

市人力资源保障局 2024 年数字认证集成维护

项目编号：310000000231102138594-00059673

(代理机构内部项目编号：XZ2024009)

预算编号：0024-00048845

招 标 文 件

采 购 人：上海市大数据中心

采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司

2024 年 01 月

目录

投标人须知前附表

第一部分 投标邀请

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	市人力资源保障局 2024 年数字认证集成维护
2	编 号	项目编号：310000000231102138594-00059673 代理机构内部项目编号：XZ2024009 预算编号：0024-00048845
3	预算金额/最高限价	本项目预算金额：人民币 11,126,199.00 元。 本项目最高限价：11,126,199.00 元，超过最高限价的投标文件将作无效投标处理。
4	采购标的及分包对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
5	采购资金的支付方式、时间、条件	三期分期付款（若中标金额高于或等于 400 万元） a. 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 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 月运维月报，经甲方认可且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 30%； c. 本项目通过最终验收，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 10 个工作日内，支付合同尾款。
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	采购人：上海市大数据中心 地 址：上海市寿阳路 99 弄 15 号 邮 编：200072 联系人：章敏 电 话：021-62414919
9		采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司 地 址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1

		<p>楼</p> <p>邮 编: 200081</p> <p>联 系 人: 丁晨煜</p> <p>电 话: 021-66293708-811</p> <p>传 真: 021-66298211</p> <p>邮 箱: cyding@c-sitic.com</p>
10	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
11	招标内容	本项目的主要运维服务内容为对市人社局数字认证集成进行维护, 主要包括软件和硬件两部分。其中, 软件部分包括部分子系统日常运维、应用系统优化、产品软件维护、安全产品维护; 硬件部分包括 UPS 维护保养等。(详见招标文件第三部分-采购需求)。
12	是否采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
13	运维期限	合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日
14	运维地点	上海市天山路 1800 号。
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: 本项目面向大、中、小、微型企业, 事业法人等各类供应商采购(公益一类事业单位除外)。</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) 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>3) 本项目不接受联合体投标</p>
17	是否接受转包、分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
18	是否专门面向中小企业采购	<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)。 <input checked="" type="checkbox"/> 否

19	小微企业价格扣除比例	<p>1) 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>2) 根据《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《关于转发财政部〈关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知〉的通知》(沪财采〔2022〕10号)的相关通知，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>3) 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，招标人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。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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	<p>招标文件下载时间：2024-01-29 起至 2024-02-05 (北京时间)</p> <p>招标文件下载地址：上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn)</p>
23	现场踏勘	<p><input checked="" type="checkbox"/>不组织 自行踏勘</p> <p><input type="checkbox"/>组织</p> <p>踏勘时间：_年_月_日_时_分</p> <p>踏勘集中地点：</p> <p>联系人：</p> <p>联系电话：</p>

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网（政府采购云平台）招投标操作系统中填写提问信息。 邮 箱：cyding@c-sitic.com 收件人：丁晨煜
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
26	获取补充招标文件时间、地点	时间：另行安排（如有） 地点：招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。（如有）
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机构（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	本项目不收取保证金。 代理机构：上海信息投资咨询有限公司 开户行：中信银行上海虹口支行 帐号：8110201012000497931
30	投标截止时间	2024-02-23 10:30:00
31	投标文件提交截止时间、地点	投标文件提交截止时间：同投标截止时间 投标文件提交地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）
32	开标会时间、地点	开标会时间：同投标截止时间 开标会地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）虹口区欧阳路 196 号 23 号楼 1 层 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。
33	投标文件的组成	投标文件均应包括商务投标文件、技术投标文件： 1. 商务投标文件由以下部分组成： 1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表； 2) 投标书（附件 1）； 3) 法定代表人等证明书（附件 2）； 4) 授权委托书（附件 3）；

		<p>5) 开标一览表（附件 4）；</p> <p>6) 投标报价明细表（附件 5）；</p> <p>7) 资格条件响应表（附件 6-1）；</p> <p>8) 实质性要求响应表（附件 6-2）；</p> <p>9) 资格证明文件（附件 8）；</p> <p>10) 中小企业声明函（附件 9）；</p> <p>11) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）；</p> <p>12) 投标人书面声明（见附件 11）；</p> <p>13) 分包服务情况表（如有）（见附件 12）；</p> <p>14) 分包意向协议书（如有）（见附件 13）；</p> <p>15) 服务费开票资料说明函；</p> <p>2. 技术投标文件由以下部分组成（投标服务报告（附件 7））：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 需求理解 2) 重点、难点分析及合理化建议 3) 运维方案设计及实施 4) 备件配置及管理 5) 故障应急处理方案 6) 质量保证措施 7) 相关制度及措施 8) 团队人员配置 9) 团队专业水平 10) UPS 维护支持 11) 企业综合能力 12) 类似业绩 13) 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、资格条件响应表、实质性要求响应表、采购需求偏离表、投标服务报告、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）、分包服务情况表（如有）、分包意向协议书（如有）投标人书面声明等（详见第六部分 格式附件）。
35	投标文件份数	建议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,纸质文件商务投标文件和技术投标文件可以合订成一份,纸质文件仅作备查使用,不作为评审依据。
36	评标办法	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	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上海政府采购网(政府采购云平台)上提交投标文件的。
38	中标服务费支付	根据符合本项目采购需求,且报价合理的原则确定中标供应商。 本项目中标人在领取中标通知书后5个工作日内一次性向采购代理机构支付服务费,收费标准如下: 按中标金额100万元以内部分1.5%,100-500万元部分0.8%, 500-1000万元部分0.45%,1000-5000万元部分0.25%差额累进计取支付。
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。 中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策,对预留份额项目专门面向中小企业采购,对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。
40	其他	(1) <u>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。</u> (2) <u>开标(投标截止时间)后,代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录,并对供应商信用记录进行甄别,对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府</u>

		<p>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的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，代理机构将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。</p> <p>(3) 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，将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。</p>
--	--	--

第一部分

投标邀请

第一部分 投标邀请

项目概况

市人力资源保障局 2024 年数字认证集成维护招标项目的潜在投标人应在[上海政府采购网](#)获取招标文件，并于 2024-02-23 10:30:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: 310000000231102138594-00059673

项目名称: 市人力资源保障局 2024 年数字认证集成维护

预算金额（元）: 11,126,199.00 元

最高限价（元）: 11,126,199.00 元

采购需求:

包名称: 市人力资源保障局 2024 年数字认证集成维护

数量: 1

预算金额（元）: 11,126,199.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途:

本项目的服务内容包括: 本项目的主要运维服务内容为对市人社局数字认证集成进行维护,主要包括软件和硬件两部分。其中, 软件部分包括部分子系统日常运维、应用系统优化、产品软件维护、安全产品维护; 硬件部分包括 UPS 维护保养等。(详见招标文件第三部分-采购需求)。

合同履约期限: 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: 本项目面向大、中、小、微型企业, 事业法人等各类供应商采购（公益一类事业单位除外）。

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) 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间: 2024-01-29 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: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

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：2024-02-23 10:30:00

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）虹口区欧阳路196号23号楼1层

开标时间：2024-02-23 10:30:00

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）虹口区欧阳路196号23号楼1层

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。

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

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

采购人：上海市大数据中心

地 址：上海市寿阳路99弄15号

邮 编：200072

联系人：章敏

电 话：021-62414919

2. 采购代理机构信息

名 称：上海信息投资咨询有限公司

地 址：上海市虹口区欧阳路196号（法兰桥创意园）23号楼1楼

联系方式：13962825183

3. 项目联系方式

项目联系人：丁晨煜

电 话：13962825183

第二部分

投标人须知

第二部分 投标人须知

一、总则

1. 概述

1. 1 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，本采购项目已具备招标条件。

1. 2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1. 3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1. 4 参与招投标活动的所有各方，对在参与招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。

1. 5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2. 1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2. 2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2. 3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

2. 4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2. 5 “中标人”系指中标的投标人。

2. 6 “甲方”系指采购人。

2. 7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2. 8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2. 9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3. 1 符合《投标邀请》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。

3. 2 《投标邀请》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) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；
联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；
- (2) 联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；
- (3) 招标人根据采购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采购规定的特定条件。
- (4) 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4. 合格的服务

4. 1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4. 2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与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。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7. 1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人自然人的，应当由本人签字；投标人法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人自然人的，应当由本人签字；投标人法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）及《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑联系部门：上海信息投资咨询有限公司，联系电话：021-66293708-811，地址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 采购代理机构将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、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的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，采购代理机构将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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，将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。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《采购需求》和《评标办法》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《采购需求》和《评标办法》中规定的相关内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标人须知前附表；
- (2) 投标邀请（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；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人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在各方面作出实质性响应，则投标人有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12. 现场踏勘

12.1 招标人组织现场踏勘的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现场踏勘活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12.2 投标人现场踏勘发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在现场踏勘中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 投标文件应包括本文件前附表规定内容及采购云平台中规定内容。

16. 投标文件格式

商务投标文件包括：

1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；

- 2) 投标书（附件 1）；
- 3) 法定代表人等证明书（附件 2）；
- 4) 授权委托书（附件 3）；
- 5) 开标一览表（附件 4）；
- 6) 投标报价明细表（附件 5）；
- 7) 资格条件响应表（附件 6-1）；
- 8) 实质性要求响应表（附件 6-2）；
- 9) 资格证明文件（附件 8）；
- 10) 中小企业声明函（附件 9）；
- 11) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）；
- 12) 投标人书面声明（见附件 11）；
- 13) 分包服务情况表（如有）（见附件 12）；
- 14) 分包意向协议书（如有）（见附件 13）；
- 15) 服务费开票资料说明函。

技术投标文件包括（见附件 7）：

- 1) 需求理解
- 2) 重点、难点分析及合理化建议
- 3) 运维方案设计及实施
- 4) 备件配置及管理
- 5) 故障应急处理方案
- 6) 质量保证措施
- 7) 相关制度及措施
- 8) 团队人员配置
- 9) 团队专业水平
- 10) UPS 维护支持
- 11) 企业综合能力
- 12) 类似业绩
- 13) 投标人认为需加以说明的其他内容。

17. 开标一览表

17.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》。

17.2 《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公布。

17.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

18. 投标报价

18.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为了提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

18.2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- (2) 其他投标人认为应考虑的因素。

18.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

18.4 除《采购需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

18.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

18.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表。

18.7 投标应以人民币报价。

19. 资格条件响应表及实质性要求响应表

19.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

19.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

20. 投标保证金

20.1 投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金。

20.2 本次投标保证金金额：详见前附表

- 20.3 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。
- 20.4 投标保证金应以转账、汇款、支票或采购代理机构同意接受的其他方式在投标文件提交截止日期前递交。
- 20.5 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。
- 20.6 保证金有效期应与投标有效期一致。
- 20.7 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。
- 20.8 自中标通知书发出之日起5个工作日内，采购代理机构向未中标的投标人退还其投标保证金。
- 20.9 中标人的投标保证金，在合同签订之日起5个工作日内予以退还。
- 20.10 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。
- 20.11 发生以下情况投标保证金将被没收：

- 20.11.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；
- 20.11.2 中标人未能按招标文件规定签订合同。

21. 投标文件的编制和签署

- 21.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。
- 21.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

四、投标文件的递交

- ### 22. 投标文件的递交
- 22.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章格式附件，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。
- 22.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标书》、营业执照、身份证、认证

证书等)应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由投标人承担相应责任。招标人认为必要时,可以要求投标人提供文件原件进行核对,投标人必须按时提供,否则投标人须接受可能对其不利的评标结果,并且招标人将对该投标人进行调查,发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

22.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的,招标人不承担任何责任。

23. 投标截止时间

23.1 投标人必须在《投标邀请》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

23.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下,招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

23.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件,招标人均将拒绝接收。

24. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前,投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、开标

25. 开标

25.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》(如果有的话)中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

25.2 开标程序在采购云平台进行,所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名,每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

25.3 投标截止,采购云平台显示开标后,投标人进行签到操作,投标人签到完成后,由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。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。

如采购云平台开标程序有变化的,以最新的操作程序为准。

25.4 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》的内容自动汇总生成《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。

六、评标

26. 评标委员会

26.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

26.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

27. 投标文件的资格审查及符合性审查

27.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

27.2 在详细评标之前，评标委员会要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。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

27.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

27.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

27.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

28. 投标文件内容不一致的修正

28.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

28.2 除《投标人须知》第29条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

29. 投标文件的澄清、说明或者补正

29.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委

员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

29.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

29.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

29.4 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容。

30. 投标文件的评价与比较

30.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

30.2 评标委员会根据《评标办法》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

31. 评标的有关要求

31.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

31.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

31.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

31.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

32. 确认中标人

除了《投标人须知》第 35 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

33. 中标公告及中标和未中标通知

33.1 采购人确认中标人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

33.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

34. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

35. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

36. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 32 条规定所确定的中标人。

37. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

九、其他

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“操作须知”专栏。

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：人力资源和社会保障体系是支撑“建设和谐社会”的最关键体系之一，劳动保障信息系统将作为支撑人力资源和社会保障体系的基础设施建设，也是构建和谐社会的重要举措。

劳动保障信息系统是国家重要信息系统项目，部市两级全国共建的系统和市本级的相关系统均纳入市级工程建设范围。劳动保障信息系统将为人力资源和社会保障工作提供完善的信息化支撑手段，为广大人民群众提供便捷的服务平台。通过开展劳动保障信息系统建设，有效地提升社会保障服务水平，确保实现全国社会保障一卡通，为人民群众在全国范围享受社会保障服务和待遇提供支持。在信息化手段的支撑下，劳动者可以随时随地查询全国的社会保障相关政策，以及与个人相关的各项社会保障信息。从参保登记到待遇发放，从招工录用到解除终止劳动合同，从登记失业到接受就业服务和政策享受，从职业培训到职业资格确定，从本地就业到跨地区就业，从本地社保服务到跨地区接续参保关系和享受社保待遇，劳动者都可以享受“一站式服务”。“记录一生、保障一生、服务一生”——劳动保障信息系统将人力资源和社会保障服务送到每一个人身边，造福亿万民众，拉近了政府与公众的距离，真正体现政府“以人为本，执政为民”的理念。

运维期限：自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

运维地点：上海市天山路 1800 号

预算金额：11126199 元

采购金额（最高限价）：11126199 元

组织形式：分散采购

采购方式：公开招标

面向企业类型：大中小微

是否接受联合体投标：否

二、服务范围

2.1 系统重要等级

本项目重要信息系统清单为：上海市劳动保障管理信息系统

本项目一般信息系统清单为：事业单位一件事、劳动保障-应用软件（民生监控）、OA 系统、内控平台、市医保局门户网站

2.2 维护清单

2.2.1 应用软件维护清单

序号	模块名称	数量	单位
1.	人事人才公共服务子系统	169	人月
2.	事业单位一件事	24	人月
3.	劳动保障-应用软件（民生监控）	3	人月
4.	人社柜面交互数字化服务	3	人月
5.	社保征收体制改革业务系统改造及社保税务共享平台	8	人月
6.	OA 系统	12	人月
7.	内控平台	13	人月
8.	市医保局门户网站	1	人月
9.	总计	233	人月

