣除分值：**2分/项（因未按要求储备备品备件，导致系统故障未按SLA约定时间解决，则与相应服务产品事故的扣除分值一致）。

* + 1. 运维文档管理要求

**范围：**定期文档（周报、月报、年度服务总结、服务级别协议（SLA）、运维工作计划、技术白皮书、运维操作手册等），不定期文档（故障报告、专题报告、服务流程、交办类文档等）。

**提交时间要求**：各运维小组于周一下班前，将上一周周报发予绩效管理组；每月10日前，将上一月度月报发予绩效管理组；每年6月20日前，将上半年度服务总结发予绩效管理组；每年1月20号前，将上一年度运维服务总结发予绩效管理组。每年12月15日前将下一年度运维重点工作计划提交绩效管理组；每年12月15日前将下一年度SLA提交绩效管理组；每年6月31日前向绩效管理组及北京二中院信息技术提交下一年度人员岗位职责；不定期文档在规定时限内提交；

**文档质量要求：**所需提交的各类文档必须符合文档格式要求；文档内容及相关数据必须真实准确；

**事故描述一：**未按规定时间提定期及不定期文档。

**事故定级**：五级

**扣除分值**：未按规定时间提交周报，第一次0.2分/次；未按规定时间提交运维月报、下一年度运维重点工作计划、下一年度运维服务等级协议，第一次0.3分次；未按规定时间提交半年服务总结、年度运维服务总结、岗位职责，第一次1分/次；未按规定时间提交不定期文档，第一次0.5分/次；

**事故描述二：**文档格式不符合要求

**事故定级：**五级

**扣除分值：**0.5分/次

**事故描述三：**文档内容及数据与实际不符、不真实、不准确超过3条

**事故定级：**五级

**扣除分值：**0.1分/条（每超过1条）

**事故描述四：**文档中出现的错误经绩效管理组指正，仍未作出修改。

**事故定级：**五级

**扣除分值：**0.5分/条（每超过1条）

* + 1. 信息机房音视频信号展示内容要求

**要求**：信息机房禁止展示敏感案件音视频及敏感信息；一般情况下机房拼接屏展示会议安排页面，由值班组长每天根据运维任务下达单对会议安排进行内容更新。

**事故描述一**：未要求更新或展示会议安排

**事故定级**：五级

**扣除分值**：第一次0.3分/次

**事故描述二：**信息机房展示敏感案件音视频或敏感类信息

**事故定级：**一级

**扣除分值：**第一次20分/次

* + 1. 运维服务组配合项目实施要求

**要求：**北京二中院各运维服务组均应按照北京法院项目配合实施管理制度要求开展项目实施配合工作，包括系统发布、资源调配、环境搭建、技术支持等工作，未经审批，不得私自参与、配合项目实施工作。各运维组应结合自身业务知识及专业知识审核建设方提起的项目配合申请，对于申请单填报内容不符合要求及实施内容不可行的应予以驳回，对于存在较大风险及安全隐患的应向信息技术反馈。服务台长应根据系统发布或实施配合内容派发配合工作，同时审核承建方提交的技术文档包括但不限于需求说明文档、测试报告、数据字典、风险评估报告、部署方案、回退计划、应急问题处理手册、培训资料、培训记录（必须由运维人员签认培训效果）、日常检查项以及检查方法、运维手册、用户操作说明、第三方接口说明、遗留问题说明、开通策略清单、设备到货验收单、实施方案及计划、设备安装表、项目干系人（实施、分包、厂商）、主机存储申请附表等。系统发布后，运维服务人员（包括服务台）应能够处理法院用户提出的相应服务请求，包括使用咨询、技术指导、权限调整、数据修改等；如实施项目配合工作需对系统配置、资源、安全策略等进行调整，运维方应按照变更流程提起并实施变更工作。

**事故描述一：**未按要求对建设方提起的项目实施配合申请单及相应文档进行审核，相应文档中存在不实、不完整内容，由绩效管理组或信息技术发现；系统发布后，运维服务人员（包括服务台）无法处理法院用户提出的服务请求，事件响应或处理不及时。

**事故定级：**五级

**扣除分值**：第一次0.5分/次

**事故描述二**：未经批准，私自参与、配合项目实施工作，但未对系统造成影响，未导致服务质量下降；项目实施配合中故意拖沓，不积极响应，或未按时、按要求开展相应配合工作，影响项目实施进展，或导致用户投诉；。

**事故定级**：三级

**扣除分值**：第一次6分/次

**事故描述三：**未经批准私自参与、配合项目实施工作，或未按审批的配合内容开展相应配合工作，导致系统服务中断、运维事故、运维服务质量下降等；未按要求对建设方提起的项目实施配合申请单进行审核，对于存在较大风险及安全隐患的实施内容未及时向信息技术反馈，导致系统服务中断、运维事故、运维服务质量下降等。

**事故定级：**一级

**扣除分值：**第一次20分/次。

**事故描述四：**实施项目配合工作需对系统配置、资源、安全策略等进行调整，运维方未按照变更流程提起并实施变更工作。

**事故定级：**与违反变更制度的事故等级一致

**扣除分值：**与违反变更制度的事故等级扣除分值一致

* + 1. 运维管理组职责要求

**要求：**在日常运维过程中，运维管理组（暂由审判业务组负责）负责北京法院运维服务工作的总体安排，组织各运维小组实施法院运维任务。对整体运维效果负责。负责对各运维服务组的日常运维工作的监督与管理。

**事故描述**：非运维管理组服务范围内的容重大运维事故，运维管理组负有管理不善责任，应承担连带责任。未及时组织相应运维组开展运维服务工作，导致服务质量下降或客户投诉。

**事故定级**：四级

**扣除分值**：2分/次

* + 1. 网络使用及管理要求

**要求：**运维服务人员在使用北京法院网络时，禁止发布、讨论法院相关任何文件信息，禁止在任何的平台传播、下载、关注非法事件、政治事件及敏感事件，禁止通过互联网观看不良网站、非法网站等。禁止将内网计算机及服务器等设备连接互联网、涉密网，禁止将互联网计算机及服务器等设备连接内网、涉密网（专网专用）。

