



信息化运维费采购项目

项目名称：信息化运维费采购项目

项目编号/包号：XHTC-FW-2025-0950

采 购 人：北京市公园管理中心综合事务中心

采购代理机构：新华招标有限公司

目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	25
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	30
第五章	采购需求	54
第六章	拟签订的合同文本	111
第七章	投标文件格式	194

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：XHTC-FW-2025-0950
2. 项目名称：信息化运维费采购项目
3. 项目预算金额：442.31 万元、项目最高限价（如有）：442.31 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	信息化基础运维	186.31	1 项	负责北京市公园管理中心信息安全运维服务、信息系统运维服务、机房设备维护、视频会议系统运维等服务，通过规范化的服务和技术支持，以保证系统正常运行和不断完善。其他详见采购需求。
02	互联网售票系统运维	136	1 项	负责北京市市属公园互联网售票系统运维服务，包括软件部分、硬件部分、政务云部署和管理、安全和性能保障、日常运维巡检和现场保障、等保三级复测配合、系统迁移过渡及其他技术支持等内容，其他详见采购需求。
03	互联网售票系统运营	120	1 项	负责北京市市属公园互联网售票系统运营服务，包括整体运营服务、电子门票票务管理服务、电子门票财务管理服务、电子门票客服管理服务、平台宣传服务等内容，其他详见采购需求。

注：投标人可以对本项目中的一个包进行投标，也可同时对多个包进行投标，但必须针对每一包中的所有内容进行投标，不允许拆分投标。

5. 合同履行期限：自合同签订生效后开始至双方合同义务完全履行后截止。
6. 本项目是否接受联合体投标：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

■本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：本项目包二、包三专门面向中小企业采购。

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：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

■否

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

3.2 其他特定资格要求：（1）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，不得同时参加本项目同一合同项下的政府采购活动；（2）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目；（3）通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询信用记录（截止时间点为投标截止时间），被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，没有资格参加本项目的采购活动。

三、获取招标文件

1. 时间：2025年5月23日至2025年5月30日，每天上午9:00至12:00，下午13:00至16:00（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>）按包获取电子版招标文件。

4. 售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025年6月13日09点30分（北京时间）。

地点：北京市海淀区莲花池东路39号西金大厦8层新华招标有限公司。

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：详见“第二章 投标人须知 5 政府采购政策。”

2. 本项目采用政府采购电子化与线下流程结合方式招标，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。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无**

效。

3. 提交投标保证金或服务费的账户信息（办款时请注明项目编号）：

项目编号：XHTC-FW-2025-0950

户 名：新华招标有限公司

开户行：广发银行股份有限公司北京科学园支行

账 号：6232593799021157113

邮箱：lijing@xhtc.com.cn

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：北京市公园管理中心综合事务中心

地 址：北京市西城区西外大街 143 号

联系方式：牛老师 010-68390364

2. 采购代理机构信息

名 称：新华招标有限公司

地 址：北京市海淀区莲花池东路 39 号西金大厦 8 层

联系方式：赵静淑、刘聪（项目问询）、蔡欣悦、赵微、李静（报名、发票咨询）

3. 项目联系方式

项目联系人：赵静淑、刘聪（项目问询）、蔡欣悦、赵微、李静（报名、发票咨

询）

电 话：010-63905966、5911

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： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 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： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 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：_____；

条款号	条目	内容										
		(6) 其他要求 (如有) : _____。										
5.2.5	标的所属行业	<p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>标的名称</th> <th>中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>信息化基础运维</td> <td rowspan="3">软件和信息技术服务业</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>互联网售票系统运维</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>互联网售票系统运营</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	信息化基础运维	软件和信息技术服务业	02	互联网售票系统运维	03	互联网售票系统运营
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业										
01	信息化基础运维	软件和信息技术服务业										
02	互联网售票系统运维											
03	互联网售票系统运营											
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 无</p> <p><input type="checkbox"/> 有, 具体情形: _____。</p>										
12.1		<p>投标保证金金额:</p> <p>01 包: 人民币叁万陆仟元整 (¥36000.00 元);</p> <p>02 包: 人民币贰万陆仟元整 (¥26000.00 元);</p> <p>03 包: 人民币贰万肆仟元整 (¥24000.00 元);</p> <p>投标保证金收受人信息: 提交投标保证金的账户信息详见第一章, 办款时请注明项目编号。</p>										
12.8.2	投标保证金	<p>投标保证金可以不予退还的其他情形:</p> <p><input type="checkbox"/> 无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 有, 具体情形:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 投标人行贿采购人或采购代理机构或评标专家或试图影响招标结果的行为; 2) 中标人在规定期限内未能根据本须知第 25 条规定签订合同; 3) 投标人在提交投标文件时或答复质疑及澄清时提供虚假或伪造的证明材料及数据; 4) 法律、行政法规和招标文件规定的其他情况。 										
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。										
14.1	投标文件份数	<p>投标人需提供单独密封的开标一览表 1 份, 投标文件正本 1 份, 副本 4 份, U 盘电子版 1 份 (不退还)。投标人递交的电子版文件应包含纸质投标文件全部内容, WORD 格式、投标文件正本彩色扫描后的 PDF 或 JPEG 格式各一份, 电子版应与正本一致。</p> <p>注: 投标文件的编制应以包为单位, 不同包组分别进行制作。</p>										

条款号	条目	内容
22.1	确定中标人	<p>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：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的，以<u>评审因素的技术指标评审得分高低顺序</u>得分高者为中标人</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p>
22.2	最多中标包数量的限制	<p>如投标人对本项目的多个包同时进行投标，则投标人在本项目中最多中标包的数量：</p> <p><input type="checkbox"/> 本项目不适用；</p> <p><input type="checkbox"/> 不限制；</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 限制，具体规定如下：</p> <p>1. 本项目【01】～【03】包中，投标人可对其中的任意一个包或多个包同时进行投标，但其在上述包的范围内，最多中标包的数量为1个。</p> <p>2. 关于投标人所投包的优先中标顺序，规定如下：按包号由小到大的顺序作为投标人的优先中标包顺序。</p> <p>3. 投标人须在投标文件《投标书》中承诺：（1）同意招标文件中关于“投标人在本项目中最多中标包的数量”相关规定；（2）在所投包的范围内，如投标人综合评审得分排名第一的包数达到规定的最多中标包数，则放弃其余各包的投标资格。否则投标无效。</p> <p>说明：本次采购服务的体量较大、服务内容复杂，因此考虑供应商的服务能力等，从对项目合同履行质量的有利性出发，决定分包采购，并且对同一家投标人最多中标包的数量进行限制。</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许</p> <p><input type="checkbox"/> 允许，具体要求：</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容：_____；</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例：_____；</p> <p>（3）其他要求：_____。</p>
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

条款号	条目	内容
		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>投标人应提交书面询问函，投标人为自然人的，询问函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，询问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。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：新华招标有限公司综合运营部； 联系电话：010-63905903； 通讯地址：北京市海淀区莲花池东路39号西金大厦8层。
27	代理费	收费对象： <input checked="" type="checkbox"/> 采购人 <input type="checkbox"/> 中标人 收费标准：代理服务费以成交通知书的成交金额作为收取的计算基数，参照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）规定的代理服务收费标准下浮20%收取。 缴纳时间：采购人应在成交人领取成交通知书时向代理机构一次性交纳服务费。

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要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

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

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

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

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

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

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

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

(2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医

疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

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

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

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

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

- 5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；
- 5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

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

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投

标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。（实质性响应指满足招标文件实质性要求的响应，招标文件的实质性要求是指规定了“**投标无效**”的条款）

7.3 招标文件纸质版本和电子版本具有同等效力，如有不一致，以纸质版本为准。

8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻

译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

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

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
 - 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
 - 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其

他商品、服务。

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

12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。，不接受以个人名义缴纳的投标保证金（自然人投标的情形除外）。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/交款单据复印件”，以电子保函形式提交投标保证金的，还需在投标截止时间前，将电子保函发送至代理机构邮箱。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
- 12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标

人；

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

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

12.8 有下列情形之一的,采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标人需提供单独密封的开标一览表1份,投标文件正本1份,副本4份,U盘电子版1份(不退还)。**投标人递交的电子版文件应包含纸质投标文件全部内容,WORD格式、投标文件正本彩色扫描后的PDF或JPEG格式各一份,电子版应与正本一致。**(为了便于区分,在U盘表面粘帖单位标识,如:投标单位简称+招标编号后三位+包号)。每套投标文件须清楚地标明“正本”“副本”“电子版”。若正本和副本不符,以正本为准,电子版应与正本一致。

14.2 投标文件的正本需由投标人法定代表人或经正式授权的代表在投标文件上签字并加盖公司公章。投标文件的副本可采用正本签字盖章后的复印件加盖公司公章(扉页及骑缝)。

14.3 任何行间插字、涂改或增删,必须由投标人的法定代表人(单位负责人)或其授权代表签字或加盖投标人公章后才有效。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。。

14.4 投标文件应包含资格性证明材料部分、商务部分和技术部分。

14.5 投标文件封面应标注：“投标文件-资格证明材料”、“投标文件-商务技术文件”、项目名称、招标编号[包号]、投标人名称并加盖投标人公章、正本

或副本，详见第七章《投标文件格式》。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 投标人应完整地按招标文件要求填写投标文件，“投标文件-资格证明材料”和“投标文件-商务技术文件”分别单独装订密封，所有文件均须左侧胶装装订，装订须牢固不易拆散和换页，不得采用活页方式装订。
- 15.2 为方便开标唱标，投标人应单独提交一份“开标一览表”（应加盖投标人单位公章，格式详见第七章），并在信封上标明“开标一览表”字样。
- 15.3 投标人应将“投标文件-资格证明材料”全部正本和副本单独装在一个密封袋中、所有“投标文件-商务技术文件”正本和副本单独装在一个密封袋中、“投标电子版文件”单独装在一个信封中、“开标一览表”单独装在一个信封中（建议采用与 A4 纸大小相当的信封）。
- 15.4 密封袋封皮上请注明如下信息：
- 1) 清楚标明递交至“第一章 投标邀请”中指定的递交地点。
 - 2) 清楚注明“第一章 投标邀请”中指定的项目名称、招标编号[包号]和“在 年 月 日 时之前不得启封”的字样。
 - 3) 投标人名称（公章）和地址。

收件人：新华招标有限公司

投标文件递交地点：

资格证明材料/投标文件/开标一览表/电子版

项目名称：

招标编号[包号]：

投标人名称（公章）：

投标人地址：

在 年 月 日 时之前不得启封

15.5 建议投标人按本须知第 15.1 条至第 15.4 条要求加写标记和密封，未按要求标记和密封不会导致投标无效，但采购人、采购代理机构对误投或过早启封概不负责。采购人、采购代理机构将拒绝接收未密封完好（严实）的投标文件。

16 投标截止时间

16.1 投标人应当在投标截止时间前将投标文件密封送达至指定的投标文件递交地点（投标截止时间和递交地点详见第一章“投标邀请”）。

16.2 采购代理机构可以按本须知第 8 条规定，通知修改招标文件适当延长投标截止时间。在此情况下，采购代理机构、采购人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期。

16.3 采购人、采购代理机构将拒绝接收在本须知第 16 条规定的截止期后送达的任何投标文件。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间之前将修改或撤回的书面通知递交到采购代理机构。

17.2 投标人的修改或撤回通知应按本须知第 15 条规定编制、密封、标记和递交。

17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。

17.4 从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知第 12.8 条的规定不予退还。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。开标时邀请所有投标人代表参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席。

18.2 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认投标文件未被提前开启、密封完好后，由采购代理机构工作人员当众拆封，宣读招标名称、招标编号、投标人名称、投标报价以及采购代理机构认为合适的其他内容。除了按照本须知第 22 条的规定原封退回迟到的投标之外，开标时将不得拒绝任何投标。

18.3 投标人授权代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。若投标人当场未提出疑义，则认为投标人已确认开标过程和开标记录。

18.4 开标过程由采购代理机构做开标记录，由参加开标的各投标人代表签字确认。

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。依法自主选定评审专家的，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。

22.2 如投标人对本项目的多个包同时进行投标，则投标人在本项目中最多中标包的数量按照《投标人须知资料表》要求。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。

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

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

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

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

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

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

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

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

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

26.2 质疑

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

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

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；

投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

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

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 项目允许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	提供证明文件的复印件

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		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。	
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》
1-3	投标人信用记录	<p>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）；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	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	<p>包括但不限于：</p> <p>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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。</p>	
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》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	<p>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。</p> <p>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。</p>	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》	提供证明文件的复印件
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	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为	提供《联合协

序号	审查因素	审查内容	格式要求
	体的要求	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	<p>议》原件</p> <p>格式见《投标文件格式》</p>
3-2	政府购买服务承接主体的要求	<p>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。</p>	<p>格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”</p>
3-3	其他特定资格要求	<p>如有，见第一章《投标邀请》</p> <p>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</p>	<p>提供证明文件的复印件</p>

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		证书复印件。	
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	<p>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。</p> <p>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。</p>	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

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

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	签署、盖章	按照招标文件要求签署、盖章的；
7	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；
8	★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；
9	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；

10	分包其他要求 (如有)	分合同履行内容、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复印件(如有)；
11	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)
12	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
13	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；
14	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，并提供证明文件复印件： 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；(如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求) 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。
15	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；
16	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；
17	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
18	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

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

- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
 - 2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
 - 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
 - 2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
 - 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
 - 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
 - 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
 - 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
 - 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

随机抽取

其他方式，具体要求：_____

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

投标人因核心产品相同、综合评分相同或投标报价相同时将被优先推荐为中标候选人。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）：当投标人因核心产品相同、综合评分相同或投标报价相同时将被优先推荐为中标候选人。

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

01包：

序号	评分因素	分值	评分标准
1	报价	10	<p>根据供应商报价，按如下公式计算得出各供应商的投标报价得分：</p> <p>投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10%×100</p> <p>注：评标基准价即满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价。</p> <p>说明：此处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，详见第二章《投标人须知》5.2</p>
2	商务部分 (16)	10	<p>供应商自 2022 年 1 月 1 日至投标截止日止（以合同签订时间为准）独立承担的同类项目，每提供 1 份有效的业绩证明材料得 2 分，满分 10 分。</p> <p>注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效证明材料：业绩合同关键页[含：首页、服务内容信息页、合同金额页（如有）、签字盖章页]。复印件加盖公章，时间以合同签订日期为准。合同签订方必须是供应商自身，存在控股、管理关系供应商之间签订的合同无效，不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。 2. 项目业绩以合同为准，同一项目不同年限不重复计算。 3. 供应商提供虚假合同的，按虚假投标处理。
3	资质证明	6	<p>供应商拥有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系统认证证书、国家信息安全测评信息安全服务资质证书（安全工程类二级）。</p> <p>每提供一个得 2 分，最高得 6 分，不提供不得分。</p> <p>（注：需提供证书复印件及《全国认证认可信息公共服务平台》（http://cx.cnca.cn/）查询结果为证书有效的截图。并加盖供应商公章。）</p>
4	技术部分 (74)	15	<p>信息安全运维服务方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
				<p>给出完善、细致的合理化建议，得 15 分；</p> <p>信息安全运维服务方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，得 12 分；</p> <p>信息安全运维服务方案具备全面性、专业性，内容比较充实，方案具备针对性、可行性，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，合理化建议有待完善、细致程度不足，得 9 分；</p> <p>信息安全运维服务方案具备全面性，内容常规通用，方案具备一定可行性，针对性不足，能够部分满足采购人对服务水平和规范管理的要求，合理化建议有待完善，得 6 分；</p> <p>信息安全运维服务方案不具备全面性、专业性，内容简单，方案不具备针对性，可行性一般，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差较大，合理化建议不完善、不够细致，得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
5		信息系统运维服务方案	12	<p>信息系统运维服务方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出完善、细致的合理化建议，得 12 分；</p> <p>信息系统运维服务方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，得 8 分；</p> <p>信息系统运维服务方案具备全面性、专业性，内容比较充实，方案具备针对性、可行性，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，合理化建议有待完善、细致程度不足，得 4 分；</p> <p>信息系统运维服务方案不具备全面性、专业性，内容简单，方案不具备针对性、可行性，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差较大，合理化建议不完善、不够细致，或未提供得 0 分。</p>
6		机房设备维护方案	12	<p>机房设备维护方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
				<p>对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出完善、细致的合理化建议，得 12 分；</p> <p>机房设备维护方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，得 8 分；</p> <p>机房设备维护方案具备全面性、专业性，内容比较充实，方案具备针对性、可行性，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，合理化建议有待完善、细致程度不足，得 4 分；</p> <p>机房设备维护方案不具备全面性、专业性，内容简单，方案不具备针对性、可行性，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差较大，合理化建议不完善、不够细致，或未提供得 0 分。</p>
7		视频会议 运维方案	12	<p>视频会议运维方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出完善、细致的合理化建议，得 12 分；</p> <p>视频会议运维方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，得 8 分；</p> <p>视频会议运维方案具备全面性、专业性，内容比较充实，方案具备针对性、可行性，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，合理化建议有待完善、细致程度不足，得 4 分；</p> <p>视频会议运维方案不具备全面性、专业性，内容简单，方案不具备针对性、可行性，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差较大，合理化建议不完善、不够细致，或未提供得 0 分。</p>
8		项目组织 和管理	5	<p>项目管理组织结构合理、岗位明确、职责清楚，实施组织计划时间安排合理，制订并遵循安全服务标准化规程，完全满足采购需求，得 5 分；提供了常规、通用的方案，基本满足采购需求，得 3 分；方案有欠缺或存在明显问题，得 1 分；未提供相关内容，得 0 分。</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
9	项目团队 人员配置方 案	4	项目经理须具备 5 年以上工作经验，并同时具备 CISP、信息系统项目管理师（高级），满足上述要求得 4 分，不满足或未提供有效证明材料的，得 0 分。 注：须提供证书复印件并加盖供应商公章。	
		3	供应商需为本项目配备 3 名视频会议系统专项运维人员，运维人员应为从事通信、自动化或音视频相关专业毕业，两年以上相关专业运维经验的工程师，技术能力和经验均可胜任维保及技术支持工作，每提供 1 人得 1 分，最多得 3 分。不满足或未提供有效证明材料的，得 0 分。 注：需提供运维人员简历及相关证明材料（如有），并加盖供应商公章，未按要求提供不得分。	
		2	本项目拟投入所有团队人员（含项目负责人）数量不低于 6 人（含 6 人）的得 1 分，不低于 10 人（含 10 人）的得 2 分。 注：需提供项目拟投入所有团队人员简历，并加盖供应商公章，未按要求提供不得分。	
	技术支持 及售后服务 方案	3	技术支持及售后服务方案全面细致可行、针对性强，能提供快速响应服务，应急事件处置服务方案细致可行，完全满足项目需求中的“售后服务要求”，得 3 分；方案较完整，基本满足采购需求，得 2 分；方案有欠缺或存在明显问题，得 1 分；未提供相关内容，得 0 分。	
	项目培训 方案	3	能够根据不同培训对象设计不同培训课程，培训计划合理、全面，有针对性，完全符合项目特点及要求，得 3 分；提供了常规、通用的方案，基本满足采购需求，得 2 分；方案有欠缺或存在明显问题，得 1 分；未提供相关内容，得 0 分。	
	保密方案	3	制定完善的保密措施并进行承诺，方案全面、合理、切实可行，满足采购需求，得 3 分；方提供了常规、通用的方案，基本满足采购需求，得 2 分；方案有欠缺或存在明显问题，得 1 分；未提供相关内容，得 0 分。	
合计		100		

02包:

序号	评分因素		分值	评分标准
1	报价		10	<p>根据投标人报价，按如下公式计算得出各投标人的投标报价得分：</p> <p>投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10%×100</p> <p>注：评标基准价即满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价。</p> <p>说明：此处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，详见第二章《投标人须知》5.2</p>
2	商务部分	同类项目业绩	6	<p>投标人自 2022 年 1 月 1 日至投标截止日止（以合同签订时间为准）独立承担的同类项目，每提供 1 份有效的业绩证明材料得 2 分，满分 6 分。</p> <p>注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 有效证明材料：业绩合同关键页[含：首页、服务内容信息页、合同金额页（如有）、签字盖章页]。复印件加盖公章，时间以合同签订日期为准。合同签订方必须是投标人自身，存在控股、管理关系投标人之间签订的合同无效，不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。 项目业绩以合同为准，同一项目不同年限不重复计算。 投标人提供虚假合同的，按虚假投标处理。
3	技术部分	需求分析	12	<p>对现有系统需求分析详细准确得 2 分，分析不详或缺失得 1 分，未提供或分析错误或混乱得 0 分。</p> <p>对现有系统的网络整体架构需求分析详细准确得 2 分，分析不详或缺失得 1 分，未提供或分析错误或混乱得 0 分。</p> <p>对现有系统部署架构需求分析详细准确得 2 分，分析不详或缺失得 1 分，未提供或分析错误或混乱得 0 分。</p> <p>对现有系统的系统框架需求分析详细准确得 2 分，分析不详或缺失得 1 分，未提供或分析错误或混乱得 0 分。</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
				<p>对现有系统的总体业务框架需求分析详细准确得 2 分，分析不详或缺失得 1 分，未提供或分析错误或混乱得 0 分。</p> <p>对现有系统的总体数据框架需求分析详细准确得 2 分，分析不详或缺失得 1 分，未提供或分析错误或混乱得 0 分。</p>
4	项目实施计划	软件部分运维服务及保障方案	10	<p>方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出完善、细致的合理化建议，得 10 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，得 8 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，具有合理化建议，得 5 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，没有合理化建议得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
5		硬件部分运维服务及保障方案	10	<p>方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出完善、细致的合理化建议，能够给出完备、合理的硬件基础设施中断服务的应急保障要求，得 10 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，能够给出硬件基础设施中断服务的应急保障要求，得 8 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
				<p>具有合理化建议，得 5 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，没有合理化建议，得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
6		政务云部署和管理方案	10	<p>方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出完善、细致的合理化建议，得 10 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，得 8 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，具有合理化建议，得 5 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，没有合理化建议，得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
7		重大节假日保障方案	10	<p>方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出完善、细致的合理化建议，得 10 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，并结合自身经验，给出较为完善、细致的合理化建议，得 8 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，具有合理化建议，得 5 分；</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
				<p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，没有合理化建议，得 3 分；</p> <p>未提供或方案全面性差，专业性差，内容极为简略，缺乏针对性、可行性，不能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，未能结合自身经验给出合理化建议，得 0 分。</p>
8		安全和性能服务方案	6	<p>安全和性能服务方案内容全面、专业性针对性强，执行科学可行，得 6 分；</p> <p>安全和性能服务方案较全面、针对性较强，执行较科学可行，得 4 分；</p> <p>安全和性能服务方案内容较全面、具备针对性、可执行性，得 2 分；</p> <p>安全和性能服务方案内容不具备全面性、针对性、可执行性，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
9		网络规划及系统优化建议	4	<p>提供符合实际需求的云地址规划建议，得 1 分，不符合得 0 分；</p> <p>提供符合实际需求的本地地址规划建议，得 1 分，不符合得 0 分；</p> <p>提供内核参数优化、文件系统优化、系统硬件资源优化、监控系统优化方案，以上四个方案每提供一个方案且方案合理得 0.5 分，不符合得 0 分。</p> <p>本项最高得 4 分。</p>
10		日常运维巡检和现场保障方案	5	<p>日常运维巡检和现场保障方案内容全面、专业性针对性强，执行科学可行，得 5 分；</p> <p>日常运维巡检和现场保障方案内容较全面、针对性较强，执行较科学可行，得 4 分；</p> <p>日常运维巡检和现场保障方案内容较全面、具备针对性、可执行性，得 2 分；</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
				<p>日常运维巡检和现场保障方案内容不具备全面性、针对性、可执行性，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
11		系统迁移过渡及保障方案	12	<p>方案需阐明如何实现和现有“畅游公园”票务系统平稳的过度、衔接，不影响业务，不流失数据，历史数据完整结合可查，思路清晰、科学合理，得 12 分；</p> <p>方案中有说明如何实现和现有“畅游公园”票务系统的衔接，但业务流程有一定的变化，历史数据短时间不能融合，或说明不够科学合理，得 8 分；</p> <p>方案中有说明如何实现和现有“畅游公园”票务系统的衔接，但对业务有短期影响，融合数据需更长时间，或说明不够科学合理，得 4 分；</p> <p>方案中没有和现有“畅游公园”票务系统平稳的过度、衔接的说明，得 0 分。</p>
12		项目团队人员配置方案	5	<p>拟参与本项目的人员规模满足采购需求、年龄搭配及组织管理架构配备合理，组织管理体系科学，人员技术背景好、专业水平高、经验丰富，得 5 分；</p> <p>拟参与本项目的人员规模满足采购需求、组织管理架构配备较合理，组织管理体系较科学，专业安排较为合理，人员技术背景较好、专业水平较高、经验较丰富，得 3 分；</p> <p>拟参与本项目的人员结构、人员安排数量基本满足要求、具备组织管理架构配备，组织管理体系的科学性，专业安排基本满足要求，人员技术背景、专业水平基本满足要求，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
合计			100	

03包:

序号	评分因素		分值	评分标准
1	报价		10	<p>根据投标人报价，按如下公式计算得出各投标人的投标报价得分：</p> <p>投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10%×100</p> <p>注：评标基准价即满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价。</p> <p>说明：此处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。</p>
2	商务部分	同类项目业绩	4	<p>投标人自 2022 年 1 月 1 日至投标截止日止（以合同签订时间为准）独立承担的同类项目，每提供 1 份有效的业绩证明材料得 2 分，满分 4 分。</p> <p>注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效证明材料：业绩合同关键页[含：首页、服务内容信息页、合同金额页（如有）、签字盖章页]。复印件加盖公章，时间以合同签订日期为准。合同签订方必须是投标人自身，存在控股、管理关系投标人之间签订的合同无效，不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。 2. 项目业绩以合同为准，同一项目不同年限不重复计算。 3. 投标人提供虚假合同的，按虚假投标处理。
3	技术部分	采购需求理解、分析方案	6	<p>全面理解并准确分析项目的需求及目的，对本项目的关键点、重点、难点分析清晰准确，得 6 分；</p> <p>较为全面理解并较准确地分析项目的需求及目的，对本项目的关键点、重点、难点分析较为清晰准确，得 4 分；</p> <p>能基本理解并基本准确地分析项目的需求及目的，对本项目的关键点、重点、难点分析基本清晰准确，得 2 分；</p> <p>未能理解本项目的需求及目的，对本项目的关键点、重点、难点未能给出准确判断及分析，得 0 分</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
4		整体运营服务保障方案	8	<p>方案全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 8 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 6 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 4 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，得 2 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
		项目实施计划	8	<p>票务管理方案（包括但不限于：票务管理及票务运营保障方案）全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 8 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 6 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 4 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，得 2 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
		财务管理方案	8	<p>财务管理方案（包括但不限于：财务清分的管理结算方式以及对账结算服务保障方案）全面，专业性强，措施有效，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 8 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 6 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 4 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，得 2 分；</p> <p>未提供或方案全面性差，专业性差，内容极为简略，缺乏针对性、可行性，不能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 0 分。</p>
		客服管理服务方案	10	<p>客服管理方案全面，专业性强，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 10 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 8 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 5 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
		平台宣传服务方案	5	<p>平台宣传服务方案全面，专业性强，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，能够完全满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 5 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，部分方案有针对性、可行性较强，能满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 4 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，基本满足采购人对服务水平和规范管理的要求，得 3 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，对采购人的服务水平和规范管理要求的响应程度偏差，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
5		运营衔接工作保障方案	4	<p>方案全面，专业性强，内容详细，思路清晰、科学合理，可行性强，得 4 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，思路较清晰、可行性较强，得 3 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、合理性，内容不够详细，思路不够清晰，得 2 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、合理性，内容简单，思路不够清晰，得 1 分；</p> <p>方案全面性差，专业性差，内容极为简略，思路混乱，缺乏可行性，得 0 分。</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
6		重大节假日保障方案	5	<p>方案全面，专业性强，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强，得 5 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，较有针对性、可行性较强，得 3 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容不够详细，得 2 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性、针对性、可行性，内容简单，得 1 分；</p> <p>方案全面性差，专业性差，内容极为简略，缺乏针对性、可行性，得 0 分。</p>
7		资金存管银行业务管理方案	7	<p>方案全面，专业性强，内容详细，熟悉资金存管银行相关业务流程，有相应的业务能力，得 7 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，较为熟悉资金存管银行相关业务流程，有相应的业务能力，得 5 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性，内容不够详细，基本熟悉资金存管银行相关业务流程，有相应的业务能力，得 3 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性，内容简单，对资金存管银行相关业务流程熟悉程度较差，业务能力相对欠缺，得 1 分；</p> <p>未提供方案全面性差，专业性差，内容极为简略，不熟悉资金存管银行相关业务流程，业务能力欠缺，得 0 分。</p>

序号	评分因素	分值	评分标准
8	京通体系业务管理方案	7	<p>方案全面，专业性强，内容详细，熟悉 APP 相关业务流程，有相应的业务能力，得 7 分；</p> <p>方案较全面，专业性较强，内容较为详细，较为熟悉 APP 相关业务流程，有相应的业务能力，得 5 分；</p> <p>方案具备全面性、专业性，内容不够详细，基本 APP 相关业务流程，有相应的业务能力，得 3 分；</p> <p>方案不具备全面性、专业性，内容简单差，对 APP 相关业务流程熟悉程度较差，业务能力相对欠缺，得 1 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
9	应急处理方案	10	<p>应急处理方案内容齐全、针对性和操作性强，响应迅速，能够及时有效的调配人力、物力，得 10 分；</p> <p>应急处理方案内容较齐全、针对性和操作性较强，响应速度较快，能够较及时有效的调配人力、物力，得 8 分；</p> <p>应急处理方案基本齐全、具备针对性和操作性，响应速度适中，能调配人力、物力，得 5 分；</p> <p>应急处理方案有缺陷、不具备针对性和操作性，响应速度较慢，能调配人力、物力，得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p>
10	项目团队人员配置方案	8	<p>拟参与本项目的人员数量满足采购需求、年龄搭配及组织管理架构配备合理，组织管理体系科学，人员技术背景好、专业水平高、经验丰富，得 8 分；</p> <p>拟参与本项目的人员数量满足采购需求、组织管理架构配备较合理，组织管理体系较科学，专业安排较为合理，人员技术背景较好、专业水平较高、经验较丰富，得 6 分；</p> <p>拟参与本项目的人员结构、人员安排数量基本满足要求、具备组织管理架构配备，组织管理体系的科学性，专业安排基本满足要求，人员技术背景、专业水平基本满足要求，得 5 分；</p> <p>拟参与本项目的人员数量满足采购需求、组织管理架构</p>

