



闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）

招 标 文 件

项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946

项目名称：闵行区卫健委信息化运维
（2026 年运维）项目

招 标 人：上海市闵行区医疗机构管理事务中心

招标代理机构：上海国际招标有限公司

2026年04月29日

二零二六年四月三十日

2026年04月29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.....	21
第四章	合同条款及格式	32
第五章	采购需求.....	50
第六章	投标文件格式.....	74



招标文件

项目编号：2603047001

/310112000260312191860-12348946

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(2026 年运维)项目的潜在投标人应在上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)获取招标文件，并于 2026 年 5 月 21 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：2603047001/310112000260312191860-12348946

项目名称：闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）

预算金额：人民币贰佰玖拾肆万肆仟元整（¥ 2,944,000.00）

采购需求：拟通过公开招标方式确定闵行区卫健委信息化运维(2026 年运维)项目服务供应商，具体要求详见“采购需求”。

合同履行期限：自合同签订之日起 1 年。

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 2023 年 5 月 21 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。

三、获取招标文件

时间：2026 年 4 月 30 日 00:00:00 至 2026 年 5 月 11 日 23:59:59（北京时间，法定节假

日除外）

地点：上海政府采购网（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：2026 年 5 月 21 日 9:30（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：2026 年 5 月 21 日 9:30

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

本次招标执行本国产品标准、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：上海市闵行区医疗机构管理事务中心

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：021-62791919

3.项目联系方式

项目联系人：费宏、张胤翀

电话：021-32173689



招标文件

项目编号：2603047001

/310112000260312191860-12348946

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	11
一、总则	11
1 适用范围	11
2 招标人和招标代理机构	11
3 投标人资格要求	11
4 促进中小企业政策	11
5 进口产品	12
6 本国产品标准	12
7 现场踏勘	12
8 投标费用	13
9 保密和披露	13
二、招标文件	13
10 招标文件的组成	13
11 招标文件的澄清和修改	13
三、投标文件	14
12 投标语言	14
13 投标文件的组成	14
14 投标报价	14
15 资格证明文件	15
16 证明服务合格性的文件	15
17 投标有效期	15
18 投标文件的编制和签署	16
四、投标	16
19 投标文件的密封、标记和递交	16
20 投标截止期	17
21 投标文件的修改、撤回和撤销	17
五、开标与评标	17
22 开标	17
23 资格审查	18
24 评标过程的保密性	18
25 投标文件的澄清	18
26 评标办法	18

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
(项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946)

六、	中标与合同	18
27	定标	18
28	中标通知书	18
29	签订合同	19
七、	其他	19
30	招标代理服务费	19
31	终止招标	19
32	询问和质疑	19
33	法律责任	19
34	其他规定	20

投标人须知前附表

投标人须知前附表是对投标人须知及附件的细化、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：上海市闵行区医疗机构管理事务中心 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		除招标公告要求分包外，本项目是否允许分包：不允许
4	6.1	本国产品标准：不适用
5	7.1	现场踏勘：不组织
6	11.1	对招标文件提出澄清问题的截止时间：2026 年 5 月 21 日 12:00 时（北京时间） 提出澄清问题的方式：电子投标 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 feihong@shabidding.com
7	13.1	投标文件组成的具体要求：【以下第（4）至（9）项为资格文件】 (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) 投标人应当在投标文件中提供格式符合要求的“财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函” (7) 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 (8) 法律限制性规定的声明函 (9) 投标人资格声明 (10) 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》 (11) 对于符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（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》 (12) 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

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

序号	条款号	内 容
		产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件 （13） 商务条款响应/偏离表 （14） 服务方案 （15） 证明服务合格性的支持资料 （16） 有助于提高投标竞争性的其他资料
8	13.2	备选投标方案：不允许
9	14.6	报价要求： （1） 投标报价应为完税价，以人民币元为计价单位。 （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。
10	15.2	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 查询截止时点： 投标截止日
11		投标保证金：本项目不适用
12	17.1	投标有效期： 开标后 90 天
13	18.2	投标文件的形式、份数：电子投标 （1）电子采购平台：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn） （2）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，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。 （3）纸型投标文件:需要 份数:2 份 邮寄时间要求:投标截止期当天 邮寄地址:上海市延安西路 358 号 14 楼 接收人及联系方式:费宏-021-32173689
14	18.3.2	小签要求：无需小签
15	19.1	投标方式：电子投标 通过上海政府采购投标客户端提交电子投标文件
16	20.1	投标截止期： 2026 年 5 月 21 日 9:30 时（北京时间）
17	22.1	开标时间： 同投标截止时间 电子投标

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

序号	条款号	内 容
		按时登录电子采购平台参加开标 投标人代表签到时限：开启开标室后 30 分钟 投标文件解密时限：开标时间到达后 60 分钟 开标记录签名时限：开标记录表生成后 60 分钟
18	23	资格审查： 当投标人存在下列任一情况时，将无法通过资格审查： （1） 投标人的资格不符合本项目招标公告和投标人须知第 3 条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）； （2） 投标文件的签署和盖章情况不符合投标人须知第 18 条的规定（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”）； （3） 投标人承诺的投标有效期短于投标人须知第 17 条的规定； （4） 投标报价超过了本项目招标公告中列明的采购预算或分项报价超过相应的分项预算金额； （5） 投标人针对同一包件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）； （6） 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。
19	29.1	合同签订方式：中标人与招标人除签订纸质合同外，还应同时在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）上签订电子合同。
20	30	招标代理服务费：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（无上浮无下浮）计算【当计算金额低于人民币捌仟元整（小写：¥8,000.00）时，以人民币捌仟元整（小写：¥8,000.00）计取】（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。如果中标人未按上述规定向招标代理机构支付招标服务费，招标代理机构有权不退还其投标保证金。 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 2603047001”。
21	34	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（或本项目中的部分采购包）是否属于预留份额专门面向中小微企业采购的项目（或采购包）以及本项目（或本项目中的部分采购包）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），采购人要求以联合体形式参加或者将合同分包的，联合协议或者分包意向协议中中小企业或小微企业合同金额应当达到的比例见招标公告。如果中标，上述联合协议或者分包意向协议将作为采购合同的组成部分，与采购合同一并公告，接受社会监督。

