

医保费用审核结算系统维护费

项目编号：310000000250220179339-00206693

（代理机构内部项目编号：招案 2025-1905）

预算编号：0025-00013058

招 标 文 件

招 标 人：上海市医疗保险事业管理中心

招标代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2025年05月28日

2025 年 5 月

2025年05月28日

目录

投标须知前附表

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 合同条款

第五部分 评标办法

第六部分 格式附件

投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	医保费用审核结算系统维护费
2	编 号	项目编号： 310000000250220179339-00206693 代理机构内部项目编号：招案 2025-1905 预算编号：0025-00013058
3	预算金额/最高限价	本项目预算金额/最高限价：人民币 1308.1936 万元。 投标人的投标报价超过预算金额/最高限价的将作无效投标处理。
4	采购标的对应的小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业。
5	采购资金的支付方式、时间、条件	<p>第一笔付款—首付款（50%）：合同签订且采购人收到中标方提交的详细运维方案以及首付款等额发票后 30 天内，支付首付款；第二笔付款—付款（40%）：维保服务履约至 2026 年 4 月 30 日，经采购人阶段性验收合格后，采购人收到发票 30 天内，支付第二笔合同款；第三笔付款-最终验收付款（10%）合同履约期满且采购人验收合格后 30 天内，支付剩余合同款。采购人支付每笔款项以收到中标方提供的合格增值税普通发票为前提，否则，采购人有权延迟支付而不构成违约。以上支付时间是指采购人完成向财政部门申报支付手续的时间，财政部门审查及实际支付可能造成的时间延误不视为采购人违约。</p> <p>注：若中标人为中小企业，本合同所约定的支付条款将按《保障中小企业款项支付条例》的规定作出相应调整。</p>
6	招标概述	根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，依法进行招标采购。
7	招标方式	公开招标
8	招标人	单位名称：上海市医疗保险事业管理中心 地 址：上海市静安区康定路 807 号 邮 编：200041 联 系 人：卢老师 电 话：021-62581123
9	招标代理机构	招标代理机构：上海中世建设咨询有限公司

		<p>地 址：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）</p> <p>邮 编：200063</p> <p>联 系 人：王杰、杨柳、丁明德、崔容</p> <p>电 话：021-62445672</p> <p>传 真：021-62446678</p> <p>邮 箱：wangjie001@cwcc.net.cn、yangliu@cwcc.net.cn</p>
10	包件	<p><input type="checkbox"/>适用</p> <p>■不适用 有关包件的所有条款均不适用本项目</p>
11	招标内容	拟选取一家供应商为招标人提供医保费用审核结算系统维护服务（详见招标文件第三部分-采购需求）。
12	是否采购进口产品	<p>■不接受</p> <p><input type="checkbox"/>接受</p> <p>进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自境外的产品。</p>
13	服务时间	自 2025 年 7 月 28 日起一年，投标人承诺免费提供中标合同下的运维服务至下次系统运维项目合同履约开始之日。
14	服务地点	招标人指定地点（上海市）。
15	报价货币	投标文件的报价采用人民币报价。
16	投标人资格要求	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>1)本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书(CA 认证证书)；</p> <p>2) 至投标截止时间查询，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：http://www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。</p> <p>3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项</p>

		<p>目的其他采购活动</p> <p>4) 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购。</p>
17	是否接受联合体	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不接受</p> <p><input type="checkbox"/> 接受</p> <p>联合体须按投标人资格要求提交资格证明文件，并必须遵循以下规定：</p> <p>a) 联合体投标必须确定其中一个联合方为投标的全权代表方（主办人）。联合体各方应连带承担联合体在投标及履约中的全部责任与义务；</p> <p>b) 联合体各方之间应当签订联合协议书，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并在报名时将联合协议书一并提交。联合体各方签订联合协议书后，不得再以自己名义单独参加本采购项目的响应，也不得组成新的联合体参加本项目响应；</p> <p>c) 如采用联合体投标，除“投标人资格要求”由具备特定某一资质一方提供，联合体各方均须符合上述投标人资格要求。</p>
18	是否专门面向中小企业采购	<p><input type="checkbox"/> 是 本项目专门面向中小企业采购，所有供应商不享受价格分优惠政策（详见本前附表第 19 款）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策（详见本前附表第 19 款）。</p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》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。</p>
19	小微企业价格扣除比例	<p>若本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策如下：</p> <p>1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》和《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）》的相关规定，本项目对小型或微型企业产品的价格给予 10% 的扣除，以扣除后的价格作为评审价格；专门面向中小企业采购时，则不再给予价格 10% 的扣除。</p> <p>2) 若投标人为联合体，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，采购人、采购</p>

		代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
20	若供应商非中小企业，可视为中小企业参与本项目的情形	1) 货物采购项目：货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，享受中小企业扶持政策。 注：货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。 2) 服务采购项目：服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，享受中小企业扶持政策。
21	公告发布媒体	上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn)
22	招标文件下载时间、下载地址及标书费支付地点	招标文件下载时间：2025-05-28 起至 2025-06-05（北京时间） 招标文件下载地址：上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/) 本项目采用电子化采购方式，投标供应商可自行下载电子采购文件。 地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 306 室。
23	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 自行踏勘 <input type="checkbox"/> 组织 踏勘时间：_年_月_日_时_分 踏勘集中地点： 联系人： 联系电话：
24	提问方式及截止时间	书面提问须加盖投标人公章，并同时在“上海政府采购云平台”操作系统中填写提问信息。 收件人：王杰、杨柳 邮 箱：wangjie001@cwcc.net.cn
25	招标答疑会时间、地点	时间：如有，另行书面通知 地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）会议室
26	领取补充招标文件时间、地点	时间：另行安排（如有） 地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）会议室 （如有，将以书面形式统一发放所有投标人）
27	接收质疑的方式及联系方式	投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，质疑函应以书面形式递交至招标代理公司（须由法定代表人、主要负责人

		或其授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章) 联系方式详见本表第 9 项
28	投标有效期	提交投标文件截止之日起 90 日历日
29	投标保证金	<p>投标保证金金额：人民币 100000 元（人民币壹拾万元整）；</p> <p>保证金递交截止时间：同投标截止时间，以保证金实际到账为准。</p> <p>递交方式：以转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。</p> <p>为确保保证金在递交截止时间前到账，通过转账、支票、汇款方式递交保证金的投标人，应在保证金递交截止时间前完成保证金支付，保证金有效期应与投标有效期一致。</p> <p>投标保证金汇款账号：</p> <p>户名：上海中世建设咨询有限公司（专项帐户）</p> <p>开户银行：上海银行愚园路支行</p> <p>帐号：31641803001602577</p> <p>1、注明：上述户名须完整填写，包含后面（专项帐户），其中帐户的“帐”字为“巾”字旁。错字、漏字将会导致汇款不成功而无法及时缴纳保证金。）</p> <p>2、★投标人不得使用个人账户或非投标人单位账户或现金方式递交的投标保证金。</p> <p>3、银行转账时“备注栏”需注明代理机构内部项目编号、包件号及资金用途，例：“招案 2025-1905，投标保证金”。</p> <p>如为联合体，由牵头单位（主办人）递交保证金。</p> <p>如投标多个包件，建议分开递交保证金。</p>
30	投标截止时间	2025-06-18 09:30:00
31	投标文件提交截止时间、地点	<p>投标文件提交截止时间：同投标截止时间</p> <p>投标文件提交地点：http://www.zfcg.sh.gov.cn/</p>
32	开标会时间、地点	<p>开标会时间：同投标截止时间</p> <p>开标会地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）3 楼会议室。</p> <p>届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表持网上投标回执、投</p>

		标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式（若需出席现场开标）。
33	投标文件的组成	<p>投标文件均应包括下列部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 投标书（附件 1）； 2) 法定代表人等证明书（附件 2）； 3) 授权委托书（附件 3）； 4) 开标一览表（附件 4）； 5) 投标报价明细表（附件 5）； 6) 偏离表（附件 6）； 7) 货物/服务报告（附件 7）； 8) 资格证明文件（附件 8） 9) 中小企业声明函（附件 9）； 10) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）； 11) 联合体协议书（如有）（附件 11）； 12) 投标人认为需加以说明的其他内容。
34	投标文件格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式，填写投标书、法定代表人等证明书、授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、偏离表、货物/服务报告、资格证明文件、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函（如有）、联合体协议书（如有）等（详见第六部分 格式附件）。
35	投标文件份数	提供投标文件副本叁份（纸质文件）并密封，须与上传的电子投标文件内容一致，如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异，以上传的 电子投标文件为准，纸质投标文件仅作备查使用，不作为评审依据。
36	评标方法	综合评分法
37	如发生此列情况之一，投标人的投标将被拒绝	<ol style="list-style-type: none"> 1) 未按规定获取招标文件的； 2) 投标人名称与报名时不一致的； 3) 未在投标截止时间前在电子平台上提交投标文件的。
38	中标服务费支付	<p>本项目中标人与招标人签订合同后 5 天内，中标人一次性向采购代理机构支付服务费，计取标准按如下计取：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以中标通知书中确定的中标总金额作为收费的计算基数； 2. 服务费按如下计取：$[100 \times 1.5\% + (500 - 100) \times 0.8\% + (1000 - 500) \times 0.45\% + (\text{中标金额} - 1000) \times 0.25\%] \times 0.95$（万元）。

39	政府采购政策落实	本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。
40	其他	<p>(1) 投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并把必填项维护完成后，点击“提交”。</p> <p>(2) 投标人在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。</p> <p>(3) 开标（投标截止时间）后，招标代理机构将在“信用中国网站”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）。对参与开标会的投标人进行信息查询，确认投标人截至投标截止时间，参加政府采购活动是否被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单等。</p>

备注：文中“■”表示为选择项，“□”表示为未选择项。

第一部分 招标公告

第一部分 招标公告

项目概况

医保费用审核结算系统维护费招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2025-06-18 09:30:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000250220179339-00206693

项目名称：医保费用审核结算系统维护费

预算编号：0025-00013058

预算金额（元）：13081936.00 元（国库资金：13081936.00 元；自筹资金：0.00 元）

最高限价（元）：包 1-13081936.00 元

采购需求：

包名称：医保费用审核结算系统维护费

数量：1

预算金额（元）：13081936.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：拟选取一家供应商为招标人提供医保费用审核结算系统维护服务（详见招标文件第三部分-采购需求）。

