

IT 运维项目

公开招标文件

项目名称：IT 运维项目

项目编号：2025HXZB-005

采 购 人：北京市监狱管理局

采购代理机构：北京华信联建工程咨询有限公司



目录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	23
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	36
第六章	合同条款	65
第七章	投标文件格式	82

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：2025HXZB-005

2. 项目名称：IT运维项目

3. 项目预算金额：556.5万元 本包（第1包）最高限价：368.8万元

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	IT运维技术支持 (基础设施运维 服务)	368.8	1项	本项目为北京市监狱管理局2025年IT运维技术支持项目，包括但不限于信息化设施的备品备件费用，设备的维修、保养、更换费用，运行维护技术平台费用，雇佣服务人员产生的费用等。 (具体采购需求详见第五章采购需求)

5. 合同履行期限：一年。

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：本项目设置采购包专门面向中小企业采购，预留75.96%专门面向中小企业，其中预留给小微企业份额占中小企业份额的比例不低于100%。本包（第1包）专门面向小微企业。

2.2其他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:

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:

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

3.2.2 供应商被“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”网站 (www.ccgp.gov.cn) 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供应商, 不得参与本项目的政府采购活动;

3.2.3 为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人及其附属机构, 不得再参加本采购项目的投标活动。

三、获取招标文件

1. 时间: 2025 年 07 月 21 日至 2025 年 07 月 25 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)。

地点: 北京市政府采购电子交易平台

方式: 投标人使用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。

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 08 月 11 日 9 点 00 分 (北京时间)。

地点: 北京市东城区西花市南里东区15号楼1层109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管理办法》—财库〔2020〕46 号;

(2) 《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号;

- (3) 《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》—财库〔2014〕68号；
- (4) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》—财库〔2017〕141号；
- (5) 《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》—国办发〔2007〕51号；
- (6) 《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；
- (7) 《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）；
- (8) 《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）；
- (9) 《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）；
- (10) 《北京市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（京财采购【2021】741号）等。

2. 本项目采用电子化与线下相结合采购方式，请投标人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. 评分方法和标准：本项目采用综合评分法，满分100分，具体详见招标文件。

4. 公告媒体：本公告在中国政府采购网、北京市政府采购网发布。

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：北京市监狱管理局

地 址：北京市西城区右安门东街7号

联系方式：陈警官 010-53860035

2. 采购代理机构信息

名 称：北京华信联建工程咨询有限公司

地 址：北京市东城区西花市南里东区15号楼1层109室

联系方式：岳春梅 李佳凝 刘力群 010-67116303/13611032710/18610681000

3. 项目联系方式

项目联系人：岳春梅 李佳凝 刘力群

电 话：13611032710/18610681000

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项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

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包不适用。 □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__/__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><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>IT运维技术支持（基础设施运维服务）</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	IT运维技术支持（基础设施运维服务）	软件和信息技术服务业
		标的名称	中小企业划分标准所属行业			
IT运维技术支持（基础设施运维服务）	软件和信息技术服务业					
软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入						

条款号	条目	内容
		入50万元以下的为微型企业。
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形： (1) 投标人的报价不得超过采购项目预算金额，否则将被作为无效投标处理。 (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，应当要求其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；投标人不能证明其报价合理性的，将被作为无效投标处理。
12.1	投标保证金	投标保证金金额：<u>7</u>万元； 投标人下载招标文件后即可进行缴纳保证金操作。点击工作台【递交保证金】即可选择缴纳形式，目前北京市政府采购电子交易平台支持的保证金缴纳形式分别为：线下递交（通过线下汇款方式递交保证金并在线上递付款凭证）、纸质保函（线上递交扫描件）和电子保函。 1、如投标人采用汇款形式递交保证金，须不迟于投标截止时间之前，使用投标人单位账户一次性汇入（请在汇款时注明“项目编号”） 投标保证金收受人信息： 户 名：<u>北京华信联建工程咨询有限公司</u> 开户银行：<u>北京银行广渠门支行</u> 账 号：<u>01090514000120109015226</u> 2、如供应商采用保函形式递交投标保证金，保函的有效期应当覆盖或者超过投标有效期。 3、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进行缴纳保证金操作。如操作中出现技术问题，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。
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 <u>90</u> 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： <u> </u> 分钟
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>得分高者为推荐中标

条款号	条目	内容									
		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： <u> / </u> ； (2) 允许分包的金额或者比例： <u> / </u> ； (3) 其他要求： <u> / </u> 。									
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>书面或邮件（扫描原件，且须致电告知招标代理机构）</u>									
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京华信联建工程咨询有限公司</u> ； 联系电话： <u>13611032710/18610681000</u> ； 通讯地址： <u>北京市东城区西花市南里东区15号楼1层109室</u> 邮箱： <u>bjhx1j2014@163.com</u>									
27	代理费	收费对象： ☐采购人 ☒中标人 收费标准：参照国家发展计划委员会颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）； <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th><th>中标金额（单位：万元）</th><th>服务招标</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>100 以下</td><td>1.50%</td></tr> <tr> <td>2</td><td>100-500</td><td>0.80%</td></tr> </tbody> </table> 缴纳时间：领取中标通知书的同时以支票、汇票、网转或现金的方式向北京华信联建工程咨询有限公司，一次性支付应该交纳的采购代理服务费用。 缴纳时间：<u>领取中标通知书的同时以支票、汇票、网转或现金的方式向北京华信联建工程咨询有限公司，一次性支付应该交纳的采购代理服务费用。</u>	序号	中标金额（单位：万元）	服务招标	1	100 以下	1.50%	2	100-500	0.80%
序号	中标金额（单位：万元）	服务招标									
1	100 以下	1.50%									
2	100-500	0.80%									
28	声明承诺提醒	投标人投标文件中提供的各种声明和承诺应当真实有效，无效声明和承诺、虚假声明和承诺将由投标人自己承担由此带来的任何不利后果，虚假声明和承诺还将报告监管部门追究法律责任。									

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开投标，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报价。

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，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

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

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。

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，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缴纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不作无效处理。

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

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

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据扫描/复印件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，

其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

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

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

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

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

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

- 12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

14.1.1 投标人应递交投标文件（包括《资格证明文件》和《商务及技术文件》）正本 1 份、副本 4 份，《开标一览表》1 份，电子版本 U 盘 1 份【加盖公章并签字人签字后的投标文件正本彩色的扫描件（PDF 格式）及电子版（Word 格式）各 1 份，U 盘形式，不予退还】。每份投标文件封面的右上角须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。

14.1.2 投标文件的正本和副本均需打印或使用不褪色的蓝、黑墨水笔书写，字迹应清晰易于辨认，副本可为正本的复印件，正本和副本如有不一致之处，以正本为准。电子版与纸制文件不符，以纸制文件为准。投标文件及修改文件一律使用 A4 号纸（有特殊规定的图纸及其他文件资料除外）。

- 14.1.3 投标文件中由委托代理人签字或盖章的须同时提交投标文件签署授权委托书。投标文件签署授权委托书格式、签字、盖章及内容均应符合要求，否则投标文件签署授权委托书无效。
- 14.1.4 除投标人对错误处须修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处应由投标人加盖投标人的公章并由法定代表人或其委托代理人签字或盖章，投标文件技术部分不允许有修改。
- 14.1.5 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。
- 14.1.6 投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其他“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；签字接受手签字或签名章或红色方章。不符合本条规定的投标作无效投标处理。
- 14.2 投标文件的装订、密封和标记
- 14.2.1 投标文件的装订要求：投标文件由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成，两部分可分别胶装成册，也可胶装成一册，均须左册胶装，胶装须牢固不易拆散。
- 14.2.2 投标人应将投标文件（包括《资格证明文件》和《商务及技术文件》）的正本和副本进行密封，电子版文件（须标注单位名称）单独密封。密封袋上清楚地标明“正本”、“副本”、“电子版”。
- 14.2.3 为方便开标唱标，投标人应将《开标一览表》除投标文件中的，再另外单独密封一份，并在信封上标明“开标一览表”字样，在投标时单独递交。
- 14.2.4 为方便核查投标保证金，投标人应将保证金缴纳凭证（投标担保函原件或我方开具的投标保证金收据或汇款单底联等，并同时附上退保证金所需所有资料（见投标人须知资料表 12.1））单独密封，并在信封上标明“投标保证金”字样，在开标时单独递交。
- 14.2.5 在投标文件密封袋上均应：
- 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、招标编号和“在（开标日期、时间）之前不得启封”的字样；
 - 3) 按袋内所装文件类别注明“投标文件”/“电子版”/“开标一览表”/

“投标保证金”字样；

4) 清楚注明投标单位名称及地址。

14.2.6 密封的具体要求: 投标文件密封袋可以是档案袋, 也可以是自制其他的密封袋(箱)。但每个密封袋(箱)密封口处须用密封条密封, 封条由投标人自制, 密封条的封口处应有法定代表人或授权代表的签字或供应商公章。

14.2.7 投标文件密封袋上应写明投标人的名称与地址, 以便本须知第 18 条规定情况发生时, 采购人可按密封袋上标明的投标人地址将投标文件原封退回。

14.2.8 如果投标文件没有按本投标须知规定装订和加写标记及密封的, 采购人及采购代理机构将不承担投标文件误投或提前开封的责任。对由此造成误投或提前开封的投标文件将予以拒绝, 并退还给投标人。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 投标人应在招标公告或投标邀请书中规定的投标截止日期和时间内, 将投标文件递交采购人或采购代理机构, 递交地点应是招标公告或投标邀请书中规定的投标地址, 并在现场签字确认。

15.2 采购人或采购代理机构将拒绝接收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。

16 投标截止时间

16.1 采购人或采购代理机构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, 采购人或采购代理机构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。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 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采购人或采购代理机构者, 采购人或采购代理机构将予以接受。

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。

17.3 投标截止时间之后, 投标人不得对其投标文件做任何修改。

17.4 投标有效期内，投标人不得撤销投标文件。

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照招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 邀请所有投标人法定代表人参加开标会议，法定代表人不能参加须指定其代理人参加。法定代表人或其代理人应携带法人证明文件或法定代表人委托书，并出示有效身份证件（原件和复印件），证明其身份。投标人代表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。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

18.3 按规定提交合格的撤回通知的投标文件不予开封，并退回给投标人。

18.4 投标文件有下列情况之一的，采购人不予受理：

- 1) 逾期送达的；
- 2) 未按照招标文件要求密封的。

18.5 开标程序：

- 1) 开标由采购人或采购代理机构工作人员主持；
- 2) 由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；
- 3) 经确认无误后，由采购人或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；
- 4) 采购人在招标文件要求提交投标文件的截止时间前收到的投标文件，开标时都应当众予以拆封、宣读。除国家法律、法规另有规定的外，开标后的投标文件概不退回；
- 5) 开标过程应当由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

18.6 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。
 - 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。

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。	提供有效证件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	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》
2-2	其他落实政府采购政策的资格要求	如有, 见第一章《投标邀请》	提供有效证件复印件并加盖投标人公章

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	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》
3-2	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金	
5	获取招标文件	在规定的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；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	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, 投标人所投产品非进口产品的;
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: 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开投标，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 2.4.2-2.4.7 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 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 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**。（本项目不适用）

☐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：评审得分相同的，由评标委员会确定报价低者获得中标人推荐资格；若报价仍相同，由评标委员会确定技术部分得分较高的投标人获得中标人推荐资格。

- 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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

评分因素		分值	评分标准	说明
商务部分 (11分)	综合实力	6	根据投标人提供的相关证书进行评审： ①质量管理体系认证证书，得 1.5 分； ②环境管理体系认证证书，得 1.5 分； ③职业健康安全管理体系认证证书，得 1.5 分； ④ITSS 信息技术服务标准符合性证书，得 1.5 分； 提供上述证书，最多得 6 分。	需提供有效的相关证书复印件并加盖投标人公章。
	业绩经验	5	投标人 2021 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）与本项目类似的运维项目，每提供 1 个业绩得 1 分，最高得 5 分。	需提供合同复印件（至少含合同首页、主要内容页、合同盖单位章页）并加盖投标人公章。
技术部分 (79分)	需求响应方案	6	投标文件对本项目需求响应程度高，响应内容全面完善、针对性强，完全满足项目需求，得 6 分； 投标文件对本项目需求进行了响应，但响应内容简单、针对性有欠缺，基本满足项目需求，得 4 分； 投标文件对本项目需求响应程度低，响应内容不够具体全面有欠缺，部分满足项目需求，得 2 分； 未提供或方案不合理，得 0 分。	
	整体运维方案	10	方案完全覆盖运行维护内容，科学合理、安全性高、稳定性强，运维技术平台功能完善、技术先进、可操作性强，完全满足采购需求，得 10 分； 方案能覆盖运行维护内容，基本科学合理，安全性、稳定性尚可，运维技术平台基本满足相应功能，但技术及可操作性有欠缺，基本满足采购需求，得 6 分； 方案仅部分覆盖运行维护内容，科学性、合理性、安全性、稳定性差，运维技术平台功能不完善，只能满足部分采购需求，得 3 分； 未提供方案或方案有遗漏、不合理，得 0 分。	
	运维应急处置方案	6	方案完整，科学、合理、可操作性强，项目能够得到切实履行，得 6 分； 方案有缺陷，科学、合理、可操作性有欠缺，但不影响项目整体履行，得 3 分； 方案有严重缺陷，科学、合理、可操作性差，项目整体履行会受影响，得 1 分；	

