项目编号：310000000260918135675-00383001

上海法院“一张网”运维保障和安全运营项目

磋商文件

采购单位：上海市高级人民法院

地　　址：上海市肇嘉浜路 308 号

采 购 机 构：上海申宝建设咨询事务所有限公司

二〇二六年十一月

2026年11月06日

2026年11月06日

总　目　录

第一章：　采购邀请

第二章：　响应人须知

第三章：　政府采购政策功能

第四章：　采购需求

第五章：　评审办法

第六章：　合同主要条款

第七章：　响应文件格式参考

第一章：采购邀请

项目概况

上海法院“一张网”运维保障和安全运营项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 **2026 年 11 月 17 日 10:30**（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：3100000002609181356 75-00383001

项目名称：上海法院“一张网”运维保障和安全运营项目

预算编号：0026-000206770

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：2,169,538.00 元

最高限价（元）：2,169,538.00 元

采购需求：

包名称：上海法院“一张网”运维保障和安全运营项目

数量：1

简要规则描述：本项目旨在构建覆盖横向全领域、纵向全层级的上海法院“一张网”运维保障与安全运营体系，通过组建专业化服务团队、建立标准化服务流程、完善协同化联动机制，实现“一张网”系统安全、稳定、高效运行，确保各项司法业务应用顺畅无阻，为全市法院审判执行工作提供坚实的信息化支撑。

服务周期：4 个月

（具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以磋商文件相应规定为准。）

项目属性：服务类

合同履约期限：根据采购文件要求。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少

数民族地区以及限制采购进口产品等政策，将落实相关政策。**本项目专门面向中小企业采购，其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）中相关规定。**

3.本项目的特定资格要求：

1）本项目不接受联合体报名；

2）本项目专门面向中小企业采购；

3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

4）法人依法设立的分支机构以自己的名义参与磋商时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动。

三、获取采购文件

时间：2026-11-06至2026-11-13，每天上午 00:00:00-12:00:00 ，下午12:00:00-23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2026年11月17日 10:30（北京时间）

地点：上海市政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn）

五、响应文件开启

开启时间：2026年11月17日 10:30（北京时间）

地点：上海市徐汇区中山南二路777弄1号楼305室。

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

1、响应文件开启所需携带其他材料：携带可以无线上网的笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA证书）、纸质响应文件。

2、现场踏勘：不组织。

3、建议响应人至少早于响应文件提交截止时间**前一个工作日**上传响应文件。代理机构将于响应文件提交截止时间前一个工作日起对已上传的响应文件进行统一网上签收，响应人无需致电提醒签收及其相关事宜；响应人如需撤回已签收的响应文件，须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明（须由法定代表人签字或盖章并加盖单位公章）告知。

4、磋商时间及地点：**具体时间及地点将于响应文件开启当日告知。**

八、凡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：上海市高级人民法院

地 址：上海市徐汇区上海市肇嘉浜路 308 号

2.采购代理机构信息

名 称：上海申厚建设咨询事务所有限公司

地 址：徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼 3 楼

联系方式：54253318*870

3.项目联系方式

项目联系人：章老师

电 话：54253318*870

第二章　响应人须知

第一部分：前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	项目情况	**项目名称：　上海法院“一张网”运维保障和安全运营项目** **项目编号：**310000000260918135675-00383001 **项目属性：服务类** **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：**（十二）软件和信息技术服务业**。**
2	采购人	名　称：　上海市高级人民法院 地　址：上海市徐汇区上海市肇嘉浜路 308 号
3	采购代理机构	名　称：上海申厚建设咨询事务所有限公司 地　址：徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼 3 楼 联系人：章老师 联系方式：54253318*870
4	信用记录	根据财库[2016]125 号文件，采购人、采购代理机构将在解密后评审前通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关响应人信用记录，并对响应人信用记录进行甄别，对列入“信用中国”失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单的响应人，**其将作无效标处理**。
5	政府采购节能、环保产品	本项目如涉及政府采购节能产品品目清单范围内的产品，应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。
6	小微企业有关政策	按照政府采购有关促进中小企业的政策结合本项目实际，本采购项目专门面向中小企业，响应文件须按采购文件规定提供《中小企业声明函》，中小企业声明如有虚假内容将依法承担相应责任。
7	答疑与澄清	本项目不统一组织现场答疑、澄清会议。 如需对磋商文件进行必要的澄清或者修改，**上海申厚建设咨询事务所有限公司**将通过“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）以更正、澄清公告的形式发布，并告知所有获取磋商文件的潜在响应人。

序号	条款名称	说明和要求
		响应人如对磋商文件有异议，应当在获取磋商文件之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出，逾期不予受理。
8	**是否允许采购进口产品**	**不允许** 如允许，以财政监管部门签发的允许采购进口产品书面回执上的内容和范围执行，详见“第四章：项目需求”。
9	**是否允许转包与分包**	1、本项目不允许任何形式的转包； 2、本项目若需分包，须符合《中华人民共和国政府采购法》第四十八条的相关规定，且经由采购人同意。 3、小微企业在评审过程中享受过价格扣除政策的，获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包给中型或大型企业。
10	**是否接受联合体**	**不接受** 若本项目接受联合体，联合体响应人应当在响应文件中提供联合协议书及联合授权委托书。
11	**是否现场踏勘**	**不组织** 具体要求详见“第四章：项目需求”各标项的对应内容。
12	**是否提供演示**	**不提供** 系统演示具体要求详见“第四章：项目需求” 、“第五章 评审办法”各标项的对应内容。
13	**是否提供样品**	**不提供** 具体要求详见“第四章：项目需求” 、“第五章 评审办法”各标项的对应内容。
14	**响应文件组成及密封**	响应文件（电子）：电子加密上传 **响应文件（纸质）数量：3 份；（需装订成册并在响应文件开启现场密封提交采购代理机构）**
15	**成交结果公告**	成交响应人确定之日起 2 个工作日内，将在上海政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)发布成交结果公告，公告期限为 1 个工作日。 成交响应人可登陆“上海政府采购网”电子招系统，查收**中标通知书**。 **未成交响应人未成交原因，请登入“上海政府采购网”查收“中标结果通知书”（响应人如有需要可自行前往采购代理机构领取纸质文件）。** 采购代理机构：上海申厚建设咨询事务所有限公司

序号	条款名称	说明和要求
		地址：徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼三楼
16	**磋商保证金**	本项目无需缴纳磋商保证金。
17	**合同签订时间**	中标通知书发出后 30 日内，采购人与成交单位在“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）内签订政府采购电子合同。
18	**付款方式**	具体要求详见“第四章：项目需求” 、“第六章：合同主要条款”各标项的对应内容。
19	**磋商响应文件有效期**	自响应文件提交截止之日起 90 日历日内。
20	**响应文件的提交与接收**	**（1）响应文件提交方式：通过“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）上传电子响应文件（上传所需工具软件请自行至网站查询下载）。** **（2）提交截止时间：2026-11-17 10:00:00，迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。** **（3）建议响应人至少早于截止时间前一个工作日上传响应文件。采购代理机构将于截止时间前一个工作日起对已上传的响应文件进行统一网上签收；响应人若需撤回已签收的响应文件，应以传真或其它书面形式（须签字并盖章）及时告知采购代理机构。** **（4）响应文件开启地点：详见“第一章：采购邀请”**
21	**磋商时间及地点**	**具体时间及地点将于响应文件开启当日告知。**
22	**成交服务费**	详见响应人须知“总则”内相关条款。
23	**不允许偏离的实质性（符合性）要求和条件**	磋商文件中以★表示的要求必须符合，不得偏离。
24	**其他**	（1）磋商文件未尽事宜的处理，遵循政府采购及相关行业的原则、规定和惯例。 （2）本项目按规定通过电子招标系统实行全过程电子招标，响应人须按照该系统的设置要求对本项目进行电子投标。本磋商文件有关程序性规定如与电子招标系统有不一致之处，以电子招标系统为准。 （3）如果响应人在过程中遭遇因系统、网络故障或电脑操作等技术的问题，**请及时联系政府采购云平台：95763**

第二部分：总则

一、前言

潜在响应人在网上时应当自行了解并视作同意“上海政府采购网”电子招的基本规则、要求、流程，具备网上的能力和条件，知晓并愿意承担电子招可能产生的风险。

如果响应人在过程中遭遇因系统、网络故障或电脑操作等技术的问题，请及时联系**政府采购云平台 95763**。

本须知内容与项目需求章节内容矛盾的，以项目需求为准。

响应文件无效标情形：

1、未在响应文件提交截止时间前上传电子磋商响应文件至“上海政府采购网”；

2、电子磋商响应文件乱码、无法解密或数据包丢失；

3、重要文件无单位公章、法定代表人印鉴（或签字）；

4、未按照磋商文件要求提供资格证明文件或提供的资格证明文件不符合磋商文件要求的。

3.1 盖公司公章：

（1）法定代表人授权书

（2）磋商响应函

（3）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

（4）磋商谈判第一次报价表

（5）资格声明函

3.2 法定代表人印鉴（或签字）：

（1）法定代表人授权书

4、最终报价超出采购预算的。

5、不满足磋商文件响应人资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的。

6、响应文件不满足磋商文件实质性条款（标记★）的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、响应人响应文件及磋商情况认定；

7、不接受联合体的项目联合。

8、根据财库[2016]125 号文，被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入“失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录”的处罚期内。

9、其他法律、规章、规范性文件和磋商文件规定响应无效的。

1.采购依据

1.1 本项目遵循《中华人民共和国政府采购法》及配套法规、规章及文件规定。

1.2 如电子招标与现行规定矛盾，以上海市财政局解释为准或由本项目竞争性磋商文件约定。

1.3 如因上海政府采购网系统设置变化导致流程或功能变化，采购代理机构恕不承担责任。

2.定义

2.1“采购项目”系指《响应人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2“服务”系指磋商文件规定的响应人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3“采购人、采购代理机构”系指《响应人须知》前附表中所述的组织本次采购的采购机构和采购人。

2.4“响应人”系指从采购人、采购代理机构处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购人、采购代理机构提交响应文件的响应人。

2.5“成交响应人”系指成交的响应人。

2.6“甲方”系指采购人。

2.7“乙方”系指成交并向采购人提供服务的响应人。

2.8 磋商文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9“采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3.合格的响应人

3.1 符合《采购邀请》和《响应人须知》前附表中规定的合格响应人所必须具备的资格条件和特定条件。

4.合格的服务

4.1 响应人所提供的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。

4.2 响应人提供的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，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

5.费用

5.1 响应人承担所有与编写和提交响应文件有关的费用，不论的结果如何，采购人无义务和责任承担这些费用。

二、竞争性磋商文件

1.下载竞争性磋商文件

1.1 为确保竞争性磋商文件准确性，竞争性磋商文件以上海政府采购网可供浏览的版本为准。

1.2 响应人不得单独向采购人或采购代理机构获取额外的项目资料，只有向所有潜在响应人正式发布的澄清文件才是制作响应文件的依据。

1.3 响应人可以参考采购方工作人员的口头解释，但不作为采购或依据。

1.4 除非有特殊要求，竞争性磋商文件不单独提供采购服务使用的自然环境、气候条件、公用设施等情况，响应人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

2.磋商文件的说明

2.1 磋商文件是阐明所需服务、响应文件的编写、上传、磋商程序、评审原则、成交条件、合同条款的文件。磋商文件由下述部分组成：

（1）采购邀请

（2）响应人须知

（3）政府采购政策功能

（4）采购需求

（5）评审办法

（6）合同主要条款

（7）响应文件格式参考

3.磋商响应文件的澄清或修改

3.1 响应人如对竞争性磋商文件有疑问，可以在竞争性磋商文件约定的答疑期间内，以书面形式向采购代理机构提出。采购代理机构需要对磋商文件进行补充或修改的，将会通过“上海政府采购”以发布澄清公告的形式发布，答复中不会泄露提问者的信息。

3.2 超过约定的答疑期，响应人如发现竞争性磋商文件重大纰漏或明显影响响应文件的事项，也可以向采购代理机构提出。

3.3 采购代理机构也可主动地对竞争性磋商文件进行修改或更正。

3.4 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，且澄清公告发布时间距响应文件提交截止时间不足 5 天的，则相应延长响应文件提交截止时间。延长后的具体响应文件提交截止时间以最后发布的澄清公告中的规定为准。

3.5 澄清公告的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与澄清公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

3.6 磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为响应的依据，否则，由此导致的风险由响应人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

3.7 响应人收到澄清、修改、更正等补充文件后，应立即以书面形式回复予以确认；

三、编制与上传磋商响应文件

1.响应文件编制总体要求

1.1　响应人应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容,按竞争性磋商文件的要求提供响应文件,并保证所提供的全部资料的真实性、准确性，以使其可以对竞争性磋商文件作出实质性响应。

1.2 如内容前后不一致或矛盾，磋商小组可能以最不利原则确定。

1.3 响应文件以上传“上海政府采购网”的结果为正本，如磋商文件中要求响应人提供纸质文件的，均为副本。副本只能是正本导出后的影印本。

2.响应文件的语言及计量单位

2.1 响应文件及所有来往文件应使用中文。响应人可以提交用其他语言的资料，但必须翻译成中文，评审时以中文为准。

2.2 除在竞争性磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

3.响应文件常规内容构成(包括但不限于)

（1）磋商响应函（格式附后）；

（2）响应人基本情况表；

（3）供应商为法人或者其他组织的，提供加载统一社会信用代码的营业执照（事业单位提供事业单位法人证书、社会团体提供社会团体法人登记证书）等证明文件；供应商为自然人的，提供自然人的身份证明；；

（4）法定代表人授权委托书及被授权人身份证（格式附后）；

（5）资格声明函（格式附后）；

（6）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式附后）；

（7）中小企业声明函（格式附后）；

（8）资格条件及实质性要求响应表（格式附后）

（9）各类资质、荣誉证书扫描件；

（10）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

（11）磋商谈判第一次报价表、报价明细表；

（12）商务响应偏离表；

（13）技术规范偏离表；

（14）服务方案，包括但不限于服务具体内容、具体流程等具体实施方案；实施计划安排；服务质量保障措施等；

（15)项目管理组织架构及管理制度,包括但不限于项目管理机构及其工作方法与流程，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等）；

（16）服务响应承诺，包括但不限于现场服务、突发事件响应、培训方案等内容；

（17）人员配备方案（须附岗位人员配置表）；

（18）项目负责人说明表（在响应文件中须提供项目负责人的资质证书、学历证书、荣誉证书及类似案例）；

（19）提供近三年同类型项目成功案例（并附合同关键页扫描件）；

（20）采购项目有特殊要求的，响应单位还应当提供其符合特殊要求的证明材料或者情

况说明；

（21）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）；

（22）响应单位认为有利于中标的其它说明和资料。

注：1）上传的资料应该都是清晰的可辨认的。

2）如竞争性磋商文件提供的表格与响应人的实际情况不相适应，响应人可按照同一格式自行划表填写。

4.报价

4.1 本项目以人民币报价。

4.2 报价总价精确到人民币元，不出现角和分。

4.3 如项目明确为分包采购的，报价也应分开报价。

4.4 竞争性磋商的最终报价是直至项目验收所发生的所有费用，采购人不再为成交人支付合同价以外的汇兑差额、手续费、物料上涨费等任何费用。

5.资格条件及实质性要求响应表

5.1 响应人应当按照磋商文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格响应人资格条件及实质性要求。

5.2 响应文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效响应。

6.磋商响应文件有效期

6.1 响应文件应从解密之日起，在《响应人须知》前附表规定的磋商响应文件有效期内有效。磋商响应文件有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效响应。

6.2 在特殊情况下，在原磋商响应文件有效期期满之前，采购人、采购代理机构可书面征求响应人同意延长磋商响应文件有效期。同意延长有效期的响应人不能修改响应文件其他内容。

6.3 成交响应人的响应文件作为项目服务合同的附件，其有效期至成交响应人全部合同义务履行完毕为止。

7.响应文件的递交

7.1 响应文件应在响应文件提交截止时间前上传至“上海政府采购网”。

7.2 响应人应自行承担因自身原因（如 CA 证书过期、操作失误等）导致未成功提交响应文件的责任。因采购云平台系统故障等非响应人自身原因导致无法按时提交响应文件的，响应人应及时联系采购云平台技术支持，采购代理机构将根据实际情况，依法依规处理。

