



局基础办公设施服务(第 2 标段：信息 系统运行监控)（二次）

政府采购项目编号：11000024210200092817-XM002

采 购 人：北京市智慧水务发展研究院

采购代理机构：北京科技园拍卖招标有限公司



目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	20
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	22
第五章	采购需求	33
第六章	拟签订的合同文本	51
第七章	投标文件格式	7

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11000024210200092817-XM002
2. 项目名称：局基础办公设施服务(第2标段：信息系统运行监控)（二次）
3. 项目预算金额：133.92 万元、项目最高限价：133.92 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	局基础办公设施服务(第2标段：信息系统运行监控)（二次）	133.92	1 项	1. 完成市水务局原址机房基础环境、空调、UPS 等基础设施及系统的 7*24 小时系统监控工作。建立呼叫中心，统一用户报修接口，应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息。 2. 完成市水务局副中心办公区网络系统、综合信息平台、市水务局网站等重要应用系统 7*24 小时系统监控工作。建立呼叫中心，统一用户报修接口，同时应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息，以及完成工单派发跟踪等工作。详见采购需求。

5. 合同履行期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。其中针对北京市水务局原址提供的“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”2 项工作根据北京市水务局业务需要，由采购人根据实际情况确定最终服务期限。

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企业制造、服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

☐ 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：___/___。

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 本项目是否接受分支机构参与投标：☐ 是 ☒ 否；

3.2 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；

3.3 其他特定资格要求：___/___

三、获取招标文件

1. 时间：2024 年 9 月 6 日至 2024 年 9 月 12 日，每天上午 09 时至 11 时，下午 14 时至 17 时（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2024 年 9 月 26 日 9 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市海淀区万柳光大西园 6 号楼 0188 。

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（包括但不限于）：

- (1) 政府采购促进中小企业发展;
- (2) 政府采购支持监狱企业发展;
- (3) 政府采购促进残疾人就业;
- (4) 少数民族及支持边远地区政策;
- (5) 政府采购信用担保。

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

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子招标文件

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

供应商如计划参与多个采购包的投标, 应在登录北京市政府采购电子交易平台后,

在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包， 供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

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

2.6 提交电子投标文件

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

2.7 电子开标

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

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：北京市智慧水务发展研究院

地址：北京市通州区留庄路 1 号院 2 号楼

联系方式：晋良杰、010-55523300

2. 采购代理机构信息

名 称：北京科技园拍卖招标有限公司

地 址：北京市海淀区万柳光大西园 6 号楼 0188

联系方式：82575831-270

3. 项目联系方式

项目联系人：庞海礁 电 话：82575831-270

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。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 服务 ☐ 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目本包不适用。 ☐ 本项目 <u> </u> 包为单一产品采购项目。 ☐ 本项目为非单一产品采购项目，核心产品为： <u> </u> 。
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 考察地点： <u> </u> 。
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 召开地点： <u> </u> 。
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求： <u> </u> / <u> </u> ； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： ☐ 不需要 ☐ 需要

条款号	条目	内容	
		(3) 样品递交要求：____/____； (4) 未中标人样品退还：____/____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：____/____； (6) 其他要求（如有）：____/____。	
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：	
		标的名称	中小企业划分标准所属行业
		局基础办公设施服务(第 2 标段：信息系统运行监控)（二次）	软件和信息技术服务业
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：	
12.1	投标保证金	投标保证金金额：无。 投标保证金收受人信息： 开户名（全称）：北京科技园拍卖招标有限公司； 开户银行：广发银行北京万柳支行； 帐号：9550880031224600183。	
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：/	
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算_90_日历天。	
22.1	是否授权评审委员会确定中标人	☐ 是 ☒ 否，推荐的中标候选人人数：3 人	
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：____/____；	

条款号	条目	内容
		(2) 允许分包的金额或者比例：__/_； (3) 其他要求：__/_。
26.1.1	询问	询问送达形式：投标人如果对招标文件的任何部分有疑问，应以书面的形式提出，并加盖投标人单位公章后送达采购代理机构。采购人将以书面的形式酌情予以澄清（包括对询问的解释，但不说明询问的来源），并发给所有获得招标文件的投标人。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：招标六部； 联系电话：010-82575831-270； 通讯地址：北京市海淀区万柳光大西园 6 号楼 0188。
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准：参照国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号文）以及国家发展改革委办公厅《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857 号文）和国家发展改革委《关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格[2011]534 号）按（☐ 货物☒ 服务类☐ 工程类）规定执行；计取基数为中标价格。 缴纳时间：中标方领取中标通知书的同时向乙方一次性支付本项目代理服务费用。
28	其他	中标人自收到中标通知书 10 日内，向采购人另行增补两套加盖公章的纸质版投标文件。

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《评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

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

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《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。关于中小企业的有关规定依据《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）。

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，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利单位定义：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《评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

5.4.2 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 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，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可

监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

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)

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 绿色数据中心政府采购需求标准(试行)

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部 关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准(试行)》的通知(财库〔2023〕7号)，本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

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

8 对招标文件的澄清或修改

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

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

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，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报价。

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，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

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

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

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

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价，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。

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。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不

能到账的，其**投标无效**。

12.4 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。

12.5 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

12.6 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，经供应商同意后采购人、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：

12.6.1 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；

12.6.2 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；

12.6.3 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；

12.6.4 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。

12.7 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：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

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

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

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

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

文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

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

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

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

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购

代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

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

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

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

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。

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，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

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

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》第二十二条规定及法律法规的其他规定	具体规定见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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。	提供证明文件的复印件加盖公章
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	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。

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；
3	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）；
4	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；
5	签署、盖章	按照招标文件要求签署、盖章的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供；
7	报价的修正 （如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
8	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

9	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；
10	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；
11	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
12	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开投标，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 2.4.2-2.4.7 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。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 $\geq$ %的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 $\geq$ %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）___/___。

- 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）___/___。

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：技术部分得分高的投标人获得中标人推荐资格。

- 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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

商务、技术及报价评分表

项目名称：局基础办公设施服务(第2标段：信息系统运行监控)（二次）

评审条款	评审内容	分值	评审标准
价格部分 (10分)	价格部分	10分	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且经评审投标价格最低的报价为评标基准价，其价格分为满分10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10 *如投标人的投标报价超出采购人本项目预算金额，为无效投标。
技术部分 (70分)	项目需求分析	10分	第一等次：项目需求总体理解准确、全面、深刻，对项目实施需求有针对性分析；得10分。 第二等次：理解基本准确，对项目实施需求有一定分析，缺乏针对性；得7分。 第三等次：理解基本准确，对项目实施需求理解仅限于采购需求的内容，缺少进一步的分析；得3分。 未提供相关内容，得0分。
	服务工作总流程	8分	第一等次：总体工作流程清晰合理，以图表方式准确表达各流程关系，关键环节关键工作节点明确；得8分。 第二等次：总体工作流程清晰合理，但关键环节关键工作节点不明确；得6分。 第三等次：总体工作流程基本合理，但表述不够清晰；得3分。 未提供相关内容，得0分。
	7*24小时系统运行监控服	8分	第一等次：对系统运行监控服务的具体工作重点把握准确，对服务过程、管理过程理解充分，安排科学合理，充分满足需求；得8分。

	务		第二等次：系统运行监控服务安排合理，对服务重点难点有一定的分析；得 6 分。 第三等次：系统运行监控服务安排简单、执行性、操作性较差；得 3 分。 未提供相关内容，得 0 分。
	呼叫中心服务	6 分	第一等次：对呼叫中心服务的具体工作重点把握准确，对服务过程、管理过程理解充分，安排科学合理，充分满足需求；得 6 分。 第二等次：对呼叫中心服务安排合理，对服务重点难点有一定的分析；得 4 分。 第三等次：对呼叫中心服务安排简单、但执行性、操作性较差；得 2 分。 未提供相关内容，得 0 分。
	工单派发及跟踪服务	6 分	第一等次：对维护工单服务的具体工作重点把握准确，对服务过程、管理过程理解充分，安排科学合理，充分满足需求；得 6 分。 第二等次：维护工单服务安排合理，对服务重点难点有一定的分析；得 4 分。 第三等次：维护工单服务安排简单、但执行性、操作性较差；得 2 分。 未提供相关内容，得 0 分。
	项目实施保障措施和管理工作制度	6 分	第一等次：项目实施质量目标明确，制定了有针对性的质量和技术保障措施，设备机具配置齐全，管理制度健全；得 6 分。 第二等次：项目实施质量目标明确，制定了较明确的质量和技术保障措施，设备机具配置齐全，但具体工作制度不健全；得 4 分。 第三等次：项目实施质量目标明确，设备机具基本配置齐全，但具体保障措施简单，针对性差；得 2 分。 未提供相关内容，得 0 分。