			未提供方案，得 0 分。	
	故障处置方案	6	方案针对性强，能通过相关的记录进行严谨分析，提出完善、改进建议的，得 6 分； 方案针对性一般，能提供相关的记录作为分析依据，并能提出相应的改进建议，得 3 分； 方案针对性差，能提供相关的记录，相应的改进建议有欠缺，得 1 分； 未提供方案，得 0 分。	
	运维管理、备品备件配备方案	6	综合考虑投标人运维管理方案的科学性、完整性，内容包括但不限于 ①项目进度管理； ②项目质量管理； ③内控管理等。 方案内容详细阐述且满足采购需求的，备品备件数量充足、与现有设备完全兼容，可靠性强、产品成熟度好、稳定性高、性能指标完全满足采购需求，得 6 分； 方案内容基本阐述但未完全贴合项目需求情况，阐述的内容细节或措施有欠缺，备品备件数量覆盖需求、与现有设备兼容性有欠缺，性能指标基本满足采购需求，得 3 分； 方案内容阐述差，不贴合项目需求情况，阐述的内容细节或措施有严重欠缺，备品备件数量有欠缺、无法保证与现有设备兼容性，可靠性、成熟性及稳定性差，性能指标部分满足采购需求，得 1 分； 未提供方案，或与现有设备无法兼容、性能指标不能满足采购需求，得 0 分。	
	保密措施	5	投标人保密措施与制度完善的，完全满足采购需求，得 5 分； 投标人保密措施与制度一般的，基本满足采购需求，得 3 分； 投标人保密措施与制度差的，部分满足采购需求，得 1 分； 未提供或方案不合理，得 0 分。	
	运维人员整体配置方案	15	运维人员安排真实、合理，人员综合素质高、专业性强、经验丰富，完全满足项目需求，提供团队成员完整，并承诺未经采购人同意不得更换团队人员的，得 15 分； 运维人员安排基本合理，人员综合素质、专业性及项目经验一般，基本满足项目需求，提供的团队成员内容较完整，并承诺未经采购人同意不得更换团队人员，得 10 分； 运维人员安排有欠缺，部分满足项目需求，提	要求提供团队成员的名单、工作简历、劳动合同，以及团队成员护照、港澳通行证、大陆居民往来台湾通行证持有情况的声明（如果持有相关证件应提供证件名称、编

	项目团队 服务人员	18	供的团队内容不完整,并承诺未经采购人同意不得更换团队人员,得5分; 未提供方案或方案不合理或未承诺未经采购人同意不得更换团队人员,得0分。 少提供或未提供团队成员相关情况证明材料的,本项不得分。	号、办理时间、有效期等说明信息)等,出具未经采购人同意不得更换团队人员的承诺书,法人签字并盖投标人公章。
			运维项目经理1人: 要求具备: ①计算机相关专业毕业,得1分; ②具备IT服务工程师证书,得1分; ③5年以上的信息化项目运维工作经验,得1分; ④2年以上信息化运维项目管理经验,得1分; 本项最多得4分。 少提供或未提供团队成员相关情况证明材料(详见说明)的,本项不得分。	需提供人员简历等工作经历证明、证书及投标人为其连续缴纳近期至少10个月的社保证明材料并盖投标人公章。
			软件工程师3人: 要求具备: ①计算机相关专业毕业且具有2年以上软件运维或开发工作经验,每符合1人,得1分,最多得3分。 ②具有系统集成项目管理工程师证书,每提供1个得2分,最多得2分。 本项最多得5分。 少提供或未提供团队成员相关情况证明材料(详见说明)的,本项不得分。	需提供人员简历等工作经历说明、证书及投标人为其连续缴纳近期至少10个月的社保证明材料并盖投标人公章。
			系统数据备份及核心维护工程师3人: 要求具备: ①计算机相关专业毕业且具有2年以上系统运维经验,每符合1人,得1分,最多得3分。 ②具有信息系统运维管理工程师证书,每提供1个得2分,最多得2分。 本项最多得5分。 少提供或未提供团队成员相关情况证明材料(详见说明)的,本项不得分。	需提供人员简历等工作经历说明、证书及投标人为其连续缴纳近期至少10个月的社保证明材料并盖投标人公章。
			计算机网络、办公设备及办公桌面与视频会议保障工程师7人: 要求具备: ①计算机相关专业或音响相关专业毕业且具有2年以上相关运维工作经验,每符合1人得0.5分,最多得3.5分; ②具有音响类相关证书,每提供1个得0.5分,最多得0.5分。	需提供人员简历等工作经历说明、证书及投标人为其连续缴纳近期至少10个月的社保证明材料并盖投标人公章。

			本项最多得 4 分。 少提供或未提供团队成员相关情况证明材料（详见说明）的，本项不得分。	
	驻场服务方案	3	方案科学合理，针对性强，完全满足招标文件要求，得 3 分； 方案有欠缺，针对性尚可，基本满足招标文件要求，得 2 分； 方案差，针对性差，不满足招标文件要求，得 1 分； 未提供或方案不合理，得 0 分。	
	服务承诺	4	服务承诺好，服务内容科学合理、故障响应迅速、针对性好，得 2 分； 服务承诺一般，服务内容有欠缺，故障响应一般，针对性一般得 1 分； 服务承诺差，服务内容差，针对性差，得 0 分。 未提供或方案不合理，得 0 分。 投标人提供“如合同约定的服务期限截止后，在下一年度的中标人尚未产生时，能无条件为采购人继续提供合同约定的相关服务，以确保运维服务不中断的连续性，直至新的中标人产生并完成交接工作。”承诺的，法人签字并盖投标人公章，得 2 分。	
价格部分（10分）	价格	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = （评标基准价 / 投标报价） × 分值。	此处投标报价值经过报价修正，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		

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的（简要服务内容及数量）

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	IT运维技术支持 (基础设施运维 服务)	368.8	1项	本项目为北京市监狱管理局2025年IT运维技术支持项目,包括但不限于信息化设施的备品备件费用,设备的维修、保养、更换费用,运行维护技术平台费用,雇佣服务人员产生的费用等。 (具体采购需求详见第五章采购需求)

2. 项目背景（项目概述）

北京市监狱管理局的主要职责是贯彻执行党和国家关于监狱工作和戒毒工作的方针、政策和法律、法规、规章,指导、监督管理全市监狱刑罚执行、狱政管理、教育改造工作,指导、监督管理所属强制隔离戒毒场所、戒毒康复场所强制隔离戒毒措施的执行和戒毒康复工作,对社区戒毒、社区康复工作提供指导和帮助,下辖一个分局、13所押犯监狱、10个矫治和戒毒场所。

在北京市监狱管理局现有信息化基础设施基础上,利用专业公司的技术、人力等资源,通过科学规范的IT运维管理方法,为北京市监狱管理局提供可应用、可量化、可管理、可评估的信息化应用运维服务。2025年IT运维技术支持项目总预算资金368.8万元,本采购需求包括:信息化设施的备品备件费用,设备的维修、保养、更换费用,运行维护技术平台费用,中标人雇佣服务人员产生的费用。

★另有网络安全事件应急演练、系统渗透测试、信息安全专家咨询服务、网络安全设备运维等工作由采购人另行采购并确定服务商,本项目中标人须承诺服务期内进行相关工作的开展与配合(需提供加盖投标人公章及法定代表人签字的承诺函,格式自拟)。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：一年。

服务地点：西城区右安门东街七号北京市监狱管理局、海淀区吴家场路55号北京

市监狱管理局第二办公区。

2. 付款条件（进度和方式）

本包预算金额 368.8 万元。签订合同后，15 个工作日内，采购人向中标单位支付合同款金额的 50%，作为合同首付款；剩余合同款根据 2026 年市财政资金拨付情况，在项目终验合格后 30 个工作日内支付。

三、服务要求

1. 运行维护服务对象（运维服务的受体）

1.1 运行维护服务范围

(1) 机房与机房基础设施：包括但不限于机房、电气系统（指与信息系统相关的机房供电系统，如 UPS 系统、配电柜）、空调系统、消防系统（指与信息系统相关的机房消防系统）、防雷接地系统、环境监控系统和综合布线系统；

(2) 网络设施：包括但不限于内部办公网、政务外网、互联网、其他专网（政府部门专网 / 自建专网）的路由器、交换机、通信设备、传输设备和传输链路；

(3) 计算与存储设施：包括但不限于服务器、磁盘阵列、云服务平台（含私有云和政务云），与移动应用相关的计算设备和存储设备；

(4) 物联网设施：包括但不限于电子戒具、生命探测设备、入侵报警设备、智能锁具、物联网终端、物联网智能设备、生物特征识别设备、移动执法终端、目标跟踪系统、智能押解系统、配套设备设施；

(5) 指挥调度设施：包括但不限于指挥调度大屏显示设备、音频设备、视频设备、管控设备、执勤设备、报警设备、调度设备、操作终端、安防集成平台、会议系统和视频点名系统；

(6) 安防设施：包括但不限于视频监控系统、广播系统、监听对讲系统、报警系统、出入口控制系统、安检系统、电子巡查系统、门禁系统、亲情电话系统、会见管理系统、电话系统和驻监武警信息化执勤设施，其他安防类设备、设施；

(7) 桌面设施：包括但不限于台式计算终端、便携移动计算终端、输入输出设备的整机和配件、移动存储设备和介质；

(8) 应用支撑基础设施：包括但不限于操作系统、数据库和中间件；

(9) 信息安全设施：包括但不限于防火墙、网闸、漏洞扫描设备、入侵检测设备、

防病毒网关、加密卡、USB Key 和杀毒软件；

(10)信息资源与数据：包括但不限于罪犯信息库、戒毒人员信息库、警察职工信息库和监狱管理信息库等资源数据。

1.2 运行维护服务对象数量

(1) 机房与基础设施：局机关共有 4 个机房区域，分别为机房 1（156 平米）、机房 2（80 平米）、指挥中心设备间（9.8 平米）、UPS 室（20 平米）；17 个弱电井（34 台小机柜、17 套配电设备），有线电视设备 6 套（分部在机房及弱电井），精密空调 5 台，机房空调 10 台，机柜 73 个，消防报警主机 2 台，七氟丙烷气灭罐 7 个，干粉灭火器 6 台。第二办公区共有 2 个机房，新河强制隔离戒毒所有 1 个机房，内均安装有空调、机柜、消防设备。

(2) 计算与存储：机房共有主机设备 354 台，其中服务器 320 台、存储 24 台、工控机 2 台、音视频 8 台。联通云平台共有云服务器 107 台。（机房服务器、存储大多在 2013 年购买，均已过保修期；华为 18500V5 存储 2016 年上架）。

(3) 网络设施：机房网络设备共 146 台，其中交换机 81 台、路由器 1 台、局机关楼层竖井交换机 64 台。市局网络专线包括至各单位专线共 58 条；各单位核心交换机共 65 台。（市局核心华为 12808 交换机为 2014 年设备，核心 12708 交换机为 2012 年设备，接入交换机华为 3700 为 2015 年设备，均已过保修期）。

(3) 信息安全 机房安全设备共 73 台，包括 VPN、堡垒机、防病毒网关、防火墙、负载均衡、光闸、漏扫、日志审计、入侵监测、数据库审计、网络审计、网闸、上网行为管理、网络准入。奇安信天擎系统 1 套，服务全局，共有 4300 个终端用户，250 个服务器用户。

(4) 安防设施：局机关安防监控摄像头共 190 个。局机关安装有大华、海康、宇视安防平台相关设施 9 台，负责管理全局安防设施，并向上级单位推送视频图像。（安防监控平台为 2017 年 3 月建设，均已过保修期）。

(4) 视频会议平台：全局共有华为视频会议终端设备 36 台，华为 MCU 设备 6 台，华为 SMC 组会平台 2 套。局机关共有视频会议室 6 个，（2015 年建设，均已过设备保修期）。