合同履行期限：自 2025 年 7 月 28 日起一年，投标人承诺免费提供中标合同下的运维服务至下次系统运维项目合同履行开始之日。

本项目（不允许）接受联合体投标。

二、投标人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 1) 本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）；
 - 2) 至投标截止时间查询，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<http://www.creditchina.gov.cn>）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单；
 - 3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，

不得再参加该采购项目的其他采购活动；

4) 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购。

三、获取招标文件

时间：2025-05-28 至 2025-06-05，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价(元)：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025-06-18 09:30:00 (北京时间)

投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)电子招投标系统提交。

开标时间：2025-06-18 09:30:00

开标地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼会议室(详见一楼大屏)。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书(CA 证书)参加开标(若需出席现场开标)。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

本项目采用电子化采购方式，投标供应商可自行下载电子采购文件。

提供投标文件副本三份(纸质文件)并密封，须与上传的电子投标文件内容一致，如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异，以上传的电子投标文件为准，纸质文件仅作备查使用，不作为评审依据。

届时请供应商的法定代表人或其授权代表持投标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑、无线网卡出席开标仪式(若需出席现场开标)。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

单位名称：上海市医疗保险事业管理中心

地 址：上海市静安区康定路 807 号

邮 编：200041

联 系 人：卢老师

电 话：021-62581123

2. 采购代理机构信息

名 称：上海中世建设咨询有限公司

地 址：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）

联系方式：021-62445672

3. 项目联系方式

项目联系人：王杰、杨柳、丁明德、崔容

电 话：021-62445672

第二部分

投标人须知

第二部分 投标人须知

说明

1. 概述

- 1.1 本招标文件仅适用于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。
- 1.2 招标文件的解释权属于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人、招标代理机构。
- 1.3 参与招标投标活动的各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其他依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

- 2.1 “招标项目”系指招标人在招标文件里描述的所需采购的货物/服务。
- 2.2 “货物”包括一切设备、产品、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册等有关技术资料 and 原材料等，以及其所提供货物相关的运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。
- 2.3 “服务”系指招标文件规定投标人承担的各类专业服务，包括但不限于产品设计开发、产品交付、安装调试、质量检测、技术指导、售后服务、专业劳务服务和其他类似的义务。
- 2.4 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织。
- 2.5 “投标人”系指根据规定可以下载招标文件、并向招标人提交投标文件的供应商。
- 2.6 “中标人”系指中标的投标人。
- 2.7 “买方”系指通过上海政府采购网采购货物或服务的本市各级国家机关、事业单位、团体组织。
- 2.8 “卖方”系指中标并向招标人提供货物/服务的投标人。

3. 合格的投标人

- 3.1 符合《招标公告》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。特定条件是指对投标人的财务要求、业绩要求、诚信要求以及其他要求等。
- 3.2 《招标公告》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：
 - (1) 联合体各方应提供已签订的联合协议书，明确主投标人和各方权利义务；
 - (2) 由同一专业的投标人组成的联合体，按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级；

(3) 招标人根据招标项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合招标采购规定的特定条件。

(4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一招标采购项目中投标。

3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3.4 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.5 投标人应遵守国家有关的法律、法规和管理办法。

4. 投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

招标文件

5. 招标文件的组成

5.1 招标文件用以阐明所需货物/服务、招标投标程序和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标人须知前附表
- (2) 招标公告；
- (3) 投标人须知；
- (4) 采购需求；
- (5) 合同条款；
- (6) 评标办法；
- (7) 格式附件。

5.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标货物或提供服务所在地点的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

5.3 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件作出实质性响应，该投标有可能被拒绝或评定为

无效投标，其风险应由投标人自行承担。

6. 招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应按招标文件中的要求以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。并同时在上海政府采购网招投标系统中填写提问信息，对在网上投标截止前收到的澄清要求，招标人将以召开答疑会或者以网上下载的形式予以答复，答复中包括所问问题，但不包括问题的来源。招标人将通知所有可以下载招标文件的投标人参加答疑会或者在网上下载。

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止日期前的任何时候，无论出于何种原因，招标人可主动或在解答投标人提出的问题时对招标文件进行修改。

7.2 招标文件的修改、澄清将在电子平台上进行发布，投标人应主动在电子平台上及时获取相关信息并确认，否则由此产生的风险由投标人自行承担。

7.3 为使投标人编写投标书时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，招标人可以酌情延长网上投标截止日期。

投标文件的编写

8. 编写要求

8.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容及上海政府采购网网上投标操作指南，按招标文件的要求及上海政府采购网网上投标相关要求提供投标文件，以使其投标对招标文件的实质性要求作出完全响应。

8.2 投标人须在上海政府采购网下载、安装“政采云电子投标客户端”，在该工具基础上完成投标文件录入、投标、投标文件加密等内容的操作。

9. 投标的语言及计量单位

9.1 投标文件、投标交换的文件和来往信件，应以简体中文书写。

9.2 除在招标文件中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括本文件前附表规定内容及网上投标系统中规定内容。

11. 投标文件格式

11.1 投标人应按照招标文件或网上投标系统中提供的格式在网上完整地填写投标报价表以及相关投标内容。

12. 投标报价

12.1 投标人应按招标文件中所附格式填写投标单价和投标总价。如果单价与总价不符，以单价为准。招标人不接受有任何选择的报价。

12.2 开标一览表是为了便于招标人开标，开标一览表内容在开标时将当众唱出。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。网上投标的投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录内容为准。

12.3 最低投标报价不能作为中标的唯一保证。

12.4 投标人应在投标报价明细表上标明对本项目投标内容的单价和总价。

12.4.1 总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则评标时不予核减。

12.4.2 总价中不得缺漏招标文件所要求的内容，否则评标时将其他有效投标人中该项缺漏内容的最高投标报价计入其评标总价。

12.4.3 若缺漏招标文件内容的投标人最终成交，缺漏项仍然为投标人的合同范围，并且不得增加合同价。但缺漏招标文件所要求的内容达到一定比例或缺漏某些关键内容的，评标委员会有权认定为非实质性响应投标。

13. 投标货币：投标文件的报价采用前附表所述货币进行报价。

14. 投标人资格的证明文件

14.1 投标人必须按招标文件及网上投标系统的要求提交证明其有资格进行投标和有履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

14.1.1 投标人具有履行合同所需的财务、技术、开发等项目实施能力；

14.1.2 投标人应有能力履行招标文件文件中合同条款和货物/服务要求规定的由卖方履行的开发、供货、安装、调试、保修（应提供使用售后服务承诺）和其他专业技术服务的义务。

15. 投标货物/服务符合招标文件规定的技术响应文件

15.1 投标人必须依据招标文件中招标项目要求及采购需求，提交证明其拟供货物/服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。

15.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据。

16. 投标保证金

16.1 投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金。

16.2 本次投标保证金金额：**详见前附表**

16.3 投标保证金用于保护本次招标免受因投标人的行为而引起的风险。

16.4 **投标保证金应以转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式在投标文件提交截止日期前递交。**

16.5 **投标人不得使用个人账户或非投标人单位账户或现金方式递交的投标保证金。**

16.6 **保证金有效期应与投标有效期一致。**

16.7 **投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并把必填项维护完成后，点击“提交”，由招标代理机构根据投标人录入信息对保证金到账情况进行最终确认，保证金到账后招标代理机构在网上投标系统进行确认后生效。**

16.8 未中标人的投标保证金，将按投标人须知 28.4 款予以无息退还。

16.9 中标人的投标保证金，在合同签订之日起 5 个工作日内予以无息退还。

16.10 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.11 发生以下情况投标保证金将被没收：

16.11.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；

16.11.2 中标人未能按招标文件规定签订合同。

17. 投标有效期

17.1 本项目投标有效期详见前附表。

17.2 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而其投标保证金不被没收。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期，有关退还和没收投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

18. 投标文件的签署及规定

18.1 投标文件须按招标文件及电子招投标系统要求进行签章。

18.2 投标文件不得表达不清、未按要求填写或可能导致非唯一理解。

投标文件的提交

19. 投标文件的录入、响应项制作及投标文件加密及纸质版投标文件密封

19.1 投标人在投标文件制作完成后须登录“政采云电子投标客户端”客户端，将投标文件逐项录入。

19.2 投标文件上传完毕后须逐项完成响应项目内容的填写、资料上传等要求。

19.3 投标人完成投标文件录入、响应项制作后，可对投标文件进行加密，加密成功后即可对标书进行上传，上传成功后点击“回执确认”输入CA密码，投标人须自行对上传情况进行确认。

19.4 若投标人在投标截止时间前需要撤回已提交的投标文件，则须向招标人或招标代理机构提供书面撤回通知函（须加盖投标人单位公章及被授权人签字），招标人或招标代理机构在收到书面撤回通知函后在上海政府采购网电子平台进行撤回操作。

19.5 投标人在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。

19.6 纸质投标文件递交时必须密封（每份书面文件建议胶装成册，并注明项目名称、项目编号等字样），在密封后文件的外包装上注明“项目名称、项目编号、投标人名称、地址、电话和传真”等字样。如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异，以上传的电子投标文件为准（纸质投标文件恕不退还）纸质文件仅作备查使用，不作为评审依据。

20. 提交投标文件的截止时间

20.1 所有投标文件须按电子平台规定时间上传、解密投标文件。

20.2 网上投标截止时间前，投标人应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的，招标人、招标代理机构不承担任何责任。

20.3 出现第7.3款因招标文件的修改推迟投标截止日期时，则按招标代理机构修改通知规定的时间提交。

21. 迟交的投标文件

21.1 在网上投标截止时间后提交的任何投标，将被拒绝。

22. 投标文件的修改和撤销

22.1 投标人在投标截止时间前，可以修改或撤回其投标。投标截止后，投标人不得修改或撤回其投

标。

22.2 投标人不得在开标时间起至投标文件有效期期满前撤销投标文件。

开标和评标

23. 开标

23.1 招标代理机构将在招标文件中规定的日期、时间和地点组织开标，届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表持网上投标回执、投标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。对于价格折扣，只有在开标时公布的评标时才能考虑。

23.2 投标人须在电子平台规定的时间登陆上海政府采购网网上招投标系统，投标人应按电子平台操作流程完成签到、唱标、结果确认签章等开标流程。

24. 评标委员会

24.1 招标人、招标代理机构将根据采购需求的特点，依法组建评标委员会，其成员由专家和招标人的代表组成，其中外聘专家人数不少于评标委员会总人数的 2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

