

北京市政府采购项目 公开招标文件示范文本 (2025年版)

项目名称：北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维
服务项目

项目招标编号：11000026210200165623-XM001

采购人：北京市朝阳区人民法院

采购代理机构：北京中昌工程咨询有限公司



目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知.....	7
第三章 资格审查	23
第四章 评标程序、评标方法和评标标准.....	27
第五章 采购需求	33
第六章 拟签订的合同文本.....	110
第七章 投标文件格式.....	121

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. 项目招标编号：11000026210200165623-XM001
2. 项目名称：北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维服务项目
3. 项目预算金额：636.5万元
4. 采购需求：北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维服务项目（具体内容详见招标文件第五章）
5. 合同履行期限：2026年5月1日至2027年4月30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）：

依据财库〔2016〕125号文，投标人“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网网站查询的投标单位信用记录无列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件；

单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目的投标。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。

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：无。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年3月25日至2026年3月31日，每天上午10：00至12：00，下午12：00至16：00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4. 售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026年4月14日9点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：扶持贫困地区、监狱企业、中小企业和残疾人福利性单位发展，支持节能减排、环境保护；《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》；《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》；严格贯彻落实挥发性有机物（VOCs）治理工作、《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）及其它相关法律法规。

2. 本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证

书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子招标文件

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

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

2.5 编制电子投标文件

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

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标

文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

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

2. 本项目公告在北京市政府采购网（<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>）、中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）上同时发布。

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：北京市朝阳区人民法院

地址：北京市朝阳区朝阳公园南路甲2号

联系方式：韩警官 010-85998597

2. 采购代理机构信息

名称：北京中昌工程咨询有限公司

地址：北京市朝阳区劲松三区甲302号华腾大厦21层

联系方式：15011327158

3. 项目联系方式

项目联系人：张工

电话：15011327158

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容				
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否				
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目/包不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。				
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。				
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。				
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">标的名称</th> <th style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维服务项目</td> <td>软件和信息技术服务业</td> </tr> </tbody> </table> <p>根据工信部联企业〔2011〕300号中小企业划型标准规定：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，</p>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维服务项目	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					
北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维服务项目	软件和信息技术服务业					

		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50万元以下的微型企业。 如投标人在《中小企业声明函中》填写的采购标的名称或所属行业与招标文件中规定的不一致，则不予认定。
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： <u>柒</u> 万元整 投标保证金收受人信息： 收款人：北京中昌工程咨询有限公司； 账号：110062142013003178658； 开户银行：交通银行北京广渠路支行。 请备注项目名称
12.8.2		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。
18.2	解密时间	解密时间： <u>12</u> 分钟（建议不少于10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 非报价部分 得分高者为中标人 □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：_____； (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	询问提出形式： 纸质版原件现场递交或快递、原件扫描件发送至邮箱
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京中昌工程咨询有限公司； 联系电话：15011327158； 邮箱：18930490@QQ.com 通讯地址：北京市朝阳区劲松三区甲302号华腾大厦21层。

27	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：固定取费5.3143万元（伍万叁仟壹佰肆拾叁元整），包干使用； 缴纳时间：收到中标服务费缴纳说明后5个工作日内。
----	-----	--

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；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

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

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

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

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

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人

书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

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

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

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

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

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

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

16 投标截止时间

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

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行

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

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

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

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

21 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

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

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《投标文件格式》

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

			说明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

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	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件：</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《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）</p> <p>3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs 含量限制标准。</p>
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）政策加分、详见评分标准。

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

- 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

采用综合评分法，满分为100分。

评分因素	评审内容	标准	得分
价格部分 (10分)	响应报价 (10分)	<p>价格得分采用低价优先法计算。以满足招标文件的实质性要求且最终报价最低的有效投标的最终报价为评标基准价，其价格得分为满分。其他有效投标的价格得分按照下列公式计算： 价格得分=(评标基准价÷最终报价)×10分</p> <p>*如投标人的投标报价超出本项目预算金额，为无效投标。</p> <p>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《评标方法和评标标准》2.4及2.5。</p>	0-10分
技术部分 (74分)	运维服务方案 (35分)	<p>投标人应根据本项目运维内容提供详细的运维服务方案包括：1. 法院整体信息化运维服务、2. 朝阳法院基础设施支撑系统运维服务、3. 朝阳法院审判应用系统运维服务、4. 法庭音视频数字化系统运维服务、5. 朝阳法院办公终端及机房环境运维服务、6. 朝阳法院内部网站运维服务、7. 朝阳法院外派法庭运维服务。</p> <p>运维服务方案具有针对性、可行性，运行维护需求理解透彻、运维方案内容齐全、维护流程清晰明确合理，满足项目需求；</p> <p>运维服务方案具备可行性、运行维护需求理解一般、运维方案内容有欠缺、维护流程介绍不够清晰，基本满足项目需求。</p> <p>运维服务方案较通用，缺乏针对性，运维方案内容有缺失，照抄采购需求简单修改，部分满足项目需求。</p> <p>以上每有 1 项满足得 5 分，基本满足得 3 分，部分满足得1分。</p> <p>运维服务方案最高得 35分。</p>	0-35分

评分因素	评审内容	标准	得分
	团队实力 (8分)	<p>对项目团队人员的认证证书、项目实施经验等因素进行评审。</p> <p>1. 服务经理具有ITSS服务项目经理证书或系统规划与管理师（高级）证书，得2分；</p> <p>2. 运维工程师具有网络工程师、信息安全保障人员认证（安全运维）CISAW、数据库系统工程师（中级），每提供一种（重复证书仅计算一次），得1分，最高得3分；</p> <p>3. 项目团队核心人员具备3年及以上的信息化项目运维工作经验（需要提供所参与信息化运维项目的简历、公司劳动合同、社保信息内容以及履历情况），每提供一名核心人员经验资料得1分，最多得3分；</p> <p>注：上述证书须提供复印件并加盖投标人公章。</p>	0-8分
	服务管理体系搭建，运维管理制度和相关工作规范的完备性（21分）	<p>针对本项目搭建服务管理体系，建立运维服务管理制度相关工作规范，包括：1. 人员管理、2. 系统巡检、3. 运行管理、4. 资产保管、5. 文档管理、6. 安全管理、7. 奖惩制度。</p> <p>服务管理体系搭建完善，运维管理制度和相关工作规范内容详尽、具有针对性，满足项目需求；</p> <p>服务管理体系搭建较完善，运维管理制度和相关工作规范内容有简略、针对性差，基本满足项目需求；</p> <p>服务管理体系搭建较通用，运维管理制度和相关工作规范内容有缺失、无针对性，部分满足项目需求；</p> <p>以上每有 1 项满足得 3分，基本满足得 2分，部分满足得1分。</p> <p>服务管理体系搭建，运维管理制度和相关工作规范的完备性最高得 21分。</p>	0-21
	培训方案 (5分)	<p>制定符合本项目的培训方案</p> <p>培训方案内容详尽具体，针对性强，人员安排合理，满足项目需求得 5 分；</p> <p>培训方案内容简单，缺乏针对性，人员安排合理，基本满足项目需求得3分；</p> <p>培训方案与本项目需求不相关或未提供培训方案得0分</p>	0-5分

评分因素	评审内容	标准	得分
	保密措施 (5分)	根据投标人提供保密措施方案评分，包括对运维过程和最终成果的保密措施。 保密措施严密完善，完全符合项目需要，得5分； 具有基本完整的保密措施，可以满足项目需要，得3分； 保密措施不能满足项目需要，或未提供保密措施，得0分。	0-5分
	类似项目实施业绩 (6分)	评委根据投标人自2021年01月01日（以合同签订日期为准）类似业绩，每提供一个有效业绩证明材料得2分，最多得6分。 注：（有效业绩证明材料包括与用户签订的合同首页、合同金额所在页、签字盖章页、系统设备维护清单和服务反馈意见）为依据，提供合同复印件且加盖投标人公章，否则不予计分，项目列表注明用户联系人及联系方式，以备审查。	0-6分
商务部分 (16分)	利于本项目履约能力证明（10分）	1. 投标人具有有效期内的信息安全管理体ISO27000认证证书的，得2分； 2. 投标人具有有效期内的IT服务管理体系 ISO/IEC20000认证证书的，得2分； 3. 投标人具有有效期内的ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书成熟度等级：一级得2分；二级得1.5分；三级得1分；四级得0.5分。 4. 投标人具有有效期内的信息系统建设和服务能力等级认证，具备CS4级及以上得2分，CS3级得1.2分，CS2级及以下得0.4分，无此项得0分； 5. 投标人具备有效期内的CCRC信息安全服务资质认证证书（安全运维），得2分。 备注：以上证书提供复印件并加盖投标人公章，未提供不得分	0-10分

注：小数点保留后两位（第三位四舍五入）。

第五章 采购需求

（如本章内容与招标文件其它章节内容有冲突，应以本部分内容为准。）

说明：

1. 当采购项目涉及政务信息系统时，采购需求应当符合《政务信息系统政府采购管理暂行办法》（财库〔2017〕210号）的相关要求。
2. 采购人及采购代理机构应关注财政部门会同有关部门制定发布的需求标准，结合具体应用场景，根据对应《需求标准》确定采购需求。

已发布的需求标准如下：

《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）

《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库〔2023〕7号）

《台式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕29号）

《便携式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕30号）

《一体式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕31号）

《工作站政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕32号）

《通用服务器政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕33号）

《操作系统政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕34号）

《数据库政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕35号）

《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库〔2024〕113号）如有更新或增加，以财政部门发布为准。

一、基本情况：

北京市朝阳区人民法院信息化运行服务工作，核心内容是以信息化技术和手段推动、促进法院司法审判业务工作更高质量、高效开展为目标。因此，信息化运行工作的实质，是在朝阳区人民法院已经建成的信息化应用系统基础上，利用专业公司的技术、智力、人力等资源，通过深入广泛的业务调研、科学规范的数据收集分析向朝阳法院提供信息化建设的方向和成果，通过对IT、互联网前沿技术的高度关注、持续了解掌握，为朝阳法院提供业界最先进的技术发展方向和解决方案。

1、项目服务期限：2026年5月1日-2027年04月30日。

2、项目完成地点：北京市朝阳区人民法院

根据所有信息化系统的运维内容，分为两类：一是IT基础设施运维，包括网络系统，应用软件系统，主机系统，存储系统，机房环境，终端设备等几个部分，其基本目标是设备完好可用。二是应用系统运维，包括开庭支持，信息维护，数据支撑，项目配合，资产、资料管理，技术培训和运维管理，其基本目标是确保应用可用。其中应用系统运维内容需根据最高人民法院“一张网”系统部署进展进行适应性调整。

3、支付方式：

支付方式为自合同签订后，立即支付第二季度（两个月）的服务费用人民币_____元整，于9月初支付第三季度项目费用人民币_____元整，于11月底支付第四季度项目费用人民币_____元整，服务期满经验收通过后甲方向乙方支付剩余合同款，即人民币_____元整。

二、知识产权及运维工作内容要求：

1、知识产权

投标人应保证采购人在使用其提供的产品（或其任何一部分）、技术或服务时不会被第三方提出任何侵犯知识产权（包括但不限于商标权、专利权、著作权、工业设计权、专有技术等）的侵权请求。任何第三方提出侵权请求的，投标人须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

2、运维工作内容要求

该项目以提供“信息服务产品”的方式对运行需求进行描述。要求中标单位针对服务需求向法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。主要工作内容：

（1）现场要求有对应有配备服务经理及以下工作小组；

1、应用维护岗：负责“一张网”系统应用运维保障工作在服务响应，咨询及工单管理工作，对负责业务系统的使用提供咨询服务，满足5*8h电话实时有人接听按照事件管理的要求及时准确的对客户提出的问题提供咨询服务。各类应用支持工作，从功能验证、流程管控到日常运维。完成一张网各个业务节点流程的初始化和变更。包括系统的日常巡检、问题处理等。“一张网”中系统配置管理工作，依据用户提出的相关请求，进行相关配置；收集总结不同业务庭室干警常见操作问题，提升干警对一张网系统使用熟练度；构建系统化知识服务体系，提升用户系统应用能力，编写相关知识文档。收集总结干警高频次问题，整理总结在知识检索中。面向全院干警提供服务，定期检查知识检索平台内容，保障知识点更新。

2、数据维护岗：依据本院审判业务工作数据使用需求，对全国法院“一张网”审判业务下行数据

开展数据基础环境运维服务，及本地北京市朝阳区法院的各类现行系统的数据运维服务；

3、安全维护岗：应对朝阳法院所有网络安全工作，包括安全设备值守、现场处理更新修复、密码更新、网络安全检查、整理工作记录资料等；

4、网络维护岗：负责朝阳法院所有网络设备的配置维护、带宽管理、流量优化，性能调优，应急处理；

5、终端维护岗：负责院本部及各个外派法庭及驻外办公点日常办公环境基础维护及设备使用工作，包含办公设备位置规划与调整，终端故障处理，打印机、复印件、一体机及高速打印设备的卡纸、墨粉不足、打印模糊、通讯中断等常见故障排查与问题配件更换，同时负责这些设备耗材的更换。

朝阳法院各类监控安防故障处理，包括摄像头无图像、画面卡顿、硬盘录像机存储异常等问题的排查修复，按流程开展安防监控视频调取并做好记录，落实最高院要求的安防信号转播及信号调优工作，处理终端开机无响应、蓝屏死机、显示器花屏等硬件故障并完成维修及配件更换。

朝阳法院各类线下数字法庭开庭保障及线上互联网开庭的保障；朝阳法院相关院内及重要会议（含音视频会议）的现场值守（涉密会议除外），相关会议各类会前准备及相关各类测试，以确保高院、区委、最高院及其他会议所使用的视频会议传输设备信号稳定、视频信号投送及分会场返送画面、声音图像正常，确保会议现场所使用的话筒、音视频播放设备工作正常，以保障重要的会议及活动顺利进行；

