

# 临港新片区数字化系统运维服务

项目编号：31000000025040219913300229652

代理内部编号：[招标代理]20250417580

## 公开招标文件

采购单位：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

代理组织机构：上海东华建设造价咨询有限公司

2025年5月

2025年05月16日

2025年05月16日

# 目 录

第一章	公开招标公告 .....	2
第二章	投标人须知 .....	7
第三章	项目概况及技术服务要求.....	25
第四章	合同条款（参考） .....	71
第五章	评标办法及程序 .....	183
第六章	投标文件格式附件 .....	188

# 第一章 公开招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》规定，上海东华建设造价咨询有限公司受上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）的委托，对临港新片区数字化系统运维服务进行国内公开招标，特邀请合格的供应商前来投标。

## 一、项目基本概况：

项目编号：31000000025040219913300229652

项目名称：临港新片区数字化系统运维服务

预算编号：包件 1：0025-W00016721；包件 2：0025-W00016722；包件 3：0025-W00016723；包件 4：0025-W00016724；包件 5：0025-W00016725

预算金额：11700000.00 元

最高限价：包件 1-2010000.00 元

包名称：政务服务领域数字化系统运维

数量：1

预算金额：2010000.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：1、产品软件运维，消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡，维护软件系统的安全性、稳定性和整体健康状况。2、应用软件运维，一是进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；二是进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；三是用户问题的及时接收、回复并解决；四是每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向项目领导组反馈项目运维总体情况。3、信息服务运维，项目运维组对系统功能及信息资源提供安全性、完整性、可用性等方面的技术支持。4、客户服务运维，包括热线服务、培训服务、系统用户账号及权限维护、重大事件、重大节日保障。

最高限价：包件 2-1090000.00 元

采包名称：基础能力运维

数量：1

预算金额：1090000.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。2025 年中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会城市数字化转型基础能力平台数字化系统运维项目，支撑临港数字孪生城示范区基础平台、政务服务支撑系统等共性能力运行。为基础设施运维、软件

运维两部分：包含业务系统所配套的云服务资源、虚拟机、数据库、业务子系统，根据定期巡检与不定期检查方式保障运维范围正常运行使用，并根据实际业务需求提供包含咨询、实施、排查、处理、报告、培训等多方面的技术支撑服务，并根据突发情况采取应急预案响应细则进行快速处理，形成周期性运维巡检记录。

**最高限价：包件 3-3440000.00 元**

采购需求：

包名称：经济领域数字化系统运维

数量：1

**预算金额：3440000.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。上海市临港新片区大数据中心整合了临港新片区管理委员会一体化信息管理服务平台、临港新片区洋山特殊综合保税区海关监管服务系统、临港新片区财政促进经济社会发展管理系统、临港新片区经济信用平台、洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统 5 个经济领域数字化系统的运维工作，包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维，需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、 技术交流 、操作培训等运维服务，保障这 5 个系统平稳高效安全运行，强化安全保障、风险防控能力，提升运维服务水平。

**最高限价：包件 4-3740000.00 元**

包名称：城市运行治理领域数字化系统运维

数量：1

**预算金额：3740000.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。上海市临港新片区大数据中心整合了“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”4个城市运行治理领域数字化系统的运维工作，包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维，需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于巡检维修、用户诉求解决、工单处置、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、 技术交流 、操作培训、运维报告、应急保障值班等运

维服务，保障这 4 个系统平稳高效安全运行，强化安全保障、风险防控能力，提升运维服务水平。

**最高限价：包件 5-1420000.00 元**

**包名称：智慧交通领域数字化系统运维**

**数量：1**

**预算金额：1420000.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：保障临港新片区政务服务领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展。

**服务地点：上海市浦东新区申港大道 200 号**

**服务期限：自合同签订之日起 12 个月**

## **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：（1）落实预留份额措施，提高中小企业在政府采购中的份额，扶持中小企业政策：包件 1、包件 2、包件 4、包件 5 是专门面向中小企业采购，评审时中小企业产品均不执行价格折扣优惠。（2）扶持残疾人福利性单位，并将其视同小微型企业；包件 3 非专门面向中小企业采购。
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](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://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. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。
4. 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12 号）第 17 条规定的供应商，不得参加本项目的采购活动。
5. 本次采购不允许联合体投标，不允许合同转让与分包。

### **三、招标文件的获取**

时间：**2025-05-17** 至 **2025-05-27**，每天上午 **00:00:00~12:00:00**，下午  
**12:00:00~23:59:59**（北京时间）

地点：上海政府采购网

方式：网上获取

获取招标文件其他说明：供应商在上海政府采购网报名后，可在公告有效期内在上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）免费下载本项目招标文件的电子版。供应商如需纸质采购文件可以自行打印。

### **四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：**

提交投标文件截止时间：**2025-06-12 13:00:00**。（迟到或不符合规定的投标文件恕不接受）

投标地点：本次投标采用网上投标方式，供应商应根据有关规定和方法，在“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统提交电子投标文件（纸质投标文件递交地址：上海市浦东新区环湖西二路 800 号 409 室）。

开标时间：**2025-06-12 13:00:00**。

开标地点：上海市浦东新区环湖西二路 800 号 409 室，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。

#### **开标所需携带材料：**

(1) 提供纸质投标文件**正本 1 份、副本 4 份**并密封，须与上传的电子投标文件内容一致（如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异，以上传的电子投标文件为准，纸质文件仅作备查使用）；

(2) 法定代表人证明及法定代表人身份证原件或其授权委托书及被授权人身份证原件（除投标文件内装订的，请另外单独打印携带一份）；

(3) 可无线上网的并可登录上海市政府采购信息平台的笔记本电脑、无线上网卡；

(4) 投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）。

注：投标单位所使用的数字证书（CA 证书）必须与网上投标时所用的数字证书（CA 证书）为同一证书，且未发生在网上投标后进行数字证书更新（或延期）等可能改变数字证书（CA 证书）验证信息的行为，如因投标单位所使用的数字证书（CA 证书）不一致或验证信息改变使其开标时无法正常登陆上海政府采购平台或登陆后无法进行开标签到及解密等后续行为导致其投标失败的，招标人及招标代理单位对此不承担任何责任，任何损失由投标单位自行承担。

## **五、公告期限**

自本公告发布之日起 5 个工作日。

## **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**

1. 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政府购买服务信息平台（简称：电子采购平台）（网址：<http://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“在线服务”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，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。

2. 本项目于 2025 年 04 月 02 日发布采购意向公示，具体链接：

<https://www.zfcg.sh.gov.cn/site/detail?parentId=137027&articleId=Y4xC/4s9JkvsVR0HIWIozA==&utm=site.site-PC-39935.1024-pc-wsg-secondLevelPage-front.38.48cf63901b5011f0a261df989e563851>

## **八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系：**

### **1. 采购人信息**

名 称：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

地址：上海市浦东新区申港大道 200 号

联系方式：李君 68280517

### **2. 采购代理机构信息**

名 称：上海东华建设造价咨询有限公司

地 址：上海市浦东新区环湖西二路 800 号 409 室

联系方式：15821848308

### **3. 项目联系方式**

项目联系人：胡春红

电 话：15821848308

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1.	项目名称	临港新片区数字化系统运维服务
2.	项目编号	31000000025040219913300229652 (代理内部编号: [招标代理]20250417580)
3.	预算金额	本项目预算公开, 预算总金额为 11700000.00 元。 最高投标限价: 包件 1-2010000.00 元; 包件 2-1090000.00 元; 包件 3-3440000.00 元; 包件 4-3740000.00 元; 包件 5-1420000.00 元  本项目中投标人的投标文件报价不得超过各个包件的最高投标限价, 投标报价高于各个包件最高限价的报价文件不予接受, 按无效标处理。
4.	采购概述	根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律法规、部门规章、地方性法规和规范性文件的规定, 本项目已具备采购条件, 依法进行招标采购。
5.	采购方式	公开招标
6.	招标人	单位名称: 上海市临港新片区行政服务中心(上海市临港新片区大数据中心) 地址: 上海市浦东新区申港大道 200 号 联系人: 李君 电话: 68280517 传真: /
7.	招标代理机构	公司名称: 上海东华建设造价咨询有限公司 地址: 上海市浦东新区环湖西二路 800 号 409 室 联系人: 胡春红 电话: 15821848308 传真: /
8.	服务内容	(详见第三章项目概况及技术服务要求)
9.	服务地点	上海市浦东新区申港大道 200 号
10.	服务时间	自合同签订之日起 12 个月
11.	报价货币	投标文件须采用人民币报价。
12.	项目类型	<input checked="" type="checkbox"/> 服务

序号	内容	说明与要求
		<input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程
13.	投标人资格要求	详见招标文件第二章—2.3 合格的投标人
14.	公告发布媒体	上海政府采购网 ( <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a> )
15.	招标文件下载时间、下载地址	时间: 2025-05-15 至 2025-05-23, 每天上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59 (北京时间) 地址: 上海政府采购网 ( <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a> )
16.	领取招标补充文件的时间及地点	时间: 另行安排 (如有) 地点: 上海市浦东新区环湖西二路 800 号 409 室 (如有, 将以书面形式统一发放所有投标人)
17.	投标有效期	投标截止之日起 90 日历天。
18.	投标保证金	本项目投标保证金: 本项目不涉及。 投标人应在投标文件递交截止时间前到账, 投标保证金有效期应与投标有效期一致。 支付方式: 转账、汇款、支票 (转账账号名称应与投标人名称一致, 不接受个人名义转账或现金支付)。 开户账号: 上海东华建设造价咨询有限公司 (专项账户) 开户银行: 宁波银行上海分行营业部 账 号: 70010122000001348 注: 汇款单上需注明 “**项目 (或项目编号**) 保证金”
19.	投标截止时间、地点	时间: 2025-06-12 13:00:00 地点: 上海政府采购网 ( <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a> )
20.	开标时间、地点	时间: 2025-06-12 13:00:00 地点: 上海市浦东新区环湖西二路 800 号 409 室
21.	投标文件的组成	详见第二章第 10 条投标文件构成
22.	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, 填写投标函、法定代表人资格证明书、法定代表人授权委托书、开标一览表、分项报价表、服务方案和服务承诺、资格证明文件、中小企业声明函等。
23.	投标文件份数	提供纸质投标文件正本1份、副本4份并密封, 须与上传的电子投标文件内容一致(如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异, 以上传的电子投标文件为准, 纸质文件仅作备查使用)。
24.	评审方法	综合评分法
25.	如发生此列情况之一, 投标人的投标将被拒绝	<p>1) 未按规定获取招标文件的。</p> <p>2) 投标人名称与报名时不一致的。</p> <p>3) 未在投标截止时间前在电子平台上递交投标文件的。</p> <p>4) 未按规定按时缴纳投标保证金的 (如有)。</p> <p>5) 纸质投标文件未按规定进行密封。</p>

序号	内容	说明与要求												
26.	是否接受联合体投标	不允许												
27.	是否允许合同转让与分包	<input type="checkbox"/> 允许 <input checked="" type="checkbox"/> 不允许												
28.	是否专门面向中小企业采购	包件1、包件2、包件4、包件5专门面向中小企业 包件3非专门面向中小企业												
29.	小微企业价格扣除比例	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(2020)46号文及《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号文的相关规定:</p> <p>1) 若为专门面向中、小、微型企业采购的项目,不再执行价格评审优惠的扶持政策;</p> <p>2) 若为面向大、中、小、微型企业、事业法人等各类供应商采购的项目,对符合本办法规定的小微企业报价给予 (包3:10;) 10%的扣除,用扣除后的价格参加评审;</p> <p>3) 若为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,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。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不享受价格扣除优惠政策(本项目不适用)。</p>												
30.	符合此类情形的,可视为中小企业参与投标,享受中小企业扶持政策	<p>1) 在货物采购项目中,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(注:在货物采购项目中,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,不享受本办法规定的中小企业扶持政策);</p> <p>2) 在服务采购项目中,服务由中小企业承接,即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。</p>												
31.	采购标的对应的中小企业划型标准规定所属行业	(十二)、软件和信息技术服务业												
32.	招标代理费支付	<p>由中标人向采购代理机构支付代理服务费。中标人在领取到中标通知书时应向招标代理方支付招标代理服务费。</p> <p>代理服务费参照国家计委计价格[2002]1980号文及发改办价格[2003]857号文规定的收费标准下浮 20%收取。</p> <p>代理服务费=[成交金额×相应收费标准(差额累进制)*80%],</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">服务类型 中标金额(万元)</th> <th style="width: 20%;">货物招 标</th> <th style="width: 20%;">服务招 标</th> <th style="width: 30%;">工程招 标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.50%</td> <td>1.50%</td> <td>1.00%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>1.10%</td> <td>0.80%</td> <td>0.70%</td> </tr> </tbody> </table>	服务类型 中标金额(万元)	货物招 标	服务招 标	工程招 标	100 以下	1.50%	1.50%	1.00%	100-500	1.10%	0.80%	0.70%
服务类型 中标金额(万元)	货物招 标	服务招 标	工程招 标											
100 以下	1.50%	1.50%	1.00%											
100-500	1.10%	0.80%	0.70%											

序号	内容	说明与要求			
		500-1000	0. 80%	0. 45%	0. 55%
		1000-5000	0. 50%	0. 25%	0. 35%
		5000-10000	0. 25%	0. 10%	0. 20%
<p>支付方式：转账、汇款、支票（转账账号名称应与投标人名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。</p> <p><b>开户名称：</b>上海东华建设造价咨询有限公司</p> <p><b>开户银行：</b>宁波银行上海分行营业部</p> <p><b>开户账号：</b>70010122000001348</p> <p>注：汇款单上需注明“***项目服务费”</p>					
<b>电子投标特别提醒</b>					
1.	<b>注册登记</b>	<p>供应商应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。</p> <p>为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，供应商应在<a href="#">上海政府采购云平台</a>注册登记入库并获得账号和密码。</p>			
2.	<b>招标公告、招标文件的更正</b>	<p>招标人和招标代理机构可以依法对招标公告、招标文件进行更正，更正文件应在上海政府采购云平台上公告，并通过<a href="#">上海政府采购云平台</a>发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。</p>			
3.	<b>投标文件的编制、加密和上传</b>	<p>(1) 供应商下载招标文件后，应使用<a href="#">上海政府采购云平台</a>提供的客户端投标工具编制响应文件。</p> <p>(2) 供应商应按照招标文件要求提交商务文书和法律文书文件的彩色扫描文件，并在投标客户端中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考招标文件有关格式。</p> <p>(3) 投标文件须先以 WORD 编辑器编辑，按招标文件要求填写好内容后转换为 PDF 文件。此 PDF 文件应附带目录以及文档结构图功能，以便投标工具抽取目录。<a href="#">WPS</a> 转 PDF 格式的文档，在 <a href="#">WPS Office</a> 软件中，先点击左上角“文件”，选择“另存为”，并在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“保存”，生成 PDF 文件。<a href="#">Word</a> 转 PDF 格式的文档，先点击左上角“文件”，再点击“导出”、“创建 PDF/XPS”，在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“发布”，生成 PDF 文件（如第一次使用 <a href="#">Office</a> 软件生成带目录结构文件，需在发布前点击“选项”，并勾选“创建书签时使用”）。</p> <p>(4) 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。招标人认为必要时，可以要求供应商提供商务文书和法律文书原件进行核对，供应商必须按时提供。否则，视作未实质性响应招标文件的要求，并对该供应商进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。</p>			

序号	内容	说明与要求
		(5) 供应商和上海政府采购云平台应分别对响应文件实施加密。在投标截止时间前，供应商通过投标工具使用数字证书对投标文件加密后上传至上海政府采购云平台，再经过上海政府采购云平台加密保存。由于供应商的原因造成其响应文件未能加密而致投标文件在开标前泄密的，由供应商自行承担责任。
4.	网上投标	<p>(1) 登入投标客户端：供应商用上海市电子签名认证证书（CA 证书）登陆上海政府采购云平台投标客户端。</p> <p>(2) 填写网上投标文件：供应商在投标客户端中选择要参与的项目，在投标文件提交截止时间前按照系统设置和招标文件要求填写基本信息并勾选本次参与投标的包件号。填写完成后，导入线下编制的投标文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入投标文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。</p> <p>(3) 完成响应：待检查进度变为 100% 后，点击“生成电子加密标书”输入 CA 密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至上海政府采购云平台，供应商须自行对上传情况进行确认。</p>
5.	投标文件签收	<p>各供应商在投标文件加密上传后，须及时联系招标代理机构进行签收（开标截止时间之后，招标代理机构将无法签收），供应商应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成，投标失败。</p> <p>若项目未到达开标截止时间，供应商可对已完成上传投标文件的项目进行“撤回”，如状态显示为“签收成功”的，供应商应及时联系招标代理机构进行“撤销签收”后，再进行“撤回”操作。</p>
6.	投标截止	投标截止与开标的时间以上海政府采购云平台显示的时间为准；开标截止时间后上海政府采购云平台不再接受供应商上传投标文件。
7.	开标	<p>(1) 参加开标会议。供应商在完成网上投标文件提交后，其法定代表人或授权委托人须携带法定代表人证明书（或者法定代表人授权委托书）及相应居民身份证件的复印件和原件、纸质投标文件及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书），按照招标文件规定的时间和地点出席开标会议。</p> <p>(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上海政府采购云平台参加开标。</p> <p>★ (3) 签到的操作时长为 30 分钟，供应商应在规定时间内完成上述签到操作，逾时未完成签到的供应商，将作无效响应处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到的除外。</p> <p>若发生影响正常开标的系统故障，开标时间将另行公告或通知。</p>
8.	投标文件解密	上海政府采购云平台显示开标截止时间后，由招标代理机构解除上海政府采购云平台对投标文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。★解密的操作时长为 30 分钟，供应商应在规定时间内完成上述解密操作，逾时未完成解密的供应商，将作无效响应处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内

序号	内容	说明与要求
		完成签到或解密的除外。
9.	其它	<p>本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果，招标代理机构不承担责任：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 上海政府采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</li> <li>(2) 本招标代理机构以外的单位或个人在上海政府采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。</li> <li>(3) 上海政府采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。</li> <li>(4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。</li> <li>(5) 供应商若参加本项目，即视为同意上述免责内容。</li> <li>(6) 本项目严格执行上海市财政局《关于转发&lt;财政部办公厅关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知&gt;的通知》的通知，各供应商应遵循市场竞争机制，独立自主报价，并自行承担风险。</li> </ul>
10.	上海政府采购云平台获取帮助	提供工作日 8:30-12:00, 13:30-18:00 的热线咨询服务 服务热线：95763。

# 投标人须知正文

## 一、说明

### 1. 采购方式

1.1 公开招标。

### 2. 招标人、招标代理机构及合格的投标人

2.1 招标人：见本须知前附表第 6 项。

2.2 招标代理机构：见本须知前附表第 7 项。

### 2.3 合格的投标人：

(1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

(2) 符合《招标公告》中规定的合格供应商所必须具备的资质条件和特定条件。

(3) 与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或自然人，不得参加投标。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 如果本次招标允许两个或两个以上单位组成投标联合体参与投标，则整个投标联合体将被视为一个投标人，且组成投标联合体的牵头人及各成员应满足招标公告所列明的相关资格要求。当由两个或两个以上单位组成投标联合体时，除须提交联合体各方各自的相关证明文件外，还应符合下列要求：

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、招标代理机构根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，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。

### 3. 合格的服务

3.1 合同中提供的所有有关服务，均应来自上述 2.3 条款所规定的合格投标人。

3.2 服务系指招标文件规定的投标人须承担的管理服务，如提供必要的人员、管理、照看、看管、保险、以及其他类似的义务。

#### **4. 投标费用**

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标人均无义务和责任承担这些费用。

#### **5. 询问与质疑**

5.1 投标人对招标活动事项有疑间的，可以向招标人、招标代理机构提出询问。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、招标代理机构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。

5.2 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，以书面形式向招标代理机构提出质疑。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，应当在成交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投标人共同提出。

5.3 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) 投标人的姓名或者名称、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。

5.4 供应商提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）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 5.2 条和第 5.3 条规定的，招标代理机构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，质疑联系方式：上海东华建设造价咨询有限公司，联系电话：15821848308，地址：上海市浦东新区环湖西二路 800 号 409 室。

5.5 招标代理机构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。

5.6 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采购活动继续进行的，招标人、招标代理机构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。

## 二、 招标文件

### 6. 招标文件构成

6.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 公开招标公告
- 第二章 投标人须知
- 第三章 项目概况及技术服务要求
- 第四章 合同条款（参考）
- 第五章 评标办法及程序
- 第六章 投标文件格式附件

### 7. 招标文件的澄清

投标人对招标文件如有疑义，可要求澄清，但应在网上投标截止期 15 天以前，按招标文件中的要求以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。对在网上投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人将以召开答疑会或者以网上下载的形式予以答复，答复中包括所问问题，但不包括问题的来源。招标人将通知所有可以下载招标文件的投标人参加答疑会或者在网上下载。

### 8. 招标文件的修改

8.1 在投标截止期前的任何时候，无论出于何种原因，招标代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，修改的内容为招标文件的组成部分。

8.2 招标文件的修改将通知所有领取招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应立即向招标代理机构回函确认。

8.3 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，招标代理机构可按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关规定适当延长投标截止期。并通知所有领取招标文件的投标人。

## 三、 投标文件的编制

### 9. 编制要求

9.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并

保证提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则，其投标将被拒绝。

## 9.2 投标的语言

投标人提交的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函电均应以中文书写。

## 10. 投标文件构成

10.1 投标人编写的投标文件应包括下列部分：

### 10.1.1 投标人提交的商务标应由以下部分组成：

1. 投标函
2. 开标一览表
3. 分项报价表
4. 供应商承诺
5. 国家相关机关颁发的营业执照、组织机构代码证、税务登记证（或营业执照，组织机构代码证和税务登记证三证合一证照）
6. 法定代表人资格证明书及法定代表人授权委托书
7. 分包意向协议书（接受分包项目适用）
8. 联合体协议书（允许联合体投标项目适用）
9. 相关资质证明文件（如有）
10. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
11. 投标人情况简介
12. 与评标有关的投标文件主要内容索引表
13. 投标人与采购项目相关的资格条件及实质性要求响应表
14. 《中小企业声明函》（中小企业应当按照规定提供）、福利等方面的证明或证书（如有）
15. 保证金缴纳和退还凭证（如有）
16. 招标代理服务费支付方式说明
17. 投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料
18. 投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如有）

### 10.1.2 投标人提交的技术标应由以下部分组成：

1. 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，详见评分细则；
2. 按照本招标文件要求提供的其他技术资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各表和格式详见招标文件附件。

## **11. 投标文件格式**

11.1 投标人应按本须知第9条的内容与要求和招标文件第六章规定的格式编写其投标文件，投标人不得缺少或留空任何招标文件要求填写的表格或提交的资料，提交文件为彩色扫描文件，并按照在电子采购平台网上招标系统上传其所有资料，文件格式含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如投标函、营业执照、身份证件、认证证书等）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相关责任。

11.2 投标人应将投标文件按本须知第10条规定的内容编排、并应编制目录、逐页标注连续页码，并装订成册。

## **12. 投标报价**

12.1 投标人对每种方案只允许有一个报价，同一方案招标人不接受有任何选择的报价。

12.2 投标人根据本须知的规定将投标价分成几部分，只是为了方便采购方对投标文件进行比较，并不限制招标人以上述任何条件订立合同的权力。

12.3 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，将被认为是非响应性投标而予以拒绝。

12.4 投标人不得以明显不合理的报价竞标。

12.5 本次报价应针对招标人提出的所有服务，招标人不接受部分或不完整服务报价的投标。

12.6 本次招标中标价即为合同暂估价，结算原则详见合同结算条款。

## **13. 投标货币**

13.1 投标人提供的服务一律用人民币报价。

## **14. 证明投标人合格和资格的文件**

14.1 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

14.2 投标人提交的合格性证明文件应使采购方满意，投标人在投标时应符合本须知第2.3条的规定。

14.3 投标人提交的证明其中标后能履行合同的资格证明文件应使招标人满意，即格式（第六章相应格式）。

## **15. 投标保证金（如有）**

15.1 投标保证金：详见前附表。

如需缴纳保证金，投标人应在投标文件递交截止时间前到账，保证金有效期应与

投标有效期一致。

支付方式：转账、汇款、支票（转账账号名称应与供应商名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。

开户名称：上海东华建设造价咨询有限公司

开户银行：宁波银行上海分行营业部

开户账号：70010122000001348

注：汇款单上需注明“\*\*项目（或项目编号\*\*）保证金”

（1）投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并将必填项维护完成后，点击“提交”，由采购代理根据报价供应商录入信息对保证金到账情况进行最终确认，保证金到账后采购代理机构在网上投标系统进行确认后生效。

（2）未按规定提交保证金的投标，将被视为无效投标，招标人将予以拒绝。

## 16. 投标有效期

16.1 投标应自本须知规定的开标日起，并在“投标人须知前附表”中所述时期内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应性投标而予以拒绝。

16.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，招标代理机构可要求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

## 17. 投标文件的制作和签署

17.1 投标人应按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定，在上海政府采购网下载电子招标文件后，应使用上海政府采购网提供的客户端投标工具（下称“投标工具”）编制投标文件，并使用其数字证书进行电子签名。

17.2 投标人应先按招标文件要求制作成册的投标文件之后，再通过扫描制成未加密的电子投标文件。制作电子投标文件过程中，由于扫描文件的分辨率不佳、汇标项的相应链接错误等原因导致评标时对投标人不利等后果，由投标人自行承担。

17.3 投标人应在所有招标文件规定签字和（或）加盖公章之处，由投标人的法定代表人或经正式授权并对投标人有约束力的代表签字并加盖单位公章。由授权代表签字时，须在投标文件中加附“法定代表人授权书”（格式详见本招标文件附件）。

17.4 除投标人对错漏之处做必要修改或补充外，投标文件中不得有随意的行间插字、涂改和增删。如确有错漏之处确需要手工修改或补充，则必须由投标人的法定代表人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。

17.5 投标人在编制投标文件过程中，根据招标文件的要求需要盖章之处，均需加盖单位公章，此单位公章仅指与当事人名称全称相一致的标准公章。

17.6 投标纸质文件应规范整齐，要求采用A4纸张，双面打印，编制页码、目录，并以胶装形式装订成册，装订应牢固、不易拆散和换页。纸质文件正本1份、副本4

份。如上传的电子文件与纸质文件与电子文件存在差异，以上传电子文件为准。

17.7 电子邮件、传真等形式的投标概不接受。

#### 四、 投标文件的密封和递交

##### 18. 投标文件的密封（加密）、标记和发送（上传）

18.1 当要求投标人通过电子采购平台提交电子投标文件时，应按《上海市电子政府采购管理暂行办法》(沪财采(2012)22号)及相关电子采购平台的操作规程用密钥对电子投标文件进行加密，并保证在开标时招标人或招标代理机构能够顺利地对其电子投标文件进行解密。因投标人自身原因未能将对其投标文件进行解密的，视为该投标人放弃投标。

18.2 当要求投标人通过纸质方式提交投标文件时，应符合下列规定：

(1) 投标人应将投标文件的正本和所有副本用信封密封；

(2) 密封信封应：

a) 标明本须知前附表注明的采购项目的名称及编号，并注明“在\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时(北京时间)(填入本须知规定的投标截止日期和时间)之前不得启封”的字样；

b) 在外层信封上还应写明投标人的名称和地址，以便在投标文件被宣布为“迟到”时，能原封退回。

18.3 投标文件应按照商务投标文件及技术投标文件所附的附件的要求填写，于递交投标文件的截止时间前送交招标代理机构指定的递送地点。

18.4 若外层密封件未按要求密封和加写标注，招标代理机构和招标人对误投或过早启封概不负责。对由此造成提前开封的投标文件，招标代理机构予以拒绝，并退回投标人。

##### 19. 投标截止时间

19.1 投标人上传经加密的投标文件的时间不得迟于本须知前附表规定的截止日期和时间。投标截止期后上海政府采购网不再接受投标人上传电子投标文件。

19.2 招标人和招标代理机构可以按本须知的规定，通过修改招标文件自行决定酌情延迟投标截止期。在此情况下，招标人和招标代理机构与投标人之间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期。

