

项目编号：310110000250704121548-10256661

杨浦区卫健委 2025 年信息 化日常维护与服务项目 招 标 文 件

招 标 人：上海市杨浦区卫生健康委员会

招标代理机构：上海市机械设备成套（集团）有限公司
2025年08月28日

2025年08月28日

上海市机械设备成套（集团）有限公司

廉洁自律公约

（2016 年修订）

为贯彻落实中央八项规定的精神，不断增强招投标人员廉洁自律意识，牢筑防腐思想防线，提高拒腐防变能力，根据中央有关廉洁自律准则规定，上海市机械设备成套（集团）有限公司（以下称，甲方）结合工作实际，特制定本公约。参加本招标项目的投标人（以下称，乙方）也应遵守本公约。

一、甲乙双方应当共同遵守法律法规，自觉树立良好的职业道德，强化服务意识、诚实守信、秉公办事，自觉践行本公约。

二、甲方人员不得暗示、索要或接受乙方的礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得向乙方报销个人费用；不得利用职权或者职务谋取私利。

三、甲方人员不得以任何方式和理由向乙方推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

四、甲方人员不得接受可能影响其公正执行公务的乙方宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

五、乙方人员不准以任何形式向甲方人员馈赠礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得接受甲方报销个人费用的要求。

六、乙方人员不准以任何方式和理由接受甲方人员推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

七、乙方人员不准邀请甲方人员参加有可能影响其公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动。

八、甲乙任一方人员存在违反本公约行为的，应当依法作出相应的处分；或者甲乙任一方人员存在违反法律法规情形的，应当追究法律责任；乙方人员存在前述情形之一的，将被取消本项目的投标资格。

目录

第一章 招标公告	1
第二章 投标人须知	4
第三章 评标方法	24
第四章 合同格式	30
第五章 投标文件格式	36
第六章 采购需求	64

第一章 招标公告

项目概况：

杨浦区卫健委 2025 年信息化日常维护与服务项目招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2025-09-19 10:00:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310110000250704121548-10256661

项目名称：杨浦区卫健委2025年信息化日常维护与服务项目

预算金额（元）：4788100.00元

最高限价（元）：包1-4548695.00元

采购需求：

包名称：杨浦区卫健委2025年信息化日常维护与服务项目

数量：1

预算金额（元）：4788100.00元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：为保证杨浦区区域卫生平台一期、二期、区疾控平台、电子健康档案及其他信息化项目顺利运行，同时为保证12家社区卫生服务中心社区信息系统三级等保，拟通过外包服务的方式有效降低社区的网络安全风险，提高社区信息系统的安全性、可靠性以及高效性。并针对重要事件节点进行区平台24小时护网安全保障任务、节假日应急排班及其他相关事项的应急响应

合同履约期限：合同签订后1年

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：本次招标非专门面向中小企业采购
3. 本项目的特定资格要求：
 - 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定
 - 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、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、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。
 - 4、与本项目招标代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。
 - 5、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参

加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。

6、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本次政府采购活动。

7、本次招标不接受联合体投标。

三、获取文件时间

时 间： 2025-08-29 至 2025-09-09， 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/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：潜在投标人可在规定的时间内通过上述方式获取本项目的招标文件。

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：2025-09-19 10:00:00（北京时间）

投标地点：投标人应在截止时间前在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）上传投标文件。

开标时间： 2025-09-19 10:00:00

开标地点：本项目将在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）以线上远程形式开标，不再进行现场开标。投标人应根据《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》的相关操作要求，在开标时间登录上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参加开标。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本次招标执行的政府采购政策：支持中小微企业、促进残疾人就业、少数民族地区等相关政策。2. 投标人须保证为获取招标文件所填写的信息和提交的资料内容应真实、完整、有效、一致，如因投标人填写信息错误或提交虚假材料导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。3. 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，并及时关注招标人在电子采购平台上的签收情况，以免因临近投标截止时间上传导致招标代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。4. 《上海市政府采购实施办法》（上海市人民政府令第65号）、《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22号）及其他有关文件的规定，本项目通过上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）实行全过

程电子采购，投标人的投标应当符合有关文件和上海政府采购云平台的要求。上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）由上海市财政局建设和维护。潜在投标人的投标可以按照《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》中的内容和操作要求实施。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

招 标 人：上海市杨浦区卫生健康委员会

地址：舒兰路 51 号

联系人：吕强

电话：021-55696238

招标代理机构：上海市机械设备成套（集团）有限公司

地 址：上海市普陀区长寿路 285 号 20 楼

联 系 人：朱莹、杭粼韵

电 话：021-32557563、32557568

电子信箱：zhuying@shbid.com/hly@shbid.com

招标代理机构账户信息下：

户名：上海市机械设备成套（集团）有限公司

帐号：316638-03002790962

开户行：上海银行白玉支行

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	招 标 人： 上海市杨浦区卫生健康委员会 地 址： 舒兰路 51 号 联 系 人： 吕强 电 话： 021-55696238
1.1.3	招标代理机构	招标代理机构：上海市机械设备成套（集团）有限公司 地 址：上海市普陀区长寿路 285 号 20 楼 联 系 人： 朱莹、杭粼韵 电 话： 021-32557563、32557568 电子信箱：zhuying@shbid.com/hly@shbid.com
1.1.4	招标项目名称	杨浦区卫健委 2025 年信息化日常维护与服务项目
1.2.1	资金来源及比例	财政资金 100%
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.8.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织
1.9.1	分包	☒ 不允许 ☐ 允许 分包内容要求： 对分包人的资质要求：
1.10.1	实质性要求和条件	见本招标文件中标注星号（★）的内容
1.10.3	是否需要提供技术支持资料	☒ 不需要提供 ☐ 需要提供： (1) 服务承接方公开发布的印刷资料或服务承接方网站最新发布 的资料打印件 (2) 检测机构出具的检测报告_____ (3) 其他形式的技术支持资料_____

1.10.4	未标注（★）的技术要求允许偏差的范围和最高偏差项数	偏差项数:不适用
2.1	构成招标文件的其他资料	☒ 无 ☐ 有, _____
2.2	投标人对招标文件的询问截止时间	<u>时间:2025年9月17日15时30分; 投标人须将盖章版扫描件和可编辑版（Word版）发E-mail至招标代理机构以下电子邮箱: zhuying@shbid.com.（北京时间）</u>
2.3	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改,将通过发布招标公告的媒介以更正公告的形式发布,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。
3.1.1	构成投标文件商务部分的其他资料	☒ 无 ☐ 有, _____
3.1.2	构成投标文件技术部分的其他资料	☒ 无 ☐ 有, _____
3.2.4	最高投标限价	<u>包1-4548695.00元</u>
3.2.6	投标报价的其他要求	☐ 无 ☒ 有: 所报费用包括可能发生的所有与完成本项目有关的一切费用。包括但不限于投标人为提供本项目要求的全部服务所发生的一切成本、税费,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)、管理及税费等。
3.3.1	投标有效期	从投标截止之日起: <u>90</u> 日
3.4.1.2	财务状况报告,依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料	投标人应就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。(承诺函见附件) 如发现供应商提供虚假承诺,不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的,本市财政部门将依法处理处罚。

3.4.1.3	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料	☒ 不需要 ☐ 需要 具备履行合同所必需的设备的证明材料：_____ 具备履行合同所必需的专业技术能力的证明材料：_____
3.4.1.5	其他证明材料	如本项目设定了资质、证书等要求时，需提供加盖投标人公章的相应资质证书的原件扫描件。 如本项目设定了业绩要求时，需提供业绩证明材料：中标通知书、合同或用户证明或验收证书等的复印件。 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。
3.5.2	投标文件制作的要求	按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22号）、《上海政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》和的相关规定执行。
3.5.4	投标文件分册上传	投标文件分册上传至政采云平台：共分2册，分别为： （1）商务分册。（2）技术分册。
3.5.5	投标文件的打印件份数及其他要求	☒ 不需要： ☐ 需要： 份数： <u>1</u> 份 用途：仅供招标人项目纸质归档使用。 送达时间、地点：同开标投标截止时间地点 效力：当投标文件打印件与上传至政采云平台的投标文件不一致时，以上传至政采云平台的投标文件为准。
3.8.1	投标保证金	☐ 缴纳 投标保证金的金额：人民币__元 投标保证金的形式：按《投标保证金提交与退还操作须知》（见本章附件）提交 ☒ 不缴纳
3.8.4	其他可以不予退还投标保证金的情形	(5) <u>/</u>
4.1	投标截止时间	2025-09-19 10:00:00

4.2	投标地点	投标人应按照《上海市政府采购云平台供应商-项目操作手册》的相关操作要求，在截止时间前将投标文件上传至上海政府采购网/采购云平（ www.zfcg.sh.gov.cn ）。
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：投标人应按照《上海市政府采购云平台供应商-项目操作手册》的相关操作要求，在规定的开标时间登录上海政府采购网/采购云平台（ www.zfcg.sh.gov.cn ）参加开标。
7.3.1	本次招标执行的政府采购政策	(1) 投标产品是否允许进口产品：☐是 ☒否 (2) 投标产品是否属于节能产品政府采购品目清单中的： ☐强制节能产品 ☐优先采购的节能产品 (3) 投标产品是否属于环境标志产品政府采购品目清单中的： ☐是 ☒否 (4) 支持中小企业政策：☐专门面向小微企业 ☒非专门面向中小企业：小微企业价格扣除优惠：10%；大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，评审优惠幅度：4%。 (5) 政府采购促进残疾人就业政策：☒是 ☐否 (6) 政府采购支持监狱和戒毒企业发展：☒是 ☐否
7.3.3	是否委托评标委员会直接确定中标人	☒ 由评标委员会直接确定中标人 ☐ 由评标委员会推荐中标候选人名单：推荐中标候选人的人数：3
8.3.1	履约保证金	☒ 不需要提供 ☐ 需要提供 履约保证金的形式： <u>银行保函或其他形式</u> 履约保证金的金额： <u>中标价的 10%</u> 履约保证金的提交时间： <u>签订合同前</u>
9.1	质疑联系方式	联系单位： <u>上海市机械设备成套（集团）有限公司</u> 联系人： <u>李柯阳、王文静</u> 联系电话： <u>021-32557801、021-32557776</u> 联系地址： <u>长寿路 285 号恒达大厦 20 楼</u> 提交形式： <u>盖有投标人单位公章的书面纸质材料。</u> （请投标人将可编辑版文件以电子邮件的形式发送至招标代理机构以下邮箱： zhuying@shbid.com ）

