



北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：北京市社会保障卡系统运行维护服务

（第一包：应用系统）【重新招标】

项目编号/包号：0747-2561SCCZAB136/01

采 购 人：北京市人力资源和社会保障局

采购代理机构：中化商务有限公司

目 录

目 录	0
第一章 投标邀请	1
第二章 投标人须知	5
第三章 资格审查	23
第四章 评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章 采购需求	36
第六章 拟签订的合同文本	57
第七章 投标文件格式	71

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号/包号：0747-2561SCCZAB136/01
- 2.项目名称：北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）
- 3.项目预算金额：443.0906 万元、项目最高限价（如有）：443.0906 万元
- 4.采购需求：

包号	标的名称	采购包 预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）	443.0906	1项服务	北京市社会保障卡应用系统包括卡管理系统、服务网点系统和呼叫中心系统，其中，卡管理系统作为核心系统实现了制卡发卡操作管理和卡生命周期管理，为持卡人提供有效、便捷的服务。投标人提供的社保卡应用系统运维服务技术支持方式包括：电话、远程、现场等多种形式，具体详见招标文件第五章采购需求。

注：投标人必须针对所投包件所有内容进行投标，不允许拆分投标。

- 5.合同履行期限：本项目服务期限为 12 个月。
- 6.本项目是否接受联合体投标：■否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

2.1 中小企业政策

■项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，预留采购项目预算总额的 40%专门面向中小企业采购，其中专门面向小微企业采购的比例为 100%（即采购项目预算总额的 40%）。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的小微企业制造、服务由符合政策要求的小微企业承接。预留份额通过以下措施进行：

要求获得采购合同的供应商将采购项目中的上述比例分包给一家或者多家小微企业（与大型企业的负责人为同一人，或者与大型企业存在直接控股、管理关系的除外）。仅当单个供应商可以满足上述预留份额要求时（即小微企业单独投标），允许不进行合同分包，否则投标无效。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否接受分支机构参与投标：■否；

3.2 本项目是否属于政府购买服务：■是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.3 其他特定资格要求：

（1）本项目开标日前被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（包括中央和各地方财政部门作出的处罚，处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的投标，以“中国执行信息公开网”（zxgk.court.gov.cn）、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）采购代理机构开标当日的查询记录为准；

（2）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；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的投标；

（3）投标人必须通过北京市政府采购电子交易平台 <http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home> 获取了招标文件。

三、获取招标文件

1.时间：2025 年 5 月 22 日至 2025 年 5 月 29 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025 年 6 月 12 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市丰台区丽泽商务区平安幸福中心商业区一层 L106（八马-马到成功会议室）。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：

- (1) 执行节能产品政府优先采购和强制采购制度；
- (2) 执行环境标志产品政府优先采购制度；
- (3) 执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》；
- (4) 执行《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》；
- (5) 执行《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》。

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

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

2.4 获取电子招标文件

供应商持使用 CA 数字认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采

购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，其**投标无效**。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：北京市人力资源和社会保障局

地 址：北京市通州区清风路 33 号院 4 号楼

联系方式：王滢瑄，010-55585416

2.采购代理机构信息

名 称：中化商务有限公司

地 址：北京市丰台区丽泽路 24 号院平安幸福中心 B 座

联系方式：何姗、李芊、闫立铖、华曲德吉央宗、王梦楠、王宏伟、黄凡 010-83923513、
83923415

3.项目联系方式

项目联系人：何姗、李芊、闫立铖、华曲德吉央宗、王梦楠、王宏伟、黄凡

电 话：010-83923513、83923415

电子邮箱：heshan02@sinochem.com 、liqian45@sinochem.com

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容	
1.3	联合体	为了便于采购活动开展，如本项目接受联合体，建议以联合体形式参与采购活动的供应商，在联合体确定后，尽早通知采购代理机构。	
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物	
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否	
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目不适用。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。	
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。	
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。	
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求：_____； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 （3）样品递交要求：_____； （4）未中标人样品退还：_____； （5）中标人样品保管、封存及退还：_____； （6）其他要求（如有）：_____。	
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：	
		标的名称	中小企业划分标准所属行业
		北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）	软件和信息技术服务业

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形：_____。
12.1	投标保证金	投标保证金金额： 陆万元整（RMB 60,000.00）。 投标保证金收受人信息： （1）投标保证金须以投标人名义提交； （2）投标保证金收款人名称：中化商务有限公司； （3）投标保证金汇款账号信息： ①登录中国中化电子招投标平台(ebid.sinochemitc.com)，未在中国中化电子招投标平台须先进行网上注册，已注册供应商无需重复注册。 ②登录中国中化电子招投标平台，依次打开“我的项目→项目管理-投标”，选择进入相应包件的网上投标环节，点击【递交保证金】，选择保证金缴纳形式，点击【确定】。 如保证金选择【电汇（虚拟子账号）】，可直接看到收款账号信息。 如保证金缴纳方式选择【纸质保函】，可在上传附件并提交后，联系采购代理机构审核；且须按照投标人须知的规定，提交保函原件。 本项目投标保证金须以投标人名义提交。 投标人参加多个包件的投标，电汇投标保证金时，须按包件单独电汇。各包子账号不同，请投标人留意。 如采用非电汇和保函形式提交保证金的，因为票据本身的原因导致保证金无法入账的，将视为未提交投标保证金。如[我的项目]菜单中检索不到本项目，请先完成本项目购买文件操作（该操作免费）后，再返回“我的项目→项目管理-投标”查找本项目。 投标保证金可采用电汇的形式或者支票、汇票、本票、金融机构、担保机构出具的保函等其他非现金形式，投标保证金的到账（或提交）截止时间与投标截止时间一致。 中国中化电子招投标平台技术支持联系电话：010-86395191
12.6.2		为保证中标人投标保证金的及时退还，中标人应在政府采购合同签订后1个工作日内，向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期，并将合同关键页（包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容）作为附件发送。采购代理机构接收邮箱见第一章《投标邀请》中“项目联系方式”邮箱。如中标人未按要求及时发送通知邮件，由此导致的逾期退还投标保证金责任由中标人承担，采购代理机构不承担相应责任。
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： □无 ■有，具体情形： （1）投标人在投标文件中提供虚假材料的；或 （2）中标后无正当理由不与采购人签订合同的；或 （3）投标人与其他供应商恶意串通的；或 （4）中标人未按照本投标人须知第27款之规定提交代理费；或 （5）中标人未按照招标文件规定提交履约保证金。

条款号	条目	内容
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
14.6 15.1	投标文件份数	投标文件的份数： （1）《资格证明文件分册》：正本 1 份，副本 2 份； （2）《商务技术文件分册》：正本 1 份，副本 4 份； （3）《投标文件电子文档》：1 份（U 盘），应包含纸质投标文件全部内容（应含 word 等可编辑文件与投标文件盖章扫描后的 pdf 文件各 1 份，投标文件包括的其他电子文档也应包含在内）； （4）《开标一览表》：1 份（除《商务技术文件分册》中提供外，还应单独提供 1 份密封提交）； （5）《投标保证金》：1 份（除《资格证明文件分册》中提供投标保证金证明文件外，还应单独提供 1 份密封提交）。
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☐ 得分且投标报价均相同的，以_____得分高者为中标人 ☒ 随机抽取
22.2	最多中标包数量的限制	如投标人对本项目的多个包同时进行投标，则投标人在本项目中最多中标包的数量： ☒ 不限制； ☐ 限制。
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☐ 不允许 ☒ 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：本项目为通过合同分包的方式执行中小企业扶持政策，投标单位应根据自身服务能力和水平服务方案、工作进度，自行决定分包内容； （2）允许分包的金额或者比例：在满足本项目中小企业政策的前提下，不高于合同金额的 50%； （3）其他要求： 1）分包承担主体应具备的资质条件：无。 2）本采购包要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，须按本招标文件第七章《投标文件格式》、资格证明文件格式“拟分包情况说明及分包意向协议”提交投标文件相应内容。 3）依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46 号)文件规定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。 4）分包承担主体不得再次分包。 5）在签订采购合同阶段，待采购人同意分包情况后，方可执行。
		为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕

条款号	条目	内容														
25.6	政采贷	8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式 ”服务（以下简称 “政采贷 ”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637 号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理 “政采贷 ”。														
26.1.1	询问	询问提出形式：书面形式。														
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 同第一章《投标邀请》中“项目联系方式”。														
27	代理费	收费对象： ■中标人 采购代理机构将在本项目代理协议相关义务履行结束后收取，向中标人收取招标服务费，计费基准为每包的中标金额。 收费标准： 以每包的中标金额为计算基数，采用差额定率累进方式计算。 <table><tr><th>中标金额（万元）</th><th>服务采购费率</th></tr><tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td></tr><tr><td>100-500</td><td>0.8%</td></tr><tr><td>500-1000</td><td>0.45%</td></tr><tr><td>1000-5000</td><td>0.25%</td></tr><tr><td>5000-10000</td><td>0.1%</td></tr><tr><td>10000-50000</td><td>0.05%</td></tr></table> 缴纳时间：采购代理机构将在本项目代理协议相关义务履行结束后收取，向中标人收取招标服务费，计费基准为每包的中标金额。	中标金额（万元）	服务采购费率	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%	1000-5000	0.25%	5000-10000	0.1%	10000-50000	0.05%
中标金额（万元）	服务采购费率															
100 以下	1.5%															
100-500	0.8%															
500-1000	0.45%															
1000-5000	0.25%															
5000-10000	0.1%															
10000-50000	0.05%															
	★	执行建筑类涂料与胶粘剂标准。采购内容涉及外墙涂料、内墙涂料、防水涂料、地坪涂料、建筑防腐作料、胶粘剂、重防腐涂料等内容的，必须满足北京市、天津市、河北省三地共同制定的《建筑类涂料与胶粘剂挥发性有机化合物含量限值标准》。														

