



项目编号：310000000260611117597-00362013

市人力资源保障局 2026 年社保子系统 集成维护项目

招 标 文 件

内部项目编号：0613-267135073208

政府采购编号：0026-00021251, 0026-K00037645

采 购 人：上海市大数据中心

采购代理机构：上海机电设备招标有限公司

2026 年 6 月

2026年06月17日

2026年06月17日

上海机电设备招标有限公司

廉洁自律公约

(2016 年修订)

为贯彻落实中央八项规定的精神，不断增强招投标人员廉洁自律意识，牢筑防腐思想防线，提高拒腐防变能力，根据中央有关廉洁自律准则规定，上海机电设备招标有限公司（以下称，甲方）结合工作实际，特制定本公约。参加本招标项目的投标人（以下称，乙方）也应遵守本公约。

一、甲乙双方应当共同遵守法律法规，自觉树立良好的职业道德，强化服务意识、诚实守信、秉公办事，自觉践行本公约。

二、甲方人员不得暗示、索要或接受乙方的礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得向乙方报销个人费用；不得利用职权或者职务谋取私利。

三、甲方人员不得以任何方式和理由向乙方推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

四、甲方人员不得接受可能影响其公正执行公务的乙方宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

五、乙方人员不准以任何形式向甲方人员馈赠礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得接受甲方报销个人费用的要求。

六、乙方人员不准以任何方式和理由接受甲方人员推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

七、乙方人员不准邀请甲方人员参加有可能影响其公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动。

八、甲乙任一方人员存在违反本公约行为的，应当依法作出相应的处分；或者甲乙任一方人员存在违反法律法规情形的，应当追究法律责任；乙方人员存在前述情形之一的，将被取消本项目的投标资格。

目录

第一章 招标公告	2
第二章 投标人须知	5
第三章 评标方法	28
第四章 合同格式	38
第五章 投标文件格式	40
第六章 采购需求	96

第一章 招标公告

项目概况：

根据《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》之规定，受采购人的委托，招标代理机构对市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

310000000260611117597-00362013310000000260611117597-00362013

项目名称：市人力资源保障局2026年社保子系统集成维护项目

预算金额（元）：15008622.00

最高限价（元）：15008622.00

采购需求：

包名称：市人力资源保障局2026年社保子系统集成维护项目

数量：2项；

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目为市人力资源保障局2026年社保子系统集成维护项目，主要包括对劳动保障管理信息系统进行维护等，详见第六章采购需求。

按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目采购的信息化运维属于**软件和信息技术服务业**。

运维地点：上海市。

服务期限：自合同签订之日起至2026年12月31日。

本项目**不允许**联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目不属于专门面向中小企业采购。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
 - 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。
 - 3、在投标截止时间前三年内投标人或其单位负责人、拟委任的项目负责人无行贿犯罪行为。
 - 4、与本项目招标代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应

商不得参加本次政府采购活动。

5、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。

6、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本次政府采购活动。

7、本项目面向大、中小微等各类供应商。

三、获取文件时间

时间：2026-06-18, 2026-06-26 每天上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59

(北京时间, 法定节假日除外)

地点：上海政府采购网/采购云平台 (www.zfcg.sh.gov.cn)

方式：潜在投标人可在规定的时间内通过上述方式获取本项目的招标文件。

售价 (元)：¥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：2026-07-09 14:00:00 (电子采购平台显示时间)

投标地点：投标人应在截止时间前在上海政府采购网/采购云平台

(www.zfcg.sh.gov.cn) 上传投标文件。。

开标时间：2026-07-09 14:00:00 (电子采购平台显示时间)

开标地点：1. 上海政府采购网/采购云平台 (www.zfcg.sh.gov.cn) (远程开标)。

2、开标所需携带其他材料：(1) 本项目开标无需至现场，投标人通过网络进行远程操作即可；(2) 投标人应提前准备好投标时所使用的数字证书 (CA证书)。

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. 本次招标执行的政府采购政策：支持中小微企业、强制/优先节能产品、鼓励环保产品、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。
2. 投标人须保证为获取招标文件所填写的信息和提交的资料内容应真实、完整、有效、一致，如因投标人填写信息错误或提交虚假材料导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。
3. 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，并及时关注投标文件在电子采购平台上的签收情况，以免因临近投标截止时间上传导致招标代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

4. 《上海市政府采购实施办法》（上海市人民政府令第 65 号）及其他有关文件的规定，本项目通过上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）实行全过程电子采购，投标人的投标应当符合有关文件和上海政府采购云平台的要求。上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）由上海市财政局建设和维护。潜在投标人的投标可以按照《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》中的内容和操作要求实施。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市大数据中心

地址：上海市寿阳路 99 弄 15 号 3 号楼

联系方式：章敏 021-62414919

2. 采购代理机构信息

名称：上海机电设备招标有限公司

地址：上海市普陀区长寿路 285 号恒达大厦 20 楼

联系方式：丁锦秀、陈欣炜，021-32557526，电子邮箱：djx@shbid.com

招标代理机构账户信息下：

户名：上海机电设备招标有限公司

帐号：31001550400055646341

开户行：中国建设银行上海市分行营业部

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	名称：上海市大数据中心 详细地址：上海市寿阳路 99 弄 15 号 联系人：章敏 021-62414919
1.1.3	招标代理机构	名称：上海机电设备招标有限公司 地址：上海市普陀区长寿路 285 号恒达大厦 20 楼 联系人：丁锦秀、陈欣炜； 电话：021-32557526 电子信箱：djsx@shbid.com
1.1.4	招标项目名称	市人力资源保障局 2026 年社保系统集成维护项目
1.2.1	资金来源及比例	财政性资金 100%
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.8.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织
1.9.1	分包	☐ 不允许 ☒ 允许 分包内容要求：本项目允许分包，但主体部分不得分包。本项目合同采购中的“产品软件维护服务、第三方服务、其他服务”部分可分包履行。服务提供方拟在中标后将“产品软件维护服务、第三方服务、其他服务”部分分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包、转包。
1.10.1	实质性要求和条件	见本招标文件中标注星号（*）的内容

1.10.3	是否需要提供技术支持资料	☐ 不需要提供 ☒ 需要提供： (1) 服务承接方公开发布的印刷资料或服务承接方网站最新发布 的资料打印件 (2) 检测机构出具的检测报告 (3) 其他形式的技术支持资料
2.1	构成招标文件的其他资料	☒ 无 ☐ 有，_____
2.2	投标人对招标文件的询问截止时间	2026年06月26日10:00时（北京时间）； 投标人须将盖章版扫描件和可编辑版（Word版）发E-mail至招标代理机构以下电子邮箱： djx@shbid.com .
2.3	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改，将通过发布招标公告的媒介以 更正公告的形式发布 ，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据。
3.1.1	构成投标文件商务部分的其他资料	☒ 无 ☐ 有，_____
3.1.2	构成投标文件技术部分的其他资料	☒ 无 ☐ 有，_____
3.2.4	最高投标限价	☐ 无 ☒ 有：人民币 <u>15008622.00 元（含税）</u>
3.2.6	投标报价的其他要求	☐ 无 ☒ 有： 所报费用包括可能发生的所有与完成本项目有关的一切费用。包括但不限于投标人为提供本项目要求的全部服务所发生的一切成本、税费，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理及税费等。
3.3.1	投标有效期	从投标截止之日起：90 日
3.4.1.2	财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料	投标人应就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。（承诺函见附件） 如发现供应商提供虚假承诺，不符合《政府采购法》第二十二条规

		定条件的，本市财政部门将依法处理处罚。
3.4.1.3	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料	☒ 不需要 ☐ 需要 具备履行合同所必需的设备的证明材料：_____ 具备履行合同所必需的专业技术能力的证明材料：_____
3.4.1.5	其他证明材料	如本项目设定了资质、证书等要求时，需提供加盖投标人公章的相应资质证书的原件扫描件。 如本项目设定了业绩要求时，需提供业绩证明材料：中标通知书、合同或用户证明或验收证书等的复印件。 招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。
3.5.2	投标文件制作的要求	按《上海政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》和的相关规定执行。
3.5.4	投标文件分册上传	投标文件分册上传至政采云平台：共分 2 册，分别为： （1）商务分册。（2）技术分册。
3.5.5	投标文件的打印份数及其他要求	☐ 需要 ☒ 不需要
3.8.1	投标保证金	☒ 缴纳 投标保证金的金额：人民币叁拾万元 投标保证金的形式：按《投标保证金提交与退还操作须知》（见本章附件）提交，缴纳后必须在采购云平台完成凭证上传 ☐ 不缴纳
3.8.4	其他可以不予退还投标保证金的情形	(5) _/_____
4.1	投标截止时间	2026-07-09 14:00:00（电子采购平台显示时间）
4.2	投标地点	投标人应按照《上海市政府采购云平台供应商-项目操作手册》的相关操作要求，在截止时间前将投标文件上传至上海政府采购网/采购云平台（ www.zfcg.sh.gov.cn ）。

5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：投标人应按照《上海市政府采购云平台供应商-项目操作手册》的相关操作要求，在规定的开标时间登录上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参加开标。				
7.3.1	本次招标执行的政府采购政策	(1) 支持中小企业政策：☐专门面向中小企业 ☒非专门面向中小企业：小微企业价格扣除优惠：10%； (2) 政府采购促进残疾人就业政策：☒是 ☐否 (3) 政府采购支持监狱和戒毒企业发展：☒是 ☐否				
7.3.3	是否委托评标委员会直接确定中标人	☒由评标委员会直接确定中标人 ☐由评标委员会推荐中标候选人名单：推荐中标候选人的人数：__				
8.3.1	履约保证金	☒不需要提供 ☐需要提供 履约保证金的形式：银行保函或其他形式 履约保证金的金额：中标价的 10% 履约保证金的提交时间：签订合同前				
9.1	质疑联系方式	联系单位：上海机电设备招标有限公司 联系人：陆佳怡、缪鹏伟 联系电话：021-32557793、021-32557803 联系地址：上海市长寿路 285 号恒达大厦 16 楼 提交形式：盖有供应商单位公章的书面纸质材料。 （请投标人将可编辑版文件以电子邮件的形式发送至招标代理机构以下邮箱：djsx@shbid.com）				
10.2	招标代理服务费	收取方式 ■本项目的招标代理服务费由中标人在《中标通知书》发出后的 5 天内向招标代理机构一次性支付。 ☐由招标人支付，中标人无需承担。 收费标准 ■采用差额定率累进计费方式进行收费。按照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号文）规定服务类标准收取。 <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>中标金额（万元）</th> <th>费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> </tr> </tbody> </table>	中标金额（万元）	费率	100 以下	1.5%
中标金额（万元）	费率					
100 以下	1.5%					

		100-500	0.8%
		500-1000	0.45%
		1000-5000	0.25%

1. 总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 根据《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》（财政部令 2017 年第 87 号）、《上海市政府采购实施办法》（上海市人民政府令第 65 号）等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行全过程电子招标。

1.1.2 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5 实施招标项目的电子采购平台：上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn），以下简称：云平台。

1.2 招标项目的资金来源

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 投标人资格要求

1.3.1 投标人的资格要求见招标公告，需要提交的相关证明材料见本章第 3.4 款的规定。

1.3.2 招标公告中规定接受联合体投标的，联合体除应符合招标公告所列明的相关资格要求外，还应遵守以下规定：

接受联合体投标的项目，各联合体供应商需线下确定主供应商，其他联合体供应商必须在项目投标截止时间前在政采云平台向主供应商发起联合体申请。获取采购文件、投标、开标、项目评审、中标、合同签订、履约验收均由主供应商操作。其他联合体供应商无需在平台获取采购文件。

1.4 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.5 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件以及在招投标过程中知悉的国家秘密、商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.6 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.7 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.8 现场考察

1.8.1 投标人须知前附表规定组织现场考察的，投标人应按投标人须知前附表规定的现场考察时间、集中地点参加招标人组织的项目现场考察。

1.8.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.8.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.8.4 招标人在现场考察中介绍的相关的情况，仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.9 分包

1.9.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备投标人须知前附表规定的相应资质条件且不得再次分包，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，其他工作不得分包。

1.9.2 中标人不得向他人转让中标项目。中标人应当就分包项目向招标人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.10 响应和偏差

1.10.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件做出满足性或更有利于招标人的响应，**否则，投标无效**。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.10.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标设备技术性能指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和售后服务计划等内容以对招标文件做出响应。

1.10.3 投标文件应针对实质性要求和条件中列明的**技术要求**，根据投标人须知前附表中的规定**是否需要**提供技术支持资料。技术支持资料以服务承接方公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告，或服务承接方网站最新发布资料打印件或投标人须知前附表允许的其他形式为准。如**需要**提供技术支持资料但不符合前述要求的，视为无技术支持资料，其投标无效。

1.10.4 投标人须知前附表可规定允许偏差的范围和最高偏差项数的，超出偏差范围和最高偏差项数的投

标无效。

1.10.5 投标文件应根据第五章投标文件格式中商务和技术响应/偏差表的要求对招标文件的商务和技术条款进行响应。否则，**投标无效**。

1.11 同义词语

构成招标文件组成部分的“合同格式”和“技术规格及要求”等章节中出现的措辞“买方”、“甲方”和“卖方”、“乙方”、“中标人”在招标投标阶段应当分别按“招标人”和“投标人”进行理解。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

第一章 招标公告；

第二章 投标人须知；

第三章 评标办法；

第四章 合同格式；

第五章 投标文件格式；

第六章 技术规格及要求；

其他 投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 2.2 款和第 2.3 款以更正公告形式对招标文件所作的澄清、修改，作为构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的询问

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式将提出的问题送达招标代理机构，要求招标人及招标代理机构对询问予以答复。

2.2.2 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在投标人须知前附表规定的时间后的任何询问。

2.3 招标文件的澄清和修改

2.3.1 招标文件的澄清和修改在上海政府采购云平台以更正公告的形式告知所有获取招标文件的投标人，但不指明问题的来源。澄清和修改发出的时间距本招标文件规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清和修改的内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人在收到更正公告后，应在规定时间内对更正内容加盖公章确认，并以电子邮件形式发送至

招标代理机构。否则，投标人将被视为已理解并接受招标文件及更正公告的所有内容。

3. 投标文件

投标文件是指投标人根据主席令第 68 号《中华人民共和国政府采购法》、国务院令第 658 号《中华人民共和国政府采购法实施条例》、财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、上海市人民政府令第 65 号《上海市政府采购实施办法》和《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》等文件的相关规定和要求，通过云平台投标客户端制作完成，并加密上传至上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）的电子投标文件。

3.1 投标文件的组成

3.1.1 商务部分：

- （1）投标函；
- （2）投标保证金（如需）；
- （3）法定代表人（单位负责人）身份证明；
- （4）法定代表人（单位负责人）授权委托书；
- （5）联合体协议书（联合体投标时适用）；
- （6）开标一览表；
- （7）分项报价表；
- （8）商务响应表；
- （9）资格和履约能力证明资料；近三年类似项目承接及履约情况一览表
- （10）投标人须知前附表规定的构成投标文件商务部分的其他资料。

3.1.2 技术部分：

- （11）技术响应表；
- （12）投标人投标服务方案的详细描述；（包括：需求理解；重点、难点分析及合理化建议；运维方案设计；安全保障服务方案；市劳动保障管理信息系统（2026 年功能升级）；上海市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）等）
- （13）拟投入本项目的人员组成情况（团队人员配置及专业水平）（包括《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》、《项目其他工作人员基本情况表》、学历及证书扫描件等）；
- （14）故障应急处理方案（应急响应方案）；
- （15）项目服务质量保证措施（包括《项目实施进度计划表》、《风险管理表》等）；
- （16）相关制度及措施（需具有完整完善的人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、保密制度，清晰明确的工作流程规定，合理的监督机制、信息反馈及处理机制等。）；
- （17）增值服务方案（如有）（除采购需求书中规定的服务之外是否有其他增值服务）；
- （18）拟投入本项目的设备材料情况（《主要设备、材料情况一览表》）；

(19) 其他需说明的问题或需采取的技术措施。

3.1.3 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的联合体协议书。

3.1.4 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的投标保证金。

3.1.5 投标人可根据招标文件第五章投标文件格式制作投标文件。针对附件中的**投标函、开标一览表、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函、财务状况及税费、社会保障资金缴纳情况承诺函**等的文件格式，投标人不得修改其格式。否则，其投标将被否决。

3.2 投标报价

3.2.1 投标人应充分了解本项目的总体情况以及考虑影响投标报价的各项要素后进行报价。**投标报价应包括国家规定的增值税等各项税金。投标报价不得有缺漏项，否则投标将被否决。**

3.2.2 投标人应按第五章“投标文件格式”填写投标函、开标一览表及分项报价表等。

3.2.3 投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标报价总额，应同时修改投标文件“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第 3.9 款的有关要求。

3.2.4 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.5 各项投标价格均以人民币报价。

3.2.6 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 投标有效期见投标人须知前附表。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.4 资格和履约能力证明资料

3.4.1 投标人须按照《政府采购法实施条例》以及招标文件的要求，按第五章“投标文件格式”填写关于资格和履约能力的相关信息，并提供相关证明材料。包括但不限于：

3.4.1.1 法人或者其他组织的营业执照、事业单位的事业单位法人证书和自然人的身份证明等证明文件；

3.4.1.2 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

如：投标人应根据招标文件中的附件格式就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保

障资金的良好记录作出承诺。

3.4.1.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

3.4.1.4 参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，**重大违法记录指投标人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。**根据《财政部关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》的规定，“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

3.4.1.5 投标人须知前附表规定的其他证明材料。

3.4.2 如投标人为中、小、微企业，应提供符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的《中小企业声明函》，格式详见第五章投标文件格式。中小微企业的认定标准参照《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》，详见本章附件四。

如投标人为残疾人福利性单位，应提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标结果公告中公告其声明函，接受社会监督。

如投标人为监狱或戒毒企业，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件。

3.4.3 投标人未如实提交上述证明材料或提供的资料不符合招标文件要求的，将承担在资格审查或符合性检查中被判定为不合格的风险，或在详细评审中不能享受相关政府采购政策的优惠。

3.5 投标文件的编写与制作

3.5.1 投标文件的线下编写

3.5.1.1 下载招标文件后，投标人应根据招标文件的要求线下制作投标文件。投标文件应按第五章投标文件格式进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。

3.5.1.2 投标文件的投标函应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。由投标人的法定代表人（单位负责人）签字（或盖章）的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由其委托代理人签字（或盖章）的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第五章“投标文件格式”的要求。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。

3.5.1.3 投标文件的签署：

（1）投标文件中“开标一览表”、“投标分项报价表”等重要表格以及凡出现投标人单位落款的地方除了由投标人法定代表人或其授权的委托人签字之外，还必须同时盖单位章。

（2）投标文件未出现投标人落款的地方必须由法定代表人或其授权的委托人逐页签字或骑缝加盖投标人单位章。

投标文件中含有印章、签署、防伪标志和彩色底纹类文件（投标函、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

3.5.2 投标文件的投标客户端制作

在投标文件线下编写完成后，投标人应按照云平台投标客户端要求的方式制作投标文件。投标人需在投标客户端中选择投标项目，完成“基本信息、导入投标文件、标书匹配、企业信息响应（如有）、资格要求（如有）、符合性要求（如有）、开标一览表、评分方法（如有）、特色响应（如有）、标书检查”等操作。投标文件的制作要求按照投标人须知前附表。

3.5.3 投标人上传至云平台的投标文件内容应满足招标文件的要求。投标文件因内容不完整、匹配不准确而导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由投标人承担相应责任。投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

