

2024 年数字化项目运维和综合保障（市知识产权局、市审计局）

包 1：市审计局 2024 年数字化项目运维和综合保障

包 2：市知识产权局 2024 年数字化项目运维和综合保障

项目编号：310000000231102138627-00056509

（代理机构内部项目编号：XZ2024007）

预算编号：0024-00048937、0024-00048938

招 标 文 件

采 购 人：上海市大数据中心

采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司

2024 年 01 月

目录

投标人须知前附表

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 合同条款

第五部分 评标办法

第六部分 格式附件

投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	2024 年数字化项目运维和综合保障（市知识产权局、市审计局）
2	编 号	项目编号： 310000000231102138627-00056509 代理机构内部项目编号：XZ2024007 预算编号：0024-00048937、0024-00048938
3	预算金额	本项目预算金额：人民币 5901458.00 元，其中第 1 包预算金额为 4528268.00 元，第 2 包预算金额为 1373190.00 元。 本项目最高限价：各包件最高限价同各包件的预算金额。
4	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
5	采购资金的支付方式、时间、条件	包 1: 1) 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 50 %； 2) 乙方于第三季度运维服务工作结束并提交合同签订之日起至 9 月运维月报，经甲方认可且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 30%； 3) 本项目通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。 包 2: 1) 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 70 %； 2) 本项目通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。
6	招标概述	根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，依法进行招标采购。

7	招标方式	公开招标
8	招标人	采购人：上海市大数据中心 地 址：上海市寿阳路 99 弄 15 号 邮 编：200072 联 系 人：和婷婷 电 话：021-63898825
9		采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司 地 址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼 邮 编：200081 联 系 人：丁晨煜 电 话：021-66293708-811 传 真：021-66298211 邮 箱：cyding@c-sitic.com
10	包件	☒ 适用 ☐ 不适用 有关包件的所有条款均不适用本项目
11	招标内容	2024 年数字化项目运维和综合保障（市知识产权局、市审计局），其中第 1 包为市审计局 2024 年数字化项目运维和综合保障,第 2 包为市知识产权局 2024 年数字化项目运维和综合保障。（详见招标文件第三部分-采购需求）。
12	是否采购进口产品	☒ 不接受 ☐ 接受
13	运维期限	合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。
14	运维地点	第一包：上海市浦东新区世博村路 300 号及市区内审计现场； 第二包：上海市浦东新区世博村路 300 号；
15	报价货币	投标文件的报价采用人民币报价。
16	投标人资格要求	1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向大、中、小、微型企业，事业单位、社会组织等各类供应商采购。 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)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单; 3) 本项目不接受联合体投标。
17	是否接受转包、分包	☐ 不接受 ☒ 接受,【本项目主体部分不得转让、不得分包;项目非主体部分可以分包(各子项报价不可高于单项限价)】 注:非主体部分详见各包件采购需求。如有分包,投标人须在投标文件中提供分包协议书(格式见第六部分)。
18	是否专门面向中小企业采购	☐ 是 本项目专门面向中小企业采购,所有供应商不享受价格分优惠政策(详见本前附表第19款)。 ☒ 否
19	小微企业价格扣除比例	1) 若本项目面向大、中、小、微型企业,事业法人等各类供应商采购,小微企业享受价格分优惠政策如下: 2) 根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)和《关于转发财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的通知》(沪财采〔2022〕10号)的相关通知,本项目对小型或微型企业产品的价格给予10%的扣除,以扣除后的价格作为评审价格;专门面向中小企业采购时,则不再给予价格10%的扣除。 3) 若投标人为联合体,组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目,对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的,招标人应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除,用扣除后的价格参加评审。
20	若供应商非中小企业,可视为中小企业参与本项目的情形	1) 货物采购项目:货物由中小企业制造,即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标,享受中小企业扶持政策。 注:货物采购项目中,供应商提供的货物既有中小企业制造货物,也有大型企业制造货物的,不享受中小企业扶持政策。

		2) 服务采购项目：服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，享受中小企业扶持政策。
21	公告发布媒体	上海政府采购网（ http://www.zfcg.sh.gov.cn ）
22	招标文件下载时间、下载地址	招标文件下载时间： 2024-01-15 起至 2024-01-23 （北京时间） 招标文件下载地址：上海政府采购网（ http://www.zfcg.sh.gov.cn ）
23	现场踏勘	☒ 不组织 自行踏勘 ☐ 组织 踏勘时间：_/年_/月_/日_/_时_/_分 踏勘集中地点： 联系人： 联系电话：
24	提问方式及截止时间	书面提问须加盖投标人公章，并同时在上海政府采购网（政府采购云平台）招投标操作系统中填写提问信息。 传真号码：021-66298211 收件人：丁晨煜
25	招标答疑会时间、地点	时间：如有，另行书面通知 地点：上海市
26	领取补充招标文件时间、地点	时间：另行安排（如有） 地点：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼会议室 （如有，将以书面形式统一发放所有投标人）
27	接收质疑的方式及联系方式	投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，质疑函应以书面形式递交至招标代理机构（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章） 联系方式详见本表第 9 项
28	投标有效期	提交投标文件截止之日起 90 日历日
29	投标保证金	本项目不收取保证金。 代理机构：上海信息投资咨询有限公司 开户行：中信银行上海虹口支行 帐号：8110201012000497931

30	投标截止时间	2024-02-05 11:20:00
31	投标文件提交截止时间、地点	投标文件提交截止时间：同投标截止时间 投标文件提交地点： http://www.zfcg.sh.gov.cn/
32	开标会时间、地点	开标会时间：同投标截止时间 开标会地点：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼会议室 届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表持网上投标回执、投标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。
33	投标文件的组成	投标文件均应包括商务投标文件、技术投标文件： 1. 商务投标文件由以下部分组成： 1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表； 2) 投标书（附件 1）； 3) 法定代表人等证明书（附件 2）； 4) 授权委托书（附件 3）； 5) 开标一览表（附件 4）； 6) 投标报价明细表（附件 5）； 7) 资格条件响应表（附件 6-1）； 8) 实质性要求响应表（附件 6-2）； 9) 资格证明文件（附件 8）； 10) 中小企业声明函（附件 9）； 11) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）； 12) 投标人书面声明（见附件 11）； 13) 分包服务情况表（如有）（见附件 12） 14) 分包协议书（如有）（见附件 13）；

		15) 服务费开票资料说明函; 2. 技术投标文件由以下部分组成 (货物/服务报告 (附件 7)): 1) 需求理解 2) 重难点分析及合理化建议 3) 实施方案 4) 安全保障 5) 运维制度 6) 项目经理 7) 项目团队人员配置 8) 团队专业水平 9) 培训服务 10) 应急预案 11) 企业综合能力 12) 类似业绩 13) 投标文件编制 投标人认为需加以说明的其他内容。
34	投标文件格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式, 填写投标书、法定代表人等证明书、授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、资格条件响应表、实质性要求响应表、采购需求偏离表、投标货物/服务报告、资格证明文件、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函 (如有)、分包服务情况表 (如有)、分包协议书 (如有)、投标人书面声明等 (详见第六部分 格式附件)。
35	投标文件份数	提供投标文件副本三份 (纸质文件) 并密封, 须与上传的电子投标文件内容一致, 如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异, 以上传的电子投标文件为准, 纸质文件商务投标文件和技术投标文件可以合订成一份, 纸质文件仅作备查使用, 不作为评审依据。
36	评标办法	综合评分法

37	如发生此列情况之一，投标人的投标将被拒绝	1) 未按规定获取招标文件的； 2) 投标人名称与报名时不一致的； 3) 未在投标截止时间前在上海政府采购网（政府采购云平台）上提交投标文件的。
38	中标服务费支付	根据符合本项目采购需求，且报价合理的原则确定中标供应商。 本项目中标人在领取中标通知书后 5 个工作日内一次性向采购代理机构支付服务费，每个包件服务费收费标准如下： 按中标金额 100 万元以内部分 1.5%，100-500 万元部分 0.8% 差额累进计取支付，经计算不足人民币 10000 元整的按照人民币 10000 元收取。
39	政府采购政策落实	本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。 中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。
40	其他	(1) <u>投标人在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。</u> (2) 开标后至评标前，代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，代理机构将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。 (3) 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以

		一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。
--	--	---

第一部分 投标邀请

第一部分 投标邀请

项目概况

2024 年数字化项目运维和综合保障（市知识产权局、市审计局）招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 **2024-02-05 11:20:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：**310000000231102138627-00056509**

项目名称：2024 年数字化项目运维和综合保障（市知识产权局、市审计局）

预算编号：0024-00048937、0024-00048938

预算金额（元）：5901458.00 元（国库资金：5901458.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-4528268.00 元, 包 2-1373190.00 元

采购需求：

标项一

包名称：市审计局 2024 年数字化项目运维和综合保障

数量：1

预算金额（元）：4528268.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目所涉及运维内容主要包括对上海市审计局信息系统、桌面终端、视频会议系统的运行维护、数据治理及相关安全保障。（详见招标文件第三部分-采购需求）

标项二

包名称：市知识产权局 2024 年数字化项目运维和综合保障

数量：1

预算金额（元）：1373190.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目所涉及运维内容包括对知识产权局信息化系统应用软件、数据治理、桌面终端、视频会议系统的维护及相关安全服务。（详见招标文件第三部分-采购需求）

合同履行期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向大、中、小、微型企业，事业单位、社会组织等各类供应商采购。
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)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3) 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2024-01-15 至 2024-01-23，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

方式：网上获取

售价(元)：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2024-02-05 11:20:00

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

开标时间：2024-02-05 11:20:00

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

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

本项目共计二个包件，投标人可结合实际情况投其中某一包件，也可同时投二个包件(投标文件须加以区分)。

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

届时请投标人的法定代表人授权的投标人代表持投标时所使用的CA证书和无线网卡以及可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市大数据中心

地 址：上海市寿阳路 99 弄 15 号

联系方式：021-63898825

2. 采购代理机构信息

名 称：上海信息投资咨询有限公司

地 址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼

联系方式：021-66293708-811

3. 项目联系方式

项目联系人：丁晨煜

电 话：021-66293708-811

第二部分

投标人须知

第二部分 投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

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

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

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

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

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

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

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

2.5 “中标人”、“服务提供方”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

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

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知前附表》中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2《投标邀请》和《投标人须知前附表》规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；
联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；
- (2) 联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；
- (3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。
- (4) 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4. 合格的服务

- 4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。
- 4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

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

7. 询问与质疑

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

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

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

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

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

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

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

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

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

质疑函的递交应当采取当面递交形式，否则视为未递交。质疑联系部门：上海信息投资咨询有限公司，联系电话：021-66293708-811，地址：上海市虹口区欧阳路196号（法兰桥创意园）23号楼1楼。

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

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

8. 公平竞争和诚实信用

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

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

8.3 采购代理机构将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，采购代理机构将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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

9. 其他

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

二、招标文件

10. 招标文件的组成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标人须知前附表；
- (2) 投标邀请（招标公告）；
- (3) 投标人须知；
- (4) 采购需求；
- (5) 合同条款；
- (6) 评标办法；
- (7) 格式附件；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