24.2 评标期间，如有需要投标人应派代表参加询标。

25. 对投标文件的审查和响应性的确定

25.1 在对投标文件进行详细评估之前，评标委员会将依据投标人提供的资格证明文件审查投标人的财务、技术、开发等项目实施能力。

25.2 评标委员会将确定投标是否对招标文件的实质性要求做出完全响应，而没有重大偏离。完全响应的投标是指投标符合招标文件的所有条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指影响到招标文件规定的采购范围、质量和进度，或限制了买方的权力和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其他提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

25.3 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部证据。

25.4 评标委员会将确定非实质性响应的投标为无效投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

25.5 在得到评标委员会的认可后，投标人可以修改投标中不构成重大偏离的微小的、非正规的、不一致或不规则细微偏离，但这些补正不能对其他供应商造成不公平的结果。

25.6 评标委员会对确定为实质性响应的投标文件进行审核，如有计算错误或其它错误，须按如下原

则进行调整：

- (1) 开标一览表内容与报价明细表金额及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；
- (2) 投标文件中数字表示的金额和文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；
- (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；
- (5) 投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减；
- (6) 如有计算错误，评标委员会有权根据具体情况按对其最不利原则调整；
- (7) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。投标人修正后的报价应当采用书面形式，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。

25.7 如发生下列情况之一，投标人的投标将被拒绝：

- (1) 未按规定获取招标文件的；
- (2) 投标人名称与报名时不一致的；
- (3) 未在投标截止时间前在电子平台上提交投标文件的；

25.8 评标委员会在进行符合性审查时，对属于下列情况之一的投标文件（以上传的电子投标文件为准），将作无效投标处理：

- (1) 投标文件未满足招标文件规定的签字、盖章要求的；
- (2) 投标人未按招标文件要求提交有效资格证明文件，或提交的资格证明文件有缺漏的；
- (3) 投标人对投标文件进行修改后，未在修改处由投标人法定代表人或法定代表人委托的投标代理人签字或盖章的；
- (4) 报价超出本项目最高限价的；
- (5) 明显不符合招标文件采购需求的；
- (6) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- (7) 投标有效期少于招标文件规定有效期的投标文件；
- (8) 投标文件附有招标人不能接受的条件；
- (9) 不接受本须知 25.6 规定调整投标文件中计算错误或其它错误的；
- (10) 未按前附表要求提交保证金的；
- (11) 不满足招标文件中“★”号条款的；
- (12) 不符合招标文件规定的其他实质性要求的；
- (13) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标的：

- a、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- b、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- c、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；
- d、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；
- e、不同投标人的投标文件相互混装；
- f、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。

25.9 澄清：评标委员会对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错误的内容，应当以书面形式要求投标人在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人或授权代理人签字，并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。投标人拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，评标委员会有权否决其投标。

25.10 根据相关法律法规的规定，出现下列情形之一的，评标委员会有权否决所有投标人的投标或取消采购活动：

- (1) 符合条件的投标人或对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的（含网上招投标系统供应商解密阶段，解密成功的单位少于三家的）；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 因重大变故，招标采购任务取消的；
- (4) 投标人的报价均超过了预算金额，招标人不能支付的；
- (5) 评标委员会经评审认为所有投标文件都不符合招标文件要求的；
- (6) 多家投标人提供相同品牌产品投标，按一家投标人计算，计算后投标人少于三家的。

26. 评标原则及方法

26.1 对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准。

26.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。

26.3 本次评标采用综合评分法，评标细则详见招标文件“第五部分评标办法”。

定标

27. 定标准则

27.1 合同将授予其投标符合招标文件要求，并能圆满地履行合同的、对买方最为有利的投标人。

27.2 不能保证最低报价的投标最终中标。

28. 中标通知

28.1 招标代理机构将通过“上海市政府采购网”发布中标公告，中标结果公布后，招标代理机构将发出《中标通知书》、《评标结果通知》。《中标通知书》、《评标结果通知》一经发出即发生法律效力。

28.2 《中标通知书》将作为采购期限内签订合同的依据。

28.3 中标人与招标人签订合同之日起5个工作日内，招标代理机构无息退还中标人的投标保证金。

28.4 自中标通知书发出之日起5个工作日内，招标代理机构向未中标的投标人无息退还其投标保证金。

29. 签订合同

29.1 中标人收到《中标通知书》后，按指定的时间、地点与招标人签订采购合同。

29.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订采购合同的依据。

29.3 中标或者成交供应商拒绝与招标人签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或者成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

质疑

30. 投标人质疑

30.1 投标人应根据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）提出质疑。

30.2 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，质疑函应以书面形式递交至招标代理公司（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章）。

30.3 联系方式详见招标文件投标人须知前附表第9项。

其它

31. 投标注意事项

31.1 本招标文件解释权属招标人和招标代理机构。

31.2 若发现供应商有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

31.3 投标人应自行办理网上招投标系统所需的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网“在线服务”），投标人须自行承担因系统操作、网络设备情况导致

的任何问题或风险，包括造成的利益损失、投标失败等，招标人及招标代理机构不承担任何责任。

第三部分 采购需求

第三部分 采购需求

一、概述介绍

上海市医保信息化从 1999 年开始筹建，历经 20 余年的建设和完善，实现了全市参保人在全市定点医疗机构自由持卡就医，医保系统与全市医疗机构、药店和区医保经办等结算网点相连，形成了覆盖广泛的医保计算机广域网系统，实现了医保业务系统 7*24 小时不间断运行，为上海市构建服务型政府提供了坚实的保证，成为我国医保信息化建设的一面旗帜。

上海医保在 20 余年的建设过程中，创造性地建立了主用系统、灾备系统和应急系统组成的高可用性三重保障平台，为上海医疗保障改革和发展作出了贡献，为上海市医疗保障制度改革、运行、管理提供了有力的支撑，得到了社会各界的好评，并分别于 2001 年和 2007 年获得两次上海市科技进步一等奖。

面对当前国家和上海市医改新形势、新任务、新要求，上海医保依托联航路、亮景路机房的全局网络接入中心、安全运行监控中心、运维中心，以医保系统高可用、高稳定、高可靠为目标，进一步强化全市医保信息系统全链路、全网络、全系统、全平台的安全稳定运行能力、实时监控能力、应急指挥协同作战能力，消除已识别的安全隐患和潜在风险，解决潜在故障，提升安全威胁精准识别处理能力，确保医保服务不掉线、不停服。

二、服务内容及要求

（一）服务范围

1. 医保应用系统

服务于全市 2000 余万参保人，900 余家定点医疗机构、300 余家定点内设医疗机构、2700 余家定点药店和 1100 余家长护险机构的运行使用的相关系统。包括：结算类、经办类、与外部交换类、运行监测监控类等医保在运行使用的相关系统。

2. 医保生产系统基础支撑平台

医保生产系统基础支撑平台指各类软硬件设备：包括主机和存储设备、网络设备、安全设备、数据库系统、操作系统、安全系统、数据备份、系统管理、安全监控等。

3. 医保灾备系统基础支撑平台

医保灾备系统基础支撑平台包括亮景路机房医保数据级灾备系统、主机设备、存储设备、网络设备、安全设备、数据库系统、操作系统及安全系统等各类软硬件设备。

4. 软硬件设备维保

对相关业务系统的主机、存储设备、网络设备、安全产品、系统软件和产品软件提供维保服务。

5. 医药机构前置系统

覆盖全市所有定点医疗机构和定点药店的前置系统运行维护，保障前置系统路由器、前置机的稳定运行。

6. 医药机构咨询

覆盖全市所有定点医疗机构和定点药店的结算系统联调、配置、使用以及配套通信线路、设备和前置机提供 7*24 小时咨询或报修等服务。

7. 区医保、街道（镇）医保事务服务点

对全市区医保经办机构及全市街道（镇）医保事务服务点的计算机设备，打印机、读卡机、网络设备硬件设备以及终端操作系统和常用软件的日常维护。

8. 机房环境

对现有联航路机房和亮景路路机房环境进行运维。

9. 全局接入中心

覆盖联航路生产和亮景路灾备的全市所有定点医疗机构、定点药店和养老护理机构的 29 个专线接入总头；上联国家医保局的政务外网链路；对接政务云数据中心裸光纤、专线；对接灾备中心裸光纤；对接市大数据中心、税务、社区云等市级委办单位政务外网链路；对接人社、区医保局和街道（镇）医保事务服务点的专线接入链路；对接干保、银行、支付宝、腾讯、商保等其他接入机构专线接入链路和互联网接入链路。

10. 全系统日常变更管控

对结算类、经办类、与外部交换类、运行监测监控类等医保在运行使用的相关系统提供日常变更管控服务。

11. 重大节假日、重大事件、系统上线重保服务

对结算类、经办类、与外部交换类、运行监测监控类等医保在运行使用的相关系统在重大节假日、重大事件期间提供重保服务。

12. 城保、居保年度转换服务

城保、居保年度转换服务是每年度 6 月底和 12 月底对参保人的个人账户进行结算，使得参保人能够连续享受医保待遇，对医保基金的收入和支出进行清算，确保医保基金的安全和稳定运行。