3.5.4 投标文件的商务分册和技术分册应分别制作，具体分册上传要求见投标人须知前附表规定。

3.5.5 本招标项目须提供投标文件的打印件。电子投标文件的打印件应用不褪色的墨水打印。当投标文件的打印件与上传至云平台的投标文件不一致时，以上传至云平台的投标文件为准。投标文件的打印件数量和相关要求参照投标人须知前附表。

3.6 投标文件的加密

投标人在完成“标书检查”后，可通过投标客户端对投标文件完成电子加密。

3.7 投标文件的上传

3.7.1 投标人在加密投标文件生成后，可通过投标客户端将电子加密的投标文件上传至云平台。

3.7.2 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，并及时关注招标人在电子采购平台上的签收情况，避免因临近投标截止时间上传导致招标代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标无效。

3.8 投标保证金

3.8.1 投标人应在投标截止时间前按投标人须知前附表规定的金额、形式递交投标保证金，并在投标客户端完成保证金缴纳在线确认操作。**投标保证金的有效期限与投标有效期一致。**联合体投标的，其投标保证金应当由联合体一方或多方共同递交，且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力，并应符合投标人须知前附表的规定。

3.8.2 投标保证金是用于保护本次招标免受投标人的不当行为而引起的风险。

3.8.3 保证金的退还：

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

（2）未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后5个工作日内退还。

（3）中标人的投标保证金，在中标人按招标文件规定签订合同后5个工作日内退还。

3.8.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件；
 - (2) 中标人在收到中标通知书后，无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金；
 - (3) 中标人将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标人同意，将中标项目分包给他人
- 的；
- (4) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱招标投标正常秩序行为的；
 - (5) 发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。

3.9 投标文件的修改与撤回

3.9.1 在招标代理机构在云平台签收投标文件前，投标人可随时撤回投标文件进行修改。

3.9.2 如招标代理机构已签收投标文件，投标人需先联系招标代理机构撤销签收，再进行投标文件的撤回修改。

3.9.3 已提交投标保证金的投标人选择撤回投标文件后不再投标的，招标代理机构应在收到投标人书面退还保证金通知之日起 5 日内退还已收取的投标保证金。

3.9.4 如招标代理机构发布招标文件更正公告，则已上传的投标文件会自动撤回并短信提醒投标人。投标人需重新修改并上传投标文件。

4. 投标

4.1 投标截止时间

投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前完成投标文件的上传。

4.2 投标地点

投标人的投标文件应上传至上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）

4.3 无效投标

投标人在投标截止时间后通过投标客户端上传至云平台的投标文件的，投标文件属于超时投标无效。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

本项目将在投标人须知前附表 4.1 项规定的投标截止时间（开标时间），在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）以线上开标。

5.2 开标程序

5.2.1 开标时间到达后，由招标代理机构开启开标流程。

5.2.2 投标人须在云平台规定的时间内，使用制作投标文件时使用的 CA 证书，完成签到。

5.2.3 在所有投标人完成签到后，由招标代理机构开启解密流程。

5.2.4 投标人须在云平台规定的时间内，使用制作投标文件时使用的 CA 证书，完成解密。

5.2.5 在所有投标人完成解密后，招标代理机构开启唱标。

5.2.6 投标人须在规定时间内确认开标结果信息。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。

6. 资格审查

6.1 开标结束后，招标人和招标代理机构将对投标人的资格进行审查，检查投标人资格是否符合本项目招标公告、投标人须知第 3.4 中列明的对投标人的资格要求。合格投标人不足 3 家的，不再进行评标，本项目流标。

6.2 招标人和招标代理机构在对投标人的资格进行审查时，需在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查询投标人的信用信息，信用信息查询记录和证据留存的方式采用网页截屏保存，与采购文件等一并归档。

6.3 如“对投标人的资格要求”设定了投标人无行贿犯罪行为要求时，招标人和招标代理机构将在“中国裁判文书网”(<http://wenshu.court.gov.cn>) 查询投标人或其单位负责人、拟委任的项目负责人有无行贿犯罪记录。

6.4 如投标人为联合体投标的，联合体的投标资格应按以下标准认定：

6.4.1 联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任；

6.4.2 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

6.4.3 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各相关投标均无效。

7. 评标

7.1 评标委员会

评标由招标人依法组建的评标委员会负责。

7.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

7.3 评标

7.3.1 根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，政府采购应当执行政府强制（或优先）采购节能产品、鼓励环保产品、限制采购进口产品、支持中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。本次招标执行的相关政策详见招标公告。

7.3.2 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7.3.3 除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，评标委员会应当向招标人提交推荐中标候选人名单，推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.3.4 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告。

8. 合同授予

8.1 定标

由招标人或招标人委托评标委员会依法确定中标人。

8.2 中标结果公告及中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人确认中标人后，招标代理机构通过发布招标公告的同一媒介对中标结果进行公告，公告期限为 1 个工作日。中标结果公告的同时，招标人或招标代理机构将向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

8.3 履约保证金（本项目不适用）

8.3.1 中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额、提交时间和招标文件第四章“合同格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金金额为中标合同金额的 10%。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

8.3.2 中标人不能按本章第 8.3.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4 签订合同

8.4.1 招标人和中标人应当在投标有效期内以及中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，或者提出其他附加条件的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，或者提出其他附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8.4.3 联合体中标的，联合体应当与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

9. 质疑

9.1 参加本次政府采购活动的供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面纸质原件形式向投标人须知前附表中载明的联系单位、联系人、联系电话和联系地址，一次性提出针对同一采购环节的质疑。

9.2 质疑函内容应当包括以下主要内容：

9.2.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

9.2.2 质疑项目的名称、编号；

9.2.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

9.2.4 事实依据；

9.2.5 必要的法律依据；

9.2.6 提出质疑的日期。

9.3 质疑函应当署名，一式叁份。由法定代表人或者授权代表签字并加盖公章后生效；其他组织或者自然人提出质疑的，质疑函必须由其主要负责人或者质疑提起人本人签字，并附有效身份证明复印件。代理人办理质疑事务时，还应当提交授权委托书，授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。否则招标人或者招标代理机构不予受理。

9.4 书面纸质原件形式外的其他任何方式的质疑，或者质疑函的内容不全的，招标人或者招标代理机构均不予接受和回复。

9.5 招标人或者招标代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出书面答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容涉及商业秘密的除外。

10. 需要补充的其他内容

10.1 争议的解决

在招投标过程中发生的争议，招投标各方当事人应及时沟通、协商解决。

10.2 其他补充内容见投标人须知前附表。

附件一：投标报价须知

一、投标报价依据

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、运维工作量清单、备品备件清单、项目现场条件等。
2. 招标文件明确的项目范围、运维内容、运维期限、运维质量要求、设备管理要求及考核要求等。
3. 工作量清单（包含运维工作量清单和备品备件清单，以下简称工作量清单）说明
- 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。
- 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标的物清单。投标人如发现工作量清单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或补充文件予以更正，否则，应以此清单内容为准。

二、投标报价内容

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运维服务所产生的人工（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）、设备和材料采购、运输、装卸、仓储、保管、机械使用、培训、验收、配合、保险、劳务、管理、利润、税费、伴随服务等费用。
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，其费用视作已分配在报价明细表内单价或总价之中。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价。
3. 在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格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。
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。

三、投标报价控制性条款

1. 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。
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。
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。
- ★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：
 - 4.1 对运维工作量清单中的工作量进行缩减的；
 - 4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

附件二：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、招标代理机构还应根据《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

采购人和招标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，由招标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）电子招投标系统进行。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，招标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、招标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：400-881-7190

投标人在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参与线上投标的具体操作，详见上海政府采购云平台-操作指南-《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》。以上海市政府采购网发布的最新信息为准。

附件三：投标保证金提交与退还操作须知（2016 版）

为使投标保证金能及时提交和得到退还，上海机电设备招标有限公司（以下简称“招标代理机构”）特制定本操作须知。

一、提交投标保证金的银行户名和账号

户 名：上海机电设备招标有限公司
开 户 行：建行上海市分行营业部
账 号：31001550400055646341
行 号：105290036005

二、提交投标保证金的地点和时间

提交地点：上海市普陀区长寿路 285 号恒达大厦 16 楼上海机电设备招标有限公司财务部

提交时间：法定工作日上午 9：00-11：30，下午 1：30-4：30

三、提交投标保证金的方式

- 1、中国境内投标人的保证金一般采用网上支付、贷记凭证、电汇的方式提交。
- 2、中国境外（含中国台湾、香港和澳门地区）投标人的保证金一般采用银行保函的方式提交。

四、提交投标保证金的注意事项

- 1、投标人应当按照招标文件的要求足额提交投标保证金，不得提供虚假、无效的票据。
- 2、汇款附言：当采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交投标保证金时，请在汇款附言中务必注明：“投标保证金：招标编号/包件号或标段号”（如：“*****保证金”）。当投标人投多个招标项目或一个招标项目的多个包件或标段时，每个项目、包件或标段的投标保证金应当分别提交。
- 3、投标保证金的付款人应当与投标人名称一致，不得委托分支机构代为提交。
- 4、银行保函的申请人必须是投标人，中国境内投标人的保证人必须是投标人的开户银行；中国境外投标人可通过一家在中国境内或境外信誉好的银行直接开具投标保证金银行保函。
- 5、银行保函采用招标文件提供的格式，或采用事先为招标代理机构接受的其他格式。
- 6、当投标人为两家或两家以上单位组成的联合体时（招标文件中明确接受联合体投标的），应由联合体的一方或多方共同提交投标保证金，且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力。

五、提交投标保证金程序

- （一）采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

投标人在招标文件规定的投标截止时间前汇至招标代理机构账户。

- （二）采用银行保函方式提交的：

投标人应当按照招标文件的要求将银行保函正本单独密封，随投标文件一起递交。

(三) 投标保证金的交付凭证，需装订在投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。

- 1、网上支付、贷记凭证、电汇的底单复印件；
- 2、银行保函的复印件。

六、投标保证金的利息计算和划付

(一) 计息利率：

按退还保证金之日中国人民银行规定的活期存款利率计息；但以银行保函方式提交的投标保证金将不计利息。

(二) 划付方式：

按投标保证金存放期间计算利息，退还投标保证金同时将利息划付至投标保证金的付款人账户。

七、投标保证金的退还

投标保证金自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人的投标保证金，自政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人的投标保证金。

(一) 未中标人

1、采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

投标人在收到招标人或招标代理机构发出的《未中标通知书》后，向招标代理机构本项目的负责人申请退还，招标代理机构的项目负责人提交财务审核后采用网上支付方式退还。

2、采用银行保函方式提交的：

投标人在收到招标人或招标代理机构发出的《未中标通知书》后，向招标代理机构本项目的负责人申请，招标代理机构的项目负责人将银行保函原件予以退还。

(二) 中标人

1、采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

中标人凭招标人或招标代理机构发出的《中标通知书》、**中标人与招标人签署的合同复印件**向招标代理机构本项目的负责人申请退还，招标代理机构的项目负责人提交财务审核后采用网上支付方式退还。

2、采用银行保函方式提交的：

中标人凭招标人或招标代理机构发出的《中标通知书》、**中标人与招标人签署的合同复印件**向招标代理机构本项目的负责人申请，招标代理机构的项目负责人将银行保函原件予以退还。

3、如招标文件规定由中标人缴纳招标代理服务费的，中标人须先向招标代理机构缴纳招标代理服务费后，招标代理机构再办理退还投标保证金手续。

八、其他事项

如投标人对本须知中的相关内容作进一步咨询，可按招标文件“投标人须知”的相关规定以书面形式向招标代理机构提出，或向招标文件中列明的招标代理机构的项目负责人电话咨询。

附件四：国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对 2011 年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017 年 12 月 28 日

统计上大中小微型企业划分办法（2017）

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号），以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等 15 个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局 2011 年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75 号）同时废止。

附表：统计上大中小微型企业划分标准

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明:

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。
2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》(GB/T4754-2017)为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。
3. 企业划分指标以现行统计制度为准。
 - (1) 从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。
 - (2) 营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。
 - (3) 资产总额，采用资产总计代替。

第三章 评标方法

评标办法-综合评分法

根据《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》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令 2017 年第 87 号）》等有关规定，并结合本项目招标文件中的有关要求，特制定本办法。

一、评标委员会

1.1 招标人、招标代理机构将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由技术、经济等方面的专家和招标人的代表共 7 人及以上单数组成（由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成），其中政府采购评审专家人数不少于评标委员会总人数的 2/3，按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家，评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

1.2 评标委员会履行下列职责：

- （1）对通过资格性审查的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求；
- （2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- （3）对投标文件进行比较和评价；
- （4）评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求；
- （5）确定中标候选人名单，以及根据招标人委托直接确定中标人；
- （6）向招标人、招标代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；
- （7）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

二、评标原则

- （一）由依法组建的评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行**符合性审查**，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，通过符合性审查的投标文件才可以进入**详细评审**。
- （二）详细评审采用**综合评分法**，投标人的综合得分为投标人价格分和技术商务分的合计得分，总分为 100 分；其中价格分为 10 分、技术商务分为 90 分。。评分分值计算保留小数点后 2 位，小数点后第 3 位“四舍五入”。

三、评标程序

（一）符合性评审

投标人有以下情形之一的，投标将被否决：

1. 未按照招标文件的要求提交投标保证金的；
2. 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
3. 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
4. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
5. 同一投标人提交两个以上不同的投标方案或者投标报价的（招标文件允许接受备选方案的除外）；
6. 投标人的报价有缺漏项或投标人不确认修正后的报价的；
7. 投标有效期不足的；
8. 投标文件非法定代表人（单位负责人）签字时，无法定代表人（单位负责人）有效授权书的；
9. 投标人未提供招标文件要求的证明文件的或提供的文件资料不符合招标文件要求的；
10. 投标人不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；
11. 其他未对招标文件实质性要求和条件作出响应的：
 - 11.1.1. 投标文件不满足招标文件加注星号（“*”）的重要条款或参数要求的；
 - 11.1.2. 投标文件中加注星号（“*”）的主要参数无技术资料支持的；或技术支持资料不是服务承接方公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告，或服务承接方网站最新发布资料打印件的；（如适用）
12. 投标人有串通投标、弄虚作假、妨碍其他投标人的竞争、损害招标人或者其他投标人的合法权益等行为的。
13. 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

(二) 强化政府采购异常低价审查

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

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 $\text{投标（响应）报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值} \times 50\%$ ；
 2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50% 的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价} \times 50\%$ ；
 3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45% 的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；
 4. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。
- 采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1 项至第 3 项中启动异常低价投标（响应）审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

2、评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟（本项目为 30 分钟）。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标

准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

(三) 澄清

评标过程中，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在合理期限内做出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。评标委员会对投标人提交的回复有疑问的，可以要求投标人进一步澄清，直至满足评标委员会的要求。

(四) 修正

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1. 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。评标委员会要求投标人对投标报价进行书面确认。投标人不确认的，其投标将被否决。

(五) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当否决其投标。

(六) 详细评审

(1) 价格调整

评标委员会对各投标人的投标报价，按以下落实政府采购政策需进行价格扣除的方法进行必要的价格调整：

根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）和国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等有关规定，对于非专门面向中小企业的项目，当拟供产品（或服务）是由小型和微型企业提供（需提供相应的证明）时，将给予 **10%** 的价格扣除；接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上时，将给予 **4%** 的价格扣除。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。

享受上述评标优惠的前提条件是小型和微型企业不得将自己承担的工作分包或转包给大型、中型企业或其他组织；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。

另根据《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）和《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），投标人为残疾人福利性单位、监狱或戒毒企业，且提供了相应证明的，视同为小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

四、评标办法

评审内容及打分原则
综合评分法

市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	（1）评标基准价为满足招标文件要求且合理有效的最低报价，其得分为满分 10 分。 （2）其他报价单位的报价得分计算公式如下： 报价得分=(基准报价 / 最终报价)×10×100%； 小数点后保留 2 位，第三位四舍五入法。
公司资质（客观分）	0~6	1）投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书得 2 分； 2）投标人具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书得 2 分； 3）投标人具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书得 2 分。 本项满分 6 分，须提供有效证书，不提供不得分。
项目服务经验（客观分）	0~8	提供近三年（从 2023 年 6 月 1 日起至今）承接的有效的类似项目业绩情况，每提供 1 个有效类似业绩得 2 分，本项最高得分为

		8 分。投标人最多提供 4 个类似项目业绩,如超过 4 个仅取《供应商近三年以来类似项目一览表》排序前 4 的项目业绩进行评审。没有有效的类似项目业绩的得 0 分。供应商需提供类似项目的合同扫描件, 合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、签订日期等合同要素的相关内容, 否则不算有效的类似项目业绩。
需求理解（主观分）	0~8	根据投标人对运维对象和服务范围的分析、理解, 对项目现状情况的重点以及完整性的了解和分析情况, 进行综合评分。 1) 描述内容完整合理、贴切实际情况的得 6-8 分; 2) 描述内容略有缺陷、满足实际情况的得 4 分; 3) 描述的内容缺陷较大的得 2 分。 4) 未描述不得分。
重点、难点分析及合理化建议（主观分）	0~8	根据投标人对本项目重点、难点分析及合理化建议是否准确合理, 进行综合评分。 1) 重点、难点分析及合理化建议与本项目需求贴切, 准确合理的得 6-8 分; 2) 重点、难点分析及合理化建议略有欠缺, 基本准确的得 4 分; 3) 描述的内容缺陷较大的得 2 分。 4) 未描述不得分。

运维方案设计及实施（主观分）	0~6	针对应用软件维护、产品软件维护、硬件产品维护、数据治理等各部分提供详细运维方案，根据各部分运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度进行打分。 1) 实施方案完整，与本项目需求吻合，运维方案和实施安排科学合理的得 5-6 分； 2) 实施方案完整性一般，运维方案和实施安排略有欠缺的得 3 分； 3) 实施方案完整性较差，运维方案和实施安排无法满足本项目需求的得 1 分。 4) 未描述不得分。
安全保障服务方案（主观分）	0~6	根据供应商提供的安全保障服务方案（安全巡检、安全设备和软件续保、重大时期重大保障等安全服务实施安排是否科学，对安全检测过程中出现的系统安全问题的修复和整改是否及时合理）进行综合评分。 1) 安全保障服务方案内容全面、合理且可操作性强得 5-6 分； 2) 安全保障服务方案内容较全面、基本合理，操作性较强得 3 分； 3) 方案内容不全面、欠缺合理性和可操作性的得 1 分。 4) 未描述不得分。
市劳动保障管理信息系统	0~6	针对政务服务大厅排队叫

（2026 年功能升级）（主观分）		号系统的便民化升级，从系统功能优化、服务模式创新、数据治理深化等维度开展建设，根据各部分开发方案与本项目需求的吻合程度，方案和实施安排的科学程度、合理程度，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度进行打分。 1）实施方案完整，与本项目需求吻合，运维方案和实施安排科学合理的得 5-6 分； 2）实施方案完整性一般，运维方案和实施安排略有欠缺的得 3 分； 3）实施方案完整性较差，运维方案和实施安排无法满足本项目需求的得 1 分。 4）未描述不得分。
上海市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）（主观分）	0~6	针对医保门户网站升级改造、系统国产化适配改造、密码应用功能改造，根据各部分开发方案与本项目需求的吻合程度，方案和实施安排的科学程度、合理程度，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度进行打分。 1）实施方案完整，与本项目需求吻合，运维方案和实施安排科学合理的得 5-6 分； 2）实施方案完整性一般，运维方案和实施安排略有欠缺的得 3 分； 3）实施方案完整性较差，运维方案和实施安排无法满足本项目需求的得 1 分。

