杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目

招标文件

 **（电子招投标）**

编号:CTZB-2025040195



杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）

浙江省成套招标代理有限公司

二〇二五年四月

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2025年5月8日1](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%EF%BC%88%E4%B8%8B%E8%BD%BD%EF%BC%89%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2022%E5%B9%B412%E6%9C%8813%E6%97%A59%E7%82%B930%E5%88%8600%E7%A7%92)4点00分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

1. **项目基本情况**

**项目编号：**CTZB-2025040195

 **项目名称：**杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目

 **预算金额（元）：1970000**

**最高限价（元）：1970000**

**采购需求：**杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：服务期为自合同签订之日起至2025年12月31日。**

**本项目接受联合体投标：**🗹**是；**☐**否**。

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2.以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供)；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

🞎无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

🗹专门面向中小企业

🗹服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

☐要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到%，其中，小微企业合同金额应当达到%;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

☐要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到% ，其中，小微企业合同金额应当达到% ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

4.本项目的特定资格要求：

[x] 无。

[ ] 有特定资格要求： ，该特定条件的法律法规依据： 。

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2025年5月8日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2025年5月8日14点00分（北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2025年5月8日14点00分

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**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**

《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

 2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

 1.采购人信息

 名 称：杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）

 地 址：杭州市钱潮路22号

传 真： /

项目联系人（询问）：余红明

 项目联系方式（询问）：0571-85000631

质疑联系人： 万炜

质疑联系方式： 0571-85000678

 2.采购代理机构信息

名 称：浙江省成套招标代理有限公司

地 址：杭州市文晖路42号现代置业大厦西楼18层1801室

 传 真：4008-266-163转07285

 项目联系人（询问）：张谊、张洁芬

 项目联系方式（询问）：0571-85830236，13071870118

 质疑联系人：冯东东

 质疑联系方式：0571-85331293

 3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市财政局政府采购监管处 /浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

 地 址：杭州市上城区清泰街549号城建综合大楼11楼（快递仅限ems或顺丰）

 传 真： /

 联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-87227671,0571-87800218

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的：杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目 ，属于软件和信息技术服务业；备注：《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）：软件和信息技术服务业：从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。☐可以就采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | 🗹 A同意将非主体、非关键性 等保测评等 工作分包。☐ B不同意分包。注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | [x] A不组织。[ ] B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 ☐C不统一组织，供应商在获取采购文件后，自行至项目现场考察。地点： ，联系人： ，联系方式： 。  |
| 6 | **样品提供** | [x] A不要求提供。[ ] B要求提供， 1. 样品： ；
2. 样品制作的标准和要求： ；
3. 样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；
4. 是否需要随样品提交检测报告：[ ] 否；[ ] 是，检测机构的要求： ；检测内容： 。
5. 提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。

（6）采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。（7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | 🗹A不组织。☐B组织。（1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20（编制时可根据项目情况进行调整）分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3（编制时可根据项目情况进行调整）人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。（2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。方式二：交易中心现场讲解演示。现场讲解地点为，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 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将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。[ ] 强制采购。产品： □优先采购节能产品。产品： □优先采购环保产品。产品： ☑无 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。****投标报价出现下列情形的，投标无效：****投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;****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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;****投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员**  | 备份投标文件送达地点：杭州市文晖路42号现代置业大厦18楼1801室；备份投标文件签收人员联系电话：张谊13071870118。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **采购代理服务费** | 本项目的采购代理费由中标人支付，计费标准按“国家计委关于印发《采购代理服务收费管理暂行办法》的通知计价格[2002]1980号文件标准的80%收取。包含在投标报价总价中，在发出中标通知书时由中标人以汇票/支票/电汇/现金直接支付给采购代理机构。采购代理服务费以中标金额为计算基数。支付方式：银行转账（汇款、电汇）或汇（支、本）票等方式收款单位（户名）：浙江省成套招标代理有限公司开户：中信银行杭州西湖支行账号：7331610182600126385 |
| 14 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准**。** |
| ☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。🗹联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 15 | **中标候选人数量** | 本项目推荐的中标候选人数量：1名 。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

 **2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”系指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。

**3.采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1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将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。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未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的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《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）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

3.3支持中小企业发展

3.3.1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。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：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。

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。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予**10%-20%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。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政府采购服务项目，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，对联合体或者大中型企业的报价给予**4%-6%**的扣除，用扣除后的价格参加评审。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。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《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）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，《中小企业声明函》填写企业类型错误，导致该企业享受本不能享受的中小企业扶持政策，投标无效并依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 首台套、“制造精品”、“专精特新”等创新产品按规定享受政府采购支持政策。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.4.3 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉、补偿救济**

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.3供应商质疑

4.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和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七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

4.3.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级及各区、县（市）政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区清泰街549号城建综合大楼11楼（快递仅限ems或顺丰），收件人：朱女士、王女士，电话：0571-87227671,0571-87800218。

4.5 补偿救济

采购人因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人提起补偿申请。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2 报价情况说明（如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）；

11.3.2中小企业声明函。（如果有）

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。投标人可事先在公开官网查询、核对相关证书和报告内容，确保投标（响应）文件资料准确无误。

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

 15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘等存储介质中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

19.5金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：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活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.**评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商，为提高政府采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

23.4 由于中标、成交供应商原因导致重新采购的，应当承担支付代理费和专家评审费等费用在内的赔偿责任。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线95763。

**27.预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线95763。

**八、电子交易活动的中止**

**28. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

 29.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

30.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

30.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

30.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

30.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，采购人应当按规定做好审核并完成支付。

**第三部分 采购需求**

1. **项目概况**

随着我院信息化的不断发展，在基础设施、应用系统、数据资源和安全保障建设方面取得新的发展和进步。特别是近年来，随着我院云资源和软件业务系统规模和数量不断增长，覆盖范围、复杂程度和耦合性也越来越高，数据安全储存和使用的的风险不断增加，对信息化运维的广度、深度和精细度提出了更高要求。2025年，在全国法院“一张网”背景下 ，我院诉讼平台法官端功能也将融入“一张网”，实现法官端在“一张网”办案，但当事人端和互联网庭审业务仍将保留在诉讼平台，因此仍需对诉讼平台进行运维保障；另一方面，按照“一张网”要求，我院诉讼平台数据也须迁移至“一张网”，但考虑到涉及迁移的数据体量较大、周期较长，为确保数据迁移的安全，相关数据仍将在诉讼平台进行过渡，因此仍需在运维项目中采购云资源租赁服务。综合上述两项需求，2025年我院仍需申请采购诉讼平台运维项目，主要包含底层系统云服务租赁、云资源及服务器租赁、安全保障服务体系、维保服务等采购内容。

基于上述原因，结合我院基础现状我院在本年度的运维需求为：保障2025年我院信息化平台在迁移到“一张网”之前以及之后的稳定运行，25年5月前资源保障杭州互联网法院各云资源、所有业务系统平台服务能够稳定运行，5月份后杭州互联网法院法官统一使用全国法院“一张网”办案办案平台，互联网诉讼服务端还保留原有平台，资源主要保障诉讼服务端稳定运行；

本项目的运维内容包括四大类：

（1）云资源和云服务

本部分的运维内容包括底层云服务及云资源，服务期为自合同签订之日起至2025年12月31日。

具体如下：需为杭州互联网法院提供所有信息化业务系统所需要的底层云服务及云资源，保障各个业务系统正常运行。其中底层云服务，包含OCR底层服务、NLP底层服务、通用数据平台、数据展示组件、大数据大屏支持服务、电子章硬件加解密服务、电子章通用管理服务、多端消息提醒服务、条码二维码服务、裁判文书分析服务、实人认证服务、音视频网关服务、大数据平台服务、数据传输底层云服务；此外云资源包括EDAS、SLB、业务应用服务器资源、庭审服务器资源、运维管理服务器资源、RDS、云数据缓存Redis、分析性数据库ADS、OSS、CDN、ElasticSearch、日志服务、消息队列、弹性公网IP流量。

（2）安全保障服务

本部分的运维内容主要为杭州互联网法院已建设的系统提供整体安全保障。

具体如下：需专为杭州互联网法院设计一套科学合理的安全保障体系，形成有效的安全防护能力、隐患发现能力、应急反应能力和系统恢复能力，从物理、网络、系统、应用和管理等方面保证“软件系统”安全、高效、可靠运行，保证信息的机密性、完整性、可用性和操作的不可否认性，避免各种潜在的威胁。

（3）驻场运维服务

本部分的运维内容为杭州互联网法院提供3名一线专业驻场运维人员，包括提供培训用户顺畅使用所需功能并及时解决日常使用问题，收集系统使用需求并反馈给研发公司持续迭代优化，同时也协助法院处理汇报、展示、招待等工作，运维技术人员需要保障法院信息化平台在迁移到一张网之前以及之后的正常稳定运行。

（4）维保服务

保障杭州互联网法院各云资源、所有业务系统平台服务能够正常，安排专业的维护保障人员，提供专业的维保服务，实现系统运行稳定、业务应用的支持和数据系统的安全防护。具体包括保障服务器正常运行、软件Bug的修复、数据库维护、系统优化、账号开通及权限配置、故障管理、日志检查和备份等服务。

1. **项目目标**

本运维项目的总体目标是建立一套维护体系，维护杭州互联网法院信息业务系统的正常运行、记录各类业务系统的运行情况、进行相关业务系统的软硬件调试、提高各业务系统及相关设备的性能，确保业务系统在有效工作时间内正常运行，保证业务系统数据的完整安全性，保障审判执行信息化平台，能稳定运行。

通过本期维护服务具体实现：

（1）基础设施的维护，网络通信等维护项目，实现稳定的网络链路通讯，确保业务的顺利开展。来保证杭州互联网法院工作人员的正常办公和系统、平台的业务开展。

（2）通过科学、条理的运维手段，结合可执行运维计划，维护软件资源，实现维护响应率和维护完好率98%及以上，确保软件正常运行和数据完整可用，为杭州互联网法院业务开展、日常办公保驾护航。

（3）运维保障服务，以科学、合理的运维理念，搭建运维管理团队，配备全面管理、专项管理人员，实现对IT运行环境的所出现的问题进行提前分析，早定位，快解决，要求实现音视频及其他设备维护响应率和维护完好率98%及以上，物理服务器和相关主要设备和网络设备维护响应率和维护完好率98%及以上，机房环境维护响应率和维护完好率99%及以上，确保物理设备的稳定运行，机房环境的良好运作，提升杭州互联网法院整体运维水平。

（4）信息安全服务，定期对杭州互联网法院环境、系统、平台等进行等保三级2.0测评。发现单位信息系统存在的安全隐患和不足，进行安全整改，提高信息系统的信息安全防护能力，降低系统运行风险。

1. **信息化现状**

（一）运维现状

杭州互联网法院通过前期信息化建设，开展了运维服务外包，初步建立了信息化运行维护基础流程和制度规范，提供对服务器及相关设备、网络设备、机房环境、业务应用系统平台的维护和保养，建立杭州互联网法院信息化运行维护体系。随着杭州互联网法院信息化建设程度的提高，为深化信息化建设成果，特此开展杭州互联网法院2025年度信息化运维项目，以此全面提升信息化建设和服务的总体效能，使各信息化系统平台能真正发挥成效，提高业务管理水平。

