



北京城管物联网平台运行维护

招标文件

(招标编号：ZTXY-2020-F22038)

采购人：北京市城市管理综合行政执法局科技信息中心

采购代理机构：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

二〇二〇年二月

目 录

第一章 投 标 邀 请.....	4
第二章 投标资料表、评分细则、投标人须知	8
第一部分 投标资料表	8
财务信息表	15
第二部分 评分细则	16
第三部分 投标人须知	21
一、说 明	21
二、招标文件	21
三、投标文件的编制	22
四、投标文件的递交	25
五、开标与评标	25
第三章 投标文件格式	32
应答索引表	33
投标文件第一部分--资格文件.....	34
▲附件 1.1 投标函	34
▲附件 1.2 投标单位法定代表人授权书格式	36
▲附件 1.3 招标代理服务费承诺函	37
▲附件 1.4 参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明.....	37
▲附件 1.5 具有独立承担民事责任能力的证明文件	38
▲附件 1.6 依法缴纳税收和社会保障资金记录	38
▲附件 1.7 审计报告或银行资信证明	38
▲附件 1.8 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及“中国政府采购网”网站(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的声明	39
▲附件 1.9 未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的承诺.	39
▲附件 1.10 中小微企业声明函等	40
投标文件第二部分--商务文件.....	43

▲附件 2.1 开标一览表	43
▲附件 2.2 分项报价表	44
▲附件 2.3 合同条款偏离表	45
▲附件 2.4 项目需求偏离表	46
附件 2.5 评分应答-履约能力部分	47
投标文件第三部--技术/服务文件.....	48
附件 3. 投标保函格式	49
第四章 合同格式.....	50
北京城管物联网平台运行维护合同.....	50
第五章 采购需求.....	61

第一章 投 标 邀 请

中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司受采购人委托，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现对如下项目进行公开招标，该项目专门面向中小企业进行采购，欢迎合格的供应商前来投标。

项目名称：北京城管物联网平台运行维护

招标编号：ZTXY-2020-F22038

项目联系方式：

项目联系人：王文姣、王师安、鲁智慧

项目联系电话：010-51908151

采购单位联系方式：

采购人：北京市城市管理综合行政执法局科技信息中心

地址：北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦

联系人：田先生，电话/传真：010-68582793

采购代理机构联系方式：

采购代理机构：中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司

采购代理机构联系人：王文姣、王师安、鲁智慧

电话：010-51908151

传真：010-51909075

地址：北京市朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 1103 室

一、采购项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本概况介绍：

项目性质：公开招标

资金来源：财政资金

评标方法：综合评分法

服务期：1 年

项目基本概况介绍、采购需求：北京市城市管理综合行政执法局物联网平台于2012 年建设，建设内容包括网络系统、服务器及存储系统、大屏系统、本地会议系统、视频会议系统、CTI 设备、智能分析决策系统、公共库等硬件及软件系统。为确保 2020 年城管物联网平台稳定运行，现面向社会诚邀系统运维服务商，负责物联网平台日常维护、安全保障、突发应急等工作，实现各系统稳定运行。

注解1：投标人必须对招标文件中要求的所有服务给予报价和应答，不允许投标人拆分投标，即投标人必须对要求的所有服务给予报价。投标文件正、副本必须分开装订成册。

二、投标人的资格要求：

投标人应满足如下基本要求，否则投标将被拒绝：

2.1 投标人应在中华人民共和国境内注册，并符合中华人民共和国政府采购法第二十二条的相关规定。

2.2 本项目不接受联合体投标。

2.3 投标人应在下述第三条规定的时间内到采购代理机构购买公开招标文件并登记备案。

2.4 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，不得共同参加本招标项目的投标。为本招标项目提供整体设计、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投标。违反上述规定的相关投标均无效。

2.5 投标人不能是被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单的供应商，不能是被列入“中国政府采购网”网站(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单中仍在处罚期被禁止参加政府采购活动的供应商。

三、公开招标文件的发售时间及地点等：

预算金额：572.7362 万元（人民币）

时间：2020 年 2 月 25 日 08:30 至 2020 年 3 月 3 日 16:30（双休日及法定节假日

除外)

地点:北京市朝阳区南磨房路37号华腾北塘商务大厦1103室(邮政编码:100022)

公开招标文件售价: ¥500.0 元。

招标文件获取方式: 网上获取。有兴趣的投标人可从2020年2月25日至2020年3月3日期间的每个工作日上午8:30至下午16:30(北京时间), 联系采购代理机构查阅或购买招标文件。采购代理机构联系人: 王文姣, 电话:

010-51908151(13693133457), 邮箱: xinyuan0500@163.com。招标文件售价人民币500元整, 售后不退。

四、投标截止时间: 所有投标文件应于北京时间2020年3月17日下午14:00(即投标截止时间)以前递交到下述接收投标文件地址, 迟到的投标文件将被拒绝。

五、开标时间: 兹定于北京时间2020年3月17日下午14:00(即开标时间)在下述开标地址公开开标, 届时请投标人代表出席开标仪式。

六、开标地点: 北京市朝阳区南磨房路37号华腾北塘商务大厦1113室

递交/接收投标文件时间: 2020年3月17日下午13:00-14:00(北京时间)

七、其他补充事宜

7.1 银行账户:

开户银行: 中国银行北京劲松东口支行

开户名: 中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司

人民币账号: 346756034237

7.2 本项目招标公告、更正公告及中标结果将在中国政府采购网

(<http://www.ccgp.gov.cn>) 以及北京市政府采购网

(<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>) 上刊登。

7.3 购买公开招标文件费用如需开立增值税普通发票需提供以下信息并加盖公司公章: 单位名称、纳税人识别号、联系电话、邮寄地址。

7.4 公告期限为5个工作日。

八、采购项目需要落实的政府采购政策：

- 8.1 政府采购促进中小企业发展
- 8.2 政府采购支持监狱企业发展
- 8.3 政府采购鼓励节能、环保产品
- 8.4 扶持不发达地区和少数民族地区
- 8.5 促进残疾人就业政府采购政策
- 8.6 优先采购贫困地区农副产品

第二章 投标资料表、评分细则、投标人须知

第一部分 投标资料表

（本表是对本章第三部分的补充和修正。表格中的条款号与第三部分中的条款编号对应。）

投标人 须知条 款号	内容
1.1	采购人： 即：采购单位、招标人、委托方、甲方、买方、建设单位。 投标人： 即：投标单位、投标机构、供应商、服务商、乙方、卖方。 代理机构： 即：采购代理机构 公开招标文件： 即：采购文件 投标文件： 即：投标文件、应答文件
8.1	投标文件应包括： 所有招标文件要求的内容和其他需补充的文件和资料。 若对招标文件有负偏离（即：不符点），则必须在偏离表中详细列出。 若中标人以未在偏离表中列出的负偏离为由，不按招标要求签约，采购人有权取消该中标人的中标资格并没收其投标保证金，并按有关规定重新确定中标单位或另行采购。
9.1	报价要求 （不满足下述要求的按无效投标处理）： （1）投标货币：人民币 （2）报价范围：投标价中须包括提供达到招标文件要求的所有货物/服务的相关费用。 （3）选择报价：不接受。 （4）投标报价，不能超过预算（见第一章）。
9.2	项目成果交付或服务地点： 采购人地点（或其指定的地点）
10.1	投标人应提供如下资格文件并按要求签字、盖章，否则其投标将被拒绝： 1.1 合格的投标函（原件） 1.2 合格的投标单位法定代表人授权书（原件）（法定代表人自身签署所有投标文件时除外） 1.3 合格的交纳招标代理服务费承诺函（原件）

投标人 须知条 款号	内容
	1.4 参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明（原件） （重大违法记录，是指供应商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）。 1.5 具有独立承担民事责任能力的证明文件 提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件（例如投标人的营业执照副本复印件或法人（登记）证书副本复印件，前述证书需在有效期内、应清晰可辨），自然人的身份证明（自然人作为投标人时）。 1.6 依法缴纳税收和社会保障资金记录 开标前 3 个月内任何一个月依法缴纳社会保障资金的证明单据的复印件，和开标前 3 个月内任何一个月依法缴纳税收的证明单据的复印件。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供合理说明和相应证明材料，证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。 1.7 审计报告或银行资信证明 会计师事务所出具的 2018 年度的财务审计报告复印件或本项目报名截止日前 3 个月内银行出具的资信证明复印件或原件。 1.8 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的声明。 1.9 投标人应承诺未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条的规定“第十八条 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。”
10.2	对联合体的要求：不接受联合体投标。 对转让、转包的要求：不允许将中标项目和采购合同转让、转包给他人。 对分包的要求：除非采购人允许，不允许分包。
11.1	合格的服务： 提供的服务必须实质上符合公开招标文件的规定，否则投标将被拒绝。
12.1	投标有效期：不少于自投标截止之日起 90 个自然日。

投标人 须知条 款号	内容
	不能满足上述要求的投标将被拒绝。
12.2	投标保证金金额：人民币 8.58 万元。 投标保证金的有效期：不少于自投标截止之日起 90 个自然日。 不能满足上述要求的投标将被拒绝。
12.3	保证金须采用以下形式：以采购代理机构为受益人的有效电汇（必须在递交响应文件截止时间前汇到采购代理机构账户且显账；如递交响应文件截止时未被采购代理机构的开户银行确认到账，将被视为响应单位未提供投标保证金）、或银行担保函或中国投资担保有限公司或首创投资担保有限责任公司或中关村担保有限公司出具的政府采购担保函；但不接受以现金形式作为保证金。以汇款形式提交的投标保证金应当从响应单位的账户转出。任何不按招标文件要求开出的保函，都将被视为不合格的投标保证金。该投标将被拒绝。 （不符合上述要求的响应文件将被拒绝） 注 1.响应单位电汇保证金时，需在汇款单据的摘要、或用途、或备注中，标明项目编号：“<u>ZTXY-2020-F22038 保证金</u>”字样，否则采购代理机构对不能及时退回投标保证金不负责任。 注 2.保证金（汇款单据复印件或保函）和《财务信息表》需一起单独密封，并在投标截止时间前单独递交给采购代理机构。 注 3.采购代理机构银行账户：见第一章。 注 4.响应单位需提供完整、正确的《财务信息表》（格式附后）并加盖公司财务专用章，采购代理机构将凭此原件退回投标保证金和开立增值税专用发票。若响应单位未提供完整、正确的《财务信息表》，采购代理机构对由此产生的任何后果不负责任。 政府采购担保机构联系方式如下（仅供参考）： 北京市政府采购信用担保试点工作专业担保机构联系方式： （1）中国投资担保有限公司