4.3 对于未采用中小微企业预留份额措施的项目（或采购包），有关对小微企业的价格扣除比例见评标办法。

4.4 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。

4.5 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**。

4.6 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 本国产品标准

6.1 根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号，以下简称《通知》）的规定，本国产品应当符合产品在中国境内生产，且在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例，以及对特定产品的关键组件、关键工序在中国境内生产、完成等要求。财政部将会同有关行业主管部门自《通知》施行之日起5年内，在充分征求有关内外资企业、行业协会商会等方面意见的基础上，分产品确定在中国境内生产的组件成本占比应当达到的规定比例，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求。在分产品的中国境内生产的组件成本占比，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求实施前，符合在中国境内生产条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。其中，“在中国境内生产”是指在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途），不包括贴牌、简单的上漆、磨光、分装等细微操作。

6.2 本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。本项目是否适用详见**投标人须知前附表第4项**。

6.3 政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，详见**评标办法**。

7 现场踏勘

- 7.1 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 5 项。
- 7.2 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。
- 7.3 投标人踏勘现场发生的费用自理。
- 7.4 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。

8 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。

9 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

10 招标文件的组成

10.1 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 |

10.2 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。

11 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在**投标人须知前附表**第 6 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。。

11.2 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。

11.3 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。

11.4 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 11.3 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。

11.5 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

12 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。

13 投标文件的组成

13.1 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 7 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。

13.2 除**投标人须知前附表**第 8 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。

14 投标报价

14.1 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。

14.2 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。

14.3 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。

14.4 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。

14.5 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。

14.6 投标报价表中的价格应按**投标人须知前附表**第 9 项的规定进行填写。

14.7 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利。

14.8 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。

15 资格证明文件

15.1 投标人应**投标人须知前附表**第 7 项的要求提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同的文件，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。

15.2 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 10 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。

16 证明服务合格性的文件

16.1 投标人应按**投标人须知前附表**第 7 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。

16.2 凡是投标文件的商务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。

16.3 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。

17 投标有效期

17.1 从本须知第 20 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 12 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。

17.2 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，同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满之后失效。

18 投标文件的编制和签署

18.1 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。

18.2 投标文件的形式和份数要求见投标人须知前附表第 13 项。

18.3 提供纸型投标文件时，应符合下列要求：

18.3.1 投标文件应使用打印机打印或用不能轻易擦去且不易褪色的材料书写。

18.3.2 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）。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）。投标文件是否需要小签见投标人须知前附表第 14 项。

18.3.3 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。

18.4 电子投标时，应符合下列要求：

18.4.1 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。

18.4.2 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。

18.4.3 当要求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。

18.4.4 若投标人须知前附表要求投标人在电子投标之外另行提交纸型投标文件的，投标人应保证纸型投标文件的内容与上传的电子投标文件的内容完全一致。

四、投标

19 投标文件的密封、标记和递交

19.1 投标人应按投标人须知前附表第 15 项所规定的方式递交投标文件。

19.2 投标人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。

20 投标截止期

20.1 投标人递交投标文件的截止时间见**投标人须知前附表**第 16 项。

20.2 如果招标人和招标代理机构按**本须知**第 11 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。

21 投标文件的修改、撤回和撤销

21.1 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 18.3.2 条的规定签署。

21.2 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 18 条和第 19 条的规定进行签署、密封、标记和递交。当采用纸型投标时，应在外包装上加注“修改”或“撤回”字样。当采用电子投标时，应按电子采购平台的操作规程进行修改（撤回并重新上传修改的投标文件）。

21.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

五、开标与评标

22 开标

22.1 招标代理机构将在**投标人须知前附表**第 17 项规定的时间和地点组织公开开标。

22.2 投标人应符合下列规定：

- （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 17 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 17 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。

23 资格审查

23.1 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 18 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。

23.2 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。

23.3 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。

24 评标过程的保密性

24.1 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。

24.2 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。

25 投标文件的澄清

25.1 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。

25.2 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。

25.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

25.4 有效的投标文件书面澄清材料，是投标文件的组成部分。

26 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

27 定标

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。

28 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。

29 签订合同

29.1 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 19 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。

29.2 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。

29.3 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

30 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 20 项**。

31 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。

32 询问和质疑

32.1 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。

32.2 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。

33 法律责任

33.1 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。

33.2 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 23.1 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。

34 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 21 项。



招标文件

项目编号：2603047001

/310112000260312191860-12348946

第三章 评标办法

分 目 录

1 评审依据23

2 人员及职责23

3 评标要求23

4 评标细则25

5 定标31

评标办法

1 评审依据

本项目的评审依据如下：

- (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) 《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）；
- (8) 《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）；
- (9) 本项目的招标文件；
- (10) 各投标人的投标文件。

2 人员及职责

2.1 评标委员会组成

评标委员会由五人以上单数组成，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三分之二。对于采购预算在一千万元以上或技术复杂、社会影响较大的政府采购货物和服务招标项目，评标委员会由七人以上单数组成。