序号	评分因素		分值	评分标准
				配备、专业安排不合理，人员技术背景、专业水平不足，得 3 分； 未提供得 0 分。
合计		100		

第五章 采购需求

第01包：信息化基础运维

1. 项目背景

北京市公园管理中心（以下简称公园管理中心）为市政府直属正局级事业单位，负责市属公园及其他所属机构人、财、物管理。负责市属公园和其他所属机构的规划、建设、管理、保护、服务、科技工作，并实施监督，以及财务管理审计、劳动人事、安全保卫等工作。

为了确保系统及其他业务系统的平稳高效运行，保护项目已有投资，减少维护升级难度和降低维护成本，最大限度地降低系统风险。公园管理中心决定委托专业的公司提供信息安全运维服务、网站运维服务、机房设备维护、视频会议运维等服务，通过规范化的服务和技术支持，以保证系统正常运行和不断完善。

2. 服务地点及期限

服务地点：采购人指定地点。

服务期限：本项目服务期限为合同签订生效之日起1年。

3. 运维服务需求

3.1. 信息安全运维服务需求

随着网络和信息技术的快速发展和信息化的深入应用，我国各行业也在大力推动信息化发展，网络与信息系统建设已经成为各行业信息化的重中之重，信息化已经成为提高业务能力不可或缺的重要手段。但是信息化在发展的同时，也存在一些风险，例如当前网络攻击日益猖獗、攻击技术日新月异的安全形势，木马和僵尸网络、移动互联网恶意程序、拒绝服务攻击、安全漏洞、网页仿冒、网页篡改等网络安全事件越来越多，各行业面临着日益增长的网络安全威胁和信息安全挑战，形势严峻。为加强采购人的网络安全工作。通过开展信息化安全服务，进一步完善采购人的安全保障体系，维持信息安全防护水平，保障业务系统的安全性及稳定性，保证采购人相关信息系统满足《网络安全法》等相关要求。

3.1.1. 服务范围

本项目涉及的信息系统包括 OA 系统、用友财务系统、干部人才信息资源库、科技课题、北京市公园管理中心-动植物系统、古树古建系统、中心官网（公开招聘）、京办系统、杀毒系统等 9 个业务信息系统，涉及安全设备 26 台，网络设备 17 台，主机服务器 15 台，具体情况如下：

网络设备清单

序号	设备名称	备注
1	核心交换机	H3C S7703
2	汇聚交换机	H3C S5500
3	内网交换机-1	HUAWEI S5720S
4	内网交换机-2	HUAWEI S3600
5	内网交换机-3	HUAWEI S3700
6	内网交换机-4	HUAWEI S3700
7	内网交换机-5	HUAWEI S5735S
8	竖井内网交换机-6	HUAWEI S5720S
9	外网交换机-1	HUAWEI S5720S
10	外网交换机-2	HUAWEI S5735S
11	外网交换机-3	HUAWEI S3700
12	竖井外网交换机-4	HUAWEI S5720S
13	竖井外网交换机-5	HUAWEI S5735S
14	互联网 AP 交换机（1F）	信锐 RS5300
15	互联网 AP 交换机（2F）	信锐 RS5300
16	互联网 AP 交换机（3F）	信锐 RS5300
17	互联网 AP 交换机（4F）	信锐 RS5300

服务器设备清单

序号	设备用途	系统类型
1	OA 系统主服务器	Windows 2012 R2

2	OA 系统备用服务器 1	Windows 2012 R2
3	OA 系统备用服务器 2	Windows 2012 R2
4	用友财务服务器 1	Windows 2012 R2
5	用友财务服务器 2	Windows 2012 R2
6	科技课题管理系统服务器	Windows 2008 R2
7	干部人才信息库服务器	Windows 2008 R2
8	北京市公园管理中心-动植物系统	CentOS Linux release 7.6
9	古树信息系统	CentOS Linux release 7.4.
10	古树古建信息系统-服务器 1	CentOS Linux release 7.4.
11	古树古建信息系统-服务器 2	CentOS Linux release 7.4.
12	中心官网服务器	Windows 2008 R2
13	京办客流统计系统	CentOS Linux release 7.6
14	京办公园今日信息系统	CentOS Linux release 7.6
15	360 服务器	CentOS Linux release 7.6

安全设备清单

序号	设备名称	备注
1	无线网络控制器	信锐 NAC-6100
2	安全运营平台	安信天行
3	日志分析服务器	安信天行 V1.0-B-BJ
4	攻击预警平台 APT	明御 DAS-APT-1000
5	数据库审计服务器	安信天行 DBA/V1.0-2000
6	WEB 应用防火墙（天融信）	TopWAF(TWF-62128)
7	虚拟专用网络（VPN）平台	深信服 SSL M7.6.3
8	防病毒防火墙（政务外网区）	ADBJ-111
9	上网行为管理（政务外网区）	AS-VPBJ-210

序号	设备名称	备注
10	外网入侵检测 IDS	华为 NIP6610
11	内网入侵检测 IDS	华为 NIP6610
12	政务网防火墙	华为 USG6100
13	直属公园网防火墙	华为 USG6000
14	直属园区边界防火墙（北海）	华为 USG6525E
15	直属园区边界防火墙（动物园）	华为 USG6525E
16	直属园区边界防火墙（香山）	华为 USG6525E
17	直属园区边界防火墙（国家植物园）	华为 USG6525E
18	直属园区边界防火墙（景山）	华为 USG6525E
19	直属园区边界防火墙（中山）	华为 USG6525E
20	直属园区边界防火墙（天坛）	华为 USG6525E
21	直属园区边界防火墙（陶然亭）	华为 USG6525E
22	直属园区边界防火墙（颐和园）	华为 USG6525E
23	直属园区边界防火墙（玉渊潭）	华为 USG6525E
24	直属园区边界防火墙（园林学校）	华为 USG6525E
25	直属园区边界防火墙（园博馆）	华为 USG6525E
26	直属园区边界防火墙（紫竹院）	华为 USG6525E

3.1.2. 服务需求

3.1.2.1. 日常巡检服务

服务需求： 供应商需利用检测工具和人工检测等多种方式定期对采购人信息系统的服务器、网络及安全设备的健康状态进行检测，包括设备自身硬件资源的使用情况、业务应用服务所占用的网络资源情况、端口服务开放情况的变更等内容，并实施必要的安全维护操作,做好巡检记录，维护记录单，提交巡检报告。

服务范围：采购人的服务器、网络设备及安全设备，数量不少于 58 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/月，共 12 次。

服务成果：《日常巡检报告》

3.1.2.2. 应急响应

服务需求：供应商需针对病毒类安全事件、网络类安全事件和系统类安全事件开展应急响应工作。在信息安全事件发生时，能够保证网络与信息系统的正常运行。

服务范围：采购人 9 个业务信息系统。

服务频率：本项服务在服务期内，按需提供。

服务成果：《信息安全应急响应服务报告》。

3.1.2.3. 源代码审计

服务需求：通过对源代码的检测、检查，识别并发现代码中存在的安全漏洞、性能瓶颈、逻辑错误等问题，帮助开发人员更好地了解信息系统的安全性状况，避免安全问题蔓延并指导应用系统开发商对系统进行改进。，并根据测试结果提供源代码审计报告。

服务范围：采购人指定的 1 个重要系统。

服务频率：服务期内开展，为采购人指定的 1 个重要系统开展 1 次源代码审计（含复测）服务。

服务成果：《源代码审计报告》。

3.1.2.4. 脆弱性检测

服务需求：供应商需派遣专业的服务人员采购人对采购人信息系统的操作系统、数据库、中间件进行脆弱性检测，确保采购人可以定期掌握信息自身系统的脆弱性，初步定位信息系统弱点。

服务范围：采购人的服务器，数量不少于 15 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/年，共 1 次。

服务成果：《脆弱性检测报告》

3.1.2.5. 漏洞扫描

服务需求：供应商需委派评估人员在获得采购人授权许可的前提下，将扫描工具接入网络内特定区域，设定合理检测策略，并选择非业务高峰时段对目标设备执

行扫描。

服务范围：采购人的服务器、网络设备及安全设备，数量不少于 58 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/年，共 1 次。

服务成果：《漏洞扫描报告》

3.1.2.6. 安全加固

服务需求：供应商需根据前期脆弱性检查的结果，结合采购人的业务需求，对采购人信息系统相关服务器的操作系统进行安全策略加强、调优等，提出合理加固方案并指导相应的实施，加强系统和设备抵御攻击和威胁的能力，整体提高网络安全防护水平。

服务范围：采购人服务器的操作系统，数量不少于 15 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/年，共 1 次。

服务成果：《信息系统安全加固报告》。

3.1.2.7. 安全通告

服务需求：供应商需跟踪最新的系统、网络和设备发现的安全问题，搜集整理的漏洞信息、系统补丁信息、病毒信息，及时有针对性地发布，确保采购人在第一时间得到相关的网络安全信息，以此提高采购人的安全防范意识。

服务范围：采购人本级单位

服务频率：服务期内开展，2 次/月，共 24 次。

服务成果：《安全信息汇编》。

3.1.2.8. 安全驻场服务

服务需求：供应商需在服务期内指派安全工程师为采购人提供一周工作日 5*8 小时驻场服务，协助采购人进行网络和信息安全管理，负责网络与安全设备安全配置策略维护、病毒查杀、安全监测、设备运行状态检查、故障处置等事项，定期提供信息系统安全监测情况汇报，使各相关方能够实时掌握安全状况，随时应对和处理信息系统发生的各类安全事件，对设备进行有效的常规性安全维护，保障网络和系统处于“健康”、安全的状态。

服务范围：采购人本级单位

服务频率：服务期内派遣安全工程师提供 5*8 小时驻场服务。

服务成果：《信息安全现场保障工作报告》

3.1.2.9. 设备维保服务

服务需求： 供应商需对以下设备开展规则库升级以及维保工作，确保设备能够满足当前中心的网络安全需求，具体设备清单及需求如下：

序号	产品名称	产品型号	产品服务	单位	数量
1	VPN	VPN-1000-A400	软件升级	年	1
			维保服务	年	1
2	日志审计	AXTX-LM/V1.0-10000	分析规则库升级服务	年	1
			维保服务	年	1
3	明御 APT 攻击预警平台	DAS-APT-680	软件升级	年	1
			维保服务	年	1
4	华为防火墙 1	华为 USG6100	维保服务	年	1
5	华为防火墙 2	华为 USG6300	维保服务	年	1
6	华为入侵检测 1	华为 NIP6610	维保服务	年	1
7	华为入侵检测 2	华为 NIP6610	维保服务	年	1
8	内网流控	AS-VPBJ-210	网关杀毒升级许可	年	1
			深信服云智订阅软件（AF8.0.7及以上版本适用）	年	1
			软件升级	年	1
			维保服务	年	1
9	防毒墙	ADBJ-111	URL&应用识别规则库升级	年	1
			软件升级	年	1
			维保服务	年	1

服务频率： 服务期内按需提供。

服务成果： 《安全设备维保记录》

3.1.2.10. 杀毒软件运维需求

杀毒软件作为公园管理中心信息系统安全防线的关键一环，承担着保护整个单位计算机终端免受病毒侵害的重任。中心当前采用网络版杀毒软件，实现全面的病

毒防护管理。供应商需负责杀毒软件的安装部署、版本升级以及病毒库的及时更新，构建起坚实的防病毒屏障，确保信息系统免受病毒侵扰。此外，供应商还应提供定期的安全检测服务，对系统进行全面的病毒查杀，进一步保障系统的安全稳定运行。

3.1.2.10.1. 巡检服务

服务需求：供应商需每月开展一次远程巡检，内容涵盖：服务器和网络设备的杀毒软件版本更新检查、日志审核、漏洞排查以及全面病毒扫描等。

服务频率：服务期内开展，1次/月，共12次。

服务成果：《杀毒软件巡检服务报告》

3.1.2.10.2. 升级服务

服务需求：由于采购人的特殊性质，所有网络系统必须具备高级别的安全防护。一旦恶意软件入侵，它可能会迅速在全网各个节点间传播，从而中断业务流程并破坏IT基础设施。服务器需要配备专门的安全解决方案，以保护关键数据免受恶意软件的威胁，确保在高负载条件下稳定运行，同时有效降低对系统资源的占用。此外，还需要及时更新和授权杀毒软件。供应商应定期进行病毒扫描检查，一旦发现杀毒软件有新版本发布或病毒库更新，应立即对全局病毒软件进行更新，并密切关注软件的使用期限，根据实际情况及时进行授权。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《杀毒软件升级服务记录》

3.1.2.10.3. 客户端技术支持

服务需求：供应商需为采购人的所有客户端提供现场技术支持和电话技术支持，针对客户端出现的病毒问题提供相应的技术支持。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《杀毒软件客户端技术支持报告》

3.2. 信息系统运维服务需求

3.2.1. OA 系统运维需求

技术指标要求：采购人的OA系统集成了通知公告、公文管理、会议纪要、收发文处理、局外来文管理以及电子邮件等多个核心模块，该系统已在中心及其下属单位广泛应用，成为日常办公不可或缺的平台。作为采购人内部办公的关键支撑，OA

系统的稳定运行是保障各项业务顺畅进行的基础。因此，供应商需承担起 OA 系统的全面运维职责，包括日常的系统维护、故障快速排查与修复，以及系统的性能优化工作，确保系统能够高效、稳定地运行。此外，供应商还需紧跟技术发展步伐，密切关注系统升级和版本更新情况，及时为采购人引入最新的功能和服务，以不断提升办公效率和体验。

运维服务需求：

序号	服务内容	具体描述	服务频率
1	总体运行维护要求	<p>1) 系统升级：依据办公 OA 系统的使用状况，优化系统性能，解决现存问题。</p> <p>2) 操作系统安全维护：开展操作系统软件的安全检查、加固及维护工作。</p> <p>3) 日常维护与安全加固：一方面对现有系统进行日常维护；另一方面对操作系统进行安全加固，具体措施包括：配置目录权限、组策略、本地安全策略；禁用未使用的服务；设置 IP 安全策略；对 IIS 进行加固。</p> <p>4) 系统漏洞修复：定期针对操作系统自身存在的问题或技术缺陷，进行补丁更新。</p> <p>5) 数据库安全维护：负责数据库的维护及安全性检查，涵盖：数据库日志记录、扩展存储过程管理、防范 TCP/IP 端口探测、限制网络连接 IP、数据库文件收缩、查询分析及性能分析，并提供索引建议。</p> <p>6) 客户端技术支持：为采购人的客户端提供现场及电话技术支持服务，解决客户端的软硬件问题。</p> <p>7) 服务器日志监控：监控服务器日志，排查错误故障，处理警告级别日志，保存所有日志信息。同时，提供数据库的测试、转化服务。</p> <p>8) 数据库测试与分析：提供数据库的测试、性能</p>	服务期内按需开展。

		分析及报告服务。 9) 异构数据交换服务：提供异构数据的导入和导出服务。 10) 数据库迁移服务：提供数据库的迁移服务。	
2	定期巡检服务要求	1) 检查应用进程池 2) 检查应用日志 3) 检查应用进程 4) 检查应用目录的完整性 5) 检查系统用户状态及登录情况 6) 检查系统的访问情况 7) 检查应用缓冲池状态	服务期内开展，1次/月，共12次。
3	操作系统定期巡检服务要求	1) CPU 性能调控 2) 内存使用状况管控 3) 硬盘使用情况监控 4) 系统进程调控 5) 主机性能提升	服务期内开展，1次/月，共12次。
4	数据库定期巡检服务要求	每月对数据库执行一次全面备份，同时检查自动备份是否正常运行，并清理多余的备份记录，确保数据备份的可靠性。此外，定期巡检数据，包括优化性能、截断过大的数据库日志、清理过期日志等，具体内容如下： 1) 检查文件系统、碎片、死锁以及占用 CPU 过高或执行时间过长的 SQL 语句。 2) 监测表空间的使用情况。 3) 检查数据库文件的 I/O 读写状况。 4) 监控 Session 连接数量。 5) 检测数据库监听的运行状态。 6) 查看每日数据备份和数据同步是否正常。 7) 监测报警日志。	服务期内开展，1次/月，共12次。

		<p>8) 对表和索引进行 Analyze，检查表空间碎片。</p> <p>9) 检测数据库后台进程。</p> <p>10) 监测数据库对象的空间扩展情况。</p>	
5	公文格式运维要求	<p>根据采购人的要求，随时对以下公文格式进行更新和调整，具体范围包括但不限于：</p> <p>公文类型</p> <p>1) 中心发文：涵盖中心党委文件、党政联合（党文）、中心发文、办公室文件、纪检委员会文件、机关总支部文件、党政联合文件、工会文件、机关委员会文件、纪律委员会文件、非紧急救助文件、精神文明建设领导小组文件、青年团文件，共计 13 种。</p> <p>2) 通知公告：包括中心通知、办公室通知、机关委员会通知、委员会通知、机关党委（党建工作处）通知，共计 5 种。</p> <p>3) 会议纪要：涉及主任会纪要、专项会纪要、行政会纪要、政工会纪要、机关总支部委员会纪要、常务专项会纪要、编委会会议纪要，共计 8 种。</p> <p>4) 下属单位上报中心的文件：每个单位的党委文件、行政文件、党政联合文件，共计 3 种。</p> <p>调整内容</p> <p>1) 对上述文件类型进行格式调整、打印格式更新。</p> <p>2) 新增公文模板、电子公章，调整字体等。</p> <p>3) 包括其他业务功能模块的调整与完善。</p> <p>4) 配合完成云上业务系统的部署、调试及技术支持等工作。</p>	服务期内按需开展。
6	其他维护要求	<p>1) 收集并采纳用户提出的改进建议，负责具体实施工作。</p> <p>2) 提供办公 OA 系统软件的新版本更新服务。</p> <p>3) 承担办公 OA 系统的技术支持职责。</p>	服务期内按需开展。

	<p>4) 负责办公 OA 系统栏目的调整与设置。</p> <p>5) 解决用户在使用过程中遇到的问题。</p> <p>6) 采购人负责对办公 OA 系统内容的数据进行异地备份。</p> <p>7) 解答用户在使用过程中遇到的各种问题，并解决相关故障。</p> <p>8) 如采购人需要对接其他业务系统，配合完成技术对接工作，不限于接口开发、对接调试等技术支持等工作。其他经双方友好协商确定的事宜：除以上问题外，当使用者发现其他需要供应商帮助解决的问题时，供应商应及时响应，经双方协商后，制定方案，及时实施，解决问题。</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单。

3.2.2. 人事报表系统运维需求

技术指标要求：人事报表系统全面涵盖了采购人人力资源管理的各个层面。此系统旨在实现人事与薪酬的一体化集中管理，使财务人员能够便捷地添加、删除、修改及查询本单位人员信息及薪资数据，并对人事信息及薪资发放中的诸如应发工资总额等关键项目进行汇总与分类。同时，系统还具备强大的多维度查询功能，便于深入了解人事及薪酬管理状况。作为单位日常运作的核心系统之一，其重要性不言而喻。

因此，在日常维护工作中，供应商需承诺提供日常 5×8 小时的技术支持服务，并在紧急情况下确保 7×24 小时的快速响应。在整个运维周期内，系统所处理的所有个人隐私及单位敏感信息均将受到严格保密措施的保护。供应商还需承担系统数据维护、报表自动生成及数据分析等关键服务，以确保人事数据的准确无误与完整性。此外，根据采购人的具体需求，供应商还需定制开发符合其个性化要求的报表展示与数据分析功能。

运维服务需求：

序	服务	具体描述	服务频
---	----	------	-----

号	内容	率
1	<p>日常维护需求</p> <p>1) 设立服务台：通过多种渠道统一接收用户关于系统的各类服务请求。</p> <p>2) 功能讲解：介绍模块功能，指导用户操作，但不代为完成具体业务操作。</p> <p>3) 业务解答：在客户授权的前提下，解答初级业务问题并进行讲解。</p> <p>4) 系统漏洞处理：处理因系统自身漏洞导致客户无法正常开展业务的问题。</p> <p>5) 系统故障处理：应对因服务中断或无法正常运行而引发的投诉或警报。</p> <p>6) 权限/用户管理：负责用户和权限的新增、变更等管理事务。</p> <p>9) 基础资料管理：涉及单位、收支分类科目、非指标类科目、收费项目信息以及其他基础数据的新增或变更，仅限于前台可处理的问题。</p> <p>10) 系统数据服务：定期进行数据备份，以及处理因系统问题或客户误操作导致的后台数据问题。</p> <p>11) 系统维护：包括常用配置信息调整、系统参数优化、定期重启系统、清理缓存等。</p> <p>12) 后台支持：协调总部或第三方供应商资源，协助解决相关问题。</p>	<p>服务期内按需开展</p>
2	<p>巡检服务需求</p> <p>1) 系统健康检查：为客户的软件系统和数据库进行全面检查，提前发现潜在问题，提供运行状况诊断报告及优化建议。每月开展一次巡检服务。</p> <p>2) 用户改进建议响应与实施：当采购人对人事报表系统提出新的功能需求时，供应商需在 72 小时内做出响应并提出改进方案，之后双方协商一致后，根据实际工作量尽快推进改进措施的落实。</p>	<p>服务期内开展，1 次/月，共 12 次</p>

3	技术支持工作需求	在人事报表系统的使用过程中，若出现流程、技术、结构、硬件等方面的问题，以及其他任何相关问题，或者发现软硬件故障，供应商需及时响应并提供相应的技术支持。	服务期内按需开展
4	设计发布新的报表需求	在使用该系统期间，若因政策调整或单位要求需要对报表格式或内容进行更新，供应商在收到相关反馈后，需在 72 小时内拟定更新方案，并与需求方进行沟通协商，完成报表更新设计。	服务期内按需开展
5	其他服务需求	除了上述提到的问题，如果使用者在使用过程中发现其他需要供应商协助解决的问题，供应商也应当及时做出响应。在双方进行协商后，共同制定出相应的解决方案，并尽快付诸实施，以及时有效地解决问题。	服务期内按需开展

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单

3.2.3. 门户网站技术运维需求

技术指标要求：采购人的门户网站是其对外宣传的关键平台。它主要负责发布市属公园及其他下属机构在规划、建设、管理、保护、服务和科技工作等方面的信息，为市民呈现北京的发展成果。该网站采用.NET 技术构建。供应商需负责门户网站的内容更新、技术支持以及安全监测等工作，保障网站内容的时效性和准确性。此外，还需关注网站的访问量和用户体验，持续优化网站的性能与功能。

运维服务需求：

序号	服务内容	具体描述	服务频率
1	巡检服务需求	系统性能的日常维护工作，每月一次的定期巡检。巡检的主要内容涵盖补丁的升级、日志的检查与分析，以及错误分析和统计。	服务期内开展，1次/月，共12次

2	系统 应急 处理 需求	系统故障检测与排除服务，承诺在 2 小时内对故障报警做出响应，并在 4 小时内完成故障的排查与修复工作，确保系统尽快恢复正常运行。	服务期 内按需 开展
3	二次 开发 相关 需求	对于二次开发的相关需求，根据具体需求的复杂程度和工作量进行评估。实施周期预计在 5 人天（即 5 个标准工作日）以内，可以直接进行开发和部署工作。这包括需求分析、设计、编码、测试以及最终的上线部署等环节，确保在规定的时间内高质量地完成开发任务，满足使用者的具体需求。	服务期 内按需 开展
4	应用 软件 业务 定制 服务 需求	在服务期间，针对采购人门户网站提供 2 个定制专题的制作服务	服务期 内按需 开展
5	系统 备份 服务 需求	提供本机备份和异地备份两种方式，服务期内本机备份每天定时执行一次，异地备份每月人工备份一次	服务期 内本机 1 次/ 天，共 365 次。 异地备 份 1 次/ 月，共 12 次

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单。

3.2.4. 网站编辑与页面设计服务需求

服务范围：采购人门户网站

服务需求：

北京市公园管理中心网站是展示形象、传递信息的重要平台。因此，本部分主要关注网站内容的编辑及页面的设计工作。需按照《北京市政府网站页面设计统一规范》、《北京市政府网站政府信息公开专栏管理规定》等市级要求，完成网站日常运行、页面管理等工作。服务需求包括但不限于：

(1) 负责日常中心门户网站上信息公开内容的编辑、转发等服务性辅助工作；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(2) 负责重点节假日及重点时期中心门户网站信息公开的编辑、转发等服务性辅助工作；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(3) 负责对中心门户网站上内容的调整与优化；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(4) 根据市级季度网站检查、安全检查等技术检查结果完成相关技术整改；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(5) 负责每月通过数据库、后台等方式，统计、汇总中心门户网站相关频道数据信息发布情况；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(6) 负责每季度完成市级政务公开网站自查辅助性技术工作，并对于重点问题提出合理性优化建议；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(7) 负责为中心门户网站按需制作专题、首页轮播图、活动页宣传图、网站首页设计等服务；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(8) 负责对中心门户网站首页、栏目、频道及广告头条等布局的调整与设计优化。

(服务频率：服务期内按需开展。)

(9) 负责与首都之窗、政数局等市级部门业务对接人保持有效沟通，及时进行信息交互，确保整体工作开展顺利。

(服务频率：服务期内按需开展。)

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单。

3.2.5. 干部人才信息资源库系统运维需求

服务范围：采购人的干部人才库部署在首信云，以租用云服务商服务方式解决网络基础设施、服务器计算和存储资源，以及网络安全防护、主机防病毒服务需求。本项目运维单位运维范围包括系统服务器、操作系统、数据库、中间件、应用系统，详细情况见下表。

序号	名称	数量	单位
一	服务器		
1	虚拟服务器	1	台
二	操作系统		
1	Windows Server 2008	1	套
三	数据库系统		
1	SQL Server 2014	1	套
四	中间件		
1	IIS	1	套
五	应用软件系统		
1	北京市公园管理中心干部人才库	1	套

服务需求：针对采购人干部人才库所涉及的中间件、应用软件系统及云服务器相关的服务器、操作系统、数据库等，承担定期巡检、基础维护、功能维护、技术支持、安全加固、应急处置等服务工作，包括每周开展运行状态巡检、可用性检查、数据检查等，具体内容如下：

(一) 定期巡检

每周对以下内容进行检查，包括：运行状态巡检、可用性检查、数据检查等。

1. 运行状态巡检

对网络、主机、数据库、中间件、应用系统运行状态进行检查。

（1）网络监控

检查网络区域的网络策略是否正常，对外开放的网络服务是否正常，监控与对接的系统间的网络连通是否正常，检查网络流量、响应速度是否正常，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（2）主机监控

检查服务器的运行状态，包括：系统日志、CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（3）数据库监控

检查数据库系统的运行状态，包括：数据库日志、连通状态、数据库连接数、查询效率、磁盘 I/O 读写速度，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（4）中间件监控

检查 IIS 运行状态、应用池健康情况等，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（5）应用系统巡检

检查重点功能运行状态，包括：北京市公园管理中心干部人才库及相关数据接口，记录运行日志，如发现异常及时上报处置。

2. 数据库巡检

包括数据库系统运行状态检查、数据库系统故障排除、数据库密码管理、数据库作业维护与管理等。

（1）数据库系统运行状态检查

每周对数据库系统运行状态进行检查，通过数据库连接等方式，对数据库的连通性、数据库文件完整性、日志正常情况、数据库作业运行情况、数据库文件备份情况等进行检查。

（2）数据库系统故障排除

对巡检发现的问题进行及时处理，并详细记录问题与处理过程，如遇重大故障，则按紧急预案流程进行处理。

（3）数据库密码管理

对数据库的密码进行管理，每半年修改数据库的 SA 密码，确保数据库的安全性。

（4）数据库作业维护与管理

制定数据库维护作业，备份配置文件、备份重要运行日志、清除过期日志、交易连接正常性测试。

3. 应用系统巡检

每周至少 2 次，安排专人人工检查应用系统交互功能，是否能够正常访问。

4. 月度巡检

每月至少进行 1 次全面检查，确保系统服务状态和健康指标达到既定标准，安全隐患发现率不低于 95%。

以上巡检内容需提交《巡检记录表》，巡检完成后，甲乙双方共同验收签字。

（二）基础维护

工作内容包括：补丁安装、账户及权限管理、资源分析。

1. 补丁安装

每季度安装操作系统、数据库、中间件，并根据安全部门的警示通知及时安装相关补丁。

（1）操作系统补丁安装

根据本项目运维范围内操作系统安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对操作系统进行安全补丁加固，确保操作系统安全稳定运行。

（2）数据库补丁安装

根据本项目运维范围内数据库安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对数据库进行安全补丁加固，确保数据库安全稳定运行。

（3）中间件补丁安装

根据中间件安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对中间件进行安全补丁加固，确保中间件安全稳定运行。

2. 账户及权限管理

对本项目运维范围内包括机构管理、人员管理、权限管理功能应用支持。

（1）人员管理

依据单位调整、单位用户增减变化情况，及时对系统用户进行新增、变更和删除，同时根据实际工作需要，对用户账号、密码、所在单位、读写数据范围与权限以及功能角色进行授权与关联。由于人员变更及忘记密码的原因，支持用户找回或者

重设密码。

（2） 权限管理

根据处室业务变化情况对系统角色进行增加、删除、合并、变更等调整，并结合实际权限范围进行系统功能调整与配置。

3. 资源分析

每季度对网络、主机、数据库、中间件性能检查结果进行分析，对网络带宽、CPU、内存、磁盘空间进行合理化配置，制定《资源变更计划》和《实施方案》，提交资源变更申请，并跟踪资源变更情况。

（三） 功能维护

工作内容包括：应用系统缺陷维护、功能完善、资源变更等。

1. 应用系统缺陷维护

维护要求为：通过对应用系统的维护，分析用户提出的系统问题，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。

问题的发现和确认：整理和确认使用中发现的问题和安全检查、系统安全等级保护测评中发现的应用系统不足。

原因分析和方案制定：分析确定原因，制定问题修复方案。

问题修复：及时安排有关的技术支持人员解决问题并进行与相关系统的功能联调。

结果验证：安排专人验证问题是否得到解决，由问题发现人员确认修复结果。

结果部署：按照流程将修复成果进行部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪运行情况，直至正常稳定运转。

