

市文化和旅游局 2025 年数字化项目 运维和综合保障

招标编号：310000000241104143545-00183207

内部编号：CTZB0110-2025-0106

招 标 文 件

招标人：上海市大数据中心

招标代理机构：上海信产管理咨询有限公司

日 期：二〇二五年一月

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	投标人须知	4
第三章	政府采购政策功能	17
第四章	项目招标需求	18
第五章	评标方法与程序	19
第六章	投标文件有关格式	71
第七章	合同书格式和合同条款	101

第一章 招标公告

项目概况

市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2025 年 02 月 10 日 10 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000241104143545-00183207

项目名称：市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障

预算编号：0025-00000796

预算金额（元）：6,508,361 元（国库资金：6,508,361 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：6,508,361 元

采购需求：

包名称：市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障

数量：1

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：覆盖上海市文化和旅游局软件系统运维、硬件设备运维、安全设备运维、桌面终端运维、功能升级等内容，保障上海市文化和旅游局数字化系统软硬件和日常业务工作的平稳运行，同时为上海市文化和旅游局业务人员和相关人员的操作提供技术性支持。具体采购需求详见本招标文件第四章相关内容。

合同履行期限：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。

本项目不允许联合体投标。

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：本项目推行节能产品、环境标志产品政府采购，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。

3. 本项目的特定资格要求：

(1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定

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

(3) 本项目专门面向中、小、微型供应商进行采购；

(4) 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商；

(5) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同潜在投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

三、获取招标文件

时间：2025-01-20 至 2025-01-26，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

方式：网上获取

售价：0 元

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 年 02 月 10 日 10:00（北京时间）

投标地点：上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

开标时间：2025年02月10日 10:00（北京时间）

开标地点：上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

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

潜在投标人在上海市政府采购网上下载招标采购文件后，需在上海信产管理咨询有限公司“神采e易”招标投标管理平台(<https://www.ccs-ibidding.com/>)进行注册（免费，详见附件）。

七、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：上海市大数据中心

地址：上海市静安区寿阳路99弄15号

联系方式：罗老师 021-23117070

2. 采购代理机构信息

名称：上海信产管理咨询有限公司

地址：上海市长宁区江苏路500号21楼

联系方式：021-62261238

3. 项目联系方式

项目联系人：张晶晶、张晗、许义雯

电话：021-62261238

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	内容规定
1	项目名称	市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障
2	最高限价	最高限价：人民币 6,508,361 元。投标人投标报价不得超过公布的最高限价。
3	采购方式	公开招标
4	招标人	名称：上海市大数据中心 地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号 联系人：罗老师 电话：021-23117070
5	招标代理机构	名称：上海信产管理咨询有限公司 地址：上海市长宁区江苏路 500 号 21 楼 联系人：张晶晶 电话：021-62261238
6	包件划分	本项目不划分包件
7	服务地点	招标人指定地点
8	现场踏勘	不组织
9	答疑澄清	投标人对招标文件有疑问的可向采购代理机构（上海信产管理咨询有限公司）提出，由采购代理机构根据相关法律法规规定进行处理。
10	资金来源	财政性资金
11	投标人资格	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：本项目推行节能产品、环境标志产品政府采购，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。 3. 本项目的特定资格要求： （1）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； （2）本项目专门面向中、小、微型供应商进行采购； （3）根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商； （4）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同潜在投标人，不得参加同一合同项下的政府采购

		活动。
12	联合体投标	不允许
13	投标价格	投标人根据本招标文件的要求，结合自身实力，报出本项目的投标总价及分项单价。
14	投标货币	人民币
15	投标语言	中文
16	投标有效期	自投标截止之日起 90 天
17	投标保证金	人民币 50000 元（大写：人民币伍万元整） 投标保证金有效期应当与投标有效期一致。保证金可以银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳。 注： （1）投标保证金采用电汇、银行贷记凭证、网上银行转账等方式的，请注明项目信息（在付款备注栏内填写项目编号 CTZB0110-2025-0106）以便代理机构及时跟踪相关汇款到账情况。 （2）本代理机构不接受任何形式的个人汇款。 （3）保证金转账信息 公司抬头：上海信产管理咨询有限公司 开户银行：中国民生银行股份有限公司上海延中支行 账号：602811158000004
18	备选投标方案	不接受
19	投标文件数量	电子投标文件：1 份（投标人应在投标文件提交截止时间前通过投标客户端软件完成投标文件编制、加密、上传提交）。
20	投标文件的提交	投标截止时间：北京时间 2025-02-10 10:00:00 ； 投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在上海政府采购网（ http://www.zfcg.sh.gov.cn ）（简称：政采云平台），上传电子投标文件。
21	开标	时间：北京时间 2025 年 02 月 10 日上午 10:00 时 地点：上海市政府采购网（ www.zfcg.sh.gov.cn ）
22	评标方法	综合评分法
23	服务期限	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日
24	履约保证金	不收取
25	本项目采购标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

26	付款方式	<p>本项目按照三期分期付款：</p> <p>a. 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付中标金额的 50 %；</p> <p>b. 乙方于当年 10 月运维服务工作结束并提交合同签订之日起至 10 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，支付当年已批复预算扣除第一笔支付金额的剩余金额；</p> <p>c. 本项目通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。</p>																												
27	招标代理服务费	<p>1. 代理服务计费方式：</p> <p>(1) 本项目以“中标（成交）金额”作为收费计算基数，按照差额累进法，通过下表计算出标准代理服务费后进行收取。（浮动率0%）</p> <p>(2) 代理服务费收费费率表：</p> <table border="1" data-bbox="694 750 1300 1276"> <thead> <tr> <th>类型 费率 (%) 中标金额</th> <th>货物项目</th> <th>服务项目</th> <th>工程项目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.50</td> <td>1.50</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.10</td> <td>0.80</td> <td>0.70</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.80</td> <td>0.45</td> <td>0.55</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.50</td> <td>0.25</td> <td>0.35</td> </tr> <tr> <td>5000~10000 万元</td> <td>0.25</td> <td>0.10</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>10000~100000 万元</td> <td>0.05</td> <td>0.05</td> <td>0.05</td> </tr> </tbody> </table> <p>代理服务收费采用差额累进定率计算方式，由中标（成交）人向招标代理机构支付。</p> <p>(3) 代理服务费币种与中标（成交）通知书中标（成交）价的币种相同。</p> <p>(4) 本项目按服务项目计取代理服务费。</p> <p>2. 服务费支付方式：</p> <p>中标（成交）单位在收到中标（成交）通知书后，或接到招标代理机构付款通知时一次性向招标公司缴清代理服务费。</p>	类型 费率 (%) 中标金额	货物项目	服务项目	工程项目	100 万元以下	1.50	1.50	1.00	100~500 万元	1.10	0.80	0.70	500~1000 万元	0.80	0.45	0.55	1000~5000 万元	0.50	0.25	0.35	5000~10000 万元	0.25	0.10	0.20	10000~100000 万元	0.05	0.05	0.05
类型 费率 (%) 中标金额	货物项目	服务项目	工程项目																											
100 万元以下	1.50	1.50	1.00																											
100~500 万元	1.10	0.80	0.70																											
500~1000 万元	0.80	0.45	0.55																											
1000~5000 万元	0.50	0.25	0.35																											
5000~10000 万元	0.25	0.10	0.20																											
10000~100000 万元	0.05	0.05	0.05																											

上述的具体资料是对“投标人须知”的具体补充和修改，本表序号和后附须知不是一一对应关系，但前后相同内容如有矛盾，以本表为准。

正文

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《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

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

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人。

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

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

3. 合格的投标人

3.1 符合《招标公告》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

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

(1) 联合体各方应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、技术秘密等合法权益。

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标投标活动期间，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: 详见代理机构联系方式。

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

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

8. 公平竞争和诚实信用

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

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

8.3 招标人将在开标后至评标前, 通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查询相关投标人信用记录, 并对供应商信用记录进行甄别, 对列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商, 将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录, 招标人将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《招标公告》、《招标需求》和《评标方法与程序》

就同一内容的表述不一致的，以《招标公告》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 招标公告（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 合同书格式和合同条款；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

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

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

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《招标公告》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、修改或补充都应由招标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. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时

间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

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

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人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 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（在采购云平台填写）；
- (3) 《投标报价汇总表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格条件响应表》；
- (5) 《符合性要求响应表》；
- (6) 第四章《项目需求》规定的其他内容；
- (7) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，

评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件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》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

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

18.3 投标人未按照招标文件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。

19. 投标报价

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

19.2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式；
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

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

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

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

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件响应表及符合性要求响应表

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

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

21. 技术响应文件

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

定。

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

22. 投标文件的编制和签署

22.1 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。

22.2 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《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须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。其中对《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件响应表》《符合性要求响应表》《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》以及《没有重大违法记录的声明》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效；有公章，但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样的，或者其他填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

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

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

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

四、投标文件的递交

23. 投标文件的递交

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在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。

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

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或

投标失败的，招标人不承担任何责任。

24. 投标截止时间

24.1 投标人必须在《招标公告（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。

24.2 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。

24.3 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。

25. 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

26. 开标

26.1 招标人将按《招标公告》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。

26.2 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。

26.3 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。

26.4 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

27. 评标委员会

27.1 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。

27.2 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。

28. 投标文件的资格审查及符合性审查

28.1 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。

28.2 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。

28.3 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。

28.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28.5 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。

29. 投标文件内容不一致的修正

29.1 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。

29.2 《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。

29.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

30. 投标文件的澄清

30.1 对于投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

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

30.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

30.4 投标人的澄清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，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

31. 投标文件的评价与比较

31.1 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。

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

32. 评标的有关要求

32.1 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。

32.2 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。

32.3 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。

32.4 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

33. 确认中标人

除了《投标人须知》第 36 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。

34. 中标公告及中标和未中标通知

34.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34.2 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。

