

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：养护巡查管理系统运维服务项目软件运维服务采购项目

项目编号/包号：11000025210200115374-XM001

采 购 人：北京市城市道路养护管理中心

采购代理机构：北京市七环工程技术咨询有限公司



目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	23
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	35
第六章	拟签订的合同文本	54
第七章	投标文件格式	116

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号/包号：11000025210200115374-XM001
- 2.项目名称：养护巡查管理系统运维服务项目软件运维服务采购项目
- 3.项目预算金额：54.4万元、项目最高限价（如有）：54.4万元
- 4.采购需求：

标的名称	采购包预算 金额 (万元)	采购包最高 限价 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
养护巡查管理系统 运维服务项目软件 运维服务采购项目	54.4	54.4	1	1、2025 年北京市城市道路养护管理中心 IT 设备管理技术服务。 2、2025 年《北京市城市道路养护管理系统》运维服务。 3、2025 年《北京城市道路巡查信息管理系统》运维服务。

- 5.合同履行期限：2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 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）：（1）未被信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、

检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。

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： 2025 年 3 月 5 日至 2025 年 3 月 11 日，每天上午 0:00 至 12:00，下午 12:00 至 24:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间： 2025 年 3 月 27 日 9 点 00 分（北京时间）。

地点： 北京市西城区太平街 19 号（陶然花园酒店）四层六号会议室。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业、节约能源、保护环境、政府采购信用担保等相关政府采购政策。

2.本项目采用线上线下相结合采购方式，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 认证证书服务热线 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

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

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

3. 公告发布媒介：本项目招标公告同时在中国政府采购网、北京市政府采购网发布。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：北京市城市道路养护管理中心

地址：北京市丰台区南三环西路 19 号

联系方式：蔡毅 010-63536196-1620

2. 采购代理机构信息

名称：北京市七环工程技术咨询有限责任公司

地 址：北京市西城区右安门东街 5 号

联系方式：许新蕾、鲍鑫明 010-63582335

3.项目联系方式

项目联系人：许新蕾、鲍鑫明

电 话：010-63582335

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容				
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否				
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目__/_包不适用。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目____包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。				
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：____年____月____日____点____分 考察地点：_____。				
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间：____年____月____日____点____分 召开地点：_____。				
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求：_____； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 （3）样品递交要求：_____； （4）未中标人样品退还：_____； （5）中标人样品保管、封存及退还：_____； （6）其他要求（如有）：_____。				
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>养护巡查管理系统运维服务项目软件 运维服务采购项目</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	养护巡查管理系统运维服务项目软件 运维服务采购项目	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					
养护巡查管理系统运维服务项目软件 运维服务采购项目	软件和信息技术服务业					

11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： □无 ■有，具体情形： （1）投标报价应包括执行本合同所需的服务费、技术文件、技术支持、质量保证等所有与本合同相关的内容。所有投标均以人民币报价，投标报价为到场完税价。 （2）投标人要按分项报价表的内容填写每项服务的单价、总价及其他事项。 （3）招标人不接受任何选择报价，对每一种服务只允许一个报价。 （4）最低报价不能作为中标的保证。 （5）投标人分项报价预算： <table><tr><td>费用类目</td><td>报价限额（元）</td></tr><tr><td>2025 年 IT 设备技术服务项目</td><td>134000</td></tr><tr><td>2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目</td><td>290000</td></tr><tr><td>2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目</td><td>120000</td></tr></table> 注：投标人所报的投标总价、分项报价均不得超过相应预算，否则按否决投标处理。	费用类目	报价限额（元）	2025 年 IT 设备技术服务项目	134000	2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目	290000	2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目	120000
费用类目	报价限额（元）									
2025 年 IT 设备技术服务项目	134000									
2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目	290000									
2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目	120000									
12.1	投标保证金	投标保证金金额： <u>5000 元</u>。 投标保证金收受人信息： 保证金收款人：北京市七环工程技术咨询有限公司 开户银行：中国建设银行北京市西红门支行 银行帐号：11001029600053001552。								
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： □无 ■有，具体情形： （1）成交供应商在收到中标通知书后，无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，或不按照招标文件要求提交履约保证金。 （2）投标人采用不正当的手段骗取中标。								
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。								
14.1	投标文件份数	纸质版正本1份，副本4份；电子版1份。 电子版为 U 盘，其中需包含投标文件正本 PDF 盖章扫描格式 1 份、WORD 格式 1 份。 投标人对投标文件纸质版与电子文档的一致性、真实性、完整性负责。								
18.1	开标代表需携带的资料	法定代表人身份证明文件、法定代表人身份证原件及复印件加盖公章（适用于法定代表人参加开标会） 或法定代表人授权委托书、经办人身份证原件及复印件、近3个月内任意1个月的社保证明加盖公章（适用于授权代表参加开标会） 或身份证原件及本人签字的复印件（适用于自然人投标）								
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人：								

		■否 □是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ■得分且投标报价均相同的，以<u>技术部分</u>得分高者为中标人 □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：____； (2) 允许分包的金额或者比例：____； (3) 其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问送达形式：<u>以加盖投标人公章的书面文件提出，采用电子邮件、传真或者直接送达的形式通知采购代理机构，同时将电子版文件以电子邮件的形式发送至采购代理机构指定邮箱。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：<u>北京市七环工程技术咨询有限责任公司</u>； 联系电话：<u>010-63582335</u>； 通讯地址：<u>北京市西城区右安门东街5号</u>。
27	代理费	收费对象： ■采购人 □中标人 收费标准： (1) 本项目招标代理费按招标代理合同约定内容执行； (2) 中标服务费的缴纳形式： 可用支票、电汇、现金等付款方式； 收益人：北京市七环工程技术咨询有限责任公司 开户行：中国工商银行股份有限公司北京广安门支行 银行帐号：0200001919201056262

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、工程和服务参与投标，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。关于中小企业的规定依据《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，监狱企业视同小型企业、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企业、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。
残疾人福利单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

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

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

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

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

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

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）。

5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政

部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准(试行)

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

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

10 投标文件构成

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

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 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，招标人将不再

支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容,《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服务费用。

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

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价(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。由于到账时间晚于投标截止时间的,或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的,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 投标文件份数见投标人须知资料表，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。投标人应根据投标人须知资料表的要求提供电子版文件，份数及形式见投标人须知资料表，内容应包含纸质投标文件全部内容。当副本和正本不一致或电子版文件和纸质正本文件不一致时，以纸质正本文件为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并按招标文件要求签署和（或）加盖投标单位公章。授权代表须持有书面的“授权委托书”，并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在修改的每一处上签字并加盖公章。投标文件的副本可以是盖章签署后的正本的复印件。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人的法定代表人（单位负责人）或经其正式授权的代表签字并盖章后才有效。

14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

14.5 投标文件的正本与副本均需编制页码，正本与副本应分别装订，不得采用活页装订。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 投标时，投标人应将投标文件正本和副本分别密封。对封装材料及样式不作特别规定，但投标人应保证其封装的可靠性，不会因搬运、堆放等原因散开。
- 15.2 为方便开标唱标，投标人应将“开标一览表”单独密封，并在密封袋上标明“开标一览表”字样，在投标时单独递交。
- 15.3 若投标人须知资料表中要求提交投标保证金的，为方便核查投标保证金，投标人应将“投标保证金”单独密封，并在密封袋上标明“投标保证金”字样，在投标时单独递交。
- 15.4 为方便核查投标文件电子版，投标人应将“投标文件电子版”单独密封，并在密封袋上标明“投标文件电子版”字样，在投标时单独递交。
- 15.5 所有密封袋或密封箱上均应：
 - 1) 清楚标明递交至招标文件中指定的地址。
 - 2) 注明招标文件中指定的项目名称、项目编号和“在 年 月 日 时 分（开标日期、时间）之前不得启封”的字样。
 - 3) 在密封袋或密封箱的密封处加盖投标人公章。（若为联合体形式投标，投标人单位公章可以只加盖联合体牵头人单位公章）
- 15.6 所有密封袋或密封箱上还应写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
- 15.7 如果投标人未按上述要求密封的，其投标将被拒绝。

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，递交投标文件，递交地点是招标文件中规定的地址。
- 16.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人或者采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。
- 16.3 逾期送达的投标文件，采购人或者采购代理机构应当拒收。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标人在投标截止时间前，可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

- 17.2 投标人补充、修改的内容作为投标文件的组成部分，应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后递交，并标明“修改”字样。投标人撤回投标的通知，必须由法定代表人或其授权代表签字并加盖公章，授权代表应当同时出具法定代表人授权书，并明确“撤回投标”的授权。
- 17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。
- 17.4 投标人在投标有效期期间不得撤销其投标，否则其投标保证金将不予退还。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。开标时邀请所有投标人代表、采购人和有关方面代表参加。参加开标会的代表开标时应出示和递交的材料见投标人须知资料表，参加开标会的代表应签到以证明其出席。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。
- 18.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。开标时，应当由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人代表确认。
- 18.3 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.4 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购

人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京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。

26 询问与质疑

26.1 询问

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

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

26.2 质疑

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

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

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

或者盖章，并加盖公章。

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

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书(格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章)；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的复印件加盖投标人公章。
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》。

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道: 信用中国网站和中国政府采购网 (www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn); 截止时点: 投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间; 信用信息查询记录和证据留存具体方式: 查询结果网页打印页作为查询记录和证据, 与其他采购文件一并保存; 信用信息的使用原则: 经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人, 其投标无效。联合体形式投标的, 联合体成员存在不良信用记录, 视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供, 由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	其它落实政府采购政策的资格要求	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》, 且无“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 参加同一合同项下的政府采购活动”的情形。	格式见《投标文件格式》
3	本项目的特定资格要求	如有, 见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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。 3、本表序号 3-2 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件，格式见《投标文件格式》
3-2	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件加盖投标人公章。
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

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	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）
9	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；
10	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；
11	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；
12	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
13	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

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

投标无效。

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

- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予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，对于联合体协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

- 3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____ / _____

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

4 确定中标候选人名单

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

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____ / _____

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）推荐三名中标候选人。

5 报告违法行为

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

二、评标标准

序号	评审因素	评分因素	分值	评分标准
1	商务部分 (25分)	投标人业绩	9分	投标人近三年(2022年3月1日至递交投标文件截止之日止)每完成一项信息化项目运维业绩得3分,每完成一项系统设计业绩得1.5分,此项最多9分。 须提供合同有效内容或中标通知书的复印件作为业绩证明材料。业绩证明材料不清或内容不全导致评标委员会无法准确判定评审内容的,评标委员会有权对该业绩不予认定。
		质量管理体系认证	2分	具有质量管理体系认证证书的得2分。 投标人须提供证书复印件加盖公章,复印件须内容清晰。
		项目团队	14分	项目负责人具备计算机专业或公路与桥梁相关专业高级工程师职称的,得4分。 (须提供项目负责人的相关证书及近3个月内任意1个月的社保证明作为证明材料,未能提供证明材料或证明材料无法清楚判定的,本项不得分)
				项目组其他人员具备系统集成项目管理工程师或信息系统管理师或计算机技术与软件专业技术资格中级及以上证书的,每有1人得2分,最多得10分。 (须提供人员的相关证书及近3个月内任意1个月的社保证明作为证明材料,未能提供证明材料或证明材料无法清楚判定的,本项不得分)
2	技术部分 (65分)	对整体项目的理解	5分	根据投标人对本项目的理解,包括:系统功能、运行状态、改进思路等内容。 对项目的需求理解准确、清晰,针对本项目分析透彻,能够列举出本项目的特点及难点,得5分; 对项目的需求理解基本准确,对本项目分析内容基本完整,能够列举出本项目的特点及难点,得3分; 对项目的需求理解不到位,内容存在较大缺漏,得1分; 未提供相关内容,不得分。
		IT设备管理技术服务方案	10分	根据投标人对本项目提供IT设备管理技术服务方案进行评价。主要包括:机房维护,服务器维护,网络设备维护,监控系统维护,办公设备维护。 方案内容翔实,针对性强,重点内容突出,能够充分满足项目需求,得10分; 方案内容较具体,具有一定的针对性,基本能够满足项目需求,存在少量瑕疵,得6分; 方案内容较少,缺乏针对性,存在较多疏漏,得3分; 未提供方案,不得分。
		《道路巡查信息管理系统》运行维护方案 (15分)	系统日常运维管理服务 10分	根据投标人对系统运行管理、数据管理服务、应急维护服务等工作的实施方案进行评价。 方案内容翔实,针对性强,重点内容突出,能够充分满足项目需求,得10分; 方案内容较具体,具有一定的针对性,基本能够满足项目需求,存在少量瑕疵,得6分; 方案内容较少,缺乏针对性,存在较多疏漏,得3分; 未提供方案,不得分。

