

北京市政府采购项目 公开招标文件示范文本 (2024 年版)

项目名称：2025 年 5 月至 2026 年 4 月网络运维服务

(第一包：信息化及通讯运维)

项目编号：11000025210200116266-XM001-1

采 购 人：北京市第一中级人民法院

采购代理机构：北京泛华国金工程咨询有限公司

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	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	24
第五章	采购需求	33
第六章	拟签订的合同文本	68
第七章	投标文件格式	74

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

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：11000025210200116266-XM001-1

2.项目名称：2025 年 5 月至 2026 年 4 月网络运维服务（第一包：信息化及通讯运维）

3.项目预算金额：430 万元、其中第一包最高限价：348 万元

4.采购需求：

包号	项目名称	采购预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	2025 年 5 月至 2026 年 4 月网络运维服务（第一包：信息化及通讯运维）	348	1 项	本项目为北京市第一中级人民法院提供信息化及通讯运维服务。

5.合同履行期限：2025 年 5 月 1 日至 2026 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。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求：无。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☐否

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

3.2 其他特定资格要求：(1)供应商不得为“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)

中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（处罚决定规定的时间和地域范围内）；（2）单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一包响应或者在未分包的同一招标项目中响应。

三、获取招标文件

1.时间：2025 年 04 月 02 日至 2025 年 04 月 09 日，每天上午 00:00 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 04 月 23 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：采用远程电子开标方式，投标人使用 CA 认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

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：促进中小企业发展政策、监狱企业扶持政策、促进残疾人就业政府采购政策、鼓励节能、环保政策、政采贷政策（《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））等。

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。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

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。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：北京市第一中级人民法院
地 址：北京市石景山区石景山路 16 号
联系方式：郭老师 010- 59891761

2.采购代理机构信息

名 称：北京泛华国金工程咨询有限公司
地 址：北京市海淀区中关村互联网文化创意产业园 16A
联系方式：刘老师、张老师，010-88504133-8027

3.项目联系方式

项目联系人：刘老师、张老师
电 话：010-88504133-8027

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否						
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目/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 border="1"> <tr> <td>包号</td><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr> <tr> <td>1</td><td>信息化及通讯运维</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	信息化及通讯运维	软件和信息技术服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
1	信息化及通讯运维	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：						

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	投标保证金金额： <u>40000 元</u> ； 投标保证金收受人信息： 开户名（全称）：北京泛华国金工程咨询有限公司 账号：755939945710001 开户行：招商银行股份有限公司北京北苑路科技金融支行 银行行号：3081 0000 5369 【为便于招标代理机构及时准确地核实投标人的保证金是否到账，投标人应在电汇汇款用途里注明：投标保证及项目名称，但此备注不作为废标条款】 投标保证金的交纳方式或递交时间或金额等不符合招标文件规定的，按照废标处理。
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>30</u> 分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以 <u>总体服务方案</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）可以分担保履行的具体内容：_____； （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：供应商持法定代表人授权书及疑问函递交至北京市海淀区中关村互联网文化创意产业园 16A111 会议室，上述材料均应加盖公章和法人章。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京泛华国金工程咨询有限公司招标部</u> ； 联系电话： <u>010-88504133-8027</u> ； 通讯地址： <u>北京市海淀区阜外亮甲店 1 号恩济西园产业园 16A106</u>

条款号	条目	内容
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准：参考原计价格[2002]1980号文件收取，按预算金额差额定率累进法计算，由采购人支付采购代理服务费及其他相关费用； 缴纳时间： <u>中标人在领取中标通知书时支付招标代理费。</u>

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
- 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大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

国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，

采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，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;
 - 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，在北京政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

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

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

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

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

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的

事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

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

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

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

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

26.2 质疑

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

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

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

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购

代理机构有权不予答复。

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

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

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”
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	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）
8	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；
9	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；
10	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件；

		1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
11	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；
12	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；
13	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
14	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 1% 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 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

1、价格部分（10 分）

序号	内容	具体标准	分值
1	价格分 (10 分)	各投标人的价格得分: (评标基准价/评标价) × 价格权重 (10%) × 100 (注: 实质性响应招标文件要求且最低评标价为评标基准价) 报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价, 有可能影响服务质量或者不能诚信履约的, 不能按评审委员会要求时间提交相关证明材料证明其报价合理性的视为无效投标。	0-10 分

2、商务部分（22 分）

序号	内容	具体标准	分值
1	类似业绩证明 (10 分)	投标人所提供近三年内 (2022年3月1日至今) 所承担的同类项目的成功案例, 以中标通知书或实际合同 (与用户签订的合同首页、合同金额所在页、签字盖章页、服务内容清单) 为依据, 每提供一个有效业绩得2分, 最多得10分。	0-10 分
2	对招标文件的响应程度 (5 分)	考察投标文件。无偏离得 5 分; 每出现一项负偏离扣 1 分, 扣完为止。	0-5 分
3	企业资质 (7 分)	1. 投标人具有有效的 IT 服务管理体系认证证书的得 1 分; 2. 投标人具有有效的信息安全管理体系统认证证书的得 1 分; 3. 投标人具有《ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书》(业务领域: 运行维护服务), 须提供有效的证书复印件。满足一级得 2 分, 满足二级得 1 分; 4. 投标人具有信息安全服务资质认证证书 (信息系统安全运维) 得 1 分; 5. 投标人具有信息系统建设和服务能力等级认证, 具备 CS4 及以上级别得 2 分、CS3 级得 1 分。 备注: 提供针对以上内容的实质性佐证文件, 未提供不作为评审依据。	0-7 分

3、技术部分（68 分）

序号	内容	具体标准	分值
1	项目信息化现状需求分析（4 分）	对信息化运维服务需求分析程度清晰、全面的，得 4 分； 对信息化运维服务需求分析程度一般，得 2 分； 对信息化运维服务需求分析程度不了解，得 1 分； 未提供不得分。	0-4 分
2	运维管理制度和相关工作规范的完备性（4 分）	运维服务管理制度和工作规范完善与招标人的管理制度相适合的，得 4 分； 运维服务管理制度和工作规范不完整，但与招标人的管理制度部分一致，得 2 分； 运维服务管理制度和工作规范不完整，基本上与招标人的管理制度不一致，得 1 分。 未提供方案不得分。	0-4 分
3	运维服务实施方案（49 分）	对重点运维服务内容（包括运维服务管理，审判业务系统运维，服务器、存储技术运维，网络及安全系统运维，音视频系统运维，基础环境运维，终端运维）理解与应对方案。 1. 运维服务管理运维方案0-7分 根据服务内容及要求，提供运维服务管理运维方案，方案科学合理、完整详实、措施有效，7分；方案基本满足服务要求，5分；方案不够具体，存在不足，3分；未提供，0分。 2. 审判业务系统运维方案0-7分 根据服务内容及要求，提供审判业务系统运维方案，方案科学合理、完整详实、措施有效，7分；方案基本满足服务要求，5分；方案不够具体，存在不足，3分；未提供，0分。 3. 主机、存储技术运维方案0-7分 根据服务内容及要求，提供主机、存储技术运维方案，方案科学合理、完整详实、措施有效，7分；方案基本满足服务要求，5分；方案不够具体，存在不足，3分；未提供，0分。 4. 网络及安全系统运维方案0-7分 根据服务内容及要求，提供网络及安全系统运维方案，方案科学合理、完整详实、措施有效，7分；方案基本满足服务要求，5分；方案不够具体，存在不足，3分；未提供，0分。 5. 数字法庭系统运维方案0-7分 根据服务内容及要求，提供数字法庭系统运维方案，方案科学合理、完整详实、措施有效，7分；方案基本满足服务要求，5分；方案不够具体，存在不足，3分；未提供，0分。 6. 基础环境运维方案0-7分 根据服务内容及要求，提供基础环境运维方案，方案科学合理、完整详实、措施有效，7分；方案基本满足服务要求，5分；方案不够具体，存在不足，3分；未提供，0分。 7. 终端维护运维方案0-7分 根据服务内容及要求，提供终端维护运维方案，方案科学合理、完整详实、措施有效，7分；方案基本满足服务要求，5分；方案不够具体，存在不足，3分；未提供，0分。	0-49 分
4	保密措施、安全保证方案（3 分）	提供保密措施、安全保证方案。根据投标人所提供的方案综合评价： 保密措施、安全保证方案结构清晰、方案详细具体，可以切实保障项目的实际服务需求得 3 分； 保密措施、安全保证方案比较明确，能大部分涵盖并响应项目服务要求得 2 分；	0-3 分