1.运维方式

服务方式将要求采用驻场服务、定期现场服务和响应服务相结合的方式。针对不同的专业和服务内容，采用灵活的服务方式开展维护工作。

**（1）驻场服务方式**

驻场服务即在杭州互联网法院现场按采购人工作时间要求进行日常服务支撑。

为了满足杭州互联网法院对驻地的特殊需求，安排人员进行现场驻守服务，以确保随时能够处理紧急事件。

**（2）响应服务方式**

当发生紧急事件，或驻场工程师无法解决时，可以直接通过电话联系二线技术专家，二线技术专家按约定时间内到达杭州互联网法院现场提供服务。或者直接通过电话联系项目经理，安排专业人员到达杭州互联网法院提供服务。

**（3）定期现场服务方式**

根据为杭州互联网法院制定的维护服务作业周期，专门的技术人员上门提供系统服务提供定期上门现场执行维护任务。根据定期现场服务方式的特点，供应商将遵循双方约定的时间及地点，安排相应的服务人员提供定期现场服务。对于单次现场服务，项目经理接到服务需求之后，将安排驻场或供应商服务人员提供上门现场服务。

**（4）远程服务方式**

原厂、专家组技术须支持远程服务，对问题隐患给与解决方案并解决隐患问题，专家组工程师通过远程维护方式为采购人解决问题。

（二）应用系统现状

杭州互联网法院已建设项目应用系统清单如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **建成日期（年）** |
| 1 | 诉讼平台 | 1 | 套 | 2019 |
| 2 | 智慧庭审 | 1 | 套 | 2019 |
| 3 | 调解平台 | 1 | 套 | 2019 |
| 4 | 执行平台 | 1 | 套 | 2019 |
| 5 | 电子证据平台 | 1 | 套 | 2019 |
| 6 | 大数据平台 | 1 | 套 | 2019 |
| 7 | 审判管理平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 8 | 审理模式创新 | 1 | 套 | 2020 |
| 9 | 诉调一体化平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 10 | 电子卷宗平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 11 | 安全保障服务体系 | 1 | 套 | 2020 |
| 12 | 司法数据中心 | 1 | 套 | 2020 |
| 13 | 法标标准信息化建设 | 1 | 套 | 2020 |
| 14 | 司法区块链 | 1 | 套 | 2020 |
| 15 | 签章云服务和签署平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 16 | 要素化审理平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 17 | 法官一体化办案平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 18 | 执行一体化平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 19 | 财务管理平台 | 1 | 套 | 2020 |
| 20 | 知识产权快审 | 1 | 套 | 2020 |
| 21 | 智能审判算法引擎 | 1 | 套 | 2020 |
| 22 | 智能审判-知识产权及交易纠纷案由 | 1 | 套 | 2020 |
| 23 | 智能外呼 | 1 | 套 | 2020 |
| 24 | 自动化办案系统 | 1 | 套 | 2020 |
| 25 | 跨境电子贸易纠纷解决平台 | 1 | 套 | 2021 |
| 26 | 无纸化办案办公系统 | 1 | 套 | 2021 |
| 27 | 互联网审判大数据中心（两期） | 1 | 套 | 2022 |

1. **需求概述**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **建设内容** | **项目分类** | **详细描述** |
| 1 | 云资源和云服务 | 云资源 | 为杭州互联网法院提供服务期内所有信息化业务系统所需要的底层云服务及云资源，保障各个业务系统正常运行。提供包括EDAS、SLB、业务应用服务器资源、庭审服务器资源、运维管理服务器资源、RDS、云数据缓存Redis、分析性数据库ADS、OSS、CDN、ElasticSearch、日志服务、消息队列、弹性公网IP流量等资源服务。。 |
| 2 | 云服务 | 为杭州互联网法院提供服务期内所有信息化业务系统所需要的底层云服务及云资源，保障各个业务系统正常运行。其中底层云服务，包含OCR底层服务、NLP底层服务、通用数据平台、数据展示组件、大数据大屏支持服务、电子章硬件加解密服务、电子章通用管理服务、多端消息提醒服务、条码二维码服务、裁判文书分析服务、实人认证服务、音视频网关服务 、大数据平台服务、数据传输等底层云服务。 |
| 3 | 安全保障服务 | 安全保障服务 | 专为杭州互联网法院设计一套科学合理的安全保障体系，形成有效的安全防护能力、隐患发现能力、应急反应能力和系统恢复能力，从物理、网络、系统、应用和管理等方面保证“软件系统”安全、高效、可靠运行，保证信息的机密性、完整性、可用性和操作的不可否认性，避免各种潜在的威胁。 |
| 4 | 驻场运维服务 | 驻场运维服务 | 本部分的运维内容需为杭州互联网法院提供3名一线专业驻场运维人员，保障诉讼平台在内的所有已上线系统稳定安全运行，提供培训用户顺畅使用所需功能并及时解决日常使用问题，收集系统使用需求并反馈给研发公司持续迭代优化，同时也协助法院处理汇报、展示、招待等工作，运维技术人员需要保障法院信息化平台在迁移到一张网之前以及之后的正常稳定运行。 |
| 5 | 维保服务 | 维保服务 | 保障杭州互联网法院各云资源、所有业务系统平台服务能够正常，安排专业的维护保障人员，提供专业的维保服务，实现系统运行稳定、业务应用的支持和数据系统的安全防护。具体包括保障服务器正常运行、软件Bug的修复、数据库维护、系统优化、账号开通及权限配置、故障管理、日志检查和备份等服务。 |

1. **需求详情**

（一）云资源和云服务

1.云资源

（1）服务范围

服务期内提供杭州互联网所有业务系统所需的底层云资源，25年5月前提供所有业务系统平台能够稳定运行的底层云资源，5月份后杭州互联网法院法官统一使用全国法院“一张网”办案办案平台，互联网诉讼服务端还保留原有平台，资源主要保障诉讼服务端稳定运行。

（2）服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | EDAS | 服务中间件专业版，企业级分布式应用服务，提供 hsf，dubbo 服务的框架，用来配置和部署微服务，为法院提供高效的分布式应用部署配置管理，能够将配置信息在控制台上集中管理起来。前4个月：10应用节点；后8个月：6应用节点； |
| 2 | SLB | 负载均衡服务，自动将工作任务进行平衡、分摊到多个操作单元上进行运行，消除单点故障并提升应用系统的可用性。 |
| 3 | ECS for 业务应用 | 应用服务器，前4个月：生产环境9台ECS，6台预发布ECS;测试环境 6台ECS。用于支持杭互业务应用系统的部署、运行。后8个月：生产环境5台ECS，3台预发布ECS;测试环境 3台ECS。用于支持杭互诉服应用系统的部署、运行。 |
| 4 | ECS for 庭审 | 庭审服务器，可支持10场庭审并发（60个人），另加1台测试服务器。用于诉讼平台开庭审理。 |
| 5 | ECS for 运维管理 | 2台运维管控服务器，用于部署运维管控平台，作为集成告警，k8s ，日志的整体管控，保证用户日常运维与安全管理。 |
| 6 | RDS | 关系型数据库，一主一备，前4个月：8核16G，60G空间。用于存储诉讼平台案件数据。后8个月：8核16G，30G空间。用于诉服相关数据。 |
| 7 | 云数据缓存Redis | 缓存服务器，16G，用于用户数据缓存、数据处理缓存，具备低延迟、大吞吐、弹性扩缩容的特点。前4个月：16G后8个月：4G |
| 8 | 分析性数据库ADS | 支持海量数据统计和分析，用于支持诉讼平台案件数据统计和分析。前4个月：6个ECU,规格C8。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 9 | OSS | 文件存储服务，用于支持杭互信息化系统生成各种文书、证据材料等数据的存储。前4个月：500T，日流量2G。后8个月：300T，日流量2G。 |
| 10 | CDN | 静态页面加速服务；用户访问静态内容时，CDN节点提供缓存加速服务，避免网络传输的瓶颈，提高网络响应速度。 |
| 11 | ElasticSearch | 搜索服务，辅助各个系统进行搜索和筛选数据使用。前4个月：500G容量，QPS100。后8个月：300T，日流量2G。 |
| 12 | 日志服务 | 通过接入收集服务器/应用/阿里云等数据，统一日志格式，优化日志存储空间，通过可视化界面实现日志收集，监控，报警。 |
| 13 | 消息队列 | 系统模块间通信，用于杭互各个系统模块之间消息通信。 |
| 14 | 弹性公网IP流量 | 用于音视频服务公网（动态映射大量端口，SLB不合适）流量进出，NTA网关等业务场景。 |

2.云服务

（1）服务范围

服务期内提供杭州互联网法院所有业务系统所需的底层云服务，25年5月前提供所有业务系统平台能够稳定运行的云服务，5月份后杭州互联网法院法官统一使用全国法院“一张网”办案办案平台，互联网诉讼服务端还保留原有平台，云服务主要保障诉讼服务端稳定运行。在服务期间，供应商应保障所有业务系统的云服务正常运行，有故障情况发生应及时反馈给本单位，并与运营商配合，快速定位、处理并解决故障。

（2）服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | OCR底层服务 | 通用服务50万次调用，特殊文本例如身份证或者火车票等10种证件，每种5万次。用于辅助当事人立案身份信息的自动提取，辅助法官做裁判文书信息填写和核对。 |
| 2 | NLP底层服务 | 通用NLP服务150万次调用。用于进行文本实体抽取、文本分类、关键短语抽取、关系抽取等，用于智能生成判决书中要素的导入，辅助法官实现文书自动生成。 |
| 3 | 通用数据平台 | 前4个月：60个CU，保持10T的数据存储和流量使用。用于存储网上立案、庭审、诉讼、送达、调解等不同业务场景过程之中产生的数据，对不同业务进行数据存放分析、分类整理，便于前端的页面数据展示及数据分析使用。后8个月：15个CU，保持2.5T的数据存储和流量使用。用于存储网上立案、庭审等业务场景过程之中产生的数据。 |
| 4 | 数据展示组件 | 前4个月：提供前端组件和数据集成组件，数据绑定组件。用于支撑诉讼平台和调解平台页面展示和统计，包括分案日志和统计、庭审排期、案件检索等页面展示。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 5 | 大数据大屏支持服务 | 前4个月：datav数据大屏底层服务，企业版+购买定制模板。用于支持把法院的各种类型数据转化成精美的数据大屏，呈现给法院用户，用于司法数智大脑展示支撑。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 6 | 电子章硬件加解密服务 | 包含加密机一年租用，加密-解密服务底层服务。用于文书签章和当事人笔录签字确，在诉服平台需要使用。 |
| 7 | 电子章通用管理服务 | 包括电子章管理，图片章管理，用印管理，审计管理等底层服务。用于文书签章和当事人笔录签字确认，方便法院用章申请管理使用以及当事人手写签名管理使用。 |
| 8 | 多端消息提醒服务  | 提供邮件包1年（7万条），并提供消息提醒底层支撑服务。用于发送邮件给到法官、当事人等用户。 |
| 9 | 条码二维码服务 | 包括短连接生成和二维码底层服务。用于裁判文书签发、庭审签字确认以及缴费的二维码生成，方便用户使用手机或条码枪扫码完成操作。 |
| 10 | 裁判文书分析服务 | 前4个月：裁判文书分析服务，提供文本的数据分析和裁判文书的模型匹配服务，用于智能生成判决书。后8个月：法官办案迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 11 | 实人认证服务 | 实人认证服务+底层适配阿里安全部的实人认证接口。用于智慧庭审系统对用户身份信息真实性核验，核实用户姓名、身份证号、活体照片真实存在并匹配，确保当事人身份真实有效。 |
| 12 | 音视频网关服务 | 音视频网关，流量按照每天6G流量。用于庭审的音视频，和在线语音通话等，为庭审提供高可用、高品质、超低延时的音视频通信服务。 |
| 13 | 大数据平台服务 | 前4个月：利用传统机器学习和深度学习，针对审判流程中产生的大量数据，从数据处理、算法模型等方面进行智能化方面的训练，为智能化应用提供底层基础。用于信息网络传播权、金融借款合同纠纷等智审案由案件智审的支撑。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 14 | 数据传输 | 系统内各数据库之间的数据同步、异地备份的传输服务。用于诉讼平台内各环节数据同步及传输。 |

