
2021 年民政信息化 运维项目

招 标 文 件

采购代理机构项目编号：BJJQ-2021-459



采 购 人：北京市民政局

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

2021 年 06 月

目录

第一章	投标邀请.....	2
第二章	投标人须知资料表.....	5
第三章	投标人须知.....	7
第四章	采购需求.....	19
第五章	评审内容.....	19
第六章	合同.....	72
第七章	附件.....	85

第一章 投标邀请

项目概况

(2021 年民政信息化运维项目) 招标项目的潜在投标人应在 (北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层) 获取招标文件，并于 2021 年 7 月 7 日 10 时 00 分（北京时间） 前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：PXM2021_017102_000061-1_JH001-XM001

项目名称：2021 年民政信息化运维项目

预算金额：738.57307 万元

采购需求：北京市民政局 2021 年度维护服务工作分为三部分，由硬件设备维护服务、视频设备运维服务、业务系统维护服务组成，对上述三部分进行运行维护。

合同履行期限：12 个月

本项目接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

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 本项目合同中由中小企业承接的服务金额，应不低于合同总额的 40%，并且小微企业承接的服务金额不低于合同总额的 28%。供应商以联合体形式参加采购活动的，组成联合体的中小企业与联合体内其他企业之间不得存在直接控股、管理关系。

2.2 投标人不得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。

2.3 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参与本项目。

3.本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2021 年 06 月 16 日至 2021 年 06 月 23 日，每天上午 09:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层（地铁 2 号线、6 号线，朝阳门站 H 口出，向南 200 米）

方式：现场购买。

售价：每本人民币 500 元（含电子版），售后不退。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止：2021 年 7 月 7 日 10 时 00 分（北京时间）

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室（地铁 2 号线、6 号线，朝阳门站 H 口出，向南 200 米）

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

6.1 采购项目需要落实的政府采购政策：

- （1）政府采购促进中小企业发展
- （2）政府采购支持监狱企业发展
- （3）政府采购促进残疾人就业

6.2 标书款支付方式：现金、支票、银行汇款。

标书款银行账号

收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

开 户 行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行

银行账号：1119 1701 0400 02067

开户行行号：1031 0001 9176

6.3 凡购买招标文件的投标人，需提供以下资料：（1）法人授权委托书或单位介绍信；（2）购买人本人的有效身份证明。

6.4 本公告同时在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、北京市政府采购网（<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>）以及北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司网站（<http://www.hcjq.net/>）发布。

6.5 中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位的文件依据：（1）、关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（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）；（2）、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）；（3）、

关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕141号）。

6.6 采购代理机构项目编号：BJJQ-2021-459

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：北京市民政局

地址：北京市朝阳区工体东路 20 号

联系方式：冯老师；65395906

2. 采购代理机构信息

名称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN3 号楼 9 层

联系方式：65170699、65173108

3.项目联系方式

项目联系人：雷天宠、郑倩

电 话：65170699、65173108

第二章 投标人须知资料表

本表关于要采购的服务的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

序号	内 容
说 明	
1	采购人名称：北京市民政局 采购代理机构名称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司
2	预算金额：738.57307 万元 资金来源：财政性资金
3	投标语言：中文
投 标 报 价 和 货 币	
4	投标货币：人民币
投 标 书 的 编 制 和 递 交	
5	投标保证金金额：人民币 140000 元 投标保证金形式：支票、汇票、本票、网上银行支付、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式 投标保证金提交截止时间：投标人应在投标截止时间前按招标文件规定的金额、形式等，将投标保证金交到北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司（采用电汇或网上银行支付的，须在投标截止时间前到账，并注明项目编号：BJJQ-2021-459。）
6	投标保证金银行账号： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 账号：10000010015160 开户银行：浙商银行股份有限公司北京分行营业部 开户行行号：316100000025 （汇款时，请输入开户银行全称“浙商银行股份有限公司北京分行营业部”，避免出现汇款不成功）
7	招标服务费为：按“第七章 招标代理服务收费标准”服务类收取，按中标金额差额定率累进法计算，由中标人支付。

	招标服务费银行账号： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 开 户 行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行 银行账号：1119 1701 0400 02067 开户行行号：1031 0001 9176
8	投标有效期： <u>90</u> 个日历日。
9	投标文件份数：投标人需分别编制并提交投标一览表（一份）、投标保证金或其凭证（一份）、投标人资格册（正本一份、副本四份）、商务技术册（正本一份、副本四份）、投标文件电子版（一份）。
10	投标人递交的电子版文件应为投标文件正本 PDF 扫描版，包含纸质投标文件全部内容，存储载体为只读光盘或 U 盘。
11	投标文件递交至：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室
12	投标截止时间： <u>2021 年 7 月 7 日 10 时 00 分</u> （北京时间）
13	开标时间： <u>2021 年 7 月 7 日 10 时 00 分</u> （北京时间） 开标地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室
14	评标方法：综合评分法（详见第五章 评审内容） 最低投标价不是中标唯一条件。
其他事项	
15	本项目合同不允许转包。 本项目合同是否允许分包： <u>否</u> 本项目允许分包的范围是： <u> / </u>
16	服务期限：12 个月
17	本项目所属行业：软件和信息技术服务业

第三章 投标人须知

一 说明

1. 采购人、采购代理机构及投标人

- 1.1 采购人是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，本项目采购人为：北京市民政局。

采购代理机构指受采购人委托，在招标公告或投标邀请中所述的具体组织
本次招标活动的采购代理机构，本项目采购代理机构为：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司。

- 1.2 投标人，是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人，满足以下条件的投标人是合格的投标人，可以参加本次投标：

- 1.2.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商，法律法规另有规定的除外。

- 1.2.2 符合第一章投标邀请中“申请人的资格要求”中规定的要求；

- 1.2.3 供应商组成联合体投标的，应符合以下要求：

- 1.2.3.1 联合体各方均应符合第一章投标邀请中“申请人的资格要求 1、2”的要求。

- 1.2.3.2 联合体各方之间应当签订共同参加投标的联合体协议，明确约定各方承担的工作和相应的责任，并将联合体协议作为投标文件的一部分一并提交。

- 1.2.3.3 联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

- 1.2.3.4 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

- 1.2.4 投标人必须向采购代理机构购买招标文件并登记，未经向采购代理机构购买招标文件并登记的投标人均无资格参加本次投标。

- 1.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本次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，不得参加投标；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。

- 1.4 投标人的信用信息记录：

- 1.4.1 查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网

(www.ccgp.gov.cn)。

- 1.4.2 查询截止时点：投标截止时间后、投标人资格审查时。
- 1.4.3 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：经采购人或采购代理机构查询的查询结果网页截图作为查询记录和证据，与其他评标记录一并保存。
- 1.4.4 使用规则：经信用查询，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》第二十二条的投标人，将拒绝其参与政府采购活动，其投标无效。以联合体形式参与投标的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。
- 1.5 采购人或采购代理机构发现投标人提交的投标文件内容有下列情形之一的，有权依法追究投标人的责任：（1）提供虚假的资料；（2）在实质性方面失实；（3）与其他政府采购当事人之间相互串通投标。

2. 资金来源

- 2.1 招标公告或投标邀请中所述的采购人必须获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的款项。

3. 投标费用

- 3.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人和采购代理机构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 要求提供的货服务的详细技术需求、投标须知和合同条件等在招标文件中均有说明。招标文件共七章，内容如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知资料表

第三章 投标人须知

第四章 采购需求

第五章 评审内容

第六章 合同

第七章 附件

- 4.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等，投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。如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作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

5. 投标人的疑问

- 5.1 投标人对招标文件有疑问，并且以书面形式向采购人、采购代理机构提出的，采购人、采购代理机构对书面疑问将以书面形式答复。

6. 招标文件的澄清或者修改

- 6.1 在投标截止时间前，采购人可主动地或者在解答潜在投标人提出的问题时，对招标文件进行必要的澄清或修改。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。
- 6.2 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。
- 6.3 对招标文件必要的澄清或者修改将以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应立即向采购代理机构回函确认。

三 投标文件的编制

7. 投标范围及投标文件中语言和计量单位的使用

- 7.1 投标人不得仅对本项目中的部分内容进行投标。
- 7.2 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人、采购代理机构有关投标的所有来往文件、函电均应以简体中文书写。投标人可以提交其它语言的资料，但有关段落必须翻译成简体中文，在有差异时以简体中文为准。
- 7.3 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位。

8. 投标文件构成

- 8.1 投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式编写投标文件，投标文件

分为投标人资格册、投标文件商务技术册，详见招标文件“第七章 附件”。

- 8.2 除第七章附件外，投标文件商务技术册还应包括本须知第 9 条的所有文件。

9. 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

- 9.1 投标人应提交证明文件，证明其拟供的合同项下的服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。

- 9.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：

- 9.2.1 服务方案的详细说明。

10. 投标报价

- 10.1 所有投标均以人民币报价。投标人的投标报价应遵守“中华人民共和国价格法”。**投标人的报价不得超过采购项目预算金额，否则将被作为无效投标处理。**

- 10.2 投标人应在投标分项报价表上标明投标服务的单价（如适用）和总价，并由法定代表人或其授权代表签署。

- 10.3 投标分项报价表上的价格应按下列方式填写：

- 10.3.1 投标总报价需包含所有服务内容细项报价的费用；

- 10.3.2 除特别声明，投标人的报价应包含为完成本项目实施过程中所有可能发生的费用，项目实施过程中所需的一切费用，均计入投标总价。

- 10.3.3 其他发生的与本项目相关需计入投标成本的费用。

- 10.4 为了方便评标委员会对投标文件进行比较，投标人可根据本须知 10.3 条的规定将投标价分成几部分，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

- 10.5 投标人所报的各分项投标单价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。**任何包含价格调整要求的投标，将被作为无效投标处理。**

- 10.6 每种服务只能有一个投标报价，投标人对本项目或分包只允许有一个报价。**任何选择性报价（或多个方案）的投标，将被作为无效投标处理。**

- 10.7 为保证公平竞争，根据相关法律法规规定，投标人不得以低于企业自身经营成本报价。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要

求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；
投标人不能证明其报价合理性的，将被作为无效投标处理。

11. 投标保证金和招标服务费

11.1 投标保证金应采用投标货币，投标人应按照“投标人须知资料表”规定的金额、时间、形式缴纳投标保证金，并作为其投标的一部分。

11.2 下列任何情况发生，投标保证金将不予退还：

(1) 在开标之日后到投标文件中确定的投标有效期满前，投标人擅自撤销投标的；

(2) 中标人不按本须知第 29 条的规定签订合同的。

11.3 中标人的投标保证金，在与采购人签订书面合同后 5 个工作日内无息退还中标人。未中标的投标人的投标保证金，将于中标通知书发出之日起 5 个工作日内无息退还投标人。

11.4 中标人应按照“投标人须知资料表”中的规定在领取中标通知书时交付招标服务费。

12. 投标有效期

12.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算，投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件“投标人须知资料表”中载明的投标有效期，**投标有效期不满足要求的投标将被作为无效投标处理。**

12.2 采购人可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人同意延长投标的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。投标人也可以拒绝采购人的这种要求，其投标保证金将不会被没收。上述要求和答复都应书面提交。

13. 投标文件的份数及签署、盖章规定

13.1 投标人应按照“第二章 投标人须知资料表”规定的份数提交投标文件正本、副本、电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本与副本或电子版不符，以正本为准。

13.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并按要求由投标人的法定代表人/单位负责人或经其正式授权的代表在投标文件上签字并加盖投

标人公章。法定代表人/单位负责人签署投标文件的，应提交法定代表人/单位负责人身份证明；授权代表签署投标文件的，应提交法定代表人/单位负责人身份证明以及“法定代表人/单位负责人授权书”，投标人应将上述证明附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人/单位负责人或经其正式授权的代表在修改的内容上签字。投标文件应当装订成册，编制页码。投标文件的副本可采用正本的复印件。

- 13.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人法定代表人/单位负责人或经其正式授权的代表签字后才有效。
- 13.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。
- 13.5 本招标文件中所要求加盖的投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；“签字”是指投标人法定代表人/单位负责人或授权代表在招标文件规定处亲笔写上本人姓名；“法定代表人/单位负责人或授权代表盖章”是指投标人法定代表人/单位负责人或授权代表在招标文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。
- 13.6 以联合体投标的，除招标文件格式中要求外，招标文件要求的投标人盖章处应加盖联合体协议中约定的联合体牵头人公章或所有联合体成员公章。

四 投标文件的递交

14. 投标文件的密封和标记

- 14.1 投标时，投标人应将投标一览表、投标保证金或其凭证、投标人资格册（包含正副本）、商务技术册（包含正副本）、投标文件电子版**密封提交**。投标人单独提交的“投标一览表”应为**原件**，同时，**投标文件正本中也应附有此表原件**。
- 14.2 如果投标文件未密封的，采购人、采购代理机构应当拒收。
- 14.3 所有封装封面上均应：
 - 1) 清楚标明递交至招标公告或投标邀请中指明的地址。
 - 2) 注明招标公告或投标邀请中指明的项目名称、项目编号和“（开标日期、时间）之前不得启封”的字样。

3) 写明投标人名称和地址,以便若其投标被宣布为“迟到”投标时,能原封退回。

4) 在密封封口处加盖投标人公章,也可由法定代表人/单位负责人或其授权代表签字。

15. 投标截止时间

15.1 投标人应在招标公告或投标邀请中规定的截止日期和时间前,将投标文件递交至采购代理机构,递交地点应是招标公告或投标邀请中规定的地址。

15.2 采购人有权按本须知的规定,通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下,采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

15.3 逾期送达的投标文件,采购人、采购代理机构应当拒收。

16. 投标文件的修改与撤回

16.1 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。

16.2 投标人补充、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。投标人撤回投标的通知,必须由法定代表人/单位负责人或其授权代表签字并加盖公章,授权代表应当同时出具法定代表人/单位负责人授权书,并明确“撤回投标”的授权。

16.3 在投标截止时间之后,投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。

16.4 从投标截止时间至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间,投标人不得撤销其投标,否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退还。

五 开标与评标

17. 开标

17.1 采购代理机构将按招标公告或投标邀请的规定,在投标截止时间的同一时间和招标公告或投标邀请预先确定的地点组织公开开标。开标由采购代理机构主持,邀请所有投标人、采购人和有关方面代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。

17.2 开标时,由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况,经确认无

误后，由采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

- 17.3 采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

18. 评标委员会

- 18.1 评标委员会负责具体评标事务，成员人数为 5 人以上单数，评审专家不得少于成员总数的三分之二。
- 18.2 评标委员会成员应依照政府采购法及其他各项有关政府采购评审管理办法的规定，履行评审专家的各项职责。
- 18.3 评标委员会成员因缺席、回避、擅离职守或者因健康等原因不能继续履行评审专家职责的，采购人或者采购代理机构有权向相关监督管理部门通报。

19. 投标人资格审查和投标文件符合性审查

- 19.1 投标人资格审查指依据法律、法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格、资信证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格；投标文件符合性审查指依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。
- 19.2 投标人未通过资格审查的不得进入投标文件符合性审查；投标人未通过符合性审查的，不得进入投标文件的综合比较与评价。
- 19.3 资格审查和符合性审查标准详见**第五章评审内容**。

20. 投标文件的澄清和修正

- 20.1 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。
- 20.2 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/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。
- 20.3 投标文件报价出现前后不一致的，将按照下列规定修正：开标时，投标

一览表中大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；开标时，投标一览表中总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额为准；如同时出现上述错误，按照排序在先的方法进行更正。评审中，投标文件与单独密封递交的投标一览表内容不一致的，以单独密封递交的投标一览表内容为准。**修正后的报价按照 20.2 的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。**

20.4 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

21. 投标偏离与非实质性响应

21.1 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损坏或影响任何投标人的相对排序。

21.2 在详细评标之前，根据本须知的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部实质性条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。

21.3 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝。投标人不得通过修正或撤销不符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。

22. 投标无效

22.1 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- （1）未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- （2）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- （3）不具备招标文件中规定的资格要求的；
- （4）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- （5）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （6）联合体投标未提交联合体协议的；
- （7）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

22.2 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）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；
- （4）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；
- （5）不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 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。

22.3 其他投标无效情形：

(1) 为本次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参加投标的；

(2) 联合体各方再单独或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下政府采购投标的，相关投标均无效；