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

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

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

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

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

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

12. 现场踏勘

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

12.2 投标人现场踏勘发生的费用由其自理。

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

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

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

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

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

14. 投标有效期

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

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

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

15. 投标文件构成

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

15.2 投标文件应包括本文件前附表规定内容及采购云平台中规定内容。

16. 投标文件格式

16.1 投标人应按照招标文件或采购云平台提供的格式在网上完整地填写投标报价表以及相关投标内容。

16.2 投标文件由商务投标文件和技术投标文件二部分构成。

商务投标文件包括：

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

技术投标文件包括（见附件 7）：

- 1) 需求理解
- 2) 重难点分析及合理化建议
- 3) 实施方案
- 4) 安全保障

- 5) 运维制度
- 6) 项目经理
- 7) 项目团队人员配置
- 8) 团队专业水平
- 9) 培训服务
- 10) 应急预案
- 11) 企业综合能力
- 12) 类似业绩
- 13) 投标文件编制
- 14) 投标人认为需加以说明的其他内容。

17. 开标一览表

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

17.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

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

18. 投标报价

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

18.2 报价依据：

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

18.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内

容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

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

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

18.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表。

18.7 投标应以人民币报价。

19. 资格条件响应表及实质性要求响应表

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

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

20. 投标保证金

20.1 投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金。

20.2 本次投标保证金金额：详见前附表

20.3 投标保证金用于保护本次招标免受因投标人的行为而引起的风险。

20.4 投标保证金应以转账、汇款、支票或采购代理机构同意接受的其他方式在投标文件提交截止日期前递交。

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

20.6 保证金有效期应与投标有效期一致。

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

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

20.9 中标人的投标保证金，在合同签订之日起5个工作日内予以无息退还。

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

20.11 发生以下情况投标保证金将被没收：

20.11.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；

20.11.2 中标人未能按招标文件规定签订合同。

21. 投标文件的编制和签署

21.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

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

四、投标文件的递交

22. 投标文件的递交

22.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章格式附件，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

22.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标书》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

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

23. 投标截止时间

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

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

23.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

24. 投标文件的修改和撤回

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

五、开标

25. 开标

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

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

25.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

25.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

26. 评标委员会

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

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

27. 投标文件的资格审查及符合性审查

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

27.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

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

27.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

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

28. 投标文件内容不一致的修正

28.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

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

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

29. 投标文件的澄清、说明或者补正

29.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

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

29.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

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

30. 投标文件的评价与比较

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

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

31. 评标的有关要求

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

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

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

31.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

32. 确认中标人

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

33. 中标公告及中标和未中标通知

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

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

34. 投标文件的处理

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

35. 招标失败

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

八、授予合同

36. 合同授予

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

37. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

九、其他

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

第三部分

采购需求

第三部分 采购需求

包件 1：市审计局 2024 年数字化项目运维和综合保障

一、项目概述

项目背景：本包件覆盖上海市审计局信息系统运维、日常办公运维保障等内容，应保障上海市审计局信息系统的平稳运行，并为上海市审计局用户的操作提供技术性支持。本包件将按照相关部门的总体工作要求，及时对上海市审计局信息系统进行运行维护，同时优化信息化系统性能并进行系统安全保障，使系统能够支撑各项业务的正常开展。本包件所涉及运维内容主要包括对上海市审计局信息系统、桌面终端、视频会议系统的运行维护、数据治理及相关安全保障。

运维期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

运维地点：上海市浦东新区世博村路 300 号及市区内审计现场

预算金额：4528268 元

采购金额（最高限价）：4528268 元

组织形式：分散采购

是否接受联合体投标：否

面向企业类型：大中小微

所属大系统：上海市审计局审计信息化系统、上海数字化智能审计系统。

二、服务范围

2.1 系统重要等级

序号	系统名称	系统重要等级
1	上海市审计局审计信息化系统	重要
2	上海数字化智能审计系统	重要

2.2 维护清单

2.2.1 应用软件维护清单一：

序号	应用软件名称	维护的功能模块名称	数量	单位
1	审计信息化系统	机关办公系统、审计业务管理系统、财务管理系统、档案系统、上海市审计局门户网站、审计整改数字化管理平台等。	44	人月
2	上海数字化智能审计工程	开发应用支撑平台、数据中心、交换中心、审计风险评估、审计业务数字化分析、审计评价、审计数字化管理、统一数据采集和交换、审计内容综合	114	人月

		管理等。		
--	--	------	--	--

2.2.2 产品软件维护清单二：

名称	类别	品牌	型号	配置	数量
金融联网审计系统	审计专用软件	北京中软国际信息技术有限公司		联网审计平台 2.0, sql server 2008 r2 , SSIS 采集包	1
广联达工程造价软件	软件使用许可	广联达数字科技	上海地区、年度全功能	许可证	6
基于 WEB 的审计地理数据分析工具及相关软件		上海测绘院		审计专题地理信息数据服务，数据库管理套件及地理信息管理套件。	1

2.2.3 产品软件维护清单三：

名称	类别	品牌	型号	配置	数量
工具软件	其他	tableau	V10	智能仪表板，支持各类数据库、电子表格和 hadoop 云服务，可视化报表。	1
工具软件	其他	经邦	经邦智能经营决策支持系统	智能决策门户 智能分析平台 审计局标准数据接口	1
工具软件	其他	睿智	数据整合软件 4.0	RK-TL ReiKing 管理工具 RK-MS ReiKing 管理服务器 RK-RL ReiKing 规则库 RK-ETL ReiKing ETL 引擎 RK-DQ ReiKing 数据质量	1 (应用于 8 台虚拟机)
数据库	其他	星环	transwap	6 节点	1
工具软件	其他	马克威	云挖掘分布式	包括七大功能：控制节点、数据源、数据处理、数据分析、应用模型、系统管理、快捷操作；支持商用 hadoop 平台、支持主流数据统计分析算法、支持可视化建模。	1
产品软件	虚拟化管理软件	微软		Windows 虚拟化管理软件	1
工具软件	其他	EMC	Legato NetWorker 数据备份管理软件	Networker 20 个客户端和 10 个数据库备份模块许可，Greenplum 数据库软件容量许可 0-14TB (无期限版)	1

2.2.4 硬件维护清单

名称	类别	型号	配置	数量
PC 服务器	服务器	DELL-R830	4 核	2
PC 服务器	服务器	DELL-R920	4 核	5
PC 服务器	服务器	DELL-T630	4 核	6
PC 服务器	服务器	DELL-R730	2 核	7
PC 服务器	服务器	DELL-R820	2 核	16

PC 服务器	服务器	DELL-T620	2 核	2
PC 服务器	服务器	DELL-R930	4 核	1
PC 服务器	服务器	DELL-R630	2 核	1
网络设备	交换机	华为-S5700	1U 机箱默认包括 4 个 10/100/1000Base-T 端口(其中 eth2 和 eth3 支持 bypass)，1 个扩展槽 整机吞吐率：>5Gbps 最大并发连接数：>90W IDS 吞吐率：>1Gbps	4
网络设备	交换机	华为-S7700	1U 机 箱 默 认 包 括 4 个 10/100/1000Base-T 端口(其中 eth2 和 eth3 支持 bypass)，1 个扩展槽 整机吞吐率：>5Gbps 最大并>90W IDS 吞吐率：>1Gbps	2
存储设备	磁盘阵列	EMC-VNX5600	96T	1
存储设备	磁盘阵列	EMC-VMAX10K	46T	1
存储设备	磁盘阵列	EMC-VNX5200	82T	1
EMC SAN 光纤交换机	交换机	博科 (DS-6510B)	2U，默认包括 2 个可插拨的扩展槽，2 个 10/100/1000BASE-T 接口（作为 HA 口和管理口），4 个 SFP 插槽和 4 个 10/100/1000BASE-T 接口，整机吞吐率：3Gbps	2
存储设备	磁盘阵列	伊时代文档加密存储	40TB	1
存储设备	磁盘阵列	De11 E05J	40TB	1

2.2.5 安全产品清单

名称	类别	配置	数量
边界安全	防火墙	天融信 NGFW4000-UF-TG-42218	2
边界安全	防火墙	天融信 NGFW4000-UF-TG-51330	2
应用安全	WEB 应用安全	天融信 TopWAF (TWF-62138)	2
主机及计算机环境安全	入侵检测设备	天融信 TopSentry 3000-TS-31114	1
防病毒产品	防病毒	盈高-6300	1
防病毒产品	防病毒	天融信 TopFilter8000-TF-31814-Virus	1
安全管理与支持	安全管理平台	启明星辰-TSOC-USM-SW	1
安全管理与支持	堡垒机	绿盟-SAS NX3-H600C	1

2.2.6 视频会商系统等技术服务清单：

名称	要求
视频会议运维及技术保障（审计署向市、区两级转播、市局向区审计局转播）	重大会议来人保障，服务期内不少于 16 次

2.2.7 数据治理及数据采集转换技术服务清单：

名称	要求	数量	单位
----	----	----	----

财务数据采集转换服务	利用用友数据搬运工将各种版本的财务软件数据备份采集并转换到现场审计实施系统	12.5	人月
审计局数据治理项目	对审计信息化系统的数据进行体系化梳理和应用，完成金审三期平台的数据共享，开展通用数据梳理实现数据按需共享，为后期建设主题库打基础。	10	人月

2.2.8 审计信息化系统功能升级技术服务清单：

名称	要求	数量	• 单位
审计信息化系统功能升级	8 个业务处室共 52 项需求，其中新增需求 16 项，原有功能优化 36 项	7.5	人月

2.2.9 桌面系统软件维护清单：

名称	类别	品牌	型号	配置	数量
麒麟桌面操作系统	系统软件	麒麟软件有限公司		300 套兆芯版 v10, 98 套鲲鹏版 v10, 42 套 arm64 版 v7.0	477
统信桌面操作系统	系统软件	统信软件技术有限公司	UOS V20 专业版	审计专用版，ARM64	364

2.2.10 桌面基础应用软件维护清单：

名称	类别	品牌	型号	配置	数量
Wps2019	办公软件	金山办公软件有限公司	11.8.2.10386		841
浏览器	系统软件	统信 UOS 浏览器，奇安信浏览器，审计专用浏览器	UOS 5.3.57，		841
OFD 版式软件	办公软件	数科	3.0.20.1202		364
移动审计客户端等审计桌面软件	桌面应用软件	审计署下发			364
杀毒软件客户端	安全软件	奇安信			841
打印机驱动	系统软件			支持审计局存量和新增的打印机	147

三、软件系统运维需求

3.1 日常维护业务需求

3.1.1 现场值班工作需求

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

现场维护人员工作日 5*8 小时现场值班工作,特殊时期内，根据要求执行值班安排。对值班情

况有《系统运行状态记录表》、《日常巡检记录表》等记录文档。遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

重要的或有特殊要求的视频会议，服务提供方应在服务期内提供不少于 16 次的现场技术支持和保障工作。

3.1.2 应用监控需求

服务提供方需对审计信息化系统、上海数字化智能审计工程、上海市审计局网站进行日常应用监控、网页监控、服务器状态监控、应用数据同步工作，以书面或电子方式记录相关监控结果。

