

运维支撑服务 招标文件

项目名称：运维支撑服务

项目编号/包号：YTHZB-2025-W029

采购人：北京市市民热线服务中心

采购代理机构：北京源泰衡工程咨询有限公司

目 录

目 录	1
第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知	6
第三章 资格审查	22
第四章 评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章 采购需求	34
第六章 拟签订的合同文本	40
第七章 投标文件格式	59

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

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：YTHZB-2025-W029
2. 项目名称：运维支撑服务
3. 项目预算金额：923.21万元、项目最高限价（如有）：923.21万元
4. 采购需求：

包号	标的名称	采购包预算 金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	运维支撑服务	923.21	1 项	完成北京市市民热线服务中心数据运营支持保障、业务协同运营支持保障、业务考核技术支持保障、会商大屏支持保障、重大活动技术支持保障、业务应用技术支持保障、基础硬件运行维护服务、安全运维服务等

5. 合同履行期限：2025 年 8 月 21 日至 2026 年 8 月 20 日。
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：_____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒ 否

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

3.2 其他特定资格要求：____/____

三、获取招标文件

1. 时间：2025 年 06 月 25 日至 2025 年 07 月 02 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025 年 07 月 16 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市朝阳区黑庄户么铺村村委会东侧办公楼甲 188 号。

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. 采购项目需要落实的政府采购政策：本项目需落实的节能环保、中小微型企业扶持、支持监狱企业、促进残疾人就业、融资担保等相关政府采购政策详见招标文件。

2. 本项目采用电子化采购方式（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电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子招标文件

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

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

3.5 编制投标文件

供应商应编制纸质投标文件并进行线下投标。

3.6 提交投标文件

供应商应于投标截止时间前在规定提交纸质投标文件。

3.7 开标

供应商在开标地点现场开标。

3. 本公告同时在中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn>)、北京市政府采购网 (<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>) 发布。

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：北京市市民热线服务中心

地 址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

联系方式：张老师 010-55529545

2. 采购代理机构信息

名 称：北京源泰衡工程咨询有限公司

地 址：北京市朝阳区黑庄户么铺村村委会东侧办公楼甲 188 号

联系方式：史工，19932311252

3. 项目联系方式

项目联系人：史工

电 话：19932311252

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 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__包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：__年__月__日__点__分 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	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td><td>运维支撑服务</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	运维支撑服务	软件和信息技术服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01	运维支撑服务	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	投标保证金金额： 01 包：__无__； 投标保证金收受人信息：_____。						

条款号	条目	内容
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：_____。
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。
14.1	投标文件的份数	投标文件份数： 投标人需分别编制并提交开标一览表（一份）、投标文件（资格证明文件）（正本一份、副本四份）、投标文件（商务技术文件）（正本一份、副本四份）、投标文件电子版（一份）。 投标人递交的电子版文件应为投标文件正本 PDF 扫描版，包含纸质投标文件全部内容，存储载体为 U 盘。
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 <u>技术部分</u> 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：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （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： <u>电话、信函或电子邮件</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京源泰衡工程咨询有限公司</u> ； 联系电话： <u>史工，19932311252</u> ； 通讯地址： <u>北京市朝阳区黑庄户双桥东路 18 号么铺村村委会东侧办公楼</u> 。 电子邮箱： <u>19932311252@163.com</u> （仅接收询问）。
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准： <u>以本项目中标金额为计费基数，参照原国家计委计价格【2002】1980 号文和国家发改委发改办价格【2022】71 号文的收费标准收取</u> ； 缴纳时间： <u>领取中标通知书时，中标人须一次性向采购代理机构缴纳招标服务费</u> 。

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。

1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

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

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
- 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大对政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。
- 5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：
- （1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- （2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- （3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订

立劳动合同的从业人员。

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

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

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

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

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

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

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

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

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

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国

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

- 5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
- 5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。
- 5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整:见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

- 5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素,确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范,以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的,采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书,对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)。
- 5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品,则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书,否则**投标无效**;
- 5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品,依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》(如涉及)。

5.4 正版软件

- 5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时,必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品,相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采

购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

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

10 投标文件构成

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

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再

支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

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

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

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

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

12 投标保证金

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

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

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标保证金有效期同投标有效期。

12.5 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标

人；

12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人；

12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后5个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标人应按照“第二章 投标人须知资料表”规定的份数提交投标文件正本、副本、电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本与副本或电子版不符，以正本为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并按要求由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章，并加盖投标人公章。法定代表人/负责人签署投标文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明；授权代表签署投标文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明以及“法定代表人/负责人授权书”，投标人应将上述证明附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在修改的内容上签字或盖章。投标文件应当装订成册，编制页码。投标文件的副本可采用正本的复印件。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人法定代表人/负责人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。

14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

14.5 本招标文件中所要求加盖的投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；“签字”是指投标人法定代表人（单位负责人）在招标文件规定处亲笔写上本人姓名；“法定代表人（单位负责人）签章或印鉴”是指投标人

法定代表人（单位负责人）在招标文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。“法定代表人（单位负责人）”指投标人营业执照或登记证书载明的“法定代表人”、“负责人”、“执行事务合伙人”、“投资人”等。

- 14.6 以联合体投标的，除招标文件格式中要求外，招标文件要求的投标人盖章处应加盖联合体协议中约定的联合体牵头人公章或所有联合体成员公章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 投标时，投标人应将开标一览表、投标文件（资格证明文件）（包含正副本）、投标文件（商务技术文件）、（包含正副本）、投标文件电子版**密封提交**。投标人单独提交的“开标一览表”应为**原件**，同时，**投标文件正本中也应附有此表原件**。
- 15.2 如果投标文件未密封的，采购人、采购代理机构应当拒收。
- 15.3 所有封装封面上均应：
- 1）清楚标明递交至招标公告或投标邀请中指定的地址。
 - 2）注明招标公告或投标邀请中指定的项目名称、项目编号和“（**开标日期、时间**） **之前不得启封**”的字样。
 - 3）写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
 - 4）在密封封口处**加盖投标人公章，也可由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章**。

16 投标截止时间

- 16.1 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前，将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是招标公告或投标邀请中规定的地址。
- 16.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。
- 16.3 逾期送达的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补

充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

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

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。开标由采购代理机构主持，邀请所有投标人、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。
- 18.2 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，由采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。
- 18.3 采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