（二）安全保障服务

1.服务范围

针对杭州互联网法院所有的应用系统设计整体的安全保障服务，25年5月前安全保障服务范围包括2019年至今所建设的信息化系统。（维护内容详见上文中“杭州互联网法院已建设项目应用系统清单”），5月份后杭州互联网法院法官统一使用全国法院“一张网”办案办案平台，安全保障服务范围主要保障诉讼服务端的稳定运行。

2.服务内容

具体服务内容包含服务器安全、防火墙、审计等多项服务，详细如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | web应用防火墙 | 对业务系统的业务流量进行恶意特征识别及防护，将正常、安全的流量回源到服务器。避免网站服务器被恶意入侵，保障业务的核心数据安全，解决因恶意攻击导致的系统性能异常问题；具体服务包括常见Web攻击方式防护、web 0day漏洞防护更新、安全防护报表、高级防护模块、敏感数据防泄漏防护、网页防篡改防护、日志检索和分析等服务。 |
| 2 | 服务器安全 | 通过定期对服务器主机安全检测和修复、定期对系统基线核查和修复、定期采集并记录服务器上的端口、软件、进程、账户、数据库等信息；定期对主机安全日志检索和分析；阿里云专有网络VPC的定期安全监测，保证服务器安全；具体服务包括主机安全检测和修复、系统基线核查和修复、主机资产指纹、主机安全日志检索和分析、VPC安全监测。 |
| 3 | 堡垒机 | 用于集中管理资产权限，全程监控操作行为，解决“众多资产难管理”、“运维职责权限不清晰”以及“运维事件难追溯”等问题；具体服务包括操作审计、权限资产隔离、安全合规审计。 |
| 4 | 数据库审计 | 智能解析数据库通信流量，细粒度审计数据库访问行为，通过对数据库全量行为的审计溯源、危险攻击的实时告警、风险语句的智能预警，实现敏感的数据库资产安全的监控保障；具体服务包括用户行为溯源审计、多维度线索分析、异常SQL行为实时告警、异常行为精细化报表、安全合规审计。 |
| 5 | SSL证书 | 加密服务，保障数据传输安全，目前服务的网站12个，每3个月要更换一次，包含自动签发+配置服务费用。 |
| 6 | 安全测试 | 通过远程识别服务的类型和版本,对服务是否存在漏洞进行判定，对发现的漏洞进行人工验证和测试；具体服务包括安全黑盒扫描、漏洞人工验证和测试。 |
| 7 | 代码审计 | 对杭互应用系统的代码进行周期性白盒扫描，分析发现缺陷、漏洞和错误，并进行漏洞代码核查修复；具体服务包括持续周期代码白盒扫描、漏洞代码核查修复。 |
| 8 | 安全通告预警 | 对最新安全漏洞进行通告预警，进行漏洞排查和验证。 |
| 9 | 应急响应 | 根据不同安全事件以及安全事件的级别，采取相应措施进行应急处理，提供应急响应安全事件报告。 |
| 10 | 等级保护资质认证 | 遵循等保三级要求完善技术和管理制度；配合资质认证机构完成每年的等保三级资质评审；不断维护和整改等保三级安全要求。 |
| 11 | 数据安全 | 提供个人信息安全保护、敏感数据自动识别、数据安全生命周期服务；对数据从创建和初始存储，到它过时被删除整个生命周期内进行监测管理，防止数据泄漏，保证数据安全。 |
| 数据管理系统（DMS）：提供数据资产管理、数据治理、数据库设计开发、数据集成（上云迁移、容灾、多活、ETL）、数据开发及数据消费服务等能力，帮助企业高效、安全的挖掘数据价值。 |
| 12 | 数据备份 | 支持杭互应用系统数据的异地备份，提供相应的存储及流量。 |
| 支持杭互应用系统数据的离线备份存储，提供相应的存储服务器、专线以及流量。 |
| 13 | 安全技术支持服务 | 安排专业的安全工程师及安全团队，支持国家、行业、省市等各个级别举行的功放演练、护网行动，保障杭互外网平台在各项行动中不被攻破；配合实施各级开展的安全检查、整改工作。 |

（三）运维人员服务

提供不少于14位专业的运维人员，其中3位驻场运维人员，11位二线运维人员。及时响应现场服务的要求，培训用户顺畅使用所需功能并及时解决日常使用问题，收集系统使用需求并持续迭代优化，同时也协助法院处理汇报、展示、招待等工作。具体要求如下：

1.驻场运维人员需求

（1）项目经理

具有IT服务管理经验或咨询项目实践经验、有IT服务规划和实施能力，具有信息系统项目管理师（高级）证书。

工作要求：负责项目整体管理和资源协调，负责组织法院信息化系统需求收集工作，对法官提出的需求进行整理，并与研发公司进行需求沟通及深化；提供培训用户顺畅使用所需功能并及时解决日常使用问题，协助法院处理汇报、展示、招待等工作。

（2）软件设计工程师

具有行业信息化系统建设经验，具有软件设计师相关资格证书。

工作要求：负责在信息化系统维护过程中，对系统故障、系统BUG、产品缺陷进行收集整理、开发、优化，并及时反馈给采购人。

（3）服务器与数据库工程师

具有相关从业经验，具有数据库工程师证书，能熟练掌握和配置服务器、存储等设备安装调试，对数据备份、linux操作系统、虚拟化、系统容灾架构有良好的解决方案和集成能力，具备服务器虚拟化和桌面虚拟化经验,实施过服务器或桌面虚拟化项目,熟悉vmware服务器虚拟化。

工作要求：负责服务器维护，包括系统重装（包括Windows、Linux服务器系统）、熟悉服务器中已安装中间件、数据库，如Oracle、达梦、人大金仓、Mysql、Tomcat、Nginx等；负责服务器的日常巡检、月度巡检、季度巡检；采购人安排的其它工作。

2.二线运维人员需求

二线运维人员不少于11人，有相关行业工作经验，能及时响应现场服务的要求。提供按需上门、定期上门、远程支持等技术支持服务。

（四）维保服务

1.服务范围

保障杭州互联网法院各云资源、所有服务能够正常，实现系统运行稳定、业务应用的支持和数据系统的安全防护。

2.服务内容

具体服务事项如下：

1）保障服务器正常运行：服务器系统的安装，监控系统的部署，中间件的配置，服务器故障的修复，网络的配置，网络故障的排查，服务器证书的管理。

★2）软件Bug的修复：根据用户反馈的平台系统问题，对软件的完善，提供软件使用的咨询、更新迭代、版本管理、代码管理。

★3）数据库维护：数据库的备份（每周1次应用系统软件数据增量备份，每月1次应用系统软件数据全量备份），数据订正，数据导出；

★4）系统优化：用户在使用过程中，维护人员结合法院业务协助发现产品系统中某个环节或功能模块需要进一步调整优化的，并提起功能优化需求。同时配合法院办公室对应负责人梳理功能优化需求，进行优先级排期。

★5）账号开通及权限配置：在日常运营中，根据法院各庭业务需求，进行权限新增、删减，以及审批线变更调配等调整；对于新的法官、书记员、助理，或为案件庭审保障需要等需求及时进行账号开通及权限配置，并予以指导。

6）故障管理：定期检查，及时发现故障隐患，并迅速处理，做好统计，避免发生重大系统事故。全年7×24小时故障响应。

★7）日志检查和备份：每周对系统日志检查，包括系统及其依托的操作系统、支撑软件的运行维护相关日志检查及备份归档工作。

1. **维护工作要求**

（一）维护需求

1.维护模式需求

（1）服务对象

本期项目信息化运维服务的维护模式采取完全外包的方式进行，运维供应商承担日常性运维工作，包括网络设备维护、物理服务器和相关主要设备维护、音视频及其他设备维护、机房环境设备维护、网络通信维护等内容，并提供热线服务、远程服务、现场服务、值班服务和巡检服务。

（2）服务级别要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **重要性** | **服务级别** |
| 1 | 服务器及相关主要设备维护 | 非常重要 | A级 |
| 2 | 网络设备维护 | 非常重要 | A级 |
| 3 | 网络通信维护 | 非常重要 | A级 |
| 4 | 采购人在报障时要求提升为A级响应事件 | 非常重要 | A级 |
| 5 | 机房环境设备维护 | 重要 | B级 |
| 6 | 音视频设备及其他设备维护 | 重要 | B级 |

2.软件及数据资源维护需求

包括应用系统维护、服务器系统软件/工具软件维护两部分。

应用系统需要维护的内容：“一张网”迁移之前主要包括诉讼平台、智慧庭审、调解平台、执行平台、电子证据平台、大数据平台、审判管理平台、审理模式创新、诉调一体化平台、电子卷宗平台、安全保障服务体系、司法数据中心、法标标准信息化建设、司法区块链、签章云服务和签署平台、要素化审理平台、法官一体化办案平台、执行一体化平台、财务管理平台、知识产权快审、智能审判算法引擎、智能审判-知识产权及交易纠纷案由、智能外呼、自动化办案系统等。“一张网”迁移之后主要保障诉讼服务端稳定运行。

服务器系统软件/工具软件需要维护的内容：对安全管理软件等过期软件进行后续相关维护事宜。

（1）工作要求

采购人可根据需要（如技术支持/紧急大面积故障/系统升级/搭建环境测试）要求技术人员在业主指定的场所进行办公处理。

运维团队必须指定1名公司部门级以上领导作为项目负责人，协同项目经理一起对维护工作进行紧密跟踪和管理，协调与采购人之间的重大问题，对项目经理的职责应该在项目管理相关部分做充分的规定。项目经理要求有较强的协调、管理、沟通能力，具有比较全面的技术知识结构，参加过运维管理专业培训，对大型单位的计算机网络系统维护工作具有较为深刻的理解和较为丰富的管理经验。

一般情况下，技术支持团队人员的工作由项目经理安排和管理，项目经理对用户指定的管理员负责，同时用户指定的管理员可以安排和监督所有服务人员的工作，如有必要业主完全有权力调整维护人员的职责分工以及安排工作。

未经采购人书面同意，不得更换维护人员。如果维护人员存在工作态度、责任心、技术能力、协调能力等方面之一的问题时，采购人有权要求运维团队更换维护人员，并且运维团队在收到采购人书面通知之日起7个工作日内必须更换，接替人员也必须经过面试、审核同意后才能开始试用，如果有两次以上的试用不合适，要求服务团队进行整改，以公司名义正式提交整改报告。