对重要的应用服务器包括：上海数字化智能审计工程服务器、审计专网信息化应用系统服务器、上海市审计局网站服务器等，能提供实时状态监控手段和发生突发故障时的紧急保障支持。

3.1.3 客户端维护需求

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

针对审计信息化应用系统、上海数字化智能审计工程中所需的特定软件及相关设置，需维护人员都能够给予安装调试服务。

必要时，服务提供方应前往上海市区内审计现场提供客户端技术维护。

3.1.4 电话支持需求

提供上述系统及相关应用的电话技术支持，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

3.1.5 现场技术支持需求

正常情况下，为用户提供现场技术支持服务。10 分钟内响应，4 小时内解决软件系统故障。

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

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

3.1.6 桌面软件升级及硬件变更软件激活的需求

服务提供方应在不侵犯终端上安装软件供应商的知识产权的基础上，积极与对应的供应商沟通，完成终端安装的软件（含驱动程序）的升级工作，以及由于硬件变更所产生的相关软件的重新激活工作。

3.2 应用系统优化需求

3.2.1 业务需求变更需求

服务提供方需对用户提出的需求变更进行相应处置并建立《业务需求变更制度》。

（1）服务提供方的设计和开发人员需要保证原系统设计架构不变的情况下，对上述系统提供业务需求变更服务。

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

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

3.2.2 新系统设计与实施需求

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

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

3.3 数据库维护需求

服务提供方需有《数据库例行巡检流程》、《数据库维护方案》、《数据库故障处理实施方案》等相关保障制度。能提供以下基本的维护内容项目：

(1) 对数据库备份情况进行每日巡检、月度系统巡检、季度全面停机巡检工作，在巡检完成后记录下巡检信息。

(2) 提供完备的业务数据备份服务，每季度进行数据库冷备和离线备份，并进行可恢复性测试。

(3) 能对与关键应用相关的数据库服务器进行性能优化以及系统优化工作。

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

四、硬件设备运维需求

4.1 总体服务原则

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

4.2 日常维护需求

(1) 远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。

(2) 预防性维护

每个月硬件进行预防性维护保养，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。每季度对系统进行一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理。

(3) 故障修复

所有设备保修服务方式一般现场维修为主，重大故障：备用设备替代到位后经用户方同意方可

离场维修,对设备日常性的问题,自接到用户方电话或其他方式通知后 2 小时内响应到位。

(4) 重大活动现场保障

若有重大活动时,应当提供活动前一天的设备巡查,活动当天驻场技术支持,并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障,服务提供方应按需提供重大活动时期安全保障支撑服务,包括落实监测、值守、响应等情况。

(5) 技术交流与培训

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

(6) 固定的服务小组

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

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

4.3 其他要求

(1) 所有维修更换下的零部件归用户方所有。

(2) 中标人在运维期限内,提供两台笔记本设备,作为运维项目现场服务使用,运维期结束后设备归还中标人。

(3) 现场服务响应时间:15 分钟。

(4) 现场支持服务:工程师到达现场后需提供连续不间断的服务,直至问题解决。

(5) 对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务。

(6) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。

(7) 每次维护服务结束,提供书面的技术服务报告。

(8) 每季度就系统整体性能状况向用户方作技术交底和优化指导。

(9) 根据用户的要求,在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作,确保会议的顺利进行。

(10) 保障服务响应时间:24 小时不间断。

(11) 须提供应急服务预案,以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求,须积极主动配合,不得推诿。

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

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

(14) 提供系统软件修改完善,如有大的功能需求改动,另外协商。

五、服务质量考核要求

服务质量的考核结果将作为支付合同费用的依据之一。服务质量考核结果为优秀和良好的按合同金额 100%支付,服务质量考核结果为一般的按合同金额 97%为上限支付。

服务质量由市大数据中心第一分中心考核。

5.1 考核标准

(1) 非设备故障解决率达 99%;

(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,服务提供方需在 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) 紧急故障解决时间小于 2 小时,超过时间未能解决,服务提供方需在 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) 文档完整度和准确率大于 95%。

5.2 考核方式

(1) 在履行期限内,服务提供方应当在每半年 1 次以书面形式向用户方递交运行维护报告,用户方在收到运行维护报告后的 10 个工作日内,完成运行维护服务质量考核。

(2) 如果由于服务提供方原因致使运行维护服务未能通过考核,服务提供方应当自收到通知之日起 20 日内及时整改,并自行承担相关整改费用,直至运行维护服务完全符合要求。

六、验收要求

运行维护工作期限终止时,服务提供方应当以书面形式向用户方提交运行维护服务总结报告。采购人在收到服务提供方提交的书面资料(服务周期内的运维记录、维护文档和运行维护服务总结报告等)后 20 个工作日内,对服务提供方工作进行验收。如属于服务提供方原因致使维护服务未能通过验收的,服务提供方应当在 20 个工作日内进行整改,并自行承担相关整改费用,再次接受采购人的验收,直至符合约定要求。

七、付款方式

本包件采取三期分期付款方式,具体如下:

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

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

3) 本包件通过最终验收,依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款,甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内,支付合同尾款。

八、服务组织和人员要求

选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，项目团队应配置对应的人员，团队应至少配备 17 人，其中驻场至少 8 人，非驻场至少 9 人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	项目管理	1	本科以上学历，具有软考高级证书的优先考虑。对云环境有运维经验	不驻场
技术经理	软件技术架构和网络架构运维	1	本科以上学历，具有计算机专业高级职称。	不驻场
软件运维工程师	应用系统软件运行维护	3	本科以上学历，具备 Java 2 年以上的开发经验，对主流数据库或 web 编程有相关项目经验。	驻场
软件运维工程师	应用系统软件运行维护	2	本科以上学历，具备 Java 2 年以上的开发经验，对主流数据库或 web 编程有相关项目经验。	不驻场
硬件运维工程师	网络、服务器、存储设备维护	1	本科以上学历，具备 2 年以上网络、服务器的运维经验	驻场
硬件运维工程师	网络、服务器、存储设备维护	1	本科以上学历，具备 2 年以上网络、服务器的运维经验	不驻场
数据处理工程师	财务数据处理	1	具备 2 年以上从事财务软件或审计软件运维经验	驻场
数据库工程师	数据库维护	1	具备关系型数据库的运维经验	驻场
数据库工程师	数据库维护	2	具备关系型数据库的运维经验	不驻场

Linux 桌面系统运维工程师	Linux 桌面安装、镜像、打印机及其他驱动安装	1	本科以上学历，具备 Linux 资格证书，对 Linux 的脚本及打印驱动程序有较深的理解	驻场
Linux 桌面应用工程师	Linux 系统下的办公软件的维护，如 WPS、OFD 软件的维护	1	本科以上学历，有 2 年以上的办公软件的运维经验	不驻场
安全产品工程师	安全设备维护	1	本科以上学历，有 2 年以上的安全产品的运维经验	驻场
安全产品工程师	安全设备维护	1	本科以上学历，有 2 年以上的安全产品的运维经验	不驻场

九、服务提供方资质要求

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

十、安全服务内容

1. 日常基本安全服务：提供安全策略、安全防护、安全巡检、安全自查、风险修复、安全扫描与加固等安全服务。

(1) 提供安全策略：制定安全策略，加强系统安全服务。

(2) 安全防护：建立有效地安全防护保障体系，满足“事前可预防、事中可控制、事后可恢复”的信息安全防护需求。

(3) 安全巡检：对系统开展安全巡检服务。

(4) 安全自查：按照安全主管部门要求，结合市大数据中心、一分中心/市知识产权局安全管理制度，针对安全制度执行情况、应急管理情况、信息化资产管理等内容，对运维服务提供方涉及的建设、运维、运营服务商开展安全工作自查。

(5) 风险修复：执行系统安全风险修复工作。

(6) 漏洞修复：执行系统安全加固，保障信息系统的安全，要求对高危及以上漏洞风险进行完全修复。

2. 安全辅助服务，包括但不限于以下内容：

(1) 等保测评：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展等保测评工作，在项目验收前顺利通过等保测评，并获取等保报告。

(2) 密码应用安全性评估：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展密码应用安全性评估工作，在项目验收前顺利通过密码应用安全性评估，并获取密

码应用安全性评估报告。

（3）渗透测试：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展渗透测试工作。如系统拟实施重大变更（如业务功能上线）的，则按需于上线前开展；信息系统该年度纳入中心众测范围或拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。

（4）漏洞扫描：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展漏洞扫描工作；如系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。在重大活动前或系统拟实施重大变更，按需开展。服务提供方按照用户制定的应用上线扫描流程先进行新应用的自查工作，然后依照流程进行新应用的上线扫描工作，按实填写相应表单，并按扫描情况进行整改。不得擅自未扫描或未整改的情况下自行发布新应用。

（5）基线核查：根据中心相关要求，按需协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展基线核查工作。若信息系统拟实施重大变更或存在高危及以上漏洞则按需开展；信息系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。

（6）源代码安全审计：根据中心相关要求，按需协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展源代码安全审计工作，针对未开展过源代码安全审计、或拟实施重大变更的信息系统等情况下完成。应明确要求开发商提供源代码，并保证源代码与上线发布的源代码完全一致；服务提供方协助督促相关方完全修复高危及以上漏洞风险。

（7）数据安全风险评估：根据中心相关要求，按需协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展数据安全风险评估工作，针对系统或者选取典型业务场景开展数据安全风险评估。

十一、应急服务

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

11.1 编制应急预案及开展演练

1、应急预案

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

应急预案应包括但不限于以下内容：集成商应急处置组织架构；日常检查、隐患排查、风险评估和容灾备份等安全预防工作的时间、人员安排；预警响应方案，包括在不同等级应急响应下，相关责任人、处置人员队伍、外部技术支持、处置策略以及处置时间目标；应急处置方案，包括发现报告机制、集成商责任人职责、处置队伍组建、采取业务缓解、网络封堵、威胁追踪和现场取证等网络安全技术措施，以及阻断信息泄露、完整性检测、抑制影响范围、数据备份和恢复等数据安全技术措施；故障恢复预案；配合调查评估等。重要信息系统预案应增加协助舆情管控措施等相关内容。

2、演练要求

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

演练工作基本要求：

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

11.2 应急响应要求

1. 服务提供方坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并持续完善应急预案，同时每年至少组织实施一次应急演练。

2. 服务提供方必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

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

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

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

III 级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

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

当：

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

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

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

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

4. 如发生故障，服务提供方应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作。

5. 当故障排除操作全部完成后，服务提供方应向采购人提交运维故障报告，经采购单位验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

6. 如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），服务提供方应科学编制安全保障方案，并根据采购人需要提供现场保障服务。

十二、网络和数据安全管理要求

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. 服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

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

十三、网络和数据安全处罚措施

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

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

供应商应承担服务过程中出现赔偿责任（包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费、保全保险费/担保费）。

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

事件类型与等级及与之相应的处罚措施详见附表。

十四、备份与恢复

1. 服务提供方必须制定数据备份策略，定期备份关键数据，必要时进行离线保存；
2. 服务提供方必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；
3. 服务提供方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复；
4. 服务提供方必须根据桌面系统不同机型制定不同的系统镜像，根据实际情况制定软件安装或升级不定期更新系统镜像文件，并对镜像文件进行系统恢复的测试。