(3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下政府采购投标的，相关投标均无效；

(4) 任何选择性报价（或多个方案）的投标；

(5) 任何包含价格调整要求的投标；

(6) 投标有效期不满足要求的投标；

(7) 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，投标人不能证明其报价合理性的；

(8) 投标文件报价出现前后不一致，投标人不确认修正后的报价的；

(9) 未按照招标文件要求提交商务技术册附件 7“投标人声明函”的；

23. 投标文件的综合比较与评价

23.1 根据项目实际情况本项目的评标方法为综合评分法，评审标准详见第五章。

23.2 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和评审标准，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。评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

24. 评标过程及保密原则

24.1 开标之后，直到授予中标人合同止，凡与本次招标有关人员对于属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

24.2 有关人员对于评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

24.3 在评标期间，投标人试图影响采购人、采购代理机构和评标委员会的任

何活动，将导致其投标被拒绝，并承担相应的法律责任。

六 确定中标

25. 中标候选人的确定原则及标准

25.1 评标委员会将根据招标文件的评标方法和评审标准，推荐中标候选人及评标排序，确定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。评审得分相同的，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。

26. 确定中标人

26.1 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。

26.2 最低投标价不是中标唯一条件。

27. 保留权利

27.1 因不可抗力或中标人自身原因不能履约等情形，采购人保留与其他中标候选人签订合同的权利。

28. 中标通知书

28.1 在投标有效期内，中标人确定后，采购代理机构将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告中标结果，同时采购代理机构以书面形式向中标人发出中标通知书。

28.2 投标人可通过相关发布媒体查询中标结果。

28.3 中标通知书是合同的组成部分。

29. 签订合同

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

29.2 招标文件及其补充文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

29.3 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。

29.4 政府采购合同履行中，采购人可以与中标人签订补充合同，但补充合同

必须符合政府采购法相关法律法规及北京市政府采购等有关规定。

30. 履约保证金（如有）

- 30.1 招标文件要求提交履约保证金的，中标人应当按照招标文件“第二章投标人须知资料表”中的规定金额和时间，向采购人提交履约保证金。
- 30.2 如果中标人没有按照招标文件规定提交履约保证金，采购人有权取消该中标决定，并没收其投标保证金。在此情况下，采购人可另选下一个中标候选人，或重新招标。

31. 废标情况

- 31.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
- （1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家。
 - （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。

32. 投标人质疑

- 32.1 投标人提出质疑的，应当在法定期限内直接或以邮寄方式提交书面质疑函和必要的证明材料；
- 联系部门：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司综合法务部；
- 联系电话：65915204；
- 通讯地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层；
- 32.2 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑的，应当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、单位主要负责人签字或者盖章，并加盖投标人公章；
- 32.3 投标人提交的质疑函应当采用财政部发布的质疑函范本。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、单位主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章；
- 32.4 投标人应当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。

第四章 采购需求

一、招标项目概况

(一) 背景

北京市委社会工委市民政局2021年度维护服务工作分为三部分，由硬件设备维护服务、视频设备运维服务、业务系统维护服务组成，硬件维护部分包含“数字民政”二期硬件系统维保服务、机房环境系统维保服务、网络基础架构路由交换系统维保服务、机房 UPS 及配电柜系统维保。视频设备运维服务包含视频一体化平台及会议室系统、视频监控平台项目、民政视频监控平台项目。业务系统维护服务包含对北京市委社会工委市民政局居民经济状况核对信息系统维护服务、慈善救助信息平台项目维护服务、数字民政一期信息化工程(养老服务部分)维护服务、小帮手养老助残平台、养老服务与管理信息平台二期项目维护服务、数字民政二期(社会福利机构信息综合管理平台)维护服务、社会组织服务管理平台、基层社会治理服务管理平台、婚姻收养登记信息共享服务平台项目维护服务、婚姻收养登记管理信息系统维护服务、北京救助管理信息系统(流浪乞讨人员管理系统)、北京市民政局互联网+婚姻登记智能在线服务系统、民政局干部移动任免管理系统维护服务、北京市民政局招聘管理系统维护服务、北京市民政局宏观数据库服务、北京市民政局人事档案管理系统维护服务、北京市民政局综合组织人事管理平台维护服务、北京市民政局综合组织人事二期维护服务、北京市民政局综合办公平台维护服务、北京市民政局资金监管信息化平台维护服务、北京市民政局“民政一卡通”制卡发卡管理系统维护服务、北京市民政局审计监督平台系统(含审计移动办公平台)、财务软件系统技术维护服务、ORACLE 数据库软件及 ORACLE 中间件(原 BEA)维护服务、短信平台短信技术服务、E 人 E 本设备维修技术服务等项目建设的业务系统开展的维护服务，以及 IT 基础设施运维、运维总集服务。

二、服务内容与要求

1、硬件设备运维服务内容要求说明

1.1、“数字民政”二期硬件系统维保服务

本次招标的内容主要包括北京市民政局建设的“数字民政”二期硬件系统的运维服务。

运维服务需求一览表如下：

序号	项目	服务期限	服务地点
1	“数字民政”二期硬件系统维保服务	12 个月	采购人指定地点

概况：北京市民政局数字民政系统是民政工作重要的业务平台，支撑着超过几十个服务于一线及决策的业务系统和应用系统，包括民政系统综合信息平台、民政局数据中心平台、城乡居民最低生活保障信息系统、民间组织网上审批系统、婚姻登记管理系统、社会捐赠网上服务系统、殡葬管理系统、流浪乞求人员救助管理系统、全国优抚管理系统等，其安全性、稳定性、高效性至关重要。引入专业服务力量、专业体系对相关信息化设备进行运维是民政局信息化不断扩大和健康持续发展的必要保障。为保证对上述设备和系统的运维服务实行统一规范和统一管理，进一步提高运维服务质量和工作效率，本次运维服务实行统一招标。

北京市民政局信息中心主要负责北京市民政局“数字民政”系统建设和应用服务保障工作，包括数字民政”二期硬件系统等相关设备和系统的服务保障。

“数字民政”二期项目硬件系统情况如下表：

序号	工程名称	性能描述	单位	数量	过保日期
1	H3C S9500E 核心路由交换机		台		
1.1	LS-9512E-H3	H3C S9512E 路由交换机主机	台	2	2017 年 3 月 25 日
1.2	LSRM1SRP2B1	H3C S9500E 交换路由处理板	台	2	2017 年 3 月 25 日
1.3	LSRM2GP24LEB1	16 端口千兆以太网光口(SFP,LC)+8 端口千兆以太网 Combo 口业务板 (LEB)	台	2	2017 年 3 月 25 日
1.4	LSRM2GT24LEB1	16 端口千兆以太网电接口(RJ45)+8 端口千兆以太网 Combo 口业务板 (LEB)	台	2	2017 年 3 月 25 日
1.5	SR0M1PSFH	3500W 交流电源柜-可放置 2 个 1800W 标准电源模块	台	4	2017 年 3 月 25 日
1.6	SR0M5POWERH	交流电源模块-1800W	台	4	2017 年 3 月 25 日

1.7	CAB-AC Pwr CHI-3m	外部电源线-国标交流 220V16A- 3m-3*1.5mm ² -黑-(PI 弯公)- (227IEC53-1.5 ² (3C))-(C19 直母)	台	4	2017 年 3 月 25 日
1.8	SFP-GE-LX- SM1310-A	光模块-SFP-GE-单模模块- (1310nm,10km,LC)	台	24	2017 年 3 月 25 日
2	H3C S7503E+LB 负载均衡交换机		台		
2.1	LS-7503E	H3C S7503E 以太网交换机主机	台	4	2017 年 3 月 25 日
2.2	LSQM1AC1400	H3C S7500E 交流电源模块,1400W	台	8	2017 年 3 月 25 日
2.3	LSQM1SRPB0	H3C S7500E Salience VI 交换路由 引擎	台	8	2017 年 3 月 25 日
2.4	LSQM1GV24PSC 0	H3C S7500E-24 端口千兆电接口模 块(RJ45),其中 4 端口可光电复用 (SFP,LC)-可升级支持 PoE	台	4	2017 年 3 月 25 日
2.5	LSQM1TGS8SC0	H3C S7500E 8 端口万兆以太网 SFP+光接口模块	台	2	2017 年 3 月 25 日
2.6	SFP-XG-SX- MM850-A	SFP+ 万兆模块(850nm,300m,LC)	台	8	2017 年 3 月 25 日
3	H3C S5500-EI 以 太网交换机		台		
3.1	LS-5500-28C-EI	H3C S5500-28C-EI-以太网交换机主 机(24GE+4SFP Combo+2Slots)	台	2	2017 年 3 月 25 日
3.2	SFP-GE-LX- SM1310-A	光模块-SFP-GE-单模模块- (1310nm,10km,LC)	台	4	2017 年 3 月 25 日
4	H3C S7500E 系列 以太网交换机		台		
4.1	H3C S7500E 系列 以太网交换机主 机	H3C S7503E 以太网交换机主机	台	1	2017 年 3 月 25 日
4.2	H3C S7500E 系列 以太网交换机电 源模块	H3C S7500E 交流电源模块,1400W	台	2	2017 年 3 月 25 日

4.3	H3C S7500E 系列以太网交换机引擎模块	H3C S7500E Salience VI 交换路由引擎	台	2	2017 年 3 月 25 日
5	H3C R6604 路由器		台		
5.1	RTSR6604-H3	H3C R6604 路由器	台	2	2017 年 3 月 25 日
5.2	PIC-GP10L	10 端口千兆以太网电接口卡	台	2	2017 年 3 月 25 日
5.3	RT-RPE-X1-H3	SR6602-AC-H3 主控单元	台	2	2017 年 3 月 25 日
5.4	AC-RPS800-A	SR6602 RPS 电源	台	2	2017 年 3 月 25 日
5.5	SR0M1CAB1	DB28 E1 电缆(120 欧姆,3m,RJ45)	台	2	2017 年 3 月 25 日
5.6	SR0M5POWERH	SR6602-AC-H3 交流电源模块	台	4	2017 年 3 月 25 日
5.7	RT-BKEB-H3	SR6602-AC-H3 SR6600 机箱附件	台	2	2017 年 3 月 25 日
6	数字签名认证服务器				
6.1	北京市数字认证股份有限公司数字签名验证服务器 (DSVS2000) 硬件平台	2U 机架式设备; 2 个 100/1000M 自适应网口; 单电源, 不支持冗余; 支持应用平台: Windows server2000/2003、Linux; 支持应用接口:Java、COM、C; 支持算法标准:3DES、AES、RSA; 数字签名效率: >1600 次/秒, 验证效率: >5000 次/秒; 支持集群部署。	个	2	2017 年 3 月 25 日
	民政核心业务系统				
1	云服务器	IBM Pure System flex 14 节点 (2CPU 2.5Ghz、48G 内存、300G 硬盘、双 HBA、双网卡)	台	1	2017 年 3 月 25 日
2	PC 服务器	IBM X3650 M4(Xeon5620 2*2.4G\32G\300G*3raid5\2*hba\dvd\双电)	台	2	2017 年 3 月 25 日
3	服务器机柜	IBM B42 (42U 机柜, 含 PDU 电源)	台	1	2017 年 3 月 25 日

4	SAN 磁盘阵列	IBM V7000(16G 控制器缓存、20*600SAS 硬盘、存储复制功能、数据压缩功能)	台	1	2017 年 3 月 25 日
5	光纤交换机	IBM B24 (8G GBIC 模块 16 个、16 端口激活、16 条光纤线缆)	台	2	2017 年 3 月 25 日
6	SAN 磁盘阵列	IBM V7000(16G 控制器缓存、20*600SAS 硬盘、存储复制功能、数据压缩功能)	台	1	2017 年 3 月 25 日
	民政公共服务系统				
1	PC 服务器	IBM X3850 X5(Xeon E4820 4*2.0G\32G\300G*3raid5\2*hba\dvd\双电)	台	2	2017 年 3 月 25 日
2	PC 服务器	IBM X3650 M4(Xeon5620 2*2.4G\16G\300G*3raid5\2*hba\dvd\双电)	个	6	2017 年 3 月 25 日
3	磁盘阵列 (光纤)	IBM DS5020 (2G 控制器缓存、12*600 FC 硬盘)	台	1	2017 年 3 月 25 日
4	磁带库	IBM TS3200 (双驱动器、5 盘 LTO5 磁带)	个	1	2017 年 3 月 25 日
5	光纤交换机	IBM B24 (8G GBIC 模块 16 个、16 端口激活、16 条光纤线缆)	台	2	2017 年 3 月 25 日
	其它设备				
1	LSQM1GP48SC0	H3C S7500E-48 端口千兆光接口 (SFP,LC)业务板(LEB)	台	2	2017 年 12 月 1 日
2	SFP-GE-SX-MM850-A	千兆多膜 SFP 光模块	台	40	2017 年 12 月 1 日
3	SFP-GE-T	千兆 SFP 电口模块	台	20	2017 年 12 月 1 日
4	H3C S7500E 系列以太网交换机				2017 年 12 月 1 日
4.1	H3C S7500E 系列以太网交换机主机	H3C S7503E 以太网交换机主机	台	1	2017 年 12 月 1 日

4.2	H3C S7500E 系列 以太网交换机电 源模块	H3C S7500E 交流电源模块,1400W	台	2	2017 年 12 月 1 日
4.3	H3C S7500E 系列 以太网交换机引 擎模块	H3C S7500E Saliency VI 交换路由 引擎	台	2	2017 年 12 月 1 日
4.4	LSQM1GV48PSC 0	H3C S7500E-48 端口千兆电接口模 块(RJ45),其中 4 端口可光电复用 (SFP,LC)-可升级支持 PoE	台	2	2017 年 12 月 1 日
4.5	SFP-GE-SX- MM850-A	千兆多膜 SFP 光模块	台	40	2017 年 12 月 1 日
4.6	SFP-GE-T	千兆 SFP 电口模块	台	20	2017 年 12 月 1 日
5	2 路增强型同/异 步接口模块, H3C 6604 路由器使用		台		2017 年 12 月 1 日
5.1	RT-FIP-110-H3	灵活接口平台 110,4 MIM 插槽,2 10/100/1000M WAN 端口 (RJ45 and SFP Combo)	台	1	2017 年 12 月 1 日
5.2	RT-MIM-8E1(75)- H3	8 端口 E1/CE1/PRI 接口模块 (75ohm)	台	1	2017 年 12 月 1 日
5.3	CAB-E1/75-120 Convert 转换盒	RJ45-BNC 转接盒	台	1	2017 年 12 月 1 日
5.4	CAB-75ohm 8E1- 3m-BNC	75 欧 8E1 电缆 04040117:CAB- 75ohm 8E1-3m-BNC	台	1	2017 年 12 月 1 日
6	H3C WX5004 系 列无线控制器				2017 年 12 月 1 日
6.1	EWP-WX5004-H3	H3C WX5004-4 端口千兆 Combo 无 线控制器	个	1	2017 年 12 月 1 日
6.2	LSKM2150A	150W 交流电源模块	个	2	2017 年 12 月 1 日
7	楼层接入交换机 光口模块 SFP				2017 年 12 月 1 日
7.1	SFP-GE-SX- MM850-A	千兆多膜 SFP 光模块	台	20	2017 年 12 月 1 日

8	服务器内存	16GB 内存（2*8GB，需成对配置）	个	4	2017 年 12 月 1 日
9	服务器内存	16GB 内存（2*8GB，需成对配置）	个	18	2017 年 12 月 1 日
10	IBM P590 光纤通道卡	IBM P590 4GB HBA 卡	台	4	2017 年 12 月 1 日

上述设备投标人应提供专业维保服务外还应并提供专业巡检服务，每月对上述设备进行巡检，及时发现问题，及时处置。保证网络及系统的可用性和可靠性。

运维要求：

（1）运维服务地点

北京市民政局机房。

（2）运维服务人员要求

投标人应组成运维服务组，并指定 1 名具备相应资质要求的专职运维服务经理，运维服务经理统一负责与信息中心的工作协调和运维服务组织落实，负责信息中心与运维服务组的联络，以及按照信息中心的要求，做好落实日常检查、及时处置故障、按需调整配置、重要任务保障等工作。

（2）设备和系统维护保障及巡检工作要求

每一个月巡检一次：每月安排相应专业技术人员对北京市民政局信息中心“数字民政”二期硬件系统进行认真检查，并对相关配置文件进行备份，对发现的故障隐患及时处置。每月巡检完成后 5 个工作日内提交月巡检报告，包括设备运行状况、故障隐患处置情况、配置文件备份情况和工作建议等。

（3）重要活动和节日保障

全国两会等国家和北京市重要活动、春节和国庆等重要节日以及采购人指定的重要日期前，各类设备及软件的运行维护保障工作转入应急保障状态，投标方应制定应急保障方案和具体措施，在重要活动保障期间和重要节日期间，安排专业技术人员 7×24 小时做好应急准备，随时保证电话畅通。

