

上海信产管理咨询有限公司

竞争性磋商采购文件

项目编号：310000000251112151525-00302286

内部编号：CTZB0110-2026-0014

项目名称：市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目

采购单位：上海市大数据中心

采购代理机构：上海信产管理咨询有限公司

日期：二〇二六年一月
2026年01月09日

2026年01月09日

目 录

第一章	竞争性磋商公告	1
第二章	供应商须知前附表	5
第三章	供应商须知	9
第四章	项目需求	23
第五章	合同条款及格式	54
第六章	磋商响应文件格式	84
第七章	评审办法	106

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 2026 年 1 月 23 日 9 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000251112151525-00302286

项目名称：市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目

预算编号：0026-00021248

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：人民币 2,563,823.00 元（财政资金：2,563,823.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：2,563,823.00 元

采购需求：

包名称：市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目

数量：1

预算金额（元）：人民币 2,563,823.00

简要规则描述：为进一步保障退军局各信息系统的正常运行，需对软件系统运行状态、服务器运行环境、数据库使用情况以及数据接口等进行运维工作，及时修复解决异常问题，做好安全保驾护航。并保障退军局网络及基础设施、信息安全等工作正常、有序地开展。具体采购需求详见本采购文件第四章相关内容。

合同履行期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

采购项目需要落实的政府采购政策情况：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、残疾人福利性单位等的政策功能。

本项目不接受联合体。

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：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、残疾人福利性单位等的政策功能。

3. 本项目的特定资格要求：

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

(2) 本项目面向大中小微等各类供应商进行采购；

(3) 本项目不接受联合体投标；

(4) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同潜在投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

注：供应商应提供满足上述资格要求的充分证明。所提供的各类证件、证书、证明、说明，具有有效期的，投标时均应在有效期内，否则不予认可。

三、获取采购文件

时间：2026年1月10日至2026年1月19日，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)

方式：网上获取

售价：0元

四、响应文件提交

截止时间：2026年1月23日9点30分（北京时间）

投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在上海市政府采购云平台的门户网站上海政府采购网

(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) (简称：政采云平台) 提交。

五、开启

开标时间：2026年1月23日9点30分（北京时间）

开标地点：上海市长宁区江苏路500号21楼会议室

开标所需携带其他材料：开标时请授权代表持提交投标文件时所使用的数字证书(CA证书)及备用纸质投标文件一份（正本，与上传电子投标文件必须一致）前来参加投标，另请自带无线上网卡及可无线上网的笔记本一台(笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA证书管理器下载等，确保和CA证书匹配可以正常登录上海市政府采购网)。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1、提供响应文件（纸质文件）并密封，须与上传的电子响应文件内容一致，如果上传的电子响应文件与纸质响应文件存在差异，以上传的电子响应文件为准，纸质文件仅作备查使用，不作为评审依据。

2、开标时请授权代表持提交投标文件时所使用的数字证书(CA证书)，另请自带无线上网卡及可无线上网的笔记本一台(笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA证书管理器下载等，确保和CA证书匹配可以正常登录上海市政府采购网)。

八、凡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：上海市静安区寿阳路99弄15号

联系方式：章老师 021-62414919

2. 采购代理机构信息

名 称：上海信产管理咨询有限公司

地 址：上海市长宁区江苏路 500 号 21 楼

联系方式：张晶晶、许义雯、吴杰 021-62261238

3. 项目联系方式

项目联系人：张晶晶

电 话：021-62261238

第二章 供应商须知前附表

供应商须知前附表

项号	内容规定
1	项目名称：市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目 采购方式：竞争性磋商采购 采购内容：详见本磋商采购文件第四章
2	最高限价：人民币 2,563,823.00 元。
3	供应商应具备下列条件： 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：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、残疾人福利性单位等的政策功能。 3. 本项目的特定资格要求： （1）未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单； （2）本项目面向大中小微等各类供应商进行采购； （3）本项目 不允许 联合体投标； （4）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同潜在投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。 注：供应商应提供满足上述资格要求的充分证明。所提供的各类证件、证书、证明、说明，具有有效期的，投标时均应在有效期内，否则不予认可。
4	报价方式：应答供应商根据本磋商采购文件的要求，结合自身实力，报出本项目的响应总价及分项单价。
5	磋商有效期：磋商响应文件提交截止日后 90 天（日历日）
6	磋商保证金为：人民币 25000 元（人民币贰万伍仟元整） 磋商保证金有效期应当与磋商有效期一致。保证金可以银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳。 注： （1）磋商保证金采用电汇、银行贷记凭证、网上银行转账等方式的，请注明项目信息（在付款备注栏内填写项目编号 CTZB0110-2026-0014）以便代理机构及时跟踪相关汇款到账情况。 （2）本代理机构不接受任何形式的个人汇款。 （3）保证金转账信息 公司抬头：上海信产管理咨询有限公司 开户银行：中国民生银行股份有限公司上海延中支行 账号：602811158000004
7	获取采购文件方式： （1）时间： 2026-01-10 至 2026-01-19 ，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00

	至 23:59（北京时间，法定节假日除外） （2）地点：上海市政府采购网 方式：网上获取 售价：0 元
8	现场考察时间及地点：本项目不组织现场考察。
9	答疑会时间及地点：本项目不组织答疑会。
10	备选投标方案：不接受
11	履约保证金：不收取
12	合同数量增减：原则上不得对服务予以增加或减少。
13	按照两期分期付款： 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 70%； ②本项目通过最终验收后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，支付合同尾款。
14	合同价为包含全部相关税费的价格。
15	转让和分包：本项目不得转让、不得分包。
16	澄清时间及方式：供应商若有问题需要采购代理机构澄清，请于 2026 年 1 月 20 日 16 点前通过书面文字（须加盖单位公章）向采购代理机构提出。采购代理机构将按相关规定进行统一处理。
17	磋商响应文件：正本一份。（与上传电子投标文件必须一致）
18	提交首次磋商响应文件地点：江苏路 500 号 21 楼会议室（详见当天开评标信息公告屏）。
19	提交首次磋商响应文件截止时间：2026 年 1 月 23 日 9:30 时。
20	成交办法：经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的磋商响应文件和最后报价进行综合评分，满足磋商采购文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商。
21	成交供应商的确定方式：从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。
22	本项目中小微企业划型为：软件和信息技术服务业。

