**北京市地铁运营有限公司**

**桌面应用服务项目**

**招标文件**

**招标编号：BIECC-CG5726**

**北京市地铁运营有限公司**

**2018年10月**

**目 录**

[**第一章** **招标公告** 3](#_Toc500420262)

[**第二章** **投标人须知** 7](#_Toc500420264)

[**一、** **说明** 9](#_Toc500420266)

[**二、** **招标文件** 10](#_Toc500420289)

[**三、** **投标文件的编写** 11](#_Toc500420300)

[**四、** **投标文件的递交** 14](#_Toc500420351)

[**五、** **开标和评标** 15](#_Toc500420369)

[**六、** **定标** 22](#_Toc500420432)

[**第三章** **合同主要条款** 24](#_Toc500420460)

[**第四章** **技术规格及要求** 34](#_Toc500420461)

[**第五章** **附件--投标文件格式** 41](#_Toc500420494)

[**附件 1.** **投标书** 42](#_Toc500420495)

[**附件 2.** **开标一览表** 43](#_Toc500420496)

[**附件 3.** **投标报价明细表** 44](#_Toc500420497)

[**附件 4.** **技术参数偏离表** 45](#_Toc500420499)

[**附件 5.** **商务条款偏离表** 46](#_Toc500420500)

[**附件 6.** **投标人资格证明文件** 47](#_Toc500420501)

[**附件 7.** **投标人基本情况表** 54](#_Toc500420508)

[**附件 8.** **相关业绩情况表** 55](#_Toc500420509)

[**附件 9.** **项目团队人员情况表** 56](#_Toc500420510)

[**附件 10.** **项目负责人情况表** 57](#_Toc500420511)

[**附件 11.** **服务方案** 58](#_Toc500420512)

[**附件 12.** **招标文件要求的和投标人认为必要的其它文件** 59](#_Toc500420524)

1. **招标公告**

**招标公告**

北京国际工程咨询有限公司受北京市地铁运营有限公司的委托，对下述项目进行国内公开招标。

1. **项目名称：**北京市地铁运营有限公司桌面应用服务项目
2. **招标编号：**BIECC-CG5726
3. **招标内容：**如下表，具体要求见第四章“技术规格及要求”。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务期限** | **最高限价（万元）** |
| 1 | 本项目所需的北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机的运行维护。 | 合同签订之日起1年 | 405.00 |

**注：投标人的报价不能超出最高限价，否则其投标将被拒绝。**

1. **合格投标人：**
   1. 投标人必须在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格，企业营业执照合格，注册资本1000万元(含1000万元)以上。
   2. 投标人必须具有ISO9001质量管理体系认证证书。
   3. 投标人必须承诺在投标有效期内，在经营活动中无违法、无违规并且没有其它不诚信行为的不良记录。
   4. 投标人必须遵守国家相关法律法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德。
   5. 投标人不得相互串通投标。投标人不得以低于成本的报价竞标，也不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。
   6. 投标人没有处于被责令停业，投标资格被取消，财产被接管、冻结，破产状态；在最近三年内没有骗取中标和严重违约及重大质量、安全问题。
   7. 投标人未被人民法院列为失信被执行人。
   8. 投标人必须购买招标文件并登记备案，否则无资格参加投标。
   9. 本项目不接受联合体投标。
2. **购买招标文件时间、地点：**
3. 时间：2018年10月23日起至2018年10月29日，每天9时30分至11时30分，13时30分至16时30分国家法定节假日可电汇或网银）。
4. 地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座六层608室（北四环学院桥东北角）。
5. 招标文件售价：

每本人民币500元，售后不退。若邮购，须加付EMS费100元人民币。

投标人如电汇购买标书，[**请将电汇底单及以下表格发邮件至jowena@163.com**](mailto:请将电汇底单及以下表格发邮件至jowena@163.com)，邮件主题请统一填写：**购买标书信息+项目编号**。发完邮件后请打招标公告中的电话确认。若电汇、网银或邮购，标书款必须于2018年10月29日16:30前到账

|  |  |
| --- | --- |
| 项目编号 |  |
| 包号（有就写） |  |
| 公司名称 |  |
| 纳税人识别号 |  |
| 公司地址 |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |

电子版招标文件免费下载方式：http://www.biecc.com.cn/fushulanmu/biaoshuxiazai/

1. 凡有意参加投标者，请持投标报名公司的组织机构代码证复印件或者最新三证合一的营业执照复印件（该资料不予退还），在规定时间内到指定地方购买标书。非现场报名的投标者，请将报名公司的组织机构代码证复印件或者最新三证合一的营业执照复印件，通过传真或者邮件形式发至我公司。
2. **投标截止时间及开标时间、地点：**
3. 投标截止时间及开标时间：2018年11月14日上午9时30分（北京时间）。
4. 投标及开标地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座五层511室（北四环学院桥东北角）。
5. **评标办法：**综合评分法。
6. **其他：**投标文件请于开标当日（投标截止时间之前）递交至开标地点，逾期恕不接受。届时请投标人派代表参加开标仪式。

**招标代理机构：北京国际工程咨询有限公司**

地址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座六层611室

邮编：100083

开户银行：华夏银行北京学院路支行

帐号：10242000000002546项目联系人：崔云龙

联系电话：82372620

传真：82370881

电子邮箱： [jowena@163.com](mailto:jowena@163.com)

1. **投标人须知**

**投标人须知前附表**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内 容** |
| 1 | 项目名称：北京市地铁运营有限公司桌面应用服务项目  招标编号：BIECC-CG5726 |
| 2 | 招 标 人：北京市地铁运营有限公司  地 址：北京市西城区西直门外大街2号 |
| 3 | 招标代理机构：北京国际工程咨询有限公司  地 址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座六层611室 |
| 4 | 服务期限：合同签订之日起1年。 |
| 5 | 服务地点：招标人指定的服务地点，具体地点签订合同时另行约定。 |
| 6 | 投标截止时间和开标时间：2018年11月14日上午9时30分（北京时间） |
| 7 | 开标地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座五层511室（北四环学院桥东北角） |
| 8 | 投标文件递交至：开标当日（投标截止时间之前）递交到开标地点 |
| 9 | 投标保证金：人民币3.80万元，具体要求见“投标人须知”第17条 |
| 10 | 投标有效期：90天（日历日） |
| 11 | 投标文件纸质正本一份，纸质副本五份，电子文档（光盘或U盘）一套 |
| 12 | 招标代理服务费：本项目的中标人应在中标通知书发出后一次性向招标代理机构支付招标代理服务费。取费标准见“投标人须知”第38条 |
| 13 | 截止至定标日，投标人不会被人民法院列为失信被执行人（投标人需提供书面声明） |