6、运维管理岗：负责统筹管理驻场服务工程师，确保驻场各类服务保障工作顺利进行，在服务决策层的领导下，对整体运维工作实施全权负责；审核运维维护计划；监控托管维护服务的实施；组织并撰写系统维护阶段报告；制订维护管理制度；系统维护人员管理；定期向服务决策层汇报工作，并贯彻传达决策层的指示等

同时要求有值班人员在北京市朝阳区人民法院7×24小时驻场，5分钟内到达用户现场（含外派法庭及驻外办公场所）的工作要求，院内所有系统每日巡检一次；

(2) 以维护法院信息化资产为对象，以服务法院信息应用为目的；

(3) 具备成熟的信息化运维服务体系及运维工具，为全面保障法院各类信息安全、完整、准确、有效、持续为各项业务工作提供信息服务和技术支撑；

(4) 保障朝阳区人民法院各信息节点设备安全运行和信息有效应用；

(5) 负责运行范围内各种应用软件系统信息维护、信息发布、需求调研和问题处理；

(6) 负责协调厂商对无论何种原因损坏的设备进行维修或更换（人为故意损坏及不可抗力因素除外），提供备品备件包括但不限于（核心路由器1台、各类三层交换机5台、SUN6800小型机电源模块2个、程控电话交换机交换板2块、通讯板1块、通讯连接模块12对、适配型号网络监控摄像头20个、适配NVR数字存储主机2台、门禁控制组件3套、红外周界对射控制主机1台、红外对射头10对、张力控制周界控制主机1台、张力压力报警头5对、手动报警主机2套（15个点位）、符合最高院“一张网”适配科技法庭标准版/中法庭/大法庭/系列庭审主机各3台、配套科技法庭使用语音识别数字声卡5块、适用国产化操作系统终端10台、多适应性大型文印设备2台、A3中型文印设备2台、A4打印机及一体机2台、高速扫描仪2台等）、身份信息识别设备2台、窗口对讲设备10套、机房环境监控设备1套、55寸液晶电视5台、16路数字调音台1

台、移动音响设备1套、4000流明以上投影设备1台、JVC专业级摄像机1台、各类麦克风配件、若干弱电类耗材。

(7) 履行运行工作范围内资产保管义务；

(8) 承担因工作疏失导致设备损坏丢失的赔偿责任；

(9) 承担因运行管理失误导致的信息安全责任；

(10) 负责各类业务多媒体信息采集、编辑、制作、推送；

(11) 根据最高人民法院“一张网”要求，对应用系统运维内容进行调整。负责朝阳区人民法院“一张网”的各类运维保障相关任务及日常运维保障任务落实工作。强化“一张网”后应用可用性保障机制，完善运维服务体系及组织结构、管理机制，更新运维服务级别协议，以确保朝阳区人民法院“一张网”信息系统的稳定运行与高质量的用户服务。

三、运行人员的要求

1、投标人须提供7*24驻场服务。为保障朝阳法院运维服务质量，中标人派遣驻场人员必须与投标文件中提供人员保持一致，同时投标人必须拥有足够强大的技术支持力量，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。投标人必须针对本项目组建一支专业化的服务团队，包括服务经理和各技术方向的运行工程师，其中，运行服务经理需负责带领运行团队管理驻地运行工作，需根据IT技术发展态势和信息化运行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行评估报告，协助甲方不断提高信息化运行工作的效率和质量。

2、系统巡检

中标单位对于系统、设备必须按要求定期检查和维修。设备、系统的配置调整应按合同中约定的时间及时到达现场进行维护。

3、运行管理

北京市朝阳区人民法院对中标单位的运行工作和提供的“信息服务产品”进行质量监督和检查。信息化运行人员的日常工作安排纳入甲方工作管理范围。

4、资产保管

中标单位具有承担保管资产列表内全部资产的义务，按照甲方要求签署《信息安全协议》和《信息化资产保管协议》，严格按照资产清单进行规范管理，对所维护的硬件、软件的变更及时进行更新，包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录。

5、文档管理

中标单位需要根据信息系统的功能和特点，做好运行过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的问题总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，每个季度汇总一次，按照相关要求装订成册提交给甲方。

6、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事故，必须承担相应责任，接受惩处。

7、绩效考核及奖惩制度

建立信息化运行服务责任追究制度和奖励制度。根据事件的严重等级，对事件责任人和中标人追究相关责任，每季度对运行服务人员进行考核，根据考核结果实施奖惩。

为保障朝阳法院业务不中断，中标人签订合同之日起，立即派遣全部运维人员进场服务，中标人提供运维人员必须具备运维能力，并能够遵守朝阳法院各项规范制度。在运维过程中，造成法院信息泄密事件、造成信息化数据丢失且无法恢复、造成业务应用系统瘫痪、造成网络中断、造成舆情，对法院工作造成较大影响；违反朝阳法院相应规定和流程造成朝阳法院数据、审判监控和庭审视频等传播，对法院工作造成较大影响。情节严重者院方有权取消中标人信息化运维资格，并参照《运维服务质量考核定级表》的要求赔偿相关损失。

8、“一张网”维护要求

中标单位需要根据北京法院“一张网”要求，根据实际业务做出适应性调整，具体要求包括：1) “一张网”包括应用系统、业务规则、用户与权限等梳理确认。2) “一张网”系统延续的平台对接前台验证工作。3) 原有系统向“一张网”数据迁移后的各项验证工作。4) 在“一张网”系统下，各类审判业务及相关软硬件问题。5) 梳理“一张网”上线后各项模块的培训服务工作。6) “一张网”整体运维保障工作。

四、运维工作详细要求：

中标单位需要承担法院整体信息化运维管理、朝阳法院基础设施支撑系统、朝阳法院审判应用系统、法庭音视频数字化系统、朝阳法院办公终端及机房环境、朝阳法院内部网站等内容的管理与运维。具体服务要求如下：

（一）法院整体信息化运维服务管理

【概况】

在甲方技术主管部门的领导下，负责运维服务工作的总体安排，组织管理各运维服务对法院运维任务实施，就整体信息化运维工作对甲方直接负责。搭建服务管理体系，建立运维服务管理制度，并能完备提供服务管理方案及服务过程文档，包括但不限于组织管理体系及文档、人员管理体系及文档（人员培养、岗位职责、团队文化建设和绩效考核）、资产管理体系及文档、数据管理体系及文档、安全管理体系及文档、环境管理体系及文档、方案与经费管理体系及文档、合同管理等）。

1. 负责完善服务体系建设和管控、运维人员管理，就整体信息化运维工作对甲方负责；
2. 负责贯彻执行朝阳法院各项运维服务流程；
3. 负责对各运维服务过程管理和监督；
4. 负责对运维服务台的管理与使用维护工作；
5. 负责组织运维业务技术培训工作；
6. 在重大、重点事件时期提供有针对性的保障运行方案；
7. 向甲方提供科学、规范的信息化运维全流程信息管理服务（含服务体系及自动化运维工具）；

8. 保证朝阳法院信息化运维管理工作可持续健康发展。

【要求】

在院方技术主管部门的领导下，负责对各服务人员的日常管理，负责对服务台的管理与维护，负责梳理服务流程，制定服务规范，建立服务制度，就整体信息技术服务工作对甲方负责。负责在“一张网”上线应用可用性保障机制，完善运维服务体系及组织结构、管理机制、服务流程，更新运维服务级别协议，以确保朝阳区人民法院“一张网”信息系统的稳定运行与高质量的用户服务。

具体要求见下表：

序号	工作项	详细内容	备注
1	建立组织体系	签订合同后的一月内针对“一张网”系统建立体系，确定职责；	
2	建立管理制度	签订合同后的一月内针对“一张网”系统建立体系，确定职责；	
3	梳理服务流程	签订合同后的一月内针对“一张网”系统建立体系，确定职责；	
4	制定服务规范	签订合同后的一月内针对“一张网”系统建立体系，确定职责；	
5	建立服务台	签订合同后的一月内针对“一张网”系统建立体系，确定职责；	

（二）朝阳法院基础设备支撑系统运维服务

【概况】

朝阳法院局域网是朝阳法院各个业务应用系统的硬件平台，包括部署在朝阳法院新楼、异地办公节点的设备，包括网络设备、主机设备、存储设备、备份设备、采集设备、UPS 等的运行管理与维护。

朝阳法院局域网由院机关核心机房和各外派法庭及驻外办公点机房设备共同构成，其中核心交换机2台型号为华为7706系列、接入交换机243台型号为华为5700系列、安全设备多台、主机设备87台型号为华为2288、清华同方服务器、IBMX3650和 sunM5000小机、存储备份设备13套型号为华为 s 系列、机房 UPS 不间断电源为华为10K、华为80K 和艾默生100k 系列 UPS 主机十一余台套，均为2017年左右投入使用。

朝阳法院审判业务系统主要运行在由8台高性能主机组成的华为虚拟化平台，各应用系统使用的 OS 有 windows server20xx、Sun solaris10、开源的 centos 和国产的统信 UOS；数据库采用 sybase、SQL server、MySQL 和 abase，并根据国家推行信息技术安全要求，将逐步完成全面国产化工作。。

朝阳法院信息系统整体运行环境运维内容包括支撑朝阳法院各种应用系统运行所需要的系统软件

负责对数据光纤网、数据综合布线网、互联网等（不含视音频、电话）线路的应用、整合、梳理、更换、维护等工作安排专业技术人员在现场提供7*24小时信息技术服务，为法院提供高效优质的各类“信息服务产品”。

1、网络及安全设备

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	内网网络系统	内网网络系统维护	核心、接入设备日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
2	互联网网络系统	互联网网络系统维护	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
3	其它接入网络系统	其他接入网络系统维护	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
4	网络安全部分	防火墙	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		准入	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		防毒墙	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；

			定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		入侵检测	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况

2、法院服务器与存储设备

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	服务器系统	审判数据库系统	数据库服务进程检查、数据库系统日志检查、数据库进程和锁检查、故障记录、技术文档手册整理、日常工作配合。
		裁判文书查询数据库	数据库服务进程检查、数据库系统日志检查、数据库进程和锁检查、故障记录、技术文档手册整理、日常工作配合。
		人民法庭庭审专网设备、审委会数据库	数据库服务进程检查、数据库系统日志检查、数据库进程和锁检查、故障记录、技术文档手册整理、日常工作配合。
		数据库服务器	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		应用服务器	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		数据库服务器	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		应用服务器	日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
2	存储系统	审判业务数据存储	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		文件、档案和庭审视频数据存储	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
		其它数据存储	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
3	备份系统	审判业务数据备	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处

	份	理；备份空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
	文书查询库数据备份	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；备份空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
	人民法庭庭审专网设备、审委会数据库数据备份	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；备份空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
	应用中间件程序数据备份	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；备份空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况
	系统文件、配置文件备份	日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；备份空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况

【要求】

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

3、朝阳法院审判应用系统运维服务**(1) 全国法院办案办公平台（以下简称“一张网”）**

【概况】“全国法院办案办公平台”是最高人民法院统建业务平台，实现各系统的集约整合、数据共享和内外协同，是法院的重要核心业务。集成办案、办文、办会、办事四大功能，涉及立案办理、审判管理、执行管理、综合审批等相关业务模块，是目前法院业务相关工作的重要支撑平台。

主要服务内容如下：

序号	业务平台	服务内容
1	全国法院办案办公平台	<p>1、全国法院办案办公平台（以下简称“一张网”）应用运维服务需求</p> <p>针对统建一张网应用系统，运维服务需求需全面覆盖应用支持、培训等多个维度，涵盖统建应用支持服务深化、应用成效服务提升、账户安全服务等服务。本项目“一张网”应用运维服务对象包含办案办公、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、业务中心、数据中台等一级功能点。具体服务内容如下：</p> <p>(1) 业务应用例行巡检：每日开展应用系统可用性巡检服</p>

		<p>务、应用监控服务。</p> <p>(2) 知识梳理：梳理全院性应用系统运维问题，形成运维知识。</p> <p>(3) 本院使用咨询：受理解答本院干警应用功能使用操作、流程操作等技术咨询问题，必要时提供上门指导。</p> <p>(4) 本院工单处理：受理解答本院各类型工单。</p> <p>(5) 业务故障处理及故障记录：一张网 BUG 记录与处理，对本院以及派出法庭无法解决的应用疑难问题进行排查分析并反馈，如应用流程问题、应用功能问题等。</p> <p>(6) 应用故障上报：对本院无法解决的故障和需求上报高院，如平台无法打开、无法登陆或报错、流程报错或空白、审批状态异常等。</p> <p>(7) 账户权限处理（应用权限、账户、组织机构）：提供账号、权限等配置，以及系统对接产生的问题沟通协调，具体问题包含账户的修改、账户权限问题的赋能、忘记密码或密码重置、所属部门调整、状态调整、组织机构调整。</p> <p>(8) 业务流程配置：根据本院干警提出的诉服事项业务进行流程配置、业务规则配置、文书模板等调整需求，进行后台配置。</p> <p>(9) 缺陷跟踪与反馈：对反馈并确认为软件缺陷问题的处理进展进行跟踪和反馈。</p> <p>(10) 升级测试验证：配合应用系统升级进行相关的功能测试验证，确认新功能或缺陷修复情况。</p> <p>(11) 用户培训与回访：结合本院培训需求，组织开展培训工作，对新进人员开展培训工作。根据系统使用情况及需求开展用户回访工作，将软件使用过程中的一些不足之处反馈、进优化，使软件和实际应用更好的结合。</p>
--	--	--

主要服务模块如下：

序号	系统分类	系统名称（模块）	
1	全国法院办案办公平台	办案模块	立案办理模块
2			审判执行模块
3			信访办理模块
4			审判管理模块

5			业务查询模块
6			数据统计模块
7			数据中台模块
8			政法协同模块
9			材料收转模块
10			案件评查模块
11			失信限高模块
12			限制出境模块
13			文书上网模块
14		办文模块	办文模块管理
15		办会模块	办会模块管理
16		办事模块	费款管理模块
17			档案管理模块
18			档案借阅模块
19			业绩考评模块
20			电子签章模块
21			综合审批模块
22			人民陪审员模块
23			全国法院运维管理模块
24		后台管理模块	流程中心（后台）
25			用户中心（后台）
26			标准中心（后台）

