



闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)

# 招 标 文 件

项目编号：2503020001/310112000250306188695-12217427

项目名称：闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)

招 标 人：上海市闵行区卫生健康信息中心

招标代理机构：上海国际招标有限公司

2025年04月18日

二零二五年四月十八日

2025年04月18日

## 总 目 录

第一章	招标公告	1
第二章	投标人须知	5
第三章	评标办法	23
第四章	合同条款及格式	32
第五章	采购需求	47
第六章	投标文件格式	72



项目编号：2503020001  
/310112000250306188695-12217427

# 第一章 招标公告

# 招 标 公 告

## 项目概况

闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件,并于 2025 年 5 月 9 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: 2503020001/310112000250306188695-12217427

项目名称: 闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)

预算金额: 人民币叁佰肆拾叁万捌仟捌佰元整(¥ 3,438,800.00)

采购范围及内容: 针对闵行区 2010-2023 年间完成系统验收的卫健委信息系统提供基础运维、驻场运维、数据库运维、应用系统运行环境运维、二次开发服务(含政策性接口改造开发)、技术支持服务、系统性能优化服务、系统持续培训服务、捷医平台中客服呼叫热线(外包)服务、“安全加速 SDK”产品年服务等维保服务。具体要求详见本招标文件第五章“采购需求”。

上述采购需求中未明确允许采购进口产品的,视为拒绝进口产品参加。

合同履行期限: 自合同签订之日起 12 个月。

本项目不接受联合体投标。

### 二、申请人的资格要求:

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2.落实政府采购政策需满足的资格要求:

本项目为非专门面向中小微企业采购的项目,大中小微型企业均可参加投标。

本项目采购标的所属行业为《中小企业划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300 号的附件)中所述的**软件和信息技术服务业**。

3.本项目的特定资格要求:

- (1) 参加政府采购活动前三年内(从 2022 年 5 月 9 日至今)未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单。
- (2) 已按《上海市政府采购供应商信息登记管理办法》的规定完成登记入库手续。
- (3) 法人的分支机构以自己的名义参与投标时,应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的对该投标活动承担全部直接责任的明确承诺(银行、保险等分支机构的登记注册由行业主管部门事前审批并颁发经营许可,应提供经营许可证,无需再提供法人出具的承诺函)。
- (4) 投标人的出资人(不含上市公司持股比例未达到 5%的股东,下同)与本项目其他投标人的出资人应不相同(当两家以上投标人的出资人中含有同一主体时,将按一家有效投标人计算,该投标人为相关投标人中通过资格审查和符合性审查且投标报价最低的投标人,其他投标人将被判为无效投标人)。

### 三、获取招标文件

时间: 2025 年 4 月 19 日 00:00 至 2025 年 4 月 27 日 23:59

地点: 上海政府采购网 ([www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)), 有意向通过“上海政府采购网”参加本市电子化政府采购活动的供应商, 应提前完成信息登记和入库手续。

方式: 线上获取。未完成信息登记和入库手续的供应商, 可以先向招标代理机构获取招标文件, 但应在投标截止时间之前完成登记入库手续。潜在投标人应在上述规定时间内获取招标文件, 逾期不再办理。未按规定获取招标文件的潜在投标人将被拒绝参加投标。

售价 (元): 0

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间: 2025 年 5 月 9 日 09:30 时 (北京时间)

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

开标时间: 2025 年 5 月 9 日 09:30 时

开标地点: 上海政府采购网 ([www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn))

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

### 六、其他补充事宜

本次招标执行政府强制或优先采购节能和环境标志产品、促进中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区以及支持科学进步等相关政策。

符合财库〔2017〕141 号文规定条件的残疾人福利性单位、符合财库〔2014〕68 号文规定条件的监狱和戒毒企业均视同小微企业。

### 七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。

#### 1. 采购人信息

名称: 上海市闵行区卫生健康信息中心

地址: 上海市闵行区友东路 358 号

联系方式: 张沁元 021-64985537

#### 2. 采购代理机构信息

名称: 上海国际招标有限公司

地址: 上海市延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼

联系方式: 021-32173637

#### 3. 项目联系方式

项目联系人: 张胤翀、陈喆仡

电话: 021-32173637



项目编号：2503020001  
/310112000250306188695-12217427

## 第二章 投标人须知

分 目 录

投标人须知前附表 8

投标人须知 12

一、总则 12

1 适用范围.....12

2 招标人和招标代理机构.....12

3 投标人资格要求.....12

4 促进中小企业政策.....12

5 进口产品.....13

6 现场踏勘.....13

7 投标费用.....14

8 保密和披露.....14

二、招标文件 14

9 招标文件的组成.....14

10 招标文件的澄清和修改.....14

三、投标文件 15

11 投标语言.....15

12 投标文件的组成.....15

13 投标报价.....15

14 资格证明文件.....16

15 证明服务合格性的文件.....17

16 投标有效期.....17

17 投标文件的编制和签署.....17

四、投标 18

18 投标文件的密封、标记和递交.....18

19 投标截止期.....18

20 投标文件的修改、撤回和撤销.....18

五、开标与评标 19

21 开标.....19

22 资格审查.....19

23 评标过程的保密性.....19

24 投标文件的澄清.....20

25 评标办法.....20



六、 中标与合同     20

26 定标.....20

27 中标通知书.....20

28 签订合同.....20

七、 其他     21

29 招标代理服务费.....21

30 终止招标.....21

31 询问和质疑.....21

32 法律责任.....21

33 其他规定.....22

## 投标人须知前附表

投标人须知前附表是对投标人须知的细化、补充和（或）修改，两者之间如有矛盾，应以投标人须知前附表为准。

序号	条款号	内 容
1	2	招标人（即采购人）名称：上海市闵行区卫生健康信息中心 联系方式：见招标公告
2	2	招标代理机构（即采购代理机构）名称：上海国际招标有限公司 联系方式：见招标公告
3	6	现场踏勘：不组织
4	10	对招标文件提出澄清问题的截止时间：2025 年 4 月 28 日 12:00 时（北京时间） 提出澄清问题的方式：澄清问题应加盖单位公章并将彩色扫描后的 PDF 文件和原始 Word 文件一并发送至邮箱 zhangyinchong@shabidding.com
5	12	投标文件组成的具体要求：【以下第（4）至（9）为资格证明文件】 (1) 评审因素索引表 (2) 投标函 (3) 投标报价表及分项报价表 (4) 单位负责人授权书（单位负责人身份证明） (5) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明 (6) 法人出具的承诺函 (7) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 (8) 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 (9) 法律限制性规定的声明函 (10) 服务提供者的资格声明 (11) 对于符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第二条要求的中小微企业，提供《中小企业声明函》 (12) 对于符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》

序号	条款号	内 容
		<p>(财库〔2017〕141 号)第一条要求能够享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位,提供《残疾人福利性单位声明函》(如需)</p> <p>(13) 对于监狱或戒毒企业,提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件(如需)</p> <p>(14) 商务条款响应/偏离表</p> <p>(15) 服务内容、服务人员、服务标准的详细描述</p> <p>(16) 证明服务合格性的支持资料</p> <p>(17) 有助于提高投标竞争性的其他资料</p>
6	12.2	样品: 不要求提供
7	12.3	备选投标方案: 不允许
8	13.6	<p>报价要求:</p> <p>(1) 投标报价应为完税价,以人民币元为计价单位。</p> <p>(2) 对所提供的服务进行报价,该报价必须包括投标人提供相关服务所包括的所有人力成本、操作成本、管理费用、增值税和其他全部税费。</p>
9	14.2	<p>信用信息查询渠道: 财政部指定的“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等官方渠道</p> <p>查询截止时点: 投标截止日</p>
10	16.1	投标有效期: 开标后 90 天
11	17.2	<p>投标文件的形式、份数: 电子投标</p> <p>(1) 电子采购平台: 上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)</p> <p>(2) 编制及签署要求: 按《上海市电子政府采购管理暂行办法》(沪财采〔2012〕22 号)的规定编制、加密和上电子投标文件。潜在投标人下载招标文件后,应使用上海政府采购网提供的客户端投标工具编制响应文件。</p> <p>(i)潜在投标人应上传 PDF 格式的投标文件,且上传的 PDF 格式投标文件中应附带目录,以便上海政府采购网提供的客户端投标工具识别。潜在投标人可以直接使用 PDF 文件编辑软件制作 PDF 格式投标文件并插入“目录”。潜在投标</p>

序号	条款号	内 容
		<p>人也可以使用 WORD 编辑器编制 DOC 或 DOCX 格式的投标文件后转换 PDF 格式文件, 转换时选择生成“目录”。</p> <p>(ii) 除了上海政府采购网提供的客户端投标工具要求单独上传的证明和资料以外, 潜在投标人应将所有证明和资料文件扫描成图片然后插入投标文件相应位置。</p> <p>(iv) 凡招标文件的投标格式中要求投标人代表签名和加盖公章之处, 在正本投标文件中投标人均应由单位负责人或经正式授权并对投标人有约束力的代表签字和加盖投标人的单位公章(如果投标文件要求加盖公章之处投标人加盖的是投标专用章等其他印章, 则必须同时提供加盖了公章的声明函, 声明所加盖的投标专用章等其他印章与其单位公章具有同等效力, 否则不予认可); 或者通过电子采购平台认可的用于身份认证和电子签名的数字证书签署其电子投标文件。授权代表签字时, 须在投标文件中加附“单位负责人授权书”(格式见招标文件第六章)。</p> <p>(v) 投标文件应尽量避免行间插字、涂改和增删。如有错漏之处确需要手工修改或补充, 则必须由投标人的单位负责人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。</p> <p>(iv) 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响, 由投标人承担相应责任。在投标截止前, 投标人通过投标工具使用数字证书对响应文件加密后上传至上海政府采购网, 再经过电子采购平台加密保存。由于投标人的原因造成其投标文件未能加密而致投标文件在投标截止前泄密的, 由投标人自行承担 responsibility。</p>
12	18.1	投标方式: 电子投标, 通过电子采购平台提交电子投标文件
13	19.1	投标截止期: 2025 年 5 月 9 日 09:30 时(北京时间)
14	21.1	<p>开标时间: 同投标截止时间</p> <p>电子投标</p> <p>按时登录电子采购平台参加开标</p> <p>投标文件解密时限: 开标时间到达后 <u>60</u> 分钟</p> <p>开标记录签名时限: 开标记录表生成后 <u>60</u> 分钟</p>
15	22	资格审查:

序号	条款号	内 容
		<p>当投标人存在下列任一情况时，将无法通过资格审查：</p> <p>(1) 投标人的资格不符合本项目<b>招标公告</b>和<b>投标人须知第 3 条</b>中列明的对合格投标人的资格要求(包括投标人未按要求提供相关证明材料)；</p> <p>(2) 投标文件的签署和盖章情况不符合<b>投标人须知第 17 条</b>的规定(包括当投标文件由授权代表签字时，未提交格式符合招标文件第六章要求的“单位负责人授权书”)；</p> <p>(3) 投标人承诺的投标有效期短于<b>投标人须知第 16 条</b>的规定；</p> <p>(4) 投标报价超过了本项目<b>招标公告</b>中列明的采购预算或分项预算；</p> <p>(5) 投标人针对同一包件(当不分包件时指同一采购项目)提供了两份以上内容不同的投标文件或对任一报价项提出了可选择的报价(除招标文件允许投备选方案外)；</p> <p>(6) 投标人存在串通投标、弄虚作假或行贿等违法行为。</p>
16	28.1	<b>合同签订方式：</b> 中标人与招标人应同时在上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)上签订电子合同。
17	29	<p><b>招标代理服务费：</b>本次招标的招标服务费由中标人支付，支付标准以中标通知书中列明的中标金额为准，按《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格〔2002〕1980号、发改办价格〔2003〕857号)所规定的服务类招标收费标准计算(不下浮，浮动率为0；如投标人不清楚上述收费规定，可向招标代理机构咨询)；支付时间为收到中标通知书后十四(14)天内。</p> <p><b>中标人代表请注意提醒贵单位财务人员，在招标服务费的汇款附言中请务必注明：“招标服务费：项目编号”(示例：“招标服务费：2503020001”)。</b></p>
18	33	其他规定：无

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1 适用范围

本招标文件适用于第五章采购需求所列项目及服务的采购。

#### 2 招标人和招标代理机构

本次招标的招标人和招标代理机构见投标人须知前附表第 1 项和第 2 项。

#### 3 投标人资格要求

##### 3.1 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

- (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) 参加本次政府采购活动前三年内(具体时间要求见招标公告),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。

##### 3.2 落实政府采购政策需满足的资格要求: 见招标公告。

##### 3.3 本项目的特定资格要求: 见招标公告。

##### 3.4 本项目是否接受联合体投标: 见招标公告。

##### 3.5 法律限制性规定:

- (1) 单位负责人为同一人或者存在直接控股或管理关系的不同单位,不得参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。
- (2) 投标人应未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制采购需求或者提供项目管理、监理、检测等服务。

#### 4 促进中小企业政策

##### 4.1 本项目是否属于预留份额专门面向中小微企业采购的项目以及本项目的采购预算见招标公告。

##### 4.2 对于不属于预留份额专门面向中小微企业采购的项目(或采购包),有关对小微企业的价格扣除比例见评标办法。

4.3 依据财库〔2020〕46 号文的规定享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大企业。

4.4 本项目(或本项目中的部分采购包)对中小微企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施(若有时)见合同条款。

4.5 本项目(或本项目中的各采购包)所对应的中小微企业划分标准所属行业见招标公告。

## 5 进口产品

5.1 进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工(包括从境外进口料件)销往境内其他地区的产品,不作为政府采购项下进口产品。对从境外进入海关特殊监管区域,再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品,认定为进口产品。

5.2 采购需求中未明确允许采购进口产品的,视为拒绝进口产品参加。

5.3 如涉及采购进口产品的,按《政府采购进口产品管理办法》(财库〔2007〕119号)和《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》(财办库〔2008〕248号)的规定执行。优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

## 6 现场踏勘

6.1 本项目是否组织现场踏勘以及相关要求详见投标人须知前附表第3项。

6.2 投标人应按规定的时间及地点,对项目现场和周围环境进行踏勘,充分了解评估项目现场及周围环境对项目可能产生的影响;未在规定时间内进行踏勘的,招标人不再另行组织。无论是否参加现场踏勘,一旦中标,投标人均须承担项目现场和周围环境可能导致的相应履约风险与责任,招标人不接受额外补偿或延长履约期限等要求。

6.3 投标人踏勘现场发生的费用自理。

6.4 除招标人的原因外,投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

## 7 投标费用

投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用, 不论投标的结果如何, 招标人和招标代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## 8 保密和披露

除配合国家有关部门调查、审计及其他符合法律规定的披露情形外, 参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密, 不得泄露或透露招标投标过程中应当保密的信息, 否则应承担相应的法律责任。

# 二、招标文件

## 9 招标文件的组成

### 9.1 招标文件包括:

第一章	招标公告
第二章	投标人须知
第三章	评标办法
第四章	合同条款及格式
第五章	采购需求
第六章	投标文件格式

9.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的章节、条款、格式、图样、附表和附件。如果投标人没有按照招标文件的要求提交全部资料, 或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应, 属于投标人的风险。根据评标办法的规定, 没有实质上响应招标文件要求的投标将被判为无效。