##### 20. 迟交的投标文件

20.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。招标代理机构将拒绝接收并原封退回在本须知规定的截止期后送达的任何投标文件。

##### 21. 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人在递交投标文件后，按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定，

对其投标文件进行修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止期之前将修改或撤回的通知递交到招标代理机构。

21.2 投标人的修改或撤回通知书应按本须知第17条和第18条的规定进行签署、密封、标记和发送，并标注“修改”或“撤回”字样。

21.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

21.4 在投标截止期至招标人和招标代理机构在本须知规定的投标有效期届满之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将被没收。

## 五、开标与评标

### 22. 开标及投标文件解密

22.1 招标人将在“投标人须知前附表”规定的时间和地点组织公开开标。投标人应委派授权代表参加，并自行携带电脑、上网卡及其用于制作投标文件时使用的数字证书(CA证书)。

22.2 当要求投标人通过电子采购平台提交投标文件时，开标程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》(沪财采[2012]22号)及相关电子采购平台操作规程的规定执行。

22.3 投标文件解密程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

### 23. 评标过程的保密性

23.1 公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

23.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授标合同方面向招标人和(或)招标代理机构施加任何影响，其投标将被否决。

### 24. 投标文件的澄清

为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评标委员会可要求投标人对其投标文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，但不得寻求、提供或允许对投标价格或投标文件中的其他实质性内容做任何更改。

### 25. 投标文件的初审

25.1 开标后，招标代理机构将审查投标文件是否完整，有无计算上的错误，文件的签署是否合格，投标文件是否大体编排有序，并将审查结果报送评标委员会审议。

25.2 在详细评标之前，评标委员会将审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的服务范围、质量和性能，或者实质上与招标文件的要求不一致，而且限制了合同中招标人的权利或减轻了投标人的义务。纠正这些偏离或保留将会影响其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产

生不公正的影响。评标委员会判定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

25.3 如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以否决，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上响应的投标。

25.4 评标委员会将对确定为实质上响应的投标进行审核，看其报价是否有计算上或表述上的错误，修正错误的原则如下：

- 1) 开标一览表内容与分项报价表金额及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；
- 2) 投标文件中数字表示的金额和文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；
- 3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 4) 当单价与数量的乘积与总价不符时，将以单价与数量的乘积为准修正总价；
- 5) 投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予以核减；
- 6) 如有计算错误，评标委员会有权根据具体情况按对其最不利原则调整。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。投标人修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

25.5 评标委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，调整后的价格应对投标人具有约束力。如果投标人不接受调整后的价格，则其投标将被否决。

25.6 评标委员会将允许投标人修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规范的地方，但这些修正不能影响任何投标人的相关名次排列。

## 26. 投标文件的资格性符合性检查

评标委员会在进行资格性符合性审查时，对属于下列情况之一的投标文件，将作无效投标处理：

- 1) 投标文件未满足招标文件规定的签字、盖章要求的；
- 2) 投标人对投标文件进行修改后，未在修改处由投标人法定代表人或法定代表人委托的投标代理人签字或盖章的；
- 3) 明显不符合招标文件采购需求的；
- 4) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- 5) 投标有效期少于招标文件规定有效期的投标文件；

- 6) 投标文件附有招标人不能接受的条件的；
- 7) 不接受本须知 25.4 规定调整投标文件中计算错误或其它错误的；
- 8) 未按前附表要求提交保证金的（如有）；
- 9) 不符合本项目资质要求的；
- 10) 投标价格明显低于市场行情价格且无法提供相关证明材料的；
- 11) 不符合招标文件规定的其他实质性要求的；
- 12) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标：
  - a、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
  - b、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
  - c、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
  - d、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
  - e、不同投标人的投标文件相互混装；
  - f、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出（如有）。

## 27. 投标文件的评价和比较

27.1 评标委员会将按照本须知第 25 条的规定，只对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评价和比较。

27.2 评标的基础应是本须知规定的投标报价及投标文件技术部分。

27.3 根据相关法律法规的规定，出现下列情形之一的，评标委员会有权否决所有投标人的投标：

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

27.4 本次招标的评标办法采用综合评分法，对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准，详见本招标文件“评分细则”。

## 六、 定标

### 28. 确认中标人

28.1 除第 26 条规定之外，招标人将把合同授予被确定为实质上响应招标文件的要求并有履行合同能力的综合得分最高的投标人。

## **29. 接受和拒绝任何或所有投标的权力**

29.1 招标人保留当全部投标人都达不到法定要求的情况下宣布招标程序无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任。

29.2 招标人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，同时也无须通知受影响的投标人有关招标人出于何种原因。

## **30. 中标通知书**

30.1 中标人确定后，招标代理机构将向中标人发出中标通知书。向未中标的其他投标人发出中标结果通知书。

30.2 中标通知书是合同的一个组成部分。

## **31. 签订合同**

31.1 中标人在收到招标代理机构的中标通知书后，应按招标人要求的时间、地点签订合同。

## **32. 保证金退回（如有）**

32.1 招标人或采购代理机构应当在中标通知发出之日起5个工作日内退还未中标投标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标投标人的投标保证金。

32.2 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- 1、供应商在规定的投标有效期内撤销其投标文件；
- 2、中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同。

## **33. 代理服务费（具体详见投标人须知前附表）**

33.1 服务费按中标金额，参照国家计委计价格[2002]1980号文及发改办价格[2003]857号文的规定的收费标准收取代理服务费。

支付方式：转账、汇款、支票（转账账号名称应与投标人名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。

开户名称：上海东华建设造价咨询有限公司

开户银行：宁波银行上海分行营业部

开户账号：70010122000001348

注：汇款单上需注明“\*\*\*项目服务费”

## **七、 其他**

### **34. 诚信要求**

34.1 根据有关管理部门的规定，若发现政府采购供应商有附件中所列不良行为的，将报请有关部门处理。

34.2 本次招标过程及由招标所产生的结果、签订的合同，均受中华人民共和国法律

制约和保护。

### **35. 操作平台指导**

35.1 本项目潜在投标人在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险。

35.2 投标签收回执不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果投标人发现投标文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 95763。

35.3 建议投标人至少早于投标截止时间前一个工作日上传投标文件。代理机构将于投标截止时间前一个工作日起对已上传的投标文件进行统一网上签收。投标人如需代理机构撤回已签收的投标文件，须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明（加盖投标单位公章）告知代理机构。

# 第三章 项目概况及技术服务要求

## 一、项目概况

1. 项目名称：临港新片区数字化系统运维服务
2. 项目编号：31000000025040219913300229652
3. 预算金额：11700000.00 元
4. 最高限价：包件 1-2010000.00 元；包件 2-1090000.00 元；包件 3-3440000.00 元；包件 4-3740000.00 元；包件 5-1420000.00 元
5. 项目内容：根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。上海市临港新片区大数据中心整合了临港新片区管理委员会城市运行治理、经济、智慧交通、政务服务和基础能力 5 大领域若干系统的运维工作，包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，保障这 5 个领域所有系统平稳高效安全运行，强化安全保障、风险防控能力，提升运维服务水平。
6. 服务区域：上海市浦东新区申港大道 200 号

## 二、具体工作内容及要求

### 包件 1：项目名称：政务服务领域数字化系统运维

#### （一）项目概况

项目内容：为保障临港新片区政务服务领域数字化系统运行，持续为相关部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用率和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展。

#### （二）服务内容及要求

##### 1. 基本情况

###### 1) 项目背景

临港新片区政务服务领域数字化系统运维项目主要包括对临港新片区产教融合管理信息系统、临港新片区政务大厅系统、临港新片区管委会门户网站、OA 系统数字化系统、电子档案管理子系统、政务外网邮件系统、临港新片区“互联网+监管”系统的运维。业务使用部门主要包括办公室、发改处、制度处、行政

服务中心（大数据中心）。

## 2. 系统概况

临港新片区产教融合管理信息系统，以企业和高校需求为导向，引导产教融合基地建设，深化推进产教融合建设试点。通过系统实现临港新片区产教融合基地建设、产教融合项目管理、汇总统计等目标。

临港新片区政务大厅系统切实围绕市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，构建“1+6+4”模式，即以综窗收件子系统建设为“1个核心”，包含证照联办综合管理子系统、（浦东）一业一证系统改造、移动端专属管理子系统、RFID材料智能交接子系统、材料智能流转机器人管理子系统和项目审批系统（对接开发）“6大服务”，和统一接口集成子系统、数据分析和可视化子系统、大厅智能视频客流子系统和线下大厅自助终端系统升级优化“4个支撑”，提升临港新片区政务服务大厅智能化服务水平，打造全国一流新型智慧政务服务大厅，为营造临港世界一流营商环境奠定坚实基础。

临港新片区管委会门户网站为上海市临港新片区大数据中心对外宣传的门户站点。下设要闻动态、一网通办、政务公开、政民互动、走进临港5大主要板块；并同步开设洋山特殊综合保税区、临港新片区国际人才服务港2大特色专题。门户网站支持PC及移动端用户的浏览。系统后台以图文内容发布为主要功能，采用B/S模式（HTTPS）进行远程管理。

OA系统数字化系统为临港新片区管委会提供一个更便捷、有效的行政办公审批管理通道，促进工作质量和工作效率的提高，提升临港新片区管委会在系统内外的核心竞争力。

电子档案管理子系统实现档案工作提质增效与创新发展，全面提升档案管理、开发、共享、利用服务能力。包括文书档案以件归档、业务档案（审批类、内部审计类）以卷归档、音像文件归档，打通OA与档案系统之间的接口，实现电子文件在线自动归档以及文书类电子档案单套制管理，提高管理水平。满足档案信创应用生态要求、电子文件归档和管理、档案门类扩展、向市档案馆移交增量电子档案。

政务外网邮件系统项目采购的安宁邮件系统是国内主流的邮件与消息系统，目前在国内党、政、军工等高安全邮件领域产品覆盖率超过85%，公司先后成功的承接过全国产化外网、全国产化涉密等重要项目。产品应用于财政部、外交部、

商务部、国土、专利、安监、交通、海关等在国内 40 多个部委和航天、航空、核工业等 10 大军工集团，为他们的涉密网、内网、外网的安全数据交换提供了关键支撑。

临港新片区“互联网+监管”系统通过对临港新片区现有各监管平台的对接以及对各类重要监管数据的汇聚，提供给临港新片区开展综合监管数据共享和深度挖掘，实现监管信息全程可溯、监管部门协同化办公和智能化决策，为强化事中事后监管提供技术平台支撑，并推进事中事后监管与政务服务深度融合。

为保证以上系统正常运行，拟通过本项目委托一位供应商提供运维服务，以确保相关工作正常开展。

### 3. 服务内容

#### 1) 运维需求要点

1. 1) 进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性。

1. 2) 至少安排具备项目运维经验的 4 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常；

1. 3) 如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；

1. 4) 在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源。

1. 5) 提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表。

1. 6) 根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。

#### 2) 运维工作主要内容

##### 2. 1) 产品软件运维

消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡，维护软件系统的安全性、稳定性和整体健康状况。

## 2.2) 应用软件运维。

一是进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；二是进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；三是用户问题的及时接收、回复并解决；四是每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向项目领导组反馈项目运维总体情况。系统运维的主要范围如下：

数据库平台效能。根据要求，建立数据库容灾平台，并定期对数据库进行优化分析及调整，以确保数据库稳定运行在最佳状态。

应用服务中间件平台效能。根据要求，定期对信息系统中间件进行性能优化分析及调整，确保系统中间件稳定运行在最佳状态。

网络数据传输效率。根据要求，定期对信息系统网络进行分析、测试及优化，确保网络的稳定和高效。

安全服务策略效能。根据要求，对信息系统安全服务策略进行设计、部署和调整，确保信息系统的安全保障。

软件性能优化及 BUG 修正。通过压力测试的工具或方法，找出软件性能瓶颈并进行优化，并根据需要优化数据库。不断进行应用测试，若发现 BUG 需及时修正。

配合硬件支撑平台调整应用。配合硬件支撑平台的安全性、冗余性架构设计进行相应的配合调整。确保信息系统稳定运行在高性能、高冗余的硬件支撑平台上。

日常巡检。通过日常巡检检查系统可能潜在的问题或风险，加以规避或改进，确保系统的正常运行。

日志分析。定期对系统及相关资源日志进行分析，找出可能潜在的问题并加以解决，确保信息系统的正常运行。

系统故障诊断及检修。当系统出现问题时，服务商必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，要求技术人员在 2 小时内赶到现场，4 小时内解决全部问题。

预防性维护。制定年度预防性维护计划，提供每季度一次的预防性维护，对系统运行形成的临时数据进行清理，对系统运行日志进行检查分析，根据系统的报错信息，发现系统潜在的问题，尽早采取措施，排除故障隐患和安全漏洞。要求维护后提交完整的报告。

性能检测及调优。对系统提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能优化建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

咨询及培训服务。要求服务商提供电话或现场技术咨询和技术支持服务，同时，定期与采购人政务信息中心工作人员进行技术交流。

系统维护内容及要求：根据用户需求，针对非框架性、结构化等涉及系统重构类型的定制化优化，包括但不限于功能优化调整、系统性能及安全升级、数据库优化升级等。具体如下：

序号	服务内容	内容描述	备注
1	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。	
2	漏洞修复	对系统已建内容软件或硬件的优化升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。	
3	数据库升级	对系统使用数据库提供版本升级，修复，数据库 key 更换等，保障数据库正常运行。	
4	功能优化升级	用户使用过程中提出的小优化项的接收、安排、解决；用户问题的及时接收、回复并解决	
5	账号权限维护	由于系统各使用用户角色具体经办人经常性替换，需要针对系统的各业务部门使用用户账号及用户权限维护管理	
6	其他服务	配合项目领导组完成相关工作	

### 2.3) 信息服务运维

项目运维组对系统功能及信息资源提供安全性、完整性、可用性等方面的技术支持，其中包括：

功能巡检：对所运维系统中建设的功能模块，每日巡检系统功能，保障系统功能正常使用。

**数据落地信息巡检：**根据领域业务数据归集的情况，对每天定时汇集相关业务数据至应用数据库的数据信息，项目运维组每日需要巡检数据归集情况，对归集失败数据信息进行排查，并对问题原因进行反馈，保障数据正常归集与运行。

**数据落地程序优化：**根据每日对数据落地信息及数据共享信息维护跟踪，对数据落地及数据共享中发现的数据问题研判，对可通过程序优化方式解决的数据问题进行处理。

**数据共享信息巡检：**项目运维组根据临港大数据中心数据共享的要求，每天定时向大数据中心数据管理系统推送应用结果数据，项目运维组每日跟踪数据共享情况，对数据共享中出现的异常数据进行排查，保障数据正常共享与运行。

## 2.4) 客户服务运维

### 2.4.1) 热线服务

项目运维组（热线服务小组）为用户提供  $7 \times 24$  小时热线电话支持，如用户在使用本系统过程中，存在业务或操作流程问题，可拨打热线电话，由业务人员提供咨询服务；当系统发生故障时，可拨打热线电话，由运维人员制定问题解决方案，并为其排除系统故障。

### 2.4.2) 培训服务

由于系统各使用用户角色具体经办人经常性替换，需要对包括业务部门、主管部门，以及相关单位，定期组织业务培训。项目运维组（业务管理组）根据项目领导组工作实施需要，每月安排至少 1 次培训服务。培训对象、培训时间、培训内容，将由项目领导组和项目运维组共同商定，由项目运维组负责制定培训方案、培训计划和培训课件（PPT 或 WORD），主要采用会议座谈和在线培训两种方式进行。

### 2.4.3) 系统用户账号及权限维护

由于系统各业务部门项目经办人替换，在业务部门人员变动调整后，及时对系统中各业务部门使用用户账号及用户权限维护管理。包括用户角色维护、用户账号新增、权限调整、用户账户删除等相关运维工作。

### 2.4.4) 重大事件、重大节日保障

在重大事件、重要节日前后，为确保项目正常高效运行实施一系列预防和管理措施。这包括制定重大事件、重大节日保障方案，在保障前，制定保障计划，在保障完成后完成保障报告。

#### 4、服务要求

##### 1) 服务团队和人员要求

在本项目运维期内，投标人具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的项目服务团队，主要包括项目经理、技术负责人、研发工程师、安全工程师以及其他人员，投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。

###### 1.1) 主要岗位人员要求

序号	岗位名称	建议配置岗位人数	基本要求	备注
1	项目经理	1人	本科及以上学历，具备 10 年及以上信息化集成项目管理经验，具有信息系统项目管理师（高级）、中级专业技术职称及以上的资质认证证书（ <b>提供相关证明材料</b> ）。	驻场
2	技术负责人	1人	硕士及以上学历，具备 10 年及以上软件开发及管理经验，具有高级专业技术职称及高级程序员及以上职业资质证书，熟悉类似政务行业信息化服务软件运维服务。（ <b>提供相关证明材料</b> ）。	
3	研发工程师	4人	熟悉类似政务行业信息化服务软件运维服务，不少于 1 名具有信息系统项目管理师（高级），1 名具有软件设计师中级及以上资格认证，其他人员从事软件开发不少于 2 年相关工作经验。（ <b>提供相关证明材料</b> ）。	
4	安全工程师	2人	熟悉网络安全等级保护，具有类似信息化服务软件安全测评及运维经验。其中，首席安全管理师从业信息化安全服务不少于 10 年，应具备高级网络工程师、CISP、高级专业技术职称等相关证书。驻点安全工程师应具备网络工程师和国家信息安全水平资质证书，具有信息化软件运维经验	

以上拟派项目经理、技术负责人、安全工程师及研发人员需提供在职证明材料（近六个月的员工社保缴纳证明），以上项目经理、技术负责人、研发人员及安全工程师的专业资质证明材料不可重复使用。

###### 1.2) 驻点人员服务要求

在服务合同期内，驻点工程师应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。如

果有因个人因素离职等事件发生。服务商应承诺，项目经理提前 2 个月告知采购人，技术负责人提前 1 个月告知采购人，其他人员提前 15 天告知采购人，并经采购人同意后方可更换，以确保采购人运维工作不受人员更换影响，提前做好交接工作，保障大厅业务平稳有序运行。如采购人提出某些特殊时间段的人员稳定要求，服务商应该予以配合。

在服务合同期内，如派驻工程师不符合采购人工作要求，或不能胜任工作等，采购人有权提出更换，服务商需无条件接受。

项目经理除突发事件，其他情况需要请假的，需提前 1 周同时向采购人信息管理部门和所在公司提出，双方批准同意后才能实施。

## 包件 2：项目名称：基础能力运维

### （一）项目背景与现状

#### 1. 项目背景

本项目遵循上海市经济信息化委、市财政局关于印发的《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》通知，以下简称“通用类配置标准”是指对已有信息化项目进行运行维护的项目，包括已有信息系统软件、硬件正常使用所需的设备维护更新、通信服务、软件维护、信息安全服务以及托管服务、数据服务等。

根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。2025 年中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会城市数字化转型基础能力平台数字化系统运维项目（以下简称“2025 临港基础平台运维项目”），支撑临港数字孪生城示范区基础平台、政务服务支撑系统等共性能力运行。

#### 2. 现状介绍

（1）临港数字孪生示范区基础平台包含运行与服务展示系统、仿真渲染系统、数字孪生场景等，通过对实际空间所属地域特征信息进行从采集、加工、渲染，并通过配套服务支撑系统与 UE 引擎进行效果加强、细节渲染，实时打造现实场景与 3D 虚拟空间联动映射。在本项目运维阶段，针对项目当前阶段 3D 图层资源管理复杂性管理要求，以运维人员专业技术能力承担保障业务，包含资源目录编制、资源版本迭代、资源调用与共享管理、配套资源运维服务等业务场景，打造运维一体化工程，同时根据实际信息系统业务需求，进行常规/非常规的

安全活动支持，保障现场信息化系统正常有序使用。

(2) 临港政务服务支撑系统，主要包括新片区电子印章系统、临港新片区电子公文和电子凭证归集及复用系统、统一身份认证系统及 OA 对接改造 5 个部分。该系统部署在上海市政务云政务外网区域和互联网区域上。临港新片区政务服务应用支撑系统采用 B/S 架构，使用中标麒麟 V7、银河麒麟 V10 和统信 UOS 操作系统，使用人大金仓 10.18 和达梦 8.1 数据库。

## (二) 运维服务内容

### 1. 数字孪生基础平台

包含系统层面所属软件配套资源与相关智能化硬件设备资源，主要分为云资源、虚拟机及数据库、场景以及相关硬件，现阶段云资源使用情况较为充足，并按照运维巡检周期进行资源使用情况确认，以保证资源预警时启动跨容预案、资源盈余时进行合理优化保障，虚拟机及数据库也按照数据保护安全要求进行加固操作，展开定期漏扫整改配合，规避相关数据安全风险问题，硬件设备配合厂家进行不定期检查、维护、更换，以做到整体性的业务支持保障，确保信息化配套功能有序运行。临港孪生基础平台现已有图层 244 个，随着项目的推进，须对图层进行分级分类优化。

数字孪生基础平台运维内容分为基础设施运维、软件运维两部分。包含业务系统所配套的云服务资源、虚拟机、数据库、业务子系统，根据定期巡检与不定期检查方式保障运维范围正常运行使用，并根据实际业务需求提供包含咨询、实施、排查、处理、报告、培训等多方面的技术支撑服务，并根据突发情况采取应急预案响应细则进行快速处理，形成周期性运维巡检记录。

系统软件运维包括云 GIS 应用服务器软件、GIS 桌面端软件、桌面分析组件-GIS 引擎客户端扩展、地图发布扩展（GIS 引擎扩展模块）、三维数据治理扩展（GIS 引擎扩展模块）和数据互操作（GIS 引擎扩展模块），上述软件产品授权有效期均为终身使用，在维护过程中，要进行日常的维护工作，如检查软件的运行状态、优化软件性能等；当软件出现故障时，要及时维修，确保其功能正常；并且根据技术发展和实际需求，对软件进行升级，提升软件的兼容性和功能。以此保障软件产品在整个生命周期内能够稳定、高效地运行。

系统软件运维包括：临港数字孪生示范区数字交付系统、数字孪生数据与服务管理系统、城市模型仿真呈现渲染系统、数字孪生运行服务与综合展示，以及

6个数字孪生场景，另包括图层目录编制、图层更新迭代、图层调用与共享管理、配套资源运维服务等业务场景，打造运维一体化工程，同时根据实际信息化系统业务需求，进行常规/非常规的安全活动支持，保障现场信息系统正常有序使用。

## 2. 政务服务支撑系统

临港新片区政务服务支撑系统项目相关应用部署在联通政务云机房，服务器密码机、签名验签服务器和时间戳服务器托管在联通云机房。

政务服务应用支撑系统运维内容包括：

一是硬件设备巡检运维，临港新片区政务服务支撑系统项目相关应用部署在联通政务云机房，服务器密码机、签名验签服务器和时间戳服务器托管在联通云机房。相关服务器需要通过堡垒机和VPN才能进行远程巡检。

二是相关政务应用运维，包括电子印章服务、电子公文服务、统一身份认证服务。系统需24小时正常运行提供服务，需完成电子印章维护、应用信息维护、以及平台用户管理等运维工作。临港新片区政务服务应用支撑系统重大事件、节日保障、对接运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。

三是政务OA短信服务，全年预计短信发送量约150万条。

## 3. 硬件设备运维

1) 安装和部署：硬件设备运维开始于安装和部署阶段，包括选择和购买合适的硬件设备，安装硬件设备并确保其正确连接和配置。

2) 故障排除和维修：快速响应并解决基础设施的故障或问题，包括分析和排查故障原因、修复硬件或软件故障、恢复服务等。

3) 容量规划和优化：根据需求和业务增长，进行基础设施容量规划，确保系统能够满足预期的性能和扩展需求。同时，进行性能优化，识别瓶颈并采取相应措施提升性能。

4) 预防性维护：为了确保硬件设备的稳定运行，硬件设备运维人员会执行一系列的预防性维护任务，如定期清洁设备内部、检查和紧固连接、更换易损件等。这些任务有助于减少设备故障的风险，延长设备的使用寿命。

5) 资源管理：硬件设备运维人员需要对设备资源进行管理，包括硬件资产的申请和反馈。他们需要确保设备资源的有效利用，并及时补充和更新所需的备件和设备。

6) 文档记录和报告：维护和更新基础设施的文档记录，包括架构图、配置信息、故障处理记录、变更记录等。同时，生成相关报告以提供给管理层和其他相关人员参考。

7) 更新和升级：硬件设备运维人员需要进行设备软件的更新和升级，以获取最新的功能和修复已知的漏洞。他们需要计划和执行升级过程，并确保升级过程不会影响设备的正常运行。

### (三) 运行管理及保障措施

#### 1. 总体运维管理机制

根据《临港新片区城市数字化转型管理办法》，以及《临港新片区城市数字化系统运维实施细则》，大数据中心作为项目法人单位，组织协调技术资源，按照运维方案，执行对应数字化系统或功能的运维保障工作。大数据中心专设项目管理组，对应具体领域配置专业技术岗位人员，采用 AB 角色互备机制，确保运维工作的有效持续。

#### 2. 运维制度规范要求

应建立完整全面的运维工作制度，包括但不限于任务管理、人员管理、应急管理、风险管理、安全管理、巡检管理等制度，并予以落实。

#### 3. 组织保障要求

应按照信息化运维行业规范，建立完善的组织保障。明确主要责任人和具体责任分工，明确各项工作的保障机制。

### (四) 运维服务要求

中标人按照项目单位要求，承接本次运维项目的具体实施工作及平台系统运维管理工作。

#### 1. 运维要求

- 1) 中标人应根据采购人计划、规范和标准开展运维工作；
- 2) 中标人应制定项目运维方案、应急预案等方案制度，确保平台安全可靠、稳定高效地运行。中标人应定期或按照采购人要求，向采购人汇报运维工作的进展情况，提交运维报告；
- 3) 中标人应确保项目运维团队核心服务成员的稳定性。运维服务期内需配备专职维护人员，并提供必要的软件技术支持；
- 4) 为保障系统正常使用，中标人应向平台用户方提供业务咨询、操作指导、

故障报修等服务；

5) 为保证平台运行的安全性与稳定性，中标人应及时发现系统漏洞、系统缺陷，并及时采取系统升级或修复等有效措施，排除影响系统正常运行的各种隐患。中标人还应根据平台业务的承载数据及实际情况，提出涉及系统性能、并发处理能力等的合理化调优方案；

6) 中标人应专门成立应急处置小组，制定具有可操作性的应急预案，以应对突发或紧急的应急事件。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向项目单位或有关工作主管单位报告，并协助其开展应急措施的部署与执行。

7) 中标人应安排专人驻场，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。

## 2. 产出指标

系统运维的预期绩效目标主要分为产出指标、效益指标及满意度指标三部分。为确保运维工作能够提高系统的稳定性、安全性、性能和效率，且能够满足相关业务的需求，达到相应的目标和表现，制定以下绩效目标：

### 1) 数量指标

#### 1. 1) 运维报告

系统运维团队需以运维报告的形式，展示系统运维的工作情况、进展和成果，每年度运维报告数量不少于 7 份。

#### 1. 2) 平均年巡检次数

系统运维团队需定期开展系统巡检工作，平均每年不少于 3 次。通过定期对系统进行全面的检查和评估，可以及时发现和解决系统存在的问题和隐患，提高系统的稳定性、安全性和性能，确保系统能够长期稳定地运行。

### 2) 质量指标

#### 2. 1) 重大网络安全事件

本项目系统运维工作中严禁发生可能会导致企业数据泄露、隐私受到侵犯、使政府、企业、组织或个人面临巨大的经济和声誉损失、或导致重大的国家安全问题等产生严重后果的重大网络安全事件。