投标人 须知条 款号	内容
	地址：北京市海淀区西三环北路 100 号光耀东方写字楼 9 层 联系电话：010-88822573 传真：010-68437040/68472315 （2）首创投资担保有限责任公司 地址：北京市西城区闹市口大街一号长安兴融中心四号楼三层 联系电话：010-58528750 58528760 传真：010-58528757 （3）中关村担保有限公司 地址：海淀区中关村南大街乙 12 号 天作国际中心 A 座 30 层 联系电话：010-5970 5600
13.1	需提供的份数：正本 1 份，副本 4 份，并提供电子文档 1 份。 （1）投标文件电子文档应为 PDF 格式及 WORD 格式档，并应是包括投标文件正本所有内容的清晰扫描件。电子文档内容和投标文件正本必须完全一致，不能有缺漏。该电子文档将用于长期存档。因电子文档与正本档不一致产生的后果由投标人自行承担。 （2）投标人需提供单独的开标一览表 WORD 或 EXCEL 格式文档，并需与投标文件电子版存于同一 U 盘中。 （3）投标人需提供单独的分项报价表 WORD 或 EXCEL 格式文档，并需与投标文件电子版存于同一 U 盘中。 投标文件正本、副本均需采用胶装，不得采用活页装订，否则该投标文件将被拒绝。副本应是正本清晰的复印件。投标文件应尽量采用双面打印或印刷。
20.4	若投标人或投标文件中出现下列情况之一，则该投标将被拒绝： 1. 投标文件装订不符合招标文件要求。 2. 有公开招标文件第一章第二条中规定的投标应当被拒绝的情况。 3. 未实质上符合本投标资料表第 9.1 款、第 9.2 款的规定。 4. 有本投标资料表第 10.2 款中规定的投标应当被拒绝的情况。 5. 投标有效期不符合招标文件要求。 6. 未按招标文件要求递交合格的投标保证金。 7. 无偏离表。

投标人 须知条 款号	内容
	8. 未按公开招标文件第三章中标有“▲”号附件的要求提供相关投标文件（或证明材料）并按要求签字、盖章。（另有规定的除外） 9. 投标文件有重大缺漏，未能实质上满足招标文件要求。 10. 投标文件有重大负偏离，未能实质上满足招标文件要求（包括不能实质上符合第四章中的要求）。 11. 投标文件中有不为评标委员会所接受的其他先决条件或其他情况。 12. 投标文件中有选择性报价或选择方案（招标文件允许的情况除外）。 13. 同一投标人提交了两个或两个以上不同内容的投标文件时，则其所有投标文件都将被拒绝（招标文件允许的情况除外）。 14. 投标人在本次招标期间被政府有关部门禁止参加相关招投标活动。 15. 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标： （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制； （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜； （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人； （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异； （五）不同投标人的投标文件相互混装； （六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。 16. 有公开招标文件中规定的投标应当被拒绝的其他情况。 17. 有不符合相关法律法规，投标应当被拒绝的其他情况。 18. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 19. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。
21.2	评标方法和步骤： 1.评分方法：综合评分法，详见评分细则。

投标人 须知条 款号	内容								
	2.评标委员会组成：根据相关法律、法规的规定组成。 3.评审主要包括：资格审查、符合性审查、综合比较与评价。未通过资格审查、符合性审查的投标文件将被拒绝，不进入下一步评审。 4.澄清与核实：评标委员会有权要求投标人在规定时间内提供澄清答复、证明档及相关正本进行核实。若投标人不能按时答复并提供评标委员会要求的文件(包括要求的正本)，则评标委员会可认为该投标人未提供相关文件或相关应答不合格，并按自己的理解对投标文件进行评审。 5.评标排序：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。投标文件满足公开招标文件全部实质性要求，且评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。得分且投标报价相同的并列。 6.评标报告：评标委员会将根据评标标准和评标结果，形成评标报告。 7.确认评标结果：采购人收到评标报告后，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。除非有合法理由，将按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。								
26.2	中标人应向代理机构按照中标金额，以差额定率累进法支付招标代理服务费，具体比率如下。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>中标金额（人民币 万元）</th><th>费率</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td><td>1.5%</td></tr> <tr> <td>100-500</td><td>0.8%</td></tr> <tr> <td>500-1000</td><td>0.45%</td></tr> </tbody> </table>	中标金额（人民币 万元）	费率	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%
中标金额（人民币 万元）	费率								
100 以下	1.5%								
100-500	0.8%								
500-1000	0.45%								
其他	（1）本公开招标文件中的“签章”、“签字”、“签署”指亲笔签字，或加盖签字人的签名章或人名章（即：印章）。 （2）本项目不接受以邮寄、电子邮件、或传真形式递交的投标文件。 （3）复印件包括影印件和扫描件。 （4）副本应是正本清晰的复印件。投标文件应尽量采用双面打印或印刷。 （5）本公开招标文件中“日”“天”均指自然日。 （6）所有时间均为北京时间。								

投标人 须知条 款号	内容
	(7) 本公开招标文件中的“免费”指供应商不能在投标价以外另行向采购人收取其他费用。 (8) 本招标项目不接受投标人的赠送。投标文件及报价表中不应出现“赠送”字样。

财务信息表

开发票信息

单位名称	
纳税人识别号	
营业地址	
联系电话	
开户银行	
账号	
财务联系人及联系方式	
招标代理服务费发票	若中标，关于招标代理服务费，请选择开票类型（打“√”即可）： ☐ 增值税专用发票 ☐ 增值税普通发票 注：需开立增值税专用发票的，还必须提供一般纳税人资格信息（税务机关出具的增值税一般纳税人资格证明），我司将按照上述信息向中标人开具发票。
备注	

退保证金信息

单位名称	
开户银行	
行号	注：请提供 12 位数字的行号，采购代理机构将凭此行号退回投标保证金。若投标人未提供行号或未提供正确的行号，采购代理机构对由此产生的任何后果不负责任。
账号	

加盖公司财务专用章：

日期：

（注：一份《财务信息表》原件与保证金一起单独密封递交，以上内容必须填写完整否则无法开发票及退还投标保证金！）

第二部分 评分细则

序号	评审因素及说明	分值
一、价格部分（10 分）		
1.1	价格分采用低价优先法计算，以满足招标文件的实质性要求且投标价格最低的有效投标的投标总价为评标基准价，其价格分为满分。 其他有效投标的价格分按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价÷投标总价)×10 分	10
二、履约能力部分(30 分)		
2.1	业绩： 投标人近五年（2015 年 1 月 1 日起至开标日止，以合同签订日期为准） 2.1.1 有机房或 IT 设备运维类项目业绩，每提供 1 个有效业绩得 1 分，最高得 5 分； 2.1.2 有会议系统或视频会议系统运维类项目业绩，每提供 1 个有效业绩得 1 分，最高得 3 分； 2.1.3 有物联网运维类项目业绩，每提供 1 个有效业绩得 1 分，最高得 2 分； 2.1.4 有城市管理应用系统运维类项目业绩，每提供 1 个有效业绩得 1 分，最高得 5 分； 注：须提供合同关键页复印件并加盖公章，合同关键页中至少包括合同的甲乙双方，项目名称、详细标的内容和双方签章及生效时间。	15
2.2	综合能力： 2.2.1 投标人具有信息技术服务运行维护标准符合性证书贰级或以上资质得 4 分，叁级得 2 分，其他得 0 分； 2.2.2 投标人具有高新技术企业资质得 2 分，否则得 0 分； 2.2.3 投标人具有质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，每具有一项得 1 分，最多得 3 分。 2.2.4 投标人具有 IT 服务管理体系认证证书得 2 分，否则得 0 分。 2.2.5 投标人具有信息安全管理体系统认证证书得 2 分，否则得 0 分。	15

	2.2.6 投标人具有 CMMI3 级或以上资质认证证书得 2 分，否则得 0 分。 注：须提供相关证书复印件并加盖公章。	
三、技术部分（60 分）		
3.1	运维服务方案合理完整性评价 根据运维服务方案完整性（覆盖项目需求的程度）、规范性（项目管理的规范程度）、实用性（能否支撑项目运维工作）打分。 方案内容完整，满足项目需求得 9 分； 方案可行但未完全覆盖项目需求得 4 分； 方案不适合本项目或有严重缺漏得 0 分。	9
3.2	运维服务管理体系： 投标人针对本项目的运维内容提供运维服务管理体系描述，要求架构清晰、内容合理。 投标人提供的运维服务管理体系架构内容完整，符合项目需求得 6 分；架构有缺漏但总体可行得 3 分；其他得 0 分。	6
3.3	对物联网平台运维服务难点的分析，以及提供保障措施的可性 根据招标文件第五章采购需求中列出的三项运维难点，进行详细分析，并提供可行的应对保障措施。分析及理解完全正确，保障措施合理可行，满足项目需求得 3 分，否则得 0 分。	3
3.4	运行维护方案： 针对本项目的运维范围，分别提供数据机房运行维护方案（包括机房基础设施、电气系统、新风系统、防雷接地系统、消防系统、安防监控系统、环控系统、UPS 不间断电源系统）、数据机房硬件设备运行维护方案（包括网络和安全系统、服务器及存储系统）、物联网指挥平台硬件系统运行维护方案（包括大屏系统、中控系统、调度区和热线区、CTI 设备、视频会议及本地会议系统）、软件系统运行维护方案（包括应用软件及基础软件），方案可行、内容清晰、针对性强、能够很好的满足项目运维要求。 3.4.1 数据机房环境运维方案 数据机房运维方案完全满足项目需求得 4 分，有缺漏但总体可行得 2 分，其他得 0 分。	16

	3.4.2 数据机房硬件设备运维方案 数据机房硬件设备运维方案完全满足项目需求得 4 分，有缺漏但总体可行得 2 分，其他得 0 分。 3.4.3 物联网平台硬件系统运维方案 物联网平台硬件系统运维方案完全满足项目需求得 4 分，有缺漏但总体可行得 2 分，其他得 0 分。 3.4.4 应用系统运维方案 应用系统运维方案完全满足项目需求得 4 分，有缺漏但总体可行得 2 分，其他得 0 分。	
3.5	重大节假日及重大活动期间应急保障方案： 针对本项目提供重大节假日及重大活动应急保障方案。方案描述详细全面，方案完全满足项目需求得 5 分，有缺漏但总体可行得 2 分，其他得 0 分。	5
3.6	维护维修方案： 针对本项目硬件设备的更换、维修及故障恢复，软件系统的维护提供详细的维护维修方案。完全满足项目需求得 5 分，有缺漏但总体可行得 3 分，其他得 0 分。	5
3.7	备品备件管理方案： 提供项目备品备件采购及管理方案，建立备品备件库。 投标人提供的备品备件方案完全满足项目需求得 6 分，有缺漏但总体可行得 3 分，其他得 0 分。	6
3.8	项目团队人员配置： 3.8.1 项目人员资质证书 项目团队人员中每有一人具有项目经理证书得 1 分，最多得 2 分；项目团队人员中每有一人具有信息系统项目管理师证书得 1 分，最多得 3 分； 项目团队人员中每有一人具有 CCNP 证书得 1 分，最多得 1 分。 项目团队人员中每有一人具有 HCIE 证书得 2 分，最多得 2 分。 3.8.2 项目团队合理性的评价 项目团队的组成结构合理，项目管理、硬件运维、软件开发、网络管理、实施和服务人员配备齐全的得 1 分，否则得 0 分。	10

	3.8.3 项目团队合理性的评价 项目团队具有服务及应急响应机制，在项目实施地点有技术服务支撑机构和完善的系统服务保障体系。符合要求的得 1 分，否则得 0 分。 注：须提供相关证书复印件并加盖公章。	
--	---	--