- 22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

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

24 废标

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

25 签订合同

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

- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
- 25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。
- 26 询问与质疑
- 26.1 询问
- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。
- 26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。
- 26.2 质疑
- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，

法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
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。	提供证明文件的复印件并加盖投标人公章
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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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（如有）	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	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		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。	
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件并加盖投标人公章
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。	提供《联合协议》原件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”
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复印件。	提供证明文件的复印件并加盖投标人公章
4	投标保证金（本项目不	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
	适用)		
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

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

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价或者 单价最高限价 ；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书复印件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	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；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时, 投标人所投产品不含进口产品;
13	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, 并提供证明文件复印件: 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。
14	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;
15	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;
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- ☐有，具体规定为：_____
- ☒无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其

投标无效。

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

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

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

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

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

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

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

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

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

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

■随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

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

4 确定中标候选人名单

- 4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：按投标报价由低到高顺序排列

- 4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且

投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐3名中标候选人。

5 报告违法行为

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

二、评标标准

评分因素	评分细则	分值	评分标准
商务部分 (18分)	体系认证	6	(1) 具备有效期内的质量管理体系认证 (ISO9000) 证书得 2 分, 未提供不得分; (2) 具备有效期内的信息安全管理体系统认证 (ISO27001) 证书得 2 分, 未提供不得分; (3) 具备有效期内的信息技术服务管理体系认证 (ISO2000) 证书得 2 分, 未提供不得分; (须提供证书复印件并加盖投标人公章)
	类似业绩	12	提供 2023 年 1 月 1 日至本项目投标截止时间 (以签订合同时间为准) 承担过的信息化项目运维业绩, 每个得 2 分, 最多得 12 分。 (须提供合同首页、内容页、盖章页等关键页复印件并加盖投标人公章)
技术部分 (72分)	需求分析方案	10	投标人理解北京市“接诉即办”总体部署、工作思路、管理机制等情况, 能够深入分析, 对项目理解透彻, 切合项目实际得 10 分; 能够完整分析, 对项目较好地理解, 基本切合项目实际得 7 分; 对项目进行了分析, 但不完整或不够准确, 部分切合项目实际得 4 分; 对项目进行了分析, 但只有简单、笼统地阐述的得 1 分; 未进行分析的得 0 分。
	详细服务方案	36	对招标文件中的各项服务要求进行了详细设计, 方案应包括: ①数据运维支撑服务、②业务协同运维支撑服务、③业务考核技术支撑服务、④会商大屏支持服务、⑤重大活动支撑服务、⑥业务保障服务、⑦系统技术支持与保障服务、⑧基础硬件运行维护服务、⑨安全维护服务。 每有一项内容并进行了详细阐述 (包括具体的措施和方法) 且完全满足要求的, 得 4 分; 每有一项内容虽然进行了阐述但并未完全贴合要求或阐述的内容未包括具体措施和方法, 得 2 分; 每有一项内容虽进行了阐述, 但阐述笼统、简单, 片面, 得 1 分; 每有一项内容未进行阐述得 0 分。本项最高得分 36 分。
	服务管理方案	8	服务管理方案科学、合理、针对性强, 工作制度规范, 工作流程清晰, 服务改进效率高, 得 8 分; 服务管理方案较科学、较合理、针对性较强, 工作制度规范, 但工作流程不够清晰, 服务改进效率一般, 得 6 分; 服务管理方案一般, 工作制度规范, 但工作流程不够清晰, 服务改进效率较低, 得 4 分; 服务管理方案较差, 工作制度不够规范, 得 2 分; 未提供相关方案, 得 0 分。
	远程支撑服务方案	4	远程支撑服务方案详细、合理、可行, 完全满足项目要求, 得 4 分; 远程支撑服务方案较详细、较合理, 基本满足项目要求, 得 3 分; 远程支撑服务方案详细程度或合理性或可行性存在欠缺的, 部分满足项目要求得 2 分; 远程支撑服务方案简单, 不合理、可行性较差的得 1 分; 未提供此部分内容的得 0 分。

评分因素	评分细则	分值	评分标准
	应急服务方案	4	应急服务方案详细、可行性高、针对性强，响应过程合理，指挥体系完善，事件分级详细，得 4 分； 应急服务方案较详细、可行性较高、针对性较强，响应过程较合理，指挥体系较完善，事件分级较详细，得 3 分； 应急服务方案一般，响应过程、指挥体系、事件分级一般，得 2 分； 虽对应急服务方案进行了阐述，但阐述内容笼统、简单，片面的，得 1 分； 未提供此部分内容的得 0 分。
	人员配置	5	项目经理要求： （1）供应商拟派的项目经理具有信息系统项目管理师证书得 2 分，不具备得 0 分； （2）具有 3 年以上运维工作经验，承担过类似项目的项目经理工作的得 3 分，不满足得 0 分。 注：须提供有效证书复印件及工作简历（格式自拟）及参与的合同关键页复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。
		5	项目组人员配备： 项目组成员 15 人（含）以上，岗位设置全面合理，分工明确，人员稳定性高，工作经验丰富，得 5 分； 项目组成员 10—14 人，岗位设置较合理，分工较明确，人员稳定性高，工作经验较丰富，得 3 分； 项目组成员 5—9 人，岗位设置较合理，但分工不够清晰，工作经验不够丰富，得 1 分； 项目组成员不足 5 人的，得 0 分。 注：须提供项目组人员列表及缴纳社保证明材料，并加盖投标人公章，否则不得分。
价格部分（10 分）	投标价格	10	价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）× 10 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、 评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。
合计			100 分

第五章 采购需求

一、项目背景

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想。

“接”，认真倾听民情民意，是义不容辞的态度和职责；“诉”，群众向政府反映诉求，是对美好生活的向往和期待；“即”，马上行动，是闻风而动的作风和理念；“办”，解决问题，是扎扎实实的作为与担当。接诉即办，反映的是市民诉求，检验的是干部为民情怀和治理能力。

为了保障“接诉即办”工作良好运转，日常业务工作顺利开展，全市热线数据协同互通，保障业务系统正常运转，结合近年的实践工作经验，现将“接诉即办”业务运营支撑工作、信息化系统运营支持服务工作进行了梳理，编制北京市市民热线服务中心运维支撑服务项目采购需求，健全常态化管理和应急管理动态衔接的治理机制，提升数字化、标准化、智能化服务能力和水平。