2.2.2 产品软件维护清单

序号	名称	类别	品牌	型号	数量
1	Note 维护	邮件	IBM	Domino Notes8.5.3	1
2	TRS 软件产品		TRS	TRS 企业数据库服务器软件 TRS 关系型数据库全文检索网关软件	1

2.2.3 硬件维护清单

序号	名称	类别	品牌	型号	数量
1	UPS	UPS 稳压电源	GE	LanPro6-11 (6KVA)	1
				LanPro15-31 (15KVA)	2
				LanPro20-31 (20KVA)	1
				S1120 120KVA	2
				GSG300P 300KVA	6
			IMV	IMV S6 (100KVA)	2
			索克曼	索克曼 30KVA	1
2	电信费		裸光纤	运营商 1: 天山 1800 号-国定东路 200 号 天山 1800 号-中山南路 865 号	3

			运营商 2: 天山 1800 号-国定东路 200 号	
		MSTP 线路	2M	5
		VPDN 总头	100M 以太网	1
		互联网线路	运营商 1: 500M, 200M 运营商 2: 200M	3
		短信通道	运营商 1: 运营商 2: 运营商 3:	3

2.2.4 安全产品维护清单

序号	名称	类别	品牌	型号	数量
1	法人一证通数字证书认证	数字证书	上海 ca		1

2.2.5 安全服务清单

序号	服务对象	系统名称	服务标准
1	劳动保障-攻防演练	上海市劳动保障管理信息系统	一次

三、软件系统运维需求

3.1 日常维护业务需求

3.1.1 人事人才公共服务子系统运维

(一) 技术要求

1. 人事人才公共服务子系统运维内容包括:现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份,系统稳定高效运行的技术支持;
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要,对应用系统进行扩充和维护。

(二) 实施要求

- ✓ 项目管理要求:

1. 要求中标人按年度维护工作的要求,根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求,每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划,每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况,每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况,定期提交项目阶段总结报告,项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度,对中标人进行定期考核,考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ 项目进度要求

按年度维护工作的要求,中标人每月5日前向采购人提交本月度维护计划,并根据新增需求适时调整计划,对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ 项目验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求:

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ 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. 提交正式的质量管理计划,明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动,所提交的进度报告应包括质量报告内容,对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查,提供真实有效的相关质量活动记录、证据,无条件接受采购人提出的质量问题整改要求,承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案,包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中,先拟出一个测试方案,具体到每一个测试步骤,与采购人及用户讨论通过后,方可按计划进行测试。

✓ 项目培训要求

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料,在培训中做好用户培训环境支持,并做好培训记录。

✓ 人员配备要求

为了保障劳动保障管理信息系统的稳定运行和应用软件升级维护的时效性,投标人需根据项目实施进度,提供切实可行的驻场服务方案。项目实施期间驻场人数不能兼职其他项目,不从事与本项目无关的工作。

要求项目经理常驻采购人现场。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导驻场人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

当前系统采用三层架构开发技术，最大程度减少维护量，易于操作。主要采用 WEB 客户端+WebSphere 应用中间件+Oracle 数据库技术模式。

人事人才公共服务子系统包括人事人才公共服务系统（共计 302 个功能）、电子政务系统（共计 233 个功能）、居住证（共计 56 个功能）、人员库（共计 46 个功能）、外国人才业务信息系统（共计 56 个功能）、职称服务系统（共计 115 个功能）。人才发展资金资助申办系统（共计 64 个功能）、以及自助经办系统（网上变更服务）、上海市“一网通办”统一受理平台对接、数据归集、国家平台对接应用、劳动保障服务网、电话中心（7 大类库）、人事人才子系统、事业单位管理、社区工作者管理（共计 32 个功能）、市人社局办公系统等模块。

3.1.1.1 人事人才公共服务系统

上海市公共人事服务业务管理系统是上海市公共人事服务业务的信息和网络载体。通过整合集成全市各类人事服务资源，形成开放共享、联动的功能完善、覆盖广泛、优质高效的集人才信息的收集、整理、发布、交流等功能，为各事业单位业务人员及市区人事人才服务中心提供统一受理条件、统一工作流程、统一服务制度的规范化、标准化的人才服务业务网络支持；为各类人才提供系

统的、完整的、高效的、便民的上海市人事人才公共服务咨询、管理、受理的人才公众服务网络支持；为机关、企事业单位和个人提供人事代理、雇员服务、人才派遣、人才统计、人才需求预测、人才动态分析、人才诚信服务、网上人才市场、资信认证等专业化、信息化、规范化、国际化服务的综合性人才市场服务网络支持，为上海成为辐射长三角、成为国际国内人才集散中心、市场化人才配置中心和全球化人才信息中心提供技术支持。

3.1.1.2 电子政务系统

于 2003 年 7 月 1 日正式投入运行，由 22 个行政审批项目和 6 个人事业务项目所组成。包含如夫妻两地分居调沪审批、留学生来沪办户口、出国人员来沪兴办企业等子项目。

该系统的建设目的，主要是为提高政府人事部门办事效率，更好地发挥政府服务功能，逐步形成各类人事业务的网上受理和办理，为社会各界提供人事人才业务的在线服务。该系统业务流程公开透明，除涉密项目外，网上审批和办理的项目，都能上网查询。

3.1.1.3 居住证

居住证系统是 2002 年由原上海市人事局人才开发处指导，依据《引进人才实行（上海市居住证）制度暂行规定》（2002 年 4 月 30 日上海市人民政府令第 122 号发布）、《上海市居住证暂行规定》（2004 年 8 月 30 日上海市人民政府令第 32 号发布）以及《上海市人民政府关于加强上海市居住证管理若干事项的通知》（沪府发[2009]39 号）开发的电子政务系统。

居住证系统由外网申报子系统和内网审批子系统组成。系统秉承公开、公平、公正的原则，将业务申报和办理流程的全部环节透明化，提高了办事效率。

包括海外人才及随行人员居住证的新办、续办、信息变更、挂失补办、错卡、注销及相关查询统计模块。

3.1.1.4 人员库

人才人员基本信息库是根据中共中央国务院关于进一步加强人才工作的决定，为深入实施科教兴市主战略和人才强市战略，促进人才资源开发和人才的全面发展，为上海加快建设国际经济、金融、贸易和航运中心提供人才保障和智力支持的需要而建立的。梳理分类，按照行业类型、人才作用发挥等方面，突出重点领域，分别建立党政人才、专业技术人才、企业经营管理人才、领军人才、高技能人才等分类信息库。

3.1.1.5 外国人才业务信息系统

为推进上海市人才国际化水平,吸引海外优秀留学人才来沪工作创业,加速集聚和吸引海外留学人员,营造上海吸引集聚海外人才的良好氛围,由原上海市人事局组织并实施开发的外国人才业务信息系统。本系统主要服务对象是海外留学归国人员和外国专家,为他们提供“一门式”、“一条龙”服务模式。系统由申报子系统和审批子系统两部分组成,利用互联网的跨地域优势,为海外人才提供及时、高效、便利的服务。

3.1.1.6 职称服务系统

上海市职称服务系统面向全市各类专业技术人员进行网上职称填报资料,申报提供的多种格式的申报材料,包括基本情况表、论文、业绩报告、学历证书、资格证书、获奖证书、照片等,评审专家可以通过该系统查询申报人员的信息,实现在网上审核资料并上报主管部门管理人员审批,评审专家根据网上填写的资料,对申报人员做出客观,公平,公正的评价,并在线进行投票表决,大大提高了评审效率,在职称评审工作中,体现信息化技术高效、方便、快捷的特点。职称服务系统同时提供了动态、实时、灵活、准确的统计数据,并具备较好的可扩展性,可以为采集、统计和分析全市的专业技术人员数据提供了信息平台,为政府及社会各个行业的决策、分析提供咨询服务。

3.1.1.7 人才发展资金资助申办系统

根据《上海市人才发展资金管理办法》(沪人[2007]15号)的文件精神。配合上海市人才发展资金资助的工作有效开展,进行了配套系统开发建设。人才发展资金资助按办理流程可分为6个阶段:受理、审批、打分、公示、发证、拨款。根据申报内容不同可分为:新项目申报和历史项目跟踪。根据使用对象不同可分为:填报子系统、受理子系统、审批子系统和评分子系统。

3.1.1.8 事业单位管理系统

维护内容和要求如下:

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护(主要包括软件和数据故障的修复等)。

5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

当前系统采用三层架构开发技术，最大程度减少维护量，易于操作。主要采用 WEB 客户端+WebSphere 应用中间件+Oracle 数据库技术模式。

事业单位管理系统包括事业单位管理（共计 20 个功能）、公开招聘（共计 13 个功能）、事业单位人员年报（共计 25 个功能）、企业年报（共计 7 个功能）等模块。

3.1.1.8.1 事业单位管理

以事业单位岗位为主线，以岗位设置、职务升降、任免、奖惩、考核等业务为核心，覆盖事业单位人事管理全环节。系统包括全市事业单位的单位信息管理、岗位方案设置、人员信息管理、岗位信息管理、公开非公开招聘管理、查询统计等。

3.1.1.8.2 公开招聘

系统包括各类事业单位的全市统一公开招聘的全流程管理，包括：指定招聘项目、各级主管级单位报名岗位、网站发布、考试报名、准考证下载、考试分数查询、白名单管理、后台报名流程审批、结果查询等。

3.1.1.8.3 事业单位人员年报

包括事业人员年报及岗位备案年报的单位上报、各级主管审核及相关统计查询管理等。

3.1.1.8.4 企业年报

包括国有企业及集体企业单位年报填报、上级主管汇总、历年年报查询等。

3.1.1.9 社区工作者管理

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。

4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

当前系统采用三层架构开发技术，最大程度减少维护量，易于操作。主要采用 WEB 客户端+WebSphere 应用中间件+Oracle 数据库技术模式。

社区工作者管理子（共计 32 个功能）全市的社工单位聘用人员信息管理、岗位管理、工资管理、书记管理、报表管理、查询统计管理等。

3.1.1.10 自助经办系统（网上变更服务）

1. 根据人社人事人才业务工作要求，人事人才公共服务系统、电子政务系统、居住证、人员库、外国人才业务信息系统、职称服务系统、人才发展资金资助申办系统、事业单位管理、公开招聘、事业单位人员年报、企业年报系统、社区工作者管理等多个网上办事功能的技术支持和程序维护工作；
2. 根据每天上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题；
3. 根据每月上报的升级、维护和统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善优化，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.11 上海市“一网通办”统一受理平台对接

上海政务服务统一受理平台采用了全市统建模式，对外通过互联网向公众提供统一的在线申报受理服务，对内通过政务外网为市区各级政务工作人员提供统一的预审和受理服务。人社局结合自身系统实际情况，按照“一网通办”总体对接要求，开展对接工作，实现系统和数据的对接。具体维护改造内容如下：

1. 将人社局自助经办系统整体接入“一网通办”平台，优化服务渠道；
2. 将人社局政务服务事项纳入“好差评”评价范围，整改服务情况，提升回访满意度，为上海的“一网通办”改革注入新动力；
3. 通过优化平台办件数据质量及相关功能，实现办件数据与事项的高度关联、优化办件数据汇聚效率、完善办件材料汇聚、提高办件数据准确性；
4. 针对高频公共服务事项（如停止缴费人员申领养老金、养老金卡（折）调整等）采用“不见面办理”的方式接入“随身办”，从而提高办事效率与市民满意度；
5. 从大就业、大社保的视角，根据各委办单位在大就业、大社保条线的数据生成和交换需求，梳理就业、社保相关业务可共享数据，建立专题数据库；
6. 将办事流程整合优化的“一件事”相关建设要求纳入“一网通办”，方便市民查询与办理；

7. 制定“提供个人社会保险咨询和参保情况查询及个人参保资料（含个人缴费凭证）打印服务”和“城镇职工基本养老保险转移接续”的线上、线下操作方案，通过长三角“一网通办”平台实现两项事项的长三角政务服务一体化。

3.1.1.12 数据归集

为促进本市公共数据资源整合、管理、共享交换和利用，提升数据治理能力和公共服务水平，根据公共数据标准，进行数据指标的梳理。数据包括单位缴纳信息表、单位参保情况表、单位基本情况表、职工参保情况表、职工基本情况表、养员人员情况表、劳动合同、招退工信息、失业登记信息、职业资格证书表、行政处罚行为数据等 40 余类信息。以上数据根据要求按月生成，并及时准确归集到大数据中心。

3.1.1.13 国家平台对接

人社政务服务平台和国家社保平台是由人社部建设的全国人社公共服务平台，各地方人社系统通过部平台提供的接口服务规范进行系统对接。公众可通过改平台申请已对接的各地人社业务。具体维护改造内容如下：

1. 建立和维护对接协同平台，通过对接该平台实现与全国人口信息、全国法人信息、全国学籍学历信息、全国社会保险缴费和待遇信息等信息共享，提升本地人社业务办理的服务管理能力；
2. 建立和维护部平台的“上海旗舰店”，实现了在国家平台上搭建上海本地人社的特色服务。

3.1.1.14 劳动保障服务网

上海市人力资源社会保障网站主要有三大功能：一是为公众提供专业权威的政府政务、事务信息；二是为公众提供人事、就业、社保、劳动关系等领域的网上办事服务；三是为公众提供最快捷政民互动渠道，收集反馈社情民意。为确保局网站的正常运行，进一步完善局网站的服务功能，结合实际，就局网站的日常运维，使用网站平台工具实现以下网站维护需求。

3.1.1.14.1 维护需求

1. 根据工作要求，完成上海市人力资源社会保障网站等子网办事项目的技术支持和程序维护工作；
2. 根据工作要求，完成各子网中查询、表格下载等常规项目的技术支持和程序维护工作；
3. 根据每天上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题；
4. 根据每月上报的一般性维护和临时统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善优化，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

➤ 前台

(一) 内容展示

1. 信息公开方面。按照市政府信息公开规定要求,设立相应的栏目,并保障该版面可及时调整。还可以按照公众关注度高、访问量大的栏目,建立“专题信息”专栏等,同时提供与微博、微信的共享功能。

2. 网上办事方面。根据“一网通办”的总体要求,对网上办事项目进行合理化分类改造。

3. 便民服务方面。提供“12333 在线智能咨询”服务系统开发维护服务,其中包括程序开发运维、知识库更新提升、数据分析统计、微博微信多渠道发送信息等。同时,对就业培训、养老保险、工伤保险、生育保险、职工福利、城镇职工医疗保险等 15 个大类政策知识库进行日常维护,确保信息发布的及时准确。

4. 政民互动方面。

(1) 评议平台:根据按照“网站一口受理、分类派发、后台由各相关部门协同办理、再到网站反馈”的工作流程,切实保障网上公众诉求统一受理平台正常运行,其中,包括对公众的咨询、评议、求决、投诉举报等各种网上诉求一口接受分发、分类受理办理、实时监控督促、数据统计等工作。