运维服务团队应该为项目组人员购买必要的保险，并且服务团队必须声明，对于维护人员因为工作在采购人处引起的各种工伤、安全事件和事故，业主免于一切责任。

要求服务团队给出所有维护人员的工资待遇的说明（必须保证真实性）。

（2）配备要求

1. 工作场所

供应商需在中标后合同签订前于采购人所在地附近设置运维所需的工作场所，以便更好的满足采购人对服务响应情况的要求。

1. 维护工具

供应商应该专门设置1台移动电话，用做服务台与采购人沟通使用，24小时保持通话畅通，要求电话机具备免提、耳机等功能以适合服务台工作。

配置2台手提电脑（独立电源、使用时间在两年以内的、配置和性能较好的），以供维护人员在维护工作中使用。（供应商自行配置）

在需要现场处理的办公场所内，每名维护人员都必须配置一台台式电脑，以及其他必要的维护设备和工具。（供应商自行配置）

（二）信息安全需求

提供等保三级2.0测评服务。

1.系统安全服务模式

测评机构到达现场，采用五种方式，调研访谈、查看资料、现场勘查、查看配置和技术测试评价逐步深化的测试手段进行测评工作。

2.服务标准需求

测评机构依据国家信息安全等级保护制度规定，受本单位委托，构成立项目组，工作人员至待测评单位了解待测评系统相关信息，编写信息系统业务调查报告，信息系统规划设计分析报告，与被测单位共同讨论测评方案，测评工作计划，达成共同认可的测评方案和测评工作计划。

在进入现场检测测试阶段时，测评机构项目组成员在参照系统体系建设相关资料（系统建设方案、技术资料、管理资料、日常维护资料）后，对测评单位进行安全管理机构检查、安全管理制度检查、系统备案依据检查、技术要求落实情况测评、定期评估执行情况检查、等级响应、处理检查、教育和培训检查，生成管理检查记录、技术检查记录和核查报告。

测评机构最后进行核查结果分析，等级符合性分析、专家评审，生成等级差距测评报告和安全建议报告。

1. **服务响应要求**

（一）服务响应级别

运维人员接到报障后接障后必须按服务级别作出响应，详细记录故障现象，具体服务响应要求如下表：

（1）全年的工作日5天×8小时服务响应

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务级别** | **A级** | **B级** | **C级** |
| 故障响应时间 | 5分钟 | 10分钟 | 20分钟 |
| 人员到场时间 | 20分钟 | 50分钟 | 80分钟 |
| 故障恢复时间 | 30分钟 | 1小时 | 2小时 |
| 采购人满意度 | ≥95% | ≥90% | ≥90% |
| 故障受理方式 | 手机、固定电话、邮件、QQ/微信、钉钉实时沟通工具等 |

（2）全年的工作日5天×8小时以外服务响应

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务级别** | **A级** | **B级** | **C级** |
| 故障响应时间 | 20分钟 | 30分钟 | 1小时 |
| 人员到场时间 | 1小时 | 4小时 | 6小时 |
| 故障恢复时间 | 2小时 | 8小时 | 12小时 |
| 采购人满意度 | ≥95% | ≥90% | ≥90% |
| 故障受理方式 | 手机、固定电话、邮件、QQ/微信、钉钉实时沟通工具等 |

（二）响应、处理时限

1.供应商提供固定的7×24小时故障受理电话服务。

2.全年工作日提供5×8小时的运维技术服务；

3.7×24应急支持，0.5小时响应，1小时到达采购人指定地点进行运维，如2小时内无法解决问题，需在2小时内联系到确保能够解决问题的工作人员到达现场并解决问题。

4.技术人员响应时限：根据服务响应级别，接障后技术支持人员必须相应的服务响应级别作出响应，详细记录故障现象。

5.对于服务请求，在工作时间，接障后技术人员按服务级别内解决并完成服务需求。

6.取回维修的设备维修周期为：交换机等网络设备3个工作日，台式电脑等其它设备2个工作日。

7.重要设备在维修周期内必须提供相应的替代产品以保障网络及应用不会受到影响。

（三）维护维修响应方式

所有设备维修服务均为上门维修服务。但如果有下列情况，供应商可以将设备交给上门工程师搬回服务方进行维护，供应商需承诺在48小时内预约送回。

1.采购人不希望上门工程师在现场操作；

2.故障情况在现场无法解决；

3.故障情况解决所需的时间较长而采购人不能相陪。

（四）质量要求

1.应能在10分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。

2.故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。

3.如果配件需要送修或更换，维修期间提供同档次的备用设备，并需要配合单位用户登记故障配件的型号和产品序列号，并由用户签字后再送维修。

4.如果机器送修，需要保护好磁盘等存贮设备。要先将用户数据备份好，再送维修。

5.建立定期巡检制度：所有设备进行月度的巡检检查，记录设备状况，列出注意事项，并反馈给用户。并形成月度巡检报告。对维护范围内的重要设备提供至少每周一次的系统巡检，并提交检查记录报告。通过系统健康检查对运行系统上的潜在的问题进行深入检查。在系统发生问题之前对系统上有关安全性、可管理性以及系统性能进行检查分析，并指出系统潜在的问题以及推荐解决方法。针对用户提出的技术问题作出回复，并定期组织双方进行技术交流。

1. **质量考核标准**

（一）考核细则

1.总则

**（1）考核方式**

采购人通过每月对供应商的考核，得出月度考核得分，每年的月度考核平均得分为年度考核最终结果。月度考核得分=运维团队管理得分\*30%+维护质量效率管理得分\*50%+系统稳定性得分\*20%。

**（2）考核评价**

每年的月度考核平均得分为供应商维护质量的最终体现形式。满分为100分。季度平均得分≥80分为优秀，支付该季度全额维护费用；低于80分，每分相应扣季度维护费用1000元，最高扣款不得超过该季度支付费用总额的5%。

**（3）信息安全**

运维人员对在处理故障过程中获得的设备管理密码、数据负有保密职责，严禁外泄给其他人员。如果发生违规外联或密码、数据外泄等信息安全事故。按合同规定直接予以处罚。

2.具体细则

**运维团队考核细则：**

**人员配备**：维护人员必须按照运维合同规定配置，少配置一人或随意变更人员配备情况，每人次扣5分,并补齐运维人员。

**人员资质**：维护人员资质要按照运维合同规定配置，发现一名不符合配置要求的，每人次扣5分，并更换运维人员。

**项目经理服务水平**：任务按时按质完成，理解采购人需求，沟通良好，主动改善意识强。 服务态度、任务完成时间、质量情况、主动性等方面进行考核，视情节轻重扣2-5分/件。

执行力：运维人员需要服从指挥和调度，若出现不服从的行为，将视情节轻重扣除5-15分/件。

**日常考勤：**运维人员在正常工作日应5\*8小时技术服务，在非工作时间应设置有专人7\*24小时接听的移动电话热线，若发现迟到、早退、旷工、移动热线无人接听情况，一次扣1分。

**服务态度：**运维人员服务态度要端正，若因服务态度问题引起投诉的，扣5-10分/件。

（二）月度考核得分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **考核要求** | **评分标准** | **完成情况** | **得分** |
| 运维团队管理（权重：30%，基准分100分，满分100分） | 人员配备 | 维护人员要按照运维合同规定配置 | 少配置一人或随意变更人员配备情况，扣5分,并补齐运维人员 |  |  |
| 人员资质 | 维护人员资质要按照运维合同规定配置 | 发现一名资质不符人员扣5分，并更换运维人员 |  |
| 执行力 | 运维人员服从指挥和调度 | 运维人员不服从指挥、调度的，视情节轻重扣除5-15分/件。 |  |
| 日常考勤 | 正常工作日5\*8小时技术服务，在非工作时间设置有专人7\*24小时接听的移动电话热线 | 发现无人响应、移动热线无人接听情况，一次扣1分 |  |
| 服务态度 | 运维人员服务态度端正 | 服务态度问题引起投诉的，扣5-10分/件。 |  |
| 维护质量效率管理（权重：50%，基准分100分，满分100分） | 报修响应、处理 | 所有的报修处理必须在规定的时间内响应、解决。 | 对于超时的，1小时以内的扣1分/件，1-2小时的扣2分/件，2-4小时的扣4分/件，4-8小时扣6分/件，8-24小时扣8分/件，24小时以外的扣10-20分。 |  |  |
| 电话或现场回访 | 报修人对处理质量不满意 | 扣2-4分/件。 |  |
| 用户满意度 | 客户服务满意度调查应在满意以上。（求平均分） | 90至100分加10分，80至90分加5分，70至80分扣10分，60至70分扣15分，低于60分扣20分。 |  |
| 用户投诉 | 运维单位在运维过程中不允许出现用户投诉 | 维护质量被用户投诉的，运维单位扣5-10分。 |  |
| 警告次数 | 运维单位在维护中应该按照运维管理制度进行维护，不应出现被监理单位警告现象 | 被业主或监理单位口头警告一次的，扣除5分；被业主或监理单位警告一次的，扣除10分；被业主或监理单位严重警告一次的，扣除20分。 |  |
| 应急保障 | 重大活动、突发事件等关键活动保障工作。 | 完成保障工作视情况加5-20分，因维护不到位造成重大活动出现故障扣5-20分。 |  |
| 发现重大隐患 | 发现及解决重大故障隐患。 | 每次加５分。 |  |
| 合理化建议 | 提出好的维护和优化建议或方案、经采纳并付诸实施取得显著效果。 | 每次加５分。 |  |
| 用户表扬 | 态度积极、圆满完成额外任务、工作量，绩效突出得到客户表扬的。 | 每次加5分。 |  |
| 作业计划和执行 | 运维人员需按要求做好运维计划，并及时提交。在工作中按照计划进行日常巡检、系统和设备的维护工作。 | 未按时完成运维计划或未及时登入运维管理系统提交运维计划，每次扣4分。未按照计划进行维护的每次扣2分。 |  |
| 系统稳定性（权重：20%，基准分100分，最高100分） | 系统稳定性 | 由于系统开发质量以及维护原因造成系统死锁，崩溃等运行故障。 | 视恢复时间、数据完整性、造成危害程度扣10-30分。 |  |  |
| 故障跟踪处理 | 运维人员遇到疑难故障时，及时向用户汇报，跟踪直至问题处理完毕。 | 如果运维人员没有及时汇报、跟进处理问题的，发现一次扣2分。 |  |
| 文档管理 | 运维人员应记载并提交相应运维文档，修改程序的，应提供修改技术资料和测试报告。 | 发现没有及时提交或者有错误时，每次扣2分。 |  |
| 备注：月度考核得分=运维团队管理得分\*30%+维护质量效率管理得分\*50%+系统稳定性得分\*20%。 |
| **总得分：** |

1. **管理制度要求**

（一）文档管理

所有操作记录、运行记录、故障处理记录、软件/硬件设备变更记录及各种原始数据及统计数据资料等实时记录并存档。

制定相关管理制度，须遵照执行。例如所有技术文档和资料要按规定格式填写；为保证文档的完整性、统一性及无重复性，应由指定人员统一整理归档；所有技术文档和资料可按季度或年向采购人提交，日常维护文档以及周报月报采取即时提交方案。