10.2	招标代理服务费	收取方式 ☒ 本项目的招标代理服务费由中标人在《中标通知书》发出后的 5 天内向招标代理机构一次性支付。 收费标准 ☒ 采用差额定率累进计费方式进行收费，按照如下收费标准收取。 <table border="1" data-bbox="608 504 1415 875"> <thead> <tr> <th>中标金额（万元）</th> <th>费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td>0.25%</td> </tr> <tr> <td>5000-10000</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table> ☐ 采用固定费率计费方式，费率为____%。 ☐ 采用固定金额计费方式，金额为__元。	中标金额（万元）	费率	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%	1000-5000	0.25%	5000-10000	0.1%
中标金额（万元）	费率													
100 以下	1.5%													
100-500	0.8%													
500-1000	0.45%													
1000-5000	0.25%													
5000-10000	0.1%													

1. 总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令 2017 年第 87 号）、《上海市政府采购实施办法》（上海市人民政府令第 65 号）、《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22 号）等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行全过程电子招标。

1.1.2 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5 实施招标项目的电子采购平台：上海政府采购网 / 采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn），以下简称：云平台。

1.2 招标项目的资金来源

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 投标人资格要求

1.3.1 投标人的资格要求见招标公告，需要提交的相关证明材料见本章第 3.4 款的规定。

1.3.2 招标公告中规定接受联合体投标的，联合体除应符合招标公告所列明的相关资格要求外，还应遵守以下规定：

接受联合体投标的项目，各联合体供应商需线下确定主供应商，其他联合体供应商必须在项目投标截止时间前在政采云平台向主供应商发起联合体申请。获取采购文件、投标、开标、项目评审、中标、合同签订、履约验收均由主供应商操作。其他联合体供应商无需在平台获取采购文件。

1.4 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.5 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件以及在招投标过程中知悉的国家秘密、商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.6 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.7 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.8 现场考察

1.8.1 投标人须知前附表规定组织现场考察的，投标人应按投标人须知前附表规定的现场考察时间、集中地点参加招标人组织的项目现场考察。

1.8.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.8.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.8.4 招标人在现场考察中介绍的相关的情况，仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.9 分包

1.9.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备投标人须知前附表规定的相应资质条件且不得再次分包，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，其他工作不得分包。

1.9.2 中标人不得向他人转让中标项目。中标人应当就分包项目向招标人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.10 响应和偏差

1.10.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件做出满足性或更有利于招标人的响应，**否则，投标无效**。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.10.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标设备技术性能指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和售后服务计划等内容以对招标文件做出响应。

1.10.3 投标文件应针对实质性要求和条件中列明的**技术要求**，根据投标人须知前附表中的规定**是否需要**提供技术支持资料。技术支持资料以服务承接方公开发布的印刷资料，或

检测机构出具的检测报告,或服务承接方网站最新发布资料打印件或投标人须知前附表允许的其他形式为准。如**需要**提供技术支持资料但不符合前述要求的,视为无技术支持资料,其投标无效。

1.10.4 投标人须知前附表可规定允许偏差的范围和最高偏差项数的,超出偏差范围和最高偏差项数的投标无效。

1.10.5 投标文件应根据第五章投标文件格式中商务和技术响应/偏差表的要求对招标文件的商务和技术条款进行响应。**否则,投标无效。**

1.11 同义词语

构成招标文件组成部分的“合同格式”和“技术规格及要求”等章节中出现的措辞“买方”、“甲方”和“卖方”、“乙方”、“中标人”在招标投标阶段应当分别按“招标人”和“投标人”进行理解。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括:

第一章 招标公告;

第二章 投标人须知;

第三章 评标办法;

第四章 合同格式;

第五章 投标文件格式;

第六章 技术规格及要求;

其他 投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 2.2 款和第 2.3 款以更正公告形式对招标文件所作的澄清、修改,作为构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的询问

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全,应及时向招标人提出,以便补齐。如有疑问,应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式将提出的问题送达招标代理机构,要求招标人及招标代理机构对询问予以答复。

2.2.2 除非招标人认为确有必要答复,否则,招标人有权拒绝回复投标人在投标人须知前附表规定的时间后的任何询问。

2.3 招标文件的澄清和修改

2.3.1 招标文件的澄清和修改在上海政府采购云平台以更正公告的形式告知所有获取招标文件的投标人，但不指明问题的来源。澄清和修改发出的时间距本招标文件规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清和修改的内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人在收到更正公告后，应在规定时间内对更正内容加盖公章确认，并以电子邮件形式发送至招标代理机构。否则，投标人将被视为已理解并接受招标文件及更正公告的所有内容。

3. 投标文件

投标文件是指投标人根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22 号）和《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》等文件的有关规定和要求，通过云平台投标客户端制作完成，并加密上传至上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）的电子投标文件。

3.1 投标文件的组成

3.1.1 商务部分：

- （1）投标函；
- （2）投标保证金（如需）；
- （3）法定代表人（单位负责人）身份证明；
- （4）法定代表人（单位负责人）授权委托书；
- （5）联合体协议书（联合体投标时适用）；
- （6）开标一览表；
- （7）分项报价表；
- （8）商务响应表；
- （9）资格和履约能力证明资料；
- （10）投标人须知前附表规定的构成投标文件商务部分的其他资料。

3.1.2 技术部分：

- （11）技术响应表；
- （12）投标人投标服务方案的详细描述；
- （13）人员配置方案和服务质量保障措施；
- （14）特色服务方案；
- （15）投标人须知前附表规定的构成投标文件技术部分的其他资料。

3.1.3 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的联合体协议书。

3.1.4 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的投标保证金。

3.1.5 投标人可根据招标文件第五章投标文件格式制作投标文件。针对附件中的**投标函、开标一览表、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函、财务状况及税费、社会保障资金缴纳情况承诺函**等的文件格式，投标人不得修改其格式。否则，其投标将被否决。

3.2 投标报价

3.2.1 投标人应充分了解本项目的总体情况以及考虑影响投标报价的各项要素后进行报价。**投标报价应包括国家规定的增值税等各项税金。投标报价不得有缺漏项，否则投标将被否决。**

3.2.2 投标人应按第五章“投标文件格式”填写投标函、开标一览表及分项报价表等。

3.2.3 投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标报价总额，应同时修改投标文件“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第 3.9 款的有关要求。

3.2.4 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.5 各项投标价格均以人民币报价。

3.2.6 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 投标有效期见投标人须知前附表。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.4 资格和履约能力证明资料

3.4.1 投标人须按照《政府采购法实施条例》以及招标文件的要求，按第五章“投标文件格式”填写关于资格和履约能力的相关信息，并提供相关证明材料。包括但不限于：

3.4.1.1 法人或者其他组织的营业执照、事业单位的事业单位法人证书和自然人的身份证明等证明文件；

3.4.1.2 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

如：投标人应根据招标文件中的附件格式就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。

3.4.1.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

3.4.1.4 参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，**重大违法记录指投标人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。**根据《财政部关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》的规定，“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。**

3.4.1.5 投标人须知前附表规定的其他证明材料。

3.4.2 如投标人为中、小、微企业，应提供符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的《中小企业声明函》，格式详见第五章投标文件格式。中小微企业的认定标准参照《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》，详见本章附件三。

如投标人为残疾人福利性单位，应提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标结果公告中公告其声明函，接受社会监督。

如投标人为监狱或戒毒企业，应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）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件。

3.4.3 投标人未如实提交上述证明材料或提供的资料不符合招标文件要求的，将承担在资格审查或符合性检查中被判定为不合格的风险，或在详细评审中不能享受相关政府采购政策的优惠。

3.5 投标文件的编写与制作

3.5.1 投标文件的线下编写

3.5.1.1 下载招标文件后，投标人应根据招标文件的要求线下制作投标文件。投标文件应按第五章投标文件格式进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。

3.5.1.2 投标文件的投标函应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。由投标人的法定代表人（单位负责人）签字（或盖章）的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由其委托代理人签字（或盖章）的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第五章“投标文件格式”的要求。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。

3.5.1.3 投标文件的签署:

(1) 投标文件中“开标一览表”、“投标分项报价表”等重要表格以及凡出现投标人单位落款的地方除了由投标人法定代表人或其授权的委托人签字之外,还必须同时盖单位章。

(2) 投标文件未出现投标人落款的地方必须由法定代表人或其授权的委托人逐页签字或骑缝加盖投标人单位章。

投标文件中含有印章、签署、防伪标志和彩色底纹类文件(投标函、营业执照、身份证、认证证书等)应清晰显示。如因扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由投标人承担相应责任。

3.5.2 投标文件的投标客户端制作

在投标文件线下编写完成后,投标人应按照云平台投标客户端要求的方式制作投标文件。投标人需在投标客户端中选择投标项目,完成“基本信息、导入投标文件、标书匹配、企业信息响应(如有)、资格要求(如有)、符合性要求(如有)、开标一览表、评分方法(如有)、特色响应(如有)、标书检查”等操作。投标文件的制作要求按照投标人须知前附表。

3.5.3 投标人上传至云平台的投标文件内容应满足招标文件的要求。投标文件因内容不完整、匹配不准确而导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的,由投标人承担相应责任。投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

3.5.4 投标文件的商务分册和技术分册应分别制作,具体分册上传要求见投标人须知前附表规定。

3.5.5 本招标项目须提供投标文件的打印件。电子投标文件的打印件应用不褪色的墨水打印。当投标文件的打印件与上传至云平台的投标文件不一致时,以上传至云平台的投标文件为准。投标文件的打印件数量和相关要求参照投标人须知前附表。

3.6 投标文件的加密

投标人在完成“标书检查”后,可通过投标客户端对投标文件完成电子加密。

3.7 投标文件的上传

3.7.1 投标人在加密投标文件生成后,可通过投标客户端将电子加密的投标文件上传至云平台。

3.7.2 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件,并及时关注招标人在电子采购平台上的签收情况,避免因临近投标截止时间上传导致招标代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标无效。

3.8 投标保证金

3.8.1 投标人应在投标截止时间前按投标人须知前附表规定的金额、形式递交投标保证金,并在投标客户端完成保证金缴纳在线确认操作。**投标保证金的有效期与投标有效期一致。**联合体投标的,其投标保证金应当由联合体一方或多方共同递交,且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力,并应符合投标人须知前附表的规定。

3.8.2 投标保证金是用于保护本次招标免受投标人的不当行为而引起的风险。

3.8.3 保证金的退还:

(1) 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的,将在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。

(2) 未中标人的投标保证金,将在中标通知书发出后5个工作日内退还。

(3) 中标人的投标保证金,在中标人按招标文件规定签订合同后5个工作日内退还。

3.8.4 有下列情形之一的,投标保证金将不予退还:

(1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件;

(2) 中标人在收到中标通知书后,无正当理由不与招标人订立合同,在签订合同时向招标人提出附加条件,或者不按照招标文件要求提交履约保证金;

(3) 中标人将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标人同意,将中标项目分包给他人的;

(4) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱招标投标正常秩序行为的;