		4) 未描述不得分。
团队人员配置（客观分）	0~8	1.提供 47 人的项目团队，且不少于 26 人的驻场运维团队得 2 分，需提供详细人员名单及近三个月任意一个月的社保缴费证明； 2.项目经理具备计算机技术与软件专业技术资格高级类资格证书的得 2 分，需提供有效证书扫描件； 3.项目团队成员中具备系统集成项目管理工程师证书的得 2 分，需提供有效证书扫描件； 4. “网络设备维护”项目中具备网络工程师证书的得 2 分，需提供有效证书扫描件。 本项满分 8 分，须提供有效的证明材料，不提供不得分。
团队专业水平（主观分）	0~8	团队成员的学历、专业、从业经历情况与需求的匹配程度，团队成员是否熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，是否拥有类似系统的开发及维护经验。 1) 团队成员专业能力与需求匹配的，熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境且类似开发及维护经验丰富的得 6-8 分； 2) 团队成员专业能力与需求匹配的，熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境且类似开发及维护经验略有欠缺的得 4 分； 3) 团队人员配备不合理、分工不明确、综合能力较差、无经验的得 2 分。 4) 未描述团队人员配置不得分。
故障应急处理方案（主观分）	0~8	应急响应方案（包括详细的应急响应过程，响应方

		式，响应时间，故障修复时间等）是否完整合理；针对典型安全事件或风险是否有设计完善的应急预案以及应急演练剧本，进行综合评分。 1) 应急响应方案齐全、计划完善得 6-8 分； 2) 应急响应方案内容略简、计划有瑕疵的得 4 分 3) 响应方案内容有较大缺陷的得 2 分。 4) 未描述不得分。
质量保证措施（主观分）	0~6	根据投标人提供的服务质量保证措施是否具体可操作、运维实施的质量保证措施是否具有针对性、可操作和服务质量的检查措施是否具备明确的方法和标准，进行综合评分。 1) 质量保证措施服务方案内容、类目描述完整合理、可操作性强得 5-6 分； 2) 质量保证措施服务方案内容、类目描述略有缺陷、基本满足实际情况的得 3 分； 3) 质量保证措施方案内容、类目描述缺陷较大、可操作性差的得 1 分。 4) 未描述不得分。
相关制度及措施（主观分）	0~6	投标供应商需具有完整完善的人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、保密制度，清晰明确的工作流程规定，合理的监督机制、信息反馈及处理机制等。 1) 相关制度及措施完善、内部流程规范切实可行的得 5-6 分； 2) 相关制度及措施基本完善、内部流程略有欠缺的

		得 3 分； 3) 提供的内容缺陷较大，不能满足本项目需求的得 1 分。 4) 未描述不得分。
--	--	---

(一) 排序

评标委员会按综合得分（技术商务分+价格分）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。得分且投标报价也相同的，则由评委采用记名投票表决，得票多者排名靠前。

(二) 评标结果

评标委员会推荐综合得分排序前 3 名的投标人为本项目的中标候选人，由评标委员会直接确定综合得分最高的中标候选人为本项目的中标人。

第四章 合同格式

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

运维服务合同书

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]

供应商开户行：[合同中心-供应商银行名称]

供应商银行账号：[合同中心-供应商银行账号]

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

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指本《运维服务合同》第三条规定的全部合同文件。

1.2 “运维服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务，以满足信息系统正常运行及优化改进的要求。

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

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

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

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

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

2.3 服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。乙方应在本合同约定服务期间内按合同约定的质量标准和要求为甲方提供相应服务，并接受甲方监督及检验。

2.4 服务地点：上海市甲方指定地点。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

三、合同文件的组成和解释顺序如下

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

3.2 本《运维服务合同》及其附件、附录（如有）；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求（“采购需求”）；

3.6 其他合同文件（需列明）。

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

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收

4.1 服务质量标准和要求

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

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

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

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

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

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

4.2 权利瑕疵担保

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

4.3 考核与验收

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

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

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

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

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

5.2 付款方式

本合同采用下列方式付款：

跨年重大项目

A. 如果中标金额大于当年已批复预算 **12006758.00 元**

① 合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目合同总价款的 50%；
② 本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目当年已批复预算 **12006758.00 元** 扣除第一笔支付金额的剩余金额；

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

B. 如果中标金额小于或者等于当年已批复预算 **12006758.00 元**

① 合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；
② 本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%；

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

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

六、履约保证金

无。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利和义务

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

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同约定的行为及时纠正，并按本合同有关约定给予处理。如果乙方无法完成合同约定的服务内容，或者服务无法达到合同约定的服务质量或标准的，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

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

7.1.4 甲方有权获得合同约定的范围内的信息系统运维服务，对没有达到合同约定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内整改，直至符合要求为止，并按本合同有关约定给予处理。

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

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

7.1.7 甲方在合同规定的服务期限内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。

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

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

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

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

7.2.3 如遇突发情况，乙方应当立即向甲方报告。

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

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

7.2.6 乙方应当具备本合同规定的资质条件，并保证从事本运维服务项目的人员与投标文件或响应文件承诺一致，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，具备相应的职业资格和应有的素质要求，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。如需调整上述人员，乙方应事先通报甲方并获得甲方同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。乙方应当对其员工、顾问、代理、合作伙伴等承担管理职责，并且对其行为承担全部责任。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

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

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

八、网络和数据安全管理要求

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

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

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

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

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

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

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

九、保密及廉洁条款

9.1 保密

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

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

9.1.3 如乙方违反本合同规定的保密义务的情形同时违反了甲方有关网络和数据安全管理要求，且根据合同文件可由甲方采取网络和数据安全处罚措施的，则甲方可自行选择要求乙方按照下列任意一种或多种方式承担责任：（1）承担关于违反保密义务的违约责任；（2）按照合同文件对乙方采取网络和数据安全处罚措施。

9.2 廉洁

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

十、知识产权及所有权归属

10.1 知识产权

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

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

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

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

10.2 所有权

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

十一、违约责任

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

11.2 违反知识产权及所有权归属

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

11.3 如乙方违反保密义务的,甲方有权要求乙方“按照《保密协议》的约定”支付违约金,且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足5万元的,按照5万元支付。

11.4 如乙方违反网络和数据安全管理要求,甲方有权要求乙方按照“本项目招标文件或采购文件中的采购需求规定的金额”支付违约金,且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足5万元的,按照5万元支付。

11.5 如乙方违反本合同第七条7.2.15款约定的驻场管理要求的,甲方有权要求乙方支付本项目合同金

额的 5%作为违约金，且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付。

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

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

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

- （1）甲方因乙方的违约行为导致本合同未能按约定履行而额外发生的费用（包括因寻求第三方或者其他替代方案而支出的费用）；
- （2）甲方因乙方违约受到行政处罚、向第三方支付违约金和损害赔偿金等损失；
- （3）甲方因乙方的违约行为向乙方进行索赔，或因乙方的违约行为导致甲方遭受第三方的主张、投诉、诉讼、仲裁或行政机关处罚而进行抗辩所产生的全部费用（包括交通、住宿、诉讼费、仲裁费、公证费、调查费、鉴定费、保全保险费/担保费以及合理的律师费等）；
- （4）甲方可以合理说明或提供证明的其他损失。

十二、不可抗力

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

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

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

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

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

十三、合同终止、中止、变更

如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本合同而不给予乙方补偿。该终止本合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

十四、合同转让和分包

14.1 本项目主体部分不得分包。

14.2 本项目合同采购中的“产品软件维护服务、第三方服务、其他服务”部分可分包履行。乙方拟将“产品软件维护服务、第三方服务、其他服务”部分分包的，应按投标文件中提供《分包意向协议书》执行，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。

14.3 本项目允许分包的具体内容、金额详见招标文件采购需求。

十五、争议解决及管辖、送达

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

15.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。

15.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

十六、其他

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

16.2 本合同（如为纸质合同）壹式贰份，甲乙双方各执壹份。

16.3 本合同附件与合同具有同等效力。

（以下无正文）

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约

附件 1:

保密协议

上海市大数据中心

2026 年 7 月

使用说明

一、本示范文本主要适用于规范合作方在完成中心业务过程中的保密义务。

二、本示范文本中，“___”空格为需要根据具体情况填写的内容，可针对具体情况进行填写、细化、完善、补充、修改或另行约定；如无填写、细化、完善、补充、修改或另行约定，则填写“无”或划“/”，不可留白。

三、在基于本示范文本起草的协议签约前，应确保所有“___”空格需填写的内容均已填写。在将起草的协议提交给相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、风险提示等注释。

四、在协议用印时，应在签章页填写签订日期；协议首部右上角的“协议编号”处应填写协议签订时 OA 系统给出的协议编号。

保密协议

协议编号：_/_

甲方：上海市大数据中心

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

乙方：[合同中心-供应商名称_1]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

联系地址：[合同中心-供应商所在地]

鉴于：

在乙方开展市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护项目（以下简称项目）的过程中，包括本协议生效前、生效后、甲乙双方磋商阶段以及履行与项目有关的协议期间，乙方将获悉相关保密信息（范围见本协议第一条定义）。

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

第一条 定义

1.1. 本协议所称保密信息包括：

- （1）《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关法律法规规定的国家秘密；
- （2）项目涉及的任何商业秘密、保密商务信息、个人信息和隐私；
- （3）甲方向乙方提供的（包括但不限于直接、间接、口头、书面、电子文件或其他任何方式提供），或者乙方以任何方式获得的，以及虽属于第三方但甲方承担保密义务的项目相关数据、资料、信息等无论是否记载或标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；
- （4）乙方因开展项目工作的原因进入甲方指定工作场所而接触到的信息和项目涉及的服务器或终端计算

机或软件运行中获取的任何个人信息及数据、组织数据、行为数据等数据以及因项目产生的任何商业、营销、技术、运营数据和其他性质的资料等虽未被标注“注意保密”或者“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但从其内容、性质等判断，具有保密属性的信息，包括但不限于源代码、计算机程序、数据表、网络关系列表、网络拓扑结构、技术参数和信息、技术秘密、财务信息、商业秘密、保密商务信息、会议纪要、在幻灯片放映以及其他演讲过程中披露的信息、人员名册和个人信息、调查、报告、解释、预测、设计构思和规划、发展研讨、说明书、设计图、图表、范例、设备资料、价格资料、客户和供应商资料和信息、内部决策等；

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

(6) 甲方作为**市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护项目**建设单位，受牵头单位**上海市人力资源和社会保障局**委托进行建设，并交付使用单位**上海市人力资源和社会保障局**使用（以下简称**项目牵头单位和使用单位**）；项目牵头单位和使用单位向乙方提供（包括但不限于口头、书面、电子文件或任何其他方式）的任何标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；

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

(8) 为完成项目签订或形成的任何合同、协议、承诺书、会议纪要、备忘录等；

(9) 乙方通过调研等方式获取的项目相关数据、资料、信息等；

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

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

(12) 其他/。

1.2. 特别地，双方在此确认，在任何情况下，项目涉及的服务器、计算机、计算机系统或信息系统内的所有系统配置、技术参数和业务数据、信息以及计算机系统或应用系统的漏洞信息虽不能标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但同样属于保密信息。甲方和项目牵头单位和使用单位的机构设置、运行机制、业务流程、逻辑流程，甲方和项目牵头单位和使用单位的服务器、计算机、信息系统或应用

系统的功能、交易量、交易特征、配置、参数、业务数据，和甲方、项目牵头单位和使用单位与其他组织（包括本协议中的乙方）的合作信息、合同，以及基于所有合作交流、委托协议、技术合同、合作协议所形成或开发出来的成果（包括但不限于程序运行、程序维护所取得或形成的任何数据、资料、中间成果等），均属于甲方和项目牵头单位和使用单位的保密信息，甲方和项目牵头单位和使用单位间的关于保密信息的权属、管理责任等依照上海市有关规定确定。任何国家秘密、商业秘密、保密商务信息以及个人信息和隐私（无论是否在前文有所表述），在任何情况下，均属于保密信息。

1.3. 本条 1.1 款和 1.2 款的所有信息合称为“保密信息”。

第二条 保密义务

对第一条所称的保密信息，乙方同意并保证承担以下保密义务：

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

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

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

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

（3）涉及《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关行政法规、规章规定的国家秘密事项，不得向境外组织或个人披露。因项目工作需要向境外组织或个人提供的，应当按照《中华人民共和国保守国家秘密法》等规定办理。本协议约定的除国家秘密之外的保密信息，乙方向其现在与将来境内或境外的总公司、分公司、母公司、子公司、办事处及其他关联企业、营业组织或与本协议有关的员工、顾问、代理人、合作伙伴（合称为“乙方相关方”，以下出现的**乙方相关方**，均与此定义相同）披露或授权其使用保密信息时，应确保该等

披露、授权仅能在为了项目和与项目有关协议的框架内以及必要的范围内进行，并且在进行该等披露或者授权之前，乙方应先经过甲方书面同意且与该乙方相关方签订保密协议，以要求该乙方相关方按不低于本协议的规定要求对保密信息保密。与乙方相关方签订的保密协议应当约定以下事项：（a）如乙方相关方为自然人的，则该等自然人不得将保密信息向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在保密协议约定范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用该保密信息；（b）如乙方相关方为单位的，则在该保密协议中应当明确可以获得并使用该保密信息的自然人的明细，且获得该等保密信息的自然人不得将上述保密信息再向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在其与乙方相关方之间的保密协议范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用。

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

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

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

（5）乙方在服务过程中应遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华

《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、政策规定的要求，严格按照“同步规划、同步建设、同步使用”原则落实项目安全技术措施，将系统安全运营相关监控措施纳入方案。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(16) 乙方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网。

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

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

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

第三条 保密义务的例外

3.1. 乙方对下述信息不承担保密义务：

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

(2) 乙方从合法持有并有权合法披露的第三方获取的信息且对该信息无保密义务；

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

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

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

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

第四条 保密信息的返还及销毁

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

第五条 甲方的监督权利

5.1. 在项目实施过程中，甲方享有以下权利：

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

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

(3) 经事先书面告知乙方，甲方有权聘用第三方专业机构对项目的实施过程进行监督，但甲方的监督行

为会违反相关法律法规的除外。

第六条 保密期限

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

第七条 违约责任

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

（1）要求乙方立即实际履行保密义务，并停止相关违约行为；

（2）终止双方的合作业务（无论双方合作业务协议中是否有特殊说明）；

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

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

甲方有权选择上述约定中的一个或多个追究乙方责任。

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

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

第八条 非特许或授权

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

第九条 法律适用与争议解决

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

第十条 完整协议

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

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

第十一条 其他

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

【以下无正文】

【本页为市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护项目《保密协议》签字页，无正文】

甲方：上海市大数据中心

日期：[合同中心-签订时间]

乙方：[合同中心-供应商名称_2]

日期：[合同中心-签订时间_1]

附件 2:

廉洁协议

上海市大数据中心

2026 年 7 月

使用说明

一、本示范文本主要适用于规范甲、乙双方在开展合作业务过程中的廉洁义务。

二、本示范文本中，“___”空格为需要根据具体情况填写的内容，可针对具体情况进行填写、细化、完善、补充、修改或另行约定；如无填写、细化、完善、补充、修改或另行约定，则填写“无”或划“/”，不可留白。

三、在基于本示范文本起草的协议签约前，应确保所有“_____”空格需填写的内容均已填写。在将起草的协议提交给相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、风险提示等注释。

四、在协议用印时，应在签章页填写签订日期；协议首部右上角的“协议编号”处应填写协议签订时 OA 系统给出的协议编号。

廉洁协议

协议编号：/_____

甲方：上海市大数据中心

联系人：[合同中心-采购单位联系人_1]

联系地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

乙方：[合同中心-供应商名称_3]

联系人：[合同中心-供应商联系人_1]

联系地址：[合同中心-供应商所在地_1]

鉴于：甲乙双方拟就市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护项目开展业务合作（以下简称**项目**）。

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

一、业务规范

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

二、廉洁义务

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

为避免疑义，不正当的款项和利益包括但不限于如下情形：

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

（2）参加可能对公正执行项目有影响的宴请、外出旅游、健身、娱乐等活动安排；

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

三、其他

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

【以下无正文】

【本页为市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护项目《廉洁协议》签字页，无正文】

甲方：上海市大数据中心

日期：[合同中心-签订时间_2]

乙方：[合同中心-供应商名称_4]

日期：[合同中心-签订时间_3]

第五章 投标文件格式

封 面

_____项目

投 标 文 件

项目编号：

内部项目编号：

投 标 人：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

目 录

编制详细的目录

投标函

(招标人):

1、我方已仔细研究了_____项目（招标编号：_____）的招标文件，包括补充文件（如有的话）的全部内容，愿意以“开标一览表”的投标总报价，提供本招标项目所需的服务及相关货物，并按合同约定履行义务。。

2、我方的投标文件包括下列内容：

（1）投标函；

（2）按招标文件要求提供的全部文件。

3、我方承诺除商务和技术响应/偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

4、我方投标的有效期为90个日历日，并承诺在此投标有效期内不撤销投标文件。

5、我方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。

6、如我方中标，我方承诺：

（1）在收到中标通知书后，在规定的期限内与贵方签订合同；

（2）在签订合同时不向贵方提出附加条件；

（3）按照招标文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

7、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在招标公告第 3.4、3.5 和 3.6 条所列的任何一种情形。

8、我方承诺对招标文件和投标文件以及在投标过程中知悉的商业和技术等秘密保密，否则将承担相应的法律责任。

9、_____（其他补充说明）。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人姓名、职务（印刷体）：_____

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地址：_____

网址：_____

电话：_____

传真：_____

邮政编码：_____

_____年_____月_____日

法定代表人（单位负责人）身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：____年__月__日 经营期限：____年__月__日至____年__月__日

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

投标人名称：_____（盖单位公章）

____年____月____日

法定代表人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

法定代表人（单位负责人）授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现授权_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、提交、撤回、修改_____项目、招标编号_____投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。
_____。

代理人无转委托权。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

委托代理人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

联合体协议书

(本项目不适用)

_____ (所有成员单位名称) 自愿组成联合体, 共同参加_____ (招标项目名称) 的招投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1、_____ (某成员单位名称) 为牵头人。

2、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本招标项目投标文件编制和合同谈判活动, 代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示, 处理与之有关的一切事务, 并负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3、联合体将严格按照招标文件的各项要求, 提交投标文件, 履行合同, 并对外承担连带责任。

4、联合体牵头人代表联合体签署投标文件, 联合体牵头人的所有承诺均认为代表了联合体各成员。

5、联合体各成员单位内部的职责分工如下:

_____ (牵头人名称) 承担_____;

_____ (成员一名称) 承担_____;

_____ (成员二名称) 承担_____。

6、本协议书自签署之日起生效, 合同履行完毕后自动失效。

7、本协议书一式____份, 联合体成员和招标人各执一份。

联合体牵头人名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

联合体成员一名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

联合体成员二名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

.....

