

市民政局 2026 年数字化运维及综合保障项目

项目编号：310000000251112151554-00302292

（代理机构内部项目编号：XZ2026008）

预算编号：0026-00021277、0026-K00021355

# 招 标 文 件

采 购 人：上海市大数据中心

采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司

2026 年 1 月

2026年01月08日

2026年01月08日

# 目录

投标人须知前附表

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 合同条款

第五部分 评标办法

第六部分 格式附件

投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	市民政局 2026 年数字化运维及综合保障项目
2	编 号	项目编号：310000000251112151554-00302292 代理机构内部项目编号：XZ2026008 预算编号：0026-00021277、0026-K00021355
3	预算金额/最高限价	本项目预算金额：人民币 9,616,293.00 元。 本项目最高限价：人民币 9,616,293.00 元，超过最高限价的投标文件将作无效投标处理。
4	采购标的及分包对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
5	采购资金的支付方式、时间、条件	A. 如果中标金额大于当年已批复预算 7693034.00 元 ①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%； ②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目当年已批复预算金额扣除第一笔支付金额的剩余金额； ③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。 B. 如果中标金额小于或者等于当年已批复预算 7693034.00 元 ①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%； ②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%； ③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。
6	招标概述	根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，依法进行招标采购。
7	招标方式	公开招标
8	招标人	采购人：上海市大数据中心

		<p>地 址：上海市寿阳路 99 弄 15 号</p> <p>邮 编：200072</p> <p>联 系 人：章敏</p> <p>电 话：021-62414919</p>
9		<p>采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司</p> <p>地 址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼</p> <p>邮 编：200081</p> <p>联 系 人：丁晨煜</p> <p>电 话：021-66293708-811</p> <p>传 真：021-66298211</p> <p>邮 箱：cyding@c-sitic.com</p>
10	包件	<p><input type="checkbox"/>适用</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不适用 有关包件的所有条款均不适用本项目</p>
11	招标内容	<p>上海市民政局 2026 年数字化项目运维和综合保障（以下简称“本项目”）是确保上海市民政局部署在上海市电子政务云以及世博村路 300 号机房的各业务系统安全稳定地运行而展开的各项年度运维服务。（详见招标文件第三部分-采购需求）</p>
12	是否采购进口产品	<p><input checked="" type="checkbox"/>不接受</p> <p><input type="checkbox"/>接受</p>
13	运维期限	<p>自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。</p>
14	运维地点	<p>采购人指定地点。</p>
15	报价货币	<p>投标文件的报价采用人民币报价。</p>
16	投标人资格要求	<p>1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2.落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>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、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。</p> <p>3.本项目的特定资格要求：</p> <p>1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；</p> <p>2）未被“信用中国”（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）、中国政府采购网</p>

		<p>(<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>) 列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；</p> <p>3) 截至投标截止时间前三年内，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<a href="http://www.creditchina.gov.cn">http://www.creditchina.gov.cn</a>）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）政府采购严重违法失信行为记录名单；</p> <p>4) 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购；</p> <p>5) 本项目不接受联合体投标；</p>
17	是否接受 转包、分包	<p><input type="checkbox"/> 不接受</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 接受，【本项目主体部分不得转让、不得分包；项目非主体部分可以分包（各子项报价不可高于单项限价）】</p> <p>注：非主体部分详见采购需求。如有分包，投标人须在投标文件中提供分包协议书（格式见第六部分）。</p>
18	是否专门面向中小企业采购	<p><input type="checkbox"/> 是，本项目专门面向小微企业采购，所有供应商不享受价格分优惠政策（详见本前附表第 19 款）。</p> <p><input type="checkbox"/> 是 本项目专门面向中小企业采购，所有供应商不享受价格分优惠政策（详见本前附表第 19 款）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策（详见本前附表第 19 款）。</p>
19	小微企业价格扣除比例	<p>1) 若本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策如下：</p> <p>2) 根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）和《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》（沪财采〔2022〕10 号）的相关通知，本项目对小型或微型企业产品的价格给予 10% 的扣除，以扣除后的价格作为评审价格；专门面向中小企业采购时，则不再给予价格 10% 的扣除。</p> <p>3) 若投标人为联合体，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额</p>

		30%以上的，招标人应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
20	若供应商非中小企业，可视为中小企业参与本项目的情形	<p>1) 货物采购项目：货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，享受中小企业扶持政策。</p> <p>注：货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。</p> <p>2) 服务采购项目：服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，享受中小企业扶持政策。</p>
21	公告发布媒体	上海政府采购网（ <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a> ）
22	招标文件下载时间、下载地址	<p>招标文件下载时间：<b>2026-01-09</b> 起至 <b>2026-01-16</b>（北京时间）</p> <p>招标文件下载地址：上海政府采购网（<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a>）</p>
23	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织
24	提问方式	书面提问(须加盖投标人公章)
25	招标答疑会时间、地点	<p>时间：如有，另行书面通知</p> <p>地点：上海市</p>
26	获取补充招标文件时间、地点	<p>时间：另行安排（如有）</p> <p>地点：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼。</p> <p>（如有，将以书面形式统一发放所有投标人）</p>
27	接收质疑的方式及联系方式	<p>投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，质疑函应以书面形式递交至招标代理机构（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章）</p> <p>联系方式详见本表第 9 项</p>
28	投标有效期	提交投标文件截止之日起 90 日历日
29	投标保证金	<p><b>本项目不收取保证金。</b></p> <p>代理机构：上海信息投资咨询有限公司</p> <p>开户行：中信银行上海虹口支行</p> <p>帐号：8110201012000497931</p>

30	投标截止时间	2026-01-30 15:30:00
31	投标文件提交截止时间、地点	<b>投标文件提交截止时间：同投标截止时间</b> 投标文件提交地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）
32	开标会时间、地点	开标会时间：同投标截止时间 开标会地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）虹口区欧阳路 196 号 23 号楼 1 层
33	投标文件的组成	<p>投标文件均应包括商务投标文件、技术投标文件：</p> <p>1. 商务投标文件由以下部分组成：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；</li> <li>2) 投标书（附件 1）；</li> <li>3) 法定代表人等证明书（附件 2）；</li> <li>4) 授权委托书（附件 3）；</li> <li>5) 开标一览表（附件 4）；</li> <li>6) 投标报价明细表（附件 5）；</li> <li>7) 资格条件响应表（附件 6-1）；</li> <li>8) 实质性要求响应表（附件 6-2）；</li> <li>9) 偏离表（附件 6-3）</li> <li>10) 资格证明文件（附件 8）；</li> <li>11) 中小企业声明函（附件 9）；</li> <li>12) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）；</li> <li>13) 投标人书面声明（见附件 11）；</li> <li>14) 分包服务情况表（如有）（见附件 12）；</li> <li>15) 分包意向协议书（如有）（见附件 13）；</li> <li>16) 服务费开票资料说明函；</li> </ol> <p>2. 技术投标文件详见投标服务报告（附件 7）：</p>
34	投标文件格式	<p>投标人应按招标文件中提供的投标文件格式，填写投标书、法定代表人等证明书、授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、资格条件响应表、实质性要求响应表、偏离表、投标服务报告、资格证明文件、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函（如有）、投标人书面声明、分包服务情况表（如有）、分包意向协议书（如有）、服务费开票资料说明函等（详见第六部分 格式附件）。</p>

35	投标文件份数	建议提供投标文件三份（纸质文件）并密封，须与上传的电子投标文件内容一致，如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异，以上传的电子投标文件为准，纸质文件商务投标文件和技术投标文件可以合订成一份，纸质文件仅作备查使用，不作为评审依据。是否提供纸质投标文件由供应商自行决定。
36	评标办法	综合评分法
37	如发生此列情况之一，投标人的投标将被拒绝	1) 未按规定获取招标文件的； 2) 投标人名称与报名时不一致的； 3) 未在投标截止时间前在上海政府采购网（政府采购云平台）上提交投标文件的。
38	中标服务费支付	根据符合本项目采购需求，且报价合理的原则确定中标供应商。 本项目中标人在领取中标通知书后 5 个工作日内一次性向招标代理机构支付服务费，服务费收取标准如下：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）文件，以中标金额为取费基数，按照服务类标准收取代理服务费。 按中标金额 100 万元以内部分 1.5%，100-500 万元部分 0.8%，500-1000 万元部分 0.45%差额累进收取代理服务费。
39	政府采购政策落实	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、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。 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。
40	其他	（1） <u>投标人在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。</u> （2） <b>开标（投标截止时间）后</b> ，代理机构将在“信用中国网站”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）对参与开标会的投标人进行信息查询，确认投标人截至投标截止时间，参加政府采购活动前是否被



		<p>列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单等。以上信用查询记录，代理机构将打印查询结果页面后与其他招标文件一并保存。</p> <p>(3) 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。</p>
--	--	---

# 第一部分 投标邀请

## 第一部分 投标邀请

### 项目概况

市民政局 2026 年数字化运维及综合保障项目招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 **2026-01-30 15:30:00**（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：**310000000251112151554-00302292**

项目名称：市民政局 2026 年数字化运维及综合保障项目

预算编号：0026-00021277、0026-K00021355

预算金额（元）：9,616,293.00 元（国库资金：9,616,293.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：9,616,293.00 元

采购需求：

包名称：市民政局 2026 年数字化运维及综合保障项目

数量：2

预算金额（元）：9,616,293.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

上海市民政局 2026 年数字化项目运维和综合保障（以下简称“本项目”）是确保上海市民政局部署在上海市电子政务云以及世博村路 300 号机房的各业务系统安全稳定地运行而展开的各项年度运维服务。（详见招标文件第三部分-采购需求）

合同履行期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本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、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。

3. 本项目的特定资格要求：

1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

2) 未被“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3) 截至投标截止时间前三年内，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<http://www.creditchina.gov.cn>）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单。

4) 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购；

### 三、获取招标文件

时间：2026-01-09 至 2026-01-16，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：上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）

方式：网上获取

售价（元）：0

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026-01-30 15:30:00

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

开标时间：2026-01-30 15:30:00

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

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

### 六、其他补充事宜

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

### 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

#### 1. 采购人信息

名称：上海市大数据中心

地址：上海市寿阳路 99 弄 15 号 3 号楼

联系方式：021-62414919

#### 2. 采购代理机构信息

名称：上海信息投资咨询有限公司

地址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼

联系方式：13962825183

### 3. 项目联系方式

项目联系人：丁晨煜

电 话：13962825183

## 第二部分

### 投标人须知

## 第二部分 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招标投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

2.4 “投标人”、“供应商”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”、“买方”系指采购人。

2.7 “乙方”、“卖方”、“服务提供方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”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](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

#### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知前附表》中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2《投标邀请》和《投标人须知前附表》规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；  
联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；
- (2) 联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；
- (3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。
- (4) 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

#### **4. 合格的服务**

- 4.1 投标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 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，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. 投标费用**

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

#### **7. 询问与质疑**

- 7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人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。



7.2 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，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标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。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （1）供应商的姓名或者名称、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。

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

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，招标人将一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提

出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 采购代理机构将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))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供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，采购代理机构将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## 9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《采购需求》和《评标办法》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《采购需求》和《评标办法》中规定的内容为准。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件的组成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标人须知前附表；
- (2) 投标邀请（招标公告）；
- (3) 投标人须知；

- (4) 采购需求;
- (5) 合同条款;
- (6) 评标办法;
- (7) 格式附件;
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

## **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，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改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。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改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，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 现场踏勘**

12.1 招标人组织现场踏勘的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现

场踏勘活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12.2 投标人现场踏勘发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在现场踏勘中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人对投标人据此作出的判断和决策负责。

### **三、投标文件**

#### **13. 投标的语言及计量单位**

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

#### **14. 投标有效期**

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

#### **15. 投标文件构成**

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 投标文件应包括本文件前附表规定内容及采购云平台中规定内容。

#### **16. 投标文件格式**

##### **商务投标文件包括：**

- 1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- 2) 投标书（附件1）；
- 3) 法定代表人等证明书（附件2）；
- 4) 授权委托书（附件3）；
- 5) 开标一览表（附件4）；

- 6) 投标报价明细表（附件 5）；
- 7) 资格条件响应表（附件 6-1）；
- 8) 实质性要求响应表（附件 6-2）；
- 9) 偏离表（附件 6-3）；
- 10) 资格证明文件（附件 8）；
- 11) 中小企业声明函（附件 9）；
- 12) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）；
- 13) 投标人书面声明（见附件 11）；
- 14) 分包服务情况表（如有）（见附件 12）；
- 15) 分包意向协议书（如有）（见附件 13）；
- 16) 服务费开票资料说明函。

**技术投标文件内容包括详见附件 7 投标服务报告。**

## **17. 开标一览表**

- 17.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》。
- 17.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。
- 17.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## **18. 投标报价**

18.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

### **18.2 报价依据：**

- （1）本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- （2）其他投标人认为应考虑的因素。

18.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

18.4 除《采购需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只

允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

18.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

18.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表。

18.7 投标应以人民币报价。

## **19. 资格条件响应表及实质性要求响应表**

19.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

19.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

## **20. 投标保证金**

20.1 投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金。

20.2 本次投标保证金额：详见前附表

20.3 投标保证金用于保护本次招标免受因投标人的行为而引起的风险。

20.4 投标保证金应以转账、汇款、支票或采购代理机构同意接受的其他方式在投标文件提交截止日期前递交。

20.5 投标人不得使用个人账户或非投标人单位账户或现金方式递交的投标保证金。

20.6 保证金有效期应与投标有效期一致。

20.7 投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并把必填项维护完成后，点击“提交”，由招标代理机构根据投标人录入信息对保证金到账情况进行最终确认，保证金到账后招标代理机构在网上投标系统进行确认后生效。

20.8 自中标通知书发出之日起5个工作日内，采购代理机构向未中标的投标人退还其投标保证金。

20.9 中标人的投标保证金，在合同签订之日起5个工作日内予以退还。

20.10 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

20.11 发生以下情况投标保证金将被没收：

20.11.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；

20.11.2 中标人未能按招标文件规定签订合同。

## **21. 投标文件的编制和签署**



21.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

21.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《授权委托书》如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

#### **四、投标文件的递交**

##### **22. 投标文件的递交**

22.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章格式附件，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

22.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标书》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

22.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

##### **23. 投标截止时间**

23.1 投标人必须在《投标邀请》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

23.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

23.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

##### **24. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标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办理。

## 五、开标

### 25. 开标

25.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

25.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

25.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

25.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

## 六、评标

### 26. 评标委员会

26.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

26.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

### 27. 投标文件的资格审查及符合性审查

27.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

27.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

27.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标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投标成为实质上响应的投标。



27.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

27.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

## **28. 投标文件内容不一致的修正**

28.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

28.2 除《投标人须知》第 29 条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

## **29. 投标文件的澄清、说明或者补正**

29.1 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。

29.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

29.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

29.4 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其投标文件的实质性内容。

## **30. 投标文件的评价与比较**

30.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

30.2 评标委员会根据《评标办法》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

## **31. 评标的有关要求**

31.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

31.2 评标过程严格保密。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投标人或其他无关的人员透露。

31.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

31.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **32. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 35 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **33. 中标公告及中标和未中标通知**

33.1 采购人确认中标人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

33.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### **34. 投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### **35. 招标失败**

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

## **八、授予合同**

### **36. 合同授予**

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 32 条规定所确定的中标人。

### **37. 签订合同**

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

## **九、其他**

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。

## 第三部分

### 采购需求

## 第三部分 采购需求

### 一、项目概述

#### 项目背景

经过多年的建设，上海市民政局已经建成以上海市民政局机关为核心，覆盖上海市各级民政部门（市、区、街镇、居村委）、直属单位以及相关市级委办单位（部门）的分布式应用和集中式管理的民政信息系统，构成高效、畅通、安全、可靠的信息通道，实现了办公自动化、资源集中化、传输网络化和科学化管理。

上海市民政业务涉及社会救助、社会福利、社会服务、社会治理、社会组织、综合能力等多方面内容，涉及业务范围较广，同时辅助各应用系统安全稳定运行的产品软件、硬件设备等数量较多且复杂，如数据库、中间件以及其他平台软件的品牌众多，硬件设备除云平台申请的资源外，还包括世博村路 300 号自建机房的各类存储设备、服务器、安全设备、网络设备等硬件资源，因此对应用软件、产品软件以及硬件设备的综合高效运维，才能保障民政相关业务得以正常开展。

上海市民政局 2026 年数字化项目运维和综合保障（以下简称“本项目”）是确保上海市民政局部署在上海市电子政务云以及世博村路 300 号机房的各业务系统安全稳定地运行而展开的各项年度运维服务。

运维期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

运维地点：上海市

预算金额：9616293 元

当年度预算金额：7693034 元

采购金额（最高限价）：9616293 元

组织形式：分散采购

采购方式：公开招标

面向企业类型：大中小微

是否接受联合体投标：否

### 二、服务范围

#### 2.1 系统重要等级

本项目重要信息系统清单为：

1. 社会救助和社会组织系统
2. 社会福利和社会服务系统
3. 民政综合服务系统
4. 上海市社区事务受理信息系统

#### 2.2 维护清单

上海市民政局 2026 年数字化项目运维和综合保障，主要是确保上海市民政局部署在上海市电

子政务云以及世博村路 300 号机房的各业务系统安全稳定地运行而展开的应用软件运维、产品软件运维、硬件设备运维、终端运维服务以及通讯线路运维等。本项目运维服务目标是对系统进行监控和管理，及时掌握系统运行状况、稳定高效运转，降低整体管理成本，提高信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供信息系统的整体建设规划和建议，更好的为我市民政信息化发展提供有力的保障，使我市民政业务工作更加完善、高效、精准。