(2) 电子地图:做好电子地图运维保障工作,即将人社局系统各类办事机构以及市、区级、街镇服务窗口的 1.2 万条地址以及交通等信息,整合在一个电子地图,分别链接在局门户网站和各服务子网供网民查询。

(3) 在线调查:开发运维可生成主客观题的调查问卷系统,该系统分为民意征询和微调查两部分,可配置用户体系,后台可查询用户的意见建议,对调查各项内容进行数据分析,还可统计汇总用户信息,进行随机抽奖。

(二) 特色频道

1. 无障碍频道。对应全网栏目进行无障碍改造工作,字体、版面可根据无障碍人士进行随时调整,并提供同步语音输出服务,为视力障碍人士上网阅览政府信息提供便利。

2. 多语种版本。面向在沪就业的外国人(境外人士)和外国专家的英语频道,提供政策服务、表单下载和办事指南等服务。

➤ 后台

(一) 页面设计

根据市政门户网站的规定要求,吸纳近年来用户的部分意见和建议,对网站内容的进行整体规划,设定设计方案,包括网站定位、风格设计、布局设计、美术设计等,同时提供多套设计样稿,可供选择,并做到网站前台页面和后台管理系统的无缝整合,突出体现人社局门户网站的特定形象。

(二) 检索功能

1. 类型

(1) 分搜索和高级搜索，搜索可通过关键字；高级搜索包括：关键字、标题、正文、时间、频道等要素。

(2) 分频道搜索，如可选择在新闻发布、信息公开等，某一频道单独检索。

2. 智能提示

(1) 纠错提示：当系统认为用户输入的检索词有误或可能有误时，会给出拼音纠错提示。

(2) 关键字提示：当用户输入搜索首字词时，提示与人社局业务相关的关键词，如：输入“劳”，即可提示“劳动保障”、“劳动关系”、“劳动合同”等字样。

(3) 其他提示：当用户搜索关键字后，系统将和检索词相关的词列于页面底部。

3. 搜索页显示

(1) 搜索列表：用户搜索后 list 页面，显示相关搜索内容的标题、关键字、发布时间、相关链接等。

(2) 热点词排行：搜索后除列表外，显示近期搜索热点关键词排行、包括站内含有该关键词的信息数，点击热点关键词，可以进入热点文章的排行。

(3) 搜索词标示：当用户进入具体页面时，可选择标注搜索词，页面即可将搜索词用色彩或下划线显示出来。

4. 日志统计功能

(1) 分类统计：对检索关键字进行分类统计，进行排行。

(2) 多图形统计：用户的搜索浏览量按频道、栏目进行统计，结果可呈现图形模式、数字列表模式等。

(3) 时间统计：检索结果以时间字段进行分类统计，分别计算出每年、每月的结果数，然后以横轴的形式展示出来。

5. 内容维护功能

(1) 编辑关键词：可以通过 Web 方式对数据库中的内容进行增加、删除、修改等维护操作。

(2) 阅读排序：可以对关键字内容的访问次数进行记录，对关键字展现的顺序进行手工调整。

(3) 设置关联：可以增加热点关键字与热点文章的关联，以及与其他关键字的关联展现。

(三) 发布功能

可进行可视化的文档编辑，任意修改文字的样式色彩，增加、删除图片、表格以及调整图片表格的位置，每条信息可自由选择是否配有图片，每条信息中可选择一张图片也可选择多张图片，每条具体的信息可显示与其相关的链接，包括网站内部各栏目链接以及与其他网站的相关信息链接。通过后台的关键字查询，搜索到站内的相关信息，可以选择性地将其作为相关文章的链接；可以从 office 等文件中直接提取内容，也可以从 internet 上通过搜索获得内容。所有上传的信

息，均可通过二级审批后在 internet 网上发布，对上传的信息有增、删、改、暂停、审核等功能，维护人员可删除领导退回的信息，并对已发布的平台内容进行实时监控和数据统计。

（四）统计功能

分析网站群的访问流量、人次；网站各频道、栏目的访问流量、人次、来源、转化，通过对网站各栏目的配置，可跟踪热点动态，自动捕获网站近期内用户关注多内容。可根据分析数据形成日、周、月、季度等报告，界面还可提供曲线、饼图、柱状图等分析走势图等，也可以通过热力图来收集所有来到监测页面。

（五）监测扫描

对网站错链断链的全时监测。可采集每一个用户访问网站时实时的访问行为数据，有可视化路径图可供查看分析。对网站访问异常时进行报警，可通过短信、邮件等接收方式送达管理人员，以便对相关问题做出相应及时分析和响应。

3.1.1.15 电话中心

3.1.1.15.1 维护需求

需要维护社保中心、福保处、信访等支持的 7 大类库。

1. 根据工作要求，完成法规、名词、问答、服务、学习、消息、英语等七类库的技术支持和程序维护工作；

2. 根据每天上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题；

根据每月上报的一般性维护需求，安排开发计划，对系统功能进行完善优化，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.16 市人社局办公系统

3.1.1.16.1 212 会议室设备维护

为保证三分中心信息系统各设备的正常运作，自 2024 年 1 月起，需要继续对天山路 1800 号 1 号楼 212 等会议室及监控室内的：多媒体大屏展示设备（含音视频、网络设备）、语音通讯设备（含固定及便携式）、视频监控设备及辅件、投影机（含工程投影及独立会议用投影）、智慧屏及会议电视等设备购买维护保障服务，对关键设备组件提供备品备件，排除设备的系统故障，保障用户设备及系统的持续可用性。

3.1.1.16.1.1、运维范围

第一部分：212 会议室 BOSCH 主机（1 台）及桌面话筒（10 个）

标的名称	品牌	型号	数量
BOSCH 主机	BOSCH	DCN-CCUB	1
BOSCH 桌面话筒	BOSCH	NL-4827-HG-10	10
互联话筒电缆	BOSCH	78.7 英寸定制加长	1
圆形连接器	BOSCH	模制六针	10

第二部分：多媒体大屏展示——视频系统

视频系统电子设备部分（含 APP 终端）

标的名称	品牌	型号	数量
短焦投影机	EPSON	CB-L1100U	2
超短焦镜头	EPSON	ELPLU03	2
专业图像工作站	Intel/AMD/NVIDIA	——	1
会议室投影监控显示器	DELL	U2718Q	1
视频混合矩阵切换器/视频采集卡/mini 桌面主机(NUC)/分屏器	迈拓维矩/MAGEWELL/INTEL	HD0808/4K ULTRA HD/NUC(i7)	1
HDMI+VGA 信号网络发送器	CREATOR	CR-uCAT5 HDMI 4KT/R CR-uCAT5 AV 200T	2
无线同屏器			1
解码器	Extron	DVS 304	1
影像系统机柜	图腾	标准 19 寸	1
APP 展示终端	PHILIPS	BDL5530QT	1

玻璃液晶屏

标的名称	品牌	型号	数量
玻璃液晶屏	定制	——	1

第三部分：多媒体大屏展示——音频系统

音频系统固定设备

标的名称	品牌	型号	数量
数字会议系统主机	航天广电	HT-8330	1
会议发言主席单元(含话筒)	航天广电	HT-8380C	1
会议发言代表单元(含话筒)	航天广电	HT-8380D	5
1接收单元+2 无线话筒	航天广电	HT-RY103	1
屏蔽延长线	航天广电	HT-8P13M	1
屏蔽连接线	航天广电	HT-21508P	5
会议室壁挂音响	航天广电	HT-F10	2
壁挂音响支架	航天广电	HT-B10	2
主扩功放	航天广电	HT-K2000	1
数字反馈抑制器	航天广电	HT-FB1000	1
数字音频处理器	航天广电	HT-DP480	1
机架式调音台	航天广电	HT-8018M	1
电源管理器	航天广电	HT-SR358	1
机房监听音箱	航天广电	HT-5HM	1

便携式设备

标的名称	品牌	型号	数量
手持无线话筒	Audio Technica	ATW3141	1
领夹无线话筒	Audio Technica	ATW3211	2

第四部分：网络系统

标的名称	品牌	型号	数量
19"标准弱电机柜	国产	800×600×2000	1
网络交换机	华为	全千兆网管交换机	1
其余辅材	普天		1
接插件及线缆	秋叶原、起帆等		1

第五部分：视频监控与线缆接插件

标的名称	品牌	型号	数量
主机 NVR (POE/2T)	HIKVISION	DS-7804NB-E	1
800 万高清摄像头 4mm	HIKVISION	DS-2CD3386-8W	2
降噪拾音器	HIKVISION	DS-2FP1021-LP	2
室内专用电源	HIKVISION	DS-2FA1201-D	2
数字会议系统专用线缆	BOSCH	LBB4118	1
音频转接头	航天	6-8 针	1
电源线	起帆	BVR3×1.5	60
电源面板	正泰	5 孔	2
8 芯四对双绞线	康普	超 TPcat.6	85
HDMI 线	秋叶原	高清订做芯片端头	1
音响线/话筒线/音频线等	秋叶原/BOSCH	系统定制	1
管材	中财	25#、32#	60
辅材辅料及焊接头配件等			

第六部分：投影机（其它独立）

标的名称	品牌	型号	数量
投影机	EPSON	EB-C260M	1
投影机	EPSON	CB-2245U	1
投影机	EPSON	EB-C760X	2
投影机	EPSON	CH-TW8200W	1
投影机	SONY	VPL-CX71	1
投影机	SEANYO	PDG-DWL2500C	1
投影机	EPSON	CB-735F	1

第七部分：会议电视

标的名称	品牌	型号	数量
86 寸智能会议平板	MAXHUB	UM86CA	1
55 寸智能会议平板	MAXHUB	DM55CA	1
华为智慧屏 V75	HUAWEI	HEGE-570	4
华为智慧屏 V86	HUAWEI	HD86KHAA	4

第八部分：地面多媒体信息插座系统改造

标的名称	品牌	型号	数量
定制多媒体底座盒	国产	地插型 HDMI+RJ45+AC	2
定制全铜地插	国产	长型（扁）	2
数字会议系统专用线缆	BOSCH	LBB4118	1
电源线	起帆	BVR3×1.5	33
电源面板	正泰	5孔	2
8 芯四对双绞线	康普	超 TPcat. 6	72
网络模块	康普	超 TPcat. 6	4
配套网络面板	康普	双孔	2
HDMI 线	秋叶原	高清订做芯片端头	2
弯头型 HDMI 面板/接头	秋叶原	高清转接	4
音响线/话筒线/音频线等	秋叶原/BOSCH	系统定制/短接跳线	1
PVC 管/槽	中财	25#	10
PVC 管/槽	中财	32#	20
辅材辅料及焊接头配件等			1

以上运行、管理和维护服务范围为整体服务外包内容，供应商所提供的服务必须对所有范围进行运行、管理和维护服务，且仅限于本次招标项目的运行、管理和维护外包范围，如需增加其它项目需双方另行协商确定。

3.1.1.16.1.2、维护服务要求

采购的运行维护服务（以及在服务过程中所使用的硬件、软件、文档等）的标准和要求以本合同附件约定为准，有强制性适用的国际标准、国家标准、行业标准或地方标准等标准的，还应符合强制性标准的要求；

信息系统运行维护服务应符合国家和上海市有关数据安全、质量管理、灾难管理、应急管理等安全管理规定。如果涉及信息和网络安全的，还应符合国家和上海市有关信息系统和网络安全的相关标准和规定。

3.1.1.16.2、移动应用结算服务

（一）技术要求

1. 移动应用结算服务运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

（二）实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ 项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本年度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ 项目验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ 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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ 项目培训要求

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ 人员配备要求

为了移动应用结算服务的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施进度，提供切实可行的驻场服务方案。项目实施期间驻场人数不能兼职其他项目，不从事与本项目无关的工作。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导驻场人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。

5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

移动应用结算服务内容主要包括：升级多源认证 SDK、升级电子社保卡、升级 CA 数字软证书 SDK、业务经办增强使用 CA 证书认证功能、拓展电子证照业务、安全性能整改等。

3.1.2 事业单位一件事运维

项目以事业单位全周期管理与事业单位人员职业生涯全周期管理为基础,将事业单位的“入编、出编和退休”做为“一件事”改革服务的起点,重点围绕“入编、出编、退休”的“一件事”流程再造改革和养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、职业年金、住房公积金、工会会籍、工会服务卡、在职职工互助保障、工会会员专享基本保障等 10 项服务为本次“一件事”改革服务(3+10)的核心,搭建服务平台、优化流程、精简材料、共享数据,实现申报信息一张表单、一套材料、一个平台集成、一次高效办结,实现从“以部门为中心”向“以用户为中心”的转型,从“以管理者为本位”向“以服务对象为本位”的转变,实现更深层次、更高水平的“减环节、减时间、减材料、减跑动”,不断提高工作效率和行政效能。通过对业务流程实施革命性再造,构建事业单位人员组织人事业务与后续关联业务相衔接的“3+10”改革框架。事业单位一件事内容包括一件事改革服务平台门户、一件事改革服务平台并联申请中心、一件事改革服务平台应用管理中心、平台配置管理、事项管控中心、“一件事”对内服务办件库、应用支撑平台。

(一) 技术要求

1. 事业单位一件事运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

(二) 实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ 项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ 项目验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ 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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ 项目培训要求

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ 人员配备要求

为了事业单位一件事系统的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计

需求。

2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

3.1.3 劳动保障-应用软件（民生监控）运维

民生监控系统包括以下模块内容：

模块名称	功能描述
基础平台架构	实现综合平台的基础功能，包括统一用户管理、单点登录，各子系统的管理接口。
大数据云计算	对民生资金的智能自动采集，构建民生资金云大数据中心。
民生资金监管平台	通过民生资金监督模型，自动预警问题数据，对问题数据分流，逐一核实留痕等。
党员干部监管系统	收集党员干部处罚信息，设置党员干部监督模型，对党员干部本人及亲属监督管理，问题数据自动预警。

（一）技术要求

1. 民生监控运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

（二）实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。

4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ **项目进度要求**

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ **项目验收要求**

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ **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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ **项目培训要求**

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ **人员配备要求**

为了民生监控系统的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随

意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

3.1.4 人社柜面交互数字化服务运维

柜面数字化交互服务平台提供手写数字签名服务，采用数字签名及验证技术和可信时间戳技术手段，以提高各类签署的协议文书的安全强度。签署的事件证书由上海数字证书认证中心签发，并结合配套证据链服务平台，使文档具有可靠性、有效性、合法性和防抵赖性。在企业和群众办理事务时，用户可以直接在可触摸评价设备上进行操作，选择评价内容并进行评价。该平台实现了移动签署 APP 和后台管理两大功能，满足了三大业务需求：提供文档安全性保障、实现电子文档和纸质文档的无缝衔接，以及为业务系统应用提供基础支撑平台。

系统主要包括：PAD 设备配置管理、PAD 登录权限管理、工作人员信息管理、工作人员登录信息管理等模块。提供 PAD 上的 APP 供用户进行签署文件预览、签名的功能；提供好差评推送功能，供办理业务后进行评价；提供 H5 手写签名功能，供用户将签署业务从 PAD 转到手机上供用户线上进行手写签署。