（4）故障处置工作要求

故障处置响应时间

运维服务组接到信息中心故障处置要求后，“数字民政”二期硬件系统发生故障的，专业技术人员应 30 分钟内响应，专业技术人员应 1 小时内到达现场处置到达现场处置，设备故障处置必要时，应尽快联系厂商指派专业工程师现场处置。

设备配件故障处置

设备发生故障，经排查属部分配件故障造成的，投标人负责维修恢复，并在维修期间提供整机或故障配件的备品备件，确保各系统的正常运行。如故障配件无法修复，由投标人更换满足当前配置、功能的替代配件。无法修复的含有数据信息的故障配件，须交由信息中心处置。故障处理完成后，应提交故障处理报告给信息中心。

设备整机故障处置

设备发生故障，经排查由于核心配件故障造成整机设备无法使用的，投标人负责维修恢复，并在维修期间提供可供信息中心临时使用的备品备件，确保各系统的正常运行。由于信息中心项目所需，需要与本次项目相关设备进行联调，投标人应给予技术支持和配合。

（5）其它工作要求

技术咨询

投标人对北京市民政局信息中心工作人员提出的运维服务技术咨询和基础建设方案咨询应及时回复，并积极给予技术和工作建议。

巡检和故障处置保障

赴北京市民政局信息中心及机房进行巡检和故障处置等，投标人负责提供交通工具或承担交通费用，以及在外工作餐费用。

（6）运维服务总结

完整的服务周期工作完成后 10 个工作日内，运维服务组应提交运维服务报告，总结完整服务周期内的运维服务情况，包括：运维服务总体情况、故障处置数量、保障任务完成情况、巡检工作情况、工作建议、技术改进建议。

1.2、机房环境系统维保服务

基本情况：本系统主要为机房内精密空调系统和机房监控报警系统。其设备及系统清单如下：

序号	设备名称及描述	数量	单位	过保日期
一	机房专用精密空调			
1	海洛斯 M42UA、M58UA 双压缩机型机房专用空调	2	台	2018 年 5 月

序号	设备名称及描述	数量	单位	过保日期
2	一期机房 ATLAS PEC238FA 双压缩机型机 房专用空调	1	台	2018 年 5 月
3	二期机房 ATLAS PEC113FA 单压缩机型机 房专用空调,	1	台	2018 年 5 月
二	机房监控报警			
1	一期机房联动报警系统	1	套	2018 年 5 月
2	二期机房联动报警系统	1	套	2018 年 5 月
3	机房设备监控系统	1	套	2018 年 5 月

1.3、网络基础架构路由交换系统维保服务

本系统主要为 Cisco（思科）网络路由交换设备及配件，和锐捷网络路由交换设备及配件。

其设备及系统清单如下：

序号	型号	数量	单位	过保日期
一	高端核心交换机及模块：			
1	WS-C6509	1	台	2018 年 5 月
2	WS-X6K-S2	1	台	2018 年 5 月
3	WS-X6408A- GBIC	2	台	2018 年 5 月
4	WS-X6348-RJ45	1	台	2018 年 5 月
二	中端核心交换机及模块：			
1	WS-C4006-S2	1	台	2018 年 5 月
2	WS-X4306-GB	2	台	2018 年 5 月
3	WS-X4148-RJ	1	台	2018 年 5 月
三	高端核心路由器及模块：			
1	CISCO7206VXR/ 400/2FE	1	台	2018 年 5 月

序号	型号	数量	单位	过保日期
2	PA-4T+	3	台	2018 年 5 月
四	中端核心路由器及模块:			
1	CISCO3662	1	台	2018 年 5 月
2	NM-2CE1U	4	台	2018 年 5 月
3	NM-16AM	1	台	2018 年 5 月
五	低端路由器及模块:			
1	CISCO2621XM	9	台	2018 年 5 月
2	WIC-1T	8	台	2018 年 5 月
3	CISCO1721	1	台	2018 年 5 月
4	WIC-2T	1	台	2018 年 5 月
六	低端交换机:			
1	WS-C2950G-48	10	台	2018 年 5 月
2	WS-C3550-24EMI	1	台	2018 年 5 月
3	WS-C2948G	3	台	2018 年 5 月
七	锐捷高端路由器及模块:			
1	锐捷 RS50E-80	1	台	2018 年 5 月
2	RSR50E-RCM80-1G-4GE	2	台	2018 年 5 月
3	NMX-4E1/CE1H	1	台	2018 年 5 月
4	RG-PA240R	4	台	2018 年 5 月

1.4、机房 UPS 及配电柜系统维保

本系统主要为机房内 UPS 系统和机房配电柜供配电系统。其设备及系统清单如下:

序号	设备名称	数量	单位	过保日期
一	机房专用 UPS 电源			
1	一期机房专用电源 APC 秀康 20KVA 一台, 两台	1	台	2018 年 5 月

	APC16KVA			
2	二期机房专用电源 APC VT 40KVA 一台, 及其电池组 (12V100AH 320 只)	1	台	2018 年 5 月
3	专用电源艾默生 NXa80 kVA 及其电池组 (12V200AH 120 只)	1	台	2018 年 5 月
4	专用电源 APC VT 40KVA 及其电池组 (12V200AH 64 只)	1	台	2018 年 5 月
二	机房配电柜			
1	一期机房专用配电柜组	1	组	2018 年 5 月
2	二期机房专用配电柜组	1	组	2018 年 5 月
3	机房专用配电柜组	1	组	2018 年 5 月

4.1 机房环境系统维保服务、网络基础架构路由交换系统维保服务、机房 UPS 及配电柜系统维保, 整体运维服务工作要求:

4.2 运维服务要求

4.3 机房环境系统要求

具体的运维服务要求为:

- 1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时, 4 小时到现场上门维修服务, 提供工作时间 (9 点至 18 点) 的电话咨询服务;
- 2) 提供 2 个月一次的空调机组巡检服务, 内容如下:
 - ✧ 机组检漏
 - ✧ 检查机组吸气排气压力
 - ✧ 测试机组压缩机、风机、水泵运行电压及电流
 - ✧ 调校机组安全及控制装置
 - ✧ 检查机组噪音及振动
- 3) 提供每季度一次的机房监控系统定期巡检, 并免费提供技术支持, 免费为监控系统内的软件, 硬件维护服务。发现问题及时处理, 保证机房监

控系统的正常运行；

- 4) 如维护的设备出现故障，应提供及时上门维修服务，并在接到有效报修电话的 4 小时内到达维修地点。如有其他原因不能保证按时到达，应说明理由，并在不超过 24 小时到达现场对设备进行修复。修复不了的机器，必须提供备机服务，保证甲方机房设备和网络设备的正常运行；
- 5) 硬件服务范围：在设备故障维修工作中，服务提供方将提供全保险的维护维修方式，无偿提供工作中所需的备品、备件。维修结束后，提供书面维修报告（包括故障分析，损害部件的检查数据，备件使用及运行建议）；
- 6) 在维护过程中，如需将设备搬离市民政局办公地点，须征得市民政局信息中心同意，出具相关文字手续，并在指定时间内送还给；
- 7) 日常巡检，维修及维护保养工作结束时，服务提供方应出具有关维护说明（报告），或向市民政局信息中心有关人员描述故障引发的原因及处理过程，以及今后在使用当中应注意的问题；
- 8) 如在市民政局信息中心对机房内设备进行改造时，服务提供方予以技术支持以及承担部分改造施工配合工作；
- 9) 在运维服务期内，每季度对机房实施一次保洁服务；
- 10) 有效运维服务期以一年作为一次完整的服务周期。

4.4 网络基础架构路由交换系统要求

具体的运维服务要求为：

- 1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时，4 小时到现场上门维修服务，提供工作时间（9 点至 18 点）的电话咨询服务；
- 2) 对协议所列的 CISCO 网络设备产品提供 CISCO SIS98 规定的服务，并提供相应的服务具体内容的资料；
- 3) 提供服务卡和服务手册。服务卡提供一个专用服务帐号，服务手册介绍服务内容以及服务说明；
- 4) 每月最后一周内必须派专业技术工程师进行定期全面巡检；
- 5) 提供 CISCO 同版本软件的升级版本，提供方式为通过电子邮件（E-mail）或邮寄光盘介质形式；如需提供光盘介质，在 4 个小时内准备好所需相应介质；

- 6) 收到故障有效通知（书面传真或是电话通知）后，服务提供方立即做出响应，在 4 个小时内到达故障现场排除故障；如设备硬件出现故障,在服务现场 4 小时内无法排除故障，需在 8 小时内更换同型号设备，替换故障设备。待故障设备修复后将替换设备更换，并复原故障发生前网络连接和配置；
- 7) 有效运维服务期以一年作为一次完整的服务周期。

4.5 机房 UPS 及配电柜系统要求

具体的运维服务要求为：

- 1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时的电话支持服务，4 小时到现场上门维修服务；
- 2) 每 2 个月为 UPS 系统进行一次巡检，内容如下：
 - ✧ UPS 机头全面检测
 - ✧ 输入/输出电压电流检测
 - ✧ 电池组的检测，及时发现潜在问题
- 3) 每 2 个月为机房配电柜进行一次巡检，内容如下：
 - ✧ 低压配电柜带电清洗维护
 - ✧ 检查电气盘的部分触点、接线柱等有氧化锈蚀
 - ✧ 电气设备外壳用手触摸感觉温度是否异常高
 - ✧ 检查有些电气设备的内部有无声音异常
 - ✧ 清理绝缘子表面沉积了污秽物质等
 - ✧ 接线柱加固、标签更换
 - ✧ 测试输入输出频率：电流电压等
- 4) 如维护的设备出现故障，应提供及时上门维修服务，并在接到有效报修电话的 4 小时内到达维修地点。如有其他原因不能保证按时到达，应说明理由，并在不超过 24 小时到达现场对设备进行修复。修复不了的机器，必须提供备机服务，保证甲方机房设备和网络设备的正常运行；
- 5) 硬件服务范围：在设备故障维修工作中，服务提供方将提供全保险的维护维修方式，无偿提供工作中所需的备品、备件。维修结束后，提供书面维修报告（包括故障分析，损害部件的检查数据，备件使用及运行建议）；

- 6) 在维护过程中，如需将设备搬离市民政局办公地点，须征得市民政局信息中心同意，出具相关文字手续，并在指定时间内送还给；
- 7) 日常巡检，维修及维护保养工作结束时，服务提供方应出具有关维护说明（报告），或向市民政局信息中心有关人员描述故障引发的原因及处理过程，以及今后在使用当中应注意的问题；
- 8) 如在市民政局信息中心对机房内设备进行改造时，服务提供方予以技术支持以及承担部分改造施工配合工作；
- 9) 在运维服务期内，每季度对供配电间实施一次保洁服务；
- 10) 服务提供方应派遣驻场人员一名，负责维保设备的巡检维修，并接受北京市民政局信息中心的工作安排；
- 11) 有效运维服务期以一年作为一次完整的服务周期。

2、视频设备运维服务内容要求说明

2.1、视频一体化平台及会议室系统

北京市民政局视频一体化平台项目于 2014 年建成投入使用，主要组织召开民政局及下属单位的视频会议、承接民政部、北京市政府、北京市应急办高清视频会议以及本地会议的召开。

2.2、视频监控平台项目

北京市民政局视频监控平台是市民政局随时掌握各重点辖区的现场情况,同时兼顾掌握清明节时，殡葬处、各个公墓发生火灾、踩踏等事故。并通过本系统将现场的视频回传至局里指挥中心，局里监控工作人员及各级领导可以根据具体的情况进行部署，及时发出指示、做出决策。避免灾害及突发公共事件的发生。

2.2.1 项目内容

2.2.1.1 视频一体化平台及会议室系统项目

包括 2 个主会场（北京市民政局 900 会议室、905 会议室）、9 个直属二级单位以及 10 套高清软视频终端。具体运维设备包括：高清视频会议综合平台，包括 2 个主会场视频会议室超窄边高清液晶拼接屏显示系统、液晶电视补充显示系统、高清模块化矩阵、高清摄像机、数字会议讨论系统及周边设备（北京市民政局 900 会议室、905 会议室）、9 个直属二级单位高清液晶电视及配套液晶电视移动支架、线缆辅材等以及本地会议系统设备。

设备清单 1：

序号	设备、型号	制造商名称	产地	数量	技术规格	设备出保时间
900 会议室						
1	视频会议系统					
1.1	多点控制器	宝利通	东莞	1	RMX 4000	2015 年 4 月
1.2	综合会议管理平台	宝利通	东莞	1	标准版	2015 年 4 月
1.3	平板电脑	微软	国产	1	Pro 128G	2015 年 4 月
1.4	操作台	国产	国产	1		2015 年 4 月
1.5	服务器	戴尔	国产	1	R210E3	2015 年 4 月
2	显示系统					
2.1	55 寸液晶拼接单元	赛普	广州	4	SAM550MD-B	2015 年 4 月
2.2	液晶电视墙安装支架	国产	国产	4	定制	2015 年 4 月
2.3	拼接控制器	赛普	北京	1	定制 4*4	2015 年 4 月
2.4	显示系统控制软件	国产	北京	1	标准版	2015 年 4 月
2.5	混合矩阵	凯达创新	北京	1	S-Mix36*36	2015 年 4 月
2.6	光纤传输器	国产	中国	4	DVI 传输	2015 年 4 月
2.7	高清液晶电视	海信	中国	2	55 英寸 LED	2015 年 4 月
2.8	液晶电视吊装支架	国产	中国	4	定制	2015 年 4 月
2.9	多媒体控制面板	国产	中国	2	定制	2015 年 4 月
2.10	高清液晶电视移动支架（白色）	定制	中国	1	定制	2015 年 4 月
3	线材及安装辅材					
3.1	摄像机转换接口	宝利通	东莞	4	HDCI-5BNC	2015 年 4 月

3.2	摄像机电源	国产	中国	1	12V	2015 年 4 月
3.3	摄像机移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
3.4	光纤线缆	天诚	上海	1		2015 年 4 月
3.5	电源线	天诚	上海	1		2015 年 4 月
3.6	六类网线	天诚	上海	1		2015 年 4 月
3.7	网络机柜	标准	冀腾	1	600*600*200 0	2015 年 4 月
3.8	交换机	H3C	国产	1	3100V2	2015 年 4 月
3.9	无线路由器	TPLINK	国产	4	TL-WDR3320	2015 年 4 月
3.1 0	光纤收发器(对)			2		2015 年 4 月
3.1 1	光纤传输器			2	光转 HDMI(接收)	2015 年 4 月
3.1 2	附材	国产	中国	1		2015 年 4 月
905 会议室						
1	视频会议系统					
1.1	高清视频会议终端	宝利通	东莞	1	HDX8000- 1080P	2015 年 4 月
1.2	高清摄像机	嘉尔德	深圳	1	VCC-HD21C	2015 年 4 月
2	显示系统					
2.1	55 寸液晶拼接单元	赛普	广州	4	SAM550MD- B	2015 年 4 月
2.2	液晶电视墙安装 支架	国产	中国	4	定制	2015 年 4 月
2.3	拼接控制器	赛普	北京	1	定制 10*16	2015 年 4 月
2.4	显示系统控制软件	国产	北京	1	标准版	2015 年 4 月
2.5	光纤传输器	国产	中国	4	DVI 传输	2015 年 4 月
2.6	高清液晶电视	海信	中国	2	55 英寸 LED	2015 年 4 月

2.7	液晶电视返看支架	国产	中国	2	定制	2015 年 4 月
2.8	多媒体控制面板	国产	中国	2	定制	2015 年 4 月
3	线材及安装辅材					2015 年 4 月
3.1	摄像机转换接口	宝利通	东莞	4	HDCI-5BNC	2015 年 4 月
3.2	摄像机电源	国产	中国	2	12V	2015 年 4 月
3.3	摄像机移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
3.4	光纤线缆	天诚	中国	1		2015 年 4 月
3.5	电源线	天诚	中国	1		2015 年 4 月
3.6	六类网线	天诚	中国	1		2015 年 4 月
3.7	附材	国产	中国	1		2015 年 4 月
22 层会议						
1	双屏移动车	定制	国产	1	双屏	2015 年 4 月
2	58 寸高清液晶电视	海信	国产	2	58 寸 LED	2015 年 4 月
3	高清视频会议终端	宝利通	东莞	1	HDX8000-1080P	2015 年 4 月
1、军体办（华严里 8 号）						
1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	高清液晶电视	海信	中国	1	55 英寸 LED	2015 年 4 月
3	高清液晶电视移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
2、社区服务中心（华严里 8 号）						
1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	摄像机移动支架		中国	1		2015 年 4 月
3、教育学院（东四）						