		保密措施、安全保证方案一般，能部分涵盖并响应项目服务要求得 1 分； 方案无法满足要求或未提供保密措施、安全保证方案得 0 分	
5	服务团队中人员资格与经验 (8 分)	1. 对项目团队人员的认证证书、项目实施经验等因素进行综合考量，横向评定。 人员配备：评委根据投标人提供派遣本项目实施团队人员与本项目相关的包含但不限于服务人员数量、资质证书、项目负责人实力情况。评委根据投标人提供的以上证明文件： 人员配备方案完善并完全满足本项目要求，得2分 人员配备方案一般并基本满足本项目要求，得1分 未提供人员配备方案得 0 分。 2. 项目经理具有IT服务项目经理证书，ISO20000-Foundation 认证证书的得2。 项目经理具备5年以上与本项目服务需求类似的业绩与经验，得2，不具备得0分。 项目团队成员具备国家人力资源及社会保障部门颁发的信息系统高级项目管理师证书或相关专业高级职称证书，得2，不具备得0分。	0-8 分

第五章 采购需求

一、运维内容要求

1、项目概况

北京市第一中级人民法院信息化综合应用系统是以审判流程管理为代表的法院审判工作和其他各项工作的综合应用系统，包括审判业务系统、服务器与存储系统、网络系统、安全系统、数字法庭系统、安防监控系统、视频会议系统、机房综合管理系统、门禁系统、信息展示系统、办公终端以及业务应用软件等各个组成部分。基于横向的信息交换平台，实现了与公检法信息的共享，为全国法院信息化系统提供数据，依靠中国法院网，加强司法为民，为人民群众提供更好的法律信息服务。信息系统极大地提高了一中院干警的工作效率和工作质量，提升了管理水平，使司法信息资源、人力和物质资源以及管理和技术等方面的资源得到充分的共享和合理配置。按照北京市高级人民法院下发的《北京市法院信息网络系统运行与维护管理的暂行办法》的要求，现在需要对 2025 年度的“信息系统运维外包”采购项目进行招标。

2、规定和要求

北京市第一中级人民法院信息化运维服务外包工作，核心内容是以服务第一中级人民法院信息应用为工作目标。因此，信息化运维工作的实质，是在已经建成的信息化应用系统基础上，利用专业公司的技术、智力、人力等资源，通过科学规范的项目管理，为法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。

2025 年北京市第一中级人民法院信息化运维工作，继续遵照最高法院《人民法院信息系统运行维护工作管理办法》、北京市高级法院下发的《北京市法院信息网络系统运行与维护管理的暂行办法》、《北京市政务部门（甲方）电子政务项目运维管理规范》和《北京市财政局绩效考评工作手册》等相关要求进行。投标人应该遵照以上规定和要求进行投标文件的编制工作，同时注重以下几个关键问题。

1. 标书编制。投标单位在编制标书中，应该侧重对具体指标的描述。一是按照招标文件要求，以向法院提供“信息服务产品”的服务方式，编制运维工作目标，提供详细的服务报价清单；二是编制运维人员详细工作内容和工作职责，投标文件中附拟派驻现场人员名单；三是编制详细、可行、完整的运维技术保障措施和管理工作方法，包括且不限于人员管理、机房管理、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理等。

2. 巡检管理。中标单位应根据一中院信息化系统范围制定具有可行性、完整性的巡检规范，包括且不限于巡检计划、巡检范围、巡检人员等。
3. 设备维修。中标单位应保障设备损坏能够及时维修，如设备因其他原因导致无法维修，需提出更换建议。
4. 设备更换。中标单位应该按要求及时对于需要定期更换的易损、易耗类器材和配件，严格按照相关技术要求，制定年度备品备件计划，按期更换，如发现设备隐患或者故障时应及时进行维护更换。
5. 资产保管。具有承担保管信息化部门资产的义务，严格按照资产清单进行规范管理，对资产的遗失、损坏应该承担赔偿责任。对资产变更要及时进行跟踪并做好变更记录，资产档案表内部包括且不限于序号、资产编号、资产名称、取得日期等。
6. 文档管理。中标单位做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，每个季度汇总一次，按照相关要求装订成册。项目管理制度、运维流程、各种统计表单模板等其它类文件。
7. 安全管理。中标单位必须提供运维工程师个人档案信息、专业资质证书等信息资料。服从甲方对网络与信息安全的各项管理规定和要求，按照甲方要求签署《保密承诺书》。对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。
8. 运维前置。运维服务公司要提前介入新建系统的相关工作，进行有关业务需求调研，并协助甲方总体把握新建系统与现有系统的融合程度，为接手相关系统的运维工作做好前期各项准备，确保系统上线后能够安全稳定运行。
9. 中标单位应按照《北京市第一中级人民法院信息化运维项目运维管理制度》执行运维工作，并在工作中协助完善制度内容，如派驻人员不符合要求、故障排除不及时等服务商过失，可视为违约进行处罚。
10. 若发生运维服务交接时，中标单位有义务配合甲方保障系统交接顺利过渡，系统稳定运行。
11. 知识产权保护。中标单位应保证在使用提供的任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与中标方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，甲方不承担因此发生的任何责任，中标单位须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用；本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请；对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识

产权，都受本条款保护。

12. 运维范围。中标单位所提供运维服务范围需涵盖一中院所有信息化系统、设备维护和维修工作。

二、技术要求

1、技术服务内容

1.1 运维服务管理

【概况】对运维团队的日常工作提供现场运维管理，包括运维服务人员管理、运维文档管理、信息化系统巡检管理、运维工作管理、运维例会管理、运维绩效管理等，同时依据ITIL、ISO2000等运维服务体系对现有运维服务制度和服务流程、规范进行完善工作。

【服务内容】

- 1、建立信息化运维服务组织架构；
- 2、建立信息化运维保障体系；
- 3、制定运维人员岗位要求与职责；
- 4、制定运维服务管理制度；
- 5、制定运维服务管理流程与规范；

【要求】安排1名具备相关资质的服务管理人员负责技术团队运行维护管理工作，并根据要求制定、完善相关制度和流程，提升服务质量。

【考核】由于服务管理人员过失导致运行维护工作无法正常运行，采购人有权向中标人主张索赔（1000 元/次）。

1.2 审判业务系统运维

【概况】北京市第一中级人民法院审判业务系统以保障法官办理案件为主线，为法官提供案件受理、审理、归档、执行、信访等各个环节的全流程支撑保障，涉及法院审判业务、审判数据、信息应用、司法公开等相关系统，是法院审判工作的重要支撑平台和基础保障。审判业务系统包括 3 大类约 30 个核心业务子系统。