注解 1：政策优惠

（1）促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）的要求，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的投标报价参与评审。投标人应打印生产所供产品或服务的企业在《国家企业信用信息公示系统》的《小微企业名录》中的查询结果，若该企业未被列入《小微企业名录》，则评委会将不予认可。若部分产品、服务来自小微企业，投标人应在报价单中单独列出所供小微企业产品、服务的总和以便计算评审优惠，否则不予考虑评审优惠。

本项目专门面向中小企业采购，因此不给予价格扣除。

（2）监狱企业扶持政策：根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68 号）的要求，监狱和戒毒企业（以下简称监狱企业）视同小型、微型企业，享受同等评审优惠。投标文件中须提供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材料复印件。

（3）促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具公开招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

（4）关于节能产品、环境标志产品的相关规定请参见：

《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局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）

《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号）

《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)

《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》(2019年第16号)

(5) 关于政策采购支持脱贫的相关规定请参见：

《关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》(财库〔2019〕27号)

关于印发《政府采购贫困地区农副产品实施方案》的通知(财库〔2019〕41号)

注解 2：除非有特殊情况，评分统计按四舍五入精确到小数点后 2 位。

第三部分 投标人须知

一、说 明

1. 概述

1.1 采购代理机构受采购人委托，就第一章中规定的项目进行公开招标，本招标文件仅适用于第一章中所叙述项目的采购。

2. 合格的投标人

2.1 投标人应具备下列条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 近三年内，参加相关采购活动和在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他相关条件。

2.2 投标人必须到采购代理机构购买招标文件并登记备案，未经向采购代理机构购买招标文件并登记备案的供应商均无资格参加本次投标。

2.3 凡违反国家相关的法律、法规和规章制度中相关规定而不能成为合格投标人的单位或在招标期间被政府有关部门禁止参加相关招投标活动的单位将被拒绝。

3. 投标费用

3.1 投标人应承担自身准备和参与投标的所有费用。不论投标的结果如何，采购代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

4. 招标文件构成

4.1 对于要求提供的内容，在招标文件中有说明。投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险。

5. 对招标文件的询问或者质疑

5.1 供应商对招标文件提出询问或者质疑的，必须遵守相关法规，且应提交纸质的询问或者质疑文件原件，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，并按如下要求提供文件（详见后附的质疑函范本）：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；
- （5）必要的法律依据；
- （6）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或盖章并加盖公章；以联合体形式进行质疑的，由参加联合体的供应商共同提出。

5.2 采购代理机构或采购人将以收到质询或质疑原件的时间为接收时间。

6. 招标文件的澄清或修改

6.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。采购代理机构将以书面形式通知所有招标文件的购买人。该澄清或修改将作为招标文件的一部分对投标具有约束力。投标人在收到澄清或修改通知后应立即以书面形式予以确认。

三、投标文件的编制

7. 适用法规

7.1 投标人应遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》和相关法规的规定。

8. 投标文件构成

8.1 投标人编写的投标文件应包括**投标资料表第 8.1 款**中要求的内容。

9. 投标报价

9.1 报价要求见**投标资料表第 9.1 款**。

9.2 交付/服务地点见**投标资料表 9.2 款**中规定。

9.3 投标人所报的投标价在投标有效期内是固定不变的。若中标，中标人也不得以任何理由予以变更。

9.4 所供产品/服务的所有应缴税费应包括在投标价中，采购人不再另行支付。

10. 证明投标人合格和资格的文件

10.1 投标人应按**投标资料表第 10.1 款**中的要求提交证明其资质、资格和履约能力的文件，并作为其投标文件的一部分。

10.2 本次招标对联合体的规定见**投标资料表第 10.2 款**中的要求。

10.3 对转让、转包的要求：不允许将中标项目和采购合同转让、转包给他人。未经采购人允许，不允许进行合同分包。

11. 证明产品/服务符合招标文件规定的文件

11.1 若有要求，投标人应提交证明文件，以证明其所提供的产品/服务符合招标文件的规定。合格的服务需满足**投标资料表第 11.1 款**的规定。

11.2 证明产品/服务与招标文件一致的文件可以是文字资料、图纸、样本、数据。该证明文件应作为投标文件的一部分。

11.3 投标人应保证对其提供的产品和服务有合法的销售权，并保证采购人拥有合法的使用权。

12. 投标有效期和投标保证金

12.1 投标有效期应不少于**投标资料表中第 12.1 款**中规定的期限。在特殊情况下，在投标有效期截止之前，采购代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝采购代理机构的这种要求，其投标保证金将不会被没收。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修改其投标，而只会要求其相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知内有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

12.2 投标保证金的有效期应不少于**投标资料表中第 12.2 款**中规定的天数，金额不应少于**投标资料表中第 12.2 款**中规定的数额或比例。

12.3 投标保证金须采用**投标资料表中第 12.3 款**规定的形式。

12.4 投标保证金是为了保护采购代理机构和采购人免遭因投标人的行为而蒙受损失。下列任何情况发生时，投标保证金将被没收，不予退还给投标人：

- (1) 在投标截止之日后到投标有效期满前，投标人撤回投标；
- (2) 在收到中标通知后 30 日内，中标人未能按招标文件、投标文件及有关澄清答复函或承诺函与采购人签订合同（与采购人另有约定除外）；
- (3) 中标人未按照招标文件的规定交纳招标代理服务费；

(4) 因投标人有其他违法、违规行为被取消中标资格的。

12.5 凡没有根据上述规定附有合格投标保证金的投标将被拒绝。

12.6 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内原额退还（不含利息）。中标人的投标保证金，将在扣除招标代理服务费并在签署合同后 5 个工作日内将剩余部分（若有）退还中标人（不含利息）。

13. 投标文件的式样和签署

13.1 投标人应准备一份投标文件正本和**投标资料表中第 13.1 款**中规定的副本，每套投标文件须清楚地标明正本、副本、电子文档。一旦正本和副本不符，以正本为准；电子文档和纸质文件不符，以纸质文件为准。投标文件中应编制目录和页码。正本与副本应分别装订成册。不同包的投标文件不能混装在一册中。

13.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由投标单位法定代表人或被授权的投标人代表按招标文件要求签署。以书面形式出具的一份投标单位法定代表人授权书正本应附在投标文件正本中。对于需要签字、盖章的文件需按招标文件要求签字、盖章。

13.3 投标文件中任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人在旁边签字或加盖公章才有效。

13.4 投标语言须为中文。如必须用英文时应附中文译文。中文与英文如有冲突，以中文为准。

13.5 投标文件中使用的度量衡单位，原则上均应采用中华人民共和国法定计量单位。

14. 投标文件的密封和标记

14.1 投标人应将所有投标文件都密封包装；密封包装的封面上应清楚注明下列内容：

- (1) 项目编号、项目名称、包号及对应名称（若有）。
- (2) 投标单位名称、地址，并加盖投标单位公章。
- (3) “在（规定的开标时间）之前不得启封”的字样。

14.2 若未按照规定加写标记和密封，采购代理机构对误投或过早启封不负责任。

14.3 投标人必须将**开标一览表另行单独密封**，并在密封袋上标明“**开标一览表**”、项目编号、项目名称、包号及对应名称（若有）、投标单位名称和地址、及“在

开标时间之前不得启封”的字样。**密封包装封面上需加盖投标单位公章。**

14.4 投标人必须将投标文件电子版另行单独密封，并在密封袋上标明“**投标文件电子版**”、项目名称、项目编号、包号及对应名称（若有）、投标单位名称和地址、及“在开标时间之前不得启封”的字样。**密封包装封面上需加盖投标单位公章。**

14.5 投标人必须将投标保证金另行单独密封，并在递交投标文件时或之前提交给采购代理机构。

四、投标文件的递交

15. 投标截止时间

15.1 所有投标文件必须由投标单位派代表，于投标截止日，并在投标截止时间（即递交投标文件截止时间）之前送达递交/接收投标文件及开标地点。

15.2 采购代理机构可以酌情延长投标截止时间。在此情况下，各相关方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. 迟交的投标文件

16.1 采购代理机构将拒绝并退回在规定的投标截止时间后递交或收到的任何投标文件。

17. 投标文件的修改与撤回

17.1 递交投标文件后，投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

17.2 投标截止时间后，投标人不得撤回或修改其投标文件。

五、开标与评标

18. 开标

18.1 采购代理机构将在规定的日期、时间和地点组织公开开标，投标人需派 1 名代表参加开标仪式。

18.2 开标时，应当由投标人或者其推选的代表检查各自自身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、投标价和招标文件规定的需要宣布的其他内容。未宣读的投标价、价格折扣和招标文件允许提供的备选投标方案等实质内容，评标时不予承认。在开标时没有启封和唱标的投标文件在评标时将不予考虑。

18.3 除了不符合上述第 14 条规定和按照第 16 条规定被退回的投标文件之外，开标时将不拒绝任何投标文件。但出现下列情况时投标文件将被拒绝：

- (1) 投标文件密封不合格。
- (2) 投标文件在投标截止时间后送达开标现场。

18.4 采购代理机构将打印开标记录，投标人参加开标仪式的代表应在该开标记录上签字确认开标结果。若无投标人代表签字确认，以采购代理机构打印的开标记录为准。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

18.5 投标人的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的代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

19. 与采购代理机构和采购人的联系

19.1 投标人违规试图对采购方（包括：采购人、采购代理机构、评委）的评标、比较或授予合同的决定进行影响，都可导致其投标被拒绝。

20. 评标程序

20.1 评标将遵循下列工作程序：

(1) 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人数量不符合招标文件规定的，不进入下一步评审。

根据财政部《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），采购人或者采购代理机构应当对供应商信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。

①信用信息查询的查询渠道：“信用中国”网站及“中国政府采购网”等渠道。

②截止时点：递交投标文件截止日。

③信用信息查询记录和证据留存的具体方式：采购代理机构于评审现场查询打印与其他采购文件一并保存。

④信用信息的使用规则：

对信用记录查询结果显示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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，禁止参加政府采购活动的时间按处罚结果执行，但不受区域限制（财库〔2015〕150号《关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》，相关行政处罚决定在全国范围内生效）。

（2）评标委员会对符合资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。

（3）对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、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。

（4）评标委员会应当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。

（5）形成评标报告。

20.2 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）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）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）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；

（4）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照前述规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

20.3 对于投标文件中不构成实质性偏离的微小偏离，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的排序。

20.4 实质上响应的投标应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。出现了投标资料表第 20.4 款中规定情况的投标将被认为是

非实质性响应的投标。决定投标的响应性将只根据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标文件有不真实、不正确的内容时除外。

20.5 非实质性响应的投标将被拒绝。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

21. 评标方法

21.1 评标委员会将只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行详细评审。

21.2 评标将采用**投标资料表第 21.2 款**中规定的方法进行评比。

22. 评标报告

22.1 评标报告将及时报送采购人审查。采购人将对评标报告及中标人进行确认。

23. 废标

23.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- （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 3 家；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

23.2 废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。

24. 针对采购过程、中标结果质疑

24.1 供应商对采购过程、中标结果询问或者质疑的，必须遵守相关法规，且应提交纸质的质询或者质疑文件原件，质疑应一次性提出，并按如下要求提供文件（详见第 25 条质疑函范本）：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；
- （5）必要的法律依据；
- （6）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或盖章并加盖公章；以联合体形式进行质疑的，由参加联合体的供应商共同提出。