2. 功能完善

整理和确认实际运转中各类用户提出的完善要求，分析需求。

制定完善方案，确定完善计划，及时安排技术支持人员进行功能完善并进行与相关系统的功能联调。

安排专人验证完善后的功能是否满足需求。

按照流程部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪功能运行情况，直至正常稳定运转。

（四）技术支持

1. 应用系统使用支持

提供全方位、多渠道的支持，包括用户交流群、24 小时服务电话以及 QQ 在线即时通讯，确保随时响应并满足用户的咨询与需求。

2. 故障排除

解决用户在使用系统过程中遇到的技术问题。对于用户咨询和问题反馈，需在 24 小时内给予明确回复和解决方案，回复及时率不低于 95%。

（五）安全响应

1. 漏洞整改

配合进行安全检测、漏洞扫描等相关工作，对发现的系统漏洞及时进行整改。在安全检测及渗透测试等基础上，对系统进行安全策略增强，全面提升系统的安全保障能力。

（六）应急处置

1. 应急预案的制定和修订

根据系统运维类别的特点，制定北京市公园管理中心干部人才库应急预案并做相关修订，配备相关应急资源，针对突发紧急情况，启动技术专家现场服务，必要时联合多方面专家进行联合分析诊断、事件定位与紧急处理，持续跟进直到问题完全解决。

制定标准化的应急响应服务流程，建立分级故障响应机制，明确组织结构及职责划分，按照应急预案开展应急演练。

应急预案主要包括：

《干部人才库应急预案》

2. 应急演练

每年开展 2 次应急演练，演练内容包括：对北京市公园管理中心干部人才库的主要业务功能和业务数据备份与恢复。每次演练，制定详细的演练方案和演练计划，演练过程中记录具体演练流程，在演练结束后及时完成演练总结报告。

3. 应急处置

（1）应急处置服务内容

当应用系统发生紧急事件后，安全运维服务团队根据事件现象进行分析和故障

级别判断，按照相关应急预案响应并快速及时为采购人提供全方位的技术支持，帮助客户在最短时间内控制安全事件对系统造成的影响，确定安全事件的故障源及问题原因，并提供解决方案。

(2) 一般性事件应急处置

一般性事件定义：现有系统的操作性能严重降低，或由于网络性能失常或安全事件严重影响数据中心业务运作，持续小于 4 小时，造成一定范围的不良影响的事件。持续时间超过 4 小时则升级到重大事件。包括一般网站事件、严重网络事件、严重应用事件和基础设施故障等安全事件。

一般性事件服务响应：工作时间 1 小时之内启动应急响应，非工作时间 2 小时之内启动应急响应。

一般性事件处置：一般性事件需在 4 小时之内完成业务恢复、备机启用。

(3) 重大事件应急处置

重大事件定义：现有的系统宕机，或遭到严重攻击、入侵等行为，使业务系统无法正常提供服务、信息系统的正常业务运作产生重大影响，或严重影响到业务提供的服务质量的，造成大范围不良影响的重大事件。包括重大网络事件、网站事件、应用事件和严重的基础设施故障等安全事件。

重大事件服务响应：工作时间 10 分钟之内启动应急响应，非工作时间 20 分钟之内启动应急响应。

重大事件处置：重大事件需在 30 分钟之内完成业务恢复、备机启用。

服务指标要求：

编号	衡量项目	服务目标	计算方法
1	服务时间	远程运维 5×8 小时，应急响应 7×24 小时	日常运维服务时间为正常工作日周一到周五，不包括国家法定节假日，提供 7×24 小时应急响应服务。
2	客户投诉事件	≤2 次 每年	累计客户投诉事件次数
3	事故 4 小时内解决	一级故障 ≥99%	一级故障 ≥99% 系统故障的个数/事件

	率		总个数×100% 注：事件处理记录
4	发生事故率	一级事故≤1% 每年二级事故≤2% 每年三级事故≤3% 每年	出现故障个数/365 天 ×100% 注：事件处理记录
5	重大故障次数	小于等于 2 次	全年重大故障即一级故障次数 小于等于 2 次。
6	服务响应时间	5×8 小时内，立即响应； 5×8 小时外，10 分钟响应 30 分钟现场。	发现故障后立即进行响应；5×8 小时外，10 分钟响应，30 分钟现场
7	服务报告	每日巡检报告 每月服务月报	需要提交每日巡检数据的巡检报告；每月提交服务月报。
8	信息准确性	99%	所有系统软硬件信息资料库准确性 99%以上。

服务成果：

序号	工作内容	交付物名称
1	定期巡检	巡检记录表
2	基础维护	服务反馈单
3	功能维护	更新申请单
4	技术支持	运维工单
5	故障排除	
6	漏洞整改	漏洞整改报告
7	应急处置	应急响应总结报告
8	运维管理	月度工作总结
9		季度工作总结

3.2.6. 科技课题管理系统运维需求

服务范围：本项目部署在首信云，以租用云服务商服务方式解决网络基础设施、服务器计算和存储资源，以及网络安全防护、主机防病毒服务需求。本项目运维单

位运维范围包括：系统服务器、操作系统、数据库、中间件、第三方组件、应用系统，详细情况见下表。

服务需求：针对采购人科技课题系统所涉及的中间件、第三方组件、应用软件系统及云服务器关的服务器、操作系统、数据库等，承担定期巡检、基础维护、功能维护、技术支持、安全加固、应急处置等服务工作。

（一）定期巡检

每周对以下内容进行检查，包括：运行状态巡检、可用性检查、数据检查等。

1. 运行状态巡检

对网络、主机、数据库、中间件、应用系统运行状态进行检查。

（1）网络监控

检查网络区域的网络策略是否正常，对外开放的网络服务是否正常，监控与对接的系统间的网络连通是否正常，检查网络流量、响应速度是否正常，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（2）主机监控

检查服务器的运行状态，包括：系统日志、CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（3）数据库监控

检查数据库系统的运行状态，包括：数据库日志、连通状态、数据库连接数、查询效率、磁盘 I/O 读写速度，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（4）中间件监控

检查 IIS 运行状态、应用池健康情况等，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（5）应用系统巡检

检查重点功能运行状态，包括：北京市公园管理管理中心科技课题系统及相关数据接口，记录运行日志，如发现异常及时上报处置。

2. 数据库巡检

包括数据库系统运行状态检查、数据库系统故障排除、数据库密码管理、数据库作业维护与管理等。

（1）数据库系统运行状态检查

每周对数据库系统运行状态进行检查，通过数据库连接等方式，对数据库的连通性、数据库文件完整性、日志正常情况、数据库作业运行情况、数据库文件备份情况等进行检查。

(2) 数据库系统故障排除

对巡检发现的问题进行及时处理，并详细记录问题与处理过程，如遇重大故障，则按紧急预案流程进行处理。

(3) 数据库密码管理

对数据库的密码进行管理，每半年修改数据库的 SA 密码，确保数据库的安全性。

(4) 数据库作业维护与管理

制定数据库维护作业，备份配置文件、备份重要运行日志、清除过期日志、交易连接正常性测试。

3. 应用系统巡检

每周至少 2 次，安排专人人工检查应用系统交互功能，是否能够正常访问。

4. 月度巡检

每月至少进行 1 次全面检查，确保系统服务状态和健康指标达到既定标准，安全隐患发现率不低于 95%。

以上巡检内容需提交《巡检记录表》，巡检完成后，甲乙双方共同验收签字。

(二) 基础维护

工作内容包括：补丁安装、账户及权限管理、资源分析。

1. 补丁安装

每季度安装操作系统、数据库、中间件，并根据安全部门的警示通知及时安装相关补丁。

(1) 操作系统补丁安装

根据本项目运维范围内操作系统安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对操作系统进行安全补丁加固，确保操作系统安全稳定运行。

(2) 数据库补丁安装

根据本项目运维范围内数据库安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对数据库进行安全补丁加固，确保数据库安全稳定运行。

（3） 中间件补丁安装

根据中间件安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对中间件进行安全补丁加固，确保中间件安全稳定运行。

2. 账户及权限管理

对本项目运维范围内包括机构管理、人员管理、权限管理功能应用支持。

（1） 人员管理

依据单位调整、单位用户增减变化情况，及时对系统用户进行新增、变更和删除，同时根据实际工作需要为用户账号、密码、所在单位、读写数据范围与权限以及功能角色进行授权与关联。由于人员变更及忘记密码的原因，支持用户找回或者重设密码。

（2） 权限管理

根据处室及各公园业务变化情况对系统角色进行增加、删除、合并、变更等调整，并结合实际权限范围进行系统功能调整与配置。

3. 资源分析

每季度对网络、主机、数据库、中间件性能检查结果进行分析，对网络带宽、CPU、内存、磁盘空间进行合理化配置，制定《资源变更计划》和《实施方案》，提交资源变更申请，并跟踪资源变更情况。

（三） 功能维护

工作内容包括：应用系统缺陷维护、功能完善、资源变更等。

1. 应用系统缺陷维护

维护要求为：通过对应用系统的维护，分析用户提出的系统问题，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。

问题的发现和确认：整理和确认使用中发现的问题和安全检查、系统安全等级保护测评中发现的应用系统不足。

原因分析和方案制定：分析确定原因，制定问题修复方案。

问题修复：及时安排有关的技术支持人员解决问题并进行与相关系统的功能联调。

结果验证：安排专人验证问题是否得到解决，由问题发现人员确认修复结果。

结果部署：按照流程将修复成果进行部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪运行情况，直至正常稳定运转。

2. 功能完善

整理和确认实际运转中各类用户提出的完善要求，分析需求。

制定完善方案，确定完善计划，及时安排技术支持人员进行功能完善并进行与相关系统的功能联调。

安排专人验证完善后的功能是否满足需求。

按照流程部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪功能运行情况，直至正常稳定运转。

（四）技术支持

1. 应用系统使用支持

提供全方位、多渠道的支持，包括用户交流群、24 小时服务电话以及 QQ 在线即时通讯，确保随时响应并满足用户的咨询与需求。

2. 故障排除

解决采购人在使用系统过程中遇到的技术问题，解决各公园在上报课题工作时，使用系统过程中遇到的技术问题。对于用户咨询和问题反馈，需在 24 小时内给予明确回复和解决方案，回复及时率不低于 95%。

（五）安全响应

1. 漏洞整改

配合进行安全检测、漏洞扫描等相关工作，对发现的系统漏洞及时进行整改。在安全检测及渗透测试等基础上，对系统进行安全策略增强，全面提升系统的安全保障能力。

（六）应急处置

1. 应急预案的制定和修订

根据系统运维类别的特点，制定北京市公园管理中心科技课题系统应急预案并做相关修订，配备相关应急资源，针对突发紧急情况，启动技术专家现场服务，必要时联合多方面专家进行联合分析诊断、事件定位与紧急处理，持续跟进直到问题完全解决。

制定标准化的应急响应服务流程，建立分级故障响应机制，明确组织结构及职

责划分，按照应急预案开展应急演练。

应急预案主要包括：

《科技课题系统应急预案》

《系统数据接口应急预案》

2. 应急演练

每年开展 2 次应急演练，演练内容包括：对北京市公园管理中心科技课题系统的主要业务功能和业务数据备份与恢复。每次演练，制定详细的演练方案和演练计划，演练过程中记录具体演练流程，在演练结束后及时完成演练总结报告。

3. 应急处置

（1） 应急处置服务内容

当应用系统发生紧急事件后，安全运维服务团队根据事件现象进行分析和故障级别判断，按照相关应急预案响应并快速及时为采购人提供全方位的技术支持，帮助采购人在最短时间内控制安全事件对系统造成的影响，确定安全事件的故障源及问题原因，并提供解决方案。

（2） 一般性事件应急处置

一般性事件定义：现有系统的操作性能严重降低，或由于网络性能失常或安全事件严重影响数据中心业务运作，持续小于 4 小时，造成一定范围的不良影响的事件。持续时间超过 4 小时则升级到重大事件。包括一般网站事件、严重网络事件、严重应用事件和基础设施故障等安全事件。

一般性事件服务响应：工作时间 1 小时之内启动应急响应，非工作时间 2 小时之内启动应急响应。

一般性事件处置：一般性事件需在 4 小时之内完成业务恢复、备机启用。

（3） 重大事件应急处置

重大事件定义：现有的系统宕机，或遭到严重攻击、入侵等行为，使业务系统无法正常提供服务、信息系统的正常业务运作产生重大影响，或严重影响到业务提供的服务质量的，造成大范围不良影响的重大事件。包括重大网络事件、网站事件、应用事件和严重的基础设施故障等安全事件。

重大事件服务响应：工作时间 10 分钟之内启动应急响应，非工作时间 20 分钟之内启动应急响应。

重大事件处置：重大事件需在 30 分钟之内完成业务恢复、备机启用。

服务指标要求：

编号	衡量项目	服务目标	计算方法
1	服务时间	远程运维 5×8 小时，应急响应 7×24 小时	日常运维服务时间为正常工作日周一到周五，不包括国家法定节假日，提供 7×24 小时应急响应服务。
2	客户投诉事件	≤2 次 每年	累计客户投诉事件次数
3	事故 4 小时内解决率	一级故障 ≥99%	一级故障 ≥99% 系统故障的个数/事件总个数 × 100% 注：事件处理记录
4	发生事故率	一级事故 ≤1% 每年 二级事故 ≤2% 每年 三级事故 ≤3% 每年	出现故障个数/365 天 × 100% 注：事件处理记录
5	重大故障次数	小于等于 2 次	全年重大故障即一级故障次数 小于等于 2 次。
6	服务响应时间	5×8 小时内，立即响应； 5×8 小时外，10 分钟响应 30 分钟现场。	发现故障后立即进行响应；5×8 小时外，10 分钟响应，30 分钟现场
7	服务报告	每日巡检报告 每月服务月报	需要提交每日巡检数据的巡检报告；每月提交服务月报。
8	信息准确性	99%	所有系统软硬件信息资料库准确性 99% 以上。

服务成果：

序号	工作内容	交付物名称
1	定期巡检	巡检记录表
2	基础维护	服务反馈单
3	功能维护	更新申请单
4	技术支持	运维工单
5	故障排除	
6	漏洞整改	漏洞整改报告
7	应急处置	应急响应总结报告
8	运维管理	月度工作总结
9		季度工作总结

3.3. 机房设备维护

3.3.1. UPS 电源维护需求

服务需求： 供应商需提供 1、7*24 小时技术支持；2、UPS-每月度巡检一次（检查所有主控板电气连接是否安全可靠；检视输入/输出端子、螺栓、螺帽紧固性；检查 UPS 系统输入、输出空开容量是否符合规格；检查风扇运行状况，机内变压器、散热器等散热环境和通道情况；检查器件、电缆等是否有损坏、老化、过热情况；检查所有配件外观、紧固和泄漏情况；检查 UPS 运行环境（灰尘、温度、湿度等）是否符合要求；检查电池附近有无易燃、易爆、腐蚀性的物品或其它杂物；检查蓄电池连接是否紧固；检查蓄电池外壳是否变形；检查电池开关箱状态；）3、每年对 UPS 设备进行一次除尘清理；4、每月度检查电池组性能，每季度进行一次电池充放电实验并测试电池内阻；5、每年对 UPS 设备进行一次模拟电网故障测试；6、突发事件 4 小时到达现场并及时更换有问题的原厂新配件；7、每年年末对 UPS 整体性能进行检测，检测内容包括但不限于：

序号	名称	测试内容	具体数值	备注
1	控制系统			
2	整流器			
3	逆变器			
4	自动旁路			

5	电池			
6	电池开关			
7	充电部分			
8	结论			

服务范围：

序号	名称	型号	数量	使用年限
1	UPS 电源	索克曼 40KVA	1	约 8 年
2	电池	12V-100AH	40	5 年
3	电池开关	索克曼	1	约 8 年

服务频率： 按需提供。

服务成果： 《UPS 电源维护服务报告》

3.3.2. 机房空调维护需求

服务需求： 供应商需提供的服务内容包括 1、7*24 小时技术支持服务；2、空调系统-设备档案及维保记录文档；3 空调系统每月度进行巡检（包含：市电电压、控制电压、高压运行压力、低压运行压力、压缩机电流、室内风机电流、加湿电流、冷凝风扇电流、冷凝风扇启动值、加湿排水、加湿上水、加热系统、冷凝器清洁状态、高压开关、低压开关、风量传感器、微电脑主控板、干燥过滤器、电磁阀状态、膨胀阀状态、显示屏、室内风机、室外风机、主电源开关、温湿度传感器、冷凝排水；风机相序、温度传感器、出风情况等）。负责对空调制冷剂的填充（如有泄露）；4、每月度清理空调加湿器系统，并更换加湿罐（加湿运行季节）；5、每月对空调室外机进行冲洗（4-9 月份）；6、突发事件 4 小时到达现场并及时更换有问题的原厂新配件；7、年度末对空调系统进行整体设备性能测试，性能测试的内容包括：

序号	名称	测试内容	具体数值	备注
1	控制系统			
2	压缩机			
3	室内风机			
4	加湿系统			
5	制冷循环系统			

6	室外风机			
7	加热系统			
8	结论			

服务范围：

序号	名称	型号	数量	使用年限
1	机房空调	维谛 DM12	1	约 8 年
2	机房空调	维谛 DM12	1	约 6 年

服务频率：服务期内按需提供。

服务成果：《机房空调维护服务报告》

3.3.3. 服务器运维需求

服务器作为公园管理中心信息系统的基石，承载着关键的业务运行任务。目前，中心共有 13 台服务器，它们广泛支撑着办公系统、年票管理系统、报表生成系统、视频会议平台、财务办公平台以及古建信息系统的正常运行。

供应商需全面承担服务器的运维工作，包括日常维护、性能调优以及数据备份，以保障服务器的持续稳定运行和数据的安全无虞。此外，供应商还需密切关注服务器的硬件升级和扩容需求，为采购人提供灵活可扩展的硬件支持方案，确保信息系统能够随着业务需求的发展而不断升级和扩展。

3.3.3.1. 巡检服务

服务需求：

检查服务器运行状况：查看系统日志，分析并解决错误提示，检查系统磁盘空间及其变化，查看数据备份情况，监测 CPU 使用率和系统内存使用情况。

检查机房服务器及存储硬盘指示灯：若指示灯报红或报黄，排查原因。如硬盘损坏或即将损坏，及时更换相应硬盘。

检查系统补丁更新情况。

检查活动目录的复制状态。

审核管理组成员资格。

执行验证恢复操作，检测备份的可靠性。

检查活动目录数据库的大小和完整性。

检查 DHCP 服务范围，确保有足够可用的 IP 地址。

定期检查磁盘目录，并对系统进行碎片整理。

定期进行系统状态备份。

服务频率：服务期内开展，1 次/月，共 12 次。

服务成果：《服务器巡检服务报告》

3.3.3.2. 故障排除与应急响应

服务需求：供应商需在服务器的维护工作中，负责故障排除和应急响应。对于巡检过程中发现的故障或采购人上报的故障，应迅速进行处理，以最大程度减少对服务器运行的影响。一旦发现问题，需立即着手解决，并及时上报相关情况。在处理过程中，必须确保不影响单位系统的正常运行。若需要对服务器进行更新部署操作，应严格遵循流程，完成上报审批手续。对于紧急故障，提供 8 小时内上门服务。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《服务器故障排除与应急响应报告》

3.3.3.3. 备件服务

服务需求：提供易耗件及备件的更换服务，保障服务器的稳定运行。若发现配件老化或损坏，若有备件库存，将第一时间完成更换；若无备件可用，供应商应负责修复后再进行更换。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《服务器备品备件清单》

3.3.3.4. 扩容服务

服务需求：

系统扩容服务：当系统因数据量增加需要扩大服务器硬盘容量时，供应商需提供扩容方案，并依据双方协商结果执行扩容操作。

扩容实施时间：扩容操作应尽量安排在公休时间进行。

软硬件综合评估：在增加硬件时，需充分评估其兼容性和性能指标。若对某台服务器进行重大改动（例如增加多块硬盘），则需详细核算其最大输出功率是否满足需求，散热性能是否达标，所采用的 RAID 技术类型，以及该技术是否能与其他硬盘的 RAID 完美融合。

数据中心承压能力：应充分考虑 UPS 的供电能力和精密空调系统的恒温恒湿能力。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《服务器扩容服务记录》

3.3.4. 网络交换机、路由器、防火墙运维需求

保障网络基础设施的稳定与安全运行，对交换机、路由器及防火墙的精心维护不可或缺。机房内配备了核心交换机两台、交换机共计 24 台、防火墙 6 台以及路由器 3 台，共同构建起坚实的网络架构。

供应商需构建一套全面而完善的网络设备维护体系，涵盖定期巡检、软硬件状态监控、预防性维护保养、安全策略更新与设备升级等多个维度。此外，供应商还应强化人员培训与技术支撑力度，确保网络设备能够持续安全、稳定地运行，为采购人的各项业务活动提供坚实可靠的网络保障。

3.3.4.1. 巡检服务

服务需求：

1、设备环境检查：

设备正常运行的前提是其运行环境正常。

设备摆放位置要合理、牢固，应置于通风、干燥的环境，且放置位置要平整，周围不得堆积杂物。

机房温度状况：机房温度应为 0℃~40℃，机房湿度状况：机房湿度应为 5%RH~90%RH。

机房内空调运行是否正常：空调应可持续稳定运行，使机房的温度和湿度保持在设备规定的范围内。

清洁状况：要注意防尘网的清洁状况，及时进行清洗或更换，以免影响机柜门及风扇框的通风、散热。设备本身不应有明显灰尘附着。

接地方式及接地电阻是否符合要求，电源连接是否正常可靠，供电系统是否正常。

2、设备基本信息检查：

设备运行的版本：单板 PCB 版本号、软件版本号是否与要求相符。

检查补丁信息：补丁文件必须与实际要求一致，建议加载该产品版本对应的最

新补丁文件。补丁必须已经生效，即补丁的总数量和正在运行的补丁数量一致。

检查系统时间与配置的正确性以及是否保存生效。

运行检查：包括硬件设备以及软件运行状态以及日志的检查。

服务频率：服务期内开展，1次/月，共12次。

服务成果：《网络交换机、路由器、防火墙巡检报告》

3.3.4.2. 故障排除与应急响应

服务需求：在网络设备维护中，负责故障排除及应急响应。对于巡检中发现的故障或用户反馈的故障，需迅速处理，以最大程度减少对服务器运行的影响。一旦发现问题，应立即着手解决，并及时上报。在操作过程中，需确保不影响单位系统的正常运行。若需对设备进行操作，必须按照既定流程完成上报审批。对于紧急故障，提供8小时内上门服务。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《网络交换机、路由器、防火墙故障排除与应急响应报告》

3.3.4.3. 备件服务

服务需求：供应商需提供易耗件及备件的更换服务，保障网络的稳定运行。若配件出现老化或损坏，若有备件库存，将立即进行更换；若无备件，供应商应负责修复后及时更换。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《网络交换机、路由器、防火墙备品备件清单》

3.4. 视频会议系统运维需求

主要服务内容：

- (1) 公园管理中心和所属15家基层单位的视频会议系统正常会议召开。
- (2) 公园管理中心与市委市政府之间电视电话会议召开。
- (3) 公园管理中心与北京市应急管理局、北京园林绿化局之间电视电话会议召开。

具体工作需求：

运维服务的具体工作是为公园管理中心及其所属各单位提供远程技术支持、现场服务、定期巡检、故障处理、突发事件处理、后期培训、提供备品备件等内容。

序号	服务内容	描 述
1	视频会议支持	针对公园内部软硬件会议，以及市政府会议，市政府加密会议提供会前准备，会中人员支持和会后总结工作还包括市园林绿化局的视频会议。
2	巡检及检修	4 个中心会场 12 次定期巡检以及 15 个直属单位分会场，4 次定期巡检，以及不定期故障排查。
3	中心主会场优化	对中心的主会场的多媒体系统做定期优化调整，确保主会场的会议效果。
4	备品备件	提供相关设备的备品备件，系统出现故障后，能够第一时间以换代修，并长期使用。 所提供的硬件终端必须与现有系统兼容，且为国产品牌。
5	应急处理	在国庆、春节、寒假、暑假等游园高峰时间段，要提供主会场以及各分会场的视频会议应急处理预案，能够确保会议系统正常工作。
6	培 训	各园进行视频会议相关培训 1 次

维保服务要求：

供应商需针对会议室的视频会议系统、视频显示系统、集中控制系统、会议发言系统、扩声系统、视频切换系统、图像采集系统等开展项目维保服务，具体设备如下：

序号	名称	型号和规格	数量
1	录播系统	威泰视讯	1 台
2	录播系统企业级硬盘	希捷 ES 企业级	2 块
3	多点 MCU	威泰视讯 Meta 2080HD	1 台
4	高清视频会议终端	威泰视讯 VHD	17 台
5	高清视频会议摄像头	威泰视讯 VCM	35 台
6	主扬声器	EAW	34 只
7	吸顶辅助音箱	EXTRON	12 只
8	数字功放	POWERSOFT	17 台

9	辅助功放	高峰	1 台
10	调音台	百威	17 台
11	数字音频处理器	EXTRON	1 台
12	均衡器	百威	1 台
13	反馈抑制器	百威	16 台
13	时序电源控制器	SKD	16 套
15	无线话筒	舒尔	4 套
16	高清投影幕（120”）	DNP 正投硬屏 120”	2 套
17	高清投影幕（100”）	DNP 正投硬屏 100”	13 套
18	视频矩阵	快捷	16 台
19	投影机	富可视	8 台
20	会议主机	快捷 CR-M4101	17 台
21	主席单元	快捷	16 台
22	代表单元	快捷	45 台
23	主席单元线控器	快捷	56 台
24	代表单元线控器	快捷	56 台
25	中控控制主机	快捷 CR-PGMII	2 台
26	无线彩色触摸屏	快捷	2 台
27	红外发射棒	快捷	2 条
28	单向无线接收器	快捷	2 台
29	电源控制器	快捷	2 台
30	音量控制器	快捷	2 台
31	调光器	快捷	1 台
32	RGB 矩阵	快捷	2 台
33	AV 矩阵	快捷	2 台
34	控制软件与编程	快捷	2 套
35	UPS	山特 ARRAY A 4KVA	1 台
36	视频会议应用软件	中信国安视频会议系统 V1.2	1 套

37	软件视频会议服务器	HP 服务器	1 台
38	肩扛式高清摄像机	SONY	2 台
39	高清视频会议终端	中创	15 台
40	全彩显示屏	蓝普视讯	11.06 m ²
41	视频控制器	蓝普视讯	2 台
42	视频处理器	蓝普视讯	1 台
43	配电柜	蓝普视讯	1 套
44	分配器	宽博	1 台
45	信号延长器	宽博	3 套
46	高清视频会议终端	华为 TE40	2 套
47	会场音箱	GONSIN	4 台
48	功放	GONSIN	2 台
49	会议系统主机	台电 HCS-4100MC/52	1 台
50	会议系统主席单元	台电	1 台
51	会议系统代表单元	台电	6 台
52	无线麦克风	GONSIN	2 套
53	PPT 课件遥控翻页笔	得力	2 套
54	无线会议系统主机	台电 HCS-5300MB/80	1 台
55	无线会议主席单元	台电	1 台
56	无线会议代表单元	台电	13 台
57	电池组	台电	14 套
58	充电箱	台电	2 台
59	音频处理器	GONSIN GX-DSP1013	1 台
60	电源时序器	GONSIN	1 台
61	控制主机	快捷 CR-PGMIII	1 台
62	电源控制器	快捷	1 台
63	控制终端	快捷	1 台
64	双屏移动车	NB	1 套

65	调音台	RATTOP	1 台
66	鹅颈式会议 话筒	SHURE	1 台
67	摄像机	SONY	1 套
68	会场主音箱	GONSIN	2 只
69	功放	GONSIN	1 台
70	监听音箱	RATTOP	1 只
71	路由器	华为	2 台
72	高清模块化 矩阵	宽博	1 套
73	无线会议代表单元	台电	2 台
74	地插	金视	11 套
75	无线会议代表 单元	台电	4 台
76	电池组	台电	4 套
77	无线投屏	BJB	1 套
78	高清视频会议终端	华为 BOX-300	3 套
79	会场监控系统	海康威视	3 套
80	高清混合矩阵机箱	KENSENCE S-Mix-E88	1 台
81	HDMI 输入板卡	KENSENCE	2 块
82	网络输入板卡	KENSENCE	2 块
83	网络发送器	KENSENCE	2 台
84	HDMI 输出板卡	KENSENCE	2 块
85	网络输出板卡	KENSENCE	2 块
86	网络接收器	KENSENCE	4 台
87	多点 MCU	中创 UCM-2000	1 台

运维服务需求:

1. 建立服务目录

供应商按照服务目录的要求向采购人提供服务。合同生效后，供应商应根据实际服务内容，按照采购人要求，对服务目录进行持续补充和完善。

2. 运维资产管理

供应商指定专人，按采购人的要求向采购人提供运维相关文档、资产资料，在

发生变更时，及时更新相关文档，使用纸质或电子版更新文档发送到采购人项目负责人确认和备案。

3. 故障维修服务

①系统出现故障时，系统恢复时间不得超过 24 小时；

②当设备出现故障时，供应商应进行免费维修，确保系统正常运行；

③供应商应保证对运维外包对象的维护质量达到设备正常工作的质量要求，在运维外包协议执行期间，供应商维修质量无法达到上述要求，经双方确认后，采购人有权中止运维外包协议或对运维外包范围及数量进行调整。

4. 巡检服务

(1) 北京市公园管理中心机关视频会议系统

供应商应每月对北京市公园管理中心机关视频会议系统进行现场巡检，每季度对公园管理中心所属各单位进行现场巡检，在巡检之前，供应商应提出巡检计划和时间安排，经采购人同意后配合巡检。

①供应商应建立现场巡检登记记录，将巡检中发现的隐患及相应的解决办法，以书面方式提交采购人。

②供应商在巡检过程中，发现不能在现场解决的问题，应在三个工作日内给出解决的方案并予以解决。

③巡检内容包括：提供周期性例行巡检、设备清洁和维护保养

④供应商应对北京市公园管理中心视频会议系统开展巡检与维护工作，进行检查、维护，并做好检查记录，并对检查结果进行分析，将报告提交采购人相关负责人。

(2) 分会场系统巡检与设备维护

固定巡检时间段在 3/6/9/12 月底，不固定巡检写明时间对分会场设备开展巡检与维护工作，进行检查、维护，并做好检查记录，并对检查结果进行分析，将报告提交采购人相关负责人。