### 2.2.1 应用软件维护清单

序号	大系统名称	子系统名称	数量	单位
1	社会救助和社会组织系统	上海民政救助信息管理平台(上海低收入人口动态监测信息平台)	257	人月
2		上海市居民经济状况核对系统		
3		上海社会组织公共服务平台		
4		上海市社会组织业务信息管理系统		
5	社会福利和社会服务系统	上海市养老公共服务管理平台		
6		上海市社区机构养老管理信息系统		
7		上海市民政业务信息管理系统-养老机构日常管理		
8		上海市民政业务信息管理系统-老年综合津贴发放管理		
9		上海市养老服务平台—养老一键通		
10		“申情颐养”上海市养老服务官方网站		
11		上海市民政业务信息管理系统-儿童福利信息管理系统		
12		上海市康复辅助器具社区租赁管理平台		
13		上海市民政业务信息管理系统-残疾人集中就业企业信息系统		
14		上海民政业务统一信息管理平台-残疾人两项补贴发放业务管理系统		
15		上海民政业务统一信息管理平台-民政婚姻登记系统		
16		上海民政业务统一信息管理平台-收养登记信息管理系统		
17		上海民政业务统一信息管理平台-殡葬管理		
18	民政综合服务系统	上海民政业务统一信息管理平台-行政区划管理信息系统		
19		上海民政业务统一信息管理平台		
20		上海民政业务统一信息管理平台-民政业务数据海		
21		上海市民政局财务综合监管平台-上海市民政局财务内控管理平台		
22		上海市民政局财务综合监管平台-上海市民政局资金内控监管平台		
23		上海市民政局财务综合监管平台-民政事业统计信息管理系统		
24		上海市民政局财务综合监管平台-基本建设项目管理平台		
25		上海市民政局档案管理系统		

26		上海民政干部人事综合信息系统-绩效考核子系统		
27		上海市民政人员综合信息管理子系统		
28		上海市社区工作者信息管理系统		
29		上海市居民委员会和村民委员会换届选举信息系统		
30		上海民政电子政务平台		
31		上海市民政局网站		
32	上海市社区事务受理信息系统	/	35	人月
合计			292	人月

### 2.2.2 应用软件开发清单

上海市社会救助和社会组织系统（2026 年功能升级），主要对其中的上海市社会组织业务信息管理系统进行功能升级。

序号	功能模块	功能名称
1	一网通办工作任务	宗教活动场所法人登记（成立、变更、注销）
2		基金会成立登记一件事
3		社会团体变更登记-高频事项智慧好办升级
4		民办非企业单位变更登记-高频事项智慧好办升级
5		基金会变更登记-高频事项智慧好办升级
6		上海市社会组织服务供需对接平台专栏
7	国家或市级工作任务	社会组织专项报告新增
8		社会组织年度检查和年度报告升级

### 2.2.3 产品软件维护清单

所涉及到的产品软件的维护是指市民政局项目所使用的第三方系统软件产品（非业务应用软件）的维护服务。

序号	类别	名称	品牌	型号	数量
1	数据库软件	数据库软件	达梦	DM8	90
2		数据库软件	MYSQL	MYSQL	30
3		nosql 数据库	MongoDB	MongoDB 4	3
4		数据库软件	Oracle	Oracle Database 11g /11.2.0.4.0	6
5		内存数据库	Redis	Redis 6.2.5	55
6	中间件	JAVA 中间件	tomcat	tomcat7\8\9	127
7		JAVA 中间件	东方通	东方通 V7.0	95
8		JAVA 中间件	Oracle	Oracle weblogic 11g /10.3.6.0	15
9		JAVA 中间件	nginx	nginx	63
10	平台软件	信使网络繁简通	/	/	1
11		“中国上海”门户网站民政子网站-网站监控	/	/	1

12		“中国上海”门户网站民政子网站-统计分析	/	/	1
13		帆软软件	帆软	FineReport V10.0	1

#### 2.2.4 硬件设备维护清单

目前上海市民政局主要业务系统已迁移至市电子政务云平台，与民政部通过专线方式交互的数据以及视频会议等业务部署在世博村路 300 号核心机房；云环境的硬件维护由政务云平台运营保障，本项目硬件维护主要指位于世博村路 300 号核心机房（机管局统一管理的）的归属上海市民政局的服务器、存储以及网络和安全相关设备。

序号	类别	名称	品牌	型号	数量
1	服务器	PC 服务器	浪潮	NF5270 M3	2
2		PC 服务器	华为	H22M-03	1
3		PC 服务器	华为	RH5885 V3	1
4		PC 服务器	联想	lenovo thinkserver RD630	3
5	存储设备	存储	IBM	V7000	3
6		存储	IBM	TS3100	1
7		存储	联想	VNX5400+NEW VNX 扩展柜	1
8		存储	联想	VNXe 3150	1
9		存储	HP	MSA 2040	1
10	网络设备	交换机	H3c	10508	2
11		交换机	H3c	7506	2
12		交换机	H3c	5100	1
13		交换机	H3c	3600	4
14		路由器	H3c	6608	2
15		路由器	H3c	msr20-20	2
16		交换机	H3c	S5560	5
17		路由器	H3c	S6616	1
18		交换机	H3c	S5500	9
19		路由器	H3c	MSR 56-60	1
20		交接机	华为	Quidway s5700	3
21		交接机	博科	Brocade 300	4
22		交接机	H3c	LS-7503E	2
23		交接机	华为	Quidway S7703	2
24		交接机	H3c	MSR 50-40	1
25		交接机	H3c	MSR30-20v	1
26	安全设备	防火墙	天融信	ngfw4000-UF	1
27		防火墙	华堂	4500	4
28		防火墙	绿盟	NFG2000H	2
29		防火墙	绿盟	NFG4000L	2
30		堡垒机	绿盟	NX3-H1100C-C	2

#### 2.2.5 终端运维服务清单

序号	类别	服务
1	系统监控维护	包括服务器监控、数据库监控、应用监控、报警服务、

		日志管理与分析等日常维护，以及采集插件维护和应急保障服务等。
2	桌面终端	对终端电脑、打印机、扫描仪等进行日常维护服务。
3	视频会议	为保障世博村路 300 号的市政府内网会议系统、市政府值班点名系统、市民政局华为视频会议系统、民政部视频会议系统、腾讯视频会议、小鱼视频会议、天翼云视频会议系统，以及位于江浦路 2100 号指挥系统安全稳定运行提供服务。

### 2.2.6 通讯线路维护清单

运维线路主要包括市民政局与民政部专线、市民政局与江浦路市清明节指挥部专线、江浦路市清明节指挥部互联网接入、热线保障电话。

序号	线路名称	规格
1	市民政局-民政部专线	4M
2	市民政局-江浦路市清明节指挥部专线	10M
3	江浦路市清明节指挥部互联网接入	200M（带公网 IP）
4	热线报障电话	2

### 2.2.7 数据治理服务清单

根据民政业务需要开展数据融合服务和历史数据迁移。

序号	数据治理服务事项	
1	数据融合服务	婚姻补录数据融合治理
2		救助专题数据加工利用
3		儿童福利数据融合
4		民政数据融合治理
5		历史待修正数据处理
6	历史数据迁移	一体化整合业务系统数据迁移

## 三、 应用软件运维需求

### 3.1 应用软件维护内容

序号	大系统名称	子系统名称	维护内容
1	社会救助和社会组织系统	上海民政救助信息管理平台（上海低收入人口动态监测信息平台）	个人工作台、即时业务公告板、最低生活保障、特困人员供养、支出型贫困救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助、特殊救济、低收入家庭认定管理、重残无业、落政、安徽下放户、支内回沪、人员管理、迁移管理、资金发放管理、业务配置管理、业务结算管理、核对业务协同、困难群众和家庭建档立卡、基本查询、自定义查询、报表管理、数据预警、应用支撑平台、数据对接交换、电力数据交换、特困配套业务、批量补助、补贴管理、电子证照、与上海市民政局业务统一信息管理平台对接、系统管理、加载日志管理、交换任务管理、救助不见面办理、“一件事”高效办接口管理、“一网统管”禁毒办平台对接、社会救助一件事、低保动态管理停止救助事先告知、低收入重病重残纳入低保、救助渐退、人户分离困难群众管理、三胞胎家庭特殊救济管理、非本市户籍家庭成员救助管理、区划撤并、金民工程社会救助数据对接、资金内控监管平



			台对接、救助帮困数据对接等。
2		上海市居民经济状况核对系统	<p>(1) 核对业务处理子系统——委托受理、委托信息交换、信息比对、差异处理、审核审批、材料核定、核对抽查、报告管理、复核复审、终止核对、价值评估、延期核对、审批任务分配/申领、电子签章管理、案例推荐、来访预警、业务审核提示等。</p> <p>(2) 核对基础数据管理子系统——人员相关信息管理、经济信息管理、核对档案管理、收入信息配置、财产信息配置、支出信息配置等。</p> <p>(3) 数据交换比对管理子系统——税务、人社、公积金、民政、公安、房管、医保、总工会、红十字会、中登公司、商业银行、保险部门、工商部门、不动产登记部门、车辆鉴证机构、房屋评估机构信息比对；数据抽取、交换、加载、比对；任务调度、监控预警、交换催办、比对单位配置、交换相关配置、发送/反馈数据配置等。</p> <p>(4) 核对业务监管子系统——业务合规监管、经办时效监管、系统流转监管、比对监控逾期提醒、比对监控报警计算、比对交换问题预警、比对交换问题处理、比对交换监控查询、监管项目配置、监管指标配置、监管规则配置。</p> <p>(5) 核对业务配置子系统——业务类型配置、核对流程配置、报告模板配置、动态表单配置、系统调度配置、系统参数配置、反馈计算配置、数据雾化配置、核对规则配置、业务预警配置、核对流程配置、核对反馈配置。</p> <p>(6) 综合决策分析子系统——基本情况查询、各项业务项目差异情况查询、自定义组合查询统计、比对情况查询、周报、月报、季报、半年报、年报、部中心数据统计、历年数据统计、工作文稿、工作进度统计、经济状况统计、车房评估情况统计、出具报告统计、跨区核对统计、全业务统计分析等。</p> <p>(7) 数字档案管理子系统——档案数据采集加工、存储管理、查询利用；电子证照对接、数字档案复用、档案搜索。</p> <p>(8) 知识库管理子系统——政策法规知识库、原始案例库、典型案例库、业务知识库、知识发布管理、目录及索引管理。</p> <p>(9) 个人工作台——通知公告、待办事项、运维问题反馈、站内信箱等。</p>
3		上海社会组织公共服务平台	登记管理信息公开、社会组织公示信息、社会组织信用信息、系统监控、外部接口。
4		上海市社会组织业务信息管理系统	<p>(1) 成立模块（申报）、登记模块（申报）、备案模块（申报）、年检模块（申报、审批）、系统监控、成立、登记、备案、年检等业务，贯通线上申请、预审、受理、审批、反馈。</p> <p>(2) 登记受理模块（审批）、年检模块（审批）、规范化评估模块（审批）、查询分析模块（审批）、系统监控、外部接口管理（包括与民政业务数据海对接、市大数据中心对接等）。</p> <p>(3) 综合监管、对接国家社会组织库、对接市级法人库系统、系统管理等。</p>
5	社会福利和社	上海市养老公	机构管理、项目管理、补贴管理、长护险结算、评估管理、

	会服务系统	共服务管理平台	社区养老补贴管理、社区养老服务管理、社区养老预警管理、社区养老结算管理、社区养老机构管理、行业监管、综合查询、配置管理、业务报表、数据分析、服务对象管理、系统管理。
6		上海市社区机构养老管理信息系统	(1) 申请管理、服务管理、基本信息管理、服务对象管理、服务人员管理、以奖代补申请、月账单、权限管理。 (2) 社区居家上门服务 APP: 工单列表、服务签到、服务签退、离线上传、个人中心。
7		上海市民政业务信息管理系统-养老机构日常管理	业务管理、费用管理、总务管理、食堂管理、医护管理、药政管理、网上办事、保险管理、系统管理、数据填报。
8		上海市民政业务信息管理系统-老年综合津贴发放管理	信息管理、资金发放、特殊发放、银行反馈、查询统计、文件资料、通知公告、系统监控、监控预警、系统管理、外部接口等。
9		上海市养老服务平台-养老一键通	养老一键通包括数据调度枢纽平台、一键通接口、一键通基础信息管理、一键通订单管理、统计报表、数据大屏和系统管理。一键通接口包括服务供应商接口、平台运营商接口和区平台接口。一键通基础信息管理包括运营商信息、服务人员信息、服务对象信息和服务商信息管理。一键通订单管理包括一键叫车订单、一键挂号订单、一键咨询订单和一键救援订单。系统管理包括角色管理、用户管理、日志管理等功能。
10		“申情颐养”上海市养老服务官方网站	网站包括养老信息展示、养老政策、机构查询、在线申请、养老顾问、养老地图、养老护理员、长三角养老、反馈纠错、用户中心、相关链接、无障碍/长者版等功能。 后台管理包括社区设施管理、养老顾问管理、信息发布管理、专项申报管理、轮候管理、养老护理员管理、数据分析展示、反馈纠错、系统管理、系统监控、站内信等功能。
11		上海市民政业务信息管理系统-上海市儿童福利信息管理系统	事实无人抚养儿童、监护不当、艾滋病感染儿童、社保散居孤儿、机构孤儿等保障对象管理, 留守儿童、因病致贫、因残致贫等关爱对象管理, 资金发放以及随访管理。
12		上海市康复辅助器具社区租赁管理平台	网站和管理后台。网站包括辅具产品展示、在线申请、租赁点展示、租赁政策、消息、移动端适配和一网通办扫码登录功能。管理后台包括辅具供应商管理、辅具租赁点管理、客户信息管理、租赁服务商管理、报表统计、对外发布内容管理、一网通办扫码登录和系统管理功能。
13		上海市民政业务信息管理系统-残疾人集中就业企业信息系统	社保补贴申请、受理、审核、结果反馈; 补贴资金审批区上报、市审批、数据导出; 补贴资金监管补贴资金试算及预警; 企业信息管理, 包括企业基本信息管理、企业归属地管理、申请记录; 残疾人信息管理, 包括残疾职工信息管理、职工证件管理、归属地管理、补贴详情查询; 数据接口对接维护; 综合查询、统计分析; 系统管理子系统等。
14		上海民政业务统一信息管理平台-残疾人	工作台、补贴申请、补贴变更、关系转移、档案管理、资格管理、资金发放、人员管理、业务报表、查询统计、用户管理、数据共享, 和助残一件事、不见面办理等一网通

		两项补贴发放业务管理系统	办平台的对接等。
15		上海民政业务统一信息管理平台-民政婚姻登记系统	预约登记、国内结婚登记、国内离婚登记、涉外结婚登记、涉外离婚登记、婚姻登记证明、全国查重、档案目录、婚姻状况查询、智能业务查询、业务统计报表、业务主题分析、日志查询、法院档案查询利用、应用安全管理、综合运维管理等。
16		上海民政业务统一信息管理平台-收养登记信息管理系统	收养业务登记（国内）、收养业务解除（国内）、收养业务补证（国内）、收养业务证明（国内）、收养业务撤销（国内）、收养业务候登管理、收养业务查询统计、收养业务历史录入、收养业务公告通知、收养业务数据共享、收养业务系统管理等。
17		上海民政业务统一信息管理平台-殡葬管理	个人中心、办理事项、数据上报、数据清洗、年度验审、殡葬业务、惠民补贴、审批归档、数据浏览、数据分析、逝者接口、数据报表、系统管理、报表管理、短信管理系统设置等。
18	民政综合服务体系	上海民政业务统一信息管理平台-行政区划管理信息系统	<p>（1）地图浏览模块。地图浏览包括后台的地图发布与前端的地图浏览。GIS 地图由技术人员在平台上进行发布，发布成功后普通用户就可以在浏览器前端查看相应的地图。</p> <p>（2）查询检索模块。实现行政区划界线等数据的图属互查，即可以通过界线数据的空间位置查询其属性信息，也可以通过界线数据的属性信息来进行检索，从而获取其空间位置。</p> <p>（3）统计分析模块。基于区划数据库中的成果数据，按照管理人员设定的条件来进行统计分析。</p> <p>（4）编辑维护模块。数据的动态维护功能。</p> <p>（5）数据输出模块。通过不同权限设置输出对应的数据或是导出对应的报表或文档数据。</p>
19		上海民政业务统一信息管理平台	统一门户管理、统一用户管理、统一授权管理、统一资源管理、统一接口管理以及统一安全管理，保障系统安全可靠的运行，实现系统整合互联互通工作等。
20		上海民政业务统一信息管理平台-民政业务数据海	<p>（1）数据全景：全景展示、TOP10 数据、实时数据；</p> <p>（2）全息查询：自然人服务全息信息查询、社会组织服务全息查询、政策智搜、自然人自定义查询、社会组织/企业自定义查询；</p> <p>（3）数据应用：数据统计、数据分析、数据建模、政策找人；</p> <p>（4）运行监控：待修正数据情况、数据交换情况监控；</p> <p>（5）大屏展示：首页、社会救助、社会福利、社会服务、社区治理、社会组织；</p> <p>（6）运维管理：数据治理、数据共享管理、数据整合任务管理、业务数据海监控管理、数据资源管理、异常数据管理、个性化推送管理、消息推送管理、智能标签管理、数据统一对外管理、政策分析、数据整合 ETL、系统管理、配置管理、系统监控、组件功能；</p> <p>（7）数据海决策展示：年度重点工作、实时热点数据、决策预警数据、专题分析数据的领导驾驶舱；</p> <p>（8）民政顾问：面向公众的政策资讯、政策查询、政策推送、我的民政服务、个人账号管理应用功能和面向业务人</p>

