

全国网上信访信息系统（上海分系统）  
（2026 年运维）  
竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001

项目名称：全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）  
采购人：上海市信访办公室  
采购代理机构：上海国际招标有限公司  
2026 年 5 月

2026年05月22日

2026年05月22日

|               |    |
|---------------|----|
| 总 目 录         |    |
| 竞争性磋商邀请书      | 1  |
| 第一章 供应商须知及前附表 | 4  |
| 第二章 服务需求一览表   | 21 |
| 第三章 技术要求      | 23 |
| 第四章 合同条款      | 42 |
| 第五章 各种格式      | 47 |
| 第六章 资格证明文件    | 63 |

竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001



竞争性磋商邀请书

全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）竞争性磋商文件（项目编号：2602018001）

竞争性磋商邀请书

日期：2026 年 5 月

项目编号：2602018001

1. 上海市信访办公室（以下简称采购人）和上海国际招标有限公司（以下简称采购代理机构）兹邀请合格供应商就下列服务提交密封响应文件：

|                  |                                                                                                                  |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 包件号              | 1                                                                                                                |
| 名称               | 全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）                                                                                      |
| 数量               | 1 项                                                                                                              |
| 服务的内容            | 全国网上信访信息系统（上海分系统）于 2018 年建成并投入使用至今，系统采用 B/S 架构，基于统信 OS，使用达梦数据库等信创中间件，系统部署于上海市大数据中心电信云机房的上海市政务外网网段，并在电子政务外网上正常运行。 |
| 本项目是否为专门面向中小企业采购 | 否                                                                                                                |
| 对应的中小企业划分标准所属行业为 | 本项目采购标的所属行业为《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号的附件）中所述的：软件和信息技术服务业。                                                   |
| 采购预算             | 人民币 120.086 万元                                                                                                   |
| 最高限价             | 人民币 120.086 万元                                                                                                   |
| 服务的范围            | 全国网上信访信息系统（上海分系统）                                                                                                |
| 服务期限             | 运维服务期限为一年                                                                                                        |

供应商提供的货物或者服务符合下列情形，方可按《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）和本采购文件的规定享受中小企业扶持政策：对于货物采购项目，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；对于服务采购项目，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

注：1. 本项目的采购公告或采购文件中所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。小微企业仅包括小型和微型企业，如果资格要求中预留采

购份额的对象为小微企业，则前述中小企业扶持政策中的中小企业均应理解为小微企业。

若供应商对是否能够享受中小企业扶持政策把握不准，可以向采购代理机构联系人咨询。

有兴趣的合格供应商可从以下地址得到进一步的信息和查看竞争性磋商文件。

2. 本次采购的合格供应商应满足下列资格要求：

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的规定；

根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库（供应商在响应文件中应提供其已登记入库的网页截图或其他证明）；

近三年（从 2023 年 5 月 1 日年至今）未被国家财政部指定的“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单；

法人的分支机构以自己的名义参与响应时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的对该响应活动承担全部直接责任的明确承诺；

供应商的出资人（不含上市公司持股比例未达到 5% 的股东，下同）与本项目其他供应商的出资人应不相同（当两家以上供应商的出资人中含有同一主体时，将按一家有效供应商计算，该供应商为相关供应商中通过资格审查和符合性审查且响应报价最低的供应商，其他供应商将被判为无效供应商）；

本项目不接受联合体响应。

3. 本次采购执行政府强制或优先采购节能和环境标志产品、支持中小企业、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以及限制采购进口产品等相关政策。符合中小企业扶持政策的，供应商须在响应文件中提供符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）格式要求的《中小企业声明函》正本，否则不得享受相关中小企业扶持政策；如供应商为残疾人福利性单位，则须在响应文件中提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》正本，一旦成交将在成交公告中公告其声明函，接受社会监督；若提供声明函与事实不符的，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。