（一）技术要求

1. 人社柜面交互数字化服务运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

（二）实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。

3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ **项目进度要求**

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ **项目验收要求**

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ **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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ **项目培训要求**

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ **人员配备要求**

为了民生监控系统的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

3.1.5 社保征收体制改革业务系统改造及社保税务共享平台运维

根据《深化党和国家机构改革方案》和《国税地税征管体制改革方案》，并遵循《社会保险费信息共享平台建设方案（全国标准版 V2.0）》的标准规范，人社建成了社保税务共享平台、完成了社保征收体制改革业务系统改造建设。项目主要实现了以下两个建设目标：

1. 基于电子政务云人社云平台搭建完成了上海市人力资源和社会保障局社会保险费信息共享平台；
2. 基于人社核定的征集流水模式，对上海市劳动保障管理信息系统进行改造，通过社会保险费信息共享平台与税务平台对接，实现社保业务与税务征收数据共享与业务协同。

系统运维内容包括社保税务共享平台以及应用系统两部分，具体如下：

社保税务共享平台主要功能包括请求受理、交易转发、监控管理、消息通知、系统字典管理、接入机构管理、接口服务平台、接口管理中心以及供业务调用的 21 个服务化接口。

应用系统主要涉及业务及财务两个子系统。业务部分包括社会保险参保登记、申报缴费、缴费核定、特殊缴费、退费、养老待遇等 28 个业务模块；财务部分包括各险种出纳、账本、会计等 29 个模块。

（一）技术要求

1. 社保征收体制改革业务系统改造及社保税务共享平台运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

（二）实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ 项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ 项目验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ 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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ 项目培训要求

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ 人员配备要求

为了系统的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组

人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等

3.1.6 OA 系统运维

3.1.6.1 市人社局 OA 系统

市人社局 OA 系统包括以下模块：

序号	应用软件名称	维护的功能模块名称
1	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	系统首页
2	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	政务资讯
3	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	收文管理
4	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	发文管理
5	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	督查督办管理
6	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	会议管理
7	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	车辆管理
8	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	值班管理
9	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	资产管理
10	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	故障报修

11	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	食堂管理
12	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	短信管理
13	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	大调研管理
14	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	服务中心
15	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	系统后台管理
16	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	统计管理
17	上海市人力资源和社会保障局办公信息管理门户平台	个人管理

（一）技术要求

1. 市人社局 OA 系统运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

（二）实施要求

✓ **项目管理要求：**

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ **项目进度要求**

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ **项目验收要求**

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ **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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ **项目培训要求**

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ **人员配备要求**

为了市人社局 OA 系统的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

3.1.6.2 市医保局数字化工作平台

上海市医疗保障局数字化平台建设内容包括公文管理、督办管理、会议管理、物品管理、车辆管理、公文交换、出入境管理、证照管理等。

（一）技术要求

1. 市医保局数字化工作平台运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

（二）实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ 项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ 项目验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ 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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件

接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。

4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ **项目培训要求**

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ **人员配备要求**

为了市医保局数字化工作平台的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市医保局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

3.1.7 内控平台运维

(一) 技术要求

1. 内控平台运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充

和维护。

（二）实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ 项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ 项目验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ 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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ 项目培训要求

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ 人员配备要求

为了内控平台的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

3.1.7.1 市人社局财务内控平台

市人社局财务内控平台包括预算管理控制、收支管理控制、采购管理控制、合同管理控制、资产管理控制、项目管理控制六大业务功能模块，以及决策分析功能、会计核算功能和移动端管理。

3.1.7.2 市医保局财务内控管理平台

市医保局财务内控管理平台维护内容包括：报销申请、审核管理、会计核算、流程管理等。系统为上海市医疗保障局内部办公系统，主要用户包括报销人员、审批人员、财务人员等模块。

3.1.8 市医保局门户网站运维

市医保局门户网站内容包括：前台应用：检索导航、注册登录、电子地图、首页、医保新闻、政务公开、公开申请、公众服务、服务指南、交流互动、在线访谈；后台应用：访谈管理、申请管理、内容管理、互动管理、用户管理。

（一）技术要求

1. 市医保局门户网站运维内容包括：现有系统功能日常维护、现有功能模块的升级改造、定期数据整理和备份，系统稳定高效运行的技术支持；
2. 要保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

（二）实施要求

✓ 项目管理要求：

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的月度新增需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，定期提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。
5. 采购人设置考核制度，对中标人进行定期考核，考核内容和考核分值标准由专家决定。

✓ 项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

✓ 项目验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 应用系统满足用户的各项业务需求。
2. 测试时出现的问题已被解决。
3. 提供合同项下的全部资料。

中标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付采购人。

✓ 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. 提交正式的质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。
2. 在项目实施过程中开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。
3. 接受采购人及最终用户的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。
4. 提供详细测试方案，包括采用的测试技术、测试方法和测试报告提交形式。在工程实施过程中，先拟出一个测试方案，具体到每一个测试步骤，与采购人及用户讨论通过后，方可按计划进行测试。

✓ **项目培训要求**

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

✓ **人员配备要求**

为了市医保局门户网站的稳定运行和应用软件升级维护的时效性，投标人需根据项目实施要求，提供项目组人员清单。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导项目组人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

本项目组人员及专项技术小组无特殊理由不得随意变动，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换。涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件升级改造的新增开发和临时统计需求。
2. 上海市医保局为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的新增开发需求。
3. 工作内容包括要完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持、用户培训和系统迁移等具有一定规模的工作。
4. 完成应用软件日常升级维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。
5. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

3.2 应用系统优化需求

3.2.1 业务需求变更需求

服务提供方需对人社局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，对人事人才公共服务子系统、劳动保障服务网、电话中心以及数据子系统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。

3.2.2 新系统设计与实施需求

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人社局人事人才公共服务、劳动保障等业务功能。

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。

3.3 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。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、月度系统巡检、季度全面停机巡检工作，在巡检完成后记录下巡检信息。
- (2) 提供完备的业务数据备份服务，每季度进行数据库冷备。
- (3) 能对与关键应用相关的数据库服务器进行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。

3.4 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对系统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。

3.5 产品软件维护

3.5.1 notes

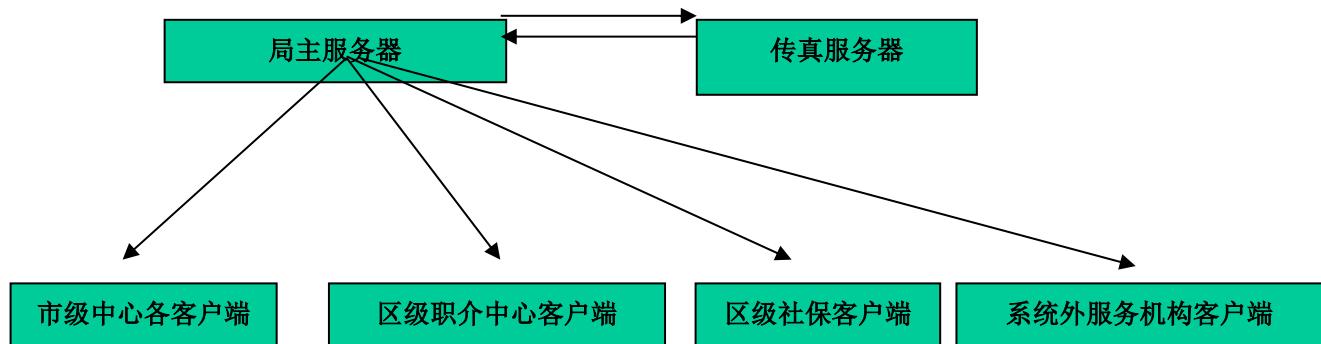
Domino Notes 系统是上海市人力资源和社会保障局的内部通讯平台，在全市范围（市局中心、各区职介、各区社保中心和外部一些银行、保险公司等服务机构）拥有 420 多个客户端。现有位于天山路主中心的两台服务器（其中一台是主服务器，另外一台是传真服务器），通过局域网与位于 410 多个 Notes 客户端进行连接。

Domino 服务器的运行环境：windows2003server 平台，Domino 的版本为 R8.5；客户端的运行环境：windowsXP 平台，有域管理。

传真服务器的运行环境：windows2003server 平台，Domino 的版本为 R8.5。并安装了一个传

真卡及传真软件 (etrfax)，通过与主服务器进行定时复制，达到用个人 NOTES 客户端直接收发传真功能。

Domino Notes 系统的结构图如下所示：



3.5.1.1 维护服务内容

3.5.1.1.1 Domino 服务器维护

1、对 Domino 服务器作定期的维护，内容包括：

- Domino/Notes 用户帐户管理
- Domino/Notes 定期验证
- Domino 系统监控
- Domino 数据库的维护与备份
- 基于 Domino 的邮件服务器和传真服务器管理的维护
- 服务器系统性能调整
- WEB 服务管理
- 其它和 Domino 服务器相关的工作

根据中心 Domino 服务器运行的需求，提供服务器升级、迁移、群集等有关工作。

- 用户培训：必要时根据中心要求安排专题现场应用培训。中心召集相关人员，维护方工程师编制讲义进行讲解。

2、对 Domino 服务器作紧急故障响应，解决服务器端所遇到的故障问题。

3.5.1.1.2 Lotus Notes 客户端维护

上海市人力资源和社会保障局现有 Domino Notes 系统用户中有诸如失保、劳保、社保及银行、保险公司等信息点，分布于全市各网点，日常的数据信息通信都基于 Lotus Notes 系统。

要求：提供 Notes 安装、调试、巡检及相关技术支持，协助用户共同解决问题等。

3.5.1.3 基于 Domino/notes 的应用系统的维护

基于 Domino/notes 的商务管理系统，要求维护商对这些基于 Domino/notes 的商务管理系统进行日常维护，维护内容包括：日常维护，少量修改，根据中心要求进行一些特殊处理等，以保证中心应用的正常进行。

3.5.1.4 维护的其他要求

1、根据用户要求，对相关用户的客户端进行巡检，每次巡检后须填写巡检反馈表。客户端现场巡检历时不超过 3 个月，巡检完成后一周提交巡检汇总报告，以电子文件和书面方式提交给中心，书面报告一式两份。每次现场故障处理或电话故障处理后须填写故障处理表。

2、年终提交全年维护总结报告，以电子文件和书面方式提交需求方，书面报告一式两份。内容包括：

- Domino 日常维护情况汇总
- Notes 客户端日常维护情况汇总
- 系统合理化建议
- 商务系统和文档系统修改报告

3、及时更新运维信息及技术问题解决方案知识库。

4、以电子文档（或书面文件）的形式及时向中心提供所维护产品的最新相关资料。

5、成立技术支持小组：由至少 3 位较资深的工程师（具有与本维护项目相关的技术能力）组成，负责解决项目小组无法解决的技术难题。

6、在维护期内，Domino 系统或客户端发生不正常情况时，无论是何方原因，在得到需求方通知后，须立即派工程师到达现场，全力协助需求方和其它服务商共同排查故障，使系统尽快恢复正常（需求方作为高优先级用户，享有优先服务的权力）。

7、凡涉及上海市劳动和社会保障管理信息系统的所有信息是保密信息，不得以任何方式向其他方泄露。

3.5.1.5 服务期限

维护期：自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

3.5.1.2 TRS 产品维护和服务

根据工作使用需要，现提出购买 TRS 原厂对我中心现有下列 TRS 产品提供维护和服务。

3.5.1.2.1 TRS 产品维护和服务的需求

- 1、TRS 企业数据库服务器软件
- 2、TRS 关系型数据库全文检索网关软件
- 3、TRS 数据库管理員工具集软件
- 4、TRS JavaBeans 应用开发接口软件
- 5、TRS 内容协作平台软件
- 6、TRS 信息发布应用服务器
- 7、TRS 和政务大厅系统接口维护

3.5.1.2.2 服务期限

维护期：自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

要求提供现场服务、巡检服务等服务内容，以保证我单位所使用的 TRS 产品运行良好，使用正常。

3.6 安全产品

3.6.1 法人一证通数字证书认证服务等系统运维

根据《上海市人力资源和社会保障事业发展“十二五”规划》的要求，为了加强公共服务体系建设，进一步推进信息化建设，上海市人力资源和社会保障局（以下简称上海人社局）建设了“上海市人力资源和社会保障局自助经办平台”（以下简称“自助经办平台”）。为解决互联网上的网络身份仿冒、业务欺诈抵赖、隐私泄密、网络数据篡改伪造等安全风险，由上海 CA 中心通过规划建设上海人社局整体的电子认证服务和技术支撑体系，并引入可靠电子签名实现敏感关键业务操作和数据的完整性保护和鉴别，实现面向上海市参保企业及个人、内部员工的身份真实性安全标识、认证、鉴别，从而保障了业务系统的安全。基于 PKI 体系建设了电子营业执照认证系统、RA 发证系统和电子印章系统，为各个线上业务系统提供信息安全的基础支撑。

目前以上基于 PKI 体系的各个系统与上海人社局各业务系统的集成越来越紧密，随着上海人社局线上业务的不断规范和发展，以及业务系统各类受众群体也在不断的增加，一旦发生故障或出现问题，就会直接导致个人和企业的线上业务办理出现问题，从而严重影响到企业的经济效益和社会效益，这使得上海人社局信息管理系统的维护显得越来越重要，为进一步加强和规范这些基于 PKI 体系基础支撑系统的稳定运行，提出各系统的相关的运维需求。

3.6.1.1 维护范围及要求

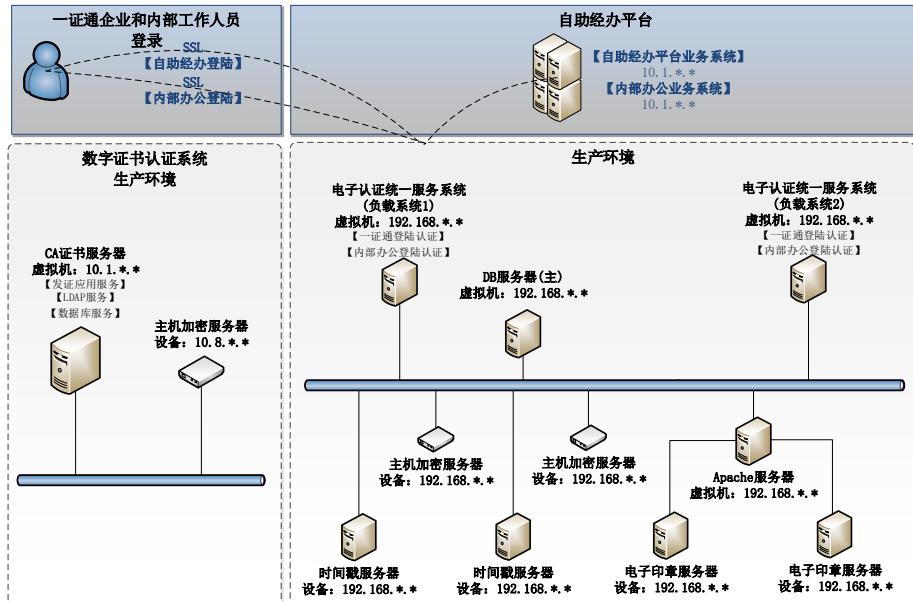
负责上海人社局各个系统的 CA 认证系统部署、配置、操作培训、运行状态的定期检查、系统的定期优化、故障排除、配合上海人社局中心做日常管理等常规运维工作。

