

项目编号：310115000251024145630-15297360

# 浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目

## 公 开 招 标 文 件

采购单位：上海市浦东新区政务服务中心

代理单位：上海璟钰工程项目管理有限公司

2025年12月11日

2025年12月11日

# 目 录

电子投标特别提醒

招标公告

第一章 投标人须知及前附表

第二章 项目招标需求

第三章 采购合同

第四章 投标文件格式

第五章 初步评审及详细评审

## 电子投标特别提醒

### 一、注册登记与安全认证

为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在上海市政府采购管理信息平台（以下简称“电子采购平台”）上注册登记并获得账号和密码。采购人、投标人、采购代理机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定，向本市依法设立电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书（CA 证书），并严格按照规定使用电子签名和电子印章。

### 二、招标文件下载

投标人使用数字证书（CA 证书）登陆《上海政府采购网》（上海政府采购云平台），在电子政府采购平台下载并保存招标文件。如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，再下载招标文件。

### 三、招标文件的澄清、补充与修改

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

### 四、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投标工具客户端编制投标文件。

在投标截止前，投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，按照网上投标系统和招标文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标人可以选择要参与的包件进行投标。只有投标状态显示为“标书提交”时，才是有效投标。

投标人和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。投标人通过投标工具，使用数字证书（CA 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，导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

投标人在网上投标系统中，应提交投标文件彩色扫描件（PDF 文件），投标文件组成内容详见招标文件要求。本项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。

投标人应根据招标文件的要求编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了、编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。考虑到电子采购平台运行现状，上传电子加密标书最大支持 150M，详细技术问题可咨询电子采购平台运维单位。

**投标人组成联合体形式投标，由联合体中的主体方进行网上投标操作，投标流程和要求参照以上条款。**

投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

### 五、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。

### 六、开标

开标程序在电子采购平台进行，投标人在完成网上投标后，按照招标文件规定的时间和地点，由其法定代表人，或经授权的代理人携带要求的材料及设备【笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA 证书）】，登录《上海政府采购网》（上海政府采购云平台）（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）参加开标。

为确保您所参与的招投标工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致您的投标文件解密失败，特提示您：在开标业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作。您可以在投标前或开标业务完成后再进行数字证书更新、变更等操作，以避免因此给您的招投标工作带来不便。

## 七、投标文件解密

投标截止、电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人签到完成后，由采购代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密，投标人应在电子采购平台规定时间内使用数字证书（CA 证书）对其投标文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理

## 八、开标记录的确认

投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人通过投标客户端填写并提交的《开标一览表》中的报价，自动汇总生成《开标记录表》。为此，投标人应正确填写，使投标客户端的《开标一览表》和投标文件中的《开标一览表》所填报价保持一致。

投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的，视为其认可《开标记录表》内容。

## 九、其他

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目招投标相关活动在电子采购平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，采购代理机构不承担责任，投标人参加本项目投标即被视作同意下述免责内容：

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

## 十、电子采购平台技术咨询联系方式

联系电话：95763

# 招标公告

## 项目概况

浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2026-01-06 10:00:00（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：310115000251024145630-15297360

项目名称：浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目

预算金额：4326000.00 元

最高限价：包 1-484000.00 元, 包 2-288000.00 元, 包 3-126000.00 元, 包 4-783000.00 元, 包 5-105000.00 元, 包 6-2540000.00 元

采购需求：

### 包 1-浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统运维项目

对浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统（包括原浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统、浦东新区“1+7”平台“一网通办”统一预约服务系统改造项目、浦东新区行政审批决策分析系统）开展 11 个月的运维服务，运维内容主要包含：办事大厅智能引导（线上及线下）和“1+7”统一预约服务，政务数据决策分析服务，软件配套的硬件设备等，对以上进行日常维护、安全维护及功能更新维护等。具体详见招标文件内采购需求。

### 包 2-中国（上海）自贸区智能自助办理系统运维项目

为中国（上海）自贸区智能自助办理系统提供运行中的故障处理、升级调优、巡检、事项优化、系统安全等维保服务。具体详见招标文件内采购需求。

### 包 3-浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期运维项目

对浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期开展 11 个月的运维服务，运维内容主要包含：BIM 模型建立（包括建筑、结构、风水电、装修、设备等）、BIM 轻量化展示模块、安防模块、巡检管理、智慧维保、系统对接、硬件等的日常维护、安全维护及功能更新维护等。具体详见招标文件内采购需求。

### 包 4-中国（上海）自贸区企业专属网页运维项目

对中国（上海）自贸区企业专属网页开展 11 个月的运维服务，运维内容包含企业专属网页建设项目（一期）及（二期）所有建设内容以及在日常运维中新增及变更的内容，以确保企业专属网页建设项目内相关建设内容正常运转，为企业提供更精准更优质的服务。具体详见招标文件内采购需求。

### 包 5-上海自贸试验区政务服务标准化管理平台运维项目

为上海自贸试验区政务服务标准化管理平台提供在运行中的系统故障处理、技术咨询、升级调优、培训、系统功能优化、系统安全等维保服务。具体详见招标文件内采购需求。

### 包 6-浦东新区综合业务智能办理系统运维项目

为人工智能辅助行政审批系统、“一业一证”系统、信息综合管理系统和区块链电子材料一网通办深化应用提供持续性的运维服务，包括日常巡检及维护、系统安全维护、模块升级与更新，确保网络和数据安全。具体详见招标文件内采购需求。

注：参加本项目的投标人，可对一个包件进行投标，也可对多个包件同时进行投标，但每家投标人最多只能中标一个包件。

合同履行期限：合同签订生效之日起 11 个月，起讫日期为合同签订日期，具体以合同签订日期为准

本项目**不允许**联合体形式投标。

## 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：促进中小企业发展、促进残疾人就业等；
3. 本项目的特定资格要求：
  - 3.1 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商；
  - 3.2 中小企业政策：

包 1：专门面向小微企业采购

包 2：专门面向中小企业采购

包 3：专门面向小微企业采购

包 4：非专门面向中小企业采购

包 5：非专门面向中小企业采购

包 6：专门面向小微企业采购

3.3 未被列入《信用中国网站》(www.creditchina.gov.cn) 失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单[以查询的提交首次响应文件截止之日前 3 年内的信用记录为准]。

## 三、获取招标文件

时间：2025-12-11 至 2025-12-18，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59  
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价：0 元

## 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：2026-01-06 10:00:00 (北京时间)

投标地点：电子版投标文件：上海政府采购网 (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)；纸质版投标文件：浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼

开标时间：2026-01-06 10:00:00

开标地点：浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼

## 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

- 
- 1、开标所需携带其他材料：
    - 1.1 有效资格证明文件：
      - 1.1.1 法定代表人出席的：
        - (1) 法定代表人身份证明原件（格式见投标文件格式）；
        - (2) 法定代表人身份证原件及加盖公章的身份证正反面复印件；
      - 1.1.2 授权代理人出席的：
        - (1) 授权代理人授权委托书原件（格式见投标文件格式）
        - (2) 授权代理人有效身份证原件及加盖单位公章的身份证正反面复印件；
        - (3) 授权代理人近三个月个人社保证明并加盖公章（社保缴纳单位需与委托单位一致）；
    - 1.2 招标文件规定需要提交的纸质响应文件及电子文件（在电子采购平台上传）；
    - 1.3 无线 3G 或 4G 上网卡、数字证书（CA 证书）及可无线上网的笔记本一台（笔记本电脑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政府采购网）。

**七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

1. 采购人信息

名    称：上海市浦东新区政务服务中心  
地    址：浦东新区合欢路 2 号  
联系方式：021-20585118

2. 采购代理机构信息

名    称：上海璟钰工程项目管理有限公司  
地    址：浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼  
联系方式：18018625393

3. 项目联系方式

项目联系人：高利峰  
电    话：18018625393



## 第一章 投标人须知及前附表

### 一、投标人须知前附表

本表关于项目的具体要求是对投标人须知的具体补充，两者如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内容规定	备注
1.1	项目名称：浦东新区政务服务中心2026年信息化运维项目	
5.1	关于现场踏勘： <del>投标人根据自身需要自行决定是否踏勘</del>	
6.1	关于澄清答疑 (1) 提问递交截止时间： <u>获取招标文件截止日期次日（工作日）10时整（北京时间）</u> (2) 提问递交方式：通过电子邮件方式提交，并及时联系人经办人查收。 联系人：高利峰 18018625393 E-mail: gaolf_jn@163.com。	如有
6.2	关于答疑会：时间、地点另行通知。	如有
10.1.1	<b>投标人提交的投标文件商务部分应包括以下内容（不局限于以下内容）：</b> (1) 投标承诺书 (2) 投标函 (3) 法定代表人身份证明及授权委托书 (4) 投标人基本情况表 (5) 投标人应提交的资格证明材料 ①“投标人须知”第3.1条规定的资格资质证书； ②《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》 ③《无刑事处罚及重大实质性违约声明函》 ④《中小企业声明函》（仅中小微企业提供） ⑤残疾人福利性单位声明函（仅残疾人福利性单位提供） ⑥监狱企业证书（仅监狱企业提供） 注：以上材料④⑤⑥仅为专门面向中小/小微企业采购包件的投标人资格证明材料；非专门面向中小企业采购包件中，不作为投标人资格证明材料，仅影响其投标价格是否享受价格扣除政策。 (6) 开标一览表 (7) 投标报价明细表 (8) 投标人可提交的商务部分其他证明材料（不限于以下资料） ①投标人综合实力介绍，包括投标人认为可以证明其履约能力和水平的《近三年类似项目承接及履约情况一览表》（详见“投标文件格式”），获得的有关荣誉证书，质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书；	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。



条款号	内容规定	备注
	<p>②信用记录查询页面：★投标人需在报名开始后至投标响应截止时间前的任一时间，登陆“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 查询本投标人是否被列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单；登陆中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 查询本投标人是否被列入政府采购严重违法失信行为记录名单；同时截屏打印查询页面并加盖公章。[以查询的提交首次响应文件截止之日前3年内的信用记录为准]。</p> <p>③投标人认为可以证明其信誉和信用的其他材料；</p>	
10.1.2	<p>投标人提交的响应文件技术部分应包括以下内容（不局限于以下内容）：</p> <p>（1）项目管理服务方案（应含必要的图、表）</p> <p>①管理服务理念和目标（要求结合本项目的特点，提出管理服务的总体思想、管理框架、服务定位、目标）</p> <p>②项目管理机构运作方法及管理制度（编制项目管理机构、工作职能组织运行图，管理服务的工作计划及具体实施措施，阐述项目负责人、主要管理人员的管理职责、内部管理的职责分工、日常管理制度和考核办法等）</p> <p>③日常运行、维护（修）计划与实施方案（如果有）</p> <p>（2）项目服务质量保证措施（可辅以图、表）</p> <p>①项目管理服务分项标准与承诺（针对本项目管理服务的要求，细化的各分项服务标准以及服务承诺）</p> <p>②安全运行及应急处理方案</p> <p>（3）拟投入本项目的人员组成情况（详见“响应文件格式”中《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》）</p> <p>（4）拟投入本项目的设备材料情况（如果有）（详见“响应文件格式”中《拟投入本项目的主要设备表》）</p> <p>（5）其他需说明的问题或拟采取的技术措施</p> <p>特色管理及合理化建议等</p>	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。
12.1	投标有效期：投标截止日期之后的90天（日历天）	
13.1	投标保证金：/ 元	<u>本项目不适用</u>
13.3	投标保证金提交方式：/	<u>本项目不适用</u>

条款号	内容规定	备注
	投标保证金有效期：同“投标有效期” 注：/ 提交地址：/ 联系人：/ 联系电话：/	用
15.1	投标截止时间详见《招标公告》	
★21.1	<p>开标结束后，采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足下列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。</p> <p>（1）投标人符合招标文件“投标人须知”第3条规定的资格条件的；</p> <p>（2）投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1（5）条款规定提交资格证明材料。</p>	<p>1、本条款所提及内容均为实质性响应条件。</p> <p>2、投标人证明材料提供不完整，关键信息模糊、难以辨认或甄别的，视作未按要求提供资格证明材料。</p>
★21.3	<p>评标委员会如发现投标人及其投标文件不满足下列情形之一的，经评标委员会审定后，该投标文件作无效标处理。</p> <p>（1）投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 投标承诺书</li> <li>➤ 投标函</li> <li>➤ 授权委托书</li> <li>➤ 开标一览表</li> </ul> <p>（2）投标人未提交两个以上不同的投标报价；（注：招标文件要求提交备选投标的除外）；</p> <p>（3）投标人接受招标文件规定的投标有效期的；</p> <p>（4）接受招标文件规定的项目实施或服务期限；</p> <p>（5）未出现异常低价投标（响应）（根据《财政部办公厅关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作</p>	<p>1、本条款所提及内容均为实质性响应条件。</p>

条款号	内容规定	备注
	<p>的通知》（财办库[2024]265号）的要求）；</p> <p>（6）投标报价未超过招标文件中规定的<u>预算金额或最高限价</u>；</p> <p>（7）经评标委员会审定，投标报价未存在招标文件“第二章”第16.4条款所列情形之一的；</p> <p>（8）按“投标人须知”第21.4条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的；</p> <p>（9）投标人接受“项目招标需求”中明确的结算原则和支付方式的；</p> <p>（10）投标人未出现提供虚假材料、行贿等违法行为；</p> <p>（11）未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的；</p> <p>（12）投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的；</p> <p>（13）遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的。</p>	
23.3	本项目授权评标委员会依照评标办法确定中标人	
29.1	采购货物或服务数量的更改：一经确定，不得修改	
其他	<p>1、本项目严格执行上海市浦东新区财政局浦采管办【2025】1号文关于转发上海市财政局（关于转发〈财政部办公厅关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知〉的通知》的通知，各供应商应遵循市场竞争机制，独立自主报价，并自行承担风险。供应商参加本项目投标（磋商）即被视作同意上述免责内容。</p> <p>2、开标时须提交纸质投标文件份数：<b>5份（1正4副）（若投标多个包件，每个包件提供5份）</b></p> <p><b>注：①投标人若投标多个包件，投标文件须按包件编制并装订成册（胶装）；②投标文件封面须标注项目名称、包件号、包件名称。</b></p> <p>3、招标代理费用由中标人支付，收费标准：收费标准参照国家计委关于印发《招标代理业务收费管理暂行办法》的通知（计价格[2002]1980号文）及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）。</p>	

## 二、投标人须知

### （一）说明

#### 1 总则

1.1 本项目（即“投标人须知前附表”写明的项目，以下简称“前附表”）已纳入本年度政府分散采购预算。本项目年度预算已经批准，招标范围、招标方式和招标组织形式已经核准。

1.2 本招标文件及今后的招标补充文件等是本项目招标过程中的规范文件，是采购人与中标人签订服务承包合同的依据，作为项目承包合同附件之一，具有同等法律效力。

1.3 各投标人应认真踏勘项目现场，熟悉项目现场及作业空间等情况，并在投标文件中考虑可能影响投标报价的一切因素。中标后，不得以不完全了解现场及周边等情况为理由要求提出经济补偿，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

1.4 各投标人必须认真阅读全部招标文件（包括招标补充文件），并不得擅自改变上述文件条款的规定，一旦作出投标决定，即视作投标人已完全理解和确认招标文件（含招标补充文件等）的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释和修改。凡投标人对上述文件条款的文字与数字的误读、漏读而引起投标文件的错误、遗漏、费用计算有误等，形成投标报价内容的差异，均属投标人失误，采购人和采购代理机构对此均不承担任何责任。开标后，除招标文件明确作相应调整外，一律不得作出其他任何调整。

1.5 投标人不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得与采购人串通投标。评标委员会在评标阶段，对投标文件的审查、澄清、评议的过程中，一旦发现投标人有上述行为或对采购人、评标委员会以及其他有关人员施加影响的任何行为，其投标文件作无效标处理。

#### 1.6 采购人不一定接受最低报价投标或收到的全部投标。

1.7 本次招标采购确定的是完成本项目的承包供应商，如果涉及到与本项目相关的部分设备产品或服务采购，国家、上海市或行业管理部门另有相关要求的，中标人在履约过程中的相关采购工作也应从其规定。

1.8 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库【2016】125号）的有关要求，采购人和采购代理机构将在开标后、评标开始前，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，对被列入“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名单、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。各投标人的信用信息查询记录作为采购文件一并归档。

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

1.10 本招标文件中的政策性调价是指经政府授权的相关部门对职工最低工资标准、社保金和公积

---

金缴存基数和比例的调整。

1.11 本招标文件未尽之处，或者与相关法律、法规、规范性文件要求不一致的，均按相关法律、法规、规范性文件要求执行。

1.12 本招标文件中出现前后矛盾的，以在招标文件中出现顺序在后的解释为准（招标文件中有特别说明的除外）。

**1.13 本招标文件中标有“★”的内容为实质性响应要求和条件。**

1.14 本招标文件由采购人和采购代理机构负责解释。

## **2 招标范围和内容**

2.1 本项目招标范围和内容详见招标文件“第二章”。

## **3 投标人的资格要求**

3.1 合格的投标人应满足《招标公告》中“申请人的资格要求”的要求。

3.2 投标人应当提供相应资格证明材料，具体详见“投标人须知前附表”第10.1.1（5）条款要求。

3.3 为该采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该项目的其他采购活动。

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

## **4 投标费用**

4.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人自理。

## **5 现场踏勘(如需)**

5.1 招标人将在“前附表”中载明的地址和时间，统一组织投标人对现场及其周围环境进行现场踏勘，以便使投标人自行查明或核实有关编制投标文件和签订合同所必需的一切资料。

5.2 现场踏勘期间的交通、食宿由投标人自行安排，费用自理。

5.3 如果投标人认为需要再次进入现场考察，应向采购人事先提出，采购人应予支持，费用由投标人自理。

5.4 除招标人的原因外，投标人自行负责在现场踏勘中所发生的人员伤亡和财产损失。

## **6 答疑会**

6.1 在“前附表”规定的截止时间以前，投标人可通过“前附表”明确的方式和途径向采购代理机构提出关于招标文件、提供资料及项目现场踏勘中存在的对本次投标的疑点问题。

6.2 招标人和招标代理机构在“前附表”规定的时间、地点召开答疑会，答疑会的目的是澄清、解答投标人就本项目提出的问题。

6.3 各投标人应在“前附表”规定的截止时间之前提出书面问题，采购人和采购代理机构将对收到的书面问题作统一解答，但不包括问题的来源。采购人和采购代理机构也可以主动对招标文件进行澄清、修改与补充。澄清、修改与补充的招标补充文件将在电子采购平台上公告，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的投标人工作区，各投标人应主动获取，由于投标人自身原因未及时获取的，采购人和

---

采购代理机构不承担责任。

## **7 合格的货物和服务**

7.1 投标人所提供的货物和服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利，同时应当符合招标文件的招标需求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

## **（二）招标文件**

### **8 招标文件的内容**

8.1 本项目招标文件包括下列文件及所有按本须知第6.3和9.1条款发出的招标补充文件。

8.1.1 电子投标特别提醒

8.1.2 招标公告

8.1.3 投标人须知及前附表

8.1.4 项目招标需求

8.1.5 采购合同

8.1.6 投标文件格式

8.1.7 初步评审和详细评审

8.1.8 附件（如果有）

8.2 投标人应仔细审阅招标文件，按招标文件的规定与要求编写投标文件。如果投标文件与招标文件的规定与要求不符合，则投标人应自行承担投标风险。凡与招标文件的规定有重大不符合的投标文件，按本招标文件有关规定办理。