24.2 采购代理机构或采购人将以收到质询或质疑原件的时间为接收时间。

25.质疑函格式及递交

25.1 质疑函递交方式为现场递交。投标人应将质疑函原件以纸质方式在法定时间内递交到代理机构地址。接收质疑函的采购代理机构联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见招标文件第一章中的“代理机构联系方式”。

25.2 质疑函应符合如下格式。

质疑函（范本）

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：

公章：

日期：

质疑函制作说明：

- 1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
- 2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
- 3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
- 4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
- 5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
- 6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

六、授予合同

26. 中标通知书及招标代理服务费

26.1 在投标有效期满之前，经采购人确认后，采购代理机构将以书面方式向中标人发出中标通知书。中标通知书将作为签约的依据之一。

26.2 发出中标通知书后,采购代理机构按照**投标资料表 26.2 款**规定的比例或金额向中标人收取招标代理服务费。采购代理机构可从中标人的投标保证金中扣除招标代理服务费；对于不足部分，中标人需在收到采购代理机构书面通知后5个工作日内补齐，否则采购代理机构有权取消该中标人的中标资格并没收其投标保证金。

26.3 投标人须随投标文件递交缴纳招标代理服务费承诺函（格式后附）。若投标人未提交该承诺函或内容与要求实质上不符，则其投标将被拒绝。

27. 签订合同

27.1 除非与采购人另有约定，中标人应在收到中标通知书后 30 日内，根据招标文件规定、投标文件、有关澄清答复函及承诺书，按照采购人要求，与采购人签订采购合同；否则将按相关法规进行处理，且对中标人的投标保证金不予退还。

27.2 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国合同法》。

28. 履约保证金

28.1 按合同要求（若有）。

29. 保密条款

29.1 投标人在未经采购人书面同意的情况下，不得将本项目的任何非公开资料（包括书面和磁介质资料，下同）透露给任何第三方人员。否则，投标人须承担因此给采购人造成的损失。采购人保留追究投标人法律责任的权力。

29.2 对投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

29.3 若需要，中标人应与采购人签订保密协议。

第三章 投标文件格式

（投标文件必须包括本章中标有▲号项的内容。

本章附件的编号和次序不对投标文件的编排构成限制。）

应答索引表

应答索引表 1

（请按第二章第一部分第 10.1 条逐条列明资格证明材料）	证明材料在投标文件中的页码或位置

应答索引表 2

（请按第二章第二部分评分细则逐条列明各个评分项）	详细应答和证明材料在投标文件中的页码或位置

注 1. 为便于评审，投标人应填写上述应答索引表，说明详细应答的页码或位置。

注 2. 投标文件应具有目录和页码，该表格可置于目录前或投标人认为合适的位置，以便查找。

注 3. 上述表格格式仅供参考，其中内容将根据招标文件及评审内容调整。如上述表格中内容与招标文件中的内容有矛盾，以招标文件中内容为准。

注 4. 若投标人不提供上述应答索引表，评标委员会对遗漏相关应答内容造成的任何后果不负责任。

投标文件第一部分--资格文件

(投标文件第一部分--资格文件包括▲附件的内容)

▲附件 1.1 投标函

致：_____ (采购代理机构)

根据贵方为_____项目（项目编号 ）的招标文件，签字代表(全名)经正式授权并代表投标人(投标人名称)提交投标文件正本一份、副本_____份。

据此函，签字代表宣布同意：

- 1.包括所提供的所有服务的投标价为人民币_____元。
- 2.我方将按招标文件的规定履行投标义务及合同执行义务（若中标）。
- 3.我方已详细审查了全部招标文件及其补充、修改、和澄清（若有）。我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
- 4.本投标的有效期为自投标截止之日起**【90】**个自然日 。
- 5.随投标文件以 **【保函】【汇款】**方式递交了投标保证金人民币**【列明金额】**，有效期自投标截止之日起**【90】**个自然日内有效。
- 6.若我方出现了招标文件第二章第三部分第 12.4 款规定的情况时，贵方有权没收我方递交的所有投标保证金。
- 7.我方同意提供贵方要求的与我方投标有关的数据或资料。
- 8.我方不是被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单的供应商，不是被列入“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中仍在处罚期被禁止参加 政府采购活动的供应商。
- 9.我方不是为本招标/采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。
- 10.如发现我方和其他投标人的单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关

系，贵方可拒绝我方的投标。

11.我方承诺不将中标项目和采购合同转让、转包给他人。

12.与本投标有关的一切正式往来请寄：

邮政地址（邮政编码）：

电子邮件地址：

电话或手机：

传真：

法定代表人或投标人代表签字（或签章）：_____

加盖投标单位公章：_____

签字日期：_____

（注解：投标人可调整上述格式和内容，但对主要内容的缺失或实质性更改将可能导致投标文件被拒绝。）

▲附件 1.2 投标单位法定代表人授权书格式

（投标人可调整下述内容，但不能有实质性偏离）

本授权书声明：_____（投标人名称）的在下面签字的_____（法定代表人姓名）代表本单位授权在下面签字的_____（被授权人的姓名）为本单位的合法代理人，就（项目名称）（项目编号：_____）的投标，以本单位名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年____月____日签字生效，特此声明。

投标单位法定代表人（授权人）签字（或签章）：

投标人代表（被授权人）签字（或签章）：

投标单位名称（盖公章）：

附：被授权人身份证复印件并加盖公章

▲附件 1.3 招标代理服务费承诺函

中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司：

我单位在贵公司组织的_____（项目名称、 项目编号）招标中若获中标，我公司保证在收到贵公司通知后 5 个工作日内按投标资料表第 26.2 款的规定，以电汇形式，向贵公司即中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司支付招标代理服务费。如我单位未按上述承诺支付招标代理服务费，贵公司有权取消我单位中标资格并没收我单位的投标保证金，由此产生的一切法律后果和责任由我单位承担。我单位声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

法定代表人或投标人代表签字（或签章）：_____

加盖投标单位公章：_____

签字日期：_____

▲附件 1.4 参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有 重大违法记录的声明

（具体内容 by 投标人自行填写）

法定代表人或投标人代表签字（或签章）：_____

加盖投标单位公章：_____

签字日期：_____

▲附件 1.5 具有独立承担民事责任能力的证明文件

提供具有独立承担民事责任能力的证明文件，例如：法人或者其他组织的营业执照、法人证书等证明材料的复印件。

加盖投标单位公章：_____

▲附件 1.6 依法缴纳税收和社会保障资金记录

投标人应按要求提供依法缴纳税收和社会保障资金的证明资料/单据的复印件。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

加盖投标单位公章：_____

▲附件 1.7 审计报告或银行资信证明

会计师事务所出具的 2018 年度的财务审计报告复印件或本项目报名截止日前 3 个月内银行出具的资信证明复印件或原件。

说明：

- 1.投标人提供本单位 2018 年度会计师事务所出具的财务审计报告复印件（含正文、资产负债表、利润表及现金流量表、附注）并加盖本单位公章。
- 2.银行资信证明是指本项目报名截止日前 3 个月内，银行为投标人出具的资信证明（成立一年内的投标人可提交验资证明），无收受人和项目的限制，但开具银行有限制规定的除外；
- 3.银行开具的资信证明或验资证明中明确规定复印无效的，须提交原件；如无明确规定复印无效的，可以提供复印件，原件备查；
- 4.银行资信证明应能说明该投标人与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。

但资信证明中仅说明投标人的开户情况、存款情况的，该资信证明无效。银行出具的存款证明不能替代银行资信证明。

加盖投标单位公章：_____

**▲附件 1.8 投标人未被列入“信用中国”网站
(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件
当事人名单及“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）政
府采购严重违法失信行为记录名单的声明**

我单位声明到开标之日未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。

加盖投标单位公章：_____

**▲附件 1.9 未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》
第十八条规定的承诺**

我单位承诺：我单位未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条的规定。

注：《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条 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。

加盖投标单位公章：_____

▲附件 1.10 中小微企业声明函等

（一）中型、小型、微型企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

根据《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）规定的划分标准，本公司属于（根据上述标准填写企业类型）的（请填写：中型、小型、微型）企业。

根据上述标准，我单位属于（请填写：中型、小型、微型）企业的理由为：职工人数：，2018 年营业收入：万元，其他证明文件包括：。

本公司为参加（项目名称）（项目编号：）采购活动提供本企业（填写制造的货物/服务，由本企业承担工程、提供服务）。

本条所称货物/服务不包括使用大型企业注册商标的货物和服务。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖公章）：

企业法定代表人或其授权代表签字：

日 期：

（若产品出自符合国家规定的中型、小型、微型企业，则该产品制造企业必须出具上述声明函，且投标人必须提供对应货物/服务的报价，否则在评审时将不考虑对该小、微企业的相关优惠。）

（二）小型、微型企业资格证明文件

投标人应打印在《国家企业信用信息公示系统》的《小微企业名录》中的相关查

询结果。若缺少小微企业的证明材料，评委会可不予认可。

（三）监狱企业声明函

【不属于监狱企业的无需填写、递交】

本公司郑重声明，根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，本公司为监狱企业。

根据上述标准，我公司属于监狱企业的理由为： 。

本公司为参加（项目名称）（项目编号： ）采购活动提供本企业（填写制造的货物/服务，由本企业承担工程、提供服务）。

本条所称货物/服务不包括使用大型企业注册商标的货物和服务。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖公章）：

企业法定代表人或其授权代表签字：

日 期：

（四）残疾人福利性单位声明函

【不属于残疾人福利性单位的无需填写、递交】

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，本单位为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/服务（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。

企业名称（盖公章）：

企业法定代表人或其授权代表签字：

日 期：

投标文件第二部分--商务文件

▲附件 2.1 开标一览表

投标单位名称：

项目名称：

项目编号：

投标价	投标保证金 (有/无)	开标 声明
小写金额：人民币 元		
大写金额：人民币 元		

法定代表人或投标人代表签字（或签章）：_____

加盖投标单位公章：_____

签字日期：_____

注解：

- 1、投标人必须按照招标文件中提供的格式完整、正确填写开标一览表。并按照格式要求在指定位置盖章、签字。
- 2、开标一览表的一份正本应单独密封提交，以便在开标时使用。
- 3、投标价应是经过折扣和优惠后的最终价格。
- 4、声明是指针对开标一览表需声明的内容。若没有声明内容，请填写“无”。
- 5、不得在此填写与开标一览表无关的任何其他内容。不得填写有条件折扣，评标时将不予考虑。
- 6、开标一览表中内容应与投标文件中内容完全一致。

▲附件 2.2 分项报价表

(由投标人自行编写、提供)

项目名称:

项目编号:

投标价		
项目成果交付或服务地点:	采购人地点 (或其指定的地点)	

法定代表人或投标人代表签字 (或签章): _____

加盖投标单位公章: _____

签字日期: _____

注解:

注 1. 投标人可根据自身投标情况自行扩展上述表格, 但不能有实质性的缺漏, 否则投标将被拒绝。

注 2. 投标价应与开标一览表中的投标价一致。

注 3. 本招标项目不接受投标人的赠送。投标文件及报价表中不应出现“赠送”字样。

▲ 附件 2.3 合同条款偏离表

项目名称：

项目编号：

涉及负偏离的 招标文件条款号	涉及负偏离的 招标文件要求	投标文件响应内容	偏离说明

我单位确认，所有针对招标文件第四章的负偏离已在上表中列出。除该表中列出的负偏离外，我单位完全接受招标文件第四章的规定。

法定代表人或投标人代表签字（或签章）：_____

加盖投标单位公章：_____

签字日期：_____

注解：

- 1、如投标人对招标文件第四章的要求有任何负偏离，则必须在表中全部列明。若无负偏离，可只填写“无负偏离”，无需在上述表格中逐条重复第四章的内容。
- 2、若中标人以未在偏离表中列出的负偏离为由，不按招标要求签约，采购人有权取消该中标人的中标资格并没收其投标保证金，并按有关规定重新确定中标单位或另行采购。
- 3、投标人可调整、修改上述表格。

▲附件 2.4 项目需求偏离表

项目名称：

项目编号：

涉及负偏离的 招标文件条款号	涉及负偏离的 招标文件要求	投标文件响应内容	偏离说明

我单位确认，所有针对招标文件第五章的负偏离已在上表中列出。除该表中列出的负偏离外，我单位完全接受招标文件第五章的规定。

法定代表人或投标人代表签字（或签章）：_____

加盖投标单位公章：_____

签字日期：_____

注解：

- 1、如投标人对招标文件第五章的要求有任何负偏离，则必须在该表中全部列明。若无负偏离，可只填写“无负偏离”，无需在上述表格中逐条重复第五章的内容。
- 2、若中标人以未在偏离表中列出的负偏离为由，不按招标要求签约，采购人有权取消该中标人的中标资格并没收其投标保证金，并按有关规定重新确定中标单位或另行采购。
- 3、投标人可调整、修改上述表格。

附件 2.5 评分应答-履约能力部分

（根据评分细则履约能力部分的要求，由投标人自行编写、提供）

投标文件第三部--技术/服务文件

（由投标人按招标文件要求自行编写、提供，需单独提供承诺书的需单独提供承诺书并按要求签字、盖章）

附件 3. 投标保函格式

(只在以担保函形式作为投标保证金时适用)

开具日期:

致: (采购代理机构)

本保函作为(投标人名称)(以下简称“投标人”)对 (采购代理机构)(项目编号)(项目编

号)的投标邀请提供(服务名称)的投标保函。
(出具保函银行名称)无条件地、不可撤销地具结保证本行、其继承人和受让人,一旦收到贵方提出的就下述任何一种事实的书面通知,立即无追索地向贵方支付金额为(金额数和币种)保证金:

- (1) 在投标截止时间至投标有效期满期间撤回部分或全部投标文件;
- (2) 在收到中标通知后 30 日内,中标人未能按招标文件、投标文件及有关澄清答复函或承诺函与采购人签订合同(另有规定的情况除外);
- (3) 中标人未按照招标文件的规定交纳招标代理服务费;
- (4) 将中标项目转让给他人,或者未经采购人同意,将中标项目分包给他人的;
- (5) 拒绝履行合同义务的;
- (6) 因投标人有其他违法、违规行为被取消中标资格的。

本保函自投标截止之日起(保函有效期日数)自然日内有效,并在贵方和投标人同意延长的有效期内保持有效。延长的有效期只需通知本行即可。贵方有权提前终止或解除本保函。

出具保函银行名称:

签字人姓名和职务:

签 字 人 签 名:

公 章:

(注解:投标人可根据银行的保函格式调整上述内容,但不能有实质性偏离。)

第四章 合同格式

(合同格式仅供参考, 详细内容在签约前由双方确定)

北京城管物联网平台运行维护合同

第一部分 政府采购合同格式

北京市城市管理综合行政执法局科技信息中心(甲方)_____ (招标代理机构)以_____ (招标编号) 招标文件在国内进行公开招标。经评标委员会评定, 确定_____ (乙方) 为中标人。甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定, 经合同双方平等协商达成本合同。

1、合同文件

下列文件及其他附件构成本合同的组成部分, 应该认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互补充。为便于解释, 组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 投标文件
- d. 招标文件

2、服务内容

北京城管物联网指挥平台运行维护项目主要针对城管物联网指挥平台硬件系统及软件系统提供运维服务, 具体内容如下:

2.1 城管数据机房基础设施运维服务

负责城管数据机房基础设施的运维, 包括机房基础设施、机房电气系统、新风系统、防雷接地系统、消防气体灭火及报警系统、安防监控系统、环境监控系统等。

2.2 数据机房物联网指挥平台硬件设备运维服务

负责城管物联网平台网络、网络安全、服务器及存储系统的整体运行状况,

负责相关设备的调试与配置，有效处理网络或安全突发状况。

2.3 物联网指挥平台硬件系统运维服务

负责物联网指挥平台涉及的硬件系统运维，包括大屏系统、中控系统、指挥中心调度区及热线区设备运维、呼叫中心 CTI 设备、视频会议系统维护、本地会议系统维护等。

2.4 应用系统及基础软件日常运维服务

负责应用软件系统和基础软件运维：智能分析决策系统、城管点位视频监控平台、视频监管平台客户端、公共库、北京城管移动应用服务平台及 PAD 端、北京城管行政执法移动应用系统、北京城管 GIS 平台国产化平台、北京城管联合督导日报等软件系统、操作系统、中间件、数据库、GIS 图层、ETL 工具等。

3、合同总价

本合同总价为¥_____元人民币（大写：_____整）。本合同价款为包含了运行维护及其相关费用和所需缴纳的所有税费，除此之外，甲方无需支付任何费用给乙方。

4、付款方式

4.1 见合同特殊条款；

4.3 乙方在收到甲方每一笔付款的同时，应向甲方开具合法且符合甲方要求的商业发票。

5、本合同服务期限及服务地点

服务期限：1 年（____年__月__日起至____年__月__日）。

服务地点：北京市城管执法局燕京大厦办公区或甲方指定的地点。

6、合同的生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签署并加盖单位公章（或合同章）后生效。

本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

委托人 (甲方)	单位名称				合同专用章 或单位公章 年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电话		传真		
	开户银行				
	账号				
受托人 (乙方)	单位名称				合同专用章 或单位公章 年 月 日
	法定代表人	(签 章)			
	委托代理人	(签 章)			
	联系(经办)人	(签 章)			
	住所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电话		传真		
	开户银行				
	开户银行代码				
	账号				

第二部分 合同一般条款

1、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “合同款”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的款项。

1.3 “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。

1.4 “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。

1.5 “甲方”系指与中标人签署服务合同的单位（含最终用户），即服务采购方。

1.6 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人，即服务供应方。

1.7 “现场”系指合同约定服务实施地点。

1.8 “由甲方提供的支持”系指由甲方免费为乙方执行合同项下的服务而提供的数据、服务、设备以及便利。

2、技术规范

2.1 提交服务的技术规范应与招标文件规定的技术规范相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3、服务内容及质量

3.1 乙方负责北京城管物联网平台运行维护项目的运维服务，应保证政府数据的安全和信息交换的安全。

4、人员

4.1 乙方在本合同签订时需指派一名以上的服务组长，提供加盖乙方公章的服务人员的通讯录及资质资格证书复印件等信息。服务组长在执行服务期间的所有时间都对所提供的服务负责，并负责甲乙双方之间的联络。除非甲方同意，人员不得改变。如发生人员改变，乙方必须提前（ 7 ）日书面通知甲方，并保证为甲方提供一个资质相当或更好，且经甲方接受的人员。

4.2 乙方负责确保其所有服务人员身体健康，具有丰富的系统维护和故障诊

断能力。

4.3 乙方服务人员在为甲方服务时，要听从甲方的工作安排，遵守甲方工作环境和行为要求。

5、甲方的权利和义务

5.1 甲方有权得到符合合同要求的服务。

5.2 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可、或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员。

5.3 甲方应按合同约定向乙方支付维护服务费。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付维护服务费的相关部分款项。

5.4 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。

5.5 甲方有权随时查询、调阅相关服务人员的档案等信息或当面询问相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。

5.6 甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。

5.7 甲方不得自行调整或拆卸服务范围内的硬件，若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。

5.8 甲方在使用期间，如发现系统故障应立即向乙方通报，以确保乙方在第一时间排除故障，并负责与有关其它供应商进行联系。

5.9 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

5.10 考虑到甲方实际情况和项目实施的连续性，如果乙方在服务期限内提供的服务满足要求，在符合国家法律、法规的情况并经甲方书面同意的情况下，甲方可在其服务期满后按年度与其续签服务合同，合同金额按照当年财政预算批复实际金额执行。续签服务合同须事先经北京市财政主管部门批准。

6、乙方的权利和义务

6.1 乙方在服务达到合同规定的内容和要求下，有权按照合同的约定向甲方收取维护服务费。

6.2 乙方有权得到甲方对于系统故障的及时通报。

6.3 乙方应按照本合同要求的服务内容，及时有效地完成规定的运行维护工作，保证系统正常运行。

6.4 乙方应制定运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准，并建立相关

设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

6.5 乙方在履行服务过程中，若涉及对甲方网络或系统进行调整的，应通知甲方作好相应的系统数据备份等准备工作，并明示具体的操作方法、采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险，经甲方确认后方可开展工作。

6.6 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对服务问题进行整改，提高服务质量。并根据需要向甲方提出合理化的设备更新或增容建议或新系统建设相关方案，协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

6.7 乙方每 3 个月对甲方系统进行预防性检查，并向甲方提交检测报告、故障分析报告等，确保系统运行达到规定的运行标准，确保系统的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当造成的安全事故，乙方应负赔偿责任。

6.8 乙方对程序开发类的服务成果应以计算机光盘和纸介质形式交付甲方。

6.9 乙方应保守甲方的相关技术秘密、政务信息及相关内部事务信息。

6.10 乙方选派的服务人员，应具备合同约定服务所必须的技能，获得相关资质资格认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通。服务人员必须签署保密协议，必须明了其工作内容和要求，在离职、调离前，必须报告甲方，协商达成一致后，才能做具体的工作变更。

6.11 乙方委派的服务人员是乙方的聘用员工，与乙方之间存在劳动合同或劳务合同，其工资支付及社会保险缴纳由乙方负责，与甲方无关。若因乙方未能及时与其委派人员签订合同或续签合同，造成相关有权机关依法认定甲方与该委派人员形成事实劳动关系的，乙方将承担该委派人员在甲方工作期间的所有劳动报酬、社会保险缴纳、赔偿、补偿等一切与劳动关系有关的费用的支付责任，承担其他相关的公证费、诉讼费、保全费、执行费、律师费、差旅费等全部费用。

6.12 乙方委派的服务人员应当遵守甲方的工作秩序及管理规定，因乙方原因给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。

