

市文化和旅游局  
2024 年数字化项目运维和综合保障项目

项目编号：310000000231103138772-00056320

(代理机构内部项目编号：招案 2024-0160)

预算编号：0024-00049154

招 标 文 件

招 标 人：上海市大数据中心

招标代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2024 年 1 月

# 目录

投标人须知前附表

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	市文化和旅游局 2024 年数字化项目运维和综合保障项目
2	项目编号	项目编号： <b>310000000231103138772-00056320</b> 招标代理机构内部项目编号： <b>招案 2024-0160</b> 采购编号：0024-00049154
3	预算金额	本项目预算金额为人民币 6394089.00 元。 注：投标人的投标报价超过预算金额的将作无效投标处理。
4	采购资金的支付方式、时间、条件	本项目采用以下方式分三期付款： （1）合同签订生效且招标人收到中标人开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付中标金额的 50%； （2）中标人于第三季度运维服务工作结束并提交合同签订之日起至 9 月的运维月报，经招标人认可且招标人收到中标人开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付中标金额的 30%； （3）本项目通过验收，依据服务质量的考核结果确认招标人最终需支付的价款，招标人收到中标人开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同尾款。
5	招标概述	根据《中华人民共和国政府采购法》及有关法律、法规和规章规定，本项目已具备采购条件，依法进行招标采购。
6	招标方式	公开招标
7	招标人	单位名称：上海市大数据中心 地 址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号 联 系 人：罗老师 电 话：021-23117070

8	招标代理机构	单位名称：上海中世建设咨询有限公司 地 址：上海市曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼） 邮 编：200063 联 系 人：赵贞、梅若荻、严飞 电 话：021-62441033 邮 箱：meiruodi@cwcc.net、yanfei@cwcc.net.cn
9	包件	<input type="checkbox"/> 适用 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用 有关包件的所有条款均不适用本项目
10	招标内容	本项目将按照国家财政部的工作要求、上海“一网通办”和“一网统管”工作要求、市委市政府深入推进政务数字化转型相关政策要求、上海市文化和旅游局“十四五”规划等要求，及时对应用系统进行运维，覆盖上海市文化和旅游局软件系统运维、硬件设备运维、安全设备运维、桌面终端运维、数据治理等内容，保障上海市文化和旅游局数字化系统软硬件和日常业务工作的平稳运行，同时为上海市文化和旅游局业务人员和相关人员的操作提供技术性支持。（具体内容详见招标文件第三部分—采购需求）
11	是否专门面向中小企业采购	<input checked="" 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（详见第五部分 评标办法） <input 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。（详见第五部分 评标办法）
12	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

13	是否采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受，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。
14	服务期限	运维期限为自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日
15	服务地点	招标人指定地点
16	报价货币	投标文件的报价采用人民币报价。
17	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、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。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；</p> <p>2) 本项目专门面向中小微企业采购；</p> <p>3) 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；</p> <p>4) 本项目不得转让，项目主体不得分包。</p>
18	是否接受联合投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
19	公告发布媒体	上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）
20	招标文件下载时间、下载地址及标书费支付地点	<p>招标文件下载时间：2024-01-30 至 2024-02-05，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）</p> <p>招标文件下载地址：上海政府采购网</p>

		( <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a> )
21	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织
22	提问方式	书面提问（须加盖投标人公章）
23	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
24	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）
25	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 8 项
26	投标有效期	投标截止之日起 90 日历日
27	投标保证金	保证金金额：人民币壹拾贰万元整 保证金递交截止时间：同报价截止时间，以保证金实际到账为准。 递交地点：上海曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 递交方式：转账、汇款、支票或代理单位接受的其他非现金方式。 为确保保证金在递交截止时间前到账，通过转账、汇款、支票方式递交保证金的报价人，应在报价截止时间前完成保证金支

		<p>付，保证金有效期应与报价有效期一致。</p> <p>户名：“上海中世建设咨询有限公司（专项<b>帐</b>户）”</p> <p>开户银行：上海银行愚园路支行</p> <p>帐号：31641803001602577</p> <p>注：1、上述户名须完整填写，包含后面（专项<b>帐</b>户），其中<b>帐</b>户的“<b>帐</b>”字。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、银行转账时“备注栏”须注明代理机构内部项目编号、资金用途，例：“<b>招案 2024-0160</b>，保证金”</p>
28	投标截止时间	<b>2024-02-20 09:30:00</b>
29	投标文件提交截止时间、地点	<p><b>投标文件提交截止时间：同投标截止时间</b></p> <p><b>投标文件提交地点：<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a></b></p>
30	开标会时间、地点	<p><b>开标会时间：2024-02-20 09:30:00</b></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）会议室</p> <p>届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。</p>
31	投标文件的组成	<p>投标文件应包括下列部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 投标书（附件 1）；</li> <li>2) 法定代表人等资格证明书（附件 2）；</li> <li>3) 授权委托书（附件 3）；</li> <li>4) 开标一览表（附件 4）；</li> <li>5) 投标报价明细表（附件 5）；</li> <li>6) 服务报告（附件 6）；</li> <li>7) 偏离表（附件 7）；</li> </ol>

		<p>8) 资格证明文件（附件 8）；</p> <p>9) 中小企业声明函（附件 9）；</p> <p>10) 残疾人福利性单位声明函(如有)（见附件 10）；</p> <p>11) 投标人认为需加以说明的其他内容。</p>
31	投标文件格式	<p>投标人应按招标文件中提供的投标文件格式，填写投标书、法定代表人等资格证明书、授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、偏离表、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）等（详见第六部分 格式附件）。</p>
32	投标文件份数	<p><b>提供投标文件三份（纸质文件）并密封</b>，须与上传的电子投标文件内容一致，如果上传的投标报价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。</p>
33	评标方法	<p>综合评分法</p>
34	如发生此列情况之一，投标人的投标将被拒绝	<p>1) 未按规定获取招标文件的；</p> <p>2) 投标人名称与报名时不一致的；</p> <p>3) 未在投标截止时间前在电子平台上提交投标文件的。</p>
35	中标服务费支付	<p>本项目中标人在收到中标通知书时，按以下标准一次性向招标代理机构支付中标服务费：</p> <p>按中标金额人民币 100 万元以内部分 1.5%，人民币 100-500 万元部分 0.8%，人民币 500-1000 万元部分 0.45%差额累进计取后支付。</p>
36	政府采购政策落实	<p>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、促进中小微企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。</p>
37	其他	<p><b>（1）投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并</b></p>

	<p>把必填项维护完成后，点击“提交”。</p> <p>(2) 供应商在投标（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（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）、中国政府采购网中“政府采购严重违法失信行为信息记录”（<a href="http://www.ccgp.gov.cn/cr/list">www.ccgp.gov.cn/cr/list</a>）对参与开标会的投标人进行信息查询、截图留存，确认投标人投标截止时间前三年，是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件等，若存在上述情况将拒绝其参与政府采购活动。</p>
--	---

# 第一部分 招标公告

## 第一部分 招标公告

### 项目概况

市文化和旅游局 2024 年数字化项目运维和综合保障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 **2024-02-20 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：**310000000231103138772-00056320**

项目名称：市文化和旅游局 2024 年数字化项目运维和综合保障项目

预算金额（元）：6394089.00 元

最高限价（元）：6394089.00 元

采购需求：

包名称：市文化和旅游局 2024 年数字化项目运维和综合保障

数量：1

预算金额：6394089.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目将按照国家财政部的工作要求、上海“一网通办”和“一网统管”工作要求、市委市政府深入推进政务数字化转型相关政策要求、上海市文化和旅游局“十四五”规划等要求，及时对应用系统进行运维，覆盖上海市文化和旅游局软件系统运维、硬件设备运维、安全设备运维、桌面终端运维、数据治理等内容，保障上海市文化和旅游局数字化系统软硬件和日常业务工作的平稳运行，同时为上海市文化和旅游局业务人员和相关人员的操作提供技术性支持。（具体内容详见招标文件第三部分一采购需求）

合同履行期限：运维期限为自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

本项目**不允许**接受联合体投标。

### 二、申请人的资格要求：

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、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。

3. 本项目的特定资格要求：

1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

2) 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3) 本项目专门面向中小微企业采购；

4) 本项目不得转让，项目主体不得分包。

### 三、获取招标文件

时间：2024-01-30 至 2024-02-05，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：2024-02-20 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：2024-02-20 09:30:00（北京时间）

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。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑参加开标。

### 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

(1) 上海政府采购网完成报名后还须至代理机构办理登记手续，登记方法如下：供应商关注“中世建咨”微信公众号，主界面右下角完成联系信息记录，登记时间同本项目报名时间。

(2) 《上海政府采购实施办法》（上海市人民政府令第 65 号）、《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪采[2012]22 号）及其他相关文件的规定，本项目通过上海政府采购网/采购云平台（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）实行全过程电子采购，投标人的报价应当符合有关文件和上海政府采购云平台的要求。上海政府采购网/采购云平台（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）由上海市财政局建设和维护。潜在投标人的报价可以按照《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》中的内容和操作要求实施。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 招标人信息

名 称：上海市大数据中心

地 址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

联系方式：罗老师 021-23117070

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：赵贞、梅若荻、严飞 021-62441033

3. 项目联系方式

项目联系人：赵贞、梅若荻、严飞

电 话：021-62441033

## 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所有各方，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 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。但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。
- 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”、“服务提供方”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、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 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 投标人对招标文件如有疑问，可要求澄清，应按招标文件前附表规定通知招标代理机构或招标人。

对在网上投标截止期以前收到的澄清要求，招标人或招标代理机构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。招标人或招标代理机构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“上海市政府采购信息管理平台投标工具”，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。开标一览表的投标总价应与投标报价明细表的投标总价一致，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能力和履行合同的文件，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货物/服务要求，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 本次投标保证金金额：详见前附表
- 16.2 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。
- 16.3 投标保证金应以转账、汇款、支票或招标代理机构同意接受的其他非现金方式递交，投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金，并确保已如数到账。
- 16.4 投标保证金有效期应与投标有效期一致。
- 16.5 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”。
- 16.6 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。
- 16.7 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。
- 16.8 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。
- 16.9 发生以下情况投标保证金将被没收：
- 16.9.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；
- 16.9.2 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。

### 投标文件的递交

#### 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“上海市政府采购信息管理平台投标工具”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 若供应商在响应截止时间前需要撤回已提交的响应文件，则须向采购人或采购代理机构提供书面撤回通知函（须加盖供应商单位公章及被授权人签字），采购人或采购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 供应商在投标（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。

#### 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，届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（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，所有上传投标文件的供应商应登录电子平台参加开标程序，并均应按照电子平台的规定进行流程操作完成签到、唱标、结果确认签章等每一步骤，其中签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

23.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》内容自动汇总生成《开标记录表》。投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

### 24. 评标委员会

24.1 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，其成员由技术、经济等方面的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证明文件审查投标人的技术、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委派的授权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；
- (3) 明显不符合招标文件采购需求的；
- (4) 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；
- (5) 投标有效期少于招标文件规定有效期的投标文件；
- (6) 投标文件附有招标人不能接受的条件；
- (7) 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；
- (8) 未按前附表要求提交保证金的；
- (9) 不满足招标文件中“★”号条款的；
- (10) 专门面向中小企业采购时，供应商未提供《中小企业声明函》，或未按《中小企业声明函》格式要求完整填写相应信息的；
- (11) 不符合招标文件规定的其他实质性要求的；
- (12) 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，可以书面形式（由评标委员会专家签字）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，由其法定代表人或委派的授权代理人签字，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 招标人将通过“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》，投标人可至招标代理机构现场领取。《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 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、主要负责人或委派的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 8 项。

## 其它

### 31. 投标注意事项

31.1 招标人无义务向未中标人解释未中标理由。

31.2 本招标文件解释权属招标人和招标代理机构。

31.3 若发现供应商有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

31.4 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“操作须知”），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、项目概述