35. 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。

36. 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

37. 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 33 条规定所确定的中标人。

38. 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。

39. 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。

40. 招标代理服务费

40.1 服务费计取方式：本项目按照《投标人须知前附表》中规定收取。

40.2 服务费支付方式：

中标单位在收到中标通知书后，或接到招标代理机构付款通知时一次性向招标公司缴清代理服务费。

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

一、推行节能产品、环境标志产品政府采购政策

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

二、促进中小企业发展政策

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。非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审；中小企业应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。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。

三、促进监狱企业、残疾人福利性单位发展政策

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

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。

若供应商未按要求提供相关证明文件的，评标时不予认可。

第四章 项目招标需求

本项目采购预算为人民币 6,508,361 元，最高限价：6,508,361 元。投标供应商总报价不得超过已经公布的最高限价即人民币 6,508,361 元。

本项目需求中，若涉及需要投标供应商提供产品介绍、产品彩页、检测报告、专业证书、照片、功能模块截屏、网页截屏等第三方外部证明材料的，投标供应商需提供清晰可辨认的相关材料，并且应当充分考虑制作纸质投标文件和电子投标文件中相关压缩、扫描、剪切技术造成图片质量下降的风险因素。若出现因投标供应商自身投标文件制作技术原因导致**否决投标**的，**后果由该投标人负全责**。

详见附件：项目需求

市文化和旅游局
2025 年数字化项目运维和综合保障项目
采购需求

一、项目概述

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

运维期限：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。

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

预算金额：6508361 元

采购金额（最高限价）：6508361 元

组织形式：分散采购

采购方式：公开招标

面向企业类型：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

1、本项目重要信息系统清单如下：

序号	大系统	子系统	等保备案系统名称	等保定级
1	市文旅局数智文旅大系统	“随申码-文旅”公共服务平台	随申码·文旅公共服务系统	等保三级
2		上海市文旅综合监测平台项目	上海市文旅综合监测平台	等保三级
3		上海市文化和旅游局文旅通平台项目	上海市文化和旅游局文旅通系统	等保三级
4	市文旅局政务服务与协同办公大系统	上海市文化广播影视管理局网站	上海市文化广播影视管理局网站	等保三级
5	市文旅局综合业务管理	市文化旅游局综合管理系统	上海旅游局质量管理体系	等保三级

6	大系统		上海市互联网上网服务营业场所计算机经营管理系统	等保三级
7	市文旅局基础设施大系统	上海市文化和旅游局数据共享交换平台	上海市文化和旅游局数据共享交换平台	等保三级

2、本项目一般信息系统清单如下：

序号	大系统	子系统	等保备案系统名称	等保定级
1	市文旅局数智文旅大系统	市文化旅游局数智文旅信息系统	宾馆旅游多媒体触摸屏系统	等保二级
2			上海旅游景点人流量监控系统	等保二级
3			上海旅游信息管理与发布平台	等保二级
4	市文旅局政务服务与协同办公大系统	市文化旅游局协同办公系统	上海市文广影视局综合应用平台	等保二级
5			上海市文化和旅游局OA系统	等保二级
6		上海市文化和旅游局内部控制管理系统	上海市文化和旅游局内部控制管理系统	等保二级
7		市文化旅游局政务服务系统	上海市文化旅游局政务服务系统	等保二级
8	市文旅局综合业务管理大系统	市文化旅游局综合管理系统	上海旅游网站及旅游信息管理系统	等保二级
9			上海市广播电视监管系统	等保二级
10		上海市文化和旅游局综合管理平台	上海市文化和旅游局综合管理系统	等保二级
11		上海市社区文化活动中心中央信息管理系统建设项目	上海市社区文化活动中心中央信息管理系统	等保二级
12		上海市不可移动文物保护监测预警平台	上海市不可移动文物保护监测预警平台	等保二级

2.2 维护清单

2.2.1 应用软件维护清单

序号	大系统	子系统名称	对应运维项目名称	数量	单位
1	市文旅局数智文旅大系统	市文化旅游局数智文旅信息系统	上海市宾馆旅游多媒体触摸屏系统	8	人月
2			上海市旅游景点人流量监控系统	3	人月
3			上海市旅游信息管理与发布系统	15	人月
4		“随申码-文旅”公共服务平台	“随申码·文旅”公共服务系统	3	人月
5		上海市文旅综合监测平台项目	上海市文旅综合监测系统	5	人月
6		上海市文化和旅游局文旅通平台项目	上海市文化和旅游局文旅通系统	43	人月
7	市文旅局政务服务与协同办公大系统	市文化旅游局协同办公系统	上海市文广影视局综合应用系统	5	人月
8			上海市文化和旅游局协同办公系统	5	人月
9		上海市文化和旅游局内部控制管理系统	上海市文化和旅游局内部控制管理系统	4	人月
10		市文化旅游局政务服务系统	上海市文化旅游局政务服务系统	23	人月
11		上海市文化广播影视管理局网站	上海市文化广播影视管理局网站	7	人月
12	市文旅局综合业务管理大系统	市文化旅游局综合管理系统	上海市旅游网站及旅游信息管理系统	36	人月
13			上海市广播电视监管系统	10	人月
14			上海市旅游质量管理体系	4	人月
15			上海市互联网上网服务营业场所计算机经营管理系统	57	人月
16		上海市文化和旅游局综合管理平台	上海市文化和旅游局综合管理系统	4	人月
17		上海市社区文化活动中心中央信息管理系统建设项目	上海市社区文化活动中心中央信息管理系统	14	人月
18			上海文化市场综合信息管理服务平台	19	人月
19		上海市不可移动文物保	上海市不可移动文物保	2	人月

		护监测预警平台	护监测预警系统		
20	市文旅局基础设施大系统	上海市文化和旅游局数据共享交换平台	市文化旅游局基础设施系统	3	人月

2.2.2 功能升级改造清单

序号	项目名称	科目名称	数量	单位
1	上海市文化广播影视管理局网站(2025年功能升级)	软件开发	5.5	人月
		软件测评	1	次
		安全测评	1	次

2.2.3 硬件维护清单

本项目硬件维护需求范围包括但不限于以下内容：

序号	子系统名称	对应运维项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
1	上海市社区文化活动中中心中央信息管理系统建设项目	上海市社区文化活动中中心中央信息管理系统	存储设备	磁盘阵列	HP	StorageWorks P2000 G3 MSA	1
2			主机	刀片服务器	DELL	R710	8
3			主机	刀片服务器	HP	DL580R07	2
4			网络设备	交换机	Juniper	EX4200-24T	3
5		上海文化市场综合信息管理服务平台	主机	PC服务器	浪潮	NF5280M4	5
6			主机	PC服务器	浪潮	NF5280M5	1
7			交换机	交换机	华为	S5700-24TP-SI(AC)	1
8	上海市文化和旅游局文旅通平台项目	上海市文化和旅游局文旅通系统	音视频监控设备	LED显示屏	宇视	MW7212-A-BL-U	1
9			音视频监控设备	播音话筒	嘉昊	Y63	1
10			音视频监控设备	调音台	嘉昊	ET-8	1
11			终端设备	工作站	卓繁	智能文	1

						件柜	
12			终端设备	工作站	卓繁	智能政务工作服务台	2
13			音视频监控设备	监听音箱	嘉昊	JGYX-10W	1
14			音视频监控设备	控制中心播控桌	定制	定制	1
15			音视频监控设备	配电箱	宇视	LED30KW	1
16			音视频监控设备	视频矩阵	迈拓维矩	MT-ViK1	1
17			音视频监控设备	主机	宇视	DMC9000	1
18			音视频监控设备	编解码机	BloomBest	SNCODE6200	6
19	上海市文旅综合监测平台项目	上海市文旅综合监测平台项目	音视频监控设备	采编压缩卡	BloomBest	SNSR2200	2
20			网络设备	交换机	H3C	S5560	1
21			音视频监控设备	网络音视频服务器	BloomBest	SNPCA6200	2
22			上海市宾馆旅游多媒体触摸屏系统	终端设备	PC机	易拓敏捷	42寸多媒体触摸屏
23	触摸屏机柜+显示触摸屏部件	其他		环星	E500043	200	
24	市文化旅游局数智文旅信息系统	上海市旅游信息管理与发布系统	存储设备	磁盘阵列	联想	V3700V2	1
25			主机	刀片服务器	联想	X3650M5	8
26			网络设备	交换机	联想	G8272	2
27			网络设备	交换机	联想	博科300	2
28			网络设备	路由器	联想	MX104-MX5-AC	2
29			机房建设	消防系统	气体消防系统	气体消防系统	1
30	市文化旅游局政务服务系统	上海市文化旅游局政务服务系统	动力设备	UPS	艾默生	UPS主机UL33	1

31			机房建设	精密空调	艾默生 一力博 特	DataMa te3000 (DMC12 W)	1
----	--	--	------	------	-----------------	----------------------------------	---

2.2.4 安全产品维护清单

本项目安全产品维护需求范围包括但不限于以下内容：

序号	子系统名称	对应运维项目名称	名称	类别	品牌	型号	数量
1	上海市社区文化活动中 心中央信息 管理系统建 设项目	上海市社区文 化活动中心 中央信息管 理系统	边界安全	防火墙	PA-5500 -U30	Opzoon	1
2			边界安全	安全隔离 与信息交 换产品	MX5-T-A C	Juniper	1
3	上海市文化 和旅游局文 旅通平台项 目	上海市文化 和旅游局文 旅通系统	边界安全	防火墙	天融信	NGFW400 0-UF(ZX -A) (千 兆) V3	2
4			边界安全	入侵防御 产品 (IPS)	天融信	TopIDP 3000 (FT -A) (千 兆) V3	1
5			安全管理 与支持	安全管理 平台产品	天融信	TA-LOG (FT-A2 0) V3	1
6			边界安全	安全隔离 与信息交 换产品	天融信	TopRule s (ZX-A) V3	1
7	市文化旅游 局数智文 旅信息系 统	上海市旅游信 息管理与发 布系统	安全管理 与支持	安全管理 与支持	网神	NI7200- DYSNI-E TH-GE-C OP-4	1
8			边界安全	边界安全	联想	SRX1500	2
9			应用安全	应用安全	网神信 息技术 (北京) 股份有 限公司	W3400-D 008	1

