

信息化运维项目

采购文件

（线上电子招投标）



采购方式：公开招标

项目编号：CTZB-2021070008

采 购 人： 杭州铁路运输法院

采购代理机构： 浙江省成套招标代理有限公司

日 期： 二〇二一年七月

目录

第一章	招标公告	3
第二章	采购内容及技术要求	6
第三章	评标办法	33
第四章	采购合同	41
第五章	投标人须知前附表	50
第六章	投标人须知	55
第七章	投标文件格式	66

第一章 招标公告

项目概况

信息化运维项目 项目的潜在供应商应在 浙江政府采购网 (<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>) 获取（下载）采购文件，并于 2021 年 7 月 23 日 14:00（北京时间）前提交（上传）投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：CTZB-2021070008

项目名称：信息化运维项目

采购方式：公开招标

预算金额（元）：2750000

最高限价（元）：2750000

采购需求：信息化运维项目，具体详见采购内容及技术要求。

合同履行期限：自合同签订之日起至 2021 年 12 月 31 日

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。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. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
 - 3.2 本项目不接受联合体投标。

三、获取采购文件

1. 时间：/至 2021 年 7 月 23 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）；
2. 地点（网址）：浙江政府采购网（<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>）；
3. 方式：供应商通过“浙江政府采购网”在线获取（招标公告下方选取“潜在供应商”处“获取采购文件”），不提供纸制版采购文件；供应商只有在“浙江政府采购网”完成获取采购文件申请并下载了采购文件后才视作依法获取采购文件。通过本公告下方“游客，浏览采购文件”下载的采购文件仅供浏览，不视作依法获取采购文件。
4. 售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 递交投标文件截止时间：2021 年 7 月 23 日 14:00（北京时间）
2. 投标地点（网址）：政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn>）
3. 开标时间：2021 年 7 月 23 日 14:00（北京时间）
4. 开标地点（网址）：在政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn>）上开启投标文件

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. 供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，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。

2. 其他事项

2.1 不需交纳投标保证金。

2.2 采购项目需要落实的政府采购政策：无。

2.3 在线响应（电子交易）说明

2.3.1 本项目采用政府采购电子化交易。

2.3.2 供应商在提交投标文件前应已完成 CA 数字证书办理。（办理流程详见 <http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html>）。

2.3.3 供应商应安装“政采云投标客户端”，电子投标工具请供应商自行前往浙江政府采购网下载并安装，（下载网址：<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html>）。

2.3.4 电子交易具体流程详见操作指南：登录政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn/>），从首页-服务中心-帮助文档-项目采购-电子招投标，查看文档和视频。

2.3.5 中标供应商应在合同签订前完成政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn/>）全部注册步骤并成为正式注册入库供应商，否则将导致合同款无法正常支付，责任由中标供应商承担。请供应商尽早完成注册。<https://middle.zcygov.cn/settle-front/#/registry>。（供应商注册页面）。

2.4 为支持和促进中小企业发展，杭州市财政局出台了政府采购信用融资政策，供应商可凭中标合同申请贷款，利率一般在基准利率左右（不同银行略有差异）。具体可登录 <http://220.191.208.230/login.do> 办理业务。

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：杭州铁路运输法院

地址：杭州市钱潮路 22 号

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：陈蓦

质疑联系方式：0571-85000669

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、丁晓俊

项目联系方式（询问）：0571-88368025，13071870118

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

地址：杭州市中河中路 152 号 617 办公室

传真：0571-87715261

联系人：吕先生

监督投诉电话：0571-87715261

第二章 采购内容及技术要求

一、项目概况

1. 运维规模

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 2021 年 12 月 31 日。

具体如下：

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、多站点 OAuth 认证服务、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；此外云资源包括，39 台云服务器，其中业务应用需要 21 台，庭审服务需要 16 台，运维管控需要 2 台。

（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整体安全保障，包含诉讼平台、执行平台、办案一体化平台等 24 个已建的业务系统。

具体如下：

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、应急响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）驻场运维人力服务

本部分的运维内容为杭州互联网法院提供 4 名一线专业驻场运营人员，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，运维人员需要保障法院已建诉讼平台、执行平台、办案一体化平台等 24 个系统正常稳定运行。

（4）维保服务

本部分的运维内容包括杭州互联网法院已建设的所有系统进行维保，包含诉讼平台、执行平台、办案一体化平台等 24 个已完成建设的系统。

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。

基于杭州互联网法院现有钉钉掌上法院开发运维报修应用，实现法官在移动端对本次维保项目所涉及的信息化系统以及最高人民法院统建的信息化系统进行在线报修，系统运维人员可实时接收报修工单，进行及时的响应和处理，从而保障法官业务顺畅办理。

2. 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，并配套建设移动运维报修系统，为杭州互联网法院业务开展、日常办公保驾护航。

（3）驻场运维人力服务，以科学、合理的运维理念，搭建驻场运维管理团队，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。

二、信息化现状

1. 运维现状

杭州互联网法院通过第一期信息化建设，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 2021 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) 管理组织架构

本项目运维团队须包括一线运维人员（驻场）以及二线技术专家（远程，按需到场）组成，其中一线运维人员由项目经理、软件运维工程师、软件需求工程师、服务器及数据库工程师各 1 名组成，并提供驻场运维服务；二线技术专家由 11 名专业技术人员组成，提供远程技术支持以及必要的现场服务支持。架构图如下：



(2) 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客户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) 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，服务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，将安排驻场或服务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。

2. 软件及数据资源现状

(1) 应用系统

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

三、主要服务内容

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。其中云资源包括，39 台云服务器；其中业务应用需要 21 台，庭审服务需要 16 台，运维管控需要 2 台。
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、多站点 OAuth 认证服务、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	驻场运维人力服务	驻场运维人力服务	本部分的运维内容为杭州互联网法院提供 4 名一线专业驻场运营人员，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

序号	建设内容	项目分类	详细描述
			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，运维人员需要保障法院已建诉讼平台、执行平台、办案一体化平台等 24 个系统正常稳定运行。
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。基于杭州互联网法院现有钉钉掌上法院开发运维报修应用，实现法官在移动端对本次维保项目所涉及的信息化系统以及最高人民法院统建的信息化系统进行在线报修，系统运维人员可实时接收报修工单，进行及时的响应和处理，从而保障法官业务顺畅办理。

四、项目整体维护需求

1. 云资源和云服务

(1) 云服务

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服务，需要支撑包含诉讼平台、执行平台、办案一体化平台、电子证据平台、大数据平台、审判管理平台等 24 个现有运行系统。

详细如下表：

名称	服务/资源	使用场景
底层云服务	OCR 底层服务	通过 OCR 技术识别审判流程中图像中的文字，辅助当事人免填身份证信息、银行卡号、营业执照信息等，辅助法官做裁判文书信息填写和核对等工作。

NLP 底层服务	实时语音识别，把庭审、执行谈话中的语音实时转化成文字，方便法院、书记员完成笔录等编写。
通用数据平台	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，并对不同业务进行数据存放分析，做分类整理，便于前端的页面数据展示及数据分析使用。
数据展示组件	使用前端组件绑定调解、庭审、审限业务过程的数据，展示调解页面统计，庭审模块统计，审限业务统计模块。
大数据大屏支持服务	通过底层数据 datav 组件支持，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。
电子章硬件加解密服务	对签章的保存和使用增加了加密-解密服务，在办公办案中确保电子的章的使用是真实、安全、可靠。
电子章通用管理服务	支持无纸化办公办案，用先进的数字技术模拟传统实物印章，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。
多端消息提醒服务	用于办公办案中消息通知，比如发送短信、邮件、站内消息给到法官、当事人等用户。
条码二维码服务	需要扫码使用的业务生成对应的条码或二维码，方便用户使用手机或条码枪扫码完成操作，比如裁判文书签发、当事人庭审扫码签字等。
多站点 Oauth 认证服务	一种开放授权标准服务，实现用户仅登录 1 个账号就使用法院各个平台、各个系统应用，无需每次跳转需要输入账号和密码。

	裁判文书分析服务	底层裁判文书分析服务，提供文本的数据分析和裁判文书的模型匹配服务。
	实人认证服务	通过调用阿里云安全接口，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。
	音视频网关服务	依托阿里云信道传输、网络调度等技术，为互联网庭审、视频会议、调解执行谈话等提供高可用、高品质、超低延时的音视频通信服务。
	大数据平台服务	机器学习 PAI，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。
	数据传输	专为系统内各数据库之间的数据同步、异地备份的传输服务。

服务内容

服务要求

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) 云资源

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，包含需要支撑包含诉讼平台、执行平台、办案一体化平台、电子证据平台、大数据平台、审判管理平台等 24 个现有运行系统。

服务要求：

云资源	EDAS	提供 HSF 的分布式系统 RPC 协议运行环境，分布式应用部署回滚扩容缩容等管控，最大实例数要求不少于 80。
	SLB	最大连接数 50000 CPS:5000