序号	评审因素	评分因素		分值	评分标准
			系统适应性运维服务	5分	根据招标人实际需求,投标人应对信息化系统制定具备针对性的适应性维护服务计划。 计划完善,针对性及可行性强,得5分; 计划略有不足,或缺乏针对性或部分缺乏可行性,得3分; 方案不合理,得1分; 未提供适应性维护服务计划,不得分。
		《道路养护管理系统》运行维护及升级改造方案(20分)	系统日常运维管理服务	10分	根据投标人对系统运行管理、数据管理服务、应急维护服务等工作的实施方案进行评价。 方案内容翔实,针对性强,重点内容突出,能够充分满足项目需求,得10分; 方案内容较具体,具有一定的针对性,基本能够满足项目需求,存在少量瑕疵,得6分; 方案内容较少,缺乏针对性,存在较多疏漏,得3分; 未提供方案,不得分。
			系统适应性维护	5分	根据招标人实际需求,投标人应对信息化系统制定具备针对性的适应性维护服务计划。 计划完善,针对性及可行性强,得5分; 计划略有不足,或缺乏针对性或部分缺乏可行性,得3分; 计划不合理,得1分; 未提供适应性维护服务计划,不得分。
			改造升级方案	5分	根据投标人结合既有系统情况进行系统升级改造方案进行评价。 方案完善,针对性强,得5分; 方案略有不足,或缺乏针对性,得3分; 方案不合理,得1分; 未提供升级改造方案,不得分。
		投标人的项目管理组织机构、人员配备、职责分工		4分	人员配备结构高于要求、专业能力及运维工作经验较强、运维团队内部控制制度及考核制度科学合理,得4分; 人员配备结构不够完善、专业能力及运维工作经验较弱、运维团队内部控制制度及考核制度合理程度欠缺,得2分; 人员配备未提供或者不满足要求得0分。
		培训方案		6分	根据投标人提供的培训方案进行综合打分,包括培训内容、培训计划、培训人员水平等 培训方案全面细致,切实可行,人员水平较强,得6分; 培训方案方案略有不足,或缺乏针对性,或培训人员水平较差,得4分; 培训方案不合理,人员能力欠缺,得1分 未提供培训方案,不得分。
		售后服务的保障措施		5分	售后服务方案全面细致,具有完善服务保障体系,并能提供本本地化支持和服务,方案切实可行,针对性较强,得5分; 售后服务方案略有不足,或缺乏针对性或未能提供本本地化支持和服务,得3分; 售后服务方案不合理,得1分; 未提供售后服务方案,不得分。
3	投标报价(10分)	报价得分		10分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价,其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×分值。

序号	评审因素	评分因素	分值	评分标准
				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。
合计			100	

第五章 采购需求

本招标项目为技术服务项目，包括三项服务内容分别为：北京市城市道路养护管理中心 IT 设备管理技术服务、2025 年北京市城市道路养护管理系统运维服务、2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维服务。

一、IT 设备管理技术服务采购需求

（一）项目要求

投标人须对该服务项目成立专门服务小组，成员包括至少两名具有相关资质认证的工程师及三年以上维护工作经验的工程师或专业技术人员，指定项目经理或专人负责协调联系，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，投标人应派驻具备相关工作经验维护人员一人。

（二）系统运维目标

确保招标人办公网络、办公电脑及相关设备、视频会议设备正常运行；确保招标人网络及数据安全，保障单位各项业务顺利进行。

（三）技术支持

提供的服务至少包括：

提供工作日 5×8 技术服务及 7×24 小时的技术服务响应；

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

按照招标人要求提供专家技术咨询服务；

按照网络安全要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

（四）故障响应

提供 7×24 小时的故障服务受理；

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

故障服务的现场响应时间小于 3 小时，即 3 小时内有能够处理故障的技术人员到

达现场。

（五）用户培训

投标人应按照招标人要求负责网络安全及软件正版化培训工作。培训内容包括：网络安全法规、网络安全技术知识、网络安全技术案例、软件正版化相关法规、软件正版化相关知识等，投标人需要编写培训课件。

（六）运维服务期

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

（七）会议制度

本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会等。

（八）转包与分包

本项目不得转包，未经招标人书面同意，投标人不得对本项目进行分包。

（九）项目变更

1、招标人、投标人均有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目服务内容的建议，包括但不限于增加或减少IT技术服务范围、提高有关技术参数等。

2、本项目实施过程中的重大变更，招标人、投标人应当以书面形式予以确定。

（十）服务范围

本项目运维范围为北京市城市道路养护管理中心 IT 设备管理技术服务。

（十一）服务工作要求

1、投标人在协议期间，为招标人提供 7*24 小时的电话咨询和故障报修服务。

2、对于招标人办公及相关设备软件故障，投标人将由派驻招标人的工程师在第一时间提供免费维修（不含设备和硬件更换及软件采购）。

3、对招标人办公设备和计算机的硬件故障，投标人将分以下方式提供服务：（1）招标人故障设备在保修期内的，投标人派驻招标人的工程师负责联系相应的产品维修站，如需送修服务，由投标人 4 小时内上门将故障设备送往维修站，待产品修好后由投标人

送回招标人所在地（2）招标人故障设备是过保修期、人为损坏等情况的，将由派驻招标人的工程师负责联系相应维修站，并将产生的费用告知招标人有关人员。如需购买，将由投标人负责采买及送货上门。

4、投标人可接受招标人委托，代替招标人购买部件并实施安装服务。针对投标人代为购买的部件，投标人承诺自招标人验收合格之日起提供为期一年的上门保修服务。

5、投标人派驻招标人的技术支持工程师应为投标人正式员工，并与投标人签署了一年以上有效期的劳动合同。投标人应承担派驻人员的所有费用和管理责任，招标人不承担投标人派驻人员的任何费用（如：工资、工伤、医疗等）。

6、未经招标人许可，投标人不得更换派驻工程师。

7、投标人派驻招标人的工程师在进行可能存在一定风险的操作前必须告知招标人由此产生的结果，在招标人认可后方可进行操作；在实施服务过程中保证招标人相关设备的硬件系统、软件系统完整不被损坏。

8、专业技术运维人员配备，未经招标人许可不得擅自变动。

9、投标人做好安全工作，杜绝安全事故发生，承担由于自身原因造成事故的全部法律责任和经济责任。由于投标人及其人员的原因导致招标人及其人员、投标人人员或第三方人身伤害或财产损失的，投标人应承担由此产生的全部赔偿责任。

（十二）服务管理要求

1、技术团队要求如下：投标人拟派驻的 IT 设备技术服务驻场人员需具备办公设备、视频会议设备、办公网络设备及网络安全维护专业能力，如遇极端天气、重要会议、重大节假日等道路保障时期需提供 24 小时驻场服务（负责网络安全值守及视频会议保障）。

服务人员要大专以上学历，会标准普通话。投标人应加强对运维管理人员的业务和安全管理等方面的培训，确保其行为符合专业技术服务规范。

2、人员岗位要求

投标人要明确运维关键岗位人员流失带来的风险，制定人员候补和岗位接替计划，

在人员岗位发生变化后及时变更相关信息。

3、安全保密要求

投标人应对北京市城市道路养护管理中心的业务秘密和系统安全与风险信息，承担安全保密责任。技术服务相关人员必须签订保密协议，未经允许不得将任何文件进行修改、复制或带离现场。

4、团队稳定性要求

投标人应对从业务实际出发，加强业务培训和人才培养。投标人应加强服务人员现场管理，规范服务人员的在岗、离岗行为。服务人员需要离开服务岗位的，应事先征得招标人同意；主要负责人员离开岗位，应由投标人提供包含原因、返回现场时间、离岗期间工作安排等内容的书面材料，在取得北京市城市道路养护管理中心和有关部门书面同意后方可离开，未经允许不得擅自离岗。

5、人员考核

投标人应从管理与操作方面，建立技术服务管理过程中各个参与要素（人、流程、工具）的行为准则与工作程序，从技术服务管理体系总体运行、流程执行和岗位职责三个层次建立考核评价体系。

6、考核管理

投标人应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守招标人各项管理制度。投标人及其人员应在招标人统一管理下开展运维工作。IT 设备技术服务实行考核工作制，考核时间在 2026 年 5 月，具体内容如下：

IT 设备技术服务考核标准

考核时间：					
序号	指标项	权重	考核标准	扣分	得分
1	驻场服务	10	达到 1 人的得满分，未达到的得 0 分		
2	驻场人员按招标人作息 时间到招标人地点工作	10	出现迟到早退的，每次扣 1 分，扣完为止。		

3	成立专门服务小组	10	成立的得 10 分，未成立的得 0 分		
4	协助招标人开展网络安全演练	10	协助招标人开展网络安全演练的得 10 分，未协助招标人开展网络安全演练的得 0 分。		
5	极端天气、重要会议、重大活动道路保障期间值守	10	按要求值守的得 10 分，未按要求值守的每次扣 5 分，扣完为止		
6	为招标人进行网络安全和软件正版化培训	10	开展培训的得 10 分，未开展的每次扣 5 分，扣完为止。		
7	协助招标人开展网络安全和网络安全隐患排查	10	协助招标人开展网络安全检查和网络安全隐患排查的得 10 分，未协助的得 0 分		
8	协助招标人开展软件正版化检查和整改	10	协助招标人开展软件正版化检查和整改的得 10 分，未协助招标人开展软件正版化检查和整改的得 0 分。		
9	故障响应 电话响应<10 分钟 现场响应<1 小时 平均故障解决<3 小时 现场一级故障<1 小时 现场二级故障<2 小时 现场三级故障<6 小时	10	按照故障响应时间要求，在规定时间内响应的，得满分，未在规定时间内完成的每次扣 2 分，扣完为止。		
10	工作记录	10	各种工作记录文本齐全得满分，每缺 1 项扣 1 分，扣完为止。		
总分		100	最终得分		
考核人（签字）：		被考核人签字：			

（十三）服务方式

远程服务+驻场服务

（十四）服务地点：

北京市丰台区南三环西路 19 号

二、北京市城市道路养护管理系统运维服务采购需求

（一）系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间（MTBF）应超过 5000 小时。

在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足北京市城市道路养护管理中心的管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；

建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化。通过该体系的建设和持续完善，促进运维工作实现标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升；

建立信息系统运维服务水平评价体系。运行指标体系覆盖系统可用性、人员服务能力、项目管理、安全生产等方面，通过服务指标监控和运行分析，实现对系统运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行维护策略，促进运维质量和效率的提高；

提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

(二)项目服务要求

投标人须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，投标人应对参与人员进行明确的分工，信息系统驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

(三)技术支持

提供的服务至少包括：

提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；

提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务；

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

对应用过程中的系统适应性、完善性维护；

按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

(四)故障响应

提供 7×24 小时的故障服务受理；

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

（五）用户培训

投标人应按照招标人要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，投标人应当按照招标人的要求提供免费的再培训。投标人需提出详细的用户培训计划，至少包括：

- 1、要求对各类培训对象编写不同的培训教材；
- 2、受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作的。

（六）运维服务期

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

（七）会议制度

本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会等。

（八）转包与分包

本项目不得转包，未经招标人书面同意，投标人不得对本项目进行分包。

（九）项目变更

1、招标人、投标人均有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目服务内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。

2、本项目实施过程中的重大变更，招标人、投标人应当以书面形式予以确定。

（十）服务范围

本项目运维范围：对北京市城市道路养护管理中心的北京市城市道路养护管理系统进行运维服务。

（十一）知识产权

1、招标人保证，对本项目中选用的招标人原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

2、投标人保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用投标人提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则投标人应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因投标人侵犯第三方的合法权益造成招标人损失的，投标人还应当承担赔偿责任。

3、对于投标人许可招标人使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定招标人拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为招标人对投标人提供的软件拥有完全的使用、修改权利。除另有约定外，招标人不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

4、集成在本系统中的投标人自有软件产品、投标人提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，投标人保证招标人拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

5、因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归招标人所有。

（十二）运维工作内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性维护	定期巡检	投标人每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。 投标人应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系统操作上的疑问进行解答。
2		系统漏洞修复、补丁升级	投标人应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级，定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。

3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持,同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题
4		处理突发应急事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时,投标人应在收到北京市城市道路养护管理中心书面通知后立即响应,工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。
5		数据备份	投标人应负责制定日常备份策略,建立自动运行的机制,实现应用系统数据的日常数据备份,频率不应小于每周 1 次。
6		业务培训	投标人应能对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训。
7	维护性维护	程序问题修改	投标人应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题,及时予以维护,并在过程中修改缺陷。
8	完善性维护	局部系统变更开发	投标人应能根据招标人提出的新需求,进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。
9	适应性维护	系统兼容性修改	投标人应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改,确保系统正常运行。

(十三) 运维管理要求

1、运维管理组织机构

投标人组建运维管理团队,负责做好各项运维工作,支持新业务拓展,具有业务创新、规划、咨询和推动等能力。投标人应确定和规范与运维管理体系相配套的机构设置、人员岗责安排,实现运维服务的统一决策与规划,形成集中统一的运维管理机制。

2、运维管理制度规范和运维流程

投标人应根据要求,建立有效的运维制度,完善基础运维保障管理、内容运维管理、技术管理、绩效管理、安全生产管理等服务保障体系规范和流程建设。

3、运维管理团队要求

★投标人应指定一名运维项目负责人,负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究

等相关团队的管理工作；负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作；**项目负责人应确保每月驻场、巡检时间不少于 1 天。**