(3) 日常保障

①提供在北京市公园管理中心视频会议、市政府视频会议、其他会议的日常保障工作。

②每日查看核心设备的运行状况，包括但不限于日常监控、健康检查、数据备

份、设备重启等工作。

（4）重要时期、重大活动保障

①供应商需提供以下 4 种级别的保障方案：

国家级：两会、在京举行的重大活动、重大国际会议等。

市级：北京市两会、北京市重大活动等。

公园管理中心：重大会议、演练活动等。

重大节假日：元旦、春节、清明节、五一、端午、中秋、国庆节等。

②为确保重大活动顺利完成，供应商须派专人到现场进行保障，并提供备品备件。

（5）汛期、灾害预警、突发事件保障

在接到暴雨、暴雪等极端天气预警和突发事件应急保障的通知后进行应急通信系统的保障。供应商需提供保障方案

（6）应急支撑服务

根据北京市公园管理中心视频会议系统的构成和使用编制应急预案，每年进行两次相应的模拟演练，使相关方熟悉应急响应流程，提高对事件的响应能力；同时，验证预案正确性和适用性，并进行完善

（7）系统除尘

每年对北京市公园管理中心视频会议系统进行一次除尘。

（8）远程支持服务

供应商负责设立技术支持团队，为市、下属单位两级提供全年 365 天 7×24 小时远程电话支持服务。

（9）系统优化服务

针对北京市公园管理中心视频会议系统设备的运行情况，提出系统优化及参数设置等方面的合理化建议。

（10）培训服务

制定年度培训计划并编制培训材料，对北京市公园管理中心视频会议系统操作人员、下属分会场操作人员进行现场培训。

供应商定期提供视频会议系统有关产品知识、操作手册、设备运行维护经验、展览会信息、技术文档等资料，并提供 WEB、FTP 等方式，保证资料方便共享。

(11) 运维服务管理

本项目的运维服务人员按采购人要求参与运维服务知识库建设与维护、运维管理体系建设与改进（服务制度、流程、规范等）和运维绩效考核完善与优化等相关工作。

运维服务要求：

(1) 服务概述

通过定期巡检、技术指导和咨询服务、故障检修、设备维护等方式，对系统软硬件设备进行维护，对系统故障进行判定并提出解决方案，对系统运行情况进行检查及如实记录，保证系统高效、正常运行。

(2) 服务内容

①定期巡检服务：要求供应商派遣专职系统巡检人员，对系统终端用户的软硬件环境、网络环境、设备运行状态等项目进行巡查、检测。每月度运维工程师到中心进行一次常规巡检、所属各单位分会场现场每季度进行一次常规巡检；

每次巡检需填写巡检记录并提交采购人确认。

②设备保修服务：发生故障的设备，要求运维和巡检人员联系设备厂家进行及时维修，并提供易损备件支持。

③确保视频会议终端用户设备的正常使用。

④固件升级服务：在运行维护期间，对系统相关厂商发布的升级要求或补丁程序，供应商承担系统运行环境的固件升级服务，包括操作系统、数据库产品等软件环境的升级和补丁打包，以及终端硬件设备的零部件升级、固件升级等。

服务范围：北京市公园管理中心纳入本次运维范围，分别是北京市公园管理中心视频会议系统、市委市政府高清视频会议系统、市党政机关加密视频会议系统、市应急管理局视频会议系统及市园林绿化局视频会议系统，共 5 套会议系统 7 个多媒体会议室，具体分布情况如下：

序号	名称	位置	主要系统
1	211 会议室	2 层	无纸化显示系统、会议发言系统、扩声系统、集中控制系统、视频会议系统、视频切换系统、视频显示系统。

2	212 会议室	2 层	视频会议系统及电视显示设备。
3	二层多功能厅	2 层	视频显示系统、扩声系统、会议发言系统、视频系统，集中控制系统。
4	308 会议室	3 层	无纸化显示系统、会议发言系统、扩声系统、视频会议系统、视频系统、视频显示系统。
5	312 会议室	3 层	大屏显示系统、会议发言系统、扩声系统、集中控制系统、视频会议系统、图像采集系统、视频切换系统。
6	313 会议室	3 层	视频会议系统及电视显示设备。
7	一层指挥中心	1 层	视频会议系统及电视显示设备。

4. 服务质量管理要求

4.1. 项目团队要求

供应商应为本项目组建稳定的、专业的、独立的服务团队，须在北京设立专门的服务机构，专门负责本项目的安全服务工作。供应商应拥有网络安全方面专业的项目专家，能够及时关注网络及安全设备技术的发展，跟踪最新的网络和安全设备发现的问题或缺陷，搜集整理安全状态、设备漏洞信息、系统补丁信息、病毒信息等。

项目团队必须配备如下几类人员：项目经理、视频会议系统专项运维人员、驻场工程师及其他服务人员。

其中项目经理须具备 5 年以上工作经验，并同时具备 CISP、信息系统项目管理师（高级）。

除项目经理外，本项目至少配备视频会议系统专项运维人员 3 名，应为从事通信、自动化或音视频相关专业毕业，两年以上相关专业运维经验的工程师，技术能力和经验均可胜任维保及技术支持工作。维护人员须熟悉各单位及会议中心会场系统的工作原理及故障排除方法，对场地、房间的线路走向和设备布置熟练掌握、技术精湛，且态度诚恳，有较强的政治、责任、服务意识，和协调工作的能力。

除项目经理外，供应商应为本项目配备专职安全人员提供安全运维服务，并提供

一名专职驻场工程师提供 5×8 安全驻场服务。

服务团队人员应严格遵守采购人的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，不得擅自离职或做与工作无关的事情，能够与客户进行很好的沟通，具有很强的责任心和客户服务意识；

4.2. 项目管理要求

供应商应提供详细的项目实施工作计划，明确工作内容以及工作进度安排，制订并遵循安全服务标准化规程。供应商在服务过程中应严格按照相关安全标准，针对服务的各个环节，有专门的项目质量管理保障，包括完善的项目实施流程、实施文档模版和质量记录文档。

4.3. 售后服务要求

供应商应拥有一只稳定的服务保障队伍，并具有较强的技术保障实力，遇到突发情况时能够及时解决问题；服务团队有明确分工和侧重点，基本人员均掌握一般的安全服务方法并能解决常见设备的故障问题；具备提供 7*24 小时应急响应服务能力，针对设备出现的突发故障或问题，在 2 小时到达现场。

4.4. 保密要求

供应商应严格遵守合同规定，执行国家《保密法》及有关保密的法律法规，选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关人员恪守职业道德，服从采购人的管理，严格遵守采购人的保密规定和工作制度，并承担相应的保密责任。

所有参与本项目的服务人员，都必须签订《保密承诺书》。供应商负责对《保密承诺书》归档保管，接受采购人检查。供应商要对承诺履行情况负有监督责任，一经发现违反承诺情况，要及时向采购人报告。

供应商应自觉接受采购人的安全保密监督和管理，如违反安全保密条款，采购人将追究其责任，对重大的泄密事件将移交司法部门追究其法律责任；对供应商泄露系统资料，造成伤害的，除依据有关规定追究有关责任人员法律责任外，还将依法承担相应的民事责任。

4.5. 项目验收

本项目在服务完毕之日起 15 个工作日内，供应商提供所有服务期内产生的纸质文档和电子文档，并向采购人提出最终验收申请，采购人组织项目验收工作。

第02包：互联网售票系统运维

1. 项目概述

1.1 项目背景

本项目是以北京市市属公园互联网售票系统（以下简称“畅游公园”）为服务对象，是为方便游客线上购买公园门票而搭建的互联网售票管理平台。北京市公园管理中心作为“畅游公园”主管业务单位，负责本项目整体服务管理工作。

北京市公园管理中心综合事务中心作为本项目执行单位，负责项目技术性、辅助性等具体实施工作。

目前“畅游公园”已实现实名购票、分时游览、科学限流等服务功能，同时已集成微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）五个线上购票场景，同时通过跨平台数据共享、业务流程再造，不断提高推送信息的精准性，为市级部门、上级主管单位精准掌握相关票务、财务和客服等情况提供及时、真实、可靠的数据统计分析。在顺利通过元旦、春节、清明、五一、端午、中秋及十一等重点节假日大客流检验后，该系统运行稳定，经受住了性能和安全的双重考验，社会反响良好，有效地解决了门区购票排队拥堵问题，拓宽了游客购票及支付方式，同时也为北京市公园管理中心提供了更加准确的数据支持，以便更好地规划未来公园的运营和服务。

“畅游公园”现已为上千万游客提供了便捷的市属公园电子门票服务。未来也将持续做好“实名购票、分时游览、科学限流”工作，积极探索打造精细化管理新模式。严格落实实名制购票、刷证（码）制度，确保相关信息可查询、游览可追踪，并加强对平台的日常监测维护，保证系统运行高效畅通。

1.2 系统现状

1.2.1 业务系统现状

“畅游公园”提供了多种购票渠道，包括微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）使用，形成“畅游公园”票务售票平台。涵盖了电子票制作、管理、销售、支付、核验、结算、统计全流程管理，为游客提供了便捷的购票途径。同时，为了更好地提供游园服务，该系统还提供了公园资讯的查询和展示功能。系统的现状是

基于云平台的高可用、弹性伸缩的架构，能够满足高并发、实时性和稳定性的要求，为游客提供了更加便捷、快捷的购票入园服务。

1.2.2 云平台现状

“畅游公园”依托北京市政务云作为计算、存储支撑平台，能够更好地实现系统高可用性、弹性伸缩、安全性等方面的要求。在公园网络情况中，政务云可以为公园网络提供云计算服务及相关支持，灵活的资源管理、数据存储和计算能力，根据业务变化自动调整资源使用，提高了系统的性能和稳定性。

1.2.3 安全现状

“畅游公园”已通过网络安全等保三级测评，符合国家 GB/T 22239-2008 安全等级保护要求，强化了安全防护，保障游客数据安全，提升系统服务水平和游客体验。

1.2.4 公园现状

(1) 基础网络现状

“畅游公园”的网络包括：政务云网络和公园门区专网两部分；门区专网主要包括前置服务器、汇聚交换机、边界防火墙；设备主要包括无线 AP、光电转换器、验票终端以及各门区至公园管理处机房物理光纤链路实现门区验票，并通过租用物理专线与政务云网络完成业务数据传输。

(2) 验票设备现状

北京市公园管理中心及所属各公园都已建立了较为完善的验票系统，游客进入公园时需通过验票口进行实名制验票，确保游客的安全与权益。验票口的设备已经升级为电子验票设备，支持闸机、移动验票机和手持验票机等多种验票设备，验票方式包括身份证核验和二维码核验，大大提高了验票效率和准确性。

2. 服务内容及工作要求

本项目运维服务包括但不限于如下内容：

2.1 软件部分

为“畅游公园”提供票务商城，票务核心，统计清分，京通服务体系及闸机、移动验票机、手持机软件对接等方面的软件支撑工作，包括功能开发测试、服务保障、运营对接等。同时依据网络安全等保(三级)软件测评部分工作标准，具体工作要求如下：

- (1) 票务商城：提供对 PC 端、手机端、微信小程序、微信公众号、京通服务体系五个渠道的商城端功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、运营对接、系统服务保障等工作，本工作按需开展进行；
- (2) 票务核心：提供对核心系统的功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、运营对接、系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (3) 统计清分：提供对统计清分功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、光大对接、清分结算、运营对接、系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (4) 京通服务体系：提供对京通服务体系的对接支撑工作，包括功能测试、京通对接、光大对接，运营对接，系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (5) 代码审计核查：对代码审计及审计问题整改，服务周期内完成一次代码审计出的问题进行整改；
- (6) 工作报告编写：按月度、季度、年度整理相关工作内容，出具工作报告。
- (7) 系统日志备份：部署日志审计平台，对票务商场、票务核心及统计清分系统所产生的日志进行收集汇总和集中分析，留存时间为 6 个月以上，定期备份避免受到未预期的删除、修改或覆盖等操作；
- (8) 用户身份安全：用户进行身份标识和鉴别，身份标识具有唯一性，身份鉴别信息具有复杂度要求并定期更换；
- (9) 数据加密传输：业务数据网络传输交换中，应采取数据加密、校验技术等密码安全防范措施，防止数据在传输过程中被窃听，保证数据完整性。

2.2 硬件部分

为“畅游公园”提供支持运行的物理服务器、存储设备、网络及安全设备等硬件设备，并确保其稳定性、可靠性和安全性，保障业务稳定运行。提供硬件基础设施中断服务的应急保障措施。同时依据网络安全等保(三级)硬件测评部分工作标准，具体工作要求如下：

(1) 完成每季度一次硬件设备巡检，巡检的设备包括防火墙、交换机、服务器等设备指示灯状态确定设备的运行情况，同时通过 WEB 页面和 CLI 命令行方式对设备的 CPU、内存、硬盘、路由表、电源、风扇等进行检查，确保设备的工作状态正常，并形成运维巡检工作服务单。

序号	设备类型	数量（台）
----	------	-------

1	边界防火墙（IPsec）	12
2	汇聚交换机	24
3	物理服务器	25
4	无线接入点（AP）	35

(2) 硬件日志备份：部署日志审计平台，对网络设备、安全设备、服务器、产生的日志进行收集汇总和集中分析，留存时间为6个月以上，定期备份避免受到未预期的删除、修改或覆盖等操作；

(3) 硬件设备安全：对各类硬件设备应授予管理用户所需的最小权限，实现管理用户的权限分离，并设置登录失败和登录超时采取必要的安全措施。

2.3 政务云部署和管理

北京市政务云平台为“畅游公园”提供高可用、高性能的云计算服务，相关云平台服务商已通过网络安全等级保护基础设施（三级）等保测评，保障系统的稳定性和可靠性，同时提供高度灵活的扩容方案，以满足业务扩展需求。提供虚拟服务器、数据库、中间件等组件的技术服务保障工作，并协助业务主管单位通过北京市政务云监管平台做好虚拟资源（CPU、内存、存储、网络）的调整及安全策略部署实施。同时依据网络安全等保(三级)云计算测评部分工作标准，工作要求如下：

(1) 重点节假日期间监控政务云端虚拟资源使用情况：提供资源监控情况图（CPU/内存/磁盘）、业务系统可用性验证图；突发保障期间实时流量监控图、安全防护设备状态图。

(2) 动态调整政务云端虚拟资源（CPU、内存、存储、网络）：通过北京政务云监管平台填写各类工单，处理云资源使用效率/CPU/内存/带宽使用效率及安全策略等内容，并记录形成服务工单。

2.4 安全和性能保障

在服务周期内，为“畅游公园”提供针对票务商城、票务核心、统计清分等系统的性能优化；安全方面需要配合漏扫、渗透，及对应的软件、环境加固等工作，保障安全监控系统的稳定。同时依据网络安全等保(三级)云计算测评部分工作标准，工作要求如下：

(1) 商务商城：提供对游客购票端的性能保障，确保商城可支撑业务发展的性能需求，保证运行稳定，本工作按需开展进行；

- (2)票务核心：提供业务发展的功能支撑，确保可支撑业务发展的性能需求，保证运行稳定。本工作按需开展进行；
- (3)统计清分：提供可支撑业务发展的性能需求，提高查询效率，本工作按需开展进行；
- (4)渗透测试：服务周期内配合第三方公司进行一次渗透测试辅助工作，并对渗透的问题进行系统加固；
- (5)漏扫测试：服务周期配合第三方公司进行两次漏扫测试辅助工作，并对漏扫的问题进行系统加固；
- (6)安全监控：按需优化监控软件，保障监控软件的稳定运行。本工作按需开展进行；
- (7)组件保障：对公园物理服务器及政务云上虚拟服务器所安装部署的操作系统，数据库，中间件进行可用性保障，快速故障恢复优化资源使用率，提升系统吞吐能力，保障数据隐私与合规性；
- (8)网络保障：处理网络服务不可用、性能下降、ipsec 调整等安全故障处理。
- (9)数据完整性要求：系统所产生的数据应采用校验技术或密码技术保证通信过程中数据的完整性。
- (10)数据保密性要求：系统所产生的数据应采用密码技术保证通信过程中数据的保密性。

2.5 日常运维巡检和现场保障

为“畅游公园”提供硬件设备、软件系统等方面的日常巡检、故障排除、设备调试和现场技术支持服务，保障该系统运行顺畅。并在重点时期及特殊时段内提供有技术经验丰富的技术人员进行现场保障。工作要求如下：

(1) 运维巡检内容包括但不限于设备巡检、机柜清扫、线路整理、机房整体环境监测等，并形成服务工单。

(2) 现场保障要求涵盖元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节、春花季、秋花季等时期，并按实际情况出具工单，具体工作要求如下：

- 1) 测试各个门区基础网络情况；
- 2) 各个门区的环境下，测试平台的购票、验票、退票是否正常；
- 3) 监测现场设备的运行情况，包括验票设备、AP 等；

4) 监控机房的运行情况，包括服务器、防火墙、交换机等。

2.6 等保三级复测配合

等保三级测评服务是安全的重要组成部分，应积极配合具备专业资质的测评公司开展等保三级测评工作，按相关测评报告要求完成问题整改及加固工作，确保系统安全性能符合国家相关标准，保障“畅游公园”安全、稳定的运行。

工作要求如下：

- (1) 提供云平台及业务系统的安全管理制度文档；配合云平台侧安全设备（如 WAF、日志审计）的策略验证；协助完成云环境等保测评访谈。
- (2) 硬件方面现场配合测评人员进行所有公园网络安全设备的安全配置的检查、核对，包括安全密码策略、ACL 限制、登录次数、
- (3) 超时、锁定帐号、日志监控与有效期以及现场的走查与问题记录和处理工作。
- (4) 提供渗透测试系统测试环境，并支撑第三方公司进行渗透测试。
- (5) 提供漏扫服务器测试华景，支撑第三方公司进行漏扫测试。
- (6) 根据第三方公司出具的渗透报告，进行安全加固整改。
- (7) 根据第三方公司出具的漏扫报告，进行安全加固整改。
- (8) 根据第三方公司出具的差距分析报告，进行安全加固整改。

2.7 系统迁移过渡的一致及延续

提供“畅游公园”票务系统迁移过渡方案，供应商需具备能力，确保在接手本服务时平稳过渡、衔接顺畅，保证过渡期间业务不受影响，数据不流失，历史数据完整、可查。

2.8 其他技术支持

为“畅游公园”提供技术支持、故障排除、设备维护等服务，并提供相关的运维工作报告或运维工作服务单，确保畅游公园平台正常运转。

根据中心及相关公园要求，涉及机房搬迁、停电、应急现场工作情况时，经过与中心及园方沟通后安排工程师到场配合进行问题和故障处置工作，并形成服务工单。

3. 服务团队能力要求

3.1 投标人应提供一个不少于 8 人的服务团队，保证能够及时响应畅游公园的需求，项目团队应包括运维项目经理、技术经理、开发人员、测试工程师、运维工程

师等。

3.2 为保持参与本项目运维团队人员的稳定,如投标人对运维项目经理和技术经理更换时,需提前 10 个工作日提出书面申请,经采购人审核通过后方可替换。

4. 项目实施计划

4.1 应根据招标文件要求提交符合以上要求的实施计划,并根据实施计划的要求进行项目实施和管理,并提交成果物。

4.2 应保障项目按时、保质完成所有服务内容。

4.3 项目服务期:自合同签订之日起 1 年。

第03包：互联网售票系统运营

一、项目概述

1. 项目背景

本项目是以北京市市属公园互联网售票系统（以下简称“畅游公园”）为服务对象，是为方便游客线上购买公园门票而搭建的互联网售票管理平台。北京市公园管理中心作为“畅游公园”主管业务单位，负责本项目整体服务管理工作。

北京市公园管理中心综合事务中心作为本项目执行单位，负责项目技术性、辅助性等具体实施工作。

目前“畅游公园”已实现实名购票、分时游览、科学限流等服务功能，同时已集成微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）五个线上购票场景，同时通过跨平台数据共享、业务流程再造，不断提高推送信息的精准性，为市级部门、上级主管单位精准掌握相关票务、财务和客服等情况提供及时、真实、可靠的数据统计分析。在顺利通过元旦、春节、清明、五一、端午、中秋及十一等重点节假日大客流检验后，该系统运行稳定，经受住了性能和安全的双重考验，社会反响良好，有效地解决了门区购票排队拥堵问题，拓宽了游客购票及支付方式，同时也为北京市公园管理中心提供了更加准确的数据支持，以便更好地规划未来公园的运营和服务。

“畅游公园”现已为上千万游客提供了便捷的市属公园电子门票服务。未来也将持续做好“实名购票、分时游览、科学限流”工作，积极探索打造精细化管理新模式。严格落实实名制购票、刷证（码）制度，确保相关信息可查询、游览可追踪，并加强对平台的日常监测维护，保证系统运行高效畅通。

2. 服务内容

本项目运营服务包含但不限于如下内容：

(1)负责“畅游公园”整体业务（“畅游公园”互联网售票平台PC端官方网站（www.bjgyol.com.cn）、移动端网站（mobile.bjgyol.com.cn）、微信公众号、微信小程序、“京通”服务体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端））的日常运营，包括但不限于票务销售服务、财务对账服务、客户咨询服务等运营服务性保障工作；

(2)负责日常在“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园电子票的制票、盘点、上下架、淡旺季转换、票量调整等服务性保障工作；

(3)负责日常在“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园与资金存管银行就电子门票票款清分对账、手续费结算等服务性保障工作；

(4)负责日常面向游客的电子门票咨询解答、退票退款等服务性保障工作；

(5)负责日常面向项目主管单位的运营报告及统计报表等服务性保障工作；

(6)负责日常“畅游公园”平台运营情况监控与异常事件告警等服务性保障工作；

(7)负责重点节假日、文化活动等大客流期间平台票务、财务、客服的服务性保障工作；

(8)负责落实北京市公园管理中心及综合事务中心等业务管理部门所提出各项服务管理需求，完成“畅游公园”日常运营服务性保障工作。

二、服务要求

1. 整体运营服务

(1)建立并执行市属公园电子门票运营服务体系，监管整体运营服务保障情况，编写整体运营服务手册并随业务调整同步更新；

(2)与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园票务、财务管理人员保持有效沟通，并定期开展对公园方的运营培训工作，保障运营整体工作顺利开展；

(3)与资金存管银行业务对接人员保持有效沟通，协调处理资金方面的相关事宜；

(4)与市级“京通”服务平台业务对接人员保持有效沟通，协调处理市属公园电子门票方面的相关事宜；

(5)编写日常工作例会会议纪要，并按照会议决议安排落实工作；

(6)编写年度、月度运营整体工作报告，并归类整理相关工作记录等材料；

(7)签订市属公园电子门票保密协议，并按相关协议内容要求运营团队落实执行；

(8)保持与项目主管单位 7*24 小时沟通联络，及时应对各类票务、财务及客服咨询服务类突发事件。遇事件发生，需在 30 分钟内以电话或邮件等形式报告；

(9)保障重点节假日、文化活动等大客流期间平台票务、财务、客服的正常运行，并于节假日内最后一日提供工作小结，节假日结束后三日内提供分析报告。

2. 电子门票票务管理服务

(1)与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园沟通、协调、确认电子门票票

务相关政策信息等，按需维护相关公园票务信息，确保对公众提供的票务信息准确性，并做好调整记录；

(2)与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园做好电子门票票务工作衔接，确保公众游客可及时掌握公园对应的票务变更情况，按需完成公园文化活动期间电子票务保障工作，并做好调整记录；

(3)做好平台在售票种的日常上下架、淡旺季切换等票务调整，完成每年两次的淡旺季转换票务调整工作，并做好调整记录；

(4)每周完成至少一次的电子票库、短信余量盘点，并做好盘点记录；

(5)根据盘点情况，及时补充相关库存余量，按需完成制票及短信充值工作，并做好制票记录；

(6)做好“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园电子门票票务数据核对；

(7)做好日常及重点节假日期间运营数据监控及报送工作；

(8)按需配合“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园完成设备配置调整工作，并做好调整记录；

(9)与市级“京通”服务业务对接人员做好电子门票票务工作衔接；

(10)与短信渠道业务对接人员做好短信工作衔接，保障短信接收顺畅；

(11)监测第三方平台是否存在搬单行为、排查不文明游园行为游客，落实主管单位的治理措施，每月完成至少一次的第三方平台搬单行为核查工作，并以邮件形式反馈至相关公园；

(12)监测微信公众号、小程序端是否存在第三方恶意模仿、冒名顶替等侵权行为，协助维护市公园管理中心及中心所属各公园互联网售票平台合法权益，每季度完成至少一次的第三方恶意侵权行为核查工作，并上报北京市公园管理中心综合事务中心；

(13)汇总游客日常反馈的重点、集中、频发的问题，提出合理化优化建议；

(14)与项目执行单位沟通探讨合理化优化建议，按需形成可执行性方案并落地执行；

(15)按月度、年度汇总各家公园电子门票票务工作，完成月度、年度运营工作报告。

3. 电子门票财务管理服务

- (1) 核对“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园每日收入数据；
- (2) 与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园按照账期规则进行对账结算，每周完成至少一次相关公园与资金存款银行的对账结算工作；
- (3) 处理日常运营过程中的异常订单退票工作，按需完成异常订单退款核实及处理；
- (4) 与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园、资金存款银行做好异常退款（勤务退款、线下退款等）、退款状态的沟通、协调处理，并跟进退款结果，做好记录备案；
- (5) 配合资金存管银行完成每月一次余额核对工作；
- (6) 配合“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园与资金存款银行完成每年两次的沉淀票款对账结算工作；
- (7) 配合“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园与资金存款银行统计、核对、处理清算电子门票款项手续费，完成每年一次手续费清算工作。
- (8) 按月度、年度汇总财务工作，完成月度、年度运营工作报告。

4. 电子门票客服管理服务

- (1) 提供 7*9 小时 400 热线人工电话咨询服务（8:30-17:30）；
- (2) 提供 7*24 小时 400 热线自助语音咨询服务；
- (3) 提供 7*9 小时微信公众号、微信小程序人工在线咨询服务（8:30-17:30）；
- (4) 提供 7*24 小时微信公众号、微信小程序智能在线咨询服务；
- (5) 提供微信公众号、微信小程序、PC 端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）短信推送服务；
- (6) 保障客户服务中心的稳定和正常有序运营，完成每天至少一次的客服日报数据统计汇总；
- (7) 与主管单位沟通探讨统一客服口径，指导团队客服专员日常解答业务；
- (8) 对客服专员每月进行不少于一次的培训、管理，并做好培训记录，保障业务咨询顺畅；
- (9) 建立公园电子门票票务信息问答知识库，按需完成客服问答知识库的更新，为游客提供最新的售票、验票、退票等全流程咨询；
- (10) 解决游客复杂问题的咨询、解答、反馈、跟进、回访等工作，与“畅游公

园”平台上所销售的市属相关公园对接人保持有效沟通，遇到诉求类问题及时转办；

(11)收集游客反馈的意见和建议，归纳、分析、整理并提出合理化的业务运营调整优化建议；

(12)遇到票务调整、业务变化、重点时期时，组织临时客服培训，确保客服解答口径及时、准确、标准统一。

5. 平台宣传服务

(1)推广文案的编辑及发布，包括：PC端官方网站、移动端官方网站、微信公众号、微信小程序，平均每月不少于三篇微信公众号推文内容编辑发布工作；

(2)临时电子门票票务调整对外公示，保障票务调整及时提示公众游客；

(3)对平台页面设计及更新改版提出合理化建议，简化游客操作步骤，提高游客使用的便捷性；

(4)完成每年不少于6次的重点节假日主题页面调整工作；

(5)按需向业务管理部门提供微信公众号关注量及推文粉丝阅读量数据统计工作，完成月度、年度运营工作报告。

三、服务团队能力要求

1. 提供一个具有适当规模的服务团队，人员数量和素质要保证能够及时响应“畅游公园”的工作需求，团队人数原则上不少于8人，包括项目经理、票务主管、财务主管、客服主管、运营专员、客服专员等。

2. 为保持参与本项目运营团队人员的稳定，除采购人认为不能满足工作要求提出更换项目人员外，原则上对项目实施全过程中的工作人员不得更换，如投标人对项目经理更换时，需提前10个工作日提出书面申请，经采购人审核通过后方可替换。

四、服务周期

自合同签订之日起1年。

第六章 拟签订的合同文本

信息化运维费政府采购合同

包号/分包名称：

甲 方： 北京市公园管理中心综合事务中心

乙 方：

签 订 地 点 ： 北京市公园管理中心综合事务中心

合同基本信息

甲方： 北京市公园管理中心综合事务中心

法定代表人： _____

项目负责人： _____

通讯地址： 北京市西城区西直门外大街 137 号

联系电话： 010-68390364 传真： 010-68390364

电子信箱： 01 包： niurui@gygl.beijing.gov.cn

02/03 包： heyang@gygl.beijing.gov.cn

乙方： _____

法定代表人： _____

项目负责人： _____

通讯地址： _____

联系电话： _____ 传真： _____

电子信箱： _____

甲方(采购人):

乙方(中标人):

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及_____项目(项目名称) _____号(采购编号)采购文件的规定,合同各方经平等协商达成合同如下:

第一条 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:

- 一、 本合同书及附件
- 二、 中标通知书
- 三、 响应文件 (含澄清文件、报价文件)
- 四、 公开招投标文件 (含招投标文件补充通知)

第二条 采购内容

- 一、服务内容:详见附件。
- 二、服务要求:详见附件。

第三条 双方的责任和义务

一、甲方责任和义务:

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的运行维护服务行为和质量进行监督和检查,拥有监管权。有权定期对乙方提供服务所配备的人员数量。
2. 根据本合同规定,按时向乙方支付应付服务费用。
3. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。
4. 甲方负责_____;

二、乙方责任和义务:

1. 按照合同约定收取服务费,根据与甲方的协商结果获取合同外服务的合理费用。
2. 乙方应按期完成项目工作,如因乙方原因导致项目工作延迟或停顿的,由乙方承担责任。
3. 乙方承诺具有履行本合同的条件和资质,并投入合格的、充足的项目实施人员提供项目实施和服务保障。
4. 严格履行合同文本(含采购文件、投标/响应文件等)约定和承诺的服务内容、质量标准、

工序工艺，保障正常运行使用。

5. 制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙双方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。

