

广东省政府采购

竞 争 性 磋 商 文 件

采购计划编号: **440001-2025-56460**

采购项目编号: **GZYL25FC113253**

项目名称: 广州知识产权法院**2026**年政务信息化运维服务项目

采购人: 广州知识产权法院

采购代理机构: 广州宜立工程管理有限公司

第一章 磋商邀请

广州宜立工程管理有限公司受广州知识产权法院的委托，采用竞争性磋商方式组织采购广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目。欢迎符合资格条件的供应商参加。

一.项目概述

1.名称与编号

采购项目名称：广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目

采购计划编号：440001-2025-56460

采购项目编号：GZYL25FC113253

采购方式：竞争性磋商

预算金额：1,600,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目)：

采购包预算金额：1,600,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	其他运营服务	广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体响应

合同分包：不允许合同分包

合同履行期限：1年，自2025年12月31日至2026年12月30日。

二.供应商的资格要求

1.供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证件等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供2025年至今任意1个月缴纳税收凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相应文件证明；提供2025年至今任意1个月缴纳社会保险的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供或2024年度财务状况报告或2025年至今任意1个月的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术人员：提供承诺函并加盖供应商公章，承诺函格式自拟。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照响应函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目）：本项目整体专门面向小微企业采购，供应商必须为小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位。（提供《小微企业声明函》或属于监狱企业的证明材料或《残疾人福利性单位声明函》，否则

不予认定）。小微企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目）：

1)供应商未被列入“信用中国”的“记录失信被执行人或政府采购严重违法失信行为记录名单或重大税收违法失信主体”记录名单，不处于中国政府采购网中禁止参加政府采购活动期间；以资格审查人员于响应截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。响应函相关承诺要求内容。

3)本采购包不接受联合体响应。

三.获取磋商文件

时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.cz.t.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交响应文件截止时间、开启时间和地点：

提交响应文件截止时间和开启时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）（自响应文件开始发出之日起至响应供应商提交响应文件截止之日止，不得少于10个日历日）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于3个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(<https://gdgpo.cz.t.gd.gov.cn/>)；广州宜立工程管理有限公司 (<https://www.gzylzbdl.com>)

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广州知识产权法院

地址： 广东省广州市黄埔区开创大道2662号

联系方式： 020-61870370

2.采购代理机构信息

名称：广州宜立工程管理有限公司

地址： 广州市越秀区东风中路389号壬丰商务大厦23层

联系方式： 020-83651133

3.项目联系方式

项目联系人： 林小姐、冯先生

电话： 020-83651133

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：广州宜立工程管理有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

一、项目概况

(一) 有关说明:

1.供应商须对本项目的采购标的进行整体响应，任何只对本项目采购标的其中一部分内容、数量进行的响应都被视为无效响应。

2.本项目项目属性：服务类。

(二) 采购项目一览表

采购包	采购标的	数量	最高限价
采购包1	广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目	1项	160万元

二、项目基本概况

(一) 采购人：广州知识产权法院。

(二) 服务要求：提供的服务须满足采购需求的要求、响应文件中的相关承诺及合同约定要求。

(三) 服务时间（履行期限）：1年，自2025年12月31日至2026年12月30日。

(四) 服务标准：需执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范以及响应文件承诺满足的标准。

三、项目服务内容

(一) 院本部数据中心机房、网络信息系统安全保障服务，数字法庭、桌面设备、监控系统、会议保障、网站等政务信息化运维服务

1.工作内容及范围

包括广州知识产权法院数字法庭、服务器、网络设备、存储设备、机房基础环境设施设备、终端和桌面设备（包括电脑、打印设备、云终端等）、拼接大屏、监控和门禁系统、内网网站、外网门户网站、智能审判辅助系统、综合业务系统、在线开庭服务等系统和硬件设备及会务保障的运行维护任务。主要包括：

1.1.基础设施设备运维及不低于原厂维保服务：对广州知识产权法院中心机房及弱电间的基础设施设备，主要包括物理服务器32余台，虚拟服务器约40余个；安全设备18台；存储7套；备份一体机2台；存储交换机4台；集权设备2台；UPS系统1套、精密空调系统4台；核心网络设备21台，接入层网络设备51台，提供不低于原厂标准的维保服务。协助完成网络安全巡检和值守；

1.2.业务系统运维服务：保障内外网门户网站、智能审判辅助系统、综合业务系统等核心应用稳定运行；

1.3.数字法庭运维服务：维护数字法庭系统、庭审语音识别系统、在线诉讼平台及相关软硬件设备；

1.4.会务保障服务：负责各会议室、院史馆的音响调试、会标制作及会议电子设备维护；

1.5.备件更换维修服务，成交供应商对于机房设备零配件及维修费用在2万元以下（包含2万元）的维修服务由成交供应商提供；数字法庭、计算机、打印机、会议室信息化设备、网络通信设备等其他信息化设备，零配件及维修费用在500元以下（包含500元）的维修服务由成交供应商提供（以上费用均包含在响应报价）；

1.6.信息化工程协助服务：配合完成采购人信息化项目建设及临时性运维保障任务。

1.7.桌面终端及外设运维服务：主要包括电脑420余台，其中台式机约250余台，笔记本约60余台；云桌面电脑100台；打印机105台；

1.8.通信与安防系统运维服务：包括电话线路、大型电子屏、门禁系统、安防监控系统的运行维护、线路巡检，设备数量约264台；

1.9.网络信息安全及应急响应服务：运维服务期内，负责服务器、应用系统、网络运行情况的实时监控，负责安全事件发现、分析及定位，以及采购人定义的安全事件处置等工作，尽一切可能确保安全稳定运行，重要活动开始至结束期间（指两会、国庆、春节、攻防演练等），成交供应商需增派人手，实现累计不少于1440小时的7×24小时现场安全值守；提供信息资产梳理服务、互联网资产暴露面核查服务、安全扫描服务、安全加固服务、安全应急等网络安全服务；提供等保安全整改协助服务，根据测评单位差距评估发现的安全配置弱点、系统漏洞和不符合项；协助相关人员对网络设备、操作系统、数据库、应用系统完成安全加固（频次：按需）；

1.10.数据本地备份服务：搭建虚拟化备份资源池，优化备份机制与策略，建立数据恢复演练与监控体系，确保数据可靠性与完整性；

1.11.信息系统二次开发服务：主要针对采购人自行开发的计算机系统，包括分案系统、内外网门户网站、考勤系统、数字法庭系统、信息项目管

理系统的功能优化和扩展，以满足审判业务信息化需求。

1.12.诉讼服务大厅司法数据展示定制服务：实现司法统计、审判数据集中、审判绩效等信息的可视化展示。

具体设备如下表：

1-1数字法庭、计算机、打印机、会议室信息化设备、网络通信设备等其他信息化设备						
序号	名称	品牌型号	数量	单位	运行情况	备注
1	台式电脑	联想开天M630Z	250	台	已过保	
2	台式电脑	联想开天M99hG1s-D 589	4	台	保修中	
3	笔记本电脑	天玥TR4172	68	台	已过保	
4	台式电脑	清华同方、联想、惠普等X86系列设备	/	台	逐步替代	
5	云桌面电脑	云端时代	100	台	已过保	
6	打印机	惠普	85	台	已过保	
7	打印机	天津光电OEP3310C DN	10	台	已过保	
8	打印机	奔图CP2510DN	10	台	保修中	
9	拼接大屏	威创	3	套	已过保	
10	内部电话系统	移动、电信	264	台	已过保	
11	数字法庭	金桥、法正	16	套	部分过保	
12	远程视频会议系统	华为	3	套	已过保	706会议室 、733会议室、738会议室
13	监控系统	海康威视	1	套	未过保	包含安防平台、解码器、存储、276余路监控接入端，其中78路监控接入端已过保
14	门禁系统	捷顺	1	套	已过保	共计约115个点位；包含87个双门刷卡点位，19个单门刷卡点位，2个闸机刷卡点位，7个梯控刷卡点位。

15	在线开庭	互联网庭审	14	套	保修中	
16	其他设备	/	1	项	其它设备在服务期内提供维护检测及维修服务	
1-2中心机房及楼层弱电间设备						
序号	设备名称	品牌型号	数量	单位	过保时间	备注
1	服务器	浪潮NF8460M3	8	台	2018-12-30	
2	服务器	浪潮TS860	2	台	2018-12-30	
3	存储系统	浪潮AS5600	2	台	2018-12-30	
4	智能集成多业务路由器	中兴ZXR102800	1	台	2018-12-30	
5	光纤交换机	博科BR3100-0008	2	台	2019-12-25	
6	UPS	艾默生APM150(30k)	2	台	2019-12-25	
7	精密空调	艾默生CR035A	2	台	2019-12-25	
8	封闭冷通道	艾默生CoolFlex	1	套	2019-12-25	
9	数据中心平台	品高晶高基础架构云资源管理软件V5.0	1	套	2019-12-25	
10	高性能存储	浪潮AS5300	1	套	2019-12-25	
11	数据中心交换机	H3CS5560-54C-EIL3	2	台	2019-12-25	
12	楼层交换机	中兴	17	台	2019-12-25	

13	数据中心汇聚交换机	H3CS5560-30F-EI-L3	2	台	2019-12-25	
14	服务器	曙光I420-G15	2	台	2018-12-30	
15	服务器	曙光I620-G15	2	台	2018-12-30	
16	服务器	曙光I620-G10	2	台	2018-12-30	
17	存储系统	曙光DS800-G35	1	台	2018-12-30	
18	存储系统	曙光DS200-N10	1	台	2018-12-30	
19	存储系统	曙光DS800-G10	1	台	2015-10-20	
20	服务器	DELLR510	1	台	2014-11-2	
21	服务器	浪潮英信NF-5270M4	5	台	2021-9-30	
22	交换机	华为S5720-32X-EI-24S-AC	1	台	2018-6-20	
23	安全态势感知平台	深信服SIP-1000-B400	1	套	保修中	
24	潜伏威胁探针系统	深信服STA-100-B420	2	套	保修中	
25	堡垒机	齐治RIS-SYQ5000	2	套	保修中	
26	数据库审计系统	安恒DAS-A1000	2	套	保修中	
27	防火墙系统	H3CSecPathF1000-AK1212	2	套	保修中	
28	Web防火墙	H3CSecPathW2000-AK435	1	套	保修中	
29	数据中心边界防火墙	H3CSecPathF1000-AK185	1	套	保修中	
30	漏洞扫描系统	绿盟RSASNX3-S-C		套	保修中	
31	防病毒软件	深信服防病毒软件	1	套	保修中	
32	杀毒网关	深信服AF-1000-F640	2	套	保修中	
33	准入控制网关	深信服AC-1000-D600	1	套	保修中	
34	备份一体机	鼎甲鼎甲/InfoKistDK 2110	1	套	保修中	
35	上网行为管理	H3C华三/H3CSecPat hACG1000-AK260	1	套	保修中	

36	视频存储硬盘	希捷希捷/ST8000VX 0002	1	块	保修中	
37	服务器	清华同方同方超强L42 0-V0	1	台	保修中	
38	服务器	华为TaiShan200K22 80K(2x48核)	4	台	保修中	
39	操作系统	中标麒麟/	4	套	保修中	
40	数据库	人大金仓/	4	套	保修中	
41	UPS电池	维谛U12V515L/A	64	节	保修中	
42	电池箱	定制C32	2	个	保修中	
43	灭火药剂	定制HFC-227ea	300	公斤	保修中	
44	消防主机	三江JB-QBL-QM	1	台	保修中	
45	光纤交换机	新华三H3CCN3360B	2	台	保修中	
46	内网核心交换机	新华三H3CS7506X	2	台	保修中	
47	外网核心交换机	新华三H3CS6520X-5 4QC-EI	2	台	保修中	
48	接入交换机	新华三H3CS5130S-2 8P-EI	35	台	保修中	
49	服务器交换机	新华三H3CS5590-48 T4XC-EI	1	台	保修中	
50	布线线材	海云定制	1	项	保修中	
51	服务器	紫光UNISServerR38 30G5	1	台	保修中	
52	服务器	紫光UNISServerR38 20G3	1	台	保修中	
53	数据库	人大金仓金仓数据库 管理系统V8.0	2	套	保修中	
54	中间件	东方通东方通应用服 务器软件[简称: Tong web]V7.0企业版	2	套	保修中	
55	服务器操作系统	统信服务器操作系统[简称: 统信UOS]V20	2	套	保修中	
56	存储系统	新华三H3CUniStorCF 5020	1	台	保修中	
57	备份一体机(硬 件)	紫光UNISServerR38 30G5	1	台	保修中	
58	空调(列间空调)压缩机	维谛E655DH-65D2G	2	台	保修中	
59	精密空调(机房 环境制冷)	艾特网能CS012HA0T 00	2	台	保修中	

60	监控主软件	SToneUisP-CMS-X3. 5.0	1	套	保修中	
61	电话语音报警系 统（含模块）	SToneUSTU-GX08A	1	台	保修中	
62	短信报警系统（ 含模块）	SToneUSTU-M1206 B	1	台	保修中	
63	一体化网络采集 主机	SToneUSTU-SH000	1	台	保修中	
64	网络设备管理授 权	SToneUisP-CMS-PN	10	套	保修中	
65	一体机	华为IHB2-75PU	1	台	保修中	
66	其他设备	/	1	项	机房内其它 设备在服务 期内提供维 护检测及维 修服务	

注：因在项目运行维护工期内软硬件设备均可能有增加或更新替代，故本项目维护设备范围不限于上表。

2.项目运维任务

供应商须按以下要求（包括但不限于此要求）落实对项目的维护：

2.1.供应商需承诺制定详尽完善的运维绩效考核制度。根据相应运维任务、设备技术指标要求，列出详细各种类日常维护设备正常运行使用和鉴别标准；有针对性对应各种类日常维护设备正常运行标准而制定各种日常维护设备的报障响应、故障处理、重要任务保障等对运维单位进行绩效考核，建立严格的运维服务责任追究和奖励措施。

2.2.供应商需承诺建立一套完善的运行维护管理档案记录。

2.3.制定项目整体运维方案和相应系统运维应急预案。

2.4.以各系统硬、软件资产为对象，建立相应的设备维修制度、报障响应制度、资产保管制度、文档管理制度、安全管理制度、人员值班制度、定期汇报制度等。

2.5.全面保障法院及各巡回法庭（及诉讼服务处）各信息节点设备安全运行和信息有效应用。

2.6.满足法院各种服务级别到现场的工作要求。

2.7.负责对本项目各系统资产清单范围的设备提供备件及维护维修服务。

2.8.履行运维范围内各类设备、软件资产的保管义务。

2.9.承担工作疏忽导致设备损坏丢失的赔偿责任。

2.10.负责运维项目相应系统的各种应用软件维护、更新。

2.11.负责运维项目相应系统各种应用软件系统信息维护、发布。

2.12.运维期间各系统设备变更的维护均属于本项目服务内容。

2.13.配合法院信息化工程建设及其他工作需求。

3.项目运维原则

运维服务管理流程应根据采购人整体设备配置的实际情况对运维管理工作流程进行优化，对服务管理进行改善，提高运维效率。建立一套标准的系统运维管理流程，协调各环节分工协作，实现对故障管理、变更管理、日常运作管理和配置管理的流程化、规范化管理；进一步完善运维知识库建设，实现知识库共享，将知识库与流程结合，从而提高运维服务效率。

4.项目运维规范

4.1.成交供应商对所担负的运维工作，要指定责任人和各项工作的工作人员，人员要保持相对稳定，并提供固定的联系方法(电话、手机、邮件等)，如需调整人员要及时通报协调（提前一个月），并维持人员素质不降低。

4.2.成交供应商应在本制度基础上制定符合自身实际情况的运维管理制度，明晰各项工作的任务和具体要求，建立相关登记统计制度，督促各项工作按时保质地完成。

4.3.成交供应商须对本项目所列的各系统运行情况进行有效监控，提供必要的软件升级与维护，及时修复系统漏洞和错误，保障各系统及相关的软件系统（操作系统、数据库等）的正常运行，对运行过程中遇到的问题进行及时处理和详细的记录备案。并定期提交运维报告和改进建议。