## 10 招标文件的澄清和修改

10.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人, 均应在投标人须知前附表第 4 项规定的截止时间前按规定的方式以书面形式发给招标代理机构。招标代理机构对在该截止时间前收到的任何澄清要求将予以答复, 答复中包括所提问题及答复, 但不包括问题的来源。。

10.2 在投标截止期前的任何时候, 招标人和招标代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

10.3 对招标文件的澄清或修改将在原发布招标公告的媒体上发布澄清公告, 并同时以书面形式通知所有从规定渠道获取招标文件的潜在投标人。澄清或修改的内容是本招标文件的组成部分, 对潜在投标人具有约束力。潜在投标人应立即以书面形式确认已收到了修改通知。



**10.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制且按本须知第 10.3 条发出书面通知时间距离投标截止时间不足 15 日的, 招标人或招标代理机构将顺延提交投标文件的截止时间。**

**10.5 招标人或招标代理机构也可根据项目需要, 自行决定推迟提交投标文件的截止时间。**

### 三、投标文件

#### 11 投标语言

投标人提交的投标文件以及投标人与招标人或招标代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用简体中文。原文为外文的资料必须附有翻译准确的中文译本, 存在差异或矛盾时以中文译本为准; 但对于原文为外文的证书或证明类文件, 必要时招标人、招标代理机构或评标委员会可以要求投标人提供符合公检法系统翻译要求的翻译机构出具的中文翻译件。

#### 12 投标文件的组成

**12.1 投标文件应至少包括下列内容, 具体要求见投标人须知前附表第 5 项:**

- (1) 投标函;
- (2) 投标报价表及分项报价表;
- (3) 资格证明文件;
- (4) 投标人提供的服务符合招标文件规定的证明文件。

**12.2 本项目是否要求提供样品见投标人须知前附表第 6 项。**

**12.3 除投标人须知前附表第 7 项规定允许外, 投标人不得递交备选投标方案, 否则其投标将被否决。允许投标人递交备选投标方案的, 只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的, 招标人可以接受该备选投标方案。不符合中标条件的投标人的备选标不予考虑。**

#### 13 投标报价

**13.1 投标人应综合考虑招标文件规定的服务要求、责任范围和合同条件进行报价。**

**13.2 投标人应按照招标文件第六章中所附的格式完整地填写投标报价表。每一报价项只允许有一个报价, 任何有选择的报价将不予接受,**

本须知允许提交备选投标的除外。

13.3 投标报价应与投标文件的响应和陈述一致, 报价不得存在缺漏, 否则其投标将被判为无效。若投标人未按分项报价要求拆分明细报价, 除“商务条款响应/偏离表”明确说明偏离外, 将被认为已包含在其上一级报价项中, 不作为缺漏项处理, 但可能导致评标委员会对其投标作出不利的评价。

13.4 随机备品、备件作为标准交付物, 其报价无论是否单列均应包含在投标总价中, 否则按缺漏项处理。

13.5 投标人在其服务内容中如有超出采购需求的附加、辅助或额外的服务等, 不论其是否标明分项价格, 在计算评标价时一律不予扣除。除非投标人在其“投标函”和“投标报价汇总表”中对这一部分价格作出了明确申明, 且在唱标时和开标记录中已扣除了这部分价格。

13.6 投标报价表中的价格应按投标人须知前附表第 8 项的规定进行填写。

13.7 投标人按照要求分项报价, 其目的是便于评标委员会评标。在任何情况下, 分项报价方式并不限制招标人以任何条款签订合同的权力。

13.8 除合同条款另有规定外, 投标报价表中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的, 不得以任何理由予以变更, 以可调整的价格提交的投标将视为非响应性的投标而被判为无效。

## 14 资格证明文件

14.1 投标人应投标人须知前附表第 5 项的要求提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件, 并作为其投标文件的一部分。对于本项目合格投标人资格条件中提及的与单位或个人相关的资质或资格证明文件, 投标人可以在投标文件中直接提供相关资质或资格证明文件的复印件, 也可以提供可以查询到相关资质或资格信息的有关官方网站的网址(必须保证此类查询无需任何费用, 也无需事先办理注册或认证等手续); 如果投标人在其投标文件中既未提供上述资质或资格证明文件的复印件, 也未提供可供查询的官方网站的网址, 则将视为投标人未按规定提供资格证明文件。

14.2 投标人的信用情况将以招标代理机构按投标人须知前附表第 9 项规定的时间和渠道查得的信息为准, 并作为资格审查的依据, 所查得的信用信息查询记录和证据将与招标文件等一并归档保存。

## 15 证明服务合格性的文件

- 15.1 投标人应按投标人须知前附表第 5 项要求提交有关证明文件（可以是文字资料、图样和数据），证明其按合同要求提供的所有服务的合格性，并能满足招标文件的要求。证明文件应作为投标文件的一部分。
- 15.2 凡是投标文件的商务或技术部分与招标文件的要求之间存在负偏离（即不能满足招标文件要求）的，必须在投标文件的“商务条款响应/偏离表”中予以反映，否则在中标后一律不予考虑。但在评标时，如果在投标文件的“商务条款响应/偏离表”之外发现上述负偏离的，则将作出对投标人不利的评估。
- 15.3 如果招标人在采购需求中给出了的工艺、材料和设备的标准或者参照的品牌及型号，则它们仅仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在其投标文件中可以选用替代的工艺、材料、标准、品牌和（或）型号等，但这种替代要实质上优于或相当于采购需求中的相关要求。

## 16 投标有效期

- 16.1 从本须知第 19 条规定的提交投标文件的截止之日起算，投标人的投标应在投标人须知前附表第 10 项所规定的投标有效期内保持有效。投标有效期比规定短的投标将被视为非响应的投标而被判为无效。
- 16.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人或招标代理机构将以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复同意延长，但不得要求或被允许修改其投标文件。

## 17 投标文件的编制和签署

- 17.1 除非另有说明，凡第六章提供了投标文件格式的，应按规定格式编写；没有格式要求的，由投标人自拟。
- 17.2 投标文件的形式和份数要求见投标人须知前附表第 11 项。
- 17.3 当电子投标时，应符合下列要求：
- 17.3.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标文件所附证书证件均应为原件扫描件，投标人应保证内容清晰可辨。
- 17.3.2 投标人应按投标人须知前附表规定的电子采购平台要求将电子投标文件转换成符合要求的格式，并按投标人须知前附表的要求对投标文件进行签名和盖章。

17.3.3 当投标人在上传电子投标文件的基础上在电子采购平台或投标工具的价格填报栏中直接填报价格时,上述投标文件及报价具有同等法律效力,投标人应保证相关内容间的一致性。如果在资格审查、评标或签署合同时发现某一投标人所提交上述文件或报价的内容存在不一致时,除有明确规定之外,评标委员会和招标人都将按不利于该投标人的原则进行处理。

## 四、投标

### 18 投标文件的密封、标记和递交

18.1 投标人应按投标人须知前附表第 12 项所规定的方式递交投标文件。

18.2 当投标人通过电子采购平台提交电子投标文件时,应按下列规定进行操作:

- (1) 投标人应在投标截止期之前按电子采购平台的操作规程对电子投标文件进行加密后上传至电子采购平台。
- (2) 投标人完成电子投标文件上传后,电子采购平台将向投标人发送递交回执。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。
- (3) 逾期送达或未按规定加密的投标文件,电子采购平台将予以拒收。

### 19 投标截止期

19.1 投标人递交投标文件的截止时间见投标人须知前附表第 13 项。

19.2 如果招标人和招标代理机构按本须知第 10 条的规定延后了投标截止期,招标人和招标代理机构与投标人之间受投标截止期制约的所有权利和义务均应延后至新的截止期。

### 20 投标文件的修改、撤回和撤销

20.1 在投标截止期之前,投标人可以修改或撤回其投标文件,但必须以书面形式通知招标代理机构。修改或撤回通知应按本须知第 17 条的规定签署。

20.2 投标文件的修改是投标文件的组成部分,修改的投标文件应按本须知第 17 条和第 18 条的规定进行签署、密封、标记和递交。

20.3 在投标截止期之后,投标人不得对其投标文件做任何修改。

20.4 从投标截止期起至投标人承诺的投标有效期届满,投标人不得

**撤销其投标。**

## **五、开标与评标**

### **21 开标**

**21.1 招标代理机构将在投标人须知前附表第 14 项规定的时间和地点组织公开开标。**

**21.2 当投标人通过电子采购平台提交电子投标文件时，应符合下列规定：**

- (1) 开标在电子采购平台进行，所有投标人均应按及时登录电子采购平台参加开标。
- (2) 开标时间到达后，投标人应在投标人须知前附表第 14 项所规定的解密时限内按电子采购平台的操作步骤对其投标文件进行解密。解密时限结束后，因投标人原因未能对其投标文件进行解密的视为放弃投标，如已解密但因投标人原因无法正常打开的视为投标无效，相关责任均由投标人自行承担。
- (3) 开标成功后，电子采购平台将根据投标文件的内容生成开标记录
- (4) 开标记录生成后，投标人应及时检查开标记录的数据是否与其投标文件一致，并在投标人须知前附表第 14 项所规定的开标签名时限内按电子采购平台的操作步骤对开标结果和过程进行确认和签名。因投标人原因未能在规定时间内作出确认并签名的视为其认可开标结果和过程。

### **22 资格审查**

**22.1 开标结束后，招标人或招标代理机构将依法对投标人的资格进行审查，审查内容见投标人须知前附表第 15 项。已进行资格预审的，除投标人发生影响其资格条件或者其投标影响招标公正性的重大变化外，不再对投标人资格进行审查。资格预审合格的投标人资格发生重大变化的，应当及时书面通知招标人和招标代理机构。**

**22.2 如果投标人未通过资格审查，其投标将被直接判为无效，不再进入后续评标程序。**

**22.3 如通过资格审查的投标人数量不足 3 家，本项目将直接发布评标结果公告（或废标公告），不再启动评标程序。**

### **23 评标过程的保密性**

**23.1 公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标**

人及与评标无关的其他人透露。

23.2 在评标过程中,如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标人、招标代理机构和(或)评标委员会的评委施加任何影响,其投标将被判为无效。

## 24 投标文件的澄清

24.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,评标委员会或经评标委员会授权的招标代理机构将以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

24.2 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,或者由单位负责人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

24.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

24.4 有效的投标文件书面澄清材料,是投标文件的组成部分。

## 25 评标办法

本次招标将按招标文件第三章评标办法所规定的评标方法和标准进行评标。

# 六、中标与合同

## 26 定标

26.1 招标人或经招标人委托的评标委员会将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

26.2 中标人拒绝与招标人签订合同的,招标人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序,确定下一候选人为中标人,也可以重新开展政府采购活动。

## 27 中标通知书

在投标有效期届满之前,招标代理机构将按规定发布中标公告,同时向中标人发出中标通知书。

## 28 签订合同

28.1 中标人应当在招标代理机构发出中标通知书之日起三十(30)天内,按照招标文件和中标人投标文件的规定,与招标人签订书面合

同, 签订方式见投标人须知前附表第 16 项。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。

28.2 除不可抗力外, 中标人拒绝与招标人签订合同的, 招标人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序, 确定下一候选人为中标人, 也可以重新招标。中标人未在法律规定期限内与招标人签订合同(除招标人原因之外), 或者拒绝按照招标文件和中标人投标文件的规定签订合同均视为拒绝与招标人签订合同。

28.3 招标人将在采购合同签订之日起 2 个工作日内, 将采购合同在财政部门指定的媒体上公告, 但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

## 七、其他

### 29 招标代理服务费

中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表第 17 项。

### 30 终止招标

因重大变故采购任务取消的, 招标人或招标代理机构将及时在原公告发布媒体上发布终止公告, 以书面形式通知已经获取招标文件、资格预审文件或者被邀请的潜在投标人, 并将项目实施情况和采购任务取消原因报告本级财政部门。

### 31 询问和质疑

31.1 如投标人对采购活动事项有疑问的, 可以向招标人或招标代理机构提出询问, 招标人或招标代理机构将及时作出答复, 但答复的内容不得涉及商业秘密。

31.2 如投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的, 应在有关法律、法规、部门规章及规范性文件所规定的质疑期限内, 以符合要求的书面形式向招标公告中注明的招标人或招标代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的全部质疑, 否则将不予受理。

### 32 法律责任

32.1 投标人有下列情形之一的, 处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款, 列入不良行为记录名单, 在一至三年内禁止参加政府

**采购活动,有违法所得的,并处没收违法所得,情节严重的,由工商行政管理机关吊销营业执照;构成犯罪的,依法追究刑事责任:**

- (1) 提供虚假材料谋取中标;
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人;
- (3) 与招标人、其他投标人或者招标代理机构恶意串通;
- (4) 向招标人、招标代理机构或评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益;
- (5) 在招标采购过程中与招标人进行协商谈判;
- (6) 中标后无正当理由拒不与招标人签订政府采购合同;
- (7) 未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同;
- (8) 将政府采购合同转包;
- (9) 提供假冒伪劣产品;
- (10) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同;
- (11) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况。

投标人有前款第(1)至(5)项情形之一的,中标、成交无效。

**32.2 评审阶段资格发生重大变化,资格预审合格的投标人未依照本须知第 22.1 条的规定通知招标人和招标代理机构的,处以采购金额 5%的罚款,列入不良行为记录名单,中标无效。**

### **33 其他规定**

适用于本次招标的其他规定见投标人须知前附表第 18 项。





项目编号：2503020001  
/310112000250306188695-12217427

## 第三章 评标办法

分 目 录

1 评标依据.....25

2 人员及职责.....25

3 评标要求.....25

4 评标细则.....27

5 定标.....31

## 评标办法

### 1 评标依据

本项目的评审依据为:

- (1) 《中华人民共和国政府采购法》;
- (2) 《中华人民共和国政府采购法实施条例》;
- (3) 《政府采购评审专家管理办法》(财库〔2016〕198号);
- (4) 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令〔2017〕第87号);
- (5) 《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》(财库〔2012〕69号);
- (6) 《上海市政府采购评审专家和评审工作管理办法》(沪财发〔2018〕2号);
- (7) 本项目的招标文件;
- (8) 各投标人的投标文件。

### 2 人员及职责

- 2.1 评标委员会由5人以上单数组成,其中从上海市政府采购专家库中随机抽取的专家评委不少于评委总数的2/3。
- 2.2 评标委员会的组长由全体成员推举产生,与其他成员享有同等权利,负责主持评标工作,汇总各成员意见并起草评审报告。招标人代表不得担任组长。

### 3 评标要求

#### 3.1 总体要求

整个评标工作应符合下列总要求:

- (1) 严格遵循客观、公正、审慎的原则。
- (2) 任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果。
- (3) 保证评标活动在严格保密的情况下进行。
- (4) 评标活动及其当事人应接受依法实施的监督。

#### 3.2 回避要求

评标委员会成员有下列情形之一的,应在评审活动开始前主动提出回避,不得担任评委:

- (1) 参加采购活动前三年内,与供应商存在劳动关系,或者担任过供应商的董事、监事,或者是供应商的控股股东或实际控制人;
- (2) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;
- (3) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系;
- (4) 不是以采购人代表的身份参与本单位政府采购项目的评审(除技术复杂、专业性

强的采购项目,通过随机方式难以确定合适评审专家,经主管预算单位同意的项目之外);

(5) 与本项目有关的各级政府采购监督管理工作人员。

### 3.3 评标纪律

评标委员会及其成员不得有下列行为:

- (1) 与供应商存在利害关系未回避;
- (2) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人;
- (3) 收受招标人、招标代理机构、投标人贿赂或者获取其他不正当利益;
- (4) 未按照采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审或者泄露评审文件、评审情况;
- (5) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明,按招标文件规定进行澄清的除外;
- (6) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询招标人的倾向性意见;
- (7) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分;
- (8) 在评标过程中擅离职守,影响评标程序正常进行的;
- (9) 记录、复制或者带走任何评标资料;
- (10) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第(1)至(8)项行为之一的,其评审意见无效,并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

### 3.4 工作要求

评标委员会成员在开展评标工作时应遵守以下工作守则:

- (1) 严格遵守评审时间,不得迟到早退;
- (2) 遵守评标现场管理规定,将手机等通讯工具或相关电子设备交由招标代理机构统一保管;
- (3) 充分熟悉和理解招标文件,认真阅读所有投标文件。发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行,或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的,应当停止评标工作,与招标人或者招标代理机构沟通并作书面记录;
- (4) 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,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,对投标人的澄清要求不得明示或者暗示倾向性、引导性意见,不接受投标人超出投标文件范围或者改变投标文件实质性内容的澄清,不接受投标人主动作出的澄清;
- (5) 按照评标工作流程,客观、公正、审慎地依法独立评标,并对评标意见承担个人责任;
- (6) 对价格分等客观评分项的评分应当一致,对其他需要借助专业知识评判的主观评分项,应当严格按照评分要求公正评分,避免评分畸高、畸低;
- (7) 对需要共同认定的事项存在争议的,按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评审委员会成员应当在评标报告上签署不同意见并说明理由,否则视为同意;

- (8) 按照规定格式填写客观明确的评审意见,并签署评标报告,评审意见应与个人打分一致。

### 3.5 保密要求

评标委员会成员及其他参与评标工作的有关人员都必须严格保守有关秘密,不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的国家秘密、商业秘密。

### 3.6 参与本项目评标工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评标委员会交办的事务性工作,并主动接受评标委员会的监督。

### 3.7 评标委员会成员或参与本项目评标工作的其他人员如果违反上述第 3.1 条至第 3.6 条的规定,将按有关规定承担相应责任。

## 4 评标细则

### 4.1 评标步骤

本次招标的评标工作将按下列步骤进行:

- (1) 初步评审;
- (2) 详细评审;
- (3) 推荐中标候选人。

### 4.2 初步评审

#### 4.2.1 报价检查

投标报价前后不一致,按下列规定的顺序修正,并以书面方式要求投标人确认:

- (1) 单价金额小数点或者百分比有明显错误的,以与该单价金额相关的分项合价为准修改单价;
- (2) 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;
- (3) 对于开标时已唱出的报价变更声明(或投标函或报价汇总表明确载明的最终报价或优惠报价)且未说明具体变更方式(如按百分比方式或按固定金额方式进行变更)和变更环节的,先按上述两步修正原报价计算错误,再将所有分项报价(暂定金额、暂估价及暂列金额除外)按变更后报价和原报价的比例作同比例调整。

投标人应以书面方式(加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字)确认按前款规定修正后的报价,投标人不确认的,其投标无效。

#### 4.2.2 符合性审查

投标人有下列情形之一的,评标委员会认定其为无效投标,不再进入后续的详细评审:

- (1) 按照本办法第 4.2.1 条的规定,投标人对于修正后的报价不予书面确认的。
- (2) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约,要求投标人在规定的合理时间内提供书面说明和必要证明材料的,投标人未提供或不能证明其报价合理性的。
- (3) 不满足招标文件的商务、技术等实质性要求,或未按要求提供相应证明材料,或提供的证明资料不能证明其投标服务能够满足相关要求。商务、技术等实质性要求包括在采购需求、合同条款中明确的主要采购需求、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

- (4) 投标文件附有招标人不能接受的条件,包括但不限于:
- (a) 未接受招标文件规定的风险划分原则;
  - (b) 增加招标人的责任范围,或者减少中标人的义务。
- (5) 投标人存在串通投标、弄虚作假或行贿等违法行为的;其中,有下列情形之一的,视为投标人串通投标:
- (a) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制。
  - (b) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜。
  - (c) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人。
  - (d) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。
  - (e) 不同投标人的投标文件相互混装。
- (6) 投标文件存在其他违法、违规或不响应招标文件实质性要求之处。

4.2.3 通过符合性审查的投标人不足 3 家的,评标委员会应予废标(招标失败),并出具招标文件是否存在不合理条款的论证意见。

4.2.4 经评标委员会授权,招标人和招标代理机构工作人员可以协助评标委员会对各投标文件的投标报价进行核价,对相关投标信息进行汇总,但相关协助不能免除或减轻评标委员会及其成员应当承担的评审责任。

### 4.3 详细评审

#### 4.3.1 评标方法

本项目采用综合评分法。

#### 4.3.2 评标标准

4.3.2.1 针对表 1 所列的各项评审因素的评审内容,由评标委员会成员对进入详细评审的各有效投标人的投标文件进行独立评审,并给出相应的评分。

表1 各评审因素的评审内容、评分标准及满分值一览表

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
1	报价	采用低价优先法计算,即满足招标文件要求且最低投标报价为评标基准价,其商务分为满分。其他投标人的商务分统一按照下列公式计算:报价得分=评标基准价/投标报价×10。(计算结果四舍五入,保留小数点后 2 位)。	10
2	服务方案	针对投标人提供的服务方案,包括:(1)系统现状、应用环境、体系结构需求和实施要求等需求内容的理解程度;(2)对实施中的难点、重点进行阐述并结合以往经验进行分析,并提出相应的解决措施;(3)系统运维服务内容及流程说明;(4)针对本项目的合理化建议、风险分析及控制方案;(5)服务进度和质量目标计划和保证措施;(6)售后服务方案;(7)服务中发生突发事件的预测和分析以及应急服务预案。投标文件中应当设置专节来对上述设计方案的各项内容做出响应性说明。	56

闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)招标文件  
(项目编号: 2503020001/310112000250306188695-12217427)

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
		针对上述（1）-（7）项，投标人提供的方案内容完全满足招标需求，得满分；每有一项内容存在部分满足招标需求或者存在缺陷的，扣 4 分；每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 8 分；直至扣完为止。	10
		针对投标人的内控制度建设，包括：（1）组织架构；（2）项目管理；（3）作业及工作计划；（4）档案管理；（5）激励机制和监督机制；（6）信息反馈渠道和处理机制；（7）项目质量自我检查；（8）验收方法和标准；（9）投诉处理；（10）整改机制等内容说明。 针对上述（1）-（10）项，投标人提供的方案内容完全满足招标需求，得满分；每有一项内容存在部分满足招标需求或者存在缺陷的，扣 0.5 分；每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 1 分；直至扣完为止。	
3	服务团队	（1）项目负责人具有高级工程师，得 1 分；未提供有效期内的证书复印件，得 0 分。 （2）承诺提供的捷医客服人员的人数及服务时长满足采购需求，提供承诺函并加盖投标人公章得 2 分；否则，得 0 分。 （3）服务团队中具有与本项目相关的技术证书（与本项目相关技术的技术证书是指：系统架构设计师证书、系统分析师证书、软件设计师证书、软件评测师证书、数据库系统工程师证书或网络工程师证书），每提供 1 人，得 0.5 分，最多得 4 分。	7
4	业务能力等综合水平	根据近三年（从 2022 年 1 月 1 日至投标截止日）投标人承揽类似项目（类似项目系医疗类信息系统运维服务项目）的业绩数量，每提供 1 个业绩得 3 分，本项最多得 12 分。投标人须在投标文件中提供合同的复印件作为业绩证明材料，业绩证明材料应能反映具体执行时间并符合类似项目定义。如投标人未提供相关业绩的证明材料或提供的业绩证明材料不符合要求，对应业绩不得分。	12
		投标人具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系统认证证书、ISO22301 业务连续性管理体系认证证书、ISO27701 隐私信息管理体系认证证书，每有 1 项证书得 1 分，本项最多得 5 分。	5

注：1. 对于非预留份额专门面向中小企业采购的项目或采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定的小型 and 微型企业承接的服务给予评标价格扣除，价格扣除的比例均按财库〔2022〕19 号文第二条规定的下限考虑；享受价格扣除的前提条件是组成联合体或者接受分包合同的小微企业与任一大企业的单位负责人不能为同一人；与任一大企业之间不能存在直接控股、管理关系；与联合体或分包企业中任一中型企业之间不得存在直接控股、管理关系；提供服务的人员为依照《中华人民共和国劳动合同法》与小微企业订立劳动合同的从业人员。为此，投标人须在投标文件中提供格式符合财库〔2020〕46 号文附 1 要求的《中小企业声明函（服务）》（正本），且评标时评标委员会将按《中小企业

划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300号)的规定对声明的小型 and 微型企业作出认定。如投标人为残疾人福利性单位,须在投标文件中提供符合财库〔2017〕141号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》(正本);在评标时残疾人福利性单位将视同小型和微型企业,执行上述支持小型和微型企业的相同政策。如投标人为监狱或戒毒企业,须在其投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件;在评标时监狱或戒毒企业将视同小型和微型企业,执行上述支持小型和微型企业的相同政策。但当任一投标人同时满足支持小微企业、支持残疾人福利性单位和支持监狱或戒毒企业这三项政策中任意两项以上时,将只能享受一次评审价格扣除比例最大的价格评审优惠。

2. 投标人针对招标文件中所规定的各项采购需求的响应不得弄虚作假。投标人中标之后,如果其实际提供的服务的状态或效果达不到其在投标文件中承诺的水平时,招标人将向有关监管部门报告其弄虚作假行为,有关监管部门将按《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定对其作出处罚;同时该投标人还应就其每一项达不到承诺水平的要求向招标人支付合同价格 10% 的违约赔偿,且招标人保留终止合同的权利。
3. 对于采购需求中的任意一项采购需求,如果投标人的投标文件对此要求有应答,但经评委评审后认定该投标人的应答与招标文件的要求不符,则应在《评审意见表》中对此加以说明。
4. 评分细则中关于“部分满足招标要求或者存在缺陷”系指投标人提供的内容存在以下情况:
  - (1) 投标内容仅部分满足招标要求;
  - (2) 缺少具体说明;
  - (3) 内容前后不一致;
  - (4) 前后逻辑错误;
  - (5) 存在逻辑漏洞;
  - (6) 不符合采购需求;
  - (7) 涉及的规范及标准应用错误;
  - (8) 套用其他项目方案。

**4.3.2.2 进入详细评审的各有效投标人的最终得分为评标委员会全体成员对其各项评审因素的合计评分的算术平均值。**

**4.3.2.3 评标结果汇总完成后,发现下列情形的,评标委员会应当当场修改,并在评标报告中记载:**

- (1) 分值汇总计算错误的;
- (2) 分项评分超出评分标准范围的;
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的;
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

#### **4.3.3 推荐中标候选人**

评标委员会应根据进入详细评审的各有效投标人的最终得分从高到低进行排序,向招标人推荐前三名投标人作为本次招标的中标候选人。出现评审得分相同的,将依次按下列步骤决定相互间的排序:

- (1) 相关投标人的评标价格低者排序在前。
- (2) 由评标委员会按有利于招标人的原则投票决定。



## 5 定标

本项目由招标人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。



项目编号：2503020001  
/310112000250306188695-12217427

## 第四章 合同条款及格式

## 闵行区卫健委信息化运维项目 (2025 年运维)

### 合同条款

2025 年      月

甲方(委托方):上海市闵行区卫生健康信息中心

法定代表人:唐创杰

地址:上海市闵行区友东路 358 号

联系电话:021-64881046 邮编:201100

乙方(服务方)

法定代表人:

地址:

资质名称:

资质证书号:

联系电话: 邮编:

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定,甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上达成如下协议:

#### 一、维护环境及对象

##### 1.乙方维护业务应用系统描述

序号	分项名称
1	基础运维
2	驻场运维
3	数据库运维
4	应用系统运行环境运维
5	二次开发服务(含政策性接口改造开发)
6	技术支持服务
7	系统性能优化服务
8	系统持续培训服务
9	捷医平台中客服呼叫热线(外包)服务
10	“安全加速SDK”产品年服务

##### 2.本合同约定的服务对象

上海市闵行区卫生健康信息中心

#### 二、服务期限与服务地点

##### 1.服务期限

本合同约定的服务期限为壹年。

##### 2.服务地点

本合同约定的维护服务地点为:上海市闵行区友东路 358 号。

#### 三、服务内容、方式和要求

本维护项目包含以下几类:

- (1) 基础运维
- (2) 驻场运维
- (3) 数据库运维
- (4) 应用系统运行环境运维
- (5) 二次开发服务(含政策性接口改造开发)
- (6) 技术支持服务

- (7) 系统性能优化服务
- (8) 系统持续培训服务
- (9) 捷医平台中客服呼叫热线(外包)服务
- (10) “安全加速SDK”产品年服务

上述维护服务的具体内容和要求如下, 详见投标文件:

保证系统运行稳定, 服务器访问通畅, 系统错误数据及时 修正; 指派专人负责售后维护的对口联络工作, 按时提供运行管 理文档; 至少每周一次进行运维巡检, 并提供运维记录、维护日志, 每季度提交运维报告等; 运维期间若涉及信息安全, 应遵守双方签订的保密协议。

维护响应方式和要求:

应用系统软件支持, 我司提供对应的多种渠道的应用系统软件 5 天\*11 小时的服务。

1、时间: 7:00-18:00。

2、主要渠道包括:

(1)热线电话

提供服务热线, 每天工作时间不间断的电话支持服务, 解答用户 在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

(2)微信平台

提供微信平台支持, 每天工作时间不间断的微信支持服务, 解答 用户在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

(3)运维平台

提供运维平台支持, 每天工作时间不间断的平台支持服务, 处理、 反馈用户在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

(4)节假日服务

提供节假日 8 小时的专人值班服务, 确保在节假日如遇到对应问题能够及时找到专人解决, 保证系统的稳定运行。

#### 四、维护确认与验收

##### 1.维护人员

甲乙双方指派专组成本合同维护项目的管理小组, 管理和 实施本项目。双方可以根据具体情况更换本方管理小组的成员, 但应当以书面方式通知另一方; 如乙方重新指定的小组成员涉及 到本项目的重要方面, 应当事先征得甲方的同意。双方应当在合 理和维护双方利益的基础上讨论人员更换事宜。参与项目的所有人员都应当受本合同第八条各条款的约束。

##### 2.维护确认

(1)乙方应当根据附件四中的检验规格和标准, 对维护项 目进行功能和运行检验, 并提交相应的软件维护文档, 所提交的文档应当包括纸质版和电子版各一份。重大维护内容发生后, 乙方应及时请甲方进行维护确认。

