

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：信息化安全保障一包二包 2026 年运维
服务采购项目

项目编号/包号：BJJQ-2026-547/01、02

采 购 人：北京市法律援助中心

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	39
第六章	拟签订的合同文本	82
第七章	投标文件格式	92

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

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：BJJQ-2026-547
- 2.项目名称：信息化安全保障一包二包 2026 年运维服务采购项目
- 3.项目预算金额：136.907991 万元、项目最高限价（如有）：/万元
- 4.采购需求：

包号	标的名称	采购包 预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	信息化基础环境、弱电及自助服务系统	66.954551	一项	本采购需求包旨在保证北京市法律援助中心实体平台、办公区域以及基础网络环境、弱电、门禁、监控等各系统平稳运行、功能实现良好，确保相关设备、设施工作状态正常，为市民获得各类公共法律服务提供有力支撑。
02	北京市 12348 公共法律服务热线智能平台	69.95344	一项	本采购需求包旨在保证北京市 12348 公共法律服务热线智能平台系统平稳运行、功能实现良好，确保相关设备、设施工作状态正常，便于市民通过电话、网络、视频等方式进行法律咨询，为热线平台正常提供服务提供有力支撑。

- 5.合同履行期限：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日

- 6.本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

☐本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☒本项目专门面向 ☒中小 ☐小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。**本项目 01 包专门面向中小企业采购；02 包专门面向小微企业采购。**

☐本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

- 2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。

3.本项目的特定资格要求:

3.1 本项目是否属于政府购买服务:

■否

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

3.2 其他特定资格要求: 无。

三、获取招标文件

1.时间: 2026 年 06 月 02 日至 2026 年 06 月 09 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)。

2.地点: 北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价: 0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间: 2026 年 06 月 23 日 10 点 00 分 (北京时间)。

地点: 北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策:

- (1) 节能产品强制采购
- (2) 节能产品、环境标志产品优先采购
- (3) 政府采购促进中小企业发展
- (4) 政府采购支持监狱企业发展
- (5) 政府采购促进残疾人就业
- (6) 进口产品管理

（7）本国产品标准及相关政策

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子招标文件

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

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

2.5 编制电子投标文件

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

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

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

3.采购代理机构项目编号：BJJQ-2026-547

4.采购代理机构项目联系邮箱：yw01@hcjq.net

5.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/>）发布。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：北京市法律援助中心

地址：北京市海淀区吴家场路 55 号

联系方式：王老师，010-86329936

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：010-65244876、65699706

3.项目联系方式

项目联系人：张萍、王鑫国

电话：010-65244876、65699706

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容		
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物		
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否		
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目所有分包不适用。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。		
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。		
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。		
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求：_____； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 （3）样品递交要求：_____； （4）未中标人样品退还：_____； （5）中标人样品保管、封存及退还：_____； （6）其他要求（如有）：_____。		
5.1.2	进口产品	■本项目不接受进口产品投标。 □本项目接受进口产品投标，具体范围及要求详见《采购需求》。		
5.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：		
		包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业
		01	信息化基础环境、弱电及自助服务系统	软件和信息技术服务业
		02	北京市 12348 公共法律服务热线智能平台	软件和信息技术服务业

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。
12.1	投标保证金	投标保证金金额： 01 包：13001； 02 包：13002。 投标保证金收受人信息： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 账号：1000000010120100382136000935 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，采用电汇或网上银行支付的，须注明项目编号：BJJQ-2026-547-分包号）。
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： （1）中标人不按规定提交履约保证金的（如需）； （2）中标人擅自放弃中标的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
18.2	解密时间	解密时间：30 分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以服务部分得分高者为中标人；得分、投标报价、服务部分得分均相同的，随机抽取。 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637 号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式： <u>书面形式，现场或邮寄方式递交。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式

条款号	条目	内容								
		1、询问 联系部门、联系电话、通讯地址：见第一章《投标邀请》中的采购代理机构信息和项目联系方式。 2、质疑 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：010-65244876； 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。								
27	代理费	收费对象： □采购人 ■中标人 收费标准：根据《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）的规定，以中标金额为基准差额定率累进法计算，按照下列收费标准收取。 <table><tr><th>中标金额</th><th>费率</th></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td></tr><tr><td>100-500 万元（含）</td><td>0.8%</td></tr><tr><td>500-1000 万元</td><td>0.45%</td></tr></table> 中标后，非因中标人原因导致项目未执行、需退还代理费的，采购代理机构按代理费总额的30%收取项目执行成本费用，低于1万的按1万收取，高于5万的按5万收取。代理费不足1万的，按实际代理费收取。 代理费收受人信息： 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 缴纳时间：在领取中标通知书时交付代理费。	中标金额	费率	100 万元以下	1.5%	100-500 万元（含）	0.8%	500-1000 万元	0.45%
中标金额	费率									
100 万元以下	1.5%									
100-500 万元（含）	0.8%									
500-1000 万元	0.45%									

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

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

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

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

3 现场考察、开标前答疑会

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

4 样品

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

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大对政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

(1) 在货物采购项目中, 货物由中小企业制造, 即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标;

(2) 在工程采购项目中, 工程由中小企业承建, 即工程施工单位为中小企业;

(3) 在服务采购项目中, 服务由中小企业承接, 即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 在货物采购项目中, 供应商提供的货物既有中小企业制造货物, 也有大型企业制造货物的, 不享受中小企业扶持政策。

5.3.1.4 以联合体形式参加政府采购活动, 联合体各方均为中小企业的, 联合体视同中小企业。其中, 联合体各方均为小微企业的, 联合体视同小微企业。

5.3.2 在政府采购活动中, 监狱企业视同小型、微型企业, 享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义: 是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象, 且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局, 各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局, 各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所, 以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.3.3 在政府采购活动中, 残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义: 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件:

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

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

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

5.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人, 按月支付了不低

于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

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

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

5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

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

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证

书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

5.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

5.6 网络安全专用产品

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

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在

投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

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

10 投标文件构成

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

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

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

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

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

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，

其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

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

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

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

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

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

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

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

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

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

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标

文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

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

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

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

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

- 23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。
- 23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

- 24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
- 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
 - 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。
- 24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

- 25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。
- 25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
- 25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。
- 26 询问与质疑
- 26.1 询问
- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。
- 26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。
- 26.2 质疑
- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的

授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

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

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

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

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

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不允许分包）	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求（本项目不允许联合体投标）	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。 3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的 投标无效 。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”

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

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标程序、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；

12	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求； 3）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs 含量限制标准。
13	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
14	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	投标异常情形	不存在下列投标异常情形： 1.硬件信息一致：不同投标人编制或上传电子投标（响应）文件的计算机网卡 MAC 地址、硬盘序列号等硬件信息相同。 2.文件异常一致或投标报价呈规律性异常：不同投标人的投标（响应）文件内容是否存在非正常一致（如多处错误一致）。 3.电子签章混用：使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密或加盖其电子印章。 4.联系信息一致：不同投标人的联系人为同一人或联系电话一致。 5.属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动。 6.法律法规和文件规定的其他投标异常情形。
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产

品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

2.2.5 对于符合异常低价情形但通过评标委员会审查的中标供应商，采购人可按照政府采购合同金额的 10%收取履约保证金。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：_____

☒无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 $\geq 5\%$ 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 $\geq 5\%$ 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。
- 2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报

价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

- 2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

- 3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

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

4 确定中标候选人名单

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

其他同品牌投标人不作为中标候选人。

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求：_____

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5 报告违法行为

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

二、评标标准（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”）

第一包：信息化基础环境、弱电及自助服务系统

序号	评分因素	分值	评分标准
1	商务部分 (20 分)	同类项目 业绩 (15 分)	投标人提供 2022 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）与本项目相同或类似项目业绩，每提供一个有效业绩得 3 分，本评审项目最高得 15 分。（需提供合同的关键信息页、合同金额页、签署盖章页、签订日期页、甲乙双方页等作为证明文件，否则不得分）
		综合实力 (5 分)	投标人具有有效的： ISO9001 质量管理体系认证得 1 分； ISO14001 环境管理体系认证得 1 分； ISO27001 信息安全管理体系统认证得 1 分； ISO20000 信息技术服务管理体系认证得 1 分； ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书得 1 分。 注：需提供相应证书的复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。
2	服务部分 (70 分)	对项目需求的理解 (15 分)	根据对项目建设的背景、目标及内容等任务要求，考察投标人对本项目内容理解分析是否正确、深入、细化。 1、提供了本项目运维内容的需求理解分析，对需求理解深入、正确，难点定位准确，对行业及采购人的特点分析准确，针对性强，得 15 分； 2、提供了本项目运维内容的需求理解分析，对需求理解分析正确、难点定位准确，对行业及采购人的特点具有一定的针对性，得 12 分； 3、提供了本项目运维内容的需求理解分析，需求理解分析正确、难点定位准确，但缺少对行业及采购人的特点分析，得 9 分； 4、提供了本项目运维内容的需求理解分析，需求理解分析基本正确、难点定位准确性不够，缺少对行业及采购人的特点分析，得 6 分； 5、需求理解内容缺失，或没有针对本项目，得 3 分； 6、不提供不得分。
		总体实施方案 (15 分)	考察投标人提供的总体实施方案对北京市法律援助中心信息化安全保障项目具体功能理解是否清晰，对信息化基础环境、弱电及自助服务系统运维内容描述是否详细。总体实施方案是否思路清晰，依据充分，方法合理，运维内容是否全面，表述清晰。 1、总体实施方案明确、合理、全面、针对性强、清晰可行，得 15 分； 2、总体实施方案具有一定的明确性、合理性、全面性、针对性、可行性，得 12 分； 3、总体实施方案明确，但缺少针对性，得 9 分；

			4、总体实施方案描述简略，且缺少针对性，得 6 分； 5、总体实施方案内容欠缺、没有针对本项目，得 3 分； 6、不提供不得分。
		运维服务方案 (10 分)	根据招标文件的要求，对投标人所提供的运维服务方案的完整性、合理性进行综合评分，考察投标人提供的运维服务方案设计是否科学合理完整，是否具有针对性，是否能够满足要求。 1、准确理解本项目的运维内容；完全把握本项目的技术重点、难点和要点；能够提出完整可行的技术方案及后续服务措施，能够针对采购人的特点，得 10 分； 2、能够理解本项目的运维内容；能够把握本项目的技术重点、难点和要点；提出了可行的技术方案及后续服务措施，但针对性不足，得 8 分； 3、能够理解本项目运维内容；能够把握本项目的技术重点、难点和要点；提出了可行的技术方案及后续服务措施，但缺少对采购人的针对性，得 6 分； 4、能够理解本项目的运维内容；基本能够把握本项目的技术重点、难点和要点；提出了技术方案及后续服务措施，但适用性不大且缺少对采购人的针对性，得 4 分； 5、本项目的运维内容理解不准确；技术方案及后续服务措施有缺，不具备针对性，得 2 分。 6、不提供不得分。
		保密工作方案 (10 分)	根据投标人提供的保密工作方案，包括保密管理制度、防护措施等： 1、制度全面，完善，合理，措施可操作性强，能够保障项目顺利实施，得 10 分； 2、制度齐全，合理，措施具有操作性，得 8 分； 3、制度通用，具有一定操作性，基本能够保障项目顺利实施，得 6 分； 4、制度不齐全，缺乏可操作性，措施无法保障项目顺利实施，得 4 分； 5、制度有明显缺陷，或防护措施不到位，无法保障项目顺利实施，得 2 分； 6、不提供不得分。
		质量控制措施 (10 分)	1、各环节质量标准明确清晰，质量控制措施非常详细，有针对性、完善的质量保障措施，得 10 分； 2、各环节质量标准明确，有相应的质量控制措施和保障措施，得 8 分； 3、有各环节的质量标准，及相应的质量控制措施和保障措施，但描述不细致，得 6 分； 4、各环节质量不够明确，质量控制措施不全面，阐

			述笼统简单，得 4 分； 5、内容存在较多缺失的，得 2 分； 6、不提供不得分。
		服务团队配置 (10 分)	1.团队配置 根据项目需求及要求，配置服务团队，结构合理、人员齐备、分工明确，4 分； 人员配置不齐备，或分工不明确，2 分； 不满足项目要求，0 分。
			2.项目人员能力及相关业绩 (1) 项目经理，具有 5 年以上项目经验，具有与本项目类似的业绩，得 3 分；不具备，0 分。 (2) 项目经理具有高级及以上职称证书，得 2 分，否则不得分； (3) 运维人员（至少 5 人）均具备 3 年以上信息化项目经验，具有与本项目类似的业绩，得 1 分；不具备，0 分。 (说明：团队人员类似业绩及能力以投标单位出具的说明或人员简历为准，格式自拟并加盖投标人公章。)
3	投标报价 (10 分)	10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 分值。 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4、2.5 及 2.6。
合计		100	