### **9 招标文件的修改**

9.1 在投标截止时间之前，采购人和采购代理机构可能会因任何原因（包括本须知第6.1条款对在答疑期间提出的问题）对招标文件进行修改，该修改内容为招标文件的组成部分，对招投标各方起约束作用。当原招标文件与修改内容有差异的，以修改内容为准。

9.2 在投标截止时间15日前，采购人和采购代理机构可按本须知的规定，通过招标补充文件对招标文件进行修改，如果招标补充文件的发布时间距投标截止时间不足15天，将通知相应延长投标截止时间。

## **（三）投标文件的编制**

### **10 投标文件的组成**

10.1 投标文件由商务部分和技术部分组成。

10.1.1 投标人提交的投标文件商务部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.1.2 投标人提交的投标文件技术部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.2 投标文件编制的注意事项

10.2.1 投标人按上述内容及顺序排列编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了，编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。

10.2.2 技术部分标书应遵循以下要求



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

(2) 技术部分标书内容要求表达精炼、准确、简要。

(3) 技术部分标书文字部分统一采用宋体小四号字体，行距采用 1.5 倍行距。

10.2.3 投标人应按照电子采购平台要求的格式填写相关内容，凡招标文件要求签字、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签字和加盖公章。

10.2.4 投标人应按招标文件要求的内容、格式和顺序编制投标文件，凡招标文件提供有相应格式（详见“投标文件格式”）的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式填写，并按要求在电子采购平台上传。

10.2.5 投标文件内容不完整、格式不符合，而导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人应承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

## 11 投标报价

11.1 除招标需求另有说明外，投标报价应包括完成招标范围内全部工作内容；以及为完成全部工作内容并达到招标要求所发生的一切辅助性、配合性的相关费用；按规定应计取的规费、保险、税金等；并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。投标报价原则及计算方法见本招标文件“第二章”要求。

11.2 如项目中包含多个包件，且投标人同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。

11.3 本项目采购预算金额或最高限价详见《招标公告》中“项目概况”，投标报价或各包件报价均不得超过公布的预算金额最高限价。

11.4 投标人所报的投标报价（包括各子目单价及取费标准）在合同执行过程中是固定不变的（合同或招标文件中约定的变更除外），不得以任何理由予以变更。

11.5 投标报价精确到元。

## 12 投标有效期

12.1 投标文件在前附表中所述的投标有效期内保持有效，投标有效期不足的投标将被作为无效标。

12.2 在原定投标有效期满之前，如出现特殊情况，采购代理机构可以向投标人提出延长投标有效期的要求，对此投标人应立即向采购代理机构作出答复，这种要求和答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝采购代理机构的要求，且不会被作不良诚信记录和不予退还投标保证金的处理，但拒绝延长投标有效期的投标文件将不会列入评审范围。接受延长投标有效期的投标人不允许修改其投标文件，但评标委员会认为需对投标文件作出澄清的除外。

## 13 投标保证金(本项目不适用)

13.1 投标人应提交“前附表”规定金额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

13.2 投标保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人和采购代理机构在因投标人的行为受到损害时可根据投标人须知第 13.5 条款的规定不予退还投标人的投标



---

保证金，统一上缴国库。

13.3 投标保证金应按“前附表”中规定的其中一种方式提交，投标保证金有效期为投标有效期满后（“前附表”规定的天数）天。

13.4 凡没有根据本须知第 13.1 和 13.3 条款的规定提交投标保证金的投标，应按本须知第 21 条的规定视为无效标。

13.5 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

13.5.1 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

13.5.2 中标后不能按照投标文件的承诺签订合同的。

13.6 投标保证金的退还

13.6.1 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还。

13.6.2 中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内退还。

#### **14 投标文件的编制、加密和上传**

具体详见《电子投标特别提醒》中相关要求。

#### **15 投标截止时间**

15.1 投标人应在规定的投标截止时间前，使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制加密、上传投标文件，并打印“投标确认回执”。

15.2 在特殊情况下，采购人和采购代理机构如果决定延后投标截止时间，至少应在原定的投标截止时间 3 日前将此决定书面通知所有的投标人。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务，适用于延长后新的投标截止时间。

15.3 投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

#### **16 迟到的投标文件**

16.1 投标截止后，不再接受投标人上传投标文件。

#### **17 投标文件的修改与撤回**

17.1 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行修改。投标文件修改完成后，应在规定的时间内重新加密、上传投标文件，并确保投标状态显示为“正式投标”。

17.2 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行撤回。

17.3 在投标有效期内，投标人不能修改或撤回投标文件，否则将按照本须知的规定作不良诚信记录。

### **（四）开标与评标**

#### **18 开标**

18.1 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。

#### **19 投标文件解密和开标记录的确认**

19.1 投标截止、电子采购平台显示开标后，由采购代理机构解除电子采购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（CA 证书）对其投标文件解密。

19.2 投标人因自身原因，未能在电子采购平台规定的解密时限内，将其投标文件解密的，视为放弃投标。

19.3 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》。

19.4 投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。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。

## **20 评标委员会组成**

20.1 评标委员会由 5 人以上（含 5 人）的单数组成，其中政府采购评审专家所占比例不少于成员总数的三分之二。采购人派代表参加评标委员会，采购代理机构不参与评标。

## **21 投标文件的初步评审**

★21.1 开标结束后，采购代理机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足“前附表”所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。

21.2 在详细评标之前，评标委员会将根据招标文件规定，对每份投标文件进行符合性审查，详细审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，并没有重大偏离的投标；对关键条文的偏离、保留或者反对，将被认为是非实质性响应。

★21.3 投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离，而使其投标文件成为实质上响应的投标。评标委员会如发现投标人不满足“前附表”所列情形之一的，经评标委员会审定后，将作无效标处理。

21.4 对于实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在细微偏差的投标文件，经评标委员会审定确认后可以接受。对于投标报价有计算上和累计上的算术性错误的差错按下列方法进行修正。

21.4.1 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

21.4.2 《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

21.4.3 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

21.4.4 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；投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

21.5 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标文件无效。

## **★22 异常低价投标审查**

22.1 项目评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序；

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

(2) 投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times$ 50%；

(3) 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%；

(4) 其他评标委员会认为供应商报价过低, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

22.2 评标委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间 内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具 体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

22.3 评标委员会应当结合同类产品在主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专 业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不能在评标委员会规定的时间内提供书面说明、 证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投 标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

## **23 投标文件的澄清**

23.1 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。

23.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定达标人或其授权 的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。 投标人的澄清、说明或者补正内容作为投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

## **24 详细评审**

24.1 评标委员会对通过资格性及符合性检查的投标文件，根据招标文件规定的评标办法进行综合 评审，未经评标委员会确认的价格和优惠条件在评标时不予考虑。

24.2 计算评标总价时，以满足采购人要求提供的全部服务内容为依据，评标价包括实施和完成全 部内容所需的劳务、管理、利润、风险等一切费用，对所有列入评审范围的投标文件应适用相同计算口 径，在同一基准上进行评定。

24.3 本项目中标人的确定方式详见“前附表”。

## **25 细微偏差**

25.1 细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件的要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不 完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。

## **26 评标结果**

在公告中标结果的同时，投标人可登录上海政府采购网查询本单位投标资格审查情况及评审得分与 排序。

## （五）质疑与诚信记录

### 27 质疑

27.1 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式（具体格式详见《中国政府采购网》—质问质疑—投标人质疑表下载）向采购代理机构或采购人提出质疑。（采购人联系方式详见“招标公告”）

采购浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼：浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼

采购代理机构联系电话：18018625393；传 真：（021）68501108

27.2 投标人应知其权益收到损害之日，是指：

27.2.1 对招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日。

27.2.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

27.2.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.3 质疑供应商不得以捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

### 28 诚信记录

28.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背诚信原则的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报、隐瞒事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从公开竞争中所能获得的权益。

28.2 如果采购人或采购代理机构有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈、报名截止之日前三年内在政府采购活动中有不良行为记录的或其他严重违背诚信原则的行为，则将拒绝其投标。

28.3 投标人有下列情形之一，采购人和采购代理机构将取消其评标资格，并将相关情况报浦东新区政府采购监督管理部门：

28.3.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；

28.3.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

28.3.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

28.3.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

28.3.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

28.3.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

28.3.7 开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的；

28.3.8 中标、成交后无正当理由拒绝签订政府采购合同的；

28.3.9 无正当理由拒绝履行合同的；

28.3.10 提供假冒伪劣产品或走私物品的；

28.3.11 拒绝提供售后服务，给采购人造成损害的；

28.3.12 政府采购管理部门认定的其他有违诚实信用的行为。

## （六）授予合同

### 29 中标通知书

29.1 中标人确定后，采购人和采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

29.2 中标通知书是合同文件的组成部分，对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书自发出后，如采购人自行改变中标结果或中标人自行放弃中标项目的，将依法承担法律责任。

### 30 合同授予的标准

30.1 除第 27 条的规定之外，采购人将把合同授予按第 23.3 条款确定的中标人。

### 31 授标合同时更改采购服务数量的权力

31.1 经财政部门同意，采购人在授予合同时有权按“前附表”规定的幅度对本次招标的服务内容予以增加或减少，但不得对中标单价或其他条款和条件做任何改变。

### 32 合同协议书的签署

32.1 采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。

32.2 采购人和中标人应当按照政府采购相关法律法规的规定签订书面合同，合同的标的物、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致。

32.3 对于因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

## （七）招标代理服务费

### 33 招标代理服务费

33.1 招标代理服务费按照国家计委《计价格[2002]1980 号》、《发改办价格[2003]857 号》规定收取。

33.2 中标人在收到《中标通知书》之日向采购代理机构缴纳招标代理服务费。

33.3 招标代理服务费缴纳形式：银行贷记凭证、电汇或网上银行支付，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。服务费到账后，经采购代理机构确认无误后开具增值税发票。

收款人	上海璟钰工程项目管理有限公司
银行账号	09770701040030448
开户银行	农行上海高行支行

## （八）政府采购政策

### 34 促进中小企业发展

34.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300 号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合

---

体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

34.2 依据市财政局 2015 年 9 月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

34.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

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

### **35 支持监狱企业发展（注：仅监狱企业适用）**

35.1 按照国家财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、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。

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

### **36 促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

36.1 符合财库【2017】141 号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

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



## 第二章 项目招标需求

### 一、说明

#### 1 总则

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

1.2 投标人对所提供的货物和服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该货物或服务构成上述侵权的，则由中标人承担全部责任。

1.3 投标人提供的货物和相关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。

1.4 若本项目涉及国家强制认证产品（信息安全产品、3C 认证产品、强制节能产品、电信设备进网许可证等），则根据国家有关规定，投标人提供的产品必须满足强制认证要求。

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

1.6 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、使用条件（使用空间、能源条件等）和其他相关条件，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供货物及相关服务。

1.7 投标人应根据本章节中详细技术规格要求，采用市场主流产品或按照要求提供定制产品参加竞标。同时，**请投标人务必注意：无论是正偏离还是负偏离，都不得与招标要求相差太大，否则将可能影响投标人的得分。**一旦中标，投标人应按投标文件的承诺签订合同并提供相应的产品和服务。

1.8 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据。

★1.9 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

### 二、项目概况

#### 2 项目名称

浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目

#### 3 项目地点

包 1：采购人指定地点。

包 2：采购人指定地点。

包 3：采购人指定地点。

包 4：采购人指定地点。

包 5：采购人指定地点。

包 6：采购人指定地点。

#### 4 招标范围及内容

##### 4.1 项目背景



**包 1:** 为优化政务服务,改善营商环境,满足综合窗口的应用需求,浦东新区政务服务中心建设了浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统。随着一网通办的深入,市里对统一预约提出了新的要求,中心在原有基础上,建设了浦东新区“1+7”平台“一网通办”统一预约服务系统改造项目(1+7包括浦东新区政务服务中心及惠南分中心、金桥政务服务中心、上海张江科学城政务服务中心、中国(上海)自由贸易试验区保税区域政务服务中心、中国(上海)自由贸易试验区机场政务服务中心、陆家嘴金融城政务服务中心、自贸区世博政务服务中心)。在政务服务数据分析方面,为了做到数据集中统一、信息汇集和数据展示,中心建设了浦东新区行政审批决策分析系统,为提高中心效能提供决策数据支持,对监督政府行政服务质量具有重要意义。

本包件项目为保障上述三个系统(含硬件)的正常运行,保障系统和数据的安全、准确及服务高效运行,通过一系列服务举措,以确保整个信息化系统软件 and 硬件的安全稳定运行,所以拟启动浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统的运维招标工作。

**包 2:** 随着“放管服”改革的持续深入,人民群众对政务服务改革的期望与要求也在逐步提升,为了进一步落实“只进一扇门”、“最多跑一次”的改革要求,浦东新区政务服务中心充分利用“互联网”与“人工智能”技术,建设中国(上海)自贸区智能自助办理系统建设项目,为企业提供智能自助办事服务,提升中心服务能力,提高办事企业服务体验。

本包件项目为中国(上海)自贸区智能自助办理系统项目的后续运维项目,为保障浦东新区政务服务中心中国(上海)自贸区智能自助办理系统相关业务软件的正常运行,持续可靠为办事人提供优质的事项自助办理服务。通过本项目对终端办件系统及后台管理系统(材料智能审核模块、综合管理模块、终端监控模块、数据分析模块等)进行运维服务,确保系统相关业务软件稳定运行。

**包 3:** 浦东新区政务服务中心是面向企业全生命周期服务的综合服务中心,每日接待企业群众办事,为了实现中心大楼公共管理的高效化、智能化和信息化,中心以BIM(建筑信息模型)技术为载体,结合物联网等技术,建设了浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期项目,平台搭建了BIM展示、安防、巡检管理、智慧维保、移动端等功能模块,旨在提高安防等级和提升管理效率。

本包件项目为浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期项目的后续运维项目,为保障浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期相关软件及硬件的正常运行。

**包 4:** 为贯彻落实上海市市民主页、企业专属网页建设工作要求,提升为企服务的个性化、精准化、主动化、智能化服务水平,建设了浦东新区企业专属网页一期项目(建设内容包含企业专属网页移动交互端、企业专属网页服务能力总线、企业服务平台管理运营中心系统、事项智能管理子系统、智能化推荐分析子系统、政策汇聚处理系统以及智能客服机器人)。为贯彻落实《2020年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中关于企业专属网页的相关工作要求,建设了浦东新区企业专属网页二期项目(建设内容包含企业专属网页PC端浦东特色板块、企业专属网页小程序端功能强化、企业专属网页服务能力总线升级、事项智能管理平台升级、NLP表格字段提取复用平台以及优化智能客服)。

本包件项目为企业专属网页建设项目(包括一期和二期)的运维项目,为保障浦东新区政务服务中心企业专属网页建设项目(包括一期和二期)相关业务软件的正常运行。

**包 5:** 为深入贯彻中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》,国务院办公厅《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》(国办发〔2018〕45号)精神,以及市委、市政府《2024年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作方案》等文件的具体要求,深刻认识并准确把握上海市政务服务形势的新变化、新特点基础上,贯彻落实建设上海自贸试验区事项标准化改革工作相关要求,进一步提高本区一网通办工作,全面提升上海自贸试验区的政务服务效能和管理水平。

为了确保平台的安全性与稳定性,本包件项目须为平台提供规范、系统的运维保障服务,包括软件

维护等内容。

**包 6:** “浦东新区综合业务智能办理系统”的基本内容：一是基于人工智能技术与大数据分析技术，搭建的人工智能辅助行政审批系统。借助海量历史数据的积累，通过数据采集、数据治理、数据结构化、数据挖掘、数据分析等步骤，利用 NLP 技术实现文本信息的深度提取与关联，形成行政审批业务规则知识库，并构建结构完整、信息全面的行政审批办件知识图谱。同时系统利用人机交互的先进技术实现知识图谱的自动生成与完善，运用知识图谱的强大信息检索功能搭建，通过将人工阅读材料转变为人工智能阅读材料，人工判断转变为人工智能判断，实现审批结果一次提交、事项一次办成。通过本系统可以辅助审批人员辅助审批各类审批事项工作，有效提高审批速度，减少审核人员的审批时间，提高工作效率。二是根据国务院关于在全国推开“证照分离”改革、重点在“照后减证”上下功夫的文件精神，按照市委、市政府关于打响做实“一网通办”、实现业务流程革命性再造的工作部署，浦东新区深化“流程再造”推进“照后减证”建设的“一业一证”系统。该系统功能模块具体内容包括一业一证服务系统、一业一证知识图谱、企业档案应用系统和外部业务集成四大部分。三是浦东新区政务服务中心根据国务院《全面深化中国（上海）自由贸易试验区改革方案》实现企业市场准入“单窗通办”的任务要求，以统一采集、统一收件、统一派件、统一发件为原则，打造跨部门、跨系统的浦东新区政务服务中心综合窗口统一受理系统。与区级自建系统的委办局系统业务流程的无缝对接，将本系统作为部门业务办理系统的入口和窗口，并将部门业务系统的整体流程进行双向办理流转，形成一个统一的服务界面，通过流程的集成，消除信息综合管理系统目前与部门对接实时性较差的问题，提高电子资料替代纸质资料的流转审批效率，做到材料流转全程跟踪和监管。四是浦东新区在基于市级区块链平台，构建浦东新区区块链电子材料共享及应用模式，形成区块链电子材料“存、用、管”全流程闭环服务能力，实现电子材料真实可信、随时可用、安全可控、材料免于提交。

本包件项目为上述四方面个应用系统提供运维服务，包括日常巡检及维护、系统安全维护、模块升级与更新，确保网络和数据安全。

#### **4.2 招标范围及内容：**

**包 1:** 对浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统（包括原浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统、浦东新区“1+7”平台“一网通办”统一预约服务系统改造项目、浦东新区行政审批决策分析系统）开展 11 个月的运维服务，运维内容主要包含：办事大厅智能引导（线上及线下）和“1+7”统一预约服务，政务数据决策分析服务，软件配套的硬件设备等，对以上进行日常维护、安全维护及功能更新维护等。

**包 2:** 对中国（上海）自贸区智能自助办理系统在运行中的故障处理、升级调优、巡检、事项优化、系统安全提供维保服务。

**包 3:** 对浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期开展 11 个月的运维服务，运维内容主要包含：BIM 模型建立（包括建筑、结构、风水电、装修、设备等）、BIM 轻量化展示模块、安防模块、巡检管理、智慧维保、系统对接、硬件等的日常维护、安全维护及功能更新维护等。

**包 4:** 对中国（上海）自贸区企业专属网页开展 11 个月的运维服务，运维内容包含上述企业专属网页建设项目（一期）及（二期）所有建设内容以及在日常运维中新增及变更的内容，以确保企业专属网页建设项目内相关建设内容正常运转，为企业提供更精准更优质的服务。

**包 5:** 对上海自贸试验区政务服务标准化管理平台在运行中的系统故障处理、技术咨询、升级调优、培训、系统功能优化、系统安全提供维保服务。

**包 6:** 对浦东新区综合业务智能办理系统提供持续性的运维服务，包括日常巡检及维护、系统安全维护、模块升级与更新，确保网络和数据安全。

**4.3 服务期限：**合同签订生效之日起 11 个月，起讫日期为合同签订日期，具体以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人以包服务、包质量、包安全可靠的方式实施项目承包服务。

5.2 本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履行过程中，如遇不可抗力或服务内容变更（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

**7 结算原则和支付方式**

**7.1 结算原则**

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

**7.2 支付方式**

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订后，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