7.3 在响应文件提交截止时间之前，响应人可以对在“上海政府采购网”已提交的响应文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求及响应人须知前附表的要求办理。

四、解密

1.解密

1.1 采购代理机构将按《采购邀请》或《澄清公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开解密。

1.2 解密程序在采购云平台进行，所有上传响应文件的响应人应登录采购云平台参加解密。解密主要流程为签到和解密，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

1.3 响应文件提交截止，采购云平台显示解密后，响应人进行签到操作，响应人签到完成后，由采购代理机构解除采购云平台对响应文件的加密。响应人应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，响应人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响应人，其响应将作无效响应处理。因系统原因导致响应人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台解密程序有变化的，以最新的操作程序为准。

五、竞争性磋商程序

1.磋商会议

1.1 采购代理机构按磋商响应文件规定的时间、地点组织磋商采购活动。采购人代表、及有关工作人员参加。

1.2 响应人应委派法定代表人或授权代表参加磋商活动，参加磋商的代表须持本人身份证原件签名报到。

1.3 磋商由采购代理机构主持。

2．磋商小组

2.1 采购代理机构根据上海市财政主管部门相关文件规定依法组建磋商小组。

2.2 磋商小组负责对响应文件进行评审和比较，并向采购人、采购代理机构推荐成交候选响应人。

3.响应文件的初审

3.1 解密后，采购代理机构将协助磋商小组对响应文件进行初步审查，检查响应文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、文件签署是否规范等。

3.2 在详细评审之前，磋商小组要对响应人资格进行审核并审查每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求。不符合磋商文件资格要求或未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理。磋商小组只根据响应文件本身的内容来判定响应文件的响应性，而不寻求外部的证据。

3.3 没有实质性响应磋商文件要求的响应文件不参加进一步的磋商及评审，响应人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应的文件。

3.4 解密后，除磋商小组要求澄清的内容外，采购代理机构拒绝响应人主动提交的任何澄清与补正，但响应文件中存在的非实质性、非关键性错误，在不改变响应文件实质性内容的前提下，磋商小组可要求供应商进行澄清。

4.响应文件内容不一致的修正

4.1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2）总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

（3）对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

响应文件中如果同时出现两种以上不一致的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

4.2 响应文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，磋商小组将要求供应商进行澄清，澄清后仍无法确定的，将按不利于出错响应人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评审时按照对出错响应人不利的情形进行评分；如出错响应人成交，签订合同时严格按照采购文件和成交供应商的响应文件执行。

4.3 上述修正或处理结果对响应人具有约束作用。

5.响应文件的澄清

5.1 为有助于对响应文件审查、评价和比较，磋商小组可分别要求响应人对其响应文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清。响应人应按照采购代理机构通知的时间和地点委派授权代表向磋商小组作出说明或答复。

5.2 响应人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给采购代理机构，并应由响应人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。响应人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

5.3 响应人的澄清文件是其响应文件的组成部分。

5.4 响应人的澄清不得超出响应文件的范围或者改变其响应文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的响应人在评审中更加有利。

6.磋商

6.1 磋商小组所有成员集中与单一响应人分别进行磋商，并给予所有参加磋商的响应人平等的磋商机会。

6.2 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，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的响应人。

6.3 响应人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，并由其法定代表人或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。响应人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

6.4 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的响应人在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的响应人不得少于 3 家,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以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的响应人可以为 2 家。

6.5 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由响应人提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上响应人的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

7.响应文件的评价与比较

7.1 磋商小组只对被确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

7.2 磋商小组根据《评审办法》中规定的方法进行评审，并向采购人、采购代理机构提交书面评审报告和推荐成交候选响应人。

8.评审的有关要求

8.1 磋商小组应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，磋商小组成员及参与评审的有关工作人员不得私下与响应人接触。

8.2 评审过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向响应人或其他无关的人员透露。

8.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评审活动的正常进行。响应人在评审过程中所进行的试图影响评审结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其响应被拒绝。

8.4 采购人、采购代理机构和磋商小组均无义务向响应人做出有关评审的任何解释。

9.定标

9.1 采购人将根据磋商小组推荐的成交候选响应人及排序情况，依法确认本采购项目的成交响应人。

9.2 采购人确认成交响应人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

9.3 成交公告发布同时，采购代理机构将向成交响应人发出《成交通知书》通知成交。《成交通知书》对采购人、采购代理机构和响应人均具有法律约束力。

10. 政府采购政策（以下政策如已失效或废止，以最新发布且生效的政策为准）

10.1 《中华人民共和国政府采购法》

10.2 《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》

10.3 《政府采购非招标采购方式管理办法》财政部第 74 号令

10.4 《政府采购促进中小企业发展管理办法》 、《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》、《关于转发财政部<关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知>的通知》

10.5 《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》

10.6 其他相关法律法规。

11.终止情形：

11.1 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

11.2 因重大变故，采购任务取消的。

六、成交服务费

1.采购代理公司向成交单位收取成交服务费。

2.本项目的成交服务费参照国家计委印发的《招标代理服务收费管理暂行办法》中的收费标准收取，收费标准如下：

服务类型 / 费率 / 成交金额（万元）	货物招标	**服务招标**	工程招标
100 以下	1.5%	**1.5%**	1.0%
100（含）-500	1.1%	**0.8%**	0.7%

注：采用累进制计价。

3.成交单位领取《成交通知书》时，向代理公司支付成交服务费。

4.成交服务费以转账形式支付。

5.转账信息：

公司名称：上海申厚建设咨询事务所有限公司：

开户银行：上海银行永康支行

银行账号：31683203005017865

七、签订合同

1.签订合同

1.1 自成交通知书发出之日（以落款日期为准）起三十天内，成交人应与采购人签订合同。

1.2 合同签订方式：成交人与采购人在“上海政府采购网”系统内确认。

2.撤销合同

2.1 成交结果经质疑、投诉或举报后被判断无效的，经财政部门批准，合同取消或终止。

2.2 合同执行过程中，如成交人被国家行政机关吊销执照、取消与成交项目相关的资

质或丧失信誉，合同终止。

2.3 因重大变故，经财政部门同意，采购人撤销预算或终止项目，合同终止。

八、询问、质疑和投诉

1.响应人对采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对响应人的询问，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。

2.响应人认为采购文件、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 7 个工作日内，以书面形式提出质疑。

3.政府采购法第五十二条规定的响应人应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

4.质疑函应包括：

（1）响应人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

响应人为自然人的，应当由本人签字；响应人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过上海政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)，位置：“首页-操作须知-质疑投诉”中下载。

质疑函可以采取邮寄、快递或当面递交的方式送达（采取邮寄、快递方式递交的须在发出当天与代理机构经办人联系）。收到质疑函后，采购人、代理机构要求质疑供应商在合理期限内补正的，质疑供应商应当按要求补正相关材料。质疑联系部门：上海申厚建设咨询事务所有限公司（综合部），联系电话：54253318*827，地址：徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼 328 室

5.采购人或采购代理机构在收到响应人的书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑响应人和其他有关响应人，答复的内容不涉及商业秘密。

6.质疑响应人对采购人、采购代理机构的答复不满意,或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的,可以在答复期满后15个工作日内向区政府采购管理办公室投诉。

7.响应人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,质疑和投诉均需有明确的请求和必要的证明材料。

注：“第二章 响应人须知”中的“第二部分”通篇内容为通用条款格式，若有违政府采购法律法规、规范性文件及最新政府采购政策的相关内容和要求的，以政府采购采购法律法规、规范性文件及最新政策的相关内容和要求为准；若与本项目采购文件的“第四章 采购需求”、“第五章 评审办法及评分标准”等内容产生矛盾的，以“第四章 采购需求”、“第五章 评审办法及评分标准”中的具体内容为准。

第三章　政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。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型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企〔2012〕54 号）精神，自 2012 年 7 月 1 日起试点开展本市政府采购融资担保业务。中标响应人可自愿选择是否申请融资担保，详见上海市政府采购中心网（cgzx.jgj.sh.gov.cn）政府采购融资担保试点工作专栏中相关业务简介。

第四章　采购需求

特别说明：

如响应人认为本磋商文件存有倾向性、排斥性内容，或有歧视性要求的，请于磋商文件规定的时间内向采购代理机构提出。

第一部分：响应人相关资格证明资料

一、★资格性审查：

以下资料为资格性检查内容，未提供做无效响应处理：

1、具有独立承担民事责任的能力：供应商为法人或者其他组织的，提供加载统一社会信用代码的营业执照（事业单位提供事业单位法人证书、社会团体提供社会团体法人登记证书）等证明文件；供应商为自然人的，提供自然人的身份证明；

2、法定代表人（或负责人）授权委托书：授权书必须有单位负责人签字或盖章、 被授权人签字或盖章、加盖供应商单位公章；授权书中必须附带单位负责人和被授权人身份证的清晰扫描件。

注：单位负责人是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，对于非法人组织，其负责人为投资人、执行事务合伙人或经营者等。

3、信用记录查询：凡列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的响应人，其投标无效。（响应人无需提供资料，由代理机构于开标后、评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关响应人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别。）

4、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函：请按磋商文件提供的样式填写，必须包括该样式所含的全部内容，并按要求签署、盖章。

5、资格声明函：响应人须按磋商文件提供的格式填写，必须包括该样式中所含的全部内容，并按其要求加盖响应人公章。

6、磋商响应函：响应人须按磋商文件提供的格式填写，必须包括该样式中所含的全部内容，并按其要求加盖响应人公章。

7、中小企业声明函：响应人须按磋商文件提供的格式填写，并按其要求盖章。

二、★符合性审查要求：

1、磋商文件、招标需求文件中以★表示（除资格性审查内容以外）的要求必须符合，不得偏离的内容。

2、其他法律法规规定的无效标情形：超财政预算或最高限价、串标、围标、违反劳动法等情形。

第二部分：项目需求

项目基本概况：

序号	事项	内容
1	**项目名称**	上海法院“一张网”运维保障和安全运营项目
2	**采购预算金额**	2,169,538.00 元
3	**项目属性**	服务类
4	**采购意向是否已公开**	已于 2026 年 9 月 18 日意向公开
5	**标的所属行业（按工信部联企业〔2011〕300 号文件内容划分，仅用于中小微企业认定）**	（十二）软件和信息技术服务业
6	**是否允许采购进口产品**	不允许
7	**是否现场踏勘**	否
8	**服务期限**	4 个月
9	**验收方式**	本项目由采购人自行组织验收。
10	**付款方式**	详见第六章　合同主要条款

一、项目概述

为切实保障全国法院“一张网”上线后上海法院业务系统安全、稳定、高效运行，最高人民法院办公厅《关于印发〈全国法院“一张网”运维保障工作方案（试行）〉和〈全国法院“一张网”安全运营工作方案（试行）〉的通知》（法办〔2025〕256 号）明确，高级法院负责统筹辖区法院运维保障工作，具体包括“一张网”省级部署的政法协同服务、共享交换服务、下行数据中心等接口服务运维保障，二级专网运行维护，支撑全市法院运维疑难问题处理，以及承担本院日常运维保障任务。通知建议“一张网”运维保障采用“532”模式，由各级法院分层分工、递进处置运维问题。

上海法院已于 2025 年 10 月完成业务应用系统向“一张网”的切换，当前采用高院统筹统建系统、中基层法院负责自建系统的分级运维模式。为适应“一张网”统建系统全面上线后的服务保障需求，本项目由上海市高级人民法院牵头建设服务保障中心与安全运营中心，统筹上海法院“一张网”服务保障工作并集中处置 80%的运维问题，构建“最高院—高院—中基层法院”三级协同服务体系。

二、服务目标

本项目旨在构建覆盖横向全领域、纵向全层级的上海法院“一张网”运维保障与安全运营体系，通过组建专业化服务团队、建立标准化服务流程、完善协同化联动机制，实现“一张网”系统安全、稳定、高效运行，确保各项司法业务应用顺畅无阻，为全市法院审判执行工作提供坚实的信息化支撑。

具体目标如下：

（一）应用运维保障服务：通过业务应用例行巡检、知识梳理下发、应用操作指导与解答、业务故障处理、账户权限配置、业务流程配置、缺陷跟踪反馈、升级测试验证、用户培训与回访等全流程服务，确保“一张网”各业务系统稳定可用，应用问题快速闭环处置，用户操作咨询高效响应，一线自助解决能力持续提升。

（二）数据运维服务：通过对最高法院下行数据的巡检监控、分级故障处置、问题数据溯源修正及一致性核查，保障下行数据准确、完整、一致传输；通过数据使用服务提供数据查询、统计与分析支持，整理数据和统计指标口径，开发制作统计报表或数据分析报告，减少数据统计偏差；常态化开展数据质量巡检、问题排查、分析与整改闭环管理，确保各类司法业务数据传输高效及时、内容完整规范、数值精准可靠。

（三）质效管理服务：建立系统运行质效监测、分析与改进闭环机制，开展运维数据监测与研判，识别运维问题与潜在风险，推动质效提升专项优化，编制系统运行质效分析报告并建立质效指标库管理机制，持续提升系统可用性、响应效率与服务满意度，确保运维工作可量化、可考核、可提升。

（四）安全运营保障服务：落实“实战化、体系化、常态化”网络安全理念，构建联防联控综合防控体系，承接安全监测与响应、安全方案支撑、全流程协同服务、安全应急处置、风险事件处置与安全分析报告编制等工作，全面提升全市法院网络与数据安全综合保障能力，确保“一张网”系统整体安全可控。

三、服务范围

本项目服务范围涵盖上海法院“一张网”运维保障和安全运营的全流程服务，包括应用运维保障服务、数据运维服务、质效管理服务、安全运营保障服务四大板块。服务内容覆盖最高人民法院“一张网”统建系统的上海法院辖区运维保障工作，具体服务范围如下：

（一）应用运维保障服务

涵盖“一张网”应用系统全功能模块的日常运维保障，服务对象包括：办案办公工作桌面、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、纪检监察与审务督察、业务中台、数据中台等一级功能点。

具体服务事项包括：业务应用例行巡检、知识梳理下发、应用操作指导与解答、业务故障处理、账户权限配置、业务流程配置、缺陷跟踪反馈、升级测试验证、用户培训与回访等。

（二）数据运维服务

涵盖最高人民法院下行数据上海端的运维保障，包括：下行数据维护（对最高法院下行数据的巡检监控、分级故障处置、问题数据溯源修正及一致性核查，保障数据交换的及时性、完整性、一致性）、数据使用服务（通过“一张网”数据工具提供数据查询、统计与分析支持，整理数据和统计指标口径，开发制作统计报表或数据分析报告）、数据质量管理（对下行业务数据进行质检巡检，发现并推动数据质量问题排查、分析与整改闭环管理）。

（三）质效管理服务

涵盖“一张网”应用运行质效管理，包括：质效提升专项优化（针对应用质效不达标问题溯源整改，组织相关运维厂商制定改进方案）、运维数据监测与研判（采集服务对象使用行为数据，统计应用访问频率、问题反馈类型及解决时效等指标，分析需求痛点与使用习惯）、系统运行质效分析报告编制（汇总月度质效情况，用于工作汇报和管理复盘，建立质效指标库管理机制）。

（四）安全运营保障服务

落实“实战化、体系化、常态化”网络安全理念，涵盖：安全监测与响应（日常安全监控、漏洞管理、事件响应与合规检查）、安全方案支撑（安全威胁分析评估与解决方案制定实施）、全流程协同服务（安全事务协调推进与上下联动）、安全应急处置（重大安全事件快速响应与处置）、风险事件处置（安全风险识别、跟踪与闭环整改）、安全分析报告编制（安全运营周报、专项分析报告等）。

四、服务周期和地址

本项目服务周期为：4 个月

本次招标服务的最终执行地包括如下地点：上海市高级人民法院、各中级人民法院和基层人民法院及派出法庭。

五、服务内容要求

本项目运维服务内容涵盖应用运维保障服务、数据运维服务、质效管理服务、安全运营保障服务四大板块，具体服务内容如下：

（一）应用运维保障服务

1、业务应用例行巡检

运维服务商须提供业务应用例行巡检服务。服务商应建立“一张网”应用系统常态化巡检机制，覆盖办案办公工作桌面、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、纪检监察与审务督察等全功能模块，采用人工登录、页面点开、浏览查询、台账记录等方式开展每日例行巡检，对系统可用性、服务响应状态、关键业务流程进行核验，提前识别并预警系统潜在运行风险，保障各项司法业务连续、稳定开展。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