2.2 评标委员会组长

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

若投标报价存在前后不一致的情况，评标时将以投标人通过“投标客户端”所报投标总价为准，并以书面方式要求投标人确认，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) 评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当根据财库〔2026〕2号文件的规定启动异常低价投标（响应）审查程序，相关供应商在评审现场合理的时间内不能提供书面说明、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：
 - (a) 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 $\times$ 50%；
 - (b) 投标报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 50%的，即投标报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 $\times$ 50%；
 - (c) 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%（未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限

价)；

- (d) 评审委员会基于专业判断，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其他情形。
- (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) 恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，损害采购人或者其他投标人的合法权益。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) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。
- 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	（1）投标人针对系统现状、需求分析和运维要求等需求内容提供的项目理解和分析，且内容符合采购需求，得 8 分；	8

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
		（2）若投标人提供的理解和分析存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供项目理解和分析，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。	
		（1）投标人针对实施中的难点、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，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的分析和解决方案存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供分析和解决方案，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。	8
		（1）投标人提供系统运维服务内容及流程说明，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的系统运维服务内容及流程说明存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供系统运维服务内容及流程说明，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。	8
		（1）投标人提供培训计划，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的培训计划存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，	8

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
		最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供培训计划，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。	
		（1）投标人提供服务进度、质量保证措施、风险分析及控制，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的服务进度、质量保证措施、风险分析及控制存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供服务进度、质量保证措施、风险分析及控制，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。	8
		（1）投标人提供售后服务方案，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的售后服务方案存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供售后服务方案，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。	8
		（1）投标人提供服务中发生突发事件的预测和分析以及应急服务预案，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的突发事件的预测分析和应急服务预案存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分：	8

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
		(a) 仅部分响应采购需求； (b) 缺少具体说明； (c) 内容前后不一致； (d) 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； (e) 涉及的规范及标准应用错误； (f) 套用其他项目方案。 (3) 若投标人未提供突发事件的预测分析和应急服务预案，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。	
		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。 1、针对上述（1）-（10）项，投标人每提供 1 项且响应本项目采购需求，得 1 分，至多得 10 分； 2、若投标人提供的内容存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1 分，最低扣至 0 分： (a) 缺少具体说明； (b) 内容前后不一致； (c) 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； (d) 涉及的规范及标准应用错误。	10
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）承诺提供的服务人员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 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。	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、	5

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
		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。	

- 注：1. 对于未采用中小微企业预留份额措施的项目或采购包，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 10% 下浮；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 and 微型企业，执行上述支持小型 and 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 and 微型企业，执行上述支持小型 and 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. 凡涉及技术指标的要求，**采购需求**中每一个指标算作一项；对不涉及技术指标的要求，**采购需求**中有编号或标志的任一最低层条款均算作一项。
3. 除有特殊说明之外，**采购需求**中所有规定的具体技术参数或参数范围，均应理解为是最低要求。也即，当对应技术参数或参数范围是越小越好时，则规定的具体技术参数或参数范围应理解为是上限值或最大允许范围；当对应技术参数或参数范围是越大越好时，则规定的具体技术参数或参数范围应理解为是下限值或最小允许范围。当**采购需求**中规定的某项技术指标的参数值为 10，如果该技术指标的参数值是越大越好时，则表中所述的“响应值优于规定值 15% 以上”是指投标服务的响应值 ≥ 11.5 ；如果该技术指标的参数值是越小越好时，则表中所述的“响应值优于规定值 15% 以上”是指投标服务的响应值 ≤ 8.5 。当**采购需求**中规定的某项技术指标的参数值为〔10-20〕，如果该技术指标的参数范围是越大越好时，则表中所述的“响应值优于规定值 15% 以上”是指投标服务的响应值能够覆盖〔10-20〕，且实际范围大于等于规定范围的 15%；如果该技术指标的参数范围是越小越好时，则表中所述的“响应值优于规定值 15% 以上”是指投标服务的响应值在〔10-20〕之内，且实际范围小于等于规定范围的 15%。以此类推。
4. 表中提及的技术支持资料应满足**采购需求**中的规定。
5. 投标人针对**采购文件**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，如果其实际提供的产品或服务的技术指标或状态达不到其在**投标文件**中承诺的参数值或水平时，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》的相关规定处理。

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值或承诺水平的技术指标或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。

6. 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。

4.3.2.2 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。



招标文件

项目编号：2603047001

/310112000260312191860-12348946

第四章 合同条款及格式

闵行区卫健委信息化运维 (2026 年运维)

合同条款

2026 年 月

项目名称：闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）
甲方（委托方）：上海市闵行区医疗机构管理事务中心
法定代表人：韩毓
地址：上海市闵行区友东路 358 号三号楼 420-427 室
联系电话：021-64985537 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	日常巡检
2	日常技术支持
3	故障维护
4	软件功能性能优化
5	重大活动期间安全保障
6	应急演练
7	捷医客服呼叫热线（外包）服务
8	“安全加速 SDK”产品年服务

2.本合同约定的服务对象
上海市闵行区医疗机构管理事务中心

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合同签订之日起壹年。

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. 日常巡检
2. 日常技术支持
3. 故障维护
4. 软件功能性优化
5. 重大活动期间安全保障
6. 应急演练
7. 捷医客服呼叫热线（外包）服务
8. “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 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 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（小写：¥元）。

2. 付款方式

第一笔：合同签订、并收到乙方开具的等额发票后 30 个工作日内支付合同金额的

50%;

第二笔：根据 2026 年 10 月底前季度考核平均得分达到 80 分及以上，且收到乙方提供的等额发票后，在 2026 年 10 月 30 日前支付合同金额的剩余 50%，同时乙方向甲方开具合同金额 50%的银行保函（有效期至运维期满）；

说明：1、根据服务期间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而造成的损失。

(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。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 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 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 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的相关合同责任。但遇有不可抗力的一方应当及时通知对方，并在 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 15 日，乙方应当向甲方支付合同总价 1 % 的违约金，但违约金的总数不超过合同总价的 5 %；