（二）服务内容

1. 服务内容一：医保应用系统运维服务

（1） 服务范围

服务范围包括：上海医疗保险费用保险实时结算系统的结算类、经办类、与外部交换类、运行监测监控类医保系统。

（2） 服务内容

1) 实时监控服务

- a. 对实时交易业务功能的运行进行实时监控
- b. 对经办业务功能运行进行实时监控
- c. 对异地就医结算业务的功能运行进行实时监控
- d. 对互联网购药业务的功能运行进行实时监控

e. 对电子处方的功能运行进行实时监控

f. 对医保当日结算量、医保结算业务量、三甲医院实时结算量、互联网医院实时结算量、全市医疗机构实时响应时间、全市医疗机构平均响应时间等系统运营情况进行监控

2) 日常运维服务

为确保用户对现有各应用程序的正常使用而提供的答疑、误操作补救、数据完整性、一致性检查等服务，以及对应用程序以及系统软件的故障咨询或报修服务。通过电话或书面随时受理并答复用户提出的关于各应用程序业务数据利用和技术咨询或报修，主要包括：

a. 应用系统日常巡检

b. 业务操作故障及问题报修、管理

c. 用户误操作补救及数据修正工作

d. 软件 BUG 修正

e. 解答用户对应用功能的疑问

f. 提供技术支持

g. 软件版本更新、发布、管理、恢复

h. 对不满足目前业务需求的历史数据进行修正

i. 驻场故障排查和修复（系统为 24 小时连续运行系统，需安排合适的驻场人员配合客户进行的实时监控和故障处理）

3) 应用系统性能优化服务

应用性能优化服务是指定期对应用程序报修情况进行分析梳理，找出多发和潜在的问题或者不足，并提出优化或者改进建议。主要包括：

a. 多发问题分析

b. 突发事件分析和预防建议

c. 常见问题库更新

d. 应用功能完善和优化建议

4) 应用功能调整及数据处理服务

应用功能调整和修改服务是指由于用户业务需求的变化或政策法规调整后，为了确保已有功能的适用性而提供的基本采用原有技术架构对已有应用功能做的程序调整和修改服务。主要包括：

a. 变更需求分析

b. 基于变更需求分析，提供相应的解决方案

c. 变更需求的程序调整及开发

d. 变更需求的测试及上线

e. 日常业务应用的数据修正、数据输出

5) 数据库优化服务

数据库作为业务应用系统的核心之一，需随时了解系统和数据库的运行状况，要求运维人员对

系统和数据库进行主动、迅速、方便的情况运维服务。主要包括：

- a. 基于系统应用角度的数据库诊断
- b. 数据库存储空间的管理
- c. 基于系统性能的 SQL 调优

2. 服务内容二：医保生产系统基础支撑平台运行维护服务

(1) 服务范围

医保生产机房内的各类软硬件设备：包括主机设备、存储设备、网络设备、安全设备、数据库系统、操作系统、安全系统、数据备份、系统管理、安全监控等。

(2) 服务内容

1) 系统运行监控

实时监控医保各生产子系统的运行，包括：

a. 对网络通信设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于光传输设备运行情况、交换机接口状态、网络延迟、丢包率、业务分发系统运行情况等

b. 对主机设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 20 个，包括但不限于应用服务器存活状态、数据库服务器存活状态、容器环境资源服务器使用情况、服务器 CPU 使用率、内存使用率、僵尸进程数量、NTP 时间偏差等

c. 对存储设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于存储设备硬件运行情况、IOPS 吞吐量、存储资源使用情况、双活组件运行情况、仲裁节点运行情况、日志告警等

d. 对安全及管理类设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于防火墙、防毒墙、入侵防御等设备的硬件运行状态、日志审计、数据库审计等存储空间资源可用情况等

e. 对各数据库的运行情况进行监控，监控指标项不小于 20 个，包括但不限于核心库表空间容量、内外网不可用的集群实例、大集中库的表空间容量、其他表空间容量、大集中库资源使用情况、核心数据库计算资源使用情况、核心数据库文件系统使用情况、其他数据库节点在线状态、其他数据库文件系统使用情况、其他数据库计算节点使用情况、宕掉的数据库节点情况、数据库复制延迟情况、数据库集群吞吐量、数据库数据量、数据同步时差

f. 对各中间件的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于交易中间件的运行状态、集群节点运行状态、接口运行状态、进程运行状态等

g. 对系统本地备份的运行情况进行监控，包括但不限于虚拟机环境备份、数据库备份、容器环境备份等

2) 故障诊断定位和故障处理

当系统发生了故障情况时，立即进行诊断定位，并按照既定规则和流程进行应急处理。包括：

- a. 系统主机、存储设备、网络设备、安全设备的故障诊断定位和故障处理

- b. 系统通信线路的故障诊断定位和故障处理
 - c. 系统中各数据库的故障诊断定位和故障处理
 - d. 系统中各中间件系统的故障诊断定位和故障处理
 - e. 数据库备份系统的故障诊断定位和故障处理
 - f. 系统中所有的系统管理、安全监控硬件产品的故障诊断定位和故障处理
 - g. 各应用软件系统的故障诊断定位和报告及故障处理
 - h. 各应用软件内部缺陷的修复和升级
- 3) 系统日常运行维护

- a. 网络设备、主机、存储设备、安全设备的配置变更及管理
- b. 操作系统、数据库和中间件等配套系统软件的配置变更及管理
- c. 定期备份关键数据，确保数据的安全性
- d. 测试备份恢复流程，确保在数据丢失时能够迅速恢复
- e. 定期检查并安装系统和软件的安全补丁
- f. 更新操作系统和应用程序以修复已知漏洞
- g. 分析系统性能，优化配置和资源分配，调整系统设置以提高效率和响应速度
- h. 跟踪和管理软硬件资产清单
- i. 维护系统文档，记录配置、变更和故障处理
- j. 制定和测试灾难恢复计划，以应对突发事件，确保业务连续性和系统的快速恢复
- k. 预测系统资源需求，规划未来的硬件和软件扩展，管理资源增长，确保系统能够适应业务发展

发展

- 1. 定期进行合规性自查，确保系统运行符合行业标准和法规要求
- 4) 定期停机保养维护

每季度对医保生产系统基础支撑平台进行保养维护，具体内容包括以下内容：

a. 对服务器、存储设备、网络设备、安全设备等进行全面的健康性检查；更新硬件固件，如 RAID 控制器、服务器 BIOS、网络设备固件等；在维护后密切监控系统性能，确保维护效果达到预期

b. 进行系统软件的运行状况分析，进行必要的参数调整或版本升级服务，进行必要的数据转储处理

- c. 安装软件更新和补丁，包括操作系统、数据库、中间件；执行存储系统的优化和清理任务
 - d. 执行数据库的维护任务，如索引重建、统计信息更新、清理日志文件等
 - e. 检查系统安全设置，更新防火墙规则，加强系统安全
 - f. 进行必要的资源整理和参数调整，使系统保持较高的运行效率
- 5) 技术咨询服

针对医保生产系统在使用过程中的业务问题、操作疑问、误操作补救等，提供相应的技术咨询解答服务。确保医保生产系统的平稳运作。

3. 服务内容三：医保灾备系统基础支撑平台运行维护服务

(1) 服务范围

医保灾备系统基础支撑平台包括亮景路机房医保数据级灾备系统、主机设备、存储设备、网络设备、安全设备、数据库系统、操作系统及安全系统等各类软硬件设备。

(2) 服务内容

1) 系统运行监控

实时监控医保灾备各系统的运行，包括：

a. 对网络通信设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于光传输设备运行情况、交换机接口状态、网络延迟、丢包率、业务分发系统运行情况等

b. 对主机设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 20 个，包括但不限于应用服务器存活状态、数据库服务器存活状态、容器环境资源服务器使用情况、服务器 CPU 使用率、内存使用率、僵尸进程数量、NTP 时间偏差等

c. 对存储设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于存储设备硬件运行情况、IOPS 吞吐量、存储资源使用情况、日志告警等

d. 对安全及管理类设备的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于防火墙、防毒墙、入侵防御等设备的硬件运行状态、日志审计、数据库审计等存储空间资源可用情况等

e. 对本系统中各数据库的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于核心库表空间容量、内外网不可用的集群实例、其他表空间容量、数据库计算资源使用情况、数据库文件系统使用情况、数据库节点在线状态、数据库复制延迟情况、数据库集群吞吐量、数据库数据量、数据同步时差

f. 对本系统中各中间件系统的运行情况进行监控，监控指标项不小于 10 个，包括但不限于 Nginx 服务的运行状态、交易中间件的运行状态、集群节点运行状态、接口运行状态、进程运行状态等

2) 故障诊断定位和故障处理

当系统发生了故障情况时，立即进行诊断定位，并按照既定规则和流程进行应急处理。包括：

a. 主机、存储设备、网络设备、安全设备的故障诊断定位和故障处理

b. 系统通信线路的故障诊断定位和故障处理

c. 系统中各数据库的故障诊断定位和故障处理

d. 系统中各中间件系统的故障诊断定位和故障处理

e. 各应用软件系统的故障诊断定位和报告及故障处理

f. 各应用软件内部缺陷的修复和升级

3) 系统日常运行维护

- a. 主机、存储设备、网络设备、安全设备的配置变更及管理
- b. 操作系统、数据库和中间件等配套系统软件的配置变更及管理
- c. 定期备份关键数据，确保数据的安全性
- d. 测试备份恢复流程，确保在数据丢失时能够迅速恢复
- e. 定期检查并安装系统和软件的安全补丁
- f. 更新操作系统和应用程序以修复已知漏洞
- g. 分析系统性能，优化配置和资源分配，调整系统设置以提高效率和响应速度
- h. 跟踪和管理软硬件资产清单
- i. 维护系统文档，记录配置、变更和故障处理
- j. 制定和测试灾难恢复计划，以应对突发事件，确保业务连续性和系统的快速恢复
- k. 预测系统资源需求，规划未来的硬件和软件扩展，管理资源增长，确保系统能够适应业务发展

发展

- l. 定期进行合规性自查，确保系统运行符合行业标准和法规要求

4) 定期停机保养维护

每季度对医保灾备系统基础支撑平台进行保养维护，具体内容包括以下内容：

a. 对主机、存储设备、网络设备、安全设备等进行全面的健康性检查；更新硬件固件，如 RAID 控制器、服务器 BIOS、网络设备固件等；在维护后密切监控系统性能，确保维护效果达到预期

b. 每季度进行系统软件的运行状况分析，进行必要的参数调整或版本升级服务，进行必要的数据库转储处理；安装软件更新和补丁，包括操作系统、数据库、中间件；执行存储系统的优化和清理任务；执行数据库的维护任务，如索引重建、统计信息更新、清理日志文件等

c. 每季度检查系统安全设置，更新防火墙规则，加强系统安全

d. 每季度进行必要的资源整理和参数调整，使系统保持较高的运行效率

4. 服务内容四：软硬件设备维保服务

(1) 服务范围

涉及相关业务系统的主机、存储设备、网络设备、安全产品、系统软件和产品软件。

(2) 服务内容

鉴于医保业务的重要性，对相关硬件设备和系统软件采购维保服务，具体包括如下：

1) 主机与存储设备

序号	产品描述	数量
1	服务器 DL580	6
2	存储设备 2107/FC	3
3	服务器 8202	2

4	服务器 8233	1
5	服务器 9119	2
6	存储设备 2107	4
7	服务器 3584	1
8	服务器 9115	2
9	存储设备 TS3500	1
10	服务器 9117	3
11	服务器 7014	1
12	服务器 7042	2
13	服务器 8408	3
14	服务器 7026	3
15	服务器 2498	2

投标人应为上述产品提供一年 7*24 小时的现场维护服务、保修和软件升级服务。

2) 网络设备

序号	产品描述	数量
1	思科 7609	2
2	思科 7507	1
3	思科 6509	1
4	思科 3845	3
5	思科 3750	1
6	F5 4000	4
7	华为交换机 7010	2
8	安奈特 AR415S	245
9	安奈特 8024	245

