

采购编号：QPZFCG2021-100

青浦区政府采购中心
青浦区行政服务中心政务服务网络
与信息系统日常运维项目

招标文件

采购人：上海市青浦区行政服务中心

集中采购机构：青浦区政府采购中心

目 录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 招标需求

第五章： 评标方法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同书格式和合同条款

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，青浦区政府采购中心受采购人委托，对以下项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件。
- 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
- 3、其他资质要求：

3.1 本项目采购预算为 1384200 元人民币，超过采购预算的投标不予接受。

3.2 本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。

3.3 本次招标不接受联合投标。

3.4 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/cr/list)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

二、项目概况：

- 1、项目名称：青浦区行政服务中心政务服务网络与信息系统日常运维项目
- 2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2021-100）
- 3、预算编号：1821-04693
- 4、项目主要内容、数量及要求：详见招标需求。
- 5、交付地址：上海市青浦区外青松公路 6189 号
- 6、交付日期：合同签订生效之日起至 2022 年 12 月 31 日
- 7、采购预算金额：1384200 元

8、投标保证金：无

9、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

10、本项目是否接受联合体投标：本次招标不接受联合投标。

三、招标文件的获取：

1、报名时间：2021-12-08 至 2021-12-16 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:00（节假日除外）。登录“上海政府采购网”在网上招标系统中上传如下材料：无。

2、凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

3、获取招标文件其他说明：/

注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料 and 所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止及开标时间：

1、投标截止及开标时间：2021年12月29日10:00，投标截止时间以后上传的投标文件恕不接受。

五、投标地点和开标地点：

1、投标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统网上投标。

2、开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统网上开标。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市

财政局建设和维护。投标人应根据《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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

八、联系方式

集中采购机构：青浦区政府采购中心

地址：青浦区城中西路 38 号南楼

邮编：201799

联系人：董丽 钱晓贇 邓智

电话：021-59732311

传真：021-59732311

采购人：上海市青浦区行政服务中心

地址：上海市青浦区外青松公路 6189 号

邮编：201799

联系人：孙健

电话：021—69714339

第二章 投标人须知 前附表

一、项目情况

- 1、项目名称：青浦区行政服务中心政务服务网络与信息系统日常运维项目
- 2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2021-100）
- 3、预算编号：1821-04693
- 4、项目主要内容、数量及要求：详见需求
- 5、交付地址：上海市青浦区外青松公路 6189 号
- 6、交付日期：合同签订生效之日起至 2022 年 12 月 31 日
- 7、采购预算金额：1384200 元
- 8、投标保证金：无
- 9、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。
- 10、本项目是否接受联合体投标：本次招标不接受联合投标。

（采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业）

二、联系方式

集中采购机构：青浦区政府采购中心

地址：青浦区城中西路 38 号南楼

邮编：201799

联系人：董丽 钱晓贇 邓智

电话：021-59732311

传真：021-59732311

采购人：上海市青浦区行政服务中心

地址：上海市青浦区外青松公路 6189 号

邮编：201799

联系人：孙健

电话：021—69714339

三、合格供应商条件

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件。
- 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
- 3、其他资质要求：

3.1 本项目采购预算为 1384200 元人民币，超过采购预算的投标不予接受。

3.2 本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。

3.3 本次招标不接受联合投标。

3.4 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/cr/list)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织

投标有效期：不少于 90 天

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交投标文件方式和网址：

投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统(网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)

评标委员会的组建与评标方法：

评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项

付款方法：详见合同

六、说明：

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

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》、《中华人民共和国招标投标法》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 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它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信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

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集中采购机构和采购人。

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 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（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；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不承担任何责任。

7. 询问与质疑

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、当面或者书面等形式。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，应当在其下载招标文件之日（以电子采购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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为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

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为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。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：青浦区政府采购中心，联系电话：021-59729792，地址：上海市青浦区城中西路 38 号南楼 308。

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 招标人将在**开标后至评标结束前**，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，招标人将打印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》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10. 1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (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，均应在投标截止期 15 天以前，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 15 天以前收到的澄清要求，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，并通过电子采购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、修改或补充都应由集中采购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. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。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。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场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 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，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。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

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 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

(1) 《投标函》；

(2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；

(3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；

(4) 《资格条求响应表》；

(5) 《实质性要求响应表》

(6) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；

(7) 第四章《项目需求》规定的其他内容；

(8) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整、不正确的，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《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。

18.3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统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。

19. 投标报价

19.1 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《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为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。

19. 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) 本招标文件明确的服务标准及考核方式。
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19. 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。

19. 4 除《招标需求》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。

19. 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。

19. 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分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20. 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。

20. 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。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21. 1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21. 2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第 30 条“投标文件错误的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。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《法定代表人授权委托书》（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《法定代表人授权委托书》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，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。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。

其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效。《法定代表人授权委托书》中没有法定代表人签字或盖章的，投标人投标无效。

23.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统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电子采购平台规定的要求办理。由于投标人的原因造成其投标文件未能加密而导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

24.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、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。

24.3 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。

24.4 投标文件中投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证等证明材料应清晰显示，如果因文件上传、扫描不清晰等原因导致《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》所列项目内容不能进行审查的为无效投标。

24.5 投标人应在**投标截止时间前**尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为**投标未完成**。

25. 投标截止时间

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

25.2 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。

25.3 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。

26. 投标文件的修改和撤回

(1) 在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并**书面**通知采购人或者采购代理机构。有关事项应根据电

子采购平台规定的要求办理。

(2) 投标截止后，投标人不得修改或者撤回其投标。

27. 串通投标的有关规定

在投标过程中有以下情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (一) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (三) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (四) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (五) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (六) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

28. 其他投标无效的规定

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- (一) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- (二) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (三) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (四) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (五) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (六) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

五、开标

29. 开标

29.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

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

29.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购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，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。**因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。如电子采购平台开标程序有变化

的，以最新的操作程序为准。

29. 4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《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