4.4.承担本项目维护职能的成交供应商须提供及时周全的硬件技术保障(包括日常维护、定期维护和应急保障等)，除自然灾害和其它不可抗力外，常规性硬件故障须在**24**小时内解决，预计**24**小时内无法解决的，应提供适用的替代设备，确保系统及时恢复运行。

4.5.成交供应商应对责任范围内的软件系统提供周全的维护保障，常规性软件故障要求在问题提出后**12**小时内响应，并在**24**小时内解决；**24**小时内无法解决的，应对故障的解决时间和方法进行评估，提出应急处理办法，及时向采购人汇报。

4.6.成交供应商在维护保修的工作范围内，在更换维修配件或整机保修时，同一问题连续出现三次或三次以上故障的，成交供应商必须无条件地更换新的零备件。

4.7.成交供应商应制定完善的备份制度，要求本项目各系统的数据库至少每月进行一次异地备份，备份方式根据实际情况选择。

5.具体运维要求

5.1.信息系统网络运维要求

随着法院信息化的建设，法院内部的核心接入网络性能及稳定性要求日益增强，对提供核心业务承载网的带宽、接入汇聚能力、核心转发能力、设备性能都有很高的需求。

为了确保信息系统稳定、高效、安全运行，为法院应用系统及办公环境提供优质、高效和便捷的服务，机房办公专网络中心建设架构合理，提供了一个性能稳定，覆盖面广，安全可靠的统一承载网络平台。

5.1.1.▲核心路由器、核心交换机、光纤交换机、楼层交换机等设备购买原厂维保服务或原厂授权服务商维保服务,原厂无法服务的，可由具备资质的第三方提供等效服务。（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

5.1.2.网络系统定期运行检查、保养、故障诊断服务；

5.1.3.网络系统配置管理、系统调优、数据备份等服务；

5.1.4.网络系统配置安全审查、基线加固等服务；

5.1.5.网络系统故障演练、应急响应等服务。

5.2.信息系统安全服务要求

广州知识产权法院内的信息系统，为法院内的业务系统的有效开展提供了强有力的支撑。同时，信息系统的安全可靠运行是业务正常开展的必要条件。

在信息科技发展的同时，各种黑客手段、病毒技术、木马技术也在飞速发展，信息安全问题在信息化的过程中也日益突出，信息系统建设必须面对日益严峻的信息安全问题。尽管近几年来通过持续的安全建设，形成了初步的单纯依靠安全设备的安全防护体系。但从目前的国内外安全环境以及法律法规的角度来看，仅是单单依靠安全设备，是无法解决整体信息安全防护需求的。因此，根据目前实际情况，需要安全风险控制、安全体系完善、日常安全运维等主要内容的综合信息安全服务保障，切实提高采购人的信息安全保障能力。

5.2.1.▲防火墙、上网行为、网关网闸等安全设备购买原厂维保服务或原厂授权服务商维保服务,原厂无法服务的，可由具备资质的第三方提供等效服务。（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

5.2.2.安全设备定期运行检查、保养、故障诊断服务；

5.2.3.安全系统配置审查、安全策略调整、数据备份服务；

5.2.4.安全设备配置基线检查、配置安全等服务；

5.2.5.安全系统故障演练、应急响应等服务。

5.3.信息系统服务器、存储设备运维要求

信息系统服务器环境包括应用服务器、存储、存储光纤交换机等设备，其上面存储运行着法院最核心的业务系统及数据。定期对服务器、存储、存储网络设备进行巡检及维护，可以保证系统应用的高可用性及数据的安全性。

5.3.1.▲IBM小型机、浪潮服务器、曙光服务器、浪潮存储、曙光存储、Dell存储等设备购买原厂维保服务或原厂授权服务商维保服务,原厂无法服务的，可由具备资质的第三方提供等效服务。（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

5.3.2.小型机、PC服务器设备定期运行检查、保养、故障诊断服务；

5.3.3.服务器配置审查、策略调整、备份等服务；

5.3.4、服务器补丁升级、安全漏洞防护等服务。

5.4.机房基础环境运维服务要求

机房基础环境是支撑整个机房内电子设备运行的基础，包括**UPS**、精密空调、监控系统等内容。对机房基础环境的定期巡检及养护，可以有效的减少因外界环境导致的系统异常与宕机。

5.4.1、▲UPS、精密空调、动环监控、消防系统等设备购买原厂维保服务或原厂授权服务商维保服务,原厂无法服务的，可由具备资质的第三方提供等效服务。（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

5.4.2、UPS、精密空调定期运行检查、故障诊断服务；

5.4.3、精密空调定期保养服务；

5.4.4、UPS定期模拟停电演练服务。

5.5.桌面终端电脑（含台式机和笔记本）及外设

5.5.1、桌面终端电脑（含台式机和笔记本）

服务内容：电脑硬件，各类应用软件、操作系统软件、防病毒和其他安全软件等。

每年对所有电脑进行一次巡检，检查标识、使用、放置、配置情况，对不正确使用情况进行纠正，并解决使用中的问题。

运维要求：电脑搬移、安装与调试，硬件故障检修、处理；各类应用软件和系统软件安装、配置、调试，各类应用软件和系统软件日常使用故障处理和疑问解答；根据法官、书记员、内勤人员等需求对采购人业务应用系统和门户系统进行简单修改维护；系统崩溃时恢复正常；新旧电脑更换时数据迁移；电脑简单操作培训等，保证全院干警电脑正常使用。

5.5.2、外设

服务内容：打印机硬件维护、驱动程序安装，网络打印机配置，更换零配件和耗材等。

每月对网络打印机进行清洁、保养一次，清洁包括外部和内部清洁，并要形成清洁、保养记录备查。

每年对所有打印机进行一次巡检，检查标识、使用、放置、配置情况，对不正确使用情况进行纠正，并解决使用中的小问题。

运维要求：保证法官、法官助理、书记员、行政人员等电脑能连接打印机正常打印，不得随意处理打印纸，不得将打印纸带出单位。

5.6.电话和通信线路

服务内容：电话机、通信线路，包括所有办公室、公共区域电话，以及电话小总机系统。

运维要求：电话机故障处理，线路故障处理，电话调整迁移。保证干警电话通信正常。

5.7.楼宇智能化系统

服务内容：主要包括**200**多个保安视频监控点，**34**多路探测器报警点、电子巡更系统、车库系统、楼宇信息发布系统以及保安监控中心的软硬件设备。

每半年对所有信息点进行一次巡检，检查标识、使用、放置、配置情况，对不正确使用情况进行纠正，并解决使用中的小问题。监控中心设备季度巡检一次，对设备进行清洁、整理。

运维要求：保证大楼监控系统运行正常。

5.8.会议室及公共区域

服务内容：各种会议室设备的检查、保养、维修和日常使用操作（含常规会议和视频会议，包括会前开机准备、必要时会中值守保障、会后及时关机等），包括运维期内更换或增加的会议室和设备。各公共区域设备的检查、保养、维修和日常使用操作（包括使用前开机准备、必要时使用中值守保障、使用后及时关机等）。

每月对会议室设备进行清洁、整理一次，保证会议室控制间整洁、卫生。每半年对投影仪等设备进行保养一次，保证投影仪等设备正常使用。

运维要求：保证各会场和公共区域电子设备正常运行。

5.9.综合布线和配线间

服务内容：配线间各种线路整理、标记、跳接，必要时放线到办公房间、工作用房或公共区域，协助调整或增加布线信息点，必要时更换大楼内出现故障的信息点模块，保证各种线路畅通，数据、话音正常传输。配线间打扫清洁，风扇保养。

每季度整理配线资料一次，配线资料及时备份留底。建立配线资料管理台账，实现配线资料精细化管理。

每年清洁、整理各楼层配线间一次，保持配线间整洁、易维护。

运维要求：按照内、外网物理隔离要求，严格区分内网、外网的线路、交换机和大楼内的信息点，不得擅自跳线，增加信息点，不得将内、外网

跳接到同一交换机上。大楼内的外网、政务网、政法网等专用网络信息点、跳线和交换机应有明显标记。各种网络应相互独立，物理隔离。保持配线间线路整齐、美观，标签清晰准确，地面干净无杂物，风扇运转正常。（注：内网指法院专网和大楼局域网，外网指互联网）

5.10.业务系统运维服务

服务内容：保障内/外网门户网站、智能审判辅助系统、综合业务系统等核心应用稳定运行。

运维响应：接到故障通知后，需在15分钟内启动响应并开展故障排查工作，全力推进故障修复，确保在2小时内完成修复并恢复系统正常运行。若在2小时内无法完成故障修复，需提交故障工单至系统服务供应商，同步说明故障情况及已采取的排查措施。

5.11.网络安全及应急响应服务

▲运维服务期内，负责服务器、应用系统、网络运行情况的实时监控，负责安全事件发现、分析及定位、以及采购人定义的安全事件处置等工作，尽一切可能确保安全稳定运行，重要活动开始至结束期间（指两会、国庆、春节、攻防演练等），成交供应商需增派人手，实现7*24小时现场安全值守服务（频次：每年不低于2期，总值守时间不低于1440小时），提供信息资产梳理服务、互联网资产暴露面核查服务、安全扫描服务、安全加固服务、安全应急等网络安全服务（频次：每期各项内容不少于1次），提供等保安全整改协助服务，根据测评单位差距评估发现的安全配置弱点、系统漏洞和不符合项，协助相关人员对网络设备、操作系统、数据库、应用系统完成安全加固（频次：按需）；具体见附表1。（提供承诺函，格式自拟，承诺函须包含附表1，加盖供应商公章）

附表1：网络安全及应急响应服务内容

序号	安全服务内容	服务要求
1	信息资产梳理服务	采取扫描探测平台工具，主动发现采购人的已知及未知资产，避免遗漏账外资产，帮助采购人掌握法院全量信息资产。
2	基线检查服务	依据等级保护标准，对服务器、应用系统、网络设备服务器、应用系统、网络设备进行基线配置核查，及时发现其中的不安全配置。针对防火墙等安全设备安全策略的梳理和配置检查服务，清理冗余、冲突、不安全策略配置。
3	重大活动时期信息安全值守服务	在国家重大活动（如国庆、两会等）、攻防演练活动期间，负责服务器、应用系统、网络运行情况的实时监控，负责安全事件发现、分析及定位，以及采购人定义的安全事件处置等工作，尽一切可能确保安全稳定运行。提供7*24小时现场值守
4	互联网资产暴露面核查服务	模拟攻击队对互联网暴露资产进行核查，利用技术手段对采购人在互联网中暴露的资产进行收集探测，帮助采购人发现未知资产、暴露面、信息泄露等情况。掌握及缩减互联网暴露面，避免因此遭受攻击或被上级监管部门通报。发现内容包括：1.域名资产；2.IP资产；3.开放的端口服务；4.微信公众号及小程序；5.手机APP；6.查找网络空间泄露的账户密码、应用数据敏感信息、内部资料、系统源代码、单位架构信息、通讯录信息和网络拓扑信息等。
5	漏洞扫描服务	利用专用漏洞扫描工具对主机系统和应用系统的安全脆弱性进行检测，及时发现系统的安全漏洞隐患，给出修补措施及建议。
6	安全加固服务	在服务期间内，基于漏洞扫描和渗透测试发现的问题和隐患，针对法院所发现的安全漏洞及安全风险，提出可操作性强、效果佳的整改建议，并协助进行安全整改、加固、策略配置优化和改进，切实加强业务系统的自身防护能力和安全措施的效能，减少安全隐患，降低可能被外部攻击利用的脆弱性和风险。
7	安全应急服务	针对恶意攻击、病毒暴发威胁等安全事件进行紧急响应处理，消除安全威胁。
8	等保安全整改协助服务	根据测评单位差距评估发现的安全配置弱点、系统漏洞和不符合项，协助相关人员对网络设备、操作系统、数据库、应用系统完成安全加固（加固内容不涉及业务应用代码层面）。

网络安全及应急响应服务内容及工作输出要求如下：

5.11.1、信息资产梳理服务

服务内容：采取扫描探测平台工具，主动发现采购人的已知及未知资产，避免遗漏账外资产，帮助采购人掌握法院全量信息资产。

工作输出：《中心机房设备资产清单》、《网络拓扑》、《中心机房关键核心设备配置》。

5.11.2、基线检查服务

服务内容：依据等级保护标准，对服务器、应用系统、网络设备服务器、应用系统、网络设备进行基线配置核查，及时发现其中的不安全配置。

针对防火墙等安全设备安全策略的梳理和配置检查服务，清理冗余、冲突、不安全策略配置。

5.11.3、重大活动时期信息安全值守服务

服务内容：在国家重大活动（如国庆、两会等）、攻防演练活动期间，负责服务器、应用系统、网络运行情况的实时监控，负责安全事件发现、分析及定位，以及采购人定义的安全事件处置等工作，尽一切可能确保安全稳定运行。

工作输出：《日报》、《事件处置报告》、《总结报告》，提供7*24小时现场值守。

5.11.4、互联网资产暴露面核查服务

服务内容：模拟攻击队对互联网暴露资产进行核查，利用技术手段对采购人在互联网中暴露的资产进行收集探测，帮助采购人发现未知资产、暴露面、信息泄露等情况。掌握及缩减互联网暴露面，避免因此遭受攻击或被上级监管部门通报。发现内容包括：1.域名资产；2.IP资产；3.开放的端口服务；4.微信公众号及小程序；4.手机APP；5.查找网络空间泄露的账户密码、应用数据敏感信息、内部资料、系统源代码、单位架构信息、通讯录信息和网络拓扑信息等。

5.11.5、漏洞扫描服务

服务内容：利用专用漏洞扫描工具对主机系统和应用系统的安全脆弱性进行检测，及时发现系统的安全漏洞隐患，给出修补措施及建议。

5.11.6、安全加固服务

服务内容：在服务期间内，基于漏洞扫描和渗透测试发现的问题和隐患，针对法院所发现的安全漏洞及安全风险，提出可操作性强、效果佳的整体改进建议，并协助进行安全整改、加固、策略配置优化和改进，切实加强业务系统的自身防护能力和安全措施的效能，减少安全隐患，降低可能被外部攻击利用的脆弱性和风险。

安全加固采用人工现场设备检查的方式对法院指定系统和设备等进行全面的安全配置核查和分析，发现配置的不合规项，并结合行业实际需求提出系统整改建议，输出报告。

5.11.7、安全应急服务

服务内容：针对恶意攻击、病毒暴发威胁等安全事件进行紧急响应处理，消除安全威胁。

5.11.8、等保安全整改协助服务

服务内容：根据测评单位差距评估发现的安全配置弱点、系统漏洞和不符合项，协助相关人员对网络设备、操作系统、数据库、应用系统完成安全加固（加固内容不涉及业务应用代码层面）。

5.12.大屏幕拼接背投系统

5.12.1、LED、电视大屏清洁保养、给配电等环境保养；

5.12.2、对LED、电视大屏设备之间的线路连接提供维护服务，包括VGA、HDMI、RS485、音频视频、电源、信号线等线缆及网线；

5.12.3、在响应时间内完成故障设备的维修；对处于保修期外的故障设备维修，如需要更换配件，经用户确认后，按照设备标配或高于标配购买零星配件并在客户要求场地安装调试；在对处于保险期内的故障设备，协调产品厂家予以维修，并监督维修时效和质量；

5.13.楼宇信息发布系统

提供包括楼宇信息发布系统、各楼层发布终端和集中电源等维护。包括运维期内更换或增加的应用系统的功能和设备系统调测。保障应用系统正常运行，不发生大的故障和安全事故。

5.14.★备品备件服务（院本部）

为保证运维服务质量和服务速度，本运维项目要求成交供应商逐步健全法院常用信息化设备的备品备件储备库，机房设备零配件经诊断已无法继续使用或性能严重损坏的，由成交供应商提供维修费用在2万元以下（包含2万元）的维修服务，价值2万元以上的维修费用由采购人承担。数字法庭、计算机、打印机、会议室信息化设备、网络通信设备等其他信息化设备，由成交供应商提供维修费用在500元以下（包含500元）的维修服务，在无法维修时能够及时提供备件替代服务，保障日常办公办案工作的顺利开展。（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