(5) 发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。

3.9 投标文件的修改与撤回

3.9.1 在招标代理机构在云平台签收投标文件前,投标人可随时撤回投标文件进行修改。

3.9.2 如招标代理机构已签收投标文件,投标人需先联系招标代理机构撤销签收,再进行投标文件的撤回修改。

3.9.3 已提交投标保证金的投标人选择撤回投标文件后不再投标的,招标代理机构应在收到投标人书面退还保证金通知之日起5日内退还已收取的投标保证金。

3.9.4 如招标代理机构发布招标文件更正公告,则已上传的投标文件会自动撤回并短信提醒投标人。投标人需重新修改并上传投标文件。

4. 投标

4.1 投标截止时间

投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前完成投标文件的上传。

4.2 投标地点

投标人的投标文件应上传至上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）

4.3 无效投标

投标人在投标截止时间后通过投标客户端上传至云平台的投标文件的，投标文件属于超时投标无效。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

本项目将在投标人须知前附表 4.1 项规定的投标截止时间（开标时间），在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）以线上远程形式开标。

5.2 开标程序

5.2.1 开标时间到达后，由招标代理机构开启开标流程。

5.2.2 投标人须在云平台规定的时间内，使用制作投标文件时使用的 CA 证书，完成签到。

5.2.3 在所有投标人完成签到后，由招标代理机构开启解密流程。

5.2.4 投标人须在云平台规定的时间内，使用制作投标文件时使用的 CA 证书，完成解密。

5.2.5 在所有投标人完成解密后，招标代理机构开启唱标。

5.2.6 投标人须在规定时间内确认开标结果信息。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。

6. 资格审查

6.1 开标结束后，招标人和招标代理机构将对投标人的资格进行审查，检查投标人资格是否符合本项目招标公告、投标人须知第 3.4 中列明的对投标人的资格要求。合格投标人不足 3 家的，不再进行评标，本项目流标。

6.2 招标人和招标代理机构在对投标人的资格进行审查时，需在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询投标人的信用信息，信用信息查询记录和证据留存的方式采用网页截屏保存，与采购文件等一并归档。

6.3 如“对投标人的资格要求”设定了投标人无行贿犯罪行为要求时，招标人和招标代理

机构将在“中国裁判文书网”(http://wenshu.court.gov.cn)查询投标人或其单位负责人、拟委任的项目负责人有无行贿犯罪记录。

6.4 如投标人为联合体投标的,联合体的投标资格应按以下标准认定:

6.4.1 联合体各方应签订联合体协议书,明确联合体牵头人和各方权利义务,并承诺就中标项目向招标人承担连带责任;

6.4.2 由同一专业的单位组成的联合体,按照资质等级较低的单位确定资质等级;

6.4.3 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标,否则各相关投标均无效。

7. 评标

7.1 评标委员会

评标由招标人依法组建的评标委员会负责。

7.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

7.3 评标

7.3.1 根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定,政府采购应当执行政府强制(或优先)采购节能产品、鼓励环保产品、限制采购进口产品、支持中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。本次招标执行的相关政策详见招标公告。

7.3.2 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准,不作为评标依据。

7.3.3 除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外,评标委员会应当向招标人提交推荐中标候选人名单,推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.3.4 评标完成后,评标委员会应当向招标人提交书面评标报告。

8. 合同授予

8.1 定标

由招标人或招标人委托评标委员会依法确定中标人。

8.2 中标结果公告及中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人确认中标人后，招标代理机构通过发布招标公告的同一媒介对中标结果进行公告，公告期限为 1 个工作日。中标结果公告的同时，招标人或招标代理机构将向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

8.3 履约保证金

8.3.1 中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额、提交时间和招标文件第四章“合同格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金金额为中标合同金额的 10%。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

8.3.2 中标人不能按本章第 8.4.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4 签订合同

8.4.1 招标人和中标人应当在投标有效期内以及中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，或者提出其他附加条件的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，或者提出其他附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8.4.3 联合体中标的，联合体应当与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

9. 质疑

9.1 参加本次政府采购活动的供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面纸质原件形式向投标人须知前附表中载明的联系单位、联系人、联系电话和联系地址，一次性提出针对同一采购环节的质疑。

9.2 质疑函内容应当包括以下主要内容：

9.2.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

9.2.2 质疑项目的名称、编号；

9.2.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

9.2.4 事实依据；

9.2.5 必要的法律依据；

9.2.6 提出质疑的日期。

9.3 质疑函应当署名，一式叁份。由法定代表人或者授权代表签字并加盖公章后生效；其他组织或者自然人提出质疑的，质疑函必须由其主要负责人或者质疑提起人本人签字，并附有效身份证明复印件。代理人办理质疑事务时，还应当提交授权委托书，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。否则招标人或者招标代理机构不予受理。

9.4 书面纸质原件形式外的其他任何方式的质疑，或者质疑函的内容不全的，招标人或者招标代理机构均不接受和回复。

9.5 招标人或者招标代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出书面答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容涉及商业秘密的除外。

10. 需要补充的其他内容

10.1 争议的解决

在招投标过程中发生的争议，招投标各方当事人应及时沟通、协商解决。

10.2 其他补充内容见投标人须知前附表。

附件一：

上海市电子政府采购项目网上投标说明

投标人在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参与线上投标的具体操作，详见上海政府采购云平台-操作指南-《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》。

其余未尽事宜，请参考：

《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22号）。

附件二：

国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对 2011 年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017 年 12 月 28 日

统计上大中小微型企业划分办法（2017）

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《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），以《国民经济行业分类》

（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等 15 个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局 2011 年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75 号）同时废止。

附表：统计上大中小微型企业划分标准

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》(GB/T4754-2017)为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。

(1) 从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

(2) 营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

(3) 资产总额，采用资产总计代替。

第三章 评标方法

评标办法-综合评分法

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令 2017 年第 87 号）》等有关规定，并结合本项目招标文件中的有关要求，特制定本办法。

一、 评标原则

- （一）由依法组建的评标委员会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，通过符合性审查的投标文件才可以进入**详细评审**。
- （二）详细评审采用**综合评分法**，投标人的综合得分为投标人价格分和技术商务分的合计得分，总分为 100 分；其中价格分为 10 分、技术商务分为 90 分。评分分值计算保留小数点后 2 位，小数点后第 3 位“四舍五入”。

二、 评标程序

（一）符合性评审

投标人有以下情形之一的，投标将被否决：

1. 未按照招标文件的要求提交投标保证金的；
2. 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
3. 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
4. 投标人所投服务包含进口产品的；（如适用）
5. 投标产品不满足《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购产品的；（如适用）
6. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
7. 同一投标人提交两个以上不同的投标方案或者投标报价的（招标文件允许接受备选方案的除外）；
8. 投标人的报价有缺漏项或投标人不确认修正后的报价的；
9. 投标有效期不足的；
10. 投标文件非法定代表人（单位负责人）签字时，无法定代表人（单位负责人）有效授权书的；
11. 投标人未提供招标文件要求的证明文件的或提供的文件资料不符合招标文件要求的；
12. 投标人不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；
13. 其他未对招标文件实质性要求和条件作出响应的：
 - 13.1.1. 投标文件不满足招标文件加注星号（“★”）的重要条款或参数要求的；
 - 13.1.2. 投标文件中加注星号（“★”）的主要参数无技术资料支持的；或技术支持资

料不是服务承接方公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告，或服务承接方网站最新发布资料打印件的；（如适用）

- 13.1.3. 投标文件不满足招标文件规定的未标注（“★”）的技术要求可接受的偏差。
14. 投标人有串通投标、弄虚作假、妨碍其他投标人的竞争、损害招标人或者其他投标人的合法权益等行为的。
15. 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

(二) 澄清

评标过程中，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在合理期限内做出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（单位负责人）或其授权的代表签字。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投标文件的实质性内容。评标委员会对投标人提交的回复有疑问的，可以要求投标人进一步澄清，直至满足评标委员会的要求。

(三) 修正

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1. 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）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，以开标一览表的总价为准，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，按照前款规定的顺序修正。评标委员会要求投标人对投标报价进行书面确认。投标人不确认的，其投标将被否决。

(四) 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，应当要求投标人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，评标委员会应当否决其投标。

(五) 详细评审

(1) 价格调整（仅适用于非专门面向中小企业的招标项目）

评标委员会对各投标人的投标报价，按以下落实政府采购政策需进行价格扣除的方法进行必要的价格调整：

根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）和国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等有关规定，对于非专门面向中小企业的项目，当拟供产品（或服务）是由小型和微型企业提供（需提供相应的证明）时，将给予10的价格扣除；当两家以上投标人组成联合体参加投标且“联合体协议书”表明小型和微型企业提供的产品（或服务）的占比以上30%时，将给予4%的价格扣除。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。享受上述评标优惠的前提条件是小型和微型企业不得将自己承担的工作分包或转包给大型、中型企业或其他组织；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。

另根据《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）和《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68），投标人为残疾人福利性单位、监狱或戒毒企业，且提供了相应证明的，视同为小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

评标办法

综合评分法

杨浦区卫健委 2025 年信息化日常维护与服务项目包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	报价分=有效最低报价/投标 报价*10
总体运维保障方案（主观分）	1~11	根据总体运维方案的完整性 与合理性进行综合打分，运维 方案详细完整，完全满足采购 文件要求，得 9-11 分；方案 内容较为合理，基本满足采购 文件要求，但略简单有不足的 得 5-7 分； 方案内容简单粗 略，无针对性的得 1-3 分。
维护服务流程（主观分）	1~11	根据提供的维护服务流程进 行综合打分，日常维保检查 容细致，流程清晰，时间节点 安排详细合理得 9-11 分；内 容流程简单模糊，时间节点安 排略有不足无合理性得 5-7 分； 方案内容简单粗略，无

		针对性 的得 1-3 分。
需求理解（主观分）	1~7	投标方对相关业务和信息化的理解程度能准确、全面、透彻分析现的得 6-7 分，理解程度尚可，但合理性、科学性、贴切程度欠缺得 3-4 分；内容简单粗略，无针对性的得 1-2 分。
服务计划管理、质量控制（主观分）	1~7	服务方案的计划安排、实施方案、质量控制体现科学性、合理性、先进性的得 6-7 分；服务方案的计划安排、实施方案、质量控制部分体现科学性、合理性、先进性的得 3-4 分；内容简单粗略，无针对性的得 1-2 分。
故障应急方案（主观分）	0~7	根据投标人提供的服务响应时间、修复时间和应急预案、服务保障承诺等情况进行综合评分： 服务承诺明确、合理、可行性强，应急配套措施完善，得 6-7 分；服务承诺及可行性一般，应急配套措施较完善，得 3-4 分；服务承诺不明确、可操作性较差且有相应的应急措施，得 1-2 分；无配套应急措施，得 0 分。
人员培训（主观分）	1~7	培训方案详细、合理、体系完善、措施可靠得 6-7 分；方案详细度、合理性、完善性、可靠性尚可得 3-4 分；方案不全粗糙得 1-2 分。
项目负责人（客观分）	0~5	信息系统行业从业经历，五年