#### 2. 2) 系统可用性（系统平均持续可用率）

为能够提供高效、可靠、稳定的服务，可以满足用户的需求，且能够在发生故障或意外情况时快速恢复，避免造成重大经济或社会损失，本项目整体系统的

平均持续可用率应不小于 99%。

### 2. 3) 需求响应完成率

系统运维团队需有一定的工作效率和服务水平，能够在规定时间内响应并完成用户提出的需求，帮助用户及时发现和解决问题。本项目运维需求的响应完成率应不小于 80%。

### 3) 时效指标

通过衡量响应客户需求所需的时间及解决任务的快慢，确定系统运维团队处理问题时的效率和速度。本项目运维工作的时效指标具体如下：

3. 1) 服务响应时间及时；
3. 2) 平均服务修复时间（软件）不长于 8 小时；
3. 3) 平均服务修复时间（硬件）不长于 24 小时；
3. 4) 平均报告提交时间不长于 48 小时。

### 4) 成本指标

本项目运维工作应避免不必要的浪费和冗余，在运维过程中所产生的成本费用及资源，应不超过成本预算。

### 5) 效益指标

#### 5. 1) 生态效益指标

在开展本项目运维工作的同时，应当保护和促进生态环境的恢复和保护其所带来的经济、社会和环境的效益。本项目应在不污染环境的同时，减少线下纸张使用。

#### 5. 2) 可持续影响指标

为提高运营效率和管理水平、保证系统稳定及安全，需要遵循明确的管理目标、设计并实施制度框架、开展培训和教育、监督和改进，以确保长效管理制度的健全性和有效性。

#### 5. 3) 满意度指标

本项目系统运维工作的用户满意度应不低于 80%。可以通过用户调查、用户评价、用户讨论会、用户数据分析、帮助中心反馈等方式，了解用户对系统的看法、需求和使用感受，以便改进系统，达到用户满意度指标。

## （五）服务团队和人员要求

在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力

量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目组建有类似项目经验的服务团队，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。

### 包件 3：项目名称：经济领域数字化系统运维

#### (一) 项目背景与现状

##### 1. 项目背景

本项目遵循上海市经济信息化委、市财政局关于印发的《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》的通知，以下简称“通用类配置标准”是指对已有信息化项目进行运行维护的项目，包括已有信息系统软件、硬件正常使用所需的设备维护更新、通信服务、软件维护、信息安全服务以及托管服务、数据服务等。

根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。上海市临港新片区大数据中心整合了临港新片区管理委员会一体化信息管理服务平台（特殊监管）（以下简称“一体化平台”）、临港新片区洋山特殊综合保税区海关监管服务系统（以下简称“海关监管服务系统”）、临港新片区财政促进经济社会发展管理系统（以下简称“财政促发展系统”）、临港新片区经济信用平台（以下简称“经济信用平台”）、洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统（以下简称“指挥中心”）5个经济领域数字化系统的运维工作，为保障这5个系统平稳高效安全运行，强化安全保障、风险防控能力，提升运维服务水平，编制本需求。

##### 2. 现状介绍

(1) 一体化信息管理服务平台（以下简称：一体化平台）自2021年开始建设，于2021年10月28日通过项目终期验收，并且按照约定完成为期1年半的免费运维。一体化平台是新片区监管创新、制度创新、金融创新的重要基础平台，是助推发展改革的有力保障。海关是第一家依托一体化平台进行监管创新的单位，打破海关现有金二账册管理模式和常规风险管控体系，构建适应新片区的监管体系，满足新片区的发展需求。一体化平台是临港新片区构建的集海关、税收、金融、监管、备案、信用、签证、风险防控等于一体的数字化平台。一体化平台也是对入驻的特殊境外机构、货物品类、资本流动、企业员工、风险防控等大数

据进行综合分析，建立风险等级和诚信等级相结合的人工智能分析平台。

作为“协同监管+风险预警+政务服务+专业服务”的一体化平台，在洋山特殊综合保税区物理围网的基础上，逐步构建多维度的“电子围网”，实现投资、贸易、服务的自由化和便利化。

(2) 洋山特殊综合保税区海关监管服务系统自2022年9月开始建设，于2023年11月开展项目终期验收工作。海关监管服务系统适用范围为上海自贸试验区临港新片区，针对临港新片区洋山特殊综合保税区特殊化监管而量身定制，通过构建大数据平台，支撑新片区特殊风控系统建设，通过特殊风控系统支撑海关监管创新，实现海关智慧监管和现场作业服务，是实现新片区范围海关监管的内部作业平台。同时，为评估新片区创新监管成效，通过大数据平台支撑，构建评估系统，进行综合评价。海关监管服务系统通过对接临港新片区一体化平台，海关总署相关系统，上海海关物控平台等系统，汇总各方数据。通过建设大数据平台，对新片区海关监管范围的全域数据进行整合，实现监管数据集中管理，形成数据接入、处理、分析、开放、管理的流程。同时在此基础上建设的特殊风控系统，监管作业系统，监测评估系统，在事前，事中，事后三个阶段都能形成有效监管。特殊风控系统通过建立各个维度的防控模型，精准定位企业整个生产物流环节中可能存在的风险，为海关风控人员及相关工作人员科学决策当好参谋助手。监管作业系统侧重于洋山特殊综合保税区内企业在不设海关账册条件下的事中作业监管。

通过运行维护服务的有效管理来提升海关监管服务系统的服务效率，对各政府行业主管部门现有业务进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，从而保证各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

(3) 财政促进经济社会发展管理系统自2021年12月8日正式启动，于2021年11月17日通过中期验收，并开始试运行。按照项目进度计划，系统于2022年12月29日完成终期验收工作。财政促发展管理系统基于临港新片区一体化信息管理服务平台建设，实现临港新片区各业务处室财政扶持申请统一归口、扶持资金统一管控、扶持资金统一展现和相互监督；实现临港新片区及下辖11个镇、1个特殊综合保税区的税收户管、财政户管统一管理。一是为企业提供一个统一申报入口，通过法人一证通登录，实现“读政策—报资金—查进度”的自助操作

模式。二是为政府部门提供一个统一服务窗口，实现一个平台完成政策发布、受理审批，并针对不同业务部门、不同扶持政策需求提供个性化“点菜式”设计。

通过临港财政促进经济社会发展管理系统，有效降低各处室自建系统的开发成本及运营成本，所有处室系统统一搭建满足政策发布及审核需要，大大减少政府部门的审批时间，高效精准完成审批、财政部门快速校验核放，降低人工成本、节省了时间成本。

让政策可以更快地落地、更有效地落地，真正让企业体会到政策带来的营商环境的提升。审批过程实时查询企业已拨付资金情况，避免企业多头申报、重复申报。设置资金盘，监控批复总量，通过数据统计，实时了解政策落实情况、查看企业税收总额相关统计分析，为领导决策提供参考依据。

(4) 临港新片区经济信用平台于 2021 年 12 月开工，2022 年 12 月交付验收。临港新片区经济信用平台在信用信息整合、主体信用评估、信用信息应用等诸多方面，为新片区社会信用体系建设工作发挥了重要的支撑作用。与此同时，在助力临港新片区健全以信用为核心的分级分类市场监管体系，有效提升公共信用信息和信用产品全面应用，以及助力创新社会治理方式、转变政府职能、加强事中事后监管、促进营商环境优化等重点工作方面，作了必要的实践与探索，并形成了一系列具有临港特色的经验和做法，为临港新片区管委会信用工作管理部门和相关用信单位提供公共信用信息服务。

经济信用平台通过动态更新新片区法人主体的公共信用信息，为新片区管委会执行信用综合服务监管提供必要的数据支撑，从而大幅度减少检查次数，降低企业负担和政府监管的成本，降低经济运行社会成本。有助于加快新片区法人主体公共信用信息和市场信用信息资源的整合，提升信用信息使用效率，满足政府用信主要场景，全面推进信用分级分类监管，推动守信激励措施向社会化、市场化方向的拓展。

(5) 洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统于 2021 年 12 月开始施工，2022 年 1 月 31 日完成硬件设备安装调试并投入使用。2022 年 8 月上线洋山海关三级指挥中心展示系统，此系统通过系统直联和定制开发两种方式实现。一是对危库系统、智慧堆场系统，直接专网接入并上墙展示，二是开发了洋山海关三级指挥中心五大应用场景，全视野、全领域、智能卡口专题、查验管控专题、冷链管控专题，基本能满足洋山海关相关工作数字化赋能要求。系统通过大数据赋能海关

监管与服务，持续提升海关数据应用能级和辐射领域，应用成效显著：洋山海关三级指挥中心聚焦实货监管，通过集成整合各类监管平台数据，并通过与临港新片区一体化信息管理服务平台、海关监管服务等系统的融合对接，形成通关+物流的联动，通过分析企业物流行为模式与申报信息的相关性，为风险防控奠定基础，有效补充海关现有监管能力，实现监控指挥的集成集约、智能智慧，并以洋山特综区内仓储企业为试点，进行无感非干扰式的监管。通过与上海海关联动，形成高效一体的指挥体系，不断提升海关智慧监管效能，支持新片区贸易、运输、投资自由，打造新片区营商环境新高地。

该系统运维保障一是有利于提升海关智慧监管效能。基于数字技术，通过集成整合各类监管平台数据，进行无感非干扰式的监管。与上海海关形成高效一体的指挥体系，不断提升海关智慧监管效能，支持新片区贸易、运输、投资自由，打造新片区营商环境新高地。二是有利于帮助海关探索其业务改革。注重海关业务科技一体化，探索构建与业务实体运行良性互动的数字镜像，是发挥科技支撑保障作用到科技支撑引领作用的尝试，有利于帮助海关探索其业务改革。三是有利于构建口岸重大风险防线。基于数字技术的洋山海关三级指挥中心系统绘制了全球视野的全景可视化风险地图，提升了数据融合和实景化水平，实现监测预警、运行监控、指挥调度、应急处置一体化管理，推动智慧口岸精准检疫，筑牢“口岸”防线。

## （二）运维服务内容

### 1. 一体化平台

一体化平台运维服务应包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

一体化平台建设于上海市政府容灾中心机房，与上海电子口岸平台机房处于同一楼层内，两个机房直接光纤连通，充分利用上海电子口岸平台的资源。此次项目运维对象是一体化平台项目中所有的系统软硬件设备，包含基础设施运维、硬件设备运维、系统软件运维、网络安全运维、其他服务支撑系统、应用软件和数据中台运维及用户客户服务、其他服务支撑。

硬件设备维护包括但不限于单一贸易窗口机房内相关设施维护，包括：提供

机柜，机房提供驻点专人  $7 \times 24$  值守，每周机房巡检，机房设备维护，综合布线。包括但不限于硬件状态检查监控、硬件资源监控告警、硬件故障处理、备机更换、4 小时内备机到达现场、根据需要调整服务器配置等。并根据相关硬件系统的性能监控，系统级日志分析，提出合理调优建议。

应用软件维护包括但不限于保证此次项目所有数据库系统的正常运转，保证此次项目业务数据安全；主要包括操作系统健康检查、主机性能调优、系统安全加固服务；对应用系统出现异常情况时，能够快速定位并给出解决方案；对应用系统运行过程中出现的功能缺陷进行修复；定时对出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级修复，保证系统性能及并发处理能力。提供监管部门针对应用系统提出的各类指标统计等服务。向新片区内相关企业用户提供相应的客户服务，服务的内容包含企业对接咨询、产品使用指导、数据核对，传输状态查询，系统健康保障等以保障企业用户在一体化平台上正常开展业务作业。

## 2. 海关监管服务系统

海关监管服务系统运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

本系统软、硬件设备均部署在上海海关内网内，根据临港新片区大数据中心与上海海关确定的部署清单和方案，上海海关负责对部署的各类采购的系统软硬件设备进行运维，同时承担运维责任和网络安全责任（包括但不限于对个人信息、金融账户等的安全维护）。产品软件运维包括但不限于本项目建设时期采购设备所附带证书有部分到期，因此需对该部分证书应采取续期，证书包括：密钥管理系统 1 套，时间戳服务器 1 套，服务器密码机 4 套，IPSec VPN 8 套，SSL VPN 安全网关 2 套。应用软件维护包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

## 3. 财政促进经济社会发展管理系统

财政促进经济社会发展管理系统运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

财政促发展系统部署于上海市电子政务云，通过上海市“一网通办”面向临港新片区社会法人主体，用户除了社会法人主体，还包括临港新片区管委会各业务处室、各镇企业服务中心等审批角色。系统主要功能模块为政策管理和配置，相关申报审批管理，数据对接、税收户管和财政户管数据处理，以及报表生成等。须按照临港新片区公共数据管理相关要求执行数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。对接财政处，对系统业务数据，以及其他系统接入数据进行处理等。对接各产业部门，解构并结构化政策条款，完成政策信息数字化，并完成在系统中发布；对接财政处运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。须按照临港新片区公共数据管理相关要求执行数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。

#### 4. 经济信用平台

临港新片区经济信用平台运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

临港新片区经济信用平台部署于上海市电子政务云。业务系统功能优化、系统安全加固，模型优化等。

#### 5. 洋山海关滴水湖指挥中心

洋山海关滴水湖指挥中心信息化项目运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

系统软件运维包括：洋山海关三级指挥中心平台运维，服务洋山海关各业务部门领导、数据分析科、技术科等部门；业务运行要求软件的连续运行时间需达到 720 小时以上，最大许可中断时间为 8 小时，并保持大屏各主题数据展示的准确性、可通过后台对大屏主题的数据进行维护。

应用系统运维维护内容和要求包括：系统巡检滴水湖指挥中心信息化项目基本配置；滴水湖指挥中心信息化系统的基本日常运维和使用指导；滴水湖指挥中心信息化系统的故障分析与诊断，以及后台数据接口维护服务；保修与升级，提供系统安装调试和基础运维服务；服务响应技术服务响应时间为 5\*8 小时；提供

5×8 小时电话支持服务，并提供 5×8 小时现场支持：故障无法通过电话或者远程支持方式处理解决时，安排专人到客户现场紧急处理。（如遇法定节假日，根据相关规定另行安排，另行通知。）提供定期的巡检服务，记录并收集客户的需求和建议。定期进行电话回访工作，了解用户满意度，记录并收集用户的需求和建议。定期技术交流及汇报，重要时刻专人值守服务。信息资源维护主要涉及三大类数据，包含上海海关中台数据、洋山海关本地维护数据、对接第三方平台视频监控数据。定时人工监控第三方平台视频监控接口数据是否能正常输出视频数据。安排 1 名驻场运维人员，提供现场维护服务。

### （三）运行管理及保障措施

#### 1. 总体运维管理机制

根据《临港新片区城市数字化转型管理办法》，以及《临港新片区城市数字化系统运维实施细则》，大数据中心作为项目法人单位，组织协调技术资源，按照运维方案，执行对应数字化系统或功能的运维保障工作。大数据中心专设项目管理组，对应具体领域配置专业技术岗位人员，采用 AB 角色互备机制，确保运维工作的有效持续。

#### 2. 运维制度规范要求

应建立完整全面的运维工作制度，包括但不限于任务管理、人员管理、应急管理、风险管理、安全管理、巡检管理等制度，并予以落实。

#### 3. 组织保障要求

应按照信息化运维行业规范，建立完善的组织保障。明确主要责任人和具体责任分工，明确各项工作的保障机制。

### （四）运维服务要求

中标人按照项目单位要求，承接本次运维项目的具体实施工作及平台系统运维管理工作。

#### 1. 运维要求

- 1) 中标人应根据采购人计划、规范和标准开展运维工作；
- 2) 中标人应制定项目运维方案、应急预案等方案制度，确保平台安全可靠、稳定高效地运行。中标人应定期或按照采购人要求，向采购人汇报运维工作的进展情况，提交运维报告；
- 3) 中标人应确保项目运维团队核心服务成员的稳定性。运维服务期内需配

备专职维护人员，并提供必要的软件技术支持；

4) 为保障系统正常使用，中标人应向平台用户方提供业务咨询、操作指导、故障报修等服务；

5) 为保证平台运行的安全性与稳定性，中标人应及时发现系统漏洞、系统缺陷，并及时采取系统升级或修复等有效措施，排除影响系统正常运行的各种隐患。中标人还应根据平台业务的承载数据及实际情况，提出涉及系统性能、并发处理能力等的合理化调优方案；

6) 中标人应专门成立应急处置小组，制定具有可操作性的应急预案，以应对突发或紧急的应急事件。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向项目单位或有关工作主管单位报告，并协助其开展应急措施的部署与执行。

7) 中标人应安排专人驻场，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。

## 2. 产出指标

系统运维的预期绩效目标主要分为产出指标、效益指标及满意度指标三部分。为确保运维工作能够提高系统的稳定性、安全性、性能和效率，且能够满足相关业务的需求，达到相应的目标和表现，制定以下绩效目标：

### 1) 数量指标

#### 1. 1) 运维报告

系统运维团队需以运维报告的形式，展示系统运维的工作情况、进展和成果，每年度运维报告数量不少于 7 份。

#### 1. 2) 平均年巡检次数

系统运维团队需定期开展系统巡检工作，平均每年不少于 3 次。通过定期对系统进行全面的检查和评估，可以及时发现和解决系统存在的问题和隐患，提高系统的稳定性、安全性和性能，确保系统能够长期稳定地运行。

### 2) 质量指标

#### 2. 1) 重大网络安全事件

本项目系统运维工作中严禁发生可能会导致企业数据泄露、隐私受到侵犯、使政府、企业、组织或个人面临巨大的经济和声誉损失或导致重大的国家安全问题等产生严重后果的重大网络安全事件。

#### 2. 2) 系统可用性（系统平均持续可用率）

为能够提供高效、可靠、稳定的服务，可以满足用户的需求，且能够在发生故障或意外情况时快速恢复，避免造成重大经济或社会损失，本项目整体系统的平均持续可用率应不小于 99%。

### 2.3) 需求响应完成率

系统运维团队需有一定的工作效率和服务水平，能够在规定时间内响应并完成用户提出的需求，帮助用户及时发现和解决问题。本项目运维需求的响应完成率应不小于 80%。

### 3) 时效指标

通过衡量响应客户需求所需的时间及解决任务的快慢，确定系统运维团队处理问题时的效率和速度。本项目运维工作的时效指标具体如下：

3.1) 服务响应时间及时；

3.2) 平均服务修复时间（软件）不长于 8 小时；

3.3) 平均服务修复时间（硬件）不长于 24 小时；

3.4) 平均报告提交时间不长于 48 小时；

### 4) 成本指标

本项目运维工作应避免浪费和冗余，在运维过程中所产生的成本费用及资源，应不超过成本预算。

### 5) 效益指标

#### 5.1) 生态效益指标

在开展本项目运维工作的同时，应当保护和促进生态环境的恢复和保护其所带来的经济、社会和环境的效益。本项目应在不污染环境的同时，减少线下纸张使用。

#### 5.2) 可持续影响指标

为提高运营效率和管理水平、保证系统稳定及安全，需要遵循明确的管理目标、设计并实施制度框架、开展培训和教育、监督和改进，以确保长效管理制度的健全性和有效性。

#### 5.3) 满意度指标

本项目系统运维工作的用户满意度应不低于 80%。可以通过用户调查、用户评价、用户讨论会、用户数据分析、帮助中心反馈等方式，了解用户对系统的看法、需求和使用感受，以便改进系统，达到用户满意度指标。

## (五) 服务团队和人员要求

在本项目运维期内，投标人具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队(包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名)；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。

### 包件 4：项目名称：城市运行治理领域数字化系统运维

为保障临港新片区城市运行治理领域数字化系统运行，持续为相关部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展。

#### (一) 基本情况

##### 1. 系统名称

临港新片区城市运行治理领域数字化系统包括“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”。

##### 2. 系统概况

“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”是为提高临港新片区排水系统一体化运行监管平台的智慧化、精细化管理能力，用“一张图”显示全区域排水运行状态，与市区两级政府“数据共享”，保障临港新片区排水系统一体化运行监管平台安全、高效运行。项目主要建设内容为：硬件设备包括临港地区临港新片区排水系统一体化运行监管平台监测设备、管道维护车辆相关设备、污水处理厂 AR 巡检系统、智慧指挥中心设备等。软件系统包括管网基础数据、厂站网一体化运行监管平台开发、与现有系统接口开发、调度中心软件开发等。该系统共有 22 台服务器，每天需进行日常运维巡检。

“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”是基于“一网统管”的规划，构建“1+2+N”的系统建设目标，“1”是临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）项目业务综合数据库；“2”是二个核心应用，临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）项目综合管理和临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）项目事中事后监管；“N”是业务部门重点关注领域的应用模块，包

括超危大工程监管（深基坑监管）、大型起重设备监管、工地监督监管、民防工程管理、水务安全质量监管、财力项目管理等重点应用模块，涉及了管委会十几个相关部门和相关单位，用户数达到 2000 人以上；该系统共有 10 台服务器，每天需进行日常运维巡检。

“临港新片区治安监控提升项目”是在浦东新区雪亮工程一期项目和南汇新城镇主城区重点区域视频监控项目的基础之上，新建、改造各监控点的前端设备，增加重点行业、领域的重要部位高清视频监控覆盖面，实现普通监控和智能监控相互补充，相互结合，在公安治安防控、城市精细管理、重大活动保障等社会管理活动中发挥应有作用。在新片区范围内建设智能化体系，利用视频智能解析技术，建立以人、车、地、事、物、组织、环境为核心的视频图像信息资源库，实现“视频数据化、数据信息化、信息知识化、知识智慧化”，提升城市运行实战效率的同时，最大的限度保证新片区内各行业的正常运转，实现新片区城运中心以及各委办对于片区实时运转情况的及时有效把控以及合理的调度片区内资源，提升数据价值。

“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”建设范围覆盖南汇新城镇申港社区和芦潮港社区及辖区内的园区楼宇、宾旅馆、娱乐场所、建设者小镇、天文馆、洋山港等重点单位。本项目在 54 个小区及 1 个事业单位（南汇新城镇社区服务中心），已建成智能车辆卡口摄像机 206 台、智能人员卡口摄像机 310 台、小区内部主干道新增高清视频监控摄像机 167 台，改造替换原有无法入网的摄像机 202 台，合计 885 台。将园区楼宇、宾旅馆、娱乐场所及其他重点社会单位已建成的监控视频及智能结构化资源接入到临港新片区城运中心，合计接入 219 路。对原有存量建设视频充分利旧应用，进行前端边缘结构化分析，将视频数据、结构化数据通过专线链路回传至城运中心机房，接入综合视频管理平台，满足公安部门对于社会面图像接入需求，实现临港新片区范围内所有已入住小区的全覆盖。

## （二）服务内容

### 1. 运维工作

一是进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；二是进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；三是用户问题的及时接收、回复并解决；四是每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，

及时向采购人反馈项目运维总体情况。运维的主要范围如下：

- 1) 数据库平台效能。根据要求，建立数据库容灾备份方案，并定期对数据库进行优化分析及调整，以确保数据库稳定运行在最佳状态。
- 2) 应用服务中间件平台效能。根据要求，定期对信息系统中间件进行性能优化分析及调整，确保系统中间件稳定运行在最佳状态。
- 3) 网络数据传输效率。根据要求，定期对信息系统网络进行分析、测试及优化，确保网络的稳定和高效。
- 4) 安全服务策略效能。根据要求，对信息系统安全服务策略进行设计、部署和调整，确保信息系统的安全保障。
- 5) 软件性能优化及 BUG 修正。通过压力测试的工具或方法，找出软件性能瓶颈并进行优化，并根据需要优化数据库。不断进行应用测试，若发现 BUG 需及时修正。
- 6) 配合硬件支撑平台调整应用。配合硬件支撑平台的安全性、冗余性架构设计进行相应的配合调整。确保信息系统稳定运行在高性能、高冗余的硬件支撑平台上。
- 7) 日常巡检。通过日常巡检检查系统可能潜在的问题或风险，加以规避或改进，确保系统的正常运行。
- 8) 日志分析。定期对系统及相关资源日志进行分析，找出可能潜在的问题并加以解决，确保信息系统的正常运行。
- 9) 系统故障诊断及检修。当硬件、系统出现问题时，服务商必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，要求技术人员在 30 分钟内响应，2 小时内赶到现场，4 小时内解决全部问题。
- 10) 预防性维护。制定年度预防性维护计划，提供每季度一次的预防性维护，对系统运行形成的临时数据进行清理，对系统运行日志进行检查分析，根据系统的报错信息，发现系统潜在的问题，尽早采取措施，排除故障隐患和安全漏洞。要求维护后提交完整的报告。
- 11) 性能检测及调优。对系统提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能优化建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。
- 12) 咨询及培训服务。要求服务商提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

13) 系统功能变更实施。根据业务用户需求，进行系统相应变更需求的开发实施。

14) 建立完善的系统维护制度。

## 2. 资源运维

### 1) 服务器运维

“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”共有 20 台云服务器和 2 台物理服务器，其中 16 台政务外网服务器和 2 台互联网服务器、2 台非信创政务外网服务器；“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”共有 10 台云服务器，其中 7 台政务外网服务器和 3 台互联网服务器；“临港新片区治安监控提升项目”共有 19 台物理服务器，全部部署在项目局域网内，“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目一期”共有 6 台物理服务器，全部部署于政务外网。每天需进行日常巡检工作，保证服务器的安全性、稳定性和及时性，软硬件故障 30 分钟响应，4 小时内修复；如涉及处理不了的服务器硬件问题需及时上报临港新片区大数据中心，并联系服务器厂商进行处理解决。

### 2) 服务器防护与网络维护

服务器网络设备主要有防火墙、网闸和网络策略等。维护包括这些网络设备的巡检、监测等，确保网络运行正常，故障 30 分钟响应，4 小时内修复。

## 3. 软件运维

### 1) 系统优化和安全加固升级

系统维护内容及要求：根据用户需求，针对非框架性、结构化等涉及系统重构类型的定制化优化，包括但不限于功能优化调整、系统性能及安全升级、数据库优化升级等。具体如下：

序号	服务内容	内容描述	备注
1	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。	
2	漏洞修复	对系统已建内容软件或硬件的优化升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。	
3	数据库升级	提供数据库版本升级，修复，数据库 key	

序号	服务内容	内容描述	备注
		更换等，保障数据库正常运行。	
4	功能优化升级	对已建系统功能使用过程中用户提出的功能优化项的进行接收、提出优化方案、安排优化。	
5	系统性能优化	对已建系统功能使用过程中由于数据量增加导致性能不足的功能模块，提供性能优化服务。	
6	其他服务	配合项目领导组完成相关工作。	

## 2) 系统功能及数据信息巡检

对系统功能及信息资源提供安全性、完整性、可用性等方面的技术支持，其中包括：

**功能巡检：**对“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”中建设的功能模块，每日巡检系统功能，保障系统功能正常使用。

**数据落地信息巡检：**根据领域业务数据归集的情况，对每天定时汇集相关业务数据至应用数据库的数据信息，每日需要巡检数据归集情况，对归集失败数据信息进行排查，并对问题原因进行反馈，保障数据正常归集与运行。

**数据落地程序优化：**根据每日对数据落地信息及数据共享信息维护跟踪，对数据落地及数据共享中发现的数据问题研判，对可通过程序优化方式解决的数据问题进行处理。

**数据共享信息巡检：**根据临港新片区大数据中心数据共享的要求，每天定时向临港新片区公共数据管理系统推送应用结果数据，每日跟踪数据共享情况，对数据共享中出现的异常数据进行排查，保障数据正常共享与运行。

## 4. 其他服务

### 1) 热线服务

为用户提供7×24小时热线电话支持，如用户在使用本系统过程中，存在业务或操作流程问题，可拨打热线电话，由业务人员提供咨询服务；当系统发生故障时，可拨打热线电话，由运维人员制定问题解决方案，并为其排除系统故障。

## 2) 培训服务

由于系统各使用用户角色具体经办人经常性替换，需要对包括业务部门、主管部门，以及相关单位，定期组织业务培训。根据项目工作实施需要，每月安排至少 1 次培训服务。培训对象、培训时间、培训内容，将由用户和运维服务商共同商定，由运维服务商负责制定培训方案、培训计划和培训课件（PPT 或 WORD），主要采用会议座谈和在线培训两种方式进行。