(5) 业务应用支撑：局机关共有 35 个业务应用系统，协助厂商配合处理、跟踪反馈问题处理结果，记录问题处理过程（建设时间为 2015 年-2020 年）。

(6) 桌面终端：市局机关共有办公电脑 windows 终端 254 台(出厂日期为 2013 年)，信创终端 457 台(出厂日期为 2020 年)，打印机、扫描仪、传真机等办公设备 362 台(出厂日期为 2008 年-2020 年)。

(7) 上述设备设施数量存在动态变化，仅作为参考，以实际数量为准。

2. 运行维护服务内容

2.1 服务台

设立服务台，及时响应和完成运行维护服务请求，跟踪服务请求的处理进展。具体要求如下：

(1) 建立服务台相关管理制度，承担本项目范围内运行维护服务内容“总服务台”职能，对北京市监狱管理局及所属各监所的其他信息化运行维护请求提供服务，承担服务请求记录整理、工作问题协调转交、问题处理督促、跟踪反馈职责；

(2) 设置专人按照服务台相关管理制度的要求进行服务请求的处理工作；

(3) 设置专门的沟通渠道作为与服务请求方的联络沟通渠道，7 天 X24 小时全年值守，沟通渠道包括但不限于：建立统一运维服务平台、设立热线电话、传真和电子邮箱等；

(4) 建立服务请求的接收、记录、跟踪和反馈等机制，以及日常工作的监督和考核办法。

2.2 事件管理

专业、高效、及时解决运行维护事件，尽快响应服务请求，事件处理完成后要有回复。事件管理要求如下：

(1) 建立事件分类、分级和升级处理机制；

(2) 规范事件管理过程，建立科学、合理、可执行的事件管理相关制度，包括但不限于事件处理的权限、报告机制和制定事件的处理程序；

(3) 对事件发生的原因要定期进行总结、分析，并采取措施以减少或避免类似事件的重复发生；

(4) 对可能发生的重大事件建立应急响应预案，应急响应预案应得到验证和演练，并根据验证和演练的结果对应急响应预案进行持续完善；

(5) 按照制度文件的要求进行事件管理，包括事件受理、分类、初步支持、调查、

诊断、解决、进展监控、跟踪和关闭等，并留下记录；

(6) 建立事件解决评估机制，包括事件解决率和事件平均解决时间等，并定期对事件管理情况进行总结与评估。

2.3 问题管理

问题管理的目的是识别事件引起的原因并解决问题，预防同类事件的重复发生。问题管理要求如下：

(1) 规范问题管理过程，包括问题发现、分类、调查、诊断、解决、错误评估和总结等，并形成文件，建立问题管理相关制度；

(2) 建立问题分类管理机制，包括问题影响的范围、重要程度和紧急程度，确定优先级，按照文件要求进行问题管理，并留下记录；

(3) 建立知识库机制，定期对问题管理情况进行总结与评估并导入知识库；

(4) 建立问题解决评估机制，包括问题解决率和问题平均解决时间等，对发现的问题进行整改，以保证问题管理过程持续改进。

2.4 配置管理

配置管理的目的是保证配置数据的可靠性和时效性。具体要求如下：

(1) 规范配置管理过程，包括识别、记录、更新和审核等，并形成文件，建立配置管理相关制度；

(2) 建立配置项审核机制，并定期对配置管理的情况，包括配置管理过程的完整性、配置数据的准确性、有效性、可用性和可追溯性进行总结与评估；

(3) 对发现的问题进行整改，以保持配置管理过程持续改进。

2.5 变更管理

变更管理的目的是通过管理和控制变更的过程，确保变更有序的实施。具体要求如下：

(1) 建立与变更管理过程一致的流程，包括请求、评估、审核、实施、确认和回顾等，规范变更管理过程，形成文件，建立变更管理相关制度；

(2) 建立变更类型和范围的管理机制，并按照文件要求进行变更管理，留下记录，

保持变更记录的完整性；

(3) 对变更完成情况进行统计分析，包括未经批准变更数量占比、不同类型变更数量及占比、不成功变更数量和占比以及取消变更数量占比等，并定期对变更管理情况进行总结与评估；

(4) 对发现的问题进行整改，以保证变更过程持续改进。

2.6 工作发布管理

发布管理的目的是确保一个或多个工作、配置变更的成功实施。发布管理要求如下：

(1) 应建立与发布工作、配置管理过程一致的实施过程，包括规划、设计、建设、配置和测试等，规范发布管理的过程，并形成文件，建立发布管理相关制度；

(2) 应建立工作、配置发布类型和范围的管理机制，并按照文件要求进行发布管理，留下记录；

(3) 应制定工作、配置完整的发布方案，包括发布计划、回退方案和发布记录等；

(4) 应对工作、配置发布完成情况进行统计分析，包括发布成功率、发布及时率 and 是否更新配置管理数据库等，并定期对发布管理情况进行总结和评估；

(5) 应保证工作、配置发布管理过程的完整性、发布记录的完整性和准确性，并对发现的问题进行整改，以保证发布管理过程持续改进。

2.7 服务级别管理

服务级别管理是对运维服务质量的关键绩效指标进行监控和管理。服务级别管理要求如下：

(1) 应建立服务目录，规范服务级别管理过程，形成文件，建立服务级别管理相关制度；

(2) 应根据需求方的考核评估要求，建立考核评估机制，包括服务完成情况和达成率等；

(3) 应在服务级别管理评估后制定改进内容及改进措施。

2.8 能力管理

能力管理的目的是在运行维护服务中，为更好地执行所有的运行维护进度安排，对

其进行度量、监控和调整。能力管理要求如下：

- （1）应制定服务能力管理相关要求或制度；
- （2）应按照制度的要求对能力管理过程和实施结果进行监测、评审和记录；
- （3）应对未达成的指标进行调查分析，确定能力改进措施和改进计划。

2.9 可用性管理

可用性管理是关于设计、实施、监控、评价和报告信息化运行维护服务的可用性，以确保持续地满足业务的可用性需求的服务管理流程。可用性管理要求如下：

- （1）制定可用性管理的计划，并根据可用性的要求进行评估和可用性监控；
- （2）定期或不定期对可用性计划进行更新回顾，更新回顾的频率 ≥ 1 次/年。
- （3）应安排专人负责信息化运行维护的可用性管理、变更确认和风险评估等；
- （4）应每月对运行维护服务的内容进行可用性分析，形成可用性报告。

2.10 服务持续性管理

服务持续性管理的目的是预防信息化重大事故的发生，提高信息系统的恢复能力和容错能力，并在事故发生后迅速恢复信息系统正常运作的运行维护服务内容。服务持续性管理要求如下：

- （1）制定服务持续性管理计划、预防措施和恢复方案等；
- （2）安排专人负责信息化运行维护的服务持续性管理、业务影响分析和风险评估等；
- （3）在事故发生后，提供有关事故发生原因、影响以及如何成功应对的报告，所有观察到的问题都在改进计划中得到处理。

2.11 知识库管理

知识库管理的目的是对信息化运维过程中经验、教训、知识、知识创造过程和知识的应用进行规划、管理、总结。知识管理具体要求如下：

- （1）将常见问题的描述、分析和解决办法建立知识库，并制定相关管理策略和制度，采用“录入、审批和发布”的管理流程；
- （2）确保整个运维团队内的知识是可用的和可共享的，根据知识库管理策略和制度

要求对知识进行管理，并留下记录；

(3) 根据知识的不同类型，对知识库进行分类记录和管理；

(4) 知识库应具备知识的增加、更新、删除、查询、讨论和移动功能；

(5) 定期对知识管理情况进行总结和评估，对知识管理发现的问题及时整改；

(6) 知识库的建立、知识文件的增加、更新、删除、查询、讨论和移动均应设定不同权限，以保证知识库应用的安全性。

2.12 资源库管理

资源库管理应包括以下要求：

(1) 建立资源库管理制度；

(2) 根据资源产品的类型、资源来源、所属项目名称、质保日期、售后服务联系人和联系方式等建立资源库；

(3) 实时更新或定期更新资源库，最长更新周期 ≤ 1 月。

2.13 备品备件管理

按照招标文件的要求制定备品备件的计划、采购、仓储、使用、监督和检查考核的管理办法，备品备件包括但不限于自备备件、特定备件和紧急备件，备品备件管理要求如：

(1) 应明确备品备件管理的责任人和管理职责；

(2) 应根据不同类型的设施设备制定相应的库存备件比例要求；

(3) 备品备件的计划、采购应向北京市监狱管理局信息技术处、项目监理报批；

(4) 备品备件应定期进行盘点，最长盘点周期 ≤ 1 个月，发现盘盈或盘亏应查明原因，及时补充，落实责任，妥善处理；

(5) 备品备件应定期进行测试，以确保备品备件的有效性和可用性，最长定期测试周期 ≤ 6 个月。

2.14 文档管理

2.14.1 文档管理基本要求

(1) 运行维护服务提供者应形成明确的文档管理制度，并通过北京市监狱管理局信

息技术处、项目监理的审核；

(2) 运行维护服务提供者应建立文档的登记、查阅、流转和审批制度；

(3) 文档管理应按照日常运行维护工作类、报告类、资产类和技术资料类，并以月为单位，按照时间的先后顺序进行归档；

(4) 纸文档应装订成册归档，电子文件应统一保存分类归档并有 ≥ 2 个以上介质备份，防止数据丢失；

(5) 文档管理涉及到保密的内容应严格按照保密管理的相关要求执行；

(6) 管理的文档包括但不限于例行报告、事件报告、故障总结报告、检查报告和应急预案。可根据运行维护服务对象的不同而确定不同的文档。

2.14.2 文档管理的内容

(1) 例行报告

例行报告包括日报、周报、月报、季度总结、半年总结、年度总结等。例行报告内容应包括但不限于报告名称、报告周期、服务综述、服务内容、完成情况、运行维护对象的风险隐患分析、改善措施与建议以及下一步工作计划。

(2) 事件报告

事件报告是指事件发生后运行维护服务提供者向北京市监狱管理局提交的报告。安全事件和重大事件应在事件处置完成后 ≤ 3 个工作日提交事件报告。事件报告的内容包括但不限于事件名称、事件描述（包括事件现象、受理时间、处理时间和当前状态等）、事件影响程度与范围、事件的处置方法、事件原因分析和后续改善计划。

(3) 故障总结报告

故障总结报告是指故障处置完成后运行维护服务提供者向北京市监狱管理局提交的总结报告。重大故障应在故障处置完成后 ≤ 3 个工作日提交故障总结报告。故障总结报告内容应包括但不限于报告名称、故障概述（包括故障现象、故障产生时间、故障发现时间、处置时间和当前状态等）、故障影响程度与范围、故障的处置方法、故障原因分析、经验教训和后续工作安排等。

(4) 检查报告

检查报告是指运行维护服务提供者在各类运行维护检查工作完成向北京市监狱管理局提交的检查报告。检查报告内容应包括但不限于日常例行巡检报告、定期现场巡检报告、重大节假日巡检报告和临时性检查报告。各报告内容要求如下：

a) 日常例行巡检报告

应 2 次 / 日（上午 1 次、下午 1 次）提供北京市监狱管理局本级二楼中心机房、五楼中心机房、地下一层 UPS 机房日常例行巡检报告，并附日常巡检记录表。内容应包括但不限于报告名称、日例行巡检概述（包括巡检主要内容和整体情况）、巡检发现的问题、问题处理情况、遗留问题情况和风险、改善措施等。

b) 定期巡检报告

应 ≥ 1 次 / 月提供定全局计算机网络核心设备、网络安全设备、服务器、集中存储设备、视频会议设备、电话交换机的定期巡检报告，并附定期巡检记录表。内容应包括但不限于报告名称、定期巡检整体情况、主要完成内容、巡检发现的问题、问题处理情况、遗留问题情况和风险、改善措施和建议以及下一步计划。

c) 重大节假日或重要活动巡检报告

重大节假日或重要活动巡检报告是指在重大节假日或重要活动前运行维护服务提供者按北京市监狱管理局要求完成的巡检工作并提交的巡检报告。内容应包括但不限于报告名称、整体情况概述、主要完成内容、巡检发现问题、问题处理情况、遗留问题情况和风险、改善措施和建议以及节假日或重要活动保障计划等。

d) 临时性检查报告

临时性检查报告是指因北京市监狱管理局的临时性或突发性重要任务需求，对运行维护服务对象进行临时检查而形成的报告。内容应包括但不限于报告名称、检查情况概述、主要完成内容、检查发现问题情况、问题处置情况、遗留问题情况和风险、改善措施和建议以及下一步计划。

2.15 资产管理

资产管理是指运行维护服务提供者对运行维护对象中的所有信息化资产进行管理。资产管理要求如下：

(1) 应识别与信息系统相关的所有运行维护服务对象，建立资产台账，台账内容包括但不限于资产名称、资产品牌、资产型号、资产所在位置、资产来源、资产用途、资产供应商、资产责任人和联系方式；