23	<p>1. 代理服务收费计取方式： (1) 本项目以“中标（成交）金额”作为收费计算基数，通过下表计算出标准代理服务费，进行收取。（浮动率0%） (2) 代理服务收费费率表：</p> <table border="1" data-bbox="475 376 1216 1048"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 376 715 750">类型 费率 (%) 中标金额</th> <th data-bbox="715 376 874 750">货物项目</th> <th data-bbox="874 376 1042 750">服务项目</th> <th data-bbox="1042 376 1216 750">工程项目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 750 715 801">100 万元以下</td> <td data-bbox="715 750 874 801">1.50</td> <td data-bbox="874 750 1042 801">1.50</td> <td data-bbox="1042 750 1216 801">1.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 801 715 853">100~500 万元</td> <td data-bbox="715 801 874 853">1.10</td> <td data-bbox="874 801 1042 853">0.80</td> <td data-bbox="1042 801 1216 853">0.70</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 853 715 904">500~1000 万元</td> <td data-bbox="715 853 874 904">0.80</td> <td data-bbox="874 853 1042 904">0.45</td> <td data-bbox="1042 853 1216 904">0.55</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 904 715 956">1000~5000 万元</td> <td data-bbox="715 904 874 956">0.50</td> <td data-bbox="874 904 1042 956">0.25</td> <td data-bbox="1042 904 1216 956">0.35</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 956 715 1008">5000~10000 万</td> <td data-bbox="715 956 874 1008">0.25</td> <td data-bbox="874 956 1042 1008">0.10</td> <td data-bbox="1042 956 1216 1008">0.20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1008 715 1048">10000~100000</td> <td data-bbox="715 1008 874 1048">0.05</td> <td data-bbox="874 1008 1042 1048">0.05</td> <td data-bbox="1042 1008 1216 1048">0.05</td> </tr> </tbody> </table> <p>代理服务收费采用差额累进定率计算方式，由中标（成交）人向招标代理机构支付。 (3) 代理服务费币种与中标（成交）通知书中标（成交）价的币种相同。 (4) 本项目按服务项目计取代理服务费。</p> <p>2. 服务费支付方式： 中标（成交）人在收到中标（成交）通知书后或接到招标代理机构付款通知时，一次性向招标公司缴清代理服务费。</p> <p>3. 服务费转账信息 公司抬头：上海信产管理咨询有限公司 开户银行：中国民生银行股份有限公司上海延中支行 账号：602811158000004</p>	类型 费率 (%) 中标金额	货物项目	服务项目	工程项目	100 万元以下	1.50	1.50	1.00	100~500 万元	1.10	0.80	0.70	500~1000 万元	0.80	0.45	0.55	1000~5000 万元	0.50	0.25	0.35	5000~10000 万	0.25	0.10	0.20	10000~100000	0.05	0.05	0.05
类型 费率 (%) 中标金额	货物项目	服务项目	工程项目																										
100 万元以下	1.50	1.50	1.00																										
100~500 万元	1.10	0.80	0.70																										
500~1000 万元	0.80	0.45	0.55																										
1000~5000 万元	0.50	0.25	0.35																										
5000~10000 万	0.25	0.10	0.20																										
10000~100000	0.05	0.05	0.05																										
24	<p>1、响应文件的正本应装订成册，并应在响应文件的正本封面上明确标明“正本”。</p> <p>2、所有纸质文件采用 A4 纸胶装或平装，可双面打印，不可活页装订或散装。所有响应文件应增加统一外层包封（详见包封示意图）。外层包封应当写明采购人名称和地址、项目名称、采购编号、并注明开标时间以前不得开封。还应当写明供应商的名称与地址、邮政编码，以便投标出现逾期送达时能原封退回，并在封口处加盖骑缝章，具体样式如下：</p>																												

响应文件

采购项目：

采购编号：

采购人名称：

本文件于__年__月__日__点__分（北京时间）（开启时间）前不得开封此文件

供应商名称：_____（公章）

供应商地址、邮编：

封装文件内容：

供应商联系人及联系电话：

①文件中所有标注“盖章”处原则上均指单位公章，不能以“业务章”、“专用章”等代替；如确需要替代，则必须附公章及法人代表对“业务章”、“专用章”等的授权，同时须出具公安部门对单位公章的备案证明(格式自制，且正本中必须附原件)。

②文件中所有标注“签字”处均指书写签字或签名章，不能以打印体代替。

上述的具体资料是对“供应商须知”的具体补充和修改，本表序号和后附须知不是一一对应关系，但前后相同内容如有矛盾，以本表为准。

第三章 供应商须知

一、总则

1. 上海市大数据中心（以下简称采购人）委托上海信产管理咨询有限公司就市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目进行竞争性磋商采购。该项目已批复，项目资金已落实，已具备相应的条件，可以进行竞争性磋商采购。
2. 本磋商采购文件是采购人在磋商过程中的规范文件，是各供应商编制磋商响应文件（以下简称响应文件）的依据，也是成交后签订合同的主要依据与合同具有同等法律效力。
3. 项目简况：
 - 3.1 本项目主要工作内容：详见第四章《项目需求》。
4. 对供应商的要求（详见采购公告相关要求）
5. 磋商费用
供应商应承担其编制响应文件、提交响应文件等在磋商过程中发生的一切费用。不管结果如何，采购人及招标代理机构对上述费用不负任何责任。
6. 保密
磋商双方应分别为对方在响应文件中涉及的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担责任。

二、报价说明

1. 报价

报价方式详见《供应商须知前附表》中报价要求，格式见文件《明细报价清单》。

2. 报价编制依据

- 2.1 本磋商采购文件、答疑会议纪要（若有）及其它有关资料。

三、磋商采购文件说明

1. 磋商采购文件的组成

1.1 本磋商采购文件包括本条第 1.2 款文件及所有按本须知发出的补充资料。

1.2 磋商采购文件包括下列内容：

- 第一章 竞争性磋商公告
- 第二章 供应商须知前附表
- 第三章 供应商须知
- 第四章 项目需求
- 第五章 合同要求
- 第六章 磋商响应文件格式
- 第七章 评审办法

2. 磋商采购文件的澄清或修改

供应商若有问题需要招标代理机构澄清，请通过书面文字、传真方式（须加盖单位公章）向招标代理机构提出。招标代理机构将按照相关规定统一处理。

3. 对供应商的要求

供应商应认真审阅磋商采购文件中所有内容。如果供应商的响应文件不能符合磋商采购文件的要求，或因指向不明确和错误指向，使评委无法获取相关信息，作出正确评价，责任由供应商自负。实质上不响应磋商采购文件要求的响应文件将作废标处理。

四、磋商响应文件的编制

1. 磋商响应文件的语言

响应文件及供应商与招标代理机构之间与磋商有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

2. 磋商响应文件的要求

2.1 磋商响应文件的组成：

I 商务部分

(1) 磋商响应函

- (2) 报价一览表
- (3) 分项报价表
- (4) 法定代表人身份证明
- (5) 法定代表人授权委托书
- (6) 商务条款偏离表
- (7) 资格证明文件（详见采购文件相关部分，公司资质和技术人员相关证明等）
- (8) 供应商需要提供的其他内容（但不仅限于此，详见后附相关内容）

营业执照副本（复印件）

(10) 供应商须提供完整的股东及出资信息、公司管理人员信息（附在响应文件正本内）

II 技术部分

- (1) 综述（格式自拟）
- (2) 技术规格偏离表
- (3) 服务实施方案（格式自拟）
- (4) 团队组成、人员配置（格式后附）
- (5) 类似项目汇总（格式后附）
- (6) 服务质量承诺及具体服务质量保证措施（格式自拟）

2.2 响应文件的编制要求

2.2.1 供应商应按本节 2.1 款《磋商响应文件的组成》中的规定编制响应文件，具体格式及编制顺序详见第六章《磋商响应文件格式》。

2.2.2 响应文件份数见《供应商须知前附表》中相关规定，按 A4 纸张尺寸装订成册，如需分册装订的，需在响应文件封面标注“第几册共几册”字样，加盖单位公章，装入响应文件袋中。以上所有文件均装入响应文件袋中。响应文件袋须密封，封条上须加盖单位公章。

2.2.3 响应文件中相关表格须加盖单位公章、法定代表人（或委托代理人）签字或盖章。

2.2.4 响应文件正本与副本如有不一致之处，以正本为准。

2.2.5 响应文件正本与副本均应使用复印、打印或不能擦去的墨水书写，全套响应文件应无涂改和行间插字，若供应商造成的必须修改的错误，修改处应加盖印鉴。供应商若需要对磋商报价作补充修改（提交截止期前），需在

补充修改文件上签署修改时间，若修改时间有误，以最后签署时间为准。

2.3 供应商必须使用磋商采购文件提供的表格格式，但表格可以按同样格式扩展。

3. 磋商有效期

3.1 供应商应自《供应商须知前附表》规定的磋商时间起，并在《供应商须知前附表》规定的磋商有效期期限内保持有效。在此期间，供应商不得要求撤回或修改其响应文件。

4. 磋商保证金

4.1 供应商应提供不少于《供应商须知前附表》规定的磋商保证金金额，此磋商保证金是响应文件的重要组成部分。

4.2 磋商保证金缴纳方式详见《供应商须知前附表》内相关内容，以到磋商招标代理机构银行账户作为保证。

4.3 采购人与成交供应商在发出成交通知书后 30 天内签订合同，招标代理机构将在成交通知书发出后 5 个工作日内退还未成交供应商的磋商保证金，成交供应商的磋商保证金则在采购合同签订后 5 个工作日内退还。