(2) 如延期超过 15 日或者延误维护确认 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 15 日，甲方应当向乙方支付合同总价 1 % 的违约金，但违约金的总额不超过合同总价的 5 %；如延期付款超过 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 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 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。

补充附页

经友好协商, 对本合同条款补充、修改如下, 本补充附页为合同正文的一部分, 与合同正文冲突时, 以本补充附页为准:

甲方: 上海市闵行区医疗机构管理事务中心

签字/盖章: _____

日期: _____

乙方:

签字/盖章: _____

日期: _____

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

附件一：维护业务应用系统清单

序号	系统名称
	社区综管平台数据采集填报系统
	公立医疗机构管理平台
	区域卫生人力资源信息管理系统
	区域卫生全面预算管理系统
	区域对账系统
	区域健康体检信息管理系统
	学生健康档案管理系统
	捷医自助机系统
	自助报告打印系统
	区域处级干部健康体检系统
	区域医疗联合体
	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)
	闵行捷医医护端
	闵行捷医管理端
	互联网医院医生工作端
	互联网医院管理端
	“互联网+护理服务”管理端
	区域药品管理平台
	区域检验系统
	全民健康信息平台(区域单点登录系统)
	全民健康信息平台(区域卡管平台)
	全民健康信息平台(区域信息集成平台)
	延伸处方平台
	妇保应用平台
	妇幼监管平台
	区域妇幼保健费用减免系统
	儿保数据监测系统
	儿保视力筛查系统
	区域康复管理平台
	全专结合统一协作平台
	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	日常巡检	
2	日常技术支持	
3	故障维护	
4	软件功能性能优化	
5	重大活动期间安全保障	
6	应急演练	
7	捷医客服呼叫热线（外包）服务	
8	“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



招标文件

项目编号：2603047001

/310112000260312191860-12348946

第五章 采购需求

1 技术要求

1.1 项目概况

项目名称：闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）系统验收时间：2010-2023 年
系统应用情况：目前系统运行稳定

1.2 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		分项预算金额
			服务类别	服务方式	
1	软件运维	271个模块	日常巡检	巡检服务	2700000.00
				驻场运维-工作日驻场运维服务	
				驻场运维-节假日驻场运维服务	
				数据库运维-数据库运行状态监控	
				数据库运维-数据库运行状态预警	
				数据库运维-数据库错误诊断修复	
				数据库运维-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	
				应用系统运行环境运维-运行日志检查分析	
			日常技术支持	日常技术支持	
				二线技术人员	
				三线技术人员	
				系统持续培训服务-系统更新培训	
				系统持续培训服务-更新使用手册	
				系统持续培训服务-更新培训视频	
			故障维护	故障维护	
			软件功能性能优化（含政策性接口改造开发）	系统性能优化服务-数据优化	
				系统性能优化服务-代码适应性优化	
				系统性能优化服务-系统优化	
				系统性能优化服务-界面优化	
				二次开发服务-需求调研分析	
				二次开发服务-设计与开发	
				二次开发服务-集成与测试	
				二次开发服务-系统调试	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

				二次开发服务-部署与上线	
				二次开发服务-监控与回滚	
				系统安全加固服务-系统安全漏洞修复	
				系统安全加固服务-密码应用优化	
				系统安全加固服务-系统备份恢复	
	其他		重大活动期间安全保障	重大活动期间安全保障	244000.00
			应急演练	应急演练	
			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		

1.3 具体运维要求

1.3.1 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。

1.3.2 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	
18		智慧健康小屋	
19		数据采集	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

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		人才招录管理	
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	
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	学生健康档案管理系统	学生体检模块	
49		因病缺课模块	
50		学生疾病管理	
51		眼防模块	
52		牙防模块	
53		心理咨询模块	
54		医生进校园随访模块	
55	捷医自助机系统	当日挂号(普通挂号)	
56		满意度调查	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

57		凭条补打	
58		已预约挂号	
59		费用支付	
60		费用查询	
61		捷医绑卡	
62	自助报告打印系统	电子票据自助打印	
63		检验报告自助打印	
64		检查报告自助打印	
65	区域处级干部健康体检系统	综合管理	
66		健康体检	
67		系统管理注册，应用	
68		统计分析	
69	区域医疗联合体	用户登录	
70		系统首页	
71		注册管理	
72		资源管理	
73		统计分析	
74		系统管理	
75		会诊申请	
76		会诊审核	
77		会诊管理	
78		诊后管理	
79		数据调阅与归档	
80		上转管理	
81		下转管理	
82		审核管理	
83		对外接口	
84	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)	预约挂号	
85		当日挂号	
86		线上支付	
87		排队信息	
88		便民就医配药	
89		智能导诊	
90		院内导航	
91		智能陪诊	
92		健康年报	
93		报告查询	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

94		影像报告	
95		家床服务	
96		免费婚检	
97		0-3 岁托育	
98		家医服务	
99		康复导航	
100		护理导航	
101		免费避孕药具	
102		护理服务	
103		互联网医院	
104		预防接种	
105		儿童保健	
106		健康档案	
107		学生健康档案	
108		非急救预约	
109		体检报告	
110		扫一扫	
111		卡管理	
112		消息推送	
113		医院满意度	
114		我的票据	
115		我的预约	
116		我的挂号	
117		交易记录	
118		意见反馈	
119		联系客服	
120		就诊评价记录	
121		长辈版	
122		操作手册	
123		设置	
124	闵行捷医医护端	护理申请单	
125		视频问诊	
126		护理受理单取消	
127		受理单指派	
128		护理受理单	
129		服务评价	
130		护理记录	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