项目背景：

覆盖上海市文化和旅游局软件系统运维、硬件设备运维、安全设备运维、桌面终端运维、数据治理等内容，保障上海市文化和旅游局数字化系统软硬件和日常业务工作的平稳运行，同时为上海市文化和旅游局业务人员和相关人员的操作提供技术性支持。

运维期限：自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

运维地点：上海市大沽路 100 号上海市文化和旅游局（根据实际业务驻场要求提供驻场服务）

### 二、服务范围

#### 2.1 系统重要等级

1、本项目重要信息系统清单如下：

序号	运维项目	子系统	等保定级
1	市文化旅游局综合管理系统	上海旅游质量管理体系	等保三级
2		上海市互联网上网服务营业场所计算机经营管理系统	等保三级
3	“随申码-文旅”公共服务平台	“随申码-文旅”公共服务系统	等保三级
4	上海市文旅综合监测平台项目	上海市文旅综合监测系统	等保三级
5	上海市文化和旅游局文旅通平台项目		等保三级
6	上海市文化广播影视管理局网站		等保三级

7	上海市文化和旅游局数据共享交换平台	等保三级
---	-------------------	------

2、本项目一般信息系统清单如下：

序号	运维项目	子系统	等保定级
1	市文化旅游局政务服 务系统	上海市文化和旅游局专项资金申报系统	等保二级
2		上海市文广局网上行政审批系统	等保二级
3	市文化旅游局协同办 公系统	上海市文广影视局综合应用平台	等保二级
4	上海市文化和旅游局 内部控制管理系统	上海市文化和旅游局内部控制管理系统	等保二级
5	市文化旅游局综合管 理系统	上海市旅游网站及旅游信息管理系统	等保二级
6		上海市广播电视监管系统	等保二级
7		上海市文化旅游突发事件管理系统	等保二级
8	上海市文化和旅游局综合管理平台		等保二级
9	上海市社区文化活动中心中央信息管理系统建设项目		等保二级
10	市文化旅游局数智文 旅信息系统	上海旅游景点人流量监控系统	等保二级
11		宾馆旅游多媒体触摸屏系统	等保二级
12		上海旅游信息管理与发布系统	等保二级
13	上海市不可移动文物 保护监测预警平台	上海市不可移动文物保护监测预警系统	等保二级
14	上海市文化和旅游局 OA 系统		等保二级

## 2.2 维护清单

### 2.2.1 应用系统维护清单

序号	大系统	运维项目	子系统	数量	单位
1	政务服务 平台	市文化旅游局政 务服务系统	上海市文化和旅游局专项资金申 报系统	23	人月
2			上海市文广局网上行政审批系统		
3	协同办公 平台	市文化旅游局协 同办公系统	上海市文广影视局综合应用平台	5	人月
4		上海市文化和旅 游局内部控制管 理系统	上海市文化和旅游局内部控制管 理系统	4	人月
5	综合管理 平台	市文化旅游局综 合管理系统	上海市旅游网站及旅游信息管理 系统	119.5	人月
6			上海市广播电视监管系统		人月
7			上海市文化旅游突发事件管理系 统		人月
8			上海旅游质量管理体系		人月
9			上海市互联网上网服务营业场所 计算机经营管理系统		人月
10		上海市文化和旅游局综合管理平台		3.5	人月
11		上海市社区文化活动中心中央信息管理系统建设项 目（运维周期为2024年7月1日起至2024年12月 31日）		2.5	人月
12	数智文旅	市文化旅游局数	上海旅游景点人流量监控系统	35	人月
13	信息系统	智文旅信息系统	宾馆旅游多媒体触摸屏系统		人月

序号	大系统	运维项目	子系统	数量	单位
14			上海旅游信息管理与发布系统		人月
15		“随申码-文旅”公共服务平台	“随申码-文旅”公共服务系统	3	人月
16		上海市文旅综合监测平台项目	上海市文旅综合监测系统	5.5	人月
17		上海市文化和旅游局文旅通平台项目	上海市文化和旅游局文旅通平台项目	44.5	人月
18	门户网站	上海市文化广播影视管理局网站	上海市文化广播影视管理局网站	7	人月
19	数据中台	上海市文化和旅游局数据共享交换平台	上海市文化和旅游局数据共享交换平台	3	人月
20	监测与安全防护平台	上海市不可移动文物保护监测预警平台	上海市不可移动文物保护监测预警系统	2.5	人月
21	数字化综合保障	上海市文化和旅游局 OA 系统	上海市文化和旅游局 OA 系统	5	人月
合计				263	人月

## 2.2.2 硬件维护清单

本项目硬件维护需求范围包括但不限于以下内容：

序号	项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
1	上海市社区	网络设备	交换机	Juniper	EX4200-24T	3
2	文化活动中	主机	刀片服务器	HP	DL580R07	2
3	心中央信息	主机	刀片服务器	DELL	R710	2
4	管理系统建	主机	刀片服务器	DELL	R710	6
5	设项目(运维 周期为 2024 年 7 月 1 日起 至 2024 年 12 月 31 日)	存储设备	磁盘阵列	HP	StorageWorksP 2000G3MSA	1
6	上海市文化 和旅游局文 旅通平台项 目	终端设备	工作站	卓繁	智能政务工作 服务台	2
7		终端设备	工作站	卓繁	智能文件柜	1
8		终端设备	工作站	卓繁	双面评价器	2
9		终端设备	PC 机配件	卓繁	定制	8
10		主机	PC 服务器	联想	THINKSYSTEMSR 658Z	7
11		动力设备	UPS 配电柜	定制	定制	1
12		动力设备	UPS	雷诺士	KCRT10K	1
13		机房建设	机柜	定制	定制	1
14		网络设备	交换机	华为	S5735S-L24T4S -QA2	1
15		网络设备	交换机	电话短信 网关	JGTEL-2208	1

序号	项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
16		音视频监 控设备	LED 显示屏	宇视	MW7212-A-BL-U	1
17		音视频监 控设备	视频矩阵	迈拓维矩	MT-ViK1	1
18		音视频监 控设备	发送卡	宇视	VIVV-S7	10
19		音视频监 控设备	配电箱	宇视	LED30KW	1
20		音视频监 控设备	主机	宇视	DMC9000	1
21		音视频监 控设备	大屏控制主 机	DELL	成铭 3990	2
22		音视频监 控设备	液晶显示屏	skyworth	曲面屏	1
23		音视频监 控设备	监听音箱	嘉昊	JGYX-10W	1
24		音视频监 控设备	播音话筒	嘉昊	Y63	1
25		音视频监 控设备	调音台	嘉昊	ET-8	1
26		音视频监 控设备	控制中心播 控桌	定制	定制	1
27		音视频监	网络音视频	嘉昊	JGTD-3006	1

序号	项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
		控设备	服务器			
28		音视频监 控设备	摄像机	海康	DS-2CD2T27FWD -LS	4
29		音视频监 控设备	摄像机	海康	DS-2CD6812DE- S(B)	8
30		主机	PC 服务器	浪潮	NF5270M6	1
31		主机	PC 服务器	联想	M420	2
32		音视频监 控设备	摄像机	大华	DH-IPC-HFW884 1K-ZRL-LED	300
33		音视频监 控设备	网络音视频 服务器	大华	RackServer	1
34	宾馆旅游多 媒体触摸屏 系统	触摸屏机 柜+显示 触摸部件	其他	环星	E500043	100
35		触摸屏机 柜+显示 触摸部件	其他	环星	E500043	100
36		终端设备	PC 机	易拓敏捷	42 寸多媒体触 摸屏	150
37	上海旅游信 息管理与发 布系统	存储设备	磁盘阵列	联想	V3700V2	1
38		机房建设	消防系统	气体消防 系统	气体消防系统	1
39		机房建设	环境监控系	机房环境	机房环境监控	1

序号	项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
			统	监控		
40		主机	刀片服务器	联想	X3650M5	2
41		网络设备	交换机	联想	博科 300	2
42		网络设备	路由器	联想	MX104-MX5-AC	2
43		主机	刀片服务器	联想	X3650M5	4
44		主机	刀片服务器	联想	X3650M5	2
45		网络设备	交换机	联想	G8272	2
46		动力设备	UPS	艾默生	UPS 主机 UL33	1
47		机房建设	精密空调	艾默生— 力博特	DataMate3000( DMC12W)	1
48	上海市文广 局网上行政 审批系统	网络设备	交换机	思科	Catalyst6500	1
49		网络设备	交换机	思科	Catalyst3750S eries10/100/1 000, GE, 10GEWo rkgroupSwitch	1
50		音视频监 控设备	编解码机	BloomBes t	SNCODE6200	6
51	上海市文旅 综合监测系 统	音视频监 控设备	采编压缩卡	BloomBes t	SNSR2200	2
52		音视频监 控设备	网络音视频 服务器	BloomBes t	SNPCA6200	2
53		网络设备	交换机	H3C	S5560	1

### 2.2.3安全产品维护清单

本项目安全产品维护需求范围包括但不限于以下内容：

序号	项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
1	上海市社区	边界安全	防火墙	PA-5500-U30	Opzoon	1
2	文化活动中 心中央信息 管理系统建 设项目（运 维周期为 2024年7月 1日起至 2024年12 月31日）	边界安全	安全隔离与信 息交换产品	MX5-T-AC	Juniper	1
3	上海市文化 和旅游局文 旅通平台项 目	边界安全	防火墙	天融信	NGFW4000-UF (ZX-A) (千 兆) V3	2
4		边界安全	入侵防御产品 (IPS)	天融信	TopIDP 3000 (FT-A) (千兆) V3	1
5		安全管理与 支持	安全管理平台 产品	天融信	TA-LOG (FT-A20) V3	1
6		边界安全	安全隔离与信 息交换产品	天融信	TopRules (ZX-A) V3	1
7	上海市旅游	其他	硬件	深信服	M5100-AC-P	1
8	网站及旅游	应用安全	WEB 应用防火	北京神州绿	绿盟 WEB 应	1

序号	项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
	信息管理系统		墙产品	盟	用防护系统 Hwaf V6.0	
9	上海旅游信	安全管理与 支持	安全管理与支 持	网神	NI7200-DYSN I-ETH-GE-CO P-4	1
10	息管理与发	边界安全	边界安全	联想	SRX1500	2
11	布系统	应用安全	应用安全	网神信息技 术（北京）股 份有限公司	W3400-D008	1

#### 2.2.4桌面终端维护清单

序号	服务内容	服务对象
1	弱电信息化系统服务	桌面终端设备、打印机及终端外设
2	多媒体会议系统服务	视频会议系统、会议室的相关设备

#### 2.2.5数据治理服务清单

服务内容	服务方式	数量
对上海市文广局网上行政审批系统中的本局数据、部级数据等两个层级的数据展开数据治理工作，包括但不限于提供数据采集、数据标准化、数据质量管理以及数据共享管理等服务	采购服务	1

#### 2.2.6通讯服务清单

类别	通信方式	用途说明	带宽	数量
通讯服务-无线上网卡	无线网卡	宾馆多媒体自助一体机无线上网使用，景点人流量计数结果回传使用	至少 30G	至少 200 个

### **三、软件系统运维需求**

按各系统建设所要求的技术指标开展应用系统运维，确保达到各系统运行应达到的功能和性能指标。如有实际运行指标下降的情况，应积极开展整改工作，直至达标。

#### **3.1 软件系统运维范围**

##### **3.1.1 上海市文化和旅游局专项资金申报系统**

保障专项资金申报项目管理、后台管理等功能正常运行，做好文化类专项资金申报和旅游类专项资金申报等工作。

##### **3.1.2 上海市文广局网上行政审批系统**

保障电子签章整合管理、领导监管、审批材料管理、审批审核办件、审批收件等功能正常运行，做好行政审批事项的流转与各类电子证照的归集业务。

##### **3.1.3 上海市文广影视局综合应用平台**

保障信息公开、行政办公、系统管理、统计管理查询等功能正常运行，做好政务网访问的用户管理、身份认证、权限管理和授权鉴权等统一认证服务。

##### **3.1.4 上海市文化和旅游局内部控制管理系统**

保障经费申请管理、网上报销管理、采购管理等功能正常运行，检查单据指标选择功能及时间以及凭证功能是否正常，做好经济活动业务层面的管理，提高经费使用效益，规范内部管理流程。