**事故描述**：违反上述网络使用及管理要求。

**事故定级**：一级

**扣除分值**：20分以上/次

* + 1. 禁烟管理要求

**要求：**运维服务人员禁止在楼内及室内吸烟。

**事故描述**：违反上述要求。

**事故定级**：一级

**扣除分值**：0.2分/次，拒不改正的，2分/次

* + 1. 数据管理及维护要求

**要求：**运维服务人员未经信息技术书面授权，禁止修改系统、数据库、设备配置、音视频文件，禁止将各类数据复制、删除、修改、传阅等，禁止将数据、图像、音视频等资源传送给其他部门或单位。

运维服务人员除有书面授权外，禁止私自登录干警的办公办案等其他系统，禁止查阅用户数据。禁止在内网、发布、传播含有涉黄、法律禁止、敏感信息、谣言等信息。

**事故描述**：违反上述数据管理要求。

**事故定级**：一级

**扣除分值**：20分/次

* 1. 服务产品考核指标
     1. 审判业务管理系统

**范围：**立案系统、诉前审查、刑事办案系统、民事办案系统、行政办案系统、执行工作系统、赔偿工作系统、恢复执行系统、诉服办系统、案件详情、信访系统等；

1. 系统可用性要求：上述应用系统应满足7 \* 24小时应用系统无间断正常运行，故障定级及扣除分值如下：

**五级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断2分钟以上，第一次扣除分值1分/次；

**四级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断10分钟以上，第一次扣除分值3分/次；

**三级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断30分钟以上，第一次扣除分值8分/次；

**二级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断1小时以上，第一次扣除分值15分/次；

**一级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断每3小时以上，第一次扣除分值20分以上/次。

1. 系统功能要求：上述应用系统应满足系统功能需求，在工作时间内不应因程序错误导致功能无法正常使用，故障定级及扣除分值如下：

**五级**：单功能点故障，第一次扣除分值1分/次；

**四级**：2个以上功能点故障，第一次扣除分值3分/次；

**三级**：3个以上功能点故障，第一次扣除分值8分/次；

**二级**：5个以上功能点故障，第一次扣除分值15分/次；

**一级**：10个以上功能点故障，第一次扣除分值20分以上/次。

1. 数据更新及时性要求：上述应用系统有与其他应用系统数据同步功能者应满足本年度运维服务协议水平规定的要求，故障定级及扣除分值如下：

**五级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受值，扣除分值基数1分/次；

**四级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受1.5倍，扣除分值基数3分/次；

**三级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受2倍，扣除分值基数10分/次；

**二级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受3倍，扣除分值基数15分/次；

**一级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受4倍 扣除分值基数20分以上/次。

1. 数据准确性要求：上述应用系统应满足对数据处理的准确性要求，故障定级及扣除分值如下：

**五级**：由于程序BUG导致业务数据错误1条以上，第一次扣除分值：0.5分/次；

**四级**：由于程序BUG导致业务数据错误3条以上，第一次扣除分值：2分/次；

**三级**：由于程序BUG导致业务数据错误6条以上，第一次扣除分值：8分/次；

**二级**：由于程序BUG导致业务数据错误10条以上，第一次扣除分值：15分/次；

**一级**：由于程序BUG导致业务数据错误15条以上，第一次扣除分值：20分以上/次。

1. 数据可用性要求：上述应用系统应满足数据高可用性，做好数据的备份工作，避免数据的丢失，故障定级及扣除分值如下：

**四级：**丢失1天以上业务数据，第一次扣除分值：6分/次；

**三级：**丢失3天以上业务数据，第一次扣除分值：10分/次；

**二级：**丢失5天以上业务数据，第一次扣除分值：20分/次；

**一级：**丢失30天以上业务数据，第一次扣除分值：20分以上/次

* + 1. 辅助业务系统

**范围：**立案管理系统、开庭公告系统、二中院案件评查系统、审判动态、电子档案、法庭预定、刑事实体比对、法律法规查询、消息服务系统、统计分析系统、案件信息修改工具、文书校对系统、裁判文书查询系统、开庭公告管理系统、电子签章管理系统、诉费系统、智汇云、公车系统、出差系统、陪审员系统、远程法庭系统、赃证物系统、案款风险监管系统、电话管理系统等全市统一使用系统和二中院自建系统。

1. 系统可用性要求：上述应用系统应满足7 \* 24小时应用系统正常运行，故障定级及扣除分值如下：

**五级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断10分钟以上，第一次扣除分值1分/次；

**四级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断30分钟以上，第一次扣除分值3分/次；

**三级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断1小时以上，第一次扣除分值8分/次；

**二级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断3小时以上，第一次扣除分值15分/次；

**一级：**由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断每8小时以上，第一次扣除分值20分以上/次。

1. 系统功能要求：上述应用系统应满足系统功能需求，在工作时间内不应因程序错误导致功能无法正常使用，故障定级及扣除分值如下：

**五级**：2功能点故障， 第一次扣除分值1分/次；

**四级**：5个以上功能点故障，第一次扣除分值3分/次；

**三级**：10个以上功能点故障，第一次扣除分值8分/次；

**二级**：15个以上功能点故障，第一次扣除分值15分/次；

**一级**：20个以上功能点故障，第一次扣除分值20分以上/次。

1. 数据更新及时性要求：上述应用系统有与其他应用系统数据同步功能者应满足本年度运维服务协议水平相应规定要求，故障定级及扣除分值如下：

**五级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受值，扣除分值基数1分/次；

**四级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受2倍，扣除分值基数3分/次；

**三级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受3倍，扣除分值基数10分/次；

**二级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受5倍，扣除分值基数15分/次；

**一级**：数据更新完成时间超出SLA规定不可接受7倍 扣除分值基数20分以上/次。

1. 数据准确性要求：上述应用系统应满足对数据处理的准确性要求，故障定级及扣除分值如下：

**五级**：由于程序BUG导致数据错误3条以上，第一次扣除分值：0.5分/次；

**四级**：由于程序BUG导致数据错误10条以上，第一次扣除分值：2分/次；

**三级**：由于程序BUG导致数据错误15条以上，第一次扣除分值：8分/次；

**二级**：由于程序BUG导致数据错误20条以上，第一次扣除分值：15分/次；

**一级**：由于程序BUG导致业务数据错误30条以上，第一次扣除分值：20分以上/次。

1. 数据可用性要求：上述软件系统应满足数据高可用性，做好数据的备份工作，避免数据的丢失，故障定级及扣除分值如下：

**五级**：丢失1天以上业务数据，第一次扣除分值：1分/次；

**四级**：丢失7天以上业务数据，第一次扣除分值：5分/次；

**三级**：丢失10天以上业务数据，第一次扣除分值：8分/次；

**二级**：丢失15天以上业务数据，第一次扣除分值：15分/次；

**一级**：丢失30天以上业务数据，第一次扣除分值：20分以上/次。

* + 1. 网站信息系统

**范围：**二中院内网、法院工作信息、法律专业信息、舆情参考信息、常用工具、政法委网站。

1. 信息技术负责发布信息量及信息准确性要求

故障定级及扣除分值如下：

**五级**：未及时采集、发布，第一次扣除分值为0.2分/次；

由于发布人员操作失误导致栏目文章有错字、别字、图片视频等多媒体文件无法显示，扣除分值为0.1分/字，页面错误，扣除分值0.2分/错误页面数。未按服务水平协议规定数量发布文章，0.1分/篇。