			<p>员的数据全景应用功能等。</p> <p>(9) 数据交换: 交换业务定义、资源管理、数据源管理、节点管理、交换任务管理、交换任务监控、系统管理、配置管理、资源整合管理、共享目录管理、资源共享管理、安全管理等。</p>
21		上海市民政局财务综合监管平台-上海市民政局财务内控管理平台	部门项目库管理系统、预算指标管理系统、用款计划审批系统、财务报销管理系统、账务处理系统、账务报表系统、预算执行分析系统、跨单位账务查询系统、财务风险预警系统、财务数据交换系统等。
22		上海市民政局财务综合监管平台-上海市民政局资金内控监管平台	系统设置、标准管理、财务、业务档案管理、资金试算、资金实发、财务报表、统计报表、业务系统接口、银行接口等。业务档案管理包括城低保、农低保、特困、重残无业、特殊救济、支内回沪、转移支付、机构补贴。
23		上海市民政局财务综合监管平台-民政事业统计信息管理系统	系统管理、报表任务管理、台账任务管理、统计数据、后台管理、数据对接。
24		上海市民政局财务综合监管平台-基本建设项目管理平台	基础数据、储备项目、在建项目、竣工后管理、项目统计。
25		上海市民政局档案管理系统	预归档管理、档案管理、库房管理、全宗卷管理、档案利用、数据管理、档案鉴定、流程管理、配置信息管理、系统管理等功能模块。
26		上海市民政局干部人事综合信息系统一绩效考核子系统	首页、季度考核、机关处室年度考核、直管单位年度考核、公务员年度考核、通知管理、系统设置、系统管理。
27		上海市民政局人员综合信息管理系统子系统	干部及单位信息维护管理、单位机构管理、日常事务管理、信息查询、统计分析、系统管理并建设民政人员综合信息管理的相关功能。
28		上海市社区工作者信息管理系统	辖区建制维护、额度分配管理、日常管理、人员管理、定级管理、薪酬管理、合同管理、培训管理、奖励管理、处分管理、查询统计分析报表、用户角色权限管理、字典管理等。
29		上海市居民委员会和村民委员会换届选举信息系统	居村基本信息管理、居村委组织成员信息管理、居村委居民小组信息管理、居村委人口信息管理、居委会选举过程管理、村委会选举过程管理、选举信息分析统计报表、选举计划管理、延期选举管理、选举样张维护、用户角色权限管理、字典管理、数据导出、通知公告等。
30		上海民政电子政务平台	门户系统、OA 系统、信息发布系统、日程管理、重点工作项目管理、领导一周工作安排、公务员一周工作安排、个人考勤、通讯平台、请假系统、会议室预约、民政资料库等。
31		上海市民政局	上海市民政局网站依托于市集约化平台建设, 包含政务信



		网站	息、新闻、互动等模块，个性化应用包含在线访谈，纪检举报，调查征询，社会组织查询，社会组织评估等级等。
32	上海市社区事务受理信息系统	/	<p>(1) 经办平台：办事人信息管理子系统、一口受理子系统、电子档案（材料）管理子系统、证照管理子系统、读卡认证子系统、系统管理子系统、接口服务子系统、全市通办子系统、一网通办子系统、一件事子系统、一网通办一梁四柱对接子系统、用户权限子系统、好差评子系统；</p> <p>(2) 运管平台：市级运行管理子系统；</p> <p>(3) 社区事务接口服务子系统；</p> <p>(4) 统计分析平台：统计子系统、查询子系统。</p>

### 3.2 日常维护业务需求

#### 3.2.1 系统运行支持需求

根据系统运行的要求建立多层次的运维服务体系。对于业务管理应用，提供 5\*8 小时的日常运维服务支持；对外公共服务事项，根据项目情况提供运维服务支持。

#### 3.2.2 值班工作需求

维护人员工作日 5\*8 小时、周末 7\*24 小时电话远程值班工作，特殊时期内，根据要求执行值班安排。对值班情况有《系统运行状态记录表》、《日常软件维护记录表》、《日常安全产品维护记录表》等记录文档。遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

#### 3.2.3 电话支持需求

为采购方提供业务应用相关的电话技术支持，解决采购方在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

#### 3.2.4 现场技术支持需求

当采购方遇到电话支持升级时（电话支持无法解决），服务提供方应进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决软件系统故障。

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

#### 3.2.5 日常工单运维需求

服务提供方根据采购方日常业务开展提出的业务咨询、系统操作以及数据咨询等相关问题按要求进行沟通、解决并对相关内容进行记录。

#### 3.2.6 上海市民政业务数据海数据维护服务需求

(1) 持续对现有数据采集来源进行数据采集服务，完成数据清洗加工、整合和入海工作，为数据应用提供数据支持。

(2) 进行数据质量管理，包括待入海问题数据修正、已入海异常数据处理等，根据异常数据处理规则，将系统自动校验与人工修正结合，对问题数据进行处理。

(3) 提供数据共享服务，将已汇集的民政业务数据按需求推送至市大数据中心，将从外部获取的数据共享给民政其他业务系统使用。

（4）提供数据抽取、共享监控服务，对日常抽取入海、对外共享的定时任务进行巡检、问题排查，对问题数据进行处理。

3.3 应用系统优化需求

应用系统优化需求指由于采购方业务需求的变化或政策法规调整（在一定范围内）后，为了确保已有系统的适用性而提供的基本采用原有技术架构对已有应用软件所做的程序调整和修改服务。

3.3.1 业务需求变更需求

服务提供方需对采购方提出的需求变更进行响应和相应处置。

（1）服务提供方的设计和开发人员需要保证原系统设计架构不变的情况下，对系统提供业务需求变更服务。

（2）当采购方提出需求变更时，能够安排专人负责进行需求分析，听取采购方需求并与采购方交换意见，提出变更中存在的问题并提供相应的解决方案。

（3）确认需求分析后填报《需求变更单》，进行业务需求变更跟踪流程，直到变更实施完成。

3.3.2 新系统设计与实施需求

服务提供方开发人员能够及时发现现有系统中的不足，在不影响现有系统正常运行的情况下不断完善业务功能。

面对重大业务需求，或提供重大活动后方保障工作时，服务提供方能够快速响应，安排相关开发人员进行调研并在第一时间完成方案设计、系统实施、测试更新以及落实跟踪回访工作。

3.4 其他支持配合服务

- 1、当本系统需要与其他的外部系统进行交流时，提供相关活动的支持配合服务。
- 2、业务咨询规划服务，为采购方提供适应新政策、新业务的咨询意见和规划服务。
- 3、为采购方提供日常业务培训服务，做好用户操作答疑和指导。

四、 应用软件开发需求

4.1 软件开发功能清单

序号	功能模块	功能名称	功能描述
1	一网通办工作任务	宗教活动场所法人登记（成立、变更、注销）	以模式 2 方式接入一网通办，包含成立登记事项、变更登记事项、注销登记事项，共计三个事项。
2		基金会成立登记一件事	以社会组织成立“一件事”（2023 年）为基础，将基金会成立登记中所有环节纳入成立“一件事”，整合基金会可行性报告阶段与成立登记阶段业务全流程，实现前后贯通、部门联动、全程网办的基金会成立“一件事”。
3		社会团体变更登记-高频事项智慧好办升级	对社会团体登记涉及的社会团体变更登记功能进行升级，满足“各相关单位‘双 100’高频依申请政务服务事项要求，实现智能申报和智能预审、在线专业人工帮办、入驻自助终端办理。

4		民办非企业单位变更登记-高频事项智慧好办升级	对民办非企业单位登记涉及的民办非企业变更登记功能进行升级，满足“各相关单位‘双100’高频依申请政务服务事项要求，实现智能申报和智能预审、在线专业人工帮办、入驻自助终端办理。
5		基金会变更登记-高频事项智慧好办升级	对基金会登记涉及的基金会变更登记功能进行升级，满足“各相关单位‘双100’高频依申请政务服务事项要求，实现智能申报和智能预审、在线专业人工帮办、入驻自助终端办理。
6		上海市社会组织服务供需对接平台专栏-社会组织基础信息维护申报	新增供需服务特色专栏-通过一网通办专栏提供社会组织供需基础信息维护申报功能。
7		上海市社会组织服务供需对接平台专栏-社会组织项目发布	通过一网通办专栏提供社会组织项目发布功能。
8		上海市社会组织服务供需对接平台专栏-购买主体需求发布	通过一网通办专栏提供社会组织购买主体需求发布功能。
9		上海市社会组织服务供需对接平台专栏-社会组织项目查询	在一网通办专栏新增社会组织项目公开查询功能，面向公众对已经发布的社会组织项目进行查询检索。
10		上海市社会组织服务供需对接平台专栏-购买主体需求查询	在一网通办专栏新增购买主体需求查询功能，面向公众对已经发布的购买主体需求进行查询检索。
11		上海市社会组织服务供需对接平台专栏-法人授权业务管理人员、社会组织项目变更、购买主体需求变更	面向社会组织或购买主体提供一网通办法人登录，可授权个人对社会组织项目进行发布申请提交或对购买主体需求进行发布。 面向社会组织服务中心用户，增加对社会组织项目直接变更功能，同时增加变更或撤销已经发布的购买主体需求功能。
12		上海市社会组织服务供需对接平台专栏-社会组织项目发布及购买主体需求发布统计表	新增社会组织项目发布统计表、购买主体需求发布统计表，支持按区统计。
13	国家或市级工作任务	社会组织专项报告新增-社会组织节庆、展会、论坛、活动专项申报	新增社会团体、民办非企业单位、基金会节庆、展会、论坛、活动专项申报功能。
14		社会组织专项报告新增-社会团体行业协会商会服务高质量	新增本市行业协会商会服务高质量发展专项申报。

		量发展专项申报	
15		社会组织专项报告 新增-社会团体协会 商会乱收费治理工 作自查自纠情况专 项申报	新增本市持续强化行业协会商会乱收费治 理工作自查自纠情况专项报告。
16		社会组织年度检查 和年度报告升级-社 会团体年检年报新 增	新增社会团体年检年报专属报告；对接民 政部慈善司慈善中国系统，上报社会团体 年检年报数据。
17		社会组织年度检查 和年度报告升级-民 办非企业单位年检 年报新增	新增民办非企业单位年检年报专属报告； 对接民政部慈善司慈善中国系统，上报民 办非企业单位年检年报数据。
18		社会组织年度检查 和年度报告升级-基 金会年检年报升级	以国家社会组织年报模板为基础，优化基 金会年检年报专属报告。按照相关法律法 规，设置审核要点。并对接民政部慈善司 慈善中国系统，上报基金会年检年报数据。

## 4.2 软件开发实施要求

本次软件开发在上海市社会组织业务信息管理系统基础上，遵循现有总体架构进行升级改造。

供应商必须在深入了解项目建设内容的基础上，进行细化设计，定义、明确功能需求，负责进行应用软件开发、安装调试、测试、试运行和验收；在最终验收之前，还负责对整个系统的日常管理、运行维护工作。

## 五、 产品软件运维需求

### 5.1 数据库软件维护

#### 5.1.1 日常维护业务需求

##### 5.1.1.1 远程技术支持需求

在采购方许可、环境允许的情况下，服务提供方可以利用各种途径远程接入，进行必要的故障诊断等维护服务，具体途径根据需要由采购方指定。

##### 5.1.1.2 电话支持需求

采购方一旦有需求，服务提供方需要提供及时的电话支持。

##### 5.1.1.3 现场技术支持需求

当采购方遇到电话支持升级时（电话支持无法解决），服务提供方应进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决软件系统故障。

##### 5.1.1.4 数据库的安装与配置服务需求

1、服务提供方能够为采购方提供数据库的安装配置服务，并且为采购方提供一系列的产品优化与调整。针对数据库软件中所需的特定软件及相关设置，需服务提供方都能够给予安装调试服务。

主要工作包括：



- (1) 检查安装环境;
- (2) 按照用户手册安装产品软件, 对参数进行设置;
- (3) 检查数据库软件是否正常运行, 并记录相关配置信息。

2、对数据库软件的更新升级提供服务, 将产品软件由低版本向高版本进行升级, 或者对相应产品软件安装新的补丁。

- (1) 服务提供方需准备好待升级的版本或者需要安装的补丁;
- (2) 执行更新之前做好系统数据备份;
- (3) 完成升级后启动产品软件运行, 并进行相关测试;
- (4) 调整产品有关参数, 保障数据库软件稳定运行。

#### **5.1.1.5 故障诊断与处理服务需求**

对数据库软件的故障提供原因诊断及故障处理排除服务。

- (1) 判断故障: 在获取充分的故障信息后, 初步判断故障的范围和类型;
- (2) 定位故障: 并通过分析比较定位故障原因;
- (3) 排除故障: 采取适当的措施或步骤清除故障、恢复运行的过程, 包括重装软件、修改配置数据、恢复初始设置等。

#### **5.1.1.6 性能诊断与优化服务需求**

服务提供方需对数据库性能提供诊断分析和优化调整服务。

- (1) 查看数据库运行时存在的问题;
- (2) 检查数据库软件资源使用状况, 找出存在的瓶颈;
- (3) 分析数据库软件性能问题的原因, 进行优化处理。

#### **5.1.1.7 数据备份与恢复服务需求**

对数据库软件使用提供数据备份和恢复服务。

- (1) 对需要备份的数据进行需求分析, 通过整合多方面因素, 制定数据备份方案;
- (2) 依据备份方案, 对用户目标数据进行备份操作, 并验证备份数据的完整性及可恢复性;
- (3) 在必要的情况下, 对已备份的数据执行恢复操作;
- (4) 记录数据备份或恢复状态。

#### **5.1.2 季度巡检服务需求**

对数据库软件进行季度巡检服务, 根据指定的巡检策略和内容进行例行检查服务, 并将相关信息整理成季度巡检报告提交给采购方。根据其他应用的实际需求, 配合其他部门一起排查应用错误及缓慢、极慢等故障的原因。

#### **5.1.3 应急保障服务需求**

服务提供方需协助用户制定应急保障相关制度, 每年完成 2 次应急演练, 包括: 容灾演练和重要系统应急演练等保障措施, 制定相关计划方案并完成演练。

当数据库软件发生突发事件（如业务突增造成数据库性能缓慢，数据库异常 crash，敏感数据泄露，或发生重大自然灾害导致无法提供服务）时，能够依据应急保障制度，参照容灾恢复演练经验使系统快速恢复，尽快恢复业务运行。

## **5.2 中间件维护**

### **5.2.1 日常维护业务需求**

#### **5.2.1.1 中间件的安装与配置服务需求**

服务提供方能够为采购方提供常用中间件的安装配置服务，并且为采购方提供一系列的系统优化与调整，提供中间件的专业咨询服务。

#### **5.2.1.2 中间件日常维护需求**

对中间件的日常使用问题，提供原因诊断分析及问题处理排除服务。

#### **5.2.1.3 电话支持需求**

为采购方提供中间件及相关应用的电话技术支持，解决采购方在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

#### **5.2.1.4 现场技术支持需求**

当采购方遇到电话支持无法解决，服务提供方应进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决软件系统故障。

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

### **5.2.2 季度巡检服务需求**

服务提供方须为采购方提供调优服务和定期巡检，帮助采购方发现问题，并及时解决问题。技术支持工程师还将定期或不定期到采购方现场走访，对系统运行及服务情况检查，帮助采购方解决在使用过程中所存在的问题，寻求系统的最佳配置帮助采购方进行预防性的维护和提供产品升级服务。

### **5.2.3 应急保障服务需求**

服务提供方需协助用户制定应急保障相关制度。

当中间件软件发生突发事件（如业务突增造成应用性能缓慢，中间件异常 crash，敏感数据泄露，或发生重大自然灾害导致无法提供服务）时，能够依据应急保障制度使系统快速恢复，尽快恢复业务运行。

## **5.3 信使网络繁简通维护**

### **5.3.1 日常维护需求**

提供技术支持、软件升级、词表升级服务和安全监控；提供电话技术支持、电子邮件技术支持和远程维护；特殊情况提供上门技术支持，服务时间为周一到周五 8：30-18：00。

对产品软件进行日常巡检服务，根据指定的巡检策略和内容进行例行检查服务，以保证产品的

正常运行。

按照采购方需求，配合 XC 平台应用系统部署采集插件，梳理各个业务系统的业务，对各个业务配置相应的状态告警，当业务出现异常时能够及时通过短信及站内信等方式告知应用系统的运维工作人员。

### **5.3.2 电话支持需求**

为采购方提供采集插件及相关应用的电话技术支持，解决采购方在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

### **5.3.3 现场技术支持需求**

当采购方遇到电话支持无法解决，服务提供方应进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决软件系统故障。

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

### **5.3.4 远程技术支持需求**

在采购方许可、环境允许的情况下，服务提供方可以利用各种途径远程接入，进行必要的故障诊断等维护服务，具体途径根据需要由采购方指定。

### **5.3.5 应急保障服务需求**

当本软件发生突发事件（如业务突增造成应用性能缓慢，异常 crash，或发生重大自然灾害导致无法提供服务）时，能够依据应急保障制度使系统快速恢复，尽快恢复业务运行。

## **5.4 “中国上海”门户网站民政子网站——网站监测**

### **5.4.1 日常维护业务需求**

#### **5.4.1.1 远程技术支持需求**

服务提供方应在环境允许的情况下，利用各种途径远程接入，进行必要的故障诊断等维护服务，具体途径根据需要由采购方指定。

#### **5.4.1.2 现场技术支持需求**

当采购方遇到电话支持升级时（电话支持无法解决），服务提供方应进行现场故障排查，并提供 7\*24 小时相应技术支持服务。30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决软件系统故障。