		(含)以上的得 2 分, 1 年至五年的得 1 分, 1 年以下不得分; 具有信息技术类高级职称的得 3 分, 中级职称的得 1 分。提供从业履历、 职称证书和开标截止日前一个季度中任意一个月依法缴纳社保费的证明。
团队人员配置 (客观分)	0~10	①项目团队中主要技术负责人具有信息技术类高级职称或计算机应用技术相关专业博士学位的得 6 分; 高级职称或计算机应用技术相关专业硕士学位的得 4 分, 中级职称或计算机应用技术相关专业学士学位的得 2 分; ②项目团队成员其他成员中 (不包括项目负责人与主要技术负责人) 具有信息技术类高级职称、 信息系统项目管理师、注册信息安全专业人员和网络工程师等类别证书的每配备 1 类得 1 分, 最高得 4 分。需提供人员名单、相关证书及开标截止日前一个季度中任意一个月依法缴纳社保费的证明。
项目组人员专业能力 (主观分)	1~5	根据项目组成员的配备结构和管理、工作经验, 服务人员配置满足要求且经验丰富, 得 5 分; 服务人员配置满足要求但经验一般, 得 3 分; 服务人员不能满足要求无经验: 得 1 分。

投标人类似业绩（客观分）	0~10	投标人 2022 年起承接的有效的类似项目业绩。有一个有效业绩得 2 分，最高得分为 10 分。须有提供合同扫描件（合同中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额等合同要素的相关内容，否则将不予认可）。
投标人综合实力（客观分）	0~10	投标人的综合实力，供应商具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系认证证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证证书、DCMM 数据管理认证证书。需提供证书扫描件，每提供一份有效证书得 2 分。

（一） 排序

评标委员会按综合得分（技术商务分+价格分）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。得分且投标报价也相同的，则由评委采用记名投票表决，得票多者排名靠前。

（二） 评标结果

评标委员会推荐综合得分排序前 3 名的投标人为本项目的中标候选人，由评标委员会直接确定综合得分最高的中标候选人为本项目的中标人。

第四章 合同格式

包1合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

[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》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点：项目地点

2. 3 服务期限

本服务的服务期限： [合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标

准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在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。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：

7. 2. 2 付款条件：合同签订后，首付款支付至合同总额 50%的款项；项目验收后，支付剩余合同总额 30%的款项；项目通过审价结算后，支付至审定价的 100%。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 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。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因,使甲方有关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。

8. 4 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,协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时,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。

8. 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整,应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的,应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务,如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的,乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务,满足甲方对服务质量的要求,有权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。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

9. 4 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。

9. 5 乙方保证在服务中,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。

9. 6 乙方在履行服务时,发现存在潜在缺陷或故障时,有义务及时与甲方联系,共同落实防范措施,保证正常运行。

9. 7 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。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的,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第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内,如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔,乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内,根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和

性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算，不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 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。

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

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

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后15日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14. 2 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15. 1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15. 2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15. 3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止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。

18. 合同转让和分包

18. 1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 补充条款（如有）

[合同中心-补充条款列表]

22. 合同修改

22.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

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

第五章 投标文件格式

封 面

项目

投 标 文 件

招标编号：

投 标 人：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

目 录

编制详细的目录

投标函

(招标人):

1、我方已仔细研究了_____项目（招标编号：_____）的招标文件，包括补充文件（如有的话）的全部内容，愿意以“开标一览表”的投标总报价，提供本招标项目所需的服务及相关货物，并按合同约定履行义务。。

2、我方的投标文件包括下列内容：

（1）投标函；

（2）按招标文件要求提供的全部文件。

3、我方承诺除商务和技术响应/偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

4、我方投标的有效期为___个日历日，并承诺在此投标有效期内不撤销投标文件。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

6、如我方中标，我方承诺：

（1）在收到中标通知书后，在规定的期限内与贵方签订合同；

（2）在签订合同时不向贵方提出附加条件；

（3）按照招标文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

7、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在招标公告第 3.3、3.4 和 3.5 条所列的任何一种情形。

8、我方承诺对招标文件和投标文件以及在投标过程中知悉的商业和技术等秘密保密，否则将承担相应的法律责任。

9、_____（其他补充说明）。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人姓名、职务（印刷体）：_____

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地址：_____

网址：_____

电话：_____

传真：_____

邮政编码：_____

_____年_____月_____日

法定代表人（单位负责人）身份证明

投标人名称：_____
单位性质：_____
地 址：_____
成立时间：____年__月__日 经营期限：____年__月__日至____年__月__日
姓 名：____性 别：____
年 龄：____职 务：____
系____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

投标人名称：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

法定代表人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现授权_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、提交、撤回、修改_____项目、招标编号_____投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。
_____。

代理人无转委托权。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

委托代理人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

联合体协议书

(本项目不适用)

_____ (所有成员单位名称) 自愿组成联合体, 共同参加_____ (招标项目名称) 的招投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1、_____ (某成员单位名称) 为牵头人。

2、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本招标项目投标文件编制和合同谈判活动, 代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示, 处理与之有关的一切事务, 并负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3、联合体将严格按照招标文件的各项要求, 提交投标文件, 履行合同, 并对外承担连带责任。

4、联合体牵头人代表联合体签署投标文件, 联合体牵头人的所有承诺均认为代表了联合体各成员。

5、联合体各成员单位内部的职责分工如下:

_____ (牵头人名称) 承担_____;

_____ (成员一名称) 承担_____;

_____ (成员二名称) 承担_____。

6、本协议书自签署之日起生效, 合同履行完毕后自动失效。

7、本协议书一式____份, 联合体成员和招标人各执一份。

联合体牵头人名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

联合体成员一名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

联合体成员二名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

.....

年____月____日

开标一览表

招标编号：_____

货币单位：人民币元

杨浦区卫健委2025年信息化日常维护与服务项目包1

服务期限	付款方式	最终报价(总价、元)

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

分项报价表

投标人名称：_____

项目名称：_____

招标编号：_____

货币单位：人民币元

序号	服务内容	数量	单价	总价	备注
1					
2					
3					
4					
5					
.....					
合计					

说明：

- (1) 所有价格均系用人民币表示，精确到个数位。
- (2) 投标人应按照《第六章 采购需求》以及行业定价要求报价。
- (3) 投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供，格式可自拟。
- (4) 分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

商务响应表

投标人名称：_____

项目名称：_____

招标编号：_____

序号	招标文件章节 及条款号	招标要求	投标文件章节及 条款号	投标响应	响应情况
					满足/不满足

说明：

1. “响应说明”应填写：满足或不满足。
2. 投标人须对招标文件的商务要求逐条响应，未按要求列明响应内容，投标将被否决。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

资格和履约能力证明资料

投标人应如实填写并提供证明材料。若填写内容和提供的材料与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

（一）企业法人营业执照、事业单位法人证书、自然人身份证，资质证书（如有）的原件扫描件加盖公章。

（二）投标人基本情况

投标人名称				
注册资金		成立时间		
注册地址				
邮政编码		员工总数		
联系方式	联系人		电 话	
	网 址		传 真	
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话	
招标文件要求投标人需具有的各类资质证书	类型： 等级： 证书号：			
基本账户开户银行				
基本账户银行账号				
近三年营业额				
投标人关联企业情况	（包括但不限于与投标人法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）			
备 注				

注：如投标人须知对投标服务提供方的资质提出了要求，则投标人应根据投标人须知的要求在本表后附相关资质证书复印件。

(三) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(招标人):

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:

（四）中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

（大型企业不适用）

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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。

（五）残疾人福利性单位声明函

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：

（六）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

（七）近 3 年投标人重大违法的书面声明

（采购人）：

自____年__月__日起至今，_____（投标人名称）（统一社会信用代码：_____），现声明如下：

- （1）未出现重大质量和安全事故不良记录；
- （2）在最近三年内没有骗取中标或者重大的质量问题；
- （3）没有严重违约；
- （4）未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照的；
- （5）无因违法经营受到刑事处罚或者较大数额罚款等行政处罚；
- （6）未处于投标资格被暂停或取消、财产被接管、冻结、破产等状态；
- （7）未被人民法院公布为失信被执行人；
- （8）未列入“国家企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）“列入严重违法失信企业名单（黑名单）”；
- （9）未列入“信用中国网站”（www.creditchina.gov.cn）“黑名单”

我方承诺以上信息是真实的，如有虚假或被发现与事实不符，我方同意并接受以下条款：

- 招标人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定；
- 如我方已中标，招标人可以取消我方中标资格；
- 如已与招标人签订合同，招标人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任；
- 我方愿意承担由此给招标人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明！

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

备注：

1. 参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺书，截止至开标日成立不足 3 年的投标人可提供自成立以来无重大违法记录的承诺书
2. 重大违法记录指投标人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。
3. “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。

（八）近 3 年投标人行贿犯罪情况的书面声明

（采购人）：

自 年 月 日起至今， （投标人名称）（统一社会信用代码： ），法定代表人： ，身份证号： ，
本项目负责人： ，身份证号： ，没有行贿犯罪记录。

我方承诺以上信息是真实的，如有虚假或被发现与事实不符，我方同意并接受以下条款：

- （1）招标人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定；
- （2）如我方已中标，招标人可以取消我方中标资格；
- （3）如已与招标人签订合同，招标人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任；
- （4）我方愿意承担由此给招标人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明！

投标人名称： （盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

日期：

备注：参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有行贿犯罪记录的承诺书，截止至开标日成立不足 3 年的投标人可提供自成立以来无行贿犯罪记录的承诺书

（九）最新一期“节能产品政府采购清单”和最新一期“环境标志产品政府采购清单”相关页面的复印件（当招标文件要求提供时）

其他商务资料

（招标文件要求提供的或投标人认为需要补充的其他资料）

技术响应表

序号	招标文件章节及 条款号	招标要求	投标文件章节及 条款号	投标响应	响应情况
					满足/不满足

说明：

1. “响应说明”应填写：满足或不满足。
2. 投标人须对招标文件的技术要求逐条响应，未按要求列明响应内容，投标将被否决。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

投标人投标服务方案的详细描述

（格式自拟）

人员配置方案

(一) 拟投入本项目的主要人员表

投标方名称并盖公章：_____

代理机构内部编号：_____

序号	姓名	职务	职称	主要资历、经验及承担过的项目

投标方代表签字：_____

职务：_____ 日期：_____

(二) 拟投入本项目的主要人员情况表

投标方名称并盖公章：_____

代理机构内部编号：_____

姓 名		性 别		年 龄	
身份证号		学 历		毕业院校 和专业	
执业资格		职 称		工作年限	
主要工作经历					
序 号	时 间	项目名称	在项目中担任 的职务	合同金额(万 元)	委托人及 联系方式
备 注					