(2)甲方应在乙方每次进行巡检后对维护内容进行书面确 认; 维护确认的内容包括系统故障现象、原因、故障排除过程、恢复状况等。

##### 3.验收

(1)维护项目按合同规定完成后, 甲方应当及时进行验收。 乙方应当以书面方式向甲方递交维护项目验收通知书, 甲方在收 到验收通知书后的十五(15)个工作日内, 确定具体日期, 由双方按 照本合同规定的验收标准完成验收, 验收标准见附件。甲方有权委托第三方机构进行验收, 对此乙方应当配合。

(2)如属于乙方原因致使维护项目未能通过验收, 乙方应 当排除故障, 并自行承担相关费用, 同时延长十(10)个工作日, 直至符合验收标准。

(3)如由于甲方的原因致使维护项目未能通过验收, 甲方应当在 20 个工作日内排除故障, 10 日内再次进行验收。

#### 五、价格与付款方式

##### 1.价格

本维护项目的总价为大写人民币\_\_\_\_\_元(小写: ¥ 元)。

##### 2. 付款方式

第一笔: 根据 2025 年 6 月至 2025 年 8 月的运维考核平均得分达到 80 分及以上, 且收到乙方提供的等额发票后, 在 2025 年 9 月 30 日前支付各合同金额的 50%;

第二笔: 根据 2025 年 9 至 2025 年 11 月的运维考核平均得分达到 80 分及以上, 且收到乙方提供的等额发票后, 在 2025 年 11 月 30 日前支付各合同金额的剩余 50%, 同时乙方向甲方开具合同金额 50% 的银行保函 (银行保函有效期至 2025 年 5 月 31 日);

说明: 1、根据 2025 年 12 月至 2025 年 5 月的运维考核平均得分达到 80 分及以上, 银行保函自动解除失效; 2、在 2025 年 12 月至 2025 年 5 月的服务期间内, 如乙方运维考核平均得分未到达 80 分以上, 甲方有权进行考核扣减银行保函金额的 8%。

注 1: 在合同服务期限内每 3 个月进行一次运维考核。

运维考核表见附件三。

## 六、义务与责任

### 1. 甲方

(1) 甲方应当向乙方提供必要的工作条件, 包括必要的技术资料、技术准备, 协助乙方做好维护服务。

(2) 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。

### 2. 乙方

(1) 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。

(2) 经乙方维护更新后的软件, 其任何部分如被依法认定为侵犯第三方合法权利, 或者任何由乙方授予的权利被认定为侵权, 乙方应当承担相应的责任, 并尽力用相等功能的合法软件替换该软件, 或者取得相关授权, 以使甲方能够继续享有本合同所规定的各项权利, 并且乙方应当赔偿甲方由此造成的损失。

(3) 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准、行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准、行业标准或者制造企业的标准的, 以符合合同目的的其他标准作为质量标准。除此之外还应当符合上海市有关安全、环保、卫生等有关规定。

(4) 未经甲方同意, 乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担。

## 七、所有权、知识产权和使用权

### 1. 使用权

甲方拥有合同中所列产品软件的正版使用权, 乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用, 任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

甲方使用乙方提供的第三方软件, 应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对, 复印件交甲方存档。

## 八、保密

### 1. 信息传递

在本合同的履行期内, 任何一方可以获得与本项目相关的对方的保密信息, 对此双方皆应谨慎接受并不得向第三方披露。

### 2. 信息披露

获取对方保密信息的一方仅可将该信息用于履行其在本合同项下的义务, 且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方保密信息的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的信息, 未经授权不得使用、传播或者公开。

### 3. 保密措施

甲乙双方同意采取相应的安全措施, 遵守和履行上述约定。经双方协商, 一方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述约定。

### 4. 竞争限制

甲乙双方承诺, 在本合同履行过程中以及本合同履行完毕后, 双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方保密信息, 从事与对方有竞争性的业务, 也不得采取任何方式聘用本项目中的对方相关技术或者管理人员。

## 九、服务变更

1. 甲方如提出部分维护项目的变更建议, 应当以书面形式提交给乙方。乙方应当在十 (10) 个工作日内, 对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化作出预估, 并书面回复甲方。

2. 甲方在收到乙方回复后, 应当在十 (10) 个工作日内, 以书面方式通知乙方是否接受乙方回复。如甲方接受乙方回复, 则双方可对该变更以书面形式予以确认, 并按变更后的约定继续履行本合同。

3. 乙方如提出部分维护项目的变更建议, 应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等

可能发生的变化作出预估,并以书面形式提交给甲方。

4.甲方在收到乙方的变更建议后,应当在十(10)个工作日内,以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议,则双方可对该变更以书面形式予以确认,并按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议,则乙方应当按原合同执行,但由此产生的信息系统的风险以及其他相关风险由甲方承担。

#### 十、不可抗力

1.由于台风、水灾、火灾、地震等不可抗力因素,直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时,可以免除遇有不可抗力的一方相关合同责任。但遇有不可抗力的一方应当及时通知对方,并在十(10)日之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。甲乙双方根据不可抗力因素对合同履行的影响程度,协商决定是否解除合同,或者部分免除履行合同的义务,或者延期履行合同。

2.遇有不可抗力的一方,应当尽可能地采取必要的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。由于未采取适当措施致使另一方损失扩大的,不得就扩大损失的部分要求免除本方责任;由于未采取适当措施致使本方损失扩大的,也不得向对方要求赔偿。

#### 十一、违约责任

1.如乙方未按合同约定完成维护项目,除依照以下约定支付违约金外,甲方有权要求乙方赔偿损失。具体可按下列第1项执行:

(1)每延期十五(15)日,乙方应当向甲方支付合同总价百分之一(1%)的违约金,但违约金的总数不超过合同总价的百分之五(5%);

(2)如延期超过十五(15)日或者延误维护确认三(3)次,甲方有权解除合同,并要求乙方赔偿损失。

2.如甲方未按合同约定的期限付款,每延期十五(15)日,甲方应当向乙方支付合同总价百分之一(1%)的违约金,但违约金的总额不超过合同总价的百分之五(5%);如延期付款超过三十(30)日,乙方有权解除合同,并要求甲方赔偿损失。

3.任何一方违反合同约定的保密义务,违约方应当支付合同总价百分之一(1%)的违约金。如包括利润在内的实际损失超过违约金的,受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

4.如发生违约事件,履约方要求违约方支付违约金时,应当以书面方式通知违约方,内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后,应当于十(10)日内答复对方,并支付违约金。

#### 十二、争议解决

本合同发生争议的,由双方协商解决或者向上海市信息法律协会申请调解,也可按下列第3种方式解决。

1.提交上海仲裁委员会仲裁。

2.提交中国国际经济贸易仲裁委员会上海分会仲裁。

3.依法向原告方所在地人民法院提起诉讼。

#### 十三、合同的生效

1.本合同经双方各自指定的代表签字并盖章后生效。

2.本合同一经签署,未经双方同意,任何一方不得随意更改。本合同所列的附件经双方代表签字并盖章后成为本合同的组成部分。

3.本合同一式陆份,甲方执肆份,乙方执贰份,具有同等法律效力。

#### 十四、名词解释

##### 1.维护

维护是指为保障信息系统的正常运行和使用,对其中软件、硬件等进行的检查、维修、备份以及改正错误、提高性能等相关工作。

##### 2.维护确认

维护确认是指甲方对乙方依照合同对维护工作内容进行确认的行为。

##### 3.业务应用系统

业务应用系统是指按甲方业务需求,由乙方或者第三方定制开发的计算机应用软件系统。

##### 4.产品软件

产品软件是指甲方向乙方或者第三方购置的成熟的商品化软件,包括操作系统、数据库、开发工具、中间件软件、安全软件、办公自动化软件、专业应用软件等。

##### 5.保密信息

保密信息是指甲乙双方各自所拥有的不为公众所知的管理信息、方式方法、产品信息、计算机源代码、技术文档和技术资料等,或者由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为保密的合法信息。

#### 6.规格

规格是指在技术或者有关维护服务任务上所设定的关于硬件和软件的技术标准、规范。

#### 十五、其他

1.如一方改变通讯地址,应当提前以书面方式通知另一方。

2.本合同未尽事宜,以招标文件及乙方投标文件为准,若甲 乙双方招投标文件均未涉及的,双方可以另行协商,商定内容经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

(以下无正文)



(本页签字页)

甲方: 上海市闵行区卫生健康信息中心

签字/盖章: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

乙方:

签字/盖章: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

附件一: 维护业务应用系统清单

序号	系统名称
1.	社区综管平台数据采集填报系统
2.	公立医疗机构管理平台
3.	区域卫生人力资源信息管理系统
4.	区域卫生全面预算管理系统
5.	区域对账系统
6.	区域健康体检信息管理系统
7.	区域预防接种管理平台
8.	学生健康档案管理系统
9.	捷医自助机系统
10.	自助报告打印系统
11.	区域处级干部健康体检系统
12.	区域医疗联合体
13.	闵行捷医患者端(安卓、IOS、微信小程序小程序、随申办、闵行旗舰店、今日闵行)
14.	闵行捷医医护端
15.	闵行捷医管理端
16.	互联网医院医生工作端
17.	互联网医院管理端
18.	“互联网+护理服务”管理端
19.	区域药品管理平台
20.	区域检验系统
21.	全民健康信息平台(单点登录)
22.	卡管平台
23.	区域卫生服务总线(ESB)
24.	社区分级诊疗系统
25.	妇保应用平台
26.	妇幼监管平台
27.	区域妇幼保健费用减免系统
28.	儿保数据监测系统
29.	儿保视力筛查系统
30.	区域康复管理平台
31.	全专结合统一协作平台
32.	区域数据中台
33.	区域审方平台

附件二：维护价格项目组成

序号	分项名称	价格
1	基础运维	
2	驻场运维	
3	数据库运维	
4	应用系统运行环境运维	
5	二次开发服务（含政策性接口改造开发）	
6	技术支持服务	
7	系统性能优化服务	
8	系统持续培训服务	
9	捷医平台中客服呼叫中心（外包）服务	
10	“安全加速SDK”产品年服务	
合计		大写： 小写：

附件三：运维考核表(信息中心考核)

分类	考核内容	评分标准	分值上限	得分	扣/加分原因
工单 巡检	工单完成率	考核期内工单完成率低于 90%，扣 5 分；工单完成率大于 90%小于 95%，扣 3 分。	5		
	巡检完成情况	按时完成既定巡检任务，未完成则每发生一次扣 2 分。	10		
	巡检及时反馈和处理情况	未及时告知或处理巡检中存在问题，每发生一次扣 2 分。	10		
突发事件	突发的重大事件发生次数。	发生突发事件，同时影响全区 3 家以上（含）单位，若持续时间小于 30 分钟,每发生一次扣 3 分；持续时间超过 30 分钟以上(含)，每发生一次扣 5 分。	10		

	及时上报客户，提供事故报告。	未在 5 分钟内上报事故单位及信息中心，每发生一次扣 3 分；未在 24 小时内提交报告，每发生一次扣 2 分；	10		
	针对事故原因，根据客户要求限期彻底解决并提交整改报告。	未按时完成，扣 2 分；未彻底解决，每发生一次扣 4 分。	10		
升级改造	系统改造，根据信息中心要求限期完成改造和上线。	每一项改造每延时一个月扣 3 分。	10		
	做好系统更新、上线前完整测试，包括功能测试、安全测评。	更新上线后发生功能故障，每发生一次扣 3 分；经第三方安全检测发现中危、高危漏洞，未按甲方要求及时修复，每发生一次扣 5 分。	10		
	视系统改造内容，按要求进行操作培训、保障或提供操作手册。	未按要求进行操作培训、保障或提供手册，每发生一次扣 2 分。	5		
	按需做好需求调研工作。	未配合需求调研，每发生一次扣 1 分。	5		

人 员 管 理	运维人员按照信息中心统一要求安排工作。	运维人员未得到信息中心同意，擅自离岗，每发生一次扣 2 分；若人员离职后未销毁系统内的个人账号等信息，每发生一次扣 5 分。	5		
材 料 提 交	按时按质提交月报、系统建设情况等运维文档材料，主动就异常情况及时与信息中心汇报沟通分析。	未及时提交，每发生一次扣 2 分，每催报一次扣 2 分；未及时汇报异常情况，每发生一次扣 2 分。	5		
	及时修订各系统、平台的软件、硬件、网络拓扑、配置信息文档等资料，并提交信息中心。	系统情况梳理不完善，或未及时更新提交材料，每发生一次扣 2 分。	5		
附 加 项	收到用户方表扬信。	每发生一次，加 10 分。	\		
	按照统一要求进行功能改造，不得擅自提供个性化功能改造	未按信息中心及统一化要求，擅自修改软件功能，每发生一次，扣 10 分。	\		
	禁止擅自在后台修改数据。	后台擅自修改数据，每发生一次，扣 10 分。	\		

	保护患者隐私，不私自统计或窃取数据提供给其他方。	为达到某种目的，私自统计或窃取数据，每发生一次，扣 20 分。	\		
	对外服务稳定，不造成居民投诉。	收到居民通过官方渠道投诉，并认定为服务厂商为过错方，每发生一次扣 2 分，情节严重的每发生一次扣 5 分。	\		
	和客户友好沟通，无工作上的冲突。	和客户以友好、缓和的方式进行沟通交流，不与客户发生冲突，有冲突每次酌情扣除 2-10 分。	\		
	运维开发等服务人员应保管好各自的账号密码。	若泄露账号密码导致网络安全事件或数据泄露，扣 100 分；造成其他事件，按严重程度扣 30-100 分。	\		
合计:					
意见/建议:					

附件四：验收通过标准

可交付物项目	交付物清单
日常维护的可交付物	客户服务工作执行单
	信息系统需求申请单
	服务总结报告
故障处理的可交付物	故障处理报告
服务商自查的可交付物	服务巡检记录
使用部门软件运维考核	软件运维考核表





项目编号：2503020001  
/310112000250306188695-12217427

## 第五章 采购需求

采购需求

1 运维服务对象及范围

序号	运维分类	运维范围	运维服务内容	
			服务类别	服务方式
1	软件运维	282 个模块	基础运维	日常巡检
				日常技术支持
				故障维护
			驻场运维	工作日值班运维
				节假日、特殊时期值班运维
			数据库运维	数据库运行状态监控
				数据库运行状态预警
				数据库错误诊断修复
				数据库性能优化
			应用系统运行环境运维	服务器、存储的服务状态检查
				运行日志检查分析
			二次开发服务（含政策性接口改造开发）	需求调研分析
				设计与开发
				集成与测试
				系统调试
				部署与上线
				监控与回滚
			技术支持服务	二线技术人员
				三线技术人员
			系统性能优化服务	数据优化
				代码适应性优化
				系统优化
				界面优化
	其他		系统持续培训服务	系统更新培训
				更新使用手册
				更新培训视频
			捷医平台中客服呼叫热线（外包）服务	
			“安全加速 SDK”产品年服务	