30. 评标委员会

30. 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。

30. 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。

31. 投标文件的资格审查及符合性审查

31. 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。

31. 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。

31. 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。

31. 4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

31. 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。

32. 投标文件内容不一致的修正

32.1 投标文件中若出现以下前后不一致和矛盾之处，按照下列规定进行修正：

(1) 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 投标文件中“开标一览表”内容与“报价明细表”及投标文件其它内容不一致的，以“开标一览表”内容为准；

(3) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(4) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；

(5) 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；

(6) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

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

32.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或者矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错的投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

32.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

33. 投标文件的澄清

33.1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

33.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

33.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

33.4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

34. 投标文件的评价与比较

34.1 评标委员会只对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。

34.2 评标委员会根据《评标方法与程序》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。

35. 评标的有关要求

35.1 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。

35.2 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。

35.3 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。

35.4 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

36. 确认中标人

除了《投标人须知》第 37 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。

37. 中标公告及中标和未中标通知

37.1 采购人确认中标人后，招标人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。

37.2 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

37.3 在公告中标（成交）结果的同时，未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证可至上海市青浦区政府采购中心领取本投标人的未中标告知单（内容包括资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因、评审得分与排序，评标委员会的总体评价）。

38. 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。

39. 招标失败

1、招标失败。在投标截止后，参加投标的投标人不足三家的；或者在评标时发现符合专业条件的投标人或者对招标文件做出实质响应的投标人不足三家的，由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。

2、终止招标。

（1）因重大变故导致采购任务取消的，招标人有权在发布招标公告、资格预审公告或者发出投标邀请书后终止招标活动。

（2）终止招标的，招标人将会在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已获取招标文件的所有潜在投标人。已经收取投标保证金的，招标人将在终止采购活动后 5 个工作日内，退还所收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

八、授予合同

40. 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 36 条规定所确定的中标人。

41. 签订合同及付款

41.1 本项目中标人与采购人应在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。如果中标人没有按照规定签订合同，采购人可以取消原中标决定。在此情况下，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

41.2 按照合同有关条款支付价款。

41. 其他

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

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购；参与投标的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时享受优先待遇。

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。

对于非专门面向中小企业采购的项目，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 6% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，给予联合体 3% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

第四章 招标需求

一、项目概述

见附件

二、项目需求及目标要求

见附件

说明：

(1) 为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述项目技术需求存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求做相应修改。

(2) 项目附件所列采购需求，投标人可以对其中不合理处进行修改调整，并说明详细理由，招标人如在附件中指出的工艺、材料和设备标准以及参照的规格、品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、规格、品牌或型号，但这些修改和替代要实质上优于招标人在附件中要求及指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的规格、品牌、型号的要求。

三、项目质量标准与验收要求

1、响应供应商完成本项目应达到的质量标准应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项技术标准、规范要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高（严格）的为准。

2、本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

3、本项目连续 3 次验收未获通过，采购人有权解除合同并按照合同约定的违约条款处理。

四、报价依据与要求

除第二章《供应商须知》第 19 条“报价”的要求外，响应供应商还应综合考虑以下各项要求，审慎进行报价。

1、报价依据：

采购需求、采购文件其他规定与要求、现场实际条件、项目有关标准、规范、资料、图纸、验收标准、市场实际价格和其他响应供应商认为应考虑的因素，以及行业和物价管理部

门有关收费标准（如有）等。各响应供应商应根据本采购项目要求，结合自身能力诚信报价。

2、报价要求：

（1）为准确报价，各响应供应商应详细了解项目实际条件、现状与各种可能产生影响的因素后制定项目技术和实施方案。各响应供应商在报价时要充分考虑在项目实施期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。

（2）本项目总报价应是响应供应商根据现场实际条件达到采购需求目标、完成项目所需的所有费用。

（3）报价中若发生类似知识产权归属、软件、专利费等费用，请一并报在总报价中。除采购文件另有规定，采购人、集中采购机构不再承担总报价以外的其它任何费用。

（4）响应供应商报价中人工工资、社会保障、福利、社会管理、税金等各类费用计费应符合国家、地方相关管理部门的规定，并包括在总价中。

（5）本项目所有报价应以子系统为单位，需列出每个子系统单独的报价并汇总出相应的总价。不得将几个子系统混和报价。所有子系统的测试与验收费用应包括在总报价中。采购人、集中采购机构要求响应供应商按照上述要求分类报价，其目的是为了便于采购人、集中采购机构对响应文件进行比较，但并不限制采购人、集中采购机构以上述任何条件订立合同的权利。

五、项目管理要求

1、中标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由中标人自行负责。

2、在项目实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人自行承担。

3、中标人在投标书中承诺并经招标人认定的项目负责人及专业技术人员必须是本单位职工（在本单位缴纳社会保障金）和该项目实施现场的实际操作者，应具有类似本项目的实施经验。未经采购人同意，中标人不得调换或撤离上述人员。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好

的调整。

4、项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，人员配置及年龄层次应合理，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

5、中标人在项目实施期间，应按项目实际进度与环节落实所对应项目整体及各环节管理工作，按照规范做好项目实施期间相关管理与实施记录。

6、人员要求：投标人必须对拟投入本项目的人员严格把关，对违反采购需求要求所可能出现的后果承担一切责任。

7. 转包与分包：

本项目合同不得转让、不得分包。

六、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、投标人提交的商务响应文件应由以下部分组成：

(1)《投标函》

(2)《开标一览表》（在电子采购平台填写）

(3)《投标报价分类明细表》

(4)《资格条件响应表》

(5)《实质性要求响应表》

(6)《与评标有关的投标文件主要内容索引表》

(7)《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）

(8) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅提供营业执照）

(9) 依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明：

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的声明。

(10) 联合投标时，提供《联合投标协议书》

(11) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函

将随中标结果同时公告)

- (12) 投标人基本情况简介
- (13) 关于财务状况的声明
- (14) 投标人质量管理体系等方面的认证证书

2、技术响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标人针对本项目的需求理解、技术（设计与实施）方案、试运行及验收方法或方案
- (2) 应急突发事件处理方案
- (3) 项目负责人情况表
- (4) 主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表（需附有效期内的相关的资质（如有）、专业人员与管理人員职称证书、专业工种持证上岗证书等）
- (5) 售后服务内容及措施说明（格式自拟）
- (6) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