(2) 应为每项已识别的资产指定所属关系并根据资产的重要性进行分级管理；

(3) 应建立资产管理相关制度，包括但不限于日常管理制度、资产变更制度和报废制度；

(4) 资产管理过程中应逐步引入运行维护技术平台，实现无纸化管理，自动监控资产运行状态；

(5) 应实时更新资产台账；

(6) 应及时更换故障设备，以降低监管安全风险。

2.16 综合管理

综合管理包括但不限于咨询、技术支持服务以及综合系统服务。综合管理要求如下：

(1) 咨询服务

a) 运行维护服务提供者应为北京市监狱管理局运行维护服务使用者和运行维护服务管理者提供每周 7×24 小时技术咨询服务；

b) 运行维护服务提供者应为北京市监狱管理局运行维护服务使用者和运行维护服务管理者提供培训服务，应≥1 次 / 年开展培训服务；运行维护服务提供者应提前编写培训服务方案，报送运行维护服务管理者，审核通过后方可开展培训服务工作；培训服务方式可采取远程培训或现场培训等方式进行。

(2) 技术支持服务

a) 运行维护服务提供者应为北京市监狱管理局运行维护服务使用者和运行维护服务管理者提供的技术支持服务，应包括但不限于电话支持、远程支持和现场支持；

b) 技术支持服务的内容应包括但不限于服务请求、故障处理、信息安全、数据迁移、设备搬迁和升级优化；

c) 技术支持服务的响应标准应根据运行维护服务使用者和运行维护服务管理者的实际需要，由运行维护服务使用者、运行维护服务管理者和运行维护服务提供者协商确定。

(3) 综合系统服务

综合系统服务主要指运行维护服务提供者为保障运行维护服务工作的正常开展，寻求专业的第三方提供的服务，如设备生产厂家、设备生产厂家指定的专门服务提供者、信息安全专业厂商等。

2.17 应急保障

运行维护服务提供者应协助北京市监狱管理局健全全局网络安全事件应急工作机制和应急预案体系，提高网络安全事件应对能力，预防和减少网络安全事件造成的损失

和危害。应急响应过程包括 4 个主要阶段：应急准备、监测与预警、应急处置和总结改进，应急响应各阶段的工作内容如下：

2.17.1 应急响应各阶段的工作内容

应急响应各阶段的工作内容如下：

(1) 应急准备阶段的工作包括：组建应急响应组织、确定应急响应制度、系统性识别运行维护服务对象及运行维护活动中可能出现的风险、定义应急事件级别、制定应急响应预案、开展培训和演练；

(2) 监测与预警阶段的工作包括：进行日常监测、及时发现应急事件并有效预警、进行核实和评估、以规定的策略和程序启动预案以及保持对应急事件的跟踪；

(3) 应急处置阶段的工作包括：采取必要的应急调度手段、基于预案开展故障排查和诊断、对故障进行有效快速的处理和系统恢复、及时通报应急事件、提供持续性服务保障、进行结果评价以及关闭事件；

(4) 总结改进阶段的工作包括：对应急事件发生原因、处理过程和结果进行总结分析、持续改进应急工作以及完善信息系统。

2.17.2 应急准备

应急准备要求如下：

(1) 建立应急响应组织，应急响应组织应由相关利益方组成，包括运行维护服务使用者、运行维护服务管理者、运行维护服务提供者和其他机构专家团队；

(2) 明确应急响应组织相关方的角色和职责；

(3) 制定应急响应制度，并明确应急响应的目标、原则和范围等；

(4) 划分应急事件级别，并根据应急事件的级别制定应急预案；

(5) 应急响应预案应经过相关各方的评审，并由运行维护服务管理者发布应急预案；

(6) 结合业务领域突发事件级别和运行维护服务中的应急事件级别，制定总体预案，开展培训和演练；

(7) 应定期(≥ 2 次 / 年) 进行应急演练和培训，以确保相关人员熟悉处置的操作规范和操作流程；

(8) 应定期进行重要信息系统的风险评估，确保应急响应组织了解其在运行维护过

程中的关键活动、所需资源、限制条件和信息系统面临的各种风险要素。

2.17.3 监测与预警

监测与预警应包括以下要求：

（1）持续开展日常监测活动，实施有效预警，监测预警的范围包括所有运行维护服务对象；

（2）建立监测和预警的记录以及报告制度，并按照约定的形式和时间间隔上报现场负责人；

（3）发现应急事件时，按照应急响应制度和应急响应过程进行报告，并保持持续跟踪，直到应急事件关闭。

2.17.4 应急处置

应根据应急预案进行应急事件的处置。

2.17.5 总结改进

总结改进应包括以下要求：

（1）定期对应急响应工作进行分析和回顾，总结经验教训，并采取适当的后续措施；

（2）定期对应急响应制度和应急响应过程进行完善。

3. 运行维护服务方法

3.1 信息系统基础设施运行维护服务方法

3.1.1 机房与机房基础设施运行维护服务方法

机房与机房基础设施的运行维护包括但不限于对机房、电气系统、消防系统、空调系统、防雷接地系统、环境监控系统和综合布线系统的运行维护。运行维护服务方法要求如下：

（1）本项目仅对北京市监狱管理局本级的机房与机房基础设施进行运行维护（具体地点包括：北京市监狱管理局、新河教育矫治所教学楼传输机房、海淀区吴家场路 55

号北京市监狱管理局第二办公区)。北京市监狱管理局所属各监所的机房与机房基础设施由各监所负责运行维护,需要市局协调解决的问题,本项目服务公司承担“服务台”职能,承担服务请求记录整理、工作问题转交、问题处理、督促跟踪反馈职责;

(2) 定期对机房基础设施进行日常巡检,掌握设备运行和机房环境情况,其中机房基础设施巡检包括日常巡检应 ≥ 2 次/天,楼层设备间应 ≥ 1 次/周;

(3) 应定期(≥ 1 次/月)对机房基础设施的运行情况进行综合检查分析,形成设备运行分析报告;

(4) 应定期(≥ 1 次/月)对机房基础设施进行清洁保养,如:机房清洁除尘、设备清洁除尘、设备线缆整理、标识标签完整性与准确性检查等,完成保养检查日志记录

(5) 对 UPS 进行放电测试应 ≥ 1 次/半年,保证 UPS 电池活性,及时检查 UPS 放电时间,根据检测结果及时提示采购人更换不满足放电时间要求的电池,形成保养检查日志记录;

(6) 应及时响应用户提出的服务请求,并按照双方约定的内容进行问题处理;

(7) 应提供运行维护技术平台,实时监控机房基础设施运行状态和故障告警等情况;

(8) 应针对当前基础设施运行情况,给出优化建议并实施,提升运行性能。

(9) 对故障设备应及时维修或更换。故障设备维修或更换工作由中标单位发现并提出,经北京市监狱管理局审核批准,故障设备的维修或更换操作由中标单位完成(维修费用、更新费用包含在投标报价中)。

(10) 1 台(含室内外机)5 匹精密空调进行修复,必要时对室外机进行更新。

(11) 中标人每个机房至少配备两套专用空气呼吸器或氧气呼吸器。

3.1.2 网络安全设施运行维护服务方法

网络安全设施运行维护包括但不限于对内部办公网、政务外网、互联网和其他专网(政府部门专网或自建专网)的路由器、交换机、通信设备、传输设备和传输链路的运行状态进行维护,确保系统正常、高效、稳定和可靠运行。运行维护服务方法要求如下:

(1) 本项目仅对北京市监狱管理局本级楼内除二层、五层机房外的各楼层网络设备进行运行维护,对于北京市监狱管理局所属各监所的网络设施由各监所负责运行维护,对于需要市局协调解决的问题,本项目服务公司承担“服务台”职能,承担服务请求记录整理、工作问题协调转交、问题处理督促跟踪反馈职责;

(2) 应定期对网络设施进行日常巡检，掌握设备状态和环境情况，网络设施的日常巡检应 ≥ 1 次/天；

(3) 应对网络设施开展定期预防性检查，应 ≥ 1 次/周开展预防性检查；

(4) 网络设施的配置、日志应定期进行数据备份，定期备份周期应 ≤ 1 个月，在网络设施配置发生变化后应立即进行数据备份；

(5) 应定期(≥ 1 次/月)对网络设施进行清洁保养，如：设备除尘、设备线缆整理、标识标签完整性与准确性检查等，完成保养检查日志记录；

(6) 应进行网络适应性改进、预防性改进和增强性改进，改进内容包括但不限于路由策略调调整、固件升级加固和软件版本升级优化，以提升网络设施的稳定性和可靠性；

(7) 应及时响应用户提出的服务请求，并按照服务标准进行问题处理；

(8) 应通过运行维护技术平台实时监控网络设施的运行状态、网络流量和故障告警等情况；

(9) 对故障设备应进行及时维修或更换。故障设备维修或更换所需费用由中标单位承担（维修费用、更新费包含在投标报价中）。

(10) 对于网络光模块、接入层交换机等常用网络设备，由中标单位提供备品备件，包括：单模 1000M、多模 1000M、单模 10000M、多模 10000M 等光模块，以及 24 电口、48 电口的接入交换机，每种规格的备品备件数量应 ≥ 4 个。由中标单位进行日常管理，库存的备品备件归中标单位所有，使用后的备品备件以及替换下来的原设备、器件归北京市监狱管理局所有。

3.1.3 计算与存储设施运行维护服务方法

计算与存储设施运行维护包括但不限于服务器、磁盘阵列、移动计算设备和存储设备的运行维护。运行维护服务方法要求如下：

(1) 本项目仅对北京市监狱管理局本级计算与存储设施进行运行维护，对于北京市监狱管理局所属各监所的计算与存储设施由各监所负责运行维护，对于需要市局协调解决的问题，本项目服务公司承担“服务台”职能，承担服务请求记录整理、工作问题协调转交、问题处理督促跟踪反馈职责；

(2) 应定期对计算与存储设施进行日常巡检，掌握设备状态和环境情况，其中核心业务应用的服务器、存储设备、云服务平台应 ≥ 1 次/天开展日常巡检，非核心业务

计算与存储设施应 ≥ 1 次/周开展日常巡检；

(3) 应定期(≥ 1 次/月)对计算与存储设施进行清洁保养,如:设备除尘、设备线缆整理、标识标签完整性和准确性检查等,完成保养检查日志记录;

(4) 应进行计算与存储设施适应性改进、预防性改进和增强性改进,改进内容包括但不限于操作系统升级、漏洞补丁升级、固件升级和软件版本升级优化等,以提升计算与存储设施的稳定性和可靠性;

(5) 应及时响应用户提出的服务请求,并按照服务约定的内容进行问题处理;

(6) 利用运行维护技术平台,实时监控计算与存储设施的运行状态和故障告警等情况。

(7) 对故障设备应进行及时维修或更换。故障设备维修或更换所需费用由中标单位承担(维修费用、更新费包含在投标报价中);

(8) 对于服务器硬盘,由中标单位提供备品备件,至少提供惠普、联想、华为、浪潮等4个品牌,每个品牌3种规格的硬盘,每种备品备件数量应 ≥ 3 个,由中标单位进行日常管理,库存的备品备件归中标单位所有,使用后的备品备件以及替换下来的原设备、器件归北京市监狱管理局所有。

3.1.4 物联网设施运行维护服务方法

物联网设施运行维护包括但不限于电子戒具、生命探测设备、入侵报警设备、智能锁具、物联网终端、物联网智能设备、生物特征识别设备、目标跟踪系统、智能押解系统、移动执法终端、无人机系统和配套设备设施的运行维护。运行维护服务方法要求如下:

目前北京市监狱管理局物联网设施均由专门的公司负责运行维护,本项目中标单位承担“服务台”职能,对于北京市监狱管理局及所属监所用户关于物联网设施的运行维护请求,承担记录整理、工作问题协调转交、问题处理督促跟踪反馈职责。

3.1.5 指挥调度设施运行维护服务方法

指挥调度设施运行维护包括但不限于指挥调度大屏显示设备、音频设备、视频设备、管控设备、执勤设备、报警设备、调度设备、安防集成平台、和视频点名系统的运行维护运行维护服务方法要求如下:

(1) 本项目仅对北京市监狱管理局本级的指挥调度设施进行运行维护，对于北京市监狱管理局所属各监所的指挥调度设施由各监所负责运行维护，对于需要市局协调解决的问题，本项目服务公司承担“服务台”职能，承担服务请求记录整理、工作问题协调转交、问题处理督促跟踪反馈职责；