二、服务范围

（一）数据运营支撑服务

“接诉即办”和热线服务工作中各项业务数据的生产、统计、分析和报送等工作；数据处理过程中的数据矫正、数据清洗；领导调研数据服务，大量的个性化数据查询。

（二）业务协同运营支撑服务

为满足全市“接诉即办”业务工作需要而进行的业务协同运营支持，包括热线+部门（52个）的数据协同服务、热线+专班（50个）的数据分析共享服务、热线+分中心（39个）数据及接口服务、热线+城运平台数据及接口服务、热线+重大活动保障系统数据及接口服务、热线+领导驾驶舱数据及接口服务、智慧政数-热线服务数据及接口服务、热线+京智接入展示服务。

（三）业务评价技术支撑服务

接诉即办市级月度评价、市级“吹哨报到”试评价、“部门+行业”诉求办理评价、“七有”“五性”综合性评价、重点工作诉求办理评价等月度点评所需要的数据支持服务。

（四）大屏技术支持服务

大屏数据更新、专题制作、系统技术支持服务工作，包括每月一题专题展示、热点

专题展示支持工作。

（五）重大活动支撑服务

保障市民热线服务中心各类工作调研、交流、重大活动和重点时期的讲解演示、技术支持和保障工作。

（六）业务系统优化服务

保障系统运行业务流程再造和各项服务工作及时提供的技术支持和保障服务工作等。主要有短信平台对接改造、企业三服流程改造、告知性办结流程改造、国际版网站服务流程改造、在线销账流程改造等。

（七）系统运维保障服务

保障“接诉即办”和热线服务工作正常开展的多个系统正常运行的技术支持与保障服务。包括业务受理系统、政务网环境下数据库、知识库系统、网上 12345、互联网环境下数据库、BI 系统、办公系统、大屏系统、日报系统、数据共享交换平台等系统巡检、系统日常管理、系统技术支持和维护、系统信息维护、系统安全加固等方面的技术支持和保障工作，同时为保障各系统的使用，提供技术服务热线，24 小时驻场值守服务。

（八）基础硬件运行维护服务

保障“接诉即办”和热线服务工作正常开展的各硬件的使用而提供维护服务工作。包括服务器网络设备运维服务、基础桌面运维技术服务。

（九）安全维护服务

保障“接诉即办”和热线服务工作正常开展的各系统安全的使用而提供维护服务工作。包括渗透测试服务、安全预警通告服务、本地安全检查服务、风险评估服务、安全应急响应及保障服务、安全整改加固指导服务、安全咨询服务、安全培训服务、三级等保测评服务。

三、服务内容

1. 数据运营支持服务

按照要求，开展日周月报数据服务、专刊数据服务、数据清洗及维护服务、领导调研数据服务。

2. 业务协同运营支持服务

根据要求，配合开展热线与部门数据服务、专班数据服务、分中心数据及接口服务、城运平台数据及接口服务、重大活动保障系统数据及接口服务、领导驾驶舱数据及接口

服务、智慧政数-热线服务数据及接口服务、热线+京智接入展示服务。

3. 业务评价技术支撑服务

提供专业数据分析人员和数据库工程师，每月辅助数据治理和数据分析，辅助完成月度评价。全力保证评价期间数据支撑及协同作业，项目负责人、运维、数据人员在评价期进行专人 24 小时不间断值守，确保第一时间出具各项评价的结果与清单，同时针对月度出具的评价数据进行多重验证，确保数据准确性、及时性。

4. 大屏技术支持服务

按照要求，大屏数据更新、专题制作、系统技术支持服务工作，包括每月一题专题展示、热点专题展示支持工作。

5. 重大活动支撑服务

根据市中心日常工作的技术保障需要，对日常开展的重点时期提供技术支持服务，重点时期包括：重要节假日、恶劣天气、周期性业务高峰期、公共突发事件、重要会议和活动等。

根据市中心接待工作的要求，对重大活动，“听民意解民忧”活动，调研接待活动等提供讲解演示、技术支持和活动期间的保障，日均接待 1.8 次。

6. 业务系统优化服务

落实业务有关要求开展多个流程（短信平台对接改造、企业三服流程、告知性办结流程、国际版网站服务流程、在线销账流程）再造改造、问题分类调整（13 个方面影响）保障、派单目录调整、其他数据对接规范调整、系统优化服务。

7. 系统运维保障服务

系统常规运维保障服务是指为客户提供系统运行维护、故障处理、性能维护、版本升级等技术支持服务，确保系统正常运行，提高客户满意度。

8. 基础硬件运行维护服务

基础硬件维护服务主要有三类工作：设备故障解决、设备使用技术支持和日常管理。

9. 安全运维服务

为市民热线服务中心日常办公提供安全稳定运行保障，主要包括漏洞扫描、渗透测试、安全预警通告、本地安全检查、安全应急响应及保障、安全整改加固指导、安全咨询、安全培训、等保测评服务等。

四、服务要求

（一）服务期限和地点。

1. 服务期限

本合同约定的维护服务期：2025年8月21日至2026年8月20日。

2. 服务地点

根据采购人要求，本项目采用远程服务和现场服务两种方式。远程服务的服务地点为供应商工作现场；现场服务的服务地点为采购人指定的地点。

（二）服务方式

供应商需提供的服务方式包含：

1. 远程电话支持服务：供应商负责设立技术支持电话，并安排专人值守，为采购人运维工作提供 7*24 小时的电话支持服务。

2. 现场支持服务：提供 7*24 小时的专人驻场服务。

（三）驻场服务要求

提供符合技术要求驻场人员，常驻北京市市民热线服务中心提供现场服务。驻场工程师必须具有国家认可的相关行业的学历背景，并要求能在发现问题或故障后 1 小时内将其排除或解决，如不能解决及时联系后方支持人员。