十五、项目的变更、解除和终止

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

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本包件内容须做相应调整时，

双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本包件对应的合同的相关条款。

十六、保密责任

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

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

3. 中标人（含中标人参与本包件的人员以及其合作方）未经采购人书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本包件有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4. 以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

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

十七、违约责任

1. 如服务提供方未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，采购方可要求服务提供方在规定的时间内采取补救措施。服务提供方还应向采购方支付本包件费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方还有权要求服务提供方赔偿超过部分。

2. 因服务提供方违反保密义务或知识产权约定的，采购方有权要求服务提供方支付本包件费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方有权要求服务提供方赔偿超过部分。若服务提供方违反保密义务，采购方还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

3. 服务提供方有其他违反约定的行为，服务提供方应当支付本包件费用总额 20%作为违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方有权要求服务提供方赔偿超过部分。

4. 服务提供方有下列情形之一，采购方有权解除维护服务合同：

- （1）服务提供方累计 2 次考核未达标准；
- （2）因服务提供方服务质量问题导致采购方无法实现目的；
- （3）擅自转让或者分包其应履行的义务的；

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

十八、关于转让和分包的规定

本包件不得转让，主体部分不得分包，非主体部分允许分包。财务数据采集转换服务（预算金额 25 万元）、审计整改数字化管理平台（预算金额 7.84 万元）、审计信息化系统功能升级（预算金额 15 万元）允许分包。投标人拟对以上内容进行分包的，应当在投标文件中提供《分包意向书协议书》，写明接受分包的企业，分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得再次分包。如果有分包，服务提供方仍应就其在维护服务合同下的全部义务向采购人承担责任。

附表：网络和数据安全事件处罚措施

序号	类型	负面行为分级情况	追究措施
1	安全事件	1、发生网络安全事件或数据泄露事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
2		(1) 发生重大（Ⅱ级）及以上网络和数据安全事件的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%； 4、上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。
3		(2) 发生较大网络安全和数据事件（Ⅲ级）的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
4		(3) 发生一般网络和数据安全事件（Ⅳ级）的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 1%
5		2、被主管部门通报安全事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
6		(1) 被中央有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
7		(2) 被本市有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%

8		(3) 被中心通报, 对业务造成影响。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计发生 3 次及以上的, 扣除项目运维费用的 1%
9		(4) 被重要用户投诉, 影响中心形象、声誉。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计发生 2 次及以上的, 扣除项目运维费用的 2%
10		3、在日常安全监控和检查中, 发现服务厂商建设、运维的系统被非法登陆、信息泄露或篡改、病毒或黑客攻击等安全事件。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、扣除项目运维费用的 2%
11		4、在上级主管单位对中心进行安全检查中, 发现问题的。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、在一次检查中发现 2 个及以上高危问题的, 扣除项目运维费用的 2%
12		5、未经批准, 擅自在各种媒体发表与中心有关的评论或言论。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、扣除项目运维费用的 2%
13	故障	1、发生 A1、A2 级故障。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、扣除项目运维费用的 3%
14		2、发生 B1、B2 级故障。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计 2 次及以上的, 扣除项目运维费用的 2%
15		3、发生 C+级故障。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的, 扣除项目运维费用的 1%
16	漏洞	1、运维项目, 未按要求上报产品漏洞情况, 未及时更新版本	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、每发现一次未上报或未及时更新且存在漏洞发生安全事件的, 按事件等级进行项目金额扣除。
17		2、存在漏洞风险, 未按要求及时修复漏洞或采取防护措施	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的中高危漏洞未按期整改的, 扣除项目运维费用的 2%; 4、每发现一次未按时修复且发生安全事件的, 按事件等级进行项目金额扣除。

包件 2：市知识产权局 2024 年数字化项目运维和综合保障

一、项目概述

项目背景：本包件覆盖上海市知识产权局业务软件系统运维、办公保障运维等内容，应保障上海市知识产权局系统软件的平稳运行，并为上海市知识产权局业务人员和相对人的操作提供技术性支持。本包件将按照相关部门的总体工作要求，及时对上海市知识产权局应用系统运行保障进行运维，同时提升软件系统性能并进行安全性检查和系统安全保障，使系统支持各项业务的正常运行。本包件所涉及运维内容包括对知识产权局信息化系统应用软件、数据治理、桌面终端、视频会议系统的维护及相关安全服务。

运维期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

运维地点：上海市浦东新区世博村路 300 号

预算金额：1,373,190.00 元

采购金额（最高限价）：1,373,190.00 元

组织形式：分散采购

面向企业类型：大中小微

是否接受联合体投标：否

二、服务范围

2.1 系统重要等级

序号	系统名称	系统重要等级
1	上海市知识产权局门户网站	重要
2	上海市知识产权局政务信息管理系统	重要
3	上海市知识产权政务服务系统	一般
4	上海市知识产权局信息工程系统	一般
5	上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统	一般

2.2 维护清单

1) 应用软件维护清单

序号	系统名称	数量	单位
1	上海市知识产权局门户网站	3.5	人月
2	上海市知识产权局政务信息管理系统	1.5	人月
3	上海市知识产权政务服务系统	2	人月
4	上海市知识产权局信息工程系统	28	人月
5	上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统	4.5	人月

2) 硬件维护清单

项目	名称	类别	品牌	质保情况	数量
视频会议运维	视频会议系统	视频会议设备	多种	未过保	1 套
桌面终端运维	台式电脑	电脑设备	开天	已过保	80 台
	笔记本电脑	电脑设备	擎云	未过保	30 台
	打印机、扫描仪	输入输出设备	多种	已过保	30 台

3) 数据治理服务清单

序号	系统名称	模块名称	数量	单位
1	上海市知识产权局信息工程系统	数据治理服务	17	人月

三、软件系统运维需求

3.1 日常维护业务需求

服务提供方需对上海市知识产权局门户网站、上海市知识产权局政务信息管理系统、上海市知识产权政务服务系统、上海市知识产权局信息工程系统、上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统提供日常维护服务。

1. 应用监控需求

服务提供方需对上海市知识产权局应用系统进行日常巡检，并记录巡检情况，巡检如发现问题应及时报告客户方并及时修改问题。

2. 电话支持需求

为市知识产权局提供远程指导服务及相关应用的电话技术支持，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

3. 现场技术支持需求

因应用系统与数据库故障导致无法恢复系统工作的情况下，为用户提供现场技术支持服务。10 分钟内电话响应到场需求，4 小时内工作人员到场处置解决软件系统故障。

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

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

4. BUG 修复需求

对于明确为系统 BUG 导致的问题，需以电子文档的形式详细描述问题情况以及造成问题的代码片段，制定 BUG 问题应急处置方案及 BUG 问题修复计划，并将上述文档提交至甲方技术负责人，并取得其对计划的认可。

服务提供方按修复计划完成 BUG 修复后，需提供 BUG 修复情况说明，并持续关注修复点后续运

行情况。

3.2 应用系统优化需求

服务提供方需对上海市知识产权局门户网站、上海市知识产权局政务信息管理系统、上海市知识产权政务服务系统、上海市知识产权局信息工程系统、上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统提供应用系统优化服务。

服务提供方需对用户提出的需求变更进行相应处置并建立《业务需求变更制度》，能提供以下基本的维护内容项目：

1. 服务提供方的设计和开发人员需要保证原系统设计架构不变的情况下，对上海市知识产权局提供业务需求变更服务。

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

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

3.3 系统数据库维护需求

服务提供方需对上海市知识产权局门户网站、上海市知识产权局政务信息管理系统、上海市知识产权政务服务系统、上海市知识产权局信息工程系统、上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统提供系统数据库维护服务。

服务提供方需有《数据库例行巡检流程》、《数据库维护方案》、《数据库故障处置实施方案》等相关保障制度，能提供以下基本的维护内容项目：

1. 对数据库备份情况进行每日巡检、月度系统巡检工作，在巡检完成后记录下巡检结果。

2. 能对与关键应用相关的数据库服务器进行性能优化以及系统优化工作。

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

4. 服务提供方应及时响应处室对于数据统计的需求，按照数据统计工单中描述的数据统计口径、表式，在规定时间内，向业务处室提交数据统计报表。

3.4 数据治理需求

3.4.1 专题库业务场景设计

服务提供方需基于上海市知识产权信息工程的国内专利信息数据以及国家局下发数据，进行专利代理机构和专利代理人信息的提取，结合已有代理机构目录表信息生成上海各区县代理机构名录，便于用户自行了解和评估代理机构及代理人。

1. 数据信息提取：提取专利公开信息中的相关统计字段。

2. 代理机构名录及检索：提供代理机构名称、机构代码、区县等信息的组合检索，并带有机机构代码、代理量、代理人等内容的排序功能。

3. 数据钻取：提供代理机构目录信息的向下钻取，包括代理机构详细信息、代理机构代理的专利信息、代理人代理的专利信息、分支机构信息等，并提供图表展示。

4. 统计分析图表：提供统计图表展示，通过检索功能实时查询获得信息的统计（组合统计），常用统计信息项需要固定展示。图形展示方面提供饼图、柱状图、折线图等各类自定义展示选项。

3.4.2 数据申请

服务提供方需提供数据申请服务，申请指定对象（本部门自身数据、外部申请数据）的数据目录、接口、标签（含衍生标签）、属性的使用、访问权限。提供创建申请、变更申请、重新申请、删除过期或释放申请单等服务工作。提供查看已审批通过的申请单信息及其标签、属性，自定义标签类目，查看数据概览及画像，配置自定义 API，查看申请记录服务。

1. 与数据范围比对，确认当前数据缺失清单。
2. 针对数据缺失清单，提出数据申请需求。
3. 根据审批情况，按需进行申请的变更或重新申请。
4. 对已申请的数据进行申请释放或完结。

3.4.3 数据接入

服务提供方需提供数据接入服务，对于不同的数据来源，完成数据采集、数据传输、数据处理、数据缓存到行业统一的数据平台。具体源数据的接入方式主要包括全量数据初始化及数据增量入库。

1. 数据初始化

归集库建设后，利用接入工具，将历史层中的数据抽取到数据仓库。

2. 数据接入抽取

通过融合系统一次全量抽取（一期已建）；重复或重新抽取数据时，先清除对应的错误数据，再做清理。

3. 数据增量入库

抽取交换中心库中每天增加的数据，将新增的数据合并到目标库中，增量数据的数据量较少，需要配置调度策略来定时执行。

4. 数据历史补充归集

针对部分历史数据缺失的状况，梳理数据需求清单，按照不改变原始数据表模型、结构及属性的方法进行多源数据采集，分析现有数据规则，对历史数据进行智能比对入库，尽可能地修复数据在时间维度上的缺失，为政务服务补上历史数据的缺。通过融合系统工具增量抽取；视实际数据更新情况确定抽取频率；重复或重新抽取数据时，先清除对应的错误数据，再做清理。

3.4.4 数据清洗

服务提供方需提供数据清洗服务，将数据库精简以除去重复记录，并使剩余部分转换成标准可接收格式。数据清理从数据的准确性、完整性、一致性、唯一性、实时性、有效性几个方面来处理