(2) 应安排专人进行系统维护值守，及时修复运行故障；

(3) 每月对设施进行保养，保养内容包括但不限于设备除尘、设备线缆整理、标识标签完整性和准确性检查，完成保养检查日志记录；

(4) 应定期进行设施适应性改进、预防性改进和增强性改进，改进内容包括但不限于操作系统升级、漏洞补丁升级、固件升级和软件版本升级优化，以提升指挥中心设施的稳定性、可靠性；

(5) 应及时响应用户提出的服务请求，并按照服务约定的内容进行问题处理；

(6) 应定期进行设备、设施故障处置应急演练；

(7) 应 ≥ 1 次/天进行日常巡检，检查指挥调度设施的运行状态、故障告警，并形成巡检记录；

(8) 应 ≥ 1 次/周进行视频会议系统的点名联调测试，确保设备设施稳定、高效和可靠运行；

(9) 应定期对安防集成平台、视频会议系统、视频点名系统和指挥调度系统的功能进行检查，以确保功能的有效性。

(10) 对故障设备应进行及时维修或更换。故障设备维修或更换所需费用由中标单位承担（维修费用、更新费包含在投标报价中）。

3.1.6 安防设施运行维护服务方法

安防设施运行维护包括但不限于视频监控系统、广播系统、监听对讲系统、报警系统、出入口控制系统、安检系统、电子巡查系统、门禁系统、会见管理系统、亲情电话系统、电话系统和驻狱武警信息化执勤设施的运行维护。运行维护服务方法要求如下：

(1) 本项目仅对北京市监狱管理局本级的安防设施进行运行维护，对于北京市监狱管理局所属各监所的安防设施由各监所负责运行维护，对于需要市局协调解决的问题，本项目服务公司承担“服务台”职能，承担服务请求记录整理、工作问题协调转交、问题处理督促跟踪反馈职责；

(2) 北京市监狱管理局本级的安防设施本项目服务公司承担运行维护职责，服务

方法如下：

- ①应及时对安防系统进行适应性防护环境的调整，以满足使用的相关要求；
 - ②应及时修复安防设施的运行故障，不可影响机关安全；
 - ③应定期对安防设施的软硬件配置数据进行数据备份，数据更新后应实时进行数据备份，降低设备故障而引发的数据丢失风险；
 - ④安防设施应定期进行保养维护，保养维护内容包括但不限于设备除尘、设备线缆整理、标识标签完整性和准确性检查，户外安防设备应 ≥ 1 次 / 季度进行定期设备除尘，室内安防设备应 ≥ 1 次 / 半年进行定期除尘；
 - ⑤应及时响应用户提出的服务请求，并按照服务约定的内容进行问题处理；
 - ⑥应 1 次 / 天对安防设施进行日常巡检，检查安防设施的运行状态和故障告警，并形成巡检记录；
- (3) 对故障设备应进行及时维修或更换。故障设备维修或更换工作由中标单位承担（维修费用、更新费包含在投标报价中）。

3.1.7 桌面设施运行维护服务方法

桌面设施运行维护包括但不限于台式计算终端、移动计算终端、输入输出设备和移动存储介质的运行维护。运行维护服务方法要求如下：

- (1) 本项目仅对北京市监狱管理局本级的桌面设施进行运行维护，对于北京市监狱管理局所属各监所的桌面设施由各监所负责运行维护，对于需要市局协调解决的问题，本项目服务公司承担“服务台”职能，承担服务请求记录整理、工作问题协调转交、问题处理督促跟踪反馈职责；
 - (2) 应按约定内容及时修复硬件故障、软件故障和系统故障，并响应用户的服务响应需求；
 - (3) 应及时检查台式计算机终端和移动计算终端的补丁，并进行补丁升级；
 - (4) 计算机终端应安装防病毒软件，并及时更新病毒库，更新周期应 ≥ 1 次 / 周；
 - (5) 应不定期发布桌面和外围设备风险安全隐患报告；
 - (6) 应及时响应用户提出的服务请求，并按照约定的内容进行问题处理。
- (7) 对故障设备应进行及时维修或更换，维修或更换费用由北京市监狱管理局负责。

3.1.8 应用支撑基础设施运行维护服务方法

应用支撑基础设施运行维护包括但不限于操作系统、数据库和中间件的运行维护。运行维护服务方法要求如下：

- (1) 应制定应用支撑基础设施运行维护的日常管理制度，建立管理规范 and 流程；
- (2) 应制定应用支撑基础设施日常巡检制度；
- (3) 对应用支撑基础设施的操作，均应事先制定详细操作流程，经过审核后存档，并在后期严格执行；
- (4) 应 ≥ 1 次/月对应用支撑基础设施进行运行状况分析，包括但不限于健康状况分析、性能情况分析等；
- (5) 应及时根据运行情况做稳定性和性能型的改进和调整；
- (6) 应及时检查应用支撑基础设施中的漏洞和补丁，并进行修复；根据配置核查报告、配置扫描报告、安全漏洞修补建议进行修复工作的开展；
- (7) 应配备具有相应能力的人员和必要的工具，并定期进行专业培训，以提高服务可用性；
- (8) 应定期对设施运行状态数据进行统计和趋势量化分析，对于异常趋势，做出预警及相关预案；
- (9) 应对应用支撑基础设施早、晚各进行1次/天日常巡检，检查应用支撑基础设施的运行状态和故障告警等情况；
- (10) 应建立应急预案并定期进行演练。

3.1.9 信息安全相关运行维护服务工作

中标单位须配合相关厂商进行安全巡检、故障处理、业务系统配置核查、业务系统漏洞扫描、业务系统渗透性测试、日志审查分析、安全漏洞修补、安全整改、网络安全预案应急演练、信息安全专家咨询服务等网络安全运维工作。

3.1.10 视频会议系统运维服务方法

- (1) 应安排专人进行会议保障，提前做好系统维护，及时修复运行故障，避免影响会议的正常召开；
- (2) 每月对设施进行保养，保养内容包括但不限于设备除尘、设备线缆整理、标识

标签完整性和准确性检查，完成保养检查日志记录；

(3) 应定期进行设施适应性改进、预防性改进和增强性改进，改进内容包括但不限于操作系统升级、漏洞补丁升级、固件升级和软件版本升级优化，以提升指挥中心设施的稳定性、可靠性；

(4) 应及时响应用户提出的服务请求，并按照服务约定的内容进行问题处理；

(5) 应定期进行会议保障应急演练；

(6) 应 1 次 / 天进行日常巡检，检查视频会议设施的运行状态、故障告警，并形成巡检记录；

(7) 应 ≥ 1 次 / 周进行视频会议系统的联调测试，确保设备设施稳定、高效和可靠运行；

(8) 会议保障响应时间为 7 天 $\times$ 24 小时，承担全局视频会议系统的软硬件运维、调试、技术保障工作。

(9) 对故障设备应进行及时维修或更换。故障设备维修或更换由中标单位承担（维修费用、更新费包含在投标报价中）。

3.2 其他服务内容

3.2.1 特殊时期值守

(1) 运维目标：针对特殊时期的信息网络系统运维需求提供保障服务，确保信息网络系统的安全稳定。

(2) 运维范围：包括国家法定节假日，国家或北京市监狱管理局的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期的运维服务。

(3) 运维内容：按照甲方具体要求，完成特殊时期的驻地值守、系统监控等运维服务任务。

3.2.2 其他项目配合

(1) 运维目标：配合其他信息化项目的开展，保障项目过程中信息网络系统的安全稳定及项目的顺利进行。

(2) 运维范围：包括对北京市监狱管理局的其他信息化项目的配合。

(3) 运维内容：按照甲方具体要求，严格遵守甲方相关规定，为在北京市监狱管

理局进行的其他信息化项目提供相关信息或资料、配合调试、安排人员值守、临时保管设备等。

3.2.3 其他交办的任务

- (1) 运维目标：及时响应和完成甲方交办的各项临时任务，提供优质的服务。
- (2) 运维范围：按照甲方具体要求，及时响应和完成甲方交办的各项临时任务。
- (3) 运维内容：包括但不限于以下运维内容：
 - 新产品测试和比较；
 - 对北京市监狱管理局所属单位工作的技术支持；
 - 重要人员的技术服务；
 - 协助甲方编写信息规划、总结等。

4. 运行维护技术平台

4.1 基本要求

运行维护技术平台应实现运维业务全栈跟踪、安防设施监控、网络设施与信息安全隐患监控、服务器监控、存储设备监控以及操作系统和数据库监控。

4.2 具体要求

4.2.1 报修管理

- (1) 应提供流程化的报修功能，实现用户在线报修、报修进度跟踪和服务反馈等功能；
- (2) 应具备报修单状态查询功能；

4.2.2 工单管理

- (1) 应实现对服务 / 事件工单和问题工单的统一管理；
- (2) 工单应包括系统告警转工单、人工派工单和报修单转工单等不同类型；
- (3) 应实现工单各个状态信息统计、过滤、排序、导出和打印等；
- (4) 应实现工单的提交、自定义查询、查阅、处理、导出和打印等功能；

- (5)应实现工单模板配置；
- (6)应支持工单流程和表单内容可定制。

4.3.3 资产管理

- (1)应具备资产录入、变更、统计、位置关联和资产的健康度分析等功能；
- (2)应实现以机房和机柜为源头，对服务器、交换机和防火墙等运行维护服务对象的关联关系登记；
- (3)应能够展示机柜、服务器、防火墙、交换机、存储、数据库、中间件、操作系统和应用系统之间的逻辑关系，方便资产统计和管理。

4.3.4 拓扑管理

- (1)应具备监控对象组网的逻辑拓扑图，并能展示监控对象组网的逻辑关系；
- (2)逻辑拓扑图应能直观的区分监控对象正常、断链和异常等网络状态；
- (3)逻辑拓扑图应能动态显示各种网络设备和关键线路的负载数据；
- (4)可通过自动发现和手动绘制等方式构建逻辑拓扑图；
- (5)逻辑拓扑图可支持被管理设备的连接线状态查看、正常 / 异常状态区分以及增加、删除、修改和复制等相关功能。

4.3.5 告警管理

- (1)应能够实时采集监控对象的告警信息，告警的严重级别、数据推送和通达方式可配置；
- (2)应具备告警自动确认、告警清除和告警转工单等功能；
- (3)可进行告警规则的设置，包括但不限于邮件转发告警、告警配置、过滤规则和级别重定义规则。

4.3.6 巡检管理

- (1)应具备周期性智能巡检功能；
- (2)应具有巡检模板，包括但不限于系统自动巡检模板和人工巡检模板；
- (3)系统自动巡检完成后应能自动生成巡检报告，巡检报告宜支持 Word 和 WPS 等

格式版本的查看、导出和打印；

(4) 可对巡检任务进行增加、删除、修改和查看，并具备巡检对象设置、巡检指标设置和巡检方式设置等功能；

(5) 具备巡检计划任务的定时调度执行、复制、启用和禁用等功能。

4.3.7 报表管理

(1) 应能自动生成报表，包括运行维护报表、资产设备报表、性能报表、告警报表和统计报表等，并能下载至本地保存；

(2) 统计报表应包括工单统计、工单完成率统计、工单总数趋势统计、工单时间统计和事件工单统计等报表；

(3) 统计报表可根据具体需求定制。

5. 项目具体规定和要求

5.1 投标文件编制要求

投标人应按照招标文件的要求编制投标文件。

5.2 对投标人要求

(1) 具备提供优良驻场服务的实力，拥有充足的技术支持力量，稳定专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系。投标单位必须针对本项目组建一支专业化的服务团队，投标文件中包含团队成员的名单、工作简历、认证证书、劳动合同，以及单位盖章的团队成员护照、港澳通行证、大陆居民往来台湾通行证持有情况声明（如果持有相关证件应提供证件名称、编号、办理时间、有效期等说明信息）等。

(2) 投标人如果中标，实际安排运维技术人员必须与投标文件中的人员一致。人员调整，须有充分原因，通过项目变更流程，得到采购人认可才能调整。调整补充的服务人员，必须保证后续人员不低于调整前人员的资质和能力，调整人员不得超过 1 人。

(3) 为驻场运维人员提供基本办公用具，如计算机、打印机、复印机、维修检测工具。

(4) 驻场运维人员经采购人面试合格后方可上岗，如面试不合格，运维服务提供商需提供满足服务内容和要求的技术人员，在项目的执行过程中，保障整个项目团队的

人员要相对固定。

(5) 在项目交接过程中要保障所有运行维护系统正常运行。

(6) 为确保运维工作的顺利开展，中标人负责提供运行维护技术平台。平台功能需经采购人认可。

(7) 投标人需承诺如合同约定的服务期到期后，下一年度的中标人尚未产生时，无条件为采购人继续提供相关服务以确保运维服务的连续性。

5.3 运维日常工作标准要求

(1) 负责维护北京市监狱管理局本级信息化硬、软件平台的维护工作，以服务北京市监狱管理局业务信息应用为目的；以保证不发生网络、信息安全事故为基本工作标准要求。

(2) 满足北京市监狱管理局本级每周正常工作日 5×8 小时驻场，正常工作日每日 17 时至次日 9 时至少有两人值班，节假日每日 24 小时至少有两人值班，重大活动安全保障期间，按照采购人要求适当增加值班人员数量，一般应不少于三人。值班人员 10 分钟内到达北京市监狱管理局本级用户问题现场；