**投标人须知**

1. **说明**
2. **适用范围**
   1. 本次招标活动依据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》及相关法律法规执行。
   2. 本招标文件仅适用于本招标公告中所叙述的项目。
3. **定义**
   1. “招标人”系指北京市地铁运营有限公司，也称业主。
   2. “招标代理机构”系指受招标人委托进行招标组织工作的北京国际工程咨询有限公司。
   3. “投标人”系指响应招标人要求，向招标人提交投标文件的单位。
   4. “货物”系指投标人按招标文件要求须向招标人提供的一切设备、机械、仪器、仪表、备品备件、工具、手册、软件及其它技术资料和其它材料。
   5. “服务”系指招标文件规定投标人须承担的设备安装、调试、技术协助、校准、培训以及其它类似的义务。
4. **合格的投标人**
5. 1. 投标人必须在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格，企业营业执照合格，注册资本1000万元(含1000万元)以上。
   2. 投标人必须具有ISO9001质量管理体系认证证书。
   3. 投标人必须承诺在投标有效期内，在经营活动中无违法、无违规并且没有其它不诚信行为的不良记录。
   4. 投标人必须遵守国家相关法律法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德。
   5. 投标人不得相互串通投标。投标人不得以低于成本的报价竞标，也不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。
   6. 投标人没有处于被责令停业，投标资格被取消，财产被接管、冻结，破产状态；在最近三年内没有骗取中标和严重违约及重大质量、安全问题。
   7. 投标人未被人民法院列为失信被执行人。
   8. 投标人必须购买招标文件并登记备案，否则无资格参加投标。
   9. 本项目不接受联合体投标。
6. **投标范围和投标费用**
   1. **投标人不得将本项目拆开进行投标。**
   2. 投标人应承担所有参与投标的相关费用，不论投标过程中的作法和结果如何，招标人和招标代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。
7. **招标文件**
8. **招标文件的构成**
   1. 招标文件由发售的招标文件及在招标过程中发生的修正和补充文件组成。招标文件共五章，内容如下：
9. 招标公告
10. 投标人须知
11. 合同主要条款
12. 技术规格及要求
13. 附件--投标文件格式
    1. 投标人收到招标文件时，应检查页数和附件数量。投标人发现任何页数或附件数量的遗缺，任何数字或词汇模糊不清，任何词义含混不清，应告知招标人补全或澄清。如果投标人不按上述提出要求而造成不良后果，招标人不承担责任。
14. **对招标文件的异议**
    1. 任何对招标文件有异议的投标人或者其他利害关系人，应在投标截止日期10天之前按投标邀请中招标人/招标代理机构的地址以书面形式（包括电报、电传、传真）通知招标人/招标代理机构。招标人/招标代理机构应当自收到异议之日起3日内作出答复。
15. **招标文件的澄清或修改**
    1. 无论出于何种原因，招标人可主动地或在解答投标人要求澄清的问题时对招标文件进行澄清或修改。
    2. 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人/招标代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的投标人；不足15日的，招标人/招标代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。投标人在收到该通知后应立即以电报或传真的形式予以确认。
    3. 招标文件的澄清或修改书将构成招标文件的一部分，对招标人和投标人都具有约束力。
    4. 招标人保留在任何时候对招标文件的解释权。
16. **投标文件的编写**
17. **投标要求**
    1. 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术规格及要求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。
18. **投标语言**
    1. 投标人提交的投标文件及投标人与招标人就有关投标的所有来往函电均使用中文。投标人可以提交其它语言的资料，但有关段落必须翻译成中文，在有差异时以中文为准。
19. **投标计量单位**
    1. 除在招标文件的“技术规格及要求”中另有规定外,计量单位应使用我国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其它计量单位）。
20. **投标文件的组成**
    1. 投标人应在其投标文件中按招标文件第五章规定的格式（如有），填写提供以下（但不限于）文件或资料，提供复印件的须加盖单位公章：
21. 投标书（附件1）
22. 开标一览表（附件2）
23. 投标报价明细表（附件3）
24. 技术参数偏离表（附件4）
25. 商务条款偏离表（附件5）
26. 投标人的资格证明文件（附件6）
27. 投标人基本情况表（附件7）
28. 相关业绩情况表（附件8）
29. 项目团队人员情况表（附件9）
30. 项目负责人情况表（附件10）
31. 服务方案（附件11）
32. 招标文件要求的和投标人认为必要的其它文件（附件12）
    1. **投标人应将投标文件装订成册（不允许活页装订，否则该投标文件将予以拒绝）。**
33. **投标方案要求**
    1. 投标方案的基本要求：投标人应根据本招标文件提出的具体要求，提出满足要求的投标方案。
34. **投标报价**
    1. 投标报价为现场到货价，包括完成招标内容的产品设计、制造、运输、保险、安装、调试、验收、培训及相关技术服务等所有费用，还包括按照法律法规应交的全部税费。
    2. 投标人应按招标文件中规定的“开标一览表”（附件2）格式，以招标内容为基础提出投标报价。
    3. 投标人应在“投标报价明细表”（附件3）详细填写包含招标全部内容的各项费用的构成，属于免费提供的请填写“免费”。
    4. 投标人按上述13.3款要求填写“投标报价明细表”是供招标人评标方便，但不限制招标人以其它方式签订合同的权力。
    5. 投标人所报的各分项投标单价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标将予以拒绝。
    6. 除非招标文件另有说明，每个投标人只能有一个投标方案和报价，否则将予以拒绝。
35. **投标货币**
    1. 投标人需用人民币报价。
36. **投标人资格的证明文件和商务偏离**
    1. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件（附件6）,作为投标文件的重要组成部分。
       1. 投标人必须具备履行招标文件中“合同主要条款”和“技术规格及要求”所需的技术、安装调试能力以及相应的财务能力。
       2. 投标人应有能力履行招标文件中“合同主要条款”和“技术规格及要求”所规定的由投标人提供的设备维护、技术支持和服务以及备件供应等的义务。
    2. 投标人应对本招标文件商务条款的异议逐条提出，并填写商务条款偏离表（见附件5）。
37. **证明投标货物等符合招标文件规定的文件**
    1. 投标人应对招标文件第四章“技术规格及要求”中的各项条款做出清晰准确的答复，如有偏离应逐条提出。
    2. 投标人须提交证明其拟供货物符合招标文件规定的响应性文件，作为投标文件的一部分。
    3. 上述证明文件包括货物主要技术指标和性能的详细说明、项目实施方案、售后服务方案等。
    4. 投标人应提供货物从招标人开始使用至质保期内正常、连续地使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格等信息。
    5. 本招标文件的“技术规格及要求”中所提出的标准、商标牌号（如有）或商品目录编号（如有）的参考资料仅系说明，并非进行限制。投标人可以在投标文件中采用具有权威性的标准、商标牌号或商品目录编号替换招标人指定的相应内容，只要能表明这些替换在实质上相当于或优于招标人所提技术规范的要求，并能使招标人满意。
38. **投标保证金**
    1. 投标保证金为投标文件的必须要件。
    2. 投标人应随投标文件一并向招标代理机构提交**人民币3.80万元（叁万捌仟元整）**的投标保证金，并作为其投标的一部分。
    3. 投标保证金用于保护本次招标免受投标人的行为而引起的风险。
    4. 投标保证金币种仅限于人民币，接收单位为招标代理机构（银行信息见第一章）。投标保证金须按以下形式提交：北京地区：支票、电汇（或网银）、银行汇票、投标保函；其它地区：电汇（或网银）、银行汇票、投标保函。
    5. 投标保证金在中标人与招标人签订采购合同后五日内予以退还。
    6. 招标人应按本须知第38条的规定交纳招标代理服务费。