5.15.数字法庭

采购人共建有数字法庭16间，主要分布在1至4层，主要设备包括：庭审主机、语音识别主机、显示器、电脑、电视机、麦克风、音箱等。

▲庭审主机、语音识别主机、时序器、音频处理器设备购买原厂维保服务或原厂授权服务商维保服务，原厂无法服务的，可由具备资质的第三方提供等效服务。（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

负责采购人数字法庭设备维护，开庭保障，每天设备巡检工作，及时发现问题及时解决，针对硬件问题及时送厂家维修，跟进维修情况及时汇报及庭审直播前设备调试工作，案件排期及点播、直播问题，同时培训书记员对庭审主机及庭审系统的使用功能培训。具体内容如下：

序号	指标项	指标参数
1	网上庭审直播系统	直播前需要检查网上直播的法庭设备是否正常运行，需要直播的案件，人工切换直播图像信号，保障传到外网的音视频信号正常。
2	证据展示协助	案件中需要展示光盘证据时，需要提供外接笔记本电脑，接入法庭内进行证据播放，这个操作需要技术人员配合来完成。
3	巡回法庭后台巡检	针对巡回法庭进行后台巡检，检查系统是否能正常运作，并做好相应的巡检记录。
4	数字法庭后台系统	维护管理、数据迁移、备份、系统升级、优化、更新和配置。
5	日常维护	每天针对数字法庭设备进行巡检、日志管理、清尘等日常工作维护。
6	数字法庭系统	接口数据的维护、更新与升级（按需）。
7	现场故障诊断	按服务级别：5*8小时、7*24小时。
8	电话远程技术支持	7*24小时。
9	设备主机硬件及环境保养	机身清洁保养、给配电等环境保养。
10	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布。

注：采购人的数字法庭系统和硬件设备已部署国产化，成交供应商要具备国产化系统和硬件设备维护能力。

5.16.在线开庭服务

协同在线开庭服务维保供应商，保障在线开庭服务设备正常运行。具体内容如下：

序号	指标项	指标参数
1	音视频信号交互	庭审前需要检查在线开庭设备是否正常运行，保障外网信号和内网音视频信号交互正常。
2	设备硬件维护	协调供应商予以维修，并监督维修时效和质量；如需要更换设备，经用户确认后，按照设备标配或更高于标配要求供应商在客户要求场地安装调试。
3	日常维护	每天针对在线开庭设备进行巡检、清尘等日常工作维护。
4	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布。

5.17.安防系统

协同安防系统维保供应商，保障前端监控摄像机、红外对射；后端安防平台、存储系统、解码器、红外警报、当事人闸机、监控大屏及监控键盘的正常运行。具体内容如下：

序号	指标项	指标参数
1	设备相关软件维护	监控客户端软件的安装，调试及升级
2	设备硬件维护	对前端摄像设备硬件进行定期巡检，保养，以保障设备运行正常。在响应时间内完成故障设备的维修；在对处于保修期内的故障设备，协调产品厂家予以维修，并监督维修时效和质量；对处于保修期外的故障设备维修，如需要更换配件，经用户确认后，按照设备标配或更高于标配购买零星配件并在客户要求场地安装调试；
3	终端网络维护	对网络摄像枪提供网络维护服务；在规定时间内完成网络故障的分析和修复；在客户授权下，进行终端设备的网络配置、调试；
4	综合布线维护	对计算机设备之间的线路连接提供维护服务，包括VGA、HDMI、RS485、音频视频、电源、报警信号线等线缆及网线；
5	现场故障诊断	5*8小时即时驻场工程师响应
6	电话远程技术支持	7*24小时
7	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布
8	设备主机硬件及环境保养	机身清洁保养、给配电等环境保养。

5.18.▲信息系统二次开发服务（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

一是针对采购人考勤系统现有功能架构，新增标准化工单审批模块，涵盖工单发起、多级审核、进度跟踪等全流程功能，支持自定义审批流程与权限配置，适配不同岗位人员的考勤关联审批需求，确保审批流程规范高效、可追溯；二是对信息项目管理系统开展往年台账系统化录入工作，梳理历史项目立项、实施、验收等全生命周期数据，按标准化格式完成电子台账搭建；同步整理纸质档案，实现纸质档案与电子台账的双向关联，保障数据及时更新与便捷查询；三是对采购人工作人员提出的系统接口优化需求，建立快速响应机制，及时对接并高效解决问题，同步反馈处理进度。全面保障分案系统、内外网门户网站、考勤系统、法庭系统、信息项目管理系统的稳定运行，对系统运行过程中出现的各类错误进行实时跟踪、精准修正，持续优化系统运行性能，提供7×24小时专业技术支持；四是对采购人提出的软件接口优化需求，1个工作日内完成需求受理与初步分析，明确需求边界与技术可行性；3-5个工作日内出具详细优化方案，同步向采购人反馈方案核心内容与实施思路；优化实施周期根据需求复杂度合理确定，一般需求7个工作日内完成开发、测试与上线，复杂需求双方协商后明确具体时限，确保接口功能精准适配业务场景，实现数据传输高效、稳定、顺畅。具体内容如下：

序号	指标项	指标参数
1	日常维护	日常使用问题答疑、日常维护、基本功能修改。
2	系统培训	定期开展系统培训及指导。
3	系统接口优化	<p>1.对法院提出的需求进行相应修改，需求说明进行完整信息登记，便于后续进度跟踪；</p> <p>2.接口优化响应：对采购人提出的软件接口优化需求，1个工作日内完成需求受理与初步分析，3-5个工作日内出具优化方案并同步反馈；优化实施周期根据需求复杂度合理确定，一般需求7个工作日内完成，复杂需求双方协商后明确时限。</p> <p>3.BUG和特殊需求的修改，服务范围应在法院所购买的软件资产之内。</p>

5.19. 维护院史馆内信息化设备

定期检查与保养，对院史馆内各音视频设备进行定期检查，确保设备运行正常状态。

清理设备间灰尘，保持设备及跳线整洁美观，防止因灰尘积累导致的散热不良等问题；检查设备连接线是否松动，确保连接良好，避免因连接问题导致的设备故障。

对发现的硬件故障进行及时排查，确定故障原因并采取相应的修复措施；对于无法修复的零部件，及时更换新的备件，确保设备的正常运行。

5.20.“一张网”系统基础响应服务

全国法院“一张网”系统为最高法院统筹建设的国垂系统，由最高法院统筹该系统运行环境配套的基础设施运维，广州知识产权法院只有使用权。

本项目涉及的基础设施运行维护服务，主要是广州知识产权法院终端维护。

5.20.1、终端维护内容：负责法院干警计算机终端台账管理、“一张网”应用系统插件及浏览器等相关问题处理；负责“一张网”相关的诉讼服务终端、数字法庭设备、审委会设备中的软件运行维护及技术保障等，涉及相关硬件问题由原厂商与“一张网”协同对接解决。

5.20.2、★“一张网”系统对接内容：为积极配合上级法院关于“一张网”中可能推广的业务系统正常使用，成交供应商需根据实际情况提供技术服务，确保采购人的数字法庭系统与“一张网”顺畅衔接、数据互通，保障整体系统的协同和高效运行，对接产生的一切费用由供应商自理（**提供承诺函并加盖供应商公章，承诺函格式自拟**）。

5.20.3、操作支持与问题响应：针对全国法院“一张网”系统用户在日常操作中遇到的各类使用问题，提供全流程技术支持与响应服务，确保用户顺畅使用系统功能。具体内容包括日常操作咨询响应、功能性问题排查与解决、用户操作培训与指导。

5.20.4、日常操作咨询响应：聚焦用户在系统使用中的基础疑问，构建全时段、多渠道的支持体系。建立“咨询问题分类台账”，按“高频问题”“疑难问题”“新功能问题”分类记录，定期汇总咨询数据并分析规律。对重复出现的高频问题（如电子签章验证失败、流程节点卡顿），组织专题研讨，梳理操作要点后编入FAQ手册，手册需包含问题现象、原因分析、解决步骤及示意图，完成更新并同步至系统公告栏及内部知识库，确保用户可随时查阅。

5.20.5、功能性问题排查与解决：建立“接收-定位-处理-反馈”全流程闭环机制。根据问题复杂度实施分级处理：简单配置错误需在**8**小时内完成修复，如调整用户数据权限范围、重置流程节点参数；中等难度问题（如报表公式错误）需在**24**小时内解决，修复后需通过测试环境验证效果再同步至生产环境；复杂系统漏洞需启动“问题跟踪台账”，明确责任人、预计解决时限，每日更新进展并向用户反馈，修复后需开展全场景测试（覆盖不同浏览器、操作系统环境），确保问题彻底闭环。

5.20.6、用户操作培训与指导：聚焦系统功能掌握与使用效率提升，形成“常态化培训+专项指导”的立体模式。定期组织线上操作培训，培训内容结合系统功能更新计划及用户咨询数据确定。培训采用“直播演示+实时答疑”形式，时长控制在**90**分钟内，课后**24**小时内上传录屏视频至内部学习

平台，同步提供PPT课件、操作步骤文档及常见问题清单供下载。同时，定期收集用户培训反馈，调整培训内容与形式，如增加案例分析、场景化练习等模块，提升培训实用性。

5.20.7、响应时效：在线工单需在**15**分钟内响应，即时通讯咨询需在**5**分钟内回复，确保用户等待时间不超过**1**小时。对无法即时解答的疑难问题，需明确告知用户“问题登记编号+预计回复时间”，最长不超过**24**小时。

5.20.8、台账管理：咨询台账需记录用户姓名、部门、问题描述、响应时间、解答内容及用户满意度评分，定期月底形成咨询响应质量报告，分析问题趋势并提出优化建议，报告需经运维负责人审核后存档。

5.20.9、处理时限：简单配置错误需在**8**小时内完成修复并同步用户；中等难度问题需在**24**小时内反馈解决方案，修复后**2**小时内告知用户验证；复杂系统漏洞需在**12**小时内明确原因及解决方向，每周向用户反馈至少**1**次进展，总解决周期不超过**15**个工作日。

5.20.10、闭环管理：所有问题需通过工单系统全程跟踪，修复完成后需由用户确认“问题解决”方可闭环，若用户反馈未解决，需重新启动排查流程，直至用户满意度 $\geq 95\%$ 。每月统计问题闭环率，确保达到**100%**，未闭环问题需在月度会议中专项汇报。

5.20.11、风险防控：对涉及敏感数据的问题（如用户权限变更、案件信息查询），需通过“身份核验+操作留痕”防控风险，要求用户提供工号及部门证明，操作过程全程记录日志，日志保存期限不少于**3**年。

5.20.12、培训覆盖：线上培训需确保各部门用户参训率 $\geq 90\%$ ，未参训用户需在**3**个工作日内完成录屏学习并提交学习的记录；新入职人员专项指导覆盖率需达到**100%**。

5.21 数据本地备份服务

搭建虚拟化备份资源池，优化备份机制与策略，建立数据恢复演练与监控体系，确保数据可靠性与完整性。

5.22. 其他

根据采购人的工作需要，提供其他运维服务。

6. 设备耗材、维修备件、工具采购

6.1. 维修备件

在本维护期内的所有设备的维修维护所需配件、备件的总数量由成交供应商根据以上设备的运行情况自行统计，为保证故障设备的快速维修维护，成交供应商需要在签署合同之日起五日内向采购人提供备用材料，成交供应商针对采购人故障设备进行维修，维修的范围主要如下表：

设备大类	设备故障点或故障现象	备注
台式电脑	电源	
	鼠标、键盘	
	内存	
	光驱	
	液晶显示器除液晶屏坏除外的所有故障	液晶屏有裂痕或坏点除外
笔记本电脑	电源适配器	
	鼠标、键盘	
	内存	
	光驱	
	液晶显示器除液晶屏坏除外的所有故障	液晶屏有裂痕或坏点除外
打印机	打印机进纸故障	
	打印机不通电	
	打印机卡纸	
传真机	传真机进纸故障	
	传真机不通电	
	传真机卡纸	
网络布线系统	信息点模块	
	信息点跳线	
	光纤跳线	
	光纤尾纤	
	光纤熔接	
电话系统	电话分机故障	
	电话线路故障	内线部分

维护技术要求如下表：

名称	序号	相关内容	维护要求	备注说明
1、桌面设备				
个人电脑	1	设备主机硬件及环境保养	定期巡检	主机清洁保养、给配电以及外围设备等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检	补丁升级、日志检查、定期检查设备状态
	3	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	系统或相关软件终端重部署及调试	部署或调试具体需求	按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主机维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
打印机、复	1	设备主机硬件及环境保养	定期巡检	主机清洁保养、给配电以及外围设备等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检	补丁升级、日志检查、定期检查设备状态

打印机、扫描仪、传真机等	3	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	系统或相关软件终端重部署及调试	部署或调试具体需求	按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主机维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	

2、网络通信

综合布线	1	日常维护与更新		按次或按信息点统计
主机托管	1	设备主机委托管理	型号及性能要求	
	2	机架空间及环境租赁	空间大小、性能要求	
	3	存储空间租赁	空间大小、性能要求	指网站空间或系统介质容量租赁

3、音视频设备

监控系统、数字会议系统、多媒体平台、大屏幕等	1	设备硬件及环境保养	定期巡检	主要硬件清洁保养、给配电等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检	定期检查设备状态
	3	设备故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	设备部署及调试		按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主件维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
	6	安全策略制定和更新	定期执行	按照单位的业务保障需求提出

4、应用系统

业务系统、办公自动化系统等	1	系统性能日常维护	定期巡检	定期补丁升级、日志检查分析、错误分析及统计
	2	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障等
	3	系统运行状态监控及预警	监控具体指标内容	可作为日常管理项目考虑
	4	系统重部署及调试	内容及时间要求	按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	7	系统性能优化	数据分离、数据优化、代码适应性优化、系统优化	根据具体工作量评估

5、其他内容与服务

综合管理	1	人员技能培训	人/次/项	运维管理培训、技术培训等
	2	其他		未纳入本表描述的其他项目
运维咨询	1	管理体系咨询	运维规划设计咨询、服务管理现状评估分析，体系实施规划与设计、管理制度与业务流程设计，体系推广与认证，服务成果审计等	
运维监理	1	运维服务过程监理	运维及相关执行工作的监理服务	
安全服务	1	信息系统安全服务	日常监控、安全漏洞扫描、安全风险评估、安全加固等；安全保护等级相应的服务。	

备件库：备件库设备由成交供应商提供到采购人维护现场。

配件类型	参数或兼容设备型号	数量	单位	备注
设备备件	服务器专用硬盘	5	块	数量为预估的至少需配备的备件、配件数量，具体以成交供应商统计数量为准。
	服务器专用内存	2	条	
	交换机	2	台	
	液晶显示器	1	台	
	光纤跳线	2	条	
	光纤模块	1	块	
	防火墙	1	台	
数字法庭设备配件	视频分配器	1	个	数量为预估的至少需配备的备件、配件数量，具体以成交供应商统计数量为准。
	音频分配器	1	个	
	话筒	1	个	
	吸顶喇叭	1	个	
	光端机	1	个	
	实物投影仪	1	台	

6.2.维修工具

提供维修所有设备所需的维修工具，包含在本次报价中，提供如下维修工具：

维修工具购置计划			
名称	数量	单位	规格说明
热风枪	1	个	300W
数字万用表	1	个	含交直流电、电容、电感、电阻等测量功能
主板检测器	1	个	
电子元件吸盘	1	个	
电笔	1	个	
螺丝刀	1	套	一字十字全系列，共65个
剥线钳	1	把	
U盘	6	个	32G
吸尘器	1	个	

由于采购人大型设备比较多，如：打印机、复印件、触摸屏等，部分设备维修可能需要成交供应商送修，成交供应商需要安排车辆送修，费用由成交供应商承担。

7.信息化运维管理体系要求

7.1.信息化运维服务整体要求

7.1.1、维护工作人员以采购人为核心，为采购人提供7×24小时的应急响应及技术支持服务。

7.1.2、国家法定节假日（如国庆、春节、元旦等），国家或法院的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期，如果采购人有具体需要，可以安排人员进行驻地值守或为特殊任务加班。