2 具体运维要求

2.1 运维目标

确保闵行区现有医疗信息系统的稳定运行，保障日常医疗业务的有序开展。

2.2 运维范围

序号	应用系统	功能模块	备注
1	社区综管平台数据采集填报系统	系统管理	
2		注册管理	
3		应用域管理	
4		填报数据	
5		统计分析上传数据	
6		数据查询	
7	公立医疗机构管理平台	医疗运行监管	
8		全面预算管理	
9		医联体监管	
10		社区+综改评价	
11		药品采购管理	
12		人力资源管理	
13		财务管理	
14		医院+绩效考核评价	
15		日志查看	
16		公共卫生	
17		互联互通互认	

闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)招标文件  
(项目编号: 2503020001/310112000250306188695-12217427)

18		智慧健康小屋	
19		数据采集	
20	区域卫生人力资源信息管理系统	系统管理	
21		参数设定	
22		注册管理	
23		应用管理	
24		人才招聘管理	
25		人才管理	
26		干部管理	
27		培训管理	
28		薪酬福利	
29		统计分析	
30	区域卫生全面预算管理系统	基础设置	
31		编制	
32		执行	
33		调整	
34		评价	
35		补偿	
36		人力成本	
37		系统设置	
38	区域对账系统	社区数据月对账	
39		综合医院数据月对账	
40		区级社区季度对账	

闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)招标文件  
(项目编号: 2503020001/310112000250306188695-12217427)

41		区级综合医院季度对账	
42	区域健康体检信息管理系统	基础资料	
43		系统管理	
44		配置管理	
45		体检业务	
46		综合报表	
47		查询统计	
48	区域预防接种管理平台	接种管理	
49		档案管理	
50		预约管理	
51		催访管理	
52		预算管理	
53		市健康档案二期	
54		制品信息维护	
55		统计分析	
56		药品信息维护	
57		排班信息维护	
58	学生健康档案管理系统	学生体检模块	
59		因病缺课模块	
60		学生疾病管理	
61		眼防模块	
62		牙防模块	
63		心理咨询模块	

64		医生进校园随访模块	
65	捷医自助机系统	当日挂号(普通挂号)	
66		满意度调查	
67		凭条补打	
68		已预约挂号	
69		费用支付	
70		费用查询	
71		捷医绑卡	
72	自助报告打印系统	电子票据自助打印	
73		检验报告自助打印	
74		检查报告自助打印	
75	区域处级干部健康体检系统	综合管理	
76		健康体检	
77		系统管理注册, 应用	
78		统计分析	
79	区域医疗联合体	用户登录	
80		系统首页	
81		注册管理	
82		资源管理	
83		统计分析	
84		系统管理	
85		会诊申请	
86		会诊审核	

87		会诊管理	
88		诊后管理	
89		数据调阅与归档	
90		上转管理	
91		下转管理	
92		审核管理	
93		对外接口	
94	闵行捷医患者端 (安卓、IOS、微信小程序、随申办、闵行旗舰店、今日闵行)	预约挂号	
95		当日挂号	
96		线上支付	
97		排队信息	
98		便民就医配药	
99		智能导诊	
100		院内导航	
101		智能陪诊	
102		健康年报	
103		报告查询	
104		影像报告	
105		家床服务	
106		免费婚检	
107		0-3 岁托育	
108		家医服务	
109		康复导航	

110		护理导航	
111		免费避孕药具	
112		护理服务	
113		互联网医院	
114		预防接种	
115		儿童保健	
116		健康档案	
117		学生健康档案	
118		非急救预约	
119		体检报告	
120		扫一扫	
121		卡管理	
122		消息推送	
123		医院满意度	
124		我的票据	
125		我的预约	
126		我的挂号	
127		交易记录	
128		意见反馈	
129		联系客服	
130		就诊评价记录	
131		长辈版	
132		操作手册	



133		设置	
134	闵行捷医医护端	护理申请单	
135		视频问诊	
136		护理受理单取消	
137		受理单指派	
138		护理受理单	
139		服务评价	
140		护理记录	
141		报警服务	
142		行程分享	
143		患者管理	
144		家床	
145		全专	
146	闵行捷医管理端	系统管理	
147		对账平台	
148		儿保信息	
149		支付信息维护	
150		意见反馈	
151		号源池维护	
152		预约管理统计	
153		儿童计免	
154		成人计免	
155		云诊室	

156	互联网医院医生 工作端	接诊分配	
157		健康档案调阅	
158		在线接诊	
159		电子处方	
160		合理用药	
161		前置审方	
162		复诊病历	
163		在线咨询	
164		复诊配药	
165		账号设置	
166	互联网医院及互 联网护理管理端	机构管理	
167		医生管理	
168		科室管理	
169		订单管理	
170		统计报表	
171		服务管理	
172		文档管理	
173		管理工具	
174		评价管理	
175		热门管理	
176		药品目录	
177		Banner 配置	
178		用户登录	

179		医护管理	
180		科室管理	
181		护理服务项目管理	
182		订单管理	
183		护理服务记录	
184		患者管理	
185		评价管理	
186		报警服务	
187		患者管理	
188		资质准入	
189		护理服务	
190		订单结算	
191		效果评价	
192		线上服务项目	
193	区域药品管理平台	系统总览	
194		数据交换	
195		资源目录	
196		安全管理	
197		监控管理	
198		配置管理	
199		服务监控	
200	区域检验系统	检前服务	
201		常规检验	

闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)招标文件  
(项目编号: 2503020001/310112000250306188695-12217427)

202		项目管理	
203		设备管理	
204		共有字典	
205		私有字典	
206		报告查询打印	
207		查询统计	
208		微生物设置	
209	全民健康信息平台(单点登录)	机构管理	
210		应用管理	
211		角色管理	
212		用户管理	
213		应用对照	
214		日志管理	
215		工作平台	
216	卡管平台	个人基本信息查询	
217		系统日志	
218		卡管接口服务	
219	区域卫生服务总线(ESB)	综合监控	
220		服务监控	
221		服务组件管理	
222		接入点监控	
223		消息搜索	
224		服务器管理	

闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)招标文件  
(项目编号: 2503020001/310112000250306188695-12217427)

225		组件工具	
226	社区分级诊疗系统	1+1+1 签约	
227		处方延伸	
228		1+1+1 转诊	
229	妇保应用平台	常住人口信息管理	
230		流动人口信息管理	
231		育龄妇女信息管理	
232		生殖健康与优质服务信息	
233		计生药具管理	
234		业务查询管理	
235		决策支持	
236	妇幼监管平台	社区督导质控	
237		普查质控	
238		社区报表上传	
239		报表统计	
240		人员管理	
241		版本管理	
242	区域妇幼保健费用减免系统	孕产妇减免管理	
243		儿保减免管理	
244		儿保门诊减免统计表	
245		孕妇减免报表	
246		医疗机构对账	
247		配置维护	

248		系统管理	
249	儿保数据监测系统	出生缺陷填报	
250		死亡个案填报	
251		新生儿听力筛查	
252		新生儿先心筛查	
253		数据上传市平台	
254	儿保视力筛查系统	不同年龄段的视图筛查问卷	
255		生长评估问卷	
256		社交筛查问卷	
257		工作督导	
258	区域康复管理平台	基础业务	
259		表单管理	
260		康复中心	
261		康复管理	
262		随访管理	
263		检测设备管理	
264		设备租赁管理	
265		统计分析	
266		康复管理医生移动端	
267		康复管理居民移动端	
268	全专结合统一协作平台	联合协助门诊	
269		专科疑难多学科会诊	
270		远程影像与病理会诊	

271		远程查房	
272		区域内远程医教	
273	区域数据中台	数据归集服务	
274		数据共享服务	
275		数据上传服务	
276		数据分析服务	
277	区域审方平台	系统管理	
278		前置审方	
279		处方点评	
280	医学检验检查互 联互通互认服务 系统	合理互认服务	
281		互认统计分析	
282		后台支撑服务	

## 2.3 服务方式

### 2.3.1 人员团队配置

- (1) 乙方应提供工作人员常驻信息中心进行信息系统的维护工作,即:维护信息系统正常稳定的运行,确保各单位业务正常开展。常驻运维人员应具有 2 年以上相关工作经验,能胜任甲方信息系统运维工作。常驻运维人员无特殊情况不得更换,如需更换,乙方需提前 14 天通知甲方,双方约定运维人员交替时间,新运维人员需在原运维人员离岗前到岗接手运维工作。
- (2) 乙方工作人员应遵守信息中心各项规章制度,对工作期间接触到的信息中心的各项资料信息或秘密等进行保密,否则追究当事人相关法律责任。
- (3) 乙方提供的软件运维服务需保证信息中心信息系统正常运行。
- (4) 乙方应提供总数不低于 11 人的运维团队,工作时间内在现场的运维工作人员总数不低于 9 个人。乙方明确一名负责人,对团队人员做好管理,为整体运维服务负责。
- (5) 乙方团队人员若因故需要请假、无法来到现场的,应至少提前一天和甲方报备,并征得甲方同意。
- (6) 乙方需做好团队人员的考勤记录。人员若发生离职,应提前告知甲方,并删除各

系统中的权限,包括但不限于:各软件系统中的账号、机房的堡垒机账号、防火墙权限。

### 2.3.2 现场支持服务

应能提供及时有效的现场支持服务。对于影响系统正常运行的严重故障(包括由系统软硬件、数据库等原因引起的),驻场工程师如有需要联系其它相关技术人员在规定的时间内赶到现场,查找原因,提出解决方案,并工作直至故障修复完全恢复正常服务为。

### 2.3.3 热线电话

应能提供服务热线,进行每周 7 天/每天 24 小时不间断的电话支持服务,并派专人值守,用来接听故障报修、咨询等工作,解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题,及时提出解决问题的建议和操作方法。

### 2.3.4 网上及远程在线诊断和故障排除

应能提供网络平台技术支持,进行每周 7 天/每天 24 小时不间断的网络技术支持服务。对于电话咨询无法解决的问题,工程师经用户授权可通过电话线远程登录到用户网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

## 2.4 服务内容

### 2.4.1 基础运维

#### 2.4.1.1 日常巡检

应能针对不同应用/服务或者服务器状态根据约定的频率进行常规巡检,保证对应应用安全和稳定,对应用系统进行经常性的性能和效能分析,以便对故障征兆进行提前预防,保证系统在最优化的状态下稳定运行。

提供应用程序/服务状态检查、服务器巡检服务:

- (1) 每天 1 次对闵行区卫健委现有系统服务运行状态进行巡检,对应用软件进行巡检,核对是否正常启用。
- (2) 每月 1 次对闵行区卫健委服务器巡检,巡检内容包含 CPU 使用率、内存占用、磁盘空间等,并记录运行是否正常,预防因硬件问题造成的软件故障。

#### 2.4.1.2 日常技术支持

##### 2.4.1.2.1 响应时间

收到服务单位的报修工单后,应指派给具体运维人员处理并在 30 分钟内做出响应,按需转交给技术人员协助处理,及时跟进处理进度。处理完成后,将工单状态标记为已处理,并以简要清晰的语言描述原因、处理方法等。

- (1) 报修工单的来源包括但不限于:信息化运维平台、电话、微信、上级同级部门意见建议、居民投诉等各种渠道。



- (2) 及时处理工单。当天工作时间内上报的问题, 原则上当天进行响应, 2 天内(含当天)予以解决并答复。
- (3) 对工单做出原因分析。
  - ①若发现上报的问题涉及功能改造, 运维人员应及时反馈至技术人员, 将问题做好登记, 安排改造计划并持续跟进直至完成。
  - ②若发现故障是由于业务人员操作不熟练、数据不准确等原因引起、并且已经排除技术层面的缺陷, 乙方提出改进意见并提供说明文档。
- (4) 对工单做好统计分析。乙方定期对工单处理情况进行汇总, 包括但不限于所属系统分类、处理的数量、质量、响应时长、处理时长、故障原因等维度, 分析发现系统缺陷, 提出下一步优化方向。

#### 2.4.1.2.2 排除故障时间

紧急故障: 对于影响系统正常运行或用户业务开展的紧急故障, 系统运维团队应在确认问题后的 30 分钟内找到故障原因并开始修复工作, 在 1 小时内恢复系统正常运行。

重要故障: 对于影响系统性能或用户体验的重要故障, 系统运维团队应在确认问题后的 1 小时内找到故障原因并开始修复工作, 在 4 小时内恢复系统正常运行。

一般故障: 对于一般性的故障或问题, 系统运维团队应在确认问题后的 2 小时内找到故障原因并开始修复工作, 在 8 小时内解决问题。

#### 2.4.1.2.3 技术支持流程

用户提交支持请求: 用户应能通过电话、邮件、在线聊天等方式向系统运维团队提交技术支持请求。

接收并确认请求: 系统运维团队接收请求后, 进行初步确认并分类处理。对于紧急和重要问题, 应优先处理。

响应与排查: 系统运维团队应在规定时间内响应请求, 并开始排查故障。对于复杂问题, 应组织专家团队进行会诊。

修复与验证: 找到故障原因后, 系统运维团队应采取相应的修复措施并验证修复效果。确保问题得到根本解决。

反馈与总结: 修复完成后, 系统运维团队应向用户反馈修复结果, 并总结经验教训, 以便不断改进技术支持服务质量。

#### 2.4.1.3 故障维护

##### 2.4.1.3.1 系统故障检测

日志分析: 应定期收集、整理和分析系统日志, 发现潜在的性能瓶颈和安全隐患。利用日志分析工具进行自动化告警和异常检测, 提高故障发现的准确性。

用户反馈: 应建立用户反馈渠道, 收集用户在使用系统过程中遇到的问题和异常, 以便及时响应和解决。

##### 2.4.1.3.2 系统故障排除

故障定位: 应能根据监控数据和日志信息, 快速定位故障发生的位置和原因。利用专业的故障定位工具和技术手段, 缩短故障排查时间。

团队协作: 应组建专业的运维团队, 明确各成员职责和协作流程。在故障发生时, 迅速组织团队进行故障分析和解决。

备份恢复: 应建立完善的备份策略, 确保在系统发生故障时能够迅速恢复数据和服务。备份数据应存储在安全可靠的地方, 并定期进行检查和验证。

#### 2.4.1.3.3 故障事故处理

针对无征兆地突然发生的系统故障, 乙方应迅速响应、处理。

- (1) 及时汇报。乙方在发现突发事故后 5 分钟内口头汇报甲方, 同时开展问题处置, 随时上报处理进展。
- (2) 12 小时内提交书面情况说明。
- (3) 查找原因并在 24 小时内形成事故报告提交甲方。
- (4) 对于事故原因认定属于乙方的, 事故报告由乙方公司负责人签字或盖章。签字必须清晰可识别, 否则予以退回。
- (5) 情况说明和事故报告内容做到详细、清晰, 应至少包含以下信息:
  - (a) 事故概述, 包括事故的现象、发生的时间和影响时长、受影响的系统、受影响的单位;
  - (b) 具体排查步骤;
  - (c) 原因分析;
  - (d) 处理情况;
  - (e) 下一步计划。
- (7) 持续跟踪。对于需要安排后期改造的, 乙方应在 48 小时形成改造计划提交甲方。

#### 2.4.1.3.4 排除故障时间

目标时间: 应在故障发生后的 4 小时内恢复系统正常运行。对于关键业务系统和紧急故障, 将优先处理并力争在最短时间内恢复服务。

记录与改进: 每次故障解决后, 应进行详细的记录和总结, 分析故障发生的原因和解决方案的有效性。根据总结结果, 不断优化和完善运维策略和流程, 提高故障排除的效率和质量。