2.2.5 桌面终端维护清单

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

2.2.6 通讯服务清单

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

三、 软件系统运维需求

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

3.1 软件系统运维范围

序号	子系统	运维项目	日常维护业务需求						应用系统优化需求		数据库维护需求	信息化资产维护需求	安全服务安全自查自检
			现场值班	应用监控	客户端维护	重大活动保障	电话支持	现场技术支持	业务需求变更	新统计实施			
1	市文化旅游局数智文旅信息系统	上海市宾馆旅游多媒体触摸屏系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
2		上海市旅游景点人流量监控系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
3		上海市旅游信	/	提	提	提	提	提供	提	提供	提	提	提

		息管理与发布系统		供	供	供	供		供		供	供	供
4	“随申码-文旅”公共服务平台	“随申码·文旅”公共服务系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
5	上海市文旅综合监测项目	上海市文旅综合监测系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
6	上海市文化和旅游局文旅通平台项目	上海市文化和旅游局文旅通系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
7	上海市文化和旅游局协同办公系统	上海市文广影视局综合应用系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
8	上海市文化和旅游局内部控制系统	上海市文化和旅游局协同办公系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
9	上海市文化和旅游局政务服务系统	上海市文化和旅游局内部控制管理系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
10	上海市文化广播影视管理局网站	上海市文化旅游政务系统	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
11	上海市文化和旅游局综合管理平台	上海市文化广播影视管理局网站	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
12	上海市文化和旅游局综合管理平台	上海市旅游网站及旅游信息管理系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
13	上海市文化和旅游局综合管理平台	上海市广播电视监管系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
14	上海市文化和旅游局综合管理平台	上海市旅游质	/	提	提	提	提	提供	提	提供	提	提	提

		量管理系统		供	供	供	供		供		供	供	供
15		上海市互联网上网服务营业场所计算机经营管理系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
16		上海市文化和旅游局综合管理系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
17	上海市社区文化活动中	上海市社区文化活动中中央信息管理系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
18	上海市中央信息管理系统建设项目	上海文化市场综合信息管理服务	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
19	上海市不可移动文物保护监测预警平台	上海市不可移动文物保护监测预警系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供
20	上海市文化和旅游局数据共享平台	市文化旅游局基础设施系统	/	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供	提供

3.1.1 上海市文化旅游局政务服务系统

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

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

3.1.2 上海市文广影视局综合应用系统

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

3.1.3 上海市文化和旅游局内部控制管理系统

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

3.1.4 上海市旅游网站及旅游信息管理系统

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

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

3.1.5 上海市广播电视监管系统

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

(1) 按用户要求提供系统账号维护服务，包括账号开通、关闭和访问权限设置等；

(2) 按要求协助用户进行数据更新服务，包括节目管理信息更新、机构 yuqing 数据更新等；

(3) 提供系统数据可视化保障服务，确保系统内数据能够按预设规则进行展示和检索；

(4) 提供外部数据接口的运维保障服务，保障因接口升级等可能因素导致的数据对接工作；

(5) 响应业务流程优化要求，协助用户对系统稿件的审批流程进行预设调整操作；

(6) 提供各子系统的操作日志管理服务，支持系统日志记录和查询。

3.1.6 上海文化市场综合信息管理服务平台

保障演出主体、演出场地、演出项目等管理功能正常运行，做好票务数据接口的维护工作。

3.1.7 上海市旅游质量管理体系

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

3.1.8 上海市互联网上网服务营业场所计算机经营管理系统

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

(1) 场所在线状态无异常；

(2) 系统操作日志记录情况无异常；

(3) 全上海互联网上网场所每家最少覆盖一次。

3.1.9 上海市文化和旅游局综合管理系统

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

3.1.10 上海市社区文化活动中心中央信息管理系统

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

(1) 服务器操作系统系统补丁实时更新；

(2) 定期更新用户访问策略以及用户密码策略，定期更新远程用户密码并告知维护用户。

3.1.11 上海市旅游景点人流量监控系统

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

3.1.12 上海市宾馆旅游多媒体触摸屏系统

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

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

3.1.13 上海市旅游信息管理与发布系统

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

(1) 保障各处室的工作台页面，提供数据上传、报表统计、办件审批，值班排班、数据查询等功能。

(2) 保障景区景点基本信息、实时客流、预约客流、实时预警、景区热力图功能。

(3) 保障景区视频展示，视频点位切换。提供开放式景区数据收集、维护、展示、对比功能。

(4) 保障旅游企业基础信息的查询以及历史应急事件时间线的展示。

3.1.14 “随申码·文旅”公共服务系统

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

- (1) 提供文旅码发码服务；

- (2) 保障系统功能正常运行；
- (3) 日常和重保期间巡检服务。

3.1.15 上海市文旅综合监测系统

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

3.1.16 上海市文化和旅游局文旅通系统

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

3.1.17 上海市文化广播影视管理局网站

保障模板制作、全文检索、页面制作等功能正常运行，做好对外宣传和信息公开等工作，除常规运维工作外，其他工作主要包括公众在线咨询、投诉的答复。

3.1.18 市文化旅游局基础设施系统

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

3.1.19 上海市不可移动文物保护监测预警系统

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

3.1.20 上海市文化和旅游局协同办公系统

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

3.2 日常维护业务需求

3.2.1 现场值班工作需求

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

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

3.2.2 应用监控需求

服务提供方需对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）进行日常应用监控，包括应用软件功能、接口服务、日志输出、应用服务器性能、数据库服务器性能等巡检工作，提供不少于 52 次巡检，对巡检情况有《平台日常巡检记录表》、《数据库服务器巡检记录表》等记

录文档，以书面或电子方式记录相关监控结果，根据采购人要求定期提供巡检的运维记录。

服务提供方需对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）进行网页监控，以书面或电子方式记录相关监控结果。

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

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

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

其中，各系统软件功能包括但不限于以下内容：

序号	系统名称	模块名称
1	上海市文化旅游局政务服务系统	电子签章整合管理平台
2		领导监管平台
3		审批材料管理平台
4		审批审核办件平台
5		审批收件平台
6		数据整合管理平台
7		文广局网上申报平台
8		文件归档管理平台
9		业务定制和管理平台

10		业务统计查询平台
11		咨询投诉受理平台
12		市文物局挂牌
13		文广局电子政务行政审批系统电子签章应用系统
14		无纸化行政审批平台
15		原有网上行政审批优化
16		专项资金申报项目管理系统
17		后台管理系统
18		区县专项管理系统
19		市级专项管理系统
20		项目跟踪评估系统
21		在线申报系统
22		在线服务系统
23	上海市文广影视局综合应用系统	信息公开系统
24		行政办公系统
25		Web 政务子系统整合
26		电子政务平台整合
27		短信平台整合
28		基础应用平台整合
29		统计管理查询系统
30		网络基础设施整合
31		系统管理功能
32		行政审批系统整合
33		文广局电子政务行政审批系统电子签章应用系统
34	上海市文化和旅游局综合管理系统	内部系统对接
35		对接部级、市级大平台
36		综合管理平台门户
37		用户统一认证平台
38		数据分析平台
39	上海市旅游网站及旅游信息管理系统	导游 IC 卡管理系统
40		导游网上报名管理系统
41		短信平台系统、管理信息群发系统
42		旅游报表信息采集、黄金周预报
43		旅游会展网
44		旅游节网站
45		旅游领队证和出境团队管理系统
46		政务网
47		旅游企业管理信息
48		旅游人力资源网
49		旅游会展网升级
50		导游考试系统升级
51		人力资源网升级

52		政务网升级
53		旅游会展网法文版
54		政务网后台管理
55		诚信网站改版整合
56		黄金周预报
57		旅游政务网全站无障碍改造
58		模板管理
59		日常报表上报
60		数据挖掘分析
61		数据中心接口平台
62		数据自动同步及处理系统
63		统计分析系统
64		统一身份认证系统
65		信息流转协同处理系统
66		用户及权限管理
67		旅游企业管理系统法人库接入
68		上海旅游咨询业务管理平台
69		日常安全管理
70		安全检查信息传达收集汇报
71		警示信息通知
72		安全事件应急管理
73		个体性安全事件应急处理
74		群体性安全事件应急处理
75		音频通话在线交流
76		数据接口
77		重大文化旅游节庆活动方案
78		重大文化旅游活动安全策略库
79		系统管理
80		移动端
81		后台管理
82	上海旅游质量管理体系	旅游质量管理
83	统	游客服务
84		CA 功能模块
85		系统管理模块
86		传媒机构数据管理子系统
87		监听监看数据管理子系统
88	上海市广播电视监管系统	网络视听节目管理子系统
89		电视剧数据管理子系统
90		预警数据管理子系统
91		yuqing 信息管理子系统
92		技术数据管理子系统
93	上海市互联网上网服务营业场所计算机经营管理系统	场所服务器及客户端软件系统
94		数据中心及软件系统
95		数据通讯

96		触摸屏专用（中、英、日）
97		便民服务
98		出行指南
99		当前酒店（景点）
100		购物指南
101		后台管理
102	宾馆旅游多媒体触摸屏系统	酒店一览
103		旅游景点
104		旅游推荐
105		美食上海
106		休闲娱乐
107		触摸屏前端应用系统
108		监控系统
109		报送发布平台
110		上海旅游景点人流量监控系统
111	实时流量统计分析	
112	流量分析	
113	景点人流监控	
114	数据传输导入	
115	数据管理	
116	上海旅游信息管理与发布系统	旅行社管理子系统
117		突发事件应急管理子系统
118		信息发布与综合查询子系统
119		旅游数据中心
120		公共资源管理子系统
121		应用支撑
122		OA 系统改造
123		产业发展管理子系统
124	上海市文化广播影视管理局网站	模板制作
125		全文检索系统
126		信息报送系统
127		信息发布系统
128		页面制作
129	市文化旅游局基础设施系统	文旅数据库建设
130		内部系统数据对接
131		外部数据对接
132		接口运行情况监控模块
133		数据传输监测和统计功能
134		统计报表
135		系统管理
136	上海市文化和旅游局内部控制管理系统	应用技术平台
137		指标管理
138		经费申请管理
139		网上报销管理