巡检功能范围包括但不限于以下系统：“一张网”建设的诉讼服务系统、审判业务系统、执行业务系统、案款管理系统、电子卷宗系统、文书制作系统、办公办案平台系统、流程管控中心、用户权限中心、人事管理系统、电子档案库房系统、集约化送达系统、材料扫描编目系统、委托鉴定评估系统、信访业务系统、办文系统、办会系统、办事系统等全业务系统模块。巡检应实现“一张网”一级业务系统全覆盖，无遗漏系统。

（2）服务要求

为保障巡检服务的有效性、完整性以及准确性，服务商应确保巡检人员严格遵循以下要求：

①人员资质与保密要求：巡检人员须熟悉各业务系统架构、菜单功能、权限划分和法院办案业务逻辑，严格遵守法院内网和数据保密管理要求，严禁私自导出、拷贝、外传各类案件涉密数据及业务信息；

②操作规范要求：巡检过程中仅开展页面点开、浏览、查询、核验和记录等操作，杜绝巡检操作干扰正常司法业务办理，巡检内容和巡检时间未经确认不得随意变更；

③问题处置要求：发现系统异常、故障及潜在风险时应第一时间截图留痕、登记问题、同步报送客服负责人和信息化管理部门，并按预设故障处理流程分级处置；

④台账追溯要求：每日巡检工作完成后填写巡检记录表，保存后台浏览日志和纸质台账，做到每日可追溯、每月可核算。

（3）服务流程要求

工作日上班前、下班后，使用测试账户登录“一张网”系统，对系统登录、功能页面、业务流程进行人工实景核验。巡检流程分为五个步骤：

①内网设备和环境准备——运维电脑连接法院内网专属线路，确认访问环境稳定；

②账号登录与后台初查——登录业务运维后台，查看服务器在线状态、数据库连通状态、网络延时和告警信息；

③业务系统逐项核验——依照固定顺序点开各业务系统，完成菜单点开、页面访问、存量信息浏览、台账查询核验，精准排查页面访问异常、菜单跳转故障、权限加载错误、接口联动故障、数据展示异常等隐性运行问题；

④巡检结果记录——每套系统核验完毕后在巡检记录表对应栏目勾选，记录页面跳转、菜单打开、存量数据展示和异常情况；

⑤复核与收尾——复核无漏检，填写备注，保存后台日志，安全退出账号，归档当日巡检表。

巡检中发现的故障按严重程度分为三级处置：一级轻微故障，要求发现后 20 分钟内完成截图留存、台账登记，记录后继续巡检；二级一般故障，要求 30 分钟内完成问题定位并

同步至院内信息管理部门，提交工单跟踪处置；三级重大故障，要求 40 分钟内启动多部门协同处置流程，同步上报最高人民法院运维保障团队。所有故障修复完成后当日开展复测验证，形成闭环记录。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，巡检记录材料应包含以下要素：

①巡检台账要素齐全，完整记录巡检日期、运维账号、各系统核验结果、异常截图、经办人信息；

②故障描述精准清晰，完整标注对应案号、访问页面路径、系统报错原文，内容客观无歧义；

③巡检全套资料同步完成电子、纸质双渠道归档，按月统一归集装订成册。电子台账保存后台浏览日志，纸质台账由巡检人员签字确认。

2、运维知识梳理下发

运维服务须提供运维知识梳理下发服务。服务商应针对全市法院在办案办公、诉讼服务、审判执行等“一张网”核心业务场景中的高频运维问题，系统性梳理与标准化归纳工单处理、巡检、升级测试、培训回访和日常答疑中形成的高频问题、操作路径、故障处置口径和最佳实践，形成规范统一的知识条目，并通过知识库、培训材料、工作群或定向通知方式定期向中基层法院下发更新，提升一线用户自助解决能力，降低重复性报修率。具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

知识梳理覆盖“一张网”多类业务应用的高频问题，须按业务条线拆分为可检索、可复用、可下发的知识内容：

①通用高频问题，包括费款、文书、送达、执行、立案、档案、卷宗、庭审、诉讼服务、审判流程、材料归档、权限入口等；

②诉讼服务与立案条线，围绕在线服务、材料提交、缴费退费、立案审核、分案规则等形成操作指引，并区分面向社会公众、律师和法院工作人员的不同答复口径；

③审判、文书、庭审条线，围绕案件办理、文书制作、庭审排期、电子卷宗、材料流转、审限结案等形成知识条目；

④执行、案款条线，围绕执行流程、案款收发、退费办理等形成知识条目；

⑤数据质量与权限配置等共性问题的处置口径。

（2）服务要求

知识条目编写须遵循“准确、可执行、简洁、可维护、可追溯”原则：

①准确性，操作路径、按钮名称、适用范围和处理结论须与系统实际一致，须经系统实操核验与复核确认；

②可执行性，用户按条目说明能够完成操作或明确下一步处理方式，须包含关键路径

和必要条件；

③简洁性，剔除冗余描述，保留核心步骤和注意事项，适合客服快速答复；

④可维护性，条目分类清楚，按业务模块、问题类型和适用场景归类，便于后续更新检索；

⑤可追溯性，保留参考材料、核验截图、录入时间和更新记录，纳入台账与附件归档。每条知识须包含问题描述、标准答案、适用范围、验证状态四要素。

（3）服务流程要求

建立标准化知识梳理流程，形成闭环：

①问题素材归集，梳理日常工单、工作群、协同渠道、干警反馈、巡检问题和培训答疑中的高频问题，从碎片化反馈中筛选可沉淀问题，形成问题素材清单；

②业务模块分类，按费款、文书、送达、执行、立案、档案、卷宗等模块分类，分类准确决定后续检索和查找效率，形成知识分类目录；

③官方材料检索与流程提炼，检索官方手册、提炼标准流程，结合真实业务实操核验并截图留痕；

④条目编写与录入，编写包含问题描述、标准答案、适用范围和验证状态的知识条目并录入系统；

⑤审核与下发，检查标题是否清晰、答案是否准确、操作路径是否可执行、适用范围是否明确、是否存在过期流程或误导性表述，审核通过后通过知识库、培训材料、工作群或定向通知方式向中基层法院下发，对特定业务条线高频问题定向推送；

⑥持续更新，将培训材料常见问题、回访反复出现问题、新功能上线后高频咨询纳入知识库持续更新，系统升级后检查原有条目是否仍适用并修订，避免旧流程、旧入口继续传播。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，知识梳理工作须形成可追溯、可证明的成果材料：

①知识库台账，记录条目数量、业务分类、条目类型、编写人、完成时间，证明编写规模和工时基础；

②知识条目内容，包含知识标题、问题描述、标准答案、适用范围，证明知识成果；③核验材料，包含系统页面截图、操作验证记录、参考手册摘录，证明答案经过实操验证；

④下发记录，记录推送渠道、对象、时间和更新说明，证明知识共享和下发；

⑤复审记录，记录更新原因、修订内容、失效条目处理情况，证明持续维护工作量。

上述成果物须按月归集装订成册，电子台账留存后台浏览日志，纸质台账由编制人员签字确认。

3、应用软件操作指导与解答

运维服务商需要提供应用软件操作指导与解答服务。服务商应统筹受理全市法院干警及

社会公众（律师群体、当事人群体等）通过热线、工单、微信群及建议平台等各类渠道反馈的“一张网”业务咨询与操作指导需求，包括核心功能使用、操作流程规范等问题答疑，并针对疑难业务场景提供必要的上门指导服务。该项工作须坚持“统一接收、完整登记、快速复现、分级分流、闭环反馈、留痕归档”的原则，确保咨询响应及时、工单处置规范。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

服务范围覆盖全市法院干警、诉讼服务人员、律师及当事人等使用对象，通过全渠道受理的“一张网”应用咨询与指导事项，主要包括：使用咨询操作指导、权限配置咨询、流程规则解释、页面异常处理指导、数据不同步指导、庭审及审判执行相关问题解答、文书卷宗问题解答、案款费款问题解答、平台意见建议受理、应用缺陷上报引导、跨层级工单协同跟踪、复测回访和知识沉淀。服务覆盖诉讼服务、立案、审判、执行、案款、卷宗文书、办公办案平台、流程中心、用户中心、数据中台等全业务场景。

（2）服务要求

服务方式须实现全渠道统一受理与分级响应：

①渠道受理，通过热线电话、运维工单、微信/工作群、协同渠道及平台意见建议等入口统一归口接收，避免问题分散遗漏；

②远程指导，对可通过操作指导解决的问题，优先采用电话、远程桌面、截图标注、录屏演示等方式实时指导用户完成；

③现场/上门指导，对法院用户的疑难业务场景、集中性操作困难或特殊岗位需求，安排人员现场或上门指导，必要时配合业务庭室开展针对性辅导；

④知识辅助，指导过程中优先调用已沉淀的知识库条目统一答复口径，避免同类问题答复不一致；

⑤跨层级协同，对本地无法处置的接口、数据同步、底层系统故障等复杂问题，按跨层级协同机制提交工单并持续跟踪，直至复测无误、用户确认。服务须在工作时间即时响应，非工作时间按轮值机制保障紧急问题受理。

（3）服务流程要求

指导与解答须遵循标准化闭环流程：

①问题接收，通过各渠道归口接收用户反馈，记录问题来源、接收时间、反馈对象；

②信息登记，登记法院、系统、账号或角色、操作节点、问题描述、影响范围、紧急程度、联系人和处理人等信息，形成问题台账；

③信息补充，对描述不完整的问题补充案号、页面路径、报错截图、操作时间、浏览器环境、角色权限等关键要素；

④复现核验，使用授权账号登录对应系统复刻用户操作路径，判断属于操作问题、权限问题、数据问题或系统故障；

⑤分级分流，对操作类问题直接指导，对配置、权限、接口、数据质量问题流转至对应责任环节；

⑥处置与复测，指导完成后复测验证用户可独立操作，复杂问题修复后须回归复测；

⑦结果反馈与归档，向用户反馈处置结果并确认，留痕归档并沉淀高频问题至知识库。各环节均须记录沟通、核验与进度跟踪信息。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，指导与解答工作须形成可追溯、可证明的成果材料：

①咨询受理台账，记录受理渠道、问题来源、反馈人员、法院、系统名称、受理时间、问题分类和受理人，证明服务规模与响应时效；

②工单/处置记录，记录问题描述、复现步骤、分级结论、流转环节、处置方式、复测结果和用户确认，证明问题闭环；

③指导过程材料，包含通话记录、远程指导截图、录屏文件、上门指导签到与现场照片，证明服务真实发生；

④知识沉淀记录，将高频、典型问题整理为知识库条目或操作小贴士，记录条目编号与发布渠道，证明能力沉淀；

⑤统计与归档记录，按月汇总咨询量、响应时长、闭环率、高频问题分布并装订成册，电子台账留存后台日志，纸质台账由编制人员签字确认。

4、业务故障问题处理

运维服务商需要提供业务故障问题处理服务。服务商应针对高院本级及中基层法院在使用“一张网”核心业务过程中反馈的疑难问题，开展常态化故障初步排查、场景核验与根源分析，建立标准化、可追溯、高效协同的业务故障处理机制，按照故障分级和处置原则进行处置。对于可快速处置的一般性故障，实现即时修复、复测闭环；对于本级无法解决的复杂故障，严格按照工单流程上报至最高院二线专家团队并全程跟踪处理进度，直至问题彻底解决。故障处理范围包括系统访问异常、任务执行失败、导入导出异常、接口数据不同步、数据一致性差异、后台任务等待、页面状态错误、关键流程阻断以及需要上级平台或技术团队协同处理的问题。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

业务故障问题处理覆盖高院本级及全市中基层法院在使用“一张网”核心业务过程中反馈的各类疑难与异常，具体包括：

①系统访问异常，如平台无法访问、登录异常、页面无法打开或加载超时；

②任务执行失败，如后台任务长时间等待、数据导入导出异常、文书签章回调失败；

③接口与数据异常，如接口数据不同步、上下级数据一致性差异、数据展示错误；

④页面状态错误，如审批状态错误、流程状态与实际不一致、台账记录偏差；

⑤关键流程阻断，如立案、审判、执行、送达、案款、卷宗等核心节点流转卡滞或中断；

⑥功能与权限异常，如功能模块不可用、菜单跳转故障、权限加载错误、角色配置失效；

⑦需要上级平台或技术团队协同处理的问题，包括须上报最高人民法院二线专家团队处置的复杂故障。处理范围涵盖诉讼服务、立案、审判、执行、案款、文书制作、电子卷宗、办公办案、流程管控、用户权限、数据中台等全业务场景。

（2）服务要求

故障处理须建立分级响应与处置机制，按故障影响范围与紧急程度划分为三级并严格执行：

①一级轻微故障，不影响业务办理的一般性问题，响应时限不超过 30 分钟、处置时限不超过 4 小时；

②二级一般故障，影响单个业务模块或单类文书流转的故障，响应时限不超过 15 分钟、处置时限不超过 2 小时，须向信息处报备并协同研发团队处置；

③三级重大故障，影响多业务模块或系统性功能的重大故障，响应时限不超过 5 分钟，立即向信息处负责人和上级主管部门报告并启动应急处置流程，协调跨层级支撑团队协同处置。

非工作时间突发故障按上述分级标准执行，并保证接报后 2 小时内到达现场。发生故障时须第一时间（含节假日）通知采购人相关经办人；发生三级重大故障、安全事件或其他紧急事项时，须在 15 分钟内口头或即时通讯报告采购人，1 小时内提交书面情况说明。

故障处理人员须熟悉各业务系统架构与办案逻辑，严格遵守法院数据安全与保密管理规定，处置过程仅使用授权账号，严禁私自导出、拷贝、外传涉密数据。

（3）服务流程要求

故障处理须遵循标准化闭环流程：

①问题接收与登记，通过热线、工单、工作群、协同渠道等入口归口接收，登记来源法院、系统、账号或角色、问题描述、影响范围、紧急程度、联系人和处理人，形成故障台账；

②初步排查与场景核验，使用授权账号登录对应系统复刻用户操作路径，判断故障类型与影响边界，完成截图与日志留存；

③根源分析与分级判定，结合报错信息、后台日志与历史处置经验定位根因，按三级标准判定等级并启动对应处置；

④分级处置，对可快速处置的一般性故障即时修复并复测闭环，对本级无法解决的复杂故障严格按工单流程上报最高人民法院二线专家团队，全程跟踪处理进度直至彻底解决；

⑤协同处置，涉及跨单位、跨层级的重大接口或数据故障，及时联动上级支撑团队开展日志核查、任务窗口调整与跨日跟踪；

⑥复测验证与结果反馈，故障修复后使用授权账号复测原路径及关联功能，确认恢复后

向用户反馈处置结果并获取确认；

⑦台账登记与归档，完整记录故障全过程并归入运维档案。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，故障处理工作须形成可追溯、可证明的成果材料：

①故障受理与处置台账，记录故障编号、接收时间、来源法院与系统、问题分类、紧急程度、处理人和协同单位，证明服务规模与响应时效；

②故障排查与处置记录，记录现象描述、复现步骤、日志与截图、根因分析、处置动作、复测结果和用户确认，证明问题闭环；

③分级上报与协同材料，记录工单流转、上报记录、上级反馈及跨日跟踪过程，证明复杂故障的协同处置真实发生；

④重大故障专项报告或情况说明，包含口头即时报告与书面说明，完整反映故障影响、处置过程、恢复时间与整改建议；

⑤统计与归档记录，按月汇总故障量、分级分布、响应与处置时效、闭环率并装订成册，所有故障排查报告、处置记录与变更记录须按月分类归档，电子台账留存后台日志，纸质台账由编制人员签字确认，确保可追溯、可查询。