驻场工作人员每周工作日必须在岗。重大活动或紧急重大任务时，按要求增派与原驻场工程师资质相当的人员进行阶段性驻场服务。提供 7*24 小时驻场服务。

（四）远程支撑服务要求

驻场工作任务超饱和时应提供后方远程支撑服务。遇突发应急事件前方驻场人员无法解决的情况下，应提供紧急现场支援或后方远程支撑服务。

（五）运维管理要求

为确保本项目工作正常、有序、高质地进行，必须针对项目工作流程和服务内容，制定相应的工作管理制度，实现各项工作的规范化管理。

五、其他要求

（一）总体要求

1. 供应商应提供高效的系统维护服务，有效防范采购人委托服务中涉及的系统风险，为采购人系统排除障碍。

2. 供应商作为应用系统运维服务商，有责任配合采购人对服务过程实施监督、考核。

3. 在现场支持服务中，供应商应保证在 0.5 小时内响应请求，1 小时内排除故障并恢复服务。

4. 供应商在履行运维合同期间应遵守采购人的各项制度、规范、标准和流程及各项要求等。

5. 供应商应按需求管理流程完成系统需求处理工作，确认需求处理派工单内容，在派工单要求时间内完成需求处理，及时向采购人反馈需求处理结果，并通采购人确认。

6. 为了保证供应商处理需求的质量和安​​全，供应商所有操作均需要保留具体清晰的日志记载。

（二）具体要求

1. 紧急处理要求

当发生系统宕机或遇到操作系统或软件漏洞时，供应商应在 0.5 小时内做出响应，在 1 小时内通过包括但不限于电话和现场服务开展故障处理工作并修复故障，恢复正常服务。

2. 快速处理要求

供应商应根据采购人要求对系统和数据进行定期备份，备份数据应按照相关行业安全规定留存。

当采购人需要进行后台数据查询，后台数据修改和后台数据核对工作时，供应商应积极配合甲方工作，视情况紧急程度，按照派工单流程，协助采购人完成相应的后台数据查询、数据修改和数据核对工作。

当应用系统流程、操作方式等发生变化时，需要对现有系统程序做出调整，供应商应按照实际需求，在 0.5 小时内快速响应采购人的请求，并结合机房进出相关规定，完成程序变更或系统调整工作，工作方式包含但不限于远程调整和现场调整。

供应商应根据采购人要求进行系统功能调整和升级，在系统稳定的前提下完成系统进行调整和升级工作。

3. 文档和基线管理要求

供应商必须建立完备的工作日志，应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。

供应商提供给采购人合同实体文档盖章扫描件。

供应商需按采购人提出的要求，收集提供运维项目相关的基线资料，并及时更新。包括但不限于物理设备信息、应用软件（数据库、中间件等）信息、应用系统自身版本、参数等信息。

供应商需按采购人要求按时完成文档交付工作。

交付内容：运维实施方案、运维工作记录、运维工作总结。

交付形式：计算机光盘或装订成册的纸质介质形式。

4. 服务目录管理

供应商应在 30 个工作日内协助采购人建立服务目录，并在合同履行阶段，持续完善此服务目录。

（三）安全保密要求

供应商须采取必要的技术和管理手段保障系统的安全性，并保证信息的保密，运维单位必须根据国家相关要求与采购人签订保密协议。

六、服务考核

（一）项目中期考核

供应商在维护工作满 6 个月后，应当对本合同涉及的所有应用系统进行功能和运行检验，并形成完整的运维服务总结。运维总结中应包含所有服务内容，在服务满 6 个月后的 15 个工作日内，供应商应将维护总结以纸质介质加盖公章的形式提交采购人。项目中期运维工作总结将作为项目验收考核的重要依据之一。

（二）项目验收考核

维护项目按合同规定完成后，采购人应当及时进行项目验收考核。项目验收考核时供应商需提交以下材料：

项目验收运维工作总结，供应商在维护工作完成后，应向采购人提交完整的运维服务总结、运维实施方案、运维工作记录。运维总结中包含所有服务内容，在服务完成后的 30 个工作日内以纸质介质加盖公章的形式提交。

采购人所维护的应用系统如有版本变化，供应商在项目验收考核时还应提交最新的程序源代码、安装程序及相关有变化的技术文档，以光盘介质提交。

供应商提交项目验收考核材料齐全后的 10 个工作日内，采购人确定具体日期，由双方按照规定的服务要求完成项目验收考核，并形成项目验收考核报告。采购人有权委托第三方机构进行项目验收考核，对此供应商应当配合。

如因供应商原因致使维护项目未能通过项目验收考核，供应商承担相应的违约责任。

因供应商原因导致在项目验收考核中不合格，采购人有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。供应商对此不持异议。

第六章 拟签订的合同文本

运维支撑服务合同

2025 年 月

甲 方：北京市市民热线服务中心

住所地：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

法定代表人：

联系人：

联系电话：

乙 方：

住所地：

法定代表人：

联系人：

联系电话：

鉴于甲方 运维支撑服务 项目（以下简称本项目）通过公开招标采购方式，确定乙方为本项目中标供应商，甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本合同，双方共同信守。

一、服务内容、范围及要求

1. 服务内容、范围

本项目的内容、范围详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。

2. 技术服务要求

相关技术服务应按照国家现行标准、规范及指标规定，同时需满足甲方招标采购文件要求。如发现乙方未按相关标准进行，引起的一切责任和损失均由乙方承担。

3. 服务标准

本项目的服务标准详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。

二、服务期限和地点

1. 服务期限

本合同约定的维护服务期：2025 年 8 月 21 日至 2026 年 8 月 20 日。

2. 服务地点

甲乙双方商定，采用远程服务和现场服务两种方式。远程服务的服务地点为乙方工作现场；现场服务的服务地点为甲方指定的地点。

三、服务方式

乙方为甲方提供的服务方式包含：

1. 远程电话支持服务：乙方负责设立技术支持电话，并安排专人值守，为甲方运维工作提供 7*24 小时的电话支持服务。
2. 现场支持服务：提供 7*24 小时的专人驻场服务。

四、服务要求

（一）总体要求

1. 乙方应当为甲方提供高效的系统维护服务，有效防范甲方委托服务中涉及的系统风险，为甲方系统排除障碍。
2. 乙方作为应用系统运维服务商，有责任配合甲方对服务过程实施监督、考核。
3. 在现场支持服务中，乙方应保证在 0.5 小时内响应请求，1 小时内排除故障并恢复服务。
4. 乙方在履行运维合同期间应遵守甲方的各项制度、规范、标准和流程及各项要求等。
5. 乙方应按需求管理流程完成系统需求处理工作，确认需求处理派工单内容，在派工单要求时间内完成需求处理，及时向甲方反馈需求处理结果，并通过甲方确认。
6. 为了保证乙方处理需求的质量和安全性，乙方所有操作均需要保留具体清晰的日志记载。

