

招标编号：310000000231102138626-00056422

代理机构内部编号：XTJS2024-705

政府采购项目 招标文件

2024 年数字化项目运维和综合保障（市药监局、
市市场监管局）

招标人：上海市大数据中心

招标代理机构：上海信投建设有限公司

2024 年 1 月

目 录

第一章 招标公告	1
第二章 投标人须知	3
第三章 服务需求书	21
第四章 合同条款	59
第五章 投标文件格式	81
第六章 评标办法	109

第一章 招标公告

2024年数字化项目运维和综合保障（市药监局、市市场监管局）

（内部编号：XTJS2024-705）

项目概况

2024年数字化项目运维和综合保障（市药监局、市市场监管局）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2024年2月6日09点30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000231102138626-00056422

项目名称：2024年数字化项目运维和综合保障（市药监局、市市场监管局）

预算编号：0024-00048935、0024-00048936

预算金额（元）：20284241.00元（国库资金：20284241.00元；自筹资金：0元）

最高限价（元）：包1-12, 313, 062.00元，包2-7, 955, 107.00元

采购需求：

标项一

包名称：市市场监管局2024年数字化项目运维和综合保障

数量：1

预算金额（元）：12,319,134.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目所涉及运维内容包括对上海市市场监管局信息化系统应用软件、产品软件、硬件产品、安全产品、数据服务的维护及相关安全服务。（详见招标文件第三部分-服务需求书）。

标项二

包名称：市药监局2024年数字化项目运维和综合保障

数量：1

预算金额（元）：7,965,107.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目覆盖上海市药品监督管理局应用软件系统、硬件设备、安全产品、数据服务、安全服务等运维内容。（详见招标文件第三部分-服务需求书）。

合同履行期限：合同签订之日起至2024年12月31日。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持创新、绿色发展以及支持中小企业、福利企业等政策规定。
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、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的潜在投标

人，不得参加本项目的采购活动；

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；

5、本项目不允许转包；

6、本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购。

三、获取招标文件

时间：2024-01-16 至 2024-01-24，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

方式：网上获取

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2024 年 2 月 6 日 09 点 30 分（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

开标时间：2024 年 2 月 6 日 09 点 30 分（北京时间）

开标地点：上海市徐汇区小木桥路 681 号外经大厦 8 楼会议室。

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、开标所需携带其他材料：提供投标文件五份（纸质文件）并密封，须与上传的电子投标文件内容一致，如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异，以上传的电子投标文件为准，纸质文件仅作备查使用，不作为评审依据，届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表持投标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑出席开标会。

2、开户银行：中国建设银行上海第四支行；账户：上海信投建设有限公司；账号：31001504100056012680

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市大数据中心

地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

联系方式：021-63898824

2. 采购代理机构信息

名称：上海信投建设有限公司

地址：上海市徐汇区小木桥路 681 号外经大厦 8 楼

联系方式：

3. 项目联系方式

项目联系人：宗祯妮、张晶

电话：021-62322036，18930630511

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	目录名称	内 容
1.	项目名称	2024 年数字化项目运维和综合保障（市药监局、市市场监管局）
2.	招标内容	见招标公告和服务需求书。
3.	项目类别	货物□ 服务■ 所属行业：软件和信息技术服务业
4.	是否允许联合体投标	■不允许 □允许联合体的要求：本项目允许 <u> </u> 家供应商组成联合体，由具备 <u> </u> 资质的供应商作为联合体牵头人。
5.	项目划分包件情况	□本项目不划分包件。 ■本项目包含 <u> 2 </u> 个包件，同一投标人允许最多中标 <u> 1 </u> 个包件。 包件具体情况如下： 包件 1：市市场监管局 2024 年数字化项目运维和综合保障，预算 12319134.00 元 包件 2：市药监局 2024 年数字化项目运维和综合保障，预算 7965107.00 元
6.	采购预算	20284241.00 元
7.	最高投标限价	包件 1：12313062.00 元；包件 2：7955107.00 元。 投标报价超过限价的，其投标将被否决。
8.	招标人	招标人：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：朱丽华 电话：021-63898824
9.	招标代理机构	公司名称：上海信投建设有限公司 地址：上海市徐汇区小木桥路 681 号外经大厦 8 楼 联系人：宗祯妮、张晶 电话：021-62322036、18930630511 电子邮件：zongzn@sh-xtjs.com
10.	招标文件的获取	详见招标公告
11.	报价范围	（1）投标总价包含达到合同验收要求及完成所有相关服务的所有费用。 （2）★供应商应针对本招标文件里所有的服务及相关货物进行报价，不能只对部分服务及货物进行报价。若投标报价有缺项漏项的，按以下办法处理： ■若有缺项漏项的，其投标文件按无效响应处理。 □允许缺漏项最高项数：*项，超过该项数的投标文件按无效响应处理。 若投标文件中的缺漏项数量在上述规定的范围内，视为缺漏项的价格包含在投标总价中，评审时不调整评标价。如若中标，应按招标要求对全部服务及相关货物进行履约。

序号	目录名称	内 容
12.	投标报价	(1) 报价币种：人民币报价（含税价） (2) 投标人所报的投标价应是■总价 □单价 □其他（比如折扣率）固定不变的，各投标人报价时应充分考虑材料、人工等价格波动等风险，一旦中标，在投标期间和合同履行期间不得以任何理由提出予以变更价格。
13.	是否允许递交备选投标人案	■不允许。★本项目不接受选择性报价，否则将按无效投标处理。 □允许
14.	合同转让与分包	包件 1： (1) 本包件合同不得转让。 (2) 不允许分包（合同非主体部分） 包件 2： (1) 本包件合同不得转让。 (2) 允许分包（合同非主体部分）： 分包具体内容：如果投标人无 / 资质，应将 / 部分的工作分包给具有 / 资质的供应商。 分包内容的金额或比例：详见采购需求书。
15.	投标有效期	自投标文件提交截止之日起 90 日历天
16.	投标文件有效性	投标文件纸质版与上海政府采购网上的电子投标文件不一致，以上海政府采购网上的电子投标文件为准。
17.	投标文件纸质版份数及编制要求	五份（应在招标文件规定的地方签字盖章），纸质文件作备查使用，不作为评审依据。 若投标多个包件，可编制在同一本投标文件中，但投标响应内容应按包件独立编制。共性内容可不重复，但应在各包件都适用的内容前标明“以下内容适用于包件*、包件*”。
18.	重大违法记录情况要求	年份要求：前三年。 时间范围：本次投标截止之日起计，倒推算日期。
19.	投标人的类似项目业绩的要求	年份要求：近三年。 时间范围：本次投标截止之日起计，倒推算日期。
20.	投标保证金	□本项目无需缴纳投标保证金。 ■设置投标保证金，投标保证金为：包件 1：80000 元整；包件 2：65000 元整。 保证金提交截止时间：同提交投标文件截止时间，以保证金实际到账为准。 递交方式：投标保证金应当以支票、转账或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。投标保证金以转账方式递交的，应从投标人基本账户转出，并一次性汇入招标代理机构账户，保证金有效期应与投标有效期一致。 投标保证金逾期不交者，将被视为自动放弃取得参加本项目投标的法定资格。 开户银行：中国建设银行上海第四支行 账 户：上海信投建设有限公司 账 号：31001504100056012680 备 注：705 包件* 保证金 注：投标人应在开标前登陆上海政府采购网进行投标保证

序号	目录名称	内 容
		金的缴纳登记，且应及时通知采购代理机构系统上确认。
21.	现场踏勘	<p>■不组织踏勘，各潜在投标人自行踏勘。 □组织统一踏勘。</p> <p>集合时间：____/____。 集合地点：____/____。 联系人：____/____。 联系电话：____/____。</p> <p>投标人取得招标文件后，可前往项目现场踏勘以了解任何足以影响投标报价、编制投标文件和签署合同所需了解的全部信息，如现有设备情况、材料加工、材料堆放及用水、用电和道路运输等因素，都应在投标时一并考虑。投标人一经中标，不得以不了解现场情况为由，提出延长合同期和提高合同价等要求。投标人应自行承担现场踏勘的费用，并对踏勘现场后做出的判断自行承担责任和风险。</p> <p>注：招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。</p>
22.	疑问提问截止时间	<p>潜在投标人获取招标文件后，对招标文件如有疑问，可要求澄清。但须在 2024 年 1 月 23 日 16 时 00 分之前 以书面或邮件形式（盖单位公章和法人章）（原件可快递送至招标代理机构）通知到招标代理机构（电子邮箱：zongzn@sh-xt.js.com）。潜在投标人未在规定时间内提出疑问的，则视为对招标文件无异议。</p> <p>为保证招标的合法性、公平性，潜在投标人认为本项目的采购需求书中的技术、服务等相关需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，采购人或采购代理机构将及时进行调查或组织论证，如情况属实，采购人或采购代理机构将对相关技术、服务需求指标做相应修改。</p>
23.	招标文件的修改	<p>招标代理机构将根据投标人的澄清要求决定是否召开答疑会，答疑会召开的具体时间和地址将另行通知。</p> <p>注：在投标截止时间前，招标人可主动地或依据投标人要求澄清的问题而修改招标文件，并以书面形式通知所有购买招标文件的每一投标人，投标人在收到该通知后应予以确认。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人将在投标截止时间至少 <u>15</u> 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 <u>15</u> 日的，招标人将顺延提交投标文件的截止时间。</p>
24.	签字盖章要求	第五章《投标文件格式》中写明必须签字和盖章的附件，须按照格式要求加盖公章和签字。
25.	投标截止时间及地点	<p>投标截止时间：2024 年 2 月 6 日 09 点 30 分（北京时间） 投标地点：电子投标文件：http:// www.zfcg.sh.gov.cn； 纸质投标文件递送地址：上海市徐汇区小木桥路 681 号外经大厦 8 楼会议室</p> <p>注：各供应商在投标文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行投标签收（投标截止时间之后，采购代理机构将无法签收），投标人应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成，投标失败。</p>

序号	目录名称	内 容
26.	开标时须携带的材料	被授权人的身份证等有效的身份证明材料原件以及投标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑。 投标文件中法定代表人授权委托书的被授权人应与投标人 CA 证书上的被授权人一致。
27.	开标时间及地点	开标时间：2024 年 2 月 6 日 09 点 30 分（北京时间） 开标地点：上海信投建设有限公司（上海市徐汇区小木桥路 681 号外经大厦 8 楼会议室） 注：签到和解密的操作时长分别为 30 分钟，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾时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。
28.	开标一览表	（1）开标时仅对本项目《开标一览表》的内容进行唱标，采购文件另有要求的从其规定。 （2）依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）规定，开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。 （3）请投标供应商在“开标一览表（报价表）”内务必填写正确的大写金额，以补救因报价金额“单位”差错造成的错误。 （4）电子投标工具中填写开标一览表的投标总价请务必核实无误后再提交。
29.	格式	所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22 号）的相关规定
30.	资格审查	（1）供应商应提供下列材料，以证明其具备政府采购法第二十二条第一款规定的条件： 1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件： a) 提供企业营业执照或事业单位法人证书，或其他性质单位组织的合法证明材料，如为分支机构投标则还须提供总公司唯一授权函原件（法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动）； b) 法定代表人/单位负责人直接投标的应提供法定代表人/单位负责人证明书及身份证；委托授权人投标的应提供法定代表人/单位负责人授权委托书及被授权人身份证。 2) 财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函； 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； 4) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（说明：投标截止前 3 年内投标人的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额）；

序号	目录名称	内 容
		<p>5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料:</p> <p>a) 提供投标人书面声明, 承诺未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加该采购项目的其他采购活动”相关规定。</p> <p>b) 提供不参与围标串标承诺书。</p> <p>(2) 信用查询记录:</p> <p>采购代理机构或采购人工作人员将于开标后至评标前, 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, 并对投标人信用记录进行甄别, 对被信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单, 被中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入政府采购严重违法失信行为记录名单, 以及其他不符合《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。</p> <p>(3) 在接受联合体投标的项目中, 以联合体形式参加投标的, 须提交联合投标协议书, 联合投标协议书中须明确具体分工, 且联合体各方均须满足相应资格条件, 并按规定提供相应材料。(如有)</p>
31.	<p>评标委员会在进行符合性审查时, 对属于下列情况之一的投标文件(以上传的电子投标文件为准), 将作无效投标处理</p>	<p>(1) 投标人的报价超过招标文件中规定的最高限价的;</p> <p>(2) 未按招标文件提供的格式签字盖章并上传以下材料的原件扫描件: 投标保证金、开标一览表、分项报价表、法定代表人证明书或法定代表人授权委托书、投标人书面声明、无重大违法记录承诺书、联合投标协议书(如有)等;</p> <p>(3) 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, 且在评标现场规定的时间内不能提供书面说明及相关证明材料证明其报价合理性的;</p> <p>(4) 投标有效期不满足招标文件要求的;</p> <p>(5) 未按要求提交投标保证金或提交的投标保证金的数额、形式、时间等不符合招标文件要求的(如有);</p> <p>(6) 投标人未按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的;</p> <p>(7) 法律、法规规定的其他无效情形(包括但不限于: 1)《政府采购法实施条例》第七十四条所列的恶意串通情形; 2) 财</p>

序号	目录名称	内 容
		政部第 87 号令第三十七条所列的视为投标人串通投标情形； （8）招标文件中明确规定可以按照无效投标处理的其他情形（标★条款，如有）； （9）同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外； （10）投标文件附有招标人不能接受的条件的； （11）投标文件和投标人出现不符合招标文件规定的其他实质性要求的情形。
32.	评标办法	<input type="checkbox"/> 最低评标价 <input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法
33.	招标代理服务费	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目由各包件中标人向招标代理机构一次性支付招标代理服务费，收费标准以中标金额为基数，按差额累进计算，计算方法如下：代理服务费按照《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格〔2002〕1980 号）（服务类）收取。
34.	评标委员会的组建	评标委员会人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
35.	政策功能	<p>（1）对于列入政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单的产品，应根据财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定的实施政府优先采购和强制采购相关标准规范执行；采购的产品属于品目清单范围的，采购人及采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。若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。评标委员会须推荐符合强制节能要求产品的投标人为中标人，若投标人未提供相关节能产品认证证书，则作无效标处理。</p> <p>（2）残疾人福利性单位：视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。投标人若为符合条件的残疾人福利性单位，须按规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不享受价格扣除。</p> <p>投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>（3）中小企业：</p> <p>1）中小企业参加本项目采购活动的，应当提供《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定的</p>

序号	目录名称	内 容
		<p>《中小企业声明函》；</p> <p>2) 对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审（投标人若为小型、微型企业，必须按照规定提供真实、完整、准确的《中小企业声明函》，未提供或提供内容不全的，则不享受价格扣除）。对于专门面向中小企业采购的项目，所有供应商不享受价格分优惠政策。</p> <p>3) 若小（微）企业与其他规模企业组成联合体，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体4%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受扶持政策（注：A. 联合协议中未明确小型、微型企业合同金额的，则该联合体不享受价格扣除；B. 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系，否则视为投标无效）。</p> <p>4) 政府采购监督检查和投诉处理中对中小企业的认定，由企业所在地的县级以上中小企业主管部门负责。</p> <p>5) 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。</p> <p>6) 中标人享受到中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构当随中标结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。</p>
36.	质疑	<p>供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，应在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。具体详见投标人须知正文相关内容。</p> <p>接收质疑函的联系人及联系方式为：上海市徐汇区小木桥路681号外经大厦8楼，上海信投建设有限公司招标管理部，联系人：宗祯妮、张晶，联系电话：021-62322036、18930630511。电子邮箱：zongzn@sh-xtjs.com。</p>
电子投标特别提醒		
1.	注册登记与安全认证	<p>为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在电子采购平台上注册登记并获得账号和密码。采购人、供应商、采购代理机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。</p>