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

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

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

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

3 现场考察、开标前答疑会

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

4 样品

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

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
- 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。
- 5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：
- （1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- （2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- （3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订

立劳动合同的从业人员。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自

然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

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

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、

《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，

采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

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

10 投标文件构成

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

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

- 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
- 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.5 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：
 - 12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；
 - 12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；
 - 12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内

退还未中标人；

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

12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标文件规格幅面使用 A4 规格纸张，按照招标文件第七章规定的内容，统一编目编码装订。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，其责任应当有投标人承担。投标文件装订采用胶订或线订形式，不得采用活页装订。

14.2 投标人在投标文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单位盖章、印章、公章等处均仅指与当事人名称全称相一致的标准公章，不得使用其它形式（如带有“专用章”等字样的印章），否则将被视为无效投标。

14.3 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，在适当的位置填写投标人全称并加盖公章，并由投标人法定代表人签署（法定代表人签署说明：法定代表人签字、盖手签章或盖姓名章均为有效签署）或由法定代表人授权的委托代理人签字。不符合本条规定的将被视为无效投标。投标人委托代理人须将以书面形式出具的“授权委托书”附在投标文件中。投标文件的副本可以是正本的复印件。

14.4 联合体投标的，对于要求盖章之处，除提供的格式中规定或招标文件中要求联合体各方盖章的以外，其余均加盖联合体牵头单位公章即可。

14.5 投标文件应字迹清楚，内容齐全，不得涂改或增删。任何行间插字、涂改和增删，必须有投标人公章及投标人的法定代表人签署或者委托代理人签字方为有效。

14.6 投标人应按《投标人须知资料表》规定的份数准备投标文件，每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”、“电子文档”。一旦正本和副本不符，以正本为准；电子文档和纸质文件不符，以纸质文件为准。

- 14.7 若投标人对本项目的多个包（如有）同时进行投标，则应对每包分别编制投标文件。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 投标人应将《投标人须知资料表》所列材料分别密封装在单独的信封中，并在信封上标明“资格证明文件分册”、“商务技术文件分册”、“电子文档”、“开标一览表”、“投标保证金”字样，同时应标明招标项目编号、项目名称、投标人名称及“在（开标时间）之前不得启封”的字样。信封封口处应有投标人法定代表人签署或委托代理人签字或投标人公章。
- 15.2 如果投标人未按上述要求对投标文件密封及加写标记，采购代理机构对投标文件的误投或过早启封概不负责。对由此造成提前开封的投标文件，采购代理机构有权予以拒绝，并退回投标人。

16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将投标文件密封送达第一章《投标邀请》中规定的地点。
- 16.2 在投标截止时间以后送达的投标文件，为无效投标文件，采购人、采购代理机构予以拒收。
- 16.3 采购人、采购代理机构可以依法酌情延长投标截止时间。在此情况下，采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的投标截止时间。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并以书面形式通知采购代理机构。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人撤回投标的要求应由投标人法定代表人签署或委托代理人签字，补充、修改投标文件的书面材料，应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分，密封送达采购代理机构，同时应在封套上标明“修改投标文件（并注明项目编号）”和“在（开标时间）之前不得启封”的字样。
- 17.3 从投标截止时间至投标有效期截止前，投标人不得撤销或修改其投标，否则其投标保证金不予退回。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。投标人可派代表参加开标仪式。
- 18.2 开标时，采购代理机构将当众宣读投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。开标时当众宣读的投标人开标一览表内容与投标文件中内容不一致的，以当众宣读的开标一览表为准。
- 18.3 开标时，大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；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。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。同时出现两种以上不一致的，按照本款规定的顺序修正。
- 18.4 采购代理机构将做开标记录，并由参加开标的各投标人代表确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.6 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

- 22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。
- 22.2 投标人在本项目中最多中标包的数量（如限制数量）要求以《投标人须知资料表》中的规定为准。

23 中标公告与中标通知书

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

24 废标

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

25 签订合同

- 25.1 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.2 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的

事项向采购人承担连带责任。

25.3 政府采购合同不能转包。

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

25.5 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

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

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

26.2 质疑

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

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

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购

代理机构有权不予答复。

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 若本项目允许分支机构参加投标，则分支机构参加投标的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。	提供证明文件的复印件
2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3	投标人信用记录	查询渠道：中国执行信息公开网、信用中国网站和中国政府采购网（zxgk.court.gov.cn、www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：开标当日采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
4	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	/
4-1	中小企业声明函	投标人应提供中小企业声明函；如为监狱企业或残疾人福利性单位，不必提供中小企业声明函，但须按注1或注2要求提供证明材料。 注1：监狱企业须提供由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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。 注2：残疾人福利性单位须按招标文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。	格式见《投标文件格式》
4-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；如小微企业单独投标无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
5	是否接受联合体投标	本项目不接受联合体投标，投标人不得为联合体。	/
6	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	/

序号	审查因素	审查内容	格式要求
7	获取招标文件	投标人必须通过北京市政府采购电子交易平台获取了招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	/

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

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

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且按要求签署、盖章；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
9	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
10	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含非进口产品的；
11	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件复印件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的

		认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）； 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
12	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
13	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
14	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
15	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- ☐有，具体规定为：_____
- ☒无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 **30%**以上的联合体或者大中型企业的报价给予**4%**的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的

优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

■随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

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

4 确定中标候选人名单

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

■随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

- 4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
- 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
- 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。
- 5 报告违法行为
- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评分因素	分值	评分标准
价格部分（10分）			
1	投标报价	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10。 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。
商务部分（16分）			
2	投标人业绩	10	投标人自 2022 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间或委托时间为准），承担过信息化运维服务项目的业绩，每提供一个业绩得 2 分，最多得 10 分。 注：投标人须提供合同复印件作为有效证明文件，包含合同首页、标的内容所在页及签字盖章页的复印件；或者项目委托书复印件等证明文件。不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。
3	投标人运维服务能力	6	投标人具备有效的质量管理体系认证证书 ISO9001 得 2 分，未提供得 0 分； 投标人具备有效的信息技术服务管理体系认证证书 ISO20000 得 2 分，未提供得 0 分； 投标人具备有效的信息安全管理体系统认证证书 ISO27001 得 2 分，未提供得 0 分； 注：提供证书复印件。
技术部分（74分）			
4	项目需求理解方案	8	投标人对本项目系统现状、运维目标与任务具有准确的理解与认知，项目重点、难点分析贴合项目实际，应对方案完善、详细，满足或优于招标文件要求，得 8 分； 投标人对本项目系统现状、运维目标与任务的理解基本符合采购需求，项目重点、难点分析基本贴合项目实际，应对方案基本全面、清晰，但细节有待完善，基本满足招标文件要求，得 5 分；

			投标人对项目系统现状、运维目标与任务理解有偏差，项目重点、难点分析及应对方案有缺失，部分满足招标文件要求，得 3 分； 投标人理解认知不满足招标文件要求或未提供，得 0 分。
5	项目实施方案	9	社保卡应用系统软件运维服务方案： 提供了详细完整，科学合理可行的方案，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 9 分； 提供了基本完整、合理可行的方案，但细节有待完善，基本符合项目特点及要求，得 7 分； 提供了常规、通用的方案，未充分考虑本项目特点，部分满足项目需要，得 4 分； 方案有缺陷、不合理，难以满足项目需要，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。
6		9	社保卡应用系统基础设施软硬件运维服务方案： 提供了详细完整，科学合理可行的方案，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 9 分； 提供了基本完整、合理可行的方案，但细节有待完善，基本符合项目特点及要求，得 7 分； 提供了常规、通用的方案，未充分考虑本项目特点，部分满足项目需要，得 4 分； 方案有缺陷、不合理，难以满足项目需要，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。
7		9	社保卡服务体系运维服务方案： 提供了详细完整，科学合理可行的方案，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 9 分； 提供了基本完整、合理可行的方案，但细节有待完善，基本符合项目特点及要求，得 7 分； 提供了常规、通用的方案，未充分考虑本项目特点，部分满足项目需要，得 4 分； 方案有缺陷、不合理，难以满足项目需要，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。
8	人员保障方案	5	团队人员分工合理，完全匹配项目需求，岗位职责划分明确，有详细的岗位职责说明，针对性强，得 5 分； 团队人员分工基本合理，岗位职责划分明确，有常规、通用的岗位职责说明，但细节有待完善，得 3 分；