数据的丢失值、越界值、不一致代码、重复数据等问题，需发现并纠正数据文件中可识别的错误，包括检查数据一致性，处理无效值、缺失值等，过滤不符合要求的数据（不完整的数据、错误的数
据、重复的数据），将过滤的结果交给业务主管部门，确认是否过滤掉，还是由业务单位修正之后
再进行抽取。

3.4.5 数据融合开发

服务提供方需提供数据融合开发服务，将多源的数据信息进行接入，进行集中汇聚，通过数据
融合开发保障数据的准确性以及可用性。需按照指标数据模型，将数据资源池中的物理表，通过数
据融合的规则进行映射，实现数据融合。数据融合参照数据资源池中常见的融合动作，设计数据融
合规则，形成数据融合操作，操作类型包括水平拆分、垂直拆分、多表联合、多表连接以及自定义
规则。

构建数据模型应遵循以下原则：

1. 完整性：保证数据主题层输入模型的完整性；主题层数据是数据存储的核心，应确保数据的
厚度和广度。
2. 及时性：数据的时效性需要根据相关业务要求确定，以便及时满足各种数据需求。
3. 一致性：主题层数据的关联整合，需要关注各数据之间的关系，保证各维度数据一致。
4. 权威提取：按照部门权力及职责边界划分，给出数据权责归属，定义数据的权威部门。按照
权威部门优先原则，进行字段级数据提取，以及主题分类的合并。
5. 跨部门融合：按照自然人数据产生涉及的业务部门，按照合理的业务逻辑关系，以及先后信
息，进行逻辑加工合并，形成高价值数据。

专题库融合模型需包括：代理机构基础信息模型、代理人信息模型、代理情况信息模型、代理
机构客户信息模型、代理人客户信息模型、专利明细信息模型。

3.4.6 接口开发

服务提供方需提供接口开发服务，根据各类数据需求，开发代理机构信息、代理人信息的相关
数据接口，包括但不限于：数据比对接口、数据查询接口、数据更新接口。

1. 接口需求梳理

针对各个业务单位的数据需求，依据大数据资源中心的数据实际情况，与各个业务单位确认共
享的数据内容和范围。跟进确认的接口需求，再进行接口的开发，保证需求合理和可用性。接口的
最终需求以文档的形式输出。

2. 接口数据清洗融合

根据确认的接口需求，结合大数据管理服务平台的数据情况，对需求相关的数据进行关联、比
对、加工，形成符合需求的数据。对接口中涉及的数据进行清脱敏处理，保证数据安全。如：身份
证、姓名、 电话号码、地址等数据。

3. 接口配置发布

针对不同应用不同数据需求，如查询类接口、统计类接口等，提供数据服务接口配置服务，在大数据资源进行接口的配置发布，满足应用场景变化需求。

3.4.7 测试方案

服务提供方需根据各类数据需求定制完整的测试过程，确保数据达到约定的要求。

采用黑盒测试方法、白盒测试方法，针对数据生成结果进行测试，测试各数据的正确性和完整性、易用性和容错性，测试关键数据的执行效率，测试数据治理整体运行性能。需根据设计文档编写测试用例，配置测试环境，执行测试用例所需的检查 SQL，并记录结果，检查测试过程测试、设计文档和源代码。

3.4.8 上线试运行

服务提供方需提供上线试运行服务，经过的一段时间内用户的使用体验来完善交付成果、验证目标用户，为正式规模化推广做铺垫的活动过程。

1. 上线试运行，在此期间对系统各项已实现功能进行持续性的缜密测试。
2. 根据不同用户在使用过程中所提出的意见和建议，以及对原始需求调研报告中的既定需求提出的修改和完善所形成的需求变动进行双方的沟通协调和问题解决。
3. 负责维护系统正常运行，对于期间出现的系统问题和故障进行全面的调整和完善，修正在操作中可能产生的错误。

四、硬件设备运维需求

面向知识产权局的视频会议系统、桌面终端，实施硬件设备运维服务支持。

关于桌面终端运维：服务提供方应履行上海市知识产权局桌面终端软件及运行安全运维服务、办公保障运维服务等工作内容，对桌面终端实施日常维护和安全检测，及时响应报修需求，更新软件等，保证桌面终端正常运作，并为知识产权局相关业务人员和相对人的操作提供技术性支持。

关于视频会议运维：服务提供方应做好系统的日常维护工作，在视频会议前提供视频会议设备安装调试服务，视频会议过程中提供技术支持和应急故障处置。

4.1 总体服务原则

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

4.2 视频会议系统运维需求

1. 日常运行维护

服务提供方需负责上海市知识产权局视频会议召开前的系统调试、会议监控、配合区分会场设备调试监控等日常运维工作，包括：显示设备维护服务，扩声系统维护服务，信号处理系统维护调整，视频终端设备维护服务，视频核心设备维护服务等。

2. 系统运行监测

对视频会议系统运行进行监控，包括 MCU、SMC、录播设备、主站终端设备、分会场终端设备以及系统网络情况进行运行监控，发现故障及时处理并上报采购方有关部门。

3. 系统定时巡检

每个月检查系统健康状态，对硬件进行预防性维护保养，排除一般性故障。每季度对系统进行一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理。每月检查系统运行日志，按时递交系统巡检报告。

4. 重要会议保障

在重要会议期间需提前指派专家级工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。

5. 技术交流与培训

为用户方培训技术人员，以保证其能够掌握机器设备产品的操作使用方法；对发生变更的业务操作，及时对相关人员进行培训，包括支持人员的培训。

6. 应急处理需求

服务提供方须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户方提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。系统运行监测及定时巡检中发现的系统故障及时处理，并上报采购方；系统设备故障及时处理，当场无法恢复的，及时提供备用设备。应急响应时间要求：30 分钟。

7. 局外视频会议转播现场技术保障需求

若有用户方在外借会场召开视频会议需求时，需提供符合该会议规格标准的视频会议转播设备，完成视频会议转播设备搭建、调试、演练等视频会议调试要求，并保证当天视频会议转播能够可靠稳定地进行。

4.3 桌面终端运维需求

1. 远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。

2. 预防性维护

每个月硬件进行预防性维护保养，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。每季度对系统进行一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理。

3. 故障修复

所有设备保修服务方式一般现场修复为主，重大故障：备用设备替代到位后经服务提供方同意方可离场修复，对设备日常性的问题，自接到用户方电话或传真后 2 小时内响应到位。

4. 重大活动现场保障

若有重大活动时，应当提供活动前一天的设备巡查，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。

5. 技术交流与培训

如遇用户方操作和管理人员有变动时，双方可约定时间，为用户方操作和管理人员进行系统培训。

6. 固定的服务小组

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

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

4.4 其他要求

1. 所有维修更换下的零部件归用户方所有。
2. 现场服务响应时间：15 分钟。
3. 现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。
4. 对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务。
5. 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
6. 每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。
7. 每季度就系统整体性能状况向用户方作技术交底和优化指导。
8. 根据用户的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。
9. 保障服务响应时间：24 小时不间断。
10. 须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。
11. 每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。
12. 每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
13. 提供系统软件修改完善，如有大的功能需求改动，另外协商。

五、服务质量考核要求

5.1 考核标准

1. 非设备故障解决率达 99%；
2. 一般故障响应时间小于 30 分钟；重大故障响应时间小于 10 分钟；

3. 一般故障解决时间小于 2 小时，超过时间未能解决，服务提供方需在 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. 重大故障解决时间小于 4 小时，超过时间未能解决，服务提供方需在 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. 文档完整度和准确率大于 95%。

5.2 考核方式

1. 在履行期限内，服务提供方应当在每半年 1 次以书面形式向用户方递交运行维护报告，用户方在收到运行维护报告后的 10 个工作日内，完成运行维护服务质量考核。

2. 如果由于服务提供方原因致使运行维护服务未能通过考核，服务提供方应当自收到通知之日起 10 日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运行维护服务完全符合要求。

5.3 考核不通过处置

服务质量的考核结果将作为支付合同费用的依据之一。服务质量考核结果为优秀和良好的按合同金额 100% 支付，服务质量考核结果为一般的按合同金额 97% 为上限支付。

针对如下严重责任事故，一旦发生，经调查系服务提供方服务力度不够引发，用户有权从合同总金额中扣除 5% 的费用，作为处罚措施：

一级事故：信息系统严重损坏，数据丢失，造成人身或经济财产损失；

二级事故：信息系统宕机 SLA 严重超标，影响业务部门工作，且服务商无有效应对措施。

六、验收要求

运行维护工作期限终止时，服务提供方应当以书面形式向用户方提交运行维护服务总结报告。用户方在收到服务提供方提交如下运维文档：

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. 数据备份登记表
5. 数据资源归集登记表
6. 运行维护半年报告
7. 运行维护服务总结报告

用户方在收到服务提供方提交的运维文档后 20 个工作日内，对服务提供方的工作进行验收。如属于服务提供方原因致使维护服务未能通过验收的，服务提供方应当在 20 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受用户方的验收，直至符合约定要求。用户方有权委托第三方机构进行验收，对此服务提供方应当配合。

七、付款方式

本合同采用两期分期付款支付方式，分 2 笔支付。

- 1) 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 70 %；
- 2) 本包件通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。

八、服务组织和人员要求

为保障运维项目整体性及良好运维，供应商需要为运维项目配备一个项目经理，由项目经理负责协调、落实相关运维过程中的相关管理要求。

本包件团队应至少配备 6 人，驻场至少 2 人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	项目协调、工作响应和落实管理	1 人	本科以上学历	驻场
软件运维工程师	应用系统运行维护	3 人	大专以上学历	不驻场
数据治理工程师	数据治理相关工作	1 人	大专以上学历	不驻场
硬件运维工程师	桌面终端现场运维、视频会议系统现场运维	1 人	大专以上学历	驻场

人员要求具体如下：

- 项目经理：需具备 5 年以上政务信息系统维护工作经验；熟悉网络、安全、应用、桌面、数据治理等运维服务工作流程和管理体系；具备信息系统高级项目管理师等相关资质。
- 运维工程师/数据治理工程师：需具备 2 年以上政务信息系统维护工作经验；熟悉网络、安全、应用、桌面、数据治理等运维服务项中，对应工作流程和服务工作内容。具备信息化相关专业中级工程师及以上资格证书。

九、服务提供方资质要求

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

十、安全服务需求

1. 日常基本安全服务：提供安全策略、安全防护、安全巡检、安全自查、风险修复、安全扫描与加固等安全服务。
 - (1) 提供安全策略：制定安全策略，加强系统安全服务。
 - (2) 安全防护：建立有效地安全防护保障体系，满足“事前可预防、事中可控制、事后可恢复”的信息安全防护需求。
 - (3) 安全巡检：对系统开展安全巡检服务。
 - (4) 安全自查：按照安全主管部门要求，结合市大数据中心、一分中心/市知识产权局安全管理制度，针对安全制度执行情况、应急管理情况、信息化资产管理等内容，对运维服务提供方涉及的建设、运维、运营服务商开展安全工作自查。
 - (5) 风险修复：执行系统安全风险修复工作。