3.6.1.1.1 电子认证系统

电子认证系统经历几年应用开发，目前各个应用系统与 CA 认证系统集成的越来越紧密，与各个应用系统的集成建设范围也在不断扩大、各业务功能也在不断充实。为进一步加强和规范 CA 认证系统的维护服务，确保各信息化系统的正常运作，提出了相关的维护需求。

3.6.1.1.1.1 环境系统架构

上海人社局 CA 认证系统环境如下图所示。



如图所示，生产环境部署设备统计及描述如下：

序号	系统名称	简要描述
1	电子认证统一服务系统 (负载系统 1)	软件形态，面向法人用户提供证书认证登录功能，并面向自助经办平台提供统一的数字签名、签名验证、可信时间戳等电子认证接口服务。通过前端 Apache 进行业务分发
2	电子认证统一服务系统 (负载系统 2)	软件形态，面向法人用户提供证书认证登录功能，并面向自助经办平台提供统一的数字签名、签名验证、可信时间戳等电子认证接口服务。通过前端 Apache 进行业务分发
3	DB 数据库服务器	为电子认证统一服务系统提供数据库服务，主要数据为配置数据、日志数据等
4	主机加密服务器 (负载系统 1)	软硬件一体形态，为电子认证统一服务系统提供密码算法服务和密钥保存管理服务。通过接口实

		现 2 台业务负载运行
5	主机加密服务器 (负载系统 2)	软硬件一体形态, 为电子认证统一服务系统提供密码算法服务和密钥保存管理服务。通过接口实现 2 台业务负载运行
6	可信时间戳服务器 (负载系统 1)	软硬件一体形态, 为电子认证统一服务系统提供可信时间戳服务能力和服务同步服务。通过接口实现 2 台业务负载运行
7	可信时间戳服务器 (负载系统 2)	软硬件一体形态, 为电子认证统一服务系统提供可信时间戳服务能力和服务同步服务。通过接口实现 2 台业务负载运行
8	电子签章负载分发服务器 (Apache)	软件形态, 为电子签章系统提供前端业务负载分发功能。
9	电子签章服务器 (负载系统 1)	软件形态, 为系统提供电子签章业务能力, 后端调用主机加密服务器密码运算和密钥管理功能实现电子签章
10	电子签章服务器 (负载系统 2)	软件形态, 为系统提供电子签章业务能力, 后端调用主机加密服务器密码运算和密钥管理功能实现电子签章

3.6.1.1.2 系统维护要求

负责电子认证系统的部署、配置、操作培训、运行状态的定期检查、系统的定期优化、故障排除、配合上海人社局中心做日常管理等常规运维工作, 具体范围要求如下:

1、自助经办平台 CA 认证系统运维要求:

①. 系统日常维护要求:

- * 每日对 CA 认证应用系统早晚两次检查;
- * 解答企业登陆认证的相关操作疑问;
- * 配合业务方完成系统配置;
- * 配合对中心操作人员开展培训工作;
- * 配合业务部门对认证数据、认证记录进行核查;

②. 软件升级需求分析:

- * 收集软件的需求分析报告;
- * 收集运行整改意见;

③. 数据备份和恢复, 定期对数据库备份的完成性和可用性进行检查, 确保故障发生后, 可以通过备份数据及时恢复, 确保数据不丢失。

2、业务经办平台 CA 认证系统运维要求:

①. 系统日常维护要求:

- * 每日对 CA 认证应用系统早晚两次检查;
- * 解答工作人员登陆认证的相关操作疑问;
- * 配合业务方完成系统配置;
- * 配合对中心操作人员开展培训工作;
- * 配合业务部门对认证数据、认证记录进行核查;

②. 软件升级需求分析:

- * 收集软件的需求分析报告;
- * 收集运行整改意见;

③. 数据备份和恢复, 定期对数据库备份的完成性和可用性进行检查, 确保故障发生后, 可以通过备份数据及时恢复, 确保数据不丢失。

3、电子印章服务系统运维要求:

①. 系统日常维护要求:

- * 每日对电子印章应用系统早晚两次检查;
- * 解答电子签章的相关操作疑问;
- * 配合业务方完成印模制作、印章添加和配置;
- * 配合对中心操作人员开展培训工作;
- * 配合业务部门对认证数据、认证记录进行核查;

②. 软件升级需求分析:

- * 收集软件的需求分析报告;
- * 收集运行整改意见;

③. 数据备份和恢复, 定期对数据库备份的完成性和可用性进行检查, 确保故障发生后, 可以通过备份数据及时恢复, 确保数据不丢失。

4、时间戳服务系统;

①. 系统日常维护要求:

- * 每日对时间戳应用系统早晚两次检查;
- * 配合业务方完成时间戳证书配置和证书管理;
- * 配合对中心操作人员开展培训;
- * 配合业务部门对时间戳加盖记录进行核查;

②. 软件升级需求分析:

- * 收集软件的需求分析报告;
- * 收集运行整改意见;

③. 数据备份和恢复, 定期对数据库备份的完成性和可用性进行检查, 确保故障发生后, 可以

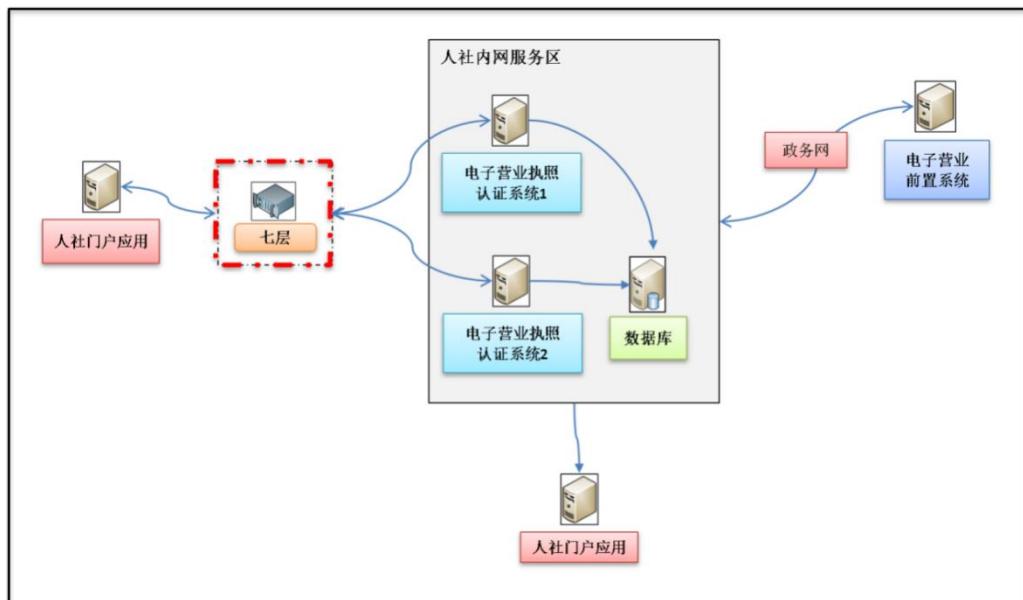
通过备份数据及时恢复，确保数据不丢失。

3.6.1.1.2 电子营业执照认证系统

电子营业执照以国家市场监督管理总局为全国统一信任源点，在身份认证、防伪和电子签名等方面提供安全保障，该认证系统主要解决企业通过电子营业执照方式登陆，提供了可信认证能力。

3.6.1.1.2.1 电子营业执照认证系统架构：

电子营业执照认证系统如下图所示：



如图所示，部署系统的统计描述如下：

序号	系统名称	简要描述
1	电子营业执照认证系统 1	对扫码登录的用户进行身份认证。
2	电子营业执照认证系统 2	对扫码登录的用户进行身份认证。
3	数据库	

3.6.1.1.2.2 系统日常维护要求

- *每日对电子营业执照认证系统进行早晚两次检查；
- *配合各个区社保中心解决企业用户在 PC 端使用手机进行电子营业执照扫码登陆认证时遇到的各类问题；
- *配合对各个区社保中心业务人员开展使用电子营业执照在社保、人事等线上业务办理的相关培训。
- *配合业务部门对电子营业执照的认证系统进行相关配置，以及电子营业执照认证数据或记录进行核查。
- *收集软件的需求分析报告，提供技术咨询及变更升级；
- *收集运行整改意见和业务使用反馈的意见，提供技术咨询及变更升级。

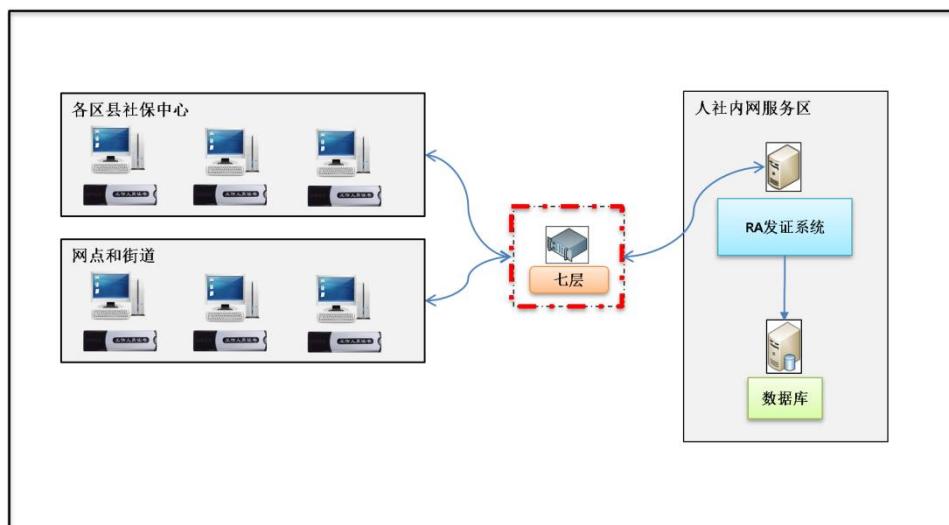
- * 数据备份和恢复，定期对电子营业执照认证数据库备份的完成性和可用性进行检查，确保故障发生后，可以通过备份数据及时恢复，确保数据不丢失。

3.6.1.3 RA 发证系统

RA 发证系统主要为各个区社保中心、街道网点的工作人员的证书提供证书在线检测、算法在线自助升级、申请、更新，补发等功能，为各个区社保中心、网点、街道工作人员证书办理提供了证书办理的便捷。

3.6.1.3.1 RA 发证系统架构：

RA 发证系统如下图所示：



如图所示，部署系统的统计描述如下：

序号	系统名称	简要描述
1	RA 发证系统	证书在线检测、算法在线自助升级、申请、更新，补发等功能
2	数据库	

3.6.1.3.2 系统日常维护要求

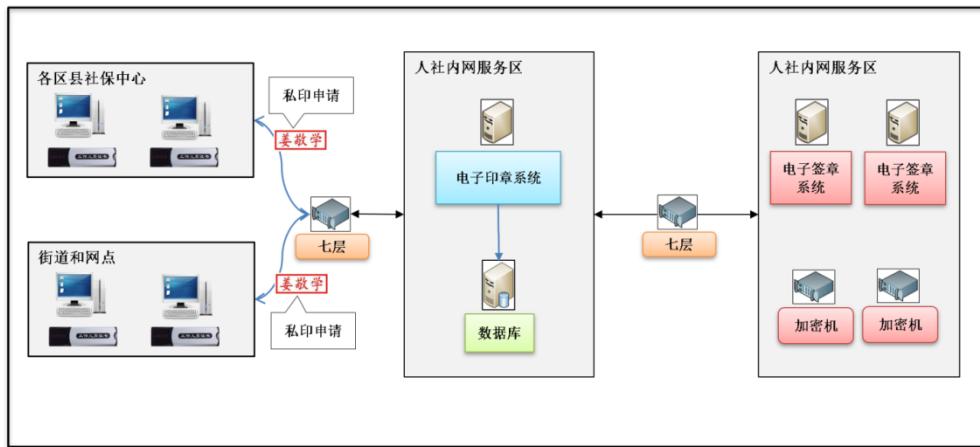
- * 每日对 RA 发证系统进行早晚两次检查；
 - * 配合各个区、网点和街道工作人员，进行证书申请材料的收集、申请人信息的汇总、证书信息的录入以及证书的全生命周期管理；
 - * 配合对中心操作人员、各个区社保中心、网点和街道工作人员开展 RA 发证系统使用的培训；
 - * 配合中心、各个区社保中心、网点和街道、核查证书申请记录及相关证书的使用信息。
 - * 收集软件系统的需求分析报告，提供技术咨询及变更升级；
 - * 收集运行整改意见和业务使用反馈的意见，提供技术咨询及变更升级；
- 数据备份和恢复，定期对数据库备份的完成性和可用性进行检查，确保故障发生后，可以通过备份数据及时恢复，确保数据不丢失；配合将工作人员证书的备份数据同步给人社部。

3.6.1.1.4 电子印章系统

电子印章系统主要为内部工作人员的配套个人证书 ukey 提供对应私印的生成和管理功能。

3.6.1.1.4.1 电子印章系统架构

电子印章系统如下图所示：



如图所示，部署设备统计及描述如下：

序号	系统名称	简要描述
1	电子印章系统	为内部工作人员的配套个人证书 ukey 提供对应私印的生成和管理功能
2	数据库	

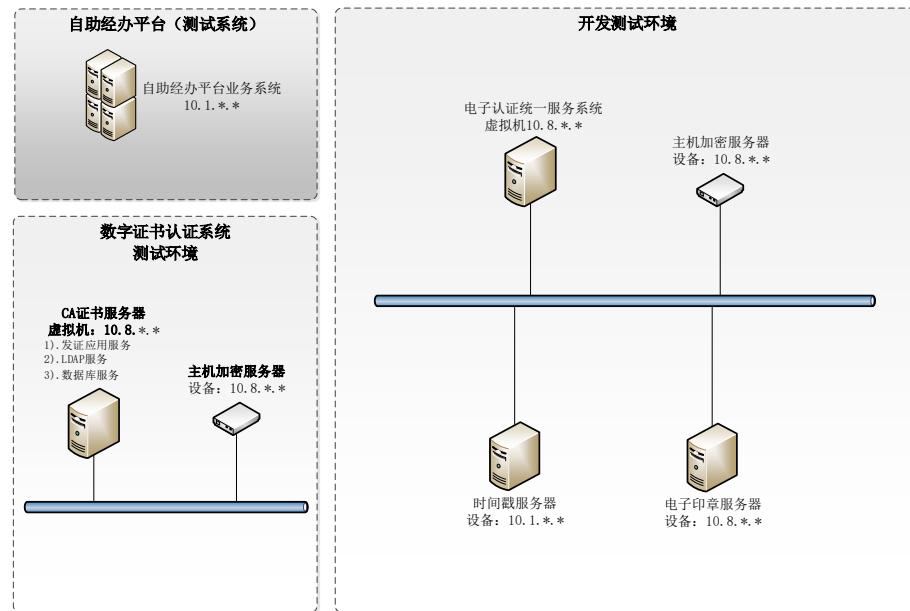
3.6.1.1.4.2 系统日常维护要求

- * 每日对电子印章系统进行早晚两次检查；
- * 配合各个区、网点和街道工作人员，进行私印申请材料的收集、申请人信息的汇总、申请人印章生成、私印从印章系统导入到签章系统以及电子印章的管理；
- * 配合业务方完成业务系统集成的个人印章的调用和调试；
- * 配合对中心操作人员开展电子印章系统的印章采集、生成和印章从印章系统导入签章系统培训工作；
- * 配合业务部门对电子印章系统申请、变更等记录进行核查。
- * 收集软件的需求分析报告，根据业务系统需要进行定制化集成；
- * 收集运行整改意见；
- * 数据备份和恢复，定期对电子印章数据备份的完成性和可用性进行检查，确保故障发生后，可以通过备份数据及时恢复，确保电子印章数据不丢失。