**四级**：发布文章内容失误造成不良影响或受到客户投诉，第一次扣除分值：2分/篇。

**三级**：由于发布文章严重错误造成重大政治影响，第一次扣除分值：8分/篇。

1. 数据可用性要求

故障定级及扣除分值如下：

**五级**：丢失3天以上数据，第一次扣除分值：1分/次；

**四级**：丢失10天以上数据，第一次扣除分值：5分/次；

**三级**：丢失20天以上数据，第一次扣除分值：8分/次；

**二级**：丢失30天以上数据，第一次扣除分值：15分/次；

**一级**：丢失45天以上数据，第一次扣除分值：20分以上/次。

* + 1. 基础信息化环境

**范围：**主机系统、存储系统、应用支撑平台（数据库等）

**要求：**系统故障响应时间、处理时间、服务恢复时间应符合年度SLA指标；禁止使用未进行安全措施处理的介质进行数据传输；禁止在操作系统中安装未进行安全漏洞扫描的程序；禁止使用未加密的方式进行系统登录、数据传输的操作；未经信息技术授权，禁止在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新；

故障定级及扣除分值如下：

**二级：**未满足SLA规定故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据恢复测试的指标值，第一次扣除分值15分/次。

**一级：**故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据恢复测试超过年度SLA规定不可接受值，使用未进行安全措施处理的介质进行数据传输；在操作系统中安装未进行安全漏洞扫描的程序；使用未加密的方式进行系统登录、数据传输的操作；未经信息技术授权，在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新，第一次扣除分值20分以上/次。

* + 1. 音视频系统

**范围：**立案信访系统、高清数字法庭系统、高清视频会议系统、庭审直播转播系统、数字审委会系统、院长办公室系统、大屏及触摸屏系统、安防监控系统、中心机房信号展示系统、本地会议系统、大要案系统、数字法庭系统。

**要求：**上述各系统可用性指标应满足SLA指标要求；应确保会议及庭审期间上下传音视频信号良好；庭审转播及直播期间音视频信号良好；庭审视频及有录像需求的会议，应保证音视频数据完整备份；保证监控图像清晰流畅，录像可下载查看；如有运维任务保障，技术保障人员应提前1小时前到达现场，按用户需求完成准备工作。重大任务保障，应保证至少一名技术人员全程现场保障；严禁擅自通过视频系统传播未经允许音影资料，故障定级及扣除分值如下：

**五级：**工作时间大屏及触摸屏系统故障，或显示信息有误；高清监控系统超过3个（含3个）监控点位故障，无法正常监看；第一次扣除分值0.8分/次（点位）。

**四级：**一般会议、庭审、直播、转播、参观过程视频显示不清晰、不流畅，声音质量差（包括底噪等现象）；有庭审、会议、参观等视频录像需求，但录制音视频数据不完整；重大任务保障（会议、参观、庭审、庭审直播及转播等），技术人员未提前1小时到达现场，未提前30分钟做好准备工作，技术人员未提供全程现场保障。一般任务保障，技术人员未提前30分钟到达现场，且未做好准备工作。高清监控系统单个监控点位故障，且未按SLA规定时间解决；数字法庭系统故障，未按SLA规定时间响应或解决，影响系统正常使用；第一次扣除分值2分/次；

**三级**：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程视频显示不清晰、不流畅，声音质量差（包括底噪等故障）；会议期间会议设备故障影响会议正常进行；重大任务保障，技术人员未提前30分钟到达现场，未提前15分钟做好准备工作；一般会议、参观、庭审、直播等开始时，准备工作仍未完成，影响客户工作进程；工作时间院长办公室及数字审委会集控系统故障，导致部分系统功能无法正常使用，音视频信号质量较差影响会议及使用效果；高清监控系统区域性监控点位故障，图像无法监看、录像，且未按SLA约定时间解决；第一次扣除分值8分/次

**二级**：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程视频显示错误或故障，声音质量很差，影响收看与收听效果；重大任务保障期间，因设备故障影响会议、参观、庭审、直播等正常进行；有庭审、会议、参观等视频录像需求，但未录制或录制音视频文件不可用；重大会议、参观、庭审、直播等开始时，准备工作仍未完成，影响工作进程5分钟以内；高清监控系统部分录像丢失、无效；第一次扣除分值18分/次。

**一级**：会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程音视频不可用；重大会议开始时，会议准备工作仍未完成，影响会议超5分钟；任务保障过程中，因人员误操作导致音视频信号输出异常；工作时间数字审委会系统及院长办公室系统无法正常使用，影响会议进程及办公；高清监控系统录像全部丢失、无效，或系统无法使用，通过视频系统传播未经允许音影资料，第一次扣除分值20分以上/次。

* + 1. 信息网络系统

**范围：**北京二中院内网、北京二中院互联网（包括无线网）、专线接入（包括法院专网、政务专网、银行专网、音视频网络、电话网络等）。

要求：应保证各类网络链路通信可用性达7\*24小时，故障定级及扣除分值如下：

**五级：**工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过10分钟未予解决，第一次扣除分值：0.5分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

**四级：**工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过60分钟，卫星定位等中断超1分钟，第一次扣除分值：5分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

**三级：**工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过2小时，卫星定位等中断超3分钟，第一次扣除分值：10分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

**二级：**工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过3小时，卫星定位等中断超5分钟，第一次扣除分值：15分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

**一级：**工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过4小时，卫星定位等中断超10分钟，第一次扣除分值：20分以上/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

* + 1. 信息安全系统

**范围：**北京二中院核心区安全系统、安全管理中心安全系统、内联接入区安全系统、专网接入区安全系统、外联接入区安全系统、审委会安全系统、终端接入区安全系统、服务器存储区安全系统、二中院人员互联网安全系统7\*24小时可用。。

**要求：**应保证上述考核范围内的完全系统7\*24小时可用，同时保障北京法院各信息系统的网络与信息安全，故障定级及扣除分值如下，如导致数据丢失、损坏、泄露则故障级别与扣除分值与相应服务产品的事故等级扣除分值一致：

**五级：**由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或直接导致信息系统服务中断，超3分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值1分/次；

**四级：**由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或直接导致信息系统服务中断，超5分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值6分/次；

**三级：**由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或直接导致信息系统服务中断，超10分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值10分/次；因身份认证系统故障，响应超过10分钟，恢复时间超过24小时，第一次扣除分值10分/次；

**二级：**由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或直接导致信息系统服务中断，超15分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值16分/次；安全设备故障，未在一周内或信息技术可接收时间内完成更换，第一扣除分值16分/次；

**一级：**由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或直接导致信息系统服务中断，每超20分钟，全网中断3分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值20分以上/次；由于网络攻击或病毒入侵造成页面被篡改、数据损坏、数据丢失，第一次扣除分值20分以上/次；因安全设备问题或人为原因造成我院信息等泄露，第一次扣除分值20分以上/次；敏感时期，发生信息安全事故，第一次扣除分值20分以上/次。