投标人应为上述产品提供一年 7*24 小时的现场维护服务、保修、备品备件和软件升级服务。

设备的备件到现场时间不超过 4 小时。

3) 系统软件

序号	产品描述	数量
1	Oracle Golden Gate 数据库同步软件	1
2	RedHat Linux	6
3	Inspur VMware vSphere&Inspur VMware vCenter Server	20

投标人应为上述产品提供一年 7*24 小时现场维护服务、保修和软件升级服务。

4) 产品软件

序号	产品描述	数量
1	WebSphere Application Server Enterprise 中间件	1
2	Veritas 工具软件	1
3	ORACLE 数据库	1
4	TXSeries、CICS 中间件	1

投标人应为上述产品提供一年 7*24 小时现场维护服务、保修和软件升级服务。

5) 安全产品

序号	产品描述	数量
1	启明星辰天阕入侵检测与管理系统 V7.0	1
2	网神 SecGate3600 防火墙 NSG5500-TGSHWM	1
3	网神 SecWAF3600Web 应用防火墙 W5000-012SHW	1
4	无锡江南网络密码机 SJW83 网络密码机/V1.0	2
5	中国金电网安 FerryWay 2.0	2

投标人应为上述产品提供一年 7*24 小时的现场维护服务、保修、备品备件和软件升级服务。

5. 服务内容五：医药机构前置系统运行维护

(1) 服务范围

覆盖全市所有定点医疗机构和定点药店的前置系统路由器和前置机。

(2) 服务内容

1) 新增医药机构新开服务

新增或更改联网医疗机构点的配置，包括：

- a. 路由器的参数配置
- b. 中心路由器对应参数的配置
- c. 前置机系统的参数配置
- d. 安装进度的跟踪测试
- e. 前置机应用软件的下发
- f. 协助医药机构调试前置机的通信接口
- g. 根据需要调整系统管理软件和网络管理软件监控的范围

联网医药机构上传、下载文件的日常管理，包括：

- a. 定期对系统硬件、系统软件进行检测，及时发现潜在的问题，并进行修复
- b. 定期对前置应用软件（包括应用、文档和源代码）进行测试和检查，及时发现潜在的问题，

并进行修复

- c. 医保用户提出的需要配合完成的其他工作

2) 故障诊断定位和故障处理

当联网客户端发生了故障情况时，立即通过远程监控进行诊断定位，并直接或协助进行故障处理。包括：

- a. 联网医药机构通信前置机系统的故障
- b. 联网医药机构通信路由器的故障
- c. 联网医药机构通信线路的故障

3) 前置系统配套环境运行维护

提供 7*24 的电话支持响应服务，做好与医药机构之间的边界防控监控，故障诊断、硬件维修服务、软件系统恢复服务及定期保养服务。

a. 对重点二、三级医院及区中心医院主用、备用网络线路日常检查工作

b. 前置机通讯软件故障处理：接到报修后，工程师应协助立即查找原因，提出解决办法，并工作直至故障排除，修复时间不超过 1 天

4) 前置系统运行监控

a. 通过监控发现或检测各联网医药机构点出现的路由器、通信前置机、通信线路等与实时交易相关的故障情况

b. 通过监控发现或检测各社区服务点出现的路由器、通信线路等相关的故障情况

5) 提供备机服务

如前置机无法继续工作，为保障医药机构业务正常运行，提供相关备机服务。

6. 服务内容六：医药机构咨询服务

(1) 服务范围

覆盖全市所有定点医疗机构和定点药店的结算系统以及配套通讯线路、设备和前置机。

(2) 服务内容

为医药机构提供 7*24 小时的咨询服务，内容包括：

1) 对通信线路状况的咨询或报修

2) 对前置机、路由器故障的咨询

3) 对应用软件以及系统软件的故障咨询或报修

4) 解答费用结算接口联调的技术问题

5) 解答对帐改帐的数据查询或业务问题

6) 解答费用明细文件上传的技术问题

7) 受理对参保人的大病登记、住院状态、家床状态、急观状态的查询

8) 解答费用结算实时交易操作过程的业务问题

9) 解答区医保中心业务人员对业务功能操作使用的业务问题

10) 解答定点医疗机构权限设置的问题

11) 受理对医保费用分摊结构计算方式的咨询

12) 受理费用明细文件处理结果的查询

13) 受理对帐情况的查询并生成帐目明细

7. 服务内容七：区医保、街道（镇）医保事务服务点计算机设备维护

(1) 服务范围

对全市区医保经办机构及全市街道（镇）医保事务服务点的计算机设备、打印机、读卡机、网

络设备等硬件设备以及终端操作系统和常用软件的日常维护。

(2) 服务内容

1) 日常巡检服务

投标人提供每月一次对涵盖的计算机设备进行现场例行保养及操作人员现场培训，保证所约定的计算机设备正常运转，具体服务内容：

- a. 检查电源环境、温湿度是否正常，发现环境异常及时报告采购人
- b. 检查电脑系统工作是否正常，测试与医保中心联通是否正常，发现异常情况及时解决
- c. 对系统软件和应用软件进行维护，包括故障排除和系统重装
- d. 针对操作人员计算机应用能力的差异性，对具体操作人员进行计算机操作使用现场培训指导
- e. 完成招标人安排的其他有关维护和培训的任务
- f. 以书面方式每月提交日常维护月报，并且进行客户满意度调查，对所有问题及处理方法进行记录备案

2) 提供系统故障紧急救援、现场修复服务

a. 当计算机设备发生故障时，招标人在第一时间拨打投标人报修热线，由投标人技术人员先行进行故障判断，如果是简单非设备故障，投标人应以最快速度作出正确判断，并指导用户迅速排除故障，恢复机器正常运行

b. 如果无法在电话里指导现场操作人员进行故障排除，投标人派资深工程师以最快速度赶到客户现场，具体时间规定为：市中心应在 1 小时内、郊区应在 2-4 小时内，最快速度赶到现场，无特殊情况到达时间不超过 24 小时的技术支持

对于由投标人直接提供的设备，在采取紧急救援时投标人提供备机或备件至客户现场。

8. 服务内容八：机房环境运维服务

(1) 服务范围

对联航路机房、亮景路机房提供环境运维服务。

(2) 服务内容

1) 联航路机房环境监控、维护服务

- a. 每季度的对机房区域进行环境净化处理
- b. 每季度提供机房环境各区域内温度、湿度、噪声、静电、照度等的测试并向招标人提供测试报告，包括测试数据及维护服务意见
- c. 每季度对环境监控系统进行维护、保养，发现问题及时处理
- d. 维护期内，提供 7*24 的服务为使用人员解答环境监控系统操作上的疑问，并提供相应的技术支持

2) 联航路机房、亮景路机房运行维护管理

a. 提供 7*24 小时热线电话支持服务，当机房环境系统设备出现任何故障或招标人有任何需求时，可通过电话、手机等方式联系，投标人需在 2 小时内予以答复并快速排除故障、解决问题

b. 提供固定的专人负责对口采购人

3) 联航路机房、亮景路机房维护响应时间及故障定义

a. 一般性故障：在机房环境系统出现故障后，由一线工程师进行技术支持，找出解决方法，如故障无法解决，二线工程师应在接到故障通知后 4 小时内，赶赴现场提供支持，为招标人排除故障

b. 紧急故障：当机房环境系统出现紧急故障时，二线工程师应在接到紧急故障通知后 2 小时内响应赶到现场

4) 系统升级服务

在业务、需求发生变化的情况下，提出合理化的升级扩展方案。

9. 服务内容九：全局网络接入中心监控运维保障服务

(1) 服务范围

覆盖全市所有定点医疗机构、定点药店和养老护理机构的专线接入总头；上联国家医保局的政务外网链路；对接政务云数据中心裸光纤、专线；对接灾备中心裸光纤；对接市大数据中心、税务、社区云等市级委办单位政务外网链路；对接人社、区医保局和街道（镇）医保事务服务点的专线接入链路；对接干保、银行、支付宝、腾讯、商保等其他接入机构专线接入链路和互联网接入链路。

(2) 服务内容

1) 对覆盖全市所有定点医疗机构、定点药店和养老护理机构的专线接入总头进行监控

2) 上联国家医保局的政务外网链路进行监控

3) 对接政务云数据中心裸光纤、专线进行监控

4) 对接灾备中心裸光纤进行监控

5) 对接市大数据中心、税务、社区云等市级委办单位政务外网链路监控

6) 对接人社、区医保局和街道（镇）医保事务服务点的专线接入链路监控

7) 对接干保、银行、支付宝、腾讯、商保等其他接入机构专线接入链路进行网络监控

8) 对互联网接入链路进行监控

9) 监控项应涵盖网络性能的关键指标，主要包括：链路可用性：链路是否处于活跃状态；端口状态：网络端口的当前工作状态；丢包率：数据包在传输过程中丢失的比例；时延：数据包从发送到接收所需的时间；流量：通过网络链路传输的数据量

10. 服务内容十：全系统日常变更管控服务

(1) 服务范围

对结算类、经办类、与外部交换类、运行监测监控类等医保在运行使用的相关系统提供日常变更管控服务。

(2) 服务内容

对于医保全系统日常变更管控服务是确保信息系统在面临各类风险时能够稳定运行，保障医保业务应用系统稳定运行至关重要，需落实全系统日常变更管控的规范操作。

- 1) 建立明确的日常变更管控审批流程，包括申请、审核、批准等环节
- 2) 设定不同级别的日常变更管控审批权限，确保日常变更管控服务工作的规范性和实效性，以确保全系统日常变更管控合规合法
- 3) 及时将全系统日常变更管控服务结果通知到相关人员，确保日常变更管控服务信息传递的准确和顺畅
- 4) 对日常变更管控服务过程中出现的问题和风险，及时制定相应的解决方案。并对风险和问题进行记录，定期对日常变更管控服务进行总结和反思，持续优化日常变更管控的策略和方法