【要求】以“全国法院办案办公平台”为核心，面向朝阳法院及其派出法庭及驻外办公场所，提供“一张网”信息化应用系统日常维护、定期巡检、培训指导、电话和远程支持，确保办案办公、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、业务中心、数据中台等一级业务应用的高效协同；以提升服务质效为导向，建立标准化运维服务流程，实现故障快速响应、应用咨询即时解答，推动年度系统运行稳定，减少业务中断对法官工作的影响；同步完善业务与信息资源管理机制，通过运维数据质效分析、知识库动态更新等手段，优化资源配置并形成可复用的运维经验，最终实现司法审判业务与信息化支撑的深度融合，为朝阳法院数字化转型提供可持续保障。

（2）各类业务应用系统

业务应用系统运维工作内容包括朝阳法院的核心业务系统，涉及朝阳法院本地建设的审判相关业务、

审判数据、信息应用等相关系统，是朝阳法院信息化工作的重要支撑平台，是朝阳法院各项信息化业务正常进行的基础保障。具体业务系统清单如下。

序号	信息产品	应用名称	配置信息	功能描述
		电子档案管理 系统	Centos7服务器1台， Sybase数据库，中间 件Tomcat，CPU核数 8，内存8G，磁盘 100G	主要围绕案件归档以后电子档案的管理，包 括针对发起归档登记案件的检查和处理，以 及归档后纸质卷宗电子化后的挂接管理。
		三期档案系统	Centos7服务器1台， Sybase数据库，中间 件Tomcat，CPU核数 8，内存8G，磁盘 100G	主要围绕案件归档以后电子档案的检查处 置，包括针对发起归档登记案件的核验和整 理。
2	审判辅助 类应用	电子签章系统	Windows服务器6台， MySQL数据库，CPU核 数48，内存48G，磁 盘10T	主要是针对电子文书做盖章，并能导出和打 印盖章文书。
		电话录音系统	Windows服务器3台， SQL Server数据库， 中间件Tomcat，CPU 核数18，内存18G， 磁盘4T	主要围绕座机电话做录音的业务，可以将跟 当事人的电话沟通内容录制下来，生成MP4音 频文件。
		法律信息资料 库	Windows服务器1台， KBase数据库，CPU核 数8，内存8G，磁盘 25T	主要用于干警查找相关法律资料的平台。
		执行事务集约 系统	Centos7服务器1台， Sybase数据库，中间 件Tomcat，CPU核数 8，内存8G，磁盘 100G	主要辅助执行工作过程中相关文书的生成， 以及线索信息的录入和流转。
		一卡通管理系 统	Windows服务器2台， SQLServer数据库， CPU核数40，内存 56G，磁盘2T	主要围绕法院电子门禁、考勤的管理，包括 添加门禁设备、权限赋予等。
		信访业务管理 系统	Centos7服务器1台， Sybase数据库，中间 件Tomcat，CPU核数 8，内存8G，磁盘 100G	主要围绕本院的信访工作，进行信访信息登 记和查询统计。
		数字会议系统	Windows服务器1台， SQL Server数据库， CPU核数8，内存8G， 磁盘250G	主要围绕电子会议的支持工作，包括电子桌 牌、电子材料查看。

3	审判管理类应用	数字审委会系统	Windows服务器1台, SyBase数据库, 中间件TAS, CPU核数8, 内存8G, 磁盘500G	主要围绕审委会会议的支持工作, 包括对于议题材料查看和投票。
		文书转码服务	Windows服务器1台, SyBase数据库, 中间件Tomcat, CPU核数8, 内存8G, 磁盘100G	该平台为接口服务, 用于文书的上传和排版格式的内容。
4	数据管理类应用	权限维护系统	Centos7服务器1台, Sybase数据库, 中间件Tomcat, CPU核数8, 内存8G, 磁盘100G	主要围绕法院人员和其系统角色管理工作, 包括调整部门信息、增加角色。

【要求】

负责保障各项业务应用系统的正常运行, 确保业务应用系统业务数据的完整性、一致性; 负责对朝阳法院业务应用系统的配置管理和审判业务数据的备份与恢复, 确保业务应用系统数据的绝对安全; 负责针对统一应用的业务软件的运行状态监控、软件升级、检查、管理和维护, 对应用过程中发现的BUG进行修改升级; 负责为业务相关的应用系统提供信息共享数据。

4、法庭音视频数字化系统运维服务

【概况】

朝阳法院音视频数字化系统包括朝阳法院大楼内审判法庭、办公室、会议室及各外派法庭及驻外办公点的人民法庭庭审视频系统、互联网法庭庭审系统、高清会议录制系统、立案信访视频记录系统和安防监控及周界监控系统。法庭90余个, 多功能会议室7个, 多套监控安防平台。各系统硬件有摄像机、麦克风、庭审主机、音频分配器、存储设备、展示设备、中控控制设备、网络传输设备软件系统等, 系统整体上线时间为2014年。

人民法庭庭审视频专网设备后台部分运维内容包括: 派出法庭的庭审图像和声音设备, 专用数字化设备等。

互联网法庭庭审平台设备后台部分运维内容包括: 各类互联开庭庭审图像和声音设备, 数据并轨等。

高清晰会议录制系统后台部分运维内容包括: 各类会议和培训的高清晰视频设备, 专用数字化设备。

立案信访视频记录系统后台部分运维内容包括: 实时监控朝阳法院立案信访窗口音视频信息设备以及后台设备。

安防监控及周界监控系统后台部分运维内容包括: 外派法庭及院内安防监控设备、周界设备、报警设备。

(1) 人民法庭庭审视频专网设备

序号	信息产品	服务名称	服务内容
----	------	------	------

1	高清庭审视频平台	核心节点	系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。
		接入节点	系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。
2	法庭庭审视频应用	派出法庭庭审视频	系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。
3	互联网法庭庭审平台	接入节点	故障解决、设备安装、系统升级、定期数据下载确认、定期汇报维护工作情况等。

(2) 高清晰会议录制系统

信息产品	服务名称	服务内容
高清晰会议平台运行	高清晰会议平台运维服务	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。
高清晰会议制作平台运行	高清晰会议制作平台运维服务	常问题处理、定期维护、运行监控。
专线会议平台运行	专线会议平台运维服务	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。
院内及驻外办公点会议室系统运行	院内会议室系统运维服务	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。

(3) 立案信访视频记录系统

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	立案信访视频记录系统	立案信访监察系统	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。
		基层法院立案信访监察系统	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。

(4) 安防监控及周界监控系统

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	外派法庭及院内周界监控系统	法院周界监控系统服务	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。
2	外派法庭及院内数字监控系统	法院数字监控系统服务	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。
3	外派法庭及院内报警系统	法庭手报报警系统服务	常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换。

【要求】

有故障将在5分钟内到达客户现场（不含外派法庭及驻外办公点）。负责该系统后台信息数字化、信号调度、流媒体、存储和播放设备的管理、更换、维修、升级等方面的工作，确保该系统的稳定运行。负

责该系统软件功能的日常管理与维护，运行状态监控，定期巡检，承担故障诊断和处理，系统配置管理等职责。

5、朝阳法院办公终端及机房环境运维服务

【概况】

朝阳法院办公终端设备运维内容包括朝阳法院大楼内审判法庭、办公室、会议室及各外派法庭及驻外办公点（等日常办公使用的各类信息化设备约 2900台套，其中计算机 740 余台套；各类打印机、复印机、高速打印机300余台套、传真机 13 台、扫描仪 27 台、速录机 50 余台、笔记本电脑 700 余台（其中国产笔记本 491 台、windows 笔记本 281 台）、执法记录仪 70 余套、对讲机 50 余套、扫描笔近 300 只、高拍仪近 160 台套等。承担对个人办公计算机维修和性能优化等工作，承担公用区域设备的定期检测和日常维护工作。。

朝阳法院机房由院机关办公点机房和还有各外派法庭及驻外办公点的机房构成，机房放置网络设备、系统服务器、视频采集存储设备和机房环境检测设备。

朝阳法院机房环境维护。负责运用集控技术，维护管理信息中心机房、屏蔽机房、远程备份机房、中控机房的温度、湿度、视频监控等环境检测设备的安全运行、监控和管理，负责环境检测远程报警功能的运行；负责控制管理信息机房和会议室相关设备的运行。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
	关键指标		工程师接到电话后通知用户上门时间
			工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间
			台式机、打印机故障设备备机替换
1	用户资源配置 信息管理	用户基本信息	用户姓名、房间号、所属部门、电话号码、域控帐号、业务帐号、邮件帐号、IP 地址、主机名、个人共享空间
		硬件配置信息	设备类型（主机、笔记本、打印机、多功能一体机、机顶盒、电视等）、设备型号、设备配置、设备 ID
		软件配置信息	软件名称、软件版本
2	台式机	办公台式机	上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等
		法庭台式机	上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等
3	笔记本	普通笔记本	系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等
4	打印机及一体机	终端设备	上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等

		公共区域	上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等
5	速录机	速录机	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
6	扫描仪、扫描笔	扫描仪、扫描笔	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
7	高拍仪	高拍仪、法庭认证生	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
8	专业高速印刷设备	院内各审判庭室内	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
9	中大型打印机设备	院内各审判庭室内	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
10	身份证读卡器	身份证读卡器	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
11	执法记录仪	执法记录仪	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
12	对讲机	对讲机	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
13	机房环境	本院 UPS 及电池	备指示灯及状态检查；定期协助厂家对 UPS 系统进行巡检维护放电；定期汇报维护工作情况；突发故障协助厂家共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等
		本院机房空调	设备指示灯及状态检查；定期协助空调维护商对专业空调进行巡检维护；定期汇报维护工作情况；突发故障协助空调维护商共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等
		各个审判法庭门禁	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等
		电源线路管理	设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等

【要求】

有故障将在5分钟内到达客户现场（含外派法庭及驻外办公点）。此外根据工作内容完善了各项服务完成时间表。需要完善服务流程，服务工程师严格按照响应表进行办公终端维护工作。

6、北京市朝阳区法院协同办公平台运维服务

【概况】

朝阳法院协同办公平台是朝阳法院上传下达法院各方面工作信息的重要服务平台，是干警获取法院信息、办公信息的重要渠道，需要保障协同办公平台正常稳定运行、保障信息内容充实完整及时。

(1) 信息内容维护

朝阳法院协同办公平台为满足法院日常工作需要、提高法院干警的业务素养和综合素质，需要按照法院各部门要求，及时准确编辑、发布法院内部相关信息。

本分包完整提供该类信息服务产品，并负责确保各产品的可用性和数据完整性。

(2) 专题应用制作

朝阳法院内部为满足法院阶段性的各方面任务，与党、国家和法院系统的重大活动或任务保持思想统一，贯彻落实各项重点工作，需要制作的朝阳法院专题专项工作。

(3) 应用系统维护

为了保证朝阳法院各项工作制度、会议精神能够及时得到上传下达、信息共享，同时保证朝阳法院各项业务交流的丰富及时，需要根据实际业务需要，对内部网站进行适应性调整和完善。

(4) 协同办公平台支撑环境运行

朝阳法院协同办公平台运行环境是在北京法院内部网络系统，该部分运行工作是负责对朝阳法院协同办公平台的数据库软件，中间件软件，操作系统，数据信息安全及部分存储设备的使用进行运行管理。

(5) 协同办公平台调研

为了进一步推进朝阳法院协同办公平台建设，及时了解最高法院网、人民法院网、北京法院网等其他兄弟单位门户网站建设情况，以便可以结合朝阳法院实际、更有针对性的提出工作建议和信息化建设决策参考信息，需要及时总结工作中的经验和存在问题，时刻了解业界内的最新发展方向和建设成果，并通过研究分析，最终以文档材料的方式提出合理化建议。

【要求】**(1) 信息内容维护**

按照法院各部门要求，及时、准确编辑、发布相关信息，不得出现错发、漏发的情况；对于法院内部提供的信息，不需要对信息内容进行审查，但需要对文件格式、图片样式等进行简单处理，使其符合法院惯常格式。

(2) 专题应用制作

需要定期关注党、国家和法院系统的重大活动和阶段性工作，对于可以形成专题的选题，向相关部门提出建议；根据法院相关部门提出的需求，策划、设计、开发法院专项活动专题，展示相关活动信息，要求及时、准确。法院专题制作工作每年至少进行1次。

(3) 应用系统维护

负责朝阳法院协同办公平台的应用管理维护，满足朝阳法院各业务部门对现有内部网站中的页面布局和应用功能进行局部性调整的需求，主要内容包括：协同办公平台数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、协同办公平台系统评估、协同办公平台技术文档修订等。要求对各种

需求反应快速、修改及时准确，达到各个需求部门的要求。其中，协同办公平台数据统计每月1次；协同办公平台优化升级每年至少1次；协同办公平台技术文档整理每年至少1次；协同办公平台系统评估每年至少1次。

（4）协同办公平台支撑环境运行

本项运行工作涵盖协同办公平台后台支撑环境、工作平台系统、协同办公平台数据安全等。

（5）协同办公平台调研

本项运行工作需要调研、总结法院及全国先进法院在网站和工作平台建设和运行方面的优秀经验，对比分析下一阶段朝阳法院在协同办公平台建设方面的建议和可行性道路，并最终形成文档提交。协同办公平台调研工作每年至少进行1次。

7、朝阳法院外派法庭运维服务

【概况】

朝阳法院除院机关办公点外还有其他各外派法庭及驻外办公点，每个外派法庭或驻外办公点都有自己独立的信息化设备机房，每个机房都有独立的供配电系统、网络设备、主机设备和安防设备。

每个外派法庭内包括庭审刻录系统，数字法庭系统，远程提讯会议系统等业务应用系统。

每个外派法庭还包括有安防监控及周界系统，包含不同数量的数字监控摄像头；安检系统，X光机和安检门；域控服务器、边缘交换机、广域网接入设备、UPS等网络接入系统；以及各类办公终端、综合布线和程控电话机。