序号	目录名称	内 容
2.	招标文件澄清、补充与修改	<p>采购人和采购代理机构可以依法对招标文件进行澄清、补充与修改，澄清、补充与修改的文件应在电子采购平台上公告，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。</p>
3.	投标文件的编制、加密和上传	<p>(1) 供应商下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件。</p> <p>(2) 投标供应商应按照招标文件要求提交扫描文件，并在网上投标系统中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考招标文件有关格式。</p> <p>(3) 投标文件须先以 WORD 编辑器编辑，按招标文件要求填写好内容后转换为 PDF 文件。此 PDF 文件应附带目录以及文档结构图功能，以便投标软件抽取目录。WORD 转换为 PDF 时，如使用 2010 版本以上的 word 进行转换，可在“另存为”界面内点击“选项”按钮，在其中选择“创建书签时使用 (C)”中的“标题”。</p> <p>(4) 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标供应商承担相应责任。采购人认为必要时，可以要求投标供应商提供商务文书和法律文书原件进行核对，投标供应商必须按时提供。否则，视作未实质性响应招标文件的要求，并对该投标供应商进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。</p> <p>(5) 供应商和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。在投标截止前，供应商通过投标工具使用数字证书对投标文件加密后上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。</p> <p>(6) 由于供应商的原因造成其投标文件未能加密而致投标文件在开标前泄密的，由供应商自行承担责任。</p>
4.	网上投标	<p>(1) 登入招投标系统：投标供应商用上海市电子签名认证证书 (CA 证书) 登陆上海市政府采购中心网上投标系统。</p> <p>(2) 填写网上投标文件：投标供应商在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，在投标截止时间前按照网上投标系统和采购文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标供应商可以选择要参与的包件进行投标。投标供应商用上海市电子签名认证证书对填写内容加密后上传到投标系统。</p> <p>(3) 正式投标：投标供应商填写好所有投标内容后，须在网</p>

序号	目录名称	内 容
		上投标截止时间前通过上海市电子签名认证证书在网上投标系统中递交投标文件，并下载投标回执。对于有多个包件的招标项目，需要对每个包件分别进行投标。
5.	投标签收	<p>各供应商在投标文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行投标签收（投标截止时间之后，采购代理机构将无法签收），投标人应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成，投标失败。</p> <p>对已完成上传投标的项目进行撤销或重新修改，在“投标管理”菜单中点击左侧导航“已完成投标”内，勾选当前项目的包且投标状态显示为待签收的，点击“撤销”按钮，并进行确认即可。</p> <p>如投标状态显示为“签收成功”的，须联系采购代理机构项目业务员，进行撤销签收后，再进行撤标操作。</p>
6.	投标截止	<p>(1) 投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准；</p> <p>(2) 投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。</p>
7.	开标	<p>(1) 参加开标会议。投标人在完成网上投标文件提交后，其法定代表人或授权委托人应携带纸质投标文件及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书、纸质投标文件），按照招标文件规定的时间和地点出席开标会议。投标人未参加现场开标的，视为认同开标结果。</p> <p>(2) 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。</p> <p>(3) 因投标人自身原因，未在规定时间内完成网上签到的，视作投标人放弃投标。</p> <p>(4) 若发生影响正常开标的系统故障，开标时间将另行公告或通知。</p>
8.	投标文件解密	<p>(1) 投标截止、电子采购平台显示开标后，由采购代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密。投标供应商应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。</p> <p>(2) 投标供应商因自身原因，其投标文件无法解密的，视为放弃投标。</p>
9.	开标记录的确认	<p>(1) 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中开标一览表的内容自动汇总生成开标记录表。</p> <p>(2) 投标供应商应及时检查开标记录表的数据是否与其投标</p>

序号	目录名称	内 容
		<p>文件中的投标报价一览表一致，并作出确认。</p> <p>（3）投标供应商发现开标记录表与其投标文件开标一览表数据不一致的，以开标记录表为准。</p> <p>（4）投标供应商未对开标记录表提出异议，又据不作出确认的，视为确认开标记录表的内容。</p>
10.	其他	<p>本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，采购代理机构不承担责任。</p> <p>（1）电子招标系统发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>（2）本采购代理机构以外的单位或个人在电子招标系统中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>（3）电子招标系统的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>（4）其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>（5）投标供应商若参加本项目投标，即视为同意上述免责内容。</p>
11.	电子投标软件平台 帮助电话	95763/400-881-7190

投标人须知正文

一、说明

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于招标公告中所述项目的服务采购。

1.2 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采〔2014〕27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（以下简称：电子采购平台，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台由市财政局建设和维护。投标人应根据上海市财政局《关于印发〈上海市电子政府采购管理暂行办法〉的通知》（沪财采〔2012〕22号）等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法，可以参照电子采购平台中的“办事服务”和“常用操作”等专栏的有关内容和操作要求办理。

2. 定义

- 2.1 “采购人”系指本项目公告中所述采购人。
- 2.2 “投标人”系指向采购人及采购代理机构提交投标文件的供应商。
- 2.3 “服务”系指招标文件规定投标人承担的服务义务。
- 2.4 “货物”系指招标文件规定投标人承担的与本服务项目相关的货物。
- 2.5 “买方”系指在合同的买方项下签字的法人单位，即本项目的采购人。
- 2.6 “卖方”系指提供合同服务的投标人。
- 2.7 “采购代理机构”系指**上海信投建设有限公司**。

3. 合格的投标人

3.1 供应商参加政府采购活动应当具备下列条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

1.2 参加本项目投标的供应商，应当具备的其他资格要求详见招标公告。

3.3 招标公告中规定接受联合体投标的，还应遵守以下规定：

3.3.1 参加联合体的供应商均应当符合招标文件规定的合格投标人的条件，并应当向采购人提交联合投标协议书，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人数字证书（CA证书）参加投标。

3.3.2 联合体中有同类资质的供应商按照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。

3.3.3 以联合体形式参加政府采购活动的，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，否则，相关投标均无效。

3.3.4 招标文件要求提交投标保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

3.3.5 联合体中标的，联合体牵头人与采购人在电子采购平台签订采购合同，联合体各方就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.3.6 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定，应当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，将拒绝其参与政府采购活动。

3.3.7 联合体中标的项目，在中标公告中联合体各方的相关信息均应一并公告。

3.3.8 其他要求详见前附表。

4. 投标费用

无论中标与否，投标人须自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

二、招标文件

5. 招标文件的组成

5.1 招标文件用以阐明所需服务、招标投标程序及要求、技术规格书和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 服务需求书
- (4) 合同条款
- (5) 投标文件格式
- (6) 评标办法

5.2 除非另有特别说明，招标文件不单独提供服务活动所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

5.3 无论是否递交投标文件，投标人都应承对招标文件保密的义务。

5.4 投标人在参与本项目中，对于采购人和最终用户披露和提供的所有信息，应作为商业秘密对待并予以保护，未经采购人和最终用户授权，不得将任何信息泄漏给第三方。否则，采购人和最终用户有权追究投标人的责任。

5.5 投标人一旦中标，须保障采购人和最终用户在使用其服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关指控，投标人须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

6. 招标文件的澄清

投标人对招标文件如有疑问，可在招标文件前附表规定的时间内，以书面形式向采购代理机构提出。采购代理机构将在收到询问函后 3 个工作日内以书面形式答复投标人，并在其认为必要时，将澄清、修改或补充文件发给已购买招标文件的每一投标人，该补充文件如影响投标文件编制的，应当在投标截止时间前 15 日发出，不足 15 日的，应顺延开标时间。

7. 招标文件的修改

7.1 采购人可以对已发出的招标文件主动进行澄清或修改。澄清和修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.2 招标文件的修改将在上海政府采购网上发布公告，并对投标供应商具有约束力。投标供应商应主动上网查询。

7.3 补充文件将构成招标文件的一部分，对投标人有约束力。

7.4 当后发的补充文件与原招标文件或此前发出的补充文件之间存在不一致时，以后发的补充文件为准。

8. 对招标文件的质疑和处理

8.1 投标人对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

8.2 采购人、采购代理机构对投标人提出的质疑，应依据本须知第35条的相关规定进行处理。

8.3 采购代理机构因处理质疑而对招标文件进行的澄清和修改，可能影响投标人编制投标文件的，依据本须知第6条、第7条的相关规定执行。

三、投标文件的编写

9. 编写要求

9.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容及上海政府采购网网上投标操作指南，按招标文件的要求及上海政府采购网网上投标相关要求提供投标文件，对招标文件的实质性要求做出完全响应，并保证所提供资料的真实性。否则，其投标可能被拒绝。

9.2 投标人须在上海政府采购网下载、安装“上海市政府采购信息管理平台投标工具”，在该工具基础上完成投标文件录入、投标、投标文件加密等操作。

10. 投标的语言及计量单位

10.1 投标文件、投标交换的文件和来往信件，应以中文书写。

10.2 除招标文件的技术要求中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

11. 投标文件的组成

详见本招标文件第五章。

12. 投标文件格式

投标人应按照招标文件或网上投标系统中提供的格式，在网上完整地填写投标报价表以及相关投标内容。

13. 投标报价

13.1 投标报价应包含服务达到验收要求及完成所有相关货物的所有费用。投标人若有漏项则自行承担相关风险，价格不做调整；若报价有虚增项目或服务数量，结算时相应扣除该部分费用。

13.2 其余要求详见前附表。

14. 投标货币

投标文件的报价一律用人民币报价。

15. 资格证明文件

见第五章投标文件组成中“投标人的资格证明文件”中要求。

16. 技术响应文件

投标人必须依据招标文件中的相关要求，提交证明其拟供的服务或伴随货物符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件中技术标的主要内容。

17. 投标保证金

17.1 投标保证金具体要求：**见前附表**；未按规定提交投标保证金的，将被视为无效投标。

17.2 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购人将在收到投标人书面撤

回通知之日起五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。

17.3 未中标人的投标保证金,将在中标通知书发出后五个工作日内退还。

17.4 中标人的投标保证金,在采购合同签订后五个工作日内退还。

17.5 发生以下情况投标保证金将不予退还:

- (1) 开标后投标人在投标有效期内撤销投标的;
- (2) 中标人无正当理由不与采购人订立合同的;
- (3) 中标人在签订合同时向采购人提出附加条件的;
- (4) 中标人不按招标文件要求提交履约保证金的。

18. 投标有效期

18.1 投标有效期详见前附表要求。

18.2 采购代理机构可于投标有效期期满之前书面要求投标人延长有效期,投标人可以书面方式拒绝上述要求且有权索回其投标保证金。同意延长投标有效期的投标人,不得修改投标文件的内容,但其投标保证金的有效期相应延长,有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

19. 投标文件的制作及签署

19.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

19.2 投标文件书写应清楚工整,除投标人对错处作必要修改外,投标文件中不得有加行、涂抹或改写。若有修改须法定代表人/公司负责人或其授权代表签名/印章。

四、投标文件的递交

20. 电子文件的录入和上传

20.1 投标人在投标文件制作完成后须登录“上海市政府采购信息管理平台投标工具”客户端,将投标文件逐项录入。

20.2 投标文件上传完毕后须逐项完成响应项目内容的填写、资料上传等要求。

20.3 投标人完成投标文件录入、响应项制作后,可对投标文件进行加密,加密成功后即可对标书进行上传,上传成功后点击“回执确认”输入CA密码,投标人须自行对上传情况进行确认。

20.4 投标文件加密上传后,投标人须及时联系采购代理机构进行投标签收(投标截止时间之后,采购代理机构业务员将无法投标签收)。投标人应及时查看签收情况,并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成,投标失败。

21. 投标截止时间

21.1 所有电子投标文件必须按招标文件规定的投标截止时间上传、解密。

21.2 网上投标截止时间前,投标人应充分考虑到网上投标可能发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的,采购人、采购代理机构不承担任何责任。

21.3 出现本须知第6条、第7条和第8条的情形,因招标文件的修改而推迟投标截止时间时,投标人应按采购代理机构发布的修改通知中规定的时间递交。

22. 迟交的投标文件

- 22.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。
- 22.2 采购代理机构将拒绝接收在投标截止时间后上传的投标文件。

23. 投标文件的修改、撤回和撤销

- 23.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。
- 23.2 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤回，但必须在投标截止时间前对已完成上传投标的项目进行撤销或重新修改（注：投标人可在“投标管理”菜单中点击左侧导航“已完成投标”内，勾选当前项目的所有包且投标状态显示为待签收的，点击“撤销”按钮，并进行确认即可。如投标状态显示为“签收成功”的，须联系采购代理机构项目业务员，进行撤销签收后，再进行撤标操作）。
- 23.3 投标截止后，投标人不得修改投标文件。
- 23.4 投标人不得在开标时间起至投标文件有效期满前撤销投标文件。

五、开标和评标

24. 开标

24.1 采购代理机构将在招标文件中规定的日期、时间和地点组织开标。投标人的法定代表人或其授权代表须携带纸质投标文件及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书、纸质投标文件）出席开标会议。投标人未参加现场开标的，视为认同开标结果。

24.2 投标人须在电子平台规定的时间登陆上海政府采购网网上招投标系统，并按电子平台操作流程完成签到、唱标、结果确认签章等开标流程。

24.3 投标截止时，网上上传的电子投标文件的投标人少于 3 个的，不得开标；采购人将重新招标。

24.4 投标人对开标有异议的，应当场提出，采购人应当场做出答复，并制作记录。

24.5 开标后，采购人或采购代理机构将拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

24.6 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，采购人或采购代理机构均不退回投标文件。

25. 资格审查

25.1 开标结束后，采购代理机构将依法组建资格审查小组，资格审查小组由采购人和/或采购代理机构的工作人员组成。

25.2 资格审查的内容，详见投标人须知**前附表**的规定。

25.3 资格审查小组须依据招标文件第六章评标办法中规定的资格审查标准和方法，对投标人提供的资格证明文件逐一进行审查，并在资格审查表上详细记录审查情况；未通过资格审查的，还应注明未通过资格审查的原因或理由。

25.4 未通过资格审查的投标人的投标文件，不得进入符合性审查。

25.5 通过资格审查的合格投标人不足 3 家的，不得评标。采购人将重新组织招标或依法变更采购方式。

26. 符合性审查

26.1 评标委员会由采购人或其委托的采购代理机构依法组建。

26.2 评标委员会将对通过资格审查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，具体详见招标文件第六章评标办法中规定的符合性审查标准和方

法。

26.3 通过符合性审查的实质性响应的投标文件，应该是与招标文件要求的全部条款、条件相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留，是指投标文件通过的服务及相关货物的范围、质量和性能与招标文件的实质性要求不一致，限制了采购人的权利或减轻了投标人的义务。

26.4 评标委员会只根据投标文件的内容判定投标文件的响应性，而无义务寻求其他外部证据。如投标文件没有实质性响应招标文件要求的，评标委员会将判定其投标无效，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上响应的投标。

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

- (1) 符合条件的投标人或对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的（含网上招投标系统供应商解密阶段，解密成功的单位少于三家的）；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 因重大变故，招标采购任务取消的；
- (4) 投标人的报价均超过了预算金额，招标人不能支付的；
- (5) 多家投标人提供相同品牌产品投标，按一家投标人计算，计算后投标人少于三家的。

27. 投标文件的澄清

27.1 投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。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，或者由法定代表人或其授权代表签字。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。

27.2 投标文件未响应招标文件实质性要求和条件的，不得通过修正或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