11. 服务内容十一：重大节假日、重大事件重保服务

(1) 服务范围

对结算类、经办类、与外部交换类、运行监测监控类等医保在运行使用的相关系统在重大节假日、重大事件期间提供重保服务。

(2) 服务内容

- 1) 重大节假日保障服务
 - a. 在节日前对医保现有在运行使用的系统进行健康性检查，识别可能影响系统稳定性的因素
 - b. 制定详细的应急预案，包括紧急情况下的快速响应流程、备份方案、数据恢复计划等
 - c. 元旦、春节、清明、端午、五一、国庆、中秋等重大节假日时，由项目经理安排工程师轮流值班，提交不少于 5 人的值班工程师联系方式。以值班人员手机为主要联系方式，值班人员在值班期间不得离开本地
- 2) 重大事件保障服务
 - a. 在重大事件前对医保现有在运行使用的系统进行健康性检查，识别可能影响系统稳定性的因素
 - b. 制定详细的应急预案，包括紧急情况下的快速响应流程、备份方案、数据恢复计划等
 - c. 提供重大事件期间，安排专业的不少于 5 人技术团队提供 24*7 全天候支持，设置快速响应机制，包括紧急联络人名单、快速故障报告通道等

12. 服务内容十二：城保、居保年度转换服务

(1) 服务范围

城保、居保年度转换服务是每年度 6 月底和 12 月底对参保人的个人账户进行结算，使得参保人能够连续享受医保待遇，对医保基金的收入和支出进行清算，确保医保基金的安全和稳定运行。

(2) 服务内容

- 1) 城保年度转换服务

城保年度转换服务是医保管理服务中的一个重要环节，在每个医保年度的6月底结束前进行。这一过程涉及个人账户资金核算、依据最新政策进行的调整，以确保参保人员的权益。提供的城保年度转换服务如下：

a. 转换前准备

配置转换政策参数：进行预注标准、医保账户结转利率、单位缴费划入个人账户标准的参数配置。

转换环境搭建：基于历年转换环境情况，搭建仿真模拟转换环境。

数据检查：对城保的各类缴费台账数据进行核对，对缴费异常数据提交业务进行审核确认，基于审核意见进行勘误。

转换预处理：基于转换业务流程，构造城保人群基本信息、预注信息、变更信息、预缴信息、补缴信息等，对上述信息进行校验、勘误。

b. 正式转换

转换前准备：清理上年度转换相关数据，同步当年度转换数据至专用库，并进行备份，停止相关业务系统。

正式转换：完成数据库相关操作，综合减负跨年度处理、年度账户处理及相关应用系统调整。

转换后验证：对转换结果数据进行校验并完成转换相关数据的同步工作；重启相关业务系统，确认相关业务系统中的转换结果数据是否正常。

2) 居保年度转换服务

医保管理服务体系中的居保年度转换工作，是每年医保周期终结前不可或缺的关键工作，惯例于每年12月期末之前严谨执行。此流程深入涵盖了个人医保账户资金计算、政策性调整措施的落实，以此综合性机制，有力保障了参保人的合法权益与利益，确保医保服务的公平性与可持续性。提供的居保年度转换服务如下：

a. 转换前准备

政策调整及参数配置：对居民医保、互助帮困、职保门急诊政策进行配置。

转换环境搭建：基于历年转换环境情况，搭建仿真模拟转换环境。

数据检查与准备：对居民、互助帮困、大学生等相关申报数据进行核对，将问题数据提交给业务部门审核确认，基于审核意见进行勘误。

转换预处理：基于转换业务流程，对居民、互助帮困的当年年度转换表进行清理，生成新年度待遇信息，并对上述信息进行校验、勘误。

b. 正式转换

转换前准备：清理上年度转换相关数据，同步当年度转换数据至专用库，并进行备份。

正式转换：完成数据库相关操作，年度账户处理及相关应用系统调整。

转换后验证：对转换结果数据进行校验并完成转换相关数据的同步工作；重启相关业务系统，

确保相关业务系统中的转换结果数据是否正常。

（三）服务要求

1. 保障维护时限内软硬件设备运转正常
2. 提供全天候的技术支持服务，包括远程协助、现场支持、电话咨询等，确保在遇到技术问题时能够得到迅速而专业的解决
3. 制定详细的应急预案，包括故障处理流程、数据恢复方案等，确保在紧急情况下能够迅速响应。定期进行应急演练，测试应急预案的有效性，提高团队的应急处理能力
4. 在紧急情况下，提供紧急支持服务，确保系统在最短时间内恢复正常运行
5. 提供详细的用户手册和操作指南，帮助用户更好地理解和使用系统

三、服务组织和人员要求

投标人选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，项目团队应配置项目经理 1 人，高级系统管理工程师 1 人，项目维护团队至少 28 人，需提供详细人员名单及近三个月任意一个月的社保缴费证明。具体人员要求如下所示：

1. 机房需提供一线运维人员保障，分白班晚班，白班人数不得少于 8 人，晚班人数不得少于 2 人

2. 基于目前医保系统建设周期较为长久的状况，要求二线集成运维工程师白天驻场支持确保系统稳定运行。应满足以下要求：

- （1） 网络工程师至少（含）1 名以上，应具有网络 IE 认证资格
- （2） 小型机认证工程师至少（含）1 名以上，应具备相关认证证书
- （3） 数据库认证工程师至少（含）1 名以上，应具有相关认证资格
- （4） 虚拟化认证工程师至少（含）1 名以上，应具有相关认证资格；
- （5） 国产操作系统认证工程师至少（含）1 名以上，应具有相关认证资格
- （6） 数据治理认证工程师至少（含）1 名以上，应具有相关认证资格
- （7） 计算机系统以及网络安全专业工程师至少（含）1 名以上
- （8） 具备医保前置管控系统开发经验工程师至少（含）1 名以上，并提供开发软件截图

3. 二线应用运维工程师不少于 10 人，具有医保系统应用开发或维护经验，能快速解决系统运行中的各类问题。且对系统开发维护工程师对医保各系统具有 A、B 角相互补位能力

四、质量管理要求

在项目实施过程中，项目质量控制管理要求做好下列工作：

1. 建立服务质量监控机制，对运维服务进行实时监控和评估，确保服务质量符合标准。根据监控和评估结果，及时调整服务策略，持续改进服务质量，提升满意度
2. 建立有效的用户反馈机制，及时收集用户对系统的意见和建议，作为改进的依据
3. 定期对信息系统进行评估，提供优化建议和策略，同时针对客户需求提供定制化的咨询服务

五、维护备件管理要求

为保障业务系统可用性，要求投标人对本项目涉及的主机、存储、网络及安全等设备提供备品备件服务。要求投标人提出详细备品备件服务流程，并按照相关规范制定安全、合理的备品备件管理措施。

六、运维期限

自 2025 年 7 月 28 日起一年，投标人承诺免费提供中标合同下的运维服务至下次系统运维项目合同履约开始之日。

七、验收要求

为上海市医疗保险事业管理中心提供的各项运行维护服务，按照上海市医疗保险事业管理中心要求，每月按期提供书面运维报告。上海市医疗保险事业管理中心审阅报告后，对维护工作在合同约定的范围内提出详细指示或整改意见。维护期限结束，向上海市医疗保险事业管理中心提交系统运行维护和应用运行情况报告，上海市医疗保险事业管理中心在收到报告后 15 天内签字认可即视为验收通过。

八、验收文档要求

按照运维要求，本项目投标人需提交以下技术文档：

序号	工作产出	提交频度	备注
1	运维服务方案	一次	
2	系统维护工作总结报告	两次	
3	重保服务报告	不定期	
4	系统资源评估报告	每季度一次	
5	业务系统主机巡检表	每天一次	
6	二三级大型医院主备份线路日巡检报告	每月一次	
7	例行工作记录表	每月一次	
8	医保运维周报告	每周一次	
9	停机维护报告	每季度一次	
10	软件维护记录	按需提供	包括软件日常开库维护、统计分析、软件日常变更发版等维护记录及相应目录
11	运维人员排班表	每周一次	
12	运维接电记录表	按需提供	
13	系统故障报告	按需提供	
14	补丁升级和系统加固报告	每季度一次	
15	前置机安装记录表	每季度一次	
16	医药机构路由器安装记录	按需提供	
17	硬件设备和系统软件报修登记表	按需提供	
18	硬件设备和系统软件报修维护服务报告	按需提供	
19	区医保计算机设备巡检表	每月一次	
20	街道计算机设备巡检、报修表	每月一次	
21	街道运维情况月报	每月一次	

22	机房环境维护记录单	每季度一次	
23	机房日常维护保养计划	每季度一次	
24	机房监控巡检报告	每季度一次	
25	应急预案	一次	
26	数据备份及恢复策略方案	一次	
27	应急处置报告	按需提供	

九、应急服务

投标人需要对所承接的运维（运营）服务，按照系统重要程度等级，制定相应的具备可操作的应急响应预案。

（一） 编制应急预案

投标人应坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，在正式启动运维工作前完善应急预案，且在运维期内及时更新。

（二） 应急响应要求

1. 投标人坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并持续完善应急预案
2. 投标人必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务
3. 如发生故障，投标人应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作
4. 当故障排除操作全部完成后，投标人应向采购人提交运维故障报告，经采购单位验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档
5. 如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），投标人应科学编制安全保障方案，并根据采购人需要提供现场保障服务

十、备份与恢复要求

1. 投标人必须制定数据备份策略，定期备份关键数据
2. 投标人必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复
3. 投标人必须根据实际情况制定相应的灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复

十一、保密责任

1. 投标人因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料（包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、采购人相关工作程序等）以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是采购人要求保密的信息。未经采购人书面同意，投标人不得对外泄露采购人要求保密的信息，不得用于其他用途，否则投标人需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等

2. 投标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括投标人聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及投标人的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若投标人人员或投标人合作方违反保密规定，投标人应承担连带责任

3. 投标人（含投标人参与本项目的人员及其合作方）未经采购方书面许可，不得以任何形式

自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件

4. 以上内容的保密期限自投标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止

5. 投标人对采购人提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经采购人的同意不得利用采购人的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由投标人负责

6. 运维过程中投标人如出现失、窃密事情，参照网络和数据安全事件处罚措施同等处置，具体处罚措施由采购人管理部门确定。

第四部分 合同条款

第四部分 合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]

（[合同中心-供应商法人性别]）

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（大写[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的包括但不限于材料、保险、包装、保险、运输、装卸、仓储、保管、安装、调试、质检等，以及提供系统开发及调试、性能验收、技术指导、人员培训、售后服务、利润、税费以及有关法律、法规规定的和本合同及招标文件包含的全部风险和责任等所有相关因素涉及的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、地方标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、地方标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任（包括但不限于甲方因此先行向第三方支付赔偿、诉讼费、仲裁费、律师费、罚款等）。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 乙方确保乙方及其工作人员应对项目履行过程中获悉的甲方信息及项目资料、项目各阶段成果报告等严格保密，且仅用于以执行本合同为目的，未经甲方同意不得用于本合同以外的任何场合。该等保密义务不受合同是否履行完毕等影响，始终有效。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：