* + 1. 机关办公终端

范围：北京二中院维护范围内的台式机、笔记本、打印机、速录机、身份证读卡器等外设、叫号发布平台、有线电视、程控电话、线缆维护等。

要求：办公终端运维服务指标应满足运维服务级别协议SLA中办公终端维护指标要求，故障定级及扣除分值如下：

**五级：**办公终端运维服务指标未达到指标值，扣除分值：0.5分/项；

**四级：**办公终端运维服务指标超过不可接受值，扣除分值：1分/项。

* + 1. 信息机房环境

**范围：**二中院信息机房、屏蔽机房、楼层设备间

**要求：**保持机房干净整洁，调试、测试等设备、线缆必须按照要求码放整齐，严禁乱堆乱放；新上架、变更应用设备应及时更换标签；确保北京二中院信息机房电源、空调等设备7\*24小时运行正常，备用UPS电源能在停电状态下正常启用。各运维小组进出机房进行相关操作，必须在服务台处做进出登记；外部公司需进机房（填写手续同意后由运维人员陪同进入），如对相关设备进行操作，需信息技术领导同意后方可进行操作，除在服务台处进行登记外，相关运维小组必须派人进行全程跟踪。故障定级及扣除分值如下：

**五级：**未及时对机房进行常规保洁，设备上下架及更新未及时贴注设备标签。机房环境不整洁，线缆凌乱，设备随意摆放，地板未扣牢等情况；运维服务组进入机房进行施工或对相关设备进行操作，未在服务台处做进出登记，但未造成重大影响的。第一次扣除分值1分/次；

**四级**：由于机房空调、电源设备故障影响网络、主机、存储、音视频等设备不能正常运行。第一次扣除分值2分/故障时间（单位分钟）；外部相关公司进入机房进行施工或对相关设备进行操作，未经信息技术领导授权，且相关运维服务组未派专人对外来人员进行全程跟踪，但未造成重大影响的，第一扣除分值2分/次；

**一级：**各运维小组及外部相关公司进入机房进行施工或对相关设备进行操作，未经信息技术领导授权，且相关运维小组未派专人对外来人员进行全程跟踪，造成数据损坏、数据丢失、业务中断等重大事故的，经发现，进行扣分，第一次扣除分值20分以上/次。

* + 1. 服务台及办公地点

**范围：**1207值班室、112服务台、704值班室、办公地点

**要求：**

**办公地点：**工程师工作时间需着正装；各运维服务组至少保证1名运维人员于8:30前到岗；工作时间各运维小组骨干工程师及担负数据运维任务的运维小组数据运维工程师不得少于1人；工作时间不得做与工作无关的事（包括：看视频、玩游戏、聊天等）；机房内禁止吃零食，使用无盖水杯。

**112服务台：**服务台工作人员工作时间需着正装；8:50前必须到岗,并且与夜晚值班人员进行交接工作；工作时间服务台工程师不得少于2人；服务人员在112电话响铃三声内须有人接听，且语言婉转、态度热情；接到服务请求及时建立工单，每日下班前核实当日工单是否完全关闭。事故定级及扣除分值如下：

**五级：**服务台人员未按考勤规定时间到岗工作，且未与值班人员进行工作交接，按相关管理规定，第一次0.1分/人/次；工作时间在机房吃零食，第一次0.1分/人/次；112服务台人员，接到事件请求后未能及时派单和建立工单，接单工程师于72小时内未及时关闭，一经发现第一次0.1分/人/次；工作时间各运维小组及112服务台人员少于规定人数，第一次0.2分/次；

机房办公人员未按规定着装，使用无盖杯子，且经绩效管理组、组长、服务台长劝说仍不更正，第一次0.3分/人/次；运维工程师接打电话时，因态度、语气等问题造成客户投诉的，第一次0.5分/人/次；