140		采购管理
141		合同管理
142		资产管理
143		物资管理
144		综合监管业务
145	上海市不可移动文物 保护监测预警系统	档案管理
146		地图管理
147		监测预警业务管理
148		系统管理功能
149	“随申码·文旅”公共 服务系统	“随申码·文旅”二维码发码系统
150		社保卡支付管理系统
151		用户信息核验系统
152		文旅CA证书管理系统
153		文旅大数据存储与处理系统
154		二维码信息交换实时支撑系统
155	上海市文旅综合监测 平台项目	基础数据对接
156		景区视频资源管理系统
157		一屏观文旅
158		文旅全景图
159		假日文旅大数据报告
160	系统后台管理系统	
161	上海市文化和旅游局 协同办公系统	行政办公子系统维护
162		办公服务子系统维护
163		信息资料子系统维护
164		公文交换子系统维护
165		Web OA 子系统维护
166	系统管理子系统维护	
167	上海市社区文化活动 中心中央信息管理系 统建设项目	活动中心日常业务管理系统
168		活动人群信息管理系统
169		互联网服务平台
170		数据支持与综合分析系统
171	系统管理	
172	上海市文化和旅游局 文旅通平台项目	文旅智能决策分析与应用平台
173		新增应用场景
174		行政审批系统功能升级
175		OA 扩充升级
176		文化执法监管
177		数字酒店管理平台
178		景区应急广播系统
179		无纸化会议系统
180		一网通办办事大厅信息系统
181		景区客流量汇总
182		“随申码·文旅”二维码对接改造
183		文旅预约预定系统

184	上海文化市场综合信息管理服务信息平台	公益票管理
185		异常行为管理
186		数据接口
187		数据清洗
188		数据统计分析
189		新增诚信管理系统接口
190		查询统计
191		演出主体监管
192		演出场地信息维护
193		演出项目管理
194		票务实名管理
195		票务数据接口
196		经营主体单位管理
197		重点对象管理

3.2.3 重大活动保障

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

3.2.4 客户端维护需求

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

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

3.2.5 电话支持需求

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

至问题最终解决。

3.2.6 现场技术支持需求

在收到上海市文化和旅游局故障报修且无法远程解决故障的情况下，为上海市文化和旅游局信息化系统（详见 3.1 软件系统运维范围）提供现场技术支持服务。10 分钟内响应，4 小时内解决软件系统故障。

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

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

3.3 应用系统优化需求

3.3.1 业务需求变更需求

服务提供方需对用户提出的需求变更进行相应处置并建立《业务需求变更制度》。

(1) 服务提供方的设计和开发人员需要保证原系统设计架构不变的情况下，对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 2.2.1 应用软件维护清单）提供业务需求变更服务。

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

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

3.3.2 新系统设计与实施需求

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相关业务功能。

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

3.4 数据库维护需求

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

(1) 对数据库备份情况进行每日巡检工作，在巡检完成后提供巡检记录。提供数据库月度维护报告。

(2) 对上海市文化和旅游局信息化系统（详见 2.2.1 应用软件维护清单）进行每日增量备份和每周全量备份，提供完备的业务数据备份服务。

(3) 能对与关键应用相关的数据库服务器进行性能优化以及系统优化工作。

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

3.5 信息化资产维护需求

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

四、上海市文化广播影视管理局网站(2025年功能升级)需求

服务提供方须按照《上海市互联网适老化和无障碍设计规范》(试行)技术指标要求完成网站无障碍技术改造,达到 100%的一级标准、70%的二级标准和 30%的三级标准要求,并通过适老化和无障碍技术符合性检测、软件测评和安全测评。

本次网站功能升级需完成无障碍工具技术适配,完成采购人选定的二级标准功能和三级标准功能的改造,以及相应的软件安装和信息系统调试等工作,并进行功能和运行检测,确保所有信息系统功能模块能够正常运行。

服务提供方须提供相关功能升级的文档,包括但不限于以下内容:

- ▶项目需求确认表
- ▶开发量考核表
- ▶项目设计说明书
- ▶试运行计划(含应急预案)、试运行报告
- ▶软件开发源代码

所交付的文档与文件应当是可供采购人阅读的书面和电子文档。如有存在开发缺陷,供应商应严格依照采购人的要求改进缺陷,并通过采购人相关测试。

4.1 总体架构需求

本项目依托上海市政务云平台提供网络资源、安全服务、计算资源、存储资源,总体架构如下图:



其中，应用层包括网站无障碍技术改造（达到 70%二级技术指标、30%三级技术指标）、网站无障碍工具应用适配改造及网站无障碍检测与评估。本次网站无障碍技术改造（达到 70%二级技术指标、30%三级技术指标）二级指标包括：非文本内容、装饰性内容访问、弹出干扰、新窗口、多媒体播放控制、输入提示、网页标题、站内搜索和网站地图、正确导航标签；三级指标包括：扩展音频描述、一致的布局、用户位置。

网站无障碍工具应用接入适配：按照市提供的统一无障碍工具技术配置文件对网站前端进行技术适配改造，即可接入市提供的统一无障碍工具技术服务，实现网站无障碍工具应用。

4.2 技术路线需求

系统采用 JAVA（包括 JSP、EJB、SERVLET 等相关 WEB 开发技术）和 XML 相结合的技术进行网站设计开发，由于 Java 的平台无关等特性，而在数据表示和传输方面，XML 有着得天独厚的优势。Java 与 XML 的组合提供了建立三层应用程序的最佳手段，开发的系统具有跨平台运行的能力，无论在 Linux 开源环境下还是在国产化操作系统环境下都能运行。

本项目主要应用系统架构上将采用 J2EE 架构进行设计，能支持 N-tier 服务模式，使系统具有很好的框架和灵活性。本应用集成项目的建

设需要在总体结构设计上充分考虑整体性、可用性、稳定性、成熟性、灵活性和开放性的基本技术要求，要体现出安全性、可扩展性、可管理性、用户界面友好性和高性能等特点。通过采用基于 J2EE 标准的应用服务器中间件作为应用系统的开发架构，以实现应用系统的快速开发、灵活部署。故本方案技术路线是采用开放的、标准的、主流的、成熟的 J2EE 系统平台、开发手段与信息技术规范。

4.3 二级标准需求

通过无障碍应用工具的接入使用，可以完成文本字型大小调整、模块跳转、聚焦稳定 3 项指标。

根据实用性及实现难易程度等因素考虑，需要对非文本内容、装饰性内容访问、弹出干扰、新窗口、多媒体播放控制、输入提示、网页标题、站内搜索和网站地图、正确导航标签 9 项指标进行改造。

4.4 三级标准需求

通过无障碍应用工具的接入使用，可以完成视觉呈现、单键式快捷键、快捷键帮助信息、辅助工具条 4 项指标。

根据实用性及实现难易程度等因素考虑，需要对扩展音频描述、一致的布局、用户位置 3 项指标进行改造。

4.5 网站无障碍工具应用适配需求

按照市提供的统一无障碍工具技术配置文件对网站前端进行技术适配改造，即可接入市提供的统一无障碍工具技术服务，实现网站无障碍工具应用。

五、 桌面运维需求

5.1 桌面运维范围

序号	运维项目	子系统	日常维护需求			其它需求
			弱电信息化系统服务	多媒体会议系统服务	现场值班工作	
1	桌面终端	桌面终端运维	提供	提供	提供	提供

5.2 日常维护需求

5.2.1 弱电信息化系统服务需求

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

(1) 提供对桌面终端设备的安装调试、工位调整搬迁、设备维护清洁等服务。

(2) 提供对桌面终端及外设硬件的拆机、问题诊断、修理、修复等硬件修理服务，以及部分设备的外联协助服务。

(3) 提供对桌面终端日常软件运行保障服务，包括安装并修复、优化终端浏览器、外置驱动程序等程序日常运行故障。做好操作系统和办公软件的正版化管理。

(4) 提供对桌面终端进行安全运行状况检查，针对系统高危漏洞提供补丁安装和杀毒软件升级更新服务。

(5) 对打印机及终端开展业务兼容性维护，并提供终端替代的安装、日常运行保障服务。

(6) 对用户现有桌面终端及外设使用运行情况，根据市场主流技术提出合理化采购建议，保证库存满足日常业务需求。

(7) 配合市大数据中心进行计算机保密检查。

5.2.2 多媒体会议系统服务需求

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

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

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

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

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

(5) 与设备供应商之间有良好的沟通能力,针对已划转至上海市大数据中心的设备资产,在设备故障时能够做到备品备件的应急调换或租借使用。

5.2.3 现场值班工作需求

服务提供方需建立有《项目维护值班制度》等相应管理制度。

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

5.3 其它需求

(1) 所有维修更换下的零部件归用户方所有。

(2) 现场服务响应时间: 15 分钟。

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

(4) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。

(5) 保障服务响应时间：7*24 小时不间断。

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

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

六、 硬件设备运维需求

6.1 硬件运维范围

序号	运维项目	日常维护需求	其它需求
1	上海市社区文化活动中心中央信息管理系统	提供	提供
2	上海文化市场综合信息管理服务平台	提供	提供
3	上海市文化和旅游局文旅通系统	提供	提供
4	上海市文旅综合监测平台项目	提供	提供
5	上海市宾馆旅游多媒体触摸屏系统	提供	提供
6	上海市旅游信息管理与发布系统	提供	提供
7	上海市文化旅游局政务服务系统	提供	提供

6.2 总体服务原则

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

根据采购人或市文旅局要求定期提供巡检的运维记录。

6.3 日常维护需求

6.3.1 远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。

6.3.2 预防性维护

为采购人提供 12 次硬件预防性维护保养，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。每次维护服务结束，为采购人提供书面的《硬件巡检月度报告》，需详细列明本次巡检内容、具体巡检日期、巡检的设备名称，提交与用户方确认，做到有案可查。

为采购人提供 4 次系统整体性能状况的技术交底和优化指导，并为采购人提供书面的《硬件维护季度报告》。

6.3.3 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。

6.3.4 重大活动保障

在两会、黄金周、旅游节、进博会等重大期间，应当提供活动前一周的设备巡查，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，服务提供方应按需提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、响应等情况。