    7. 发生以下情况投标保证金将被没收：
       1. 投标人在投标截止期后撤销投标。
       2. 中标人无正当理由不与采购人订立合同。
       3. 中标人在签订合同时向采购人提出附加条件。
39. **投标有效期**
    1. 投标文件从开标日起有效期为90天。如果投标文件有效期不足90天，将导致投标无效。
    2. 特殊情况下，招标人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。投标人可以拒绝上述要求，其投标保证金不被没收。对于同意该要求的投标人，将被要求相应延长投标保证金的有效期。
40. **投标文件的签署及规定**
    1. 投标文件的纸质正本需打印或用不退色墨水书写，并由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在投标文件上要求的地方签字、加盖单位公章。投标文件需投标授权人在每页右下角用姓名拼音首字母进行逐页小签。授权代表须有书面的“法定代表人授权书”，并将其附在投标文件中。投标文件的纸质副本可采用纸质正本的复印件；若纸质正本和纸质副本不同，以纸质正本为准。
    2. 投标文件的任何行间插字、涂改和增删须由签署投标文件的人在旁边签字并加盖公章才有效。
    3. 投标文件（包括投标文件的补充文件、澄清函等）因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。
41. **投标文件的递交**
42. **投标文件的数量、密封和标记**
    1. 投标人应提交一份纸质正本“投标文件”、五份纸质副本投标文件”和一份电子文档（光盘或U盘）。每份纸质投标文件封面的右上角应标明“正本”或“副本”。
    2. 投标人应将纸质正本、纸质副本和电子文档（光盘或U盘）密封，并标明招标编号、项目名称及正本、副本或电子文档等信息。
    3. 为方便开标唱标，投标人应将开标一览表、投标保证金（投标保证金如是电汇，采用电汇底单复印件；如是网银，采用网银转账页面打印件）和投标优惠声明（如有）分别单独密封，与纸质正本、纸质副本和电子文档（光盘或U盘）分装，并作为投标文件的一部分同时递交。
    4. 每一密封信封上注明“于 年 月 日 时之前（指招标文件中规定的开标日期及时间）不准启封”的字样。
    5. 投标人应将投标文件按20.1-20.4中的规定密封和标记后，按投标邀请中规定的开标地点送达招标人。
    6. 如果未按上述规定进行密封和标记，招标人对“投标文件”的提前拆封不负责任。
    7. 由于不可抗拒的原因或无法控制的事件发生而导致投标文件包装的损坏或投标文件的损毁、丢失等，招标人将不负责任。
    8. 招标人拒绝接受以电报、电话、传真、电子邮件形式的投标。
43. **递交投标文件的截止时间**
    1. 所有投标文件（包括一份纸质正本“投标文件”、五份纸质副本“投标文件” 和一份电子文档（光盘或U盘）以及开标一览表、投标保证金和投标优惠声明）都必须按招标人在投标邀请中规定的投标截止时间之前送达招标人。
    2. 出现第7.3款因招标文件的修改推迟投标截止日期时，则按招标人修改通知规定的时间前递交。
    3. 招标人将拒绝在投标截止时间后收到/递交的投标文件及未按20.2-20.4中的规定密封的投标文件。
44. **投标文件的修改、补充、撤回和撤销**
    1. 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改、补充或撤回，但必须有修改、补充或撤回的书面通知，且该通知需经投标人法定代表人签字或正式授权的投标人代表签字方为有效。
    2. 在投标截止时间之后，投标人不得修改、补充或撤回其投标文件（评标委员会要求的澄清除外）。
    3. 投标人不得在投标截止时间之后撤销其投标文件。
45. **开标和评标**
46. **开标**
    1. 招标人在投标邀请书中规定的时间和地点公开开标。投标人派代表参加并签到。投标人因故不能派代表出席开标活动，事先应书面（信函、传真）通知招标人，并承诺默认开标结果。
    2. 开标仪式由招标代理机构组织并主持。由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由招标人委托的公证机构检查并公证，确认无误后交由招标代理机构工作人员当众拆封，宣读所有在截止时间前收到投标文件的投标人名称、所投投标价格、投标优惠声明（如有）、是否提交了投标保证金，以及投标文件的其他主要内容并加以记录，对于投标人在投标截止期前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。
    3. 由招标代理机构对开标过程进行记录并由投标人代表签字确认。
    4. 未宣读的投标价格、价格折扣等实质内容在评标时将不予考虑。
47. **评标委员会**
    1. 招标人将根据本次招标项目的特点和有关法律法规的要求组建评标委员会。
    2. 评标委员会成员由招标人的代表和有关技术、经济等方面的专家组成。
    3. 评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。
48. **对投标文件的资格性和符合性的审查**
    1. **开标后，评标委员会将首先进行资格性审查，审查每一投标文件是否满足以下要求：**
       1. 投标有效期是否符合招标文件要求。
       2. 是否提交了招标文件要求的投标保证金。
       3. 是否提交了有效的营业执照的证明材料。
       4. 是否提交了法定代表人授权书的证明材料。
       5. 是否提交了相关声明的证明材料。
       6. 是否提供了承诺书的证明材料。
       7. 是否提供了投标人资格声明的证明材料。
       8. 是否提供了ISO9001质量管理体系认证证书的证明材料。
    2. **未通过资格性审查的投标人不能进入符合性审查。**
    3. **评标委员会将对通过资格性审查的投标人进行符合性审查。审查每一投标文件是否满足以下要求：**
       1. 投标文件是否按要求签字。
       2. 投标文件是否按规定的格式填写，是否存在内容不全或关键字迹模糊、无法辨认。
       3. 投标人是否报有两个或多个价格或投标人的报价混乱，总价、单价有多处不一致的错误的。
       4. 投标报价是否低于成本或者高于招标文件设定的最高投标限价。
    4. **未通过资格性审查和符合性审查的投标人，以及有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的投标人，评标委员会将其作为无效投标处理。**
49. **投标文件报价错误的修正**
    1. 若“投标一览表”内容与投标文件中明细表内容不一致的，以“投标一览表”为准；若单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修改总价，但单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准并修改单价；若用文字表示的数值与数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。如果投标人不接受对其错误的更改，其投标将被拒绝。
    2. 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。
50. **投标文件的澄清**
    1. 投标文件中有含义不明确的内容、明显文字或者计算错误，评标委员会认为需要投标人作出必要澄清、说明的，应当书面通知该投标人。
    2. 投标人必须按要求进行澄清，书面澄清答复须有投标人法定代表人签字或正式授权的投标人代表签字，并加盖公章，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
    3. 评标委员会不得暗示或者诱导投标人作出澄清、说明，不得接受投标人在开标后主动提出的澄清、说明。
51. **对投标文件的评审和比较**
    1. 评标委员会将对有效的投标文件进行评审和比较。
    2. 评标时除考虑投标报价以外,还将考虑其它因素，具体见本须知第29.7条。
52. **评标原则及主要方法**
    1. 认真贯彻国家有关法律、法规，维护国家利益。
    2. 保护招标人的合法利益。
    3. 评标工作将遵循公平、公正、科学、择优的原则，对所有投标人的投标评价都采用相同的程序和标准。
    4. 评标严格按照招标文件的要求和评标办法的规定进行。
    5. 评标期间不接受任何价格调整。
    6. 本次评标采用综合打分法，是指在满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，由评委依据招标文件和评标办法以及有关法律法规的要求对每个合格的投标人进行独立打分，所有评委对同一投标人打分的算术平均值为该投标人的最终得分（所有得分保留小数点后两位，第三位四舍五入）。**投标人按最终得分高低依次排序，得分最高的前1-3名作为本项目中标候选人。**
    7. 本次评标满分为100分， 具体权重划分如下：