	特殊时期保障方式	6 分	第一等次：服务方式、服务响应时间满足采购需求，对特殊保障、紧急故障以及其他突发事件有系统的识别，并制定了合理的处置措施；得 6 分。 第二等次：服务方式、服务响应时间满足采购需求，对特殊保障、紧急故障以及其他突发事件有一定的识别，但没有制定相应的处置措施或处置措施不合理；得 4 分。 第三等次：服务方式、服务响应时间满足采购需求，但没有对特殊保障、紧急故障以及其他突发事件进行专题识别；得 2 分。 未提供相关内容，得 0 分。
	运行维护过程资料及成果报告计划	6 分	第一等次：资料计划内容完整，成果报告目标明确，针对运行维护过程设置了详细的记录表单，并提出了完整的成果报告编制提纲，内容扣题，思路清晰；得 6 分。 第二等次：资料计划内容完整，成果报告目标明确，制定了过程记录表单，但未明确提出最终成果报告编制提纲；得 4 分。 第三等次：资料计划内容基本完整，成果报告目标明确，但未制定具体过程记录表单；得 2 分。 未提供相关内容，得 0 分。
	保密措施	8 分	第一等次：保密方案合理，制度健全，保障措施有力，提出了明确的保密承诺；得 8 分。 第二等次：保密方案基本合理，制度基本健全，提出了明确的保密承诺，但保障措施有欠缺；得 6 分。 第三等次：保密方案基本合理，制度不健全或没有明确的保密承诺；得 3 分。 未提供相关内容，得 0 分。
	服务人员数量及管理	6 分	第一等次：坐席人员数量满足采购需求，备用人员数量优于采购需求，且驻场工作制度健全，有针对性；得 6 分。

	制度		第二等次：坐席人员数量和备用人员数量满足采购需求，建立了工作制度，但针对性不强；得 4 分。 第三等次：坐席人员数量和备用人员数量满足采购需求，但没有明确的工作制度；得 2 分。 未提供相关内容，得 0 分。
商务部分 (20分)	类似业绩	9 分	近三年（2021 年 7 月 1 日至今）已承担完成的类似项目，每有 1 项加 3 分，最高得 9 分。 注：（1）类似项目指类似项目系统运行维护业绩；（2）已承担完成指完成时间在近三年内； （3）须提供与用户签订的合同（包括合同首页、合同工作内容所在页、签字盖章页）或验收资料或用户证明的复印件或扫描件作为证明材料，未提供有效业绩证明不予计分。
	项目经理 (项目负责人)	7 分	（1）专业：所学专业为信息系统或计算机相关专业，得 1 分；未提供得 0 分。 （2）从事相关工作年限：5 年及以上，得 2 分；未提供得 0 分。 （3）业绩：担任类似项目项目经理（项目负责人）的业绩，每有 1 项得 2 分，最多得 4 分。 注：（1）所学专业须提供有效毕业证书或职称证书（如有）或职业资格证书（如有）复印件或扫描件作为证明材料；（2）从事相关工作年限指从事信息化相关工作的年限，以履历表主要工作经历为准；（3）须提供可证明其担任类似项目负责人（项目经理）的合同或验收资料或业主证明等相关证明材料复印件或扫描件；（4）类似业绩是指系统运行维护业绩。
	项目人员配置	4 分	除项目经理外，其他计划参与工作的主要技术人员中：每有 1 人具有信息系统或计算机相关专业，得 1 分，最多得 4 分。 注：须提供有效毕业证书或职称证书（如有）或职业资

			格证书（如有）复印件或扫描件作为证明材料。
--	--	--	-----------------------

注：评分分值计算保留小数点后两位。

评标委员会成员签字：

日期： 年 月 日

（1）为避免恶意低价竞争，在评审过程中，评审委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效响应处理。

（2）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，对小型和微型企业产品价格给予 6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业。

（3）采购人将对投标人提供的业绩的真实性做具体核实，如经核实投标人的业绩存在虚假成分，投标人的投标文件将被视为虚假响应，按无效文件处理并承担相应法律责任。

第五章 采购需求

说明：采购需求中标注★号指标为实质性要求，实质性要求任一项不满足的将被作为无效投标否决。★号标注在序号前，指本序号所有内容均为实质性要求；★号标注在段落前，指仅本段落内容为实质性要求。

说明：采购需求中标注★号指标为实质性要求，实质性要求任一项不满足的将被作为无效投标否决。★号标注在序号前，指本序号所有内容均为实质性要求；★号标注在段落前，指仅本段落内容为实质性要求。

一、项目概况

本项目主要针对北京市水务局原址机房及市水务局副中心办公区提供系统监控、呼叫中心及工单派发及跟踪服务。通过项目的实施，保障局中心骨干网等通信状况良好和各设备的正常运行，对水务局正常业务工作的开展起着至关重要的工作。对水务局重要信息系统不间断运行监控，是保障各系统稳定运行的基础，在系统发生故障时及时发现，为解决故障提供充足的时间保证。在用户发现问题之前由运行监控人员发现并通知技术人员，有效的提高我局信息化系统的应用绩效，为用户提供良好的使用体验。建立呼叫中心，为用户报修提供统一接口，24 小时受理用户报修和咨询，向各系统技术负责人派发工单，并通过电话和短信的方式通知技术人员，对工单的完成情况进行督办和记录。

★二、采购标的

（一）标的名称

局基础办公设施服务（第 2 标段：信息系统运行监控）（二次）

（二）标的内容

（1）向北京市水务局原址提供坐席服务：

1) 提供 7*24 小时系统监控服务，包括原址机房基础环境、空调、UPS 等基础设施及相关系统的 7*24 小时系统监控工作。

2) 提供呼叫中心服务，统一用户报修接口，7*24 小时接听各类报修电话、应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息。

（2）向北京市水务局副中心办公区提供坐席服务：

1) 提供 7*24 小时系统监控服务，包括网络系统、综合信息平台、市水务局网站等重要应用系统的 7*24 小时系统监控工作。

2) 提供呼叫中心服务，统一用户报修接口，7*24 小时接听各类报修电话、应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息。

3) 提供工单派发及跟踪服务，根据运行监控和用户报修向各系统负责人派发工单，通知技术人员处理故障，并进行督办，记录。

（三）采购标的预算

采购标的预算金额 133.92 万元，本预算为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日预算总额。

（四）标的所属行业

所属行业：软件和信息技术服务业。

（五）标的所属品目

所属品目：C16070200-硬件运维服务。

★三、落实政府采购政策需满足的要求

1. 本项目专门面向小微企业采购。

2. 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），残疾人福利性单位视同小微企业；

3. 根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小微企业；

4. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号），价格评审时对小微企业产品予以6%扣除；

5. 不接受进口产品。

★四、技术要求

（一）项目执行的标准和规范

呼叫中心服务质量和运营管理规范（标准编号为 YD/T 2823-2015）

（二）服务标准

供应商在服务期内对所规定应用系统的监控率为 100%

供应商在服务期内报修电话接听率不低于为 98%

供应商在服务期内维护工单派发率不低于为 100%

（三）运行维护目标

7*24 小时对北京市水务局重要信息系统及基础设施进行不间断监控，建立呼叫中心，受理用户报修和咨询，及时发现系统故障，通知并督促系统负责人处理，保障各系统稳定运行。