4. 凡有意参加竞争的潜在供应商可在 2026 年 5 月 25 日至 2026 年 6 月 1 日止（北京时间）。登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）下载（获取）采购文件并按照采购文件要求参加竞争。本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件。

未在上述时间内按照规定获取采购文件的响应文件将被拒收或作无效响应处理。

5. 对于专门面向中小企业或小微企业的采购项目或者采购包，在截止时间前获取采购文件的潜在供应商数量不足 3 家或者通过资格审查的供应商数量不足 3 家时，将中止本次采购活动，并按《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第九条有关规定重新组织采购活动。

6. 本次采购执行本国产品标准、政府强制或优先采购节能和环境标志产品、促进中小微企业、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以及支持科学进步等相关政策。

7. 兹定于 2026 年 6 月 11 日 09:30 时，在中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 19 楼第 4 会议室公开磋商。届时请供应商代表持响应时所使用的数字证书（CA 证书）参加磋商，并携带可以无线上网的笔记本电脑。

采购人：上海市信访办公室

地址：人民大道 200 号

邮政编码：200003

联系人：王永康

电话：021-23113290

采购代理机构：上海国际招标有限公司

地址：中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼

邮政编码：200040

联系人：胡羨聪、冯璐燕

电话：86-21-32173682、32173704

邮箱：[huxiancong@shabidding.com](mailto:huxiancong@shabidding.com)

竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001



## 第一章 供应商须知及前附表

分 目 录

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 供应商须知前附表                 | 6  |
| 供应商须知                    | 7  |
| 一、总则                     | 7  |
| 1 适用范围                   | 7  |
| 2 采购人和采购代理机构             | 7  |
| 3 合格的供应商                 | 7  |
| 4 促进中小企业政策               | 7  |
| 5 本国产品标准                 | 7  |
| 6 磋商费用                   | 8  |
| 7 质疑                     | 8  |
| 二、竞争性磋商文件                | 8  |
| 8 竞争性磋商文件的构成             | 8  |
| 9 竞争性磋商文件的澄清及修改          | 8  |
| 三、响应文件的编制                | 8  |
| 10 磋商语言                  | 8  |
| 11 响应文件的构成               | 9  |
| 12 响应函                   | 9  |
| 13 磋商报价                  | 9  |
| 14 报价货币                  | 9  |
| 15 资格证明文件                | 9  |
| 16 证明服务合格性的文件            | 9  |
| 17 磋商响应保证金               | 10 |
| 18 磋商有效期                 | 10 |
| 19 响应文件的式样和签署            | 10 |
| 四、响应文件的递交                | 11 |
| 20 首次响应文件的密封、标记和发送       | 11 |
| 21 提交响应文件截止时间            | 11 |
| 22 迟交的响应文件               | 11 |
| 23 响应文件的修改、撤回和撤销         | 11 |
| 五、磋商和评审                  | 11 |
| 24 磋商                    | 11 |
| 25 磋商和评审过程的保密性           | 12 |
| 26 响应文件的澄清               | 12 |
| 27 评审办法                  | 12 |
| 六、授予合同                   | 16 |
| 28 合同授予标准                | 16 |
| 29 成交通知书                 | 16 |
| 30 签订合同                  | 16 |
| 31 履约保证金                 | 16 |
| 32 采购代理咨询服务费             | 17 |
| 33 终止采购                  | 17 |
| 上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知 | 18 |
| 上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺     | 20 |

全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）竞争性磋商文件（项目编号：2602018001）

供应商须知前附表

| 序号 | 条款号 | 内 容                                                                                                                                          |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 0   | 项目名称：上海市信访办公室全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）<br>采购服务名称：全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）                                                               |
|    | 0   | 采购人：上海市信访办公室<br>地址：上海市黄浦区人民大道 200 号<br>邮政编码：200003                                                                                           |
|    | 0   | 采购代理机构名称：上海国际招标有限公司<br>地址：中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼<br>邮编：200040<br>联系人：胡羨聪、冯璐燕<br>电话：86-21-32173682、32173704<br>邮箱：huxiancong@shabidding.com |
|    | 0   | 对竞争性磋商文件提出澄清问题的截止时间：2026 年 6 月 2 日 17:00 时（北京时间）                                                                                             |
|    | 0   | 磋商响应保证金：磋商响应保证金的金额为人民币 1.6 万元整；其有效期不短于磋商有效期；其收退规定见供应商须知附件 1《上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知》。                                                       |
|    | 0   | 磋商有效期：提交响应文件截止日后 90 天                                                                                                                        |
|    | 0   | 响应文件副本的套数：1 套正本、2 套副本                                                                                                                        |
|    | 0   | 提交响应文件的方法：提交电子响应文件和纸质文件                                                                                                                      |
|    | 0   | 拟供服务名称：上海市信访办公室全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）<br>项 目 编 号：2602018001<br>响应文件提交至：中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 19 楼第 4 会议室                                  |
|    | 0   | 提交首次响应文件截止期：2026 年 6 月 11 日 09:30 时（北京时间）<br>提交补充响应文件和最后报价的截止时间：在磋商过程中通知各参与磋商的供应商                                                            |
|    | 0   | 报价轮次数：2 轮（即第 2 轮报价即为最后报价）。                                                                                                                   |
|    | 0   | 合同签约地点：待定                                                                                                                                    |

## 供应商须知

### 一、总则

#### 适用范围

本竞争性磋商文件适用于本须知前附表第 0 项所列项目及服务的采购。

#### 采购人和采购代理机构

本次采购的采购人和采购代理机构见本须知前附表第 0 项和第 0 项。

#### 合格的供应商

单位负责人为同一人或者存在直接控股或管理关系的不同单位，不得参加同一包件的竞争或者未划分包件的同一采购项目的竞争。

供应商应满足竞争性磋商邀请函第 2 条中规定的合格供应商的各项资格要求。

如果本次采购要求或允许两个或两个以上单位组成磋商联合体参与竞争，则整个磋商联合体将被视为一个供应商，且组成磋商联合体的牵头人及各成员应满足竞争性磋商邀请函第 2 条所列明的相关资格要求。当由两个或两个以上单位组成磋商联合体时，除须提交联合体各方各自的相关证明文件外，还应符合下列要求：

应随响应文件一起提交一份“联合协议”，该协议中应明确指定联合体的牵头人，阐明联合体各方的职责和分工，声明联合体各方在合同执行过程中将承担各自独立和相互连带的责任，明确声明联合体中中小企业或小微企业承担的合同金额或在总报价中的占比，且组成联合体的中小企业或小微企业与联合体内其他企业之间不存在直接控股、管理关系；

联合体各方的职责和分工应与各自的特长、专业工作经验和资质等级允许承担的工作范围（若有时）相适应；

供应商的响应文件及成交后签署的合同文件，对联合体的每一成员均具有法律约束力；

除牵头人之外的联合体其他各方的单位负责人应签署并提交一份授权书，以证明联合体牵头人的资格；

联合体牵头人应被授权代表所有联合体成员承担责任和接受指令，并且由联合体牵头人负责整个合同的全面实施；

联合体的各成员不得再以自己名义单独参加本项目的竞争性磋商，也不得同时加入两个或两个以上联合体参加本项目的竞争性磋商，如有违反将取消全部相关供应商参加磋商资格；

由同一专业的单位组成的联合体，按照“联合协议”中分工承担该专业工作的资质等级较低的成员确定整个联合体该专业的资质等级。

如果本次采购要求或允许供应商将采购项目向一家或者多家中小企业或小微企业分包，则供应商除应满足竞争性磋商邀请函第 2 条所列明的相关资格要求并提交相关证明文件外，还应随响应文件提交一份“分包意向协议”，该协议中应明确分包对象及其中中小企业或小微企业承担的合同金额或在总报价中的占比，且接受分包合同的中小企业或小微企业与分包企业之间不存在直接控股、管理关系。