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、评标方法与程序

（一）评标方法

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。

（二）评标委员会

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家。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。

2、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《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确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、说明或者纠

正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3、比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，其投标无效。

（4）如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标（或参加谈判、报价），联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体3%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

（5）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，

必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100分）

评分内容		分值 配比	类型	评分标准
价格	价格	10	客观分	即满足报价文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权值
项目服务方案	需求理解和分析	8	主观分	1、根据投标人对现状和需求的分析与理解是否准确到位；
		8	主观分	2、根据投标人对本项目重点难点分析说明，对自身能力、优势匹配项目需求的分析说明进行综合评分；
		2	主观分	3、投标人对本项目的合理化建议是否合理；
	方案设计	12	主观分	根据整体系统的设计方案，关键技术点的应对或改进措施以及验收标准和方案的制定，投标方案是否科学、先进、合理，是否充分考虑用户的日常需求等情况进行综合评审；
	应急突发事件处理方案	8	主观分	根据投标人提供针对本项目的应急突发事件处理方案，包括应急预案的完整性、应急响应时间和应急处置方案合理性等综合评价。
人员配置及管理	人员配置及管理	8	主观分	根据投标人提供的人员配置数量、专业证书、工作经验、人员安排合理情况进行综合评审。（需提供学历、专业证书、职称、工作经验以及开标日前三个月内任意一个月投标人为其缴纳的社保证明材料。）
项目实施	实施方案	8	主观分	根据项目实施方案的合理性、管理规范进行综合评审；
	实施进度	5	主观分	项目实施进度计划安排以及保证工期的措施合理、实用、完善程度。
售后服务	售后服务方案	10	主观分	根据本项目提供完整的售后服务方案，包括质保期内、外的服务承诺和响应时间、完善的服务流程和管理体系、服务质量保障措施和机制、维护团队配置、合理的故障解决和维护时间等方面进行综合评审；

	培训服务	8	主观分	提供详细的培训方案，包括培训对象、培训内容、培训计划、培训组织和质量保障等内容的合理性、科学性、可操作性。
综合实力	企业综合实力	3	主观分	根据投标人综合服务能力、公司资质等级、合同履行能力等由评审委员会综合评分
	类似项目业绩	10	主观分	投标人近三年来类似项目业绩（需提供相关合同复印件，且加盖公章），类似业绩由评委会根据本项目招标要求进行认定；每个类似业绩得2分，最多10分。没有类似项目业绩的得0分。需提供相关业绩的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额等合同要素的相关内容，否则将不予认可。

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件1份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 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。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有

效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。

6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

(1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

(2) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签名： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： 年月日

2、开标一览表格式

青浦区行政服务中心政务服务网络与信息系统日常运维项目包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

填写说明：

(1)“最终报价(元)”指每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

(2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3) 其他影响报价因素也请各投标人在报价中统一考虑。

(4) 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

3、报价分类明细表格式

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	分项名称	报价费用	备注
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
	其他费用		详见明细（ ）
	利润		详见明细（ ）
	税金		详见明细（ ）
	报价合计		

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

4、资格条件响应表

项目名称:

招标编号:

包号:

序号	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	备注
1	法定 基本 条件	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；提供依法缴纳税收、社会保障资金以及参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 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。			
2	联合体投标	本项目不接受联合体投标。 不允许			
3	法定代表人 授权	1、若投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章），应按招标文件要求提供法定代表人授权委托书；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			
4	财务状况	提供财务状况书面声明			
5	中小企业	本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。			

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月

5、实质性要求响应表

项目名称:

招标编号:

包号:

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	备注
投标文件内容、密封、签署等要求	1、投标文件按招标文件要求提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》；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）。			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1、不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价；4、不得低于成本报价；5、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%。			
交付日期	合同签订生效之日起至 2022 年 12 月 31 日			
3C 认证	若投标产品属于“中国强制性产品认证”（3C 认证）范围（包括电线电缆、家用和类似用途设备、音视频设备、信息技术设备、照明电器、电信终端设备、防盗报警产品、安防实体防护产品等类别，详见 http://www.cnca.gov.cn ），则必须承诺投标产品符合 3C 认证。 （承诺书见格式）			
节能产品	根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）以及财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》，台式计算机、便携式计算机、平板式微型计算机、激光打印机、针式打印机、液晶显示器、机房空调、电视机、监视器等属于政府强制采购节能产品，如投标人投标产品中包含以上类别的产品，则必须承诺其投标产品具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则视为非实质性响应，符合性审查不予通过。 （承诺书见格式）			

网络关键设备和网络安全专用产品	若投标产品属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》范围（包括路由器、交换机、服务器（机架式）、可编程逻辑控制器（PLC 设备）、数据备份一体机、防火墙（硬件）、WEB 应用防火墙（WAF）、入侵检测系统（IDS）、入侵防御系统（IPS）、安全隔离与信息交换产品（网闸）、反垃圾邮件产品、网络综合审计系统、网络脆弱性扫描产品、安全数据库系统、网站恢复产品（硬件）等，详见 http://www.miit.gov.cn ），则必须承诺投标产品已按照相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。 (承诺书见格式)			
实行进网许可制度的电信设备	若投标产品属于工业和信息化部要求的实行进网许可制度的电信设备，则必须承诺投标产品获得工业和信息化部颁发的进网许可证（含进网试用批文）。 (承诺书见格式)			
采购进口产品政策	本次采购不接受整体由进口产品所组成的信息系统。			
付款方式	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
合同转让与分包	合同不得转让、不得分包。			
公平竞争和诚实信用	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。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）： _____

日期： 年 月

7、法定代表人授权委托书格式

致：青浦区政府采购中心

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，
现授权委托本单位在职职工（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心
_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、
投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件
(有照片一面)

委托人（法定代表人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人（签字或盖章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

8、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月

9. 中小企业声明函

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:

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)如投标人为联合投标的,联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