第一笔付款—首付款（50%）：合同签订且采购人收到中标方提交的详细运维方案以及首付款等额发票后 30 天内，支付首付款；

第二笔付款—付款（40%）：维保服务履约至 2026 年 4 月 30 日，经采购人阶段性验收合格后，采购人收到发票 30 天内，支付第二笔合同款；

第三笔付款—最终验收付款（10%），合同履约期满且采购人验收合格后 30 天内，支付剩余合同款。

甲方支付每笔款项以收到乙方提供的合格增值税普通发票为前提，否则，甲方有权延迟支付而不构成违约。

以上支付时间是指甲方完成向财政部门申报支付手续的时间，财政部门审查及实际支付可能造成的时间延误不视为甲方违约。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利,并提供适合的工作环境,协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时,甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息,以便乙方及时分析故障原因,及时采取有效措施排除故障,恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整,应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的,应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务,如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的,乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务,满足甲方对服务质量的要求,有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时,可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁,乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中,未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件,否则,乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时,发现存在潜在缺陷或故障时,有义务及时与甲方联系,共同落实防范措施,保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的,应事先征得甲方的同意,并由乙方承担第三方提供服务的费用,且乙方对该第三方行为负责。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的,包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等,甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内,如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔,乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内,根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分,其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额,如不足以弥补甲方损失的,甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为/元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

- (1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。
- (2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件组成及解释顺序如下

1、本合同履行过程中双方以书面形式签署的补充和修正文件；

2、本合同；

3、中标文件；

4、招标文件。

合同文件解释顺序：当上述合同文件内容发生矛盾或产生不一致时，顺序在前的文件具有优先权。同一顺序的文件发生矛盾或产生不一致时，时间在后的文件具有优先权。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

21.2 本项目内容如有不尽事项以补充协议为准，合同内容如与补充协议内容冲突的以补充协议为准。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约

第五部分 评标办法

第五部分 评标办法

综合本项目的特点，根据相关法律法规的规定，本着保护竞争，维护招标工作公开、公平、公正原则，特制定本评标办法，作为选定本次招标中标人的依据。

1、资格性审查

开标后，采购代理机构和招标人依法对投标人的资格性进行审查，若下述项缺漏或无效的或存在重大不良记录的投标人，将不通过资格性审查，且不进入后续符合性审查及详细评审。具体内容如下：

- (1) 投标人具有承担民事责任的证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
- (2) 授权委托书及被授权人身份证；
- (3) 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料或声明函；
- (4) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
- (5) 至投标截止时间查询，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<http://www.creditchina.gov.cn/>）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单；
- (6) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
- (7) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或声明函；
- (8) 本项目投标人必须满足的其他资格条件：
 - (8.1) 与其他投标人不存在下列情况：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。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

通过资格性审查的投标人满足3家的，进入详细评审，若通过不足3家则不得进行评标。

2、评标委员会

2.1 招标人、招标代理机构将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由上海市政府采购平台专家库抽取的专家和招标人的代表组成，其中抽取专家人数不少于评标委员会总人数的2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

2.2 评标委员会履行下列职责：

- (1) 对通过资格性审查的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求；
- (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- (3) 对投标文件进行比较和评价；
- (4) 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求；

- (5) 确定中标候选人名单，以及根据招标人委托直接确定中标人；
- (6) 向招标人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；
- (7) 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

3、详细评审

3.1 本项目的评标采用综合评分法，总分 100 分，其中价格标权数为 10%，技术商务标权数为 90%。

价格标部分优惠政策如下：

(1) 中小企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》文的相关规定认定。

(2) 根据《财库〔2014〕68 号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）。

(3) 根据《财库〔2017〕141 号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

(4) 参加政府采购活动的中小企业应当按“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]”、《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）》和《财库〔2017〕141 号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的投标，其价格不予扣除。

3.2 政府采购主要政策：

(1) 对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”且属于应当强制采购的节能产品，按照规定实行强制采购。

(2) 对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、生态环境部发布的“环境标志产品政府采购品目清单”的环境标志产品；或按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

(3) 投标人须在投标文件中提供品目清单中相应页面作为证明材料。

(4) 如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

3.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的排名第一的中标候选人为中标人。若出现排名第一的中

标候选人放弃中标或不能按招标文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按排名顺序依次确定排名其后的中标候选人为中标人或重新招标。

3.4 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会参照上述 3.3 相关规定确定中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

3.5 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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

具体评分细则如下：

评分细则

一、价格标评分（10 分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	分值	评分说明
1	投标报价	10 分	1、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基准价，其价格分为满分 10 分。 2、其他投标人的投标报价得分计算公式如下： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100。

二、技术商务标评分表（90 分）

序号	评分项目	分值	主/客观分	评分要点及说明
1	需求理解	0-8	主观分	一、评审内容： 1、需求理解（0-3）； 2、重难点分析（0-3）； 3、合理化建议（0-2） 二、评审标准：对医疗保险信息系统的业务流程是否熟悉，对运维需求的理解、重点难点的分析、合理化建议是否准确到位，以及对现有系统的熟悉程度。
2	应用系统运维	0-4	主观分	一、评审内容： 1、医保应用系统运维服务（0-4）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
3	生产系统及灾备系统运维	0-5	主观分	一、评审内容： 1、医保生产系统基础支撑平台运维服务（0-3）； 2、医保灾备系统基础支撑平台运维服务（0-2）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详

				尽程度；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
4	软硬件设备维保	0-3	主观分	一、评审内容： 1、软硬件设备维保（0-3）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
5	医药机构前置系统运行维护服务及咨询服务	0-5	主观分	一、评审内容： 1、医药机构前置系统的运行维护服务（0-3）； 2、医药机构咨询服务（0-2）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
6	区医保、街道（镇）医保事务服务点计算机设备维护服务	0-3	主观分	一、评审内容： 1、区医保、街道（镇）医保事务服务点计算机设备维护服务（0-3）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
7	机房环境和全局网络接入中心运维	0-4	主观分	一、评审内容： 1、机房环境运维服务（0-2）； 2、全局网络接入中心监控运维服务（0-2）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
8	全系统日常变更管控服务和重保服务	0-5	主观分	一、评审内容： 1、全系统日常变更管控服务（0-2）； 2、重大节假日、重大事件、系统上线重保服务（0-3）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
9	城保、居保年度转换服务	0-3	主观分	一、评审内容： 1、城保、居保年度转换服务（0-3）； 二、评分标准：维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度；响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行打分。
10	故障应急处理方案	0-4	主观分	一、评审内容： 1、故障应急处理方案（0-4）。 二、评分标准：应急响应方案（包括详细的应急响应过程，响应方式，响应时间，故障修复时间等），针对典型安全事件或风险是否有设计完善的应急预案以及应急演练剧本。
11	项目维护机构及其运作方法	0-4	主观分	一、评审内容： 1、项目维护机构及其运作方法与流程（0-2）； 2、各项管理制度（0-2）；

	与流程			二、评分标准：维护机构设置是否满足项目需要，是否具有常驻本地的服务机构，内部管理流程是否规范，是否具有科学的管理制度和考核办法，能否提供相关管理流程规范文件、制度。投标人需提供具有本地化服务能力的证明材料。
12	维护人员配置及管理	0-12	客观分	一、评审内容：维护人员配置（0-2）； 二、评分标准：提供不少于 30 人的运维服务团队的得 2 分；
				一、评审内容：项目经理及高级系统管理工程师资格（0-5）； 二、评分标准： 1、项目经理具有信息系统项目管理师认证（高级）、高级工程师职称（计算机类）的，满足 1 项得 1 分，全部具备得 2 分。 2、高级系统管理工程师同时具备网络认证、虚拟化认证、云安全认证、操作系统认证、数据库认证中的 3 项的得 1 分，4 项得 2 分，全部具备且提供证书复印件的得 3 分，其他不得分。
				一、评审内容：维护团队人员资格（0-5）； 二、评分标准： 1、同时具备高级网络认证资质或同等级别以上资质、注册信息安全专业人员认证的网络安全工程师，每个得 1 分，最多得 2 分； 2、具备虚拟化认证、小型机认证、国产分布式数据库认证、数据治理专家认证、国产操作系统认证，满足其中 4 项得 2 分，全部具备得 3 分，其他不得分； 投标人需针对以上人员要求提供承诺函、相关人员名单、从业经历与近三个月任意一个月的社保证明文件。
13	响应时间	0-4	客观分	一、评审内容：响应时间（0-4）； 二、评分标准：按照采购需求提供 7×24 小时常驻支持、监控服务、故障处理响应，并承诺节假日与重要活动值班保障的，得 4 分。投标人需提供加盖公章的承诺函，载明响应时效，格式自拟。
14	维护备件管理方案	0-5	主观分	一、评审内容：维护备件管理方案（0-5）； 二、评分标准：维护备件配置情况（包括型号、数量等），备件配置与项目是否相适应，备件的更换流程及日常管理措施情况。
15	质量管理方案	0-3	主观分	一、评审内容：质量管理方案（0-3）； 二、评分标准：投标人为运维实施的质量管理方案是否匹配本项目的需求；方案是否具有针对性、科学性、合理性。
16	企业综合实力	0-8	客观分	一、评审内容：企业综合实力（0-8）； 二、评分标准： 1、具有《ITSS 信息技术服务运行维护标准一级》，并提供证明材料得 2 分，未提供得 0 分； 2、具有国家信息安全测评信息安全服务资质证书（安全工程类一级）并提供证明材料得 2 分，未提供得 0 分； 3、具有 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证，并提供证明材料，全部提供得 2 分，提供 2 项得 1 分，其他或未提供得 0 分； 4、具有信息系统安全集成服务壹级资质，并提供证明材料得

				2分，壹级以下及未提供不得分。
17	投标人类 似业绩	0-8	客观分	一、评审内容：近3年以来（2022年1月至今）承接的有效 的政务信息系统开发运维项目业绩情况。 二、评审标准：有1个业绩得2分，本项最高得分为8分。 供应商最多提供4个类似项目业绩，如超过4个仅取《供应 商近三年以来类似项目一览表》排序前4的项目业绩进行评 审。没有有效的类似项目业绩的得0分。供应商需提供类似 项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、 项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内 容，否则不算有效的类似项目业绩。
18	投标文件 编制	0-2	主观分	一、评审内容：响应文件编制。 二、评审标准：响应文件内容完整、简洁明了、上传清晰、 编排有序的，得2分。内容缺漏、重复繁琐、文字或图片不 清晰或者编排混乱的，酌情扣分。