4、在团队中，投标人应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行 5X8 驻场服务、7X24 小时远程技术支持，并接受北京市城市道路养护管理中心统一管理、调配。二线队伍由投标人的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在 2 小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，投标人协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。

技术团队要求如下：投标人拟派驻的信息系统运维服务驻场人员需具备道路养护管理系统日常运行维护的专业能力。

服务人员要大专以上学历，会标准普通话。投标人应加强对运维管理人员的业务和安全管理等方面的培训，确保其行为符合专业技术服务规范。

5、人员岗位要求

投标人要明确运维关键岗位人员流失带来的风险，制定人员候补和岗位接替计划，在人员岗位发生变化后及时变更相关信息。

6、安全保密要求

投标人应对北京市城市道路养护管理中心的业务秘密和系统安全与风险信息，承担安全保密责任。运维相关人员必须签订保密协议，未经允许不得将任何文件进行修改、复制或带离现场。

7、团队稳定性要求

投标人应从业务实际出发，加强业务培训和人才培养。投标人应加强服务人员现场管理，规范服务人员的在岗、离岗行为。服务人员需要离开服务岗位的，应事先征得招标人同意，未经允许不得擅自离岗。

8、人员考核

投标人应从管理与操作方面，建立运维管理过程中各个参与要素（人、流程、工具）的行为准则与工作程序，从运维管理体系总体运行、流程执行和岗位职责三个层次建立考核评价体系。

9、考核管理

投标人应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守招标人各项管理制度。投标人及其人员应在招标人统一管理下开展运维工作。信息系统运维工作实行考核工作制，考核时间在 2026 年 5 月，具体内容如下：

信息系统运维服务考核标准

序号	指标	权重	考核标准	扣分	得分
1	运维团队稳定性	10	运维人数 ≥ 5 人，得 10 分；运维人数 < 5 人且 ≥ 4 人，得 4 分；运维人数 < 4 人，得 0 分。		
2	平台级故障次数	10	各系统无故障或丢失数据等情况发生，得 10 分；各系统故障或丢失数据等情况不高于 1 次，得 4 分；各系统出现故障或丢失数据等情况次数 ≥ 2 次，得 0 分。		
3	平台故障恢复时间	10	各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 ≤ 30 分钟，得 10 分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 30 分钟且 ≤ 60 分钟，得 5 分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 60 分钟，得 0 分		
4	未及时发现系统故障或发现故障未及时报告	10	各系统出现故障及时发现、发现故障及时报告，得 10 分；各系统出现故障未及时发现或发现故障未及时报告，发现 1 次扣 2 分，扣完为止。		
5	运维管理平台运维达标率	10	系统运维达标率 $\geq 90\%$ ，得 10 分；系统运维达标率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，得 2 分；至考核时系统运维达标率 $< 70\%$ ，得 0 分。		
6	运维管理平台运维事件录入率【通过 qq、电话等运维平台之外的手段接收运维事件后向运维平台填报的比例， $X = \text{运维平台中事件数量} / \text{总接收运维事件数量} \times 100\%$ 】	10	运维事件录入率 $\geq 90\%$ ，得 10 分；至考核时运维事件录入率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，且得 5 分；至考核时运维事件闭合率 $< 70\%$ ，且得 0 分。		

7	运维投诉数量	10	客户投诉数量≤4 次得 10 分；客户投诉数量>4 次且≤6 次，得 3 分；客户投诉数量>6 次，且得 0 分		
8	运维工作完成及时性	10	能够按计划约定时限完成所有运维工作，得 10 分；至考核时未按计划时限完成任务，发现一次扣 3 分，扣完为止。		
9	文档完整性和质量	10	文档完整、内容详实和文档质量完全满足考核要求，得 10 分；文档基本完整，基本达到考核要求，得 3 分；文档完整性和质量不佳，得 0 分。		
10	重要运维事件响应程度	10	响应客户安排运维事件，完成节假日值守和重要时期保障：满意，得 10 分；比较满意，得 5 分；不满意，得 0 分；		
满分		100	最终得分		
考核人（签字）：			被考核人（签字）：		

（十四）服务方式

远程服务+驻场服务

（十五）服务地点：

北京市丰台区南三环西路 19 号

三、北京城市道路巡查信息管理系统运维服务采购需求

（一）系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间（MTBF）应超过 5000 小时。

在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足北京市城市道路养护管理中心的管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；

建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化、规范化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升；

建立信息系统运维服务水平评价体系。运行指标体系覆盖系统可用性、人员服务能力、项目管理、安全生产等方面，通过服务指标监控和运行分析，实现对系统运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行维护策略，促进运维质量和效率的提高；

提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

(二)项目服务要求

投标人须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，投标人应对参与人员进行明确的分工，信息系统驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

(三)技术支持

提供的服务至少包括：

提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；

提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务；

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

对应用过程中的系统适应性、完善性维护；

按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

(四)故障响应

提供 7×24 小时的故障服务受理；

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

(五)用户培训

投标人应按照招标人要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，投标人应当按照招标人的要求提供免费的再培训。投标人需提出详细的用户培训计划，至少包括：

1、要求对各类培训对象编写不同的培训教材；

2、受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作的。

（七）运维服务期

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

（七）会议制度

本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会等。

（八）转包与分包

本项目不得转包，未经招标人书面同意，投标人不得对本项目进行分包。

（九）项目变更

1、招标人、投标人均有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目服务内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。

2、本项目实施过程中的重大变更，招标人、投标人应当以书面形式予以确定。

（十）服务范围

本项目运维范围：对北京市城市道路养护管理中心的北京城市道路巡查信息管理系统进行运维服务。

（十一）知识产权

1、招标人保证，对本项目中选用的招标人原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

2、投标人保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用投标人提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则投标人应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因投标人侵犯第三方的合法权益造成招标人损失的，投标人还应当承担赔偿责任。

3、对于投标人许可招标人使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定招标人拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为招标人对投标人提供的软件拥有完

全的使用、修改权利。除另有约定外，招标人不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

4、集成在本系统中的投标人自有软件产品、投标人提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，投标人保证招标人拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

5、因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归招标人所有。

（十二）运维工作内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性 维护	定期巡检	投标人每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。 投标人应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系统操作上的疑问进行解答。
2		系统漏洞修复、补丁升级	投标人应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级；定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。
3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持，同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题。
4		处理突发应急事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时，投标人应在收到北京市城市道路养护管理中心书面通知后立即响应，工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。

5		数据备份	投标人应负责制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现应用系统数据的日常数据备份，频率不应小于每周 1 次。
6		业务培训	投标人应能对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训。
7	维护性 维护	程序问题修 改	投标人应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题，及时予以维护，并在过程中修改缺陷。
8	完善性 维护	局部系统变 更开发	投标人应能根据招标人提出的新需求，进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。
9	适应性 维护	系统兼容性 修改	投标人应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改，确保系统正常运行。

（十三）运维管理要求

1、运维管理组织机构

投标人组建运维管理团队，负责做好各项运维工作，支持新业务拓展，具有业务创新、规划、咨询和推动等能力。投标人应确定和规范与运维管理体系相配套的机构设置、人员岗责安排，实现运维服务的统一决策与规划，形成集中统一的运维管理机制。

2、运维管理制度规范和运维流程

投标人应根据要求，建立有效的运维制度，完善基础运维保障管理、内容运维管理、技术管理、绩效管理、安全生产管理等服务保障体系规范和流程建设。

3、运维管理团队要求

★投标人应指定一名运维项目负责人，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作；项目负责人应确保每月驻场、巡检时间不少于 1 天。

4、在团队中，投标人应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行 5X8 驻场服务、7X24 小时远程技术支持，

并接受北京市城市道路养护管理中心统一管理、调配。二线队伍由投标人的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在 2 小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，投标人协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。

技术团队要求如下：投标人拟派驻的信息系统运维服务驻场人员需具备道路巡查信息管理系统日常运行维护的专业能力。

服务人员要大专以上学历，会标准普通话。投标人应加强对运维管理人员的业务和安全管理等方面的培训，确保其行为符合专业技术服务规范。

5、人员岗位要求

投标人要明确运维关键岗位人员流失带来的风险，制定人员候补和岗位接替计划，在人员岗位发生变化后及时变更相关信息。

6、安全保密要求

投标人应对北京市城市道路养护管理中心的业务秘密和系统安全与风险信息，承担安全保密责任。运维相关人员必须签订保密协议，未经允许不得将任何文件进行修改、复制或带离现场。

7、团队稳定性要求

投标人应从业务实际出发，加强业务培训和人才培养。投标人应加强服务人员现场管理，规范服务人员的在岗、离岗行为。服务人员需要离开服务岗位的，应事先征得招标人同意，未经允许不得擅自离岗。

8、人员考核

投标人应从管理与操作方面，建立运维管理过程中各个参与要素（人、流程、工具）的行为准则与工作程序，从运维管理体系总体运行、流程执行和岗位职责三个层次建立考核评价体系。

9、考核管理

投标人应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守招标人各项管理制度。投标人及其人员应在招标人统一管理下开展运维工作。信息系统运维工作实行考核工作制，考核时间在 2026 年 5 月，具体内容如下：

信息系统运维服务考核标准

序号	指标	权重	考核标准	扣分	得分
1	运维团队稳定性	10	运维人数 ≥ 5 人，得 10 分；运维人数 < 5 人且 ≥ 4 人，得 4 分；运维人数 < 4 人，得 0 分。		
2	平台级故障次数	10	各系统无故障或丢失数据等情况发生，得 10 分；各系统故障或丢失数据等情况不高于 1 次，得 4 分；各系统出现故障或丢失数据等情况次数 ≥ 2 次，得 0 分。		
3	平台故障恢复时间	10	各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 ≤ 30 分钟，得 10 分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 30 分钟且 ≤ 60 分钟，得 5 分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 60 分钟，得 0 分。		
4	未及时发现系统故障或发现故障未及时报告	10	各系统出现故障及时发现、发现故障及时报告，得 10 分；各系统出现故障未及时发现或发现故障未及时报告，发现 1 次扣 2 分，扣完为止。		
5	运维管理平台运维达标率	10	系统运维达标率 $\geq 90\%$ ，得 10 分；系统运维达标率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，得 2 分；至考核时系统运维达标率 $< 70\%$ ，得 0 分。		
6	运维管理平台运维事件录入率【通过 qq、电话等运维平台之外的手段接收运维事件后向运维平台填报的比例， $X = \text{运维平台中事件数量} / \text{总接收运维事件数量} \times 100\%$ 】	10	运维事件录入率 $\geq 90\%$ ，得 10 分；至考核时运维事件录入率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，且得 5 分；至考核时运维事件闭合率 $< 70\%$ ，且得 0 分。		
7	运维投诉数量	10	客户投诉数量 ≤ 4 次得 10 分；客户投诉数量 > 4 次且 ≤ 6 次，得 3 分；客户投诉数量 > 6 次，且得 0 分。		
8	运维工作完成及时性	10	能够按计划约定时限完成所有运维工作，得 10 分；至考核时未按计划时限完成任务，发现一次扣 3 分，扣完为止。		
9	文档完整性和质量	10	文档完整、内容详实和文档质量完全满		

			足考核要求，得 10 分；文档基本完整，基本达到考核要求，得 3 分；文档完整性和质量不佳，得 0 分。		
10	重要运维事件响应程度	10	响应客户安排运维事件，完成节假日值守和重要时期保障：满意，得 10 分；比较满意，得 5 分；不满意，得 0 分。		
满分		100	最终得分		
考核人（签字）：			被考核人签字：		

（十四）服务方式

远程服务+驻场服务

（十五）服务地点：

北京市丰台区南三环西路 19 号

第六章 拟签订的合同文本

2025年IT设备技术服务项目服务合同

委托方：（以下称甲方）

受托方：（以下称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规的规定，经甲乙双方协商，就乙方为甲方提供 2025 年 IT 设备技术 服务事宜，达成一致，签订本合同。

第一条 服务事项

1、服务范围：

2025年北京市城市道路养护管理中心IT设备技术服务工作。

2、服务内容：

2.1 乙方案针对该服务项目成立专门服务小组，成员包括至少两名具有相关资质认证的工程师及三年以上维护工作经验的工程师或专业技术人员，指定项目经理或专人负责协调联系，提供全年（包括法定节假日）7*24 小时紧急事件联系电话。

2.2 驻地服务：乙方将指派一名有经验的工程师常驻甲方工作现场实施日常管理维护和故障维修服务。乙方驻地服务工程师现场服务时间为甲方的正常工作时间（5*8 小时），紧急故障响应时除外。乙方驻地服务工程师在服务期间应服从甲方的管理和指挥，并遵守甲方的有关规章制度，但不与甲方建立劳动合同关系。