##### **3.1.5 上海市旅游网站及旅游信息管理系统**

保障旅游报表信息采集、黄金周预报、旅游企业管理系统法人库接入、旅游会展网等功能正常运行，做好展示上海最新的文旅动态、主题活动等信息，日常业务、财务报表以及黄金周专项数据报表的填报，导游、领队、旅行社行政处罚等信息录入等工作。

##### **3.1.6 上海市广播电视监管系统**

保障系统管理模块、传媒机构数据管理子系统、监听监看数据管理子系统等功能正常运行，围绕机构管理、收听收看等业务工作，做好相关数据处理工作的流程电子化等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

1. 按用户要求提供系统账号维护服务，包括账号开通、关闭和访问权限设置等；
2. 按要求协助用户进行数据更新服务，包括节目管理信息更新、机构 yuqing 数据更新等；
3. 提供系统数据可视化保障服务，确保系统内数据能够按预设规则进行展示和检索；
4. 提供外部数据接口的运维保障服务，保障因接口升级等可能因素导致的数据对接工作；
5. 响应业务流程优化要求，协助用户对系统稿件的审批流程进行预设调整操作；
6. 提供各子系统的操作日志管理服务，支持系统日志记录和查询。

### **3.1.7上海市文化旅游突发事件管理系统**

保障安全检查信息传达收集汇报、警示信息通知、安全事件应急管理、个体性安全事件应急处理等功能正常运行，做好对于突发事件的查询、回溯、时间线展示、波及度查询等工作。

### **3.1.8上海旅游质量管理体系**

保障后台管理、旅游质量管理、游客服务等功能正常运行，做好在线合同签订、查询、评价等在线政务服务。

### **3.1.9上海市互联网上网服务营业场所计算机经营管理系统**

保障场所服务器及客户端软件系统、数据中心及软件系统等功能正常运行，做好实时监管网民在网吧的主要上网行为，集中在游戏、视频和语音聊天等，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

1. 场所在线状态无异常；
2. 系统操作日志记录情况无异常；

3. 全上海互联网上网场所每家最少覆盖一次

### **3.1.10上海市文化和旅游局综合管理平台**

保障内部系统对接、综合管理平台门户、用户统一认证等功能正常运行，以核心业务为主线、以数据融合为核心、以资源协同为支撑，做好整合上海市文化和旅游局信息系统的资源等工作。

### **3.1.11上海市社区文化活动中心中央信息管理系统建设项目**

保障活动中心日常业务管理、活动人群信息管理、系统管理等功能正常运行，做好整合社区公共文化服务信息及相关资源等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

1. 服务器操作系统系统补丁实时更新；
2. 定期更新用户访问策略以及用户密码策略，定期更新远程用户密码并告知维护用户。

### **3.1.12上海旅游景点人流量监控系统**

保障数据采集、景点人流监控、数据传输导入等功能正常运行，做好对景区的介绍和信息披露的展现等工作，让公众浏览者对文旅局的景区管理业务和监管协查服务有所了解。

### **3.1.13宾馆旅游多媒体触摸屏系统**

保障购物指南、后台管理、酒店一览、旅游景点、旅游推荐等功能正常运行，做好旅游相关的吃、住、行、游、购、娱、新闻数据录入、审核和触摸屏前端展示等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

1. 触摸屏终端个性化显示正常；
2. 触摸屏终端数据更新正常；
3. 数据审核功能正常；
4. 触摸屏资讯信息后台预览正常。

### **3.1.14上海旅游信息管理与发布系统**

保障涉旅信息展示、源数据管理、模型预测加权设定、系统用户及权限管理等功能正常运行，做好对景区景点基本信息、监控视频、客流数据、预约数据、运营商开放式景区数据维护统计与发布等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

- 1、保障各处室的工作台页面，提供数据上传、报表统计、办件审批，值班排班、数据查询等功能。
- 2、保障景区景点基本信息、实时客流、预约客流、实时预警、景区热力图功能。
- 3、保障景区视频展示，视频点位切换。提供开放式景区数据收集、维护、展示、对比功能。
- 4、保障旅游企业基础信息的查询以及历史应急事件时间线的展示。

### **3.1.15“随申码-文旅”公共服务系统**

保障“随申码·文旅”二维码发码、用户信息核验、二维码信息交换实时支撑等功能正常运行，为景区、文化场馆和酒店等文旅场所提供统一的标准服务接口，做好文旅用户、文旅场所、第三方预约预订及票务平台间信息流的闭环等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

1. 提供文旅码发码服务；
2. 保障系统功能正常运行；
3. 日常和重保期间巡检服务。

### **3.1.16上海市文旅综合监测系统**

保障景区视频资源管理、一屏观文旅、系统后台管理等功能正常运行，做好接入文旅局各业务系统或者其他新建系统的数据资源、一屏观文旅等服务工作。

### **3.1.17上海市文化和旅游局文旅通平台项目**

保障数字酒店管理、景区应急广播管理、无纸化会议管理、一网通办办事大厅信息管理等功能正常运行，以及景区内系统正常使用、客流量数据传输正常，支撑数字景区监测、数字酒店监测、政务服务监测、公共服务监测等多个场景应用。

### **3.1.18上海市文化广播影视管理局网站**

保障模板制作、全文检索、页面制作等功能正常运行，做好对外宣传和信息公开等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

1. 公众在线咨询、投诉的答复。

### **3.1.19上海市文化和旅游局数据共享交换平台**

保障接口运行情况监控、数据传输监测和统计、统计报表、系统管理等功能正常运行，确保数据流转正常，做好所有系统的数据收集、编目、展示、分析；入湖数据的初步整理；数据定期自动共享至大数据中心的前置机；数据共享的申请、审批流程等工作。

### **3.1.20上海市不可移动文物保护监测预警系统**

保障档案管理、监测预警业务管理、系统管理等功能正常运行，做好现有不可移动文物资源进行信息化整合、不定期对系统内不可移动文物信息进行检查更新等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括：

1. 全市不可移动文物数据的更新维护；

### **3.1.21上海市文化和旅游局OA系统**

保障行政办公、办公服务、信息资料维护等功能正常运行，做好内部办公以及流程管理等服务工作。

## **3.2 日常维护业务需求**

### **3.2.1现场值班工作需求**

服务提供方需建立有《项目维护值班制度》、《日常例行工作制度》和《应急预案》等相应管理制度。

上海市文广局网上行政审批系统需提供现场维护人员工作日 5\*8 小时的现场值班工作，所有应用系统（详见 3.1 软件系统运维范围）提供远程 7\*24 小时远程响应。特殊时期内，根据要求执行值班安排。对值班情况有《日常巡检记录表》和《考勤记录表》等记录文档。遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

### 3.2.2应用监控需求

服务提供方需对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）进行日常应用监控，包括应用软件功能、接口服务、日志输出、应用服务器性能、数据库服务器性能等巡检工作，共 52 次巡检，对巡检情况有《平台日常巡检记录表》、《数据库服务器巡检记录表》等记录文档，以书面或电子方式记录相关监控结果，根据采购人或市文旅局要求定期提供巡检的运维记录。

对重要的服务器（应用服务器、数据库服务器等）能提供实时状态监控手段和发生突发故障时的应急保障支持。

平台日常巡检要求：指标项主要包括应用服务中间件健康状况是否正常、Web 代理服务是否正常、主应用服务是否正常、报表服务是否正常、关键服务器健康性检查是否正常、日志输出是否正常、生产环境接口服务健康状况是否正常、关键业务功能测试是否正常、登录是否正常、详览是否正常、域名解析是否正常、平台运行是否正常、各项功能是否正常，以及各系统的应用服务器磁盘空间利用率是否 $\leq 60\%$ 、内存使用率是否 $\leq 65\%$ 、CPU 使用率是否 $< 65\%$ （或 $\geq 65\%$ 且 $< 3$ 分钟）等，最终以采购人及最终用户要求为准。

数据库服务器巡检要求：介于不同类型的数据库，相应的巡检方式不同，其主要指标项包括 cpu 是否 $< 65\%$ （或 $\geq 65\%$ 且 $< 3$ 分钟）、内存使用率是否 $\leq 65\%$ 、磁盘空间利用率是否 $\leq 60\%$ 、实例状态是否正常、服务进程是否正常、最大连接数、当前连接数、端口是否正常等，最终以采购人及最终用户要求为准。

### 3.2.3重大活动保障

在黄金周、旅游节、进博会等重大活动期间，应当对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）进行应用监控，包括应用软件功能、接口服务、日志输出、应用服务器性能、数据库服务器性能等巡检工作，巡检频次每日一次，以书面或电子方式记录相关监控结果，并将巡检情况提交给采购人。

### 3.2.4客户端维护需求

现场维护人员能够为客户端提供常用软件的安装配置服务，并且为用户提供一系列的系统优化与调整。

针对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）中所需的特定软件及相关设置，需维护人员都能够给予安装调试服务。

### **3.2.5电话支持需求**

为上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）提供电话技术支持服务，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

### **3.2.6现场技术支持需求**

为上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）提供现场技术支持服务。10 分钟内响应，4 小时内解决软件系统故障。

当用户遇到电话支持升级时（即电话支持无法解决），可由维护人员进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。

对部分需要现场安装调试的系统，服务提供方需要在安装前与现场工作人员取得联系，在确认计算机配置、操作系统及网络环境后进行现场安装，并提供技术保障。

### **3.2.7安全加固**

为上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）提供安全加固服务，根据等级保护测评等安全测试评估结果，对发现的安全漏洞进行加固，并根据采购人要求出具整改报告。。

## **3.3 应用系统优化需求**

### **3.3.1业务需求变更需求**

服务提供方需对用户提出的需求变更进行相应处置并建立《业务需求变更制度》。

（1）服务提供方的设计和开发人员需要保证原系统设计架构不变的情况下，对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）提供业务需求变更服务。

(2) 当业务处室提出需求变更时，能够安排专人负责进行需求分析，听取用户需求并与用户交换意见，提出变更中存在的问题并提供相应的解决方案。

(3) 确认需求分析后填报《需求变更设计文档》，进行业务需求变更跟踪流程，直到变更实施完成。

### **3.3.2新系统设计及实施需求**

服务提供方开发人员能够及时发现现有系统中的不足，在不影响现有系统正常运行的情况下不断完善相关业务功能。

面对重大业务需求，或提供重大活动后方保障工作时，服务提供方能够快速响应，安排相关开发人员进行调研并在第一时间内完成方案设计、系统实施、测试更新以及落实跟踪回访工作。

### **3.4 数据库维护需求**

服务提供方需有《数据库例行巡检流程》、《数据库维护方案》、《数据库故障处理实施方案》等相关保障制度。数据库巡检主要包括日常配置、性能优化、检测监控、故障处理、安全加固等工作内容，能提供以下基本的维护内容项目：

(1) 对数据库备份情况进行每日巡检工作，在巡检完成后提供巡检记录。

(2) 对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）进行每日增量备份和每周全量备份。

(3) 能对与关键应用相关的数据库服务器进行日常配置、性能优化以及系统优化工作。

(4) 当数据库发生故障时按照《应急维护方案》服务提供方相关技术支持人员能够迅速赶到现场处理问题。

### 3.5 信息化资产维护需求

服务提供方需依托上海市大数据中心-一体化运营平台上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）进行常态化的信息化资产梳理工作。包括但不限于：将系统与在用的服务器等资源进行关联；纠正更新系统基本信息；梳理系统涉及的数据类型及数据量；更新系统应急演练、等保备案情况等信息。