7.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

**详见第三部分采购合同支付条款**

7.3 投标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

**三、服务质量要求**

**8 服务内容一览表（工作量清单）**

包件号	包件名称	服务内容
1	浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统运维项目	对浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统（包括原浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统、浦东新区“1+7”平台“一网通办”统一预约服务系统改造项目、浦东新区行政审批决策分析系统）开展 11 个月的运维服务，运维内容主要包含：办事大厅智能引导（线上及线下）和“1+7”统一预约服务，政务数据决策分析服务，软件配套的硬件设备等，对以上进行日常维护、安全维护及功能更新维护等。
2	中国（上海）自贸区智能自助办理系统运维项目	对中国（上海）自贸区智能自助办理系统在运行中的故障处理、升级调优、巡检、事项优化、系统安全提供维保服务。

包件号	包件名称	服务内容
3	浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期运维项目	对浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期开展 11 个月的运维服务，运维内容主要包含：BIM 模型建立（包括建筑、结构、风水电、装修、设备等）、BIM 轻量化展示模块、安防模块、巡检管理、智慧维保、系统对接、硬件等的日常维护、安全维护及功能更新维护等。
4	中国（上海）自贸区企业专属网页运维项目	对中国（上海）自贸区企业专属网页开展 11 个月的运维服务，运维内容包含企业专属网页建设项目（一期）及（二期）所有建设内容以及在日常运维中新增及变更的内容，以确保企业专属网页建设项目内相关建设内容正常运转，为企业提供更精准更优质的服务。
5	上海自贸试验区政务服务标准化管理平台运维项目	对上海自贸试验区政务服务标准化管理平台在运行中的系统故障处理、技术咨询、升级调优、培训、系统功能优化、系统安全提供维保服务。
6	浦东新区综合业务智能办理系统运维项目	<p>对系统提供持续性的运维服务，包括日常巡检及维护、系统安全维护、模块升级与更新，确保网络和数据安全。工作目标与总体要求如下：</p> <p>一是日常巡检及维护。（1）针对应用系统开展日常维护。包括业务数据维护、业务数据备份、业务系统日常维护及软件更新服务等。（2）针对应用系统开展日常运行状态巡检、服务器及接口的日常配置检查及存储服务维护等基础软件设施的维护。</p> <p>二是模块升级与更新。包括（1）单事项迭代更新。单窗事项更新迭代范围包括 25 个委办局，644 个事项大项，1807 个事项小项，提供驻场调研及单窗事项更新迭代服务。其中人工智能辅助预审类单事项更新维护范围包含 18 个委办局，322 个事项大项，964 个事项小项，涉及 8429 份材料、34978 个审批点及 28354 条审批规则，安排事项调研人员进行驻场梳理（审查要点、要素载体及审查规则等）、事项迭代更新（情形配置、预审结果页面定制、表单配置、情形归类、材料录入、字段管理、情形要素配置等）。（2）根据业态及业务需求的变化，进行更新维护。对上线的 58 个业态进行维护，根据业务需求更新迭代并对业态进行更新（业态及事项梳理、开发调整）。（3）根据事项的变化，对 92 个事项进行电子材料更新维护。（4）对本项目涉及的各类算法进行更新维护。（5）本项目与中心各系统存在交互对接，在运维期内完成功能和接口运行维护。</p> <p>三是系统安全维护。包括应用系统的安全维护、数据库安全维护、中间件安全维护，整改中心定期对软件进行安全监测的问题漏洞，确保系统安全稳定运行。</p>

说明：投标人不得对表内工作量进行缩减。



## 包 1：浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统运维项目

### 9 具体招标内容与质量要求

#### 9.1 运维内容（功能）

浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统运维项目原有建设功能如下，本次将对以下表格部分的软件功能以及软件相关的配套硬件设备开展 11 个月的运维服务。

序号	服务内容	相关应用软件	功能简介
1	浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统运维项目	1. 办事大厅智能引导系统软件（线下）	后台管理配置（如人员管理、事项管理、取号机取号事项配置、双面屏登录管理等）； 后台业务功能（如实现一事一号一窗、始终找 A、按比例取号、全天候取号、按规则优先等级叫号、解锁功能等）； 前端各种排队取号叫号应用等。
		2. 办事大厅智能引导系统软件（线下）与单窗系统、一网通办系统、微信小程序系统等对接	通过系统对接，实现人脸验证预约取号、微信小程序预约自动取号、自助取号、好差评评价等
		3. 办事大厅智能引导系统软件（线下）与智能终端集成	通过与取号机、双面屏、窗口 LED 屏、综合显示屏、人脸验证设备等智能终端集成，使各软件系统与大厅各硬件设备在运行时联动，叫号信息实时显示、排队进度实时查询、好差评评价二维码实时调取等。
		4. 办事大厅智能引导系统软件（线上）	具备前端应用功能，如提前预约、现场取号、远程身份核验、“我的”等功能；后端可调整配置，进行数据统计查询等。
		5. 基于公安可信身份认证的通用灵活基础功能	实名认证：根据经办人提供的身份证信息和现场采集的人像信息（人像短视频或人像照片）进行实名认证； 活体检测：根据经办人提供的身份证信息和实时采集活体影响，实现身份识别认证，活体视频检测； 智能身份匹配：根据实时人像采集的数据，匹配用户当前办理业务数据，并提供智能引导服务。
		6. 政务服务数据分析系统	政务服务部门及人员的服务效率分析；政务服务项目办理情况分析和问题预警；政务改革影响和执行效果分析等；开发适应大屏的展示系统。

序号	服务内容	相关应用软件	功能简介
		7. 第三方电子签名软件综合服务平台	签名验证服务器包含身份核验系统相关的电子签名的二次开发；电子签名组件；人证核验云服务。
		8. 1+7 统一预约服务	“1+7”与市一网通办、随申办 App、随申办小程序的无缝对接，通过“一网通办”总门户、“随申办”移动端、自助机及统一的微信公众号等途径对外提供统一标准的预约服务。
		9. 浦东新区行政审批决策分析系统	与浦东新区行政审批大厅的应用系统数据实现对接。采集浦东新区各委办局审批事项的全部业务信息，并实现增量数据采集，在决策分析系统中能够实时反映审批大厅各项审批业务的动态数据。通过对行政审批效能的影响因素进行分析建模，设计反映各委办局行政审批效能的综合指数，该指数对审批事项的审批时间、法定办理时间、承诺办理时间、投入的审批资源、审批事项的难易程度、办理超期等影响因素综合考虑，形成比较客观反映委办局审批效能的指数。

说明：此表所列内容为本次招标核心工作内容，投标人不得缩减。

## 9.2 运维服务要求

浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统运维服务主要包括办事大厅智能引导和统一预约服务、政务数据决策分析服务、相关配套硬件设备等的运维保障，以及系统所使用的数据库、服务器、应用中间件等软件的专项运维服务等。浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统和相关应用系统都是涉及政务服务大厅服务范围的，要求连续运行，需要保证应用系统整体具有较好的延续性，以及持续的高可用性，要求运维单位针对该平台的实际情况提供高品质的主动式服务，要求如下：

### 9.2.1 软件运维服务要求如下

序号	运维内容	服务要求
		日常维护
1	办事大厅智能引导系统软件（线下）	1. 后台管理配置、后台业务功能、前端取号业务功能维护，确保各个功能能够正常运行。 2. 业务数据维护。

序号	运维内容	服务要求
		日常维护
2	办事大厅智能引导系统软件（线下）与单窗系统、一网通办系统、微信小程序系统等对接	1. 小程序自助取号，人脸验证预约取号，自助取号，好差评等功能维护。 2. 业务数据维护。
3	办事大厅智能引导系统软件（线下）与智能终端集成	每日巡检各智能终端集成，各软件系统与大厅各硬件设备在运行时联动，叫号信息实时显示、排队进度实时查询、“好差评”评价页面实时调取等。
4	办事大厅智能引导系统软件（线上）	1. 提前预约、现场取号、远程身份核验、“我的”等功能维护，确保系统运行环境能够正常使用。 2. 业务数据维护。
5	基于公安可信身份认证的通用灵活基础功能	每日巡检取号机身份证识别认证，“浦通办”小程序远程身份核验等功能，确保系统正常使用。
6	政务服务数据分析系统	每日巡检政务服务部门及人员的服务效率分析、政务服务项目办理情况分析和问题预警、每日数据同步等功能的时效性以及正常使用。
7	第三方电子签名软件综合服务平台	1. 每日巡检云服务运行环境。 2. 每日巡检电子签名组件等功能，确保系统正常使用。
8	1+7 统一预约服务	1. 每日巡检统一预约后台运行状况。 2. 每日巡检 1+7 与“一网通办”、“随申办”移动端、自助机及统一的微信公众号的预约服务是否正常。
9	行政审批决策分析系统管理	运维行政审批决策分析系统相关功能模块，对应用系统服务进行监控，确保数据库服务、ETL 服务、Web 服务、数据共享服务工作正常。
10	行政审批业务数据采集和数据清洗管理	根据业务需求，对决策分析数据源的数据进行数据清洗，确保数据质量；对数据抽取的异常情况进行错误提醒，并发送预警提示技术支持人员及时查看异常数据，分析质量问题，协同业务部门处理。主要包括数据质量管理、ETL 调度、ETL 监控、全区效能指数分析、部门效能指数分析、专题效能分析、承诺办理时间动态调整分析、效能异动分析、办事主体分析、大屏展示输出。



序号	运维内容	服务要求
		日常维护
11	行政审批决策分析系统维护开发	根据业务需要，维护数据源变更、新的数据交换和共享、事项参数调整等维护开发工作，分析时间较长的事项效能情况。运维一网通办事项及 33 位编码对接。
12	行政审批效能分析报告	按年度分析政务服务中心审批业务效能情况，并提出建议。

针对运维内容提供以下服务。

1、提供系统运行环境维护工作，提供针对性的专项运维服务方案，包括：日常巡检、故障排查、数据库备份策略设定、数据灾难恢复、数据迁移、现场支持保障等。定期检查并更新登记各个软件运行的支撑环境。提供系统管理工作，按需对系统用户、权限、参数设置和日志信息进行维护和管理。

2、提供系统 Bug 修复工作，当系统出现 Bug 时技术服务人员应及时修复 Bug，并在测试环境中充分测试，确保无误后更新正式环境。提供系统可靠性支持。关键软件系统有备份措施，保证系统的不间断运行。单一操作的系统响应时间小于 5 秒。

3、提供系统需求变更支撑工作。提供业务需求完善与升级工作，如有运行环境需要升级，提供升级服务。

4、提供服务响应机制，电话、远程、现场支持服务确保业务人员正常使用系统。运维服务期间，实时做出响应和安排，7x24 小时电话或电子邮件后台技术服务。系统发生故障，运维方接到通知后 30 分钟之内响应，一般故障 2 小时内排除，复杂故障 24 小时内排除。

### 9.2.2 硬件维护要求

9.2.2.1 对软件相关配套的硬件设备提供整体维护管理及维修服务，含配件更换等费用。

9.2.2.2 提供服务器日常巡检和设备保障服务，对软件设备进行上下班开关机巡检服务。

9.2.2.3 对网关设备开展业务兼容性维护，提供日常运行保障服务。

9.2.2.4 对中间件设备进行管理维护，提供周期性系统补丁安装、杀毒软件升级更新服务。

### 9.2.3 数据备份与恢复

9.2.3.1 本项目必须制定数据备份策略，定期备份关键数据。

9.2.3.2 本项目必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复。提供系统功能性修复工作，更新部署时，原程序按当前日期留存备份后再进行覆盖性部署。

9.2.3.3 本项目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。

## 10. 项目安全运维需求

10.1 需提供服务器安全帐号、密码复杂度的安全巡查，提供病毒查杀，系统补丁修复，数据库补丁修复等服务。

10.2 提供安全巡检、故障排除等服务。

## 11. 服务组织和人员要求

11.1 投标人须有丰富经验的实施团队，具有成功的实施案例。项目负责人须具备主持相关大型项目的实施经验，未经采购人同意项目经理在项目结束前不得变更。如为确保项目实施进度，根据情况需

要双方协商后方可变更项目实施相关人员。

11.2 为确保浦东新区办事大厅智能引导及政务服务数据分析系统正常稳定运行，须提供现场驻场支持服务。

11.3 投标人团队成员的要求：

角色	主要职责	人员数量	人员要求	驻场要求
项目经理	负责项目维护质量控制和管理	1 人	1. 具备信息系统项目管理师证书。 2. 具备中级及以上专业技术职称证书。 3. 具备软件项目运维管理工作经验 5 年以上，熟悉类似信息化服务类软件运维管理。	驻场
项目技术负责人	负责软件运行维护技术问题解决	1 人	1. 具备高级专业技术职称及高级程序员证书。 2. 具备软件项目开发经验 5 年以上，熟悉类似信息化服务类软件运维。	不驻场
软件维护工程师	负责项目软件适应性维护等	1 人	1. 具备“信息管理与信息系统”相关专业的本科及以上学历证书。 2. 具备软件设计师证书。 3. 具备软件项目运维工作经验 5 年以上，熟悉类似信息化服务类软件适应性维护。	驻场
系统运维工程师	负责系统运维等	1 人	1. 具备高级专业技术职称证书。 2. 具备软件项目运维工作经验 5 年以上，熟悉类似信息化服务类软件运维。	不驻场
系统安全运维工程师	负责系统安全维护等	1 人	1. 具备“计算机系统开发及应用”高级专业技术职称证书。 2. 具备注册信息安全专业人员（CISP）证书。 3. 具备软件项目安全维护工作经验 5 年以上，熟悉类似信息化服务类软件安全运维。	不驻场

以上拟派项目经理、项目技术负责人、软件维护工程师、系统运维工程师、系统安全运维工程师、二线支撑工程师需提供在职证明材料，以上人员专业资质证明材料不可重复使用。

## 12. 应急处置要求

投标人应提供 7 天/周、24 小时/天的电话专人支持服务，以满足在应用系统运行过程中可能出现的各种应急情况。同时还应提供远程维护服务、现场维护服务等，以处理紧急的应用系统故障。

针对不可预见的应用系统故障，投标人应当在 5 分钟进行响应，并确保应用系统在 2 小时内恢复正常运行。

## 13. 保密要求

中标人应遵守保密要求，如果采购人提供的内容属于保密的，中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。

## 包 2：中国（上海）自贸区智能自助办理系统运维项目

### 9 具体招标内容与质量要求

#### 9.1 运维内容（功能）

中国（上海）自贸区智能自助办理系统运维项目原有建设功能如下，含终端办件系统及后台管理系统，本次将对以下软件功能开展 11 个月的运维服务。服务地点包括：上海市浦东新区合欢路 2 号，及其他自助设备所在地（浦东新区惠南镇城南路 1366 号，浦东新区金桥镇新金桥路 27 号 14 号楼，浦东新区陆家嘴街道昌邑路 699 号，浦东新区菲拉路 55 号 1 楼，浦东新区高桥镇基隆路 9 号）。

序号	内容	应用软件	功能简介
1	中国（上海） 自贸区智能自助办理系统运 维项目	信息查询	包括办件进度查询、事项清单查询窗口布局查询和常见问题查询。
2		企业开办	与上海市一网通办网站进行联办。
3		自助办理	包括人证核验、调取材料、补充材料、扫描材料、材料分类、确认补充信息、材料智审、凭证打印等功能。
4		智能填表	人证核验、调取材料、信息抽取、问题引导、信息核验、材料自动粘贴、全套申请材料生成等功能。
5		电子税务	与国家税务总局上海市电子税务局进行联办。
6		个人中心	个人办件、办件续办、材料查看。
7		材料复印	身份证复印、其他材料复印。
8		我要找茬	实现“我要找茬”功能，企业申请人在办事过程中如果有问题或意见，可以通过该功能提交找茬信息，终端办件系统将找茬信息实时同步到单窗通办系统。
9		办事指南	提供办事指南信息查询。
10		智能问答	需提供智能问答功能，可实现企业申请人问和办两种意图的处理。
11		智能导办	可引导企业申请人自助办理和智能填表的全过程。
12		智能断句	可检测并区分音频中非静音部分和静音的部分。
13		语音合成	可将文本转换成自然流畅的语音。
14		智能分词	可将获取的文本信息按照词性进行词语划分。
15		电子印章功能嵌入	提供电子印章功能，可完成电子材料的签署。
16		“一业一证”功能嵌入	支持与“一业一证”系统进行联办。

序号	内容	应用软件		功能简介
17			“好差评”	可实现“好差评”评价。
18	中国（上海） 自贸区智能自助办理系统运维项目	材料智能审核模块	目录管理	包含材料类别管理和目录关联管理。
19			模型管理	包含模板配置工具、识别模板管理、验证规则管理。
20			接口管理	包含接口返回状态管理、识别验证接口、基础数据接口。
21			统计分析	包含应用访问统计、接口分类统计、访问量时间分布、异常访问分析、访问时长分析。
22			系统管理	包含区划管理、组织机构管理、岗位管理、应用管理、权限管理、角色管理、用户管理、登录管理、分组管理、定时任务管理、日志管理、系统参数管理、数据字典管理、消息管理。
23		后台管理系统	事项管理	包含事项同步管理、事项主题类型管理、事项情形管理、情形选项管理、情形问答管理、事项分发机构管理、主题配置、事项办理层级管理、事项环节管理、事项材料管理、材料样表管理、表格模板管理。
24			业务管理	包含办件查询、实人认证记录、服务人员管理、服务人员人脸注册管理、服务人员指纹注册管理；对人员进行分类，对办件流程进行规范、有效的控制，保证办理质量。
25			业务配置	包含引导语音管理、“好差评”管理、动画（视频）引导管理。
26			终端管理	(1)包含终端运行管理、终端注册、重启操作系统、重启终端、远程监控、终端参数、终端日志、终端运行配置、批量配置、外设配置、界面配置、其他运行配置、用户使用情况、终端运行日志、终端版本管理、终端公告管理、终端设备管理、工作时间管理、主页管理、主页按钮管理；(2)通过软件与硬件设备进行深度集成，使硬件设备的调用更加简单，管理更加的方便，运行更加稳定。

序号	内容	应用软件			功能简介
27	中国（上海） 自贸区智能自助办理系统运维项目	后台管理系统		终端配置管理	包含终端授权管理、日间模式和夜间模式流程控制。
28			终端监控模块		包含全区域信息采集及监控、运行日志收集、打印模块缺墨缺纸提醒、终端异常提醒、远程控制等子模块。
29			数据分析模块		包含使用情况分析、热点功能分析、业务量分析、异常运行分析等子模块。
30			系统对接模块		基础系统对接包含与“单窗通办”系统、政务外网电子印章公共服务平台(CA系统)、排队叫号系统、随申办市民云、“一网通办”、市电子证照库、各委办局系统、市多级授权系统、智能辅助审批系统、短信平台、浦通办等系统进行对接。

## 9.2 运维服务要求

9.2.1 本项目软件运维服务要求如下：

序号	应用软件		服务要求
			日常维护
1	终端办件系统	信息查询	1、每日监控系统的性能，包括CPU利用率、内存使用、磁盘空间、网络流量等，并确保在达到或超过阈值时采取适当的措施，确保系统性能稳定。 2、每日巡检及监控应用程序，确保终端办件系统的信息查询、智能填表、电子税务、个人中心、材料复印、我要找茬、办事指南、智能问答等相关功能满足业务办理人员的正常使用。
		企业开办	
		自助办理	
		智能填表	
		电子税务	
		个人中心	
		材料复印	
		我要找茬	
		办事指南	
		智能问答	
		智能导办	
		智能断句	
		语音合成	
		智能分词	
		电子印章功能嵌入	