131		报警服务	
132		行程分享	
133		患者管理	
134		家床	
135		全专	
136	闵行捷医管理端	系统管理	
137		对账平台	
138		儿保信息	
139		支付信息维护	
140		意见反馈	
141		号源池维护	
142		预约管理统计	
143		儿童计免	
144		成人计免	
145		云诊室	
146	互联网医院医生工作端	接诊分配	
147		健康档案调阅	
148		在线接诊	
149		电子处方	
150		合理用药	
151		前置审方	
152		复诊病历	
153		在线咨询	
154		复诊配药	
155		账号设置	
156	互联网医院管理端	机构管理	
157		医生管理	
158		科室管理	
159		订单管理	
160		统计报表	
161		服务管理	
162		文档管理	
163		管理工具	
164		评价管理	
165		热门管理	
166		药品目录	
167		Banner 配置	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

168	“互联网+护理服务”管理端	用户登录	
169		医护管理	
170		科室管理	
171		护理服务项目管理	
172		订单管理	
173		护理服务记录	
174		患者管理	
175		评价管理	
176		报警服务	
177		患者管理	
178		资质准入	
179		护理服务	
180		订单结算	
181		效果评价	
182		线上服务项目	
183	区域药品管理平台	系统总览	
184		数据交换	
185		资源目录	
186		安全管理	
187		监控管理	
188		配置管理	
189		服务监控	
190	区域检验系统	检前服务	
191		常规检验	
192		项目管理	
193		设备管理	
194		共有字典	
195		私有字典	
196		报告查询打印	
197		查询统计	
198		微生物设置	
199	全民健康信息平台(区域单点登录系统)	机构管理	
200		应用管理	
201		角色管理	
202		用户管理	
203		应用对照	
204		日志管理	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

205		工作平台	
206	全民健康信息平台(区域卡管平台)	个人基本信息查询	
207		系统日志	
208		卡管接口服务	
209	全民健康信息平台(区域信息集成平台)	综合监控	
210		服务监控	
211		服务组件管理	
212		接入点监控	
213		消息搜索	
214		服务器管理	
215		组件工具	
216	延伸处方平台	1+1+1 签约	
217		处方延伸	
218		1+1+1 转诊	
219	妇保应用平台	常住人口信息管理	
220		流动人口信息管理	
221		育龄妇女信息管理	
222		生殖健康与优质服务信息	
223		计生药具管理	
224		业务查询管理	
225		决策支持	
226	妇幼监管平台	社区督导质控	
227		普查质控	
228		社区报表上传	
229		报表统计	
230		人员管理	
231		版本管理	
232	区域妇幼保健费用减免系统	孕产妇减免管理	
233		儿保减免管理	
234		儿保门诊减免统计表	
235		孕妇减免报表	
236		医疗机构对账	
237		配置维护	
238		系统管理	
239	儿保数据监测系统	出生缺陷填报	
240		死亡个案填报	
241		新生儿听力筛查	

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）招标文件
（项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946）

242		新生儿先心筛查	
243		数据上传市平台	
244	儿保视力筛查系统	不同年龄段的视图筛查问卷	
245		生长评估问卷	
246		社交筛查问卷	
247		工作督导	
248	区域康复管理平台	基础业务	
249		表单管理	
250		康复中心	
251		康复管理	
252		随访管理	
253		检测设备管理	
254		设备租赁管理	
255		统计分析	
256		康复管理医生移动端	
257		康复管理居民移动端	
258	全专结合统一协作平台	联合协助门诊	
259		专科疑难多学科会诊	
260		基层医疗卫生服务机构的全科医生与区域中心医院	
261		其他上级综合医疗机构或专科医疗机构的专科医生开展住院联合查房服务	
262		区域内远程医教	
263	区域审方平台	系统管理	
264		前置审方	
265		处方点评	
266		中药质控平台知识库	
267		中药质控平台分析引擎	
268		中药质控平台规则维护	
269		药师人工干预过程	
270		中药质控平台审方结果	
271		中药处方点评	

1.3.3 服务方式

1.3.3.1 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 年以上相关信息系统工作

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。

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。

4、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。

5、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。

1.3.3.2 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，并工作直至故障修妥完全恢复正常服务为。

1.3.3.3 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。

1.3.3.4 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。

1.3.4 服务内容

1.3.4.1 日常巡检

1.3.4.1.1 巡检服务

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。

1.3.4.1.2 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。

1.3.4.1.2.1 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 and 操作方法。

1.3.4.1.2.2 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 and 操作方法。

1.3.4.1.3 数据库运维

1.3.4.1.3.1 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。

1.3.4.1.3.2 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

1.3.4.1.3.3 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。

1.3.4.1.3.4 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。

1.3.4.1.4 应用系统运行环境运维

1.3.4.1.4.1 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。

1.3.4.1.4.2 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。

1.3.4.2 日常技术支持

1.3.4.2.1 日常技术支持

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、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。

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，并总结经验和教训，以便不断改进技术支持服务质量。

1.3.4.2.2 二三线技术人员支持

除了一线运维工程师的直接服务外，应提供二三线技术人员更高层次的技术支持，他们将针对系统复杂的问题及故障提供技术支持服务。

1.3.4.2.2.1 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。

1.3.4.2.2.2 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。

1.3.4.2.3 系统持续培训服务

1.3.4.2.3.1 系统更新培训

制定培训计划：应能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：应能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）。

1.3.4.2.3.2 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：应能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。

1.3.4.2.3.3 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。

1.3.4.3 故障维护

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、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。

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

- 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
- 具体排查步骤
- 原因分析
- 处理情况
- 下一步计划