6.13 未经甲方批准，乙方不得以任何形式将在本合同服务内容的任何部分转让、转包、分配或分包给其他任何人或公司。

7、合同总价及支付方式

7.1 见合同特殊条款。

8、验收

8.1 项目验收：乙方应于 2020 年 12 月底前向甲方提交运维工作整体总结和相关材料。得到甲方认可后，2021 年 1 月份，由甲乙双方组织进行项目验收。验收标准以本合同附件及相关说明文档为标准，具体时间和地点由甲乙双方商议安排，终验结果出具书面意见，签署《项目验收报告》。

8.2 项目验收结果分为通过与不通过。对于未通过的情况，由乙方按照验收意见采取补救措施后再次进行验收。

9、违约责任

9.1 乙方违反其服务条款时，甲方有权要求乙方在 5 日内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的 5%收取乙方违约金。当以上情况持续达到 30 天时，甲方有权书面通知乙方解除合同，乙方应将全部系统资料、设备维护技术档案、设备运行情况报告移交甲方，并在合同解除后一个月内，配合甲方做好维护交接工作，甲方有权追回从实际终止日至合同期满日期间未履行部分的费用，并有权对由此引起的损失要求乙方予以赔偿。

9.2 未经甲方事先书面同意，乙方擅自将本合同服务内容转让给第三方的，应按合同总金额【5】%向甲方支付违约金。同时甲方有权解除本合同，要求乙方退还甲方已经支付的款项。由此给甲方造成损失的，乙方应当予以赔偿。

9.3 若因乙方提供的服务或产品导致甲方遭致仲裁、诉讼、索赔、处罚等情形的，视为乙方严重违约，甲方有权要求乙方承担由此产生的一切责任，同时，甲方有权书面通知乙方解除本合同，要求乙方返还甲方已经支付的费用，并有权按照合同总金额的（1）%收取乙方违约金，由此给甲方造成其他损失的，乙方应当赔偿。

9.4 除本合同另有约定外，乙方违反合同约定的其他义务或未按甲方要求完成合同工作的，经甲方催告后（5）日内仍拒不改正的，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并向甲方支付合同总金额（1）%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

9.5 因乙方违反本合同约定而需要向甲方支付的任何费用（包括但不限于损失赔偿费用、违约金等），甲方均有权在向乙方支付合同款项时予以扣除。

9.6 本合同所称甲方损失包括但不限于甲方的直接损失，为维权而支出的公证费用、差旅费、诉讼费、律师费、保全费、强制执行费、调查取证费等费用。

10、知识产权

10.1 乙方应保证在为甲方提供任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权或其他权益指控。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。甲方因此承担任何法律责任和费用的，有权向乙方全额追偿。

10.2 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完全、独自享有，凡有必须或可能申请专利的技术成果，均须以甲方名义办理专利申请。

10.3 运维、开发过程中涉及的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

11、保密条款

11.1 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）及工作业务信息等保密信息进行保密，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。

11.2 乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责。

11.3 乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后5日内，归还甲方提供的资料、数据、设备等。

11.4 甲方要与乙方和执行本合同的其他服务商签订保密协议，保密协议具有法律效力。服务工作人员必须签署保密承诺书，必须明确保密要求。

11.5 乙方及其委派的服务人员违反本合同约定的保密义务的，应向甲方支付合同总金额1%的违约金。违约金不足以弥补损失的，乙方应当予以赔偿。

12、服务质量考核条款

12.1 甲方依据乙方的服务内容和服务质量承诺对乙方提供的服务进行考

核。如果乙方没有满足要求，乙方除应采取补救措施外，甲方有权要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

12.2 乙方应每季度向甲方提交书面季度服务工作总结报告，接受甲方的评审。

12.3 若乙方未通过甲方的考核和评审，并拒绝补救或经乙方补救后仍未通过甲方考核和评审，则甲方有权解除本合同，要求乙方退还甲方已支付的全部费用并支付合同总金额的 1%违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

13、不可抗力

13.1 除非迟延履行后发生不可抗力的，如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应由双方协商确定。

13.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 5 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

13.3 不可抗力使合同的某些内容需要变更时，双方应通过协商在 5 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

14、合同争议的解决

14.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，可提请甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

15、违约解除合同

15.1 乙方未能在合同规定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务，或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的，甲方可向乙方发出书面通知，并部分或全部终止合同。同时保留向乙方索赔的权利。“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

15.2 在甲方部分或全部解除合同之后，甲方在全部或部分购买与未交付的服务类似的服务时，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

16、破产终止合同

16.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方有权以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门，该合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17、合同修改

17.1 除本合同另有约定外，甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

18、通知联络

18.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应按本合同载明联络方式以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并回复对方。任何一方变更列明的通讯地址、传真等联络方式的，应提前（5）日书面通知对方。

18.2 甲乙双方各自选派一人作为项目联络人（其中甲方联系人为_____，联系电话：_____；乙方联系人为_____，联系电话：_____），负责双方之间的日常联络工作。任何一方如需更换联络人，应提前以书面形式通知对方。

19、履约保证金

19.1 本项目无需缴纳履约保证金。

第三部分 合同特殊条款

本合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以本条款为准。

1 定义

1.1 甲方：本合同甲方系指：_____。

1.2 乙方：本合同乙方系指：_____。

1.3 现场：本合同项目的履行实施地点位于：北京市城管执法局燕京大厦办公区或甲方指定的地点。

2 本合同金额和支付方式为：

本合同金额总价为人民币_____元（大写：_____整）。

（1）合同签订生效并履行完相应的政府采购程序后，甲方向乙方支付 2020 年当年预算安排建设款项的 80%，即人民币_____元（大写：_____整），乙方须向甲方出具合法的等额发票。

（2）2020 年第四季度，甲方向乙方支付当年预算安排建设款项的 20%，即人民币_____元（大写：_____整），乙方须向甲方出具合法的等额发票。

（3）2021 年 1 月 31 日前进行项目验收，验收合格后，甲方支付项目尾款，即人民币_____元（大写：_____整），乙方须向甲方出具合法的等额发票。

如遇市财政国库结账等特殊时期，具体支付时间将根据北京市财政局有关规定执行，不视为甲方违约。

第五章 采购需求

北京市城市管理综合行政执法局物联网平台于 2012 年建设，建设内容包括网络系统、服务器及存储系统、大屏系统、本地会议系统、视频会议系统、呼叫中心 CTI 设备、智能分析决策系统、公共库等硬件及应用软件系统。为确保 2020 年城管物联网平台稳定运行，现面向社会诚邀系统运维服务商，负责物联网平台日常维护、安全保障、突发应急等工作，实现各系统稳定运行。

一、建设背景

北京城管物联网平台搭建了三大平台，包括环境秩序和执法资源感知平台、基础支撑平台、综合应用平台。

（一）环境秩序和执法资源感知平台

实现在指挥大屏上对主要大街和重点点位进行不间断实时监控，以及对执法人员和执法车辆等勤务力量的掌控。该平台整合了执法车、自建探头、数字集群终端、执法城管通、工地噪音监测设备等感知资源，并接入了公安探头图像及住建委工地探头图像。

（二）基础支撑平台

1.数据机房建设

数据机房建设地点位于燕京大厦地下 2 层，共 280 平米建设空间。建设完成了装饰工程、电气工程、防雷接地工程、综合布线工程、动力环境监控系统、视频监控、消防系统、UPS 系统等。

2.指挥中心建设

指挥中心包括指挥大屏区、指挥调度区、热线受理区、决策指挥室等，实现了对环境秩序的立体化、点对点、扁平化、智能化指挥。

3.CTI 系统建设

建设了基于 IP 的 CTI 系统呼叫中心。

4.视频会议系统建设

该系统实现了与市政府、市应急办、城管系统区局等各部门的互联互通，其中城管系统视频会议系统覆盖了 16 个城管区局及 4 个特殊地区分局。

5.本地会议系统建设

建设了市城管执法局内部办公楼数字化会议系统，系统包括扩音系统、视频显示系统及智能中控系统。

（三）综合应用平台建设

包括智能分析决策支持系统、城管点位视频监控平台、视频客户端、公共库、北京城管移动应用服务平台及 PAD 端、北京城管行政执法移动应用系统、北京城管 GIS 平台国产化平台、北京城管联合督导日报等软件系统的建设。

二、运维服务目标和内容

（一）城管数据机房基础设施运维服务

1.运维目标

保障机房基础设施安全稳定运行，不因基础设施故障导致设备出现宕机等事故。如出现不可抗拒因素导致的紧急事故，在第一时间启动应急预案，将损失降为最低。

2.运维范围

负责城管数据机房基础设施的运维，包括机房基础设施、机房电气系统、新风系统、防雷接地系统、消防气体灭火及报警系统、安防监控系统、环境监控系统、UPS 不间断电源系统、精密空调系统等。

3.运维内容

（1）机房基础设施

包括城管数据机房范围内的吊顶、地面、墙面、隔断、门窗、防静电地板、桥架、支架等的日常维护管理，如出现损坏，及时协调进行维修或更换。

（2）机房电气系统

包括对机房配电柜、机柜 PDU 和机房照明等相关设施、设备的运行监测，如出现设备故障，及时协调进行维修或更换。

（3）机房新风系统

包括机房内的设备区、UPS 间、监控区的新风系统的运行维护，对机房内的温度、湿度和新风等进行实时监测，如出现故障，及时协调进行维修或更换。

（4）机房防雷接地系统

机房防雷接地系统相关设施、设备的运行监测，如出现设备故障，及时协调相关单位进行维修或更换。

（5）消防气体灭火及报警系统

包括机房消防气体灭火及报警系统相关设施、设备的运行维护，对消防灭火气罐压力值等进行定期监测，如出现问题，及时进行维修或更换，配合建立应急响应预案。

（6）安防监控系统

机房安防监控系统相关设施、设备的运行维护，如出现设备故障，及时进行维修或更换。

（7）机房环境监控系统

利用机房环境监控系统对机房温度、湿度、漏水情况等各项指标进行实时监控，如出现异常，及时处理。

（8）UPS 不间断电源系统

机房 UPS 不间断电源主机、蓄电池、电池柜等相关设备的运行维护，对 UPS 运行参数进行监控，如出现设备故障，及时进行维修或更换。

（9）精密空调

燕京大厦 B2 机房 3 台精密空调和指挥中心 2 台精密空调 2020 年全年设备维护、故障恢复、故障组件更换，保障空调系统无故障运行。

4.服务要求

（1）机房值守：驻场工程师实施 7*24 小时驻场服务，保障机房设备及系统的稳定运行。

（2）远程技术支持：具有相关资质的工程师提供 7*24 小时远程技术支持。

（3）机房巡检：驻场工程师定期完成机房环境巡检，对机房环境异常情况进行检测和分析，并按季度、年度向用户提交系统运行报告，根据运行情况提出合理化建议。

（4）应急处置方案：制定切实可行的应急处置方案并提供应急响应技术支持。

（5）运维设备：运维单位自行准备维保所需的设备和仪器等。

（6）旁站服务：负责整体机房的日常运行，对机房进出人员及设备进行登记管理。相关单位进入机房对服务器等设备进行检查或操作时，运维单位需提供专人旁站服务，并负责监督和检查相关人员的操作，避免因误操作给其它系统造