#### 促进中小企业政策

本项目（或本项目中的部分采购包）是否属于预留份额专门面向中小企业或小微企业采购的项目（或采购包）以及本项目（或本项目中的部分采购包）的采购预算见竞争性磋商邀请函。

对于不属于预留份额专门面向中小企业或小微企业采购的项目（或采购包），采购人要求以联合体形式参加或者合同分包的，联合协议或者分包意向协议中中小企业或小微企业合同金额应当达到的比例见竞争性磋商邀请函。

对于不属于预留份额专门面向中小企业或小微企业采购的项目（或采购包），有关对小微企业的价格评审优惠见评审办法。

依据财库〔2020〕46 号文的规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大企业。

本项目（或本项目中的部分采购包）对中小微企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施（若有时）见合同条款。

预留份额的项目（或采购包）中要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，联合协议或者分包意向协议将作为采购合同的组成部分，与采购合同一并公告，接受社会监督。

#### 本国产品标准

根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号，以下简称《通知》）的规定，本国产品应当符合产品在中国境内生产，且在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例，以及对特定产品的关键组件、关键工序在中国境内生产、完成等要求。财政部将会同

有关行业主管部门自《通知》施行之日起 5 年内，在充分征求有关内外资企业、行业协会商会等方面意见的基础上，分产品确定在中国境内生产的组件成本占比应当达到的规定比例，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求。在分产品的中国境内生产的组件成本占比，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求实施前，符合在中国境内生产条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。其中，“在中国境内生产”是指在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途），不包括贴牌、简单的上漆、磨光、分装等细微操作。

本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠。

#### 磋商费用

供应商应承担所有与编写和提交响应文件的所有费用，不论磋商结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### 质疑

如供应商认为竞争性磋商文件、采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，应在有关法律、法规、部门规章及规范性文件所规定的质疑期限内，以符合要求的书面形式向竞争性磋商邀请书中注明的采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的全部质疑，否则将不予受理。

### 二、竞争性磋商文件

#### 竞争性磋商文件的构成

竞争性磋商文件包括：

章节 名称

#### 竞争性磋商邀请书

一 供应商须知及前附表

二 服务需求一览表

三 技术要求

四 合同条款

五 各种格式

六 资格证明文件

供应商应认真阅读竞争性磋商文件中所有的章节、条款、格式、图样、附表和附件。如果供应商没有按照竞争性磋商文件及磋商小组的要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性磋商文件在各方面都作出实质性响应，则属于供应商的风险。根据本须知第 0 条的规定，没有实质性响应竞争性磋商文件要求的响应文件将被判为无效。

#### 竞争性磋商文件的澄清及修改

任何要求对竞争性磋商文件进行澄清的供应商，均应在本须知前附表第 0 项规定的截止时间前按本须知前附表第 0 项规定中的通讯地址以书面形式（如信函、传真或电子邮件，下同）发给采购代理机构。采购代理机构对在该截止时间前收到的任何澄清要求将以书面形式予以答复，答复中包括所问问题及答复，但不包括问题的来源。

在提交首次响应文件截止期前的任何时候，采购人和采购代理机构可主动地或在解答供应商提出的澄清问题时对竞争性磋商文件进行修改。

采用公告方式邀请供应商的，采购人或采购代理机构将在原公告发布媒体上发布竞争性磋商文件的澄清公告，澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分。