序号	应用软件		服务要求	
			日常维护	
2	后台管理系统	“一业一证”功能嵌入		1、每日监控材料智能审核相关模型和接口, 确保功能正常运行和材料审核流程高效进行, 保障业务办理人员的正常使用。 2、每日巡检自助办理系统相关的业务、事项信息, 保障前端办件信息的准确性, 确保办理人员正常使用。 3、每日巡检数据的统计分析等功能, 确保数据的时效性、准确性及正常使用。
		“好差评”		
		材料智能审核模块	目录管理	
			模型管理	
			接口管理	
			统计分析	
		综合管理模块	系统管理	
			事项管理	
			业务管理	
			业务配置	
			终端管理	
			终端配置管理	
		终端监控模块		
		数据分析模块		
	系统对接模块			

具体包括:

1、定期进行排查软件系统故障, 必须制定故障应急预案及备份系统, 保障系统的稳定性和可靠性运行;

2、定期进行系统运行设置维护, 根据采购方的要求, 对系统运行的相关参数, 以及服务事项流程参数进行设定与维护, 持续进行性能优化, 版本控制与更新等;

3、定期对软件系统巡检, 对系统软件运行状态进行检查, 根据日常维护作业计划, 对软件系统进行例行操作检查 (包括完整性、可用性、效率、性能等检查), 确保故障的及时响应与修复;

4、定期根据使用需求优化系统, 持续调研编制已上线的事项自助办理方案并进行优化, 持续完成系统功能优化升级、需求变更等。

5、定期提供巡检报告、年度运维总结等。

6、定期对各个业务系统进行数据备份与恢复工作。

#### 10. 安全保障要求

本次项目需进行智能自助办理系统各个业务系统的安全运维工作, 配合采购方对第三方安测公司定期发现的系统漏洞进行修复, 确保各个系统安全运行。保障数据完整性、保密性和可用性, 保障信息安全, 确保办件系统在运行过程中保持高度安全性。



### 11. 人员要求

为确保中国（上海）自贸区智能自助办理系统的正常稳定运行，投标人应提供应用软件维护人员，并提供驻场运维支持服务。运维服务商须配备 2 名服务人员：一名为项目经理，负责本项目运维工作的统筹与管理；另一名为驻场运维工程师，承担智能自助办理系统下各业务系统的一线运维服务职责。

本项目中人员岗位要求（但不仅限于）详见下表。

人员配备一览表

序号	岗位	岗位职责	建议配置人数	基本要求
1	项目经理	负责项目运维统筹管理等	1	（1）应用具备 5 年以上的软件开发或运维服务项目的经验。
2	驻场运维服务人员	负责解决中国（上海）自贸区智能自助办理系统各个业务系统的运维服务工作。	1	（1）驻场运维服务人员应当为相关专业的本科学历，熟悉操作系统、网络原理、数据库管理等相关技术，以便在运维工作中能够灵活应对各种问题。 （2）本项目技术人员应该具备 2 年以上的相关经验，并能够独立解决常见的故障和问题。

注：1、所派驻人员服从采购方负责人的统一安排，严格遵守采购方的规章制度和保密制度，工作期间不得从事其他活动。

2、若遇临时情况需要加班时，运维人员需安排人员加班，做好运维保障工作，完成采购方部署的任务；驻场人员发生变动更换时必须提交人员变更申请给采购方审批，经采购方批准同意后方可更换。中标单位所派驻的人员必须严格按照投标书的名单进行安排，采购方有权进行合理选择。

### 12. 应急处置要求

提供 7 天/周、24 小时/天的电话专人支持服务，以满足在应用系统运行过程中可能出现的各种紧急情况。同时还应提供远程维护服务、现场维护服务等，以处理紧急的应用系统故障。

针对不可预见的应用系统故障，应当在 5 分钟内进行响应，并确保应用系统在 2 小时内恢复正常运行。

### 13. 保密要求

中标人应遵守保密要求，如果采购方提供的内容属于保密的，中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购方的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。



**包 3：浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期运维项目**

**9. 本项目招标内容与具体质量要求。**

**9.1 项目运维内容（功能）**

运维内容分软件、硬件 2 部分，见下面 2 表：

**表 1**

软件功能				
序号	项目名称	功能模块名称	具体内容	功能描述
1	浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期运维项目	BIM 模型建立	BIM 模型建立（包括建筑、结构、风水电、装修、设备等）	针对浦东政务服务中心的现状进行 BIM 模型搭建,建立建筑、结构、暖通、给排水、强电、弱电等 BIM 模型，保证模型的精确和数据的准确。
2		BIM 展示模块	BIM 轻量化展示模块	保证中心常规配置的浏览器可以流畅浏览全专业 BIM 模型，并进行旋转、缩放、平移等基本操作。且支持分楼层、分专业透明度组合显示 BIM 模型，并可以查看 BIM 构件相关属性信息。
3		安防模块	安防模块	与中心原有的安防平台进行对接，实现在网页端安防摄像头单路、多路实时监控及回放，实现客流的实时统计和记录。
4		巡检管理	巡检管理	(1)在 BIM 模型中支持自定义制定巡检路线，可以增加、编辑、删除。 (2)可以对旗下人员进行管理，并且实现巡检的排班。 (3)支持设定排班提醒，推送到相关人员的账户 (4)支持保存、查看所有巡检的记录，并可以快速查询和筛选。 (5)根据巡检计划和巡检记录进行统计分析，指导后一步的工作。

软件功能				
序号	项目名称	功能模块名称	具体内容	功能描述
5		智慧维保	智慧维保	<p>(1) 针对 BIM 模型中的设施设备制定相应的维保计划，包括维保周期、维保单位、内部负责人等。并记录进工作日历，当任务快开始或者任务超时等情况，需要自动推送提醒相关人员。</p> <p>(2) 对各类设备制定保养计划，并自动下派任务，所有的保养记录需与模型绑定。</p> <p>(3) 针对图纸、合同等相关文档进行保存和与 BIM 模型相关构件的绑定，实现快速资料查询。</p> <p>(4) 支持合同的新增、编辑、删除功能，记录合同的起始日期、终止日期、合同金额等信息，当合同要到期时，需提醒相关人员。</p> <p>(5) 支持查询设施设备的基础信息、相关文件、历史记录等。</p> <p>(6) 维修工单，用于发起、处理、验收各类维修工单任务。</p> <p>(7) 支持二维码扫码的功能，用于报修定位或者信息查询。</p>
6		系统提醒	系统提醒	<p>(1) 自动提醒保养任务，需要告知需要保养的设备名称、位置、保养单位、保养要求等信息，并将保养记录绑定在 BIM 模型上。</p> <p>(2) 对于所有的报警信息，都能实时推送到移动端，查看信息详情，并可以及时处理。</p>
7		系统对接	系统对接	对接原有安防平台，安防平台要求所有的监控查看仅限于内网，但监控室的一路监控能够实现外网观看。
8		其他	其他	对于以上所有模块涉及到的数据进行初始化的处理，需要去现场进行资料的收集、整合、录入。提出详细可实施的资料收集及数据初始化的流程和方法。

表2

硬件服务器			
序号	项目名称	功能模块名称	功能描述
1	浦东新区行政服务中心智慧大厅平台一期运维项目	服务器4台	1. 可以与其他系统和服务进行集成，如消息队列、电子邮件服务器和第三方 API，使得应用程序能够更轻松地扩展和适应不断变化的业务需求。
2			2. 将平台在日常运行过程中产生的所有重要信息，统一汇总到后台的数据中心，供系统的各方用户根据业务需要进行调用。
3			3. 为缓解远程实时监控因多点并发带来的网络压力与安全风险，需将视频数据分流至专用服务器进行处理，并确保其与原系统顺畅对接。
4			4. 对接人脸识别系统，以获取人流数据与比对信息。

## 9.2 运维服务要求

### 9.2.1 软件维护要求

序号	对应功能模块	工作描述
1.	BIM 模型建立	(1) 维护 PC、移动端，保障系统功能运行正常。 (2) 优化系统平台性能：从服务器性能、数据库性能、应用程序性能等方面进行系统平台性能优化。 (3) 配合整改系统安全漏洞、定期进行管理密码变更、保障系统安全运行。 (4) 维护系统已有系统对接服务，保障系统运行正常。
2.	BIM 展示模块	
3.	安防模块	
4.	巡检管理	
5.	智慧维保	
6.	系统提醒	
7.	系统对接	
8.	其他	(1) 初始信息采集维护。 (2) 数据初始化及系统基础信息维护。

除上述功能模块的日常运维工作外，其他包括操作系统升级、软件系统优化、运行状态检查等相关工作。

### **9.2.2 数据备份与恢复**

- 1、数据库备份每天增量备份，每周完整备份；
- 2、数据库业务系统数据每周完整备份，每两周异地转储一份。

### **9.2.3 安全保障**

- 1、配合整改系统安全漏洞、定期进行管理密码变更、保障系统安全运行。
- 2、为确保服务器安全稳定运行，将定期对系统杀毒软件与应用版本进行升级，全方位保障系统的安全性与稳定性，为业务的持续高效开展筑牢基础。

### **9.2.4 升级改造**

- 1、升级原有部分功能模块：
  - (1) 优化巡检功能：对巡检记录智能化跟踪分析与统计，全面提升巡检工作的效率与质量。
  - (2) 升级报修管理功能：通过工单的智能识别与自动派发，实现从接单到处置的全流程智能化，提升响应与处置效率。
  - (3) 升级维保管理功能：增加维保功能灵活制定与维保计划的动态管理。
- 2、迭代人脸服务算法：在原有功能基础上加强人脸名单库管理，拓展异常人脸识别规则。优化人脸匹配算法，提升系统应用效能。
- 3、新增模块。如巡更模块：增加设定定时巡更机制，同时配备实时打卡功能，提升巡更管理灵活性与效率。后期根据中心实际需求增加新模块。

### **9.2.5 硬件维护要求**

- 1、对相关配套的硬件设备提供整体维护管理及维修服务，含配件更换等费用。
- 2、检查服务器整体外观情况、启动项是否正常，重点查看系统目录和重要的应用程序权限是不是有更改；
- 3、检查服务器电源和风扇健康状态指示灯；检查服务器系统面版、硬盘健康状态指示灯；检查服务器电源线、网线、光纤连接线情况；
- 4、定期除尘；
- 5、检查服务器状态，打开服务器进程管理器，查看具体的 CPU 使用情况及任务进程是否有异常；
- 6、查看服务器端口使用情况，看看是否有未使用端口，及时关闭防止黑客利用；
- 7、周期性检查相关日志，安全策略及系统文件，甄别攻击行为，查看是否有异常的访问，尽早发现可能存在的安全漏洞和攻击行为，并进行防范；
- 8、检查操作系统防病毒软件病毒库更新情况；检查操作系统防病毒软件扫描日志；检查操作系统日志报错情况；
- 9、发现硬件故障及时维修。

## **10. 安全维护要求**

### **10.1 软件安全要求**

网络安全：本项目主要运行在内网及互联网，投标人应提出具有针对性的信息安全建议；出现网络故障能及时修复。

应用系统安全：通过权限控制，自动拒绝越权、违规操作；对可能导致不可逆转结果的操作采用二次提示确认机制；对各种原因导致的异常退出提供数据安全保障；提供重要操作失误后的自动回滚机制。

### **10.2 硬件安全**

必须考虑建立统一完善的安全标准、安全技术措施、安全管理制度，制定明确的数据分类保护等级

规范。

#### 11. 人员及设备配备要求

人员配备一览表				
序号	岗位	岗位职责	建议配置人数	基本要求
1	运维项目经理	负责本项目全面管理及协调工作	1	驻场，具有 3 年以上运维服务项目管理经验，全日制本科及以上学历，且具备中级职称。
2	全职运维工程师	负责远程运维服务工作	2	均具有 3 年以上运维服务工作经验
3	软件开发工程师	配合运维工程师，处理重大软件故障及相关问题。	1	具有 3 年以上软件系统开发工作经验

#### 12. 应急处置要求

投标人应提供 7 天/周、24 小时/天的电话专人支持服务，以满足在应用系统运行过程中可能出现的各种应急情况。同时还应提供远程维护服务、现场维护服务等，以处理紧急的应用系统故障。

针对不可预见的应用系统故障，投标人应当在 5 分钟进行响应，并确保应用系统在 2 小时内恢复正常运行。

#### 13. 保密要求

中标人应遵守保密要求，如果采购人提供的内容属于保密的，中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。

#### 包 4：中国（上海）自贸区企业专属网页运维项目

##### 9. 本项目招标内容与具体质量要求

##### 9.1 运维内容（功能）

对中国（上海）自贸区企业专属网页开展 11 个月的运维服务，运维内容主要包含：企业专属网页 PC 端/小程序端/企业云端、事项智能管理平台、政策汇聚子系统、智能化推荐分析子系统、智能客服机器人、企业专属网页服务能力总线等的日常维护、安全维护及功能更新维护。

序号	服务内容	相关应用软件	功能简介
1	中国（上海）自贸区企业专属网页运维项目	企业专属网页小程序端	作为企业与浦东新区政务服务中心在移动端交互的窗口，交互端智能化展示推送每家企业各自关注的事项、政策及咨询服务，提供给企业在移动端上专属办事交互、政策交互等服务功能。
2		企业专属网页PC端浦东特色板块	以市企业专属网页为基础，运维浦东特色功能。使企业能享受到浦东的特色服务，同时实现PC端与移动端数据共享和同步，让企业在移动端、PC端办事体验一致。
3		事项智能管理平台	实现高频事项在移动端及PC端可申办，支持事项表单的统一梳理和信息采集，方便企业利用已归集的信息和数据快速办事。对每个事项定制开发线上服务流程、服务内容，并与线下综窗办理流程对接，实现全流程办理，为企业带来便捷化服务。
4		政策汇聚处理系统	汇聚国家、上海市、浦东新区各级各类政策信息，对归集政策进行智能分析，提取关键词，形成政策标签，与企业进行智能匹配，建设为企业用户量身定制的专属政策支持系统，让企业第一时间就能看到自己需要了解的政策信息，并告知路径进行申报。
5		智能化推荐分析子系统	引入先进的人工智能技术，结合企业画像等标签生成模型，为企业推荐合适的事项、政策、咨询等服务，为每家企业提供量身定制的便捷化、个性化、智能化服务。与相关系统对接，实现企业已有各类证照、材料等纸质信息的智能化识别和系统自动填报，最大程度减少企业信息录入量。
6		智能客服机器人	通过人工智能技术赋能客服机器人，依托知识库数据及多轮会话能力准确理解企业办事人问题意图，智能完成政策、办事等解答、咨询与办理，支持精准及模糊回答、关键词搜索、文字提问等功能。
7		企业专属网页服务能力总线	实现数据预处理及服务中转，通过调用其他平台能力提供身份认证等能力，为企业专属网页各功能模块的数据获取与应用，提供更强有力的调用支撑并对网页进行兼容优化。

##### 9.2 运维服务要求

##### 9.2.1 软件运维要求

软件运维要求详见如下。



序号	应用软件	服务要求
1	企业专属网页小程序端	1、优化用户头像获取逻辑、政策推送列表及政策体检二级页面。 2、优化用户信息填写。
2	企业专属网页PC端浦东特色板块	3、优化调整“一业一证”和单事项办事提交的智能分析逻辑及页面。 4、优化专属政策列表及详情页、专属服务列表、通知公告、办事提醒及政策体检。 5、重构专题页面，创设分类子版块。 6、调整专栏服务卡片列表，形成专题专栏及特色专栏。
3	事项智能管理平台	针对后端事项智能管理子系统内的事项清单、事项材料及字段信息进行持续优化及更新迭代，确保PC端及小程序端接入事项服务能力，确保事项管理可用、好用。
4	政策汇聚处理系统	依托政策汇聚处理系统建设成果，持续优化政策服务数据来源，通过政策库以及企业服务云政策同步，实现企业专属网页政策内容持续更新完善。
5	智能化推荐分析子系统	持续开展个性化推送能力运维，确保能够通过企业画像库，获取该企业的用户画像，根据数据与画像标签/用户与画像标签之间的关系进行个性化推送。
6	智能客服机器人	运维期间持续维护智能客服机器人服务正常。
7	企业专属网页服务能力总线运维	1、重构企业信息与政策喜欢/不喜欢接口，统一为java接口。 2、优化调整能力总线支撑服务数据获取机制，通过能力总线对接各类接口实现数据调用。
8	其他包含招标人提出与企业专属网页工作相关内容	1、其他工作需求按企业专属网页实际功能拓展而定。 2、与其他技术公司日常对接工作。

### 9.2.2 系统功能及接口运维方面

系统功能运维：包括对系统的各个功能模块进行监控、维护和管理，确保系统的稳定性和正常运行，以及处理任何可能出现的故障或问题。

接口运维：对系统之间的接口进行监控、维护和管理，包括确保接口的稳定性和正常运行，以及处理任何出现的接口故障或问题。

### 9.2.3 巡检工作

提供定期的巡检服务，并提供巡检报告，工作内容包括系统功能巡检、系统配置巡检、系统存储和备份巡检、数据库巡检、系统性能巡检。

### 9.2.4 备份与恢复

数据备份运维是确保数据安全的重要措施。在数据备份运维中，运维服务方需要进行以下工作：

定期备份数据：根据业务需求和数据重要程度，定期备份数据到服务器中。

备份策略制定：制定备份策略，包括备份时间、备份周期、备份存储位置等。

备份验证和测试：定期进行备份验证和测试，确保备份数据的完整性和可用性。

恢复测试和演练：定期进行恢复测试和演练，确保在发生数据丢失时能够快速恢复数据。

数据归档和销毁：根据法律法规和业务需求，对数据进行归档和销毁管理。

## 10. 安全维护要求

- 1) 安全漏洞修复：当存在系统安全隐患时，进行及时修复。
- 2) 安全事件处理：当存在安全事件时，进行及时处理，防止恶意攻击和入侵。
- 3) 反病毒和反恶意软件：安装和定期更新反病毒和反恶意软件，防止恶意代码的传播。
- 4) 密码管理和权限控制：建立严格的密码管理和权限控制机制，确保只有授权人员可以访问系统。

## 11. 人员要求

### 11.1 驻场

中标人应派出驻场技术人员负责日常系统维护提供驻场技术服务，派驻 4 名现场运维人员，对服务范围内的系统功能进行定期维护，记录系统运行状况，发现问题及时解决并上报给上级部门。

### 11.2 7\*24 小时远程支持

中标人提供 7\*24 小时的系统故障保修响应，投标人接到故障报告及时予以响应，一般问题及时解决，重大问题跟进用户沟通，确认合适的解决方案。

### 11.3 中标人应具备应急服务预案

对于运维期间出现的系统紧急故障，提供应急服务，启动应急方案快速恢复系统服务能力。

### 11.4 人员要求

本项目中人员岗位要求（但不仅限于）详见下表：

序号	岗位名称	建议配置岗位人数	基本要求	备注
1	项目经理	1	具备政务服务项目管理经验。	驻场
2	团队运维人员	3	具有高级计算机程序设计员证书或信息系统项目管理师或系统集成项目管理工程师或高级工程师证书。	驻场