#### 2.4.2 驻场运维

应提供驻场维保服务, 并派专人值守, 处理临时任务, 进行每周 7 天的技术支持服务。

##### 2.4.2.1 工作日值班运维

应提供工作日的驻场运维服务, 派专人值守, 处理运维任务, 工作时间为 7:00--18:00。并提供每天 11 小时不间断的技术支持服务, 解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

##### 2.4.2.2 节假日、特殊时期值班运维

应提供节假日值班的驻场运维服务, 派专人值守, 处理运维任务, 工作时间为 8:00--17:00。并提供每天 9 小时不间断的技术支持服务, 解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

#### 2.4.3 数据库运维

#### 2.4.3.1 数据库运行状态监控及预警

##### 1、数据库运行状态监控

数据库实例的运行状态,包括连接数、查询等待时间、锁等待等。

数据库文件(数据文件、日志文件、备份文件等)的状态和增长情况。

数据库语句的执行情况,包括执行时间、等待事件等。

#### 2.4.3.2 数据库运行状态预警

设置阈值,当监控指标超过阈值时触发预警。

预警方式可通过发送周报方式进行通知,对于性能数据,监控中心可以定期分析收集的信息,并通过邮件的方式发送给管理员,预测数据库近一周的使用情况

#### 2.4.3.3 数据库错误诊断修复

应包括以下内容:

##### (1) 错误日志收集

定期检查数据库的错误日志和警告日志,收集潜在的问题。

使用数据库自带的日志分析工具或第三方工具进行日志分析。

##### (2) 错误诊断

根据错误日志中的信息,结合数据库的性能监控数据,分析错误原因。

对于复杂的错误,可能需要进行语句审计、表结构分析、索引分析等进一步诊断。

##### (3) 错误修复

对于已知的错误,根据官方文档或经验进行修复。

对于未知的错误,需要进行代码调试、数据恢复等操作。

修复完成后,进行验证测试,确保问题已完全解决。

##### (4) 预防措施

定期对数据库进行健康检查,包括磁盘空间、表结构、索引等。

#### 2.4.3.4 数据库性能优化

##### (1) 语句优化

使用数据库的执行计划工具,分析数据库语句的执行效率。

对执行效率低下的语句进行优化,包括重写、添加索引、调整查询条件等。

定期回顾和优化历史数据库语句,避免性能瓶颈。

##### (2) 表结构优化

分析表结构,确保表设计合理,避免数据冗余和不必要的复杂性。

使用分区表、归档表等技术提高表的查询效率和管理效率。

##### (3) 索引优化

根据查询需求和表结构,创建和维护合适的索引。

定期评估索引的有效性,删除不必要的索引,减少写操作的开销。

监控索引的使用情况,对于不常使用或查询效率低的索引进行调整或删除。

##### (4) 并发控制

根据业务需求和数据库性能,合理控制并发连接数和查询请求。

使用数据库的事务隔离级别和锁机制,避免数据冲突和死锁问题。

## 2.4.4 应用系统运行环境运维

### 2.4.4.1 服务器、存储的服务状态检查

应对服务器、存储的服务状态进行检查,包括但不限于 CPU 使用率、内存占用、磁盘空间等,以全面评估系统性能。

### 2.4.4.2 运行日志检查分析

#### (1) 日志收集与整理

运维人员应能从应用程序、数据库中收集运行日志。收集到的日志应按照时间顺序和来源进行整理,以便后续的分析 and 排查。

#### (2) 日志预处理

在日志分析之前,应对日志进行预处理。包括去除日志中的重复信息、无效信息和噪音数据,以便后续的分析能够更加准确和高效。同时,也应对日志进行格式化处理,使其符合统一的格式标准,方便后续的分析 and 对比。

#### (3) 日志解析

通过解析日志,运维人员应能提取出日志中的关键信息,如时间戳、事件类型、事件描述等。

#### (4) 日志分析

在日志分析阶段,运维人员应对解析后的日志进行深入的分析。日志分析包括异常检测、性能分析、关联分析、趋势分析。

#### (5) 问题定位与解决

在日志分析的过程中,运维人员应根据分析结果定位问题所在,并采取相应的措施进行解决。包括修改系统配置、优化代码、修复漏洞等。

## 1.1.1.1 二次开发服务

根据项目的情况,在服务合同的范围内,对业务需求有所变更的应用服务进行修改,包括轻量新增业务需求的应用软件开发。

软件系统的二次开发主要涉及到在原系统基础上对功能或接口进行增强、优化、修改。包括政策性接口改造开发,如医保结算接口改造、信息上报接口改造等内容。

## 2.4.5 需求调研分析

应包括以下内容:

### (1) 需求分析

与业务团队紧密合作,了解业务需求,明确二次开发的目标和范围。

### (2) 技术评估

评估技术可行性(技术架构、数据库结构、接口规范等)、资源需求、风险预测等方面。评估结果将作为是否批准开发的依据,确保二次开发的可行性。

### (3) 制定开发计划

经过评估后,如果二次开发被批准,运维团队需要制定详细的开发计划。计划应包括开发的具体步骤、时间安排、所需资源、测试策略等。开发计划需要经过审批并通知所有相关方,确保大家了解变更内容和时间安排。

### (4) 需求文档

将业务需求转化为详细的需求文档,包括功能描述、接口定义、数据格式等。

## 2.4.6 设计与开发

应包括以下内容:

### (1) 系统设计

基于需求文档,设计新的系统架构、数据库结构和接口规范。确保设计符合业务需求和技术规范。

### (2) 编码实现

按照系统设计,进行编码实现。遵循良好的编程规范和代码风格,确保代码质量和可维护性。

### (3) 单元测试

编写单元测试用例,对开发的功能进行单元测试,确保功能的正确性。

## 2.4.7 集成与测试

应包括以下内容:

### (1) 系统集成

将二次开发的功能或接口与原系统进行集成,确保系统的整体性和稳定性。

### (2) 功能测试

对集成后的系统进行功能测试,验证新功能的正确性和原有功能的稳定性。

### (3) 性能测试

对系统进行性能测试,包括响应时间、吞吐量、并发用户数等指标,确保系统性能满足业务需求。

## 2.4.7.1 系统调试

应包括以下内容:

### (1) 问题定位

当应用出现性能问题、故障或异常时,运维团队应能快速定位问题所在。通常涉及到查看系统日志、监控数据、网络状态等信息。通过分析这些信息,运维团队可以初步判断问题的原因和范围,为后续的调试工作提供指导。

### (2) 问题解决与验证

在定位问题后,运维团队应制定解决方案并进行实施。解决方案应包括修改配置文件、更新软件版本、修复代码缺陷等。

解决方案实施后,运维团队应进行验证测试,确保问题已经得到解决且没有引入新的问题。

## 2.4.7.2 部署与上线

应包括以下内容:

### (1) 环境准备

准备部署环境,包括服务器、网络、数据库等。确保环境与生产环境一致。

### (2) 部署配置

将二次开发的代码和配置文件部署到目标环境中。

### (3) 上线验证

在部署环境中对系统进行上线验证,确保系统正常运行且符合业务需求。

### (4) 切换上线

将流量逐步切换到新系统,确保业务的连续性和稳定性。

## 2.4.7.3 监控与回滚

系统更新后进行实时监控。监控内容应包括系统性能、网络状态、应用日志等。如果发现异常情况或问题,及时采取措施进行处理,确保上线过程的安全和稳定。

上线完成后,应进行验证测试,确保上线达到预期效果且没有引入新的问题。如果验证测试失败或出现问题,应制定回滚计划并执行回滚操作,将系统恢复到变更前状态。

## 2.4.8 技术支持服务

### 2.4.8.1 二线技术人员服务

针对一线工程师无法解决的问题,二线技术人员应能通过详细分析系统日志、配置和性能数据,确定问题的根本原因,制定相应的解决方案。

### 2.4.8.2 三线技术人员服务

三线技术人员应能通过深入研究系统架构、源代码和第三方组件,分析问题的根本原因,制定相应的解决方案,提供最高级别的技术支持服务。

## 2.4.9 系统性能优化服务

### 2.4.9.1 数据优化

应包括以下内容:

#### (1) 数据结构设计优化

根据业务需求和数据特点,选择合适的数据类型、索引和约束,减少数据冗余,提高数据查询效率。

#### (2) 查询优化

通过优化数据库语句、使用合适的查询策略(如连接查询、子查询等)以及调整查询参数等方式,提高查询性能。

#### (3) 数据压缩

采用数据压缩技术,减少数据的存储空间占用,提高 I/O 性能。

### 2.4.9.2 代码适应性优化

应包括以下内容:

#### (1) 代码重构

对冗余、复杂和低效的代码进行重构,简化代码逻辑,提高代码的可读性和可维护性。

#### (2) 缓存优化

合理利用缓存技术,减少数据库的访问次数,提高系统的响应速度。

### 2.4.9.3 系统优化

应包括以下内容:

#### (1) 负载均衡

通过负载均衡技术,将用户请求分发到多个服务器上处理,平衡服务器的负载,提高系统的并发处理能力和响应速度。

#### (2) 资源管理

合理管理系统资源,如 CPU、内存、磁盘等,确保资源的充分利用和系统的稳定运行。

### (3) 网络优化

优化网络传输协议,提高系统的网络性能。

#### 2.4.9.4 界面优化

应包括以下内容:

##### (1) 简化界面设计

保持界面简洁、清晰,减少冗余元素和复杂的操作流程,提高用户的易用性和满意度。

##### (2) 异步加载

采用异步加载技术,减少页面加载时间,提高用户的响应速度。

##### (3) 响应式设计

设计响应式界面,适应不同设备和屏幕尺寸的显示需求,提高用户的使用便捷性。

#### 2.4.9.5 系统安全漏洞修复

应包括以下内容:

##### (1) 更新安全补丁

定期修复应用软件漏洞问题(如信息中心检查或扫描发现的、客户反馈的等)。

##### (2) 定期检查漏洞

应用系统版本更新前主动核查漏洞是否修复完成。

#### 2.4.9.6 密码应用优化

应包括以下内容:

##### (1) 定期审计和更换密码

定期审计系统密码,确保密码的复杂性和安全性。同时,定期更换密码可以减少密码被猜测或破解的风险。

##### (2) 密码应用培训

为系统管理员和用户 提供密码应用培训,提高他们的安全意识和密码管理能力。通过培训,用户可以了解如何设置强密码、如何保护密码以及如何应对密码泄露等安全问题。

#### 2.4.9.7 系统备份恢复服务

应包括以下内容:

(1) 全盘备份;

(2) 件级备份;

(3) 量备份;

(4) 异备份;

(5) 恢复测试;

(6) 恢复操作;

(7) 备份状态监控。

#### 2.4.10 系统持续培训服务

#### 2.4.10.1 系统更新培训

制定培训计划: 应根据系统更新和优化的频率, 制定定期的培训计划。计划应明确培训的时间、地点、内容和参与人员。

邀请讲师: 应邀请经验丰富的系统管理员或专家担任讲师, 能够为用户提供有价值的培训。

培训方式: 应根据用户需求和实际情况, 选择合适的培训方式。可以是面对面的课堂培训、在线视频培训或混合培训方式(即结合面对面和在线培训)。

#### 2.4.10.2 更新使用手册

识别更新点: 在系统优化和流程修改后, 应首先识别需要更新的使用手册部分。包括新的功能介绍、操作步骤、常见问题解答等。

编写更新内容: 应根据识别出的更新点, 编写相应的更新内容。使用简洁明了的语言, 确保管理员和用户能够轻松理解。

审核和修订: 在编写完成后, 应进行内部审核和修订, 确保使用手册的准确性和一致性。

发布和分发: 应能将更新后的使用手册发布到内部网站或共享平台, 并通知管理员和用户进行查阅。同时, 也可以将纸质版的使用手册分发给需要的用户。

#### 2.4.10.3 更新培训视频

录制新视频: 在系统优化和流程修改后, 应能录制新的培训视频以介绍新的功能和操作流程。应确保视频内容清晰、详细, 并包含必要的演示和解释。

发布和分享: 将更新后的培训视频分享到社交媒体或邮件列表中, 以便更多用户获取。

#### 2.4.11 捷医客服呼叫热线(外包)服务

捷医客服呼叫热线服务于捷医平台, 应提供人工支撑的对应服务, 通过第三方外包的形式进行服务。服务内容为 2 个座席, 工作时间为 8:30-17:30, 每周 7 天, 法定节假日休息。每坐席每天工作量平均 30 通电话(呼入+呼出+在线)。

### 3 其他要求

#### 3.1 项目要求

- (1) 服务周期: 自合同签订之日起 12 个月。
- (2) 投标方需提供项目详尽的服务方案。
- (3) 投标人应在系统服务方案中描述具体的实施团队的组成、工作的内容、投入人员、项目进程表及采购人的配合等内容。在所有工作开展之前, 公司的服务人员应制定一套完整科学可行的服务方案, 作为服务的总体计划和步骤。服务方案内容大致包括:
  - (a) 组织保障安排: 成立领导小组, 领导小组中的责任分工等。
  - (b) 制定具体的服务流程、服务内容。

#### 3.2 验收要求

本项目由成交供应商提出申请并组织验收, 招标人可以邀请第三方专家一起参与, 或要求工作人员



进行验收。验收合格,三方签字确认后视为验收完成。

验收标准:招标文件、投标文件、合同规定的标准。

### 3.3 培训要求

成交供应商必须向招标方提供免费培训,应针对不同的培训对象,在投标文件中提出全面、详细的培训计划,包括但不限于培训内容、培训时间、地点、授课老师等。

成交供应商应按招标方约定合理地安排培训时间。



项目编号：2503020001  
/310112000250306188695-12217427

## 第六章 投标文件格式

注：除非另有说明，凡**本章**提供了投标文件格式的，应按规定格式编写；没有格式要求的，由投标人自拟。投标文件组成的具体要求见**投标人须知及前附表**。

分 目 录

一、 评审因素索引表.....74

二、 投 标 函.....76

三、 投 标 报 价 汇 总 表.....77

四、 分项报价表.....78

五、 单位负责人授权书.....80

六、 单位负责人身份证明.....81

七、 法人出具的承诺函.....82

八、 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函.....83

九、 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明.....84

十、 法律限制性规定的声明函.....85

十一、 服务提供者的资格声明.....86

十二、 中小企业声明函（服务）.....88

十三、 残疾人福利性单位声明函.....89

十四、 服务人员一览表.....90

十五、 商务条款响应/偏离表.....91

[illegible]

公章: \_\_\_\_\_

注: 因未在本表中注明评审因素所涉及的投标文件页码导致评标委员会对投标文件作出不利评估的后果由投标人自行承担。

## 二、投 标 函

**致：上海市闵行区卫生健康信息中心和上海国际招标有限公司**

根据贵方闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)项目(项目编号为：2503020001/310112000250306188695-12217427)的招标公告，现正式授权的下列签字人(姓名和职务)代表投标人\_\_\_\_\_ (投标人的名称)提交投标文件。