注：以上各项评分内容，如投标人未提供相对应内容，评标委员会不受最低评分标准限制，可予以零分计算。

三、总分计算

由评标委员会成员对每一份投标文件进行独立评分，然后取算术平均值（保留小数点两位）。
计算每个投标人的实际得分（价格标得分+技术商务标得分），并按得分高低排出名次。

第六部分 格式附件

第六部分 格式附件

附件 1 投标书（格式）

致_____（招标人）_____：

根据贵方为_____采购项目（项目编号：_____）的投标邀请，签字代表_____（全名职务）经正式授权并代表投标人_____（投标人名称、地址）提交投标文件。

全权代表宣布如下：

- （1）我方针对本次项目的投标报价以开标一览表为准。
- （2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- （3）我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- （4）我方承诺在投标有效期内（提交投标文件截止之日起 90 日历日）不修改、撤销投标文件。
- （5）我方按照招标文件要求递交投标保证金人民币_____元整。
- （6）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，投标保证金将被贵方没收。
- （7）我方同意提供按照贵方可能要求的与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。

（8）我方承诺未为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（9）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：_____

投标人全权代表姓名、职务（印刷体）：

投标人名称（公章）：

（法定代表人签字或盖章）：

日期： 年 月 日

被授权人（签字或盖章）：

附件 2 法定代表人等证明书（格式）

致__（招标人）_____：

兹证明_____（姓名），性别____年龄____身份证号码_____现任我单位____职务，系
本公司法定代表人（负责人）。

附：法定代表人性别：

身份证号码：

统一社会信用代码：

单位类型：

经营范围：

投标人名称：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人（身份证复印件，正反面）

附件3 授权委托书（格式）

致_____（招标人）_____：

兹委托（姓名）_____全权代表我公司参与_____（项目名称、项目编号：_____）的投标活动，
受委托人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

受委托人姓名： 性别： 年龄：

工作部门： 职务： 联系电话：

身份证号码：

本授权书有效期：年 月 日至 年 月 日

投标人名称：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

被授权人：（签字）

被授权人（身份证复印件，正反面）

附件 4 开标一览表（格式）

货币单位：元（人民币）

医保费用审核结算系统维护费包 1

--	--

项目名称（项目编号）		
投标报价 （包含所有采购内容）	小写	
	大写	
服务时间	自 2025 年 7 月 28 日起一年，投标人承诺免费提供中标合同下的运维服务至下次系统运维项目合同履行开始之日	

注：1、以上投标报价包含本项目产生的所有费用（含税），报价精确到小数点后两位。

2、此表投标报价须与附件 5 投标报价明细表合计总价一致。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件5 投标报价明细表（格式可自拟）

项目名称：

项目编号：

货币单位：元（人民币）

序号	名称	单价	数量	总价	备注
1						
2						
3						
4						
5						
.....					
合计总价		（小写）： （大写）：				

说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
- （2）该表中包含投标人认为完成本项目所需的所有费用，各项费用须列出明细清单。
- （3）合计总价应与投标报价金额一致。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件6 偏离表（格式）

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的采购需求	投标文件的响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			

注：

1. 供应商须根据《采购需求》要求填写此表，作为投标文件重要的组成部分。
2. 偏离包括无、正、负偏离，正偏离指供应商的响应高于招标文件要求，负偏离指供应商的响应低于招标文件要求。无偏离也应该予以说明。
3. 如供应商无任何偏离，也需在偏差表中注明：“全部技术/商务响应无偏离”并在投标文件中递交此表。

附件 7 投标货物/服务报告

(包括但不限于以下内容)

1. 需求理解;
2. 应用系统运维;
3. 生产系统及灾备系统运维;
4. 软硬件设备维保;
5. 医药机构前置系统运行维护服务及咨询服务;
6. 区医保、街道(镇)医保事务服务点计算机设备维护服务;
7. 机房环境和全局网络接入中心运维;
8. 全系统日常变更管控服务和重保服务;
9. 城保、居保年度转换服务;
10. 故障应急处理方案;
11. 项目维护机构及其运作方法与流程;
12. 维护人员配置及管理;
13. 响应时间;
14. 维护备件管理方案;
15. 质量管理方案;
16. 企业综合实力;
17. 投标人类似业绩;
18. 投标人认为有必要说明的其他问题。

注：以上内容，投标人应结合本招标文件第五部分评标办法的要求详细描述并提供相关证明文件。

附件 7-1 拟派项目负责人员情况表（格式可自拟）

1. 一般情况					
姓名		年龄		技术职务	
职务		本合同中拟任职务		为申请人服务时间	
学历					
相关职业/执业资格			取得职业/执业资格时间		
2. 经历					
年份	负责过的主要项目 (类型金额)		该项目中任职		备注

注：

1. 须提供相关证明材料。
2. 项目管理人员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 7-2 项目组成员一览表（格式）

序号	姓名	学历及学位	技术职称 (专业)	持证情况	本项目中担 任职务	项目经验	备注
1							
2							
3							
4							
...							

注：

1. 须提供相关证明材料；
2. 项目组成员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 7-3 投标人近三年承担的类似项目业绩一览表（格式自拟）

序号	项目名称	委托单位	合同签订时间	合同内容	合同金额	备注
1						
2						
3						
4						
.....						

注：1. 上述业绩须提供合同复印件为证明材料；
2. 业绩时间以合同签订时间为准。

附件 8 资格证明文件

目 录

1. 关于资格的声明函；
2. 投标人具有承担民事责任的证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
3. 授权委托书及被授权人身份证；
4. 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的声明函；
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或声明函；
6. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
7. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
8. 根据本招标文件还需提供的其他证明文件。

注：以上证明文件均须加盖公章。

须 知

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由买方使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

附件 8-1 投标人资格声明函（格式）

致：_____（招标人）

关于贵方年月日_____项目（项目编号：_____）的投标邀请，本签字人愿意参加投标，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

1. 关于资格的声明函；
2. 投标人具有承担民事责任的证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
3. 授权委托书及被授权人身份证；
4. 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的声明函；
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或声明函；
6. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
7. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
8. 根据本招标文件还需提供的其他证明文件。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

本资格声明函授权代表（签字）：

传真：

邮编：

附件 8-2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

我方（供应商名称_____）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）

日 期：

注：本附表未提供或未盖章的，视为不符合资格条件的无效投标。如发现供应商提供虚假声明，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，由财政部门依法进行处理处罚。

附件 8-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函（格式）

我方（供应商名称_____）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（三）项规定条件，具体包括：

1. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）

日期：年月日

注：

①本附表未提供或未盖章的，视为不符合资格条件的无效投标。如发现供应商提供虚假声明，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，由财政部门依法进行处理处罚。

附件 8-4 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式）

致：_____（招标人）_____

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

（注：重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。其中“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。）

供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

投标人名称（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人：

日期： 年 月 日

附件 9 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）的规定，本公司参加（单位名称）_____的（项目名称）_____采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称）_____，属于（软件和信息技术服务业）行业；承建（承接）企业为（企业名称）_____，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元[从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。]，属于（中型企业、小型企业、微型企业）_____。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：若中标/成交，本声明函作为中标/成交公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。如供应商不符合中小企业条件，无需填写本声明。

根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，供应商提供虚假材料谋取中标、中标的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

说明：

- （1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业、个体工商户。
- （2）若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。

附：《中小企业划型标准规定》各行业划型标准

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

附件 10 残疾人福利性单位声明函（格式）（如有请提供）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：

日期：年月日

说明：若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

附：《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

供应商书面声明

致：_____（招标人）

我公司在参加本项目政府采购活动中承诺：

1、未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条之规定，即“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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

2、未违反《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条之规定，即“与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。”

3、我单位没有从招标人处离职或退休 3 年以内的人员担任控股股东或实际控制人、董事、监事，也没有聘用从招标人处离职或退休 3 年以内的人员。

特此声明。如有不实，愿意承担相应的法律责任，包括但不限于取消投标资格、终止合同等。

投标人名称（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人：

日期： 年 月 日

附件：投标人股东名录及所占股份比例（格式自拟）

声明函

致：_____（招标人）_____

我公司在参加本项目政府采购活动中书面证明：

<p><input type="checkbox"/> 我方为事业单位。</p> <p><input type="checkbox"/> 我方为非事业单位，特此申明。</p>

注：请根据实际情况，在上述中勾选“√”。

投标人名称（公章）：

法定代表人或被授权人：

日期： 年 月 日

投标保证金交纳及退还凭证（格式）（适用于银行转账）

（招标人）、上海中世建设咨询有限公司：

我方为_____（项目名称）_____（项目编号：）递交投标保证金人民币____元（大写：人民币____元）已于____年____月____日以银行主动划账方式从我方账户转入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

单位全称：

开户银行（须具体到支行）：

开户账号：

投标人名称（公章）：

年月日

附：

（附转账或汇款的银行凭证复印件）

注：

1. 投标人投标时，应当按招标文件要求缴纳投标保证金。**投标保证金必须自投标人账户划出**，采用银行转账或银行汇款形式缴纳，并按要求粘贴凭证复印件以便项目结束后办理投标保证金的退回手续。
2. 在中标通知书发出后五个工作日内，招标代理机构将无息退还未中标人的投标保证金。中标人在采购合同签订后五个工作日内且按本招标文件前附表“中标服务费”的要求，向招标代理机构支付足额中标服务费后，招标代理机构将无息退还中标人的投标保证金。

服务费开票资料说明函

上海中世建设咨询有限公司：

本公司_____（投标人名称）_____在参加在贵公司举行的_____（项目名称）
（招标编号：_____包件号）的招标中如获中标，则开票类型选择增值税普通发票增值
税专用发票（请在对应的“”打“√”，且只能选择其中一项），以及我司的开票资料如
下：

单位名称			
纳税人识别号			
地 址			
开户银行 （具体到 X 银行 X 支行）		电 话	
账 号		联系人及 联系电话	

如我公司未按该要求填写、未提供有效的开票资料、未确认开具发票类型或确认的发
票类型有误。同意不予更换发票类型。并愿承担由此引起的一切后果。

发票及中标通知书邮寄地址（如邮寄请填写，寄丢不补，不填自取）：_____。

投标人名称（公章）：

年 月