第二包：北京市 12348 公共法律服务热线智能平台

序号	评分因素	分值	评分标准
1	商务部分 (20 分)	同类项目 业绩 (15 分)	投标人提供 2022 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）与本项目相同或类似项目业绩，每提供一个有效业绩得 3 分，本评审项目最高得 15 分。（需提供合同的关键信息页、合同金额页、签署盖章页、签订日期页、甲乙双方页等作为证明文件，否则不得分）
		综合实力 (5 分)	投标人具有有效的： ISO9001 质量管理体系认证得 1 分； ISO14001 环境管理体系认证得 1 分； ISO27001 信息安全管理体系统认证得 1 分； ISO20000 信息技术服务管理体系认证得 1 分； ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书得 1 分。 注：需提供相应证书的复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。
2	服务部分 (70 分)	对项目需求 的理解 (15 分)	根据对项目建设的背景、目标及内容等任务要求，考察投标人对本项目内容理解分析是否正确、深入、细化。 1、提供了本项目运维内容的需求理解分析，对需求理解深入、正确，难点定位准确，对行业及采购人的特点分析准确，针对性强，得 15 分； 2、提供了本项目运维内容的需求理解分析，对需求理解分析正确、难点定位准确，对行业及采购人的特点具有一定的针对性，得 12 分； 3、提供了本项目运维内容的需求理解分析，需求理解分析正确、难点定位准确，但缺少对行业及采购人的特点分析，得 9 分； 4、提供了本项目运维内容的需求理解分析，需求理解分析基本正确、难点定位准确性不够，缺少对行业及采购人的特点分析，得 6 分； 5、需求理解内容缺失，或没有针对本项目，得 3 分； 6、不提供不得分。
		总体实施 方案 (15 分)	考察投标人提供的总体实施方案对北京市法律援助中心信息化安全保障项目具体功能理解是否清晰，对北京市 12348 公共法律服务热线智能平台运维内容描述是否详细。总体实施方案是否思路清晰，依据充分，方法合理，运维内容是否全面，表述清晰。 4、总体实施方案明确、合理、全面、针对性强、清晰可行，得 15 分； 5、总体实施方案具有一定的明确性、合理性、全面性、针对性、可行性，得 12 分； 6、总体实施方案明确，但缺少针对性，得 9 分； 4、总体实施方案描述简略，且缺少针对性，得 6 分； 5、总体实施方案内容欠缺、没有针对本项目，得 3

			分； 6、不提供不得分。
		运维服务方案 (15分)	根据招标文件的要求，对投标人所提供的运维服务方案的完整性、合理性进行综合评分，考察投标人提供的运维服务方案设计是否科学合理完整，是否具有针对性，是否能够满足要求。 1、准确理解本项目的运维内容；完全把握本项目的技术重点、难点和要点；能够提出完整可行的技术方案及后续服务措施，能够针对采购人的特点，得15分； 2、能够理解本项目的运维内容；能够把握本项目的技术重点、难点和要点；提出了可行的技术方案及后续服务措施，但针对性不足，得12分； 3、能够理解本项目运维内容；能够把握本项目的技术重点、难点和要点；提出了可行的技术方案及后续服务措施，但缺少对采购人的针对性，得9分； 4、能够理解本项目的运维内容；基本能够把握本项目的技术重点、难点和要点；提出了技术方案及后续服务措施，但适用性不大且缺少对采购人的针对性，得6分； 5、本项目的运维内容理解不准确；技术方案及后续服务措施有缺，不具备针对性，得3分。 6、不提供不得分。
		保密工作方案 (10分)	根据投标人提供的保密工作方案，包括保密管理制度、防护措施等： 1、制度全面，完善，合理，措施可操作性强，能够保障项目顺利实施，得10分； 2、制度齐全，合理，措施具有操作性，得8分； 3、制度通用，具有一定操作性，基本能够保障项目顺利实施，得6分； 4、制度不齐全，缺乏可操作性，措施无法保障项目顺利实施，得4分； 5、制度有明显缺陷，或防护措施不到位，无法保障项目顺利实施，得2分； 6、不提供不得分。
		服务承诺、响应时效承诺 (5分)	1、服务承诺、响应时效承诺明确清晰，描述非常详细，有针对性、完善的服务保障措施，得5分； 2、服务承诺、响应时效承诺明确，有相应的控制措施和保障措施，得4分； 3、有服务承诺、响应时效承诺，及相应的控制措施和保障措施，但描述不细致，得3分； 4、服务承诺、响应时效承诺不够明确，控制措施不全面，阐述笼统简单，得2分； 5、内容存在较多缺失的，得1分；

			6、不提供不得分。
		服务团队配置 (10 分)	1.团队配置 根据项目需求及要求，配置服务团队，结构合理、人员齐备、分工明确，5 分； 人员配置不齐备，或分工不明确，2 分； 不满足项目要求，0 分。 2.项目人员能力及相关业绩 (1) 项目经理，具有 5 年以上项目经验，具有与本项目类似的业绩，得 2 分；不具备，0 分。 (2) 项目经理具有高级及以上职称证书，得 1 分，否则不得分； (3) 项目实施团队成员中具有中国信息安全评测中心颁发的注册信息安全专业人员的，得 1 分；具有中国信息安全认证中心颁发的注册方向为安全集成类专业人员的得 1 分；未提供得 0 分。 (说明：团队人员类似业绩及能力以投标单位出具的说明或人员简历为准，格式自拟并加盖投标人公章。)
3	投标报价 (10 分)	10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{分值}。$ 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4、2.5 及 2.6。
合计		100	

第五章 采购需求

01 包：信息化基础环境、弱电及自助服务系统

一、采购标的

1. 采购标的

信息化安全保障一包二包 2026 年运维服务采购项目（01 包：信息化基础环境、弱电及自助服务系统），一项。

2. 项目背景/项目概述

北京市公共法律服务中心信息化建设项目中的信息化基础环境、弱电及自助服务系统部分均已完成建设，为保障网络环境、弱电系统、自助服务系统等设备设施长期稳定运行、功能实现良好，此采购需求方案将对新年度的有偿运维期进行约定和保障。

二、商务要求

1. 服务期限和服务地点

服务期限：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日；

服务地点：北京市海淀区吴家场路 55 号北京市法律援助中心。

2. 付款条件（进度和方式）

本项目服务期为 12 个月，合同分三次支付，第一笔为合同签订 10 日后支付 50% 合同价款；第二笔为中期服务成果验收通过后 10 日内支付 20%；最后，合同到期后对服务成果验收通过后的 15 日内支付剩余 30% 合同价款。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 运维服务范围

序号	楼层	主要内容	备注
1	一层	1. 网络设备、监控设备、计算机终端、显示设备、叫号扩声音箱、话筒，机器人、自助终端、取号终端、信息显示终端、打印机、监控摄像机、门禁、无线网络设备、综合布线、智能报警。 2. 听证室 大屏显示系统、数字扩声系统、会议发言系统、补充显示系统、电子条屏，集中控制系统，网络接入设备、多	

		媒体插座。	
2	二层	1、2 层机房 网络设备、综合布线、门禁。 2、调解室 投影机、电动幕布、多媒体插座。 3、视频会议室 大屏显示系统、数字扩声系统、会议发言系统、补充显示系统、图像采集系统、电子条屏，集中控制系统，高清视频会议系统，网络接入设备、多媒体插座。 4、12348 平台办工作区 综合布线、监控设备、语音采集设备、无线网络设备、门禁系统、有线电视。	
3	三层	1、3 层机房 网络接入设备、楼层接入交换机、网络设备交换机、安全设备、服务器、UPS 主机、电池、空调、门禁，基础环境。 2、办公区 综合布线、无线网络、监控系统、语音采集设备、智能报警、有线电视。	
4	四层	1、4 层弱电竖井 楼层接入交换机、综合布线。 2、办公区 综合布线、无线网络、监控设备、有线电视。	
5	五层-七层	监控设备	
6	室外	监控设备	

1.2 采购标的需实现的功能或者目标

本采购需求包旨在保证北京市法律援助中心实体平台、办公区域以及基础网络环境、弱电、门禁、监控等各系统平稳运行、功能实现良好，确保相关设备、设施工作状态正

常，为市民获得各类公共法律服务提供有力支撑。

2. 服务体系

2.1 维护角色

投标人需指派一名项目经理，项目经理具有 5 年以上项目经验，具有与本项目类似的业绩；且具有高级及以上职称证书。

运维人员（至少 5 人）均需具备 3 年以上信息化项目经验，具有与本项目类似的业绩。

2.1.1 现场驻场工程师

运维方提供一名运维工程师作为现场驻场人员，维护期内在北京市法律援助中心办公，现场驻场工程师在现场总体负责：

日常运维管理

日常系统管理和运维规范

常见故障处理

风险及应急处理

并根据维护需求，协调维护方二线专家团队、甲方（北京市法律援助中心）和相关厂商人员共同解决问题。

2.1.2 二线专家团队

维护方配备二线专家团队，提供项目各个层面的二线专家支持。

2.2 日常系统管理

针对日常的系统维护、保养运维单位安排现场人员进行以下的工作内容：

驻场技术人员建立好系统设备台账，记录好会议系统的巡检日志、周报、月度总结报表。

现场驻场人员加强视频会议定期进行巡检，每天现场开机对核心设备网络设备、监控设备等系统开机测试及时发现和排除各类隐患、故障保持系统良好状态，检查系统连接状态和工作状态，对维保范围内的硬件和软件状态进行评估分析，并填写设备运行的报告，每次巡检做好记录，纳入总结提交用户审核。

确保安装设备机房的整洁、设备的防尘、接地等安全管理措施落实，严禁闲杂人员的进入。

2.3 日常系统调试

根据北京市公共法律服务中心需求，第一时间与主管人员进行沟通了解日常的使用需求，做好系统的调试工作，按照的规定时间内完成上线联调工作，日常在线业务设备

每天安排人员做好设备查看工作。

2.4 日常系统保障

针对日常保障工作现场驻场技术人员严格按照北京市公共法律服务中心的要求进行系统现场技术服务，同时做好系统的问题应急处理方案。

在日常办公中，驻场运维工程师全程在现场提供技术保障同时保障通信畅通，现场的监控本地的画面，应对在日常办公期间出现各种问题或突发紧急故障，保障系统正常运行。

在日常办公中若出现系统或设备的故障，驻场工程师应立即告知甲方负责人同时联系中心节点进行故障解决，同时启用应急方案，迅速的恢复系统。

在日常办公中若重大活动或老领导视察时，驻场工程师密切关注做好技术保障工作。

2.5 重大活动重大会议保障服务

在重大活动、重大会议的需求对系统进行保障时，运维单位根据北京市公共法律服务中心的使用需求和现场的实际情况提供相应级别的现场专人进行现场技术保障。

重大活动保障流程如下：

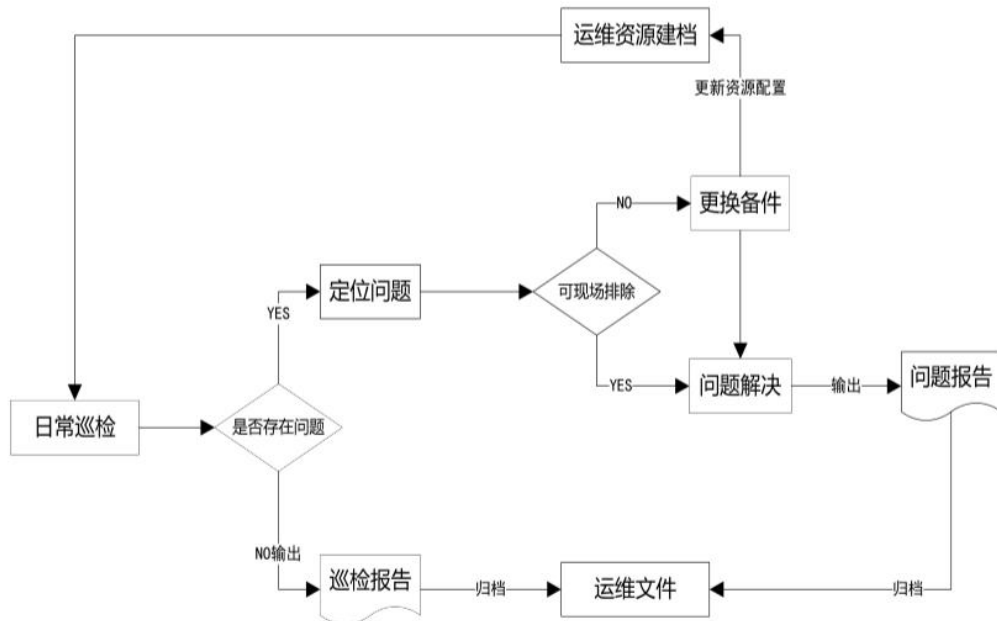
- （1）客户需提前一天将保障要求通过电话或邮件的方式通知专业服务负责人；
- （2）相关维护人员准备所需工具、备品备件等；
- （3）维护人员对系统（设备）提前进行逐项的功能检查；
- （4）维护人员准备应急预案（相关备品落实到位）；
- （5）保障人员根据实际情况，在活动时间内进行运行保障，并确保活动中系统的稳定运行；
- （6）活动结束后将填好的活动保障服务表交由客户进行确认并签署意见。