我方在此承诺如下：

- (1) 按招标文件的规定提供服务的投标总价为  
(大写)人民币\_\_\_\_\_元(RMB \_\_\_\_\_)。
- (2) 我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- (3) 我方已详细审阅了全部招标文件，包括招标文件的修改通知(如果有的话)。在此提交投标文件即表明我方完全理解并同意放弃对上述文件中任何内容提出不明或误解的权利。
- (4) 我方同意在开标日起遵循本投标文件的承诺，并在“投标人须知”第 16 条规定的投标有效期届满之前对我方均具有约束力。
- (5) 我方同意遵守招标文件规定的保密义务。
- (6) 如果贵方有要求，我方愿意进一步提供与本投标有关的任何证据或资料。
- (7) 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

投标人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_

电话号码：\_\_\_\_\_

传真号码：\_\_\_\_\_

电子信箱：\_\_\_\_\_

投标人代表姓名：\_\_\_\_\_

公章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

三、 投 标 报 价 汇 总 表

项目编号: 2503020001/310112000250306188695-12217427  
价格单位: 元

一、 投 标 报 价 汇 总			
投 标 总 价（小 写）			
投 标 总 价（大 写）			
二、 其 他 开 标 信 息			
服 务 期 限		保 证 金 金 额 及 单 位	
备 注			
招 标 人 备 注	各分项报价详见“分项报价表”。		
投 标 人 备 注			

投标人代表签名: \_\_\_\_\_ 公 章: \_\_\_\_\_

四、 分项报价表

项目编号: 2503020001/310112000250306188695-12217427

运维服务内容				单位	数量	单价	合价
服务类别	服务方式						
基础运维	日常巡检			项	1		
	日常技术支持			项	1		
	故障维护			项	1		
驻场运维	工作日值班运维			项	1		
	节假日、特殊时期值班运维			项	1		
数据库运维	数据库运行状态监控			项	1		
	数据库运行状态预警			项	1		
	数据库错误诊断修复			项	1		
	数据库性能优化			项	1		
应用系统运行环境运维	服务器、存储的服务状态检查			项	1		
	运行日志检查分析			项	1		
二次开发服务（含政策性接口改造开发）	需求调研分析			项	1		
	设计与开发			项	1		
	集成与测试			项	1		
	系统调试			项	1		
	部署与上线			项	1		
	监控与回滚			项	1		
技术支持服务	二线技术人员			项	1		
	三线技术人员			项	1		
系统性能优化服务	数据优化			项	1		
	代码适应性优化			项	1		
	系统优化			项	1		
	界面优化			项	1		
系统持续培训服务	系统更新培训			项	1		
	更新使用手册			项	1		
	更新培训视频			项	1		
捷医平台中客服呼叫热线（外包）服务				项	1		
“安全加速 SDK”产品年服务				项	1		
合价总计							
报价币种	RMB	报价单位	元	本表总价			



备注	
招标人备注	
投标人备注	

- 注：1. 投标人所填写的任一报价项的报价均应包括符合招标文件要求的与该报价项相关的所有费用（包括可能有的各项税费）。
2. 投标人应严格按照本表规定格式填报所有分项报价（包括要求填报的价格以及单价子目的单位和数量），否则可能导致评标委员会对其投标作出不利的评价。
3. 对于能够填报单位、数量的单价子目，应填报单位、数量、单价和合价栏。本表总价应为所有合价栏之和。

投标人代表签名：\_\_\_\_\_ 公章：\_\_\_\_\_

## 五、 单位负责人授权书

本人\_\_\_\_\_ (单位负责人姓名、职务) 系\_\_\_\_\_ (投标人名称) 的单位负责人(法定代表人), 现委托\_\_\_\_\_ (被授权人的姓名、职务) 为我方代理人。代理人根据本授权, 就 闵行区卫健委信息化运维(2025 运维) 项目 (项目编号为: 2503020001/310112000250306188695-12217427) 以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改投标文件、签订合同和处理与投标有关的一切事宜, 其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

本授权书于\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日签字生效, 特此声明。

附: 单位负责人身份证复印件及代理人身份证复印件

单位负责人身份证正、反面

代理人身份证正、反面

单位负责人签字或盖章: \_\_\_\_\_

代理人(被授权人)签字: \_\_\_\_\_

单位公章: \_\_\_\_\_

- 注: 1. 单位负责人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。  
2. 单位负责人亲自签署和递交投标文件无需出具本授权书, 只须提供后附的单位负责人身份证明。

## 六、 单位负责人身份证明

\_\_\_\_\_ (单位负责人姓名、职务) 系 \_\_\_\_\_ (投标人名称) 的单位负责人 (法定代表人)。  
特此证明。

附: 单位负责人身份证复印件

单位负责人身份证正、反面

单位公章: \_\_\_\_\_

## 七、法人出具的承诺函

### 敬启者：

(填入分支机构的名称)是由我公司设立的分支机构，该分支机构已按国家有关法律、行政法规规定进行了登记。在本承诺函载明的有效期内，该分支机构参与的所有投标、竞争性谈判、竞争性磋商、询价、比选或类似竞争性活动所产生的民事责任均直接由我公司承担。

本承诺函的有效期为：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

法人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法人的单位负责人签名：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：除银行、保险等分支机构投标时提供经营许可证外，由法人依法设立的分支机构以自己的名义直接参与投标或竞争时，须在投标或响应文件中提供本承诺函的原件或复印件，否则将判定该分支机构的资格不符合本项目合格供应商的资格要求。法人直接参与投标或竞争时无需出具本授权函。

## 八、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

注：本格式仅适用于上海、北京、重庆、杭州、广州、深圳 6 个试点城市的政府采购项目。对于部属高校、国家或部属科研机构等中央政府采购项目及其他省市政府采购项目，投标人仍应按**投标人须知及前附表**的规定提供财务状况证明材料以及依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料。

## 九、参加政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

我方在此声明,在参加本项目投标之前的三年内,我方没有因违法经营而受到下列处罚:

- (1) 刑事处罚;
- (2) 被责令停产停业、吊销许可证或执照;
- (3) 被处以较大数额罚款等行政处罚。

注:较大数额罚款的标准见《财政部关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》(财库〔2022〕3号)的规定。

投标人名称(公章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

注:若投标人提供的声明函内容与招标代理机构按**投标人须知及前附表**的规定在官方渠道查询结果不一致,以官方渠道查询结果为准。

## 十、法律限制性规定的声明函

我方在此声明,我方未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制**采购需求**或者提供项目管理、监理、检测等服务。

我方如存在管理或被管理关系的单位,将列明如下:

- (1)
- (2)
- (3)
- (...)

投标人名称(公章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

## 十一、 服务提供者的资格声明

### 1 名称及其他情况

- (1) 服务提供者名称: \_\_\_\_\_
- (2) 地址: \_\_\_\_\_
- (3) 成立和(或)注册日期: \_\_\_\_\_
- (4) 主管部门: \_\_\_\_\_
- (5) 企业性质: \_\_\_\_\_
- (6) 上年末从业人数
- (a) 劳动合同职工人数: \_\_\_\_\_
- (b) 劳务派遣用工人数: \_\_\_\_\_
- (7) 上年末资产负债表
- (a) 固定资产: \_\_\_\_\_
- (b) 流动资产: \_\_\_\_\_
- (c) 长期负债: \_\_\_\_\_
- (d) 短期负债: \_\_\_\_\_
- (e) 资产净值: \_\_\_\_\_

### 2 服务提供者提供此类服务的历史 (年数)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 3 近三年该服务提供给境外、外主要客户的名称地址

名称和地址	销售项目
_____	_____
_____	_____
出口销售额: _____	

### 4 近三年的年营业额

年份	总额
_____	_____
_____	_____

### 5 有关开户银行的名称和地址

银行名称	地址
_____	_____

### 6 其他情况



兹证明上述声明是真实、正确的, 并提供了全部能提供的资料和数据, 我方同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

服务提供者名称: \_\_\_\_\_  
授权代表签字: \_\_\_\_\_  
授权代表的职务: \_\_\_\_\_  
电话号码: \_\_\_\_\_  
传真号码: \_\_\_\_\_  
电子信箱: \_\_\_\_\_  
公章: \_\_\_\_\_  
日期: \_\_\_\_\_

## 十二、 中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司参加\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人（包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数），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（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人（包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数），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：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

### 十三、 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明, 根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141 号)的规定, 本单位为符合条件的残疾人福利性单位, 且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假, 将依法承担相应责任。

单位名称(盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

十四、 服务人员一览表

投标人名称： \_\_\_\_\_  
项目编号：2503020001/310112000250306188695-12217427

序号	本项目中 拟任职	姓名	身份证号	执业或职业资格证明				备注
				证书 名称	级别	证号	证书 专业	

投标人代表签名： \_\_\_\_\_ 公章： \_\_\_\_\_

注：除本表外，投标人还应对照招标文件的要求（若有时），提供服务人员的社保缴纳、执业或职业资格、职称、受教育程度、相关业绩等证明材料。

十五、 商务条款响应/偏离表

投标人名称： \_\_\_\_\_  
项目编号：2503020001/310112000250306188695-12217427

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明

投标人代表签名： \_\_\_\_\_ 公章： \_\_\_\_\_

注：投标人应对招标文件中“合同条款及格式”的各项条款作出响应。若投标人对个别条款提出不同意见，应逐条列明招标文件条目号、商务条款内容以及投标人响应的内容。若投标人全部接受招标文件的商务条款，应当在“投标文件的商务条款”栏写“全部接受”或者“无偏离”。

附件一. 评标内容及标准:

**综合评分法**

闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)包 1 评分规则:

评分项目	分值区间	评分办法
报价	0~10	采用低价优先法计算,即满足招标文件要求且最低投标报价为评标基准价,其商务分为满分。其他投标人的商务分统一按照下列公式计算: 报价得分=评标基准价/投标报价 $\times$ 10。(计算结果四舍五入,保留小数点后2位)。
服务方案	0~56	<p>针对投标人提供的服务方案,包括:(1)系统现状、应用环境、体系结构需求和实施要求等需求内容的理解程度;(2)对实施中的难点、重点进行阐述并结合以往经验进行分析,并提出相应的解决措施;(3)系统运维服务内容及流程说明;</p> <p>(4)针对本项目的合理化建议、风险分析及控制方案;(5)服务进度和质量目标计划和保证措施;(6)售后服务方案;(7)服务中发生突发事件的预测和分析以及应急服务预案。投标文件中应当设置专节来对上述设计方案的各项内容做出响应性说明。</p> <p>针对上述(1)-(7)项,投标人提供的方案内容完全满足招标需求,得满分;每有一项内容存在部分满足招标需求或者存在缺陷的,扣4分;每有一项内容缺失或与本项目无关的扣8</p>

		分; 直至扣完为止。
内控制度建设	0~10	<p>针对投标人的内控制度建设, 包括: (1) 组织架构; (2) 项目管理; (3) 作业及工作计划; (4) 档案管理; (5) 激励机制和监督机制; (6) 信息反馈渠道和处理机制; (7) 项目质量自我检查; (8) 验收方法和标准; (9) 投诉处理; (10) 整改机制等内容说明。</p> <p>针对上述 (1) - (10) 项, 投标人提供的方案内容完全满足招标需求, 得满分; 每有一项内容存在部分满足招标需求或者存在缺陷的, 扣 0.5 分; 每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 1 分; 直至扣完为止。</p>
服务团队	0~7	<p>(1) 项目负责人具有高级工程师, 得 1 分; 未提供有效期内的证书复印件, 得 0 分。</p> <p>(2) 承诺提供的捷医客服人员的人数及服务时长满足采购需求, 提供承诺函并加盖投标人公章得 2 分; 否则, 得 0 分。</p> <p>(3) 服务团队中具有与本项目相关的技术证书(与本项目相关技术的技术证书是指: 系统架构设计师证书、系统分析师证书、软件设计师证书、软件评测师证书、数据库系统工程师证书或网络工程师证书), 每提供 1 人, 得 0.5 分, 最多得</p>

		4 分。
类似项目（类似项目系医疗类信息系统运维服务项目）的业绩数量	0~12	根据近三年（从 2022 年 01 月 01 日至投标截止日）投标人承揽类似项目（类似项目系医疗类信息系统运维服务项目）的业绩数量，每提供 1 个业绩得 3 分，本项最多得 12 分。投标人须在投标文件中提供合同的复印件作为业绩证明材料，业绩证明材料应能反映具体执行时间并符合类似项目定义。如投标人未提供相关业绩的证明材料或提供的业绩证明材料不符合要求，对应业绩不得分。
ISO 证书	0~5	投标人具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系统认证证书、ISO22301 业务连续性管理体系认证证书、ISO27701 隐私信息管理体系认证证书，每有 1 项证书得 1 分，本项最多得 5 分。

附件二：采购合同

包 1 合同模板：



## [合同中心-合同名称]

合同统一编号: [合同中心-合同编码]

### 合同条款

[合同中心-签订时间]

合同各方:

甲方: [合同中心-采购单位名称]

地址: [合同中心-采购单位所在地]

法定代表人: 唐创杰

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]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定,甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上达成如下协议:

一、维护环境及对象

1.乙方维护业务应用系统描述

序号	分项名称
1	基础运维
2	驻场运维
3	数据库运维
4	应用系统运行环境运维
5	二次开发服务(含政策性接口改造开发)
6	技术支持服务
7	系统性能优化服务
8	系统持续培训服务
9	捷医平台中客服呼叫热线(外包)服务
10	“安全加速SDK”产品年服务

2.本合同约定的服务对象

上海市闵行区卫生健康信息中心

二、服务期限与服务地点

1.服务期限

本合同约定的服务期限为壹年。[合同中心-合同有效期]

2.服务地点

本合同约定的维护服务地点为: 上海市闵行区友东路 358 号。

三、服务内容、方式和要求

本维护项目包含以下几类:

(11) 基础运维

(12) 驻场运维

(13) 数据库运维

- (14) 应用系统运行环境运维
- (15) 二次开发服务 (含政策性接口改造开发)
- (16) 技术支持服务
- (17) 系统性能优化服务
- (18) 系统持续培训服务
- (19) 捷医平台中客服呼叫热线 (外包) 服务
- (20) “安全加速SDK”产品年服务

上述维护服务的具体内容和要求如下, 详见投标文件:

保证系统运行稳定, 服务器访问通畅, 系统错误数据及时修正; 指派专人负责售后维护的对接联络工作, 按时提供运行管理文档; 至少每周一次进行运维巡检, 并提供运维记录、维护日志, 每季度提交运维报告等; 运维期间若涉及信息安全, 应遵守双方签订的保密协议。

维护响应方式和要求:

应用系统软件支持, 我司提供对应的多种渠道的应用系统软件 5 天\*11 小时的服务。

1、时间: 7:00-18:00。

2、主要渠道包括:

(1)热线电话

提供服务热线, 每天工作时间不间断的电话支持服务, 解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

(2)微信平台

提供微信平台支持, 每天工作时间不间断的微信支持服务, 解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