【要求】

投标人须提供外派法庭驻场服务。负责保障庭审刻录系统，数字法庭系统，远程提讯会议系统等业务应用系统的正常运行，确保审判业务数据的完整性、一致性；

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

提供资产管理、状态监控、故障处理、系统优化、性能调优、系统评估等服务，确保各项软硬件设备、系统的稳定可靠运行。

8、运维绩效考评及违约责任要求

参照人民法院信息化运维系统要保证安全、稳定、高效运行，对整体运维人员及服务产品进行绩效考核是必不可少的手段。针对朝阳法院现有情况建立绩效考核制度，旨在考核北京朝阳区人民法院信息化运维外包人员在运维服务过程中执行运维制度情况，信息服务产品是否满足年度运维服务水平要求，如违反相应运维制度，绩效管理将依据该制度进行考核，并要有对应的奖惩制度。

要求在朝阳法院信息化运维工作中，运维公司热情接待朝阳法院干警的话务热线，在线上和线下过程中对应奖惩制度中，针对热线电话接听服务行为考核、服务保障相应时间考核、各类事故定级要求、各类事故定级惩罚机制等，详见《北京市朝阳区人民法院运维服务质量考核定级表》。年度运维款最后一笔尾款（单月运维服务费用）为“绩效考核服务费”，如在本年度内出现相关各类绩效考核事故，则绩效考核

罚金从此部分进行扣除，如顺利完成本年度运维合同，全额支付此部分金额。

9、贴身服务小组

按照招标文件要求，提供贴身服务小组。为满足“精细管理，深度融合”的运维要求，运维人员提供专业到位的贴身服务，满足全院各庭处室的业务需求，为法院审判业务系统、辅助审判系统、各类硬件支撑系统等提供专业、及时、准确的贴身服务，以满足用户的要求。

10、信息化业务培训计划

针对北京市朝阳区人民法院运维服务项目，面向系统管理员、审判人员和其它法院行政办公人员提供有针对性的技术培训（含一张网业务），同时对参与实施和维护的管理人员和工程技术人员进行安全、保密和法律法规等方面的法院业务培训和法律基础知识培训。

技术培训工作将由中标人承担，针对北京市朝阳区人民法院的各类用户，制订严密的培训方案，采用规范的实施流程，运用合理的评估手段，确保培训质量，满足法院用户的应用需要。

根据院里需求，针对“一张网”常见问题系统使用培训，统建应用软件系统的新功能及常见问题进行培训；负责对新进人员进行系统操作培训。

参照运维工作要求，根据信息系统运行管理的工作需要，负责对法院运维管理、信息技术等工作制订信息化业务培训计划，制作培训教程，提供培训教师。

附件：《北京市朝阳人民法院信息化运维项目服务指标要求》

主机网络系统										
序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	关键指标	持续性保障	服务中断次数	针对核心服务产品正常工作时间内非主动形式下的服务中断次数	0	年	0	0	>0	
				针对其它服务产品正常工作时间内非主动形式下的服务中断次数	3	年	0	0-3	>4	
			平均无故障时间	针对服务产品正常工作时间内非主动形式下的提供稳定服务时间	7×24小时	周	7×24小时	7×24小时	<7×24小时	
		日志备份	系统日志备份	定期进行系统日志备份	1	季度	1	1	<1	
			日志保存时长	系统日志保存时间	6个月	次	6个月	6个月	<6个月	
2	小型机（审判业务）	设备巡检	物理指示灯检查次数	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
			checkport检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
			系统状态检查次数	查看平台状态、板卡状态、域运行情况、系统平台日志有无异常信息。	1	周	1	1	<1	
			SC检查次数	查看显示结果中是否有Failed等异常信息	1	周	1	1	<1	
			系统日志检查次数	查看日志文件messages中是否有异常信息	1	周	1	1	<1	
			磁盘检查次数	查看磁盘空间使用情况，有使用空间超过90%的分区需要查明原因	1	周	1	1	<1	
			集群检查次数	查看群集状态	1	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		日常维护	升级成功率	打补丁、固件升级成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
			整理次数	技术文档整理次数	1	季度	1	1	<1	
			开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	年	100%	100%	<100%	
			定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1	季度	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类网络问题、安全问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合的成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
		物理指示灯检查次数	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5		

3	虚拟化服务器 (辅助审判业务)	设备巡检	checkport检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
			系统状态检查次数	查看平台状态、板卡状态、运行情况、系统平台日志有无异常信息。	1	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	5分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		日常维护	升级成功率	打补丁、固件升级成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
			整理次数	技术文档整理次数	1	季度	1	1	<1	
			开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	年	100%	100%	<100%	
			定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1	季度	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类网络问题、安全问题以及疑难问题时,及时和相关公司进行配合的成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
4	PC服务器 (辅助审判业务)	设备巡检	物理指示灯检查次数	查看设备前后各指示灯,是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
			checkport检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
			系统状态检查次数	查看平台状态、板卡状态、运行情况、系统平台日志有无异常信息。	1	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		日常维护	升级成功率	打补丁、固件升级成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
			整理次数	技术文档整理次数	1	季度	1	1	<1	
			开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	年	100%	100%	<100%	
			定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1	季度	1	1	<1	
工作配合	配合成功率	处理各类网络问题、安全问题以及疑难问题时,及时和相关公司进行配合的成功率	100%	年	100%	100%	<100%			
日常维护	核心服务中断次数	审判业务核心服务中断的次数	0次	年	0	0	>0			
	非核心服务中断次数	辅助审判系统服务中断的次数	2次	年	2	2-4	>4			
	数据一致性	数据在前端录入与数据库后台存储准确率	100%	次	100%	100%	<100%			
	数据完整性	保证数据无丢失	100%	次	100%	100%	<100%			

5	审判数据库	日常维护	业务数据保密	未经批准不以任何方式将数据导出、传播、查询	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据库空间调优	评估并调整数据库空间，数据库系统重构	1次	年	1	1	<1	
			配置参数调整	评估并调整配置参数，提高系统性能	2次	年	2	2	<2	
			垃圾数据清理	清理数据库垃圾数据，提高系统响应速度	1次	季度	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	5分钟	次	5	5	>5	
			一般故障处理时间	一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔	30分钟	次	30	30-40	>40	
			严重故障处理时间（核心）	造成审判业务核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	2小时	次	2	2-4	>4	
			严重故障处理时间（非核心）	造成辅助审判系统非核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	3小时	次	3	3-6	>6	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
		设备指示灯检查	定期检查次数（巡检）	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
		网络连接性检查	定期检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
		网络设备配置文件备份及用户口令修改	定期检查次数	定期进行配置文件备份及远程登录交换机修改用户口令	1	月	1	1	<1	
		定期系统全面检查	定期检查次数	定期进行开关机检查，定期对设备开关机状态进行全程检查、配置加载情况、路由表信息，核心交换机主备业务版切换测试、定期进行变更和修改、定期进行安全漏洞检测、系统版本升级等检查。	1	季度	1	1	<1	
		流量负载和端口运行状态检查	链路信息检查	登录网络设备，检查设备的冗余链路状态，检查主要的汇聚和上行下行链路端口状态，登录设备通过dis int g/e 查看主要汇聚和链路的端口状态和Last 300秒进出流量是否有异常。	1	月	1	1	<1	

6	朝阳法院内网	一般性的系统设备部署和调整	系统设备部署和调整	根据实际需要进行,设备硬件安装,链路连接配置、系统设备配置、安装位置调整、系统配置调整、承载服务调整、系统优化调整、系统安全调整	1次	季度	1	1	<1	
		收集整理日常检查维护和实施记录	整理次数	按要求做好日常巡检工作记录、故障诊断记录、设备维修记录、整理系统文档、系统维护手册、系统设备使用说明、季度总结、年度总结等文档。	1	季度	1	1	<1	
		设备负载和资源使用情况检查	系统检查	定期登录设备进行, CPU版使用率检查、业务版使用率检查 (dis cpu), 硬件基本状态检查 (dis device) 风扇 (dis fan) 电源 (dis power) 的运行状态, 并对结果做记录。定期对核心设备的存储器空间进行检查和整理 (dis memory)、配置文件检查等工作。	1次	月	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	3分钟	次	1	1	>3	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障隔离到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		系统变更	系统变更	协助其它维护公司的维护工作及配置变更,在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	100%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施,对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
		病毒查杀	病毒查杀	定期对系统进行病毒查杀,预防因病毒造成的网络堵塞等状况的发生。	1次	月	1	1	<1	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合,部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
内部技术支持	配合成功率	在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	<100%			
根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时,将提前对设备进行关机,事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%			

	平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
	核心服务中断次数	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2	
	接入层服务中断次数	服务中断次数	无法提供服务次数	8次	年	0	8	>8	
	设备指示灯检查	定期检查次数（巡检）	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
	网络连接性检查	定期检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
	网络设备配置文件备份及用户口令修改	定期检查次数	定期进行配置文件备份及远程登录交换机修改用户口令	1	月	1	1	<1	
	定期系统全面检查	定期检查次数	定期进行开关机检查，定期对设备开关机状态进行全程检查、配置加载情况、路由表信息，核心交换机主备业务版切换测试、定期进行变更和修改、定期进行安全漏洞检测、系统版本升级等检查。	1	季度	1	1	<1	
	流量负载和端口运行状态检查	链路信息检查	登录网络设备，检查设备的冗余链路状态，检查主要的汇聚和上行下行链路端口状态，登录设备通过dis int g/e 查看主要汇聚和链路的端口状态和Last 300秒进出流量是否有异常。	1	月	1	1	<1	
	一般性的系统设备部署和调整	系统设备部署和调整	根据实际需要进行的，设备硬件安装，链路连接配置、系统设备配置、安装位置调整、系统配置调整、承载服务调整、系统优化调整、系统安全调整	1次	季度	1	1	<1	

7	朝阳法院互联网	收集整理日常检查维护和实施记录	整理次数	按要求做好日常巡检工作记录、故障诊断记录、设备维修记录、整理系统文档、系统维护手册、系统设备使用说明、季度总结、年度总结等文档。	1	季度	1	1	<1	
		设备负载和资源使用情况检查	系统检查	定期登录设备进行，CPU版使用率检查、业务版使用率检查（dis cpu），硬件基本状态检查（dis device）风扇（dis fan）电源（dis power）的运行状态，并对结果做记录。定期对核心设备的存储器空间进行检查和整理（dis memory）、配置文件检查等工作。	1次	月	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	3分钟	次	1	1	>3	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障隔离到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		系统变更	系统变更	协助其它维护公司的维护工作及配置变更，在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	100%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
		病毒查杀	病毒查杀	定期对系统进行病毒查杀，预防因病毒造成的网络堵塞等状况的发生。	1次	月	1	1	<1	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
		内部技术支持	配合成功率	在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时，将提前对设备进行关机，事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%	
		平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
服务中断	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2			

8	朝阳法院无线网络	定期日常设备监控	定期检查次数	查看无线SSID号BJGY是否能正常上网	5次	天	5	5	<5	
		网络连接性检查	定期检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
		流量负载和端口运行状态检查	链路信息检查	登录网络设备，检查设备的冗余链路状态，检查主要的汇聚和上行下行链路端口状态，登录设备通过dis int g/e 查看主要汇聚和链路的端口状态和Last 300秒进出流量是否有异常。	1	月	1	1	<1	
		设备负载和资源使用情况检查	系统检查	定期登录设备进行，CPU版使用率检查、业务版使用率检查（dis cpu），硬件基本状态检查（dis device）风扇（dis fan）电源（dis power）的运行状态，并对结果做记录。定期对核心设备的存储器空间进行检查和整理（dis memory）、配置文件检查等工作。	1次	月	1	1	<1	
		一般性的系统设备部署和调整	系统设备部署和调整	根据实际需要进行的，设备硬件安装，链路连接配置、系统设备配置、安装位置调整、系统配置调整、承载服务调整、系统优化调整、系统安全调整	1次	季度	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	8小时	次	8	8	>8	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时，将提前对设备进行关机，事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%	
		平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
		服务中断	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

9	专线接入	定期日常设备监控	定期检查次数	查看ASON专线计入、互联网接入以及无线通讯线路是否正常	1次	天	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
		资源整理	专线资源整理	定期整理专线接入资源表	1	月	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类专线接入问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合	100%	次	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时，将提前对设备进行关机，事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%	
		平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
		服务中断	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2	
		空调正常运行		1	次	1	1	<100%		

10	机房空调	日常巡检维护	机房温度设定	保证信息机房与地下机房恒温在24摄氏度附近	24摄氏度	日	24	22-28	>28	由于视频机房内陆续增加设备，目前空调制冷量无法保证机房温度低于28度，另外当前空调设备老化严重，已无法达到应有制冷效果，室外气温升高将导致空调制冷量不同程度衰减
			空调检修次数	机房内空调定期检修，更换过滤网、补充制冷剂、室外机保养等	1次	月	1	1-2	<1	
		故障处理恢复	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5	>5分钟	
			紧急降温措施	采取临时措施确保机房环境在合适范围内	20分钟	次	20	20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	2小时	次	2	2-3	>3	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
		11	机房门禁	门禁系统维护	授权人员信息管理	人员和权限对应准确	100%	次	100%	100%
开卡、销卡及时性	根据要求及时对卡进行设置				30分钟	次	30	30-60	>60	
权限调整及时性	及时调整权限				30分钟	次	30	30-60	>60	
故障处理恢复	故障响应时间			故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5	>5分钟	
	故障处理时间			故障发生至功能恢复	视具体故障而定					