6.3.5 技术交流与培训

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

6.3.6 固定的服务小组

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

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

6.4 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) 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) 如发生故障报修，每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。

(7) 保障服务响应时间：24 小时不间断。

(8) 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。

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

(10) 提供系统软件修改完善服务，如有大的功能需求改动，另外协商。

七、安全产品运维需求

7.1 总体服务原则

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

根据采购人或市文旅局要求定期提供巡检的运维记录。

7.2 日常维护需求

7.2.1 远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。

7.2.2 预防性维护

为采购人提供 12 次安全产品进行预防性维护和保养，一般故障的排除，包括现场清理、问题处理以及现场设备的巡视等工作，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理，包括安全策略的配置、安全告警的处置等事项。每次维护服务结束，为采购人提供书面的《安全产品巡检月度报告》，需详细列明本次巡检内容、具体巡检日期、巡检的设备名称，提交与用户

方确认，做到有案可查。

为采购人提供 4 次系统整体性能状况的技术交底和优化指导，并为采购人提供书面的《安全产品维护季度报告》。

7.2.3 故障修复

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

7.2.4 重大活动保障

在两会、黄金周、旅游节、进博会等重大活动期间，应当提供活动前一周的安全产品巡查，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，服务提供方应按需提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、响应等情况。

7.2.5 技术交流与培训

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

7.2.6 固定的服务小组

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

其中，安全产品运维维护小组应经过专门培训的技术支持工程师组成，他们将在规定服务时间内，响应用户的服务请求，记录工作日志、监控系统运行情况，诊断问题，即时处理故障，并负责联系技术支持专家。技术支持专家小组是由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成的，

将负责指定项具体实施计划、问题处理流程、对现场技术支持小组或用户的支持和指导，并在发生严重问题时当天赶到现场进行处理。

7.3 产品升级维护服务建议

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

7.4 安全事件通知和预警服务

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

7.5 其他要求

(1) 所有维修更换下的零部件归用户方所有。

(2) 现场服务响应时间：15 分钟。

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

(4) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。

(5) 如发生故障报修，每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。

(6) 保障服务响应时间：24 小时不间断。

(7) 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。

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

(9) 提供系统软件修改完善服务，如有大的功能需求改动，另外协商。

八、服务质量考核要求

8.1 考核标准

(1) 按合同要求开展运维工作，满足采购人要求；

(2) 团队应至少配备 35 人，驻场至少 1 人；

(3) 运维过程中对用户服务请求的处理和用户投诉闭环率大于 95%；

(4) 运维过程中对应急事件的处置 100%响应，响应时间小于 15 分钟；

(5) 提供相关应用系统、硬件设备以及安全产品等的运维记录，完整度大于 95%；

(6) 根据等保测评、密码应用安全性评估、渗透测试、漏洞扫描、基线核查等安全服务中发现的风险进行整改并满足采购人的安全要求；

(7) 根据用户方要求，完成应用系统需求变更和功能优化；

(8) 项目验收及过程性文档完整度和准确率大于 95%。

(9) 非设备故障解决率达 99%；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；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。

8.2 考核方式

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

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

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

九、 验收要求

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

- (1) 运维实施方案，1 份；
- (2) 平台日常巡检记录，20 个系统各 52 份；
- (3) 数据库巡检记录，20 个系统各 52 份；
- (4) 软件功能巡检记录，20 个系统各 12 份；
- (5) 硬件巡检月度报告，12 份；
- (6) 硬件维护季度报告，4 份
- (7) 安全产品巡检月度报告，12 份；

- (8) 安全产品维护季度报告，4份
- (9) 人员驻场考勤表，12份；
- (10) 技术支持问题清单，按实际业务支持情况提供；
- (11) 月度服务报告，合同期限内按月提供；
- (12) 用户阶段性报告，合同期限内按月提供；
- (13) 运维半年度总结报告，1份；
- (14) 运维总结报告，1份。

十、服务组织和人员要求

选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，项目团队应配置对应的人员，团队应至少配备35人，驻场至少1人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	时间和质量控制	1人	本科及以上学历；5年以上软件开发/实施/服务经验	不驻场
项目技术服务人员-系统软件运维工程师	业务应用系统运行维护	19人	大专及以上学历；2年以上软件开发/实施/服务经验	不驻场
项目技术服务人员-数据库运维工程师	数据库运维，排错、调优、备份	9人	大专及以上学历；2年以上数据库开发/维护经验	不驻场
项目技术服务人员-硬件运维工程师	硬件系统运行维护	5人	大专及以上学历，2年以上政务单位运维项目经验	不驻场
项目技术服务人员-通用运维工程师	网络运行调优、多媒体视频会议、网站日常维护服务	1人	大专及以上学历，2年以上政务单位运维项目经验	驻场

人员要求具体如下：

- 项目经理：需具备5年以上政务单位的大型系统维护工作经验；具备信息系统项目管理师、系统分析师；熟悉网络、安全、应用

- 等运维服务工作流程和管理体系，具备信息系统项目管理师证书；
- 系统软件运维工程师：需具备 2 年以上政务单位的、系统软件维护工作经验；至少 3 人具有系统集成项目管理工程师证书；熟悉应用软件部署、升级、安全加固、应用数据维护等运维服务工作流程和管理体系，能独立判断应用相关的网络和系统问题。
 - 数据库运维工程师：具有 2 年以上政务单位的数据库开发/维护经验；精通 Linux 系统如 Redhat、统信，精通 Oracle、MySQL、达梦等国内外常用数据库的安装、维护及性能调优；能进行数据库运维，排错、调优、备份；熟悉操作系统、存储、网络等基本知识。
 - 硬件运维工程师：需要 2 年以上政务单位运维项目经验；熟悉网络设备、服务器安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立判断网络和系统问题的能力；负责与硬件厂商及服务提供方协调，保证各类硬件设备的安全正常运行。
 - 通用运维工程师：需要 2 年以上政务单位维护工作经验；同时熟悉网络设备、国产服务器、国产操作系统等信创环境下软硬件的安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立判断网络和系统问题的能力。

十一、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；
- 3、本项目面向中、小、微型等各类供应商采购。
- 4、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。

十二、 安全服务内容

服务提供方应按照所运维系统的安全级别开展相应运维，确保运维范围内的网络和数据安全，保障所运维系统的安全运行。每季度主动开展安全自查自检工作，修复所发现的安全问题，并提供《季度安全自查自检报告》（另行提供自查指南）。每月主动开展信息资产梳理，并提供《月度信息资产维护表》（表格模板另行提供），同步更新至市大数据中心一体化综合运营平台。同时，配合完成如下内容：

1、等保测评：需在 2025 年度开展等保测评的相关系统，应根据测评情况完成相应整改并提供整改情况说明报告，在项目验收前通过测评，得分应符合市大数据中心相关要求；

2、密码测评：需在 2025 年度开展密码测评的相关系统，应根据测评情况完成相应整改并提供整改情况说明报告，在项目验收前通过测评，得分应符合市大数据中心相关要求；

3、安全加固和整改：已申报 2025 年专项安全加固费用的相关系统，本项目服务提供方应配合提供该专项服务的安全服务机构共同进行安全加固。有第三方服务机构开展漏洞扫描、渗透测试、基线检查、安全审计、数据安全风险评估等服务的，本项目服务提供方应积极配合开展相应整改并提供整改情况说明报告。

十三、 应急服务

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

13.1 编制应急预案及开展演练

1、应急预案

服务提供方应坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，

在正式启动运维工作前完善应急预案，且在运维期内及时更新。

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

2、演练要求

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

演练工作基本要求：

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

13.2 应急响应要求

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

2、服务提供方必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

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

义如下：

I级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

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

III级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

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

当：

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

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

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

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

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

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

6、如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），服务提

供方应科学编制安全保障方案，并根据采购人需要提供现场保障服务。

十四、 网络和数据安全管理要求

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

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限内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按中心相关管理规定作出处罚；

5、服务提供方须提供自身的网络与数据安全管理制度、保密管理制

度，并在中标后提供人员、财务及安全管理情况报告，发生造成中心及项目受影响的变动，应及时向中心报告；

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

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

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

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

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

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

12、服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

13、加强对项目人员的安全管理。进入项目前，项目人员应参加安全培训并通过考核，接受背景调查，提供本人无犯罪记录证明，与中心签订保密协议。入场前，项目人员应填写入场申请，按需申请系统账号、云桌面账号和工位。入场后，项目人员应在中心规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，禁止共用账号、拍照等。在开发测试工作中，依据要求将生产数据脱敏使用，禁止将

生产数据导入个人电脑、将中心代码或敏感数据泄露或公开。禁止个人私自搭服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输中心敏感文件。非驻场人员，按需提出入网申请，并安装终端管理工具。禁止将中心数据在个人电脑上留存使用，因需求调研或设计获取数据的，禁止将中心敏感数据外发，或存储在共有云上，数据使用后应进行销毁。

十五、 网络和数据安全处罚措施

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

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

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

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

十六、 备份与恢复

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

十七、 项目的变更、解除和终止

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，招标

单位可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本项目的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本项目将不损害或影响招标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

十八、 保密责任

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

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

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

4、以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

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

十九、 违约责任

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

2、服务提供方有下列情形之一，采购人有权解除维护服务合同：

- (1) 服务提供方在服务周期内出现重大网络与信息安全事故；
- (2) 因服务提供方服务质量问题导致采购人无法实现目的；
- (3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的；

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

二十、 关于转让和分包的规定

本项目不得转让，项目主体不得分包。

投标人总报价中应包括第三方测评机构对本项目的软件测评费和安全测评费，第三方测评机构应为具有国家相关职能部门认定资质的机构，中标人应确保项目交付成果满足本次项目的建设要求。按照审核部门的批复结果，上海市文化广播影视管理局网站（2025 年功能升级）软件测评费为人民币 10000 元，安全测评费为人民币 20000 元，已包含在本项目预算中。投标人应充分考虑各类因素测算测评费用并计入总报价中，无论最