(3) 全面保障北京市监狱管理局本级及下辖一个分局、13 所押犯监狱、10 个矫治和戒毒场所的运维范围内各类信息系统安全、完整、准确、有效的应用；

(4) 履行运维范围内各类设备和软、硬件资产的保管义务；

(5) 负责运维范围内各种应用软件系统的运行维护工作；

(6) 配合北京市监狱管理局及下辖一个分局、13 所押犯监狱、10 个矫治和戒毒场所的信息化工程建设和其他工作需求。

5.4 对运维人员的要求

★负责运维范围内所有软硬件系统正常运行，提供不少于 14 人的驻场服务。不足将作无效投标处理。

5.4.1 运维项目经理要求

提供驻场运维项目经理 1 人，具体要求如下：

(1) 运维项目经理主要职责

负责带领运维团队管理驻地运维工作，负责运维项目服务质量管理、总体协调、团队管理。根据 IT 技术发展态势和信息化运维服务体系标准化的需要，提出具有战略性、前瞻性的业务咨询报告和运维评估报告，协助甲方不断提高信息化运维工作的效率和质量。

- 负责运维项目管理，制定各项运维内容的工作规范和考核标准。
- 负责运维人员管理，制定人员岗位职责、明确任务分工、强化纪律教育。
- 负责文档资料的管理，实现运维工作的全程可追溯。
- 负责制定每项工作具体流程。
- 负责运维总结、周报、统计报告等材料撰写。
- 负责制定整体运维工作计划、指导制定单项运维工作计划。

(2) 经验要求

5 年以上的信息化项目运维工作经验，2 年以上信息化运维项目管理经验；良好的沟通、组织协调能力，责任心强，有勇气，擅长团队作战；执行目标性强，执行讲究高效率；具备较强的信息化运维基础技能，熟悉网络原理、有开发经验；有较强的文字表达能力。

5.4.2 软件工程师要求

提供驻局软件工程师 3 人，具体要求如下：

(1) 软件工程师主要职责：

负责服务器操作系统的维护；负责应用系统的安装、部署、维护；负责维护北京市监狱管理局本级应用的现场技术支持；对应用软件进行优化工作；定期进行软件运行状态监测和隐患排查工作，完成并修复隐患形成闭环；负责应用系统用户的维护；负责应用系统文档的维护；负责软件资产正版化维护；负责数据库性能监控、诊断分析、系统优化和问题跟踪，探查和预防可能的问题；负责数据库相关维护工作，平台和工具的建设；根据业务要求编写自动化脚本生成统计报表。

(2) 软件工程师经验要求：

计算机、通信、软件工程等相关专业，2 年以上软件运维或开发工作经验；熟悉 windows、linux 系统；熟悉一种主流开发框架；熟悉主流开发语言；熟悉 SQL Server 数据库、ORACLE 数据库，能编写 SQL 语句脚本。

5.4.3 驻局数据备份及核心维护工程师要求

提供驻局系统数据备份及核心维护工程师 3 人，具体要求如下：

（1）系统工程师主要职责：

负责服务器的运输、装配、上下架，操作系统、基础软件的安装，网络接入配置；负责服务器的性能优化、资源管理、日常状态巡检、硬件故障排查、零配件更换；负责视频会议系统、会议室音视频设备的日常使用、管理维护，负责视频会议现场技术保障；负责机房、弱电间日常巡检，检查网络、服务器、网络安全设备、监控设备状态，空调、UPS、消防等等基础设施状态；负责设备定期除尘工作；负责网络设备的运输、装配、上下架、基本设置工作；负责网络设备的性能优化、资源管理、日常巡检；负责通信系统的性能优化、资源管理、日常巡检；负责存储设备的性能优化、资源管理、日常巡检；运维项目经理根据项目任务安排的其它工作。

（2）系统工程师经验要求：

计算机或通信相关专业，2 年以上运维工作经验，扎实的计算机软件、硬件、网络知识基础；熟练掌握网络基础知识；熟悉服务器硬件维护，各种网络设备基本维护；对服务器能够熟练操作及维护，具备故障诊断和处理能力；了解 PC 服务器的硬件结构，能够独立完成服务器（主机、数据库等系统，双机设备）的售后安装和调试；可以独立完成 HP、华为、联想等 PC 服务器硬件故障诊断及维护。

5.4.4 驻局机关计算机网络、办公设备及办公桌面与视频会议保障工程师要求

提供驻局机关计算机网络、办公设备及办公桌面与视频会议保障工程师 7 人，具体要求如下：

（1）主要职责：

负责楼层交换机的配置、Vlan 划分、MAC 地址绑定等；负责梳理楼层网络资源、建立维护计算机网络拓扑图、线路连接图；楼层交换机、路由器等网络设置的定期清洁；负责综合布线系统，承担管路内布线工作保障电视与电话通讯系统正常运行；负责完成对服务单位的 IT 设备的资产统计，标识。负责建立设备档案资料，包括硬件配置清单、软件系统清单，并对设备进行资产管理；根据软件正版化要求，对服务单位所有计算机进行正版化软件安装、检测和维护；负责对现有计算机及外围设备进行日常维护，完成硬件与系统故障检测、故障定位、故障排除、定期设备维护及清洁保养；负责对新增计

算机及相关设备进行软、硬件安装配置、网络接入、并协助完成老旧设备的报废;负责操作系统、办公软件、工具软件及专用软件的安装配置、软件升级、操作指导、故障排除和技术服务响应;负责第三方设备厂商售后服务的统一协调管理;负责全局视频会议系统的组会、调试、技术保障工作;负责会议音响系统调试、技术保障工作。

(2) 经验要求:

计算机或通信相关专业,2年以上类似项目保障工作经历;具备一定的沟通协调能力。

5.5 对信息保密的要求

1、中标方所有驻场人员以及公司相关人员必须遵守甲方对信息安全保密的各项管理规定和要求,并按照要求与甲方签署《信息安全保密协议书》,外协运维人员签署《保密承诺书》;认真遵守国家保密法律、法规和规章制度,履行保密义务;认真遵守本人工作单位与北京市监狱管理局签订的《信息安全保密协议书》,采取切实可行的措施保障甲方的网络与信息安全。

2、驻场运维人员接入北京市监狱管理局办公网络的计算机、移动存储介质由北京市监狱管理局提供,严禁运维人员带出;运维公司的计算机、移动存储介质未经批准严禁进入北京市监狱管理局内部网络。

3、认真遵守北京市监狱管理局对运维公司所制定的相关规定,认真遵守北京市监狱管理局其它各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育,加强保密意识和安全生产意识。

4、对在该项目过程中接触到的涉及北京市监狱管理局的所有信息的资料、文件、数据等承担保密义务;在该项目过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取北京市监狱管理局的与本项目无关信息。

5、任何情况下,不将北京市监狱管理局的所有信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

6、项目需要所持有或保管的一切记录着北京市监狱(戒毒)局的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体,须在北京市监狱管理局要求下的任何时候予以交还,本人不得留有这些文件的任何复制文件。

7、如发生失泄密事件,按照国家相关法律法规要求办理。

8、保证项目完成后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于北京市监狱管理局的秘

密信息承担如同项目期间一样的保密义务。

9、人员离岗时，对仍具有保密性的技术资料和数据信息履行保密义务。

10、中标单位必须服从采购方对网络与信息安全的各项管理规定和要求。因有意或工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，根据造成的影响，北京市监狱管理局有权中断服务合同，并保有向运维服务商索赔的权利。

5.6 运维管理

北京市监狱管理局对中标单位的运维工作和提供的“信息服务产品”进行质量监督和检查。信息化运维人员的日常工作安排纳入采购人工作管理范围。中标单位应自觉接受北京市监狱管理局、项目监理单位的管理。

5.7 文档管理

1、中标方应编制、维护和保管各类运维过程文档和系统文档资料，包括资产清单、应用清单、数据清单、系统拓扑图、运维服务技术手册等；

2、中标方应保存好运维服务过程中各种记录和文档，包括巡检记录、现场服务记录单、用户需求确认单、故障及事故报告、工作总结报告，根据甲方要求及时整理和提交。

3、中标方应以周为单位总结日常运维服务工作，向甲方提交运维周报，以季度和年为单位全面总结运维服务工作，向甲方提交运维服务季度总结和年度总结。

4、运维服务过程中的各种专项报告，如故障报告、事故报告、改进建议等，中标方应进行规范管理，与其他文档一起向甲方提交。

5、中标方应使用文档管理工具，安全专业针对运维服务文档进行规范管理。

5.8 安全管理

中标单位必须服从甲方对网络与信息安全的各项管理规定和要求。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。

5.9 绩效考核

中标单位应该以向北京市监狱管理局提供各类优质“信息服务产品”为工作目标，

建立工作规范、服务流程和管理制度等。北京市监狱管理局对中标服务单位派驻的运维服务人员及服务，每季度进行专业技术能力和运维服务质量考核。每半年对运维公司进行一次整体中期绩效考核，考核内容包括运维服务的质量、运维项目管理、运维人员管理、运维服务过程管理与监督、运维服务质量、运维文档质量等。

5.10 奖惩制度

在季度考核、半年考核的基础之上，在项目合同执行结束后进行合同验收考核结。

（1）在年度运维工作结束前，将对服务商奖扣分情况进行汇总，90 分为合格，得分 90 分以下的，80 分以上扣除年度运维费的 5%，80 分以下，60 分以上，扣除年度运维费 10%，60 分以下，扣除年度运维费的 15%。

（2）运维工作中得到我局主要领导工作表扬的，每次加 10 分；得到我局主管领导表扬的，每次加 5 分；得到服务对象单位表扬的，每次加 2 分。市局领导表扬由被服务单位填写加分申请表，经市局信息技术处向相关领导核实后加分。服务对象单位表扬，由服务单位提出加分申请，由服务对象单位盖章后交市局信息技术处。每次表扬的得分计入当季计分。

四、验收标准

满足采购人《运维服务质量管理办法》的要求。

中期考核时，由中标人汇总已经完成工作情况，向采购人提交运维人员考勤情况报告、运维工单、每月工作情况总结报告、季度总结报告、半年总结报告等材料，由北京市监狱管理局、项目监理单位共同进行考核。

终验时，由中标人汇总已经完成工作情况，向采购人提交运维人员考勤情况报告、运维工单、每月工作情况总结报告、季度总结报告、合同完成情况总结报告等材料，由项目监理组织进行项目决算。采购人将组织专家进行验收。

第六章 合同条款

（以下所提供合同为合同模板仅供参考，招标人与中标方在签订合同时，可双方协商其补充条款或协议）

合同编号：_____

技术服务合同书

项 目 名 称： IT 运维技术支持（基础设施运维服务）

甲方（委托人）： 北京市监狱管理局

乙方（受托人）： _____

签 订 地 点： 北京市西城区右安门东街七号

第一节 技术服务合同书

甲方：北京市监狱管理局

法定代表人：禹冰

地址：北京市西城区右安门东街七号

联系人：陈曦

联系方式：53860035

乙方：_____

法定代表人：_____

地址：_____

联系人：_____

联系方式：_____

鉴于：

IT 运维技术支持（基础设施运维服务）项目经公开招 标，被确定为中标（成交）人。甲乙双方本着互惠互利、共同发展的原则，依照《中华人民共和国民法典》等规定，经友好协商，就乙方向甲方提供IT 运维技术支持（基础设施运维服务）服务事宜签订本合同。

一、组成合同的文件

本合同书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释，属于同一解释顺序的文件，应以最新签署的为准：

1. 合同书及其变更、补充协议、附件
2. 中标（成交）通知书
3. 投标（响应）文件
4. 采购文件

6. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成成分的其他文件。

具体服务内容详见采购文件项目需求、投标（响应）文件。

服务期为 2025 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。

为确保维护工作质量，维护用户权益，甲方将按照第二节“合同运维服务质量管理专用条款”进行管理，并进行相应的奖惩。

1. 本合同维护费用总计金额大写（人民币）：_____万元整，小写（¥）：_____元（含税价）；

2. 签订合同后 15 个工作日之内，甲方向乙方支付合同款金额的 50%，即大写（人民币）：_____，小写（¥）：_____（含税价）作为合同首付款；剩余合同款根据下一年度市财政资金拨付情况，在项目终验合格后 30 个工作日内支付，即 大写（人民币）：_____万元整，小写（¥）：_____元。