			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24			
12	UPS系统	日常巡检维护	电池充放电	UPS3组电池进行60分钟深层放电，保护电池激活并位置电池组的记忆电压能力	2次	年	2	2	<2			
			电池维护	定期检查电池状态	1次	年	1	1	<1			
		故障处理恢复	服务中断次数	直接影响核心服务设备稳定	0次	年	0	0	>0			
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	30分钟	次	15	15-30	>30			
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	50-60	>60			
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24			
13	朝阳法院 审判业务 数据存储	设备巡检	设备指示灯检测次数	查看设备前后面板，是否存在报警状态指示灯亮起	5次	天	5	5	<5			
			管理软件报警查看次数	登陆SUN6180查看存储状态，有无报警信息。	5次	天	5	5	<5			
			设备信息检测次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，确认空间剩余使用量	1次	周	1	1	<1			
		故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	5分钟	次	5	5	>5			
			一般故障处理时间	一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔	30分钟	次	30	30-40	>40			
			严重故障处理时间	造成服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	3小时	次	3	3-6	>6			
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24			
					服务中断次数	服务中断的次数	0次	年	0	0	>0	
		定期检查磁盘空间使用情况	定期检查次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，如有磁盘空间不足要找到原因并处理	1次	周	1	1	<1			
		工作配合	配合成功率	处理各类存储问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合	100%	次	100%	100%	<100%			
		系统管理软件、固件升级等	升级成功率	根据需求对存储设备软件或固件进行升级工作	100%	次	100%	100%	<100%			

14.04	根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	次	100%	100%	<100%	
	日常巡检工作记录、故障诊断记录、技术文档手册整理	整理次数	技术文档整理次数	1次	季度	1	1	<1	
	定期汇报维护工作情况	定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1次	季度	1	1	<1	
	存储空间优化	定期整理次数	根据实际使用情况对规划后未使用空间或磁盘进行删除或重新配置工作	2次	年	2	2	<2	
	设备巡检	设备指示灯检测次数	查看设备前后面板，是否存在报警状态指示灯亮起	5次	天	5	5	<5	
		管理软件报警查看次数	登入vmware client查看存储状态，有无报警信息。	5次	天	5	5	<5	
		设备信息检测次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，确认空间剩余使用量	1次	周	1	1	<1	
	故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	5分钟	次	5	5	>5	
		一般故障处理时间	一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔	30分钟	次	30	30-40	>40	
		严重故障处理时间	造成服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	3小时	次	3	3-6	>6	
		平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
		服务中断次数	服务中断的次数	0次	年	0	0	>0	
	定期检查磁盘空间使用情况	定期检查次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，如有磁盘空间不足要找到原因并处理	1次	周	1	1	<1	

14	朝阳法院虚拟化存储	工作配合	配合成功率	处理各类存储问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合	100%	次	100%	100%	<100%	
		系统管理软件、固件升级等	升级成功率	根据需求对存储设备软件或固件进行升级工作	100%	次	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	次	100%	100%	<100%	
		日常巡检工作记录、故障诊断记录、技术文档手册整理	整理次数	技术文档整理次数	1次	季度	1	1	<1	
		定期汇报维护工作情况	定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1次	季度	1	1	<1	
		存储空间优化	定期整理次数	根据实际使用情况对规划后未使用空间或磁盘进行删除或重新配置工作	2次	年	2	2	<2	
15	音视频业务	设备巡检	定期检查次数	登陆当地存储设备管理界面查看是否有报警信息	1次	季度	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	4小时	次	4	4-8	>8	
			故障解决时间	从故障响应到故障排除的时间间隔	1日	次	1	1-3	>3	
			服务中断次数	发生服务中断的次数	1次	年	0	1	>1	
		服务支持响应	服务支持响应时间	电话咨询、指导等服务	5分钟	次	5	5-10	>10	
		定期检查磁盘空间使用情况	定期检查次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，如有磁盘空间不足要找到原因并处理	1次	季度	1	1	<1	
系统打补丁、固件升级等	升级成功率	根据需求对存储设备固件进行升级工作	100%	次	100%	100%	<100%			

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

~	务存 储	配置管理	定期配置次数	定期进行存储的参数调整和管理	1次	年	1	1	<1	
		日常巡检 工作记录、 故障诊断 记录、 技术文档 手册整理	整理次数	技术文档整理次数	1次	年	1	1	<1	
		定期汇报 维护工作 情况	定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1次	年	1	1	<1	
		存储空间 优化	定期整理次数	根据实际使用情况对规划后未使用空间或磁 盘进行删除或重新配置工作	2次	年	2	2	<2	

办公终端系统											
序号	服务产品	服务内容	服务指标要求								
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注	
1	办公区台式机	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5-10分钟	>10分钟		
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟		
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5-10个工作日	>10个工作日		
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日		
			备机更换（硬件）率	现场设备出现故障，及时更换保障客户继续使用	100%	次	100%	90-100%	<90%		
		首次安装服务	首次安装服务（单机）	工作环境具备之后，主机安装相关软件	2小时	次	2小时	2-4小时	>4小时		
			首次安装服务（批量）	工作环境具备之后	按照要求	次					
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	30分钟	次	30分钟	30-60分钟	>60分钟		
			工位调整	工作环境具备之后	1小时	次	1小时	1-2小时	>2小时		
			严重故障处理	需要重装系统或更换主机	60分钟	次	60分钟	60-120分钟	>120分钟		
			故障一次性解决率	同一台主机、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%		
			问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5-10分钟	>10分钟	
				服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
				保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5-10个工作日	>10个工作日	

2	公共区域台式机	硬件故障处理	保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	
			备机更换（硬件）率	现场设备出现故障，及时更换保障客户继续使用	100%	次	100%	90—100%	<90%	
		首次安装服务	首次安装服务（单机）	工作环境具备之后，主机安装相关软件	2小时	次	2小时	2-4小时	>4小时	
			首次安装服务（批量）	工作环境具备之后	按照要求	次				
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	30分钟	次	30分钟	30-60分钟	>60分钟	
			工位调整	工作环境具备之后	1小时	次	1小时	1-2小时	>2小时	
			严重故障处理	需要重装系统或更换主机	60分钟	次	60分钟	60-120分钟	>120分钟	
			故障一次性解决率	同一台主机、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
3	派出法庭台式机	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	
		首次安装服务	首次安装服务（单机）	工作环境具备之后，主机安装相关软件	2小时	次	2小时	2-4小时	>4小时	
			首次安装服务（批量）	工作环境具备之后	按照要求	次				
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	30分钟	次	30分钟	30-60分钟	>60分钟	
			工位调整	工作环境具备之后	1小时	次	1小时	1-2小时	>2小时	
严重故障处理	需要重装系统或更换主机		60分钟	次	60分钟	60-120分钟	>120分钟			

			故障一次性解决率	同一台主机、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
4	办公区笔记本	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5-10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	维修笔记本信息记录	用户将笔记本送至服务台后做好相关记录	100%	次	100%	100%	<100%	
			保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5-10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	60分钟	次	60分钟	30-60分钟	>60分钟	
			严重故障处理	需要重装系统,笔记本隔天归还客户	1工作日	次	1工作日	0.5-1个工作日	>1工作日	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
		5	派出所法庭笔记本	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分钟
服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间				10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
硬件故障处理	维修笔记本信息记录			用户将笔记本送至服务台后做好相关记录	100%	次	100%	100%	<100%	
	保外设备维修			设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5-10个工作日	>10个工作日	
	保内设备维修			联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	
日常维护及软件故障处理	简单故障处理			硬件插拔、驱动安装、软件重装等	60分钟	次	60分钟	30-60	>60	
	严重故障处理			需要重装系统,笔记本隔天归还客户	1工作日	次	1工作日	0.5-1个工作日	>1工作日	
	故障一次性解决率			同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	

6	办公区 打印类 设备	问题反馈 时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户 上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分 钟	>10分钟			
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后 到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分 钟	>15分钟			
		硬件故障 处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修 站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作 日	5-10个 工作日	>10个工作日			
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作 日	1-3工作 日	>3个工作日			
		日常维护 及软件故 障处理	首次安装服务	工作环境具备之后, 组装打 印机并安装打印机驱动	1小时	次	1小时	30-60分 钟	>60分钟			
			简单故障处理	卡纸、软件驱动配置重新安 装	60分钟	次	60分钟	10-60分 钟	>60分钟			
			工位调整	工作环境具备之后	45分钟	次	45分钟	45-60分 钟	>60分钟			
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%			
		7	公共区 域打印 类设备	问题反馈 时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户 上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分 钟	>10分钟	
					服务上门时间	工程师处理完上一个问题后 到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分 钟	>15分钟	
硬件故障 处理	保外设备维修			设备出现故障需要送往维修 站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作 日	5-10个 工作日	>10个工作日			
	保内设备维修			联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作 日	1-3工作 日	>3个工作日			
日常维护 及软件故 障处理	首次安装服务			工作环境具备之后, 组装打 印机并安装打印机驱动	1小时	次	1小时	30-60分 钟	>60分钟			
	简单故障处理			卡纸、软件驱动配置重新安 装	60分钟	次	60分钟	10-60分 钟	>60分钟			
	工位调整			工作环境具备之后	45分钟	次	45分钟	45-60分 钟	>60分钟			
	故障一次性解决率			同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%			

8	派出法庭打印类设备	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5-10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	首次安装服务	工作环境具备之后, 组装打印机并安装打印机驱动	1小时	次	1小时	30-60分钟	>60分钟	
			简单故障处理	卡纸、软件驱动配置重新安装	60分钟	次	60分钟	10-60分钟	>60分钟	
			工位调整	工作环境具备之后	45分钟	次	45分钟	45-60分钟	>60分钟	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
9	速录机、身份证读卡器等外设	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5-10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	软件驱动重新安装, 相印软件调试	30分钟	次	30分钟	20-30分钟	>30分钟	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	
		问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分钟	>10分钟	
			上门服务时间	通知工程师后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	

10	内线电话	日常维护、信息更新记录	巡检	对设备进行信号检测、功能检测	1次	天	1	1	<1	
			新增电话时间	朝阳法院单个用户新装机完成时间	40分钟	次	40分钟	40-60分钟	>60分钟	
			电话移机完成时间	朝阳法院单个用户移机完成时间	40分钟	次	40分钟	40-60分钟	>60分钟	
			任务一次性完成率	同一场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	
			配置管理	对办公电话资源进行管理实时更新	1次	季度	1次	1-2季度	>半年	
		硬件故障处理	故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障排除时间	排查线路及程控交换机设置	2小时	次	2小时	1-4小时	>4小时	
			简单故障处理	电话没有电路，有杂音排查线路是否存在故障	60分钟	次	60分钟	60-90分钟	>90分钟	
			严重故障处理	如出现设备硬件需要及时报修振华公司，并协助振华工程师对故障进行排除	视具体故障而定					
			故障一次性完成率	同一场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
	第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%		
	日常维护	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
日常维护		线路调整及时性	朝阳法院单个用户移、装机时间	45分钟	次	45分钟	45分钟-60分钟	>60分钟		
		故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30		
		故障排除时间	排查线路及程控交换机设置	2小时	次	2小时	1-4小时	>4小时		

11	程控电话	、线路故障调试、信息更新记录	故障一次性解决率	同一场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
			线路标识准确性	相关线路上须清楚标明来源或去向	100%	次	100%	99%	<99%	
			配置管理	线路资源更新录入	1次	季度	1次	1季度-2季度	>半年	
			线缆走向规范性	线路整齐有序	100%	次	100%	99%	<99%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
12	网络连通	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		日常维护、线路故障调试、信息更新记录	线路调整及时性	朝阳法院单个用户移、装机时间	45分钟	次	45分钟	45分钟-60分钟	>60分钟	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障排除时间	排查线路及交换机、路由器配置	2小时	次	2小时	1-4小时	>4小时	
			故障一次性解决率	同一场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
			线路标识准确性	相关线路上须清楚标明来源或去向	100%	次	100%	99%	<99%	
			配置管理	线路资源更新录入	1次	季度	1次	1-2季度	>半年	
		线缆走向规范性	线路整齐有序	100%	次	100%	99%	<99%		
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
13	叫号机、综合发布平台	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5-10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		日常维护工作	日常巡检	LED大屏检查、叫号机工作是否正常	1周	次	1周	4-5天	>1周	
			简单故障处理	发布平台系统软件问题、叫号机无声音等	60分钟	次	60分钟	40-90分钟	>90分钟	
			严重故障处理	设备硬件故障需及时联系厂商上门并协助排查问题	视具体故障而定					
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	

审判业务系统										
序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接	备注
1	关键内容	数据完整性	数据完整性监控	全市已分案件的立案日期、分案时间、立案案由、刑事被告人罪名、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序、适用程序等必填项值是否	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据准确性监控	案件编号在指定阈值范围内监控，重案号等异常案件排查，收案统计准确性。	30分钟	次	30	30—60	>60	
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数	30分钟	次	30	30—180	>180	

	数据分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5—15	>15	
	数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	30分钟	次	30	30—60	>60	
	问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据质量监控	数据一致性监控	全市已分刑事案件的被告人、刑事被告罪名、立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序、适用程序等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、所有	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据完整性监控	全市数据复制及时性监控、数据传输转换到数据仓库的及时	1次	年	1	1	<1	
		数据及时性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	按要求	次				
		数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	5分钟	次	5	5—15	>15	
			刑事结案统计准确性监控	5分钟	次	5	5—15	>15	
		误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
		误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	

2	刑事 办案系统	数据校正	由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数	30分钟	次	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	按要求	次				
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	1次	周	1	1	<1	
				数据一致性监控	基层院到高院、高院到基层院数据一致性监控。	5分钟	次	5	5—15	>15

3	民事 办案系统	数据质 量监控	数据完整性监控	法院已分民事案件的立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序、适用程序等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、	1次	年	1	1-2	<1		
			数据及时性监控	基层院到中院、中院到基层的数据复制及时性监控	按要求	次					
			数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	按要求	次					
				民事结案统计准确性	1次	周	1	1	<1		
		数据校 正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10-20	>20		
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%		
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10-20	>20		
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%		
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30-60	>60		
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%		
		数据统 计与分 析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30-180	>180		
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%		
		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%		

