

项目编号：310000000251110150925-00288633

内部项目编号：ZRYH-zccs-2025-0469

2025 年度增补运维项目

竞
争
性
磋
商
文
件

采购人：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区
大数据中心）

采购代理机构：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

2025年11月17日 二〇二五年十一月

2025年11月17日

电子采购平台操作特别提醒

一、注册登记与安全认证

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（CA证书），并严格按照规定使用电子签名和电子印章。

二、磋商文件下载

供应商使用数字证书（CA证书）登陆《上海政府采购网》，在电子政府采购平台下载并保存磋商文件。如采购公告要求供应商在下载磋商文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，供应商应当按照采购公告的要求先行登记后，再下载磋商文件。

三、磋商文件的澄清、补充与修改

采购人和采购代理机构可以依法对磋商文件进行澄清、补充与修改。澄清、补充与修改的文件将在电子采购平台上予以公告，并通过电子采购平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区。

四、响应文件的编制、加密和上传

供应商下载磋商文件后，应使用电子采购平台提供的投标工具客户端编制响应文件。

在磋商截止前，供应商在“网上投标”栏目内选择要参与的项目，按照网上投标系统和磋商文件要求填写相应内容。对于有多个包件的采购项目，供应商可以选择要参与的包件进行响应。只有投标状态显示为“标书提交”时，才是有效响应。

供应商和电子采购平台应分别对响应文件实施加密。供应商通过投标工具，使用数字证书（CA证书）对响应文件加密后，上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。由于供应商的原因，造成其响应文件未能加密，导致响应文件在磋商前泄密的，由供应商自行承担责任。

供应商在网上投标系统中，应提交响应文件彩色扫描件（PDF文件），响应文件组成内容详见磋商文件要求。本项目恕不接受通过电子采购平台以外的其他形式来递交响应文件。

供应商应根据磋商文件的要求编制响应文件，响应文件内容应规范完整、简洁明了、编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。考虑到电子采购平台运行现状，商务标和技术标文件较适宜的容量分别为150M，详细技术问题可咨询电子采购平台运维单位。

供应商组成联合体形式进行磋商，由联合体中的主体方进行网上操作，流程和要求参照以上条款。

响应文件内容不完整或模糊不清、格式不符合要求，导致响应文件被误读、漏读或无法辨认的，由供应商自行负责，为此供应商需承担其响应文件在磋商时被扣分甚至被认定为无效响应的风险。

五、递交响应文件截止

递交响应文件截止后电子采购平台不再接受供应商上传响应文件。

递交响应文件截止时间与磋商时间以电子采购平台显示的时间为准。

六、磋商

磋商程序在电子采购平台进行，供应商在完成网上递交响应文件后，按照磋商文件规定的时间和地点，由其法定代表人（负责人），或经授权的代理人携带要求的材料及设备【数字证书（CA证书）等】出席磋商会议。

为确保您所参与的磋商工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致您的响应文件解密失败，特提示您：在磋商业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作。您可以在提交响应文件前或磋商业务完成后再进行数字证书更新、变更等操作，以避免因此给您的磋商工作带来不便。

七、响应文件解密

磋商响应截止、电子采购平台显示开标后，供应商进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。供应商签到完成后，由采购代理机构解除电子采购平台对响应文件的加密，供应商应在电子采购平台规定时间内使用数字证书（CA 证书）对其响应文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。供应商应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的供应商，其响应将作无效标处理。

八、其他

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，本项目竞争性磋商相关活动在电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

本项目实施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，供应商参加本项目磋商即被视作同意下述免责内容：

- 1、电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响；
- 2、采购代理机构以外的单位或个人，在电子采购平台中的不当操作，对本项目产生的影响；
- 3、电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对本项目所产生的影响；
- 4、其他无法预计或不可抗拒的因素。

九、电子采购平台技术咨询联系方式

联系电话：95763

磋商邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，受采购人委托，采购代理机构对采购项目进行国内竞争性磋商采购，特邀请合格的供应商参加磋商。

一、项目基本情况

1、项目名称：**2025 年度增补运维项目**

2、项目编号：**310000000251110150925-00288633**

3、预算编号：

包 1：0025-W00021178

包 2：0025-W00021180

包 3：0025-W00021179

4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：本项目共分为 3 个包件

包件 1：经济领域增补运维服务

为保障临港新片区城市治理领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，具体详见采购需求。

包件 2：城市治理领域增补运维服务

为保障临港新片区城市治理领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，具体详见采购需求。

包件 3：政务领域增补运维服务

为保障临港新片区政务服务领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，具体详见采购需求。

本项目最高限价为 2770000 元，最高限价同预算金额。

包件 1 限价为 990000 元，包件 2 限价为 810000 元，包件 3 限价为 970000 元。

按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号），本项目属于软件和信息
技术服务业。

注：兼投不兼中，每家供应商只可中一个包件。

5、交付地址：临港新片区（具体以采购人通知为准）。

6、服务期限：**自合同签订之日起至 2026 年 6 月**

7、采购项目适用原因：技术复杂或者性质特殊，不能确定详细规格或者具体要求的；

8、采购预算金额：2770000 最高限价：2770000，包件 1 限价为 990000 元，包件 2 限价为 810000 元，包件 3 限价为 970000 元。

9、采购项目需要落实的政府采购政策情况：

包件 1：本项目**不专门面向中小企业采购**；

包件 2：本项目**专门面向中小企业采购**；

包件 3：本项目**专门面向中小企业采购**。

二、供应商资格要求

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、落实政府采购政策需满足的资格要求：包件 1 面向大、中、小、微型企业，事业法人、其他组织或自然人采购，包件 2 为整体预留，专门面向中小企业采购，包件 3 为整体预留，专门面向中小企业采购。

3、其他资格要求：

3.1 本项目**不允许联合体投标**。

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

3.3 为该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，不得再参加该项目的其他采购活动。

3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3.5 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12 号）第 17 条规定的供应商，不得参加本项目的采购活动。

三、磋商文件的获取

1、时间：**2025-11-17 至 2025-11-24**，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）。

2、合格的供应商可于本磋商公告发布之日起至获取磋商文件截止时间内，登录《上海政府采购网“对标改革专窗”》（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）按照规定下载（获取）磋商文件，并按照磋商文件要求参加磋商。

注：供应商须保证所提交的响应文件内容真实、完整、清晰、有效、一致，如递交虚假的响应文件、或信息填写错误、或内容模糊不清而无法辨认识别，导致的与本项目有关的任何损失由供应商承担。

四、磋商响应截止时间和磋商时间

1、磋商响应截止时间：**2025-11-28 10:00:00**（电子采购平台显示时间）。迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。

五、磋商响应文件递交地点和磋商地点

1、磋商响应文件递交地点：www.zfcg.sh.gov.cn。

2、磋商地点：浦东新区临港新城镇水芸路 55 号港城广场 1 街坊 14 号 405 室。届时请供应商持上传响应文件时所使用的数字证书（CA 证书）参加磋商。

3、磋商所需携带其他材料：

自行携带数字证书（CA 证书）等、法定代表人（负责人）身份证原件及复印件或法定代表人（负责人）授权书原件和被授权代表人身份证原件及复印件。

六、发布公告的媒介

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

1、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，本项目采购相关活动在电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

八、联系方式

采购人：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

地址：申港大道 200 号

邮编：/

联系人：李君

电话：021-68280517

传真：/

采购代理机构：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

地址：上海市闵行区陈行公路 2388 号浦江科技广场 17 号楼 11 楼

邮编：200135

联系人：沈凯

电话：021-33880207

传真：/

第一章 磋商须知及前附表

一、磋商须知前附表

本表关于项目的具体要求是对磋商须知的具体补充，两者如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内容规定	备注
1.1	项目名称： 2025 年度增补运维项目	
5.1	关于现场踏勘 (1) 集合时间： <u>****年**月**日**:**时</u> （北京时间） (2) 地点： <u>*****</u> (3) 联系人： <u>*****</u> (4) 联系电话： <u>*****</u>	本项目不适用
6.1	关于澄清答疑 提问递交方式：以书面形式（必须加盖磋商供应商公章）递交至“《磋商邀请》/八联系方式”采购代理机构地址。	
6.2	答疑会时间： <u>****年**月**日**:**时</u> （北京时间） 地点：上海市闵行区陈行公路 2388 号上海临港浦江科技广场 17 号楼 11 层会议室	本项目不适用
9.1.1	供应商提交的响应文件商务部分应包括以下内容（不仅限于以下内容）： (1) 磋商承诺书 (2) 响应函 (3) 法定代表人（负责人）身份证明及授权委托书 (4) 供应商基本情况表 (5) 供应商应提交的资格证明材料 ①财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 ②《中小企业声明函》（包件 1 不强制） ③残疾人福利性单位声明函；（注：仅残疾人福利单位提供） ④监狱企业证书等其他相关证书；（注：仅监狱企业提供） ⑤如 “磋商邀请-供应商资格要求” 规定的资格条件里有特定要求的，则须增加资格资质证书要求 (6) 磋商报价一览表 (7) 磋商报价明细表	响应文件内容不完整或模糊不清、格式不符合要求，导致响应文件被误读、漏读或无法辨认的，由供应商自行负责，为此供应商需承担其响应文件在磋商时被扣分甚至被认定为无效响应的风险。

	<p>(8) 根据磋商文件要求, 供应商应提供以下证明材料:</p> <p>①<u>国家强制认证的产品承诺书</u></p> <p>(9) 拟分包内容一览表 (本项目不适用)</p> <p>(10) 供应商可提交的商务部分其他证明材料:</p> <p>①供应商综合实力介绍, 包括供应商认为可以证明其履约能力和水平的《近三年类似项目承接及履约情况一览表》(详见“响应文件格式”), 获得的有关荣誉证书, 质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书;</p> <p>②供应商认为可以证明其信誉和信用的其他材料。</p>	
9.1.2	<p>供应商提交的响应文件技术<u>部分</u>应包括 (不局限于以下内容):</p> <p>(1) 技术方案</p> <p>(2) 需求理解</p> <p>(3) 质量保证措施</p> <p>(4) 应急处理方案</p> <p>(5) 项目负责人</p> <p>(6) 团队组成</p> <p>(7) 类似业绩</p>	<p>响应文件内容不完整或模糊不清、格式不符合要求, 导致响应文件被误读、漏读或无法辨认的, 为此供应商需承担其响应文件在评审时被扣分甚至被认定为无效响应的风险。</p>
10.2	<p>代理服务费收费对象: <input checked="" type="checkbox"/>由成交供应商支付/<input type="checkbox"/>由采购人支付</p> <p>采购代理机构按《招标代理服务收费暂行办法》(国家发改委计价格{2002}1980号)所规定的服务类招标的收费标准。</p> <p>代理服务费=【成交金额*相应收费标准】*80%, 若代理服务费低于人民币 5000 元, 则按人民币 5000 元计取; 若高于人民币 5000 元, 则按实计取。</p> <p>代理服务费收取时间: 收到成交通知书后 <u>5</u> 日内</p> <p>支付方式: 转账、汇款等 (转账账号名称应与供应商名称一致, 不接受个人名义转账或现金支付。请在用途栏内注明项目名称或项目编号。)</p> <p>开户名称: 中瑞岳华 (上海) 项目管理有限公司</p> <p>开户银行: 招商银行股份有限公司上海大木桥支行</p> <p>开户账号: 121927955810301</p>	
11.1	<p>响应有效期: 递交响应文件截止日期之后的 <u>90</u> 天 (日历天)</p>	
12.5	<p>纸质响应文件份数: 正本一份, 副本二份, 以作备查使用。</p> <p>纸质响应文件采用 A4 纸胶装或平装, 可双面打印, 不可活页装订或散装。纸质响应文件密封包封 (详见包封示意图)。包封应当写明采购人</p>	

	<p>名称和地址、项目名称、项目编号、并注明响应截止时间以前不得开封。还应当写明供应商的名称与地址、邮政编码，以便出现逾期送达时能原封退回，具体样式如下：</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>响应文件</p> <p>项目名称：</p> <p>采购人名称： 项目编号：</p> <p style="text-align: center;">本文件于__年__月__日__点__分（北京时间）（响应截止时间）前不得开封此文件</p> <p>供应商名称：_____（公章）</p> <p>供应商地址、邮编：</p> <p>封装文件内容：</p> <p>供应商联系人及联系电话：</p> </div> <p>①文件中所有标注“盖章”处原则上均指单位公章，不能以“业务章”、“专用章”等代替；如确需要替代，则必须附公章及法人代表对“业务章”、“专用章”等的授权（格式自制，且正本中必须附原件）。</p> <p>②文件中所有标注“签字”处均指书写签字或签名章，不能以打印体代替。</p>	
14.1	首次提交响应文件截止时间详见《磋商邀请》	
★17.2	<p>磋商小组如发现供应商不满足下列情形之一的，经磋商小组审定后，其响应文件将作无效处理：</p> <p>（1）符合磋商文件“磋商须知”第2条规定的资格要求；</p> <p>（2）按“磋商须知前附表”第9.1.1（5）条款规定提交资格证明材料；</p> <p>（3）响应文件中的下列内容按磋商文件格式要求提供、签署、盖章的（具体详见“响应文件格式”要求）：磋商承诺书；磋商响应函；法定代表人（负责人）身份证明及授权委托书； 磋商报价一览表；</p> <p>（4）接受磋商文件规定的有效期的；</p> <p>（5）接受磋商文件规定的项目实施和服务期限；</p> <p>（6）响应报价未超过磋商文件中规定的预算金额及最高限价；</p> <p>（7）经磋商小组审定，磋商报价未存在磋商文件“第二章”第13.4条款所列情形之一的；</p> <p>（8）根据磋商文件要求，供应商提供以下证明材料：</p> <p>①<u>国家强制认证的产品承诺书</u>；</p>	本条款所提及内容均为实质性响应要求和条件。

	<p>(9) 未出现提供虚假材料、行贿等违法行为;</p> <p>(10) 未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成响应文件无法打开或打开后无法完整读取的;</p> <p>(11) 满足磋商文件规定的以下要求:</p> <p>①接受并满足磋商文件的实质性响应要求和条件;</p> <p>(12) 遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》。</p>	
17.7	本项目授权磋商小组依照成交办法确定成交供应商	

二、磋商须知

（一）说明

1 总则

1.1 本项目（即“磋商须知前附表”写明的项目，以下简称“前附表”）已纳入本年度政府采购预算。

1.2 本磋商文件及补充文件等是本项目采购过程中的规范文件，是采购人与成交供应商签订合同的依据，作为项目合同附件之一，具有同等法律效力。

1.3 磋商小组在磋商阶段，以及在响应文件的审查、澄清、评议过程中，发现供应商存在违反《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》情形的，其响应文件作无效处理。

1.4 本次采购确定的成交供应商，在履约过程中，如果涉及到与履约相关的部分设备产品或服务采购，且国家、上海市或行业管理部门另有相关要求的，供应商的相关采购工作也应从其规定。

1.5 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）的有关要求，采购人和采购代理机构将在磋商前，通过“信用中国”网站

（<http://www.creditchina.gov.cn>）、中国政府采购网（<http://www.creditchina.gov.cn>）查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别。对被列入“信用中国”网站

（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，以及上述网站查询中其他不符合《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。各供应商的信用信息查询记录作为采购文件一并归档。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，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。