3.运维流程

3.1.巡检

3.1.1 日常巡检

北京市公共法律服务中心系统日常巡检工作由一线驻场工程师完成，日巡检工作巡检项目相对于月巡检工作要少，主要关注点在于系统功能性是否正常，如果巡检过程中发现问题，现场工程师就地解决问题，如果在规定的时间内无法解决，一线驻场工程师上报服务组长协调二线工程师解决。完成巡检工作后将巡检报告提交服务组长，由服务组长负责归档。如果在巡检过程中发现第三方服务商问题，转至服务经理协调处理。

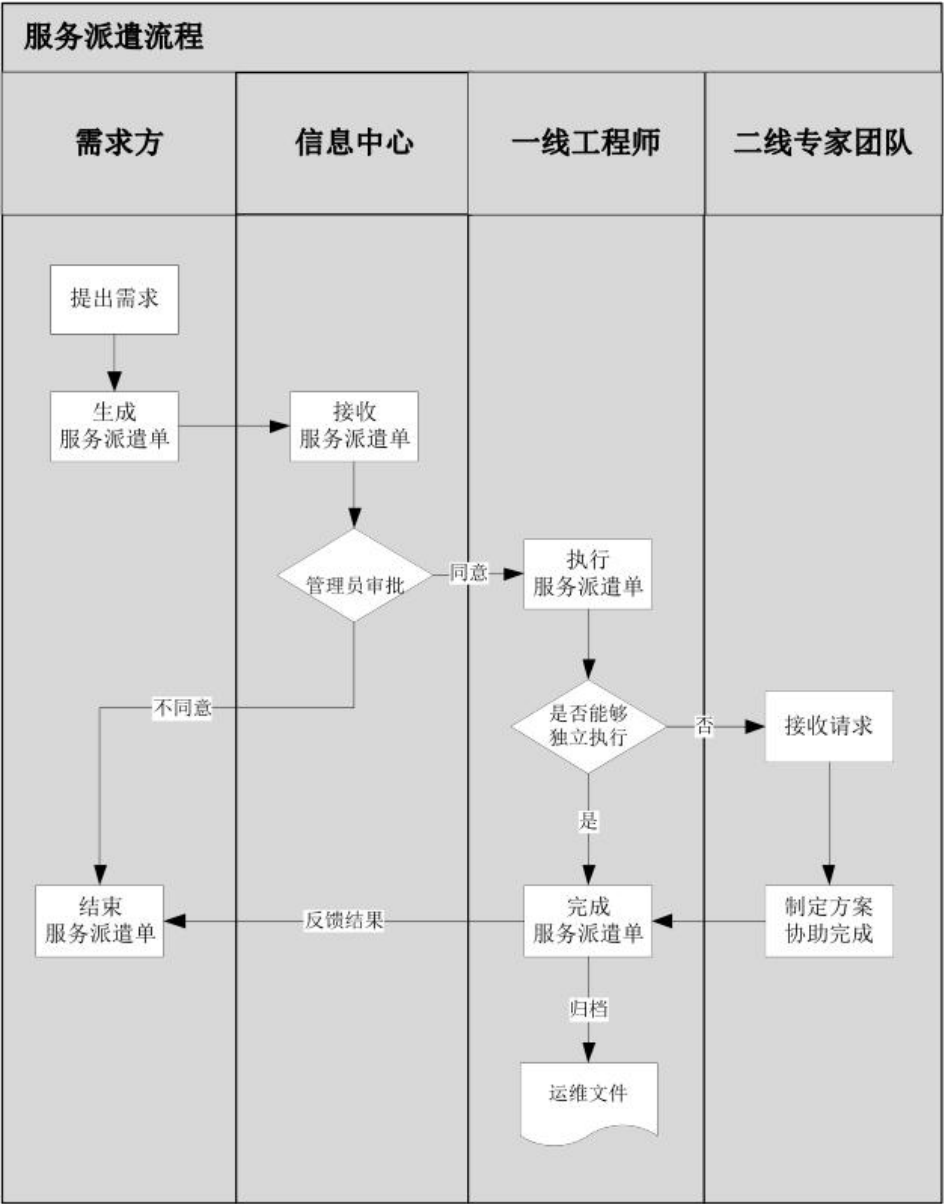


3.1.2 特殊时期系统巡检

两会、五一、十一、春节等特殊时期特增派技术服务人员进行现场技术支持为现场运维工作提供(7*24)小时的电话支持和现场应急服务保障。在重大节日到来前，派遣二线技术人员进行现场巡检，以随时应对和处理重大特殊时期系统发生的各类事件，每次派遣 2 名工程师进行为期 2 天的系统巡检。

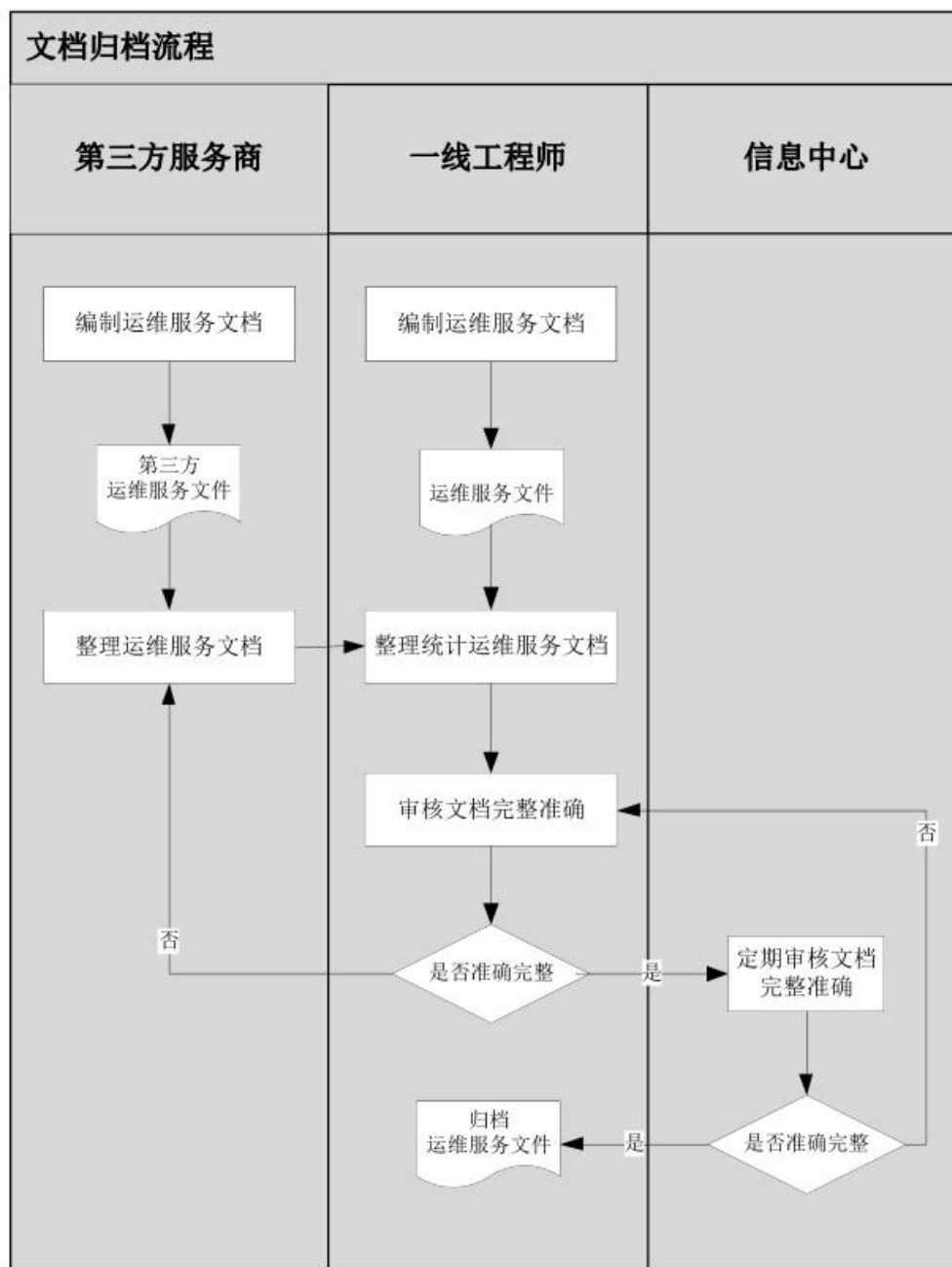
3.2 服务派遣流程

服务派遣流程主要目的是满足北京市公共法律服务中心要求或提高业务系统使用效果而设计的流程，为系统内办公人员提供更好的运维服务。根据服务流程，现场工程师根据甲方负责人员提出的《服务派遣单》，经甲方管理员审批后执行。



3.3 文档归档流程

服务文档审核归档流程是为了能确保北京市公共法律服务中心能够积累完整和准确的信息系统建设和维护的文档而设计。驻场工程师负责编制运维服务文档，整理完毕后定期提交至甲方管理员进行审核，审核完毕后统一归档，便于文档的积累和查阅。



4. 其他要求

4.1 运维岗位职责

对于前往用户设备现场服务的乙方工程师需要遵守如下规范：

- 遵守用户的各项规则制度，严格执行指挥安排，实现准备工作工具，按时制定完成维护计划，并填写《客户服务报告》和《巡检记录》。
- 未经上岗考核并经领导批准的人员，不得单独承担维护工作和独立操作。当有两人以上执行维护时，应指定其中一人负责。
- 遵守业主方操作间的相关管理规定。保持生产现场整洁，门窗应封闭。操作间内严禁吸烟，饮食，睡觉和闲谈。与生产无关的物品严禁带入操作间，严格执

行安全规定入室登记。

- 严格执行操作规程和业务处理规定。随时观察各种告警信号。及时正确处理告警，准确迅速排除各类障碍。在处理告警等故障中要及时、准确做好记录（现场日记和障碍日记等各项原始记录），并注意防止人为故障发生，同时按规定逐级汇报。对解决不了的问题及时上报后需继续跟综观察和按资深工程师指挥参与处理。
- 严格遵守通信纪律和保密制度。不得任意关闭运行中的设备，不得任意修改系统参数，不得人为阻断正常开放的业务电路。
- 严格执行停机申报制度。涉及改变系统运行状态操作，应实行他人检查双人操作检测并经项目组领导和用户领导同意后方可进行，并作好记录。
- 在维护设备工作时，不得进行与原规定性能无关的操作。
- 及时处理用户申请，处理结果及时反馈和上报。
- 如需交接班，需根据相关的工作交接制度认真负责地作好各项交接工作，未经批准不得离岗。
- 重视系统运行状况，注意各种可见可闻告警信号，发现异常情况，立即进行紧急处理并报项目组领导和用户有关主管部门，同时详细地作好现场各项原始记录。
- 严格执行操作规程，遵守人机命令管理办法，未经批准不得进行超越职责范围的操作。处理故障时防止人为故障的发生。
- 受理故障报告后，及时处理系统、设备、软件一般故障；积极配合相关工作。
- 按时检测操作室情况，及时、正确、清楚填写值班监视记录，真实反映运行维护情况。
- 认真执行安全保密制度，监督入室登记，监护并配合外来人员工作。
- 爱护和正确使用工具、仪表及技术资料。

4.2 投标人需根据本项目的内容提供项目需求理解、总体实施方案、具体运维服务方案、保密工作方案、质量控制措施、服务团队配置等内容。

5.运维方式

运维单位安排具备相关专业知识和技能的驻场服务工程师，按照北京市公共法律服务中心的实际工作需要，提供 5*8 小时及用户要求的时间提供驻场形式的运维服务，同时提供 7*24 技术支持。

6.验收标准

本项目执行结束后，北京市法律援助中心开展运维项目验收，组织运维项目验收专家评审会，专家组人选由北京市法律援助中心工作人员、信息化领域专家以及律师等有关人员组成。验收结果作为评价合同执行情况和申请支付项目资金的重要依据。

验收专家评审会程序为：

介绍项目情况；

服务商报告项目执行情况；

用户使用意见；

评审组审阅项目相关文档，开展现场质询，形成验收意见。

02 包：北京市 12348 公共法律服务热线智能平台

一、采购标的

1. 采购标的

信息化安全保障一包二包 2026 年运维服务采购项目（02 包：北京市 12348 公共法律服务热线智能平台）一项。

2. 项目背景

北京市 12348 公共法律服务热线智能平台已完成系统建设所有功能，为保障平台长期稳定运行，此采购需求方案将对新年度的有偿运维期进行约定和保障。

二、商务要求

1. 服务期限和服务地点

服务期限：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日；

服务地点：北京市海淀区吴家场路 55 号北京市法律援助中心。

2. 付款条件（进度和方式）

本项目服务期为 12 个月，合同分三次支付，第一笔为合同签订 10 日后支付 50%合同价款；第二笔为中期服务成果验收通过后 10 日内支付 20%；最后，合同到期后对服务成果验收通过后的 15 日内支付剩余 30%合同价款。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 运维范围

