

# 海南省政府采购 公开招标文件 (服务类)



项目名称：海南省高级人民法院2025年至2026年信息化运维服务

项目编号：HNYZ-2025539



采购人：海南省高级人民法院

代理机构：海南亿卓招标代理有限公司

# 政府采购电子招标投标活动须知

电子招标投标活动的相关规定适用本项目电子招标投标活动。

## 一、电子投标文件的编制及报送要求

本项目实行电子化采购，使用海南省政府采购智慧云平台（以下简称“智慧云平台”），供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

供应商应当自行在海南省政府采购智慧云平台-下载专区查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。

### 1、数字证书（CA）及电子签章

1.1 投标人应当使用纳入智慧云平台数字证书范围的数字证书（CA）及电子签章（以下简称“证书及签章”），进行系统操作。使用证书及签章登录智慧云平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的数据电文资料，均属于投标人真实意思表示，由投标人对系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

1.2 投标人应当加强证书和电子签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间证书和电子签章能够正常使用；投标人应当严格管理证书和电子签章的内部授权，防止非授权操作。

1.3 投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。

1.4 投标人需确保在开标时证书或电子签章在有效期内，若投标人证书或电子签章即将到期或已过期，投标人数字证书或电子签章在续期后务必在开标前重新制作和上传电子响应文件，否则将造成电子投标文件无法进行解密。

### 2 投标文件制作、密封

2.1 投标人应使用海南省政府采购智慧云平台提供的投标客户端编制、标记、签章、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行任何修改、压缩、解压等操作。

2.3 投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第六章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

2.4 招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、标记、签章和加密。

### 3、投标文件递交

3.1. 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到海南省政府采购智慧云平台，且取得投标回执。投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件。

3.2. 投标人应充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等影响投标文件提交的各种因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议在投标截止时间前一个工作日的工作时间内完成上传投标文件。

### 4、投标文件的补充、修改、撤回

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。投标人递交的投标文件撤回后，视为未成功递交投标文件。

### 5、关于“全称”、“投标人代表签字”及“加盖单位公章”：

5.1 在电子投标文件中，涉及“全称”和“投标人代表签字”的内容请根据采购文件要求完成签署。

5.2 电子投标文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用投标人的CA数字证书完成，否则投标无效。

5.3 在电子投标文件中，若投标人按照本增列内容第5点第5.2项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或投标人代表未签字等情形，不视为投标无效。

## 二、计算机辅助开标方法

### 1、开标

#### 1.1 远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

开标时，投标人应当使用数字证书在解密时限内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由采购代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续开标。

#### 1.2 现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取备用投标文件，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用数字证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续进行。

#### 1.3 开标时出现下列情况的，采购人、代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- （1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。
- （2）投标文件损坏或格式不正确的。
- （3）投标人未按招标文件要求提供“备用标书”备用投标文件的。
- （4）投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的。
- （5）使用数字证书无法解密投标文件的。
- （6）投标人因其他自身原因造成电子投标文件未能解密的。

## 三、特殊情形处理

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：

- 1、智慧云平台发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；
- 2、因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过智慧云平台实施的；
- 3、其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标或者终止采购活动。

# 第一章 投标邀请

## 投标邀请公告

受 海南省高级人民法院 委托，海南亿卓招标代理有限公司 对 海南省高级人民法院2025年至2026年信息化运维服务 项目进行国内公开招标采购，诚邀合格的供应商前来投标。

### 一、项目基本情况

- 1.项目编号：HNYZ-2025539
- 2.项目名称：海南省高级人民法院2025年至2026年信息化运维服务
- 3.预算金额： 15,560,000.00元 壹仟伍佰伍拾陆万元整
- 4.采购需求：详见“第三章 采购需求 ”
- 5.合同履行期限：  
采购包1：  
自合同签订之日起2年（合同一年一签）

### 二、供应商资格要求

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：
  - （1）具有独立承担民事责任的能力；
  - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
  - （3）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；
  - （4）供应商无不良信用记录；
  - （5）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
  - （6）符合法律、行政法规规定的其他条件。

- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：不属于专门面向中小企业采购。

- 3.本项目的特定资格要求：（如项目接受联合体投标，对联合体应提出相关资格要求；如属于特定行业项目，供应商应当具备特定行业法定准入要求。）

采购包1：

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：提供满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺函

- 2、参加政府采购活动前三年内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中无环保类行政处罚记录：提供无环保类行政处罚记录承诺函加盖公章。

- 3、信用查询：投标人未被列入信用中国网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))的“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 的“政府采购严重违法失信行为记录名单”。

- 4、联合体：本项目不接受联合体投标

### 三、获取招标文件

- 1.招标文件获取期限：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）

- 2.在招标文件获取期限内，供应商应通过海南省政府采购智慧云平台注册账号（免费注册）并获取招标文件(登录海南省政府采购智慧云平台进行文件获取)，否则投标将被拒绝。

3.地点及方式：注册账号后，通过海南省政府采购智慧云平台以下载方式获取。

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1.提交投标文件截止时间：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）；

2.开标时间及地点：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）

3.提交投标文件地点:投标人应在投标截止时间前按照海南省政府采购智慧云平台的操作流程将电子投标文件上传至海南省政府采购智慧云平台，否则投标将被拒绝。

#### 五、公告期限

1.自本项目招标公告发布之日起5个工作日。

2.招标文件公告期限：招标文件随同招标公告一并发布，其公告期限与招标公告的公告期限保持一致。

#### 六、其他补充事宜

1、采购项目需要落实的政府采购政策：《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》、《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局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》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》、《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》、《关于政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升试点工作的通知》、《财政部农业农村部国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》、《海南省财政厅关于印发《海南省绿色产品政府采购实施意见（试行）》的通知》、《海南省财政厅 海南省工业和信息化厅关于落实超常规举措加大对中小企业政府采购支持的通知》等政府采购政策。

#### 七、采购人、采购代理机构信息的名称、地址和联系方式

1.采购人信息： 海南省高级人民法院

地址： 龙昆南路123号

邮编： /

联系人： 符先生

联系电话： 0898-66962135

2.采购代理机构信息： 海南亿卓招标代理有限公司

地址： 海口市龙华区玉沙路A8-10中房高级公寓1201房

邮编： /

联系人： 陈燕、陈文婷、刘安琪

联系电话： 0898-68511162

#### 八、采购信息发布媒体

1.本项目采购信息指定发布媒体为：

（1）中国政府采购网，网址[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)。

（2）中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台），网址<https://ccgp-hainan.gov.cn/>。

※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台）发布的为准。

2.有关本项目招标文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，招标文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

## 第二章 投标人须知

### 一、须知前附表

序号	应知事项	说明和要求 (特别提示: 本表与招标文件对应章节的内容若不一致, 以本表为准。)
1	采购预算及最高限价	本项目各包采购预算金额如下: 采购包1: 15,560,000.00元 投标人报价不得超过招标文件中规定的预算金额, 采购人可以在采购预算内合理设定最高限价, 投标人报价不得超过最高限价。
2.	评标方法	采购包1: 综合评分法 (具体规则详见第二章第八点)
3.	是否接受联合体	采购包1: 不接受 如接受联合体, 需符合以下要求: 一、两个以上供应商可以组成一个联合体, 以一个投标人的身份参加投标。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位, 代表联合体处理参加采购活动的一切事务。以联合体形式参加政府采购活动的, 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件, 并应当向采购人提交联合协议, 载明联合体各方承担的工作和义务。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。按照联合体分工承担不同工作的供应商, 应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。 三、联合体各方应当共同与采购人签订采购合同, 就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
4.	投标保证金	不收取保证金 投标保函提交方式: 投标保证金可以以电子投标保函(保险)形式提供, 供应商可通过"海南省政府采购智慧云平台金融服务中心( <a href="https://ccgp-hainan.gov.cn/zcdservice/zcd/">https://ccgp-hainan.gov.cn/zcdservice/zcd/</a> )在线自行办理, 成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
5.	履约保证金	采购包1: 不缴纳
6.	投标有效期	提交投标文件截止之日起计算的90天
7.	代理服务费	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象: 中标/成交供应商 代理服务费收费标准: 参照海南省物价局《海南省物价局关于降低部分招标代理服务收费标准的通知》(琼价费管〔2011〕225号)规定的标准九三折进行计算(不足5000元按5000元收取)。

8.	中标结果公告	<p>(1) 中国政府采购网, 网址<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>。</p> <p>(2) 中国政府采购网海南分网 (海南省政府采购智慧云平台), 网址<a href="https://ccgp-hainan.gov.cn/">https://ccgp-hainan.gov.cn/</a>。</p> <p>※若出现上述指定媒体信息不一致情形, 应以中国政府采购网海南分网 (海南省政府采购智慧云平台) 发布的为准。</p>
9.	是否组织潜在投标人现场考察	不组织
10.	是否召开标前答疑会	本项目不组织标前答疑
11.	是否允许分包	采购包1: 不允许分包;
12.	中标人确认方式	采购单位应在政府采购招标投标管理办法规定的时限内确定中标人。
13.	中标候选人数量	采购包1: 3名
14.	中标人数量	采购包1: 1名
15.	质疑方式	书面方式 (详见第二章第10.4条)
16.	其他说明	<p>1、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 软件和信息技术服务业 (具体标准详见工信部联企业 (2011) 300号《中小企业划型标准规定》) 2、资格审查主体: 招标人或招标代理机构负责资格审查 3、项目属性: 根据本项目采购需求, 结合《政府采购品目分类目录》, 本项目标的名称为运行维护服务, 品目分类编码C16070000, 故本项目属性为: 服务 4、落实政府采购政策的说明: 对本章8.5.2落实政府采购政策以须知附表内容为准。 1、根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展管理办法》 (财库 (2020) 46号)、财政部文件《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》 (财库 (2017) 141号)、财政部司法部《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书》 (财库 (2014) 68号) 及海南省财政厅关于印发《海南省绿色产品政府采购实施意见 (试行)》的通知 (琼财采规 (2019) 3号) 等有关规定的要求, 以及政府关于强制采购节能产品和优先采购环境标志产品的实施意见, 政府采购项目的政策优惠条件及要求如下: 1.1价格评审优惠: (1)对于经主管预算单位统筹后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, 符合《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》 (财库 (2020) 46号) 及《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) 规定, 货物服务项目给与小微企业10%的价格扣除优惠, 用扣除后的价格参加评审。 (2)本项目不接受联合体。 (3)在政府采购活动中, 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 享受评审中10%价格扣除。 1.2投标人符合规定的, 应提供相关证明材料: (1)中小企业: 按《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》 (财库 (2020) 46号) 规定, 中小企业参加政府采购活动, 应当出具《中小企业声明函》。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。投标人提供《中小企业声明函》内容不实的, 属于“隐瞒真实情况”, 提供虚假资料的情形, 依照有关规定追究相应责任。 (3)监狱企业: 按《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》 (财库 (2014) 68号) 文件规定提供应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局 (含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明文件。 (4)残疾人福利性单位: 按《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》 (财库 (2017) 141号) 文</p>

	<p>件规定提供《残疾人福利性单位声明函》。1.3相关要求 (1)价格扣除比例或者价格加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。(2)依据《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）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。(3)采购标的对应的中小企业划分标准所属行业详见【供应商须知前附表】。(4)中小企业在资金支付期限、预款比例等方面的优惠措施，依据国务院令728号《保障中小企业款项支付条例》实施。(5)在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动民法典》订立劳动合同的从业人员。(6)依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》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；（7）本项目为服务，不涉及节能产品、环境标志产品。5、信用信息查询：对7.2.7有关信用信息相关内容以须知前附表内容为准。信用信息查询的截止时点：至本项目投标文件提交截止时间止（无需提前装订在投标文件里）。6、政府采购合同信用融资：政府采购合同信用融资是银行机构以政府采购诚信考核和信用审查为基础，凭借中小企业取得并提供的政府采购合同，按优于一般中小企业贷款的利率直接向申请贷款的中小企业发放贷款的一种新融资方式。供应商在中标（成交）后需要融资时可以申请政府采购合同信用融资。供应商可登陆海南省政府采购网（<a href="https://www.ccgp-hainan.gov.cn">https://www.ccgp-hainan.gov.cn</a>）查看并操作。7、对2.3合格供应商的补充如下：（1）本项目如为信息系统建设项目，投标人不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。（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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p>
--	--

二、总则

2.1术语说明

2.1.1 “采购机构”指本次采购活动的执行机构。

2.1.2 “采购单位”指采购文件中所述所有货物及相关服务的甲方。

2.1.3 “货物”是指投标人制造或组织符合采购文件要求的货物等。采购文件中没有提及采购货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物，另有规定的除外。投标人所响应的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

2.1.4 “服务”是指除货物以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及其它类似附加服务的义务。投标人除按照采购文件的要求提供货物及服务外，还应提供下列服务：货物的现场安装、启动和试运行；提供货物组装和维修所需的工具；在质量保证期内对所交付货物提供运行监督、维修、保养等；并就货物的安装、启动、运行、维护等对采购单位人员进行必要的培训。以上服务的费用应包含在报价中，不单独进行支付。

2.1.5 “投标人”指响应招标、已按招标文件规定取得招标文件并参加投标竞争的法人、其他组织或自然人。

2.1.6 “中标人”是指经评标委员会评审，授予合同的投标人。

2.1.7 采购文件中涉及的时间均为北京时间。

2.1.8 标注“★”的要求和条件为不允许偏离的实质性条款。

2.2适用范围

适用于招标文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

## 2.3合格的供应商

### 2.3.1 供应商资格要求

#### 2.3.1.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力。

投标人是企业（包括合伙企业）的，提供在工商部门注册的有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；投标人是事业单位的，提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，提供执业许可证等证明文件；投标人是个体工商户的，提供有效的“个体工商户营业执照”；投标人是自然人的，提供有效的自然人身份证明。要求提供的资料须是复印件加盖公章。

如投标人是银行、保险、石油石化、电力、电信行业的，分支机构可参与本项目的政府采购活动。采购文件中涉及要求提供“法定代表人”相关证明材料的，提供分支机构“负责人”的相关证明材料。

只有中国公民才能以自然人的身份参加本项目的政府采购活动。

（2）具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力。

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章。

（4）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。提供无重大违法记录声明函，加盖公章。

（5）投标人无不良信用记录。

投标人在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，在中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