1.6 本磋商文件中的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。应包括重大自然灾害（如台风、洪水、地震等）、政府行为（如征收、征用）、社会异常事件（如战争、罢工、骚乱）。

1.7 本磋商文件中的政策性调价是指经政府授权的相关部门对职工最低工资标准、社保金和公积金缴存基数和比例的调整。

1.8 本磋商文件中所指的采购文件包括采购活动记录、采购预算、响应文件、评审报告、供应商的推荐意见、成交供应商确定文件、合同文本、质疑答复、投诉处理决定以及其他有关文件、资料。

1.9 本磋商文件未尽之处，或者与相关法律、法规、规范性文件要求不一致的，均按相关法律、法规、规范性文件要求执行。

1.10 本磋商文件中出现前后矛盾的，以磋商文件中出现顺序在后的解释为准（磋商文件中有特别说明的除外）。

1.11 本磋商文件中标有“★”的内容为实质性响应要求和条件。

1.12 本磋商文件由采购人和采购代理机构负责解释。

2 供应商资格要求

2.1 合格的供应商应满足《磋商邀请》“供应商资格要求”的规定。

2.2 供应商应当提供相应资格证明材料，具体详见“磋商须知前附表”第 9.1.1（5）要求。

3 合格的货物和服务

3.1 供应商所提供的货物和服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利，同时应当符合磋商文件的项目采购需求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

4 费用

4.1 供应商在磋商过程中的一切费用，不论成交与否，均由供应商承担。

5 现场踏勘（本项目不适用）

5.1 采购人或采购代理机构将在“前附表”中载明的地址和时间，统一组织供应商对现场及其周围环境进行现场踏勘，以便使供应商自行查明或核实有关编制磋商文件和签订合同所必需的一切资料。

5.2 现场踏勘期间的交通、食宿由供应商自行安排，费用自理。

5.3 如果供应商认为需要再次进入现场考察，应向采购人事先提出，征得采购人同意后方可再次进入现场踏勘，但费用由供应商自理。

5.4 除采购人的原因外，供应商自行负责在现场踏勘中所发生的人员伤亡和财产损失。

6 答疑会（本项目不适用）

6.1 在“前附表”规定的截止时间以前，供应商可以通过“前附表”明确的方式和途径向采购代理机构提出关于磋商文件、提供资料及项目现场踏勘中存在的对本次磋商的疑点问题。

6.2 采购人和采购代理机构在“前附表”规定的时间、地点召开答疑会。

6.3 采购人和采购代理机构将对收到的书面问题作统一解答，但不包括问题的来源。采购人和采购代理机构也可以主动对磋商文件进行澄清、修改与补充。

（二）磋商文件

7 磋商文件的内容

7.1 本项目磋商文件包括下列文件及所有按本须知第 6.3、8.1、8.2 条款发出的补充文件。

7.1.1 磋商邀请

7.1.2 磋商须知及前附表

7.1.3 项目采购需求

7.1.4 采购合同

7.1.5 响应文件格式

7.1.6 附件（如果有）

8 磋商文件的澄清和修改

8.1 在响应截止时间之前，采购人或采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改将通过“上海市政府采购网”以公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区。如果澄清或者修改的内容可能影响磋商文件编制，且距响应截止时间不足5日的，则将顺延提交响应文件的截止时间，延长后的具体响应截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

8.2 澄清或者修改内容为磋商文件的组成部分，对各方起约束作用，当原磋商文件与澄清或者修改内容表述不一致时，以最后发布的内容为准。

（三）响应文件的编制

9 响应文件的组成

9.1 响应文件由商务部分和技术部分，以及在磋商过程中作出的澄清、说明或者更正等内容组成。

9.1.1 供应商提交的响应文件商务部分，应包括内容详见“前附表”要求；

9.1.2 供应商提交的响应文件技术部分，应包括内容详见“前附表”要求；

9.1.3 磋商过程中，根据磋商小组的要求，作出的澄清、说明或者更正、答复及最后报价等，主要包括以下内容：（但不仅限于以下内容）

- （1）对响应文件作出的澄清、说明或者更正；
- （2）按照磋商文件的变动情况，重新提交的响应文件；
- （3）对磋商小组提出问题的答复；
- （4）最后报价。

9.2 响应文件编制应遵循以下要求：

9.2.1 按上述内容及顺序排列编制响应文件，凡磋商文件提供有相应格式（详见“响应文件格式”）的，均应完整地按照相应格式填写。磋商文件要求签字、盖章之处，应由供应商的法定代表人（负责人）或法定代表人（负责人）正式授权的代表签字和加盖公章。

9.2.2 内容应清晰完整、简洁明了、编排合理有序，图片或扫描件应清晰可辨且关键内容没有被覆盖，并按要求在电子采购平台进行有效上传。

9.2.3 技术部分应针对本项目的具体情况和工作要求，通过对工作的重点和难点分析，从服务实施的方法和措施、服务流程、实施过程的质量控制管理、人员和设备配备（如果有）、售后服务（如果有）等方面编制技术部分内容。

9.2.4 文字部分统一采用宋体小四号字体，行距采用1.5倍行距。

10 报价

10.1 除采购需求另有说明外，报价应包括完成采购范围内全部工作内容；为达到采购要求所发生的一切辅助性、配合性的相关费用；按规定应计取的规费、保险、税金等，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

10.2 本项目代理服务费由成交供应商支付，代理服务费包含在本次磋商报价中。详见“前附表”。

10.3 如项目中包含多个包件，且供应商同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。

10.4 本项目的采购预算金额或最高限价详见《磋商邀请》中“项目概况”，总报价或各包件报价均不得超过公布的预算金额或最高限价。

10.5 本项目的报价按人民币计价，单位为元。

11 磋商响应有效期

11.1 响应文件在前附表中所述的磋商响应有效期内保持有效，磋商响应有效期不足的响应文件将被作为无效响应。

11.2 在原定磋商响应有效期期满之前，如出现特殊情况，采购代理机构可以向供应商提出延长磋商响应有效期的要求，对此供应商应立即向采购代理机构作出答复，这种要求和答复均应以书面形式进行。供应商可以拒绝采购代理机构的要求，且不会被作不良诚信记录和不予退还保证金的处理，但拒绝延长磋商响应有效期的响应文件将被判为无效。接受延长磋商响应有效期的供应商不允许修改其响应文件，但磋商小组认为需对响应文件作出澄清的除外。

12 提交首次响应文件截止时间

12.1 供应商应在规定的首次响应文件提交截止时间前，使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制加密、上传响应文件，并打印“确认回执”。

12.2 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，该内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

12.3 采购人、采购代理机构和供应商受提交首次响应文件截止时间制约的所有权利和义务，适用于延长后新的提交首次响应文件截止时间。

12.4 提交首次响应文件截止时间以电子采购平台显示的时间为准。

12.5 纸质响应文件由供应商在响应截止时间前递交，具体详见“前附表”。

13 响应文件的修改与撤回

13.1 在提交首次响应文件截止时间之前，供应商可以使用电子采购平台提供的客户端投标工具，对响应文件进行修改。响应文件修改完成后，应在规定的时间内重新加密、上传磋商响应，并确保状态显示为“正式投标”。

13.2 在响应截止时间之前，供应商可以使用电子采购平台提供的客户端投标工具，对响应文

件进行撤回。

（四）磋商会

14 签到与解密

14.1 采购代理机构按本磋商文件载明的时间和地点在电子采购平台上组织磋商，所有递交响应文件的供应商应委派代表参加磋商会。供应商参加磋商的代表应为供应商的法定代表人或者经法定代表人授权的代理人。

14.2 签到与解密程序在电子采购平台进行，所有上传响应文件并参加磋商的供应商应按时到达磋商会现场，并持上传响应文件时所使用的数字证书（CA 证书）进行签到与解密。

14.2.1 签到：在响应截止时间的同一时间，供应商进行签到操作。

14.2.2 解密：供应商签到完成后，由采购代理机构解除电子采购平台对响应文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。响应文件解密（开启）后将递交磋商小组审议，各供应商的首次报价不予公开。

14.3 供应商因自身原因，未能在电子采购平台规定的时限内进行签到或解密的，视为放弃磋商。

14.4 纸质响应文件在电子响应文件解密后交磋商小组备查。

15 磋商小组组成

15.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的三分之二。

16 响应文件的澄清

16.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，并作为响应文件的有效组成部分。

16.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

16.3 磋商小组的澄清、说明或者更正要求，以及供应商的澄清、说明或者更正内容采用书面形式，属于磋商文件的有效组成部分，对磋商各方具有约束力。

16.4 经磋商小组审定，可以接受响应文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

17 磋商与成交

17.1 磋商小组应按照磋商文件的规定，对每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求进行审查。实质性响应是指响应文件完全满足了磋商文件的实质性要求和条件，对其中部分内容或

条文的负偏离、保留或反对，将被认为是非实质性响应。

17.2 磋商小组如发现供应商不满足“前附表”所列情形之一的，经磋商小组审定后，其响应文件将视作未实质性响应磋商文件要求，作无效处理，磋商小组应告知有关供应商。

17.3 磋商小组对响应文件进行评审，并根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。磋商小组所有成员按照电子采购平台生成的磋商顺序，集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

17.4 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容经采购人代表确认后，是磋商文件的有效组成部分。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件。

17.5 通过磋商，采购人明确最终的采购需求。磋商小组邀请所有满足磋商文件实质性响应要求和条件的供应商继续参加磋商，并在规定的时间内提交最后报价。实质性响应磋商文件要求、提交最后报价的供应商均不得少于3家，但法规明确可与两家供应商进行磋商的项目（包括政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目）除外。

★17.6 项目评审中出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序：

17.6.1 响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值50%的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 $\times 50\%$ ；

17.6.2 响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价50%的，即响应报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商响应报价 $\times 50\%$ ；

17.6.3 响应报价低于采购项目最高限价45%的，即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；

17.6.4 其他磋商小组认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

磋商小组启动异常低价响应审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对响应价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

如果响应供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

17.7 本项目成交供应商的确定方式详见“前附表”。

（五）询问与质疑

18 询问与质疑

18.1 响应供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。询问可采取电话、当面或书面等形式。采购人或采购代理机构将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

18.2 响应供应商认为磋商文件、采购过程和成交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 10 日内，以**书面形式**（具体格式可通过中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn 右侧的“下载专区”下载）向采购人或采购代理机构提出质疑，否则视为未递交。（采购人联系方式详见“磋商邀请”）

质疑函的递交应当采取当面递交形式，否则视为未递交。质疑联系部门：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司招标部或者采购人相关部门。

采购代理机构地址：上海市闵行区陈行公路 2388 号上海临港浦江科技广场 17 号楼 11 层

采购代理机构联系电话：（021）33880595。

18.3 响应供应商应知其权益收到损害之日，是指：

18.3.1 对磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日。

18.3.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

18.3.3 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

18.4 响应供应商不得以捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

18.5 响应供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不被受理。

18.6 响应供应商提起的询问和质疑，应该按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函的内容和格式若不符合《磋商须知》第 18.2 条规定的，采购人或采购代理机构将当场一次性告知响应供应商需要补正的事项，响应供应商超过法定质疑期或未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

（六）诚信记录

19 诚信记录

19.1 供应商在本采购项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背诚信原则的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报、隐瞒事实，损害采购人的利益，包括供应商之间相互串通（递交响应文件之前或之后），人为地使采购丧失竞争性，损害采购人从公开竞争中所能获得的权益。

19.2 如果采购人或采购代理机构有证据表明供应商在本采购项目的竞争中存在腐败、欺诈、报名截止之日前三年内在政府采购活动中有不良行为记录的或其他严重违背诚信原则的行为，则将拒绝其参与项目。

19.3 供应商有下列情形之一，采购人和采购代理机构将取消其成交资格，并将相关情况报浦东新区政府采购监督管理部门：

19.3.1 提供虚假材料谋取成交的；

19.3.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

- 19.3.3 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- 19.3.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- 19.3.5 在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- 19.3.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

(七) 授予合同

20 成交通知书

- 20.1 成交供应商确定后，采购人和采购代理机构将向其发出成交通知书。
- 20.2 成交通知书是合同文件的组成部分，对采购人和成交供应商均具有法律效力。
- 20.3 除不可抗力等因素外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商拒绝签订政府采购合同的，应当承担相应的法律责任。

21 合同授予的标准

- 21.1 采购人将把合同授予按第 17.7 条款确定的成交供应商。

22 授标合同时更改采购服务数量的权利

- 22.1 经财政部门同意，采购人在授予合同时有权按“前附表”规定的幅度对本次采购的服务内容予以增加或减少，但不得对成交价或其他条款和条件做任何改变。
- 22.2 依据《中华人民共和国政府采购法》，合同履行期间，如服务内容发生增加，按照合同约定需按实结算的项目，其核增内容的合同总金额不得超过原合同采购金额的 10%，反之，则需重新组织采购。

23 合同协议书的签署

- 23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。
- 23.2 对于因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

第二章 项目采购需求

一、说明

1 总则

1.1 供应商应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

1.2 供应商提供的货物和服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。所提供的货物应当是全新的、未使用过的。

1.3 供应商在磋商前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦成交，应按照磋商文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4 供应商对所提供的货物和服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由成交供应商承担全部责任。

1.5 供应商应如实准确地填写参加磋商货物的规格型号、技术参数、品牌、产地等相关信息，因上述信息内容填写不完整、不准确，而导致响应文件被误读、漏读，由供应商自行负责，为此供应商需承担其响应文件在评审时被扣分甚至被认定为无效响应的风险。

★1.6 若本项目涉及国家强制认证产品（信息安全产品、3C 认证产品、强制节能产品、电信设备进网许可证等），则根据国家有关规定，供应商提供的产品必须满足强制认证要求。（详见第一章磋商须知及前附表 17.2（6））

★1.7 供应商提供的产品和服务必须符合国家强制性标准。

1.8 采购人在技术需求和图纸或图片（如果有）中指出的工艺、材料和货物的标准以及参照的技术参数或型号仅起说明作用，并没有任何限制性和排他性，供应商在响应文件中可以选用其他替代标准、技术参数或型号，但这些替代要在不影响功能实现的前提下，并在可接受范围内接受偏离。

1.9 供应商应根据本章节中详细技术规格要求，采用市场主流产品或按照要求提供定制产品参加磋商。同时，请供应商务必注意：无论是正偏离还是负偏离，都不得与磋商要求相差太大，否则将可能影响供应商的得分。一旦成交，供应商应按响应文件的承诺签订合同并提供相应的产品和服务。

1.10 本项目如涉及软件开发，则开发软件（包括软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料的）的全部知识产权归采购人所有。供应商向采购人交付使用的软件系统已享有知识产权的，采购人可在合同文件明确的范围内自主使用。支撑该系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。如采购人使用该软件系统构成上述侵权的，则由供应商承担全部责任。

1.11 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令 第 564 号）第十四条规定，成交供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.12 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：

1.12.1 供应商应按许可范围依法经营；如为学校餐饮采购项目，供应商应具有食品经营方面的资格（资质）。

1.13 响应供应商认为磋商文件（包括磋商补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日起 10 日内，以书面形式提出，并附相关证据。

二、项目概况

2 磋商范围与内容

2.1 项目背景及现状

包件 1: 按照临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。根据关于提升临港新片区

财政综合管理系统（以下简称“财政系统”）、志愿者信息管理系统和招商项目准入管理子系统运维保障的需求，大数据中心整合以上数字化系统运维方案，确保以上 3 个系统在 2025 年 11 月至 2026 年 6 月期间，平稳、高效、安全运行，强化安全保障、风险防控能力，提升运维服务水平。