## 3) 系统用户账号及权限维护

由于系统各业务部门项目经办人替换，在业务部门人员变动调整后，及时对系统中各业务部门使用用户账号及用户权限维护管理。包括用户角色维护、用户账号新增、权限调整、用户账户删除等相关运维工作。

## 4) 数据统计分析

根据业务部门数据需要，对“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”中已有数据提供数据分析服务，对数据资料进行整理、分析，输出业务部门所需的定制化数据报表。并对长期需提供数据统计分析工作提出定制化报表开发建议。

## 5. 运维要求

1) 进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性。

2) 配备专职维护人员，提供有关软件的技术支持，至少安排具备项目运维经验的 4 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常，所有保修服务方式均为运维服务商进行保修，即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护，由此产生的一切费用均由运维服务商单位承担。

3) 如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境。

4) 在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源。

5) 提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表。

6) 根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。

7) 驻场运维人员工作时间 5+2（工作时间为 9:00-17:00，每周六、周日安排人员远程维护）驻点服务，其他时间电话联系，特殊情况（如工程项目和重要业务工作时间）可要求维护人员 7\*24 现场随时待命。

8) 提供 7\*24 小时应急故障服务，如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 2 小时内到达现场，在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

9) 重大活动和重要节假日期间，需根据甲方要求安排人员现场驻点值守。  
在保障前，制定保障计划，在保障完成后完成保障报告。

### （三）运维明细

项目名称	运维项目（一级）	运维细项（二级）
城市运行治理领域数字化系统运维项目	临港新片区排水系统一体化运行监管平台	管网基础数据运维
		临港新片区排水系统一体化运行监管平台监管子系统运维
		临港新片区排水系统一体化运行监管平台污水子系统运维
		临港新片区排水系统一体化运行监管平台雨水子系统运维
		临港新片区排水系统一体化运行监管平台微信小程序运维
		系统数据对接接口运维
		调度中心软件运维
		污水厂 AR 点检系统运维
		污水和雨水模型运维
		污水厂 3D 模型运维

	服务器操作系统运维 中间件运维 数据库运维 重大事件、节日保障
临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）	定制化优化
	安全加固及系统升级
	系统功能及数据信息巡查
	数据落地程序优化
临港新片区社区智能安防设施改造集成项目	基础设施运维
	应用程序运维
临港新片区治安监控提升平台	硬件设备运维
	应用程序运维
	产品软件运维

#### （四）绩效评估及目标

保障“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”服务器、网络安全、系统各项功能的稳定、高效运行，保障业务正常运行与用户问题的及时解决。重点围绕在“应用情况”“数据情况”“云资源利用”“安全风险”“视频在线率”等维度开展项目绩效评价工作。

##### 1. 数据情况

绩效目标：按月推送数据。

按照临港新片区大数据中心数据共享归集的要求，每月向临港新片区大数据中心推送“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智

能安防设施改造集成项目”数据。

指标：推送完成率 100%。

## 2. 系统界面响应

绩效目标：保持系统稳定。

在系统运维期间，确保用户操作界面始终保持稳定，及时响应故障。

指标：平均故障间隔时间 $<0.5$  小时，平均无故障时间 $>90$  天。

## 3. 云资源利用

绩效目标：充分利用云资源

指标：云资源使用 CPU 平均负载率不低于 30%，内存平均负载率不低于 50%，存储平均负载率不低于 50%。

## 4. 用户覆盖

绩效目标：维护系统账号。

根据临港新片区各部门系统的用户使用需求，完成账号管理及权限分配工作。

指标：完成率 100%。

## 5. 无系统泄密事件发生

绩效目标：系统泄密事件发生。

在临港新片区大数据中心信息化项目规则制度框架下开展运维工作，严格遵守信息化项目建设以及运维的各项要求，禁止发生任何泄密事件。

指标：发生次数=0。

## 6. 安全加固

绩效目标：定期加固 redis 数据。

根据临港新片区大数据中心要求，定期对服务器中 redis 数据库进行安全加固工作，频率每月不少于 1 次，解决了数据库登入弱口令风险及未授权访问风险。

指标：加固频率 $\geq 1$  次/月。

## 7. 已排查风险修复

绩效目标：及时排查风险并完整修复。

对临港新片区大数据中心分别在系统 XC 和非 XC 区开展漏洞扫描工作中发现风险漏洞，及时响应修复并反馈修复结果。

指标：修复率=100%。

## 8. 病毒拦截情况

绩效目标：按时消杀病毒

根据临港新片区大数据中心要求，为系统所有服务器安装杀毒软件。频率每周不少于 1 次检查病害防护和攻击情况。

指标：消杀频率 $\geq 1$  次/月。

## 9. 视频在线情况

绩效目标：月均在线率 95%以上。

除外部不可抗力因素外，重点公共区域安装的视频监控摄像机月均在线率 98%以上，整体月均在线率应高于 95%。

### （五）验收要求

运行维护工作期限终止时，运维服务商应当以书面形式向临港新片区大数据中心提交运维材料。包括系统运维方案、系统运维工单台账表、运行维护季度报告、运行维护半年度报告、运行维护服务总结报告。

临港新片区大数据中心在收到齐整的运维材料后 15 个工作日内，对运维服务商的工作进行验收。如属于运维服务商原因致使未能通过验收的，运维服务商应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受验收，直至符合约定要求。临港新片区大数据中心有权委托第三方机构进行验收，对此运维服务商应当配合。

### （六）服务团队和人员要求

在本项目运维期内，投标人具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目组建有类似项目经验的服务团队，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。

### （七）备份与恢复

运维服务商必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；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。

包件 5：项目名称：智慧交通领域数字化系统运维

## （一）项目背景与现状

为保障临港新片区智慧交通领域数字化系统运维运行，为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，做好智慧交通领域数字化系统的技术支持和统筹运维工作，并建立完善的系统运维机制，以确保相关工作正常开展。

## （二）基本情况

### 1. 系统名称

1. 1) 临港新片区道路管养平台系统
1. 2) 临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）
1. 3) 临港新片区非现场执法建设项目（一期）
1. 4) 临港新片区环湖景观带停车诱导系统

### 2. 系统概况

#### 1) 临港新片区道路管养系统平台

目前管养平台自 2023 年验收以来，系统总体运行情况正常，系统涉及道路智能巡查车巡检病害、工单处置、人员日常巡检打卡、桥梁月度巡检等；与外部 GPS 数据对接、市下立交积水监控、路灯一体化平台、城市基础设施管理系统对接正常，无数据中断情况；日常完成对用户提出的账号被锁定、基础信息不正确、考核规则调整、桥梁无法打卡、外部数据对接、道路清扫覆盖率不足等问题进行解答，保证系统正常运行，用户正常使用。

#### 2) 临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）项目

该项目主要完成了临港新片区中心城区主干道和重点区域的智慧交通类基础设施建设。该项目采集的数据接入上海道路交通管理信息系统和浦东公安道路智慧交通管理系统并与临港新片区大数据中心实现数据和视频共享。该项目为临港新片区交通智慧化设施和管控水平提供数字化转型技术支撑，既满足上海“智慧公安”发展建设需要，又可以提升临港新片区道路交通管理智慧化、精细化水平。

项目建设内容包括交通主体感知设备、信号机联网升级、可计算路网等，以及配套的外场硬件、内场硬件、杆件和基础设施专网等。

#### 3) 临港新片区非现场执法建设项目（一期）

在禁止停车的主、次干道和交管工作重点场所（包括学校、景点、商圈、公交枢纽、物流园区、大型居住区等）周边道路安装了 151 套违停抓拍和 19 个违法变道电警，以及建设了附属的外场设施、标线工程、通信系统、管道工程和中心扩容等。

#### 4) 环湖景观带停车诱导项目

结合临港新片区开发规划，统筹全域，兼顾重点，填补空白为目标，重点考虑核心区环湖景观带周边的停车问题，建设了环湖景观带停车诱导系统。项目建设内容包含停车诱导发布系统、小桉路路侧停车系统、调整更换诱导屏合杆合箱基础、智慧停车管理平台应用软件和停车诱导系统控制平台开发及配套的外场、内场设备。项目建设内容重点服务于环湖景观带停车出行以及一环带内的各类综合商业办公停车场。

### （三）运维需求

#### 1. 运维目标

持续做好临港新片区智慧交通领域数字化系统的运行维护工作，定期跟踪服务器资源使用情况和用户功能使用情况，内外场设备巡检，及时处理用户反馈的问题，为用户部门提供各类业务应用的可靠、高效、持续、安全运行保障。

#### 2. 运维模式

本系统运维主要采用被动式、预警式两种运维模式。

1) 被动式运维模式：主要由用户发现系统故障，用户可通过热线向项目运维组反馈情况，由项目运维组对故障进行处理，最终解决问题完成该次信息系统的运维动作。

2) 预警式运维模式：主要由项目运维组在日常巡检过程中，主动发现系统潜在的问题和故障，并在第一时间解决，以降低由于突发故障所带来的用户使用风险。

### （四）需求分析

#### 1. 运维需求要点

1) 进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性。

2) 至少安排具备项目运维经验的 4 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后即时响应，根据服务需求紧急程度限时修

复，使系统恢复正常；

3) 如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；

4) 在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源。

5) 提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表。

6) 根据系统使用过程中，需要配合业务部门支撑业务场景的系统优化等工作任务。

## 2. 运维工作主要内容

### 1) 基础设施运维

日常维护维修：通过停车诱导平台及相应监控和管控机制，确保环湖景观带停车诱导外场设备、内场设备、基础设施和光缆、管线等各类业务的安全运行。构建以设备为资产的运维体系，实现资产登记、上线应用、运行状态监测、故障维修、设备退役、资产报废等设备全生命周期管理，确保硬件设备全覆盖。应定期对内外场机电设施进行巡检、例行养护、设备管理、应急抢修工作，对系统软件和产品软件进行日常维护、补丁升级，对应用软件和业务数据进行日常维护，根据用户部门意见对屏幕显示样式进行调整，对节假日和重大活动进行值班和应急保障工作等。

机柜租赁：租赁机房，在机房配置 7\*24 小时的安保人员进行数据中心的安全值守和区域轮巡，并留意视频监控信息，进行数据中心的突发事件运维支撑和抢修，及处理突发的人员及设备进出事项，监督和复核材料，保证人员设备的访问符合数据中心运维规范要求，基础设施日常巡视是日常维护过程中每天定时发生的巡视过程，以人工进行监控的主要形式。数据中心维护组定时进行机房巡视，巡视内容包括电力（UPS、油机）、空调、消防、安防系统、环境（机房清洁度、温度、湿度）等运行状况。运维人员按要求巡视后需填写巡视记录供分析和定时检查。机房巡视：每 3 小时一次，消防巡视：每天 2 次，满足机房每天 7 次及以上的巡检要求。

管道运维：巡线员巡检方式为汽车车巡，巡检周期按重要程度不同区分。重大通信保障活动、会议期间：恶劣天气过后；执行特殊任务的线路：容易堆放易燃物的地点；有市政施工建设地段；有其它特殊情况的地段。日常检查人井属性包括物理地址、井盖数量、井盖材料等，如原资料有误及时反馈修改；检查设备完好情况，如关键人井锁具正常情况；管线资源占用情况；人井盖、框及大顶是否完好；人井盖、框是否有高出、低于路面及倾斜、是否有未按规范执行等情况；管道上方及周边路面是否有下沉、开裂、上拱等现象；检查道路两侧出土管情况，包括出土管的数量、空管封堵、出土管固定、绑扎是否牢固、底座是否完好等情况；遇到管线设备附近（3米范围内为安全间隔距离，如小于3米应提出管线搬迁或保护的要求）有施工时应及时进行宣传和防护工作。如发现有无证施工或野蛮施工等情况应及时制止、并做好现场监护和上报工作，待主管部门赶到现场后方可离开。

## 2) 硬件设备运维

例行养护为环湖景观带硬件设备进行例行养护，具体如下：

编制例行养护计划：承包商应根据《年度(合同期)养护工作计划》编制《周/月例行养护工作安排》，明确本阶段的养护工作量及内容、人员、车辆、机具、仪器仪表的组织方案、重要养护项目的作业流程和操作工法、养护作业的安全保障措施及主要设备的运行质量要求等内容。《周/月例行养护工作安排》经审核并报业主批准后，作为阶段性例行养护工作的基础。主要审核工作量与内容是否符合年度计划安排进度要求；人财物安排、安全保障措施是否满足养护作业需求和安全规范等。

例行养护计划的实施：严格按批准的《周/月例行养护工作安排》组织例行养护工作的实施，保质保量完成计划例行养护任务；对养护作业过程中发现的问题应妥善处理并按相关流程要求及时上报。按要求填写《例行养护记录》，完整记录每项次例行养护工作的养护工作内容、养护工作量、设施和系统的运行质量状态及变化、养护过程中发现的问题及处理经过和结果等信息，保证所有养护活动都有记录，保证养护过程记录的完整。接受在业主单位授权范围内对例行养护作业过程、养护工作质量和数量、设施和系统运行质量、安全保障措施等内容进行定期或不定期的检查。对于检查中发现的问题，业主单位发出指令限期督促整改。

**周期性养护工作总结:**按要求做好周期性(月/季/年)养护工作总结,要求对周期内的养护工作进行回顾和总结,统计设施故障情况、分析重点工作完成情况、统筹安排下阶段工作计划,开展设施和系统运行质量状态和业务应用状态的分析评价工作,并编制上报《养护工作月报(年报)》,以真实全面反映当期养护工作的实际情况。

应急抢修为环湖景观带硬件设备进行应急抢修,具体如下:

建立维护巡检制度,减少故障发生。维修工作人员要进行预防性维护保养,对设备的主体部分或主要部件进行检查,调整精度,必要时更换易损部件,保证设备的完好率。

杜绝设备的带病运行。设备维修人员要按计划定期进行设备运行情况的巡回检查,对有故障的设备及时维修,对有潜在故障的设备要停止使用,及时维修,不要因带病运行而造成大的故障。

建立维修配件库,保证维修配件。在检查保养中,维修人员对设备的运行情况要掌握清楚,对易损坏的配件要提前购进,为设备的维修做好准备,缩短设备维修时间,提高设备完好率。

加强设备使用环境的检查,保证设备使用的正常进行。要求使用环境高的设备要对其设备运行环境进行必要的改造,做到防尘、防潮和防高温等,对水、电和地线等要求严格的要求净化处理、稳压电源处理和安装地线,保证设备有良好的运行环境,提高设备完好率。

### 3) 产品软件运维

产品软件的日常维护是对道路管养系统的产品软件的运行环境资源指标进行日常监测分析,是确保系统稳定运行和高效运转的重要工作。每天检查系统运行环境的性能指标是其中非常关键的一环,通过监测系统的CPU利用率、内存使用、存储使用情况、中间件运行情况等指标,可以及时发现潜在问题并采取措施加以解决。

**定期监控:**安排专人每天定时检查13台普通虚拟机资源及中间件的性能指标,包括CPU使用率、内存使用率、存储使用率、TLQ/nginx/redis端口是否正常等指标,并记录进巡检表,确保系统的正常运行。

**关注异常指标:**特别关注异常的性能指标,如CPU利用率异常升高、内存使用过多等,及时查明原因并进行问题排查。

**数据分析和记录:**对每天的性能指标数据进行分析和记录，做好数据归档工作。维护人员定期根据软件系统的运行需求和资源限制来优化系统资源，包括调整服务器配置、优化数据库性能、减少内存泄漏等。通过优化资源，提高软件系统的性能和稳定性。

**实时响应:**一旦发现系统性能异常，需要立即响应并采取相应的措施，以缩短故障恢复的时间，保证系统的稳定性。

通过每天检查系统的性能指标，可以提前发现和解决系统性能问题，确保系统正常运行，减少潜在的风险，提高系统的可靠性和性能。

#### 4) 应用软件运维

对道路管养系统应用软件系统、临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）、临港新片区环湖景观带停车诱导系统的3个软件的应用功能、运行状态、性能指标等进行运维日常巡检及分析，及时发现系统异常，采取相应措施避免问题扩大。

**定期检查:**维护人员每天检查应用软件系统的功能、运行状态和性能指标，以确保系统正常运行。检查对象包括功能模块、系统日志、错误报告等，以便及时发现潜在问题。

**异常处理:**一旦发现系统异常，维护人员按照异常等级立即采取相应的措施来解决问题，包括调整系统配置、优化系统性能、修复错误代码等。同时，维护人员记录异常情况和解决方案，以便将来参考。

**系统优化:**基于道路管养系统数据基础，道路管养系统需要配合支撑管委会数据双向赋能等场景的系统优化等工作任务。

#### 5) 信息服务运维

对养护单位业务系统数据对接、数据归集、数据共享运维，数据库系统的日常维护及数据备份是对数据库软件及应用软件的产生的业务数据进行日常监测维护及备份，运行环境资源指标进行日常监测分析，有效地保护数据库数据的安全性，提高系统的可靠性和稳定性。

本项目的数据库软件如下：

软件名称	购置时间	数量	授权方式	年限	使用部门
MySQL	长期	1	开源	长期	项目运维组

业务数据资源包括用户信息、工单数据、桥梁巡检数据、车辆巡查数据、包

件打卡记录、经费系统数据、遥感设施数据。

**定期监控:**安排专人每天定时检查数据库软件服务否正常，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。

**备份策略:**制定备份策略，包括备份的频率、备份的方式（全量备份、增量备份）、备份目标存储位置等。采用每周定时备份的方式，确保数据的及时备份。

**配置定时备份任务:**配置定时任务，特定时间点执行数据库备份操作，避免人为遗漏进行备份。

**备份文件的存储:**将备份文件存储在安全的地方，可以选择本地存储或者云存储等方式，确保备份数据的安全性。

**备份数据验证:**每次备份后，进行备份数据的验证，确认备份文件完整性和可恢复性。

#### 6) 客户服务运维

为运维人员及大数据中心提供必要的培训，以便能够正确地维护和应用软件系统。同时，运维人员在运维过程中创建和维护相关的文档，以便其他开发人员或团队成员能够了解软件系统的运行状态和性能指标。

#### 7) 运行管理及保障措施

为使平台软件维护项目工作有序、平稳展开，本运维商将按照招标文件及业主单位的有关要求，结合相关技术规范、标准，编制年度维护工作计划报业主单位审批后，作为对本运维商管理的主要依据。其内容包括：维护工作团队的组织机构设置、岗位职责以及人员配置方案等；日常维护、应急保障的实施方案等；项目范围内系统维护工作量列表及维护工作实施计划进度安排；根据维护管理工作的需要，提出有关工作的管理制度、管理流程、管理措施，计划成立本运维项目领导组和运维组。

项目领导组全面负责本项目运行的领导工作，对重大的技术、管理、业务规范等进行决策，确定运维目标，审查运维方案，按照既定的运维方案领导实施。项目建设领导小组主要由临港新片区大数据中心和业务牵头部门组成。

在项目领导组的监督管理下，项目运维组负责项目运维的具体执行工作。项目运维组下设热线服务、技术开发、信息资源管理、业务管理和运行维护六个小组，具体任务分工如下：

**热线服务小组:**提供热线咨询服务，记录并反馈用户在系统使用过程中遇到

的问题。

技术开发小组：负责根据项目领导组提出的功能需求，对项目建设的全过程进行技术控制，保证按计划、按设计要求完成系统功能优化或版本更迭，并对系统功能进行测试。

信息资源管理小组：负责对系统所涉及的信息资源进行管理，定期开展数据巡查工作。

业务管理小组：负责落实项目领导组提出的项目要求，对项目运维的全过程进行业务管理，保证项目按计划、按设计要求实施，并制定运维方案、培训方案以及功能需求设计等项目技术文件。

运行维护小组：根据运维方案的具体实施内容，承担系统安全保障、病毒防范、补丁管理、更新部署等日常运行维护工作。

### 3. 服务方式

服务方式包括：7×24 小时热线支持、现场支持和定期服务等，详见下表：

服务方式	服务内容	内容说明	响应时间
日常服务	日常电话和 MAIL 技术支持	服务商为用户部门专门设立维护服务邮箱，定期地为用户部门提供业务咨询服务等。	在 7×24 小时内，服务商向用户部门提供日常定期的电话和 E-MAIL 技术支持服务。
	日常定期的技术研讨	服务商运维服务工程师与大数据中心及用户部门定期召开会议，讨论和总结前一段时间的维护工作，汇报服务商在相关业务和技术方面新的进展情况；计划下一段间的工作安排。	服务商向用户部门提供日常定期的技术研讨服务。
	定期的系统检查以及服务回访	服务商技术支持经理和客户经理定期到采购人与项目管理员对系统进	服务商向用户部门提供每月一次的日常定期的系统检查以及服务回访服务，并分别

服务方式	服务内容	内容说明	响应时间
		行检查，保证系统在最优的环境中运行，使系统的故障率降到最低限度。	提供月度、半年、年度运维报告，以此作为项目验收依据。
现场服务	紧急服务响应涵盖的内容	当用户部门发现系统无法正常运行时，进行技术支持和故障的排除工作。	当服务商收到用户部门的请求后，服务商现场服务工程师在两小时内到达用户部门现场，进行技术支持和故障的排除直到问题解决为止。在国家规定的长假期间（春节、五一、国庆），服务商在收到用户部门的请求后，服务商派遣技术工程师在 24 小时内到达用户部门现场，进行技术支持和故障的排除直到问题解决为止。
	严重服务响应涵盖的内容	当用户部门发现系统出现故障，导致系统非关键功能无法正常运行，但是不影响系统运行时。进行技术支持和故障的排除工作。	当服务商收到用户部门的请求后，服务商现场服务工程师在 24 小时内到达用户部门现场，进行技术支持和故障的排除直到问题解决为止。在国家规定的长假期间（春节、五一、国庆），服务商在收到用户部门的请求后，服务商在假期结束后 48 小时内派遣技术工程师到达用户部门现场，进行技术支持和故障的排除直到问题解

服务方式	服务内容	内容说明	响应时间
			决为止。
一般服务响应涵盖的内容		服务商定期到用户部门现场对系统进行运行检查和调优，对系统运行过程中出现的缺陷进行修正。	当服务商收到用户部门的请求后，服务商现场服务工程师在两个工作日内到达用户部门现场，对系统进行检查；对系统的缺陷进行调查和确认；对用户部门提出的需求进行讨论和确认。在国家规定的长假期间（春节、五一、国庆），服务商在收到用户部门的请求后，服务商在假期结束后一周内派遣技术工程师到达用户部门现场，对系统进行检查；对系统的缺陷进行调查和确认；对用户部门提出的需求进行讨论和确认。

#### 4. 工作要求

运维服务期内，根据实际需要和安排，运维服务商需配备专职维护人员，提供有关软件的技术支持。所有保修服务方式均为运维服务商进行保修，即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护，由此产生的一切费用均由运维服务单位承担。

运维服务期内，根据服务需求紧急程度将故障划分为三种类型，具体响应时间如下：

需求等级	需求分类	响应时间	处理时间
紧急	软件系统崩溃或瘫痪，设	即时响	接到通知后 1 个小时内到达现场并

需求等级	需求分类	响应时间	处理时间
	备断电等	应	在 2 小时内排除故障，恢复系统。
严重	软件系统性能严重下降，影响业务的开展；软件系统出现部分故障，导致部分业务无法开展。	即时响应	接到通知后 2 个小时内到达现场并在 4 小时内排除故障。
一般	除以上故障外的不影响业务开展的其他故障。	2 小时	接到通知后 2 个小时内到达现场并在 8 小时内排除故障。

#### (五) 绩效评估及目标

保障运维系统各项功能的稳定、高效运行，保障业务正常运行与用户问题的及时解决。项目运维组在临港新片区大数据中心的统一指导下设定项目绩效评估目标。

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	数量指标	产出指标	采购完成率	/
			运维报告	≥12 份
			平均月巡检次数	≥1 次
	质量指标	时效指标	重大网络安全事件	无
			系统可用性	≥99%
			需求响应完成率	100%
	成本指标	可持续影响指标	平均服务响应时间	及时
			平均服务修复时间(软件)	≤8 小时
			平均报告提交时间	≤48 小时
			未超过成本预算	/
			长效管理制度健全性和有效性	健全有效

		标		
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度		≥95%

## (六) 组织保障

### 1. 管理组织结构

为了保证运维工作的顺利开展，计划成立本运维项目领导组和运维组。

#### 2. 项目领导组

项目领导组全面负责本项目运行的领导工作，对重大的技术、管理、业务规范等进行决策，确定运维目标，审查运维方案，按照既定的运维方案领导实施。项目建设领导小组主要由临港新片区大数据中心和业务牵头部门组成。

#### 3. 项目运维组

在项目领导组的监督管理下，项目运维组负责项目运维的具体执行工作。项目运维组下设热线服务、技术开发、信息资源管理、业务管理和运行维护六个小组，具体任务分工如下：

- 1) 热线服务小组：提供热线咨询服务，记录并反馈用户在系统使用过程中遇到的问题。
- 2) 技术开发小组：负责根据项目领导组提出的功能需求，对项目建设的全过程进行技术控制，保证按计划、按设计要求完成系统功能优化或版本更迭，并对系统功能进行测试。
- 3) 信息资源管理小组：负责对系统所涉及的信息资源进行管理，定期开展数据巡查工作。
- 4) 业务管理小组：负责落实项目领导组提出的项目要求，对项目运维的全过程进行业务管理，保证项目按计划、按设计要求实施，并制定运维方案、培训方案以及功能需求设计等项目技术文件。
- 5) 运行维护小组：根据运维方案的具体实施内容，承担系统安全保障、病毒防范、补丁管理、更新部署等日常运行维护工作。

## (七) 服务团队和人员要求

在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力

量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目组建有类似项目经验的服务团队，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。

### **三、商务要求**

1、服务期限：自合同签订之日起 12 个月。

2、付款方式：分期付款

第一笔款：项目完成两个月服务期，且采购人收到中标人提交的阶段性总结报告和发票后支付首笔款（30%），第二笔款：通过中期验收后支付中期验收款（40%），第三笔款：运维项目通过验收后支付尾款。

以上款项支付均需在中标人向招标人提供合格的增值税发票及招标人财政资金到位的情况下支付。

### **四、其他要求**

(1) 投标人应根据招标文件的要求以及自身经验，在投标文件中详细阐述工作计划、工作依据及标准、实施方案、质量保证措施以及达到的目标等内容，并提出针对招标人的服务设想及建议。各项内容应当详细、具体，有较高的可操作性。

(2) 投标人中标后一律不得将服务内容转包，一经发现，招标人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由中标人负责赔偿。

(3) 中标人应严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务，无条件地接受招标人对其工作质量的监督检查。招标人将按照相关规定对中标人进行合同的履约等方面考核，发现弄虚作假，偷工减料，以次充好，达不到国家、行业有关标准和招标文件规定及中标人投标文件所承诺内容的，一经查实，招标人有权视情况要求中标人整改、罚款，直至终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。

(4) 在服务期限内，项目组应保持稳定，以保证工作的正常进行。中标人可根据项目实际需求和业务需要对成员作出合理调整。若更换人员，应以相应资格与技能的人员替换，同时须经招标人备案同意后方可更换。

### **五、违约责任**

1、招标人、中标人双方应认真履行合同，由于某一方的过失使合同不能履

行或造成其它后果的，由过失方承担责任；如在项目实施过程中，中标人违约情节严重，招标人有权终止合同，由此造成招标人的经济损失由中标人承担。如属双方过失，则根据各自过失的大小，分别承担相应的责任。

2、由于不可抗力造成合同不能履行时，招标人、中标人双方均不承担责任。如造成任何一方损失的，则由损失方自理。

3、招标人、中标人双方在执行合同过程中所发生的争议，应先通过友好协商解决，协商不成时，任何一方有权诉诸人民法院。

## 六、考核验收要求

验收主体：招标方

验收时间：合同履约结束后 60 日历日内组织验收

验收方式：招标方组织专家会验收

验收程序：招标方督促中标方提交项目工作总结、发起验收--中标方提供项目工作总结、提出验收申请--中心组织专家会验收--形成验收意见(验收通过/修改后通过/验收不通过)。