（二）具体要求

1. 紧急处理要求

当发生系统宕机或遇到操作系统或软件漏洞时，乙方应在 0.5 小时内做出响应，在 1 小时内通过包括但不限于电话和现场服务开展故障处理工作并修复故障，恢复正常服务。

2. 快速处理要求

乙方应根据甲方要求对系统和数据进行定期备份，备份数据应按照相关行业安全规定留存。

当甲方需要进行后台数据查询，后台数据修改和后台数据核对工作时，乙方应积极配合甲方工作，视情况紧急程度，按照派工单流程，协助甲方完成相应的后台数据查询、数据修改和数据核对工作。

当应用系统流程、操作方式等发生变化时，需要对现有系统程序做出调整，乙方应
按照实际需求，在 0.5 小时内快速响应甲方的请求，并结合机房进出相关规定，完成程
序变更或系统调整工作，工作方式包含但不限于远程调整和现场调整。

乙方应根据甲方要求进行系统功能调整和升级，在系统稳定的前提下完成系统进行
调整和升级工作。

3. 文档和基线管理要求

乙方必须建立完备的工作日志，应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。

乙方提供给甲方合同实体文档盖章扫描件。

乙方需按甲方提出的要求，收集提供运维项目相关的基线资料，并及时更新。包括
但不限于物理设备信息、应用软件（数据库、中间件等）信息、应用系统自身版本、参
数等信息。

乙方需按甲方要求按时完成文档交付工作。

交付内容：运维实施方案、运维工作记录、运维工作总结。

交付形式：计算机光盘或装订成册的纸质介质形式。

4. 服务目录管理

甲乙双方签订合同后，乙方应在 30 个工作日内协助甲方建立服务目录，并在合同
履行阶段，持续完善此服务目录。

5. 其他服务事项服务要求

详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。另外，根据甲方提出的，双方协
商一致的补充服务内容进行补充。

（三）驻场服务要求

提供符合技术要求驻场人员，常驻北京市市民热线服务中心提供现场服务。驻场工
程师必须具有国家认可的相关行业的学历背景，并要求能在发现问题或故障后 1 小时内
将其排除或解决，如不能解决及时联系后方支持人员。

驻场工作人员每周工作日必须在岗。重大活动或紧急重大任务时，按要求增派与原
驻场工程师资质相当的人员进行阶段性驻场服务。提供 7*24 小时驻场服务。

（四）远程支撑服务要求

驻场工作任务超饱和时应提供后方远程支撑服务。遇突发应急事件前方驻场人员无
法解决的情况下，应提供紧急现场支援或后方远程支撑服务。

（五）运维管理要求

为确保本项目工作正常、有序、高质地进行，必须针对项目工作流程和服务内容，制定相应的工作管理制度，实现各项工作的规范化管理。

五、服务考核

（一）项目中期考核

乙方在维护工作满 6 个月后，应当对本合同涉及的所有应用系统进行功能和运行检验，并形成完整的运维服务总结。运维总结中应包含所有服务内容，在服务满 6 个月后的 15 个工作日内，乙方应将维护总结以纸质介质加盖公章的形式提交甲方。项目中期运维工作总结将作为项目验收考核的重要依据之一。

（二）项目验收考核

维护项目按合同规定完成后，甲方应当及时进行项目验收考核。项目验收考核时乙方需提交以下材料：

项目验收运维工作总结，乙方在维护工作完成后，应向甲方提交完整的运维服务总结、运维实施方案、运维工作记录。运维总结中包含所有服务内容，在服务完成后的 30 个工作日内以纸质介质加盖公章的形式提交。

乙方所维护的应用系统如有版本变化，乙方在项目验收考核时还应提交最新的程序源代码、安装程序及相关有变化的技术文档，以光盘介质提交。

乙方提交项目验收考核材料齐全后的 10 个工作日内，甲方确定具体日期，由双方按照本合同规定的服务要求完成项目验收考核，并形成项目验收考核报告。甲方有权委托第三方机构进行项目验收考核，对此乙方应当配合。

如属于乙方原因致使维护项目未能通过项目验收考核，乙方承担相应的违约责任。

因乙方原因，导致在项目验收考核中不合格，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。乙方对此不持异议。

六、合同总价及价款支付方式

（一）合同总价

本项目合同含税总价为人民币_____（¥_____）（含税），该金额包含乙方履行本合同可能产生的一切费用。

（二）支付方式

1. 本维护项目合同采用分期付款的方式。
2. 合同签订后，甲方向乙方支付本项目首付款，

首付款为：人民币（¥）。

3. 合同约定的维护服务期到期并完成项目验收考核且当年财政资金到位后，甲方及时向乙方支付本项目剩余合同款，限额人民币（¥）。

4. 在甲方每笔付款前，乙方需向甲方交付与所付款项等额的国家法定增值税普通发票。

5. 如本项目财政拨付款的比例与前述付款比例不一致的，则前述付款比例需根据财政付款比例进行相应的调整，但付款条件不发生变化。

6. 乙方同意上述款项的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，因财政资金未能及时到账导致的延期支付，不属于违约行为，甲方不承担违约责任。

7. 乙方指定账户信息如下：

户 名：

开户行：

账 号：

如乙方收款账户发生变更，乙方应在本合同约定的相关付款期限前【15】个工作日内以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。因乙方未及时通知甲方而产生的一切后果，由乙方自行承担。甲方不因此承担任何违约或赔偿责任。

七、双方责任

（一）甲方责任

1. 开展运维服务期间，甲方有权派专人进行现场监管、查看、了解、检查服务完成情况；
2. 运维服务完成后，要求乙方出具公正、有效的运维服务总结；
3. 须指派熟悉相关业务的人员配合乙方技术人员工作，并为乙方提供相关的条件。
4. 甲方应向乙方提供必需的技术资料、数据等，并进行说明，保证向乙方提供的资料、数据的真实性、准确性、合法性；
5. 甲方应按约定向乙方支付合同款项并接收运维服务总结。

（二）乙方责任

1. 应当遵守安全操作规程，对现场技术人员进行安全教育；
2. 应安排专业技术人员进行相关运维服务；
3. 应严格按照相关技术标准及规范进行操作；

4. 完成相关服务并提供运维服务总结后，要求甲方支付费用；

5. 乙方发现甲方提供的技术资料、数据等资料或工作条件不符合合同约定，或无法完成运维的，乙方有权在接到上述资料或发现后 2 天内，通知甲方改进或更换，甲方应该积极配合乙方。