序号	工作内容	数量
1	迷你主机（单位：套）	6
2	液晶电视（单位：套）	6
3	网关（单位：套）	2
4	IP 话机（单位：个）	116
5	耳麦（单位：个）	116
6	IP 话机（办公）（单位：个）	100
7	IP PBX （办公通信-总机，语音信箱等）（单位：套）	1
8	PBX/ACD(排队机)模块（单位：套）	1

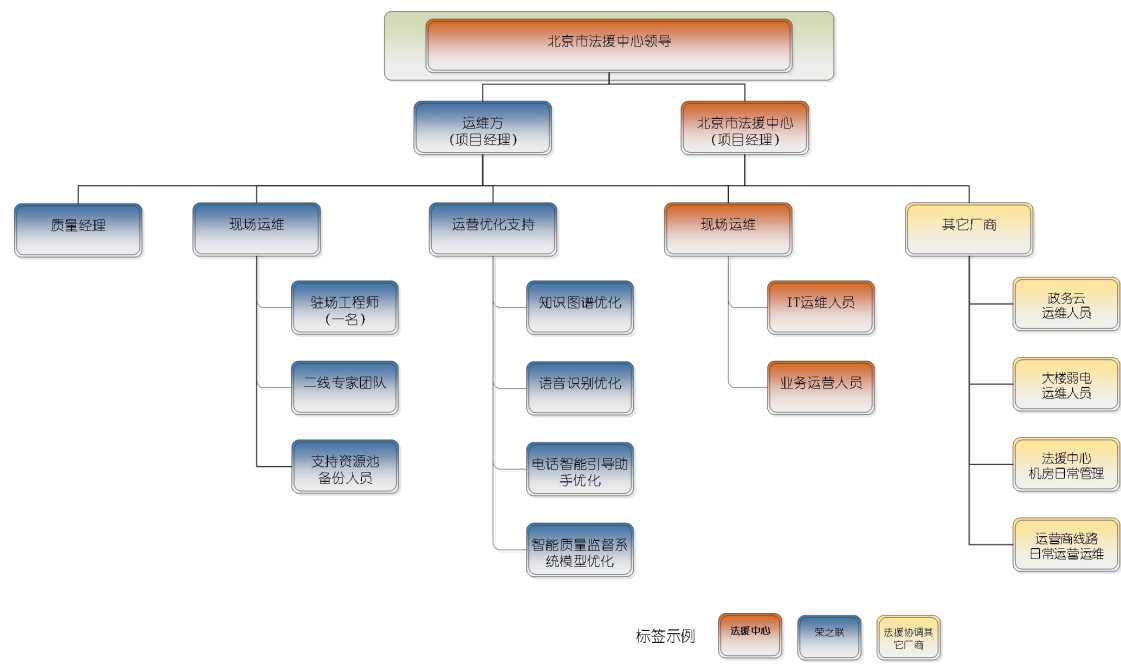
9	CTI 系统（单位：套）	1
10	报表监控系统（单位：套）	1
11	外线服务许可（单位：个）	180
12	IVR 服务许可（单位：个）	120
13	座席服务许可（单位：个）	160
14	录音服务许可（单位：个）	160
15	移动视频系统（单位：套）	1
16	移动视频系统许可	5
17	数据分析和可视化系统（单位：个）	1
18	离线语音识别系统许可（单位：小时）	780
19	智能质量监督平台许可（单位：小时）	780
20	坐席应用系统许可（单位：个）	160
21	基于知识图谱的知识库与智能应答支撑系统（单位：套）	1

1.2 采购标的需实现的功能或者目标

本采购需求包旨在保证北京市 12348 公共法律服务热线智能平台系统平稳运行、功能实现良好，确保相关设备、设施工作状态正常，便于市民通过电话、网络、视频等方式进行法律咨询，为热线平台正常提供服务提供有力支撑。

2.运维体系架构

2.1 运维架构



2.2 维护角色

投标人需指派一名项目经理，项目经理具有 5 年以上项目经验，具有与本项目类似的业绩；且具有高级及以上职称证书。

项目实施团队成员（至少 5 人）中需具有中国信息安全评测中心颁发的注册信息安全专业人员证书、中国信息安全认证中心颁发的注册方向为安全集成类专业人员证书。

2.2.1 现场驻场工程师

维护方提供一名运维工程师作为现场驻场人员，维护期内在北京市法律援助中心办公，

现场驻场工程师在现场总体负责：

日常运维管理

日常系统管理和运维规范

常见故障处理

风险及应急处理

并根据维护需求，协调维护方二线专家团队、甲方（北京市法律援助中心）和相关厂商人员共同解决问题。

2.2.2 二线专家团队

维护方配备二线专家团队，提供项目各个层面的二线专家支持，其包含：

2.2.2.1 网络专家支持

提供网络专家，可配合政务云和新大楼弱电运维人员共同解决网络维护问题。

2.2.2.2 系统专家支持

提供各软硬件系统专家，可配合政务云运维人员共同解决系统层面的维护问题。

2.2.2.3 数据库专家支持

提供数据库专家，可配合政务云运维人员共同解决数据库层面的维护问题。

2.2.2.4 智能化专家支持

提供智能化专家，可解决智能质量监督系统和电话智能引导助手维护问题。

2.2.3 智能化运维支持

在运维期间，处理日常和故障运维外，针对智能质量监督系统和电话智能引导助手等涉及到人工智能的系统，需要根据日常运营的数据进行不断优化，才能使得智能化服务更加精准和人性化，因此涉及到以下优化支持。

2.2.3.1 知识图谱配置优化专家支持

针对电话智能引导助手的知识图谱，维护方配置知识图谱配置优化专家定期到现场进行知识图谱优化。

2.2.3.2 语音识别优化专家支持

针对电话智能引导助手和智能质量监督系统，维护方配置语音识别优化专家定期到现场进行语音识别数据优化，以提高语音识别率。

2.2.3.3 电话智能引导助手优化专家支持

针对电话智能引导助手的 NLP（意图识别与精准引导），维护方配置 NLP 优化专家定期到现场进行 NLP 优化，以提高意图识别的准确性。

2.2.3.4 智能质量监督系统模型优化专家支持

针对智能质量监督系统的质量监督模型，维护方配置模型优化专家定期到现场基于历史质量监督数据，进行模型优化，以提高智能质量监督的准确性和全面性。

2.2.4 系统运营维护

12348 公共法律服务热线在建设完成后，除了正常的驻场故障维护外，在运行过程中，由于涉及到法律援助政策调整、管理方法调整、律师的不断更替等因素，需要不断的对系统进行完善性维护，使其能够更加适应不断变化的法律服务的需要。

因此需要以下系统角色：

2.2.4.1 IVR 自助语音系统人员支持

针对 IVR 自助语音根据日常运营维护的需要，可安排 IVR 自助语音系统人员进行维护

2.2.4.2CTI 系统人员支持

针对路由策略和排队策略的日常运营维护的需要,可安排 CTI 系统人员进行维护支持

2.2.4.3 报表监控系统人员支持

针对报表监控系统的日常运营维护的需要,可安排报表监控系统人员进行维护支持。

2.2.4.4 移动视频系统人员支持

针对移动视频系统的日常运营维护的需要,可安排移动视频系统人员进行维护支持。

2.2.4.5 数据分析和可视化系统人员支持

针对数据分析和可视化系统的日常运营维护的需要,可安排数据分析和可视化系统人员进行维护支持。

2.2.4.6 坐席应用系统人员支持

针对坐席应用系统的日常运营维护的需要,可安排坐席应用系统人员进行维护支持。

2.2.5 法援中心配备和协调

2.2.5.1IT 系统运维人员

北京市法律援助中心需提供 IT 系统运维人员,协助维护方进行以下运维工作:

日常运维管理

日常系统管理和运维规范

常见故障处理

风险及应急处理

2.2.5.2 业务运营人员

北京市法律援助中心需提供相关业务运营人员,协助维护方进行以下业务工作:

维护过程中的业务问题提出

维护过程中的业务问题解决确认

配合运营优化支持专家,进行运营优化的意见提出和最终优化效果的确认。

2.2.6 其它厂商配备

2.2.6.1 政务云运维人员

政务云提供政务云运维工程师,负责政务云环境准备和运行维护。

2.2.6.2 运营商运维人员

运营商提供中继线路运维工程师,负责电话中继线路开通和运维。

2.2.6.3 新大楼弱电运维人员

新大楼弱电厂商提供法援中心新大楼弱电和机房环境运维工程师，负责新大楼弱电和机房环境准备和运行维护。

3.运维内容

3.1 现场日常运维

3.1.1 现场日常工作范围

提供一名驻场运维人员进行全年 365 天 7*8 小时驻场运维，驻场运维管理是运维的核心环节之一，它为平台的安全、稳定运行提供保障，对平台的服务、安全运行各环节进行实时监控，对系统运行的关键信息进行记录，对突发事件进行报警处理。应包含中继网关的连通性、云主机使用情况、坐席电脑、耳麦和话机的故障处理，以及应用系统的用户管理、权限管理、日志管理、平台监控、数据统计等。

驻场支持人员进行每日 IT 日常巡检并填写日常巡检表，巡检内容不限于：

- 云端主机运行情况巡检
- 云端中继线路巡检
- 云端存储巡检
- 网络质量巡检
- 中心坐席电脑巡检
- 中心坐席话机和耳麦巡检
- 中心坐席是否能正常登录业务系统
- 中心工位网线是否有脱落情况
- 区坐席电脑巡检
- 区坐席话机和耳麦巡检
- 区坐席是否能正常登录业务系统

在巡检工作中发现异常情况和紧急事件，应按照应急预案直接现场解决，现场解决不了的联系二线专家团队，同时通知项目经理告知异常情况和紧急事件严重性，方便项目对运营做出相关调整，并启动相关应急预案。

对于区中心坐席出现问题，中心驻场人员无法现场解决，需要去现场解决的，驻场人员需要协调其他人员去区中心现场解决（中心驻场人员需要持续在中心驻场）。

对于话机、耳麦等易耗品的问题，驻场人员通过电话或邮件通知项目经理，邮件内应包括故障设备的序列号、故障现象等，项目经理会根据故障现象直接处理问题。

或直接安排进行备件更换。

对异常情况和紧急事件应进行分类和记录，应在事后对事件进行分析和汇报。

3.1.2 主要运维对象

3.1.2.1 中继网关

中继网关作为坐席运行商‘12348’中继线路接入北京市 12348 公共法律服务热线智能平台的第一个硬件设备，至关重要。因此在系统设计时已考虑 2 台中继网关，采用负载模式搭建。确保一台故障出现问题另一台可正常使用。

驻场运维人员做好定期每季度至少 1 次中继网关的巡检，包含定期检查网关日志，确保网关无问题。

3.1.2.2 云主机

服务器设备、存储设备：

包括服务器、存储设备的配置检查，包含 CPU、内存、磁盘，确保设备运行稳定。

应用软件：

检查应用服务状态是否正常

检查应用错误日志输出情况

检查应用连接数是否超过预警值

Web 登录应用点选各功能模块，确认是否可以正常使用

数据库：

检查服务状态是否正常

检查表空间的利用率是否在 90%以内

检查数据库表是否有锁，以及锁存在是否正常情况

3.1.2.3 坐席电脑、耳麦和话机

坐席电脑、耳麦和话机属于易耗品硬件，因此需要专门针对此易耗品进行管理

1.对所有的电脑、耳麦和话机的配置重要信息进行登记，内容包含硬件、品牌、型号、序列号、保修期、IP 地址等软硬件配置信息；

2.不得私自调换、更换相关设备，或私自对设备进行维护、维修，任何硬件调配或安装服务需求，维护人员必须详细登记硬件维护状况；

3.驻场维护人员不允许将零散硬件（含已报废）保存在其办公场所，必须统一保存或集中报废；

4.驻场维护人员不得私人破坏计算机或外设上的条形码，如意外损坏请及时补充；

5.在设备信息安全方面，需要对设备从 BIOS 禁用 USB 串口，以免信息泄露；

6.如有设备出现异常或者破损时，由驻场运维人员统一组织交至项目经理，最后由项目经理协调乙方公司资源，进行备件更换或协调生产厂商更换维修。

7.关于新设备分发，为保障设备使用正常，应由驻场运维人员事先配置完毕后，再交付坐席使用，未经允许，不得擅自更改配置；

8.IP 电话是坐席能否成功呼入的基础设备，因此其配置尤为重要，维护人员要统计好分机号，IP 地址，SIP 服务器等详细技术参数，以免更换时不能正确配置；

9.驻场运维人员每年对其负责管理的相关硬件设备至少进行 2 次盘点，盘点包括硬件详细信息（资产编号、硬件信息、使用人员、项目组等），且盘点信息需进行核对确认，如有差异化需找出差异化原因。