1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	高清液晶电视	海信	中国	1	55 英寸 LED	2015 年 4 月
3	高清液晶电视移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
4	路由器	H3C	中国	1		2015 年 4 月
4、社会福利中心（东城区永生巷 4 号）						
1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	高清液晶电视	海信	中国	1	55 英寸 LED	2015 年 4 月
3	高清液晶电视移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
4	路由器	H3C	中国	1		2015 年 4 月
5、接济中心（丰台区右外东庄 90 号）						
1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
6、殡葬管理处（八宝山革命公墓内）						
1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	高清液晶电视	海信	中国	1	55 英寸 LED	2015 年 4 月
3	液晶电视移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
7、事业建设处（华严北里 1-2 号）						
1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	高清液晶电视	海信	中国	1	55 英寸 LED	2015 年 4 月
3	液晶电视移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
8 马家楼接济中心						

1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	高清液晶电视	海信	中国	1	55 英寸 LED	2015 年 4 月
3	液晶电视移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月
9、军供站						
1	高清视频终端	宝利通	东莞	1	HDX7000-1080P	2015 年 4 月
2	高清液晶电视	海信	中国	1	55 英寸 LED	2015 年 4 月
3	液晶电视移动支架	国产	中国	1	定制	2015 年 4 月

2.3、民政视频监控平台项目

维保内容包括市名民政局平台及三个接济服务中心设备、清明期间、64 期间系统保障及系统联调含监控软件维护、硬盘录像机设备及其附属设备维护，维保服务内容如下：

- 1、视频信号线路、故障排除、隐患排查。
- 2、所有接口、线路接口的焊点的检测更换等。
- 3、监控平台设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等。
- 4、监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等。

设备清单 2

序号	设备、型号	制造商名称	产地	数量	设备出保时间
一、市局监控中心					
1	交换机 LS-3100V2-8TP-SI	H3C	中国	1	2015 年 9 月
2	路由器 ER8300	H3C	中国	1	2015 年 9 月
3	网络视频管理平台 VS-VM5500-E-UV	宇视	中国	1	2015 年 9 月

4	媒体交换服务器	宇视	中国	1	2015 年 9 月
	VS-MS8500-E-UV				
5	工作站 启天 M4350	联想	中国	1	2015 年 9 月
6	网络机柜	图腾	中国	1	2015 年 9 月
二、3 个接济中心设备					
1	交换机 LS-3100V2-8TP-SI	H3C	中国	3	2015 年 9 月
2	路由器 RT-MSR2011-AC-H3	H3C	中国	3	2015 年 9 月
3	16 路混合式硬盘录像机 VS-ECR3316-HF-SC-UV	宇视	中国	3	2015 年 9 月
4	工作站 启天 M4350	联想	中国	3	2015 年 9 月
5	16 进 32 出视频分配器	国产	中国	3	2015 年 9 月
6	室外 CPE NC324	首信	中国	3	2015 年 9 月
7	机柜		中国	3	2015 年 9 月

2.4 维护服务

设备清单 1、2 中所列设备为本次维护服务的设备，乙方应对所列清单的设备提供维保服务；

系统设备在正常使用情况下使用出现故障，服务商需提供免费维修服务。

2.5 技术支持服务

(1) 技术支撑服务：乙方负责设立技术支持团队，为北京市民政局运维工作提供（7×24）小时的电话支持和现场应急服务。

(2) 系统巡检服务：服务商每月对北京市民政局视频一体化系统进行一次例行巡检维护，下属 9 个二级单位会场一个季度进行一次巡检维护服务；视频监控平台系统每月对市局进行一次巡检服务，下属 3 个监控点每年清明及六四时期提供重点巡检服务。

(3) 重大时期保障服务：服务商对视频会议一体化系统提供一年不少于 24

次的重大会议保障服务，包括提前一天安排工程师到现场进行调试及会议现场保障服务；服务商对视频监控平台系统每年清明、六四特殊时段提供 2 名工程师不少手 15 天的保障服务

2.6 其它服务要求

服务商需按采购人及监理提出的要求，收集提供运维项目相关的基线资料，并及时更新。包括但不限于物理设备信息、应用软件（数据库、中间件等）信息、项目系统自身版本、参数等信息。

3、软件系统运维服务内容要求说明

3.1、居民经济状况核对信息系统维护服务

系统概况：随着本市社会事业财政投入逐步加大，社会保障水平逐步提高，怎样准确认定保障对象，严把“入口关”，已成为当前社会救助等社会保障工作的核心环节。根据国务院和民政部有关文件的精神，结合本市工作实际和各省市民政部门工作经验，市民政局拟建设社会救助对象家庭经济状况信息比对系统，处理、核对从相关委办局反馈的社会救助对象家庭收入和财产信息，对申请享受社会保障等各类公共政策的对象准确认定，确保公共财政资金分配给符合条件的困难家庭，提高财政资金的使用效率和提升社会管理水平。北京市救助对象家庭经济状况信息比对是一个十分巨大的工程。本项目是北京市社会救助对象家庭经济状况信息比对系统前期工程，是为顺利实施北京市社会救助对象家庭经济状况信息比对系统做铺垫、打基础的项目。通过本项目的实施可以处理、核对各相关委办局反馈的社会救助对象家庭收入和财产信息，对申请享受社会保障等各类公共政策的对象准确认定，确保公共财政资金分配给符合条件的困难家庭，提高财政资金的使用效率和提升社会管理水平。为顺利实施北京市社会救助对象家庭经济状况信息比对系统做铺垫、打基础。

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的数据服务及数据库备份、日常监测及技术服务、重要统计数据支持服务等。

3.2、慈善救助信息平台项目维护服务

系统概况：为贯彻落实《社会救助暂行办法》等法规、规章，充分发挥慈善力量在构建社会救助体系中的重要作用，积极引导慈善力量有序参与缓解民众自身无力解决而政府救助政策又未能覆盖的困难，实现慈善救助与政府救助的有效

衔接，有利于充分发挥慈善资源的力量，为社会公众提供全面的公开的慈善救助服务、慈善救助系统相关的信息。包括：慈善救助流程介绍、成功案例、政策支持、慈善资源目录、社会救助机构目录。

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的日常维护、技术维护、故障处理、数据维护、重要统计数据支持服务等。

3.3、数字民政一期信息化工程（养老服务部分）维护服务

系统概况：为逐步建立广泛覆盖、持续发展，与经济社会相适应，与其他保障制度相衔接的老年社会保障体系，建立健全适应家庭养老和社会养老相结合的为老服务网络，营造敬老、养老、助老和代际和谐的良好社会氛围；实现“老有所养、老有所医、老有所教、老有所为、老有所学、老有所乐”的目标。北京市民政局数字民政一期信息化工程中建设北京市老龄业务系统，本系统分为前台展现和管理平台两部分。前台展现分为政务宣传和为老服务两大类栏目，其中包括了：老龄要闻、老龄机构等。管理平台包括了栏目管理、内容管理、网站交互后台系统。最终实现老龄业务管理系统实现网上老年工作的信息管理及展示。

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的数据服务及数据库备份、日常监测、技术服务及软件运行保障、重要统计数据支持服务等。

3.4、小帮手养老助残平台

系统概况：北京市 96156 小帮手养老助残服务平台于 2015 年开始运行。围绕全市养老（助残）补贴的券变卡、管理、服务、消费和结算等问题，设计建设“公共信息服务系统、核心业务系统、交易监管系统、卡交易系统、公共管理系统”五大业务服务系统，并依托现有 96156 社区服务网络和软硬件基础设施，针对不同的人员，提供个性化的应用服务，从而为养老助残服务各个环节提供全方位的信息化服务支撑。

运维要求：

（1）保障北京市96156小帮手养老助残服务平台安全平稳运行，提供核心业务系统、交易监管系统、卡交易系统、公共管理系统等相关业务系统以及保证所有系统的正常稳定运行，提供相应的技术运维支持，业务系统更新升级服务等。确保中标麒麟 Linux 操作系统，东方通 TongWeb 应用中间件，润乾报表工具稳定运行。

（2）为北京市 96156 小帮手养老助残服务平台的平稳运行，对核心业务系

统、交易监管系统、卡交易系统、公共管理系统等进行系统运维服务。

（3）日常咨询服务：提供对核心业务系统、交易监管系统、卡交易系统、公共管理系统等进行日常业务咨询、建议、问题受理等服务，咨询渠道包括电话，微信，邮件等。

（4）数据服务：对平台内的基础数据进行维护，包括对老年人基础数据，死亡数据，持卡人数据，服务商数据，财政资金发放数据，交易数据等各类基础数据的归集，更新，监测，验证，统计分析等维护运维工作。

（5）日常监测、技术服务及软件运行保障：对操作系统、数据库、中间件、web 服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维。对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控，对各系统间的日志抽取、存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。对应用系统的权限进行修改维护，主要包括对用户、角色、权限、子系统、功能等权限安全方面的运维。对业务功能调整优化，包括对核心业务系统、交易监管系统、卡交易系统、公共管理系统等子系统的系统配置优化，数据维护，查询功能完整性保障和安可适配测试调整及技术支持服务。

3.5、养老服务与管理信息平台二期项目维护服务

系统概况：养老服务与管理信息平台二期建设了包括高领津贴的补发申请、审批，以及查询统计等功能；去世老人信息管理、医疗补助审批、补助发放、查询统计等功能；业务审查核对、业务办理查询、老年人家庭适老改造等业务功能；同时借助当前最流行的互联网技术与移动端技术，系统完善增加养老服务的移动端支持、北京养老服务与管理微信公众号等渠道的养老业务办理支持，增强业务办理的灵活性。

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的程序优化维护、数据维护服务、日常监测、技术服务及软件运行保障、重要统计数据支持服务等。

3.6、数字民政二期（社会福利机构信息综合管理平台）维护服务

系统概况：社会福利机构信息综合管理平台是北京市民政局社会福利综合管理平台的子系统社会福利综合管理平台，实现了行政许可事项审批管理、福利机构管理、福利对象信息管理、行政许可及审批等具体业务的新申请、所属机构代码、所属机构名称、姓名、性别、出生年月、身份证号、国籍、民族、政治面貌、学历、婚姻状况、劳动关系、户口所在地、收养类别、家庭地址、邮编、紧急联系人、固话、手机、是否自带护理、陪住人员姓名等各类信息的采集。

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的技术服务、数据服务、日常监测、技术服务及软件运行保障、重要统计数据支持服务等。

3.7、社会组织服务管理平台

系统概况：社会组织资源配置信息平台，包括搜集、分析、整理社区居民需求信息，政府部门、企业单位和社会公众的资源供给信息，社会组织资源配置需求信息和供给信息等，供领导决策和社会各界使用。

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的数据服务及数据库备份、日常监测及技术服务、重要统计数据支持服务等。

3.8、基层社会治理服务管理平台

系统概况：北京市民政局基层社会治理服务管理平台自2019年上线运行，包含居民委员会选举子系统、村民委员会选举子系统、社区组织机构及人员管理子系统、农村组织机构及人员管理子系统、信用信息比对平台、业务运行监管平台、公益金使用管理子系统等。通过基层社会治理服务管理平台项目建设，局内的基层政权和社区建设处等部门在业务经办水平、公共服务水平方面均大大提升，并为实现系统互联互通和信息共享、提高科学决策水平提供了有力保障，为全市基层选举系统建设起到了重要的支撑作用。

为了更好的保障北京市民政局基层社会治理服务管理平台的稳定、可靠运行，使运维工作更加规范，处理好政务与服务的关系，提高服务质量和公众的满意度，需对系统运维服务进行招标，以满足2021年度北京市民政局基层社会治理服务管理平台的运维服务要求。

运维要求：2021年北京市民政局基层社会治理服务管理平台项目运维目标包括以下内容：

保障北京市民政局基层社会治理服务管理平台安全平稳运行，提供居民委员会选举子系统、村民委员会选举子系统、社区组织机构及人员管理子系统、农村组织机构及人员管理子系统、业务运行监管平台等相关业务系统以及保证所有系统的正常稳定运行，提供相应的技术运维支持，业务系统更新升级服务等。具体工作如下：

1.巡检服务

操作系统：CPU、内存、系统运行日志、安全日志；

数据库系统：数据库日志；

应用系统：访问日志、错误日志、登录日志检查。

2.统计分析服务

统计分析服务是指根据业务部门要求，对于客户提出的紧急统计分析要求，而系统不提供的相关复杂功能的统计查询分析提供数据查询服务。包括统计分析数据并按用户要求整理填写统计报表，并核对统计数据确保数据准确性。

3.数据服务

对平台内的基础数据进行维护，包括对党组织机构数据、村居委会机构数据、党组织成员数据、村居委会成员数据、下属委员会成员数据、村居民代表数据、村居民数据等各类基础数据，进行归集、修改变更、验证、导入导出等数据维护运维工作。

4.安全加固服务

安全加固服务是指主动发现或根据安全厂商指引，对操作系统、数据库、中间件、应用系统等漏洞进行修复，并主动进行系统安全监测。

5.小版本迭代

小版本迭代指的是根据业务部门的业务实际变化情况，在系统功能范围内，进行小规模系统调整的开发、测试、上线工作。

6.应急保障服务

应急保障服务指在重大节日期间，制订或修订系统应急预案，进行应急预案演练，组建应急保障队伍等。

7.咨询服务

咨询服务提供对系统使用操作进行日常业务咨询、建议、问题受理等服务，咨询渠道包括电话，微信，邮件等。

8.运维服务商需要提供7×24小时电话响应服务；提供远程支持服务以及互联网支持服务。

9.当系统发生故障，运维服务商及时排查解决，故障解决后需出具故障处理报告；

10.按照用户的要求完成特殊的应急服务工作。

3.9、婚姻收养登记信息共享服务平台项目维护服务

系统概况：该平台实现与北京市婚姻登记与收养管理信息平台使用同一套用户管理体系，增加与婚姻登记档案、收养登记预约数据查看、收养登记业务办理

相关的权限。保证系统的正常运行与权限控制。

为配合北京市民政局婚姻收养登记信息共享服务平台的相关运维工作，以及民政部的相关要求，对历史系统升级改造的内容进行维护，保证历史系统与升级功能的兼容及稳定运行。

为办理婚姻登记业务的工作人员提供高拍仪和电子签章，并提供相关工具的使用的服务指导。

对北京市婚姻登记网上预约系统中新增加收养登记初审功能进行售后解答，及后续的技术支持服务。

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的登记高峰保障及现场服务、日常监测、技术服务及软件运行保障、技术驻场服务、重要统计数据支持服务等。

3.10、婚姻收养登记管理信息系统维护服务

系统概况：北京市婚姻收养登记管理信息系统主要包括内网（即北京市婚姻收养登记管理信息系统），外网（北京市婚姻收养登记网和网上预约系统）。

内网主要服务对象是市及各区县婚姻登记处。业务工作会涉及到：结婚、离婚、收养、补办、补领、预约等。服务会涉及的项目包括：登记记录显示异常修改、初始化证号错误调整，登记机构增加调整、婚姻及收养数据查询、人员的数字证书问题受理等

外网（北京市婚姻收养登记服务网和网上预约系统）包括政务新闻、登记机关、政策法规、婚姻文化、等围绕婚姻工作展开的宣传网站。其中为市民提供了婚姻登记在线预约功能，当事人可通过在线预约的方式将信息填写到预约系统中，为现场办理提高了工作效率，同时解决了当事人现场排队及矛盾激化。

运维要求：

3.11、北京救助管理信息系统（流浪乞讨人员管理系统）

系统概况：北京流浪乞讨人员救助管理业务，能够为民政局社会事务处、北京市接济救助管理事务中心、各区县救助管理机构提供业务方面的咨询和支持，能够为基层用户提供业务指导

运维要求：保证系统稳定运行，提供系统的日常监测、技术服务及软件运行保障、重要统计数据支持服务等。供应商需要提供婚姻系统数据特殊巡检工作，例如吉日登记需要提供现场服务工作，确保系统正常运转。

3.12、北京市民政局互联网+婚姻登记智能在线服务系统

系统概况：北京民政局互联网+婚姻登记智能在线服务系统是通过自然语言处理（尤其是语音、语义理解）与人工智能技术进步，以及知识管理解决方案与相关技术的进步，实现了对婚姻登记知识的体系化管理，以及对智能应答系统的应用，解决咨询人员缺乏，咨询专业性不够强的问题。