6. 按照招标文件项目需求规定的服务内容，负责运维实施和完成各项服务，保证本合同及附件项下全部甲方系统正常高效使用。

7. 乙方服务人员接受甲方意识形态安全的统一管理。乙方严格执行意识形态安全管理的各项法规和甲方意识形态安全管理的各项制度，认真履行意识形态安全管理的职责，具体落实甲方外包服务人员意识形态相关管理要求，并将《意识形态安全责任书》（附件 2）提交甲方备案。

八、服务变更

（一）甲方提出变更要求

甲方有权要求变更部分维护服务的项目内容和要求，但应当以书面形式将相关要求提交给乙方。乙方应当在 5 个工作日内，对该变更后的服务内容，系统性能，技术参数等可能发生的变化做出预估，并书面回复甲方。

甲方在收到乙方回复后，双方进行协商，并对变更内容以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。

在合同规定的维护服务期间，如果维护工作的项目和内容有较大变化，甲乙双方可以协商按照实际工作量核算支付运维费用。协商结果应以签订补充协议的方式完成。

合同履行期间甲方因某业务职能发生变更或因其他原因导致合同无法继续履行时，甲方有权解除本合同。合同未履行部分的费用甲方无需支付，甲方已经支付但尚未实际发生的费用乙方应退回。

（二）乙方提出变更建议

乙方提出部分维护内容的变更建议，应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化做出预估，并以书面形式提交给甲方。

甲方在收到乙方的变更建议后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议，则双方可对该变更以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议，则乙方应当按原合同执行。

九、权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技术资料，技术准备和工作场地，协助乙方做好维护服务。
2. 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。
3. 甲方应当依据本合同的约定，向乙方支付相关技术维护服务款项。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应按照甲方的要求，制定适用于本合同服务范围的内部质量和风险控制制度及措施，确保完成本项目的维护服务。
2. 乙方作为运维服务商，应服从甲方的管理和督导。
3. 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。在系统维护期内，如遇到正常应用系统升级，乙方应保证其使用的第三方控件的正常运行，一切对该控件的升级费用均由乙方承担。
4. 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准，行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准，行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同目的的相应标准作为质量标准。除此之外还应当符合北京市的相关规定。
5. 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担。
6. 乙方保证由投标文件中承诺的服务团队提供服务，乙方人员在项目执行期间应保持相对稳定，以保证项目的顺利实施。乙方人员的变更需提前一个月向甲方提出书面申请，并保证接替人员能够胜任此项运维工作，经甲方同意后方可变更，变更时做好该项目的技术及文档交接。参与项目的所有人员都应当受本合同第十条、第十一条各条款的约束。
7. 乙方需履行的其他义务以招标文件的要求和投标文件的承诺为准。

十、知识产权、所有权和使用权

（一）知识产权

合同中所列应用软件的知识产权归甲方所有，乙方非经甲方同意，不得以任何方式向第三方披露或转让。除本项目维护需要外，乙方不得以任何方式使用或许可其他第三

方使用。

（二）所有权

本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有，乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖。

（三）使用权

甲方拥有合同执行中所涉及产品软件的正版使用权，对于知识产权归属于甲方的应用软件，乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用，任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

甲方使用乙方提供的第三方软件，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

乙方应保证准备或提交的全部应用系统实施和运行维护文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密，并应当使甲方免于因被指控侵犯上述权利而产生的或与此有关的所有责任，并赔偿甲方由此发生的所有成本、费用和损失，包括但不限于解决争议，赔偿甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方对软件的正常使用。否则，甲方有权单方解除本合同，乙方按照本合同价款的 10%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的损失。

十一、保密

1. 保密信息

本合同保密信息特指一方（接收方）因履行本合同而知悉的另一方（披露方）的数据、行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度以及其他任何另一方尚未对外公开的信息或资料。

2. 保密期限

自本合同生效之日起至相关保密信息合法公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

3. 披露和使用保密信息的限制

接收方应将保密信息的使用限制在接收方及接收方相关工作人员范围内，接收方只可将保密信息用于本合同之目的。接收方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。接收方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披

露外，未经披露方事先书面同意，接收方及接收方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不得以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。接收方项目组工作人员须签订保密承诺书。

4. 违约责任

接收方或接收方工作人员违反保密义务的，接收方需按照本合同总金额的 10%向甲方支付违约金，同时披露方保留解除本合同的权利，披露方选择解除合同的，接收方除需承担前述违约责任外，还需退还已收取的费用并赔偿由此给披露方造成的全部损失。

5. 保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如披露方要求接收方返还或销毁任何依本合同而提供的保密信息及其复印件，接收方应在披露方要求的时间内返还或销毁。

十二、违约责任

1. 甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的损失。损失赔偿金额为守约方因对方违约而造成的全部直接经济损失和按此合同可获得的经济利益，包括但不限于直接经济损失、可获得经济利益、守约方因调查违约方的违约行为而需支付的诉讼费、仲裁费、律师费、保全费等合理费用，但此全部赔偿金额不得高于违约方应当预见的因违反合同可能给对方造成的经济损失。

2. 乙方未尽日常维护义务或维护不当造成系统运行障碍的，由乙方负责排除，并承担由此造成的损失和产生的附加成本。

3. 在服务期限内，如因乙方原因造成系统出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以降低和排除故障风险。因上述原因致使甲方或第三方遭受损失的，乙方应予以赔偿。乙方在提供保障服务过程中，若因乙方原因出现长时间服务中断（因运营商网络中断、云服务商服务故障导致的故障除外）或系统安全事故造成不良影响等服务质量问题，甲方有权酌情核减服务费用，核减的标准按重大事故、严重事故和一般事故区分，乙方未在合同约定或工单要求时限内排除故障的，超出 60 分钟以上（含 60 分钟）为重大事故，20—60 分钟（含 20 分钟，不含 60 分钟）为严重事故，20 分钟以内（不含 20 分钟）为一般事故。重大事故每发生一次将扣除本合同服务费总额的 0.5% 作为违约金。严重事故每发生一次将扣除本合同服务费总额的 0.2% 作为违约金。一般事故将纳入年度考核之中，6 次一般事故按一次重大事故处理，3 次一般事故按一次严