**1）综合得分表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项　目 | 权重 | 得分 | 合计 | 备注 |
| 1 | 商务得分 | K1＝10％ | A1 |  | A1\*K1 |
| 2 | 技术得分 | K2＝45％ | A2 |  | A2\*K2 |
| 3 | 报价得分 | K3＝45％ | A3 |  | A3\*K3 |
| 最终得分 | | 100 | | ∑ |  |

**2）商务得分表（A1）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 标准分 | 评分标准 | 分值 |
| 1 | 系统集成资质 | 20 | 投标人具有系统集成资质的得20分，其他情况不得分。 | 20 |
| 2 | ISO20000 IT服务管理体系认证证书 | 10 | 投标人具有ISO20000 IT服务管理体系认证证书的得10分，其他情况不得分。 | 10 |
| 3 | CMMI软件成熟度 | 10 | 投标人具有CMMI5得10分，  其他情况不得分。 | 10 |
| 4 | ITSS信息技术服务运行维护标准符合性成熟度证书 | 10 | ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书成熟度二级以上（含）得10分，其他情况不得分。 | 10 |
| 5 | 财务状况 | 10 | 投标人具有近三年经过审计的财务报告的，得10分，其他情况不得分。 | 10 |
| 6 | 近三年类似项目业绩 | 40 | 近3年，即2015年1月1日至本项目投标截止日，投标人每有一个轨道交通建设及运维服务业绩得10分。 | 40 |

**3）技术得分表（A2）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **标准分** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 服务组织方案 | 10分 | 方案合理，与北京地铁业务贴合性强，服务思路清晰 | 6-10 |
| 方案一般 | 0-5 |
| 2 | 人员组织方案 | 10分 | 方案合理，满足需求 | 6-10 |
| 方案一般 | 0-5 |
| 3 | 技术人员要求 | 20分 | 所投入的项目技术负责人至少具有近三年北京市地铁信息化相关项目经验，同时提供项目合同复印件，每个4分，最高20分 | 0-20 |
|
| 4 | 承诺平均响应时间 | 10分 | 30分钟内响应 | 6-10 |
| 大于30分钟 | 0-5 |
| 5 | 承诺平均处理时间 | 5分 | 2小时以内 | 2-5 |
| 大于2小时 | 0-1 |
| 6 | 设备巡检方案 | 10分 | 方案合理，满足要求 | 5-10 |
| 方案一般 | 0-5 |
| 7 | 运维管理系统方案 | 5分 | 方案合理，清晰准确 | 2-5 |
| 方案一般 | 0-1 |
| 8 | 故障统计分析方案 | 10分 | 方案合理，针对性强 | 5-10 |
| 方案一般 | 0-5 |
| 9 | 项目经理类似案例 | 20分 | 所投入的项目经理具有近三年轨道交通信息化项目案例，每个案例4分，最高20分 | 0-20 |

**4）报价得分表（A3）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 标准分 | 评分标准 | 分值 | 备注 |
| 1 | 投标报价 | 100 | 以此类推，扣至70分为止 | | 1、差值=投标报价- 基准价；  2、评分标准＝差值/基准价； |
| 5%（含）～6％ | 70 |
| 4%（含）～5％ | 75 |
| 3%（含）～4％ | 80 |
| 2%（含）～3％ | 85 |
| 1%（含）～2％ | 90 |
| 0%～1％ | 95 |
| 0%（含）～-1％ | 100 |
| -1%（含）～-2% | 97 |
| -2%（含）～-3% | 94 |
| -3%（含）～-4% | 91 |
| -4%（含）～-5% | 88 |
| -5%（含）～-6% | 85 |
| 以此类推，扣至70分为止 | |

**备注：基准价=(各有效投标价格在剔除其中最高和最低投标价格各一家后的算术平均值)（如投标为四家及四家以内时，不剔除其中最高和最低投标价格）。**

* 1. 反对不正当竞争。

1. **评标过程保密**
   1. 有关投标人的任何情况不得透露给任何其他投标人。
   2. 有关投标文件的审查、澄清、评估、比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给任何投标人和其他无关人员。
2. **与招标人/招标机构的接触**
   1. 从开标之日起至授予合同之日止，除非招标人/招标代理机构/评标委员会有要求，投标人不得就与其投标有关的事项与招标人/招标代理机构/评标委员会接触。
   2. 投标人不得以任何方式干扰招标和评标活动，否则其投标无效，并没收其投标保证金。
3. **定标**
4. **定标准则**
   1. 招标人将把合同授予被确定为实质上响应招标文件的要求并有履行合同能力和意愿的综合得分最高的投标人。
   2. 最低投标报价不是被授予合同的唯一条件。
   3. 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照该包评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。
5. **资格确认**
   1. 中标候选人的经营、财务状况发生较大变化或者存在违法行为，招标人认为可能影响其履约能力的，应当在发出中标通知书前由原评标委员会按照招标文件规定的标准和方法审查确认。
6. **接受和拒绝任何或所有投标的权力**
   1. 为维护国家利益和招标人的合法利益，招标人在发《中标通知书》前的任何时候仍有选择和拒绝任何或所有投标和取消招标过程的权力。并且，无须向受影响的投标人承担任何责任，同时也无须通知受影响的投标人有关招标人这样做的原因。
   2. 评标结束后，招标人发现投标人被人民法院列为失信被执行人的，按否决投标处理。
7. **结果公示和中标通知**
   1. 招标人/招标代理机构自收到评标报告之日起3日内公示中标候选人，公示期不少于3日。投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人/招标代理机构应当自收到异议之日起3日内作出答复。
   2. 招标人确定中标人后，招标代理机构向中标人发出《中标通知书》，同时将中标结果通知其它未中标的投标人；对未中标者，招标人/招标代理机构不对未中标原因做出解释，同时亦不退还投标文件。
   3. 招标代理机构按规定退还投标保证金。
   4. 《中标通知书》是合同文件的组成部分。
8. **签定采购合同**
   1. 中标人应在《中标通知书》发出后30日内与招标人签订采购合同。
   2. 招标文件、中标人的投标文件及其补充/修改/澄清函件等均为采购合同的重要组成部分。
   3. 中标人应当按照采购合同约定履行义务，中标人不得向他人转让中标项目，也不得事先未经招标人同意将中标项目分包。否则，招标人有权撤消合同，并要求中标人退回已支付资金和赔偿相应的损失。
9. **腐败和欺诈行为**
   1. 发生以下情况中标无效或被拒绝发出《中标通知书》：
      1. “投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的，投标人以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的。
      2. 投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的。
10. **招标代理服务费**
    1. 本项目的中标人应在中标通知书发出后一次性向招标代理机构支付招标代理服务费。
    2. 招标代理服务费执行《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号文）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）及《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）的规定，根据中标金额按差额定率累进法计算后按5%比例下浮收取。
11. **招标文件的解释权**
    1. 本招标文件由招标人和招标代理机构负责解释。
12. **合同主要条款**