（二）安全管理原则

负责业务系统的安全、保密管理工作，遵守已有各项安全规定，以此为基础制定详细的《安全管理实施办法》，并采取适当措施保证有关措施的有效执行。

原则上需设立独立的安全保密管理员，专职负责安全工作，不能兼做系统管理员、数据库管理员。

（三）保密原则

严格遵守各项安全保密制度，加强维护工程师的保密意识，制定有效的管理措施和技术措施，防止重要数据、文件、资料的丢失及泄漏。

有关计费清单、采购人资料、业务数据、重要文件等均属机密，不得任意抄录、复制及带出法院，也不得转告与工作无关的人员。

重要文件、数据的销毁，应全部送入碎纸机，不得任意丢弃。安全保密工作应有专人负责，定期向信息组提交《安全工作报告》。

1. **安全保密要求**

1）供应商需提供其所配人员真实的个人资料，提交采购人进行使用资格审查。

2）确保遵守法院的保密规定，并签订保密协议。

3）未经业主管理人员的许可不得将各种带有信息的介质带出单位。

4）未经业主管理人员的许可不得进入中心机房操作，入中心机房操作须遵守机房管理规定。

5）未经业主管理人员的许可不得进入法院信息系统查看、复制、增加、删改信息和数据。

6）定期检查安全、保密规定的执行情况。

7）定期对机房安全、数据安全、信息安全方面进行巡检。

1. **验收方式**

供应商向采购人提出验收申请，采购人组织专家对本项目进行验收。

**验收内容：**

1. 云资源和云服务的部署安装
2. 云平台出具的云资源、云服务租赁凭证、发票明细、账单明细等

3）各系统的运行状态

4）数据的安全性和备份机制

5）其他相关文档

提供以下文档：

1、运维操作手册

2、日常运维工单

3、月度巡检报告

4、人员考勤记录

5、月度考核表

6、运维月报

7、等保测评报告

1. **付款方式说明**

**付款方式详见“第五章、拟签订的合同文本”。**

**付款方式需结合考核管理要求执行。供应商应承诺服务质量考核得分满足≥80分。采购人付给供应商的最终费用按服务质量考核得分进行核算，考核不达标按考核制度扣除相应费用。**

**本项目所批预算为2025年整个年度的信息化运维，整年运维服务期为2025年1月1日-2025年12月31日，其中2025年1月1日-本次采购合同签订之日前已发生的费用按采购人的要求，由本次中标单位按原合同的日均标准支付给原供应商，原合同日均费用为7063元/天。**

1. **其他**

项目服务期要求：自合同签订之日起至2025年12月31日。

供应商承诺在中标公告后 3 个工作日内，将如下材料的原件（如果供应商在其投标文件中提供材料复印件的）送采购人核对：

（1）各项资质证明；

（2）供应商2018年以来具有项目经验合同原件。

送采购人核对与供应商投标文件中的复印件是否一致。不能提供原件或资料与投标文件不符的视为虚假承诺，并报杭州市政府采购监督管理部门进行处理，由此引发的所有损失由供应商负责。

供应商需自行配备常用的运维设备，包括但不限于检修器材、线材、升降梯、运维车辆等，由此产生的费用包含在投标总报价中，采购人不再另行支付费用。采购人需要搬运设备时，供应商有义务协助采购人完成设备搬运工作。

采购人在非法定办公时间集体加班时，供应商需按采购人工作要求安排人员值守，做好技术保障服务。在节假日前夕及节假日即将结束时，须安排人员值守，检查设备。

**注：需求中“★”标注的为本项目需求中的重要运维内容及建设需求内容，请各供应商认真对待。**

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | **类似项目业绩** | 供应商自2021年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过类似项目业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分。（提供合同复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料） | 1 | 客观分 |  |
| 2 | **管理体系认证** | 供应商具有有效的信息技术服务管理体系认证证书、质量管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书，提供1个得2分，最高得6分。（注：以上证书认证范围须包含软件系统维保、信息化维保等或相关性质。以上证书须由通过中国国家认证认可监督管理委员会备案通过的认证机构颁发，提供有效期内证书复印件（扫描件），同时在全国认证认可信息公共服务平台可查询，如在评审时查询不到将不得分。） | 6 | 客观分 |  |
| 3 | **技术指标响应程度** | 采购文件第二章、采购内容及技术要求中带“★”的参数为重点内容，每有一项不满足扣1分，扣完为止。 | 5 | 客观分 |  |
| 4 | **整体实施方案** | 根据供应商对以下整体实施方案的各项方案内容进行打分：①对业务需求的深入分析；（3分）②运维方案是否思路清晰；（3分）③整体架构设计是否先进、合理可行。（3分）方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得3分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 9 | 主观分 |  |
| 5 | **现有系统软硬件资源、环境的熟悉程度** | 根据供应商对采购人信息系统软硬件资源、业务和数据状况及其他资源、环境的熟悉程度，能否保证现有系统功能的正常运行维护管理及其他服务工作的正常开展的响应情况进行情打分。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4  | 主观分 |  |
| 6 | **采购需求的理解、分析** | 对本项目采购需求的理解、服务过程情况的分析，具体包括对采购人目前系统架构、组成、功能及运行方式的分析与理解。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 7 | **重点难点分析与解决方案** | 供应商根据本次项目服务内容要求，对服务的重点和难点进行分析，并提出具体有效的解决方案。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 8 | **云资源及云服务** | 根据供应商对以下云服务及云资源的各项方案内容进行打分：①提供的云服务及云资源与采购需求吻合程度；（4分）②后续运行过程的运维方案科学合理性、维护记录表单内容是否齐全科学。（4分）方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 8 | 主观分 |  |
| 9 | 供应商提供日常运维的管理方案（项目管理制度、项目保密措施等其他日常运维管理事项）。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得3分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 10 | **安全保障服务** | 安全保障服务整体方案：供应商为本次采购内容及已建设的系统整体所设计的安全保障体系方案与采购需求吻合程度、保障方案科学合理性。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 11 | 系统修复服务方案：熟悉当前应用的部署、数据、代码现状；熟练掌握关于项目需求中所有需要用到操作软件及能及时的进行漏洞修复，保证服务器及各项数据的安全。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 12 | 突发事件应急预案：根据供应商针对本项目所提出的安全事件应急处理方案及应急响应安全事件报告，对发生突发性事件后，明确投入的人力、时间、各种应对措施等。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 13 | **维保服务** | 根据供应商针对本次项目所提出的保障杭州互联网法院各云资源、所有业务系统平台服务能够正常，安排专业的维护保障人员，提供专业的维保服务，实现系统运行稳定、业务应用的支持和数据系统的安全防护方案进行打分。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 14 | 根据供应商针对本次项目所提出的提供定期的故障巡检方案，及时发现故障隐患并迅速处理，保证系统的正常运作，做好定期的安全统计。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 15 | 根据供应商针对本次项目的网络设备维护、物理服务器和相关主要设备维护、音视频及其他设备维护、机房环境设备维护、网络通信维护等内容，并提供热线服务、远程服务、现场服务、值班服务和巡检服务、软件及数据资源维护方案进行打分。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 16 | **驻场运维人员情况** | 拟派项目驻场运维人员（项目经理）：具有信息系统项目管理师证书。（说明：提供资格证书复印件及在本单位缴纳的三个月内任意一个月的社保证明材料并加盖供应商公章） | 2 | 客观分 |  |
| 17 | 拟派项目驻场运维人员（软件设计工程师）：具有软件设计师证书。（除项目经理外）（说明：提供相关证明材料复印件及在本单位缴纳的三个月内任意一个月的社保证明材料并加盖供应商公章） | 2 | 客观分 |  |
| 18 | 拟派项目驻场运维人员（服务器与数据库工程师）：具有数据库系统工程师证书。（除项目经理外）（说明：提供相关证明材料复印件及在本单位缴纳的三个月内任意一个月的社保证明材料并加盖供应商公章） | 2 | 客观分 |  |
| 19 | **拟派项目团队情况** | 根据供应商针对本项目所提供的团队所有成员的专业素质、技术能力、工作经验进行打分。人员安排合理、可行、有针对性的得4分，略有欠缺的得2.5分，内容粗糙简略的得1分，未提供的不得分。**（团队总人数少于14人的，本项目不得分）**（说明：提供相关证明材料复印件及在本单位缴纳的三个月内任意一个月的社保证明材料并加盖供应商公章） | 4 | 客观分 |  |
| 20 | 供应商制定的具体人员稳定性保障方案，保证服务过程中的人员保持不变。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 21 | **服务质量考核** | 根据供应商提供的运维服务质量考核方案内容完整性、科学合理、切实可行。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 22 | **服务质量与保障措施** | 供应商结合本项服务内容对其服务质量作出具体的承诺，并提出相应的保障措施方案。方案完整，思路清晰具有针对性，且符合项目需求的，得4分；方案较为完整，思路较为清晰具有针对性，较为符合项目需求的，得2.5分；方案不完整，思路不清晰，或不符合项目需求的，得1分；未提供的不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 23 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | 10 |  | / |

 \***备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是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。

**二、评标标准**

**2.评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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政府采购服务项目，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，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。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。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，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。**本项目推荐的中标候选人数量： 1名 。**

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）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，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未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的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

 4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.9投标人提供虚假材料投标的；

 4.2.10投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.11 参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一且无法合理解释的，其投标（响应）文件无效：1.不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡MAC地址或硬盘序列号等硬件信息相同的；2.上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）供应商的电子印章的；3.不同供应商的投标（响应）文件的内容存在3处（含）以上错误一致的；4.不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的。

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

**（本合同为合同样稿，最终稿由双方协商后确定）**

合同编号：

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

**第一部分 合同书**

 年 月 日， （采购人名称） 以 （政府采购方式） 对 （同前页项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标供应商名称）为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起十个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 （采购人名称） (以下简称：甲方)和 （中标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行，本合同为中小企业预留合同。

**1.1 合同组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的物**

1.2.1 标的物名称： ；

1.2.2 标的物数量： （1批/1套 ） ；

1.2.3 标的物质量：　　　合格　　　　 　 。

**1.3 价款**

本合同总价为：人民币 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 |  |

**采购清单见“合同附件1”。**

**1.4 付款方式和发票开具方式**

1.4.1 付款方式： 分期付款 ；

1.4.2 发票开具方式： 。

**1.5 标的物交付期限、地点和方式**

1.5.1 服务期限： ；

1.5.2 交付地点： ；

1.5.3 交付方式：　　　　　　　　　 　 。

**1.6 违约责任**

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付标的物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付标的物一日的应交付而未交付标的物价格的 0.5 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付标的物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.5 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

**1.7数据安全责任**

1.7.1 乙方提供的产品和服务必须符合《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及规章制度的要求，履行网络和数据安全保护义务。

1.7.2乙方本项目所涉及的工作人员均需签订《保密承诺书》，且乙方应对项目涉及工作人员进行背景审查，存在泄密风险的工作人员不得接触项目。乙方应做好人员保密教育工作。

1.7.3乙方应当采取技术措施和其他必要措施，确保其网络和数据安全，防止出现信息泄露、毁损、丢失等风险。在发生或者可能发生信息泄露、毁损、丢失等情况时，应当立即采取补救措施，并将相关情况及时告知甲方。