(6) 安全扫描与加固：执行安全加固，保障信息系统的安全，要求对高危及以上漏洞风险进行完全修复。

2. 安全辅助服务，包括但不限于以下内容：

(1) 等保三级测评：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展等保三级测评工作，在项目验收前顺利通过等保测评，并获取等保报告。

(2) 密码应用安全性评估：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展密码应用安全性评估工作，在项目验收前顺利通过密码应用安全性评估，并获取密码应用安全性评估报告。

(3) 渗透测试：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展渗透测试工作。如系统拟实施重大变更（如业务功能上线）的，则按需于上线前开展；信息系统该年度纳入中心众测范围或拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。

(4) 漏洞扫描：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展漏洞扫描工作；如系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。在重大活动前或系统拟实施重大变更，按需开展。服务提供方按照用户制定的应用上线扫描流程先进行新应用的自查工作，然后依照流程进行新应用的上线扫描工作，按实填写相应表单，并按扫描情况进行整改。不得擅自未在扫描或未整改的情况下自行发布新应用。

(5) 基线核查：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展基线核查工作。若信息系统拟实施重大变更或存在高危及以上漏洞则按需开展；信息系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。

(6) 源代码安全审计：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展源代码安全审计工作，针对未开展过源代码安全审计、或拟实施重大变更的信息系统等情况下完成。应明确要求开发商提供源代码，并保证源代码与上线发布的源代码完全一致；服务提供方协助督促相关方完全修复高危及以上漏洞风险。

(7) 数据安全风险评估：根据中心相关要求，协助市大数据中心一分中心网络安全综合保障服务团队开展数据安全风险评估工作，针对系统或者选取典型业务场景开展数据安全风险评估。

十一、应急服务

服务提供方需要对所承接的系统运维服务，按照系统重要程度等级，制定相应的具备可操作的应急响应预案。

11.1 编制应急预案及开展演练

1. 应急预案

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

应急预案应包括但不限于以下内容：集成商应急处置组织架构；日常检查、隐患排查、风险评

估和容灾备份等安全预防工作的时间、人员安排；预警响应方案，包括在不同等级应急响应下，相关责任人、处置人员队伍、外部技术支持、处置策略以及处置时间目标；应急处置方案，包括发现报告机制、集成商责任人职责、处置队伍组建、采取业务缓解、网络封堵、威胁追踪和现场取证等网络安全技术措施, 以及阻断信息泄露、完整性检测、抑制影响范围、数据备份和恢复等数据安全技术措施；故障恢复预案；配合调查评估等。重要信息系统预案应增加协助舆情管控措施等相关内容。

2. 演练要求

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

演练工作基本要求：

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

11.2 应急响应要求

1. 服务提供方坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并持续完善应急预案，同时每年至少组织实施一次应急演练。

2. 服务提供方必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

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

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

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

III 级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

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

当：

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

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

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

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

4. 如发生故障，服务提供方应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作。

5. 当故障排除操作全部完成后，服务提供方应向采购人提交运维故障报告，经采购单位验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

6. 如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），服务提供方应科学编制安全保障方案，并根据采购人需要提供现场保障服务。

十二、网络和数据安全管理要求

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. 服务提供方若需互联网端功能测试，应经中心批准同意，结束后应及时关闭测试系统，删除

测试数据，并将结果及时报备中心；

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

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

12. 服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

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

十三、网络和数据安全处罚措施

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

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

供应商应承担服务过程中出现赔偿责任（包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费、保全保险费/担保费）。

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

事件类型与等级及与之相应的处罚措施详见附件。

十四、备份与恢复

- 1. 服务提供方必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；
- 2. 服务提供方必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；
- 3. 服务提供方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复。

十五、项目的变更、解除和终止

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，招标单位可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本包件的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本包件将不损害或影响招

标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

十六、保密责任

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

2. 服务提供方应采取必要的有效措施保证其参与本包件的人员（包括服务提供方聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及服务提供方的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本包件约定的保密义务。若服务提供方人员或服务提供方合作方违反保密规定，服务提供方应承担连带责任。

3. 服务提供方（含服务提供方参与本包件的人员以及其合作方）未经采购方书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本包件有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4. 以上内容的保密期限自服务提供方知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

十七、违约责任

1. 如服务提供方未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，用户方可要求服务提供方在规定的时间内采取补救措施。服务提供方还应向采购方支付本包件费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方还有权要求服务提供方赔偿超过部分。

2. 因服务提供方违反保密义务或知识产权约定的，采购方有权要求服务提供方支付本包件费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方有权要求服务提供方赔偿超过部分。若服务提供方违反保密义务，采购方还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

3. 服务提供方有其他违反约定的行为，服务提供方应当支付本包件费用总额 20%作为违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方有权要求服务提供方赔偿超过部分。

4. 服务提供方有下列情形之一，采购方有权解除维护服务合同：

（1）服务提供方累计 2 次考核未达标准；

（2）因服务提供方服务质量问题导致采购方无法实现目的；

(3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的；

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

十八、关于转让和分包的规定

本包件不得转让，项目主体部分不得分包。如服务提供方擅自分包的，则服务提供方仍应就其在维护服务合同下的全部义务向采购人承担责任。

根据《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库[2019]38号）有关规定，经采购人同意，中标、成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。采取分包方式履行合同的，不能将合同的主体和关键部分分包给其他供应商，且应当在采购文件中明确可以分包履行的具体内容、金额或者比例。

本包件允许非主体分包部分主要涉及应用软件维护，具体清单详见下表。

序号	系统名称	预算金额（万元）
1	上海市知识产权政务服务系统	3.868
2	上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统	8.691

附表：网络和数据安全事件处罚措施

序号	类型	负面行为分级情况	追究措施
1	安全事件	1、发生网络安全事件或数据泄露事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
2		(1) 发生重大（Ⅱ级）及以上网络和数据安全事件的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%； 4、上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。
3		(2) 发生较大网络安全和数据事件（Ⅲ级）的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
4		(3) 发生一般网络和数据安全事件（Ⅳ级）的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 1%
5		2、被主管部门通报安全事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下

6		(1) 被中央有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
7		(2) 被本市有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
8		(3) 被中心通报，对业务造成影响。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 3 次及以上的，扣除项目运维费用的 1%
9		(4) 被重要用户投诉，影响中心形象、声誉。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 2 次及以上的，扣除项目运维费用的 2%
10		3、在日常安全监控和检查中，发现服务厂商建设、运维的系统被非法登陆、信息泄露或篡改、病毒或黑客攻击等安全事件。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
11		4、在上级主管单位对中心进行安全检查中，发现问题的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、在一次检查中发现 2 个及以上高危问题的，扣除项目运维费用的 2%
12		5、未经批准，擅自在各种媒体发表与中心有关的评论或言论。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
13	故障	1、发生 A1、A2 级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
14		2、发生 B1、B2 级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 2 次及以上的，扣除项目运维费用的 2%
15		3、发生 C+级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的，扣除项目运维费用的 1%
16	漏洞	1、运维项目，未按要求上报产品漏洞情况，未及时更新版本	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、每发现一次未上报或未及时更新且存在漏洞发生安全事件的，按事件等级进行项目金额扣除。

17		2、存在漏洞风险，未按要求及时修复漏洞或采取防护措施	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的中高危漏洞未按期整改的，扣除项目运维费用的 2%； 4、每发现一次未按时修复且发生安全事件的，按事件等级进行项目金额扣除。
----	--	----------------------------	--

第四部分 合同条款

包 1 合同模板：

运维服务合同书

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同项目名称：[合同中心-合同名称]

合同双方：

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

供应商法人姓名、性别：[合同中心-供应商法人姓名]、[合同中心-供应商法人性别]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

帐号：[合同中心-供应商银行账号]

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

1、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

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

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

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

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

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

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

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

2.3 运维期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。乙方应在本合同约定服务期间内按合同约定的质量标准和要求为甲方提供相应服务，并接受甲方监督及检验。[合同中心-合同有效期]

2.4 运维地点：上海市甲方指定地点。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

三、合同文件的组成和解释顺序如下

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

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.6 其他合同文件（需列明）。

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

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收：

4.1 服务质量标准和要求

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

4.1.2 招标文件（采购文件）规定的规范及要求不明确的，乙方的运维服务标准及质量要求应

按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的运维服务还应符合上海市之有关规定。

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

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

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

4.2 权利瑕疵担保

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

4.2.2 乙方保证在提供运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

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

4.2.4 如所提供运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.3 验收与检验

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

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

4.3.3 甲方根据合同的规定对信息系统运维服务考核合格后，签署考核意见。

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

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

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

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

5.2 付款方式

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

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

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

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述最终合同总价中。

六、履约保证金

无。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利和义务

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

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成信息系统的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

7.1.3 由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，使甲方有关信息系统或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

7.1.4 甲方有权在合同规定的范围内享受信息系统运维服务，时没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

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

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

7.1.7 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方进行系统维护和故障解决。

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

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

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

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

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

7.2.2 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的运维服务，编制细化的运维服务方案、运维计划与人员安排，报送甲方审定。乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

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

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

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

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

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

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

7.2.9 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责

任并应当向甲方进行赔偿。但下列情况不视为乙方违约：

(1) 非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；

(2) 不可抗力造成的损失。

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

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

7.2.12 乙方在履行运维服务时，发现信息系统存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证信息系统正常运行。

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

7.2.14 乙方保证在运维服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果证实信息系统运维服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同有关规定向乙方提出补救措施或索赔。

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

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

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

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

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

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

八、保密及廉洁条款

8.1 保密

1. 乙方因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料(包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、甲方相关工作程序等)以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是甲方要求保密的信息。未经甲方书面同意，乙方

不得对外泄露甲方要求保密的信息，不得用于其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

2. 乙方应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括乙方聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及乙方的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若乙方人员或乙方合作方违反保密规定，乙方应承担连带责任。

3. 乙方（含乙方参与本项目的人员以及其合作方）未经采购方书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4. 以上内容的保密期限自乙方知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5. 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由乙方负责。

8.2 廉洁

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

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

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

九、知识产权及所有权归属

9.1 知识产权

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

9.2 所有权

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

十、违约责任

见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

十一、不可抗力

11.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误

期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

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

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

十二、合同终止、中止、变更

如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本项目的执行而不给予乙方补偿。该终止本项目将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

十三、合同转让和分包

本项目合同不得转让，主体部分不得分包，非主体部分允许分包。财务数据采集转换服务、审计整改数字化管理平台、审计信息化系统功能升级允许分包。投标人拟对以上内容进行分包的，应当在投标文件中提供《分包意向书协议书》，写明接受分包的企业，分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得再次分包。如果有分包，服务提供方仍应就其在维护服务合同下的全部义务向采购人承担责任。

十四、争议解决及管辖、送达

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

☐ 提请上海仲裁委员会仲裁。

☒ 向甲方所在地法院提起诉讼。

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

14.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受

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

十五、其他

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

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

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

包 2 合同模板：

运维服务合同书

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同项目名称：[合同中心-合同名称]

合同双方：

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

供应商法人姓名、性别：[合同中心-供应商法人姓名]、[合同中心-供应商法人性别]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