（四）服务内容及要求

4.1 7*24 小时系统监控服务

供应商向采购人提供技术服务，完成北京市水务局重要信息系统及基础设施的 7*24 小时不间断运行监控工作，主要包括：

4.1.1 服务内容

4.1.1.1 7*24 小时系统监控服务（北京市水务局原址）

（1）北京市水务局核心机房监控

监控范围：水务局机房空调温湿度、视频监控、漏水监控、新风监控、配电监控、UPS 监控、门禁监控、消防设施、插座温度及使用状况、机房照明、机房环境。

监控内容：巡查水务局机房空调温湿度、视频监控、漏水监控、新风监控、配电监控、UPS 监控、门禁监控、消防设施、插座温度及使用状况、机房照明、机房环境监控是否正常、是否有报警，并及时向采购人发送相关信息。

监控时间：每日 19:00

主要涉及监控内容详见下表：

巡检日期	年 月 日	巡检时间：	
天气情况	气温： 天气： 风力：		
机房环境集中监控系统	温湿度 1	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	温湿度 2	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	温湿度 3	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	温湿度 4	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	温湿度 5	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	温湿度 6	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	视频监控 1	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	视频监控 2	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	视频监控 3	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：
	视频监控 4	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明：

	视频监控 5	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	视频监控 6	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	视频监控 7	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	视频监控 8	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	漏水监控	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	新风监控	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	配电监控	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	UPS 监控	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	空调监控	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
	门禁监控	☐ 正常 ☐ 异常	异常说明:
主空调运转	☐ 正常	情况记录	
	☐ 异常		
消防设施	☐ 正常	情况记录	
	☐ 异常		
UPS	☐ 正常	情况记录	
	☐ 异常		
插座温度及使用状况	☐ 正常	情况记录	
	☐ 异常		
机房照明	☐ 正常	情况记录	
	☐ 异常		
机房环境	☐ 正常	情况记录	
	☐ 异常		

(2) 网络安全设备监测

监控范围：50 余台网络安全设备运行状态。

监控内容：通过监控软件协助网络运维工程师监控网络安全设备运行状态，遇告警信息及时告知网络运维负责人。

监控时间：实时

4.1.1.2 7*24 小时系统监控服务（北京市水务局副中心办公区）

(1) 北京市水务局外网网站

监控范围：北京市水务局外网首页及各栏目页面连通性，确认首页及各栏目页面是否可以正常显示；

监控内容：北京市水务局外网首页及政务公开、政务服务、便民信息、政民互动、水务信息等栏目页面是否可以正常显示，数据是否更新；

监控时间：全天 24 小时，每小时 1 次。

主要涉及监控内容详见下表：

栏目	一级
首 页 链 接	首页
	政务公开
	政务服务
	便民服务
	政民互动
	水务信息
	轮播图
	中央精神
	北京要闻
	政务信息
	工作动态
	智能问答
	政策法规
	政策解读
	通知公告
	人事信息
	政府信息公开专栏
	河湖精灵
	防溺水保安全专题宣传
	行政许可
	行政处罚
	行政检查

	行政确认
	行政强制
	其他职权
	行业职称评审
	便民信息
	水文化宣传
	节水知识
	水务爱国主义教育基地
	滨水步道建设
	民意征集
	我要写信
	有奖举报
	我要咨询
	纪检监察举报
	水润京华
	专题专栏
	友情链接

(2) 北京市水务局综合信息平台

监控范围：北京市水务局综合信息平台

监控内容：

1) 首页的可访问性、延时性，首页各模块是否显示正常，各栏目页面是否可以正常打开，全天 24 小时，每小时 1 次。；

2) 昨日市情、北京信息，工作日 10:00 是否更新；

3) 时实数据、南水北调、地下水动态数据，工作日 9：00 是否更新；

4) 社交媒体看水务，工作日 17：00 是否更新。

主要涉及监控内容详见下：

栏目	监控项目一级	说明
首页（登陆前）	天气预报	该区域是否有图像显示
	今日限行	该区域是否有数据显示

	水务要闻	该区域是否有数据显示，并显示正常
	通知公告	该区域是否有数据显示，并显示正常开
	党建网	查看是否能进入，并显示正常
	工会	查看是否能进入，并显示正常
	共青团	查看是否能进入，并显示正常
	感知平台	查看是否能进入，并显示正常
	大数据	查看是否能进入，并显示正常
	水务图	查看是否能进入，并显示正常
	水旱灾害防御	查看是否能进入，并显示正常
	取供用排监管	查看是否能进入，并显示正常
	河长制	查看是否能进入，并显示正常
	一巡三查	查看是否能进入，并显示正常
	实时数据	该区域是否有数据显示
	统计数据	该区域是否有数据显示
	南水北调	该区域是否有数据显示
	地下水动态	该区域是否有数据显示
	公报简报	该区域是否有数据显示
	其他数据	查看是否能进入，并显示正常
	空间数据资源目录	该区域是否有数据显示
	通讯录	查看是否能进入，并显示正常
	应急值班	该区域是否有数据显示，参考标准
	水务专栏	查看是否能进入，并显示正常
	登陆	机房人员账号是否能够登陆
	重要应用	查看是否能进入，并显示正常
首页（登陆后）常用业务	资讯信息	查看是否能进入，并显示正常
	信息报送	查看是否能进入，并显示正常
10 点	昨日市情	查看是否是当天日期
	北京信息	查看是否是当天日期

17 点	社交媒体看水务	查看是否是当天日期
------	---------	-----------

(3) 北京市水资源统一调度平台

监控范围：北京市水资源统一调度平台；

监控内容：水源动态模块、调度运行模块；

监控时间：水源动态模块中的数据监控每天上午 9:00 监控一次，调度运行模块中的数据监控每天上午 9:00，下午 17:00 各一次。

主要涉及监控内容详见下表：

监控内容			监控条件要求
一级菜单	二级菜单	三级菜单	
水源动态	重点水库		(1) 显示专题地图 (2) 显示右侧关键指标
	南水北调水源		(1) 显示惠南庄泵站指标数据 (2) 显示来水量过程线 (3) 显示南水北调计划对比图
	境内外调水		显示专题图及数据
	再生水		(1) 显示专题图及数据 (2) 点击再生水厂的弹窗数据显示正常 (3) 弹窗上点击出现的过程线显示正常
调度运行	城市供水概况	供水运行总图	显示专题图及数据
	生态补水	情景展现	显示专题图及数据
	南水北调水	中线工程北京全图	显示专题图及数据
		调蓄工程	显示专题图及数据
	自来水	城区水厂	显示专题图及数据
		郊区水厂	显示专题图及数据
	地下水	应急水源地取水	显示专题图及数据
		集团地下水取水	显示专题图及数据

		村镇水厂取地下水	页面加载正常
		自备井取地下水	页面加载正常
	河湖水系	三环水系	显示专题图及数据
		内城河湖	显示专题图及数据
	水源地回补	地表水回补	显示专题图及数据
		地下水回补	显示专题图及数据

(4) 水资源配置调度平台

监控范围：水资源配置调度平台

监控内容：水资源配置调度平台数据更新情况、视频播放是否正常。

监控时间：每天 05:00-23:00，每小时 1 次。

主要涉及监控内容详见下表：

水源配置	流域调度	枢纽工程	信息快报
页面数据求和是否一致；顶部统计图最新日期是否是昨天（当日数据更新时间不定）	页面显示是否正常；数据（地表水、地下水、侦察兵）是否更新（当日数据更新时间一般在下午）；地表水数据过程线是否能正常点击；地下水、侦察兵变化图是否能正常点击；视频是否正常播放；流域总览是否能正常显示	各地最新数据是否更新（当日数据更新时间 9 点左右）；最新一期工程运行文档是否正常打开；水环境数据是否有“-”；各模块能否正常打开；视频是否正常播放	页面显示是否正常；最新一期调度状态、调度日报、补水快报、地下水文档是否正常打开