6. 严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。

第四条 服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

第五条 验收标准

服务期满且无任何违约行为后，经由甲方审查各项费用落实无误后，视为验收合格。

第六条 合同价格及结算方式

1. 合同总金额为人民币_____元（大写：_____元）。

2. 自合同签订后 30 个自然日内，甲方向乙方支付第一笔服务费（合同金额的 50%），即人民币小写：_____万元（人民币大写：_____）；2026 年 4 月 30 日前，甲方向乙方支付第二笔费用（合同金额的 25%），即人民币小写：_____万元（人民币大写：_____）；

服务期满后 30 个自然日内，甲方向乙方支付第三笔费用（即合同金额的 25%），即人民币小写：_____万元（人民币大写：_____）。（按照奖惩措施，罚款金额在第三笔运维费中进行扣减，据实结算。）

3. 乙方账户信息

乙方开户名称：

乙方开户银行：

乙方开户账号：

乙方必须于甲方每次付款前提供相应项目金额的合法正规发票。否则甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款违约责任。

第七条 知识产权责任

1. 乙方应保证本项目的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

2. 其他：_____

第八条 不可抗力

一、不可抗力指下列事件：战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然

灾害，以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他事件。

二、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另外一方，并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另外一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。

三、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另外两方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

四、合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

第九条 联系方式

一、合同各方发出与本合同有关的通知或回复，应以专人送递、传真或特快专递方式发出；如果以专人送递或特快专递发送，以送达至对方的住所地或通讯联络地为送达；如果以传真方式发送，发件人在收到传真报告后视为送达。

二、合同各方发出的与本合同有关的通知或回复均应发至以下通讯地址，一方变更通讯地址或帐号，应自变更之日起三个工作日内，将变更后的地址通知对方。变更方不履行通知义务的，应对此造成的一切后果承担法律责任。

甲方：	联系人：
地址：	邮编：
电话：	传真：

乙方：	联系人：
地址：	邮编：
电话：	传真：

上述发出通知、回复的费用由发出一方承担。

第十条 保密条款

一、任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

二、除非法律、法规另有规定或得到本合同另一方的书面许可，任何一方不得向第三人（但双方聘请的律师除外）泄露前款规定的商业秘密和国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘

密和国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

第十一条 合同的解释和法律适用

1. 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则, 依照本合同签订时有效的中国法律、法规以及通常的理解进行。

2. 本合同标题仅供查阅方便, 并非对本合同的诠释或解释;

3. 本合同中以日表述的时间期限均指自然日。

4. 对本合同的任何解释均应以书面作出。

5. 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

第十二条 合同的终止

一、本合同因下列原因而终止:

1. 本合同正常履行完毕;

2. 对本合同终止有过错的一方应赔偿另外一方因合同终止而受到的损失;

3. 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要;

4. 任何一方行使解除权, 解除本合同。

二、对本合同终止有过错的一方应赔偿另外一方因合同终止而受到的损失。对合同终止各方均无过错的, 则各自承担所受到的损失。

第十三条 争议的解决

1. 合同各方应通过友好协商解决因解释、执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。如果经协商不能达成协议, 则各方同意在甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 在诉讼期间, 除了必须在诉讼过程中进行解决的那部分问题外, 合同其余部分应继续履行。

第十四条 合同的补充、修改和变更

1. 双方协商一致, 可以对本合同进行补充、修改或变更。

2. 对本合同的任何补充、修改或变更必须以书面形式进行。

3. 各方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

第十五条 合同的生效

本合同经双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

第十六条 其它约定事项

1. 本合同未尽事宜, 按照本招标文件的有关规定、中标人的中标文件及其澄清、说明或者补

正文件执行。

2. 本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有相同的法律效力。

3. 一方当事人未经另对方书面同意，不得将其在合同项下的权利和义务全部或部分转让给第三人。

4. 本合同一式四份，每份具有同等法律效力。甲方两份，乙方两份。

合同附件一：《服务内容》

合同附件二：《服务要求》

合同附加三：《保密协议》

合同附件四：《合同履行考核表》

合同附件五：《奖惩措施》

(以下无正文)

甲方（采购人）：

(公章)

法定代表或授权代表：

签订时间： 年 月 日

乙方（成交供应商）：

(公章)

法定代表或授权代表：

签订时间： 年 月 日

合同附件一：《服务内容》

合同附件二：《服务要求》

第01包：信息化基础运维

1. 项目背景

北京市公园管理中心（以下简称公园管理中心）为市政府直属正局级事业单位，负责市属公园及其他所属机构人、财、物管理。负责市属公园和其他所属机构的规划、建设、管理、保护、服务、科技工作，并实施监督，以及财务管理审计、劳动人事、安全保卫等工作。

为了确保系统及其他业务系统的平稳高效运行，保护项目已有投资，减少维护升级难度和降低维护成本，最大限度地降低系统风险。公园管理中心决定委托专业的公司提供信息安全运维服务、网站运维服务、机房设备维护、视频会议运维等服务，通过规范化的服务和技术支持，以保证系统正常运行和不断完善。

2. 服务地点及期限

服务地点：采购人指定地点。

服务期限：本项目服务期限为合同签订生效之日起1年。

3. 运维服务需求

3.1. 信息安全运维服务需求

随着网络和信息技术的快速发展和信息化的深入应用，我国各行业也在大力推动信息化发展，网络与信息系统建设已经成为各行业信息化的重中之重，信息化已经成为提高业务能力不可或缺的重要手段。但是信息化在发展的同时，也存在一些风险，例如当前网络攻击日益猖獗、攻击技术日新月异的安全形势，木马和僵尸网络、移动互联网恶意程序、拒绝服务攻击、安全漏洞、网页仿冒、网页篡改等网络安全事件越来越多，各行业面临着日益增长的网络安全威胁和信息安全挑战，形势严峻。为加强采购人的网络安全工作。通过开展信息化安全服务，进一步完善采购人的安全保障体系，维持信息安全防护水平，保障业务系统的安全性及稳定性，保证采购人相关信息系统满足《网络安全法》等相关要求。

3.1.1. 服务范围

本项目涉及的信息系统包括 OA 系统、用友财务系统、干部人才信息资源库、科技课题、北京市公园管理中心-动植物系统、古树古建系统、中心官网（公开招聘）、京办系统、杀毒系统等 9 个业务信息系统，涉及安全设备 26 台，网络设备 17 台，主机服务器 15 台，具体情况如下：

网络设备清单

序号	设备名称	备注
1	核心交换机	H3C S7703
2	汇聚交换机	H3C S5500
3	内网交换机-1	HUAWEI S5720S
4	内网交换机-2	HUAWEI S3600
5	内网交换机-3	HUAWEI S3700
6	内网交换机-4	HUAWEI S3700
7	内网交换机-5	HUAWEI S5735S
8	竖井内网交换机-6	HUAWEI S5720S
9	外网交换机-1	HUAWEI S5720S
10	外网交换机-2	HUAWEI S5735S
11	外网交换机-3	HUAWEI S3700
12	竖井外网交换机-4	HUAWEI S5720S
13	竖井外网交换机-5	HUAWEI S5735S
14	互联网 AP 交换机（1F）	信锐 RS5300
15	互联网 AP 交换机（2F）	信锐 RS5300
16	互联网 AP 交换机（3F）	信锐 RS5300
17	互联网 AP 交换机（4F）	信锐 RS5300

服务器设备清单

序号	设备用途	系统类型
1	OA 系统主服务器	Windows 2012 R2

2	OA 系统备用服务器 1	Windows 2012 R2
3	OA 系统备用服务器 2	Windows 2012 R2
4	用友财务服务器 1	Windows 2012 R2
5	用友财务服务器 2	Windows 2012 R2
6	科技课题管理系统服务器	Windows 2008 R2
7	干部人才信息库服务器	Windows 2008 R2
8	北京市公园管理中心-动植物系统	CentOS Linux release 7.6
9	古树信息系统	CentOS Linux release 7.4.
10	古树古建信息系统-服务器 1	CentOS Linux release 7.4.
11	古树古建信息系统-服务器 2	CentOS Linux release 7.4.
12	中心官网服务器	Windows 2008 R2
13	京办客流统计系统	CentOS Linux release 7.6
14	京办公园今日信息系统	CentOS Linux release 7.6
15	360 服务器	CentOS Linux release 7.6

安全设备清单

序号	设备名称	备注
1	无线网络控制器	信锐 NAC-6100
2	安全运营平台	安信天行
3	日志分析服务器	安信天行 V1.0-B-BJ
4	攻击预警平台 APT	明御 DAS-APT-1000
5	数据库审计服务器	安信天行 DBA/V1.0-2000
6	WEB 应用防火墙（天融信）	TopWAF(TWF-62128)
7	虚拟专用网络（VPN）平台	深信服 SSL M7.6.3
8	防病毒防火墙（政务外网区）	ADBJ-111
9	上网行为管理（政务外网区）	AS-VPBJ-210
10	外网入侵检测 IDS	华为 NIP6610

序号	设备名称	备注
11	内网入侵检测 IDS	华为 NIP6610
12	政务网防火墙	华为 USG6100
13	直属公园网防火墙	华为 USG6000
14	直属园区边界防火墙（北海）	华为 USG6525E
15	直属园区边界防火墙（动物园）	华为 USG6525E
16	直属园区边界防火墙（香山）	华为 USG6525E
17	直属园区边界防火墙（国家植物园）	华为 USG6525E
18	直属园区边界防火墙（景山）	华为 USG6525E
19	直属园区边界防火墙（中山）	华为 USG6525E
20	直属园区边界防火墙（天坛）	华为 USG6525E
21	直属园区边界防火墙（陶然亭）	华为 USG6525E
22	直属园区边界防火墙（颐和园）	华为 USG6525E
23	直属园区边界防火墙（玉渊潭）	华为 USG6525E
24	直属园区边界防火墙（园林学校）	华为 USG6525E
25	直属园区边界防火墙（园博馆）	华为 USG6525E
26	直属园区边界防火墙（紫竹院）	华为 USG6525E

3.1.2. 服务需求

3.1.2.1. 日常巡检服务

服务需求：供应商需利用检测工具和人工检测等多种方式定期对采购人信息系统的服务器、网络及安全设备的健康状态进行检测，包括设备自身硬件资源的使用情况、业务应用服务所占用的网络资源情况、端口服务开放情况的变更等内容，并实施必要的安全维护操作，做好巡检记录，维护记录单，提交巡检报告。

服务范围：采购人的服务器、网络设备及安全设备，数量不少于 58 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/月，共 12 次。

服务成果：《日常巡检报告》

3.1.2.2. 应急响应

服务需求：供应商需针对病毒类安全事件、网络类安全事件和系统类安全事件开展应急响应工作。在信息安全事件发生时，能够保证网络与信息系统的正常运行。

服务范围：采购人 9 个业务信息系统。

服务频率：本项服务在服务期内，按需提供。

服务成果：《信息安全应急响应服务报告》。

3.1.2.3. 源代码审计

服务需求：通过对源代码的检测、检查，识别并发现代码中存在的安全漏洞、性能瓶颈、逻辑错误等问题，帮助开发人员更好地了解信息系统的安全性状况，避免安全问题蔓延并指导应用系统开发商对系统进行改进。，并根据测试结果提供源代码审计报告。

服务范围：采购人指定的 1 个重要系统。

服务频率：服务期内开展，为采购人指定的 1 个重要系统开展 1 次源代码审计（含复测）服务。

服务成果：《源代码审计报告》。

3.1.2.4. 脆弱性检测

服务需求：供应商需派遣专业的服务人员为采购人信息系统的操作系统、数据库、中间件进行脆弱性检测，确保采购人可以定期掌握信息自身系统的脆弱性，初步定位信息系统弱点。

服务范围：采购人的服务器，数量不少于 15 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/年，共 1 次。

服务成果：《脆弱性检测报告》

3.1.2.5. 漏洞扫描

服务需求：供应商需委派评估人员在获得采购人授权许可的前提下，将扫描工具接入网络内特定区域，设定合理检测策略，并选择非业务高峰时段对目标设备执行扫描。

服务范围：采购人的服务器、网络设备及安全设备，数量不少于 58 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/年，共 1 次。

服务成果：《漏洞扫描报告》

3.1.2.6. 安全加固

服务需求：供应商需根据前期脆弱性检查的结果，结合采购人的业务需求，对采购

人信息系统相关服务器的操作系统进行安全策略加强、调优等，提出合理加固方案并指导相应的实施，加强系统和设备抵御攻击和威胁的能力，整体提高网络安全防护水平。

服务范围：采购人服务器的操作系统，数量不少于 15 台。

服务频率：服务期内开展，1 次/年，共 1 次。

服务成果：《信息系统安全加固报告》。

3.1.2.7. 安全通告

服务需求：供应商需跟踪最新的系统、网络和设备发现的安全问题，搜集整理的漏洞信息、系统补丁信息、病毒信息，及时有针对性地进行发布，确保采购人在第一时间得到相关的网络安全信息，以此提高采购人的安全防范意识。

服务范围：采购人本级单位

服务频率：服务期内开展，2 次/月，共 24 次。

服务成果：《安全信息汇编》。

3.1.2.8. 安全驻场服务

服务需求：供应商需在服务期内指派安全工程师为采购人提供一周工作日 5*8 小时驻场服务，协助采购人进行网络和信息安全管理，负责网络与安全设备安全配置策略维护、病毒查杀、安全监测、设备运行状态检查、故障处置等事项，定期提供信息系统安全监测情况汇报，使各相关方能够实时掌握安全状况，随时应对和处理信息系统发生的各类安全事件，对设备进行有效的常规性安全维护，保障网络和系统处于“健康”、安全的状态。

服务范围：采购人本级单位

服务频率：服务期内派遣安全工程师提供 5*8 小时驻场服务。

服务成果：《信息安全现场保障工作报告》

3.1.2.9. 设备维保服务

服务需求：供应商需对以下设备开展规则库升级以及维保工作，确保设备能够满足当前中心的网络安全需求，具体设备清单及需求如下：

序号	产品名称	产品型号	产品服务	单位	数量
1	VPN	VPN-1000-A400	软件升级	年	1
			维保服务	年	1
2	日志审计	AXTX-LM/V1.0-10000	分析规则库升级服务	年	1
			维保服务	年	1
3	明御 APT 攻击预	DAS-APT-680	软件升级	年	1

	警平台		维保服务	年	1
4	华为防火墙 1	华为 USG6100	维保服务	年	1
5	华为防火墙 2	华为 USG6300	维保服务	年	1
6	华为入侵检测 1	华为 NIP6610	维保服务	年	1
7	华为入侵检测 2	华为 NIP6610	维保服务	年	1
8	内网流控	AS-VPBJ-210	网关杀毒升级许可	年	1
			深信服云智订阅软件 (AF8.0.7 及以上版本 适用)	年	1
			软件升级	年	1
			维保服务	年	1
9	防毒墙	ADBJ-111	URL&应用识别规则库升 级	年	1
			软件升级	年	1
			维保服务	年	1

服务频率：服务期内按需提供。

服务成果：《安全设备维保记录》

3.1.2.10. 杀毒软件运维需求

杀毒软件作为公园管理中心信息系统安全防线的关键一环，承担着保护整个单位计算机终端免受病毒侵害的重任。中心当前采用网络版杀毒软件，实现全面的病毒防护管理。供应商需负责杀毒软件的安装部署、版本升级以及病毒库的及时更新，构建起坚实的防病毒屏障，确保信息系统免受病毒侵扰。此外，供应商还应提供定期的安全检测服务，对系统进行全面的病毒查杀，进一步保障系统的安全稳定运行。

3.1.2.10.1. 巡检服务

服务需求：供应商需每月开展一次远程巡检，内容涵盖：服务器和网络设备的杀毒软件版本更新检查、日志审核、漏洞排查以及全面病毒扫描等。

服务频率：服务期内开展，1次/月，共12次。

服务成果：《杀毒软件巡检服务报告》

3.1.2.10.2. 升级服务

服务需求：由于采购人的特殊性质，所有网络系统必须具备高级别的安全防护。一旦恶意软件入侵，它可能会迅速在全网各个节点间传播，从而中断业务流程并破坏 IT 基础设施。服务器需要配备专门的安全解决方案，以保护关键数据免受恶意软件的威胁，确保在高负载条件下稳定运行，同时有效降低对系统资源的占用。此外，还需要及时更新和授权杀毒软件。供应商应定期进行病毒扫描检查，一旦发现杀毒软件有新版本发布或病毒库更新，应立即对全局病毒软件进行更新，并密切关注软件的使用期限，根据实际情况及时进行授权。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《杀毒软件升级服务记录》

3.1.2.10.3. 客户端技术支持

服务需求：供应商需为采购人的所有客户端提供现场技术支持和电话技术支持，针对客户端出现的病毒问题提供相应的技术支持。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《杀毒软件客户端技术支持报告》

3.2. 信息系统运维服务需求

3.2.1. OA 系统运维需求

技术指标要求：采购人的 OA 系统集成了通知公告、公文管理、会议纪要、收发文处理、局外来文管理以及电子邮件等多个核心模块，该系统已在中心及其下属单位广泛应用，成为日常办公不可或缺的平台。作为采购人内部办公的关键支撑，OA 系统的稳定运行是保障各项业务顺畅进行的基础。因此，供应商需承担起 OA 系统的全面运维职责，包括日常的系统维护、故障快速排查与修复，以及系统的性能优化工作，确保系统能够高效、稳定地运行。此外，供应商还需紧跟技术发展步伐，密切关注系统升级和版本更新情况，及时为采购人引入最新的功能和服务，以不断提升办公效率和体验。

运维服务需求：

序号	服务内容	具体描述	服务频率
1	总体运行	11) 系统升级：依据办公 OA 系统的使用状况，优化系统性能，解决现存问题。	服务期内按需

	维护要求	<p>12) 操作系统安全维护:开展操作系统软件的安全检查、加固及维护工作。</p> <p>13) 日常维护与安全加固:一方面对现有系统进行日常维护;另一方面对操作系统进行安全加固,具体措施包括:配置目录权限、组策略、本地安全策略;禁用未使用的服务;设置IP安全策略;对IIS进行加固。</p> <p>14) 系统漏洞修复:定期针对操作系统自身存在的问题或技术缺陷,进行补丁更新。</p> <p>15) 数据库安全维护:负责数据库的维护及安全性检查,涵盖:数据库日志记录、扩展存储过程管理、防范TCP/IP端口探测、限制网络连接IP、数据库文件收缩、查询分析及性能分析,并提供索引建议。</p> <p>16) 客户端技术支持:为采购人的客户端提供现场及电话技术支持服务,解决客户端的软硬件问题。</p> <p>17) 服务器日志监控:监控服务器日志,排查错误故障,处理警告级别日志,保存所有日志信息。同时,提供数据库的测试、转化服务。</p> <p>18) 数据库测试与分析:提供数据库的测试、性能分析及报告服务。</p> <p>19) 异构数据交换服务:提供异构数据的导入和导出服务。</p> <p>20) 数据库迁移服务:提供数据库的迁移服务。</p>	开展。
2	定期巡检服务要求	<p>8) 检查应用进程池</p> <p>9) 检查应用日志</p> <p>10) 检查应用进程</p> <p>11) 检查应用目录的完整性</p> <p>12) 检查系统用户状态及登录情况</p> <p>13) 检查系统的访问情况</p> <p>14) 检查应用缓冲池状态</p>	服务期内开展,1次/月,共12次。

3	操作 系统 定期 巡检 服务 要求	6) CPU 性能调控 7) 内存使用状况管控 8) 硬盘使用情况监控 9) 系统进程调控 10) 主机性能提升	服务期 内开展， 1 次/ 月，共 12 次。
4	数据 库定 期巡 检服 务要 求	<p>每月对数据库执行一次全面备份，同时检查自动备份是否正常运行，并清理多余的备份记录，确保数据备份的可靠性。此外，定期巡检数据，包括优化性能、截断过大的数据库日志、清理过期日志等，具体内容如下：</p> 11) 检查文件系统、碎片、死锁以及占用 CPU 过高或执行时间过长的 SQL 语句。 12) 监测表空间的使用情况。 13) 检查数据库文件的 I/O 读写状况。 14) 监控 Session 连接数量。 15) 检测数据库监听的运行状态。 16) 查看每日数据备份和数据同步是否正常。 17) 监测报警日志。 18) 对表和索引进行 Analyze, 检查表空间碎片。 19) 检测数据库后台进程。 20) 监测数据库对象的空间扩展情况。	服务期 内开展， 1 次/ 月，共 12 次。
5	公文 格式 运维 要求	<p>根据采购人的要求，随时对以下公文格式进行更新和调整，具体范围包括但不限于：</p> <p>公文类型</p> 5) 中心发文：涵盖中心党委文件、党政联合（党文）、中心发文、办公室文件、纪检委员会文件、机关总支部文件、党政联合文件、工会文件、机关委员会文件、纪律委员会文件、非紧急救助文件、精神文明建设领导小组文件、青年团文件，共计 13 种。	服务期 内按需 开展。

		<p>6) 通知公告：包括中心通知、办公室通知、机关委员会通知、委员会通知、机关党委（党建工作处）通知，共计 5 种。</p> <p>7) 会议纪要：涉及主任会纪要、专项会纪要、行政会纪要、政工会纪要、机关总支部委员会纪要、常务专项会纪要、编委会会议纪要，共计 8 种。</p> <p>8) 下属单位上报中心的文件：每个单位的党委文件、行政文件、党政联合文件，共计 3 种。</p> <p>调整内容</p> <p>5) 对上述文件类型进行格式调整、打印格式更新。</p> <p>6) 新增公文模板、电子公章，调整字体等。</p> <p>7) 包括其他业务功能模块的调整与完善。</p> <p>8) 配合完成云上业务系统的部署、调试及技术支持等工作。</p>	
6	其他维护要求	<p>13) 收集并采纳用户提出的改进建议，负责具体实施工作。</p> <p>14) 提供办公 OA 系统软件的新版本更新服务。</p> <p>15) 承担办公 OA 系统的技术支持职责。</p> <p>16) 负责办公 OA 系统栏目的调整与设置。</p> <p>17) 解决用户在使用过程中遇到的问题。</p> <p>18) 采购人负责对办公 OA 系统内容的数据进行异地备份。</p> <p>19) 解答用户在使用过程中遇到的各种问题，并解决相关故障。</p> <p>20) 如采购人需要对接其他业务系统，配合完成技术对接工作，不限于接口开发、对接调试等技术支持等工作。其他经双方友好协商确定的事宜：除以上问题外，当使用者发现其他需要供应商帮助解决的问题时，供应商应及时响应，经双方协商后，制定方案，及时实</p>	服务期内按需开展。

	施，解决问题。	
--	---------	--

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单。

3.2.2. 人事报表系统运维需求

技术指标要求：人事报表系统全面涵盖了采购人人力资源管理的各个层面。此系统旨在实现人事与薪酬的一体化集中管理，使财务人员能够便捷地添加、删除、修改及查询本单位人员信息及薪资数据，并对人事信息及薪资发放中的诸如应发工资总额等关键项目进行汇总与分类。同时，系统还具备强大的多维度查询功能，便于深入了解人事及薪酬管理状况。作为单位日常运作的核心系统之一，其重要性不言而喻。

因此，在日常维护工作中，供应商需承诺提供日常5×8小时的技术支持服务，并在紧急情况下确保7×24小时的快速响应。在整个运维周期内，系统所处理的所有个人隐私及单位敏感信息均将受到严格保密措施的保护。供应商还需承担系统数据维护、报表自动生成及数据分析等关键服务，以确保人事数据的准确无误与完整性。此外，根据采购人的具体需求，供应商还需定制开发符合其个性化要求的报表展示与数据分析功能。

运维服务需求：

序号	服务内容	具体描述	服务频率
1	日常维护需求	7) 设立服务台：通过多种渠道统一接收用户关于系统的各类服务请求。 8) 功能讲解：介绍模块功能，指导用户操作，但不代为完成具体业务操作。 9) 业务解答：在客户授权的前提下，解答初级业务问题并进行讲解。 10) 系统漏洞处理：处理因系统自身漏洞导致客户无法正常开展业务的问题。 11) 系统故障处理：应对因服务中断或无法正常运行而引发的投诉或警报。 12) 权限/用户管理：负责用户和权限的新增、变更等管理事务。 21) 基础资料管理：涉及单位、收支分类科目、	服务期内按需开展

		<p>非指标类科目、收费项目信息以及其他基础数据的新增或变更，仅限于前台可处理的问题。</p> <p>22) 系统数据服务：定期进行数据备份，以及处理因系统问题或客户误操作导致的后台数据问题。</p> <p>23) 系统维护：包括常用配置信息调整、系统参数优化、定期重启系统、清理缓存等。</p> <p>24) 后台支持：协调总部或第三方供应商资源，协助解决相关问题。</p>	
2	巡检服务需求	<p>3) 系统健康检查：为客户的软件系统和数据库进行全面检查，提前发现潜在问题，提供运行状况诊断报告及优化建议。每月开展一次巡检服务。</p> <p>4) 用户改进建议响应与实施：当采购人对人事报表系统提出新的功能需求时，供应商需在 72 小时内做出响应并提出改进方案，之后双方协商一致后，根据实际工作量尽快推进改进措施的落实。</p>	<p>服务期内开展，1 次/月，共 12 次</p>
3	技术支持工作需求	<p>在人事报表系统的使用过程中，若出现流程、技术、结构、硬件等方面的问题，以及其他任何相关问题，或者发现软硬件故障，供应商需及时响应并提供相应的技术支持。</p>	<p>服务期内按需开展</p>
4	设计发布新的报表需求	<p>在使用该系统期间，若因政策调整或单位要求需要对报表格式或内容进行更新，供应商在收到相关反馈后，需在 72 小时内拟定更新方案，并与需求方进行沟通协商，完成报表更新设计。</p>	<p>服务期内按需开展</p>
5	其他服务需求	<p>除了上述提到的问题，如果使用者在使用过程中发现其他需要供应商协助解决的问题，供应商也应当及时做出响应。在双方进行协商后，共同制定出相应的解决方案，并尽快付诸实施，以及时有效地解决问题。</p>	<p>服务期内按需开展</p>

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单

3.2.3. 门户网站技术运维需求

技术指标要求：采购人的门户网站是其对外宣传的关键平台。它主要负责发布市属公园及其他下属机构在规划、建设、管理、保护、服务和科技工作等方面的信息，为市民呈现北京的发展成果。该网站采用.NET 技术构建。供应商需负责门户网站的内容更新、技术支持以及安全监测等工作，保障网站内容的时效性和准确性。此外，还需关注网站的访问量和用户体验，持续优化网站的性能与功能。

运维服务需求：

序号	服务内容	具体描述	服务频率
1	巡检服务需求	系统性能的日常维护工作，每月一次的定期巡检。巡检的主要内容涵盖补丁的升级、日志的检查与分析，以及错误分析和统计。	服务期内开展，1次/月，共12次
2	系统应急处理需求	系统故障检测与排除服务，承诺在2小时内对故障报警做出响应，并在4小时内完成故障的排查与修复工作，确保系统尽快恢复正常运行。	服务期内按需开展
3	二次开发相关需求	对于二次开发的相关需求，根据具体需求的复杂程度和工作量进行评估。实施周期预计在5人天（即5个标准工作日）以内，可以直接进行开发和部署工作。这包括需求分析、设计、编码、测试以及最终的上线部署等环节，确保在规定的时间内高质量地完成开发任务，满足使用者的具体需求。	服务期内按需开展
4	应用软件业务定制服务	在服务期间，针对采购人门户网站提供2个定制专题的制作服务	服务期内按需开展

	需求		
5	系统 备份 服务 需求	提供本机备份和异地备份两种方式，服务期内本机备份每天定时执行一次，异地备份每月人工备份一次	服务期 内本机 1次/ 天，共 365次。 异地备 份1次/ 月，共 12次

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单。

3.2.4. 网站编辑与页面设计服务需求

服务范围：采购人门户网站

服务需求：

北京市公园管理中心网站是展示形象、传递信息的重要平台。因此，本部分主要关注网站内容的编辑及页面的设计工作。需按照《北京市政府网站页面设计统一规范》、《北京市政府网站政府信息公开专栏管理规定》等市级要求，完成网站日常运行、页面管理等工作。服务需求包括但不限于：

(1) 负责日常中心门户网站上信息公开内容的编辑、转发等服务性辅助工作；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(2) 负责重点节假日及重点时期中心门户网站信息公开的编辑、转发等服务性辅助工作；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(3) 负责对中心门户网站上内容的调整与优化；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(4) 根据市级季度网站检查、安全检查等技术检查结果完成相关技术整改；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(5) 负责每月通过数据库、后台等方式，统计、汇总中心门户网站相关频道数据信息发布情况；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(6) 负责每季度完成市级政务公开网站自查辅助性技术工作，并对于重点问题提出合理性优化建议；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(7) 负责为中心门户网站按需制作专题、首页轮播图、活动页宣传图、网站首页设计等服务；

(服务频率：服务期内按需开展。)

(8) 负责对中心门户网站首页、栏目、频道及广告头条等布局的调整与设计优化。

(服务频率：服务期内按需开展。)

(9) 负责与首都之窗、政数局等市级部门业务对接人保持有效沟通，及时进行信息交互，确保整体工作开展顺利。

(服务频率：服务期内按需开展。)

服务成果：按照服务内容提供服务报告及相关记录表单。

3.2.5. 干部人才信息资源库系统运维需求

服务范围：采购人的干部人才库部署在首信云，以租用云服务商服务方式解决网络基础设施、服务器计算和存储资源，以及网络安全防护、主机防病毒服务需求。本项目运维单位运维范围包括系统服务器、操作系统、数据库、中间件、应用系统，详细情况见下表。

序号	名称	数量	单位
一	服务器		
1	虚拟服务器	1	台
二	操作系统		
1	Windows Server 2008	1	套
三	数据库系统		

序号	名称	数量	单位
1	SQL Server 2014	1	套
四	中间件		
1	IIS	1	套
五	应用软件系统		
1	北京市公园管理中心干部人才库	1	套

服务需求：针对采购人干部人才库所涉及的中间件、应用软件系统及云服务器关的服务器、操作系统、数据库等，承担定期巡检、基础维护、功能维护、技术支持、安全加固、应急处置等服务工作，包括每周开展运行状态巡检、可用性检查、数据检查等，具体内容如下：

（一）定期巡检

每周对以下内容进行检查，包括：运行状态巡检、可用性检查、数据检查等。

1. 运行状态巡检

对网络、主机、数据库、中间件、应用系统运行状态进行检查。

（1）网络监控

检查网络区域的网络策略是否正常，对外开放的网络服务是否正常，监控与对接的系统间的网络连通是否正常，检查网络流量、响应速度是否正常，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（2）主机监控