包件 2: 为保障临港新片区城市治理领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，临港新片区城市治理领域增补运维项目包括临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）、临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）、临港新片区治安监控提升，共 3 个数字化系统。

“临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）”为提升区域能源保障、能效管理、低碳管控，以及能源服务城市数字化治理的效能，构建综合能源数据库、辅助决策算法模型库、精细化管理功能库；可视化大屏端、web 端联动的闭环应用管理体系；全景指挥子系统、碳排放管理子系统、能源数据应用三大子系统等。该系统共有 16 台服务器，每天需进行日常运维巡检。

临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）建设了“建设者小镇数字化管理与服务系统”、“临港智眼城市高空视频智能管理系统”、“小区非机动车禁入电梯预警管理系统”“数字店招牌牌监测管理系统”和“滴水湖环湖 IP 公共广播系统”，项目建设有效赋能新片区对口相关处室的城市治理工作,为临港提升城市治理水平，提高基层群众满意度提供信息化支撑。项目中建设的视频汇聚平台，主要通过整合多源视频流、统一协议转换和智能化管理，实现跨系统视频资源集中接入与分发的技术平台，推进城市运营综合管理相关视频数据汇聚、共享。视频汇聚平台批复接入量为 12328 路，现已接入 12020 路，已超过总容量的 97.5%，急需扩容。

临港新片区治安监控提升项目是增加重点行业、领域的重要部位高清视频监控覆盖面，实现普通监控和智能监控相互补充，相互结合，在治安防控、城市精细化管理、重大活动保障等社会管理活动中发挥应有作用。该项目作为临港新片区的社会面监控基础设施，为治安防控、重大活动保障等提供重要支撑。该项目建设的视频共享至公安、派出所、城运中心及市级平台等，视频被调用频繁，受限于系统转发能力有限，被多用户多视频调用时会发生卡顿、离线等情况，需进行流媒体转发扩容。

包件 3: “互联网+监管”系统通过对临港新片区现有各监管平台的对接以及对各类重要监管数据的汇聚，提供给临港新片区开展综合监管数据共享和深度挖掘，实现监管信息全程可溯、监管部门协同化办公和智能化决策，为强化事中事后监管提供技术平台支撑，并推进事中事后监管与政务服务深度融合。

根据临港新片区总体规划的目标，紧扣现代城市精细化管理需要，结合临港新片区综合执法大队业务现状，建设了临港新片区综合执法管理系统，实现将管委会拥有相对集中行政处罚权的多个执法领域监管执法问题统一归集、预处理、指挥调度、执行、反馈，通过线上信息化系统进行处理，实现多领域统一执法流程，并用一整套完整的流程及相应文书，将 21 个执法条线及其他领域的案件，在一个系统内统一办理，实现由人力密集型工作转型为人机交互型，由被动处置型转向主动发现型，由事后处置转向事前预警，提高日常执法效能，提升城管精细化管理。

2.1 本项目服务期限为：自合同签订之日起至 2026 年 6 月。

3 承包方式

3.1 本项目不允许分包。

4 合同签订方式和履约验收

4.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与磋商文件和成交供应商响应文件的内容一致，并互相补充和解释。

4.2 验收标准和程序

4.2.1 验收标准

(1) 服务实施

- 1) 服务内容、数量与履约要求一致。
- 2) 服务完成时间与履约要求一致。
- 3) 服务标准和质量与履约要求一致。

(2) 成果文档

服务过程中取得和形成的成果材料已规范装订成档，并已全部移交采购人。

(3) 服务成效

- 1) 服务效果达到采购目的。
 - 2) 服务结果得到应用，并满足应用要求。
- (4) 服务反馈：采购人是否对服务过程及结果满意。

5 结算原则和支付方式

5.1 结算原则

5.1.1 本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

5.1.2 发生设备维修的，如该设备尚在质保期内的，采购人不另行支付相关费用；如在质保期外的，单价按照响应文件中明确的备品备件单价（含维修人工费）计取，数量按实结算。如响应文件中没有类似备品备件单价可参照的，则有合同双方协商确定维修单价。

5.2 支付方式

第一笔款：合同签订后且完成第一阶段成果，甲方在收到乙方开具的等额合格增值税普通发票后 30 日内，向乙方支付合同总价的 50%；

第二笔款：本项目通过竣工验收，收到乙方开具的等额合格增值税普通发票后 30 日内，向乙方支付剩余合同金额。

如甲方已支付金额超出最终结算价格，则乙方应于最终结算价格确定后 30 天内退还超出金额（超出金额=已支付金额-最终结算价格）。

付款条件备注：成交供应商应当在采购方每次付款前提前至少 10 个工作日向采购方提供有效发票。

三、技术质量要求

6 适用技术规范与规范性文件

6.1 各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本磋商文件中列明，供应商应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

7 磋商内容与要求

7.1 工作目标与总体要求

包件 1:

财政综合管理系统部署于上海市电子政务云，三级等级保护，目前系统运行稳定。志愿管理信息系统部署于上海市电子政务云，三级等级保护，目前系统运行稳定。临港新片区产业招商项目准入管理子系统部署于上海市电子政务云，二级等级保护，目前系统运行稳定。在运维服务期间，保障以上系统硬件设备、软件产品和应用软件的正常运行，须定期跟踪资源使用情况、用户功能使用情况，并及时处理用户反馈意见或问题等，有效保障各应用系统的安全、可靠且稳定运行。不得发生可能会导致数据泄露，隐私受到侵犯，致使政府、企业、组织或个人面临经济和声誉损失，或导致重大国家安全问题产生等具有严重后果的重大网络

安全事件。

包件 2:

保障“临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）”、“临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）”、“临港新片区治安监控提升项目”服务器、网络安全、系统各项功能的稳定、高效运行，保障业务正常运行与用户问题的及时解决。重点围绕在“应用情况”“数据情况”“云资源利用”“安全风险”“视频在线率”等维度开展项目绩效评价工作。

包件 3:

按照临港新片区数字化转型项目管理要求，按领域分类整合系统运维方案，统一运维标准，提高运维效率，促进资源共享，提升应用和评估效能。

7.2 具体服务内容

包件 1:

（一）临港新片区财政综合管理系统

针对临港新片区财政综合管理系统中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

1.新增费用配置

根据相关文件要求，计划对原系统进行升级改造：

（1）新增《项目合同执行明细表》，增加细节校验，方便用户查看合同支付进度和合同上传情况。

（2）根据招标代理考核实施、考核结果运用等内容对系统予以优化调整：委派规则调整、采购代理机构考评模块改造、委托管理模块中“审核”增加例外情形处理、代理机构企业端新增消息通知模块。

2.硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，需对云上环境和配置进行维护。

3.产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等PaaS服务，需对中间件及其配置进行维护。

4.应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。定期跟踪政务云服务器、网络等资源使用情况和系统功能使用情况，及时处理用户反馈的问题，切实做好系统网络安全、数据安全和应用安全保障工作，确保系统内的业务应用可靠、高效、持续、安全运行。

各子系统运维事项如下：

- ①进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性；
- ②至少安排具备项目运维经验的 1 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常；
- ③如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；
- ④提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表；
- ⑤根据系统使用过程中业务部门提出的优化升级意见，对系统已建功能实施增补升级开发。
- ⑥对接运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。
- ⑦应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

（二）临港新片区志愿者信息管理系统

针对临港新片区志愿者信息管理系统中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数

据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

1.硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云。

2.产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务。

3.应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。定期跟踪政务云服务器、网络等资源使用情况和系统功能使用情况，及时处理用户反馈的问题，切实做好系统网络安全、数据安全和应用安全保障工作，确保系统内的业务应用可靠、高效、持续、安全运行。

各子系统运维事项如下：

- ①进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性；
- ②安排具备项目运维经验的工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常；
- ③如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；
- ④提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表；
- ⑤根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。
- ⑥对接运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。
- ⑦应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

（三）临港新片区产业招商项目准入管理子系统

针对临港新片区产业招商项目准入管理子系统中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

1.硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云。

2.产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务。

3.应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。定期跟踪政务云服务器、网络等资源使用情况和系统功能使用情况，及时处理用户反馈的问题，切实做好系统网络安全、数据安全和应用安全保障工作，确保系统内的业务应用可靠、高效、持续、安全运行。

各子系统运维事项如下：

- ① 进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性；
 - ② 安排具备项目运维经验的工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常；
 - ③ 如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；
 - ④ 提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表；
 - ⑤ 根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。
 - ⑥ 对接运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。
- 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内

明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

运维要求：

（一）稳定性

要求各业务平台、子系统、功能模块，以及硬件设备和软件产品要有极高的稳定性，必须保证系统 7×24 小时不间断运行，业务运行要求软件的连续运行时间需达到 720 小时以上，最大许可中断时间不得超过 8 小时。需要保证整个运维研发团队的核心人员的稳定，完备的研发运维流程机制、技术人员良好的线上意识和能力，在操作、维护上对相关人员要有较高的专业对口性以及有较高的专业技术性，以确保各业务子系统和数据中台能够持续稳定地运行；

（二）及时性

为保障运维及时性，须安排 1-2 名专人驻临港新片区办公中心工作。服务响应技术服务提供 5×8 小时电话支持服务，并提供 5×8 小时现场支持：故障无法通过电话或者远程支持方式处理解决时，安排专人到客户现场紧急处理。（如遇法定节假日，根据相关规定另行安排，另行通知。）

（三）安全性

整套系统涉及到多个子系统，并与各业务单位系统专网直联，要求较高的安全性。信息不被未经授权的个人、组织或过程所知晓，信息在传输或存储过程中不被篡改，在对数据操作上需要保证数据安全。在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源；

（四）规范性

制定完整的运维工作制度，确保运维工作有序开展，及时组织过程资产，包括但不限于运维周报、月报和专题报告，及时报告项目运维重大或突发事件。充分准备应急预案和应急演练，确保对突发事件的及时处置。

运维管理机制：

根据《临港新片区城市数字化转型管理办法》，以及《临港新片区城市数字化系统运维实施细则》，大数据中心作为项目法人单位，组织协调技术资源，按照运维方案，执行对应数字化系统或功能的运维保障工作。大数据中心专设项目管理组，对应具体领域配置专业技术岗位人员，采用 AB 角色互备机制，确保运维工作的有效持续。

运维实施方式：

（一）被动式运维模式：主要由大数据中心和用户发现系统漏洞和故障，向项目运维服务方反馈情况，由服务方进行处理，最终解决问题完成该次信息系统的运维动作。

（二）主动式运维模式：主要由项目运维组在日常巡检过程中，主动发现系统潜在的问题和故障，并在第一时间解决，以降低由于突发故障所带来的用户使用风险。

（三）本运维项目实施全过程监理，包括项目实施进度控制、投资控制、质量控制、变更控制、信息管理、安全管理、合同管理、沟通与协调工作，并提供实施和验收阶段全过程的监理服务。

项目指标：

1. 数量指标

- （1）运维子系统数量：不少于 10 个；
- （2）系统运维报告数量（年度）：不少于 3 份；
- （3）系统巡检次数（月度）：不少于 3 次；
- （4）硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率：不低于 95%。

2. 质量指标

- （1）系统运维验收合格率：100%；
- （2）重大网络安全事件：无；
- （3）系统可用性（系统平均持续可用率）：不低于 99.9%

- (4) 系统修复效率（平均故障修复时间 MTTR）：不超过 2 小时；
- (5) 系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）：不低于 1998 小时；
- (6) 需求响应完成率：不低于 80%。

3. 时效指标

- (1) 服务响应时间：不超过 30 分钟；
- (2) 平均服务修复时间（软件）：不超过 8 小时；
- (3) 平均服务修复时间（硬件）：不超过 24 小时；
- (4) 平均报告提交时间：不超过 48 小时。

4. 社会效益指标

- (1) 临港新片区经济社会发展数字化赋能：提高；
- (2) 本项目应在不污染环境的同时，减少线下纸张使用：一致。

5. 可持续影响指标

- (1) 临港新片区经济社会发展数字化赋能：提高；
- (2) 本项目应在不污染环境的同时，减少线下纸张使用：一致。

6. 服务对象满意调查度

用户满意度：不低于 80%

包件 2:

(一) 运维工作

1. 临港新片区综合能源智慧管控平台

一是进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；二是进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；三是用户问题的及时接收、回复并解决；四是每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向采购人反馈项目运维总体情况。运维的主要范围如下：

(1) 数据库平台效能。根据要求，建立数据库容灾备份方案，并定期对数据库进行优化分析及调整，以确保数据库稳定运行在最佳状态。

(2) 应用服务中间件平台效能。根据要求，定期对信息系统中间件进行性能优化分析及调整，确保系统中间件稳定运行在最佳状态。

(3) 网络数据传输效率。根据要求，定期对信息系统网络进行分析、测试及优化，确保网络的稳定和高效。

(4) 安全服务策略效能。根据要求，对信息系统安全服务策略进行设计、部署和调整，确保信息系统的安全保障。

(5) 软件性能优化及 BUG 修正。通过压力测试的工具或方法，找出软件性能瓶颈并进行优化，并根据需要优化数据库。不断进行应用测试，若发现 BUG 需及时修正。

(6) 配合硬件支撑平台调整应用。配合硬件支撑平台的安全性、冗余性架构设计进行相应的配合调整。确保信息系统稳定运行在高性能、高冗余的硬件支撑平台上。

(7) 日常巡检。通过日常巡检检查系统可能潜在的问题或风险，加以规避或改进，确保系统的正常运行。

(8) 日志分析。定期对系统及相关资源日志进行分析，找出可能潜在的问题并加以解决，确保信息系统的正常运行。

(9) 系统故障诊断及检修。当硬件、系统出现问题时，服务商必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，要求技术人员在 30 分钟内响应，2 小时内赶到现场，4 小时内解决全部问题。

(10) 预防性维护。制定年度预防性维护计划，提供每季度一次的预防性维护，对系统运行形成的临时数据进行清理，对系统运行日志进行检查分析，根据系统的报错信息，发现系统潜在的问题，尽早采取措施，排除故障隐患和安全漏洞。要求维护后提交完整的报告。

(11) 性能检测及调优。对系统提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能优化建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

(12) 咨询及培训服务。要求服务商提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

- (13) 系统功能变更实施。根据业务用户需求，进行系统相应变更需求的开发实施。
- (14) 建立完善的系统维护制度。
2. 临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）
- (1) 视频汇聚平台部署于城运机房，在现有平台新增监控视频接入授权 1000 路及配套硬件，并完成系统调试，配合视频接入工作。
- (2) 具体授权视频由联动指挥中心提出。
3. 临港新片区治安监控提升项目
- (1) 平台部署于公安机房，在公安机房增加 2 台流媒体转发服务器，每台支持不少于 100 路的转发管理能力，支撑治安监控视频转发至临港视频汇聚平台。设备应实现设备接入、数据存储、码流转发、实时浏览、录像同步回放、语音对讲、告警联动、集中控制等功能。转发服务器技术要求：
- ①设备采用嵌入式设计，安全可靠
 - ②支持 SVAC、H.264、H.265、Mpeg4 视频编码格式
 - ③支持 ADPCM、G711a、G711u、AACLC、G7221c、G722、AMR、OPUS 音频格编码格式
 - ④支持前端设备注册管理，可批量设置前端注册信息
 - ⑤支持标准的 RTSP 实时流媒体服务，可使用标准的流媒体播放软件进行实时浏览
 - ⑥单台设备支持不少于 100 路的转发能力（4Mbps/路），支持单纯录像能力 $\geq 480\text{Mbps}$ 或单纯转发 $\geq 640\text{Mbps}$ 能力
 - ⑦网络接口：3 个 100/1000M 以太网接口
 - ⑧输出接口：1 个 VGA 接口，双电源。
- (2) 迁移 2 路摄像机至中银金融中心。中银金融中心楼顶安装挑臂支架及监控摄像机，链路由楼顶进入弱电井至地库链接道路信息管线弱电井，引至室外弱电井，后并入治安监控提升项目自建网络内，后接入公安处监控平台后推送至临港视频汇聚平台，完成所有相关设备的安装和调试工作。