4.4 如供应商有下列情况，将被没收保证金：

- (1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购招标代理机构恶意串通的；
- (5) 《中华人民共和国政府采购法》及其配套法律法规规定的其他情形。

5. 磋商响应文件的拒收情形

供应商应当在磋商文件要求的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人、招标代理机构或者磋商小组应当拒收。

6. 磋商响应文件的补充、修改或撤回规定

供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容作为响应文

件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

7. 现场考察

本项目不安排现场考察。

8. 答疑会

本项目不安排答疑会。

9. 备选方案

本项目不接受备选方案。

五、磋商响应文件的提交

供应商按照《供应商须知前附表》中规定的提交磋商响应文件截止时间和提交地点，将磋商响应文件提交至招标代理机构。

六、竞争性磋商程序

1. 磋商会议

1.1 招标代理机构按磋商采购文件规定的时间、地点组织磋商采购活动。采购单位代表、及有关工作人员参加。

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

1.3 磋商由招标代理机构主持。

1.4 磋商时，由采购人及供应商代表检查响应文件的密封、磋商保证金（如涉及）提交等。对检查未通过的，招标代理机构将拒绝并原封退回其响应文件。

2. 磋商小组组成

采购招标代理机构根据上海市财政主管部门相关文件规定依法组建磋商小组。

磋商原则

“客观、公正、审慎”为本次磋商的原则，磋商小组将根据这一原则，公

正、平等地对待各供应商。

3. 磋商程序

3.1 磋商小组首先对各响应文件进行资格资质性及符合性审查，未通过审查的作无效响应标处理。

资格资质性及符合性审查：依据磋商采购文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商采购文件的要求作出了实质性的响应，存在重大偏离的响应文件为无效标。所谓重大偏离是指供应商响应文件中所述设备质量、规格、数量、技术、交货期等和服务明显不能满足磋商采购文件要求。

资格性符合性检查内容为：

(1) 未按规定填写磋商响应文件；

(2) 提交的首次磋商响应文件中包含了价格调整要求；

(3) 发现供应商递交两份内容不同的磋商响应文件，或在一份磋商响应文件中对同一项目有两个或多个报价，且未声明哪一个有效（磋商采购文件另有规定除外）；

(4) 不具备磋商采购文件中规定的资格条件和要求的；

(5) 不满足磋商采购文件规定的其他实质性要求。

3.2 磋商小组判断“磋商响应文件”的响应性，仅基于“磋商响应文件”本身而不靠外部证据。对非实质性响应的磋商响应文件，供应商不能通过修正或撤销不符之处，而使其成为实质性响应。

3.3 磋商小组根据磋商采购文件要求，讨论、通过磋商工作流程和磋商要点。

3.4 招标代理机构按照签到顺序通知有效供应商磋商。

3.5 围绕磋商要点，磋商评审小组全体成员集中与各个有效供应商分别进行磋商。逐家磋商一次为一个轮次，磋商轮次原则上为两轮。

3.6 磋商小组可针对磋商采购文件包括采购需求中的技术、服务要求以及

合同草案条款进行实质性变动，磋商小组将以书面形式通知所有参加磋商的供应商，并可要求所有参加磋商的供应商对改动后的部分进行实质性响应。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3.7 供应商未及时参与磋商或多次报价的，视为自动放弃磋商资格。

4. 最终报价

4.1 磋商结束后，磋商小组将要求所有有效标供应商在规定时间内确定最终报价及服务承诺。

4.2 参与最终报价及服务承诺的人员须是磋商单位法定代表人或其授权代表（核对身份证）。

5. 比较与评价

5.1 磋商小组按磋商采购文件中规定的评审方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的响应文件进行评价并进行打分。

5.2 成交供应商的推荐，本项目的成交供应商的推荐为从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

6. 磋商过程保密

6.1 在宣布成交结果之前，凡属于审查、澄清、评价、比较响应文件等有关信息，相关当事人均不得泄露给任何磋商供应商或与磋商工作无关的人员。

6.2 供应商不得探听上述信息，不得以任何行为影响磋商过程，否则其响应文件将被作为无效响应文件。

6.3 在磋商期间，招标代理机构有专门工作人员与供应商进行联络。

6.4 招标代理机构和磋商小组不向未成交的供应商解释未成交原因，也不对磋商过程中的细节问题进行公布。

七、评审

1. 磋商过程的保密

1.1 磋商后，直到宣布授予成交单位合同为止，有关响应文件的审查、澄清、评价和比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给任一供应商或与上述磋商工作无关的人员。

1.2 供应商不得干扰采购人的磋商活动，否则其响应文件将作为无效响应标处理。

2. 磋商响应文件的澄清

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

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

3. 磋商响应文件的符合性鉴定

3.1 在详细评审之前，磋商小组将首先审定每份响应文件是否完整，是否实质上响应磋商采购文件的要求。

4. 磋商响应文件的评价与比较

4.1 磋商小组将仅对按照本须知确定为实质上响应磋商采购文件要求的响应文件进行评价与比较。

4.2 根据供应商须知内容的规定，磋商小组按磋商采购文件规定的综合评分法对通过资格资质性及符合性检查的响应文件进行综合评价，最终确定成交单位。

八、成交办法

经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综

合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，满足磋商采购文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商。

本办法经上海市大数据中心审核，作为本项目择优选定成交单位的依据。

九、成交和签订合同

1. 确定成交供应商

磋商小组经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，满足磋商采购文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商。

2. 成交通知

2.1 在规定的响应文件有效期内或在延长后的响应文件有效期内，采购招标代理机构将以书面形式向成交方发出成交通知，确认其成交。成交通知书为合同的组成部分。

3. 签订合同

3.1 成交供应商按《成交通知书》指定的时间、地点与采购人直接签订合同。

3.2 磋商采购文件、成交人的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。成交单位接到成交通知书后 30 天内与采购人签订合同。

3.3 成交供应商不遵守响应文件的要约、承诺，擅自修改报价或在接到成交通知书 30 天内，借故拖延、拒签合同者，采购代理机构和采购人即可通知银行直接没收磋商保证金，同时，采购代理机构和采购人取消该供应商的成交人资格。

3.4 磋商结束指合同签订完毕。发出成交通知书后 5 个工作日内，采购代理机构退还磋商保证金；工本费和响应文件一律不退。

十、政府采购政策功能相关规定

10.1 本项目执行政府采购政策功能相关规定

10.1.1 中小企业认定及适用规则

按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19号规定，本办法所称中小企业，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。具体规则如下：

（1）参加政府采购活动的中小企业应当提供《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号规定的《中小企业声明函》（见招标文件第六章相关附件）。投标供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

（2）对于非专门面向中小企业的项目，对于符合本办法规定的小型 and 微型企业投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

（3）若小（微）企业与大中型企业组成联合体，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 30%以上的，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。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

（4）价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

（5）政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。

10.1.2 残疾人福利性单位认定及适用规则

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会印发《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）精神，对于专门面向残疾人福利性单位项目执行下列政策：

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

(1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

(2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

(3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

(4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

(5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

对于非专门面向残疾人福利性单位的项目，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。供应商提供《残疾人福利性单位声明函》且符合文件规定的残疾人福利性单位，对残疾人福利性单位产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

10.1.3 监狱企业认定及适用规则

为进一步贯彻落实国务院《关于解决监狱企业困难的实施方案的通知》（国发[2003]7 号）文件精神，发挥政府采购支持监狱企业发展的作用。按照国家财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定：在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

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。

10.1.1 至 10.1.3 相关政策功能只能享受一次，不得重复享受。

10.1.4 节能、环境标志产品认定及适用规则

10.1.4.1 节能环保产品政策及适用规则

优先采购节能环保产品政策：在技术、服务等指标同等条件下，对财政部财库（2019）18号文公布的节能环保产品品目清单中的产品实行优先采购；对在节能产品品目清单中以“★”标注的产品，实行强制采购。供应商须提供具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书方能享受优先采购或强制采购政策。