对竞争性磋商文件的澄清或者修改将以书面形式通知所有购买竞争性磋商文件的供应商。供应商应立即以书面形式确认已收到了澄清或者修改通知。

为使供应商在编写响应文件时有充足的时间对竞争性磋商文件的澄清或者修改部分进行研究，采购人可以延后提交首次响应文件的截止期。

### 三、响应文件的编制

#### 磋商语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关竞争性磋商的所有来往函电均应使用中文。供

应商可以提交用其他语言打印的资料，但有关的段落必须翻译成中文，在有差异和矛盾时以中文为准。

#### 响应文件的构成

供应商编写的响应文件应包括下列部分：

按照本须知第 0 条要求填写的响应函；

按照本须知第 0 条和第 0 条要求填写的报价表；

按照本须知第 0 条要求出具的资格证明文件，以证明供应商是合格的，成交后有能力履行合同；

按照本须知第 0 条要求出具的证明文件，证明供应商提供的服务是合格的服务，且符合竞争性磋商文件的规定；

按照本须知第 0 条要求提交的磋商响应保证金。

竞争性磋商文件要求提供的其他资料

#### 响应函

供应商应按照竞争性磋商文件第五章中所附的“响应函格式”完整地填写响应函。

#### 磋商报价

供应商应按照竞争性磋商文件第五章中所附的格式完整地填写磋商报价表，说明所提供服务的数量、单价和总价。每项服务只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

供应商不得将可能影响拟供产品主要功能或性能的标准配件或随机备品、备件列为选购件，否则将不予认同，在评审时仍将把这部分价格计入供应商的评审价格之中。

供应商的报价不应有缺漏项。如有缺漏项，在磋商过程中将要求供应商补全，且磋商小组有权要求供应商在磋商中明确作出以下承诺：“所提交的响应文件报价范围已经涵盖了实现竞争性磋商文件各项要求或需求的全部配置（包括明示和暗示的）”。

供应商在其供货清单中如有超出竞争性磋商文件服务需求一览表及技术要求要求的附加、辅助或额外的部件、配件、装置、设备或软件，不论其是否标明分项价格，在计算评审价时一律不予扣除。除非供应商在其“响应函”和“磋商报价汇总表”中对这一部分价格作出了明确申明。

磋商报价表中的价格应按下列方式分开填写：

对所提供的服务进行报价，该报价必须包括供应商提供相关服务所包括的所有人力成本、操作成本、管理费用、增值税和其他全部税费；

供应商应根据产品的技术状况列出质量保证期内标准备品、备件的清单和价格，并将该备件价计入磋商总价，若所提供的产品无需备品、备件，则应在响应文件中说明，否则在磋商小组有权要求供应商在磋商中明确作出以下承诺：“所提供的产品在质量保证期内无需备品、备件”。

供应商应按照本须知第 0 条的要求分类报价，其目的是便于磋商小组评审。在任何情况下，分类报价方式并不限制采购人以任何条款签订合同的权利。

磋商报价表中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，以可调整的价格提交的响应文件将视为非实质性响应而被判为无效。

#### 报价货币

本采购项下的响应文件应以人民币（RMB）报价。

#### 资格证明文件

按照本须知第 0 条的规定，供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。对于本项目合格供应商资格条件中提及的与单位或个人相关的资质或资格证明文件，供应商可以在响应文件中直接提供相关资质或资格证明文件的复印件，也可以提供可以查询到相关资质或资格信息的有关官方网站的网址（必须保证此类查询无需任何费用，也无需事先办理注册或认证等手续）；如果供应商在其响应文件既未提供上述资质或资格证明文件的复印件，也未提供可供查询的官方网站的网址，则将视为供应商未按规定提供资格证明文件。

供应商应按照竞争性磋商文件规定的资格要求提供资格证明文件，填写并提交竞争性磋商文件第六章中所附的资格证明文件。

供应商的信用情况将以采购代理机构在提交首次响应文件截止日当日从“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、国家企业信用信息公示系统（[www.gsxt.gov.cn](http://www.gsxt.gov.cn)）等官方渠道查得的信息为准，所查得的信用信息查询记录和证据将与采购文件等一并归档。