（二）资源运维

1. 服务器运维

“临港新片综合能源智慧管控平台（一期）”共有 16 云服务器，其中 12 台政务外网服务器和 4 台互联网服务器。每天需进行日常巡检工作，保证服务器的安全性、稳定性和及时性，软硬件故障 30 分钟响应，4 小时内修复；如涉及处理不了的服务器硬件问题需及时上报临港新片区大数据中心，并联系服务器厂商进行处理解决。

2. 服务器防护与网络维护

服务器网络设备主要有防火墙、网闸和网络策略等。维护包括这些网络设备的巡检、监测等，确保网络运行正常，故障 30 分钟响应，4 小时内修复。

（三）软件运维

1. 系统优化和安全加固升级

系统维护内容及要求：根据用户需求，针对非框架性、结构化等涉及系统重构类型的定制化优化，包括但不限于功能优化调整、系统性能及安全升级、数据库优化升级等。具体如下：

序号	服务内容	内容描述	备注
1	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患,并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。	
2	漏洞修复	对系统已建内容软件或硬件的优化升级,以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。	
3	数据库升级	提供数据库版本升级,修复,数据库 key 更换等,保障数据库正常运行。	

序号	服务内容	内容描述	备注
4	功能优化升级	对已建系统功能使用过程中用户提出的功能优化项的进行接收、提出优化方案、安排优化。	
5	系统性能优化	对已建系统功能使用过程中由于数据量增加导致性能不足的功能模块，提供性能优化服务。	
6	其他服务	配合项目领导组完成相关工作。	

2. 系统功能及数据信息巡检

对系统功能及信息资源提供安全性、完整性、可用性等方面的技术支持，其中包括：

功能巡检：对“临港新片综合能源智慧管控平台（一期）”中的功能模块，每日巡检系统功能，保障系统功能正常使用。

数据落地信息巡检：根据领域业务数据归集的情况，对每天定时汇集相关业务数据至应用数据库的数据信息，每日需要巡检数据归集情况，对归集失败数据信息进行排查，并对问题进行反馈，保障数据正常归集与运行。

数据落地程序优化：根据每日对数据落地信息及数据共享信息维护跟踪，对数据落地及数据共享中发现的数据问题研判，对可通过程序优化方式解决的数据问题进行处理。

数据共享信息巡检：根据临港新片区大数据中心数据共享的要求，每天定时向临港新片区公共数据管理系统推送应用结果数据，每日跟踪数据共享情况，对数据共享中出现的异常数据进行排查，保障数据正常共享与运行。

（四）其他服务

1. 热线服务

为用户提供 7×24 小时热线电话支持，如用户在使用本系统过程中，存在业务或操作流程问题，可拨打热线电话，由业务人员提供咨询服务；当系统发生故障时，可拨打热线电话，由运维人员制定问题解决方案，并为其排除系统故障。

2. 培训服务

由于系统各使用用户角色具体经办人经常性替换，需要对包括业务部门、主管部门，以及相关单位，定期组织业务培训。根据项目工作实施需要，每月安排至少 1 次培训服务。培训对象、培训时间、培训内容，将由用户和运维服务商共同商定，由运维服务商负责制定培训方案、培训计划和培训课件（PPT 或 WORD），主要采用会议座谈和在线培训两种方式进行。

3. 系统用户账号及权限维护

由于系统各业务部门项目经办人替换，在业务部门人员变动调整后，及时对系统中各业务部门使用用户账号及用户权限维护管理。包括用户角色维护、用户账号新增、权限调整、用户账户删除等相关运维工作。

4. 数据统计分析

根据业务部门数据需要，对“临港新片综合能源智慧管控平台（一期）”中已有数据提供数据分析服务，对数据资料进行整理、分析，输出业务部门所需的定制化数据报表。并对长期需提供数据统计分析工作提出定制化报表开发建议。

（五）运维要求

1. 进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性。

2. 配备专职维护人员，提供有关软件的技术支持，至少安排具备项目运维经验的 1 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常，所有保修服务方式均为运维服务商进行保修，即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护，由此产生的一切费用均由运维服务商单位承担。

3. 如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境。

4. 在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上

的任何资料、软件、数据等资源。

5. 提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表。

6. 根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。

7. 驻场运维人员工作时间 5+2（工作时间为 9:00-17:00，每周六、周日安排人员远程维护）驻点服务，其他时间电话联系，特殊情况（如工程项目和重要业务工作时间）可要求维护人员 7*24 现场随时待命。

8. 提供 7*24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 2 小时内到达现场，在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

9. 重大活动和重要节假日期间，需根据甲方要求安排人员现场驻点值守。在保障前，制定保障计划，在保障完成后完成保障报告。

运维明细

项目名称	运维项目（一级）	运维细项（二级）
城市治理 领域增补 运维项目	临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）	综合能源全景指挥子系统运维
		碳排管理辅助决策子系统运维
		能源数据生态应用子系统运维
		可视化大屏运维
		系统数据对接、接口运维
		安全加固及系统升级优化
		服务器操作系统运维
		中间件运维
		数据库运维
		重大事件、节日保障
	临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）	扩容 1000 路视频接入授权路数及配套硬件
	临港新片区治安监控提升项	扩容 200 路流媒体转发能力

	目	迁移 2 路摄像机至中银金融中心
--	---	------------------

绩效评估及目标

保障“临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）”、“临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）”、“临港新片区治安监控提升项目”服务器、网络安全、系统各项功能的稳定、高效运行，保障业务正常运行与用户问题的及时解决。重点围绕在“应用情况”“数据情况”“云资源利用”“安全风险”“视频在线率”等维度开展项目绩效评价工作。

（一）数据情况

绩效目标：按月推送数据。

按照临港新片区大数据中心数据共享归集的要求，每月向临港新片区大数据中心推送“临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）”数据。

指标：推送完成率 100%。

（二）系统界面响应

绩效目标：保持系统稳定。

在系统运维期间，确保用户操作界面始终保持稳定，及时响应故障。

指标：平均故障间隔时间<0.5 小时，平均无故障时间>90 天。

（三）云资源利用

绩效目标：充分利用云资源

指标：云资源使用 CPU 平均负载率不低于 30%，内存平均负载率不低于 50%，存储平均负载率不低于 50%。

（四）用户覆盖

绩效目标：维护系统账号。

根据临港新片区各部门系统的用户使用需求，完成账号管理及权限分配工作。

指标：完成率 100%。

（五）无系统泄密事件发生

绩效目标：系统泄密事件发生。

在临港新片区大数据中心信息化项目规则制度框架下开展运维工作，严格遵守信息化项目建设以及运维的各项要求，禁止发生任何泄密事件。

指标：发生次数=0。

（六）安全加固

绩效目标：定期加固 redis 数据。

根据临港新片区大数据中心要求，定期对服务器中 redis 数据库进行安全加固工作，频率每月不少于 1 次，解决了数据库登入弱口令风险及未授权访问风险。指标：加固频率≥1 次/月。

（七）已排查风险修复

绩效目标：及时排查风险并完整修复。

对临港新片区大数据中心分别在系统 XC 和非 XC 区开展漏洞扫描工作中发现风险漏洞，及时响应修复并反馈修复结果。

指标：修复率=100%。

（八）病毒拦截情况

绩效目标：按时消杀病毒

根据临港新片区大数据中心要求，为系统所有服务器安装杀毒软件。频率每周不少于 1 次检查病害防护和攻击情况。

指标：消杀频率≥1 次/月。

（九）视频在线情况

绩效目标：月均在线率 95%以上。

除外部不可抗力因素外，重点公共区域安装的视频监控摄像机月均在线率 98%以上，整体月均在线率应高于 95%。

验收要求：

运行维护工作期限终止时，运维服务商应当以书面形式向临港新片区大数据中心提交运维材料。包括系统运维方案、系统运维工单台账表、运行维护季度报告、运行维护半年度报告、运行维护服务总结报告。

临港新片区大数据中心在收到齐整的运维材料后 15 个工作日内，对运维服务商的工作进行验收。如属于运维服务商原因致使未能通过验收的，运维服务商应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受验收，直至符合约定要求。临港新片区大数据中心有权委托第三方机构进行验收，对此运维服务商应当配合。

服务团队和人员要求：

在本项目运维期内，投标人具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 5 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、研发工程师 2 名、测试工程师 1 名、驻场运维工程师 1 名）；投标单位的相关服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。

备份与恢复：

运维服务商必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；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：

如果投标服务商丧失履约能力、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投标服务商终止本项目的执行而不给予投标服务商补偿。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。

违约责任：

1. 因投标服务商违反保密义务或知识产权约定的，采购方有权要求投标服务商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，采购方有权要求投标服务商赔偿超过部分。若投标服务商违反保密义务，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。

2. 如投标服务商未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，采购方可要求投标服务商在规定的时间内采取补救措施。投标服务商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，采购方还有权要求投标服务商赔偿超过部分。

3. 投标服务商有其他违反约定的行为，投标服务商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，采购方有权要求投标服务商赔偿超过部分。

4. 投标服务商有下列情形之一的，采购方有权解除维护服务合同：

投标服务商累计 2 次考核未达标准；

因投标服务商服务质量问题导致采购方无法实现目的；

擅自转让或者分包其应履行的义务的；

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。

包件 3:

1. 运维需求要点

在运维需求中，需基于现有系统进行维护，涉及案件流程的部分需要调用大数据中心已有的流程引擎来实现，并可进行灵活配置使用；案件流程涉及时限要求的，应在时限前发送提醒信息并在工作台超期案件板块汇总统计；违法建筑拆除、快速程序案件办理的案件信息需对接至案件库，支持工作台汇总统计，支持在综合执法管理系统手机端显示；系统产生的数据需按大数据中心要求完成数据归集及编目工作。

1.1.临港新片区综合执法管理系统运维

序号	模块名称	主要内容
1	行政决定	根据关于印发《城管执法系统 2023 年工作总结和 2024 年工作计划》的通知（沪城管执〔2024〕4 号）、关于印发《2024 年上海市城管执法系统数字化转型工作要点》的通知（沪城管执〔2024〕20 号）等文件要求，构建“违章建筑注记、解注一件事”服务，实现执法人员违章建筑注记，满足普通程序中行政决定流程，满足上海市城市管理行政执法局的案件数据规范要求。
2	违法建筑拆除	根据关于印发《城管执法系统 2023 年工作总结和 2024 年工作计划》的通知（沪城管执〔2024〕4 号）、关于印发《2024 年上海市城管执法系统数字化转型工作要点》的通知（沪城管执〔2024〕20 号）等文件要求，构建“违章建筑注记、解注一件事”服务，实现违法建筑案件全过程网上办理。
3	快速程序案件办理	根据《上海法治政府建设规划》（2021-2025 年）、上海市人民政府办公厅关于印发《上海市聚焦提升企业感受持续打造国际一流营商环境行动方案》的通知沪府办发〔2025〕1 号等文件要求，优化政务服务“一网通办”业务流程，推进服务事项全程网办，拓展告知承诺制。探索开展告知承诺制“叠加式”改革，对特定行业、特定区域准营项目实施“一次承诺、一次审批”。根据临港新片区综合执法大队诉求，结合“临港新片区综合执法管理系统”，开展快速程序案件办理。
4	与市城管局执法系统对接	根据《上海法治政府建设规划》（2021-2025 年）等文件要求，加快推进政务数据有序共享。提高政务数据采集质量，实现政务数据集中汇聚，加强数据治理。健全完善政务数据共享协调机制，进一步明确政务数据提供、使用、管理等各相关方的权利和责任。实现临港数据与市局数据的打通，实现解/注记数据的同步传输。

1.1.1.行政决定

1.1.1.1.行政决定审批

在案情调查阶段，对需要作出行政决定的案件，制作行政决定审批表，发起行政决定程序。

1.1.1.2.行政决定书制作

审批通过之后，制作行政决定书。行政决定书种类一般包括：1)责令拆除决定书；2)责令改正决定书；3)责令清除决定书；4)责令恢复原状决定书。

1.1.1.3.行政决定书送达执行

系统提供行政决定书送达回执登记功能，当行政决定书送达后，记录送达时间，提供签

字扫描上传功能，对当事人签字确认后的送达回执进行电子档保存。行政决定书送达之后进入行政决定的执行阶段。

1.1.1.4.行政决定履行逾期提示

系统行政决定履行超时提醒，根据行政决定履行催告书制作时间自动发出提醒通知。

1.1.1.5.行政决定履行催告

系统提供行政决定履行催告书在线制作功能，当选择行政决定履行催告书制作时，系统自动将之前输入的相关案件信息填入到行政决定履行催告书中，行政决定履行催告书制作人员只需对个别信息进行调整和补充。

当事人接收到行政决定履行催告书，在送达回证上签字确认后，执法人员通过扫描送达回证，并上传系统。

1.1.1.6.行政强制执行条件复核

经催告，当事人无正当理由逾期仍不履行行政决定，执法人员可通过系统对强制执行条件进行复核，并将复核结果录入系统。

1.1.1.7.行政强制执行申请审核

执法人员通过系统制作强制执行申请书，并根据系统设定流程进行审批。强制执行结束后，执法人员对强制执行结果进行复查，通过系统上报复查结果，通过系统上传复查现场照片及相关证据。

1.1.2.违法建筑拆除

1.1.2.1.发现勘查登记

正在搭建违法建筑案件：进行现场勘查和违法建筑信息的登记，如果能现场确定违法建筑的，现场制作《责令停止建设、限期拆除决定书》，暂扣工具，同时需在 24 小时内补批责拆审批表，并上传现场制作的责拆决定书。

已建违法建筑案件：支持现场照片拍摄或上传、《现场检查笔录》制作或上传、现场草图绘制或上传。

1.1.2.2.立案审批

支持《立案审批表》在线制作和立案审批。

1.1.2.3.案件调查

支持《询问通知书》、《询问笔录》、《证人笔录》的在线制作或上传。如果不能确定是否属于违法建筑的，需发协助调查函确认；支持现场照片拍摄、《现场检查笔录》制作或上传、现场草图绘制或上传。对于当事人主动自行拆除正在搭建的违法建筑，可以记录拆除结果后结案。

1.1.2.4.责拆审批

正在搭建违法建筑案件：支持《责令停止建设、限期拆除违法建筑审批表》的在线填制和审批。

已建违法建筑案件：支持《责令拆除违法建筑审批表》的在线填制和审批。

1.1.2.5.责令拆除

正在搭建违法建筑案件：审批通过之后，制作《责令停止建设、限期拆除决定书》以及送达回证，送达之后登记送达信息并上传相关材料。

已建违法建筑案件：审批通过之后，制作《责令限期拆除违法建筑决定书》、《责令限

期拆除违法建筑公告》以及送达回证，送达之后登记送达信息并上传相关材料。

对于需要助拆的正在搭建违法建筑，支持上传当事人提交的《帮助拆除违法建筑委托书》，执法部门在街道办事处（乡镇政府）的协调下，帮助当事人完成违法建筑拆除工作。拆除结束后，执法人员通过系统记录拆除结果后结案。