			团队人员分工不合理，岗位职责划分不清晰，职责说明重复、混乱，得 1 分； 未提供岗位职责说明得 0 分。
9		4	项目经理： 具备信息系统项目管理师证书的得 2 分，否则得 0 分。 具备类似信息化运维项目管理经验，得 2 分；否则，得 0 分。 注：须提供项目经理的证书复印件、简历表以及近 6 个月内任意 1 个月在投标人处的社保缴纳记录。
10		2	项目成员（不含项目经理）： 项目成员中每有 1 名具备类似信息化运维经验人员，得 1 分，最多得 2 分； 注：须提供项目人员简历表以及近 6 个月内任意 1 个月在投标人处的社保缴纳记录。
11	质量保证 解决方案	6	质量保证与质量控制体系完善，并对应制定了详实可行的质控措施，针对性强，得 6 分； 建立了质量保证与质量控制体系，提供了常规、通用的质控措施，基本满足采购需求，但细节有待完善，得 4 分； 质量保证与质量控制体系不完善，质控措施有缺陷，可行性有欠缺，得 2 分； 未提供相关内容，得 0 分。
12	培训方案	8	投标人的培训方案应包括培训安排和考核实施办法： 培训方案详细完整，科学合理可行，充分考虑了本项目特点，具有操作性、规范性、实用性，完全符合项目特点及要求，得 8 分； 培训方案具有操作性、规范性、实用性，但细节有待完善，可以满足项目需要，得 5 分； 提供了常规、通用的方案，部分满足项目要求，得 3 分； 方案有缺陷、不合理，难以满足项目需要，得 1 分； 未提供得 0 分。
13	保密措施 解决方案	8	提供了内容完整、详实可行的保密措施解决方案，有很强的针对性，得 8 分； 提供的保密措施解决方案具有操作性、规范性、实用性，但细节有待完善，可以满足项目需要，得 5

			分； 提供了常规、通用的保密措施解决方案，部分符合采购需求，得 3 分； 提供了保密措施解决方案，方案可行性有欠缺，或与采购需求有偏差，难以满足项目需要，得 1 分； 未提供相应保密方案，得 0 分。
14	突发情况 应急预案	6	建立及时周密的应对处置机制，方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 6 分； 提供了常规、通用的方案，基本满足项目要求，但细节有待完善，得 4 分； 方案有缺陷、不合理，难以满足项目需要，得 2 分； 未提供相关内容，得 0 分。
合计		100	

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）

2. 项目背景

北京市社会保障卡工程建设在市委、市政府的领导下，经历了规划设计、系统建设、试点测试、全面推广四个阶段，圆满完成了建设目标。此项工程既是北京市社保信息化基础建设的重大突破，更是贯彻落实中央关于推进民生建设的重要举措。2011年8月在北京市社会保障卡系统市委宣传部、市经信委、市科委组织的评比中，荣获“2010年信息北京十大应用成果”。

社保卡工程建设在规划设计上，采用了“卡网结合、脱网操作”、“安全双密钥认证机制”等先进技术，并在应用领域上留有充分接口，实现了“畅通、稳定、安全、拓展”的功能。社保卡工程建设从设计理念、技术含量、发卡数量、应用范围等方面，填补了国内空白，适应了首都的经济社会发展水平和人民群众就医需要，在国内处于领先地位。

北京市社会保障卡系统是依托北京市政务专网进行建设，通过卡管理系统进行制卡数据准备、卡片制作、卡片发行、库存管理等业务，并完成卡生命周期管理；通过服务网点和呼叫中心等系统实现对持卡人的各项服务；对接医保、工伤系统实现“持卡就医、实时结算”；对接人社部持卡库并定时同步信息。通过安全认证、安全审计等系统，进行审核监督，确保社保卡用卡的安全、保障参保人员的利益。截至目前，全市累计发卡总量 2600 余万张，社保卡系统支撑着 2600 余万持卡人、357 个社保卡服务网点社保卡应用与安全服务的需要。

北京市社会保障卡应用系统，实现了制卡发卡等卡生命周期管理和卡服务体系运行，系统经受住了性能和压力考验。我市社保卡应用的医保、工伤、权益查询等业务的实际情况全年不间断运行。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：本项目服务期限为 12 个月。

服务地点：采购人指定的服务地点。

2. 付款条件（进度和方式）

双方签署合同后，采购人收到中标人提供的正式服务发票及合同款总额 10% 的履约保函后，于 10 个工作日内一次性支付中标人合同款总额。

本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响采购人支付的情况不视为采购人违约，中标人应予以理解并保证合同履行。本项目最终合同款总额以财政资金实际情况为准。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

北京市社会保障卡应用系统包括卡管理系统、服务网点系统和呼叫中心系统，其中，卡管理系统作为核心系统实现了制卡发卡操作管理和卡生命周期管理，为持卡人提供有效、便捷的服务。投标人提供的社保卡应用系统运维服务技术支持方式包括：电话、远程、现场等多种形式，具体要求如下：

技术支持电话：投标人应设立技术支持电话，5×8 小时响应。

远程技术支持：投标人通过 EMAIL、即时通讯工具、远程终端、远程协助等方式提供技术支持，5×8 小时响应。

现场技术支持：投标人提供服务工程师赴现场技术支持服务，5×8 小时响应，遇重大事件需在 2 小时内抵达现场（交通状况良好情况下），特殊要求见各系统服务要求描述。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1) 相关法律、法规

《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》

《关键信息基础设施安全保护条例》

《中华人民共和国民法典》

《中华人民共和国保守国家秘密法》

《中华人民共和国密码法》

2) 标准规范

《质量管理体系 要求》（ISO9001:2015）

《质量管理-组织的质量-实现持续成功的指南》（ISO9004:2018）

《管理体系审核指南》（ISO19011:2018）

《信息技术 服务管理 第1部分：服务管理体系要求》（ISO/IEC 20000-1:2011）

《信息技术 服务管理 第2部分：服务管理系统应用指南》（ISO/IEC 20000-2:2012）

《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》（GB/T22080-2016）

《社会保障信息系统指标体系代码与数据结构》

2. 服务内容及要求

2.1 社保卡应用系统软件运维服务

序号	工作内容
1	卡管理系统运维服务
2	新旧系统对接服务

社保卡应用系统软件运维服务包含：卡管理系统运维服务、新旧系统对接服务。在一二代社保卡与第三代社保卡换发过程中，做好一二代社保卡服务网点系统与第三代社保卡相关系统过渡期间的服务衔接与技术保障。

2.2 具体运维服务内容要求如下：

2.2.1 统计分析服务

1) 服务描述

定期提供社保卡应用系统业务统计数据。

根据采购人的临时要求，提供社保卡应用系统业务统计数据。

根据采购人或上级部门要求，查询核实相关数据信息。

2) 服务要求

每季度向采购人提供社保卡应用系统业务统计分析数据。

按照采购人的统一模板填报统计报表。

2.2.2 故障处理服务

1) 服务描述

及时响应社保卡应用系统故障处理服务请求。

及时查找、分析社保卡应用系统故障原因，按事件管理流程，尽快修复故障，

恢复业务的可用性。

详细记录故障处理事件工单。

对重大故障及时上报，并在满足触发条件下，启动应急处理预案。

2) 服务要求

要求投标人提供 7 天×24 小时故障处理服务。

对重大事件提供重大事件处理报告。

2.2.3 软件配置管理

1) 服务描述

对软件运行环境参数进行配置管理及变更。

对软件的源代码、发布程序进行版本控制。

对软件需求、设计、测试、验收文档进行备案管理。

2) 服务要求

建立软件源代码配置管理库。

每次软件发布后，提供已发布软件的源代码、目标程序及相关文档，保证管理采购人的软件和文档是最新版本。

2.2.4 过渡期间保障服务

1) 服务描述

定期对现有软件性能问题进行分析、优化。

并对优化后的效果进行跟踪，提供优化后的统计分析数据，供采购人综合评估。

2) 服务要求

性能优化必须经过采购人同意，根据采购人统筹安排，在条件具备的情况下落实实施。

2.2.5 应急保障服务

1) 服务描述

编制、修订社保卡应用系统应急预案。

应急预案设计完成后，在采购人组织下完成应急方案的测试预演。

服务商组建应急保障队伍，在面临重要时期，提供技术、人力资源保障。

2) 服务要求

每年编写或修订 1 次社保卡应用系统应急预案。

每年编制或修订 1 次应急演练脚本。

重要时期（年度结息、两会等）提供技术、人力保障。

2.2.6 咨询服务

1) 服务描述

解答采购人对应用软件操作过程中出现的问题。

对采购人提出的系统改进要求，提供技术实现可行性分析及改进建议。

对现有软件的可靠性、稳定性提供合理建议。

在与第三方软件对接时提供技术咨询。

2) 服务要求

可以通过电话、邮件、即时通讯、现场解答采购人操作中出现的疑问和问题。

在必要时提供技术解决方案。

2.2.7 系统 bug 维护

根据系统 bug 情况，按需进行修复工作。

2.2.8 应急演练

针对卡系统可能出现的紧急情况按照应急预案进行应急演练，并填报相关报告。

2.3 社保卡应用系统基础设施软硬件运维服务

目前，社保卡应用系统硬件包括数据中心部署的 10 台 HP 刀片服务器、8 台 HP 中间层服务器（由过往系统过往运维方提供）、1 套数据库主机集群资源（由过往系统运维方提供）和 2 套防火墙（由过往系统运维方提供）；在硬件环境基础上，搭建的系统软件包括 1 套用于社保卡管理系统的 Oracle 11g 数据库。