(5) 通讯终端运行状态监控

监控范围：值班台通讯设备

监控内容：通讯设备（话务台座机、国家防总座机）是否正常。

监控时间：每日上午 7:30，下午 16:30。

详细通讯终端设备如下：

序号	设备名称
1	话务台座机

2	国家防总座机 1
3	国家防总座机 2

(6) 报送供排水数据

报送内容：每天接收汇总供排水数据，于 18:30 通过电子邮件报送排水供水数据至城管委。

(7) 录入供水排水数据

每天 08:00 点将前一天的供排水数据录入北京市水务局综合信息平台。

(8) 市水务局骨干网监控

监控范围：市水务局至市气象局、区水务局、市水务局属单位等 40 余条骨干网专线。

监控内容：通过监控软件协助网络运维工程师监控 40 余条骨干网专线运行状态，遇告警信息及时告知网络运维负责人。

监控时间：实时

详细骨干网专线如下：

序号	骨干网专线接入单位名称
1	北京市气象局
2	政务云（金山云）
3	北京市官厅水库管理处
4	北京市密云水库管理处
5	北京市十三陵水库管理处
6	北京市水文总站
7	北京市京密引水管理处
8	北京市潮白河管理处
9	北京市清河管理处
10	北京市永定河管理处
11	北京市北运河管理处
12	北京市水务局党校、北京市水务局政务服务中心、北京市水务资产管理事务中心
13	北京水利医院

14	北京市水务综合执法总队、北京市水务建设管理事务中心、北京市水利工程质量与安全监督中心站、智慧水务发展研究院
15	北京市水科学技术研究院
16	北京市凉水河管理处
17	北京城市河湖管理处
18	北京水利水电学校
19	北京市节水用水管理事务中心
20	雁翅水文站
21	密云水库医院
22	北京市南水北调大宁管理处
23	北京市南水北调环线管理处
24	北京市南水北调团城湖管理处
25	北京市南水北调干线管理处
26	北京市东城区水务局
27	北京市西城区水务局
28	北京市朝阳区水务局
29	北京市海淀区水务局
30	北京市丰台区水务局
31	北京市石景山区水务局
32	北京市门头沟区水务局
33	北京市房山区水务局
34	北京市通州区水务局
35	北京市顺义区水务局
36	北京市昌平区水务局
37	北京市大兴区水务局
38	北京市平谷区水务局
39	北京市怀柔区水务局
40	北京市密云区水务局
41	北京市延庆区水务局

42	水务局原址
----	-------

(9) 特殊时期监控

在春节、五一、国庆、汛期（6月1日-9月30日）以及全国（含北京）重大活动期间等重要时期，增加北京市水务局外网网站、北京市水务局综合信息平台等系统的监控力度和监控频率，编制相关监控记录表格，必要时需增加人员监控重点保障系统，保证能够及时发现系统出现的问题。

4.1.2 服务要求

(1) 网站类监控要求：

确认页面连通性：确认点击各模块、菜单、链接是否可以正常打开。

确认页面内容显示完整性：查看页面信息是否可以完整显示，图片，文字，各模块是否可以正常显示。

页面信息内容安全性检查：查看页面内容是否正常，有无出现内容被篡改等情况。

(2) 业务系统类监控要求：

确认是否可以正常登陆应用系统平台工作页面。

确认应用系统平台中各模块、菜单、链接是否可以正常打开。

确认应用系统数据展示部分是否能够正常显示数据，数据日期是否符合要求，并详细记录系统内展示数据。

(3) 主机、网络及安全设备监控要求：

确认监控系统主机、网络及安全设备运行是否正常。

当监控系统发生告警时，人工通过技术手段确认告警信息是否准确。

(4) 基础环境及通讯设备监控要求：

详细记录监控系统显示数值，确认是否有告警信息。

确认通讯设备工作状态是否正常，并做好记录工作。

4.2 呼叫中心服务

4.2.1 服务内容

4.2.1.1 呼叫中心服务（北京市水务局原址）

电话受理北京市水务局原址工作人员报修服务。

4.2.1.2 呼叫中心服务（北京市水务局副局长中心办公区）

电话受理北京市水务局副局长中心办公区局机关工作人员报修服务。

4.2.2 服务要求

(1) 7*24 小时接听各类报修及服务电话。

(2) 接听报修电话时：要使用礼貌用语，吐字要清晰，禁用“不知道、不清楚”等语言，针对不清楚的事件就如实做好记录，并反馈给相关负责人处理。

(3) 应对报修电话时，应按要求详细记录报修的内容，派发工单，并转送相关负责人处理。

(4) 接听电话内容需要上报采购人或转送相关负责人处理的，应在接听并记录完成后 10 分钟内完成，禁止上报或转送发生信息遗漏。

4.3 工单派发及跟踪服务（北京市水务局副中心办公区）

4.3.1 服务内容

(1) 工单派发：

在监控过程中，发现的各信息系统发生的故障、数据未更新情况以及电话报修故障等情况，全部进行记录，并需在第一时间通过电话、短信方式通知相关领导及系统负责人，不能延误，保证各负责人能够在第一时间做出故障判断并对发生的情况进行及时处理。

(2) 工单督办：

每日对未完成工单进行督办，询问相关负责人任务完成情况，督促其尽快修复故障。

(3) 工单办结：

每日随时对相关负责人处置完成的故障进行办结记录，保证发现的故障及时处置完成，不堆积。

4.3.2 服务要求

供应商在为采购人提供的工单派发及跟踪服务的过程中必须保证工单的及时性、准确性。

故障报修时必须第一时间电话通知到负责人，不可出现延误现象。

供应商在对工单进行统计分析工作中需对工单进行分类，并根据统计内容对运维服务提出改进意见，提高服务质量。

4.4 相关工作

供应商有义务服从采购人的安排完成合同内所涉及系统相关工作和其他事务。

供应商提供的技术服务人员应具备良好的沟通能力和计算机办公软件使用能力，并在相关人员的培训下完成所负责运行维护系统的日常监控、信息更新等工作。

3. 技术支持

供应商需提供至少 9 名坐席人员在局中心进行驻场服务。

- (1) 所有坐席人员应到采购人指定的地点进行工作。
- (2) 坐席人员要求政治可靠，工作认真负责，态度友好，热爱工作。
- (3) 坐席人员应统一着装，严格遵守采购人的各项规章制度。
- (4) 坐席人员上班期间（包括夜班）严禁睡觉，不得从事与工作无关的事情。

序号	坐席类别	工作时间	工作内容	坐席数量	人员数量
一、北京市水务局副中心办公区（北京市通州区留庄路 1 号院 2 号楼）					
1	项目经理	8: 30~17: 30 周一至周五	项目管理、绩效考核、统计分析	1	1
2	7*24 坐席	8: 00~次日 8: 00 周一至周日	系统监控、呼叫中心、工单派发及跟踪服务等	1	不少于 4
二、北京市水务局原址（北京市海淀区玉渊潭南路 5 号）					
3	7*24 坐席	8: 00~次日 8: 00 周一至周日	系统监控、呼叫中心、工单派发及跟踪服务等	1	不少于 3
4	5*8 坐席	8: 30~17: 30 周一至周五		1	不少于 1
5	合计				不少于 9

供应商需保持驻场人员的稳定，不得随意更换驻场人员，如需更换须提前 30 天书面通知采购人，待采购人同意后方可更换。同时，新的驻场人员应提前到岗，熟悉维护工作，待新驻场人员能够独立完成维护工作后，原驻场人员方可离岗。

供应商应对驻场人员进行备份工作，在供应商本部培养人员，能够完成驻场的维护工作。驻场人员必须保持每天到岗，如请病事假、年休假等，供应商应及时安排备份人员进驻现场，保证人员数量稳定，保障维护工作的正常开展。

供应商要明确运维项目负责人，负责项目实施过程中的工作安排，制定排班表，及时与采购人进行沟通，制定坐席人员工作考核制度，对坐席工作进行考核。供应商要保持运维项目负责人的稳定，不得随意更换运维项目负责人，如需更换须提前 30 天书面

通知采购人，待采购人同意后方可更换。

（五）其他服务要求

5.1 服务报告

供应商每月结束后的 10 个工作日内，向采购人提供《月度服务总结》，以便采购人全面准确的了解运维服务实施情况。

《月度服务总结》内容包括但不限于以下内容：

对上个月度的所有运行监控、呼叫中心和维护工单情况进行统计分析，及时掌握各信息系统的运行情况以及各单位报修情况，为局中心维护工作提出建议，以及后续工作的开展建议等。