具体核心业务子系统清单如下：

信息系统	业务子系统	业务系统描述
------	-------	--------

审判业务系统	立案系统	主要用于立案庭，满足法院对各类案件(刑事、民事、行政、管辖、非诉保全案件、执行类案件、司法制裁案件、国家赔偿与司法救助案件、强制清算与破产案件)，在不同级别(一审、二审、再审、申请再审，刑事案件中死刑复核、死缓复核、减刑、假释)的审判过程中的立案需求。
	审判系统	主要用于协助审判人员的刑事、民事、行政、执行、管辖、非诉保全、司法制裁案件、国家赔偿与司法救助案件审判工作，是衔接立案系统，完成审判业务的系统。
	来院开庭人员登记系统	主要用于案件开庭前，在来院开庭人员登记系统中，登记相关案件相关人员到本院参加庭审的具体信息。
	随机分案系统	该系统主要用于配置随机分案各庭室员额法官人员指标、添加分案小组等。
	案件详情	将案件详情嵌入在各个业务系统中，满足对各类案件(民事、刑事、行政、执行、赔偿)，在不同案件审理阶段查看案件信息。
	集约送达一体化系统	主要为业务庭室提供公告送达、邮寄送达、电子送达、外出送达等多种送达方式的线上申请，以便节省了业务人员办案时间。
	电子卷宗系统	该系统对诉讼材料进行采集实现电子卷宗随案生成与深度应用。该系统与立案系统、审判系统相衔接，完成电子卷宗自动归目、自动回填、智能阅读等功能，提高承办法官办案的工作效率。
	电子票据系统	该系统主要用于法院财务人员办理案件诉讼费缴费和退费的相关操作，支持开具电子票据、电子票据红冲等功能，规范费用办理流程。
	人民陪审员系统	该系统主要是为人民陪审员建立完整的信息库，实现对人民陪审员的参审管理、培训管理等功能，实现便捷、规范的人民陪审员全流程及相关信息的留痕。
	案件移转系统	该系统用于为规范法院的案件移转工作，实现案件有序快捷移转，通过对法院案件移转工作的统一管理，提高案件移转工作效率，辅助审判工作，提升当事人满意度。
	档案系统	主要用于法院进行案卷的归档、查询、借阅等档案管理工作。
执行业务系统	执行办案系统	该系统涵盖了车辆、银行、房地产等相关财产查控，案款管理，与最高查询、最高控制平台对接实现全国查、冻、扣一体化服务。并与最高失信平台对接实现失信被执行人的失信认定及屏蔽，与最高拍卖对接实现相关财产线索的拍卖，复议，信访等业务。承办人登录系统可以完成对自己作为承办人的案件各项办理和辅助工作。
	执行精细化管理系统	该系统利用现有的执行数据，进行聚焦核心风险、通过多个维度实时关注案件执行情况，智能分析案件难易程度、对财产流转关键节点进行风险预警、办案过

		程全程留痕、实现承办人、院领导对案件质效的可视化精准管理。
	执行业务辅助系统	该系统主要为执行局相关工作人员提供案件辅助、案件执行措施录入、执行案件涉案财产续封续冻提醒、文书生成、系统管理等功能。
	案款归集管理系统	该系统包括认领案款、缴款办理、案款分配、发还登记、发还审批、账号管理、查询、汇总等功能，为各类案件所有案款的缴纳和发还办理提供了便利。
辅助业务系统	网上办公系统	该系统为法院无纸化办公提供信息处理平台，其中包括事项管理、公文管理、会议管理、文档管理、我的工具、查询统计等方面的内容，在多终端设备上实现移动公文审批、非公文行政审批、文档查阅，可满足法院内部公文办理。
	财务内控系统	该系统包括本院预算内的各项经济业务，将原来分散在线上、线下的审批表单归口管理，划分为支出业务、差旅业务、预算编制、预算指标四大板块，共 14 种制式表单，并开发提供了收款人管理及差旅住宿费标准查看等功能。系统以流程图的形式将各项业务的办理步骤可视化，捋顺各表单之间的逻辑关系，降低业务经办部门与财务部门之间的沟通成本。
	查询系统	主要根据系统默认查询以及通过自定义查询，查询相关的案件信息，支持刑事、民事、行政、执行以及赔偿案件的查询。对做统计分析有一定的帮助。
	统计分析	对立案业务、审判业务以及综合业务相关内容进行统计分析。
	院长办公系统	主要包含常用案件统计、审判动态、专项统计和案件管理四部分功能，为法院领导提供丰富的查询统计和辅助分析功能，利于领导动态、及时的掌握各类案件的情况，为领导进行合理的司法资源调配提供辅助。
	审管办系统	主要是使审判事务更加规范，减轻承办人员的工作压力，提高工作效率，系统主要包括以下几部分内容：上诉材料收转与转移、诉讼材料收转、司法鉴定、审限监督、案件查询。
	维护系统	主要有机构人员管理、角色维护、人员权限管理、法院维护等模块，用于调整人员部门，人员添加权限等。
	补录系统	主要有修改案件（行政、民事、刑事、执行、赔偿）、销案、审结转在审、修改案件信息等模块。
	领导决策系统	主要为各级法院院领导、庭室领导和承办人提供全面的案件统计及动态信息，从而辅助领导决策分析。
	诉讼服务一体化系统	该系统主要用于协助干警办理当事人的留言信息，及时处理当事人对审判工作的疑问，提高法官工作效率，让当事人放心。

	档案挂接系统	该系统主要是档案科使用此工具将案件的档案材料挂接至新的档案系统中，方便干警在系统中直接借阅、查看。
	文书智能校对	该系统主要用于文书自动排版使用的校对工具同时也嵌入在 word 中
	消息服务系统	主要用于干警之间信息的发送、接收、以及文件的传递。
	对外委托一体化平台	根据案件类别，当事人，立案日期和案号可以进行发起委托的操作，可以在我的委托查看案件办理的状态。

【服务内容】

- 1、业务系统运行状态日常巡检；
- 2、业务系统运行状态监控；
- 3、业务系统使用咨询；
- 4、业务系统操作维护；
- 5、业务系统需求管理；
- 6、业务系统配置优化管理；
- 7、业务系统数据操作维护；
- 8、业务系统数据备份与恢复；

【要求】安排5名专业工程师保障各项审判业务系统的正常运行，确保审判业务数据的完整性、一致性；负责对一中院审判应用软件的配置管理和审判业务数据的备份与恢复，确保审判业务数据的安全；负责针对业务软件的运行状态监控、检查、管理和维护，对应用过程中发现的BUG进行记录；负责为业务相关的应用系统提供信息共享数据。根据一中院实际应用状况对全院干警进行软件使用辅导。

【考核】因中标人原因造成的节点设备中断故障不得超过2小时，否则采购人有权向中标人主张索赔（200元/次）；因中标人原因造成单点故障超过4小时恢复的，采购人有权向中标人主张索赔（200元/次）；上述事故的发生达到2次/年以上，或者超过4小时未能恢复的，采购人有权向中标人主张索赔（1000元/次）。

1.3 主机、存储技术运维

【概况】北京市第一中级人民法院运行的各类主机设备共计 70 余台，存储设备共计 5 套，运行部署着各级应用系统和虚拟化平台，为法院正常审判各种应用系统提供基础架构支持。服务器中产生的各级应用数据实时保存在存储中，保证各级业务系统稳定运行和业务系统数据的安全性。