年____月____日

开标一览表

市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护包 1

供货期/服务项目 负责人	保证金缴纳方式	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《采购需求》和《投标人须知》的要求报价。

3、服务期限：本项目运维服务期限为自合同签订之日起至2026年12月31日止。

4、最后一栏“金额”填写投标总价，投标总价不得超过公布的预算金额！本项目预算金额为15008622元

5、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。

6、此表必须与上海市政府采购信息管理平台投标工具投标客户端《开标一览表》中的内容保持一致。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

投标报价分类明细表格式

投标报价分类明细表

项目名称或包件号:单位: 元(人民币)

序号	工作内容	投标价	小计	备注
一	人工费			
				
				
二	材料及器具（设备）使用费			
				
				
三	备品备件的购置费（或租赁服务费）			
四	管理费及税金			
投标总价（元）：				

说明:

- 1、所有价格均系用人民币表示，投标总价精确到元。
- 2、人工费即实施该项目所涉及的有关人员的基本工资、社会保险费、福利费、培训费等一切费用。可按采购需求中罗列的工作内容作分类描述和详细报价。
- 3、材料及器具（设备）使用费即实施该项目使用的材料及器具（设备）所产生的一系列费用，包括材料，器具设备，定期检测所发生的材料，按规范要求需维修更换的设备等的使用费。可按采购需求中罗列的工作内容作分类描述和详细报价。
- 4、备品备件租赁服务费即实施该项目所涉及的备品备件的租赁服务费用，其中包括备品备件的安装、调试及其附带的技术支持和保修等服务的相关费用。
- 5、投标人可根据本项目实际情况对以上内容进行扩充或缩减（不仅限于以上类别）。
- 6、此表中的投标总价应与《开标一览表》中的投标总价保持一致。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

人工费报价明细表格式

人工费报价明细表

项目名称或包件号:单位:元(人民币)

序号	岗位名称	人员数量 (人)	工时 (人/月)	工时单价 (元)	费用小计	执业资格或职称	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
合计							

说明:

- 1、工时单价中应包含基本工资、社会保险费、福利费及其他费用。
- 2、基本工资: 根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。人员的基本工资不得低于本市职工最新的最低工资标准。
- 3、社会保险费: 按国家及上海市规定计取。
- 4、福利费: 包括福利基金、工会基金、教育基金、加班费、服装费、午餐费、高温费等。
- 5、其他费用: 除了以上各项费用之外的费用, 如税金、员工的日常培训费等。
- 6、此表中的合计数应与《投标报价分类明细表》中“人工费”的合计数保持一致。

投标人名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

材料及器具（设备）使用费

材料及器具（设备）使用费报价分类明细表

项目名称或包件号:单位:元(人民币)

序号	产品名称	规格型号	单位	数量	单价	小计	备注
合计（元）：							

说明:

- 1、所有价格均系用人民币表示，投标总价精确到元。
- 2、此表的内容应与《投标报价明细表》中“材料及器具（设备）使用费”的合计数保持一致。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

备品备件的购置费（或租赁服务费）报价分类明细表格式
备品备件的购置费（或租赁服务费）报价分类明细表

项目名称或包件号:单位：元(人民币)

序号	产品名称	规格型号	单位	数量	单价	小计	备注
合计（元）：							

- 说明:
- 1、所有价格均系用人民币表示，投标总价精确到元。
 - 2、此表的内容应与《投标报价明细表》中“备品备件的购置费（或租赁服务费）”的合计数保持一致。

投标人名称：_____（盖单位公章）
法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）
日期：

商务响应表

投标人名称：_____

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	招标文件章节 及条款号	招标要求	投标文件章节及 条款号	投标响应	响应情况
					满足/不满足

说明：

1. “响应说明”应填写：满足或不满足。
2. 投标人须对招标文件的商务要求逐条响应，未按要求列明响应内容，投标将被否决。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

资格和履约能力证明资料

投标人应如实填写并提供证明材料。若填写内容和提供的材料与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

（一）企业法人营业执照、事业单位法人证书、自然人身份证，资质证书（如有）的原件扫描件加盖公章。

（二）投标人基本情况

投标人名称				
注册资金			成立时间	
注册地址				
邮政编码			员工总数	
联系方式	联系人		电 话	
	网 址		传 真	
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话	
招标文件要求投标人需具有的各类资质证书	类型： 等级： 证书号：			
基本账户开户银行				
基本账户银行账号				
近三年营业额				
投标人关联企业情况	（包括但不限于与投标人法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）			
备 注				

注：如投标人须知对投标服务提供方的资质提出了要求，则投标人应根据投标人须知的要求在本表后附相关资质证书复印件。

(三) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(招标人):

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:

(四) 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

（大型企业不适用）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（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、市人力资源保障局 2026 年社保子系统集成维护项目，属于**软件和信息技术服务业**行业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
- 2、（标的名称），属于**制造业**行业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：
日期：

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。

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：

(六) 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

(七) 近 3 年投标人重大违法的书面声明

(采购人):

自____年__月__日起至今, _____ (投标人名称) (统一社会信用代码: _____),
现声明如下:

- (1) 未出现重大质量和安全事故不良记录;
- (2) 在最近三年内没有骗取中标或者重大的质量问题;
- (3) 没有严重违约;
- (4) 未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照的;
- (5) 无因违法经营受到刑事处罚或者较大数额罚款等行政处罚;
- (6) 未处于投标资格被暂停或取消、财产被接管、冻结、破产等状态;
- (7) 未被人民法院公布为失信被执行人;
- (8) 未列入“国家企业信用信息公示系统”(www.gsxt.gov.cn)“列入严重违法失信企业名单(黑名单);
- (9) 未列入“信用中国网站”(www.creditchina.gov.cn)“黑名单”

我方承诺以上信息是真实的, 如有虚假或被发现与事实不符, 我方同意并接受以下条款:

- 招标人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定;
- 如我方已中标, 招标人可以取消我方中标资格;
- 如已与招标人签订合同, 招标人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任;
- 我方愿意承担由此给招标人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明!

投标人名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

备注:

1. 参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺书, 截止至开标日成立不足 3 年的投标人可提供自成立以来无重大违法记录的承诺书
2. 重大违法记录指投标人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。
3. “较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款, 法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的, 从其规定。

(八) 近 3 年投标人行贿犯罪情况的书面声明

(采购人):

自____年__月__日起至今,_____(投标人名称)(统一社会信用代码:_____),
法定代表人:_____, 身份证号:_____, 本项目负责人:_____,
身份证号:_____, 没有行贿犯罪记录。

我方承诺以上信息是真实的, 如有虚假或被发现与事实不符, 我方同意并接受以下条款:

- (1) 招标人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定;
- (2) 如我方已中标, 招标人可以取消我方中标资格;
- (3) 如已与招标人签订合同, 招标人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任;
- (4) 我方愿意承担由此给招标人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明!

投标人名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

备注: 参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有行贿犯罪记录的承诺书, 截止至开标日成立不足 3 年的投标人可提供自成立以来无行贿犯罪记录的承诺书

（九）最新一期“节能产品政府采购清单”和最新一期“环境标志产品政府采购清单”相关页面的复印件（当招标文件要求提供时）

其他商务资料

（招标文件要求提供的或投标人认为需要补充的其他资料）

投标人提交的技术分册相关内容格式

技术响应表

序号	招标文件章节及 条款号	招标要求	投标文件章节及 条款号	投标响应	响应情况
					满足/不满足

说明：

1. “响应说明”应填写：满足或不满足。
2. 投标人须对招标文件的技术要求逐条响应，未按要求列明响应内容，投标将被否决。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

1. 投标人投标服务方案的详细描述

（格式自拟）

【包括但不限于：需求理解；重点、难点分析及合理化建议；运维方案设计及实施；安全保障服务方案；市劳动保障
管理信息系统（2026 年功能升级）；上海市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）等】

投标方代表签字：_____

职务：_____ 日期：_____

2. 拟投入本项目的人员组成情况

2.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称或包件号:

序号	岗位类别及职务	姓名	性别	年龄	学历	职称(或从业资格或执业资格)	相关工作年限	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

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、上表如若行数不够，可自行扩充。

投标方代表签字: _____

职务: _____ 日期: _____

2.2 项目主要人员基本情况表格式

项目主要人员基本情况表

姓名		性别		年龄		从事本专业工作年限	
毕业院校和专业		**年**月毕业于*****学校*****系（科），学制**年					
职称（或执业资格）				拟在本项目中担任的职务			
主要工作经历							
年~ 年		参加过的项目		担任何职		备注	

说明:

- 1、主要人员需每人填写一份此表。“主要人员”是指实际参与本项目的项目经理、软硬件负责人等。
- 2、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：投标人单位提供相关人员在岗承诺书（格式自拟）。
- 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。

投标方代表签字：_____

职务：_____ 日期：_____

2.3 项目其他工作人员表基本情况表格式

拟派项目其他工作人员表基本情况表

项目名称或包件号:

序号	姓名	性别	年龄	学历	主要分工	资格水平证书	相关工作年限	其他

投标方代表签字: _____

职务: _____ 日期: _____

3. 故障应急处理方案

(应急响应方案，格式自拟)

4. 项目服务质量保障措施

4.1 项目实施进度计划表格式

项目实施进度计划表

项目名称或包件号:

序号	时间	工作内容	阶段成果/完成进度

4.2 风险管理表格式

风险管理表

项目名称或包件号:

序号	预期风险	应对方案
1		
2		
3		

5. 相关制度及措施

（包括但不限于具有完整完善的人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、保密制度，清晰明确的工作流程规定，合理的监督机制、信息反馈及处理机制等。）

6. 增值服务方案（如有）

（除采购需求书中规定的服务之外是否有其他增值服务。）

7. 拟投入本项目的设备材料情况

拟配设备、材料情况一览表

项目名称或包件号：_____

序号	设备、材料名称	数量	单价	品牌	产地	规格型号	额定功率或容量	备注（如使用区域等）

8. 其他需说明的问题或需采取的技术措施

附表：

近三年类似项目承接及履约情况一览表

项目名称或包件号：

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 2023 年 6 月 1 日起至今。
- 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（二选一），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（二选一）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、投标人还可提供项目履约情况的其他证明材料，例如项目取得的奖项荣誉证书。
- 5、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。

投标方代表签字：_____

职务：_____ 日期：_____

第六章 采购需求

一、项目概述

人力资源和社会保障体系是支撑“建设和谐社会”的最关键体系之一，劳动保障管理信息系统将作为支撑人力资源和社会保障体系的基础设施建设，也是构建和谐社会的重要举措。

劳动保障管理信息系统是国家重要信息系统项目，部市两级全国共建的系统和市本级的相关系统均纳入市级工程建设范围。劳动保障管理信息系统将为人力资源和社会保障工作提供完善的信息化支撑手段，为广大人民群众提供便捷的服务平台。通过开展劳动保障管理信息系统建设，有效地提升社会保障服务水平，确保实现全国社会保障一卡通，为人民群众在全国范围享受社会保障服务和待遇提供支持。在信息化手段的支撑下，劳动者可以随时随地查询全国的社会保障相关政策，以及与个人相关的各项社会保障信息。从参保登记到待遇发放，从招工录用到解除终止劳动合同，从登记失业到接受就业服务和政策享受，从职业培训到职业资格确定，从本地就业到跨地区就业，从本地社保服务到跨地区接续参保关系和享受社保待遇，劳动者都可以享受“一站式服务”。“记录一生、保障一生、服务一生”——劳动保障管理信息系统将人力资源和社会保障服务送到每一个人身边，造福亿万民众，拉近了政府与公众的距离，真正体现政府“以人为本，执政为民”的理念。

本项目是指对劳动保障管理信息系统进行维护。

运维期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

运维地点：上海

二、服务范围

本维护项目服务范围为劳动保障管理信息系统中以下内容：

1. 上海市劳动保障管理信息系统中包括城镇社会保险子系统、城乡居民社会养老保险子系统、工伤保险子系统、补充保险子系统、征地人员子系统、职业年金子系统、审计稽核子系统、风险控制子系统等应用程序的日常维护工作；
2. 上海市医疗保障局门户网站和财务内控管理系统的日常运维工作；
3. 上海市劳动保障管理信息系统（2026 年功能升级）；
4. 上海市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）；
5. 上海市人力资源社会保障网平台工具、云平台产品、数据库、TRS 软件等产品软件相关厂商服务的订购和续保服务；
6. 云底座设备、核心路由交换设备、普通路由交换设备、负载均衡设备、VPN 设备、存储设备、备份设备等硬件相关厂商服务的订购和续保服务；
7. 安全设备和安全软件相关厂商服务的订购和续保服务；
8. 系统相关维护集成工作。

2.1、系统重要等级

本项目重要信息系统清单为：上海市劳动保障管理信息系统

本项目一般信息系统清单为：上海市医疗保障局财务内控管理系统、上海市医疗保障局门户网站

2.2、维护清单

2.2.1、应用软件维护清单

序号	模块名称	数量	单位
1	上海市劳动保障管理信息系统-社会保险系统	425	人月
2	上海市劳动保障管理信息系统（2026 年功能升级）	15	人月
3	上海市医疗保障局财务内控管理系统	2	人月
4	上海市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）	10	人月

2.2.2、产品软件维护清单

序号	名称	类别	品牌	数量
1	上海人社网页面设计和维护服务	网站平台工具		1 批
2	上海人力资源和社会保障网网站信息监管、在线咨询评议等维护	网站平台工具		1 批
3	人力资源和社会保障局宣传教育中心手机报服务	网站平台工具		1 批
4	上海人社网软件维护服务	网站平台工具		1 批
5	上海人社局网站日志管理系统及网站监测服务	网站平台工具		1 批
6	TRS 软件产品	TRS 企业数据库服务器软件 TRS 关系型数据库全文检索网 关软件	TRS	1 套
7	IaaS 云套件标准版(软 SDN)-软件订阅与保障年费	云平台软件	华为	68 CPU
8	eSight 管理平台——软件订阅与保障年费	云平台软件	华为	1 套
9	eSight 网络管理许可——软件订阅与保障年费	云平台软件	华为	25 设备
10	eSight 服务器管理许可——软件订阅与保障年费	云平台软件	华为	27 设备
11	eSight 存储管理许可——软件订阅与保障年费	云平台软件	华为	5 设备
12	FusionAccess 软件订阅与保障年费（300 用户）	云平台软件	华为	1 套
13	数据库支持服务	数据库软件	Oceanbase	1 批

2.2.3、硬件维护清单

序号	名称	类别	品牌	数量	备注
1	华为 OceanStor 5800 V5	云存储	华为	4	原厂服务
2	华为 CE6881-48S6CQ	交换机	华为	16	原厂服务
3	华为 CE6820-48S6CQ	交换机	华为	6	原厂服务
4	华为 CE12808	交换机	华为	4	原厂服务
5	华为 CE8861-4C-EI	交换机	华为	2	原厂服务
6	华为 AC6508	交换机	华为	2	原厂服务
7	华为 CloudEngine S5735-S24P4X	交换机	华为	5	原厂服务
8	华为 USG6655E	防火墙	华为	6	原厂服务
9	华为 OSN9800 M24	波分复用	华为	2	原厂服务
10	华为 DP2200	服务器	华为	10	原厂服务
11	备份设备 MSL4048	带库	HPE	2	允许分包
12	网络设备 SAN switch SN6000	SAN 交换机	HPE	4	允许分包
13	管理服务器 DL360 G9	PC 服务器	HPE	4	允许分包
14	应用服务器 DL385	PC 服务器	HPE	2	允许分包
15	数据库服务器 R6900 G3	PC 服务器	华三	4	允许分包
16	数据库服务器 R6900 G5	PC 服务器	华三	2	允许分包
17	数据库服务器 R4900 G3	PC 服务器	华三	11	允许分包
18	H3C 10508	交换机	华三	4	原厂服务
19	H3C 12508	交换机	华三	4	原厂服务
20	H3C 7506E	交换机	华三	2	原厂服务
21	H3C 7503E	交换机	华三	4	原厂服务
22	H3C 6604	交换机	华三	2	原厂服务
23	H3C LS-5560-30F	交换机	华三	4	原厂服务
24	卫盾 BPC	流量监控	卫盾	1	原厂服务
25	ArrayGuardArray 2600	负载均衡	ArrayGuard	2	原厂服务
26	信安世纪 NSAE2800-NB	负载均衡	信安世纪	2	原厂服务
27	ArrayGuardArray 2600	负载均衡	ArrayGuard	2	服务商服务
28	信安世纪 NSAE2800-NB	负载均衡	信安世纪	2	服务商服务
29	社保运维服务网点的网络设备-H3C 7503	网络设备	华三	31	服务商服务
30	社保运维服务网点的网络设备-H3C 3600	网络设备	华三	31	服务商服务
31	华为 2288H V5	服务器	华为	20	服务商服务
32	华为 2488H V5	服务器	华为	13	服务商服务
33	华为 AR2204-27GE	路由器	华为	14	服务商服务

34	华为 S5720-28X-PWR-LI-AC	交换机	华为	4	服务商服务
35	华为 AirEngine5760-10	无线 AP	华为	32	服务商服务
36	华为 AP7060N	无线 AP	华为	2	服务商服务
37	神州凌云 TAP-32X	TAP 交换机	神州凌云	2	服务商服务
38	H3C 6800	交换机	华三	22	服务商服务
39	H3C LS-5560-54C	交换机	华三	22	服务商服务
40	存储设备 DELL Equallogic	存储	华三	8	服务商服务
41	存储设备 HPE 3PAR 8400	存储	华三	2	服务商服务
42	存储设备 H3C-UniStor X10000 G3	存储	华三	2	服务商服务
43	H3C S6520X	网络设备	华三	4	服务商服务

2.2.4、安全产品维护清单

序号	名称	类别	品牌	数量	备注
1	天融信 NGFW4000-UF	安全设备	天融信	2	原厂服务
2	启明星辰 NGIPS5000-C-MR	安全设备	启明星辰	2	原厂服务
3	安恒明御 WEB 防火墙	安全设备	安恒	2	原厂服务
4	安恒运维审计与风险控制系统 DAS-USM500	安全设备	安恒	2	原厂服务
5	网神 NSG7000-TV10	安全设备	网神	8	原厂服务
6	网神 NSG5500	安全设备	网神	4	原厂服务
7	奇安信态势感知解析探针 Sensor-DP1	安全设备	奇安信	1	原厂服务
8	深信服 1000-D600	安全设备	深信服	2	原厂服务
9	深信服 aTrust-1000	安全设备	深信服	2	原厂服务
10	深信服 AF-2000-B2150-X1	安全设备	深信服	4	原厂服务
11	网神 NSG4000-TG15	安全设备	网神	28	服务商服务
12	奇安信态势感知分析平台 PRS-MAC	安全设备	奇安信	1	服务商服务
13	安恒明御 WEB 防火墙	安全设备	安恒	1	服务商服务
14	奇安信态势感知解析探针 Sensor-DP1	安全设备	奇安信	1	服务商服务

三、软件系统运维需求

3.1、日常维护业务需求

3.1.1、市劳动保障管理信息系统-社会保险系统维护

维护内容和要求如下：

1. 完成国家和本市政府出台的相关社会保障政策对应用软件运维和临时统计需求。
2. 上海市人社局为落实各项政策的管理需要对应用软件运维需求。
3. 完成应用软件日常维护（主要包括软件和数据故障的修复等）。

4. 按照规范提交有关文档及技术资料等。

当前系统采用三层架构开发技术，最大程度减少维护量，易于操作。

社保系统中需要维护的子系统包括城镇社会保险子系统（共计 838 个事项）、城乡居民社会养老保险子系统（共计 242 个事项）、工伤保险子系统（含职业伤害共计 61 个事项）、补充保险子系统（共计 10 个事项）、征地人员子系统（共计 42 个事项）、职业年金子系统（46 个事项）、审计稽核子系统（共计 62 个事项）、其他子系统或功能。以及应用系统架构、公共支撑、用户管理、公共基本信息管理、字典管理等公共模块。