7.1.3、工作汇报机制，与采购人之间的日常沟通、协调，按时向采购人交付各种维护文档和记录，包括日常巡检及维护记录、BUG记录、培训和技术支持记录、服务周报、服务月报、服务季报、服务年报以及定期工作总结。

7.1.4、服务内容，采购人服务器及相关设备调试及维护、所有的桌面设备、各会议室的多媒体设备的日常维护、采购人管理的应用系统及其信息维护等服务内容。

7.1.5、服务方式，对采购人提供驻点服务，对下辖巡回法庭、诉讼服务处根据服务工作内容提供以上场所巡检、远程服务、电话支持等多种方式。

- 7.1.6、服从采购人的各项管理规定和要求，对因工作疏失出现的信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。
- 7.1.7、配备经验丰富的技术专家和业务专家，包括业务应用、系统、数据库等，可以随时为驻场人员提供资深技术支持。
- 7.1.8、需要基于ISO的IT服务理念，结合采购人信息化的实际情况建立服务体系、设计服务流程、制定服务规范并及时对服务进行改进。
- 7.1.9、考虑到法院工作的特殊性，为保障数据安全、网络安全，维护工作人员应接受采购人保密培训教育管理，通过采购人资质资格、履历和背景、保密审查。

7.2.信息化运维服务组织要求

本项目由采购人负责监督和管理整个项目的实施，并负责同供应商之间的协调工作。供应商在工程实施过程中，需对项目进行规范化管理，确保工程质量。

7.2.1、为使项目保质、保量、按时及有序实施，供应商对本项目必须有一个完善的项目组织机构，组织由足够数量与满足应标素质的技术人员组成的队伍。

7.2.2、供应商在中标后，必须成立合理的组织机构，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系，安排好足够的高素质人才参加本项目的建设。

7.2.3、按照项目实施的要求，必须配置相应的项目管理、质量保证、运维服务等人员，运维组须由一名项目经理及其他运维人员组成，在项目组织中应明确各岗位的职责，项目的整体推进、维护人员和采购人之间业务的总体协调由项目经理负责，确保工程顺利实施。

7.3.信息化运维服务内容要求

7.3.1、供应商应在响应文件中提供具体的运维服务方案，提供运维服务具体措施、应急措施以及组织结构等。

7.3.2、供应商应在响应文件中提供详细的服务计划和服务承诺。在服务计划中要从服务内容、服务方式、服务体系、服务承诺等方面进行明确的说明。服务方式包括电话、互联网、E-MAIL、现场和定期巡检、服务受理电话等方式。

7.3.3、所有配件、备件均需提供1年保修服务。

7.3.4、维护服务期内，不得收取设备检修费用。

7.3.5、故障报修的响应时间：工作日内8:30-17:30期间即时响应维修，其余期间为24小时维修，工作日内电脑设备维修时间如果超过4小时，必须提供相同功能的备用设备代替，其他设备维修超过8小时，必须提供相同功能的备用设备代替，否则采购人有权请其他专业服务公司进行维修，该费用由成交供应商承担。

7.3.6、维护期内，所有设备维修服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。

7.3.7、应提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

7.3.8、维护人员分为驻场服务和二线支持两种，提供5*8小时驻场服务。二线支持工程师包括安防、网络工程师、软件开发工程师，提供7*24小时故障受理电话服务，2个小时内到现场的服务，业务系统7*24小时不间断运行，以及桌面连续服务。

7.3.9、当采购人有重大事项时，成交供应商无条件需要派出二线团队支持采购人重大事项工作支撑。

8.定制诉讼服务大厅司法数据展示

8.1.核心数据展示需求

全院基础数据

1) 核心指标：新收/旧存/审结/未结案件数、结案率、法官人均收案/结案数；

2) 趋势图表：线形图、柱状图、柱状图。

一审案件专项数据

1) 案由分布：本年度新收一审案件前10类案由；

2) 案件类型：饼状图；

3) 上诉最高人民法院技术类案件：技术类案件收案数（柱状图）及同比变化（折线图）。

审判质量管理指标

需同步展示指标数值、同比、是否达标。

涉外涉港澳台案件

本年度涉外涉港澳台案件新收数、审结数。

各部门数据

1) 核心质效：长期未结案件数、及同比、上诉率、审限内结案率；

2) 裁判与调解：申诉申请率、调解率；

法官个人数据

以升降序排列，采用条形图。

前端治理数据

1) 综治中心：本年度调解成功率、案件数及同比；

2) 调解数据：2022年以来年度数据；

3) 优秀主体：年度优秀调解员、年度优秀调解组织。

8.2.技术与界面要求

8.2.1、▲数据同步：提供数据采集模板，人工按照模板填写统计数据后，工作人员通过特定接口上传数据采集模板，由定制数据解析模块对数据进行解析和运算处理；（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

8.2.2、界面风格：保持司法庄重性，以蓝灰为主色调；分板块布局，图表字体清晰，柱形图和曲线图展示数值；

8.2.3、支持通过遥控器切换展示页面。

9.人员配置与资质要求

基于运维服务工作量测算，项目需配置10名运维人员，具体岗位：项目经理1名（非驻场）、技术保障负责人1名（非驻场）、软件开发工程师1名（非驻场）、运维工程师7名（驻场运维人员）。

9.1.项目经理

需具备相关职业证书，3年以上项目管理经验，全面负责本项目的日常管理工作，包括本项目同采购人信息技术部门沟通与项目相关的所有事宜；驻场人员的管理；项目紧急事件的现场支持；设备定期巡检工作；项目文档建设管理；二线技术支持人员的申请等。

9.2.技术保障负责人

要求具备相关职业证书；需提供每季度/次的常规巡检服务，若采购人有需要须2小时内上门。因采购人前期已对部分服务器设备和业务应用系统等进行信创改造，技术负责人需具备国产鲲鹏服务器、IBM服务器（包括国产RM、X86、小型机等）系统安装调试及维护能力，熟悉中标麒麟、windowws、linux等操作系统安装及操作，熟悉人大金仓、oracle、sqlserver等数据库安装调优等，能独立、熟练开展工作，指导采购人业务系统建立良好的运维体制和提供必要的技术培训。具备服务器、存储系统、安全设备、核心网络设备的综合维护能力。应具有3年以上复杂场景运维服务工作经验。

9.3.软件开发工程师

要求具备扎实的软件开发专业知识，熟悉多种编程语言，包括Java、Python等，能够根据采购人的业务需求进行定制化软件的开发与优化。对于法院现有的业务系统，能够进行功能拓展与性能提升，确保系统稳定、高效运行。同时，要具备良好的问题解决能力，能够快速定位并解决软件开发过程中出现的技术难题。在项目实施过程中，需与项目经理、技术负责人以及其他运维人员紧密协作，按照项目进度要求按时完成软件开发任务，并提供相应的技术文档和使用说明。应具有3年以上的中大型系统软件开发经验。

9.4.运维工程师

1) 桌面设备运维工程师2人，要求熟悉Microsoft office、WPS等各类办公应用软件性能、配置和维护管理，熟悉主流IT厂商硬件，如Dell、HP、IBM、联想等PC机和笔记本电脑硬件检测和一般维修能力；要求具有1年以上相关工作经历，有相关维护知识支撑。

2) 数字法庭系统服务工程师2人，要求：计算机或相关专业，1年以上相关工作经历；具有项目管理或技术支持、法院行业运维工作经验优先考虑；专业知识扎实，学习能力强；熟悉庭审直播配套音视频编码、控制等设备等；具备为庭审案件审核、预告、录像等管理支持系统相关经验；熟悉人民法院在线服务业务流程；熟悉法院行业背景。

3) 业务系统运维工程师1人，要求：计算机或相关专业，1年以上系统运维工作经历；逻辑清楚，思维清晰，沟通和表达能力良好，具备良好的分析、理解、解决问题的能力。

4) 机房运维工程师1人，要求：计算机或相关专业，1年以上相关工作经历；熟悉以太网和IP基本原理，熟练配置华为、H3C等主流路由交换、安全设备，能独立负责政务网络的维护；要求具有中级网络工程师或以上水平，能独立、熟练开展工作，指导采购人业务系统建立良好的运维体制和提供必要的技术培训。

5) 网络安全服务工程师1人，要求：计算机或相关专业，1年以上相关工作经历；熟悉常规安全服务的实施，熟悉主流安全厂商防火墙、入侵防御、病毒防护、漏洞扫描、审计系统等信息安全产品和应用部署；应具有1年以上网络安全服务工作经验。

(二) 南沙法庭数据中心机房、网络信息系统安全保障服务，数字法庭、桌面设备、监控系统、会议保障、网站等政务信息化运维服务

1.工作内容及范围

包括南沙法庭数字法庭、服务器、网络设备、机房基础环境设施设备、终端和桌面设备（包括电脑、打印设备等）、LED大屏、监控和门禁系统，以及会务保障等运行维护服务。主要包括：

1.1.数字法庭，主要包括3间数字法庭、1间诉讼调解室，主要设备包括：庭审主机、音视频矩阵、显示器、电脑、电视机、麦克风、音箱等。

1.2.诉讼服务中心，包括立案大厅广告机、信息发布终端及信息发布软件。

1.3.中心机房动环系统，主要包括模块化机柜、监视器、动环监控系统等。

1.4.桌面设备，主要包括电脑约75余台，打印机、复印机、扫描仪、多功能一体机等外设设备约12台，分散在各办公室。

1.5.会议系统，包括所有会议室和公共区域使用的电脑、投影、背投、电视、摄像头、麦克风、音响、功放、中控以及视频会议系统等设备。

1.6.综合布线，覆盖中心机房汇聚区域及≥100个网络信息点位。布线类型有光纤、六类双绞线、屏蔽双绞线和普通电话线等（覆盖及各安防、门禁等综合信息点位）。

1.7.备件更换维修服务，成交供应商对于机房设备零配件及维修费用在2万元以下（包含2万元）的维修服务均由成交供应商提供；数字法庭、计算机、打印机、会议室信息化设备、网络通信设备等其他信息化设备，零配件及维修费用在500元以下（包含500元）的维修服务均由成交供应商提供（以上费用均包含在响应报价）；

1.8.协助完成采购人信息化工程建设及其他需要运维保障的内容。

具体设备如下表：

序号	名称	品牌	型号	数量	单位	备注
1	路由器	华为	AR6140E-9G-2AC	1	台	保修中
2	核心交换机	华为	S6730-S24X6Q	1	台	保修中
3	防火墙	深信服	AF-1000-FH1300B	1	台	保修中
4	交换机	华三	LS-5130S-52S-PWR-EI-AC	1	台	保修中
5	交换机	华为	S5735R-24P4X-A2	1	台	保修中
6	交换机	华为	S5735-L24T4X-QA2	1	台	保修中
7	交换机	华为	S5735-L24T4X-QA2	1	台	保修中
8	交换机	华为	S5735-L24T4X-QA2	1	台	保修中
9	安防服务器	华三	UniServerR4930 G5 H3	1	台	保修中
10	数字法庭服务器	华三	UniServerR4930 G5 H3	1	台	保修中
11	语音识别服务器	法正	/	1	台	保修中
12	路由器	华为	AR6140E-9G-2AC	1	台	保修中
13	AC	华为	AC6508	1	台	保修中
14	AP	华为	AirEngine 5762-12	23	台	保修中
15	防火墙	深信服	AF-1000-FH1300B	1	台	保修中
16	核心交换机	华为	S6730-S24X6Q	1	台	保修中
17	交换机	华为	S5735-L24T4X-QA2	1	台	保修中
18	交换机	华为	S5735-L24T4X-QA2	1	台	保修中
19	交换机	华为	S5735-L24T4X-QA2	1	台	保修中
20	交换机	华为	S5735-L24T4X-QA2	1	台	保修中
21	认证网关	华为	ASG-S1220	1	台	保修中
22	无线防火墙	华为	USG6525F	1	台	保修中
23	监控室64路NVR	海康威视	DS-8664N-I16-V3	1	台	保修中

24	解码器	海康威视	DS-6A04UD	1	台	保修中
25	机要室4路NVR	海康威视	DS-7604N-E1-V3	1	台	保修中
26	多功能采集仪	海康威视	DS-K1F600U-D6E-IF	1	台	保修中
27	摄像枪	海康威视	DS-2CD2346WDV3	43	支	保修中
28	人脸识别一体机	海康威视	DS-K1T673	23	台	保修中
29	窗口43寸一体机①	法正	FZCS-CG43	1	台	保修中
30	窗口43寸一体机②	法正	FZCS-CG43	1	台	保修中
31	诉服大厅LED控制器	海康威视	DS-C60S	1	台	保修中
32	会议室LED控制器	海康威视	DS-C60S	1	台	
33	华为视频会议主机	华为	BOX310	3	台	
34	高清标准庭审主机	法正	FZCS-9000SDI	3	台	
35	超清庭审系统（信.创版）V7.0	法正	/	3	套	
36	庭审操作屏	法正	FZCS-WL1017T	3	台	
37	远程互联终端（含5年互联网流量费）	法正	FZCS-SC0310HD	3	台	
38	语音识别主机	法正	FZCS-ASR08PRO	3	台	
39	庭审语音转写系统V1.0	法正	/	3	套	
40	庭审公告发布终端	法正	FZCS-CG23	3	台	
41	多媒体庭审发布系统 V3.0	法正	/	3	套	
42	专业音箱	AVI	CL-170	12	个	
43	专业功放	AVI	PA-4300	3	个	
44	数字音频处理器	法正	FZCS-ARP1016	3	台	
45	高保真麦克风	法正	FZCS-M540	27	个	
46	一体化高清变焦摄像机	法正	FZCS-320HD	15	个	
47	电子证据展示台	法正	FZCS-V10	3	台	
48	网络交换机	H3C	S5130S-28S-EI	6	台	
49	光模块	H3C	SFP-GE-SX-MM850-D	12	个	
50	电源时序器	法正	FZCS-PW8-N	3	台	
51	电源控制智能面板	法正	FZCS-DC48480	3	个	
52	设备机柜	金盾	24U	3	个	
53	回音消除器	法正	FZCS-0404K	3	个	
54	视频信号光纤延长器	思诺亿舟	/	15	个	
55	会议室LED大屏	海康威视	/	8.51	m ²	
56	诉服大厅LED大屏	海康威视	/	6.08	m ²	
57	其他设备	/		1	项	其它设备在服务期内提供维护检测及维修服务

2.项目运维任务

供应商须按以下要求（但不仅限此要求）落实对项目的维护：

2.1.供应商需承诺制定详尽完善的运维绩效考核制度。根据相应运维任务、设备技术指标要求，列出详细各种类日常维护设备正常运行使用和鉴

别标准；有针对性对应各种类日常维护设备正常运行标准而制定各种日常维护设备的报障响应、故障处理、重要任务保障等对运维单位进行绩效考核，建立严格的运维服务责任追究和奖励措施。

2.2.供应商需承诺建立一套完善的运行维护管理档案记录。

2.3.制定项目整体运维方案和相应系统运维应急预案。

2.4.以各系统硬、软件资产为对象，建立相应的设备维修制度、报障响应制度、资产保管制度、文档管理制度、安全管理制度、人员值班制度、定期汇报制度等。

2.5.全面保障南沙法庭各信息节点设备安全运行和信息有效应用。

2.6.满足南沙法庭各种服务级别到现场的工作要求。

2.7.负责对南沙法庭各系统资产清单范围的设备提供备件及维护维修服务。

2.8.履行运维范围内各类设备、软件资产的保管义务。

2.9.承担工作疏忽导致设备损坏丢失的赔偿责任。

2.10.负责运维项目相应系统的各种应用软件维护、更新。

2.11.负责运维项目相应系统各种应用软件系统信息维护、发布。

2.12.运维期间各系统设备变更的维护均属于本项目服务内容。

2.13.配合法院信息化工程建设及其他工作需求。

3.项目运维原则

运维服务管理流程应根据采购人整体设备配置的实际情况对运维管理工作流程进行优化，对服务管理进行改善，提高运维效率。建立一套标准的系统运维管理流程，协调各环节分工协作，实现对故障管理、变更管理、日常运作管理和配置管理的流程化、规范化管理；进一步完善运维知识库建设，实现知识库共享，将知识库与流程结合，从而提高运维服务效率。