成影响。

(7) 其它服务：服从管理，完成采购方交办的其它工作任务。

5.主要系统清单

序号	系统名称	单位	数量	安装位置
1	机房基础设施	套	1	数据机房
2	机房电气系统	套	1	数据机房
3	机房新风系统	套	1	数据机房
4	防雷接地系统	套	1	数据机房
5	消防气体灭火及报警系统	套	1	数据机房
6	安防监控系统	套	1	数据机房
7	机房环境监控系统	套	1	数据机房
8	UPS 不间断电源系统	套	1	数据机房 UPS 间
9	精密空调	套	1	数据机房

(二) 数据机房物联网平台硬件设备运维服务

1. 运维目标

保障城管数据机房物联网平台所涉及的网络设备、网络安全设备、服务器及存储设备的正常运转。保障网络的连通性、安全性、稳定性。为物联网平台网络提供全方位的技术支持，如遇到紧急情况，提供及时、有效的服务响应。

2. 运维范围及内容

负责城管物联网平台网络、网络安全、服务器及存储系统的整体运行状况，负责相关设备的调试与配置，有效处理网络或安全突发状况。

3. 服务要求

(1) 硬件设备运行状况监测

驻场工程师进行机房硬件设备日常运行状态的监控，对各种设备的日志进行检查，对重点事件进行记录，对安全事件、设备故障的产生原因进行判断和解决，及时发现问题，防患于未然。

(2) 硬件设备的日常管理和技术支持

协助采购方对物联网网络系统、网络安全系统、服务器存储系统进行日常管理。如出现异常情况，驻场工程师在第一时间抵达现场，分析故障并提出解决方案。

(3) 硬件设备数据的收集和统计

协助采购方对数据机房物联网平台涉及的硬件设备, 进行统计并建立相关制度对设备资产进行全面和有效的管理。

4. 主要设备清单

序号	设备名称	品牌	型号	单位	数量	安装位置
1	核心交换机	神州数码	DCRS-7608E	台	1	数据机房
2	核心交换机	神州数码	DCRS-6808E	台	1	数据机房
3	内部数据域交换机	神州数码	DCRS-7604E	台	1	数据机房
4	接入交换机	神州数码	DCRS-5950-28T	台	4	数据机房
5	指挥中心接入交换机	神州数码	DCRS-5750-28T	台	7	指挥中心
6	物联网接入路由器	神州数码	DCR-7803	台	1	数据机房
7	综合安全网关UTM	网御星云	Power V-1220M-UTM	台	1	数据机房
8	网页防篡改	网神	SecWAF 3600	台	1	数据机房
9	网络安全审计系统	网御星云	LA-1000	台	1	数据机房
10	应用安全监控(软件)	网御星云	APM-30M	套	1	数据机房
11	网络防病毒(软件)	江民	网络防病毒软件	套	300	指挥中心
12	防火墙	网御星云	Power V-4626M	台	2	数据机房
13	入侵检测	网御星云	N5200M-IDS	台	2	数据机房
14	漏洞扫描	极地信息	VMS-100	套	1	数据机房
15	应用服务器	HP	HP DL388P G8 服务器	台	20	数据机房
16	应用服务器	曙光天阔	I420r-G 服务器	台	10	数据机房
17	数据库服务器	曙光天阔	I840r-GP	台	2	数据机房
18	存储	曙光	DCstor 私有云存储	套	2	数据机房

19	存储交换机	博科	5100 系列	套	2	数据机房
----	-------	----	---------	---	---	------

（三）物联网平台硬件系统运维服务

1. 运维目标

保障城管物联网平台所涉及的硬件系统安全稳定运行，确保物联网平台能够有效支撑业务部门日常工作的开展。

2. 运维范围

负责物联网平台涉及的硬件系统运维，包括大屏系统、中控系统、指挥中心调度区及热线区设备运维、CTI 设备、视频会议系统维护、本地会议系统维护等。

3. 运维内容

（1）大屏系统

负责对大屏系统（包括液晶拼接屏、拼接控制器、底图机、矩阵等设备）的日常运行状态监控，如果设备出现故障，及时进行维修或更换，配备一定数量的液晶拼接屏作为备品备件。

（2）中控系统

负责对公安共享视频、执法车视频、执法城管通视频、自建探头等视频信号源进行控制（信号源调用、上墙播放、云台控制等），保证视频信号能正常切换。

（3）指挥中心调度区及热线区设备运维

负责对指挥中心调度区及热线区 PC 主机、显示器、话筒等设备日常运行状态进行监控，并提供定期设备内部清洁、除尘、内部连线整理等服务。提供驱动程序安装及升级，操作系统、办公软件、工具软件安装及升级服务。如果设备出现故障，及时进行维修或更换。

（4）CTI 设备

负责对热线区 IP 电话、耳麦、CTI 服务器等设备的日常运行状态进行监控，保障呼叫中心 7*24 小时稳定运行。对热线接听进行录音，并定期备份。如果设备出现故障，及时进行维修或更换。

（5）视频会议系统维护

负责市政府加密及非加密、市应急办、城管系统四套视频会议系统的会议调试、会议保障，保障会议终端、显示终端等设备的可用性。如果设备出现故障，及时进行维修。

(6) 本地会议系统维护

负责日常本地会议的技术保障，根据客户的具体要求，提供燕京大厦 1 层、2 层、3 层、5 层、9 层、11 层等 6 个会议室的技术支撑服务。包括各部门日常会议、培训会议、外单位参观座谈会等。如设备出现故障，及时进行维修。

4. 服务要求

(1) 技术支持：指派至少两名驻场工程师提供 5*8 小时硬件系统及会议系统保障服务。

(2) 巡检服务：驻场工程师对所有设备进行不少于 3 次/天的巡检服务。对巡检中发现的问题或缺陷，应及时处理。

(3) 重大活动保障：针对重大活动、重大节假日，配合指挥中心完成保障工作。

5. 主要设备清单

序号	设备名称	型号	单位	数量	安装位置
1	液晶拼接屏	NEC X551UN	台	84	指挥中心
2	多屏图像拼接控制器	ANT-MLI60D-01V-D88	台	1	指挥中心
3	矩阵	DCS-7000-V80	台	1	指挥中心
4	矩阵	DCS-7000-R40	台	1	指挥中心
5	矩阵	DCS-7000-H18	台	1	指挥中心
6	解码器	CR5100D-C	台	8	指挥中心
7	解码器	DH-NVS0404DF	台	10	指挥中心
8	解码卡	HB-2208DE	台	8	指挥中心
9	工控机	NROCO ND2000	台	4	指挥中心
10	LED 显示器	室内双色，Φ3.75	套	2	指挥中心
11	底图机	DCS-7000-HG306	台	1	指挥中心
12	电脑	HP P6-1095CN	台	1	指挥中心
13	交互数字平台	交互数字平台	台	1	指挥中心
14	指挥调度终端	HP Compaq P6-1095CN	套	52	指挥中心
15	CTI 服务器	NORCO-890	台	1	指挥中心
16	IP 电话	OpenStage 40HFA	台	21	指挥中心

序号	设备名称	型号	单位	数量	安装位置
17	座席耳麦	MI400E	台	18	指挥中心
18	视频会议中控	KDV8000H	台	1	数据机房
19	视频会议终端	KDV1000	台	1	11 会议室
20	会议显示终端	LCD-80LX842A	台	1	11 会议室
21	视频会议终端	每套包含 KDV7921-L	台	4	11 会议室
22	显示终端	LCD-70X55A	台	2	11 会议室
23	区局会议终端	TS6610	台	23	城管区局
24	显示终端	LCD-52LX540A	台	25	城管区局
25	麦克风	TrueVoc	套	28	城管区局
26	电视墙服务器	定制	台	1	指挥中心
27	采播服务器	KDV2000	台	1	数据机房
28	全频主音箱	C-MARK CXK100	台	6	11 会议室
29	主音箱功放	VXLE TE400	套	3	11 会议室
30	低频音箱	VXLE CP-15M	台	2	11 会议室
31	低频音箱功放	VXLE TE300	台	1	11 会议室
32	数字音频处理器	MG166C	台	2	11 会议室
33	图示均衡器	DBX1231	台	2	11 会议室
34	吸顶音箱	EAW50A	台	16	11 会议室
35	吸顶音箱功放	XW-660W	台	2	11 会议室
36	多媒体投影机	SANYO 1060	台	2	11 会议室
37	电动玻珠投影幕	120 寸	台	2	11 会议室
38	讨论主控机	VXLE v14700	台	2	11 会议室
39	嵌入式讨论主席机	VXLE VL4701BS	台	2	11 会议室
40	嵌入式讨论代表机	VXLE VL4702BS	台	34	11 会议室
41	桌面升降器	定制	台	20	11 会议室
42	数子跟踪主机	VXLE VL-8800	台	2	11 会议室
43	数子处理器	C-MARK NMIX88	台	2	11 会议室

序号	设备名称	型号	单位	数量	安装位置
44	中央控制主机	快捷	台	2	11 会议室
45	切换矩阵	MATRIX VIDE00808	台	2	11 会议室
46	主音箱	DS-12	只	2	一会报告厅
47	辅助音箱	DS-10	只	4	一会报告厅
48	返听音箱	DS-10	只	2	一会报告厅
49	功放	LP-525	台	1	一会报告厅
50	功放	LM-350	台	3	一会报告厅
51	调音台 16 路	MG16	台	1	一会报告厅
52	数字音频处理器	S880/A-C	台	1	一会报告厅
53	无线手持话筒	888	套	2	一会报告厅
54	无线领夹话筒	C1200	套	2	一会报告厅
55	鹅颈会议话筒	8 路	支	6	一会报告厅
56	自动混音台	12 路	台	1	一会报告厅
57	DVD 播放器	国产	台	2	一会报告厅
58	时序电源	12 路	台	1	一会报告厅
59	投影机 12000 流明	DHD775E	台	1	一会报告厅
60	电动幕	120" 16:9	块	1	一会报告厅
61	RGB 矩阵 8*8	MRGB-808	台	1	一会报告厅
62	AV 矩阵 8*8	MAV-808	台	1	一会报告厅
63	8 路强电继电器	定制	台	1	一会报告厅
64	集中控制主机	CR-PGM III	台	1	一会报告厅
65	无线触摸屏	IPAD2 (16G 含软件)	台	1	一会报告厅
66	LED 双基色屏	室内双基色 3.75	套	1	二层会议室
67	操作电脑及其 LED 屏 控制软件	启天 B4550-I3/4150-4G/5 00G	台	1	二层会议室
68	音箱	DX5.1	只	4	二层会议室
69	功放	LM-350	台	1	二层会议室