【服务内容】

- 1、 主机、存储系统及设备日常巡检；
- 2、 主机、存储系统及设备性能监控；
- 3、 主机、存储系统及设备操作维护；
- 4、 主机、存储系统及设备配置管理；
- 5、 主机、存储的数据备份；

【要求】安排1名专业工程师保障各项系统的正常运行，确保设备的可靠性、安全性、可用性；负责对一中院服务器、存储配置管理和存储数据的备份与恢复，确保存储数据的安全；负责针运行状态监控、检查、管理和维护；负责为存储的性能调优及故障的恢复流程及应急措施。

中标人保证在一中院服务器、存储系统发生故障后，在10分钟内予以响应，非硬件问题4小时内解决。

【考核】因中标人原因造成的节点设备中断故障不得超过2小时，否则采购人有权向中标人主张索赔（200元/次）；因中标人原因造成单点故障超过4小时恢复的，采购人有权向中标人主张索赔（200元/次）；上述事故的发生达到2次/年以上，或者超过4小时未能恢复的，采购人有权向中标人主张索赔（1000元/次）。

1.4 网络及安全系统运维

【概况】北京市第一中级人民法院运行的各级网络设备约150余台，安全设备约30余台，一中院的各级应用系统依靠基础架构网络设备支撑，网络系统的正常运行为一中院的各级办公系统，审判业务正常开展提供最基本的保障。一中院的网络系统在等级保护三级防护下提供对第一审判区、第三审判区、清河法庭、团河办公区、北京高院和辖区法院等区域的网络联通服务。

【服务内容】

从网络的连通性、网络的安全性、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。网络、安全系统基本服务内容：

- 1、 网络、安全系统及设备日常巡检；
- 2、 网络、安全系统及设备性能监控；
- 3、 网络、安全系统及设备操作维护；
- 4、 网络、安全系统及设备配置管理；
- 5、 网络、安全系统性能优化调整；

【要求】安排2名专业工程师负责保证网络的实时连通和可用，保障接入交换机、

汇聚交换机和核心交换机、网络等级保护安全设备的正常运转。对网络及安全设备的运行状况、问题进行周期性检查、分析后，提出指导性建议。

中标人保证在一中院网络系统发生故障后，在10分钟内予以响应，1小时内解决。

【考核】由于工程师原因致使网络系统中断的，采购人有权向中标人主张索赔（200元/次）；由于网络故障导致业务中断不得超过3次/年。

1.5 数字法庭系统运维

【概况】北京市第一中级人民法院数字法庭系统是完全按照最高人民法院下发的相关指导文件设计，围绕法院庭审业务，利用计算机网络、集中控制、多媒体、数据库等先进技术，为诉讼参与人提供庭审辅助支持，为案件审理提供方便高效的现代化手段，能够完整、详实地记录庭审全过程。该系统包括其 70 余个数字法庭和 5 个子系统，分别是：书记员智能庭审系统、内网庭审直播点播系统、互联网庭审直播点播系统、北京云法庭系统、远程庭审提讯系统：

【服务内容】

- 1、数字法庭系统及设备日常巡检；
- 2、数字法庭系统及设备性能监控；
- 3、数字法庭系统及设备操作维护；
- 4、数字法庭系统及设备配置管理；
- 5、数字法庭系统数据管理。
- 6、数字法庭系统升级，改造。
- 7、重大庭审活动支持保障；

【要求】安排2名专业工程师负责上述系统运行状态进行监控、检测、管理和维护；对整个系统提供运行监管、故障维护、配置维护、升级维护等，出现故障问题及时解决，保障各个系统有效、安全、稳定运行。

【考核】由于工程师原因致使数字法庭系统不能正常运行的，采购人有权向中标人主张索赔(200 元/次)；重大庭审活动因工程师原因致使数字法庭系统不能正常运行的，采购人有权向中标人主张索赔（500 元/次）；由于系统故障导致重大活动中断不得超过 3 次/年。

1.6 基础环境系统运维

【概况】北京市第一中级人民法院基础环境系统运维包括门禁系统和机房综合管理系统。

门禁系统包括一中院第一审判区、第三审判区、清河法庭、团河办公区各办公区域的约 100 个门禁点位和门禁管理系统，涉及行政办公区域与审判业务区域，通过门禁系统将当事人与法院办公人员有效的隔，保证一个良好的、安全的办公环境。

机房综合管理系统是一中院信息化系统的基础支撑，通过机房综合管理系统对机房的温度，湿度，用电等信息进行管理和监控，包括一中院第一审判区、第三审判区、清河法庭、团河办公区 4 个办公区域各机房内的 UPS、空调、感应设备，强弱电路维护和管理，保障以上各类设备和系统的安全稳定运行，及时发现、排除故障隐患。

【服务内容】

- 1、基础环境系统及设备日常巡检；
- 2、基础环境系统及设备性能监控；
- 3、基础环境系统及设备操作维护；
- 4、基础环境系统及设备配置管理；
- 5、基础环境系统数据管理。

【要求】安排1名专业工程师负责上述系统运行状态进行监控、检测、管理和维护；对整个系统提供运行监管、故障维护、配置维护、升级维护等，保证各监控点正常，出现故障问题及时解决，系统有效、安全、稳定运行。

【考核】保证系统稳定运行和数据安全。由于系统问题被投诉的，采购人有权向中标人主张索赔(200元/次)；造成数据丢失的采购人有权向中标人主张索赔(1000元/次)。

1.7 终端运维

【概况】北京市第一中级人民法院第一审判区、第三审判区、清河法庭、团河办公区各房间及公共区域的各类计算机、笔记本、打印机、复印机等近千台终端设备的日常维护；各公共区域信息化查询终端等设备日常维护；专线电话交换机及线路维护管理，负责固定电话终端设备安装、故障调试，更新电子通讯录维护等工作；

【服务内容】

- 1、各类终端相关系统及设备日常巡检；
- 2、各类终端相关系统及设备操作维护；

【要求】安排5名专业工程师负责办公终端及各公共区域信息化查询终端等设备的日常维护。

【考核】由于工程师原因致使用户数据丢失，影响日常办公，采购人有权向中标人主张索赔（200 元/次）。

2、投标文件要求

根据“北京市第一中级人民法院信息化运维服务外包”项目的要求，投标方所编制的投标书至少包含上述全部服务内容。

3、技术服务要求

（一）工作时间要求

工作时间为周一至周五的9:00—17:40，根据一中院实际工作时间适当调整。要求提供每周5天×8小时现场技术支持与服务及每周7天×24小时电话技术支持与服务。

遇特殊情况，中标人应按照采购人的相应需求提供人员维护保障和值班保障。

（二）工作汇报机制

中标人要根据巡检和维护记录，按时提交运维日志和报告。每月向一中院提交详细维护记录、服务月报告，每季度和年度还应提供季报和年终总结。此外，应急响应和重大事件服务需提供专项报告。

（三）服务方式要求

提供现场值守服务、电话技术支持服务、管理服务、技术培训服务和应急响应服务。中标人对法院审判管理系统等应用系统应具有一定熟悉程度，能够承担软件的运行维护、升级维护和使用培训等工作。

（四）人员驻场要求

中标人需派17名驻场工程师每周5天8个工作小时常驻一中院现场，负责支持维护工作。重大工作节点根据一中院工作需要进行24小时驻场运维。

遇节假日期间系统发生故障，中标人亦应指派人员解决。

（五）设备故障维修要求

1、发生硬件故障时，投标人必须通过正规渠道进行设备维修和硬件更换，不得私自更换和采用不符合规格的产品设备。

2、更换硬件设备要求执行采购人监管制度，更换的配件须经采购人审核确认。

（六）保密要求

投标人须提交保密承诺书，承诺中标后将严格遵守采购人的保密要求，并对因自身原因造成的泄密事故承担法律责任。同时，所有在一中院驻场的服务人员均需签订保密协议，留院备案。