终测评费用多少均不再调整。

本次采购非主体部分中机房消防维保服务因内容涉及特定专业能力，可分包履行，其他部分不得分包。若分包的，分包费用列入总报价内，且在响应文件中体现分包单位的情况介绍及相关资质（如有）。分包内容和预算金额详见下表：

序号	分包事项	维护范围	分包要求	分包预算限价金额（元）
1	硬件设备 运维-机 房建设- 消防系统 -气体消 防系统	气体储瓶、七氟丙烷灭火药剂，探测器，火灾报警控制器、气体灭火控制器、输入输出模块、报警器、放气指示灯、紧急启/停按钮、联网卡、电源线、信号线、KBG、金属软管等其他设备。	分包商需要有从事消防设施维护保养检测服务的相关资质。	10000 元

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

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

二、投标无效情形

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

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

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

三、评标方法与程序

1. 评标方法

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

2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和评审专家组成，其中评审专家人数不少于评标委员会成员总数的 2/3。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人

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

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

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

4. 评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

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

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

(4) 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的投标人，给予其报价 4% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。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。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

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

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《评分细则表》。

附件：评分细则表

计分项目	内容	类型	分值	评分标准和计算依据
资质经验	综合能力	客观分	6	投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体认证证书、ITSS 信息技术服务标准证书等专业证书，有 1 项得 2 分，上限 6 分。（证书应为投标人具有，提供复印件）
	运维经验	客观分	8	根据投标人具有同类项目运维经验，2022 年 1 月 1 日起至今有一个同类经验项目得 2 分，上限 8 分。提供合同复印件（需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容）或用户评价或者发票等资料作为证明，提供证明材料的才可得分。
技术部分	需求匹配	主观分	8	根据投标人提供的①需求理解，②需求内容重点难点，③项目现状的分析，④合理化建议，进行综合评分。投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
	实施方案	主观分	15	根据投标人提供的①运维服务工作思路与方式方法、②日常巡检安排、③远程在线技术支持、④文档管理方案、⑤拟采取的第三方配合方案，进行综合评分。投标人提供针对上述五项内容完全满足本项目需求的得 15 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1.5 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 3 分，扣完为止。
	应急预案	主观分	8	根据投标人提供的①响应方式；②应急响应时间；③故障处理方案；④针对典型安全事件或风险的应急预案以及应急演练剧本，进行综合评分。投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣至完为止。
	安全保障	主观分	6	根据投标人对本项目①网络和数据安全管理制度、②保密管理制度、③网络和数据安全自罚措施，进行综合评分。投标人提供针对上述三项内容完全满足本项目需求的得 6 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
服务质量	人员投入	客观分	7	1、项目经理，具有信息系统项目管理师和系统分析师的得 2 分，需提供有效证书扫描件，需提供人员与公司具有劳动关系的在职员工的承诺函并加盖公章，不提供不得分； 2、项目经理，本科及以上学历且具有 5 年以上大型政务信息系统软件开发/实施/服务经验的得 2 分； 3、项目技术服务人员，具有系统集成项目管理工程师证书，3 张及以上得 1 分，最高得 1 分。需提供有效证书扫描件，需提供人员与公司具有劳动关系的在职员工的承诺函并加盖公章，不提供不得分；

				4、项目技术服务人员，专科及以上学历且具有2年以上政务信息系统运维经验的得2分。
		主观分	12	根据投标人提供的①投入本项目技术人员数量、②岗位搭配情况、③实力情况（人员专业技术能力、持证情况）、④同类项目经验，综合评分。 投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得12分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣1.5分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣3分，扣至完为止。
	培训方案	主观分	6	根据投标人提供的①培训时间、②人员安排、③培训内容及重点难点，综合评分。 投标人提供针对上述三项内容完全满足本项目需求的得6分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣1分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣2分，扣至完为止。
	质量保证措施	主观分	8	结合本项目情况对各投标人提供的质量保证措施（①运维质量保证措施；②运维质量检查；③重大活动保障措施、④公司组织架构及人员保障措施）进行综合评审： 投标人提供针对上述四项内容完全满足本项目需求的得8分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣1分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣2分，扣完为止。
	项目验收方案	主观分	6	根据投标人提供的①验收计划、②移交材料、③整改措施，综合评分。 投标人提供针对上述三项内容完全满足本项目需求的得6分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣1分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣2分，扣至完为止。
投标报价	价格情况	客观分	10	（1）首先确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，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，其报价分为满分10分； （2）确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=评标基准价/打分投标单位的投标报价×10%×100；
合计			100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。

第六章 投标文件有关格式

1、投标函

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及招标公告，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照上海市政府采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。

2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有）、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。

4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

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

6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

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

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

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

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的；

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

11. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：

邮编：

传真：

电话：
电子邮箱：

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

年 月 日

2、法定代表人身份证明

投标人名称：_____.

单位性质：_____.

地址：_____.

成立时间：_____.

经营期限：_____.

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

身份证黏贴处（正反面复印件）

特此证明

投标人名称：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

4、投标一览表

项目名称：

招标（采购）编号：

包件号： ___/___

单位：人民币元

市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障包 1

项目名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

填写开标一览表注意事项：

1. 投标人应当根据“项目需求”文件中的全部内容准确、完整、公允的填写报价。
2. 如果用文字表示的金额与用数字表示的金额不一致，以文字表示的金额为准。
3. 如果单价相加与总价不一致，以单价为准修正总价。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年_____月_____日

5、投标报价汇总表

项目名称：

招标（采购）编号：

包件号： ___/___

单位：人民币元

序号	服务内容	服务报价	备注
1			详见明细（）
2			详见明细（）
3			详见明细（）
……	其他必要费用		详见明细（）
报价合计			

注：（1）投标人应按照本项目项目需求中的要求进行详细报价。

（2）本项目报价包括为完成本项目全部服务义务而发生的全部软件、硬件、集成、运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导、国家行业相关规费、全部税金、企业必要的管理费用、利润等。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年____月____日

6、投标报价分项明细表

投标报价分项明细表

序号	服务明细	单位	数量	单价	合价
1					
2					
3					
.....					

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年_____月_____日

7、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

项目内容	具备的条件说明	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（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为三证合一的仅提供营业执照）符合要求； 2、提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； 3、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。			
资质	本项目专门面向中、小、微型供应商进行采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》			
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（单位负责人）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（单位负责人）授权委托书； 2、按招标文件要求提供法定代表人（单位负责人）、被授权人身份证复印件。			

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年____月____日

8、符合性要求响应表

项目名称:

招标编号:

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	备注
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》 及《符合性要求响应表》； 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	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、投标报价不得超出招标文件标明的采 购预算金额及项目最高限价； 4、投标报价出现前后不一致，投标人未 按招标文件规定确认投标报价的修正； 5、投标报价明显低于其他通过符合性审 查投标人的报价，投标人不能证明其报价 合理性的；			
服务期限	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。			

合同转让与分包	本次采购非主体部分中机房消防维保服务因内容涉及特定专业能力，可分合同履行，其他部分不得分包。（具体内容见采购需求）。投标人拟在中标后将以上部分分包的，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。			
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、妨碍其他供应商的竞争、损害采购人或者其他供应商的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年____月____日

9、商务条款偏离表

项目名称：

招标（采购）编号：

包件号： ___/___

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年____月____日

10、投标诚信承诺书

本公司郑重承诺：

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加_____项目的投标。

- 一、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的。
- 二、不与采购人、其他供应商或者采购机构串通投标，损害国家利益、社会利益和他人的合法权益。
- 三、不向采购人或评标委员会成员或相关人员行贿，以谋取中标。
- 四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。
- 五、不接受任何形式的挂靠，不扰乱招投标市场秩序。
- 六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。
- 七、不在招投标活动中进行虚假、恶意的质疑和投诉。
- 八、保证所提供的所有货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。
- 九、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。
- 十、本公司若有违反承诺内容的行为，愿意承担相应的法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年_____月_____日

11、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：

（1）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。

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

附件：《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、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位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。

单位名称（盖章）:

日期:

13、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：

14、无重大违法记录声明函

我单位近三年（适用于成立超过三年投标供应商）/自成立之日起至提交本项目投标书之日止（适用成立未满三年投标供应商）内，在参加政府采购活动中没有重大违法记录，特此声明。

若招标采购单位在本项目采购过程中发现我单位上述时间段内在政府采购活动中有任何重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年____月____日

15、分包意向协议书

甲方：

乙方：

鉴于：

1. _____项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中_____部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；
2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的_____部分寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；
3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

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

二、分包概况

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

三、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

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

(3)甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4)甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2.乙方的权利和义务

(1)乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2)乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

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

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

(5)乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6)乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

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

五、其它事项

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

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

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：
年 月 日

委托代理人：
年 月 日

16、技术规格偏离表

项目名称：

招标（采购）编号：

包件号： ___/___

序号	名称	招标文件条目号	招标规格	投标规格	偏离	说明

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年_____月_____日

17、投标人基本情况

企业名称						
注册地址						
通信代码	电 话		传 真			
	网 址		邮政编码			
成立时间						
企业性质			上级主管单位			
法定代表人	姓名		出生年月		职 称	
技术负责人	姓名		出生年月		职 称	
企业资质等级			员工总人数（人）			
法人营业执照号			其 中	项目经理（人）		
固定资产（万元）				高级技术人员（人）		
流动资产（万元）				中级技术人员（人）		
开户银行	名称			初级技术人员（人）		
	帐号			员工（人）		
	地址					
最近一年完成的营业额（元）			近期完成的类似服务情况			
上一年度	（可另附表，格式自拟。若无，则不需填写）					

18、项目负责人情况表

项目负责人情况表

1、一般情况				
姓名		年龄		技术职称
职务		本合同中拟任职		为本单位服务时间
学历	年毕业于 学校 专业			
相关执业或技术资格			取得执业或技术资格时间	
2、经历				
年份	负责过的主要项目(类型和金额)		该项目中任职	备注

注：需附项目负责人毕业证书、相关资格证书等。

19、其他管理、技术人员情况表

其他管理、技术人员情况表

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称及职业资格	工作经历	拟担任职位
1							
2							
3							
.....							