重事故处理。

如年度内累计超过【2】次重大事故及/或【4】次严重事故及/或【8】次一般事故，甲方有权解除本合同，乙方应退还已收取但实际尚未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用并按照上述约定支付违约金。

4. 如乙方未在本合同签订后10个自然日内与上一年度服务提供单位完成工作交接，每延迟一天，乙方应向甲方支付本合同服务费总额5%的违约金，同时乙方应赔偿因延迟交接给甲方带来的损失。乙方知悉并确认乙方上述交接义务为无条件应履行义务，不因任何原因拒绝或豁免。

5. 本合同及附件项下全部系统项目在合理使用期限内因不可归责于甲方的原因造成损害或工作障碍的，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

6. 乙方对现场维护作业人员以及甲方、其他第三方的人身和财产损害全权负责。

7. 乙方或乙方人员违反本合同第十条以及第十一条的相关约定的，乙方须按照本合同总金额的10%支付违约金，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方除需承担前述违约责任外，还需退还已收取但实际尚未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

8. 乙方应严格按照甲方要求以及招标文件和投标文件的承诺提供服务，如未能在规定的时间内提供相应服务，每延期一天，按照本合同总金额的千分之二支付滞纳金，超过【15】自然日仍未能提供服务的，乙方需按照本合同总金额的10%支付违约金，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方除需承担前述违约责任外，还需退还已收取但实际尚未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

9. 乙方未能按照约定提供本合同约定的服务或完成服务内容有缺陷，给甲方造成损失的，视为乙方违约，乙方需按照本合同总金额的10%支付违约金并承担因此造成的一切损失，同时甲方保留解除本合同的权利，如甲方选择解除合同的，乙方退还已收取但实际尚未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用并承担因此造成的一切经济损失。

10. 非因甲方原因导致本合同不能履行的，乙方需退还甲方已支付的全部费用，并赔偿由此给甲方造成的损失。

11. 乙方存在违反招标文件要求、投标文件承诺或本合同约定的其他情形的，乙方有权同时采取如下一种或多种救济措施：（1）立即纠正违约行为并自行承担相应费用；（2）就乙方每次违约行为，乙方应向甲方支付本合同服务费总额【1】%的违约金，如

违约金不足以弥补甲方损失，乙方应承担甲方由此产生的全部损失；（3）甲方有权单方解除合同，并要求乙方退还已支付但实际尚未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用，同时，乙方应按照本条约定支付违约金、赔偿金。

12. 如乙方存在对甲方应付未付款项的，包括但不限于赔偿金、补偿金、违约金等，甲方有权从应付乙方款项中直接扣除，且不因此承担任何违约责任，不足部分仍由乙方另行补足。

13. 如由于乙方原因甲方采取司法途径维护己方合法权益的，乙方应赔偿甲方因此产生的费用，包括但不限于诉讼费、律师费、公告费、鉴定费等费用。

十三、不可抗力

1. 本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况，包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等，以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等。

2. 本合同项下任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任。

3. 如果发生不可抗力事件，则受影响的一方应采取积极有效的措施以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失，应在不可抗力事件发生后及时通知对方，并在 7 个工作日内出具官方证明文件。

4. 因不可抗力影响因素消失以后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素导致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

十四、通知

1. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本协议所列明的通讯地址以邮寄方式送达，挂号寄出或者投邮当日视为送达。

2. 一方变更通讯地址的，应自变更之日起 3 日内以书面形式通知对方，否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

3. 本合同记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

十五、违约合同终止

若合同一方有足够证据证明合同另一方未在规定时间内履行本合同项下规定义务，可向对方提出书面违约通知，提出终止部分或全部合同，合同中未终止的部分应继续履行。

十六、破产合同终止

如合同一方破产或有证据证明其无清偿能力，另一方可在任何时候以书面形式通知对方，提出终止合同而不给对方补偿，或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十七、合同修改

1. 对合同的任何修改和变更，甲方须向乙方发出书面通知。
2. 任何对合同条款的变更或修改均须甲乙双方签订书面补充协议。

十八、转让与分包

本合同主体部分不得分包。甲方保留对技术上有特殊要求的部分合同内容采用指定分包的权利。除非甲方同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务。

十九、适用法律

本合同按中华人民共和国法律解释。

二十、主导语言

甲乙双方所有的来往函电合同以及和合同有关的文件均以中文书写。

二十一、解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方同意按以下第（二）种方式解决。

- （一）双方同意由北京仲裁委员会仲裁。
- （二）双方约定向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

二十二、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。
2. 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。
3. 合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协

议。

4. 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：北京市市民热线服务中心

乙方：

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

地址：

邮编：101117

邮编：

电话：

电话：

（盖章）

（盖章）

法定代表人（或授权代表）签字：

法定代表人（或授权代表）签字：

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

附件 1:

保 密 协 议

甲方：北京市市民热线服务中心

法定代表人：姚磊

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

电话：010-55529545

乙方：

法定代表人：

地址：

电话：

甲乙双方于【 】年【 】月【 】签署了《运维支撑服务合同》，乙方在履行《运维支撑服务合同》的过程中会接触到甲方的保密信息，甲乙双方经认真友好协商，就乙方为甲方提供市级政务云租用服务所涉及的保密义务，达成如下协议，以资共同遵守。

第一条：信息工作相关信息

本协议所称信息工作相关信息指甲方在信息管理工作和技术工作中所涉及的各类信息（包括但不限于甲方用于内部管理、业务开展等各类信息和数据，机房、网络、信息系统及相关信息化软硬件设备、存储介质等，以及乙方因工作等原因因为甲方提供服务而产生的全部工作成果、知识成果等）。

第二条：保密信息

本协议所指的保密信息指甲方以书面、口头或电子文件的形式提供给乙方的任何信息或数据以及乙方因履行《运维支撑服务合同》而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料，包括但不限于甲方各类信息和数据，机房、网络、信息系统及相关信息化软硬件设备、存储介质等。

第三条：保密义务人

保密义务人是指因履行合同及为甲方提供相关服务等原因，已经知悉或将要知悉甲方信息工作相关信息的，有可能接触或已经接触涉密信息的乙方公司及乙方公司的相关工作人员。乙方及乙方工作人员为本协议所称的保密义务人。乙方对甲方的信息工作相关信息（本协议第一条）及保密信息（本协议第二条）承担保密义务。