		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	2小时	次	2	2-3	>3	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	100%	次	100%	100%	<100%	
4	行政 办案 系统	数据质 量监控	数据一致性监控	基层院到中院、中院到基层院数据一致性监控。	5分钟	次	5	5-15	>15	
			数据完整性监控	法院已分行政案件的被告人属性、立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式	按要求	次				
			数据及时性监控	基层院到中院、中院到基层院数据复制及时性监控	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	2小时	次	2	2-3	>3	
				行政结案统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据安全性	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5-15	>15	
		数据校 正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10-20	>20	
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10-20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30-60	>60	

		数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30—180	>180	
		根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	100%	次	100%	100%	<100%	
	问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	5分钟	次	5	5—15	>15	
	数据质量监控	数据一致性监控	基层院到高院、高院到基层院数据一致性监控。	1	月	1	1	<1	
		数据完整性监控	法院已分执行案件的立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、所有关联子表值是否	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据及时性监控	基层院到高院、高院到基层院数据复制及时性监控	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	100%	次	100%	100%	<100%	
				执行结案统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%
		数据安全性	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5—15	>15	
		误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	

5	执行 办案 系统	数据校 正	误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修 改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及 及时性	如统计需求或业务需求需要对 历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准 确性	如统计需求或业务需求需要对 历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据 校正及时性	数据质量监控中提示的错误和 异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据 校正准确性	数据质量监控中提示的错误和 异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统 计与分 析	根据业务部门的需求提供数据 统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计 及时性	30分钟	项	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据 统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计 准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据安 全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据 的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据规 划	业务变更或新增业务的数据规 划	根据新的法律法规或者用户的 新需求进行业务的规划或者设	5分钟	次	5	5—15	>15	
		问题处 理	客户咨询问题、监控发现问题 处理	根据数据质量监控中提示的问 题和用户咨询的实际问题结合	按要求	次	20	20—30	>30	
		数据质 量监控	数据一致性监控	基层院到高院、高院到基层院 数据一致性监控。	按要求	次	15	15—30	>30	
			数据完整性监控	法院已分赔偿案件立案日期、 分案时间、立案案由、结案案 由、承办审判庭、承办人、业 务标识、卡片类别等必填项值 是否有效，已结案件的结案日 期、结案方式、所有子表是否	按要求	次	15	15—30	>30	

6	赔偿 工作 系统	数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	5分钟	次	5	5—15	>15		
			法院重案号案件排查	1次	季度	1	1	<1		
			赔偿案件结案统计准确性	按要求	次					
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	30分钟	次	30	30—60	>60	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据一致性检查	申请的案件当事人信息与原执行案件信息的一致性	2	天	2	1-2	<1		

7	恢复 执行 系统	数据监 控	数据完整性检查	案号、当事人、原执行案件信息的完整性	1	天	1	1	<1	
			数据及时性	恢复执行案件统计数据每日更新及时性监控	1	天	1	1	<1	
			数据准确性	恢复执行案件统计数据准确性	1	天	1	1	<1	
			数据安全性	数据安全检查工具, 监控数据的非法访问情况	1	天	1	1	<1	
		数据校 正	客户误操作引起的数据校正	由于客户的操作失误导致的数据异常的校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正等情况	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据监控发现的异常数据校正	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	
		数据统 计与分 析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果	在信息球中未提供的个性化统计和分析需求, 在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析, 包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分	60分钟	次	60	60-180	>180	
		数据规 划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	1天	次	1	1-2	>2	
		8	诉服 办系 统	数据质 量监 控	数据质量一致性监控	及数据一致性监控	5分钟	次	5	5-15
数据质量及时性监控	数据更新到高院及时性监控				5分钟	次	5	5-15	>15	
数据校 正	由客户需求引起的数据校正			如业务需求需要对数据进行校正等情况	5分钟	次	5	5-15	>15	
数据统 计与分 析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性			诉讼服务情况统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30-180	>180	
	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性			诉讼服务情况统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	

		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	5分钟	次	5	5-15	>15	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	按要求	次				
9	案件	问题处	客户咨询问题、监控发现问题	客户问题处理	2小时	次	2	2-3	>3	
10	信访系统	数据监控	数据一致性检查	涉案信访中生效案件信息、重复访数据的一致性	2	天	2	1-2	<1	
			数据完整性检查	来访目的、来访人、建议处理方式、案件类别完整性检查	1	天	1	1	<1	
			数据及时性	信访统计数据每日更新及时性	1	天	1	1	<1	
			数据准确性	信访统计数据准确性	1	天	1	1	<1	
			数据安全性	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	1	天	1	1	<1	
		数据校正	客户误操作引起的数据校正	由于客户的操作失误导致的数据异常的校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正等情况	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据监控发现的异常数据校正	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果	在信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析，包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分	60分钟	次	60	60-180	>180	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	1天	次	1	1-2	>2	
11	录音系统	系统保障	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	

	系统	障	平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时	5分钟	次	5	5-8	>8	
12	执行业务辅助系统	应用服务	应用需求响应及时性	用户提出的应用需求的响应时	5分钟	次	5	5-8	>8	
			信息发布及时性	用户提供信息后	10分钟	次	10	10-15	>15	
			信息准确率	正确发布信息数/发布信息总数	100%	月	100%	100%	<100%	
			修改、删除及时性	已经发布信息的修改、删除及时性。接到修改需求后到修改	10分钟	次	10	10-15	>15	
			服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
		系统保障	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时	5分钟	次	5	5-8	>8	
13	综合信息查询系统	应用服务	应用需求响应及时性	用户提出的应用需求的响应时	5分钟	次	5	5-8	>8	
			信息发布及时性	用户提供信息后	10分钟	次	10	10-15	>15	
			信息准确率	正确发布信息数/发布信息总数	100%	月	100%	100%	<100%	
			修改、删除及时性	已经发布信息的修改、删除及时性。接到修改需求后到修改	10分钟	次	10	10-15	>15	
			服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
		系统保障	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时	5分钟	次	5	5-8	>8	

14	朝阳 内网 网站	系统保 障	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时	5分钟	次	5	5-8	>8	
15	朝阳 法院	应用服 务	信息变更及时性	信息的添加、修改、删除及时性。接到需求后到完成时间	10分钟	个	10	10-15	>15	
16	数字 法庭 系统	问题处 理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	0%	年	0%	0%	>0%	
		权限调 整	权限调整	调整等	5分钟	次	5	5-15	>15	
		视频通 道	视频通道调整	调整	4小时	次	4	4-6	>6	
17	电子 档案	数据监 控服务	数据一致性检查	挂接档案与实际案件的一致性	1次	天	1	1-2	>2	
			数据完整性检查	电子档案完整性检查	6分钟	次	6	5-16	>16	
			数据准确性	挂接数据准确性	30分钟	次	30	30-60	>60	
		数据校 正服务	由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正等情况	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据监控发现的异常数据校正	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正等	30分钟	次	30	30-60	>60	
		数据统 计与分 析服务	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	电子档案情况统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30-180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	电子档案情况统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据规 划服务	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	6分钟	次	6	5-16	>16	
问题处 理	问题咨询与监控发现问题处理	根据用户咨询问题和监控的实际情况进行处理	30分钟	次	30	30-60	>60			

		档案备份	定期备份挂接的加密数据到保密设备	按照用户要求定期进行挂接数据的加密备份	100%	次	100%	100%	<100%	
		档案挂	根据用户要求进行电子档案挂	挂接电子档案及时性	30分钟	次	30	30-60	>60	
18	后台综合管理系统	审判字号维护	审判字号维护	每年12月21日立案前将审判字号的排行号进行清零处理以及审判字号的新增、修改等维护	4小时	次	4	4-6	>6	
		法院机	法院机构维护	维护	1次	年	1	1-2	<1	
		法定假日维护	法定假日维护	每年法定节假日进行维护,以便使审限的计算准确	5分钟	次	5	5-15	>15	
		人员权限维护	人员权限维护	不同的职务赋予不同的角色和权限	10分钟	次	10	10-20	>20	
		问题处理	问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	10分钟	次	10	10-20	>20	
19	统计分析	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	1次	年	1	1-2	<1	
20	案件信息修改工具	数据质量监控	数据修改后数据一致性监控	数据修改后,第二天审判业务信息是否与信息球数据一致	5分钟	次	5	5-15	>15	
		数据校正	数据修改异常导致的数据校正	数据修改后出现的其他异常数据的校正	5分钟	次	5	5-15	>15	
		数据统计与分	数据修改类型统计	将案件信息修改的各个类别进行统计和分析	1次	周	1	1	<1	
		问题处	客户咨询问题、监控发现问题	客户问题处理	5分钟	次	5	5-15	>15	
21	文书校对	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	1次	年	1	1-2	<1	
22	开庭公告管理	数据质量监控	数据一致性检查	开庭公告内容和案件信息的一	2	天	2	1-2	<1	
		数据完整性检查	数据完整性检查	案号、业务庭室、承办人、开庭时间详细公告完整性检查	1	天	1	1	<1	
23	行政管理	系统保	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	

23	管理系统	障	故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
24	电子签章管理系统	数据校正	由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正等情况	5分钟	条	5	5-15	>15	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	1	年	2	1-2	<1	
25	案款管理	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	5分钟	次	5	5-15	>15	
26	诉讼费系统	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	5分钟	次	5	5-15	>15	
27	领导辅助决策系统	数据质量监控	数据一致性监控	数据统计及领导决策数据一致	2	天	2	1-2	<1	
			数据及时性监控	统计数据更新及时性监控	1	天	1	1	<1	
			数据准确性监控	统计数据准确性监控	1	天	1	1	<1	
		数据校正	由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计结果及时性	在需求时间内完成各类数据统计及分析，包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分析及特定数据统计需求	60分钟	项	60	60-180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计结果准确性	数据统计结果准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	5分钟	次	5	5-15	>15			

		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	1	年	2	1-2	<1	
28	院长办公系统	数据质量监控	数据一致性监控	数据统计及院长办公系统数据一致性监控	2	天	2	1-2	<1	
			数据及时性监控	统计数据更新及时性监控	1	天	1	1	<1	
			数据准确性监控	统计数据准确性监控	1	天	1	1	<1	
		数据校正	由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计结果及时性	在需求时间内完成各类数据统计及分析,包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分析及特定数据统计需求	60分钟	项	60	60-180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据	数据统计结果准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合	5分钟	次	5	5-15	>15	
数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设	1	年	2	1-2	<1			
29	法律	数据更	季度数据更新	根据知网提供数据保证数据更	3天	次	3	3-5	>5	
30	即时通信系统	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	100%	次	100%	100%	<100%	
		人员维	人员维护及时性	人员的增删改及时性	5分钟	次	10	10-30	>30	
		权限维护	权限维护	根据用户的要求对人员是否能够发送广播以及人员发送广播的人数进行维护	6分钟	次	11	10-31	>31	

音视频系统										
序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	关键内容	日常工作	日常巡检	检查MP与朝阳法院连接运行状态和ASON连接状态。检查控制终端和控制软件运行情况。	2	日	2	2	<1	
			软件运行状态测试	保证矩阵软件调度各分会场信号正常和准确，确保软件可靠性。	2	日	2	2	<1	
			硬件维护	检查线缆标示是否清晰，线缆困扎情况和清洁度。	1	月	1	1	<1	
			设备断电开关机操作	部分前端设备不具备7*24小时运行，为了保障设备安全稳定需要进行开/关操作。	1	日	1	1	<2	
			文档输出	巡检记录及提交	2	日	2	2	<2	
		任务保障	任务前准备	检查任务准备工作，分配任务岗位和工作。参观、视频会议、远程培训和应急指挥各不相同。	2	日	2	2	<2	
			任务前测试	测试设备运行情况，检查各会场音频及视频质量，检查主会场和分会场音视频上传和下达运行稳定性。	1	日	1	1	<2	
			任务中保障	保障信号调度准确，主会场和分会场上传和下达音视频信号清晰稳定。	2	日	2	2	<1	
			任务后整理	调整过的设备和线路进行归位处理，将其复原至正常运行状态。	1	日	1	1	<1	
			后期处理	对于采集的音视频根据要求进行后期整理和编辑，添加片头和片尾等工作。	1	月	1	1	<1	
			任务文档整理	总结和记录本次任务事件过程。	1	月	1	1	<1	

	音视频后期处理	音视频采集	音视频任务需要采集的，根据任务单进行采集任务。	1	1次	1	1	<1		
		音视频格式转换	对音视频进行技术要求进行格式转换和压缩。	1	1次	1	1	<1		
		音视频剪辑	对于音视频进行剪辑，添加字幕，添加片头和片尾和美化。	1	1次	1	1	<1		
		音视频存储和备份	对于采集音视频进行存储和备份，根据技术处要求，所有音视频存储均为高清。	1	1次	1	1	<1		
		音视频文件提交	每年1月份提交前一年所有音视频文件，其中含超时限未领取的光盘文件。	1	年	1	1	<1		
		文档整理	故障报告	提交故障发生原因，造成影响及知识库的更新。	100%	次	100%	100%	<100%	
		日常检查	平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	5*8小时	5*8小时	40	30	<30	
		其他	音视频文件提交	每年1月份提交前一年所有音视频文件，其中含超时限未领取的光盘文件。	1	年	1	1	<1	
2	高清数字法庭	数字法庭日常运维	法庭开机巡检	开机巡检，每天早8点半前将设备进行开机巡检	1次	日	1	1	<1	
			法庭关机服务	关机服务，每天下午4点30分以后对未使用的法庭进行关机服务	1次	日	1	1	<1	
			服务器巡检	检查服务器运行状态及相关服务是否工作正常，同时对存储空间和内容进行检查	1次	日	1	1	<1	
			故障排除	故障处理，法庭系统出现故障进行及时排除	10分钟	次	10分钟	10-20分钟	>20	
			数据同步	定期进行数据同步服务，防止读取数据库人员信息失败	1次	周	1	1	<1	