系统包含：婚姻登记业务知识库智能管理系统、面向任务的婚姻登记智能对话应答系统、婚姻登记在线业务咨询（网页）及婚姻登记微信咨询公众号及小程序。

运维要求：具体详见如下：

1.日常维护

1) 程序部署

具体服务内容：配置文件、用户手册、帮助文档等进行收集、打包、安装、配置、发布等。

2) 页面调整

具体服务内容：针对系统页面进行优化，使其排版布局美观。具体优化内容包括但不限于标题标签设置、原描述、图像、内容等。

3) 视图调整

具体服务内容：结合逻辑视图、过程视图、物理视图、开发视图及场景视图五个方面对系统整体视图调整。

2. 技术维护

1) 技术维护

具体服务内容：

日常巡检：巡检过程中如发现设备的异常情况，需能够立即处理，保障 IT 设备的稳定运行。

运行服务保障：运维服务期内，中标人需提供7*24小时专人售后服务并提供技术支持，技术支持的方式包括但不限于：微信、QQ、热线电话及现场响应服务等。

2) 数据恢复

具体服务内容：针对计算机存储介质损坏，导致部分或全部数据不能访问读出的情况，需通过相应的方法将数据重新找回，使信息得以再生

3. 故障处理

具体服务内容：系统出现故障时，中标人需能够实现4小时内现场响应，并在运维期间内提供7×24工作时间内电话支持。

4. 提供小版本升级；软件系统优化

具体服务内容：中标人需提供小版本升级及软件系统的优化服务，并能够根据新的系统环境提供新版的本部署方案。

5. 其他涉及后台及代码变更的维护工作

具体服务内容：中标人需能够提供针对其他涉及后台变更及代码变更的维护服务，并且需对相关报表进行定制。

6. 系统数据维护

1) 运行日志数据记录

具体服务内容：需能够对运行日志所产生的数据进行查询，包括但不限于 ip、咨询时间等。

2) 异常数据自动恢复

具体服务内容：当系统出现运行异常时，中标人需能够将异常数据进行恢复使系统恢复正常运行。

3) 异常运行自动告警

具体服务内容：中标人需提供公众号预警提醒服务，当系统出现运行异常情况时，招标人可通过微信公众号发出的预警提醒发现异常情况。

7. 日常咨询服务

具体服务内容：针对系统运行中可能会发生的各类突发问题，中标人需能够为招标人提供7*24小时的日常咨询服务。

8. 软件维护

具体服务内容：中标人需能够提供软件维护服务，包括但不限于日常监测、技术服务及软件运行保障等。

3.13、民政局干部移动任免管理系统维护服务

系统概况：民政局干部移动任免管理系统于 2016 年与民政局组织人事管理平台同步投入使用，实现了北京市委社会工委市民政局在系统内对其机构与人员的浏览查询，系统用于局领导对民政局组织人事管理平台中相关架构与人员信息的浏览查询，平台统一数据标准，规范业务流程，实现了资源的集中管理

和高效利用，为领导随时随地对全局人事情况的实时了解提供了便利。

系统用户包含北京市委社会工委市民政局局领导、组织人事部门，系统部署于工人体育场东路办公区机房，搭建在 1 台应用服务器，1 台数据库服务器上，各级用户通过北京市电子政务外网访问系统。

运维要求：北京市委社会工委市民政局干部移动任免管理系统的运维目标为：保障系统日常运行正常，保障局领导对系统查询分析业务需求得到满足，保障北京市委社会工委市民政局人事处对相关的业务使用需求。

（1）日常维护：通过电话、微信等方式向用户提供咨询服务，及时响应用户诉求，予以解答；日常监测、技术服务及软件运行保障。

（2）技术维护服务：根据新的系统环境提供新版本部署方案。

（3）服务周期内提供非驻场形式服务，日常 5×8 小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件 2 小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解决。工作时间之外，做好及时响应支持。

3.14、北京市民政局招聘管理系统维护服务

系统概况：民政局事业单位公开招聘系统于 2018 年投入使用，实现了北京市委社会工委市民政局在系统内对其事业单位对外公开招聘整体工作流程的管理，内容包含机构管理、批次管理、职位管理、报名人员管理、各阶段成绩录入、用户管理、通知公告、查询统计等，支撑了北京市委社会工委市民政局事业单位公开招聘各项业务稳定运行，平台统一数据标准，规范业务流程，实现了人员线上报名，发布流程通知，直至通知录用的各步骤流程，大大提高了北京市委社会工委市民政局招聘工作的效率。同时平台能够实现各批次数据留档，便于实时进行数据回查。

平台系统用户包含北京市委社会工委市民政局组织人事部门、发布职位的各事业单位管理员以及参与报名的用户，系统部署于工人体育场东路办公区机房，搭建在 1 台应用服务器，1 台数据库服务器上，各级用户均可通过外网访问系统。

运维要求：北京市委社会工委市民政局事业单位公开招聘系统的运维目标为：保障系统日常运行正常，保障组织人事部门与发布职位的各事业单位管理员对系统各个流程业务的需求得到满足，保障参与报名的用户对系统的访问及相关业务功能操作使用需求。

服务内容涉及事业单位公开招聘系统服务器、应用系统、数据库，大致分为服务器日常巡检、服务器日常维护、日常账号管理、日常咨询服务、系统培训、数据库备份、数据库数据校正等，详细内容如下：

（1）系统维护：系统中新增招聘批次，并配置好相关信息；根据考生人数配置考场，并导出生成座位图；笔试面试成绩导入并校核。

（2）日常维护：通过电话、微信等方式向用户提供咨询服务，及时响应用户诉求，予以解答；日常监测、技术服务及软件运行保障；4小时内现场响应，7*24工作时间内电话支持。

（3）服务器日常巡检：每周开展1次系统全面巡检，内容包括：对操作系统运行状态、日志信息、CPU、内存、磁盘空间、IO、网络连通性、网络吞吐量等情况进行巡检。

（4）服务周期内提供非驻场形式服务，日常5*8小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件2小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解决。工作时间之外，做好及时响应支持。

3.15、北京市民政局宏观数据库服务

系统概况：根据北京市宏观经济与社会发展基础数据库（一期）领导小组第一次会议工作部署要求，宏观经济与社会发展基础数据库项目是中央提出的四大战略性、基础性、全局性信息资源数据库建设的重点项目之一，也是市委市政府落实中共中央办公厅、国务院办公厅转发的《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》通知精神，加快基础数据库建设的重要举措。

北京市委社会工委市民政局作为北京市宏观经济与社会发展基础数据库建设单位之一，系统建设完成后一直为宏观库提供每年的民政相关业务数据的更新推送工作。

建立北京市民政宏观数据库项目运维服务工作，提供宏观库业务技术支持，完成北京市政府每年的宏观库相关工作要求。

运维要求：根据北京市委社会工委市民政局的要求提供的运维服务，建立标准统一的运维流程，通过有效的实施和操作，保证系统的稳定运行，为此提供系统运维服务，详细内容如下：

提供系统应用相关的技术咨询、操作指导、问题解答等服务，做到常规问题现场回答，如果所提问题不能马上给与解答，在最短的时间内解决并主动联系用

户进行补充解答。

通过日常收集和不定期主动回访的方式收集并整理用户反馈的各种问题，进行分析总结。

根据系统的运行日志、正常使用过程中出现的异常情况等等信息，进行日常检查分析，及时发现并解决潜在问题。并填写巡检记录单，以周、月报形式提按时供给北京市委社会工委市民政局。

对于系统运行过程中出现的各种错误和问题，由运维人员直接受理，第一时间反馈到开发团队进行问题的处理。并由受理人员负责主动督促，同时为客户实时反馈工作进行情况，提高整个过程的沟通效率。

服务周期内提供非驻场形式服务，日常5×8小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件2小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解决。日常5×8小时工作时间之外，做好及时响应支持。

3.16、北京市民政局人事档案管理系统维护服务

系统概况：干部人事数字档案管理系统于 2011 年投入使用，其主要功能是可以实现对干部档案及档案材料的收集、鉴别、整理、保管、转递、统计、查借阅等日常工作的计算机管理，并可通过内部局域网或专用网络安全地实现对干部数字档案的网上浏览和远程查借阅。

干部人事档案管理系统用户包含北京市民政局局领导、档案室，系统部署于工人体育场东路办公区机房，搭建在 1 台应用服务器上，用户通过北京市电子政务内网访问系统。

干部人事数字档案管理系统的运维目标为：保障系统日常运行正常，保障局领导对系统查询业务需求得到满足，保障市民政局档案室对人事档案相关的业务使用需求，保障市民政局其对系统的访问及相关业务功能操作使用需求。

运维要求

根据北京市委社会工委市民政局的要求提供的运维服务，建立标准统一的运维流程，通过有效的实施和操作，保证系统的稳定运行，为此提供系统运维服务。

服务内容涉及干部人事档案管理系统服务器、应用系统、数据库，大致分为服务器日常巡检、服务器日常维护、日常账号管理、日常咨询服务、系统培训、数据库备份等，详细内容如下：

1) 服务器日常巡检：每月开展 1 次巡检，巡检内容包括操作系统运行状态、日志信息，CPU、内存、磁盘、IO、网络连通性、网络吞吐量状态等。填写巡检记录单，以周、月报形式提按时供给北京市委社会工委市民政局。

2) 服务器日常维护：对服务器系统定期进行维护优化，例如系统升级，垃圾文件处理，磁盘碎片整理。

3) 日常账号管理：配置用户权限、账号信息管理、密码重置。

4) 日常咨询服务：通过电话、微信等方式向用户提供咨询服务，及时响应用户诉求，予以解答。

5) 系统培训：按照用户需求，对涉及的用户进行培训指导。

6) 数据备份：对数据库文件、电子文件进行增量备份和完整备份。

4、技术要求

服务周期内提供非驻场形式服务，日常 5×8 小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件 2 小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解决。日常 5×8 小时工作时间之外，做好及时响应支持。

3.17、北京市民政局综合组织人事管理平台维护服务

系统概况：民政局组织人事管理平台于2014年投入使用，实现了北京市委社会工委市民政局在系统内对其机构与人员的管理，平台包含组织人事规划系统、人事管理系统、领导干部管理系统、绩效考核管理系统、培训与发展系统、领导查询系统、综合服务系统等七个子系统，支撑了北京市委社会工委市民政局人事管理各项业务稳定运行，平台统一数据标准，规范业务流程，实现了资源的集中管理和高效利用，大大提高了北京市委社会工委市民政局组织人事工作的效率。

平台系统用户包含北京市委社会工委市民政局局领导、各处室、各分局及直属单位组织人事部门，系统部署于工人体育场东路办公区机房，搭建在1台应用服务器，1台数据库服务器上，各级用户通过北京市电子政务外网访问系统。

运维要求：北京市委社会工委市民政局组织人事管理平台的运维目标为：保障系统日常运行正常，保障局领导对系统查询分析业务需求得到满足，保障北京市委社会工委市民政局人事处对人事相关的业务使用需求，保障北京市委社会工委市民政局其他处室及下属单位对系统的访问及相关业务功能操作使用需求。

(1) 日常维护：通过电话、微信等方式向用户提供咨询服务，及时响应用户诉求，予以解答；日常监测、技术服务及软件运行保障；检查系统设置人员显

示类别是否正常过滤出想要显示的人员数据。

(2) 技术维护服务：根据新的系统环境提供新版本部署方案；其他涉及后台变更及代码的变更维护及相关报表的定制。

(3) 服务器日常巡检：每周开展1次系统全面巡检，内容包括：对操作系统运行状态、日志信息、CPU、内存、磁盘空间、IO、网络连通性、网络吞吐量等情况进行巡检。

(4) 服务周期内提供非驻场形式服务，日常5*8小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件2小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解决。工作时间之外，做好及时响应支持。

3.18、北京市民政局综合组织人事二期维护服务

系统概况：民政局组织人事管理平台二期于 2016 年投入使用，实现了北京市委社会工委市民政局在系统内对其机构与人员的管理，二期组织人事管理平台功能进行了升级改造，内容包含升级改造领导查询系统、新建编制及岗位管理系统、人事调配管理系统、非统发事业单位工资管理系统、干部出境管理系统、干部综合服务系统、民主测评管理系统、党团建设管理系统、党建专题管理系统、领导驾驶舱等，支撑了北京市委社会工委市民政局人事管理各项业务稳定运行，平台统一数据标准，规范业务流程，实现了资源的集中管理和高效利用，大大提高了北京市委社会工委市民政局组织人事工作的效率。同时平台能够实现统计报表的定制输出，支撑北京市委社会工委市民政局公务员（干部）年度统计工作的开展。

平台系统用户包含北京市委社会工委市民政局局领导、各处室、各分局及直属单位组织人事部门，系统部署于工人体育场东路办公区机房，搭建在 1 台应用服务器，1 台数据库服务器上，各级用户通过北京市电子政务外网访问系统。

运维要求：北京市委社会工委市民政局组织人事管理平台的运维目标为：保障系统日常运行正常，保障局领导对系统查询分析业务需求得到满足，保障北京市委社会工委市民政局人事处对人事相关的业务使用需求，保障北京市委社会工委市民政局其他处室及下属单位对系统的访问及相关业务功能操作使用需求。

服务内容涉及人事管理平台服务器、应用系统、数据库，大致分为服务器

日常巡检、服务器日常维护、日常账号管理、日常咨询服务、系统培训、数据库备份、数据库数据校正等，详细内容如下：

（1）日常维护：通过电话、微信等方式向用户提供咨询服务，及时响应用户诉求，予以解答；日常监测、技术服务及软件运行保障；检查系统设置人员显示类别是否正常过滤出想要显示的人员数据。

（2）技术维护服务：根据新的系统环境提供新版本部署方案；其他涉及后台变更及代码的变更维护及相关报表的定制。

（3）服务器日常巡检：每周开展 1 次系统全面巡检，内容包括：对操作系统运行状态、日志信息、CPU、内存、磁盘空间、IO、网络连通性、网络吞吐量等情况进行巡检。

（4）数据库定期备份。

（5）服务周期内提供非驻场形式服务，日常 5*8 小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件 2 小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解决。工作时间之外，做好及时响应支持。

3.19、北京市民政局综合办公平台维护服务

系统概况：为提高北京市委社会工委市民政局内部办公效率和“无纸化办公”需求，建设北京市委社会工委市民政局公文流转系统，系统包含收文、外发文、内部签报和外来会议，用户通过系统可实现北京市委社会工委市民政局内部日常公文的新建、流转以及意见签批。

北京市委社会工委市民政局公文流转系统运维服务的总体目标是通过派驻北京市委社会工委市民政局现场，为公文流转系统提供技术支持、系统日常维护、用户培训等系统运维服务，确保系统安全、稳定、高效运行，提高数据的准确性、现势性及安全性，进一步推动北京市委社会工委市民政局信息化工作的规范化、科学化和精细化管理。推动北京市委社会工委市民政局各项业务和谐、健康、快速发展。

运维要求：系统运维服务要求包括系统日常巡检、系统技术咨询解答、系统日常维护、系统文件调整、系统环境部署、移动终端系统运维、用户培训、系统备份、性能优化和适应性更新等工作。服务对象包括北京市委社会工委市民政局业务处室、事业单位，并对各类业务请求进行全面、及时、有效的响应及服务。

（1）系统巡检：提供工作日每日一次系统可用性巡检服务、记录系统使用

状态，根据检查情况为系统优化升级收集数据。填写巡检记录单，以周、月报形式提按时供给北京市委社会工委市民政局。

（2）系统技术咨询解答：提供5×8热线电话支持，提供系统问题申告、系统问题处置以及技术和业务咨询等。

（3）系统日常维护：为用户提供系统日常维护，包括用户信息的增加、删除、修改以及岗位调整等内容。

（4）系统文件调整：为用户提供文件调整服务，根据用户需求，运维人员在服务器或是后台对有错误的文件进行调整。

（5）系统环境部署：提供系统部署服务，根据需求，在服务器上部署系统文件，包括系统的部署以及系统所有的插件安装。

（6）移动终端系统运维：提供移动终端系统运维服务，对移动终端提供应用安装及应用更新工作。

（7）用户培训：按要求对各系统用户提供相关的技术培训，安排专人编写材料，组织培训。如系统功能发生优化、改造，运维人员应及时对相关用户进行培训，并调整操作手册相关内容。

（8）系统备份：每天对公文流转系统业务数据进行备份，定期对公文流转系统日志数据进行备份，并对备份数据在测试上进行还原检测，以保障系统出现问题时，可以快速的恢复系统。