#### 2.3.1.2满足第一章投标邀请“2、供应商资格要求”中除2.3.1.1条款外的其他资格条件，详见第四章 特定资格。

### 2.3.2未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。

## 2.4投标费用

### 2.4.1代理服务费详见第二章须知前附表。

### 2.4.2不论招标结果如何，投标人应自行承担其准备和参加本次采购活动所涉及的一切费用。

## 2.5现场考察、答疑会

2.5.1 现场考察（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人进行现场考察。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

2.5.2 答疑会（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人召开答疑会。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

### 2.5.3 潜在投标人现场考察和参加答疑会所发生的费用自理。

### 2.5.4 除采购单位的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的意外伤害和财产损失。

2.5.5 采购单位在现场考察和答疑会中所提供的信息，供潜在投标人在编制投标文件时参考。采购单位不对潜在投标人现场考察做出的判断和决策负责。

## 2.6 遵循标准

2.6.1 除专用术语外，与招标投标有关的文字语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件或印刷文献是其他语言，应附有相应的中文翻译本。

### 2.6.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.6.3 采购人、采购代理机构不得将投标人的注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素，也不得通过将除进口货物以外的生产厂家授权、承诺、证明、背书等作为资格要求，对投标人实行差别待遇或者歧视待遇。

### 三、招标文件

#### 3.1招标文件的组成

##### 3.1.1招标文件由六部分组成，包括：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 采购需求

第四章 评标办法

第五章 政府采购合同

第六章 投标文件格式要求

3.1.2投标人被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本招标文件不再对上述情况进行描述。

3.1.3 投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交投标文件，将有可能导致投标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

#### 3.2招标文件的澄清和修改

3.2.1投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺项或招标文件构成要件不全，应及时向采购代理机构提出，以便获得文件补全。

3.2.2招标文件发出后，采购代理机构和采购单位可以对招标文件进行澄清和修改。澄清和修改的内容采购代理机构将以法定网站上公告的方式通知。（网址详见投标邀请）

3.2.3当招标文件、更正公告等内容相互矛盾时，以最后发出的为准。

3.2.4招标文件的澄清和更正内容是招标文件的组成部分，对投标人具有约束力，投标人应及时关注并按澄清和更正文件的要求编制投标文件。

3.2.5为了给投标人合理的时间修改和调整，采购代理机构可以延长递交投标文件的截止日期，具体时间将在更正公告中写明。

### 四、投标文件

#### 4.1投标文件的组成

4.1.1投标人应按不同采购包包段分别编制投标文件。

4.1.2投标文件应按“第六章、投标文件格式要求”要求编制，如有必要可增加附页，并作为投标文件的组成部分。

#### 4.2报价

4.2.1报价均须以人民币为计算单位。只能有一个报价，不接受有选择的报价。

#### 4.3投标保证金（如有）

4.3.1投标保证金是参加本项目投标的必要条件，-保证金到账截止时间即提交投标文件截止时间（具体时间详见“第一章投标邀请”）。

##### 4.3.2投标保证金缴纳方式：

4.3.2.1 投标人以汇款形式缴纳投标保证金的，应从其银行账户（基本存款账户）按照下列方式：公对公转账方式向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金。

4.3.2.2 投标人以电子保函形式提交投标保证金的，可在招标文件载明的投标截止时间前通过海南省政府采购智慧云平台“保函服务”栏目办理电子保函并在电汇或银行转账单上注明（项目编号）；在投标截止时间之前将电子保函文件放入投标文件中，否则视为未提交投标保证金。

4.3.2.3 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体中的牵头方应按照本章第4.3.2条第4.3.2.1、4.3.2.2点

规定提交投标保证金。

4.3.3 若投标人不按规定提交投标保证金，其投标文件将被拒绝接收。

4.4投标保证金的退还

4.4.1中标人的投标保证金在其与采购人签订了采购合同之日起5个工作日内无息退还。

4.4.2未中标的投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还。

4.4.3发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件的；
- (2) 中标后无正当理由，在规定期限内不能或拒绝按规定签订政府采购合同的；
- (3) 投标人提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、采购机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (6) 将中标项目转包给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购代理机构和采购单位同意，将中标项目分包给他人

的。

4.5投标有效期

4.5.1 投标有效期为从递交投标文件的截止之日起，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

4.5.2在特殊情况下，采购代理机构 可于投标有效期满之前，征得投标人同意延长投标有效期，要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃报价，投标保证金将在规定期限内无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其投标文件，但须相应延长投标有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

4.6投标文件的编制及签署

4.6.1投标文件的编制

4.6.1.1投标文件由“资格证明材料”、“符合性证明材料及技术、商务等响应材料”和“其他投标材料（如有）”组成。

4.6.1.2投标文件应按“第六章 投标文件格式要求”的要求及顺序组织编写，如有必要可增加附页，并作为投标文件的组成部分。

4.6.1.3投标人须在投标文件中正确地填写相对应的页码，不准确可能造成评标委员会无法直观定位应标内容而做出不利判断，投标人需独自承担可能产生的各种不利结果。

4.6.1.4投标人应在投标文件中提供证明其真实、合法身份和连续经营的相关证明文件。

4.6.1.5 投标人应在投标文件中提供有资格参加本次采购活动的相关证明文件。

4.6.1.6 投标人应在投标文件中提供证明其所投货物、服务的合格性和符合招标文件规定的相关证明文件。

4.6.1.7投标人在投标文件中提供的各种证明文件必须真实可靠而且合法有效。

4.6.1.8投标人应在投标文件中完整表达履行本采购项目的相关技术方案、方法和措施，及证明其中标后具有良好履约能力的说明材料。

4.6.1.9电子投标文件的编制及报送要求详见《政府采购电子招标投标活动须知》。

4.6.1.10其他投标人需要补充的材料。

4.6.2投标文件的数量及签署

4.6.2.1电子版投标文件，投标人应使用CA数字证书，对投标文件中须盖章的部位加盖电子印章。

4.6.2.2本招标文件第六章“投标文件格式要求”中涉及法定代表人或授权代表签名的资料，必须使用法定代表人或授权代表的签字或盖章。投标文件中的任何行间重要插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签名（即签字或盖章）方才有效。

4.6.3.3投标人的电子投标文件必须逐页盖章,否则视为投标无效。

## 五、投标文件的递交

## 5.1 投标文件的递交

### 5.1.1 递交方式及地址：详见“第一章 投标邀请”。

5.1.2 递交要求：递交投标文件截止时间前，投标人须在海南省政府采购智慧云平台上传电子投标文件（电子标：投标书为.标书格式），未上传电子投标文件的，视为其投标无效。

5.1.3 逾期上传的或未按指定方式上传的投标文件，采购代理机构不予受理。

5.1.4 采购代理机构可根据需要调整文件递交时间，文件递交时间改变将会通过网络方式进行公告通知投标人。

## 5.2 修改与重投

5.2.1 投标人在递交投标文件截止时间前可修改或撤回其上传的投标文件。修改的响应内容应按规定要求上传。

5.2.2 投标人不得在递交投标文件截止时间以后修改投标文件。

# 六、开 标

## 6.1 开标时间和地点

6.1.1 采购代理机构将按照招标公告或更正公告约定的时间和地点召开开标会。

6.1.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由采购代理机构派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。评标委员会成员不得参加开标活动。

6.1.3 出席开标现场的代表必须携带本人身份证。

6.1.4 本项目的开标环节，投标人可自行选择到开标现场参加开标会或者远程参加开标会。远程参与开标流程的投标人需提前在海南省政府采购智慧云平台-服务专区中下载电子交易系统操作手册，并按照操作手册的要求参与开标会。如因投标人自身原因造成无法正常参与开标过程的，不利后果由投标人自行承担。

6.1.5 投标人到现场参加开标会应派其法定代表人或其授权代表准时参加开标会，并代表投标人进行签到、文件解密、确认开标记录表等工作。

6.1.6 文件解密时间：开标时开始进行解密，由于投标人自身原因，未能及时解密或解密失败的，其投标将被视作无效。

（注：以上6.1.1、6.1.2项如更正公告有新的约定，则按最后更正公告的约定进行。）

## 6.2 开标程序

到递交投标文件截止时间，递交投标文件的投标人不足三家的，不开标，项目按废标处理。达到三家的按以下程序进行开标。

6.2.1 首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对电子投标文件的加密情况进行检查，经确认无误后，参加现场开标会投标人对电子投标文件进行解密。通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程解密开启后，在代理机构规定时间内使用CA数字证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。

6.2.2 唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于电子投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

6.2.3 唱标结束后，参加现场开标会的投标人代表应对开标记录进行签字确认，通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程签章开启后，在系统规定时间内对开标结果进行签章确认。

6.2.4 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情形的，应当场或通过系统提出询问或回避申请。投标人代表未按规定提出疑义又拒绝对开标记录签字或通过系统远程签章确认的，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

6.2.5 若投标人未到开标现场参加开标会，也未通过远程参加开标会的，视同认可开标结果。

※若出现本章第6.2条第6.2.3、6.2.4、6.2.5款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“电子投标文件的格式”、“电子投标文件的提交”、“电子投标文件的补充、修改或撤回”等）向采购代理机构提出任何疑义或要求（包括质疑）。

6.3 出现下列情形之一的，将导致投标人本次投标无效。

- (1) 投标文件未按规定要求上传的；
- (2) 经检查CA数字证书中的证书无效的投标文件；
- (3) 未在规定的时间内完成文件解密的；
- (4) 不满足“供应商资格要求”或未按要求提供“供应商资格要求”中的有效证明文件的；
- (5) 未按招标文件要求提交投标保证金的；
- (6) 投标文件未按招标文件规定要求及给定的格式填写、签署及盖章的；
- (7) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(8) 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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且投标人不能按评标委员会的要求证明其报价合理性的；根据《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》，试点地区政府采购评审中出现的异常低价情形如下：（一）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；（二）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；（三）投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；（四）其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形

评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

评审委员会应当结合同类产品的主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

- (9) 不满足招标文件中规定的其他实质性要求和条件的；
- (10) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (11) 属于招标文件中规定的串通投标的情形的；
- (12) 法律、法规和招标文件规定的其他投标无效的情形。

## 七、资格审查

### 7.1 资格审查人员

7.1.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

### 7.2 审查程序

7.2.1 资格审查人员对投标人所提交的投标文件进行资格审查。只有对招标文件所列各项资格性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。资格审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

7.2.2 审查人员根据招标文件中要求的“供应商资格要求”对投标人进行资格审查，只有对“供应商资格要求”所列各项所要求提供的证明材料做出有效响应的投标文件才能通过审查。对是否有效响应招标文件的要求有争议的投标，资格审查人员将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为资格审查不通过。

7.2.3 通过资格审查的投标人不足三家的，按废标处理。

7.2.4 提供相同品牌产品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。非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按一家投标人计算。核心产品详见“采购需求”。

7.2.5 采购人查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为投标无效。

7.2.6 不良信用记录指：投标人在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，或在政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。以联合体形式参加投标

的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为投标无效。

**7.2.7 查询时间：**递交投标文件截止时间后至评标结束前。

投标人不良信用记录以资格审查小组查询结果为准。

在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。

## 八、评 标

### 8.1 评标委员会

评标委员会由采购单位代表和评审专家组成，成员人数为五人以上单数。评标委员会负责具体评标事务，根据有关法律法规和招标文件规定独立履行评标委员会职责。

### 8.2 原则和方法

**8.2.1** 评标活动应遵循客观、公正、审慎的原则。

**8.2.2** 评标委员会将按本招标文件中规定的评标方法进行评标。

**8.2.3** 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价。

**8.2.4** 评审过程分为符合性审查、澄清说明补正（如需）、详细评审、推荐中标候选人。

**8.2.5** 评标过程中的一些约定事项：

- （1）计算百分数时，保留百分数小数点后两位有效数字。
- （2）计算最终得分时，保留小数点后两位有效数字。
- （3）所有专家评分的算术平均值加上价格得分为投标单位的最终得分。
- （4）评标中如有未考虑到的问题，由评标委员会集体研究处理。

### 8.3 符合性审查

**8.3.1** 评标委员会将依据符合性审查条款规定的评审标准，对投标人所提交的投标文件进行符合性审查。符合性审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

**8.3.2** 评标委员会根据招标文件中符合性审查条款对投标人的符合性进行审查，只有对招标文件所列各项符合性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标，评标委员会将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为符合性审查不通过。

**8.3.3** 通过符合性审查的投标人不足三家的，按废标处理。投标人数量计算见7.2.4条规定。

**8.3.4** 在评审过程中，评标委员会发现投标人有下列表现形式之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，具体表现形式如下：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）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；
- （4）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；
- （5）不同投标人的投标文件相互混装；
- （6）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；
- （7）不同投标人的标书硬件特征码一致。

### 8.4 澄清、说明、补正

**8.4.1** 评标委员会对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容或数据，应当以书面形式要求投标人在规定的时限内做出必要的澄清、说明或者补正。

**8.4.2** 投标报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(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，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

**8.4.3** 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或者授权的代表签字。

**8.4.4** 澄清、说明或补正的内容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。

**8.4.5** 未按**8.4.4**条要求或未在规定时间内进行澄清、说明、补正的，其投标文件按无效投标处理。

## **8.5 评审要求**

**8.5.1** 评标委员会将对投标人递交的投标文件进行综合评审并打分。

### **8.5.2 因落实政府采购政策**

**8.5.2.1** 对小型或微型企业投标的扶持（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业）：

本项目对小微企业的投标报价给予价格扣除（包括成员全部为小微企业的联合体），用扣除后的价格参加评审。

若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参与采购项目的，且联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额**30%**以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予价格扣除，用扣除后的价格参加评审。

（注：**1**、中小企业应当按要求在投标文件中提供《中小企业声明函》。投标人提供的货物、工程或者服务享受中小企业扶持政策的具体要求详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部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）。**2**、监狱企业应当在投标文件中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。**3**、残疾人福利性单位应当在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。）

### **8.5.2.2 节能产品、环境标志产品的落实**

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。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应当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。

**8.5.3** 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在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；投标人不能证明其报价合理性的，将作为无效投标处理。

**8.5.4** 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且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）×价格权值×100。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。