3	法院	集中刻录	平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	5*8小时	周	5*8小时	38	>38	
			硬件检查	每日检查刻录机状态是否运行正常	1次	日	1	1	<1	
			服务器检查	对刻录机服务器你进行检查	1次	日	1	1	<1	
			光盘刻录	检查光盘刻录完整性和可读性	1次	日	1	1	<1	
			故障排除	故障处理，法庭系统出现故障进行及时排除	10分钟	次	10分钟	10-20分钟	>20	
		文档整理	故障报告	故障发生原因和排除过程进行整理成档	1次	次	1	1	<1	
			巡检报告	每日进行巡检报告进行提交	1次	次	1	1	<1	
			会前准备及时性	按照要求对会场、会议所需相关物品的准备与调试准确率	1	次	1	1	<100%	
	重要会议及公开法庭	重要公开庭审和一般小会议室业务支撑服务	系统可用性	本院视频是指会场内投影机、液晶电视等可以正常显示信号源的时间；集控系统是指可以正常使用集控软件控制会场内设备的时间；扩音系统是指可以正常使用扩音系统的时间；信号传输是指可以正常的在会场内或中心机房与会场双向传输信号的时间	5*8小时	周	39	>39	<39	
			服务响应时间	在接到用户报修后回馈的平均时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			配合响应时间	对接到其他业务部门需要配合工作的响应时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			服务中断次数	因系统存在问题导致不能正常召开会议的次数	1次	月	1	1	>1	
			故障处理时间	故障发生至恢复平均所需时间	15分钟	次	15	15-30	>30	
			平均无故障时间	所有系统可以正常运行的平均时间	5*8小时	周	40	>39.5	<39.5	
故障响应时间			故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-10	>10		

4	院长办公室	院长办公室业务支撑服务	系统可用性	本院视频是指会场内投影机、液晶电视等可以正常显示信号源的时间；集控系统是指可以正常使用集控软件控制会场内设备的时间；扩音系统是指可以正常使用扩音系统的时间；信号传输是指可以正常的在会场内或中心机房与会场双向传输信号的时间	5*8小时	周	39	>39	<39	
			服务响应时间	在接到用户报修后回馈的平均时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			配合响应时间	对接到其他业务部门需要配合工作的响应时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			服务中断次数	因为系统存在问题导致院长无法正常办公或休息	0次	月	0	0	>0	
			故障处理时间	故障发生至恢复平均所需时间	10分钟	次	10	10-15	>15	
			平均无故障时间	所有系统可以正常运行的平均时间	5*8小时	周	40	>39.5	<39.5	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-10	>10	
5	LED显示大屏系统	大屏硬件维护	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			硬件故障处理时间	硬件故障发生至功能恢复，考虑目前大屏幕需要提供商支持，处理时间稍微长点	16小时	次	16	16-24	>24	
			系统平均无故障时间	显示、发布系统运行正常时间	174小时	月	174	173	<173	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	

6	触摸屏系统	触摸屏硬件维护	硬件故障处理时间	故障发生至功能恢复	4小时	次	4	4-6	>6	
			系统平均无故障时间	软件系统正常运行的时间	174小时	月	174	173	<173	
7	安防监控系统	日常维护	日常巡检	每日对所有前端监控点位进行测试检查是否正常，检查系统平台是否正常	1次	日	1	1	<1	
			控软件运行测	每日运行CU平台客户端，测试是否正常	1次	日	1	1	<1	
			硬件维护	每月对所有监控点及平台硬件设备位进行巡检，	12次	月	12	12	<12	
		故障处理	一般故障处理	前端设备位置偏移、摄像机显示模糊、适配器故障等	30分钟	次	30	<30	30<	
			严重故障处理	前端摄像机及平台硬件设备出现故障，无法正常运行	4小时	次	1	1	<1	
系统软件故障	CU客户端、NVR等系统无法正常工作	30分钟	次	1	1	<1				

数据管理										
序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接	不接	备注
1	案件基本信息数据	数据一致性	信息上下级复制的	案件复制数据的一致性	100%	次	100%	100%	<100	
		数据完整性	信息数据显示的	在审、审结案件填写的信息能正常显示的完整性	1次	天	1	1-2	>2	
	裁判文书	文书更新及时性	文书更新的及时性	案件粘贴文书后增量更新	100%	次	100%	100%	<100	
		变更文书	变更文书	已上传文书的案件根据需要变更	1	天	2	1-2	<1	
	庭审视频	视频录像检查	开庭案件视频录像的完整性	已开完庭的案件视频录像直播点播的完整性	100%	次	100%	100%	<100%	
		视频导出	视频导出	一般为刻录机刻录光盘失败需将视频导出	10分钟	次	10	10-20	>20	
		视频恢复	视频恢复	书记员操作失误导致录像不完整需恢复录像	10分钟	次	10	10-20	>20	
	立案信	信号传	信号传输	立案信访视频窗口录像信号的	100%	次	100%	100%	<100	
	数据资产统计	定时统	案件数量统计	每天进行案件数据刷新	1	天	2	1-2	<1	
人事信		人事数据的准	人事库和宏景系统同步人员信	按要求	次	20	20-	>30		
2	cocal1消息记录	即时消息的传	传输内容的准确性	传输的内容与传输人的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		定时备	消息记录备份	定时将聊天记录备份	1次	月	1	1	<1	
3	图片及文档附件管理	系统保障	备份检查	定期对备份文件进行检查	1次	月	1	1	0	
			备份恢复测试	定期对程序进行恢复测试(核心)	2次	年	1	1	0	
				定期对程序进行恢复测试(非核)	1次	年	1	1	0	
		数据备份	图片及文档附件信息	1次	月	1	1	0		
	视频音	应用服	发布及时性	在任务单规定时间内发布	100%	次	100%	100%	<100	

4	频数据管理	业务	视频空间使用量检查	定期对视频空间使用量进行检查	1次	周	1	1	0	
5	结构数据管理	系统保障	服务中断次数	影响访问、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	10分钟	次	10	10-15	>15	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时	正常访问、使用数据库的时间	174小	月	174	173	<173	
			备份恢复测试	定期对程序进行恢复测试(核心)	2次	年	1	1	0	
				定期对程序进行恢复测试(非核)	1次	年	1	1	0	
			备份检查	定期对备份文件进行检查	1次	周	1	1	0	
数据备份	数据库备份(核心应用)	1次	日	1	1	0				
	数据库备份(非核心应用)	1次	周	1	1	0				
6	应用程序管理	系统保障	备份检查	定期对备份文件进行检查	1次	周	1	1	0	
			备份恢复测试	定期对程序进行恢复测试(核心)	2次	年	1	1	0	
				定期对程序进行恢复测试(非核)	1次	年	1	1	0	
数据备份	程序及文件、办公文档等信息	1次	周	1	1	0				
7	数据资产统计	系统保障	系统资源资产	定期对系统数据资产定期统计	1次	季	1	1	>1	
			数据资源资产	定期对数据资产定期核对	1次	季	1	1	>1	
8	数据运维	应用服务	数据检查	每日定期对质量监控、院长办公、内外网北京法院审判信息	15次	日	15	15	<15	
			问题报告	对发现的数据问题及时报告	10分钟	次	10	10-15	<15	
			数据修改	对发现的数据问题需要修改的	10分钟	次	10	10-15	<15	
9	系统运行数据	系统保障	系统日志记录	定期对系统运行日志记录	1次	周	1	1	<1	
			访问日志归档	定期对系统访问日志归档	1次	月	1	1	0	
			系统日志检查	定期对系统日志日常检查	1次	周	1	1	<1	

10	数据安全保障	数据安全保障	数据安全检查	定期对生成、传输、存储业务数据、安全数据的数据库、安全设备、应用系统和操作系统	1次	半年	1	1	<1	
			安全数据恢复	当安全数据丢失或损坏时，对安全数据进行数据恢复工作。	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据安全应急响应	当高院重要数据发生重大或紧急的安全事件时，提供数据安全	100%	次	100%	100%	<100%	
11	数据资产统计	数据资产维护	安全系统数据资产梳理	梳理现有的安全系统数据资产	1次	年	1	0	<1	
			建立安全系统数据资产台账	根据梳理的安全系统数据资产建立安全系统数据资产台账	100%	次	100%	100%	<100%	
			安全系统数据资产维护	定期对安全系统数据资产进行	1次	年	1	0	<1	
12	安全系统登录记录	安全系统登录人员监控	安全系统登录人员	对防火墙、防毒墙、WEB应用与防护、数据信息安全交换和数字证书认证等13个安全系统的人员登陆情况进行及时监控、	100%	次	100%	100%	<100%	
		登陆安全系统次数	登陆安全系统次数	对防火墙、防毒墙、WEB应用与防护、数据信息安全交换和数字证书认证等13个安全系统的人员登陆次数情况进行监控和	100%	次	100%	100%	<100%	
13	安全系统运行日志	安全系统运行监控	安全系统运行日志	对防火墙、防毒墙、WEB应用与防护、数据信息安全交换和数字证书认证等13个安全系统运行过程中产生的日志进行监控	100%	次	100%	100%	<100%	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

运维管理										
序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	资源管理	资源现状	资源统计	按照要求统计用户信息化资源的使用情况，如IP地址、存储空间、接口数量、机房空间等	1	年	1	1	0	
		资源预警	资源预警线	根据业务变化分析制定资源预警线，并进行资源使用预警，为用户后续升级优化提供依据	1	年	1	1	0	
		资源扩充和优化	资源扩充优化	根据资源预警报告，进行现有信息化资源的扩充和优化	1	年	1	1	0	
3	需求管理	提起需求	业务变更或新增业务的需求提起	根据新的法律法规或者用户的新需求进行提起	按要求	次				
		记录需求	业务变更或新增业务的需求记录	对新的法律法规或者用户的新需求进行记录	按要求	次				
4	问题管理	问题记录	问题记录	软件bug、数据异常、其他等信息的记录	100%	次	100%	100%	<100%	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

5	流程管理	流程制定	已有业务流程编制	定期针对运维系统制定相应的维护保障流程	1	年	1	1	0	
			新增业务流程编制	针对新增转运维的业务系统进行流程编制	按要求	次				
		流程更新	流程调整	针对实际运维工作定期进行业务流程的更新调整	1	年	1			
6	服务台	热线电话	电话接听的及时性	按照要求电话响铃一声接听的及时性	100%	次	100%	100%	<100%	
		问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	5分钟	次	5	5-15	>15	
		笔记本登记	笔记本送修、发放登记	客户笔记本送修登记信息以及发放笔记本签收的记录	按要求	次				
7	运维管理平台	事件管理	事件管理	新建事件、查询事件的记录管理	100%	次	100%	100%	<100%	
		变更管理	变更管理	变更内容的创建、查询记录管理	按要求	次				
		发布管理	发布管理	发布内容的创建、查询记录管理	按要求	次				

		问题管理	问题管理	问题内容的创建、查询记录管理	按要求	次				
		配置管理	配置管理	配置内容的创建、查询记录管理	按要求	次				
8	培训管理	培训需求的调研	培训需求的针对性	针对客户提出的需求进行针对性的培训	按要求	次				
		培训准备	培训内容的准备	准备培训需要的材料演示环境	按要求	次				
		培训人员	培训人员	参与培训的人员	按要求	次				
9	专项工作	项目配合	项目配合及时性	针对用户提出的项目建设配合工作，及时联系并做好各项配合工作	按要求	按要求				
			项目配合规范性	结合运维工作及及时规范项目建设工作	按要求	按要求				
		运维系统局部优化	优化方案制定	根据用户需求和系统实际优化需求，制定优化方案，提交用户审核	按要求	次				
			优化实施	根据优化方案实施改造，并完成优化后的实际效果汇报	按要求	次				

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

		领导交办	领导交办	按照领导要求完成各项工作，并及时汇报完成结果	按要求	次				
10	配置管理	配置管理	配置管理	设备的变更、新增进行记录	100%	次	100%	100%	<100%	
11	绩效制度建设	制度建设	朝阳法院信息化运维服务绩效考核制度	根据运维管理制度制定运维服务绩效考核制度	1	年	1	1	<1	
			朝阳法院运维人员考勤及值班制度	制定朝阳法院运维人员考勤及值班制度	1	年	1	1	<1	
			北京市法院信息化运维变更申请及审核批准流程规范制度	制定朝阳法院运维变更申请流程及规范	1	年	1	1	<1	
			人员管理制度	制定人员管理制度	1	年	1	1	<1	
			98110服务台工作制度	制定98110服务台工作制度	1	年	1	1	<1	
			法院内网及互联网使用管理规定	制定法院内网及互联网使用管理规定	1	年	1	1	<1	
			朝阳法院运维公司值班制度	制定朝阳法院运维公司值班制度	1	年	1	1	<1	
			运维公司外来人员、物品、车辆管理制度	制定运维公司外来人员、物品、车辆管理制度	1	年	1	1	<1	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

			朝阳法院信息机房管理规范	制定朝阳法院信息机房管理规范	1	年	1	1	<1	
			例会制度	制定例会制度	1	年	1	1	<1	
			资产保管制度	制定资产保管制度	1	年	1	1	<1	
			运维管理平台制度	制定运维管理平台制度	1	年	1	1	<1	
			灾备制度	制定灾备制度	1	年	1	1	<1	
			运维变更制度	制定运维变更制度	1	年	1	1	<1	
			文档管理规范	制定文档管理规范	1	年	1	1	<1	
12	运维绩效考核	故障考核	重大故障组织协调、监督及时性	运维系统出现重大故障要及时进行监督协调	1	-	1	1	<100%	
			事故调查及时性	事故汇报及时	1	-	1	1	<100%	
		绩效评估	质量考核规定制定及故障定级	建立评估指标体系，如总包职责、运维系统管理等定期修改或增加体系内容	1次	年	1	1	<1	
			各项制度及流程考核	各项制度及流程考核	1	-	1	1	1	
			运维工作考核	对各个服务组运维工作绩效进行评估	4次	年	4	4	<4	