（七）其他说明

为保证工作有效衔接、正常运转，投标人在中标后需代招标人向原有项目服务商支付交接期间的“空档期”所产生的运维服务费用。

三、信息化运维服务绩效考核制度

北京市第一中级人民法院
信息化运维服务绩效考核制度

北京市第一中级人民法院

2024 年 2 月

第一章 考核原则

一、编制目的

北京第一中级人民法院信息化运维系统要保证安全、稳定、高效运行，对整体运维人员及服务产品进行绩效考核是必不可少的手段。本绩效考核制度旨在考核北京第一中级人民法院信息化运维外包人员在运维服务过程中执行运维制度情况，信息服务产品是否满足年度运维服务水平要求，如违反相应运维制度，绩效管理组将依据该制度进行考核。

二、考核依据

国家、北京市相关部门针对信息化运维外包的文件和要求。

最高人民法院关于运维管理的相关文件。

北京市第一中级人民法院关于运维管理的相关文件。

北京市第一中级人民法院信息化运维服务方案。

信息技术运维服务项目管理制度、服务流程和工作规范。

三、适用范围

北京市第一中级人民法院信息运维服务项目团队人员及服务产品。

四、事故级别

根据运维服务要求，北京一中院办公室的指导下，针对服务奖惩制度进一步的细化和完善，主要分为绩效分值扣减和奖励两部分。

（一）分值扣减

北京一中院信息化运维绩效分值为每分 1000 元，运维服务过程中出现的问题，视对法院工作造成影响程度的不同分为以下五级及相应扣除分值，**如同一年度重复出现类似事故，则扣除分值在原扣除分值基数上相应累加，累加扣除分值不超过起始扣除分值的 1 倍。**

一级事故：造成法院信息泄密事件；信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；全市法院范围信息系统不能正常应用；超过一个月以上业务数据丢失且无法恢复；关键业务数据错误频出；发布了重大、敏感、错误信息，在全市法院及社会范围造成了重大影响。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 20 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 10 分，后续同样事故扣除分值以此类推。

二级事故：造成法院范围某类信息系统不能正常应用；导致法院审判工作受到影响；超过一周以上业务数据丢失，且在 1 天内无法恢复；发布了重大、敏感、错误信

息，在法院内部造成了重大影响等情况。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 15 至 20 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 5 分，后续同样事故扣除分值以此类推。

三级事故：造成系统局部某类应用系统故障，未能及时修复，虽未影响到审判工作进行，但已给法院工作造成了不良影响；超过 3 天的业务数据丢失，且在 2 小时内无法恢复；导致用户数据丢失，且无法恢复；信息发布错误，或发布了不实信息，在全市法院造成了一定影响。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 6 至 10 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 3 分，后续同样事故扣除分值以此类推。

四级事故：未按照要求在规定的时间内，完成规定的工作任务，给法院运维工作带来了负面影响；超过 1 天的业务数据丢失，且 30 分钟内无法恢复；导致用户数据丢失，且在 3 小时内无法恢复；发布的信息错误，或发布了不实信息。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 1 至 6 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 1 分，后续同样事故扣除分值以此类推。

五级事故：未能按照服务流程和规范要求履行工作职责，可能或已经造成系统故障，及可能或已经导致运维质量下降；发布的信息出现了错别字并未能自行发现改正等情况。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 0.1 至 1 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 1 分，后续同样事故扣除分值以此类推。

（二）奖励

为了促进北京一中院运维服务发展，充分鼓励和肯定北京一中院运维服务工程师工作成果，设立不同程度、不同形式的奖励。

1. 突出表现奖励

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

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

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

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

2. 知识分享奖励

(1) 运维服务人员根据在北京一中院运维服务工作经验，理论结合实际，在专业/管理领域形成一套独具特色，操作性强的工具、方法论。

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

(3) 培训人数达到一定数量(10 人以上)，且一半以上对课程内容及效果满意。

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

3. 任务保障奖励

运维服务人员在重大参观、会议、庭审、外事活动中完成本职工作，有力保障，得到院领导点名表扬的个人。

奖励方式：给予运维工程师北京市第一中级人民法院签章印发的奖状或表彰函。

第二章 考核流程

北京一中院信息化运维管理委员，成员由办公室主任、分管信息化副主任、办公室技术部门负责人组成；运维服务绩效管理组，成员由办公室技术部门负责人、运维服务经理、绩效管理员组成，运维服务项目团队必须严格按照本质量考核管理制度的要求，遵照北京一中院各项规章制度开展日常的运维服务工作，提高运维水平。在出现各级别运维事故时，遵照以下流程进行质量考核：

一、日常运维绩效分值扣减流程

1. 绩效管理组依照本制度中“日常运维工作考核制度”对运维小组的日常运维活动进行考核。

2. 发现运维工程师违反该运维制度情况，情节较轻未造成不良后果，绩效管理组将对违反制度行为予以记录，并对该运维人员提出口头警告，以作警示。

3. 如运维工程师违反该制度并造成不良后果，影响法院业务正常运行者；运维工程师在绩效管理组多次督促改正仍未改正者。针对上述情况绩效管理组将以该制度核定的故障级别，确定扣除分值。绩效管理组对违反制度行为予以记录，并作为该运维工程师当季运维绩效考核扣分项。

4. 运维人员接到《绩效考核表》后，需在被考核人处签字，交由绩效管理员归档；

5. 运维工程师依据《绩效考核表》中说明项完成整改，由绩效管理组进行监督整改，并向办公室汇报整改结果；

二、日常运维绩效奖励流程

1. 奖励的评选由运维工程师所在运维服务组的组长向绩效管理组提出申请。

2. 绩效管理组对申请内容的真实性进行核查。核查无误后，交予北京一中院信息化运维管理委员会进行审核。

3. 北京一中院运维管理委员会审核通过后，由绩效管理组进行记录，并以绩效管理专题报告的形式提交至办公室备案。

4. 每年年底，由北京一中院运维管理委员会组织对本年度运维人员评优。

三、信息服务产品考核流程

1. 出现运维事故，相关责任方应及时启动相应的应急预案，将事故风险及影响范围降低到最小程度，并做好相应的事故记录；

2. 运维小组及时向绩效管理组和办公室通报运维事故情况、处理进度、处理结果

及改进措施；

3. 由绩效管理组详细了解事故的经过，与责任方充分沟通，进行技术分析；
4. 绩效管理组划分事故技术责任和事故级别，后进行责任确认；
5. 重大故障责任方提交书面的事故报告和改进方案，如对责任结论有异议，应在责任认定后 1 个工作日内以书面形式向绩效管理组进行申诉；
6. 由绩效管理组根据质量考核规定和依据，核定扣除分值，并向办公室通报，由办公室核准确认运维质量考核最终结果和考核标准；
7. 经办公室确定后绩效管理组向事故方签发《绩效管理通知单》；
8. 运维小组对考核结果无异议，在《绩效管理通知单》接收方处签字，交由绩效管理组归档；
9. 责任方依据《绩效管理通知单》要求完成整改，并向办公室汇报整改结果；

第三章 考核内容

一、日常运维工作考核制度

第一条 北京一中院运维人员入职申请审批要求

要求：运维管理组负责拟入职运维人员能力技术考核，考核通过后将考核结果、个人简历与资质证明提交一中院办公室审批，审批通过后方可参与运维工作。人员入职后需填写《北京市第一中级人民法院运维人员入职登记表》和《北京市第一中级人民法院运维人员保密承诺书》并将身份证复印件一并提交绩效管理员备案归档。