帐号：[合同中心-供应商银行账号]

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

1、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

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

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

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

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

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

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

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

2.3 运维期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。乙方应在本合同约定服务期间内按合同约定的质量标准和要求为甲方提供相应服务，并接受甲方监督及检验。[合同中心-合同有效期]

2.4 运维地点：上海市甲方指定地点。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

三、合同文件的组成和解释顺序如下

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

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.6 其他合同文件（需列明）。

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

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收：

4.1 服务质量标准和要求

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

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

4.1.3 乙方所提供的运维服务还应符合上海市之有关规定。

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

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

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

4.2 权利瑕疵担保

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

4.2.2 乙方保证在提供运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

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

4.2.4 如所提供运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.3 验收与检验

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

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

4.3.3 甲方根据合同的规定对信息系统运维服务考核合格后，签署考核意见。

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

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

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

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

5.2 付款方式

- 1）合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 70 %；
- 2）本项目通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述最终合同总价中。

六、履约保证金

无。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利和义务

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

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成信息系统的无法正常运行，甲方有权邀请第三

方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

7.1.3 由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，使甲方有关信息系统或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

7.1.4 甲方有权在合同规定的范围内享受信息系统运维服务，时没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

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

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

7.1.7 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方进行系统维护和故障解决。

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

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

7.1.10 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。甲方就乙方书面提交并要求做出答复的事宜，在10个工作日内做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

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

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

7.2.2 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的运维服务，编制细化的运维服务方案、运维计划与人员安排，报送甲方审定。乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

7.2.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法

律、法规规定的要求。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.12 乙方在履行运维服务时，发现信息系统存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证信息系统正常运行。

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

7.2.14 乙方保证在运维服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果证实信息系统运维服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同有关规定向乙方提出补救措施或索赔。

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

7.2.16 本年度运维工作结束时，乙方应向甲方提交运维服务总结报告，在 10 个工作日内向甲

方移交应移交的有关各项设施和资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

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

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

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

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

八、保密及廉洁条款

8.1 保密

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

2. 乙方应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员(包括乙方聘用的人员、借调的人员、实习的人员)无论是在职或离职后，以及乙方的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若乙方人员或乙方合作方违反保密规定，乙方应承担连带责任。

3. 乙方(含乙方参与本项目的人员以及其合作方)未经采购方书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4. 以上内容的保密期限自乙方知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5. 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由乙方负责。

8.2 廉洁

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

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

报的，并提供相关证据给甲方，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

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

九、知识产权及所有权归属

9.1 知识产权

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

9.2 所有权

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

十、违约责任

见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

十一、不可抗力

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

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

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

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

十二、合同终止、中止、变更

如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本项目的执行而不给予乙方补偿。该终止本项目将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

十三、合同转让和分包

本项目合同不得转让，本次采购应用软件维护中 ‘上海市知识产权政务服务系统、上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统’部分可分包履行，其他部分不得分包。乙方拟在中标后将应用软件维护中 ‘上海市知识产权政务服务系统、上海市知识产权保护“一件事”集成服务子系统’部分分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

十四、争议解决及管辖、送达

14.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）
☐ 提请上海仲裁委员会仲裁。

☒ 向甲方所在地法院提起诉讼。

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

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

十五、其他

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

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

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点:网上签约

第五部分 评标办法

第五部分 评标办法

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

一、资格性审查

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

二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2. 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3. 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标办法

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

价格标部分优惠政策如下：

- (1) 中小企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》文的相关规定认定。
- (2) 根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）和《关于转发财政部〈关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知〉的通知》（沪财采〔2022〕10 号）的相关通知。
- (3) 根据《财库〔2014〕68 号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）。
- (4) 根据《财库〔2017〕141 号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

- (5) 参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知[财库〔2020〕46号]”和《财库〔2017〕141号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的投标，其价格不予扣除。

3.2 政府采购主要政策：

- (1) 对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”且属于应当强制采购的节能产品，按照规定实行强制采购。
- (2) 对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、生态环境部发布的“环境标志产品政府采购品目清单”的环境标志产品；或按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。
- (3) 投标人须在投标文件中提供品目清单中相应页面作为证明材料。
- (4) 如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

3.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的排名第一的中标候选人为中标人。若出现排名第一的中标候选人放弃中标或不能按招标文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按排名顺序依次确定排名其后的中标候选人为中标人或重新招标。

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

非单一产品采购项目，将以本招标文件“第三部分 采购需求”中核心产品判定，核心产品有多个的，各投标人之间，所投任意一个核心产品品牌相同的，均视为投标人提供的核心产品品牌相同。

3.5 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成（由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成），其中政府采购评审专家人数不少于三分之二。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3.6 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

具体评分细则如下：

包件 1：评分细则

一、价格标评分（10 分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	分值	评分说明
1	投标报价	10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = （评标基准价 / 投标报价）*10%*100。

二、技术商务标评分表（90 分）

序号	评分内容	分值	类型	评分标准说明
1	需求理解	8	主观分	一、评分内容：需求理解。二、评分标准：根据供应商对采购需求的理解程度进行打分（需求理解透彻的得 8 分，略有欠缺的得 6 分，明显欠缺的得 4 分）。
2	重难点分析及合理化建议	8	主观分	一、评分内容：重难点分析及合理化建议。二、评分标准：对本项目重点、难点的把握是否准确到位、合理化建议是否对本项目切实有利等。把握准确，建议合理的得 8 分；把握较为准确，建议较为合理的得 4 分；把握不准确，建议不合理的不得分。
3	实施方案	8	主观分	一、评分内容：实施方案。二、评分标准：针对日常维护业务、应用系统优化、数据库维护、硬件设备运维等能否提供详细的服务方案，根据方案的详细程度、合理性，与需求内容，相关要求、职责的匹配程度，服务方案的可行性、可落地性进行评审。 1. 方案设计完整详细可行、目标明确、与需求内容，相关要求、职责的匹配程度匹配性强的得 8 分； 2. 方案设计方案基本完整、目标及与需求内容，相关要求、职责的匹配程度匹配性略有欠缺的得 6 分； 3. 方案设计简单、表述不清的得 4 分。
4	安全保障	8	主观分	一、评分内容：安全保障。二、评分标准：项目实施过程中，针对安全服务，提供实施质量保障措施

				等，具备一定的可靠性、可控性。满足项目需求情况的得 8 分，只有简单描述的得 6 分，内容无法满足项目需求或者存在明显缺陷的得 4 分。
5	运维制度	8	主观分	一、评分内容：运维制度。二、评分标准：1. 是否制定详细的运维制度是否切合项目需求（切合的得 8 分，略有欠缺的得 6 分，明显欠缺的得 4 分）。
6	项目经理	8	客观分	一、评分内容：项目经理；二、评分标准：1. 投标人拟选派项目经理具有本科以上学历、且具有软考高级证书的，得 4 分；2. 项目经理具有云环境运维经验的，得 4 分。 运维经验以加盖投标人公章的人才履历表为准；需提供项目经理近三个月任意一个月的社保证明。以上内容不满足不得分。
7	项目团队人员配置	4	客观分	团队至少配备 17 人，其中驻场至少 8 人不驻场至少 9 人的得 4 分（具体驻场要求见采购需求）。 以上需提供团队人员名单并标注驻场人员、近三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。
8	团队专业水平	8	主观分	一、评分内容：团队专业水平（不含项目经理）。二、评分标准：1. 根据驻场服务人员的学历、职业资格技术职称、参与过类似项目的建设或运维的从业经历、工作经验与需求的匹配程度进行打分（匹配的得 4 分，略有欠缺的得 2 分，不匹配的得 0 分）；2. 根据远程服务人员的学历、职业资格技术职称、参与过类似项目的建设或运维的从业经历、工作经验与需求的匹配程度进行打分（匹配的得 4 分，略有欠缺的得 2 分，不匹配的得 0 分）。
9	培训服务	8	主观分	一、评分内容：培训服务。二、评分标准：根据培训服务方案的完整性、合理性与针对性，培训计划等，培训方案完整，对服务保障组织、服务流程、技术培训保障等提供详细描述、方案详尽且计划逻辑合理清晰的得 8 分，对培训服务、服务流程、等提供详细描述、方案略有欠缺且计划逻辑基本合理的得 6 分，内容无法满足项目需求或者存在明显缺

				陷的得 4 分。
10	应急预案	8	主观分	一、评分内容：应急预案。二、评分标准：应急预案服务方案的完整性与合理性，管理措施是否得当，对服务响应时间、服务响应流程、技术保障等提供描述与说明是否详尽，满足项目需求情况的得 8 分，只有简单描述的得 6 分，内容无法满足项目需求或者存在明显缺陷的得 4 分。
11	企业综合能力	4	客观分	具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 1 分； 具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证的得 1 分； 具有 ISO27001 信息安全管理体认证证书的得 1 分； 具有 ITSS 信息技术服务标准运行维护标准符合性证书的得 1 分； 需提供证明材料，不提供不得分。
12	类似业绩	8	客观分	投标人近三年以来承接的类似项目业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 2 分，最高为 8 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人最多提供 4 个类似项目业绩，如超过 4 个仅取《2021 年 01 月至今类似项目一览表》前 4 个项目业绩进行评审。若提供属于一个项目的多个年份的合同，按合同数量计算有效业绩数量。
13	投标文件编制	2	主观分	投标文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序的，得 2 分；编排不够清晰、目录索引不完整或缺失的，得 1 分；内容缺漏、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的，得 0 分。

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

三、总分计算

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

包件 2：评分细则

一、价格标评分（10 分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	分值	评分说明
1	投标报价	10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = （评标基准价 / 投标报价）*10%*100。

二、技术商务标评分表（90 分）

序号	评分内容	分值	类型	评分标准说明
1	需求理解	8	主观分	一、评分内容：需求理解。二、评分标准：根据供应商对采购需求的理解程度进行打分（需求理解透彻的得 8 分，略有欠缺的得 6 分，明显欠缺的得 4 分）。
2	重难点分析及合理化建议	8	主观分	一、评分内容：重难点分析及合理化建议。二、评分标准：对本项目重点、难点的把握是否准确到位、合理化建议是否对本项目切实有利等。把握准确，建议合理的得 8 分；把握较为准确，建议较为合理的得 4 分；把握不准确，建议不合理的不得分。
3	实施方案	8	主观分	一、评分内容：实施方案。二、评分标准：针对日常维护业务、应用系统优化、系统数据库维护、数据治理、硬件设备运维等能否提供详细的服务方案，根据方案的详细程度、合理性，与需求内容，相关要求、职责的匹配程度，服务方案的可行性、可落地性进行评审。 1. 方案设计完整详细可行、目标明确、与需求内容，相关要求、职责的匹配程度匹配性强的得 8 分； 2. 方案设计方案基本完整、目标及与需求内容，相关要求、职责的匹配程度匹配性略有欠缺的得 6 分； 3. 方案设计简单、表述不清的得 4 分。
4	安全保障	8	主观分	一、评分内容：安全保障。二、评分标准：项目实