27.3 投标人的澄清、说明和补正材料作为其投标文件的补充文件，和之前递交的投标文件共同构成投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

27.4 投标文件中如有其他错误（明显的文字和计算错误除外），对于错误的内容，除招标文件另有规定外，评标时将按照对投标人不利的情形进行评分；如该投标人中标，签订合同时按照对投标人不利、对采购人有利的原则签约。

28. 投标报价的修正

详见第六章评标办法。

29. 商务技术评审

29.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务、技术评估，对投标文件进行比较和评价，并择优推荐中标候选人。

29.2 评标时除考虑投标价以外，还应考虑的各项因素详见第六章评标办法。

30. 中标候选人的推荐

详见第六章评标办法。

31. 保密

31.1 有关投标文件的审查、澄清、评估和比较，以及有关授予合同的意向等一切情况，都不得透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

31.2 投标人不得干扰评标委员会的评标活动，否则其投标将被认定为无效。

六、定标

32. 定标准则

32.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送交采购人。

32.2 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

32.3 采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视为按评标报告推荐的顺序确定排名**第一**的中标候选人为中标人。

32.4 如供应商对采购过程、中标结果提出质疑，质疑成立且影响或可能影响中标结果的，当合格供应商符合法定数量，可以从合格中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则，应当重新开展采购活动。

32.5 中标供应商拒绝签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

33. 终止招标活动

除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。

34. 中标通知

34.1 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒介上公告中标结果。

34.2 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。

34.3 中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

35. 质疑与投诉

35.1 供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

35.2 针对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出；否则，采购人或采购代理机构有权不予处理。

35.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函的内容应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）第十二条第一款的要求；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或盖章，并加盖公章；由代理人提出质疑的，代理人还应当提交供应商签署的授权委托书。

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。

接收质疑函的联系人及联系方式：详见前附表。

投标人提交的质疑函或授权委托书的内容不符合上述规定的，采购代理机构将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人未按要求及时补正并重新提交的，投标人自行承担不利后果。

35.4 采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，且应在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

35.5 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展招标活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况

处理：

（1）对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展招标活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则，应当修改招标文件后重新开展采购活动。

（2）对采购过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则，应当重新开展采购活动。

35.6 质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

35.7 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）第六条、第七条规定的财政部门提起投诉。

36. 签订合同

36.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

36.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的附加条件。

36.3 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

37. 履约保证金（如有）

合同签订前，中标人须根据招标文件的规定向采购人提交履约保证金。

七、其它

38. 投标注意事项

投标人应自行办理网上招投标系统所需的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网“办事服务”），投标人须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成的利益损失、投标失败等，采购人及采购代理机构不承担任何责任。

第三章 服务需求书

第三章 服务需求书

包件一：市市场监管局 2024 年数字化项目运维和综合保障

一、项目概述

1.1 项目背景

2020 年，依据《政务信息系统整合技术指南》，上海市市场监督管理局对局信息化建设进行了整体规划，并将现有信息化系统分类梳理整合为五个大系统：“一网通办”大系统、“一网统管”大系统、协同办公大系统、质量发展与技术基础大系统和数据慧治大系统。

整合完成的五大系统以数据融合为核心，以资源协同为支撑，以核心业务为主线，践行新发展理念，为上海市市场监督管理局政务信息系统建设提供指导，构建市场监管全流程一体化政务信息平台，支撑本市政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”。

本项目所涉及运维内容包括对上海市市场监管局信息化系统应用软件、产品软件、硬件、安全产品的维护及相关安全服务。

1.2 运维期限

本项目运维期限为：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日

1.3 运维地点

本项目运维地点为市政务云平台机房所在地、市市场监督管理局机关。

1.4 预算及采购金额

本项目预算金额 1231.9134 万元，最高限价 1231.3062 万元。

1.5 组织形式

本项目招标采用分散采购的组织形式。

1.6 采购方式

本项目招标采用公开招标方式

1.7 面向企业类型

本项目面向大中小微企业。

1.8 是否接受联合体投标

本项目不接受联合体投标。

1.9 所属大系统

本项目运维内容分别属于以下五类大系统：

- 1、“一网通办”大系统
- 2、“一网统管”大系统
- 3、协同办公大系统
- 4、质量发展与技术基础大系统
- 5、数据慧治大系统

二、服务范围

自 2020 年以来，依据市经信委《政务信息系统整合技术指南》，上海市市场监督管理局现有信息化系统已整合为五大系统：“一网通办”大系统、“一网统管”大系统、协同办公大系统、质量发展与技术基础大系统和数据慧治大系统。

整合完成的五大系统以数据融合为核心，以资源协同为支撑，以核心业务为主线，践行新发展理念，构建市场监管全流程一体化政务信息平台，支撑本市政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”。为上海市市场监督管理局政务服务、监管业务开展提供了有力支撑，

为保障上海市市场监管局信息化系统的正常运行，需采购专业信息化服务商的运维服务。本项目所涉及运维内容包括对上海市市场监管局信息化系统应用软件、产品软件、硬件产品、安全产品、数据服务等维护及相关安全服务。

运维服务范围说明如下：

2.1 系统重要等级

本项目重要信息系统清单为：市市场监管“一窗通”系统、市市场监管行政审批综合业务系统、市市场监管食品安全监管系统、市市场监管办公自动化系统、市市场监管特种设备安全监管系统、市市场监管综合监管系统、市市场监管数据共享服务系统、互联网+监管系统、市市场监管内部综合管理系统、市市场监管网络与市场监管系统、市市场监管应急指挥系统、市市场监管数据综合利用系统、市市场监管行政处罚与执法监督系统、市市场监管质量发展系统、市市场监管标准化管理系统、市市场监管产品质量监管系统、市市场监管检验检测与认证认可管理系统、市市场监管广告监管系统、市市场监管企业信用信息公示系统、市市场监管消费者权益保护系统、市市场监管反垄断与价格监督检查系统、市市场监管计量管理系统、市市场监管公共服务系统。

2.2 应用软件维护

序号	子项目名称	应用软件名称	工作量（人月）
1	上海市市场监管“一网通办”大系统	电子营业执照应用系统	32
		工商企业登记全程电子化档案管理和互联网利用服务系统	20
		上海市市场监管行政审批综合业务系统	16
		企业开办“一窗通”及企业登记应用升级	11
		推进市场监管一网通办改革项目	9
		企业开办“一窗通”及市场主体登记系统	90
3	上海市市场监管“一网统管”大系统	公众诉求综合处置平台	27
		上海广告监督管理信息系统	39
		上海市价格执法综合管理信息系统	15
		上海市金信工程	72.4
		上海市市场监督管理行政处罚程序建设项目	8
		上海市市场监管移动监管系统	10
		上海市市场主体信用信息公示系统	55
		上海市事中事后综合监管平台（一期）	56
		食品安全监管和信息服务平台	78
		特种设备安全监管系统	34
		市场监管综合监管系统	9.5

		上海市智慧电梯监管服务平台	3
		上海市进口冷链食品疫情防控信息化项目	16.1
		食品安全综合监管系统建设项目	7.2
4	上海市市场监管“质量发展与技术基础”大系统	上海市金质工程	64.4
		上海市计量器具公共服务系统	10.7
5	上海市市场监管数据综合利用系统	上海市市场监管数据综合利用系统	58.1
6	上海市市场监管“协同办公”大系统	上海市市场监管协同办公系统	25
		上海市市场监督管理内部综合管理系统	4.2
7	上海市市场监管“门户网站”	上海市市场监管统一门户	12.5
		上海市市场监管互联网应用适老化和无障碍改造项目	1
8	综合保障	上海市市场监督管理局 OA 系统	9
9	综合保障	上海市市场监督管理局资产管理信息系统	1.5

2.3 产品软件维护

所涉及到的产品软件的维护是指上海市市场监管局采购的第三方产品软件（非业务应用软件）的维护服务。

序号	名称	类别	数量
1	IOCR 软件	工具软件	1
2	数据交换软件	工具软件	1
3	网站无障碍语音平台服务	其他	1
4	360 加密浏览器	桌面终端软件	650
	360 管理平台	桌面终端软件	1

2.4 硬件产品维护

所涉及的硬件产品维护是对上海市市场监管局（肇嘉浜路 301 号）机房的网络设备、机

房设备等提供运行维护。

序号	名称	类别	数量
1	网络设备	交换机	119
2	网络设备	路由器	10
3	其他	KVM 设备	2

2.5 安全产品维护

序号	名称	类别	数量
1	边界安全	防火墙	8
2	边界安全	防御系统	3
3	边界安全	入侵防御	1
4	数据安全	VPN	7
5	数据安全	安全网关	1
6	网关	防毒墙	2
7	应用安全	防火墙	1
8	应用安全	安全网关	1
9	安全管理与支持	盈高配套移动介质准入软件	2
10	安全管理与支持	日志审计设备	1
11	边界安全	VPN	1
12	边界安全	网闸	1

2.6 数据治理服务

数据治理服务包括完善公共数据表目录及体系，完善归集市场监管领域公共数据、规范公共数据采集，及时处理反馈的质量问题。

序号	子项目名称	类别	是否可分包
1	综合保障	数据治理	否

2.7 网络租赁服务

序号	连接方式	数量	带宽	是否可分包
1	专线（国家局线路租用）	1	10M	否

三、软件系统运维需求

上海市市场监管局软件系统运维包括应用软件功能维护（修正错误、完善功能、业务开通、系统培训）和产品软件维护（更新升级、安装调试、系统恢复）。

软件系统各类运维需求如下：

3.1 日常维护业务需求

3.1.1 现场值班工作需求

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

现场维护人员工作日 5*9 小时、周末 7*24 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《系统运行状态记录表》、《日常巡检记录表》等记录文档。遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

3.1.2 应用监控需求

服务提供方需对上海市市场监管局信息化系统进行日常应用监控、网页监控、服务器状态监控、应用数据同步等工作,以书面或电子方式记录相关监控结果。

对应用系统资源使用率进行监控,当系统资源使用率超出限定额度或平台资源数量、功能、性能等方面不满足最终用户使用要求时,服务提供方应及时配合调整相关配置或者协助申请相关云平台资源。

对部署在电子政务云上的虚拟服务器（包括：数据库服务器、应用服务器、web 服务器等）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。

3.1.3 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系统优化与调整。

针对上海市市场监管局信息化系统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。

3.1.4 电话支持需求

为上海市市场监管局信息化系统及相关应用提供 7*24 小时电话技术支持,解决业务部门在使用中遇到的各类问题,并跟踪直至问题最终解决。

3.1.5 现场技术支持需求

为用户提供现场技术支持服务。10 分钟内响应,4 小时内解决软件系统故障。

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

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

3.1.6 安全加固

根据等级保护测评、密码测评和网络安全专项检查等结果,对发现的安全漏洞进行加固。

3.1.7 数据维护服务

根据业务实际情况进行批量的数据调整与批量处理。例如,由于属地机关合并调整而产生的属地机关调整;市大数据中心的数据共享交换相关支持工作;国家市场监督管理总局数据中心数据汇总相关支持工作。

数据交换异常处理原则:

1、发现交换异常,须第一时间核查数据情况并向运维负责人报告,分析异常原因、提出处置建议等;

2、优先按既定预案（由服务提供方事前制订）补全、恢复、完善、相关数据内容,最大限度必须优先减少业务影响,然后开展原因排查工作;

3、异常处置完成后,须形成异常事件报告备案并报告运维负责人。

3.2 应用系统优化需求

3.2.1 业务需求变更需求

服务提供方需对用户提出的运维服务范围内的需求变更进行相应响应并建立《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，对上海市市场监管局系统提供业务需求变更服务，并处理好与现有系统之间的无缝衔接问题，保障现有系统中各项应用功能的稳定运行。

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

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

3.2.2 新系统设计与实施需求

服务提供方开发人员能够及时发现运维服务范围内现有系统中的不足，在不影响现有系统正常运行的情况下不断完善信息化系统相关业务功能。新功能模块应遵循上海市市场监管局信息化架构体系，确保技术架构的统一性、数据标准的规范性、业务数据的完整性、系统运行的安全性以及用户体验的一致性。

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完成方案设计、系统实施、测试更新以及落实跟踪回访工作。

3.3 数据库维护需求

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

1、对数据库运行情况每日巡检、月度系统巡检、季度全面巡检工作，在巡检完成后记录下巡检信息。

2、提供完备的业务数据备份服务，每季度进行数据库备份，并定期对备份数据的完整性和准确性进行校验。

3、能配合数据库厂商对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，配合数据库厂商处理问题。

3.4 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-一体化运营平台对本项目运维清单中的系统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。

3.5 业务培训需求

服务提供方应针对上海市市场监管局应用系统，提供每年不少于2次的业务培训。服务提供方应在每次培训开始前确认培训目标、培训对象、培训内容、培训方式、培训时间及地点，并准备相应的培训材料，集中向系统用户提供业务培训。

3.6 业务咨询及协作配合需求

服务提供方应快速响应业务咨询及协作配合需求，安排相关人员进行业务分析等业务咨询及协作配合工作。

四、产品软件运维需求

服务提供方应及时获取产品软件升级信息并及时对服务范围内的产品软件进行更新升级，并登记台账，同时应保障相关软件产品系统操作正常，确保数据备份完整，不影响上海市市场监管局信息化系统的稳定运行。

4.1 技术支持服务基本要求

运维服务商提供的技术支持服务，包括：

- 1、规划软件的部署，定义所需的安装环境；
- 2、安装配置软件，并对软件的参数进行必要的调整；
- 3、安装软件的补丁；
- 4、收集和分析需求，基于软件制定系统架构方案；
- 5、进行概要设计或详细设计；
- 6、进行问题定位，指导采购人技术人员收集所需系统信息；
- 7、进行问题根源的分析和诊断；
- 8、跟踪问题的进展情况，与采购人及时交流；
- 9、提供系统软件产品日常维护和管理使用的建议；
- 10、定期对系统软件进行健康检查；
- 11、云环境系统支持服务，根据应用开发维护的实际需要安装、配置、调试产品软件，提供系统软件升级支持协助等服务。
- 12、根据等级保护测评、密码测评和网络安全专项检查等结果，对发现的安全漏洞进行加固。

五、硬件设备运维需求

上海市市场监管局硬件设备运维包括对硬件设备维护（故障排除、设备修复、备件支持）、网络设备和安全设备维护（网络诊断、故障排除、参数设置、性能优化）。

硬件设备运维需求如下：

5.1 总体服务原则

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

处置规范原则：运维工作应严格按照操作规程进行，制定具体实施方案后再处置。在维护工作中应做好原始记录，遇重大问题应先报告，后处理。

预防为主原则：在日常运维管理工作中，要做足预防工作，避免重大故障出现。定期巡检排查风险点，对重要设备进行监控，及时发现故障隐患并积极主动采取有效措施，消除隐患，保持设备设置完整、良好。在维护工作中，对关键设备和薄弱环节应重点检查。

安全第一原则：运维人员应严格遵守安全保密制度及其他各项规定。服务提供方应加强防火、防爆安全教育和检查，并要求维护人员严格执行。服务提供方应定期对设备进行安全扫描和漏洞扫描，及时进行安全加固，保障网络环境安全。

5.2 日常维护需求

5.2.1 远程技术支持

服务提供方应提供 7×24 小时的技术支持服务。

5.2.2 预防性维护

每个月开展硬件预防性维护保养，包含一般故障的排除、清理工作以及现场设备巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。每季度对系统进行一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理，预防性维护保养频率不低于每月 1 次，并出具预防性维护保养报告。

5.2.3 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，经服务采购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传真后 10 分钟内响应到位。