5、账户权限配置

运维服务商需要提供账户与权限配置服务。服务商应结合人员所在部门、岗位身份、业务职责、承办范围和系统模块，提供全方位的账户与权限配置服务，开展角色映射、权限核验、异常排查和配置结果反馈，确保每一位使用人员的系统操作权限与岗位职责高度匹配。账户权限配置范围覆盖“一张网”各业务系统的角色配置、菜单可见性、查询范围、审批权限、签章权限、办文权限等。服务商应协调解决因系统对接产生的账户同步与权限冲突问题，确保用户访问安全、合规、顺畅，配置完成后须进行核验和回访确认，形成配置台账和证明材料。具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

覆盖对象包括高院、中基层法院、专门法院及各类业务部门的全院干警，含院领导、庭长、员额法官、法官助理、书记员、主任、处长、内勤、综合管理人员等。

配置内容包括角色映射与配置、菜单可见性配置、查询范围配置、审批权限配置、签章权限配置、办文权限配置、用户中心核验、账号解锁与登录异常处理。

问题处置范围包括角色相同但菜单不同、审批权限不可用、账号锁定或登录异常、查询范围不匹配、岗位变更后权限调整、复合岗位多角色组合、用户中心同步状态核验，以及系统对接产生的账户同步与权限冲突。

（2）服务要求

配置须以“人员身份—岗位职责—菜单范围—审批权限—查询范围—数据角色”一致性

为闭环标准，配置完成后以实际功能可用（菜单、按钮、审批节点、查询范围、数据专窗）为核验依据。

服务商应为复合岗位人员在基础角色之外追加专项角色，并通过实际菜单和业务页面确认配置效果。跨层级、跨系统问题，服务商应补充截图、账号、岗位说明和复现路径，协同上级平台或专门团队流转处置。服务商及配置人员须严格遵守账户权限安全与保密要求，配置动作留痕可溯，敏感权限变更须经授权确认。

（3）服务流程要求

账户权限配置服务应按照以下标准化流程实施，确保配置准确、可追溯、可复核：

①需求受理：接收人员调岗、兼岗、新增职责或权限异常反馈，明确配置对象、岗位与范围。

②角色映射：依据部门、岗位、业务职责、承办范围匹配基础角色与专项角色。

③配置实施：在用户中心及对应业务系统完成角色、菜单、查询范围、审批、签章、办文权限配置。

④异常排查：判断问题发生在账号状态、角色缺失、菜单加载、流程节点、数据范围还是系统缺陷，决定处理路径。

⑤结果复测：使用相关账号或由用户配合验证菜单、按钮、审批节点、查询范围和数据专窗是否恢复，以实际功能可用为闭环标准。

⑥归档复盘：整理高频权限问题为标准配置口径或培训提示，支撑后续批量配置与重复咨询压降。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，包括：

①配置台账：记录配置对象、所属部门与岗位、配置角色、菜单与权限范围、配置时间、操作人。

②问题处置记录：记录权限异常现象、排查路径、处置动作、协同单位与复测结果。

③核验与回访材料：菜单、审批、查询、数据专窗功能核验截图或确认记录、用户反馈。

④标准口径沉淀：高频权限问题形成的配置口径说明或培训提示。

上述材料按月分类归档，电子与纸质双渠道留存，确保权限配置可追溯、可证明。

6、业务流程与规则配置

运维服务商需要提供业务流程与规则配置服务。服务商应根据法院用户提出的办案办公工作桌面、诉讼服务、立案、审判、执行、案款等功能点需求，完成流程配置、业务规则配置、文书模板等调整及后台配置，将法院业务流程要求、预警规则、审批口径、触发节点和数据条件转化为系统可识别、可运行、可验证、可跟踪的系统配置，确保立案、审判、执行、审判管理、数据治理等各类核心业务严格按照既定规范、标准流程有序运转。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

配置领域包括模型申报配置（申报法院、部门、模型名称、风险场景、业务条线、适用范围、数据来源等）、业务规则配置（预警时机、触发规则、预警级别、预警推送、规则依据、闭环管理）、审批管理配置（申报、发布、下架、使用、变更、数据申请审批）、建模管理配置（数据碰撞类模型、校验规则类模型、算子编排、过滤条件、输出字段、数据预览）、文书模板与流程节点适配。

适用业务覆盖诉讼服务、立案、审判、执行、案款、审判管理、数据治理、办文办会、督办等各核心业务条线。重点场景为数据模型“模型申报—审批—构建—运行—监控—线索处置”全链条配置、预警规则落地、审批口径调整、触发节点适配与运行结果验证。

（2）服务要求

配置核心是将业务规则转化为系统可识别、可运行、可验证、可跟踪的配置项，须先明确模型基本信息、业务规则、适用范围、数据来源、预警时机、触发规则、预警级别、推送方式和闭环管理要求，再完成审批、构建、运行、监控和线索处置。配置前须理解业务口径，将需求拆解为系统可执行的配置项，并涉及数据源挂接、表结构理解、字典代码解释、规则编写、调度运行和结果核验。规则上线前须完成完整授权审核，确保审批、发布、变更均有据可查。配置动作留痕，配置结果须通过试运行和结果核验确认有效，避免业务规则与实际管理要求脱节。

（3）服务流程要求

业务流程与规则配置服务应按以下流程实施，确保配置合规、可验证：

①需求确认：接收业务条线配置需求，明确配置领域、适用业务、规则口径与预期效果。

②业务拆解：理解业务流程与规则口径，将需求拆解为模型、规则、审批、模板等可配置项。

③配置实施：完成模型申报、规则编写、审批配置、模板调整、节点适配与数据源挂接。

④试运行验证：在测试环境或指定范围运行配置，核对触发条件、预警级别、推送方式与闭环效果。

⑤发布与监控：经授权审批后发布，纳入运行监控，跟踪线索处置与结果回写。

⑥归档复盘：沉淀配置说明与典型场景，支撑后续同类配置复用。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，包括：

①配置需求与拆解记录：配置领域、适用业务、规则口径、拆解后的配置项清单。

②配置实施材料：模型或规则配置内容、审批记录、模板与节点调整说明、数据源挂接与字典核验记录。

③试运行与验证记录：测试环境运行结果、触发条件与预警效果核验、用户或业务方确认。

④发布与监控材料：授权审批记录、运行监控与线索处置跟踪。

上述材料按月分类归档，电子与纸质双渠道留存，确保业务流程与规则配置可追溯、可证明。

7、缺陷跟踪与反馈

运维服务商需要提供缺陷跟踪与反馈服务。服务商应建立缺陷跟踪与反馈机制，对巡检、工单、热线、升级测试和用户回访中发现的软件缺陷、配置缺陷、流程缺陷、接口缺陷和数据同步异常进行全生命周期管理，通过发现、登记、复现、上报、修复跟踪、回归验证、反馈和归档，形成从问题暴露到质量闭环的完整链条。缺陷跟踪范围包括升级测试发现缺陷、工单处理发现缺陷、巡检发现异常、用户回访反馈问题、研发修复事项和历史问题复测；回归验证范围包括原问题路径复测、关联功能验证、上下游流程验证、多角色权限验证、数据状态核对和用户反馈确认。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

缺陷来源包括升级测试发现缺陷、工单处理发现缺陷、巡检发现异常、用户回访反馈问题、研发修复事项、历史问题复测。缺陷类型包括软件缺陷、配置缺陷、流程缺陷、接口缺陷、数据同步异常。回归验证范围包括原问题路径复测、关联功能验证、上下游流程验证、多角色权限验证、数据状态核对、用户反馈确认。协调范围为对确认为系统软件缺陷的问题，协调最高院开发资源修复，并实时向用户反馈处理进展。

（2）服务要求

缺陷须与操作问题、权限问题、配置问题区分，确认为系统缺陷后方可纳入缺陷跟踪。形成“发现—登记—复现—上报—修复跟踪—回归验证—反馈—归档”的闭环管理，缺陷只登记不跟踪、只修复不复测均不符合要求。缺陷修复后必须进行回归验证，确保问题不反弹。处理进展实时向用户反馈，重大或跨日缺陷须持续跟踪至闭环。

（3）服务流程要求

缺陷跟踪与反馈服务应按照以下闭环流程实施：

①缺陷发现：从升级测试、工单、巡检、热线、回访中识别疑似缺陷，区分操作、权限、配置、系统缺陷。

②缺陷登记：记录系统模块、问题现象、触发条件、影响范围、反馈对象、紧急程度，信息不全时反复追问补充。

③复现与上报：复现问题路径，协调最高院开发资源上报并跟踪修复。

④修复跟踪：跟踪研发修复进度，重大或跨日缺陷持续跟踪。

⑤回归验证：原路径复测，关联功能、上下游流程、多角色权限、数据状态核对，确认问题不反弹。

⑥反馈与归档：向用户反馈处理结果，归档形成质量闭环记录。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，包括：

①缺陷登记台账：缺陷编号、来源、系统模块、现象、触发条件、影响范围、紧急程度、登记人。

②复现与上报材料：复现步骤、截图或日志、上报记录与协同单位。

③修复跟踪记录：研发修复进度、跨日跟踪记录、重大缺陷专项说明。

④回归验证报告：原路径、关联功能、上下游、多角色、数据状态验证结果与用户确认。

上述材料按月分类归档，电子与纸质双渠道留存，确保缺陷全生命周期可追溯、可证明。

8、升级测试验证

运维服务商需要提供升级测试验证服务。服务商应配合“一张网”应用系统的版本迭代与升级工作，开展严格的功能测试与验证服务，在升级前及升级后对办案办公、诉讼服务、审判管理等各功能点进行测试，重点验证新功能的可用性及旧有缺陷的修复情况。升级测试验证范围包括升级公告研读、需求和修复点拆解、测试账号准备、测试案件和附件准备、单点功能验证、完整业务流程回归、边界场景校验、跨模块联动校验、缺陷登记、问题复测、测试报告编制和材料归档。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

升级对象包括执行、审判、诉讼服务、文书、卷宗、电子档案、材料收转、费款、数据中台、运维工单、政法协同、移动办案等多业务模块的版本迭代、功能优化、缺陷修复、规则调整、接口改造。测试范围包括升级公告研读、需求和修复点拆解、测试账号准备、测试案件和附件准备、单点功能验证、完整业务流程回归、边界场景校验、跨模块联动校验、缺陷登记、问题复测、测试报告编制和材料归档。多模块升级扩展范围包括不同法院层级、不同角色权限、不同业务类型、历史数据、超大附件、多终端和接口交互等场景。

（2）服务要求

每次升级严格遵循标准化测试流程，先理解升级内容，再拆分测试范围、准备测试账号和测试数据，按业务路径完成验证。验证须覆盖单点功能、完整流程回归、边界场景与跨模块联动，严控升级风险。缺陷须登记并复测，历史缺陷须确认已修复不反弹。测试结论须转化为可判断的上线依据：通过项说明功能可用，异常项说明影响范围和修复要求，风险项说明是否需延期、回滚或加强上线后观察。

（3）服务流程要求

升级测试验证服务应按照以下流程开展，覆盖新功能验证与旧缺陷修复确认：

①升级研读：研读升级公告与修复清单，明确升级范围与测试重点。

②测试准备：按模块拆分测试点，准备不同角色账号、测试案件、附件材料与边界场景。

③单点验证：逐功能点验证新功能可用性与旧缺陷修复情况。

④流程回归：按完整业务路径回归，确认审批、流转、归档、提交、退回等节点全链路可办。

⑤边界与联动校验：校验边界场景、跨模块联动、多角色权限与数据一致性。

⑥缺陷登记与复测：登记缺陷并跟踪修复，复测确认；编制测试报告，给出上线结论与归档。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，包括：

①测试方案与准备记录：升级范围拆解、测试点清单、测试账号、测试案件、测试数据准备。

②测试执行记录：单点验证、流程回归、边界与联动校验结果，问题截图与日志。

③缺陷登记与复测报告：缺陷编号、现象、影响范围、修复要求、复测结论。

④测试报告：通过项、异常项、风险项结论与上线依据，材料归档。

上述材料按月分类归档，电子与纸质双渠道留存，确保升级测试验证可追溯、可证明。

9、用户培训与回访

运维服务商需要提供用户培训与回访服务。服务商应结合高院及中基层法院的实际需求，常态化组织开展分层、分类、专项系统化培训工作，重点针对法院新进工作人员开展岗前系统操作培训。培训范围涵盖诉讼服务业务、审判业务、执行业务、案款业务、卷宗文书业务、办公办案平台、流程中心、用户中心、数据中台等各业务系统；培训内容包括上线通用功能、条线操作差异、专项功能模块、新上线功能、数据中台工具、一张网建模工具、操作小贴士与应知应会。服务商应建立常态化用户回访机制，全面收集系统使用中的功能短板、适配不足与优化建议，汇总反馈并推进迭代优化。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

培训对象包括全市法院干警、业务庭室、诉讼服务人员、执行人员、审判辅助人员、院领导及相关管理人员，重点针对新进工作人员开展岗前培训。培训业务覆盖诉讼服务、立案、审判、执行、案款、卷宗文书、办公办案平台、流程中心与用户中心、数据中台、人事、集约化送达、档案、材料扫描编目、委托鉴定评估、信访、办文办会办事、政法协同等。培训内容包括上线通用功能、条线操作差异、专项功能模块、新上线功能、数据中台工具、一张网建模工具、操作小贴士、应知应会问题与培训后答疑回访。回访范围为收集系统使用中的功能短板、适配不足、优化建议，汇总反馈并推进迭代优化。

（2）服务要求

培训人员须熟悉各业务系统操作路径、业务权限、流程规则与常见问题，能结合最高法操作手册、系统更新说明、课件、测试环境、真实案例和既有问题台账开展授课。采用线上、线下相结合方式，覆盖系统功能讲解、实际操作演练、数据验证说明及案件全生命周期业务

流程演示。分层分类开展：全员培训统一宣贯、条线培训解决差异、版本迭代快速再培训。回访须常态化落地，问题闭环至优化建议汇总与迭代推进。

（3）服务流程要求

用户培训与回访服务应按照以下流程组织实施：

①需求摸排：结合上线计划、功能更新、条线反馈、问题台账、庭室需求和高频咨询，明确培训主题、对象、范围与重点。

②资料核验：核对最高法操作手册、系统视频、上线、差异、条线课件、数据中台与建模材料、应知应会与既有答疑材料，确认可引用内容。

③环境准备：准备测试环境、演示账号、参训角色权限、测试案件、测试数据、测试模型与演示源表，协调数据清理与权限校验。

④授课实施：开展功能讲解、实操演练、数据验证与全流程演示，同步问题收集与现场答疑。

⑤培训回访：培训后开展回访，收集功能短板与优化建议，沉淀培训知识库。

⑥归档复盘：形成培训课件、签到、视频、答疑与回访记录，支撑后续迭代。

（4）成果物提交要求

服务过程需要产生完整的工作日志记录，包括：

①培训需求与资料：培训需求清单、主题、参训对象范围、引用资料目录与版本记录。

②授课材料：培训课件、操作演示视频、标准化学习资料、测试账号、测试案件、测试数据、测试模型准备记录。

③实施记录：签到记录、培训视频、现场答疑与问题答复。

④回访与沉淀：回访记录、功能短板与优化建议汇总、知识库沉淀。

上述材料按月分类归档，电子与纸质双渠道留存，确保用户培训与回访可追溯、可证明。

（二）数据运维服务

1、下行数据维护

运维服务商需要提供下行数据维护服务。服务商应建立最高法院下行数据共享接口、传输通道及交换节点的常态化巡检与监控机制，保障下行数据准确、完整、一致传输。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

服务范围覆盖最高法院向上海法院下行的各类业务数据，包括数据共享接口、传输通道、交换节点及相关基础设施。服务商应开展接口连通性、传输状态与日志完整性核查，实施数据交换总量与数据质量周核查、数据交换一致性核查，并依托工单反馈开展问题溯源与共性分析。