		QPS:5000 带宽峰值 5120Mbps
	ECS for 业务应用	生产环境共计 9 台 Kubernetes 服务器：3 台 4 核 8G，6 台 8 核 64G 预发环境共计 6 台 Kubernetes 服务器：3 台 2 核 4G，3 台 8 核 64G 测试环境共计 6 台 Kubernetes 服务器：3 台 2 核 4G，3 台 8 核 64G
	ECS for 庭审	8 台视频庭审服务器，4 核 8G 4 台混频服务器，16 核 16G 2 台直播和云呼服务器，16 核 16G 2 台语音服务器，4 核 8G 需支持 10 个法庭 60 个庭审参与人（端）同时开庭，投标文件中提供承诺函。
	ECS for 运维管控	2 台运维管控服务器，4 核 8G
	RDS	10 个 RDS 数据库，高可用版。 8 核 16G，支持 4000 个最大链接，8000IOPS，最大存储空间 2T
	云数据缓存 Redis	缓存服务器，最大 32G
	分析型数据库 ADS	支持海量数据统计和分析 6 个 ECU，规格 C8
	OSS	500T 文件存储
	CDN	静态页面加速服务
	短信服务	100 万短信量
	邮件服务	100 万邮件量
	ElasticSearch	搜索服务，辅助各个系统进行搜索和筛选数据使用，存储 500G，QPS100
	日志服务	用于日志收集，监控，报警服务
	消息队列	各个系统模块之间通信
	弹性公网 IP 流量	用于音视频服务（需要动态映射大量端口，SLB 不合适）公网流量进出，NAT 网关等业务场景。

2. 安全保障服务

(1) 系统范围

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，应用系统维护范围主要包括 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”）

(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	安全保障服务项	安全保障服务项内容
1	Web 应用防火墙	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
2	服务器安全	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	操作审计
		权限资产隔离
		安全合规审计
4	数据库审计	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
6	安全测试	安全黑盒扫描

		漏洞人工验证和测试
7	代码审计	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	最新安全漏洞通告预警
		漏洞排查和验证
9	应急响应	安全事件应急处理
		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 2.0 资质评审
		不断维护和整改等保三级安全要求
11	数据安全	个人信息安全
		敏感数据安全
		数据安全生命周期
		数据管理系统（DMS）
12	★数据备份	异地备份
		离线备份存储

3. 维护人员要求

(1) 项目组驻场维护人员

提供 4 位专业的维护人员驻场，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。项目组驻场维护人员工作内容、工作量等如下表：

序号	工作内容	技术人员档次	人数	工作量
1	项目经理	普通工程师第二档	1	自合同签订之日起至 2021 年 12 月 31 日
2	软件运维工程师	普通工程师第二档	1	自合同签订之日起至 2021 年 12 月 31 日

序号	工作内容	技术人员档次	人数	工作量
3	软件需求工程师	普通工程师第二档	1	自合同签订之日起 至 2021 年 12 月 31 日
4	服务器及数据库工程师	普通工程师第二档	1	自合同签订之日起 至 2021 年 12 月 31 日

(2) 项目组人员素质和能力要求

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。

2) 软件运维工程师: 具有软件工程维护经验, 具有高级工程师证书。

工作要求:

负责采购人相关业务系统的日常维护, 能为用户提供本项目业务系统的综合性运维服务工作, 处理解决系统及相关设备使用过程中所产生的各类技术和业务问题, 熟悉本项目业务及系统运行情况, 定期检查客户系统运行情况, 提前预防问题的发生。

3) 软件需求工程师: 具有行业信息化系统建设经验, 具有系统分析师相关资格证书。

工作要求:

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; 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, 并及时反馈给采购人; 业主安排的其它工作。

4) 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及高级工程师证书, 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。

★二线技术支持团队: 配备要求: 二线技术专家不少于 11 人, 有相关行业工作经验, 能及时响应现场服务的要求。

4. 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，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。维保的信息化系统包含以下内容：

(2) 服务事项

维保服务需要保障杭州互联网法院各云资源、所有服务能够正常，需要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。

五、项目具体维护需求

1. 维护需求

(1) 维护模式需求

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，运维服务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。

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	客户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：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。

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。

工作要求

分为驻场人员 4 人和非驻场人员 11 人，驻场人员必须驻场在采购人指定的办公场所，或者采购人根据需要（如技术支持/紧急大面积故障/系统升级/搭建环境测试）要求驻场人员驻场在业主指定的场所，非驻场人员留守运维团队办公场所，处于待命状态，采购人可以根据需要，要求非驻场人员到场服务。

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。同时指定 1 名驻场人员作为项目副经理，并授予其项目经理大部分的权力，一般情况下代表项目经理处理有关事项，项目副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，驻场人员的工作由驻场经理安排和管理，驻场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。

驻场人员必须全部到位，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。

驻场人员上班时间必须穿着统一工作服装，形象佳、精神好。

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），作为评标参考。

采购人对驻场人员的在服务公司内部的排名考核、绩效奖金等，应听取用户意见，否则，采购人有权要求更换驻场人员。

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。

（2）维护工具

供应商应该专门设置 1 台移动电话，用做服务台与用户沟通使用，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）

在驻场的办公场所内，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）

2. 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

1) 现场服务

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。

六、运维服务响应要求

1. 服务响应级别

（1）驻场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
驻场人员到场时间	30 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	2 小时	4 小时	6 小时
故障恢复时间	4 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		

(2) 驻场人员无法解决的故障，需二线技术人员提供支持，电话沟通无法解决须在 2 小时内到达现场，至解决问题为止。

2. 响应、处理时限

(1) 服务商提供固定的 7×24 小时故障受理电话服务。

(2) 全年工作日提供 5×8 小时的现场驻场服务；

(3) 7×24 二线应急支持，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。

(8) 定期巡检服务：对维护范围内的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。

(9) 日常巡检：对机房环境及设备运行状态、监控室设备运行状态及视频图像至少每日一次的日常巡检服务，并提交巡检记录表。

3. 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。

4. 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。

七、运维报修系统建设需求

1. 移动报修

法官可由本级法院钉钉工作台免登录进入应用，最高法院开通语音、视频、常规形式报修，下级法院开通常规报修，通过多种方式描述相应系统问题，运维管理系统自动分配相应运维人员，同时系统具备系统巡检、会议保障、服务评价、运维结果监控、运维数据统计等功能，基本满足运维管理需求。

★免登录入口

实现法官在综合业务管理工作台上实现一键进入报修系统，无需二次登陆，最大条件下便捷法官使用。

★常规报修

1) 设置运维服务内容

法院可自定义需维护的系统或设备列表内容，默认配置为四大类：常用设备、应用系统、会议庭审、诉服大厅。

2) 维保工单提交

用户将系统或设备的故障信息进行详细描述后提交，支持语音、拍照、文字三种方式。可在工单列表查看工单的接单、维修进度。

3) 语音报修

对于年长、手机操作不熟练的用户，可通过语音快速报修。用户可录制 30 秒语音快速上报故障，支持重听和取消。

★二维码报修

支持二维码扫描报修，报修系统可自动生成对应需要报修的系统的二维码，一码对应一系统，法院所有的系统可将二维码嵌入系统内，干警在出现问题时，可调用钉钉原生扫码扫描报修，无需进行系统选择和基础信息填写，即可实现一键报修。同时支持二维码标签打印，张贴电脑、打印机等硬件，实现扫码一键报修。

★维修进度

1) 工单列表：

工单列表将工单分为待接单、维修进行中、待评价、已完成四个阶段，用户可在工单列表查询所有提交的故障信息及维修进度；

当运维人员接单、上门维修、完成维修等环节，用户可在钉钉接收消息通知提醒；若运维人员长时间未查阅工单或长时间未接单，可通过钉钉的 DING 消息催促处理，系统会自动通过短信、电话的方式通知运维人员。

2) 维修服务评价：

工单完成后，用户可对维修过程及结果进行评分，形成闭环。

★消息提醒

可实现运维端、管理端、运维端实时消息提醒，在报修、接单、处理、完成、挂起等各节点均进行钉钉消息自动提醒，最快触达运维人员、干警及技术人员。

★历史工单查询及管理

支持在线查询历史工单详情，支持 PC 端导出历史清单详细情况，包括两级报修系统分类、接单情况、报修情况、评价情况等多维度工单、运维人员质效分析管理。

2. 移动运维

为运维人员提供移动运维应用模块，方便运维人员第一时间接收运维报修信息，对报修内容进行实时查看，从而及时开展运维保障及维修服务，保障法院系统运行正常。

★实时工单

1) 实时工单列表

运维管理人员可在实时工单列表查看待接的工单，包含语音报修和常规报修；此外，运维管理员可查看已接收的每个工单处理进度，若长时间未维修或未处理完成，可催促工程师处理。

2) 接单与派单

运维管理员可查看所有用户提交的故障报修概要信息和详细信息，运维管理员可自行接单，也可直接将报修分派给其它工程师进行维修。

(1) 接单：

运维管理员在钉钉应用内接收工单报修通知后，可查看报修详细信息，接单后选择上门时间。上门时间自动关联到工程师的钉钉日程中，钉钉日程可做定期工作提醒。

(2) 派单：

运维管理员具备派单权限，可将工单直接指派给某位运维工程师。若分派的工程师长时间未查看工单或长时间未接单，运维管理员可 DING 消息催促处理。

★技术保障

技术保障分为会议保障、庭审保障，运维管理员可创建保障任务，并将保障工单创建后指派给多位运维工程师，工程师可在钉钉内收到消息通知。工程师接受保障任务后，保障工作纳入其钉钉日程，按任务时间、地点、要求进行保障支持。