注：项目主要人员应为投标人单位的正式员工，提供在职连续 6 个月社保证明材料。

## 12. 应急处置要求

投标人应提供 7 天/周、24 小时/天的电话专人支持服务，以满足在应用系统运行过程中可能出现的各种应急情况。同时还应提供远程维护服务、现场维护服务等，以处理紧急的应用系统故障。

针对不可预见的应用系统故障，投标人应当在 5 分钟进行响应，并确保应用系统在 2 小时内恢复正常运行。

## 13. 保密要求

中标人应遵守保密要求，如果采购人提供的内容属于保密的，中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。

## 包 5：上海自贸试验区政务服务标准化管理平台运维项目

### 9 本项目招标内容与具体质量要求。

#### 9.1 项目运维内容（功能）

序号	模块名称		功能描述
1	首页 门户	消息提醒	待办消息、通知类消息
2		个人中心	待办列表、审核记录、数据质检、我的意见、用户信息、事项新增
3		事项管理	办事指南列表检索、办事指南编辑、事项分发、管理首页
4		权责清单	权责清单与事项管理功能一致，差异只体现在维护要素内容不同，上报接口不同。
5		“一业一证”	需要在事项管理平台中统计“一业一证”的办件量信息，自动整合事项办事指南。
6		申请材料要素关联	针对类型为申请表格式的申请材料，系统将会形成申请表表格内的要素库，可通过要素的组装，封装为申请表内的所有要素。
7	后台 配置	基础要素库	基础要素层级、基础要素信息、元素编码
8		业务要素	业务配置、业务要素、要素审核、要素变更、要素标签、要素调整、要素整合、重点要素配置模板、要素导出模板管理
9		统计分析	内容全量查询、变量统计、基础要素/业务要素统计、时间压缩统计、跑动次数统计、多选框要素统计、单选框要素统计
10		市级事项同步	上报接口配置、数据同步、错误日志配置
11		数据输出接口	接口申请、自定义字段、权限验证
12		workflow配置	流程办理类型管理、环节管理、业务信息管理
13		支撑管理	用户管理、权限管理、角色管理、日志管理、区划管理、登录管理、应用管理、组织机构管理、定时任务管理
14		要素维度库	新增目录、要素装配、层级关联、要素补全、数据列表、重复数据处理
15	移动端 展示	H5 登录	移动端接入钉钉接口，使用钉钉进行授权
16		首页	系统各个模块入口，针对部分用户展示待办信息
17		事项查询	可自定义要素筛选、固定要素、列表排序
18		分类展示	以事项类型和机构进行分类展示事项数量
19		统计分析	按照事项即办件时间压缩比率、到办事地

序号	模块名称		功能描述
			点次数、办理深度、运行系统等统计数据信息，并以图表方式展示
20		“一业一证”	展示办件数量、办件企业信息，并可排序

## 9.2 运维服务要求

序号	服务内容	具体要求	备注
1	软件系统运维	提供应用系统维护、系统运行维护、日常管理维护、模块升级与更新。	原有系统功能维护
2	政务服务事项数据服务	包括政务服务事项同步和政务服务事项数据实施服务。	

## 9.3 具体服务内容

### 9.3.1 软件系统运维

#### 9.3.1.1 应用系统维护

通过对应用系统的维护，分析用户的不断更新的需求，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。应用系统维护服务如下：

（1）业务数据维护。对应用系统的业务数据进行常态化的管理和维护，包括数据的增删改查操作，确保数据的准确性、完整性和一致性。对数据库进行整理与优化，比如碎片整理、索引重建等，提升数据访问效率。

（2）业务数据备份。制定并执行数据备份策略，确保在系统出现故障或遭受意外时能够快速恢复业务数据，降低数据丢失风险。配备容灾备份方案，可能包括本地备份、异地备份及实时同步等多种方式。

（3）业务系统日常维护。检查系统运行状态，及时处理各类告警信息，解决可能出现的系统故障和服务中断问题。进行系统资源监控，包括 CPU 使用率、内存占用、磁盘空间、网络流量等关键指标，根据负载情况动态调整资源配置。

（4）对业务管理系统健康状态检查与分析报告。进行全面的系统性能体检，通过日志分析、压力测试等手段评估系统性能瓶颈，提出改进意见。根据检查结果撰写健康状态分析报告，为决策层提供运维状况总结和技术建议。

（5）对系统用户信息进行维护和修改。管理用户账号生命周期，包括添加新用户、修改已有用户的个人信息和权限配置。负责不同角色人员（如管理人员、操作人员、监督人员）名单的变更，并确保这些变更在所有相关系统中得到同步更新。

#### 9.3.1.2 系统运行维护

系统运行维护是对上海自贸试验区政务服务标准化平台项目业务应用软件进行全面而深入的运行维护管理，旨在确保系统持续稳定、高效运作，并满足不断变化的业务需求。系统运行维护内容如下：

（1）故障排查与应急响应：中标人定期对软件系统进行深度检查和故障隐患筛查，一旦发现问题或潜在风险，立即制定并执行故障排除方案。同时，建立健全故障应急预案体系，包括数据备份恢复机制、冗余系统切换策略等，以最大程度减少因突发故障导致的服务中断，保障系统的高可用性和业务连

续性。

(2) 系统配置与参数维护：根据采购方的具体业务要求以及政策法规的变化，定期调整和优化系统运行的相关设置与参数，包括但不限于数据库配置、网络参数、安全策略以及服务流程的各项参数设定，提升系统的适配性和灵活性，确保其与实际业务场景保持高度契合。

(3) 系统巡检与性能监控：运用自动化工具和技术手段对软件系统进行全面巡检，涵盖系统组件完整性检查、系统资源可用性评估、运行效率分析、性能瓶颈探测及当前运行状态监测等多个维度，实时监控系统健康状况，提前发现并解决可能影响系统效能的各种问题。

(4) 云服务器巡检与优化：为了确保支撑业务应用软件运行的云服务器环境高效稳定，通过智能分析工具定期对所有云服务器进行细致的巡检。巡检范围包括云服务启停、存储服务、网络配置、资源配置、负载均衡策略以及安全组规则等关键组件的状态监控和性能评估，实现对云资源使用率、响应时间、故障转移机制的有效性。

(5) 运维报告输出：按期提供详尽的巡检报告、运维日志、工作计划安排以及每两个月向采购人提供一次运维报告，其中包含系统稳定性统计、故障处理记录、性能指标趋势分析、资源利用情况评估等内容。

### 9.3.1.3 日常管理维护

在软件系统的日常管理维护中，提供全方位、精细化的维护与支持工作，确保系统高效稳定运行，并满足用户不断变化的需求。日常管理维护内容如下：

(1) 故障处理与预防：软件系统进行全面、实时的异常现象和潜在问题监测，一旦发现任何运行异常，即刻启动快速响应程序进行排查和修复，确保问题得到及时有效的解决。同时，通过对系统日志分析和性能趋势预测，提前识别风险，采取措施防止可能发生的故障。

(2) 系统运行设置与数据备份：根据采购方的实际需求，对软件系统的运行参数及服务流程设定进行定期调整与优化，以保障系统操作顺畅，符合业务流程要求。此外，严格执行数据备份策略，定期对应用系统及其相关数据进行完整、安全的备份，以防数据丢失或损坏，为采购方提供强有力的数据安全保障。

(3) 定期巡检与例行维护：每月至少开展一次全面的系统软件运行状态检查服务，对所有软件系统进行细致深入的例行巡检，包括系统性能检测、资源占用情况分析以及功能模块验证等，确保软件系统始终保持最佳运行状态。

(4) 辅助支持服务：对于涉及数据库和应用软件相关的其他工作任务，如数据库维护管理、数据整理、统计分析报表制作以及特殊的查询统计需求，积极配合并提供专业技术支持。

### 9.3.1.4 模块升级与更新计划

#### (1) 功能模块优化

持续开展系统功能优化与版本升级工作，包括但不限于代码优化、功能扩展、界面改进以及新功能模块的开发与集成，随着业务发展和需求的变化，需积极主动地对软件系统进行功能优化和技术升级，有效落实各类需求变更，不断提升用户体验。

#### (2) 软件更新服务计划

跟踪系统软件和应用软件的最新版本，根据业务需要和安全要求，实施版本升级和补丁更新。在更新过程中确保业务连续性，避免因更新导致的服务中断或数据丢失。

9.3.2 政务服务事项数据服务：系统运行的政务服务事项数据需响应市级政务服务事项管理要求，按照市级时间节点对本区政务服务事项数据实施全量梳理服务，保障本区政务服务事项标准化建设成效。

(1) 政务服务事项同步：支持本区政务服务事项与市级政务服务标准化管理平台定期同步数据，



按照标准规范，确保事项全区统一修改内容并及时同步。

（2）政务服务事项数据实施服务：安排专人对照本区政务服务事项数据规则体系对政务服务事项进行全量梳理服务，并按照政务服务事项数据问题提供调整建议。

10. 项目安全运维要求

本次项目需进行上海自贸试验区政务服务标准化管理平台的安全运维工作，确保系统安全运行，提高系统的健壮性，确保系统和数据安全。对系统、数据库、中间件进行健壮性维护。

10.1 系统健壮性运维服务

通过运维措施，提高系统的健壮性，确保系统和数据安全。内容如下：

10.1.1 系统的健壮性维护：

- 持续检测：定期检测系统性能和健康状态，确保及时发现并解决问题。
- 优化升级：定期对系统进行性能优化和升级，以适应不断变化的业务需求和技术环境。
- 故障恢复：建立快速恢复机制，确保在系统出现故障时能够迅速恢复服务。

10.1.2 数据库健壮性维护：

- 备份与恢复：定期进行数据库备份，重要数据每天备份，非重要数据定期备份，并确保备份数据的完整性和可恢复性。
- 性能优化：定期检测数据库性能，优化查询，提高数据处理效率。
- 版本升级：定期检测数据库版本，发现新的数据库版本，组织运维工程师对版本升级。

10.1.3 中间件健壮性维护：

定期巡检中间件配置参数，确保其稳定运行。

11. 人员要求

本项目中人员岗位要求（但不限于）详见下表。

人员配备一览表

序号	岗位	建议配置人数	基本要求	备注
1	项目经理兼运维工程师	1	拥有相关类似项目运维经验不少于 3 年，具备计算机相关专业学历	驻场

- 注：1、项目人员应为投标人单位的正式员工，在投标文件中提供在职证明材料和社保缴费证明。
- 2、若遇临时情况需要加班时，投标人需安排人员加班，做好运维保障工作，完成采购方部署的任务；在运维期间，人员未经采购人书面同意不得更换。

12. 应急处置要求

投标人应提供专人支持服务，以满足在应用系统运行过程中可能出现的各种应急情况，提供远程维护服务、现场维护服务等，以处理紧急的应用系统故障。针对不可预见的应用系统故障，投标人应当在 5 分钟进行响应，并确保应用系统在 2 小时内恢复正常运行。

13. 保密要求

中标人应遵守保密要求，如果采购人提供的内容属于保密的，中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。



## 包 6：浦东新区综合业务智能办理系统运维项目

### 9 具体招标内容与质量要求

#### 9.1 项目运维内容（功能）

浦东新区综合业务智能办理系统运维项目原有建设功能如下，含审批专用大数据平台、自然语言处理（NLP）聚合平台、图像智能识别平台、单事项知识图谱建设、机器学习框架、委办局人工智能辅助行政审批系统、一业一证服务系统、一业一证知识图谱、一业一证企业档案应用、外部系统集成、单窗事项管理、收件材料标准化、单窗办件管理、二维码流转支持、业务表单定制支持、资料电子化支持、资料袋集成支持、部门预审集成、窗口统一收件、后台处理反馈、电子资料库建设、知识库建设、统一发件管理、数据接口管理、信用管理、应用支撑、扩容与升级、单窗范围延伸覆盖、单窗功能拓展升级、业务系统对接集成、市区两级联动整合、电子材料目录主动检索、电子材料上链和应用优化、电子材料数据治理、接口开发与对接、分类及识别优化、电子材料应用场景建设，本次将对以下软件功能开展 11 个月的运维服务。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
1	审批专用大数据平台	数据获取	具体功能包括系统接口、调度模块、内容抓取模块、解析模块。
2		数据治理	具体功能包括数据轮廓、数据清洗、数据去重、数据去噪、编目、关联、管护、使用、工作流、数据理解。
3		数据处理存储	具体功能包括数据传输、数据存储、数据计算、安全控制。
4	自然语言处理（NLP）聚合平台	人工语义分析	大规模现代汉语语料库的支持下，基于疑错窗口进行查错。
5		文字预处理	把文本进行处理，将其转换为方便计算机识别的数据格式。
6		中文自动分词	将一个汉字序列切分成一个个单独的词。
7		词性标注	给文本中的每个词标注上正确的词性。
8		命名实体识别	识别语料中人名、地名、组织机构名等相关命名实体。
9		语料库建设	审批相关的语料库。
10		文本分类	对文本进行分类。
11		信息检索	对信息检索的处理，方便在审批过程中对审批点的提取。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
12		信息抽取	从审批资料中抽取特定信息。
13	图像智能识别平台	图像人工分析	对不同图像材料进行分析材料中包含的元素
14		图像预处理	具体功能包括图像旋转智能检测、图像校正、图像灰度化、图像去燥、图像去下划线、去除图像水印印章、图像增强。
15		图像智能分析模块	对表格类型进行识别、切分、提取。
16		图像文字识别模块	对图像中的文字识别成电子化文字。
17		语义提取模块	将识别的文字，进行提取。
18		图像标识	对应审批材料进行标识。
19		图像合成	电子版的审批材料进行合成处理。
20	单事项知识图谱建设	审批逻辑的梳理与分析	审批过程从审批要点出发，每个审批要点与不同的实体相关联。
21		建立知识逻辑架构	项目根据审批相关内容，梳理出“审批要素”、“审批材料”和“审批主体”三大类，建立知识图谱框架。
22		知识图谱框架	在读取审批相关资料之后，可以根据知识图谱框架进行实例化。
23		知识图谱实例化技术	知识框架的实例化。
24		规则自动抽取与生成技术	规则自动抽取与生成。
25		规则库自动建立技术	规则库自动建立。
26		知识图谱混合存储技术	混合存储数据。
27		复杂图谱分析技术	复杂图谱分析。
28		语义检索	具体包括语义推理功能、面向专业领域、支持信息的增量更新、友好的人机界面。
29		推理引擎	应用系统中用来完成推理功能。
30	机器学习框架	特征工程	特征构建、特征提取、特征选择。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
31		模型建立	算法建模。
32		模型训练	单机模型训练、分布式模型训练。
33		模型优化	数据分析可视化、特征工程、算法调参、bad case（难例）分析。
34		模型校验	灵敏度分析、拟合度分析。
35		模型发布	模型发布到服务器。
36		模型管理	模型的分类、模型的调用。
37		模型迭代	使用过程中不停的修正模型。
38		监督学习	回归分析、分类。
39		半监督学习	平滑假设、聚类假设、流形假设。
40		无监督学习	确定型无监督学习、概率型无监督学习。
41	委办局人工智能辅助行政审批系统	办事人员操作模块	纸质审批材料自动录入，查看智能审批报告
42		人工智能审批辅助行政审批	审批材料自动识别、审批点自动判断、审批材料自动标注。
43		综合窗口工作模块	查看智能审批报告，人机对抗功能。
44		委办局使用模块	智能审批报告的查看、综合窗口审批记录查看。
45		接口开发	审批事项涉及的相关系统（各委办局系统）的接口、其他政务服务中心相关系统的接口
46		历史审批记录管理	管理员进入历史审批记录管理，对审核历史记录进行查看。
47		扫描图片管理	办事人员将申请材料扫描上传后，系统会把所有的扫描文档保存到全局数据处理系统中的分布式文件系统。
48		权限管理	根据不同的业务，可通过授权，设置不同的审核人员查看已授权的审核记录。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
49		报表管理	综合窗口收件率、综合窗口退件率、综合窗口业务耗时统计图、综合窗口工作量饱和度、人工智能审批成功率、委办局退件率。
50	一业一证服务系统	网上办事服务	实现业态列表引导、一单告知（申请材料）、一表申请、证照领取方式选择、申请表下载、申请表打印及下载、我的历史办件。
51		移动办事系统	实现业态列表引导、智能问答、一单告知（申请材料）、一表申请、证照领取方式选择、申请表下载、办件暂存功能、历史办件查询、修改等功能。
52		线上服务配置	提供市场准入一业一证线上服务引导、告知、填报（上传）、表单打印、查询、用户等方面的管理，可对 PC 及移动端的事项系统进行统一管理。
53		统一预审管理	办事人能够直接足不出户直接通过网上申报的方式提交申报数据，窗口人员直接线上预审。
54		线下统一收件	具体功能包括业态事项引导、基本信息登记、业态信息登记、材料动态生成、业态信息管理、电子化签收、电子化上传、取件方式选择、事项办件拆分、业务表单生成、专属收件单、表单信息套打、业务信息告知、证照共享调用和情形管理及应用。
55		综合并联审批	具体功能包括审批人员管理、后台审批权限管理、办件审批、审批信息记录。
56		制证发证管理	具体功能包括证照的模板设计、打印、上传、二维码扫码查看等功能。
57		业态变更、注销	具体功能包括变更类型、变更提醒、变更带入、变更情形设计、注销/变更证照管理、企业全生命周期、业态变更和业态注销等功能。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
58		预警信息处置	在办理过程中会对办事进度、办理人员、办理时长、委办局审批交互状态等方面的信息进行全面跟踪。针对不同的节点和环节，系统设置预警风险点，当系统数据触及风险点时，系统能给出相应的预警提供信息，包括预警处理分发、预警工单可视化展示。
59		综合事项管理	统一对一业一证办件的业态、事项，以及涉及的信息、材料、表单进行统一管理，包括业态基本信息管理、数据配置、表单制作等
60		要素管理系统	对行业综合许可证和行业要素信息进行统一管理，主要包括各类分证管理、二维码管理，并提供分证查询服务。
61		分析辅助应用	针对一业一证行业数据提供面向窗口工作人员的数据统计，包括行业数据分析和工作效率报表两大模块。
62		人员权限管理	系统人员权限管理。
63	一业一证知识图谱	图谱管理平台	对来自全区各部门、各类服务渠道不同应用的现有知识及未来通过区级知识库新产生的知识进行统一管理和维护。
64		图谱算法引擎	具体功能包括机器学习训练数据样本集生产、训练数据集加工/预处理工具、自然语言模型训练、智能问答求解、智能知识推荐、知识图谱可视化、政务服务能力平台开放API。
65		图谱业务应用	事项图谱库、政策图谱库、问答图谱库、智能咨询小程序和知识图谱可视化应用。
66	一业一证企业档案应用	包含 10 个事项涉及的证照类档案应用、材料类档案应用、共享服务管理、档案应用统计分析。	
67	外部系统集成	部门业务分发集成	与各部门业务系统进行对接。
68		审批系统对接集成	人工智能预审对接，实现提供办件数据、事项清单、材料清单、证照数据、环节数据、一业一证数据支持并维护管理。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
69		与原系统对接集成	与政务服务中心的原系统进行无缝对接,对接的系统包括浦东新区政务服务中心信息综合管理系统、办事大厅智能引导和政务服务数据分析系统、人工智能辅助行政审批系统、企业专属网页系统。
70	单窗事项管理		事项管理系统包括事项的基础信息配置管理、事项动态调整管理、事项资料及收件要求管理、单窗纳入事项相关统计分析、多级联动支持等功能。
71	收件材料标准化		基于事项统一的基础上对事项资料进行合理化拆分,对所有申请相关的资料进行统一标准名称。
72	单窗办件管理		办件管理主要是对进驻政务服务中心的事项的办事流程进行全过程的管控,流程主要包括线上预审、收件登记、资料电子化、后台流程记录、统一发证、受审互动等,每一个流程节点都具有申请材料 and 表单查看、审批依据查阅、申请人情况查询、历次办理情况查询、疑难问题处理案例、异常预警提醒、告知承诺履约、预约情况查看等。
73	二维码流转支持		系统支持二维码生成、加密、解码。在收件时可以打印带有二维码的回执单,回执单分为用户联合存档联。
74	业务表单定制支持		使用电子表单管理审批事项所需要的各类表格。可以构建出动态页面应用,其结果可保存为 XML 并具有数据库访问能力。