2.3 日常管理及维护所需设备、工具、安全装备由乙方自备。

2.4 乙方承诺与维护人员存在合法有效的劳动关系，并承担维护人员因故意或过失所遭受的人身伤害责任。

2.5 乙方保证甲方办公及相关设备正常运行，对于损坏的设备按照约定时间及时修理，并提供维修报告。并且按每次，每季，每年提供汇总报告。

2.6 日常维护内容包括对办公及相关设备、线路及连接部件、所有计算机设备的日常检查及维护工作。

2.7 设备的升级、安装、调试（升级所用的硬件由甲方提供）。

2.8 按照甲方要求，统计、规范设备各种信息。

2.9 设备问题技术咨询支持，包括：7*24 小时电话、传真、电子邮件、现场技术支持服务。

2.10 协助甲方系统正版化管理终端全覆盖和迎检等相关工作。

2.11 定期为甲方提供机房保洁服务。

2.12 特殊节假日保障工作。

2.13 协助甲方开展网络安全应急演练。

2.14 协助甲方开展网络安全检查和网络安全风险隐患排查整改。

2.15 为甲方进行网络安全培训、软件正版化培训。

2.16 协助甲方建立网络运行责任清单并及时更新。

2.17 协助甲方加强网络安全监测预警和保护能力建设，以及计算机等办公终端管理。

2.18 对甲方运行系统进行安全扫描评测。

2.19 向甲方提供紧急事件响应，乙方向甲方提供紧急事件响应包括：

2.19.1 由于病毒或设备故障，而使甲方的办公或计算机系统中断严重影响正常生产办公运行的紧急处理和恢复。

2.19.2 出现紧急情况时，乙方必须在收到甲方通知后在约定的时间内派工程师进行电话支持和远程支持，同时派工程师赴现场提供紧急技术支持。

2.20 其他相关协助工作。

3、服务标准及要求：

3.1 乙方在协议期间，为甲方提供 7*24 小时的电话咨询和故障报修服务。

3.2 对于甲方办公及相关设备软件故障，乙方将由派驻甲方的工程师在第一时间提供免费维修（不含设备和硬件更换及软件采购）。

3.3 对甲方办公设备和计算机的硬件故障，乙方将分以下方式提供服务：（1）甲方故障设备在保修期内的，乙方派驻甲方的工程师负责联系相应的产品维修站；如需送修

服务，由乙方 4 小时内上门将故障设备送往维修站，待产品修好后由乙方送回甲方所在地；（2）甲方故障设备是过保修期、人为损坏等情况的，将由派驻甲方的工程师负责联系相应维修站，并将产生的费用告知甲方有关人员。如需购买，将由乙方负责采买及送货上门。

3.4 乙方可接受甲方委托，代替甲方购买部件并实施安装服务。针对乙方代为购买的部件，乙方承诺自甲方验收合格之日起提供为期一年的上门保修服务。

3.5 乙方派驻甲方的技术支持工程师应为乙方正式员工，并与乙方签署了一年以上有效期的劳动合同。乙方应承担派驻人员的所有费用和管理责任，甲方不承担乙方派驻人员的任何费用（如：工资、工伤、医疗等）。

3.6 未经甲方许可，乙方不得更换派驻工程师。

3.7 乙方派驻甲方的工程师在进行可能存在一定风险的操作前必须告知甲方由此产生的结果，在甲方认可后方可进行操作；在实施服务过程中保证甲方相关设备的硬件系统、软件系统完整不被损坏。

3.8 专业技术运维人员配备，未经甲方许可不得擅自变动。

3.9 乙方做好安全工作，杜绝安全事故发生，承担由于自身原因造成事故的全部法律责任和经济责任。由于乙方及其人员的原因导致甲方及其人员、乙方人员或第三方人身伤害或财产损失的，乙方应承担由此产生的全部赔偿责任。

4、技术服务目标

确保甲方办公网络、办公电脑及相关设备、视频会议设备正常运行；确保甲方网络及数据安全，保障单位各项业务顺利进行。

5、技术支持

- （1）提供工作日 5×8 技术服务及 7×24 小时的技术服务响应；
- （2）敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；
- （3）按照甲方要求提供专家技术咨询服务；
- （4）按照网络安全要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，

防止数据被泄露或者篡改。

6、故障响应

(1) 提供 7×24 小时的故障服务受理；

(2) 对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

(3) 故障服务的现场响应时间小于 3 小时，即 3 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

7、用户培训

乙方应按照甲方要求负责网络安全及软件正版化培训工作。培训内容包括：网络安全法规、网络安全技术知识、网络安全技术案例、软件正版化相关法规、软件正版化相关知识等，乙方需要编写培训课件。

8、服务方式

远程服务+驻场服务

9、服务地点

北京市丰台区南三环西路 19 号。

第二条 服务期限

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

第三条 服务费用结算及支付

1、合同金额含税价（¥）_____元（大写：_____元整），税率为_____%，不含税价为（¥）_____元。合同金额已包含甲方需要向乙方支付的全部费用，除此之外甲方不予支付其他任何费用。乙方因收取合同金额而应承担的各项税费由其自行承担。

2、服务期限届满且验收合格后 15 日内，甲方按照附件二《考核标准》计算应扣除的违约金，最终结算金额为：合同金额-违约金、赔偿金。

3、第一笔款项支付：合同生效且财政资金拨付到位后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，人民币（大写，含税）_____元整（¥）_____元；

第二笔款项支付: 乙方应在 2025 年 12 月前向甲方提供由乙方基本账户银行开具的不可撤销、不可转让的见索即付履约保函, 该履约保函金额为合同总金额的 50%, 有效期自开立之日起至服务期届满后 30 日内终止。上述银行保函内容经甲方确认后 20 日内, 甲方向乙方支付人民币 (大写, 含税) _____元 (¥) _____元。

按照 IT 设备技术服务考核结算结果, 待服务期满后 30 日内, 如果无任何质量问题, 甲方将保函正本退还给乙方。根据考核结果进行最终结算的金额少于已支付金额时, 乙方应在 10 日内将差额款项退还给甲方。如乙方不按期退还差额款项, 甲方有权从银行保函中扣除。

4、甲方每次付款前, 乙方应提供等额、合法的增值税专用发票, 否则, 甲方有权拒绝付款, 且不承担任何违约责任。

5、因财政资金拨付不到位导致甲方付款迟延的, 款项到账后甲方应当立即支付, 乙方不要求甲方承担逾期支付的违约责任。

第四条 甲方责任

1、甲方有权按照合同约定接受乙方的履行, 并对乙方履行不能或履行不适当的行为提出书面要求并督促乙方继续履行。

2、甲方有权依照本合同的约定追究乙方的违约责任。

3、甲方有权也有义务确定服务费及服务标准。

4、甲方在乙方提供服务时提供必要的通知、协助, 并按照与乙方商定的方案提前做好相关协助准备工作。

5、甲方应指定 1 名工作人员作为联系人, 以配合乙方工作。

6、甲方应按照本合同约定支付服务费用。

第五条 乙方责任

1、. 乙方在履行合同义务的前提下, 有权按照合同约定取得服务费用。

2、乙方有权要求甲方对合同履行提供必要的通知、协助。

3、乙方严格按照国家和本市相关规定技术标准和合同约定，在营业执照范围内和资质证书（如有）范围内向甲方提供服务。

4、IT 设备技术服务中发生的问题，乙方应当及时解决，保证甲方 IT 设备运行正常稳定。

5、乙方应按照本合同第一条服务标准及要求及合同附件一、附件二要求完成服务。

6、乙方指定一名 IT 设备技术服务项目负责人，执行本合同内的运维服务，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作；项目负责人应确保每月驻场、巡检时间不少于 1 天。乙方需在本合同签订后 3 日内提交 IT 设备技术服务项目负责人的详细信息及资质证书复印件，交由甲方备案。驻场工作时间为每日早 9：00 至晚 6：00。

7、乙方须对该服务项目成立专门服务小组，成员包括至少两名具有相关资质认证的工程师及三年以上维护工作经验的工程师或专业技术人员，指定项目经理或专人负责协调联系，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，乙方应派驻具备相关工作经验维护人员一人。

8、如遇极端天气、重要会议、重大节假日等道路保障时期需提供 24 小时驻场服务（负责网络安全值守及视频会议保障）。

9、在服务期间，乙方及乙方工作人员应严格遵守甲方的各项规章制度，对不能胜任的乙方服务人员甲方可要求予以更换。

10、在乙方进行技术服务工作时，不得发生擅自拆、改线路，或实施其他影响设备结构、危害使用安全，或超过原设计标准的行为。

11、本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会。

12、本服务项目工作不得转包，未经甲方书面同意，不得对本项目进行分包。

13、乙方及乙方工作人员应对服务过程中掌握的有关国家秘密、商业秘密、个人隐私承担保密义务。

第六条 合同变更

1、甲方有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目技术服务内容的建议，包括但不限于增加或减少 IT 设备技术服务范围、提高有关技术参数等。

2、本项目实施过程中的重大变更，双方应当以书面形式予以确定。

第七条 违约条款

1、在合同履行过程中，未经协商一致不得单方面解除合同，否则应向守约方承担违约责任，并赔偿全部损失。

2、乙方同意甲方按照合同附件二《考核标准》对服务质量进行评定，评定时间在 2026 年 5 月，得分 85 分以上按照合同金额 100%支付，75-84 分乙方按照合同金额 10%的标准向甲方支付违约金，74 分以下乙方按照合同金额 20%的标准向甲方支付违约金。

3、乙方无正当理由暂停维护的，暂停期限在 30 日内的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同金额 0.2%的违约金。暂停期限超过 30 日（含）或者发生两次（含）以上的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的 20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

4、乙方服务过程中导致甲方数据损坏、丢失或造成其他损失的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同总价 5%的违约金。超过两次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的 20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

5、乙方违反本合同约定及附件中约定的保密义务及知识产权约定的，每发生一次，乙方应支付违约金 3000 元。超过三次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的 20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

6、除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定义务的，每发生一次/项，应当按照合同金额的 5%的标准向甲方支付违约金。

7、乙方应当支付的违约金及赔偿金等，甲方有权自任意一笔应支付给乙方的费用中直接扣除或者根据乙方履约保函内容要求赔付。

第八条 争议解决方式

本合同履行过程中发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意依法将争议提交至甲方住所地人民法院诉讼解决。

第九条 其他

- 1、本合同由双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖单位公章后生效。
- 2、本合同正本 6 份，甲乙双方各执 3 份，具有同等法律效力。
- 3、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议约定，作为本合同的组成部分。

附件一《采购需求》

附件二《考核标准》

附件三《廉政合同》

附件四《保密协议》

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

附件一：IT 设备管理技术服务采购需求

一、项目要求

乙方须对该服务项目成立专门服务小组，成员包括至少两名具有相关资质认证的工程师及三年以上维护工作经验的工程师或专业技术人员，指定项目经理或专人负责协调联系，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，乙方应派驻具备相关工作经验维护人员一人。

二、系统运维目标

确保甲方办公网络、办公电脑及相关设备、视频会议设备正常运行；确保甲方网络及数据安全，保障单位各项业务顺利进行。

三、技术支持

提供的服务至少包括：

提供工作日 5×8 技术服务及 7×24 小时的技术服务响应；

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

按照甲方要求提供专家技术咨询服务；

按照网络安全要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

四、故障响应

提供 7×24 小时的故障服务受理；

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

故障服务的现场响应时间小于 3 小时，即 3 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

五、用户培训

乙方应按照甲方要求负责网络安全及软件正版化培训工作。培训内容包括：网络安全法规、网络安全技术知识、网络安全技术案例、软件正版化相关法规、软件正版化相关知识等，乙方需要编写培训课件

六、运维服务期

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

七、会议制度

本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会等。

八、转包与分包

本项目不得转包，未经甲方书面同意，乙方不得对本项目进行分包。

九、项目变更

（一）甲方、乙方均有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目服务内容的建议，包括但不限于增加或减少IT技术服务范围、提高有关技术参数等。

（二）本项目实施过程中的重大变更，甲方、乙方应当以书面形式予以确定。

十、服务范围

本项目运维范围包括北京市城市道路养护管理中心的 IT 设备管理技术服务。

十一、服务工作要求

（一）乙方在协议期间，为甲方提供 7*24 小时的电话咨询和故障报修服务。

（二）对于甲方办公及相关设备软件故障，乙方将由派驻甲方的工程师在第一时间提供免费维修（不含设备和硬件更换及软件采购）。

（三）对甲方办公设备和计算机的硬件故障，乙方将分以下方式提供服务：（1）甲方故障设备在保修期内的，乙方派驻甲方的工程师负责联系相应的产品维修站；如需送修服务，由乙方 4 小时内上门将故障设备送往维修站，待产品修好后由乙方送回甲方所在地；（2）甲方故障设备是过保修期、人为损坏等情况的，将由派驻甲方的工程师负责联系相应维修站，并将产生的费用告知甲方有关人员。如需购买，将由乙方负责采买及送货上门。

（四）乙方可接受甲方委托，代替甲方购买部件并实施安装服务。针对乙方代为购买的部件，乙方承诺自甲方验收合格之日起提供为期一年的上门保修服务。

（五）乙方派驻甲方的技术支持工程师应为乙方正式员工，并与乙方签署了一年以上有效期的劳动合同。乙方应承担派驻人员的所有费用和管理责任，甲方不承担乙方派驻人员的任何费用（如：工资、工伤、医疗等）。