3.6.1.1.5 开发测试系统

3.6.1.1.5.1 CA 认证系统架构

上海人社局 CA 认证系统如下图所示。

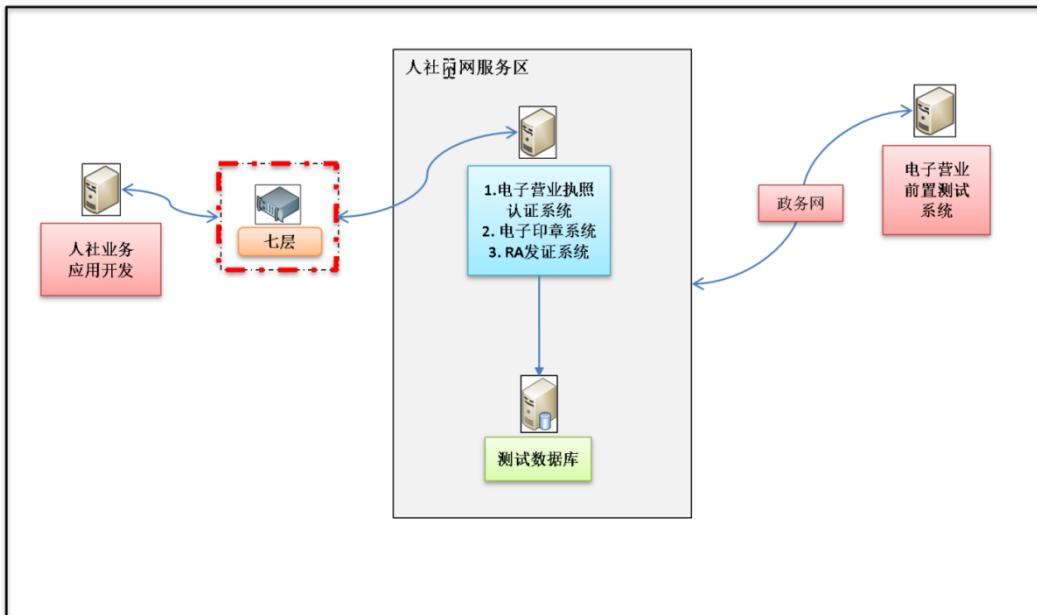


如图所示，部署设备统计及描述如下

序号	系统名称	简要描述
1	电子认证统一服务系统	软件形态，面向法人用户提供证书认证登录功能，并面向自助经办平台提供统一的数字签名、签名验证、可信时间戳等电子认证接口服务。
2	主机加密服务器	软硬件一体形态，为电子认证统一服务系统提供密码算法服务和密钥保存管理服务。
3	可信时间戳服务器	软硬件一体形态，为电子认证统一服务系统提供可信时间戳服务能力和时间服务。
4	电子签章服务器	软件形态，为系统提供电子签章业务能力，后端调用主机加密服务器密码运算和密钥管理功能实现电子签章

3.6.1.1.5.2 电子营业执照认证、电子印章、RA 发证系统架构

环境如下图所示：



如图所示，部署设备统计及描述如下：

序号	系统名称	简要描述
1	各测试系统	电子营业执照认证、电子印章、RA发证
2	数据库	

测试环境系统日常维护要求：

- * 配合人社业务系统集成商完成各测试环境的配置和管理；
- * 配合人社业务系统集成商对各测试环境数据进行核查。

各测试环境下软件系统升级需求分析：

- * 收集测试环境下软件的需求分析报告；
- * 收集运行整改意见。

3.6.1.2 安全站点证书

安全站点证书的申请及使用，具体运维要求：

1. 协助定期配置、更新以下的安全站点证书；

安全站点证书 1: *.rsj.sh.cegn.cn

安全站点证书 2: *.rsj.sh.gov.cn

安全站点证书 3: worldskills2022.com

2. 配合解决安全站点证书在不同的中间件、负载设备及网络设备上的 csr 生成、证书导入过程中等使用中遇到的技术问题。

3.6.1.3 设备维护清单

上述所列各应用系统设备免费维护期已届满的设备均属维护需求范围。详见维护设备清单：

【自助经办及业务经办系统】操作系统情况				
编号	部署模式	用途	系统名称	操作系统
1	软件	开发测试	自助经办统一认证数据库	windows2003
			业务经办统一认证数据库	
2	软件	开发测试	自助经办统一认证	linux6
			业务经办统一认证	
3	软件	开发测试	自助经办统一认证数据库	windows2003
			业务经办统一认证数据库	
4	软件	开发测试	电子签章客户端数据库	windows2003
5	软件	生产	客户端/服务端签章(集群 appCluster)	linux6
			客户端/服务端签章(集群 appCluster)	linux6
6	软件	生产	自助经办统一认证(非集群)	locallinux6
			业务经办统一认证(非集群)	
7	软件	生产	自助经办统一认证(非集群)	locallinux6
			业务经办统一认证(非集群)	
8	软件	生产	自助经办统一认证数据库	centos6.6
		生产	业务经办统一认证数据库	
9	硬件	生产(主)	加密机	
10	硬件	生产(备)	加密机	
11	硬件	生产	加密机	
12	硬件	开发测试	加密机(大容量)	
13	硬件	生产	时间戳	
14	硬件	生产	时间戳	
15	硬件	生产	时间戳	
16	软件	容灾	自助经办统一认证	centos6.6
			业务经办统一认证	
17	软件	容灾	服务端电子印章	centos6.6
			客户端电子印章	
18	软件	容灾	容灾数据库	centos6.6
19	硬件	容灾	加密机(备)	
20	软件	生产	积分系统签章服务器	
21	软件	生产	电子证照	centos7.1
22	软件	测试	电子证照	centos7.1
【上海人社局社会保险费信息共享平台及劳动和社会保障信息系统】加密设备				
1	硬件	生产	加密机(主)	
2	硬件	生产	加密机(备)	
3	硬件	测试	加密机	
【社区民政项目】加密设备				

1	硬件	生产	加密机(主)	
2	硬件	生产	加密机(备)	
3	硬件	—	加密机(灾)	

【银社直连项目】加密设备

1	硬件	生产	加密机(主)	
2	硬件	开发测试	加密机(开发)	

【三代社保卡项目】加密设备

1	硬件	生产	加密机(主)	
2	硬件	生产	加密机(备)	
3	硬件	生产	加密机(主)	
4	硬件	生产	加密机(备)	

【财政项目】签名验签设备

1	硬件	生产	签名验签服务器(主)	
---	----	----	------------	--

【内部工作人员发证系统】操作系统情况

编号	部署模式	用途	系统名称	操作系统
1	软件	开发测试	内部工作人员发证系统	windows2008
2	软件	开发测试	数字证书认证 CA 数据库	windows2003
3	软件	生产	数字证书认证 CA	windows2003
4	软件	生产	数字证书认证 CA 数据库	centos6.6

【三代社保卡项目应用】操作系统情况

实体卡个人证书				
编号	部署模式	用途	系统名称	操作系统
1	软件	测试	前置机软件	linux6
2	数据库	测试	测试持卡库	—
3	软件	测试	RA、CA、KM	linux6
			RA、CA、KM 数据库	
4	软件	生产	前置机软件	linux6
5	数据库	生产	持卡库	—
6	软件	生产	RA(主)	linux6

7	软件	生产	RA(备)	linux6
8	软件	生产	CA(主)	linux6
9	软件	生产	CA(备)	linux6
10	软件	生产	KM(主)	linux6
11	软件	生产	KM(备)	linux6
12	软件	生产	RA 数据库	linux6
13	软件	生产	CA、KM 数据库	linux6
14	软件	生产	备份服务器	windows
15	软件	生产	备份恢复服务器	linux6

【移动端个人证书】

编号	部署模式	用途	系统名称	操作系统
16	软件	测试	移动端测试数据库	linux6
17	软件	测试	移动端测试发证系统	linux6
18	软件	生产	移动端正式环境数据库	linux6
19	软件	生产	移动端正式环境密钥系统 1	linux6
20	软件	生产	移动端正式环境密钥系统 2	linux6
21	软件	生产	移动端管理系统	linux6
22	软件	生产	移动端 RA1	linux6
23	软件	生产	移动端 RA2	linux6
24	软件	生产	移动端接口服务器 1	linux6
25	软件	生产	移动端接口服务器 2	linux6
26	软件	生产	OCSP 服务器 1	linux6
27	软件	生产	OCSP 服务器 2	linux6
28	软件	生产	移动端统一认证服务器 1	linux6
29	软件	生产	移动端统一认证服务器 2	linux6
30	软件	生产	OCSP 和移动端统一认证数据库	linux6
31	软件	测试	OCSP 移动端认证系统	linux6
			OCSP 移动端认证系统数据库	

3.6.2 维护服务内容

中心根据实际应用情况，提出以下售后维护服务内容，具体为：

- ✓ 技术支持服务
- ✓ 不间断工作服务
- ✓ 硬件备件的提供和更换服务
- ✓ 例行巡检服务
- ✓ 驻场服务

3.6.2.1 技术支持服务

服务商需向中心和其单位用户提供及时有效的技术支持服务，要求如下：

1. 服务商的工程师在接到电话或邮件后需及时响应解决问题。
2. 对于驻场工程师无法诊断的设备问题时，服务商及时协调资源提供现场技术支持服务，并承诺市区 2 小时内到达，郊区 4 小时内到达故障现场解决问题。
3. 当中心有新的业务需求、技术问题，服务商需派遣相关工程师进行配合参与。
4. 为确保服务效率和服务质量，服务商需向中心提供一个固定服务工程师邮箱地址、一个 5*8 小时响应电话号码和客服热线。

3.6.2.2 不间断工作服务

服务工程师或驻点工程师在接到中心反馈问题后，立即寻求问题的解决办法，直至软硬件问题修复，期间服务不得无故中断。

3.6.2.3 软件系统的升级更新

当维护范围中所含的软件系统有安全漏洞时，服务商需及时提供上门提供系统升级服务，确保升级后的系统能够安全稳定的运行。

服务商则需在第 2 个工作日提供安全漏洞的升级方案，并到现场对有安全漏洞的软件系统进行免费升级。

如安全漏洞不能在第 3 个工作日内修复，服务商将技术专家团队派往现场进行安全漏洞的修复，确保软件系统在升级后能够安全，稳定的运行。

3.6.2.4 例行巡检服务

为确保维护范围中所涉及的所有软件系统能长期稳定运行，服务商需定期提供全面巡检服务，巡检需求如下：

1. 服务商需每天早晚提供二次全面巡检服务。
2. 巡检工作需从网络层上、操作系统、发布应用层以及数据库等各个层面进行详尽检查。如在此过程中发现任何安全隐患或服务故障，都需及时有效排除，并将问题、现象和解决方法汇总，通知中心相关负责人。
3. 每次巡检工作完成后需在巡检群进行通报，并巡检情况表中做好记录，定期归档给中心相关负责人。

3.7 安全服务

3.7.1 攻防演练

为贯彻落实国家网络与信息安全相关政策、法律法规要求,依据国家信息安全相关标准、规范,满足上海市劳动保障管理信息系统的安全管理规定,规范信息安全建设应用工作,做好信息系统和重要网站安全检查,完善信息安全技术保障体系,进一步提高信息安全保障能力,提升信息安全集中监管能力和水平,降低系统运营风险,及时对安全事件进行有效应急响应。拟采购攻防演练服务。

3.7.1.1 总体服务要求

序号	服务名称	服务内容	数量
1	安全渗透测试服务	通过外网渗透测试、内网渗透测试等无破坏性质的方式网络和系统进行安全渗透测试,目的是最大化地发现当前存在的安全漏洞和风险。	1 次(不少于 20 人天)
2	重要保障时期安全值守服务	在国家节假日和重大会议期间提供人员现场全天候的值守保障服务,对发生的网络安全事件进行实时响应和处置,全年累计不少于 30 人天。	30 人天/年
3	安全事件应急响应服务	在发生确切的安全事件时,服务商需提供 7×24 安全应急响应服务,2 小时电话响应,4 小时内有专家到现场协助处置,全年累计不少于 16 人天。	16 人天/年

3.7.1.1.1 项目具体服务内容

3.7.1.1.2 安全渗透测试服务

(1) 在规定的时间内,对用户指定范围内的信息系统开展渗透测试,包括但不限于 WEB 网站、办公网等。

(2) 渗透测试的实施方案和测试内容包括但不限于:SQL 注入、跨站脚本、表单绕过、文件包含、已知木马、解析漏洞、远程代码执行漏洞、任意文件读取、目录遍历、目录列出、跨站请求伪造、弱口令、不安全对象引用、安全配置错误、链接地址重定向、跳转漏洞、后台管理、会话管理、无效验证码等,并在测试后清除上述危险内容。

(3) 渗透测试完成后,需提供包含漏洞描述、详细渗透测试步骤以及修复建议的渗透测试报告,并对修复后的漏洞进行复核验证确保已修复,并提供复测报告。

(4) 项目服务过程要严格依照国家颁布的有关法律、法规及政策要求,符合相关的技术规范和标准。

(5) 渗透测试及漏洞扫描服务过程中,投标人须自备合法测试工具,保证项目安全实施。

(6) 本项安全渗透测试服务全年累计不少于 20 人天。

交付物：《安全渗透测试报告》、《安全渗透复测报告》

3.7.1.3 重要保障时期安全值守服务

(1) 在国家节假日和重大会议期间等的重要时期提供人员现场全天候的值守保障服务，对发生的网络安全事件进行实时响应和处置，降低并缩小事件影响范围。

(2) 对现网运行的服务器、网络设备、安全设备、网站及应用系统进行检查，加固已知的安全漏洞，确保重保前的安全状态。

(3) 在发生安全事件时，提供安全事件应急响应和处置服务，在发生信息破坏事件（篡改、泄露、窃取、丢失等）、大规模病毒事件、网站漏洞事件等信息安全事件时，提供应急响应专家协助处置。