## 四、桌面运维需求

### 4.1 日常维护需求

#### 4.1.1 弱电信息化系统服务需求

提供对弱电信息化系统的维护服务，随时接受用户咨询，为用户解答疑问，接受用户报修，并及时到达现场进行维修。

- (1) 提供对桌面终端设备的安装调试、工位调整搬迁、设备维护清洁等服务。
- (2) 提供对桌面终端及外设硬件的拆机、问题诊断、修理、修复等硬件维修服务，以及部分设备的外联协助服务。
- (3) 提供对桌面终端日常软件运行保障服务，包括安装并修复、优化终端浏览器、外置驱动程序等程序日常运行故障。做好操作系统和办公软件的正版化管理。
- (4) 提供对桌面终端进行安全运行状况检查，针对系统高危漏洞提供补丁安装和杀毒软件升级更新服务。
- (5) 对打印机及终端开展业务兼容性维护，并提供终端替代的安装、日常运行保障服务。
- (6) 对用户现有桌面终端及外设使用运行情况，根据市场主流技术提出合理化采购建议，保证库存满足日常业务需求。
- (7) 配合市大数据中心进行计算机保密检查。

#### 4.1.2 多媒体会议系统服务需求

提供对多媒体会议相关系统的维护服务,做好会议相关设备定期巡检,提供多媒体会议保障。

(1) 每工作日进行预防性维护保养,提供一般故障的排除,对会议室的相关设备进行清理、巡视等工作,并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。

(2) 可根据用户要求,在重要会议召开前,指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作,确保会议的顺利进行。

(3) 要求熟悉视频会议系统的联调、故障快速判定,有应对召开紧急会议的能力。

(4) 要求熟悉并掌握网络视频采播系统特点,具有丰富的网络视频采播系统管理经验。

(5) 与设备供应商之间有良好的沟通能力,设备故障时能够做到备品备件的应急调换或租借使用。

#### **4.1.3现场值班工作需求**

服务提供方需建立有《项目维护值班制度》等相应管理制度。

服务提供方需提供现场维护人员工作日 5\*8 小时的现场值班工作,特殊时期内,根据要求执行值班安排。对值班情况有《文旅局会议室日常巡检情况记录表》和《考勤记录表》等记录文档。

#### **4.2 其它需求**

- (1) 所有维修更换下的零部件归用户方所有。
- (2) 现场服务响应时间: 15 分钟。
- (3) 现场支持服务: 工程师到达现场后需提供连续不间断的服务,直至问题解决。
- (4) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- (5) 保障服务响应时间: 7\*24 小时不间断。

(6) 每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称，并按约定时间提交与用户方确认，做到有案可查。

(7) 每次维护服务结束，如发现问题，则需要进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。。

## **五、 硬件设备运维需求**

### **5.1 总体服务原则**

及时响应原则，做到及时响应，保障设备的正常运行，制订有效的故障排除预案。合理安排维护人员组织结构，确保在故障发生时，有足够的技术人员供调用。对可以预见的关键的设备事先作好充足的备份。

根据采购人或市文旅局要求定期提供巡检的运维佐证材料记录，巡检内容包括但不限于以下事项：

- 1、机房巡检：检查机房温度、湿度、除尘工作、供电、照明等内容。
- 2、服务器等硬件设备巡检内容：检查服务器等硬件设备的设备指示灯、设备面板、硬件（电源、风扇、硬盘等）、有无告警等内容；检查服务器设备等的存储使用率、内存使用率、系统功能、日志、配置、有无告警等内容。

### **5.2 日常维护需求**

#### **5.2.1 远程技术支持**

提供 7×24 小时的技术支持服务。

#### **5.2.2 预防性维护**

提供 12 次硬件预防性维护保养，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。提供 4 次对系统的一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理。

#### **5.2.3 故障修复**

所有设备保修服务方式一般现场维修为主，重大故障：备用设备替代到位后经用户方同意方可离场维修，对设备日常性的问题，自接到用户方电话或其他方式通知后 2 小时内响应到位。

#### **5.2.4 重大活动保障**

在黄金周、旅游节、进博会等重大活动期间，应当提供活动前一周的设备巡查，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，服务提供方应按要求提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、响应等情况。

#### **5.2.5 技术交流与培训**

如遇用户方操作和管理人员有变动时，双方可约定提供 2-4 次的面向用户方操作和管理人员的周期性系统培训。

#### **5.2.6 固定的服务小组**

应有专门技术服务小组（含维护小组和技术支持专家小组），合理分工，严格管理，确保完成任务。

其中，设备运维维护小组应经过专门培训的技术支持工程师组成，他们将在规定服务时间内，响应用户的服务请求，记录工作日志、监控系统运行情况，诊断问题，即时处理故障，并负责联系技术支持专家。技术支持专家小组是由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成的，将负责指定项具体实施计划、问题处理流程、对现场技术支持小组或用户的支持和指导，并在发生严重问题时当天赶到现场进行处理。

#### **5.2.7 安全加固**

根据等级保护测评等安全测试评估结果，对发现的安全漏洞进行加固。

### **5.3 其他要求**

- (1) 所有维修更换下的零部件归用户方所有。
- (2) 现场服务响应时间：15 分钟。
- (3) 现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。

- (4) 对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务，并提供维护保养服务报告。
- (5) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- (6) 每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。
- (7) 为用户方提供 4 次系统整体性能状况技术交底和优化指导。
- (8) 保障服务响应时间：24 小时不间断。
- (9) 须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。
- (10) 每次维护服务结束，如发现问题，则需要进行原因分析。如因操作人员操作使用不当而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
- (11) 提供系统软件修改完善服务，如有大的功能需求改动，另外协商。

## **六、 安全产品运维需求**

### **6.1 总体服务原则**

及时响应原则，做到及时响应，保障安全产品的正常运行，制订有效的故障排除预案。合理安排维护人员组织结构，确保在故障发生时，有足够的技术人员供调用。对可以预见的关键的设备事先作好充足的备份。

根据采购人或市文旅局要求定期提供巡检的运维佐证材料记录。

### **6.2 日常维护需求**

#### **6.2.1 远程技术支持**

提供 7×24 小时的技术支持服务。

#### **6.2.2 预防性维护**

提供 12 次安全产品进行预防性维护和保养，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理，包括安全策略的配置、安全告警的处置等事项。

### **6.2.3故障修复**

所有安全产品保修服务方式一般现场维修为主，重大故障：备用安全产品替代到位后经用户方同意方可离场维修，对安全产品日常性的问题，自接到用户方电话或其他方式通知后 2 小时内响应到位。

### **6.2.4重大活动保障**

在黄金周、旅游节、进博会等重大活动期间，应当提供活动前一周的安全产品巡查，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，服务提供方应按需提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、响应等情况。

### **6.2.5技术交流与培训**

如遇用户方操作和管理人员有变动时，双方可约定提供 2-4 次的面向用户方操作和管理人员的周期性系统培训。

### **6.2.6固定的服务小组**

应有专门技术服务小组（含维护小组和技术支持专家小组），合理分工，严格管理，确保完成任务。

其中，安全产品运维维护小组应经过专门培训的技术支持工程师组成，他们将在规定服务时间内，响应用户的服务请求，记录工作日志、监控系统运行情况，诊断问题，即时处理故障，并负责联系技术支持专家。技术支持专家小组是由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成的，将负责指定项具体实施计划、问题处理流程、对现场技术支持小组或用户的支持和指导，并在发生严重问题时当天赶到现场进行处理。

### 6.3 产品升级维护服务建议

服务期内，对相关安全产品的软件进行升级，并保证升级后的系统能够稳定的运行。提供包括产品主要版本的故障排除、版本维护、升级、更新、故障修复、补丁等。

### 6.4 安全事件通知和预警服务

配备资深安全运维服务工程师，全面掌握本项目安全设备情况，当有新的安全事情发生时，可以电子邮件，电话等方式通知服务采购人的相关部门，预防该事件。并提供安全事件预防办法，以帮助采购人预防类似安全事件的发生。

### 6.5 其他要求

- (1) 所有维修更换下的零部件归用户方所有。
- (2) 现场服务响应时间：15 分钟。
- (3) 现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。
- (4) 对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务，并提供维护保养服务报告。
- (5) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- (6) 每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。
- (7) 为用户方提供 4 次系统整体性能状况的技术交底和优化指导。
- (8) 保障服务响应时间：24 小时不间断。
- (9) 须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。
- (10) 每次维护服务结束，如发现问题，则需要进行分析。如因操作人员操作使用不当而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
- (11) 提供系统软件修改完善服务，如有大的功能需求改动，另外协商。

## 七、数据治理需求

根据“一网通办”的总体工作要求及“双100”事项接入等专项工作的规范，就上海市文广局网上行政审批系统，对本局数据、部级数据等两个层级的数据展开数据治理工作。治理工作需要包括但不限于提供数据采集、数据标准化、数据质量管理以及数据共享管理等服务。根据年度行政审批事项工作的实际数据量与需求开展数据治理工作，确保市文旅局完成工作要求，完成目标需要达到考核标准的相关要求（详见章节8.2）。

服务事项	服务内容
数据采集服务	对本局、部级数据汇聚及数据归集
数据标准化	对采集的数据中涉及的指标数据进行标准化校验
数据质量管理	对采集的结构化数据进行数据质量检查
数据共享服务	提供数据共享接口服务
数据共享运营	对数据共享服务提供需求对接和日常运营保障服务

## 八、服务质量考核要求

### 8.1 考核内容

- (1) 合同要求的运维工作的整体完成情况（范围、进度、质量、风险等）；
- (2) 运维团队组织架构、岗位设置和人员安排情况；
- (3) 运维过程中对用户服务请求的处理和用户投诉情况；
- (4) 运维过程中对应急事件的处置情况；
- (5) 相关应用系统、硬件设备以及安全产品等的运维情况（监控、巡检、配置、调优等工作情况）；
- (6) 相关应用系统、数据的安全情况；
- (7) 数据治理的质量情况；

- (8) 应用系统需求变更和功能优化的完成情况；
- (9) 项目验收及过程性文档的质量情况；

## 8.2 考核标准

- (1) 按合同要求开展运维工作，满足采购单位要求；
- (2) 团队应至少配备 41 人，驻场至少 1 人；
- (3) 运维过程中对用户服务请求的处理和用户投诉闭环率大于 95%；
- (4) 运维过程中对应急事件的处置 100%响应，响应时间小于 15 分钟；
- (5) 提供相关应用系统、硬件设备以及安全产品等的运维记录，完整度大于 95%；
- (6) 根据等保测评、密码应用安全性评估、渗透测试、漏洞扫描、基线核查等安全服务中发现的风险进行整改并满足采购单位的安全要求；
- (7) 在数据治理方面，制定并以书面形式交付上海市文广局网上行政审批系统数据标准文档，保证采集数据的质量符合数据标准规格，并完成向“一网通办”的数据归集，保障上海市公共数据管理门户内相关资源目录的数据归集和共享情况；
- (8) 根据用户方要求，完成应用系统需求变更和功能优化；
- (9) 项目验收及过程性文档完整度和准确率大于 95%。
- (10) 非设备故障解决率达 99%；

## 8.3 考核方式

- (1) 在履行期限内，服务提供方应当以书面形式向用户方每半年 1 次，全年 2 次递交运行维护报告和数据治理报告，用户方在收到运行维护报告后的 7 个工作日内，完成运行维护服务质量考核。

(2) 如果由于服务提供方原因致使运行维护服务未能通过考核，服务提供方应当自收到通知之日起 30 日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运行维护服务完全符合要求。

(3) 由上海市大数据中心信息化服务第二分中心组织考核，结合项目负责人、用户方、监理方和项目管理小组的意见出具考核结果。服务质量的考核结果将作为支付合同金额的依据之一。服务质量考核结果为优秀和良好的按合同金额 100%支付，服务质量考核结果为一般的按合同金额 97%为上限支付