序号	内容	相关应用软件	功能简介
75	资料电子化支持		系统与高拍仪集成,将窗口收取的材料进行电子化,电子化操作的同时,系统会在电子资料操作界面提示当前需要电子化的相关资料的示范文本,窗口工作人员也可对照对资料进行初步审验,同时对应将资料电子化为图片资料。
76	资料袋集成支持		纸质资料与电子资料进行结合,通过二维码标识进行签收和归档,纸质资料的使用通过系统可追踪。
77	部门预审集成		综合管理系统不仅仅承接线下系统的业务,申请人可在网上政务大厅上登记办件,通过数据接口流转到综合管理系统,后台工作人员通过综合管理系统对网厅登记的办件进行预审,如资料齐全并合法合规的办件进行网上收件,对缺少资料的办件回复补充资料意见,由申请人补充资料。
78	窗口统一收件		搭建窗口统一的收件平台,首批对中心一楼A岛市场准入类29个事项大项实现单窗通办,采用一口收件的方式,即在政务服务中心设立综合窗口,所有事项综合窗口统一收件后,再向后台审批系统流转并启动办事流程。各委办局工作人员后台接收受理申请,根据申请人员提交资料是否符合办事要求,决定是否正式受理审批事项。
79	后台处理反馈		综合管理系统能够支持受审分离,系统要能够支持全业务通过综合管理系统进行流转和部门原有系统流转数据采集监控两种运行模式。
80	电子资料库建设		平台能够实现对进入系统的电子资料按照统一资料编码和事项唯一编码及用户编码组合进行存档,电子资料涉及到其他环节或者同一申请人的其他业务办理时,系统自动提取。后台也可以针对用户的模式进行资料的检索查询。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
81	知识库建设		平台能够支持引导式收件服务功能，后台设置知识库，在窗口收件时，系统与知识库的内容进行联动，系统支持以条件判断的形式，引导窗口工作人员一步一步的过滤申报条件，系统最终根据过滤的条件在界面上呈现一个定制化的收件资料清单，窗口工作人员可依据资料清单核实提交的材料完整性，同时系统在界面上提示受理该办件时的注意事项，提示窗口。
82	统一发件管理		后台业务系统审批完成之后将对应的状态传输到中心业务管理系统中，证照由后台业务系统制作，提供综合窗口对外统一发证，发证方式有窗口自取、快递取件等方式。并对所有发件信息进行动态记录，能够设置超期未取提醒和短信的自动通知。快递发件的业务能够通过物流系统的集成实现物流信息的动态追踪。显示办结的办件，并可以在系统中实现证照套打。
83	数据接口管理		通过数据接口实现业务系统数据与网上办事大厅、部门原有系统、第三方服务系统的互联互通。接口涵盖第三方功能性接口及委办局审批系统接口。
84	信用管理		收件系统应建立相应的信息管理平台，对从包括但不限于芝麻信用、经信委等部门获取的信用信息，运用到窗口收件服务和审查审核。
85	应用支撑		应用支撑作为基础软件运行环境。提供统一的技术架构和运行环境，为应用系统建设提供通用应用服务和集成服务，为资源整合和信息共享提供运行系统。
86	扩容与升级		系统扩展扩容。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
87	单窗范围延伸覆盖		单窗事项涉及 26 个委办局，706 个事项大项，1849 个事项小项，包括事项内容定制、业务流程定制、信息表单集成、用户权限调整。事项在 1+7 的单窗通办平台覆盖，即事项覆盖中心及分中心。
88	单窗功能拓展升级	主题套餐	具体功能包括业务梳理、套餐配置、套餐受理、智能过滤、资料分发、资料共享、进度反馈、一表填报、统一出证、网上申报。
89		即时通讯	具体功能包括即时通讯与人员架构集成、即时通讯与用户权限组集成、即时通讯文字发送、即时通讯单窗会话室。
90		容缺服务	具体功能包括诚信数据集成、容缺事项管理、容缺资料管理、容缺等级管理、智能容缺评判、企业服务记录、诚信记录查询、诚信黑名单管理。
91		人员绩效	具体功能包括基础指标库（基础指标库管理、指标层级管理、指标项管理、指标考核等级管理）、考核指标库（考评周期管理、考评对象管理、考评范围管理、考评内容管理、考评权重管理）、考核评分管理（日常考核评分、考核评分补录、考核评分调整、考核一票否决、阶段评分计算）、结果发布管理、报表查询管理、绩效数据分析、自动考评管理（接口配置管理、自动算分管理）。
92		电子监察系统	具体功能包括窗口运行监察（受理超时监控、小组工作量分布监、办理人数超限监控）、业务办理监察（红黄牌扣分事由配置、时限监控、异常结果监控、监察处理反馈、异常评价监控、预警红黄牌统计）、服务质量监察（找茬监察）。
93		通用审批	具体功能包括审批办理、后台审核、领导批准、审批办结、部门件办结。
94		档案共享子系统	档案管理。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
95		辅助审查	具体功能包括审查攻略、攻略生成、攻略修订、攻略查询、攻略与业务绑定。
96		请您找茬	具体功能包括找茬数据接入、找茬问题录入、找茬结果发布、找茬问题检索。
97		信息修正	实现信息修正。
98		证照打印	具体功能包括证照信息补录、证照套打。
99		重点企业监控	重点企业信息维护、重点企业信息监控、重点企业办事信息登记、重点企业办事预警。
100	业务系统对接集成	卫计委集成	全业务流程集成。
101		环保局集成	全业务流程集成。
102		发改委集成	全业务流程集成。
103	市区两级联动整合	市级一网通办系统对接整合	具体功能包括全市统一单点登陆集成、统一认证登录、用户管理、用户信息同步。
104		市级网上政务大厅集成	具体功能包括办件查询功能集成、网上申报功能集成、网上预审功能集成、网上公示信息集成。
105		市级证照库集成	具体功能包括证照查询、调用记录。
106		电子亮证集成	集成市级证照库。
107		房产核查	对接房产核查。
108		城运中心集成	集成城运中心。
109		电子监察室集成	集成电子监察室。
110		大厅满意度双屏集成	具体功能包括窗口评价与业务绑定、窗口申报电子签名、双屏展示互动。
111		大厅排队叫号集成	具体功能包括扫描录入、回单取号。
112		企业信息集成	第三方企业信息接口调用及验证。
113	电子材料目录主动检索	电子材料自动检索	自动查询可复用的电子证照和电子材料。
114		电子材料检索状态	展示电子证照检索状态及电子材料检索状态。
115	电子材料上链和应用优化	业务数据 AI 提取	基于 AI 能力优化实现电子材料识别分类、电子材料业务字段内容提取功能。
116		业务数据手动修改和输入	业务数据手动修改和输入。

序号	内容	相关应用软件	功能简介
117		业务数据上链	业务数据上链，并可实现与电子材料相关联。
118		材料汇集接口扩展，增加业务字段信息	升级扩展材料汇集接口，增加对应的业务字段。
119		业务数据下链	业务数据下链功能，并与相应电子材料关联。
120		材料复用接口扩展，增加业务字段信息	扩展材料复用接口，增加相应电子材料业务字段信息。
121		业务数据字段主数据管理，每个材料的标准字段名	字段的增删改查，及区、市及本系统的字段之间的映射。
122		上链材料和数据确认	判断该企业是否在区块链上有办件材料和数据。
123		上链材料和数据获取	获取区块链上的材料和数据。
124		上链材料和数据复用	调用电子材料库的复用接口，获取字段信息，自动填充。
125		上链材料和数据预审	提供业务字段信息作为预审的输入。
126	电子材料数据治理	质量检测	对电子材料进行数据治理，提取其中的关键信息形成结构化的数据，对其进行检测、清洗、整合、转换、分类。
127		数据清洗	
128		数据整合	
129		数据转换	
130		数据分类	
131	接口开发与对接	企业专属网页接口对接	企业链上数据查看、企业上传电子材料、企业复用已上链数据。
132		对接人工智能辅助行政审批	对接人工智能辅助行政审批。
133	分类及识别优化	自动分类	具备图形识别能力的自动分类。
134		智能识别	电子材料智能识别。
135	电子材料应用场景建设	92 个事项电子材料应用	包括事项标准化映射、事项字段标准化映射、材料分类去重、内容分析去重、字段去重、字段识别、版本控制、字段主键标准化、

序号	内容	相关应用软件	功能简介
			字段命名标准化、字段内容提取、数据对接、上链配置开发、上链维护。

## 9.2 运维服务要求

序号	服务内容	具体要求
1	日常巡检及维护	对业务应用系统的日常维护及系统的日常运行状态巡检、服务器及接口的日常配置检查、存储服务维护等基础软件设施的维护，保障系统稳定运行。
2	模块升级与更新	模块升级与更新工作包括（1）单事项迭代更新。（2）对上线的 58 个业态进行维护，根据业务需求更新迭代并对业态进行更新维护（业态及事项梳理、开发调整）。（3）对 92 个事项进行电子材料更新维护。（4）对本项目涉及的各类算法进行更新维护。（5）在运维期内完成功能和接口运行维护。

## 9.3 具体服务内容

### 9.3.1 日常巡检及维护

对业务应用系统日常维护及系统的日常运行状态巡检、服务器及接口的日常配置检查、存储服务维护等基础软件设施维护，保障系统稳定运行。

9.3.1.1 开展对应用系统日常维护，确保业务数据的精准维护及定期备份，同时针对日常系统问题进行及时整改与优化，全面支撑并保障中心业务系统的稳定高效运行。

主要维护内容包括：

- 1) 业务数据维护；
- 2) 业务数据备份；
- 3) 业务系统日常维护；
- 4) 软件更新服务；
- 5) 对业务管理系统健康状态检查与分析报告；

6) 对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步。

7) 提供应用系统故障处理报告。

9.3.1.2 系统运行状态日常巡检、服务器及接口日常配置检查、存储服务维护等基础软件设施维护。

9.3.1.2.1 系统的日常运行状态巡检

需要巡检的内容包括：

1) 系统运行的进程，是否有非正常启动的情况，包括进程状态检查、非正常启动检测、进程资源占用检查；

2) 系统运行的速度是否有异常情况，投标人需对关键操作进行响应时间监控，确保满足稳定运行。

3) 是否存在报错或服务器连接异常等情况，包括应用日志检查、网络状态检查、端口状态检查。

9.3.1.2.2 服务器及接口的日常配置检查

需要检查的内容包括：

1) 开展服务器配置检查。定期检查操作系统版本，确保安装最新的安全补丁；监控服务器资源使



用情况，确保服务器性能再正常范围；定期检查服务器日志，以便及时发现潜在问题或异常。

2) 开展接口配置检查及维护。检查接口状态，确保接口正常运行；投标人需支撑基于业务需求的接口调整；保障接口功能的运行安全。

9.3.1.2.3 存储服务维护

要求投标人针存储服务提供故障诊断、远程支持、现场支持、网络巡检等维护服务，结合现场业务提供存储服务存储机制的优化和规划。

9.3.2 模块升级与更新

9.3.2.1 单事项迭代更新

(1) 单窗事项迭代更新

根据中心业务的变化，由驻场人员提供单窗事项的调研服务，并根据调研结果对单窗事项进行迭代更新。具体包括：事项内容调整、业务流程调整、信息表单调整、用户权限调整。

单窗事项迭代更新维护范围包含 25 个委办局，644 个事项大项，1807 个事项小项。

(2) 预审类单事项迭代更新

针对预审类单事项提供驻场调研，梳理事项办理情形、法律法规、审查要点、要素载体，并制定审查规则。并针对事项的变化，需对事项进行迭代更新，包括情形配置、预审结果页面定制、表单配置、情形归类、材料录入、字段管理、情形要素配置，并进行测试、核准、调优。

更新维护范围包含 18 个委办局，322 个大项，964 个小项，涉及 8429 份材料、34978 个审批点及 28354 条审批规则。

9.3.2.2 业态更新维护

按照业务更新迭代的需求，在规定时间内完成更新。

根据业务变化，完成软件更新服务，支撑现有功能的微调及业态变化的调整，包括业态调研、算法调优、开发调整。并根据实际业务及政策变化，对 58 个业态进行优化与维护，保障业务覆盖度。具运维内容包括如下：

(1) 业态调研设计。根据业务调整，完善调研分析及设计工作，包括业态及事项知识库、业态间不同事项的关联关系、收发流程等。

(2) 开发调整。根据对 58 个业态、情形的调研设计，落实相关业态的调整工作。

需维护的 58 个业态如下：

序号	业态名称
1	我要开饮用水生产公司
2	我要开饮品店
3	我要开饭店
4	我要开食用菌菌种生产厂
5	我要开食品、食品添加剂生产公司
6	我要开酒吧
7	我要开超市
8	我要开购物中心
9	我要开营业性城市生活垃圾处理公司
10	我要开药店
11	我要开肉制品加工公司
12	我要开美容美发店

序号	业态名称
13	我要开画廊/艺术品展览馆
14	我要开电影院
15	我要开生鲜乳收购站
16	我要开现制现售食品店
17	我要开烘焙房/面包房
18	我要开滩涂养殖公司
19	我要开游艺娱乐场所
20	我要开游泳馆
21	我要开游乐场
22	我要开消毒湿巾生产公司
23	我要开消毒产品生产公司
24	我要开浴场
25	我要开民办职业培训学校
26	我要开母婴用品店
27	我要开歌舞娱乐场所
28	我要开机动车维修企业
29	我要开机动车清洗企业
30	我要开数据中心/云计算
31	我要开建设工程监理
32	我要开建设工程施工
33	我要开建设工程勘察设计
34	我要开小餐饮
35	我要开宾馆
36	我要开宠物医院
37	我要开咖啡馆/茶馆
38	我要开口腔诊所
39	我要开医疗美容门诊部
40	我要开化妆品制造
41	我要开包装装潢印刷公司
42	我要开动物诊疗机构
43	我要开剧本娱乐场所
44	我要开公交公司
45	我要开儿童游乐园
46	我要开健身房
47	我要开便利店
48	我要开会计师事务所
49	我要开人力资源服务公司
50	我要开互联网电商

序号	业态名称
51	我要开互联网医院
52	我要开互联网上网服务营业场所
53	我要开书店
54	我要开乡村民宿
55	我要开主题公园
56	我要开中医诊所
57	我要开一、二级病原微生物实验室
58	我要开养老院

### 9.3.2.3 电子材料更新

电子材料更新维护，随着事项的变化，对电子材料基于事项的变化配套开展事项标准化映射、事项字段标准化映射、材料分类去重、内容分析去重、字段去重、字段识别、版本控制、字段主键标准化、字段命名标准化、字段内容提取、数据对接、上链配置开发及上链维护。

### 9.3.2.4 算法模型优化

(1) 事项算法优化。针对单事项涉及的算法模型基于人工智能技术，投标人根据中心事项材料及审核规则的变化，优化算法模型，达到系统既定的预审结果。具体包括：1) 优化 OCR，加强 OCR 在各种场景下的识别能力。2) 优化提高检测识别算法的精准度，提高应用程序的准确度。

(2) 业态算法调优。针对业态涉及的算法及知识图谱运维内容：结合业务变化，对算法及知识图谱进行调优。

### 9.3.2.5 接口运行维护

本项目涉及与中心其他系统的各类接口（包括市大数据中心 办件接口、与委办局相关接口、与其他服务商之间的接口、物流等接口），需保障所有与其他系统现有接口的正常运行。具体运维工作包括：

(1) 针对接口的变化调整，投标人根据中心业务需求保障接口及时更新；

(2) 保障接口功能的运行安全。具体要求包括：1) 采用 Token 授权认证，防止未授权用户获取数据；2) 采用时间戳超时机制，防止非法请求和错误数据的传入，从而保障系统的正常运行；3) 采用 URL 签名，防止请求参数被篡改；4) 防重放，防止接口被第二次请求，保障数据唯一性、完整性、防采集；5) 防止数据明文传输，采用 HTTPS 通信协议。

## 9.4 维护响应方式和要求

9.4.1 投标人拥有完善的技术支持服务体系，拥有并提供相关运维软件直接支持系统运行，成交后在本地拥有稳定的、专业化的技术支持服务队伍。

9.4.2 在维护周期内，派遣驻场服务人员，提供现场电话、邮件及微信等服务，为基层用户解决日常维护中遇到的各类问题，工作时间满足采购人要求。技术服务人员一旦确定，不得随意更换。若发生人员更换，应提前一个月告知，并做好交接工作。

## 9.5 技术能力要求

为保障业务的不间断性及稳定性，在任意一个事项发生审批规则变更时，中标人在 3 天内完成所有审批规则更新事项的迭代上线。

## 10. 项目安全运维要求

对系统提供安全运维服务，对应用系统、数据库、中间件开展安全运维，整改中心定期对软件进行安全监测的问题漏洞，确保系统安全稳定运。

10.1 应用系统安全维护

- 10.1.1 定期审查应用程序日志，确保应用程序在运行过程中保持高度安全性；
- 10.1.2 定期审查和修复应用系统中潜在漏洞。

10.2 数据库安全维护

- 10.2.1 确保数据库系统在运行过程中保持高度安全性；
- 10.2.2 对敏感数据采取严格访问控制策略，保护数据的传输和存储；
- 10.2.3 定期备份和恢复数据以保证业务连续性；

10.3 中间件安全维护

- 10.3.1 定期更新和修复中间件软件，纠正潜在的漏洞；
- 10.3.2 监控中间件活动以检测异常行为，加密敏感数据的传输，减少安全风险；
- 10.3.3 及时的进行数据的维护及备份，保障整个应用系统的安全性。

11. 人员要求

本项目中人员岗位要求（但不仅限于）详见下表。

人员配备一览表

序号	岗位	建议配置人数	基本要求	备注
1	项目经理	1	相关类似项目管理经验不少于 5 年，具有国家认证计算机类职称的中级及以上证书。	驻场
2	开发工程师	2	开发经验不少于 5 年，具备计算机或相关专业学历，并有与本项目所涉功能或应用相类似案例的工作经验。	驻场
3	调研人员	2	熟悉政务服务事项调研工作流程和方法，事项及业态开发经验不少于 2 年。	驻场
4	驻场运维工程师	4	信息系统运维项目经验不少于 5 年，具备计算机或相关专业学历，并有与本项目所涉功能或应用相类似案例的工作经验。	驻场

注：1、项目主要人员应为投标人单位的正式员工，在投标文件中提供在职证明材料和近 6 个月社保缴费证明。

2、“主要人员”是指实际参与本项目的项目经理、开发工程师、驻场运维工程师。主要人员在整个项目实施过程中，根据项目工作需要，驻场开发和实施。在运维期间，主要人员未经采购人书面同意不得更换。