**合同书**

北京市地铁运营有限公司就“北京市地铁运营有限公司桌面运维外包项目”所需服务进行国内公开招标。经评标委员会评定(受托单位)为中标人。委托单位、受托单位双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

**1、合同文件**

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

a.本合同书

b.中标通知书

c.合同条款

d.投标文件 (含澄清文件)

e.招标文件(含招标文件补充通知)

**2、合同总价**

本合同总价为元人民币。

**3、付款方式**

本合同的付款方式为：

**4、服务时间**

时间：

**5、合同的生效**

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

　甲　方： 乙　方：

　名　称：(印章)　　　　　　　　　名　称：(印章)

年　月　日　　　　　　　　　　　年　月　日

　负责人(签字)： 法定代表人(签字)：

　地　　址： 地　　址：

邮政编码： 邮政编码：

电　　话： 电　　话：

开户银行： 开户银行：

帐　　号： 帐　　号：

**合同条款**

# 第一章总则

第一条为保障北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机的正常可靠运行。根据《中华人民共和国合同法》等有关法律法规以及上级单位有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机设备维修保养相关事宜协商一致，特订立本合同。

# 第二章维保期限

第二条维保期限

本协议有效期为12个月，自 年 月 日至 年 月 日。

# 第三章维保范围

第三条维保事项

1.负责保障北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机设备的正常运行，包括但不限于巡检、维修、检测、保养、抢修以及甲方委托的其他临时相关任务。

2.与维修养护资产使用、保养、维修等相关的其他事项。

第四条维保设备具体范围

北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机设备的维修、维护、管理。

# 第四章维保内容

第五条维保内容为乙方为维保设备提供定期保养以及故障维修服务，保障北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机的正常使用运行。

第六条乙方提供定期保养服务内容

1.乙方定期对设备进行全面检查、维护，其余的定期做一般常规的检查。

2.乙方天定期对桌面办公用电脑和办公打印机进行清洁，以保障办公设备正常使用。

3.乙方需在重点节假日（如春节、国庆、全国两会）前对维保设备提出有效的保障预案，确保设备各项功能正常，如甲方需要，可要求乙方在指定单位提供值守服务。

4.资产巡查服务

第七条乙方提供故障维修服务的内容

1．乙方对出现故障的桌面办公用电脑和办公打印机提供维修。

2．乙方对出现故障的设备提供全年实际天数小时的服务，分钟内电话响应，且根据机关和站区的距离远近，机关小时到达现场，站区最长小时到达现场进行故障处理，停车厂最长小时到达现场进行故障处理。对于能够现场处理的故障最长时间小时处理完毕，非现场处理故障最长不超过小时。

3. 负责保障甲方桌面办公用电脑和办公打印机设备安全正常工作。

4.乙方工程师负责对甲方桌面办公用电脑和办公打印机设备定期巡检，及时消除安全隐患，确保正常使用运行。

# 第五章服务质量标准

第八条服务质量标准

乙方服务质量应当达到本合同约定的设备维修养护服务标准以及其他相关的国家、行业、地方技术标准和设计规范等。

1．负责保障北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机设备的安全正常，确保无安全隐患。

2．甲方每年对乙方进行服务质量考核，考核项目如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 指标说明 | 达标标准 |
| 平均响应时间 | 总响应时间/总响应次数 | 小于0.5小时 |
| 平均处理时间 | 总处理时间/总处理次数 | 小于2小时 |
| 服务满意度 | 每次服务满意度的算术平均值 | 不低于80% |
| 重复故障率 | 故障次数/设备总数 | 小于30% |
| 资产记录准确率 | 账物相符设备数/设备总数 | 不低于90% |
| 巡检工作完成率 | 实际巡检设备数/设备总数 | 不低于90% |

指标按年统计，未达到达标率，视为不合格，每有一项不合格项，扣除总服务费5%，公式如下：

扣除服务费=总服务费×不合格指标数×5%

年末应付费用=总服务费×50%-扣除服务费

# 第六章双方权利义务

第九条甲方的权利

1．代表和维护设备产权人及使用人的合法权益。

2．有权制定设备维修养护服务实施细则、服务标准及相关管理规定，建立相应检查制度。

3．按国家、行业规范以及本合同规定的相关规范、服务标准对乙方工作情况进行检查。

4．甲方检查人员如果发现维修保养服务有缺陷或不符合本合同规定的标准时，有权提出意见，乙方应采取必要措施进行整改。

5．甲方拥有对北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机设备资产的新增、大修、更新改造、报废等权利。

6．对涉及维护保养工作周期、质量、标准等重大问题变更时，应由甲方最后确定并按国家及行业相关的规定办理。

7．当乙方服务不符合或达不到本合同服务标准时，甲方有权按合同相关规定扣款。

8．有权要求乙方提交与维保服务内容相关的资料及报表。在事故调查过程中，有权调取相关设备内的故障记录。

9．国家法律法规及行业规定的甲方应有的其他权利。

第十条甲方的义务

1．甲方应认真履行本合同、行业规定及国家法律法规的各项规定。

2．按合同约定付款。

3．在抢险抢修、施工及维修等工作中，需要甲方协调的，甲方应积极与相关单位协调。

4．国家法律法规及上级单位规定的甲方应有的其他义务。

第十一条乙方的权利

1．按合同约定时间及方式收取服务报酬。

2．乙方有依据设备的实际使用状态、状况对设备提出升级、购置、更新改造、报废申请的建议权利。

3．乙方有权拒绝甲方违反国家及行业规范的章程及规定的指挥。

4．国家法律法规行业规范规定的乙方应有的其他权利。

第十二条乙方的义务

1．坚持“安全第一，预防为主、综合治理”的服务方针，建立一支有专业水准的设备维修养护团队。采用先进的检测、维护新技术，保证设备在寿命有效期内，使用功能完备、性能稳定，最大限度地降低设备故障率、减少设备运行和维修成本。

2．认真履行本合同、行业规范及国家法律法规的各项规定。

3．配合甲方的资产交接工作，并确保受托维护管理的设备设施完好。

4．乙方应积极配合其他单位所进行维修及抢险抢修工作。

5．确保维保设备的完好，以及维保资产的安全性及完整性。

6．建立与甲方的有效联系机制，并指派专人负责。

（1）乙方建立维修、报修网络，明确各层次报修电话，形成有效沟通机制。

维修服务电话：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 联系人 | 维修服务电话 |
| 1 |  |  |