序号	设备名称	型号	单位	数量	安装位置
70	数字音频处理器	S880/A-C	台	1	二层会议室
71	DVD 播放器	国产	台	1	二层会议室
72	时序电源	12 路	台	1	二层会议室
73	投影机 3600 流明	LC-XB100I	台	1	二层会议室
74	电动幕	120" 16:9	块	1	二层会议室
75	LED 双基色屏	室内双基色 3.75	套	1	二层会议室
76	操作电脑及其 LED 屏 控制软件	启天 B4550-I3/4150-4G/5 00G	台	1	二层会议室
77	全频吸顶扬声器	C6	只	4	三层会议室
78	功率放大器	D4	台	1	三层会议室
79	数字音频处理器	SOLON 32A	台	1	三层会议室
80	蓝光 DVD 播放机	N8	台	1	三层会议室
81	无线鹅颈会议话筒套 装（一拖四）	HS-940	套	2	三层会议室
82	高清投影机	LW8600	台	1	三层会议室
83	电动升降投影幕	100 英寸 16:10	块	1	三层会议室
84	70 英寸液晶显示器	SP5	台	1	三层会议室
85	高清摄像机	DC60C	台	2	三层会议室
86	高清音视频录播一体 机	MRS-D380Z	台	1	三层会议室
87	高清网络电视机顶盒	小米（MI）盒子增强 版	套	1	三层会议室
88	高清混合矩阵切换器	RX-MDN18	台	1	三层会议室
89	视频信号转换器	RX-AV/HDMI	台	1	三层会议室
90	高清接口转化器-1	RX-HDMI-2IN	块	9	三层会议室
91	高清接口转化器-2	RX-HDMI-2OUT	块	6	三层会议室
92	高清信号传输器	RX-CAT-2PX	对	13	三层会议室
93	集中控制系统套装 （含控制软件）	RX-M8900	套	1	三层会议室
94	红外发射棒	RX-IR8000	条	8	三层会议室

序号	设备名称	型号	单位	数量	安装位置
95	无线路由器	WS550	台	1	三层会议室
96	无线触控屏	YOGA 平板 2	台	1	三层会议室
97	8 路继电器箱	RX-PM8000/8	台	1	三层会议室
98	4 路串口扩展器	MH-RS104	台	1	三层会议室
99	电源时序器	SPS-2512	台	1	三层会议室

（四）应用系统及基础软件日常运维服务

1. 运维目标

负责对城管物联网平台所涉及的应用软件系统及基础软件提供运行维护，包括业务系统数据维护、日常巡检、故障恢复、系统调优、缺陷修复、业务系统的功能优化调整等，确保各系统稳定运行。

2. 运维范围

包括应用软件系统：智能分析决策系统、城管点位视频监控平台、视频监管平台客户端、公共库、北京城管移动应用服务平台及 PAD 端、北京城管行政执法移动应用系统、北京城管 GIS 平台国产化平台、北京城管联合督导日报等软件系统。基础软件包括：操作系统、中间件、数据库、GIS 图层、ETL 工具等。

3. 运维内容

（1）智能分析决策系统

保障智能分析决策系统稳定运行，保证数据的准确性、实时性，及时处理系统故障。

（2）城管点位视频监控平台

保障城管视频监控平台稳定运行，保证点位图像可看、可控，点位历史图像可调阅、可下载，公安探头图像可正常切换、播放。及时处理用户在日常使用过程中遇到的问题。

（3）视频监管平台客户端

保障视频监管平台客户端稳定运行，保证自建探头、共享探头等点位图像可看、可控，并可实现探头上墙播放和切换。及时处理用户在日常使用过程中遇到的问题。

（4）公共库

保障公共库（包括基础库、共享库、专业库）稳定运行，能为城管各个业务系统提供准确的基础数据和业务数据，包括但不限于城管人事系统数据、执法资源数据、手台 800M 数据、噪声数据、执法城管通数据、事件数据、探头数据、违法形态数据、法律法规数据等。提供灵活的数据同步机制和备份机制。

（5）北京城管移动应用服务平台及 PAD 端

保障北京城管移动应用服务平台及 PAD 端系统的正常运行，提供运行状态监控、故障处理、数据定期备份、数据迁移、系统 bug 处理等服务。

（6）北京城管行政执法移动应用系统

保障北京城管行政执法移动应用系统的正常运行，提供运行状态监控、故障处理、数据定期备份、数据迁移等服务。

（7）北京城管 GIS 平台国产化平台

保障北京城管 GIS 平台国产化平台的正常运行，提供运行状态监控、故障处理、数据定期备份、数据迁移等服务。

（8）北京城管联合督导日报

保障北京城管联合督导日报的正常运行，提供运行状态监控、故障处理、数据定期备份、数据迁移等服务。

（9）基础软件运维服务

保障基础软件的正常运行，提供运行状态监控、故障处理、数据定期备份、数据迁移、补丁安装（非采购性）等服务。

4. 服务要求

（1）现场值守：具有相关工作经验的软件工程师实施 5*8 小时的现场值守，保障各个业务系统及基础软件的正常运行。

（2）平台系统运维

针对本项目运维范围内的应用软件，提供日常系统运维服务，包括日常巡检，脚本更新，对关键数据的正确性进行核实，根据运行情况提出合理化建议。

（2）数据更新

针对软件系统数据定期维护更新，以确保数据的正确性和实时性。

（3）功能模块运维

在不影响系统正常运行的情况下，对在系统使用时发现的异常进行排查，对

存在的缺陷进行修复，根据用户要求，进行业务系统的功能优化调整等。

（4）性能优化

通过对软件系统的技术分析和掌握的用户反馈，对系统各方面，尤其是操作便利性、软硬件兼容性和运行稳定性等方面进行优化，确保在数据量持续增加的情况下，系统高效、准确运行。

5. 主要系统清单

序号	系统名称	单位	数量
1	智能分析决策系统	套	1
2	北京城管联合督导日报	套	1
3	视频监管平台客户端	套	1
4	公共库	套	1
5	北京城管移动应用服务平台及 PAD 端	套	1
6	北京城管行政执法移动应用系统	套	1
7	北京城管 GIS 平台国产化平台	套	1
8	北京城管联合督导日报	套	1
9	基础软件运维服务	套	1

（五）其它运维服务

1. 运维目标

负责与城管物联网平台相关系统数据维护，包括：勤务公务车数据维护、车载取证系统运维、数字集群定位运维。

2. 运维内容

（1）勤务公务车数据维护

完成全市勤务公务车车辆基础数据及定位数据全年日常运行维护，包括系统对接、故障处理，系统日常巡检，服务器日常运行维护等相关内容。

（2）车载取证系统维护

城管执法车辆车载系统全年日常运行维护，包括车载取证设备安装调试、故障处理，系统日常巡检，服务器日常运行维护等相关内容。

（3）数字集群定位维护

城管全系统 800M 数字集群设备全年日常运行维护，包括设备安装调试、故

障处理，系统日常巡检，服务器日常运行维护、定位数据维护等相关内容。

三、运维总体要求

（一）每年 7×24 小时现场服务。

（二）总体系统正常运行率≥95%，每年系统平均无故障时间≥8700 小时，故障响应率 100%，故障排除率≥95%，系统运行维护响应时间≤10 分钟，用户满意度≥90%。设备、网络运行的累计故障时间不大于 24 小时/年，单次故障恢复时间不大于 5 小时（不可抗力因素除外），工作日应用系统故障修复时间<30 分钟，检查、修复情况做到可核查性。

四、运维难点分析

本运维项目的难点主要包括以下 3 点，服务商需分别提供具体的运维保障措施。

（1）设备使用时间长，设备老旧，老化严重，运维难度大，服务商需提供相关保障措施，保障设备可用性达到 95%，特别是大屏及视频会议系统设备可用性需达到 100%，服务商需提供保障措施；

（2）运维范围广，业务系统繁多，维护工作量大，涉及多个专业系统，技术性较强，服务商需提供保障措施；

（3）视频会议及本地会议会场数量多，部署环境错综复杂，会议质量及实时性要求高，服务商需提供保障措施。

五、项目实施及管理要求

1. 运维服务体系：

（1）服务商需设立运维服务中心，建立 7*24 小时公共服务热线，配备运维负责人及专有故障响应人员，第一时间集中接受故障报修、工作安排，进行任务分工，并实时反馈任务完成进度，根据问题紧急程度，在合同规定时间内完成相关运维工作。

（2）维护工作以现场方式为主，成立不少于 8 人的运维工作小组驻守在市城管执法局，明确工作人员岗位职责及工作内容，严格遵守信息安全制度及保密制度，并服从采购方的统一管理。

（3）现场运维团队必须统一着装，并佩戴具有岗位信息和人名信息的胸牌。

服务商需签订保密协议，并在每季度报送服务人员基本信息。

（4）运维团队的办公场地、就餐场所由招标人提供，办公家具、就餐等费用由中标单位自行承担。

2. 建立运维巡检计划、应急处理流程及方案：

（1）服务商必须结合市城管执法局物联网平台服务的实际情况，合理有效的划分工作重点，明确维护内容，提供具有针对性的运维巡检计划、应急处理流程及方案。

（2）每个季度进行一次季度维护工作，制定维护计划和方案，根据实际情况按要求选择维护时间，按季度以书面形式总结各系统维护工作并提出合理化建议。

（3）每日监控所有系统运行状态，制定有效的机房停电应急方案，建立相关应急保障措施。

（4）对市城管物联网平台涉及的重要系统，如本地会议系统、视频会议系统、大屏系统提供操作手册，技术保障人员能够熟练掌握设备的使用方法。

3. 具体系统及设备运维规范：

（1）巡检工作：

每日不少于 3 次，对运维范围内的硬件系统和软件系统进行巡检，保障系统稳定运行。

（2）业务系统维护中产生的事项，如业务系统的基本运行维护、数据资源维护、业务系统缺陷修复、应用接口调试对接等均属于维护范围，服务商需提供相应服务。

（3）指挥大屏液晶拼接屏及机房消防气罐压力检测及药剂填充属于运维范围。

（4）服务商应按行业经验和理解提供可满足市城管执法局物联网平台易耗品及故障时所需的备品备件，确保设备出现硬件故障时可实现故障应急恢复。

4. 建立运维知识库

（1）建立运维档案以及更新机制，保证各项运维工作情况有据可查。

（2）针对日常维护相关的设备维护常识、设备特性、使用经验、常见故障等内容，完善运维知识库，形成运维知识体系。

六、人员要求

派驻市城管执法局现场的运维技术人员不少于 8 人，其中，应该包括运维项目经理至少 1 人，客户服务人员至少 1 人，硬件工程师至少 2 人，网络工程师至少 1 人，软件工程师至少 2 人，数据工程师至少 1 人。人员要求及职责如下：

1. 运维项目经理：5 年以上 IT 管理经验，熟悉 IT 项目管理，熟悉运维服务相关标准。

2. 客户服务人员：受理客户服务、数据分析统计。

3. 硬件工程师：具有相关硬件系统建设及维护经验，具有处理设备故障的判断能力及沟通能力。负责会议系统保障及设备巡检。

4. 网络工程师：3 年以上网络维护经验，负责网络运行维护相关工作。

5. 软件工程师：3 年以上软件开发工作经验，负责业务系统日常运行及故障恢复。

6. 数据工程师：3 年以上软件开发工作及数据处理经验，负责业务系统及公共库数据运维及备份等工作。

七、文档要求

中标人必须如数提供完整的日常维护记录、操作文档。文档必须包括（但不局限于）：

- 运维日常记录：硬件系统及软件系统日常巡检记录、机房巡检记录、会议系统及本地会议系统保障及维护记录、大屏系统维护记录等；
- 年度运维计划
- 年度运维报告
- 重大活动及节假日应急保障方案
- 其他必要的文档记录

八、其他要求

服务期：1 年。

服务地点：采购人指定地点。

验收标准：按合同执行。