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

事故定级：五级

扣除分值：第一次 1 分

第二条 运维人员请假申请审批要求

要求：运维工程师 1 天以下（含一天）的事假或休假，必须提前 2 天向运维服务经理提交申请。运维服务经理、运维小组负责人、骨干工程师、数据运维工程师 1 天以上及一般工程师 2 天以上（含 2 天）的请假需绩效管理组、办公室批准，三方签字同意后方可休假。因运维服务工程师紧急情况来不及书面申请休假的，需告知绩效管理组，由绩效管理员代其提交申请。

事故描述：不按上述规定请假视为缺勤

事故定级：五级

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

第三条 运维人员变更管理要求

要求：一线运维服务工程师离职、离岗、等级变动、休假等超过 5 天及岗位调离（包括 5 天以上非本院服务）提前 1 个月、运维小组负责人及骨干工程师提前 2 个月、运维服务经理提前 3 个月执行运维服务工程师变更申请流程，向绩效管理组、办公室提交运维人员变更申请单，即《北京市第一中级人民法院运维人员变更申请单》。

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

事故定级：四级

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

工程师第一次 6 分/人；

第四条 运维人员现场服务要求

要求：运维人员现场处理北京一中院客户服务需如实填写《运维派遣单》；北京一中院运维服务人员到其他院法院处理故障、技术支持等，需经本运维服务经理、绩效管理组及办公室审批同意；

事故描述一：运维人员上门服务未按要求填写《运维派遣单》。

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.5 分/次

事故描述二：未提交外出服务申请，擅自离岗

事故定级：五级

扣除分值：第一次 1 分/人/次

第五条 运维人员工作时间要求

要求：北京一中院驻场运维服务人员（非值班人员）的工作时间为周一至周五 9:00-17:40，早巡检人员早 8:30 前完成巡检工作。驻场运维服务人员到岗与离岗时必须打卡，无故不参加考勤视为缺勤。

北京一中院驻场运维人员工作时间离岗外出超 4 小时，需告知绩效管理组，绩效管理组做好记录。

事故描述一：迟到超过 30 分钟、早退

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.2 分/人/次

事故描述二：缺勤

事故定级：五级

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

事故描述三：离岗外出未告知绩效管理组，在岗人员不符合要求；

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.5 分/次

第六条 运维人员着装要求

要求：北京一中院运维服务人员工作期间须着装正装。运维服务人员现场处理客户服务请求时须佩戴工牌。

事故描述：着装不规范或未佩戴工牌。

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.2 分/人

第七条 运维人员服务态度要求

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

事故描述：用户对运维人员服务态度不满意进行投诉，经确定为运维小组责任。

事故定级：四级

扣除分值：第一次 3 分/次

第八条 一中院运维人员工作范围要求

要求：北京一中院运维服务人员不得参与建设项目相关工作（包括北京全市各级法院建设项目）。如参加建设项目需向绩效管理组、办公室提交申请。

事故描述：未经允许私自参与项目建设工作。

事故定级：四级

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

第九条 运维人员早巡检要求

要求：早巡检人员按规定时间到岗并依照巡检要求完成巡检工作，巡检过程中发现问题应及时处理，并将问题记录在巡检记录单上。

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

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.3 分/次

事故描述二：

事故定级：四级

扣除分值：第一次 2 分/人/次

第十条 值班人员工作要求

要求：值班人员需按《北京市第一中级人民法院运维人员管理制度》规定按时到岗完成值班及巡检工作。

事故描述一：值班人员迟到、早退、未按要求完成值班工作。

事故定级：五级

扣除分值：第一次 1 分/人/次

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

事故等级：与相应服务产品的事故等级一致

扣除分值：与相应服务产品的事故等级扣除分值一致

第十一条 运维事件记录及处理要求

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

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

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.3 分/次

事故描述二：运维管理平台中记录信息存在错误。

事故定级：五级

扣除分值：每条 0.3 分

第十二条 运维问题记录及处理要求

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

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

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.3 分/次

事故描述二：运维管理平台中记录信息存在错误。

事故定级：五级

扣除分值：每条 0.3 分

第十三条 运维变更管理要求

要求：运维服务过程中提起的变更必须依照《北京市第一中级人民法院信息化运维管理制度》要求执行变更流程；变更申请需变更申请人、变更执行人、变更经理、绩效管理组、办公室审批后实施；变更实施结束后，变更实施方应告知变更所涉及相关各方变更实施结果，并在变更申请单上注明变更结果。

事故描述一：变更申请人及变更经理未发现变更申请中的明显错误，由绩效管理组或办公室指正；未经审批，私自实施变更内容，或未按变更方案实施变更，但未导致重大运维事故或用户投诉。

事故定级：四级

扣除分值：第一次 2 分/次

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

事故定级：五级

扣除分值：第一次 1 分/次

事故描述三：未经审批私自实施变更或未按变更方案实施变更，导致重大运维事故；

事故定级：一级

扣除分值：第一次 20 分/次

第十四条 运维故障调查要求

要求：运维过程中发生的系统故障，应由相应运维服务组在 SLA 指标要求时限内，或办公室规定的时限内，组织完成故障分析与排查工作，同时编制故障报告并提出整改措施。故障报告格式依照《北京市第一中级人民法院信息化运维故障报告模版》编制。

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

事故定级：四级

扣除分值：一般事件第一次 2 分/次；重大事件第一次 6 分/次。

第十五条 运维整改方案实施要求

要求：在明确整改方案后，运维服务组应在办公室规定时间内完成整改工作，并

提交整改报告。

事故描述：未按规定时间依照整改方案完成整改工作，未按时提交整改报告。

事故定级：三级

扣除分值：一般事件第一次 6 分/次；重大事件第一次 10 分/次。

第十六条 运维任务完成情况要求

要求：各运维小组应按时、按要求完成运维工作计划及办公室领导交办事宜，由于特殊情况无法按期完成，需提交《北京市第一中级人民法院运维任务延期申请单》，申请工作延期。

事故描述：未按规定时间完成，且未提交延期申请

事故定级：四级

扣除分值：第一次 1 分/次

要求：北京一中院各项运维服务工作未按相关要求执行，绩效管理组向相关运维服务组出具通知以示警告，在接到《绩效管理通知单》后运维工程师未按《绩效管理通知单》中的相关要求完成工作，绩效管理组按考核要求扣除相应分数。

事故描述一：未按《绩效管理通知单》中的相关要求完成工作

事故定级：四级

扣除分值：第一次 1 分/次

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

事故定级：四级

扣除分值：第一次 6 分/次

第十七条 运维文档管理要求

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

提交时间要求：各运维小组于周一下班前，将上一周周报发予绩效管理组；每月 10 日前，将上一月度月报发予绩效管理组；每年 6 月 20 日前，将上半年度服务总结发予绩效管理组；每年 1 月 20 号前，将上一年度运维服务总结发予绩效管理组。每年 12 月 15 日前将下一年度运维重点工作计划提交绩效管理组；每年 12 月 15 日前将下一年度 SLA 提交绩效管理组；每年 6 月 31 日前向绩效管理组及北京一中院办公室提交下一