投标方代表签字：_____

职务：_____ 日期：_____

服务质量保障措施

（格式自拟）

服务特色方案

（格式自拟）

其他技术资料

（招标文件要求提供的或投标人认为需要补充的其他资料）

附表：（参考格式）

业绩情况表

序号	单位名称	内容	合同金额

注：如投标人须知对投标人业绩有要求的，投标人应填写本表并根据投标人须知的要求在本表后附中标通知书、合同或用户证明或验收证书等的复印件（原件备查）。

备品备件报价表

招标编号：_____

单位：人民币元

序号	名称与规格	原产地与制造商	数量	单价	总价
合计					

注：投标人需按本表格式提供质保期后运行 2 年所需的备品备件的清单和价格，并承诺在质保期满后 5 年内不高于上述清单的价格，此报价不计入投标总价。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

第六章 采购需求

★号条款必须满足，否则予以否决。

★本项目预算 478.81 万元，最高限价 454.8695 万元，超过限价予以否决。

1. 项目概况

1.1. 项目名称

杨浦区卫健委 2025 年信息化日常维护与服务项目

1.2. 项目单位

杨浦区卫生健康委员会

1.3. 项目运维服务内容和目标

为保证杨浦区区域卫生平台一期、二期、区疾控平台、电子健康档案及其他信息化项目顺利运行，同时为保证 12 家社区卫生服务中心社区信息系统三级等保，拟通过外包服务的方式有效降低社区的网络安全风险，提高社区信息系统的安全性、可靠性以及高效性。并针对重要事件节点进行区平台 24 小时护网安全保障任务、节假日应急排班及其他相关事项的应急响应。

1.4. 服务周期

时间周期：合同签订后 1 年

2. 项目背景及运维服务内容

2.1. 项目背景

1. 杨浦区区域信息化（一期）日常维护与服务项目背景

杨浦区区域卫生信息化项目是新医改新形势下杨浦区卫生信息化具有里程碑意义的项目，是上海市“市健康信息网工程”的区县配套建设内容。按照市卫健委的统一要求，杨浦区在 2012-2013 年建设并完成“市民健康档案”的区级建档以及市-区两级平台的互联。目前，杨浦区已通过全面规划、有序推进基于健康档案的区域卫生信息化建设，完成了市民健康档案建立，有效促进了区内医疗卫生服务信息的共享，提升杨浦区的区域医疗水平和服务水准。

为更好的推进后续项目的开展，并在《杨浦区卫生与发展“十三五”规划》的总体框架下，协调、平衡、引导、指挥区域内各级医疗卫生机构信息化建设，推进基层医疗卫生信息化的标准化和规范化，实现区域内卫生信息共享、互联互通、安全可靠，需对一期项目的软硬件设施进行运维，确保建设成果持续为本区医疗卫生做出贡献。

2. 杨浦区区域卫生信息化建设（二期）日常维护与服务项目背景

《上海市加强公共卫生体系建设三年行动计划（2013 年—2015 年）》明确要求，提高公共卫生信息系统的开发、整合、利用水平。在公共卫生应急信息系统建设的基础上，进一步

完善系统平台，加强数据库和应用系统建设，规范信息采集，强化信息整合，促进信息共享，提高应用水平，基本建成网路畅通、标准统一、反应灵敏的公共卫生信息系统。同时，上海市健康信息网工程要求各区县实现市区互联，并按照市级平台制定的标准规范进行数据上传。基本要求包括：每日定时向市级平台提交区县汇聚存储的与居民健康档案相关的各类数据信息。由杨浦区卫生信息平台收集汇总区域内各个医疗卫生机构的共享诊疗文档，并提供给上海市健康信息网，实现对数据采集和质控管理的升级。

二期项目是基于一期项目的建设成果，进一步完善杨浦区域卫生信息化建设，提升区域内卫生信息资源共享与综合利用的程度，构建区域协同医疗与公共卫生服务信息体系，提高卫生资源利用效率，从而进一步深化医疗体制机制改革，促进杨浦区医疗卫生事业不断创新发展。

为了保障杨浦区卫生信息平台及各业务系统的运行质量，需对二期项目所涉的软件系统、硬件设施提供运维服务，确保相关系统安全、连续、可靠、有效地运行。

3. 杨浦区区域卫生平台电子健康档案日常维护与服务项目背景

为贯彻“健康中国 2030”总体规划，本区将在巩固现有医药卫生信息化建设成果的基础上，通过加快推进实现医疗机构信息系统迁移上云，积极推动社区卫生服务中心以健康档案应用水平五级评级、硬件环境参照信息安全等保三级为基准的社区核心信息系统建设，完善区内电子健康档案的应用功能体系，夯实杨浦社区卫生服务中心生产性信息系统基础，提升社区卫生服务信息化支撑水平，实现资源整合和流程再造，提高各模块间、社区系统和公卫信息系统之间、社区系统和区域卫生信息平台之间的数据共享程度，建立全面、完整、高质量的居民电子健康档案，更好的发挥电子健康档案在医疗健康服务工作中的支撑作用，进一步优化居民就医流程，提升居民的就医体验，全面提升社区医护从业人员的健康档案应用能力和业务服务水平，最终提升居民的就医体验、满意度与获得感。

4. 合同管控系统日常维护与服务项目背景

杨浦区卫生健康委员会在长期的管理实践中，形成了管理标准较为明确，管理流程较为顺畅，管控效果较为有效的合同管理管控机制，从而很好的保障了单位各项业务的顺利开展。

随着管理信息化在各个管理领域的不断普及与应用，杨浦区卫健委也在不断尝试使用信息化手段来开展相关业务管理。为了更好提升合同管理水平，提高合同管理效率、加强合同管控效果，杨浦区卫健委与 2018 年建设并利用更专业的合同管理信息化系统来开展相关业务。

通过合同信息系统的引进，杨浦区卫健委建立了合同的管理平台、固化合同的管理标准、规范合同的申请过程、强化合同的审批流程、确保合同的审批效力、明确合同的审批重点，并通过相关信息化手段，将合同付款流程一并纳入合同整体管理中，实现合同管理与合同支付管理的有效衔接与联动管控，将合同档案的标准化落实在系统内，并最终实现针对合同管理关键事项与关键节点的预警功能，真正做到规范、高效、可控的合同信息化管理目标。

5. 卫健委区域卫生平台等巡检运维服务项目背景

为保证杨浦区区域卫生平台一期、二期、区疾控平台及其他信息化项目顺利运行，同时为缓解 12 家社区卫生服务中心社区信息系统三级等保尚未完全建成，拟通过外包服务的方式有效降低社区的网络安全风险，提高社区信息系统的安全性、可靠性以及高效性。并针对重要事件节点进行区平台 24 小时护网安全保障任务、节假日应急排班及其他相关事项的应急响应。

6. 上海市杨浦区牙病防治所运维服务

随着杨浦区牙病防治所信息化建设的飞速发展，信息化系统的保障工作显得越发重要。因此，拟通过本项目对牙防所各类业务系统展开维护工作，力求保障医疗信息系统的正常运行，在保证医护人员高效工作的同时，为患者带来良好的就医体验。

7. 上海市杨浦区妇幼保健所运维服务

通过标准化维护服务，帮助用户正确使用、管理系统，解决系统使用过程中出现的问题及疑问等，保证系统正常稳定运行。

良好的系统运维是确保系统是否能够正常长期运行的前提，一旦脱离运维，万万出了一点小问题就会导致系统无法正常使用，何况杨浦区妇幼保健所信息管理系统是业务生产系统，面对患者提供各种临检服务。因此运维服务是必需的。

8. 杨浦区卫健委干部人事信息管理系统运维项目

干部人事管理信息系统运行维护，主要是指对党群办日常应用的干部人事管理系统维护等，系统单机操作，为党群办日常工作提供准确、及时的数据来源。

通过标准化维护服务，帮助用户正确使用、管理系统，解决系统使用过程中出现的问题及疑问等，保证系统正常稳定运行。

良好的系统运维是确保系统是否能够正常长期运行的前提，一旦脱离运维，万万出了一点小问题就会导致系统无法正常使用，何况杨浦区卫健委干部人事信息管理系统是党群办日常应用的重要业务系统。因此运维服务是必需的。

2.2. 运维服务内容及服务要求

2.2.1. 杨浦区区域信息化（一期）及杨浦区区域信息化（二期）日常维护与服务项目服务内容

（1）服务范围

上海市杨浦区卫健委和疾控数据中心，11 个一二三级医院、11 个社区卫生服务中心、区牙防所及区妇幼保健所。

软件部分：

序号	系统功能
----	------

1	平台基础完善建设	区域数据采集标准体系（升级）	区平台数据采集接口升级
2			数据上传结果查询
3			社区数据采集接入改造升级
4			二级医院数据采集接入改造升级
5		数据质量控制系统（升级）	数据完整性质控
6			数据准确性质控
7			数据上传质控统计
8			区内医院数据质量排名
9			数据质控监控与反馈
10			数据修订处理
11		诊疗智能提示（新建）	健康档案调阅提示
12			近期同类用药提醒
13			近期同类检验检查提醒
14			诊疗规范提示（老人、孕妇、慢性病）
15			医保控费提醒
16		1+1+1 分级诊疗区级平台（新建）	三中心危急值提醒
17			医院社区部署接口联调
18			统一预约号源池
19			1+1+1 签约
20			转诊预约平台
21			转诊预约接口
22			费用审核
23			处方延伸
24		杨浦“医药云”处方外配平台（新建）	区级管理功能
25			医药云平台接入实施
26			处方外配数据落地服务（区平台）
27			处方外配数据本地统计分析
28			社区接口开发
29	监督管理类应用建设	卫生综合管理平台（升级改造）	区域卫生业务指标体系
30			机构评价
31			绩效考核
32			政府补偿
33			薪酬总额核定
34			全面预算
35			医疗质量监管（新建）
36			药品综合管理（新建）
37			高额医用耗材监管（新建）
38		区级平台处方点评系统（新建）	处方抽样配置
39			处方抽样查询
40			处方点评管理
41			处方点评反馈与应用
42			处方汇总分析
43			系统管理
44	区域协同类应用建设（新建）	区域影像中心	区域影像平台（中心端）影像
45			影像诊断中心
46			社区端 PACS 系统
47		区域临检中心	区域临检中心平台（中心端）
48			社区 LIS 系统接入
49			受理中心 LIS 系统接入