5.2 备用人员

供应商除了需要提供规定的座席人员外，还应提供 1 名备用人员以保障工作的连续性。该人员需熟练掌握运维监控人员的工作流程及内容。

五、组织方案或解决方案

（1）项目需求分析

第一等次：项目需求总体理解准确、全面、深刻，对项目实施需求有针对性分析；

第二等次：理解基本准确，对项目实施需求有一定分析，缺乏针对性；

第三等次：理解基本准确，对项目实施需求理解仅限于采购需求的内容，缺少进一步的分析。

（2）服务工作总流程

第一等次：总体工作流程清晰合理，以图表方式准确表达各流程关系，关键环节关键工作节点明确；

第二等次：总体工作流程清晰合理，但关键环节关键工作节点不明确；

第三等次：总体工作流程基本合理，但表述不够清晰。

（3）7*24 小时系统监控服务

第一等次：对系统运行监控服务的具体工作重点把握准确，对服务过程、管理过程理解充分，安排科学合理，充分满足需求；

第二等次：系统运行监控服务安排合理，对服务重点难点有一定的分析；

第三等次：系统运行监控服务安排简单、执行性、操作性较差。

（4）呼叫中心服务

第一等次：对呼叫中心服务的具体工作重点把握准确，对服务过程、管理过程理解充分，

安排科学合理，充分满足需求；

第二等次：对呼叫中心服务安排合理，对服务重点难点有一定的分析；

第三等次：对呼叫中心服务安排简单、但执行性、操作性较差。

（5）工单派发及跟踪服务

第一等次：对维护工单服务的具体工作重点把握准确，对服务过程、管理过程理解充分，安排科学合理，充分满足需求；

第二等次：维护工单服务安排合理，对服务重点难点有一定的分析；

第三等次：维护工单服务安排简单、但执行性、操作性较差。

（6）项目实施保障措施和管理工作制度

第一等次：项目实施质量目标明确，制定了有针对性的质量和技术保障措施，设备机具配置齐全，管理制度健全；

第二等次：项目实施质量目标明确，制定了较明确的质量和技术保障措施，设备机具配置齐全，但具体工作制度不健全；

第三等次：项目实施质量目标明确，设备机具基本配置齐全，但具体保障措施简单，针对性差。

（7）特殊时期保障方式

第一等次：服务方式、服务响应时间满足采购需求，对特殊保障、紧急故障以及其他突发事件有系统的识别，并制定了合理的处置措施；

第二等次：服务方式、服务响应时间满足采购需求，对特殊保障、紧急故障以及其他突发事件有一定的识别，但没有制定相应的处置措施或处置措施不合理；

第三等次：服务方式、服务响应时间满足采购需求，但没有对特殊保障、紧急故障以及其他突发事件进行专题识别。

（8）运行维护过程资料及成果报告计划

第一等次：资料计划内容完整，成果报告目标明确，针对运行维护过程设置了详细的记录表单，并提出了完整的成果报告编制提纲，内容扣题，思路清晰；

第二等次：资料计划内容完整，成果报告目标明确，制定了过程记录表单，但未明确提出最终成果报告编制提纲；

第三等次：资料计划内容基本完整，成果报告目标明确，但未制定具体过程记录表单。

（9）保密措施

第一等次：保密方案合理，制度健全，保障措施有力，提出了明确的保密承诺；

第二等次：保密方案基本合理，制度基本健全，提出了明确的保密承诺，但保障措施有欠缺；

第三等次：保密方案基本合理，制度不健全或没有明确的保密承诺。

（10）服务人员数量及管理制度

第一等次：坐席人员数量满足采购需求，备用人员数量优于采购需求，且驻场工作制度健全，有针对性；

第二等次：坐席人员数量和备用人员数量满足采购需求，建立了工作制度，但针对性不强；

第三等次：坐席人员数量和备用人员数量满足采购需求，但没有明确的工作制度。

★六、商务要求

（一）项目实施期限

项目实施期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。其中针对北京市水务局原址提供的“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”2 项工作根据北京市水务局业务需要，由采购人根据实际情况确定最终服务期限。

（二）项目实施地点

项目实施地点：北京市。

（三）合同价款支付

1、付款进度：

第一次付款：采购人于本合同签订后 10 个工作日内，向供应商支付北京市水务局副中心办公区“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”“工单派发及跟踪服务”3 部分合同价款的 70%作为预付款；

第二次付款：供应商完成本合同项下全部技术服务工作（包括北京市水务局原址“7*24小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”），且经采购人验收合格后10个工作日内，采购人向供应商支付北京市水务局副中心办公区“7*24小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”“工单派发及跟踪服务”3部分合同价款的30%。同时采购人根据全年供应商针对北京市水务局原址提供的“7*24小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”的实际发生天数，向供应商支付该部分相应比例合同价款。

2、如采购人未收到财政资金而导致逾期向供应商付款的，则采购人不承担逾期付款的责任。在实际支付时，如遇财政部门国库结账等特殊时期，具体支付将根据财政部

门有关要求调整执行，由此造成的支付迟延，采购人不承担任何责任。

3、付款方式：转账支票或汇款方式。

4、付款要求：采购人付款前，供应商应向采购人提供等额合法有效的发票，否则采购人可以暂停付款，直至供应商提供等额合法有效的发票，且不承担任何违约责任。

5、前期费用：

（1）本合同价款中包含 2024 年 1 月 1 日至本合同签订之日期间的维护费用，供应商在收到预付款后 10 日内，应将该费用支付给前期维护单位。

（2）前期维护费用按照以下标准计取：以本合同确定的各维护项目单价为准。

（3）前期维护费用的确定：前期维护费用由采购人按上述标准和实际发生工作量审定。

（4）供应商因支付前期费用产生的费用包含在本合同价款中，采购人不再另行支付。

4.保密要求

根据网络安全工作责任制关于供应链管理的相关安全保密要求，对涉及国家秘密技术或水务敏感数据的内容保密。采购人需要与中标供应商签订相关保密协议，有驻场服务人员的需要由驻场人员在保密协议上签字背书。

5. 知识产权

供应商未经采购人事先书面同意，不得向任何第三人转让、许可第三人使用、向第三人披露或以其他任何方式侵犯该知识产权。因供应商提供的技术服务成果含有侵害第三人知识产权的内容，导致采购人被第三人追索的，采购人有权向供应商追偿，供应商应赔偿采购人因此所遭受的一切损失。

★七、项目验收

供应商应于合同服务期结束后的 15 个工作日内向采购人提交验收申请及项目验收材料，经采购人审核后组织召开双方参与的会议，汇报年度服务情况和合同执行情况。项目验收材料包括但不限于以下内容：项目合同、周期报告、日常维护记录、工作总结报告、验收申请报告等。采购人检查验收材料，对运维情况进行评价，并出具正式的验收意见。项目验收通过后，供应商应按照档案归档要求整理验收资料，并将资料移交给采购人。验收不合格的，由供应商按要求弥补缺陷后再次组织验收，直至验收合格。

具体验收方案见合同履约验收方案。

第六章 拟签订的合同文本

本合同为中小企业预留合同

政府采购合同

合同编号：_____

项目名称：局基础办公设施服务（第 2 标段：信息系统运行监控）
（二次）

采购人（甲方）：北京市智慧水务发展研究院

供应商（乙方）：_____

签署日期：____年____月____日

局基础办公设施服务

（第 2 标段：信息系统运行监控）（二次）

合同书

依据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规的规定，经甲乙双方协商，就甲方委托乙方提供 局基础办公设施服务（第 2 标段：信息系统运行监控） 事宜，达成一致，签订本合同。

一、服务内容和方式

（一）服务内容

（1）乙方负责向北京市水务局原址提供坐席服务：

1）提供 7*24 小时系统监控服务，包括原址机房基础环境、空调、UPS 等基础设施及相关系统的 7*24 小时系统监控工作。

2）提供呼叫中心服务，统一用户报修接口，7*24 小时接听各类报修电话、应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息。

（2）乙方负责向北京市水务局副中心办公区提供坐席服务：

1）提供 7*24 小时系统监控服务，包括网络系统、综合信息平台、市水务局网站等重要应用系统的 7*24 小时系统监控工作。

2）提供呼叫中心服务，统一用户报修接口，7*24 小时接听各类报修电话、应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息。