(5)中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的,本声明函将随中标结果同时公告。

(6)投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的,视为未提供《中小企业声明函》,不享受政府采购促进中小企业发展政策。

注：行业划型标准：

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

10、残疾人福利性单位声明函

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，本单位安置残疾人___人，占本单位在职职工人数比例___%，符合残疾人福利性单位条件，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。

单位名称（盖章）：

日期：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

11、依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明

声 明

我方具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，且参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

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）：

日期：

12、关于财务状况的声明

本公司依法开展企业经营活动，企业财务状况符合国家法律法规规定。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

13、关于 3C 认证、节能产品、网络关键设备和网络安全专用产品以及实行进网许可制度的电信设备的声明

本公司承诺，本公司所投产品属于“中国强制性产品认证”（3C认证）范围（包括电线电缆、家用和类似用途设备、音视频设备、信息技术设备、照明电器、电信终端设备、防盗报警产品、安防实体防护产品等类别）内的，所投产品均符合3C认证。

本公司承诺，本公司所投产品属于《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）以及财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购节能产品的，所投产品均具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。

本公司承诺，本公司所投产品属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》范围的，所投产品均已按照相关国家标准的强制性要求，具有具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

本公司承诺,本公司所投产品属于工业和信息化部要求的实行进网许可制度的电信设备,所投产品均已获得工业和信息化部颁发的进网许可证(含进网试用批文)。

特此声明

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称:

招标编号:

包号:

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：

胜任本项目负责人的理由：

需附项目负责人毕业证书、职称及职业资格证书及项目负责人依法缴纳社保费的证明。

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

项目组成 员姓名	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
.....							

需附上述人员毕业证书、职称及职业资格证书及上述人员依法缴纳社保费的证明。

3、投标人类似项目一览表

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：（1）近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。

（2）需提供类似项目的合同复印件，合同需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

4、项目设计方案及说明（格式自拟）

项目名称：

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5、售后维修服务承诺

项目名称：

售 后 服 务 体 系 及	（包括专业维修服务机构的名称、地址、售后服务体系及相关制度）
---------------------------------	--------------------------------

制 度	
售 后 服 务 内 容 及 保 障 措 施	(包括售后服务范围、内容, 服务计划, 维修响应时间、保修责任等)
售 后 服 务 联 系 方 式	(包括联系人、地址、联系电话等)

投标人授权代表签字: _____
 投标人(公章): _____
 日期: _____年____月____日

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致: (采购人名称)

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的_号合同（以下简称“合同”）向贵方提供（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，卖方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至 年 月 日前一直有效。

出证行名称： _____

出证行地址： _____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）： _____

银行公章： _____

出证日期： _____

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在合同生效前提交。

2、履约保证金（银行保函）格式

致：（买方名称）

鉴于（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的号合同向贵方提供（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，卖方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为卖方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称： _____

出证行地址： _____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）： _____

银行公章： _____

出证日期： _____

说明：本保函由中标人在中标后提交。

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

本项目经批准采用公开招标采购方式，经本项目评审委员会认真评审，决定将采购合同授予乙方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国民法典》之规定，经甲乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

一、合同标的

项目名称：2022 年青浦区行政服务中心政务服务网络与信息系统日常运维项目

乙方所提供合同项目中构成要件的来源应符合国家的有关规定，具体要求详见招标文件及乙方的投标文件。

二、工作条件和协作事项

甲方职责：甲方指定本项目的负责人，全权代表甲方处理项目实施过程中的各项工作；甲方负责对本项目的实施过程进行协调和监督；

乙方职责：乙方指定本项目的负责人，全权代表乙方处理项目实施过程中的各项工作；
1) 确保项目实施所需要的人员、工具等条件；及时完成本合同包含的各项工作；2) 开具相应发票并回收款项。

三、质量标准和要求

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

(二) 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生等规定。

四、权利瑕疵担保

(一) 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利。

(二) 乙方保证其向甲方提供的服务或项目成果没有侵犯任何第三人的知识产权或商业秘密等合法权利。若甲方使用乙方提供的服务或项目成果而被第三方提出权利主张的，乙方应及时向甲方解释，根据甲方的要求自费代为和参与抗辩，同时承担相应法律责任，包括但不限于向甲方返还合同费用，并按合同总价款的 30%向甲方支付违约金,并赔偿因乙方侵犯第三人合法权益产生的甲方全部损失（包括律师费、鉴定费等）。

五、保密约定

乙方应对工作中知晓的甲方的及本项目的相关信息负有保密义务，未经甲方书面同意不得对外泄露或用于本合同之外的目的。本合同解除或终止后，该条款继续有效。

六、履行地点、方式

本合同在青浦区指定范围（地点）以技术服务方式履行。

七、履行周期

合同签订生效之日起至 2022 年 12 月 31 日

[合同中心-合同有效期]

八、合同价格及支付方式

(一) 本合同价格为人民币 [合同中心-合同总价] 元，大写：[合同中心-合同总价大写]。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其他任何费用。

(二) 本合同款项按照以下方式支付：

(1) 第一笔付款：本合同签订后 15 个工作日内，甲方收到乙方开具的有效发票（金额为合同总价的 25%），支付相应款项。

(2) 第二笔付款：自然年第二季度内，甲方收到乙方开具的有效发票（金额为合同总价的 25%）后 15 个工作日内，支付相应款项。

(3) 第三笔付款：自然年第三季度内，甲方收到乙方开具的有效发票（金额为合同总价的 25%）后 15 个工作日内，支付相应款项。

(4) 第四笔付款：自然年第四季度内，甲方收到乙方开具的有效发票（金额为合同总价的 25%）后 15 个工作日内，支付相应款项。

九、甲方的权利义务

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

(二) 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，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。

(三) 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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

(五) 合同有效期内，甲方有权参与乙方的服务项目开展并了解相关资金使用情况、

工作进度完成情况等，同时甲方有权对乙方开展的工作提出建议。

（六）如果甲方因工作需要调整原有服务，应通过有效的方式及时通知乙方并与乙方协商解决。

十、乙方的权利和义务

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

（二）乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权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。