十一、电子招投标事项汇总

11.1 本项目将采用上海市政府采购网“政采云平台”进行采购工作；

11.2 涉及电子招投标事项汇总如下

（1）注册登记与安全认证

各投标人均应在电子采购平台上注册登记并获得账号和密码。招标人、投标人、招标代理机构应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。使用电子采购平台采购的项目不接受电子采购平台以外其他形式的投标。

（2）网上投标培训

各投标人可查看上海政府采购网网站（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>），在平台上下载相关文字资料，观看相关投标视频演示。如有操作问题，请致电上海政府采购网相关部门。

对于投标人操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的投标失败或者招标失败，招标人、招标代理机构概不负责。

（3）招标文件下载

投标人应自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。投标人登陆“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>），在电子政府采购平台下载并保存招标文件，招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记后下载招标文件。

（4）招标文件澄清或修改

采用电子平台招标的项目招标文件的澄清或修改规定按照本章“三、磋商采购文件的相关要求”内容执行。

(5) 投标文件的编制、加密和上传

投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件。

投标人应按照招标文件要求提交商务文书和法律文书文件的彩色扫描文件，并在网上投标系统中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考招标文件有关格式。

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。投标人和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。在投标截止前，投标人通过投标工具使用数字证书对投标文件加密后上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。由于投标人的原因造成其投标文件未能加密而致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担 responsibility。

(6) 网上投标

登入招投标系统：投标人用上海市电子签名认证证书（CA 证书）登陆“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）投标系统，按上海政府采购网上相关网上投标流程操作。

采购代理机构将会在开标前一个工作日起对投标文件进行统一网上签收，电子投标文件（响应文件）的投标签收回执仅作为平台操作流程步骤，采购人及采购代理机构对投标文件（响应文件）上传的完整性、真实性、准确性不承担任何责任，如果投标供应商在投标过程中遭遇因系统、网络故障或其他技术原因产生的问题或造成的损失，应当及时联系上海政府采购云平台 95763。建议投标供应商在投标截止时间之前预留一定时间（一般为 1-2 个工作日）进行上传加密工作，以免出现由于不可控因素而造成投标失败。

(7) 投标截止

投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件，投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

(8) 开标

投标人须准时参加开标会议。按照招标文件规定的时间和地点，投标人的法

定代表人或其授权的投标代表携带要求的材料及设备（笔记本电脑、无线网卡、电子签名认证证书（CA证书））出席开标会议。

除招标采购文件规定，投标人可以进行远程开标外，凡未按照招标文件规定的时间和地点出席开标会议的，视作投标人主动放弃投标。

(9) 投标文件解密

投标截止、电子采购平台显示开标后，由招标代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密。投标供应商应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。投标人因自身原因未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。

(10) 开标记录的确认

投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中开标一览表的内容自动汇总生成开标记录表。投标人应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的投标报价一览表一致，并作出确认；未作出确认的视为默认开标记录表数据。

(11) 其他事项

采用电子采购平台进行招标的项目，除适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套法规外，还应当适用《上海市电子政府采购暂行管理办法》（沪财采[2012]22号）之规定。因采用电子采购方式而导致出现类似投标人签字、盖章，投标文件密封、装订、实物投递、撤回等与纸质文件形式上有关的所有要求均不适用本项目。

第四章 项目需求

本项目最高限价为人民币 2,563,823.00 元（其中“上海市退役军人事务局政务协同办公系统（2026 年功能升级）”最高限价 250,000.00 元），供应商所报项目总价不得超过最高限价，若超出，所递交的响应文件做无效响应标或无效应答文件处理。

本项目需求中，若涉及需要投标供应商提供产品介绍、产品彩页、检测报告、专业证书、照片、功能模块截屏、网页截屏等第三方外部证明材料的，投标供应商需提供清晰可辨认的相关材料，并且应当充分考虑制作纸质投标文件和电子投标文件中相关压缩、扫描、剪切技术造成图片质量下降的风险因素。若出现因投标供应商自身投标文件制作技术原因导致否决投标的，后果由该投标人负全责。

详见附件：项目需求

市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项 目采购需求

上海市大数据中心

2025 年 12 月

一、项目概述

项目背景：随着上海市退役军人事务局（以下简称“退军局”）信息化系统建设，目前已经建成了上海市退役军人综合管理系统、上海市退役军人事务局政务协同办公系统等信息系统，有效支撑了退军局日常基础工作开展。为进一步保障退军局各信息系统的正常运行，需对软件系统运行状态、服务器运行环境、数据库使用情况以及数据接口等进行运维工作，及时修复解决异常问题，做好安全保驾护航。并保障退军局网络及基础设施、信息安全等工作正常、有序地开展。同时，对上海市退役军人事务局政务协同办公系统进行功能升级改造，满足日常业务需求。

运维期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

运维地点：上海市虹口区广粤路 131 号

当年度预算金额：2,563,823.00 元

采购金额（最高限价）：2,563,823.00 元（其中“上海市退役军人事务局政务协同办公系统（2026 年功能升级）”最高限价 250,000.00 元）

组织形式：分散采购

采购方式：竞争性磋商

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 运维项目列表

序号	项目名称
1	上海市退役军人事务局政务协同办公系统（2026年运维项目）
2	上海市退役军人综合管理系统（2026年运维项目）
3	市退役军人事务局基础设施（2026年运维项目）
4	上海市退役军人事务局政务协同办公系统（2026年功能升级）

2.2 系统重要等级

本项目一般信息系统清单为：市退役军人事务局基础设施。

本项目重要信息系统清单为：上海市退役军人事务局政务协同办公系统、上海市退役军人综合管理系统。

2.3 维护清单

1、应用软件维护清单：

序号	大系统名称	子系统名称	系统模块描述	系统编号
1	上海市退役军人事务局政务协同办公系统	上海市退役军人事务局政务协同办公系统	包含财务内控管理系统和资金监管平台两个子应用。财务内控管理系统主要处理本单位内部财务数据，如预算、采购、合同、报销、核算等业务；资金监管平台主要处理本单位发放资金监管数据，如资金来源、业务发放数据、预警信息等业务。	9230420
2	上海市退役军人事务局政务协同办公系统	上海市退役军人事务局政务协同办公大系统资金监管平台子系统	分别为局本级及直属单位资金监管和优抚对象待遇资金监管。其中，局本级及直属单位资金监管包括：资金计划管理、电子票据管理、非标准化机关资产管理、预算执行分析、动态监控统计分析系统、系统接口、数据验	9230420

			证；退役军人个人待遇资金监管包括：退役军人资金监管预警提醒、退役军人业务系统对接、义务兵家庭优待金资金管理、退役士兵安置资金管理、逐月领取人员资金管理、军队转业干部资金管理等等。	
3	上海市退役军人综合管理系统	上海市退役军人综合管理平台	包括上海市退役军人优抚信息系统,上海市退役军人退役退休信息系统,上海市退役军人信访业务系统,上海市义务兵优待金管理系统,上海市烈士纪念设施管理系统,上海市退役军人服务保障体系管理系统,上海市退役军人局培训系统,上海市军休干部服务管理系统,上海市军休干部经费管理系统,上海市无军籍职工接收安置管理系统,上海市基层业务数据赋能平台。	9230600
4	上海市退役军人综合管理系统	上海退役军人互联网+云服务平台子系统	包括身份登记、政务事项办理、英雄传承、身份审定管理、服务事项管理、数据支撑管理等。	9230600
5	上海市退役军人综合管理系统	支撑管理平台	包括支撑管理平台、数据资源管理、基础支撑平台、统计分析等。	9230600
6	上海市退役军人综合管理系统	上海市退役军人事务局互联网应用系统	包括用户管理、工作流管理、消息服务及与退军局统一业务平台对接	9230600
7	上海市退役军人综合管理系统	安置与就业创业管理系统	包括：JZ 干部安置前培训、安置就业、退役军人就业创业管理等。	9230600
8	上海市退役军人综合管理系统	军人退役一件事综合管理平台	包含统一通用服务、事项精细化梳理管理系统、互联网子系统综合受办理系统。	9230600