			协助运维工作汇报	协助业主对上级主管部门进行绩效考核汇报	1次	年	1	1	<1	
13	运维过程检查	日常管理	日常巡检表提交时间监督	对各运维小组日常巡检表提交时间表进行监督签字	5	周	5	41369	<5	
			日常巡检内容确认	对各运维小组日常巡检表中的标注、内容完整、巡检情况进行监督签字	5	周	5	41369	<5	
			故障调查及时性	对各运维小组的故障及时进行调查分析	1	-	1	1	<100%	
			问题跟踪及时性	对出现运维问题要及时进行跟踪	0.98	-	1	98-100%	<98%	
			处理用户投诉率	对用户投诉处理监督	1	-	1	1	<100%	
		故障考核	重大故障组织协调、监督及时性	运维系统出现重大故障要及时进行监督协调	1	-	1	1	<100%	
			事故调查及时性	事故汇报及时	1	-	1	1	<100%	
			技术讨论会及时性	根据实际情况及时召开技术讨论鉴定会议	1	-	1	1	<100%	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

			不定期会议及时性	根据实际情况及时召开会议	1	-	1	1	<100%	
14	运维变更审核	运维变更申请审核	运维变更审核及时性	对各运维小组的变更申请报告及时进行审核、调查	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维变更审核合理性	对各运维小组的变更申请报告的合理性进行审核、调查	100%	-	100%	100%	<100%	
		运维变更结果审核	运维变更实施及时性	对各运维小组变更实施及时性监督、审核	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维变更结果准确性审核	对各运维小组变更实施结果与变更申请一致性进行审核	100%	-	100%	100%	<100%	
15	运维服务流程规范审核	各项运维服务流程规范审核	运维服务流程规范完整性审核	审核运维服务流程规范范围是否满足SLA要求	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维服务流程规范可行性审核	审核运维服务流程规范是否具备可实施性	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维服务流程规范正确性审核	审核运维服务流程规范中操作方法是否满足相关标准或规定	100%	-	100%	100%	<100%	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

16	系统配置审核	配置完整性审核	配置完整性审核	检查配置项是否完备，特别是关键的配置项是否遗漏	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置一致性审核	检查每份技术文档作为某个配置项版本的描述是否精确，是否与相关版本一致	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置变更及时性审核	检查每项已批准的更改是否都已实现	100%	-	100%	100%	<100%	
		配置安全性审核	配置变更审核	检查每项配置项更改是否遵照配置更改规程或有关标准进行	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置管理员责任审核	检查每个配置管理人员的责任是否明确，是否尽到了应尽的责任	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置安全性审核	检查配置信息安全是否受到破坏，评估安全保护机制的有效性	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维专项工作组织协调	运维活动中专项工作组织协调	100%	-	100%	100%	<100%	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

17	运维实施协调	运维任务组织协调	重大运维任务组织协调	协调组织完成重大运维任务或交派任务	100%	-	100%	100%	<100%	
		运维日常工作组织协调	会议组织协调	组织协调运维服务各项会议	100%	-	100%	100%	<100%	
		运维事件组织协调	组织协调用户投诉处理	协调处理客户投诉	100%	-	100%	100%	<100%	
			组织协调系统故障处理	组织协调系统故障的排查及处理	100%	-	100%	100%	<100%	
18	运维服务改进	运维服务质量需求		对客户运维服务质量需求进行调研	1	年				
		运维服务质量评估		对年度运维服务结果及服务质量进行评估	1	年				
		运维管理制度修订		根据运维质量考核评估结果修订运维管理制度	100%	-	100%	100%	<100%	
		运维服务质量改进建议		根据运维质量考核评估结果提出运维服务改进建议	1	年	1	1	<1	

第六章 拟签订的合同文本

（本合同最终以甲乙双方商定为准，最终签定合同的主要条款不能与文件有冲突。）

项目名称：北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维服务项目

甲方：北京市朝阳区人民法院

乙方：

合同编号：

签约地点：北京

签约日期：

第一章 合同说明条款

第一条 甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务相关事项签订本合同。

第二条 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，应使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	电话	传真	电子邮箱
北京市朝阳区人民法院	朝阳区朝阳公园南路甲2号	85998597	85998597	无

第三条 甲乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起3日内书面告知另一方。

第四条 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

第二章 服务内容

第五条 服务内容

乙方承担甲方信息系统的安全运行等工作任务，服务内容详细描述见附件一。

第六条 服务承诺

乙方应选派合格的专业技术人员，保障向甲方提供高效优质的信息技术服务。服务质量承诺详细描述见附件一。

第七条 服务时间：2026年4月30日-2027年5月1日。

第三章 合同价款

服务年度	年度技术服务费	年度技术服务费（大写）
2026年度		
总 计		

第四章 支付条款

第八条 支付依据

乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的年度运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

第九条 支付方式

支付方式为自合同签订后，立即支付第二季度（两个月）的服务费用人民币_____元整，于9月支付第三季度项目费用人民币_____元整，于12月支付第四季度项目费用人民币_____元整，于2027年3月支付2027年第一季度项目费用人民币_____元整，服务期满经验收通过后甲方向乙方支付剩余合同款

(绩效考核服务费)，即人民币_____元整。

第五章 违约条款

第十条 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务时，应按《北京市朝阳区人民法院运维服务绩效管理考核规范》相关规定承担相应责任。给甲方造成损失的，承担赔偿责任。

第十一条 甲方未按约定支付服务费

甲方不能按期支付乙方运维费，则从逾期支付10个工作日起，每日向乙方支付合同金额0.01%违约金。违约金总额不超合同总额的5%。

第六章 延期服务条款

第十二条 延期服务内容

如因运维费指标下达时间滞后，因此乙方服务期限亦需要延长。如出现此情况，本合同有效期需要延续至2026年度运维合同生效止。乙方承诺在过渡期间继续承担运维各项工作任务，继续履行职责，同意甲方延缓支付过渡期间的运维服务费用。

第十三条 项目经理

甲方和乙方双方同意以下人员作为项目经理。负责双方之间的日常运维管理工作。乙方项目经理调整以书面通知甲方，并经甲方同意方可更换。

乙方项目经理为：_____

第七章 服务质量考核条款

第十四条 甲方依据服务质量标准，即《北京市朝阳区人民法院运维服务绩效管理考核规范》，对乙方提供的服务进行考核。

第十五条 如果乙方没有满足服务质量考核标准，乙方除了应采用补救措施外，甲方有权力要求乙方给予一定的赔偿。

第十六条 乙方应当每三个月向甲方提供书面季度服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到季度服务工作总结报告后15日内对报告进行评审或提出质疑。

第八章 安全保密条款

第十七条 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

第十八条 乙方必须与甲方签订《信息安全保密协议》，作为合同附件二。

第十九条 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行

第二十条 运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全、设备安全和生产安全。

第二十一条 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

第二十二条乙方如违反《信息安全保密协议》，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

第二十三条甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第九章 知识产权条款

第二十四条乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，甲方不承担因此发生的任何责任，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

第二十五条本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请。

第二十六条对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款保护。

第十章 不可抗力

第二十七条如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限相当于事故所受影响的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

第二十八条受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

第二十九条如果不可抗力事件后果影响合同执行超过180天，双方则就未来合同的履行另行商议。

第十一章 争议解决条款

第三十条争议的解决

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

第三十一条争议期间服务的连续性

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

第十二章 其他条款

第三十二条在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

第三十三条本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

第三十四条如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

第十三章 合同的终止

第三十五条到期

合同到期的服务终止，甲方应至少在合同到期前60天以明确的书面形式通知乙方。

第三十六条续约

甲方在合同到期日前180天提前通知乙方的情况下，双方可以商议续约。

第三十七条违约的终止

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

第十四章 合同的生效

第三十八条本合同的有效期限为20 年 月 日到20 年 月 日，合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。

第三十九条本合同一式六份，甲、乙双方各执三份。具有同等法律效力。

第四十条 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力。

第四十一条本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，应经双方协商后以补充协议方式明确。

甲方：北京市朝阳区人民法院

乙方：

代表人：

代表人：

签约日期：20 年 月 日

签约日期：20 年 月 日

附件一

中标通知书

附件二 北京市朝阳区人民法院运维服务质量考核定级表

一、业务应用系统运维(A)								
服务编码	系统划分	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
A01	公共业务系统	整体系统瘫痪事故。因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成系统瘫痪，不能正常使用、造成恶劣影响的情况定级为一级事故。	8000 元	局部功能模块事故。 每个系统因为运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成有超过三个功能模块无法使用，定级为二级事故。每个模块出现事故罚 200 元，总额不超过 1000 元。	1000 元	单点事故。 未达到现场服务响应要求。造成使用问题的，定级为三级事故。系统中每项处罚 150 元总额不超过 500 元，。		
A02	审判管理系统	整体系统瘫痪事故。因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成系统瘫痪，不能正常使用、造成恶劣影响的情况定级为一级事故。	5000 元	局部功能模块事故。 每个系统因为运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成有超过三个功能模块无法使用，定级为二级事故。每个模块出现事故罚 200 元，总额不超过 1000 元。	1000 元	单点事故。 未达到现场服务响应要求。造成使用问题的，定级为三级事故。系统中每项处罚 150 元总额不超过 500 元，。	500 元	
A03	公共安防监控系统	整体系统瘫痪事故。因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成系统瘫痪，或相关监控录像未经授权私自拍摄、拍照、下载传播对法院造成重大损失、造成恶劣影响的事故	5000 元	存在安全隐患或漏洞，运维公司未及时处理造成系统功能无法正常使用的事故。	1000 元	各类系统中硬件故障，运维公司未及时处理，造成功能缺失，或未能及时录像、未有接收报警信息的事故。		
A04	科技法庭及“云开			各类庭审或直播中因运维	3000 元	因运维人员人为误操作，或		

	庭”系统			人员人为误操作，或未经授权操作出现中断，影响法院业务正常工作。		未经授权操作出现庭审音视频质量不好，未能及时发现解决。		
A05	音视频会议系统			各类音视频会议中因运维人员人为误操作，或未经授权操作出现中断不能正常运行，影响会议正常进行。	3000 元	因运维人员人为误操作，或未经授权操作出现音视频会议声音、图像质量不好，未能及时发现解决。		

二、业务支持系统运维(B)

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
B01	综合布线系统	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成主干网络中断。	8000 元	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成局部子网线路中断事故。	1000 元			
B03	机房环境管理	因运维人员未巡检、巡检不及时或由运维公司未经授权的操作造成，空调、UPS 事故，漏水、漏电、着火事故，造成法院业务系统不能正常运行。	10000 元					
B04	主机系统	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成法院业务系统不能正常运行。	10000 元	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，影响业务系统正常运行速度。	3000 元			
B05	网络系统	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成主干网络不能正常运行，影响法院业务系统。	10000 元	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成局部网络瘫痪。	3000 元			
B06	数据库系统	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成数据库服务中断，影响法院业务系统正常运行。	10000 元	数据库性能未及时调优，造成数据库堵塞或相应慢。	3000 元			

B07	备份系统	因运维人员未备份、人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成各类业务数据损坏或丢失的。	10000元	未按照正常备份策略备份	3000元			
B08	存储系统	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成业务数据丢失。	10000元	储存数据不正确，能恢复；未能及时存储空间进行扩容调优。	3000元			
B13	法院专线电话系统	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成专线电话网络中断，整体瘫痪。	10000元	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成局部办公点电话系统无法使用。	3000元			

三、安全监控系统运维(C)

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
C01	违规外联事故	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成法院出现违规外联被通报。	10000元					
C02	信息泄密事故	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成信息系统泄密事件。						
C03	高危系统漏洞事故	因高位系统漏洞未发现、或发现后未及时处理，造成信息安全事故。						
C04	非法入侵事故	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，防火墙出现未授权访问、造成信息数据非法拷贝、或被上级法院扫描被通报。						
C05	病毒入侵事故	因运维人员人为误操作、运维公司未经授权的操作，未及时发现高危电脑病毒，出现大面积传播，造成网内信息化设备大面积中毒、因病毒入侵造成数据损坏、数据丢失。						

四、各项巡检工作运维(D)

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	

D01	业务应用系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。	300元	巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向反馈汇报。	100元	应用系统巡检
D02	业务支撑系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。		巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向反馈汇报。		机房核心设备巡检
D03	业务安全监控系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。		巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向反馈汇报。		综合监控管理平台巡检
D04	公共区域日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。		巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向反馈汇报。		公共区域及机房巡检
D05	外派法庭及驻外办公点巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。		巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向反馈汇报。		外派法庭及驻外办公点宣讲
D06	音视频系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。		巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向反馈汇报。		音视频会议音响设备巡检

五、服务规范内容(E)

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
E01	信息安全保密要求	违反《信息安全保密协定》造成法院信息泄密事件，后果严重，对法院工作造成较大影响。	10000元					
E02	热线电话接听			未响应服务，或服务中使用“不行”、“做不到”、“跟我们没关系”等服务禁语的，被用户投诉。	500元	未及时跟进未解决问题，造成客户多次电话催办。	100元	

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

E03	用户现场服务			未响应服务，或服务中使用“不行”、“做不到”、“跟我们没关系”等服务禁语的，被用户投诉。		现场服务中敷衍用户，造成同一故障在一天内多次重复报修。			
E04	会议现场服务			在会场进行服务保障中，未提前 30 分钟到会场，造成会议进程受影响。现场会议保障中走神，被客户投诉。					
E05	外出请假			未经请假审批擅自离岗或在上班时间非特殊情况下，无法联系到的。					
E06	机房出入管理			未经授权，擅自带人进出机房，或在机房内进行未经授权的操作			出入机房未进行登记签字。		
E07	内部技术培训			无故不参加运维团队内部培训、或业务培训中考试三次考核成绩不及格			内部培训中一次考核成绩不及格		

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：

投标人名称：

投标人地址：

联系人及联系方式：

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(负责人)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（货物）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目

采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称

（盖章）：

日期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

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

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_年_____月_____日

注：

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

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

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

- 1.分包内容：_____。
- 2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为__%。乙方承诺将
- 3.在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”____包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/交款单据电子件

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：

投标人名称：

投标人地址：

联系人及联系方式：

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电子件：

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子版：

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：

日期： 年 月 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1. 本表应按包分别填写。

2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号（页 码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视 作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则投标无效；对合同条 款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

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（货物）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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（请进行选择）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

8 拟分包情况说明

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		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则投标无效。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_年____月__日

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的电子件，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 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”。