				施过程中，针对安全服务，提供实施质量保障措施等，具备一定的可靠性、可控性。满足项目需求情况的得 8 分，只有简单描述的得 6 分，内容无法满足项目需求或者存在明显缺陷的得 4 分。
5	运维制度	8	主观分	一、评分内容：运维制度。二、评分标准：1. 是否制定详细的运维制度是否切合项目需求（切合的得 8 分，略有欠缺的得 6 分，明显欠缺的得 4 分）。
6	项目经理	8	客观分	1. 具备 5 年以上政务信息系统维护工作经验的得 2 分，以加盖投标人公章的人才履历表为准； 2. 具有信息系统高级项目管理师证书、高级工程师专业技术职称、注册信息安全工程师、信息安全保障认证人员证书的，有一项得 2 分，最高 6 分；需提供有效证书扫描件。 需提供项目经理近三个月任意一个月的社保证明。 以上内容不满足不得分。
7	项目团队人员配置	4	客观分	团队应至少配备 6 人，驻场至少 2 人的得 4 分（具体驻场要求见采购需求）。 以上需提供团队人员名单并标注驻场人员、近三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。
8	团队专业水平	8	主观分	一、评分内容：团队专业水平（不含项目经理）。二、评分标准：1. 根据驻场服务人员的学历、职业资格技术职称、参与过类似项目的建设或运维的从业经历、工作经验与需求的匹配程度进行打分（匹配的得 4 分，略有欠缺的得 2 分，不匹配的得 0 分）；2. 根据远程服务人员的学历、职业资格技术职称、参与过类似项目的建设或运维的从业经历、工作经验与需求的匹配程度进行打分（匹配的得 4 分，略有欠缺的得 2 分，不匹配的得 0 分）。
9	培训服务	8	主观分	一、评分内容：培训服务。二、评分标准：根据培训服务方案的完整性、合理性与针对性，培训计划等，培训方案完整，对服务保障组织、服务流程、技术培训保障等提供详细描述、方案详尽且计划逻辑合理清晰的得 8 分，对培训服务、服务流程、等

				提供详细描述、方案略有欠缺且计划逻辑基本合理的得 6 分，内容无法满足项目需求或者存在明显缺陷的得 4 分。
10	应急预案	8	主观分	一、评分内容：应急预案。二、评分标准：应急预案服务方案的完整性与合理性，管理措施是否得当，对服务响应时间、服务响应流程、技术保障等提供描述与说明是否详尽，满足项目需求情况的得 8 分，只有简单描述的得 6 分，内容无法满足项目需求或者存在明显缺陷的得 4 分。
11	企业综合能力	4	客观分	具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 1 分； 具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证的得 1 分； 具有 GB/T29490 知识产权管理体系认证的得 1 分； 具有 GB/T22080 信息安全管理体系统认证的得 1 分； 需提供证明材料，不提供不得分。
12	类似业绩	8	客观分	投标人近三年以来承接的类似项目业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 2 分，最高为 8 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人最多提供 4 个类似项目业绩，如超过 4 个仅取《2021 年 01 月至今类似项目一览表》前 4 个项目业绩进行评审。若提供属于一个项目的多个年份的合同，按合同数量计算有效业绩数量。
13	投标文件编制	2	主观分	投标文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序的，得 2 分；编排不够清晰、目录索引不完整或缺失的，得 1 分；内容缺漏、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的，得 0 分。

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

三、总分计算

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

第六部分 格式附件

第六部分 格式附件

与评标有关的投标文件主要内容索引表：

项目名称：

包件名称：

项目编号：

项目 内容	具备的条件说明	内容说明 (是/否)	详细内容所对应 投标文件页码	备注
1	投标书			
2	法定代表人等证明书			
3	授权委托书			
4	开标一览表			
5	投标报价明细表			
6	资格条件响应表			
	实质性要求响应表			
	偏离表			
7	投标货物/服务报告			
8	资格证明文件			
9	中小企业声明函			
10	残疾人福利性单位声明函（如有）			
11	投标人书面声明			
12	分包服务情况表（如有）			
13	分包意向协议书（如有）			
14	服务费开票资料说明函			

15	需求理解			
16	重难点分析及合理化建议			
17	实施方案			
18	安全保障			
19	运维制度			
20	项目经理			
21	项目团队人员配置			
22	团队专业水平			
23	培训服务			
24	应急预案			
25	企业综合能力			
26	类似业绩			
27	投标文件编制			

附件 1 投标书（格式）

致____（招标人）_____：

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

全权代表宣布如下：

（1）我方针对第____包____（包件名称）的投标报价为____（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。

（2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

（3）我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

（4）我方承诺在投标有效期内（提交投标文件截止之日起 90 日历日）不修改、撤销投标文件。

（5）我方按照招标文件要求递交投标保证金人民币____/____元整。

（6）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，投标保证金将被贵方没收。

（7）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

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

（9）与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标人全权代表姓名、职务（印刷体）：_____

投标人名称（公章）：

（法定代表人签字或盖章）：

日期： 年 月 日

被授权人（签字或盖章）：

附件 2 法定代表人等证明书（格式）

致____（招标人）_____：

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

附：

统一社会信用代码：

单位类型：

经营范围：

投标人名称：（盖章）

日期：_____年____月____日

法定代表人（身份证复印件，正反面）

附件3 授权委托书（格式）

致_____（招标人）_____：

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

受委托人姓名： 性别： 年龄：

工作部门： 职务： 联系电话：

身份证号码：

本授权书有效期： 年 月 日至 年 月 日

投标人名称： （盖章）

法定代表人： （签字或盖章）

被授权人： （签字）

被授权人（身份证复印件，正反面）

附件 4 开标一览表（格式）

货币单位：元（人民币）

2024 年数字化项目运维和综合保障（市知识产权局、市审计局）包 1

包件名称	运维期限	投标报价(总价、元)

2024 年数字化项目运维和综合保障（市知识产权局、市审计局）包 2

包件名称	运维期限	投标报价(总价、元)

注：1. 以上投标报价包含本项目产生的所有费用（含税），报价精确到小数点后两位。
2. 开标一览表格式详见采购云平台，并在该平台填写。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 5 投标报价明细表（格式可自拟）

项目/包件名称：

项目编号：

货币单位：元（人民币）

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

说明：

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

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 6-1 资格条件响应表（格式）

项目/包件名称：

项目编号：

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

法定代表人/负责人或其授权委托人：_____

投标人（公章）：_____

日期：年月

附件 6-2 实质性要求响应表（格式）

项目/包件名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项(响应内容说明(是/否))	详细内容所对应电子投标文件名称及页码	备注
投标文件内容、密封、签署等要求	1.投标文件按招标文件要求提供《投标书》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》； 2.投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）；			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1.不得进行选择报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2.不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3.报价不得超出招标文件标明的项目最高限价； 4.投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
运维期限	合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。			
付款方法	包 1: 1)合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 50 %； 2)乙方于第三季度运维服务工作结束并提交合同签订之日起至 9 月运维月报，经甲方认可且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 30%； 3)本项目通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。 包 2: 1)合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 70 %； 2)本项目通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开			

	具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。			
采购进口产品政策	本次招标不接受整体由进口产品组成的运维服务。			
合同转让与分包	本项目主体部分不得转让、不得分包；项目非主体部分可以分包（各子项报价不可高于单项限价）。注：非主体部分详见各包件采购需求。如有分包，投标人须在投标文件中提供分包协议书（格式见第六部分）。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：_____

投标人（公章）：_____

日期：年月

附件 6-3 偏离表（格式）

项目/包件名称：

项目编号：

序号	招标文件的采购需求	投标文件的响应	偏离情况说明
1			
2			
3			
4			
5			
...			

注：

1. 如果投标文件的响应对招标文件有偏离，请在此表中清楚地列明，并加以说明。
2. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于招标人查阅。
3. 如无任何偏离，也需在表中注明：“全部采购需求无偏离”并在投标文件中递交此表。如此表空白，视为供应商无任何偏离。

附件 7 投标货物/服务报告

（包括但不限于以下内容）

1. 需求理解
2. 重难点分析及合理化建议
3. 实施方案
4. 安全保障
5. 运维制度
6. 项目经理
7. 项目团队人员配置
8. 团队专业水平
9. 培训服务
10. 应急预案
11. 企业综合能力
12. 类似业绩
13. 投标文件编制
14. 投标人认为有必要说明的其他问题。

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

附件 7-1 拟派项目经理情况表（格式可自拟）

项目/包件名称：

项目编号：

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

注：

1. 需附项目经理毕业证书、职称及职业资格证书及近三个月任意一个月为项目经理依法缴纳的社保证明。
2. 项目经理一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 7-2 拟派本项目主要成员（格式）

项目/包件名称：

项目编号：

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

注：

1. 需附上述人员有效期内的相关服务所需的资质（如有）、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书等及近三个月任意一个月为上述人员缴纳的社保证明；
2. 项目组成员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 7-3 2021 年 01 月至今类似项目一览表（格式可自拟）

项目/包件名称：

项目编号：

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

注：

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

附件 7-4 客观分评审因素响应情况表

包件 1:

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

包件 2:

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

附件 8 资格证明文件

目 录

1. 投标人法人资格等证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
2. 授权委托书及被授权人身份证；
3. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
4. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
5. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
6. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
7. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
8. 根据本招标文件还需提供的其他证明文件：

注：以上证明文件均须加盖公章。

须 知

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

附件 8-1 投标人资格声明函（格式）

致：_____（招标人）

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

1. 关于资格的声明函；
2. 投标人法人资格证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
3. 授权委托书及被授权人身份证；
4. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
6. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
7. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
8. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
9. 根据本招标文件要求还需提供的其他证明文件。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

本资格声明函授权代表（签字）：

传真：

邮编：

附件 8-2 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式）

致：_____（招标人）

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

特此声明。

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

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

投标人：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 8-3 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 8-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函（格式）

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

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（公章）

日期：年 月 日

注：

①本声明函未提供或未盖章的，视为不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（三）项规定条件，作无效投标处理。

②如发现供应商提供虚假声明，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，由财政部门依法进行处理处罚。

附件9 中小企业声明函（格式）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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

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

说明：

（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业、个体工商户。

（2）若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。

附：软件和信息技术服务业标准如下：

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

附件 10 残疾人福利性单位声明函（格式）（如有请提供）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

附件 11 投标人书面声明（格式）

致：_____（招标人）

我公司在参加本项目政府采购活动中承诺：

1. 未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条之规定，即“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

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

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

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

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

投标人（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件：投标人股东名录及所占股份比例（格式自拟）

附件 12 分包服务情况表（格式）

项目/包件名称：

项目编号：

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

分包供应商信息需填入《中小企业声明函》

附件 13 分包协议书（格式）

甲方：

乙方：

鉴于：

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

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

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

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

一、分包意向

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

二、分包概况

1. 项目/包件名称：

2. 分包内容：

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

三、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

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

(3) 甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4) 甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

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

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

(5) 乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6) 乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

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

五、其它事项

1. 本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议一式叁份，甲、乙双方各持一份，一份作为本项目政府采购合同的组成部分。

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

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

服务费开票资料说明函（格式）

上海信息投资咨询有限公司：

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

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

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

发票及中标通知书邮寄地址_____（如邮寄请填写，寄丢不补，不填自取）：_____。

投标人名称（公章）：

年 月 日