50		区域心电图中心	区域心电诊断平台（中心端）
51			远程医生诊断工作站（诊断中心）
52			社区医生诊断工作站
53			设备联机
54	公共卫生系统完善	市疾控 11 个条线建设（升级）	糖尿病管理
55			高血压管理
56			脑卒中监测管理
57			结核病等级管理
58			脑瘤报告管理
59			死亡登记管理
60			免疫规划信息管理
61			传染病控制应急免疫管理
62			儿童青少年健康管理
63			伤害事件监测
64			出生登记
65			历史数据的迁移、清洗、合并
66		妇幼保健系统完善（升级）	上海市妇幼保健系统的数据落地
67			孕前检查、孕妇学校、儿童保健预约服务
68			托幼从业人员和家政服务人员统一管理
69		区公卫综合统计平台建设（升级）	人口和社会学分布
70			行为因素分布
71			生物因素分布
72			慢病干预统计
73			社会绩效公卫指标统计
74			公共卫生业务数据填报平台
75		与市公卫平台互联互通(疾控)建设	公卫数据上传管理
76			公卫数据上传质控
77			公卫条线业务流程整合
78	社区系统建设改造	社区卫生综合管理平台建设（新建）	社区数据中心
79			卫生业务指标体系
80			社区综合评价
81			薪酬分配管理
82			全面预算管理
83			社区绩效考核
84			系统管理
85		社区医院配套接口改造	1+1+1 分级诊疗平台相关社区系统的接口
86			社区综管业务指标上传接口
87			公共卫生系统相关社区系统的接口
88			药品及高额医用耗材监管系统的接口
89			区域影像中心建设社区系统的接口
90			区域临检中心社区系统的接口
91			区域心电中心社区系统的接口
92	区内二三级医院相关应用系统接口改造	区内二三级医院相关应用系统接口改造	1+1+1 分级诊疗平台相关二三级医院系统的接口
93			公共卫生系统相关二三级医院系统的接口

94			药品及高额医用耗材监管系统的接口
95			区域影像中心建设二三级医院系统的接口
96			区域临检中心二三级医院系统的接口
97			区域心电中心二三级医院系统的接口
98	区牙防所软件运维	门诊医生工作站需提供牙病诊断名称。	
99		触摸屏导医与费用查询需支持与牙病防治相关的各种信息及费用查询，包括烤瓷牙、金属牙费用查询等等。	
100		应支持和牙病防治相关的各种报表的查询及统计功能，并支持数据的导出及打印。	
101	区妇幼保健所软件运维	上海市妇幼保健系统的数据落地	
102		孕前检查、孕妇学校、儿童保健预约服务	
103		托幼从业人员和家政服务人员统一管理	

硬件部分：

序号	货物名称	型号规格/材质	数量
1	负载均衡交换机▲	弘积 SuperAD-8015-A	1
2	核心业务数据库服务器▲	联想 System x3850 X6	2
3	非核心业务数据库服务器	联想 System x3850 X6	3
4	虚拟化应用服务器▲	联想 System x3850 X6	2
5	数据交换服务器▲	联想 System x3850 X6	2
6	备份服务器	联想 System x3650 M5	2
7	中心数据库服务器▲	联想 System x3850 X6	2
8	应用及 DICOM 服务器▲	联想 System x3650 M5	2
9	web 服务器▲	联想 System x3650 M5	2
10	核心一级存储▲	EMC XtremIO	2
11	二级存储▲	EMC Unity 400	2
12	影像存储设备	EMC Isilon X210	2
13	SAN 交换机▲	EMC DS300B	2
14	备份一体机	EMC DD2500	2
15	虚拟化软件	VMware Vsphere 6.0	1
16	数据库软件 1	Oracle Database 12c	1
17	数据库软件 2	Microsoft SQLServer 标准版	1
18	中间件软件	Oracle Weblogic server 12c	1
19	专网防火墙	网神 NSG7500-TVSHWM	2
20	数据库审计	网神 K3000-TYSHWM	2
21	入侵检测	网神 D5000-TGSHWM	2
22	漏洞扫描	安恒明鉴远程安全评估系统	2
		DAS-RAS-S1300	2
23	堡垒主机	网神 C3000-USHWP	1
24	防病毒网关	网神 V5000-USHWM	1
25	WEB 防火墙	安恒明御 WEB 应用防火墙	2
26	SSL VPN 设备	安达通 SJW74-T3200W	2
27	准入控制	盈高 ASM6301	1

28	系统管理软件	网神 M5000-SNI-ESM-S	1
29	电子认证管理系统	CA 安全认证系统 I 型(区域平台认证管理版)/Unitrust DIS	1
30	统一认证授权系统升级	原系统升级	1
31	社区综管平台服务器▲	联想 System x3650 M5	2
32	医疗机构共享集前置机▲	联想 System x3650 M5	1
33	社区 PACS 影像前置服务器▲	联想 System x3650 M5	2
34	二三级医院前置服务器▲	联想 System x3650 M5	1
35	诊断工作站用专业显示器	BARCO 巴可 5 兆灰阶医疗显示屏 MDNG-5221	10
36	诊断工作站用专业显示器	BARCO 巴可 3 兆灰阶医疗显示屏 MDNG-3220	10
37	社区 UPS	UPS: YDC9310	20
区卫健委和疾控数据中心			
1	联想 R680 服务器▲	区域平台数据库 RAC	2
2	联想 R680 服务器▲	区域平台应用	2
3	联想 RD530 服务器▲	数据中心前置机	2
4	联想 R680 服务器▲	区疾控应用	1
5	联想 RD630 服务器▲	区卫监应用	1
6	网御 DA1000+DMS1000 安全审计	安全审计	1
7	Brocade BR320 存储交换机	存储网络	2
8	HDS VSP 存储	区域平台磁盘阵列	1
9	HDS HUS130 存储	区域疾控磁盘阵列	1

(2) 巡检周期

每月一次巡检，每年一次总结报告；

(3) 响应时间

7x24 小时 / 5x8 小时远程、现场技术支持服务；遇到故障 2 小时内抵达现场处理并排除；不可抗力除外；

(4) 备件服务

对硬件设备清单中带有▲标识的要求提供免费备件服务，在故障确定后，备件将在 48 小时内抵达现场；非▲免费备件服务的设备，备件费用另计；故障件修复期间，允许同品牌型号或相等性能的设备临时替用，满足各单位 7x24 使用的需求；

(5) 运维服务制度和流程（包含应急处理措施）

为确保运维服务工作正常、有序、高效、协调地进行，需要根据管理内容和要求制定一系列管理制度，覆盖各类运维对象，包括从投产管理、日常运维管理到下线管理以及应急处理的各个方面。此外，为实现运维服务工作流程的规范化和标准化，还需要制定流程规范，确定各流程中的岗位设置、职责分工以及流程执行过程中的相关约束。

(6) 运维服务组织和队伍

杨浦区卫生健康委员会根据运维服务工作的内容和流程确定各项工作中的职责分工，并

按照相应要求配备所需不同专业、不同层次的维护队伍。

(7) 运维服务工作流程

为保障运行维护体系的高效、协调运行，应依据管理环节、管理内容、管理要求制定统一的运行维护工作流程，实现运行维护工作的标准化、规范化。其环节包括事件管理、问题管理、变更管理和配置管理。

(8) 维护工作方式方法

维护步骤：

- 1) 诊断故障并提交故障诊断报告。
- 2) 制定系统维护和故障恢复的实施计划。
- 3) 管理、监督维护计划的实施。
- 4) 确认维护工作完成并提交维护报告。

说明：紧急情况下，以排除故障，满足用户需要为首要任务，可以进行紧急处理，但事后要补充相应文档与记录。

(9) 各步骤工作内容

➤ 诊断故障并提交故障诊断报告

根据系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

➤ 制定系统维护和故障恢复的实施计划

根据提交的故障诊断报告，制定系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。

➤ 管理、监督维护计划的实施

组成系统维护工程管理和监督工作组，全面负责管理和监督系统维护工作实施过程（应包含用户方与项目承包商双方）。并根据系统维护实施的各个阶段提交维护工作报告。

➤ 确认维护工作完成并提交维护报告

在系统维护工作完成后，由系统维护人员提交系统维护工作报告，由用户方项目组的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。

提交成果：

每次系统维护工作完成后，都应提交如下的报告、记录等文档等资料：

- 1) 故障诊断报告
- 2) 系统维护和故障恢复的实施计划
- 3) 维护工作阶段报告
- 4) 系统维护工作报告

(10) 服务支撑技术及工具

在具体的服务模式方面要求采用远程支持与现场服务相结合的服务模式，并通过建立三级技术服务体系实现服务资源的优化配置与高效利用：

第一级支持：现场服务，服务台作为面向用户的统一服务接口负责受理用户申告的故障或者服务请求，按照预先定义的故障通报机制发布故障通告，并利用知识库工具向用户提供电话或者远程的初步支持服务，解决一般性事件。对于服务台无法 解决的事件，服务台同时进行事件处理过程的 跟踪监控，按照 SLA 要求和预先定义的事件升级机制处理事件升级，并及时向用户反馈事件处理状态信息。一线运维组由派驻用户现场的运维服务工程师组成，负责处理服务台分派的事件，提供现场支持服务，对于无法处理的事件及时升级给二线支持组。

第二级支持：二线技术支持由数据库、中间件、应用等方面的专业技术服务工程师组成，对服务对象实施主动性维护，指导一线运维人员的日常维护操作活动，并解决一线人员升级的服务请求与故障，在必要时进行升级，协调技术专家、外部供应商等资源提供技术支持。同时负责按照变更管理、发布管理等服务管理流程规划实施服务的优化改进。

第三级支持：三线技术支持由技术专家组成，负责处理二线技术支持不能解决的复杂问题，提供解决方案与必要的技术支持服务。

要求投标人根据项目实际情况提出远程支持服务流程和现场服务流程。并确保维护工作的质量和效果，要求投标人提出维护工作的考核标准，并在实际维护过程中执行。

(11) 软件维护方案参考标准

- ISO/IEC 20000-1:2005 信息技术—服务管理—第 1 部分：规范
- ISO/IEC 20000-2:2005 信息技术—服务管理—第 2 部分：实施指南
- ISO/IEC 27001:2005 信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求
- GB/T 22240—2020 信息安全技术 信息系统安全等级保护定级指南
- GB/T 22239—2018 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求
- GB/T 25058-2019 信息安全技术 信息系统安全等级保护实施指南
- ITIL (IT Infrastructure Library) 3.0

(12) IT 运维服务

服务内容		服务类型
一、 IT 机房环境维护服务		
服务概述	提供 IT 机房基础环境运维服务。此项服务包括对用户现有的信息中心机房中的基础环境设备进行巡查，防止机房环境的变化，而引发或导致相关业务不能连续性运行或引发故障的一项基本服务。	