（9）性能优化：根据北京市委社会工委市民政局需求，对系统稳定性、易用性及性能进行优化，提高系统运行速度，满足用户使用需求，提升办公效率。

（10）适应性更新：针对用户操作系统及移动终端更新，对系统的界面及部分内容进行调整以满足用户新的使用环境。

（11）服务周期内，日常驻场1人提供5×8小时驻场服务，二线团队配合驻场人员提供及时技术支持，根据用户需要提供现场支持服务；日常5×8小时工作时间之外，做好及时响应支持，重要事件2小时内到达现场。

3.20、北京市民政资金监管信息化平台维护服务

系统概况：针对北京市民政资金监管信息化平台建设项目建设的系统平台，该项目由北京市委社会工委市民政局自2015年起建设，于2016年6月竣工验收。通过该平台建设，实现了全市16区的民政对象补贴资金的区级统一发放，简化了资金发放流程，减少了审批环节，全面实现了民政资金社会化的发

放及透明化的监管。

运维要求：主要包括与信息系统相关的操作系统、数据库以及应用系统的运行维护服务，提供相关系统及数据库的日常巡检，以周、月报的形式按时供给北京市委社会工委市民政局。详细内容如下：

1.数据库维护

（1）监视数据库的状态、SGA 的各种参数、日志事件（警告）、侦听器状态、进程状态、可用性如死锁、资源争用、不一致性以及会话和 SQL 活动、等待状况、数据库碎片情况等。

（2）监视关系型数据库归档日志和可用空间量，以及关系型数据库归档日志目的地中可用空间的百分比；监视转储目的地目录的使用空间百分比。

（3）监视并警告当前分配的扩展数据块数超出指定阈值的数据库对象。

（4）对表空间的使用情况和增长情况进行定期分析和预警。

（5）针对数据库中的 I/O 情况进行实时监控。

（6）定期提供数据库运行性能的分析、帮助提出诊断和优化调整建议。

（7）将监控到的数据库性能指标保存下来，生成性能趋势报告，为管理者提供决策依据。

（8）定期检查系统日志和备份作业日志，根据日志解决潜在问题。

2.数据存储备份维护

（1）对 IT 环境中的存储和备份资源集中监控，统一管理，实时得出设备性能参数，如 I/O 请求的数量、物理 I/O 读写响应时间和数据传输峰值、cache 使用的统计数据等；规划总体存储空间，分析数据量随时间增长的趋势图表，合理分配资源，并对系统性能进行优化。

（2）对应用进行数据迁移前，进行风险分析和评估，制订应用迁移方案，提交风险回退方案；数据迁移后对数据一致性、完整性和可用性进行测试，确认移植成功。

（3）制订主机操作系统、文件系统和应用软件系统数据备份策略，制订自动或人工备份介质管理规范。

（4）检查日常备份任务的完成情况，确保数据按要求成功备份。

（5）定时进行备份恢复演习，保证操作系统、文件系统和数据库出现异常时能够迅速解决。

3.应用系统维护

实时监控应用系统服务和进程的运行状态，对关键进程占用系统资源的情况进行管理；在服务出现异常时给出告警，并能在进程终止时给予自动重启该进程的操作；定期针对应用系统运行中生成的记录文件进行监测，从而判断应用中的重要错误、警告以及性能等问题；实时监控关键服务的响应时间，当服务响应时间不正常时予以排查处理。

4.培训及数据服务

针对市局用户提供软件使用培训指导服务，并针对其提出的系统相关数据要求给予支持。

服务周期内提供非驻场形式服务，日常 5×8 小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件 2 小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解决。工作时间之外，做好及时响应支持。

3.21、北京市民政局“民政一卡通”制卡发卡管理系统维护服务

系统概况：针对“民政一卡通”制卡发卡管理系统建设项目建设的系统平台，该项目由北京市委社会工委市民政局自 2016 年底起建设，于 2017 年 4 月竣工验收。通过该平台建设，构建起了市、区两级集成民政对象个人信息、金融账户、优待功能、增值优惠等于一体的大数据交换中心，全面支撑全部民政对象的“民政一卡通”相关信息的采集、整合、比对、稽核等，为“民政一卡通”工作的有序推进奠定坚实基础，并作为未来进一步拓展民政服务范围和功能提供精准化数据支撑。

运维要求：本项目运维的内容主要包括与信息系统相关的操作系统、数据库以及应用系统的运行维护服务，提供相关系统及数据库的日常巡检，以周、月报的形式按时供给北京市委社会工委市民政局。详细内容如下：

1.数据库维护

（1）监视数据库的状态、SGA 的各种参数、日志事件（警告）、侦听器状态、进程状态、可用性如死锁、资源争用、不一致性以及会话和 SQL 活动、等待状况、数据库碎片情况等。

（2）监视关系型数据库归档日志和可用空间量，以及关系型数据库归档日志目的地中可用空间的百分比；监视转储目的地目录的使用空间百分比。

（3）监视并警告当前分配的扩展数据块数超出指定阈值的数据库对象。

- (4) 对表空间的使用情况和增长情况进行定期分析和预警。
- (5) 针对数据库中的 I/O 情况进行实时监控。
- (6) 定期提供数据库运行性能的分析、帮助提出诊断和优化调整建议。
- (7) 将监控到的数据库性能指标保存下来，生成性能趋势报告，为管理者提供决策依据。
- (8) 定期检查系统日志和备份作业日志，根据日志解决潜在问题。

2.数据存储备份维护

(1) 对 IT 环境中的存储和备份资源集中监控，统一管理，实时得出设备性能参数，如 I/O 请求的数量、物理 I/O 读写响应时间和数据传输峰值、cache 使用的统计数据等；规划总体存储空间，分析数据量随时间增长的趋势图表，合理分配资源，并对系统性能进行优化。

(2) 对应用进行数据迁移前，进行风险分析和评估，制订应用迁移方案，提交风险回退方案；数据迁移后对数据一致性、完整性和可用性进行测试，确认移植成功。

(3) 制订主机操作系统、文件系统和应用软件系统数据备份策略，制订自动或人工备份介质管理规范。

(4) 检查日常备份任务的完成情况，确保数据按要求成功备份。

(5) 定时进行备份恢复演习，保证操作系统、文件系统和数据库出现异常时能够迅速解决。

3.应用系统维护

实时监控应用系统服务和进程的运行状态，对关键进程占用系统资源的情况进行管理；在服务出现异常时给出告警，并能在进程终止时给予自动重启该进程的操作；定期针对应用系统运行中生成的记录文件进行监测，从而判断应用中的重要错误、警告以及性能等问题；实时监控关键服务的响应时间，当服务响应时间不正常时予以排查处理。

4.培训及数据服务

针对市局用户提供软件使用培训指导服务，并针对其提出的系统相关数据要求给予支持。

服务周期内提供非驻场形式服务，日常 5×8 小时远程支持，根据用户需要提供现场支持服务，重要事件 2 小时内到达现场，必要时协调二线团队配合解

决。工作时间之外，做好及时响应支持。

3.22、北京市民政局审计监督平台系统（含审计移动办公平台）

系统概况：北京市委社会工委市民政局 2016 年组织建设了审计监督平台系统，全面促进北京市委社会工委市民政局审计信息化进程与变革，实现业务方式转变与战略实现；深度融合，实现管控考核支撑能力，使得内审监督应用系统能够与实际业务相融合；搭建审计监督系统应用平台，满足北京市委社会工委市民政局全方位、多维度、全流程的分析；构建面向实际业务的审计监督管理系统，并实现审计系统对于全局审计业务的全覆盖、全过程管理。

目前，根据北京市委社会工委市民政局京民审发〔2016〕 455 号文件要求，北京市委社会工委市民政局审计工作目前是自上而下全覆盖，每一个单位都配有审计专属人员，目前北京市委社会工委市民政局已在政务外网实施部署了支撑审计工作的审计监督平台，达到北京市委社会工委市民政局审计工作全覆盖的目标。审计工作是北京市委社会工委市民政局首要工作，通过信息化系统的建设实施，实现了事前，事中，事后对项目审计全过程监督，在信息化的全覆盖基础上实现项目的全过程监督审计。

运维要求：服务内容涵盖对应用系统、数据库及其服务器的维护，用户的支持等，详细内容如下：

1) 应定期对在系统使用过程中产生的用户数据及用户资料进行备份，保证用户数据完整、准确，保证用户对数据的追溯和恢复能顺利进行。

2) 针对客户现场出现的人员及部门调整应积极响应、主动及配合开展针对相关人员关于系统操作的集中培训或单点培训工作。

3) 应定期对系统服务器和应用服务器及系统应用进行安全漏洞扫描，针对发现的安全漏洞应及时更新补丁处理，以确保系统平稳运行。

4) 应积极响应局内统一要求而进行的其他功能性调整和修改工作。

5) 保证系统产生的用户数据的保密性，对于能接触到用户数据的相关人员应签署保密协议。

6) 提供相关系统及数据库的日常巡检，并生成巡检记录单，以周、月报的形式按时供给北京市委社会工委市民政局，以保证针对应用服务器、操作系统、业务系统中间件、数据库、业务系统的全面监测，及时发现系统漏洞即时修复，以保证业务系统的稳定性，有效降低系统漏洞对系统用户产生的不利影响。

日常提供至少 1 人提供 5×8 小时驻场服务，对用户现场出现的使用问题进行使用答疑及技术支持工作。对系统安全运行提供 7×24 小时技术支持，系统发生问题故障应 10 分钟内响应，2 小时内解决问题故障，遇到重大问题应保证用户数据安全，24 小时内完成系统恢复工作并恢复系统正常使用。日常 5×8 小时做好及时响应支持。

3.23、财务软件系统技术服务

系统概况：北京市民政局以财务管理业务的真实需求为出发点，以相关政策法规和财务制度为建设依据，以实用为本，建设了“单位财务核算系统”。上线后，财务人员通过该系统处理本单位的会计核算业务。通过该系统设定会计业务办理的规范流程，并对单位的会计科目、辅助核算参数等基础信息进行统一设定，形成预算单位核算业务的基础规范。

财务核算系统上线后，运行稳定。同时需要系统建设厂商针对本系统继续提供专业化的运维服务和技术支持。

运维要求：服务内容包括现场服务、定期巡检、故障服务。中标人在系统维护期内，安排服务人员进行服务，及时解决相关问题。对发生故障响应的要求如下：

（1）提供 7×24 小时响应。

（2）故障在半小时内响应，如电话、网络等不能解决问题，4 小时到现场，24 小时解决问题，紧急状况 2 小时到现场，8 小时解决问题。

（3）如遇紧急、重大服务事项，需在保证提供多人、快速服务响应的情况下配合管理方协调产品的研发单位进行现场应急事件处理。

（4）中标人应有完善的文档管理制度，保证运行维护过程中产生的文档。

（5）负责各种基础数据的维护,根据用户的变化分配、增加及注销操作人员权限；

（6）负责解决日常运维的系统技术问题，提供远程和现场技术支持。

（7）负责解决日常运维以外的系统技术问题、协助系统硬件维护以及查找网络及硬件设备出现的故障；

（8）负责系统定期巡检，掌握系统服务器软硬件及整体运行情况，预防宕机等重大事故发生。保证 24 小时手机畅通，随时做好风险应急响应。

3.24、ORACLE 数据库软件及 ORACLE 中间件（原 BEA）维护服务

提供解决安装及使用 Oracle 软件产品时遇到的问题。

序号	项目	服务内容：
1	健康检查	编写脚本进行数据库健康检查，并出具健康检查报告
2	性能优化	根据健康检查报告对数据库进行优化操作
3	日常运维	数据库日常监控，普通故障排查，开发测试支持，数据迁移等数据库日常操作
4	配置管理	持续完善数据库配置管理，中间件配置管理
5	监控脚本	对现有监控系统进行维护，按需求定制编写数据库、中间件相关 nagios 监控脚本
6	漏扫处理	在测试环境对数据库补丁、中间件补丁进行升级测试，测试通过后升级到生产环境
7	备份恢复	对备份有效性进行验证，梳理优化备份策略
8	安全管理	协助制定数据库安全策略，提供专业支持和建议
9	逻辑复制产品运维	主流数据逻辑复制产品运维管理，包括逻辑复制产品安装与配置，复制链路日常监控，队列和进程故障排除等。
10	文档管理	编写并持续完善相关管理规定文档、运维手册、事件记录、部署文档等。
11	系统上线	数据库、中间件安装部署升级上线，上线关键时段人员现场保障
12	故障解决及根因分析	Oracle 数据库、逻辑复制产品、中间件故障解决，故障深层次根本原因定位分析，最大程度挖掘问题本质，屏蔽再次出现的风险
13	SQL 优化	对目标系统进行 SQL 调优，代码审核优化，实质性提升 SQL 运行效率
14	自动化运维	供应商提供 Oracle 数据库及中间件自动化运维工具，并对甲方维护人员进行使用培训，能够根据甲方需求对自动化运维

		工具进行后期定制开发，自动化运维工具应具备完整的数据库及中间件基础运维能力。
--	--	--

针对于系统现状，客户对运维服务也有着较高的要求。除日常基础运维服务外，还需要提供以下服务内容：

7×24电话技术支持服务、电子化支持服务、系统性能分析预测、SQL 优化培训、数据库性能优化、中间件性能优化、日常技术交流、数据库迁移、数据库安装升级、中间件安装升级、数据库补丁安装、中间件补丁安装。

3.25、短信平台短信技术服务

运维要求：提供 MAS 短/彩信承载业务，通过部署移动代理服务器，以短/彩信为承载方式提供基于移动终端的信息化短/彩信应用服务。并通过移动代理服务器将业务延伸到移动终端。

3.26、E 人 E 本设备维修技术服务

运维要求：

设备维修服务：提供委局采购的162台 E 人 E 本的设备维修服务。提供政务本的硬件售后维修和软件技术支持两个方面的运维服务：政务本的产品及附件硬件问题提供故障维修服务；政务本底层应用环境提供技术支持，提供出厂设置的定制开发服务、基础应用功能升级和技术咨询服务。以刷机包的形式，提供出厂设置的定制开发服务；提供售后和技术支持上门服务，提供集中培训和7×24小时随时电话解答和咨询。

提供164张流量卡12个月的流量费。

4、日常服务方式和要求

4.1日常咨询服务

提供5×8小时的支持服务以及后台支持，同时支持邮件及传真服务。全面解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

4.2远程在线诊断和故障排除

对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权供应商可通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统进行故障诊断和故障排除。

4.3特殊时段的服务

供应商需为招标人在节假日期间和其它关键时段，提供手机实时跟踪和技术24小时开机服务，并根据北京市民政局的要求进行系统维护和监督，以保障系统的正常使用。

4.4现场响应

自收到用户的服务请求起12小时内，若电话和远程服务形式不能解决问题，供应商应指派技术人员4小时赶赴现场进行故障处理。遇到重大技术问题，供应商应及时组织有关技术专家进行会诊，并在48小时内采取相应措施以确保系统的正常运行。如果供应商在接到通知后的两个工作日内未作出响应，供应商必须对由于故障所造成的损失后果负责。

4.5软件后台服务

- 1、定期监控系统运行情况，排除故障，保证系统正常不间断运行；
- 2、相应系统进行适当完善、优化及升级维护服务；
- 3、定期对系统进行安全性检查，保证系统稳定和安全。

4.6软件运行保障要求

应用系统支撑的软件和硬件服务不在本次招标要求中，要求供应商针对保障应用系统提出软件运行保障机制。包括但不限于以下服务：

对出现线程死锁、宕机等情况进行重启服务。确保系统正常运行。

当发现重要设备或应用软件损坏和出现问题时，可以立即告知北京市民政局信息中心，缩短系统故障时间。

4.7服务期

供应商需向招标人提供包括但不限于系统服务内容的为合同签订之日起一年的技术保障和日常维护服务工作。

4.8交付文档

序号	服务内容	文档要求
1	北京市民政局基本生活救助管理服务系统	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告

序号	服务内容	文档要求
2	北京市民政局殡葬管理系统	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
3	北京市民政局婚姻收养登记管理信息系统	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
4	北京市民政局社会组织公共服务平台	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
5	北京市民政局居民经济状况核对信息系统	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
6	北京市民政局见义勇为人员权益保护管理系统	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
7	北京市民政局综合信息平台	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
8	北京市民政局数字民政一期信息化工程（社会救助部分）	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
9	北京市民政局数字民政一期信息化工程（养老服务部分）	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告