3）提供工单派发及跟踪服务，根据运行监控和用户报修向各系统负责人派发工单，通知技术人员处理故障，并进行督办，记录。

（二）服务方式：乙方为甲方提供技术服务。

二、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方应积极配合乙方的工作，向乙方提供场地、设备等必要的工作条件，以及相关的技术资料、数据和信息等，并保证所提供资料的完整性、准确性和合法性。

（二）甲方应按照合同约定及时向乙方支付合同款项。

（三）甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技术资料、技术准备，协助乙方做好维护服务。

（四）甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知

识产权。

(五) 乙方应指派专人与甲方就服务的相关事项进行沟通、协调与确认。

(六) 乙方应按照合同履行期限约定完成相关技术服务工作。

(七) 乙方在中标后两周内熟悉项目内容，能够解决系统运行中发生的各种问题。

(八) 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。

(九) 经乙方维护更新后的软件，其任何部分如被依法认定为侵犯第三方合法权利，或者任何由乙方授予的权利被认定为侵权，乙方应当承担相应的责任，并尽力用相等功能的合法软件替换该软件，或者取得相关授权，以使甲方能够继续享有本合同所规定的各项权利，并且乙方应当赔偿甲方由此而造成的损失。

(十) 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准、行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准、行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同目的的其他标准作为质量标准。

(十一) 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担。

(十二) 乙方应自觉接受甲方的安全保密监督和管理，如违反安全保密条款，甲方有权追究其责任。

三、合同期限和地点

本合同期限自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日，在北京市履行。其中针对北京市水务局原址提供的“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”2 项工作根据北京市水务局业务需要，由甲方根据实际情况确定最终服务期限。

四、验收

乙方提供的技术服务工作应符合本合同约定及有关法律、法规的规定，采用甲方认可方式验收。在验收过程中，乙方应当根据甲方或主管部门的要求进行修改和补充。

本合同服务项目的保证期为 1 年，自验收合格之日起算。在保证期内发现服务缺陷的，乙方应当负责返工或者采取补救措施。

五、履约保证金

(一) 履约保证金金额为合同价款的 10%，即人民币（大写）：_____（小写：元）。

履约保证金用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

(二) 履约保证金采用下述方式第_____方式提交：

(1) 银行保函：由甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行出具，其格式采用甲方可接受的格式

(2) 担保机构保函

(3) 支票

(4) 汇票

(三) 在乙方根据合同进行服务，合同终止之前，履约保证金将一直有效。若乙方未发生违约行为，且未给甲方造成任何损失，考核合格，约定延长服务期满且完成验收及档案移交工作后 30 个工作日内无息退还，如在退还履约保证金时发生银行费用，则将扣减银行费用后的余款退回。履约保证金采用支票、汇票形式的，以支票或汇票方式退还；采用保函形式的，合同期满自行作废，不再退还。

(四) 因乙方原因导致合同无法部分或全部履行的，履约保证金将不予退还。

(五) 甲方逾期退还履约保证金，按照 LPR 利率按逾期天数计算并支付违约金。

六、合同价款及支付方式

(一) 本合同价款为人民币（大写）：_____（小写：_____元）。

(二) 合同定价方式：固定总价。其中针对北京市水务局原址提供的“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”服务费用根据实际服务天数，按照年度服务总费用的比例据实结算，不再随其他因素调整。

(三) 付款进度

第一次付款：甲方于本合同签订后 10 个工作日内，向乙方支付北京市水务局副中心办公区“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”“工单派发及跟踪服务”3 部分合同价款的 70%作为预付款，即人民币（大写）：_____（小写：_____元）；

第二次付款：乙方完成本合同项下全部技术服务工作（包括北京市水务局原址“7*24小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”），且经甲方验收合格后10个工作日内，甲方向乙方支付北京市水务局副中心办公区“7*24小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”“工单派发及跟踪服务”3部分合同价款的30%，即人民币（大写）：_____（小写：_____元）。同时甲方根据全年乙针对北京市水务局原址提供的“7*24小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”的实际发生天数，向乙方支付该部分相应比例合同价款。

(四) 付款方式：转账支票或汇款方式。

(五) 甲方付款前，乙方应向甲方提供等额合法有效的发票，否则甲方可以暂停付

款，直至乙方提供等额合法有效的发票，且不承担任何违约责任。

（六）如甲方未收到财政资金而导致逾期向乙方付款的，则甲方不承担逾期付款的责任。在实际支付时，如遇财政部门国库结账等特殊时期，具体支付将根据财政部门有关要求调整执行，由此造成的支付迟延，甲方不承担任何责任。

（七）前期费用

1、本合同价款中包含2024年1月1日至本合同签订之日期间的维护费用，乙方在收到预付款后10日内，应将该费用支付给前期维护单位。

2、前期维护费用按照以下标准计取：以本合同确定的各维护项目单价为准。

3、前期维护费用的确定：前期维护费用由甲方按上述标准和实际发生工作量审定。

4、乙方因支付前期费用产生的费用包含在本合同价款中，甲方不再另行支付。

（八）如本合同服务期满，在下一年度服务方确定前，乙方应继续按照本项目下一年度批复内容延长其服务期限，直至确定下一年度服务方之日止，延长服务期的费用由下一年度中标单位支付，支付标准按下一年度确定的金额支付。

七、技术情报和资料的保密

（一）按照国家保密法规执行。双方均应对对方提供的技术情报和资料承担保密义务。无论本合同是否有效、变更、解除、终止，本条款的效力均不受影响。

（二）乙方在履行本合同的过程中，从甲方直接或间接获得的与本服务事项有关的全部信息资料（不论是纸面形式、电子记录形式还是其他记录形式，也不论是涉及甲方技术、财务、内部管理等信息），都属于保密信息。

（三）在保密期内，乙方应履行以下保密义务

- 1、以切实有效的保密措施和制度保护保密信息；
- 2、不得将保密信息的全部或部分以任何方式向第三方披露；
- 3、不得将所获悉的保密信息以任何方式用于与本服务事项无关的其他用途或目的；
- 4、不得以损害甲方利益的方式使用保密信息。

（四）未经甲方书面许可或授权同意，无论乙方是否获益，有前款行为之一的，视为乙方违反保密义务。

八、知识产权

本合同履行过程中形成的相关知识产权归甲方所有，乙方未经甲方事先书面同意，不得向任何第三人转让、许可第三人使用、向第三人披露或以其他任何方式侵犯该知识产权。因乙方提供的技术服务成果含有侵害第三人知识产权的内容，导致甲方被第三人

追索的，甲方有权向乙方追偿，乙方应赔偿甲方因此所遭受的一切损失。

九、违约责任

（一）除本合同另有约定外，违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，承担违约责任。

（二）因乙方的原因无法实际履行合同内容，致使合同目的无法实现的，甲方有权解除本合同，乙方不仅应返还甲方已经支付的合同价款，还应按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。

（三）乙方未按照本合同规定的期限完成工作内容或延迟交付合同的成果的，每迟延一日，按照合同价款的万分之五向甲方支付违约金，逾期超过 30 日的，甲方有权解除本合同；甲方解除合同的，乙方不仅应返还甲方已经支付的合同价款，还应按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。

（四）乙方原因造成系统运行故障、数据丢失、网络安全事件的，由乙方负责排除，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同总金额 3% 的违约金，超过 3 次的，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付本合同总金额 20% 的违约金，如果违约金不足以弥补甲方损失，甲方有权乙方承担相应的赔偿责任。

（五）乙方提供的服务不能满足甲方要求的，乙方应当负责整改直至满足甲方要求，且完成期限不延长。乙方不整改或经整改超过 30 日仍不能满足甲方要求的，甲方有权解除本合同，乙方除应当返还已收取的合同价款外，还应当向甲方支付相当于合同总金额 20% 的违约金。

（六）乙方未经甲方同意擅自将工作委托、转包给第三方的，甲方有权解除本合同，乙方不仅应返还甲方已经支付的合同价款，还应按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。