5.2.4 重大活动现场保障

若有重大活动时，应当提供活动前一天的设备巡查，活动当天驻场技术支持，并保证当

天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，服务提供方应按要求提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、值守、响应等情况。

5.2.5 技术交流与培训

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

5.2.6 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，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，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。技术支持专家小组应由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成的，将负责制定具体实施计划、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。

5.2.7 安全加固

根据等级保护测评、密码测评和网络安全专项检查等结果，对发现的安全漏洞进行加固。

5.3 其他要求

- 1、所有维修更换下的零部件归用户方所有。
- 2、中标人在运维期限内，提供两台笔记本设备，作为运维项目现场服务使用，运维期结束后设备归还中标人。
- 3、现场服务响应时间：10 分钟。
- 4、现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。
- 5、对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务。
- 6、有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- 7、每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。
- 8、每季度就系统整体性能状况向用户方作技术交底和优化指导。
- 9、根据用户的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障工作，确保会议的顺利进行。
- 10、保障服务响应时间：24 小时不间断。
- 11、须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。
- 12、每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。
- 13、每次维修服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
- 14、提供系统软件修改完善服务，如有大的功能需求改动，另外协商。

5.4 设备维修

在产品硬件出现故障时提供故障硬件维修。

5.5 现场安装、支持与服务

提供现场支持服务，如现场安装、调试、升级等服务。

5.6 备件管理服务

服务期内，负责为所承诺的下列硬件产品、安全产品准备充足的必需备件。备件清单如下：

1、硬件产品备件清单

序号	名称	类别
1	网络设备	交换机

2	网络设备	路由器
3	其他	KVM 设备

2、安全产品备件清单

序号	名称	类别
1	边界安全	防火墙
2	边界安全	防御系统
3	边界安全	入侵防御
4	数据安全	VPN
5	数据安全	安全网关
6	网关	防毒墙
7	应用安全	防火墙
8	应用安全	安全网关
9	安全管理与支持	盈高配套移动介质准入软件
10	安全管理与支持	日志审计设备
11	边界安全	VPN
12	边界安全	网闸

5.7 安全产品升级维护服务

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。

5.8 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。

5.9 巡检

为采购人每季度上门进行设备巡检，并提供巡检报告，提前和预防设备存在的风险，将设备的隐患降到最低。

六、数据治理服务运维需求

服务提供方需要依据采购人的实际业务需求，提供数据治理服务，具体需求如下：

提供网络数据共享安全应用保障，完善公共数据表目录及体系，完善归集市场监管领域公共数据、规范公共数据采集，及时处理反馈的质量问题。

七、网络租赁服务运维需求

服务提供方应及时缴付网络线路租赁费用，以保障上海市市场监管局信息化系统的网络线路稳定。

八、体征监测服务需求

应用政务系统运行体征监测自动检测技术手段，实现政务系统日常监测管理工作，精准

把脉在维项目运行体征。着重从“用户体验”角度出发，直观掌握系统的用户登录、用户访问、用户体验、数据的更新情况和整体趋势。能充分借助数字化手段，助力提升运维监管水平。运维服务要求包括：

- 1、体征监测服务部署、配置；
- 2、对监测范围内的应用系统清单录入，监控点录入、日常维护；
- 3、体征监测日常检查、监控，发现问题及时作出调整。

九、服务质量考核要求

9.1 考核标准

- (1) 非设备故障解决率达 99%；
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，服务提供方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (4) 紧急故障解决时间小于 2 小时，超过时间未能解决，服务提供方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (5) 文档完整度和准确率大于 95%。

9.2 考核方式

1、在履行期限内，服务提供方应当在每半年 1 次以书面形式向用户方递交服务质量考核申请，用户方在收到服务质量考核申请后的 10 个工作日内，完成服务质量考核。

2、如果由于服务提供方原因导致服务质量未能通过考核，服务提供方应当自收到通知之日起 10 个工作日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至服务质量满足考核标准。

9.3 考核结果

服务质量的考核结果将作为支付合同费用的依据之一。就采购人需支付的最终合同总价，服务质量考核结果为优秀和良好的按中标金额的 100% 支付，服务质量考核结果为一般的按中标金额的 97% 支付。

十、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验收申请及材料（服务周期内的运维记录、维护文档和运行维护服务总结报告等）后 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。

十一、服务组织和人员要求

项目服务团队人员不少于 67 人，服务提供方须提供相应的人员清单。

服务提供方应遵守采购人的管理制度要求，提供现场运维服务。

项目服务团队构成中，一线为运维服务团队，统一接受用户的服务请求，第一时间进行问题响应。配备不少于 18 名一线运维服务技术人员，其中包括 14 名软件工程师，4 名硬件工程师。

运维服务商应为本项目成立二线运维支持团队，负责应用优化调整、设备安装配置等具体工作的执行并协助一线人员。二线提供不少于 8 名技术人员：至少包含 1 名项目经理、2 名主机存储工程师、1 名安全工程师，2 名数据库工程师、1 名系统分析师、1 名系统架构设计师。服务提供方二线团队另须保持软件开发工程师 41 名（不包括上述资深技术人员）作为对本项目的资源投入，且在需要对应用软件功能调整及大量数据运维处理等情况下，保证人员投入可扩展，使得运维人力资源充足，应用功能调整进度符合采购人要求。

运维服务商应为本项目成立技术支持专家团队，由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成，负责制定各项任务的具体实施计划、问题处理流程、对一线现场运维服务团队、

二线运维支持团队或用户进行支持和指导，并在发生严重问题时及时到场进行处理。

维护期内原则上不允许更换项目技术人员。维护期间确需人员变动，须配备同资质人员，并提前报请采购人认可。

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	总体项目管理，进度和质量控制，相关各方协调	1人	本科以上学历，具备高级信息系统项目管理师证书	不驻场
软件运维工程师	应用系统运行维护	14人	本科以上学历，3年以上政务应用软件开发经验，对所运维的应用和数据有充分认知	驻场
硬件运维工程师	硬件和网络设备运行维护	4人	本科以上学历，熟悉运行环境能提供日常运维服务，5年以上类似信息系统维护工作经验	驻场
主机存储工程师/专家	主机/存储/网络等支撑环境的设计调整优化及故障响应	2人	本科以上学历，具备高级工程师证书，5年以上类似信息系统维护工作经验	不驻场
安全工程师/专家	应用软件及硬件和网络设备安全管理	1人	本科以上学历，具备CISP或CISAW安全人员资质证书，5年以上类似信息系统维护工作经验	不驻场
数据库工程师/专家	数据库优化与设计	2人	本科以上学历，3年以上政务应用软件开发经验	不驻场
系统分析师/专家	应用系统分析	1人	本科以上学历，具备系统分析师证书，3年以上政务应用软件开发经验	不驻场
系统架构设计	应用系统架构设计调整	1人	本科以上学历，具备系	不驻场

计师/专家			统架构师证书，3 年以上政务应用软件开发经验	
应用开发工程师	应用软件功能调整及大量数据运维处理	41 人	本科以上学历，3 年以上政务应用软件开发经验，对所运维的应用和数据有充分认知	不驻场

通过项目团队分工，实现：

1、系统运行环境维护组：成员均有 5 年以上类似信息系统维护工作经验；维护组熟悉国产化硬件设备及国产化系统软件的安装、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；负责与硬件厂商及服务提供方协调，保证上海市市场监管局信息化系统各服务器安全正常运行；

2、系统应用维护组：成员均有本科以上学历，3 年以上类似信息系统软件开发经验；维护组对所运维的应用和数据有充分认知，对应用软件功能调整及大量数据运维处理，可以自调整/实施方案提出到上线部署、用户培训、日常支撑提供全方位服务。

十二、 供应商资质要求

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

十三、 安全服务内容

安全服务包括但不限于以下内容：

1、风险整改服务

供应商需要根据等保测评、密码应用安全性评估、渗透测试、漏洞扫描、基线核查、源代码安全审计等发现的高中低风险进行整改。

十四、 应急服务

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

14.1 编制应急预案及开展演练

1、应急预案

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

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

2、演练要求

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

演练工作基本要求：

- (1) 构建一个典型场景编制演练方案；
- (2) 编制演练脚本；

- (3) 开展演练培训；
- (4) 记录演练过程；
- (5) 形成演练总结报告。

14.2 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，如收到网信上级部门的要求，或遇重大活动，应专门组织相应的应急演练活动。

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，如采购方要求提供现场支持，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，如采购方要求提供现场支持，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，如采购方要求提供现场支持，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，如采购方要求提供现场支持，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。

十五、 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/密评测评未通过，服务提供方须在规定时间内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按中心相关管理规定作出处罚；

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

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

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

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

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

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

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

12、服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端暴露在互联网；

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。

十六、 网络和数据安全处罚措施

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

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

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

实施分包服务的项目，由分包商产生的安全责任问题，供应商应与分包商承担连带责任。事件类型与等级及与之相应的处罚措施详见附件。

十七、 备份与恢复

- 1、服务提供方必须制定数据备份策略，以便定期备份关键数据；
- 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。

十八、 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。

十九、 保密责任

服务提供方应加强信息安全管理，建立和落实信息安全责任制，对采购人的保密信息严格保密。采购人的保密信息包括：本项目维护服务内容及因本项目而接触到的采购人的各类技术类信息、管理类信息、知识产权类信息及其他不宜外泄的信息等。

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

4、以上内容的保密期限自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、微信发送，造成的一切后果由中标人负责。

二十、 违约责任

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

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

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

4、服务提供方有下列情形之一，采购方有权解除维护服务合同：

（1）服务提供方累计 2 次考核未达标准；

（2）因服务提供方服务质量问题导致采购方无法实现目的；

（3）擅自转让或者分包其应履行的义务的；

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

二十一、 关于转让和分包的规定

本包件不得转让，不得分包。

二十二、 附表：网络和数据安全事件处罚措施

序号	类型	负面行为分级情况	追究措施
----	----	----------	------

1	安全事件	1、发生网络安全事件或数据泄露事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
2		(1) 发生重大（II级）及以上网络和数据安全事件的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%； 4、上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。
3		(2) 发生较大网络安全和数据事件（III级）的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
4		(3) 发生一般网络和数据安全事件（IV级）的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 1%
5		2、被主管部门通报安全事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
6		(1) 被中央有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
7		(2) 被本市有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
8		(3) 被中心通报，对业务造成影响。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 3 次及以上的，扣除项目运维费用的 1%
9		(4) 被重要用户投诉，影响中心形象、声誉。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 2 次及以上的，扣除项目运维费用的 2%

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

			<p>费用的 2%；</p> <p>4、每发现一次未按时修复且发生安全事件的，按事件等级进行项目金额扣除。</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------

包件二：市药监局 2024 年数字化项目运维和综合保障

一、项目概述

1.1 项目背景

本项目覆盖上海市药品监督管理局应用软件系统、硬件设备、安全产品、数据服务、安全服务等运维内容，应保障上海市药品监督管理局信息化系统软硬件和日常业务工作的平稳运行，并为药监体系业务人员和相对人的操作提供技术性支持。

本项目将按照国务院办公厅《关于全面加强药品监管能力建设的实施意见》、国家药品监督管理局《国家药品监督管理局关于加快推进药品智慧监管的行动计划》《药品监管网络安全与信息化建设“十四五”规划》、上海市人民政府办公厅《关于全面加强药品监管能力建设的实施意见》《上海市人民政府办公厅关于促进本市生物医药产业高质量发展的若干意见》、上海市食品药品监督管理局《上海市药品安全与高质量发展十四五规划》、上海市药品监督管理局《创新服务机制推动本市医疗器械产业高质量发展实施方案》《上海市化妆品产业高质量发展行动计划（2021-2023 年）》《创新服务机制推动本市医疗器械产业高质量发展实施方案》《上海市药品监管数字化转型调研报告》、《上海市药品监督管理局信息化整合方案》等工作要求，对市药监局的信息化软件系统及硬件设备实施运维保障，使系统更好地支撑药械化各项业务的正常运行。

1.2 运维期限

本项目运维期限：合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。

1.3 运维地点

上海市药品监督管理局（上海市宜山路 728 号）
市政务云平台机房所在地

1.4 预算金额

本项目总预算为¥7,965,107 元。

1.5 采购金额（最高限价）

最高限价¥7,955,107 元。

1.6 组织形式

本项目采购组织形式为分散采购。

1.7 采购方式

本项目采购方式为公开招标。

1.8 是否接受联合体投标

本项目不接受联合体投标。

1.9 面向企业类型

面向大中小微企业

1.10 所属大系统

本项目运维内容分别属于以下大系统：

- 1、“一网通办”大系统
- 2、“药品监管”大系统
- 3、“协同办公”大系统
- 4、“风险管控”大系统
- 5、“公众服务”大系统
- 6、数据中心
- 7、门户网站
- 8、基础设施

二、服务范围

2.1 系统重要等级本项目重要信息系统清单为：上海市药监局行政审批综合业务管理系统。

本项目一般信息系统清单为：上海市药监局行政许可数据查询系统、上海市药品监管企业数字化服务平台、上海市高风险医疗器械追溯监管系统（第三方物流）、上海市药械化投诉举报系统、上海市医疗器械追溯申报系统、上海市药品（疫苗）追溯监管系统、上海市药品稽查办案管理系统、上海市药监局四品一械业务管理系统、上海市药品实时监控平台、上海市药品零售远程动态监管平台、上海市药械化行政检查管理系统、上海市药监局药械化抽检管理系统、上海市药监局数据中心、上海市药品安全监管和信息服务平台、上海市药监局政务网站、上海市民用药安全智能化服务平台、上海市药监局廉政风险防控系统、上海市药监局 OA 办公系统、上海市药监局职业化专业化检查员管理系统。

2.2 应用软件维护

序号	运维项目名称	数量	单位	分包情况
1	上海市食品药品监督管理局大数据应用与服务 平台（2024 年运维项目）	12	人月	不分包
2	上海市法人信息共享应用系统-食药监子系统 （2024 年运维项目）	6	人月	不分包
3	基本药物综合平台（2024 年运维项目）	5	人月	不分包
4	上海市食品药品监管网站群（2024 年运维项 目）	6	人月	不分包
5	上海市食品药品监督管理局食品新业态监管系 统（2024 年运维项目）	6	人月	不分包
6	基于“互联网+”的食药监基层监管 APP 应用系 统（2024 年运维项目）	6	人月	不分包
7	公共服务网站群（2024 年运维项目）	6	人月	不分包
8	市民用药安全智能化服务平台（2024 年运维项 目）	4	人月	分包
9	上海食药监政府信息公开整合服务平台（2024 年运维项目）	6	人月	不分包
10	药品安全监管和信息服务平台（2024 年运维项 目）	9	人月	不分包
11	基于风险管理的药械化综合信息平台（2024 年 运维项目）	4	人月	不分包
12	自贸区食品药品行政许可及监管综合管理平台 （2024 年运维项目）	3	人月	分包
13	行政许可综合管理平台系统（2024 年运维项 目）	10	人月	分包
14	行政许可审批综合信息管理平台二期（2024 年 运维项目）	12	人月	分包
15	上海市药品监督管理局行政审批系统（2024 年 运维项目）	16	人月	分包
16	上海市药品（疫苗）追溯监管系统（2024 年运 维项目）	12	人月	分包
17	上海市检验检测机构公共管理平台（2024 年运 维项目）	6	人月	不分包
18	上海市食品安全委员会投诉举报信息系统 （2024 年运维项目）	12	人月	分包
19	上海市食品药品安全监管和企业诚信系统	49.5	人月	分包