## 九、验收要求

运行维护工作期限终止时，服务提供方应当以书面形式向采购人提交运行维护服务总结报告。采购人在收到服务提供方提交的相关文档后 10 个工作日内，对服务提供方的工作进行验收。如属于服务提供方原因致使维护服务未能通过验收的，服务提供方应当在 10 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受采购人的验收，直至符合约定要求。相关文档包括但不限于：

- (1) 运维实施方案，1 份；
- (2) 平台日常巡检记录，21 个系统各 52 份；
- (3) 数据库巡检记录，21 个系统各 52 份；
- (4) 软件功能巡检记录，21 个系统各 12 份；
- (5) 硬件巡检记录，6 个系统各 12 份；
- (6) 安全产品巡检记录，3 个系统各 12 份；
- (7) 人员驻场考勤表，12 份；
- (8) 技术支持问题清单，按实际业务支持情况提供；
- (9) 月度服务报告（需要包含数据治理相关内容），履行期限内按月提供；
- (10) 用户阶段性报告，履行期限内按月提供；
- (11) 运维半年度总结报告（需要包含数据治理相关内容），1 份；

(12) 运维总结报告（需要包含数据治理相关内容），1份。

## 十、服务组织和人员要求

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，项目团队应配置对应的人员，团队应至少配备41人，驻场至少1人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	时间和质量控制	1人	本科及以上学历；5年以上软件开发/实施/服务经验	不驻场
系统软件运维工程师	业务应用系统运行维护	20人	大专及以上学历；2年以上软件开发/实施/服务经验	不驻场
数据库运维工程师	数据库运维，排错、调优、备份	10人	大专及以上学历；2年以上数据库开发/维护经验	不驻场
硬件运维工程师	硬件系统运行维护	5人	大专及以上学历	不驻场
通用运维工程师	网络运行调优、多媒体视频会议、网站日常维护服务	5人	大专及以上学历，2年以上政务单位运维项目经验	部分驻场

人员要求具体如下：

项目经理：需具备5年以上政务单位的大型系统维护工作经验；熟悉网络、安全、应用等运维服务工作流程和管理体系，具备信息系统项目管理师证书；

系统软件运维工程师：需具备2年以上政务单位的、系统软件维护工作经验；熟悉应用软件部署、升级、安全加固、应用数据维护等运维服务工作流程和管理体系，能独立判断应用相关的网络和系统问题。

数据库运维工程师：具有 2 年以上数据库开发/维护经验；精通 Linux 系统如 Redhat、统信，精通 Oracle、MySQL、达梦等国内外常用数据库的安装、维护及性能调优；能进行数据库运维，排错、调优、备份；熟悉操作系统、存储、网络等基本知识。

硬件运维工程师：需要 2 年以上大型系统维护工作经验；熟悉网络设备、服务器安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立判断网络和系统问题的能力；负责与硬件厂商及服务提供方协调，保证各类硬件设备的安全正常运行。

通用运维工程师：需要 2 年以上政务单位维护工作经验；同时熟悉网络设备、国产服务器、国产操作系统等信创环境下软硬件的安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立判断网络和系统问题的能力。

## 十一、付款条件

本项目采用以下方式分三期付款：

(1) 合同签订生效且招标人收到中标人开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付中标金额的 50%；

(2) 中标人于第三季度运维服务工作结束并提交合同签订之日起至 9 月的运维月报，经招标人认可且招标人收到中标人开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付中标金额的 30%；

(3) 本项目通过验收，依据服务质量的考核结果确认招标人最终需支付的价款，招标人收到中标人开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同尾款。

## 十二、安全服务内容

服务提供方应按照所运维系统的安全级别开展相应的运维，确保运维范围内的网络和数据安全，保障所运维的系统安全运行。同时，配合第三方服务机构完成如下内容：

1、等保测评：需在 2024 年度开展等保测评的相关系统，应根据等保测评情况完成相关整改并提供整改情况说明报告，在项目验收前通过等保测评，得分应符合市大数据中心相关要求；

2、密码应用安全性评估：需在 2024 年度开展密码应用安全性评估的相关系统，应根据密码应用安全性评估情况完成相关整改并提供整改情况说明报告，在项目验收前通过密码应用安全性评估，得分应符合市大数据中心相关要求；

3、渗透测试：需在 2024 年度开展渗透测试的相关系统，应在项目验收前配合完成渗透测试，根据测试报告完成相关整改并提供整改情况说明报告；

4、漏洞扫描：需在 2024 年度开展漏洞扫描的相关系统，应在项目验收前配合完成漏洞扫描，根据漏扫报告完成相关整改并提供整改情况说明报告；

5、基线核查：需在 2024 年度开展基线核查的相关系统，应在项目验收前配合完成基线核查，根据核查报告完成相关整改并提供整改情况说明报告；

6、安全加固。21 个系统的安全加固，配合第三方安全服务机构共同进行。

## 十三、应急服务

供应商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。

### 13.1 编制应急预案及开展演练

#### 1、应急预案

供应商应坚持主动预防、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。

应急预案应包括但不限于以下内容：集成商应急处置组织架构；日常检查、隐患排查、风险评估和容灾备份等安全预防工作的时间、人员安排；预警响应方案，包括在不同等级应急响应下，相关责任人、处置人员队伍、外部技术支持、处置策略以及

处置时间目标；应急处置方案，包括发现报告机制、集成商责任人职责、处置队伍组建、采取业务缓解、网络封堵、威胁追踪和现场取证等网络安全技术措施，以及阻断信息泄露、完整性检测、抑制影响范围、数据备份和恢复等数据安全技术措施；故障恢复预案；配合调查评估等。重要信息系统预案应增加协助 yuqing 管控措施等相关内容。

## 2、演练要求

重要信息系统运维期内完成 2 次演练。其他信息系统在运维期内完成 1 次演练。

演练工作基本要求：

- (1) 构建一个典型场景编制演练方案；
- (2) 编制演练脚本；
- (3) 开展演练培训；
- (4) 记录演练过程；
- (5) 形成演练总结报告。

## 13.2 应急响应要求

1、服务提供方坚持主动预防、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，同时每年至少组织实施一次应急演练。

2、服务提供方必须提供 7\*24 小时全天候应急响应服务。

3、依据故障时间及故障范围划分故障级别，故障级别分为四级，依次为 I 级（紧急）、II 级（严重）、III 级（较大）和 IV 级（一般），分别定义如下：

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

II 级（严重）故障为非工作时间段（17：30——次日 8：30）内大范围故障；

III 级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

IV 级（一般）故障为非工作时间段（17：30——次日 8：30）内小范围故障；

当：

a、发生 I 级（紧急）故障后 0.5 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 2 小时内到达用户现场；

b、发生 II 级（严重）故障后 0.5 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 3 小时内到达用户现场；

c、发生 III 级（较大）故障后 1 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 3 小时内到达用户现场；

d、发生 IV 级（一般）故障后 1 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 4 小时内到达用户现场。

4、如发生故障，服务提供方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。

5、当故障排除操作全部完成后，服务提供方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。

6、如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），服务提供方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。

#### **十四、网络和数据安全管理要求**

服务提供方在提供运维（运营）服务过程中应严格按照“同步规划、同步建设、同步使用”原则落实项目安全技术措施，将系统安全运营相关监控措施纳入方案。

1、在提供运维（运营）服务过程中，服务提供方应在中心限定的办公区域内、访问或使用中心限定的信息资产（包括但不限于场地办公设施、计算机、服务器等），并在规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，在开发测试工作中，不得使用真实生产数据、不得越级操作；

2、提供运维（运营）服务过程中若涉及开源软件、组件等产品的使用，服务提供方应在使用前向中心提供项目涉及产品的完整清单，并附相应产品的漏洞扫描报告、安全评估报告等证明材料，审核通过后方可使用；

3、服务提供方提供运维（运营）服务过程中须保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用、信创应用等运维、运营工作要求，配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作；

4、服务提供方在提供运维（运营）服务过程中，被中心或第三方测评机构检测出安全漏洞、等保/密评测评未通过，服务提供方须在规定时间内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按中心相关管理规定作出处罚；

5、服务提供方须提供自身的网络与数据安全管理制度、保密管理制度，并在中标后提供人员、财务及安全管理情况报告，发生造成中心及项目受影响的变动，应及时向中心报告；

6、服务提供方中标后与中心签订保密协议，同时服务提供方应对项目相关人员开展安全培训，并与该项目人员的签订保密协议，且保证用于项目实施工作的相关终端安装正版杀毒软件及防火墙；

7、提供运维（运营）服务过程中，服务提供方需要对收集到的所有信息严格管理，严禁在网络上传播、散布和出售，牟取商业利益；服务提供方人员不得以任何方式泄露、公开或传播项目涉及的内容及成果；不得非法篡改数据、非法入侵中心网络，不得影响数据的完整性及可用性；不得留存任何安全风险隐患；参与项目建设与质保、维修的个人，不得私自拷贝和留存上述信息副本；

8、指定专人负责项目实施过程中的安全工作，接受中心数据安全部门的直接管理和考核，协助开展安全检查等工作；

9、服务提供方若需互联网端功能测试，应经中心批准同意，结束后应及时关闭测试系统，删除测试数据，并将结果及时报备中心；

10、服务提供方通过项目获取到的中心数据禁止超过合同限定范围使用，以及违规转发第三方；

11、服务提供方应按中心规定申请数据服务接口，加强认证和鉴权防护，保护中心敏感数据不被泄露；

12、服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

13、加强对项目人员的安全管理。进入项目前，项目人员应参加安全培训并通过考核，接受背景调查，提供本人无犯罪记录证明，与中心签订保密协议。入场前，项目人员应填写入场申请，按需申请系统账号、云桌面账号和工位。入场后，项目人员应在中心规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，禁止共用账号、拍照等。在开发测试工作中，依据要求将生产数据脱敏使用，禁止将生产数据导入个人电脑、将中心代码或敏感数据泄露或公开。禁止个人私自搭服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输中心敏感文件。非驻场人员，按需提出入网申请，并安装终端管理工具。禁止将中心数据在个人电脑上留存使用，因需求调研或设计获取数据的，禁止将中心敏感数据外发，或存储在共有云上，数据使用后应进行销毁。

## **十五、网络和数据安全处罚措施**

如供应商在服务周期内发生网络和数据安全工作违约情况，对中心系统造成网络安全或数据安全影响的，按照引发的安全事件等级和次数，中心将采取以下处罚措施，具体处罚措施由中心安全管理部门确定：

- (1) 限期整改；
- (2) 约谈企业负责人；
- (3) 扣除项目运维费用的 1%-3%；
- (4) 上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。

供应商应承担服务过程中出现赔偿责任（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、保全保险费/担保费）。

实施分包服务的项目，由分包商产生的安全责任问题，供应商应与分包商承担连带责任。

## 十六、备份与恢复

- 1、服务提供方必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；
- 2、服务提供方必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；
- 3、服务提供方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复；
- 4、数据库备份必须做到每日增量备份，每周全量备份。

## 十七、项目的变更、解除和终止

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，招标单位可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本项目的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本项目将不损害或影响招标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容须做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

## 十八、保密责任

1、中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，中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，否则中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、中标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括中标人聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及中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。若中标人人员或中标人合作方违反保密规定，中标人应承担连带责任。

3、中标人（含中标人参与本项目的人员及其合作方）未经采购人书面许可，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中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5、中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、邮件等发送，造成的一切后果由中标人负责。

运维过程中标人如出现失、窃密事情，参照网络和数据安全事件处罚措施同等处置，具体处罚措施由中心保密管理部门确定。

## 十九、违约责任

1、因服务提供方违反保密义务或知识产权约定的，采购人有权要求服务提供方支付本项目费用总额不超过 30%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求服务提供方赔偿超过部分。若服务提供方违反保密义务，采购人还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