（六）未经甲方许可，乙方不得更换派驻工程师。

（七）乙方派驻甲方的工程师在进行可能存在一定风险的操作前必须告知甲方由此产生的结果，在甲方认可后方可进行操作；在实施服务过程中保证甲方相关设备的硬件系统、软件系统完整不被损坏。

（八）专业技术运维人员配备，未经甲方许可不得擅自变动。

（九）乙方做好安全工作，杜绝安全事故发生，承担由于自身原因造成事故的全部法律责任和经济责任。由于乙方及其人员的原因导致甲方及其人员、乙方人员或第三方人身伤害或财产损失的，乙方应承担由此产生的全部赔偿责任。

十二、服务管理要求

（一）技术团队要求如下：乙方拟派驻的 IT 设备技术服务驻场人员需具备办公设备、视频会议设备、办公网络设备及网络安全维护专业能力，如遇极端天气、重要会议、重大节假日等道路保障时期需提供 24 小时驻场服务（负责网络安全值守及视频会议保障）。

服务人员要大专以上学历，会标准普通话。乙方应加强对运维管理人员的业务和安全管理等方面的培训，确保其行为符合专业技术服务规范。

（二）人员岗位要求

乙方要明确运维关键岗位人员流失带来的风险，制定人员候补和岗位接替计划，在人员岗位发生变化后及时变更相关信息。

（三）安全保密要求

乙方应对北京市城市道路养护管理中心的业务秘密和系统安全与风险信息，承担安全保密责任。技术服务相关人员必须签订保密协议，未经允许不得将任何文件进行修改、复制或带离现场。

（四）团队稳定性要求

乙方应对从业务实际出发，加强业务培训和人才培养。乙方应加强服务人员现场管理，规范服务人员的在岗、离岗行为。服务人员需要离开服务岗位的，应事先征得甲方同意；主要负责人员离开岗位，应由乙方提供包含原因、返回现场时间、离岗期间工作安排等内容的书面材料，在取得城养中心和有关部门书面同意后方可离开，未经允许不得擅自离岗。

（五）人员考核

乙方应从管理与操作方面，建立技术服务管理过程中各个参与要素（人、流程、工具）的行为准则与工作程序，从技术服务管理体系总体运行、流程执行和岗位职责三个层次建立考核评价体系。

（六）考核管理

乙方应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守甲方各项管理制度。乙方及其人员应在甲方统一管理下开展运维工作。IT 设备技术服务实行考核工作制，考核时间在十一月初。

十三、服务方式

远程服务+驻场服务

十四、服务地点：

北京市丰台区南三环西路 19 号

附件二：IT 设备技术服务考核标准

考核时间：					
序号	指标项	权重	考核标准	扣分	得分
1	驻场服务	10	达到 1 人的得满分，未达到的得 0 分		
2	驻场人员按甲方作息 时间到甲方地点工作	10	出现迟到早退的，每次扣 1 分，扣完为止。		
3	成立专门服务小组	10	成立的得 10 分，未成立的得 0 分		
4	协助甲方开展网络安全 安全演练	10	协助甲方开展网络安全演练的得 10 分； 未协助甲方开展网络安全演练的得 0 分。		
5	极端天气、重要会议、 重大活动道路保障期 间值守	10	按要求值守的得 10 分，未按要求值守的 每次扣 5 分，扣完为止		
6	为甲方进行网络安全 和软件正版化培训	10	开展培训的得 10 分，未开展的每次扣 5 分，扣完为止。		
7	协助甲方开展网络安 全和网络安全隐患排 查	10	协助甲方开展网络安全检查和网络安全 隐患排查的得 10 分，未协助的得 0 分		
8	协助甲方开展软件正 版化检查和整改	10	协助甲方开展软件正版化检查和整改的 得 10 分，未协助甲方开展软件正版化检 查和整改的得 0 分。		
9	故障响应 电话响应<10 分钟 现场响应<1 小时平 均故障解决<3 小时 现场一级故障<1 小 时 现场二级故障<2 小 时 现场三级故障<6 小 时	10	按照故障响应时间要求，在规定时间内响 应的，得满分，未在规定时间内完成的每 次扣 2 分，扣完为止。		
10	工作记录	10	各种工作记录文本齐全得满分，每缺 1 项扣 1 分，扣完为止。		
总分		100	最终得分		
考核人（签字）：			被考核人签字：		

附件三：

2025 年 IT 设备技术服务项目廉政合同

甲方：

乙方：

根据交通部《关于在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》以及有关项目建设、廉政建设的规定，为做好项目建设中的党风廉政建设，保证项目建设高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，2025 年 IT 设备技术服务项目（以下简称“技术服务项目”）的项目法人北京市城市道路养护管理中心（以下称甲方）与技术服务单位_____（以下称乙方），特订立如下合同。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律及交通部的有关规定。
- （二）严格执行技术服务项目的合同文件，自觉按合同办事。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得损害国家和集体利益，违反项目建设管理规章制度。
- （四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金，有价证券和礼品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具等。
- （三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。
- （四）甲方工作人员的配偶、子女不得从事与甲方项目有关材料设备供应、工程分

包、劳务等经济活动等。

(五) 甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

第三条 乙方义务

(一) 乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、礼品。

(二) 乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销由甲方单位或个人支付的任何费用。

(三) 乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动。

(四) 乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具等。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二) 乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按管理权限，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方建议上级项目建设主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的项目建设市场的处罚。

第五条 双方约定：本合同由双方单位的纪检监察机关负责监督执行。由甲方单位的纪检监察机关约请乙方单位纪检监察机关对本合同履行情况进行检查；提出在本合同规定范围内的裁定建议

第六条 本合同有效期为甲乙双方签署之日起至该项目竣工验收后止。

第七条 本合同作为《2025 年 IT 设备技术服务项目合同书》的附件，与项目技术服务合同具有同等的法律效力，经合同双方签署立即生效。

第八条 本合同甲、乙双方各执一份，送交双方监督单位一份。

甲方单位：（盖章）

乙方单位：（盖章）

法定代表人或代理人：

法定代表人或代理人：

地址：丰台区南三环西路 19 号

地址：

电话：

电话：

甲方监督部门：（盖章）

乙方监督部门：（盖章）

附件四：

保密协议

甲方：

乙方：

丙方（技术服务人员）：

为保证北京市城市道路养护管理系统的系统安全，甲方北京市城市道路养护管理中心与乙方_____友好协商，就2025 年 IT 设备技术服务项目（以下简称“服务项目”）保密事宜达成如下协议：

1. 保密信息

- “信息”指任何以口头、书面、图表或电子形式存在的

（1）任何涉及甲方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

（2）任何甲方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

（3）任何甲方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识及贸易秘密，无论上述信息是否享有知识产权；

（4）任何其他以有形方式或无形方式存在的信息。

- “保密信息”指与本协议相关的信息均属于保密信息。

2. 保密的义务

（1）乙方对于从甲方处收到的保密信息，在未经对方事先书面许可的情况下，不得以任何方式提供给合同之外的第三方。

（2）乙方对于从甲方处得到的保密信息，应当通过建立内部保密制度、培训员工等方式和措施确保保密信息的安全，并且如果乙方内部已有保密制度的，应将从甲方处得到的保密信息视同自己企业内部的保密信息一样进行安全管理。

（3）乙方应严格保证，所收到的信息只能用于协助甲方开展相关服务项目业务的目的，而不得用于任何其他目的。

（4）乙方应严格保证，所收到的信息在本企业内部能得到谨慎的使用，只能透露给本企业内部参与服务项目业务的雇员，并且该雇员在知晓保密信息之前已经充分了

解了本协议的内容。该雇员如不在乙方继续工作，当其泄露保密信息时，仍应由乙方承担责任。

(5) 乙方应严格保证，对于所收到的信息，除为服务项目业务合作之目的在本企业内部进行适当的复制外，不得复制和传播。

(6) 在未经甲方事先书面允许的情况下，乙方不得使用甲方取得的经验、材料、产品以及其他甲方所有的信息，作为案例、模型或其他任何形式的材料，在任何场合演示和推广。

(7) 除甲方同意，否则乙方不得向第三方披露双方的任何会谈、会议、协商或共同工作的内容。

3. 违约责任

(1) 乙方违反本协议项下的任何义务的，每一次违约乙方应向甲方支付违约金3000元，超过3次的，甲方有权解除双方间的服务项目合同。针对乙方的违约行为，甲方有权要求乙方停止违约行为，配合甲方重新获得对保密信息的控制；同时，乙方应当赔偿甲方遭受的全部损失并承担甲方为实现该等赔偿所发生的一切费用，该等损失和费用包括但不限于：乙方因披露、利用或者允许第三人利用甲方信息所获得的全部利润，甲方因调查乙方的违约或侵权行为而支付的合理费用如律师费、公证费、取证费等。

(2) 乙方及其工作人员故意侵犯甲方的保密信息和技术秘密构成犯罪的，甲方将依法追究其刑事责任。

4. 其他事项

(1) 本协议一式二份，甲方执一份，乙方执一份。

(2) 本协议自双方签字盖章后生效。

(3) 本协议作为《2025年北京城市道路巡查信息管理系统运行维护服务合同》的附件，与该合同具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

签名：

签名：

日期：

日期：

丙方（技术服务人员）：

签名：

日期：

2025年北京市城市道路养护管理系统运维项目 服务合同

委托方：（以下称甲方）

受托方：（以下称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规的规定，经甲乙双方协商，就乙方为甲方提供 2025 年北京市城市道路养护管理系统运维 服务事宜，达成一致，签订本合同。

第一条 服务事项

1、服务范围

2025 年北京市城市道路养护管理系统运维服务工作。

2、服务内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性维护	定期巡检	乙方每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。 乙方应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系统操作上的疑问进行解答。
2		系统漏洞修复、补丁升级	乙方应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级；定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。
3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持，同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题。
4		处理突发应急事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时，乙方应在收到城养中心书面通知后立即响应，工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。
5		数据备份	乙方应负责制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现应用系统数据的日常数据备份，频率不应小于每周 1 次。
6		业务培训	乙方应能对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训。

7	维护性维护	程序问题修改	乙方应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题，及时予以维护，并在过程中修改缺陷。
8	完善性维护	局部系统变更开发	乙方应能根据甲方提出的新需求，进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。
9	适应性维护	系统兼容性修改	乙方应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改，确保系统正常运行。

3、服务标准及要求：

3.1 系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间（MTBF）应超过 5000 小时。

在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足北京市城市道路养护管理中心的业务管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；

建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化管理。通过该体系的建设和持续完善，促进运维工作实现标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升；

建立信息系统运维服务水平评价体系。运行指标体系覆盖系统可用性、人员服务能力、项目管理、安全生产等方面，通过服务指标监控和运行分析，实现对系统运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行维护策略，促进运维质量和效率的提高；

提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

3.2 项目服务要求

乙方须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，乙方应对参与人员进行明确的分工，信息系统

驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

3.3、技术支持

- (1) 提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；
- (2) 提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务；
- (3) 敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；
- (4) 对应用过程中的系统适应性、完善性维护；
- (5) 按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

3.4、故障响应

- (1) 提供 7×24 小时的故障服务受理；
- (2) 对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；
- (3) 故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

3.5、用户培训

乙方应按照甲方要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供免费的再培训。乙方需提出详细的用户培训计划，至少包括：

- (1) 要求对各类培训对象编写不同的培训教材；
- (2) 受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作的。

3.6、其他具体要求，以本合同附件一《采购需求》、附件二《考核标准》中的要求为准。

4、服务方式

远程服务+驻场服务

5、服务地点

北京市丰台区南三环西路 19 号。

第二条 服务期限

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

第十条 服务费用结算及支付

1、合同金额含税价（¥）_____元（大写：_____元整），税率为____%，不含税价为（¥）_____元。合同金额已包含甲方需要向乙方支付的全部费用，除此之外甲方不予支付其他任何费用。乙方因收取合同金额而应承担的各项税费由其自行承担。

2、服务期限届满且验收合格后 15 日内，甲方按照附件二《考核标准》计算应扣除的违约金，最终结算金额为：合同金额-违约金、赔偿金。

3、第一笔款项支付：合同生效且财政资金拨付到位后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，人民币（大写，含税）_____元整（¥）_____元；

第二笔款项支付：乙方应在 2025 年 12 月前向甲方提供由乙方基本账户银行开具的不可撤销、不可转让的见索即付履约保函，该履约保函金额为合同总金额的 50%，有效期自开立之日起至服务期届满后 30 日内终止。上述银行保函内容经甲方确认后 20 日内，甲方向乙方支付人民币（大写，含税）_____元（¥）_____元。

按照养护管理系统服务考核考核结算结果，待服务期满后 30 日内，如果无任何质量问题，甲方将保函正本退还给乙方。根据考核结果进行最终结算的金额少于已支付金额时，乙方应在 10 日内将差额款项退还给甲方。如乙方不按期退还差额款项，甲方有权从银行保函中扣除。

4、甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法的增值税专用发票，否则，甲方有权拒绝付款，且不承担任何违约责任。

5、因财政资金拨付不到位导致甲方付款迟延的，款项到账后甲方应当立即支付，乙方不要求甲方承担逾期支付的违约责任。

第十一条 甲方责任

1、甲方有权按照合同约定接受乙方的履行，并对乙方履行不能或履行不适当的行为提出书面要求并督促乙方继续履行。

2、甲方有权依照本合同的约定追究乙方的违约责任。

3、甲方有权也有义务确定服务费及服务标准。

4、甲方在乙方提供服务时提供必要的通知、协助，并按照与乙方商定的方案提前做好相关协助准备工作。

5、甲方应指定 1 名工作人员作为联系人，以配合乙方工作。

6、甲方应按照本合同约定支付服务费用。

第十二条 乙方责任

1、乙方在履行合同义务的前提下，有权按照合同约定取得服务费用。

2、乙方有权要求甲方对合同履行提供必要的通知、协助。

3、乙方严格按照国家和本市相关规定技术标准和合同约定，在营业执照范围内和资质证书（如有）范围内向甲方提供服务。

4、运维过程中发生的问题，乙方应当及时解决，保证甲方系统运行正常稳定。

5、乙方应按照本合同第一条服务标准及要求及合同附件一、附件二要求完成服务。

6、乙方指定一名运维项目负责人，执行本合同内的运维服务，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作；项目负责人应确保每月驻场、巡检时间不少于 1 天。乙方需在本合同签订后 3 日内提交运维项目负责人的详细信息及资质证书复印件，交由甲方备案。驻场工作时间为每日早 9：00 至晚 6：00。

7、乙方应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行 5X8 驻场服务、7X24 小时远程技术支持，并接受甲方统一管理、调配。二线队伍由乙方的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在

2 小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，乙方协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。.