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

### **5.4.2 使用维护需求**

在软件使用过程中，如果存在操作问题或功能使用问题情况，服务提供方应及时提供支持并给出解决方式。

## **5.5 “中国上海”门户网站民政子网站——统计分析**

### **5.5.1 日常维护业务需求**

### 5.5.1.1 远程技术支持需求

服务提供方应在环境允许的情况下,利用各种途径远程接入,进行必要的故障诊断等维护服务,具体途径根据需要由采购方指定。

### 5.5.1.2 现场技术支持需求

当采购方遇到电话支持升级时(电话支持无法解决),服务提供方应进行现场故障排查,并提供 7\*24 小时相应技术支持服务。30 分钟内响应,2 小时内到达现场,4 小时内解决软件系统故障。

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

## 5.6 帆软软件

### 5.6.1 日常维护业务需求

服务提供方提供报表使用问题维护:提供咨询的帆软产品安装、使用、设计、Bug 修复等产品相关事项,并满足服务诉求。必要时,利用远程工具对用户的报表设计问题进行指导,提供远程演示、操作服务。

服务提供方提供版本升级指导:在现有版本范围内的产品升级。大版本升级涉及授权迁移、注册信息导出等问题,协助进行大版本升级。另外,可无限次提供小版本更新升级提醒,以 Email 或者其它可行方式通知,小版本通过 jar 包进行升级。

### 5.6.2 电话支持需求

为采购方提供相关系统及相关应用的电话技术支持,解决采购方在使用中遇到的各类问题,并跟踪直至问题最终解决。

### 5.6.3 现场技术支持需求

1、当采购方遇到电话支持升级时(电话支持无法解决),服务提供方应进行现场故障排查,并提供相应技术支持服务。30 分钟内响应,2 小时内到达现场,4 小时内解决软件系统故障。

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

### 5.6.4 应急保障服务需求

当本软件发生突发事件(如业务突增造成应用性能缓慢,异常 crash,或发生重大自然灾害导致无法提供服务)时,能够依据应急保障制度使系统快速恢复,尽快恢复业务运行。

## 六、 硬件设备运维需求

### 6.1 服务器、存储设备、网络设备

服务提供方需对硬件维护清单中的服务器、存储设备、网络设备,提供如下服务:

#### (1) 维保服务

在系统及相关硬件设备出现故障时,服务提供方须及时履行其保修维护责任,及时排除该故障,使系统恢复正常运行。服务提供方须及时向采购方报告系统或其任何部位出现的不正常状况、故障

分析意见、处理办法、处理结果，并编入系统运行维护记录档案。

#### （2）远程技术支持

提供 7\*24 小时的技术支持服务。服务提供方必须以电话、邮件等多种形式，向采购方提供维护设备清单中设备的技术咨询等支持服务。

#### （3）巡检服务

每季度安排技术工程师对存储、服务器、网络设备现场巡检，包括：对存储、服务器、网络设备的软硬件系统进行检测维护；进行系统的运行状况分析，进行必要的参数调整或版本升级服务，进行必要的数据库转储处理；系统、数据与配置备份。完成巡检后必须提交巡检报告，内容至少应包括系统运行状况、故障分析、总结建议等内容。

#### （4）重大活动现场保障

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

#### （5）技术交流与培训

如遇采购方操作和管理人员有变动时，服务提供方需为采购方操作和管理人员进行系统培训。

### 6.2 安全设备

服务提供方需对硬件维护清单中的安全设备提供如下服务：

#### （1）维保服务

在系统及相关硬件设备出现故障时，服务提供方须及时履行其保修维护责任，及时排除该故障，使系统恢复正常运行。服务提供方须及时向采购方报告系统或其任何部位出现的不正常状况、故障分析意见、处理办法、处理结果，并编入系统运行维护记录档案。

运维期内，服务提供方须提供 7\*24 小时服务。24 小时内到达维修现场，48 小时内修复设备故障，超出 72 小时故障仍无法排除，提供不低于当前设备性能的备用硬件设备，以保证采购方的正常使用。

#### （2）远程技术支持

提供 7\*24 小时的技术支持服务。服务提供方必须以电话、邮件等多种形式，向采购方提供维护设备清单中设备的技术咨询等支持服务。

#### （3）巡防服务

服务提供方须为采购方提供调优服务和定期巡防，帮助采购方发现问题，并及时解决问题。软硬件技术支持工程师还需定期或不定期到采购方现场走访，对系统运行及服务情况检查，帮助采购方解决在使用过程中所存在的问题，寻求系统的最佳配置帮助采购方进行预防性的维护和提供软硬件的升级服务。

#### （4）技术交流与培训

如遇采购方操作和管理人员有变动时，服务提供方需为采购方操作和管理人员进行系统培训。

#### （5）重大活动保障



重大活动前，服务提供方须对系统软硬件进行全面巡检，确保活动当天系统运行稳定、正常。

### 6.3 其他要求

- (1) 所有维修更换下的零部件归采购方所有。
- (2) 服务响应时间：30 分钟。
- (3) 现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。
- (4) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- (5) 每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。
- (6) 每季度就系统整体性能状况向采购方作技术交底和优化指导。
- (7) 根据采购方的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。
- (8) 保障服务响应时间：24 小时不间断。
- (9) 须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于采购方提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。
- (10) 每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与采购方确认，做到有案可查。
- (11) 每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
- (12) 维护服务期间，如有大的设备、功能需求改动，另外协商。

## 七、 终端运维服务需求

### 7.1 系统监控维护

#### 7.1.1 日常维护业务需求

##### 7.1.1.1 服务器监控服务需求

服务提供方须提供定期检查服务，确保服务器的硬件资源健康状况，包括 CPU、内存、磁盘空间、SWAP 使用率以及网络活动等关键指标的实时监控。服务提供方应协助采购方部署适合的服务器监控工具，确保系统资源的全天候监控，并在出现异常时及时响应。

此外，服务提供方需对监控系统的配置和报警策略进行管理，确保监控体系的稳定运行。在服务器资源使用接近设定阈值时，系统应能够主动发出警报，提醒管理员采取必要的措施。通过全面的监控和预警，服务提供方帮助采购方确保服务器的高可用性与稳定运行。

##### 7.1.1.2 数据库监控服务需求

对各类生产查询数据库各种运行指标进行全方位实时监控，使之能够提前发现和识别数据库异常以及潜在的性能问题，并及时将数据库异常报告给用户，帮助用户了解数据库的运行状态，提供更好的应对各类生产查询数据库的需求和规划。

服务提供方应定期检查并实时监控数据库系统的运行状况，涵盖 MySQL、PostgreSQL、SQL

Server、Oracle 等多种数据库的关键性能指标，如查询响应时间、数据库连接数、CPU 使用率、内存占用率、磁盘 I/O 等。

服务提供方需协助采购方部署数据库监控插件，确保所有关键指标能够被实时采集与监控。监控工具应能对数据库系统进行故障监控和性能监控，及时识别潜在的瓶颈或异常，确保数据库系统持续稳定地运行。

数据库监控系统还应具备配置管理功能，确保在系统升级或配置变动时，能够对监控策略进行有效调整和优化。

#### **7.1.1.3 应用性能监控服务需求**

提供对关键应用程序的性能监控，包括应用程序响应时间、吞吐量、错误率等。对应用程序日志进行实时分析，检测异常并自动发出告警。支持自定义监控指标及自定义告警策略，以满足不同应用的需求。提供应用健康分析报告，帮助客户了解应用的运行状态，确保关键应用的高可用性。

#### **7.1.1.4 报警服务需求**

收集获取服务器资源的监控指标或用户自定义的监控指标，探测服务可用性以及针对指标设置警报。支持自定义告警策略，并通过微信、邮件、短信、页面等提示通知到管理员。

#### **7.1.1.5 日志管理与分析需求**

##### **(1) 日志收集服务**

服务提供方应提供全面的日志收集与管理服务，确保操作系统、应用程序、数据库、网络设备等各类系统日志能够被实时采集、存储和集中管理。

服务提供方需协助采购方部署日志收集工具，并确保日志数据的存储和分析功能能够满足企业的需求。日志系统应能够支持高效的日志处理、异常检测与实时分析，帮助采购方及时发现系统故障或安全威胁。

日志数据的存储应遵循安全、合规的要求，提供数据备份与恢复功能，确保关键日志在发生故障时能够及时恢复。服务提供方还需提供日志审计和合规报告功能，帮助企业满足相关法规要求，并为安全审计提供必要的支持。

##### **(2) 分析服务需求**

提供对日志数据实时分析、监控图表可视化展示和报警服务，使用户全面且直观的了解服务器的资源使用情况、业务的运行状况和健康度，并及时收到异常警报作出反应，保证服务器的顺畅运行。

#### **7.1.1.6 安全管理与补丁更新需求**

操作系统、应用程序的安全漏洞扫描与补丁更新；定期进行权限管理和日志审计。

#### **7.1.1.7 电话支持需求**

提供综合监控系统、统一日志分析系统及相关应用的电话技术支持，解决运维部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

#### 7.1.1.8 现场技术支持需求

当采购方遇到电话支持升级时（电话支持无法解决），服务提供方应进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决软件系统故障。

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

#### 7.1.2 采集插件-agent 维护需求

服务提供方能够为采购方提供采集插件-agent 的安装配置服务，并且为采购方提供一系列的系统优化与调整。

#### 7.1.3 应急保障服务需求

当本软件发生突发事件（如业务突增造成应用性能缓慢，异常 crash，或发生重大自然灾害导致无法提供服务）时，能够依据应急保障制度使系统快速恢复，尽快恢复业务运行。

### 7.2 桌面终端

服务提供方需对上海市民政局机关工作人员的桌面终端设备（个人 PC、打印机、复印机、扫描仪等）提供如下服务：

#### 7.2.1 日常维护服务

##### （1）巡检服务

对病毒库更新情况进行巡检，服务提供方需提供 5\*8 常驻现场（世博村路 300 号，民政局办公场所），远程提供 7\*24 小时的技术支持服务，保障用户终端、视频会议，保障用户终端设备的正常运行。

##### （2）系统运行维护

保障系统的正常运行。包括：日常运维服务和对运行系统的定时监测等。

#### 7.2.2 办公桌面设备运维服务

##### （1）定期桌面设备的检查

根据民政局的设备管理要求，驻点服务工程师每月进行桌面办公设备的设备运行情况检查，并做好相关设备运行情况记录。

##### （2）办公桌面设备异常处理

驻点服务工程师受理用户提出的设备操作问题、设备故障等问题时，原则上应当场解决。如遇疑难问题，分析原因并提出解决方案，并告知完成时间，并保证按时解决完毕。

##### （3）故障处理

处理硬件故障、系统故障、软件故障、打印机等外设故障以及其他事件视频会议等，在终端出现故障时，服务提供方需为采购方提供现场技术支持服务。30 分钟内响应，4 小时内解决故障。

### 7.3 视频会议

为确保位于世博村路 300 号的市政府内网会议系统、市政府值班点名系统、市民政局华为视频



会议系统、民政部视频会议系统、腾讯视频会议、小鱼视频会议、天翼云视频会议系统，以及位于江浦路 2100 号指挥系统安全稳定地运行，服务提供方需提供如下服务：

（1）日常运行维护

服务提供方需负责上海市采购方局部级、市级、跨省级视频会议召开前的系统调试、会议监控、配合区分会场设备调试监控等日常运维工作，包括：显示设备维护服务，扩声系统维护服务，信号处理系统维护调整，视频终端设备维护服务，视频核心设备维护服务等。

（2）系统运行监测

对视频会议系统运行进行监控，包括 MCU、SMC、录播设备、主站终端设备、分会场终端设备以及系统网络情况进行运行监控，发现故障及时处理并上报采购方有关部门。

（3）系统巡检

检查系统健康状态，对硬件进行预防性维护保养，排除一般性故障。每季度对系统进行一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理。检查系统运行日志，按时递交系统巡检报告。

（4）重要会议保障

根据采购方的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。

（5）技术交流与培训

对发生变更的业务操作，及时对相关人员进行培训，包括支持人员的培训。

（6）应急处理需求

服务提供方须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于采购方提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。系统运行监测及定时巡检中发现的系统故障及时处理，并上报采购方；系统设备故障及时处理，当场无法恢复的，及时提供备用设备。应急响应时间要求：30 分钟。

（7）局外视频会议转播现场技术保障需求

若有采购方在外借会场召开视频会议需求时，需提供符合该会议规格标准的视频会议转播设备，完成视频会议转播设备搭建、调试、演练等视频会议调试要求，并保证当天视频会议转播能够可靠稳定地进行。

## 八、 通讯线路运维需求

运维线路主要包括市民政局与民政部专线、市民政局与江浦路市清明节指挥部专线、江浦路市清明节指挥部互联网接入及热线报障电话。

（1）远程技术支持

提供 7\*24 小时的技术支持服务。

（2）定期维护

定期对线路设备进行预防性维护保养，一般故障的排除，定期对线路进行巡视，并依据线路的

特性及要求进行相应程度的检查。对维护保养时发现的问题及时进行处理，预防线路故障。

### （3）故障修复

所有线路设备保修服务方式一般以现场维修为主，对于重大故障，服务提供方需检查备用线路设备是否合理，对设备日常性的问题，服务提供方自接到采购方电话或传真后 2 小时内响应到位。

## 九、 数据治理服务需求

### 9.1 数据融合服务

#### 9.1.1 婚姻补录数据融合治理

（1）将 260 万对婚姻历史数据中无证件号码的数据与市大数据中心数据进行比对，补全遗漏缺失的信息或有误信息，并对历史数据进行校验调整和标准化转换。比如将 15 位身份证转化为 18 位，同时进行出生日期和性别与身份证的一致性校验等。

（2）将 390 万条未制证的历史婚姻数据，按照业务需求，与后期已补证的婚姻数据、婚姻状况变更的数据、人员状态变更的数据、户籍状况变更的数据进行比对，筛查出需要制证的数据，如已补的不需要再制证，后期有婚姻状态变更且有电子证照不需要制证。

（3）婚姻库融合婚姻登记信息和婚姻补录信息优化：将大数据中心返回的 30 万重叠且冲突数据进行数据融合治理。

#### 9.1.2 救助专题数据加工利用

与市救助专题库进行对接，获取教育、人社、医保、残联、总工会等相关部门的困难学生、失业人员、重病大病患者、医疗救助对象、困难职工、残疾人等救助对象数据。

对通过市救助专题库获取的外部单位救助数据进行加工利用，与救助系统的低收入人口动态监测对象信息进行比对，一方面完善救助系统中低收入人员信息，为人员画像和跨部门救助信息一键查询等服务提供数据支持，另一方面，对外部获取的就业或就医等数据进行分析，当低收入动态监测对象相关数据发生变化时，为民政相关救助业务提供预警。

#### 9.1.3 儿童福利数据融合

对民政部回传的上海留守及流动儿童数据进行治理。主要服务包括：通过金民工程前置机获取民政部回流的上海留守及流动儿童数据，对回流数据进行清洗，与本地数据结合进行加工处理，完善上海民政儿童福利对象档案。

数据清洗和加工范围包括儿童基础信息、儿童父母信息、留守儿童扩展信息、流动儿童扩展信息等。数据量约 70 万条。

#### 9.1.4 民政数据融合治理

融合加工来自各业务系统的数据，如根据人员身份唯一性整合相关的民政业务经办数据，产出人员基础信息表、人员标签表，为全息查询、业务交叉统计、数据建模等数据应用提供支持；将民政内部整合的业务数据与外部共享数据进行融合治理，如人员资格信息与死亡主题库数据的比对，产出人员死亡信息表及异常预警，推送至业务系统。

### 9.1.5 历史待修正数据处理

当前数据中台已汇聚 26 个业务 7.95 亿条数据，包括 2502.44 万自然人。根据业务发展和数据动态更新的需求，对约 10 万条问题数据进行修正处理。按照数据治理规则，定期将问题数据与上海公安、全国公安等有公信力的数据进行比对校验，逐条确定数据修正的入库方案，包括曾用名、去掉特殊字符、按公安反馈数据修改等措施。

## 9.2 历史数据迁移

### 9.2.1 一体化整合业务系统数据迁移

根据上海民政一体化平台数据标准规范，将残疾人两项补贴、残疾人集中就业企业社保补贴、康复辅具、儿童福利、殡葬服务 5 个一体化整合系统的历史数据（约 10.64 万条）迁移至民政一体化平台，包括数据清洗与预处理、数据转换与映射、数据迁移与验证服务，迁移后的数据存储至一体化平台业务库。

## 十、 服务质量考核要求

### 10.1 考核标准

服务质量的考核结果将作为支付合同金额的依据之一。服务质量考核结果为优秀或良好的按合同金额 100% 支付，服务质量考核结果为一般的按合同金额 97% 为上限支付。

考核标准如下：

- （1）涉及采购，合同签署后 60 日内须完成下单，并提供相关证明。
- （2）运维需求应及时响应并组织调研实施，5 个工作日内响应率大于 90%。
- （3）运维工单 3 个工作日内处理率大于 95%。
- （4）产品软件及时更新补丁，按季度提供产品及对应版本号。
- （5）故障响应时间小于 15 分钟，解决后做好记录，并出具相应报告。
- （6）数据归集按要求时间节点完成数据上报，数据完整性和准确率大于 98%。
- （7）文档完整度和准确率大于 95%。