检查服务器的运行状态，包括：系统日志、CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（3）数据库监控

检查数据库系统的运行状态，包括：数据库日志、连通状态、数据库连接数、查询效率、磁盘 I/O 读写速度，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（4）中间件监控

检查 IIS 运行状态、应用池健康情况等，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（5）应用系统巡检

检查重点功能运行状态，包括：北京市公园管理中心干部人才库及相关数据接口，记录运行日志，如发现异常及时上报处置。

2. 数据库巡检

包括数据库系统运行状态检查、数据库系统故障排除、数据库密码管理、数据库作业维护与管理等。

(1) 数据库系统运行状态检查

每周对数据库系统运行状态进行检查，通过数据库连接等方式，对数据库的连通性、数据库文件完整性、日志正常情况、数据库作业运行情况、数据库文件备份情况等进行检查。

(2) 数据库系统故障排除

对巡检发现的问题进行及时处理，并详细记录问题与处理过程，如遇重大故障，则按紧急预案流程进行处理。

(3) 数据库密码管理

对数据库的密码进行管理，每半年修改数据库的 SA 密码，确保数据库的安全性。

(4) 数据库作业维护与管理

制定数据库维护作业，备份配置文件、备份重要运行日志、清除过期日志、交易连接正常性测试。

3. 应用系统巡检

每周至少 2 次，安排专人人工检查应用系统交互功能，是否能够正常访问。

4. 月度巡检

每月至少进行 1 次全面检查，确保系统服务状态和健康指标达到既定标准，安全隐患发现率不低于 95%。

以上巡检内容需提交《巡检记录表》，巡检完成后，甲乙双方共同验收签字。

(二) 基础维护

工作内容包括：补丁安装、账户及权限管理、资源分析。

1. 补丁安装

每季度安装操作系统、数据库、中间件，并根据安全部门的警示通知及时安装相关补丁。

(1) 操作系统补丁安装

根据本项目运维范围内操作系统安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对操作系统进行安全补丁加固，确保操作系统安全稳定运行。

(2) 数据库补丁安装

根据本项目运维范围内数据库安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对数据库进行安全补丁加固，确保数据库安全稳定运行。

（3） 中间件补丁安装

根据中间件安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对中间件进行安全补丁加固，确保中间件安全稳定运行。

2. 账户及权限管理

对本项目运维范围内包括机构管理、人员管理、权限管理功能应用支持。

（1） 人员管理

依据单位调整、单位用户增减变化情况，及时对系统用户进行新增、变更和删除，同时根据实际工作需要为用户账号、密码、所在单位、读写数据范围与权限以及功能角色进行授权与关联。由于人员变更及忘记密码的原因，支持用户找回或者重设密码。

（2） 权限管理

根据处室业务变化情况对系统角色进行增加、删除、合并、变更等调整，并结合实际权限范围进行系统功能调整与配置。

3. 资源分析

每季度对网络、主机、数据库、中间件性能检查结果进行分析，对网络带宽、CPU、内存、磁盘空间进行合理化配置，制定《资源变更计划》和《实施方案》，提交资源变更申请，并跟踪资源变更情况。

（三） 功能维护

工作内容包括：应用系统缺陷维护、功能完善、资源变更等。

1. 应用系统缺陷维护

维护要求为：通过对应用系统的维护，分析用户提出的系统问题，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。

问题的发现和确认：整理和确认使用中发现的问题和安全检查、系统安全等级保护测评中发现的应用系统不足。

原因分析和方案制定：分析确定原因，制定问题修复方案。

问题修复：及时安排有关的技术支持人员解决问题并进行与相关系统的功能联调。

结果验证：安排专人验证问题是否得到解决，由问题发现人员确认修复结果。

结果部署：按照流程将修复成果进行部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪运行情况，直至正常稳定运转。

2. 功能完善

整理和确认实际运转中各类用户提出的完善要求，分析需求。

制定完善方案，确定完善计划，及时安排技术支持人员进行功能完善并进行与相关系统的功能联调。

安排专人验证完善后的功能是否满足需求。

按照流程部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪功能运行情况，直至正常稳定运转。

（四）技术支持

1. 应用系统使用支持

提供全方位、多渠道的支持，包括用户交流群、24 小时服务电话以及 QQ 在线即时通讯，确保随时响应并满足用户的咨询与需求。

2. 故障排除

解决用户在使用系统过程中遇到的技术问题。对于用户咨询和问题反馈，需在 24 小时内给予明确回复和解决方案，回复及时率不低于 95%。

（五）安全响应

1. 漏洞整改

配合进行安全检测、漏洞扫描等相关工作，对发现的系统漏洞及时进行整改。在安全检测及渗透测试等基础上，对系统进行安全策略增强，全面提升系统的安全保障能力。

（六）应急处置

1. 应急预案的制定和修订

根据系统运维类别的特点，制定北京市公园管理中心干部人才库应急预案并做相关修订，配备相关应急资源，针对突发紧急情况，启动技术专家现场服务，必要时联合多方面专家进行联合分析诊断、事件定位与紧急处理，持续跟进直到问题完全解决。

制定标准化的应急响应服务流程，建立分级故障响应机制，明确组织结构及职责划分，按照应急预案开展应急演练。

应急预案主要包括：

《干部人才库应急预案》

2. 应急演练

每年开展 2 次应急演练，演练内容包括：对北京市公园管理中心干部人才库的主要业务功能和业务数据备份与恢复。每次演练，制定详细的演练方案和演练计划，演练过

程中记录具体演练流程，在演练结束后及时完成演练总结报告。

3. 应急处置

(1) 应急处置服务内容

当应用系统发生紧急事件后，安全运维服务团队根据事件现象进行分析和故障级别判断，按照相关应急预案响应并快速及时为采购人提供全方位的技术支持，帮助客户在最短时间内控制安全事件对系统造成的影响，确定安全事件的故障源及问题原因，并提供解决方案。

(2) 一般性事件应急处置

一般性事件定义：现有系统的操作性能严重降低，或由于网络性能失常或安全事件严重影响数据中心业务运作，持续小于 4 小时，造成一定范围的不良影响的事件。持续时间超过 4 小时则升级到重大事件。包括一般网站事件、严重网络事件、严重应用事件和基础设施故障等安全事件。

一般性事件服务响应：工作时间 1 小时之内启动应急响应，非工作时间 2 小时之内启动应急响应。

一般性事件处置：一般性事件需在 4 小时之内完成业务恢复、备机启用。

(3) 重大事件应急处置

重大事件定义：现有的系统宕机，或遭到严重攻击、入侵等行为，使业务系统无法正常提供服务、信息系统的正常业务运作产生重大影响，或严重影响到业务提供的服务质量的，造成大范围不良影响的重大事件。包括重大网络事件、网站事件、应用事件和严重的基础设施故障等安全事件。

重大事件服务响应：工作时间 10 分钟之内启动应急响应，非工作时间 20 分钟之内启动应急响应。

重大事件处置：重大事件需在 30 分钟之内完成业务恢复、备机启用。

服务指标要求：

编号	衡量项目	服务目标	计算方法
1	服务时间	远程运维 5×8 小时，应急响应 7×24 小时	日常运维服务时间为正常工作日周一到周五，不包括国家法定节假日，提供 7×24 小时应急响应服务。
2	客户投诉事	≤2 次 每年	累计客户投诉事件次数

	件		
3	事故 4 小时内解决率	一级故障≥99%	一级故障≥99% 系统故障的个数/事件 总个数×100% 注：事件处理记录
4	发生事故率	一级事故≤1% 每年二级事故≤2% 每年三级事故≤3% 每年	出现故障个数/365 天 ×100% 注：事件处理记录
5	重大故障次数	小于等于 2 次	全年重大故障即一级故障次数 小于等于 2 次。
6	服务响应时间	5×8 小时内，立即响应； 5×8 小时外，10 分钟响应 30 分钟现场。	发现故障后立即进行响应；5×8 小时 外，10 分钟响应，30 分钟现场
7	服务报告	每日巡检报告 每月服务月报	需要提交每日巡检数据的巡检报告； 每月提交服务月报。
8	信息准确性	99%	所有系统软硬件信息资料库准确性 99%以上。

服务成果：

序号	工作内容	交付物名称
1	定期巡检	巡检记录表
2	基础维护	服务反馈单
3	功能维护	更新申请单
4	技术支持	运维工单
5	故障排除	
6	漏洞整改	漏洞整改报告
7	应急处置	应急响应总结报告
8	运维管理	月度工作总结
9		季度工作总结

3.2.6. 科技课题管理系统运维需求

服务范围：本项目部署在首信云，以租用云服务商服务方式解决网络基础设施、服务器计算和存储资源，以及网络安全防护、主机防病毒服务需求。本项目运维单位运维范围包括：系统服务器、操作系统、数据库、中间件、第三方组件、应用系统，详细情况见下表。

服务需求：针对采购人科技课题系统所涉及的中间件、第三方组件、应用软件系统及云服务器关的服务器、操作系统、数据库等，承担定期巡检、基础维护、功能维护、技术支持、安全加固、应急处置等服务工作。

（一）定期巡检

每周对以下内容进行检查，包括：运行状态巡检、可用性检查、数据检查等。

1. 运行状态巡检

对网络、主机、数据库、中间件、应用系统运行状态进行检查。

（1）网络监控

检查网络区域的网络策略是否正常，对外开放的网络服务是否正常，监控与对接的系统间的网络连通是否正常，检查网络流量、响应速度是否正常，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（2）主机监控

检查服务器的运行状态，包括：系统日志、CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（3）数据库监控

检查数据库系统的运行状态，包括：数据库日志、连通状态、数据库连接数、查询效率、磁盘 I/O 读写速度，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（4）中间件监控

检查 IIS 运行状态、应用池健康情况等，记录监控日志，如发现异常及时上报处置。

（5）应用系统巡检

检查重点功能运行状态，包括：北京市公园管理管理中心科技课题系统及相关数据接口，记录运行日志，如发现异常及时上报处置。

2. 数据库巡检

包括数据库系统运行状态检查、数据库系统故障排除、数据库密码管理、数据库作业维护与管理等。

(1) 数据库系统运行状态检查

每周对数据库系统运行状态进行检查,通过数据库连接等方式,对数据库的连通性、数据库文件完整性、日志正常情况、数据库作业运行情况、数据库文件备份情况等进行检查。

(2) 数据库系统故障排除

对巡检发现的问题进行及时处理,并详细记录问题与处理过程,如遇重大故障,则按紧急预案流程进行处理。

(3) 数据库密码管理

对数据库的密码进行管理,每半年修改数据库的 SA 密码,确保数据库的安全性。

(4) 数据库作业维护与管理

制定数据库维护作业,备份配置文件、备份重要运行日志、清除过期日志、交易连接正常性测试。

3. 应用系统巡检

每周至少 2 次,安排专人人工检查应用系统交互功能,是否能够正常访问。

4. 月度巡检

每月至少进行 1 次全面检查,确保系统服务状态和健康指标达到既定标准,安全隐患发现率不低于 95%。

以上巡检内容需提交《巡检记录表》,巡检完成后,甲乙双方共同验收签字。

(二) 基础维护

工作内容包括:补丁安装、账户及权限管理、资源分析。

1. 补丁安装

每季度安装操作系统、数据库、中间件,并根据安全部门的警示通知及时安装相关补丁。

(1) 操作系统补丁安装

根据本项目运维范围内操作系统安全检查结果,制定详细的补丁加固计划与方案,对补丁进行兼容性测试,并对操作系统进行安全补丁加固,确保操作系统安全稳定运行。

(2) 数据库补丁安装

根据本项目运维范围内数据库安全检查结果,制定详细的补丁加固计划与方案,对补丁进行兼容性测试,并对数据库进行安全补丁加固,确保数据库安全稳定运行。

(3) 中间件补丁安装

根据中间件安全检查结果，制定详细的补丁加固计划与方案，对补丁进行兼容性测试，并对中间件进行安全补丁加固，确保中间件安全稳定运行。

2. 账户及权限管理

对本项目运维范围内包括机构管理、人员管理、权限管理功能应用支持。

(1) 人员管理

依据单位调整、单位用户增减变化情况，及时对系统用户进行新增、变更和删除，同时根据实际工作需要为用户账号、密码、所在单位、读写数据范围与权限以及功能角色进行授权与关联。由于人员变更及忘记密码的原因，支持用户找回或者重设密码。

(2) 权限管理

根据处室及各公园业务变化情况对系统角色进行增加、删除、合并、变更等调整，并结合实际权限范围进行系统功能调整与配置。

3. 资源分析

每季度对网络、主机、数据库、中间件性能检查结果进行分析，对网络带宽、CPU、内存、磁盘空间进行合理化配置，制定《资源变更计划》和《实施方案》，提交资源变更申请，并跟踪资源变更情况。

(三) 功能维护

工作内容包括：应用系统缺陷维护、功能完善、资源变更等。

1. 应用系统缺陷维护

维护要求为：通过对应用系统的维护，分析用户提出的系统问题，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。

问题的发现和确认：整理和确认使用中发现的问题和安全检查、系统安全等级保护测评中发现的应用系统不足。

原因分析和方案制定：分析确定原因，制定问题修复方案。

问题修复：及时安排有关的技术支持人员解决问题并进行与相关系统的功能联调。

结果验证：安排专人验证问题是否得到解决，由问题发现人员确认修复结果。

结果部署：按照流程将修复成果进行部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪运行情况，直至正常稳定运转。

2. 功能完善

整理和确认实际运转中各类用户提出的完善要求，分析需求。

制定完善方案，确定完善计划，及时安排技术支持人员进行功能完善并进行与相关

系统的功能联调。

安排专人验证完善后的功能是否满足需求。

按照流程部署，与相关系统进行功能验证，进行回归测试并进行总结，跟踪功能运行情况，直至正常稳定运转。

（四）技术支持

1. 应用系统使用支持

提供全方位、多渠道的支持，包括用户交流群、24 小时服务电话以及 QQ 在线即时通讯，确保随时响应并满足用户的咨询与需求。

2. 故障排除

解决采购人在使用系统过程中遇到的技术问题，解决各公园在上报课题工作时，使用系统过程中遇到的技术问题。对于用户咨询和问题反馈，需在 24 小时内给予明确回复和解决方案，回复及时率不低于 95%。

（五）安全响应

1. 漏洞整改

配合进行安全检测、漏洞扫描等相关工作，对发现的系统漏洞及时进行整改。在安全检测及渗透测试等基础上，对系统进行安全策略增强，全面提升系统的安全保障能力。

（六）应急处置

1. 应急预案的制定和修订

根据系统运维类别的特点，制定北京市公园管理中心科技课题系统应急预案并做相关修订，配备相关应急资源，针对突发紧急情况，启动技术专家现场服务，必要时联合多方面专家进行联合分析诊断、事件定位与紧急处理，持续跟进直到问题完全解决。

制定标准化的应急响应服务流程，建立分级故障响应机制，明确组织结构及职责划分，按照应急预案开展应急演练。

应急预案主要包括：

《科技课题系统应急预案》

《系统数据接口应急预案》

2. 应急演练

每年开展 2 次应急演练，演练内容包括：对北京市公园管理中心科技课题系统的主要业务功能和业务数据备份与恢复。每次演练，制定详细的演练方案和演练计划，演练过程中记录具体演练流程，在演练结束后及时完成演练总结报告。

3. 应急处置

(1) 应急处置服务内容

当应用系统发生紧急事件后，安全运维服务团队根据事件现象进行分析和故障级别判断，按照相关应急预案响应并快速及时为采购人提供全方位的技术支持，帮助采购人在最短时间内控制安全事件对系统造成的影响，确定安全事件的故障源及问题原因，并提供解决方案。

(2) 一般性事件应急处置

一般性事件定义：现有系统的操作性能严重降低，或由于网络性能失常或安全事件严重影响数据中心业务运作，持续小于 4 小时，造成一定范围的不良影响的事件。持续时间超过 4 小时则升级到重大事件。包括一般网站事件、严重网络事件、严重应用事件和基础设施故障等安全事件。

一般性事件服务响应：工作时间 1 小时之内启动应急响应，非工作时间 2 小时之内启动应急响应。

一般性事件处置：一般性事件需在 4 小时之内完成业务恢复、备机启用。

(3) 重大事件应急处置

重大事件定义：现有的系统宕机，或遭到严重攻击、入侵等行为，使业务系统无法正常提供服务、信息系统的正常业务运作产生重大影响，或严重影响到业务提供的服务质量的，造成大范围不良影响的重大事件。包括重大网络事件、网站事件、应用事件和严重的基础设施故障等安全事件。

重大事件服务响应：工作时间 10 分钟之内启动应急响应，非工作时间 20 分钟之内启动应急响应。

重大事件处置：重大事件需在 30 分钟之内完成业务恢复、备机启用。

服务指标要求：

编号	衡量项目	服务目标	计算方法
1	服务时间	远程运维 5×8 小时，应急响应 7×24 小时	日常运维服务时间为正常工作日周一到周五，不包括国家法定节假日，提供 7×24 小时应急响应服务。
2	客户投诉事件	≤2 次 每年	累计客户投诉事件次数

3	事故 4 小时内解决率	一级故障≥99%	一级故障≥99% 系统故障的个数/事件 总个数×100% 注：事件处理记录
4	发生事故率	一级事故≤1% 每年 二级事故≤2% 每年 三级事故≤3% 每年	出现故障个数/365 天 ×100% 注：事件处理记录
5	重大故障次数	小于等于 2 次	全年重大故障即一级故障次数 小于等于 2 次。
6	服务响应时间	5×8 小时内,立即响 应; 5×8 小时外, 10 分 钟响应 30 分钟现场。	发现故障后立即进行响应; 5 ×8 小时外, 10 分钟响应, 30 分钟现场
7	服务报告	每日巡检报告 每月服务月报	需要提交每日巡检数据的巡检 报告; 每月提交服务月报。
8	信息准确性	99%	所有系统软硬件信息资料库准 确性 99% 以上。

服务成果:

序号	工作内容	交付物名称
1	定期巡检	巡检记录表
2	基础维护	服务反馈单
3	功能维护	更新申请单
4	技术支持	运维工单
5	故障排除	
6	漏洞整改	漏洞整改报告
7	应急处置	应急响应总结报告
8	运维管理	月度工作总结
9		季度工作总结

3.3. 机房设备维护

3.3.1. UPS 电源维护需求

服务需求： 供应商需提供 1、7*24 小时技术支持；2、UPS-每月度巡检一次（检查所有主控板电气连接是否安全可靠；检视输入/输出端子、螺栓、螺帽紧固性；检查 UPS 系统输入、输出空开容量是否符合规格；检查风扇运行状况，机内变压器、散热器等散热环境和通道情况；检查器件、电缆等是否有损坏、老化、过热情况；检查所有配件外观、紧固和泄漏情况；检查 UPS 运行环境（灰尘、温度、湿度等）是否符合要求；检查电池附近有无易燃、易爆、腐蚀性的物品或其它杂物；检查蓄电池连接是否紧固；检查蓄电池外壳是否变形；检查电池开关箱状态；）3、每年对 UPS 设备进行一次除尘清理；4、每月度检查电池组性能，每季度进行一次电池充放电实验并测试电池内阻；5、每年对 UPS 设备进行一次模拟电网故障测试；6、突发事件 4 小时到达现场并及时更换有问题的原厂新配件；7、每年年末对 UPS 整体性能进行检测，检测内容包括但不限于：

序号	名称	测试内容	具体数值	备注
1	控制系统			
2	整流器			
3	逆变器			
4	自动旁路			
5	电池			
6	电池开关			
7	充电部分			
8	结论			

服务范围：

序号	名称	型号	数量	使用年限
1	UPS 电源	索克曼 40KVA	1	约 8 年
2	电池	12V-100AH	40	5 年
3	电池开关	索克曼	1	约 8 年

服务频率： 按需提供。

服务成果： 《UPS 电源维护服务报告》

3.3.2. 机房空调维护需求

服务需求： 供应商需提供的服务内容包括 1、7*24 小时技术支持服务；2、空调系统-设备档案及维保记录文档；3 空调系统每月度进行巡检（包含：市电电压、控制电压、高压运行压力、低压运行压力、压缩机电流、室内风机电流、加湿电流、冷凝风扇电流、冷凝风扇启动值、加湿排水、加湿上水、加热系统、冷凝器清洁状态、高压开关、低压开关、风量传感器、微电脑主控板、干燥过滤器、电磁阀状态、膨胀阀状态、显示屏、室内风机、室外风机、主电源开关、温湿度传感器、冷凝排水；风机相序、温度传感器、出风情况等）。负责对空调制冷剂的填充（如有泄露）；4、每月度清理空调加湿器系统，并更换加湿罐（加湿运行季节）；5、每月对空调室外机进行冲洗（4-9 月份）；6、突发事件 4 小时到达现场并及时更换有问题的原厂新配件；7、年度末对空调系统进行整体设备性能测试，性能测试的内容包括：

序号	名称	测试内容	具体数值	备注
1	控制系统			
2	压缩机			
3	室内风机			
4	加湿系统			
5	制冷循环系统			
6	室外风机			
7	加热系统			
8	结论			

服务范围：

序号	名称	型号	数量	使用年限
1	机房空调	维谛 DM12	1	约 8 年
2	机房空调	维谛 DM12	1	约 6 年

服务频率： 服务期内按需提供。

服务成果： 《机房空调维护服务报告》

3.3.3. 服务器运维需求

服务器作为公园管理中心信息系统的基石，承载着关键的业务运行任务。目前，中

心共有 13 台服务器，它们广泛支撑着办公系统、年票管理系统、报表生成系统、视频会议平台、财务办公平台以及古建信息系统的正常运行。

供应商需全面承担服务器的运维工作，包括日常维护、性能调优以及数据备份，以保障服务器的持续稳定运行和数据的安全无虞。此外，供应商还需密切关注服务器的硬件升级和扩容需求，为采购人提供灵活可扩展的硬件支持方案，确保信息系统能够随着业务需求的发展而不断升级和扩展。

3.3.3.1. 巡检服务

服务需求：

检查服务器运行状况：查看系统日志，分析并解决错误提示，检查系统磁盘空间及其变化，查看数据备份情况，监测 CPU 使用率和系统内存使用情况。

检查机房服务器及存储硬盘指示灯：若指示灯报红或报黄，排查原因。如硬盘损坏或即将损坏，及时更换相应硬盘。

检查系统补丁更新情况。

检查活动目录的复制状态。

审核管理组成员资格。

执行验证恢复操作，检测备份的可靠性。

检查活动目录数据库的大小和完整性。

检查 DHCP 服务范围，确保有足够可用的 IP 地址。

定期检查磁盘目录，并对系统进行碎片整理。

定期进行系统状态备份。

服务频率：服务期内开展，1 次/月，共 12 次。

服务成果：《服务器巡检服务报告》

3.3.3.2. 故障排除与应急响应

服务需求：供应商需在服务器的维护工作中，负责故障排除和应急响应。对于巡检过程中发现的故障或采购人上报的故障，应迅速进行处理，以最大程度减少对服务器运行的影响。一旦发现问题，需立即着手解决，并及时上报相关情况。在处理过程中，必须确保不影响单位系统的正常运行。若需要对服务器进行更新部署操作，应严格遵循流程，完成上报审批手续。对于紧急故障，提供 8 小时内上门服务。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《服务器故障排除与应急响应报告》

3.3.3.3. 备件服务

服务需求：提供易耗件及备件的更换服务，保障服务器的稳定运行。若发现配件老化或损坏，若有备件库存，将第一时间完成更换；若无备件可用，供应商应负责修复后再进行更换。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《服务器备品备件清单》

3.3.3.4. 扩容服务

服务需求：

系统扩容服务：当系统因数据量增加需要扩大服务器硬盘容量时，供应商需提供扩容方案，并依据双方协商结果执行扩容操作。

扩容实施时间：扩容操作应尽量安排在公休时间进行。

软硬件综合评估：在增加硬件时，需充分评估其兼容性和性能指标。若对某台服务器进行重大改动（例如增加多块硬盘），则需详细核算其最大输出功率是否满足需求，散热性能是否达标，所采用的 RAID 技术类型，以及该技术是否能与其他硬盘的 RAID 完美融合。

数据中心承压能力：应充分考虑 UPS 的供电能力和精密空调系统的恒温恒湿能力。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《服务器扩容服务记录》

3.3.4. 网络交换机、路由器、防火墙运维需求

保障网络基础设施的稳定与安全运行，对交换机、路由器及防火墙的精心维护不可或缺。机房内配备了核心交换机两台、交换机共计 24 台、防火墙 6 台以及路由器 3 台，共同构建起坚实的网络架构。

供应商需构建一套全面而完善的网络设备维护体系，涵盖定期巡检、软硬件状态监控、预防性维护保养、安全策略更新与设备升级等多个维度。此外，供应商还应强化人员培训与技术支撑力度，确保网络设备能够持续安全、稳定地运行，为采购人的各项业务活动提供坚实可靠的网络保障。

3.3.4.1. 巡检服务

服务需求：

1、设备环境检查：

设备正常运行的前提是其运行环境正常。

设备摆放位置要合理、牢固，应置于通风、干燥的环境，且放置位置要平整，周围不得堆积杂物。

机房温度状况：机房温度应为0℃～40℃，机房湿度状况：机房湿度应为5%RH～90%RH。

机房内空调运行是否正常：空调应可持续稳定运行，使机房的温度和湿度保持在设备规定的范围内。

清洁状况：要注意防尘网的清洁状况，及时进行清洗或更换，以免影响机柜门及风扇框的通风、散热。设备本身不应有明显灰尘附着。

接地方式及接地电阻是否符合要求，电源连接是否正常可靠，供电系统是否正常。

2、设备基本信息检查：

设备运行的版本：单板 PCB 版本号、软件版本号是否与要求相符。

检查补丁信息：补丁文件必须与实际要求一致，建议加载该产品版本对应的最新补丁文件。补丁必须已经生效，即补丁的总数量和正在运行的补丁数量一致。

检查系统时间与配置的正确性以及是否保存生效。

运行检查：包括硬件设备以及软件运行状态以及日志的检查。

服务频率：服务期内开展，1次/月，共12次。

服务成果：《网络交换机、路由器、防火墙巡检报告》

3.3.4.2. 故障排除与应急响应

服务需求：在网络设备维护中，负责故障排除及应急响应。对于巡检中发现的故障或用户反馈的故障，需迅速处理，以最大程度减少对服务器运行的影响。一旦发现问题，应立即着手解决，并及时上报。在操作过程中，需确保不影响单位系统的正常运行。若需对设备进行操作，必须按照既定流程完成上报审批。对于紧急故障，提供8小时内上门服务。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《网络交换机、路由器、防火墙故障排除与应急响应报告》

3.3.4.3. 备件服务

服务需求：供应商需提供易耗件及备件的更换服务，保障网络的稳定运行。若配件出现老化或损坏，若有备件库存，将立即进行更换；若无备件，供应商应负责修复后及时更换。

服务频率：服务期内按需开展。

服务成果：《网络交换机、路由器、防火墙备品备件清单》

3.4. 视频会议系统运维需求

主要服务内容：

- (1) 公园管理中心和所属 15 家基层单位的视频会议系统正常会议召开。
- (2) 公园管理中心与市委市政府之间电视电话会议召开。
- (3) 公园管理中心与北京市应急管理局、北京园林绿化局之间电视电话会议召开。

具体工作要求：

运维服务的具体工作是为公园管理中心及其所属各单位提供远程技术支持、现场服务、定期巡检、故障处理、突发事件处理、后期培训、提供备品备件等内容。

序号	服务内容	描述
1	视频会议支持	针对公园内部软硬件会议，以及市政府会议，市政府加密会议提供会前准备，会中人员支持和会后总结工作还包括市园林局的视频会议。
2	巡检及检修	4 个中心会场 12 次定期巡检以及 15 个直属单位分会场，4 次定期巡检，以及不定期故障排查。
3	中心主会场优化	对中心的主会场的多媒体系统做定期优化调整，确保主会场的会议效果。
4	备品备件	提供相关设备的备品备件，系统出现故障后，能够第一时间以换代修，并长期使用。 所提供的硬件终端必须与现有系统兼容，且为国产品牌。
5	应急处理	在国庆、春节、寒假、暑假等游园高峰时间段，要提供主会场以及各分会场的视频会议应急处理预案，能够确保会议系统正常工作。
6	培训	各园进行视频会议相关培训 1 次

维保服务要求：

供应商需针对会议室的视频会议系统、视频显示系统、集中控制系统、会议发言系统、扩声系统、视频切换系统、图像采集系统等开展项目维保服务，具体设备如下：

序号	名称	型号和规格	数量
----	----	-------	----

1	录播系统	威泰视讯	1 台
2	录播系统企业级硬盘	希捷 ES 企业级	2 块
3	多点 MCU	威泰视讯 Meta 2080HD	1 台
4	高清视频会议终端	威泰视讯 VHD	17 台
5	高清视频会议摄像头	威泰视讯 VCM	35 台
6	主扬声器	EAW	34 只
7	吸顶辅助音箱	EXTRON	12 只
8	数字功放	POWERSOFT	17 台
9	辅助功放	高峰	1 台
10	调音台	百威	17 台
11	数字音频处理器	EXTRON	1 台
12	均衡器	百威	1 台
13	反馈抑制器	百威	16 台
13	时序电源控制器	SKD	16 套
15	无线话筒	舒尔	4 套
16	高清投影幕（120”）	DNP 正投硬屏 120”	2 套
17	高清投影幕（100”）	DNP 正投硬屏 100”	13 套
18	视频矩阵	快捷	16 台
19	投影机	富可视	8 台
20	会议主机	快捷 CR-M4101	17 台
21	主席单元	快捷	16 台
22	代表单元	快捷	45 台
23	主席单元线控器	快捷	56 台
24	代表单元线控器	快捷	56 台
25	中控控制主机	快捷 CR-PGMII	2 台
26	无线彩色触摸屏	快捷	2 台
27	红外发射棒	快捷	2 条
28	单向无线接收器	快捷	2 台
29	电源控制器	快捷	2 台