8、信息系统运维服务驻场人员需具备道路养护管理系统日常运行维护的专业能力。

9、在服务期间，乙方及乙方工作人员应严格遵守甲方的各项规章制度，对不能胜任的乙方服务人员甲方可要求予以更换。

10、在乙方进行维护工作时，不得发生擅自拆、改线路，或实施其他影响设备结构、危害使用安全，或超过原设计标准的行为。

11、本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会。

12、本项目服务工作不得转包，未经甲方书面同意，不得对本项目进行分包。

13、乙方及乙方工作人员应对服务过程中掌握的有关国家秘密、商业秘密、个人隐私承担保密义务。

第十三条 知识产权

1、甲方保证，对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

2、乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因乙方侵犯第三方的合法权益造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

3、对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定甲方拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为甲方对乙方提供的软件拥有完全的使用、修改权利。除另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

4、集成在本系统中的乙方自有软件产品、乙方提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，乙方保证甲方拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

5、因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归甲方所有。

第十四条 合同变更

1、甲方有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目运维内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。

2、本项目实施过程中的重大变更，双方应当以书面形式予以确定。

第十五条 违约条款

1、在合同履行过程中，未经协商一致不得单方面解除合同，否则应向守约方承担违约责任，并赔偿全部损失。

2、乙方同意甲方按照合同附件二《考核标准》对服务质量进行评定，评定时间在2026年5月，得分85分以上按照合同金额100%支付，75-84分乙方按照合同金额10%的标准向甲方支付违约金，74分以下乙方按照合同金额20%的标准向甲方支付违约金。

3、乙方无正当理由暂停维护的，暂停期限在30日内的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同金额0.2%的违约金。暂停期限超过30日（含）或者发生两次（含）以上的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

4、乙方服务过程中导致甲方数据损坏、丢失或造成其他损失的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同总价5%的违约金。超过两次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

5、乙方违反本合同约定及附件中约定的保密义务及知识产权约定的，每发生一次，乙方应支付违约金 3000 元。超过三次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的 20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

6、除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定义务的，每发生一次/项，应当按照合同金额的 5%的标准向甲方支付违约金。

7、乙方应当支付的违约金及赔偿金等，甲方有权自任意一笔应支付给乙方的费用中直接扣除或者根据乙方履约保函内容要求赔付。

第十六条 争议解决方式

本合同履行过程中发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意依法将争议提交至甲方住所地人民法院诉讼解决。

第十七条 其他

1、本合同由双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖单位公章后生效。

2、本合同正本 6 份，甲乙双方各执 3 份，具有同等法律效力。

3、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议约定，作为本合同的组成部分。

附件一《采购需求》

附件二《考核标准》

附件三《廉政合同》

附件四《保密协议》

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

签订时间：

签订时间：

签订地点：

签订地点：

附件一：北京市城市道路养护管理系统运维服务采购需求

一、系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间（MTBF）应超过 5000 小时。

在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足北京市城市道路养护管理中心的管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；

建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化。通过该体系的建设和持续完善，促进运维工作实现标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升；

建立信息系统运维服务水平评价体系。运行指标体系覆盖系统可用性、人员服务能力、项目管理、安全生产等方面，通过服务指标监控和运行分析，实现对系统运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行维护策略，促进运维质量和效率的提高；

提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

二、项目服务要求

乙方须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，乙方应对参与人员进行明确的分工，信息系统驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

三、技术支持

提供的服务至少包括：

提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；

提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务；

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

对应用过程中的系统适应性、完善性维护；

按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

四、故障响应

提供 7×24 小时的故障服务受理；

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

五、用户培训

乙方应按照甲方要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供免费的再培训。乙方需提出详细的用户培训计划，至少包括：

（一）要求对各类培训对象编写不同的培训教材；

（二）受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作的。

六、运维服务期

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

七、会议制度

本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会等。

八、转包与分包

本项目不得转包，未经甲方书面同意，乙方不得对本项目进行分包。

九、项目变更

（一）甲方、乙方均有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目服务内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。

（二）本项目实施过程中的重大变更，甲方、乙方应当以书面形式予以确定。

十、服务范围

本项目运维范围：对北京市城市道路养护管理中心的北京市城市道路养护管理系统进行运维服务。

十一、知识产权

（一）甲方保证，对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

（二）乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因乙方侵犯第三方的合法权益造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

（三）对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定甲方拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为甲方对乙方提供的软件拥有完全的使用、修改权利。除另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

（四）集成在本系统中的乙方自有软件产品、乙方提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，乙方保证甲方拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

（五）因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归甲方所有。

十二、运维工作内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性维护	定期巡检	乙方每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。 乙方应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系统操作上的疑问进行解答。
2		系统漏洞修复、补丁升级	乙方应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级；定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。
3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持，同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题。
4		处理突发应急事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时，乙方应在收到城养中心书面通知后立即响应，工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。
5		数据备份	乙方应负责制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现应用系统数据的日常数据备份，频率不应小于每周 1 次。
6	维护性维护	业务培训	乙方应能对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训
7		程序问题修改	乙方应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题，及时予以维护，并在过程中修改缺陷。
8		局部系统变更开发	乙方应根据甲方提出的新需求，进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。

9	适应性维护	系统兼容性修改	乙方应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改，确保系统正常运行。
---	-------	---------	---

十三、运维管理要求

（一）运维管理组织机构

乙方组建运维管理团队，负责做好各项运维工作，支持新业务拓展，具有业务创新、规划、咨询和推动等能力。乙方应确定和规范与运维管理体系相配套的机构设置、人员岗责安排，实现运维服务的统一决策与规划，形成集中统一的运维管理机制。

（二）运维管理制度规范和运维流程

乙方应根据要求，建立有效的运维制度，完善基础运维保障管理、内容运维管理、技术管理、绩效管理、安全生产管理等服务保障体系规范和流程建设。

（三）运维管理团队要求

★乙方应指定一名运维项目负责人，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作；项目负责人应确保每月驻场、巡检时间不少于 1 天。

（四）在团队中，乙方应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行 5X8 驻场服务、7X24 小时远程技术支持，并接受城养中心统一管理、调配。二线队伍由乙方的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在 2 小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，乙方协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。

技术团队要求如下：乙方拟派驻的信息系统运维服务驻场人员需具备道路养护管理系统日常运行维护的专业能力。

服务人员要大专以上学历，会标准普通话。乙方应加强对运维管理人员的业务和安全管理等方面的培训，确保其行为符合专业技术服务规范。

（五）人员岗位要求

乙方要明确运维关键岗位人员流失带来的风险，制定人员候补和岗位接替计划，在人员岗位发生变化后及时变更相关信息。

（六）安全保密要求

乙方应对北京市城市道路养护管理中心的业务秘密和系统安全与风险信息，承担安全保密责任。运维相关人员必须签订保密协议，未经允许不得将任何文件进行修改、复制或带离现场。

（七）团队稳定性要求

乙方应从业务实际出发，加强业务培训和人才培养。乙方应加强服务人员现场管理，规范服务人员的在岗、离岗行为。服务人员需要离开服务岗位的，应事先征得甲方同意，未经允许不得擅自离岗。

（八）人员考核

乙方应从管理与操作方面，建立运维管理过程中各个参与要素（人、流程、工具）的行为准则与工作程序，从运维管理体系总体运行、流程执行和岗位职责三个层次建立考核评价体系。

（九）考核管理

乙方应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守甲方各项管理制度。乙方及其人员应在甲方统一管理下开展运维工作。信息系统运维工作实行考核工作制，考核时间在十一月初。

十四、服务方式

远程服务+驻场服务

十五、服务地点：

北京市丰台区南三环西路 19 号

附件二：信息系统运维服务考核标准

序号	指标	权重	考核标准	扣分	得分
1	运维团队稳定性	10	运维人数 ≥ 5 人，得10分；运维人数 < 5 人且 ≥ 4 人，得4分；运维人数 < 4 人，得0分。		
2	平台级故障次数	10	各系统无故障或丢失数据等情况发生，得10分；各系统故障或丢失数据等情况不高于1次，得4分；各系统出现故障或丢失数据等情况次数 ≥ 2 次，得0分。		
3	平台故障恢复时间	10	各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 ≤ 30 分钟，得10分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 30 分钟且 ≤ 60 分钟，得5分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 60 分钟，得0分。		
4	未及时发现系统故障或发现故障未及时报告	10	各系统出现故障及时发现、发现故障及时报告，得10分；各系统出现故障未及时发现或发现故障未及时报告，发现1次扣2分，扣完为止。		
5	运维管理平台运维达标率	10	系统运维达标率 $\geq 90\%$ ，得10分；系统运维达标率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，得2分；至考核时系统运维达标率 $< 70\%$ ，得0分。		
6	运维管理平台运维事件录入率 【通过 qq、电话等运维平台之外的手段接收运维事件后向运维平台填报的比例， $X = \text{运维平台中事件数量} / \text{总接收运维事件数量} \times 100\%$ 】	10	运维事件录入率 $\geq 90\%$ ，得10分；至考核时运维事件录入率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，且得5分；至考核时运维事件闭合率 $< 70\%$ ，且得0分。		
7	运维投诉数量	10	客户投诉数量 ≤ 4 次得10分；客户投诉数量 > 4 次且 ≤ 6 次，得3分；客户投诉数量 > 6 次，且得0分。		
8	运维工作完成及时性	10	能够按计划约定时限完成所有运维工作，得10分；至考核时未按计		

			划时限完成任务，发现一次扣 3 分，扣完为止。		
9	文档完整性和质量	10	文档完整、内容详实和文档质量完全满足考核要求，得 10 分；文档基本完整，基本达到考核要求，得 3 分；文档完整性和质量不佳，得 0 分。		
10	重要运维事件响应程度	10	响应客户安排运维事件，完成节假日值守和重要时期保障：满意，得 10 分；比较满意，得 5 分；不满意，得 0 分。		
满分		100	最终得分		
考核人（签字）：			被考核人签字：		

附件三：

2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目廉政合同

甲方：

乙方：

根据交通部《关于在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》以及有关项目建设、廉政建设的规定，为做好项目建设中的党风廉政建设，保证项目建设高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目（以下简称“运维项目”）的项目法人北京市城市道路养护管理中心（以下称甲方）与运维单位_____（以下称乙方），特订立如下合同。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律及交通部的有关规定。
- （二）严格执行运维项目的合同文件，自觉按合同办事。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得损害国家和集体利益，违反项目建设管理规章制度。
- （四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金，有价证券和礼品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动，不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具等。
- （三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

（四）甲方工作人员的配偶、子女不得从事与甲方项目有关的材料设备供应、工程分包、劳务等经济活动等。

（五）甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

第三条 乙方义务

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、礼品。

（二）乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销由甲方单位或个人支付的任何费用。

（三）乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动。

（四）乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具等。

第四条 违约责任

（一）甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按管理权限，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方建议上级项目建设主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的项目建设市场的处罚。

第五条 双方约定：本合同由双方单位的纪检监察机关负责监督执行。由甲方单位的纪检监察机关约请乙方单位纪检监察机关对本合同履行情况进行检查；提出在本合同规定范围内的裁定建议

第六条 本合同有效期为甲乙双方签署之日起至该项目竣工验收后止。

第七条 本合同作为《2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目合同书》的附件，与项目运维合同具有同等的法律效力，经合同双方签署立即生效。