验收标准：专家会验收通过

验收内容：中标方需按要求完成本项目的运维，运行维护服务期限终止时，中标方应当以书面形式向采购人提交运行维护服务总结报告。招标方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对中标方的工作进行验收。如属于中标方原因致使维护服务未能通过验收的，中标方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受招标方的验收，直至符合约定要求。考核内容包括系统运维方案、系统运维工单台账表、系统运维工单明细登记表、系统需求变更设计文档、数据备份 登记表、运维维护半年报告等方面。

## 第四章 合同条款（参考）

### 包 1 合同模板：

合同编号：[合同中心-合同编码]

[合同中心-项目名称] 合同

(2024 年版)

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

签订地点：上海市浦东新区

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称 _1]	乙方： [合同中心-供应商名称_1]
地址： [合同中心-采购单位所在 地]	地址： [合同中心-供应商所在地]
邮政编码： [合同中心-采购人单位 邮编]	邮政编码： [合同中心-供应商单位 邮编]
电话： [合同中心-采购单位联系人 电话]	电话： [合同中心-供应商联系人电 话]
传真： [合同中心-采购人单位传 真]	传真： [合同中心-供应商单位传 真]
联系人： [合同中心-采购单位联系 人]	联系人： [合同中心-供应商联系 人]
	法人： [合同中心-供应商法人姓 名] ([合同中心-供应商法人性别])

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【政务服务领域数字化系统运维】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

## 一、项目基本情况

### (一) 项目背景与概况

#### 1. 基本情况

##### 1) 项目背景

临港新片区政务服务领域数字化系统运维项目主要包括对临港新片区产教融合管理信息系统、临港新片区政务大厅系统、临港新片区管委会门户网站、OA系统数字化系统、电子档案管理子系统、政务外网邮件系统、临港新片区“互联网+监管”系统的运维。业务使用部门主要包括办公室、发改处、制度处、行政服务中心（大数据中心）。

#### 2. 系统概况

临港新片区产教融合管理信息系统，以企业和高校需求为导向，引导产教融合基地建设，深化推进产教融合建设试点。通过系统实现临港新片区产教融合基地建设、产教融合项目管理、汇总统计等目标。

临港新片区政务大厅系统切实围绕市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，构建“1+6+4”模式，即以综窗收件子系统建设为“1个核心”，包含证照联办综合管理子系统、（浦东）一业一证系统改造、移动端专属管理子系统、RFID材料智能交接子系统、材料智能流转机器人管理子系统和项目审批系统（对接开发）“6大服务”，和统一接口集成子系统、数据分析和可视化子系统、大厅智能视频客流子系统和线下大厅自助终端系统升级优化“4个支撑”，提升临港新片区政务服务大厅智能化服务水平，打造全国一流新型智慧政务服务大厅，为营造临港世界一流营商环境奠定坚实基础。

临港新片区管委会门户网站为上海市临港新片区大数据中心对外宣传的门户站点。下设要闻动态、一网通办、政务公开、政民互动、走进临港5大主要板块；并同步开设洋山特殊综合保税区、临港新片区国际人才服务港2大特色专题。门户网站支持PC及移动端用户的浏览。系统后台以图文内容发布为主要功能，采用B/S模式（HTTPS）进行远程管理。

OA 系统数字化系统为临港新片区管委会提供一个更便捷、有效的行政办公审批管理通道，促进工作质量和工作效率的提高，提升临港新片区管委会在系统内外的核心竞争力。

电子档案管理子系统实现档案工作提质增效与创新发展，全面提升档案管理、开发、共享、利用服务能力。包括文书档案以件归档、业务档案（审批类、内部审计类）以卷归档、音像文件归档，打通 OA 与档案系统之间的接口，实现电子文件在线自动归档以及文书类电子档案单套制管理，提高管理水平。满足档案信创应用生态要求、电子文件归档和管理、档案门类扩展、向市档案馆移交增量电子档案。

政务外网邮件系统项目采购的安宁邮件系统是国内主流的邮件与消息系统，目前在国内党、政、军工等高安全邮件领域产品覆盖率超过 85%，公司先后成功的承接过全国产化外网、全国产化涉密等重要项目。产品应用于财政部、外交部、商务部、国土、专利、安监、交通、海关等在国内 40 多个部委和航天、航空、核工业等 10 大军工集团，为他们的涉密网、内网、外网的安全数据交换提供了关键支撑。

临港新片区“互联网+监管”系统通过对临港新片区现有各监管平台的对接以及对各类重要监管数据的汇聚，提供给临港新片区开展综合监管数据共享和深度挖掘，实现监管信息全程可溯、监管部门协同化办公和智能化决策，为强化事中事后监管提供技术平台支撑，并推进事中事后监管与政务服务深度融合。

为保证以上系统正常运行，拟通过本项目委托一位供应商提供运维服务，以确保相关工作正常开展。

## 二、服务内容、期限、地点

### 2.1 服务内容：

#### 1) 运维需求要点

1.1) 进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性。

1.2) 至少安排具备项目运维经验的 4 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常；

1.3) 如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；

1.4) 在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源。

1.5) 提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表。

1.6) 根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。

## 2) 运维工作主要内容

### 2.1) 产品软件运维

消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡，维护软件系统的安全性、稳定性和整体健康状况。

### 2.2) 应用软件运维。

一是进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；二是进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；三是用户问题的及时接收、回复并解决；四是每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向项目领导组反馈项目运维总体情况。系统运维的主要范围如下：

数据库平台效能。根据要求，建立数据库容灾平台，并定期对数据库进行优化分析及调整，以确保数据库稳定运行在最佳状态。

应用服务中间件平台效能。根据要求，定期对信息系统中间件进行性能优化分析及调整，确保系统中间件稳定运行在最佳状态。

网络数据传输效率。根据要求，定期对信息系统网络进行分析、测试及优化，确保网络的稳定和高效。

安全服务策略效能。根据要求，对信息系统安全服务策略进行设计、部署和调整，确保信息系统的安全保障。

软件性能优化及 BUG 修正。通过压力测试的工具或方法，找出软件性能瓶颈并进行优化，并根据需要优化数据库。不断进行应用测试，若发现 BUG 需及时修正。

配合硬件支撑平台调整应用。配合硬件支撑平台的安全性、冗余性架构设计进行相应的配合调整。确保信息系统稳定运行在高性能、高冗余的硬件支撑平台上。

日常巡检。通过日常巡检检查系统可能潜在的问题或风险，加以规避或改进，确保系统的正常运行。

日志分析。定期对系统及相关资源日志进行分析，找出可能潜在的问题并加以解决，确保信息系统的正常运行。

系统故障诊断及检修。当系统出现问题时，服务商必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，要求技术人员在 2 小时内赶到现场，4 小时内解决全部问题。

预防性维护。制定年度预防性维护计划，提供每季度一次的预防性维护，对系统运行形成的临时数据进行清理，对系统运行日志进行检查分析，根据系统的报错信息，发现系统潜在的问题，尽早采取措施，排除故障隐患和安全漏洞。要求维护后提交完整的报告。

性能检测及调优。对系统提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能优化建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

咨询及培训服务。要求服务商提供电话或现场技术咨询和技术支持服务，同时，定期与采购人政务信息中心工作人员进行技术交流。

系统维护内容及要求：根据用户需求，针对非框架性、结构化等涉及系统重构类型的定制化优化，包括但不限于功能优化调整、系统性能及安全升级、数据库优化升级等。具体如下：

序号	服务内容	内容描述	备注
1	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。	
2	漏洞修复	对系统已建内容软件或硬件的优化升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。	
3	数据库升级	对系统使用数据库提供版本升级，修	

序号	服务内容	内容描述	备注
		复，数据库 key 更换等，保障数据库正常运行。	
4	功能优化升级	用户使用过程中提出的小优化项的接收、安排、解决；用户问题的及时接收、回复并解决	
5	账号权限维护	由于系统各使用用户角色具体经办人经常性替换，需要针对系统的各业务部门使用用户账号及用户权限维护管理	
6	其他服务	配合项目领导组完成相关工作	

### 2.3) 信息服务运维

项目运维组对系统功能及信息资源提供安全性、完整性、可用性等方面的技术支持，其中包括：

**功能巡检：**对所运维系统中建设的功能模块，每日巡检系统功能，保障系统功能正常使用。

**数据落地信息巡检：**根据领域业务数据归集的情况，对每天定时汇集相关业务数据至应用数据库的数据信息，项目运维组每日需要巡检数据归集情况，对归集失败数据信息进行排查，并对问题原因进行反馈，保障数据正常归集与运行。

**数据落地程序优化：**根据每日对数据落地信息及数据共享信息维护跟踪，对数据落地及数据共享中发现的数据问题研判，对可通过程序优化方式解决的数据问题进行处理。

**数据共享信息巡检：**项目运维组根据临港大数据中心数据共享的要求，每天定时向大数据中心数据管理系统推送应用结果数据，项目运维组每日跟踪数据共享情况，对数据共享中出现的异常数据进行排查，保障数据正常共享与运行。

### 2.4) 客户服务运维

#### 2.4.1) 热线服务

项目运维组（热线服务小组）为用户提供 7×24 小时热线电话支持，如用户在使用本系统过程中，存在业务或操作流程问题，可拨打热线电话，由业务人员提供咨询服务；当系统发生故障时，可拨打热线电话，由运维人员制定问题解决

方案，并为其排除系统故障。

#### 2.4.2) 培训服务

由于系统各使用用户角色具体经办人经常性替换，需要对包括业务部门、主管部门，以及相关单位，定期组织业务培训。项目运维组（业务管理组）根据项目领导组工作实施需要，每月安排至少1次培训服务。培训对象、培训时间、培训内容，将由项目领导组和项目运维组共同商定，由项目运维组负责制定培训方案、培训计划和培训课件（PPT或WORD），主要采用会议座谈和在线培训两种方式进行。

#### 2.4.3) 系统用户账号及权限维护

由于系统各业务部门项目经办人替换，在业务部门人员变动调整后，及时对系统中各业务部门使用用户账号及用户权限维护管理。包括用户角色维护、用户账号新增、权限调整、用户账户删除等相关运维工作。

#### 2.4.4) 重大事件、重大节日保障

在重大事件、重要节日前后，为确保项目正常高效运行实施一系列预防和管理措施。这包括制定重大事件、重大节日保障方案，在保障前，制定保障计划，在保障完成后完成保障报告。

具体服务内容以招标文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

2.4 服务地点：上海市浦东新区申港大道200号。

### 三、服务要求

#### 3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

#### 3.2 项目维护要求

### 1) 服务团队和人员要求

在本项目运维期内，中标人具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的项目服务团队，主要包括项目经理、技术负责人、研发工程师、安全工程师以及其他人员，投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。

#### 1.1) 主要岗位人员要求

序号	岗位名称	建议配置岗位人数	基本要求	备注
1	项目经理	1人	本科及以上学历，具备 10 年及以上信息化集成项目管理经验，具有信息系统项目管理师（高级）、中级专业技术职称及以上的资质认证证书（ <b>提供相关证明材料</b> ）。	驻场
2	技术负责人	1人	硕士及以上学历，具备 10 年及以上软件开发及管理经验，具有高级专业技术职称及高级程序员及以上职业资质证书，熟悉类似政务行业信息化服务软件运维服务。（ <b>提供相关证明材料</b> ）。	
3	研发工程师	4人	熟悉类似政务行业信息化服务软件运维服务，不少于 1 名具有信息系统项目管理师（高级），1 名具有软件设计师中级及以上资格认证，其他人员从事软件开发不少于 2 年相关工作经验。（ <b>提供相关证明材料</b> ）。	
4	安全工程师	2人	熟悉网络安全等级保护，具有类似信息化服务软件安全测评及运维经验。其中，首席安全管理从业信息化安全服务不少于 10 年，应具备高级网络工程师、CISP、高级专业技术职称等相关证书。驻点安全工程师应具备网络工程师和国家信息安全水平资质证书，具有信息化软件运维经验	

以上拟派项目经理、技术负责人、安全工程师及研发人员需提供在职证明材料（近六个月的员工社保缴纳证明），以上项目经理、技术负责人、研发人员及安全工程师的专业资质证明材料不可重复使用。

#### 1.2) 驻点人员服务要求

在服务合同期内，驻点工程师应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。如果有因个人因素离职等事件发生。服务商应承诺，项目经理提前 2 个月告知采购人，技术负责人提前 1 个月告知甲方，其他人员提前 15 天告知甲方，并经甲

方同意后方可更换，以确保甲方运维工作不受人员更换影响，提前做好交接工作，保障大厅业务平稳有序运行。如甲方提出某些特殊时间段的人员稳定要求，服务商应该予以配合。

在服务合同期内，如派驻工程师不符合甲方工作要求，或不能胜任工作等，甲方有权提出更换，服务商需无条件接受。

项目经理除突发事件，其他情况需要请假的，需提前 1 周同时向采购人信息管理部门和所在公司提出，双方批准同意后才能实施。

### 3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- (1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%;
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于8人的项目服务团队（包括项目经理1名、技术负责人1名，研发工程师4名，安全工程师2名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前征得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3日】内更换工作人员。

#### 四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后15个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在15个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告

#### (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

### 五、 网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

### 六、 合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为**[合同中心-合同总价]**元整（大写：**[合同中心-合同总价大写]**）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式：

6.2.1 第一笔款：项目完成两个月服务期，且甲方收到乙方提交的阶段性总结报告和发票后支付首笔款（30%），第二笔款：通过中期验收后支付中期

验收款（40%），第三笔款：运维项目通过验收后支付尾款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：[合同中心-供应商名称\_2]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由  
中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

## 七、服务考核要求

7.1 考核标准

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	运维系统数量	≥7
			运维报告数量	≥7
			年巡检次数	≥3
		质量指标	重大网络安全事件	0
			系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
			故障恢复时间	≤4 小时
			客户满意度	≥90%
			信息安全事件	0
			系统稳定性	≥99.9%

		需求响应完成率	$\geq 90\%$
时效指 标	服务响应时间	及时	
	平均服务修复时间（软件）	$\leq 8$ 小时	
	平均报告提交时间	$\leq 48$ 小时	
效益指 标	生态效益指标	不污染	
	可持续影响指标	健全有效	
	满意度指标	$\geq 90\%$	

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。

乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

## 八、履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【/】元。

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

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

8.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现

或背书转让)的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付(或贴现或背书转让)的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

## 九、 双方权利、义务

### 9.1 甲方的权利和义务

- 9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。
- 9.1.2 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。
- 9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于5日内提交书面答复。
- 9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。
- 9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。
- 9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。
- 9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

### 9.2 乙方的权利和义务

- 9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。
- 9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。
- 9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲

方的督导工作应当积极配合。

9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。  
甲方对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

9.2.7 乙方应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。

9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

## 十、 通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方： [合同中心-采购单位名称\_2]

送达地址： [合同中心-采购单位所在地\_1]

指定接收人（联系人）： [合同中心-采购单位联系人\_1]

联系电话： [合同中心-采购单位联系人电话\_1]

乙方： [合同中心-供应商名称\_3]

送达地址: [合同中心-供应商所在地\_1]

指定接收人(联系人): [合同中心-供应商联系人\_1]

联系电话: [合同中心-供应商联系人电话\_1]

10.2 甲、乙双方一致同意: 因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书, 均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的, 应提前三个工作日书面通知对方; 否则, 因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的, 受送达人签收之时即为送达; 在上海市内以快递邮寄送达的, 自邮寄之日起的第三日即为送达; 电子邮件送达的, 电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

## 十一、保密条款

11.1 甲乙双方在履行本合同过程中, 所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息, 包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息(包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等), 均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象, 即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度, 履行保密义务, 不提供虚假信息, 自愿接受保密教育和保密监督、审查。

11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料(包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等)秘密, 在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途, 否则乙方需承担由此引起的法律责任, 并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款, 乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施(包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等), 对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中, 除须配合司法调查的情形外(如需配合进行司法调查的, 在提供前, 应当将授权

文件以及需要披露的内容书面告知另一方)，在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## 十二、 知识产权

12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。

12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转

让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

### 十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

(2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25% 的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

(3) 乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负责违约责任。

#### 十四、 不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的

事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

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

## 十五、 争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

## 十六、 其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：【招标(采购)文件、投标（响应）文件】。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份，均具同等法律效力。

## 补充条款

### [合同中心-补充条款列表]

(以下无正文，为签署项:)

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称\_3] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_4]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_2] 法定代表人或授权委托人（签章）：  
[合同中心-供应商联系人\_2]

合同签订点：网上签约

## 包 2 合同模板：

合同编号：[合同中心-合同编码]

[合同中心-项目名称] 合同

（2024 年版）

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

签订地点：上海市浦东新区

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称 _1]	乙方： [合同中心-供应商名称_1]
地址： [合同中心-采购单位所在 地]	地址： [合同中心-供应商所在地]
邮政编码： [合同中心-采购人单位 邮编]	邮政编码： [合同中心-供应商单位 邮编]
电话： [合同中心-采购单位联系人 电话]	电话： [合同中心-供应商联系人电 话]
传真： [合同中心-采购人单位传 真]	传真： [合同中心-供应商单位传 真]
联系人： [合同中心-采购单位联系 人]	联系人： [合同中心-供应商联系 人]
	法人： [合同中心-供应商法人姓 名] ([合同中心-供应商法人性别])

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【基础能力运维】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

## 一、项目基本情况

### (一) 项目背景与现状

#### 1. 项目背景

本项目遵循上海市经济信息化委、市财政局关于印发的《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》通知，以下简称“通用类配置标准”是指对已有信息化项目进行运行维护的项目，包括已有信息系统软件、硬件正常使用所需的设备维护更新、通信服务、软件维护、信息安全服务以及托管服务、数据服务等。

根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。2025 年中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会城市数字化转型基础能力平台数字化系统运维项目（以下简称“2025 临港基础平台运维项目”），支撑临港数字孪生城示范区基础平台、政务服务支撑系统等共性能力运行。

#### 2. 现状介绍

(1) 临港数字孪生示范区基础平台包含运行与服务展示系统、仿真渲染系统、数字孪生场景等，通过对实际空间所属地域特征信息进行从采集、加工、渲染，并通过配套服务支撑系统与 UE 引擎进行效果加强、细节渲染，实时打造现实场景与 3D 虚拟空间联动映射。在本项目运维阶段，针对项目当前阶段 3D 图层资源管理复杂性管理要求，以运维人员专业技术能力承担保障业务，包含资源目录编制、资源版本迭代、资源调用与共享管理、配套资源运维服务等业务场景，打造运维一体化工程，同时根据实际信息化系统业务需求，进行常规/非常规的安全活动支持，保障现场信息化系统正常有序使用。

(2) 临港政务服务支撑系统，主要包括新片区电子印章系统、临港新片区电子公文和电子凭证归集及复用系统、统一身份认证系统及 OA 对接改造 5 个部分。该系统部署在上海市政务云政务外网区域和互联网区域上。临港新片区政务服务应用支撑系统采用 B/S 架构，使用中标麒麟 V7、银河麒麟 V10 和统信 UOS 操作系统，使用人大金仓 10.18 和达梦 8.1 数据库。

## 二、服务内容、期限、地点

### 2.1 服务内容：

#### 2.11 数字孪生基础平台

包含系统层面所属软件配套资源与相关智能化硬件设备资源，主要分为云资源、虚拟机及数据库、场景以及相关硬件，现阶段云资源使用情况较为充足，并按照运维巡检周期进行资源使用情况确认，以保证资源预警时启动跨容预案、资源盈余时进行合理优化保障，虚拟机及数据库也按照数据保护安全要求进行加固操作，展开定期漏扫整改配合，规避相关数据安全风险问题，硬件设备配合厂家进行不定期检查、维护、更换，以做到整体性的业务支持保障，确保信息化配套功能有序运行。临港孪生基础平台现已有图层 244 个，随着项目的推进，须对图层进行分级分类优化。

数字孪生基础平台运维内容分为基础设施运维、软件运维两部分。包含业务系统所配套的云服务资源、虚拟机、数据库、业务子系统，根据定期巡检与不定期检查方式保障运维范围正常运行使用，并根据实际业务需求提供包含咨询、实施、排查、处理、报告、培训等多方面的技术支撑服务，并根据突发情况采取应急预案响应细则进行快速处理，形成周期性运维巡检记录。

系统软件运维包括云 GIS 应用服务器软件、GIS 桌面端软件、桌面分析组件-GIS 引擎客户端扩展、地图发布扩展（GIS 引擎扩展模块）、三维数据治理扩展（GIS 引擎扩展模块）和数据互操作（GIS 引擎扩展模块），上述软件产品授权有效期均为终身使用，在维护过程中，要进行日常的维护工作，如检查软件的运行状态、优化软件性能等；当软件出现故障时，要及时维修，确保其功能正常；并且根据技术发展和实际需求，对软件进行升级，提升软件的兼容性和功能。以此保障软件产品在整个生命周期内能够稳定、高效地运行。

系统软件运维包括：临港数字孪生示范区数字交付系统、数字孪生数据与服务管理系统、城市模型仿真呈现渲染系统、数字孪生运行服务与综合展示，以及 6 个数字孪生场景，另包括图层目录编制、图层更新迭代、图层调用与共享管理、配套资源运维服务等业务场景，打造运维一体化工程，同时根据实际信息化系统业务需求，进行常规/非常规的安全活动支持，保障现场信息化系统正常有序使用。

## 2.12 政务服务支撑系统

临港新片区政务服务支撑系统项目相关应用部署在联通政务云机房，服务器密码机、签名验签服务器和时间戳服务器托管在联通云机房。

政务服务应用支撑系统运维内容包括：

一是硬件设备巡检运维，临港新片区政务服务支撑系统项目相关应用部署在联通政务云机房，服务器密码机、签名验签服务器和时间戳服务器托管在联通云机房。相关服务器需要通过堡垒机和 VPN 才能进行远程巡检。

二是相关政务应用运维，包括电子印章服务、电子公文服务、统一身份认证服务。系统需 24 小时正常运行提供服务，需完成电子印章维护、应用信息维护、以及平台用户管理等运维工作。临港新片区政务服务应用支撑系统重大事件、节日保障、对接运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。

三是政务 OA 短信服务，全年预计短信发送量约 150 万条。

## 2.13 硬件设备运维

1) 安装和部署：硬件设备运维开始于安装和部署阶段，包括选择和购买合适的硬件设备，安装硬件设备并确保其正确连接和配置。

2) 故障排除和维修：快速响应并解决基础设施的故障或问题，包括分析和排查故障原因、修复硬件或软件故障、恢复服务等。

3) 容量规划和优化：根据需求和业务增长，进行基础设施容量规划，确保系统能够满足预期的性能和扩展需求。同时，进行性能优化，识别瓶颈并采取相应措施提升性能。

4) 预防性维护：为了确保硬件设备的稳定运行，硬件设备运维人员会执行一系列的预防性维护任务，如定期清洁设备内部、检查和紧固连接、更换易损件等。这些任务有助于减少设备故障的风险，延长设备的使用寿命。

5) 资源管理：硬件设备运维人员需要对设备资源进行管理，包括硬件资产的申请和反馈。他们需要确保设备资源的有效利用，并及时补充和更新所需的备件和设备。

6) 文档记录和报告：维护和更新基础设施的文档记录，包括架构图、配置信息、故障处理记录、变更记录等。同时，生成相关报告以提供给管理层和其他相关人员参考。

7) 更新和升级：硬件设备运维人员需要进行设备软件的更新和升级，以获

取最新的功能和修复已知的漏洞。他们需要计划和执行升级过程，并确保升级过程不会影响设备的正常运行。

#### 2.14 硬件设备运维

1) 安装和部署：硬件设备运维开始于安装和部署阶段，包括选择和购买合适的硬件设备，安装硬件设备并确保其正确连接和配置。

2) 故障排除和维修：快速响应并解决基础设施的故障或问题，包括分析和排查故障原因、修复硬件或软件故障、恢复服务等。

3) 容量规划和优化：根据需求和业务增长，进行基础设施容量规划，确保系统能够满足预期的性能和扩展需求。同时，进行性能优化，识别瓶颈并采取相应措施提升性能。

4) 预防性维护：为了确保硬件设备的稳定运行，硬件设备运维人员会执行一系列的预防性维护任务，如定期清洁设备内部、检查和紧固连接、更换易损件等。这些任务有助于减少设备故障的风险，延长设备的使用寿命。

5) 资源管理：硬件设备运维人员需要对设备资源进行管理，包括硬件资产的申请和反馈。他们需要确保设备资源的有效利用，并及时补充和更新所需的备件和设备。

6) 文档记录和报告：维护和更新基础设施的文档记录，包括架构图、配置信息、故障处理记录、变更记录等。同时，生成相关报告以提供给管理层和其他相关人员参考。

7) 更新和升级：硬件设备运维人员需要进行设备软件的更新和升级，以获取最新的功能和修复已知的漏洞。他们需要计划和执行升级过程，并确保升级过程不会影响设备的正常运行。

具体服务内容以招标文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

2.4 服务地点：上海市浦东新区申港大道 200 号。

### 三、服务要求

#### 3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

#### 3.2 项目维护要求

- 1) 乙方应根据甲方计划、规范和标准开展运维工作；
- 2) 乙方应制定项目运维方案、应急预案等方案制度，确保平台安全可靠、稳定高效地运行。乙方应定期或按照甲方要求，向甲方汇报运维工作的进展情况，提交运维报告；
- 3) 乙方应确保项目运维团队核心服务成员的稳定性。运维服务期内需配备专职维护人员，并提供必要的软件技术支持；
- 4) 为保障系统正常使用，乙方应向平台用户方提供业务咨询、操作指导、故障报修等服务；
- 5) 为保证平台运行的安全性与稳定性，乙方应及时发现系统漏洞、系统缺陷，并及时采取系统升级或修复等有效措施，排除影响系统正常运行的各种隐患。乙方还应根据平台业务的承载数据及实际情况，提出涉及系统性能、并发处理能力等的合理化调优方案；
- 6) 乙方应专门成立应急处置小组，制定具有可操作性的应急预案，以应对突发或紧急的应急事件。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向项目单位或有关工作主管单位报告，并协助其开展应急措施的部署与执行。
- 7) 乙方应安排专人驻场，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。

##### 3.2.1 其他工作要求

###### 产出指标

系统运维的预期绩效目标主要分为产出指标、效益指标及满意度指标三部分。为确保运维工作能够提高系统的稳定性、安全性、性能和效率，且能够满足相关业务的需求，达到相应的目标和表现，制定以下绩效目标：

## 1) 数量指标

### 1. 1) 运维报告

系统运维团队需以运维报告的形式，展示系统运维的工作情况、进展和成果，每年度运维报告数量不少于 7 份。

### 1. 2) 平均年巡检次数

系统运维团队需定期开展系统巡检工作，平均每年不少于 3 次。通过定期对系统进行全面的检查和评估，可以及时发现和解决系统存在的问题和隐患，提高系统的稳定性、安全性和性能，确保系统能够长期稳定地运行。

## 2) 质量指标

### 2. 1) 重大网络安全事件

本项目系统运维工作中严禁发生可能会导致企业数据泄露、隐私受到侵犯、使政府、企业、组织或个人面临巨大的经济和声誉损失、或导致重大的国家安全问题等产生严重后果的重大网络安全事件。

### 2. 2) 系统可用性（系统平均持续可用率）

为能够提供高效、可靠、稳定的服务，可以满足用户的需求，且能够在发生故障或意外情况时快速恢复，避免造成重大经济或社会损失，本项目整体系统的平均持续可用率应不小于 99%。