- 可选：**
- 电话咨询服务
 - 远程协助服务
 - 巡检服务

二、 核心网络系统运行维护服务		● 单次故障处理服务 ● 值守服务 ● 其他双方商定的服务
服务概述	向客户方信息系统中的核心网络设备和系统提供相应的核心网络系统运行维护服务。	
三、 主机系统运行维护服务		
服务概述	为保证客户方信息系统的安全、高效、稳定运行，对正在运行的服务器、存储主机设备和其相关的操作系统软件提供相应的运行维护服务。	
四、 软件以及信息资源服务		
服务概述	为保证客户方信息系统的安全、高效、稳定运行，对正在运行的各类系统软件提供相应的运行维护服务。	
五、 数据库运维服务		
服务概述	提供的业务数据库技术支持服务将最大程度保障客户的各类业务系统数据库软件的稳定可靠性和数据安全，并在业务系统出现故障时给用户 提供快速有效的解决方案，并提供技术支持服务。	
六、 信息安全服务		
服务概述	系统安全维护服务是一套针对企业信息安全规划、建设、运作、管理的完善解决方案，能够协助客户更加全面的评估信息安全隐患及薄弱环节，进一步完善系统架构，为信息核心网络构建一个高度安全的运行环境。	
七、 运维管理咨询服务		
服务概述	IT 服务管理现状数据与信息收集； 建立服务台，配置相关服务人员； 协助部署 IT 服务管理软件、设计管理制度和流程； IT 服务管理流程设计（包括事件管理流程、问题管理流程、配置管理流程、变更和发布管理流程）。	

2.2.2. 上海市区域卫生电子健康档案平台运维服务内容

(1) 系统软件运维清单

信息化软件维护内容包括以下：

序号	建设类型	建设内容
1	11 家社区信息系统 上云建设	门急诊挂号系统
2		门急诊收费系统
3		权限管理系统
4		住院医院工作站
5		家床管理及电子病历
6		叫号系统
7		临床护士工作站
8		出入院管理系统
9		药库管理系统
10		医技管理系统
11		基本药物管理
12		LIS 系统
13		B 超系统
14		便民自助服务
15		决策分析系统
16		HIS 对外接口服务
17		社区本地系统实施
18		社区本地系统测试联调
19		社区本地系统应用数据安全
20	新江湾社区配套改造	新江湾社区配套改造
21	区级平台配套改造	中医管理系统建设
22		残疾人管理系统建设
23		免疫规划管理系统升级
24		家庭医生管理系统升级
25		健康体检管理系统升级
26		健康教育管理系统升级
27		健康档案管理系统升级
28		孕产妇保健管理系统升级
29		儿童保健管理系统升级
30		高血压管理系统升级
31		糖尿病管理系统升级
32		结核病管理系统升级
33		脑卒中登记系统升级
34		肿瘤管理系统升级
35		死亡登记管理系统升级
36		老年人保健管理系统升级
37		平台配套基础服务升级
38		B 超协同调阅系统

39	双向转诊系统
----	--------

(2) 运维要求

1) 要求针对上述系统, 完成以下运行维护工作:

- 系统所提供的功能能够正常使用以支持业务处理。
- 系统在正常逻辑上处理与统计的数据正确率有所保障。
- 要求各个系统在运行中不会相互影响, 均能独立运行, 确保不同业务的相关工作能有效进行。
- 有完善的应急机制, 在出现问题时, 能够快速响应并恢复系统, 保证系统稳定运行大于等于 90%。
- 要求定期对医院数据库进行巡检要求, 并给出巡检报告。
- 要求对医院应用软件的日常数据进行检查维护, 排除所有故障, 包括调整系统所需的软件环境, 运行过程发生故障的维护工作等。
- 要求对应用软件的报表进行维护, 包括科室查询统计报表等院内报表和医保报表的维护。

2) 故障响应排查

定期对医院医疗信息系统进行故障排查和 Bug 修改、升级处理, 系统故障响应机制具体如下:

缓急等级	说明	工作日反应及诊断时间	非工作日反应及诊断时间	修正或替代方案实施期限
1	a. 软件发生严重错误, 导致整个软件或软件的重要部件无法正常运转 b. 影响到大批量病人的故障	30 分钟	1 小时	4-6 小时
2	软件中出现错误, 干扰软件操作, 但能通过页面的操作解决的	2 小时	4 小时	3 个工作日
3	软件中出现错误, 但有用户可以接受的临时替代性解决方案的	3 小时	1 天	7 个工作日
4	屏幕显示、报告、帮助文本或其它不对软件的操作和使用产生重大影响的文件功能的效果不理想的。	1 天	3 天	15 个工作日
5	需求变更较小影响到修改数据库结构的。	7 天	10 天	双方协商解决

(3) 软件优化升级

针对系统可能存在的漏洞, 或者医疗业务的变更及政府要求引起的软件功能的增加与修改, 作以下处理:

- 对应用软件可能存在的潜在性错误进行免费修改, 并可免费进行同一版本的软件升

级。

- 在每次软件升级和系统改造前，必须与医院沟通相应方案，院方同意后方可进行，并按升级报告要求履行升级的具体职责，最终完成升级。
- 由信息技术环境的变化引起的软件功能的增强，协助医院制定功能增强的规格并按规格完善系统，需就其操作和技术影响等方面提供建议，并提供相应的费用核算。

（4）需求梳理反馈

对于医院所提系统改进和功能扩展需求，运维人员协助上海市杨浦区新江湾城社区卫生服务中心进行内部业务梳理及分析，并提出业务解决方案。

- 按照医院整理收集的合理需求，对需求进行情况及危急程度的分类。
- 按医院提供需求进行及时答复如何处理。
- 运维人员积极与院方沟通，积极响应提出的合理需求，超出合同范围的需求，提供相应的费用核算。
- 新增报表超过 5 份的，提供相应的费用核算。

2.2.3. 卫健委区域卫生平台信息安全、网络状况及相关应用软件等巡检运维服务工作服务内容

（1）运维服务内容

1. 网络管理：服务对象：交换机、前置机、安全设备、杀毒软件等；网络故障排查、网络设备资产管理服务、安全策略配置及配置优化、关键设备日志查看、分析、网络设备安全加固、网络使用状况趋势分析等
2. 社区安全防护，对社区医院的互联设备定期安全检查、排查、分析；建立健全安全防护的体系，建立安全应急预案等应对突发情况。
3. 区 idc 的安全设备日常巡检，网站、app 等监控及防护；安全设备的日常巡检及日志分析等
4. 互联网出口链路：ISP 链路状态监测、ISP 链路性能检测、ISP 链路升级维护
5. 安全服务：网络安全扫描和评估、服务器安全扫描和加固
6. 社区安全运维服务；包括病毒查杀、应急故障处理、安全防护等
7. 节假日值班，临时加班
8、财务平台运维服务： （1）应用软件维护 应用软件系统维护的内容主要包括 4 类：完善性维护、纠错性维护、适应性维护和预防性维护。 1）完善性维护 每年根据会计制度要求对财务软件进行功能上的修改（财务科目、预算科目、辅助分析点设定、财务及预算报表修改），能够满足新会计制度及财政局的要求。 2）纠错性维护 对用户在使用过程中发现的 bug 进行统计，并对程序的错误进行修改。 3）适应性维护 提供终端保障服务及相关功能的补丁升级服务。 4）预防性维护 针对现在网络上病毒的泛滥，对财务系统的安全性进行评估（诸如关闭不使用的端口号、密码提示定期修改等）。

- (2) 数据维护
- (3) 代码维护
- (4) 计算机硬件设备的维护
- (5) 对操作系统进行维护
- (6) 数据库与代码维护
- (7) 系统安全维护

(2) 项目运维服务描述

服务对象：区 idc 数据中心及所属社区；

服务外包的方式来完成整个区网络安全设备及主机设备日常的运行维护工作。

(3) 人员配置

驻场工程师 5 名。

服务方式：一线工程师现场技术支持；二线工程师应急响应。

(4) 服务内容

杨浦区网络运维服务		
服务分类	服务范围（设备数量）	工作内容
运维服务	网络系统	系统集成建设
		信息系统风险评估
		应急预案编制与维护
		灾备体系建立与维护
网络管理	核心层	网络设备操作管理规范与维护手册
		网络故障排查
		网络流量监测和分析
		交换机配置（VLAN 增加及调整、路由调整、配置）
		网络设备资产管理服务
		安全策略配置及配置优化
		关键设备日志查看、分析
		网络设备安全加固
		网络设备事件管理服务
		网络使用状况趋势分析
	汇聚层	安全策略配置及配置优化
		网络设备资产管理服务
		新增业务系统接入
		网络设备硬件状态检查
		网络故障排查
		网络设备操作管理规范与维护手册
		日常网络流量监测
		网络设备安全加固
		交换机配置与调整
		设备升级与更换（IOS 介质由厂商提供）
		网络设备事件管理服务

		网络使用状况趋势分析
	接入层	网络设备资产管理服务
		设备配置调整维护
		设备系统升级维护（IOS 介质由厂商提供）
		网络设备安全加固
		网络设备事件管理服务
		网络使用状况趋势分析
		网络设备操作管理规范与维护手册
安全设备管理服务	安全设备	安全设备配置管理服务
		安全事件管理服务
		安全设备日常状态监测
		防火墙、审计等关键设备日志查看
		安全设备日志与安全趋势分析
		安全策略优化和配置
		安全设备故障定位与排除
内网安全服务	数据中心机房	内网数据流量分析
		网络安全扫描和评估
军卫网边界安全服务	数据中心机房	军卫网防火墙监控
		链路负载均衡策略调整
		入侵行为检测和监控
		安全防护策略调整
		堡垒主机统策略调整
		日志审计系统策略调整等
	边界联络检测服务	链路状态监测
		链路性能检测
链路升级维护		
应急响应服务	中心机房	信息系统风险分析
		建立应急响应预案
		应急响应体系测试
		应急响应体系培训
		应急响应体系演练
		应急响应预案维护
培训服务	单位网管	技术培训
		日常技术交流
技术支持：一线提供固定 5 名工程师 7*24 小时随时现场服务；其中安排项目经理 1 名		

2.2.4. 杨浦区卫健委干部人事信息管理系统运维服务内容

系统维护项目包括：

➤ 干部人事管理信息系统维护服务

保障干部人事管理信息系统正常运行，提供故障响应服务。

➤ 数据库软件（Ms sql server）维护服务

保障数据库软件正常运行，提供故障响应服务。

➤ 驻场工程师技术支持

派遣至少 1 名应用系统维护工程师按照项目需要定时驻项目现场，对区委组织部干部人事应用系统提供维护服务支持，配合用户完成日常运维管理工作。

基于上述维护服务范围，提供以下运维服务：

- 驻场人员服务
- 数据库运维服务
- 应用软件维护
- 文档要求
- 其他相关要求

一、驻场人员服务

派遣至少 1 名应用系统维护工程师按照项目需要定时驻项目现场。

二、干部人事管理信息系统的运维

主要负责干部人事管理信息系统的运维，使得干部人事管理信息系统以最优的状态运行，包括：

- 涉及的终端 PC，安装部署及调试干部人事管理信息系统，并培训相关的人员。
- 解答及解决用户在使用干部人事管理信息系统出现的问题。（如干部任免表导出不了 EXCEL 文件、照片上传有问题、照片显示有问题等）。
- 协助党群办输出各类表格及统计报表。
- 处理干部人事管理信息系统存在的 BUG。
- 定期做好日志的备份、历史日志的清理及数据库的压缩。
- 定期做好历史数据的备份及清理。
- 定期做好异地，多介质的数据备份。
- 负责干部人事管理信息系统的迁移。