优秀：考核满足上述 7 条标准。

良好：考核满足上述 6 条标准。

一般：考核满足上述 5 条标准。

### 10.2 考核方式

（1）在履行期限内，服务提供方应当在每年 1 次以书面形式向采购方递交运行维护报告，采购方在收到运行维护报告后的 5 个工作日内，完成运行维护服务质量考核。

（2）如果由于服务提供方原因致使运行维护服务未能通过考核，服务提供方应当自收到通知之日起 10 日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运行维护服务完全符合要求。

## 十一、 验收要求

运行维护工作期限终止时，服务提供方应当以书面形式向用户方提交运行维护服务总结报告。

采购人在收到服务提供方提交的服务周期内的运维记录、维护文档和运行维护服务总结报告等后 10 个工作日内，对服务提供方工作进行验收。如属于服务提供方原因致使维护服务未能通过验收的，服务提供方应当在 10 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受采购人的验收，直至符合约定要求。

## 十二、 服务组织和人员要求

选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，项目团队应配置对应的人员，团队应至少配备 37 人，驻场至少 18 人。驻场人员的管理需按大数据中心的要求执行，若涉及费用的由驻场人员所在单位承担。具体人员要求如下：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	应安排 <b>项目经理</b> 1 名，负责总体协调安排工作事宜。项目经理实施并全面履行合同，制定项目运维服务计划，负责人员组织调配，代表项目部与用户进行联系，负责协调解决民政应用软件和系统集成运行维护中的重大问题，以及监督维护投诉内容，处理日常运维事务工作，分配任务，定期整理并提交运行维护报告。	1	要求熟悉核心系统的常用技术架构和业务特点，具备 <b>系统集成项目管理工程师证书</b> ，从业经历 10 年及以上，具备调动公司内部完成项目维护所需各项资源的能力，具有类似项目实施管理和运维服务经验。	不驻场
	安排 <b>驻场项目经理</b> 1 名，负责一线驻场相关工作事宜，包括日常应用维护服务、应用功能调整和修改服务、应用性能的优化、业务咨询规划以及现场其他事宜的总体驻场工作。	1	要求熟悉项目应用软硬件的日常维护，从业经历 10 年及以上，具有类似项目维护经验	驻场
	安排 <b>集成项目经理</b> 1 名，负责安排集成相关工作事宜。了解网络设备安装调试技术、虚拟化安装调试、基础应用平台调试等，组织完成各个系统调试和运行的沟通。	1	要求熟悉系统软硬件的日常维护，具备 <b>系统集成项目管理工程师证书</b> ，从业经历 5 年及以上，具有类似项目维护经验。	不驻场
项目团队成员	配备 1 名 <b>技术负责人</b> 主要对运维过程中的技术问题进行分析研判，并提出解决方案，为运维团队提供技术指导。	1	要求熟悉并熟练掌握软件开发的相关技术，从业经历 5 年及以上，本科以上学历，具有类似项目维护经验。	不驻场
	配备 2 名 <b>系统分析师</b> ，负责运维系统的问题需求分析及架构设计相关请求的技术分析。	2	具备 <b>系统分析师资质或系统架构设计师资质</b> ，从业经历 5 年及以上，具有类似项目维护经验。	不驻场
	配备 2 名 <b>数据库工程师</b> ，负责数据库规划、数据库设计及日常运维、研究和设计数据库系统高可用、高性能架构方案、数据库日常管理、数据库的负载均衡、备份、性能优化等。	2	具备 <b>主流数据库认证证书</b> ，精通数据库性能分析和优化技术、能熟练分析 SQL 语句性能；从业经历 5 年及以上，具有类似项目维护经验。	不驻场
	配备 1 名 <b>网络工程师</b> ，负责网络设备的管理、使用和维护。	1	具备 5 年及以上从业经历，具有类似项目维护经验。	不驻场
	配备 1 名 <b>主机和存储工程师</b> ，负责世博村路物	1	具备 5 年及以上从业经历，	不驻

理机房以及云平台虚拟机等各种主机产品的技术服务并提供解决方案。		具有类似系统维护经验。	场
配备 1 名 <b>注册信息安全工程师</b> ，负责网络信息安全管理。	1	具备 <b>注册信息安全专业人员证书</b> ，从业经历 5 年及以上，具备类似项目维护经验。	不驻 场
<b>二线应用维护人员 8 人</b> ，负责大运维各业务系统的应用软件运维支持工作，包括对应用软件的完善、升级、开发、性能优化等支持工作，并为一线维护人员提供技术支持。	8	具有 <b>大学本科及以上学历</b> ，1 年以上软件开发或运维经验、团队成员中有熟悉 JavaScript、CSS、HTML、JSON、Jquery、JSP、Servlet 前 端 技 术 ， 熟 练 SpringBoot、SpringMVC、Spring、Hibernate 等开源框架，熟悉 MySQL、Oracle、达梦等数据库并熟练使用 SQL 语言、熟练使用 C 语言的相关人员。	不驻 场
<b>应用软件开发工程师 2 人</b> ，负责社会组织应用功能升级开发、安装调试。	2	具有 <b>大学本科及以上学历</b> ，1 年以上软件开发经验。	其中 1 人驻 场
<b>热线电话工程师 1 人</b> ，负责民政热线电话接听、问题答复、故障登记以及工单派发和跟踪。	1	具备大专以上学历，从业经历 3 年及以上。	驻 场
<b>集成维护工程师 2 人</b> ，进行日常巡检，认真填写巡检报告，独立执行和完成任务，跟踪问题的处理过程和结果。	2	具备大专以上学历，从业经历满 3 年及以上，具备信息系统维护经验。	驻 场
<b>应用软件维护工程师 11 人</b> ，提供应用系统的日常维护、故障处理和优化调整等服务，配合项目组进行民政应用系统的升级工作。	11	应具备大专以上学历，从业经历满 3 年及以上，具有软件开发或运维经验。	驻 场
<b>桌面运维工程师</b> ，负责局机关桌面终端的运维。	1	应具备大专以上学历，从业经历满 3 年以上，具备信息系统维护经验。	驻 场
<b>视频会议系统工程师</b>	1	应具备大专以上学历，从业经历满 3 年以上，具备信息系统维护经验。	驻 场

需提供最近三个月中任意一个月服务提供方为其缴纳的社保证明或劳动关系证明及项目实施经验证明，驻场工程师作为 A 角常驻指定工作场所办公，一旦驻场工程师由于非采购方原因没有驻场，应该安排相应 B 角工程师出现在工作现场。驻场工程师的日常考勤由采购方监督。

### 十三、 安全服务内容

服务提供方应按照所运维系统的安全级别开展相应运维，确保运维范围内的网络和数据安全，保障所运维系统的安全运行。每季度(建议在重要时期保障前)主动开展安全自查自检工作，修复所发现的安全问题，并提供《季度安全自查自检报告》(另行提供自查指南)。每月主动开展信息资产梳理，并提供《月度信息资产维护表》(表格模板另行提供)，同步更新至中心一体化综合运营平台。

同时，配合完成如下内容：

1、等保测评:需在 2026 年度开展等保测评的相关系统，应根据测评情况完成相应整改并提供整改情况说明报告，在项目验收前通过测评，结果应符合市大数据中心相关要求；

2、密码测评:需在 2026 年度开展密码测评的相关系统，应根据测评情况完成相应整改并提供整改情况说明报告，在项目验收前通过测评，结果应符合市大数据中心相关要求；

3、安全加固和整改:根据专项安全加固核查情况完成相应整改并提供整改情况说明报告，在项目验收前完成安全加固整改工作，结果应符合市大数据中心相关要求。

## 十四、 应急服务

### 14.1 编制应急预案及开展演练

#### 1、应急预案

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

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

#### 2、演练要求

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

演练工作基本要求：

- (1) 构建一个典型场景编制演练方案；
- (2) 编制演练脚本；
- (3) 开展演练培训；
- (4) 记录演练过程；
- (5) 形成演练总结报告。

### 14.2 应急响应要求

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

2、服务提供方必须提供 7\*24 小时全天候应急响应服务。

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



I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30—17：30）内大范围故障；

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

III 级（较大）故障为工作时间段（8：30—17：30）内小范围故障；

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

当：

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

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

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

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

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

5、当故障排除操作全部完成后，服务提供方应向采购人提交故障处理报告单，经采购单位验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

6、如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），服务提供方应科学编制安全保障方案，并根据采购单位需要提供现场保障服务。

## **十五、 网络和数据安全管理要求**

服务提供方在提供运维（运营）服务过程中应严格按照“同步规划、同步建设、同步使用”原则落实项目安全技术措施，将系统安全运营相关监控措施纳入方案。

若运维项目为涉密项目，服务提供方还须参考市保密部门管理要求，严格按照国家《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关保密法律法规进行管理，并接受中心保密延伸检查。

1、在提供运维（运营）服务过程中，服务提供方应在中心限定的办公区域内、访问或使用中心限定的信息资产（包括但不限于场地办公设施、计算机、服务器等），并在规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，在开发测试工作中，不得使用真实生产数据、不得越级操作；

2、提供运维（运营）服务过程中若涉及开源软件、组件等产品的使用，服务提供方应在使用前向中心提供项目涉及产品的完整清单，并附相应产品的漏洞扫描报告、安全评估报告等证明材料，审核通过后方可使用；

3、服务提供方提供运维（运营）服务过程中须保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用、信创应用等运维、运营工作要求，配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作；

4、服务提供方在提供运维（运营）服务过程中，被中心或第三方测评机构检测出安全漏洞、等保/密测评未通过，服务提供方须在规定时间内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按中心相关管理规定作出处罚；

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

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

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

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

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

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

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

12、服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

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

14、服务提供方应制定并持续维护系统相关数据分类分级表，核查相关网络和数据安全防护情况，确保各项措施满足差异化安全防护要求。

15、服务提供方应配合甲方开展网络和数据安全管理制度规范制定、修订工作，并严格执行甲方安全制度要求。

16、服务提供方应在信息系统运维过程中，配合甲方开展供应链核查，根据甲方威胁情报开展



供应链风险排查，及时升级、维护风险组件或软件，实时维护软件供应链物料清单及信息化资产底账。

17、服务提供方应落实业务连续性、数据流转等情况的监测工作，定期核查相关日志记录，及时发现异常访问、权限变动及数据流转异常等问题，开展应急处置，采取安全加固措施，确保网络和数据安全。

18、服务提供方应持续优化系统运行环境安全配置和安全管理策略，定期组织系统基线核查、账号及数据访问权限核查等安全自查，及时整改在安全自查、季度检查、众测等安全检查工作中发现的安全漏洞和问题隐患。乙方应配合甲方落实等保、密评、数据安全风险评估等安全测评工作，确保网络和数据安全管理工作符合要求。

19、服务提供方应根据信息系统实际，修订网络和数据安全应急预案，建立应急响应机制，定期开展系统备份和数据备份操作，组织安全事件应急演练和数据备份恢复演练，常态化落实应急响应以及重大活动时期保障工作，确保系统安全、稳定运行。

20、服务提供方应按照甲方场地及人员管理制度，加强人员管理，并配合甲方落实人员背调、入离场、终端管理、网络限制、数据权限最小化等管控措施。

## **十六、 网络和数据安全处罚措施**

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

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

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

实施分包服务的项目，由分包商产生的安全责任问题，供应商应与分包商承担连带责任。

事件类型与等级及与之相应的处罚措施详见附表。

## **十七、 备份与恢复**

- (1) 服务提供方必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；
- (2) 服务提供方必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；
- (3) 服务提供方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复。

## **十八、 项目的变更、解除和终止**

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，招标单位可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本项目的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本项目将不损害或影响招

标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容须做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

## 十九、 保密责任

(1) 中标人因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料（包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、采购人相关工作程序等）以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是采购人要求保密的信息。未经采购人书面同意，中标人不得对外泄露采购人要求保密的信息，不得用于其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

(2) 中标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括中标人聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及中标人的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若中标人人员或中标人合作方违反保密规定，中标人应承担连带责任。

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

(4) 以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

运维过程中标人如出现失、窃密事情，参照网络和数据安全事件处罚措施同等处置，具体处罚措施由中心保密管理部门确定。

## 二十、 违约责任

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

2、服务提供方有下列情形之一，采购人有权解除维护服务合同：

- (1) 服务提供方在服务周期内出现重大网络与信息安全事故；
- (2) 因服务提供方服务质量问题导致采购人无法实现目的；
- (3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的；
- (4) 违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在采购人要求的合理时间内未能

纠正的。

## 二十一、 关于转让和分包

本项目主体部分不得分包。本项目合同采购中的“应用软件运维服务、第三方服务、其他服务”部分可分包履行。服务提供方拟在中标后将“应用软件运维服务、第三方服务、其他服务”部分分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、 分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

本项目允许分包的具体内容、金额如下所示，总计 1895128 元，约占项目总金额的 19.71%:

序号	分包意向子项目名称		单项限价（元）
1	应用软件 运维	上海市养老服务平台—养老一键通	127111
2		“申情颐养”上海市养老服务官方网站	82800
3		上海市民政业务信息管理系统-残疾人集中就业企业信息系统	63000
4		上海民政业务统一信息管理平台-殡葬管理	135000
5		上海民政业务统一信息管理平台-行政区划管理信息系统	28000
6		上海市民政局财务综合监管平台-上海市民政局财务内控管理平台	70687
7		上海市民政局财务综合监管平台-上海市民政局资金内控监管平台	120000
8		上海市民政局财务综合监管平台-民政事业统计信息管理系统	
9		上海市民政局财务综合监管平台-基本建设项目管理平台	76860
10		上海市民政局档案管理系统	23940
11		上海市民政局干部人事综合信息系统—绩效考核子系统	47250
12		上海市民政局人员综合信息管理子系统	19000
13		上海民政电子政务平台	216200
14		上海市民政局网站	240000
15	终端运维	桌面终端	184000
16	服务	视频会议	461280
合计			1895128

附表：网络和数据安全事件处罚措施

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

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

## 第四部分 合同条款

---

## 第四部分 合同条款

### 包 1 合同模板：

#### 运维服务合同

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同项目名称：[合同中心-项目名称]

合同双方：

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

供应商法人姓名、性别：[合同中心-供应商法人姓名]、[合同中心-供应商法人性别]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

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

#### 一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指本《运维服务合同》第三条规定的全部合同文件。

1.2 “运维服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对信息系统的基础

---

环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务，以满足信息系统正常运行及优化改进的要求。

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

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

## 二、合同主要要素

### 2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定向甲方提供信息系统运维服务，为重大项目（填写“重大”或者“非重大”），服务的内容、范围、要求、服务质量等详见合同文件的约定。

2.2 合同金额：本项目合同金额合计人民币[~~合同中心-合同总价~~]元（大写[~~合同中心-合同总价大写~~]）。

2.3 服务期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。乙方应在本合同约定服务期间内按合同约定的质量标准和要求为甲方提供相应服务，并接受甲方监督及检验。[~~合同中心-合同有效期~~]

2.4 服务地点：上海市甲方指定地点。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

## 三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本《运维服务合同》及其附件、附录（如有）；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求（“采购需求”）；

3.6 其他合同文件（需列明）。

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

## 四、服务质量、权利瑕疵担保及验收

### 4.1 服务质量标准和要求

4.1.1 本项目采购需求规定的规范及要求明确的，乙方所提供的运维服务标准及质量要求应当符合采购需求规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 采购需求规定的规范及要求不明确的，乙方的运维服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方



---

标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的信息系统运行维护服务还应符合国家和上海市有关数据安全、质量管理、灾难管理、应急管理等相关管理规定，以及甲方关于本项目的要求。如果乙方所提供的运行维护服务涉及信息和网络安全的，乙方的运行维护服务（包括乙方在服务过程中使用的软件、硬件等）还应符合国家和上海市有关信息系统和网络安全的相关标准和规定。

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

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

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

#### 4.2 权利瑕疵担保

乙方保证对其交付的项目工作（包括委托开发的软件、第三方供应商特许使用的所有软件即第三方软件、硬件、文档、信息系统等）享有合法的权利，未侵犯任何第三方的知识产权和商业秘密等合法权益，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。否则，因上述项目工作权利瑕疵而产生的任何争议或处罚，应由乙方负责解决，并承担最终的法律责任和经济损失，包括甲方因此支出的罚款、违约金、损害赔偿金、律师费、诉讼费/仲裁费、公证费、调查费、交通费用、保全担保/保险费等。

#### 4.3 考核与验收

4.3.1 运维服务根据合同的规定实施期间，甲方将对乙方进行运维服务质量考核与验收。乙方配合甲方开展项目实施全过程检查，对检查中发现的问题，若未达到甲方整改要求，不启动验收程序，除非经过甲方书面同意。具体考核与验收要求见合同文件或由双方另行约定，并按照甲方主管单位以及甲方最新的信息化项目验收管理规定进行。如各文件对于考核与验收标准规定不一致的，应以甲方主管单位的要求为准。如在运行维护服务期限内发生网络和数据安全事件或乙方未通过验收的情况的，甲方有权按照采购需求或双方另行的约定对乙方进行处罚。

4.3.2 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当按照采购需求规定的时间或甲方另行要求的合理时间及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运维服务完全符合甲方需求标准。如给甲方造成损失的，甲方有权向乙方提出索赔。

4.3.3 甲方有权按照合同约定的标准，组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约情况的验收。

### 五、服务费用的支付

#### 5.1 最终合同总价

---

本合同下运维服务项目的合同金额见第 2.2 款，甲方需支付的最终合同总价根据服务质量考核结果，按照下列方式进行确认：服务质量的考核结果将作为支付合同金额的依据之一。服务质量考核结果为优秀或良好的按合同金额 100% 支付，服务质量考核结果为一般的按合同金额 97% 为上限支付。乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在最终合同总价中，甲方不再另行支付任何费用。