2.3.1 接入政务专网要求

投标人需具备由边缘路由、负载均衡和核心交换组成的核心网络平台。并提供边缘路由、负载均衡和核心交换资源，将社保卡数据中心设备，按系统运行要求接入政务专网。该核心网络平台架构须满足社保卡系统运行的高可用性要求。

2.3.2 运维方提供设备要求

为保证社保卡应用系统的有效运行，所有社保卡系统运行设备，须托管到采购人指定的机房内。除采购人提供 10 台 PC 服务器外，投标人需提供要求投标人提供的运维需要的相关设备。针对社保卡数据库系统，提供 1 套须满足系统运

行要求的双计算节点的高可用集群系统。

2.3.3 硬件运维服务内容

所有硬件产品需提供专业厂商的维保及技术支持服务，包括但不限于：

- 1) 7*24 小时电话支持服务
- 2) 硬件保修服务
- 3) 咨询服务
- 4) 软件升级服务

运维保障服务：

- 1) 7*24 小时的现场值班
- 2) 系统运行监控
- 3) 巡检（每日）
- 4) 配置管理
- 5) 故障处理
- 6) 性能管理

2.3.4 软件运维服务内容

Oracle 数据库软件服务要求，需提供专业厂商的维保及技术支持服务，包括但不限于：

- 1) 7*24 小时电话支持服务
- 2) 补丁服务
- 3) 健康检查
- 4) 性能优化
- 5) 紧急救援
- 6) 故障排除
- 7) 辅助故障定位
- 8) 咨询电话服务

运维保障服务：

- 1) 7*24 小时的现场值班
- 2) 系统运行监控
- 3) 空间管理
- 4) 配置管理

5) 故障处理

6) 性能管理

2.4 社保卡服务体系运维服务

2.4.1 社保卡服务体系运维服务内容

投标人提供的社保卡服务体系运维服务技术支持方式包括：电话、远程、现场等多种形式，具体要求如下：

技术和业务支持电话：投标人应设立技术支持电话，5×8 小时响应。

远程技术和业务支持：投标人通过 EMAIL、即时通讯工具、远程终端、远程协助等方式提供技术支持，5×8 小时响应。

现场技术和业务支持：投标人提供服务工程师赴现场技术支持服务，5×8 小时响应，遇重大事件需在 2 小时内抵达现场（交通状况良好情况下），特殊要求见各系统服务要求描述。

业务和技术培训：根据采购人要求配合完成业务和技术培训工作。

2.4.2 社保卡服务体系运维服务

社保卡服务体系包括以下服务平台：

序号	平台名称
1	社保卡服务网点
2	社保卡呼叫中心

各服务平台的具体运维内容如下：

2.4.2.1 社保卡服务网点运维

一是在全市社保卡服务网点，为持卡人提供挂失、补卡、换卡、卡申领、信息查询、咨询等服务，直到全部切换至新的服务网点系统；二是在一二代社保卡与第三代社保卡换发过程中，做好一二代社保卡服务网点系统与第三代社保卡相关系统过渡期间的服务衔接与技术保障。服务网点运维工作包括：

1) 技术设备保障

为服务网点提供 5×8 技术支持服务，具体包括：

(1) 服务描述

软件管理：服务网点系统操作软件技术咨询服务，包括电话技术支持和上门技术支持。

技术培训：根据服务网点要求及时进行服务网点操作软件的技术培训。

性能优化服务：汇总服务网点操作人员对服务网点操作软件的意见和建议并报用户方。

统计分析服务：年底提交服务网点硬件设备的使用、巡检、更换情况统计报告。

日常维护服务：提供 5×8 小时响应服务，为持卡人提供挂失、补卡、换卡、卡申领、信息查询、咨询及信息查询等服务。同时提供一二代社保卡服务网点系统与第三代社保卡相关系统过渡期间的服务衔接与技术保障。

应急保障服务：接到报修申请后城区 24 小时、郊区 48 小时内上门处理并即时恢复服务网点办理业务功能，现场能够维修的现场维修，不能现场维修的提供备机，不能修复的进行硬件或整机更换。

（2）服务要求

要求及时对服务网点软件系统类咨询电话进行电话技术支持，如电话技术支持不能解决网点问题，则提供上门技术支持服务。

要求及时将操作人员对网点系统功能的意见和建议汇报给用户方。

要求就网点系统新功能及时编制培训材料，定期对服务网点人员进行培训。

2) 办公室设备延保

服务网点办公设备硬件设备包括计算机主机、激光打印机、针式打印机、笔记本电脑等。

（1）服务描述

硬件故障上门处理。

硬件巡检每半年进行一次。

进行硬件管理工作。

（2）服务要求

要求接到报修申请后城区 24 小时、郊区 48 小时内上门处理并即时恢复服务网点办理业务功能，现场能够维修的现场维修，不能现场维修的提供备机，不能修复的进行硬件或整机更换。

要求对计算机和打印机进行除尘清洁处理，对所有硬件设备进行性能测试，形成巡检记录汇总提交。

每月提交服务网点硬件设备的使用、巡检、更换情况统计报告。

3) 技术设备保障

为服务网点提供 5×8 技术支持服务，具体包括：

(1) 服务描述

软件服务：服务网点系统操作软件技术咨询服务，包括电话技术支持和上门技术支持。

技术培训：根据服务网点需要，进行服务网点操作软件的技术培训。

软件管理：汇总服务网点操作人员对服务网点操作软件的意见和建议并报用户方。

(2) 服务要求

要求及时对服务网点软件系统类咨询电话进行电话技术支持，如电话技术支持不能解决网点问题，则提供上门技术支持服务。

要求及时将操作人员对网点系统功能的意见和建议汇报给用户方。

要求就网点系统新功能及时编制培训材料，定期对服务网点人员进行培训。

2.4.2.2 社保卡呼叫中心运维

社保卡呼叫服务通过医保专网连接卡管理系统，负责为北京市持卡人以及服务网点提供社保卡的发卡进度查询、补换卡办理状态查询、社保卡个人信息二次采集、社保卡预挂失以及卡片发放、日常使用等咨询服务；以及受理卡片挂失、故障申报、投诉建议等工作。呼叫中心的运维包括一线坐席管理、二线工程师管理、数据分析服务等内容，具体工作如下：

2.4.2.2.1 一线坐席管理

(1) 服务描述

在一二代社保卡与第三代社保卡换发过程中，随着一二代社保卡使用量的减少，社保卡呼叫中心共设坐席（含管理坐席）人员需求如下：

2025 年 6 月 18 日-2025 年 12 月 17 日，人员 15 人。

2025 年 12 月 18 日-2026 年 6 月 17 日，人员 5 人。以上坐席人员实行倒班制，节假日不休，为参保人提供 7×24 小时呼叫服务。

(2) 服务要求

a.人员管理

坐席设置：按照一线坐席与管理坐席 5：1 的比例，合理设置管理岗位，包括主管、组长、负责质检、培训、知识库等专项工作的专员等。

人员招聘：建立固定的简历筛选、面试和聘用程序；招聘符合相关法律法规和要求；试用期后直接与被招聘人员签定正式员工合约，并为其缴纳五险一金。

b.质量管理

质量监控原则：确保相关业务咨询、投诉的处理及时、有效，避免出现因坐席人员工作失误、服务态度导致客户投诉、升级投诉等情况。

质量监控管理：质量管理，从客户需求出发、专岗专人监控，确保并提高社保卡热线的服务质量。

2.4.2.2.2 二线工程师管理

（1）服务描述

一线坐席无法回答的问题通过系统转入二线，由二线工程师直接向咨询人进行回复。

（2）服务要求

a.人员管理

人员分工：根据员工的业务能力，设专人负责自助终端等硬件故障类问题。设专人负责网点业务咨询类问题。设专人负责个人业务咨询类问题。

业务培训：定期开展业务培训，提高二线工程师的业务水平和业务能力，确保他们能够独立顺利的完成问题处理。

b.事件管理

事件监控：确保相关业务咨询、投诉的处理及时、有效，避免出现因二线工程师工作失误、服务态度导致客户投诉、升级投诉等情况。

c.应急处理

建立应急预案。当突发事件发生时，启动应急预案，保证事件的及时有效处理，将事件的影响范围控制在最小范围。

2.4.2.2.3 数据分析服务

（1）服务描述

呼叫中心的服务管理包括知识库的维护与更新、应急事件处理、数据统计分析和周报月报整理等。

（2）服务要求

a.日常管理制度：日常管理制度是体现专业化客户服务的直接保障，根据社保卡热线的实际情况制定相应的日常管理制度，通过适当的管理方法达到有效执

行。主要包括考勤制度、交接班、换班、纪律要求、保密管理、坐席代表状态要求、故障处理等方面。

b.知识库管理：知识库需由专人负责维护，如果知识点发生变化，能够按照审批流程，及时、准确地更新知识库内容。

c.培训管理：根据业务需求，制定相应的培训方案。

d.绩效考核管理：严格监控与控制各项关键业绩指标，以确保社保卡热线的顺利运行。绩效管理将主要对一线坐席（含管理坐席）的工作任务量、工作质量、服务技能、业务考核、工作纪律等方面进行量化考核，通过量化考核得到的数据信息对坐席人员进行定位、分析，进而通过激励机制与淘汰机制实现整体水平的最优化。

e.统计分析管理：设计符合用户方要求的业务报表，在决策过程中提供给相关部门进行参考。

f.应急预案与措施：建立相关应急预案，以备在发生突发情况时能够从容应对，保证服务的连贯性和数据的完整性，把各种损失和影响降到最低限度。

2.5 运维服务要求

2.5.1 项目执行周期

本项目由采购人与投标人签署年度合同。采购人在年度合同期满时对投标人进行年度考核。鉴于北京市社会保障卡项目年度系统运维服务费财政拨款的特殊性，下一年度此项目运维合同生效之前，投标人应按本合同继续提供社保卡应用系统的运行维护、服务保障、技术支持等工作，确保社保卡应用系统的安全、稳定、可靠运行。