**四级：**服务台人员，接到事件请求后未能及时建立工单，且造成请求延误，致使客户投诉的，产生不良影响，第一次1分/人/次；运维人员，接到事件指派后3分钟内到达现场，造成请求延误致使客户投诉，产生不良影响，第一次1分/人/次。

第三十七条 事务管理工作

范围：信息化资料整理归档管理、信息技术宣传稿件、微视频宣传、信息技术宣传、信息信息技术配发设备的管理

要求：

整理信息技术文件工作，确保文件及时、准确、完整归档；撰写信息技术宣传稿件；策划执行微视频；按二中院资产管理规定执行资产的派发、维护等工作。

事故定级及扣除分值如下：

1.文件资料和信息技术管理的资产要求：

**五级：**重要文件丢失1篇以上；单件资产原值小于10000元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：0.1分/次；

**四级：**重要文件丢失3篇以上；单件资产原值10000元-60000元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：1分/次；

**三级：**重要文件丢失7篇以上；单件资产原值60000元-150000元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：6分/次；

**二级：**重要文件丢失10篇以上；单件资产原值150000元-500000元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：15分/次；

**一级：**重要文件丢失15篇以上；单件资产原值500000元以上，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：20分以上/次。

**附表2 北京市第二中级人民法院信息化运维项目运维管理制度**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **文档大类** | **文档子类** | **文档名称** | **主要内容** | **输出物清单** | **备注** |
| 1 | 人员管理 | 人员管理制度 | 运维人员录用制度 | 运维人员面试到正式录用期间管理办法 | 入职申请表、保密协议等 |  |
| 2 | 运维人员入职考核制度 | 试用期人员转正考核要求及管理办法 | 转正考核试题题库 |  |
| 3 | 运维人员培训制度 | 人员能力提升培训计划、入职培训及培训效果评价的内容 | 运维人员年度培训计划 |  |
| 4 | 运维人员考勤制度 | 运维人员考勤管理办法及运维人员请假管理办法 | 运维人员请假申请单 |  |
| 5 | 运维人员变更管理制度 | 运维人员岗位变动、岗位等级变动、运维人员调离及离职等变更管理办法 | 北京二中院运维人员变更单 |  |
| 6 | 运维人员年度考核制度 | 年度考核具体考核对象、考试范围、分值占比、组织形式及成绩公布的内容 | 北京二中院运维服务人员技能考试分析报告 |  |
| 7 | 运维人员年度评优制度 | 运维人员评优基本原则、奖项设置、评选条件与奖励形式的具体内容 | 绩效考核管理办法及细则 |  |
| 8 | 新入职人员培训流程规范 | 新入职以及初次进行培训人员的培训规范流程及要求 | 入职培训课程 |  |
| 9 | 运维人员入职离职资料规范 | 运维人员入职离职规范流程及具体要求 | 工作交接单、离职保密协议 |  |
| 10 | 人员行为规范 | 基本工作制度 | 运维过程中必须遵守的各项基本规范 | 运维工作制度 |  |
| 11 | 运维服务行为规范 | 提升整体服务水平与服务能力的服务行为原则及服务行为准则 | 运维服务行为原则、运维服务行为准则 |  |
| 12 | 安全保密行为管理制度 | 安全保密行为管理办法及要求 | 文件（包括传真、计算机磁盘）登记和保密制度 |  |
| 13 | 法院内网及互联网使用管理制度 | 法院内网及互联网使用管理办法及具体要求 | 制度 |  |
| 14 | 着装管理制度 | 运维工作的着装要求 | 制度 |  |
| 15 | 沟通汇报制度 | 重大事项及日常汇报内容、重大事项汇报流程、汇报要求及汇报监督的具体内容 | 信息技术重大事件故障汇报清单 |  |
| 16 | 上网管理制度 | 运维人员院内使用网络时其它应遵守的制度 | 互联网使用的相关规定、内网外网的使用管理制度 |  |
| 17 | cocall账号处理规定 | cocall账号管理办法及要求及入离职账号处理规则 | 北京法院CoCall账号调整申请单 |  |
| 18 | 运维服务周报/月报提交规范 | 运维服务周/月报的提交方式、时间及文档要求 | 运维服务周报/月报 |  |
| 19 | 值班管理制度 | 值班时间、地点、工作安排以及值班职责和相关注意事项 | 值班记录表 |  |
| 20 | 运维服务会议制度————运维服务全员例会、运维服务骨干/组长会议、专题讨论例会 | 对例会组织要求及会议内容要求 | 会议纪要 |  |
| 21 | 业务系统使用规范 | 规范运维人员使用干警业务系统的管理办法 | 北京市第二中级人民法院业务系统使用规范 |  |
| 22 | 信息中心管理规定 | 规范我院信息中心使用、进出流程的管理办法 | 信息中心管理规定 |  |
| 23 | 第三方服务商服务行为管理规范 | 规范第三方服务商服务行为的管理办法 | 运行维护服务内容 |  |
| 24 | 信息化运维节约用电管理规定 | 信息技术管辖的信息化设备节约能源管理办法 | 管理规定 |  |
| 25 | 作业管理 | 运维核心管理 | 事件管理制度 | 运维事件从接收到收尾的处理规范 | ITSM事件工单 |  |
| 26 | 问题管理制度 | 运维服务问题的处理规范，包含问题分级等信息 | 问题解决实施方案 |  |
| 27 | 变更管理制度 | 规范各项运维变更要求，包含变更配合、变更实施等信息 | 变更方案 |  |
| 28 | 应急管理制度 | 对应急预案的制定以及应急演练等事项的管理 | 应急处理方案、手册等 |  |
| 29 | 重大运维故障处理办法 | 对故障发生后的处理要求 | 事故记录或运维事故报告 |  |
| 30 | 运维事件处置办法 | 对运维人员接到不同问题的处理办法的规范，以及对问题处理的要求 | ITSM工单记录等 |  |
| 31 | 项目配合管理制度 | 项目配合过程中运维人员操作规范 | 项目实施方案、实施计划等 |  |
| 32 | 项目转运维管理制度 | 对项目转运维过渡期间，对运维人员项目操作的规范要求 | 分析报告、技术白皮书等 |  |
| 33 | 运维管理规范 | 终端维护规范 | 终端设备维护要求，包含维护标准、记录标准、时间要求等 | 办公设备维护记录单、办公设备配置记录单 |  |
| 34 | 信息机房维护规范 | 对指定进入机房人员在机房运行环境、卫生环境、空调控制以及机房设备维护等操作要求 | 机房出入登记表、卫生整理表 |  |
| 35 | 会议支持 | 各级别会议的会前、会中、会后的保障要求 | 会议支持方案 |  |
| 36 | 庭审支持 | 庭审过程中的准备内容、保障人员、关键指标等规范要求 | 庭审调试记录单 |  |
| 37 | 网络系统安全操作规范 | 对网络系统日常操作的规范 | 口令变更记录单、日志巡检记录表 |  |
| 38 | 系统变更管理制度 | 包含对软硬件产品的升级、网络拓扑的变化、安全系统策略的变更等工作要求 | 变更申请单、变更方案、变更报告 |  |
| 39 | 电话号码管理规定 | 对全院电话号码配置人员、配置过程的管理 | 法庭电话安装告知书、新增电话号码申请单 |  |
| 40 | 内网域账号管理规范 | 干警在部门变更后相关账号权限更改的操作要求 | 二中院网上办公和办案变更审批单 |  |
| 41 | 云存储运维管理制度 | 云存储用户新增与删减、文档修改、权限修改、配置变更等操作要求 | 操作方案 |  |
| 42 | 应用维护规范 | 对应用系统的需求收集、BUG处理以及系统上线测试、发布、升级等过程中的操作管理 | 需求反馈跟踪表、应用系统发布申请单等 |  |
| 43 | 培训支持 | 为庭室干警培训的过程管理 | 培训教材、PPT等 |  |