1.7.4项目中所包含的建设、运营、运维的信息系统、应用、数据库等，乙方开通相关账号、权限等必须经过甲方审批允许，不得私开账号、擅自更改权限等。

1.7.5乙方应合理使用操作账号，严禁乙方存在多名（2人及以上）工作人员共用一个操作账号的情形，同时操作账号应采用高强度的密码，乙方应妥善保管密码并定期更新账号密码。

1.7.6未经甲方允许，乙方不得对项目云资源私开端口，不得利用项目资源进行与该项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通。

1.7.7乙方应严格按照相关要求收集、归集、存储、加工、传输、共享、开放、利用数据资源。做好数据落地相应的数据保护工作，严格执行数据安全技术标准和安全管理措施，避免相关数据出现篡改、破坏、泄露、丢失、非法利用等风险。

1.7.8乙方应认真组织开展各项数据处理活动，查找项目数据安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力措施并进行及时整改，避免和消除数据安全风险，履行数据安全保护义务。

1.7.9乙方应加强网络和数据安全风险监测，制定网络与数据安全应急预案，完善应急机制。一旦发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，立即采取补救措施；发生数据安全事件时，立即采取处置措施。确保第一时间监测发现，第一时间应急处置，第一时间向甲方报告。

1.7.10乙方应及时响应、处置甲方布置的安全工作，对其主管的系统、组件、云资源等所属安全事件、隐患及时发现、阻断、排查、处置、溯源（包括但不限于攻防演练等相关活动中发现的）。

1.7.11项目中所建设的系统、提供的基础设施服务等，乙方应无偿提供操作、告警等安全日志以及资产清单，并且按照规范要求与甲方审计平台实现对接，并且提供相关解析服务（如日志字典等）供甲方进行安全审计。

1.7.12乙方的运维人员应按照甲方要求办理入场、离场等手续，入驻全省ISV系统，并且遵守甲方劳动、工作纪律，按照甲方要求的工作时间进行出勤。

1.7.13乙方应配合甲方对项目涉及的资源、系统等常态化安全漏洞扫描，并且及时修复漏洞。

1.7.14乙方应配合甲方完成项目中所建设、运营的应用系统、服务等的网络数据安全检查，并且按要求及时完成检查中发现问题的整改。

1.7.15未经甲方允许，乙方不得擅自将项目中涉及的数据拷贝、转移出指定数据区域外进行开发、调试等，包括不限于乙方公司、第三方公司的服务器等。

1.7.16每次通报后，乙方应当及时解决并向甲方提交整改报告并根据整改报告内容进行及时整改。

1.7.17乙方在项目中所承建信息系统的开发、测试环境，不允许出现甲方及项目相关的标识名称，并且在项目建成后及时下架测试环境。

1.7.18乙方应承担在项目运维期中的安全责任，履行运维期的项目、应用系统、云资源的安全义务。

1.7.19乙方运维人员应在重要活动、会议期间，根据甲方安全保障要求，参与重保值班值守工作。

1.7.20乙方应按照甲方业务要求，围绕项目内容，提供甲方所需要的业务相关进展及数据，最迟须在甲方要求的24小时内提供准确的信息。

1.7.21乙方在项目中所建设、运营的应用系统、应用服务等涉及鉴权登录的，应使用浙政钉/浙里办扫码方式，若使用账号口令方式的，需要经甲方允许后，并且采用二次验证的方式。

1.7.22乙方运维人员原则上需按照甲方要求，从事项目中约定的相关运维工作，不得从事项目中已单独支付服务费的等非运维工作。

**1.8相关安全处罚条款**

1.8.1由于乙方原因，受到国家级安全问题通报的、或造成特别重大事故的，每通报一个问题或发生一次事故，从合同金额内扣除10万元。

1.8.2由于乙方原因，受到省级安全问题通报的、或造成重大事故的，每通报一个问题或发生一次事故，从合同金额扣除5万元。

1.8.3由于乙方原因，受到市级安全问题通报的、或造成较大事故（一般事故）的，每通报一个问题或发生一次事故，从合同金额扣除1万元。

1.8.4乙方未按照甲方要求及时处置所属安全事件、隐患的，每发生一次，从合同金额扣除500元。

1.8.5乙方存在多名（2人及以上）工作人员共用一个操作账户的，或所主管的系统、云资源等账号出现弱口令的（强口令需至少包含数字、大小写字母、特殊字符等，且无明显规律），每出现1次，从合同金额扣除500元。

1.8.6未经甲方审批允许，乙方不得私开账号、擅自更改权限，不得对项目云资源私开端口，不得利用项目资源进行与该项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通的。每出现一次，从合同金额中扣除500元。

1.8.7乙方发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，未立即采取补救措施的；或发生数次安全事件时，未立即采取处置措施的；相关情况未第一时间向甲方报告的；每出现一次，从合同金额中扣除500元。

1.8.8若乙方未按需提供日志，或提供的操作记录、安全日志等不完整、存在缺失的，每发现一次，每次从合同金额扣除1万元。

1.8.9乙方拒不配合网络数据安全检查或经检查后拒不进行整改的，每出现一次从合同金额中扣除500元。

1.8.10项目结束后，乙方未按约删除其在项目过程中获取的数据资料并擅自使用或许可他人使用的，承担项目合同总金额10%的违约责任。

1.8.11乙方未配合甲方对项目涉及的资源、系统等常态化安全漏洞扫描，或未及时修复漏洞的，每出现一次，从合同金额扣除500元。

1.8.12乙方未配合甲方完成项目中所建设、运营的应用系统、服务等的网络数据安全检查，并且按要求及时完成检查中发现问题的整改,每出现一次，从合同金额中扣除1万元

1.8.13乙方未按照甲方相关要求，签订《保密承诺书》，办理入场、离场手续的、未入驻全省ISV系统，出现一人次，每人次从合同金额扣除1万元。

1.8.14乙方的运维人员未按照甲方工作要求进行出勤的，每出现一人次天从合同金额扣除500元。

1.8.15乙方不得擅自将项目中涉及的数据拷贝、转移出指定数据区域外进行开发、调试等，包括不限于乙方公司、第三方公司的服务器等，每出现一次，从合同金额扣除500元。

1.8.16每次通报后，若乙方未及时提供整改报告的；或未根据通报内容及时进行整改的，每出现一次，从合同金额扣除500元。

1.8.17乙方在项目中所承建信息系统的开发、测试环境，出现甲方及项目相关的标识名称，或在项目建成后未及时下架测试环境，每出现一次，从合同金额扣除500元。

1.8.18乙方运维人员在重要活动、会议期间，未按照甲方安全保障要求，参与重保值班值守工作，每出现一人次天，从合同金额扣除500元。

1.8.19乙方未按照甲方业务要求，围绕项目内容，未及时提供甲方所需要的业务相关进展及数据，每出现一次，从合同金额扣除500元。

1.8.20乙方在项目中所建设、运营的应用系统、应用服务等涉及鉴权登录的，未使用浙政钉/浙里办扫码方式、二次验证的方式的，每发现一次，从合同金额扣除500元。

1.8.21乙方运维人员未按照甲方约定允许，从事其他项目内容、本项目中已额外单独支付服务费的相关工作，甲方有权扣除涉及的运维人员服务费。

1.8.22乙方应当按照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及规章制度要求开展工作，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依照法律及合同约定承担相应责任。

**1.9 中小企业信用融资**

本合同拟采用下列第 种方式进行：

1.9.1 本合同不采用中小企业信用融资；

1.9.2 本合同拟采用中小企业信用融资。

融资银行名称 ，账号 作为在该银行的唯一收款账号。市级政府采购资金支付时，采购单位必须将采购资金支付到备案合同中指定的融资银行及收款账号，以保障贷款资金的安全回收。已融资的政府采购合同，系统自动锁定账号，在没有合作银行出具书面意见同意修改的情况下，不得对该合同进行修改、变更或另行签订补充协议。

**1.10 合同争议的解决**

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 2 种方式解决：

1.10.1 将争议提交 杭州 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.10.2 向 甲方所在地 人民法院起诉。

**1.11 合同生效**

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “标的物”系指中标供应商根据合同约定应向采购人交付的一切各种形态和种类的货物、服务和工程，包括但不限于原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、信息化系统、信息化维保、物业服务、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定交付标的物的中标供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定标的物将要运至或者实施或者安装的地点。

**2.2 技术规范**

标的物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证甲方在使用该标的物或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2具有知识产权的计算机软件等标的物的知识产权归属，详见***合同专用条款***。

**2.4 包装和装运**

2.4.1除***合同专用条款***另有约定外,乙方交付的全部标的物,均应采用本行业通用的方式进行包装，没有通用方式的，应当采取足以保护标的物的包装方式，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。如有必要，包装应适用于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保标的物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的标的物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。

2.4.2 装运标的物的要求和通知，详见***合同专用条款***。

**2.5 履约检查和问题反馈**

2.5.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定交付标的物进行履约检查，以确保乙方所交付的标的物能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.5.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.6 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.7 技术资料和保密义务**

2.7.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.7.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等，乙方应采取尽可能的措施对所有来自甲方的信息严格保密，包括执行有效的安全措施和操作规程；

2.7.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施及方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7.4 甲方为数据的管理和提供方，甲方拥有所有数据的全部所有权，乙方需在甲方的授权下使用数据。乙方承诺对甲方以书面、口头、电子文本、电子数据等方式提供的保密信息承担保密义务。如有违反，乙方须承担全部后果，甲方有权向乙方追责。

2.7.5 乙方需加强自身保密意识及保密措施，从管理及技术方面保障甲方数据安全，与员工签订保密协议，约束监督员工，防止员工将甲方数据泄露。

**2.8 质量保证**

2.8.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.8.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.9 标的物的风险负担**

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担详见***合同专用条款***。

**2.10 延迟交付**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时交付标的物的情况，应及时以书面形式将不能按时交付标的物的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交付的具体时间。

**2.11 合同变更**

2.11.1双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项。如果系追加与合同标的相同的标的物的，那么需经采购监督管理部门同意，且所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的10%；

2.11.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.12 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的供应商应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

**2.13 不可抗力**

2.13.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.13.2受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在**3日**内以书面形式通知对方当事人，并在**15日**内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.13.3 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.13.4 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在**15日**内以书面形式变更合同；

**2.14 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定执行。

**2.15 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.16 合同中止、终止**

2.16.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.16.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.17 检验和验收**

2.17.1标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在**标的物交付后15日**内组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.17.2合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.17.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

**2.18 通知和送达**

2.18.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的“约定送达地址”为收件地址的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 3 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.18.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.19 计量单位**

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**2.20 合同使用的文字和适用的法律**

2.20.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.20.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.21 履约保证金**

2.21.1乙方应在合同签订后7日内，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交合同价1% 的履约保证金；

2.21.2 因该项目维保服务部分含诉讼平台升级等软件开发内容，且部分内容上线时间接近该项目服务期结束时间，考虑到其上线后可能存在不稳定、bug多等实现质量问题需要解决，经甲乙双方协商一致，以保函形式提交履约保证金的，履约保函期限设定为次年11月30日；

2.21.3 履约保证金在合同有效期内或者标的物质量保证期内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满或者标的物质量保证期届满之日起 7 个工作日内，甲方应将履约保证金（不计息）退还乙方；