3.1.2.4 应用系统

12348 热线智能平台、智能质量监督系统和数据分析系统作为供业务人员使用的操作平台，需遵循：

- 1.用户账号开通需邮件申请，用户离职或不再使用平台，账户应及时注销。
- 2.用户的权限按需最小化开通，严禁开通与账号申请不匹配或多余的权限。用户密码需遵从最少 8 位密码，大小写、数字、特殊字符混合密码，并做到密码 3 个月强制更新。
- 3.用户操作记录系统留痕，并至少保存 6 个月。
- 4.用户录音做到永久保存。

3.1.2.5 中心运维

1.每日上班需打开多媒体大屏，进入 12348 大屏监控里面的大屏，9 点-11 点 20 分使用报表可视化左侧和右侧，11 点 20 分之后将数据可视化左侧切换成日监控。

- 2.热线科人员将各律所新增律师账号发给运维人员，运维人员将账号新增至系统中。
- 3.运维人员会给网络科工作人员在录音系统导出办公室电话录音。
- 4.热线科将每月中心及各区中心无效工单数据发给运维人员，由运维人员在智能客服系统中清理。

5.解决法援中心现场智能客服平台，来电不弹屏问题，清理浏览器缓存。

6.运维人员负责给法援中心各科室办公室安装新话机并测试。

7.运维人员负责解决现场律师电脑无网络问题。

8.运维人员添加骚扰客户黑名单。

3.1.2.6 区中心运维

运维人员负责及时解决各区中心负责人反馈遇到的问题，问题包括：

- 1.运维人员负责解决各区中心话机的安装及注册 SIP 服务等。
- 2.运维人员负责解决各区中心网络问题。
- 3.运维人员负责解决各区中心账号锁定，无法登录问题。

驻场运维人员接到区中心坐席问题反馈后，首先尝试在中心现场远程解决，如果远程解决不了，需要马上协调其他人员，安排人员立即去现场解决。

3.1.2.7 常见故障处置

3.1.2.7.1 语音中继线路故障

故障现象	影响范围	应急预案
所有运营商中继线故障； 客户拨打 12348 热线均是 无法接通或忙音	12348 电话接入瘫痪	启动高可靠方案中的灾难性故障的应急预案，由办公语音系统和办公中继接管 12348 热线的中继接入，达到热线电话恢复接入的最低保障。
部分运营商中继线故障	12348 电话接入减容，客户 无感知	驻场人员需通过监控和报表分析判断问题，一旦涉及到当日来电量异常减少，就需要联系运营商进行中继线故障排除

3.1.2.7.2 点对点专线故障

故障现象	影响范围	应急预案
律师无法访问到系统	12348 所有人工服务瘫痪	启动高可靠方案中的灾难性故障的应急预案，由办公语音系统和办公中继接管 12348 热线的中继接入，达到热线电话恢复接入的最低保障。

3.1.2.7.3 互联网线路故障

故障现象	影响范围	应急预案
客户无法通过视频接入到12348 热线	12348 视频服务失效	驻场人员协调政务云尽快解决互联网线路故障

3.1.2.7.4 系统宕机故障

故障现象	影响范围	应急预案
政务云所有虚拟机宕机 所有系统无法访问	12348 所有服务瘫痪	启动高可靠方案中的灾难性故障的应急预案，由办公语音系统和办公中继接管 12348 热线的中继接入，达到热线电话恢复接入的最低保障。
政务云话务系统、坐席应用系统和数据分析系统单机宕机	系统负载加大，有可能出现客户呼入忙音或无法接入现象	应急解决：驻场人员协调政务云尽快解决虚拟机故障，恢复虚拟机正常工作 彻底解决：对涉及到这些系统的虚拟机增加一倍的资源配置，使得单机能够承担系统负载，这样能将故障影响范围降低到最小。
政务云话务系统、坐席应用系统和数据分析系统双机宕机	12348 所有对外服务瘫痪	启动高可靠方案中的灾难性故障的应急预案，由办公语音系统和办公中继接管 12348 热线的中继接入，达到热线电话恢复接入的最低保障。
数据库服务器双机均宕机	12348 所有服务瘫痪	启动高可靠方案中的灾难性故障的应急预案，由办

		公语音系统和办公中继接管 12348 热线的中继接入，达到热线电话恢复接入的最低保障。
电话智能引导助手和智能质量监督系统虚拟机宕机	无法进行智能引导助手服务 无法进行智能质量监督服务 其它服务无影响	驻场人员联系政务云，尽快恢复虚拟机

3.1.2.7.5 存储故障

故障现象	影响范围	应急预案
存储空间占满	会清理时间最早的语音文件和视频文件，保证最新的语音和视频文件能够存储成功	驻场人员每天观察日志和存储空间占用情况，或者政务云通过系统进行存储空间监控，一旦发生存储空间即将占满，提前进行预警
存储空间损坏	最新的语音和视频文件无法生成 历史语音文件和视频文件丢失	协调政务云尽快修复存储空间，并找回历史语音文件和存储文件

3.1.2.7.6 互联网攻击及病毒入侵故障

故障现象	影响范围	应急预案
虚拟机运行缓慢，虚拟机资源占用异常增大	用户打电话会出现无法接通和忙音现象 律师接听电话，也会出现语音质量断续或通话质量不高的现象。	驻场人员每天观察虚拟机资源空间占用情况，或者政务云通过系统进行虚拟机资源监控，一旦发生资源占用异常，提前进行预警。

		协调政务云制定防互联网攻击和防病毒入侵方案，一旦发生及时恢复系统和查杀病毒。
政务云无法访问互联网	12348 视频服务失效	驻场人员协调政务云制定防互联网攻击和防病毒入侵方案，一旦发生及时恢复系统和查杀病毒。
律师无法访问系统	12348 所有服务瘫痪	启动高可靠方案中的灾难性故障的应急预案，由办公语音系统和办公中继接管 12348 热线的中继接入，达到热线电话恢复接入的最低保障。
数据泄密	12348 的各种数据泄露，造成社会不良影响	乙方协调政务云制定防数据方案，一旦发生及时恢复系统和查杀病毒。

3.1.2.7.7 网络故障

故障现象	影响范围	应急预案
新大楼网络设备发生严重故障，导致网络无法正常运转	中心坐席无法访问系统，无法接听电话 区坐席可以通过互联网访问系统，接听电话	驻场人员发现网络问题后应立即通知弱电厂商相关人员进行协调处理；

3.1.2.7.8 中心坐席电脑故障

故障现象	影响范围	应急预案
电脑无法开机	该坐席无法工作	驻场人员判断问题，如果硬

		件故障, 尽快更换其它可用电脑
电脑无法进入操作系统	该坐席无法工作	驻场人员判断问题, 如果是操作系统本身崩溃, 尽快重新启动系统恢复或重新安装操作系统
电脑无法打开浏览器	该坐席无法工作	驻场人员判断问题 1. 如果是操作系统问题, 尽快重新启动系统恢复或重新安装操作系统 2. 如果是临时性系统错误, 可重启操作系统或重新安装浏览器

3.1.2.7.9 中心坐席话机故障

故障现象	影响范围	应急预案
话机无法启动	该坐席无法工作	驻场人员判断问题, 如果硬件故障, 尽快更换其备用话机
话机无法接听电话	该坐席无法工作	驻场人员判断问题: 如果是话机临时性错误, 可重启话机 如果是话机配置问题, 可重新配置话机

3.1.2.7.10 中心坐席耳麦故障

故障现象	影响范围	应急预案
耳麦无法听到客户声音	该坐席无法工作	驻场人员判断问题, 如果硬件故障, 尽快更换备用耳麦

耳麦话筒失效	该坐席无法工作	驻场人员判断问题, 如果硬件故障, 尽快更换备用耳麦
--------	---------	----------------------------

3.1.2.7.11 中心坐席被互联网攻击和病毒入侵

故障现象	影响范围	应急预案
中心单个坐席无法打开浏览器 中心单个坐席无法进入操作系统 中心单个坐席电脑操作系统运行缓慢	该坐席无法工作	驻场人员判断问题 如果是病毒或者互联网攻击, 需立刻断网进行系统恢复或查杀毒
中心大量坐席无法打开浏览器 中心大量坐席无法进入操作系统 中心大量坐席电脑操作系统运行缓慢	涉及到被攻击和感染的坐席无法工作	被攻击和感染的坐席电脑需立刻断网进行系统恢复或查杀毒

3.1.2.7.12 区坐席电脑故障

故障现象	影响范围	应急预案
电脑无法开机	该坐席无法工作	驻场人员判断问题, 如果硬件故障, 协调人员上门更换其它可用电脑
电脑无法进入操作系统	该坐席无法工作	驻场人员判断问题, 如果是操作系统本身崩溃, 协调人员上门重新启动系统恢复或重新安装操作系统
电脑无法打开浏览器	该坐席无法工作	驻场人员判断问题 1. 如果是操作系统问题, 协调人员上门重新启动系统恢复或重新安

		装操作系统 2. 如果是临时性系统错误，可重启操作系统或重新安装浏览器
--	--	--

3.1.2.7.13 区坐席话机故障

故障现象	影响范围	应急预案
话机无法启动	该坐席无法工作	驻场人员判断问题，如果硬件故障，协调人员上门更换其备用话机
话机无法接听电话	该坐席无法工作	驻场人员判断问题： 如果是话机临时性错误，可重启话机 如果是话机配置问题，可重新配置话机

3.1.2.7.14 区坐席耳麦故障

故障现象	影响范围	应急预案
耳麦无法听到客户声音	该坐席无法工作	驻场人员判断问题，如果硬件故障，协调人员上门更换备用耳麦
耳麦话筒失效	该坐席无法工作	驻场人员判断问题，如果硬件故障，协调人员上门更换备用耳麦

3.1.2.7.15 区坐席互联网故障

故障现象	影响范围	应急预案
区坐席无法上网	该坐席无法工作	驻场人员判断问题 如果是区坐席本地网络问题，协调法援中心本地技术人员尽快解决。 如果是当地网络运营商问

		题,可用电脑无线接入到手机 4G, 临时上网接入到系统。
--	--	------------------------------

3.1.2.7.16 区坐席被互联网攻击和病毒入侵

故障现象	影响范围	应急预案
区坐席无法打开浏览器 区坐席无法进入操作系统 区坐席电脑操作系统运行缓慢	该坐席无法工作	驻场人员判断问题 如果是病毒或者互联网攻击,需立刻断网并协调人员上门进行系统恢复或查杀毒

3.1.2.7.17 其它不可控因素

故障现象	影响范围	应急预案
因不可抗力导致律师无法到办公场所上班。	12348 无法在现场提供人工服务	提供居家坐席方案: 律师可以居家, 家庭电脑通过互联网联入到系统, 基于家庭耳麦临时进行远程法律热线接听服务

3.1.3 现场人力计算

3.1.3.1 驻场人力

全年 365 天, 驻场 1 人。

3.1.3.2 区中心远程坐席人力支持

涉及到 32 个区中心坐席出现问题, 如果驻场人员在中心解决不了, 需要协调人员去区中心现场解决, 按照每月现场解决 4 次进行计算。

3.2 二线专家支持

3.2.1 支持方式

7×24 电话技术支持

Email 及 Fax 技术支持

远程拨入 (dial-in) 诊断服务

远程视频在线指导服务

3.2.2 主要运维内容

配合驻场人员完成以下运维内容

3.2.2.1 调整性维护

3.2.2.1.1 维护内容

根据平台终端操作系统的迭代升级及漏洞修复，结合安全策略的不断优化，对各软件系统和基础组件进行安全升级，修复系统漏洞

按照每个年度每个系统提供 2 人天的升级支持，组件提供 2 人天的升级支持

3.2.2.2 优化性维护

3.2.2.2.1 维护内容

维护期内，对系统软件进行小版本升级优化，提高软件运行性能的同时，满足对热线平台的功能微调与优化。

按照每个系统小版本升级消耗 2 人天进行计算

3.2.2.2.2 人力计算

小版本升级内容	人天需求
PBX/ACD(排队机)模块小版本升级	2
CTI 系统小版本升级	2
报表监控系统小版本升级	2
移动视频系统小版本升级	2
数据分析和可视化系统小版本升级	2
离线语音识别系统小版本升级	2
智能质量监督平台小版本升级	2
坐席应用系统小版本升级	2
基于知识图谱的知识库与智能应答支撑系统小版本升级	2