评标委员会对投标文件的各项评审因素进行评价、打分，经汇总各评审因素得分（价格评分除外）后取平均值，再与价格评分相加即得综合得分。

## **8.6 推荐中标候选人**

**8.6.1** 采用综合评分法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，按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。

**8.6.1.1** 提供同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，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，评标委员会推选投标价低的投标人获得中标人推荐资格。

8.6.2 采用最低评标价法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，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。

8.6.2.1 提供相同品牌产品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，评标委员采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

## 8.7 中标人的确定

8.7.1 中标人的确定方式：详见第二章须知前附表。

8.7.2 采购代理机构依据确认结果，在“第一章 投标邀请”中规定的信息发布媒体上发布中标公告。

8.7.3 对中标结果提出质疑的，若所公告的中标结果确实存在问题的，采购单位将按照中标候选人的推荐排序重新公告中标结果，或按相关规定依法重新进行招标，确保公正性。

8.7.4 如确定的中标人因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购单位将按中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商（以此类推），也可以重新开展政府采购活动。

## 九、合同授予

### 9.1 中标通知

9.1.1 根据确定的中标结果，采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

9.1.2 中标通知书对采购单位和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出后，采购单位改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

9.1.3 中标通知书是政府采购合同的组成部分。

### 9.2 履约保证

9.2.1 在签订合同前，供应商应在收到中标通知书，根据采购人的要求履约保证金（具体帐号详见第二章须知前附表）。

9.2.2 中标供应商不能在中标通知书发出后在9.3.1条规定的签订合同时间前缴纳履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给采购单位造成的损失超过投标保证金数额的，中标供应商还应当对超过部分予以赔偿。

### 9.3 合同签订

9.3.1 合同签订周期：中标结果公告后5个工作日内。

9.3.2 采购单位应当自中标通知书发出后规定的时间内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订政府采购合同。所签政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件作实质性修改。

9.3.3 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购单位签订成交合同，否则投标保证金将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

9.3.4 采购单位不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

## 十、监 督

### 10.1 适用法规

10.1.1 政府采购项目的招标活动受《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规的约束，以确保政府采购活动的公开、公平和公正。

### 10.2 信息发布

10.2.1 招标活动过程中需对外发布的信息均统一发布到“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体上，投标人可从前“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体获取信息。

### 10.3 纪律要求

10.3.1 采购单位不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者

他人合法权益。

**10.3.2** 投标人不得相互串通投标或者与采购单位串通投标，不得向采购单位或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。以上行为一经发现，已经中标的，取消中标资格，未中标的，取消参评资格，并记入不良行为记录。

**10.3.3** 评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况；在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行；不得使用未规定的评审因素和标准进行评标；不得发表有失公正和不负责任的言论，不得相互串通和压制他人意见，不得将个人倾向性意见诱导、暗示或强加于他人认同。

**10.3.4** 与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，不得利用职务之便，干扰评标活动，影响评标程序正常进行。

#### **10.4 质疑**

**10.4.1** 投标人认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

**10.4.2** 投标人在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，采购人、采购代理机构不受理投标人针对同一采购程序环节的再次质疑。

##### **10.4.3 质疑函的递交**

递交方式及所需证件：质疑人根据“质疑函范本”的要求递交纸质质疑函（质疑函范本请登录海南省政府采购网下载专区下载，下载网址：<https://ccgp-hainan.gov.cn/>），并附海南省政府采购智慧云平台的“获取采购文件回执单”加盖公章。

答复主体：代理机构

联系人：陈燕、陈文婷、刘安琪

联系电话：0898-68511162

地址：海口市龙华区玉沙路中房高级公寓1201号

邮编：570100

**10.4.4** 采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内，依照政府采购法第五十一条、第五十三条的规定就采购单位委托授权范围内的事项，以书面形式向质疑人和其他有关投标人做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

#### **10.5 投诉**

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

### **十一、其 它**

#### **11.1 不良行为**

**11.1.1** 投标人存在的以下情况，将被认定为不良行为：

- (1) 投标人在投标活动中存在违反规定提供虚假、无效证件等行为的；
- (2) 投标人有低于企业成本价，明显有恶意过高或过低报价行为的；
- (3) 投标人在参加投标活动时，有围标、串标、陪标等行为的；
- (4) 投标人不遵守投标会场纪律，扰乱招投标秩序的；
- (5) 有其他违反行业市场及政府采购管理有关规定行为的；
- (6) 有行政监督管理部门认定的其他不良行为的。

#### **11.2 招标控制价**

招标文件中规定的最高限价为招标控制价；如未规定最高限价的，则项目预算金额为招标控制价。

### 11.3 知识产权

构成本招标文件各个组成部分的文件，未经采购单位书面同意，投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。采购单位全部或者部分使用未中标人投标文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。

### 11.4 解释权

构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购代理机构和采购单位负责解释。

### 第三章 采购需求

一、项目概况（采购标的）

项目概况

为促进审判体系和审判能力现代化的信息化发展目标，人民法院信息化规划中针对运维保障能力提出了加强运维保障能力，全面提升运维质效的要求，要求参照国内外相关运维标准，结合法院实际，建立质效型运维管理体系；实现基础设施、应用系统、数据管理和信息安全动态监控；改变以设备完好性为目标的应急式运维管理模式，实现信息系统动态监控、故障预防和效能评估等功能，全面提升运维质效；建立信息系统应急处理平台和应急保障机制，提高处置突发事件的应急保障能力。

招标人根据法院信息化建设要求并结合本省实际情况，组建专业的运维管理团队，通过运维服务专项外包的方式，建立质效型运维管理体系。针对运维对象开展信息化运维保障和服务，统一服务接口，规范管理体系，把控整体服务质量，提高工作效率，确保信息系统稳定运行，为法院业务提供全面有效支撑。

采购标的

采购包1:

采购包预算金额（元）: 15,560,000.00

采购包最高限价（元）: 15,560,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	C16070400-安全运维服务	1.00	2,676,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
2	C16070300-软件运维服务	1.00	8,908,800.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
3	C16070100-基础环境运维服务	1.00	3,072,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否
4	C16070200-硬件运维服务	1.00	903,200.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

报价设置

采购包1:

（1）报价要求:

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	C16070400-安全运维服务	项	元	2,676,000.00	总价	无
2	C16070100-基础环境运维服务	项	元	3,072,000.00	总价	无

3	C16070300-软件运维服务	项	元	8,908,800.00	总价	无
4	C16070200-硬件运维服务	项	元	903,200.00	总价	无

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1：

标的名称：C16070400-安全运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p><b>1、网络安全运维</b></p> <p>网络安全运维包括提供渗透测试服务、漏洞扫描服务、流量监控及威胁分析服务、安全设备运维及加固服务、应急响应服务、重大活动安全保障服务、安全事件运营服务、实战型攻防演练服务以及网络安全态势感知平台服务等。</p> <p>同时，协助完成网络安全管理工作、落地网络安全制度、网络安全规划优化、网络安全运维组织建设、流程规范管理编排、数据安全制度机制编排、网络安全意识宣贯等。</p> <p><b>提供网络安全服务需配备不少于5名驻场网络安全服务人员。（提供承诺函，格式自拟）。</b></p> <p><b>1.1、渗透测试服务</b></p> <p>每年选取不少于5个高院重要业务系统开展1次渗透测试。</p> <p>采用人工黑盒的方式对海南省高级人民法院重要应用系统进行模拟攻击测试，并提出安全加固建议。主要测试方法包括：信息收集、端口扫描、远程溢出、口令猜测、本地溢出、客户端攻击、中间人攻击、web脚本渗透、B/S或C/S应用程序测试等，服务包含一次安全整改指导以及一次复查测试。</p> <p><b>1.2、漏洞扫描服务</b></p> <p>每月不少于一次漏洞扫描服务，通过自动化扫描工具，对法院专网所有系统服务器、网络设备、安全设备等进行漏洞扫描、软件漏洞扫描、端口及服务探测、弱口令扫描等，排查检测系统可能存在的各类安全风险，并提供漏洞修复建议。</p> <p><b>1.3、流量监控及威胁分析服务</b></p> <p>对来自网络安全态势感知平台或其他流量分析设备对法院专网及互联网的威胁流量进行分析研判，找出确认或可能存在的攻击行为，对受害目标和攻击目标精准定位，攻击途径和攻击者背景通过与云端数据、威胁情报等结合溯源分析，帮助海南省高级人民法院发现和解决法院专网及互联网各层面的安全风险。每月提供一份流量监控及威胁分析报告。</p>

#### 1.4、安全设备运维及加固服务

主要工作包括主八楼中心机房及南副楼四楼执行局机房的光闸、防火墙、入侵防御等网络安全设备的日常运维，定期对安全设备、网络设备、主机、系统服务器等安全情况进行巡查检测，并指导系统开发商完成安全加固，优化网络安全设备策略，定期进行策略配置变更，排查服务器用户最小化、服务启用最小化、访问最小化及端口最小化落实情况。安全加固指导类型包括主机加固、数据库加固、服务器加固、应用安全加固等。

#### 1.5、应急响应服务

根据事件类别，提供应急响应服务，通过现场支持的形式，负责对客户遇到的突发性安全事件进行紧急分析和处理。主要工作内容包括：突发事件相关信息的收集、事件的分析溯源、报告提交、问题解决建议等。紧急事件主要包括：勒索病毒、病毒和蠕虫事件、黑客入侵事件、数据泄露、挖矿事件等。

#### 1.6、重大活动安全保障服务

为确保海南省高级人民法院在重保期间业务系统持续、稳定的运行，确保重要业务操作行为的可审计，抵御黑客、恶意代码、病毒等对用户信息系统的攻击与破坏，防止对用户信息系统的非法、非授权访问、恶意篡改、挂马等等，在重大活动时期（如两会、国庆、“护网”等），开展安全检查、驻场保障以及应急值守等，对海南省高级人民法院重要系统进行安全保障。

#### 1.7、安全事件运营服务

主要包括以下几个方面内容：

1. 配合用户督导各业务系统运维公司完成网络安全事件整改。
2. 配合用户完成网络安全检查迎检工作。
3. 配合用户对各业务系统运维人员进行安全培训与意识宣贯工作，提高整体安全认知。
4. 配合用户分析安全方面监管政策和要求，修改完善与信息安全管理体系统相关的策略、制度、规范、标准和流程等。

#### 1.8、实战型攻防演练服务

每年参加国家级和最高院组织的实战型攻防演练，组成防守工作小组完成防守方工作，实施对抗并进行安全防护，通过真实攻击对抗来检验和提高相关人员的临场组织指挥、队伍调动、应急处置技能和后勤保障等应急能力。

1. 发现应急预案中可能存在的问题和不完善之处，使应急预案更为科学、有效的执行。

		<p>2. 提高应急人员在紧急情况下妥善处置事故的能力。</p> <p>3. 完善应急管理相关部门人员的工作职责，提升协同作战处置能力。</p> <p>4. 通过攻防演练，提高参演和观摩人员风险防范意识。</p> <p>5. 完善应急管理和应急处置技术，丰富应急经验和应急工具以应对不同场景的安全事件。</p> <p><b>1.9、网络安全态势感知平台服务</b></p> <p>在法院专网部署整套网络安全态势感知平台（含足够的流量探针），全方位监测专网办公区、专网服务器区及广域网区等区域的数据流量。平台通过采用先进的大数据分析技术架构和AI深度感知引擎，运用用户实体行为分析、安全编排与自动化响应、多维态势感知等技术，为海南省高级人民法院提供全局安全态势感知能力，保障其业务不间断稳定运行，且通过威胁发现、智能研判和自动化响应处置的流程，提高安全运维工作效率，构建智能安全运营体系，实现安全运营的闭环管理。</p>
--	--	---

标的名称：C16070300-软件运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p><b>1、应用系统运维</b></p> <p><b>1.1、 运维服务内容概述和服务涉及的信息系统范围</b></p> <p>负责海南省高级人民法院智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块应用系统的运维服务和数据运维服务，其中，应用系统运维服务要求供应商根据网络安全等级保护规范、密码应用规范、数据安全管理制度、最高人民法院相关业务和技术规范，为海南省高级人民法院智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统，提供例行操作、响应支持、优化改善、质效分析等层面的运行保障服务，确保各应用系统持续、高效、安全、稳定运行，支撑人民法院以审判执行为中心的各项工作的正常开展；数据运维服务要求供应商根据网络安全等级保护规范、密码应用规范、数据安全管理制度、最高人民法院相关业务和技术规范，为海南省高级人民法院的智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的信息资源库数据、信息化数据、应用系统的生产数据及数据库，提供采集、存储、备份、汇集、清洗、治理、共享交换、统计分析、监测预警和应急处置等运维服务，保障海南省高级人民法院数据处理活动持续、高效、安全、稳定开展。</p> <p>提供应用系统和数据运维服务需配备不少于<b>29名</b>驻场运维服务人员。（提供承诺函，格式自拟）。</p> <p>根据《质效型运维服务规范 第4部分：应用运维》，应用系统运维对象包括：</p> <p>a)司法公开应用、诉讼服务应用、司法宣传应用、监督举报应用等服务人民群众的应用</p>

系统；

b) 审判应用、执行应用、申诉信访应用、涉密办案应用、司法协助应用、审判管理应用等服务审判执行的应用系统；

c) 行政事务应用、档案管理应用、人事管理应用、财务管理应用、纪检监察应用、司法辅助应用等服务司法管理的应用系统。

根据《质效型运维服务规范 第5部分：数据运维》，数据运维对象主要包括：

a) 信息资源库包括审判执行、司法人事、司法政务、司法研究、信息化管理、外部数据等；

b) 信息化数据，包括应用系统的软件代码、设备的配置数据、资产数据等；

c) 应用系统的生产数据，包括各应用系统的数据以及音视频生产数据。

要求供应商为海南省高级人民法院智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统全部信息系统提供应用系统和数据运维服务，相关信息系统主要包括（但不限于）：

1.智慧诉讼板块：人民法院在线服务平台、人民法院调解平台、人民法院网上保全系统、人民法院律师服务平台、人民法院跨境网上立案系统、人民法院送达平台、人民法院诉讼服务指导中心信息平台、人民法院委托鉴定系统、海南法院电子诉讼平台、12368诉讼服务平台、人民法院涉诉信访信息管理系统、全国法院道交一体化平台等。