（2）服务要求

下行数据维护服务应严格遵循以下要求，保障数据交换的及时性、完整性与一致性：

①巡检机制要求：按工作日常态化、节假日轮值巡检机制开展全时段巡检，记录台账、排查隐患；

②实时监控要求：实时监控接口运行、传输速率等指标，依托平台预警及时研判处置一般性故障，处置后验证恢复情况；

③一致性核查要求：发现总量差异或字段异常时开展连续数日跟踪，必要时推动重新同步、补全或修正；

④报告归档要求：每周形成周报告，每月汇总各类巡检、监控、处置记录及报告归档备案；

⑤根因治理要求：依托工单反馈开展问题溯源与共性分析，批量定位处置同类数据问题。

（3）服务流程要求

下行数据维护服务应按照以下流程开展：

①日常巡检：按既定机制对接口、通道、节点开展巡检并记录台账；

②异常监测：依托监控平台实时发现连通性、传输速率、日志异常并触发预警；

③研判处置：对一般性故障及时研判、分级处置，处置后验证恢复；

④一致性跟踪：比对上下级数据总量与字段，发现差异连续跟踪并推动同步修正；

⑤汇总归档：形成周报告、月汇总并归档备案。

（4）成果物提交要求

服务商应按周提交数据下行巡检周报告，按月提交巡检、监控、处置记录及报告汇总归档材料；形成数据交换一致性核查记录、问题溯源与共性分析台账。上述材料电子与纸质双渠道留存，确保下行数据维护可追溯、可证明。

2、数据使用服务

运维服务商需要提供数据使用服务。服务商应围绕法院“一张网”数据工具开展日常运维支撑，满足审管办、业务庭室用户的个性化数据统计分析需求。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

服务范围包括三项子服务：

①常规数据查询服务：按业务庭室简易数据需求完成基础检索、筛选、导出等操作并解答相关查询，仅提供运维层面数据调取服务；

②数据工具使用技术支持：对接各用户端解决工具登录、操作、导出等实操技术问题，提供远程或现场指导并记录反馈问题；

③指标口径梳理：结合法院业务与审管要求明确数据统计相关指标、范围、逻辑及口径，形成标准化说明文档。

（2）服务要求

数据使用服务应严格遵循以下要求，保障数据合规使用与服务规范：

①合规要求：数据查询仅限运维层面数据调取，严格遵守数据保密与最小必要原则，严禁超范围提供数据；

②技术支持要求：对用户端登录、操作、导出等实操问题提供远程或现场指导，反馈问题全程记录；

③口径管理要求：指标口径须结合法院业务与审管要求明确范围、逻辑及口径，形成标准化说明文档，规避查询统计偏差；

④交付要求：根据用户需求整理数据和统计指标口径，开发制作统计报表或数据分析报告，满足审管办、业务庭室用户的个性化数据统计分析需求。

（3）服务流程要求

数据使用服务应按照以下流程开展：

①需求受理：接收业务庭室或审管办的数据查询、工具支持与口径梳理需求；

②查询与导出：按需求完成基础检索、筛选、导出并解答查询，仅限运维层面调取；

③技术指导：针对工具登录、操作、导出问题提供远程或现场指导并记录；

④口径梳理：明确指标范围、逻辑、口径，形成标准化说明文档；

⑤报表开发：按用户需求开发统计报表或数据分析报告并交付。

（4）成果物提交要求

服务商应提交数据查询与导出操作记录、工具使用技术支持记录及问题反馈台账；提交指标口径标准化说明文档、统计报表及数据分析报告。上述材料按月分类归档，电子与纸质双渠道留存。

3、数据质量管理

运维服务商需要提供数据质量管理服务。服务商应按周期开展最高法院下行业务数据全维度质量管控，建立常态化数据质量治理机制。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

数据质量管理范围覆盖案件、流程、文书、卷宗、档案、执行、案款、信访等多个业务场景的最高法院下行业务数据。服务商应开展全维度质量管控，配合最高法院数据质量核查整改要求，并针对性提出数据接口、传输流程及质量管控机制的优化建议。

（2）服务要求

数据质量管理应严格遵循以下要求，推动质量问题排查、整改与闭环：

①常态质检要求：每周全面质检并排查数据缺失、格式错误、重复记录、状态不一致、字段异常等问题；

②分级处置要求：建立台账标等级后溯源分析、督促整改并复核闭环；

③合规配合要求：配合最高法院数据质量核查整改要求，全程留痕并按时提交报告；

④治理提升要求：每季度梳理共性问题，针对性提出数据接口、传输流程及质量管控机

制的优化建议，推动数据质量管理从事后处理转向常态治理。

（3）服务流程要求

数据质量管理应按照以下流程开展：

①周期质检：每周对下行业务数据开展全维度质量排查，识别缺失、格式、重复、状态、字段等异常；

②台账分级：建立质量问题台账并标注等级；

③溯源整改：针对问题溯源分析、督促责任方整改并复核闭环；

④上级配合：配合最高法院数据质量核查整改，全程留痕并按期提交报告；

⑤优化建议：按月、按季度编制数据质量报告，梳理共性问题并提出机制优化方案。

（4）成果物提交要求

服务商应按周提交数据质量排查记录与问题台账，按月、按季度提交数据质量报告；提交共性问题梳理材料与数据接口、传输流程、质量管控机制优化建议方案。材料全程留痕，电子与纸质双渠道留存。

（三）质效管理服务

1、质效提升专项优化

运维服务商需要提供质效提升专项优化服务。服务商应以运行质效报告、监测研判结果、业务部门反馈和上级质效要求为触发点，推动运维保障从被动响应转向主动预防和持续改进。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

当出现指标连续不达标、用户集中反馈低效问题、季度质效短板突出或某类问题反复发生时，服务商应启动专项优化。专项优化从监测预警、问题处置、资源优化和常态运维四个维度展开，覆盖“一张网”核心业务系统运行监测指标相关的质效短板改进。

（2）服务要求

质效提升专项优化应严格遵循以下要求，确保优化目标可落地、成效可验证：

①触发机制要求：明确专项优化启动条件（指标连续不达标、用户集中反馈、季度短板、问题反复等）；

②方案质量要求：优化方案应目标明确、步骤清晰、责任可落实，包含整改目标、责任分工、实施步骤、完成时限和验证方式；③按期完成要求：专项优化事项按计划推进，重大偏差及时说明；

④效果验证要求：优化后通过指标对比、用户反馈或运行数据验证成效；

⑤协同要求：组织相关运维厂商制定应用质效改进方案。

（3）服务流程要求

质效提升专项优化应按照以下流程实施：

①调研摸排：对接审判、执行、诉讼服务等业务岗位，收集低效环节和问题表现，形成问题清单、调研记录；

②方案编制：结合系统功能、流程规则和运维资源制定优化方案；

③落地实施：推动流程配置、规则调整、功能测试、上线试运行和问题跟踪，形成实施记录、节点台账；

④效果复测：连续跟踪优化后指标变化和用户体验，验证优化成效，形成复测记录、对比数据；

⑤总结固化：形成专项总结，将有效措施纳入常态运维标准，形成优化总结、标准化说明。

（4）成果物提交要求

服务商应提交专项优化方案、问题清单、调研记录、实施记录、节点台账、复测记录与对比数据、优化总结及标准化说明。上述材料归入质效管理档案，电子与纸质双渠道留存。

2、运维数据监测与研判

运维服务商需要提供运维数据监测与研判服务。服务商应覆盖“一张网”核心业务应用和主要运行指标开展监测研判，为应用运维、数据运维、流程配置、培训回访等工作提供改进依据。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

监测覆盖“一张网”核心业务应用和主要运行指标，重点关注系统运行指标、业务时效指标和用户使用指标。监测数据通常包括系统在线率、功能响应时长、页面加载速度、接口调用成功率、故障发生频次、立案时长、文书制作时长、案件流转时长、执行节点办结时长、功能模块使用率、高频操作报错率等。同时采集服务对象使用行为数据，统计应用访问频率、问题反馈类型及解决时效等指标。

（2）服务要求

运维数据监测与研判应严格遵循以下要求，保障监测全面、研判有据：

①采集规范要求：数据采集应有明确来源，异常标记应有标准，问题研判应有依据，处理建议应可落地；

②指标覆盖要求：系统运行、业务时效、用户使用三类指标均应纳入监测；

③分析要求：分析需求痛点与使用习惯，识别运行瓶颈、服务短板和高频问题；

④时效要求：监测数据应及时更新，研判结论应支撑管理决策。

（3）服务流程要求

运维数据监测与研判应按照以下流程开展：

①数据采集：从运行环境、业务系统、用户端等多源采集系统与业务指标及使用行为数据；

②指标计算：按既定口径计算系统运行、业务时效、用户使用等指标；

③异常标记：依据标准规则标记异常指标；

④研判分析：分析短板、瓶颈与高频问题，形成研判结论与处理建议；

⑤支撑输出：将研判结果用于质效报告编制与专项优化触发。

（4）成果物提交要求

服务商应提交监测台账、研判记录、异常问题清单及周期性监测分析材料。上述材料归入质效管理档案，电子与纸质双渠道留存。

3、系统运行质效分析报告编制

运维服务商需要提供系统运行质效分析报告编制服务。服务商应基于周期内全业务线质效数据、系统运行数据、故障数据和用户反馈数据形成系统运行质效分析报告。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

报告应真实反映“一张网”运行状态、质效水平、存在问题、整改成效和后续建议，不局限于数据罗列，需形成可管理、可追踪、可复盘的分析结论。对重点质效问题，应编制专项报告或专题说明。系统运行质效分析报告按月编制，汇总月度质效情况，用于工作汇报和管理决策。

（2）服务要求

系统运行质效分析报告编制应严格遵循以下要求，确保报告真实、可复盘：

①频次要求：系统运行质效分析报告按月编制，按照服务月份每月 1 期完成编制并报送；

②内容要求：报告须真实反映运行状态、质效水平、存在问题、整改成效和后续建议；

③方法要求：报告编制包括数据汇总、数据清洗、交叉比对、多维度分析、成效复盘、对策建议、格式整编和报送归档等步骤；

④专项要求：对重点质效问题编制专项报告或专题说明，支撑后续整改；

⑤结论要求：形成可管理、可追踪、可复盘的分析结论，不得仅罗列数据。

（3）服务流程要求

系统运行质效分析报告编制应按照以下流程开展：

①数据汇总：归集周期内质效数据、运行数据、故障数据与用户反馈数据；

②数据清洗与比对：清洗异常数据，开展交叉比对；

③多维分析：从系统运行、业务时效、用户使用、整改成效等维度分析；

④成效复盘：复盘整改措施成效；

⑤报告整编与报送：形成报告、提出对策建议、格式整编并报送归档。

（4）成果物提交要求

服务商应提交系统运行质效分析报告（月报，按照服务月份每月编制 1 期）、重点质效问题专项报告或专题说明、汇报材料及整改建议。上述材料按月/按专项归档，电子与纸质

双渠道留存。

4、质效指标库管理

运维服务商需要提供质效指标库管理服务。服务商应建立相对稳定的质效指标库，为运维质效管理提供统一、可持续的指标基础。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

指标库按系统运行、业务时效、用户使用、服务响应和整改成效等维度组织，为每项指标明确数据来源、统计周期、阈值规则、异常判断方式和责任流转路径。指标库须覆盖“一张网”核心业务系统运行监测指标。

（2）服务要求

质效指标库管理应严格遵循以下要求，保障指标稳定、完整、可用：

①稳定性要求：指标库应保持相对稳定，不因人员变动或报告周期变化而中断；

②完整性要求：每项指标须明确数据来源、统计周期、阈值规则、异常判断方式和责任流转路径；

③同步要求：指标库须定期更新维护，保持与系统功能迭代和业务管理要求同步；

④可用性要求：指标库应支撑监测研判、报告编制与专项优化的统一取数。

（3）服务流程要求

质效指标库管理应按照以下流程实施：

①指标梳理：梳理指标并明确数据来源、统计周期等要素；

②入库管理：将指标纳入指标库并配置阈值与责任流转；

③定期维护：随系统功能迭代和业务管理要求更新指标；

④应用支撑：为监测研判、报告编制提供统一指标取数；

⑤变更留痕：指标调整全程记录，确保可追溯。

（4）成果物提交要求

服务商应提交质效指标库（含指标定义、数据来源、统计周期、阈值规则、异常判断与责任流转说明）及指标库更新维护记录。材料归入质效管理档案，电子与纸质双渠道留存。

5、问题整改跟踪

运维服务商需要提供问题整改跟踪服务。服务商应将质效管理发现的问题转化为可跟踪的整改事项，实行闭环管理。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

整改跟踪覆盖质效管理发现的所有问题，包括连续多日不达标或季度短板突出的问题。服务商应将此类问题从临时处理升级为专项优化，建立整改事项台账。

（2）服务要求

问题整改跟踪应严格遵循以下要求，确保问题闭环、可追溯：

①事项要素要求：每个整改事项须明确问题来源、影响范围、责任部门、协同单位、计划完成时间、阶段进展、验证方式和完成结论；

②闭环管理要求：确保每个问题有跟踪、有处置、有验证、有结论；

③升级要求：对连续多日不达标或季度短板突出问题，从临时处理升级为专项优化；

④追溯要求：整改全过程留痕，可追溯。

（3）服务流程要求

问题整改跟踪应按照以下流程实施：

①问题归集：将质效监测、研判、报告发现的问题统一归集；

②事项建账：明确来源、影响、责任部门、协同单位、计划完成时间、阶段进展、验证方式、完成结论，建立台账；

③跟踪处置：跟踪整改进展，协调责任部门与协同单位处置；

④验证闭环：按验证方式确认整改成效，形成完成结论；

⑤升级机制：对反复或重大问题升级为专项优化。

（4）成果物提交要求

服务商应提交整改事项台账、整改过程记录、验证结果与完成结论材料。上述材料归入质效管理档案，电子与纸质双渠道留存。

（四）安全运营保障服务

以下服务内容按年度服务描述，服务周期不满一年根据实际服务月比例提供服务，服务事项和服务次数根据采购方要求执行。

1、全流程协同管控

运维服务商需要提供全流程协同管控服务。服务商应作为上海法院安全运营的核心统筹机制与主要对接枢纽，落实“立体化通报联络”和“指挥协同一盘棋”要求。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

服务范围包括：向上级反馈（向最高人民法院安全运营中心报送安全运营工作情况、安全事件处置结果、专项检查落实情况）、高院内部沟通及向下级传达（接收最高法下发的安全专项任务、通报预警、整改要求并向各部门、中院、基层法院传达部署督导）、同级共享（与上海市网信办、公安局、数据局等同级监管部门建立通报联络机制，及时报送安全事件信息、接收监管指令）、协助测评（配合开展等级保护测评、密码应用安全性评估等合规测评工作，及时提供安全架构设计文档、安全策略配置记录、安全事件处置报告等支撑材料）、案例报送（向最高法报送典型安全事件处置案例与安全运营创新实践）、最高法统一培训传达（组织辖区法院干警参加最高法统一组织的网络安全培训）。

（2）服务要求

全流程协同管控应严格遵循以下要求，发挥枢纽统筹与上下联动作用：

①枢纽职责要求：作为上海法院安全事务主要对接枢纽，统筹全域安全工作；

②报送要求：及时、准确报送安全运营工作情况、事件处置结果与专项检查落实情况；

③传达督导要求：及时接收并向下级传达部署最高法下发任务、通报预警与整改要求，督导落实；

④案例报送要求：整理典型安全事件处置案例与创新实践向最高法报送；

⑤培训组织要求：接收并组织辖区法院干警参加最高法统一网络安全培训；

⑥同级联动要求：与同级网信、公安、数据局等监管部门保持通报联络，及时报送安全事件信息，接收并落实监管指令；

⑦测评配合要求：配合开展等级保护测评、密码应用安全性评估等合规测评工作，及时提供所需支撑材料。

（3）服务流程要求

全流程协同管控应按照以下流程开展：

①上行报送：定期/按需向最高人民法院安全运营中心报送工作情况及处置结果；

②任务接收：接收最高法下发的安全专项任务、通报预警与整改要求；

③传达部署：向本院各部门、辖区中院和基层法院传达部署并督导落实；

④案例整理：整理典型处置案例与创新实践报送；

⑤培训组织：接收并组织辖区法院参加最高法统一培训；

⑥同级联动：与同级监管部门开展通报联络与信息报送；

⑦测评配合：配合开展等保测评、密评等合规测评并提供支撑材料。

（4）成果物提交要求

服务商应提交向上级报送的安全运营工作报告、事件处置结果报告、专项检查落实情况报告；向下传达部署的台账与督导记录；典型安全事件案例与创新实践报送材料；同级通报联络记录与合规测评支撑材料；培训组织与参加记录。材料全程留痕，电子与纸质双渠道留存。