系统支持责拆时限的提醒功能，及时提醒执法人员对违法建筑拆除情况进行跟踪和复查。执法人员根据情况判断是否需要发起行政处罚，如果需要，系统支持一键发起行政处罚。

1.1.2.6.催告

正在搭建违法建筑案件：当事人收到《责令停止建设、限期拆除决定书》后 24 小时内未拆除的，发《限期拆除正在搭建的违法建筑催告书》，要求其履行拆除义务。系统支持执法人员制作《限期拆除正在搭建的违法建筑催告书》和送达。

已建违法建筑案件：当事人收到《责令限期拆除违法建筑决定书》、《责令限期拆除违法建筑公告》，15 日内未拆除的，发《责令限期拆除违法建筑催告书》，要求其履行拆除义务。系统支持执法人员制作《责令限期拆除违法建筑催告书》和送达。

1.1.2.7.强制 拆除

正在搭建违法建筑案件：催告送达之后，如果 2 日未拆除的，发起《强制 拆除正在搭建的违法建筑决定书》，组织实施强拆。

已建违法建筑案件：催告送达之后，如果 15 日未拆除的，发起《强制 拆除违法建筑决定书》，组织实施强拆。

1.1.2.8.结案

违法建筑拆除完毕后可进行案件的结案，通过市局系统发起解注。

1.1.2.9.归档

对已结案的案件进行归档，形成电子卷宗。

1.1.2.10.违法建筑拆除数据统计

对违法建筑拆除数据进行汇总统计，可以按照时间、区域等条件进行统计查询。

1.1.2.11.注记/解注数据统计

对注记/解注结果数据进行汇总统计，可以按照时间、区域等条件进行统计查询。

1.1.2.12.违法建筑拆除数据可视化展现

将违法建筑拆除数据以数据可视化的方式进行展现，这种数据的视觉表现形式被定义为，一种以某种概要形式抽提出来的信息，包括相应信息单位的各种属性和变量。

1.1.3.快速程序案件办理

1.1.3.1.快速程序案由配置

对于适用于快速程序的案由进行标记配置，在案件登记时系统能够自动识别该案件可走快速程序进行办理，并开通快速程序办理通道供执法队员选择

1.1.3.2.快速程序案件登记管理

对于适合快速程序的案件进行案件信息登记，并提起立案申请

1.1.3.3.立案申请自动审批

立案申请提交后，系统触发自动审批功能，快速进入案件调查阶段

1.1.3.4.快速程序转普通程序

案件办理阶段如果队员发现该案件不适合继续走快速程序流程或者当事人拒绝进行快速

程序，则可以快速程序转普通程序，切回到普通程序案件的办理流程中

1.1.3.5.文书自动生成

对于适合快速程序的案件，系统自动生成询问笔录和案调终结报告

1.1.3.6.案调终结报告审批

案调终结报告在法规科人工审批后直接进入自动审批流程，实现案调终结报告的全流程审批留痕

1.1.3.7.快速程序案件文书标准模版管理

对于快速程序中涉及到的自动生成的文书模版进行统一设计和配置

1.1.3.8.快速程序案件告知管理

现场打印告知书并交予当事人签字确认并拍照上传，如果当事人拒绝签字，则转入普通程序案件，按法定程序 5 日后再进行处罚。

1.1.3.9.快速程序案件处罚决定

当事人签字确认后系统自动生成行政处罚决定书，法规科审批后的审批流程自动进行并留痕

1.1.3.10.快速程序案件处罚履行

当事人签字现场履行行政处罚决定书，承办人员上传相关资料（缴款记录等）。

1.1.3.11.快速程序案件结案

行政处罚决定书内容履行后，可发起结案，法规科审批后的审批流程自动进行并留痕

1.1.3.12.归档

对已结案的案件进行归档，形成电子卷宗。

1.1.3.13.快速程序案件统计分析

对快速程序案件从案由、时间、执法主体、执法领域、案件数量、案件金额等方面进行多维度统计分析

1.1.4.与市城管局执法系统对接

1.1.4.1.注记/解注状态对接

与上海市城市管理行政执法局系统对接临港新片区综合执法大队不动产注记/解注过程中的信息，实时了解大队不动产注记/解注的最新动态。

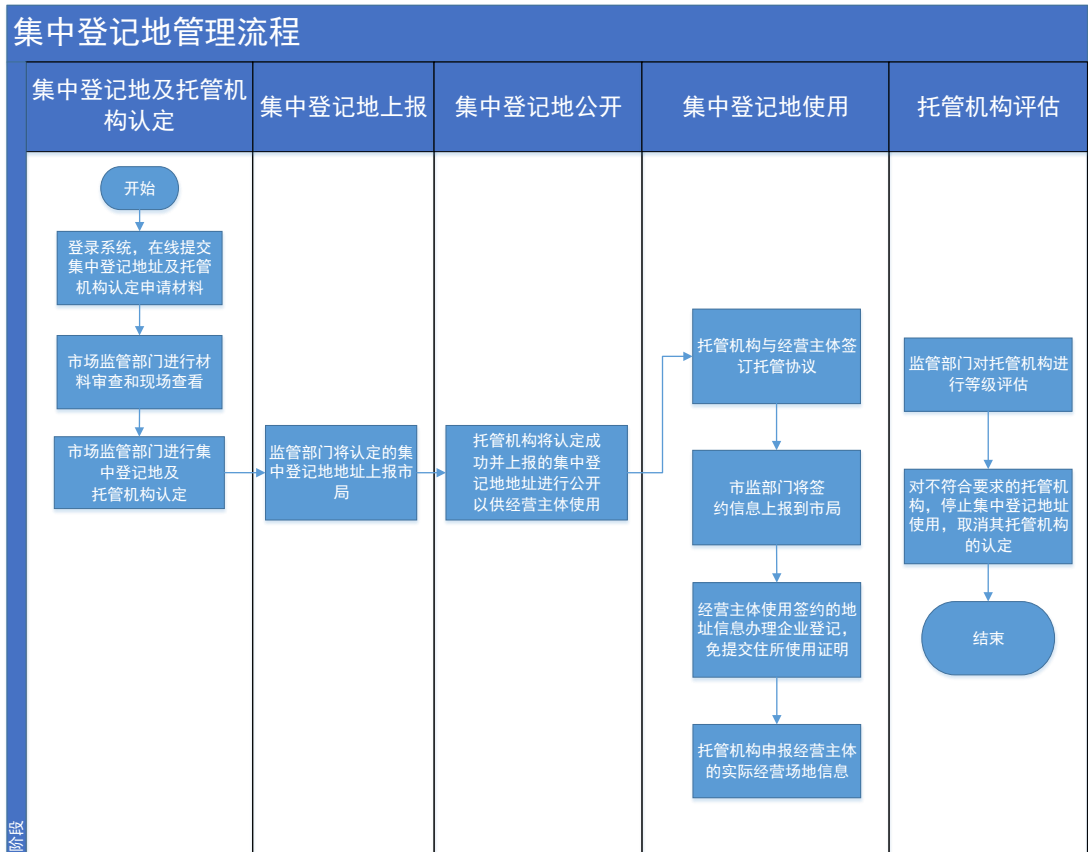
1.1.4.2.注记/解注结果对接

与上海市城市管理行政执法局系统对接临港新片区综合执法大队不动产注记/解注结果。

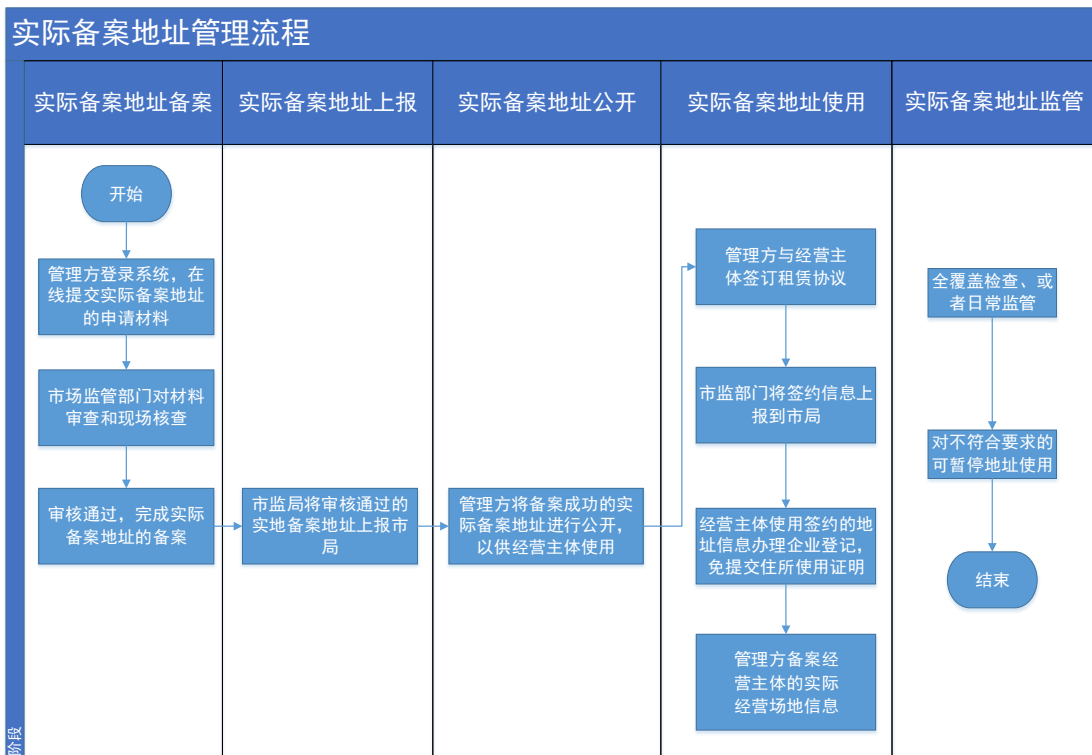
1.2.临港新片区“互联网+监管”系统

1.2.1.住所信息管理业务流程

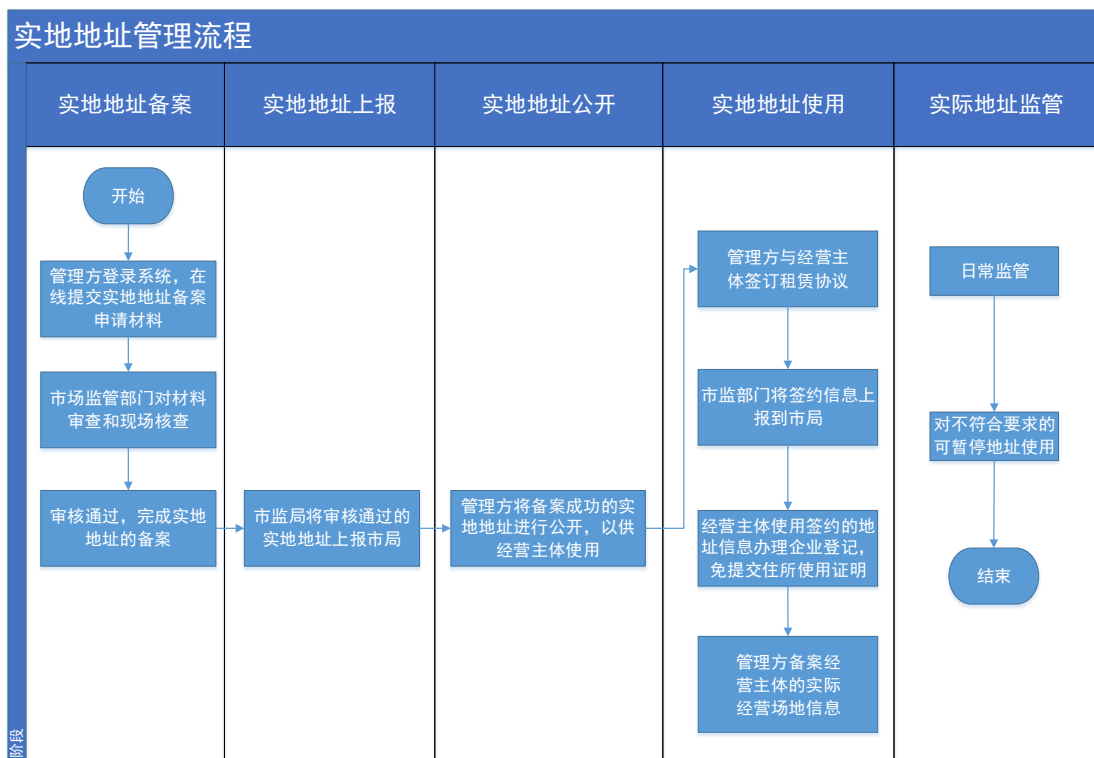
1.2.1.1.集中登记地管理流程



1.2.1.2.实际备案地址管理流程



1.2.1.3.实际地址管理流程



1.2.2.住所管理系统

1.2.2.1.住所信息管理系统

1.2.2.1.1.身份认证

提供身份认证服务，用户为经营主体用户的，登录系统时可使用电子营业执照进行身份认证；用户非经营主体用户的，登录系统时可使用密码口令进行身份认证。

1.2.2.1.2.托管机构

1.2.2.1.2.1.地址认定申请

提供集中登记地地址认定申请服务，托管机构将集中登记地所需的材料上传至住所管理系统，并向临港新片区市监局发起认定申请。审查通过后，该地址被认定为集中登记地址，同时主体被认定为托管机构。

1.2.2.1.2.2.申请状态查询

提供申请状态查询服务，托管机构提交申请后，可在历史申请查看此账号以往申请记录和审核状态。如果审核不通过，可以查看退回原因。

1.2.2.1.2.3.修改申请

提供修改申请服务，对于地址认定申请不通过的情况，托管机构可修改申请并重新提交申请进行地址认定。

1.2.2.1.2.4.线下签约托管协议

提供托管协议签约管理服务，托管机构可以线下签订托管协议，与用户达成协议并确认合作关系。线下签约支持上传线下签约协议并记录签约信息。

1.2.2.1.2.5.评级结果查看

提供评级结果查看服务，托管机构可在政府公示评级结果后查看自身的评级结果。

1.2.2.1.3.实地备案地址管理方

1.2.2.1.3.1.实际备案地址备案申请

提供实际备案地址管理方案申请服务，房屋产权方或管理方对房屋可以进行合理划分，并将实地备案地址申请材料上传至住所管理系统，然后向临港新片区市监局发起备案申请。审查通过后，可用于经营主体住所登记。

1.2.2.1.3.2.审核状态查询

提供审核状态查询服务，用户提交审核后，可在历史审核内查看此账号以往审核记录和审核状态。如果审核不通过，可以查看退回原因。

1.2.2.1.3.3.修改申请

提供修改申请服务，对于地址认定申请不通过的情况，经营主体可修改申请并重新提交申请进行地址认定。

1.2.2.1.3.4.线下签约租赁协议

提供租赁协议签约管理服务，管理方可以线下签订租赁协议。线下签约支持上传线下签约租赁协议并记录签约信息。

1.2.2.1.4.实际地址管理方

1.2.2.1.4.1.实际地址备案申请

提供实际地址管理方案申请服务，房屋产权方或管理方将实地备案地址申请材料上传至住所管理系统，然后向临港新片区市监局发起备案申请。审查通过后，可用于经营主体住所登记。