（三）乙方开展的各项工作应当符合本合同约定，乙方在履行合同中应当根据甲方建议，及时对不符合服务要求的内容进行调整，并将调整情况告知甲方。

（四）乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，双方共同落实防范措施，保证服务项目的正常运行。

（五）如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，乙方应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

（六）乙方必须专款专用，根据服务项目开展的实际需要编制项目预算，并服从甲方对项目费用的监管及审计要求。

（七）乙方因故无法履行或按期履行本合同规定的条款时，应及时向甲方提供书面情况报告并提出解除或修改本合同有关条款的书面申请。乙方提出解除或修改合同申请的时间不得晚于合同期满前两个月。

十一、补救措施和索赔

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

- 1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，降低服务的价格。

2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合服务项目目的的方式进行弥补, 其费用由乙方承担。

3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未做答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方法采取补救措施完成补救的, 甲方有权选择单方解除合同并主张索赔或合同继续履行从应付的合同款项中扣除索赔金额, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

十二、不可抗力

(一) 如果合同双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。

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

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

十三、违约金或损失赔偿

违反本合同约定, 违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定, 承担违约责任。

十四、合同争议的解决方式

在履行本合同过程中发生的争议, 当事人双方可以通过和解或者调解解决。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的, 可向人民法院起诉, 约定由合同履行地青浦区人民法院管辖。

十五、其他（上述条款未尽事宜，如中介方的权利、义务、服务费及其支付方式、定金、财产抵押及担保等）

十六、合同修改

（一）除了甲、乙双方签署书面修改协议并经采购中心鉴证，成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

（二）如确因政府采购项目调整而需要减少部分本合同产品/服务的，甲、乙双方通过协商同意并经采购中心鉴证，三方签署书面退货补充协议，成为本合同不可分割的一部分，方可办理退货手续。否则甲方承担因退货而造成一切后果和责任。

十七、合同生效

（一）本合同在甲、乙双方签字并盖章后生效。

（二）本合同一式肆份，以中文书就，甲方执贰份，乙方执贰份。

十八、合同文件的组成和解释顺序如下

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；

2.本合同书；

3.本项目中标或成交通知书；

4.乙方的本项目投标文件或响应文件；

5.本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

6.本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

7.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。

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

项目需求附件

2021-100 采购需求（公告）

1、服务方式

1) 电话支持

提供 7×24 小时电话支持服务,运维服务提供方通过电话指导、协助用户解决技术问题。

2) 远程支持

运维服务提供方在条件允许并获得用户许可的情况下通过远程登录方式进行软件安装、配置或调试等。

3) 信息支持

对于非紧急问题,用户可通过电子邮件、短信、微信等方式申请技术支持服务,运维服务提供方在接收到此类申请后,必须在三个工作日内给予回复。

4) 现场支持

运维服务提供方赶赴用户现场实施技术支持服务,解决技术问题。

2、服务周期: 合同签订生效之日起至 2022 年 12 月 31 日。

3、人员要求

1) 常驻现场网络系统工程师 (1 名)

工作时间: 日常工作日 (7:30~17:15)

特定工作日 (由区行政服务中心指定)

资质要求: 1、具有计算机或相关专业本科或以上学历;

2、进入运维服务提供方公司正式工作 2 年或以上,并从事 IT 领域网络系统集成运维工作 2 年以上;

3、熟悉主流路由器、交换机等常用网络设备的安装调试和维护;

4、具有较高的思想觉悟和良好的道德修养,爱岗敬业,有责任心、责任心、团队合作精神,有较强的执行能力、组织管理和协调能力、综合分析及解决问题能力。

2) 常驻现场软件工程师 (1 名)

工作时间: 日常工作日 (7:30~17:15)

特定工作日 (由区行政服务中心指定)

资质要求: 1、具有计算机或相关专业本科或以上学历;

2、进入运维服务提供方公司正式工作 2 年或以上,并从事 IT 领域软件开发工作 2 年以上;

3、具备 2 年以上大型门户项目开发和运维经验;

4、精通 Unix、Linux、Windows 等操作系统;

5、精通 JAVA、.net、IBM WebSphere Portal、IBM Lotus Domino、Veritas 等软件的部署及性能调优;

6、具有较高的思想觉悟和良好的道德修养,爱岗敬业,有责任心、责任心、团队合作精神,有较强的执行能力、组织管理和协调能力、综合分析及解决问题能力。

4、基本服务

4.1 硬件部分

4.1.1 服务范围

1) 核心网络设备运维范围

序号	名称	品牌	型号	序列号	网络类型	应用
1.	交换机	思科	C3825	FGL1530100G	政务外网	核心路由器
2.	交换机	思科	C3750X	FD01533K05A	政务外网	汇聚交换机
3.	交换机	思科	C2960	FCQ1522Z6Q9	政务外网	接入交换机
4.	交换机	思科	C2960	FCQ1531Y5XM	政务外网	接入交换机
5.	交换机				互联网	视频新闻点播系统 (青舟路机房)
6.	交换机	RAISECOM			政务外网	电信交换机设备
7.	交换机	华为	S5720S-5 2P-ST-AC		政务外网	67 网段
8.	交换机	华为	S5720S-5 2P-ST-AC		政务外网	67 网段
9.	交换机	华为	S5720S-5 2P-ST-AC		政务外网	67 网段
10.	交换机	华为	S5720S-5 2P-ST-AC		政务外网	67 网段
11.	交换机	迪普	LSW5562- 24GP4XGS		政务外网	迪普核心 监控核心 交换机
12.	交换机	海康	DS-3E232 6P-H		政务外网	室内监控 探头用
13.	交换机	海康	DS-3E232 6P-H		政务外网	室内监控 探头用
14.	交换机	迪普	LSW5562- 24GP4XGS		政务外网	室外监控 用
15.	交换机	华为	S5720S-5 2P-ST-AC		政务外网	65 网段特 殊设备交 换机
16.	交换机	TP-Link	TL-SF102 4		政务外网	1 楼 66 网 段