合计需要 18 人天的二线专家支持

3.2.2.3 季度专家巡检

3.2.2.3.1 维护内容

巡检支持完成后，需提交系统检测报告，其中应包含潜在问题分析及预防措施。

3.2.2.3.2 人力计算

按照 1 年 4 个季度，每个季度提供 5 个专家（项目建设期的项目经理带队，协同系统专家、智能化专家、网络专家和数据库专家）一天的巡检支持

共计需要消耗 $4*5=20$ 个专家人天

3.2.2.4 监控预警专家会商

3.2.2.4.1 维护内容

根据北京市政务信息安全应急处置中心、北京市信息安全容灾备份中心等部门下发的《北京市政务信息安全监控预警系统安全事件通知单》等通知内容，研判安全风险、查找安全隐患，对通知中所指出的问题组织专家会商，并对北京市法律援助中心提出的问题给予答复或给予相应支持，在运维服务内容范围内协助北京市法律援助中心解决相应问题、编写回复意见。

3.2.2.4.2 人力计算

根据 2021 年、2022 年各类通知的实际发生数量均为 4 个，每次会商需要 2 个专家进行计算

共需要消耗 $4*2=8$ 个专家人天

3.2.3 二线专家人力合计

专家类型	人天计算
调整性维护支持（安全升级和漏洞修复）	31
优化性维护（小版本升级）	18
季度专家巡检	20
重要会议参加	8
合计	77

3.3 系统运营维护

北京市 12348 公共法律服务热线智能平台作为司法行政“一个统筹、四大职能”工作布局的一大重要职能，实现为公民提供各领域、各层面法律服务的公共法律热线服务职能。

12348 公共法律服务热线在建设完成后，除了正常的驻场故障维护外，在运行过程中，由于涉及到法律援助政策调整、管理方法调整、律师的不断更替等因素，需要不断的对系统进行完善性维护，使其能够更加适应不断变化的法律服务的需要。

系统运营维护涉及到以下几个方面

3.3.1 自助语音流程维护

3.3.1.1 维护内容

12348 公共法律服务热线出于业务范围扩展的需要，目前公共法律服务业务从单一的咨询服务业务扩展到司法行政办公业务，并通过该系统为5*8法律人工服务外的时段，提供全时空法律服务。

在实际运行过程中，司法行政办公业务的自助服务流程（例如自助语音导航业务分类及语音播报数据调整）每个月均需要根据行政服务的要求以及具体服务内容变化而进行调整和优化，包括话术指南、程序流转、信息反馈等方面，预计按照每个月消耗1个人天进行计算，每年需要消耗12个人天的IVR流程专家进行服务支持。

另外现有12348热线工作时间和非工作时间语音导航流程根据司法行政机关公共法律服务内容的调整以及工作模式切换的要求，每个季度也需要进行调整（例如工作时间调整为7*24小时、节假日的工作时间调整以及因不可抗力导致工作时间调整等相关内容），预计按照每个季度消耗2个人天进行计算，每年需要消耗8个人天的IVR流程专家进行服务支持。

最后12348热线的专家坐席和路由排队策略按照市民公共法律服务需求的动态变化和管理要求，每个季度也需要进行调整（例如涉及专家坐席数量及分类、远程坐席路由排队策略调整等），预计按照每个季度消耗2个人天进行计算，每年需要消耗8个人天的CTI专家进行服务支持。

3.3.1.2 人力计算

维护内容	人天计算
自助服务流程调整	12
12348 热线工作时间和非工作时间语音导航流程调整	8
专家坐席和路由排队策略调整	8
合计	28

3.3.2 律师的数据维护

3.3.2.1 维护内容

12348 公共法律服务热线的特殊性质在于所有的法律服务均由全市各个律所安排律师到现场接听电话，对群众进行法律服务，而每个月律所安排的律师均不一样，因此需要数据库专家对律师的基础数据进行维护，其中包括：

1. 律师的基础数据维护，包括律师的姓名、工号、证件、所属律所等相关基础信息进行维护；预计每个月消耗1个人天，每年需要消耗12个人天的数据库专家进行服务

支持。律师分组规则调整，按照公共法律服务管理方法，对律师的分组规则进行调整；预计每个月消耗 1 个人天，每年需要消耗 12 个人天的 CTI 专家进行服务支持。

2.根据每年司法局的政策和管理方法调整，以及现场管理不断变化的管理需求，律师在法律服务工作时需要填写的业务系统操作页面中的字段和操作流程需要进行相关调整

按照每半年调整一次，每次需要 3 人天进行估算，每年需要消耗业务系统专家 6 人天

3.3.2.2 人力计算

维护内容	人天计算
律师的基础数据维护	24
律师工作操作维护	6
合计	30

3.3.3 系统网络安全维护

3.3.3.1 维护内容

根据北京市法律援助中心网络安全服务商组织的网络安全日常巡检及渗透测试等安全服务项目中查出的安全漏洞、代码漏洞、中间件漏洞等安全隐患，组织系统开发工程师及后线专家提供代码级维护升级、系统性功能修复、应急处置；及时配合网络安全服务商和等保测试单位对平台系统进行调整，以便顺利通过等保测试；每年配合北京市法律援助中心向公安机关进行等保备案。

按照每季度维护一次，每次维护周期 1 天需要 2 人参与，全年需要 8 人天（4 个季度*1 天*2 人）。

3.3.3.2 人力计算

维护内容	人天计算
系统网络安全维护	8
合计	8

3.3.4 工单维护

3.3.4.1 维护内容

工单模块是 12348 公共法律服务热线业务系统的子模块，也是律师法律服务的工作

重点，除了在日常的电话、视频过程中对服务内容的记录，由律师填写和提交外，工单还需要和司法局业务协同综合调度平台进行流程集成，为后续业务系统的数据分析、结果展示、舆情预警、风险研判提供数据支撑和统计来源。

根据北京市司法局公共法律服务管理处主管的业务协同综合调度平台对于 12348 公共法律服务热线智能系统业务数据需求的调整以及上级机关对工单汇总的临时性要求，工单字段和录入流程需要同步进行修改维护，以市司法局或其他上级机关的要求。针对数据库模型以及读取方式的运维按照每半年调整一次，每次维护周期 4 天需要 5 人参与进行估算，全年需要 40 人天（上下半年*4 天*5 人）。

3.3.4.2 人力计算

维护内容	人天计算
工单维护	40
合计	40

3.3.5 报表监控维护

3.3.5.1 维护内容

报表监控系统图形化的实时展现电话中继占用情况、排队情况、坐席各项指标、话务量和各类业务指标等 12348 热线平台的运营情况。

目前报表监控每月需要对相应的指标项需要进行修正及核对，以适应法律援助制度要求：

- 1.对现有数据分析统计进行调整，区分电话进线量和坐席接听量涉及的相关指标；
- 2.调整接通量、接通率、大屏涉及到的相关指标、按业务组分类统计等。

3.对现有监控进行调整，按业务分类监控电话排队量、坐席签入量、空闲量、通话量等指标。同时为适应分类后的监控，改造现有电话监控图和坐席工位监控图、坐席软电话条排队量提醒等。

预计每个月需要消耗 3 个人天的业务系统专家，对业务系统的报表监控模块进行维护。

3.3.5.2 人力计算

维护内容	人天计算
报表监控维护	36

合计	36
----	----

3.3.6 数据分析和可视化维护

3.3.6.1 维护内容

北京市公共法律服务中心在新大楼二层放置了 2 个大屏，负责 16 个区中心公共法律服务资源的指挥调度和数据分析可视化的展示

数据分析可视化的结果通过指挥调度中心的大屏显示系统进行展示

数据分析系统的分析范围则是对公共法律服务中心公众法律服务数据和信息进行集中建模分析和可视化展示。

目前根据现场管理方法的不断调整，每个季度针对大屏展示中的图形化的模式和字段都需要进行调整，预计每个季度需要消耗数据分析专家 12 个人天。

3.3.6.2 人力计算

维护内容	人天计算
数据分析维护	48
合计	48

3.3.7 视频服务维护

3.3.7.1 维护内容

话务系统的移动视频目前是基于北京市法律服务网、北京掌上 12348 微信公众账号进行接入；

和通过 12348 热线电话接入不一样，视频接入渠道涉及到网站和微信公众账号，所以从接入功能上，需要根据北京市法律服务网、北京掌上 12348 微信公众账号的调整进行相关改造

另外根据实际使用情况，通过视频接入界面和流程的调整，更好的保证人民群众方便快捷的通过视频接入到 12348 中，让视频能够用的更好。

最后根据 12348 公共法律服务的管理方法的调整，视频接入的管理和流程也需要做相关调整

整体预计每个季度调整一次，每次需要 3 人天，全年需要 12 人天（4 个季度*3 人天）。

3.3.7.2 人力计算

维护内容	人天计算
视频维护	12
合计	12

3.3.8 系统运营维护人力合计

专家类型	人天计算
自助语音流程维护	28
律师的数据维护	30
系统网络安全维护	8
工单维护	40
报表监控维护	36
数据分析和可视化维护	48
视频维护	12
合计	202

3.4 备品备件和硬件维保

3.4.1 备品备件保证

3.4.1.1 维护内容

对本次项目中涉及到硬件部分提供备品备件保证，备件涵盖：

IP 话机

耳麦

IP 话机（办公）

Media Gateway 语音网关

IP PBX（办公）

迷你主机

液晶电视

当故障组件被换置后，现场的乙方支持工程师需要对系统进行全面监测。

3.4.2 硬件维保

3.4.2.1 维护内容

对本次项目中涉及到硬件部分进行续保一年，硬件涵盖：

IP 话机

耳麦

IP 话机（办公）

Media Gateway 语音网关

IP PBX（办公）

迷你主机

液晶电视

硬件维保将对保修期内的硬件产品进行免费维修；

硬件送修时，驻场工程师将通过备品备件对维修件进行换置，保证服务尽快恢复。

3.5 重保配套服务

重保期间协调 1 名综合性专家，协同驻场人员一起共同进行系统保障。

3.5.1 重保内容

3.5.1.1 重要国家会议及特殊考试重保配套服务（时间为预估）

1、两会：2027.3.4-2027.3.11（6 天的工作日，2 天的休息日）

2、党代会：2027.6 月，会期 4 天（4 天的工作日）

3、国家司法考试：2026.9.12-2026.9.13、2026.10.18（3 天的休息日）

人力计算：10 工作日+（5 休息日*2 倍工资）=20 人天。

3.5.1.2 重大节假日重保配套服务

按照 11 个法定节假日计算节假日重保人力（法定节假日有：①元旦，放假 1 天(1 月 1 日)；②春节，放假 3 天(农历正月初一、初二、初三)；③清明节，放假 1 天(农历清明当日)；④劳动节，放假 1 天(5 月 1 日)；⑤端午节，放假 1 天(农历端午当日)；⑥中秋节，放假 1 天(农历中秋当日)；⑦国庆节，放假 3 天(10 月 1 日、2 日、3 日)。

人力计算：法定节假日人天：11*3（3 倍工资）=33 人天

3.5.1.3 领导参观视察重保配套服务

按照一个季度一次，年度 4 个人天支持

3.5.1.4 重要外事活动参观重保配套服务

按照一个季度一次，年度 4 个人天支持

3.5.2 重保专家人力计算(仅计算综合性专家的人力，驻场人员费用已在日常驻场中统计)

运营内容	人天计算
------	------

重要国家会议重保	20
重大节假日重保配套服务	33
领导参观视察重保	4
重要外事活动参观重保	4
合计	61

3.6 智能化运维

3.6.1 智能化运维内容

处理日常和故障运维外，针对智能质量监督系统和电话智能引导助手等涉及到人工智能的系统，需要根据日常运营的数据进行不断优化，才能使得智能化服务更加精准和人性化，因此涉及到以下优化支持：

知识图谱配置优化专家支持

针对电话智能引导助手的知识图谱，乙方配置知识图谱配置优化专家定期到现场进行知识图谱优化。

语音识别优化专家支持

针对电话智能引导助手和智能质量监督系统，乙方配置语音识别优化专家定期到现场进行语音识别数据优化，以提高语音识别率。

电话智能引导助手优化专家支持

针对电话智能引导助手和智能质量监督系统，乙方配置语音识别优化专家定期到现场进行语音识别数据优化，以提高语音识别率。

智能质量监督系统模型优化专家支持

针对智能质量监督系统的质量监督模型，乙方配置模型优化专家定期到现场基于历史质量监督数据，进行模型优化，以提高智能质量监督的准确性和全面性。

3.6.2 智能化运维人力计算

智能化运维	人天计算
知识图谱配置优化专家支持	30
针对电话智能引导助手的知识图谱，乙方配置知识图谱配置优化专家定期到现场进行知识图谱优化。	

语音识别优化专家支持	50	
针对电话智能引导助手和智能质量监督系统,乙方配置语音识别优化专家定期到现场进行语音识别数据优化,以提高语音识别率。		
电话智能引导助手优化专家支持	30	
针对电话智能引导助手和智能质量监督系统,乙方配置语音识别优化专家定期到现场进行语音识别数据优化,以提高语音识别率。		
智能质量监督系统模型优化专家支持	105	
针对智能质量监督系统的质量监督模型,乙方配置模型优化专家定期到现场基于历史质量监督数据,进行模型优化,以提高智能质量监督的准确性和全面性。		