第四条：保密义务人的保密义务

1. 乙方同意严格遵守法律法规，严格遵守甲方的保密制度及相关管理规定。保密义务人同意为保守国家秘密、维护甲方权益而尽最大努力，不得以任何形式直接或间接地、主动或被动地计划、组织、参与或从事任何有损国家利益、有损甲方合法权益的行为。

2. 保密义务人严格保守因工作等关系而已经或将要知悉的甲方信息工作相关信息（本协议第一条），以及可能或已经接触的各类涉密信息（本协议第二条），确保不因乙方主观或客观原因导致甲方信息工作相关信息以及各类涉密信息发生泄漏或被不正当使用。

3. 保密义务人未经甲方同意，不得出于商业竞争或私利等目的或其他原因，直接或间接地、主动或被动地获取甲方信息工作相关信息（本协议第一条）以及各类涉密信息（本协议第二条）。乙方在应知或已知接触到涉密信息时，须在第一时间通知甲方并取得甲方同意，并严格按照相关法律法规和甲方的保密制度及管理规定处理涉密信息。乙方因主观过失等原因知悉或接触工作内容以外的甲方信息工作相关信息或涉密信息的，须在第一时间向甲方报告，并最大限度减小泄密风险及已经或可能造成的损失。

4. 乙方应配合甲方相互监督，共同做好保密工作，并将已知泄密风险及时告知甲方。乙方应增强保密意识，加强自我监督，及时发现甲方信息工作相关信息或涉密信息是否发生泄漏或遭到不正当存储及使用，一经发现，须在第一时间向甲方报告，并采取有效措施迅速遏制泄密影响或损失进一步扩大。

5. 乙方在履行合同并为甲方提供服务期间，须遵守甲方保密制度和管理规定，依法依规获取、存储、使用各类信息（包括但不限于各类纸质、电子资料信息，存储介质和相关软硬件设备等相关信息）。未经甲方同意，乙方不得复制各类信息。工作结束后，乙方应将与工作有关的全部信息、工作成果等交还甲方。

6. 乙方人员因离职等原因不再为甲方提供服务的，乙方应提前通知甲方并取得甲方同意，并负责做好相关人员手续移交、人员变更备案等工作。乙方离职等人员应当继续遵守本协议规定的保密义务，禁止私自保留甲方各类信息，禁止将甲方各类信息用于其他目的。乙方负责向其他人员告知本协议全部保密义务并要求按照本保密协议严格执行，负责加强对乙方人员的保密教育、切实增强其保密安全意识和遵纪守法意识。因乙方人员（包括乙方离职人员）的不当言行导致泄密或敏感信息被非法利用的，乙方对所产生的的一切损失和法律后果承担全部责任。

7. 乙方同意只在本协议约定的范围内使用保密信息。乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于《运维支撑服务合同》之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息，不得将存储涉密资料的计算机及存储设备接入互联网及其他公共信息网络。如《运维支撑服务合同》因任何原因终止，甲方要求乙方返还或销毁任何依《运维支撑服务合同》而提供的文件、资料等，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

第五条：保密期限

保密期限自本保密协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因《运维支撑服务合同》的终止、解除而终止。

第六条：违约责任

乙方或乙方工作人员（无论其是否仍然是乙方雇员）违反保密义务的，乙方需按照《运维支撑服务合同》总金额的 20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。同时甲方有权立即终止一切相关合同、协议，要求乙方立即返还全部已支付费用，并追究乙方的法律责任。

第七条：双方确认

在签署本协议前，甲乙双方已经详细审阅了协议的内容，并完全了解协议各条款的法律含义。

第八条：协议的效力和变更

1. 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。

2. 本协议的任何修改必须经过双方的书面同意。

第九条：乙方项目履约人员备案信息如下。1. _____，职务：_____，身份证号：_____；2. 姓名：_____，职务：_____，身份证号：_____。

乙方项目履约人员如发生变动，乙方需于提前 10 日向甲方提交书面的变更后的人员信息，经甲方同意对变更后的人员信息进行备案。本协议对变更后的人员具有约束力。

第十条：本协议对双方均具有法律效力。如履行中发生争议，双方可协商解决；协商不成，任何一方可以依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条：本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市市民热线服务中心 乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）： 法定代表人/授权代表（签字）：

年 月 日

年 月 日

附件 2

意识形态安全责任书

我了解有关意识形态安全法规制度，知悉应当承担的意识形态安全义务、法律责任。
本人庄重承诺：

一、认真遵守意识形态安全管理的各项法规和市政务服务局意识形态安全管理的各项制度；

二、积极参加北京市政务服务局组织的意识形态安全培训教育；

三、自觉接受北京市政务服务局意识形态安全日常检查和监督管理；

四、严格遵守系统上线、内容发布审批流程，未经允许不对信息系统功能、数据进行调整，未经允许不在网站、网厅、公众号等渠道发布信息；

五、严格落实网络意识形态安全相关要求，不利用微信群、微博等网络媒体发布或转发否定中国共产党领导、攻击中国特色社会主义制度、抹黑党和国家、煽动民族仇恨、宣扬恐怖主义、违反国家宗教政策、捏造或歪曲事实等信息；

六、严禁工作场所传播宗教，严禁工作场所设立宗教活动场所、建立宗教团体和组织、举行宗教活动、散发宗教类出版物及宣传片等宗教传播活动；

七、签订意识形态安全责任书。违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人电话：

承诺人身份证号：

承诺人签名：

年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

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

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

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

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

（5）中小企业声明函填写注意事项

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

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

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

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标

人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

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（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

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

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

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

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

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

- 一、由____牵头，____、____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、____负责____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、____负责____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、____负责____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为____元；
 - （2）____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为____元；
 - （…）____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

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

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____年_____月_____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件复印件：

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或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）身份证或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）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价		合同履行期限
		大写	小写	

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

- 注：1. 本表应按包分别填写。
 2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
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，则应在本表中对负偏离项逐列明，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“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

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

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”、“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（工程、服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

8 拟分包情况说明

拟分包情况说明

致：采购人或采购代理机构）

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

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
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，否则**投标 无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政 府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

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

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为_____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件，否则不予认可。

9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9-1（业绩附合同复印件）

序号	项目名称	合同主要内容	合同总金额	委托方联系人及电话	日期	备注

注：评委保留对上述资料原件审核的权利。

9-2 其他方案供应商自行提供

9-3 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”。