保障结束后，由运维工程师手动结束工单。

★日常巡检

后台管理员根据实际情况创建巡检任务，如机房、会议室、法庭区的巡检，指派给某一运维部门，部门内成员均可根据任务安排进行定期巡检。

运维人员可在日常巡检列表选择巡检任务，按照任务要求记录巡检结果；巡检记录支持文字和图片描述。

3. 运维报修系统建设要求

本次运维报修系统需要支持报修范围包括本维保项目中的各项云资源云服务、24 个已建信息化系统以及最高人民法院统建的中国移动微法院、互联网综合业务系统(钉钉)、中

国审判流程信息公开网、中国庭审公开网、中国裁判文书网、中国执行信息公开网、中国法官培训网。

★本系统需由供应商，在合同签订后 15 天内完成系统的开发建设，并交付给法院进行使用，以满足法院系统运维报修的要求。

针对本建设要求，需要提供承诺函。

八、服务质量考核

1. 考核细则

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外泄等信息安全事故。按合同规定直接予以处罚。

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。

驻场经理服务水平：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 小时驻场，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。

2. 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 小时驻场, 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,		

考核项目	考核内容	考核要求	评分标准	完成情况	得分
			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：	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	视恢复时间、数据完整性、造成危害程度扣 10-30 分。		

考核项目	考核内容	考核要求	评分标准	完成情况	得分
20%，基准分 100 分，最高 100 分)		障。			
	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 and 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：					

九、运维管理制度要求

1. 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。

（1）客户服务报告：

a) 供应商每次现场服务，都应产生相应的客户服务报告，详细记录服务的内容、问题的现象、解决的方法和结果。

b) 每一个客户服务报告都需归档。

（2）定期服务报告：

a) 供应商须每周提交一份一周维护工作内容报告；

b) 供应商须每月 5 日前，向采购人提交上月系统运行月报，包括上月的主要工作内容，系统运行状况和更换备件型号、数量，近期主要的系统升级信息和相关补丁程序，重要 BUG 信息，下阶段的工作计划等；

c) 供应商在半年/年度结束当月内，提供半年/年度服务总结。

（3）故障分析报告：

a) 供应商应在重要设备或系统故障处理完毕后的两个工作日内，向采购人提交故障分析报告。

（4）系统管理档案：

a) 供应商技术负责人必须为采购人建立系统管理档案，系统管理档案包括但不限于以下内容：

- 1) 采购人设备应用情况
 - 2) 采购人系统软件版本号
 - 3) 硬件配置
 - 4) 操作系统环境
 - 5) 网络配置
 - 6) 采购人系统软件补丁安装情况
 - 7) 采购业务数据和系统备份情况
- b) 系统管理档案应及时更新及发布，供应商保证档案信息的正确。

(5) 标签及设备信息整理服务

a) 运维单位需每年为采购人整理一次所维护保养设备的配置清单及设备标识，确保设备变更和标签和标识准确一致。

针对以上技术文档和资料，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。

2. 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。

需定期检查安全、保密规定的执行情况；

需定期对机房安全、数据安全、信息安全方面进行巡检。

3. 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》。

十、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。

十一、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) 各系统的运行状态
- 3) 数据的安全性和备份机制
- 4) 相关文档

提供以下文档：

- 1) 运维操作手册
- 2) 杭互三期运维项目验收方案
- 3) 杭互三期运维项目测试报告
- 4) 杭互三期运维项目验收问题报告单（验收遗留问题清单）
- 5) 杭互三期运维项目验收报告

十二、付款方式说明

付款方式详见“第四章、采购合同”。

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 2021 年整个年度的信息化运维，整年运维服务期为 2021 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日，其中 2021 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，由本次中标供应商按本合同的标准支付给原供应商壹佰壹拾万元整（¥1100000.00）（该费用不可竞争）。

十三、其他

项目服务期要求：自合同签订之日起至 2021 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。

第三章 评标办法

本评标办法根据《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，并结合本项目的具体情况制定。

一、总则

评标工作遵循公正、公平、科学、择优的原则，评标人员将本着认真、公正、诚实、廉洁的精神，进行评标工作，择优推荐中标候选人。在评标期间，评标委员及相关工作人员必须严格遵守保密规定，不得泄露评标的有关情况。

二、评标组织

本项目采用综合评分法。

评标委员会将按照本章规定的评审方法、评分标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术的评估、综合比较与评价。评标时，评标委员会各成员将独立对每个供应商的投标文件进行评价，并汇总每个供应商的得分。

综合得分=商务技术得分+报价得分

三、评审流程及内容

3.1 评审前准备

3.1.1 由评审专家推选评审组长，采购人代表不得担任评审组长。

3.1.2 由评审组长召集所有评审专家阅读采购文件及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目基本情况、采购需求、合同主要条款、投标文件无效情形、评审办法、评审标准，以及其他与评审有关的内容。

3.2 投标文件的初步审查、符合性审查

3.2.1 评标委员会首先对符合资格的供应商的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足采购文件的实质性要求

3.2.2 商务、技术文件符合性审查：

商务、技术文件符合性审查中，存在下列情形之一的，经评标委员会认定后作无效标处理：

- (1) 仅提交“备份投标文件”的；
- (2) 投标文件存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；
- (3) 获取文件的供应商与参加投标的供应商发生实质性变更的且未提供有效证明的；
- (4) 投标文件未有效授权，即未提供或提供无效的法定代表人资格证明书或附法定代表人资格证明书的法定代表人授权委托书；
- (5) 投标文件内容未按采购文件规定签字或盖章的；
- (6) 投标文件组成漏项或未按规定的格式编制，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的而导致评标活动无法正常进行；

- (7) 供应商未按采购文件变更公告通知更改投标文件的；
- (8) 未实质性响应采购文件中带“▲”条款要求的投标文件；
- (9) 不符合招标范围、技术规格、技术标准的要求，无法满足采购人使用要求的；
- (10) 投标文件附有采购人不能接受的条款；
- (11) 存在本章 5.1 款规定的供应商串通情况的，或弄虚作假情况的；
- (12) 参加同一合同项下政府采购活动的不同供应商之间存在本章 5.2 款规定的利害关系并且存在影响政府采购公平竞争行为的；
- (13) 违反国家及政府部门相关法律、法规、文件规定的。

3.2.3 报价文件符合性审查：

报价文件符合性审查中，存在下列情形之一的，经评标委员会认定后作无效标处理：

- (1) 仅提交“备份投标文件”的；
- (2) 投标文件存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；
- (3) 未按照采购文件标明的币种报价的，或者投标报价涵盖的内容不符合采购文件要求的；
- (4) 《开标一览表》和《投标价格组成明细表》内容不一致且不接受修正的；
- (5) 投标文件内容未按采购文件规定签字或盖章的；
- (6) 投标文件组成漏项或未按规定的格式编制，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的而导致评标活动无法正常进行；
- (7) 供应商未按采购文件变更公告通知更改投标文件的；
- (8) 投标报价超过采购文件规定的预算金额（或最高限价）；
- (9) 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，供应商不能在规定的时间内证明其报价合理性的；
- (10) 未实质性响应采购文件中带“▲”条款要求的投标文件；
- (11) 投标文件附有采购人不能接受的条款；
- (12) 违反国家及政府部门相关法律、法规、文件规定的。

3.3 投标文件的澄清、说明或补正

3.3.1 评标委员会可要求供应商对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致、有明显的文字和计算错误的内容等进行澄清并做出答复。答复须由供应商盖章并作为投标文件的一部分。澄清以通过“政府采购云平台”在线询标的形式进行。要求供应商在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，供应商澄清、说明或补正时间为 30 分钟以内。

3.3.2 供应商对投标文件的澄清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。

3.3.3 上述询标、澄清、说明和补正工作如因客观原因无法通过“政府采购云平台”在线进行的，将采用书面（含邮件）形式进行。

3.4 投标文件的错误修正

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：

（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；

（2）投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（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；

（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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。按前款规定修正时，顺序在后的修正可能引起顺序在前的其他修正的，该项修正不再执行。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

3.4.2 供应商在“政府采购云平台”进行标书关联时单独填报的最终报价与加密的报价文件中所列的投标报价不一致时以加密的报价文件中的金额为准进行修正。

3.5 投标文件的评价、评分

3.5.1 由评审组长牵头，共同确定客观评分项和主观评分项，客观评分项的评分各评审成员分值应当保持一致，主观评分项的评分由各专家根据投标文件情况在评标办法规定细则范围内进行独立评分，评分不得突破评标办法规定的分值范围。

3.5.2 评审人员应独立评审。评审人员认为需要相关供应商进行陈述、澄清的内容（如条款的响应情况有疑议，或文字、计算明显错误），统一汇总到评审组长。由评审组长整理汇总后，组织相关供应商进行澄清答疑。对可能导致投标无效，或者影响评分的内容，应进行书面澄清。并由评审组长、供应商书面签字确认，如供应商不签字视作默认。