2、服务提供方有下列情形之一，采购人有权解除维护服务合同：

(1) 服务提供方在服务周期内出现重大网络与信息安全事故；

(2) 因服务提供方服务质量问题导致采购人无法实现目的；

(3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的；

(4) 违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在采购人要求的合理时间内未能纠正的

## 二十、关于转让和分包的规定

1、本项目不得转让，项目主体不得分包。

2、本次采购非主体部分中，机房消防维保服务部分，因内容涉及特定专业能力，可分包履行，若分包，分包费用应包含在总报价内，且在投标文件中体现该机构的情况介绍及相关资质（如有）。相关明细如下所示：

序号	分包事项	维护范围	分包要求	分包限价金额 (元)
1	硬件设备运维 -机房建设-消 防系统-气体 消防系统	气体储瓶、七氟丙烷灭火药 剂，探测器，火灾报警控制器、 气体灭火控制器、输入输出模 块、报警器、放气指示灯、紧 急启/停按钮、联网卡、电源 线、信号线、KBG、金属软管 等其他设备。	分包商需要有 从事消防设施 维护保养检测 服务的相关资 质。	10000

## 第四部分 合同条款 (参考)

注：本合同仅为合同的参考文本，若与项目需求书内容有冲突，以项目需求书为准，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

## 第四部分 合同条款

### 包 1 合同模板：

#### 运维服务合同书

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同项目名称：[合同中心-合同名称]

合同双方：

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

帐号：[合同中心-供应商银行账号]

法人姓名：[合同中心-供应商法人姓名]

法人性别：[合同中心-供应商法人性别]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

## 1、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “运维服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务，以满足信息系统正常运行及优化改进的要求。

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.4 “乙方”系指根据合同约定提供运维服务的中标（成交）供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

## 二、合同主要要素

## 2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定向甲方提供信息系统运维服务，服务的内容、范围、要求、服务质量等详见合同附件。

2.2 中标金额：本合同下运维服务的中标金额合计人民币[合同中心-合同总价大写]元整（¥[合同中心-合同总价]元整）。

2.3 服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。乙方应在本合同约定服务期间内按合同约定的质量标准和要求为甲方提供相应服务，并接受甲方监督及检验。

2.4 服务地点：上海市甲方指定地点。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

## 三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.6 其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

## 四、服务质量、权利瑕疵担保及验收：

### 4.1 服务质量标准和要求

4.1.1 招标文件（采购文件）规定的规范及要求明确的，乙方所提供的运维服务标准及质量要求应当符合招标文件（采购文件）规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 招标文件（采购文件）规定的规范及要求不明确的，乙方的运维服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的运维服务还应符合上海市之有关规定。

4.1.4 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.5 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等符合其在投标文件（响应文件）中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

4.1.6 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

#### 4.2 权利瑕疵担保

4.2.1 乙方保证对其提供的运维服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证在提供运维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。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务负担。

4.2.3 乙方保证其提供运维服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

4.2.4 如所提供运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

#### 4.3 验收与检验

4.3.1 运维服务根据合同的规定实施期间，甲方将对乙方进行运维服务质量检查与考核。具体考核要求见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

4.3.2 如果属于乙方原因致使未能通过考核，乙方应当及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运维服务完全符合甲方需求标准。

4.3.3 甲方根据合同的规定对信息系统运维服务考核合格后，签署考核意见。

4.3.4 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

4.3.5 合同期满或者履行完毕后，甲方将按照本项目招标文件或采购文件中的采购需求的规定进行验收。

### 五、服务费用的支付

#### 5.1 最终合同总价

本合同中标金额为人民币[合同中心-合同总价大写\_1]元整（¥[合同中心-合同总价\_1]元整），甲方需支付的最终合同总价根据服务质量考核结果，按照本项目招标文件或采购文件中的采购需求的规定进行确认。乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在最终合同总价中，甲方不再另行支付任何费用。

#### 5.2 付款方式

本合同采用以下方式付款：

### 分三期付款

a. 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付中标金额的 50 %；

b. 乙方于第三季度运维服务工作结束并提交合同签订之日起至 9 月的运维月报，经甲方认可且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付中标金额的 30%；

c. 本项目通过验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同尾款。

### 5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述最终合同总价中。

## 六、履约保证金

无。

## 七、双方权利义务

### 7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。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，造成信息系统的无法正常运行，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。

7.1.3 由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，使甲方有关信息系统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。

7.1.4 甲方有权在合同规定的范围内享受信息系统运维服务，届时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，并按本合同有关规定给予处理。

7.1.5 甲方有权审定乙方编制的管理服务方案、人员编制、费用预算。当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

7.1.6 甲方有权对乙方管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员可以要求乙方更换。甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

7.1.7 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，协助乙方进行系统维护和故障解决。

7.1.8 当信息系统或设备发生故障时，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。

7.1.9 如果甲方因工作需要调整原有信息系统，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。

7.1.10 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。甲方就乙方书面提交并要求做出答复的事宜，在【15】个工作日内做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

7.1.11 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

## 7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

7.2.2 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的运维服务，编制细化的运维服务方案、运维计划与人员安排，报送甲方审定。乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。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。

7.2.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

7.2.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行项目服务活动，并对其所进行的服务活动负责。

7.2.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容的，尽自己的一切努力，按本合同约定及行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益。

7.2.6 乙方保证从事本运维服务项目的人员与投标文件承诺一致，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，具备相应的职业资格和应有的素质要求，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。如需调整上述人员，乙方应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。

7.2.7 向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

7.2.8 乙方为了更好地进行运维服务，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。

7.2.9 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿。但下列情况不视为乙方违约：

- (1) 非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；
- (2) 不可抗力造成的损失。

7.2.10 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。

7.2.11 乙方保证在信息系统运维服务中，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。

7.2.12 乙方在履行运维服务时，发现信息系统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，保证信息系统正常运行。

7.2.13 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服务质量的，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。

7.2.14 乙方保证在运维服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果证实信息系统运维服务是有缺陷的，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有关规定向乙方提出补救措施或索赔。

7.2.15 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担全部责任。

7.2.16 本年度运维工作结束时，乙方应向甲方提交运维服务总结报告，在 10 个工作日内向甲方移交应移交的有关各项设施和资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

7.2.17 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人(与合同业务有关相关单位)提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

7.2.19 因乙方运维服务达不到采购文件与合同要求的标准，给甲方造成损失的，甲方有权向乙方提出索赔。此外，甲方可要求乙方整改，乙方达到运维服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用。

7.2.20 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

## 八、保密及廉洁条款

### 8.1 保密

1、乙方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、甲方相关工作程序等)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，均是甲方要求保密的信息。未经甲方书面同意，乙方不得对外泄露甲方要求保密的信息，不得用于

其他用途，否则乙方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、乙方应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括乙方聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及乙方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。若乙方人员或乙方合作方违反保密规定，乙方应承担连带责任。

3、乙方（含乙方参与本项目的人员及其合作方）未经甲方书面许可，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乙方知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5、乙方对甲方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。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由乙方负责。

## 8.2 廉洁

8.2.1 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

8.2.2 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报的，并提供相关证据给甲方，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

8.2.3 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

## 九、知识产权及所有权归属

### 9.1 知识产权

在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留。

### 9.2 所有权

在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权，归甲方所有，除公安机关、法院、检察院及其他相关政府部门依据相关法律法规查阅外，乙方需要查阅的，应向甲方提出申请，经甲方同意后可以查阅与其有关材料（应对乙方保密的材料除外）。

## 十、违约责任

见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

## 十一、不可抗力

11.1 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。

11.2 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（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3 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，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案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。

11.4 当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方，并以 EMS 证实。

11.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失，否则应对扩大的损失承担责任。

## 十二、合同终止、中止、变更

如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本项目的执行而不给予乙方补偿。该终止本项目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。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容须做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

## 十三、合同转让和分包

本项目不得转让，项目主体不得分包。

## 十四、争议解决及管辖、送达

14.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

提请上海仲裁委员会仲裁。

向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

14.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

#### 十五、其他

15.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方盖章，并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

15.2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

#### **[合同中心-补充条款列表]**

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或其授权委托人（签章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点:

合同签订地点:

[合同中心-签订时间]

[合同中心-签订时间\_1]

## 保密协议

鉴于：

在乙方开展市文化和旅游局 2024 年数字化项目运维和综合保障项目（以下简称项目）的过程中，包括本协议生效前、生效后、甲乙双方磋商阶段以及履行与项目有关的协议期间，乙方将获悉相关保密信息（范围见本协议第一条定义）。

为了明确乙方就保密信息所应承担的保密义务，双方本着平等自愿、公平诚信的原则，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及相关法律法规订立本协议。

### 第一条 定义

1.1. 本协议所称保密信息包括：

（1）《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关法律法规规定的国家秘密；

（2）项目涉及的任何商业秘密、个人信息和隐私；

（3）甲方向乙方提供的（包括但不限于直接、间接、口头、书面、电子文件或其他任何方式提供），或者乙方以任何方式获得的，以及虽属于第三方但甲方承担保密义务的项目相关数据、资料、信息等无论是否记载或标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；

（4）乙方因开展项目工作的原因进入甲方指定工作场所而接触到的信息和项目涉及的服务器或终端计算机或软件运行中获取的任何个人信息及数据、组织数据、行为数据等数据以及因项目产生的任何商业、营销、技术、运营数据和其他性质的资料等虽未被标注“注意保密”或者“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但从其内容、性质等判断，具有保密属性的信息，包括但不限于源代码、计算机程序、数据表、网络关系列表、网络拓扑结构、技术参数和信息、技术秘密、财务信息、商业秘密、

会议纪要、在幻灯片放映以及其他演讲过程中披露的信息、人员名册和个人信息、调查、报告、解释、预测、设计构思和规划、发展研讨、说明书、设计图、图表、范例、设备资料、价格资料、客户和供应商资料和信息、内部决策等；

(5) 以任何方式反映出来的有关甲方及其主管单位、所属分支机构不宜向第三方透露或向社会公众公开的信息和资料；

(6) 甲方作为该项目建设单位，受该项目牵头单位\_\_\_\_/\_\_\_\_委托进行建设，并交付该项目使用单位\_\_\_\_/\_\_\_\_使用（以下简称**项目牵头单位和使用单位**）；项目牵头单位和使用单位向乙方提供（包括但不限于口头、书面、电子文件或任何其他方式）的任何标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；

(7) 甲方及其主管单位、该项目牵头单位和使用单位未批准公开的事项，如工作场所情况、单位运行机制、内部规章制度和有关政策与程序、发展规划、会议纪要等；

(8) 为完成项目签订或形成的任何合同、协议、承诺书、会议纪要、备忘录；

(9) 乙方通过调研等方式获取的项目相关数据、资料、信息等；

(10) 为完成项目相关工作形成的任何研究成果、结论性意见、项目报告等成果性信息；

(11) 甲方、该项目牵头单位和使用单位明示或默示要求乙方应予以保密的其他信息；

(12) 其他。

1.2. 特别地，双方在此确认，在任何情况下，项目涉及的服务器、计算机、计算机系统或信息系统内的所有系统配置、技术参数和业务数据、信息以及计算机系统或应用系统的漏洞信息虽不能标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但同样属于保密信息。甲方和项目牵头单位和使用单位的机构设置、运行机

制、业务流程、逻辑流程，甲方和项目牵头单位和使用单位的服务器、计算机、信息系统或应用系统的功能、交易量、交易特征、配置、参数、业务数据，和甲方、项目牵头单位和使用单位与其他组织（包括本协议中的乙方）的合作信息、合同，以及基于所有合作交流、委托协议、技术合同、合作协议所形成或开发出来的成果（包括但不限于程序运行、程序维护所取得或形成的任何数据、资料、中间成果等），均属于甲方和项目牵头单位和使用单位的保密信息，甲方和项目牵头单位和使用单位间的关于保密信息的权属、管理责任等依照上海市有关规定确定。任何国家秘密、商业秘密以及个人信息和隐私（无论是否在前文有所表述），在任何情况下，均属于保密信息。