序号	服务内容	文档要求
10	北京市民政局网站维护服务	运维方案 问题单、问题完成报告 运维月报（统计信息量、更新情况、可用性） 运维实施申请单 运维总结报告
11	北京市民政局数据中心维护服务	运维方案 问题单、问题完成报告 运维月报 运维实施申请单 运维总结报告
12	北京市民政局宏观数据库服务	12 次月报 运维总结报告
13	北京市民政局文档综合管理系统维护服务	运行月报 运维总结报告
14	北京市民政局政法队伍管理系统维护服务	4 次巡检报告 运维总结报告
15	北京市政法委廉政学习考试系统维护服务	4 次巡检报告 运维总结报告
16	北京市民政局人事档案系统维护服务	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
17	北京市民政局综合组织人事管理平台维护服务	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
18	北京市民政局退役军人信息管理系统维护服务	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
19	北京市民政局优抚信息管理系统维护服务	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
20	北京市民政局内控管理平台系统维护服务	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
21	北京市民政局诊断检测系统软件维护项目	12 次日常维护报告 运维总结报告

序号	服务内容	文档要求
22	ORACLE 数据库软件维护服务	运维方案 运维总结报告 服务开通函 4 次巡检报告
23	网页防篡改软件系统技术服务	4 次巡检报告 运维总结报告
24	北京市民政局财务软件维护服务	4 次巡检报告 运维总结报告
25	短信平台短信技术服务	运维总结报告
26	E 人 E 本设备维修技术服务	运维总结报告
27	北京市民政局数字民政二期	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
28	北京市民政局慈善救助信息平台项目	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
29	北京市民政局婚姻收养登记信息共享服务平台项目	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
30	北京市民政局社区管理信息系统	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
31	北京市民政局社会工作人才服务系统运维服务	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告

序号	服务内容	文档要求
32	北京市民政局综合组织人事二期	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
33	北京市民政局综合办公平台	运维方案 12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
34	北京市民政局资金监管信息化平台	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
35	北京市民政局“民政一卡通”制卡发卡管理系统	运维方案 12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
36	北京市退伍军人安置系统	运维方案 巡检记录 运维月报 运维总结报告
37	北京市督查办公系统	运维方案 12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
38	网站专题专栏建设工作	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
39	北京市民政局财务信息管理系统建设项目	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告
40	北京市民政局审计监督平台系统	12 次巡检记录、服务记录 运维总结报告

三、运维总集服务

针对现有各应用系统，统筹管理以上服务的承接单位，做好服务监管，质量控制。包括但不限于以下工作：

- (1) 协调各系统的运维服务，按时汇总提交系统运维周月报；
- (2) 组织召开运维周、月例会，汇报各项任务进度，协调安排部署专项任务；

- （3）收集、汇总、管理各系统运维过程记录、巡检报告等材料；
- （4）做好运维服务绩效评价工作。制定科学合理的绩效评价指标，针对不同信息系统、信息化设备运维服务的服务质量、服务效果进行绩效评价。
- （5）开展运维工作总结。在全年运维服务工作到期前，开展运维工作总结。
- （6）配合运维服务监理共同做好项目进度控制、服务质量控制、成本控制，信息管理、文档管理、安全管理，共同协调所有服务承接单位。
- （7）配合做好网络安全及保密工作，含网络安全等级保护工作。
- （8）完成市委社会工委市民政局交办的其他运维相关工作。

本项目所属行业：软件和信息技术服务业

第五章 评审内容

一、投标人资格审查

序号	评审内容
1	有效的营业执照或法人证书等证明文件（复印件，须加盖投标人公章），以自然人身份投标的提交自然人的有效身份证明（复印件）
2	法定代表人/单位负责人身份证明（格式，原件）
3	法定代表人/单位负责人授权书（格式，原件）
4	会计师事务所出具的上一年度财务审计报告或投标人开户银行在开标日期前三个月内开具的资信证明（原件或该原件的复印件；复印件须加盖投标人公章；银行存款证明无效）
5	依法缴纳税收的记录：最近一年内任意一个月的纳税有效凭证（按月缴纳）或上年度的纳税有效凭证（按年度缴纳）或相关部门出具的依法纳税有效证明文件，依法免税的，应提供依法免税的相关证明文件（复印件，须加盖投标人公章）
6	社会保障资金缴纳记录：最近一年内任意一个月缴纳社会保障资金的有效票据凭证（按月缴纳）或上年度缴纳社会保障资金的有效票据凭证（按年度缴纳）或由社保中心出具的缴纳社会保障资金的有效证明文件，依法免缴的，应提供依法免缴的相关证明文件（复印件，须加盖投标人公章）
7	投标人资格声明函（原件，格式）
8	投标人单位类型声明
9	投标人信用信息查询结果（采购代理机构查询）
10	联合体协议书（格式，原件）（以联合体形式投标的）

注：1、投标人资格审查均以投标人在资格册所提供的证明材料为准。若投标人未按要求提交证明材料的，所造成的后果由投标人自行承担。

2、审查内容具体要求及格式详见第七章附件。

二、投标文件符合性审查

序号	审查内容
1	按照招标文件的规定提交投标保证金
2	投标文件按招标文件要求签署、盖章
3	报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价
4	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件
5	不存在“投标人须知”第 22.2、22.3 条款中规定的投标无效情形
6	不存在法律、法规和招标文件规定的其他无效情形

三、本次招标采用综合评分法，即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。评分因素所占权重见下表《评分标准细则》。

评分标准细则

序号	评分因素	评价指标和分值		
1	商务 (24分)	综合实力	12分	1.投标人提供有效的质量管理体系认证得3分，否则不得分； 2.投标人提供有效的信息安全管理体系统认证得3分，否则不得分； 3.投标人提供有效的信息技术服务运行维护标准符合性证书（ITSS）三级及以上的得3分；提供四级的得2分；否则不得分； 4.投标人提供有效的信息服务管理体系认证的得3分，否则不得分； 注：提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不予计分。
		项目业绩	12分	投标人每提供一个近3年（2018年1月1日以来，以合同签订日期为准）相同或类似项目案例的，得2分，本项最高得12分。 注：提供合同复印件（附合同首页、金额页、签字盖章页、关键页复印件，并每页加盖投标人公章），否则不予计分。
2	技术 (66分)	服务团队	10分	服务团队人员配置：根据参与此项目的人员资质证书、技术人员具有的类似工作经验、任务分工是否明确；项目相关人员是否能够与合作伙伴或政府客户进行良好沟通（能够提供相关证明）。 人员配置优、有类似工作经验、分工明确、资质证书全的得10分； 人员配置较好、有类似工作经验、分工较明确、资质证书较全的得8分； 人员配置一般、有类似工作经验、分工较一般、资质证书较一般的得6分； 人员配置较差、无类似工作经验、分工较混乱、资质证书无的得3分； 未提供不得分。
		硬件系统维保服务方案	10分	根据投标人提供的硬件系统维保服务及该方案对招标文件的响应程度 方案完整、科学性、可行性、针对性强，充分满足招标文件的需求得10分； 方案较完整、科学性、可行性、针对性较强，完全满足招标文件的需求得7分； 方案完整性一般、科学性、可行性、针对性一般，基本完全满足招标文件的需求得3分； 方案欠完整性、科学性、可行性、针对性差，不能完全满足招标文件的需求，得1分； 未响应或未提供不得分。
		视频设备及视频会议系统运维服务方案	10分	根据投标人提供的视频设备及视频会议系统运维服务及该方案对招标文件的响应程度 方案完整、科学性、可行性、针对性强，充分满足招标文件的需求得10分； 方案较完整、科学性、可行性、针对性较强，完全满足招标文件的需求得7分； 方案完整性一般、科学性、可行性、针对性一般，基本完全满足招标文件的需求得3分； 方案欠完整性、科学性、可行性、针对性差，不能完全满足招标文件的需求，得1分； 未响应或未提供不得分。

序号	评分因素	评价指标和分值		
				文件的需求，得 1 分； 未响应或未提供不得分。
		平台运行维护服务方案	10 分	根据投标人提供的本项目下各平台运行维护服务及该方案对招标文件的响应程度 方案完整、科学性、可行性、针对性强，充分满足招标文件的需求得 10 分； 方案较完整、科学性、可行性、针对性较强，完全满足招标文件的需求得 7 分； 方案完整性一般、科学性、可行性、针对性一般，基本完全满足招标文件的需求得 3 分； 方案欠完整性、科学性、可行性、针对性差，不能完全满足招标文件的需求，得 1 分； 未响应或未提供不得分。
		项目技术支持方案	10 分	方案全面细致，体系完善，有标准服务流程，响应迅速、切实可行，得 10 分； 方案较全面，具有较好的服务保障，方案较切实可行，得 8 分； 方案有内容缺失，提供一定的服务保障，方案基本可行，得 6 分； 方案基本无响应，存在重大疏漏，得 2 分； 未提供不得分。
		培训服务方案	6 分	培训服务详实、切实可行，有专业培训人员，得 6 分； 培训服务较全面，内容较细致，得 4 分。 培训服务方案存在重大疏漏，得 2 分； 未提供不得分。
		运维总集服务方案	10 分	运维总集服务方案设计依据充足，目标明确可行，职责理解清晰，方案内容详实、全面，可落地执行，得 10 分； 运维总集服务方案设计有依据，提出了目标、职责，内容较完整，能够参考执行的得 8 分； 运维总集服务方案设计无明确依据，目标、职责不清晰，方案内容不够完整，能够部分执行的得 5 分； 方案内容简单，存在重大疏漏，得 2 分； 未提供不得分。
3	价格 (10 分)	评标基准价=满足招标文件要求且最低的评标价格 合格投标人的有效价格得分=（评标基准价/评标价格）×10		
合计 100 分				

注：评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

第六章 合同

一、合同特殊条款

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，应以特殊条款为准。

一、定义

1. 甲方：系指与中标人签署合同的单位。

本合同甲方系指：北京市民政局。

2. 乙方：系指根据合同约定提供相关服务的中标人

本合同乙方指：_____。

3. “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。

4. “合同价”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价格。

二、主要服务内容：北京市委社会工委市民政局 2021 年度业务系统维护服务项目的服务内容：采集服务对象和服务人员信息、服务过程记录及保障服务数据真实性、数据维护及月度报告。

三、工作结果交付：系统巡检记录单、故障处理单等运维相关过程性材料。

四、服务期限：12 个月

五、付款条件：

(1) 合同生效后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 70%，即人民币元整（小写：_____）；

(2) 项目经甲方终验合格后 30 个工作日内，甲方向乙方支付剩余价款；

(3) 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款。

六、监督与审核：甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

八、违约责任：按一般条款约定。

九、不可抗力：不可抗力通知送达时间：事故发生后7天内。

二、合同一般条款

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经双方协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

1、 定义

本合同下列术语应解释为：

- 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 “合同价”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价格。
- 1.3 “服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同条款及相关附件。
- 1.4 “甲方”指系指与中标人签署合同的单位。
本合同甲方系指：_____。
- 1.5 “乙方”指系指根据合同约定提供相关服务的中标人。
本合同乙方系指：_____。
- 1.6 “项目现场”指的是：甲方指定地点。

2、 乙方合同义务

2.1 服务内容

- 2.1.1 乙方服务内容见招标文件及被甲方接受的投标文件中的规定。
- 2.1.2 乙方提供的服务应与招标文件规定的服务内容、服务规范和规范附件（如果有的话）及其投标文件的服务内容、服务规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若文件规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。
- 2.1.3 具体建设内容详见本合同附件 2。

2.2 合同资料

- 2.2.1 合同项下文件资料（除合同特殊条款规定外）将以下列方式交付：接到对方书面通知后 15 天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。

2.3 工作结果交付

2.3.1 乙方应按照甲方要求的时间和进度交付相应的工作结果。

2.4 保密

2.4.1 乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经该资料 and 文件的原提供方同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

本合同期满、终止或者解除后，本保密条款继续有效。

2.5 知识产权

2.5.1 知识产权归甲方所有。乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任及经济损失。

2.5.2 为本项目建设形成的知识产权成果归甲方所有（已有的第三方知识产权除外）。

3、 合同款支付

3.1 合同货币：人民币。

3.2 合同款支付：

3.2.1 本合同总价为人民币_____，具体分项价格详见项目报价书(附件 1)。

3.2.2 合同经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章后 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 70%，即人民币_____。

3.2.3 项目通过竣工验收后 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同剩余金额 30%，即人民币_____。

3.2.4 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款。

4、 完成时间

4.1 本项目服务时间：自合同签订之日起一年。

5、 监督与审核

- 5.1 甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

6、 索赔

- 6.1 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。

7、 误期赔偿费

- 7.1 除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，如果乙方不能按合同规定时间准时提供服务，甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下，可从合同价款中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按迟交服务或未提供服务的服务费用的 0.5%计收，不足 7 日者亦按 7 日计算直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同总价的 5%。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方有权无需乙方同意终止合同。

8、 罚则

- 8.1 定期完成系统巡检与故障排查：按照合同约定的巡检频率对系统进行巡检，发现故障第一时间应急处置。未及时发现故障，每次扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%，对采购人造成影响的，在此基础上加扣 3%。
- 8.2 按时提交运维工作报告：按照合同要求编写运维工作报告（日报、周报或月报），经运维总集服务承接单位与运维监理服务承接单位审核后，报采购人归档；未及时提交文档或文档不符合要求，每次扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%；
- 8.3 经采购人、监理单位共同约定项目例会制度（每周或每两周召开一次，不能现场参会可以通过视频会议方式参会），连续 2 次未参会的，扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%；

9、 不可抗力

- 9.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不

不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

- 9.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

10、 合同修改

- 10.1 任何对合同条件的变更或修改、补充或删减均须双方签订书面的修改书。

11、 违约解除合同

- 11.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

- 11.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，按合同第7.1的规定可以解除合同的；

- 11.1.2 乙方未能履行合同规定义务，导致甲方无法实现合同目的的；

- 11.1.3 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

- 11.1.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

- 11.1.4.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

- 11.1.4.1.1 “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。

- 11.1.4.1.2 “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。

- 11.2 在甲方根据上述第11.1条规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的服务类似的服务，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。

- 11.3 甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期贷款额3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期贷款额5%，逾期30天，乙方有权解除本合同。

12、 保密条款

- 12.1 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。

12.2 乙方必须与甲方签订《保密协议》，见附件

12.3 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，生产安全。

12.4 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。

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

12.6 乙方负责的系统开发或运维工作必须符合系统相应安全等级保护的相关要求，确保系统不出现弱口令等安全漏洞。

12.7 乙方应积极配合甲方网络安全主管部门对系统进行的网络安全监督检查工作。

12.8 甲方有权对网络安全监督检查工作中出现的安全漏洞，视情节对乙方进行处罚。

13、 破产终止合同

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或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力。

14、 争端的解决

14.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

14.2 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

15、 通知

15.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

16、 计量单位

16.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

17、 适用法律

17.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

18、 合同未尽事宜

18.1 本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

19、 合同生效及其它

19.1 下列条件全部符合后，合同生效：

双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章；

19.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

（1）招标文件

（2）投标文件（如被甲方接受）

（3）中标/成交通知书

19.3 本合同一式6份，具有同等法律效力。甲方2份，乙方2份，采购代理机构2份。

19.4 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

19.5 合同附件列表：

附件 1-项目报价书

附件 2-项目服务方案

附件 3-保密协议

三、合同书

_____(甲方)_____(项目名称)中所需_____(服务名称)经_____(招标机构)以_____号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定,_____(乙方)为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件,签署本合同。本合同为中小企业预留合同。

1、合同文件

下列文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. 合同条款
- d. 投标文件(含澄清文件)
- e. 招标文件(含招标文件补充通知)

2、服务内容

3、合同总价

(一) 本合同总价为: ¥ _____ 元人民币(大写:)。

(二) 分项价格:

4、付款方式

本合同的付款方式为: 见特殊条款五

5、本合同服务的完成时间及服务地点

服务完成时间: _____

服务地点: 北京市

6、合同的生效

本合同经双方法定代表人或其授权代表签字、加盖本单位公章。

甲 方（盖章）：_____ 乙 方（盖章）：_____

年 月 日

年 月 日

法定代表人或
授权代表（签字）：_____

法定代表人或
授权代表（签字）：_____

地 址：_____

地 址：_____

电 话：_____

电 话：_____

四、保密协议

本协议由下列各方于 年 月 日在北京签署：

甲 方：

地 址：

法定代表人：

乙 方：

地 址：

法定代表人：

鉴于甲、乙双方于合同签订之日起就开发和运维过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中设计的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