3. 本合同所产生的一切税费由乙方承担。甲方每次付款之前，乙方应当为甲方开具合法有效的等额发票，否则甲方有权拒绝付款且不视为违约。

4. 如因财政审批原因或支付系统关闭等非甲方主观原因导致的延迟支付,不构成违约。

户名:

账号:

名称：北京市监狱管理局

税号: 11110000000029612G

单位地址：北京市西城区右安门东街七号

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方有权要求乙方选派具有专业胜任能力的人员为其提供服务。

(2) 甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应在收到甲方建议之日起5日内进行整改。

(3) 甲方有权明确提出目标系统维护的需求，提供相关的政策、法规、标准。

(4) 按合同规定的金额和支付方式及时向乙方支付费用。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方须在本合同签订后1日内通知甲方维护人员名单、联系方式、远程支持电话等有效联系方式。服务期限内，未经甲方书面同意，乙方不得擅自变更维护人员名单。如名单内维护人员的服务不符合甲方要求和本合同约定的，甲方有权要求乙方自接到甲方通知后3日内更换名单内维护人员。

(2) 乙方必须完全履行本合同“第二条服务内容”中约定的服务内容。按时提交运维过程相关文档，如因乙方未按时提交或提交文件质量不合格，造成合同验收延迟，导致的延迟支付，不构成违约。

(3) 乙方必须接受甲方按照本合同第二节“合同运维服务质量管理专用条款”对服务工作进行评价，无条件承认评价结果。

(4) 未经甲方书面许可，乙方不得将本合同项下的服务工作委托、转让给第三方或与第三方共同开发。

(5) 乙方须保证所负责运维系统的数据，按照甲方要求对第三方共享。

(6) 配合甲方完成维护内容中的各项维护管理工作，按照甲方要求提供技术文档等资料。

(7) 乙方工作人员在甲方工作期间，如发生任何人身伤害或安全事故，非因甲方原因造成的，由乙方承担全部法律责任。

七、信息安全保密和廉洁建设

1. 乙方必须遵守保密协议（附件一）。

2. 甲乙双方必须遵守合同履行廉洁协议（附件三）。

3. 乙方服务人员必须签署并遵守保密承诺书（附件二）。

4. 乙方人员必需遵守甲方网络管理和信息安全等方面规定，在甲方地点工作时，听从甲方人员指挥，甲方有权对乙方人员运用视频监控、屏幕监控、信息安全审计工具进行监督。

5. 乙方在维护服务过程中，未经甲方书面同意，不得拷贝甲方网络中的任何数据。

6. 乙方承担保密义务为永久性义务，不因本合同的变更、解除或终止而免除。

八、技术成果的归属

1. 维护中功能调整开发所产生的技术成果归甲方所有。未经甲方书面许可，乙方不得使用前述技术成果，但乙方为履行本合同使用时除外。

九、违约责任

1. 乙方应按照本合同规定的时间提供相关服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能影响按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

2. 如果乙方没有按照合同约定的时间提供相关服务，应向甲方支付违约金，违约金的计算方式为每延迟 5 天扣除合同金额的 0.5%，不满 5 天按 5 天计算。逾期超过 15 天甲方有权单方解除合同，要求乙方退还全部已付款项并按合同总金额的 30% 支付违约金。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

3. 乙方如不能提供“第二条服务内容”中承诺的服务，或服务达不到本合同第二节“合同运维服务质量管理专用条款”中的要求，甲方有权解除合同，乙方应自收到甲方解除合同的通知之日起 20 个工作日内退还甲方已支付的金额。如乙方给甲方造成损失的，乙方还应当赔偿甲方的全部经济损失，责任范围包括但不限于甲方为追索服务费而支出的诉讼费、保全费、保全保险费、律师费、差旅费、鉴定费、公证费等全部费用。实际损失无法计算时，按本合同服务费总金额的 30% 计算。

十、不可抗力

1. 不可抗力是指双方在签订合同时不可预见，在合同履行过程中不可避免且不能克服的自然灾害和社会性突发事件。因不可抗力事件致使直接影响本合同的履行或者不能按约定的条件履行时，遇有上述不可抗力的一方应立即将事件的有关情况通知另一方，并在不可抗力事件发生后 5 日内，向另一方提供文字说明。

2. 对不可抗力造成的损失，任何一方不得提出赔偿要求。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。

3. 一旦不可抗力消失，双方应按照不可抗力事件对本合同的影响程度，由双方协商决定解除、延期履行本合同或部分免除履行本合同的责任。

十一、送达

1. 甲方确认其有效的送达地址为北京市西城区右安门东街七号，联系方式为53860035，联系人为陈曦。

2. 乙方确认其有效的送达地址为_____，联系方式为_____，联系人为_____。

3. 双方该送达地址适用范围包括双方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

4. 通知义务

(1) 甲方的送达地址需要变更时应当履行通知义务，通过书面方式向乙方进行通知；乙方的送达地址需要变更时应当履行通知义务，通过书面方式向甲方进行通知。

(2) 在民事诉讼程序时当事人地址变更时应当向法院履行送达地址变更通知义务。

(3) 甲方或乙方未按前述方式履行通知义务，双方所确认的送达地址仍视为有效送达地址，因当事人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、当事人或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被当事人实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日；履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。对于上述当事人在合同中明确约定的送达地址，法院进行送达时可直接邮寄送达，即使当事人未能收到法院邮寄送达的文书，由于其在合同中的约定，也应当视为送达。

5. 纠纷进入民事诉讼程序后，如当事人应诉并直接向法院提交送达地址确认书，该确认地址与诉前确认的送达地址不一致的，以向法院提交确认的送达地址为准（该送达地址适用本条第3项、第4项规定的送达方式及送达的法律后果）。

十二、争议解决

1. 甲乙双方应以友好协商方式解决本合同履行过程中产生的争议。经协商无法解决争议时，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、其它

1. 本合同一式陆份，双方各执叁份，具有同等法律效力。

2. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

3. 双方签字、盖章不在同一日期的，以后签字盖章的日期为本合同的生效日期。

4. 本合同未尽事宜，双方应本着友好协商的精神，根据本合同书确定的原则，从实际需要出发，达成补充协议。补充协议书具有与本合同书相同的效力。

第二节 运维服务质量管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步加强和规范北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）（以下简称市局）信息技术运维工作管理，依据北京市《关于规范电子政务项目外包的若干意见》、《北京市经济和信息化委员会关于做好信息技术服务外包安全管理工作的通知》等有关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）及所属单位进行的信息技术运维工作适用本办法。本办法中的运维绩效考核工作，是指为保障运维服务质量、确保各项工作落实到位，而对运维服务过程所进行的结论性评价。

第三条 运维绩效考核工作坚持统一组织、多方参与、以促进服务质量提高为主、奖惩结合的原则。

第四条 信息技术部门负责全局运维绩效工作，指导检查局属各单位运维绩效考核工作。

第二章 人员管理

第五条 运维服务公司提供服务的人员在首次入场时须携带身份证、工作简历、学历证书或国家认可的职业资格证书原件，到合同签订方核验。

第六条 运维服务中途需要更换人员的，运维服务公司应提前一周通知服务单位（因突发情况需紧急更换人员的，运维服务公司应在更换后 24 小时内补交核验材料，并书面说明原因），若新更换人员未在合同签订方核验过，则参照本办法第五条进行核验。

第七条 运维服务人员考勤管理

一、日常考勤要求。运维服务人员需通过钉钉打卡系统（市局指定运维服务公司统计并定期输出考勤结果）记录每日上下班时间。

二、请假与调休。运维服务人员请假需提前 24 小时向服务单位负责人审批。突发情况需在 2 小时内补交申请。

三、驻场服务时间要求。合同约定需驻场的运维服务人员，其打卡时间范围应与合同约定的驻场时间一致，且工作时间需与服务单位保持一致，即 9 点至 17 点 30 分。

第三章 工单管理

第八条 按照一事一工单、一事一评价的要求填写运维服务工单，并由服务对象做出评价签字。工单需使用市局统一样式，并完整记录问题分析、解决步骤及验证结果。

第九条 问题处理流程

一、用户反馈问题后，服务台接收并记录，运维服务公司需在 2 小时内解决或进入工单处理流程。

二、工单处理时限分级：

紧急工单：标准处理时限 8 小时；

普通工单：标准处理时限 24 小时。

对于特殊复杂问题，经服务对象书面同意后可延长处理时限，但需在工单中注明原因。

第十条 工单闭环管理要求

运维服务公司问题整改完成后，需由服务对象签字确认工单完成情况，运维服务公司将服务对象签字确认的工单发送到服务台邮箱，至此工单闭环归档。

特殊情况，服务对象因工作环境无法对工单签字确认的，运维服务公司可在工单中备注说明原因（也可提供其他佐证）后，发送至到服务台邮箱。服务台接收到邮件后，电话与服务对象确认解决情况，并记录，该确认结果作为工单问题解决情况的最终确认结果，至此工单闭环归档。

服务台接收问题后，先通过电话通知运维工程师，运维服务公司 2 小时内（以服务台电话通知运维服务公司时间起计算）未解决问题。工单下发时间以市局内网邮箱服务器接收时间为准。

第四章 事故管理

第十一条 运维事故分类及表现

（一）一级事故（系统瘫痪>2h 或核心数据丢失）

1. 硬件类故障

服务器/存储设备宕机（导致核心系统瘫痪）；网络设备故障（造成全网中断）。

2. 数据类故障

核心数据丢失/损坏（误删除/存储介质故障）；数据泄露（涉及敏感核心数据）。

3. 网络与安全类故障

DDoS 攻击导致全网瘫痪；恶意软件入侵导致核心系统停摆。已知安全漏洞未修复，造成重大信息安全事件的。

4. 环境类故障

电力中断导致数据中心宕机>2h。

（二）二级事故（部分功能失效>4h）

1. 软件类故障

系统/应用崩溃（全系统崩溃影响关键业务模块）；软件逻辑错误或数据库死锁（导致业务流程中断）。

2. 网络类故障

链路拥塞导致业务系统降级运行；防火墙误拦截核心业务流量。

3. 数据类故障

分布式系统数据不同步数据大面积出错；数据库崩溃需要灾难恢复。

4. 第三方依赖故障

关键 API 接口不可用（影响核心功能调用）。

（三）三级事故（非核心服务异常>24h）

1. 软件类故障

兼容性问题（非关键业务功能异常）；内存泄漏（未影响核心服务）；软件逻辑错误（未影响核心服务）。

2. 硬件类故障

单台非核心服务器宕机。

3. 配置类故障

权限分配不当（非关键系统）；参数误设（测试环境问题）。

4. 视频会议类故障

音频啸叫、回声/噪音干扰、画面不同步。

（四）特殊情况说明

若发生人为操作失误情况如下：误删核心数据属于一级事故；错误命令导致部分宕机属于二级事故；运维服务人员在视频会议保障期间操作失误（误触静音、误播放音视频、共享文件失败等）属于三级事故。

若故障影响核心业务功能，可根据实际影响程度提升事故等级。

第十二条 事故责任追溯

因运维服务人员操作失误导致的事故，需由运维服务公司承担事故全部的直接经济损失。

第十三条 事故报告要求

一级事故需在 12 小时内提交《事故分析报告》；二级事故需在 24 小时内提交《事故分析报告》；三级事故需在 48 小时内提交《事故分析报告》。

第十四条 事故认定程序

一、信息收集：事故发生后运维服务公司立即收集系统日志、监控数据等，如系统日志、网络监控数据、设备状态指示、用户反馈等。

二、初步判断：运维服务公司依据收集信息，快速判断事故类型与影响范围，确定是否属于运维事故及初步等级。

三、详细分析：运维服务公司深入分析事故原因和影响，如硬件故障查看设备日志和指示灯，软件问题分析代码和系统日志，数据问题检查数据状态和同步情况等，进一步明确事故等级；运维服务公司提交《事故分析报告》。

四、特殊情况判断：考虑是否存在人为操作失误、重复事故或混合型故障等特殊情况，依规定调整事故等级。

五、最终定级程序：由市局信息技术处牵头，组织运维服务公司、监理单位及外部专家（必要时）共同评估，形成书面结论后确定事故等级。

六、事故证据记录要求：用户反馈原始记录、工单下发邮件及服务器接收时间、运维服务公司处理日志（含操作步骤截图）、服务对象签字确认的工单属于必须留存记录。

第五章 绩效考核与奖罚

第十五条 绩效考核以评价指标为基础，实行奖(扣)分制，基础分为 100 分。市局每个季度组织服务对象（单位）对运维服务公司开展季度考评。在年度运维工作结束前，市局将对每个运维服务公司奖扣分情况进行汇总（包含季度考评、运维事故、日常扣分情况）。