2.21.4 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

**2.22 合同份数**

本合同一式 份，甲方执 份，乙方执 份。每份均具有同等法律效力。**第三部分 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

3.1具有知识产权的计算机软件等标的物的知识产权归属：

对本项目中可能产生的计算机软件的知识产权均归属于甲方。

3.2包装和装运专用条款（如果有）：

参照行业通用标准予以包装和转运。

3.3装运标的物的要求和通知：

参照行业通用标准予以进行。

3.4**结算方式和付款条件**

本次项目合同总价为大写人民币 （￥ ），采用分期付款方式，具体如下：

第一期付款：在合同签订后5个工作日内乙方须缴纳履约保证金（银行履约保函）；合同签订后5个工作日内甲方向乙方支付合同总额 50%费用，计人民币 （￥ ）。乙方需在合同签订后5个工作日内完成实施方案、服务计划，向甲方提供上述文档并经甲方审查通过。

第二期付款：9月份通过初步验收，在出具初步验收报告后10个工作日内，乙方凭甲方签字盖章的支付通知书、初验报告向甲方办理合同总额30%的货款结算手续，计人民币 （￥ ）。

第三期付款：合同到期前一个月，提交全部报告材料，并通过正式验收，出具项目终验报告后，乙方凭甲方签字盖章的支付通知书、发票复印件、终验报告，经审计通过后，根据审计金额向甲方办理合同的尾款结算手续，甲方支付合同余款。

以上付款内容乙方均应按甲方要求开具等额正规增值税发票。

3.5**标的物的风险负担**

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担：

在本项目完成交付验收前，相应一切风险由乙方承担。

3.6检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：

项目完成后，乙方应提供工功能和软件清单，会同甲方对照清单逐项验收。软件清单与系统功能清单应符合招投标所承诺提供软件与系统功能。

3.7其他：无

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

合同附件1

采购需求清单

一、云资源

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | EDAS | 服务中间件专业版，企业级分布式应用服务，提供 hsf，dubbo 服务的框架，用来配置和部署微服务，为法院提供高效的分布式应用部署配置管理，能够将配置信息在控制台上集中管理起来。前4个月：10应用节点；后8个月：6应用节点； |
| 2 | SLB | 负载均衡服务，自动将工作任务进行平衡、分摊到多个操作单元上进行运行，消除单点故障并提升应用系统的可用性。 |
| 3 | ECS for 业务应用 | 应用服务器，前4个月：生产环境9台ECS，6台预发布ECS;测试环境 6台ECS。用于支持杭互业务应用系统的部署、运行。后8个月：生产环境5台ECS，3台预发布ECS;测试环境 3台ECS。用于支持杭互诉服应用系统的部署、运行。 |
| 4 | ECS for 庭审 | 庭审服务器，可支持10场庭审并发（60个人），另加1台测试服务器。用于诉讼平台开庭审理。 |
| 5 | ECS for 运维管理 | 2台运维管控服务器，用于部署运维管控平台，作为集成告警，k8s ，日志的整体管控，保证用户日常运维与安全管理。 |
| 6 | RDS | 关系型数据库，一主一备，前4个月：8核16G，60G空间。用于存储诉讼平台案件数据。后8个月：8核16G，30G空间。用于诉服相关数据。 |
| 7 | 云数据缓存Redis | 缓存服务器，16G，用于用户数据缓存、数据处理缓存，具备低延迟、大吞吐、弹性扩缩容的特点。前4个月：16G后8个月：4G |
| 8 | 分析性数据库ADS | 支持海量数据统计和分析，用于支持诉讼平台案件数据统计和分析。前4个月：6个ECU,规格C8。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 9 | OSS | 文件存储服务，用于支持杭互信息化系统生成各种文书、证据材料等数据的存储。前4个月：500T，日流量2G。后8个月：300T，日流量2G。 |
| 10 | CDN | 静态页面加速服务；用户访问静态内容时，CDN节点提供缓存加速服务，避免网络传输的瓶颈，提高网络响应速度。 |
| 11 | ElasticSearch | 搜索服务，辅助各个系统进行搜索和筛选数据使用。前4个月：500G容量，QPS100。后8个月：300T，日流量2G。 |
| 12 | 日志服务 | 通过接入收集服务器/应用/阿里云等数据，统一日志格式，优化日志存储空间，通过可视化界面实现日志收集，监控，报警。 |
| 13 | 消息队列 | 系统模块间通信，用于杭互各个系统模块之间消息通信。 |
| 14 | 弹性公网IP流量 | 用于音视频服务公网（动态映射大量端口，SLB不合适）流量进出，NTA网关等业务场景。 |

二、云服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | OCR底层服务 | 通用服务50万次调用，特殊文本例如身份证或者火车票等10种证件，每种5万次。用于辅助当事人立案身份信息的自动提取，辅助法官做裁判文书信息填写和核对。 |
| 2 | NLP底层服务 | 通用NLP服务150万次调用。用于进行文本实体抽取、文本分类、关键短语抽取、关系抽取等，用于智能生成判决书中要素的导入，辅助法官实现文书自动生成。 |
| 3 | 通用数据平台 | 前4个月：60个CU，保持10T的数据存储和流量使用。用于存储网上立案、庭审、诉讼、送达、调解等不同业务场景过程之中产生的数据，对不同业务进行数据存放分析、分类整理，便于前端的页面数据展示及数据分析使用。后8个月：15个CU，保持2.5T的数据存储和流量使用。用于存储网上立案、庭审等业务场景过程之中产生的数据。 |
| 4 | 数据展示组件 | 前4个月：提供前端组件和数据集成组件，数据绑定组件。用于支撑诉讼平台和调解平台页面展示和统计，包括分案日志和统计、庭审排期、案件检索等页面展示。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 5 | 大数据大屏支持服务 | 前4个月：datav数据大屏底层服务，企业版+购买定制模板。用于支持把法院的各种类型数据转化成精美的数据大屏，呈现给法院用户，用于司法数智大脑展示支撑。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 6 | 电子章硬件加解密服务 | 包含加密机一年租用，加密-解密服务底层服务。用于文书签章和当事人笔录签字确，在诉服平台需要使用。 |
| 7 | 电子章通用管理服务 | 包括电子章管理，图片章管理，用印管理，审计管理等底层服务。用于文书签章和当事人笔录签字确认，方便法院用章申请管理使用以及当事人手写签名管理使用。 |
| 8 | 多端消息提醒服务  | 提供邮件包1年（7万条），并提供消息提醒底层支撑服务。用于发送邮件给到法官、当事人等用户。 |
| 9 | 条码二维码服务 | 包括短连接生成和二维码底层服务。用于裁判文书签发、庭审签字确认以及缴费的二维码生成，方便用户使用手机或条码枪扫码完成操作。 |
| 10 | 裁判文书分析服务 | 前4个月：裁判文书分析服务，提供文本的数据分析和裁判文书的模型匹配服务，用于智能生成判决书。后8个月：法官办案迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 11 | 实人认证服务 | 实人认证服务+底层适配阿里安全部的实人认证接口。用于智慧庭审系统对用户身份信息真实性核验，核实用户姓名、身份证号、活体照片真实存在并匹配，确保当事人身份真实有效。 |
| 12 | 音视频网关服务 | 音视频网关，流量按照每天6G流量。用于庭审的音视频，和在线语音通话等，为庭审提供高可用、高品质、超低延时的音视频通信服务。 |
| 13 | 大数据平台服务 | 前4个月：利用传统机器学习和深度学习，针对审判流程中产生的大量数据，从数据处理、算法模型等方面进行智能化方面的训练，为智能化应用提供底层基础。用于信息网络传播权、金融借款合同纠纷等智审案由案件智审的支撑。后8个月：数据中心迁到“一张网”，不需要采购该服务； |
| 14 | 数据传输 | 系统内各数据库之间的数据同步、异地备份的传输服务。用于诉讼平台内各环节数据同步及传输。 |

三、安全保障服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | web应用防火墙 | 对业务系统的业务流量进行恶意特征识别及防护，将正常、安全的流量回源到服务器。避免网站服务器被恶意入侵，保障业务的核心数据安全，解决因恶意攻击导致的系统性能异常问题；具体服务包括常见Web攻击方式防护、web 0day漏洞防护更新、安全防护报表、高级防护模块、敏感数据防泄漏防护、网页防篡改防护、日志检索和分析等服务。 |
| 2 | 服务器安全 | 通过定期对服务器主机安全检测和修复、定期对系统基线核查和修复、定期采集并记录服务器上的端口、软件、进程、账户、数据库等信息；定期对主机安全日志检索和分析；阿里云专有网络VPC的定期安全监测，保证服务器安全；具体服务包括主机安全检测和修复、系统基线核查和修复、主机资产指纹、主机安全日志检索和分析、VPC安全监测。 |
| 3 | 堡垒机 | 用于集中管理资产权限，全程监控操作行为，解决“众多资产难管理”、“运维职责权限不清晰”以及“运维事件难追溯”等问题；具体服务包括操作审计、权限资产隔离、安全合规审计。 |
| 4 | 数据库审计 | 智能解析数据库通信流量，细粒度审计数据库访问行为，通过对数据库全量行为的审计溯源、危险攻击的实时告警、风险语句的智能预警，实现敏感的数据库资产安全的监控保障；具体服务包括用户行为溯源审计、多维度线索分析、异常SQL行为实时告警、异常行为精细化报表、安全合规审计。 |
| 5 | SSL证书 | 加密服务，保障数据传输安全，目前服务的网站12个，每3个月要更换一次，包含自动签发+配置服务费用。 |
| 6 | 安全测试 | 通过远程识别服务的类型和版本,对服务是否存在漏洞进行判定，对发现的漏洞进行人工验证和测试；具体服务包括安全黑盒扫描、漏洞人工验证和测试。 |
| 7 | 代码审计 | 对杭互应用系统的代码进行周期性白盒扫描，分析发现缺陷、漏洞和错误，并进行漏洞代码核查修复；具体服务包括持续周期代码白盒扫描、漏洞代码核查修复。 |
| 8 | 安全通告预警 | 对最新安全漏洞进行通告预警，进行漏洞排查和验证。 |
| 9 | 应急响应 | 根据不同安全事件以及安全事件的级别，采取相应措施进行应急处理，提供应急响应安全事件报告。 |
| 10 | 等级保护资质认证 | 遵循等保三级要求完善技术和管理制度；配合资质认证机构完成每年的等保三级资质评审；不断维护和整改等保三级安全要求。 |
| 11 | 数据安全 | 提供个人信息安全保护、敏感数据自动识别、数据安全生命周期服务；对数据从创建和初始存储，到它过时被删除整个生命周期内进行监测管理，防止数据泄漏，保证数据安全。 |
| 数据管理系统（DMS）：提供数据资产管理、数据治理、数据库设计开发、数据集成（上云迁移、容灾、多活、ETL）、数据开发及数据消费服务等能力，帮助企业高效、安全的挖掘数据价值。 |
| 12 | 数据备份 | 支持杭互应用系统数据的异地备份，提供相应的存储及流量。 |
| 支持杭互应用系统数据的离线备份存储，提供相应的存储服务器、专线以及流量。 |
| 13 | 安全技术支持服务 | 安排专业的安全工程师及安全团队，支持国家、行业、省市等各个级别举行的功放演练、护网行动，保障杭互外网平台在各项行动中不被攻破；配合实施各级开展的安全检查、整改工作。 |