3.5.3 评审组长在采购组织机构协助下，对评分结果进行校对、汇总。对客观分不一致、分项评分超范围、明显畸高畸低的评分（其总评分偏离平均分 30%以上的），评审人员应进行复核改正或书面说明，拒不改正又不作书面说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

3.6 供应商排序及推荐中标候选人

评标委员会根据以下规定确定供应商排名并推荐中标候选人。

3.6.1 评标委员会根据各供应商的综合得分（商务技术分与报价得分之和）从高到低依次进行排名排序，推荐综合得分第一名的为第一中标候选人，推荐综合得分第二名的为第二中标候选人。

3.6.2 特殊情形按以下原则处理：

（1）综合得分相同的，按投标报价低的优先原则确定排名；

（2）综合得分和投标报价均相同的，按商务技术得分从高到低确定排名；

（3）综合得分、投标报价和商务技术得分均相同的由评标委员会全体成员记名投票按

少数服从多数的原则确定排名。

3.7 起草、签署评审报告

评审结束后，评标委员会将通过“政府采购云平台”起草评审报告，评标委员会成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

3.8 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

四、评标细则

4.1 商务技术分（90 分）

4.1.1 商务技术分评分细则

该评分分值由评标委员会根据评审情况在分值范围内独立打分（具体分值设定详见表格），小数点后保留一位小数。供应商的商务技术最终得分为评标委员会各评委有效评分的算术平均值（计分过程中，四舍五入，保留二位小数）。

注：以上涉及评审的证明材料复印件需加盖供应商公章。

序号	评分内容		分值
1	类似项目业绩	供应商自 2018 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 1 分，最高得 5 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）	5
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且在全国认证认可信息公共服务平台的网页可查询。提供证书复印件。	6

3	整体实施方案		根据供应商对本项目建设背景的理解，对业务需求的深入分析，运维方案是否思路清晰，整体架构设计是否先进、合理可行。能否满足采购人需求进行打分。	5
4	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打分。	5
5	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。	5
6	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。	3
7	相关技术方案	云资源及云服务	云服务及云资源：提供的云服务及云资源与采购需求吻合程度、后续运行过程的运维方案科学性、维护记录表单内容是否齐全科学。	5
8			日常运维管理方案：项目管理制度、安全保障、应急预案及处理（响应时间、处理时间、应急预案）、项目保密措施等。	5
9		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、保障方案科学性。	5
10			系统修复服务：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。	5
11			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。	5
12		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	5

			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。	
13			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。	5
14			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。	5
15		运维报修系统建设	根据供应商针对本次项目所提出的运维报修系统建设方案及开发建设的承诺函进行打分。	5
16	拟派项目团队情况	一线驻场运维人员（每个对应证书要求所拟派的人员不能为同一人）	拟派项目经理：具有信息系统项目管理师（高级）证书。 （说明：提供资格证书复印件并加盖供应商公章）	2
17			拟派项目团队成员（软件运维工程师）：具有高级软件工程师证书。（除项目负责人外） （说明：提供资格证书复印件并加盖供应商公章）	2
18			拟派项目团队成员（软件需求工程师）：具有系统分析师相关资格证书。（除项目负责人外） （说明：提供资格证书复印件并加盖供应商公章）	2
19			拟派项目团队成员（服务器与数据库工程师）：具有数据库工程师证书。（除项目负责人外） （说明：提供资格证书复印件并加盖供应商公章）	2
20		整体团队人员配备	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。（其中所拟派的二线技术人员少于 11 人的，本项目不得分） （说明：提供相关证明材料复印件并加盖供应商公章）	5
21		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。	3

4.2 报价分（10 分）

4.2.1 投标价格的合理性审查

- （1）分析投标价格是否合理，投标价格范围是否完整，有否重大错漏项；

(2) 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在 30 分钟内在“政府采购云平台”在线提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商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。

4.2.2 报价分计算方法

报价评分将在有效供应商范围内进行，最高得 10 分，最低得 0 分（小数点后保留二位小数，第三位四舍五入）。满足采购文件要求且投标价格最低的**投标报价**为**评标基准价**，供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 10 \times 100\%$$

此项由评标委员会集体核实后统一打分。

五、其他评审事项规定

5.1 串通投标的认定

5.1.1 有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- (1) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的投标文件相互混装。

5.1.2 供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。在评标过程中发现供应商有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

5.2 不同供应商之间存在以下利害关系并且存在影响政府采购公平竞争行为的，不得参加同一合同项下的政府采购活动，相关投标供应商的投标均作无效处理：

- A. 法定代表人或负责人或实际控制人是同一人；
- B. 法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系；
- C. 法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系；
- D. 法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系；
- E. 法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系；
- F. 法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系；
- G. 存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况；
- H. 存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入 50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系。

5.3 有效供应商少于三家的情况处理

投标截止后供应商不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的供应商不足 3 家的，除

采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

（1）采购文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

（2）采购文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

5.4 废标适用情形

在招标采购中，出现下列情形之一的，项目将予以废标：

- （1）符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足三家的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）供应商的报价均超过了采购预算（最高限价），采购人不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

5.5 特殊情况中止电子交易活动的情形

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，采购组织机构可中止电子交易活动：

- （1）电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- （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；
- （3）电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- （4）病毒发作导致不能进行正常操作的；
- （5）其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，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，将重新采购。

第四章 采购合同

（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，____（采购单位名称）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三十日内，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____（采购单位名称）（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		

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 交付期限：_____；

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）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）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 中小企业信用融资

本合同拟采用下列第 _____ 种方式进行：

1.7.1 本合同不采用中小企业信用融资；

1.7.2 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。

1.8 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1种方式解决：

1.8.1 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；

1.8.2 向 甲方所在地 人民法院起诉。

1.9 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

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 and 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;

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。

2.8 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 采购文件要求乙方提交履约保证金的，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 5%的履约保证金；

2.21.2 履约保证金在合同有效期内或者标的物质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；

2.21.3 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。

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：

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。

2.4.1 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。

2.4.2 装运标的物的要求和通知：

参照行业通用标准予以进行。

2.6 结算方式和付款条件

本次项目合同总价为人民币_____（¥ 元），采用分期付款的方式，具体如下：

第一期付款：乙方在合同签订后_____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。乙方凭甲方签字盖章的支付通知书向甲方办理合同总额 30% 货款结算手续，计人民币_____整（¥）。

第二期付款：合同签订后_____日内完成所有云资源、云服务的采购、上线完成调试、集成等，驻场、运维人员到位；通过初步验收，进入试运行；并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 40% 的货款结算手续，计人民币_____整（¥）。

第三期付款：试运行 1 个月正常，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。

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：

在本项目完成交付验收前，相应一切风险由乙方承担。

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：

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。

3.1 其他：无_____

第五章 投标人须知前附表

投标人 须知条 款号	名称	内容
1.3	采购人	采购人名称：杭州铁路运输法院 地点：杭州市钱潮路 22 号 项目联系人（询问）：余红明 项目联系方式（询问）：0571-85000631
1.3	采购代理机构	名称：浙江省成套招标代理有限公司 地点：杭州市文晖路 42 号现代置业大厦西楼 18 层 1801 室 联系人：张谊，丁晓俊 联系电话：0571-85830273，13071870118 传真：4008-266-163 转 07285 Email: zhangyi@zjsct.cn
1.4	是否接受联合体投标	否
1.9	踏勘现场	不组织
1.10	答疑会	不召开
2.4.1	提疑截止时间	采购文件提疑截止时间：2021 年 7 月 8 日 17 时 30 分前传真（4008-266-163 转 07285）至采购代理机构并将电子稿件发至邮箱 zhangyi@zjsct.cn。 投标人如对采购文件有疑问应按采购文件规定的提疑时间前提出，逾期提出的，采购组织机构可以不予受理、答复。
2.4	补充及答疑时间	补充及答疑文件将在投标截止时间 7 天前在浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn）网上更正公告形式告知所有获取采购文件的投标人。 同时投标截止时间前，投标人应关注该网站是否有最新的更正公告。
3.1.1	投标文件的形式	☒ 电子投标文件（包括“电子加密投标文件”和“备份投标文件”，在投标文件编制完成后同时生成） （1）“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。 （2）“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的

		数据电文形式的电子文件（备份标书），其他方式编制的备份投标文件视为无效备份投标文件。
3.3.1	投标文件的编制要求	投标人应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照采购文件中规定的“投标文件格式”中提供的格式和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。其中《资格文件》和《商务技术文件》中不得出现本项目投标报价，如因投标人原因提前泄露投标报价，是投标人的责任。
3.3.3	投标文件的签字或盖章要求	1、按“投标文件格式”中提供的格式进行签字盖章。 2、投标文件签署人（签字或盖章）：因系统无法进行法定代表人或其授权代表签字或盖章操作，需线下签字或盖章扫描后上传至电子投标文件中。 3、盖单位公章：可使用电子公章在线签章或盖单位公章扫描上传。 4、电子签章操作指南详见《供应商项目采购-电子招投标操作指南》。系统要求进行电子签章的，按系统要求签章。
3.3.4	投标文件份数	（1）“电子加密投标文件”：在线上传递交一份。 （2）“备份投标文件”：密封包装后（邮寄形式）投标截止时间前递交一份（邮寄地址：杭州市下城区文晖路 42 号现代置业大厦西楼 1801 室张谊收）。 （3）中标人在领取中标通知书时向采购人提供全套纸质投标文件 3 份。
3.5.1	投标文件有效期	自投标截止时间起 120 天内
4.1	投标截止时间	按“招标公告”规定
4.1	投标地点	按“招标公告”规定
5.1.1	开标时间和地点	按“招标公告”规定
5.13.1	履约保证金	履约保证金金额：合同金额的 5% 履约保证金缴纳形式：支票/汇票/电汇/保函/采购人认可的形式 履约保证金缴纳时间：合同签订后 5 个工作日内 履约保证金接收人：合同甲方 履约保证金有效期限：自合同签订之日起至项目履行结束