## 5.2 付款方式

（1）本合同采用下列方式付款：

### 跨年重大项目

A. 如果中标金额大于当年已批复预算 7693034.00 元

①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；

②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目当年已批复预算金额扣除第一笔支付金额的剩余金额；

③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。

B. 如果中标金额小于或者等于当年已批复预算 7693034.00 元

①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；

②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%；

③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。

（2）乙方应当及时向甲方开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因乙方未及时开具发票导致甲方延迟付款的，甲方不承担违约责任。

## 六、履约保证金

无。

## 七、双方权利义务

### 7.1 甲方的权利和义务

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

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同约定的行为及时纠正，并按本合同有关约定给予处理。如果乙方无法完成合同约定的服务内容，

---

或者服务无法达到合同约定的服务质量或标准的，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

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

7.1.4 甲方有权获得合同约定的范围内的信息系统运维服务，对没有达到合同约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整改，直至符合要求为止，并按本合同有关约定给予处理。

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

7.1.6 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

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

7.1.8 如果甲方因工作需要调整原有信息系统，应通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

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

## 7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

7.2.2 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的运维服务，编制细化的运维服务方案、运维计划与人员安排，报送甲方审定。乙方在项目服务过程中，应当主动向甲方汇报项目服务情况，积极与甲方进行沟通协作。

7.2.3 如遇突发情况，乙方应当立即向甲方报告。

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

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

7.2.6 乙方应当具备本合同规定的资质条件，并保证从事本运维服务项目的人员与投标文件或响应文件承诺一致，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，具备相应的职业资格和应有的素质要求，未经甲方同意，乙方不得调

---

换或撤离上述人员。如需调整上述人员，乙方应事先通报甲方并获得甲方同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。乙方应当对其员工、顾问、代理、合作伙伴等承担管理职责，并且对其行为承担全部责任。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.15 乙方需加强驻场的场地、人员及设备全流程管理，甲方不定时抽查，对隐患下达整改通知书，乙方须在一周内及时整改；乙方每年组织安全培训教育不少于 2 次，覆盖全体驻场人员，确保相关要求落实到位，甲方有权抽查与抽考。

7.2.16 本年度运维工作结束时，乙方应向甲方提交运维服务总结报告，在 10 个工作日内向甲方移交应移交的有关各项设施和资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

7.2.17 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和信息等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

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

7.2.20 本项目的具体要求和指令仅能由甲方向乙方发出，如乙方收到甲方主管单位/合作单位/项目使用单位等其它单位关于项目的要求或指令的，应当书面告知甲方，在获得甲方书面批准后方可执行。未经甲方同意，乙方不得执行其它单位的要求或指令。

## 八、网络和数据安全管理要求

8.1 乙方应制定并持续维护系统相关数据分类分级表，核查相关网络和数据安全防护情况，确保各项措施满足差异化安全防护要求。

8.2 乙方应配合甲方开展网络和数据安全管理制度规范制定、修订工作，并严格执行甲方安全制度要求。

8.3 乙方应在信息系统运维过程中，配合甲方开展供应链核查，根据甲方威胁情报开展供应链风险排查，及时升级、维护风险组件或软件，实时维护软件供应链物料清单及信息化资产底账。

8.4 乙方应落实业务连续性、数据流转等情况的监测工作，定期核查相关日志记录，及时发现异常访问、权限变动及数据流转异常等问题，开展应急处置，采取安全加固措施，确保网络和数据安全。

8.5 乙方应持续优化系统运行环境安全配置和安全管理策略，定期组织系统基线核查、账号及数据访问权限核查等安全自查，及时整改在安全自查、季度检查、众测等安全检查工作中发现的安全漏洞和问题隐患。乙方应配合甲方落实等保、密评、数据安全风险评估等安全测评工作，确保网络和数据安全管理工作符合要求。

8.6 乙方应根据信息系统实际，修订网络和数据安全应急预案，建立应急响应机制，定期开展系统备份和数据备份操作，组织安全事件应急演练和数据备份恢复演练，常态化落实应急响应以及重大活动时期保障工作，确保系统安全、稳定运行。

8.7 乙方应按照甲方场地及人员管理制度，加强人员管理，并配合甲方落实人员背调、入离场、终端管理、网络限制、数据权限最小化等管控措施。

## 九、保密及廉洁条款

### 9.1 保密

9.1.1 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息的泄露。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由乙方负责。

9.1.2 双方将另行签署《保密协议》作为本《运维服务合同》的附件，对双方的保密义务进行补充约定。如各合同文件中就同样事宜约定不一的，则相关的义务和责任要求应当按照最严格的原则一并适用。

9.1.3 如乙方违反本合同规定的保密义务的情形同时违反了甲方有关网络和数据安全管理要



---

求，且根据合同文件可由甲方采取网络和数据安全处罚措施的，则甲方可自行选择要求乙方按照下列任意一种或多种方式承担责任：（1）承担关于违反保密义务的违约责任；（2）按照合同文件对乙方采取网络和数据安全处罚措施。

## 9.2 廉洁

9.2.1 双方将另行签署《廉洁协议》作为本《运维服务合同》的附件。乙方承诺并且确认，违背双方签署的《廉洁协议》下的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

## 十、知识产权及所有权归属

### 10.1 知识产权

10.1.1 乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留，乙方应配合甲方进行相关权利登记或申请。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式使用或许可他人使用本项目成果的相关内容，不得擅自对外公开发表或向任何第三方透露。

10.1.2 乙方保证其所提供的服务和交付的成果以及在履行本合同义务中使用到的所有数据、文件、信息不会引起任何第三方在专利权、著作权、商标权、名誉权、隐私权等权益方面向甲方或甲方的关联方及合作方（包括但不限于甲方的主管单位和甲方的合作单位等）发出侵权指控或提出索赔，或使甲方或甲方的关联方及合作方遭受任何处罚。若有，乙方应当负责与第三方解决纠纷并承担相应责任，若因此导致甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费 / 仲裁费、律师费、公证费、鉴定费、保全担保/保险费等。

10.1.3 任何时候（无论合同履行中、履行完毕或已终止），乙方在没有获得甲方事先书面同意的情况下，不得擅自使用、复制或许可他人使用甲方的名称、商号、商标、标志、商业信息、技术及其他资料；不得在任何广告、宣传、商业展示或公开陈述中，或者出于其他商业目的，使用甲方的名称、商号、商标或标志，或者其他任何缩写或改编。乙方在任何时候违反前述约定，均被视为严重违反本合同或严重侵犯甲方权益的行为。

10.1.4 在不影响上述条款规定的由甲方取得所有成果的知识产权的前提下，双方因履行本项目而被授权接触或使用对方之知识产权（包括但不限于商标、专利、著作权等），和/或任何其他相关资料、数据等涉及的任何权利，均不视为向另一方转让上述权利或在本项目范围外授权许可另一方使用上述权利，上述权利仍应属于提供方，并仅可使用于本项目，被授权接触或使用方未经提供方书面同意，不得擅自挪作他用。

### 10.2 所有权

乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权归甲方所有。在项目结束后，如乙方需要查阅相关文件及服务成果的，应向甲方提出申请，经甲方同意后可以查阅与其有关的材料（应对乙方保密的材料除外）。

---

## 十一、违约责任

11.1 如乙方违反本合同约定的，甲方有权对其进行约谈并向上海市数据局等有关主管部门通报。

### 11.2 违反知识产权及所有权归属

如乙方违反本合同下关于知识产权及所有权归属的相关义务的（包括但不限于对知识产权的权利瑕疵担保义务及配合甲方获取相关知识产权的义务等），甲方有权要求乙方按照：1）乙方因违约所得收益；或2）甲方因此所遭受的损失，向甲方进行赔偿，如甲乙双方无法就上述二项内容中任意一项达成一致的，则乙方应按照本项目合同金额的30%向甲方支付违约金，如违约金不足5万元的，按照5万元支付。

11.3 如乙方违反保密义务的，甲方有权要求乙方支付按照《保密协议》的约定（请根据本项目实际情况填写：如违约金的计算比《保密协议》严格，则可以填入具体的数额，如“人民币【】元”或者“本项目合同金额的【】%”；否则可以填入“按照《保密协议》的约定”）作为违约金，且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足5万元的，按照5万元支付。

11.4 如乙方违反网络和数据安全管理要求，甲方有权要求乙方支付本项目招标文件或采购文件中的采购需求规定的金额（请根据本项目实际情况填写：可以填入具体的数额，如“人民币【】元”或者“本项目合同金额的【】%”；否则可以填入“本项目招标文件或采购文件中的采购需求规定的金额”作为违约金，且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足5万元的，按照5万元支付。

11.5 如乙方违反本合同第七条7.2.15款约定的驻场管理要求的，甲方有权要求乙方支付本项目合同金额的5%作为违约金，且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足5万元的，按照5万元支付。

11.6 乙方有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，和/或要求乙方支付本项目合同金额5%的违约金（如违约金不足5万元的，按照5万元支付）：

- （1）因乙方服务质量问题导致甲方无法实现合同目的；
- （2）乙方擅自转让或者分包其应履行的义务的；
- （3）乙方违反或者未履行本合同约定的其他相关义务，且在甲方要求的合理时间内未能纠正的。

11.7 违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿超过部分。本合同下所述甲方因乙方的违约行为遭受的损失，包括但不限于：

- （1）甲方因乙方的违约行为导致本合同未能按约定履行而额外发生的费用（包括因寻求第三方或者其他替代方案而支出的费用）；
- （2）甲方因乙方违约受到行政处罚、向第三方支付违约金和损害赔偿金等损失；
- （3）甲方因乙方的违约行为向乙方进行索赔，或因乙方的违约行为导致甲方遭受第三方的主

---

张、投诉、诉讼、仲裁或行政机关处罚而进行抗辩所产生的全部费用（包括交通、住宿、诉讼费、仲裁费、公证费、调查费、鉴定费、保全保险费/担保费以及合理的律师费等）；

（4）甲方可以合理说明或提供证明的其他损失。

## 十二、不可抗力

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

12.2 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的）。

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

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

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

## 十三、合同终止、中止、变更

如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本合同而不给予乙方补偿。该终止本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。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容需做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

## 十四、合同转让和分包

乙方应全面、适当履行本合同项下义务，除投标（响应）文件中明确分包的部分外（但乙方仍须对分包商履行此项义务向甲方负责），未经甲方事先书面同意，乙方不得转让或分包其应履行的合同义务。

本项目合同采购中的“应用软件运维服务、第三方服务、其他服务”部分可分包履行。

## 十五、争议解决及管辖、送达

15.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可向甲方所在地法院提起诉讼。

15.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。

15.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以



---

传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

#### 十六、其他

16.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方盖公章后生效。

16.2 本合同（如为纸质合同）壹式贰份，甲乙双方各执壹份。

16.3 本合同附件与合同具有同等效力。

（以下无正文）

**[合同中心-补充条款列表]**

签约各方：

甲方（盖章）：**[合同中心-采购单位名称\_1]** 乙方（盖章）：**[合同中心-供应商名称\_1]**

日期：**[合同中心-签订时间]**

日期：**[合同中心-签订时间\_1]**

---

## 保密协议

协议编号：[合同中心-合同编码\_1]

甲方：[合同中心-采购单位名称\_2]

联系人：[合同中心-采购单位联系人\_1]

联系地址：[合同中心-采购单位所在地\_1]

乙方：[合同中心-供应商名称\_2]

联系人：[合同中心-供应商联系人\_1]

联系地址：[合同中心-供应商所在地\_1]

鉴于：

在乙方开展[合同中心-项目名称\_1]（以下简称项目）的过程中，包括本协议生效前、生效后、甲乙双方磋商阶段以及履行与项目有关的协议期间，乙方将获悉相关保密信息（范围见本协议第一条定义）。

为了明确乙方就保密信息所应承担的保密义务，双方本着平等自愿、公平诚信的原则，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》及相关法律法规订立本协议。

### 第一条 定义

1.1. 本协议所称保密信息包括：

（1）《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关法律法规规定的国家秘密；

（2）项目涉及的任何商业秘密、保密商务信息、个人信息和隐私；

（3）甲方向乙方提供的（包括但不限于直接、间接、口头、书面、电子文件或其他任何方式提供），或者乙方以任何方式获得的，以及虽属于第三方但甲方承担保密义务的项目相关数据、资料、信息等无论是否记载或标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；

（4）乙方因开展项目工作的原因进入甲方指定工作场所而接触到的信息和项目涉及的服务器或终端计算机或软件运行中获取的任何个人信息及数据、组织数据、行为数据等数据以及因项目产生的任何商业、营销、技术、运营数据和其他性质的资料等虽未被标注“注意保密”或者“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但从其内容、性质等判断，具有保密属性的信息，包括但不限于源代码、计算机程序、数据表、网络关系列表、网络拓扑结构、技术参数和信息、技术秘密、财务信息、商业秘密、保密商务信息、会议纪要、在幻灯片放映以及其他演讲过程中披露的信息、人员名单和个人信息、调查、报告、解释、预测、设计构思和规划、发展研讨、说明书、设计图、图表、范例、设备资料、价格资料、客户和供应商资料和信息、内部决策等；

(5) 以任何方式反映出来的有关甲方及其主管单位、所属分支机构不宜向第三方透露或向社会公众公开的信息和资料；

(6) 甲方作为该项目建设单位，受该项目牵头单位上海市民政局委托进行建设，并交付该项目使用单位上海市民政局使用（以下简称项目牵头单位和使用单位）；项目牵头单位和使用单位向乙方提供（包括但不限于口头、书面、电子文件或任何其他方式）的任何标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；

(7) 甲方及其主管单位、该项目牵头单位和使用单位未批准公开的事项，如工作场所情况、单位运行机制、内部规章制度和有关政策与程序、发展规划、会议纪要等；

(8) 为完成项目签订或形成的任何合同、协议、承诺书、会议纪要、备忘录等；

(9) 乙方通过调研等方式获取的项目相关数据、资料、信息等；

(10) 为完成项目相关工作形成的任何研究成果、结论性意见、项目报告等成果性信息；

(11) 甲方、该项目牵头单位和使用单位明示或默示要求乙方应予以保密的其他信息；

(12) 其他 \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

1.2. 特别地，双方在此确认，在任何情况下，项目涉及的服务器、计算机、计算机系统或信息系统内的所有系统配置、技术参数和业务数据、信息以及计算机系统或应用系统的漏洞信息虽不能标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但同样属于保密信息。甲方和项目牵头单位和使用单位的机构设置、运行机制、业务流程、逻辑流程，甲方和项目牵头单位和使用单位的服务器、计算机、信息系统或应用系统的功能、交易量、交易特征、配置、参数、业务数据，和甲方、项目牵头单位和使用单位与其他组织（包括本协议中的乙方）的合作信息、合同，以及基于所有合作交流、委托协议、技术合同、合作协议所形成或开发出来的成果（包括但不限于程序运行、程序维护所取得或形成的任何数据、资料、中间成果等），均属于甲方和项目牵头单位和使用单位的保密信息，甲方和项目牵头单位和使用单位间的关于保密信息的权属、管理责任等依照上海市有关规定确定。任何国家秘密、商业秘密、保密商务信息以及个人信息和隐私（无论是否在前文有所表述），在任何情况下，均属于保密信息。

1.3. 本条 1.1 款和 1.2 款的所有信息合称为“保密信息”。

## **第二条 保密义务**

对第一条所称的保密信息，乙方同意并保证承担以下保密义务：

2.1. 乙方应对保密信息采取严格的保密措施并履行相应的保密义务，该等保密措施以及保密义务的严格程度应当符合国家法律法规要求和保密相关规定，并且不低于乙方对属于自身拥有的相同或相似属性保密信息所采取的保密措施的严格程度。乙方应当具有相应的涉密资质（如涉及）、具备完善的保密工作管理制度，以及符合国家保密规定和标准的场所、设施、设备等条件，并派遣涉密人员负责保密工作。

2.2. 上述第 2.1. 款所指的保密措施以及相关的保密义务包括以下内容：

---

(1) 除本协议第 2.3. 款约定的情况外，未经甲方事先书面同意，乙方不得向任何第三方单位、个人或公众以任何形式告知、披露、公开或提供全部或者部分保密信息或者允许第三方使用保密信息。

(2) 乙方仅可为项目或者与项目有关协议的目的而使用第一条所述保密信息，不得将保密信息用于任何其他目的，不得私自窃取、复制、留存保密信息。

(3) 涉及《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关行政法规、规章规定的国家秘密事项，不得向境外组织或个人披露。因项目工作需要向境外组织或个人提供的，应当按照《中华人民共和国保守国家秘密法》等规定办理。本协议约定的除国家秘密之外的保密信息，乙方向其现在与将来境内或境外的总公司、分公司、母公司、子公司、办事处及其他关联企业、营业组织或与本协议有关的员工、顾问、代理人、合作伙伴（合称为“乙方相关方”，以下出现的乙方相关方，均与此定义相同）披露或授权其使用保密信息时，应确保该等披露、授权仅能在为了项目和与项目有关协议的框架内以及必要的范围内进行，并且在进行该等披露或者授权之前，乙方应先经过甲方书面同意且与该乙方相关方签订保密协议，以要求该乙方相关方按不低于本协议的规定要求对保密信息保密。与乙方相关方签订的保密协议应当约定以下事项：(a) 如乙方相关方为自然人的，则该等自然人不得将保密信息向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在保密协议约定范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用该保密信息；(b) 如乙方相关方为单位的，则在该保密协议中应当明确可以获得并使用该保密信息的自然人的明细，且获得该等保密信息的自然人不得将上述保密信息再向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在其与乙方相关方之间的保密协议范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用。