2.智慧审判板块：海南法院智慧审判系统（含文书管理系统）、案件唯一码系统、电子档案系统、统一用户管理平台、智慧审委会系统、投资者司法服务绿色通道、区块链系统等。

3.智慧执行板块：人民法院执行案件流程信息管理系统、人民法院执行指挥管理平台、执行指挥中心建设项目（一期）高院司法查控系统等。

4.智慧管理（含智慧政务）板块：海南法院政务协同管理系统、海南省高级人民法院督查督办系统、海南法院电子签章系统、海南省高级人民法院党组会议系统、海南省高级人民法院绩效管理系统、海政通（涉法院部分）、最高人民法院统一用户（UIM）平台（涉海南法院数据及服务部分）、三个规定登记报告平台（涉海南法院数据及服务部分）、移动介质管控系统、保密检查系统（网络版）等。

5.智慧数据平台板块：智慧数据平台板块：数据上报系统、省政务数据共享交换平台（涉法院部分）、省政务数据开放平台（涉法院部分）、最高法院智慧大脑（涉海南法院数据及服务部分）、最高法院司法数据中台（涉海南法院数据及服务部分）等。

符合《质效型运维服务规范 第4部分：应用运维》《质效型运维服务规范 第5部分：数据运维》运维对象所列范围的上述5个板块的其他信息系统的应用和数据运维，也是运维服务范围的组成部分。

信息系统的实物形态包括应用软件、中间件、数据库系统、操作系统、数据和少量计算设备等。以保障信息系统正常运行为目标的综合性运维专项工作是应用系统和数据运维服务的组成部分。

## **1.2、应用系统运维服务内容**

### **1.2.1、应用系统运维服务内容综述**

智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统运维对象包括海南省高级人民法院智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统全部信息系统。

服务内容包括但不限于运行监控、日常运维、用户行为分析和升级运维，分为例行操作、响应支持、优化改善、质效分析四个层面。其中，例行操作是指供应商日常提供的预定服务，响应支持是指供应商对服务请求或故障申报提供的即时服务，优化改善是指供应商对运行维护服务对象提供功能和性能的调优服务。

例行操作包括（但不限于）：**a)** 系统监控，包括应用系统的响应时间、系统连通性、应用系统故障信息、应用进程状态、中间件性能、在线人数等；**b)** 预防性检查，包括系统数据错误检查、应用程序资源占用率等；**c)** 常规作业，包括系统栏目更新、系统日志分析、应用程序备份、系统数据备份等。

响应支持包括（但不限于）：**a)** 事件驱动响应，包括应用程序故障处理、应用程序BUG修复、中间件故障处理、数据修复、应急处置等；**b)** 服务请求响应，包括用户的日常使用支持、应用系统的账号管理、用户需求记录、应用用户使用培训、应用系统的平台迁移等；**c)** 在用户使用过程中提供技术支持，提供重要会议或活动的现场保障。

优化改善主要包括（但不限于）：操作系统、应用系统程序、中间件和数据库管理系统升级及其运行参数调整等。

质效分析是在例行操作、响应支持和优化改善工作基础上，针对应用系统的关键指标实施数据采集和质效分析，提出应用系统质效改进建议和措施，不断提升应用系统运维和使用质效。

### **1.2.2、应用系统运维内容分述**

应用运维工作内容包括但不限于运行监控、日常运维、用户行为分析和升级运维。

#### **1.2.2.1、运行监控**

##### **1.2.2.1.1、例行操作**

应用系统的例行操作应符合以下要求：

- a) 应用系统可正常访问；
- b) 应用系统页面未被篡改；
- c) 应用系统的请求响应时间符合规定要求；
- d) 应用系统出现的错误页面和异常sql语句；
- e) 应用系统的日志信息；
- f) 应用系统中间件的活动会话数、等待请求数、JVM内存大小等。

##### **1.2.2.1.2、响应支持**

应用系统的响应支持应符合以下要求：

- a) 应用系统发生服务中断时，应及时通知相关人员进行处理；
- b) 应用系统页面被篡改或显示异常时，应及时通知相关人员进行处理；
- c) 应对应用系统请求响应时间、错误页面、异常sql语句进行统计并反馈给相关人员处理；
- d) 应对应用系统故障发生时间、恢复时间等进行记录。

##### **1.2.2.1.3、优化改善**

应对应用系统故障频率进行统计，并采取必要的优化措施。

##### **1.2.2.1.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括应用系统可用性、响应时间、错误页面数、异常请求数和等待请求数的分析内容。

#### **1.2.2.2、日常运维**

##### **1.2.2.2.1、例行操作**

应用系统的日常运维工作应符合以下要求：

a) 日常操作应包含但不限于以下内容：

- 1) 应对应用系统组织机构用户管理、角色管理、权限管理等进行调整；
- 2) 应授予不同账户为完成各自承担任务所需的最小权限，并在它们之间形成相互制约的关系；
- 3) 应对应用系统用户使用咨询进行答疑；
- 4) 应对应用系统所涉及的管理员账号密码定期进行修改；
- 5) 应对重要文书格式、数量等进行检测，将格式错误或重复的文书及时反馈给相关部门；
- 6) 应对应用系统程序及配置文件进行备份。

b) 应用系统运行涉及到数据的运维应符合FYB/T 59003.5—2018第7章 数据存储管理的规定；

c) 应及时对应用系统知识库进行维护；

d) 安全操作应包含但不限于以下内容：

- 1) 未经批准，运维人员禁止调整应用系统参数及相关配置；
- 2) 未经批准，运维人员禁止执行应用系统数据删除命令；
- 3) 运维人员应严格遵守保密协议，禁止泄露应用系统相关信息。

e) 系统安全审计应包含但不限于以下内容：

- 1) 对应用系统重要安全事件进行审计；
- 2) 审计记录保留时长应不少于6个月；
- 3) 对审计记录数据进行统计、查询、分析及生成审计报表。

##### **1.2.2.2.2、响应支持**

应用系统的服务请求响应支持应符合以下要求：

- a) 应具备7×24 h服务能力，保障应用系统服务不中断；
- b) 接到组织机构调整、开通新用户、用户权限调整请求时，应及时处理完毕，并通知用户；
- c) 接到用户提出的使用方面的咨询时，应立即响应；

##### **1.2.2.2.3、优化改善**

应用系统的日常运维优化改善工作应符合以下要求：

- a) 应对应用系统会话数、最大请求数等配置参数优化调整；
- b) 应对中间件JVM最大内存大小等配置参数优化调整；
- c) 应提出运行环境改进建议。

##### **1.2.2.2.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括用户咨询分类和用户体验回访的分析内容。

#### **1.2.2.3、用户行为分析**

#### **1.2.2.3.1、例行操作**

必要时对应用系统每天、每周、每月的访问量进行统计；

#### **1.2.2.3.2、响应支持**

记录用户行为分析统计结果和用户意见；

#### **1.2.2.3.3、优化改善**

应用系统的用户行为分析优化改善工作应符合以下要求：

- a) 根据用户（访客）数，对照应用系统建设时设定的最大用户数，提出应用系统改进建议；
- b) 根据用户（访客）所使用的功能、访问内容频次，提出应用系统功能优化、网页内容布局改进建议；

#### **1.2.2.3.4 质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括用户满意度的分析内容。

### **1.2.2.4、升级运维**

#### **1.2.2.4.1、例行操作**

应用系统升级的例行操作工作应符合以下要求：

- a) 应在应用系统升级前，在测试环境中进行测试；
- b) 应明确应用系统程序升级影响的范围、时间或频次；
- c) 应明确应用系统升级所优化的内容、解决的bug或新增加的功能；
- d) 应在应用系统升级前对应用系统程序进行备份；
- e) 应在应用系统升级前检查数据备份的有效性，确保数据成功备份；
- f) 应制定详细的应用系统恢复方案。

#### **1.2.2.4.2、响应支持**

应用系统升级的响应支持工作应符合以下要求：

- a) 应发布升级通知，通知中需包含响应支持受理的渠道，如电话、传真、邮件或网络方式；
- b) 应对应用系统升级的实施过程进行记录；
- c) 应在应用系统升级过程中的各个关键环节，将工作进展及时通知相关人员；
- d) 在应用系统升级完成后，应验证应用系统功能；
- e) 当发生应用系统升级失败时，应及时恢复原版本运行。

#### **1.2.2.4.3、优化改善**

应用系统升级的优化改善工作应符合以下要求：

- a) 应明确应用系统优化完善的目标、内容、步骤、人员、预算、进度、衡量指标、风险预案和恢复方案等；
- b) 必要时应对应用系统优化改善方案进行必要的评审，包括内外部评审；
- c) 必要时应用系统优化方案应得到需方书面同意实施后方能进行；
- d) 应对应用系统遗留问题制定改进措施；
- e) 应在应用系统升级完成后进行必要的总结；
- f) 在满足云条件的情况下，宜将系统部署在云平台上；
- g) 应具备容错机制，必要时对于服务审判执行的核心应用系统需做双活。

#### **1.2.2.4.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括（但不限于）关于升级运维质效的

以下内容：

a) 分析应用系统错误页面、异常sql语句发生的具体原因，并进行优化改善；

b) 应用系统升级后，错误的解决程度、性能的提升。

#### **1.2.2.5、应用运维质效指标**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括（但不限于）应用运维工作全面率和应用运维故障未及时解决率的分析内容。

### **1.3、数据运维服务内容**

#### **1.3.1、数据运维服务内容综述**

智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统板块数据运维对象包括海南省高级人民法院智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统全部信息系统的数据库。

服务内容包括但不限于例行操作、响应支持、优化改善、质效分析四个层面。

数据运维的例行操作包括（但不限于）：a) 预防性检查，包括数据质量检查、数据清洗、数据备份检查、数据可恢复性检查、数据库性能巡检等；b) 常规作业，包括数据备份、数据恢复、业务数据备份等。

数据运维的响应支持主要包括（但不限于）：a) 事件驱动响应，包括数据库故障处理、数据恢复、设备配置数据恢复等；b) 服务请求响应，包括数据收集、数据汇聚、数据应用分析、数据迁移等。

数据运维的优化改善主要包括（但不限于）：数据备份方式优化、备份时间和备份次数的策略优化、数据调用优化、数据库升级、数据库性能优化等。

数据运维的质效分析是在例行操作、响应支持和优化改善工作基础上，针对数据的关键指标实施数据采集和质效分析，提出数据质效改进建议和措施，不断提升数据运维和数据质效。

#### **1.3.2、数据运维服务内容分述**

数据运维工作内容包括数据生产管理、数据采集管理、数据存储管理、数据质量管理、数据安全、数据共享交换、数据应用管理和数据资源管理八部分。数据范围包括海南省高级人民法院智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统板块信息系统的各类数据资源，涵盖应用系统生产数据和信息资源库数据。

数据运维服务内容包括但不限于例行操作、响应支持、优化改善、成效分析四方面，各部分技术要求和指标应符合《人民法院信息化建设五年发展规划（2021—2025）》、《人民法院信息系统运行维护工作管理办法》、《应用、数据、安全、基础设施运维服务水平协议》的规定。

##### **1.3.2.1、数据生产管理**

###### **1.3.2.1.1、例行操作**

数据生产管理例行操作应符合以下要求：

a) 应定期或按采购人要求对信息管理系统中的数据进行规范性检查；

b) 应定期或按采购人要求对审判执行数据、庭审录音录像数据、重要政务数据进行可用性检查，保障数据满足业务应用要求。

###### **1.3.2.1.2、响应支持**

数据生产管理响应支持应符合以下要求：

- a) 发现有录入数据不合规情况，应及时将不合规内容和原因等信息通知数据记录人及相关数据管理方，提醒和协助进行矫正完善；
- b) 在数据生产环节出现的系统故障，应及时给予响应支持。

#### **1.3.2.1.3、优化改善**

应每月针对数据增量趋势进行分析评估，依据业务发展情况预估未来数据增长量，提前做好系统优化和存储空间准备；电子卷宗、庭审音视频等类别数据量增长较快系统应视情况增加分析评估频率。

#### **1.3.2.1.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括数据录入完整率和数据录入及时率的分析内容。

### **1.3.2.2、数据采集管理**

#### **1.3.2.2.1、例行操作**

数据采集管理例行操作应符合以下要求：

- a) 应根据数据应用类型，按需进行数据采集程序运行状态检查；
- b) 应定期或按采购人要求进行数据采集过程中的状态及中间结果准确性监控；
- c) 应定期或按采购人要求进行数据采集的数据完整情况检查；
- d) 应定期或按采购人要求进行数据采集的源端与目的端数据一致性检查；
- e) 应定期或按采购人要求进行数据采集的及时情况检查。

#### **1.3.2.2.2、响应支持**

数据采集管理响应支持应符合以下要求：

- a) 发生数据采集程序运行状态异常，应在故障发生后及时完成恢复；
- b) 发生数据采集不完整问题，应及时完成补采集；
- c) 发生采集数据源端与目的端不一致问题，应及时完成差异数据处理；
- d) 未按要求及时采集的数据，应及时完成补采集。

#### **1.3.2.2.3、优化改善**

应对数据采集管理中的数据一致性、完整性、及时性问题，提出优化建议和采取必要的措施。

#### **1.3.2.2.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括数据采集完整率和数据采集及时率的分析内容。

### **1.3.2.3、数据存储管理**

#### **1.3.2.3.1、例行操作**

针对数据库、数据仓库等数据存储系统，数据存储管理例行操作应符合以下要求：

- a) 应定期或按采购人要求进行一次运行情况检查；
- b) 应定期或按采购人要求进行一次数据存储系统所在操作系统支撑环境状态检查；
- c) 应定期或按采购人要求进行一次存储空间、磁盘空间和库空间检查；
- d) 应定期或按采购人要求进行一次数据一致性验证；
- e) 应定期或按采购人要求进行一次垃圾数据清理、磁盘空间回收工作。

#### **1.3.2.3.2、响应支持**

针对数据库、数据仓库等数据存储系统，数据存储管理响应支持应符合以下要求：

- a) 发生运行异常情况时，应在故障发生及时完成恢复；
- b) 所在操作系统支撑环境发生异常情况时，应在故障发生及时完成恢复；
- c) 存储空间、磁盘空间和库空间使用率大于 90%时，应在发现后及时完成处理；
- d) 发生垃圾数据占用空间未及时回收问题，应在发现后及时解决。