4 运维流程

4.1 服务承诺

乙方对本项目提供的集成服务和软件产品提供 1 年的免费维护服务,免费维保期内乙方提供一名驻场工程师进行驻场服务。

维护服务计划覆盖项目中所购买的所有软硬件和定制化开发的软件,并承担所有劳动力费用,交通费用和软件补丁、邮递费用。

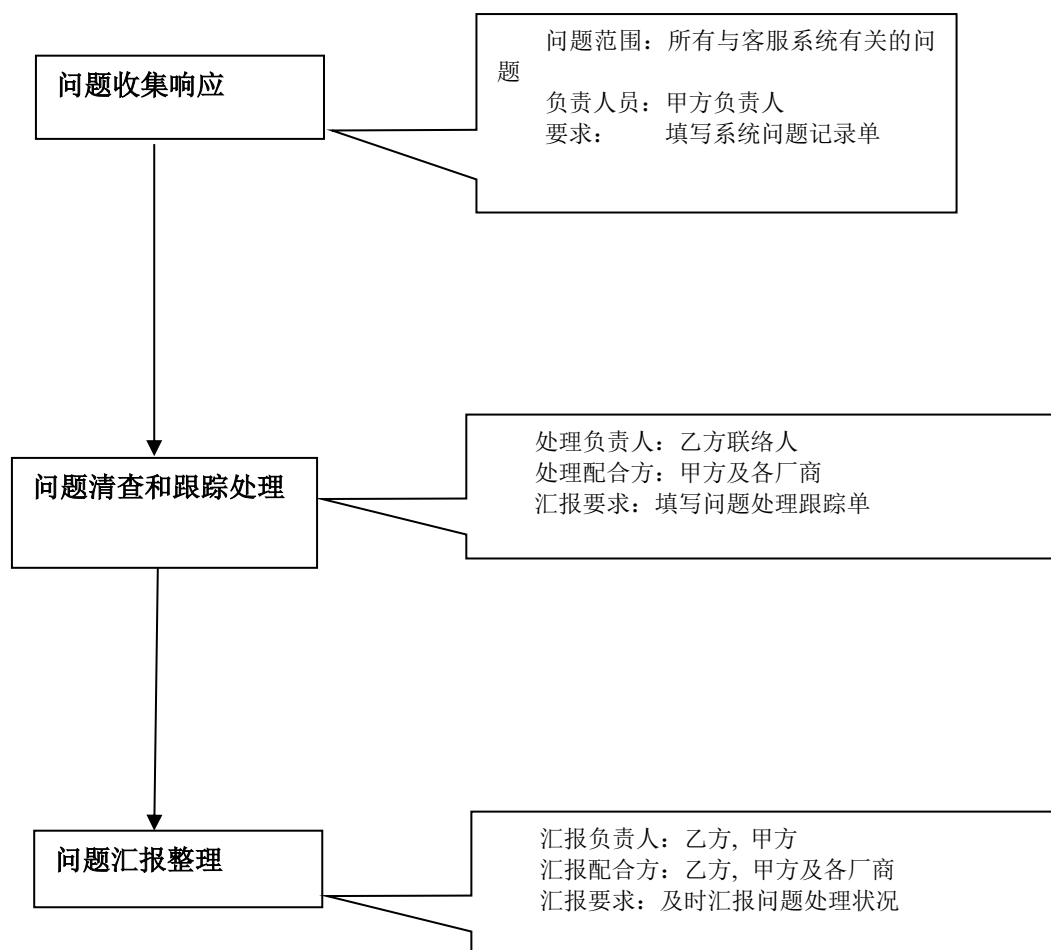
乙方承诺一旦发生故障,非工作间接到报修电话,20 分钟内响应,1 小时到达现场,4 小时彻底解决故障;工作时间由驻场工程师现场立即响应,按照故障类型承诺时间彻底解决故障。

4.2 服务流程

当系统出现故障时,如某些功能失效或部分失效,某些操作无法进行或不能完全正确地进行,将为北京市法律援助中心提供异常情况支持。异常情况支持采用 7*24 小时支持方式。

4.2.1 处理流程

将根据如下流程进行系统运行故障处理:



4.2.2 响应时效

4.2.2.1 驻场人员 7*24 小时响应

驻场联络人员为第一响应人, 为北京市法律援助中心提供 7*8 小时服务.

乙方驻场联络人在工作时间内, 收到北京市法律援助中心提供的“问题报告单”或者收到北京市法律援助中心的电话、面对面问题通知后, 经分析确定是产品本身的问题, 20 分钟之内向北京市法律援助中心呼叫中心系统负责人作出响应, 报告解决故障计划及方案。

如果工作时间外接收到电话、视频会议、微信的问题通知（工作时间驻场人员直接在现场解决），驻场人员承诺 1 小时到达现场进行故障排除。

4.2.2.2 二线专家服务热线响应

提供二线专家 7*24 小时服务作为二级或备用服务支持；

二线专家 (非自动语音应答系统和服务)在办公时间内(北京时间周一—周五上午 8 点到下午 18 点)需在 5 分钟内接听求助热线的电话。当接听完求助热线的电话后, 乙方支持工程师将在 15 分钟内(办公时间)回电给北京市法律援助中心呼叫中心系统负责

人进行响应。

在办公时间之外，二线专家将在 10 分钟内接听，并且接到求助热线的通知后，在 20 分钟内回电北京市法律援助中心进行响应。

4.2.2.3 二线支持专家个人电话响应

如果由于设备、线路等客观原因，造成乙方不能提供正常的求助热线服务时，提供二级支持工程师的手机号码或其他联系方式。一旦接到电话后，乙方的支持工程师将在 15 分钟内回复电话进行响应，然后按照上述的流程进行必要的诊断。

4.2.3 问题清查和跟踪处理

4.2.3.1 问题清查和跟踪处理流程

北京市法律援助中心需要将所有软件错误通过电话、微信、视频会议和书面等方式，将问题报告给乙方。所有此类报告都要记录在软件调查需求表 (SIRF)内。

SIRF 内要包含北京市法律援助中心的序列编号并且要发送给乙方寻求下一步行动。

乙方要及时对 SIRF 进行反应，回复内容包括下列信息：

乙方的参考编码

问题的原因以及所设计的软件模块

对北京市法律援助中心呼叫中心预测的影响

关于变通方法建议的及时解决方案和实施计划

问题解决计划

实施计划

在同一软件，软件模块和/或相似的触发原因，或者由于他们引起的故障统计

目标软件使用版本，包括软件片和开始使用的日期

当紧急事故时，乙方的驻场工程师先进行故障解决，然后用 SIRF 报障：

当乙方做完初步的报告后，相关的技术专家将联系驻场工程师，对事件进行进一步的详细调查。

如乙方的驻场工程师没有在被通知发生故障后 20 分钟内(办公时间/非办公时间)作出回应，北京市法律援助中心应该致电乙方的服务热线或二级支持工程师。

如果问题不能由驻场工程师独立解决，乙方则派遣 1 名技术专家 1 个小时内到达现场解决问题。

如果问题不能按照故障恢复方案得到解决，乙方要立即提供一个备份的软件来进行运作。

如果在 24 小时内有故障重复发生，乙方需要派遣 1 名富有经验的技术专家 1 个小时内到达现场解决问题。

4.2.3.2 故障定义

1.一般故障：影响范围限于单个或者少量用户（不超过 10 人）的 IT 故障，不会对其它用户的 IT 系统使用造成大的影响和业务的中断。

2.较严重故障:关键系统小面积中断，不会造成重大业务影响，不会造成关键系统数据大量丢失或者错误。

3.紧急严重故障：关键系统全局性或者大面积中断，或者造成关键系统数据大量丢失或者错误的，并且无法在短时间（30 分钟）内恢复。

关键系统主要指中断后会造成业务和管理无法进行的系统：如话务系统和坐席应用系统。

4.2.3.3 故障上报方式和升级时限

涉及适用范围内的所有事故或故障采取先上报后处理的原则，各级人员应严格如下规定在规定时间内向相应管理层上报处理情况。（日常应用业务系统维护除外，该故障升级主要范围指影响全局用户使用业务系统时发生的故障）

可参考以下表格方式（可根据故障事件的实际发生情况判定）

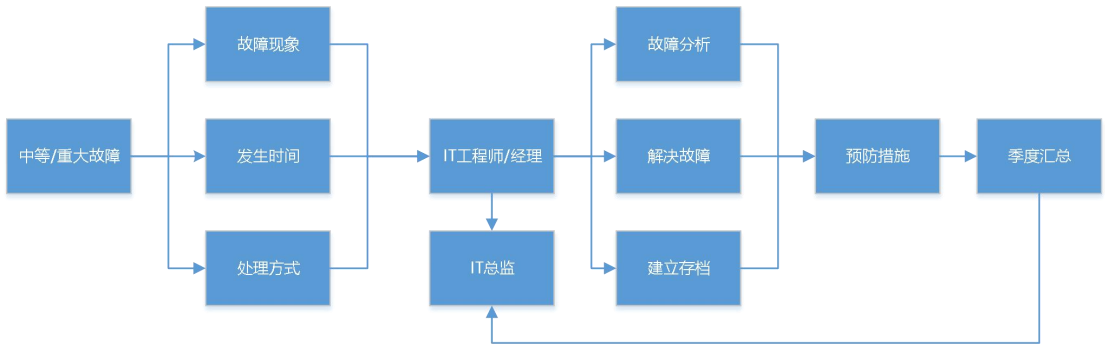
事故/故障类别	上报时限	上报方式	上报对象	上报/通报对象	事件升级时限
一般事故		手机+微信	项目经理	IT 相关负责人	
较严重事故	10 分钟	手机+微信 + 邮件+视频会议	IT 负责人/ 项目经理	12348 热线领导和法援中心主任	15 分钟
紧急严重事故	5 分钟	手机+微信+ 邮件+视频会议	IT 经理/项目负责人 /12348 热线领导和法援中心主任		30 分钟

注：表中“上报时限”列中规定的时间均为从发现事故时刻起计算，“事件升级时限”按照上报时间起计算。

对有应急处理预案的事故或故障，相关 IT 人员应严格按照应急预案处理。

事件上报后，超过事件升级时限，此次事件将自动升级，并进入相应的事件通报和处理流程。

可参考以下流程导向，进行较严重及紧急严重的故障事件处理流程。



4.2.3.4 故障恢复

对于一般的故障，驻场工程师在接到北京市法律援助中心最初报障之时起，1 小时内排除故障。

对于较严重的故障，驻场工程师和二线技术专家可在接到北京市法律援助中心最初报障之时起，2 小时内排除故障。

对于紧急严重的故障，在接到北京市法律援助中心最初报障之时起，4 小时内提供备件更换服务，排除故障，确保系统正常使用。

4.2.4 问题汇报整理

必需在被通知发生故障后 20 分钟内向北京市法律援助中心呼叫中心提供初步的口头报告，内容涵盖：

- 预计系统恢复的最快时间
- 是由哪部分系统/设备/组件引起的问题
- 对于呼叫中心整体运营的影响
- 由于故障所引起的系统效率/功能方面降低的比例
- 确定乙方需要置换的故障设备/组件

在故障解决之后的 5 个工作日内要准备一份详细的故障报告，内容涵盖：

- 通知乙方故障的日期和时间
- 乙方支持工程师到达场地的日期和时间
- 维修开始的日期和时间
- 维修结束的日期和时间

乙方故障报告个别的参考号码

引起故障的原因和理由

出错组件的型号，系列号，描述

所采取的纠错行为，包括哪一部分被替代的细节

如果由于设计失误引起的故障要提供改进计划

相关组件的故障统计

根据北京市法律援助中心要求到场服务，故障排除后，将本次维护服务的全过程，包括问题报告的确认，故障的标识与描述，故障的分析与解决方案，故障的解决过程，以书面的形式形成《系统异常情况处理报告》提交给北京市法律援助中心。并且双方将修改后的系统进行备份，以作为后续维护的基础。

5.运维服务级别

异常问题列表	故障类型	响应时间	处理时间
语音中继线路故障	紧急严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	10 分钟内启用灾难性故障的应急预案 需协调运营商排除故障
点对点专线故障	紧急严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	10 分钟内启用灾难性故障的应急预案 需协调运营商排除故障
互联网线路故障	较严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	需协调运营商排除故障
单个宕机故障	较严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	需协调政务云排除故障
系统全面宕机	紧急严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟	如发生系统全部宕机，则 10 分钟内启用