1.2.2.1.4.2.审核状态查询

提供审核状态查询服务，用户提交审核后，可在历史审核内查看此账号以往审核记录和审核状态。如果审核不通过，可以查看退回原因。

1.2.2.1.4.3.修改申请

提供修改申请服务，对于地址认定申请不通过的情况，经营主体可修改申请并重新提交申请进行地址认定。

1.2.2.1.4.4.线下签约租赁协议

提供租赁协议签约管理服务，管理方可以线下签订租赁协议。线下签约支持上传线下签约租赁协议并记录签约信息。

1.2.2.2.住所信息审核系统

1.2.2.2.1.地址审核

1.2.2.2.1.1.集中登记地的地址

提供集中登记地的地址审核服务，对提交申请认定为集中登记地地址的申请材料进行审核，根据审查情况作出集中登记地址及托管机构认定，并将认定结果对外公示。

1.2.2.2.1.2.实地备案地址

提供实地备案地址审核服务，对备案地址和住所进行审核，由管理方把住所划分材料、竣工资料等上传后统一审核。

1.2.2.2.1.3.实际地址

提供实际地址审核服务，对经营主体实际地址审核，审核内容包括房屋产权证明、租赁证明等材料。

1.2.2.2.2.地址查看

1.2.2.2.2.1.集中登记地的地址

提供集中登记地的地址查看服务，显示集中登记地地址信息列表，包括查看待审查、在审查、已审查、审核不通过的地址。

1.2.2.2.2.实地备案地址

提供实地备案地址查看服务，显示实地备案地址信息列表，包括查看待审查、在审查、已审查、审核不通过的地址。

1.2.2.2.3.实地地址

提供实地地址查看服务，可根据实地地址信息列表查看到在临港新片区内的经营主体信息，以及实地地址在临港新片区外的经营主体信息，同时也可查看到待审查、在审查、已审查、审核不通过的地址信息。

1.2.2.3.住所信息上报

提供住所信息上报服务，与上海市局登记系统对接，用户可将住所信息上报至上海市局系统。

1.2.2.4.地址停用

提供地址停用服务，支持对认定的住所地址进行停用，停用后的住所地址无法被经营主体浏览查看，也无法在企业登记时使用。

1.2.2.5.评估托管机构

提供评估托管机构服务，依据在机构建设、作用发挥与功能实现、支持创新方面对托管机构进行评价打分，评价等级分优秀、良好、一般、较差四级。

1.2.2.3.标准化地址库

1.2.2.3.1.地址查询

提供地址查询服务，支持用户查询标准地址库列表及申请材料。用户可以选择地址类型（集中登记地、实地备案地址、实际地址）、地区查询，查询结果显示列表信息；也可以查询申请材料及审核信息。

1.2.2.3.2.地址统计

提供地址统计服务，用户对标准化地址库内的地址数量进行统计，支持按区域统计、按地址类型统计等多种方式。

运维要求：

1.稳定性：要求各业务平台、子系统、功能模块，以及硬件设备和软件产品要有极高的稳定性，必须保证系统 7*24 小时不间断运行，业务运行要求软件的连续运行时间需达到 720 小时以上，最大许可中断时间不得超过 8 小时。需要保证整个运维研发团队的核心人员的稳定，完备的研发运维流程机制、技术人员良好的线上意识和能力，在操作、维护上对相关人员要有较高的专业对口性以及有较高的专业技术性，以确保各业务子系统和数据中台能够持续稳定地运行；

2.及时性：为保障运维及时性，须安排 1-2 名专人驻临港新片区办公中心工作。服务响应技术服务提供 5×8 小时电话支持服务，并提供 5×8 小时现场支持：故障无法通过电话或者远程支持方式处理解决时，安排专人到客户现场紧急处理。（如遇法定节假日，根据相关规定另行安排，另行通知。）

3.安全性：整套系统涉及到多个子系统，并与各业务单位系统专网直联，要求较高的安全性。信息不被未经授权的个人、组织或过程所知晓，信息在传输或存储过程中不被篡改，在

对数据操作上需要保证数据安全。在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源；

4.规范性：制定完整的运维工作制度，确保运维工作有序开展，及时组织过程资产，包括但不限于运维周报、月报和专题报告，及时报告项目运维重大或突发事件。充分准备应急预案和应急演练，确保对突发事件的及时处置。

绩效评估及目标

一、产出指标

（一）数量指标

1. 运维子系统数量：不少于 2 个；
2. 系统运维报告数量（年度）：不少于 2 份；
3. 系统巡检次数（月度）：不少于 2 次；
4. 硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率：不低于 95%。

（二）质量指标

1. 系统运维验收合格率：100%；
2. 重大网络安全事件：无；
3. 系统可用性（系统平均持续可用率）：不低于 99.9%；
4. 系统修复效率（平均故障修复时间 MTTR）：不超过 2 小时；
5. 系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）：不低于 1998 小时；
6. 需求响应完成率：不低于 80%。

（三）时效指标

1. 服务响应时间：不超过 30 分钟；
2. 平均服务修复时间（软件）：不超过 8 小时；
3. 平均服务修复时间（硬件）：不超过 24 小时；
4. 平均报告提交时间：不超过 48 小时。

二、效益指标

（一）社会效益指标

1. 临港新片区经济社会发展数字化赋能：提高；
2. 本项目应在不污染环境的同时，减少线下纸张使用：一致。

（二）可持续影响指标

1. 遵循明确的管理目标、设计并实施制度框架：一致；
2. 开展培训和教育、监督和改进：一致。

三、满意度指标

（一）服务对象满意度指标

1. 用户满意度：不低于 80%。

验收要求：

运行维护工作期限终止时，运维服务商应当以书面形式向临港新片区大数据中心提交运维材料。包括系统运维方案、运行维护阶段性报告、运行维护服务总结报告等。

临港新片区大数据中心在收到齐整的运维材料后 15 个工作日内，对运维服务商的工作进行验收。如属于运维服务商原因致使未能通过验收的，运维服务商应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受验收，直至符合约定要求。临港新片区大数据中心有权委托第三方机构进行验收，对此运维服务商应当配合。

备份与恢复：

运维服务商必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；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。

违约责任：

1.因成交单位违反保密义务或知识产权约定的，采购方有权要求投标服务商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，采购方有权要求投标服务商赔偿超过部分。若投标服务商违反保密义务，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。

2.因成交单位违反保密义务或知识产权约定的，采购方有权要求成交单位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，采购方有权要求成交单位赔偿超过部分。若成交单位违反保密义务，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.如成交单位未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，采购方可要求成交单位在规定的时间内采取补救措施。成交单位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，采购方还有权要求成交单位赔偿超过部分。

4.成交单位有其他违反约定的行为，成交单位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，采购方有权要求成交单位赔偿超过部分。

5.成交单位有其他违反约定的行为，成交单位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，采购方有权要求成交单位赔偿超过部分。

6.成交单位有下列情形之一，采购方有权解除维护服务合同：

成交单位累计 2 次考核未达标准；

因成交单位服务质量问题导致采购方无法实现目的；

擅自转让或者分包其应履行的义务的；

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。

7.4 人员要求

在本项目运维期内，供应商需要具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；供应商的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如供应商需要更换项目团队人员的，应征提前得采购方书面同意。采购人如认为人员不合格或不能胜任的，供应商在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

8 安全文明作业要求与应急处置要求

8.1 安全文明作业要求

8.1.1 供应商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起

的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

8.1.2 在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，供应商应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。若违反规定而造成的一切损失和责任由成交供应商承担。

8.1.3 成交供应商在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

8.1.4 建立健全安全生产工作责任体系和组织管理网络，建立安全生产监管制度，配备专职安全监管人员，对施工作业安全进行现场监督；按照“横向到边，纵向到底”责任制要求将安全责任分解，成交供应商法定代表人（负责人）与项目部、项目部与下属各责任部门必须签订安全协议书；定期召开安全生产工作会议；组织开展安全生产检查。

8.1.5 各供应商在响应文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

8.2 应急处置要求

8.2.1 成交供应商须建立突发事件应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

8.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

8.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，成交供应商应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

8.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

8.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

8.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

8.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报采购人，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告；

9 管理、考核要求

具体详见服务内容

9.1 项目管理要求

9.1.1 供应商在磋商阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在成交后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，成交供应商不得自行调整管理方案或更改管理措施。

9.1.2 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求成交供应商管理人员调整管理时间或更改管理措施时，成交供应商应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，成交供应商需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

9.1.3 成交供应商在响应文件中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

10 保密要求（如需）

10.1 成交供应商应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。成交供应商不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则成交供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于成交供应商及成交供应商的所有雇用人员。

四、报价须知

11 磋商报价依据

11.1 磋商报价计算依据包括本项目的磋商文件（包括提供的附件）、磋商文件答疑或修改的补充文书、磋商过程中实质性变动的内容、服务内容一览表）、项目现场条件等。

11.2 磋商文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、售后服务（如果有）、管理要求与标准及考核要求等。

11.3 服务内容一览表说明

11.3.1 服务内容一览表（应与供应商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

11.3.2 采购人提供的服务内容一览表是依照采购需求测算出的主要工作内容，允许供应商对服务内容一览表内非核心工作内容进行优化设计，并依照优化后的方案进行报价。各供应商应认真了解采购需求，如发现核心工作内容和实际采购需求不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件、补充文件或磋商过程中实质性内容对磋商文件予以更正，否则，应以服务内容一览表为准。

11.4 岗位设置说明

11.4.1 岗位设置应与磋商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

11.4.2 采购人提供的**岗位设置**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各供应商应自行认真踏勘现场，了解采购需求。供应商如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件、补充文件或磋商过程中实质性内容对磋商文件予以更正，否则，供应商不得**对岗位设置中的岗位类别和数量进行缩减**。

12 磋商报价内容

12.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除采购需求中另有说明外，磋商报价（即磋商总价）应包括项目前期调研、数据收集和分析、方案设计、项目研发、基础环境集成实施、硬件集成实施、软件集成实施、安全集成实施、系统调试及试运行、验收和评估、操作培训、售后服务、投入使用这一系列过程中所包含的所有费用。

12.2 磋商报价中供应商应考虑本项目可能存在的风险因素。磋商报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险，其费用视作已分配在磋商报价明细表内单价或总价之中。供应商应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

12.3 在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，供应商应自行考虑，在合同履约期内响应金额不作调整。

12.4 供应商按照响应文件格式中所附的表式完整地填写《磋商报价一览表》及各类磋商报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

12.1 依据本项目的磋商范围和内容，供应商提供相应服务，其磋商报价应包括管理费、人工、日常维修（包括日常巡检、例保、小修）、清扫用设备、耗材、售后服务等费用。

12.2 除磋商需求中另有说明外，本项目磋商报价应包括磋商文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑

合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

12.3 磋商报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险。供应商应逐项计算并填写单价、合计价和总价，供应商没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及磋商总价中。

13 磋商报价控制性条款

13.1 磋商最后报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

13.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

13.3 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

★13.4 经磋商小组审定，磋商报价存在下列情形之一的，该响应文件作无效处理：

13.4.1 磋商最后报价和技术方案明显不相符的；

13.4.2 磋商最后报价中缩减磋商小组最终确定的服务内容的。

五、政府采购政策

15 节能产品政府采购

15.1 按照财政部、发改委发布的《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库[2004]185号）和《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“节能产品品目清单”中的，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，供应商必须选用节能产品。

15.2 供应商如选用节能产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为节能产品。

16 环境标志产品政府采购

16.1 按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）和《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品品目清单”中的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购环境标志产品。

16.2 供应商如选用环境标志产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为环境标志产品。

17 促进中小企业发展

17.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加磋商的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“磋商文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

17.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，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》。

17.3 如项目允许联合体参与竞争的，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。

17.4 对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号）规定，其报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.5 如项目允许联合体参与竞争的，且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，其报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体

协议约定，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，给予联合体 4% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.6 供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

18 规范进口产品政府采购（本项目不适用）

18.1 依照《财政部关于印发<政府采购进口产品管理办法>的通知》（财库【2007】119号）和《财政部关于政府采购进口产品管理问题的通知》（财办库【2008】248号）的规定，本项目可以采购进口产品。

19 支持监狱企业发展

19.1 按照国家财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、磋商中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

19.2 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

20 促进残疾人就业

20.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受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。

20.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“磋商文件格式”），并对声明的真实性负责。

第三章 采购合同

包 1 合同模板：

合同编号： 【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

运维服务合同 (2024 年版)

甲方（委托人）：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方（受托人）： **【[合同中心-供应商名称]】**

签订地点：上海市浦东新区

签订时间： **【[合同中心-签订时间]】**

甲方：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方：【~~[合同中心-供应商名称_1]~~】

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【~~[合同中心-项目名称_1]~~】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

为保障临港新片区城市治理领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，具体详见磋商文件中的采购需求。

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

具体服务内容以竞争性磋商文件中约定的为准

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：~~[合同中心-合同有效期]~~

2.4 服务地点：临港新片区（以采购人通知为准）

三、服务要求

3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：【 】；

维护人员电话：【 】；

维护人员邮箱：【 】

3.2.2 活动保障要求

具体详见磋商文件

3.2.3 其他工作要求

具体详见磋商文件

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求

(1) 现场系统，设备保障满意度不低于 80%；

(2) 响应时间小于 30 分钟；

(3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 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) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 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) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有

以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应征提前得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

四、验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- （1）系统运维方案
- （2）系统运维工单台账表
- （3）系统运维工单明细登记表
- （4）系统需求变更设计文档
- （5）数据备份登记表
- （6）运行维护半年报告
- （7）运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

五、网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律

法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

六、合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 **【[合同中心-合同总价]】**元（大写：**【[合同中心-合同总价大写]】**元整）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式

6.2.1 签订合同后 30 日内支付第一笔费用（占本合同总金额或审定金额的 **【50】%**），即 **【 】**（大写：**【 】**元整）；

6.2.2 服务期限届满后，乙方向甲方提交运行维护服务总结报告，并经甲方验收合格且通过政府部门审核后，甲方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的 **【50】%**），即 **【 】**（大写：**【 】**元整）。

6.2.3 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用，如甲方已支付金额超出最终结算价格，则乙方应于最终结算价格确定后 30 天内退还超出金额（超出金额=已支付金额-最终结算价格）。

付款条件备注：成交供应商应当在采购方每次付款前提前至少 10 个工作日内向采购方提供有效发票。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：**【 】**

账户名称：**【 】**

账号：**【 】**

开户银行：**【 】**

注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由中国

（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

七、服务考核要求

7.1 考核标准

具体详见磋商文件

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

八、履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【 】元

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

8.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

九、双方的权利、义务

9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

9.1.2 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。

9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

9.2 乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

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

9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

十、通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【 】

送达地址：【 】

指定接收人（联系人）：【 】

联系电话：【 】

邮件地址：【 】

乙方：【 】

送达地址：【 】

指定接收人（联系人）：【 】

联系电话：【 】

邮件地址：【 】

10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十一、保密条款

11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，

在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十二、知识产权

12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。

12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述

资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

（2）乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

（3）乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本合同总金额 10%的违约金；

（4）乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

（5）由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方累计 2 次验收未通过；

（2）乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

（3）乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

（4）乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

（5）因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如

果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

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

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

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

十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海

市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【磋商文件、响应文件、采购人所需的文件】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【陆】**份，甲方执**【肆】**份，乙方执**【贰】**份，均具同等法律效力。