注：投标人可以根据实际情况调整表格。需附上述人员毕业证书、相关资格证书等。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

_____年____月____日

20、类似项目完成情况汇总表

类似项目完成情况汇总表

年份	采购人名称	项目名称	项目概况	服务时间	合同金额	证明联系方式	备注

需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

21、服务的实施方案

- (1) 服务内容；
- (2) 服务依据、标准；
- (3) 服务方式方法；
- (4) 技术服务响应时间及承诺；
- (5) 备品备件承诺及提供情况；
- (6) 技术服务团队人员要求、分工职责；
- (7) 与招标人的协商反馈机制；
- (8) 需招标人配合的内容；
- (9) 针对项目难点的解决方案；
- (10) 针对本项目的合理化建议；
- (11) 其他。

(以上供参考，格式自拟)

23、其他附件

(1) 三证合一营业执照；(未有三证合一营业执照的投标人，应提供《营业执照》、《组织机构代码证》、《税务登记证》)；

(2) 投标单位具备从事本建设项目所必须具有的技术能力证明文件，包括但不限于渠道控制能力、技术能力、售后能力、业绩证明、人员素质（格式自拟）；

(3)（如涉及）若采购的产品属于“财政部财库（2019）18号文”公布的节能环保产品品目清单的，对在节能产品品目清单中以“★”标注的产品，实行强制采购。供应商须提供具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书方能享受优先采购或强制采购政策。

(4) “信用中国”、“中国政府采购网”上的信用查询情况；

(5) 投标供应商认为有必要提供的其他资料。

第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板：

运维服务合同

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同项目名称：[合同中心-项目名称]

合同双方：

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方（受托人）：

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]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

法定代表人：[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：

一、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”系指本《运维服务合同》第三条规定的全部合同文件。

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文件的约定。

2.2 中标金额：本项目中标金额合计人民币 [合同中心-合同总价] 元整（大写 [合同中心-合同总价大写]）。

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

2.4 服务地点：上海市甲方指定地点。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

三、合同文件的组成和解释顺序如下

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

3.2 本《运维服务合同》及其附件、附录（如有）；

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（“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 本项目采购需求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采购需求规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 采购需求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 乙方所提供的信息系统运行维护服务还应符合国家和上海市有关数据安全、质量管理、灾难管理、应急管理等相关安全管理规定。如果乙方所提供的运行维护服务涉及信息和网络安全的，乙方的运行维护服务（包括乙方在服务过程中使用的软件、硬件等）还应符合国家和上海市有关信息系统和网络安全的标准和规定。

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或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 乙方保证对其所提供的服务和交付的成果享有合法的权利，不会引起任何第三方在专利权、著作权、商标权、名誉权、隐私权等权益向甲方或甲方的关联方及合作方（包括但不限于甲方的主管单位和甲方的合作单位等）发出侵权指控或提出索赔，或使甲方或甲方的关联方及合作方遭受任何处罚。若有，乙方应承担全部责任，并负责与第三方解决纠纷，若因此导致甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4.2.2 乙方保证其所提供的服务和交付的成果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。

4.3 考核与验收

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考核与验收。具体考核与验收要求见合同文件或由双方另行约定，并按照上海市信息化主管部门、甲方主管单位以及甲方最新的信息化项目验收管理规定进行。如各文件对于考核与验收标准规定不一致的，应以甲方主管单位的要求为准。如在运行维护服务期限内发生网络和数据安全事件或乙方未通过验收的情况的，甲方有权按照采购需求或双方另行的约定对乙方进行处罚。

4.3.2 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当按照采购需求规定的时间或甲方另行要求的合理时间及时整改，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。如给甲方造成损失的，甲方有权向乙方提出索赔。

4.3.3 甲方有权按照合同约定的标准，组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约情况的验收；本项目需求单位委托甲方作为项目建设单位的，验收时将邀请需求单位参与并出具意见。

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

本合同下运维服务项目的中标金额见第 2.2 款，甲方需支付的最终合同总价根据服务质量考核结果，按照下列方式进行确认：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。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

按照三期分期付款：

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

b. 乙方于当年 10 月运维服务工作结束并提交合同签订之日起至 10 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，支付当年已批复预算扣除第一笔支付金额的剩余金额；

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

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，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损失的，甲方有权要求乙方进行赔偿。

7.1.4 甲方有权获得合同规定的范围内的信息系统运维服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内整改，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，或与第三人串通有损甲方利益的，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 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

7.1.7 甲方在合同规定的服务期限内有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 甲方应当在合同履行中，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作出答复的事宜，在 15 个工作日内作出书面答复。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 乙方应当具备本合同规定的资质条件，并保证从事本运维服务项目的人员与投标文件或响应文件承诺一致，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并获得甲方同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。乙方应当对其员工、顾问、代理、合作伙伴等承担管理职责，并且对其行为承担全部责任。

7.2.7 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。

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，乙方应承担赔偿责任。

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、数据和信息等保密。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 乙方及其参与本项目的人员、关联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。

7.2.20 任何时候（无论合同履行中、履行完毕或已终止），乙方在没有获得甲方事先书面同意的情况下，不得擅自使用、复制或许可他人使用甲方的名称、商号、商标、标志、商业信息、技术及其他资料；不得在任何广告、宣传、商业展示或公开陈述中，或者出于其他商业目的，使用甲方的名称、商号、商标或标志，或者其他任何缩写或改编。乙方在任何时候违反前述约定，均被视为严重违反本合同或严重侵犯甲方权益的行为。

8、保密及廉洁条款

8.1 保密

8.1.1 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。

8.1.2 双方将另行签署《保密协议》作为本《运维服务合同》的附件，对双方的保密义务进行补充约定。如各合同文件中就同样事宜约定不一的，则相关的义务和责任要求应当按照最严格的原则一并适用。

8.1.3 如乙方违反本合同下规定的保密义务的情形同时违反了甲方有关网络和数据安全管理要求，且根据合同文件可由甲方采取网络和数据安全处罚措施的，则甲方可自行选择

要求乙方按照下列任意一种或多种方式承担责任：（1）承担关于违反保密义务的违约责任；（2）按照合同文件对乙方采取网络和数据安全处罚措施。

8.2 廉洁

8.2.1 双方将另行签署《廉洁协议》作为本《运维服务合同》的附件。乙方承诺并且确认，违背双方签署的《廉洁协议》下的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按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

乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（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，乙方应配合甲方进行相关权利登记或申请。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式使用或许可他人使用本项目成果的相关内容，不得擅自对外公开发表或向任何第三方透露。

任何时候（无论合同履行中、履行完毕或已终止），乙方在没有获得甲方事先书面同意的情况下，不得擅自使用、复制或许可他人使用甲方的名称、商号、商标、标志、商业信息、技术及其他资料；不得在任何广告、宣传、商业展示或公开陈述中，或者出于其他商业目的，使用甲方的名称、商号、商标或标志，或者其他任何缩写或改编。乙方在任何时候违反前述约定，均被视为严重违反本合同或严重侵犯甲方权益的行为。

9.2 所有权

乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（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。在项目结束后，如乙方需要查阅相关文件及服务成果的，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）。

9.3 违反知识产权及所有权归属

如乙方违反本合同下关于知识产权及所有权归属的相关义务的（包括但不限于对知识产权的权利瑕疵担保义务及配合甲方获取相关知识产权的义务等），甲方有权要求乙方按照：1）乙方因违约所得收益；或2）甲方因此所遭受的损失，向甲方进行赔偿，如甲乙双方无法就上述二项内容中任意一项达成一致的，则乙方应按照本项目中标金额的30%向甲方支付违约金。

十、违约责任

违约责任详见各合同文件的约定。特别的，本合同下所述甲方因乙方的违约行为遭受的损失，包括但不限于：

10.1 甲方因乙方的违约行为导致本合同未能按约定履行而额外发生的费用（包括因寻求第三方或者其他替代方案而支出的费用）；

10.2 甲方因乙方违约受到行政处罚、向第三方支付违约金和损害赔偿金等损失；

10.3 甲方因乙方的违约行为向乙方进行索赔，或因乙方的违约行为导致甲方遭受第三方的主张、投诉、诉讼、仲裁或行政机关处罚而进行抗辩所产生的全部费用（包括交通、住宿、诉讼费、仲裁费、公证费、调查费、鉴定费、保全保险费/担保费以及合理的律师费等）；

10.4 甲方可以合理说明或提供证明的其他损失。

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，不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）。

11.3 在不可抗力事件发生后，受不可抗力影响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对方确认。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。

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合同而不给予乙方补偿。该终止本合同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，导致本项目内容需做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

十三、合同转让和分包

本项目不得转让，项目主体不得分包。

项目非主体部分中的网络安全等级保护测评和密码应用评测（密码应用安全性评估），因内容涉及特定专业能力，经甲方书面同意，可委托有资质的权威机构实施。

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；也可向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。

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公章后生效。

15.2 本合同（如为纸质合同）壹式贰份，甲乙双方各执壹份。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

(以下无正文)

签约各方:

甲方(盖章):

乙方(盖章):

合同签订地点: 网上签约

合同签订地点: 网上签约

[合同中心-签订时间]

[合同中心-签订时间_1]

廉洁协议

协议编号：[合同中心-合同编码_1]

甲方：上海市大数据中心

联系人：[合同中心-采购单位联系人_1]

联系地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

乙方：[合同中心-供应商名称]

联系人：[合同中心-供应商联系人_1]

联系地址：[合同中心-供应商所在地_1]

鉴于：

1、甲乙双方拟就上海市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障项目开展业务合作（以下简称**项目**）；