#### **1.3.2.3.3、优化改善**

数据存储管理优化改善应符合以下要求：

- a) 应定期或按采购人要求出具数据库、数据仓库等数据存储系统性能分析报告，评估并优化配置参数；
- b) 应定期或按采购人要求进行一次超大表数据处理，建立表分区、进行数据归档等操作。

#### **1.3.2.3.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括数据存储系统可用率和数据存储系统平均故障修复时间的分析内容。

#### **1.3.2.4、数据质量管理**

##### **1.3.2.4.1、例行操作**

数据质量管理例行操作应符合以下要求：

- a) 应定期或按采购人要求进行数据质量检查系统运行和质检结果发布情况检查；
- b) 应定期或按采购人要求进行数据质量检查系统质检结果中不合格数据的分析处理；
- c) 应定期或按采购人要求进行数据质量检查规则有效性分析、验证和扩充。

##### **1.3.2.4.2、响应支持**

数据质量管理响应支持应符合以下要求：

- a) 针对数据质量检查系统运行异常情况，应及时解决完成；
- b) 针对数据质量检查系统反馈的质检结果，应及时组织异常数据处理；
- c) 针对新增质量检查规则需求，应及时给予反馈。

##### **1.3.2.4.3、优化改善**

数据质量管理优化改善应符合以下要求：

- a) 宜根据业务应用需要，不断完善和扩充数据质量检查规则；
- b) 质检规则宜从简单的判断逻辑，扩充到多信息项关联逻辑判断检查；
- c) 针对质检结果中异常数据，宜反馈至源端数据生产系统。

##### **1.3.2.4.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括数据质检合格率、数据覆盖率和数据及时率的分析内容。

#### **1.3.2.5、数据安全**

##### **1.3.2.5.1、例行操作**

数据安全例行操作应符合以下要求：

- a) 应定期或按采购人要求进行数据访问异常情况监控，监控检查核心应用系统的访问情况；
- b) 应定期或按采购人要求进行数据权限管控情况检查，监控数据的权限分配情况，审计数据越权访问情况；
- c) 应定期或按采购人要求进行数据备份有效性检查，验证数据备份的有效性。

##### **1.3.2.5.2 响应支持**

数据安全响应支持应符合以下要求：

- a) 针对数据访问异常情况，应分析访问源头及异常原因，及时上报主管领导批示并采取措施进行阻止处理；
- b) 针对越权访问情况，应上报和反馈主管领导，经审批后及时完成权限调整；
- c) 针对数据备份异常情况，应在发现后及时完成数据的有效备份。

#### **1.3.2.5.3 优化改善**

数据安全优化改善应符合以下要求：

- a) 宜定期或按采购人要求进行整体的数据安全风险评估，针对数据生成、提取、传输、接收、入库，以及加工处理等环节进行安全风险的评估和分析，出具风险评估报告，并根据评估结果进行安全加固；
- b) 应建立完备的数据备份策略，视业务数据重要程度明确数据备份内容、频率、存储位置、保留时长，严格按照备份策略执行数据备份；
- c) 依据应用系统的实际情况及时进行数据备份策略的调整和改进。

#### **1.3.2.5.4 质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括数据备份有效率和核心业务数据备份覆盖率的分析内容。

### **1.3.2.6、数据共享交换**

#### **1.3.2.6.1、例行操作**

数据共享交换例行操作应符合以下要求：

- a) 应实时进行共享交换系统运行状态监控，确保系统正常运行；
- b) 应定期或按采购人要求进行共享交换接口数据调用结果的准确性验证；
- c) 应在规定时间内处理数据共享交换的服务请求，满足共享交换的业务需要；
- d) 应按需监控数据共享交换的数据量变化趋势，识别异常调用情况；
- e) 应定期或按采购人要求进行共享交换的安全监控，严禁越权和无权限访问数据。

#### **1.3.2.6.2、响应支持**

数据共享交换响应支持应符合以下要求：

- a) 针对共享交换系统运行状态，应在异常出现后及时响应处理；
- b) 针对共享交换接口对接服务请求，应及时响应处理；
- c) 针对共享交换的安全事故，应在发现后上报主管领导，及时采取处理措施。

#### **1.3.2.6.3、优化改善**

数据共享交换优化改善应符合以下要求：

- a) 宜加强对数据共享交换的安全管控，定期或按采购人要求开展权限审查、日志审计等工作；
- b) 共享交换宜提供通用接口服务能力，减少接口定制化开发，提高数据调取效率，减少维护人员投入。

#### **1.3.2.6.4、质效分析**

供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括共享交换服务接口利用率的分析内容。

### **1.3.2.7、数据应用管理**

#### **1.3.2.7.1、例行操作**

数据应用管理例行操作应符合以下要求：

- a) 应定期或按采购人要求对业务应用中的数据发布结果进行准确性检查和验证；
- b) 应定期或按采购人要求对业务应用各模块的数据统计口径和指标进行管理维护，确

	<p>保统计口径与实际业务一致；</p> <p>c) 应定期或按采购人要求与最终用户调研沟通数据应用需求，以满足用户数据统计分析需求。</p> <p><b>1.3.2.7.2、响应支持</b></p> <p>数据应用管理响应支持应符合以下要求：</p> <p>a) 针对最终数据发布结果，应在发现异常后及时采取必要措施，确保数据发布结果可用；</p> <p>b) 针对因统计口径不一致引起的数据统计错误，应及时处理，确定口径差异并改进；</p> <p>c) 针对用户的数据应用咨询需求，应及时处理；</p> <p>d) 针对用户的数据统计需求，应及时处理。</p> <p><b>1.3.2.7.3、优化改善</b></p> <p>数据应用管理优化改善应符合以下要求：</p> <p>a) 应根据用户实际需求的变化，不断优化改善数据应用分析内容，提高数据应用实用性；</p> <p>b) 应帮助用户实现自定义报表统计；</p> <p>c) 应提供业务口径、常见问题处理、软件使用等各类说明文档，便于用户查询使用。</p> <p><b>1.3.2.7.4、质效分析</b></p> <p>供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括定制化数据统计应用需求满足率的分析内容。</p> <p><b>1.3.2.8、数据资源管理</b></p> <p><b>1.3.2.8.1、例行操作</b></p> <p>数据资源管理例行操作应符合以下要求：</p> <p>a) 应定期或按采购人要求进行数据资源的更新情况检查；</p> <p>b) 应定期或按采购人要求进行法院应用数据和信息系统配置数据资源梳理和盘点，保持资源的全面覆盖。</p> <p><b>1.3.2.8.2、响应支持</b></p> <p>数据资源管理响应支持应符合以下要求：</p> <p>a) 针对数据资源更新异常情况，应在故障发现后及时完成恢复；</p> <p>b) 收到数据资源覆盖和数据资源管理方面的服务请求，应及时给予反馈。</p> <p><b>1.3.2.8.3、优化改善</b></p> <p>数据资源管理优化改善应符合以下要求：</p> <p>a) 应尽量提高数据资源目录更新检查频率；</p> <p>b) 应尽量提高异常情况处理效率。</p> <p><b>1.3.2.8.4、质效分析</b></p> <p>供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括数据资源目录更新及时率和数据资源覆盖完整率的分析内容。</p> <p><b>1.3.2.9、数据运维质效指标</b></p> <p>供应商向采购人提交的月度运维服务报告中，应包括数据运维工作全面率和数据运维故障未及时解决率的分析内容。</p>
--	---

标的名称：C16070100-基础环境运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标

1、基础设施运维服务

基础设施运维服务主要负责对海南省高级人民法院信息化基础设施进行日常运维，保障信息系统的各类环境及设备的可靠、高效、持续、安全运行，包括机房环境、服务器存储设备、网络系统、计算机终端、大楼弱电系统和视频会议系统等（不含3.2重要设备及系统维保内容）。其中各类系统运行的网系由专网及互联网等网系组成。

提供基础设施运维服务需配备不少于**10**名驻场运维服务人员。（提供承诺函，格式自拟）。

具体维护的对象包括但不限于以下内容：

序号	名称	单位	数量
1	交换机	台	59
2	电脑	台	626
3	音视频采集盒	个	40
4	控制器	台	3
5	摄像头	台	293
6	电视机	台	38
7	摄像机	台	2
8	音箱	台	64
9	视频会议终端	台	11
10	音频处理器	台	9
11	电源时序器	台	5
12	功放	台	22
13	分布式平台	套	2
14	拼接中控	台	2
15	调音台	台	4
16	会议控制平板	台	2
17	麦克风	支	190
18	反馈抑制器	台	2
19	门禁考勤一体机	台	88
20	服务器	台	68
21	会议主机	台	1
22	路由器	台	2
23	拾音器	个	21
24	网络存储设备	台	2
25	3.5寸企业级硬盘	块	42
26	人证核验可信智能终端（双屏桌面式 windows 系统）	套	1
27	人脸识别闸机（翼闸、双向人脸识别组件）	套	4

28	智能服务机器人	套	1
29	3D导航一体机	台	1
30	虚拟导诉一体机	台	1
31	人脸识别排队取号机	台	1
32	窗口显示条屏	套	2
33	无线呼叫器	台	11
34	触摸评价器	台	11
35	一体机及媒体显示端软件	套	13
36	二代身份证读卡器	套	17
37	投影机	台	1
38	移动投影幕	套	1
39	自助诉讼工作台	套	2
40	法官留言一体机	台	1
41	高性能底图机	台	1
42	书记员桌面电脑	台	1
43	法官桌面电脑	台	1
44	磁盘阵列	台	1
45	语音识别设备	套	9
46	语音识别服务器（云服务器）	台	33
47	控制系统	套	8
48	庭审应用系统	套	8
49	庭前公告系统	套	8
50	庭审公告主机	台	8
51	手持签名终端	台	8
52	视频盒子	个	8
53	高清视频分配	台	8
54	画面切换面板	台	8
55	庭审电脑	台	40
56	庭审显示器	台	48
57	笔录打印机	台	8
58	高清云台摄像机	台	34
59	智慧法庭应用支撑平台	套	1

#### 1.1、机房环境运维服务

负责对海南省高级人民法院信息化基础环境进行运维，包括智能化系统、弱电系统等。具体工作包括对基础环境进行例行操作、响应支持、优化改善、调研评估等运维活动，从而保障机房辅助基础设备正常运行，不含设备维修和备品备件更换。

例行操作：主要包括对机房环境各系统进行监控、预防性检查、常规作业等运维活动。

响应支持：主要包括对机房环境各系统开展的事件驱动响应、服务请求响应、应急响应等运维活动。

优化改善：主要根据机房环境的特点和运行需求，对基础环境进行开展的适应性改进、增强性改进、预防性改进等运维活动。

质效分析：机房环境的质效分析时在例行操作、响应支持和优化改善工作基础上，提出机房环境质效改进建议和措施，不断提升机房基础环境运维的支撑质效。

#### **1.2、服务器及存储运维服务**

负责对海南省高级人民法院主八楼中心机房、南副楼四楼执行局机房及诉服大厅机房中的服务器、存储设备进行运维，不含设备维修和备品备件更换。

负责对服务器、存储状态等进行实时监控，包括服务器、存储设备CPU性能管理、内存使用情况、硬盘使用情况、系统进程管理、主机进程管理；监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障。

负责对服务器及存储进行包括但不限于例行操作、预防性检查，包括设备性能检测，运行状况观察、测试和分析、系统日志分析、应用程序备份、系统数据备份等。

#### **1.3、网络运维服务**

网络设备运维包含对海南省高级人民法院配备的交换机、路由器等网络设备的管理与维护，主要工作对交换机及路由器包括但不限于主动巡检、故障处理、应急响应、定期优化等内容，确保全省法院广域网线路、海南省高级人民法院到最高人民法院法院专网线路、互联网专线、干警办公终端网络等正常运行，不含设备维修和备品备件更换。

网络设备主要分布在主二楼、主四楼、主六楼、主八楼、北二楼、北四楼、北六楼、南三楼、南四楼、南六楼等弱电间。

#### **1.4、计算机终端运维服务**

主要工作包括对全院计算机终端设备（与海南法院智慧审判系统、海南法院智慧执行系统等信息系统相关的）运维，及时解决设备故障，保证其正常运行，不含设备维修和备品备件更换。

#### **1.5、音视频运维服务**

音视频运维服务主要负责对视频会议系统、有线电视、视频监控等音视频设备提供运维服务，确保音视频系统音响扩声、信号切换、集中控制、语音激励、信号显示、视频存储等能够正常使用，保障与高院相关的各类视频会议正常召开。主要工作内容包括但不限于主动巡检、应急响应、定期优化等工作内容，并在用户使用过程中提供技术支持和现场保障，不含设备维修和备品备件更换。

主动巡检：实时监控各个系统设备、软件运行状态；音视频矩阵、双机热备等定期进行切换和测试；对各类设备、软件进行日常巡检、定期巡检、专家巡检。

应急响应：各类设备故障及时响应与处置，主动向总服务台汇报处理进度和结果。

定期优化：定期调查音视频系统现状，制定信息系统服务计划和策略；定期进行系统优化和调整，如声音、图像清晰度优化；定期备份设备、系统日志、重要配置文件和脚本程序。

#### **1.6、科技法庭运维服务**

科技法庭运维服务主要负责对科技法庭内监控设备、音视频设备、显示设备、庭审软件、网络设备等提供运维服务，确保科技法庭的基础设施等能够正常使用，确保法庭科技设备和系统的持续稳定运行。主要工作内容包括但不限于主动巡检、应急响应、定期优化、开庭保障等工作内容，并在用户使用过程中提供技术支持和现场保障，不含设备维修和备品备件更换。包括但不限于以下内容：

主动巡检：

定期对法庭内的硬件设备进行全面检查，包括但不限于庭审主机、摄像头、录音设备、显示屏幕、网络设备等，确保这些设备功能正常且处于最佳工作状态。对软件系统进行健康检查，包括操作系统、应用软件、数据库等，确保无病毒侵扰、无安全漏洞，并及时安装最新的安全补丁。监控系统性能指标，如CPU使用率、内存占用、磁盘空间使用情况等，提前预警并处理潜在的性能瓶颈。

应急响应：

设立应急响应机制，针对突发的技术故障，如设备突然失效、系统崩溃等情况，能够迅速启动预案，进行故障定位和修复。提供全天候的技术支持服务，确保发生紧急情况都能得到及时响应。