2、硬件设备维护清单：

序号	名称	品牌	型号	数量
1	UPS	华为	UPS	1
2	报警系统	博世	DS7400XI	1

3	防雷系统	彩虹	机房防雷、机房接地，机房配电，机房照明	1
4	环境监控系统	华为	含：漏水检测、温湿度采集	1
5	精密空调	华为	制冷量 11kW, 包含 1.5P 空调, 制冷剂, 电源线, 穿线铁管, 精密空调冷媒铜管, 排水管	1
6	门禁系统	七友	读卡器*1, 门禁控制器*1, 出门按钮*1, IC 卡*10, 管道线缆若干	1
7	视频监控系统	海康	DS-8608N	1
8	视频监控系统	海康	DS-2CD2110F-I	3
9	消防系统	北大青鸟	气体消防, 无管网全淹方式	1
10	多点控制器 (MCU)	ITC	VCS8000-B32C4&NT90MB-MB02	1
11	多点控制器 (MCU)	华为	eSpaceU1960	1
12	录像设备	ITC	TS-0680	1
13	摄像设备	ITC	TV-620HC	3
14	显示屏	Apple	IPAD	1
15	交换机	华为	S5730-36C-HI-24S	2
16	交换机	华为	S5720-52P-LI-AC	4
17	交换机	华为	S5730-36C-HI-24S	2
18	交换机	华为	S5720-52P-LI-AC	8
19	交换机	华为	S5730-36C-HI-24S	2
20	交换机	华为	S5720-52P-LI-AC	8
21	交换机	华为	S5720-52P-PWR-LI-AC	4
22	交换机配件	华为	eSFP-GE-SX-MM850	54
23	交换机配件	华为	eSFP-GE-SX-MM850	54
24	机房配套	定制	含线缆、机柜、防静电地板、配线架、支架、屏体结构、吸音板等	1
25	无线 AP	TPLINK	无线 AP	1
26	音响功放	ITC	TS-350PI	2
27	话筒	ITC	T-T21UH	2
28	话筒	ITC	TS-0205&TS-0205A	16
29	网络音视频服务器	ITC	TS-9100N	2
30	网络音视频服务器	ITC	TS-P880	1
31	音箱	ITC	TS-608H	4
32	强电继电器	ITC	TS-9101	1
33	数字会议主机	ITC	TS-W100	1
34	时序电源	ITC	TS-820	2
35	PC 机	联想	I5	1
36	LED 室内全彩小间距显示屏	洲明	UHW1.2-SS	7.29

37	发送控制系统	洲明	SD700E	4
38	接收卡	洲明	定制	36
39	LED 控制软件	洲明	V1.0	1
40	配电系统	洲明	15kw	1
41	抑制器	ITC	TS-224	1
42	无缝高清矩阵切换器	ITC	TS-9416UHM	1
43	嵌入式控制面饭	ITC	TS-9400K	1
44	HDMI 无缝高清输入卡	ITC	TS-9404HI	2
45	SDI 无缝高清输入卡	ITC	TS-9404SI	1
46	分量信号无缝高清输入卡	ITC	TS-9404CI	1
47	SDI 无缝高清输出卡	ITC	TS-9404SO	1
48	HDMI 无缝高清输出卡	ITC	TS-9404HO	1
49	电视	夏普	70A3	1
50	豪华布艺窗帘	定制	定制窗帘	23.5
51	电机组	国产	电动窗帘电机	4
52	优质纱帘	定制	纱帘	23.5
53	视频硬件终端	华为	TE50	1
54	高清会议摄像机	华为	VPC600	1
55	模拟鹅颈话筒	铁三角	ES917aH	1
56	机架式服务器	浪潮	NF2180M3V2	1
57	多点控制单元	华为	VP9850	1
	业务管理平台	华为	2288H V5	1
	防火墙穿越服务器	华为	2288H V5	1
	录播系统	华为	VRS2100G	1
	混合云会管	华为	2288H V5	1
	防火墙	华为	USG6565E	1
	高清视频会议终端(含摄像机、麦克风)	华为	CloudLink Box 600	1
	高清视频会议终端	华为	CloudLink Box 600	1

3、安全产品维护清单

序号	名称	类别	品牌	型号	数量
1	防火墙	边界安全	天融信	NGFW4000	2
2	杀毒软件	防病毒产品	北京奇安信	360 天擎私有云杀毒管理系统_V6.0	2
3	深信服入侵防御系统	入侵检测(安全 IPS)	深信服	NIPS-1000-GA640(千兆)V8.0	1

4、其他维护服务清单

序号	名称	描述
1	入侵防御特征库、防火墙规则库升级	提供外网 1 台入侵防御特征库、3 台防火墙规则库升级服务。
2	UPS 电池检测及更换	提供 UPS 电池日常检测维护、对老化或故障的电池进行更换，服务周期内至少对电池进行 2 次放电服务，确保电池性能和使用安全。
3	外网机房消防气体检测更换	提供外网机房消防气体日常检测维护，对超过保质期的消防气体进行更换，检测各项消防气体及钢瓶指标以符合消防标准要求。

三、软件系统运维需求

3.1 日常维护业务需求

3.1.1 现场值班工作需求

服务提供方需建立有《项目维护值班制度》、《系统维护应急流程制度》、《日常例行工作制度》和《系统应急预案》等相应管理制度。

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》、《日常巡检记录表》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。

3.1.2 应用监控需求

服务提供方需对系统进行日常应用监控、网页监控、服务器状态监控、应用数据同步工作，以书面或电子方式记录相关监控结果。

对配套的服务器包括：应用服务器、数据库服务器等，能提供实

时状态监控手段和发生突发故障时的应急保障支持。

3.1.3 客户端维护需求

现场维护人员能够为客户端提供常用软件的安装配置服务，并且为用户提供一系列的优化与调整。

针对系统中所需的特定软件及相关设置，需维护人员都能够给予安装调试服务。

3.1.4 电话支持需求

为客户提供客户端及相关应用的电话技术支持，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

3.1.5 技术支持需求

一般情况下，为用户提供 7×24 小时的远程支持服务。30 分钟内响应，4 小时内解决软件系统故障。

当用户遇到电话支持升级时（即电话支持无法解决），可由维护人员进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。

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 应用系统优化需求

3.2.1 软件功能升级

3.2.1.1、业务软件功能升级迭代

上海市退役军人事务局政务协同办公系统系统				
系统名称	模块名称	功能描述	工作量（人*月）	
上海市退役军人事务局政务协同办公系统	工作台	领导工作台	1	
	三公经费公示管理	因公出国（境）、公务接待、公务用车费用公示	1	
	公务接待清单管理	公务接待清单填报、审批与汇总查询	2	
	单据暂存管理	合同登记单暂存		1
		报销单暂存		1
	报销全流程管理	报销全流程查询与打印	1	
	短信管理	短信内容管理与短信发送	1	
	密码应用改造	密码应用改造	2	

3.2.2 项目建设周期

自合同签订之日起 10 个月内完成。

3.2.3 业务需求变更需求

服务提供方需对用户提出的需求变更进行相应处置并建立《业务

需求变更制度》。

(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，对各系统提供业务需求变更服务。

(2) 当业务处室提出需求变更时，能够安排专人负责进行需求分析，听取用户需求并与用户交换意见，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《需求变更设计文档》，进行业务需求变更跟踪流程，直到变更实施完成。

3.2.4 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各业务功能。

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内完成方案设计、系统实施、测试更新以及落实跟踪回访工作。

3.3 数据库维护需求

服务提供方需有《数据库例行巡检流程》、《数据库维护方案》、《数据库故障处理实施方案》等相关保障制度。能提供以下基本的维护内容项目：

(1) 对数据库备份情况进行每日巡检、月度巡检或季度巡检工作，在巡检完成后记录巡检信息。

(2) 提供完备的业务数据备份服务，每季度进行数据库冷备。

(3) 能对与关键应用相关的数据库服务器进行性能优化以及系统优化工作。

(4) 当数据库发生故障时按照《应急维护方案》服务提供方相关技术支持人员能够迅速赶到现场处理问题。

3.4 信息化资产维护需求

服务提供方需依托上海市大数据中心一体化运营平台对各系统进行常态化的信息化资产梳理工作。包括但不限于：将系统与在用的服务器等资源进行关联；纠正更新系统基本信息；梳理系统涉及的数据类型及数据量；更新系统应急演练、等保备案情况等信息。