（以下无正文）

以下无正文，为签署项：

甲方：（盖章）[合同中心-采购单位名称]	乙方：（盖章）[合同中心-供应商名称_2]
地址：[合同中心-采购单位所在地]	地址：[合同中心-供应商所在地]
法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人]	法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]
签订日期：[合同中心-签订时间_1]	签订日期：[合同中心-签订时间_2]

包 2 合同模板：

合同编号： 【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

运维服务合同
(2024 年版)

甲方（委托人）：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方（受托人）： **【[合同中心-供应商名称]】**

签订地点：上海市浦东新区

签订时间： **[合同中心-签订时间]**

甲方：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方：【~~[合同中心-供应商名称_1]~~】

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【~~[合同中心-项目名称_1]~~】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

为保障临港新片区城市治理领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，具体详见磋商文件中的采购需求。

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

具体服务内容以竞争性磋商文件中约定的为准

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：~~[合同中心-合同有效期]~~

2.4 服务地点：临港新片区（以采购人通知为准）

三、服务要求

3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：【 】；

维护人员电话：【 】；

维护人员邮箱：【 】

3.2.2 活动保障要求

具体详见磋商文件

3.2.3 其他工作要求

具体详见磋商文件

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求

(1) 现场系统，设备保障满意度不低于 80%；

(2) 响应时间小于 30 分钟；

(3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 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) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 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) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有 1 年

以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应征提前得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

四、验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- （1）系统运维方案
- （2）系统运维工单台账表
- （3）系统运维工单明细登记表
- （4）系统需求变更设计文档
- （5）数据备份登记表
- （6）运行维护半年报告
- （7）运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

五、网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律

法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

六、合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 **【[合同中心-合同总价]】**元（大写：**【[合同中心-合同总价大写]】**元整）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式

6.2.1 签订合同后 30 日内支付第一笔费用（占本合同总金额或审定金额的 **【50】%**），即 **【 】**（大写：**【 】**元整）；

6.2.2 服务期限届满后，乙方向甲方提交运行维护服务总结报告，并经甲方验收合格且通过政府部门审核后，甲方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的 **【50】%**），即 **【 】**（大写：**【 】**元整）。

6.2.3 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用，如甲方已支付金额超出最终结算价格，则乙方应于最终结算价格确定后 30 天内退还超出金额（超出金额=已支付金额-最终结算价格）。

付款条件备注：成交供应商应当在采购方每次付款前提前至少 10 个工作日向采购方提供有效发票。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：**【 】**

账户名称：**【 】**

账号：**【 】**

开户银行：**【 】**

注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由中国

（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

七、服务考核要求

7.1 考核标准

具体详见磋商文件

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

八、履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【 】元

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

8.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

九、双方的权利、义务

9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

9.1.2 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。

9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

9.2 乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

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

9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

十、通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【 】

送达地址：【 】

指定接收人（联系人）：【 】

联系电话：【 】

邮件地址：【 】

乙方：【 】

送达地址：【 】

指定接收人（联系人）：【 】

联系电话：【 】

邮件地址：【 】

10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十一、保密条款

11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，

在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十二、知识产权

12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。

12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述

资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

（2）乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

（3）乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本合同总金额 10%的违约金；

（4）乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

（5）由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方累计 2 次验收未通过；

（2）乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

（3）乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

（4）乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

（5）因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如

果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

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

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

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

十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海

市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【磋商文件、响应文件、采购人所需的文件】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【陆】**份，甲方执**【肆】**份，乙方执**【贰】**份，均具同等法律效力。

（以下无正文）

以下无正文，为签署项：

甲方：（盖章）[合同中心-采购单位名称]	乙方：（盖章）[合同中心-供应商名称_2]
地址：[合同中心-采购单位所在地]	地址：[合同中心-供应商所在地]
法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人]	法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]
签订日期：[合同中心-签订时间_1]	签订日期：[合同中心-签订时间_2]

包 3 合同模板：

合同编号： 【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

运维服务合同
(2024 年版)

甲方（委托人）：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方（受托人）： **【[合同中心-供应商名称]】**

签订地点：上海市浦东新区

签订时间： **[合同中心-签订时间]**

甲方：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方：【~~[合同中心-供应商名称_1]~~】

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【~~[合同中心-项目名称_1]~~】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

为保障临港新片区城市治理领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，具体详见磋商文件中的采购需求。

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

具体服务内容以竞争性磋商文件中约定的为准

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：~~[合同中心-合同有效期]~~

2.4 服务地点：临港新片区（以采购人通知为准）

三、服务要求

3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，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。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：【 】；

维护人员电话：【 】；

维护人员邮箱：【 】

3.2.2 活动保障要求

具体详见磋商文件

3.2.3 其他工作要求

具体详见磋商文件

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求

(1) 现场系统，设备保障满意度不低于 80%；

(2) 响应时间小于 30 分钟；

(3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 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) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 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) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有 1 年

以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应征提前得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

四、验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- （1）系统运维方案
- （2）系统运维工单台账表
- （3）系统运维工单明细登记表
- （4）系统需求变更设计文档
- （5）数据备份登记表
- （6）运行维护半年报告
- （7）运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

五、网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律

法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

六、合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 **【[合同中心-合同总价]】**元（大写：**【[合同中心-合同总价大写]】**元整）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式

6.2.1 签订合同后 30 日内支付第一笔费用（占本合同总金额或审定金额的 **【50】%**），即 **【 】**（大写：**【 】**元整）；

6.2.2 服务期限届满后，乙方向甲方提交运行维护服务总结报告，并经甲方验收合格且通过政府部门审核后，甲方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的 **【50】%**），即 **【 】**（大写：**【 】**元整）。

6.2.3 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用，如甲方已支付金额超出最终结算价格，则乙方应于最终结算价格确定后 30 天内退还超出金额（超出金额=已支付金额-最终结算价格）。

付款条件备注：成交供应商应当在采购方每次付款前提前至少 10 个工作日向采购方提供有效发票。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：**【 】**

账户名称：**【 】**

账号：**【 】**

开户银行：**【 】**

注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由中国

（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。

七、服务考核要求

7.1 考核标准

具体详见磋商文件

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

八、履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【 】元

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

8.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

九、双方的权利、义务

9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

9.1.2 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。

9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

9.2 乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

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

9.2.8 本合同履行期间，甲方制定合同履行考核标准、办法（考核结果与付款金额、方式挂钩），乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

9.2.9 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

9.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

十、通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【 】

送达地址：【 】

指定接收人（联系人）：【 】

联系电话：【 】

邮件地址：【 】

乙方：【 】

送达地址：【 】

指定接收人（联系人）：【 】

联系电话：【 】

邮件地址：【 】

10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十一、保密条款

11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，

在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十二、知识产权

12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。

12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述

资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

（2）乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

（3）乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本合同总金额 10%的违约金；

（4）乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

（5）由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方累计 2 次验收未通过；

（2）乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

（3）乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

（4）乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

（5）因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如

果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

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

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

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

十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海

市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【磋商文件、响应文件、采购人所需的文件】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【陆】**份，甲方执**【肆】**份，乙方执**【贰】**份，均具同等法律效力。

（以下无正文）

以下无正文，为签署项：

甲方：（盖章）[合同中心-采购单位名称]	乙方：（盖章）[合同中心-供应商名称_2]
地址：[合同中心-采购单位所在地]	地址：[合同中心-供应商所在地]
法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人]	法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]
签订日期：[合同中心-签订时间_1]	签订日期：[合同中心-签订时间_2]

第四章 响应文件格式

说明：1、供应商未按本磋商文件格式填写的，或相关证书与证明材料提供不完整的，供应商需承担其响应文件在评审时被磋商小组否决的风险。2、相关表式不够，可另附页填写。

与评审相关的响应文件内容索引表

（本表置于响应文件首页）

项目名称或包件号：_____

序号	磋商文件内容说明	是否提供/满足	对应响应文件起始页码	备注
一、商务部分				
1	磋商承诺书			按磋商文件格式要求提供、经供应商盖章和法定代表人（负责人）签字或盖章
2	磋商响应函			按磋商文件格式要求提供、经供应商盖章和法定代表人（负责人）签字或盖章
3	法定代表人（负责人）身份证明及授权委托书			按磋商文件格式要求提供、经供应商盖章和法定代表人（负责人）签字或盖章
4	供应商基本情况表			
5	供应商应提交的资格证明材料			财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；《中小企业声明函》（ 根据包件要求选择是否提供 ）；残疾人福利性单位声明函；（注：仅残疾人福利单位提供）监狱企业证书等其他相关证书；（注：仅监狱企业提供）资格（资质）证书（如果有）
6	磋商报价一览表			按磋商文件格式要求提供、经供应商盖章和法定代表人（负责人）签字或盖章
7	磋商报价明细表			此表的价格总计须与“磋商报价一览表”总报价保持一致
8	根据磋商文件要求，供应商			

	提供以下证明材料： ① <u>国家强制认证的产品承诺书</u>			
9	拟分包内容一览表			
10	供应商可提交的商务部分 其他证明材料			供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料等
二、技术部分				
1	技术方案			
2	需求理解			
3	质量保证措施			
4	应急处理方案			
5	项目负责人			
6	团队组成			
7	类似业绩			

一、供应商提交的商务部分相关内容格式

1 磋商承诺书格式

磋商承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的磋商。

一、不提供有违真实材料。

二、不与采购人或其他供应商串通，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购人或磋商小组成员行贿，以谋取成交。

四、不以他人名义参与磋商或者其他方式弄虚作假，骗取成交。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不哄抬价格或恶意压价。

七、保证所提供的货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。

八、已对照“磋商须知”第2条要求进行了自查，承诺满足磋商文件对供应商的资格要求，且在参加此次采购活动前3年内，在经营活动中无重大违法记录。

九、满足磋商文件关于不接受整体进口服务的要求。

十、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且员工工资、社会保障、福利等各类费用符合国家、地方相关管理部门的规定，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十一、我方承诺响应文件中提供的相关资料均真实有效。

十二、保证成交之后，按照磋商文件承诺履约、实施项目。

十三、接受磋商文件规定的结算原则和支付方式。

十四、已按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律法规的规定，充分行使了对磋商文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受磋商文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

十五、我方承诺严格按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》、《上海市数字证书使用管理办法》等有关规定和要求参加本次磋商。

十六、本公司若违反本承诺，愿承担相应的法律责任。

供应商（盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

提示：供应商未按要求提供本承诺书的，经磋商小组审定后，作为非实质性响应而作无效处理。

2 磋商响应函格式

磋商响应函

项目名称：

致：（采购人全称）

中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

1、我方已详细审查全部磋商文件（包括答疑文件）以及全部参考资料和附件，我方已完全理解和确认磋商文件对本项目的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

2、我方同意所递交的响应文件在磋商文件规定的磋商响应有效期内有效，并遵守在此期限内，本响应文件对我方一直具有约束力，随时可接受成交。

3、如果我方的响应文件被接受，我方将提供履约担保（如果有）。我方保证在响应文件承诺的服务期限内完成合同范围内的全部内容，保证本项目服务质量全部达到响应文件承诺的标准和要求。

4、除非并直到制定并实施正式协议书，本响应文件及你方书面成交通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

5、我方已按照本项目磋商文件中所附的《资格检查》进行了自查，对磋商小组根据《资格检查》判定的非实质性响应无任何异议。

6、我方同意按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对采购要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对采购要求提出质疑。

7、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料。

—

供应商（盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

3 法定代表人身份证明及授权委托书格式

3.1 法定代表人身份证明

供应商：

单位性质：

请选择以下一项：1) 国家行政企业、公私合作企业、中外合资企业、社会组织机构、国际组织机构、外资企业、私营企业、集体企业、国防军事企业、其他(请填写)

地址：

成立时间： 年 月 日

营业期限：

姓名： 性别：

年龄： 职务：

系(供应商名称)的法定代表人。

特此证明。

供应商（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间： 年 月 日

法定代表人（负责人）身份证扫描件粘贴处

3.2 授权委托书

本授权书声明：注册于（公司注册地点）的（公司名称）法定代表人（姓名）代表本公司授权：

（公司名称）（职务）（姓名）为正式的合法代理人，参加（项目名称、编号）的磋商及相关工作，以供应商的名义签署响应文件、进行磋商、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

供应商（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间： 年 月 日

授权代理人身份证扫描件粘贴处

4 供应商基本情况表格式

供应商基本情况表

项目			内容及说明	
一、营业基本情况				
单位名称			经营场所地址	
注册编号			注册日期/有效期限	
企业类型及单位性质			经营范围	
法定代表人（负责人）			电话/传真	
二、基本经济指标（截止到上一年度 12 月 31 日止）				
实收资本			资产总额	
负债总额			营业收入	
净利润			上缴税收	
上一年度资产负债率			上一年度主营业务利润率	
三、人员情况（以报名的时间为时点统计并填写）				
技术负责人			联系电话	
在册人数				
其中职称等级			其中执业资格	
职称名称	级别(如：高级、中级、初级、技工、其他)	人数	执业资格名称	人数
四、其他				
开户银行名称（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）			开户银行地址（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）	
开户银行账号（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）			所属集团公司（如有）	
企业资格（资质）（如有，需提供彩色扫描件加			质量体系认证（如有，需提供彩色扫描件加	

盖公章)		盖公章)	
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			
其他需要说明的情况			

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

5 供应商应提交的资格证明材料

5.1 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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：

5.2 中小企业声明函的格式

中小企业声明函

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

1. （标的名称），属于（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，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，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：

说明：（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。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）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。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下

的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额

2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

5.3 残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：如供应商不符合残疾人福利性单位条件的，无需填写本声明。

特别说明：

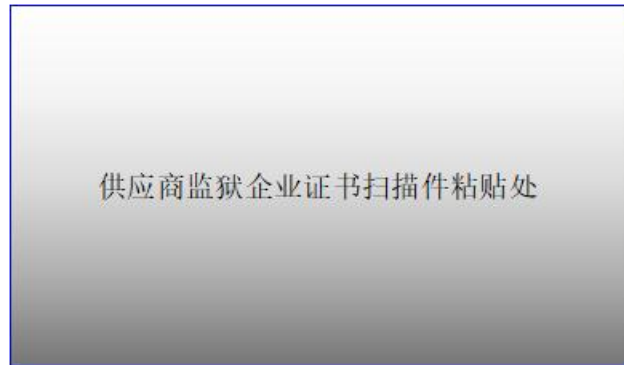
一、根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）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）；
- （2）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；
- （3）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；
- （4）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；
- （5）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。

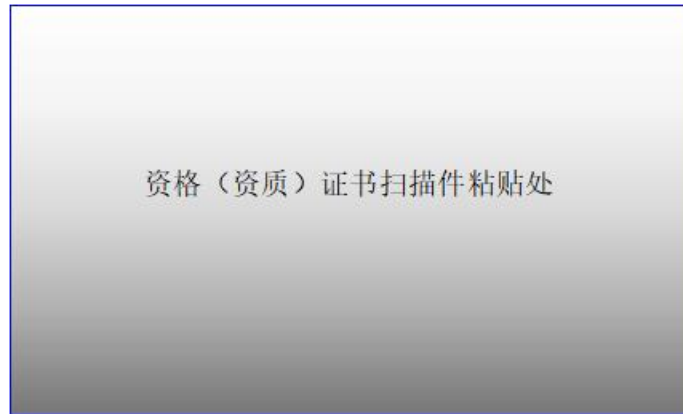
二、成交供应商为残疾人福利性单位的，随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