(2024 年运维项目)				
20	上市重点药品实时监控系統（2024 年运维项目）	6	人月	分包
21	食品药品安全应急指挥及综合信息平台（2024 年运维项目）	48	人月	分包
22	食品药品业务管理系统（2024 年运维项目）	60	人月	不分包
23	四品一械检验检测数据公共平台（2024 年运维项目）	6	人月	不分包
24	行政检查管理平台（2024 年运维项目）	6	人月	分包
25	医疗器械综合信息系统（2024 年运维项目）	6	人月	分包
26	市食品药品监管局局域网建设（2024 年运维项目）	30	人月	不分包
27	上海市药品监督管理局财务核算软件运维	1	人月	不分包
28	市药监局 OA 运维	15	人月	不分包
29	上海市药品监督管理局公众微信号运行维护服务	5	人月	不分包
30	“协同办公”大系统升级改造（2024 年运维项目）	2	人月	不分包
31	“一网统管”大系统升级改造（2024 年运维项目）	2	人月	分包
A	合计	377.5		

2.3 产品软件维护

项目名称：食品药品安全应急指挥及综合信息平台(运维)		
名称	类别	数量
存储备份软件	工具软件	1

2.4 硬件维护

项目名称：市食品药品监管局局域网建设(运维)		
名称	类别	数量
UPS	动力设备	1
交换机	网络设备	20
PC 服务器	主机	2
项目名称：上海市法人信息共享应用系统-食药监子系统(运维)		
名称	类别	数量
PC 服务器	主机	2
项目名称：行政检查管理平台(运维)		
名称	类别	数量
PC 服务器	主机	3
项目名称：食品药品业务管理系统(运维)		
名称	类别	数量
交换机	网络设备	2
PC 服务器	主机	1
项目名称：食品药品安全应急指挥及综合信息平台(运维)		
名称	类别	数量
交换机	网络设备	43
磁盘阵列	存储设备	2

PC 服务器	主机	8
交换机	网络设备	1
项目名称：上市重点药品实时监控系统(运维)		
名称	类别	数量
路由器	网络设备	1
交换机	网络设备	1
项目名称：上海市食品药品安全监管和企业诚信系统(运维)		
名称	类别	数量
交换机	网络设备	2
SAN 光纤交换机	存储设备	2
PC 服务器	主机	6
项目名称：上海市食品安全委员会投诉举报信息系统（运维）		
名称	类别	数量
交换机	网络设备	1
交换机	网络设备	1
项目名称：行政许可综合管理平台系统		
名称	类别	数量
PC 服务器	主机	6
项目名称：视频会议服务		
名称	类别	数量
视频会议系统	视频会议系统	1
视频会议终端设备	视频会议终端设备	1
项目名称：市药监局桌面终端运维		
名称	类别	数量
台式机	电脑终端	53
台式机	电脑终端	22
笔记本电脑	电脑终端	53

2.5 安全产品维护

项目名称：市食品药品监督管理局局域网建设(运维)		
名称	类别	数量
入侵检测	硬件	1
VPN	数据安全	1
上网行为管理产品	主机及计算机 环境安全	1
项目名称：食品药品业务管理系统(运维)		
名称	类别	数量
防火墙	边界安全	2
项目名称：上市重点药品实时监控系统（运维）		
名称	类别	数量
流量控制及均衡设备	其他	1
项目名称：上海市食品药品安全监管和企业诚信系统（运维）		
名称	类别	数量
上网行为管理	其他安全产品	1
数据备份与恢复产品	数据安全	1
机房环境监控	其他安全产品	1

2.6 网络租赁服务

项目名称：市食品药品监督管理局局域网建设(运维)						
类别	租用运营商	通信方式	用途说明	带宽	数量	分包情况
有线网络租用	电信	IPMAN	用于市药品监督管理局网络通讯服务	65M	1	分包

2.7 安全运维服务

项目名称：日志审计和云锁服务运维			
服务名称	服务内容	服务方式	数量
日志审计服务	包括但不限于事件分析服务、告警服务、日志分析服务	安全服务采购	1
云锁服务	包括但不限于资产管理服务、风险发现服务、威胁监测服务	安全服务采购	1
项目名称：药监局宜山路网络安全服务			
服务名称	服务内容	服务方式	数量
保障市药监局宜山路网络安全	包括但不限于宜山路本地网络安全服务、国家药监局安全要求响应、重大活动保障服务	安全服务采购	1

2.8 专业数据维护服务

项目名称：药械化监管专业数据维护		
服务内容	服务方式	数量
内部监管数据治理服务	服务采购	1
国家局数据治理服务	服务采购	1
第三方质量管理体系评估数据治理服务	服务采购	1
国际审核机构检查数据治理服务	服务采购	1
跨省委托生产检查数据治理服务	服务采购	1
企业报送数据治理服务	服务采购	1
管理者代表信用数据治理服务	服务采购	1
上海市医药商业药师备案挂牌平台数据治理服务	服务采购	1
上海市大数据中心共享平台数据治理服务	服务采购	1
浦东市场局数据治理服务	服务采购	1
市禁毒办特药数据治理服务	服务采购	1
区市场局数据治理服务	服务采购	1

三、软件系统运维需求

3.1 日常维护业务需求

3.1.1 现场值班工作需求

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

现场维护人员工作日 5*9 小时、周末 7*24 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《系统运行状态记录表》、《日常巡检记录表》等记录文档。遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

3.1.2 应用监控需求

服务提供方需对上海市药品监督管理局信息化系统进行日常应用监控、网页监控、服务器状态监控、应用数据同步等工作，以书面或电子方式记录相关监控结果。

对应用系统资源使用率进行监控，当系统资源使用率超出限定额度或平台资源数量、功能、性能等方面不满足最终用户使用要求时，服务提供方应及时配合调整相关配置或者协助申请相关云平台资源。

对部署在电子政务云上的虚拟服务器（包括：数据库服务器、应用服务器、web 服务器等）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。

3.1.3 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系统优化与调整。

针对市药品监督管理局信息化系统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。

3.1.4 电话支持需求

为上海市药品监督管理局信息化系统及相关应用提供 7*24 小时电话技术支持，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

3.1.5 现场技术支持需求

为用户提供现场技术支持服务。10 分钟内响应，4 小时内解决软件系统故障。

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

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

3.1.6 安全加固

根据等级保护测评、密码测评和网络安全专项检查等结果，对发现的安全漏洞进行加固。

3.1.7 应急演练与应急响应

服务提供方应根据系统高可用设计特性和各组件的重要性进行针对性演练，制订应急预案，每年组织至少 1 次应急演练。当发生重大应急事件时，应根据项目单位要求及时实施应急响应操作，并在事后编制重大事件报告。

3.2 OA 办公系统运维

3.2.1 软件维护

- 1、OA 办公系统需求响应、分析、整理及反馈；
- 2、OA 办公系统版本管理；
- 3、OA 办公系统用户和权限管理，包括软件中用户帐号和权限的创建、分配、调整和整理；
- 4、OA 办公系统定期巡检，包括系统状态检查、系统日志检查、系统性能分析等；
- 5、按要求（如节假日）关闭或启动各个应用系统；
- 6、OA 办公系统故障初步判断及提交，核心系统的故障隔离；
- 7、OA 办公系统优化和调整，包括软件性能调优、系统迁移部署，硬件支撑资源调整等；
- 8、OA 办公系统数据统计校正，严格按照用户要求对系统中的数据进行查询统计和修改校正；
- 9、OA 办公系统使用支持，包括解答用户关于应用系统的问题，现场指导用户操作等。

3.2.2 配置管理

编制《OA 办公系统配置修改记录》，当 OA 办公系统的发生变化时填写，系统配置修改包括主机配置、网络配置、流程配置等部分的修改。该记录的主要内容有：修改人、修改时间、修改审批人、修改原因、修改内容、修改结果等内容。配置文档定期整理，并且适时的进行存档。

3.2.3 培训推广服务

- 1、安排专人负责应用使用培训工作，明确工作职责；
- 2、制定软件应用相关管理制度、流程和操作规范建议；
- 3、局内各业务科室的日常操作指导，问题处理，应用解答；
- 4、应用软件问题的支持和回访；
- 5、软件应用的定期培训；
- 6、技术部门的网管员专项培训；
- 7、定期进行软件应用水平的分析。

3.3 财务核算软件运维服务

3.3.1 数据库维护

对数据库系统进行维护服务，保障系统的正常运行。主要内容包括：数据库系统的可用性、数据系统的完整性、数据库系统的性能。

3.3.2 数据备份维护

配备用户制定合理的数据备份和恢复策略，每周检查一次数据备份情况，每季度进行一次数据恢复性测试。

3.3.3 系统运行管理服务

面向业务系统的管理和维护服务，主要包括为保证系统正常运行而进行的故障诊断、问题排除、性能调整、版本升级等相关工作。

3.4 公众微信号运行维护服务

3.4.1 公众微信号日常信息维护

公众微信号日常信息维护：权威网站、政府网站、新闻网站和公众微信号的日常信息跟踪。微信推送信息的收集。局政务网上微信的信息采编。微信图文、格式排版。微信栏目信息更新。定期出具微信运维报告。

3.4.2 系统使用培训

面向市药品监管系统用户对于系统运行、使用操作提供现场培训指导。

3.4.3 系统运行管理服务

面向公众微信号平台系统的管理和维护服务，主要包括为系统为保证系统正常运行而进行的故障诊断、问题排除、性能调整、版本升级等相关工作。

3.4.4 信息管理维护服务

面向公众微信号平台系统功能数据及对外接口的管理与维护服务，主要包括系统间数据存储、转换、访问，数据备份与恢复以及对外提供接口的维护工作。

3.4.5 应急维护服务

面向突发故障或者重大节假日期间而进行应急处理的服务，主要包括平台出现突发故障无法运行时提供的系统恢复和故障排查等工作。

3.4.6 其他交办事项

局方交办的其他系统临时任务。

3.5 应用系统优化需求

3.5.1 业务需求变更需求

服务提供方需对用户提出的运维服务范围内的需求变更进行相应响应并建立《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，对上海市药品监督管理局系统提供业务需求变更服务，并处理好与现有系统之间的无缝衔接问题，保障现有系统中各项应用功能的稳定运行。

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。

3.5.2 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运维服务范围内现有系统中的不足，在不影响现有系统正常运行的情况下不断完善信息化系统相关业务功能。新功能模块应遵循上海市药品监督管理局信息化架构体系，确保技术架构的统一性、数据标准的规范性、业务数据的完整性、系统运行的安全性以及用户体验的一致性。

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。

3.6 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、对数据库运行情况进行每日巡检、月度系统巡检、季度全面巡检工作，在巡检完成后记录下巡检信息。

2、提供完备的业务数据备份服务，每季度进行数据库备份，并定期对备份数据的完整性和准确性进行校验。

3、能配合数据库厂商对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，配合数据库厂商处理问题。

3.7 专业数据维护服务

服务提供方需提供专业数据维护人员，按照市药监局与国家药监局、与大数据中心数据、与市市场局、与各区市场局、与其他委办局等之间的数据接入要求和业务要求对存量数据进行治理，保证各接口对接顺畅，实现数据资源编目并归集，实现数据共享、通过数据考核。

3.7.1 探查数据内容、结构和异常服务

探查数据以发现和评估数据的内容、结构和异常。通过探查，可以明确指出数据错误和问题，例如不一致数据、冗余数据等。

3.7.2 建立数据质量度量并且明确目标服务

依据国家局、市政府数据对接标准，建立和完善质量标准，并在日常管理和维护过程中跟踪标准达标情况，并及时将发现的问题通知相关人员和部门。

3.7.3 设计和实施数据质量保证业务规则服务

明确数据质量规则，管理如何清洗数据和解析用于支持目标应用字段和数据。经过设计、测试、完善和实施数据质量业务规则，以达到最好的结果。

3.7.4 将数据质量规则构建到数据集成服务

数据质量服务由可集中管理、独立于应用程序并可重复使用的业务规则构成，可用于来执行探查、清洗、标准化、名称与地址匹配及监测。

3.7.5 检查异常并完善规则服务

在实施数据质量管理后，大数据将会被清洗和标准化，但是仍会存在一些没有被清洗的劣质数据，能够捕获和突显数据质量异常和异常值，以便更进一步探查和分析。

3.7.6 对照目标，检测数据质量服务

数据质量控制是一个长期的过程，相对目标和在整个业务应用中持续监测和管理数据质量对于保持和改进高水平的数据质量性能而言是至关重要的。通过仪表板和报告，以可视化的方式呈现数据质量管理状态和结果。

3.7.7 数据质量评估分析服务

根据数据质量分析结果提出提高数据质量的合理化建议。

3.8 产品软件维护

服务提供方应及时获取产品软件升级信息并及时对服务范围内的产品软件进行更新升级，并登记台账，同时应保障相关软件产品系统操作正常，确保数据备份完整，不影响上海市药监局业务应用系统的稳定运行。

3.9 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对本项目运维清单中的系统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。

3.10 业务培训需求

服务提供方应针对上海市药品监督管理局应用系统，提供每年不少于 2 次的业务培训。服务提供方应在每次培训开始前确认培训目标、培训对象、培训内容、培训方式、培训时间及地点，并准备相应的培训材料，集中向系统用户提供业务培训。

3.11 业务咨询及协作配合需求

服务提供方应快速响应业务咨询及协作配合需求，安排相关人员进行业务分析等业务咨询及协作配合工作。

四、硬件设备运维需求

4.1 总体服务原则

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

处置规范原则：运维工作应严格按照操作规程进行，设计其他部门的应主动联系相应部门并制定具体实施方案后再处置。在维护工作中应做好原始记录，遇重大问题应及时请示并及时处理。

预防为主原则：在日常运维管理工作中，要做足预防工作，避免重大故障出现。定期巡检排查风险点，对重要设备进行监控，及时发现故障隐患并积极主动采取有效措施，消除隐患，保持设备设置完整、良好。遇及界定维护，对关键设备和薄弱环节应重点检查。

安全第一原则：运维人员应严格遵守安全保密制度及其他各项规章制度，服务提供方应加强防火、防爆安全教育和检查并监理，维护人员应严格执行。定期对设备进行安全扫描和漏洞扫描，及时进行安全加固，保障网络环境安全。

4.2 日常维护需求

4.2.1 远程技术支持

服务提供方应提供 7*24 小时的技术支持服务。

4.2.2 预防性维护

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

提供硬件设备及软件日常巡检和按需响应支持服务，日常巡检频率不低于每月 1 次，并出具日常巡检报告。硬件设备报告内容应包括但不限于以下内容，设备型号、IP 地址、序列号、软硬件版本、管理方式、运行状态、CPU、内存、日志、设备配置及其变化等。

所负责运维的系统需定期清理文件和整理文件系统、定期对服务器进行病毒查杀、定期检查服务器及软件的安全配置是否生效、定期检测服务器上的活动状态和用户的注册数量及处理运行中的死机情况等情况。

4.2.3 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服务提供

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传真后 2 小时内响应到位。

4.2.4 重大活动现场保障

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

4.2.5 技术交流与培训

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

4.2.6 固定的服务小组

服务提供方应提供运维服务人员名单及简介,并组建专门技术服务小组(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,设备运行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。

4.2.7 应急演练与应急响应

服务提供方应根据系统高可用设计特性和各组件的重要性进行针对性演练,制订应急预案,每年组织至少 2 次应急演练,按需如实填写《应急响应演练报告》和《应急演练计划评审记录表》。

针对用户可能发生或已经发生的业务故障,安全事件、网络事件,建立预防及应急响应措施,提供应急响应服务;并为用户业务调整提供技术响应支撑,协助用户编制应急预案。应急响应要求按照服务 SLA 标准执行。当发生重大应急事件时,应根据项目单位要求及时实施应急响应操作,并在事后编制重大事件报告。