1. 驻场运维服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | 项目经理 | 负责项目整体管理和资源协调，负责组织法院信息化系统需求收集工作，对法官提出的需求进行整理，并与研发公司进行需求沟通及深化；提供培训用户顺畅使用所需功能并及时解决日常使用问题，协助法院处理汇报、展示、招待等工作。 |
| 2 | 软件设计工程师 | 负责在信息化系统维护过程中，对系统故障、系统BUG、产品缺陷进行收集整理、开发、优化，并及时反馈给采购人。 |
| 3 | 服务器与数据库工程师 | 负责服务器维护，包括系统重装（包括Windows、Linux服务器系统）、熟悉服务器中已安装中间件、数据库，如Oracle、达梦、人大金仓、Mysql、Tomcat、Nginx等；负责服务器的日常巡检、月度巡检、季度巡检；采购人安排的其它工作。 |

1. 维保服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务项内容 |
| 1 | 保障服务器正常运行 | 服务器系统的安装，监控系统的部署，中间件的配置，服务器故障的修复，网络的配置，网络故障的排查，服务器证书的管理。 |
| 2 | 软件Bug的修复 | 根据用户反馈的平台系统问题，对软件的完善，提供软件使用的咨询、更新迭代、版本管理、代码管理。 |
| 3 | 数据库维护 | 数据库的备份（每周1次应用系统软件数据增量备份，每月1次应用系统软件数据全量备份），数据订正，数据导出。 |
| 4 | 系统优化 | 用户在使用过程中，维护人员结合法院业务协助发现产品系统中某个环节或功能模块需要进一步调整优化的，并提起功能优化需求。同时配合法院办公室对应负责人梳理功能优化需求，进行优先级排期。 |
| 5 | 账号开通及权限配置 | 在日常运营中，根据法院各庭业务需求，进行权限新增、删减，以及审批线变更调配等调整；对于新的法官、书记员、助理，或为案件庭审保障需要等需求及时进行账号开通及权限配置，并予以指导。 |
| 6 | 故障管理 | 定期检查，及时发现故障隐患，并迅速处理，做好统计，避免发生重大系统事故。全年7×24小时故障响应。 |
| 7 | 日志检查和备份 | 每周对系统日志检查，包括系统及其依托的操作系统、支撑软件的运行维护相关日志检查及备份归档工作。 |

合同附件2

服务质量考核办法

（一）考核细则

1.总则

（1）考核方式

采购人通过每月对供应商的考核，得出月度考核得分，每年的月度考核平均得分为年度考核最终结果。月度考核得分=运维团队管理得分\*30%+维护质量效率管理得分\*50%+系统稳定性得分\*20%。

（2）考核评价

每年的月度考核平均得分为供应商维护质量的最终体现形式。满分为100分。季度平均得分≥80分为优秀，支付该季度全额维护费用；低于80分，每分相应扣季度维护费用1000元，最高扣款不得超过该季度支付费用总额的5%。

（3）信息安全

运维人员对在处理故障过程中获得的设备管理密码、数据负有保密职责，严禁外泄给其他人员。如果发生违规外联或密码、数据外泄等信息安全事故。按合同规定直接予以处罚。

2.具体细则

运维团队考核细则：

人员配备：维护人员必须按照运维合同规定配置，少配置一人或随意变更人员配备情况，每人次扣5分,并补齐运维人员。

人员资质：维护人员资质要按照运维合同规定配置，发现一名不符合配置要求的，每人次扣5分，并更换运维人员。

运维经理服务水平：任务按时按质完成，理解客户需求，沟通良好，主动改善意识强。 服务态度、任务完成时间、质量情况、主动性等方面进行考核，视情节轻重扣2-5分/件。

执行力：运维人员需要服从指挥和调度，若出现不服从的行为，将视情节轻重扣除5-15分/件。

日常考勤：运维人员在正常工作日应5\*8小时提供响应，在非工作时间应设置有专人7\*24小时接听的移动电话热线，若发现迟到、早退、旷工、移动热线无人接听情况，一次扣1分。

服务态度：运维人员服务态度要端正，若因服务态度问题引起投诉的，扣5-10分/件。

（二）月度考核得分表

| 考核项目 | 考核内容 | 考核要求 | 评分标准 | 完成情况 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 运维团队管理（权重：30%，基准分100分，满分100分） | 人员配备 | 维护人员要按照运维合同规定配置 | 少配置一人或随意变更人员配备情况，扣5分,并补齐运维人员 |  |  |
| 人员资质 | 维护人员资质要按照运维合同规定配置 | 发现一名资质不符人员扣5分，并更换运维人员 |  |
| 执行力 | 运维人员服从指挥和调度 | 运维人员不服从指挥、调度的，视情节轻重扣除5-15分/件。 |  |
| 日常考勤 | 正常工作日5\*8小时提供响应，在非工作时间设置有专人7\*24小时接听的移动电话热线 | 发现迟到、早退、旷工、移动热线无人接听情况，一次扣1分 |  |
| 服务态度 | 运维人员服务态度端正 | 服务态度问题引起投诉的，扣5-10分/件。 |  |
| 维护质量效率管理（权重：50%，基准分100分，满分100分） | 报修响应、处理 | 所有的报修处理必须在规定的时间内响应、解决。 | 对于超时的，1小时以内的扣1分/件，1-2小时的扣2分/件，2-4小时的扣4分/件，4-8小时扣6分/件，8-24小时扣8分/件，24小时以外的扣10-20分。 |  |  |
| 电话或现场回访 | 报修人对处理质量不满意 | 扣2-4分/件。 |  |
| 用户满意度 | 客户服务满意度调查应在满意以上。（求平均分） | 90至100分加10分，80至90分加5分，70至80分扣10分，60至70分扣15分，低于60分扣20分。 |  |
| 用户投诉 | 运维单位在运维过程中不允许出现用户投诉 | 维护质量被用户投诉的，运维单位扣5-10分。 |  |
| 警告次数 | 运维单位在维护中应该按照运维管理制度进行维护，不应出现被监理单位警告现象 | 被业主或监理单位口头警告一次的，扣除5分；被业主或监理单位警告一次的，扣除10分；被业主或监理单位严重警告一次的，扣除20分。 |  |
| 应急保障 | 重大活动、突发事件等关键活动保障工作。 | 完成保障工作视情况加5-20分，因维护不到位造成重大活动出现故障扣5-20分。 |  |
| 发现重大隐患 | 发现及解决重大故障隐患。 | 每次加５分。 |  |
| 合理化建议 | 提出好的维护和优化建议或方案、经采纳并付诸实施取得显著效果。 | 每次加５分。 |  |
| 用户表扬 | 态度积极、圆满完成额外任务、工作量，绩效突出得到客户表扬的。 | 每次加5分。 |  |
| 作业计划和执行 | 运维人员需按要求做好运维计划，并及时提交。在工作中按照计划进行日常巡检、系统和设备的维护工作。 | 未按时完成运维计划或未及时登入运维管理系统提交运维计划，每次扣4分。未按照计划进行维护的每次扣2分。 |  |
| 系统稳定性（权重：20%，基准分100分，最高100分） | 系统稳定性 | 由于系统开发质量以及维护原因造成系统死锁，崩溃等运行故障。 | 视恢复时间、数据完整性、造成危害程度扣10-30分。 |  |  |
| 故障跟踪处理 | 运维人员遇到疑难故障时，及时向用户汇报，跟踪直至问题处理完毕。 | 如果运维人员没有及时汇报、跟进处理问题的，发现一次扣2分。 |  |
| 文档管理 | 运维人员应记载并提交相应运维文档，修改程序的，应提供修改技术资料和测试报告。 | 发现没有及时提交或者有错误时，每次扣2分。 |  |
| 备注：月度考核得分=运维团队管理得分\*30%+维护质量效率管理得分\*50%+系统稳定性得分\*20%。 |
| 总得分： |

合同附件3

 （采购单位）应用信息技术服务人员

网络安全承诺书

(采购单位名称、中标供应商名称)：

本人已认真阅读并将持续学习《 网络安全管理办法》（填写采购单位网络安全管理相关文件名称）等网络安全管理规程和政策流程文件。本人对个人掌握的信息系统权限负责，不向他人泄露或共享本人所有的系统权限。提升安全意识、注重用网安全，确保本人管理的权限、账号以及计算机终端安全。如工作岗位发生调整，本人将及时做好必要的交接程序。

本人承诺：遵守《网络安全法》《数据安全法》《保密法》等国家法律法规及标准规范，遵守项目组和单位的各项网络安全管理制度和工作要求，认真做好技术服务和保障工作，确保信息系统安全稳定运行。及时向项目组报告信息系统的重大变更、重要操作、运行态势等重要信息，积极配合各类网络安全检查、检测和演练工作，确保不发生网络安全事件。

本人同意：把（采购单位） 应用安全运行情况纳入本单位对本人的奖惩考核范围。如我单位承建信息系统发生任何网络安全事件引发任何损失，本人将采取一切可能的措施积极开展处置。

承诺人(签字)：

年 月 日

**第六部分应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

 **一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目【招标编号：CTZB-2025040195】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、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；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

（三）不存在以下情况：

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参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、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。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目【招标编号：CTZB-2025040195】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。对投标文件中材料的真实性、合法性负责，积极配合采购人、采购代理机构复核投标文件中的资料。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

4.5对通过政采云平台开展的质疑、投诉等活动，我方承诺并接受平台以电子送达的方式送达相关文书。我方认可电子送达与邮寄送达具有同等法律效力，以文书到达政采云平台日期为送达日期，本公司保证政采云平台账号真实有效。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

 投标人名称(电子签名)：

 签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的****页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 其他实质性要求1： | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |
| 4 | 其他实质性要求2： | 见投标文件第 页 |
| …… | 其他实质性要求……： | 见投标文件第 页 |

注：1.按本格式和要求提供。

2、招标文件中实质性要求必须明确响应。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* | 投标文件中的页码位置 |
| 1 | XXX（预先填写） | 见投标文件第 页 |
| 2 | XXX | 见投标文件第 页 |
| …… |  | 见投标文件第 页 |

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌（如果有）** | **规格型号** | **数量** | **备注** |
| 1 | XXX（预先填写） |  |  |  |  |
| 2 | XXX |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：1.按本格式和要求提供。

1. 本表格所反映的偏离情况与“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”不一致的，以“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”为准。

3.投标人须保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部非实质性要求。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表及报价明细表）………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目【招标编号：CTZB-2025040195】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** |  |
| **投标报价（大写）** |  |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效**。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。**采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

二、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]**

**附件**

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_(采购人)\_单位的\_（项目名称）\_\_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。

投标人名称（电子签名）：

 日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目项目【招标编号：CTZB-2025040195】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

 日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目【招标编号：CTZB-2025040195】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为：；

（联合体成员2）承担的工作和义务为：；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，其中小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不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。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

 ……

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目【招标编号：CTZB-2025040195】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称）。（分包供应商1名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，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，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到%。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （采购人） 的杭州互联网法院（杭州铁路运输法院）2025年信息化运维项目采购活动，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。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

 注：

**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。②《中小企业声明函》中“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引，逐一填写，不得缺漏。**