#### 证明服务合格性的文件

按照本须知第 0 条的规定，供应商应提交有关证明文件，证明其按合同要求提供的所有服务的合格性，

并能满足竞争性磋商文件的要求。证明文件应作为响应文件的一部分。

证明服务能够满足竞争性磋商文件要求的文件可以是文字资料、图样和数据，供应商应提供：

服务的范围和内容；

服务的时间；

逐条对技术要求进行评议，说明自己提供的服务是否作出了实质性响应，并按竞争性磋商文件第五章中所附的格式逐条填报“技术要求响应/偏离表”；

对采购人提出的商务条款进行评议，并按竞争性磋商文件第五章中所附的格式填报“商务条款响应/偏离表”。

凡是响应文件的商务或技术部分与竞争性磋商文件的要求之间存在负偏离（即不能满足竞争性磋商文件要求）的，必须在响应文件的“商务条款响应/偏离表”和“技术要求响应/偏离表”中予以反映，否则在成交后一律不予考虑。但在评审时，如果在响应文件的“商务条款响应/偏离表”和“技术要求响应/偏离表”之外发现上述负偏离的，则将作出对供应商不利的评估。

竞争性磋商文件要求提供的其他资料

磋商响应保证金

供应商应提交一笔金额不少于本须知前附表第 0 项规定的磋商响应保证金，并作为其响应文件的一部分。磋商响应保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因供应商的行为而蒙受的损失。采购人和采购代理机构在因供应商的行为而蒙受损失时，可根据本须知第 0 条的规定不退还其磋商响应保证金。

未按照竞争性磋商文件的规定提交磋商响应保证金的，响应文件无效。

未成交人的磋商响应保证金，将在采购人向成交人发出成交通知书后的 5 个工作日内退还。

成交人的磋商响应保证金，将在成交人按本须知第 0 条规定与采购人签订合同之日起 5 个工作日内退还。

当发生下列任一情况时，磋商响应保证金将不予退还：

供应商在其响应函中承诺的磋商有效期内撤销响应文件；或

供应商在响应文件中提供虚假材料的；

供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

成交人在规定期限内未能

根据本须知第 0 条规定与采购人签订合同；或

根据本须知第 0 条规定提交履约保证金（若合同条款有约定）；或

根据本须知第 0 条规定向采购代理机构支付采购代理服务费。

磋商有效期

供应商提交的响应文件应从本须知第 0 条规定的提交首次响应文件的截止日起，在本须知前附表第 0 项所规定的磋商有效期内保持有效。磋商有效期比规定短的响应文件将被判定为无效响应文件。

在特殊情况下，在原磋商有效期届满之前，采购人可征得供应商的同意延长磋商有效期。这种要求与答复均应采用书面形式。供应商可以拒绝采购人的这种要求，其磋商响应保证金不会因此而不被退还。同意延长磋商有效期的供应商既不能被要求也不允许修改其响应文件，但要相应延长其磋商响应保证金的有效期。

响应文件的式样和签署

供应商应按照本须知第 0 条的要求，准备 1 套响应文件正本和本须知前附表第 0 项规定套数的副本，每套响应文件均须清楚地标明“正本”或“副本”。一旦正本和副本不符，将以正本为准。

响应文件的正本和副本均应使用不能轻易擦去且不易褪色的档案墨水书写或用打印机打印，响应文件的副本也可用复印机复制。不论是书写、打印或复制，均应做到清晰、整洁、规范。

凡竞争性磋商文件的各种格式中要求供应商代表签名和加盖公章之处，纸型响应文件的正本应由供应商的单位负责人或经正式授权并对供应商有约束力的代表签字和加盖供应商的单位公章（公章是指符合《国务院关于国家行政机关和企业事业单位印章的规定》（国发〔1999〕25 号）的单位正式印章，下同）。由授权代表签字时，须在响应文件中加附“单位负责人授权书”，其格式应符合竞争性磋商文件第六章的规定。除没有修改过的印刷文件（如产品样本等）外，正本响应文件的每一页均应由供应商的单位负责人或其授权代表用姓或首字母签署。