(3)运维平台

提供运维平台支持, 每天工作时间不间断的平台支持服务, 处理、反馈用户在系统使用、维护过程中遇到的问题, 及时提出解决问题的建议和操作方法。

(4)节假日服务

提供节假日 8 小时的专人值班服务, 确保在节假日如遇到对应问题能够及时找到专人解决, 保证系统的稳定运行。

#### 四、维护确认与验收

##### 1.维护人员

甲乙双方指派专人组成本合同维护项目的管理小组, 管理和实施本项目。双方可以根据具体情况更换本方管理小组的成员, 但应当以书面方式通知另一方; 如乙方重新指定的小组成员涉及到本项目的重要方面, 应当事先征得甲方的同意。双方应当在合理和维护双方利益的基础上讨论人员更换事宜。参与项目的所有人员都应当受本合同第八条各条款的约束。

##### 2.维护确认

(1)乙方应当根据附件四中的检验规格和标准, 对维护项目进行功能和运行检验, 并提交相应的软件维护文档, 所提交的文档应当包括纸质版和电子版各一份。重大维护内容发生后, 乙方应及时请甲方进行维护确认。

(2)甲方应在乙方每次进行巡检后对维护内容进行书面确认; 维护确认的内容包括系统故障现象、原因、故障排除过程、恢复状况等。

##### 3.验收

(1)维护项目按合同规定完成后, 甲方应当及时进行验收。乙方应当以书面方式向甲方递交维护项目验收通知书, 甲方在收到验收通知书后的十五 (15) 个工作日内, 确定具体日期, 由双方按照本合同规定的验收标准完成验收, 验收标准见附件。甲方有权委托第三方机构进行验收, 对此乙方应当配合。

(2)如属于乙方原因致使维护项目未能通过验收, 乙方应当排除故障, 并自行承担相关费用, 同时延长十 (10) 个工作日, 直至符合验收标准。

(3)如由于甲方的原因致使维护项目未能通过验收, 甲方应当在 20 个工作日内排除故障, 10 日内再次进行验收。

## 五、价格与付款方式

### 1. 价格

本维护项目的总价为大写人民币[合同中心-合同总价大写] (小写: ¥[合同中心-合同总价]元)。

### 2. 付款方式

第一笔: 根据 2025 年 6 月至 2025 年 8 月的运维考核平均得分达到 80 分及以上, 且收到乙方提供的等额发票后, 在 2025 年 9 月 30 日前支付各合同金额的 50%;

第二笔: 根据 2025 年 9 月至 2025 年 11 月的运维考核平均得分达到 80 分及以上, 且收到乙方提供的等额发票后, 在 2025 年 11 月 30 日前支付各合同金额的剩余 50%, 同时乙方向甲方开具合同金额 50% 的银行保函 (银行保函有效期至 2025 年 5 月 31 日);

说明: 1、根据 2025 年 12 月至 2025 年 5 月的运维考核平均得分达到 80 分及以上, 银行保函自动解除失效; 2、在 2025 年 12 月至 2025 年 5 月的服务期间内, 如乙方运维考核平均得分未到达 80 分以上, 甲方有权进行考核扣减银行保函金额的 8%。

注 1: 在合同服务期限内每 3 个月进行一次运维考核。

运维考核表见附件三。

## 六、义务与责任

### 1. 甲方

(1) 甲方应当向乙方提供必要的工作条件, 包括必要的技术资料、技术准备, 协助乙方做好维护服务。

(2) 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。

### 2. 乙方

(1) 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。

(2) 经乙方维护更新后的软件, 其任何部分如被依法认定为侵犯第三方合法权益, 或者任何由乙方授予的权利被认定为侵权, 乙方应当承担相应的责任, 并尽力用相等功能的合法软件替换该软件, 或者取得相关授权, 以使甲方能够继续享有本合同所规定的各项权利, 并且乙方应当赔偿甲方由此造成的损失。

(3) 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准、行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准、行业标准或者制造企业的标准的, 以符合合同目的的其他标准作为质量标准。除此之外还应当符合上海市有关安全、环保、卫生等有关规定。

(4) 未经甲方同意, 乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担。

## 七、所有权、知识产权和使用权

### 1. 使用权

甲方拥有合同中所列产品软件的正版使用权, 乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用, 任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

甲方使用乙方提供的第三方软件, 应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对, 复印件交甲方存档。

## 八、保密

### 1. 信息传递

在本合同的履行期内, 任何一方可以获得与本项目相关的对方的保密信息, 对此双方皆应谨慎接受并不得向第三方披露。

### 2. 信息披露

获取对方保密信息的一方仅可将该信息用于履行其在本合同项下的义务, 且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方保密信息的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的信息, 未经授权不得使用、传播或者公开。

### 3. 保密措施

甲乙双方同意采取相应的安全措施, 遵守和履行上述约定。经双方协商, 一方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述约定。

### 4. 竞争限制

甲乙双方承诺, 在本合同履行过程中以及本合同履行完毕后, 双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方保密信息, 从事与对方有竞争性的业务, 也不得采取任何方式聘用本项目中的对方相关技术或者管理人员。

## 九、服务变更

1. 甲方如提出部分维护项目的变更建议, 应当以书面形式提交给乙方。乙方应当在十 (10) 个工作

日内,对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化作出预估,并书面回复甲方。

2.甲方在收到乙方回复后,应当在十(10)个工作日内,以书面方式通知乙方是否接受乙方回复。如甲方接受乙方回复,则双方可对该变更以书面形式予以确认,并按变更后的约定继续履行本合同。

3.乙方如提出部分维护项目的变更建议,应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化作出预估,并以书面形式提交给甲方。

4.甲方在收到乙方的变更建议后,应当在十(10)个工作日内,以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议,则双方可对该变更以书面形式予以确认,并按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议,则乙方应当按原合同执行,但由此产生的信息系统的风险以及其他相关风险由甲方承担。

#### 十、不可抗力

1.由于台风、水灾、火灾、地震等不可抗力因素,直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时,可以免除遇有不可抗力的一方相关合同责任。但遇有不可抗力的一方应当及时通知对方,并在十(10)日之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。甲乙双方根据不可抗力因素对合同履行的影响程度,协商决定是否解除合同,或者部分免除履行合同的义务,或者延期履行合同。

2.遇有不可抗力的一方,应当尽可能地采取必要的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。由于未采取适当措施致使另一方损失扩大的,不得就扩大损失的部分要求免除本方责任;由于未采取适当措施致使本方损失扩大的,也不得向对方要求赔偿。

#### 十一、违约责任

1.如乙方未按合同约定完成维护项目,除依照以下约定支付违约金外,甲方有权要求乙方赔偿损失。具体可按下列第1项执行:

(1)每延期十五(15)日,乙方应当向甲方支付合同总价百分之一(1%)的违约金,但违约金的总数不超过合同总价的百分之五(5%);

(2)如延期超过十五(15)日或者延误维护确认三(3)次,甲方有权解除合同,并要求乙方赔偿损失。

2.如甲方未按合同约定的期限付款,每延期十五(15)日,甲方应当向乙方支付合同总价百分之一(1%)的违约金,但违约金的总额不超过合同总价的百分之五(5%);如延期付款超过三十(30)日,乙方有权解除合同,并要求甲方赔偿损失。

3.任何一方违反合同约定的保密义务,违约方应当支付合同总价百分之一(1%)的违约金。如包括利润在内的实际损失超过违约金的,受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

4.如发生违约事件,履约方要求违约方支付违约金时,应当以书面方式通知违约方,内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后,应当于十(10)日内答复对方,并支付违约金。

#### 十二、争议解决

本合同发生争议的,由双方协商解决或者向上海市信息法律协会申请调解,也可按下列第3种方式解决。

1.提交上海仲裁委员会仲裁。

2.提交中国国际经济贸易仲裁委员会上海分会仲裁。

3.依法向原告方所在地人民法院提起诉讼。

#### 十三、合同的生效

1.本合同经双方各自指定的代表签字并盖章后生效。

2.本合同一经签署,未经双方同意,任何一方不得随意更改。本合同所列的附件经双方代表签字并盖章后成为本合同的组成部分。

3.本合同一式陆份,甲方执肆份,乙方执贰份,具有同等法律效力。

#### 十四、名词解释

##### 1.维护

维护是指为保障信息系统的正常运行和使用,对其中软件、硬件等进行的检查、维修、备份以及改正错误、提高性能等相关工作。

##### 2.维护确认

维护确认是指甲方对乙方依照合同对维护工作内容进行确认的行为。

**3.业务应用系统**

业务应用系统是指按甲方业务需求, 由乙方或者第三方定制开发的计算机应用软件系统。

**4.产品软件**

产品软件是指甲方向乙方或者第三方购置的成熟的商品化 软件, 包括操作系统、数据库、开发工具、中间件软件、安全软件、办公自动化软件、专业应用软件等。

**5.保密信息**

保密信息是指甲乙双方各自所拥有的不为公众所知的管理信息、方式方法、产品信息、计算机源代码、技术文档和技术资料等, 或者由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为保密的合法信息。

**6.规格**

规格是指在技术或者有关维护服务任务上所设定的关于硬件和软件的技术标准、规范。

**十五、 其他**

1.如一方改变通讯地址, 应当提前以书面方式通知另一方。

2.本合同未尽事宜, 以招标文件及乙方投标文件为准, 若甲 乙双方招投标文件均未涉及的, 双方可以另行协商, 商定内容经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

**[合同中心-补充条款(废弃)]**

**[合同中心-补充条款列表]**

(以下无正文)

签约各方:

**甲方 (盖章):**

**法定代表人或授权委托人 (签章):**

**[供应商法定代表人-联合体]**

合同签订点:网上签约

附件一: 维护业务应用系统清单

序号	系统名称
34.	社区综管平台数据采集填报系统
35.	公立医疗机构管理平台
36.	区域卫生人力资源信息管理系统
37.	区域卫生全面预算管理系统
38.	区域对账系统
39.	区域健康体检信息管理系统
40.	区域预防接种管理平台
41.	学生健康档案管理系统
42.	捷医自助机系统
43.	自助报告打印系统
44.	区域处级干部健康体检系统
45.	区域医疗联合体
46.	闵行捷医患者端(安卓、IOS、微信小程序小程序、随申办、闵行旗舰店、今日闵行)
47.	闵行捷医医护端
48.	闵行捷医管理端
49.	互联网医院医生工作端
50.	互联网医院管理端
51.	“互联网+护理服务”管理端
52.	区域药品管理平台
53.	区域检验系统
54.	全民健康信息平台(单点登录)
55.	卡管平台
56.	区域卫生服务总线(ESB)
57.	社区分级诊疗系统
58.	妇保应用平台
59.	妇幼监管平台
60.	区域妇幼保健费用减免系统
61.	儿保数据监测系统
62.	儿保视力筛查系统
63.	区域康复管理平台
64.	全专结合统一协作平台
65.	区域数据中台
66.	区域审方平台

附件二：维护价格项目组成

序号	分项名称	价格
1	基础运维	
2	驻场运维	
3	数据库运维	
4	应用系统运行环境运维	
5	二次开发服务（含政策性接口改造开发）	
6	技术支持服务	
7	系统性能优化服务	
8	系统持续培训服务	
9	捷医平台中客服呼叫热线（外包）服务	
10	“安全加速SDK”产品年服务	
合计		大写： 小写：



附件三：运维考核表(信息中心考核)

分类	考核内容	评分标准	分值上限	得分	扣/加分原因
工单 巡检	工单完成率	考核期内工单完成率低于 90%，扣 5 分；工单完成率大于 90%小于 95%，扣 3 分。	5		
	巡检完成情况	按时完成既定巡检任务，未完成则每发生一次扣 2 分。	10		
	巡检及时反馈和处理情况	未及时告知或处理巡检中存在问题，每发生一次扣 2 分。	10		
突发事件	突发的重大事件发生次数。	发生突发事件，同时影响全区 3 家以上（含）单位，若持续时间小于 30 分钟,每发生一次扣 3 分；持续时间超过 30 分钟以上(含)，每发生一次扣 5 分。	10		

	及时上报客户，提供事故报告。	未在 5 分钟内上报事故单位及信息中心，每发生一次扣 3 分；未在 24 小时内提交报告，每发生一次扣 2 分；	10		
	针对事故原因，根据客户要求限期彻底解决并提交整改报告。	未按时完成，扣 2 分；未彻底解决，每发生一次扣 4 分。	10		
升级改造	系统改造，根据信息中心要求限期完成改造和上线。	每一项改造每延时一个月扣 3 分。	10		
	做好系统更新、上线前完整测试，包括功能测试、安全测评。	更新上线后发生功能故障，每发生一次扣 3 分；经第三方安全检测发现中危、高危漏洞，未按甲方要求及时修复，每发生一次扣 5 分。	10		
	视系统改造内容，按要求进行操作培训、保障或提供操作手册。	未按要求进行操作培训、保障或提供手册，每发生一次扣 2 分。	5		
	按需做好需求调研工作。	未配合需求调研，每发生一次扣 1 分。	5		

人员管理	运维人员按照信息中心统一安排工作。	运维人员未得到信息中心同意，擅自离岗，每发生一次扣 2 分；若人员离职后未销毁系统内的个人账号等信息，每发生一次扣 5 分。	5		
材料提交	按时按质提交月报、系统建设情况等运维文档材料，主动就异常情况及时与信息中心汇报沟通分析。	未及时提交，每发生一次扣 2 分，每催报一次扣 2 分；未及时汇报异常情况，每发生一次扣 2 分。	5		
	及时修订各系统、平台的软件、硬件、网络拓扑、配置信息文档等资料，并提交信息中心。	系统情况梳理不完善，或未及时更新提交材料，每发生一次扣 2 分。	5		
附加项	收到用户方表扬信。	每发生一次，加 10 分。	\		
	按照统一要求进行功能改造，不得擅自提供个性化功能改造	未按信息中心及统一化要求，擅自修改软件功能，每发生一次，扣 10 分。	\		
	禁止擅自在后台修改数据。	后台擅自修改数据，每发生一次，扣 10 分。	\		

	保护患者隐私，不私自统计或窃取数据提供给其他方。	为达到某种目的，私自统计或窃取数据，每发生一次，扣 20 分。	\		
	对外服务稳定，不造成居民投诉。	收到居民通过官方渠道投诉，并认定为服务厂商为过错方，每发生一次扣 2 分，情节严重的每发生一次扣 5 分。	\		
	和客户友好沟通，无工作上的冲突。	和客户以友好、缓和的方式进行沟通交流，不与客户发生冲突，有冲突每次酌情扣除 2-10 分。	\		
	运维开发等服务人员应保管好各自的账号密码。	若泄露账号密码导致网络安全事件或数据泄露，扣 100 分；造成其他事件，按严重程度扣 30-100 分。	\		
合计:					
意见/建议:					

附件四：验收通过标准

可交付物项目	交付物清单
日常维护的可交付物	客户服务工作执行单
	信息系统需求申请单
	服务总结报告
故障处理的可交付物	故障处理报告
服务商自查的可交付物	服务巡检记录
使用部门软件运维考核	软件运维考核表

其他信息：

- 1. 报 名 时 间： 2025-04-19 至 2025-04-27 上 午 00:00:00~12:00:00； 下 午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。
- 2. 小微企业价格扣除百分比：**10 %**
- 3. 是否允许联合体投标：不允许
- 4. 开标一览表

**闵行区卫健委信息化运维(2025 运维)包 1**

服务期限	保证金金额及单位	最终报价(总价、元)