（七）若乙方违反知识产权和/或保密义务，每发生一次/件应按合同总价的 5% 向甲方支付违约金，并赔偿甲方的全部损失。

（八）乙方应支付的违约金、赔偿金等，甲方有权从应支付给乙方的任意一笔费用或履约保证金中直接扣除。

（九）甲方未按本合同约定付款的，每迟延一日，按照应付但未付金额的万分之五向乙方支付违约金。

十、解决合同纠纷的方式

本合同下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意依法将争议提交

至甲方所在地人民法院诉讼解决。

十一、其它

（一）本合同经双方法定代表人或其委托代理人签字盖章后生效。

（二）本协议书一式_____份，双方各执_____份，具有同等效力。

（三）下列文件为本合同文件的组成部分，与本合同具有同等的法律效力：

- （1）本合同书；
- （2）中标通知书；
- （3）履约保证金；
- （4）合同条款；
- （5）合同实施过程中双方共同签署的补充文件；
- （6）投标文件及澄清文件；
- （7）招标文件及修改/补遗文件；
- （8）经双方确认的会议纪要及相关文件。

上述文件间有矛盾时，以日期在后的文件为准。

附件：履约验收方案

履约验收方案

一、履约验收主体：甲方。

二、验收方式：甲方组织验收。

三、验收时间：维护项目按合同规定完成后，甲方应当及时进行验收。乙方于合同服务期结束后的15个工作日内向采购人提交验收申请及项目验收材料，甲方在收到验收申请后的5个工作日内，确定具体日期。

四、验收条件：（一）完成项目实施方案和合同约定的各项内容；（二）有完整合规的技术档案和管理资料。

五、验收程序：乙方按照合同约定，完成现场服务等项目的服务，同时提交完整的验收资料。甲方按照招标文件、投标文件要求完成验收，验收合格后双方签署验收书。如属于乙方原因致使维护项目未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，直至符合验收标准由乙方按要求弥补缺陷后再次组织验收，直至验收合格。

六、验收内容及标准：

序号	验收内容	验收标准	备注
一	技术要求		
1	项目执行的标准和规范	项目实施过程中执行的标准和规范符合采购需求规定的各项标准 and 规范要求。	由甲方组织验收小组成员核查乙方提交的记录文件及其他验收资料，以及日常检查考核记录，验收小组成员全部认为符合要求后签认。
2	服务标准	满足采购需求要求。	
3	运行维护目标	满足采购需求要求。	
4	服务内容	按合同约定完成。	
5	技术支持	满足采购需求要求。	
6	组织方案或解决方案	按承诺方案组织完成项目。	
二	商务要求		
1	项目实施期限	按合同约定期限。	
2	项目实施地点	北京市。	
3	合同价款支付	付款进度比例符合合同约定，付款条件满足合同约定。	
4	保密	供应商按要求与采购人签订保密协议，项目履约验收时未出现泄密情况。	采购人项目实施人员签认。

5	知识产权	供应商按合同约定履行了知识产权义务，项目实施过程中未发生因侵权对采购人造成不利影响事件。	采购人项目实施人员签认。
---	------	--	--------------

委 托 人 （ 甲 方 ）	名称（或姓名）	（签章）			合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系（经办人）	（签章）			
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	帐 号				年 月 日
受 托 人 （ 乙 方 ）	名称（或姓名）	（签章）			合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系（经办人）	（签章）			
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	帐 号				年 月 日

廉政责任书

项目名称：_____

委托单位（甲方）：_____

承办单位（乙方）：_____

为进一步加强党风廉政建设，规范业务活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设责任制规定，甲乙双方特订立如下廉政责任书：

第一条 甲乙双方的责任

（一）严格遵守国家有关法律、法规、相关政策，以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行合同文件，自觉按照合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定之外），不得损害国家、集体和他人利益，不得违反甲乙双方相关规章制度。

（四）任何一方发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方责任

（一）甲方及其工作人员不得以任何理由索要或接受乙方回扣礼金、有价证券、贵重物品和感谢费等，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（二）甲方工作人员不得参加乙方安排有可能影响公正执行业务的宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

（三）甲方及其工作人员不得要求暗示或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便。不得要求或介绍配偶、子女、亲属及特定关系人参与乙方与项目有关的经济活动。

（四）甲方及其工作人员不得向乙方指定或暗示分包服务商，不得要求乙方提供或购买项目合同之外的物品、材料、设备及服务等。

第三条 乙方责任

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

(二)乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

(三)乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

(四)乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

(一)甲方工作人员有违反本责任书第一、二条责任行为的,按照管理权限,依据有关法律法规和规定给与党纪、政纪处分或组织处理;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任。

(二)乙方工作人员有违反本责任书第一、三条责任行为的,按照管理权限,依据有关法律法规和规定给与党纪、政纪处分或组织处理;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任。

第五条 本责任书有效期为甲乙双方签署之日起至该项目验收合格之日止。

第六条 本责任书作为_____合同的附件,与项目合同具有同等的法律效力,经合同双方签署立即生效。

第七条 本责任书甲、乙双方各执_____份。

甲方单位: 北京市智慧水务发展研究院 乙方单位: _____

负责人:

负责人:

签订时间: 年 月 日 签订时间: 年 月
日

安全保密协议

甲方：

联系地址：

邮编：

电话：

乙方：

联系地址：

邮编：

电话：

甲方委托乙方承担_____项目，为落实运维安全管理，保护双方在合同执行期间维护服务所需的有关信息的保密性，双方在平等、自愿、协商一致的基础上签订此安全保密协议，订立以下条款并共同遵守。

1. 运维安全管理责任

1.1. 乙方对合同内的运维服务承担安全责任，乙方（包括乙方所有参与该维护服务的维护人员）对甲方的业务秘密和系统安全与风险信息负有保密责任。

1.2. 乙方应遵照《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）和《北京市开展信息安全等级保护工作实施方案》（京公网监字[2007]788号）等有关规定执行，并遵守甲方的有关运维安全管理制度和工作规范。

1.3. 乙方在维护过程中，应针对项目的特点编制维护计划和落实相应的安全措施，服从北京市水务局安全运维公司在安全方面的统一管理。

1.4. 乙方在运维过程中如发生重大信息安全事件，其处置应按照《关于印发〈北京市国家机关重大信息安全事件报告制度〉的通知》（京信息办函[2004]73号）和《北京市国家机关重大信息安全事件调查处理办法》（京信息办函[2004]227号）等文件执行。

1.5. 乙方应配合甲方建立运行监控管理机制，动态掌握网络及信息系统的运行状况，针对可能出现的重大故障和灾难，制定相关应急预案。应根据《信息系统灾难恢复规范》（GB/T20988-2007）和《关于加强我市电子政务信息系统灾难恢复工作的意见》（京信安

协[2006]3号)等有关规定,对本公司承担的维护项目进行风险分析和业务影响分析,衡量确定灾难恢复目标,制定灾难恢复相关预案。并适时提出应急演练申请,对各种异常情况做出快速响应。

1.6. 乙方应对运维服务有关数据的备份、恢复、加工、访问、清除和销毁等制定控制流程。涉及保密的数据,依照国家、北京市有关数据安全的规定及本协议第二条的要求执行。

1.7. 乙方在维护过程中所带的电脑及其它存储设备必须是经过严格病毒查杀的,不得将病毒等恶意程序带入服务器中。

1.8. 在调试服务器等相关设备时,应严格按照相关程序及规范,否则造成的所有后果由乙方承担。

1.9. 对于软件维护,乙方在每次对系统代码进行更新之前,必须先对服务中的文件、数据及相关日志进行备份。

1.10. 未经甲方书面许可,乙方维护人员不得私自对市水务局业务系统、网络、数据库等进行操作,否则因此造成的损失由乙方承担。

2. 保密管理责任

2.1. 本协议指的保密内容包括(但不限于):维护对象的有关信息(如信息系统中的数据和信息,所提供的书面资料和电子文档包括相关的方案、设计文档、配置和参数等),以及为满足维护服务而涉及的技术秘密、商业秘密,无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息。

2.2. 双方承诺在获得对方书面同意之前,不将对方的保密内容泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