四、硬件设备运维需求

4.1 总体服务原则

及时响应原则，做到及时响应，保障设备的正常运行，制订有效的故障排除预案。合理安排维护人员组织结构，确保在故障发生时，有足够的技术人员供调用。对可以预见的关键的设备事先作好充足的备份。

4.2 日常维护需求

(1) 远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。

(2) 预防性维护

每个月对硬件进行预防性维护，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。每季度对系统进行一次阶段性维护，对维护时发现的问题进行处理。

（3）故障修复

所有设备保修服务方式一般现场维修为主，重大故障：备用设备替代到位后经用户方同意方可离场维修，对设备日常性的问题，自接到用户方电话或其他方式通知后 2 小时内响应到位。

（4）技术交流与培训

如遇用户方操作和管理人员有变动时，双方可约定为用户方操作和管理人员进行周期性系统培训。

（5）固定的服务小组

应有专门技术服务小组（含维护小组和技术支持专家小组），合理分工，严格管理，确保完成任务。

其中，设备运维维护小组应经过专门培训的技术支持工程师组成，他们将在规定服务时间内，响应用户的服务请求，记录工作日志、监控系统运行情况，诊断问题，即时处理故障，并负责联系技术支持专家。技术支持专家小组是由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成的，将负责指定项具体实施计划、问题处理流程、对现场技术支持小组或用户的支持和指导，并在发生严重问题时当天赶到现场进行处理。

4.3 其他要求

(1) 服务提供方应提供小额维修配件更换服务，即单次 500 元以下的故障维修、配件更换服务（包括且不限于清单内未包括的配件如电源、插排等），所有维修更换下的零部件归用户方所有。

(2) 现场服务响应时间：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) 对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务，并提供书面维护保养服务报告。

(5) 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。

(6) 每季度就系统整体性能状况向用户方作技术交底和优化指导。

(7) 根据用户的要求，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。

(10) 对于用户提出的临时服务要求（不限于硬件设备），须积极主动配合，不得推诿。

(11) 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、提交与用户方确认，做到有案可查。

(12) 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。

(13) 提供系统软件修改完善服务，如有大的功能需求改动，另外协商。

五、服务质量考核要求

5.1 考核标准

服务质量的考核结果将作为确认甲方需支付的最终合同总价的依据之一。

甲方需支付的最终合同总价，服务质量考核结果为优秀和良好的按中标金额的 100% 支付，服务质量考核结果为一般的按中标金额的 97% 支付。

考核标准如下：

(1) 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%。

(2) 产品软件及时更新补丁，并提供产品及对应版本号。

(3) 故障响应时间小于 30 分钟，解决后做好记录，并出具相应报告。

(4) 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%；

(5) 文档完整度和准确率大于 95%。

优秀：考核满足上述 5 条标准。

良好：考核满足上述 4 条标准。

一般：考核满足上述 3 条标准。

5.2 服务要求

(1) 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。

(2) 技术交流与培训

如遇用户方操作和管理人员有变动时，双方可约定时间，为用户方操作和管理人员进行系统培训。

(3) 固定的服务小组

应有专门技术服务小组（含维护小组和技术支持专家小组），合理分工，严格管理，确保完成任务。

(4) 电话支持需求

为用户方提供电话技术支持，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

5.3 考核方式

(1) 在履行期限内，服务提供方应当在每季度 1 次以书面形式向用户方递交运行维护报告，用户方在收到运行维护报告后的 10 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。

六、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材料后 10 个工作日内，对服务提供方的工作进行验收。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 5 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。

七、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 22 人，驻场至少 1 人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	业务需求对接系统日常运维维护	1 人	本科及以上学历，具备系统集成项目管理工程师证书	不驻场
应用维护工程师	上海市退役军人综合管理系统	12 人	专科及以上学历，具备 XC 系统开发或维护经验	至少 1 人驻场
	上海市退役军人事务局政务协同办公系统	4 人	专科及以上学历，具备 XC 系统开发或维护经验	
网络与硬件运维工程师	网络与机房硬件运维	3 人	专科及以上学历	不驻场
软件开发工程师	具体开发与实施	2 人	专科及以上学历，具备 XC 系统开发经验	不驻场

人员要求具体如下：

● **项目经理：**具有大学本科及以上学历，3 年以上类似信息系统

软件开发类或运维类业绩且担任项目经理职务，具备优秀的沟通协调能力及问题解决能力，负责各系统日常运维维护各相关方对接及协调工作。

●**网络与硬件运行维护**：具有专科及以上学历，5年以上类似信息系统维护工作经验；熟悉国产化硬件设备（如：华为、新华三）及国产化系统软件的安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立判断网络和系统问题的能力；负责与硬件厂商及服务提供方协调，保证市退役军人事务局信息化系统各服务器安全正常运行；

●**应用维护**：具有专科及以上学历，3年以上类似信息系统软件开发经验；对所运维的应用和数据有充分认知，对应用软件功能调整及大量数据运维处理，可以自调整/实施方案提出到上线部署、用户培训、日常支撑提供全方位服务。

●**软件开发**：具有专科及以上学历，3年以上类似信息系统软件开发经验；熟悉国产化系统软件的开发。

八、服务提供方资质要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的服务提供方；

2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的服务提供方。

九、应急服务

明确项目应急服务要求，并明确故障等级划分和相应响应方式。

供应商需要对所承接的运维（运营）服务，按照系统重要程度等

级，制定相应的具备可操作的应急响应预案。

9.1 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 YQ 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。

9.2 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，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 2 小时内到达用户现场；

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，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 3 小时内到达用户现场；

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，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 3 小时内到达用户现场；

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，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 4 小时内到达用户现场。

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运维故障报告，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，并根据采购人需要提供现场保障服务。

十、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/密评测评未通过，服务提供方须在规定时限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，并与该项目人员的签订保密协议，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。

十一、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。

十二、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。

十三、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。

十四、保密责任

1、服务提供方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，服务提供方不得对外泄露采购人要求保密的信息，不得用于其他用途，否则服务提供方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、服务提供方应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括服务提供方聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及服务提供方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。若服务提供方人员或服务提供方合作方违反保密规定，服务提供方应承担连带责任。

3、服务提供方（含服务提供方参与本项目的人员以及其合作方）未经采购人书面许可，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服务提供方知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5、服务提供方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、邮件等发送，造成的一切后果由服务提供方负责。

运维过程服务提供方如出现失、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。

十五、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。

十六、关于转让和分包的规定

本项目不得转让、不得分包。

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件。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
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。	<ul style="list-style-type: none"> 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		<ul style="list-style-type: none"> 1、运维项目，未按要求上报产品漏洞情况，未及时更新版本 	<ul style="list-style-type: none"> 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	漏洞	<ul style="list-style-type: none"> 2、存在漏洞风险，未按要求及时修复漏洞或采取防护措施 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

第五章 合同条款及格式

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：/

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]

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，为非重大项目（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**]元整（大写 [**合同中心-合同总价大写**]）。

2.3 服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。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。

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 etc 安全管理规定，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国家标准和规定。

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 优秀和良好 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

本合同采用下列方式付款:

不跨年非重大项目

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 70 %;

②本项目通过最终验收后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 responsibility。

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，并仅可适用于本项目，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“按照《保密协议》的约定”支付违约金，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，甲方有权要求乙方按照“本项目招标文件或采购文件中的采购需求规定的金额”支付违约金，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，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

本项目不得转让、不得分包。

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。

[合同中心-补充条款列表]