### 2. 3) 需求响应完成率

系统运维团队需有一定的工作效率和服务水平，能够在规定时间内响应并完成用户提出的需求，帮助用户及时发现和解决问题。本项目运维需求的响应完成率应不小于 80%。

## 3) 时效指标

通过衡量响应客户需求所需的时间及解决任务的快慢，确定系统运维团队处理问题时的效率和速度。本项目运维工作的时效指标具体如下：

### 3. 1) 服务响应时间及时；

### 3. 2) 平均服务修复时间（软件）不长于 8 小时；

### 3. 3) 平均服务修复时间（硬件）不长于 24 小时；

### 3. 4) 平均报告提交时间不长于 48 小时。

## 4) 成本指标

本项目运维工作应避免不必要的浪费和冗余，在运维过程中所产生的成本费

用及资源，应不超过成本预算。

#### 5) 效益指标

##### 5.1) 生态效益指标

在开展本项目运维工作的同时，应当保护和促进生态环境的恢复和保护其所带来的经济、社会和环境的效益。本项目应在不污染环境的同时，减少线下纸张使用。

##### 5.2) 可持续影响指标

为提高运营效率和管理水平、保证系统稳定及安全，需要遵循明确的管理目标、设计并实施制度框架、开展培训和教育、监督和改进，以确保长效管理制度的健全性和有效性。

##### 5.3) 满意度指标

本项目系统运维工作的用户满意度应不低于 80%。可以通过用户调查、用户评价、用户讨论会、用户数据分析、帮助中心反馈等方式，了解用户对系统的看法、需求和使用感受，以便改进系统，达到用户满意度指标。

### 3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- (6) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%;
- (7) 响应时间小于 15 分钟；
- (8) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小

时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(9) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(10) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目组建有类似项目经验的服务团队，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。应提前征得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

#### 四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

(1) 系统运维方案

- (2) 系统运维工单台账表
  - (3) 系统运维工单明细登记表
  - (4) 系统需求变更设计文档
  - (5) 数据备份登记表
  - (6) 运行维护半年报告
  - (7) 运行维护服务总结报告
- 4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

## 五、 网络和数据安全责任

- 5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。
- 5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。
- 5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。
- 5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。
- 5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

## 六、 合同款项和支付方式

- 6.1 本合同费用含税总价为 [合同中心-合同总价] 元整（大写：[合同中心-合同总价大写]）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确

定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

## 6.2 支付方式：

6.2.1 第一笔款：项目完成两个月服务期，且甲方收到乙方提交的阶段性总结报告和发票后支付首笔款（30%），第二笔款：通过中期验收后支付中期验收款（40%），第三笔款：运维项目通过验收后支付尾款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

## 6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：[合同中心-供应商名称\_4]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由  
中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

## 七、 服务考核要求

### 7.1 考核标准

#### 7.1.1 产出指标

##### ●数量指标

运维报告，乙方需以运维报告的形式，记录汇总系统运维的工作情况、进展和周期性成果，每年度运维报告数量 $\geq$ 7 份。

平均月巡检次数，乙方需定期开展系统巡检工作，平均每年 $\geq 3$ 次。

- 质量指标

重大网络安全事件，日常运维工作中，严禁发生可能会导致企业数据泄露、隐私受到侵犯，或使政府、企业、组织或个人面临巨大的经济和声誉损失，或导致重大国家安全问题产生等具有严重后果的重大网络安全事件。

系统平均持续可用率，中标人应保证一体化平台、财政促发展系统、海关监管服务系统、临港新片区经济信用平台、指挥中心全年平稳运行，设备可用率应 $\geq 99\%$ 。

需求响应完成率，乙方应在规定时间内响应并应对解决用户提出的系统缺陷或者系统性能问题，协助用户及时发现问题、及时解决问题。本项目运维需求的响应完成率应 $\geq 80\%$ 。

- 时效指标

通过衡量响应用户需求所需的时间及排除故障、解决问题等快慢，确定中标人工作时效的效率。涉及本项目运维工作的时效性指标，有以下3项：

服务响应时间及时 $\leq 30$ 分钟；

平均故障排除时间（软件） $\leq 8$ 小时；

平均故障排除时间（硬件） $\leq 24$ 小时；

故障排除报告的提交时间 $\leq 48$ 小时。

- 成本指标

本项目运维工作应避免浪费和冗余，乙方在运维过程中所产生的成本费用及资源，应控制在项目工作成本预算内。

### 7.1.2 效益指标

- 实现效益指标

在本项目运维工作开展周期内，乙方应当最大程度地实现保护和促进生态环境恢复，并最大程度地争取保护和促进生态环境所带来的经济、社会和环境效益。本项目应在不污染环境的同时，尽可能减少线下纸张的使用。

- 可持续影响指标

为提高运营效率和管理水平，保障系统稳定及安全，需遵循项目单位已明确

的管理目标、制度规范等，必要时还应开展培训与教育、监督与改进，有效确保管理制度的落实执行，保持并提升健全性和有效性。

#### 7.1.3 满意度指标

本项目系统运维工作的用户满意度应 $\geq 80\%$ ，可以通过用户调查、用户评价、研讨交流会、用户数据分析等方式，全面了解用户对系统运维服务的需求及反馈，以期不断改进工作方式，提升用户满意度指标。

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。

乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

### 八、履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【/】元。

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

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

8.4 履约保证金（金额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

## 九、 双方权利、义务

### 9.1 甲方的权利和义务

- 9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。
- 9.1.2 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。
- 9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于5日内提交书面答复。
- 9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。
- 9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。
- 9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。
- 9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

### 9.2 乙方的权利和义务

- 9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。
- 9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。
- 9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。
- 9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

9.2.7 乙方应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。

9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

## 十、 通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方： [合同中心-采购单位名称\_2]

送达地址： [合同中心-采购单位所在地\_1]

指定接收人（联系人）： [合同中心-采购单位联系人\_1]

联系电话： [合同中心-采购单位联系人电话\_1]

乙方： [合同中心-供应商名称\_2]

送达地址： [合同中心-供应商所在地\_1]

指定接收人（联系人）： [合同中心-供应商联系人\_1]

联系电话： [合同中心-供应商联系人电话\_1]

10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文

件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达入签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达入特定系统之时即为送达。

## 十一、保密条款

- 11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供之、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。
- 11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。
- 11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。
- 11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。
- 11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等

任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

- 11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。
- 11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。
- 11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。
- 11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## 十二、 知识产权

- 12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。
- 12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。
- 12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

### 十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

- (1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；
- (2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；
- (3) 乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；
- (4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；
- (5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25% 的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

- (1) 乙方累计 2 次验收未通过；
- (2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；
- (3) 乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；
- (4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告

或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

#### 十四、 不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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

件。

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

## 十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

## 十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：【招标(采购)文件、投标(响应)文件】。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求数经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份，均具同等法律效力。

## 补充条款

### [合同中心-补充条款列表]

(以下无正文，为签署项：)

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称\_3] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_3]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_2] 法定代表人或授权委托人（签章）：  
[合同中心-供应商联系人\_2]

合同签订点：网上签约

### 包3 合同模板：

合同编号：[合同中心-合同编码]

[合同中心-项目名称] 合同

(2024 年版)

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

签订地点：上海市浦东新区

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称 _1]	乙方： [合同中心-供应商名称_1]
地址： [合同中心-采购单位所在 地]	地址： [合同中心-供应商所在地]
邮政编码： [合同中心-采购人单位 邮编]	邮政编码： [合同中心-供应商单位 邮编]
电话： [合同中心-采购单位联系人 电话]	电话： [合同中心-供应商联系人电 话]
传真： [合同中心-采购人单位传 真]	传真： [合同中心-供应商单位传 真]
联系人： [合同中心-采购单位联系 人]	联系人： [合同中心-供应商联系 人]
	法人： [合同中心-供应商法人姓 名] ([合同中心-供应商法人性别])

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【经济领域数字化系统运维】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

## 一、项目基本情况

### (一) 项目背景与现状

#### 1. 项目背景

本项目遵循上海市经济信息化委、市财政局关于印发的《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》的通知，以下简称“通用类配置标准”是指对已有信息化项目进行运行维护的项目，包括已有信息系统软件、硬件正常使用所需的设备维护更新、通信服务、软件维护、信息安全服务以及托管服务、数据服务等。

根据临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。上海市临港新片区大数据中心整合了临港新片区管理委员会一体化信息管理服务平台(特殊监管)(以下简称“一体化平台”)、临港新片区洋山特殊综合保税区海关监管服务系统(以下简称“海关监管服务系统”)、临港新片区财政促进经济社会发展管理系统(以下简称“财政促发展系统”)、临港新片区经济信用平台(以下简称“经济信用平台”)、洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统(以下简称“指挥中心”)5个经济领域数字化系统的运维工作，为保障这5个系统平稳高效安全运行，强化安全保障、风险防控能力，提升运维服务水平，编制本需求。

#### 2. 现状介绍

(1) 一体化信息管理服务平台(以下简称：一体化平台)自2021年开始建设，于2021年10月28日通过项目终期验收，并且按照约定完成为期1年半的免费运维。一体化平台是新片区监管创新、制度创新、金融创新的重要基础平台，是助推发展改革的有力保障。海关是第一家依托一体化平台进行监管创新的单位，打破海关现有金二账册管理模式和常规风险管控体系，构建适应新片区的监管体系，满足新片区的发展需求。一体化平台是临港新片区构建的集海关、税收、金融、监管、备案、信用、签证、风险防控等于一体的数字化平台。一体化平台也是对入驻的特殊境外机构、货物品类、资本流动、企业员工、风险防控等大数据进行综合分析，建立风险等级和诚信等级相结合的人工智能分析平台。

作为“协同监管+风险预警+政务服务+专业服务”的一体化平台，在洋山特殊综合保税区物理围网的基础上，逐步构建多维度的“电子围网”，实现投资、贸易、服务的自由化和便利化。

(2) 洋山特殊综合保税区海关监管服务系统自2022年9月开始建设，于2023年11月开展项目终期验收工作。海关监管服务系统适用范围为上海自贸试验区临港新片区，针对临港新片区洋山特殊综合保税区特殊化监管而量身定制，通过构建大数据平台，支撑新片区特殊风控系统建设，通过特殊风控系统支撑海关监管创新，实现海关智慧监管和现场作业服务，是实现新片区范围海关监管的内部作业平台。同时，为评估新片区创新监管成效，通过大数据平台支撑，构建评估系统，进行综合评价。海关监管服务系统通过对接临港新片区一体化平台，海关总署相关系统，上海海关物控平台等系统，汇总各方数据。通过建设大数据平台，对新片区海关监管范围的全域数据进行整合，实现监管数据集中管理，形成数据接入、处理、分析、开放、管理的流程。同时在此基础上建设的特殊风控系统，监管作业系统，监测评估系统，在事前，事中，事后三个阶段都能形成有效监管。特殊风控系统通过建立各个维度的防控模型，精准定位企业整个生产物流环节中可能存在的风险，为海关风控人员及相关工作人员科学决策当好参谋助手。监管作业系统侧重于洋山特殊综合保税区内企业在不设海关账册条件下的事中作业监管。

通过运行维护服务的有效管理来提升海关监管服务系统的服务效率，对各政府行业主管部门现有业务进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，从而保证各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

(3) 财政促进经济社会发展管理系统自2021年12月8日正式启动，于2021年11月17日通过中期验收，并开始试运行。按照项目进度计划，系统于2022年12月29日完成终期验收工作。财政促发展管理系统基于临港新片区一体化信息管理服务平台建设，实现临港新片区各业务处室财政扶持申请统一归口、扶持资金统一管控、扶持资金统一展现和相互监督；实现临港新片区及下辖11个镇、1个特殊综合保税区的税收户管、财政户管统一管理。一是为企业提供一个统一申报入口，通过法人一证通登录，实现“读政策—报资金—查进度”的自助操作模式。二是为政府部门提供一个统一服务窗口，实现一个平台完成政策发布、受

理审批，并针对不同业务部门、不同扶持政策需求提供个性化“点菜式”设计。

通过临港财政促进经济社会发展管理系统，有效降低各处室自建系统的开发成本及运营成本，所有处室系统统一搭建满足政策发布及审核需要，大大减少政府部门的审批时间，高效精准完成审批、财政部门快速校验核放，降低人工成本、节省了时间成本。

让政策可以更快地落地、更有效地落地，真正让企业体会到政策带来的营商环境的提升。审批过程实时查询企业已拨付资金情况，避免企业多头申报、重复申报。设置资金盘，监控批复总量，通过数据统计，实时了解政策落实情况、查看企业税收总额相关统计分析，为领导决策提供参考依据。

(4) 临港新片区经济信用平台于2021年12月开工，2022年12月交付验收。临港新片区经济信用平台在信用信息整合、主体信用评估、信用信息应用等诸多方面，为新片区社会信用体系建设工作发挥了重要的支撑作用。与此同时，在助力临港新片区健全以信用为核心的分级分类市场监管体系，有效提升公共信用信息和信用产品全面应用，以及助力创新社会治理方式、转变政府职能、加强事中事后监管、促进营商环境优化等重点工作方面，作了必要的实践与探索，并形成了一系列具有临港特色的经验和做法，为临港新片区管委会信用工作管理部门和相关用信单位提供公共信用信息服务。

经济信用平台通过动态更新新片区法人主体的公共信用信息，为新片区管委会执行信用综合服务监管提供必要的数据支撑，从而大幅度减少检查次数，降低企业负担和政府监管的成本，降低经济运行社会成本。有助于加快新片区法人主体公共信用信息和市场信用信息资源的整合，提升信用信息使用效率，满足政府用信主要场景，全面推进信用分级分类监管，推动守信激励措施向社会化、市场化方向的拓展。

(5) 洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统于2021年12月开始施工，2022年1月31日完成硬件设备安装调试并投入使用。2022年8月上线洋山海关三级指挥中心展示系统，此系统通过系统直联和定制开发两种方式实现。一是对危库系统、智慧堆场系统，直接专网接入并上墙展示，二是开发了洋山海关三级指挥中心五大应用场景，全视野、全领域、智能卡口专题、查验管控专题、冷链管控专题，基本能满足洋山海关相关工作数字化赋能要求。系统通过大数据赋能海关监管与服务，持续提升海关数据应用能级和辐射领域，应用成效显著：洋山海关

三级指挥中心聚焦实货监管，通过集成整合各类监管平台数据，并通过与临港新片区一体化信息管理服务平台、海关监管服务等系统的融合对接，形成通关+物流的联动，通过分析企业物流行为模式与申报信息的相关性，为风险防控奠定基础，有效补充海关现有监管能力，实现监控指挥的集成集约、智能智慧，并以洋山特综区内仓储企业为试点，进行无感非干扰式的监管。通过与上海海关联动，形成高效一体的指挥体系，不断提升海关智慧监管效能，支持新片区贸易、运输、投资自由，打造新片区营商环境新高地。

该系统运维保障一是有利于提升海关智慧监管效能。基于数字技术，通过集成整合各类监管平台数据，进行无感非干扰式的监管。与上海海关形成高效一体的指挥体系，不断提升海关智慧监管效能，支持新片区贸易、运输、投资自由，打造新片区营商环境新高地。二是有利于帮助海关探索其业务改革。注重海关业务科技一体化，探索构建与业务实体运行良性互动的数字镜像，是发挥科技支撑保障作用到科技支撑引领作用的尝试，有利于帮助海关探索其业务改革。三是有利于构建口岸重大风险防线。基于数字技术的洋山海关三级指挥中心系统绘制了全球视野的全景可视化风险地图，提升了数据融合和实景区化水平，实现监测预警、运行监控、指挥调度、应急处置一体化管理，推动智慧口岸精准检疫，筑牢“口岸”防线。

## 二、服务内容、期限、地点

### 2.1 服务内容：

#### 1. 一体化平台

一体化平台运维服务应包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

一体化平台建设于上海市政府容灾中心机房，与上海电子口岸平台机房处于同一楼层内，两个机房直接光纤连通，充分利用上海电子口岸平台的资源。此次项目运维对象是一体化平台项目中所有的系统软硬件设备，包含基础设施运维、硬件设备运维、系统软件运维、网络安全运维、其他服务支撑系统、应用软件和数据中台运维及用户客户服务、其他服务支撑。

硬件设备维护包括但不限于单一贸易窗口机房内相关设施维护，包括：提供机柜，机房提供驻点专人  $7 \times 24$  值守，每周机房巡检，机房设备维护，综合布线。包括但不限于硬件状态检查监控、硬件资源监控告警、硬件故障处理、备机更换、4 小时内备机到达现场、根据需要调整服务器配置等。并根据相关硬件系统的性能监控，系统级日志分析，提出合理调优建议。

应用软件维护包括但不限于保证此次项目所有数据库系统的正常运转，保证此次项目业务数据安全；主要包括操作系统健康检查、主机性能调优、系统安全加固服务；对应用系统出现异常情况时，能够快速定位并给出解决方案；对应用系统运行过程中出现的功能缺陷进行修复；定时对出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级修复，保证系统性能及并发处理能力。提供监管部门针对应用系统提出的各类指标统计等服务。向新片区内相关企业用户提供相应的客户服务，服务的内容包含企业对接咨询、产品使用指导、数据核对，传输状态查询，系统健康保障等以保障企业用户在一体化平台上正常开展业务作业。

## 2. 海关监管服务系统

海关监管服务系统运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

本系统软、硬件设备均部署在上海海关内网内，根据临港新片区大数据中心与上海海关确定的部署清单和方案，上海海关负责对部署的各类采购的系统软硬件设备进行运维，同时承担运维责任和网络安全责任（包括但不限于对个人信息、金融账户等的安全维护）。产品软件运维包括但不限于本项目建设时期采购设备所附带证书有部分到期，因此需对该部分证书应采取续期，证书包括：密钥管理系统 1 套，时间戳服务器 1 套，服务器密码机 4 套，IPSec VPN 8 套，SSL VPN 安全网关 2 套。应用软件维护包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

## 3. 财政促进经济社会发展管理系统

财政促进经济社会发展管理系统运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、

操作培训等运维服务。

财政促发展系统部署于上海市电子政务云，通过上海市“一网通办”面向临港新片区社会法人主体，用户除了社会法人主体，还包括临港新片区管委会各业务处室、各镇企业服务中心等审批角色。系统主要功能模块为政策管理和配置，相关申报审批管理，数据对接、税收户管和财政户管数据处理，以及报表生成等。须按照临港新片区公共数据管理相关要求执行数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。对接财政处，对系统业务数据，以及其他系统接入数据进行处理等。对接各产业部门，解构并结构化政策条款，完成政策信息数字化，并完成在系统中发布；对接财政处运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。须按照临港新片区公共数据管理相关要求执行数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。

#### 4. 经济信用平台

临港新片区经济信用平台运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

临港新片区经济信用平台部署于上海市电子政务云。业务系统功能优化、系统安全加固，模型优化等。

#### 5. 洋山海关滴水湖指挥中心

洋山海关滴水湖指挥中心信息化项目运维服务包括硬件设备运维、安全设备运维、软件产品运维和应用软件运维。需要提供针对此次项目中的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、技术交流、操作培训等运维服务。

系统软件运维包括：洋山海关三级指挥中心平台运维，服务洋山海关各业务部门领导、数据分析科、技术科等部门；业务运行要求软件的连续运行时间需达到 720 小时以上，最大许可中断时间为 8 小时，并保持大屏各主题数据展示的准确性、可通过后台对大屏主题的数据进行维护。

应用系统运维维护内容和要求包括：系统巡检滴水湖指挥中心信息化项目基本配置；滴水湖指挥中心信息化系统的基本日常运维和使用指导；滴水湖指挥中心信息化系统的故障分析与诊断，以及后台数据接口维护服务；保修与升级，提

供系统安装调试和基础运维服务；服务响应技术服务响应时间为 5\*8 小时：提供 5×8 小时电话支持服务，并提供 5×8 小时现场支持：故障无法通过电话或者远程支持方式处理解决时，安排专人到客户现场紧急处理。（如遇法定节假日，根据相关规定另行安排，另行通知。）提供定期的巡检服务，记录并收集客户的需求和建议。定期进行电话回访工作，了解用户满意度，记录并收集用户的需求和建议。定期技术交流及汇报，重要时刻专人值守服务。信息资源维护主要涉及三大类数据，包含上海海关中台数据、洋山海关本地维护数据、对接第三方平台视频监控数据。定时人工监控第三方平台视频监控接口数据是否能正常输出视频数据。安排 1 名驻场运维人员，提供现场维护服务。

具体服务内容以招标文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

2.4 服务地点：上海市浦东新区申港大道 200 号。

### 三、 服务要求

#### 3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

#### 3.2 项目维护要求

- 1) 乙方应根据甲方计划、规范和标准开展运维工作；
- 2) 乙方应制定项目运维方案、应急预案等方案制度，确保平台安全可靠、稳定高效地运行。乙方应定期或按照甲方要求，向甲方汇报运维工作的进展情况，提交运维报告；
- 3) 乙方应确保项目运维团队核心服务成员的稳定性。运维服务期内需配备专职维护人员，并提供必要的软件技术支持；
- 4) 为保障系统正常使用，乙方应向平台用户方提供业务咨询、操作指导、

故障报修等服务；

5) 为保证平台运行的安全性与稳定性，乙方应及时发现系统漏洞、系统缺陷，并及时采取系统升级或修复等有效措施，排除影响系统正常运行的各种隐患。乙方还应根据平台业务的承载数据及实际情况，提出涉及系统性能、并发处理能力等的合理化调优方案；

6) 乙方应专门成立应急处置小组，制定具有可操作性的应急预案，以应对突发或紧急的应急事件。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向项目单位或有关工作主管单位报告，并协助其开展应急措施的部署与执行。

7) 乙方应安排专人驻场，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。

### 3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- (1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%;
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

- 3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。
- 3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。
- 3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。
- 3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于3人的项目服务团队（包括项目经理1名、驻场运维工程师2名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应征提前得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3日】内更换工作人员。

#### 四、 验收

- 4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后15个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在15个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：
- (1) 系统运维方案
  - (2) 系统运维工单台账表
  - (3) 系统运维工单明细登记表
  - (4) 系统需求变更设计文档

- (5) 数据备份登记表
  - (6) 运行维护半年报告
  - (7) 运行维护服务总结报告
- 4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

## 五、 网络和数据安全责任

- 5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。
- 5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。
- 5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。
- 5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。
- 5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

## 六、 合同款项和支付方式

- 6.1 本合同费用含税总价为 **[合同中心-合同总价]** 元整（大写：**[合同中心-合同总价大写]**）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

- 6.2 支付方式：

6.2.1 第一笔款：项目完成两个月服务期，且甲方收到乙方提交的阶段性总结报告和发票后支付首笔款（30%），第二笔款：通过中期验收后支付中期验收款（40%），第三笔款：运维项目通过验收后支付尾款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

### 6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：[合同中心-供应商名称\_2]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由  
中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

## 七、 服务考核要求

### 7.1 考核标准

#### 7.1.1 产出指标

##### ●数量指标

运维报告，乙方需以运维报告的形式，记录汇总系统运维的工作情况、进展和周期性成果，每年度运维报告数量 $\geq$ 7 份。

平均月巡检次数，乙方需定期开展系统巡检工作，平均每年 $\geq$ 3 次。

##### ●质量指标

重大网络安全事件，日常运维工作中，严禁发生可能会导致企业数据泄露、隐私受到侵犯，或使政府、企业、组织或个人面临巨大的经济和声誉损失，或导

致重大国家安全问题产生等具有严重后果的重大网络安全事件。

系统平均持续可用率，中标人应保证一体化平台、财政促发展系统、海关监管服务系统、临港新片区经济信用平台、指挥中心全年平稳运行，设备可用率应 $\geq 99\%$ 。

需求响应完成率，乙方应在规定时间内响应并应对解决用户提出的系统缺陷或者系统性能问题，协助用户及时发现问题、及时解决问题。本项目运维需求的响应完成率应 $\geq 80\%$ 。

#### ●时效指标

通过衡量响应用户需求所需的时间及排除故障、解决问题等快慢，确定中标人工作时效的效率。涉及本项目运维工作的时效性指标，有以下 3 项：

服务响应时间及时 $\leq 30$ 分钟；

平均故障排除时间（软件） $\leq 8$ 小时；

故障排除报告的提交时间 $\leq 48$ 小时。

#### ●成本指标

本项目运维工作应避免浪费和冗余，乙方在运维过程中所产生的成本费用及资源，应控制在项目工作成本预算内。

### 7.1.2 效益指标

#### ●实现效益指标

在本项目运维工作开展周期内，乙方应当最大程度地实现保护和促进生态环境恢复，并最大程度地争取保护和促进生态环境所带来的经济、社会和环境效益。本项目应在不污染环境的同时，尽可能减少线下纸张的使用。

#### ●可持续影响指标

为提高运营效率和管理水平，保障系统稳定及安全，需遵循项目单位已明确的管理目标、制度规范等，必要时还应开展培训与教育、监督与改进，有效确保管理制度的落实执行，保持并提升健全性和有效性。

### 7.1.3 满意度指标

本项目系统运维工作的用户满意度应 $\geq 80\%$ ，可以通过用户调查、用户评价、研讨交流会、用户数据分析等方式，全面了解用户对系统运维服务的需求及反馈，以期不断改进工作方式，提升用户满意度指标。

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

## 八、履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【/】元。

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

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

8.4 履约保证金（金额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

## 九、双方权利、义务

9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

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

9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

## 9.2 乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

- 9.2.7 乙方应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。
- 9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。
- 9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

- 9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

## 十、 通知

- 10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方： [合同中心-采购单位名称\_2]  
送达地址： [合同中心-采购单位所在地\_1]  
指定接收人（联系人）： [合同中心-采购单位联系人\_1]  
联系电话： [合同中心-采购单位联系人电话\_1]

乙方： [合同中心-供应商名称\_3]  
送达地址： [合同中心-供应商所在地\_1]  
指定接收人（联系人）： [合同中心-供应商联系人\_1]  
联系电话： [合同中心-供应商联系人电话\_1]

- 10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达入签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达入特定系统之时即为送达。

## 十一、保密条款

- 11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供之、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。
- 11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。
- 11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。
- 11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。
- 11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。
- 11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指

示销毁，乙方不得备份或留档。

11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## 十二、 知识产权

12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。

12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

## 十三、 违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

（2）乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定

的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25% 的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

(3) 乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行

所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

#### 十四、 不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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

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

## 十五、争议解决条款

- 15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。
- 15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

## 十六、其他

- 16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。
- 16.2 本合同附件包括：【招标(采购)文件、投标(响应)文件】。本合同附件与合同具有同等效力。
- 16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求数经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。
- 16.4 本合同正本一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份，均具同等法律效力。

补充条款

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文，为签署项：)

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称\_3] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_4]

法定代表人或授权委托人(签章)：[合同中心-采购单位联系人\_2] 法定代表人或授权委托人(签章)：[合同中心-供应商联系人\_2]

合同签订点: 网上签约

## 包 4 合同模板:

合同编号: [合同中心-合同编码]

[合同中心-项目名称] 合同

(2024 年版)

甲方 (委托人): [合同中心-采购单位名称]

乙方 (受托人): [合同中心-供应商名称]

签订地点: 上海市浦东新区

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称 _1]	乙方： [合同中心-供应商名称_1]
地址： [合同中心-采购单位所在 地]	地址： [合同中心-供应商所在地]
邮政编码： [合同中心-采购人单位 邮编]	邮政编码： [合同中心-供应商单位 邮编]
电话： [合同中心-采购单位联系人 电话]	电话： [合同中心-供应商联系人电 话]
传真： [合同中心-采购人单位传 真]	传真： [合同中心-供应商单位传 真]
联系人： [合同中心-采购单位联系 人]	联系人： [合同中心-供应商联系 人]
	法人： [合同中心-供应商法人姓 名] ([合同中心-供应商法人性别])

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【城市运行治理领域数字化系统运维】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

## 一、项目基本情况

### 1. 系统名称

临港新片区城市运行治理领域数字化系统包括“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”。

### 2. 系统概况

“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”是为提高临港新片区排水系统一体化运行监管平台的智慧化、精细化管理能力，用“一张图”显示全区域排水运行状态，与市区两级政府“数据共享”，保障临港新片区排水系统一体化运行监管平台安全、高效运行。项目主要建设内容为：硬件设备包括临港地区临港新片区排水系统一体化运行监管平台监测设备、管道维护车辆相关设备、污水处理厂 AR 巡检系统、智慧指挥中心设备等。软件系统包括管网基础数据、厂站网一体化运行监管平台开发、与现有系统接口开发、调度中心软件开发等。该系统共有 22 台服务器，每天需进行日常运维巡检。