3.1.1.1、城镇社会保险子系统

1. 根据劳动保障相关政策、业务操作办法和业务操作流程，为业务人员的正常业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据社会保险费交由税务部门统一征收的相关工作要求，人社系统按月进行变更数据的传递，对 28 个社会保险费征收数据通过社税共享平台传递至税务部门。协同完成人社、税务间社保费征收信息共享工作。

3. 根据业务工作计划，对业务、财务进行月度处理（包括：每月生成 1000 余万职工参保信息、60 余万灵活就业参保信息传递税务进行收缴、财务核算、生成月度账本及报表等；1060 余万在职人员缴费记帐处理、560 余万养老人员养老金发放及帐户记帐处理等）提供技术支持，确保系统正常运转；

4. 根据业务工作计划，完成每年度的个人帐户年度结息处理（包括 2100 余万人账户处理）、个人权益记录处理（包括 2100 余万人在职账户人员、包括 560 余万人养老帐户人员、包括 6 万人工伤待遇支付人员）、养老人员帐户年度处理（包括 560 余万人账户处理）、政策性养老金成批调整（包括 560 余万人处理）、财务生成年度报表、财务年处理、财务年度账册打印等常规业务工作的技术支持和程序维护工作；

5. 根据每天区级工作网点上报的问题申报单（平均每月处理 600 多张问题申报单和数据修改单），查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

6. 根据市中心每月上报的维护和统计需求（平均每月近 80 份需求），安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.2、城乡居民社会养老保险子系统

1. 根据社会保障相关政策、业务操作办法和业务操作流程，为业务人员的正常业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据业务工作计划，对日常的业务工作（包括：近 18 万名参保人员征缴记账、近 53 万养老人员养老金发放及帐户记帐处理、21 万多人的委托代发的基金代发、近 1.4 万名参保人员账户终止及记帐处理、月变更 6 千、资料影像归档近 17 万份、财务核算、生成月度账本及报表等）提供技术支持，确保系统正常运转；

3. 根据业务工作计划，完成每年度的年度处理、12 月底对个人帐户年度结息处理、1 到 3 月份丧葬费补发、年中养老金调整以及政策性养老金成批调整、结息单数据生成与打印、财务生成年度报表、财务年处理、财务年度账册打印等常规业务工作的技术支持和程序维护工作；

4. 根据每天街道提交区级工作网点上报的问题申报单（平均每月处理 50 多张问题申报单和数据修改单），查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

5. 根据市中心每月上报的维护和统计需求（平均每月完成近 5 份需求），安排开发计划，对系统功能进行

完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展；

6. 根据用户要求，进行数据统计，安排月度、年度统计报表等工作。

7. 根据资料中心要求，导出每月电子资料以及汇总内容，以使用户进行资料归档处理等。

8. 根据税务对接要求，每月进行城乡居保记账处理，业务变更信息推送税务信息的处理，特殊缴费记账的出回盘工作等。

3.1.1.3、工伤保险子系统

1. 根据劳动保障相关政策、业务操作办法和业务操作流程，为业务人员的正常业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据业务工作计划，根据部中心传递的职业伤害人员信息和订单信息，完成人员参保并反馈部中心平台，传递税务进行收缴、财务核算、生成月度账本及报表等；

3. 根据业务工作计划，对业务、财务进行月度处理(包括：3900多名致残一级至四级工伤（职业伤害）人员伤残津贴和生活护理费发放及帐户记帐处理、4500多名因工死亡人员供养亲属抚恤金发放及帐户记帐处理、2100多名已办理退休手续的致残一级至四级工伤人员根据养老金标准相应进行月待遇调整退还处理、每月1000多笔工伤保险基金返还划转医疗保险基金处理、财务核算、生成月度账本及报表等)提供技术支持，确保系统正常运转；

4. 根据业务工作计划，完成每年度的工伤保险浮动费率处理、每年度的社平工资调整及相关待遇补差处理、每年度的工伤人员伤残津贴和生活护理费标准调整及相关待遇补差处理、每年度的因工死亡人员供养亲属抚恤金标准调整及相关待遇补差处理、财务生成年度报表、财务年处理、财务年度账册打印等常规业务工作的技术支持和程序维护工作；

5. 根据每天区级工作网点上报的问题申报单（平均每月处理40多张问题申报单和数据修改单），查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

6. 根据市中心每月上报的维护和统计需求（平均每月完成近6份需求），安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.4、征地人员子系统

1. 根据劳动保障相关政策、业务操作办法和业务操作流程，为业务人员的正常业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据每天区级工作网点上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

3. 根据征地中心每月上报的维护和统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.5、职业年金子系统

1. 根据职业年金相关政策、业务操作办法和业务操作流程，为业务人员的正常业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据业务工作计划，对日常的业务工作（包括：归集户按月缴纳、历月清欠、补记年金收缴、异地转入资金处理；按月支付职业年金待遇、退休一次性支付改革前本息、终止一次性支付账户储存额、异地转移

支出；所有职业年金相关个人账户记账；财务核算、生成月度账本及报表)提供技术支持，确保系统正常运转；

3. 根据业务工作计划，完成每月一次性支付的二次告知、暂存款维护调整，和机构对接，完成年金申购、赎回、组合估值统一估值维护、收益确认、差异份额分摊、成交汇总、运营监管的等业务工作的技术支持和程序维护工作；

4. 根据业务工作计划，完成每年度的年金科目调整、定价日维护、权益单数据生成与打印、等常规业务工作的技术支持和程序维护工作；

5. 根据年金小组上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

根据市中心每月上报的维护和统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.6、补充保险子系统

1. 根据劳动保障相关政策、业务操作办法和业务操作流程，为业务人员的正常业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据业务工作计划，对业务、财务进行月度处理(包括：百人转帐；百人一次性支付处理、财务核算、生成月度账本及报表等)提供技术支持，确保系统正常运转；

3. 根据业务工作计划，完成每年度的个人帐户年度结息处理、财务生成年度报表、财务年处理、财务年度账册打印等常规业务工作的技术支持和程序维护工作；

4. 根据每天区级工作网点上报的问题申报单（平均每月处理 3 张问题申报单和数据修改单），查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

5. 根据市中心每月上报的维护和统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.7、审计稽核子系统

1. 审计稽核包括专项审计、专项稽核、缴费基数等相关内容，根据相关业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据每天区级工作网点上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

3. 完成社保中心年度工作计划制定工作任务、投诉举报案件等的年度工作；

4. 根据审计稽核处每月上报的维护和统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.8、风险控制子系统

1. 风险控制子系统主要包括社保经办业务的风险识别、风险估测、风险应对等方面建立起日常管理机制，实施跟踪监测风险指标，及时发出预警信号，对风险进行实时控制，及时处置风险后果的相关内容，根据相关业务操作提供技术指导，保障业务系统正常对外提供服务；

2. 根据每天区级工作网点上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题，指导业务人员正常操作；

3. 根据审计稽核处每月上报的维护和统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.9、自助经办系统（网上变更服务）

1. 根据人社社保业务工作要求，完成参保登记、参保业务申报、核定表打印、变更汇总表、参保通知书、社保简讯、办事公告、业务指南、个人信息查询、表格下载、参保户信息管理、在职人员缴费类变更、网上退休审核、网上变更操作及辅助管理、经办机构审核管理、数据入库转换处理等 70 多个网上办事功能的技术支持和程序维护工作；

2. 根据每天上报的问题申报单，查找问题原因，并修改程序问题；

3. 根据每月上报的维护和统计需求，安排开发计划，对系统功能进行完善，以适应政策的变化和业务管理的不断发展。

3.1.1.10、上海市“一网通办”统一受理平台对接

上海政务服务统一受理平台采用了全市统建模式，对外通过互联网向公众提供统一的在线申报受理服务，对内通过政务外网为市区各级政务工作人员提供统一的预审和受理服务。人社局结合自身系统实际情况，按照“一网通办”总体对接要求，开展对接工作，实现系统和数据的对接。具体维护改造内容如下：

1. 将人社局自助经办系统整体接入“一网通办”平台，优化服务渠道；

2. 将人社局政务服务事项纳入“好差评”评价范围，整改服务情况，提升回访满意度，为上海的“一网通办”改革注入新动力；

3. 通过优化平台办件数据质量和相关功能，实现办件数据与事项的高度关联、优化办件数据汇聚效率、完善办件材料汇聚、提高办件数据准确性；

4. 公共服务事项（如停止缴费人员申领养老金、养老金卡（折）调整等）采用“不见面办理”的方式接入“随申办”，从而提高办事效率与市民满意度；

5. 从大就业、大社保的视角，根据各委办单位在大就业、大社保条线的数据生成和交换需求，梳理就业、社保相关业务可共享数据，建立专题数据库；

6. 将办事流程整合优化的“一件事”相关建设要求纳入“一网通办”，方便市民查询与办理；

制定“提供个人社会保险咨询和参保情况查询及个人参保资料（含个人缴费凭证）打印服务”和“城镇职工基本养老保险转移接续”的线上、线下操作方案，通过长三角“一网通办”平台实现两项事项的长三角政务服务一体化。

3.1.1.11、社区事务受理中心人社事项接口系统

社区事务受理中心人社接口系统，旨在提供社区事务受理平台办理人社相关事项的服务。主要工作有：

1. 系统维护工作：针对系统中涉及的 20 个事项，对业务部门提供需求变更的内容，按照软件开发流程进行接口设计、开发、测试以及部署上线等相关工作；

2. 系统日常运维工作：针对社区事务受理平台运维团队提出的有关人社接口系统的相关问题进行回复和解答，涉及接口系统的问题一并进行问题解决；

3. 系统巡检工作：由系统管理人员对系统的运行情况定期做巡检，检测系统稳定性、服务器性能、服务器存储、数据库存储等相关信息；

4. 系统访问数据整理工作：由系统管理人员对系统提供数据接口的数据进行汇总，分类统计接口调用信

息，提供给相关部门（如大屏展示、工作汇报等）。

3.1.1.12、全民参保子系统

全民参保子系统遵循市级集中原则，在劳动和社会保障信息系统和医保信息系统的基础上建设全民参保登记信息子系统，数据在市级集中管理，全面支持全民参保数据采集工作开展，实现数据初始化、信息比对、调查核实、更新维护等业务功能。具体运维改造内容如下：

1. 通过数据初始化确定本市户籍人员参保情况，统一整合各级业务系统中已有数据，并与公安、卫生计生、民政等外部数据进行比对，生成本市户籍未参保人员信息并入库，实现数据清洗比对。在本市参加社会保险的外省市户籍人员从劳动和社会保障信息系统和医保信息系统中获取后，导入本市全民参保登记信息库。每月与公安、计生等外部系统进行数据增量更新，内部系统通过个人参保信息变更实时同步全民参保登记信息库。

2. 确定人员范围与部级全民参保系统的人员状态、信息等进行比对，获取该部分人员在外省参保信息，更新本市数据，最终形成本市户籍未参保人员信息，定位目标人群，支持后期入户调查等经办工作。

3. 与部级系统实现衔接，保证数据定期同步，与部级全民参保登记信息子系统进行对接和联调测试。将核实后的信息定期上传到部级系统，同时从部级系统获取交互信息，实现部省数据的共享和同步。

4. 对于未参保人员建立上门调查的工作，打印信息和查表，将采集来的信息系统录入登记，按要求定期进行数据统计工作等以上功能的开发工作。

5. 利用移动互联技术，进一步扩充完善公共服务平台。针对全民参保登记目标人群，利用大厅、网站、自助终端等渠道提供自动提醒、自助登记等更加便捷的服务，引导参保人主动参保续保，自行完善参保登记信息，方便未参保人员进行参保登记。

3.1.1.13、数据归集

1. 金保工程联网数据上报，为了进一步适应养老保险事业的快速发展，为支持养老保险事业发展对数据精细分析管理的需要，更好地为基金监管和宏观决策提供全面、准确的数据依据，按照前瞻性、规范性和指导性的要求。根据部中心相关文件要求，建立了一套金保工程数据指标提取上传并对数据统计及分析管理的系统。具体维护包括：根据上报时效性以及准确性要求，按月生成并上报数据。具体包括参保单位、在职职工、失业信息、离退休人员死亡人员、供养亲属、被冒领人员、转移人员、地区参数等各类信息。

2. 大数据中心数据归集，为促进本市公共数据资源整合、管理、共享交换和利用，提升数据治理能力和公共服务水平，根据公共数据标准，进行数据指标的梳理。数据包括社保法人库信息表、单位缴纳信息表、单位参保情况表、单位基本情况表、职工参保情况表、职工基本情况表、养老人员情况表数据等 22 类信息。以上数据根据要求按月生成，并及时准确归集到大数据中心。

3.1.1.14、国家平台对接

人社政务服务平台和国家社保平台是由人社部建设的全国人社公共服务平台，各地方人社系统通过部平台提供的接口服务规范进行系统对接。公众可通过该平台申请已对接的各地人社业务。具体维护改造内容如下：

1. 维护企业养老保险账户异地转移应用、机关事业单位异地转移应用、职业年金异地转移应用、城乡居民养

- 老保险异地转移应用、工伤保险异地就医结算应用等，实现部平台申请业务，直接对接本地业务审核经办；
2. 维护对接人社资格认证系统，实现本市人员异地资格认证、外省市人员待遇本市认证等；
 3. 维护对接协同平台，通过对接该平台实现与全国人口信息、全国法人信息、全国学籍学历信息、全国社会保险缴费和待遇信息等信息共享，提升本地人社业务办理的服务管理能力；
 4. 维护部平台的“上海市人社服务窗口”，实现了在国家平台上搭建上海本地人社的特色服务。

3.1.1.15、其他子系统或功能

1. 失业保险待遇支付财务核算、生成月（年）度账本及报表、财务月（年）处理等常规业务工作的技术支持和程序维护工作；
2. 根据用户要求，进行城保、城居保等子系统的非常规数据统计、数据分析和政策制定前的模拟测算等工作；
3. 完成公共基本信息管理、用户管理、社保老系统查询等模块的日常维护工作；
4. 完成企业欠薪保障金的年度征收工作；
5. 完成上海市民政局低收入评估交换平台人社局数据交换接口维护工作；
6. 完成与市场监管局、医保局、房地局、公积金中心、建交委、大数据中心等委办局的数据交换工作。

3.1.1.16、实施要求

本项目的系统维护基于政务外网，功能覆盖本市 16 个区级社保业务经办部门、市中心业务管理部门、市中心财务部门在内的业务管理系统。要求保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

3.1.1.16.1、项目管理要求

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的维护需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。
2. 根据月度维护计划，每月向采购人提交故障单处理和开库情况的分析统计报告。
3. 根据月度维护情况，每月向采购人提交投入的人力资源分类分析统计。
4. 根据项目实施情况，按月度和半年提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。

3.1.1.16.2、项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增维护需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

3.1.1.16.3、项目培训要求

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

3.1.1.16.4、人员配备要求

为了保障劳动保障管理信息系统的稳定运行和应用软件维护的时效性，投标人需根据项目实施进度，提供切实可行的驻场服务方案。项目实施期间驻场人数不能兼职其他项目，不从事与本项目无关的工作。

要求项目经理常驻采购人现场。

所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

投标人须针对本项目成立专项技术小组，以指导驻场人员的工作，保证项目的顺利实施。须提供专项技术小组书面名单。

涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

3.1.2、市劳动保障管理信息系统（2026 年功能升级）

3.1.2.1、建设目标

（一）优化服务流程，提升数字化管理效能

针对社保业务接待服务在管理方面的现实需求，通过多渠道预约、取号等功能，加强现场管理能力，缓解大厅拥挤、嘈杂、混乱现象，避免各种不必要的纠纷，提高服务质量和工作效率，推动政务服务从“被动响应”向“主动服务”转变。

（二）实现精准业务分流，提高窗口利用率

升级后的排队叫号系统具备引导功能。针对社保大厅涉及的多样化业务（如养老保险、工伤保险、咨询服务等），通过灵活调整服务模块、增加潮汐窗口等功能，有效提高窗口资源效能。

（三）增强系统交互功能，深化系统协同能力

将排队叫号系统与数字化技术深度融合，通过扫描身份证或社保卡等可快速识别用户身份，通过大屏显示、手机端通知实时告知排队进度，提升服务的便捷性和人性化水平。同时打通与政务服务平台等系统数据壁垒，实现排队叫号和业务数据的融合分析，为窗口工作人员提供经办、咨询参考，为企业、群众提供个性化、主动化的精准服务。

（四）提升数据实时性与监测能力

传统系统可能依赖定期报表，存在数据滞后的问题，而新系统可实时提供现场服务数据，实时反映运行状态，并提供预警功能，为进一步优化服务流程、资源配置决策提供数据支撑，助力构建智慧政务生态。。

3.1.2.2、建设内容

本项目围绕政务服务大厅排队叫号系统的便民化升级，从系统功能优化、服务模式创新、数据治理深化等维度开展建设，包括：

系统功能升级：全新打造排队叫号系统核心功能。新增线上（包括随申办、微信公众号等手机端）提前预约和实时取号功能，开通线下身份证、社保卡、电子社保卡等多渠道身份识别取号功能。优化手机端提醒功能，包括实时查看排队进度、推送排队信息等。搭建配套后台管理平台，实现预约、取号、叫号的全流程模块化管理。结合取号量和窗口办事效率，动态调整排队窗口策略，实现业务精准分配。

服务场景优化拓展：建设针对不同群体，构建多元服务场景。设置特殊群体专属通道、“票号挂起”特殊通道、“过号处理”特殊通道等，应对不同服务对象的个性化需要，进一步提升现场体验。

数据整合和监测预警：建立完整的导办功能，从现场管理出发，实时展现大厅现场服务状态，综合排队叫号情况和业务办理情况，提供现场阈值预警、特殊客流预警、工作人员信息推送等功能，为现场管理提供

数据支撑。形成决策建议，为优化窗口配置、调整业务流程提供数据依据。

本项目建设内容列表如下：

序号	一级功能	二级功能	功能描述
1	预约平台	多平台预约	随申办预约：实现对随申码接口的调用，读取用户身份信息，从而基于这些信息生成预约票号，为市民提供便捷的预约服务，提升政务服务效率与便利性，确保身份验证的准确性和安全性。 “上海社保”微信公众号预约：社保服务网点排队叫号系统，实时采集网点内的排队人数、当前叫号等信息，并通过接口将数据传输至微信公众号后台。 预约界面清晰展示业务类型、可预约时间段、剩余号源数量，支持自定义查询筛选。 预约校验：当市民进行同一服务或相关联服务的预约时，防止同一时间段内出现重复预约情况，检查其在本平台的预约记录，提示在某一个时段已经预约，避免时间上的冲突。 查询已预约记录，主动取消预约操作。
2		预约管理	1. 预约业务管理：可按需求添加、编辑、删除可预约的业务类型，设置每种业务的预约规则，如预约提前天数、每个时间段可预约人数，可根据需求动态调整等。 2. 预约时段设置：定义可预约的时间段，包括日期范围和时间段划分，如工作日的上午9点至12点、下午2点至5点，周末的上午10点至1点等。 3. 预约查询与管理：查询所有预约记录，可根据用户信息、业务类型、预约时间等条件筛选，对预约进行修改、取消、确认等操作，处理用户的预约申请，如用户临时取消预约，及时更新预约状态。 4. 爽约处置：若服务对象在预约时间内未到达现场办理业务且未提前自主取消预约，将被记录为爽约一次。累计爽约达到一定次数（如3次），则会被列入黑名单。在黑名单期间，服务对象将无法进行线上预约，只能现场取号办理业务。
3		预约消息推送	1. 预约完成后，推送预约信息，并根据预约业务类型，推送高频业务办事指南。 2. 分阶段向用户发送预约提醒，在预约时间前一天或者几个小时前，提醒用户即将有预约安排，让用户提前做好准备。 3. 可提供自定义提醒的功能，用户可以设置自己喜欢的提醒方式和时间。
4	取号平台	线上取号	完成预约信息核验的用户，可进行线上取号。 未预约的用户，通过判断用户位置，在一定范围内的提供实时“上海社保”微信公众号取号功能，用户实名取号后，获取电子排队号码，并实时显示当前排队人数、预计等候时间等，方便用户合理安排行程。 依托微信公众号获取用户实名信息并予以记录。