2、甲方在上述项目的实施过程中，将会和包括乙方在内的供应商进行合作。

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

一、业务规范

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

二、各方义务

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

为避免疑义，不正当的款项和利益包括但不限于如下情形：

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

（2）参加可能对公正执行公务有影响的宴请和健身、娱乐等活动安排；

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

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

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

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

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

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

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

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

4、若乙方或乙方相关人员违反本协议的任一条或多条，乙方将承担如下责任：

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

(2) 按照甲方相关管理规定向甲方支付违约金，或者赔偿甲方因乙方违约遭受的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、项目延误的损失、更换合作方造成的成本增加、政府部门罚款、相关律师费、诉讼费用、公证费、调查费及保全保险费用等。若甲乙双方不能就上述任意一种违约金计算方式形成的金额达成一致的，则违约金按照项目中标金额（如项目经过招投标程序）或项目总价款（如项目未经招投标程序）的 30% 计算。以上违约金或损失，甲方有权从任何与乙方的应付款项中直接扣除。

三、其他

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

【以下无正文】

【本页为上海市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障项目《廉洁协议》签字
页，无正文】

甲方：上海市大数据中心

日期：[合同中心-签订时间_2]

乙方：[合同中心-供应商名称_1]

日期：[合同中心-签订时间_3]

保密协议

协议编号： [合同中心-合同编码_2]

甲方：上海市大数据中心

联系人： [合同中心-采购单位联系人_2]

联系地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

乙方： [合同中心-供应商名称_2]

联系人： [合同中心-供应商联系人_2]

联系地址： [合同中心-供应商所在地_2]

鉴于：

在乙方开展 市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障 项目（以下简称项目）的过程中，包括本协议生效前、生效后、甲乙双方磋商阶段以及履行与项目有关的协议期间，乙方将获悉相关保密信息（范围见本协议第一条定义）。

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

第一条 定义

1.1. 本协议所称保密信息包括：

- (1) 《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关法律法规规定的国家秘密；
- (2) 项目涉及的任何商业秘密、保密商务信息、个人信息和隐私；
- (3) 甲方向乙方提供的（包括但不限于直接、间接、口头、书面、电子文件或其他任

何方式提供), 或者乙方以任何方式获得的, 以及虽属于第三方但甲方承担保密义务的项目相关数据、资料、信息等无论是否记载或标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息;

(4) 乙方因开展项目工作的原因进入甲方指定工作场所而接触到的信息和项目涉及的服务器或终端计算机或软件运行中获取的任何个人信息及数据、组织数据、行为数据等数据以及因项目产生的任何商业、营销、技术、运营数据和其他性质的资料等虽未被标注“注意保密”或者“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样, 但从其内容、性质等判断, 具有保密属性的信息, 包括但不限于源代码、计算机程序、数据表、网络关系列表、网络拓扑结构、技术参数和信息、技术秘密、财务信息、商业秘密、保密商务信息、会议纪要、在幻灯片放映以及其他演讲过程中披露的信息、人员名册和个人信息、调查、报告、解释、预测、设计构思和规划、发展研讨、说明书、设计图、图表、范例、设备资料、价格资料、客户和供应商资料和信息、内部决策等;

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

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

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

(8) 为完成项目签订或形成的任何合同、协议、承诺书、会议纪要、备忘录等;

(9) 乙方通过调研等方式获取的项目相关数据、资料、信息等;

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

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

(12) 其他_____ / _____。

1.2. 特别地，双方在此确认，在任何情况下，项目涉及的服务器、计算机、计算机系统或信息系统内的所有系统配置、技术参数和业务数据、信息以及计算机系统或应用系统的漏洞信息虽不能标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但同样属于保密信息。甲方和项目牵头单位和使用单位的机构设置、运行机制、业务流程、逻辑流程，甲方和项目牵头单位和使用单位的服务器、计算机、信息系统或应用系统的功能、交易量、交易特征、配置、参数、业务数据，和甲方、项目牵头单位和使用单位与其他组织（包括本协议中的乙方）的合作信息、合同，以及基于所有合作交流、委托协议、技术合同、合作协议所形成或开发出来的成果（包括但不限于程序运行、程序维护所取得或形成的任何数据、资料、中间成果等），均属于甲方和项目牵头单位和使用单位的保密信息，甲方和项目牵头单位和使用单位间的关于保密信息的权属、管理责任等依照上海市有关规定确定。任何国家秘密、商业秘密、保密商务信息以及个人信息和隐私（无论是否在前文有所表述），在任何情况下，均属于保密信息。

1.3. 本条 1.1 款和 1.2 款的所有信息合称为“保密信息”。

第二条 保密义务

对第一条所称的保密信息，乙方同意并保证承担以下保密义务：

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

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

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

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

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

在本协议项下，乙方必须和全体涉及项目的乙方相关方签订保密协议，乙方与乙方相关方所签订的前述保密协议应当向甲方提供备份。乙方应当制定保密方案，就参与此项目的人员可接触保密信息的范围、账户使用权限等事项进行明确，并报甲方书面同意。就参与此项

目的人员，乙方应在该等人员接触保密信息以前对其进行保密审查并进行保密教育，就乙方派驻甲方和该项目牵头单位和使用单位参与项目的人员（含新增或变更人员）应在入驻指定工作场所前至少一周以书面形式通知甲方。乙方应当确保其与本项目相关的工作人员因调动工作、退休等原因调离甲方指定工作场所甚至离开乙方单位的，应及时交还使用、借用的所有与项目相关的资料及其他储存介质，并与该工作人员进行保密谈话，要求其继续履行保密义务，并就谈话内容作书面记录。乙方对乙方相关方及乙方相关方的员工、顾问、代理、合作伙伴等违反保密义务给甲方造成的全部损失承担赔偿责任。

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

(4) 如出现保密信息丢失、被盗、被泄露或非授权使用等失、泄密事件，乙方应当尽一切努力采取有效措施防止失、泄密风险进一步扩大，并在得知保密信息泄露后立即向甲方作出书面报告，并积极配合甲方和相关业务主管部门进行调查。

(5) 乙方在服务过程中应遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、政策规定的要求，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。

(6) 若项目为涉密信息系统项目，乙方应另行签订涉密信息系统的保密协议，并接受甲方对乙方在保密工作方面的监督、检查。

(7) 在服务过程中，乙方应在甲方限定的办公区域内、访问或使用甲方限定的信息资产（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，不得使用真实数据、不得越级操作。

(8) 提供服务过程中，若涉及开源软件、组件等产品的使用，乙方应在使用前向甲方

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。

(9) 乙方提供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。

(10) 乙方在提供服务过程中，被甲方或第三方测评机构检测出安全漏洞、等保/密评测评未通过，乙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，甲方有权按照约定追究乙方违约责任。

(11) 乙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，发生造成甲方及项目受影响的变动，应及时向甲方报告；

(12) 乙方应对乙方人员开展安全培训，并与其签订保密协议，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。

(13) 提供服务过程中，乙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；乙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、非法入侵甲方网络，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。

(14) 乙方指定专人负责项目实施过程中的安全工作，接受甲方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。

(15) 乙方若需互联网端功能测试，应经甲方批准同意，结束后应及时关闭测试系统，删除测试数据，并将结果及时报备甲方。

(16) 乙方通过项目获取的甲方数据禁止超过合同限定范围使用，以及违规转发第三方；

(17) 乙方应按甲方规定申请数据服务接口，加强认证和鉴权防护，保护甲方数据不被泄露。

(18) 乙方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网。

(19) 乙方应加强对乙方人员的安全管理。进入项目前，乙方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，与甲方签订保密协议。入场前，乙方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，乙方人员应在甲方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，依据要求将数据脱敏使用，禁止将数据导入个人电脑、将甲方代码或数据泄露或公开。禁止个人私自搭建服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输甲方文件。非驻场人员，按需提出入网申请，并安装终端管理工具。禁止将甲方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，禁止将甲方数据外发，或存储在公有云上，数据使用后应进行销毁。

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

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

第三条 保密义务的例外

3.1. 乙方对下述信息不承担保密义务：

(1) 乙方在获悉此保密信息前已经拥有或未利用甲方、该项目牵头单位和使用单位任

何条件的情况下独自开发的信息且对此无保密义务（但甲方、该项目牵头单位和使用单位表示乙方必须就该等保密信息予以保密的除外）；

（2）乙方从合法持有并有权合法披露的第三方获取的信息且对该信息无保密义务；

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

（4）由甲方、该项目牵头单位和使用单位自行或与其他第三方合作（共同）公开或者披露的信息；

（5）经甲方、该项目牵头单位和使用单位书面许可批准对外公布或公开使用的信息。

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

第四条 保密信息的返还及销毁

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

第五条 甲方的监督权利

5.1. 在项目实施过程中，甲方享有以下权利：

（1）甲方有在合理范围内监督、限制乙方活动（包括但不限于使用涉及保密信息的活

动和分包活动)的权利,有权对乙方执行本协议的情况进行监督检查,对不符合约定的事项,乙方应及时纠正并向甲方提交书面整改报告;

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

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

第六条 保密期限

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

第七条 违约责任

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

(1) 要求乙方立即实际履行保密义务,并停止相关违约行为;

(2) 终止双方的合作业务(无论双方合作业务协议中是否有特殊说明);

(3) 要求乙方按照:a) 甲方的相关管理规定;b) 乙方因违约所得的收益;或c) 甲方因此所遭受的损失【包括但不限于直接损失、间接损失(如因保密信息被公开而损失的该保密信息可实现的预期利益价值、甲方因调查及处理侵害行为所支出的所有费用等)、损害赔偿金(如甲方因乙方泄露保密信息而被第三方追责要求支付的赔偿金)、律师费、诉讼费/仲裁费、公证费、调查费、保全担保/保险费等】,向甲方进行赔偿,甲方有权选择上述a)、b)、c)中的任何一种方式向乙方主张违约责任,如甲乙双方无法就上述a)或b)或c)的内容达成一致的,则乙方应按照项目中标金额(如项目经过招投标程序)或项目总价款(如项目未经招投标程序)的30%向甲方支付违约金;

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

甲方有权选择上述约定中的一个或多个追究乙方责任。

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

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

第八条 非特许或授权

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

第九条 法律适用与争议解决

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

第十条 完整协议

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

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

第十一条 其他

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

【本页为上海市文化和旅游局 2025 年数字化项目运维和综合保障项目《保密协议》签字页，无正文】

甲方：上海市大数据中心

日期：[合同中心-签订时间_4]

乙方：[合同中心-供应商名称_3]

日期：[合同中心-签订时间_5]