2、安全监测与分析

运维服务商需要提供安全监测与分析服务。服务商应对应“标准化基础运营”机制核心要求，涵盖事前识别保护、事中检测监测、事后响应处置，构建全覆盖安全监测体系。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

安全监测覆盖 8 类对象：

①网络防护监测（防火墙、IDS/IPS、全流量分析系统告警日志分析，识别网络层攻击）；

②主机防护监测（HIDS、EDR 告警信息分析，识别主机层威胁）；

③应用防护监测（WAF 告警、应用日志异常、业务接口异常调用分析，识别应用层攻

击）；

④终端防护监测（违规外联、病毒查杀、移动介质管控监测，识别终端层风险）；

⑤跨网隔离交换监测（安全隔离交换平台数据交换日志、策略匹配分析，确保跨网交换合规）；

⑥运维终端数据监测/DLP（数据存储、外发行为分析，识别敏感数据泄漏风险）；

⑦安全管理平台监测（SIEM/SOC 平台汇聚数据安全数据综合关联分析）；

⑧溯源分析（攻击事件研判，确认攻击有效性、还原攻击路径、提供处置建议）。

（2）服务要求

安全监测与分析应严格遵循以下要求，确保监测全面覆盖、响应及时：

①全面覆盖要求：八类监测对象均应纳入常态化监测，无遗漏；

②分析研判要求：对各类告警日志开展分析研判，准确识别各层安全威胁；

③合规要求：跨网隔离交换监测应确保数据交换合规安全；

④溯源要求：对攻击事件进一步研判，确认有效性、还原路径并提供处置建议；

⑤时效要求：监测与告警分析应及时，支撑快速响应处置。

（3）服务流程要求

安全监测与分析应按照以下流程开展：

①日志采集：从网络、主机、应用、终端、跨网交换、DLP、SOC 等各监测对象采集告警与安全数据；

②关联分析：对告警日志综合分析研判，识别各层攻击与风险；

③威胁确认：确认攻击有效性，还原攻击路径；

④处置建议：提供安全事件处置建议并推送相关方；

⑤溯源归档：形成溯源分析报告并归档。

（4）成果物提交要求

服务商应提交各监测对象告警分析记录、安全威胁研判报告、溯源分析报告和处置建议。材料归入安全运营档案，电子与纸质双渠道留存。

3、专项检查

运维服务商需要提供专项检查服务。服务商应对应“动态化专项治理”和“规范化审查评估”两大机制要求，按最高人民法院安全运营中心综合研判后下发的安全专项任务开展专项检查。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

专项检查包括 8 类：

①网络安全检查（按 GB/T 42461-2023 对用户指定系统开展，每年不少于 1 次）；

②关键信息基础设施检查（对上海法院关键信息基础设施开展安全保护专项检查）；

③“两高一弱”治理专项（高危漏洞排查修复、高危端口关闭封堵、弱口令整改加固）；

④互联网资产梳理专项（互联网暴露面资产梳理核查）；

⑤历史演练问题复查专项（近两年攻防演习暴露问题复查验证）；

⑥重要系统重点加固专项（核心业务系统重点安全加固）；

⑦供应商风险整治专项（信息化建设供应商安全能力评价审查）；

⑧本地突出问题专项治理（根据安全运营实际发现突出问题动态设立）。

（2）服务要求

专项检查应严格遵循以下要求，确保检查规范、整改闭环：

①频次要求：网络安全检查每年不少于 1 次；关键信息基础设施检查、“两高一弱”治理、互联网资产梳理、历史演练问题复查、重要系统重点加固、供应商风险整治等专项，按最高人民法院安全运营中心下发任务的时限要求组织实施，全年累计不少于 1 轮；本地突出问题专项治理按发现情况动态设立，随发现随治理，不设次数上限；服务周期不满一年则按照采购方要求次数提供服务。

②依据要求：严格按最高法安全运营中心下发任务及对应标准（如 GB/T 42461-2023）开展；

③全面覆盖要求：八类专项均应按规定开展，不遗漏；

④整改闭环要求：检查发现的问题应督促整改并复核闭环；

⑤动态治理要求：本地突出问题专项应据实动态设立与治理。

（3）服务流程要求

专项检查应按照以下流程开展：

①任务接收：接收最高法安全运营中心下发的安全专项任务；

②方案制定：明确检查范围、标准、方法与时间安排；

③现场检查：按标准开展各类专项检查，记录发现；

④问题整改：督促责任方整改并复核；⑤总结报送：形成专项检查报告并报送。

（4）成果物提交要求

服务商应提交各类专项检查报告（含网络安全检查、关基检查、“两高一弱”治理、互联网资产梳理、历史演练复查、重要系统加固、供应商风险整治、本地突出问题治理）、问题清单与整改复核材料，其中网络安全检查报告每年不少于 1 份，其余各类专项检查报告按任务批次一事一报。材料归入安全运营档案，电子与纸质双渠道留存。

4、安全培训

运维服务商需要提供安全培训服务。服务商应对应“多样化人才培养”机制要求，以“一张网”安全为重点开展多层次、多渠道网络安全培训。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

安全培训面向上海法院干警、信息化管理和技术人员，包括：

①典型问题专项培训（针对违规外联、“两高一弱”、数据泄露等典型问题，每半年组织 2 次、每次 3 小时、全年 4 次）；

②网络安全宣传周活动（按国家网络安全宣传周要求，通过展板、视频、知识竞赛等形式提升干警安全意识）；

③针对服务商的代码安全培训等技术类培训。

（2）服务要求

安全培训应严格遵循以下要求，确保培训有效、覆盖到位：

①频次要求：典型问题专项培训每半年 2 次、全年 4 次；服务周期不满一年根据实际服务月比例提供服务。

②宣传周要求：按国家网络安全宣传周要求组织活动；

③覆盖要求：培训应覆盖干警、信息化管理和技术人员及服务商；

④内容要求：培训内容应针对实际安全风险（违规外联、“两高一弱”、数据泄露等）有的放矢。

（3）服务流程要求

安全培训应按照以下流程组织实施：

①需求与计划：结合安全运营发现的典型问题制定培训计划；

②材料准备：编制培训课件、宣传材料与测试内容；

③组织实施：开展专项培训、宣传周活动及服务商技术类培训；

④效果记录：记录签到、培训过程与答疑。

（4）成果物提交要求

服务商应提交培训计划、培训课件、宣传周活动材料、签到与培训记录、答疑与问题答复记录。材料按月归档，电子与纸质双渠道留存。

5、方案报告编制

运维服务商需要提供方案报告编制服务。服务商应对应“规范化审查评估”机制的文档支撑要求，通过系统化文档编制确保安全运营各项工作有章可循、有据可查、有迹可溯。

具体服务范围、要求、流程及成果物如下：

（1）服务范围

方案报告编制包括：

①安全运营周报（每周编制，汇总监测数据、事件处置、专项任务进展、培训开展情况）；

②应急演练方案（每年编制，明确场景、时间、评估标准，并按要求组织至少 2 次应急演练实施）；

③工作规划（每月编制，明确下月重点、任务分工、时间节点）；

④方案编制（根据实际需要编制安全加固实施方案、安全策略优化方案、安全技术措施

补建方案等）。

（2）服务要求

方案报告编制应严格遵循以下要求，确保内容完整、可落地：

①周报要求：每周编制安全运营周报，内容完整；

②演练要求：每年编制应急演练方案并按要求组织至少 2 次演练实施；

③规划要求：每月编制工作规划，任务分工与时间节点明确；

④方案要求：各类技术方案应针对实际需求编制，内容可落地。

（3）服务流程要求

方案报告编制应按照以下流程开展：

①素材归集：归集本周监测、处置、专项、培训等素材；

②报告编制：按周/月/年编制周报、规划、应急演练方案及技术方案；

③评审完善：对方案报告进行内部评审完善；

④报送归档：按规范报送并归档留存；

⑤演练实施：根据应急演练方案按要求组织至少 2 次演练。

（4）成果物提交要求

服务商应提交安全运营周报、应急演练方案及演练实施记录（每年至少 2 次）、月度工作规划、各类技术方案文档（安全加固、策略优化、措施补建等）。材料全程留痕，电子与纸质双渠道留存。

六、服务要求

（一）总体要求

成交服务商应在合同签署后 7 个工作日内组建项目服务团队，在项目开始服务阶段后，现场梳理采购人运维现状，并根据实际情况调整和细化总体运维方案、“一张网”运营保障方案、驻场人员管理方案、安全保障方案，报采购人确认后实施。同时，进行资料、人员等交接工作，形成台账清单。待交接全面完成，项目进入正常运维状态。

成交服务商应建立贴合本项目实际的运维服务管理制度与权责清晰的服务组织体系、服务流程、服务管理制度等。成交服务商不得将本项目主体、关键性服务工作转包或违规分包给第三方；确需分包的，须事先书面征得采购人同意，并对分包部分的服务质量承担全部责任。

（二）项目团队和人员要求

建立符合本项目运维要求的人员管理和专项培训方案，明确各类岗位人员的日常管理规则、岗位职责要求与考核标准，同时围绕项目运维所需的专业技能、服务规范制定针对性的培训安排。

项目团队须角色配置合理、职责分工明确。服务期内项目经理及工程师不得在其他项目

兼职，未经采购人书面同意不得更换。

1、驻场人员能力需求

成交服务商必须承诺，为确保运维服务质量，所有驻场运维人员应为计算机相关专业本科及以上学历，或从事信息化开发、实施、运维工作 3 年以上，或具备由人社部颁发的各类计算机、网络、硬件中级以上证书。所有驻场人员应符合采购人内部管理要求，进场前经过采购人审核确认。

岗位	最低配置人数	职责	主要工作内容及要求	工作地点
项目经理	1 人	全面负责本项目组织管理与统筹协调，作为与采购人对接的主要负责人，统筹驻场团队管理、服务质量控制、重大事项报告与应急指挥，确保各项运维服务按合同约定履行。 负责系统运行质效的监测、研判与持续改进，推动运维服务可量化、可考核、可提升，各项具体服务内容详见本采购文件第五章（五、服务内容）之（三）质效管理服务。	1. 本科及以上学历，具备 5 年以上信息化项目管理经验，其中至少 2 年运维项目管理经验；2.熟悉 ITIL/ITSS 等运维管理框架与运维服务管理流程，具备较强的组织协调、沟通表达与应急处置能力；3.持有信息系统项目管理师或同类项目管理认证者优先；4.兼做质效管理工作。要求： 1）具备系统运行质效评估、专项优化方案编制与质效报告撰写能力；2）具有良好的数据分析、沟通协调与跨部门协同能力。	驻场
应用运维工程师	25 人	负责上海法院“一张网”应用系统的现场运维保障，统筹应用系统稳定性、可用性及用户操作支撑，各项具体服务内容详见本采购文件第五章（五、服务内容）之（一）应用运维保障服务。	1.计算机相关专业本科及以上学历，或从事信息化开发/实施/运维工作 3 年以上，或持有人社部颁发的中级以上计算机类证书；2.熟练掌握法院业务系统操作流程与常见问题处置方法；3.具备应用系统巡检监控、故障排查定位、权限及流程配置等技术能力；4.具备缺陷分析、测试验证、知识梳理与培训授课能力；5.持有相关 IT 技能认证（如系统集成、项目管理等）者优先。	驻场
数据运维工程师	4 人	负责上海法院“一张网”数据的质量管控、流通保障与数据工具支撑，保障下行数据的完整、准	1.计算机或数据科学相关专业本科及以上学历；2.具备 3 年以上数据运维或数据分析工作经验;3.熟练掌握 SQL	驻场

		确与一致，各项具体服务内容详见本采购文件第五章（五、服务内容）之（二）数据运维服务。	及主流数据库操作与调优；4.具备数据质量巡检、异常排查与溯源分析能力；5.熟悉司法统计数据指标口径，具备报表编制与数据可视化能力；6.持有数据库管理或数据分析相关证书者优先。	
安全运营服务工程师	1 人	负责“一张网”安全运营保障，落实“实战化、体系化、常态化”安全理念，构建联防联控综合防控体系，全面提升全市法院网络与数据安全综合保障能力，各项具体服务内容详见本采购文件第五章（五、服务内容）之（四）安全运营保障服务。	1.计算机或信息安全相关专业本科及以上学历；2.持有 CISP/等保测评/商用密码等安全相关专项证书；3.具备 3 年以上网络安全运营或安全运维工作经验；4.精通网络攻击溯源、漏洞基线检查、安全专项整治、应急预案编制；5.熟悉网络安全法、数据安全法、个人信息保护法等法律法规，掌握等保 2.0、密评等合规要求；6.具备安全监测分析、应急响应、风险评估及方案编制能力；7.熟悉法院信息化安全运营工作要求，了解“一张网”安全运营方案者优先。	驻场

2、驻场工作规范要求

运维服务商应建立驻场工作规范，明确驻场人员在院期间的着装、言行、纪律与办公行为要求，维护法院办公秩序与服务形象。

（1）着装与证件：驻场人员须统一穿着工作服装、规范佩戴工作牌，主动亮明身份。工作牌及出入证件仅限本人使用，不得转借；人员离岗或离场时，服务商须及时收回证件并同步注销门禁权限。

（2）服务礼仪：驻场人员须使用文明用语，服务态度热情、举止得体，不得与服务对象发生争执；工作场所内不得大声喧哗或从事与工作无关的活动。

（3）遵章守纪：驻场人员须遵守采购人内部管理规定及办公区域、门禁与场所出入要求，未经批准不得进入机房等受控区域；不得在办公区域吸烟、就餐、留宿，不得带领无关人员进入工作场所。

（4）环境与信息安全：保持办公区域整洁有序，工作资料与设备定点存放、用后归位；离开座位或下班时须锁定工作终端，妥善保管文档资料，防止业务信息外泄。

3、驻场人员服务要求

常规工作日：所有应用、数据、质效运维工程师实行 5×8 小时全日制驻场，工作时段

8:30-17:30，午间预留 1 小时休息；

安全运营班组：非重大活动保障期间实行 5×8 小时全日制驻场，工作时段 8:30-17:30，午间预留 1 小时休息；

非工作时间应急服务要求：提供非工作时间 2 小时内上门服务。遇突发故障，工作时间必须半小时响应，如有紧急或重大情况发生，根据院方要求增派工程师提供现场服务。

应急加班约定：重大攻防、专项检查、系统升级、重大数据故障等场景实行 7×24 小时三班轮值机制，覆盖夜间、周末、法定节假日全时段监测值守；为保障轮值人力到位，服务商应在攻防演练、专项检查、系统升级、重大数据故障及法定节假日等重大保障时期临时增派具备相应资质的安全运营服务人员，每班至少落实 1 名专职人员，杜绝值守空档；临时增派人员须经采购人确认，并纳入本项目服务保障范围；

时段临时调整：因系统升级、专项保障、重大故障处置等需延长或调整服务时段的，应提前向采购人驻场管理接口人报备并通知相关用户，必要时增派人员；

离岗管控：驻场工程师须每日上下班签到，离岗、请假的报备与顶岗安排按考勤管理要求执行。

4、驻场考勤管理要求

成交服务商应建立驻场人员考勤管理与在岗记录制度，保障驻场服务时间真实、可控。

（1）考勤方式：驻场人员实行工作日内现场考勤，通过采购人指定考勤系统或驻场签到台账记录上下班时间，确保实际在岗与约定驻场服务时段一致。

（2）考勤记录与台账：建立驻场人员考勤台账，完整记录出勤、请假、加班与应急值守情况，按月编制考勤月报，作为工时核算与服务评价的依据。

（3）请假与离岗管理：驻场人员请假、临时离岗须提前向项目经理及采购人指定的驻场管理接口人报备，明确顶岗安排，确保服务不中断。

（4）异常处置：对迟到、早退、脱岗、无故缺勤等异常情况，服务商须及时核查、书面说明并按内部管理规定处理；情节严重或造成服务影响的，须即时更换驻场人员。

（5）结果应用：考勤结果作为驻场人员续用与更换的依据，月度考勤情况按要求向采购人报送。

（6）工时合规与补偿：驻场人员日常工时须符合劳动法律法规及采购人驻场管理规定，加班、轮值应如实记录并依规安排调休或补偿，相关记录纳入考勤台账。

5．驻场人员培训要求

成交服务商应建立驻场人员培训与上岗认证机制，确保驻场人员能力持续满足"一张网"运维保障要求。

（1）进场培训与上岗认证：驻场人员进场前须完成采购人组织的业务系统、安全保密、服务规范与运维流程培训，考核合格后方可上岗；接替人员须完成同等培训与考核，服务能力不得降级。