(6) 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。

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。

1.3.4.4 软件功能性优化

1.3.4.4.1 性能优化服务

1.3.4.4.1.1 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。

1.3.4.4.1.2 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。

1.3.4.4.1.3 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。

1.3.4.4.1.4 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。

1.3.4.4.2 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。

1.3.4.4.2.1 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。

1.3.4.4.2.2 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。

1.3.4.4.2.3 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。

1.3.4.4.2.4 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。

1.3.4.4.2.5 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。

1.3.4.4.2.6 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的状态。

1.3.4.4.3 系统安全加固服务

1.3.4.4.3.1 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。

1.3.4.4.3.2 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。

1.3.4.4.3.3 系统备份恢复服务

应包括以下内容:

1、全盘备份

2、文件级备份

3、增量备份

4、差异备份

5、恢复测试

6、恢复操作

7、备份状态监控

1.3.4.5 重大活动期间安全保障

提供重大活动期间驻场运维服务，派专人值守处理重大活动期间的临时任务，保障系统在重大活动期间 7×24 小时无间断运行。

1.3.4.6 应急演练

应建立健全覆盖捷医平台及其他区级应用系统的应急响应机制，通过定期、规范的应急演练，验证应急预案的有效性、提高运维团队及系统用户的应急响应能力、优化应急流程、最大限度降低系统故障对区域医疗服务（特别是预约挂号、体检业务等核心环节）造成的中断影响，保障患者就医体验和医疗业务连续性。

满足国家及地方关于网络安全、数据安全（如《网络安全法》、《数据安全法》、《关键信息基础设施安全保护条例》）以及医疗卫生行业（如《医院信息系统建设与应用管理规范》、等保要求）对信息系统应急演练的强制性规定。主动识别系统潜在风险（硬件故障、

软件缺陷、网络中断、安全攻击、数据丢失、外部依赖异常等），未雨绸缪，提升整体系统韧性。强化供应商运维团队、用户方信息部门、关键业务科室（如门诊部、体检中心）在突发事件中的沟通协作与协同处置能力。确保书面应急预案与实际操作流程一致、资源到位、步骤清晰可行。

1.3.4.6.1 应急演练组织

领导小组：由用户方信息部门主管、业务部门（如医务科、门诊部、体检中心）负责人、供应商项目经理及技术负责人组成。负责审批演练计划、总体协调资源、决策重大事项、评估演练效果、批准演练总结报告。

执行小组（核心）： 供应商运维团队（含应用、数据库、中间件、网络、安全等工程师），客户方信息部门技术支持人员， 关键业务用户代表（如挂号处、体检登记处、报告查询窗口人员）， 负责制定详细演练方案、准备演练环境与数据、执行演练操作、记录过程、收集反馈、编写执行报告。

观察评估组： 由领导小组指定成员及部分未直接参与演练的技术骨干/业务专家组成。

负责全程监控演练过程，记录时间节点、评估响应效率、操作规范性、流程顺畅度、沟通有效性、预案执行准确度等，提出改进建议。

1.3.4.6.2 演练计划

演练频率：

- 1) 桌面推演：每季度 1 次，侧重流程梳理、角色认知、沟通协调。
- 2) 专项演练：每半年 1-2 次，针对特定风险点（如数据库故障、单点设备失效、单项业务中断）。
- 3) 综合演练：每年 1-2 次（通常在低峰期如夜间或周末进行，需提前公告），模拟重大故障场景，检验整体应急体系。

演练规划：

年初制定年度演练计划，明确演练目标、范围、时间、类型、参与方、所需资源， 每次演练前至少提前 2 周发布详细演练方案，明确场景、步骤、角色分工、预期结果，演练后 2 周内完成总结评估报告。

1.3.4.6.3 演练场景设计

演练场景将紧密围绕核心业务环节和关键基础设施设计，主要包括但不限于：

1. 基础设施层故障：

- 核心交换机/防火墙故障导致捷医平台及体检系统网络中断。
- 服务器（应用服务器、数据库服务器、存储设备）硬件故障或资源耗尽。
- IDC 机房电力中断或空调故障。

2. 平台层及系统层故障：

- 捷医平台核心服务（如挂号服务、支付服务、报告服务）无响应或性能严重下降。
- 区域体检系统核心模块（如登记模块、结果录入模块、报告生成模块）故障。
- 核心数据库（如 HIS 库、体检库）实例故障、数据文件损坏或性能瓶颈。
- 中间件（如 WebLogic/Tomcat, Redis, MQ）服务崩溃或阻塞。

3. 数据安全与完整性故障：

- 数据误删除（如挂号记录、体检结果）后的恢复演练。
- 备份数据恢复验证（全量备份、增量备份、日志备份的有效性检查）。
- 遭遇勒索软件攻击后的数据恢复与系统重建。

4. 安全事件：

- 网络攻击（如 DDoS 攻击）导致系统不可用。
- 应用层安全漏洞（如 SQL 注入、越权访问）被利用后的应急处置。
- 病毒大规模爆发的隔离与清除。

5. 外部依赖故障：

- 医保、银联、第三方检验机构等接口服务中断对业务的影响及应对。

1.3.4.6.4 演练流程

(1) 准备阶段：

- (a) 制定并审批演练方案、脚本。
- (b) 准备演练环境（隔离的测试环境或生产环境低峰时段）、模拟数据。
- (c) 检查并确认备份有效性、备品备件可用性。
- (d) 召开演练启动会，明确分工、沟通机制、预期目标、注意事项。
- (e) 通知相关用户（如需业务配合或可能感知影响）。

(2) 执行阶段：

- (a) 按方案触发模拟故障场景。
- (b) 执行小组按应急预案启动响应：故障发现与报告 -> 初步诊断与定级 -> 应急预案启动与执行（如服务切换、备机启用、数据恢复、手工流程启动） -> 业务影响控制 -> 系统恢复。
- (c) 观察评估组全程记录。