| 44 | 培训资料上传规范 | 培训资料的上传、归档要求 | 培训图片、培训文件资料、签到表、培训视频 |  |
| 45 | 应用重点工作实施办法 | 解决应用重点问题的步骤要求 | 问题解决实施方案 |  |
| 46 | ITSM系统运维工单填写规范 | ITSM系统工单的分类、填写的要求 | 问题记录 |  |
| 47 | 信息安全维护规范—访问控制管理 | 信息系统访问控制管理要求，包括标识管理、口令管理、访问权限管理等 | 用户标识记录表 |  |
| 48 | 信息安全维护规范—信息安全事件处理 | 对信息安全事件包括事故分类、故障分类、响应事故的调查处理、解决方法与时限等问题管理 | 信息安全事件报告 |  |
| 49 | 信息安全维护规范--无线网络管理 | 规范无线网络安装事项，以及无线用户入网的要求 | 无线入网申请登记表 |  |
| 50 | 信息安全维护规范—设备安全管理 | 规范信息系统内网络设备、安全设备、服务器、终端等设备的日常维护要求 | 设备巡检表、设备故障报告单 |  |
| 51 | 信息安全维护规范—信息系统安全管理 | 包含规范系统操作人员的权限分配、密码设置要求，以及操作行为的管理 | 系统权限申请表 |  |
| 52 | 信息安全维护规范—信息安全管理 | 对漏洞扫描修复、密码、账号权限及安全策略等行为规范 | 变更流程申请单 |  |
| 53 | 内网、互联网设备准入规范 | 对内网、互联网终端的安全接入和上网行为规范 | 内外网接入申请单 |  |
| 54 | 数据维护规范—数据备份、数据修改 | 包含数据备份管理、数据恢复管理、运维人员权限管理等行为规范 | 硬盘、阵列、光盘、磁带等备份介质 |  |
| 55 | 数据查看权限规范 | 数据查询、获取的行为规范 | 二中院数据清单 |  |
| 56 | 数据分析过程规范 | 面向数据分析员对数据分析工作的要求 | 数据分析报告 |  |
| 57 | 运维宣传素材提交管理办法 | 宣传素材提交的时间、内容等要求 | 宣传素材 |  |
| 58 | 运维编写请示规范 | 请示、汇报等书写格式的规范 | 请示材料 |  |
| 59 | 运维流程规范 | 信息系统开关机工作制度 | 对所有系统开关机前后的问题处理的行为规范 | 信息系统关机申请表、信息系统开机情况报告单 |  |
| 60 | 网络配置变更管理制度 | 对网络配置变更的评估、网络设备接入的流程管理 | 网络设备变更通告 |  |
| 61 | 会议准备流程 | 会议发起至保障的基本要求 | 二中院重大活动和参观任务信息技术保障单 |  |
| 62 | 会议保障流程 | 对线上线下会议的全流程保障要求 | 视频会议记录单 |  |
| 63 | 大要案庭审信息化保障流程规范 | 重大案件保障流程 | 各类问题应急预案 |  |
| 64 | 常规参观保障规范 | 参观接待流程 | 参观保障任务单 |  |
| 65 | 重大参观保障流程规范 | 重大参观保障流程 | 总结资料 |  |
| 66 | 监控系统管理规定 | 明确监控查看权限，以及规范监控调取流程 | 监控客户端安装申请表、监控录像查看/调取申请单 |  |
| 67 | 信息化设备维修流程规范 | 明确信息化设备维修内容，规范设备故障评判、鉴定直至维修的流程 | 设备维修确认单、 |  |
| 68 | 笔记本维修流程 | 笔记本维修流程 | 设备维修确认单 |  |
| 69 | 法院数据保障规范 | 明确数据的维护权限和数据维护流程 | 数据备份材料 |  |
| 70 | 数据质量规范 | 明确数据保障范围，规范常规数据和专项数据的质量保障流程 | 每日汇报填写工作单 |  |
| 71 | 网上办公系统管理规范 | 规范网上办公系统的信息添加、变更等要求 | 二中院新入职人员信息化设备申请单、二中院临时实习人员信息化设备申请单、电话号码变更单、二中院网上办公和办案变更审批单 |  |
| 72 | 内网网站流程规范 | 对解决内网网站易发的典型问题进行规范 | 内网发布信息权限变更申请单、飘窗精彩视频工作单 |  |
| 73 | 内网网站变更流程管理 | 内网网站变更流程 | 信息变更方案 |  |
| 74 | 信息技术院外人员进院规范 | 院外人员进院审批资料的提交要求 | 特殊时期院外人员来院审批表 |  |
| 75 | 干警离院信息化工作流转流程规范 | 干警离院信息化工作流转流程 | 干警离院处置清单 |  |
| 76 | 小技巧大服务发布规范 | 小技巧大服务的提交、审批、发布的要求 | 二中院小技巧大服务发布申请表 |  |
| 77 | 微视频制作提交规范 | 微视频素材的提交要求 | 视频制作素材 |  |
| 78 | 运维巡检规范 | 规范巡检时间，规范巡检问题的解决措施 | 巡检表 |  |
| 79 | 业务系统巡检流程规范 | 明确业务系统的巡检时间、人员和流程 | 二中院设备系统巡检表、二中院重大活动信息化系统专项巡检记录表 |  |
| 80 | 重大会议保障会前巡检流程 | 明确各项会议所需设备的使用合格标准 | 巡检表 |  |
| 81 | 机房巡检规范 | 规范机房巡检的时间和行为 | 巡检表 |  |
| 82 | 存储巡检规范 | 明确存储系统的巡检时间、流程和如遇问题的解决措施 | 巡检表 |  |
| 83 | 法庭巡检规范 | 明确法庭的巡检时间、人员和流程 | 巡检表 |  |
| 84 | 资源管理 | 服务台工作规范 | 服务台管理规范 | 对服务台工作的具体要求和规定 | 服务台管理规范 |  |
| 85 | 服务台时间派单工作流程规范 | 服务台事件派单流程、人员指派、派单优先级和响应机制的内容 | 北京市第二中级人民法院服务台事件派单工作流程规范 |  |
| 86 | 服务台耗材发放规范 | 明确耗材设备的分类以及设备发放、领取的流程 | 信息化设备更换和借用申请表、耗材领取本 |  |
| 87 | 服务台cocall发布管理规定 | 服务台cocall信息审核要求和发布流程 | / |  |
| 88 | 服务台卫生管理规范 | 服务台卫生管理办法及具体管理标准 | 运维接待登记表 |  |
| 89 | 服务台庭审录像刻录规范 | 云法庭庭审录像的下载及存储、刻录及领取等工作管理要求 | 庭审录像下载记录表、监控录像调取单 |  |
| 90 | 服务台接听电话的基本要求及规范 | 服务台接听电话的时间、礼貌、回复话术等具体要求和规范 | / |  |
| 91 | 服务台门禁卡/钥匙领用规范 | 规范重要场所人员进出的对门禁卡/钥匙的管理办法 | 运维门禁卡/钥匙借用记录表 |  |
| 92 | 服务台事件处理流程规范 | 服务台处理问题流程要求 | 1207电话接听表 |  |
| 93 | 信息化资产管理规范 | 信息化资产管理基本要求 | 对运维信息化硬件设施、基础软件、业务软件的管理办法 | 运维资产保管清单 |  |
| 94 | 资产入库管理要求 | 资产入库要求及管理方法 | 北京二中院信息化资产入库申请单 |  |
| 95 | 资产出库管理要求 | 资产出库要求及管理方法 | 北京二中院信息化资产出库申请单 |  |
| 96 | 资产送出要求 | 资产因维修等送出要求及管理方法 | 北京二中院信息化资产送出申请单 |  |
| 97 | 备品备件管理制度 | 备品备件入库、出库、送出、采购等管理办法 | / |  |
| 98 | 易损设备更换和借用流程规范 | 易损设备更换和借用的管理办法 | 信息化设备更换和借用申请表、设备维修确认单 |  |
| 99 | 文档管理制度 | 文档管理总体要求 | 维服文档保管、文档管理、文档编写等的具体要求 | 文档编号规则 |  |
| 100 | 文档审核要求 | 文档审核的具体要求内容 | 文档审核记录单 |  |
| 101 | 文档提交时间要求 | 定期文档、不定期文档的提交规范要求 | / |  |
| 102 | “文档中心”使用要求 | 文档类别划分、分类变更及文档上传的具体要求 | 文档分类变更及文档上传要求 |  |
| 103 | 文件归档流程规范 | 信息技术  文件归档的方式和标准以及查询借阅流程 | 文档借用表 |  |
| 104 | 知识库管理 | 知识库管理规范 | 运维知识库管理流程规范及运维人员职责 | / |  |