在本协议项下，乙方必须和全体涉及项目的乙方相关方签订保密协议，乙方与乙方相关方所签订的前述保密协议应当向甲方提供备份。乙方应当制定保密方案，就参与此项目的人员可接触保密信息的范围、账户使用权限等事项进行明确，并报甲方书面同意。就参与此项目的人员，乙方应在该等人员接触保密信息以前对其进行保密审查并进行保密教育，就乙方派驻甲方和该项目牵头单位和使用单位参与项目的人员（含新增或变更人员）应在入驻指定工作场所前至少一周以书面形式通知甲方。乙方应当确保其与本项目相关的工作人员因调动工作、退休等原因调离甲方指定工作场所甚至离开乙方单位的，应及时交还使用、借用的所有与项目相关的资料及其他储存介质，并与该工作人员进行保密谈话，要求其继续履行保密义务，并就谈话内容作书面记录。乙方对乙方相关方及乙方相关方的员工、顾问、代理、合作伙伴等违反保密义务给甲方造成的全部损失承担赔偿责任。

此外，向境外组织或者个人提供数据的，应当符合《中华人民共和国数据安全法》及相关法律法规的要求。

(4) 如出现保密信息丢失、被盗、被泄露或非授权使用等失、泄密事件，乙方应当尽一切努力采取有效措施防止失、泄密风险进一步扩大，并在得知保密信息泄露后立即向甲方作出书面报告，并积极配合甲方和相关业务主管部门进行调查。

---

(5) 乙方在服务过程中应遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、政策规定的要求，严格按照“同步规划、同步建设、同步使用”原则落实项目安全技术措施，将系统安全运营相关监控措施纳入方案。

(6) 若项目为涉密信息系统项目，乙方应另行签订涉密信息系统的保密协议，并接受甲方对乙方在保密工作方面的监督、检查。

(7) 在服务过程中，乙方应在甲方限定的办公区域内、访问或使用甲方限定的信息资产（包括但不限于场地办公设施、计算机、服务器等），并在规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，在开发测试工作中，不得使用真实数据、不得越级操作。

(8) 乙方提供服务过程中须保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用、信创应用等运维、运营工作要求，配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作。

(9) 乙方须提供自身的网络与数据安全管理制度、保密管理制度，并在中标后提供人员、财务及安全管理情况报告，发生造成甲方及项目受影响的变动，应及时向甲方报告。

(10) 乙方应对乙方人员开展安全培训，并与其签订保密协议，且保证用于项目实施工作的相关终端安装正版杀毒软件及防火墙。

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

(12) 乙方指定专人负责项目实施过程中的安全工作，接受甲方数据安全部门的直接管理和考核，协助开展安全检查等工作。

(13) 乙方若需互联网端功能测试，应经甲方批准同意，结束后应及时关闭测试系统，删除测试数据，并将结果及时报备甲方。

(14) 乙方通过项目获取的甲方数据禁止超过合同限定范围使用，以及违规转发第三方。

(15) 乙方应按甲方规定申请数据服务接口，加强认证和鉴权防护，保护甲方数据不被泄露。

(16) 乙方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网。

(17) 乙方应加强对乙方人员的安全管理。进入项目前，乙方人员应参加安全培训并通过考核，接受背景调查，提供本人无犯罪记录证明，与甲方签订保密协议。入场前，乙方人员应填写入场申请，按需申请系统账号、云桌面账号和工位。入场后，乙方人员应在甲方规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，禁止共用账号、拍照等。在开发测试工作中，依据要求将数据脱敏使用，禁止将数据导入个人电脑、将甲方代码或数据泄露或公开。禁止个人私自搭建服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输甲方文件。非

---

驻场人员，按需提出入网申请，并安装终端管理工具。禁止将甲方数据在个人电脑上留存使用，因需求调研或设计获取数据的，禁止将甲方数据外发，或存储在公有云上，数据使用后应进行销毁。

2.3. 如果国家司法、行政、监察、立法等机关依法要求乙方披露任何保密信息，乙方应当立刻（在收到有关机关通知后1小时内口头，4小时内书面）将此事通知甲方并协助甲方处理相关事项。经甲方书面同意，乙方可以将被依法要求必须披露的信息披露给提出披露要求的机关，但披露内容仅限于相应机关要求披露的信息，乙方应做出合理程度的努力使披露的保密信息得到可靠的保密待遇。

2.4. 如果获得保密信息的乙方相关方存在任何在本协议项下会被认定为违约的行为，无论该乙方相关方是否构成其与乙方之间根据上述第二条第2.2.款第（3）项所签订的保密协议项下的违约，乙方均应当采取一切合理手段（包括但不限于司法程序）来制止该乙方相关方在未经授权的情况下披露或使用保密信息，并根据本协议第七条的约定向甲方承担违约责任。

### **第三条 保密义务的例外**

3.1. 乙方对下述信息不承担保密义务：

（1）乙方在获悉此保密信息前已经拥有或未利用甲方、该项目牵头单位和使用单位任何条件的情况下独自开发的信息且对此无保密义务（但甲方、该项目牵头单位和使用单位表示乙方必须就该等保密信息予以保密的除外）；

（2）乙方从合法持有并有权合法披露的第三方获取的信息且对该信息无保密义务；

（3）在甲方、该项目牵头单位和使用单位披露信息之前已经被公众所知的，同时有书面记录佐证该公开性质，且乙方获得该等信息并未违反本协议或者其他保密责任或义务；

（4）由甲方、该项目牵头单位和使用单位自行或与其他第三方合作（共同）公开或者披露的信息；

（5）经甲方、该项目牵头单位和使用单位书面许可批准对外公布或公开使用的信息。

在任何情况下，上述保密义务的例外并不排除乙方根据法律法规规定对国家秘密、商业秘密、保密商务信息、个人信息和隐私等所承担的法定义务和责任。

### **第四条 保密信息的返还及销毁**

4.1. 在项目开展过程中、项目完成、与项目有关的协议终止或者无论因任何原因解除后，乙方及乙方相关方均应当按照甲方要求立即将所有其获得的或者持有的保密信息（包括但不限于图画、说明书、照片、设计、计划书以及其他文件）及其储存于任何介质中任何形式的副本、复制件、翻译件等归还甲方，或者根据甲方的要求以不可恢复的方式予以销毁或删除，并确保乙方及乙方相关方不再持有保密信息，包括但不限于保密信息的载体的复制品、翻译件等。如果甲方要求乙方及乙方相关方销毁包含保密信息的材料，乙方及乙方相关方应同时确保保密信息从服务器或计算机或其他电子系统中删除或抹掉，同时乙方及乙方相关方应向甲方出具销毁证明文件并加盖公章，销毁证明文件中应具体说明哪些书面资料、硬件或电子文档等载体已被销毁。



---

## **第五条 甲方的监督权利**

5.1. 在项目实施过程中，甲方享有以下权利：

（1）甲方有在合理范围内监督、限制乙方活动（包括但不限于使用涉及保密信息的活动和分包活动）的权利，有权对乙方执行本协议的情况进行监督检查，对不符合约定的事项，乙方应及时纠正并向甲方提交书面整改报告；

（2）经事先书面告知乙方，甲方有权对乙方使用设备终端、软件实施必要、适当且合理的管制措施；

（3）经事先书面告知乙方，甲方有权聘用第三方专业机构对项目的实施过程进行监督，但甲方的监督行为会违反相关法律法规的除外。

## **第六条 保密期限**

6.1. 在本协议项下，乙方就保密信息所承担的保密义务自获悉保密信息之日起持续有效，且无论本协议或者项目和/或与项目有关的协议以何种事由终止或者解除，该等保密义务持续有效，乙方应当继续履行保密义务。

## **第七条 违约责任**

7.1. 如果乙方未履行本协议所规定的保密义务，甲方有权对其进行约谈并向上海市数据局等有关主管部门通报，并根据法律法规规定或本协议约定追究乙方违约责任，包括但不限于：

（1）要求乙方立即实际履行保密义务，并停止相关违约行为；

（2）终止双方的合作业务（无论双方合作业务协议中是否有特殊说明）；

（3）要求乙方按照：a）甲方的相关管理规定；b）乙方因违约所得的收益；或 c）甲方因此所遭受的损失【包括但不限于直接损失、间接损失（如因保密信息被公开而损失的该保密信息可实现的预期利益价值、甲方因调查及处理侵害行为所支出的所有费用等）、损害赔偿金（如甲方因乙方泄露保密信息而被第三方追责要求支付的赔偿金）、律师费、诉讼费/仲裁费、公证费、调查费、保全担保/保险费等】，向甲方进行赔偿，甲方有权选择上述 a）、b）、c）中的任何一种方式向乙方主张违约责任，如甲乙双方无法就上述 a）或 b）或 c）的内容达成一致的，则乙方应按照项目中标金额（如项目经过招投标程序）或项目总价款（如项目未经招投标程序）的 30%向甲方支付违约金（如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付）；

（4）如乙方违约对甲方声誉等造成其他影响的，甲方有权采取其他一切措施维护自身权益。

甲方有权选择上述约定中的一个或多个追究乙方责任。

7.2. 如乙方相关方发生任何在本协议项下视为违约的行为，则视为乙方违约，甲方有权按照本协议第七条约定追究乙方的违约责任。

7.3. 在任何情况下，本协议第七条并不排除甲方或者任何其他方在法律法规项下就违反保密义务的行为向相关方追究其他民事、行政、刑事责任的权利。

## **第八条 非特许或授权**



---

8.1. 本协议并非授予或暗示任何专利、著作权、商标、商业秘密或其他知识产权项下的许可或权利。

### **第九条 法律适用与争议解决**

9.1. 本协议适用中华人民共和国法律。任何因执行本协议而发生的纠纷,可以由双方协商解决,协商不成的,任何一方都可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

### **第十条 完整协议**

10.1. 本协议构成双方之间关于项目保密义务和责任的协议,如双方之间就项目所签订的相关协议或者合同中就同样事宜具有其他约定,则相关的义务和责任要求应当按照最严格的原则一并适用。

10.2. 如本协议某一个或多个条款全部或部分无效或无法执行,剩余的条款或任何部分可执行的条款应当仍具有约束力,双方应当共同遵守。

### **第十一条 其他**

11.1. 本协议自双方加盖公章之日起生效。本协议一式贰份,甲乙双方各执壹份,具有同等效力。对本协议的任何修改须采用书面形式,经双方加盖公章方为有效。本协议条款亦适用于双方各自的权利和义务的继受人。

**【以下无正文】**

---

【本页为[合同中心-项目名称\_2]《保密协议》签章页，无正文】

甲方:[合同中心-采购单位名称\_3]

日期:[合同中心-签订时间\_2]

乙方:[合同中心-供应商名称\_3]

日期:[合同中心-签订时间\_3]

## 廉洁协议

协议编号：[合同中心-合同编码\_2]

甲方：[合同中心-采购单位名称\_4]

联系人：[合同中心-采购单位联系人\_2]

联系地址：[合同中心-采购单位所在地\_2]

乙方：[合同中心-供应商名称\_4]

联系人：[合同中心-供应商联系人\_2]

联系地址：[合同中心-供应商所在地\_2]

鉴于：甲乙双方拟就[合同中心-项目名称\_3]开展业务合作（以下简称项目）。

为了在项目中保持廉洁自律的工作作风，防止各种违背商业伦理、公平竞争原则的行为和其他不正当行为的发生，根据中华人民共和国法律法规等有关规定，结合项目的特点，特订立本协议。

### 一、业务规范

在项目开展过程中，甲、乙双方应当完整地向对方披露和介绍各自有关廉洁工作的内部规范要求，以及各自了解的适用于项目特点的行业规范和工作守则。

### 二、廉洁义务

1、双方同意并保证，项目中的任何一方（以下简称**当事方**，项目的对方称为**相对方**，下述所有需遵守廉洁协议的当事方、相对方的工作人员范围应包含其家属）应当确保当事方及其工作人员不得以任何形式向相对方索要和收受任何形式的不正当款项或者利益，亦不得以任何形式向相对方提供任何不正当款项或利益。

为避免疑义，不正当的款项和利益包括但不限于如下情形：

（1）由任何一方当事方直接或者间接提供的礼品、礼金、消费卡（预付费卡）和有价值证券、股权、其他金融产品及其贵重物品等财物，以及在当事方所在单位以外的任何单位、机构报销任何应由当事方或其工作人员自行支付的费用；

（2）参加可能对公正执行项目有影响的宴请、外出旅游、健身、娱乐等活动安排；

（3）要求或者接受相对方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便；

（4）向相对方介绍家属或者亲友从事与相对方业务有关材料设备供应、业务分包及购买服务等经济活动；

（5）为谋取私利擅自与相对方工作人员就项目承包、项目费用、软硬件产品供应、材料设备供应、工作量变动、项目验收、项目质量问题处理等进行私下商谈或者达成默契；

---

(6) 为相对方或其工作人员购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品;

(7) 与相对方、相对方工作人员或其亲属共同成立公司, 参股相对方公司或相对方关联公司, 参与相对方或相对方关联公司的利益分配(公开市场流通的股票、有价证券等一般性投资除外), 或以其他形式与相对方、相对方工作人员或其亲属开展合作业务, 或为相对方工作人员或其亲属提供全职或兼职岗位(包括代理人、顾问)等。

2、乙方如发现甲方或其工作人员有违反本协议者, 应当向甲方领导或者甲方上级单位举报, 甲方不得找任何借口对乙方进行报复或刁难、延误工作。

3、甲方发现乙方有违反本协议或者采用不正当的手段贿赂甲方工作人员的情形, 甲方应向乙方上级领导或有关部门举报, 由此给甲方单位造成的损失均由乙方承担。

4、若乙方或乙方工作人员违反本协议的任一条或多条, 甲方有权对其进行约谈并向上海市数据局等有关主管部门通报, 此外, 乙方将承担如下责任:

(1) 甲方有权单方终止合作项目而无需承担任何违约责任, 并保留通过法律途径追究乙方责任的权利。

(2) 按照甲方相关管理规定向甲方支付违约金, 或者赔偿甲方因乙方违约遭受的全部损失, 包括但不限于直接损失、间接损失、项目延误的损失、更换合作方造成的成本增加、政府部门罚款、相关律师费、诉讼费用、公证费、调查费及保全保险费用等。若甲方相关管理规定中关于违反廉洁义务的违约金数额无法确定或者甲乙双方不能就乙方应向甲方支付的赔偿金额达成一致的, 则乙方应向甲方支付的违约金按照项目中标金额(如项目经过招投标程序)或项目总价款(如项目未经招投标程序)的 30%计算(如违约金不足 5 万元的, 按照 5 万元支付)。以上违约金或损失, 甲方有权从任何对乙方的应付款项中直接扣除。

### 三、其他

本协议经双方盖公章后生效, 并作为甲、乙双方就项目签订的协议的附件或组成部分。本协议一式贰份, 双方各执壹份。本协议适用中华人民共和国法律并按其解释, 双方进一步确认, 如若发生与本协议有关的争议并且协商不成的, 双方交由甲方所在地法院诉讼解决。

【以下无正文】

---

【本页为[合同中心-项目名称\_4]《廉洁协议》签章页，无正文】

甲方:[合同中心-采购单位名称\_5]

日期:[合同中心-签订时间\_4]

乙方:[合同中心-供应商名称\_5]

日期:[合同中心-签订时间\_5]

---

## 第五部分 评标办法

---

## 第五部分 评标办法

综合本项目的特点，根据相关法律法规的规定，本着保护竞争，维护招标工作公开、公平、公正原则，特制定本评标办法，作为选定本次招标中标人的依据。

### 一、资格性审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2. 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3. 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标办法

#### 1. 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，招标人将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由专家和采购人的代表组成，其中外聘专家人数不少于评标委员会总人数的 2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### 3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

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

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

3.5 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会参照上述 3.4 相关规定确定中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

货物类采购项目：非单一产品采购项目，将以本招标文件“第三部分 采购需求”中核心产品判定，核心产品有多个的，各投标人之间，所投任意一个核心产品品牌相同的，均视为投标人提供的核心产品品牌相同。

3.6 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

#### **4. 政府采购主要政策：**

4.1 中小企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》文的相关规定认定。

4.2 根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）和《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》（沪财采〔2022〕10 号）的相关通知。

4.3 根据《财库〔2014〕68 号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）。

4.4 根据《财库〔2017〕141 号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4.5 参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知[财库〔2020〕46 号]”和《财库〔2017〕141 号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的投标，其价格不予扣除。

4.6 对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”且属于应当强制采购的节能产品，按照规定实行强制采购。

4.7 对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”的非强制采购节

能产品；列入财政部、生态环境部发布的“环境标志产品政府采购品目清单”的环境标志产品；或按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

4.8 投标人须在投标文件中提供品目清单中相应页面作为证明材料。

4.9 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，按照规定实行强制采购或优先采购。

具体评分细则如下：

评分细则

一、价格标评分（10 分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	分值	评分说明
1	投标报价	10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = （评标基准价 / 投标报价）*10%*100。

二、技术商务标评分表（90 分）

序号	评分内容	分值	类型	评分标准说明
1	需求理解	4	主观分	根据投标人提供的①运维对象和服务范围分析、②需求内容重点、难点分析，进行综合评分： 投标人提供针对上述 2 项内容完全满足本项目需求的，对需求理解透彻，明确运维对象和服务范围，对本项目现状情况及重点、难点的把握准确到位，分析详尽，拟采取措施针对性、可操作性强的得 4 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
2	总体运维方案设计	6	主观分	根据投标人提供①针对整体运维服务体系、管理制度的建立、②维保进度计划安排、③文档管理方案，进行综合评分： 投标人针对上述 3 项内容，方案合理、清晰完整，充分考虑用户个性化需求及用途的得 6 分；每有一