4.2.8 视频会议保障

服务提供方应负责对各视频会议室、多功能厅的音视频系统和控制切换等设备正常运行,包括设备维修、设备更换等;指定专人对设备,以及信号进行管理、调度和切换;确保各种视音频信息完整准确传输到安防监控中心,负责对视音频信息进行管理应用。主要服务内容包括:

- 1、在会前到会议现场进行设备调试;
- 2、保障视频会议全程正常进行;
- 3、会议中负责对画面的切换和矩阵的操作;
- 4、负责对会议过程进行光盘录像;
- 5、对要求录像的活动进行全程跟踪录像;
- 6、定期对设备进行检查维护工作;
- 7、按用户需求对视频内容做好转码等工作,并妥善保管;
- 8、在视频会议调试中配合调试设备;
- 9、在会前调试过程中,接听分会场打来的电话,积极响应,并做好协调工作;
- 10、每天对编辑设备和存储介质进行检查,确保设备运行正常。

4.2.9 终端运维服务

4.2.9.1 XC 终端及办公设备日常维护

服务提供方应提供各类 XC 桌面设备(笔记本/台式机)、办公设备(打印机/传真机)故障排除、安装及调试终端系统安装、恢复(含驱动、软件、上网调试)系统病毒、木马查杀,网络故障诊断修复打印机、硬件故障诊断等服务工作。

4.2.9.2 终端网络服务

服务提供方应提供网络线路进行检查,监测用户网络线路状态,实时监控网络带宽使用情况,检查设备运行状况,出现问题及时解决,保障网络稳定运行。

4.2.9.3 软件正版化检查服务

服务提供方应配合对药监局所有计算机设备（包括：服务器、台式机、笔记本等）所安装的操作系统软件、办公软件、杀毒软件等三类通用软件进行全面正版化检查，对检查问题进行整改。

4.2.9.4 应急维护服务

服务提供方应提供面向突发故障或者重大节假日期间而进行应急处理的服务，主要包括平台出现突发故障无法运行时提供的系统恢复和故障排查等工作。

4.3 其他要求

- 1、现场服务响应时间：5 分钟。
- 2、保障服务响应时间：24 小时不间断。
- 3、现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。
- 4、对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务。
- 5、有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- 6、每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。
- 7、定期就系统整体性能状况向用户方作技术交底和优化指导。
- 8、根据用户的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障工作，确保会议的顺利进行。
- 9、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。
- 10、每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。
- 11、每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
- 12、提供系统软件修改完善，如有大的功能需求改动，另外协商。
- 13、服务提供方应配合采购人做好数据归集工作。

五、服务质量考核要求

5.1 考核标准

- (1) 非设备故障解决率达 99%；
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，服务提供方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (4) 紧急故障解决时间小于 2 小时，超过时间未能解决，服务提供方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (5) 文档完整度和准确率大于 95%。

5.2 考核方式

1、在履行期限内，服务提供方应当在每半年 1 次以书面形式向用户方递交服务质量考核申请，用户方在收到服务质量考核申请后的 10 个工作日内，完成服务质量考核。

2、如果由于服务提供方原因导致服务质量未能通过考核，服务提供方应当自收到通知之日起 10 个工作日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至服务质量满足考核标准。

5.3 考核结果

服务质量的考核结果将作为支付合同费用的依据之一。就采购人需支付的最终合同总价，服务质量考核结果为优秀和良好的按中标金额的 100% 支付，服务质量考核结果为一般的按中标金额的 97% 支付。

5.4 考核不通过处置

5.4.1 严重责任事故处置

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

一级事故：信息系统严重损坏，数据丢失，造成人身或经济财产损失；

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

5.4.2 安全防护事故处置

针对如下事故，一旦发生，经调查系服务提供方服务力度不够引发，用户有权不再支付当年安全运维服务未付部分，作为处罚措施：

1、出现一次或一次以上安全防护被攻破事件；

2、被扫描到一个或一个以上高危漏洞；

3、在攻防演练中出现局网络安全被攻破的情况。

5.4.3 综合绩效评分事故处置

服务质量的考核结果将作为支付合同费用的依据之一。服务质量考核结果为优秀的按合同金额 100% 支付，服务质量考核结果为良好的按合同金额 97% 为上限支付，服务质量考核结果为一般的按合同金额 95% 为上限支付。考核结果主要依据以下几种情况：

1、因为数据对接问题导致国家药监局、上海市政府对上海市药品监督管理局的综合绩效考核出现扣分情况。

2、上海市人民政府办公厅每月发布的《本市 2024 年 XX 月公共数据运营报告》中数据考核分数低于 70 分。

3、上海市人民政府办公厅每月发布的《上海市 2024 年 XX 月“一网通办”运营报告》中上海药监局“一网通办”年度办件网办率低于 70%。

4、不能保障办公网 OA 正常运行，发生过一次以上 30 分钟内不能恢复使用的问题的。

5、不能保障视频会议全程正常运行，发生过一次以上 15 分钟内不能恢复使用的问题的。

六、验收要求

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

七、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 38 人，其中，20 人驻场。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	本科以上学历，具备信息系统项目管理师高级证书，具有 2 年以上类似系统维护工作运维团队的负责人经验	驻场
高级系统运维工程师	集成系统技术负责人	2 人	本科以上学历，信息安全保障人员认证资质证书，具有 2 年以上类似系统维护工作经验	1 人需驻场

系统运维工程师	主机、网络、存储等信息系统维护	3人	本科以上学历，具备网络工程师资质证书	1人需驻场
安全运维工程师	安全运维	3人	本科以上学历，具备信息安全保障人员认证（安全运维）、注册信息安全工程师资质证书	1人需驻场
视频会议运维工程师	视频会议保障	2人	本科以上学历	2人需驻场
高级应用系统运维工程师	应用系统运维技术负责人	5人	本科以上学历，具备系统架构设计师证书	2人需驻场
应用系统运维工程师	应用系统运行维护	22人	本科以上学历	12人需驻场

人员要求具体如下：

1、项目经理要求：需要2年以上类似系统维护工作经验运维团队的负责人，对运维团队的工作提供运维管理，包括运维服务团队管理、运维服务工作管理、服务台管理；对运维需求进行运维体系规划，建立服务组织、服务流程和规范制度。

2、系统运维工程师要求：高级系统运维工程师需要2年以上类似系统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。系统运维工程师支持日常信息系统维护工作同时负责与硬件厂商及服务提供方协调，保证药监局信息系统安全正常运行。

3、安全运维工程师要求：负责现场实时网络安全运行状态监控，按要求提供拒绝服务、恶意代码、非授权访问、不当应用的等的检测和分析；能够及时处理网络安全事件响应及报告；提供安全运行日报、周报、月报；简单故障的配合处理；在发生紧急事件时协助寻找攻击者，并协助进行后续处理；敏锐感知安全事件先兆和迹象的来源并向用户提出示警及建议服务。

4、视频会议运维工程师要求：负责对各视频会议室、多功能厅的音视频系统和控制切换等设备正常运行，能够熟悉局方各类音视频设备的操作、调试、维修、更换等工作。

5、应用系统运维工程师要求：高级应用系统运维工程师具备类似应用系统开发及维护经验，能够针对局内现有的应用系统，提供相关系统的业务需求管理、系统优化、上线测试、软件升级测试、分析结果合理性检查等服务。应用系统运维工程师能够承担日常的应用系统维护工作，包括运行状态进行例行检查、每日应用问题的处理、使用支持、统计数据核对，应用培训指导等方面的服务。

八、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。

九、安全服务内容

安全服务包括但不限于以下内容：

供应商需要根据等保测评、密码应用安全性评估、渗透测试、漏洞扫描、基线核查、源代码安全审计等发现的高中低风险进行整改。

10.1 日志审计和云锁服务

10.1.1 日志审计服务

事件分析服务：服务提供方应对认证登录、攻击入侵、恶意代码、信息危害、重要事件日志进行过滤、统计、分析。

告警服务：服务提供方应对外部威胁、外连威胁、横向攻击、自身的告警进行及时处理和杜绝。

日志分析服务：服务提供方应对设备产生的事件日志进行分析，通过安全日志快速锁定问题，并进行相应处理。

10.1.2 云锁服务

资产管理服务：服务提供方应将资产进行分类，包含服务器、进程、账户、软件应用、Web 站点、web 服务、web 框架、数据库、端口、网络连接、启动服务、安装包、计划任务、环境变量、内核模块、注册表、证书资产、类库资产。

风险发现服务：服务提供方应每季度进行风险扫描，生成软件漏洞、基线检查、病毒查杀的报告，并及时修复。

威胁监测服务：服务提供方应对恶意扫描、暴力破解、异常登录、后门检测、WebShell、反弹 shell、本地提权进行实时监测，发现问题及时处理。

10.2 宜山路网络安全服务

宜山路本地网络安全服务：服务提供方应针对宜山路网络开展日常巡检、漏洞扫描、安全加固、数据备份、病毒查杀、密码管理、权限管理、故障修复等安全运维工作；

国家药监局安全要求响应：服务提供方应按照国家药品监督管理局网络安全管理要求，开展资产梳理、账号管理、口令管理、安全策略、敏感信息管理等安全自查评估工作，并根据国家药品监督管理局安全演练工作计划，开展风险评估、隐患排查、数据备份、日常监测、应急响应预案制定、应急演练工作，并出具安全演练方案和总结报告。

重大活动保障服务：在重大活动保障期间，服务提供方应对网络层面、服务器层面以及数据层面进行全面的安全保障服务，避免出现黑客攻击入侵、篡改事件、感染勒索病毒等安全事件。对监测到的安全事件进行分析、研判，并根据要求对攻击者 IP 进行阻断。

十、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。

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

2、演练要求

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

演练工作基本要求：

- (1) 构建一个典型场景编制演练方案：

- (2) 编制演练脚本；
- (3) 开展演练培训；
- (4) 记录演练过程；
- (5) 形成演练总结报告。

11.2 应急响应要求

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

2、服务提供方必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

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

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

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

III 级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

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

当：

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

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

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

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

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

5、当故障排除操作全部完成后，服务提供方应向采购人提交运维故障报告，经采购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。

十一、 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/密评测评未通过，服务提供方须在规定时间内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按中心相关管理规定作出处罚；

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

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

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

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

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

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

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

12、服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

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

十二、 网络和数据安全处罚措施

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

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

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

实施分包服务的项目，由分包商产生的安全责任问题，供应商应与分包商承担连带责任。事件类型与等级及与之相应的处罚措施详见附表。

十三、 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；
- 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。

十四、 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。

十五、 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。

十六、 违约责任

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

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

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

4、服务提供方有下列情形之一，采购方有权解除维护服务合同：

（1）服务提供方累计 2 次考核未达标；

（2）因服务提供方服务质量问题导致采购方无法实现目的；

（3）擅自转让或者分包其应履行的义务的；

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

十七、 关于转让和分包的规定

本包件不得转让。

本包件主体部分不得分包。如服务提供方擅自分包的，则服务提供方仍应就其在维护服

务合同下的全部义务向采购人承担责任。

本包件以下内容允许分包，分包比例约占本包件总金额的 30%。供应商拟在中标后执行分包的，应当在投标文件中提供《分包协议书》，并载明接受分包的企业及分包合同金额，对应比例不得超过投标金额的 30%。接受分包的企业应当具备相应的能力，并不得再次分包。

分包项目	分包内容	分包比例
上海市药品监督管理局行政审批系统（运维）	应用软件运维	100%
行政许可综合管理平台系统（运维）	应用软件运维	100%
行政许可审批综合信息管理平台二期（运维）	应用软件运维	100%
自贸区食品药品行政许可及监管综合管理平台（运维）	应用软件运维	100%
行政检查管理平台（运维）	应用软件运维	100%
医疗器械综合信息系统（运维）	应用软件运维	100%
上市重点药品实时监控系统（运维）	应用软件运维	100%
市民用药安全智能化服务平台（运维）	应用软件运维	100%
上海市食品安全委员会投诉举报信息系统(运维)	应用软件运维	100%
食品药品安全应急指挥及综合信息平台（运维）	应用软件运维	100%
上海市食品药品安全监管和企业诚信系统（运维）	应用软件运维	100%
上海市药品（疫苗）追溯监管系统（运维）	应用软件运维	100%
“一网统管”大系统升级改造（运维）	应用软件运维	100%
市食品药品监管局局域网建设(运维)	有线网络租用	100%

附表：网络和数据安全事件处罚措施

序号	类型	负面行为分级情况	追究措施
1	安全事件	1、发生网络安全事件或数据泄露事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
2		(1) 发生重大（II级）及以上网络和数据安全事件的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的3%； 4、上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。
3		(2) 发生较大网络安全和数据事件（III级）的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的2%
4		(3) 发生一般网络和数据安全事件（IV级）的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的1%
5		2、被主管部门通报安全事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
6		(1) 被中央有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的3%
7		(2) 被本市有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的2%
8		(3) 被中心通报，对业务造成影响。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生3次及以上的，扣除项目运维费用的1%
9		(4) 被重要用户投诉，影响中心形象、声誉。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生2次及以上的，扣除项目运维费用的2%
10		3、在日常安全监控和检查中，发现服务厂商建设、运维的系统被非法登陆、信息泄露或篡改、病毒或黑客攻击等安全事	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的2%

		件。	
11		4、在上级主管单位对中心进行安全检查中,发现问题的。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、在一次检查中发现 2 个及以上高危问题的, 扣除项目运维费用的 2%
12		5、未经批准,擅自在各种媒体发表与中心有关的评论或言论。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、扣除项目运维费用的 2%
13	故障	1、发生 A1、A2 级故障。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、扣除项目运维费用的 3%
14		2、发生 B1、B2 级故障。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计 2 次及以上的, 扣除项目运维费用的 2%
15		3、发生 C+级故障。	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的, 扣除项目运维费用的 1%
16	漏洞	1、运维项目,未按要求上报产品漏洞情况,未及时更新版本	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、每发现一次未上报或未及时更新且存在漏洞发生安全事件的,按事件等级进行项目金额扣除。
17		2、存在漏洞风险,未按要求及时修复漏洞或采取防护措施	1、限期整改; 2、约谈企业负责人; 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的中高危漏洞未按期整改的,扣除项目运维费用的 2%; 4、每发现一次未按时修复且发生安全事件的,按事件等级进行项目金额扣除。

第四章 合同条款

注：本合同仅为合同的参考文本，若与项目需求书内容有冲突，以项目需求书为准，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

包1 合同模板：

[合同中心-合同名称]
运维服务合同书

合同编号：**[合同中心-合同编码]**
合同项目名称：**[合同中心-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-采购单位传真]**
联系人：**[合同中心-采购单位联系人]**

乙方（受托人）：**[合同中心-供应商名称]**
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]）
地址：**[合同中心-供应商所在地]**
邮政编码：**[合同中心-供应商单位邮编]**
电话：**[合同中心-供应商联系人电话]**
传真：**[合同中心-供应商单位传真]**
联系人：**[合同中心-供应商联系人]**
开户银行：**[合同中心-供应商银行名称]**
帐号：**[合同中心-供应商银行账号]**

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

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

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

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

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

责任。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

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

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

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。

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 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

其他合同文件（需列明）。

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

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收：

4.1 服务质量标准和要求

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

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

4.1.3 乙方所提供的运维服务还应符合上海市之有关规定。

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

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

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

4.2 权利瑕疵担保

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

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

乙方保证其提供运维服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

如所提供运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.3 验收与检验

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

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

4.3.3 甲方根据合同的规定对信息系统运维服务考核合格后，签署考核意见。

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

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

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

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

5.2 付款方式

A. 两期分期付款（中标金额少于 400 万元）

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 70 %；

b. 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。

B. 三期分期付款（中标金额高于或等于 400 万元）

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

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述最终合同总价中。

六、履约保证金

无。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利和义务

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1.9 如果甲方因工作需要原有信息系统进行调整，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。