一、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安全运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全及信息安全。

二、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，加强其保密意识和安全服务意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指乙方在合同履行过程中可能获得的包括但不限于下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员信息、机构信息、财务资料以及尚未公开的有关政府机关规划、调整等资料；

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络构架、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、技术文档及技术指标等；

三、其他保密信息：甲方的内部管理资料、财务资料；包括但不限于安全运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果等；

四、其它甲方项目的保密信息。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 保密期限

本协议约定的保密义务期限为合同履行期间和合同终止之后伍年内。乙方及其安全运维人员按本条款规定承担保密义务，甲方对乙方的自有知识产权同样进行保密。

第四条 保密义务人

本协议项下的保密义务人为乙方及其安全运维人员。

第五条 保密义务

乙方保证对在安全运维工作过程中所获悉的保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

一、乙方有义务妥善保管甲方的保密信息，未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质进行复印、复制、仿造或带离甲方工作场所。当合同终止后，乙方应及时归还所保管和使用的甲方提供的所有保密信息。

二、乙方无关人员不能访问系统数据，必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制。管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

三、乙方不得利用项目工作之便刺探与本项目无关的秘密。对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、软件及相关信息等，乙方只能将其用于与项目有关的用途，而不能用于其他目的。

四、乙方应严守保密信息，未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式或任何方式将该保密信息或其中的任何部分披露、透露、发布、传播、转移或遗失给其他无关人员或任何第三方。更不能依据该保密信息，对任何第三方做出任何建议，或利用该保密信息为自己或任何第三方进行信息、技术的开发。

五、无论合同及本协议变更、解除或终止，合同及本协议中的保密条款继续有效，乙方应继续承担约定的保密义务，直到这些信息公开披露或在本行业中成

为公知性信息为止。

六、乙方如发现甲方保密信息被泄露或由于乙方的过失导致甲方的保密信息被泄露，乙方应立即采取有效措施防止泄露的进一步扩大，并及时向甲方报告相关情况。

七、乙方应事先向甲方提供其安全运维人员的名单和背景资料，在安全运维服务过程中，若乙方需要变更其安全运维人员的，应获得甲方的同意。

八、乙方必须制定合理的措施对其安全运维人员进行管理和保密教育，加强其保密意识，确保其按照本协议的约定保守保密信息。

第六条 保密信息的移交

一、安全运维工作终止后，乙方应按照甲方的要求将在履行合同过程中接触到或涉及到的相关保密信息做相应的处理，比如采取返还、销毁或其他有效的方式进行处理。

二、当甲方以书面形式要求乙方交回保密信息时，乙方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

三、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理该保密信息。

第七条 违约责任

一、乙方未履行本协议项下的任一条款即视为违约，违约方应按守约方的要求采取有效的补救措施，以防泄密范围的继续扩大。

二、乙方如违反合同及本协议中关于保密义务的约定，甲方有权单方终止合同，乙方除应按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金外，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失，并按照国家及北京市有关法律法规的规定承担相应的法律责任。

三、乙方及其安全运维人员就安全保密义务向甲方承担连带责任。

第八条 争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，甲、乙双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 其他

一、本协议自甲、乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章之日起生效。

二、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。

三、本协议未尽事宜，甲、乙双方可另行签订《补充协议》，《补充协议》

与本协议具有同等的法律效力。

四、本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方：

（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

乙方：

（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

第七章 附件

一、投标人资格册

目录

附件 1 有效的营业执照或法人证书等证明文件，以自然人身份投标的提交自然人的有效身份证明

附件 2 法定代表人/单位负责人身份证明

附件 3 法定代表人/单位负责人授权书

附件 4 投标人的资信证明

附件 5 依法缴纳税收的记录

附件 6 社会保障资金缴纳记录

附件 7 投标人资格声明函

附件 8 投标人单位类型声明

附件 9 联合体协议书（以联合体形式投标的）

填写须知

- 1) 签署本资格声明的投标人法定代表人/单位负责人或授权代表应保证全部声明和填写的内容是真实的和正确的。
- 2) 投标人提交的材料将被保密，但不退还。
- 3) 联合体投标的，应按招标文件格式填写并提交联合体协议书。
- 4) 招标文件要求提交的资格证明文件，所有联合体成员均应当提交附件 1 项、附件 4 至附件 6 项；附件 2、3、7、8 项，可以由联合体牵头人或投标文件签署单位提交。

附件 1 有效的营业执照或法人证书等证明文件(复印件,须加盖投标人公章),
以自然人身份投标的提交自然人的有效身份证明(复印件)

附件 2 法定代表人/单位负责人身份证明(格式, 原件)

法定代表人/单位负责人身份证明

投标人名称:

单位性质:

成立时间: 年 月 日

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。

特此证明。

附: 法定代表人/单位负责人的身份证明: 有效的身份证正反面复印件, 或有效的护照复印件。

投标人名称 (盖章): _____

日期:

附件 3 法定代表人/单位负责人授权书（格式，原件）

（非法定代表人/单位负责人签署投标文件的，应提交法定代表人/单位负责人授权书及其附件；若投标文件由法定代表人/单位负责人本人签署，则可不用提交。）

法定代表人/单位负责人授权书

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（公司名称）的
在下面签字或盖章的（法定代表人/单位负责人姓名）代表本公司授权
（公司名称） 的在下面签字的（被授权人的姓名）为本公司的合法
代理人，就（项目名称）的投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。
本授权书于_____年____月____日生效，特此声明。

法定代表人/单位负责人签字或盖章：_____

被授权人签字：_____

公司盖章：_____

附：

被授权人姓名：_____

职 务：_____

电 话：_____

被授权人的身份证明：有效的身份证正反面复印件，或有效的护照复印件。

附件 4 投标人的资信证明

会计师事务所出具的本单位上一年度财务审计报告或投标人开户银行在开标日期前三个月内开具的资信证明（原件或该原件的复印件；复印件须加盖投标人公章；银行存款证明无效）

说明：

1) 投标人提交审计报告的：

投标人应提交会计师事务所出具的本单位上一年度财务审计报告，成立一年内的公司可提交验资证明。

2) 投标人提交银行资信证明的：

投标人应提供完整的银行资信证明，包括但不限于银行资信证明的正文、声明或背书或其他说明；

银行资信证明是指投标人在本项目开标日期前三个月内银行出具的资信证明，且无收受人和项目的限制，但开具银行有限制规定的除外；

银行资信证明应能说明投标人与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等；银行出具的存款证明不能替代银行资信证明，存款证明无效。

附件 5 依法缴纳税收的记录

最近一年内任意一个月的纳税有效凭证（按月缴纳）或上年度的纳税有效凭证（按年度缴纳）或相关部门出具的依法纳税有效证明文件，依法免税的，应提供依法免税的相关证明文件（复印件，须加盖投标人公章）

附件 6 社会保障资金缴纳记录

最近一年内任意一个月的缴纳社会保障资金的有效票据凭证（按月缴纳）或上年度缴纳社会保障资金的有效票据凭证（按年度缴纳）或由社保中心出具的缴纳社会保障资金的有效证明文件，依法免缴的，应提供依法免缴的相关证明文件（复印件，须加盖投标人公章）

附件 7 投标人资格声明函（格式，原件）

投标人资格声明函

致：（采购人或采购代理机构）

在参与本次项目投标中，我单位声明：

1、我单位（联合体所有成员）在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，即未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；如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满。

2、我单位（联合体所有成员）不属于公益一类事业单位，不属于使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。

3、我单位（联合体）若中标，本项目合同中由中小企业承接的服务金额，不低于合同总额的 40%，并且小微企业承接的服务金额不低于合同总额的 28%。

我单位（联合体）承诺本声明内容全部属实，如有虚假将承担因此而产生的一切法律责任和后果。

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表签字：

日期：

附件 8 投标人单位类型声明

投标人应提交联合体成员中供应商中的相应类型的供应商的声明函，并加盖声明单位的公章。

8.1 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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）参加北京市民政局的2021年民政信息化运维项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于软件和信息技术服务业（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），属于软件和信息技术服务业（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。

8.2 监狱企业证明材料

根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库[2014]68号）》的规定提交有关部门出具的证明材料。

8.3 残疾人福利性单位声明函

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》提交的声明函。

残疾人福利性单位声明函

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（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：

附件 9 联合体协议书（格式，原件）（以联合体形式投标的）

联合体协议书

_____（所有成员单位名称）自愿组成_____（联合体名称）联合体，共同参加_____（项目名称）的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

1、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人，_____、_____（其他成员单位名称）为联合体成员。

2、联合体牵头人合法代表联合体负责本项目投标文件编制和合同谈判活动，并代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与之有关的一切事务，负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3、联合体各成员确认：牵头人作出的_____（项目名称）投标相关行为对联合体各成员具有法律约束力，各成员愿意连带承担由此产生的一切责任。

4、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，并对外承担连带责任。

5、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。

6、本联合体中，_____为（小型、微型企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位、或符合中小企业划分标准的个体工商户），上述单位的协议合同金额占到联合体协议合同总金额的_____%；_____为（中型企业），上述单位的协议合同金额占到联合体协议合同总金额的_____%；其余_____%为大型企业和其他自然人、法人或者其他组织。

7、本协议书一式____份，送交采购人____1____份，联合体成员各执____份，本协议书自各联合体成员签字并盖章之日起生效。

注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人/单位负责人签字的授权委托书。

牵头人名称：_____（盖公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表：_____（签字）

成员名称：_____（盖公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表：_____（签字）

年 月 日

（联合体名称范例：牵头人名称（联合体）或牵头人名称/成员名称（联合体））

二、投标文件商务技术册

目录

- 附件 1——投标书（格式）
- 附件 2——投标一览表（格式）
- 附件 3——投标分项报价表（格式）
- 附件 4——服务内容偏离表（格式）
- 附件 5——商务条款偏离表（格式）
- 附件 6——投标人声明函
- 附件 7——业绩证明文件
- 附件 8——投标方基本情况表
- 附件 9——服务方案（格式自拟，自行提供）
- 附件 10——招标服务费承诺书（格式）
- 附件 11——招标代理服务收费标准
- 附件 12——投标人认为必要的辅助资料（如有）

附件1 投标书（格式）

致：（采购代理机构）

根据贵方为(项目名称)项目招标采购服务的投标邀请(项目编号)，签字代表(姓名、职务)经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件：

- 1、投标一览表一份
- 2、投标保证金或其凭证一份
- 3、投标人资格册正本一份、副本____份
- 4、商务技术册正本一份、副本____份
- 5、投标文件电子版一份

6、遵守国家有关法律、法规和规章，按招标文件中投标人须知和技术规格要求提供的有关文件。

7、以形式出具的投标保证金，金额为人民币_____元。

据此，签字代表宣布同意如下：

- (1) 附投标价格表中规定的应提交和交付的货物服务投标总价为人民币(用文字和数字表示的投标总价)。
- (2) 我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- (3) 我方已详细审查全部招标文件，包括第_____号（项目编号）补充通知（如果有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
- (4) 本投标有效期为自开标日起_____个日历日。
- (5) 在规定的开标时间后，我方保证遵守招标文件中有关保证金的规定。
- (6) 我方承诺，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联。
- (7) 我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，

完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

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_____

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表签字 _____

投标人名称（全称）（盖章）_____

投标人开户银行（全称）_____

投标人银行账号 _____

日期 _____

附件 2 投标一览表（格式）

项目名称：_____项目编号：_____

投标人名称	投标总价 (人民币：元)	投标保证金 (有/无)	服务期限
	人民币大写： 人民币小写：		

投标人名称（盖章）：_____

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表（签字）：_

注：1、除投标文件中应有此表外，此表还应按投标人须知的规定密封标记并单独递交。

2、此表中，投标总价应和附件 3 中的总价相一致。

3、开标时，将如实宣布并记录表格中的内容。

附件3 投标分项报价表（格式）

项目名称：_____项目编号：_____ 报价单位：人民币元

序号	名目	分项报价	备注	是否为小型、微型企业产品或服务
1				
2				
3				
.....				
合计				

投标人名称（盖章）：_____

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表(签字):

附件4 服务内容偏离表（格式）

项目名称：_____项目编号：_____

序号	服务名称	招标要求	投标响应	偏离	备注

投标人名称（盖章）：_____

投标人法定代表人或授权代表(签字)：_____

日期：

1、投标人的服务偏差必须如实填写，并应对偏差情况做出必要说明。投标人应对故意隐瞒服务偏差的行为承担责任。对招标文件有任何偏离应列明“正偏离”或“负偏离”。

2、对招标文件无偏离应标明“无偏离”。

注：投标人应对照招标文件项目需求，说明所提供服务已对招标文件的采购需求做出了实质性的响应，并申明与招标文件项目需求条文的偏差和例外。

附件 5 商务条款偏离表（格式）

项目名称：_____项目编号：_____

序号	招标文件条目号	招标要求	投标响应	偏离	备注

投标人名称（盖章）：_____

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表(签字)：_____

注：投标人如果对包括交货期、付款方式/条件、质保期及合同条款在内的商务条款的响应有任何偏离，请在本表中详细填写；如对商务条款没有偏离，请注明“无偏离”。

附件 6 投标人声明函（格式，原件）

（注：以联合体投标的，所有联合体成员均应当提交本声明，并加盖声明单位的公章）

投标人声明函

致：（采购人或采购代理机构）_____

在参与本次项目投标中，我单位声明：

1、我单位不属于“为本次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”。

2、与我单位存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商信息如下：

序号	单位名称	相互关系

（注：如没有特定关系的其他供应商，请填写“无”。）

3、我单位将严格按照招标文件要求，在编制本投标文件时，承诺本投标文件中所提供的资料全部属实，所投产品符合国家有关产品生产、销售的各项强制性标准、规定。

我单位承诺本声明内容全部属实，如有虚假将承担因此而产生的一切法律责任和后果。

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表签字：

日期：

附件 7 业绩证明文件（如有）

（附合同复印件，须加盖投标人公章）

序号	项目名称（含已完成及正在实施的项目，请分别注明并做适当描述）	合同主要内容	合同总金额	委托方联系人及电话	投标单位负责人及电话	备注

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表签字：

日期：

注：评委保留对上述资料原件审核的权利。

附件 8 投标方基本情况表（适用填写）

企业名称				法定代表人/单位负责人	
企业性质		主管机关			
企业等级		组建时间		联系人	
资质等级		信用等级		电话	
开户银行		账 号		财务负责人	
固定资产		自有资金		电 话	
流动资金		注册资金		营业执照编号	
资产总额					
财务 状况	年份	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)
	2019 年				
	2020 年				
经营范围					
企业员工 情况	总人数（从业人员）		管理人员		
	高级职称人员		中初级职称人员		
企业 组织机构	可附图				
下属 部门情况	可附表				

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表签字：

日期：

附件 9 服务方案（格式自拟，自行提供）

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人/单位负责人或授权代表签字：

日期：

附件 10 招标服务费承诺书（格式）

致：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

我们在贵公司代理的_____项目（项目编号：_____）公开招标中若获中标，我们保证在领取中标通知书时按招标文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司指定的银行账号，按照招标文件中招标服务费收取标准一次性支付招标服务费。

特此承诺。

承诺方法定名称（承诺方盖章）：

地址：

电话：

传真：

邮编：

承诺方法定代表人/单位负责人或授权代表签字：

承诺日期：

附件 11 招标代理服务收费标准

费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标
200 万元以下	1.5%	1.5%	1.5%
200～500 万元（含 500 万元）	1.1%	1.1%	1.1%
500～1000 万元（含 1000 万元）	0.8%	0.8%	0.8%
1000～5000 万元（含 5000 万元）	0.5%	0.35%	0.35%
5000 万元～1 亿元（含 1 亿元）	0.25%	0.2%	0.2%
1～10 亿元（含 10 亿元）	0.05%	0.05%	0.05%
10 亿元以上	0.01%	0.01%	0.01%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。

例：某货物招标代理业务成交金额为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下：

$$200 \text{ 万元} \times 1.5\% = 3 \text{ 万元}$$

$$(500 - 200) \text{ 万元} \times 1.1\% = 3.3 \text{ 万元}$$

$$(1000 - 500) \text{ 万元} \times 0.8\% = 4.0 \text{ 万元}$$

$$(5000 - 1000) \text{ 万元} \times 0.5\% = 20.0 \text{ 万元}$$

$$(6000 - 5000) \text{ 万元} \times 0.25\% = 2.5 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = 3 + 3.3 + 4.0 + 20.0 + 2.5 = 32.8 \text{ (万元)}$$

附件 12 投标人认为必要的辅助资料（如有）