# 第六章 拟签订的合同文本

信息系统运行维护服务合同书

（本合同仅供参考，具体以实际签订时为准）

买方：

卖方：

合同编号：

签约日期：2025年 月 日

**第一章 合同说明条款**

1.1 买、卖双方根据国家和北京市相关法律规定的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就买方委托卖方承担项目运维服务事宜签订本合同。

1.2 买、卖双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称 地址 传真号码 电话号码 电子邮件

1.3 买卖双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列买方与卖方共同确认的银行及帐号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及帐号变化，应在变化之日起3 日内书面告知另一方。

1.4 本合同的有效组成部分包括：本合同书、中标通知书、招标文件、投标文件、合同附件（包含但不限于分包协议、买方要求提供的证明材料）。

**第二章 服务内容**

2.1 服务内容

卖方负责“法院信息系统”运行维护服务，保证的信息系统安全、稳定的运转；服务内容详细描述见本合同附件（包含招标文件及中标商投标文件）。

2.2 服务方式及承诺

卖方在合同约定期限内选派不少于30名工程师驻场。其中高级工程师不少于10人。5×8小时驻场，7×24运维驻场值班，3分钟内到现场的工作要求，节假日根据需要能够确保全天24小时值守，如出现运维服务人员离岗1天以上（含1天），需提供相应资质数量的备岗人员，负责买方信息系统的运行支持维护工作。如防疫和保障重大任务等工作需要，运维工程师需连续数日驻院工作，封闭管理，保障运维。节假日系统发生故障及法院人员加班期间，应安排工程师提供现场技术服务。

2.3 服务期限

卖方为买方提供运行维护服务的期限为2025年06月01日至2026年5月31日止。

**第三章 合同价款**

在本合同涉及的以上内容条件下，运维费合计： 。

**第四章 支付条款**

4.1 支付方式

双方签署合同后六十日后买方支付第一笔运维款，金额： 元。运行维护期六个月后支付第二笔运维款，金额： 元。运行维护期十个月后支付第三笔运维款，金额： 元。服务结束后30日内支付第四笔运维款，金额： 元。

**第五章 违约条款**

5.1 卖方未按约定提供服务

卖方未按合同规定的服务条款提供技术服务时，应按年度技术服务费的10 ‰向买方支付违约金。给买方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有解除卖方履行合同规定之内容。

5.2 买方未按约定支付服务费

如果买方不能按期支付卖方服务费，则应从逾期支付七个工作日起，每日按迟延支付金额的 1 ‰向卖方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的10 ‰。

**第六章 安全保密条款**

6.1 自合同签订之日起，卖方有责任对买方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经买方书面批准不得提供给第三方。如有违反，卖方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。卖方必须与买方签订《安全保密协议》作为合同附件。

6.2 卖方必须遵守买方的各项规章制定，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，信息安全、系统安全、设备安全，业务安全。

6.3 卖方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

6.4 卖方如违反安全保密要求，卖方必须承担全部责任并赔偿买方的一切损失，买方有权追究卖方的法律责任并终止本合同。

**第七章 知识产权条款**

7.1 卖方保证买方在使用卖方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与卖方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

7.2 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由买方享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过买方办理专利申请。

7.3 对在运维过程中获知的买方或为买方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款保护。

**第八章 不可抗力**

8.1 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限相当于事故所受影响的时间，并可根据情况部分或全部免予承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

8.2 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

8.3 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过180天，双方则就未来合同的履行另行商议。

**第九章 争议解决条款**

9.1 争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，买、卖双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

9.2 争议期间服务的连续性

如果用户和卖方之间发生争议，卖方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。如果争议的内容是有关买方应支付的费用，卖方能且只能在做出通知6个月之后，终止合同并停止服务。

**第十章 其他条款**

10.1 卖方需按照财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）及北京市财政局、北京市经济和信息化局转发财政部、工业和信息化部关于政府采购促进中小企业发展管理办法的通知（京财采购【2021】263号）的要求分包本项目预算总额的40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于70%。签订合同后需提供详细分包情况及分包协议原件递交至买方备案。

10.2 在合同履行过程中，买、卖双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

10.3本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

10.4如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

10.5 履约保证金

在签订合同后7天内，按招标文件中提供的履约保证金保函格式或买方可以接受的其他形式向买方提交合同总价　5%　的履约保证金。如派驻人员不符合要求、故障排除不及时等服务商过失，可视为违约进行处罚。

**第十一章 合同的终止**

11.1 到期

合同到期的服务终止，买方应至少在合同到期前30 天以明确的书面形式通知卖方。

11.2违约的终止

任何一方违反合同的约定并在接到非违约方书面通知的30 天内补救失败，非违约方在提前60 天给予书面通知的情况下有权终止合同。一旦合同以这种方式终止，各方已按照约定履行。

**第十二章 合同的生效**

12.1 本合同的有效期限为 日到 日，合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。

12.2 本合同一式肆份，买、卖双方各执贰份。具有同等法律效力。

12.3 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力。

12.4 本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，应经双方协商后以补充协议方式明确。

买方： 卖方：

代表人： 代表人：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

地址： 地址：

邮政编码： 邮政编码：

电 话： 电 话：

开户银行：

账 号：

行 号：

**合同特殊条款**

合同特殊条款是合同的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

1. 定义

1.1 买方：本合同买方系指：北京市第二中级人民法院。

1.2 卖方：本合同卖方系指：　　　　　　 。

1.3 现场：本合同项下的服务运行地点位于：北京市第二中级人民法院指定地点。

2、服务方式：本合同项下的服务方式为：　现场服务　。

3、服务时间：

卖方为买方提供运行维护服务的期限为2025年06月01日至2026年5月31日止。

4、付款方式:

双方签署合同后六十日后买方支付第一笔运维款，金额： 元。运行维护期六个月后支付第二笔运维款，金额： 元。运行维护期十个月后支付第三笔运维款，金额： 元。服务结束后30日内支付第四笔运维款，金额： 元。

5、技术资料：　按合同约定

6、质量保证：

6.1 卖方在收到整改通知后7天内应免费服务。

6.2 如果卖方在收到整改通知后7天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

7.检验和验收：按合同约定。

8.索赔：如果卖方未达到运维服务质量标准，卖方除了采用补救措施外，买方有权力要求卖方给与相应的赔偿。

9.卖方应当每半年向买方提供书面服务工作总结报告，接受买方的评审；买方应当在收到服务工作总结报告后 15 日内对报告进行评审或提出质疑。

10.卖方应提供应急预案并可在发生紧急情况时5分钟内及时实施并取得效果。

11.卖方项目负责人调整应书面通知买方，并经买方同意后，方可更换。

# 第七章 投标文件格式

**投标人编制文件须知**

1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件(资格证明文件)、投标文件(商务技术文件)，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式(所有表格的格式可扩展)填写提交。