（2）常态化与专项培训：围绕法院业务应用、数据运维、质效管理、安全运营等方向，每月至少组织 1 次技能提升培训，跟进系统升级、政策要求与新工具方法；针对新系统上线、重大安全保障、典型故障复盘、安全合规变化等场景，及时开展专项培训。

（3）培训考核与记录：建立培训签到、考核与台账机制，培训覆盖率与考核合格率作为人员续用与更换的依据；课件与记录按要求归档，成果同步转化为知识库条目。

（三）分级响应服务流程要求

运维服务商应建立分级分类的服务响应与处置机制，统一归口受理全市法院通过各类渠道提交的服务请求，实行"受理登记—分级分流—处置跟踪—复测确认—反馈归档"闭环管理。

（1）受理登记：通过热线电话、运维工单、微信/工作群、协同渠道、建议平台及现场等渠道统一归口接收用户服务请求，形成服务请求台账，确保问题不分散、不遗漏。

（2）问题分级：按照问题影响范围与紧急程度，将问题划分为三级：一级轻微为不影响业务办理的一般性问题；二级一般为影响单个业务模块或单类文书流转的故障；三级重大为影响多业务模块或系统性功能的重大故障。

（3）分流处置：对操作指导类问题直接答复指导；对配置、权限、接口、数据质量类问题流转至对应责任环节处置；对本级无法解决的复杂故障，严格按照工单流程上报最高人民法院二线专家团队并全程跟踪，直至问题彻底解决。各级问题的响应与处置时限执行高院规定的分级响应与处置时限标准。

（4）复测确认与反馈：处置完成后使用授权账号对原路径及关联功能进行复测验证，确认恢复后向用户反馈处置结果并获取确认；复测不通过的退回处置环节重新处理，问题未解决不得关闭。

（5）留痕归档：各环节全程留痕，形成故障工单、处置记录与复盘报告；按月汇总服务请求量、响应时效、闭环率与问题类型分布，归档要求按本章"服务交付物与文档记录要求"执行。

（四）应急与故障处理要求

运维服务商应按照《全国法院"一张网"运维保障工作方案（试行）》要求，建立覆盖应急准备、监测预警、应急处置、总结改进全过程的应急与故障处理机制，确保突发故障、安全事件或重大保障任务能够快速启动、分级处置、闭环恢复。

（1）应急准备与预案管理：制定适配上海法院实际的“一张网”应急预案，明确应急响应组织与责任人、应急事件级别划分、处置流程与时限、保障措施及回退方案；定期开展运行风险评估，并根据评估结果与处置实际修订完善应急预案；应急预案须报采购人备案，并组织预案培训。

（2）应急事件分级：按照应急事件所涉及业务的重要性及其造成业务中断的影响范围，将应急事件划分为特别重大、重大、较大、一般四个级别，实行分级响应与处置；特别重大

及重大事件须升级至应急指挥层级，启动专项处置并全程跟踪，直至业务恢复、风险消除。

（3）监测预警与报告：加强日常监测与预警，发现潜在风险与应急事件须按分级渠道及时上报；重大网络安全事件与重要隐患须第一时间向采购人报告，不得瞒报、迟报、漏报；接到启动指令后，及时启动相应级别应急预案并开展处置。

（4）故障分级处理：故障分级与响应处置时限执行本章"分级响应服务流程要求"确定的标准；涉及跨层级、跨单位的重大故障，联动上级支撑团队协同处置。

（5）应急处置与恢复：应急处置按照应急调度、排查与诊断、处理与恢复、验证确认、事件关闭的流程开展；处置完成后及时恢复业务、验证可用性；对采用临时性恢复措施处置的应急事件，须持续跟踪直至问题真正解决，并在恢复后一段时间内落实重点保障。

（6）应急演练：建立常态化应急演练机制，每年至少组织 2 次覆盖系统故障、数据安全、网络攻击等典型场景的演练，演练后形成总结报告与改进清单，并配合最高人民法院组织的应急演练。

（7）总结改进：应急事件处置完成后一周内提交应急事件处置报告，组织复盘分析，更新应急预案及相关应急准备工作；处置报告与复盘材料纳入知识库，推动同类问题根因整改、防止重复发生。

（8）重大时期保障：重大攻防、专项检查、系统升级、重大数据故障处置及法定节假日等时期的值守与应急安排，按本章"驻场人员服务要求"执行，确保重点时段保障不间断。

（五）服务管理要求

1、服务变更管理要求

（1）需求与范围变更：服务期内如需调整服务内容、范围或标准，须由采购人书面提出或确认，双方协商一致并签署变更确认单后方可实施，服务商不得擅自变更。

（2）人员变更：项目经理及工程师确需变动的，须提前申请并经采购人书面同意，接替人员资质不得低于原承诺标准，并做好工作交接。

（3）配置与系统变更：涉及应用系统配置、流程规则、权限策略等生产环境变更，须严格执行变更申请、评审、审批、实施、验证、回滚的闭环流程，重大变更须提前报备并选择在业务低峰期实施。

2、沟通、会议与投诉处理要求

（1）运维服务商应指定专人对接采购人，建立固定沟通渠道（电话、即时通讯、工单系统等多渠道并行），确保信息传递及时、准确、可追溯。

（2）实行例会机制：每日站会通报当日运维重点与风险；每周例会通报周报并协调解决跨部门问题；每月服务例会汇报月度运行情况、质效指标与下月计划；重大保障前召开专项保障协调会。

（3）建立重大事项即时报告制度，发生重要隐患、重大故障、安全事件须第一时间向采购人报告，报告时限与路径按本章"应急与故障处理要求"执行。

成交服务商应建立闭环可溯的用户投诉响应处理机制，及时、妥善处置采购人及各级法院用户提出的投诉事项。

（4）投诉受理与分类：依托本条已建立的固定沟通渠道受理投诉，包括现场受理、服务热线、工单系统、即时通讯工作群及意见反馈信箱等，明确统一受理入口、对接人与受理时段；按服务态度类、响应时效类、处置质量类、业务差错类划分投诉类型，并结合影响范围与紧急程度分级，明确相应处置路径与责任条线。

（5）响应时限与闭环：实行"首问负责、限时办结"，一般投诉受理后立即响应并于 2 个工作日内出具处置方案，复杂或跨系统投诉 4 小时内响应、3 个工作日内办结并反馈进展，重大投诉即时上报项目经理并启动专项处置；投诉处理须实行受理、分派、处置、反馈、回访、归档全流程闭环，做到"一件一档、全程可追溯"，超期未办结的自动预警并升级处理。

（6）升级与协同处置：对超时未决、重复投诉或涉及跨条线、跨系统的复杂投诉，须升级至项目经理及相应业务条线协同处置；确属运维服务商责任的，须主动担责、限期整改。

（7）反馈、回访与改进：处置完成后须向投诉人反馈结果并开展回访确认；按月汇总投诉受理量、分类分布、响应与办结时效、闭环率、回访满意度，形成投诉台账与统计分析报告并归档、按季度报送采购人；典型投诉案例须沉淀至知识库，推动同类问题根因整改。

3、服务退出与交接要求

（1）服务期满或合同终止前，运维服务商应提前制定退出交接方案，明确交接范围、时间表、责任人与交付清单，报采购人审批。

（2）退出交接须做到"资料全、系统稳、人员清"：完整移交运维台账、知识库、账号权限、配置文档等全部资料；保障系统平稳过渡，不得因退出影响业务连续性与数据安全。

（3）交接完成后须经采购人验收确认，双方签署交接确认书；交接期间及交接后约定的质保期内，服务商仍须按约定承担必要的技术支持和遗留问题处置责任。

4、服务交付物与文档记录要求

运维服务商应按本采购文件各子项要求提交交付物，形式为纸质盖章版与电子版，提交频率、格式与模板于服务启动阶段确认；并对服务全过程留痕归档。

（1）范围与记录规范：服务文档至少涵盖五类——过程台账（工单、巡检、值班交接、故障处置）、运行报告（日/周/月/季报及专项报告）、安全运营（监测告警、事件闭环、漏洞管理、演练复盘）、知识配置（知识库、配置变更、应急预案）、管理类（会议纪要、培训考核、资产与交付物台账）；统一模板与命名规则，明确责任人与复核人；工单及事件记录当日内录入，运行月报于次月 5 个工作日内提交，季度及专项报告按约定节点提交。

（2）归档与版本管理：文档集中归档，明确线上知识库与线下交付物的归档路径、目录结构与保管责任；标注版本号并保留修订记录，重要文档履行编制、审核、审批签字手续；留存期限原则上不少于服务周期，涉及安全与审计的文档长期留存。

（3）保密、知识库与结果运用：文档按敏感度分类管理，控制访问权限并保留操作留

痕，具体按本章"安全保密性要求"执行；建立并维护项目专属知识库，运维经验、典型案例与操作指引整理入库并向采购人共享，知识库移交按本章"服务退出与交接要求"执行；文档记录应支持采购人随时调阅、抽查与核验，记录不完整或弄虚作假的依合同追究责任。

5、服务考核评价要求

采购人按月对运维服务质量开展评价，服务期满组织综合考核，考核以本章各项要求的执行记录为依据。

（1）考核内容：涵盖响应与处置时效、值守在岗率、事件闭环率与一次解决率、运行报告与过程记录的及时性和完整性、安全运营任务完成率、培训覆盖率与考核合格率、投诉整改闭环情况、采购人满意度等。各指标权重于服务启动阶段由双方确认。

（2）考核方式：采取日常记录、月度评价与服务期末综合考核相结合的方式。可通过材料审核、系统抽查、用户访谈等方式核验。

（3）结果应用：月度评价结果分为优秀、合格、不合格三档并记入服务档案；评价不合格的，服务商须在 5 个工作日内提交整改方案并限期整改。服务期末综合考核结果作为服务费结算、合同续签与后续合作的重要依据，综合考核不合格的，采购人有权按合同约定追究违约责任。

6、安全保密性要求

成交服务商必须对项目技术文件以及由采购人提供的所有内部材料、技术文档和信息予以保密。成交服务商必须遵守与采购人签订的保密协议，未经采购人书面许可，成交服务商不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及本项目的任何内容。成交服务商及其服务人员应严格遵守法院数据安全与保密管理规定，严禁私自导出、拷贝、外传案件数据、业务信息及采购人内部资料；所有服务人员进场前须签署保密承诺书；服务期满或人员退出时，须按采购人要求完整移交或销毁相关数据资料，不得私自留存。

（六）质量保证及售后服务

（1）成交服务商应按采购文件规定和投标文件承诺的性能、技术要求、质量标准向采购人提供服务。

（2）成交服务商提供的产品或服务在服务期内因其本身出现质量问题，按以下办法处理：

①造成采购人重大损失的，成交服务商负责赔偿。

②成交服务商提供的产品或服务在服务期内出现重大质量问题不能继续提供服务的，采购人有权要求成交服务商限期整改，成交服务商未在采购人要求期限内整改完成或整改后仍不合格或已不能整改的，采购人有权拒绝支付剩余款项并解除合同。

（3）在服务期内，成交服务商应对产品或服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

（4）在服务期内，成交服务商应负责免费对运行中出现的故障进行解决，提供系统的

维护。

第五章　评审办法

一、评审依据：

1.本项目评标办法本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》及配套法律法规、规章制定，作为本次采购选定成交单位的依据。

二、竞争性磋商程序

1.成立磋商小组。本项目评审工作由磋商小组负责，磋商小组由 3 人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家。采购代理机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.响应文件初审。初审包括资格审查和符合性审查。首先，磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，审查、确定提交响应文件的响应单位是否具备响应资格。其次，依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，确定响应文件是否对磋商文件的实质性要求作出了响应。

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，可以要求响应单位对响应文件中含义不明确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。响应单位的澄清、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。磋商小组要求响应单位澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。响应单位的澄清、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。响应单位为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3.企业性质认定。磋商小组依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、国务院批准的中小企业企业划分标准、响应单位自报企业类型及响应单位资产总额、营业收入和从业人员数量情况，对响应单位的企业性质进行认定。

4.拟定磋商提纲并上传。磋商小组依据法律法规、响应单位自报企业性质，拟定磋商提纲并上传至采购云平台中。

5.磋商通知。采购代理机构将通知所有通过初审的响应单位参加磋商。未按通知要求参加且影响磋商流程正常进行的响应单位，磋商小组有权拒绝其参加磋商，并不再接受其最后报价。

6.磋商准备。请参加磋商的响应单位事先做好时间安排和磋商准备，根据通知的安排，携带法定代表人授权委托书、政府采购专用 CA 认证证书和响应单位认为必要的其他相关资料准时参加磋商，根据磋商小组拟定的磋商提纲进行准备。

7.磋商。磋商小组所有成员集中与单一响应单位分别进行磋商。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，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的响应单位。

8. 提交最终报价。磋商结束后，响应单位应按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求在规定时间内提交最终报价。

9. 综合评分。所有磋商和最后报价结束后，由磋商小组按照项目《评分细则》对提交最终报价的响应单位的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组应坚持客观、公正、审慎的原则综合、科学、客观评分。

10. 推荐成交候选人。各评委按照评审办法对每个响应单位进行独立评分，再计算平均分值，从响应文件满足磋商文件全部实质性要求的响应单位中，按照评审得分由高到低的顺序推荐 3 名成交候选响应单位。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以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的响应单位只有 2 家的，可以推荐 2 家成交候选响应单位。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分相同且最后报价相同的，按照方案优劣顺序推荐。根据规定,采购人按照成交候选人排名顺序确定成交响应单位。

11. 注意事项：

11.1 最低报价并不能作为授予合同的保证。

11.2 异常低价审查：评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

11.2.1 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%；

11.2.2 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%；

11.2.3 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%；

11.2.4 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。

采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1 项至第 3 项中启动异常低价投标（响应）审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

11.3 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 3.5.1 项至第 3.5.4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3.5.3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。（注：供应商须保证所预留的联系方式真实、完整、有效并保证通讯畅通，如填写信息错误或通讯不畅导致的与本项目有关的任何后果由供应商承担。）

11.4 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、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，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

三、“综合评分法”评分细则

序号	评分因素	评分标准	分值
1	报价	**评分范围：0-10 分** 1）确定评标基准价：经磋商小组甄别确认，满足磋商文件要求的合理的最低有效投标报价为评标基准价。 2）确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=（评标基准价/打分报价单位的投标报价）×（10%）×100，分值计算保留一位小数点。 **注：超过本项目预算的投标报价，该报价单位作无效投标处理。**	10
2	客观分（业绩）	**评分范围：0-5 分** 根据响应单位近三年【合同签订日期自 2023 年 1 月 1 日起，须提供合同文本（含采购人、项目名称及内容、签订时间、合同金额等合同要素）】类似业绩的承接情况、承接类似项目的履约情况等进行评审。 **评分标准：** 是否属于有效的类似项目由磋商小组根据响应单位提供的项目承接情况在业务内容、技术特点等方面与本项目类似程度进行认定。一个有效业绩得 1 分，最高得分为 5 分，未提供不得分。	5
3	服务方案	**（1）需求理解与分析　评分范围：0，3-10 分** 根据响应单位对本项目背景、现状、“一张网”运维保障与安全运营需求的分析及理解程度，包括对应用运维保障、数据运维、质效管理、安全运营四大板块服务内容的把握，以及重点难点分析及合理化建议等内容进行综合评审。 **评分标准：** 1）对项目背景、现状、需求分析全面、准确，重点难点及建议针对性强（8-10 分）； 2）分析较全面，但深度或针对性略有不足（5-7 分）； 3）分析不全面或有明显偏差（3-4 分）； 4）未提供相关方案的不得分。	10
		（2）应用运维保障服务方案　评分范围：0，3-10 分	10