（以下无正文）

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

年 月 日

年 月 日

保密协议

协议编号：

甲方：上海市大数据中心

联系人：[合同中心-采购单位联系人_2]

联系地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

—

乙方：[合同中心-供应商名称_3]

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：

在乙方开展上海市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目（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、人员名册和个人信息、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退役军人事务局委托进行建设，并交付该项目使用单位上海市退役军人事务局使用（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、刑事责任的权力。

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 市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目《保密协议》签章页，无正文】

甲方：上海市大数据中心

日期：____年____月____日

乙方：[合同中心-供应商名称_4]

日期：____年____月____日

-

廉洁协议

协议编号：

甲方：上海市大数据中心

联系人：[合同中心-采购单位联系人_1]

联系地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

乙方：[合同中心-供应商名称_1]

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：甲乙双方拟就市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目开展业务合作（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案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须承担任何违约责任，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 上海市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目《廉洁协议》签章页，无正文】

甲方：上海市大数据中心

日期：_____年____月____日

乙方：[合同中心-供应商名称_2]

日期：_____年____月____日

第六章 磋商响应文件格式

1、第一部分 商务部分

- (1) 磋商响应函
- (2) 报价一览表
- (3) 分项报价表
- (4) 法定代表人身份证明
- (5) 法定代表人授权委托书
- (6) 商务条款偏离表
- (7) 资格证明文件（详见采购公告相关部分）
- (8) 供应商需要提供的其他内容（但不仅限于此）
营业执照副本（复印件）
- (9) 各类声明函、承诺函格式

2、第二部分 技术部分

- (1) 综述（格式自拟）
- (2) 技术规格偏离表
- (3) 服务实施方案（格式自拟）
- (4) 团队组成、人员配置（格式后附）
- (5) 类似项目汇总（格式后附）
- (6) 服务质量承诺及具体服务质量保证措施（格式自拟）

3、磋商响应文件中涉及的相关表格与文件格式

3.1 磋商响应函

磋商响应函

致：（采购招标代理机构名称）

根据采购人____项目名称（项目编号）____的竞争性磋商公告，供应商____（供应商名称、地址）____提交本项目电子响应文件，及备用纸质响应文件正本____份：

据此，供应商同意如下内容：

1、所附报价一览表中规定的应提交和交付的所有设备或服务总报价为（注明币种，并用文字和数字表示的总报价）。

2、我方将按采购文件的规定履行合同责任和义务。

3、我方已详细解读全部采购文件，（包括第编号、补遗书）（如果有的话）。

4、遵从本报价有效期为自提交磋商响应文件截止时间起 90 天。

5、我方提供的产品及服务符合磋商文件及中华人民共和国法律法规及强制性规范的规定。

6、磋商响应文件及所附资料所有内容是真实和准确的。

7、我方同意提供按照贵方可能要求的与其报价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报价。

8、我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

9、我方承诺：我方不得将本次采购或合同的有关资料向第三方透露。

10、与本次采购有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____ 邮编_____

传真_____ 电话_____ 电子邮箱_____

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

3.2 报价一览表

报价一览表

供应商名称：_____项目编号：_____包件：_____

货币单位：元人民币

市退军局 2026 年数字化运维及综合保障项目包 1

项目名称	服务期限	备注	项目总价(元)(总价、元)

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

重要提示：

- (1) 上述报价仅为参考，以最后报价为准，首次报价及最后报价均不得高于本项目公布的最高限价。
- (2) 供应商另行准备好空白的“报价一览表”，在谈判现场需现场报出最后报价并在空白的“报价一览表”中填列报价及相关承诺。“报价一览表”需加盖单位公章。

3.3 分项报价表

分项报价表

(格式自拟)

供应商名称：_____ (盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人：_____ (签字或盖章)

_____年_____月_____日

注：(1) 应答人须按照《第四章 项目需求》中要求进行报价；其中“上海市退役军人事务局政务协同办公系统（2026年功能升级）”最高限价250,000.00元)

(2) 此表总计金额应当与“3.2 报价一览表”一致；

(3) 项目报价包括按采购文件规定须向采购人提供为完成本项目全部服务义务而发生的全部软件、硬件、集成、运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导、国家行业相关规费、全部税金、企业必要的管理费用、利润等。供应商报价时应充分考虑以上因素。

3.4 法定代表人身份证明

法定代表人身份证明

供应商名称：_____.

单位性质：_____.

地址：_____.

成立时间：_____.

经营期限：_____.

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人。

身份证黏贴处（正反面复印件）

特此证明

供应商名称：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

3.6 商务条款偏离表

商务条款偏离表

供应商名称：_____项目编号：_____包件：_____

序号	采购文件条目号	采购文件的商务条款	磋商响应文件的商务条款	说明

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

3.7 应答廉政承诺书

应答廉政承诺书

致：（招标人及采购招标代理机构）

我公司作为供应商参与____（项目名称）的磋商响应。为确保该项目质量，促进市场的规范运行和公平竞争，有效制止采购活动中的不正之风和腐败现象，预防和遏制采购活动中的行贿受贿等违法、违规行为，在本采购活动中，我公司特作如下承诺：

1、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规章，及国家相关部门有关招投标及采购管理的各项规章制度。

2、不得以任何形式向贵方的任何人员及其亲属赠送各种礼品、礼金（礼券）、有价证券，或提供无偿服务；不报销应由贵方及其工作人员个人支付的费用；不为贵方安排旅游或高消费娱乐活动；不宴请贵方；不为贵方工作人员及其亲属经商办企业提供方便。

3、不单人约见贵方工作人员；不到贵方工作人员家中或其他非办公场所商谈业务。

4、不向贵方工作人员电话询问评审情况或施加任何影响。

5、不通过中介公司或任何单位、个人向贵方工作人员打招呼，施加压力。

我公司将认真履行以上承诺，若有违反，将依法承担相应的违规责任和法律责任，并承诺接受贵方作出的取消应答资格、宣布成交无效等处罚。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

3.8 中小企业声明函格式

中小企业声明函

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：

（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各种所有制和各种组织形式的企业，个体工商户和本规定（信部联企业〔2011〕300号）以外的行业，参照本规定进行划型。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

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

（3）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。

附件：《各行业划型标准》

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.9 残疾人福利性单位声明函格式

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

3.10 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函格式

财务状况及税收、社会保障资金

缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

3.11 无重大违法记录声明函格式

无重大违法记录声明函

我单位近三年（适用于成立超过三年投标供应商）/自成立之日起至提交本项目投标书之日止（适用于成立未满三年投标供应商）内，在参加政府采购活动中没有重大违法记录，特此声明。

若招标采购单位在本项目采购过程中发现我单位上述时间段内在政府采购活动中有任何重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

3.12 保证金缴纳凭证（如有）

3.13 技术规格偏离表

技术规格偏离表

供应商名称：_____项目编号：_____包件：_____

序号	名称	采购文件条目号	采购规格	响应规格	偏离	说明

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

3.14 项目负责人情况表

1、一般情况					
姓名		年龄		技术职称	
职务		本合同中拟任职		为本单位服务时间	
学历	年毕业于		学校	专业	
相关执业或技术资格				取得执业或技术资格时间	
2、经历					
年份	负责过的主要项目(类型和金额)		该项目中任职	备注	

3.15 其他管理、技术人员情况表

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称及职业资格	工作经历	拟担任职位
1							
2							
3							
.....							