4.项目运维规范

4.1.成交供应商对所担负的运维工作，要指定责任人和各项工作的工作人员，人员要保持相对稳定，并提供固定的联系方法(电话、手机、邮件等)，如需调整人员要及时通报协调（提前一个月），并维持人员素质不降低。

4.2.成交供应商应在本制度基础上制定符合自身实际情况的运维管理制度，明晰各项工作的任务和具体要求，建立相关登记统计制度，督促各项工作按时保质地完成。

4.3.成交供应商须对本项目所列的各系统运行情况进行有效监控，提供必要的软件升级与维护，及时修复系统漏洞和错误，保障各系统及相关的软件系统（操作系统、数据库等）的正常运行，对运行过程中遇到的问题进行及时处理和详细的记录备案。并定期提交运维报告和改进建议。

4.4.承担本项目维护职能的成交供应商须提供及时周全的硬件技术保障(包括日常维护、定期维护和应急保障等)，除自然灾害和其它不可抗力外，常规性硬件故障须在24小时内解决，预计24小时内无法解决的，应提供适用的替代设备，确保系统及时恢复运行。

4.5.成交供应商应对责任范围内的软件系统提供周全的维护保障，常规性软件故障要求在问题提出后12小时内响应，并在24小时内解决；24小时内无法解决的，应对故障的解决时间和方法进行评估，提出应急处理办法，及时向采购人汇报。

4.6.成交供应商在维护保修的工作范围内，在更换维修配件或整机保修时，同一问题连续出现三次或三次以上故障的，成交供应商必须无条件地更换新的零备件。

4.7.成交供应商应制定完善的备份制度，要求本项目各系统的数据库至少每月进行一次异地备份，备份方式根据实际情况选择。

5.具体运维要求

5.1.信息系统硬件维护

信息化系统日常维护是一种预防性的维护。它是指在设备的正常运行过程中，为及时发现并消除设备所存在的缺陷或隐患、维持设备的健康水平，从而使系统能够长期安全、稳定、可靠地运行而对设备进行的定期检查与保养。为了提升设备的性能，减少各种意外事故的发生，确保设备能够长期安全、稳定、可靠地运行，并降低维护成本，具体要求包括：

温度状况

在正常情况下，机房长期工作环境温度应在 $23^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ 之间。

若机房的环境温度长期不能满足要求，维护人员应考虑检修或更换机房的空调系统。

检查空调制冷度、开关情况等，空调制冷应完好无损，开关接触良好。

湿度状况

在正常情况下，机房的长期工作环境相对湿度应在10%RH~95%RH之间，短期工作环境相对湿度应在5%RH~95%RH之间。

若机房的相对湿度过大，应考虑为机房安装除湿设备；若机房的相对湿度过小，应考虑为机房安装加湿设备。

清洁状况

设备外壳、设备内部、机架内各防尘网、地板。所有项目都应干净整洁无明显尘土附着。注意机柜防尘网的清洁状况，及时清洗或更换，以免影响机柜门及风扇框的通风、散热。

散热状况

设备正常工作时，要求保持风扇正常运转（清理风扇期间除外），擅自关闭风扇会引起设备温度升高，并可能损坏单板。不要在设备子架上通风口处放置杂物，还应定期清理风扇的防尘网。

线缆布放

1) 电源线与业务线缆分开布放。

2) 电源线布放整齐、有序。

3) 业务线缆布放整齐、有序。

线缆标签

观察机柜内部线缆标签情况。线缆标签清晰、准确，符合规范。

机框外观

观察机框是否完整。空闲槽位有假面板保护。

5.2.桌面运维

1) 办公电脑及周边设备维护主要有：主机（主板、硬盘、光驱、显卡、内存等）、显示器、投影机、路由设备的维护、维修，保证硬件设备的正常运转。

2) 外设设备维护。

打印设备（打印机、扫描仪、复印机、传真机、部分一体机等）维护、维修，保证硬件设备的正常运转。

5.3.会议系统运维

为保证各会议室设备较高完好率和延长设备的使用寿命，在做好设备的维护工作中，应遵循下列原则：

以预防为主，维护保养与计划检修并重。

根据人员情况，指派分管人员按计划进行设备维护工作；

如在保养过程中出现技术问题，使工作量加大，主管领导及时协调解决，根据实际情况增派人手或修改维护计划；

工作完成后，主管领导按质量检查标准检查工作完成情况。

5.4.综合布线运维

综合布线维护是针对设备间、交换间的工作区的配线设备、线缆、信息插座等设施实施维护，从而提高综合布线系统的可靠性和稳定性。

5.5.视频监控系统运维

检查摄像机图像，确定那些图像不清晰的摄像机，及时调试或更换；定期检测远端摄像机电源电压，一旦发现超出额定值，立即更换，以免电压太低不能工作或太高烧坏摄像机；定期检查接入头，检查是否松脱或老化、长锈，以免造成图像不能显示；检查云台摄像机的变倍、变焦、变距的功能是否灵敏；户外的摄像机应检查是否有进水现象，以免在暴雨之时无法防水而短路；定期检查录像功能是否正常；发现问题及时维修或更换设备。

5.6.门禁控制系统运维

定期检查门禁设备的连接情况；检查读卡器工作情况；检查门禁软件的运行情况，发现问题及时维修或更换设备。

5.7.业务系统巡检

数字法庭巡检

序号	服务名称	服务描述	基础服务内容	服务周期
1	数字法庭设备巡检	设备硬件、运行状态检查	1、设备硬件运行状态检查 2、更新记录维护 3、现场调试测试	每周

序号	服务名称	服务描述	基础服务内容	服务周期
1	设备主机硬件检查	设备硬件、运行状态检查	1、设备硬件运行状态检查 2、更新记录维护	每周
2	系统故障检测及排除	查找设备故障原因并及时排除	1、现场诊断终端异常原因 2、找出故障点 3、硬件故障 1) 备件更换/备机更换 2) 故障硬件送修 4、操作系统故障 1) 修复操作系统 2) 重新安装操作系统（如果需要） 3) 配置相关系统环境 4) 配置相关软件环境 5、更新记录维护	按需

中心机房巡检

序号	服务名称	服务描述	基础服务内容	服务周期
1	机房辅助设备巡检	设备硬件、运行状态检查	1、设备硬件运行状态检查 2、更新记录维护	每周
2	空调及UPS巡检	设备硬件、运行状态检查	1、设备硬件运行状态检查 2、更新记录维护	每周

5.8.★备品备件服务（南沙法庭）

为保证运维服务质量和服务响应速度，本运维项目要求成交供应商逐步健全南沙法庭常用信息化设备的备品备件储备库，机房设备零配件经诊断已无法继续使用或性能严重损坏的，由成交供应商提供维修费用在2万元以下（包含2万元）的维修服务，价值2万元以上的维修费用由采购人承担。数字法庭、计算机、打印机、会议室信息化设备、网络通信设备等其他信息化设备，由成交供应商提供维修费用在500元以下（包含500元）的维修服务，在无法维修时能够及时提供备件替代服务，保障日常办公办案工作的顺利开展。（提供承诺函，格式自拟，加盖供应商公章）

5.9.检修故障分级、处理和报告制度**故障分级**

根据信息化系统故障对业务连续性的影响程度，并考虑故障系统不间断运行的技术可行性，信息系统的故障按照所影响的业务类别、运行时段和影响程度分为三级，即一级故障（重大故障）、二级故障（严重故障）和三级故障（一般故障）。

故障响应时间

提供24小时及时电话响应，根据故障级别提出合理的故障解决方案。

故障处理

故障处理内容主要包括：故障发现、定位、排除及事后的分析、总结、记录归档。

5.10.维护服务要求如下

5.10.1、影响到业务正常开展的故障，5分钟内到达故障点，10分钟内报告采购方主管负责人，1小时内安排资源解决。如不能解决，需要二线技术人员提供现场技术支持服务，最迟在4小时内解决问题。在故障解决过程中，保持每1小时内1次与客户进行情况汇报。

5.10.2、不影响业务正常开展的故障，15分钟内到达现场，1小时内报告采购方主管负责人，5个工作日内解决。具体的维护服务要求如下：

1) 配备足够的专业维修技术人员，根据法院工作的特殊性，派驻1名专业运维技术人员，确保维护工作的完成。驻点人员须常驻南沙法庭，工作场所由法院提供。每月召开不少于一次运维会议，并做好会议纪要。

2) 配备足够的维修备件及仪器、设备；设立维护值班电话，并保证24小时通讯畅通。

3) 响应的维护时间：

设备维护响应时间：接到故障报修后，立即实施维护抢修。一般故障（板块级，如电源等）**4**小时内排除，较大故障（部件级）**8**小时内排除，重大故障（系统级，如整个监控点设备损坏等）**24**小时内提交修复方案，报采购人批准后，在要求时间内修复。

工程维护响应时间：接到故障报修后，立即实施维护抢修。常规维护**24**小时内完成，重大损坏的特殊维护（如系统的核心设备出现故障等）**24**小时内提交修复方案，报采购人批准后，在要求时间内修复。

4 每周对所有约定的系统设备进行巡查，根据巡检类型设定巡检频率，如数字法庭巡检每周/次；诉讼服务中心巡检每周/次等，发现故障及时维修，并保证设备完好率（正常运行的前端设备占实际维护总量的比例）**99%**以上。并在每月**10**日前提交前一月的设备巡检报告/表

5 在进行维修工作的次日提交故障报表。报表中必须真实地反映出故障现象、故障原因、故障接报和处理完毕时间。同时，每月**10**日前提交前一月的运维月度报告，报告中必须具有详细的月故障统计、原因分析、解决措施。

6 建立设备维修卡制度，对每一台维修的设备进行跟踪。设备维修卡安放在设备的易见位置，在设备出现故障后，由维修人员如实填写。

7 在签订维护合同后一个月内及维护期终止前一个月内须对所有设备运行情况各进行一次全面检查，并提交详细的设备运行情况报告。其他时间每一个季度提交详细的设备运行情况报告

8 定期对设备箱体和摄像机镜头进行清洁、整理，检查所有接头、接线、引线等；检查线路，排除沿途影响信号传输的因素，如架空、地缆、电源线等，保证支撑牢固可靠。

9 遇特别任务、重大活动、节假日等，必须提前安排维护人员值班，维护人员值班表必须提前送至智慧办，以便于联系。

10 在遇到台风、暴雨、雷击等各种非正常情况时，加强设备和工程的巡视，发现损坏情况时要立即实施抢修。在突发大面积故障时，能够启动应急机制，至少可同时进行**3**个工作点的维护抢修。

6.设备耗材、维修备件、工具采购

6.1.维修备件

在本维护期内的所有设备的维修维护所需配件、备件的总数量由成交供应商根据以上设备的运行情况自行统计，为保证故障设备的快速维修维护，成交供应商需要在签署合同之日起五日内向采购人提供备用材料，成交供应商针对采购人故障设备进行维修，维修的范围主要如下表：

设备大类	设备故障点或故障现象	备注
台式电脑	电源	
	鼠标、键盘	
	内存	
	光驱	
	液晶显示器除液晶屏坏除外的所有故障	液晶屏有裂痕或坏点除外
笔记本电脑	电源适配器	
	鼠标、键盘	
	内存	
	光驱	
	液晶显示器除液晶屏坏除外的所有故障	液晶屏有裂痕或坏点除外
打印机	打印机进纸故障	
	打印机不通电	
	打印机卡纸	
传真机	传真机进纸故障	
	传真机不通电	
	传真机卡纸	
网络布线系统	信息点模块	
	信息点跳线	
	光纤跳线	
	光纤尾纤	
	光纤熔接	
电话系统	电话分机故障	
	电话线路故障	内线部分

维护技术要求如下表：

名称	序号	相关内容	维护要求	备注说明
1、桌面设备				
个人电脑	1	设备主机硬件及环境保养	定期巡检	主机清洁保养、给配电以及外围设备等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检	补丁升级、日志检查、定期检查设备状态
	3	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	系统或相关软件终端重部署及调试	部署或调试具体需求	按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主机维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
打印机、复印机、扫描仪、传真机等	1	设备主机硬件及环境保养	定期巡检	主机清洁保养、给配电以及外围设备等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检	补丁升级、日志检查、定期检查设备状态
	3	系统故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	系统或相关软件终端重部署及调试	部署或调试具体需求	按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主机维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
2、网络通信				
综合布线	1	日常维护与更新		按次或按信息点统计
主机托管	1	设备主机委托管理	型号及性能要求	
	2	机架空间及环境租赁	空间大小、性能要求	
	3	存储空间租赁	空间大小、性能要求	指网站空间或系统介质容量租赁
3、音视频设备				
监控系统、数字会议系统、多媒体平台、大屏幕等	1	设备硬件及环境保养	定期巡检	主要硬件清洁保养、给配电等环境保养
	2	系统性能日常维护	定期巡检	定期检查设备状态
	3	设备故障检测及排除	响应时间及排除故障时间	按照单位的业务保障需求提出，可分为驻场保障和突发保障
	4	设备部署及调试		按照单位的业务保障需求，可纳入系统故障检测及排除的项目考虑
	5	设备主件维修及备件提供	维修部件及备件性能要求，维修和备件支持周期	
	6	安全策略制定和更新	定期执行	按照单位的业务保障需求提出

备件库：备件库设备由成交供应商提供到采购人维护现场。

配件类型	参数或兼容设备型号	数量	单位	备注
设备备件	服务器专用硬盘	2	块	数量为预估的至少需配备的备件、配件数量，具体以成交供应商统计数量为准。
	服务器专用内存	1	条	
	交换机	1	台	
	液晶显示器	1	台	
	光纤跳线	2	条	
	光纤模块	1	块	
数字法庭设备配件	视频分配器	1	个	数量为预估的至少需配备的备件、配件数量，具体以成交供应商统计数量为准。
	音频分配器	1	个	
	话筒	1	个	
	吸顶喇叭	1	个	
	光端机	1	个	
	实物投影仪	1	台	

6.2.维修工具

提供维修所有设备所需的维修工具，包含在本次报价中，提供如下维修工具：

维修工具购置计划			
名称	数量	单位	规格说明
电笔	1	个	
螺丝刀	1	套	一字十字全系列，共65个
剥线钳	1	把	
U盘	2	个	32G

由于采购人大型设备比较多，如：打印机、复印件、触摸屏等，部分设备维修可能需要成交供应商送修，成交供应商需要安排车辆送修，费用由成交供应商承担。

7.信息化运维管理体系要求

7.1.信息化运维服务整体要求

7.1.1、维护工作人员以采购人为核心，为采购人提供7×24小时的应急响应及技术支持服务。

7.1.2、国家法定节假日（如国庆、春节、元旦等），国家或法院的重要会议、重大活动以及突发事件期间等特殊时期，如果采购人有具体需要，可以安排人员进行驻地值守或为特殊任务加班。

7.1.3、工作汇报机制，与采购人之间的日常沟通、协调，按时向采购人交付各种维护文档和记录，包括日常巡检及维护记录、BUG记录、培训和技术支持记录、服务周报、服务月报、服务季报、服务年报以及定期工作总结。

7.1.4、服务内容，采购人服务器及相关设备调试及维护、所有的桌面设备、各会议室的多媒体设备的日常维护、采购人管理的应用系统及其信息维护等服务内容。

7.1.5、服务方式，对采购人提供驻点服务。

7.1.6、服从采购人的各项管理规定和要求，对因工作疏失出现的信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。