（2）乙方应有专人受理甲方对服务质量的反馈，并及时处理，确保对甲方承诺的兑现。

报修服务电话：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 联系人 | 报修及服务电话 |
| 1 |  |  |

（3）甲乙双方重要事项的传递和记录应采取书面正式文件、传真方式或调度电话。

7．协助甲方制定全面、完善的确保运营安全的设备抢险应急预案及相关制度，并准备必要的应急抢修备品备件，建立畅通快速的抢修服务，要求能够在最短的时间内恢复设备的正常运营。

8．本合同项下维保内容不得转包。

9．乙方因第三方原因造成违约的，应当向甲方承担违约责任。

10．所有进入场段、车站进行作业的人员必须办理出入证并随身携带，加强对所属员工及委外人员的管理教育，使其遵守站区、车场、施工等相关作业管理规定。

11．乙方工作人员进入服务地点不得携带任何易燃、易爆、腐蚀性、强电磁、辐射性、流体物质等对设备正常运行构成威胁的物品。严禁吸烟、喝水、吃食物、嬉戏，保持安静。乙方工作人员应履行甲方相关登记制度。

12．应严格按照相关行业及甲方的相关规定，安排各项工作，建立健全工作组织体系。

13．对外来不可预见因素或不可抗力造成的破坏，乙方应采取有效处置手段，进行应急处置或抢修，以确保尽快恢复安全运营。

14．国家法律法规及行业规范规定的乙方应有的其他义务。

# 第七章合同价款与支付方式

第十三条本合同总额为元，大写人民币。

第十四条合同价款的进度

1.服务期满6个月后，在收到乙方符合国家规定的增值税普通发票后，甲方于向乙方支付合同首付款50% 元，大写人民币。

2.服务期满11个月以后，甲方将对乙方的服务情况进行考核，考核结果需经甲方主管部门确认，根据考核情况确定合同尾款，在收到乙方增值税普通发票后，甲方于向乙方支付相关款项。

# 第八章合同的变更、解除

第十五条本合同生效后，甲、乙任何一方不得擅自变更和解除本合同。

第十六条甲、乙任何一方，需要变更本合同的其他条款时均应时书面通知对方，并经双方协商一致，达成书面协议。

第十七条甲、乙任何一方需要解除合同时，应及时书面通知对方并就合同解除后有关事宜协商一致达成书面协议。

第十八条乙方应积极配合甲方关于合同和手续的相关办理规定。

第十九条遇调整事项时，甲乙双方应保证信息基础的一致性和信息渠道的畅通性，并将调整事项及相关依据及时书面通知对方。

# 第九章违约责任

第二十条维护保养工作违约责任认定

乙方应加强为甲方提供服务的技术工程师的安全管理，在为甲方提供技术服务的过程中发生乙方技术人员意外损坏甲方服务现场其他设备设施的情况，由乙方自行承担相关责任并向甲方赔偿损失。

第二十一条对违约事项且造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方限期整改，并给予经济赔偿。

第二十二条在合同执行期间，因乙方负责维修的北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机因维修不当出现影响安全运营的等级事故及服务质量问题的，乙方负相应责任并负责恢复设备原有质量和功能。给甲方或第三方造成损失的，乙方应负责赔偿。

第二十三条乙方维修管理北京地铁集团总部和运一分公司、运二分公司、运三分公司、运四分公司、通信信号分公司、机电分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司及研发中心、地铁技校各二级单位的桌面办公用电脑和办公打印机设备时，发生人身伤害事故，依据《工伤保险条例》由乙方承担相应的责任和处理费用。

第二十四条甲方无正当理由违反本合同的约定，乙方有权要求甲方在一定限期内解决，逾期未解决的，在此期间造成的事故及服务责任由甲方承担。造成乙方经济损失，甲方应给予乙方经济赔偿。乙方有权终止合同。

第二十五条甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付合同总金额的 10%违约金；给对方造成的经济损失，超过违约金的，还应给予赔偿。

第二十六条乙方因直接或间接原因造成违约的，应当向甲方承担违约责任。

# 第十章争议处理

第二十七条双方发生争议时，应先协商，如协商不成，任何一方可向北京仲裁委员会申请仲裁。

# 第十一章附则

第二十八条本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应及时通知对方，并按法律法规的规定协商处理。同时，双方应采取合理措施避免损失产生或扩大，任意一方不履行该义务导致损失产生或扩大的，就产生或扩大的损失，无权向对方主张赔偿。

第二十九条本合同到期且仍未对续签等事宜谈妥前，经双方同意仍继续执行本合同直至新合同签订，在此期间若国家、行业或上级单位颁布新的法律、法规规章及办法标准的，一律执行最新规定。

第三十条双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十一条本合同之附件均为合同有效组成部分。

第三十二条本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律，法规和规章执行。

第三十三条本合同一式5份，甲方4份，乙方1份。

第三十四条本合同自双方签字盖章之日起生效。

第十二章廉政条款

1.甲方工作人员不准向乙方和相关工作人员索要或接受回扣、购物卡、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

2.甲方工作人员不准在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用。

3.甲方工作人员不准违反合同约定而使用乙方提供的通信、交通工具和办公用品。

4.甲方工作人员不准要求、暗示或接受乙方为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

5.甲方工作人员不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关工作人员的宴请、健身、娱乐等活动。

6.甲方工作人员不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同乙方合同有关的业务、监管等活动。

7.乙方工作人员不准以任何理由向甲方工作人员贿赂、或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

8.乙方工作人员不准以任何理由为甲方工作人员报销应由对方或个人支付的费用。

9.乙方工作人员不准以任何行贿形式为甲方或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

10.乙方工作人员不准以任何贿赂形式为甲方工作人员提供通信、交通工具和高档办公用品。

11.乙方工作人员不准以任何理由为甲方或个人有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

12.甲方工作人员、乙方工作人员，双方相互监督，发现有违反廉洁行为的，应向单位举报。

13.双方自觉遵守廉政条款，如有违反，依据有关法律法规和企业有关规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿。

1. **技术规格及要求**
2. **项目概述**
   * 1. **项目总则**
3. 投标人应充分了解本项目中关于北京地铁桌面外包运维的相关约定，应在本项目约定的项目服务期内完成项目约定任务。
4. 投标人应充分理解招标人在系统运行及业务运营方面的要求，并充分考虑招标人现有业务需求及业务的扩展，并向招标人提交一套完整解决方案，并对最终方案的完整性负全部责任。
5. 投标人应结合北京地铁的实际情况，在充分满足用户需求书、确保工作质量的前提下，综合考虑服务期、成本、风险等因素来制订运维方案。
6. 在项目实施过程中，对因投标人技术失误等原因对招标人造成的经济、精神形象等方面的损失，投标人应承担完全责任。
7. 在项目实施过程中，招标人对所有技术方案、标准规范拥有最终的裁决权，一旦招标人裁决后，投标人必须全力贯彻执行，不得以任何借口予以推脱。
8. 投标人中标后，在项目实施期间，若因其技术过失、系统缺陷、管理不当、延误服务、违反法律等自身原因引发的各类事故，并对招标人或其自身造成损失，由投标人承担一切责任和一切经济损失。
9. 投标人须仔细阅读本招标文件中提出的所有条款，包括各项技术要求，对本招标文件中所有条款应逐条对应、明确答复并提交详细的技术方案。在技术方案中不能出现“近似”或“大约”等用词，对于每条要求必须详细写出参数、规格或方案内容。
10. 投标人方案中的运维服务承诺应不低于本招标文件的要求，对于服务指标低于用户需求书要求的部分应列入技术偏差表。
11. 投标人须承诺本项目相关的资料文件仅限本项目使用，不得以任何形式外传。
12. 投标人提交的所有文件应使用简体中文，投标文件中涉及的英文缩写需与本招标文件缩写表保持一致。
13. 投标人应充分理解招标人的需求，积极配合招标人细化服务需求，对于服务需求不详尽之处，投标人可以在投标文件中予以补充。
14. 维修过程中产生工具、备件等消耗由投标人承担。
15. 本招标文件的解释权归招标人所有。
    * 1. **项目实施背景**