1.3. 本条 1.1 款和 1.2 款的所有信息合称为“保密信息”。

## **第二条 保密义务**

对第一条所称的保密信息，乙方同意并保证承担以下保密义务：

2.1. 乙方应对保密信息采取严格的保密措施并履行相应的保密义务，该等保密措施以及保密义务的严格程度应当符合国家法律法规要求和保密相关规定，并且不低于乙方对属于自身拥有的相同或相似属性保密信息所采取的保密措施的严格程度。乙方应当具有相应的保密资质（如涉及），具备完善的保密制度，以及符合国家保密规定和标准的场所、设施、设备等条件，并派遣专门的人员负责保密工作。

2.2. 上述第 2.1. 款所指的保密措施以及相关的保密义务包括以下内容：

（1）除本协议第 2.3. 款约定的情况外，未经甲方事先书面同意，乙方不得向任何第三方单位、个人或公众以任何形式告知、披露、公开或提供全部或者部分保密信息或者允许第三方使用保密信息。

（2）乙方仅可为项目或者与项目有关协议的目的而使用第一条所述保密信息，不得将保密信息用于任何其他目的，不得私自窃取、复制、留存保密信息。

(3) 涉及《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关行政法规、规章规定的国家秘密事项，不得向境外组织或个人披露。因项目工作需要向境外组织或个人提供的，应当按照《中华人民共和国保守国家秘密法》等规定办理。本协议约定的除国家秘密之外的保密信息，乙方向其现在与未来境内或境外的总公司、分公司、母公司、子公司、办事处及其他关联企业、营业组织或与本约有关的员工、顾问、代理人、合作伙伴（合称为“乙方相关方”，以下出现的乙方相关方，均与此定义相同）披露或授权其使用保密信息时，应确保该等披露、授权仅能在为了项目和与项目有关协议的框架内以及必要的范围内进行，并且在进行该等披露或者授权之前，乙方应先经过甲方书面同意且与该乙方相关方签订保密协议，以要求该乙方相关方按不低于本协议的规定要求对保密信息保密。与乙方相关方签订的保密协议应当约定以下事项：(a) 如乙方相关方为自然人的，则该等自然人不得将保密信息向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在保密协议约定范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用该保密信息；(b) 如乙方相关方为单位的，则在该保密协议中应当明确可以获得并使用该保密信息的自然人的明细，且获得该等保密信息的自然人不得将上述保密信息再向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在其与乙方相关方之间的保密协议范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用。

在本协议项下，乙方必须和全体涉及项目的乙方相关方签订保密协议，乙方与乙方相关方所签订的前述保密协议应当向甲方提供备份。乙方应当制定保密方案，就参与此项目的人员可接触保密信息的范围、账户使用权限等事项进行明确，并报甲方书面同意。就参与此项目的人员，乙方应在该等人员接触保密信息以前对其进行保密审查并进行保密教育，就乙方派驻甲方和该项目牵头单位和使用单位参与项目的人员（含新增或变更人员）应在入驻指定工作场所前至少一周以书面形式通知甲方。乙方应当

确保其与本项目相关的工作人员因调动工作、退休等原因调离甲方指定工作场所甚至离开乙方单位的，应及时交还使用、借用的所有与项目相关的资料及其他储存介质，并与该工作人员进行保密谈话，要求其继续履行保密义务，并就谈话内容作书面记录。乙方对乙方相关方及乙方相关方的员工、顾问、代理、合作伙伴等违反保密义务给甲方造成的全部损失承担连带赔偿责任。

此外，向境外组织或者个人提供数据的，应当符合《中华人民共和国数据安全法》及相关法律法规的要求。

(4) 如果因乙方的过错或不可归责于乙方的原因而出现保密信息丢失、被盗、被泄露或使用，乙方应当尽一切合理努力采取有效措施防止泄密进一步扩大，并在得知保密信息泄露后立即向甲方书面报告，并积极配合甲方和司法机关进行调查。

2.3. 如果国家司法、行政、监察、立法等机关依法要求乙方披露任何保密信息，乙方应当立刻（在收到有关机关通知后1小时口头，4小时内书面）将此事通知甲方并协助甲方处理相关事项。经甲方书面同意，乙方可以将被依法要求必须披露的信息披露给提出披露要求的机关，但披露内容仅限于相应机关要求披露的信息，乙方应做出合理程度的努力使披露的保密信息得到可靠的保密待遇。

2.4. 如果获得保密信息的乙方相关方存在任何在本协议项下会被认定为违约的行为，无论该乙方相关方是否构成其与乙方之间根据上述第二条第2.2.款第(3)项所签订的保密协议项下的违约，乙方均应当采取一切合理手段（包括但不限于司法程序）来制止该乙方相关方在未经授权的情况下披露或使用保密信息，并根据本协议第七条的约定向甲方承担违约责任。

### **第三条 保密义务的例外**

3.1. 乙方对下述信息不承担保密义务：

(1) 乙方在获悉此保密信息前已经拥有或未利用甲方任何条件的情况下独自开发的信息且对此无保密义务（但甲方表示乙方必须就该等保密信息予以保密的除外）；

(2) 乙方从合法持有并有权合法披露的第三方获取的信息且对该信息无保密义务；

(3) 在甲方披露信息之前已经被公众所知的，同时有书面记录佐证该公开性质，且乙方获得该等信息并未违反本协议或者其他保密责任或义务；

(4) 由甲方自行或与其他第三方合作（共同）公开或者披露的信息；

(5) 经甲方书面许可批准对外公布或公开使用的信息。

在任何情况下，上述保密义务的例外并不排除乙方根据法律法规规定对国家秘密、商业秘密、个人信息和数据所承担的法定义务和责任。

#### **第四条 保密信息的返还及销毁**

4.1. 在项目开展过程中、项目完成、与项目有关的协议终止或者无论因任何原因解除后，乙方及乙方相关方均应当按照甲方要求立即将其获得的或者持有的保密信息（包括但不限于图画、说明书、照片、设计、计划书以及其他文件）及其储存于任何介质中任何形式的副本、复制件、翻译件等归还甲方，或者根据甲方的要求以不可恢复方式予以销毁或删除，并确保乙方及乙方相关方不再持有保密信息，包括但不限于保密信息的复制品、翻译件等。如果甲方要求乙方及乙方相关方销毁包含保密信息的材料，乙方及乙方相关方应同时确保保密信息从服务器或计算机或其他电子系统中删除或抹掉，同时乙方及乙方相关方应向甲方出具销毁证明文件并加盖公章，销毁证明文件中应具体说明哪些书面资料、硬件或电子文档等载体已被销毁。

#### **第五条 甲方的监督权利**

5.1. 在项目实施过程中，甲方享有以下权利：

(1) 甲方有在合理范围内监督、限制乙方活动（包括但不限于使用涉及保密信息的活动和分包活动）的权利，有权对乙方执行本协议的情况进行监督检查，对不符合约定的事项，乙方应及时纠正并向甲方提交书面整改报告；

(2) 经事先书面告知乙方，甲方有权对乙方使用设备终端、软件实施必要、适当且合理的管制措施；

(3) 经事先书面告知乙方，甲方有权聘用第三方专业机构对项目的实施过程进行监督但甲方的监督行为会违反相关法律法规的除外。

## **第六条 保密期限**

6.1. 在本协议项下，乙方就保密信息所承担的保密义务自获悉保密信息之日起持续有效，且无论本协议或者项目和/或与项目有关的协议以何种事由终止或者解除，该等保密义务持续有效，乙方应当继续履行保密义务。

## **第七条 违约责任**

7.1. 如果乙方未履行本协议所规定的保密义务，甲方有权根据法律法规规定或本协议约定追究乙方违约责任，包括但不限于：

(1) 要求乙方立即实际履行保密义务，并停止相关违约行为；

(2) 终止双方的合作业务（无论双方合作业务协议中是否有特殊说明）；

(3) 要求乙方向甲方支付项目总价款 30% 金额或乙方因违约所得收益（包括乙方将商业秘密、技术秘密等保密信息泄漏给第三方而获益的情况）中孰高者作为违约金，违约金不足弥补甲方全部损失的，包括但不限于直接损失、间接损失（例如因保密信息被公开而损失的该保密信息可实现的预期利益价值、甲方因调查及处理侵害行为所支出的所有费用等）、损害赔偿金（例如甲方因乙方泄露保密信息而被第三方追责要

求支付的赔偿金)、律师费、诉讼费/仲裁费、公证费、调查费、保全担保/保险费等,乙方应就不足部分继续赔偿;

(4) 如乙方违约对甲方声誉等造成其他影响的,甲方有权采取其他一切措施维护自身权益。

甲方有权选择上述约定中的一个或多个追究乙方责任。

7.2. 如乙方相关方存在任何在本协议项下视为违约的行为,则视为乙方构成违约,甲方有权按照本协议第七条约定追究乙方的违约责任。

7.3. 在任何情况下,本协议第七条并不排除甲方或者任何其他方在法律法规项下就违反保密义务的行为向相关方追究其他民事、行政、刑事责任的权利。

#### **第八条 非特许或授权**

8.1. 本协议并非授予或暗示任何专利、著作权、商标、商业秘密或其他知识产权项下的许可或权利。

#### **第九条 法律适用与争议解决**

9.1. 本协议适用中华人民共和国法律。任何因执行本协议而发生的纠纷,可以由双方协商解决,协商不成的,任何一方都可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

#### **第十条 完整协议**

10.1. 本协议构成双方之间关于项目保密义务和责任的协议,如双方之间就项目所签订的相关协议或者合同中就同样事宜具有其他约定,则相关的义务和责任要求应当按照最严格的原则一并适用。

10.2. 如本协议某一个或多个条款全部或部分无效或无法执行,剩余的条款或任何部分可执行的条款应当仍具有约束力,双方应当共同遵守。

## **第十一条 其他**

11.1. 本协议自双方加盖公章之日起生效。本协议一式贰份，甲乙双方各执壹份，具有同等效力。对本协议的任何修改须采用书面形式，经双方加盖公章方为有效。本协议条款亦适用于双方各自的权利和义务的继受人。

**【以下无正文】**

## 廉洁协议

鉴于：

1、甲乙双方拟就市文化和旅游局 2024 年数字化项目运维和综合保障项目开展业务合作（以下简称**项目**）；

2、甲方在上述项目的实施过程中，将会和包括乙方在内的供应商进行合作。

为了在项目中保持廉洁自律的工作作风，防止各种违背商业伦理、公平竞争原则的行为和其他不正当行为的发生，根据中华人民共和国法律法规等有关规定，结合项目的特点，特订立本协议。

### 一、业务规范

在项目开展过程中，甲、乙双方应当完整地向对方披露和介绍各自有关廉洁工作的内部规范要求，以及各自了解的适用于项目特点的行业规范和工作守则。

### 二、各方义务

1、双方同意并保证，项目中的任何一方（以下简称**当事方**，项目的对方称为**相对方**，下述所有需遵守廉洁协议的当事方、相对方的工作人员范围应包含其家属）应当确保当事方及其工作人员不得以任何形式向相对方索要和收受任何形式的不正当款项或者利益，亦不得以任何形式向相对方提供任何不正当款项或利益。

为避免疑义，不正当的款项和利益包括但不限于如下情形：

（1）由任何一方当事方直接或者间接提供的礼品、礼金、消费卡（预付费卡）和有价证券、股权、其他金融产品及贵重物品等财物，以及在本单位以外的任何单位、机构报销任何应由个人支付的费用；

（2）参加可能对公正执行公务有影响的宴请和健身、娱乐等活动安排；

(3) 要求或者接受相对方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便；

(4) 向相对方介绍家属或者亲友从事与相对方工程有关材料设备供应、工程分包及购买服务等经济活动；

(5) 为谋取私利擅自与相对方工作人员就工程承包、工程费用、软硬件产品供应、材料设备供应、工程量变动、工程验收、工程质量问题处理等进行私下商谈或者达成默契；

(6) 以洽谈业务、签订合同为借口，邀请相对方工作人员外出旅游和进入营业性高档娱乐场所；

(7) 为相对方单位和个人购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品；

(8) 与相对方及其工作人员或其亲属共同成立公司，参股相对方公司或关联公司及参与相对方或相对方关联公司的利益分配（公开市场流通的股票、有价证券等一般性投资除外），或以其他形式与相对方工作人员或其亲属开展合作业务，或为相对方工作人员或其亲属提供全职或兼职岗位（包括代理人、顾问）等。