定期优化：

分析系统运行日志，识别并解决性能瓶颈，通过优化系统配置、升级硬件设施等方式提升整体性能。定期评估现有技术架构，根据法庭业务需求和技术发展趋势，适时引入新技术或优化现有工作流程。

开庭保障：

在开庭前进行全面检查，确保所有设备处于良好工作状态。提供现场技术支持，协助法官、律师和当事人正确使用法庭设备。记录开庭期间的设备使用情况，为后续的维护和改进提供依据。

#### **1.7、语音识别系统运维服务**

语音识别系统运维服务主要负责对麦克风、语音识别服务器、语音识别软件以及相关的网络设备等提供运维服务，确保语音识别系统能够保持高效稳定运行，满足法院庭审、会议、办公等需求的语音识别。主要工作内容包括但不限于主动巡检、应急响应、定期优化、开庭和会议保障等工作内容，并在用户使用过程中提供技术支持和现场保障，不含设备维修和备品备件更换。包括但不限于以下内容：

主动巡检：

- 1) 硬件检查：定期检查麦克风、服务器和其他硬件设备的运行状态，确保无故障。
  - 2) 软件监控：监控语音识别软件的运行状态，检查错误日志，确保软件稳定运行。
- 应急响应：
- 1) 故障快速定位：一旦发现系统异常，迅速定位问题源头，无论是硬件故障还是软件错误。
  - 2) 紧急修复：立即采取措施修复故障，如重启服务器、更换硬件或修复软件bug。
- 定期优化：
1. 性能调优：分析系统运行数据，优化硬件配置和软件参数，提升识别准确率和响应速度。
  - 2) 模型训练：收集新语音样本，不断训练和优化语音识别模型，提高识别精度。
- 开庭和会议保障：
1. 在重要会议或庭审前，进行全面的系统检查，确保语音识别设备和软件处于最佳状态。
  - 2) 提供现场技术支持，监控识别过程，及时处理可能出现的干扰因素，如背景噪音、多人同时发言等。
  - 3) 记录会议或庭审的语音识别结果，进行后期校验和修正，保证文字记录的准确性。

#### 1.8、安防监控系统运维服务

对海南省高级人民法院安防监控系统关联的成品软件（如安防综合管理平台、智能访客管理系统和3D导航等系统及配套的操作系统、数据库、中间件）进行运维，包括但不限于例行操作、响应支持、优化改善、调研评估等运行维护活动。

例行操作：实时监控以上系统运行状态；对设备、软件进行日常巡检、定期巡检、专家巡检。

响应支持：主要包括对以上系统开展的事件驱动响应、服务请求响应、应急响应等运维活动。

优化改善：主要包括对以上系统开展的适应性改进、增强性改进、预防性改进等运维活动。

调研评估：主要包括对以上系统开展的运行状态分析、评估、建议等运维活动。

#### 1.9、资产管理服务

负责海南省高级人民法院运维资产管理，建立和完善资产分类、资产命名、资产档案、资产保管、资产变更、资产核查等相关的资产管理制度、流程和规范。

资产保管：负责对本运维项目中涉及的资产进行管理，包括有效使用资产、合理调配资源、防止资产流失。

资产档案：负责对本运维项目中涉及的资产建立资产档案，包括资产大类、细类、名称、数量、用途、安装部位、所属系统、保修期限、SN号、原厂商、集成商、运维商、维修更换情况等。

资产标识：制作信息化资产标签，对资产实体进行标识。

		<p>资产核查：对所承担运维的信息化资产进行整理，并配合甲方职能部门做好资产核查工作，将资产清单与资产实物进行一一核对，维护资产清单准确性。</p> <p>资产变更：当资产发生变更时，及时更新资产标识、资产清单。所有变更资产需最高人民法院运维主管部门的签字认可。</p>
--	--	---

标的名称：C16070200-硬件运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标																																																																																																												
		<div>1、重要设备及系统维保</div> <div>重要设备及系统主要采用全包维保的方式，含设备维修和备品备件更换等，做到提前预防、快速响应、及时处理，确保其可靠、高效、持续、安全运行。具体详见下表：</div> <table><tr><th>序号</th><th>运维对象</th><th>单位</th><th>数量</th></tr><tr><td>一</td><td>动力监控系统维保</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>动力监控系统</td><td>套</td><td>1</td></tr><tr><td>二</td><td>精密空调维保</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>精密空调</td><td>台</td><td>2</td></tr><tr><td>三</td><td>高清MCU平台维保</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>高清 MCU平台</td><td>台</td><td>1</td></tr><tr><td>四</td><td>广域网交换机维保</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>广域网交换机</td><td>台</td><td>2</td></tr><tr><td>五</td><td>LED大屏维保</td><td></td><td></td></tr><tr><td>5.1</td><td>执行局LED大屏</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>室内LED全彩显示屏</td><td>平方米</td><td>10.1</td></tr><tr><td>2</td><td>大屏控制处理器</td><td>套</td><td>1</td></tr><tr><td>3</td><td>视频综合平台</td><td>套</td><td>1</td></tr><tr><td>4</td><td>VGA 分配器</td><td>套</td><td>2</td></tr><tr><td>5.2</td><td>主二楼LED大屏</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>室内全彩LED 显示屏</td><td>平方米</td><td>9.3</td></tr><tr><td>2</td><td>全彩 LED控制卡</td><td>台</td><td>3</td></tr><tr><td>3</td><td>配电柜</td><td>台</td><td>1</td></tr><tr><td>4</td><td>大屏控制器</td><td>台</td><td>1</td></tr><tr><td>5</td><td>大屏控制输入板</td><td>块</td><td>2</td></tr><tr><td>6</td><td>大屏控制输出板</td><td>块</td><td>1</td></tr><tr><td>5.3</td><td>主三楼大法庭LED大屏</td><td></td><td></td></tr><tr><td>5.3.1</td><td>主屏体</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>户内全彩LED 屏</td><td>平方米</td><td>41.5</td></tr><tr><td>2</td><td>发送盒</td><td>台</td><td>9</td></tr><tr><td>5.3.2</td><td>左右辅屏屏体</td><td></td><td></td></tr></table>	序号	运维对象	单位	数量	一	动力监控系统维保			1	动力监控系统	套	1	二	精密空调维保			1	精密空调	台	2	三	高清MCU平台维保			1	高清 MCU平台	台	1	四	广域网交换机维保			1	广域网交换机	台	2	五	LED大屏维保			5.1	执行局LED大屏			1	室内LED全彩显示屏	平方米	10.1	2	大屏控制处理器	套	1	3	视频综合平台	套	1	4	VGA 分配器	套	2	5.2	主二楼LED大屏			1	室内全彩LED 显示屏	平方米	9.3	2	全彩 LED控制卡	台	3	3	配电柜	台	1	4	大屏控制器	台	1	5	大屏控制输入板	块	2	6	大屏控制输出板	块	1	5.3	主三楼大法庭LED大屏			5.3.1	主屏体			1	户内全彩LED 屏	平方米	41.5	2	发送盒	台	9	5.3.2	左右辅屏屏体		
序号	运维对象	单位	数量																																																																																																											
一	动力监控系统维保																																																																																																													
1	动力监控系统	套	1																																																																																																											
二	精密空调维保																																																																																																													
1	精密空调	台	2																																																																																																											
三	高清MCU平台维保																																																																																																													
1	高清 MCU平台	台	1																																																																																																											
四	广域网交换机维保																																																																																																													
1	广域网交换机	台	2																																																																																																											
五	LED大屏维保																																																																																																													
5.1	执行局LED大屏																																																																																																													
1	室内LED全彩显示屏	平方米	10.1																																																																																																											
2	大屏控制处理器	套	1																																																																																																											
3	视频综合平台	套	1																																																																																																											
4	VGA 分配器	套	2																																																																																																											
5.2	主二楼LED大屏																																																																																																													
1	室内全彩LED 显示屏	平方米	9.3																																																																																																											
2	全彩 LED控制卡	台	3																																																																																																											
3	配电柜	台	1																																																																																																											
4	大屏控制器	台	1																																																																																																											
5	大屏控制输入板	块	2																																																																																																											
6	大屏控制输出板	块	1																																																																																																											
5.3	主三楼大法庭LED大屏																																																																																																													
5.3.1	主屏体																																																																																																													
1	户内全彩LED 屏	平方米	41.5																																																																																																											
2	发送盒	台	9																																																																																																											
5.3.2	左右辅屏屏体																																																																																																													

1	户内全彩LED屏	平方米	6.9
2	发送盒	台	2
<b>5.3.3</b>	<b>控制设备以及配套设备</b>		
1	机箱	台	1
2	输出卡	块	4
3	输入卡	块	2
4	配电柜	台	1
<b>5.4</b>	<b>诉服中心LED大屏</b>		
<b>5.4.1</b>	<b>一层大厅信息发布</b>		
1	大厅内展示大屏	平方米	7.82
2	大屏配电系统	项	1
<b>5.4.2</b>	<b>二层大厅信息发布</b>		
1	大厅内展示大屏	平方米	7.82
2	大屏配电系统	项	1
<b>5.5</b>	<b>西大门LED大屏</b>		
1	户外全彩 LED 屏	平方米	7.079
2	发送盒	块	2
3	播放盒	块	2
4	配电柜	台	2
5	分布式输出盒	台	4
六	<b>智能流转云柜维保</b>		
1	流转云柜	项	1
七	<b>云资源租赁</b>		
1	人民法院在线服务云资源服务	项	1

### 1.1、动力监控系统维保

主要负责机房动力监控系统故障诊断、修复、系统性能维护，保持系统稳定高效运行。定期测试监测以及系统环境保障、故障处理、巡检、监控点位接入等常规工作，包括检查各个信号转换模块、通讯模块、系统主机工作情况，并以季度为单位总结运维工作并形成报告。

### 1.2、精密空调维保

对海南省高级人民法院主八楼机房两台精密空调进行运维，包括设备日常检测、清洁室外机、常规维护、设备年检；易损零部件维修、更换；设备运行日志填写，并生成季度与年终巡检报告。

### 1.3、高清MCU平台维保

	<p>针对华为视频会议高清MCU平台提供维保，对设备进行巡检、维修、易损件更换以及重大会议时现场保障支持，保障设备的正常运行。</p> <p><b>1.4、广域网交换机维保</b></p> <p>对目前两台华为广域网交换机提供维保，保障交换机的正常运行、巡检、维修、易损件更换等工作。</p> <p><b>1.5、LED大屏维保</b></p> <p>对海南省高级人民法院主三楼、主二楼、诉服中心、四楼执行局、西大门等核心区域的大屏进行维保，对大屏进行维修、易损件更换等工作，进一步保障大屏的正常运行。</p> <p><b>1.6、智能流转云柜系统维保</b></p> <p>对海南省高级人民法院的智能流转云柜进行维保，维保期间设备出现故障，需提供包括但不限于以下质保处理方式：</p> <p>1、硬件如 CPU,内存、身份证识别模块、二维码识别模块等小配件出现故障,供应商需为海南省高级人民法院提供备换件并配合指导进行更换等服务。</p> <p>2、硬件如屏幕出现故障，需供应商需提供上门服务，并携带替换件进行现场维修更换。</p> <p>3、软件出现故障,需供应商提供技术支持为海南省高级人民法院处理。</p> <p>要求设备维修、调试完毕后质量稳定可靠，性能应完全符合海南省高级人民法院使用要求和相关行业标准。</p> <p><b>1.7、人民法院在线服务云资源服务</b></p> <p>人民法院在线服务平台是法院对外提供诉讼服务的互联网移动端微信小程序，由最高人民法院统建，各省法院分别部署并对接总平台。为保障人民法院在线服务平台小程序正常使用，具备相应的云资源服务。因此本期需租赁对象存储和音视频资源，容量约20TB。</p>
--	---

三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1：

商务要求性质	序号	商务要求明细
		<p><b>1、项目目标</b></p> <p>本项目旨在加强海南省高级人民法院正在使用的各类信息化基础设施运行监控、日常维护，加强网络安全运维，保障系统的正常运行，确保相关业务的正常开展。运维服务的目标是对现有的信息化基础设施</p>

、信息系统进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和正常运行状况，创建一个可知可控的IT环境，保证信息系统的各类应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

1.1、在项目服务期内，保证各系统基础设施、应用系统运行支撑水平满足日常业务需求，确保人民法院IT基础设施和应用系统正常、安全、高效、经济运行。

1.2、建立质效型运维服务体系，实现人员、技术和流程的标准化。通过该体系的建设和持续完善，促进运维工作实现标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升。

## **2、相关依据和技术规范**

### **2.1政策文件**

2.1.1.《人民法院信息化建设五年发展规划(2021—2025)》（2022年修订版）；

2.1.2.《中华人民共和国网络安全法》；

2.1.3.《中华人民共和国数据安全法》；

2.1.4.《中华人民共和国密码法》；

2.1.5.《“十四五”时期人民法院司法保障工作规划纲要》；

2.1.6.《人民法院数据安全管理办法》。

### **2.2标准规范**

2.2.1.《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》（GB/T 39786—2021）；

2.2.2.《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239—2019）；

2.2.3.《海南省大数据管理局 海南省财政厅关于印发<海南省政务信息化项目投资编制标准（试行）>的通知》（琼数政〔2022〕28号）；

2.2.4.《质效型运维服务规范 第1部分：总则》FYB/T 59003.1-2020（2020年修订版）；

2.2.5.《质效型运维服务规范 第2部分：基础设施运维》FYB/T 59003.2—2018；

2.2.6.《质效型运维服务规范 第3部分：安全运维》FYB/T 59003.3—2018；

2.2.7.《质效型运维服务规范 第4部分：应用运维》FYB/T 59003.4—2018；

2.2.8.《质效型运维服务规范 第5部分：数据运维》FYB/T 59003.5—2018；

2.2.9.《质效型运维服务规范 第6部分：应急处理》FYB/T 59003.6—2018。

## **3、运维服务要求**

### **3.1、运维服务流程**

运维服务流程符合海南省高级人民法院的实际需要，运维服务流程与服务需求结合合理，明确运维服务流程的实现方式。

### **3.2、运维服务工作计划**

制定运维服务工作计划，按计划开展运维工作。

### **3.3、基础设施故障响应及修复**

基础设施从出现故障到恢复的时间<30分钟。

### **3.4、计算机终端故障响应**

与信息系统相关的计算机终端出现故障后的响应时间<10分钟。

### **3.5、运维资产管理**

建立完备的资产管理体系，实时更新台账；资产实物与账目100%一致；实物资产的硬件配置100%完整；资产标识覆盖率和准确率100%；定期清洁设备资产环境6次/年。

### **3.6、机房环境管理**

巡检次数不少于 1 次/天；温湿度、UPS 负载情况监控覆盖率 100%。

### 3.7、重大责任安全事故次数

因运维失误导致信息失窃或泄密、黑客入侵、全网病毒爆发等信息安全事故的次数=0次。

### 3.8、资产管理服务要求

供应商应负责运维对象所含资产，建立和完善资产分类、资产命名、资产档案、资产保管、资产变更、资产核查等相关的资产管理制度、流程和规范。

资产保管：负责对本运维项目中涉及的资产进行管理，包括有效使用资产、合理调配资源、防止资产流失。

资产档案：负责对本运维项目中涉及的资产建立资产档案，包括资产大类、细类、名称、数量、用途、安装部位、所属系统、保修期限、SN号、原厂商、集成商、运维商、维修更换情况等。