5		线下取号	用户到达服务地点后，可以在取号设备（如取号机、移动取号终端等设备）上进行现场取号操作。支持身份证、社保卡、随申码等渠道取号。取号设备提供不同的业务类型选项，用户选择自己需要办理的业务类型后，系统会根据当前该业务类型的排队情况，分配一个排队号码。 现场取号时，系统会自动记录取号时间，这个时间可以用于后续的排队时间估算，同时记录身份信息。取号后，系统生成票号，管理人员可根据需要，自定义票号内容。 线下取号为信创程序支持国产操作系统。
6		排队状态显示	平台会实时显示各个业务类型的排队状态，包括当前正在办理的号码、前面还有多少人在等待、预计等待时间等信息。在大厅的显示屏或等候区的电子屏幕上，用户可以直观地看到自己所取号码的排队进度。 线下取号的通过票号上生成的二维码，用户可通过扫描二维码，获知排队进程。 线上取号的可通过线上取号渠道获知排队进程。
7	叫号平台	叫号	排队叫号平台呼叫端与业务经办系统实现账号认证联动机制，当工作人员在业务系统完成身份验证后，系统将智能关联至叫号系统工作终端。通过标准化接口实时同步人员账号信息与权限参数，包括服务点位、受理窗口等核心业务数据至叫号平台，系统自动完成服务资源配置并生成操作日志。 工作人员操作叫号软件触发叫号事件，通过大厅窗口显示屏、大厅综合引导屏进行公示提醒，保证办事人员能够及时办理业务。 基本功能:叫号、重呼、过号、请稍后、受理结束、暂停服务、票号挂起等。 协助请求:窗口发生纠纷，或者需要协助时，工作人员可向服务台或主管发出请求。请求协助将从后台电脑上弹出提醒 当日接待统计:统计工作人员当天接待量、咨询量、受理量、接待时长、间歇时长、暂停时长等。 展示服务对象办理记录和咨询记录，方便工作人员掌握历史业务办理情况和咨询内容，提前预判服务对象需求，提升服务的透明度和便捷性。
8	管理平台	业务类型和窗口管理	业务类型为：受理、咨询、专窗。每站点大厅独立配置该管理功能，每个服务大厅可自定义业务类型组合。可以对平台中的业务类型进行添加、修改和删除。在取号平台中添加不同的业务类型，并为每个业务类型设置相应的描述信息，优先级权重等。 管理人员可以在取号平台上对这些窗口或服务点进行管理。包括设置窗口的开启和关闭状态、分配可办理的业务类型等。
9		叫号规则设置	工作人员凭个人信息登录叫号设备，可自定义窗口号、办理业务类型等，支持实时调整。 管理人员可自定义叫号规则，如： 按业务类型排队叫号：不同的业务类型有不同的排队队列，系统根据业务优先级和排队顺序依次叫号。 优先叫号设置：对于特殊人群（如老人、孕妇、残疾人）或紧急业务，

			可以设置优先叫号规则。 过号处理规则：如果用户在被叫号后规定时间内未到达服务地点，系统会自动将该号码作废，并叫下一个号码。同时，允许用户在一定条件下重新取号或申请恢复原号码（可能需要工作人员审核）。 动态调整排队顺序：在特殊情况下（如前面用户放弃办理业务、系统故障等），系统能够动态调整排队顺序，确保后续用户的排队顺序准确。 支持多业务类型切换排队：用户在等待过程中，如果发现自己选择的业务类型有误或者有更紧急的业务需要办理，可以在一定条件下切换到其他业务类型的排队队列。
10		设备、系统监控	对网点设备进行管理，包括设备的注册、在线状态监测、故障报修等功能。如当取号机或叫号机出现故障时，管理人员可以及时收到通知并安排维修，确保取号系统的正常运行。 实时监控运行状态，对异常情况及时告警，确保系统的稳定运行。
11		数据查询	按照工作人员、业务类别进行统计，同时也可按照年、月、日分别进行统计。
12		服务状态查看	中心领导或值班长使用，展示中心大厅当天的服务情况，包括窗口人员在岗情况、取号数、过号数、大厅等待人数、平均等待时长、窗口开放数、工作人员在岗情况以及今日好差评情况等。
13		过号激活	中心领导或值班长使用，通过智慧导办设备进行激活。点击该人员的票号后即可激活。从过号库内将票号重新激活，激活后可按既定规则呼叫过号票号。 后台可设置优先规则，允许设置不同人群的优先级，如老年人、残疾人等。定义具体的优先规则，如根据年龄、身份或特定条件。根据实际情况，随时调整优先规则。
14	导办助手	预警功能	1. 排队人数预警：当天某一项业务人数排队超限，发出警告 2. 窗口负荷预警：有窗口处理某一排队号时间过长，发出警告。 3. 等候时间预警：有排队号码等候时间超过预警值发出警告。
15		现场预警服务查看	中心领导或值班长使用，对于大厅里可能出现的异常进行及时提醒，如接待超时、等待人数较多、暂停离开超时、办事人员短期内多次反复前来、办事人员在某一区域聚集、在某一自助设备停留过长等。
16		通知功能	对自定义的重点人员，如材料不齐、情绪激动(选项)等，增加标记功能。下次来中心办理业务时，系统提示查看上次的记录情况，做到精准服务。 中心领导或值班长使用，通过软叫号器向全员或部分窗口工作人员发送强制弹窗消息。涉及紧急通知、政策口径调整等。
17	终端系统及接口建设	数据展示大屏对接	对接服务中心大屏，采用实时推动方式，在大厅大屏显示实时排队叫号情况。旨在为服务中心大屏提供实时排队叫号数据，确保大屏能够及时、准确地展示当前排队与叫号状态，提升现场管理效率与服务质量，让等候办事人员清晰了解排队进度。

18		“数字社保” 对接	采用数据接口方式，轮巡机制，5 分钟以内，将社保服务网点的排队叫号实时数据（预约、取号、叫号、网点、窗口、工作人员）接入“数字社保”子系统，以实现对排队叫号数据的实时分析、查询和统计功能，为管理者提供决策支持，优化社保服务流程，提升服务效率和质量。 对接子模块“社保地图”，网点信息内包含网点实时叫号情况。将社保服务网点的实时叫号情况融入“社保地图”展示，让用户能提前了解网点排队状况。
----	--	--------------	--

3.1.3、建设周期

本次项目建设周期为合同签订之日起 6 个月内完成（包括试运行 1 个月）。

3.1.3.1、维护内容

市医疗保障局财务内控管理系统上海市医疗保障局内部办公系统，主要用户包括报销人员、审批人员、财务人员等模块。主要功能包括：项目管理、报销申请、审核管理、出纳管理、财务凭证、财务报表、财务配置、账簿查询、银行对账、核销管理、预算监控、薪资管理、收入查询、流程管理等。需做好系统功能日常维护、定期数据整理和备份等。

3.1.3.2、实施要求

本项目的系统维护基于政务外网，要求保持本项目系统具有良好的可扩展性。根据需求或政策调整的需要，对应用系统进行扩充和维护。

3.1.3.2.1、项目管理要求

1. 要求中标人按年度维护工作的要求，根据采购人业务部门提交的维护需求调整开发计划和要求，每月向采购人提交月度维护计划。

2. 根据项目实施情况，按月度和半年提交项目阶段总结报告，项目结束前提交项目总结报告。

3.1.3.2.2、项目进度要求

按年度维护工作的要求，中标人每月 5 日前向采购人提交本月度维护计划，并根据新增维护需求适时调整计划，对不能按采购人用户要求时间节点完成的需求开发作出说明。

3.1.3.2.3、项目培训要求

按照采购人指定的规范提交用户操作手册、培训计划、培训方案及相关技术资料，在培训中做好用户培训环境支持，并做好培训记录。

3.1.3.2.4、人员配备要求

为了保障系统的稳定运行和应用软件维护的时效性，所有项目组人员无特殊理由不得随意变动，如要变动，须征得采购人的同意，在未得到采购人同意的情况下不得随意更换，且接替人的资质不得低于原有人员的资质。

涉及重大调整及变更事宜且对现有业务系统运行可能产生重大影响的操作，投标人需提前告知采购人并安排相关技术人员提供现场保障支持，以保证业务的连续性。

3.1.4、上海市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）

3.1.4.1、建设目标

构建上海市医疗保障局统一服务窗口，为人民群众提供更加高效、便捷、贴身的个性化、智能化医保公共服务，上海市智慧医保门户网站建设将实现对外医保信息发布、动态公告等资讯的权威渠道，向对外提供服务的统一入口，医保局业务前端与后端流程之间的桥梁。同时通过对系统的相关模块进行国产化适配改造，能够有效加强平台稳定运行，保障数据安全，大幅提升电子政务应用和信息惠民水平。

3.1.4.2、建设内容

本项目建设内容包括：

1. 门户网站升级改造

门户网站升级改造主要包括对上海市医疗保障局门户网站首页、政务公开、公共服务、医保新闻、注册登录、外部接口等功能模块升级改造，同时为了兼顾老年人的网站用户体验，对电脑端和移动端门户网站整体进行适老化改造和适配。

2. 系统国产化适配改造

将上海市医疗保障局门户网站相关业务功能进行梳理评估，对其中需要国产化适配改造的功能模块按照国产化平台（基于国产 CPU 和操作系统实现）进行适配改造，有效保护国产化平台数据及系统运行安全，最大程度地发挥国产系统的功能作用。

3. 密码应用功能改造

主要是支持我市对应用密码测评的统一要求，对现有门户网站相关业务功能进行改造。

本系统业务功能如下表：

序号	模块名称	功能名称	功能说明
1	门户网站升级改造	首页	对门户网站首页按照上海医疗保障现有业务实际情况进行调整。
2		政务公开模块	对门户网站政务公开模块按照上海医疗保障现有业务实际情况进行调整。
3		公共服务模块	对门户网站公共服务模块按照上海医疗保障现有业务实际情况进行调整。
4		医保新闻模块	在医保新闻板块中新增时政新闻模块，实现对国家及上海市政府相关重要时政新闻进行公开展示。
5		注册登录模块	在用户注册登录过程中，对用户输入的相关关键敏感信息进行加密，确保用户隐私数据的安全存储。
6		适老化功能适配-字体放大配置	为充分考虑老年用户的视觉需求，门户网站增设一键放大字体选项，确保最低字体尺寸不低于 18 像素，从而有效缓解阅读压力，保障信息获取的舒适度与便利性。
7		适老化功能适配-高对比度视觉模式	高对比度界面设计，提供一键切换功能，通过增强文字与背景色彩的反差，确保文字清晰可见，即使是视觉有所减退的用户亦能轻松浏览，提升界面友好度。
8		适老化功能适配-语音读	引入文本转语音功能，使网页内容能够被

		屏	朗读，为视力障碍用户提供全方位信息接入渠道，支持对话速进行调整。
9		适老化功能适配-辅助功能	支持通过开启放大鼠标样式、十字线等辅助功能，协助用户定位相关信息，提升界面友好度。
10		适老化功能适配-界面一键优化	支持一键切换界面，实现将非常用的相关功能进行隐藏，界面只展示重要、常用的业务功能，同时进行放大处理，方便老年用户进行查看。
11		外部接口-局长信箱文章发布接口	用户通过局长信箱模块在线编写信访相关信息（信访标题、信访内容），能够通过接口调用同步至后台管理系统，等待后续对信访资料进行反馈。
12		外部接口-局长信箱账户查询接口	通过调用局长信箱账户查询接口接口实时查询历史信访信息。
8	系统国产化适配改造	前端网站	实现前端网站功能的国产化适配改造。
9		调查征集	实现调查征集功能的国产化适配改造。
10		局长信箱	实现局长信箱功能的国产化适配改造。
11		有问有答	实现有问有答功能的国产化适配改造。
12		网上访谈	实现网上访谈功能的国产化适配改造。
13	密码应用改造	密码应用改造	用户身份认证机制模块、业务重要数据安全传输模块、服务器虚拟机设备日志/访问控制信息完整性模块、重要可执行程序签名验签模块、用户访问控制信息签名验签模块、应用系统重要数据加解密模块、应用系统重要数据签名验签模块

3.1.4.3、建设周期

本次项目建设周期为合同签订之日起6个月内完成（包括试运行1个月）。

3.2、应用系统优化需求

3.2.1、业务需求变更需求

投标人需对人社局和医保局提出的需求变更进行相应处置并建立《业务需求变更制度》。

（1）投标人的设计和开发人员需要保证原系统设计架构不变的情况下，对社会保险各子系统提供业务需求变更服务。

（2）当业务处室提出需求变更时，能够安排专人负责进行需求分析，听取用户需求并与用户交换意见，提出变更中存在的问题并提供相应的解决方案。

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

3.2.2、新系统设计与实施需求

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

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

3.3、产品软件维护需求

3.3.1、社会保障网站平台工具需求

3.3.1.1、上海人社网页面设计和维护服务

3.3.1.1.1、实施要求

1、网站制作服务

针对网站进行全面的优化与迭代，具体包括：对页面样式进行现代化视觉修改，提升用户体验；按需建设网站专题，聚焦当下热门内容形成特色专题。

2、无障碍服务

负责对新建页面进行无障碍设计与改造，严格遵循 WCAG 2.1 AA 级标准。通过优化代码语义、完善键盘导航、提供替代文本与描述，确保页面内容可被所有用户感知、操作和理解，全面符合法规与指标要求。

3、普查整改

每季度完成 2 次市政府下发的普查报告中的问题，确保每季度两次的调查报告数据准确、内容详实，并严格按照时提交。

4、第三方数据对接

负责接口设计与通信协议选型，通过 API 调用、数据格式转换等方式，高效完成系统间的数据同步与交互，确保数据传输的准确性、完整性与实时性。

5、数据录入

通过对数据进行清洗、整理与结构化处理，并同步优化其在页面上的布局与格式，旨在确保信息的准确性、规范性与视觉呈现的专业性，最终提升数据的可用性与页面的整体品质。

6、技术服务

根据需求调整网站页面样式，内容，功能。能够敏捷响应客户的临时数据统计需求，凭借对 SQL 增删改查的深入理解，快速编写和优化查询语句，确保数据的准确提取与灵活处理，为各类突发性数据分析任务提供可靠保障。

3.3.1.1.2、验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 网站制作服务：页面调整及新建专题满足网站统一 UI 规范，图片和文字格式正确，兼容主流浏览器，经用户方确认后方可上线。

2. 无障碍服务：按照市级适老化和无障碍设计规范完成网站存量 and 新增页面的技术适配改造，各项功能正常。

3. 普查整改：按时按质完成普查报告中涉及的错字、错链调整。

4. 第三方数据对接：确保数据接口的可用性，定期进行接口服务的巡检和优化，做好与其他平台的数据对接工作。

5. 数据录入：录入数据无错漏、格式正确。

6. 技术服务：及时响应日常运维服务，满足数据处理和数据查询要求。

3.3.1.2、上海人力资源和社会保障网网站信息监管、在线咨询评议等维护

3.3.1.2.1、实施要求

提供网站信息监管、在线咨询评议平台及其子系统应用的一站式运维服务。

1、安装部署：提供基础组件如 REDIS、MQ 的安装部署，并完成基础的安全加固，配合做好服务器迁移、资源调整等技术支撑。

2、日常使用维护：提供相关应用平台的操作使用指导和必要的操作培训，配合做好相关账号、权限、数据等处理事项。

3、版本升级：按需对产品和基础组件版本进行升级，原则上不能对业务开展造成影响，生产环境调整需提前沟通申请。

4、系统定制：参与业务部门的个性化需求沟通和技术评估，依托现有技术架构实现功能叠加，不影响用户操作习惯和流程。

5、服务支持：提供贯穿整个生命周期的“一站式”服务支持，包括日常巡检、电话支持、现场支持，确保系统稳定运行。

3.3.1.2.2、验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 系统运维文档更新及时，包括不限于操作说明、组件版本、功能更新等方面。

2. 系统巡检一周一次，一共 48 次，提供记录文档。

3. 服务及时且高效，无业务人员投诉。

3.3.1.3、人力资源和社会保障局宣传教育中心手机报服务

3.3.1.3.1、实施要求

1、云报制作服务

对存量的历史数据进行电子报制作，展现形式新颖，功能丰富，满足手机适配要求。

2、版本更新

对已发布的电子报进行撤回更新，重新对内容进行排版、修改和发布。

3、页面显示

对电子报的展现形式进行个性化定制，包括版面设计、版面开发和版面应用。

3.3.1.3.2、验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 历史电子报服务正常，能完整展现 252 期内容。
2. 及时完成新增电子报发布，全年 48 期。
3. 电子报页面功能正常，兼容主流浏览器。

3.3.1.4、上海人社网软件维护服务

3.3.1.4.1、实施要求

1. 网站信息报送系统技术服务

- a) 确保系统正常运行，提供 7*24 小时电话服务及在线支持；
- b) 提供每季度一次巡检服务；
- c) 当系统出现宕机或其他无法访问情况时，提供应急响应服务，服务提出时间在工作日的 9:00-18:00 期间的在服务提出后 2 小时内上门服务，服务提出时间在工作日的 9:00-18:00 之外的在下一个工作日 9:00 上门服务；
- d) 对于用户需要对系统进行重新安装，派遣工程师现场进行软件的安装和调试；
- e) 密切关注 TRSWCM 系统官方及相关安全平台发布的安全漏洞信息，在漏洞信息发布后 72 小时内完成系统安全补丁的测试与安装工作，避免漏洞被利用导致系统安全风险。
- f) 提供不超过 20 人天工作量的系统修改完善服务。

2. 咨询服务

可以根据上海人社局用户要求，TRS 公司可以安排有丰富经验的顾问咨询专家，负责了解该系统现状、新需求、适应未来发展的系统扩展要求，结合产品为用户提供建议、规划和最佳的解决方案，同时可以为上海人社局技术人员提供必要的技术资料。

3. 培训服务

在服务期内可以根据上海人社局用户的要求，提供 2 次 TRS 系统的使用管理和维护培训。

3.3.1.4.2、验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 投标人需在合同签订后 60 日内按照网站平台工具维护清单提供原厂的服务开通证明。
2. 投标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、系统维护服务报告等文档汇集成册交付采购人。
3. 凡涉及上海市人力资源社会保障网站系统的所有信息是保密信息，投标人不得以任何方式向其他方泄露。
4. 投标人须以电子文档（或书面文件）的形式定期向采购人提供所维护产品的最新相关资料。