2.5.2 投标人能力与要求

1) 电子政务研究创新能力：协助政府部门通过对把握电子政务发展规律，研究电子政务趋势，提出社保卡项目的多应用发展规划。

2) 技术创新应用能力：有能力跟踪新技术发展，创新性地应用到社保卡项目，为社保卡项目的长远发展服务。

3) 安全、高效的运维能力：有能力确保社保卡项目的安全、稳定、高效的运行。

2.5.3 项目资金管理

2.5.3.1 运维费使用

采购人按年向投标人提出运维服务需求，投标人根据采购人确定的年度运维服务需求提出相应的年度运维服务费用预算（不包括投标人为盈利而自行设计的服务项目及所需软硬件费用）。运维服务费用预算主要由以下项目构成：

1) 投标人开发各类软件应收取的开发费用。其中，包括投标人为实现采购人集约化需求所开发的共性平台，以及其他专业化应用的费用。

2) 投标人购买第三方服务或资源的费用以及由此产生的管理费用。投标人经采购人同意购买的第三方服务或资源，由双方共同与第三方协商的购买费用。投标人承担管理第三方服务或资源提供方所产生的费用。

3) 投标人的人员服务费用。对于投标人按照岗位设置为本项目提供的专职的运维、技术支持、管理、系统运维、技术开发等人员所需全部费用。

4) 投标人用于开发支持本项目管理的费用。投标人应建立专门针对本项目运维管理特点的运维管理系统，用于双方工作协作、管理各运维环节、分析运维数据等。

5) 现有运营商持续运维的费用、迁移费用和投标人因迁移导致的硬件购置、系统开发或人员增加费用等均包含在内。若投标人需原运营商支持，原运营商所需费用亦由投标人支付。

2.5.3.2 运维费管理

投标人应确保合理使用本项目资金。

投标人应厉行节约，合理规划业务和技术架构，充分复用已有的技术系统、软硬件基础设施。投标人应每年出具可以复用的技术系统、功能模块清单和详细技术标准说明，凡在清单范围内的技术系统和功能模块，无论是投标人还是分包商，均不得重复开发。对于经采购人同意的、由投标人投入的新增设备和基础软件，采购人采用租用或折旧方式支付，但投标人应尽力节约成本，充分利用采购人现有资源。未经采购人同意的新增设备和软件，采购人有权拒绝支付使用费用。

2.5.4 产权归属要求

本项目所有开发的项目中按采购人需求定制开发、建设的部分，知识产权归采购人所有，其他的有关知识产权归属，按照国家及北京市有关知识产权规定要求执行。

投标人须确保提供给采购人使用的所有 IT 资源（包含新增设备和软件）不存在知识产权问题，否则，由此引起的任何责任均由投标人承担。

2.5.5 确保平滑稳定迁移

总包合同执行结束后,投标人应确保运维工作平滑稳定地迁移到下一个运维服务团队,投标人须承诺在合同结束至新的投标人到位期间,继续提供原合同规定的运维服务内容和水平,服务费用按当年实际服务时间比例分配。

投标人应制定详细的交接工作计划,包括概况、目标、实施内容(包括但不限于系统建设方面、信息资源保存方面等)、质量保证措施、进度安排、应急预案等内容,并报采购人进行备份,同时作为采购人检查的依据。

投标人必须承诺在不低于原服务商运维服务水平的前提下,保证项目各种资源的全面、平稳交接,主要包括硬件设备、软件应用、网络环境、数据文档、信息资源、服务资源、卡片库房、相关制度等。投标人须在交接前完成运维服务和管理团队的组建工作。

投标人应确保在交接期间,基于原有工作流程和管理模式进行技术与内容的运行维护,保证网站系统运行稳定高效,无安全事故,内容服务不间断。

为确保平稳过渡,要求继续沿用现有的软硬件配置、网络结构及核心技术应用至少一年,如需更换新技术或者配置结构则需要经过严格的第三方测评和试运行。

2.5.6 技术先进性要求

投标人需在保证稳定运行基础上主动创新,保证技术的先进性,主动投入研发,形成新技术、新产品,供采购人试用。

投标人应持续对社保卡应用系统技术架构提出优化建议,确保技术能力处于国内领先地位。

投标人应不断创新和拓展服务内容,向采购人提供合理化建议,引导社保卡系统业务发展。合理化建议被采纳并有效执行的,采购人可给予奖励。

2.5.7 其他说明

对于运维的具体工作内容,采购人可以根据实际运维情况及项目需求情况,与投标人协商,进行运维内容的变更。

投标人制定的相关规程、制度等应根据实际需要及采购人要求进行完善,直至满足采购人要求为止。

2.6 运维管理要求

为确保项目运维的质量,投标人需按照采购人提出的需求完成项目运维工作,

且投标人需接受采购人委托的监理单位的监督。在项目初期，投标人需对项目质量管理、人员管理、变更管理、文档管理等作出详细说明。另外，投标人应满足以下要求：

2.6.1 人员管理

1) 项目服务期间，投标人应安排具有专业技术水平的专职人员参与本项目运维，并提交项目团队人员名单，投标人应提供具备类似信息化运维经验的项目团队人员近6个月中任意一个月的社保证明复印件及人员资质证明材料，并加盖投标人公章。其中，项目经理应具有信息系统项目管理师证书、有丰富的类似项目运维经验。

序号	岗位名称	人员数量	职能要求	职责
1	软件开发维护	2人	1) 本科及以上学历，计算机及信息管理等相关专业毕业；3年以上开发经验。 2) 精通 C++及 C#语言、掌握、net framework 常用类库的使用，熟练使用 Visual Studio、NET 环境下的编程及其相关的开发工具，具有良好的编码风格。 3) 熟悉 net 平台的 Web/WinForm 应用项目开发，熟悉 Web Service、WCF 等分布式开发技术，熟悉异步、多线程编程。 4) 熟练使用 Oracle/Sql Server（3年以上经验）其中的一种数据库工具，能够编写较复杂的 SQL	1) 根据用户要求进行部分功能修改完善和软件优化。 2) 解答软硬件操作过程中出现的问题；对现有软件的可靠性、稳定性提供合理建议。 3) 一般硬件软件故障诊断、软件变更故障诊断、故障诊断报告编写，如遇现场人员无法解决，安排二线进行技术支持。 4) 定期进行停止/启动，定期系统安全检查、定时任务定期检查测试、定期检查记录与分析。 5) 应用配置文件备份、应用日志备份、

			查询语句。	信息文件备份、数据库备份。
2	刀片服务器运维	1 人	1) 具备服务器硬件故障判断及维修处置相关运维能力。 2) 掌握 zabbix、promethues、云监控等开源监控工具和整体技术架构。 3) 掌握业务相关 IT 政策、操作过程 and 标准。 4) 熟练使用日常办公软件。	1) 社保卡硬件设备刀片服务器进行 7×24 小时实时监控、巡检。 2) 对监控中发现的问题作出及时响应与处理。 3) 根据运维要求，完成规定的日常维护操作。 4) 负责设备配置管理与性能管理等工作。
3	中间层服务器运维	1 人	1) 具备服务器硬件故障判断及维修处置相关运维能力。 2) 掌握 zabbix、promethues、云监控等开源监控工具和整体技术架构。 3) 掌握业务相关 IT 政策、操作过程 and 标准。 4) 熟练使用日常办公软件。	1) 社保卡硬件中间层服务器进行 7×24 小时实时监控、巡检。 2) 对监控中发现的问题作出及时响应与处理。 3) 根据运维要求，完成规定的日常维护操作。 4) 负责设备配置管理与性能管理等工作。
4	数据库主机运维	1 人	1) 具备服务器硬件故障判断及维修处置相关运维能力。 2) 掌握 zabbix、promethues、云监控等开源监控工具和整体技术	1) 社保卡数据库主机进行 7×24 小时实时监控、巡检。 2) 对监控中发现的问题作出及时响应与处理。