		根据响应单位提供的应用运维保障服务方案，包括但不限于：业务应用例行巡检、运维知识梳理下发、应用软件操作指导与解答、业务故障问题处理、账户权限配置、业务流程与规则配置、缺陷跟踪与反馈、升级测试验证、用户培训与回访等内容的完整性、针对性和可操作性进行综合评审。 **评分标准：** 1）服务方案全面覆盖各项应用运维保障服务内容，巡检机制常态有效、故障分级响应与处置流程规范、知识梳理与培训回访体系完善，充分结合法院办案办公业务特点的，得 8-10 分； 2）服务方案基本覆盖主要应用运维服务内容，流程基本规范，但针对性或细节存在不足的，得 5-7 分； 3）服务方案尚存在部分缺陷，内容表述不清晰，针对性或可操作性不足的，得 3-4 分； 4）未提供相关方案的不得分。	
		（3）数据运维服务方案　评分范围：0，3-10 分 根据响应单位提供的数据运维服务方案，包括但不限于：下行数据维护（共享接口、传输通道、交换节点巡检监控与一致性核查）、数据使用服务（常规数据查询、数据工具使用技术支持、指标口径梳理与统计报表开发）、数据质量管理（全维度质量管控、问题分级处置与闭环、优化建议）等内容的完整性、针对性和可操作性进行综合评审。 **评分标准：** 1）服务方案全面覆盖下行数据维护、数据使用服务与数据质量管理内容，巡检监控与一致性核查机制完善，数据质量治理闭环清晰，充分考虑司法数据特点的，得 8-10 分； 2）服务方案基本覆盖主要数据运维服务内容，机制基本可行，但针对性或深度略有不足的，得 5-7 分； 3）服务方案存在部分缺陷，内容表述不清晰，针对性或可操作性不足的，得 3-4 分； 4）未提供相关方案的不得分。	10
		（4）质效管理服务方案　评分范围：0，3-10 分 根据响应单位提供的质效管理服务方案，包括但不限于：质效提升专项优化、运维数据监测与研判、系统运行质效分析报告编制、质效指标库管理、问题整改跟踪等内容的完整性、针对性和可操作性进行综合评审。	10

		评分标准： 1）服务方案全面覆盖质效管理各项服务内容，质效监测、研判、报告编制与指标库管理机制完整，专项优化与整改跟踪闭环清晰，可量化、可考核的，得 8-10 分； 2）服务方案基本覆盖主要质效管理服务内容，机制基本可行，但针对性或深度略有不足的，得 5-7 分； 3）服务方案存在部分缺陷，内容表述不清晰，针对性或可操作性不足的，得 3-4 分； 4）未提供相关方案的不得分。	
		（5）安全运营保障服务方案　评分范围：0，3-10 分 根据响应单位提供的安全运营保障服务方案，包括但不限于：全流程协同管控、安全监测与分析（八类监测对象）、专项检查（八类专项）、安全培训、方案报告编制等内容的完整性、针对性和可操作性进行综合评审。 **评分标准：** 1）服务方案全面覆盖安全运营保障各项服务内容，协同管控与监测分析机制完善，专项检查与培训安排针对性强，充分结合法院网络与数据安全要求的，得 8-10 分； 2）服务方案基本覆盖主要安全运营服务内容，机制基本可行，但针对性或深度略有不足的，得 5-7 分； 3）服务方案尚存在部分缺陷，内容表述不清晰，针对性或可操作性不足的，得 3-4 分； 4）未提供相关方案的不得分。	10
4	**应急响应预案**	**评分范围：0，3-10 分** 根据响应单位针对系统故障、数据安全、网络攻击等各类突发状况或事件的应急预案，应急队伍的完备程度、应急响应分级机制和对于突发事件的响应效率等进行综合评审。 **评分标准：** 1）所提供的应急预案设计完整周到，有前瞻性、可行性，保障措施针对性强、效率高，完全匹配本项目特别重大、重大、较大、一般四级应急事件分级响应及重大活动保障要求的，得 8-10 分； 2）应急预案安排基本满足实际需要，但处理措施、可行性存在一些不足的，得 5-7 分；	10

		3）应急预案针对性不足，对各类突发状况的处理措施内容明显不合理或内容欠缺的，得 3-4 分； 4）未提供相关方案的不得分。	
5	项目团队	**（1）项目负责人　评分范围：0，3-6 分** 根据项目负责人的学历、相关工作经验、相关工作业绩、管理能力，及所提供的管理资格证书等进行综合评审。 **评分标准：** 1）项目经理管理经验丰富、业务能力强、具备与采购需求相匹配的职称或资格证书的，得 5-6 分； 2）项目经理管理经验及业务能力不强或证明文件有缺失的，得 3-4 分； 3）未提供相关方案的不得分。	6
		（2）项目服务团队　评分范围：0，4-9 分 根据投标单位所投入内部机构及工作人员构成情况，包括项目组人员的配备结构及数量（应有详细列表说明）、根据各人员配置是否充足合理，分工是否明确，人员简历、人员素质、管理和技术能力等进行综合评审。 **评分标准：** 1）所提供的项目组人员配置完全满足采购需求的，且人员配置合理、分工明确、人员经验丰富、业务能力强，且齐全的证明资料的，得 7-9 分； 2）所提供的项目组人员配置情况（包括数量、经验、资格）不能完全满足采购需求的，得 4-6 分； 3）未提供相关方案的不得分。	9
6	服务质量保障措施	**评分范围：0，3-6 分** 根据响应单位提供的服务质量保证措施（包括但不限于：针对技术、安全性、质量管理和进度控制，以及内部人员变动等因素可能出现的意外和对项目完成带来的风险有清晰的认识和保障措施等）、投诉处理等相关内容进行综合评审。 **评分标准：** 1）质量保证措施规范、全套、完整且服务方案针对性强，措施合理，对各种意外和项目风险有完善的处理办法，可行性强的，得 5-6 分； 2）质量保证措施基本匹配本项目需要，主要风险点有所覆盖，但部分内容存在欠缺，细节不够充分的，得 3-4 分；	6

		3）未提供相关方案的不得分。	
7	**履约能力**	**评分范围：1-4 分** 响应单位结合项目特点及要求，从本单位的管理能力、技术能力或水平等多方面综合阐述自身综合履约能力。 **评分标准：** （1）综合履约能力充分满足项目实施和质量保障的要求，内容完整详尽、科学合理的，得 3-4 分；（2）基本满足项目实施或质量保障要求，但仍存在欠缺或不足的，得 1-2 分；（3）未提供或无法满足项目实施或质量保障要求的，得 0 分。	4
合计			**100 分**

第六章　合同主要条款

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《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1．乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

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

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2．1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

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

2．2 服务地点：甲方指定

2．3 服务期限

本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**

3．质量标准和要求

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

3．2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4．权利瑕疵担保

4．1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4．2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

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

4．4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5．验收

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

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

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

交甲方，即视为验收通过。

5．4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6．保密

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

7．付款

7．1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7．2 本合同款项按照以下方式支付。

7．2．1 付款内容：（分期付款）

7．2．2 付款条件：

本项目服务费用按实际履约服务周期（合同签订后至 2026 年 12 月 31 日止）据实结算，对应服务内容验收合格后，一次性支付该周期服务费。

8．甲方（甲方）的权利义务

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

8．2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8．3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8．4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8．5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

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

9．乙方的权利与义务

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

9．2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

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

9．4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9．5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

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

9．7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9．8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10．补救措施和索赔

10．1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

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

（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙

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

11．履约延误

11．1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11．2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11．3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12．误期赔偿

12．1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13．不可抗力

13．1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13．2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13．3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14．履约保证金

14．1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交合同金额 10%的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14．2 履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14．3 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。

15．争端的解决

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

15．2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

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

16．违约终止合同

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

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

17．破产终止合同

17．1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18．合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19．合同生效

19．1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

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

20．合同附件

20．1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20．2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

[合同中心-补充条款列表]

21．合同修改

21．1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

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

第七章　响应文件格式参考

1、磋商响应函（注：本表未提供的作响应无效处理）

致_____：

根据贵方项目编号为_____的_____项目（项目名称）的磋商文件， 正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表响应人_____（响应人的名称），通过上海市政府采购信息管理平台电子招系统提交电子响应文件。并提供与电子响应文件一致的纸质响应文件 3 份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1.按磋商文件规定，我方的总价为_____（大写）元人民币。

2.我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

3.磋商响应文件有效期为自响应文件提交截止之日起 90 日。

4.如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5.我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。

6.我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。

7.我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提交失败的，承担全部责任。

8.我方同意解密内容以上海市政府采购云平台解密时的《报价一览表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《报价一览表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对解密内容无异议。

9.为便于贵方公正、择优地确定成交响应人及其报价货物和相关服务，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的；

（2）我方在本项目中不存在与其他供应商相互串通投标的情形；

（3）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

响应人名称：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

响应人联系人：

移动电话：

电子邮件：

通讯地址：

邮政编码：

固定电话：

联系传真：

日　　期：

2、 响应人基本情况表

（本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况填报）

（1）响应人基本情况简要介绍
（2）响应人在本行业中的自身优势、特色等
（3）其他内容

<table>
<tr><td>响应人名称</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>注册地址</td><td colspan="3"></td><td>邮政编码</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">联系方式</td><td>联系人</td><td colspan="2"></td><td>电话</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>传真</td><td colspan="2"></td><td>网址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>组织结构</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td>姓名</td><td></td><td>技术职称</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>技术负责人</td><td>姓名</td><td></td><td>技术职称</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>成立时间</td><td colspan="2"></td><td colspan="5">员工总人数：</td></tr>
<tr><td>企业资质等级</td><td colspan="2"></td><td rowspan="5">其中</td><td>项目经理</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>营业执照号</td><td colspan="2"></td><td>管理人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>注册资金</td><td colspan="2"></td><td>技术人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>开户银行</td><td colspan="2"></td><td>服务人员</td><td colspan="2" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>账号</td><td colspan="2"></td><td>其他人员</td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="7"></td></tr>
</table>

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：_____年 _____月 _____日

3、 法定代表人（或负责人）授权书

（本表必填，未按要求完整提供的，作响应无效处理）

致：_____

我 _____（姓名）系 _____（响应人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵单位项目**（项目名称）**的活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应文件提交、解密、磋商、响应文件澄清、报价、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人的授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自响应文件提交截止之日起直至我方的磋商响应文件有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人（签字或盖章）：	响应人授权代表（签字）：
单位名称(企业公章)：	职务：
委托人注册地/营业地：	身份证号码：
电话：	电话：
日期：	日期：

粘帖： 法定代表人（身份证正反面原件彩色扫描件）

粘帖： 被授权人（身份证正反面原件彩色扫描件）

4、 资格声明函

（注：本表未提供的作响应无效处理）

致_____：

我方现参加贵方采购项目的，项目编号为：_____、项目名称为：_____项目。

现我方郑重声明，我方符合《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》以及国家相关法律法规规章规定的有关政府采购响应人应当具备的条件，符合拟合同项下的响应人资格要求，在本项目时间前 3 年内我方在经营活动中无重大违法记录。

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。

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：_____年 _____月 _____日

5、 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

（注：本表未提供的作响应无效处理）

我方（响应人名称）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。

响应人名称（公章）：

日期：_____年___月___日

6、 资格条件及实质性要求响应表

序号	资格审查响应条件 （以下证照的盖章签字要求根据磋商文件要求提供）		索引目录（页码）
	无效标项（根据磋商文件要求）	响应文件逐条响应位置	
1	**具有独立承担民事责任的能力：**供应商为法人或者其他组织的，提供加载统一社会信用代码的营业执照（事业单位提供事业单位法人证书、社会团体提供社会团体法人登记证书）等证明文件；供应商为自然人的，提供自然人的身份证明；		___页至___页
2	**磋商响应函** 清晰扫描件		___页至___页
3	**法定代表人（或负责人）授权委托书** 清晰扫描件： 授权书必须有单位负责人签字或盖章、被授权人签字或盖章、加盖供应商单位公章；授权书中必须附带单位负责人和被授权人身份证的清晰扫描件。 **注：单位负责人是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。**		___页至___页
4	**资格声明函**清晰扫描件		
5	**信用记录查询：** 根据财库[2016]125 号文件，采购人、采购代理机构将在解密后评审前通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关响应人信用记录，并对响应人信用记录进行甄别		___页至___页
6	**财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函** 清晰扫描件		___页至___页

7	**中小企业声明函（须按给定格式填写）** 清晰扫描件		___页至___页
……	……		
序号	**实质性审查响应条件**		**索引目录（页码）**
	审核项	**响应文件逐条响应位置**	
1	**磋商文件中以★表示（除资格性审查内容以外）的要求必须符合，不得偏离的内容。**		___页至___页
2	**其他法律法规规定的无效标情形：超财政预算或最高限价、串标、围标、违反劳动法等情形。**		___页至___页
……	……		___页至___页

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：_____年 _____月 _____日

7、 中小企业声明函（服务）

（注：本表未提供的作响应无效处理）

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

1._____（标的名称），属于 （十二）软件和信息技术服务业 ；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

2._____（标的名称），属于 （十二）软件和信息技术服务业 ；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

响应人名称（公章）：

日期：_____年___月___日

注：

1、本项目所属行业详见“第四章 采购需求”-标的所属行业；

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；

3、中小企业划型标准应按照工信部联企业〔2011〕300 号内相关规定：

中小企业的划型标准
（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。

4、中标、成交响应人享受中小企业扶持政策的，中标、成交结果将公开中标、成交响应人的《中小企业声明函》；

5、投标响应人在《中小企业声明函》中必须对本项目承建（承接）企业进行声明，应如实、完整填报从业人员、营业收入和资产总额等信息，并按照国务院批准的中小企业划型标准和采购标的所属行业，声明企业类型。

6、若响应人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

8、残疾人福利性单位声明函

（请响应人仔细阅读本函所附说明，不符合残疾人福利性单位条件的，本声明函无需盖章及填写）

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。

响应人名称（公章）：

日期：

说明：

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》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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

9、 磋商谈判第一次报价表(以采购云平台为准)

单位：人民币（元）

上海法院”一张网“运维保障和安全运营项目包 1

项目名称	服务周期（月）	备注	最终报价(总价、元)

说明：**（1）“金额（元）”指报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。**

（2）响应人应按照《项目需求》和《响应人须知》的要求报价。

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：_____年 _____月 _____日

10、 报价明细表

（本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况填报）

项目名称：_____项目

项目编号：_____

序号	费用名称	单价（元）	数量	小计（元）	备注
1					
2					
3					
4	……				
5	……				
6	……				
7	……				
8	其他费用				
报价合计					

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）本表合计总价应与**磋商谈判第一次报价表中的**报价相等。

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：_____年 _____月 _____日

11、相关证书一览表

（按项目要求填写，并提供证书清晰扫描件加盖企业公章）

序号	获得时间	证书名称	签发机构或个人	证书号	有效期	在标书中的页码
1						
2						
3						
4						
5						

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

12、拟从事本项目人员及其技术资格一览表

（本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况自行编制表格填报）

（1）项目负责人说明表

项目名称：_____

姓名		性别		年龄	
执业资格		职称		学历	
参加工作时间		从事相关工作年限			
业绩情况					
项目	项目预算	内容	实施起始与完工日期	担任职务	

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

（2）主要服务人员名册

（可以根据实际情况更改）

填报单位（公章）：_____;

第_____页;共_____页

在本项目中担任的职务	工种	姓名	年龄	政治面貌	有无违法刑事记录	学历	技术职称	进入本单位时间	在本行业从事年限	持何资格证书	证书复印件序号	与本单位劳动人事关系
……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……

填报人：_____

填报日期：_____年___月___日

注：

1、在填写时，如本表格不满足填报需要，可根据本表格格式自行划表。填报必须完整，表格中应包括投标响应人参与本项目的所有人员资料。

2、投标响应人严格按照劳动法规定，与录用所有人员签订正式合同。

3、特殊岗位的人员应附上岗位资格证书复印件。

13、各类方案，自我服务承诺书格式自拟

项目名称：_____

招标编号：_____

包号：_____

响应人所提供的方案需包括但不限于： …… …… ……

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

14、相关案例一览表

（近三年（按磋商文件要求）业绩一览表，需附合同扫描件，合同包括关键页）

序号	年份	项目名称	项目概述	合同号	证明人	在标书中的页码
1						
2						
3						
4						
5						

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日