(4) 对于值守期间的系统监测、事件分析研判、攻击溯源等工作，全年累计不少于 30 人天。

交付物：《重保时期安全服务报告》、《应急响应及处置报告》

3.7.1.4 安全事件应急响应服务

在发生确切的安全事件时，服务商需提供 7×24 安全应急响应服务，2 小时电话响应，4 小时内有专家到现场协助处置。对于紧急事件通过邮件+短信+微信+电话快速通知安全人员，并提供独家解决方案；安排专家队伍立即抑制攻击进一步扩散，在响应开始后的 12 小时内有效控制影响进一步扩大；进而提供逐步消除攻击影响的解决方案。

响应实施人员及时采取行动限制事件扩散和影响的范围，限制潜在的损失与破坏。实施人员协助检查所有受影响的系统，在准确判断安全事件原因的基础上，提出基于安全事件整体安全解决方案，排除系统安全风险，协助追查事件来源、提出解决方案、协助后续处置。

(1) 准备阶段：保证在发生信息安全事件后能顺利完成应急响应工作而必须在日常完成的准备工作。

(2) 研判阶段：针对事件类型、危害程度、利用门槛、传播特征、影响范围做出研判。

(3) 抑制阶段：针对已发生事件，可直接使用已有操作手册、专杀工具对事件进行处置。

(4) 根除阶段：通过对有关事件或行为的分析结果，找出事件根源，明确相应的补救措施并彻底清除。把所有攻破的系统或网络设备还原到它们正常的任务状态，使业务能够正常进行，恢复工作应避免出现误操作导致数据的丢失。

(5) 总结阶段：整理与事件相关的各种信息，进行总结。

(6) 现场应急响应服务全年累计不少于 16 人天。

交付物：《安全事件应急响应报告》

3.7.1.2 服务要求

- 1、在本次服务过程中，如系统发生异常，应立即停止测试或攻击，并配合分析现状、确定原因、恢复系统。同时采取必要的预防措施，调整测试和攻击方法，经用户同意后方可继续。
- 2、服务提供商发现紧急安全漏洞，应第一时间提交漏洞信息报告，包括影响范围、严重性、排查方法、修复方法等内容，为用户提供漏洞排查和修复的技术支持。
- 3、服务期间，攻击方禁止使用任何手段发起网络拒绝服务（DoS 或者 DDoS）测试；禁止上传病毒、木马等恶意代码；禁止导致资金损失、个人敏感信息、代码篡改、数据删除或泄漏的测试；如攻击方使用物理测试、社会工程学测试或其他非技术测试，应在实施前将测试方法告知用户，并得到允许后再实施。
- 4、在项目服务过程中，服务提供方应担负信息保密职责，禁止在任何公共渠道、自媒体公开或向第三方透露漏洞信息（无论是否已修复）。

3.7.1.3 服务期限

维护期：自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

四、硬件设备运维需求

4.1 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。

4.2 日常维护需求

（1）远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。

（2）预防性维护

每个月硬件进行预防性维护保养，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。每季度对系统进行一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理。

（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。

（4）重大活动现场保障

若有重大活动时，应当提供活动前一天的设备巡查，活动当天驻场技术支持，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、值守、响应等情况。

（5）技术交流与培训

如遇用户方操作和管理人员有变动时，双方可约定按季度或半年，为用户方操作和管理人员进行周期性系统培训。

（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。

4.2.1 UPS 维护保养

4.2.1.1 项目简介说明

上海市劳动保障管理信息系统的 UPS 电源系统始建于 2000 年，是为全市劳动保障和人社业务服务的基础系统。系统建设过程中分批采购的 UPS 电源设备陆续出保。本次招标需要购买 UPS 设备保修维护服务。保修维护服务主要指 UPS 设备的维护保修、故障设备的诊断更换和定期巡检等。需要维护的 UPS 设备 80% 为 GE 公司生产的 UPS，其它的有索克曼、IMV。

4.2.1.2 UPS 设备型号、采购时间、数量、使用地点一览表

1、市级 UPS 设备型号、采购时间、数量、使用地点一览表

序号	设备名称、型号、功率	购置安装日期	数量	使用地点
1	IMV 100KVA S6	2004年3月31日	2	天山路机房
2	GE S1120 120KVA	2012年1月	2	天山路机房
3	索克曼30KVA	2012年12月	1	天山路机房
4	GE SG300P 300KVA	2010年10月	6	杨浦机房
5	GE LanPro LP20-31	2017年9月	1	中山南路865号4楼

6	LP15-31	2001年4月	2	中山南路865号7楼
7	LP6-11	2011年12月	1	中山南路865号8楼
	小计		15	

4.2.1.3 市级 UPS 维护服务响应时间及技术支持需求

1. 服务响应时间为7*24小时。

2. 提供专人7*24小时技术支持，须提供服务专人的姓名、联系方式（移动电话号码）。

3. 固定节假日提供相应维修工程师联系方式（移动电话号码）。

4. 响应时间具体要求：

➤ 一般性故障：系统出现故障后，在接到采购人故障报修后，可通过电话进行技术支持，协助和指导用户进行排除故障。

➤ 紧急故障：当系统故障不能排除或系统出现紧急故障时，在接到采购人通知后相应技术支持人员应在 2 小时内到达采购人故障现场进行紧急故障排除，要求在一个工作日内完成故障修复。

➤ 当采购人的大容量 UPS 设备遇到特殊故障，原厂须做为本项目中标人的技术后盾，支持中标人对采购人故障设备进行修复，原厂就此项目对投标人的技术支持，应在原厂对此项目的项目授权函中明确表述。

➤ 对容量大于或等于 100KVA 的大容量 UPS 设备，要求提供原厂对此项目的项目授权函。

市级 UPS 维护保养内容：

1) 做好常规保养服务，要求每三个月进行一次常规维护保养，及时、及早发现设备的老化部件，并及时更换。

2) 每半年一次对UPS作必要的清扫。

3) 每三个月对设备内主要部件进行动态测试。

4) 检查设备的输入、输出连接端子是否牢固。

5) 恢复设备运行，检测输出主要性能指标。

6) 对电池组进行一次深度放电试验。

7) 每三个月常规维护保养结束后一周内提交UPS维护保养检查报告。

5. 巡检要求：

每月巡检一次。根据采购人要求，每月安排一次对市级机房UPS设备进行常规检查，排除故障隐患，并填写巡检反馈表。投标人需要设计巡检反馈表，并在投标文件中给出巡检反馈表样张。巡检完成一周提交巡检汇总报告，以电子文件和书面方式提交给采购人，书面报告一式两份。中标人是否及时提交包含巡检反馈表的巡检报告及所提交的巡检报告内容的完整和翔实性，将做为采购人支付第二次、第三次合同款的依据之一。

6. 建立和完善设备档案

在全面巡检的基础上，对设备的使用情况、设备内部的器件使用情况建立全面的档案。并据此对设备中的易发故障器件进行全面跟踪，判断确定处理办法，每次保养或故障修理后，及时记录和更新设备档案中的相关信息。

1) 根据已经获得的设备档案信息对设备运行情况定期进行分析，巡检后在取得结果数据的两天内会同工程师进行数据分析，在常规保养后一星期内提出相应的报告，对已经发现的隐患及时进行处理，并向采购人写出情况报告。

2) 根据已经获得的设备档案信息进行负载情况分析，并提出相应的处理方法并据此向用户提供科学的可行性建议，使设备使用在最安全的范围之内。

7. 需提供UPS设备所涉及软件的维护和软件版本的升级。

8. 投标人在本项目组中的工程师必须熟悉UPS日常维护内容。

9. 投标人需在投标书中提供项目组成员姓名、身份证复印件、联系方式，其相关资质及资质证书的复印件、在本项目中的作用及以前参与过的维护项目情况说明等。

10. 在合同期内，如遇项目组人员发生变化，必须在变动前30天以书面方式正式通知采购人，同时提供不低于变动人员资质的工程师给采购人选择。采购人保留指定支持工程师的权力。

11. 要求投标人指定熟悉本招标书要求的工程师担当项目代表，作为项目的技术接口，在接到采购人通知后负责处理问题和协调公司内部资源。

12. 无推诿承诺

要求投标人承诺：在维护服务期内，采购人 UPS 设备出现任何问题而致使系统发生不正常情况时，无论是何方原因，投标人在得到采购人通知后，须立即派工程师到达现场，全力协助采购人和其它服务商共同排查故障，使系统尽快恢复正常（采购人作为高优先级用户，享有优先服务的权力）。

13. UPS故障应在一个工作日内修复，如无法按时完成修复工作，投标人需提供不低于该设备配置的同类型备品替换，以保证采购人的正常使用。

14. 投标人应在投标书中用单独章节作出详细的服务计划，包含设备报修流程，故障处理流程，巡检计划及服务内容，并提供详细的巡检计划表。

15. 投标人在说明设备报修流程时，需详细描述故障产品从发现故障至修理完成的全过程，并做出流程图和相应的文字说明，定义清楚流程各个环节的时间和质量控制，并承诺对流程各环节的时间保证。需要由原厂修理的，请在流程中详细表述。

16. 投标人承诺，遇到一时难以修理的故障，在一个工作日内请原厂商技术人员到现场服务，直到解决问题。

17. 投标书应对招标书中的相关条款逐条详细阐述和应答。

4.2.1.4 电池的更换、维修及保障

目前在用市级机房UPS使用电池的主要品牌为阳光、GNB、德克。

每个维护年度内，根据实际使用情况发生单节电池故障的，在本UPS包中标金额的20%内的，必须及时提供更换。新更换电池品牌、型号、规格及报价，要求所更换的电池其性能指标不低于现使用的电池性能指标。如果需要更换整组电池，金额超出本UPS包中标金额的20%的，必须在保障UPS安全运行的前提下，并提供相应电池解决方案，供设备使用单位决策参考。

中标人在电池更换过程中，须做好电池更换签收表，且有设备使用单位盖章。

4.2.1.5 UPS 主机故障的应急处理

UPS主机发生故障后，如果故障无法短时间解决，中标方必须在最短时间（72小时内）提供相应的临时主机，保证原有UPS系统的最低安全运行需要，直至原有主机恢复正常运行。

4.2.2 电信费

4.2.2.1 裸光纤

1. 数量：3条
2. 运营商1：天山路1800号1号楼-中山南路865号4楼机房
运营商1：天山路1800号1号楼-国定东路200号1号楼裙楼
3. 1000Mbps宽带
4. 维护上保证2小时内响应

4.2.2.2 MSTP 线路

1. 数量：5条
2. 2M带宽

4.2.2.3 互联网线路

1. 数量：3条
2. 运营商1：天山路1800号1号楼，带宽500M；要求国定东路200号，有冷备线路
线路切换时间小于15分钟
运营商1：天山路1800号1号楼，带宽200M
运营商2：国定东路200号1号楼裙楼，带宽200M

4.2.2.4 短信通道

1. 短信平台维护
 - 软件缺陷修复, 软件优化及调整 (不涉及功能添加和业务流程改动); 短信中心业务相关参数的调整、优化;
 - 支持用户数量: 5000 人以上;
 - 同时在线用户量 (或登录用户量): 500 人;
 - 支持的并发操作用户量: 300 人;
 - 高峰负载时的平均响应时间 (指并发操作用户在 100 人以上或同时在线用户在 300 人以上):
2. 数量: 3 条
3. 运营商移动: 速率大于 50 条/秒
 - 运营商电信: 速率大于 20 条/秒
 - 运营商联通: 速率大于 20 条/秒

五、各分项运维期限

序号	项目名称	运维期限	备注
1	人事人才公共服务系统运维	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
2	事业单位一件事运维	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
3	劳动保障-应用软件 (民生监控) 运维	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
4	人社柜面交互数字化服务运维	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
5	社保征收体制改革业务系统改造及社保税务共享平台运维	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
6	OA 系统运维 (含市人社、市医保)	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
7	内控平台运维 (含市人社、市医保)	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
8	市医保局门户网站运维	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
9	劳动保障-攻防演练	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
10	Notes 维护	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
11	TRS 软件产品	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
12	电信费	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
13	UPS 维护保养	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	
14	法人一证通数字证书认证服务等系统运维	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	

六、服务质量考核要求

6.1 考核标准

服务质量的考核结果将作为确认甲方需支付的最终合同总价的依据之一。

甲方需支付的最终合同总价，服务质量考核结果为优秀和良好的按中标金额的 100%支付，服务质量考核结果为一般的按中标金额的 97%支付。

考核标准如下：

- (1) 涉及采购，合同签署后 60 日内须完成下单，并提供相关证明。
- (2) 运维需求应及时响应并组织调研实施，5 个工作日内响应率大于 90%。
- (3) 运维工单 3 个工作日内处理率大于 95%。
- (4) 产品软件及时更新补丁，按季度提供产品及对应版本号。
- (5) 故障响应时间小于 15 分钟，解决后做好记录，并出具相应报告。
- (6) 数据归集按部中心金保工程和市大数据中心要求时间节点完成数据上报，数据完整性和准确率大于 98%。
- (7) 文档完整度和准确率大于 95%。

优秀：考核满足上述 7 条标准。

良好：考核满足上述 6 条标准。

一般：考核满足上述 5 条标准。

6.2 考核方式

(1) 在履行期限内，服务提供方应当在每半年 1 次以书面形式向用户方递交运行维护报告，用户方在收到运行维护报告后的 10 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 10 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) 服务提供方按季度提供数据归集情况统计分析报告。

七、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用户方提交运行维护服务总结报告。用户方在收到服务提供方提交的服务周期内的运维记录、维护文档和运行维护服务总结报告等后 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，再次接受用户方的验收，直至符合约定要求。用户方有权委托第三方机构进行验收，对此服务提供方应当配合。

八、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，应配置至少 24 人的项目团队，

且不少于 17 人驻场。具体人员要求如下表所示：

项目名称	角色	主要职责	人 数	人员要求	驻场 要求
数字认证集成维护	项目经理	进度、质量控制	1	熟悉核心系统的常用技术架构和业务特点，从业经历满 15 年及以上（提供工作经历、证明人及联系方式），项目经理需持有信息系统项目管理师证书或计算机技术与软件专业技术资格高级类资格证书，具备调动公司内部完成项目维护所需各项资源的能力。要求具有大学本科及以上学历，计算机相关专业，一年以上软件开发、设计经验。熟练 VB、JavaScript、CSS、HTML、JSON、Jquery、JSP、Servlet 前端技术；熟练 SpringBoot、SpringMVC、Spring、Hibernate 等开源框架；熟悉 MySQL、Oracle 等数据库并能熟练使用 SQL 语言；熟练使用 C 语言；了解高并发、多线程。需提供近三个月任意一个月的社保缴费证明。	驻场
人事人才公共服务子系统运维	设计工程师	设计、开发及维护	14	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，拥有类似系统的开发及维护经验。要求具有大学本科及以上学历，计算机相关专业，五年以上软件开发、设计经验。熟练 VB、JavaScript、CSS、HTML、JSON、Jquery、JSP、Servlet 前端技术；熟练 SpringBoot、SpringMVC、Spring、Hibernate 等开源框架；熟悉 MySQL、Oracle 等数据库并能熟练使用 SQL 语言；熟练使用 C 语言；了解高并发、多线程。需提供项目人员近三个月任意一个月的社保缴费证明。	驻场
人社柜面交互数字化服务	设计工程师	设计、开发及维护			
社保征收体制改革业务系统改造及社保税务共享平台	设计工程师	设计、开发及维护			
法人一证通数字证书认证服务	工程师	维护及技术支持	2	具备类似项目运行维护工作经验，能够对维护范围的系统进行系统配置，并熟悉系统性能和相关业务流程，能够对所有系统故障进行判断和排除。	驻场
Domino Notes 系统维护	工程师	维护	1	作为项目的技术接口，在接到中心通知后负责处理问题和协调公司内部资源。	不驻场
事业单位一件事运维	工程师	维护	2	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，拥有类似系统	不驻场