2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

**一、资格证明文件格式**

**投标文件(资格证明文件)封面(非实质性格式)**

**投 标 文 件**

**(资格证明文件)**

**项目名称:**

**采购编号/包号:**

**投标人名称: (加盖公章)**

**日期:**

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

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:

1. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
4. 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)；
5. 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)；
6. 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)；
7. 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下(如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | 相互关系 |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| … |  |  |

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称(加盖公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求(如有)

2-1 中小企业证明文件

说明:

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

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

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

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

（5）中小企业声明函填写注意事项

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

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

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

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

2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

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 1 ，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(请进行选择):

**□不属于符合条件的残疾人福利性单位。**

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

**本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。**

单位名称(盖章):

日 期:

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不适用）

**拟分包情况说明**

致:(采购人或采购代理机构)

我单位参加贵单位组织采购的采购编号为\_\_\_\_\_\_\_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  (勾选) | 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  **预算金额的**  比例(%) |
| 1 |  | □中型企业  □小微企业 |  |  |  |  |
| 2 |  | □中型企业  □小微企业 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| 合计: | | | | |  |  |

投标人名称(加盖公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

说明:

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，并后附资质证书复印件，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)(采购编号/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:\_\_\_\_\_，该金额占该采购包预算总金额的比例为\_\_\_%。

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的复印件，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)（本项目不适用）

3-1联合协议(如有)

**联合协议**

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

1. 由\_\_\_\_\_\_\_\_\_牵头，\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
2. \_\_\_\_\_\_为本次投标的牵头人，联合体以牵头人的名义参加投标，联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
3. 联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
4. 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。
5. \_\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
6. \_\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
7. \_\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_(如有)，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
8. 本项目联合协议合同总额为\_\_\_\_\_\_\_\_元，联合体各成员按照如下比例分摊(按联合体成员分别列明):

(1)\_\_\_\_\_\_为□大型企业□中型企业、□小微企业(包含监狱企业、残疾人福利性单位)、□其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；

(2)\_\_\_\_\_\_为□大型企业□中型企业、□小微企业(包含监狱企业、残疾人福利性单位)、□其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；

(…)\_\_\_\_\_\_为□大型企业□中型企业、□小微企业(包含监狱企业、残疾人福利性单位)、□其他，合同金额为\_\_\_\_\_元。

1. 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。
2. 其他约定(如有):\_\_\_\_\_\_\_。

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

联合体牵头人名称:\_\_\_\_\_\_ 联合体成员名称:\_\_\_\_\_\_

盖章:\_\_\_\_\_\_ 盖章:\_\_\_\_\_\_

联合体成员名称:\_\_\_\_\_\_

盖章:\_\_\_\_\_\_

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

注:

1.如本项目(包)接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。

2.联合体各方成员需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/交款单据复印件

**二、商务技术文件格式**

**投标文件(商务技术文件)封面(非实质性格式)**

**投 标 文 件**

**(商务技术文件)**

**项目名称:**

**采购编号/包号:**

**投标人名称: (加盖公章)**

**日期:**

**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，采购编号/包号)组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下:

(1)本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起\_\_\_\_\_个日历日。

(2)除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

(3)我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款(如有):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄:

地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人名称(加盖公章) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**2 授权委托书(实质性格式)**

**授权委托书**

本人\_\_\_\_\_(姓名)系\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (投标人名称)的法定代表人，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、递交、撤回、修改\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (项目名称)响应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(签字或签章或印鉴):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

委托代理人(签字或签章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

附:法定代表人及委托代理人身份**双面**复印件:



说明:

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

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

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

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

法定代表人(单位负责人)身份证明

致: (采购人或采购代理机构)

兹证明，

姓名: \_\_\_\_性别: \_\_\_\_年龄: \_\_\_\_职务: \_\_\_\_

系 (投标人名称)的法定代表人(单位负责人)。

附:法定代表人(单位负责人)身份证、护照等身份证明文件复印件:



投标人名称(加盖公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人(单位负责人)(签字或签章或印鉴):\_\_\_\_\_\_\_

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

**3 开标一览表(实质性格式)**

**开标一览表**

采购编号/包号: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 项目名称: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **投标人名称** | **报价报价** | |
| **大写** | **小写** |
| 1 |  |  |  |

注:1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

投标人名称(加盖公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**4 投标分项报价表(实质性格式)**

**投标分项报价表（适用于设备采购）**

采购编号/包号: 项目名称: 报价单位:人民币元

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 制造商 | 产地**/**国别 | 制造商  统一信用代码 | 制造商  规模 | 制造商所属性别 | 外商  投资类型 | 品牌 | 规格、型号 | | 单价  (元) | 数量 | 合价  (元) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 总价(元) | | | | | | | | | |  | | | |

说明:制造商规模列请填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”， 中小企业的定义见第二章《投标人须知》。

制造商所属性别请填写**“**男**”**或**“**女**”**，指拥有制造商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。

外商投资类型请填写**“**外商单独投资**”**、**“**外商部分投资**”**或**“**内资**”**。

投标人名称(加盖公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**投标分项报价表（适用于服务类项目）**

采购编号/包号: 项目名称: 报价单位:人民币元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分项名称** | **单价** | **数量** | **总价** | **备注** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |

注:1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格(如有)，可另页描述。

4.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商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。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

投标人名称(加盖公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**5 合同条款偏离表(实质性格式)**

合同条款偏离表

采购编号/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 |
| 对本项目合同条款的偏离情况 (应进行选择，未选择投标无效):  **□**无偏离 (如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视 作供应商已对之理解和响应。)  **□**有偏离 (如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明，否则投标无效；对合同条款中 的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注:“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“无偏离”或“负偏离”。

投标人名称(加盖公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**6 采购需求偏离表(实质性格式)**

**采购需求偏离表**

采购编号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 项目名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 包号:\_\_/\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件条目号 | 招标文件要求 | 投标响应内容 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注:

1.对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效。**

2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”或“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》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2)对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中 小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。 3)对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服 务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

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)》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

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) ；制造商为 (企业名称) ，从业人员 人，营业收入为 万元 1 ，资产总额为 万元 ，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) ；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 1 ，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(请进行选择):

**□**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 拟分包情况说明**（本项目不适用）

拟分包情况说明

致: (采购人或采购代理机构)

我单位参加贵单位组织采购的采购编号为\_\_\_\_\_\_\_ 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) | 占合同金额  的比例(%) |
| 1 |  | □中型企业  □小微企业  □其他 |  |  |  |  |
| 2 |  | □中型企业  □小微企业  □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，并后附资质证书复印件，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

**9招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料**

9-1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”。