年度人员岗位职责；不定期文档在规定时限内提交；

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

事故描述一：未按规定时间提定期及不定期文档。

事故定级：五级

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

事故描述二：文档格式不符合要求

事故定级：五级

扣除分值：0.5 分/次

事故描述三：文档内容及数据与实际不符、不真实、不准确超过 3 条

事故定级：五级

扣除分值：0.1 分/条（每超过 1 条）

事故描述四：文档中出现的错误经绩效管理组指正，仍未作出修改。

事故定级：五级

扣除分值：0.5 分/条（每超过 1 条）

第十八条 运维服务组配合项目实施要求

要求：北京一中院各运维服务组均应按照北京法院项目配合实施管理制度要求开展项目实施配合工作，包括系统发布、资源调配、环境搭建、技术支持等工作，未经审批，不得私自参与、配合项目实施工作。各运维组应结合自身业务知识及专业知识审核建设方提起的项目配合申请，对于存在较大风险及安全隐患的应向办公室反馈。服务台长应根据系统发布或实施配合内容派发配合工作，同时审核承建方提交的技术文档包括但不限于需求说明文档、测试报告、数据字典、风险评估报告、部署方案、回退计划、应急问题处理手册、培训资料、培训记录（必须由运维人员签认培训效果）、日常检查项以及检查方法、运维手册、用户操作说明、第三方接口说明、遗留问题说明、开通策略清单、设备到货验收单、实施方案及计划、设备安装表、项目干系人（实施、分包、厂商）、主机存储申请附表等。系统发布后，运维服务人员（包括服务台）应能够处理法院用户提出的相应服务请求，包括使用咨询、技术指导、权限调

整、数据修改等；如实施项目配合工作需对系统配置、资源、安全策略等进行调整，运维方应按照变更流程提起并实施变更工作。

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

事故定级：五级

扣除分值：第一次 0.5 分/次

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

事故定级：三级

扣除分值：第一次 6 分/次

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

事故定级：一级

扣除分值：第一次 20 分/次。

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

事故定级：与违反变更制度的事故等级一致

扣除分值：与违反变更制度的事故等级扣除分值一致

第十九条 运维服务经理职责要求

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

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

事故定级：四级

扣除分值：2 分/次

第二十条 网络使用及管理要求

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

事故描述：违反上述网络使用及管理要求。

事故定级：一级

扣除分值：20 分以上/次

第二十一条 禁烟管理要求

要求：运维服务工程师禁止在楼内及室内吸烟。

事故描述：违反上述要求。

事故定级：一级

扣除分值：0.2 分/次，拒不改正的，2 分/次

第二十二条 数据管理及维护要求

要求：运维服务工程师未经办公室书面授权，禁止修改系统、数据库、设备配置、音视频文件，禁止将各类数据复制、删除、修改、传阅等，禁止将数据、图像、音视频等资源传送给其他部门或单位。

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

事故描述：违反上述数据管理要求。

事故定级：一级

扣除分值：20 分/次

二、服务产品考核指标

第二十三条 审判业务管理系统

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

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

五级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 2 分钟以上，第一次扣除分值 1 分/次；

四级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 10 分钟以上，第一次扣除分值 3 分/次；

三级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 30 分钟以上，第一次扣除分值 8 分/次；

二级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 1 小时以上，第一次扣除分值 15 分/次；

一级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 3 小时以上，第一次扣除分值 20 分以上/次。

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

五级：单功能点故障，第一次扣除分值 1 分/次；

四级：2 个以上功能点故障，第一次扣除分值 3 分/次；

三级：3 个以上功能点故障，第一次扣除分值 8 分/次；

二级：5 个以上功能点故障，第一次扣除分值 15 分/次；

一级：10 个以上功能点故障，第一次扣除分值 20 分以上/次。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

四级：丢失 1 天以上业务数据，第一次扣除分值：6 分/次；

三级：丢失 2 天以上业务数据，第一次扣除分值：15 分/次；

二级：丢失 3 天以上业务数据，第一次扣除分值：20 分/次；

一级：丢失 5 天以上业务数据，第一次扣除分值：20 分以上/次。

第二十四条 辅助业务系统

范围：立案管理系统、一中院案件评查系统、数字法庭系统、审判动态、电子档案、法庭预定、法律法规查询、消息服务系统、统计分析系统、查询系统、案件信息修改工具、文书校对系统、裁判文书查询系统、电子签章管理系统、诉讼费系统、智汇云、陪审员系统、远程法庭系统、赃证物系统、案款管理系统等全市统一使用系统和一中院自建系统。

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

五级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 10 分钟以上，第一次扣除分值 1 分/次；

四级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 30 分钟以上，第一次扣除分值 3 分/次；

三级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 1 小时以上，第一次扣除分值 8 分/次；

二级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 3 小时以上，第一次扣除分值 15 分/次；

一级：由于程序或软件运行操作系统环境故障导致工作时间中断 6 小时以上，第

一次扣除分值 20 分以上/次。

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

五级：2 功能点故障，第一次扣除分值 1 分/次；

四级：5 个以上功能点故障，第一次扣除分值 3 分/次；

三级：10 个以上功能点故障，第一次扣除分值 8 分/次；

二级：15 个以上功能点故障，第一次扣除分值 15 分/次；

一级：20 个以上功能点故障，第一次扣除分值 20 分以上/次。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

五级：丢失 1 天以上业务数据，第一次扣除分值：1 分/次；

四级：丢失 7 天以上业务数据，第一次扣除分值：5 分/次；

三级：丢失 10 天以上业务数据，第一次扣除分值：8 分/次；

二级：丢失 15 天以上业务数据，第一次扣除分值：15 分/次；

一级：丢失 30 天以上业务数据，第一次扣除分值：20 分以上/次。

第二十五条 网站信息系统

范围：一中院内网、网上办公、舆情参考信息、常用工具。

1. 发布信息量及信息准确性要求

故障定级及扣除分值如下：

五级：未及时采集、发布，第一次扣除分值为 0.2 分/次；

由于发布人员操作失误导致栏目文章有错字、别字、图片视频等多媒体文件无法显示，扣除分值为 0.2 分/字，页面错误，扣除分值 0.3 分/错误页面数。未按服务水平协议规定数量发布文章，0.1 分/篇。

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

三级：由于发布文章的错误造成重大政治影响，第一次扣除分值：8 分/篇。

2. 数据可用性要求

故障定级及扣除分值如下：

五级：丢失 3 天以上数据，第一次扣除分值：1 分/次；

四级：丢失 10 天以上数据，第一次扣除分值：5 分/次；

三级：丢失 20 天以上数据，第一次扣除分值：8 分/次；

二级：丢失 30 天以上数据，第一次扣除分值：15 分/次；

一级：丢失 45 天以上数据，第一次扣除分值：20 分以上/次。

第二十六条 基础信息化环境

范围：主机系统、存储系统、应用支撑平台（数据库等）

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

故障定级及扣除分值如下：

二级：未满足 SLA 规定故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据恢复测试的指标值，第一次扣除分值 10 分/次。

一级：故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据

恢复测试超过年度 SLA 规定不可接受值，使用未进行安全措施处理的介质进行数据传输；在操作系统中安装未进行安全漏洞扫描的程序；使用未加密的方式进行系统登录、数据传输的操作；未经办公室授权，在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新，第一次扣除分值 20 分以上/次。

第二十七条 音视频系统

范围：立案信访系统、高清数字法庭系统、高清视频会议系统、庭审直播转播系统、LED 及触摸屏系统、安防监控系统、信号展示系统。

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

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

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

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

二级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程视频显示错误或故障，声

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

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

第二十八条 信息网络系统

范围：北京法院专网。

要求：应保证网络链路通信可用性达 7*24 小时，故障定级及扣除分值如下：

五级：工作时间北京法院专网网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 10 分钟未予解决，第一次扣除分值：1 分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

四级：工作时间北京法院专网网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 15 分钟，第一次扣除分值：6 分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