5.14	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
6	电子加密投标文件的解密和异常情况处理	（1）开标后，采购组织机构将向各投标人发出“电子加密投标文件”的解密通知，各投标人代表应当在接到解密通知后 30 分钟内自行完成“电子加密投标文件”的在线解密。 （2）通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，投标人如按规定递交了“备份投标文件”的，以“备份投标文件”为依据（由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效），否则视为投标文件撤回。 （3）投标截止时间前，投标人仅递交了“备份投标文件”而未将电子加密投标文件上传至“政府采购云平台”的，投标无效。
7	在线投标响应（电子投标）说明	1、本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应（电子投标），供应商应安装“政采云电子交易客户端”，电子投标工具请供应商自行前往浙江政府采购网下载并安装，（下载网址： http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html）。“政采云电子交易客户端”请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载；电子交易具体流程详见操作指南：登录“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”，从首页-服务中心-帮助文档-项目采购-电子招投标，查看文档和视频；通过“政府采购云平台”参与在线投标时如遇平台技术问题详询 400-881-7190。 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章。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。 3、投标人应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”。投标截止时间以后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。 4、投标人在“政府采购云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以（邮寄形式）在投标截止时间前递交以介质（U 盘）存储的数据电文形式的“备份投标文件”，“备份投标文件”应当密封包装并在包装上标注投标项目名称、投标单位名称并加盖公章。 5、通过“政府采购云平台”上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，投标人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“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。投标人仅递交备份投标文件的，投标无效。
8	面向中小企业	（1）中小企业 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。 投标文件中须同时出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》【财库（2020）46 号】规定的《中小企业声明函》。 （2）残疾人福利性单位 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）规定的条件并提供提供《残疾人福利性单位声明函》的残疾人福利性单位视同小型、微型企业。 （3）监狱企业 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）的规定，供应商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，视同小型、微型企业。 本项目专门面向中小企业采购。

9	本项目对应的中小企业划分标准所属行业	根据《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），本企业按所属行业为“软件和信息技术服务业”。
10	特别提醒	企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银监局、市金融办、市经信委共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，详见本采购文件尾页《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登陆杭州市政府采购网（http://cg.hzft.gov.cn）“中小企业信用融资”专栏，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 根据《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： 1）采购人或采购代理机构将对本项目供应商的信用信息进行查询。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与本次政府采购活动； 2）查询渠道为信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）； 3）信用信息截止时点为投标文件递交截止日； 4）信用信息查询记录和证据以网页截图等方式留存； 5）投标截止日当日网站显示的信用信息将作为资格审查的依据； 6）联合体成员存在上述不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。
11	其他	1、请各投标人收到本文件后自行核对，如有缺页、错装等情况请于当日向采购代理机构提出，如未提出，所有责任及由此造成的后果由投标人自负。 2、请投标人仔细阅读本采购文件，其中带“▲”标记的条款为实质性内容，投标人须对带“▲”标记的条款作出实质性响应。

第六章 投标人须知

一、总则

1.1、实施依据

本次招标工作是按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》等有关法律、法规、规章、文件的规定组织和实施。

1.2、采购人式：公开招标

1.3、定义

采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，见“投标人须知前附表”；

采购代理机构：受采购人委托，在委托的范围内办理政府采购事宜的机构，见“投标人须知前附表”；

投标人：是指参加本政府采购项目投标的供应商；

投标人代表：是指参加本项目投标活动的投标人法定代表人或法定代表人授权代表；

投标联合体：是指两个以上供应商组成联合体，以一个投标人的身份参加投标；

甲方：是指合同签订的一方，一般与采购人、用户相同；

乙方：是指签订的另一方，与中标人相同；

制造商：是指拥有投标产品自主知识产权的单位；

中小企业（含中型、小型、微型）指符合中小企业划分标准（工信部联企业[2011]300号），在本项目政府采购活动中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）；

监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业；

监狱企业：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）规定的单位；

残疾人福利性单位：符合《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）规定的单位；

政府采购监管部门：杭州市财政局政府采购监管处；

电子签章：本采购文件所称电子签章是指投标人单位法定名称电子公章；

公章：本采购文件所称公章是指投标人单位法定名称章或者单位法定名称电子公章（即电子签章）。

1.4、联合体

本项目不接受联合体投标。

1.5、费用

无论招投标过程中的做法和结果如何,投标人自行承担招投标活动中所发生的全部费用。

1.6、保密

参与招标投标活动的各方应对采购文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密,违者应对此造成的后果承担法律责任。

1.7、语言文字

除专用术语外,与招标投标有关的语言使用中文。专用术语应附有中文注释。

1.8、计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9、踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的,采购人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除采购人的原因外,投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 采购人在踏勘现场中介绍的场地和相关的周边环境情况,供投标人在编制投标文件时参考,采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10、答疑会(不召开)

1.10.1 投标人须知前附表规定召开答疑会的,采购人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开答疑会,澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应在答疑会时间的前一天,以书面形式将提出的问题送达采购人,以便采购人在会议期间澄清。

1.10.3 答疑会后,采购人按本章2.4款规定对投标人所提问题进行澄清答复。

1.11、偏离

投标文件应完全响应采购文件规定的实质性内容和条件。

1.12、其他

1.12.1 **▲投标人的法定代表人作为投标全权代表参加投标,投标人须在投标文件中提供《法定代表人资格证明书》;法定代表人授权投标人在职工作为投标全权代表参加投标,投标人须在投标文件中提供附有《法定代表人资格证明书》的《法定代表人授权书》。**

根据政府采购相关法律、法规、规章、文件规定并满足采购文件规定资格条件的区域性分支机构、个体工商户、个人独资企业、合伙企业参加本项目投标并由单位负责人签署的相关投标资料与本采购文件规定由法定代表人签署的文件材料具有同等效力。

1.12.2 **▲投标人对所投标项内的采购内容必须全部进行投标。**投标人根据采购文件的要求完成所有工作内容并达到使用要求及质量标准所需费用、质保期服务所需的费用及采购代理服务费均包含在总价之中。

1.12.3 采购文件中如有描述歧义或前后不一致的地方,评标委员会有权按公平、合理

的原则进行评判，但对同一条款的评判适用于每个投标人。

1.12.4 投标文件的响应内容必须真实、明确、准确。否则，评标委员会将对其作出不利的评审。

1.12.5 乙方为履行合同引起的相关人员的差旅费、食宿费以及其它不可预知的费用由乙方自理。合同实施过程中，须与甲方积极配合。

1.12.6 项目资金为财政性投资，资金已落实。

1.12.7 投标人须对所投方案、技术、服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不伤害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，投标人应承担相应后果，并负责赔偿。投标人为执行本项目合同而提供的技术资料等归采购人所有。

1.12.8 投标所使用的资格、资信、业绩、企业认证等证明材料必须为投标人自身所拥有，不同法人、其他组织资料与投标人无关，评审时不作为该投标人的依据。

二、采购文件

2.1、采购文件组成

2.1.1 第一章 招标公告

2.1.2 第二章 采购内容及技术要求

2.1.3 第三章 评标办法

2.1.4 第四章 采购合同

2.1.5 第五章 投标人须知前附表

2.1.6 第六章 投标人须知

2.1.7 第七章 投标文件格式

2.1.8 补充文件（如有）

2.2、采购文件的解释权

采购文件的解释权归采购人和采购代理机构所有。

2.3、采购文件的质疑

2.3.1 投标人认为采购文件规定内容使自己的合法权益受到损害的，投标人可以提出书面质疑。

2.3.2 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：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；
- （5）必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

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。

2.3.3 质疑期限自投标人获得采购文件之日起7个工作日内且在投标截止时间前向采购代理机构提出。供应商须在法定质疑期内一次性提出针对采购文件的质疑。

2.3.4 质疑书中涉及的相关材料中有外文资料的，应当将与质疑相关的外文资料完整、客观、真实地翻译为中文，并注明翻译人员姓名、工作单位、联系方式等信息。

2.3.5 质疑书以直接提交、传真或邮寄方式提交（一式三份）。

2.3.6 质疑书以传真形式提交后，同时须向采购代理机构提交质疑书原件，实际收到原件之日作为收到质疑的日期。

2.4、采购文件的澄清

2.4.1 投标人对采购文件如有疑问要求澄清，或认为有必要与采购代理机构进行技术交流，投标人需将书面资料在“投标人须知前附表”规定提疑截止时间前传真至采购代理机构，同时将电子文件发至“投标人须知前附表”注明的邮箱（电子邮件与书面文件有不一致的，以书面文件为准），并与采购代理机构进行确认。采购代理机构有权对提疑截止时间后的收到疑问将不予受理、答复。