2、乙方如发现甲方及其工作人员有违反上述协议者，应当向甲方领导或者甲方上级单位举报，甲方不得找任何借口对乙方进行报复或刁难、延误工作。

3、甲方发现乙方有违反本协议或者采用不正当的手段贿赂甲方工作人员，甲方应向乙方上级领导或有关部门举报，由此给甲方单位造成的损失均由乙方承担。

4、若乙方或乙方相关人员违反本协议的任一条或多条，乙方将承担如下责任：

(1) 甲方有权单方终止合作项目而无须承担任何违约责任，并保留通过法律途径追究乙方责任的权利。

(2) 向甲方支付合作项目金额 30%作为违约金。

(3) 违约金不足以赔偿甲方由此遭受的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、造成项目延误的损失、更换合作方造成的成本增加、政府部门罚款、相关律师费、诉讼费用、公证费、调查费及保全保险费用等，乙方还应当补足。

(4) 以上违约金或损失，甲方有权从任何与乙方的应付款项中直接扣除。

### 三、其他

本协议经双方盖公章后生效，并作为甲、乙双方就项目签订的协议的附件或组成部分。本协议一式贰份，双方各执壹份。本协议适用中华人民共和国法律并按其解释，双方进一步确认，如若发生与本协议有关的争议并且协商不成的，双方交由甲方住所地法院诉讼解决。

**【以下无正文】**

## 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) 营业执照或法人登记证书等；
- (2) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- (3) 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；

(4) 在信用中国 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网中“政府采购严重违法失信行为信息记录” ([www.ccgp.gov.cn/cr/list](http://www.ccgp.gov.cn/cr/list)) 对参与开标会的投标人进行信息查询、截图留存，确认投标人截至投标截止时间前三年内，是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件等。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

- (5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
- (6) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- (7) 本项目投标人必须满足的其他资格条件；

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，其成员由技术、经济等方面的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。

### 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%。

### 3.2 政府采购主要政策：

(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]”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》。未提供上述资料的报价，其价格不予扣除。

(5) 对于列入政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单的产品，应根据财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定的实施政府优先采购和强制采购相关标准规范执行；采购的产品属于品目清单范围的，采购人及采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

上述品目清单以最新公布内容为准，投标人须在投标文件中提供相应的证明材料。

若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。

若属于规定必须强制采购的节能产品，投标人须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，评标委员会须推荐符合强制节能要求产品的投标人为中标人，若投标人未提供相关节能产品认证证书，则作无效标处理。

3.3 若本项目面向大、中、小、微型企业，事业单位及社会组织等各类供应商采购，且供应商提供了完整、真实的“中小企业声明函”，属于小型或微型企业的供应商按下述规定享受价格分优惠政策：

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的相关规定，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。

(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。

(3) 供应商提供的货物或服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

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。

3.4 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其后中标候选人为中标人或重新招标。

3.5 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 3.4 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。

非单一产品采购项目，将以本招标文件第三部分采购需求中核心产品判定。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前述规定处理。

3.6 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、价格标得分（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、根据财政部 87 号令文件规定，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)×10%×100。

#### 二、技术商务标评分（90 分）

计分项目	内容	类型	分值	评分标准和计算依据
资质经验	综合能力	客观分	6	投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系认证证书、ITSS 信息技术服务标准证书等专业证书，有 1 项得 2 分，上限 6 分。（证书应为投标人具有，提供复印件）
	运维经验	客观分	8	根据投标人具有同类项目运维经验，2021 年 1 月 1 日起至今有一个同类经验项目得 2 分，上限 8 分。提供合同复印件（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）或用户评价或者发票等资料作为证明，提供证明材料的才可得分。

技术部分	需求匹配	主观分	8	根据投标人提供的①需求理解，②需求内容重点难点，③项目现状的分析，④合理化建议，进行综合评分。投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
	实施方案	主观分	15	根据投标人提供的①运维服务工作思路与方式方法、②日常巡检安排、③远程在线技术支持、④文档管理方案、⑤拟采取的第三方配合方案，进行综合评分。投标人提供针对上述五项内容完全满足本项目需求的得 15 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1.5 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 3 分，扣完为止。
	应急预案	主观分	8	根据投标人提供的①响应方式；②应急响应时间；③故障处理方案；④针对典型安全事件或风险的应急预案以及应急演练剧本，进行综合评分。投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣至完为止。
	安全保障	主观分	6	根据投标人对本项目①网络和数据安全管理制度、②保密管理制度、③网络和数据安全自罚措施，进行综合评分。投标人提供针对上述三项内容完全满足本项目需求的得 6 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
服务质量	人员投入	客观分	7	1、项目经理具有信息系统项目管理师的得 2 分，需提供有效证书扫描件和社保证明，不提供不得分； 2、项目经理具有 5 年以上政务信息系统运维经历的得 2 分； 3、项目技术服务人员具有系统集成项目管理工程师证书的，每有一个得 1 分，最高得 3 分。需提供有效证书扫描件，需提供人员与公司具有劳动关系的在职员工的承诺函并加盖公章，不提供不得分；
		主观分	12	根据投标人提供的①投入本项目技术人员数量、②岗位搭配情况、③实力情况（人员专业技术能力、持证情况）、④同类项目经验，进行综合评分。投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得 12 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1.5 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 3 分，扣至完为止。

	培训方案	主观分	6	根据投标人提供的①培训时间、②人员安排、③培训内容及重点难点，综合评分。 投标人提供针对上述三项内容完全满足本项目需求的得6分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣1分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣2分，扣至完为止。
	质量保证措施	主观分	8	结合本项目情况对各投标人提供的质量保证措施（①运维质量保证措施；②运维质量检查；③重大活动保障措施、④公司组织架构及人员保障措施）进行综合评审： 投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得8分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣1分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣2分，扣完为止。
	项目验收方案	主观分	6	根据投标人提供的①验收计划、②移交材料、③整改措施，综合评分。 投标人提供针对上述三项内容完全满足本项目需求的得6分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣1分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣2分，扣至完为止。
合计			90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

由评审小组成员对每一份响应文件进行独立评分，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\_\_\_\_\_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）提交投标文件正本\_\_\_\_份、副本一式\_\_\_\_份和其他附件\_\_\_\_份。

全权代表宣布如下：

- （1）我方针对本次项目的投标总价为\_\_\_\_\_（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。
- （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）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：\_\_\_\_\_



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、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

授权公司：\_\_\_\_\_（盖章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

被授权人：\_\_\_\_\_（签字）

粘贴被授权人身份证复印件（正反面）

附件 4

开标一览表（格式）

投标人名称：

项目编号：

预算编号：

货币单位：元（人民币）

**市文化和旅游局 2024 年数字化项目运维和综合保障项目包 1**

运维期限	投标总价（包括所有采购内容）（总价、元）

注：1、以上报价包含本项目产生的所有费用（含税），若报价非整数，报价精确到小数点后两位。中标后，招标人不再另外支付其他费用。

2、此表投标总价须与附件 5 投标报价明细表合计总价一致。

投标人（公章）：（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 5

投标报价分类明细表（参考格式）

投标人名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

各子模块报价明细表

序号	模块名称	人·月 数量	人·月报价（单价）	模块报价（元）
1				
2				
3				
合计报价（元）				

注： 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、该表中包含报价人认为完成本项目所需的所有费用（含维保等），各项费用须列出明细清单。上表合计报价之和应等于“开标一览表”中的投标总价。如果不提供详细单项报价将视为没有实质性响招标文件。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

## 附件 6

### 服务报告

包括但不限于以下内容：

- 1、企业综合实力及运维经验；
- 2、需求匹配；
- 3、实施方案；
- 4、应急预案；
- 5、安全保障；
- 6、服务质量（人员投入、培训方案、质量保证措施、项目验收方案）；
- 7、按照招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人认为需要说明的其他事项。

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 6-1

拟派项目经理情况表（格式）

1. 一般情况					
姓名		年龄		技术职务	
职务		本合同中拟任职务		为投标人服务时间	
学历/专业					
所获证书					
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（如相关证书复印件）。
2. 项目负责人一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 6-2

拟派本项目保障团队技术人员情况表（格式）

序号	姓名	年龄	相关证书 持证情况	本项目中担 任职务	类似项目 经验	驻场 情况	备注
1							
2							
3							
4							
...							

注：

1. 须提供相关证明材料（如相关证书复印件）；
2. 项目组技术人员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意；

附件 6-3

投标人（2021 年 1 月 1 日起至今）承担类似项目业绩一览表（格式）

序号	项目名称	委托单位	委托时间	项目 完成时间	合同金额	备注
1						
2						
3						
4						
.....						

注：1. 提供合同复印件（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）或用户评价或者发票等资料作为证明；

2. 业绩时间以合同签订时间为准。

## 附件 6-4

### 《分包意向协议书》（参考格式）

甲方：

乙方：

鉴于：

1. \_\_\_\_\_项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中\_\_\_\_\_部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的\_\_\_\_\_部分寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

#### 一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

#### 二、分包概况

1.项目名称：

2.分包内容：

3.分包金额：人民币\_\_\_\_\_元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

#### 三、双方的权利和义务

##### 1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2) 甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3) 甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4) 甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

(5) 若因乙方产生的安全责任问题，甲方与乙方一并向采购人承担连带责任。

##### 2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3) 乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4) 如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5) 乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6) 乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

#### 四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

#### 五、其它事项

1. 本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2. 本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

附件 7

采购需求偏离表（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 (正偏离/满足/ 负偏离)	详细内容所对应 投标文件名称及 所在页
1				
2				
.....				

注：1. 投标人须针对招标文件的采购需求逐条响应。

2. 如果投标文件的响应对招标文件有偏离，请在此表中清楚地列明，并加以说明。

3. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于招标人查阅。

投标人（公章）：

法定代表人或授权委托人：

日期： 年 月 日

## 附件 8

### 资格证明文件

#### 目 录

- 1、营业执照或法人登记证书等；
- 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 3、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- 4、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
- 5、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；
- 6、如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
- 7、中小企业声明函；
- 7、根据本招标文件采购需求还需提供的其他证明文件。

注：以上证明文件须加盖公章。

#### 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、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。提供的资格文件将由采购人使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、若有分包商的，分包商也需提供上述材料。

附件 8-1

投标人资格声明函

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、营业执照或法人登记证书等；
- 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 3、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- 4、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
- 5、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；
- 6、如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
- 7、《中小企业声明函》；
- 8、根据本招标文件采购需求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

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

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。

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（公章）：

法定代表人或授权委托人：

日期：    年  月  日

附件 8-3

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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。

供应商

名称（公章）

日期：

注：①本声明函未提供或未盖章的，视为不符合《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，作无效投标处理。

②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 9

### 中小企业声明函（格式）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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（采购文件中明确的所属行业）；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    万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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    万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

<sup>1</sup> 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。

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。若提供虚假信息，则取消中标资格，并依法承担相应责任。**

附：《中小企业划型标准规定》各行业划型标准

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 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 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。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 2000 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。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 2000 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（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。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 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 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

## 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）

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“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。”

特此声明。

投标人（公章）：

法定代表人或授权委托人：

日期： 年 月 日

保证金退还信息表（格式）

投标人全称：	
保证金的递交	
已递交的保证金形式：	
已递交的保证金金额：	
保证金的退还	
开户行：	
户名：	
帐号：	
保证金退还联系人：	
联系电话：	

注：

- 1、投标人可将递交保证金的银行汇款凭证作为本页附件。
- 2、投标人应准确填写保证金的退还账号、联系人等相关信息，以便招标代理机构及时退还保证金。