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做出答复的事宜，在 15 个工作日内做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

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

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

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

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

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

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

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

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

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

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

(1)非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；

(2)不可抗力造成的损失。

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

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

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

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

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

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

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

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

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

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

8、保密及廉洁条款

8.1 保密

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

4、以上内容的保密期限自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、微信发送，造成的一切后果由中标人负责。

8.2 廉洁

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

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

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

九、知识产权及所有权归属

9.1 知识产权

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

9.2 所有权

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

十、违约责任

见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

十一、不可抗力

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

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

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

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

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

十二、合同终止、中止、变更

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，采购人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。

十三、合同转让和分包

本项目不得转让，项目主体不得分包。

十四、争议解决及管辖、送达

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

提请上海仲裁委员会仲裁。

向甲方所在地法院提起诉讼。

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

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

十五、其他

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

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

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或其授权委托人（签章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点：

合同签订地点：

签订时间：**[合同中心-签订时间]**

签订时间：**[合同中心-签订时间_1]**

合同签订点：网上签约

包2 合同模板：

[合同中心-合同名称]
运维服务合同书

合同编号：**[合同中心-合同编码]**

合同项目名称：**[合同中心-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）：**[合同中心-供应商名称]**

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]）

地址：**[合同中心-供应商所在地]**

邮政编码：**[合同中心-供应商单位邮编]**

电话：**[合同中心-供应商联系人电话]**

传真：**[合同中心-供应商单位传真]**

联系人：**[合同中心-供应商联系人]**

开户银行：**[合同中心-供应商银行名称]**

帐号：**[合同中心-供应商银行账号]**

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

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”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，

并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

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

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

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

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

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

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

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。

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 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

其他合同文件（需列明）。

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

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收：

4.1 服务质量标准和要求

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

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

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

4.1.3 乙方所提供的运维服务还应符合上海市之有关规定。

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

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

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

4.2 权利瑕疵担保

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

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

乙方保证其提供运维服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

如所提供运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.3 验收与检验

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

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

4.3.3 甲方根据合同的规定对信息系统运维服务考核合格后，签署考核意见。

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

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

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

本合同中标金额为人民币大写[合同中心-合同总价大写_1]元整（¥小写[合同中心-合同总价_1]元整），甲方需支付的最终合同总价根据服务质量考核结果，按照本项目招标文件或采购文件中的采购需求的规定进行确认。乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准

的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在最终合同总价中，甲方不再另行支付任何费用。

5.2 付款方式

A. 两期分期付款（中标金额少于 400 万元）

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 70 %；

b. 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。

B. 三期分期付款（中标金额高于或等于 400 万元）

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

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。

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述最终合同总价中。

六、履约保证金

无。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利和义务

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

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

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

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

7.1.5 甲方有权审定乙方编制的管理服务方案、人员编制、费用预算。当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有

效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

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

7.1.7 甲方在合同规定的服务期限内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。

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做出答复的事宜，在15个工作日内做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

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

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

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

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

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

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

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

整上述人员，乙方应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

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

7.2.20 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或

职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

8、保密及廉洁条款

8.1 保密

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

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

8.2 廉洁

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

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

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

九、知识产权及所有权归属

9.1 知识产权

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

9.2 所有权

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

十、违约责任

见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

十一、不可抗力

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

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

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

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

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

十二、合同终止、中止、变更

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序,采购人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。

十三、合同转让和分包

本项目不得转让,项目主体不得分包。

十四、争议解决及管辖、送达

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

提请上海仲裁委员会仲裁。

向甲方所在地法院提起诉讼。

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

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

十五、其他

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

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

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。



签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或其授权委托人（签章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点：

合同签订地点：

签订时间：**[合同中心-签订时间]**

签订时间：**[合同中心-签订时间_1]**

合同签订点：网上签约

第五章 投标文件格式

招标编号：

（正本 副本）

代理机构内部编号：

2024 年数字化项目运维和综合保障（市 药监局、市市场监管局）

包件 X

投 标 文 件

投标人：

（公章）

2024 年 月

一、投标文件的组成

投标文件由商务标文件、技术标文件两部分组成。

（一）商务标文件

1. 投标人的资格证明文件（以下证明文件复印件及扫描件均需加盖公章）：

- A. 提供企业营业执照或事业单位法人证书,或其他性质单位组织的合法证明材料等（须提供复印件加盖公章），如为分支机构投标则须总公司唯一授权函原件；
 - B. 供应商承诺声明函（格式参见本章附件 1）；
 - C. 不参与围标串标承诺书（格式参见本章附件 2）；
 - D. 法定代表人/单位负责人直接投标的应提供法定代表人/单位负责人证明书及身份证；委托授权人投标的应提供法定代表人/单位负责人授权委托书及被授权人身份证（格式参见本章附件 3-1、3-2）；
 - E. 无重大伟大记录承诺书（格式参见本章附件 4）；
 - F. 财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函（格式参见本章附件 5）；
 - G. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。
2. 投标保证金（格式参见本章附件 6）
 3. 开标一览表（格式参见本章附件 7）；
 4. 分项报价表（格式参见本章附件 8）；
 5. 商务条款偏离表（格式参见本章附件 9）；
 6. 投标人基本情况介绍（格式参见本章附件 10）可另外再附公司简介（如有）；
 7. 近三年以来类似项目业绩清单（格式参见本章附件 11）后附证明材料；
 8. 中小企业声明函（格式参见本章附件 12）（如有）
 9. 残疾人福利性单位声明函（格式参见本章附件 13）（如有）
 10. 保证金缴纳凭证（格式参见本章附件 16）（如有）
 11. 分包协议书（格式参见本章附件 17）（如有）
 12. 投标人认为需加以说明的其他内容。

（二）技术标文件（包含但不限于以下文件）

1. 需求理解；重点、难点分析；合理化建议（格式内容自拟）；
2. 运维服务方案（包含但不限于硬件、应用软件、产品软件及其他服务等）（格式内容自拟）；
3. 备品备件配置（包含但不限于品牌、型号、规格、技术参数和说明等）（格式内容自拟）；

拟）；

4. 售后服务方案（包括但不限于培训、应急响应、质量保证措施等）（格式内容由投标人自拟）；
5. 为使项目顺利进行的各项保证、保障措施、设备配置方案（格式内容自拟）；
6. 本项目技术人员配置表，包括项目经理、主要实施管理人员、技术人员等（格式参见本章附件 14）；
7. 技术条款偏离表（格式参见本章附件 15）
8. 投标人认为需加以说明的其他内容（格式内容自拟）。

注意：1. 投标人应将投标文件按商务标文件和技术标文件分开编制，并编写目录和页码。

2. 投标文件部分格式详见本章附件。

二、投标文件部分格式附件

（一）商务标文件

1、资格证明文件

- （1） 提供企业营业执照或事业单位法人证书，或其他性质单位组织的合法证明材料，如为分支机构投标则还须提供总公司唯一授权函原件；
- （2） 供应商承诺声明函；

附件 1 供应商承诺声明函（格式）

致（招标人名称）： _____

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

特此声明。

投标人（加盖公章）： _____

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）： _____

日期： _____年_____月_____日

(3) 不参与围标串标承诺书；

附件2 不参与围标串标承诺书（格式）

致（招标人、招标代理机构）：_

我公司自觉遵守有关法律法规，作为投标人参与_____项目（招标编号： ）的投标。就本次投标，我公司郑重承诺如下：

- （一）不组织、不参与任何围标串标的行为；
- （二）绝不以他人名义参与投标，不组织、不参与其他弄虚作假的方式参加投标的行为；
- （三）绝不出让或出租资格、资质证书参加投标，不组织、不参与类似违法违规行为；
- （四）主动积极地协助、接受相关部门调查围标串标等违法违规行为；

我公司对以上承诺内容的真实性和履约性负责，如有违诺。将自愿接受行政主管部门对此做出的行政处罚，并且无条件承担由此带来的一切后果和责任。

特此承诺！

投标人（加盖公章）：_____

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

- (4) 法定代表人/单位负责人直接投标的应提供法定代表人/单位负责人证明书及身份证；委托授权人投标的应提供法定代表人/单位负责人授权委托书及被授权人身份证（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）；

附件 3-1 法定代表人资格证明书（格式）

致（招标人）：

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

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

粘贴法定代表人（身份证正反面的扫描件）

附件 3-2 法定代表人授权委托书（格式）

本授权书声明：注册于（公司地址）的（公司名称）的下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，以我方的名义参加（项目名称、项目编号）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。我方对被授权人的签名事项负全部责任。

本授权书于_____年__月__日至_____年__月__日有效，代理人无转委托权。

特此声明。

法定代表人签字或盖章：_____

被授权人签字或盖章：_____

职务：_____

单位名称（加盖公章）：_____

地址：_____

粘贴被授权人（身份证正反面的扫描件）

(5) 无重大违法记录承诺书;

附件4 无重大违法记录承诺书（格式）

致 （招标人名称）:

在参加本次投标截止之日起前三年内,我公司未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。

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。

特此声明。

投标人全称（加盖公章）: _____

投标人地址: _____

法定代表人（签字或盖章）: _____

被授权人（签字或盖章）: _____

手机: _____

年 月 日

说明: 投标截止前3年内投标人的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时, 应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。

(6) 财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函；

附件 5 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：

- (7) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料);
- (8) 其他资质证书（如有）

2、其他文件

附件6 投标保证金（格式）

致（招标人名称）：

根据贵方为_____项目（招标编号：_____代理机构内部编号：_____）的招标公告，签字代表（全名职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）上传下述文件的电子投标文件，并提交供备用纸质投标文件五份。

授权代表宣布如下：

- (1) 投标总价为人民币（大写）_____圆，小写_____元。
- (2) 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文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) 我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
- (4) 投标有效期为：自投标文件提交截止之日起 90 个日历日。
- (5) 我方按照招标文件要求递交投标保证金（如有要求）。
- (6) 如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤销投标，贵方可不退还我方的投标保证金。
- (7) 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。
- (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政府采购网电子投标系统开标时的《开标记录》内容为准。
- (10) 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标服务或相关货物，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：我方向贵方提交的投标文件中的所有文件、资料、信息都是准确的和真实的。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通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

法定代表人签字或盖章：_____

投标人授权代表签字或盖章_____

投标人（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

附件7 开标一览表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

代理机构内部编号：_____

包件号：_____

单位：元/人民币

1	投标总价（元）	小写： 大写：
2	服务期限	

2024年数字化项目运维和综合保障（市药监局、市市场监管局）包1

服务期限	最终报价(总价、元)

2024年数字化项目运维和综合保障（市药监局、市市场监管局）包2

服务期限	最终报价(总价、元)

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期： 年 月 日

注：

- 1) 投标总价包含达到合同验收要求及完成所有相关服务的所有费用。投标人若有漏项则自行承担相关风险；若报价有虚增项目或数量，合同结算时相应扣除该部分费用。
- 2) 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。

附件8 分项报价表（格式自拟）

项目名称：_____

项目编号：_____

代理机构内部编号：_____

包件号：_____

单位：元/人民币

序号	名称	...	单价	总价	备注
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
...					

投标人名称（加盖公章）：
 投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：
 日期： 年 月 日

注：

1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
2. 此分项报价表合计总价须与开标一览表投标总价一致。

附件9 商务条款偏离表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

代理机构内部编号：_____

序号	招标文件条目号	招标文件商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1.		服务期限			
2.		付款方式			
3.				
4.					

注：对不满足招标文件要求的部分，必须明确如实填写并说明原因。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期： 年 月 日

附件 10 投标人基本情况表（格式）

（一）基本情况：

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

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1. 实收资本：
2. 资产总额：
3. 负债总额：
4. 营业收入：
5. 净利润：
6. 上交税收：
7. 在册人数：

（三）其他情况：

1. 专业人员分类及人数：（有专业职称人数及职称情况，其中有执业资格人数及职称情况，其他人员情况等简介）
2. 企业资质证书情况：
3. 近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
4. 其他需要说明的情况：

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

注：如为联合体投标，此附件联合体各方均应提供

投标人名称（加盖公章）：
投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：
日期： 年 月 日

附件 11 近三年类似项目业绩清单（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

代理机构内部编号：_____

序号	年份	项目名称	合同金额	委托内容	委托单位	所附证明材料在本投标文件的所在页码	备注
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
……							

注：

1. 本表后应附合同扫描件。
2. 类似程度，分为与本项目完全相同、近似相同、同一行业、基本无关，具体判别由评标委员会决定。
3. 成功案例，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页扫描件或影印件。
4. 已承揽尚在履约期合同，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页的扫描件或影印件。
5. 若投多个包件，共性内容可不重复提供，但需在“备注”栏中标注适用的包件号。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期： 年 月 日

附件 12 中小企业声明函（格式）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）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）；

2.（标的名称），属于软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____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) 本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业，个体工商户和本规定（工信部联企业〔2011〕300号）以外的行业，参照本规定进行划型。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。
- 2) 请按工信部联企业〔2011〕300号文中的中小企业划分标准，填写上述声明函。
- 3) 如为联合体投标，此附件联合体各方均应提供。
- 4) 中标人为中小企业的，中标公告将公告其《中小企业声明函》。

各行业划型标准：

(1) **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。

(2) **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。

(3) **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。

(4) **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。

(5) **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。

(6) **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。

(7) **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。

(8) **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。

(9) **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。

(10) **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。

(11) **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。

(12) 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。

(13) 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。

(14) 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。

(15) 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。

(16) 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。

附件 13 残疾人福利性单位声明函（格式）

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（加盖公章）：

日期：

注：

1) 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- a) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- b) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- c) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- d) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- e) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

2) 如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**3) 中标人为残疾人福利性单位的，中标公告将公告其《残疾人福利性单位声明函》。**

(二) 技术标文件

附件 14 项目人员配置表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

代理机构内部编号：_____

包件号：_____

序号	姓名	年龄	性别	职务/职称	履历和业绩	所附业绩证明材料页码	所获荣誉/证书	本项目承担任务和角色	备注
一、项目负责人									
1.									
二、拟投入项目人员									
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									

注：

- 1) 提供拟投入项目人员的职称证（如有）、执业资格证书（如有）等相关资料的扫描件。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期： 年 月 日

附件 15 技术条款偏离表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

代理机构内部编号：_____

序号	名称	招标规格	投标规格	偏离	说明
1.					
2.					
3.					
...					