- (d) 模拟业务用户执行备用方案（如手工登记体检、纸质挂号）。
- (e) 验证关键业务指标恢复情况（如挂号成功率、体检报告生成时间）。
- (3) 恢复阶段:
 - (a) 故障修复或切换回正常主系统。
 - (b) 数据一致性校验。
 - (c) 业务功能全面验证。
 - (d) 正式恢复生产环境并通知用户。
- (4) 总结评估阶段:
 - (a) 召开演练总结会，各小组汇报。
 - (b) 分析演练全过程：成功点、暴露的问题（流程、技术、沟通、资源、预案缺陷）。
 - (c) 评估是否达到预期目标（如 RTO-恢复时间目标、RPO-恢复点目标达成情况）。
 - (d) 讨论并记录改进措施。
 - (e) 形成正式的《应急演练总结评估报告》。

1.3.4.6.5 演练成果与持续改进

- (1) 核心成果交付物:
 - (a) 每次演练的方案、执行脚本。
 - (b) 更新后的《信息系统应急预案》。
- (2) 持续改进机制:
 - (a) 将演练发现的问题纳入运维问题跟踪系统，限期整改。
 - (b) 根据演练结果和业务变化，持续修订和完善应急预案及操作流程。
 - (c) 组织针对性的培训，提升相关人员（尤其是新员工）的应急响应技能。
 - (d) 定期（如每年）回顾演练策略和场景覆盖度，确保其持续有效性和全面性。

1.3.4.7 其他服务

1.3.4.7.1 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）。

1.3.4.7.2 “安全加速 SDK”产品年服务

应为捷医平台提供一种采用零信任安全架构的 APP 安全加速解决方案，基于 SDK 流量接管，隐藏真实服务器 IP 地址，通过终端风险识别、可信通信等功能，同时采用分布式边缘节点和多种加速策略为甲方的 APP 在 Android 平台、IOS 平台、PC 客户端提供全网加速、应用安全、业务安全及网络安全服务。

1.4 其他要求

1.4.1 项目要求

(1) 服务周期：自合同签订之日起 1 年。

(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：

①组织保障安排：成立领导小组，领导小组中的责任分工等。

②制定具体的服务流程、服务内容。

1.4.2 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。

1.4.3 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。



招标文件

项目编号：2603047001

/310112000260312191860-12348946

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.....	76
二、	投 标 函.....	77
三、	投 标 报 价 汇 总 表.....	78
四、	分项明细报价表.....	79
五、	单位负责人授权书.....	80
六、	单位负责人身份证明.....	82
七、	法人出具的承诺函.....	83
八、	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函.....	84
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.....	85
十、	法律限制性规定的声明函.....	86
十一、	投标人资格声明.....	87
十二、	中小企业声明函（服务）.....	5:89
十三、	残疾人福利性单位声明函.....	5:93
十四、	服务人员一览表.....	5:94
十五、	商务条款响应/偏离表.....	5:95

二、投 标 函

致：上海市闵行区医疗机构管理事务中心和上海国际招标有限公司

根据贵方闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）的招标公告（项目编号为：2603047001/310112000260312191860-12348946），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 17 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：2603047001/310112000260312191860-12348946 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			
投标保证金（明确币种、 金额和单位）		服务期限	
备注			
招标人备注	无		
投标人备注			

投标人代表签名或盖章：_____ 公章：_____

四、 分项明细报价表

项目编号：2603047001/310112000260312191860-12348946

序号	名称	服务或工作范围		服务或工作要求	单位	数量	单价	合价	价格
1									
1.1									
1.2									
1.3									
2									
3									
4									
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									

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_____（被授权人姓名、所在单位名称及职务）为我方代理人。代理人根据本授权，就闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）（项目编号为：2603047001/310112000260312191860-12348946）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。

代理人_____（被授权人姓名）承诺，本人不存在接受不同单位委托办理本项目投标事宜的情况。

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）签字或盖章：_____

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，只需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或盖章：_____

____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、 投标人资格声明

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内、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：_____

授权代表签字或盖章：_____

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（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（单位名称）的_____（项目名称）采购活动，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（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。对于上述接受联合体分工或分包的小微企业与联合体或分包企业中的任一中型企业之间也不存在直接控股、管理关系。

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

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。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）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）采购项目涉及多个采购标的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息，每个采购

标的均由中小企业承接才能享受中小企业扶持政策。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。分支机构受委托或被授权参加本项目采购活动的，应当按照设立该分支机构的企业数据进行填报，仅填报分支机构数据的声明函将不被认可。

(4) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以**招标公告**为准。

(5) 中标人享受中小企业扶持政策的，其“中小企业声明函”随中标结果同时公告。投标（响应）供应商应当准确获取货物制造商或者工程承建商、服务承接商的信息，不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。《中小企业声明函》如存在虚假承诺的情形可视为虚假应标，根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条承担相应法律责任。

(6) 对于在上海市政采云平台操作的项目，供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任（实际以采购云平台最新的操作程序为准）。供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

附：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。

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

序号	本项目中 拟任职	姓名	身份证号	执业或职业资格证明				相关资料的 投标文件页 码
				证书 名称	级别	证号	证书 专业	

投标人代表签名或盖章：_____ 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

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

投标人代表签名或盖章：_____ 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。若投标人对各别条款提出不同意见，应逐条列明招标文件条目号、合同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“招标文件条目号”栏填写“第四章”，在“招标文件的商务条款”栏填写“合同条款及格式”，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