2.4.2 投标人要求澄清的资料应加盖单位公章、写明日期。

2.4.3 如有必要，采购代理机构和采购人对投标人所有要求澄清的问题都予以解答，澄清答复的文件为补充文件，作为采购文件的组成部分，补充文件将在“投标人须知前附表”规定的时间前以网上更正公告形式告知所有获取采购文件的投标人，补充文件对投标人均有约束力。

2.4.4 补充文件发出后，采购人原则上不改变采购文件规定的投标截止时间及开标时间。投标人如认为补充文件内容影响投标文件编制，须延长投标截止时间的，必须在更正公告发布补充文件后24小时内将意见和理由以书面形式向采购代理机构提出，否则，采购代理机构视投标人完全接受并有足够的时间编制投标文件且按规定时间进行投标。

2.4.5 投标人在采购文件规定的提疑截止时间前未对采购文件提出疑问的，采购代理机构将视其为无异议。

2.4.6 当采购文件与补充文件就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件为准。

2.5、采购文件的修改

2.5.1 在投标截止时间前，由于各种原因采购人可能以补充文件的形式修改完善采购文件。

2.5.2 补充文件作为采购文件组成部分，补充文件将在“投标人须知前附表”规定的时间前以网上更正公告形式告知所有获取采购文件的投标人，补充文件对投标人均有约束力。

2.5.3 补充文件发出后，采购人原则上不改变本文件规定的投标截止时间及开标时间。

投标人如认为补充文件内容影响投标文件编制，须延长投标截止时间的，必须在更正公告发布补充文件后 24 小时内将意见和理由以书面形式向采购代理机构提出，否则，采购代理机构视投标人完全接受并有足够的时间编制投标文件且按规定时间进行投标。

2.5.4 更正公告发布后，对补充文件如有疑问要求澄清，应在 24 小时内将书面资料传真至采购代理机构，同时将电子文件发至“投标人须知前附表”注明的邮箱（电子邮件与传真文件有不一致的，以传真文件为准），并与采购代理机构进行确认。

2.5.5 投标人要求澄清的资料应加盖单位公章、写明日期。

2.5.6 对补充文件的澄清答复按 2.4 款规定。

2.5.7 当采购文件与补充文件就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件为准。

2.5.8 任何口头答复均不属于采购文件的组成部分。

三、投标文件

3.1、投标文件

3.1.1 投标文件的形式：详见投标须知前附表要求。

3.1.2 投标人应仔细阅读采购文件规定的所有内容，以保证能全面准确理解采购文件，并按照采购文件要求，详细编制投标文件，投标文件内容必须针对本次招标响应。

3.1.3 投标人必须按采购文件的要求提供相关资料，并对采购文件中提出的所有内容要求给予实质性响应，须保证投标文件的准确、真实、明确。投标文件响应内容对采购文件要求如有偏离均应填写偏离表，如不填写，采购人有权视作投标文件完全响应采购文件要求。

3.2、投标文件组成

3.2.1 投标文件报价文件部分

- 1) 投标函；（附件一）
- 2) 开标一览表；（附件二-1）
- 3) 投标价格组成明细表；（附件二-2）
- 4) 缴纳采购代理服务费用承诺书。（附件二-3）

3.2.2 投标文件资格文件部分

详见“第七章 投标文件格式”要求。

3.2.3 投标文件商务、技术文件部分

- 1) 法定代表人资格证明书或附有法定代表人资格证明书的法定代表人授权书；（附件三）
- 2) 廉洁承诺书；（附件四）
- 3) 类似项目业绩表格式；（附件五）
- 4) 投标人声明函；（附件六）
- 5) 偏离表；（附件七）
- 6) 整体投标方案；（附件八）

-
- 7) 项目负责人简历表; (附件九)
 - 8) 项目其他管理人员概况表; (附件十)
 - 9) 岗位员工配置计划表; (附件十一)
 - 10) 设备、器材、工具配备表; (附件十二)
 - 11) 投标人认为需要提供的其他投标文件和资料(如有)。(附件十三)

3.3、投标文件的编制

3.3.1 投标人应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照采购文件中规定的“投标文件格式”中提供的格式和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。

3.3.2 投标文件应当对采购文件规定的内容进行明确，对采购文件规定的实质性内容应当作出响应。

3.3.3 投标文件由投标人的法定代表人或其委托代理人签字(或盖章)、盖单位公章。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除，如果出现上述情况，改动之处应加盖单位公章或由投标文件签署人签字(或盖章)确认。签字或盖章的具体要求见“投标人须知前附表”。

3.3.4 投标文件份数要求详见“投标人须知前附表”。

3.3.5 投标文件应编制目录，投标人没有按照本章3.2款的要求提供全部资料，或者没有仔细阅读采购文件，或者没有对采购文件在各方面的要求作出实质性响应是投标人的风险，由此造成的一切后果由投标人自行承担。

3.3.6 由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。

3.4、投标报价

3.4.1 **▲本次投标报价为含税人民币价。**

3.4.2 投标报价包括完成履行所有规定服务所产生的全部费用。服务须达到采购文件规定的质量标准及使用要求。

3.4.3 **▲所投标项只允许有一个报价，不接受有选择报价的投标文件。**

3.5、投标文件有效期

3.5.1 投标文件有效期按“投标人须知前附表”规定，投标文件应在该有效期内保持有效。合同签订后，投标文件作为合同附件，投标文件有效期同合同有效期。

3.5.2 在特殊情况下，采购人可与投标人协商延长投标文件有效期，这种要求和答复均应以网上公告或书面形式进行。

3.5.3 投标人可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件。

四、投标

4.1、“电子加密投标文件”的上传、递交时间及地点:

4.1.1 投标供应商应在投标截止时间前将“电子加密投标文件”成功上传递交至“政府采购云平台”，否则投标无效。

4.1.2 “电子加密投标文件”成功上传递交后，供应商可自行打印投标文件接收回执。

4.2、“备份投标文件”的密封包装、递交：

4.2.1 投标供应商在“政府采购云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以（邮寄形式）在投标截止时间前递交以介质（U 盘）存储的“备份投标文件”（一份）。

4.2.2 “备份投标文件”应当密封包装，并在包装上标注投标项目名称、投标单位名称并加盖公章。没有密封包装或者逾期邮寄送达至投标地点的“备份投标文件”将不予接收。

4.2.3 通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。投标截止时间前，投标供应商仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的，投标无效。

4.2.4 采购人如因故推迟投标截止时间，应以更正公告形式在原公告发布网站通知所有投标人。在这种情况下，采购人和投标人的权利和义务将受到新的投标截止时间的约束。

4.3、投标文件的修改和撤回

4.3.1 投标人在网上递交投标文件以后如必须修改或撤回投标文件，必须在投标截止时间以前在网上撤回投标文件，修改并重新递交电子投标文件，如已递交备份投标文件的，应同时将撤标通知邮寄到达或送达采购代理机构，并同时重新邮寄备份投标文件。**投标截止时间后，投标人不得撤回、修改《投标文件》。**

4.4、备选投标方案

投标人不得提交备选投标方案，否则，投标文件将被判定为无效标。与“电子加密投标文件”同时生成的“备份投标文件”不是投标备选（替代）方案。

五、开标、评标及合同签订

5.1、开标

5.1.1 开标形式

采购组织机构将按照采购文件规定的时间通过“政府采购云平台”组织开标、开启投标文件，所有投标人均应当准时在线参加。

5.1.2 开标准备

开标的准备工作由采购组织机构负责落实；

采购组织机构将按照采购文件规定的时间通过“政府采购云平台”组织开标、开启投标文件，所有投标人均应当准时在线参加（因投标人需要及时进行标书在线解密）。投标人如不在线参加的，视同认可开标结果，事后不得对开标结果提出异议，同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自己承担。

5.1.3 开标流程(两阶段)

5.1.3.1 开标第一阶段

（1）向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人按采购文件规定的时间内自行进行投标文件解密。投标人在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密投

标文件”解密的，如已按规定递交了备份投标文件的，将由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将备份投标文件上传至“政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效。

(2) 投标文件解密结束，通过邮件形式发送各投标人组织签署《政府采购活动现场确认声明书》及《商务技术开标标录》。

(3) 开启投标文件，进入资格审查。

(4) 开启资格审查通过的投标人的商务技术文件进入符合性审查、商务技术评审。

(5) 第一阶段开标结束。

备注：开标大会的第一阶段结束后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查，资格审查结束后进入符合性审查和商务技术的评审工作，具体见本章节“投标文件资格审查”相关规定。

5.1.3.2 开标第二阶段

(1) 符合性审查、商务技术评审结束后，举行开标第二阶段会议。首先通过发送邮件形式公布符合性审查、商务技术评审无效投标人名称及理由。

(2) 在线公布商务技术部分得分情况。

(3) 开启符合性审查、商务技术评审有效投标人的《报价文件》（投标人在线确认）。结束后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实，并进行报价评审。