注：1、对不满足招标文件要求的部分，必须明确如实填写并说明原因。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期： 年 月 日

附件 16 保证金缴纳凭证（格式）（如有）

粘贴响应人保证金缴纳凭证

附件 17 分包协议书（格式）

甲方：

乙方：

鉴于：

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

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

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

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

一、分包意向

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

二、分包概况

1. 项目名称：
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定收取相应的分包费用。
(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。
(3) 乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目招标（采购）文件的全部要求。
(4) 如果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。本协议一式叁份，甲、乙双方各持一份，一份作为本项目政府采购合同的组成部分。

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

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

第六章 评标办法

一、评标依据和原则

1. 本评标办法按《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等有关规定制定，并报经招标人认可，作为本项目择优选定中标人的依据，在评标中遵照执行。

2. 评标委员会由招标人或其委托的招标代理机构依法组建。评标委员会由招标人或其委托的招标代理机构熟悉相关业务的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为五人以上单数，其中技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二。评标委员会设负责人的，评标委员会负责人由评标委员会成员推举产生或者由招标人确定。评标委员会负责人与评标委员会的其他成员有同等的表决权。本项目评标委员会的组成人数详见前附表。

3. 本次评标办法采用“综合评分法”，总分100分，各投标人的商务部分得分与技术部分得分之和为总得分（**最小打分单位为1分，汇总分值保留小数点后两位，违反本评标办法的打分无效**）。

4. 由评标委员会成员先对各投标人的投标文件进行符合性审查，再对通过符合性审查的投标文件根据本评分细则各自打分，汇总商务部分和技术部分得分后，按总分高低排序。

5. 评标委员会按综合得分（商务分+技术分）由高到低顺序对投标人进行排序，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

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

非单一产品采购项目，将以本招标文件第三章服务需求书中核心产品判定。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前述规定处理。

6. 推荐中标候选人数量：3。

7. 对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明该不同意见。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

8. 招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人，排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

9. 本项目包含2个包件，同一供应商允许最多成交1个包件。

二、初步评审

1. 评标委员会可以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或者补正。澄清、说明或者补正应以书面方式进行并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或委派的授权代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（一）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；（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；（三）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；（四）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。修正后的报价须经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。

评标委员会应当书面要求存在细微偏差的投标人在评标结束前予以补正。拒不补正的，在详细评审时可以对细微偏差作不利于该投标人的量化，量化标准按所有有效投标人中该项内容最高价计

入其投标总价进行评审，如该单位中标，则仍以原报价为中标价。

2. 评标委员会应当审查每一投标文件是否对招标文件提出的所有实质性要求和条件作出响应。未能在实质上响应的投标，应当予以否决。

评标委员会判断投标文件对招标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不依托外部证据。被评标委员会确定为非实质性响应的投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

3. 资格性符合性审查

评标委员会应当审查每一投标文件是否对招标文件提出的所有实质性要求和条件作出响应。未能在实质上响应的投标，应当予以否决。资格性符合性审查内容详见下附表。

资格性审查内容详见前附表。

符合性审查内容详见下附表。

符合性审查表（适用于包件一、包件二）

序号	分析因素
1.	投标人的报价未超过招标文件中规定的最高投标限价
2.	按招标文件提供的格式签字盖章并上传以下材料的原件扫描件：投标保证金、开标一览表、分项报价表、法定代表人证明书或法定代表人授权委托书、投标人书面声明、无重大违法记录承诺书、联合投标协议书（如有）
3.	未见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，或在评标现场规定的时间内不能提供书面说明及相关证明材料证明其报价合理性的
4.	投标有效期满足招标文件要求的
5.	按要求提交投标保证金或提交的投标保证金的数额、形式、时间等符合招标文件要求的（如有）
6.	投标人按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正
7.	未见法律、法规规定的其他无效情形（包括但不限于：1）《政府采购法实施条例》第七十四条所列的恶意串通情形；2）财政部第87号令第三十七条所列的视为投标人串通投标情形
8.	未见招标文件中明确规定可以按照无效投标处理的其他情形（标★条款，如有）
9.	未见同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外
10.	未见投标文件附有招标人不能接受的条件的
11.	投标文件和投标人未出现不符合招标文件规定的其他实质性要求的情形

上符合性审查内容由评标委员会进行评定。

三、详细评审及打分

包件一：

（一）商务部分得分（满分10分）

评分项目	设置分值（分）
投标报价得分 1. 由评标委员会对投标文件中有明显文字和计算错误的的内容，要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，形成修正金额。 2. 确定各有效投标人的经评审的投标价（含税价）（B）， $B = \text{各有效投标人的投标价格（A）} + \text{修正金额}$ 。 3. 确定评标基准价：满足招标文件要求且最低的经评审的投标价（含税价）（B）为评标基准价。 计算得分： $\text{投标报价得分} = \text{评标基准价（含税价）} / \text{经评审的投标价（B）（含税价）} \times \text{价格权值（10\%）} \times 100$	0-10

	数值精度为保留小数点后二位（四舍五入法）	
--	----------------------	--

（二）技术部分得分（满分 90 分）

序号	评分内容	类型	分值	评分标准
1	需求理解	主观分	4	根据投标人对需求的理解和分析情况进行综合打分： 1.对需求理解准确、分析到位的得 4 分； 2.对需求理解有偏差、分析简单的得 2 分； 3.内容有明显欠缺的不得分。
2	重点、难点分析	主观分	4	根据投标人对本项目重点、难点的分析及应对措施情况进行综合打分： 1.重点、难点分析到位，应对措施有针对性的得 4 分； 2.重点、难点分析片面，应对针对性不强的得 2 分； 3.内容有明显欠缺的不得分。
3	合理化建议	主观分	4	根据投标人提供的合理化建议与本项目贴合度情况进行综合打分： 1.合理化建议与项目实际贴合度高、有可操作性的得 4 分； 2.与本项目贴合度不高、可操作性一般的得 2 分； 3.与本项目无关或不具备操作性的不得分。
4	运维服务方案（硬件）	主观分	8	针对硬件设备提供完整合理的运维服务方案，根据运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度及完整程度以及备品备件的情况进行综合打分： 1.运维方案与本项目吻合程度高，有针对性，内容完整详细，流程清晰，技术规范的得 8 分； 2.运维方案与本项目吻合程度一般，内容简单有不足的得 4 分； 3.运维方案内容简陋，针对性较差的不得分。
5	运维服务方案（应用软件、产品软	主观分	8	针对应用软件、产品软件提供完整合理的运维服务方案，根据运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度及完整程度进行综合打分：

	件)			<p>1.运维方案与本项目吻合程度高，有针对性强，内容完整详细，流程清晰，技术规范，且具有可靠性、安全性的得 8 分；</p> <p>2.运维方案与本项目吻合程度一般，内容简单，基本满足项目需求，可靠性、安全性上有不足的得 4 分；</p> <p>3.运维方案内容有缺漏，针对性较差的不得分。</p>
6	运维服务方案	主观分	8	<p>针对安全产品、数据治理、网络租赁服务提供完整合理的运维服务方案，根据运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度及完整程度进行综合打分：</p> <p>1.运维方案与本项目吻合程度高，有针对性强，内容完整详细，流程清晰，技术规范，且具有可靠性、安全性的得 8 分；</p> <p>2.运维方案与本项目吻合程度一般，内容简单，基本满足项目需求，可靠性、安全性上有不足的得 4 分；</p> <p>3.运维方案内容有缺漏，针对性较差的不得分。</p>
7	备品备件配置	主观分	4	<p>根据投标人提供的备品备件配置情况及日常管理措施情况进行综合打分：</p> <p>1.配置满足项目需求，提供完整的设备清单，日常管理措施方案详细的得 4 分；</p> <p>2.配置基本满足项目需求，有偏差但不影响项目实施，日常管理措施方案简单的得 2 分；</p> <p>3.配置有缺漏，日常管理措施方案粗陋的不得分。</p>
8	企业综合能力	客观分	6	<p>具有 ISO27001 信息安全管理体系认证证书；</p> <p>具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书；</p> <p>具有 ISO9001 质量管理体系认证证书。</p> <p>每提供一项得 2 分，满分 6 分。</p> <p>需提供有效证书的复印件，否则不得分。</p>
9	专业能力	客观分	6	<p>具有 CCRC 信息安全服务资质（信息系统安全集成服务资质）认证证书（三级及以上）；</p> <p>具有信息系统建设和服务能力 CS4 及以上等级证书；</p> <p>具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准三级及以上证</p>

				书。 每拥有一项相关资质得 2 分，满分 6 分。 需提供有效证书的复印件，否则不得分。
10	项目经理	客观分	5	具有高级信息系统项目管理师资质证书的，得 3 分，需提供有效证明材料；具有与本项目类似的工作业绩，得 2 分，以项目人员配置表为准。需提供项目经理最近一个季度任意一个月的社保证明。
11	团队成员配置	客观分	5	按项目需求提供不少于 67 人（含项目经理）运维团队的得 3 分；驻场人员不少于 18 人的得 2 分，需提供详细人员名单，否则不得分。需提供团队成员最近一个季度任意一个月的社保证明。
12	团队成员能力	客观分	4	团队成员（不含项目经理）具有高级工程师的得 1 分；具有 CISP 或 CISA 证书的得 1 分；具有系统分析师证书的得 1 分；具有系统架构师证书的得 1 分。本项满分 4 分，需提供有效证明材料，同一个人提供多项证书不累计计分。
13	培训方案	主观分	4	培训方案（包括培训内容、培训师资力量等）完整详细的得 4 分；方案较完整但不够完善的得 2 分；方案简陋计划不完善的不得分。
14	应急响应方案	主观分	5	应急响应方案（包括详细的应急响应过程，响应方式，响应时间，故障修复时间等）完整合理，针对典型安全事件或风险是有完善的应急预案的得 5 分；方案较完整但不够完善的得 3 分；方案简陋计划不完善的不得分。
15	质量保证措施	主观分	5	服务质量保证措施具体可行、服务质量的检查验收具备明确的方法和标准的得 5 分；方案可行性一般、验收方案和标准不够完善的得 3 分；方案简陋可行性较差的不得分。
16	类似项目业绩	客观分	8	一、评审内容：近 3 年以来承接的有效类似项目业绩。 二、评审标准：是否属于有效类似业绩由评委根据供应商业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行综合研判。每提供 1 个有效业绩得 2 分，满分 8 分。供应商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。
17	投标文件 编制	主观分	2	投标文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序的，得 2 分；编排不够清晰、目录索引不完整或缺失的，酌情扣分。

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。

包件二：

(一) 商务部分得分 (满分 10 分)

评分项目		设置分值 (分)
投标报价得分	1. 由评标委员会对投标文件中有明显文字和计算错误的内容，要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，形成修正金额。 2. 确定各有效投标人的经评审的投标价(含税价)(B)， $B = \text{各有效投标人的投标价格}(A) + \text{修正金额}$ 。 3. 确定评标基准价：满足招标文件要求且最低的经评审的投标价(含税价)(B)为评标基准价。 计算得分：投标报价得分 = 评标基准价(含税价) / 经评审的投标价(B)(含税价) × 价格权值(10%) × 100 数值精度为保留小数点后二位(四舍五入法)	0-10

(二) 技术部分得分 (满分 90 分)

序号	评分内容	类型	分值	评分标准
1	需求理解	主观分	4	根据投标人对需求的理解和分析情况进行综合打分： 1. 对需求理解准确、分析到位的得 4 分； 2. 对需求理解有偏差、分析简单的得 2 分； 3. 内容有明显欠缺的不得分。
2	重点、难点分析	主观分	4	根据投标人对本项目重点、难点的分析及应对措施情况进行综合打分： 1. 重点、难点分析到位，应对措施有针对性的得 4 分； 2. 重点、难点分析片面，应对针对性不强的得 2 分； 3. 内容有明显欠缺的不得分。
3	合理化建议	主观分	4	根据投标人提供的合理化建议与本项目贴合度情况进行综合打分： 1. 合理化建议与项目实际贴合度高、有可操作性的得 4 分； 2. 与本项目贴合度不高、可操作性一般的得 2 分； 3. 与本项目无关或不具备操作性的不得分。
4	运维服务方案(硬件)	主观分	8	针对硬件设备提供完整合理的运维服务方案，根据运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度及完整程度以及备品备件的情况进行综合打分： 1. 运维方案与本项目吻合程度高，有针对性，内容完整详细，流程清晰，技术规范的得 8 分； 2. 运维方案与本项目吻合程度一般，内容简单有不足的得 4 分；

				3.运维方案内容简陋，针对性较差的不得分。
5	运维服务方案（应用软件、产品软件）	主观分	8	<p>针对应用软件、产品软件提供完整合理的运维服务方案，根据运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度及完整程度进行综合打分：</p> <p>1.运维方案与本项目吻合程度高，有针对性强，内容完整详细，流程清晰，技术规范，且具有可靠性、安全性的得 8 分；</p> <p>2.运维方案与本项目吻合程度一般，内容简单，基本满足项目需求，可靠性、安全性上有不足的得 4 分；</p> <p>3.运维方案内容有缺漏，针对性较差的不得分。</p>
6	运维服务方案	主观分	8	<p>针对安全产品维护、网络租赁服务、安全运维服务、专业数据维护服务提供完整合理的运维服务方案，根据运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度及完整程度进行综合打分：</p> <p>1.运维方案与本项目吻合程度高，有针对性强，内容完整详细，流程清晰，技术规范，且具有可靠性、安全性的得 8 分；</p> <p>2.运维方案与本项目吻合程度一般，内容简单，基本满足项目需求，可靠性、安全性上有不足的得 4 分；</p> <p>3.运维方案内容有缺漏，针对性较差的不得分。</p>
7	备品备件配置	主观分	4	<p>根据投标人提供的备品备件配置情况及日常管理措施情况进行综合打分：</p> <p>1.配置满足项目需求，提供完整的设备清单，日常管理措施方案详细的得 4 分；</p> <p>2.配置基本满足项目需求，有偏差但不影响项目实施，日常管理措施方案简单的得 2 分；</p> <p>3.配置有缺漏，日常管理措施方案粗陋的不得分。</p>
8	企业综合能力	客观分	6	<p>具有 ISO9001 质量管理体系认证证书；</p> <p>具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书；</p>

				具有 ISO27001 信息安全管理体系认证证书。 每提供一项得 2 分，满分 6 分。 需提供有效证书的复印件，否则不得分。
9	专业能力	客观分	6	具有电子政务平台相关软件著作权证书； 具有信息系统建设和服务能力 CS4 及以上等级证书； 具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书成熟度等级二级及以上。 每拥有一项相关资质得 2 分，满分 6 分。 需提供有效证书的复印件，否则不得分。
10	项目经理	客观分	5	具有信息系统管理师高级证书的得 3 分，需提供有效证明材料；具有 2 年已上类似系统维护工作运维团队的负责人经验的得 2 分，以项目人员配置表为准。需提供项目经理最近一个季度任意一个月的社保证明。
11	团队成员配置	客观分	5	按项目需求提供不少于 38 人（含项目经理）运维团队的得 3 分；驻场人员不少于 20 人的得 2 分，需提供详细人员名单，否则不得分。需提供团队成员最近一个季度任意一个月的社保证明。
12	团队成员能力	客观分	4	团队成员（不含项目经理）具有信息安全保障人员认证证书的得 1 分；具有网络工程师资质证书的得 1 分；具有注册信息安全工程师资质证书的得 1 分；具有系统架构师证书的得 1 分。本项满分 4 分，需提供有效证明材料，同一个人提供多项证书不累计计分。
13	培训方案	主观分	4	培训方案（包括培训内容、培训师资力量等）完整详细的得 4 分；方案较完整但不够完善的得 2 分；方案简陋计划不完善的不得分。
14	应急响应方案	主观分	5	应急响应方案（包括详细的应急响应过程，响应方式，响应时间，故障修复时间等）完整合理，针对典型安全事件或风险是有完善的应急预案的得 5 分；方案较完整但不够完善的得 3 分；方案简陋计划不完善的不得分。
15	质量保证措施	主观分	5	服务质量保证措施具体可行、服务质量的检查验收具备明确的方法和标准的得 5 分；方案可行性一般、验收方案和标准不够完善的得 3 分；方案简陋可行性较差的不得分。

16	类似项目 业绩	客观分	8	一、评审内容：近3年以来承接的有效类似项目业绩。 二、评审标准：是否属于有效类似业绩由评委根据供应商业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行综合研判。每提供1个有效业绩得2分，满分8分。供应商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。
17	投标文件 编制	主观分	2	投标文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序的，得2分；编排不够清晰、目录索引不完整或缺失的，酌情扣分。

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。