北京市地铁运营有限公司作为北京市公众服务的重要企业承载着市民出行和重大节假日与活动交通保障的重要职责，目前北京市地铁运营有限公司总公司位于西直门地铁大厦，下属运营一分公司、运营二分公司、运营三分公司、运营四分公司四个负责线路运营的二级单位；下属通号分公司、供电分公司、建安分公司、线路分公司、机电分公司五个负责专业系统及设备运行维护的二级单位；下属研发中心、地铁技术学校等附属机构。

目前地铁运营公司随着信息化的不断建设和公司办公人员与业务规模的扩大，桌面办公用电脑和办公打印机等IT日常办公设备数量日渐增多，一旦设备发生故障，会严重影响日常办公业务和生产业务。为保障总公司和二级单位、附属机构办公设备的稳定运行，为统一管理日常办公设备维修维保业务、提高维修维护服务质量，现集中对运营公司桌面办公用电脑和办公打印机的维修维护服务进行统一招标。

公司总部及各二级单位现有桌面办公用电脑和办公打印机5000余台，目前在日常维护中存在的如下问题：

（1）设备数量多，分布位置分散，维修维护难度高。

（2）设备具体配置不清，信息不准确，无法做到统筹管理，对整体的固定资产梳理入账产生很大影响。

（3）各单位维护手段、流程方式不一，缺乏高效统一的运维管理模式。

项目范围：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | 桌面办公用电脑和办公打印机数量 |
| 1 | 北京市地铁运营有限公司总部 | 不低于5000台 |
| 2 | 北京市地铁运营一分公司 |
| 3 | 北京市地铁运营二分公司 |
| 4 | 北京市地铁运营三分公司 |
| 5 | 北京市地铁运营四分公司 |
| 6 | 北京市地铁通信信号分公司 |
| 7 | 北京市地铁线分公司 |
| 8 | 北京市地铁供电分公司 |
| 9 | 北京市地铁建安分公司 |
| 10 | 北京市地铁机电分公司 |
| 11 | 北京地铁研发中心 |
| 12 | 北京地铁技校 |

* + 1. **项目建设目标**
* **引入专业的服务公司，借助其多年的服务经验，为公司桌面设备的运维工作提出新的模式。**
* **部署一套桌面统一维护管理平台，确保设备及时维修维护。**
* **实现公司总部及各二级单位**桌面办公用电脑和办公打印机**的集中管理维护，设备型号、配置、使用年限等信息的实时掌控和更新。**
* **实现服务过程可追踪，服务结果有统计分析。**
* **通过服务绩效考核管理制度不断完善和细化服务质量。**

1. **项目总体需求**
   1. 7\*24小时服务台热线支持，节假日和重大活动提供现场保障服务。
      1. 提供统一报故电话，接听并记录事故情况；
      2. 对维修故障进行初步排查及电话支持服务，判断事故类型；
      3. 根据保修故障安排维修工程师，并在服务平台上提交派发工单；
      4. 跟踪服务处理过程、客户满意度定期回访、汇总和分析客户信息及需求、反馈服务信息及相关报表；
      5. 提供运维支持平台软件，可通过软件管理运维服务流程，监控运维服务进度，统计运维相关数据。
   2. 驻场服务：
      1. 多品牌设备支持服务
      2. IT使用规则制定、补充及完善
      3. 日常办公软件支持服务
      4. 硬件支持服务
      5. 网络故障定位排除
      6. 协助突发事件处理
      7. 服务报告及建议
      8. 提供工作日驻场技术服务，提供重大活动驻场保障技术服务，驻场人员不少于12人
      9. 工作流程：
         1. 提供电话或远程在线技术支持服务，如无法解决派驻场工程师至现场提供现场维修维护技术服务；
         2. 根据服务平台所派工单，工程师携带相关工具设备第一时间到达现场；
         3. 现场检查故障情况，根据现场情况对故障进行检测、维修、更换配件等操作；
         4. 与被维护人员确认维修结果并签署维修确认单；
         5. 在服务平台上提交维修结果上传确认单；
         6. 维修完成后热线服务台于2个工作日内完成满意度回访工作；
   3. 对驻场所在地备品备件进行巡检；
   4. 提供定期的设备资产清查服务
   5. 项目经理主要工作内容：

整体服务质量分析与监管、流程制定与完善、服务报告汇总与分析、人员工作任务调配、人员绩效考核管理、紧急问题升级与协调处理、定期客户沟通等

服务水平指标考核：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 指标说明 | 达标率 |
| 平均响应时间 | 总响应时间/总响应次数 | 小于0.5小时 |
| 平均处理时间 | 总处理时间/总处理次数 | 小于2小时 |
| 服务满意度 | 每次服务满意度的算术平均值 | 不低于80% |
| 故障率 | 故障次数/设备总数 | 小于30% |
| 资产记录准确率 | 账物相符设备数/设备总数 | 不低于90% |
| 巡检工作完成率 | 实际巡检设备数/设备总数 | 不低于90% |

服务期满12个月以后，甲方将对乙方的服务情况进行考核，考核结果需经甲方主管部门确认，根据考核情况确定合同尾款，在收到乙方增值税普通发票后，甲方于向乙方支付相关款项。

指标按年统计，未达到达标率，视为不合格，每有一项不合格，扣除总服务费5%，公式如下：

扣除服务费=总服务费×不合格指标数×5%

年末应付费用=总服务费×30%-扣除服务费

1. **项目服务周期**

桌面应用服务项目周期自合同签订日起，为期1年。

投标人服务协议期满后，为确保服务延续性得到保障，投标方需提供三个月的系统交接期，以配合招标人进行台账、技术等交接工作。在确保招标人的业务不受影响的情况下完成交接。

1. **附件--投标文件格式**
2. **投标书**

致：**北京市地铁运营有限公司**

根据贵方为 项目招标的投标邀请

（招标编号），签字代表 (全名、职务)经正式授权并代表

(投标人名称、地址）提交下述纸质文件正本一份和副本一式五份。

1. 开标一览表
2. 投标报价明细表
3. 按招标文件要求提供的其它全部文件
4. 已交纳投标保证金，金额为

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标表中规定的投标报价为 元（即：大写金额 ）。
2. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
3. 投标人已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 本投标自宣读投标日起有效期为 个日历日。
5. 如果在规定的投标截止时间之后投标人撤销投标，其投标保证金将被贵方没收。
6. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
7. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： 邮编：