(4) 评审结束后，投标人可自行在线查看报价、得分、排序等信息。

特别说明：如遇“政府采购云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。

5.2 投标文件的资格审查

5.2.1 开标大会第一阶段结束后，采购人或采购代理机构依据法律法规及采购文件的规定，对投标文件中的提供的资格证明材料进行审查，以确定投标人的资格是否满足采购文件的要求，采购人或采购代理机构对投标人所提供的资格证明材料仅负审核的责任。中标后如发现投标人所提供的资格证明材料不合法或不真实，采购人可取消中标资格并追究投标人的法律责任。

5.2.2 投标人提交的资格证明材料无法证明其符合采购文件规定的“投标人资格要求”的，采购人或采购代理机构将对其作资格审查不通过处理（无效投标），并不再将其投标提交评标委员会进行后续评审。

5.2.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人参加同一合同项下的政府采购活动的，相关投标人均作资格无效处理。

5.3 投标文件符合性评审

5.3.1 评标委员会将首先审查每份投标文件是否实质上响应了采购文件的要求，实质性

响应的投标文件是指投标文件符合采购文件规定的实质性内容、条件和规定。

5.3.2 重大偏离或保留是指将会影响到采购文件规定的服务范围、质量标准，或会给合同中规定的采购人的权利和投标人的责任造成实质性限制，而纠正这些偏离或保留将对其他提交了实质性响应的投标文件的投标人产生不公平影响的。

5.3.3 细微偏离是指投标文件对采购文件的非实质性内容存在不完全响应或不响应。

5.3.4 重大偏离和保留、细微偏离由评标委员会界定。符合性评审时如发现投标文件与采购文件要求有重大偏离和保留，其投标文件将被作无效标处理。投标人不得通过修正或撤销不符合采购文件要求的重大偏离和保留从而使其投标文件实质性响应采购文件要求。但允许投标文件在实质性满足采购文件要求的前提下出现的细微偏差，在详细评审时可按评标办法对细微偏差做出不利于该投标人的评审。

5.3.5 符合性审查内容：详见“第三章 评标办法”。

5.3.6 除符合 5.5 款规定外，评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依靠开标后的任何外来证明。如投标人提交的资质证明或其他内容不齐全，由此造成的后果由投标人自己负责。

5.4、投标文件的澄清

5.4.1 评标委员会可要求投标人对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致、有明显的文字和计算错误的内容等进行澄清并做出答复。答复须由投标人签章并作为投标文件的一部分。澄清以通过“政府采购云平台”在线询标的形式进行。要求投标人在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标人澄清、说明或补正时间为 30 分钟以内。

5.4.2 投标人对投标文件的澄清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。

5.5 错误修正

详见“第三章 评标办法”

5.6、评标

5.6.1 采购人将按相关规定组织评标委员会，对投标文件进行审查、比较和评价。

5.6.2 评标原则

本次评标采用综合评分法，在最大限度的满足采购文件实质性要求的前提下，按采购文件中规定各项评标因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选人或中标人。采购人将把中标通知书授予最佳投标人，但最低报价不是中标的保证。

5.6.3 评标办法

详见“第三章 评标办法”。

5.6.4 有效投标人少于三家的情况处理

详见“第三章 评标办法”

5.7、废标

详见“第三章 评标办法”

5.8、确认采购结果

评标结束后，根据评标委员会推荐，采购人按政府采购有关规定确定中标人。

5.9、结果公告

在采购人确认采购结果后，采购代理机构按相关政府采购规定将中标结果发布在政府采购网上进行公告，公告期为1个工作日。采购人、采购代理机构及评标委员会对未中标的投标人不作落标原因解释。

5.10、采购过程、采购结果质疑

5.10.1 投标人认为采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的，投标人可以提出书面质疑。

5.10.2 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：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；
- （5）必要的法律依据；
- （6）提出质疑的日期。

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。

5.10.3 采购过程的质疑期限自各采购程序环节结束之日起计算，7个工作日内向采购代理机构提出，逾期提出不予受理。供应商须在法定质疑期内一次性提出针对采购过程的质疑。

采购结果的质疑期限自采购结果公告（包括结果公告、结果变更公告等）之日起计算，7个工作日内向采购代理机构提出，逾期提出不予受理。供应商须在法定质疑期内一次性提出针对采购结果的质疑。

5.10.4 质疑书中涉及的相关材料中有外文资料的，应当将与质疑相关的外文资料完整、客观、真实地翻译为中文，并注明翻译人员姓名、工作单位、联系方式等信息。

5.10.5 质疑书以直接提交、传真或邮寄方式提交（一式三份）。

5.10.6 质疑书以传真形式提交后，同时须向采购代理机构提交质疑书原件，采购代理机构以收到原件之日作为收到质疑日。

5.11、发出中标通知书

5.11.1 采购人及采购代理机构将以书面形式向中标人发出中标通知书。

5.12、签订合同

5.12.1 中标人应在接到中标通知书后按中标通知书规定的时间、地点与采购人签订合同。

5.12.2 采购文件及补充文件、中标人的投标文件及投标修改文件、评标过程中有关澄清文件和中标通知书均作为合同附件。

5.12.3 拒签合同的责任

中标人接到中标通知书后,在规定时间内无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的,处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款,列入不良行为记录名单,在一至三年内禁止参加政府采购活动,有违法所得的,并处没收违法所得,情节严重的,由工商行政管理机关吊销营业执照;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

5.13、履约保证金

5.13.1 中标人在签订合同前按“投标人须知前附表”规定的缴纳履约保证金。

5.13.2 履约保证金有效期按“投标人须知前附表”规定。

5.14、采购代理服务 fee

本次采购代理服务费按“投标人须知前附表”规定收取。

第七章 投标文件格式

（未提供格式的由投标人自拟）

报价文件封面

项目名称：信息化运维项目

项目编号：CTZB-2021070008

投 标 文 件

（报价文件）

投标人名称：_____（盖单位公章）

_____年__月__日

附件一、投标函格式

投标函

杭州铁路运输法院：

浙江省成套招标代理有限公司：

_____（投标人全称）参加贵方组织的（项目名称：信息化运维项目）（项目编号：CTZB-2021070008）采购的有关活动，并对此进行投标。为此我方：

1、承诺在投标人须知规定的投标截止日起遵守本投标文件中的承诺，且在投标有效期满之前均具有约束力。

2、承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件及采购人规定的特定条件。

3、已详细审核全部采购文件，包括采购文件补充（如果有）、参考资料及有关附件，确认无误。

4、提供投标人须知规定的全部投标文件，详见投标人须知前附表。

5、投标报价详见《开标一览表》。

6、保证遵守采购文件中的其他有关规定。

7、完全理解不一定接受最低价中标。

8、愿意向贵方提供任何与该项目投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。

9、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

10、将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，供应商有下列情形之一的，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- a) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- b) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- c) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- d) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- e) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- f) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

投标人有前款第 a) 至 f) 项情形之一的，中标、成交无效。

11、其他承诺：

中标或者成交后，按采购文件规定的采购代理服务收费标准，承诺在签订合同前向采购代理机构支付采购代理服务费。

12、本投标文件的有效期为自投标截止时间起 120 天。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

单位地址：_____

邮编：_____电话：_____传真：_____

附件二-1、开标一览表

开标一览表

项目名称：信息化运维项目

项目编号：CTZB-2021070008

(价格单位：元人民币)

序号	项目名称	投标报价（元）	服务期	备注
1	信息化运维项目	小写：¥ 大写：人民币	自合同签订之日起 至 2021 年 12 月 31 日	

注：1、具体价格明细详见《投标价格组成明细表》。

2、大写金额与小写金额不一致时，以大写金额为准。

3、投标报价应与“投标价格组成明细表”中的“合计”金额相一致。

4、投标报价包含人工、材料费、管理费、利润、规费、保险、税金及其他所有费用(如采购代理服务费等)。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

附件二-2、投标价格组成明细表

投标价格组成明细表

项目名称：信息化运维项目

项目编号：CTZB-2021070008

(价格单位：元人民

币)

序号	内容名称	详细说明	单位	数量	综合单价	小计	备注
1							
2							
3							
...							
合计							

注：1、本表格式仅供参考，供应商根据实际情况填写。

2、此表“合计”金额应与《开标一览表》中“投标报价”相一致。

3、投标报价包含人工、材料费、管理费、利润、规费、保险、税金及其他所有费用(如采购代理服务等)。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

附件二-3、缴纳采购代理服务费承诺书

缴纳采购代理服务费承诺书

浙江省成套招标代理有限公司：

我公司在贵公司组织的 信息化运维项目 （项目名称）的采购中若获成交，我公司保证在**收到贵公司通知后按投标人须知前附表**的规定，向贵公司即浙江省成套招标代理有限公司支付采购代理费。如我公司未按上述承诺支付采购代理费，由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

资格文件封面

项目名称： 信息化运维项目

项目编号： CTZB-2021070008

投 标 文 件

（资格文件）

投标人： _____（盖单位公章）

_____年__月__日

资格审查资料

资格审查须知

1、投标人必须认真填写采购文件规定的所有表格，并对其真实性负责，采购人有权对其进行调查核实和要求澄清。

2、资格审查按通过和不通过两种方式进行评定，投标人的资格等方面的要求作为资格审查通过的强制性资格条件，经核实有一项不符合要求，则投标人的资格为不通过，不通过的投标人对其投标文件不进行后续评审。