第八条 本合同甲、乙双方各执一份，送交双方监督单位一份。

甲方单位：（盖章）

乙方单位：（盖章）

法定代表人或代理人：

法定代表人或代理人：

地址：丰台区南三环西路 19 号

电话：

甲方监督部门：（盖章）

地址：

电话：

乙方监督部门：（盖章）

附件四：

保密协议

甲方：

乙方：

丙方（运维人员）：

为保证北京市城市道路养护管理系统的系统安全，甲方北京市城市道路养护管理中心与乙方_____友好协商，就 2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目（以下简称“运维项目”）保密事宜达成如下协议：

1. 保密信息

- “信息”指任何以口头、书面、图表或电子形式存在的

（1）任何涉及甲方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

（2）任何甲方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

（3）任何甲方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识及贸易秘密，无论上述信息是否享有知识产权；

（4）任何其他以有形方式或无形方式存在的信息。

- “保密信息”指与本协议相关的信息均属于保密信息。

2. 保密的义务

（1）乙方对于从甲方处收到的保密信息，在未经对方事先书面许可的情况下，不得以任何方式提供给合同之外的第三方。

（2）乙方对于从甲方处得到的保密信息，应当通过建立内部保密制度、培训员工等方式和措施确保保密信息的安全，并且如果乙方内部已有保密制度的，应将从甲方处得到的保密信息视同自己企业内部的保密信息一样进行安全管理。

(3) 乙方应严格保证，所收到的信息只能用于协助甲方开展相关运维项目业务的目的，而不得用于任何其他目的。

(4) 乙方应严格保证，所收到的信息在本企业内部能得到谨慎的使用，只能透露给本企业内部参与运维项目业务的雇员，并且该雇员在知晓保密信息之前已经充分了解了本协议的内容。该雇员如不在乙方继续工作，当其泄露保密信息时，仍应由乙方承担责任。

(5) 乙方应严格保证，对于所收到的信息，除为运维项目业务合作之目的在本企业内部进行适当的复制外，不得复制和传播。

(6) 在未经甲方事先书面允许的情况下，乙方不得使用甲方取得的经验、材料、产品以及其他甲方所有的信息，作为案例、模型或其他任何形式的材料，在任何场合演示和推广。

(7) 除甲方同意，否则乙方不得向第三方披露双方的任何会谈、会议、协商或共同工作的内容。

3. 违约责任

(1) 乙方违反本协议项下的任何义务的，每一次违约乙方应向甲方支付违约金3000元，超过3次的，甲方有权解除双方间的运维项目合同。针对乙方的违约行为，甲方有权要求乙方停止违约行为，配合甲方重新获得对保密信息的控制；同时，乙方应当赔偿甲方遭受的全部损失并承担甲方为实现该等赔偿所发生的一切费用，该等损失和费用包括但不限于：乙方因披露、利用或者允许第三人利用甲方信息所获得的全部利润，甲方因调查乙方的违约或侵权行为而支付的合理费用如律师费、公证费、取证费等。

(2) 乙方及其工作人员故意侵犯甲方的保密信息和技术秘密构成犯罪的，甲方将依法追究其刑事责任。

4. 其他事项

(1) 本协议一式二份，甲方执一份，乙方执一份。

(2) 本协议自双方签字盖章后生效。

(3) 本协议作为《2025 年北京市城市道路养护管理系统运维项目服务合同》的附件，与该合同具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

签名：

签名：

日期：

日期：

丙方（运维人员）：

签名：

日期：

2025年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目服务合同

委托方：（以下称甲方）

受托方：（以下称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规的规定，经甲乙双方协商，就乙方为甲方提供 2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维 服务事宜，达成一致，签订本合同。

第一条 服务事项

1、服务范围

2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维服务工作。

2、服务内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性 维护	定期巡检	乙方每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。 乙方应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系统操作上的疑问进行解答
2		系统漏洞修复、补丁升级	乙方应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级；定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。
3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持，同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题。
4		处理突发应急事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时，乙方应在收到城养中心书面通知后立即响应，工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。
5		数据备份	乙方应负责制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现应用系统数据的日常数据备份，频率不应小于每周 1 次。
6		业务培训	乙方应能对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训。
7	维护性 维护	程序问题修改	乙方应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题，及时予以维护，并在过程中修改缺陷。
8	完善性 维护	局部系统变更开发	乙方应能根据甲方提出的新需求，进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。

9	适应性维护	系统兼容性修改	乙方应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改，确保系统正常运行。
---	-------	---------	---

3、服务标准及要求：

3.1 系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间（MTBF）应超过 5000 小时。

在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足北京市城市道路养护管理中心的业务管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；

建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化管理。通过该体系的建设和持续完善，促进运维工作实现标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升；

建立信息系统运维服务水平评价体系。运行指标体系覆盖系统可用性、人员服务能力、项目管理、安全生产等方面，通过服务指标监控和运行分析，实现对系统运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行维护策略，促进运维质量和效率的提高；

提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

3.2 项目服务要求

乙方须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，乙方应对参与人员进行明确的分工，信息系统驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

3.3、技术支持

- (1) 提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；
- (2) 提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务；
- (3) 敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

(4) 对应用过程中的系统适应性、完善性维护；

(5) 按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

3.4、故障响应

(1) 提供 7×24 小时的故障服务受理；

(2) 对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

(3) 故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

3.5、用户培训

乙方应按照甲方要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供免费的再培训。乙方需提出详细的用户培训计划，至少包括：

(1) 要求对各类培训对象编写不同的培训教材；

(2) 受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作的。

3.6、其他具体要求，以本合同附件一《采购需求》、附件二《考核标准》中的要求为准。

4、服务方式

远程服务+驻场服务

5、服务地点

北京市丰台区南三环西路 19 号。

第二条 服务期限

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

第十八条 服务费用结算及支付

1、合同金额含税价（¥）_____元（大写：_____元整），税率为_____%，不含税价为（¥）_____元。合同金额已包含甲方需要向乙方支付的全部费用，除此之外甲方不予支付其他任何费用。乙方因收取合同金额而应承担的各项税费由其自行承担。

2、服务期限届满且验收合格后 15 日内，甲方按照附件二《考核标准》计算应扣除的违约金，最终结算金额为：合同金额-违约金、赔偿金。

3、第一笔款项支付：合同生效且财政资金拨付到位后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，人民币（大写，含税）_____元整（¥）_____元；

第二笔款项支付：乙方应在 2025 年 12 月前向甲方提供由乙方基本账户银行开具的不可撤销、不可转让的见索即付履约保函，该履约保函金额为合同总金额的 50%，有效期自开立之日起至服务期届满后 30 日内终止。上述银行保函内容经甲方确认后 20 日内，甲方向乙方支付人民币（大写，含税）_____元（¥）_____元。

按照巡查养护管理系统服务考核结算结果，待服务期满后 30 日内，如果无任何质量问题，甲方将保函正本退还给乙方。根据考核结果进行最终结算的金额少于已支付金额时，乙方应在 10 日内将差额款项退还给甲方。如乙方不按期退还差额款项，甲方有权从银行保函中扣除。

4、甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法的增值税专用发票，否则，甲方有权拒绝付款，且不承担任何违约责任。

5、因财政资金拨付不到位导致甲方付款迟延的，款项到账后甲方应当立即支付，乙方不要求甲方承担逾期支付的违约责任。

第十九条 甲方责任

1、甲方有权按照合同约定接受乙方的履行，并对乙方履行不能或履行不适当的行为提出书面要求并督促乙方继续履行。

2、甲方有权依照本合同的约定追究乙方的违约责任。

3、甲方有权也有义务确定服务费及服务标准。

4、甲方在乙方提供服务时提供必要的通知、协助，并按照与乙方商定的方案提前做好相关协助准备工作。

5、甲方应指定 1 名工作人员作为联系人，以配合乙方工作。

6、甲方应按照本合同约定支付服务费用。

第二十条 乙方责任

1、乙方在履行合同义务的前提下，有权按照合同约定取得服务费用。

2、乙方有权要求甲方对合同履行提供必要的通知、协助。

3、乙方严格按照国家和本市相关规定技术标准和合同约定，在营业执照范围内和资质证书（如有）范围内向甲方提供服务。

4、运维过程中发生的问题，乙方应当及时解决，保证甲方系统运行正常稳定。

5、乙方应按照本合同第一条服务标准及要求及合同附件一、附件二要求完成服务。

6、乙方指定一名运维项目负责人，执行本合同内的运维服务，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作；项目负责人应确保每月驻场、巡检时间不少于1天。乙方需在本合同签订后3日内提交运维项目负责人的详细信息及资质证书复印件，交由甲方备案。驻场工作时间为每日早9：00至晚6：00。

7、乙方应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行5X8驻场服务、7X24小时远程技术支持，并接受甲方统一管理、调配。二线队伍由乙方的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在2小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，乙方协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。

8、信息系统运维服务驻场人员需具备道路养护管理系统日常运行维护的专业能力。

9、在服务期间，乙方及乙方工作人员应严格遵守甲方的各项规章制度，对不能胜任的乙方服务人员甲方可要求予以更换。

10、在乙方进行维护工作时，不得发生擅自拆、改线路，或实施其他影响设备结构、危害使用安全，或超过原设计标准的行为。

11、本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会。

12、本项目服务工作不得转包，未经甲方书面同意，不得对本项目进行分包。

13、乙方及乙方工作人员应对服务过程中掌握的有关国家秘密、商业秘密、个人隐私承担保密义务。

第二十一条 知识产权

1、甲方保证，对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

2、乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因乙方侵犯第三方的合法权益造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

3、对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定甲方拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为甲方对乙方提供的软件拥有完全的使用、修改权利。除另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

4、集成在本系统中的乙方自有软件产品、乙方提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，乙方保证甲方拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

5、因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归甲方所有。

第二十二条 合同变更

1、甲方有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目运维内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。

2、本项目实施过程中的重大变更，双方应当以书面形式予以确定。

第二十三条 违约条款

1、在合同履行过程中，未经协商一致不得单方面解除合同，否则应向守约方承担违约责任，并赔偿全部损失。

2、乙方同意甲方按照合同附件二《考核标准》对服务质量进行评定，评定时间在2026年5月，得分85分以上按照合同金额100%支付，75-84分乙方按照合同金额10%的标准向甲方支付违约金，74分以下乙方按照合同金额20%的标准向甲方支付违约金。

3、乙方无正当理由暂停维护的，暂停期限在30日内的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同金额0.2%的违约金。暂停期限超过30日（含）或者发生两次（含）

以上的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的 20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

4、乙方服务过程中导致甲方数据损坏、丢失或造成其他损失的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同总价 5%的违约金。超过两次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的 20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

5、乙方违反本合同约定及附件中约定的保密义务及知识产权约定的，每发生一次，乙方应支付违约金 3000 元。超过三次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的 20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

6、除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定义务的，每发生一次/项，应当按照合同金额的 5%的标准向甲方支付违约金。

7、乙方应当支付的违约金及赔偿金等，甲方有权自任意一笔应支付给乙方的费用中直接扣除或者根据乙方履约保函内容要求赔付。

第二十四条 争议解决方式

本合同履行过程中发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意依法将争议提交至甲方住所地人民法院诉讼解决。

第二十五条 其他

- 1、本合同由双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖单位公章后生效。
- 2、本合同正本 6 份，甲乙双方各执 3 份，具有同等法律效力。
- 3、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议约定，作为本合同的组成部分。

附件一《采购需求》

附件二《考核标准》

附件三《廉政合同》

附件四《保密协议》

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

签订时间：

签订地点：

签订时间：

签订地点：

附件一：北京城市道路巡查信息管理系统运维服务采购需求

一、系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间（MTBF）应超过 5000 小时；

在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足北京市城市道路养护管理中心的管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；

建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化管理。通过该体系的建设和持续完善，促进运维工作实现标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升；

建立信息系统运维服务水平评价体系。运行指标体系覆盖系统可用性、人员服务能力、项目管理、安全生产等方面，通过服务指标监控和运行分析，实现对系统运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行维护策略，促进运维质量和效率的提高；

提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

二、项目服务要求

乙方须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，乙方应对参与人员进行明确的分工，信息系统驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

三、技术支持

提供的服务至少包括：

提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；

提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务；

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

对应用过程中的系统适应性、完善性维护；

按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

四、故障响应

提供 7×24 小时的故障服务受理；

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

五、用户培训

乙方应按照甲方要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供免费的再培训。乙方需提出详细的用户培训计划，至少包括：

（一）要求对各类培训对象编写不同的培训教材；

（二）受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作的。

六、运维服务期

2025 年 5 月 10 日至 2026 年 5 月 9 日。

七、会议制度

本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会等。

八、转包与分包

本项目不得转包，未经甲方书面同意，乙方不得对本项目进行分包。

九、项目变更

（一）甲方、乙方均有权在不变更费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目服务内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。

（二）本项目实施过程中的重大变更，甲方、乙方应当以书面形式予以确定。

十、服务范围

本项目运维范围：对北京市城市道路养护管理中心的北京城市道路巡查信息管理系统进行运维服务。

十一、知识产权

（一）甲方保证，对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

（二）乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因乙方侵犯第三方的合法权益造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