			架构。 3) 掌握业务相关 IT 政策、操作过程 and 标准。 4) 熟练使用日常办公软件。	3) 根据运维要求, 完成规定的日常维护操作。 4) 负责设备配置管理与性能管理等工作。
5	防火墙运维	1 人	1) 熟悉 TCP/IP 协议, 熟练并掌握路由、交换技术、网络安全, 具有华为、H3C 等厂商中高端路由器、交换机、防火墙、流控等网络设备及安全产品的配置、调试和故障解决能力, 具有网络安全相关认证证书。 2) 具备网络系统、网络安全体系架构规划、设计、实施、维护工作经验, 具备网络安全产品能力配置运维管理操作能力, 独立提供网络解决方案的能力。 3) 工作思路清晰, 具有独立分析和及时处理重大网络故障能力。	1) 负责社保卡系统防火墙设备 7*24 小时监控。 2) 落实网络与信息安全管理项目管理工作, 包括组织, 实施, 协调管理等。 3) 按时对防火墙设备进行日常巡检、定期巡检、配置变更管理等服务, 并对结果进行详细记录。 4) 负责配置管理与性能管理等工作。 5) 对监控中发现的问题作出及时响应与处理。
6	Oracle 数据库运维	2 人	1) 对数据库 Oracle、MySQL、postgreSQL 等具备较强的故障定位和解决能力。 2) 具备数据分析、数据挖掘等经验。 3) 熟练使用 shell, 熟练使用 python、php、perl 之一, 能独立进行脚本编	1) 负责社保卡数据库 7*24 小时运维服务, 关注系统数据库运行状况, 在发生异常事件快速做出反应, 判断故障原因并予以解决。 2) 遵照部门相关作业操作规范和工作

			程测试。 4) 熟悉大数据周边并有实践经验者优先(主要包括数据系统: MySQL, Redis, Elasticsearch, NewSQL 等; 机器学习: TensorFlow 等)。	流程,确保任务按时按质正确完成。 3) 按时对数据库进行日常巡检、定期巡检、配置变更管理等服务,并对结果进行详细记录。 4)提供数据库规划、技术咨询等服务,编制设计数据安全方案并进行实施。
7	卡服务网点运维	1 人	1) 大专及以上学历,一年以上运维服务经验。 2) 计算机相关专业或有计算机技术、网络技术相关培训经历。 3) 熟悉办公设备软件。	负责服务网点应用软件及设备运行状态监控与服务,服务网点网络及办公设备的运行维护和技术咨询等工作。
8	坐席人员	2025 年 6-12 月 15 人 2026 年 1-6 月 5 人	1) 熟练使用客服系统。 2)打字速度 40 个字以上/分钟。 3) 掌握基础办公软件。 4) 具备良好的沟通能力和表达能力。	1) 通过电话、邮件等渠道解答客户咨询、查询问题。 2) 受理客户诉求类业务。 3) 为客户提供电话技术支持服务。 4) 受理客户投诉。 5) 与业务、技术接口保持沟通。 6) 完成交办的其他工作。
9	数据库分析	1 人	1) 本科以上学历。 2)具有良好的思维能力,负责相关信息内容的搜集,把关、规范、整合和编辑及相关内容的文章	1) 负责对热线业务数据进行分析,汇总,优化处理流程。 2) 负责对坐席员工工作进行业务指导,提

			撰写。 3) 熟练使用各类办公软件, 普通话准确流利, 有 5 年以上相关行业从业经历。	供坐席业务能力。 3) 优化和完善业务模型, 从典型事件中提取知识库, 完善优化知识体系。
--	--	--	---	--

2) 投标人应保证, 在本项目服务期间, 保持持续稳定的人力投入。投标人实际所派项目团队的组成和人员, 必须与投标文件中所报人员一致, 且不得随意更换项目人员。若因人员离职等原因更换团队成员, 投标人应提前报知采购人并经采购人同意, 更换的人员需同等或高于投标人原项目团队人员资质。经监理单位及采购人审核通过后, 进行人员变更。

3) 投标人指定一名项目经理和客户经理建立与采购人的对口联系。项目经理在项目服务期间, 电话要保持 7*24 小时通畅, 如遇到特殊情况需提前通知采购人相关人员。

4) 项目团队人员应严格遵循采购人拟定的相关管理制度, 签订保密协议。

2.6.2 权限管理

1) 投标人在运维实施过程中, 应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

2) 在权限开通、撤销、变更时, 投标人应严格核查相关申请单据签字是否规范、齐全, 并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

3) 要求投标人阶段性移交权限管理单据, 汇报权限管理情况。

2.6.3 日志管理

1) 投标人在运维实施过程中, 应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

2) 日志要求至少留存十二个月。

3) 投标人需做好相关日志留存、审查等工作, 定期核查相关日志是否规范、齐全, 并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

4) 要求投标人阶段性移交总结、汇报日志管理情况, 项目验收前需完成全部文档移交, 并根据采购人要求, 不断完善日志管理工作。

2.6.4 绩效考核管理

1) 要求投标人提供详细的报价清单。

2) 合同签订 1 周内, 应当编制、提交实施/运维服务方案, 并同步提交采购人及监理单位审查、存档。

3) 项目实施过程中, 投标人需接受采购人委托的监理单位的监督, 配合监理单位对招投标文件及合同约定的服务内容进行任务梳理分解, 形成《运维工作核查表》等, 监理单位对投标人的运维工作有检验、确认权和质量否决权。

2.6.5 文档管理

1) 要求配备档案管理人员, 在服务期限内, 定期进行材料自检并提交《项目材料自检报告》, 自检完成后, 移交项目材料。

2) 投标人需按照招、投标文件、合同、运维服务方案向采购人及监理单位提交规定的文档, 包括在运维工作过程中产生的所有代码, 交付形式为计算机光盘(所有文档扫描件应为最终签字盖章版本)和装订成册的纸介质形式。

3) 投标人应在服务期结束后 15 日内, 向采购人及监理单位提交验收材料, 并在验收材料审核通过后, 书面向采购人及监理单位提出验收申请。

4) 项目验收后, 投标人应按照采购人要求, 完成项目档案移交。

2.7 服务承诺

1) 提供运维保障服务工作总结包括但不限于: 人员组织管理情况、各项运维服务工作情况、日常巡检及重大活动和重要节日期间专项巡检及保障情况、存在问题及工作建议等。

2) 提供合同期内完整的服务人员日常巡检记录、专项巡检记录、各类故障处置记录、配件更换记录以及运维服务工作中产生的应提交的相关文档资料。

3) 提供合同期内重大活动和重要节假日期间重点保障工作方案。

4) 投标人需承诺中标后与原运维商平稳交接。

5) 合同执行结束后确保运维工作平稳地移交下一个运维商, 投标人需承诺在合同结束至新的运维商到位期间, 继续提供原合同规定的运维服务工作。

2.8 为落实政府采购政策需要满足的要求

2.8.1 本项目需要落实的政府采购政策: 节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴等。

2.8.2 具体要求

2.8.2.1 促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业

根据《中华人民共和国中小企业促进法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若

干意见》等关于中小企业的相关规定，本项目执行中小企业相关政策。符合政策规定的监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

- 1) 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额，见第一章《投标邀请》。
- 2) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，见第二章《投标人须知》。
- 3) 小微企业价格评审优惠的政策调整，见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

2.9 采购标的的其他技术、服务等要求

无。

2.10 需由投标人提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求

(1) 项目需求理解方案

功能、应用场景、目标：投标人应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

(2) 社保卡应用系统软件运维服务方案、社保卡应用系统基础设施软硬件运维服务方案、社保卡服务体系运维服务方案、人员保障方案。

功能、应用场景、目标：详见本章要求。

(3) 质量保证解决方案

功能、应用场景、目标：投标人应制定合理可行的质量保证解决方案，通过制度、辅助措施等手段，确保各项服务能保质保量完成。

(4) 培训方案

功能、应用场景、目标：投标人应制定合理可行的培训方案。

(5) 保密措施解决方案

功能、应用场景、目标：投标人应制定保密措施解决方案，确保项目团队对项目执行中所获知信息保密。

(6) 突发情况应急预案

功能、应用场景、目标：投标人应制定突发情况应急预案。

3. 验收方案

3.1 履约验收主体

采购人、监理单位、专家。

3.2 履约验收时间

合同到期后 60 日内。

3.3 履约验收方式

召开验收会。

3.4 履约验收程序

中标人应在本项目服务期结束后 15 日内，向采购人及监理单位提交验收材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人及监理单位提出验收申请，由采购人组织开展项目验收工作。

3.5 验收标准

主要对项目年度任务和业务需求的落实情况、系统运维工作成果进行考察、评价。包括：

- 1) 是否按照合同及采购人要求完成了年度任务。
- 2) 是否按照合同约定提交了项目过程文档。
- 3) 审查项目技术文件的正确性、完整性、统一性。整体资料等是否齐全、合理。

4. 其他要求

投标人应提供自 2022 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间或委托时间为准），承担过信息化运维服务项目的业绩，具备有效的质量管理体系认证证书 ISO9001、信息技术服务管理体系认证证书 ISO20000、信息安全管理证书认证证书 ISO27001。

第六章 拟签订的合同文本

政 府 采 购 合 同

合同编号：BJRLSBJ20250XX

项目名称：北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：

签署日期：2025 年 X 月 XX 日

甲方：北京市人力资源和社会保障局（以下简称“甲方”）

法定代表人或授权代表人：

办公地址：北京市通州区清风路 33 号院 4 号楼

乙方：（以下简称“乙方”）

法定代表人或授权代表人：

办公地址：

鉴于北京市人力资源和社会保障局北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）通过公开招标方式确定乙方_____为本项目中标人，依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方经充分协商达成一致，签订本合同。