强制性资格条件

序号	强制性资格条件	证明资料附后
一	基本资格要求	
1	具有独立承担民事责任的能力	营业执照(或事业法人登记证书或其它工商等登记证明材料；自然人参与政府采购，提供身份证)复印件、实施“五证合一、一照一码”登记制度改革的，只须提供改革后取得的营业执照复印件
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	详见承诺函格式
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	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	
二	落实政府采购政策需满足的资格要求	
1	本项目专门面向中小企业采购。	中小企业（监狱企业、残疾人福利性单位）声明函
三	特定资格要求	
1	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动	详见承诺函格式
2	本项目不接受联合体投标	

注：1、证明材料复印件需齐全，不得缺页，否则证明无效。

2、证明材料应具备充分性，在电子标中与要求相对应部分进行关联，否则由此产生的责任和风险投标人承担。

资格要求审查材料:

【即证明其符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本条件的有关资格证明文件。以联合体形式参加政府采购的，联合体成员各方均应提供如下资格证明文件。】

包括:

(1) 营业执照(或事业法人登记证书或其它工商等登记证明材料;自然人参与政府采购,提供身份证)复印件、税务登记证(或其它缴纳证明材料)复印件、社保登记证(或其它缴纳证明材料)复印件;实施“五证合一、一照一码”登记制度改革的,只须提供改革后取得的营业执照复印件;

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,并且获得总公司(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(在投标文件中提供相关材料),证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力,可以独立参加采购活动,由单位负责人签署相关文件材料(如有)。

(2) 承诺函

承诺函

(采购人)：

我方(供应商)承诺：

- 1、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 2、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 3、严格依法缴纳税收和社会保障资金；
- 4、参加本次采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录（没有因违法经营受到刑事处罚，没有被责令停产停业、被吊销许可证或者执照、被处以较大数额罚款等行政处罚，没有因违法经营被禁止参加采购活动的期限未满情形）；
- 5、未被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；
- 6、与参加本次项目同一合同项下采购活动的其他供应商不存在单位负责人为同一人或者直接控股、管理关系；
- 7、此次参加本项目的投标，为非联合体投标。

如有虚假，采购人可取消我方任何资格（投标/中标/签订合同），我方对此无任何异议，并承担一切后果。

特此承诺！

供应商全称（盖章）：

日期： 年 月 日

(3) 落实政府采购政策需满足的资格要求：中小企业（监狱企业、残疾人福利性单位）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（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：

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. 本项目所属行业见前附表

监狱企业声明函

【不属于监狱企业的无需填写、递交】

本企业郑重声明，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）的规定，本企业为监狱企业。

根据上述标准，我企业属于监狱企业的理由为：_____。

本企业为参加（项目名称：_____）（项目编号：_____）采购活动提供本企业的产品（服务）。

本企业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（盖章）：_____

日期： 年 月 日

监狱企业参加政府采购活动时，应当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的证明文件。

监狱企业：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。

残疾人福利性单位声明函

【不属于残疾人福利性单位的无需填写、递交】

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（采购人名称）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（盖章）：_____

日期： 年 月 日

商务技术文件封面

项目名称：信息化运维项目

项目编号：CTZB-2021070008

投 标 文 件

（商务技术文件）

投标人：_____（盖单位公章）

_____年__月__日

附件三、法定代表人资格证明书或附有法定代表人资格证明书的法定代表人授权书

法定代表人资格证明书

杭州铁路运输法院：

浙江省成套招标代理有限公司：

____（姓名）____系____（单位名称）____的法定代表人，____（身份证号）____。

特此证明。

投标人：（盖单位公章）

日期：____年____月____日

附：

法定代表人联系方式、身份证复印件（正反两面）

注：法定代表人直接签署投标文件并参加投标的，在投标文件中出具此资格证明书及身份证复印件。

法定代表人授权委托书

杭州铁路运输法院：

浙江省成套招标代理有限公司：

我以_____（投标人全称）_____法定代表人的身份授权（全权代表姓名），为我单位的全权代表，参加贵处组织的（项目名称：信息化运维项目）（项目编号：CTZB-2021070008）的采购，签署本项目相关投标文件并全权处理投标活动中的一切事宜。我单位承认全权代表做出的与本项目招投标活动有关的全部行为。

投标人全称（盖单位公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

电话：

日期：

附：

全权代表姓名：_____职 务：_____电 话：_____

全权代表身份证复印件（正反两面）：

注：法定代表人授权其公司员工签署及参加投标的，在投标文件中同时出具法定代表人资格证明书及此授权书，并附身份证复印件。

投标文件格式中所提到的投标文件签署人是指以上两文件确定的签署人员。

如参加开标并在开评标过程中签署文件的人员与投标文件签署人不一致，须另行提供授权书。

附件四、廉洁承诺书

廉洁承诺书

致：杭州铁路运输法院：

我单位响应你单位项目采购要求参加投标。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、不向标项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、不为标项有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向标项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、不为标项有关人员及部门出国（境）、旅游等提供资助；

五、不为标项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、严格遵守政府采购法、民法典等法律，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、中标或在履约项目的资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行医疗设备招投标或其他经营活动，并将通报相关部门及被列入商业贿赂不良记录。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

附件五、类似项目业绩表格式

类似项目业绩表

项目名称：信息化运维项目

项目编号：CTZB-2021070008

项目名称	项目类型	简要描述	项目投资 (万元)	服务期	项目地址与建设单 位联系电话	所在 页码

填表说明：

- 1、此表不提供，可视为无业绩。
- 2、此表仅提供了格式，表格不够可自行增加。
- 3、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

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

附件六、投标人声明函

本投标人在本投标文件中所提供的内容均为真实有效，如经采购人的核查存在有弄虚作假情况，愿按有关法律法规接受处罚。

特此声明。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

附件七、偏离表

偏离表

项目名称：信息化运维项目

项目编号：CTZB-2021070008

序号	类别	采购要求	投标响应	是否偏离	说明
	商务 偏离				
	技术 偏离				

注：1、对采购文件有任何偏离（包括正偏离及负偏离）均应汇总并填写在此表中，不填写此表视作完全响应本采购文件要求。

2、投标人提供的建议（如有）。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

附件八、整体投标方案（根据“采购内容及技术要求”及“评标办法”详细编写）

至少包括以下内容，但不限于以下内容：

- 1、整体实施方案
- 2、运维服务方案
- 3、云资源及云服务
- 4、安全保障服务
- 5、驻场运维人员情况
- 6、质量保证措施
- 7、项目实施的人员安排情况
- 8、培训方案
- 9、突发事件应急预案
- 10、优惠承诺和特色服务情况
- 11、其他

附件九、项目负责人简历表

项目负责人简历表

姓名		性别		年龄		专业	
资质等级			职称			学历	
参加工作时间				从事（专业）年限			
证书号				身份证			
简 历							

注：附相关证书复印件。

投标人全称（盖单位公章）：

日期:

附件十、项目其他管理人员概况表

项目其他管理人员概况表

序号	姓名	性别	年龄	学历	资格证书	现任职务	系统软件运维服务 简历、年限	备注

注：此表仅提供了表格形式，投标人可按此表格复制。附相关证书复印件。

投标人全称（盖单位公章）：

日期：

附件十一、岗位员工配置计划表

岗位员工配置计划表

序号	工作岗位	服务范围	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位内容简述	服务标准
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
...					
	其他		合计： 人		

注：1、以上仅提供了表格形式，投标人可按此表格复制。附相关证书复印件；
2、明确各岗位人员配置情况。

投标人全称（盖单位公章）：
日期：

附件十二、设备、器材、工具配备表

设备、器材、工具配备表（如有）

项目名称：信息化运维项目

项目编号：CTZB-2021070008

序号	名称	规格	数量	产地	备注

供应商全称（盖单位公章）：

日期：

附件十三、投标人认为需要提供的其他投标文件和资料（如有）

政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知

为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，现将相关事项通知如下：

一、适用对象

在浙江政府采购网注册入库，并取得杭州市政府采购合同的杭州市内中小企业供应商。

二、相关信息获取方式

请登陆杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

三、申请方式和步骤

（一）“云采贷”融资

- 1、供应商先与银行对接，办理融资前期手续；
- 2、供应商中标后，登陆“中小企业信用融资”模块测算授信额度，并向银行发出融资申请；
- 3、银行线上审批通过后，办理放贷手续。

（二）一般融资

- 1、供应商先与银行对接，办理融资前期手续；
- 2、供应商中标后，登陆杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，向相关合作银行发出融资申请；
- 3、银行在“中小企业信用融资”模块受理申请；
- 4、银行、供应商线下办理审批、放贷事宜。

四、注意事项

- 1、供应商需确保政府采购合同的收款银行与融资银行一致。
- 2、请各采购单位积极支持和配合政府采购信用融资工作，在合同备案环节仔细核对收款银行、账号信息等内容，一旦录入将无法修改。
- 3、技术服务热线：87210880；如有业务问题可与各合作银行联系。