5.4 监狱企业证书（仅监狱企业提供）



说明：扫描件应为 A4 纸大小

5.5 营业执照



6 磋商报价一览表格式

磋商报价一览表

2025 年度增补运维项目包 1

项目名称（包件号）	项目服务期限	项目负责人	备注	最终报价（总价、元）

2025 年度增补运维项目包 2

项目名称（包件号）	项目服务期限	项目负责人	备注	最终报价（总价、元）

2025 年度增补运维项目包 3

项目名称（包件号）	项目服务期限	项目负责人	备注	最终报价（总价、元）

说明：

- 1、供应商应按照《磋商须知》和《项目采购需求》的要求报价。
- 2、“金额”一栏即填写总报价，且总报价不得超过公布的**预算金额及最高限价**！
- 3、如此表中的内容与响应文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。

供应商（盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：

日期：****年**月**日

7 磋商报价明细表格式

单位：元（人民币）

序号	项目	服务内容	单价	数量	金额	备注
1						
2						
3						
4						
5						
合计						

说明：

- 1、此表中的合计数必须与《磋商报价一览表》中的总价保持一致。
- 2、如表格不够，可自行添加。

供应商名称：

法定代表人（负责人）或授权代理人签字：

日期： 年 月 日

8 供应商提供的其他证明材料

提示：供应商应按磋商文件“前附表”第 9.1.1（8）要求提供相应证明材料

国家强制认证的产品承诺书

致：采购人、采购代理机构

我方参加（项目名称）（包件号及包件名称）磋商所投入的产品皆符合国家强制性标准。本项目中若涉及国家强制认证产品，我方承诺提供的产品皆满足相关强制认证要求。

供应商盖章：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

9 拟分包内容一览表格式（本项目不适用）

拟分包内容一览表

项目名称和包件号：_____

序号	分包内容	分包供应商	分包供应商资质	分包供应商企业规模类型	分包金额（元）

说明：

- 1、各分包内容附分包意向协议书。
- 2、附分包供应商相关证书复印件。
- 3、中小企业享受中小企业扶持政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包给大型、中型企业，中型企业不得分包给大型企业。

分包意向协议书

甲方：

乙方：

鉴于：

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

2. 甲方参与本项目的磋商活动，拟在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供应商合作；

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成交本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、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： _____（※编写提示：对于分包件的项目，分包项目还须要求填写包件号。）

2. 分包内容：

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

三、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

（1）甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

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

（3）甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

（4）甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2. 乙方的权利和义务

（1）乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

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

(4) 如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符合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响应文件资料、磋商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成交本项目并与采购人签订采购合同。本协议一式四份，随响应文件装订一份，甲、乙双方各持一份，一份作为本项目采购合同的组成部分。

2. 本协议未尽事宜，双方可在甲方成交后另订立补充协议约定，但不得违反本项目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）
法定代表人（签字或盖章）：
委托代理人（签字或盖章）：
年 月 日

乙方： （公章）
法定代表人（签字或盖章）：
委托代理人（签字或盖章）：
年 月 日

10 供应商可提交的商务部分其他证明材料格式

—

二、供应商提交的技术部分相关内容格式

- 1 技术方案
- 2 需求理解
- 3 质量保证措施
- 4 应急处理方案
- 5 项目负责人
- 6 团队成员

6.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称或包件号: _____

序号	岗位名称	姓名	岗位基本要求					备注
			性别	年龄	技术职称（或上岗证书、或执业资格证书等）	相关工作年限	相关工作经验	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

~

说明：

- 1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况。
- 2、除磋商文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员，不得是兼职人员和退休人员 3、上表如若行数不够，可自行扩充。

6.2 项目主要人员基本情况表格式

项目主要人员基本情况表

(项目总负责人、专业技术负责人、外聘专家等)

项目名称或包件号:_____

姓名		年龄		从事本专业工 作年限	
职称或职业 资格		执业资格 (如果有)		拟在本合同中 担任的职务	
毕业院校和 专业					
主要工作经历					
年~ 年	参加过的项目		担任何职		备注

说明:

1、主要人员需每人填写一份此表。“主要人员”是指实际参与本项目的项目总负责人、专业技术负责人等。

2、表后需附相关证书(包括职称/职业资格、执业资格等)和在职证明材料等,所附证书和证明材料均为原件扫描件。

在职证明材料是指:供应商单位提供相关人员在职承诺书(格式自拟)。

3、如果表格填写不准确,或证书(证明材料)提供不完整的,供应商需承担其响应文件在评审时被扣分甚至被认定为无效响应。

4、表式不够,可另附页填写。

7 类似业绩

近三年类似项目承接及履约情况一览表

项目名称或包件号: _____

序号	项目名称	采购人	合同价	履约评价	备注
1					
2					
3					
...					
合计数量				合计 金额	

说明:

- 1、本表中所涉项目均应附项目中标（成交）通知书或承包合同协议书（二选一）。
- 2、近三年是指自中标（成交）通知书发出日期或承包合同签订之日起，至首次响应文件提交截止之日止不超过 36 个月。

第五章 详细评审

一、磋商成交办法

1、本磋商成交办法作为本项目择优选定成交供应商的依据，在磋商全过程中应遵照执行，违反本磋商成交办法的打分无效。

2、磋商小组负责对满足磋商文件要求的响应文件按此磋商成交办法进行详细评审；不满足磋商文件要求的响应文件，将被作为无效响应而不纳入详细评审范围。

3、本次磋商采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4、磋商小组根据磋商文件（包括答疑和补充文件）的规定，对各供应商商务部分的完整性、合理性、准确性进行评审，确认商务部分的有效性和最后报价，以此为基础计算各供应商的商务部分得分。

5、磋商基准价为满足采购文件要求且有效的最后报价最低的供应商的价格。

如果磋商小组认定响应供应商的报价属于异常低价情形，应当要求其在评审现场合理的时间提供书面说明及必要的证明材料，对响应价格作出解释；响应供应商不能在磋商小组规定的时间内提供书面说明、证明材料，磋商小组应将其作为无效响应处理。磋商小组应当按照《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》（财办库〔2024〕265号）规定对报价合理性进行判断，如果响应供应商提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效响应处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

6、按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号），对于**专门面向中小企业**采购的项目，不享受以下扶持政策，不用扣除后的价格参与评审，对于不专门面向中小企业采购的项目，小型和微型企业参加磋商的，享受以下扶持政策，用扣除后的价格参与评审

（1）小型、微型企业的最终磋商价格给予（**包 1：10；**）%的扣除；

（2）如项目允许联合体参与竞争的，且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，其报价给予**10%**的扣除。反之，依照联合体协议约定，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，给予联合体**4%**的价格扣除。

7、监狱企业视同小型、微型企业。

8、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

9、磋商小组成员对供应商的响应文件进行仔细审阅、评定后各自独立打分，并提出技术部分的详细评审意见（方案的优缺点均加以评述），打分可在规定幅度内允许打小数。

10、本项目技术标评审项中标有“*”内容属于客观评审因素，磋商小组成员对客观评审因素评分应一致。

11、磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到底顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，

按照技术指标优劣顺序推荐。

二、资格性审查要求

2025 年度增补运维项目资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	资格审查	符合磋商文件“磋商须知”第 2 条规定的资格要求；	项目级
2	自定义	资格审查	按“磋商须知前附表”第 9.1.1 (5) 条款规定提交资格证明材料；	项目级

2025 年度增补运维项目资格审查要求包 2

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	资格审查	符合磋商文件“磋商须知”第 2 条规定的资格要求；	项目级
2	自定义	资格审查	按“磋商须知前附表”第 9.1.1 (5) 条款规定提交资格证明材料；	项目级
3	自定义	专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。具体要求及格式以采购文件为准。	包 2

2025 年度增补运维项目资格审查要求包 3

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	资格审查	符合磋商文件“磋商须知”第 2 条规定的资格要求；	项目级
2	自定义	资格审查	按“磋商须知前附表”第 9.1.1 (5) 条款规定提交资格证明材料；	项目级

3	自定义	专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。具体要求及格式以采购文件为准。	包 3
---	-----	------------	----------------------------------	-----

三、符合性审查要求

2025 年度增补运维项目符合性要求包 1

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	符合性检查	响应文件中的下列内容按磋商文件格式要求提供、签署、盖章的（具体详见“响应文件格式”要求）：磋商承诺书；磋商响应函；法定代表人（负责人）身份证明及授权委托书；磋商报价一览表	项目级
2	符合性检查	接受磋商文件规定的有效期的	项目级
3	符合性检查	接受磋商文件规定的项目实施和服务期限	项目级
4	符合性检查	响应报价未超过磋商文件中规定的预算金额及最高限价	项目级
5	符合性检查	经磋商小组审定，磋商报价未存在磋商文件“第二章”第 13.4 条款所列情形之一的	项目级
6	符合性检查	根据磋商文件要求，供应商提供以下证明材料：	项目级

		①国家强制认证的产 品承诺书；	
7	符合性检查	未出现提供虚假材料、 行贿等违法行为；	项目级
8	符合性检查	未因电子文档本身的 计算机病毒、或电子文 档损坏等原因造成响 应文件无法打开或打 开后无法完整读取的；	项目级
9	符合性检查	满足磋商文件规定的 以下要求： ①接受并满足磋商文 件的实质性响应要求 和条件；	项目级
10	符合性检查	遵守《中华人民共和国 政府采购法》、《中华 人民共和国政府采购 法实施条例》、《政府 采购非招标采购方式 管理办法》、《政府采 购竞争性磋商采购方 式管理暂行办法》。	项目级

2025 年度增补运维项目符合性要求包 2

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	符合性检查	响应文件中的下列内 容按磋商文件格式要 求提供、签署、盖章的 （具体详见“响应文件 格式”要求）：磋商承 诺书；磋商响应函；法 定代表人（负责人）身 份证明及授权委托书； 磋商报价一览表	项目级
2	符合性检查	接受磋商文件规定的	项目级

		有效期的	
3	符合性检查	接受磋商文件规定的 项目实施和服务期限	项目级
4	符合性检查	响应报价未超过磋商 文件中规定的预算金 额及最高限价	项目级
5	符合性检查	经磋商小组审定，磋商 报价未存在磋商文件 “第二章”第 13.4 条 款所列情形之一的	项目级
6	符合性检查	根据磋商文件要求，供 应商提供以下证明材 料： ①国家强制认证的产 品承诺书；	项目级
7	符合性检查	未出现提供虚假材料、 行贿等违法行为；	项目级
8	符合性检查	未因电子文档本身的 计算机病毒、或电子文 档损坏等原因造成响 应文件无法打开或打 开后无法完整读取的；	项目级
9	符合性检查	满足磋商文件规定的 以下要求： ①接受并满足磋商文 件的实质性响应要求 和条件；	项目级
10	符合性检查	遵守《中华人民共和国 政府采购法》、《中华 人民共和国政府采购 法实施条例》、《政府 采购非招标采购方式 管理办法》、《政府采 购竞争性磋商采购方	项目级

		式管理暂行办法》。	
--	--	-----------	--

2025 年度增补运维项目符合性要求包 3

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	符合性检查	响应文件中的下列内容按磋商文件格式要求提供、签署、盖章的（具体详见“响应文件格式”要求）：磋商承诺书；磋商响应函；法定代表人（负责人）身份证明及授权委托书；磋商报价一览表	项目级
2	符合性检查	接受磋商文件规定的有效期的	项目级
3	符合性检查	接受磋商文件规定的项目实施和服务期限	项目级
4	符合性检查	响应报价未超过磋商文件中规定的预算金额及最高限价	项目级
5	符合性检查	经磋商小组审定，磋商报价未存在磋商文件“第二章”第 13.4 条款所列情形之一的	项目级
6	符合性检查	根据磋商文件要求，供应商提供以下证明材料： ①国家强制认证的产品承诺书；	项目级
7	符合性检查	未出现提供虚假材料、行贿等违法行为；	项目级
8	符合性检查	未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成响应文件无法打开或打	项目级

		开后无法完整读取的；	
9	符合性检查	满足磋商文件规定的 以下要求： ①接受并满足磋商文 件的实质性响应要求 和条件；	项目级
10	符合性检查	遵守《中华人民共和国 政府采购法》、《中华 人民共和国政府采购 法实施条例》、《政府 采购非招标采购方式 管理办法》、《政府采 购竞争性磋商采购方 式管理暂行办法》。	项目级

四、评审内容及打分细则

本项目采用综合评分法评标，在符合性检查符合要求基础上进行综合打分，满分为 100 分，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

1、技术部分（90 分）

序号	评审分项	评审 分值	评分说明
1	技术方案	32 分	一、评审内容：服务方案与本项目需求的吻合程度，服务方案完整度； 二、评审标准：1. 技术实施方案是否全面完善、科学合理（2-8 分）；2. 各子项目实施的详细进度计划与项目管理措施（2-8 分）；3. 配套相关服务的特定工具配置是否完善（2-8 分）；4. 方案内容包括项目风险管理、项目进度管理、项目质量管理、售后服务管理等内容（2-8 分）；
2	需求理解	21 分	一、评审内容：需求理解； 二、评审标准：1. 对本项目整体服务目标、服务需求的理解程度（1-5 分）；2. 对本项目目前现状、临港新片区运维对象的理解与分析的程度（1-7 分）；3. 对本项目重点难点内容进行分析（1-5 分）；4. 针对本项目的创新性措施及建议（1-4 分）；
3	质量保证措施	8 分	一、评审内容：质量保证措施； 二、评审标准：1. 服务质量保证措施是否具体可操作（0-4 分）；2. 服务质量的检查、验收是否具备明确的方法和标准（0-4 分）。
4	应急处理方案	10 分	一、评审内容：应急处理方案； 二、评审标准：1. 应急响应方案（包括详细的应急响应过程，响应方式等）是否合理（0-6 分）；2. 针对典型安全事件或风险是否有设计完善的应急预案以及应急演练剧本（0-4 分）。
5	项目负责人	6 分	1、学历本科及以上的得 2 分； 2、具有 8 年及以上相关工作经验得 2 分； 3、信息系统项目管理师（中级）得 2 分。
6	团队组成	5 分	一、评审内容：团队组成； 二、评审内容：根据拟投入人员的数量，证书完整情况，相关工作经验方面进行评审，人员数量充足，证书完整，工作经验丰富的得 4-5 分；人员数量一般，证书一般，工作经验较丰富的得 2-3 分；人员数量较差，证书较差，，工作经验缺乏对的得 0-1 分。
7	合同履约能力	8 分	一个有效业绩得 2 分，最高得分为 8 分，如超过 4 个仅取《投标单位近三年以来类似项目一览表》前 4 个项目业绩进行评审。 投标单位须提供类似项目的合同复印或扫描件，合同复印或扫描件中须体

			现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、签订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，具体由评审委员会进行判别。
合计			90 分

2、 商务部分（10 分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	评审 分值	评分说明
1	投标总报价	10 分	<p>1、综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分；</p> <p>2、其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>供应商报价得分=（磋商基准价/最终磋商报价）×10%×100。</p>