3.3.1.5、上海人社局网站日志管理系统及网站监测服务

3.3.1.5.1、实施要求

1. 网站日志管理系统技术服务
 - a) 确保系统正常运行，提供 7*24 小时电话服务及在线支持；
 - b) 提供每月一次巡检服务；
 - c) 当系统出现宕机或其他无法访问情况时，提供应急响应服务，服务提出时间在工作日的 9:00-18:00 期间的在服务提出后 2 小时内上门服务，服务提出时间在工作日的 9:00-18:00 之外的在下一个工作日 9:00 上门服务；
 - d) 对于用户需要对系统进行重新安装，派遣工程师现场进行软件的安装和调试；
 - e) 当网站日志分析软件有最新版本发布时，需在 5 个工作日内为提供产品升级服务；
 - f) 日志数据每月定时异地备份，提供异地备份存储空间（备份数据保留 12 个月），并在特定情况提供网站日志统计报表查看功能；
 - g) 提供不超过 20 人天工作量的系统修改完善服务。
2. 网站断链报警、性能检测及错链扫描服务
 - a) 实时对网站进行网站断链检测，一旦发现网站有断链发生，以手机短信方式发送报警信息给用户方指定联系人。
 - b) 对网站首页、主要频道及相关专栏进行性能检测，每月出具报告；
 - c) 每季度对网站群进行错链扫描并出具报告，同时需应用户方要求对网站群进行不定期错链扫描并出具报告；
3. 电子杂志服务

制作《上海人力资源社会保障》杂志 html5 版本，每月一份。
4. 提供网站巡检记录系统服务，供用户对网站新闻发布、政务公开、便民服务、互动交流频道下的各类

页面进行人工巡检、记录及反馈。

3.3.1.5.2、验收要求

本项目验收合格的条件需至少满足以下要求：

1. 投标人需在合同签订后 60 日内按照网站平台工具维护清单提供原厂的服务开通证明。
2. 投标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、系统维护服务报告等文档汇集成册交付采购人。
3. 凡涉及上海市人力资源社会保障网站系统的所有信息是保密信息，投标人不得以任何方式向其他方泄露。
4. 投标人须以电子文档（或书面文件）的形式定期向采购人提供所维护产品的最新相关资料。

3.3.2、TRS 产品维护和服务

根据工作使用需要，现提出购买 TRS 原厂对我中心现有下列 TRS 产品提供维护和服务。

3.3.2.1、TRS 产品维护和服务的需求

1. TRS 企业数据库服务器软件
2. TRS 关系型数据库全文检索网关软件
3. TRS 数据库管理员工具集软件
4. TRS JavaBeans 应用开发接口软件
5. TRS 内容协作平台软件
6. TRS 信息发布应用服务器
7. TRS 和政务大厅系统接口维护

3.3.2.2、服务期限

维护期：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

要求提供现场服务、巡检等服务内容，以保证我单位所使用的 TRS 产品运行良好，使用正常。

3.3.3、云平台产品需求

3.3.3.1、华为标准现场人天数

1. 中标方需购买华为原厂的标准现场人天服务 6 人天/年。
2. 所购买的华为原厂标准现场人天服务要涵盖 FusionSphere、eSight ICT 管理系统、桌面云 FusionAccess 产品。

3.3.3.2、对投标人维护响应时间及技术支持需求

除按采购人要求向原厂下单购买上述服务外，还要提供如下的服务：

1、软件升级：

在维护期限内，当采购人所购买的续约服务的软件有任何小版本或大版本的升级，采购人可根据需要免费升级到新的版本或移植到新的平台，投标人要配合采购人进行升级、安装及相关应用的调试。

2、重要节假日巡检：

提供每年不少于 3 次的重要节假日前巡检（农历新年、5 月 1 日、10 月 1 日）。

3、合同期内每月提交当月维护情况汇总，以电子文件和书面方式提交采购人，书面报告一式两份。内容包括：云平台产品日常维护情况汇总。

4、合同期末提交全年维护总结报告，以电子文件和书面方式提交采购人，书面报告一式两份。内容包括：云平台产品年度维护服务报告。

5、无推诿承诺：在维护服务期内，采购人系统或设备出现任何问题而致使系统发生不正常情况时，无论是何方原因，投标方在得到采购人通知后，应立即派工程师到达现场，全力协助采购人和其它服务商共同排查故障，使系统尽快恢复正常，保障系统正常运行。（采购人作为高优先级用户，享有优先服务的权力）。

6、投标人中标后须在合同签订后 60 日内向采购人提供本项目所指定原厂维护产品向原厂商订购标书所要求服务的下单证明和厂商服务编号。逾期未提交的将按合同中违约条款规定进行处罚，且要承担未向原厂商下单购买招标书规定维护期间所有发生故障的维修责任、法律责任及其他相关责任，采购人将记载该中标人的不良记录。

7、凡涉及上海市劳动和社会保障管理信息系统的所有信息是保密信息，不得以任何方式向其他方泄露。

8、以电子文档（或书面文件）的形式定期向采购人提供所维护产品的最新相关资料，特别是厂商发布本项目指定原厂保修产品停产或不再保修时，应及时以书面方式通知投标人。

9、采购人可直接启动原厂商的相应服务。

3.3.3.3、服务期限

维护期：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

3.3.4、数据库维护需求

3.3.4.1、服务商支持服务技术要求

1. 产品支持服务：能向采购人提供 7*24 方式的服务，帮助采购人解决安装及使用数据库软件产品时遇到的问题。应提供该服务人员的姓名、联系方式（移动电话号码）、固定节假日提供相应维修工程师联系方式（移动电话号码）。

2. 投标方需配合采购人进行各类环境的安装、调试。

3. 投标方应拥有数据库原厂商认证的资深数据库管理员和相应的技术团队,能提供和数据库相关的优化、升级、故障排除等管理和维护服务。

4. 投标方应在投标书中用单独章节做出完整的服务方案(含巡检方案),包括(但不限于)项目实施计划,人员职责、分工,对标书所列产品的维护流程、维护方式,服务期中应递交的全部文档样本、验收方式等。服务方案需详尽、全面,具有可实施性。

5. 巡检要求:

巡检频率为每季度一次,即一年4次。根据采购人要求,每季安排一次对采购人所使用的数据库系统进行常规检查,排除故障隐患。每次巡检完成后一周提交巡检汇总报告,以电子文件和书面方式提交给采购人,书面报告一式两份。

6. 在合同期内,如遇到项目组人员发生变化,投标方应在人员变动前30天以书面方式正式通知采购人,同时提供不低于变动人员资质的工程师给采购人选择。采购人保留指定支持工程师的权力。

7. 合同期末提交本年度维护总结报告,以电子文件和书面方式提交采购人,书面报告一式两份。内容包括:

- 数据库系统日常维护情况汇总;
- 数据库系统优化建议。

8. 无推诿承诺:在维护服务期内,采购人系统或设备出现任何问题而致使系统发生不正常情况时,无论是何方原因,投标方在得到采购人通知后,应立即派工程师到达现场,全力协助采购人和其它服务商共同排查故障,使系统尽快恢复正常,保障系统正常运行。(采购人作为高优先级用户,享有优先服务的权力)。

9. 凡涉及上海市劳动保障管理信息系统的所有信息是保密信息,投标方不得以任何方式向其他方泄露。

10. 投标方的投标书应逐条详细阐述是否满足本招标要求,否则投标方的投标书将被视为没有实质性应答。

11. 所有服务的费用均包含在服务合同报价内,对服务期内所有服务,供应商再无其它收费。

3.3.4.2、服务期限

维护期:自合同签订之日起至2026年12月31日

3.4、信息化资产维护需求

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

四、硬件设备运维需求

4.1、总体服务原则

及时响应原则：投标人应配备专业的服务响应中心，能够 7*24 小时响应采购人的服务请求，做到及时响应，保障设备的正常运行，制订有效的故障排除预案。

连续可用性原则：投标人应确保所提供的服务和支持具备高度的连续性和可用性，通过实施灾难恢复计划和业务连续性管理，保障在任何情况下服务的不间断性和数据的安全性。

预防性维护原则：投标人应实施定期的预防性维护措施，以减少系统故障和性能下降的风险。这包括定期检查、更新和升级软硬件，以及提前更换可能发生故障的组件。

性能优化原则：投标人应持续监控服务性能，并根据监控结果进行必要的优化。确保服务响应时间、吞吐量 and 资源利用率等关键性能指标满足或超过劳动保障信息系统的要求。

4.2、总体维护需求

在本项目中，投标人作为采购人运维服务的提供方，承担采购人运维服务的技术管理、实施和协调工作。包括：

1. 制定切实可行的维保计划，提供本招标书所要求的所有服务；
2. 提供合格的技术人员，来保证维护工作的顺利进行；
3. 提供完整的技术文档资料；
4. 在服务期内持续进行采购人业务系统的优化；
5. 配合招标人相关软件、硬件的安装、测试、升级和调优等工作；
6. 在维保服务期内，若采购人业务系统发生突发事件，须及时提供恢复系统的临时软硬件设备，以保证及时恢复采购人业务系统的运行。

为达成上述目标，投标人需满足如下要求：

（1）固定的服务小组

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

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

（2）预防性维护

为确保采购人信息系统的可用性和连续性，投标人应提供主动发现问题、排除故障的服务，从应用层面检查各系统主动发现问题，保障采购人业务系统的可持续性。每日硬件进行预防性维护保养，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。

（3）远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。投标人应设立 7*24 热线响应电话，并安排有经验的工程师接受采购人的故障申报。当采购人设备出现故障时，采购人可通过投标人指定的热线响应电话进行故障报修或技术咨询。

（4）现场支持服务

对于电话支持服务无法解决的问题、驻场工程师也无力解决时投标人需要安排更高一级的工程师提供现场支持服务，应安排具有相关专业技术能力的工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。现场支持的响应时间为 7*24 小时。

投标人的技术人员在处理故障时不能影响到采购人其他设备的正常运行；在必须进行采购人相关系统重装或系统启动等较大操作时，须经采购人相关主管批准后方可实施。

投标人服务人员在处理故障时，要认真填写《故障处理报告》，并需得到采购人用户签字确认及存档后方可离开，《故障处理报告》同时存入投标人的用户故障处理数据库（知识库）。

投标人在服务过程中须遵守规章制度，并根据要求，提供以下说明材料：

1. 运维工作内容、操作方法；
2. 风险分析及风险应对方法说明；
3. 操作者姓名；
4. 需要软件商配合事项；

（5）故障修复

当采购人的设备发生故障时，根据采购人对故障的定级，投标人需提供不同的响应速度及故障恢复时间。

故障级别定义：

- 一级：现有的系统停机，或造成业务中断或数据丢失。
- 二级：现有系统的可操作性严重降级，或由于系统性能降低严重影响业务运作。
- 三级：系统可操作性受损，但业务运作仍可正常工作。
- 四级：系统功能、安装或配置方面需要改进，但明显对业务运作影响度低，或根本没有影响。

投标人在接到采购人故障报告后，10 分钟内给出口头应急措施，1 小时内给出完整解决方案。对于一级故障或二级故障，在电话或其他即时通讯软件无法提供解决办法的情况下，尽可能启动应急措施，先恢复网络正常，对于人社局市区的网点在 1 小时内赶到故障现场（黄浦、静安、普陀、虹口、长宁、杨浦、徐汇、闵行、宝山、浦东网点），对于郊区网点在 4 小时内赶到故障现场（嘉定、原南汇、金山、奉贤、松江、青浦，崇明）；

对于三级故障和四级故障一般以远程支持的方式解决，对那些由于产品本身原因无法解决的，投标人需要在两天内赶赴采购人故障设备现场负责处理。

所有设备保修服务方式一般现场维修为主，如需返厂维修的，需详细描述故障设备从发现故障至原厂正常更换、返修的全过程，并做出流程图和相应的文字说明，定义清楚流程各个环节的时间和质量控制，并承诺对流程各环节的时间保证。

所有故障均要求在故障处理结束后 2 个工作日内，向采购人提交《故障处置工作小结》。

（6）资产管理

在本项目运维服务期间，投标人有责任保证采购人信息系统在线资产的完整、可用，并协助采购人提供系统资源管理、服务。

（7）重大活动现场保障

若有重大活动时，应当提供活动前一天的设备巡查，活动当天驻场技术支持，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，服务提供方应需提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、值守、响应等情况。

（8）技术交流与培训

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

4.3、硬件产品运维需求

投标人须按照采购人需求和对时效性的要求，为采购人提供一种集响应式技术支持和主动式管理为一体的客户化技术支持服务组合。其服务对象为全市劳动保障管理信息系统各网点涉及的设备，包括对购买的原厂服务的网络设备提供技术支持、配置管理和故障的诊断处理等。

4.3.1、网络现状

上海劳动保障管理信息系统网络建有天山主中心和国定灾备两个主机房，每个主机房内部分为内网和外网两个区域，同时两主机房之间通过波分互相建立通讯保证数据间的同步迁移。

随着劳动保障管理信息系统信息化建设以及网络安全形势的日趋复杂，天山和国定主机房外网出口已部署了多台边界隔离防火墙、入侵防御和防病毒网关设备，通过这些安全设备的立体全方面防护保证整个业务系统运行的安全可靠。

劳动保障管理信息系统内网网络承载着各网点单位的业务访问，各市级单位、各区职介、社保中心和街道级网点主要采用政务网的方式接入到中心总头接口内，区级职介、社保网点以市政务网线路为主用，街道级网点以每个区的区政务网为主。在主中心的市政务网线路中断时启用备中心的备份线路。主中心的市政务网总头接口和备份机房总头接口可相互切换。两主机房总头出口部署有多台边界隔离防火墙、入侵防御、防病毒网关等安全设备，保证各单位与主机房局点的安全隔离。

4.3.2、原厂维保服务需求

以下设备均需要投标人在中标并与采购人签订合同后 60 日内，分别向各原厂按采购人所列清单的产品和等级、时间要求下单，并向采购人提交相关的下单证明文件。

1. 华为设备订购厂商服务

- 1) 订购服务要求：华为原厂服务维保
- 2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 3) 设备清单见表

序号	类别	型号	数量	保修日期	设备维护级别
1	云存储	OceanStor 5800 V5	4	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务金牌+，含硬盘保留服务
2	交换机	CE6881-48S6CQ	16	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务标准+
3	交换机	CE6820-48S6CQ	6	自合同签订之日起	Hi-Care 高级服务标准+

				至 2026-12-31	
4	交换机	CE12808	4	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务金牌+
5	交换机	CE8861-4C-EI	2	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务金牌+
6	交换机	华为 AC6508	2	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务标准+
7	交换机	CloudEngine S5735-S24P4X	5	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务标准+
8	防火墙	USG6655E	6	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务标准+
9	波分复用	OSN9800 M24	2	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务金牌+
10	服务器	DP2200	10	自合同签订之日起至 2026-12-31	Hi-Care 高级服务标准+, 含硬盘保留服务

2. 华三设备原厂维保 7×24×4 服务

订购服务要求:

● 专人系统支持服务

7×24 技术支持服务, 每周七天, 每天二十四小时, 包括节假日。硬件发生故障后, 从呼叫开始, 原厂指定工程师须在 4 小时内携备品备件到达采购人现场进行维护维修。服务提供专人服务团队 (包括专职项目进行管理、运维小组和技术专家小组)。

● 响应支持服务

7×24 技术支持服务, 每周七天, 每天二十四小时, 包括节假日。硬件发生故障后, 从呼叫开始, 原厂指定工程师须在 4 小时内携备品备件到达采购人现场进行维护维修。

1) 时间: 自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

2) 设备清单见表

服务器、存储、光交设备 (允许分包部分):

序号	设备名称	序列号	维护级别
1	MSL4048	MXA351Z0Y9	响应支持服务
2	MSL4048	MXA351Z0P1	响应支持服务
3	san switch	CZC634F1YR	响应支持服务
4	san switch	CZC629F0U8	响应支持服务
5	san switch	CZC629F0U5	响应支持服务
6	san switch	CZC630F0YA	响应支持服务
7	DL360 G9	6CU7458S1R	响应支持服务
8	DL360 G9	6CU7458S1X	响应支持服务
9	DL360 G9	6CU7458S1K	响应支持服务
10	DL360 G9	6CU7458S1D	响应支持服务
11	DL385	CN701208ZW	响应支持服务
12	DL385	CN701208ZX	响应支持服务
13	R6900 G3	210235A3KHH205000471	响应支持服务
14	R6900 G3	210235A3KHH205000733	响应支持服务
15	R6900 G3	210235A3KHH207000672	响应支持服务

16	R6900 G3	210235A3KHH207000669	响应支持服务
17	R6900 G5	210235A2P9H228000491	专人系统支持服务
18	R6900 G5	210235A2P9H228000492	专人系统支持服务
19	R4900 G3	210235A2CR6217F0040P	响应支持服务
20	R4900 G3	210235A2CR6217F0040T	响应支持服务
21	R4900 G3	210235A2CR6217F0040L	响应支持服务
22	R4900 G3	210235A2CR6217F0040N	响应支持服务
23	R4900 G3	210235A2CR6217F0040Q	响应支持服务
24	R4900 G3	210235A2CR6217F0040S	响应支持服务
25	R4900 G3	210235A2CR6217F0040R	响应支持服务
26	R4900 G3	210235A2CR5234C0059Q	响应支持服务
27	R4900 G3	210235A2CR5234C0059R	响应支持服务
28	R4900 G3	210235A2CR5236C000H3	响应支持服务
29	R4900 G3	210235A2CR5236C000H2	响应支持服务

核心网络设备：

序号	型号	板卡型号	数量	维护级别
1	H3C 10508	LSUM2TGS48SGO	4	专人系统支持服务
		LSUM2G4T48SEO		
		LSUM1SUPB0		
		LSUM1SUPB0		
		LSUM1FAB08D0		
		LSUM1FAB08D0		
		LSUM1FAB08D0		
		LSUM1FAB08D0		
		LSUM110508FAN		
		LSUM110508FAN		
2	H3C 12508	LSXM1SUPB1	4	专人系统支持服务
		LSXM1TGS24QGMODHB1		
		LSWM124XGT2Q		
		LSXM1TGS24QGMODHB1		
		LSWM124XGT2Q		
		LSXM1SFH08C1		
		LSXM1SFH08C1		
		LSXM108XFAN		
		LSXM108XFAN		
		PSR2400-54A		
		PSR2400-54A		

3. 华三设备原厂维保 7×24×ND 服务

- 1) 购买服务要求：7×24×ND 维保
- 2) 服务时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 3) 设备清单见下表

序号	型号	数量
1	H3C 7506E	2
2	H3C 7503E	4

4. 华三设备原厂维保 5×8×ND 服务

- 1) 购买服务要求： 5×8×ND 维保
- 2) 服务时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 3) 设备清单见下表

序号	型号	数量
1	H3C 6604	2
2	LS-5560-30F	4

5. 卫盾设备原厂维保 5×8×ND 服务

- 1) 订购厂商服务：卫盾原厂 5×8×NBD 维保
- 2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 3) 设备清单见表

序号	型号	说明	订购服务	数量
1	卫盾 BPC	监控设备	原厂服务	1

6. Array 负载均衡设备订购厂商服务

- 1) 购买厂商服务：Array 原厂服务维保
- 2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 3) 设备清单见表

序号	型号	说明	订购服务	数量
1	Array 2600	负载均衡	原厂服务	2

7. 信安世纪负载均衡原厂维保服务

- 1) 购买厂商服务：信安世纪原厂 5×8×NBD 维保
- 2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 3) 设备清单见表

序号	型号	说明	订购服务	数量
1	NSAE2800-NB	负载均衡	原厂服务	2

4.3.3、服务商维保服务要求

1. 31 个网点网络维保服务

- 1) 订购服务要求：服务商提供备件服务
- 2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 3) 网点清单见表：