一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1. “合同”系指甲乙双方自愿签署、载明双方权利与义务的协议，包括本合同以及本合同提及的与本合同具有同等法律效力的所有文件。

2. “合同款总额”系指根据本合同规定，乙方在正确、全面地履行合同义务并全部通过验收后，甲方应支付给乙方的费用金额。

3. “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。

4. “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。

5. “保密信息”系指甲乙双方各自所拥有的不为公众所知的管理信息、方式方法、产品信息、计算机源代码、技术文档和技术资料等，或者由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为保密的合法信息。

6. “甲方”系指北京市人力资源和社会保障局。

7. “乙 方”系指_____。

8. “本项目”系指北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）项目。

9. “服务质量考核”系指本项目服务期限内乙方按要求提供各项服务及相关文档，保障各系统安全、稳定地运行，甲方及专家组对本项目服务成果的最终验收。

二、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应当认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书
2. 合同特殊条款
3. 中标通知书（附件一）
4. 服务内容和方案（附件二）

5. 其他附件：根据合同文本要求需要提供的技术文档、安全保密协议（附件三）、分包意向协议（附件四）、授权委托书（附件五）等。

三、服务内容

乙方为甲方所委托的北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）项目提供服务，乙方的服务内容和方案详见附件二。

四、服务期限和地点

服务期限：本合同服务期限为 12 个月，自 XXXX 年 X 月 XX 日起至 XXXX 年 X 月 XX 日止。

服务地点：甲方指定的服务地点。

五、付款条件和方式

1. 本项目合同款总额为人民币¥_____元，大写：人民币_____元整。本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违约，乙方应予以理解并保证合同履行。本项目最终合同款总额以财政资金实际情况为准。

2. 付款方式

本合同的付款方式为：一次性支付。

双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票及履约保函后，于 10 个工作日内支付乙方合同款总额，即人民币¥_____元（大写：人民币_____元整）。

3. 乙方应在甲方付款前向甲方开具正规合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

六、履约保函

双方签署合同后 30 个工作日内，乙方应向甲方提供合同款总额 10% 的即人民币

¥_____元（大写：人民币_____元整）的履约保函。履约保函有效截止日为XXXX年X月XX日（合同到期后60日）。

七、权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- （1）甲方有权得到符合合同要求的服务。
- （2）甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可，或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员，甲方要求更换服务人员的，乙方应在7日内完成更换。
- （3）在项目有预留采购份额时，甲方有权审核分包合同并提出相关意见，有权要求乙方提供分包合同扫描件。
- （4）甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。
- （5）甲方有权随时当面问询相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。
- （6）甲方有权要求乙方配合受甲方委托的监理单位对项目实施情况进行检验、确认。
- （7）甲方有权在网络和数据安全方面对乙方进行监督管理及考核，包括但不限于数据的使用、存储、处理等。
- （8）甲方应按合同约定向乙方支付合同款。
- （9）甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。
- （10）甲方在使用期间，如发现系统故障应立即向乙方通报，以确保乙方在第一时间内排除故障，并负责与有关其他相关单位进行联系。
- （11）甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

2. 乙方的权利和义务

- （1）乙方有权按照合同的约定向甲方收取合同款。
- （2）乙方有权得到甲方对于系统故障的及时通报。
- （3）乙方应按照本合同及附件要求的服务内容，及时有效的完成规定的服务工作，保证系统正常运行。
- （4）乙方应成立专门的服务团队，服务人员数量及资质不得低于应答采购需求时提供的人员数量及资质（服务人员名单报甲方备存），服务人员在项目实施及试运行期间应稳定不变，如需进行人员变更，应在征得甲方同意后进行变更。服务人员必须签署保密协议，必须明了其工作内容和要求。

(5) 乙方应于合同签订后 10 个工作日内制定运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准，报甲方备存。乙方应建立相关设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档按照甲方要求妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

(6) 乙方在履行服务过程中，若涉及对甲方网络或系统进行调整的，应提前 3 天通知甲方做好相应的系统数据备份等准备工作，并明示具体的操作方法，采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险，经甲方书面确认后方可开展工作。

(7) 乙方定期对甲方系统进行预防性检查，并向甲方提交检测报告、故障分析报告、月报、年报等，确保系统运行达到规定的运行标准，确保系统的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当造成的安全事故，乙方应负赔偿责任。

(8) 乙方对程序开发类的服务成果应以计算机光盘和纸介质形式交付甲方。

(9) 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，根据甲方的要求对服务问题进行整改，提高服务质量，并根据需要向甲方提出合理化的设备更新或增容建议或新系统建设相关方案，协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

(10) 乙方应配合甲方完成信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

(11) 乙方应配合甲方委托的监理单位对项目实施情况进行检验、确认。

(12) 乙方应保守甲方的相关工作秘密，严禁外传甲方政务信息、相关内部事务信息等敏感信息。

(13) 乙方在履行服务过程中，未经甲方同意，不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁数据。

(14) 本项目规定的工作内容不得转让、转包，经甲方书面同意后，可以分包。

(15) 在项目有预留采购份额时，乙方在签订分包合同前，应接受甲方的审核并接受甲方提出的合理意见。

(16) 乙方在分包合同签订后，应向甲方提供分包合同扫描件。

(17) 乙方应建立政府购买服务项目台账，依照有关规定或合同约定记录保存并向甲方提供项目实施相关重要资料信息。

(18) 乙方应严格遵守相关财务规定规范管理和使用政府购买服务项目资金。

(19) 乙方应配合相关部门对资金 Usage 情况进行监督检查与绩效评价。

(20) 乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

八、违约责任

1. 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供服务，应向甲方支付违约金，每发现一次，甲方根据乙方违约行为给甲方造成的损失情况和产生不良影响的程度，在合同款总额3‰-3%的范围内，决定乙方应支付违约金的数额。因信息系统自身故障造成的接诉即办投诉，同月同类型投诉超过15件或信息系统自身故障造成的重大舆情事件，视为“未按照合同规定的服务条款提供服务”，应向甲方支付合同总额的3%违约金。其他情况由甲方酌情在合同款总额3‰-3%决定违约金数额。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务。情节严重的，甲方有权单方解除合同。

乙方违反本合同所规定的保密义务和知识产权条款，乙方应立即采取补救措施，乙方应支付违约金（合同款总额的20%），甲方有权单方解除合同，并可提请司法机关依法追究乙方及相关人员的刑事责任。

乙方违反约定转让、转包、分包，乙方应支付违约金（合同款总额的20%），甲方有权单方解除合同。

乙方未经甲方同意对系统数据进行使用、存储、处理，视为违约。乙方应立即采取补救措施，每发现一次，按合同款总额的3%向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，乙方应支付违约金（合同款总额的20%），甲方有权单方解除合同，并可提请司法机关依法追究乙方及相关人员的刑事责任。

因乙方原因导致甲方单方解除合同的，乙方除应立即采取补救措施、支付前述相应违约金外，还应在收到甲方单方解除合同通知之日起5日内，按日退还其已经收取的、解除合同之日以后的合同款，退还合同款金额的计算方法为：应退还合同款=（年度合同款总额÷365天）×合同解除之日至合同期限截止日的天数。给甲方造成损失的，还应赔偿甲方的全部损失和因此增加的费用。

甲方因乙方原因扣减合同款并要求乙方支付违约金、赔偿金时，乙方不能因为甲方扣减合同款而终止/中断服务。若乙方违反本条约定或擅自终止/中断本合同的，乙方除支付违约金（合同款总额的20%）、赔偿金外，还应退回已收取的全部合同款。

2. 甲方未按约定支付合同款

如果甲方不能按期支付乙方合同款，则应从逾期支付的第31个工作日起，每日按迟延支付金额的0.5‰向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付金额的5%。

超过 5%的，乙方有权解除合同或暂停服务。乙方有权收取从服务开始之日起至实际终止日期间履行部分的费用，并有权对由此引起的损失要求甲方予以赔偿。

九、服务质量考核

1. 乙方应在本项目服务期结束后 15 日内，向甲方提交服务质量考核材料，甲方依据附件二对乙方提供的服务质量进行考核，双方签署验收报告后，视为服务质量考核通过。

2. 如果乙方没有满足服务质量要求，服务质量考核不合格的，乙方应采用补救措施，向甲方支付合同款总额 20%的违约金，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方的全部损失。

3. 乙方应在每月提交月度服务工作总结报告，每季度提交季度服务工作总结报告。

十、知识产权

1. 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成损失的，乙方应予以全额赔偿。

2. 本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必要或可能申请专利的技术成果，均须由甲方办理专利申请。甲方在办理专利申请过程中如需乙方配合，乙方应予配合。合同终止时，乙方应在合同终止之日起三十日内，将上述全部技术成果及衍生成果等全部实际交付给甲方。

3. 对在运维、开发过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

十一、保密条款

1. 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

2. 乙方必须与甲方签订安全保密协议（详见附件三）。

3. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

十二、合同廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。

3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

十三、不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内，不承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2. 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在 10 日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 90 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