7.1.7、配备经验丰富的技术专家和业务专家，包括业务应用、系统、数据库等，可以随时为驻场人员提供资深技术支持。

7.1.8、需要基于ISO的IT服务理念，结合采购人信息化的实际情况建立服务管理体系、设计服务流程、制定服务规范并及时对服务进行改进。

7.1.9、考虑到法院工作的特殊性，为保障数据安全、网络安全，维护工作人员应接受采购人保密培训教育管理，通过采购人资质资格、履历和背景、保密审查。

7.2.信息化运维服务组织要求

本项目由采购人负责监督和管理整个项目的实施，并负责同供应商之间的协调工作。供应商在工程实施过程中，需对项目进行规范化管理，确保工程质量。

7.2.1、为使项目保质、保量、按时及有序实施，供应商对本项目必须有一个完善的项目组织机构，组织由足够数量与满足应标素质的技术人员组成的队伍。

7.2.2、供应商在中标后，必须成立合理的组织机构，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系，安排好足够的高素质人才参加本项目的建设。

7.2.3、按照项目实施的要求，必须配置相应的项目管理、质量保证、运维服务等人员，运维组须由一名项目经理及其他运维人员组成，在项目组织中应明确各岗位的职责，项目的整体推进、维护人员和采购人之间业务的总体协调由项目经理负责，确保工程顺利实施。

7.3.信息化运维服务内容要求

7.3.1、供应商应在响应文件中提供具体的运维服务方案，提供运维服务具体措施、应急措施以及组织结构等。

7.3.2、供应商应在响应文件中提供详细的服务计划和服务承诺。在服务计划中要从服务内容、服务方式、服务体系、服务承诺等方面进行明确的说明。服务方式包括电话、互联网、E-MAIL、现场和定期巡检、服务受理电话等方式。

7.3.3、所有配件、备件均需提供1年保修服务。

7.3.4、维护服务期内，不得收取设备检修费用。

7.3.5、故障报修的响应时间：工作日内8:30-17:30期间即时响应维修，其余期间为24小时维修，工作日内电脑设备维修时间如果超过4小时，必须提供相同功能的备用设备代替，其他设备维修超过8小时，必须提供相同功能的备用设备代替，否则采购人有权请其他专业服务公司进行维修，该费用由成交供应商承担。

7.3.6、维护期内，所有设备维修服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。

7.3.7、应提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

7.3.8、维护人员分为驻场服务和二线支持两种，提供5*8小时驻场服务。二线支持工程师包括安防、网络工程师、软件开发工程师，提供7*24小时故障受理电话服务，2个小时内到现场的服务，业务系统7*24小时不间断运行，以及桌面连续服务。

7.3.9、当采购人有重大事项时，成交供应商无条件需要派出二线团队支持采购人重大事项工作支撑。

8.人员配置与资质要求

基于运维服务工作量测算，项目需配置1名运维人员，具体岗位：运维工程师1名（驻场运维人员）。

8.1.运维工程师

1) 南沙法庭运维工程师1人，要求：涵盖南沙法庭内各业务系统与信息化设施设备运维，包括数字法庭及诉讼调解室相关音视频、计算机等设备；诉讼服务中心广告机、信息发布终端及配套软件；中心机房动环系统含机柜、监视器及监控系统；各办公室桌面设备及打印机等外设；所有会议室与公共区域的会议相关设备及视频会议系统；综合布线覆盖机房汇聚区域与各类信息点位，含多种布线类型及安防、门禁等相关点位。

(三) 全国法院“一张网”系统信息化运维（2026年）服务

广州知识产权法院作为全国法院“一张网”系统三级运维保障中心，根据《全国法院“一张网”运维保障工作方案》，对人员岗位进行设置，配置应用运维工程师及硬件运维工程师，开展全国法院“一张网”系统运行保障相关工作。包含应用组、基础设施组、安全组。其中应用组设置应用咨询岗，基础设施组设置网络维护岗和终端维护岗，安全组设置安全保障岗，应用级问题由本级负责，基础设施由上级统筹，硬件问题由原厂商解决。

1.安全运营服务

本项目涉及的全国法院“一张网”系统由最高人民法院统筹建设，广州知识产权法院根据最高法、广东省高院等文件要求，依托广东省高院安全运营分中心开展工作：负责本级自建系统、网络设备、终端的安全运营，落实数据分类分级保护。

执行全国法院“一张网”系统在中级法院的安全技术保障任务。依据省高院安全运营分中心制定的安全策略，进行具体的安全技术措施实施，包括安全设备的配置与维护、系统漏洞的检测与修复、安全日志的分析与处理等，以确保“一张网”系统的安全防护体系有效运行。

工作内容

定期对安全设备（如防火墙、入侵检测系统、防病毒网关等）进行巡检，检查设备运行状态、策略配置有效性，记录设备日志信息，生成安全设备巡检报告。

定期运用专业漏洞扫描工具，对“一张网”系统进行全面漏洞扫描，涵盖服务器、网络设备、应用程序等各个层面，对扫描出的漏洞进行分类分级，及时提交给安全管理人员，并按照安全策略要求，在规定时间内完成中低危漏洞的修复工作，对于高危漏洞需立即采取临时防护措施，并协同安全管理人员制定紧急修复方案。

实时监测安全日志，运用日志分析工具对海量日志数据进行分析，及时发现异常行为和潜在安全威胁，如发现疑似攻击行为，需在10分钟内进行初步研判，并向安全管理人员汇报，按照指示进行后续处理，同时对安全事件进行详细记录，形成安全事件处理报告。

协助安全管理人员开展安全应急演练，负责技术层面的操作执行，如模拟攻击场景设置、应急技术措施实施等，并在演练后对技术环节进行总结评估，提出改进建议。

2.软件系统运行维护

本项目涉及的应用软件系统运行维护，主要是面向应用咨询岗。

应用咨询岗维护内容：负责处理法院干警提出的应用咨询、操作问题、权限流程配置和应用培训；负责通过“一张网”前端页面处理审核通过的数据修改申请；负责整理本级运维问题，形成运维知识；负责对法院用户反馈的应用系统需求与问题（Bug）进行记录和上报等。具体包含但不限于：

2.1.功能配置调整

根据业务需求变化，对跨域办案模块、电子卷宗系统等核心应用的用户权限、工作流程、数据接口等进行配置优化，例如新增审判业务部门的卷宗查阅权限、调整电子送达流程节点。

工作内容

根据业务需求变化，对应用系统的功能配置进行调整，包括用户权限分配、工作流程优化、数据接口配置等。

工作要求

审批流程：所有配置调整必须通过三级审批，紧急变更需在24小时内补全审批记录。

测试标准：测试用例需覆盖80%以上的业务场景，测试通过率≥95%方可上线。

回滚机制：部署前需准备配置回滚方案，若生产环境出现异常，需在1小时内完成回滚，确保业务中断时间≤30分钟。

3.运维服务时限

3.1.故障预警及处置

一级故障（系统宕机）：接警后15分钟内响应，30分钟内分析故障，2小时内恢复系统运行。

二级故障（性能严重下降）：1小时内响应，4小时内解决问题，特殊情况需提前告知业务部门影响时长。

故障报告时限：处置完成后1小时内生成故障分析报告，包含根本原因及预防措施。

3.2.功能配置调整

审批流程时限：常规配置调整需在3个工作日内完成三级审批（经办人→部门负责人→分管领导）；紧急变更需在24小时内补全审批记录。

测试与部署时限：配置变更前在测试环境验证需≥24小时，生产环境部署需安排在非工作时段（22:00-6:00），总耗时≤4小时。

回滚机制时限：若生产环境出现异常，需在1小时内完成配置回滚，确保业务中断时间≤30分钟。

3.3.性能调优

调优测试周期：性能调优方案需在测试环境持续验证72小时，覆盖早中晚高峰业务时段。

指标达标时限：核心业务响应时间需在调优后3个工作日内完成验证。

3.4.用户操作支持与问题响应

日常操作咨询响应：在线工单系统及即时通讯工具实行7×12小时服务，覆盖工作日8:00-20:00，确保用户在此时段内可随时发起咨询。在线工单需在15分钟内完成首次响应，即时通讯咨询需在5分钟内回复，避免用户长时间等待。对无法即时解答的问题，需在1小时内告知用户“问题登记编号+预计回复时间”，最长反馈周期不超过24小时。

功能性问题排查与解决：接报1小时内完成问题登记、分类及初步研判，明确问题类型。简单配置错误（如权限范围调整）需在8小时内修复；中等难度问题（如报表公式错误）需在24小时内解决，修复后需经测试验证；复杂系统漏洞需启动跟踪台账，每日更新进展，最长解决周期不超过15个工作日。

用户操作培训与指导：常态化培训，定期组织线上操作培训，时长控制在90分钟内，课后24小时内上传录屏视频、PPT课件等材料至学习平台。

4.人员配置与资质要求

基于运维服务工作量测算，项目需配置1名运维人员，具体岗位：运维工程师1名（驻场运维人员）。

4.1.运维工程师

1) “一张网”系统运维工程师1人，要求：具备1年以上信息化系统运维工作经验，负责处理法院干警提出的应用咨询、操作问题、权限流程配置和应用培训；负责通过“一张网”前端页面处理审核通过的数据修改申请；负责整理本级运维问题，形成运维知识；负责对法院用户反馈的应用系统需求与问题（Bug）进行记录和上报等。

采购包1（广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	1年，自2025年12月31日至2026年12月30日。
标的提供的地点	各采购人指定地点。
付款方式	<p>1期：支付比例30%，（1）合同签订生效后且收到成交供应商提供的付款申请及等额发票10个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总金额的30%的手续。</p> <p>2期：支付比例50%，（2）合同签订生效至提供运维服务满六个月后，成交供应商出具项目阶段性运维服务总结报告并经采购人确认后，采购人收到成交供应商提供的付款申请及等额发票10个工作日内向成交供应商支付合同总金额的50%的手续。</p> <p>3期：支付比例20%，（3）运维服务期满，成交供应商出具项目阶段性运维服务总结报告并经采购人确认后，采购人收到成交供应商提供的付款申请及等额发票10个工作日内向成交供应商支付合同总金额的20%的手续。本合同的付款时间为采购人向政府采购支付部门提出支付申请的时间（不含政府财政部门审查时间）。成交供应商每次在申请支付合同价款时，须为采购人开具正规发票。</p> <p>如项目发生合同融资，采购人需将合同款项支付到合同约定收款账户</p>
验收要求	1期：采购人收到验收申请后7日内进行验收，项目交付后由采购人依据《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）制定的合同订立安排与合同管理安排中有关履约验收的内容，以及磋商文件、响应文件组织验收。
履约保证金	不收取

其他	<p>1.其他要求，（1）成交供应商应当建立本次采购项目的台账，依照有关规定或合同约定记录保存并向采购人提供项目实施相关重要资料信息。（2）成交供应商应当严格遵守相关财务规定，规范管理和使用本次政府购买服务项目资金。（3）成交供应商应当积极配合相关部门对资金使用情况进行监督检查与绩效评价。</p> <p>2.进度安排，（1）项目准备阶段 合同签订生效 在合同签订后供应商应马上准备对应的人员、备品备件等资源。运维实施调研 运维实施调研是最终实施方案形成的重要依据，完成调研后，供应商应根据调研中的实际情况，对系统实施进行微调，以期能够实现设计目标。运维实施阶段 包含提供紧急救援、巡检、软件更新、设备配置及调整、故障咨询及处理、安全评估及整改、设备培训及更换修等服务。（2）运维服务执行计划 工期规划及要求 项目工期为：以合同需求为准。（3）维护服务交付项 定期交付的服务报告包括但不限于：1) 月度运维报告；2) 月度巡检报告；3) 月度运维会议纪要；4) 各类专项故障及维修报告；（4）安全保密 1) 安全保密原则 对服务过程中获知的任何采购人的系统信息均属秘密信息，不得泄露给第三方单位或个人，不得利用这些信息进行任何侵害采购人的行为。2) 安全保密管理 供应商应对采购人提供保密承诺，未经采购人许可，供应商的服务人员不得对采购人的业务经营数据进行增删、修改、复制、传送、记录；不得向任何第三方泄露采购人业务数据内容或在公开场合引用采购人数据。供应商的服务人员所掌握的有关单位及用户的信息、资料和成果不得向其他任何单位或个人公开或透露。供应商的服务人员不得泄露业务或职务上的机密，凡是意见涉及单位及用户信息的，不得对外发表。明确职责，对于非本人工作职权范围内的机密，做到不打听、不猜测，不参与小道消息的传播。非经发放部门或文件管理部门允许，不得私自复印和拷贝有关文件。树立保密意识，涉及机密的书籍、资料、信息和成果，员工应妥善保管，若有遗失或偷窃，应立即向上级主管汇报。发现其他员工有泄密行为或非本单位人员有窃取机密行为和动机，应及时制止并向上级领导汇报。</p> <p>3.对供应商的其他要求，（1）供应商具有同类项目业绩经验并获得相关管体体系认证证书；（2）拟投入本项目团队人员具有与本项目相关的证书；（3）供应商应根据项目的需求及情况，制定项目实施方案、数字法庭维护方案、应急预案及项目质量保障方案等，确保项目的顺利实施。</p>
----	--

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单 位	数 量	分项预算单价 (元)	分项预算总价 (元)	所属行业	技术要 求
1	其他运营服务	广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目	项	1. 00	1,600,000.00	1,600,000.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：广州知识产权法院**2026**年政务信息化运维服务项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	详见“《第二章 采购需求》”
说明		打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，不作为无效投标条款。

第三章 供应商须知

供应商必须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其响应无效或被拒绝。

请注意：供应商需在响应文件截止时间前，将加密响应文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致响应无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广州宜立工程管理有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布磋商文件，对磋商文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任磋商小组成员。

2.采购人：本项目是指广州知识产权法院，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.供应商：是指在云平台项目采购系统完成本项目响应登记并提交电子响应文件的供应商。

4.“磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

5.“成交供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，经采购人按照规定在磋商小组推荐的成交候选供应商中确定的或磋商小组受采购人委托直接确认的供应商。

6.磋商文件：是指包括磋商公告和磋商文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子响应文件时，同时生成的同一版本的备用响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立的电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与磋商文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包

2	开启方式	远程电子开标
3	评审方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评审办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	响应有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	响应保证金	不收取投标（响应）保证金 响应保证金有效期与响应有效期一致。 响应保函提交方式：供应商可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理响应担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳响应保证金。
10	成交候选供应商推荐家数	采购包1：3家
11	成交供应商家数	采购包1：1家
12	有效供应商家数	采购包1：3家 此人数约定了开启与评审过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开启、不得评审或直接终止采购。
13	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
14	成交供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
15	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：按代理协议约定收取。
16	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
17	响应文件要求	<p>一、电子响应文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 1 份，加密的电子响应文件与非加密的电子响应文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版响应文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子响应文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版响应文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本2份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>

18	其他	
19	开标解密时长	具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：面向小微企业，采购包专门预留

三、说明

1.总则

本磋商文件依据《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》（国务院令第658号）和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）及国家和广东省有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.磋商费用

不论磋商结果如何，供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式磋商的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2联合体各方之间应签订联合体协议书并在响应文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合体协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目响应，若违反规定则其参与的所有响应将视为无效响应。

5.3联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目响应，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与联合体协议书签署方一致。对于需交响应保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业响应说明

6.1对于不接受联合体响应的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

6.2对于接受联合体响应的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业响应

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。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。监狱企业响应时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1供应商不得相互串通磋商报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

8.2供应商不得与采购人就响应价格、响应方案等实质性内容进行磋商，也不得私下接触磋商小组成员。

8.3在确定成交供应商之前，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

8.4获得本磋商文件者，须履行本磋商项目下保密义务，不得将因本次磋商获得的信息向第三人外传，不得将磋商文件用作本次响应以外的任何用途。

8.5由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开启结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关部门或询价小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除磋商文件另有规定外，响应文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。响应文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会成员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非磋商文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1磋商文件规定组织踏勘现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

10.2供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

四、磋商文件的澄清和修改

1.采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，更正公告在递交响应文件截止时间至少5日前发出；不足5日的，代理机构顺延提交响应文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：磋商文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为磋商文

件的组成部分，对供应商具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有磋商文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子磋商文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子磋商文件制作响应文件。

4.供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

五、响应要求

1.响应登记

供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册并点击登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

2.响应文件的制作

2.1响应文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由供应商承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排响应文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2供应商应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密响应文件，成功加密后将生成指定格式的电子响应文件和电子备用响应文件。所有响应文件不能进行压缩处理。关于电子磋商报价说明如下：