30	音量控制器	快捷	2 台
31	调光器	快捷	1 台
32	RGB 矩阵	快捷	2 台
33	AV 矩阵	快捷	2 台
34	控制软件与编程	快捷	2 套
35	UPS	山特 ARRAY A 4KVA	1 台
36	视频会议应用软件	中信国安视频会议系统 V1.2	1 套
37	软件视频会议服务器	HP 服务器	1 台
38	肩扛式高清摄像机	SONY	2 台
39	高清视频会议终端	中创	15 台
40	全彩显示屏	蓝普视讯	11.06 m ²
41	视频控制器	蓝普视讯	2 台
42	视频处理器	蓝普视讯	1 台
43	配电柜	蓝普视讯	1 套
44	分配器	宽博	1 台
45	信号延长器	宽博	3 套
46	高清视频会议终端	华为 TE40	2 套
47	会场音箱	GONSIN	4 台
48	功放	GONSIN	2 台
49	会议系统主机	台电 HCS-4100MC/52	1 台
50	会议系统主席单元	台电	1 台
51	会议系统代表单元	台电	6 台
52	无线麦克风	GONSIN	2 套
53	PPT 课件遥控翻页笔	得力	2 套
54	无线会议系统主机	台电 HCS-5300MB/80	1 台
55	无线会议主席单元	台电	1 台
56	无线会议代表单元	台电	13 台
57	电池组	台电	14 套
58	充电箱	台电	2 台

59	音频处理器	GONSIN GX-DSP1013	1 台
60	电源时序器	GONSIN	1 台
61	控制主机	快捷 CR-PGMIII	1 台
62	电源控制器	快捷	1 台
63	控制终端	快捷	1 台
64	双屏移动车	NB	1 套
65	调音台	RATTOP	1 台
66	鹅颈式会议 话筒	SHURE	1 台
67	摄像机	SONY	1 套
68	会场主音箱	GONSIN	2 只
69	功放	GONSIN	1 台
70	监听音箱	RATTOP	1 只
71	路由器	华为	2 台
72	高清模块化 矩阵	宽博	1 套
73	无线会议代表单元	台电	2 台
74	地插	金视	11 套
75	无线会议代表 单元	台电	4 台
76	电池组	台电	4 套
77	无线投屏	BJB	1 套
78	高清视频会议终端	华为 BOX-300	3 套
79	会场监控系统	海康威视	3 套
80	高清混合矩阵机箱	KENSENCE S-Mix-E88	1 台
81	HDMI 输入板卡	KENSENCE	2 块
82	网络输入板卡	KENSENCE	2 块
83	网络发送器	KENSENCE	2 台
84	HDMI 输出板卡	KENSENCE	2 块
85	网络输出板卡	KENSENCE	2 块
86	网络接收器	KENSENCE	4 台
87	多点 MCU	中创 UCM-2000	1 台

运维服务需求:

1. 建立服务目录

供应商按照服务目录的要求向采购人提供服务。合同生效后, 供应商应根据实际服务内容, 按照采购人要求, 对服务目录进行持续补充和完善。

2. 运维资产管理

供应商指定专人, 按采购人的要求向采购人提供运维相关文档、资产资料, 在发生变更时, 及时更新相关文档, 使用纸质或电子版更新文档发送到采购人项目负责人确认和备案。

3. 故障维修服务

①系统出现故障时, 系统恢复时间不得超过 24 小时;

②当设备出现故障时, 供应商应进行免费维修, 确保系统正常运行;

③供应商应保证对运维外包对象的维护质量达到设备正常工作的质量要求, 在运维外包协议执行期间, 供应商维修质量无法达到上述要求, 经双方确认后, 采购人有权中止运维外包协议或对运维外包范围及数量进行调整。

4. 巡检服务

(1) 北京市公园管理中心机关视频会议系统

供应商应每月对北京市公园管理中心机关视频会议系统进行现场巡检, 每季度对公园管理中心所属各单位进行现场巡检, 在巡检之前, 供应商应提出巡检计划和时间安排, 经采购人同意后配合巡检。

①供应商应建立现场巡检登记记录, 将巡检中发现的隐患及相应的解决办法, 以书面方式提交采购人。

②供应商在巡检过程中, 发现不能在现场解决的问题, 应在三个工作日内给出解决的方案并予以解决。

③巡检内容包括: 提供周期性例行巡检、设备清洁和维护保养

④供应商应对北京市公园管理中心视频会议系统开展巡检与维护工作, 进行检查、维护, 并做好检查记录, 并对检查结果进行分析, 将报告提交采购人相关负责人。

(2) 分会场系统巡检与设备维护

固定巡检时间段在 3/6/9/12 月底, 不固定巡检写明时间对分会场设备开展巡检与维护工作, 进行检查、维护, 并做好检查记录, 并对检查结果进行分析, 将报告提交采购人相关负责人。

（3）日常保障

①提供在北京市公园管理中心视频会议、市政府视频会议、其他会议的日常保障工作。

②每日查看核心设备的运行状况，包括但不限于日常监控、健康检查、数据备份、设备重启等工作。

（4）重要时期、重大活动保障

①供应商需提供以下 4 种级别的保障方案：

国家级：两会、在京举行的重大活动、重大国际会议等。

市级：北京市两会、北京市重大活动等。

公园管理中心：重大会议、演练活动等。

重大节假日：元旦、春节、清明节、五一、端午、中秋、国庆节等。

②为确保重大活动顺利完成，供应商须派专人到现场进行保障，并提供备品备件。

（5）汛期、灾害预警、突发事件保障

在接到暴雨、暴雪等极端天气预警和突发事件应急保障的通知后进行应急通信系统的保障。供应商需提供保障方案

（6）应急支撑服务

根据北京市公园管理中心视频会议系统的构成和使用编制应急预案，每年进行两次相应的模拟演练，使相关方熟悉应急响应流程，提高对事件的响应能力；同时，验证预案正确性和适用性，并进行完善

（7）系统除尘

每年对北京市公园管理中心视频会议系统进行一次除尘。

（8）远程支持服务

供应商负责设立技术支持团队，为市、下属单位两级提供全年 365 天 7×24 小时远程电话支持服务。

（9）系统优化服务

针对北京市公园管理中心视频会议系统设备的运行情况，提出系统优化及参数设置等方面的合理化建议。

（10）培训服务

制定年度培训计划并编制培训材料，对北京市公园管理中心视频会议系统操作人员、下属分会场操作人员进行现场培训。

供应商定期提供视频会议系统有关产品知识、操作手册、设备运行维护经验、展览会信息、技术文档等资料，并提供 WEB、FTP 等方式，保证资料方便共享。

(11) 运维服务管理

本项目的运维服务人员按采购人要求参与运维服务知识库建设与维护、运维管理体系建设与改进（服务制度、流程、规范等）和运维绩效考核完善与优化等相关工作。

运维服务要求：

(1) 服务概述

通过定期巡检、技术指导和咨询服务、故障检修、设备维护等方式，对系统软硬件设备进行维护，对系统故障进行判定并提出解决方案，对系统运行情况进行检查及如实记录，保证系统高效、正常运行。

(2) 服务内容

①定期巡检服务：要求供应商派遣专职系统巡检人员，对系统终端用户的软硬件环境、网络环境、设备运行状态等项目进行巡查、检测。每月度运维工程师到中心进行一次常规巡检、所属各单位分会场现场每季度进行一次常规巡检；

每次巡检需填写巡检记录并提交采购人确认。

②设备保修服务：发生故障的设备，要求运维和巡检人员联系设备厂家进行及时维修，并提供易损备件支持。

③确保视频会议终端用户设备的正常使用。

④固件升级服务：在运行维护期间，对系统相关厂商发布的升级要求或补丁程序，供应商承担系统运行环境的固件升级服务，包括操作系统、数据库产品等软件环境的升级和补丁打包，以及终端硬件设备的零部件升级、固件升级等。

服务范围：北京市公园管理中心纳入本次运维范围，分别是北京市公园管理中心视频会议系统、市委市政府高清视频会议系统、市党政机关加密视频会议系统、市应急管理局视频会议系统及市园林绿化局视频会议系统，共 5 套会议系统 7 个多媒体会议室，具体分布情况如下：

序号	名称	位置	主要系统
1	211 会议室	2 层	无纸化显示系统、会议发言系统、扩声系统、集中控制系统、视频会议系统、视频切换系统、视频显示系统。

2	212 会议室	2 层	视频会议系统及电视显示设备。
3	二层多功能厅	2 层	视频显示系统、扩声系统、会议发言系统、视频系统，集中控制系统。
4	308 会议室	3 层	无纸化显示系统、会议发言系统、扩声系统、视频会议系统、视频系统、视频显示系统。
5	312 会议室	3 层	大屏显示系统、会议发言系统、扩声系统、集中控制系统、视频会议系统、图像采集系统、视频切换系统。
6	313 会议室	3 层	视频会议系统及电视显示设备。
7	一层指挥中心	1 层	视频会议系统及电视显示设备。

4. 服务质量管理要求

4.1. 项目团队要求

供应商应为本项目组建稳定的、专业的、独立的服务团队，须在北京设立专门的服务机构，专门负责本项目的安全服务工作。供应商应拥有网络安全方面专业的项目专家，能够及时关注网络及安全设备技术的发展，跟踪最新的网络和安全设备发现的问题或缺陷，搜集整理安全状态、设备漏洞信息、系统补丁信息、病毒信息等。

项目团队必须配备如下几类人员：项目经理、视频会议系统专项运维人员、驻场工程师及其他服务人员。

其中项目经理须具备 5 年以上工作经验，并同时具备 CISP、信息系统项目管理师（高级）。

除项目经理外，本项目至少配备视频会议系统专项运维人员 3 名，应为从事通信、自动化或音视频相关专业毕业，两年以上相关专业运维经验的工程师，技术能力和经验均可胜任维保及技术支持工作。维护人员须熟悉各单位及会议中心会场系统的工作原理及故障排除方法，对场地、房间的线路走向和设备布置熟练掌握、技术精湛，且态度诚恳，有较强的政治、责任、服务意识，和协调工作的能力。

除项目经理外，供应商应为本项目配备专职安全人员提供安全运维服务，并提供一名专职驻场工程师提供 5×8 安全驻场服务。

服务团队人员应严格遵守采购人的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，不得擅自离职或做与工作无关的事情，能够与客户进行很好的沟通，具有很强的责任心和客户服务意识；

4.2. 项目管理要求

供应商应提供详细的项目实施工作计划，明确工作内容以及工作进度安排，制订并遵循安全服务标准化规程。供应商在服务过程中应严格按照相关安全标准，针对服务的各个环节，有专门的项目质量管理保障，包括完善的项目实施流程、实施文档模版和质量记录文档。

4.3. 售后服务要求

供应商应拥有一只稳定的服务保障队伍，并具有较强的技术保障实力，遇到突发情况时能够及时解决问题；服务团队有明确分工和侧重点，基本人员均掌握一般的安全服务方法并能解决常见设备的故障问题；具备提供 7*24 小时应急响应服务能力，针对设备出现的突发故障或问题，在 2 小时到达现场。

4.4. 保密要求

供应商应严格遵守合同规定，执行国家《保密法》及有关保密的法律法规，选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关人员恪守职业道德，服从采购人的管理，严格遵守采购人的保密规定和工作制度，并承担相应的保密责任。

所有参与本项目的服务人员，都必须签订《保密承诺书》。供应商负责对《保密承诺书》归档保管，接受采购人检查。供应商要对承诺履行情况负有监督责任，一经发现违反承诺情况，要及时向采购人报告。

供应商应自觉接受采购人的安全保密监督和管理，如违反安全保密条款，采购人将追究其责任，对重大的泄密事件将移交司法部门追究其法律责任；对供应商泄露系统资料，造成伤害的，除依据有关规定追究有关责任人员法律责任外，还将依法承担相应的民事责任。

4.5. 项目验收

本项目在服务完毕之日起 15 个工作日内，供应商提供所有服务期内产生的纸质文档和电子文档，并向采购人提出最终验收申请，采购人组织项目验收工作。

第02包：互联网售票系统运维

1. 项目概述

1.1 项目背景

本项目是以北京市市属公园互联网售票系统（以下简称“畅游公园”）为服务对象，是为方便游客线上购买公园门票而搭建的互联网售票管理平台。北京市公园管理中心作为“畅游公园”主管业务单位，负责本项目整体服务管理工作。

北京市公园管理中心综合事务中心作为本项目执行单位，负责项目技术性、辅助性等具体实施工作。

目前“畅游公园”已实现实名购票、分时游览、科学限流等服务功能，同时已集成微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）五个线上购票场景，同时通过跨平台数据共享、业务流程再造，不断提高推送信息的精准性，为市级部门、上级主管单位精准掌握相关票务、财务和客服等情况提供及时、真实、可靠的数据统计分析。在顺利通过元旦、春节、清明、五一、端午、中秋及十一等重点节假日大客流检验后，该系统运行稳定，经受住了性能和安全的双重考验，社会反响良好，有效地解决了门区购票排队拥堵问题，拓宽了游客购票及支付方式，同时也为北京市公园管理中心提供了更加准确的数据支持，以便更好地规划未来公园的运营和服务。

“畅游公园”现已为上千万游客提供了便捷的市属公园电子门票服务。未来也将持续做好“实名购票、分时游览、科学限流”工作，积极探索打造精细化管理新模式。严格落实实名制购票、刷证（码）制度，确保相关信息可查询、游览可追踪，并加强对平台的日常监测维护，保证系统运行高效畅通。

1.2 系统现状

1.2.1 业务系统现状

“畅游公园”提供了多种购票渠道，包括微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）使用，形成“畅游公园”票务售票平台。涵盖了电子票制作、管理、销售、支付、核验、结算、统计全流程管理，为游客提供了便捷的购票途径。同时，为了更好地提供游园服务，该系统还提供了公园资讯的查询和展示功能。系统的现状是基于云平台的高可用、弹性伸缩的架构，能够满足高并发、实时性和稳定性的要求，为游客提供了更加便捷、

快捷的购票入园服务。

1.2.2 云平台现状

“畅游公园”依托北京市政务云作为计算、存储支撑平台，能够更好地实现系统高可用性、弹性伸缩、安全性等方面的要求。在公园网络情况中，政务云可以为公园网络提供云计算服务及相关支持，灵活的资源管理、数据存储和计算能力，根据业务变化自动调整资源使用，提高了系统的性能和稳定性。

1.2.3 安全现状

“畅游公园”已通过网络安全等保三级测评，符合国家 GB/T 22239-2008 安全等级保护要求，强化了安全防护，保障游客数据安全，提升系统服务水平和游客体验。

1.2.4 公园现状

(1) 基础网络现状

“畅游公园”的网络包括：政务云网络和公园门区专网两部分；门区专网主要包括前置服务器、汇聚交换机、边界防火墙；设备主要包括无线 AP、光电转换器、验票终端以及各门区至公园管理处机房物理光纤链路实现门区验票，并通过租用物理专线与政务云网络完成业务数据传输。

(2) 验票设备现状

北京市公园管理中心及所属各公园都已建立了较为完善的验票系统，游客进入公园时需通过验票口进行实名制验票，确保游客的安全与权益。验票口的设备已经升级为电子验票设备，支持闸机、移动验票机和手持验票机等多种验票设备，验票方式包括身份证核验和二维码核验，大大提高了验票效率和准确性。

2. 服务内容及工作要求

本项目运维服务包含但不限于如下内容：

2.1 软件部分

为“畅游公园”提供票务商城，票务核心，统计清分，京通服务体系及闸机、移动验票机、手持机软件对接等方面的软件支撑工作，包括功能开发测试、服务保障、运营对接等。同时依据网络安全等保(三级)软件测评部分工作标准，具体工作要求如下：

- (10) 票务商城：提供对 PC 端、手机端、微信小程序、微信公众号、京通服务体系五个渠道的商城端功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、运营对接、系统服务保

障等工作，本工作按需开展进行；

- (11) 票务核心：提供对核心系统的功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、运营对接、系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (12) 统计清分：提供对统计清分功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、光大对接、清分结算、运营对接、系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (13) 京通服务体系：提供对京通服务体系的对接支撑工作，包括功能测试、京通对接、光大对接，运营对接，系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (14) 代码审计核查：对代码审计及审计问题整改，服务周期内完成一次代码审计出的问题进行整改；
- (15) 工作报告编写：按月度、季度、年度整理相关工作内容，出具工作报告。
- (16) 系统日志备份：部署日志审计平台，对票务商场、票务核心及统计清分系统所产生的日志进行收集汇总和集中分析，留存时间为6个月以上，定期备份避免受到未预期的删除、修改或覆盖等操作；
- (17) 用户身份安全：用户进行身份标识和鉴别，身份标识具有唯一性，身份鉴别信息具有复杂度要求并定期更换；
- (18) 数据加密传输：业务数据网络传输交换中，应采取数据加密、校验技术等密码安全防范措施，防止数据在传输过程中被窃听，保证数据完整性。

2.2 硬件部分

为“畅游公园”提供支持运行的物理服务器、存储设备、网络及安全设备等硬件设备，并确保其稳定性、可靠性和安全性，保障业务稳定运行。提供硬件基础设施中断服务的应急保障措施。同时依据网络安全等保(三级)硬件测评部分工作标准，具体工作要求如下：

(4) 完成每季度一次硬件设备巡检，巡检的设备包括防火墙、交换机、服务器等设备指示灯状态确定设备的运行情况，同时通过WEB页面和CLI命令行方式对设备的CPU、内存、硬盘、路由表、电源、风扇等进行检查，确保设备的工作状态正常，并形成运维巡检工作服务单。

序号	设备类型	数量（台）
1	边界防火墙（IPsec）	12
2	汇聚交换机	24

3	物理服务器	25
4	无线接入点（AP）	35

(5) 硬件日志备份：部署日志审计平台，对网络设备、安全设备、服务器、产生的日志进行收集汇总和集中分析，留存时间为6个月以上，定期备份避免受到未预期的删除、修改或覆盖等操作；

(6) 硬件设备安全：对各类硬件设备应授予管理用户所需的最小权限，实现管理用户的权限分离，并设置登录失败和登录超时采取必要的安全措施。

2.3 政务云部署和管理

北京市政务云平台为“畅游公园”提供高可用、高性能的云计算服务，相关云平台服务商已通过网络安全等级保护基础设施（三级）等保测评，保障系统的稳定性和可靠性，同时提供高度灵活的扩容方案，以满足业务扩展需求。提供虚拟服务器、数据库、中间件等组件的技术服务保障工作，并协助业务主管单位通过北京市政务云监管平台做好虚拟资源（CPU、内存、存储、网络）的调整及安全策略部署实施。同时依据网络安全等保(三级)云计算测评部分工作标准，工作要求如下：

(1) 重点节假日期间监控政务云端虚拟资源使用情况：提供资源监控情况图（CPU/内存/磁盘）、业务系统可用性验证图；突发保障期间实时流量监控图、安全防护设备状态图。

(2) 动态调整政务云端虚拟资源（CPU、内存、存储、网络）：通过北京政务云监管平台填写各类工单，处理云资源使用效率/CPU/内存/带宽使用效率及安全策略等内容，并记录形成服务工单。

2.4 安全和性能保障

在服务周期内，为“畅游公园”提供针对票务商城、票务核心、统计清分等系统的性能优化；安全方面需要配合漏扫、渗透，及对应的软件、环境加固等工作，保障安全监控系统的稳定。同时依据网络安全等保(三级)云计算测评部分工作标准，工作要求如下：

(11) 商务商城：提供对游客购票端的性能保障，确保商城可支撑业务发展的性能需求，保证运行稳定，本工作按需开展进行；

(12) 票务核心：提供业务发展的功能支撑，确保可支撑业务发展的性能需求，保证运行稳定。本工作按需开展进行；

(13) 统计清分：提供可支撑业务发展的性能需求，提高查询效率，本工作按需开展

进行；

- (14) 渗透测试：服务周期内配合第三方公司进行一次渗透测试辅助工作，并对渗透的问题进行系统加固；
- (15) 漏扫测试：服务周期配合第三方公司进行两次漏扫测试辅助工作，并对漏扫的问题进行系统加固；
- (16) 安全监控：按需优化监控软件，保障监控软件的稳定运行。本工作按需开展进行；
- (17) 组件保障：对公园物理服务器及政务云上虚拟服务器所安装部署的操作系统，数据库，中间件进行可用性保障，快速故障恢复优化资源使用率，提升系统吞吐能力，保障数据隐私与合规性；
- (18) 网络保障：处理网络服务不可用、性能下降、ipsec 调整等安全故障处理。
- (19) 数据完整性要求：系统所产生的数据应采用校验技术或密码技术保证通信过程中数据的完整性。
- (20) 数据保密性要求：系统所产生的数据应采用密码技术保证通信过程中数据的保密性。

2.5 日常运维巡检和现场保障

为“畅游公园”提供硬件设备、软件系统等方面的日常巡检、故障排除、设备调试和现场技术支持服务，保障该系统运行顺畅。并在重点时期及特殊时段内提供有技术经验丰富的技术人员进行现场保障。工作要求如下：

(1) 运维巡检内容包括但不限于设备巡检、机柜清扫、线路整理、机房整体环境监测等，并形成服务工单。

(2) 现场保障要求涵盖元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节、春花季、秋花季等时期，并按实际情况出具工单，具体工作要求如下：

- 5) 测试各个门区基础网络情况；
- 6) 各个门区的环境下，测试平台的购票、验票、退票是否正常；
- 7) 监测现场设备的运行情况，包括验票设备、AP 等；
- 8) 监控机房的运行情况，包括服务器、防火墙、交换机等。

2.6 等保三级复测配合

等保三级测评服务是安全的重要组成部分，应积极配合具备专业资质的测评公司开展等保三级测评工作，按相关测评报告要求完成问题整改及加固工作，确保系统安全性

能符合国家相关标准，保障“畅游公园”安全、稳定的运行。

工作要求如下：

- (9) 提供云平台及业务系统的安全管理制度文档；配合云平台侧安全设备（如WAF、日志审计）的策略验证；协助完成云环境等保测评访谈。
- (10) 硬件方面现场配合测评人员进行所有公园网络安全设备的安全配置的检查、核对，包括安全密码策略、ACL限制、登录次数、超时、锁定帐号、日志监控与有效期以及现场的走查与问题记录和处理工作。
- (11) 提供渗透测试系统测试环境，并支撑第三方公司进行渗透测试。
- (12) 提供漏扫服务器测试华景，支撑第三方公司进行漏扫测试。
- (13) 根据第三方公司出具的渗透报告，进行安全加固整改。
- (14) 根据第三方公司出具的漏扫报告，进行安全加固整改。
- (15) 根据第三方公司出具的差距分析报告，进行安全加固整改。

2.7 系统迁移过渡的一致及延续

提供“畅游公园”票务系统迁移过渡方案，供应商需具备能力，确保在接手本服务时平稳过渡、衔接顺畅，保证过渡期间业务不受影响，数据不流失，历史数据完整、可查。

2.8 其他技术支持

为“畅游公园”提供技术支持、故障排除、设备维护等服务，并提供相关的运维工作报告或运维工作服务单，确保畅游公园平台正常运转。

根据中心及相关公园要求，涉及机房搬迁、停电、应急现场工作情况时，经过与中心及园方沟通后安排工程师到场配合进行问题和故障处置工作，并形成服务工单。

3. 服务团队能力要求

3.1 投标人应提供一个不少于8人的服务团队，保证能够及时响应畅游公园的需求，项目团队应包括运维项目经理、技术经理、开发人员、测试工程师、运维工程师等。

3.2 为保持参与本项目运维团队人员的稳定，如投标人对运维项目经理和技术经理更换时，需提前10个工作日提出书面申请，经采购人审核通过后方可替换。

4. 项目实施计划

4.1 应根据招标文件要求提交符合以上要求的实施计划，并根据实施计划的要求进行项目实施和管理，并提交成果物。

4.2 应保障项目按时、保质完成所有服务内容。

4.3 项目服务期：自合同签订之日起 1 年。

第03包：互联网售票系统运营

一、项目概述

1. 项目背景

本项目是以北京市市属公园互联网售票系统（以下简称“畅游公园”）为服务对象，是为方便游客线上购买公园门票而搭建的互联网售票管理平台。北京市公园管理中心作为“畅游公园”主管业务单位，负责本项目整体服务管理工作。

北京市公园管理中心综合事务中心作为本项目执行单位，负责项目技术性、辅助性等具体实施工作。

目前“畅游公园”已实现实名购票、分时游览、科学限流等服务功能，同时已集成微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）五个线上购票场景，同时通过跨平台数据共享、业务流程再造，不断提高推送信息的精准性，为市级部门、上级主管单位精准掌握相关票务、财务和客服等情况提供及时、真实、可靠的数据统计分析。在顺利通过元旦、春节、清明、五一、端午、中秋及十一等重点节假日大客流检验后，该系统运行稳定，经受住了性能和安全的双重考验，社会反响良好，有效地解决了门区购票排队拥堵问题，拓宽了游客购票及支付方式，同时也为北京市公园管理中心提供了更加准确的数据支持，以便更好地规划未来公园的运营和服务。

“畅游公园”现已为上千万游客提供了便捷的市属公园电子门票服务。未来也将持续做好“实名购票、分时游览、科学限流”工作，积极探索打造精细化管理新模式。严格落实实名制购票、刷证（码）制度，确保相关信息可查询、游览可追踪，并加强对平台的日常监测维护，保证系统运行高效畅通。

2. 服务内容

本项目运营服务包含但不限于如下内容：

(1)负责“畅游公园”整体业务（“畅游公园”互联网售票平台PC端官方网站（www.bjgyol.com.cn）、移动端网站（mobile.bjgyol.com.cn）、微信公众号、微信小程序、“京通”服务体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端））的日常运营，包括但不限于票务销售服务、财务对账服务、客户咨询服务等运营服务性保障工作；

(2)负责日常在“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园电子票的制票、盘点、上下架、淡旺季转换、票量调整等服务性保障工作；

(3) 负责日常在“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园与资金存管银行就电子门票票款清分对账、手续费结算等服务性保障工作；

(4) 负责日常面向游客的电子门票咨询解答、退票退款等服务性保障工作；

(5) 负责日常面向项目主管单位的运营报告及统计报表等服务性保障工作；

(6) 负责日常“畅游公园”平台运营情况监控与异常事件告警等服务性保障工作；

(7) 负责重点节假日、文化活动等大客流期间平台票务、财务、客服的服务性保障工作；

(8) 负责落实北京市公园管理中心及综合事务中心等业务管理部门所提出各项服务管理需求，完成“畅游公园”日常运营服务性保障工作。

二、服务要求

1. 整体运营服务

(1) 建立并执行市属公园电子门票运营服务体系，监管整体运营服务保障情况，编写整体运营服务手册并随业务调整同步更新；

(2) 与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园票务、财务管理人员保持有效沟通，并定期开展对公园方的运营培训工作，保障运营整体工作顺利开展；

(3) 与资金存管银行业务对接人员保持有效沟通，协调处理资金方面的相关事宜；

(4) 与市级“京通”服务平台业务对接人员保持有效沟通，协调处理市属公园电子门票方面的相关事宜；

(5) 编写日常工作例会会议纪要，并按照会议决议安排落实工作；

(6) 编写年度、月度运营整体工作报告，并归类整理相关工作记录等材料；

(7) 签订市属公园电子门票保密协议，并按相关协议内容要求运营团队落实执行；

(8) 保持与项目主管单位 7*24 小时沟通联络，及时应对各类票务、财务及客服咨询服务类突发事件。遇事件发生，需在 30 分钟内以电话或邮件等形式报告；

(9) 保障重点节假日、文化活动等大客流期间平台票务、财务、客服的正常运营，并于节假日内最后一日提供工作小结，节假日结束后三日内提供分析报告。

2. 电子门票票务管理服务

(1) 与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园沟通、协调、确认电子门票票务相关政策信息等，按需维护相关公园票务信息，确保对公众提供的票务信息准确性，并做好调整记录；

(2) 与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园做好电子门票票务工作衔接，确

保公众游客可及时掌握公园对应的票务变更情况，按需完成公园文化活动期间电子票务保障工作，并做好调整记录；

(3)做好平台在售票种的日常上下架、淡旺季切换等票务调整，完成每年两次的淡旺季转换票务调整工作，并做好调整记录；

(4)每周完成至少一次的电子票库、短信余量盘点，并做好盘点记录；

(5)根据盘点情况，及时补充相关库存余量，按需完成制票及短信充值工作，并做好制票记录；

(6)做好“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园电子门票票务数据核对；

(7)做好日常及重点节假日期间运营数据监控及报送工作；

(8)按需配合“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园完成设备配置调整工作，并做好调整记录；

(9)与市级“京通”服务业务对接人员做好电子门票票务工作衔接；

(10)与短信渠道业务对接人员做好短信工作衔接，保障短信接收顺畅；

(11)监测第三方平台是否存在搬单行为、排查不文明游园行为游客，落实主管单位的治理措施，每月完成至少一次的第三方平台搬单行为核查工作，并以邮件形式反馈至相关公园；

(12)监测微信公众号、小程序端是否存在第三方恶意模仿、冒名顶替等侵权行为，协助维护市公园管理中心及中心所属各公园互联网售票平台合法权益，每季度完成至少一次的第三方恶意侵权行为核查工作，并上报北京市公园管理中心综合事务中心；

(13)汇总游客日常反馈的重点、集中、频发的问题，提出合理化优化建议；

(14)与项目执行单位沟通探讨合理化优化建议，按需形成可执行性方案并落地执行；

(15)按月度、年度汇总各家公园电子门票票务工作，完成月度、年度运营工作报告。

3. 电子门票财务管理服务

(1)核对“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园每日收入数据；

(2)与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园按照账期规则进行对账结算，每周完成至少一次相关公园与资金存款银行的对账结算工作；

(3)处理日常运营过程中的异常订单退票工作，按需完成异常订单退款核实及处理；

(4)与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园、资金存款银行做好异常退款(勤务退款、线下退款等)、退款状态的沟通、协调处理，并跟进退款结果，做好记录备案；

(5)配合资金存管银行完成每月一次余额核对工作；

(6) 配合“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园与资金存款银行完成每年两次的沉淀票款对账结算工作；

(7) 配合“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园与资金存款银行统计、核对、处理清算电子门票款项手续费，完成每年一次手续费清算工作。

(8) 按月度、年度汇总财务工作，完成月度、年度运营工作报告。

4. 电子门票客服管理服务

(1) 提供 7*9 小时 400 热线人工电话咨询服务（8:30-17:30）；

(2) 提供 7*24 小时 400 热线自助语音咨询服务；

(3) 提供 7*9 小时微信公众号、微信小程序人工在线咨询服务（8:30-17:30）；

(4) 提供 7*24 小时微信公众号、微信小程序智能在线咨询服务；

(5) 提供微信公众号、微信小程序、PC 端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）短信推送服务；