十四、争议的解决

1. 本合同按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。

2. 因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的按下列第（1）种方式解决：

（1）提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；

（2）依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

3. 发生争议期间，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

十五、合同的终止与解除

1. 到期

合同期限届满，且双方未就续约事宜达成一致的，合同到期终止。

2. 违约解除的情形

甲方违反合同的约定未及时支付乙方合同款，甲方在乙方发出要求甲方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，乙方有权单方解除合同。

乙方有下列情形之一的，甲方有权单方解除合同：

- (1) 乙方在服务期内出现超过 5 次未按合同规定的服务条款提供服务；
- (2) 乙方违反保密义务和知识产权条款的；
- (3) 乙方违反约定转让、转包、分包的；
- (4) 乙方未经甲方同意对系统数据进行使用、存储、处理，给甲方造成损失的；
- (5) 乙方在提供运维服务过程中，出现重大安全事件的。

十六、其他条款

1. 在合同履行过程中，甲乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需经双方协商同意并签订补充协议后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

2. 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

3. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

4. 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。任何一方变更列明的通讯地址、电话等联络方式的，应提前 3 个工作日通知对方。否则变更一方应自行承担因通知不及时所造成的一切后果。

十七、附则

鉴于北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）合同款由财政拨款的特殊性，且合同中所涉及的服务内容具有连续性、不间断性的特点，因此在本合同服务期限届满后至甲方与下一年度服务商签署新的服务合同前，乙方应根据本合同服务条款内容继续提供系统的运维、服务保障，确保系统的稳定、安全、可靠运行。

十八、合同的生效

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表人签字并加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，应经双方协商后以补充协议方式明确。补充协议自双方法定代表人或授权代表人签字并加盖单位合同章或公章后生效。

合同特殊条款

无。

（本页以下无正文）

签署页（本页无正文）

甲方：北京市人力资源和社会保障局 乙方：

名称：（印章）

名称：（印章）

年 月 日

年 月 日

法定代表人或授权代表人（签字）： 法定代表人或授权代表人（签字）：

地址：北京市通州区清风路 33 号院 4 号楼
地址：

邮政编码：101169

邮政编码：

电话：010-55585416

电话：

开户银行：/

开户银行：

账号：/

账号：

附件一：中标通知书

附件二：服务内容和方案

附件三：安全保密协议

安全保密协议

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：

一、目的

北京市人力资源和社会保障局与_____就“北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）”事宜达成一致，并签订了委托服务合同。为确保本项目的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

二、保密范围（包括但不限于以下内容）

1. 相关工作合同、方案、系统数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。
2. 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。
3. 相关工作实施过程中涉及的信息和资料以及可能产生的新的信息和资料。
4. 相关工作实施过程中各方拥有的知识产权信息，已经公开的知识产权信息除外。
5. 经甲乙双方在该工作实施过程中确认的需要保密的其他信息。
6. 保密义务在双方的服务合同结束后仍然有效。

三、乙方责任

1. 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。
2. 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。
3. 乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的负责责任的雇员的范围内。
4. 除经过甲方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其雇员披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。
5. 如果甲乙双方合作不再继续进行，经甲方在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五（5）个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其他材料并连同全部副本。
6. 乙方将以并应促使其雇员以不低于其对自己拥有的类似资料的照料程度来对待

甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照料都不能低于合理程度。

7. 乙方违反保密义务，参照主合同违约责任条款承担违约责任。

四、双方共同遵守的条款

1. 双方确认，任何一方接触并知悉本协议保密信息的人员对保密信息均负有保密义务，任何一方人员违反保密协议，将由该方承担泄密责任。

2. 双方确认，任何一方不能利用获悉的对方保密信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

五、其他

1. 本协议履行期间，双方如有任何修改或补充意见，应协商一致签订修改或补充协议。修改或补充协议是本协议的组成部分，签字盖章后与本协议具有同等法律效力。

2. 本协议，自双方法定代表人或授权代表人签字并加盖单位合同章或公章后生效。

甲方：北京市人力资源和社会保障局 乙方：

法定代表人或授权代表人：

法定代表人或授权代表人：

年 月 日

年 月 日

附件四：分包意向协议

附件五：授权委托书

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 营业执照等证明文件

- 投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；
- 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；
- 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；
- 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；
- 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。

注：若本项目允许分支机构参加投标，则分支机构参加投标的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。

2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

3 落实政府采购政策需满足的资格要求

3-1 中小企业声明函

说明：

（1）本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，预留采购项目预算总额的 40%专门面向中小企业采购，其中专门面向小微企业采购的比例为 100%（即采购项目预算总额的 40%）。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的小微企业制造、服务由符合政策要求的小微企业承接，须提供《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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或残疾人福利性单位声明函。

（2）其他

1）中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》由牵头人出具。

2）对于联合体中由小微企业承担的部分，或者分包给小微企业的部分，必须全部由小微企业制造、承建或者承接。**供应商应当在声明函“标的名称”部分标明小微企业的具体分包内容。**

（3）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。

中小企业声明函（工程、服务）格式（如适用）

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（软件和信息技术服务业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（软件和信息技术服务业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式（如适用）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

3-2 拟分包情况说明及分包意向协议（如适用）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

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

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议（实质性格式）

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

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

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

4 投标保证金证明文件

注：

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

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

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

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

0 评标索引

【本项目建议提供评标索引，即指明本文件“第四章评标标准”各评审内容所在投标文件页码】

序号	评审内容	评分标准	投标响应情况简述	投标文件对应章节及页码索引
1	粘贴第四章评标标准和评标方法中的内容	粘贴第四章评标标准和评标方法中的内容	投标人针对该评分项的简要情况，比如“具有X个XXX、XXX业绩”	填写投标文件对应页码以便评委翻阅
2				
3				
4				
5				
6				
7				

1 投标书（实质性格式）

投标书

致： （采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起 90 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章） _____

日期： ____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字、签章或印鉴）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证**正反面**复印件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证**正反面**复印件：

--	--

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构（仅当招标文件注明允许分支机构投标的），则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》（实质性格式）。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字、签章或印鉴）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：此表还应按投标人须知的规定密封、标记并单独提交1份，以便在开标时使用。

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）： ☐ 无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可） ☐ 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明）					
序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明

注：
1. 对合同条款中的所有要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。
2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
针对本招标文件《采购需求》中条款的偏离情况（请进行勾选）： ☐ 无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可） ☐ 有偏离（如有偏离，则须在本表中对偏离项逐列明）					

- 注：
1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。
 - 2.“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 招标服务费承诺函

招标服务费承诺函

中化商务有限公司：

我单位在贵司组织的_____项目（招标文件编号：_____）
招标中若获中标，我单位保证在中标通知书发出后按招标文件的规定，向贵司即中化商务有限公司（地址：北京市丰台区丽泽路 24 号院平安幸福中心 B 座；邮编：100071）支付服务费（中标人须按投标人须知第 27 条的规定向采购代理机构支付招标代理服务费）。如我单位未按上述承诺支付服务费，由此产生的一切法律后果和责任由我单位承担，我单位声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺！

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 投标人其它商务文件

(1) 投标人类似项目业绩清单

序号	项目名称	客户名称	合同签订日期 或委托日期	履约期限	客户联系人 及电话	业绩内容描述	业绩证明材料 页码

注：按招标文件第四章评标标准要求，提供投标人类似项目业绩清单及证明材料。

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____

（2）投标人服务能力证明文件

- ①ISO9001 质量管理体系认证证书复印件；
- ②ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书复印件；
- ③ISO27001 信息安全管理体系统认证证书复印件。

9 详细的需求理解和技术方案

投标人自行编制需求理解和技术方案，须对《招标文件》的所有相关技术和服务要求作出详尽响应，包括但不限于以下内容：

- 1、项目需求理解方案；
- 2、项目实施方案（包括但不限于社保卡应用系统软件运维服务方案、社保卡应用系统基础设施软硬件运维服务方案、社保卡服务体系运维服务方案等。）
- 3、人员保障方案（格式详见附 9-1）；
- 4、质量保证解决方案；
- 5、培训方案；
- 6、保密措施解决方案；
- 7、突发情况应急预案；
- 8、服务承诺（格式详见附 9-3）；
- 9、投标人认为需要提供的其它文件。

附 9-1 拟投入本项目人员情况表

姓名	性别	年龄	本项目中拟任岗位	相关资质认证/ 职称	岗位职责
			项目经理		
					

注：上述项目组主要人员需按照下表单独列表详细说明，上述人员在项目执行过程中未得到采购人书面同意不得更换。

投标人名称（加盖公章）_____

附 9-2 项目经理及其他成员个人简历

姓名		职务		职称	
学历/学位		年龄		拟任职	
学历/学位（时间、毕业学校、专业）、工作（时间、任职单位、职务）及取得的专业认证情况：					
时间	参加过的主要项目名称			担任职务	

注：后附证书复印件（如有）。

投标人名称（加盖公章）_____

附 9-3 服务承诺函

致：北京市人力资源和社会保障局

我单位如在贵单位组织的“北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：应用系统）”（项目编号/包号：0747-2561SCCZAB136/01）的招标中获得中标，我单位做出如下承诺：

1、中标后与原运维商平稳交接；

2、合同执行结束后确保运维工作平稳定地移交下一个运维商，承诺在合同结束至新的运维商到位期间，继续提供原合同规定的运维服务工作。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

10 评标细则提及的其他内容（如有）

10-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

- 注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。
- 2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。
- 3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。