序号	单位名称（全名）	地址
1	市人社局电话咨询中心	国定东路 200 号
2	市社保中心	中山南路 865 号
3	市社保中心武宁分中心	武宁南路 221 号
4	市劳动监察/市劳动仲裁/市劳动能力鉴定/（西乡路）	西乡路 188 号
5	市人社局信访办（虬江路）	虬江路 1158 号 4 楼机房
6	世技能大赛临时办公室	吴淞路 258 号 703C
7	世界技能大赛博物馆	杨树浦路 1578 号

8	市人社局老干部处（威海路）	威海路 665 弄 50 号
9	市人才中心（梅园路）	梅园路 77 号 12 楼
10	市职业能力教育考试院	漕宝路 120 号 40 号楼 2 楼机房
11	人社综合办事大厅	世博村路 300 号
12	黄浦区社保中心（北点）	陆家浜路 265 号 1 楼
13	静安社保（静安分中心）	梅园路 77 号 1 楼
14	普陀区社保中心	武宁路 1032 号
15	虹口区社保中心	曲阳路 179 号
16	长宁区社保中心	天山路 30 号 2 楼
17	静安区社保中心	沪太路 711 号
18	杨浦区社保中心	江浦路 736 号 2 楼
19	徐汇区社保中心	徐虹北路 80 号
20	闵行区社保中心	莘庄镇莘松路 385 号
21	宝山区社保中心	淞兴路 309 号
22	嘉定区社保中心	博乐路 69 号
23	浦东新区社保中心	浦东南路 3993 号 4 楼
24	浦东新区社保中心金桥分中心	新金桥路 216 号
25	浦东新区南汇社保中心	拱极路 3623 号
26	金山区社保中心（朱泾）	金山区朱泾健康路 271 号
27	金山区社保中心（石化）	卫零路 357 号
28	奉贤区社保中心	南桥镇人民南路 501 号
29	松江区社保中心	荣乐中路 248 号
30	青浦区社保中心	公园路 200 号
31	崇明区社保中心	崇明人民路 207 号

2. 服务商设备维保服务

1) 订购厂商服务：服务商提供备件服务

2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

3) 设备清单见表

序号	型号	说明	数量
1	ArrayGuardArray 2600	负载均衡	2
2	信安世纪 NSAE2800-NB	负载均衡	2
3	2288H V5	服务器	20
4	2488H V5	服务器	13

5	华为 AR2204-27GE	路由器	14
6	华为 S5720-28X-PWR-LI-AC	交换机	4
7	华为 AirEngine5760-10	无线 AP	32
8	华为 AP7060N	无线 AP	2
9	神州凌云 TAP-32X	TAP 交换机	2
10	H3C 6800	交换机	22
11	H3C LS-5560-54C	交换机	22
12	DELL Equallogic	存储设备	8
13	HPE 3PAR 8400	存储设备	2
14	H3C-UniStor X10000 G3	存储设备	2
15	H3C S6520X	交换机	4

4.3.4、运维服务要求

1. 遵守采购人的管理制度要求。提供现场支持服务，负责采购人硬件维护，以及保障采购人业务系统正常运行等工作。

2. 在本项目合同期内，如遇中标人驻场人员发生变化，必须在变动前 30 天以书面方式正式通知采购人，同时提供不低于变动人员资质的工程师供采购人选择。采购人保留指定支持工程师的权力。

3. 采购人可直接启动原厂商的相应服务。

4. 无推诿承诺：在维护服务期内，采购人系统或设备出现任何问题而致使系统发生不正常情况时，无论是何方原因，投标方在得到采购人通知后，应立即派工程师到达现场，全力协助采购人和其它服务商共同排查故障，使系统尽快恢复正常，保障系统正常运行。（采购人作为高优先级用户，享有优先服务的权力）。

5. 投标人中标后在合同签订后 60 日内向采购人提供本项目所指定原厂保修设备向原厂商订购标书所要求服务的下单证明和厂商服务编号。逾期未提交的将按合同中违约条款规定进行处罚，且要承担未向原厂商下单购买招标书规定服务期间所有发生故障的维修责任、法律责任及其他相关责任，同时记载该中标人的不良记录。

6. 根据采购人要求，每月安排一次对采购人系统中相关软硬件产品进行常规检查，排除故障隐患，并填写巡检反馈表，巡检完成后一周提交巡检汇总报告，以电子文件和书面方式提交给采购人，书面报告一式两份。

7. 投标人对本项目涉及设备故障应按响应时间要求到达故障现场，进行故障诊断、故障解决、故障设备现场更换（备件由采购人提供）和故障设备返修，并按采购人要求做好固定资产变更工作。同时要求有维护车辆保障计划，专门保障车辆将作为重要评标指标之一。

8. 技术文档要求

投标人应配备专人负责系统维护档案的管理。建立维护档案版本管理、文档规范管理等制度。维护档案内容包括，设备详细配置清单、所使用的操作系统、软件系统版本号、系统的使用情况及系统的配置参数等。

1) 投标人需定期提交以下技术文档：

序号	工作产出	提交频度	备注
1	系统运行维护记录	不定期	包括运维基本情况、故障处理记录、系统备份记录、系统升级记录
2	故障处置工作小结	不定期	
3	IT 突发事件/故障处理/事故应急响应报告	不定期	
4	系统应急响应操作记录	不定期	
5	年度运维总报告	一次	
6	故障案例分析报告	不定期	
7	巡检反馈表	每月一次	

上海市劳动保障管理信息系统网络设备维护巡检反馈表

单位名称：_____ 地址：_____

_____代表上海市人力资源和社会保障信息中心，现在对全市人力资源和社会保障局系统内

网络设备做年度维护工作，以下是本次服务的主要内容：

工作项目		备注
1. 将网络维护培训说明贴于机柜门上醒目位置，并对街道管理员进行简单说明； 2. 机柜内清洁除尘，跳线对应关系保持不变； 3. 检查路由器接入交换机 1 号端口； 4. 按网络规划配置优化网络设备； 5. 固定资产核查登记； 6. 登记以下内容，要求字迹工整清晰；		
登记项目	内容（维护工程师填写）	备注
1、网络设备运行情况	路由器：	
	交换机：	
2、电信接入设备运行情况		
3、设备损耗情况（如交换机端口是否有损坏情况？）		
4、交换机实际使用端口数		
5、PC 机数量		
6、是否有 Internet 接入，何种接入		
7、是否有专用机房，机柜		
8、是否有综合布线图纸		
问卷项目	内容（街道网管员填写）	备注
1、业务操作感觉网速如何	☐ 快 ☐ 还可以 ☐ 慢	
2、网络运行情况（仅指网络情况）	☐ 稳定 ☐ 还可以 ☐ 故障率高	
3、对本次巡检的工作态度	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差	

4、对网络工作还有什么要求：

感谢您对本次巡检工作的大力支持，同时也对我们给您带来的不便表示歉意，谢谢配合！

客户签名：_____ 联系电话：_____ 日期：_____ 单位公章

维护商工程师签名：_____ 联系电话：_____ 日期：_____

4.4、安全产品运维需求

4.4.1、原厂维保服务要求

1. 天融信设备订购厂商服务

1) 订购服务要求：天融信原厂服务维包含每季度的巡检

2) 时间：自合同签订之日起至 2026-12-31

3) 设备清单见表

序号	型号	说明	数量	设备维护级别
1	天融信 NGFW4000-UF	防火墙	2	原厂 5×8×NBD 服务

2. 启明星辰设备订购厂商服务

1) 订购服务要求：启明星辰原厂服务维包含每季度的巡检及特征库升级

2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

3) 设备清单见表

序号	型号	说明	数量	设备维护级别
1	启明星辰 NGIPS5000-C-MR	入侵防御系统	2	原厂 5×8×NBD 服务

4) 启明维护服务

序号	型号	说明	数量	设备维护级别
1	启明设备安全服务	巡检、升级、响应	1	产品二次安装、信息快递、7*24 小时技术热线、软件版本升级、产品保换、保现场应急响应、维修备机修及维修服务、产品故障响应、季度巡检报告。

3. 安恒设备订购厂商服务

1) 订购服务要求：安恒原厂服务维保

2) 时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

3) 设备清单见表

序号	型号	说明	数量	设备维护级别
1	明御 web 防火墙	WEB 应用防火墙	2	原厂 5×8×NBD 服务
2	DAS-USM500	运维审计与风险控制系统	2	原厂 5×8×NBD 服务

4. 奇安信设备订购厂商服务

1) 订购服务要求：原厂服务维包含每季度的巡检

2)时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

3)设备清单见表

序号	型号	说明	数量	设备维护级别
1	网神 NSG7000-TV10	防火墙	8	原厂 5×8×NBD 服务
2	网神 NSG5500	防火墙	4	原厂 5×8×NBD 服务
3	态势感知解析探针 Sensor-DP1	态势感知探针	1	原厂 5×8×NBD 服务

5. 深信服设备订购厂商服务

1)订购服务要求：深信服原厂服务维保

2)时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

3)设备清单见表

序号	型号	说明	数量	设备维护级别
1	深信服 1000-D600	VPN	2	原厂 5×8×NBD 服务
2	深信服 aTrust-1000	VPN	2	原厂 5×8×NBD 服务
3	深信服 AF-2000-B2150-X1	防火墙	4	原厂 5×8×NBD 服务

4. 4. 2、服务商维保服务要求

1)订购服务要求： 服务商提供备件服务

2)时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

3)设备清单见表对重点保障服务单位提供每年一次的大维护工作。

序号	型号	说明	数量
1	网神 NSG4000-TG15	防火墙	28
2	安恒明御 web 防火墙	WEB 应用防火墙	1
3	奇安信态势感知分析平台 PRS-MAC	安全设备	1
4	奇安信态势感知解析探针 Sensor-DP1	安全设备	1

4. 4. 3、运维服务要求

遵守采购人的管理制度要求。配备工程师提供 5*8 小时技术支持服务，作为采购人安全产品运维的统一入口，统一接受采购人及最终用户的服务请求，负责协调采购人安全系统软硬件维护，以及保障采购人业务系统正常运行等工作。

4. 5、维护集成需求

4. 5. 1、云平台维护需求

1. 服务提供方应拥有华为云产品相关经验的技术团队，能提供相关的优化、升级、故障排除等管理和维护服务。

2. 服务提供方需对人社华为云平台进行日常监控，包括云管平台监控、服务器状态监控、存储监控、网

络安全设备状态监控，记录相关监控结果。

3. 服务方提供华为云主机、网络、存储、安全资源的配置及下发工作。
4. 服务方提供华为云桌面的配置及下发工作。
5. 发生突发故障时的应急保障支持。

4.5.2、高层次技术支持需求

1. 支持 1 线工程师，对其无法解决的疑难杂症进行技术支持。
2. 在国家重要节日、重大活动、重要会议期间对系统进行保障。
3. 为采购人提供系统集成方案设计服务，按采购人要求对现有人社系统改进优化，并实施落地。

4.5.3、运维服务要求

遵守采购人的管理制度要求。提供现场支持服务，负责云平台软件维护，处理 HPE、H3C 服务器，存储和相关系统的安装、调试及维护，变更实施，以及保障采购人业务系统正常运行等工作。（1）重点保障服务单位的年度大维护要求：对市人社局机关和大数据中心三中心的各类品牌的机器进行一年一次的年度大维护，年度维护的时间为：每年的 9 月至 11 月底。在大维护时，对所有设备进行全面检查，将检查出有问题的设备在此网点维护结束后的 2 天内修理好并送回到相应的网点，保证客户机器良好运行。

对 PC 机等设备维护时应拆开主机，对各个部件进行去尘，对已损部件，需要加以更换；将电脑主机、显示器调整到其最佳工作状态，维护结束后机器必须正常运行。正常运行是指：所维护的设备各部分硬件正常工作，操作系统正常启动、业务软件正常操作、所连接的打印机等正常工作。

对打印机等设备维护时要求拆开打印机的各个部件，去尘，对其机械活动部件打印头、齿轮、滑竿、滑轮、掩膜等进行清理、润滑保养，间隙位置调整，更换部分磨损件。对电路控制板进行去氧化，工作点信号调整，将设备调整到最佳状态。必要时，安装各类设备的驱动程序。

（2）软件检查内容：对设备中安装的系统软件等进行维护，维护内容包括故障排除、系统调整、域管理、网络端口论证、防病毒软件等。若设备发生软件故障时，必须重新安装相关的软件。

（3）凡涉及原上海市劳动保障管理信息系统的所有信息，不得以任何方式向其他方泄露，更换下来的硬盘必须及时返还采购人。

（4）年度大维护完成确认程序：所有维护范围内的设备均已经过网点系统管理员确认通过后才能被认为大维护工作正式完成。

（5）投标人根据上述要求需在投标文件中给出详细的大维护实施计划（即日程安排、人员安排和具体的工作流程等详细工作说明），实施计划时如有变动，须经采购人确认。

（6）配合正版化软件检查工作

根据需要可对终端设备的操作系统、办公软件、杀毒软件安装情况进行检查及巡检；协助用户进行办公软件及杀毒软件的升级、更新部署、处理不规定的软件；协助客户建立终端软件安装信息台帐；配合正版软件安装使用情况进行检查等；

（7）配合会议保障工作

提供会议室会前调试工作，如处理笔记本电脑投影、联网、搭建临时会议培训环境等内容。

五、服务质量考核要求

5.1、考核标准

服务质量的考核结果将作为确认甲方需支付的最终合同总价的依据之一。

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

考核标准如下：

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

(7) 文档完整度和准确率大于95%。

优秀：考核满足上述7条标准。

良好：考核满足上述6条标准。

一般：考核满足上述5条标准。

5.2、考核方式

(1) 在履行期限内，服务提供方应当在每半年1次以书面形式向用户方递交运行维护报告，用户方在收到运行维护报告后的10个工作日内，完成运行维护服务质量考核。

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

六、验收要求

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

七、服务组织和人员要求

选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，应配置不少于47人项目维护团队，其中驻场人员不少于26人。需提供详细人员名单及近三个月任意一个月的社保缴费证明。具体人员要求如下表所示：

子项目名称	角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
社保子系统	项目经理	进度、质量控制	1	熟悉核心系统的常用技术架构和业务特点，从业	驻场

集成维护				经历满 15 年及以上（提供工作经历、证明人及联系方式）。项目经理需持有计算机技术与软件专业技术资格高级类资格证书，具备调动公司内部完成项目维护所需各项资源的能力。要求具有大学本科及以上学历，计算机相关专业，十年以上软件开发、设计经验。	
应用软件维护：上海市劳动保障管理信息系统	工程师	开发及维护	34	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，拥有类似系统的开发及维护经验；投标人配备的工程师团队中，主要运维工程师需具备系统集成项目管理工程师证书；要求具有大学本科及以上学历，计算机相关专业，一年以上软件开发、设计经验。熟练 JavaScript、CSS、HTML、JSON、Jquery、JSP、Servlet 前端技术；熟练 SpringBoot、SpringMVC、Spring、Hibernate 等开源框架；熟悉 MySQL、ob 等数据库并能熟练使用 SQL 语言；了解高并发、多线程。	不少于 22 人驻场
市劳动保障管理信息系统（2026 年功能升级）	工程师	开发及维护	3	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，拥有类似系统的开发及维护经验。	不驻场
市医保局财务内控管理系统运维	工程师	维护	1	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，拥有类似系统的开发及维护经验。	不驻场
市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）	工程师	开发及维护	2	需熟悉信息化建设的常用技术框架、开发环境，拥有类似系统的开发及维护经验。	不驻场
网络设备维护	网络工程师	网络维护	2	处理网络维护日常事务，主要配合采购人监控、报修线路，登记网络设备固定资产等工作；驻场运维工程师中，至少 1 人具有网络工程师证书。	驻场

安全服务 (安全产品维护)	工程师	安全服务	1	提供 7*24 小时技术支持服务，作为采购人安全产品运维的统一入口，统一接受采购人及最终用户的服务请求，负责协调采购人安全系统软硬件维护，以及保障采购人业务系统正常运行等工作。	不驻场
维护集成	主机工程师	日常巡检及应用发布	1	熟悉本项目维护清单所列中间件产品，有类似的项目维护经验。提供 5*8 小时运维人员，负责日常巡检及应用发布，对系统进行健康检查，排除故障隐患，对发现的问题进行解决，确保 8:00 前服务状态正常。提供日常软件安装调试、升级更新服务。	驻场
	云平台工程师	负责云平台的日常监控、巡检，云上资源的创建等	1	熟悉本项目维护清单所列云产品，有类似的项目维护经验。	不驻场
	运维工程师	处理日常系统/环境的运维工作，故障维修，变更实施。	1	本科以上学历，具备 HPE 和 H3C 服务器/存储资质证书。需要 5 年以上大型系统维护工作经验；熟悉 HPE、H3C 服务器，存储和相关系统的安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立处理系统问题的能力；熟悉客户业务系统，保证各系统安全正常运行。	不驻场

八、安全服务内容

配合安全服务商包括但不限于以下内容：

- 1、等保测评：应在项目验收前顺利通过等保测评，并获取等保报告。
- 2、密码应用安全性评估：项目中涉及信息系统其安全等级保护在三级及以上且做过密码改造的，应在项目验收前顺利通过密码应用安全性评估，并获取密码应用安全性评估报告。
- 3、渗透测试：如系统拟实施重大变更（如业务功能上线）的，则按需于上线前开展；信息系统该年度纳入中心众测范围或拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。
- 4、漏洞扫描：针对政务云上系统，由各分中心、部门信息系统负责人通过云管平台提出主机漏洞扫描服务申请；由基础设施部协调云服务供应商开展相关工作；如系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。在重大活动前或系统拟实施重大变更，按需开展。

5、基线核查：若信息系统拟实施重大变更或存在高危及以上漏洞则按需开展；信息系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。

6、源代码安全审计：应明确要求开发商提供源代码，并保证源代码与上线发布的源代码完全一致；服务提供商协助督促相关方完全修复高危及以上漏洞风险。

九、应急服务

供应商需要对所承接的运维（运营）服务，按照系统重要程度等级，制定相应的具备可操作的应急响应预案。

9.1、编制应急预案及开展演练

1、应急预案

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

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

2、演练要求

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

演练工作基本要求：

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

9.2、应急响应要求

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

2、服务提供方必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

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

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

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

III 级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

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

当：

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

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

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

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

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

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

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

十、网络和数据安全管理要求

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12、服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

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

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

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

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

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

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

19、服务提供方应根据信息系统实际，修订网络和数据安全应急预案，建立应急响应机制，定期开展系

统备份和数据备份操作，组织安全事件应急演练和数据备份恢复演练，常态化落实应急响应以及重大活动时期保障工作，确保系统安全、稳定运行。

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

十一、网络和数据安全处罚措施

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

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

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

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

十二、备份与恢复

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

十三、项目的变更、解除和终止

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，招标单位可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本项目的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本项目将不损害或影响招标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

十四、保密责任

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

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

3、中标人（含中标人参与本项目的人员以及其合作方）未经采购人书面许可，不得以任何形式自行使用

或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4、以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

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

十五、违约责任

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

2、服务提供方有下列情形之一，采购人有权解除维护服务合同：

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

十六、关于转让和分包的规定

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

本项目允许分包的具体内容、金额如下所示，总计 539273.00 元，约占项目总金额的 3.59%：

序号	分包意向子项目名称	单项限价（元）
1	上海市医疗保障局财务内控管理系统	35910
2	服务器存储	443363
3	上海市劳动保障管理信息系统（2026 年功能升级） -其他费用（软测 1 万，密测 2 万）	30000
4	上海市医疗保障局门户网站（2026 年功能升级）- 其他费用（软测 1 万，密测 2 万）	30000

	合计	539273
--	----	--------

附表：网络和数据安全事件处罚措施

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

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