17.	交换机	华为	S5720S-5 2P-ST-AC		政务外网	1楼65网 段特殊设 备交换机
18.	交换机	海康	DS-3E232 6P-H		政务外网	1楼室内监 控探头
19.	交换机	海康	DS-3E232 6P-H		政务外网	1楼室内监 控探头
20.	交换机	TP-L ink	TL-SF101 6D		互联网	1楼互联网

2) 计算机（服务器）运维范围

序号	名称	品牌	型号	网络类型	应用
1	云服务器	华为	云计算资源	互联网	青浦区网上政务大厅（一期）前置机
2	云服务器	华为	云计算资源	互联网	青浦区网上政务大厅（一期）数据交换/数据库
3	云服务器	华为	云计算资源	互联网	青浦区远程政务云服务、社区远程帮办
4	云服务器	华为	云计算资源	互联网	长三角一体化示范区服务专栏
5	云服务器	华为	云计算资源	互联网	24小时无人值守政务服务智能自助信息系统
6	云服务器	华为	云计算资源	互联网	行政服务中心新点自助受理应用
7	云服务器	华为	云计算资源	互联网	青浦行政服务中心门户网站服务网点管理系统
8	云服务器	华为	云计算资源	互联网	青浦区行政服务中心微信公众号
9	云服务器	华为	云计算资源	互联网	随申码应用推广系统
10	云服务器	华为	云计算资源	互联网	安全运维项目平台服务监控
11	云服务器	华为	云计算资源	互联网	安全运维项目平台服务工具、跳板机
12	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区统一政务服务平台
13	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区统一审批平台
14	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区政务服务数据库
15	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	24小时无人值守政务服务智能自助信息系统
16	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区综合窗口信息系统应用跨域
17	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统(数据库)
18	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统

19	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统
20	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统
21	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统
22	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统 (OCR)
23	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统 (OCR)
24	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	青浦区无人干预审批管理系统 (OCR)
25	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	超级智能帮办系统
26	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	超级智能帮办系统
27	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	超级智能帮办系统
28	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	超级智能帮办系统
29	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	超级智能帮办系统
30	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	安全运维项目平台服务工具
31	云服务器	华为	云计算资源	政务外网	安全运维项目安全管家平台
32	PC 服务器			互联网	视频新闻点播系统-新web 服务器 (集成流媒体服务)
33	PC 服务器			互联网	视频新闻点播系统录制服务器 1
34	PC 服务器			互联网	视频新闻点播系统录制服务器 2
35	存储服务器			互联网	视频新闻点播系统网络存储 (硬盘容量不足)
36	存储服务器			互联网	视频新闻点播系统新存储 (转码)
37	PC 服务器	华为		互联网	邮件系统 (后端)
38	PC 服务器	惠普	ProLiant DL380G5 (2009)	互联网	方正翔宇-单点登录, 太浩, server-u
39	PC 服务器	惠普	ProLiant DL380G5 (2009 年)	互联网	方正翔宇-数据库, 预览服务器, 发布系统主程序
40	PC 服务器	戴尔	PowerEdge 2950 (2009 年)	互联网	方正翔宇-页面生成发布, 报送
41	云服务器	华为	云计算资源	互联网	网站智能服务平台系统 (数据库)
42	云服务器	华为	云计算资源	互联网	网站智能服务平台系统 (前台)
43	PC 服务器			政务外网	网站集约化政务外网中转

44	PC 服务器	惠普	DL388 G7	互联网	方正 web1
45	PC 服务器	惠普	DL388 G7	互联网	方正 web2
46	PC 服务器			互联网	防篡改
47	PC 服务器			互联网	数据交换前置机
48	PC 服务器	深信服		互联网	Vpn1
49	PC 服务器	深信服		互联网	Vpn2
50	PC 服务器	华为	RH2288H V3(2018年)	互联网	网站新发布系统 (WEB 服务器 01)
51	PC 服务器	华为	RH2288H V3(2018年)	互联网	网站新发布系统 (WEB 服务器 02)
52	PC 服务器	华为	RH2288H V3(2018年)	互联网	网站新发布系统 (WEB 服务器 03)
53	PC 服务器	华为	RH2288H V3(2018年)	互联网	网站新发布系统 (数据库服务器 01)
54	PC 服务器	华为	RH2288H V3(2018年)	互联网	网站新发布系统 (数据库服务器 02)
55	存储服务器	华为	OceanStor 2600 V3(2018年)	互联网	网站新发布系统存储设备
56	PC 服务器	华为	RH2288H V3(2018年)	互联网	网站新发布系统 (虚拟化服务器 01)
57	PC 服务器	华为	RH2288H V3(2018年)	互联网	网站新发布系统 (虚拟化服务器 02)
58	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) web 服务器
59	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) cms 服务器
60	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 互动前台服务器
61	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 互动后台服务器
62	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 检索前台服务器
63	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 检索引擎服务器
64	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 防篡改服务器
65	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 数据交换前置机
66	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 发布系统 win 跳板机
67	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 数据库服务器
68	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 数据库配套云存储
69	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 视频 Web 服务器
70	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 视频后台及数据库
71	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 视频转码服务器
72	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 流媒体服务器
73	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 流媒体配套云存储
74	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 视频 win 跳板机
75	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) vpn 外置数据中心
76	PC 服务器	华为		互联网	(迁云) 备机

77	服务器	华为	H22M-03	政务外网	排队叫号系统、文件柜应用
78	服务器	华为	H22M-03	政务外网	好差评系统管理窗口服务管理平台
79	服务器	华为	H22M-03	政务外网	考勤应用系统
80	服务器	华为	H22M-03	政务外网	监控安防系统
81	服务器	华为	H22M-03	政务外网	随申码应用管理系统
82	服务器	华为	H22M-03	政务外网	随申码数据接口
83	防火墙	深信服	AF8.0.13	政务外网	深信服防火墙
84	PC 电脑	DELL	VOSTRO 3668	政务外网	1 楼 LED 横条显示屏
85	PC 电脑	DELL	VOSTRO 3668	政务外网	2 楼 LED 横条显示屏
86	PC 电脑	DELL	VOSTRO 3668	政务外网	2 楼 LED 横条显示屏、发布系统
87	PC 电脑	DELL	VOSTRO 3668	政务外网	3 楼 LED 横条显示屏
88	PC 电脑	DELL	VOSTRO 3668	政务外网	1 楼税务 LED 横条显示屏
89	PC 电脑	DELL	VOSTRO 3668	政务外网	网络安全监控