闵行区区域业务应用及管理平台运维（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×10。（计算结果四舍五入，保留小数点后2位）。
针对系统现状、需求分析和运维要求等需求内容提供的项目理解和分析	0~8	（1）投标人针对系统现状、需求分析和运维要求等需求内容提供的项目理解和分析，且内容符合采购需求，得8分； （2）若投标人提供的理解和分析存在以下情况之一，每有1项，扣1.5分，最低扣至0分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供项目理解和分析，或者提供的内容完全与本项目无关，得0分。
针对实施中的难点、重点进行阐述并结合以往经验进	0~8	（1）投标人针对实施中的难点、重点进行阐述并结合

行分析并提出相应的解决措施		以往经验进行分析并提出相应的解决措施，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的分析和解决方案存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供分析和解决方案，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。
系统运维服务内容及流程说明	0~8	（1）投标人提供系统运维服务内容及流程说明，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的系统运维服务内容及流程说明存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方

		案。 （3）若投标人未提供系统运维服务内容及流程说明，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。
培训计划	0~8	（1）投标人提供培训计划，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的培训计划存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供培训计划，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。
服务进度、质量保证措施、风险分析及控制	0~8	（1）投标人提供服务进度、质量保证措施、风险分析及控制，且符合采购需求，得 8 分； （2）若投标人提供的服务进度、质量保证措施、风险分析及控制存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致；

		(d) 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； (e) 涉及的规范及标准应用错误； (f) 套用其他项目方案。 (3) 若投标人未提供服务进度、质量保证措施、风险分析及控制，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。
售后服务方案	0~8	(1) 投标人提供售后服务方案，且符合采购需求，得 8 分； (2) 若投标人提供的售后服务方案存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： (a) 仅部分响应采购需求； (b) 缺少具体说明； (c) 内容前后不一致； (d) 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； (e) 涉及的规范及标准应用错误； (f) 套用其他项目方案。 (3) 若投标人未提供售后服务方案，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。
服务中发生突发事项的预测和分析以及应急服务预案	0~8	(1) 投标人提供服务中发生突发事项的预测和分析以及应急服务预案，且符合采购需求，得 8 分； (2) 若投标人提供的突发

		事项的预测分析和应急服务预案存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1.5 分，最低扣至 0 分： （a） 仅部分响应采购需求； （b） 缺少具体说明； （c） 内容前后不一致； （d） 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； （e） 涉及的规范及标准应用错误； （f） 套用其他项目方案。 （3）若投标人未提供突发事件的预测分析和应急服务预案，或者提供的内容完全与本项目无关，得 0 分。
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。	0~10	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。 1、针对上述（1）-（10）项，投标人每提供 1 项且响应本项目采购需求，得 1 分，至多得 10 分； 2、若投标人提供的内容存在以下情况之一，每有 1 项，扣 1 分，最低扣至 0 分： （a） 缺少具体说明； （b） 内容前后不一致；

		(c) 前后逻辑错误或存在逻辑漏洞； (d) 涉及的规范及标准应用错误。
服务团队	0~7	(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) 承诺提供的服务人员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。
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）	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]

合同内部编号：

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]

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	日常巡检
2	日常技术支持
3	故障维护
4	软件功能性能优化
5	重大活动期间安全保障
6	应急演练
7	捷医客服呼叫热线（外包）服务
8	“安全加速 SDK”产品年服务

2.本合同约定的服务对象

上海市闵行区医疗机构管理事务中心

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合同签订之日起壹年[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：

1. 日常巡检
2. 日常技术支持
3. 故障维护
4. 软件功能性优化
5. 重大活动期间安全保障
6. 应急演练
7. 捷医客服呼叫热线（外包）服务
8. “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 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 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：合同签订、并收到乙方开具的等额发票后 30 个工作日内支付合同金额的 50%；

第二笔：根据 2026 年 10 月底前季度考核平均得分达到 80 分及以上，且收到乙方提供的等额发票后，在 2026 年 10 月 30 日前支付合同金额的剩余 50%，同时乙方向

甲方开具合同金额 50%的银行保函（有效期至运维期满）；

说明：1、根据服务期间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而造成的损失。

(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。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 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 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 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的相关合同责任。但遇有

不可抗力的一方应当及时通知对方，并在 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 15 日，乙方应当向甲方支付合同总价 1 % 的违约金，但违约金的总数不超过合同总价的 5 %；

(2) 如延期超过 15 日或者延误维护确认 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 15 日，甲方应当向乙方支付合同总价 1 % 的违约金，但违约金的总额不超过合同总价的 5 %；如延期付款超过 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 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 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。

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

[合同中心-补充条款列表]

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
	社区综管平台数据采集填报系统
	公立医疗机构管理平台
	区域卫生人力资源信息管理系统
	区域卫生全面预算管理系统
	区域对账系统
	区域健康体检信息管理系统
	学生健康档案管理系统
	捷医自助机系统
	自助报告打印系统
	区域处级干部健康体检系统
	区域医疗联合体
	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)
	闵行捷医医护端
	闵行捷医管理端
	互联网医院医生工作端
	互联网医院管理端
	“互联网+护理服务”管理端
	区域药品管理平台
	区域检验系统
	全民健康信息平台(区域单点登录系统)
	全民健康信息平台(区域卡管平台)
	全民健康信息平台(区域信息集成平台)
	延伸处方平台
	妇保应用平台
	妇幼监管平台
	区域妇幼保健费用减免系统
	儿保数据监测系统
	儿保视力筛查系统
	区域康复管理平台
	全专结合统一协作平台
	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	日常巡检	
2	日常技术支持	
3	故障维护	
4	软件功能性能优化	
5	重大活动期间安全保障	
6	应急演练	
7	捷医客服呼叫热线（外包）服务	
8	“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： 2026-04-30 至 2026-05-11 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

闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）包 1

投标保证金(明确币种、金额和单位)	服务期限	投标总价（大写）	投标总价(小写)(总价、元)