注：投标人可根据项目需求对表式进行相应调整，需附相关证明材料。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

3.17 服务实施方案

- (1) 服务内容；
- (2) 服务依据、标准；
- (3) 服务方式方法；
- (4) 服务响应时间及承诺；
- (5) 服务备品备件提供情况；（如涉及）
- (6) 团队人员要求、分工职责；
- (7) 与采购人的协商反馈机制；
- (8) 需采购人配合的内容；
- (9) 针对项目难点的解决方案；
- (10) 针对本项目的合理化建议；
- (11) 其他。

（以上供参考，内容格式自拟）

3.18 其他资质证明文件

(1) 三证合一营业执照：（未有三证合一营业执照的供应商，应提供《营业执照》、《组织机构代码证》、《税务登记证》）

(2) 签署《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》（格式详见本章 3.10）；

(3) 签署《无重大违法记录声明函》（格式详见本章 3.11）

(4) 参与单位具备从事本建设项目所必须具有的技术能力证明文件，包括但不限于渠道控制能力、技术能力、售后能力、业绩证明、人员素质（格式自拟）；

(5) **（如涉及）**若采购的产品属于“财政部财库〔2019〕18号文”公布的节能环保产品品目清单的，对在节能产品品目清单中以“★”标注的产品，实行强制采购。供应商须提供具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书方能享受优先采购或强制采购政策。

(6) 供应商提供完整的股东及出资信息、公司管理人员信息（附在响应文件正本内）

(7) 供应商认为有必要提供的其他资料。

第七章 评审办法

一、根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规规章，结合本项目特点制定本评审办法。

二、磋商文件提出的所有原则、规定、程序和要求均为评审的依据，其中有关评审的基本原则、规定和程序见“第三章 第六、七点”要求。

三、本项目详细评审采用综合评分法，选择一家磋商供应商成交。综合评分法是指在最大限度地满足磋商文件实质性要求前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审总得分最高的合格的磋商供应商作为成交候选供应商或者成交供应商的评审方法。本项目评分细则见本章后附“评审细则表”。

四、详细评审仅适用于通过资格资质性及符合性检查的磋商供应商。

五、在符合磋商文件规定的情况下，磋商响应文件有关内容的修正以及磋商供应商的澄清、说明或补正内容，均列入评审范围。

六、磋商小组按磋商文件中规定的评审方法和标准，对各份磋商响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

七、经详细评审，磋商供应商多项响应内容不符合招标要求（如项目需求要求）累计至达到无效应答程度的，磋商小组可判定其文件无效，并不再对其进行评分。

八、磋商小组成员将分别对各磋商供应商进行评分（其中，价格分由招标代理机构计算后交磋商小组复核确认），招标代理机构将以此为基础计算各磋商供应商的平均总得分，再按照平均总得分由高至低的次序排出磋商供应商的最终名次，推荐得分排名前三位的磋商供应商作为成交候选人，其中排名第一位的成交候选人作为成交供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

九、评审过程中所有评分值精确至小数点后两位。

十、政府采购政策功能规定

详见采购文件 第三章 供应商须知 十、政府采购政策功能相关规定。

十一、评审细则表

序号	评分内容	分值	类型	评分标准说明
----	------	----	----	--------

1	需求理解	8	主观分	<p>供应商对用户需求理解透彻，明确服务定位和目标，了解数字化项目运维和综合保障工作的，得 8 分；</p> <p>供应商对用户需求理解有局限、服务定位和目标不明确或数字化项目运维和综合保障工作体现不足的，得 5 分；</p> <p>供应商未体现对用户需求、服务定位和目标及数字化项目运维和综合保障工作理解的，得 0 分。</p>
2	重点、难点分析及合理化建议	4	主观分	<p>1. 对本项目现状及重点、难点的把握是否准确到位，分析详尽，（准确到位分析详尽的得 2 分，否则 0 分）。</p> <p>2. 合理化建议是否对本项目切实有利（切实有利的得 2 分，否则 0 分）。</p>
3	总体运维方案设计	6	主观分	<p>对整体服务体系、管理规划制定的总体运维方案是否科学、思路及逻辑层次是否清晰合理（科学并清晰合理的得 2 分，否则得 0 分）；</p> <p>总体运维方案设计、运维工作流程是否完整且合理详细（完整且合理详细的得 2 分，否则得 0 分）；</p> <p>能否充分考虑用户个性化需求及用途（充分考虑的得 2 分，否则得 0 分）。</p>
4	功能升级方案设计与实施	6	主观分	<p>评审内容：总体架构（0-2 分）、业务逻辑设计（0-1 分）、性能设计（0-1 分）、技术路线设计（0-1 分），系统部署方案（0-1 分）。</p> <p>评分标准：设计方案的完整性与合理性。总体架构、业务逻辑图是否合理，技术路线设计、业务流程设计、性能设计、系统部署方案是否满足要求。</p>
5	软件运维方案设计及实施	6	主观分	<p>日常维护方案设计 & 实施</p> <p>根据供应商提供的日常维护方案（①软件系统运维工作思路及巡检计划，②监控与客户端维护方案，③技术支持方案（远程、现场））进行综合评审：</p> <p>根据供应商提供上述 3 项内容完全满足本项目需求、方案设计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>应用系统优化方案</p> <p>根据供应商提供的应用系统优化方案（①软件功能升级方案（包括业务功能模块分析、工作思路与方式方法等）②业务需求变更实施方案③新系统设计及实施方案）进行综合评审：</p> <p>根据供应商提供上述 3 项内容描述完整完全满足本项目需求、方案设计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，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。</p>

		4	主观分	其他软件运维方案设计及实施 根据供应商提供的其他软件运维方案（①数据库维护方案，②信息化资产维护方案）进行综合评审： 根据供应商提供上述 2 项内容描述完整完全满足本项目需求、方案设计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。
6	硬件运维方案设计及实施	6	主观分	根据硬件设备运维方案（①预防性维护方案，②故障修复方案，③技术支持方案（远程、固定的服务小组））进行综合评审： 根据供应商提供上述 3 项内容描述完整完全满足本项目需求、方案设计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，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
7	项目经理	6	客观分	1.项目经理具备系统集成项目管理工程师证书的得 2 分，需提供有效证书扫描件； 2.项目经理具有 3 年以上类似信息系统软件开发类和运维类工作经验的得 2 分（以从业履历为准，须加盖供应商公章）； 3.项目经理具有本科及以上学历的得 2 分，需提供有效证书扫描件； 需提供项目经理最近一个季度任意一个月的社保证明，若未提供以上内容均不得分。
8	项目团队人员配置	8	主观分	满足采购要求（除项目经理外），根据（①拟投入本项目专业人员的数量、驻场情况，②岗位搭配情况，③专业技术工作经验，④社保缴纳证明）进行综合评审： 供应商针对上述 4 项内容，提供描述完整、匹配采购需求的得 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。 专业人员须提供详细人员名单（其中驻场人员须提供驻场承诺函，格式自拟）且提供最近一个季度任意一个月供应商为其缴纳社保的证明，不提供不得分。
9	质量保障措施	4	主观分	根据供应商提供的质量保障措施（①服务质量目标、检查、验收的方法和标准，②服务质量保障计划，③文档管理）进行综合评审： 针对供应商提供上述 3 项内容完全满足本项目需求的得 4 分，每有一项内容部分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。
10	安全保障方案	4	主观分	根据供应商提供的安全保障方案（方案应具备合理性、可操作性）进行综合评审： 提供方案且完全满足本项目需求的得 4 分，基本满足本项目需求的得 2 分，不满足本项目需求的得 0 分。

11	应急服务方案	6	主观分	根据供应商提供的应急服务方案（包括①应急响应方式，②响应时间，③故障修复时间，④应急演练方案等）进行综合评审： 供应商对上述 4 项提供的方案完全满足本项目需求的得 6 分，每有一项内容无法完全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。
12	企业综合实力	8	客观分	1. 具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 2 分； 2. 具有 ISO27001 信息安全管理体系认证证书的得 2 分； 3. 具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证的得 2 分； 4. 具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准证书的得 2 分； 需提供有效证明材料，不提供不得分。
13	类似业绩	8	客观分	类似业绩是指：供应商近三年（2023 年 01 月）以来承接的类似项目业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据供应商业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。每有一个有效业绩得 2 分，最高得分为 8 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 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。
14	磋商报价	10	客观分	1. 根据财政部财库[2014]214 号文件规定，综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后磋商报价最低的报价为基准价，其价格分为满分 10 分。 2. 其他供应商的报价得分计算公式如下： 磋商报价得分=(磋商基准价 / 最后磋商报价) × 价格权值 × 100。