资产标识：制作信息化资产标签，对资产实体进行标识。

资产核查：对所承担运维的信息化资产进行整理，并配合甲方职能部门做好资产核查工作，将资产清单与资产实物进行一一核对，维护资产清单准确性。

资产变更：当资产发生变更时，及时更新资产标识、资产清单。

### 3.9、网络安全、数据安全和保密管理要求

供应商应遵循国家网络安全等级保护系列规范、《人民法院数据安全管理办法》、密码应用相关规范和人民法院行业标准《运维服务过程安全管理规范》（FYB/T 59007—2020）《质效型运维服务规范 第6部分：应急处理》（FYB/T 59003.6—2018）等要求提供运维服务，并按要求配合开展对信息系统实施安全漏洞扫描、病毒防护、通信加密、安全加固、防御网络攻击、评估安全风险、处理安全故障、涉密信息检查等操作，确保应用系统和数据的安全。具体配合的工作内容包括（但不限于）：

——安全事件监测、漏洞扫描、安全合规性检查、安全软硬件的运行状态监控、安全设备告警监控等日常维护；

——安全和密码软硬件故障处理、安全事件处置、病毒查杀、安全策略配置、安全策略修改等日常响应支撑；

——安全风险评估、网络安全运维关键指标监控分析、信息安全质效提升建议、安全策略调整优化、安全加固等。

——针对安全的关键指标实施数据采集和质效分析，提出安全质效改进建议和措施；

——应用系统安全监控；应用系统安全事件处置；应用系统变更控制管理；应用系统配置安全管理；应用系统安全合规管理。

——安全应急预案和演练；系统及数据的恢复与备份、安全预警；网络安全事件处置；安全软硬件变更控制管理、配置管理、软硬件安全合规管理等。

——制定安全运维管理规范。

供应商及其运维人员必须遵守海南省高级人民法院网络安全和保密工作的各项规定和要求。供应商应与采购人签署信息安全保密协议，运维人员应签署信息安全保密承诺书，并采取切实可行的措施保障应用系统和数据的安全。

### 3.10、服务文档管理要求

供应商应编制、维护和保管运维过程文档和系统文档资料，包括（但不限于）保存好运维服务过程中各种记录和文档；向采购方提交的月度运维工作报告和年度运维工作报告；为完成专项运维任务编制和记录的专项运维工作报告。

供应商应于每年服务期结束时向采购人提交本年度全部需归档的运维文档。

### 3.11、运维服务衔接要求

投标人须承诺成交后与采购人现有信息化运维单位进行交接时，不得影响采购人正常工作的开展，确保采购人所有系统正常运转。本期运维工作结束后必须无条件配合采购人做好与下期运维单位的移交工作。由此可能产生的费用（包括但不限于设备拆除、搬运、安装及调试）由成交供应商承担。（提供承诺函，格式自拟）。

3.12、质效型运维体系建设

参照中华人民共和国法院行业信息化建设标准《质效型运维服务规范 第1部分：总则》（FYB/T 5900 3.3-2018）（2020年修订版）、《质效型运维服务规范 第2部分：基础设施运维》（FYB/T 59003.2—2018）、《质效型运维服务规范 第3部分：安全运维》（FYB/T 59003.3—2018）等质效型运维服务规范要求，进行质效型运维体系建设。

质效型运维服务体系以基础设施、应用系统、数据和安全为运维对象，以运行对象的关键指标为核心，以人员管理、资源管理、过程管理为保障，通过服务策划、服务实施、服务检查和服务改进，不断提升服务质量和应用成效。

基础设施运维的关键指标主要包括设备故障率、CPU资源利用率、内存资源占有率、磁盘读取速度、磁盘写入速度、网络中断次数、网络延迟、带宽利用率、网络性能、存储空间占有量（率）、存储性能等。

网络安全运维的关键指标主要包括网络被攻击次数、有害程序事件数、终端漏洞数、服务器漏洞数、安全设备运行状态、网络防护能力、主机/终端防护能力、应用防护能力、数据防护能力等。

应用系统运维的关键指标主要包括系统可用性、响应时间、错误页面数、异常请求数、等待请求数、用户咨询分类、用户体验回访、用户满意度等。

数据运维的关键指标包括数据录入完整率、数据录入及时率、数据采集完整率、数据采集及时率、数据存储系统可用率、数据存储系统平均故障修复时间、数据质检合格率、数据覆盖率、数据及时率、数据备份有效率、核心业务数据备份覆盖率数据资源目录更新及时率、数据资源覆盖完整率等。

应急处理的关键指标主要包含应急调度、排查与诊断、处理与恢复、事件升级等。

1、服务岗位设定与职责

供应商应按照《质效型运维服务规范》有关要求设置运维服务岗位、明确岗位职责，科学合理组织人员依规范和采购人要求完成运维任务。

本项目要求派驻人员岗位职责如下：

序号	采购项	运维服务内容及工作	人员安排
----	-----	-----------	------

		<p>此部分运维不含设备维修和备品备件更换。</p> <p>1.机房环境设备：进行例行操作、响应支持、优化改善、质效分析等运维活动；</p> <p>2. 服务器存储设备：负责对服务器及存储进行例行操作、预防性检查，包括但不限于设备性能检测，运行状况观察、测试和分析、系统日志分析、应用程序备份、系统数据备份等；</p> <p>3. 网络系统：对交换机及路由器主动巡检、故障处理、应急响应、定期优化等运维工作；</p> <p>4. 计算机终端：主要工作包括对全院计算机终端设备（与海南法院智慧审判系统、海南法院智慧执行系统等信息系统相关的）运维，及时解决设备故障，保证其正常运行；</p> <p>5. 音视频设备：包括但不限于主动巡检、应急响应、定期优化等工作内容；</p> <p>6. 科技法庭：包括但不限于主动巡检、应急响应、定期优化、开庭保障等工作内容；</p> <p>7. 语音识别系统：包括但不限于主动巡检、应急响应、定期优化、开庭和会议保障等工作内容；</p> <p>8. 安防监控系统等：包括但不限于例行操作、响应支持、优化改善、调研评估等运行维护活动；</p> <p>9. 资产管理服务：负责海南省高级人民法院运维资产管理，建立和完善资产分类、资产命名、资产档案、资产保管、资产变更、资产核查等相关的资产管理制度、流程和规范。</p>	<p>10人 (初级工程师或以上)</p>
--	--	--	---------------------------

★

1

2	应用系统驻场运维	<p>智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧管理（含智慧政务）与智慧数据平台5大板块的应用系统运维；</p> <p>应用运维工作：包括但不限于运行监控、日常运维、用户行为分析和升级运维等；对运维的系统进行例行操作、响应支持、优化完善、质效分析等。</p> <p>数据运维工作：包括数据生产管理、数据采集管理、数据存储管理、数据质量管理、数据安全、数据共享交换、数据应用管理和数据资源管理八部分。对运维的系统数据进行例行操作、响应支持、优化完善、质效分析等。</p>	<p>29人</p> <p>（初级工程师或以上）</p>
3	网络安全驻场运维	<p>1. 渗透测试服务：每年选取不少于5个高院重要业务系统开展1次渗透测试，采用人工黑盒的方式对海南省高级人民法院重要应用系统进行模拟攻击测试，并提出安全加固建议；</p> <p>2. 漏洞扫描服务：对法院专网所有系统服务器、网络设备、安全设备等进行漏洞扫描、软件漏洞扫描、端口及服务探测、弱口令扫描等，排查检测系统可能存在的各类安全风险，并提供漏洞修复建议；</p> <p>3. 流量监控及威胁分析服务：对法院专网及互联网的威胁流量进行分析研判，找出确认或可能存在的攻击行为，对受害目标和攻击目标精准定位，攻击途径和攻击者背景通过与云端数据、威胁情报等结合溯源分析，帮助海南省高级人民法院发现和解决法院专网及互联网各层面的安全风险；</p> <p>4. 安全设备运维及加固服务：定期对安全设备、网络设备、主机、系统服务器等安全情况进行巡查检测，并指导系统开发商完成安全加固，优化网络安全设备策略等；</p> <p>5. 应急响应服务：负责对客户遇到的突发性安全事件进行紧急分析和处理。主要工作内容包括但不限于：突发事件相关信息的收集、事件的分析溯源、报告提交、问</p>	<p>5人（中级工程师或以上）</p>

	<p>题解决建议等。紧急事件主要包括但不限于：勒索病毒、病毒和蠕虫事件、黑客入侵事件、数据泄露、挖矿事件等。</p> <p>6. 重大活动安全保障服务：在重大活动时期（如两会、国庆、“护网”等），开展安全检查、驻场保障以及应急值守等，对海南省高级人民法院重要系统进行安全保障。</p> <p>7. 安全事件运营服务：配合省高院督导各业务系统运维公司完成网络安全事件整改、网络安全检查迎检工作、进行安全培训与意识宣贯工作、修改完善与信息安全管理体系统相关的策略、制度、规范、标准和流程等。</p> <p>8. 实战型攻防演练服务：组成防护工作小组完成防守方工作，实施对抗并进行安全防护，通过真实攻击对抗来检验和提高相关人员的临场组织指挥、队伍调动、应急处置技能和后勤保障等应急能力。</p>	
--	--	--

## 2、派驻现场运维人员的数量和能力要求

投标人应承诺在收到中标通知书之日起算**15**日内，完成现场派驻运维团队（派驻运维人员**44**人）组建，并提供派驻运维人员运维服务能力的证明材料。采购人有权对其运维能力进行抽查，抽查结果符合招标要求的，采购人与中标人签订合同。收到中标通知书之日起算**15**日内，未能完成**44**名技术人员派驻运维团队组建的，或抽查结果发现其运维服务能力不符合招标要求的，视为虚假应标，取消其中标资格。

**基础设施运维能力证明材料**应包括但不限于现场派驻运维团队能够熟练操作和维护以下运维对象：

- 1) 机房环境运维：运维团队熟悉机房环境运维的各个环节，包括但不限于机房设备的日常巡检、预防性维护、故障排查与修复等。
- 2) 服务器及存储运维服务：运维团队熟练掌握服务器及存储设备的配置、管理、性能优化及故障处理等。
- 3) 网络运维：运维团队具备深厚的网络知识基础，能够熟练掌握各类网络设备的配置与管理等。
- 4) 计算机终端运维：运维团队熟练掌握各类计算机终端设备的配置、管理、维护与故障排除等。
- 5) 音视频运维：运维团队具备音视频系统运维的丰富经验，能够熟练掌握音视频设备的配置、调试与故障处理、会议保障等。
- 6) 科技法庭运维：运维团队熟悉科技法庭系统的构成与功能，能够熟练掌握系统的配置、管理、维护与故障排除、庭审保障等。
- 7) 语音识别系统运维：运维团队具备语音识别系统的专业知识，能够熟练掌握系统的配置、管理与维护等。
- 8) 安防监控系统运维：运维团队熟悉安防监控系统相关软硬件的配置、管理、维护与升级等。
- 9) 资产管理服务：运维团队具备资产管理的专业知识与经验，能够提供资产盘点、清查、报废、调拨等全流程服务等。

**应用系统运维能力证明材料**应包括但不限于现场派驻运维团队能够熟练操作和维护以下运维对象：

1)操作系统:CentOS 6及之后版本、Windows Server 2008及之后版本、UOS V20、Kylin V4、Kylin V10、Windows Server 2012;

2)数据库:达梦数据库、人大金仓数据库、mysql、oracle、sybase、postgresql、Arterybase;

3)中间件:金蝶、东方通、tomcat、TAS、nginx、Docker、ArteryDocker、RocketMQ;

4)系统架构:SSM、Spring Cloud、Spring Boot、Vuejs;

5)主流国产化操作系统、中间件、数据库等。

网络安全运维人员须取得**CISP**或网络安全工程师等相关能力证书。

服务期内供应商调整现场派驻运维人员的,应经过采购人同意。

以上请提供承诺函,格式自拟。

3、资源管理是运维服务的重要辅助手段,主要包括服务台、知识库、运维工具等。通过运维资源的使用,可以提高运维服务的效率、提高发现问题解决问题的能力及系统故障时的快速恢复能力。

服务台:为进一步保障日常运维工作,设立统一需求受理服务台,利用电话、网络等方式提供技术支持和服务,包括但不限于故障响应、诊断与解决,对所有的服务请求进行受理、记录、分发、跟踪和反馈,整理归档各类服务文档等。

知识库:建立故障处理资料库。根据运维需要,及时总结技术维护文档,并对技术文档进行动态更新、管理。

运维工具:通过运维工具,对基础设施、网络设备、应用系统等进行辅助管理。

4、过程管理是人民法院实施质效型运维的重要保障,通过制定相应的管理制度和服务流程,使得运维过程和结果可控,确保达到预期效果。

具体内容包括:

(1)运维流程管理:主要包括服务台服务流程、问题处理流程、巡检流程、资产管理流程、应急响应流程。

(2)运维制度规范:主要包括运维职责、环境管理、节假日管理、安全管理、文档管理等,以及巡检、终端现场服务、公共信息发布、用户权限变更、视频会议等制度和规范。

(3)运维绩效管理:对运维工作的相关数据进行收集、归类 and 统计,生成相关报表,以真实数据客观反映运维工作的成效。

(4)其他管理服务:主要包括特殊时期值守、项目协助配合、其他交办任务等。针对特殊时期的信息网络系统运维需求提供保障服务,确保信息网络系统的安全稳定;配合其他信息化项目的开展,按照甲方具体要求,为在海南省高级人民法院进行的其他信息化项目提供相关信息或资料、配合调试、安排人员值守、临时保管设备等;及时响应和完成甲方交办的各项临时任务,提供优质的服务。

#### 4、培训服务要求

投标人须承诺负责本项目培训的讲师都为拥有多年技术支持、市场经验的资深专业人员。培训内容为视频会议设备操作、庭审设备操作、网络安全技能、各信息系统的使用和数据处理技能,以及必要的系统管理等。

在培训的同时,供应商须向用户单位提供软硬件系统操作说明、相关技术文档、培训内容PPT等多种资料。(提供承诺函,各式自拟)

#### 5、履约时间、履约地点和方式(履约时间、地点和方式)

1.履约时间:自合同签订之日起2年(合同一年一签)。

	<p>2.履约地点：海南省高级人民法院及其辖区法院。</p> <p>3.履约方式：按采购文件、投标文件以及后续合同约定实施。</p> <p><b>6、付款时间、方式及条件</b></p> <p>信息化基础设施运维服务、网络安全运维和重要设备及系统维保费用由海南省高级人民法院支付，全省法院统建应用系统运维服务和数据运维服务等费用由全省法院（三沙中院和三沙群岛法院算一家）平均分摊支付。</p> <p>运维服务费按年支付，每年度运维服务费用分两笔支付。</p> <p>1.年度运维服务开始之日起<b>30</b>天内，支付年度运维费用的<b>30%</b>作为首付款。</p> <p>2.年度运维服务结束前<b>90</b>天内支付年度运维费的<b>70%</b>作为第二笔费用，第二笔费用等于考核款。考核方式如下：</p> <p>在运维过程中，如有部门书面投诉，每次扣款<b>2000</b>元；重大任务保障失误或造成恶劣影响，每次扣款<b>5000</b>元；管理的资产丢失不及时向甲方报告，每次扣款<b>5000</b>元，同时扣除资产同等价值的款项。因工作过失造成甲方资产损坏，要负责维修，并承担相关费用。</p> <p>3. 因会议、庭审、培训等重大活动需运维人员出差离开海口保障的，所产生的差旅费由中标方负责。</p> <p><b>7、其他</b></p> <p>1. 项目的实质性要求：按本采购文件要求和中标人投标文件内容实施。</p> <p>2. 合同的实质性条款：采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。</p> <p>3. 安全标准：符合国家、地方及行业的相关政策、法规及规定要求。</p> <p>4. 验收方法及标准：本项目由采购人牵头组织进行验收，其余按采购文件和投标文件的内容及国家、地方和行业的相关政策、法规实施。</p> <p>5. 知识产权：投标人必须保证提供合法服务，服务成果拥有自主知识产权，确保不会侵犯第三方的专利权和设计权等知识产权。若任何第三方提出侵权指控或赔偿要求，成交单位必须与第三方交涉，并承担发生和可能发生的一切损失、费用 and 法律责任。项目完成后，所有成果的知识产权归招标人所有。具体以合同签订时约定为准。</p> <p>6. 采购人有权要求中标候选人提供证书原件（含资质证书）等相关证明材料，如发现证书与实际投标内容不符合或涉嫌虚假响应，视为查验不合格，取消其中标资格。并报政府采购主管部门严肃处理。</p> <p>7. 驻场运维响应时间<b>10</b>分钟内。</p> <p>8. 本项目采购预算为：<b>1556</b>万元人民币（报价不得超过采购预算），每年度采购预算为<b>778</b>万元</p>
--	---

其他商务要求

无

四、其他事项

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：

无



## 第四章 评标办法

### 初步评审标准

#### 一般资格审查

##### 采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	具有独立承担民事责任的能力	具有独立承担民事责任的能力。（详见投标人须知2.3.1.1）	具有独立承担民事责任的能力证明文件
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章（详见投标人须知2.3.1.1）	商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函
3	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。	提供无重大违法记录声明函，加盖公章。（详见投标人须知2.3.1.1）	无重大违法记录声明函
4	投标人无不良信用记录	投标人无不良信用记录。（详见投标人须知2.3.1.1）	无不良信用记录承诺函
5	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力声明函。（详见供应商须知2.3.1.1）	具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
6	符合法律、行政法规规定的其他条件	符合法律、行政法规规定的其他条件。	其他资格承诺函 符合法律、行政法规规定的声明函

#### 特定资格审查

##### 采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	提供满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺函	“供应商资格要求”中要求的其他相关证明材料（若有） 无重大违法记录声明函 无不良信用记录承诺函 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 符合法律、行政法规规定的声明函 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

2	参加政府采购活动前三年内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中无环保类行政处罚记录	提供无环保类行政处罚记录承诺函加盖公章。	无环保类行政处罚记录承诺函
3	信用查询	投标人未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)的“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”。	无不良信用记录承诺函
4	联合体	本项目不接受联合体投标	联合体协议书

落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

符合性审查标准

采购包1:

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
----	----------	---------	------

1	式样、签署和盖章	须符合招标文件的式样、签署和盖章要求且内容完整无缺漏。	其他材料（若有） 商务响应表 开标（报价）一览表 中小企业声明函 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 技术实施方案封面 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 无环保类行政处罚记录承诺函 其他资格承诺函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 符合法律、行政法规规定的声明函 技术响应表 投标人承诺函“供应商资格要求”中要求的其他相关证明材料（若有） 投标函 残疾人福利性单位声明函 报价编制说明（如需） 无重大违法记录声明函 无不良信用记录承诺函 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 监狱企业的证明文件 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
2	文件要求	按要求提供供应商自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书、法定代表人资格证明书（或法定代表人授权委托书）、投标人承诺函。	投标人承诺函 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 封面
3	交付（服务）期、交付（服务）地点	交付（服务）期、交付（服务）地点须满足招标文件要求。	商务响应表

4	投标报价	按照招标文件要求进行报价；投标价须是唯一的；不得超出预算或最高限价。	开标（报价）一览表 报价编制说明（如需）
5	无认定为“投标无效”的其他情形	无认定为“投标无效”的其他情形。	商务响应表 技术响应表
6	无串通投标的情形	无串通投标的情形（详见“第二章 投标人须知中的第8.3.4条”）	投标人承诺函
7	投标有效期（从递交投标文件的截止之日起算）	投标有效期须满足投标人须知4.5.1要求。	投标函
8	异常低价投标（响应）审查	异常低价的情形（详见第二章6.3（8））	开标（报价）一览表 报价编制说明（如需）

详细评审标准

采购包1：

评审因素		评审标准			
分值构成		技术部分 <b>43.00</b> 分 商务部分 <b>47.00</b> 分 报价得分 <b>10.00</b> 分			
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	运维需求分析	投标人根据《人民法院信息化建设五年发展规划(2021—2025)》（2022年修订版）要求提供运维需求分析，包括但不限于①基础设施运维的需求理解及分析；②重要设备及系统维保的需求理解及分析；③应用系统运维的需求理解及分析；④网络安全运维的需求理解及分析。本项评分满分8分，每一小项2分，各小项评审内容：（1）方案内容完整详实，对采购需求理解透彻，可操作性及针对性强，得2分；（2）方案较完整，对采购需求理解较透彻，可操作性及针对性较强，得1分；（3）方案基本完整，基本理解采购需求，可操作性及针对性不够强，得0.5分；（4）未提供不得分。	8.00	主观	技术实施方案

技术评审	基础设施运维方案	<p>投标人提供基础设施运维方案，包括但不限于①机房环境、计算机终端、服务器及存储运维服务；②资产管理、音视频、科技法庭运维服务；③网络、语音识别系统、安防监控系统运维服务。本项评分满分9分，每一小项3分，各小项评审内容：（1）方案内容完整详实，对采购需求理解透彻，可操作性及针对性强，得3分；（2）方案较完整，对采购需求理解较透彻，可操作性及针对性较强，得2分；（3）方案基本完整，基本理解采购需求，可操作性及针对性不够强，得1分；（4）未提供不得分。</p>	9.00	主观	技术实施方案
	重要设备及系统维保	<p>投标人提供重要设备及系统维保，包括但不限于①设备维保（含精密空调、高清MCU平台、广域网交换机、LED大屏、智能流转云柜设备等）；②智能流转云柜维保；③系统维保（含动力监控系统、人民法院在线服务系统等）。本项评分满分9分，每一小项3分，各小项评审内容：（1）方案内容完整详实，对采购需求理解透彻，可操作性及针对性强，得3分；（2）方案较完整，对采购需求理解较透彻，可操作性及针对性较强，得2分；（3）方案基本完整，基本理解采购需求，可操作性及针对性不够强，得1分；（4）未提供不得分。</p>	9.00	主观	技术实施方案

应用系统运维方案	<p>投标人提供应用系统运维方案，包括但不限于①应用系统运维服务；②数据运维服务。本项评分满分8分，每一小项4分，各小项评审内容：（1）方案内容完整详实，对采购需求理解透彻，可操作性及针对性强，得4分；（2）方案较完整，对采购需求理解较透彻，可操作性及针对性较强，得2分；（3）方案基本完整，基本理解采购需求，可操作性及针对性不够强，得1分；（4）未提供不得分。</p>	8.00	主观	技术实施方案
网络安全运维方案	<p>投标人提供网络安全运维方案，包括但不限于①渗透测试服务、漏洞扫描服务、流量监控及威胁分析服务；②安全设备运维及加固服务、安全事件运营服务、网络安全态势感知平台服务；③重大活动安全保障服务、实战型攻防演练服务、应急响应服务。本项评分满分9分，每一小项3分，各小项评审内容：（1）方案内容完整详实，对采购需求理解透彻，可操作性及针对性强，得3分；（2）方案较完整，对采购需求理解较透彻，可操作性及针对性较强，得2分；（3）方案基本完整，基本理解采购需求，可操作性及针对性不够强，得1分；（4）未提供不得分。</p>	9.00	主观	技术实施方案

商务评审	投标人综合能力1	<p>（1）投标人具有ISO 9001质量管理体系认证证书，得3分，没有不得分。（2）投标人具有ISO 14001环境管理体系认证证书，得3分，没有不得分。（3）投标人具有ISO 45001职业健康管理体系认证证书，得3分，没有不得分。（4）投标人具有ISO 20000信息技术服务管理体系认证证书，得3分，没有不得分。（5）投标人具有ISO 27001信息安全管理体认证证书，得3分，没有不得分。（注：提供有效期内的证书复印件加盖公章，已失效或撤销或暂停的不得分。）</p>	15.00	客观	其他材料（若有）
	投标人综合能力2	<p>（1）投标人具有ITSS信息技术服务标准符合性证书（业务领域：运行维护），一级得3分，二级得2分，三级得1分，没有不得分。（2）投标人具有信息安全服务资质认证CCRC（信息系统安全运维服务）证书，一级得3分，二级得2分，三级得1分，没有不得分。（3）投标人具有DCMM数据管理能力成熟度证书，五级得3分，四级得2分，三级得1分，其他不得分。（4）投标人具有信息系统建设和服务能力等级证书，五级得3分，四级得2分，三级得1分，其他不得分。（注：提供有效期内的证书复印件加盖公章，已失效或撤销或暂停的不得分。）</p>	12.00	客观	其他材料（若有）
	投标人项目管理能力	<p>（1）项目经理具有信息系统项目管理师证书得3分，没有不得分。（提供相关资质证书复印件及近3个月社保证明）（2）项目经理具有ITIL运维认证证书得3分，没有不得分。（提供相关资质证书复印件及近3个月社保证明）</p>	6.00	客观	其他材料（若有）

	投标人经验业绩	类似项目业绩评审投标人具有 <b>2022年1月1日</b> 以来的信息化运维业绩，每提供一个得 <b>2分</b> ，本项最高 <b>14分</b> 。（注：提供合同复印件关键页加盖公章，否则不得分。）	<b>14.00</b>	客观	其他材料（若有）
价格分	合计	<b>F1</b> 指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）× <b>100</b> ×价格项评审因素所占的权重（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。	<b>10.00</b>	客观	开标（报价）一览表 投标（响应）报价明细表

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
<b>1</b>	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	<b>10.00%</b>	<b>1、</b> 对小、微企业报价给予相应比例的扣除。 <b>2、</b> 监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。 <b>3、</b> 残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

## 第五章 政府采购合同

### 合同文本

详见附件：第五章 政府采购合同.docx

第六章 投标文件格式要求

投标文件格式

开标（报价）一览表

项目编号： HNYZ-2025539  
项目名称： 海南省高级人民法院2025年至2026年信息化运维服务  
采购包： 海南省高级人民法院2025年至2026年信息化运维服务  
投标人名称：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	响应报价	价款形式	服务范围	服务期限
1	C16070400-安全运维服务	1.00项	2676000元	{供应商响应}元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}
2	C16070100-基础环境运维服务	1.00项	3072000元	{供应商响应}元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}
3	C16070300-软件运维服务	1.00项	8908800元	{供应商响应}元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}
4	C16070200-硬件运维服务	1.00项	903200元	{供应商响应}元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}

合计：

备注：无

时间：        年        月        日  
签章：

- 详见附件：投标（响应）报价明细表
- 详见附件：报价编制说明（如需）
- 详见附件：封面
- 详见附件：投标人承诺函
- 详见附件：中小企业声明函
- 详见附件：监狱企业的证明文件
- 详见附件：残疾人福利性单位声明函
- 详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件
- 详见附件：无重大违法记录声明函
- 详见附件：自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书
- 详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
- 详见附件：法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
- 详见附件：商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函
- 详见附件：无不良信用记录承诺函

详见附件：符合法律、行政法规规定的声明函

详见附件：无环保类行政处罚记录承诺函

详见附件：其他资格承诺函

详见附件：联合体协议书

详见附件：“供应商资格要求”中要求的其他相关证明材料（若有）

详见附件：投标函

详见附件：技术响应表

详见附件：商务响应表

详见附件：技术实施方案

详见附件：其他材料（若有）

## 投标文件格式补充说明