电话： 传真：

投标人代表姓名、职务（印刷体）： 投标人名称： （公章）

授权代表签字： 日期： 年 月 日

1. **开标一览表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |
| --- | --- |
| **投 标 人** |  |
| **投标报价**  **（合同价）** | 大写金额：人民币 圆整  小写金额：￥ .00 |
| **服务期限** | 合同签订后 日 |
| **服务地点** |  |
| **其他声明** |  |

注：此表应按“投标人须知”的规定密封标记并与投标保证金一同密封单独提交

投标人名称并加盖公章：

授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **投标报价明细表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 报价  （人民币/元） | 服务时间 | 服务地点 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |

注：1）本表的合计栏即为投标报价，应和开标一览表的报价相一致；

2）如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

投标人名称并加盖公章：

授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **技术参数偏离表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **需求名称** | **招标规格** | **投标规格** | **正/负/无偏离** | **说明** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人名称并加盖公章：

授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **商务条款偏离表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件的商务条款** | **投标文件的商务条款** | **正/负/无偏离** | **说明** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称并加盖公章：

授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **投标人资格证明文件**
   1. **营业执照复印件**

（按规定备案、年检合格，可提供最新版三证合一证明材料复印件，并加盖单位公章）

* 1. **法定代表人授权书**

本授权委托书声明：我 （法定代表人姓名） 系注册于 （投标人地址） 的 （投标人名称） 的法定代表人，现代表公司授权下面签字的 （被授权人的姓名、职务） 为我公司合法代理人，代表本公司参加（项目名称） 招标编号为 的投标活动。代理人在本次投标中所签署的一切文件和处理的一切有关事物，我公司均予承认。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

后附被授权人身份证复印件。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人签字：

代理人（被授权人）签字：

日期： 年 月 日

* 1. **声明**

声明内容：

1. 近三年无处于被责令停业、财产被接管、冻结、破产状态的声明
2. 近三年在经营活动中没有重大违法记录的声明
3. 近三年无诉讼或无败诉情况的声明
4. 近三年无安全、质量事故的声明

注：声明函必须加盖公章，格式自拟。

* 1. **承诺书**

致  （招标人） ：

我公司作为 项目投标人，在此郑重承诺：**我单位截止至定标日，不会被人民法院列为失信被执行人。**

**特此承诺。**

投标人名称并加盖公章：

授权代表签字：

日期： 年 月 日

* 1. **投标人资格声明**

1. 名称及概况 ：
2. 生产厂家名称：
3. 地址及邮编：
4. 成立和注册日期：
5. 主管部门：
6. 企业性质：
7. 法人代表：
8. 职员人数：

一般工人：

技术人员：

1. 近期资产负债表(到 年 月 日止)
2. 固定资产：

原值：

净值：

1. 流动资金：
2. 长期负债：
3. 短期负债：
4. 资金来源：

自有资金：

银行贷款：

1. 资金类型：

生产资金：

非生产资金：

1. （1）关于生产投标货物的设施及其它情况：

工厂名称地址　　 生产的项目　　　年生产能力　 　职工人数

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　 　\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　 　\_\_\_\_\_\_\_

（2）本制造厂不生产，而须从其它制造厂购买的主要零部件

制造厂家名称和地址：

主要零部件名称\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 制造厂家生产此投标货物的历史(年数)：
2. 近三年该货物主要销售给国内、外主要客户的名称地址：

名称和地址　　　　　　　　　　　　　　　 销售项目和数量

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　　　　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　　　　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

出口销售额：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 近三年的年营业额：

年份　　 　　　　国内　　　　 　　出口　 　　　　　总额

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 易损件供应商的名称和地址：

部件名称　　　　　　　　　　　　　供应商

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　　　　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　　　　　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 有关开户银行的名称和地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. 其他情况：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

制造商名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

授权代表的职务：

电话号：

传真号：

日期： 年 月 日

* 1. **具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的其它证明材料**

投标人必须提供以下证明材料，否则其投标将被拒绝

合格有效的ISO9001质量管理体系认证证书证书复印件并加盖投标人公章

1. **投标人基本情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | |
| 法定代表人 |  | 注册资金 |  |
| 单位性质 |  | 成立时间 |  |
| 单位地址 |  | | |
| 经营范围 |  | | |
| 开户银行 |  | 银行账户 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 基本情况 |  | | |
| 组织机构图 | （注：叙述或用附图表示公司组织机构，与母公司  或子公司的关系，总负责人和主要人员。） | | |

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **相关业绩情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | |  | |
| 主要内容 | |  | |
| 合同价（万元） | |  | |
| 服务日期 | | 年月- 年月 | |
| 项目单位 | 名称 |  | |
| 地址 |  | |
| 传真 |  | |
| 电话 |  |

注：投标人需提供2015年1月1日至投标截止日的业绩合同复印件，每个业绩都需要提供该业绩情况表。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **项目团队人员情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 专业 | 职称 | 拟在本项目担任职务 | 从事相关工作年限 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

注：1）投标人应根据招标文件要求及项目情况自行配备；

2）投标人需提供团队人员的身份证、职称证、毕业证、资格证书、注册证书等相关资料的复印件。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **项目负责人情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 一般情况 | | | | | | | | | |
| 姓名 |  | | 年龄 |  | | 技术职称 | |  | |
| 职务 |  | | 本合同中拟任职 |  | | 为投标人服务时间 | |  | |
| 学历 | 年毕业于 学校 专业 | | | | | | | | |
| 2. 经历 | | | | | | | | | |
| 时间 | | 负责过的供货项目  （名称和金额） | | | 该项目中任职 | | 项目单位 | | |
| 单位名称及证明人 | | 联系电话 |
|  | |  | | |  | |  | |  |
|  | |  | | |  | |  | |  |
|  | |  | | |  | |  | |  |
|  | |  | | |  | |  | |  |

注： 投标人需提供项目负责人的身份证、职称证、毕业证、资格证书、注册证书等相关资料的复印件。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **服务方案**

投标人自行根据招标文件技术要求进行项目服务方案的编制，包括但不限于以下部分：

1. 服务组织方案
2. 人员组织方案
3. 技术人员要求
4. 承诺平均响应时间
5. 承诺平均处理时间
6. 设备巡检方案
7. 运维管理系统方案
8. 故障统计分析方案
9. 项目经理类似案例

1. **招标文件要求的和投标人认为必要的其它文件**
2. 投标人可提供系统集成资质复印件并加盖投标人公章

2、投标人可提供ISO20000 IT服务管理体系认证证书复印件并加盖投标人公章。

3、投标人可提供软件开发成熟度CMMI资质复印件并加盖投标人公章。

4、投标人可提供ITSS信息技术服务运行维护标准符合性成熟度证书复印件并加盖投标人公章。

5、投标人可提供近三年（2015、2016、2017）经过审计的财务报告复印件并加盖投标人公章