				项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
3	运维实施方案	8	主观分	<p>根据投标人提供的软件运维方案（①日常巡检计划安排、②技术支持方案（远程、现场）、③应用系统优化方案、④数据海数据维护及其他支持配合服务）进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 4 项内容完全满足本项目需求、方案和实施安排科学合理的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。</p>
		4	主观分	<p>根据投标人提供的应用软件开发方案（①功能设计、②软件开发测试及部署实施）进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 2 项内容完全满足本项目需求、方案和实施安排科学合理的得 4 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。</p>
		10	主观分	<p>根据投标人提供的产品软件运维方案（①数据库软件维护方案、②中间件维护方案、③信使网络繁简通维护方案、④“中国上海”门户网站民政子网站——网站监测服务方案、“中国上海”门户网站民政子网站——统计分析服务方案、⑤帆软软件维护方案）进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 5 项内容完全满足本项目需求、方案和实施安排科学合理的得 10 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。</p>
		6	主观分	<p>根据投标人提供硬件设备运维方案，包括（①服务器、存储设备、网络设备服务方案，②安全设备服务方案，③其他要求）进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 3 项内容完全满足本项目需求、方案和实施安排科学合理的得 6 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项</p>

				内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
		8	主观分	<p>根据投标人提供终端及通信线路运维方案，包括①系统监控维护方案，②桌面终端服务方案，③视频会议服务方案，④通讯线路运维方案）进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 4 项内容完全满足本项目需求、方案和实施安排科学合理的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。</p>
		4	主观分	<p>根据投标人提供数据治理方案，包括（①数据融合服务方案（含婚姻补录数据融合治理、救助专题数据加工利用、儿童福利数据融合、民政数据融合治理、历史待修正数据处理 5 项），②历史数据迁移方案）进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 2 项内容完全满足本项目需求、方案和实施安排科学合理的得 4 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。</p>
4	项目经理	5	客观分	<p>1. 项目经理具有系统集成项目管理工程师证书得 1 分，需提供有效证书扫描件，不提供不得分；项目经理具有 10 年（含）以上类似项目实施管理与运维服务经验的得 1 分。（提供项目经理履历表并加盖投标人公章，不提供不得分）</p> <p>2. 驻场项目经理具有 10 年（含）以上类似项目运维服务经验的得 1 分，（提供驻场项目经理履历表并加盖投标人公章，不提供不得分）</p> <p>3. 集成项目经理具有系统集成项目管理工程师证书得 1 分，需提供有效证书扫描件，不提供不得分；具有 5 年（含）以上类似项目运维服务经验的得 1 分，（提供集成项目经理履历表并加盖投标人公章，不提供不得分）</p> <p>以上项目经理、驻场项目经理、集成项目经理应分</p>

				<p>别由不用人员担任，同一人重复担任不得分；</p> <p>注：需提供项目经理、驻场项目经理、集成项目经理最近三个月任意一个月的社保证明或劳动关系证明，不提供以上内容均不得分。</p>
5	项目团队人员配置	4	主观分	<p>根据投标人提供的（除项目经理、驻场项目经理、集成项目经理外）①岗位搭配情况、②工作经验，综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 2 项内容完全满足本项目需求的得 4 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣至完为止。</p>
		5	客观分	<p>1. 承诺提供不少于 37 人运维团队，其中至少 18 人驻场的得 1 分（承诺函格式自拟）；</p> <p>2. 项目团队人员（项目经理、驻场项目经理、集成项目经理除外）具有系统分析师、系统架构设计师、系统集成项目管理工程师、注册信息安全工程师证书（CISP），提供一类得 1 分，最高得 4 分，不提供不得分，同一人员不重复计分。须提供相关证书扫描件。</p> <p>注：须提供团队人员名单并标注驻场人员以及本单位人员近三个月任意一个月的本单位社保证明或劳动关系证明，不提供以上均不得分。</p>
6	应急服务方案	6	主观分	<p>根据投标人提供的①响应方式、应急响应时间、②故障处理方案、③针对典型安全事件或风险的应急预案以及应急演练剧本，进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 3 项内容完全满足本项目需求的得 6 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣至完为止。</p>
7	安全保障方案	8	主观分	<p>根据投标人对本项目①网络和数据安全管理制度、②保密管理制度、③网络和数据安全自罚措施、④出现问题后的整改方案，进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 4 项内容完全满足本项目需求</p>

				的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
8	知识产权证书	3	客观分	供应商具有信息系统相关软件著作权证书的，如民政综合业务、养老、救助、核对、婚姻、残疾人、社会组织、数据海等，每提供一个得 0.5 分，最高得 3 分。软件著作权登记日期应早于招标公告发布之日，同一软件不同版本分别获得著作权的，不重复计分，须提供软件著作权证书复印件并加盖公章。
9	企业综合实力	4	客观分	投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、ITSS 信息技术服务标准证书，有 1 项得 1 分，上限 4 分。（提供有效证书扫描件，不提供不得分。）
10	类似业绩	5	客观分	投标人近 3 年以来承接的类似项目业绩（若提供属于一个项目的多个年份的合同，仅视作一个有效业绩）。经评标委员会认定，有一个得 1 分，每增加一个加 1 分，最高为 5 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人提供《近三年（2023 年 01 月 01 日至今）类似项目业绩》。

**注：以上各项评分内容，如投标人未提供相对应内容，评标委员会不受最低评分标准限制，可予以零分计算。**

### **三、 总分计算**

由评标委员会成员对每一份投标文件进行独立评分，然后取算术平均值（保留小数点两位）。  
计算每个投标人的实际得分（价格标得分+技术商务标得分），并按得分高低排出名次。

---

## 第六部分 格式附件



## 第六部分 格式附件

### 与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

项目 内容	具备的条件说明	内容说明 (是/否)	详细内容所对应 投标文件页码	备注
1	投标书			
2	法定代表人等证明书			
3	授权委托书			
4	开标一览表			
5	投标报价明细表			
6	资格条件响应表			
	实质性要求响应表			
	偏离表			
7	投标货物/服务报告			
8	资格证明文件			
9	中小企业声明函			
10	残疾人福利性单位声明函（如有）			
11	投标人书面声明			
12	分包服务情况表（如有）			
13	分包协议书（如有）			
14	服务费开票资料说明函			
15	需求理解			
16	总体运维方案设计			
17	运维实施方案			
18	项目经理			
19	项目团队人员配置			
20	应急服务方案			
21	安全保障方案			
22	知识产权证书			

23	企业综合实力			
24	类似业绩			

---

### 附件 1 投标书（格式）

致\_\_\_\_（招标人）\_\_\_\_\_：

根据贵方为\_\_\_\_采购项目（项目编号：\_\_\_\_）的投标邀请，签字代表\_\_\_\_（全名职务）经正式授权并代表投标人\_\_\_\_（投标人名称、地址）提交投标文件。

全权代表宣布如下：

（1）我方针对本次项目的投标报价为\_\_\_\_\_（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。

（2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

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

（4）我方承诺在投标有效期内（提交投标文件截止之日起 90 日历日）不修改、撤销投标文件。

（5）我方按照招标文件要求递交投标保证金人民币\_\_\_\_/\_\_\_\_元整。

（6）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，投标保证金将被贵方没收。

（7）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

（8）我方承诺未为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（9）与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

投标人全权代表姓名、职务（印刷体）：\_\_\_\_\_

投标人名称（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

被授权人（签字或盖章）：

---

附件 2 法定代表人等证明书（格式）

致\_\_\_\_（招标人）\_\_\_\_\_：

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

附：

统一社会信用代码：

单位类型：

经营范围：

投标人名称：（盖章）

日期：        年    月    日

法定代表人（身份证复印件，正反面）

---

附件3 授权委托书（格式）

致\_\_\_\_\_（招标人）\_\_\_\_\_：

兹委托（姓名）\_\_\_\_\_全权代表我公司参与\_\_\_\_\_（项目名称、项目编号）的投标活动，受委托人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

受委托人姓名：        性别：        年龄：

工作部门：        职务：        联系电话：

身份证号码：

本授权书有效期：    年  月  日至  年  月  日

投标人名称：    （盖章）

法定代表人：    （签字或盖章）

被授权人：    （签字）

被授权人（身份证复印件，正反面）

附件 4 开标一览表（格式）

货币单位：元（人民币）

市民政局 2026 年数字化运维及综合保障项目包 1

项目名称（项目编号）	运维期限	投标报价(总价、元)

- 注：1. 以上投标报价包含本项目产生的所有费用（含税）。  
2. 此表投标报价须与附件 5 投标报价明细表合计总价一致。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期：        年    月    日

**附件 5 投标报价明细表（格式可自拟）**

项目名称：

项目编号：

货币单位：元（人民币）

序号	名称	.....	单价	数量	总价	备注
1						
2						
3						
...						
合计总价	（小写）： （大写）：					

说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- （2）该表中包含投标人认为完成本项目所需的所有费用，各项费用须列出明细清单。
- （3）合计总价应与投标报价金额一致。

投标人名称： （盖章）

法定代表人或其授权委托人： （签字或盖章）

日期：            年            月            日



附件 6-1 资格条件响应表（格式）

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称及页码	备注
法定基本条件	<p>1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函、没有重大违法记录的声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当参照招标文件格式（附件 8-5）提供针对本项目的唯一《委托书》（委托书格式可自拟）。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。</p> <p>2. 未被列入“信用中国”网站(<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>)失信被执行人名单、重大税收违法失信主体和中国政府采购网(<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。</p> <p>3. 截至投标截止时间前三年内，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<a href="http://www.creditchina.gov.cn">http://www.creditchina.gov.cn</a>）列入失信被执行人、重大税收违法主体和“中国政府采购网”（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）政府采购严重违法失信行为记录名单。</p> <p>4. 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购。</p>			
联合投标	本项目不接受联合体投标。			
法定代表人授权	<p>1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；</p> <p>2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。</p>			

法定代表人/负责人或其授权委托人：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

附件 6-2 实质性要求响应表（格式）

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投 标 检 查 项 （响应内容说明(是/否)）	详细内容所 对应电子投 标文件名称 及页码	备 注
投 标 文 件 内 容、密封、签 署等要求	1.投标文件按招标文件要求提供《投标书》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》及招标文件第六部分要求的须盖章签字的各类格式附件； 2.投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）；			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1.不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2.不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3.报价不得超出招标文件标明的项目最高限价； 4.投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
运维期限	自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。			
付款方法	A. 如果中标金额大于当年已批复预算 7693034.00 元 ①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%； ②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目当年已批复预算金额扣除第一笔支付金额的剩余金额； ③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。			

	<p>B. 如果中标金额小于或者等于当年已批复预算 7693034.00 元</p> <p>①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；</p> <p>②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%；</p> <p>③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。</p>			
采购进口产品政策	不接受			
合同转让与分包	<p>本项目主体部分不得转让、不得分包；项目非主体部分可以分包（各子项报价不可高于单项限价）。</p> <p>注：非主体部分详见采购需求。如有分包，投标人须在投标文件中提供分包协议书（格式见第六部分）。</p>			
“★”号条款（如有）	满足			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

附件 6-3 偏离表（格式）

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的采购需求	投标文件的响应	偏离情况说明
1			
2			
3			
4			
5			
...			

注：

1. 如果投标文件的响应对招标文件有偏离，请在此表中清楚地列明，并加以说明。
2. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于招标人查阅。
3. 如无任何偏离，也需在表中注明：“全部采购需求无偏离”并在投标文件中递交此表。如此表空白，视为供应商无任何偏离。

---

## 附件 7 投标服务报告

(包括但不限于以下内容)

1. 需求匹配
2. 总体运维方案设计
3. 运维实施方案
4. 项目经理
5. 项目团队人员配置
6. 应急服务方案
7. 安全保障方案
8. 知识产权证书
9. 企业综合实力
10. 类似业绩
11. 投标人认为有必要说明的其他问题。

注：以上内容，投标人应结合本招标文件第五部分评标办法的要求详细描述并提供相关证明文件。

附件 7-1 拟派项目经理（驻场项目经理、集成项目经理）情况表（格式可自拟）

项目名称：

项目编号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事本类 项目工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目经理的理由：</p>							

注：

1. 须提供相关证明材料。
2. 项目经理一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。

附件 7-2 拟派本项目主要成员（格式）

序号	姓名	学历及学位	技术职称	持证情况	本项目中担任职务	类似项目经验	是否驻场	备注
1								
2								
3								
4								
...								

注：

1. 须提供相关证明材料；
2. 项目组成员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。



附件 7-3 2023 年 01 月 01 日起至今类似项目一览表（格式可自拟）

序号	年份	项目名称	合同金额	...	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式

注：

- 1. 需提供以上业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容（如签订的合同含有保密协议的，可提供合同中明确双方合作关系其中一页的复印件并加盖投标人公章）。
- 2. 业绩时间以合同签订时间为准。

附件 7-4 客观分评审因素响应情况表

序号	名称	是否响应	响应情况	响应材料对应投标文件中的页码
1	项目经理			
2	项目团队人员配置			
3	知识产权证书			
4	企业综合实力			
5	类似业绩			

---

## 附件 8 资格证明文件

### 目 录

1. 投标人法人资格等证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
2. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
3. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
4. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
5. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
6. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）针对本项目的唯一《委托书》；
7. 中小企业声明函(如有)；
8. 根据本招标文件还需提供的其他证明文件：

**注：以上证明文件均须加盖公章。**

### 须 知

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由买方使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。
- 4、若有分包商的，分包商也需提供上述材料。

---

附件 8-1 投标人资格声明函（格式）

致：\_\_\_\_\_（招标人）

关于贵方\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_）的投标邀请，  
本签字人愿意参加投标，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

1. 投标人法人资格证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
2. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
3. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
4. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
5. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
6. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）针对本项目的唯一《委托书》；
7. 《中小企业声明函》（如有）；
8. 根据本招标文件要求还需提供的其他证明文件。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_

本资格声明函授权代表（签字）：\_\_\_\_\_

传真：

邮编：

---

**附件 8-2 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式）**

致：\_\_\_\_\_（招标人）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

（注：重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。其中“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。）

供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

投标人：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期：        年        月        日

---

附件 8-3 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

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（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：

日期：     年     月     日

---

**附件 8-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函（格式）**

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（三）项规定条件，  
具体包括：

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

**供应商（公章）：**

日期：年 月 日

注：

①本声明函未提供或未盖章的，视为不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（三）项规定条件，作无效投标处理。

②如发现供应商提供虚假声明，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，由财政部门依法进行处理处罚。



## 委托书

致：上海信息投资咨询有限公司

（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵公司 （项目名称及编号） 项目的投标活动，并代表我单位全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我单位对（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵公司收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

受托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：      年    月    日

## 附件9 中小企业声明函（格式）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

**注：若中标/成交，本声明函作为中标/成交公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。如供应商不符合中小企业条件，无需填写本声明。**

根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，供应商提供虚假材料谋取中标、中标的，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，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

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）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。新成立企业应参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件《投标人须知前附表》规定为准。

（5）中标供应商为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告，接受社会监督，请如实填写。

（6）供应商未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。

**附：软件和信息技术服务业标准如下：**

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。

---

**附件 10 残疾人福利性单位声明函（格式）（如有请提供）**

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。

**投标人名称（盖章）：**

日期： 年 月 日

---

**附件 11 投标人书面声明（格式）**

致：\_\_\_\_\_（招标人）

我公司在参加本项目政府采购活动中承诺：

未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条之规定，即“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

特此声明。如有不实，愿意承担相应的法律责任，包括但不限于取消投标资格、终止合同等。

**投标人（公章）：**

**法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：**

日期：    年    月    日

**附件：投标人股东名录及所占股份比例（格式自拟）**

附件 12 分包服务情况表（格式）（如有）

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件允许分包的专项服务名称	专项服务名称子项	是否分包	接受分包供应商名称	分包专项服务金额	接受分包供应商具备的能力证明材料（如不分包，提供供应商自身能力证明）	分包意向协议书所在页码	证明材料所在页码

分包供应商信息需填入《中小企业声明函》，分包供应商如非中小企业可不填《中小企业声明函》。

---

附件 13 分包协议书（格式）（如有）

甲方：

乙方：

鉴于：

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

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

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

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

### 一、分包意向

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

### 二、分包概况

1. 项目名称：

2. 分包内容：

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

### 三、双方的权利和义务

#### 1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

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



(3) 甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4) 甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

## **2. 乙方的权利和义务**

(1) 乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

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

(4) 如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5) 乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6) 乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

## **四、保密责任**

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

## **五、其它事项**

1. 本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议一式叁份，甲、乙双方各持一份，一份作为本项目政府采购合同的组成部分。

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

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

服务费开票资料说明函（格式）

上海信息投资咨询有限公司：

本公司\_\_\_\_\_（投标人名称）\_\_\_\_\_在参加在贵公司举行的\_\_\_\_\_（项目名称）  
（项目编号：\_\_\_\_\_）的招标中如获中标，则开票类型选择 ☐ 增值税普通发票 ☐ 增值税专用发票  
票（请在对应的“☐”打“√”，且只能选择其中一项），以及我司的开票资料如下：

单位名称			
纳税人识别号			
地 址			
开户银行 （具体到 X 银行 X 支行）		联系人姓名、电话、 邮箱	
账 号			

如我公司未按该要求填写、未提供有效的开票资料、未确认开具发票类型或确认的发票类型有误。同意不予更换发票类型。并愿承担由此引起的一切后果。

发票及中标通知书邮寄地址（如邮寄请填写，寄丢不补，不填自取）：\_\_\_\_\_。

投标人名称（公章）：

年 月 日