（三）对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定甲方拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为甲方对乙方提供的软件拥有完全的使用、修改权利。除另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

（四）集成在本系统中的乙方自有软件产品、乙方提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，乙方保证甲方拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

（五）因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归甲方所有。

十二、运维工作内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性维护	定期巡检	乙方每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。 乙方应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系统操作上的疑问进行解答。

2		系统漏洞修复、补丁升级	乙方应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级；定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。
3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持，同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题。
4		处理突发事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时，乙方应在收到城养中心书面通知后立即响应，工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。
5		数据备份	乙方应负责制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现应用系统数据的日常数据备份，频率不应小于每周 1 次。
6		业务培训	乙方应对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训。
7	维护性维护	程序问题修改	乙方应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题，及时予以维护，并在过程中修改缺陷。
8	完善性维护	局部系统变更开发	乙方应根据甲方提出的新需求，进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。
9	适应性维护	系统兼容性修改	乙方应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改，确保系统正常运行。

十三、运维管理要求

（一）运维管理组织机构

乙方组建运维管理团队，负责做好各项运维工作，支持新业务拓展，具有业务创新、规划、咨询和推动等能力。乙方应确定和规范与运维管理体系相配套的机构设置、人员岗责安排，实现运维服务的统一决策与规划，形成集中统一的运维管理机制。

（二）运维管理制度规范和运维流程

乙方应根据要求，建立有效的运维制度，完善基础运维保障管理、内容运维管理、技术管理、绩效管理、安全生产管理等服务保障体系规范和流程建设。

（三）运维管理团队要求

★乙方应指定一名运维项目负责人，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作；项目负责人应确保每月驻场、巡检时间不少于 1 天。

（四）在团队中，乙方应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行 5X8 驻场服务、7X24 小时远程技术支持，并接受城养中心统一管理、调配。二线队伍由乙方的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在 2 小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，乙方协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。

技术团队要求如下：乙方拟派驻的信息系统运维服务驻场人员需具备道路养护管理系统日常运行维护的专业能力。

服务人员要大专以上学历，会标准普通话。乙方应加强对运维管理人员的业务和安全管理等方面的培训，确保其行为符合专业技术服务规范。

（五）人员岗位要求

乙方要明确运维关键岗位人员流失带来的风险，制定人员候补和岗位接替计划，在人员岗位发生变化后及时变更相关信息。

（六）安全保密要求

乙方应对北京市城市道路养护管理中心的业务秘密和系统安全与风险信息，承担安全保密责任。运维相关人员必须签订保密协议，未经允许不得将任何文件进行修改、复制或带离现场。

（七）团队稳定性要求

乙方应从业务实际出发，加强业务培训和人才培养。乙方应加强服务人员现场管理，规范服务人员的在岗、离岗行为。服务人员需要离开服务岗位的，应事先征得甲方同意，未经允许不得擅自离岗。

（八）人员考核

乙方应从管理与操作方面，建立运维管理过程中各个参与要素（人、流程、工具）的行为准则与工作程序，从运维管理体系总体运行、流程执行和岗位职责三个层次建立考核评价体系。

（九）考核管理

乙方应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守甲方各项管理制度。乙方及其人员应在甲方统一管理下开展运维工作。信息系统运维工作实行考核工作制，考核时间在十一月初。

十四、服务方式

远程服务+驻场服务。

十五、服务地点：

北京市丰台区南三环西路 19 号。

附件二：信息系统运维服务考核标准

序号	指标	权重	考核标准	扣分	得分
1	运维团队稳定性	10	运维人数 ≥ 5 人，得10分；运维人数 < 5 人且 ≥ 4 人，得4分；运维人数 < 4 人，得0分。		
2	平台级故障次数	10	各系统无故障或丢失数据等情况发生，得10分；各系统故障或丢失数据等情况不高于1次，得4分；各系统出现故障或丢失数据等情况次数 ≥ 2 次，得0分。		
3	平台故障恢复时间	10	各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 ≤ 30 分钟，得10分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 30 分钟且 ≤ 60 分钟，得5分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 60 分钟，得0分。		
4	未及时发现系统故障或发现故障未及时发现报告	10	各系统出现故障及时发现、发现故障及时报告，得10分；各系统出现故障未及时发现或发现故障未及时发现报告，发现1次扣2分，扣完为止。		
5	运维管理平台运维达标率	10	系统运维达标率 $\geq 90\%$ ，得10分；系统运维达标率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，得2分；至考核时系统运维达标率 $< 70\%$ ，得0分。		
6	运维管理平台运维事件录入率 【通过 qq、电话等运维平台之外的手段接收运维事件后向运维平台填报的比例， $X = \text{运维平台中事件数量} / \text{总接收运维事件数量} \times 100\%$ 】	10	运维事件录入率 $\geq 90\%$ ，得10分；至考核时运维事件录入率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，且得5分；至考核时运维事件闭合率 $< 70\%$ ，且得0分。		
7	运维投诉数量	10	客户投诉数量 ≤ 4 次得10分；客户投诉数量 > 4 次且 ≤ 6 次，得3分；客户投诉数量 > 6 次，且得0分。		

8	运维工作完成及时性	10	能够按计划约定时限完成所有运维工作，得 10 分；至考核时未按计划时限完成任务，发现一次扣 3 分，扣完为止。		
9	文档完整性和质量	10	文档完整、内容详实和文档质量完全满足考核要求，得 10 分；文档基本完整，基本达到考核要求，得 3 分；文档完整性和质量不佳，得 0 分。		
10	重要运维事件响应程度	10	响应客户安排运维事件，完成节假日值守和重要时期保障：满意，得 10 分；比较满意，得 5 分；不满意，得 0 分；		
满分		100	最终得分		
考核人（签字）：			被考核人签字：		

附件三：

2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目廉政合同

甲方：

乙方：

根据交通部《关于在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》以及有关项目建设、廉政建设的规定，为做好项目建设中的党风廉政建设，保证项目建设高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目（以下简称“运维项目”）的项目法人北京市城市道路养护管理中心（以下称甲方）与运维单位（以下称乙方），特订立如下合同。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律及交通部的有关规定。
- （二）严格执行运维项目的合同文件，自觉按合同办事。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得损害国家和集体利益，违反项目建设管理规章制度。
- （四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金，有价证券和礼品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具等。

（三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

（四）甲方工作人员的配偶、子女不得从事与甲方项目有关材料设备供应、工程分包、劳务等经济活动等。

（五）甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

第三条 乙方义务

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、礼品。

（二）乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销由甲方单位或个人支付的任何费用。

（三）乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动。

（四）乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具等。

第四条 违约责任

（一）甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按管理权限，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方建议上级项目建设主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的项目建设市场的处罚。

第五条 双方约定：本合同由双方单位的纪检监察机关负责监督执行。由甲方单位的纪检监察机关约请乙方单位纪检监察机关对本合同履行情况进行检查；提出在本合同规定范围内的裁定建议

第六条 本合同有效期为甲乙双方签署之日起至该项目竣工验收后止。

第七条 本合同作为《2025年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目合同书》的附件，与项目运维合同具有同等的法律效力，经合同双方签署立即生效。

第八条 本合同甲、乙双方各执一份，送交双方监督单位一份。

甲方单位：（盖章）

法定代表人或代理人：

地址：丰台区南三环西路 19 号

电话：

甲方监督部门：（盖章）

乙方单位：（盖章）

法定代表人或代理人：

地址：

电话：

乙方监督部门：（盖章）

附件四：

保密协议

甲方：

乙方：

丙方（运维人员）：

为保证北京城市道路巡查信息管理系统的系统安全，甲方北京市城市道路养护管理中心与乙方_____友好协商，就 2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目（以下简称“运维项目”）保密事宜达成如下协议：

1. 保密信息

- “信息”指任何以口头、书面、图表或电子形式存在的

（1）任何涉及甲方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

（2）任何甲方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

（3）任何甲方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识及贸易秘密，无论上述信息是否享有知识产权；

（4）任何其他以有形方式或无形方式存在的信息。

- “保密信息”指与本协议相关的信息均属于保密信息。

2. 保密的义务

（1）乙方对于从甲方处收到的保密信息，在未经对方事先书面许可的情况下，不得以任何方式提供给合同之外的第三方。

（2）乙方对于从甲方处得到的保密信息，应当通过建立内部保密制度、培训员工等方式和措施确保保密信息的安全，并且如果乙方内部已有保密制度的，应将从甲方处得到的保密信息视同自己企业内部的保密信息一样进行安全管理。

(3) 乙方应严格保证，所收到的信息只能用于协助甲方开展相关运维项目业务的目的，而不得用于任何其他目的。

(4) 乙方应严格保证，所收到的信息在本企业内部能得到谨慎的使用，只能透露给本企业内部参与运维项目业务的雇员，并且该雇员在知晓保密信息之前已经充分了解了本协议的内容。该雇员如不在乙方继续工作，当其泄露保密信息时，仍应由乙方承担责任。

(5) 乙方应严格保证，对于所收到的信息，除为运维项目业务合作之目的在本企业内部进行适当的复制外，不得复制和传播。

(6) 在未经甲方事先书面允许的情况下，乙方不得使用甲方取得的经验、材料、产品以及其他甲方所有的信息，作为案例、模型或其他任何形式的材料，在任何场合演示和推广。

(7) 除甲方同意，否则乙方不得向第三方披露双方的任何会谈、会议、协商或共同工作的内容。

3. 违约责任

(1) 乙方违反本协议项下的任何义务的，每一次违约乙方应向甲方支付违约金 3000 元，超过 3 次的，甲方有权解除双方间的运维项目合同。针对乙方的违约行为，甲方有权要求乙方停止违约行为，配合甲方重新获得对保密信息的控制；同时，乙方应当赔偿甲方遭受的全部损失并承担甲方为实现该等赔偿所发生的一切费用，该等损失和费用包括但不限于：乙方因披露、利用或者允许第三人利用甲方信息所获得的全部利润，甲方因调查乙方的违约或侵权行为而支付的合理费用如律师费、公证费、取证费等。

(2) 乙方及其工作人员故意侵犯甲方的保密信息和技术秘密构成犯罪的，甲方将依法追究其刑事责任。

4. 其他事项

(1) 本协议一式二份，甲方执一份，乙方执一份。

(2) 本协议自双方签字盖章后生效。

（3）本协议作为《2025 年北京城市道路巡查信息管理系统运维项目服务合同》的附件，与该合同具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

签名：

签名：

日期：

日期：

丙方（运维人员）：

签名：

日期：

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 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）（本项目不适用）

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、本项目联合体协议合同总额为_____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：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据电子件

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/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

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、签章或印鉴）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证**正反面**扫描件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证**正反面**扫描件：

--	--

说明：

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

附：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）有效期内的身份证正反面扫描件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字、签章或印鉴）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写
服务期			

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。

3.此表除在投标文件中提供外，还应按投标须知的规定另单独密封标记一份，投标时单独递交。

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）	合价（元）	备注/说明
1				
2				
3				
...	...			
总价（元）				

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件 条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅勾选无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，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。）					

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，**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 中小企业声明函

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分包内容。
- 3) 对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业（2011）300 号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐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 投标人拟派项目主要人员一览表

投标人拟派项目主要人员一览表

序号	姓名	从事专业及年限	年龄	毕业证书或职称证书或资格证书编号	在本项目拟任岗位
					项目负责人（项目经理）
					相关专业技术人员（岗位名称可自拟）
					项目管理人员（岗位名称可自拟）

注：本表后附拟派本项目团队组织机构图或文字描述，人员毕业证书或职称证书或资格证书及近 3 个月内任意 1 个月的社保证明复印件加盖公章。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9 拟投入本项目的主要人员简历表

拟投入本项目的主要人员简历表

姓名		性别		出生日期	年 月
毕业院校及专业				毕业时间	年 月
从事本专业时间			为投标人服务时间		
资格证书（如有）			专业技术职称（如有）		
主要工作经历					
时间	参加过的项目名称及规模				该项目中任职

注：主要人员包括：项目负责人（项目经理）、主要技术人员等。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

10 近年类似项目业绩表

近年类似项目业绩表

序号	项目名称	项目内容	业主名称	联系方式	备注

说明：

1. 列入上表的项目为近年投标人已签订合同的类似项目，近年的要求见评标标准。
2. 如有多个类似项目，可按此表格扩展。
3. 请附合同复印件或中标通知书复印件加盖公章，具体要求见评标标准。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

11 技术方案

技术方案应至少包括如下内容，格式自拟：

- （1） 对整体项目的理解
- （2） IT设备管理技术服务方案
- （3） 《道路巡查信息管理管理系统》运行维护方案（至少包含系统日常运维管理服务、系统适应性运维服务等内容）
- （4） 《道路养护管理系统》运行维护及升级改造方案（至少包含系统日常运维管理服务、系统适应性维护、改造升级方案等内容）
- （5） 投标人的项目管理组织机构、人员配备、职责分工
- （6） 培训方案
- （7） 售后服务的保证措施

12 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

12-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别，绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。