三级：工作时间北京法院专网网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 20 分钟，第一次扣除分值：12 分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

二级：工作时间北京法院专网网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 25 分钟，第一次扣除分值：20 分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

一级：工作时间北京法院专网网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 30 分钟，第一次扣除分值：20 分以上/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。

第二十九条 信息安全系统

范围：北京一中院核心区安全系统、安全管理中心安全系统、终端接入区安全系统、服务器存储区安全系统 7*24 小时可用。

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

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

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

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

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

一级：由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或直接导致信息系统服务中断，超 20 分钟，全网中断 3 分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值 20 分以上/次；由于网络攻击或病毒入侵造成页面被篡改、数据损坏、数据丢失，第一次扣除分值 20 分以上/次；因安全设备失效造成信息泄露，第一次扣除分值 20 分以上/次；敏感时期，发生信息安全事故，第一次扣除分值 20 分以上/次；

第三十条 机关办公终端

范围：北京一中院维护范围内的台式机、笔记本、打印机、速录机、身份证读卡器等外设等。

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

五级：办公终端运维服务指标未达到指标值，扣除分值：0.5 分/项。

四级：办公终端运维服务指标超过不可接受值，扣除分值：1 分/项。

第三十一条 信息机房环境

范围：一中院信息机房、屏蔽机房、楼层设备间

要求：保持机房干净整洁，调试、测试等设备、线缆必须按照要求码放整齐，严禁乱堆乱放；新上架、变更应用设备应及时更换标签；确保北京一中院信息机房电

源、空调等设备 7*24 小时运行正常，备用 UPS 电源能在停电状态下正常启用。各运维小组进出机房进行相关操作，必须登记《机房维护记录单》；外部公司需进机房对相关设备进行操作，除登记《机房维护记录单》外，相关运维小组必须派人进行全程跟踪，故障定级及扣除分值如下：

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

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

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

第三十二条 服务台

范围：信息技术室、91800 服务台

要求：91800 服务台：服务台工作人员工作时间需着正装；8:30 前必须到岗,并且与早巡检人员进行交接工作；工作时间服务台工程师不得少于 2 人；服务人员在 91800 电话响铃三声内须有人接听，且语言婉转、态度热情；接到服务请求及时建立工单，每日下班前核实当日工单是否完全关闭。

事故定级及扣除分值如下：

五级：服务台人员未按考勤规定时间到岗工作，且未与值班人员进行工作交接，按相关管理规定，第一次 0.2 分/人/次； 91800 服务台人员，接到事件请求后未能及时建立工单，当日工单未及时关闭，一经发现第一次 0.3 分/人/次；工作时间各运维小组及 91800 服务台人员少于规定人数，第一次 0.2 分/次；

服务台运维工程师接电话时，因态度、语气等问题造成客户投诉的，第一次 0.5 分/人/次；

四级：服务台人员，接到事件请求后未能及时建立工单，且造成请求延误，致使

客户投诉的，第一次 1 分/人/次。

四、其他事项

“本项目采购标的属于国民经济行业分类中软件和信息技术服务业。归属于《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）中的（十二）软件和信息技术服务业。”

第六章 拟签订的合同文本

(最终签订合同以甲方审计后合同文本为准)

甲方：北京市第一中级人民法院
地址：北京市石景山区石景山路 16 号
法定代表人：
联系人：
联系电话：

乙方：
地址：
法定代表人：
联系人：
联系电话：
电子邮箱：

第一章 合同说明条款

- 1.1 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，就甲方委托乙方承担项目运维服务事宜签订本合同。
- 1.2 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	传真号码	电话号码	电子邮件

- 1.3 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。
- 1.4 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

2.1 服务内容

乙方负责“北京市第一中级人民法院信息化运维服务”项目的运行维护服务，保证第一中级人民法院的信息系统安全、稳定的运转；服务内容详细描述见本合同附件一。

2.2 服务承诺

乙方在合同约定期限内选派具有相关工作经验的十七名工程师到甲方驻场。每周 5 天 8 个工作小时常驻甲方现场，负责甲方信息系统的运行支持维护工作。服务质量承诺详细描述见附件一。

2.3 服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务的期间为合同签订之日起至 2026 年 4 月 30 日，乙方需承担甲方 年 月 日至合同签订之日前所产生的与本项目招标内容相关的服务费用，以甲方实际支出为准。

2.4 甲方责任

乙方现场服务时，甲方为乙方提供办公场所及出入证等，管理并监督乙方工作。

第三章 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，服务期为_____月。运维费合计为人民币_____，服务费用清单详见本合同附件。

第四章 支付条款

4.1 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，支付运维服务费并核算当年发生的耗材、备品备件的费用，甲方根据实际发生的费用与乙方签订补充协议。

4.2 支付方式

服务费支付方式：双方签署合同后七个工作日内，甲方依照政府采购支付流程向中标人支付合同总金额的 50%，即人民币_____元（大写：_____元整），中标人提供等额发票；

本合同规定的服务期结束前 4 个月，乙方向甲方提交服务日志、报告等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，发票等，向甲方提出付款申请。经甲方确认后，采购人依照政府采购支付流程，向中标人支付合同的第二笔款，为合同

总金额的 25%，即人民币_____元（大写：_____元整）。中标人提供等额发票。

本合同规定的服务期结束前 1 个月内，乙方向甲方提交服务期内服务日志、报告、总结等服务文档，经甲方确认后向乙方支付合同尾款，即人民币_____元（大写：_____元整）。中标人提供等额发票。

第五章 违约条款

5.1 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，应按年度技术服务费的 10 % 向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有解除乙方履行合同规定之内容。

5.2 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方服务费，则应从逾期支付七个工作日起，每日按迟延支付金额的 1 %向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的 10 %。

第六章 移交条款

6.1 联络点

甲方和乙方双方同意以下人员作为各自的外包联络员。他们负责双方之间的日常联络工作。任何一方在以书面的通知通告对方的前提下，可以更换其联络人员。甲方同意由甲方的联络人员接受乙方提供的协议项下的产品和服务，乙方同意由乙方的联络人员承担本协议所规定的所有相关的义务。

甲方的联络员为：

乙方的联络员为：

第七章 服务质量考核条款

7.1 甲方依据服务质量考核标准详见附件一，对乙方提供的服务进行考核。

7.2 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。

7.3 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七日内对报告进行评审或提出质疑。

第八章 安全保密条款

8.1 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。

8.2 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运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，业务安全。

8.3 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。

8.4 乙方如违反安全保密要求，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。

第九章 知识产权条款

9.1 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，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。

9.2 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

10.1 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限相当于事故所受影响的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。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。

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

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

第十一章 争议解决条款

11.1 争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，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。

11.2 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

12.1 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。

12.2 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。

12.3 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

13.1 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。

13.2 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。

13.3 违约的终止

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

第十四章 合同的生效

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

14.2 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

14.3 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力。

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

（本页无正文）

甲方：北京市第一中级人民法院

乙方：

代表人：

代表人：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

地址：

地址：

邮政编码：

邮政编码：

电 话：

电 话：

开户银行：

账 号：

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：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

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

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

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

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

（5）中小企业声明函填写注意事项

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

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

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

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中

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

中小企业声明函（服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（不适用）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

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

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

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

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）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件：

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：

日期： 年 月 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标报价（元）	服务期限	投标保证金	备注
	大写： 小写：			

注：1.此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 包号：_____ 报价单位：人民币元

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

注：

- 1.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
- 2.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：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“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：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

- 注：
1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。
 - 2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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（不适用）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

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

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

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，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”。