3) UPS 运维范围

序号	名称	品牌	型号	数量	应用
1	UPS	山特	30KVA/27KW	1	政务机房

4) 空调运维范围

序号	名称	品牌	型号	数量	应用
1	空调	海尔、格力、美的	挂壁式 1.5、2、3 匹	4	政务机房

5) 日常办公设备运维范围（公安治安、公安交警、税务及消防支队窗口专网设备除外）

序号	名称	数量	应用
1.	办公 PC 电脑终端	280	中心本部及服务窗口日常办公
2.	打印机	62	中心本部及服务窗口日常办公
3.	扫描仪	18	中心本部及服务窗口日常办公
4.	评价器	106	服务窗口日常办公
5.	取号机	7	服务窗口日常办公

6) 其他设备运维范围

序号	名称	品牌	数量	应用
1.	考勤机	中控	4	考勤系统用
2.	彩色大屏		1	1 楼总台
3.	彩色五屏触摸屏	三星	1	1 楼信息宣传栏
4.	彩色触摸屏		1	1 楼交警窗口旁

5.	彩色大屏		1	3楼大厅
----	------	--	---	------

4. 1. 2 服务要求

1) 运维服务提供方负责青浦区行政服务中心内部日常办公设备故障维修，保障设备正常运行，公安治安、公安交警及消防支队窗口专网设备由各单位自行负责；

2) 运维服务提供方每周至少进行一次核心硬件设备基本运行状况检查，包括设备指示灯状态、报警信息等，如发现异常立即告知用户方并提出解决办法；

3) 运维服务提供方每两周至少进行一次核心硬件设备健康检查工作并出具相应报告，包括硬件设备使用状态检查（如内存、CPU、磁盘等使用情况），也包括利用硬件设备自身的自检程序进行检查，如发现异常立即告知用户方并提出解决办法；

4) 运维服务提供方每两周至少进行一次核心硬件设备运行日志审计工作并出具相应报告，如发现异常立即告知用户方并提出解决办法；

5) 运维服务提供方每季度至少对 UPS 及空调进行一次保养，出具维护保养证明，同时评估设备性能状况，并向用户方提出相应建议；

6) 当硬件设备发生故障需要新购或维修时，用户方可以委托运维服务提供方办理，费用由双方另行友好商定。

4. 2 软件部分

青浦区行政服务中心软件运维部分内容均纳入“区‘一网通办’政务服务综合管理平台”的统一管理，具体包含范围如下：

4. 2. 1 服务范围

各系统名称清单，具体为：

序号	名称	应用范围
1.	政务机房系统	互联网、政务外网
2.	内部局域网络、电话系统	政务外网
3.	青浦区政务服务综合管理信息平台（青浦区“一网通办”系统）	互联网、政务外网
4.	窗口智能引导系统	政务外网
5.	青浦区政务服务体系网点系统	互联网
6.	青浦区“一网通办”政务服务“好差评”系统	政务外网
7.	青浦区行政服务中心综合安防监控系统	政务外网
8.	“一网通办”随申码推广应用系统	互联网
9.	青浦区综合窗口信息系统	政务外网
10.	行政服务中心触摸屏系统	互联网
11.	“一网通办”24小时无人值守政务服务智能自助信息系统	政务外网
12.	“一网通办”远程政务“云”服务系统	政务外网

13.	青浦区政府网站基础骨干系统-网站发布系统	互联网
14.	青浦区政府网站基础骨干系统-网站网页防篡改服务系统	互联网

4. 2. 2 服务要求

1) 操作系统运维服务

a、任何操作系统上线运行前，运维服务提供方需按照《青浦区电子政务业务信息系统安全加固技术规范》进行加固处理并提交加固记录报告，经用户方验证通过、签字确认后方可上线运行；

b、运维服务提供方每月至少进行一次操作系统补丁更新安装工作，如有关键安全补丁，应立即更新；

c、所有操作系统补丁更新安装必须经过非在用环境中充分严格的测试后方可在用户正式环境中实施，另应向用户方提交操作系统补丁更新安装记录报告，经用户方验证通过后签字确认并归档保存；

d、运维服务提供方每两周至少进行一次操作系统运行日志审计工作并出具相应报告，如发现异常立即告知用户方并提出解决办法；

e、运维服务提供方定期更改操作系统的用户名及密码，不得擅自增删系统帐号、安装使用未经测试的工具及其它软件；

f、运维服务提供方维护人员发生变动，必须更改其所涉及的操作系统的用户名及密码。

2) 应用软件运维服务

a、运维服务提供方定期更新安装应用软件补丁，如有关键安全补丁，应立即更新；

b、所有应用软件补丁更新安装必须经过非在用环境中充分严格的测试后方可在用户正式环境中实施，另应向用户方提交应用软件补丁更新安装记录报告，经用户方验证通过后签字确认并归档保存；

c、运维服务提供方每两周至少进行一次应用功能测试及应用软件运行日志审计工作并出具相应报告，如发现异常立即告知用户方并提出解决办法；

d、由于硬件设备运行年龄增大、工作配件老化、处理性能下降，随之安全威胁上升，用户方负责提供备品备件，运维服务提供方应及时免费提供应用迁移服务；

e、运维服务提供方定期更改应用软件的用户名及密码，不得擅自增删登录帐号；

f、运维服务提供方维护人员发生变动，必须更改其所涉及的应用软件用户名及密码。

5、备份与恢复

1) 运维服务提供方必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；

2) 运维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) 运维服务提供方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复；