2.3. 一方可以在任何时候,以书面形式要求对方返还或销毁任何依该项目而提供的可记载在任何有形介质上的保密信息及其复制件,另一方应予以执行,并保证没有直接或间接地故意保留或控制任何保密信息及其复制件。

2.4. 一方依据法律或政府部门的有效指令而使用对方提供的信息时,应及时通知对方。

2.5. 乙方在参加国内外学术会议或交流活动中需要公开发表与保密内容有关资料,必须事先向甲方提出申请;未经甲方同意,乙方不得擅自就保密内容或资料情报向外公开。

2.6. 除直接参与本项工作的人员之外,乙方不得将保密信息透露给其它任何人。

2.7. 双方不能将此专有信息的全部或部分进行复制或仿造。

2.8. 乙方应当告知并以适当方式要求其参与本项工作之雇员遵守本协议规定，若参与本项工作之雇员违反本协议规定，乙方应承担连带责任。

2.9. 没有甲方的书面许可，乙方不得丢弃和处理任何书面的或其他有形的专有信息。

2.10. 严禁乙方将软件系统中的涉密资料外漏，不得擅自拷贝软件系统中的涉密文件。对于涉及甲方信息的服务，乙方只能实施现场服务，不得将信息或携带信息的产品带离甲方工作现场。

3. 人员管理责任

3.1. 乙方应强化维护人员安全意识，加强人员管理，重视人员教育，约束人员的行为，每年组织不少于 2 次的人员保密意识培训。

3.2. 乙方应在员工入职前进行政治审查和安全保密培训，并与员工签订保密协议，以高度的责任心及使命感，做好水务信息系统信息安全工作。

3.3. 乙方应根据甲方要求及保密政策变化，及时组织安全保密意识培训。

3.4. 乙方人员在调离岗位或离职时，要履行保密协议，承诺保密事项，并上交有关资料、证件。

3.5. 乙方离职人员工作交接由乙方负责人具体负责，并统一协调。在工作交接中，离职人员管理及办理的一切事务均应移交。工作交接要注明工作职责、工作内容、工作重点等履行情况和办理情况，对于正在办理和未办理事项要进行详细移交。要认真进行原工作资料的移交。

3.6. 乙方离职人员办公物品交接由项目负责人负责办理。离职人员因原工作关系所保管、使用、配发、借用等非个人用品应一并进行移交。涉密文件或设备不得个人保存。

3.7. 乙方员工应加强学习与工作相关的专业知识和技能，积极参加公司和甲方组织的各项保密相关培训。

3.8. 乙方员工应在工作时间全身心的投入，保持高效率的工作，确保不因工作疏忽造成失密事件发生。

3.9. 乙方员工在任何时间均不得利用甲方的场所、设备及其他资源从事私人活动。

3.10. 乙方员工必须保管好个人的文件资料和办公用品，未经同意不可挪用他人的资料和办公用品。

3.11. 乙方员工要保管好个人电脑，按甲方规定进行文档存储、杀毒及日常维护。

3.12. 乙方员工必须服从甲方的整体管理，包括职务的分配及工作内容的安排。

3.13. 乙方员工有相关业务方面的问题须及时向上级领导反映，听取意见。

3.14. 涉及超出乙方员工权限的决定必须报经甲方同意。

3.15. 乙方驻场人员应严格遵守甲方制订的《人员安全管理程序》、《外包驻场人员的管理办法》、《人员离职和换岗管理制度》、《项目人员离职交接》等管理办法和流程。

4. 协议生效与终止期限

4.1. 本协议对合约双方具有同等约束力。

4.2. 本协议所确定的安全保密业务在双方合作终止后仍然有效，不因为双方合作及合作项目的中止、终止而解除。

5. 违约责任

5.1 任何一方如违反本协议规定给对方造成损失的，应承担相应的法律责任和赔偿责任，无论造成损失的当事人与合同执行单位是否存续雇佣关系。

6. 其他

6.1. 本协议自双方签字盖章之日起生效。本协议一式____份，甲乙双方各执份。

6.2. 本合同下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意依法将争议提交至甲方所在地人民法院诉讼解决。

6.3. 本合同未尽事宜，双方可以另行协商，商定内容经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

6.4. 乙方所有服务及驻场服务人员承诺遵守以上保密条款，所有承诺人员在本条款下签字确认。

乙方所有服务及驻场服务人员签字：

甲 方：北京市智慧水务发展研究院
(盖章)

乙 方：
(盖章)

法定代表人
或授权委托人：

法定代表人
或授权委托人：

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 资质证明文件

1-3 投标人资格声明书（实质性格式）

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 中小企业声明函

说明：

- (1)如本项目(包) 不专门面向中小企业预留采购份额， 资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明文件； 供应商如具有上述证明文件， 建议在商务技术文件中提供。
 - (2)如本项目(包) 专门面向中小企业采购， 投标文件中须提供《中小企业声明函》 或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件， 且建议在资格证明文件部分提供。
 - (3)如本项目(包) 预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购， 且要求获得采购 合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的， 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， 投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性 单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团) 出具的属 于监狱企业的证明文件， 还须同时提供《联合协议》； 上述文件建议在资格证明文件部 分提供。
 - (5)中小企业声明函填写注意事项
- 1)
- 《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2)
- 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中 小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企 业 承 担 的 具 体 内 容 或 者 中 小 企 业 的 具 体 分 包 内 容 。
- 3)对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服 务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- (6)温馨提示： 为方便广大中小企业识别企业规模类型， 工业和信息化部组织开发了 中小企业规模类型自测小程序， 在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，

投

标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知(工信部联企业〔 2011 〕 300 号)》及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）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（**请进行勾选**）：

☐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：

2-2 拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）（不适用，可不提供）

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（勾选）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包预算金额的比例（%）
		☐ 中型企业 ☐ 小微企业				
		☐ 中型企业 ☐ 小微企业				
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：

（1）本表仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时填写，非因“为落实政府采购政策”而进行的分包请按照《拟分包情况说明（类型二）》要求填写。

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

（3）投标人与上述拟分包承担主体签署的《分包意向协议》后附。

附：分包意向协议（不适用，可不提供）

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：_____，该金额占该采购包预算总金额的比例为____%。

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

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-3 其它落实政府采购政策的资格要求（不适用，可不提供）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（不适用，可不提供）

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、_____为本次投标的牵头人，联合体以牵头人的名义参加投标，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：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：联合体各方成员应在本协议上共同盖章，不得分别签署协议书。

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据电子件（不适用，可不提供）

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致： （采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）： _____

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章） _____

日期： _____年_____月_____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应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响应有效期届满之日止。

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）（签字或盖章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人及委托代理人身份证明文件电子件：

--

说明：

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

有效的身份证、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

附：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、护照等身份证明文件电子件。

--

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：

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：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写
合同履行期限			

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：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单位	数量	投标报价（元）	投标合价（元）	备注/说明
1	7*24小时系统监控服务（北京市水务局原址）	项	1			
2	呼叫中心服务（北京市水务局原址）	项	1			
3	7*24小时系统监控服务（北京市水务局副局长中心办公区）	项	1			
4	呼叫中心服务（北京市水务局副局长中心办公区）	项	1			
5	工单派发及跟踪服务（北京市水务局副局长中心办公区）	项	1			
投标总价（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。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 无偏离 （如无偏离， 仅选择无偏离即可； 无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视 作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离， 则应在本表中对偏离项逐一系列明， 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。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。
2. 此表中若无任何文字说明，内容为空白，**投标无效**。投标人可根据实际情况以同样格式增加行数并进行说明。
3. “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、投标人拟派人员一览表

投标人拟派人员一览表

项目名称：_____ 招标编号：_____

序号	姓名	拟任本项目职务/岗位	性别	年龄	籍贯	户籍所在地	学历	职称	职业资格	备注

注：

- 1. 须提供服务团队人员毕业证或职称证等相关材料。

8、业绩证明文件

业绩证明文件

（业绩需有合同复印件关键页（包含合同首页、金额页、监理内容页和盖章页）作为证明。）

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

注：1、需有合同复印件关键页（包含合同首页、金额页、监理内容页和盖章页）作为证明。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9、服务方案

服务方案

格式自拟

10. 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料