12. 应急处置要求

（1）提供 7 天×24 小时全天候应急响应服务；投标人接到故障报告及时予以响应，一般问题及时解决，重大问题跟进用户沟通，确认合适的解决方案。

（2）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 小时内响应，2 小时内提交故障处理方案，12 小时内解决；

b、发生 II 级（严重）故障后 0.5 小时内响应，2 小时内提交故障处理方案，24 小时以内解决；

c、发生 III 级（较大）故障后 0.5 小时内响应，2 小时内提交故障处理方案，48 小时以内解决；

d、发生 IV 级（一般）故障后 0.5 小时内响应，2 小时内提交故障处理方案，5 天内解决；

（3）如发生故障，严格按照信息系统安全运维管理规定中故障处理流程实施故障排除操作；

（4）一般应急故障，由驻场运维人员负责处理并将故障原因、解决情况等及时汇报运维人员进行故障记录；

（5）重大、严重、紧急故障，且驻场运维人员无法解决，投标人应组建由项目经理牵头的应急小组，并安排有经验的技术人员 1 小时内到达现场进行故障处置，查找故障原因，提出解决方案，直至故障修妥完全恢复正常服务为止。

（6）当故障排除操作全部完成后，向采购人提交运维故障报告，经采购人验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档；

（7）如遇有重大事件（包括安全事件或风险、重大节假日或任务），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，同时投标人应制定应急预案并开展应急演练。

### **13. 保密要求**

中标人应遵守保密要求，如果采购人提供的内容属于保密的，中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。

## 四、投标报价须知

### 14 投标报价依据

14.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、招标过程中实质性变动的内容、工作量清单、项目现场条件等。

14.2 招标文件明确的实施范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务（如果有）、管理要求与服务标准及考核要求等。

#### 14.3 工作量清单说明

14.3.1 工作量清单应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

14.3.2 采购人提供的工作量清单是依照采购需求测算出的本次招标的主要工作内容标的物清单。

允许投标人对工作量清单内非核心工作内容进行优化设计，并依照优化后的方案进行报价。各投标人应认真了解采购需求，如发现核心工作内容和实际采购需求不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件、补充文件或招标过程中实质性内容对招标文件予以更正，否则，应以工作量清单内容为准。

#### 14.4 岗位设置说明(如有)

14.4.1 岗位设置应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

14.4.2 采购人提供的管理人员**岗位设置**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场(如有)，了解采购需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件、补充文件或招标过程中实质性内容对招标文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置中的岗位类别和数量进行缩减**。

### 15 投标报价内容

15.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除投标需求中另有说明外，投标报价（即投标总价）应包括为实施本项目所需的**全部设备和材料采购、服务所产生的人工（含工资、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、关于人员聘用的费用等）、运输、装卸、仓储、保管、培训、验收、配合、保险、劳务、管理、利润、税费、伴随服务费用（包括教育培训费用、相关课程制作费用等），履约过程中的全部风险和责任等所有相关因素涉及的全部费用，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。**

15.2 投标报价中投标人应考虑本项目可能存在的风险因素。投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

15.3 在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，原材料、人工、运输价格等上涨以及可能存在的其它任何风险因素，投标人应自行考虑，在合同履约期内中标价不作调整。

15.4 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写《开标一览表》及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

### 16 投标报价控制性条款

16.1 投标报价不得超过公布的预算金额，其中各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金



---

额。

16.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

16.3 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。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**16.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：**

16.4.1 对工作量清单中的服务内容进行缩减的；

16.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

16.4.3 投标报价中员工的基本工资低于本市职工最新的最低工资标准的。

## 第三章 采购合同

包 1 合同模板：

# [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [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-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

### 1 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下信息系统运维服务：

#### 1.1 信息系统运维服务

乙方所提供的信息系统运维服务其来源应符合国家的有关规定，信息系统运维服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

### 2 合同金额、服务期限和服务地点：

2.1 合同金额：本合同金额为[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]）

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

#### 2.2 服务期限

本信息系统运维服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]

#### 2.3 服务地点

本信息系统运维服务地点：甲方指定地点

### 3 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的信息系统运维服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常

标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的信息系统运维服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的信息系统运维服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在信息系统运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的信息系统运维服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该信息系统运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5 验收

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

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对维护服务验收合格后，签署验收意见。

## 6 保密

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

## 7 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序[分期付款](#)。

7.2.2 付款条件：

每两月付一次，第三个月支付前两个月的运维费用（如3月支付1-2月的运维费用），最后一个月的运维费用，年底前结清。

## 8 甲方（甲方）的权利义务

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

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

8.3 由于乙方维护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经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有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。

8.5 当信息系统或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方

及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

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

## 9 乙方的权利与义务

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

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

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

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

9.5 乙方保证在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。

9.6 乙方在履行维护服务时，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。

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

9.8 乙方保证在维护服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或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第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 10 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

10.2.1 根据信息系统运维服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低信息系统运维服务的价格。

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

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

## 11 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

## 12 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周赔偿延期服务的服务费

用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

### 13 不可抗力

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

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

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

### 14 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为   /   元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

### 15 争端的解决

15.1 如因履行本合同发生的任何纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地的人民法院（浦东新区人民法院）起诉。

### 16 违约终止合同

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

16.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部信息系统运维服务。

16.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

### 17 破产终止合同

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

### 18 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

### 19 合同生效

- 
- 19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。  
19.2 本合同一式三份，以中文书写，签字各方各执一份，另有一份报财政部门备案。

## 20 合同附件

- 20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件等。  
20.2 本合同附件与合同具有同等效力。  
20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21 合同修改

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

## [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]**

法定代表人或授权委托人（签章）：**[合同中心-采购单位联系人\_1]**

日期：

乙方（盖章）：**[合同中心-供应商名称\_1]**

法定代表人或授权委托人（签章）：**[合同中心-供应商法人姓名\_1]**

日期：

合同签订点：网上签约

**包 2 合同模板：**



# [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [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-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

## 1 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下信息系统运维服务：

### 1.1 信息系统运维服务

乙方所提供的信息系统运维服务其来源应符合国家的有关规定，信息系统运维服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

## 2 合同金额、服务期限和服务地点：

2.1 合同金额：本合同金额为[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]）

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

### 2.2 服务期限

本信息系统运维服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]

### 2.3 服务地点

本信息系统运维服务地点：甲方指定地点

## 3 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的信息系统运维服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4 权利瑕疵担保

- 4.1 乙方保证对其交付的信息系统运维服务享有合法的权利。
- 4.2 乙方保证在信息系统运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。
- 4.3 乙方保证其所交付的信息系统运维服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。
- 4.4 如甲方使用该信息系统运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5 验收

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

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对维护服务验收合格后，签署验收意见。

## 6 保密

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

## 7 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序分期付款。

7.2.2 付款条件：

每两月付一次，第三个月支付前两个月的运维费用（如3月支付1-2月的运维费用），最后一个月的运维费用，年底前结清。

## 8 甲方（甲方）的权利义务

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

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

8.3 由于乙方维护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经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有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。

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

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

## 9 乙方的权利与义务

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

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

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

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

9.5 乙方保证在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。

9.6 乙方在履行维护服务时，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。

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

9.8 乙方保证在维护服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或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第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 10 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

10.2.1 根据信息系统运维服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低信息系统运维服务的价格。

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

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

## 11 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

## 12 误期赔偿

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

## 13 不可抗力

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

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

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

## 14 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为    元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

## 15 争端的解决

15.1 如因履行本合同发生的任何纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地的人民法院(浦东新区人民法院)起诉。

## 16 违约终止合同

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

16.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部信息系统运维服务。

16.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

## 17 破产终止合同

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

## 18 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## 19 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

19.2 本合同一式三份，以中文书写，签字各方各执一份，另有一份报财政部门备案。

## 20 合同附件

- 
- 20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件等。
- 20.2 本合同附件与合同具有同等效力。
- 20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21 合同修改

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

## [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]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_1]

日期：

乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商法人姓名\_1]

日期：

合同签订点：网上签约

包 3 合同模板：

## [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

## 合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：[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-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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

### 1 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下信息系统运维服务：

#### 1.1 信息系统运维服务

乙方所提供的信息系统运维服务其来源应符合国家的有关规定，信息系统运维服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

### 2 合同金额、服务期限和服务地点：

#### 2.1 合同金额：本合同金额为[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]）

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

#### 2.2 服务期限

本信息系统运维服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]

#### 2.3 服务地点

本信息系统运维服务地点：甲方指定地点

### 3 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的信息系统运维服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

### 4 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的信息系统运维服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在信息系统运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的信息系统运维服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该信息系统运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。



---

## 5 验收

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

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对维护服务验收合格后,签署验收意见。

## 6 保密

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

## 7 付款

7.1 本合同以人民币付款(单位:元)。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式:本合同付款按照下表付款内容和付款次序[分期付款](#)。

7.2.2 付款条件:

每两月付一次,第三个月支付前两个月的运维费用(如3月支付1-2月的运维费用),最后一个月的运维费用,年底前结清。

## 8 甲方(甲方)的权利义务

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

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

8.3 由于乙方维护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经济损失的,甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有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。

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

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

## 9 乙方的权利与义务

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

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

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

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他

---

不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在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。

9.6 乙方在履行维护服务时，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。

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

9.8 乙方保证在维护服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或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第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 10 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

10.2.1 根据信息系统运维服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低信息系统运维服务的价格。

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

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

## 11 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

## 12 误期赔偿

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

## 13 不可抗力

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

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

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。

合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## 14 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为   /   元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

## 15 争端的解决

15.1 如因履行本合同发生的任何纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地的人民法院(浦东新区人民法院)起诉。

## 16 违约终止合同

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

16.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部信息系统运维服务。

16.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

## 17 破产终止合同

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

## 18 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## 19 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

19.2 本合同一式三份，以中文书写，签字各方各执一份，另有一份报财政部门备案。

## 20 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件等。

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

## 21 合同修改

---

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

## [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]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_1]

日期：

乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商法人姓名\_1]

日期：

合同签订点：网上签约

包 4 合同模板：

## [合同中心-合同名称]

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：[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-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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

## 1 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下信息系统运维服务：

### 1.1 信息系统运维服务

乙方所提供的信息系统运维服务其来源应符合国家的有关规定，信息系统运维服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

## 2 合同金额、服务期限和服务地点：

2.1 合同金额：本合同金额为[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]）

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

### 2.2 服务期限

本信息系统运维服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]

### 2.3 服务地点

本信息系统运维服务地点：甲方指定地点

## 3 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的信息系统运维服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的信息系统运维服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在信息系统运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的信息系统运维服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该信息系统运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5 验收

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

此乙方应当配合。

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对维护服务验收合格后，签署验收意见。

## 6 保密

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

## 7 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序[分期付款](#)。

7.2.2 付款条件：

每两月付一次，第三个月支付前两个月的运维费用（如3月支付1-2月的运维费用），最后一个月的运维费用，年底前结清。

## 8 甲方（甲方）的权利义务

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

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

8.3 由于乙方维护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经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有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。

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

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

## 9 乙方的权利与义务

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

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

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

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

9.5 乙方保证在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。

9.6 乙方在履行维护服务时，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。



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

9.8 乙方保证在维护服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或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第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## **10 补救措施和索赔**

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

10.2.1 根据信息系统运维服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低信息系统运维服务的价格。

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

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

## **11 履约延误**

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

## **12 误期赔偿**

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

## **13 不可抗力**

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

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

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

## **14 履约保证金**

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为   /   元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

## **15 争端的解决**

15.1 如因履行本合同发生的任何纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地的人民法院(浦东新区人民法院)起诉。

## **16 违约终止合同**

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

16.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部信息系统运维服务。

16.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

## **17 破产终止合同**

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

## **18 合同转让和分包**

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## **19 合同生效**

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

19.2 本合同一式三份，以中文书写，签字各方各执一份，另有一份报财政部门备案。

## **20 合同附件**

20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件等。

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

## **21 合同修改**

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

---

## [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]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_1]

日期：

乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商法人姓名\_1]

日期：

合同签订点：网上签约

包 5 合同模板：

## [合同中心-合同名称]

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：[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-采购单位所在地]

地址: [合同中心-供应商所在地]

电话: [合同中心-采购单位联系人电话]

电话: [合同中心-供应商联系人电话]

联系人: [合同中心-采购单位联系人]

联系人: [合同中心-供应商联系人]

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

## 1 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下信息系统运维服务:

### 1.1 信息系统运维服务

乙方所提供的信息系统运维服务其来源应符合国家的有关规定,信息系统运维服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

## 2 合同金额、服务期限和服务地点:

2.1 合同金额: 本合同金额为[合同中心-合同总价]元(大写: [合同中心-合同总价大写])

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

### 2.2 服务期限

本信息系统运维服务的服务期限: [合同中心-合同有效期]

### 2.3 服务地点

本信息系统运维服务地点: 甲方指定地点

## 3 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的信息系统运维服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的信息系统运维服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在信息系统运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权,如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的信息系统运维服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该信息系统运维服务构成上述侵权的,则由乙方承担全部责任。

## 5 验收

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

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

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收,甲方应在合理时间内排除故障,再次进行验收。

如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对维护服务验收合格后，签署验收意见。

## 6 保密

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

## 7 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序分期付款。

7.2.2 付款条件：

每两月付一次，第三个月支付前两个月的运维费用（如3月支付1-2月的运维费用），最后一个月的运维费用，年底前结清。

## 8 甲方（甲方）的权利义务

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

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

8.3 由于乙方维护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经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有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。

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

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

## 9 乙方的权利与义务

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

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

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

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

9.5 乙方保证在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。

9.6 乙方在履行维护服务时，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。

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

9.8 乙方保证在维护服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或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第10条规定



以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 10 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

10.2.1 根据信息系统运维服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低信息系统运维服务的价格。

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

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

## 11 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

## 12 误期赔偿

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

## 13 不可抗力

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

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

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

## 14 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为   /   元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的



---

有关费用均由其自行承担。

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

## 15 争端的解决

15.1 如因履行本合同发生的任何纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地的人民法院(浦东新区人民法院)起诉。

## 16 违约终止合同

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

16.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部信息系统运维服务。

16.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

## 17 破产终止合同

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

## 18 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## 19 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

19.2 本合同一式三份，以中文书写，签字各方各执一份，另有一份报财政部门备案。

## 20 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件等。

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

## 21 合同修改

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

**[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]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_1]

日期：

乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商法人姓名\_1]

日期：

合同签订点：网上签约

包 6 合同模板：

## [合同中心-合同名称]

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：[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-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

电话: [合同中心-采购单位联系人电话]      电话: [合同中心-供应商联系人电话]

联系人: [合同中心-采购单位联系人]      联系人: [合同中心-供应商联系人]

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

## 1 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下信息系统运维服务:

### 1.1 信息系统运维服务

乙方所提供的信息系统运维服务其来源应符合国家的有关规定,信息系统运维服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

## 2 合同金额、服务期限和服务地点:

### 2.1 合同金额: 本合同金额为[合同中心-合同总价]元(大写:[合同中心-合同总价大写])

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

### 2.2 服务期限

本信息系统运维服务的服务期限:[合同中心-合同有效期]

### 2.3 服务地点

本信息系统运维服务地点: 甲方指定地点

## 3 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的信息系统运维服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的信息系统运维服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在信息系统运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权,如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的信息系统运维服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该信息系统运维服务构成上述侵权的,则由乙方承担全部责任。

## 5 验收

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

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对维护服务验收合格后,签署验收意见。

## 6 保密

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

## 7 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序[分期付款](#)。

7.2.2 付款条件：

每两月付一次，第三个月支付前两个月的运维费用（如 3 月支付 1-2 月的运维费用），最后一个月的运维费用，年底前结清。

## 8 甲方（甲方）的权利义务

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

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

8.3 由于乙方维护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经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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

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

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

## 9 乙方的权利与义务

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

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

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

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

9.5 乙方保证在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行的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行维护服务时，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。

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

9.8 乙方保证在维护服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或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第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 10 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

10.2.1 根据信息系统运维服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低信息系统运维服务的价格。

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

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

## 11 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

## 12 误期赔偿

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

## 13 不可抗力

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

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

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

## 14 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为    元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

## 15 争端的解决

15.1 如因履行本合同发生的任何纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地的人民法院(浦东新区人民法院)起诉。

## 16 违约终止合同

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

16.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部信息系统运维服务。

16.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

## 17 破产终止合同

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

## 18 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## 19 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

19.2 本合同一式三份，以中文书写，签字各方各执一份，另有一份报财政部门备案。

## 20 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件等。

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

## 21 合同修改

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

## [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]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_1]

日期：

乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商法人姓名\_1]

日期：

合同签订点：网上签约

## 第四章 投标文件格式

说明：1、投标人未按本投标文件格式填写的，或相关证书与证明材料提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。2、相关表式不够，可另附页填写。

### 与评审相关的投标文件内容索引表

（此表置于投标文件首页）

项目名称：\_\_\_\_\_

包件号-包件名称：\_\_\_\_\_

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
一、商务部分				
1	投标承诺书			<u>经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章</u>
2	投标函			<u>经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章</u>
3	法定代表人身份证明及授权委托书			<u>经投标人盖章、法定代表人签字或盖章</u>
4	投标人基本情况表			
5	投标人应提交的资格证明材料			营业执照；资格（资质）证书(如有)；《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》；《无刑事处罚及重大实质性违约声明函》；《中小企业声明函》（如需）；《残疾人福利性单位声明函》(如需)；监狱企业证书(如需)；
6	开标一览表			<u>经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章</u>
7	投标报价明细表			此表的价格总计须与“开标一览表”总报价保持一致

序号	招标文件内容说明	是否提供/ 满足	对应 投标 文件 起始 页码	备注
8	投标人可提交的商务部分 其他证明材料			近三年承揽的类似项目情况表；获得的有关荣誉证书，质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书；“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询页面并加盖公章；中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询页面并加盖公章等。供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料等；
二、技术部分				
1	项目管理服务方案（应含必要的图、表）			管理服务理念和目标、项目管理机构运作方法及管理制度、日常维护、维修计划与实施方案（如果有）等
2	项目服务质量保证措施（可辅以图、表）			项目管理服务分项标准与承诺、安全运行及应急处理方案等
3	拟投入本项目的人员组成情况			《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》
4	拟投入本项目的设备情况（如果有）			《拟投入本项目的主要设备表》
5	其他需要说明的问题或需采取的技术措施			特色管理及合理化建议等

## 一、投标人提交的商务部分相关内容格式

### 1 投标承诺书格式

#### 投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的投标。

一、不提供有违真实材料。

二、不与采购人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

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

八、已对照“投标人须知”第3.1条要求进行了自查，承诺满足招标文件对投标人的资格要求，且在参加此次采购活动前3年内，在经营活动中无重大违法记录。

九、满足招标文件关于不接受整体进口货物和服务的要求。

十、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十一、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十二、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十三、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且职工工资标准不低于全市最低工资标准，同时按规定缴纳相应的社会保险费等，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十四、已按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关法律法规的规定，充分行使了对招标文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受招标文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

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

十六、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

年 月 日

**提示：**投标人未按要求提供本承诺书的，经评标委员会审定后，作为非实质性响应投标而不纳入详细评审。

## 2 标函格式

### 投标函

项目名称：

致： （采购人全称）  
（采购代理机构全称）

1、根据贵方（招标项目名称）招标文件（项目编号及包件号：          ）要求，现正式授权的下列签字人（姓名、职务）代表投标人（投标人的名称）递交本招标文件所规定内容的投标电子响应文件（上传至上海政府采购网），并提交供纸质投标响应文件正本1份，副本4份。据此函，签字人兹宣布同意如下：