4) 运维服务提供方必须定期进行应急演练，有效提高突发事件应对能力。

6、帐号与密码管理

1) 帐号的分配权限和开设范围应严格遵循最小化原则，即分配能满足工作要求的最小权限，另外可以拥有帐号的人群应限制在最小范围以内，并且每一帐号仅对应一人拥有；

2) 所有人员必须妥善保管各自帐号、密码，防止丢失并且应仅限于本人拥有，严防外泄于他人；

3) 密码应由不少于 8 位的大小写字母、数字及符号组成，没有任何明显规律可循且不能为任何有意义的短语（如汉语拼音、常用单词、常用命令以及个人信息等）；

4) 密码应定期更改，重要密码（如超级用户口令、管理员口令等）每月至少更改一次，普通密码每季度至少更改一次，更改后的密码不能与曾经使用过的密码相同或类似；

5) 密码不得以任何形式存放于可公共访问的设备中；密码不得以明文方式存放于任何电子媒体中；密码建议不记录在传统介质（如纸张）中，如确需记录，则记录介质务必妥善

保存;

- 6) 一旦发现密码外泄或维护人员发生变动, 相关密码必须立即更改。

7、变更服务

- 1) 当用户业务需求新增时, 运维服务提供方应提供相应的技术咨询服务;
- 2) 如因技术原因, 确需改变原有配置信息或软件代码, 运维服务提供方应严格按照《青浦区电子政务业务信息系统安全运维管理规定》中变更管理流程实施变更操作;
- 3) 当用户业务需求发生变化并需要在现有基础上实施变更操作, 须首先由运维服务提供方与用户方共同评审变更内容, 当:
 - a、评审结果认为该变更不改变原有逻辑结构或改动极少, 在现有基础上只需进行少量调整, 则运维服务提供方无偿实施该变更操作;
 - b、评审结果认为该变更涉及较多原有逻辑结构改动, 在现有基础上需进行较多调整, 则运维服务提供方有偿实施该变更操作, 费用由双方另行友好商定;
- 4) 所有变更必须经过非在用环境中充分严格的测试后方可在用户正式环境中上线, 另应向用户方提交变更记录报告, 经用户方验证通过后签字确认并归档保存, 同时组织更新相关文档。

8、应急服务

- 1) 运维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) 运维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, 如用户方要求提供现场支持, 运维服务提供方应 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, 如用户方要求提供现场支持, 运维服务提供方应 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, 如用户方要求提供现场支持, 运维服务提供方应 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, 如用户方要求提供现场支持, 运维服务提供方应 4 小时内到达用户现场;
- 4) 如发生故障, 运维服务提供方应严格按照《青浦区电子政务业务信息系统安全运维管理规定》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, 运维服务提供方应向用户方提交运维故障报告, 经用户方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), 运维服务提供方应科学编制安全保障方案, 并根据用户方需要提供现场保障服务。

9、保密责任

- 1) 运维服务提供方不得擅自增删或修改用户方的业务数据、配置信息、软件代码及相关文档等;
- 2) 未经用户方书面许可, 运维服务提供方不得对用户方的业务数据、配置信息、软件代码及相关文档等进行任何形式的记录、复制、传送操作;
- 3) 未经用户方书面许可, 运维服务提供方不得以任何方式向第三方透露用户方的业务数据、配置信息、软件代码及相关文档等;
- 4) 运维服务提供方的保密期限为运维服务合同生效之日起 10 年, 且不因合同的解除而

失效。

10、违约处罚

设 $M = \text{运维服务合同总价} \times 0.2\%$

1) 用户方有权要求运维服务提供方提供第三方服务的依据;

2) 因不可抗力造成运维服务合同无法履行或延期履行的, 运维服务提供方不承担违约责任;

3) 在运维服务合同的有效期限内, 运维服务提供方有义务维护合同的完整性和延续性, 如擅自提前终止合同, 应向用户方支付违约金, 违约金为运维服务合同总价的 50%, 并须额外向用户方赔偿一切由此所引致的损失;

4) 由于运维服务提供方的维护不力, 造成青浦区行政服务中心政务服务网络或信息系统无法正常使用, 即发生故障, 则视运维服务提供方违约, 运维服务提供方应向用户方支付违约金, 违约金按单价 \times 次数计算, 单价(单位: 元)明细表如下(如经查为第三方服务提供方引起的, 则 $M = \text{第三方服务合同价} \times 0.5\%$):

故障排除时间 故障级别	0 小 时~0.5 小 时	0.5 小时~1 小 时	1 小 时~3 小时	3 小 时~24 小 时	N 天
I 级 (紧急)	4M	8M	16M	30M	30M* N
II 级 (严重)	2M	4M	8M	30M	30M* N
III 级 (较大)	M	2M	4M	15M	15M* N
IV 级 (一般)	0	M	2M	15M	15M* N

5) 由于运维服务提供方的原因, 未能按照运维服务要求提供相应服务, 则视运维服务提供方违约, 运维服务提供方应向用户方支付违约金, 违约金按 $4M \times \text{次数}$ 计算;

6) 违约金总数不超过运维服务合同总价的 10% (如经查为第三方服务提供方引起的, 则不超过第三方服务合同价的 30%)。

11、日常运维内容汇总表

序号	类别	内容	范围
1	硬件部分	日常服务	1) 核心网络设备 2) 计算机（服务器） 3) UPS 4) 空调 5) 日常办公设备 6) 其他设备
2	软件部分	政务机房及局域网络、电话系统	1) 政务机房系统 2) 内部局域网络、电话系统
		应用系统	1) 青浦区政务服务综合管理信息平台（青浦区“一网通办”系统）
			2) 窗口智能引导系统
			3) 青浦区政务服务体系网点系统
			4) 青浦区“一网通办”政务服务“好差评”系统
			5) 青浦区行政服务中心综合安防监控系统
			6) “一网通办”随申码推广应用系统
			7) 青浦区综合窗口信息系统
			8) 行政服务中心触摸屏系统
			9) “一网通办”24小时无人值守政务服务智能自助信息系统
			10) “一网通办”远程政务“云”服务系统
		青浦区政府网站基础骨干系统	1) 网站发布系统 2) 网站网页防篡改服务系统