				的开发及维护经验。	
劳动保障 - 应用软件 (民生监控)运维	工程师	维护	1	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境, 拥有类似系统的开发及维护经验。	不驻场
OA系统运维	工程师	维护	1	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境, 拥有类似系统的开发及维护经验。	不驻场
内控平台运维	工程师	维护	1	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境, 拥有类似系统的开发及维护经验。	不驻场
市医保局门户网站运维	工程师	维护	1	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境, 拥有类似系统的开发及维护经验。	不驻场

九、服务提供方资质要求

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的服务提供方；
- 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的服务提供方。

十、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。

10.1.1 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。

10.1.2 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。

7、无推诿承诺；

要求投标方承诺：在维护服务期内，采购人系统或设备出现任何问题而致使系统发生不正常情况时，无论是何方原因，投标方在得到采购人通知后，应立即派工程师到达现场，全力协助采购人和其它服务商共同排查故障，使系统尽快恢复正常，保障系统正常运行。（采购人作为高优先级用户，享有优先服务的权力）。

十一、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。

若运维项目为涉密项目，服务提供方还须参考市保密部门管理要求，严格按照国家《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关保密法律法规进行管理，并接受中心保密延伸检查。

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限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。

十二、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。

十三、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；

十四、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。

十五、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以及其合作方）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起。

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。

十六、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。

十七、关于转让和分包的规定

本项目不得转让，不得分包。

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-项目名称]

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]

供应商法人姓名、性别： [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-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]

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

2.3 运维期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。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。[合同中心-合同有效期]

2.4 运维地点：上海市天山路 1800 号。

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的负担。

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 如所提供的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（成交）金额为人民币[合同中心-合同总价大写_1]（¥[合同中心-合同总价_1]元），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

三期分期付款（若中标金额高于或等于 400 万元）

- a. 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 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 月运维月报，经甲方认可且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 30%；
- c. 本项目通过最终验收，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 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內容，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，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紧提供服务，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成经济损失的，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有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对原有信息系统进行调整，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。

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限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，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。但下例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的服务结果的可靠性、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以及其合作方）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的材料（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，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，受送达入签收即构成送达；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]

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。

一、资格性审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。
2. 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。
3. 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标办法

3.1 根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为100分。

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《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《关于转发财政部〈关于进一步加大政府采购 支持中小企业力度的通知〉的通知》(沪财采〔2022〕10号)的相关通知。
- (3) 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)。
- (4) 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。
- (5) 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。推荐排名前三位的投标人为本项目的中标候选人。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。

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，核心产品有多个的，各投标人之间，所投任意一个核心产品品牌相同的，均视为投标人提供的核心产品品牌相同。

3.5 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由7人组成（由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成），其中政府采购评审专家人数不少于三分之二。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

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	<p>满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) * 10 * 100。$

二、技术商务标评分表（90分）

序号	评分内容	分值	类型	评分标准说明
1	需求理解	8	主观分	<p>一、评分内容：需求理解。二、评分标准：根据供应商对采购需求（运维对象）的理解程度及针对性进行打分（需求理解透彻及有针对性的得 8 分，需求理解程度及针对性略有欠缺的得 6 分，需求理解程度及针对性明显欠缺的得 4 分）。</p>
2	重点、难点分析及合理化建议	8	主观分	<p>一、评分内容：重点、难点分析及合理化建议。二、评分标准：对本项目重点、难点的把握是否准确到位、合理化建议是否对本项目切实有利的。</p> <p>重点难点把握准确、合理化建议合理的得 8 分；</p> <p>重点难点把握有欠缺，合理化建议不合理的得 4 分。</p>
3	运维方案设计及实施	8	主观分	<p>一、评分内容：运维方案设计及实施。二、评分标准：针对应用软件维护、产品软件维护、硬件产品维护等提供详细运维方案，根据各部分运维方案与本项目需求的吻合程度、运维方案和实施安排的科学程度、合理程度及完整程度进行打分。</p> <p>运维方案吻合、运维方案和实施安排科学、合理、完整的得 8 分；</p> <p>运维方案基本吻合、运维方案和实施安排基本科学、合理、完整的得 6 分；</p> <p>运维方案和实施安排有欠缺的得 4 分。</p>
4	备件配置及管	8	主观分	一、评分内容：备件配置及管理。二、评分标准：

	理			维护备件配置情况（包括型号、数量等），备件配置和服务方案与项目是否相适应，备件的日常管理措施等进行打分。 备件配置及管理和日常管理措施安排与项目相适应、日常措施计划完善的得 8 分； 备件配置及管理和日常管理措施安排与项目相适应、日常措施计划略有欠缺的得 6 分； 备件配置及管理和日常管理措施安排有欠缺的得 4 分。
5	故障应急处理方案	8	主观分	一、评分内容：故障应急处理方案。二、评分标准：针对提供的应急响应方案（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进行打分。 故障应急处理方案完整合理、设计完善的得 8 分； 故障应急处理方案有明显欠缺、设计不合理的得 4 分。
6	质量保证措施	8	主观分	一、评分内容：质量保证措施。二、评分标准：1. 供应商为运维实施的质量保证措施是否具有针对性、可操作和服务质量的检查措施是否具备明确的方法和标准。 质量保证措施有针对性、可操作性强的，检查措施有明确方法和标准的得 8 分； 质量保证措施针对性、可操作性略有欠缺的得 6 分； 质量保证措施简单的，有明显欠缺的得 4 分。
7	相关制度及措施	8	主观分	一、评分内容：相关制度及措施。二、评分标准：供应商需具有完整完善的人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、保密制度，清晰明确的工作流程规定，合理的监督机制、信息反馈及处理机制等。 相关制度及措施完善、内部流程规范切实可行的得 8 分；相关制度及措施基本完善、内部流程略有欠缺的得 6 分；相关制度设置及措施、内部流程存在明

				显缺陷的得 4 分。
8	团队人员配置	7	客观分	<p>1. 提供不少于 24 人运维团队的得 2 分；</p> <p>2. 提供不少于 17 人驻场的得 2 分；</p> <p>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；</p> <p>3. “数字认证集成维护”项目经理，具备信息系统项目管理师证书或计算机技术与软件专业技术资格高级类资格证书的得 3 分，需提供有效证书扫描件。</p>
9	团队专业水平	8	主观分	<p>一、评审内容：团队专业水平。二、评审标准：团队成员的学历、专业、从业经历情况与需求的匹配程度，团队成员是否熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，是否拥有类似系统的开发及维护经验等。</p> <p>团队成员专业能力与需求匹配的，熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境且类似开发及维护经验丰富的得 8 分；</p> <p>团队成员专业能力与需求匹配的，熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境且类似开发及维护经验略有欠缺的得 6 分；</p> <p>团队成员专业能力与需求匹配的，熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境且类似开发及维护经验有明显欠缺的得 4 分；</p>
10	UPS 维护支持	5	客观分	针对大容量 UPS 产品(容量大于 100KVA 的 UPS 产品)提供产品原厂售后服务支持说明的得 5 分，不提供或提供不完整的不得分。
11	企业综合能力	6	客观分	供应商具有 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书的，有 1 项得 2 分，最高得 6 分。需提供有效证书扫描件，不提供不得分。
12	类似业绩	8	客观分	类似业绩是指：供应商近三年（2021 年 01 月）以来承接的类似项目业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据供应商业绩项目的服务内容、技术特点等与

			本项目的类似程度进行认定。每有一个有效业绩得 2 分，最高得分为 8 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。需提供相关业绩的合同扫描件，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，否则将不予认可。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（2021 年 01 月以来）承担的类似项目业绩一览表》前 4 个项目业绩进行评审。
	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

与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

项目 内容	具备的条件说明	内容说明 (是/否)	详细内容所对应 投标文件页码	备注
1	投标书			
2	法定代表人等证明书			
3	授权委托书			
4	开标一览表			
5	投标报价明细表			
6	资格条件响应表			
	实质性要求响应表			
	偏离表			
7	投标服务报告			
8	资格证明文件			
9	中小企业声明函			
10	残疾人福利性单位声明函（如有）			
11	投标人书面声明			
12	分包服务情况表（如有）			
13	分包协议书（如有）			
14	服务费开票资料说明函			
15	需求理解			
16	重点、难点分析及合理化建议			
17	运维方案设计及实施			
18	备件配置及管理			
19	故障应急处理方案			
20	质量保证措施			
21	相关制度及措施			
22	团队人员配置			

23	团队专业水平			
24	UPS 维护支持			
25	企业综合能力			
26	类似业绩			

附件 1 投标书（格式）

致_____(招标人):

全权代表宣布如下：

- (1)我方针对本次项目的投标报价为_____（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：

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）

市人力资源保障局 2024 年数字认证集成维护包 1

项目名称（项目编号）	运维期限	投标报价(总价、元)

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						
...						
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 6-1 资格条件响应表（格式）

项目名称:

项目编号:

项目内 容	具备的条件说明（要求）	投标检查 项（响应 内容说明 (是/否)）	详细内 容所对 应电子 投标文 件名称 及页码	备注
法定基 本条件	<p>1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函、没有重大违法记录的声明、法人分支机构参与政府采购的，应提供法人授权书（格式自拟）的证明材料。</p> <p>2.未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。</p>			
联合投 标	本项目不接受联合体投标。			
法定代 表人授 权	<p>1.在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；</p> <p>2.按招标文件要求提供被授权人身份证件。</p>			

法定代表人/负责人或其授权委托人: _____

投标人（公章）: _____

日期: 年 月 日

附件 6-2 实质性要求响应表（格式）

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 (响应内容说明(是/否))	详细内容所 对应电子投 标文件名称 及页码	备注
投标文件内容、密封、签署等要求	<p>1. 投标文件按招标文件要求提供《投标书》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》及招标文件第六部分要求的须盖章签字的各类格式附件；</p> <p>2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）；</p>			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	<p>1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；</p> <p>2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价；</p> <p>3. 报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；</p> <p>4. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。</p>			
运维期限	合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日			
付款方法	<p>三期分期付款（若中标金额高于或等于 400 万元）</p> <p>a. 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 50%；</p> <p>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 月运维月报，经甲方认可且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 30%；</p> <p>c. 本项目通过最终验收，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 10 个工作日内，支付合同尾款。</p>			
采购进口产品政策	本次招标不接受整体由进口产品组成的运维服务。			
合同转让与分包	本项目不得转让和分包。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：

投标人（公章）：

日期：年 月 日

附件 6-3 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	偏离情况说明
1			
2			
3			
4			
5			
...			

注:

1. 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。
2. 如果表格叙述不下, 可另附页说明, 但要便于招标人查阅。
3. 如无任何偏离, 也需在表中注明: “全部采购需求无偏离” 并在投标文件中递交此表。如此表空白, 视为供应商无任何偏离。

附件 7 投标服务报告

(包括但不限于以下内容)

1. 需求理解
2. 重点、难点分析及合理化建议
3. 运维方案设计及实施
4. 备件配置及管理
5. 故障应急处理方案
6. 质量保证措施
7. 相关制度及措施
8. 团队人员配置
9. 团队专业水平
10. UPS 维护支持
11. 企业综合能力
12. 类似业绩
13. 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 拟派项目经理情况表（格式可自拟）

项目名称:

项目编号:

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业		从事本类 项目工作 年限			联系方式		
职业资格		技术职称			聘任时间		
主要工作经历:							
主要管理服务项目:							
主要工作特点:							
主要工作业绩:							
胜任本项目经理的理由:							

注:

1. 须提供相关证明材料（毕业证书、职称及职业资格证书及近三个月任意一个月的为项目经理依法缴纳社保费的证明）。
2. 项目经理一旦确定，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 拟派本项目主要成员（管理、技术人员和相关人员配备及工作经历、职业资格等）（格式）

序号	姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式	是否驻场
1									
2									
3									
4									
...									

注：

1. 需附上述人员有效期内的相关服务所需的资质（如有）、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书等及近三个月任意一个月为上述人员缴纳的社保证明；
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 2021 年 01 月至今类似项目一览表（格式可自拟）

序号	年份	项目名称	合同金额	...	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式

注：

1. 以上业绩证明材料视情况提供合同扫描件（如签订的合同含有保密协议的，可提供合同中明确双方合作关系其中一页的复印件并加盖投标人公章）。
2. 业绩时间以合同签订时间为准。

附件 7-4 客观分评审因素响应情况表

序号	名称	是否响应	响应情况	响应材料对应在投标文件中的页码
1	UPS 维护支持			
2	团队人员配置			
3	企业综合能力			
4	类似业绩			

附件 8 资格证明文件

目 录

1. 投标人法人资格等证明文件（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. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
4. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
5. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
6. 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；
7. 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；
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，确定投标他的资格和履约能力。
- 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. 投标人法人资格证明文件（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件；
 4. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
 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；
 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. 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；
 9. 根据本招标文件要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（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：（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 8-3 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

我方 （投标人名称） 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（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 8-4 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（投标人名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（三）项项规定条件，
具体包括：

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。

供应商（公章）

日期：年 月 日

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（三）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），属于软件和信息技术服务业行业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）。

2. （标的名称），属于软件和信息技术服务业行业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府

采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）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。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件《投标人须知前附表》规定为准。

（5）中标供应商为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告，接受社会监督，请如实填写。

（6）供应商未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。

附：软件和信息技术服务业标准如下：

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

附件 11 投标人书面声明（格式）

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。
4. 我单位不存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购
正常秩序的行为。

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（公章）:

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）:

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）

附件 12 分包服务情况表（格式）（如有）

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件允许分包的专项服务名称	专项服务名称子项	是否分包	接受分包供应商名称	分包专项服务金额	接受分包供应商具备的能力证明材料（如不分包,提供供应商自身能力证明）	分包意向协议书所在页码	证明材料所在页码

分包供应商信息需填入《中小企业声明函》

附件 13 分包协议书（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”）招标（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，甲方拟将本项目的招标（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。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照本协议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招标（采购）文件的全部要求。

(4) 如果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。本协议一式叁份，甲、乙双方各持一份，一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

服务费开票资料说明函（格式）

上海信息投资咨询有限公司：

本公司_____（投标人名称）在参加在贵公司举行的_____（项目名称）
(项目编号：)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 日