(1) 供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2) 磋商报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

(3) 磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作电子响应文件。

2.4供应商不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开响应，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5供应商须对磋商文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6磋商文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

2.7供应商必须按磋商文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在磋商文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8响应文件以及供应商与采购人、代理机构就有关响应的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

2.9供应商应按磋商文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.响应文件的提交

3.1在响应文件提交截止时间前，供应商须将电子响应文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得响应回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，递交响应文件截止时间结束后，系统将不允许供应商上传响应文件，已上传响应文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交响应文件，按无效响应处理：

(1) 至提交响应文件截止时，响应文件未完整上传并取得响应回执的。

(2) 响应文件未按响应格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 响应文件损坏或格式不正确的。

4.响应文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的电子响应文件，并于提交响应文件截止时间前将修改后重新生成的电子响应文件上传至系统，到达响应文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

5.响应文件的解密

到达开启时间后，供应商需携带并使用制作该响应文件的同一数字证书参加开启解密，供应商须在采购代理机构规定的时间内完成响应文件解密，供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密响应文件，将作无效响应处理。

6.响应保证金

6.1响应保证金的缴纳

供应商在提交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳响应保证金，并作为其响应文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，响应保证金从供应商基本账户递交，由广州宜立工程管理有限公司代收。具体操作要求详见广州宜立工程管理有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询广州宜立工程管理有限公司；请各供应商在响应文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广州宜立工程管理有限公司，到账情况以开启时广州宜立工程管理有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的响应保函、响应保证保险函等形式提交响应保证金的，响应保函或响应保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与响应文件一同递交。

供应商可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开启或评审现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2响应保证金的退还：

(1) 供应商在递交响应文件截止时间前放弃响应的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。

(2) 未成交的供应商保证金，在成交通知书发出后5个工作日内原额退还。

(3) 成交供应商的响应保证金，在成交供应商与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。

备注：但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，响应保证金将不予退还并上缴国库：

(1) 提供虚假材料谋取成交的；

(2) 供应商在磋商文件规定的响应有效期内撤销其响应；

(3) 成交后，无正当理由放弃成交资格；

(4) 成交后，无正当理由不与采购人签订合同；

(5) 法律法规和磋商文件规定的其他情形。

7.响应有效期

7.1响应有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长响应有效期的，采购人或采购代理机构可于响应有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有供应商。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商可以拒绝延长有效期，但其响应将被视为无效，拒绝延长有效期的供应商有权收回其响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，响应有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示响应供应商重新开函，未获得有效保函的响应供应商其响应将被视为无效。

8.样品（演示）

8.1磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理。

8.2递交响应文件截止时间前，供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，成交供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未成交供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9.除磋商文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：

9.1响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章；

9.2不符合磋商文件中规定的资格要求；

9.3磋商报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价；

9.4响应文件含有采购人不能接受的附加条件；

9.5有关法律、法规和规章及磋商文件规定的其他无效情形。

六、磋商、评审和结果确定

1.响应文件的开启

1.1开启程序

工作人员按磋商公告规定的时间进行开启，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称、解密情况和磋商文件规定的需要宣布的其他内容。开启分为现场电子开启和远程电子开启两种。

采用现场电子开启的：供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本磋商公告载明的时间和地点前往参加开启，并携带编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子响应文件的U盘前往开启现场。

采用远程电子开启的：供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本磋商公告载明的时间和模式等要求参加开启。在递交响应文件截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开启时，供应商应当使用编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子响应文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密响应文件，将作无效响应处理。（采用远程电子开启的，各供应商在参加开启以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开启过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子响应文件通道。系统将对上传的备用电子响应文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效响应。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子响应文件的上传，响应将被拒绝，作无效响应处理。

1.2异议

供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，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。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

1.3开启时出现下列情况的，视为响应无效处理

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因供应商自身原因，未在规定时间内完成电子响应文件解密的；

（3）如需使用备用电子响应文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子响应文件或提供的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.成交

3.1成交结果公告：

成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广州宜立工程管理有限公司 (<https://www.gzylzbd.com>) 上以公告的形式发布成交结果，结果公告的公告期限为 1 个工作日。结果公告同时作为采购代理机构通知除成交供应商外的其他供应商没有成交的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2成交通知书:

采购人或采购代理机构在发布结果公告时，在云平台同步发送至成交供应商。成交供应商可在云平台自行下载打印《成交通知书》，《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商不得放弃成交。成交供应商放弃成交的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告:

终止磋商采购活动后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广州宜立工程管理有限公司 (<https://www.gzylzbd.com>) 上发布终止公告，终止公告的公告期限为 1 个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

供应商对政府采购活动事项（磋商文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《响应邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1供应商认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1) 对磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1) 质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2) 质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3) 认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4) 提出质疑的日期。

2.3质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：冯先生

电话：020-83651133

传真：020-83651133

邮箱：gzylzb@163.com

地址：广州市越秀区东风中路389号壬丰商务大厦23层

邮编：510030

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地 址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电 话：020-83340570

邮 编：510030

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《成交通知书》发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《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。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评审

一、评审要求

1.评审方法

采购包1(广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目): 综合评分法,是指响应文件满足磋商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成交候选人的评标方法。(最低报价不是成交的唯一依据。)

2.评审原则

2.1评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以磋商文件和响应文件为评审的基本依据,并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2具体评审事项由磋商小组负责,并按磋商文件的规定办法进行评审。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方,磋商小组有权按法律法规的规定进行评判,但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

3.磋商小组

3.1磋商小组由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为3人及以上单数,其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评审应遵守下列评审纪律:

- (1) 评审情况不得私自外泄,有关信息由广州宜立工程管理有限公司统一对外发布。
- (2) 对广州宜立工程管理有限公司或供应商提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。
- (3) 不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系,则应主动声明并回避。
- (4) 全体评委应按照磋商文件规定进行评审,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。
- (5) 磋商小组各成员应当独立对每个响应供应商的响应文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

*对违反评审纪律的评委,将取消其评委资格,对评审工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为供应商串通响应,其响应无效

- 4.1不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制;
- 4.2不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜;
- 4.3不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- 4.4不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异;
- 4.5不同供应商的响应文件相互混装;
- 4.6不同供应商的响应保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出。
- 4.7供应商上传的电子响应文件加盖该项目的其他响应供应商的电子印章的。

说明:在评审过程中发现供应商有上述情形的,磋商小组应当认定其响应无效。同时,项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

5.有下列情形之一的,属于恶意串通响应:

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件;
- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件;
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容;
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动;
- (5) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交;
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交;

(7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

6.其他响应无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

7.终止竞争性磋商采购活动的情形

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除《政府采购竞争性磋商采购方式暂行办法》第二十一条第三款，《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；

(4) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

8.确定成交供应商

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定成交供应商或者推荐成交候选供应商。

9.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

(1) 响应文件中首轮报价表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表（报价表）为准；

(2) 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，以首轮报价表的总价为准，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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；

(5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子响应文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。供应商澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，供应商不确认的，其响应无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本磋商文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：(1) 上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。(2) 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

(1) 所称小型和微型企业应当符合以下条件:

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。提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物。

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

(2) 符合中小企业扶持政策的供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。

(3) 联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且联合体协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，应附中小微企业的《中小企业声明函》。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

磋商小组根据《资格性审查表》（附表一）和《符合性审查表》（附表二）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性审查表》和《符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按少数服从多数原则表决决定。

磋商小组对各磋商供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见及时告知报价当事人。

表一资格性审查表：

采购包1（广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供2025年至今任意1个月缴纳税收凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相应文件证明；提供2025年至今任意1个月缴纳社会保险的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供或2024年度财务状况报告或2025年至今任意1个月的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供承诺函并加盖供应商公章，承诺函格式自拟。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照响应函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”的“记录失信被执行人或政府采购严重违法失信行为记录名单或重大税收违法失信主体”记录名单，不处于中国政府采购网中禁止参加政府采购活动期间；以资格审查人员于响应截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。响应函相关承诺要求内容。
8	本采购包不接受联合体响应。	本采购包不接受联合体响应。
9	本采购包专门面向中小企业采购	本项目整体专门面向小微企业采购，供应商必须为小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位。（提供《小微企业声明函》或属于监狱企业的证明材料或《残疾人福利性单位声明函》，否则不予认定）。小微企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业。

表二符合性审查表：

采购包1（广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	响应函	按磋商文件提供的格式文件填写、签署、盖章。
2	法定代表人证明书或授权委托书	按磋商文件提供的格式文件签署、盖章。
3	报价要求	响应报价是固定价且是唯一的，响应报价未超出采购预算或最高限价。响应报价无错漏项或有错漏项但被评标委员会认可。磋商文件不接受提交备用方案。
4	响应有效期	满足磋商文件要求。
5	采购需求“★”条款响应程度	满足磋商文件要求。
6	其他	未出现法律、法规、规章和磋商文件规定的其他响应无效情形。

2.响应文件澄清

2.1对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当在评审过程中发起在线

澄清，要求供应商针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开启环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

供应商需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因供应商联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2.2 磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

2.3 磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正。

3. 磋商

3.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

3.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

3.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4. 最后报价

4.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

4.2 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

4.3 除法规规定的特殊情形外，提交最后报价的供应商不得少于3家。

5. 详细评审

采购包1(广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分 30.0分 技术部分 60.0分 报价得分 10.0分	
	技术响应情况 (27.0分)	(1) 供应商完全满足《第二章 采购需求》中8个带“▲”技术指标参数条款的，得 24分 。每有一项不满足（负偏离）扣3分，扣完为止。（2）对采购需求“三、项目服务内容”（一）至（三）项参数要求中非★号且非▲号的一般条款的响应程度进行评分（共3项），每项内容全部满足得1分，最高得3分。备注：如采购需求中有明确提供的证明资料，则以采购需求中要求的为准，无或未按要求提供证明材料的不得分；如采购需求中无明确证明材料的，以供应商响应文件中的《技术和服务要求响应表》的具体内容为准，未填写或参数不满足的视为负偏离。
	项目实施方案 (12.0分)	根据采购需求中系统业务运营服务要求制定项目实施方案进行综合评审：1、项目实施方案内容明确、对项目风险模型构建或技术手段等分析清晰透彻的，得 12分 ；2、项目实施方案内容较明确、对项目风险模型构建或技术手段等分析较清晰透彻的，得 9分 ；3、项目实施方案内容不够明确、对项目风险模型构建或技术手段等分析不够清晰的，得 6分 ；4、无或其他不得分。

技术部分	数字法庭维护方案 (7.0分)	根据供应商提供的数字法庭维护方案（包括但不限于维保服务工作计划及安排、维修审批流程、数据统计及分析图表等，并建立一套详尽完善的运维绩效考核制度，建立严格的运维服务责任追究和奖励措施）进行综合评价。 1、维护方案、维护措施可行性高，可操作性强、维护内容清晰明确，得7分； 2、维保服务方案、维护措施可行性较高，可操作性较强、维护内容较清晰明确，得5分； 3、方案内容不太清晰明确，维护方案部分满足采购需求，维护措施不具有可行性和可操作性，得3分； 4、无或其他不得分。
	应急预案 (7.0分)	供应商针对整体要求制定的各系统（含数字法庭、服务器、网络设备、存储设备、机房基础环境设施设备、终端和桌面设备、拼接大屏、监控和门禁系统、内网网站、外网门户网站、智能审判辅助系统、综合业务系统、在线开庭服务）运维应急预案进行评审： 1、方案内容齐全，详细完整，突发事件考虑周全、并有可行的应对措施，得7分； 2、方案内容齐全，较详细，突发事件考虑基本周全、并有较可行的应对措施，得5分； 3、方案内容不齐全，突发事件考虑不周全，没有可行的应对措施，得3分； 4、无或其他不得分。
	项目质量保障方案 (7.0分)	根据供应商针对《第二章 采购需求》提供的质量保障方案进行综合评审： 1、项目质量保障方案全面合理可行性高，得7分； 2、项目质量保障方案较合理可行，得5分； 3、项目质量保障方案不可行的，得3分； 4、无或其他不得分。
商务部分	供应商管理体系 (2.0分)	供应商具有有效期内的管理体系认证证书、的得2分； 注：须提供证书复印件同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已暂停、失效或撤销的不得分，并加盖供应商公章。提供证书所属主体须与供应商名称一致，否则不得分。如供应商因成立时间不足3个月不具备办理管理体系认证条件的，提供承诺按照相应体系标准执行的盖公章承诺函，视为符合评审要求。
	项目负责人情况 (5.0分)	根据供应商拟投入的本项目项目负责人的能力进行评审： 1.具有信息系统项目经理师（高级）资质证书的，得5分； 2.具有系统集成项目管理工程师资质证书的，得3分（两项资质不重复计分，按最高得分项核算）； 注：需提供以上人员供应商为其缴纳的响应截止前三个季度内任意1个月的社保证明扫描件并加盖供应商公章或以上人员与供应商签订的劳动合同，否则不得分。
	团队人员情况 (11.0分)	拟派项目团队成员情况（≥11人，项目经理除外） 1.具有注册信息安全专业人员（CISP）证书或注册信息安全工程师(CISE)证书的，得3分。 2.具有注册信息安全专业人员（CISP）证书或注册信息安全管理人（CISO）证书的，得3分。 3.具有LINUX认证证书的，得2分； 4.具有计算机程序设计员职业技能等级证书四级或以上的，得2分； 5.具有安防从业人员继续教育培训证书的，得1分； 注：（1）提供以上人员名单清单、资格证书扫描件；（2）同一人满足上述多项时，不可重复计分；（3）提供以上人员供应商为其缴纳的投标截止前三个季度内任意1个月的社保证明扫描件并加盖供应商公章或以上人员与供应商签订的劳动合同扫描件并加盖供应商公章。（4）未要求提供相关材料不得分。

	同类业绩经验 (12.0分)	供应商自2022年1月1日至响应截止前（以合同签订时间为准），具有承接过同类相关的运维服务项目的业绩，每提供一项得3分，最高得12分。注：需提供项目合同或协议关键页（包括但不限于项目名称、项目内容、双方盖章、签署或生效日期等）扫描件，并加盖供应商单位公章。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：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。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

6. 汇总、排序

采购包1：

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、评审程序和评审标准，对响应文件进行评审，根据综合评分情况，提出书面评审报告，按照评审综合得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商（依法可以推荐2家成交候选供应商的可以推荐2家成交候选供应商）。综合得分最高的供应商为第一成交候选供应商，综合得分次高的供应商为第二成交候选供应商，以此类推。综合得分相同的优先排列顺序如下：1) 投标报价低者；2)技术得分高者；3)商务得分高者。综合评分相同，且评标价和商务、技术评分均相同的，名次由磋商小组抽签决定。

7. 其他无效响应的情形：

- (1) 评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了响应文件的实质性内容的。
- (2) 响应文件提供虚假材料的。
- (3) 供应商以他人名义响应、串通响应、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式响应的。
- (4) 供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。
- (5) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- (6) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

广州知识产权法院
2026年政务信息化运维服务项目



项目名称: 广州知识产权法院**2026**年政务信息化运维服务项目

采购编号: **GZYL25FC113253**

签约地点: 广州知识产权法院

签订日期:

甲方：广州知识产权法院

电话：

地址：广东省广州市黄埔区开创大道2662号

乙方：

电话：

地址：

根据广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、服务内容

详见采购需求

二、服务期限、服务费用及支付

1. 服务期限

乙方为甲方提供政务信息化运维服务1年，自2025年12月31日起至2026年12月30日止。

2. 服务费用及支付

本合同总金额（即服务费用）为人民币¥ 元，合同款项按如下方式支付：

（1）合同签订生效后10个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的30%，即人民币¥ 元。

（2）合同签订生效至提供运维服务满六个月后，乙方出具项目阶段性运维服务总结报告并经甲方确认后，甲方收到乙方提供的付款申请及等额发票10个工作日内向乙方支付合同总金额的50%，即人民币¥ 元。

（3）运维服务期满，乙方出具项目阶段性运维服务总结报告并经甲方确认后，甲方收到乙方提供的付款申请及等额发票10个工作日内向乙方支付合同总金额的20%，即人民币¥ 元。