按招标文件的规定，（包件号-包件名称）投标总报价为（大写）人民币      元（¥      元）（按所投包件填写）。我方将按招标文件的规定，承担完成合同方的责任和义务。

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

3、我方同意所递交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，并遵守在此期限内，本投标文件对我方一直具有约束力，随时可接受中标。

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

5、除非并直到制定并实施正式协议书，本投标文件及你方书面中标通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

6、我方提供人民币  /  元整的投标保证金（**本项目不适用**），若我方在投标有效期内撤回我方的投标，或在收到贵方的书面中标通知书后不在规定的期限内签定承包合同，则我方同意贵方没收我方的投标保证金，并对我方参与政府采购项目予以不良诚信记录。

7、我方已按照本项目招标文件中所附的《资格性及符合性检查表》进行了自查，对评标委员会根据《资格性及符合性检查表》判定的非实质性响应投标无任何异议。

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

9、投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日 期：     年     月     日

---

### 3 法定代表人身份证明及授权委托书格式

#### 3.1 法定代表人身份证明

投标人：

单位性质：

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

地址：

成立时间： 年 月 日

营业期限：

姓名： 性别：

年龄： 职务：

系(投标人名称)的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证扫正反面描件粘贴处

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日



---

### 3.2 授权委托书

本授权书声明：注册于（公司注册地点）的（公司名称）法定代表人（姓名）代表本公司授权：  
（公司名称）（职务）（姓名）为正式的合法代理人，参加（项目名称）的投标工作，以投标人的名义签署投标书、进行谈判、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

有效期限：    年  月  日至    年  月  日止

①授权代理人身份证正反面扫描件

②授权代理人近 3 个月单位社保证明

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日  期：  年  月  日

#### 4 投标人基本情况表格式

投标人基本情况表

项目			内容及说明	
<b>一、营业基本情况</b>				
单位名称			经营场所地址	
注册编号			注册日期/有效期限	
企业类型及单位性质			经营范围	
法定代表人			电话/传真	
<b>二、基本经济指标（截止到上一年度 12 月 31 日止）</b>				
实收资本			资产总额	
负债总额			营业收入	
净利润			上缴税收	
上一年度资产负债率			上一年度主营业务利润率	
<b>三、人员情况（以报名的时间为时点统计并填写）</b>				
技术负责人			联系电话	
在册人数				
其中职称等级			其中执业资格	
职称名称	级别 (如：高级、中级、初级、技工、其他)	人数	执业资格名称	人数
<b>四、其他</b>				
开户银行名称（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）			开户银行地址（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）	
开户银行账号（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）			所属集团公司（如有）	
企业资格（资质）（如有，需提供彩色扫描件加盖公章）			质量体系认证（如有，需提供彩色扫描件加盖公章）	
近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况				
其他需要说明的情况				

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

---

供应商（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期：\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

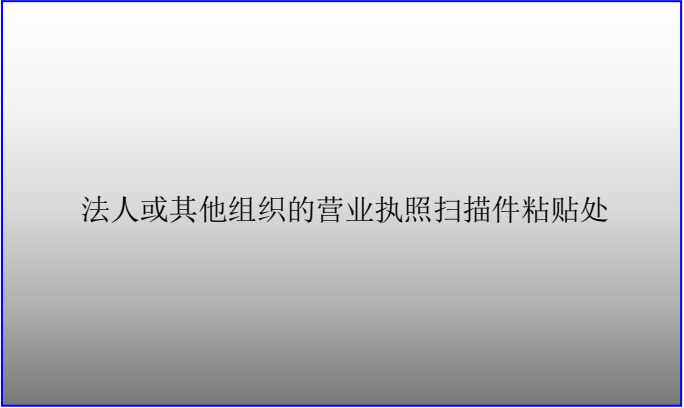
---

## 5 投标人应提交的资格证明材料

**说明：以下扫描件均应为 A4 纸大小**

### 5.1 法人或其他组织的营业执照格式

**法人或其他组织的营业执照**



法人或其他组织的营业执照扫描件粘贴处

### 5.2 法人或其他组织的资格（资质）证书格式

**法人或其他组织的资格（资质）证书**



法人或其他组织的资格（资质）证书扫描件粘贴处

### 5.3 《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》

#### 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

### 5.4 《无刑事处罚及重大实质性违约声明函》

#### 无刑事处罚及重大实质性违约声明函

致：\_\_\_\_（采购人）

1、在参加本次采购活动首次响应文件提交截止日前三年内，我方（供应商名称）未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。

2、在参加本次采购活动首次响应文件提交截止日前三年内，我方（供应商名称）与采购人或采购人存在管理关系的单位履行采购合同时，未发生过重大实质性违约或发生过重大实质性违约但及时采取合理补救措施。

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：\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

## 5.5 中小企业声明函的格式（仅中型/小型/微型企业需提供）

### 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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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：

说明：

本项目所属行业为 软件和信息技术服务业

1. 本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号。
2. 供应商填写的所属行业应与采购文件中明确的所属行业保持一致，否则按无效响应处理。
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。
4. 声明函内容应填写完整，若有缺漏按无效响应处理。（第3条情况除外）
5. 如为联合体，此附件联合体各方均应提供。
6. 中标供应商为中小企业的，中标公告将公告其《中小企业声明函》。
7. “标的名称”一栏应填写包件名称。



注：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

**5.6 残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）**

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

**5.7 监狱企业证书（仅监狱企业提供）**

说明：扫描件应为 A4 纸大小

供应商需提交的监狱企业证书扫描件粘贴处

## 6 开标一览表格式

### 开标一览表

#### 浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目包 1

包件名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

#### 浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目包 2

包件名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

#### 浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目包 3

包件名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

#### 浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目包 4

包件名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

#### 浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目包 5

包件名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

#### 浦东新区政务服务中心 2026 年信息化运维项目包 6

包件名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，报价精确到元。
- 2、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、“最终报价”一栏即填所投项目对应包件的投标总价，且各包件投标总价不得超过公布的最高限价！
- 4、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。
- 5、投标人应准确填写此表，并和通过电子采购平台的投标工具客户端提交的《开标一览表》保持一致。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

---

日期：\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

## 7 投标报价明细表格式

### 7.1 投标报价分类明细表格式

投标报价明细表

项目名称：\_\_\_\_\_

包件号-包件名称：\_\_\_\_\_

单位：元(人民币)

序号	服务内容	单价	数量	金额	备注
投标总价					

说明：

1、此表中的投标总价应与《开标一览表》中的最终报价保持一致。

2、本表按包件分别填报

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日



## 8 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式

### 8.1 近三年类似项目承接及履约情况一览表格式

近三年类似项目承接及履约情况一览表

项目名称：\_\_\_\_\_

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

说明：

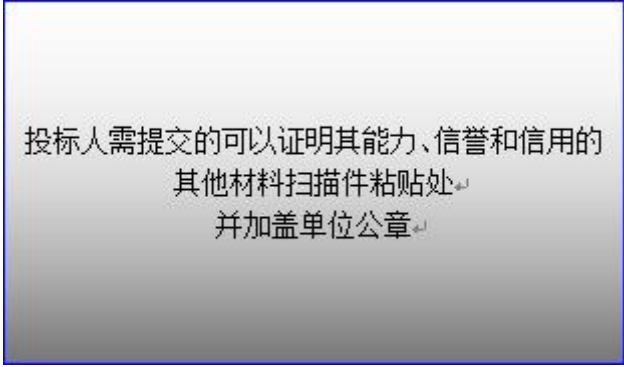
- 1、近三年指：从投标截止之日起倒推 36 个月以内；
- 2、本表中所涉项目均须附项目**中标通知书**或**承包合同协议书**，相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑；
- 3、履约评价可以提供**业主评价**或**项目验收报告**的复印件，相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑；
- 4、评标委员会认为必要时可要求投标人在规定时间内提供原件备查。

---

## 8.2 信用记录查询页面

响应投标人需在报名开始后至招标响应截止时间前的任一时间，登陆“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）查询本供应商是否被列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单，同时截屏打印查询页面并加盖公章；登陆中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询本供应商是否被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，同时截屏打印查询页面并加盖公章。

## 8.3 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料



投标人需提交的可以证明其能力、信誉和信用的  
其他材料扫描件粘贴处  
并加盖单位公章

## 二、投标人提交的技术部分相关内容格式

### 1 项目管理服务方案（应含必要的图、表）

说明：具体组成内容和编写要求详见“前附表”

### 2. 项目服务质量保证措施（可辅以图、表）

### 3. 拟投入本项目的人员组成情况

#### 3.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称：\_\_\_\_\_

包件号-包件名称：\_\_\_\_\_

岗位名称	序号	姓名	年龄	专业	从事本专业 工作年限	职称（或执业资格 或上岗证）

说明：

- 1、 请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况。
- 2、 除招标文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员，不得是兼职人员和退休人员。
- 3、表后需附相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等）和在职证明材料等，所附证书和证明材料均为原件扫描件。  
在职证明材料是指：（1）截止投标日前 6 个月内，主要人员的社保由投标人单位缴纳的有效证明；（2）因政策法规允许不能提供（1），请提供截止投标日前 6 个月内其他有效证明材料，并由投标人单位提供相关人员在岗承诺书（格式自拟）。
- 4、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。
- 5、表式不够，可另附页填写。

3.2 项目主要人员基本情况表格式

项目主要人员基本情况表

项目名称: \_\_\_\_\_

包件号-包件名称: \_\_\_\_\_

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

说明:

- 1、“主要人员”指实际参加本项目管理、各专业技术等方面的负责人。
- 2、表后需附项目人员相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等）和在职证明材料（截止投标日前 6 个月内，主要人员的社保由投标人单位缴纳的有效证明），所附证书和证明材料均为原件扫描件。
- 3、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。
- 4、表式不够，可另附页填写。

#### 4 拟投入本项目的设备材料情况（如需）

##### 4.1 拟投入本项目的主要设备表

项目名称：\_\_\_\_\_

包件号-包件名称：\_\_\_\_\_

序号	设备名称	型号规格	配置情况	单位	数量	设备年限	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
...							

说明：

- 1、本表后需附相关证明材料。
- 2、“配置情况”栏填写设备实际技术配置情况。
- 3、如果表格填写不完整、准确，或后附相关证明材料不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。

#### 5 其他需说明的问题或需采取的技术措施

特色管理及合理化建议等

## 第五章 初步评审及详细评审

### 一、初步评审

资格性及符合性检查表

序号	检查内容	检查结果
	一、资格性检查	
1	投标人满足招标文件“投标人须知”第3条规定的投标人应具备资格条件的	
2	投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1（5）条款提交资格证明材料	
	二、符合性检查	
1	投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）：▲投标承诺书▲投标函▲授权委托书▲开标一览表	
2	未发现投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；（注：招标文件另有规定除外）	
3	接受招标文件规定的投标有效期	
4	接受招标文件规定的项目实施和服务期限	
5	未出现异常低价投标（响应）（根据《财政部办公厅关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》（财办库[2024]265号）的要求）；	
6	按规定格式报价或投标报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的	
7	未发现投标报价存在“第二章”第16.4条款所列情形之一的	
8	按“投标人须知”第21.4条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的	
9	接受招标文件规定的结算原则和支付方式	
10	未出现提供虚假材料、行贿等违法行为	
11	未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的；	
12	投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的	
13	未发现投标人违反《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的	

#### 注意：

1、以上检查内容由评标委员会负责最终审定，未通过资格性及符合性检查的投标将被作为非实质性响应投标而不纳入详细评审范围。

2、招标代理机构详细列出资格性及符合性检查的目的在于方便投标人进行自查，请投标人对照招标文件（包括答疑和补充文件）的内容进行自查，以避免投标文件出现非实质性响应的情况。本表中所列实质性检查内容判断标准与“前附表”中所列要求有矛盾之处，以“前附表”中所列要求为准。

## 二、详细评审

### （一）评标原则

1、本评标办法作为本项目择优选定中标人的依据，在评标全过程中应遵照执行，违反本评标办法的打分无效。

2、评标委员会负责对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查。对通过符合性审查的投标文件按此评标办法进行详细评审，未通过资格性和符合性审查的投标文件将被作为无效标而不纳入详细评审范围。

3、异常低价审查：如果评标委员会认定投标人的报价属于异常低价情形，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标价格作出解释；如果投标人不提供书面说明、证明材料，应当将其作为无效投标处理。评标委员会应当按照《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》（财办库(2024)265号）规定对报价合理性进行判断，如果投标人提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

4、本次评标采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

5、评标委员会根据招标文件（包括答疑和补充文件）的规定，对各投标人商务标的完整性、合理性、准确性进行评审，确认商务标的有效性和评标价，以此为基础计算各投标人的商务标得分。

6、评标基准价为通过符合性审查的所有投标中的最低投标报价。如果评标委员认定投标人的报价明显低于其他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；投标人不能在评标委员会规定的时间内证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为无效标处理。

7、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做出必要的澄清、说明或者补正。

8、对于非专门面向中小企业采购的项目（包件），小型和微型企业参加投标的，其投标价格给予（包4：10；包5：10；）%的扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体投标的，依照联合体协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格折扣。

9、监狱企业视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。

10、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

11、评标委员会成员对投标人的投标文件进行仔细审阅、评定后各自独立打分，评委应并提出技术标的详细评审意见（方案的优缺点均加以评述），打分可在规定幅度内允许打小数。

12、本项目技术标评审项中标有“\*”内容属于客观评审因素，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》要求，评标委员会成员对客观评审因素评分应一致。

13、技术标、商务标两者之和为投标人的最终得分，评标委员会按照各有效投标人最终得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术标得分由高到低顺序排列。依照上述排序方法后仍出现得分相同时，由评委记名投票表决，得票多者排名靠前。评标委员会推荐得分排名前三名的投标人作为中标候选人，其中第一中标候选人为中标人。



---

（注：若有多个包件且每个投标人仅允许中标一个包件的项目，则按包件顺序依次综合评分，对每个包件推荐排名前三的投标人作为该包件的中标候选人报采购人，如若出现包件 1 之后的其他包件得分最高的投标人已在前述某个包件中被推荐为第一中标候选人，则该包件的中标候选人按得分排名依次顺位提升推荐。）

(二) 评审内容及打分细则

序号	评审内容及分值		评分标准
1	报价得分 (10 分)	报价得分 (10 分)	<p>投标报价得分= (评标基准价/投标报价) ×10</p> <p>注: 评标基准价为通过资格性及符合性检查的所有投标中的最低投标报价。</p>
2	技术 (85 分)	项目服务方案 (37 分)	<p>一、评审内容: 管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度的确定;</p> <p>二、评审标准:</p> <p>1、投标人具有完善的管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度的得 10 分;</p> <p>2、管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度方案无缺失, 内容基本满足项目需求的得 7 分;</p> <p>3、投标方案内容存在缺漏的得 5 分;</p> <p>4、投标方案内容存在明显缺漏的得 2 分;</p> <p>5、投标方案内容无相关内容的得 0 分。</p>
			<p>一、评审内容: 实施方案的合理性、针对性、具体性、操作性;</p> <p>二、评审标准:</p> <p>1、投标人具有合理的、针对性的、具体的、可操作性的实施方案得 10 分;</p> <p>2、投标人实施方案内容简单, 基本满足项目需求的得 7 分;</p> <p>3、投标人实施方案存在缺漏的得 5 分;</p> <p>4、投标人实施方案存在明显缺漏的得 2 分;</p> <p>5、投标人实施方案无相关内容的得 0 分。</p>
			<p>一、评审内容: 重点难点的应对和措施;</p> <p>二、评审标准:</p> <p>1、投标人针对重点难点具有应对和措施的得 8 分;</p> <p>2、投标人针对重点难点的应对和措施基本满足项目需求的得 5 分;</p> <p>3、投标人的应对和措施存在缺漏的得 3 分;</p> <p>4、投标人的应对和措施存在明显缺漏的得 2 分;</p> <p>5、投标人的应对和措施无相关内容的得 0 分。</p>
		人员配备 (21 分)	<p>一、评审内容: 项目组织结构;</p> <p>二、评审标准:</p> <p>1、投标团队具有清晰的、完善的项目组织结构的得 7 分;</p> <p>2、投标团队项目组织结构安排基本满足项目需求的得 4 分;</p> <p>3、投标团队项目组织结构存在缺漏的得 2 分;</p> <p>4、投标团队项目组织结构存在明显缺漏的得 1 分;</p> <p>5、投标团队项目组织结构安排无相关内容的得 0 分。</p>

序号	评审内容及分值		评分标准
			<p>一、评审内容：主要管理人员及专业人员配置情况；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、投标团队主要管理人员及专业人员配置完善的得 7 分；</p> <p>2、投标团队主要管理人员及专业人员配置基本满足项目需求的得 4 分；</p> <p>3、投标团队主要管理人员及专业人员配置存在缺漏的得 2 分；</p> <p>4、投标团队主要管理人员及专业人员配置存在明显缺漏的得 1 分；</p> <p>5、无相关内容的得 0 分。</p>
			<p>一、评审内容：人员详细情况（岗位类别、人员数量、任职资格、专业、学历、类似工作经验等）；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、投标团队人员岗位类别、人员数量、任职资格、专业、学历、类似工作经验等情况满足项目要求的得 7 分；</p> <p>2、投标团队人员详细情况基本满足项目需求的得 4 分；</p> <p>3、投标团队人员详细情况存在缺漏的得 2 分；</p> <p>4、投标团队人员详细情况存在明显缺漏的得 1 分；</p> <p>5、无相关内容的得 0 分。</p>
		公司管理组织架构及管理制度 (10 分)	<p>一、评审内容：</p> <p>1、公司管理机构构成及运作流程；</p> <p>2、公司管理制度（主要有岗位职责、岗位招录；服务质量、人员考核、奖惩等激励机制。）</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、管理组织架构完善，管理制度健全的，得 10 分；</p> <p>2、有基本管理组织架构，管理制度不够健全和完善的，得 7 分；</p> <p>3、管理组织架构不完善，管理制度不健全的，得 3 分；</p> <p>4、无相关内容的得 0 分。</p>
		服务质量保证措施 (12 分)	<p>一、评审内容：</p> <p>1、具有针对本项目的自查制度，包括流程管理、预算执行、财务管理、进度控制、满意度调查等；</p> <p>2、内容具体、合理、可行。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、建立质量管理体系，且具有相应的配套措施具体、合理等，得 12 分；</p> <p>2、质量管理体系一般，相应配套措施一般，得 8 分；</p> <p>3、质量管理体系不妥，相应配套措施不妥，得 4 分；</p> <p>4、无配套应急措施，得 0 分。</p>
		特色管理及合理化建议 (5 分)	<p>一、评审内容：</p> <p>1、对服务方式、特色管理或创新管理的描述；</p> <p>2、其它合理化建议的分析；</p> <p>3、与业主有效沟通的工作机制；</p> <p>4、内页资料的管理机制。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、方案设计完整合理，具有较强的针对性和可操作性，保障措施切实有效，得 5 分；</p> <p>2、方案设计合理，但针对性和可操作性一般，保障措施欠缺，得 3 分；</p> <p>3、方案基本合理，针对性和可操作性欠缺：得 1 分；</p> <p>4、无相关内容的得 0 分。</p>

序号	评审内容及分值		评分标准
3	供应商综合实力(5分)	*近三年以来类似项目经验(5分)	一、评审内容： 1、投标人近三年已完成类似项目的情况； 二、评审标准： 1、每1项有效业绩得1分，最高得分为5分，没有得0分； （需提供项目的合同或中标通知书，能够体现签约主体、项目名称、项目内容、交付日期等要素内容）