“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”是基于“一网统管”的规划，构建“1+2+N”的系统建设目标，“1”是临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）项目业务综合数据库；“2”是二个核心应用，临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）项目综合管理和临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）项目事中事后监管；“N”是业务部门重点关注领域的应用模块，包括超危大工程监管（深基坑监管）、大型起重设备监管、工地监督监管、民防工程管理、水务安全质量监管、财力项目管理等重点应用模块，涉及了管委会十几个相关部门和相关单位，用户数达到 2000 人以上；该系统共有 10 台服务器，每天需进行日常运维巡检。

“临港新片区治安监控提升项目”是在浦东新区雪亮工程一期项目和南汇新城镇主城区重点区域视频监控项目的基础之上，新建、改造各监控点的前端设备，增加重点行业、领域的重要部位高清视频监控覆盖面，实现普通监控和智能监控

相互补充，相互结合，在公安治安防控、城市精细管理、重大活动保障等社会管理活动中发挥应有作用。在新片区范围内建设智能化体系，利用视频智能解析技术，建立以人、车、地、事、物、组织、环境为核心的视频图像信息资源库，实现“视频数据化、数据信息化、信息知识化、知识智慧化”，提升城市运行实战效率的同时，最大的限度保证新片区内各行业的正常运转，实现新片区城运中心以及各委办对于片区实时运转情况的及时有效把控以及合理的调度片区内资源，提升数据价值。

“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”建设范围覆盖南汇新城镇申港社区和芦潮港社区及辖区内的园区楼宇、宾旅馆、娱乐场所、建设者小镇、天文馆、洋山港等重点单位。本项目在 54 个小区及 1 个事业单位（南汇新城镇社区服务中心），已建成智能车辆卡口摄像机 206 台、智能人员卡口摄像机 310 台、小区内部主干道新增高清视频监控摄像机 167 台，改造替换原有无法入网的摄像机 202 台，合计 885 台。将园区楼宇、宾旅馆、娱乐场所及其他重点社会单位已建成的监控视频及智能结构化资源接入到临港新片区城运中心，合计接入 219 路。对原有存量建设视频充分利旧应用，进行前端边缘结构化分析，将视频数据、结构化数据通过专线链路回传至城运中心机房，接入综合视频管理平台，满足公安部门对于社会面图像接入需求，实现临港新片区范围内所有已入住小区的全覆盖。

## 二、服务内容、期限、地点

### 2.1 服务内容：

#### 1. 运维工作

一是进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；二是进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；三是用户问题的及时接收、回复并解决；四是每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向采购人反馈项目运维总体情况。运维的主要范围如下：

1) 数据库平台效能。根据要求，建立数据库容灾备份方案，并定期对数据库进行优化分析及调整，以确保数据库稳定运行在最佳状态。

2) 应用服务中间件平台效能。根据要求，定期对信息系统中间件进行性能优化分析及调整，确保系统中间件稳定运行在最佳状态。

- 3) 网络数据传输效率。根据要求，定期对信息系统网络进行分析、测试及优化，确保网络的稳定和高效。
  - 4) 安全服务策略效能。根据要求，对信息系统安全服务策略进行设计、部署和调整，确保信息系统的安全保障。
  - 5) 软件性能优化及 BUG 修正。通过压力测试的工具或方法，找出软件性能瓶颈并进行优化，并根据需要优化数据库。不断进行应用测试，若发现 BUG 需及时修正。
  - 6) 配合硬件支撑平台调整应用。配合硬件支撑平台的安全性、冗余性架构设计进行相应的配合调整。确保信息系统稳定运行在高性能、高冗余的硬件支撑平台上。
  - 7) 日常巡检。通过日常巡检检查系统可能潜在的问题或风险，加以规避或改进，确保系统的正常运行。
  - 8) 日志分析。定期对系统及相关资源日志进行分析，找出可能潜在的问题并加以解决，确保信息系统的正常运行。
  - 9) 系统故障诊断及检修。当硬件、系统出现问题时，服务商必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，要求技术人员在 30 分钟内响应，2 小时内赶到现场，4 小时内解决全部问题。
  - 10) 预防性维护。制定年度预防性维护计划，提供每季度一次的预防性维护，对系统运行形成的临时数据进行清理，对系统运行日志进行检查分析，根据系统的报错信息，发现系统潜在的问题，尽早采取措施，排除故障隐患和安全漏洞。要求维护后提交完整的报告。
  - 11) 性能检测及调优。对系统提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能优化建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。
  - 12) 咨询及培训服务。要求服务商提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。
  - 13) 系统功能变更实施。根据业务用户需求，进行系统相应变更需求的开发实施。
  - 14) 建立完善的系统维护制度。
- ## 2. 资源运维
- 1) 服务器运维

“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”共有 20 台云服务器和 2 台物理服务器，其中 16 台政务外网服务器和 2 台互联网服务器、2 台非信创政务外网服务器；“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”共有 10 台云服务器，其中 7 台政务外网服务器和 3 台互联网服务器；“临港新片区治安监控提升项目”共有 19 台物理服务器，全部部署在项目局域网内，“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目一期”共有 6 台物理服务器，全部部署于政务外网。每天需进行日常巡检工作，保证服务器的安全性、稳定性和及时性，软硬件故障 30 分钟响应，4 小时内修复；如涉及处理不了的服务器硬件问题需及时上报临港新片区大数据中心，并联系服务器厂商进行处理解决。

## 2) 服务器防护与网络维护

服务器网络设备主要有防火墙、网闸和网络策略等。维护包括这些网络设备的巡检、监测等，确保网络运行正常，故障 30 分钟响应，4 小时内修复。

## 3. 软件运维

### 1) 系统优化和安全加固升级

系统维护内容及要求：根据用户需求，针对非框架性、结构化等涉及系统重构类型的定制化优化，包括但不限于功能优化调整、系统性能及安全升级、数据库优化升级等。具体如下：

序号	服务内容	内容描述	备注
1	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。	
2	漏洞修复	对系统已建内容软件或硬件的优化升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。	
3	数据库升级	提供数据库版本升级，修复，数据库 key 更换等，保障数据库正常运行。	
4	功能优化升级	对已建系统功能使用过程中用户提出的功能优化项的进行接收、提出优化方案、安排优化。	
5	系统性能优化	对已建系统功能使用过程中由于数据量	

序号	服务内容	内容描述	备注
		增加导致性能不足的功能模块，提供性能优化服务。	
6	其他服务	配合项目领导组完成相关工作。	

## 2) 系统功能及数据信息巡检

对系统功能及信息资源提供安全性、完整性、可用性等方面的技术支持，其中包括：

**功能巡检：**对“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”中建设的功能模块，每日巡检系统功能，保障系统功能正常使用。

**数据落地信息巡检：**根据领域业务数据归集的情况，对每天定时汇集相关业务数据至应用数据库的数据信息，每日需要巡检数据归集情况，对归集失败数据信息进行排查，并对问题原因进行反馈，保障数据正常归集与运行。

**数据落地程序优化：**根据每日对数据落地信息及数据共享信息维护跟踪，对数据落地及数据共享中发现的数据问题研判，对可通过程序优化方式解决的数据问题进行处理。

**数据共享信息巡检：**根据临港新片区大数据中心数据共享的要求，每天定时向临港新片区公共数据管理系统推送应用结果数据，每日跟踪数据共享情况，对数据共享中出现的异常数据进行排查，保障数据正常共享与运行。

## 4. 其他服务

### 1) 热线服务

为用户提供7×24小时热线电话支持，如用户在使用本系统过程中，存在业务或操作流程问题，可拨打热线电话，由业务人员提供咨询服务；当系统发生故障时，可拨打热线电话，由运维人员制定问题解决方案，并为其排除系统故障。

### 2) 培训服务

由于系统各使用用户角色具体经办人经常性替换，需要对包括业务部门、主管部门，以及相关单位，定期组织业务培训。根据项目工作实施需要，每月安排至少1次培训服务。培训对象、培训时间、培训内容，将由用户和运维服务商共同商定，由运维服务商负责制定培训方案、培训计划和培训课件（PPT或WORD），

主要采用会议座谈和在线培训两种方式进行。

### 3) 系统用户账号及权限维护

由于系统各业务部门项目经办人替换，在业务部门人员变动调整后，及时对系统中各业务部门使用用户账号及用户权限维护管理。包括用户角色维护、用户账号新增、权限调整、用户账户删除等相关运维工作。

### 4) 数据统计分析

根据业务部门数据需要，对“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”中已有数据提供数据分析服务，对数据资料进行整理、分析，输出业务部门所需的定制化数据报表。并对长期需提供数据统计分析工作提出定制化报表开发建议。

## 5. 运维要求

1) 进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性。

2) 配备专职维护人员，提供有关软件的技术支持，至少安排具备项目运维经验的 4 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常，所有保修服务方式均为运维服务商进行保修，即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护，由此产生的一切费用均由运维服务商单位承担。

3) 如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境。

4) 在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源。

5) 提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表。

6) 根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。

7) 驻场运维人员工作时间 5+2（工作时间为 9:00-17:00，每周六、周日安

排人员远程维护)驻点服务，其他时间电话联系，特殊情况(如工程项目和重要业务工作时间)可要求维护人员7\*24现场随时待命。

8) 提供7\*24小时应急故障服务，如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在2小时内到达现场，在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

9) 重大活动和重要节假日期间，需根据甲方要求安排人员现场驻点值守。在保障前，制定保障计划，在保障完成后完成保障报告。

具体服务内容以招标文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

2.4 服务地点：上海市浦东新区申港大道200号。

### 三、服务要求

#### 3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

#### 3.2 项目维护要求

- 1) 乙方应根据甲方计划、规范和标准开展运维工作；
- 2) 乙方应制定项目运维方案、应急预案等方案制度，确保平台安全可靠、稳定高效地运行。乙方应定期或按照甲方要求，向甲方汇报运维工作的进展情况，提交运维报告；
- 3) 乙方应确保项目运维团队核心服务成员的稳定性。运维服务期内需配备专职维护人员，并提供必要的软件技术支持；
- 4) 为保障系统正常使用，乙方应向平台用户方提供业务咨询、操作指导、故障报修等服务；
- 5) 为保证平台运行的安全性与稳定性，乙方应及时发现系统漏洞、系统缺

陷，并及时采取系统升级或修复等有效措施，排除影响系统正常运行的各种隐患。乙方还应根据平台业务的承载数据及实际情况，提出涉及系统性能、并发处理能力等的合理化调优方案；

6) 乙方应专门成立应急处置小组，制定具有可操作性的应急预案，以应对突发或紧急的应急事件。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向项目单位或有关工作主管单位报告，并协助其开展应急措施的部署与执行。

7) 乙方应安排专人驻场，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。

### 3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- (1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%;
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面

申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目组建有类似项目经验的服务团队，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前征得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3日】内更换工作人员。

#### 四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告

#### (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

### 五、 网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

### 六、 合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为**[合同中心-合同总价]**元整（大写：**[合同中心-合同总价大写]**）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式：

6.2.1 第一笔款：项目完成两个月服务期，且甲方收到乙方提交的阶段性总结报告和发票后支付首笔款（30%），第二笔款：通过中期验收后支付中期

验收款（40%），第三笔款：运维项目通过验收后支付尾款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：[合同中心-供应商名称\_2]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由  
中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

## 七、服务考核要求

7.1 考核标准

保障“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”服务器、网络安全、系统各项功能的稳定、高效运行，保障业务正常运行与用户问题的及时解决。重点围绕在“应用情况”“数据情况”“云资源利用”“安全风险”“视频在线率”等维度开展项目绩效评价工作。

1) 数据情况

绩效目标：按月推送数据。

按照临港新片区大数据中心数据共享归集的要求，每月向临港新片区大数据中心推送“临港新片区排水系统一体化运行监管平台”“临港新片区工程建设领域综合管理系统（一期）”“临港新片区治安监控提升项目”“临港新片区社区智能安防设施改造集成项目”数据。

指标：推送完成率 100%。

## 2) 系统界面响应

绩效目标：保持系统稳定。

在系统运维期间，确保用户操作界面始终保持稳定，及时响应故障。

指标：平均故障间隔时间<0.5 小时，平均无故障时间>90 天。

## 3) 云资源利用

绩效目标：充分利用云资源

指标：云资源使用 CPU 平均负载率不低于 30%，内存平均负载率不低于 50%，存储平均负载率不低于 50%。

## 4) 用户覆盖

绩效目标：维护系统账号。

根据临港新片区各部门系统的用户使用需求，完成账号管理及权限分配工作。

指标：完成率 100%。

## 5) 无系统泄密事件发生

绩效目标：系统泄密事件发生。

在临港新片区大数据中心信息化项目规章制度框架下开展运维工作，严格遵守信息化项目建设以及运维的各项要求，禁止发生任何泄密事件。

指标：发生次数=0。

## 6) 安全加固

绩效目标：定期加固 redis 数据。

根据临港新片区大数据中心要求，定期对服务器中 redis 数据库进行安全加固工作，频率每月不少于 1 次，解决了数据库登入弱口令风险及未授权访问风险。

指标：加固频率 $\geq 1$  次/月。

## 7) 已排查风险修复

绩效目标：及时排查风险并完整修复。

对临港新片区大数据中心分别在系统 XC 和非 XC 区开展漏洞扫描工作中发现风险漏洞，及时响应修复并反馈修复结果。

指标：修复率=100%。

### 8) 病毒拦截情况

绩效目标：按时消杀病毒

根据临港新片区大数据中心要求，为系统所有服务器安装杀毒软件。频率每周不少于 1 次检查病害防护和攻击情况。

指标：消杀频率 $\geq 1$  次/月。

### 9) 视频在线情况

绩效目标：月均在线率 95%以上。

除外部不可抗力因素外，重点公共区域安装的视频监控摄像机月均在线率 98%以上，整体月均在线率应高于 95%。

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。

乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

## 八、 履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【/】元。

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

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

8.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息

退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

## 九、 双方权利、义务

### 9.1 甲方的权利和义务

- 9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。
- 9.1.2 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。
- 9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于5日内提交书面答复。
- 9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。
- 9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。
- 9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。
- 9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

### 9.2 乙方的权利和义务

- 9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。
- 9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。
- 9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

9.2.7 乙方应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。

9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

## 十、 通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方： [合同中心-采购单位名称\_2]

送达地址： [合同中心-采购单位所在地\_1]

指定接收人（联系人）： [合同中心-采购单位联系人\_1]

联系电话： [合同中心-采购单位联系人电话\_1]

乙方： [合同中心-供应商名称\_3]

送达地址： [合同中心-供应商所在地\_1]

指定接收人（联系人）：[合同中心-供应商联系人\_1]

联系电话：[合同中心-供应商联系人电话\_1]

10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达入签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达入特定系统之时即为送达。

## 十一、保密条款

11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供之接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，

甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## 十二、 知识产权

12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。

12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同

意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

### 十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

- (1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；
- (2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；
- (3) 乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；
- (4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；
- (5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25% 的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

- (1) 乙方累计 2 次验收未通过；
- (2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；
- (3) 乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负责违约责任。

#### 十四、 不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的

事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

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

## 十五、 争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

## 十六、 其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：【招标(采购)文件、投标（响应）文件】。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份，均具同等法律效力。

## 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文，为签署项：)

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称\_3] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_4]

法定代表人或授权委托人(签章)：[合同中心-采购单位联系人\_2] 法定代表人或授权委托人(签章)：  
[合同中心-供应商联系人\_2]

合同签订点：网上签约

## 包 5 合同模板：

合同编号：[合同中心-合同编码]

[合同中心-项目名称] 合同

(2024 年版)

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

签订地点：上海市浦东新区

---

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称\_1]  
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：[合同中心-供应商名称\_1]  
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]  
法人：[合同中心-供应商法人姓名]（[合同中心-供应商法人性别]）

---

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【智慧交通领域数字化系统运维】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

## 一、项目基本情况

### (一) 项目背景与现状

为保障临港新片区智慧交通领域数字化系统运维运行，为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，做好智慧交通领域数字化系统的技术支持和统筹运维工作，并建立完善的系统运维机制，以确保相关工作正常开展。

### (二) 基本情况

#### 1. 系统名称

1. 1) 临港新片区道路管养平台系统
1. 2) 临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）
1. 3) 临港新片区非现场执法建设项目（一期）
1. 4) 临港新片区环湖景观带停车诱导系统

#### 2. 系统概况

##### 1) 临港新片区道路管养系统平台

目前管养平台自 2023 年验收以来，系统总体运行情况正常，系统涉及道路智能巡查车巡检病害、工单处置、人员日常巡检打卡、桥梁月度巡检等；与外部 GPS 数据对接、市下立交积水监控、路灯一体化平台、城市基础设施管理系统对接正常，无数据中断情况；日常完成对用户提出的账号被锁定、基础信息不正确、考核规则调整、桥梁无法打卡、外部数据对接、道路清扫覆盖率不足等问题进行解答，保证系统正常运行，用户正常使用。

##### 2) 临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）项目

该项目主要完成了临港新片区中心城区主干道和重点区域的智慧交通类基础设施建设。该项目采集的数据接入上海道路交通管理信息系统和浦东公安道路智慧交通管理系统并与临港新片区大数据中心实现数据和视频共享。该项目为临港新片区交通智慧化设施和管控水平提供数字化转型技术支撑，既满足上海“智

---

慧公安”发展建设需要，又可以提升临港新片区道路交通管理智慧化、精细化水平。

项目建设内容包括交通主体感知设备、信号机联网升级、可计算路网等，以及配套的外场硬件、内场硬件、杆件和基础设施专网等。

### 3) 临港新片区非现场执法建设项目（一期）

在禁止停车的主、次干道和交管工作重点场所（包括学校、景点、商圈、公交枢纽、物流园区、大型居住区等）周边道路安装了 151 套违停抓拍和 19 个违法变道电警，以及建设了附属的外场设施、标线工程、通信系统、管道工程和中心扩容等。

### 4) 环湖景观带停车诱导项目

结合临港新片区开发规划，统筹全域，兼顾重点，填补空白为目标，重点考虑核心区环湖景观带周边的停车问题，建设了环湖景观带停车诱导系统。项目建设内容包含停车诱导发布系统、小桉路路侧停车系统、调整更换诱导屏合杆合箱基础、智慧停车管理平台应用软件和停车诱导系统控制平台开发及配套的外场、内场设备。项目建设内容重点服务于环湖景观带停车出行以及一环带内的各类综合商业办公停车场。

## 二、服务内容、期限、地点

### 2.1 服务内容：

#### 1) 基础设施运维

日常维护维修：通过停车诱导平台及相应监控和管控机制，确保环湖景观带停车诱导外场设备、内场设备、基础设施和光缆、管线等各类业务的安全运行。构建以设备为资产的运维体系，实现资产登记、上线应用、运行状态监测、故障维修、设备退役、资产报废等设备全生命周期管理，确保硬件设备全覆盖。应定期对内外场机电设施进行巡检、例行养护、设备管理、应急抢修工作，对系统软件和产品软件进行日常维护、补丁升级，对应用软件和业务数据进行日常维护，根据用户部门意见对屏幕显示样式进行调整，对节假日和重大活动进行值班和应急保障工作等。

机柜租赁：租赁机房，在机房配置 7\*24 小时的安保人员进行数据中心的安全值守和区域轮巡，并留意视频监控信息，进行数据中心的突发事件运维支撑和

---

抢修，及处理突发的人员及设备进出事项，监督和复核材料，保证人员设备的访问符合数据中心运维规范要求，基础设施日常巡视是日常维护过程中每天定时发生的巡视过程，以人工进行监控的主要形式。数据中心维护组定时进行机房巡视，巡视内容包括电力（UPS、油机）、空调、消防、安防系统、环境（机房清洁度、温度、湿度）等运行状况。运维人员按要求巡视后需填写巡视记录供分析和定时检查。机房巡视：每3小时一次，消防巡视：每天2次，满足机房每天7次及以上的巡检要求。

管道运维：巡线员巡检方式为汽车车巡，巡检周期按重要程度不同区分。重大通信保障活动、会议期间：恶劣天气过后；执行特殊任务的线路：容易堆放易燃物的地点；有市政施工建设地段；有其它特殊情况的地段。日常检查人井属性包括物理地址、井盖数量、井盖材料等，如原资料有误及时反馈修改；检查设备完好情况，如关键人井锁具正常情况；管线资源占用情况；人井盖、框及大顶是否完好；人井盖、框是否有高出、低于路面及倾斜、是否有未按规范执行等情况；管道上方及周边路面是否有下沉、开裂、上拱等现象；检查道路两侧出土管情况，包括出土管的数量、空管封堵、出土管固定、绑扎是否牢固、底座是否完好等情况；遇到管线设备附近（3米范围内为安全间隔距离，如小于3米应提出管线搬迁或保护的要求）有施工时应及时进行宣传和防护工作。如发现有无证施工或野蛮施工等情况应及时制止、并做好现场监护和上报工作，待主管部门赶到现场后方可离开。

## 2) 硬件设备运维

例行养护为环湖景观带硬件设备进行例行养护，具体如下：

编制例行养护计划：承包商应根据《年度(合同期)养护工作计划》编制《周/月例行养护工作安排》，明确本阶段的养护工作量及内容、人员、车辆、机具、仪器仪表的组织方案、重要养护项目的作业流程和操作工法、养护作业的安全保障措施及主要设备的运行质量要求等内容。《周/月例行养护工作安排》经审核并报业主批准后，作为阶段性例行养护工作的基础。主要审核工作量与内容是否符合年度计划安排进度要求；人财物安排、安全保障措施是否满足养护作业需求和安全规范等。

例行养护计划的实施：严格按批准的《周/月例行养护工作安排》组织例行养护工作的实施，保质保量完成计划例行养护任务；对养护作业过程中发现的问

---

题应妥善处理并按相关流程要求及时上报。按要求填写《例行养护记录》，完整记录每项次例行养护工作的养护工作内容、养护工作量、设施和系统的运行质量状态及变化、养护过程中发现的问题及处理经过和结果等信息，保证所有养护活动都有记录，保证养护过程记录的完整。接受在业主单位授权范围内对例行养护作业过程、养护工作质量和数量、设施和系统运行质量、安全保障措施等内容进行定期或不定期的检查。对于检查中发现的问题，业主单位发出指令限期督促整改。

周期性养护工作总结：按要求做好周期性(月/季/年)养护工作总结，要求对周期内的养护工作进行回顾和总结，统计设施故障情况、分析重点工作完成情况、统筹安排下阶段工作计划，开展设施和系统运行质量状态和业务应用状态的分析评价工作，并编制上报《养护工作月报(年报)》，以真实全面反映当期养护工作的实际情况。

应急抢修为环湖景观带硬件设备进行应急抢修，具体如下：

建立维护巡检制度，减少故障发生。维修工作人员要进行预防性维护保养，对设备的主体部分或主要部件进行检查，调整精度，必要时更换易损部件，保证设备的完好率。

杜绝设备的带病运行。设备维修人员要按计划定期进行设备运行情况的巡回检查，对有故障的设备及时维修，对有潜在故障的设备要停止使用，及时维修，不要因带病运行而造成大的故障。

建立维修配件库，保证维修配件。在检查保养中，维修人员对设备的运行情况要掌握清楚，对易损坏的配件要提前购进，为设备的维修做好准备，缩短设备维修时间，提高设备完好率。

加强设备使用环境的检查，保证设备使用的正常进行。要求使用环境高的设备要对其设备运行环境进行必要的改造，做到防尘、防潮和防高温等，对水、电和地线等要求严格的要求做净化处理、稳压电源处理和安装地线，保证设备有良好的运行环境，提高设备完好率。

### 3) 产品软件运维

产品软件的日常维护是对道路管养系统的产品软件的运行环境资源指标进行日常监测分析，是确保系统稳定运行和高效运转的重要工作。每天检查系统运行环境的性能指标是其中非常关键的一环，通过监测系统的CPU利用率、内存使

---

用、存储使用情况、中间件运行情况等指标，可以及时发现潜在问题并采取措施加以解决。

定期监控：安排专人每天定时检查 13 台普通虚拟机资源及中间件的性能指标，包括 CPU 使用率、内存使用率、存储使用率、TLQ/nginx/redis 端口是否正常等指标，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。

关注异常指标：特别关注异常的性能指标，如 CPU 利用率异常升高、内存使用过多等，及时查明原因并进行问题排查。

数据分析和记录：对每天的性能指标数据进行分析和记录，做好数据归档工作。维护人员定期根据软件系统的运行需求和资源限制来优化系统资源，包括调整服务器配置、优化数据库性能、减少内存泄漏等。通过优化资源，提高软件系统的性能和稳定性。

实时响应：一旦发现系统性能异常，需要立即响应并采取相应的措施，以缩短故障恢复的时间，保证系统的稳定性。

通过每天检查系统的性能指标，可以提前发现和解决系统性能问题，确保系统正常运行，减少潜在的风险，提高系统的可靠性和性能。

#### 4) 应用软件运维

对道路管养系统应用软件系统、临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）、临港新片区环湖景观带停车诱导系统的 3 个软件的应用功能、运行状态、性能指标等进行运维日常巡检及分析，及时发现系统异常，采取相应措施避免问题扩大。

定期检查：维护人员每天检查应用软件系统的功能、运行状态和性能指标，以确保系统正常运行。检查对象包括功能模块、系统日志、错误报告等，以便及时发现潜在问题。

异常处理：一旦发现系统异常，维护人员按照异常等级立即采取相应的措施来解决问题，包括调整系统配置、优化系统性能、修复错误代码等。同时，维护人员记录异常情况和解决方案，以便将来参考。

系统优化：基于道路管养系统数据基础，道路管养系统需要配合支撑管委会数据双向赋能等场景的系统优化等工作任务。

#### 5) 信息服务运维

对养护单位业务系统数据对接、数据归集、数据共享运维，数据库系统的日

---

常维护及数据备份是对数据库软件及应用软件的产生的业务数据进行日常监测维护及备份，运行环境资源指标进行日常监测分析，有效地保护数据库数据的安全性，提高系统的可靠性和稳定性。

本项目的数据库软件如下：

软件名称	购置时间	数量	授权方式	年限	使用部门
MySQL	长期	1	开源	长期	项目运维组

业务数据资源包括用户信息、工单数据、桥梁巡检数据、车辆巡查数据、包件打卡记录、经费系统数据、遥感设施数据。

定期监控：安排专人每天定时检查数据库软件服务否正常，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。

备份策略：制定备份策略，包括备份的频率、备份的方式（全量备份、增量备份）、备份目标存储位置等。采用每周定时备份的方式，确保数据的及时备份。

配置定时备份任务：配置定时任务，特定时间点执行数据库备份操作，避免人为遗漏进行备份。

备份文件的存储：将备份文件存储在安全的地方，可以选择本地存储或者云存储等方式，确保备份数据的安全性。

备份数据验证：每次备份后，进行备份数据的验证，确认备份文件完整性和可恢复性。

#### 6) 客户服务运维

为运维人员及大数据中心提供必要的培训，以便能够正确地维护和应用软件系统。同时，运维人员在运维过程中创建和维护相关的文档，以便其他开发人员或团队成员能够了解软件系统的运行状态和性能指标。

#### 7) 运行管理及保障措施

为使平台软件维护项目工作有序、平稳展开，本运维商将按照招标文件及业主单位的有关要求，结合相关技术规范、标准，编制年度维护工作计划报业主单位审批后，作为对本运维商管理的主要依据。其内容包括：维护工作团队的组织机构设置、岗位职责以及人员配置方案等；日常维护、应急保障的实施方案等；项目范围内系统维护工作量列表及维护工作实施计划进度安排；根据维护管理工作的需要，提出有关工作的管理制度、管理流程、管理措施，计划成立本运维项目领导组和运维组。

---

项目领导组全面负责本项目运行的领导工作，对重大的技术、管理、业务规范等进行决策，确定运维目标，审查运维方案，按照既定的运维方案领导实施。项目建设领导小组主要由临港新片区大数据中心和业务牵头部门组成。