		响应	灾难性故障的应急预案 需协调政务云排除故障
存储故障	紧急严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	需协调政务云排除故障，并进行历史文件找回
互联网攻击及病毒入侵故障	紧急严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	如发生律师无法访问系统导致无法进行人工法律服务时，则 10 分钟内启用灾难性故障的应急预案 需协调政务云排除故障
网络故障	较严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	需协调弱电厂商排除故障
中心坐席电脑故障	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	1 小时内排除故障
中心坐席话机故障	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	1 小时内排除故障
中心坐席耳麦故障	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟响应	1 小时内排除故障
中心坐席被互联网	较严重故障	工作时间立即响应	1 小时内排除故障

攻击和病毒入侵		非工作时间 20 分钟 响应	
区坐席电脑故障	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟 响应	1 小时内排除故障
区坐席话机故障	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟 响应	1 小时内排除故障
区坐席耳麦故障	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟 响应	1 小时内排除故障
区坐席互联网故障	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟 响应	1 小时内排除故障
区坐席被互联网攻击和病毒入侵	一般性故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟 响应	1 小时内排除故障
其它不可控因素	紧急严重故障	工作时间立即响应 非工作时间 20 分钟 响应	4 小时内提供居家坐席方案

6.验收标准

本项目执行结束后，北京市法律援助中心开展运维项目验收，组织运维项目验收专家评审会，专家组人选由北京市法律援助中心工作人员、信息化领域专家以及律师等有关人员组成。验收结果作为评价合同执行情况和申请支付项目资金的重要依据。

验收专家评审会程序为：

介绍项目情况；

服务商报告项目执行情况；

宣读用户使用意见；

评审组审阅项目相关文档，开展现场质询，形成验收意见。

7.其他要求：投标人需根据本项目的内容提供项目需求理解、总体实施方案、具体运维服务方案、保密工作方案、服务承诺及响应时效承诺、服务团队配置等内容。

第六章 拟签订的合同文本

(本合同是否为中小企业预留合同：☒是/☐否)

信息化安全保障一包二包 2026 年运维服务
采购项目（第____包：_____）

项目合同

甲方：

乙方：

日期：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 招标文件（含补充通知）
- d. 投标文件（含澄清文件）
- e. 本合同附件

应软件情况，为适配问题预留处置成本。

2.2 合同资料。本合同项下文件资料将以下列方式交付：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 工作成果交付包括：系统巡检记录单、故障处理单等运维相关过程性材料。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。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甲方文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、运营活动、财务信息、技术信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方书面同意，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。对是否为保密信息存在争议的，乙方应按照保密信息处理，除非得到甲方书面明确否认。本合同约定的保密义务长期有效，不因合同的中止、解除或终止而免除。

2.5 知识产权

2.5.1 乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的全部或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、交涉费用及甲方全部损失。

2.5.2 乙方为本项目服务形成的工作成果的知识产权归甲方所有（本合同签订前已有的第三方知识产权除外）。

3 甲方权利和义务

3.1 甲方有权督促服务的实施进度及质量，并对乙方的服务进行监督、提出建议及满意度评价，将结果反馈给乙方。

3.2 甲方有权要求乙方提供现场技术指导、故障处理及其他服务。

3.3 甲方有权要求乙方对获取的甲方所有信息、数据及资源保密，严禁外泄、另行使用。

3.4 甲方如调整项目管理要求，需及时告知乙方。

3.5 甲方应协调服务中涉及相关政务云、安全评估、等级保护测评等外部资源，并协助乙方开展工作。

3.6 甲方应按本合同约定向乙方支付服务费用。

4 乙方权利和义务

4.1 乙方需根据合同要求，在甲方的管理和监督下，开展具体运维服务工作。

4.2 对甲方提出的服务要求，乙方有责任提供技术咨询并配合甲方执行相关工作。

4.3 对存储在甲方各系统中的相关业务数据，未经甲方允许，乙方不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供，系统迁出或服务结束后，乙方应及时清除所有数据。

4.4 乙方需按时提交运维工作报告：按照合同要求于每周、每月最后一个工作日编写运维工作报告（周报或月报）。

4.5 乙方须按照合同所约定的标准及服务内容向甲方提供相关资源，做到资源专用，不得私自另行使用。

4.6 乙方应采取相应的技术措施，确保不能从指定的运维操作地点以外的场所进行任何操作。

4.7 乙方需按照有关规定进行操作，确保甲方系统不被乙方人为地损坏。

4.8 乙方在发现甲方系统故障后，须在 10 分钟内通过电话和邮件等有效方式及时联系甲方对应负责人员，进行故障上报和处理。

4.9 乙方现场值守人员应遵守甲方的相关规定，在接到甲方故障报告后，应在 10 分钟内做好相关信息的登记工作，并进行故障排查。故障未排除前，现场值守人员应定时向甲方反馈检查进度及结果，故障排除后，现场值守人员应将处理结果在 1 小时内反馈甲方并做好故障记录工作；故障排除后，乙方需向甲方提交故障报告，经甲方确认后，需向甲方提交故障处理报告。

4.10 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、实施运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全、设备安全 and 生产安全。

4.11 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，加强保密意识和安全生产意识。

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

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

4.14 乙方应当按照相关法律法规及本合同约定处理个人信息，不得超出约定范围处理。本合同即为甲乙双方关于委托处理个人信息的全部约定，双方无需另行签订专项合同；如本合同不生效、无效、被撤销或终止，乙方应将个人信息返还甲方或删除，不得留存。

4.15 乙方应当依照《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》等法律法规的规定，采取必要措施保障所处理的个人信息的安全，并协助甲方履行相关法律法规规定的义务。

4.16 乙方应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，定期完成系统巡检与故障排查。

5 合同款支付

5.1 合同货币：人民币。

5.2 合同款支付：

5.2.1 本合同总价（含税）为人民币大写：_____元整，（小写：_____元），具体分项价格详见附件二-项目报价书。

5.2.2 本项目服务期为 12 个月，本合同生效且乙方提供运维服务之日起 10 日内，甲方向乙方支付 50%合同价款，即人民币_____元整（小写：_____元）。

5.2.3 乙方提供 5 个月运维服务后，甲方组织中期验收，服务成果通过验收后 10 日内，甲方向乙方支付 20%合同价款，即人民币_____元整（小写：_____元）。

5.2.4 项目执行完毕后，甲方组织最终验收，乙方服务成果通过甲方验收后 15 日内，甲方向乙方支付剩余 30%合同价款，即人民币_____元整（小写：_____元）。

5.2.5 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款且无需承担违约责任。

5.2.6 甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方，且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

6 合同约定的项目服务时间：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日；

7 验收

7.1 验收主体：甲方。

7.2 申请验收时间：乙方服务期满 5 个月后的 10 天内，提出中期验收申请；合同服务期满后 10 天内，乙方提出最终验收申请。

7.3 验收方式：中期验收以有利于项目执行为原则，按照届时甲乙双方协商确定的方式开展。最终验收由甲方邀请不少于3位具有高级职称或处级及以上信息化领域专家以评审的方式开展。

7.4 验收程序：收到乙方提交的验收申请后，甲方依照合同完成情况决定是否同意验收，同意验收的，按照本合同约定或者双方商定的方式开展验收工作。

7.5 验收内容：合同项下服务完成情况，包括数量、质量是否达到要求，项目文档是否规范、齐全，项目文档应包括：运维方案、周/月报、巡检记录单、功能调整单、故障处理单、总结报告等相关服务过程文档。

7.6 验收标准：

本项目的验收标准包括但不限于以下方面：

1.合同约定的阶段性和整体性运维服务内容是否完成，服务质量和成果是否符合合同规定的质量、时间和范围要求；

2.系统可用率是否达到甲方要求，系统是否稳定运行，有无频繁重启、卡顿、崩溃等异常情况；

3.系统响应时间、数据处理能力等性能是否满足甲方要求；

4.系统安全防护措施是否到位，有无重大安全漏洞或风险，已知漏洞是否已修复；

5.数据备份策略是否有效执行，备份频率和保留周期是否符合甲方要求，数据迁移、归档等是否按期完成；

6.项目运维文档是否齐全，文档内容是否清晰、准确；

7.用户对系统稳定性、响应速度、服务支持等方面有无重大投诉；

8.甲方认为属于验收标准的其他内容。

验收结果作为评价合同执行情况和申请支付项目资金的重要依据。

7.7 专家评审会

本项目最终验收采取专家评审会方式，专家组人选由甲方工作人员、信息化领域专家以及律师等有关人员组成。验收专家评审会程序为：

1.介绍项目情况；

2.乙方报告项目执行情况；

3.宣读用户使用意见;

4.评审组审阅项目相关文档,开展现场质询,形成验收意见。

8 违约责任与罚则

8.1 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的,乙方应按照甲方的全部损失予以赔偿。

8.2 除了本合同规定的不可抗力外,如果乙方不能按项目实施计划规定的时间要求提供服务或提供的服务不符合合同约定和甲方要求的,甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下,有权从尚未支付的合同价款中扣除误期赔偿费。每延误一周或每提供不符合合同约定及甲方要求的服务一周的赔偿费按合同总价的 0.5%计收,不足 7 日者按一周计算,直至提供符合合同约定及甲方要求的服务为止。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立即单方解除合同。乙方除应按照合同总价的 20%向甲方支付违约金外,还应赔偿给甲方造成的全部损失。如有尚未支付的款项,甲方不予支付。

8.3 乙方未履行本合同约定的保密义务,致使信息泄露的,乙方应在第一时间采取有效的补救措施,以防泄密范围的继续扩大。甲方有权视乙方违约情况追究乙方的法律责任直至单方解除合同,甲方解除合同的,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。

8.4 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。

8.5 本合同中不涉及解除的合同部分,应按照合同约定继续执行。

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不能预见、不能避免且不能克服的事件。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,遭遇不可抗力的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和迟延或不能履行合同的原因通知对方。同时必须在 7 日内,以挂号信形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力持续时间超过 15 日,双方可通过友好协商就合同的执行另行达成协议。

10 合同修改

任何对合同内容的变更或修改、补充或删减,均须双方签订书面协议。

11 争端的解决

11.1 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，向甲方住所地人民法院提起诉讼。

11.2 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。

12 通知送达

12.1 双方因履行本协议或与本协议有关的一切通知都必须按照本协议中的地址，以书面形式或双方确认的电子邮件、传真或类似的通讯方式进行交接。采用信函形式交接的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用电子邮件、传真或类似的通讯方式，通知送达日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递的通讯方式，通知送达日期即为邮件签收日期。

12.2 任何一方的联系方式发生变更的，该方应于变更之日起三日内书面通知对方。否则，由此导致的不利后果由变更一方承担。

12.3 如果因接受方原因（包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、地址错误、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，则发送方按照上述地址以寄送方式发出的书面文件，寄送后第3个工作日视为送达；以电子邮件方式发出的书面文件，以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

单位名称	电话	传真	电子邮件	地址
北京市法律援助中心	86329927	86329950	xb_86329927@outlook.com	北京市海淀区吴家场路55号

13 计量单位

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。

14 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

15 合同未尽事宜

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。

16 合同生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方单位公章后即生效，至双方均履行完各自的合同义务且双方无争议后终止。

17 其他

17.1 本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，具有同等法律效力。

17.2 合同附件列表：附件一、《信息化安全保障一包二包 2026 年运维服务采购项目采购需求（第__包）》；附件二、项目报价书。本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

（以下无正文，为签署页）

甲方：北京市法律援助中心

（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

甲方账户名称：_____

甲方开户行：_____

甲方账号：_____

日期： 年 月 日

乙方：

（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

乙方账户名称：_____

乙方开户行：_____

乙方账号：_____

日期： 年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

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

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

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

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

（5）中小企业声明函填写注意事项

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

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

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

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

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

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不允许分包）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

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

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

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

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）（本项目不允许联合体投标）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （...）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起 90 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

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

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

- 注：1.本表应按包分别填写。
 2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

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

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已
 对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。

2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7 本国产品标准证明文件（本项目不适用）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

8 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

9 拟分包情况说明（本项目不允许分包）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

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

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

注：

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

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

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

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料**10-1 供应商信息采集表**

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

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

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

10-2 代理服务费承诺书**代理服务费承诺书（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，按照招标文件中代理服务费收取标准一次性支付代理服务费，且最迟不超过中标通知书发出后 7 个工作日。如我公司未在中标通知书发出后 7 个工作日内支付代理服务费，我公司同意贵公司从本项目投标保证金中扣除相应款项。

我公司中标后，如本项目非因我公司原因导致项目未执行、需退还代理服务费的，我公司同意贵公司按代理服务费总额的 30%收取项目执行成本费用，低于 1 万的按 1 万收取，高于 5 万的按 5 万收取。

特此承诺。

承诺方法定名称（承诺方盖章）：_____

承诺方法定代表人/负责人或授权代表（签字或签章）：_____

日期：_____

10-3 根据第四章评标标准提供对应的材料