第十六条 人员管理扣分项

- 一、入场人员未核验：扣 5 分；
- 二、未提前报备更换人员：每 1 人/次 扣 5 分；
- 三、考勤缺勤或未打卡：每 1 人/次 扣 1 分；
- 四、迟到早退超时：当日迟到或早退小于 1 小时视为缺勤半天，每 1 人/次 扣 0.1 分；当日迟到或早退超过 2 小时视为缺勤 1 天，每 1 人/次扣 0.5 分；
- 五、未报备调休：当日每 1 人/次 扣 1 分。

第十七条 工单管理扣分项

- 一、工单未签字或评价不满意：每单扣 1 分；

二、工单缺少关键步骤记录的，每单扣 0.5 分；

三、工单样式不符：每单扣 0.5 分；

四、工单伪造签字或时间记录：每单扣 10 分；

五、工单未按流程归档工单：每单扣 0.5 分。

六、工单处理超时

（一）首次超时

工单未在标准处理时限内完成，超时 4-24 小时：扣 0.2 分/单；

超时>24 小时：除扣 0.2 分外，同时每日追加扣 0.1 分（按自然日计算）；

（二）重复超时：

同一运维服务公司针对不同问题连续 3 单超时>24 小时，追加扣 2 分并罚款合同金额 1%；连续 5 单超时，追加扣 5 分并罚款合同金额 2%。

（三）运维服务公司需每日至少两次查收内网邮箱，未及时处理邮件导致延误的，每单扣 0.5 分。

第十八条 事故管理扣分与罚款

一级事故：扣 5 分，罚款扣除合同金额 3%；

二级事故：扣 4 分，罚款扣除合同金额 2%；

三级事故：扣 2 分，罚款扣除合同金额 1%；

未按时提交事故报告：每次扣 2 分；

第十九条 其他扣分项

季度考评不满意：每次扣 4 分；

市局在年度运维工作结束前，对运维服务公司奖扣分情况进行汇总，90 分为合格；年度得分 90 分以下的，80 分以上，罚款扣除合同金额 5%，80 分以下，60 分以上，罚款扣除合同金额 10%，60 分以下，罚款扣除合同金额 15%。

上述罚款将从运维费尾款中予以扣除（提供履约保函的项目除外）。在项目运维期结束后、运维费尾款支付前，市局与监理公司共同对运维服务公司进行工程结算，将运维服务公司被罚款项从运维费尾款中扣除。提供银行开具履约保函（必须提供原件）的项目，若发生上述罚款事项，市局将在保函有效期内向保证人提出索赔。

第二十条 奖励项

运维工作中得到市局主要领导工作表扬的，在年度汇总得分中每次加 10 分；得到市局主管领导表扬的，在年度汇总得分中每次加 5 分；得到服务对象单位表扬的，在年

度汇总得分中每次加 2 分；同一事件不重复加分，以最高级别表扬为准。市局领导表扬由各服务单位填写加分申请表，经市局信息技术处向领导核实后加分。服务对象单位表扬，由服务单位提出加分申请，由服务对象单位盖章后交换到市局信息技术处。

第六章 信息与通信机制

第二十一条 信息发送与接收机制

一、邮箱开通与绑定

市局为运维服务公司开通专属运维内网邮箱，并且在运维合同中明确；同时运维合同中明确运维公司主管领导邮箱（可使用非内网邮箱）。

运维内网邮箱开通后，“运维服务台”同步录入市局工单管理系统，作为通信标识。

二、信息发送规则

运维内网邮箱使用场景包括：工单派发、反馈、关闭；系统变更通知（如升级、维护）；事故应急处置指令（含事故认定专题会会议纪要）。

三、时效计算标准

信息发送与接收时效计算以市局运维内网邮箱邮件服务器接收时间为准。

附件一：

保密协议

乙方因为已经（或将要）知悉甲方所拥有的知识产权、商业秘密、工作秘密、国家秘密和甲方人员及所管人员的个人信息等。为了明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等、自愿、公平、诚信的原则，依据《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》的有关规定，并依据和甲方在其它协议中所作保密承诺的相关内容，订立本保密协议。

双方确认在签署本协议前已经详细审阅过本协议的内容，并完全了解本协议各条款的法律含义。

一、保密的内容和范围

（一）甲、乙双方确认，乙方应承担的保密义务范围包括但不限于以下内容：

1. 涉密信息：指乙方在合作过程中，获取和得知的甲方的所掌握的国家秘密、工作秘密等。

2. 技术信息：指乙方在参与甲方相关工作之期间内，或被以口头告知、或因参与讨论、从事设计开发及从其它第三者直接或间接得知之相关信息，包括但不限于甲方及为甲方提供服务的第三方的业务流程、业务逻辑、工程设计、软件设计、技术指标、软件代码、数据库、测试结果、图纸、样品、样机、模型、操作手册、项目相关各类技术文档等等。

3. 商业信息：商业信息的范围包括甲方及其客户工作相关的公司名单、工程计划、采购资料、定价政策、不公开的财务资料、进货渠道、招投标中的标底及标书内容、涉及商业秘密的业务函电等等。

4. 甲方依照法律规定（如在与第三方缔约过程中知悉的对方当事人的秘密）和有关协议的约定（如技术合同等）对外承担保密义务的事项，同样纳入乙方保密的范围。

5. 个人信息：甲方人员及甲方所管理人员的姓名、身份证号、肖像、住址、电话号码、家庭成员、教育经历、任职情况等个人信息，指纹、掌静脉、虹膜、人脸等生物识别信息及特征值等可识别人物身份的信息，以及其它需要个人许可才可公开的信息。

6. 其他甲方认为乙方应当承担保密义务的信息。

二、乙方的保密义务

（一）不得刺探与本职工作或本身业务无关的信息。

（二）不得向不承担保密义务的任何第三人披露上述保密范围内的信息。

（三）不得允许（出借、赠与、出租、转让等处分保密范围内的信息的行为皆属于“允许”）或协助不承担保密义务的任何第三人使用甲方及其客户的保密范围内的信息。

（四）如发现保密范围内的信息被泄露或者自己过失泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

（五）乙方工作人员于任职期间或离开职务后，均不得私自复制或保留与上述保密的内容有关之任何资料，项目建设期间乙方个人所保留的上述资料必须悉数清点并交还甲方。

（六）非经甲方书面同意，乙方任何人员不得将本协议保密范围和-content中的信息在国际网络联网、公开媒体等可公开获得的渠道中使用。不得在国际互联网中的计算机信息系统中存储、处理、传递；合作过程中的任何内容在与国际网络联网的计算机信息系统中存储、处理、传递时必须采取有效的安全、保密措施。

（七）乙方参与项目人员应签署并严格遵守《保密承诺书》（合同附件二）

三、保密期限

（一）甲、乙双方确认，乙方应永久担负本协议之保密义务。

（二）国家秘密与项目业主单位内部机密的保密期限，参照国家有关法律和项目业主单位的有关规定执行，并以甲方的要求为准。

四、违约责任

（一）甲、乙双方约定：

1. 如果乙方不履行本协议第二条所规定的保密义务，应当承担违约责任，即根据乙方违背本协议的行为对甲方所造成损失的实际情况，乙方承担全部赔偿责任；如损失额度难以计算的，甲方有权要求乙方按照合同约定的服务费总额的 10% 要求乙方支付违约金。

2. 因乙方的违约行为侵犯了甲方的知识产权与商业秘密权利的，甲方有权根据国家有关法律、法规要求乙方承担侵权责任。

3. 如果乙方有泄露国家机密的行为，甲方将有关情况提交司法部门，视情节轻重，由司法部门追究乙方相应的刑事责任。

附件二：

保密承诺书

本人因参加涉及北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）的相关工作，在此过程中可能接触到北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）的国家秘密、工作秘密、内部工作信息、相关个人隐私等信息。本人了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任，现做出庄重承诺：

一、认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行信息安全保密义务；遵守北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）对信息安全保密的各项管理规定和要求，承担保障网络与信息安全的义务。

二、在项目执行过程中，对接触到的北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）和其他政府相关部门的资料、文件、数据等承担信息安全保密义务；不得以任何手段获取北京市监狱管理局的其他与项目无关的资料、文件、数据。

三、任何情况下，不私自将北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）的资料、文件、数据等信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

四、因项目执行需要持有或保管的一切记录有北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体，在项目执行完毕或北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）要求下的任何时候予以交还，本人不私自复制留存任何文件。

五、不在非涉密计算机和非涉密网络上处理涉密信息。

六、不在涉密公务活动中开启和使用手机定位功能，不在涉密会议、涉密要害部位和使用涉密设备的场所使用手机。

七、不使用手机及通过手机软件、小程序制作、记录、存储、复制、传输国家秘密、工作秘密和敏感信息。

八、严格按照工作秘密管理相关规定落实工作秘密保护管理。

九、离岗时，对在项目执行过程中接触到的北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）的资料、文件、数据等仍具有保密性的技术资料和数据信息履行保密义务。

违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人：

承诺人所在单位：

时间地点： 年 月 日于北京市

附件三：

合同履行廉洁协议

为了保障甲乙双方在采购业务往来中的合法权益，充分体现公平、公正、廉洁、诚信合作的精神，抵制商业贿赂和不正当竞争，反对商业欺诈，甲乙双方共同遵守本协议：

一、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

二、甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。如有前述情形，乙方有义务向甲方进行举报，甲方接到举报后应及时查证处理，并对举报人予以保密。

三、乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。如有前述情形，甲方有义务向乙方进行举报，乙方接到举报后应及时查证处理，并对举报人予以保密。

四、乙方及乙方人员违反廉洁义务的，甲方有权终止相关合同/协议，取消乙方的供应商资格，且不承担任何违约责任，甲方保留追究乙方法律责任的权利。甲乙双方合作关系的变更或解除，不影响甲方按本节约定追究乙方责任及要求乙方赔偿损失的权利。

【本合同由《技术服务合同书》《附件一：保密协议》《附件二：保密承诺书》《附件三：合同履行廉洁协议》组成，共 17 页，甲乙双方已知悉上述全部合同组成文件内容，以下无正文】

甲方（盖章，需盖骑缝章）：_____ 乙方（盖章，需盖骑缝章）：_____

北京市监狱管理局

法定代表人

法定代表人

或授权代表（签字）：_____ 或授权代表（签字）：_____

签订时间：_____ 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（提供有效证件复印件并加盖投标人公章）

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（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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不涉及）

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（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

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**。

附：分包意向协议（实质性格式）

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

说明：

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

2-2 其他落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）（本项目不涉及）

3-2 其他特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据扫描/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：

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、递交、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扫描/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扫描/复印件。提供身份证的，应同时提供身份证双面扫描/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扫描/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：_____

报价单位：人民币元

投标人名称	合同履行期限	投标报价	
		大写	小写

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称/包号：_____

报价单位：人民币元

序号	分项名称	分项描述	数量	单价 (元)	总价 (元)	备注
1	机房与机房基础设施运行维护	对故障设备进行维修或更换	1			对故障设备进行维修或购置更换、备品备件设备的费用，包括设备生产厂家或指定维修服务站维修、维护设备的费用。
2	网络及安全设施运行维护	对故障设备进行维修或更换	1			对故障设备进行维修或购置更换、备品备件设备的费用，包括设备生产厂家或指定维修服务站维修、维护设备的费用。
3	计算与存储设施运行维护	对故障设备进行维修或更换	1			对故障设备进行维修或购置更换、备品备件设备的费用，包括设备生产厂家或指定维修服务站维修、维护设备的费用。
4	指挥调度设施运行维护	对故障设备进行维修或更换	1			对故障设备进行维修或购置更换、备品备件设备的费用，包括

						设备生产厂家或指定维修服务站维修、维护设备的费用。
5	视频会议系统运维服	对故障设备进行维修或更换	1			对故障设备进行维修或购置更换、备品备件设备的费用，包括设备生产厂家或指定维修服务站维修、维护设备的费用。
6	安防设施运行维护	对故障设备进行维修或更换	1			对故障设备进行维修或购置更换、备品备件设备的费用，包括设备生产厂家或指定维修服务站维修、维护设备的费用。
7	运行维护技术平台	中标人负责提供运行维护技术平台	1			
8	驻场人员	驻局运维项目经理	1			此项报价中包括提供服务人员的所有费用，包括但不限于人员工资、加班工资、各种保险、管理费用、交通费用等。
9		驻局软件工程师	3			
10		驻局数据备份及核心维护工程师	3			
11		驻局机关计算机网络、办公设备及办公桌面与视频会议保障工程师	7			
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（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，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（本项目不涉及）

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				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业				
...						
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（加盖公章）：_____

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”。