在项目领导组的监督管理下，项目运维组负责项目运维的具体执行工作。项目运维组下设热线服务、技术开发、信息资源管理、业务管理和运行维护六个小组，具体任务分工如下：

热线服务小组：提供热线咨询服务，记录并反馈用户在系统使用过程中遇到的问题。

技术开发小组：负责根据项目领导组提出的功能需求，对项目建设的全过程进行技术控制，保证按计划、按设计要求完成系统功能优化或版本更迭，并对系统功能进行测试。

信息资源管理小组：负责对系统所涉及的信息资源进行管理，定期开展数据巡查工作。

业务管理小组：负责落实项目领导组提出的项目要求，对项目运维的全过程进行业务管理，保证项目按计划、按设计要求实施，并制定运维方案、培训方案以及功能需求设计等项目技术文件。

运行维护小组：根据运维方案的具体实施内容，承担系统安全保障、病毒防范、补丁管理、更新部署等日常运行维护工作。

具体服务内容以招标文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

2.4 服务地点：上海市浦东新区申港大道 200 号。

### 三、服务要求

#### 3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

### 3.2 项目维护要求

运维服务期内，根据实际需要和安排，运维服务商需配备专职维护人员，提供有关软件的技术支持。所有保修服务方式均为运维服务商进行保修，即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护，由此产生的一切费用均由运维服务单位承担。

运维服务期内，根据服务需求紧急程度将故障划分为三种类型，具体响应时间如下：

需求等级	需求分类	响应时间	处理时间
紧急	软件系统崩溃或瘫痪，设备断电等	即时响应	接到通知后 1 个小时内到达现场并在 2 小时内排除故障，恢复系统。
严重	软件系统性能严重下降，影响业务的开展；软件系统出现部分故障，导致部分业务无法开展。	即时响应	接到通知后 2 个小时内到达现场并在 4 小时内排除故障。
一般	除以上故障外的不影响业务开展的其他故障。	2 小时	接到通知后 2 个小时内到达现场并在 8 小时内排除故障。

### 3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- 
- (1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%;
  - (2) 响应时间小于 15 分钟;
  - (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行;
  - (4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行;
  - (5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。
- 3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。
- 3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。
- 3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。
- 3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目组建有类似项目经验的服务团队，及时响应用户需求，实施问题分析、方案讨论、部署处置等现场工作。投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前征得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

#### 四、 验收

- 4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直

---

至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告
- (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

## 五、 网络和数据安全责任

- 5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。
- 5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。
- 5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。
- 5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。
- 5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

---

## 六、 合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 **【[合同中心-合同总价】元整** (大写: **[合同中心-合同总价大写]**)。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定(如有), 乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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)均包含在合同金额中, 甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式:

6.2.1 第一笔款: 项目完成两个月服务期, 且甲方收到乙方提交的阶段性总结报告和发票后支付首笔款 (30%), 第二笔款: 通过中期验收后支付中期验收款 (40%), 第三笔款: 运维项目通过验收后支付尾款。

6.2.2 甲方每次付款前, 乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票, 否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前, 均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下:

名称: 上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号: 12310225765584044M

地址、电话: 上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号: 中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息:

账户名称: **[合同中心-供应商名称\_2]**

账号: **[合同中心-供应商银行账号]**

开户银行: **[合同中心-供应商银行名称]**

注: 如本项目为财力资金项目需要审价的, 则经审价确定最终结算金额后, 由中国(上海)自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

## 七、 服务考核要求

7.1 考核标准

- 
1. 提供 7\*24 小时远程技术支持及售后服务，支持通过电话，邮件等方式联系。运维服务商每半个月进行项目回访，以提供专业的运维管理服务及咨询服务
  2. 服务主要内容：日常故障处理、性能优化、技术咨询等服务工作。
  3. 政务信息系统的服务除了日常内部工作人员进行维护的同时，更需要专业的服务机构对核心信息系统提供质量分析、调优并提供进一步的咨询意见。
  4. 数字化系统运维的重点是在依靠应用可视化和业务质量管理的分析系统的管理下，主要对以下几个部分进行运维保障和性能调优。
  5. 数据库平台效能。根据要求，建立各负载均衡平台及数据库容灾平台，并定期对数据库进行优化分析及调整，以确保数据库稳定运行在最佳状态。
  6. 应用服务中间件平台效能。根据要求，定期对信息系统中间件进行性能优化分析及调整，确保系统中间件稳定运行在最佳状态。
  7. 网络数据传输效率。根据要求，定期对信息系统网络进行分析、测试及优化，确保网络的稳定和高效。
  8. 安全服务策略效能。根据要求，对信息系统安全服务策略进行设计、部署和调整，确保信息系统的安全保障。
  9. 软件性能优化及 BUG 修正。通过压力测试的工具或方法，找出软件性能瓶颈并进行优化，并根据需要优化数据库。不断进行应用测试，若发现 BUG 需及时修正。
  10. 配合硬件支撑平台调整应用。配合硬件支撑平台的安全性、冗余性架构设计进行相应的配合调整。确保信息系统稳定运行在高性能、高冗余的硬件支撑平台上。
  11. 日常巡检。通过日常巡检检查系统可能潜在的问题或风险，加以规避或改进，确保系统的正常运行。
  12. 日志分析。定期对系统及相关资源日志进行分析，找出可能潜在的问题并加以解决，确保信息系统的正常运行。
  13. 系统故障诊断及检修。当系统出现问题时，服务商必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，要求技术人员 5 小时

---

内赶到现场，12小时内解决全部问题。

14. 预防性维护。制定年度预防性维护计划，提供每季度一次的预防性维护，对系统运行形成的临时数据进行清理，对系统运行日志进行检查分析，根据系统的报错信息，发现系统潜在的问题，尽早采取措施，排除故障隐患和安全漏洞。要求维护后提交完整的报告。
15. 性能检测及调优。对系统提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能优化建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。
16. 咨询及培训服务。要求服务商提供电话或现场技术咨询和技术支持服务，同时，定期对大数据中心工作人员进行系统维护技术方面的培训（如：一般故障排除方法，性能的监控与调整等）并定期与大数据中心工作人员进行技术交流。
17. 系统功能变更实施。根据业务用户需求，进行系统相应变更需求的开发实施。
18. 建立完善的系统维护制度。

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。  
乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

## 八、履约保证金

- 8.1 本合同收取履约保证金：【/】元。
- 8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。
  - 8.2.1 本项目不收取履约保证金。
  - 8.2.2 在签署本合同30日内，乙方应向甲方提交一笔合同第8.1条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。
- 8.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

---

8.4 履约保证金（金额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

## 九、 双方权利、义务

### 9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

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

9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

### 9.2 乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

- 
- 9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。
- 9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。
- 9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方对此不承担责任。
- 9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。
- 9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。
- 9.2.7 乙方应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。
- 9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。
- 9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。
- 9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

## 十、 通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方： [合同中心-采购单位名称\_2]

送达地址： [合同中心-采购单位所在地\_1]

---

指定接收人（联系人）：[合同中心-采购单位联系人\_1]

联系电话：[合同中心-采购单位联系人电话\_1]

乙方：[合同中心-供应商名称\_3]

送达地址：[合同中心-供应商所在地\_1]

指定接收人（联系人）：[合同中心-供应商联系人\_1]

联系电话：[合同中心-供应商联系人电话\_1]

10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达入签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达入特定系统之时即为送达。

## 十一、保密条款

11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供之接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保

---

密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

- 11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。
- 11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。
- 11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。
- 11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。
- 11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## 十二、 知识产权

- 12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。
- 12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解

---

决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

### 十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

(2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

- 
- (3) 乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；
  - (4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；
  - (5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

- 13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。
- 13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。
- 13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。
- 13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。
- 13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。
- 13.8 如因非甲乙方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

#### 十四、 不可抗力

- 14.1 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，不

---

应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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

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

## 十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

## 十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：【招标(采购)文件、投标(响应)文件】。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求数经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份，均具同等法律效力。

## 补充条款

---

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文，为签署项：)

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称\_3] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_4]

法定代表人或授权委托人(签章)：[合同中心-采购单位联系人\_2] 法定代表人或授权委托人(签章)：  
[合同中心-供应商联系人\_2]

合同签订点：网上签约

# 第五章 评标办法及程序

## 一、概述

1、本评标细则根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《评标委员会和评标方法暂行规定》（国家七部委12号令）以及招标文件及其补充文件中的相关要求制订。

## 2、评标总体要求

(1) 整体评标工作应符合下列总要求：

- 1) 严格遵循公平、公正、科学、择优的原则；
- 2) 任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果；
- 3) 保证评标活动在严格保密的情况下进行；
- 4) 评标活动及其当事人应当接受依法实施的监督。

(2) 评标委员会成员在评标工作时应遵守以下工作守则：

- 1) 认真贯彻执行国家和本市有关招标投标的法律、法规和政策；
- 2) 履行职责，严守秘密，廉洁自律；
- 3) 客观、公正、公平地参与招标评审工作；
- 4) 不接受招标人、投标人及其他有关人员的因不正当要求而给予的财物或其他好处；

5) 在评标工作期间不得私下接触投标人或者其他利害关系人；

6) 在发出中标通知书前不对外泄露对投标文件评审和比较的情况、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况；

7) 与招标项目或与投标人或其服务商有利害关系的应主动提出回避；

8) 按照规定的评审格式评分和撰写客观明确的评审意见。

(3) 评标委员会成员及其他参与评标工作的有关人员都必须严格保守有关秘密。应当予以保密的信息包括但不限于：

- 1) 评标委员会的组成情况及评委人选；
- 2) 对投标文件的初评情况；
- 3) 对各投标人的澄清问题及投标人的答复；
- 4) 评委的评审意见；
- 5) 中标候选人的推荐情况。

(4) 参与本项目评标工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评标委员会交办的一些事务性工作，并主动接受评标委员会的监督。

---

## 二、评标办法

### 1、评标方式

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。

### 2、评标委员会

- 1) 评标委员会由招标人和评标专家共 7 人及以上单数组成评标委员会，其中外聘的技术、经济等方面专家人数须超过评委总人数的 2/3。
- 2) 本项目评标工作由评标委员会负责，设主任评委 1 名，负责主持整个评标工作。
- 3) 评委应坚持公平、公正原则，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。所有评标工作将以投标人递交的投标文件及书面澄清（如有）中的内容为基础和依据，一般不寻求或借助于其他外部证据。

## 三、投标无效的认定

1、评标委员会将按照《投标人须知》以及《资格条件及实质性要求响应表》要求对投标文件进行初审，投标文件不符合《资格条件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、负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、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，均按无效供应商认定，将被认定为无效投标。

除上述以及法律法规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。

## 四、评标程序

本项目评标过程按以下程序进行：

### 1、投标文件初审

初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规和招标文件的规定，审查、确定投标供应商是否具备投标资格；其次，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

### 2、澄清有关问题

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可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，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

### 3、综合评分

按招标文件规定的《投标评分细则》，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评分。

### 4、确定中标候选人

本项目评标委员会成员按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，按照每个投标人最终平均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。若出现得分且投标报价相同并列第一的情况，按照少数服从多数的原则记名投票，得票多者排名靠前。推荐每个包件排名前三位的投标人作为中标候选人。

## 五、评分细则

评审内容	分值	评审标准
报价得分	0-10	总价不得超过总预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为废标。 经评审后的商务报价（总报价）为各供应商的评审价。对各供应商的经评审后的商务报价按照低价优先法计算，价格最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。 其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（评审基准价/报价）×10%×100。
对项目需求分析理解	0-10	供应商针对本服务的具体要求，结合自己的服务经验，提供针对本项目的需求分析理解，服务完成后预期达到的效果等。 深刻理解本服务的需求，对需求分析全面具体，对现状分析准确，对项目服务的重点难点分析到位，理解全面的，得 10-7 分； 对本服务需求较为理解，对需求分析较为具体，对现状分析较为准确，对项目服务的重点难点分析较为到位，理解较全面的，得 6-4 分； 对本服务需求有一定的了解，对现状有所了解但不全面、深入，对项目服务的重点难点分析缺乏科学合理性的，得 3-1 分； 未提供相关内容描述的得 0 分。
实施方案	0-15	供应商结合自己对项目的理解，以及本项目的实际情况，编制项目实施方案，方案包括认定依据与办法、具体操作方案、工作流程，培训计划安排等。 方案完整，与本项目需求的吻合程度高，具有很好的操作性、合理性、针对性强，能够充分满足本项目的要求，得 15-11 分； 方案较完整，与本项目需求的吻合程度较高，具有较好的操作性、合理性、针对性较强，能够较好满足本项目的要求，得 10-7 分； 方案基本完整，与本项目需求有一定的吻合度，方案体现出一定的操作性、合理性，针对性一般，能够基本满足本项目的要求，得 6-4 分； 方案与本项目需求吻合度较差，未明显体现出操作性与合理性，没有针对性，得 3-1 分。 未提供相关内容的，得 0 分。
项目实施管理、	0-10	根据各供应商所针对本项目所提供项目实施管理、流程规范及质量

评审内容	分值	评审标准
流程规范及质量保障措施		保障措施、服务管理及工作体系是否妥善建立、各项服务要求满足度是否满足采购人的实际需求，是否具备科学性、可操作性进行综合评分。 各项措施系统、清晰，针对性强，得 10-8 分； 各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 7-5 分； 措施简单，具有一定改进空间的，得 4-2 分； 措施粗糙，针对性不强的，得 1 分； 未提供相关方案或无法满足项目要求的，得 0 分。
服务承诺及延伸服务	0-15	根据各供应商提供的服务承诺，包括响应时间，是否针对采购人的实际需求提供延伸服务等承诺等进行评分： 方案具体、清晰，针对性强，得 15-13 分； 方案较完整、具体，具有一定的针对性，得 12-9 分； 方案完整度一般，针对性一般，得 8-5 分； 方案简单，针对性差，得 4-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。
相关制度及措施	0-10	供应商需具有完整完善的服务质量管理制度、人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、档案管理制度等，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。 各项措施完整、系统、清晰，针对性强，得 10-9 分； 各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 8-7 分； 措施一般，具有一定改进空间，得 6-4 分； 措施简单，针对性不强，得 3-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。
装备配置情况	0-10	根据本项目采购要求中的设备配置要求，对供应商各设备种类、型号、数量、性能等情况是否满足需求的程度进行评审。 拟投入本项目的设备满足项目需要甚至部分指标优于项目需要且种类齐全的得 10-8 分； 拟投入本项目的设备基本满足需求，种类略有欠缺的得 7-4 分； 拟投入本项目的设备不能满足需求，种类欠缺严重的得 3-1 分； 未提供相关内容或方案与项目要求不相关的，得 0 分。
项目人员配置情况	0-10	根据各供应商项目人员资质是否满足项目要求，项目团队配置情况、专业技术能力、相关经验等情况进行综合评分： 项目人员资质满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验丰富，得 10-8 分； 项目人员资质满足项目要求，整体配置较完整、合理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好，得 7-5 分； 项目人员资质满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般，得 4-1 分； 未提供相关内容或项目人员配置无法满足项目要求，得 0 分。
近三年类似项目业绩和经验	0-5	根据各供应商近三年承担过类似工作的项目业绩及经验进行评分。每提供一个有效业绩得 1 分，最高得 5 分。 需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息） 有效证明材料以响应文件递交截止日倒推 36 个月起签订的合同为

评审内容	分值	评审标准
		准，无法判定合同签订日期的不予接受。 未提供相关内容的，得 0 分。
企业整体情况	0-5	根据各供应商的整体实力、服务能力、人员技术支撑能力、企业信誉、行业认证等评分。 综合能力突出、有其独特的能力优势（如：获得荣誉及行业认证等）为优，得 5 分； 综合能力一般，得 4-3 分； 综合实力较弱，得 2-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。

## 六、其他

- 1、投标人不得干扰招标人的评标活动，否则将废除其投标。
- 2、根据《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，投标人如有哄抬、故意压低或相互串通投标报价以达到排挤其他投标人的目的，从而损害招标人或其他投标人合法权益的情况时，招标人有权取消有关违规投标人的投标资格。

## 七、政策扶持

1、根据国家财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）文件精神：

1) 若招标项目为专门面向中、小、微型企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策。

2) 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合规定的小微企业的报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3) 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，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。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

投标人须提供《中小企业声明函》（见第六章投标文件有关格式），否则不予认定。

2、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。投标人凡符合上述政策的，必须在投标文件中提供相应证明文件，评标委员会将根据投标文件进行评定。

## 第六章 投标文件格式附件

### 一、商务文件有关格式

#### 1. 投标函（格式）

##### 投标函

致：\_\_\_\_\_（招标人、代理机构）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称/包件号、包件名称、项目编号）采购的招标公告，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交投标文件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（如有）、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。
3. 投标有效期为自开标之日起 90 日历日。
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会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，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) 我方不是招标人的附属机构。

---

(3) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况:

---

(4) 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:

---

## 2. 开标一览表（格式）

开标一览表

项目名称/包件号/包件名称：

项目编号：

临港新片区数字化系统运维服务包 1

投标总价（小写）	投标总价（大写）	服务期限	其他优惠承诺	最终报价（总价、元）

临港新片区数字化系统运维服务包 2

投标总价（小写）	投标总价（大写）	服务期限	其他优惠承诺	最终报价（总价、元）

临港新片区数字化系统运维服务包 3

投标总价（小写）	投标总价（大写）	服务期限	其他优惠承诺	最终报价（总价、元）

临港新片区数字化系统运维服务包 4

投标总价（小写）	投标总价（大写）	服务期限	其他优惠承诺	最终报价（总价、元）

临港新片区数字化系统运维服务包 5

投标总价（小写）	投标总价（大写）	服务期限	其他优惠承诺	最终报价（总价、元）

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) 此报价包含项目所需的所有费用。
  - (3) 投标人应按照《项目概况及技术服务要求》和《投标人须知》的要求报价。
  - (4) 开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

### 3. 分项报价表（格式）

分项报价表（格式可自拟）

项目名称/包件号/包件名称：

项目编号：

序号	内容	数量	单价	分项合计 (元)	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
.....					

报价合计(元)(小写)：

报价合计(元)(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数。
- (2) 投标人如有分类报价费用情况编制明细费用表可随本表一起提供。
- (3) 各投标人拟采取的竞争措施和优惠条件应在报价编制说明中详细列明，投标后的优惠条件一律不作考虑。
- (4) 投标报价需考虑到企业管理费、税金、利润等涉及一切费用，中标后招标人不再支付任何费用。
- (5) 分项报价表的报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：

投标人(公章)：

日期：年 月 日

---

#### 4. 法定代表人资格证明书（格式）（法定代表人参加开标适用）

##### 法定代表人资格证明书

致：\_\_\_\_\_（招标人、代理机构）

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）。

法定代表人性别： 身份证号码：

单位类型：

经营范围：

投标人（公章）：

日期：

附法定代表人身份证复印件（正反面）

---

## 5. 法定代表人授权委托书（格式）

### 法定代表人授权委托书

致：\_\_\_\_\_（招标人、代理机构）

我\_\_\_\_\_(姓名) 系\_\_\_\_\_(投标人名称) 的法定代表人，现授权委托本单位职工\_\_\_\_\_(姓名, 职务) 以我方的名义参加贵司\_\_\_\_\_(项目名称/包件号/包件名称、项目编号) \_\_\_\_\_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。

在贵方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。

法定代表人身份证复印件（正反面）

被授权人身份证复印件（正反面）

法定代表人签字或盖章：

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

## 5. 资格证明文件（适用于包件1、包件2、包件4、包件5）

### 目 录

- 1) 具有的独立承担民事责任能力的证明文件（如法人营业执照、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）；
- 2) 法定代表人资格证明书及身份证；
- 3) 法定代表人授权委托书及被授权人身份证；
- 4) 中小企业声明函；
- 5) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 6) 参加本次招标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；
- 7) 根据招标文件技术要求还需提供的其他证明文件。

注：以上材料均需加盖公章。

### 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招标人使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

---

## 5.1. 供应商资格声明（格式）（适用于包件1、包件2、包件4、包件5）

### 供应商资格声明

致： （招标人、代理机构）

关于贵方 （项目名称） 项目（项目编号：      ）的投标邀请，本签字人愿意参加报价，并证明提交的下列文件和说明是有效和真实的。

- 1) 关于资格的声明函；
- 2) 具有独立承担民事责任能力的证明文件（如法人营业执照、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）；
- 3) 法定代表人资格证明书及身份证件；
- 4) 法定代表人授权委托书及被授权人身份证件；
- 5) 中小企业声明函；
- 6) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 7) 参加本次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；
- 8) 根据本招标文件技术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：

投标人授权代表（签字）：

传真：

邮编：

---

## 6. 资格证明文件（适用于包件 3）

### 目 录

- 1) 具有的独立承担民事责任能力的证明文件（如法人营业执照、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）；
- 2) 法定代表人资格证明书及身份证；
- 3) 法定代表人授权委托书及被授权人身份证；
- 4) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 5) 参加本次招标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；
- 6) 根据招标文件技术要求还需提供的其他证明文件。

注：以上材料均需加盖公章。

### 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招标人使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

---

## 6.1. 供应商资格声明（格式）（适用于包件 3）

### 供应商资格声明

致： （招标人、代理机构）

关于贵方 （项目名称） 项目（项目编号：      ）的投标邀请，本签字人愿意参加报价，并证明提交的下列文件和说明是有效和真实的。

- 1) 关于资格的声明函；
- 2) 具有独立承担民事责任能力的证明文件（如法人营业执照、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）；
- 3) 法定代表人资格证明书及身份证件；
- 4) 法定代表人授权委托书及被授权人身份证件；
- 5) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 6) 参加本次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；
- 7) 根据本招标文件技术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：

投标人授权代表（签字）：

传真：

邮编：

---

## 7. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

### 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）：

日期：

---

8. 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（格式）

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

致： （招标人、代理机构）

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。

投标人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。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

## 9. 供应商承诺（格式）

### 供应商承诺

致：\_\_\_\_\_（招标人、代理机构）

我单位在参加本次采购活动中承诺：

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》第三十四条规定，即“与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。”

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

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

供应商（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期：

---

## 10. 投标人基本情况简介（格式）

### 投标人基本情况简介

#### （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、在册人数

#### （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、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、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：

---

## 11. 中小企业声明函（格式）

### 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,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者: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; 承建(承接)企业为(企业名称), 从业人员\_\_\_\_\_人, 营业收入为\_\_\_\_\_万元, 资产总额\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>, 属于(中型企业、小型企业、微型企业);
  2. (标的名称), 属于软件和信息技术服务业; 承建(承接)企业为(企业名称), 从业人员\_\_\_\_\_人, 营业收入为\_\_\_\_\_万元, 资产总额\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>, 属于(中型企业、小型企业、微型企业);
- .....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

备注: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。

---

**注：若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。**

**说明：**本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。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》。

附：《中小企业划型标准规定》各行业划型标准

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

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

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

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

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

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

(七)仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

(九)住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十)餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一)信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入

---

100 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

---

## 12. 资格条件要求响应表格式（格式）

### 12.1 资格条件要求响应表（适用于包件1、包件2、包件4、包件5）

项目名称：

项目编号：

项目内容（资格条件要求）	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
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、组织机构代码证、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）； 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； 3、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明。			
信用条件	1、近三年内未被列入“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； 2、近三年内未被列入“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。			
法定代表人授权	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； 2、按招标文件要求提供被授权人身份证件。			
专门面向中小企业采购	投标人为符合规定的中小企业，并按要求提交服务承接企业的中小企业声明函。			
联合体投标	不接受联合体投标。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

## 12.2 资格条件要求响应表（适用包件 3）

**项目名称：**

**项目编号：**

项目内容（资格条件要求）	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
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、组织机构代码证、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）； 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； 3、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明。			
信用条件	1、近三年内未被列入“信用中国”网站 ( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ) 失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单； 2、近三年内未被列入“中国政府采购网” ( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ) 政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
法定代表人授权	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； 2、按招标文件要求提供被授权人身份证件。			
联合体投标	不接受联合体投标。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

### 13. 实质性要求响应表（格式）

**实质性要求响应表**

项目名称：

项目编号：

项目内容（实质性要求）	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
投标报价	1、不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的）； 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；			
服务时间	是否符合招标文件要求			
投标保证金	是否按文件规定进行缴纳。			
投标有效期	是否符合招标文件规定：不少于 90 天。			
合同转让与分包	不允许合同转让与分包。			
投标文件内容、密封、签署等要求	符合招标文件规定： 1、投标文件按招标文件规定格式提供《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制作、密封； 3、投标文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖投标人公章。			
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：

---

14. 投标人与投标相关资质、证书的资质等证书汇总表（格式）

投标人与投标相关资质、证书的资质等证书汇总表

项目名称：

项目编号：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在 投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
.....				

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

## 15. 与评标有关的投标文件主要内容索引表（格式）

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：

序号	评审内容	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	投标报价			
2	对项目需求分析理解			
3	实施方案			
4	项目实施管理、流程规范及质量保障措施			
5	服务承诺及延伸服务			
6	相关制度及措施			
7	装备配置情况			
8	项目人员配置情况			
9	近三年类似项目业绩和经验			
10	企业整体情况			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

## 16. 保证金交纳及退还凭证（格式）（如有）

### 保证金交纳及退还凭证（格式）（适用于银行转账）

上海东华建设造价咨询有限公司：

我方为 \_\_\_\_\_（项目编号、项目名称/包件号/包件名称）递交项目保证金人民币\_\_\_\_\_元（大写：人民币\_\_\_\_\_元）已于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日以银行主动划账方式从我方账户转入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户（注：请与保证金支付账户保持一致）。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

投标人名称：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

开户账号：\_\_\_\_\_

投标人名称（公章）：

日期：

附：

（转账或汇款的银行凭证证明）

注：

- 投标人投标时，应当按招标文件要求缴纳投标保证金。投标保证金采用银行转账或银行汇款形式缴纳，并按要求附上凭证证明以便项目结束后办理投标保证金的退回手续。
- 在中标通知书发出后5个工作日内，采购代理机构将退还未中标人的投标保证金。采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。

---

## 17. 招标代理服务费支付方式说明（格式）

### 招标代理服务费支付方式说明

我方自愿参与贵公司组织的\_\_\_\_\_项目名称/包件号/包件名称\_\_\_\_\_项目的招标  
(招标编号: \_\_\_\_\_), 如我方中标(或入围), 按招标文件的规定在收到招标代理服务费通知后, 以转账、支票和电汇方式中的一种, 向贵方全额支付招标代理服务费后。若有保证金的项目, 招标代理机构按我方提供的下列开户行、账号退回全额投标保证金。

投标人名称: \_\_\_\_\_  
开户银行: \_\_\_\_\_  
开户账号: \_\_\_\_\_

#### 招标代理费发票事宜联系及方法如下:

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)		电话号码(固定电话)	
账 号		联系人及联系方式	

发票及中标通知书邮寄地址 (如邮寄请填写, 顺丰到付寄丢不补, 不填自取): \_\_\_\_\_

投标人授权代表签字:

投标人(公章):

日期:

注:开标时请务必再单独打印一份, 交至招标代理机构。

---

## 二、技术文件有关表格格式

### 偏离表（格式）

偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的要求	投标文件的响应	偏离说明

注：

1. 如果投标人对招标文件中的服务要求等做的任何改动，请在此表中清楚地列明，逐条列明偏离条款，若空白，则视为无偏离。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。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

## 本项目负责人履历（格式）

### 本项目负责人履历

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：				
胜任本项目负责人的理由：				

注：项目负责人一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

本项目主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表（格式）

本项目主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

项目编号:

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
.....							

注：项目主要人员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

投标人授权代表签字:

投标人（公章）:

日期:

---

**本项目主要专业设备和器材一览表（格式）**

**本项目的主要专业设备和器材一览表（如有）**

**项目名称：**

**项目编号：**

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用年限	已使用时间	设备来源		
						本单位所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
.....								

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

---

近三年同类或类似项目业绩（格式）

投标人近三年承接的与本项目类似项目一览表

项目名称：

项目编号：

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1							
2							
3							
4							
.....							

需附：

- 1、需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）。
- 2、有效证明材料以投标截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：