三、应用软件维护

- 故障处理。应用软件出现故障时，对其程序错误及缺陷进行排错。接到用户通知后，半小时内初步确定故障原因，对需到现场解决的故障，最多 2 小时内到达现场。
- 系统优化。优化系统执行效率，对系统参数进行调整，以保证系统高效运行，并及时进行文档维护、用户再培训。
- 数据整理。包括应用数据的批量导出入、临时输出、临时统计、数据的批量调整、日志的备份及清理、历史业务数据的备份及清理等。
- 信息库做好每天自动备份，每周移动设备备份，每半个月刻录光盘备份。
- 每季度做好日志备份及清理。
- 每半年做好历史数据的备份及清理。

-
- 每周做好数据库的压缩。
 - 每 1 个月做好相关文件的增量备份（如照片、影像等）。
 - 日常的安装部署、解答及解决常规的问题及注意事项（如干部任免表导出不了 EXCEL 文件、照片上传有问题、照片显示有问题等）。
 - 根据需要，调整用户及权限。
 - 调整报表（如干部任免表、干部花名册等）。
 - 调整代码。
 - 根据需要，纠正及调整对应的数据。
 - 设置高级查询条件及常用人员名单。
 - 设置相当条件。
 - 设置数据校验规则。
 - 设置显示项目及顺序。
 - 设置传递项。
 - 设置计算项。
 - 设置日常事务。
 - 设置指定维护信息项
 - 计算累计学习天数
 - 计算统计年龄
 - 设置常用材料输出模板。
 - 设置常规输出。
 - 设置常规查询条件及临时名册输出。
 - 设置常规统计。
 - 设置各类信息预警。
 - 根据日志，找回误操作的数据并纠正。
 - 优化数据接口

四、文档管理

- 定期向用户书面汇报系统运行情况，包括：系统的设备状况、信息系统的运行统计周报告、故障处理结果报告、运行情况月底报告。
- 定期整理并向用户提供相关系统配置和运行维护文档。
- 每月对系统做一次全面检查和调优，包括数据库、数据备份，包括系统所运行的服务器、存储、系统软件等，每月提交一份完整的月度运维报告。
- 故障报告在故障发生后的 48 小时内提交给党群办相关人员。
- 半年度运维总结：每年 7 月份提交上半年的运维总结，12 月底提交下半年的运维总结，对系统运行情况进行分析、汇总。

五、其他服务内容

1、保密安全：系统的安全性成为非常重要的工作。而且，随着病毒、木马、恶意程序的泛滥，内部的系统也存在受到攻击的风险，提升系统的安全，也成为非常重要的工作之一。确保避免 SQL 注入攻击和跨站脚本等网络攻击。

2、线上值守服务：提供电话热线支持，技术人员通过传真与电话解答用户单位的技术问题，并指导用户解决一般性故障。

3、现场紧急服务：对于突发的系统故障，如果情况紧急或不便于使用远程手段解决，技术人员接收报障 30 分钟内服务人员到达现场，30 分钟内对故障做出初步判断，一般故障 30 分钟内解决，重大故障 4 小时内解决；专线手机保持 24 小时畅通。4 小时内不能修复的，提出相应的解决方案，力争在最短时间内解决问题。

4、技术支持服务：在维护责任期内，提供 5*8 小时技术咨询服务（包括：由于软件设计问题引起的故障、误操作引起的系统故障提供维护）。

六、应急服务

系统在运行过程中一旦出现紧急重大问题，导致系统不能正常运行的情况下，就需要启动售后服务紧急预案，以保证业务经办的正常进行。

1、应急预案目标

一旦紧急情况出现，需要启动应急预案的情况下，应急预案必须以保证业务经办正常运行为目标。

2、应急预案具体措施

应急预案需要从业务系统、数据库、网络平台三个方面来考虑应急处理措施，在出现紧急重大问题的情况下，在最短时间内作出故障响应，第一时间由驻现场维护人员启动备份系统，同时将指派具有解决故障能力的软件工程师、数据库工程师以及硬件网络工程师组成的紧急服务小组解决问题。

七、现场服务

- 应用软件运行维护：应用软件自身缺陷的调整，及时解决日常运行中出现的问题。
- 数据库支持服务：MS sql, 提供长期的数据库优化及技术支持服务，以及异常数据修正、批量数据处理等数据维护工作。
- 定期系统巡检：在系统维护期过后，按照签订的维护合同，定期到现场对应用系统运行情况，主机运行情况，数据库系统情况进行检查和维护。
- 服务内容
 - (1) 协助检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；
 - (2) 协助定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率；
 - (3) 协助检查应用软件的运行情况，及时优化并处理故障；
 - (4) 配合系统硬件的维护，及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；

(5) 配合完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；

2.3. 服务承诺

1) 系统定期巡检

系统定期巡检安排现场工程师对应用系统实施现场检查，及时发现系统运行中出现的隐患，减少系统发生故障的概率，保证系统的稳定运行。

在系统巡检过程中发现的问题，依据故障分类标准，由现场技术服务工程师进行相应的故障排除。

巡检服务主要指软件检查、硬件检查，内容包括：数据完整性检查、性能指标检查、告警功能检查、软件可用性与安全性检查等。

2) 电话故障诊断

在遇到使用中的疑难问题或者系统出现不正常状态，用户通过电话或传真寻求技术支持和帮助，确认用户的服务请求后，将安排技术人员在规定的时间内（即响应时间）通过电话帮助用户进行故障定位，并提出解决方案，最终指导用户排除设备故障。

表一：故障性质定义

故障级别	定义
一级故障	主要指系统在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致系统的基本功能不能实现或全面退化的故障。
二级故障	主要指系统在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。
三级故障	主要指系统在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。
四级故障	主要指系统在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

用户在维护系统过程中，当出现技术故障的时候，应对故障现象进行仔细认真的调查和记录，然后通过服务热线提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等。

服务热线提供每周 5 天、每天 8 小时的电话故障诊断，如热线电话号码需要更改，至少提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

用户应及时反馈解决方案的有效性，以便决定是否进一步采取技术支持措施。

对于不同级别的故障，服务响应时间见表二（服务响应时间指：从确认用户服务请求到技术人员和用户经过交流达成共识，并开始进行下一步操作的时间，下一步操作可能为：成功指导用户排除故障、开始进行远程故障诊断或者承诺在某一时间内到用户现场进行故障排除）。

表二：电话故障诊断响应时间表

故障级别	响应时间
------	------

一级故障	2 小时
二级故障	4 小时
三级故障	6 小时
四级故障	8 小时

对于不同级别的故障，分别承诺不同的故障解决时限，故障解决时限见表三。

表三：故障解决时限表

故障级别	响应时间
一级故障	2 小时
二级故障	4 小时
三级故障	6 小时
四级故障	8 小时

注：

- 故障解决时限不包括派出专业技术人员赶往用户现场的路途时间；
- 对于部分瞬时出现但不在重复的故障现象或者属于个别用户但不影响整体使用情况的故障现象，视为故障已经排除；
- 对于一些需采购部件，同时该部件一时无法采购到的情况不包括在内。

1) 远程故障诊断

远程故障诊断是指用户在遇到使用中的疑难问题或者系统出现不正常状态，通过电话或传真寻求技术支持和帮助，在确认用户的服务请求后，通过服务项目不能解决系统故障问题的情况下，或在进行的同时，根据需要并征得用户同意后，采用远程链接技术，将用户系统与工程师所在地终端连通，在远端对用户设备进行诊断，提出解决问题的方案，并最终指导用户解决问题。

工程师负责进行远程故障诊断，即只查看数据，寻找故障原因，不对数据进行修改，具体故障排除由工程师指导用户现场维护人员进行。

用户应按要求提供必要的配合和协助，确认并反馈方案的有效性。

还可以通过远程故障诊断对用户数据进行检查，进行远程巡检。

提供每周 5 天，每天 8 小时的远程故障诊断。

2.4. 服务考核

➤ 故障级别的定义

故障将被分为四级：

1) 一级故障：现有系统瘫痪或主要功能不能发挥作用，或对最终用户的业务运作有严重影响。

2) 二级故障：现有系统的操作性能严重下降，或由于系统性能明显下降，使最终用户的业务运作受到重要影响。

3) 三级故障：现有系统的个别功能不能正常发挥从而对系统安全性造成隐患，但最终用户大部分业务运作仍可正常工作。

4) 四级故障：在系统次要功能配置方面发生轻微错误或用户在系统的配置和优化方面需要帮助。

➤ 事件处理人员及责任

每个事件的处理一般涉及事件管理员，技术支持工程师，技术支持经理。

1) 事件管理员

- 接受用户服务请求
- 记录用户联系信息和简单的故障描述
- 分发事件给相关工程师或通知销售部门
- 跟踪事件执行，保证工程师在规定时限内回呼用户
- 跟踪事件执行，保证规定时限内事件可以升级
- 管理事件记录文档

2) 技术支持工程师

- 受理来自事件管理员的事件
- 处理客户问题并记录事件处理过程
- 对于自己无法解决的事件要按时升级到高一级工程师
- 依此类推，保证事件的一直跟踪，直到解决
- 将最终问题解决结果以及处理过程记录交给事件管理员存档

3) 技术支持经理

- 在工程师无法处理手头事件时，在工程师之间进行调配
- 在事件时限内，对于没有解决的事件进行跟踪，调用资源协助工程师解决问题
- 与工程管理小组共同商定严重故障的技术支持。

➤ 考核方法

根据故障等级响应时间（见下表），出现一次超时扣维护费 2%；不按巡检计划进行巡检并出具巡检报告，每出现一次扣维护费 2%；合理性维护需求自提交项目组起完成时间不超过 10 个工作日，每超一日扣 1% 维护费。

序号	故障等级	电话响应时间 (分钟)	故障恢复时间 (小时)
1	一级故障	10	2
2	二级故障	10	4

3	三级故障	10	12
4	四级故障	10	24

2.5. 其他要求

（1）响应供应商提供的服务，如涉及产品升级、设备更换扩展时不应改变整个系统的结构、通信方式、管理模式，不应破坏应用程序的正常工作环境。

（2）响应供应商应该保证所提供的所有产品或服务皆不侵犯任何第三方的版权、知识产权和其他合法权利。

（3）付款方式要求：

合同签订后，首付款支付至合同总额 50%的款项；项目验收后，支付剩余合同总额 30%的款项；项目通过审价结算后，支付至审定价的 100%。