本合同的付款时间为甲方向政府采购支付部门提出支付申请的时间（不含政府财政部门审查时间）。乙方每次在申请支付合同价款时，须为甲方开具正规发票。

三、服务要求

详见采购需求

四、验收要求

甲方收到验收申请后7日内进行验收，项目交付后由甲方依据《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）制定的合同订立安排与合同管理安排中有关履约验收的内容，以及磋商文件、响应文件组织验收。

五、保密要求

1. 乙方应对涉及本项目的工作人员（含项目经理、驻场运维人员、非驻场运维人员和二线支持人员）在上岗前进行保密培训和教育，使其掌握一定的保密知识。

2. 乙方及其工作人员不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在运维服务过程中涉及的秘密、敏感信息和甲方数据信息，严禁将涉及甲方的任何资料、数据信息透露或以其他任何方式提供给第三方或乙方内部与本合同无关的任何人员。

3. 乙方及其工作人员对知悉的甲方数据信息，在工作过程中接触到的机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容承担保密责任，严禁将机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料；不得从事其它与合同无关的工作。

4. 乙方应与涉及本项目的工作人员签订保密协议，明确相关约束和违反保密要求的处理规定。乙方运维人员须签订保密承诺书提交给甲方。

5. 本合同约定的保密要求不因合同的终止、解除和服务期满而无效。

六、双方权利义务

1. 甲方权利义务

（1）甲方有权对本合同约定的服务内容进行细化并要求乙方予以执行。

（2）发生下列情形之一的，甲方有权对驻场运维人员进行批评教育，经多次提醒仍未改正的，甲方有权要求乙方予以更换人员，乙方须在接到甲方更换人员要求后三个工作日内予以执行：

（3）工作消极懈怠的。

- (4) 沟通能力较差，影响甲方工作人员正常办公的。
- (5) 与甲方工作人员发生争执，影响较大的。
- (6) 未遵守甲方规章制度的。
- (7) 轻微违反保密要求的。
- (8) 工作能力较差，难以胜任运维服务要求的。
- (9) 甲方有权对乙方提交的项目阶段性运维服务报告进行确认，要求乙方工作人员提升服务质量。
- (10) 因发生重大维修事故或泄密事件的，乙方须配合甲方开展调查。
- (11) 若甲方在其他合同中为本项目指定监理单位，甲方应当将授予监理单位的监理权利及时通知乙方。

2. 乙方权利义务

- (1) 乙方有权依合同约定要求甲方支付相应服务费用，甲方应及时予以支付。
- (2) 乙方有权及时获得本项目需要的合理、合法的条件，包括但不限于成立项目协调小组或安排专人负责配合乙方开展服务，协调乙方与相关单位的工作关系，保障项目顺利实施和运营维护以及提供本项目所需水、电、服务场地、信息和数据等相关事宜；对委托给乙方运维的政务信息系统所涉及的知识产权取得合法授权（如有）。
- (3) 乙方有权要求甲方及时对乙方提交的符合本合同约定的服务成果进行确认。
- (4) 如果因不可归责于乙方的原因导致乙方不能履约的，则乙方有权和甲方就有关事宜进行沟通，如经甲方确认确属不可归责于乙方的原因，且乙方已为避免此种情形采取必要的措施，则甲方出具相应的书面文件，确认不得以此作为对乙方考核不达标的依据，并不得追究乙方的违约责任。
- (5) 乙方应按照甲方采购文件、乙方响应文件及本合同约定（包括进度、质量、安全标准等）完成本项目，接受甲方或其指定的第三方机构对本项目的监管、评估考核等。

七、违约责任及合同争议的解决

1. 甲乙任一方严重违约的，另一方有权提前终止对合同的履行。
2. 发生下列情形之一的，甲方视情况有权予以提前解除合同且不予支付服务费用，服务费用已提前支付的，甲方有权根据剩余服务期限对应服务费用比例予以追回：
 - (1) 乙方未能提供本合同约定的服务内容、技术支持且严重影响甲方工作顺利进行的。
 - (2) 甲方工作人员多次投诉乙方且严重影响甲方工作顺利进行的。
 - (3) 乙方或其工作人员违反本合同约定的保密要求的。
3. 在本合同的履行过程中如发生争议，双方应首先协商解决，协商不成的，提交至中国广州仲裁委员会解决。

八、其他

1. 本项目采购文件、乙方响应文件亦是本合同有效组成部分，本合同未予约定、细化的内容，依甲方采购文件和乙方响应文件执行。
2. 本合同由双方单位法定代表人或授权代表签订，自双方完成签字盖章手续之日起生效。
3. 本合同条款之未尽事宜，双方可以通过签订补充合同再作约定，补充合同与本合同具有同等法律效力。
4. 本合同壹式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

(以下无正文，为签字盖章部分)

甲方：广州知识产权法院（盖章）

授权代表：

签订日期：

发票抬头：广州知识产权法院

开户名称：

税号：11440000324791312D

乙方：（盖章）

授权代表：

签订日期：

开户名称：

银行账号：

开户行:

税号:

保密协议

致: _____

为保护合作方甲方的合法利益，保证合作双方实现顺利合作，避免因信息泄露而给甲方造成损失，本项目的服务方_____以及参与本项目的所有员工承诺遵守本保密协议内容。

一、保密信息定义

本协议所称的“保密信息”是指所有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或与该项目相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、用户名、口令、产品、文件、规划、方案、技术、方法、仪器设备和其它信息及文档等，上述信息在本项目以如下形式确定：

- 1.甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的数据、程序、用户名、口令和资料等；
- 2.在对甲方提供服务工作中涉及的业务及技术文档，包括政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档，测试和测试产生的数据等；
- 3.服务过程中产生的所有成果为保密的内容；
- 4.其他甲方合理认为并申明属于保密信息的内容。

二、保密要求

我公司在国家相关法律法规、规章政策所规定的前提下，全力限制“保密信息”的使用范围以利保密防范，并仅用于为甲方提供服务。在未经甲方书面形式授权下，我公司不会直接或间接使用“项目资料”的利益或目的性的任何专有信息，亦不会把任何专用信息披露给他人，我公司的所有员工均有义务受约束，并负有保密的义务。

- 1.承诺人始终对保密资料保密，不在项目之外使用甲方提供的保密信息及因履行本项目而掌握的保密信息。
- 2.未经甲方书面同意，不向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为文章、讯息、参考数据发表等。
- 3.只向项目相关人员（包括各自的领导、同事和雇员等）为商讨合作项目而有需要知悉保密信息的人士披露保密信息；并保证上述各相关人员的行为将会符合本守则的规定。
- 4.在商讨合作项目的过程中，若需向第三方披露甲方的保密信息，应事先取得甲方书面许可，并要求该第三方不得向任何其它人士泄露保密信息。
- 5.有关保密的内容和义务，未经甲方解封则长期有效。

承诺人:

(法定代表人或委托代理人签字并盖单位公章)

日期:

第六章 响应文件格式与要求

供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如供应商是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2. 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4. 供应商参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明函。

5. 信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交响应文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示供应商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供应商作无效响应处理。

6. 按照磋商文件要求，供应商应当提交的资格、资信证明文件。

响应文件封面

(项目名称)

响应文件封面

(正本/副本)

采购计划编号: **440001-2025-56460**

采购项目编号: **GZYL25FC113253**

所响应采购包: 第 包

(供应商名称)

年 月 日

响应文件目录

- 一、响应承诺函
- 二、首轮报价表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、响应保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同响应协议书
- 十五、供应商业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履约保险凭证

格式一：

响应承诺函

致：广州宜立工程管理有限公司

你方组织的“广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目”项目的竞争性磋商[采购项目编号为：GZYL25FC113253]，我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的“广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目”项目的磋商文件的全部内容。

我方在参与响应前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件。

(供应商名称)作为供应商正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本响应的一切事宜。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按磋商文件提供全部标的的磋商总价详见《首轮报价表》。

（二）本响应文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。在此提交的资格证明文件均至响应截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开启日之后，响应有效期之内撤回响应或成交后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还磋商保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低磋商价或任何贵方可能收到的响应。

（六）我方如果成交，将保证履行磋商文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方磋商报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《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。

（十一）我方与其他供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十二）供应商未存在《政府采购法实施条例》第十八条第二款规定的情形：

（1）对于除整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的采购项目：即未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；

（2）对于整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的项目：即未成为本项目除前期整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的其它采购活动中标商（或成交商）；

（3）对于设计施工一体化的项目：即未为本项目提供规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，声明如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录：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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

（十四）如我方成交，将保证响应文件所提供的材料（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形），如果有效期未能覆盖项目（包组）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。

（十五）我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十六) 以上内容如有虚假或与事实不符的，磋商小组可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十七) 所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____， 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____， 电子邮箱：_____

代表姓名：_____， 职 务：_____

法定代表人或授权委托人（签字）：_____

加盖公章：_____

日 期：_____

格式二：

首轮报价表

注：采用电子响应的项目无需编制该表格，响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成首轮报价表，若在响应文件中出现非系统生成的首轮报价表，且与投标客户端生成的首轮报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	响应报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

供应商签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注:采用电子响应的项目无需编制该表格,响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写,投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表,若在响应文件中出现非系统生成的分项报价表,且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致,以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。(下列表样仅供参考)

采购项目编号:

项目名称:

响应供应商名称:

采购包:

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

供应商签章: _____

日期: 年 月 日

格式四：**政策适用性说明**

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：

- 1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”;
- 2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖供应商公章）

供应商名称（盖章）：_____

日期：_____

格式五：

(供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式)

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：_____

附：代表人性别：_____ 年龄：_____ 身份证号码：_____

注册号码：_____ 企业类型：_____

经营范围：_____

供应商名称（盖章）：_____

地 址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

日 期：_____

格式六：

法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司，可以提供响应分支机构负责人授权书)

法定代表人授权书

致：广州宜立工程管理有限公司

本授权书声明：_____是注册于_____(国家或地区)的_____(供应商名称)的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：

_____。现授权_____(姓名、职务)作为我公司的全权代理人，就“广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目”项目采购[采购项目编号为GZYL25FC113253]的响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

供应商（盖章）：_____

地 址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

日 期：_____

格式七：

响应保证金

响应文件要求递交响应保证金的，供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术人员

格式十：

(对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺)

承诺函

致：广州知识产权法院

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：(建议逐条复制采购文件相关条款原文)

(一) 星号条款

1.

2.

3.

.....

(二) 三角号条款

1.

2.

3.

.....

(三) 非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期：年月日

格式十一：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合磋商文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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（磋商文件中明确的所属行业）行业；制造商为（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（磋商文件中明确的所属行业）行业；制造商为（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。

2：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。在实际操作中，供应商希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合磋商文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、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（磋商文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员

_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. (标的名称)，属于（磋商文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员

_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

2：供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

残疾人福利性单位声明函

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

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

联合体共同响应协议书

立约方: (甲公司全称)

(乙公司全称)

(.....公司全称)

(甲公司全称)、(乙公司全称)、(.....公司全称)自愿组成联合体，以一个供应商的身份共同参加(采购项目名称)(采购项目编号)的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

(甲公司全称)、(乙公司全称)、(.....公司全称)共同组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加本项目的响应。

(甲公司全称)、(乙公司全称)、(.....公司全称)作为联合体成员，若成交，联合体各方共同与(采购人)签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1. (甲公司全称)作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责响应和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交响应文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体成交，(甲公司全称)负责本项目_____部分，(乙公司全称)负责本项目_____部分。

4.如成交，联合体各方共同与(采购人)签订合同书，并就成交项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员(公司全称)为(请填写：小型、微型)企业，将承担合同总金额____%的工作内容(联合体成员中有小型、微型企业时适用)。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获成交资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式____份，随响应文件装订____份，送采购人____份，联合体成员各一份；副本一式____份，联合体成员各执____份。

甲公司全称: ____ (盖章) _____, 乙公司全称: ____ (盖章) _____,公司全称: ____ (盖章) _____,
____年____月____日, ____年____月____日, ____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

响应供应商业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	磋商文件规定的技 术和服务要求	响应文件响应的 具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位 置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“磋商文件规定的技
术和服务要求”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则响应无效。

2.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。

打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

3.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	磋商文件规定的商务条件	响应文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

- 1.“磋商文件规定的商务条件”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
- 2.供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则响应无效。
- 3.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。
- 4.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

各类证明材料

1.磋商文件要求提供的其他资料。

2.供应商认为需提供的其他资料。

格式二十：

(若采购人支付代理服务费，则无需出具此承诺书)

代理服务费缴纳承诺函

致：广州宜立工程管理有限公司

我单位参加贵公司组织的广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目（采购项目编号：GZYL25FC113253），作出如下承诺：

- 1、完全响应磋商文件中要求的条款，若提供虚假资料将作为无效响应处理，并接受相关部门的处罚。
- 2、我单位若被选为成交供应商，承诺按照规定缴纳代理服务费。代理服务费包括组织专家对审查供应商资格、答疑、组织磋商、评审、确定成交供应商，以及提供采购前期咨询、协调合同的签订等服务，按_____支付。
- 3、如我公司被选为成交供应商，在成交结果公示后3日内向采购代理机构指定账户缴付代理服务费。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：_____

供应商法定地址：_____

供应商授权代表（签字或盖章）：_____

电 话：_____

传 真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

格式二十二：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

询问函

广州宜立工程管理有限公司

我单位已登记并准备参与“广州知识产权法院2026年政务信息化运维服务项目”项目（采购项目编号：**GZYL25FC113253**）的响应活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、_____（事项一）

(1) _____（问题或条款内容）

(2) _____（说明疑问或无法理解原因）

(3) _____（建议）

二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

日期：_____

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商: _____

地址: _____ 邮编: _____

联系: _____ 联系电话: _____

授权代表: _____

联系电话: _____

地址: _____ 邮编: _____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称: _____

质疑项目的编号: _____ 包号: _____

采购人名称: _____

磋商文件获取日期: _____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

质疑事项2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章): _____ 公章: _____
日期: _____

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一采购包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人: _____

地址: _____ 邮编: _____

法定代表人/主要负责人: _____

联系电话: _____

授权代表: _____ 联系电话: _____

地址: _____ 邮编: _____

被投诉人1: _____

地址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

被投诉人2: _____

.....

相关供应商:

地址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称: _____

采购项目编号: _____ 包号: _____

采购人名称: _____

代理机构名称: _____

磋商文件公告:是/否 公告期限:

采购结果公告:是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于 ____ 年 ____ 月 ____ 日,向 _____ 提出质疑, 质疑事项为:

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

投诉事项2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求: _____

签字(签章): _____ 公章 _____

日期: _____

投诉书制作说明:

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

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的, 投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容, 并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉, 投诉书应列明具体分包号。

- 4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。**
- 5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。**
- 6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。**
- 7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。**

格式二十三：

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标（响应）担保函的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标（响应）保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；

2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保函自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条规定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为_____法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____联系电话：_____

____年____月____日

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

(采购人)：

鉴于贵方在_____项目(项目编号为_____以下简称“项目”)的采购中,确定_____为中标人/供应商,拟签订/已签订项目相关采购合同(以下简称“主合同”)。依据主合同的约定,供应商应向贵方交纳履约保证金,且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请,我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保:

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的____%,数额为_____ (大写),币种为人民币(即主合同履约保证金金额)。

二、我方保证的方式为:连带责任保证。

三、我方保证的期间为:本保函自开立之日起生效,至年月日止。

四、在本保函的有效期内,如被保证人违反上述合同或协议约定的义务,我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后30个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额:

(一)索赔通知文件必须以书面形式提出,列明索赔金额,并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章;

(二)索赔通知文件必须同时附有:

1.一项书面声明,声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方;

2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

(三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址:

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让,不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利,我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除,本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩,我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成,按以下第(一)种方式解决:

(一)向我方所在地的人民法院起诉。

(二)提交此栏空白仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款:

1.本保函有效期届满或提前终止,本保函自动失效,我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭,此后提出的任何索赔均为无效索赔,我方无义务作出任何赔付。

2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人:_____ (盖章)

联系地址:_____

联系电话:_____

开立日期:__年__月__日

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____:

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年____月____日____时起至____年____月____日____时止，共计____天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年____月____日