(6) 保障客户服务中心的稳定和正常有序运营，完成每天至少一次的客服日报数据统计汇总；

(7) 与主管单位沟通探讨统一客服口径，指导团队客服专员日常解答业务；

(8) 对客服专员每月进行不少于一次的培训、管理，并做好培训记录，保障业务咨询顺畅；

(9) 建立公园电子门票票务信息问答知识库，按需完成客服问答知识库的更新，为游客提供最新的售票、验票、退票等全流程咨询；

(10) 解决游客复杂问题的咨询、解答、反馈、跟进、回访等工作，与“畅游公园”平台上所销售的市属相关公园对接人保持有效沟通，遇到诉求类问题及时转办；

(11) 收集游客反馈的意见和建议，归纳、分析、整理并提出合理化的业务运营调整优化建议；

(12) 遇到票务调整、业务变化、重点时期时，组织临时客服培训，确保客服解答口径及时、准确、标准统一。

5. 平台宣传服务

(1) 推广文案的编辑及发布，包括：PC 端官方网站、移动端官方网站、微信公众号、微信小程序，平均每月不少于三篇微信公众号推文内容编辑发布工作；

(2) 临时电子门票票务调整对外公示，保障票务调整及时提示公众游客；

(3) 对平台页面设计及更新改版提出合理化建议，简化游客操作步骤，提高游客使

用的便捷性；

(4)完成每年不少于6次的重点节假日主题页面调整工作；

(5)按需向业务管理部门提供微信公众号关注量及推文粉丝阅读量数据统计工作，完成月度、年度运营工作报告。

三、服务团队能力要求

1. 提供一个具有适当规模的服务团队，人员数量和素质要保证能够及时响应“畅游公园”的工作需求，团队人数原则上不少于8人，包括项目经理、票务主管、财务主管、客服主管、运营专员、客服专员等。

2. 为保持参与本项目运营团队人员的稳定，除采购人认为不能满足工作要求提出更换项目人员外，原则上对项目实施全过程中的工作人员不得更换，如投标人对项目经理更换时，需提前10个工作日提出书面申请，经采购人审核通过后方可替换。

四、服务周期

自合同签订之日起1年。

合同附件三：

包一 保密协议

甲乙双方就“_____”项目签订合同，甲方委托乙方提供运维服务(以下简称“本委托事项”)，为保障甲方商业秘密不因本委托事项而泄露以致对甲方造成损失，甲、乙双方就在本委托事项过程中，以及完成后乙方的保密职责达成如下协议条款：

一、保密责任的范围

本委托事项涉及保密内容主要是甲乙双方在订立合同过程中，知悉的商业秘密、版权、专利等（无论合同是否成立，不得泄露或者不正当地使用、复制、扩散）。乙方为甲方提供的服务内容中涉及设备配置、密码等方面的商业秘密。包括但不限于：

基础化运维的运维工作中，硬件部分所涉及到的数据和任何记录，包括但不限于：巡检报告、设备清单、节日保障相关记录文件、故障处理相关文件、内部管理文件等。

基础化运维的运维工作中，软件部分所涉及到的数据和任何记录，包括但不限于：账户管理数据、经营数据、票务数据、财务数据、客户信息数据、专有设计、功能开发、上线相关数据和记录以及涉及到的所有保密性质的材料、文件等。

基础化运维的运维工作中，安全部分所涉及到的数据和任何记录，包括但不限于：安全保障产生的数据（包括数据安全、系统安全、应急安全）、太极云运维服务产生的任何数据和记录（包括政务云基础设施部分数据、政务云安全管理数据）等。

基础化运维的运维工作中，产生的其他业务所涉及到的数据和任何记录。

二、双方承诺

甲方提供本委托事项所需的资料和信息,并对所提供资料和信息真实性和准确性做出承诺。

乙方承诺根据甲方提供资料和信息按照国家有关法律法规执行本委托业务,乙方应当向甲方或甲方指定方披露按照《民法典》等法律法规规定的本次委托事项中的合适、可行方案及相关信息。

三、双方责任

甲乙双方互为保密资料的甲方和乙方,负有保密义务,承担保密责任。

乙方未经甲方书面同意不得向第三方(包括新闻界人士)公开、披露、透露或泄露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。乙方也须促使其代表不向第三方(包括新闻界人士)公开、披露、透露或泄露任何保密资料或以其它方式使用保密资料。除非披露、公开或利用保密资料是乙方从事或开展合作项目工作在通常情况下应承担的义务(包括乙方今后依法律或合同应承担的义务)适当所需的。

乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的工作人员/雇员范围内。

除经过双方书面同意而必要进行披露外,乙方不得将含有甲方或其代表披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。

如果合作项目不再继续进行或其中一方因故退出此项目,经甲方在任何时候提出书面要求,乙方应当、并应促使其代表在五个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。但是在不违反本协议其它条款的条件下,乙方可仅为本协议第四条保密资料的保存和使用目的,保留上述文件或材料的复制件一份。

乙方将以并应促使其代表以不低于其对自己拥有的类似资料的保密程度来对待甲方向其披露的保密资料,但在任何情况下,对保密资料的保密

措施都不能低于合理程度。

四、保密资料的保存和使用

乙方有权保存必要的保密资料，以便在履行其在合作项目工作中所承担的法律、规章与义务时使用该等保密资料。

乙方有权使用保密资料对任何针对乙方或其代表的与本协议项目及其事务相关的索赔、诉讼、司法程序及指控进行抗辩，或者对与本协议项目及其事务相关的传唤、传票或其他法律程序做出答复。

乙方在书面通知甲方并将披露的复印件抄送甲方后，可根据需要在提交任何市、省、中央或其他对乙方有管辖权或声称对乙方有管辖权的监管团体的任何报告、声明或证明中披露保密资料。

根据国家有关法律，因国家司法部门和政府机构需调阅乙方的公司档案或要求乙方做出必要说明的，如涉及商业秘密、并已书面通知甲方的，则不在本保密协议约定的乙方保密义务之内。

五、 违约责任

任何一方违反本协议所规定的保密义务，承担由此引起的责任。违约方应按服务费的 30% 支付违约金，金额为人民币_____元(大写：人民币_____)。

六、适用法律和争议解决

本协议的所有方面均适用中华人民共和国法律进行解释并受其约束。本约定书履行地为甲方所在地，因本协议所引起的任何纠纷或争议，双方选择提交至甲方指定仲裁委员会进行仲裁。

包二 保密协议

甲乙双方就“_____”项目签订合同，甲方委托乙方提供运维服务(以下简称“本委托事项”),为保障甲方商业秘密不因本委托事项而泄露以致对甲方造成损失,甲、乙双方就在本委托事项过程中,以及完成后乙方的保密职责达成如下协议条款:

一、保密责任的范围

本委托事项涉及保密内容主要是甲乙双方在订立合同过程中,知悉的商业秘密、版权、专利等(无论合同是否成立,不得泄露或者不正当地使用、复制、扩散)。乙方为甲方提供的服务内容中涉及设备配置、密码等方面的商业秘密。包括但不限于:

北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)的运维工作中,硬件部分所涉及到数据和任何记录,包括但不限于:巡检报告、设备清单、节日保障相关记录文件、故障处理相关文件、内部管理文件等。

北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)的运维工作中,软件部分所涉及到数据和任何记录,包括但不限于:账户管理数据、经营数据、票务数据、财务数据、客户信息数据、专有设计、功能开发、上线相关数据和记录以及涉及到的所有保密性质的材料、文件等。

北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)的运维工作中,安全部分所涉及到数据和任何记录,包括但不限于:安全保障产生的数据(包括数据安全、系统安全、应急安全)、太极云运维服务产生的任何数据和记录(包括政务云基础设施部分数据、政务云安全管理数据)等。

北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)的运维工作中,产生的其他业务所涉及到数据和任何记录。

二、双方承诺

甲方提供本委托事项所需的资料和信息,并对所提供资料和信息真实性和准确性做出承诺。

乙方承诺根据甲方提供资料和信息按照国家有关法律法规执行本委托业务,乙方应当向甲方或甲方指定方披露按照《民法典》等法律法规规定的本次委托事项中的合适、可行方案及相关信息。

三、双方责任

甲乙双方互为保密资料的甲方和乙方,负有保密义务,承担保密责任。

乙方未经甲方书面同意不得向第三方(包括新闻界人士)公开、披露、透露或泄露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。乙方也须促使其代表不向第三方(包括新闻界人士)公开、披露、透露或泄露任何保密资料或以其它方式使用保密资料。除非披露、公开或利用保密资料是乙方从事或开展合作项目工作在通常情况下应承担的义务(包括乙方今后依法律或合同应承担的义务)适当所需的。

乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的工作人员/雇员范围内。

除经过双方书面同意而必要进行披露外,乙方不得将含有甲方或其代表披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。

如果合作项目不再继续进行或其中一方因故退出此项目,经甲方在任何时候提出书面要求,乙方应当、并应促使其代表在五个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。但是在不违反本协议其它条款的条件下,乙方可仅为本协议第四条保密资料的保存和使用目的,保留上述文件或材料的复制件一份。

乙方将以并应促使其代表以不低于其对自己拥有的类似资料的保密程度来对待甲方向其披露的保密资料,但在任何情况下,对保密资料的保密

措施都不能低于合理程度。

四、保密资料的保存和使用

乙方有权保存必要的保密资料，以便在履行其在合作项目工作中所承担的法律、规章与义务时使用该等保密资料。

乙方有权使用保密资料对任何针对乙方或其代表的与本协议项目及其事务相关的索赔、诉讼、司法程序及指控进行抗辩，或者对与本协议项目及其事务相关的传唤、传票或其他法律程序做出答复。

乙方在书面通知甲方并将披露的复印件抄送甲方后，可根据需要在提交任何市、省、中央或其他对乙方有管辖权或声称对乙方有管辖权的监管团体的任何报告、声明或证明中披露保密资料。

根据国家有关法律，因国家司法部门和政府机构需调阅乙方的公司档案或要求乙方做出必要说明的，如涉及商业秘密、并已书面通知甲方的，则不在本保密协议约定的乙方保密义务之内。

五、 违约责任

任何一方违反本协议所规定的保密义务，承担由此引起的责任。违约方应按服务费的 30% 支付违约金，金额为人民币_____元(大写：人民币_____)。

六、适用法律和争议解决

本协议的所有方面均适用中华人民共和国法律进行解释并受其约束。本约定书履行地为甲方所在地，因本协议所引起的任何纠纷或争议，双方选择提交至甲方指定仲裁委员会进行仲裁。

包三 保密协议

甲乙双方于___年___月___日签订（下称原合同），约定甲乙双方共同开展合作，双方均希望对自身保密信息予以有效保护。为此，甲乙双方遵循平等自愿、诚实信用的原则，经协商一致，对保密事项做出补充约定，以资各方共同遵守：

一、保密信息的范围及内容

1、接收方和提供方

“接收方”指：保密信息的获得方。“提供方”指：保密信息的来源方。

2、“保密信息”是指信息提供方及其关联企业所掌握的如下信息，包括但不限于：

(1)提供方及其关联企业、合作第三方（含潜在）及用户个人的身份信息、票务信息、财务信息、订单信息、商务信息、商业机密、商业模式、经营信息、管理体系及制度、交易结构、实施方案、资金结构及方式、各种决议、会议文件、各种审计评估资料、各种补充协议和合同、各种运营数据分析报告等；

(2)提供方拥有的知识产权（不论是提供方独自拥有的，或是和其他方共同拥有的，亦不论是现有的，或将来开拓发展的），包括但不限于商标，软件及相关程序、资料的著作权，专利及非专利技术、商业秘密信息等；

(3)项目开展过程中形成的一切会议文件、纪要、协议、工作方案等信息，以及一切与双方有关的未公开信息；

(4)其他非公开文件、资料等信息。

3、上述保密信息不仅包括信息提供方及其关联企业自身的的信息，而且包括提供方客户（游客）及潜在客户、商业合作方、交易对手的一切信息。

4、无论提供方以口头、书面、图像、电子文档等何种介质和方式向接

收方披露保密信息；无论保密信息是否为提供方主动披露；无论提供方是否明确表示所披露信息具有保密性或专有性，接收方均应当根据本协议履行保密义务。

5、接收方通过对保密信息研究、整理、比对、计算、核查等得出的派生信息属于本协议所称的保密信息。

6、提供方确认并承诺，披露给接收方的保密信息均系通过合法手段获得，提供方不承担接收方使用该等信息导致的任何后果。

二、保密义务

1、接收方在获得提供方的保密信息后将采取必要的、恰当的措施进行妥善保管，并防止保密信息由任何第三方获知（在本协议中包括但不限于其他任何企事业单位、个人、政府机关、媒体及接收方不参与承办本项目的其他负责人、高级管理人员及雇员），该措施应至少相等于接收方为保护其自有商业秘密所采用的措施和制度。

2、未经提供方事先书面许可，接收方不得以任何方式（包括但不限于口头、书面，或者使用电子文档、音像资料、磁盘/光盘、通信网络等介质）向任何第三方提供保密信息。

3、接收方保证保密信息仅用于与本项目有关的用途或目的。未经提供方书面许可，接收方不得为其自身或任何第三人利益将保密信息用于其他用途。

4、保证保密信息仅可在经提供方授权的接收方参与承办本项目的负责人和雇员范围内知悉，非经提供方授权，接收方需保证其余任何人员均不得知悉该等保密信息，如接收方非授权人员知悉并泄露了该等保密信息，接收方须承担相应违约责任。在上述人员知悉该保密信息前，接收方应向其提示保密信息的保密性和应承担的义务、责任，并保证上述人员同意接受本协议条款的约束，确保上述人员按照本协议履行保密义务。

5、经提供方授权的接收方聘请的中介机构、咨询公司或其他双方以外

的人员协助本项目相关工作，接收方应向其提示保密信息的保密性和应承担的保密义务，并保证上述人员同意接受本协议条款的约束，确保上述人员按照本协议履行保密义务。如上述聘请的中介机构、咨询公司或协助工作人员违反本协议所规定的保密义务，接收方应当按照本协议第六条向提供方承担违约责任。

6、接收方不得以不正当手段（包括但不限于未经提供方许可对提供方非公开的文件、资料等进行浏览、复制、拍摄、抄录等）获取提供方未向接收方披露的非公开信息。

7、如接收方发现保密信息因自身过失泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向提供方报告。

8、接收方在此确认并承诺，提供方已向接收方（包含接收方雇员及接收方自行聘请的中介机构等）提供了提供方与相关方签订的保密协议，接收方非常清晰的知悉其中的内容和含义并对该等协议中涉及的相关信息负保密义务和承担相应的违约及赔偿责任。

三、其它相关义务

1、接收方应容许提供方在所有合理的时间检查和稽查所有与保密信息相关的文件和档案。

2、提供方有权在项目终止时要求接收方将所获悉的所有提供方信息和游客信息归还给提供方。经双方确认不能归还的，应在双方指定的工作人员监督下进行销毁处理，并进行现场记录、双方代表签字等。

四、豁免条款

1、本协议关于对保密信息的保护不适用于以下情形：

2、保密信息在披露给接收方之前，已经公开或能从公开领域获得；

3、在本协议约定的保密义务未被违反的前提下，保密信息已经公开或能从公开领域获得；

4、接收方应法院或其它法律、行政管理部门要求披露保密信息（通过

询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序)。当出现此种情况时,接收方应及时通知提供方并做出必要说明,同时给予提供方合理的机会对披露内容和范围进行审阅,并允许提供方就该程序提出异议或寻求必要的救济;

5、由于法定不可抗力因素,导致不能履行或不能完全履行本协议确定的保密义务时,甲乙双方相互不承担违约责任;在不可抗力影响消除后的合理时间内,一方或双方应当继续履行本协议。在上述情况发生时,接收方应在合理时间内向提供方发出通知,同时应当提供有效证据予以说明。

五、其他约定

1、本协议效力独立于双方因本项目签署的其他协议。本项目因任何原因终止后,本协议对双方仍具有约束力,接收方应履行本协议约定的保密义务,做出违约行为的一方应当按照本协议承担违约责任;

2、项目终止后,接收方应立即停止使用所有的保密信息,而且只要此种信息尚未依法进入公众领域,接收方就不得继续使用,也不得向任何第三方披露此等保密信息。提供方有权要求接收方将含有保密信息的所有文件归还提供方或者将其根据指示销毁;

3、本协议中约定的保密内容仅为列示,接收方对本项目过程中知悉的但未在本协议中约定的一切未公开的信息均负保密义务并承担相关责任。

六、违约责任

1、如接收方未履行本协议项下的条款,提供方有权要求接收方立即改正或补救。接收方应承担因自己的违约行为而给提供方造成的一切损失和由此支出的费用(包括但不限于诉讼费、律师费等)。如果提供方确认,对违反本协议的行为仅采取赔偿的补救措施是不够的,则提供方还有权采取禁令、实际履行或其他合理的救济措施。

七、争议解决

1、本协议的制定、解释及其在执行过程中出现的、或与本协议有关的

纠纷之解决，受中华人民共和国现行有效的法律的约束。

2、由于本协议的履行或解释而产生的或与之有关的任何争议，如双方无法协商解决，任何一方均可向北京市西城区人民法院提起诉讼。

八、协议有效期约定

本协议自双方盖章之日起生效直至本协议中所称的保密信息经合法方式进行公开。

合同附件四：

合同履行考核表

经办部门				合同编号	
合同名称				合同金额	
合同有效期				服务商名称	
考核内容	考核指标	分数	得分	考核标准	扣分原因
合同管理	在规定时间内完成项目所需各类手续、文件的办理及提交且提交内容齐全/完整。	5		手续准备不齐全、有缺失或出现后补情况扣 1 分；	
				无故延误提交，延误三个工作日及以上扣 2 分；	
	按合同约定，在服务期限内项目计划任务完成度达 100%及以上。	20		按照服务计划，无故延误进度，每延误一个工作日扣 1 分；	
				服务到期，项目计划任务完成度达 99%-95%扣 5 分；	
				服务到期，项目计划任务完成度达 94%-50%以下扣 10 分；	
	运维保障、技术支持等服务效果达到合同约定且符合预期。	10		效果一般扣 1 分；	
效果较差扣 2 分；					
按照合同价款约定，及时提供等额、有效、合法结算票据。	5		未在规定时间内提供，延误一个工作日扣 1 分（特殊情况经甲方同意除外）；		
			未提供等额、有效、合法结算票据该项不得分；		
服务管理	项目执行中，未出现因设计遗漏、操作失误等	10		出现一般事故，造成影响及损失扣 5 分；	

	问题导致严重或一般故障/事故。		出现严重事故，造成影响或损失该项不得分；	
	提供详细完整的运维、服务记录（包括但不限于服务方案、工单、报表等）。	10	提供的文档资料不够完整/详细扣 2 分； 未提供相关文档资料该项不得分；	
	服务期满前提供详细完整的服务报告（包括但不限于周报、月报、季报、年报等）。	10	提供的报告不够完整、详细扣 2 分； 未按要求提供服务报告该项不得分；	
	对于服务内容中衍生的常规问题能及时合理安排技术人员进行处理，且处理得当。	5	基本能较快响应，问题解决速度较快扣 1 分； 响应速度超出约定时限，问题解决速度慢扣 2 分；	
	对于突发、紧急事件能在 30 分钟以内响应。	5	基本在 30 分钟以上，60 分钟以内响应扣 1 分； 基本在 60 分钟以上响应或无人响应该项不得分；	
	项目过程中，保密措施得当，效果良好。	5	保密工作落实一般扣 1 分； 保密工作落实较差扣 2 分； 无保密措施或出现泄密等重大过失该项不得分；	
人员管理	项目执行期内未擅自更换项目、技术等主要负责人（特殊情况经甲方同意除外）。	5	未经甲方同意，擅自更换项目、技术等主要负责人，造成对接有脱钩、服务有延误等情况扣 2 分； 未经甲方同意，频繁发生项目、技术等主要负责人更换，且人员管理混乱，造成对接有脱钩、服务有延误等情况该项不得分；	
	对本项目范围内的 对内 关系协调机制完善，沟通顺畅，以保证各项工作进行顺利。	5	经常联系不到项目对接联系人扣 1 分； 项目对接联系人对于业务理解、沟通协调能力不足扣 2 分；	

	对本项目范围内的 对外 关系协调机制完善，沟通顺畅，以保证各项工作进行顺利。	5	由于协调不到位影响到工作进度，每次扣 1 分；	
			由于协调不到位造成事故、停工或其他恶劣影响，每次扣 2 分；	
	总分	100		
<p>经办部门审批意见： 考核结果：£优秀 £良好 £合格 £不合格</p> <p>部门负责人签字：</p> <p>时间：</p>				
<p>服务商代表签字确认：</p> <p>时间：</p>				

说明：

1、按“优良”（90-100分）、“良好”（75-89分）、“合格”（60-74分）、“不合格”（59分及以下）四个等级划分；

合同附件五：

包 一 奖 惩 措 施

甲乙双方就“_____”项目签订合同，甲方委托乙方提供运维服务，为保证北京市公园管理中心等9个业务信息系统，中心音视频运维服务项目在运维过程中稳定运行特制定奖惩措施。该措施更好地明确了奖惩的依据、标准、权限及程序，形成良好的奖惩机制，提高运维团队与个人的主观能动性。

一、处罚措施

对于北京市公园管理中心等9个业务信息系统，音视频运维服务项目所出现的各级运维故障，如果运维故障的主要原因由人为工作疏忽/失误所导致，参照以下故障处罚标准对个人和项目组进行相关惩处，任何运维故障，要及时通报相关领导或相关处理人员，对于延报、瞒报故障者，将从严处罚。

（一）故障非常严重

1. 网络系统完全停止工作/停机（且0.5小时内未电话响应、4小时内未上门）
2. 关键业务不能完成进行工作（且0.5小时内未电话响应、4小时内未上门）
3. 工作完全停止（且0.5小时内未电话响应、4小时内未上门）
4. 音视频设备停止工作/停机（且0.5小时内未电话响应、4小时内未上门）
5. 视频会议系统不能正常运行（且0.5小时内未电话响应、4小时内未上门）
6. 音视频系统工作完全停止（且0.5小时内未电话响应、4小时内未上门）

(二) 故障严重

1. 系统不能连续工作,有效工作时间<70%(且0.5小时内未电话响应、4小时内未完成故障排查)
2. 业务无法正常工作(且0.5小时内未电话响应、4小时内未完成故障排查)
3. 系统报告出现错误或警告(且0.5小时内未电话响应、4小时内未完成故障排查)
4. 音视频系统不能连续工作,有效工作时间<70%(且0.5小时内未电话响应、4小时内未完成故障排查)
5. 音视频系统无法正常工作(且0.5小时内未电话响应、4小时内未完成故障排查)
6. 音视频系统报告出现错误或警告(且0.5小时内未电话响应、4小时内未完成故障排查)
7. 中心及各下属公园视频会议终端出现故障
4. 用户端出现错误

(三) 故障紧急

1. 导致系统或业务性能大幅度降级的问题,会影响服务质量或严重威胁网络操作人员的控制及运行效率。(且0.5小时内未电话响应、8小时内未完成故障排查)
2. 整个网络均运行质量下降,严重影响操作人员正常运行。(且0.5小时内未电话响应、8小时内未完成故障排查)
3. 网络管理软件的主要特性无法运行而且很难找到变通方法。(且0.5小时内未电话响应、8小时内未完成故障排查)
4. 导致音视频系统无法使用的问题,严重影响中心会议无法正常召开使用。(且0.5小时内未电话响应、8小时内未完成故障排查)
5. 视频会议系统出现视频终端故障,严重影响中心与下属各公园无法

参加视频会议召开。（且 0.5 小时内未电话响应、8 小时内未完成故障排查）

6. 视频会议终端的主要功能无法运行而且很难找到变通方法。（且 0.5 小时内未电话响应、8 小时内未完成故障排查）

（四）故障一般

1. 影响系统运行、维护和管理且要求立即采取措施的故障。（且 2 小时内未电话响应、12 小时内未完成故障排查）

2. 对系统性能、客户及其运营的影响较小。（且 2 小时内未电话响应、12 小时内未完成故障排查）

甲方视情节严重程度对乙方进行通报批评，按故障的严重程度对乙方进行罚款（若未提出故障排查或修复响应措施），甲方应出具纸质罚款单据，经双方盖章，从第三笔运维费用中扣减。

1、故障非常严重：每次罚金 2000 元；

2、故障严重：每次罚金 1500 元；

3、故障紧急：每次罚金 1000 元；

4、故障一般：每次罚金 500 元；

二、奖励措施

运维团队奖励：在规定的运维期内，做到满足运维总体要求，获得用户的认可，对整个运维团队给予嘉奖通报、授予优秀运维团体荣誉，颁发荣誉证书。

个人奖励：在规定的运维期内，做到满足运维总体要求，个人努力工作、业务纯熟，给予嘉奖，授予优秀个人荣誉，颁发荣誉证书。

包二奖惩措施

甲乙双方就“_____”项目签订合同，甲方委托乙方提供运维服务，为保证北京市市属公园互联网售票管理系统（“畅游公园”）在运维过程中稳定运行，特制定奖惩措施。该措施更好地明确了奖惩的依据、标准、权限及程序，形成良好的奖惩机制，提高运维团队与个人的主观能动性。

一、处罚措施

对于北京市市属公园互联网售票管理系统（“畅游公园”）所出现的各级运维故障，如果运维故障的主要原因由人为工作疏忽/失误所导致，参照以下故障处罚标准对个人和项目组进行相关惩处，任何运维故障，要及时通报相关领导或相关处理人员，对于延报、瞒报故障者，将从严处罚。

（一）故障非常严重

1. 网络系统完全停止工作/停机。
2. 关键业务不能完成进行工作。
3. 工作完全停止。

（二）故障严重

1. 系统不能连续工作，有效工作时间<70%。
2. 业务无法正常工作。
3. 系统报告出现错误或警告。
4. 用户端出现错误。

（三）故障紧急

1. 导致系统或业务性能大幅度降级的问题，会影响服务质量或严重威胁网络操作人员的控制及运行效率。
2. 整个网络均运行质量下降，严重影响操作人员正常运行。
3. 网络管理软件的主要特性无法运行而且很难找到变通方法。

（四）故障一般

1. 影响系统运行、维护和管理且要求立即采取措施的故障。
2. 对系统性能、客户及其运营的影响较小。

甲方视情节严重程度对乙方进行通报批评，按故障的严重程度对乙方进行罚款，甲方应出具纸质罚款单据，经双方盖章，从第三笔运维费用中扣减。

- 1、故障非常严重：每次罚金 2000 元；
- 2、故障严重：每次罚金 1500 元；
- 3、故障紧急：每次罚金 1000 元；
- 4、故障一般：每次罚金 500 元；

二、奖励措施

运维团队奖励：在规定的运维期内，做到满足运维总体要求，获得用户的认可，对整个运维团队给予嘉奖通报、授予优秀运维团体荣誉，颁发荣誉证书。

个人奖励：在规定的运维期内，做到满足运维总体要求，个人工作努力、业务纯熟，给予嘉奖，授予优秀个人荣誉，颁发荣誉证书。

包三奖惩措施

一、处罚措施

在遇到如下情况时，甲方将视情况对乙方进行相应处罚：

1. 在法定节假日、游客高峰期，游客电话咨询量上升时，无故未能及时接听游客电话，引起游客投诉；
2. 在业务系统出现大面积故障，游客无法正常售票或验票时，大量客服电话拥塞时，无故未能及时接听游客电话，引起游客投诉；
3. 盘库过程中未发现库存问题或未能及时按照甲方要求完成制票工作，造成游客无法正常购票的，引起游客投诉；
4. 因我方财务人员原因，未及时给相关公园进行清分结算，导致手续费未及时清算，引起客户投诉；

如上情况，甲方视情节严重对乙方进行通报批评、服务约谈等处罚措施；情节严重，产生有效投诉情况，乙方应按以下有效投诉件等级向甲方偿付违约处罚金：

- (1) 园级有效投诉件每单罚金 1000 元；
- (2) 北京市公园管理中心级有效投诉件每单罚金 1500 元；
- (3) 市级有效投诉件（例如：市 12345、旅游委、发改委）每单罚金 2000 元。

如出现上述情况需要对乙方进行处罚，甲方将以双方签字盖章确认的确认单作为缴纳罚金的依据。

二、奖励措施

在遇到如下情况，甲方将视情况对乙方进行相应奖励：

1. 热情接待游客咨询，为游客解决重大问题或收到游客表扬的。

甲方视情况对乙方进行书面表扬、颁发感谢信等方式，对服务人员进行奖励。

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

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部分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分包内容。

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

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

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

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

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		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 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，并后附资质证书复印件，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》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

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

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

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

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

3-2 其他特定资格要求（如涉及）

4 投标保证金凭证/交款单据复印件

注：

（1）、采用银行转账形式提交投标保证金的，应在投标文件提交截止时间前到账，同时在本部分提供凭证/交款单据复印件。

（2）、采用支票、汇票、本票等形式提交投标保证金的，应在投标文件提交截止时间前到账，同时在本部分提供票据复印件。

（3）、采用金融机构、担保机构出具的保函形式提交投标保证金的，应确保在投标文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构，同时在本部分提供保函复印件。

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：（1）同意招标文件中关于“投标人在本项目中最多中标包的数量”相关规定；（2）在所投包的范围内，如投标人综合评审得分排名第一的包数达到规定的最多中标包数，则放弃其余各包的投标资格。否则投标无效。。

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复印件：

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复印件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**复印件。

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复印件：

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
<p>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）：</p> <p><input type="checkbox"/> 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。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

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 类似项目情况表

类似项目情况表

序号	业主名称	项目名称	合同签订日期 或委托日期	联系人联 系方式	完成情况	业绩证明材 料页码

注：1、投标人必须提供能够证明上述案例真实性的合同复印件，合同复印件中必须至少包括合同首页、主要内容页、签字盖章页；

2、如投标人成立日期不足三年，请提供自成立之日起至投标之日的类似项目案例；

3、所有复印件应清晰，并由投标人单位加盖公章；

4、不提供复印件的案例，评分阶段不予以考虑。

8 项目团队人员

格式自拟。

9 服务方案

中小企业证明文件

说明：

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

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

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：

10 拟分包情况说明

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		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 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，并后附资质证书复印件，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，否则不予认可。

11 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

11-1 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”。