当竞争性磋商文件要求供应商通过上海政府采购网上传电子响应文件时，供应商应按该网站的要求将电子响应文件转换成符合要求的格式，并按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22 号）的规定，通过该网站认可的用于身份认证和电子签名的数字证书上传其电子响应文件。

当要求供应商在上传电子响应文件的基础上另行提交纸型响应文件时，或者要求供应商在上传和/或提交

电子和/或纸型响应文件的基础上在指定网站的价格填报栏中直接填报价格时，上述响应文件及报价具有同等法律效力，供应商应保证相关内容间的一致性。如果在评审或签署合同时发现某一供应商所提交上述文件或报价的内容存在不一致时，磋商小组和采购人都将按不利于该供应商的原则进行处理。

除供应商对错漏之处做必要修改或补充外，响应文件中不得有随意的行间插字、涂改和增删。如有错漏之处确需要手工修改或补充，则必须由供应商的单位负责人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。响应文件副本的上述签名及盖章之处既可由供应商的单位负责人或其授权代表亲笔签署，也可以通过复印将上述签名及盖章复制到副本上。

#### 四、响应文件的递交

##### 首次响应文件的密封、标记和发送

本次采购要求供应商按本须知前附表第 0 项所规定的方式提交响应文件。

当要求供应商通过纸型方式提交首次响应文件时，应符合下列规定：

供应商应将首次响应文件的正本、所有副本和电子文档光盘或 U 盘用单独的信封密封，且在信封上标明“正本”、“副本”或“电子文档”字样，再将这些信封密封装入一个或多个外套的大信封（大口袋或包装箱）中。

##### 内外层信封均应

标明本须知前附表第 0 项中注明的拟供服务名称及项目编号，并注明“在 年 月 日 时（北京时间）（填入本须知第 0 条规定的提交首次响应文件的截止日期和时间）之前不得启封”的字样；和按本须知前附表第 0 项中说明的地址发往或送往指定地点。

在内层信封上还应写明供应商的名称和地址，以便在首次响应文件被宣布为“迟到”时，能原封退回。

如果未按上述第（1）款和第（2）款的要求做双层密封和加写标注，采购人和采购代理机构对误投或过早启封概不负责。但只要密封完好（无论双层或单层密封），采购人和采购代理机构将不拒收任何在截止时间前送达的竞争性磋商响应文件。

对未按规定获取竞争性磋商文件的潜在供应商提交的响应文件，逾期送达或密封不完好的竞争性磋商响应文件，采购代理机构将不予受理（如果仅单独提交的响应声明未按规定密封，则只拒收响应标声明，原竞争性磋商响应文件仍将受理）。。

当要求供应商通过电子采购平台提交电子响应文件时，应按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22 号）及相关电子采购平台的操作规程用密钥对电子响应文件进行加密，并保证在提交响应文件截止时间后采购人或采购代理机构能够顺利地对其电子响应文件进行解密。因供应商自身原因未能对其响应文件进行解密的，视为该供应商放弃参与竞争。

##### 提交响应文件截止时间

采购代理机构收到响应文件的时间不得迟于本须知前附表第 0 项规定的截止日期和时间。

采购人和采购代理机构可以按本须知第 0 条的规定，延后提交响应文件截止时间。在此情况下，采购人和采购代理机构与供应商之间受提交响应文件截止时间制约的所有权利和义务均应延后至新的截止时间。

##### 迟交的响应文件

按照本须知第 0 条第（3）款和第 0 条的规定，采购代理机构将拒收并原封退回在其规定的截止时间后收到的任何响应文件。

##### 响应文件的修改、撤回和撤销

供应商在递交响应文件后，可以主动修改或撤回其响应文件，但必须在规定的提交响应文件截止时间之前，以书面形式通知采购代理机构。

供应商的修改或撤回通知书应按本须知第 0 条和第 0 条的规定进行签署、密封、标记和发送，并应在信封上加注“修改”或“撤回”字样。

在提交响应文件截止时间之后，供应商可以根据磋商小组作出的对采购需求中的技术、服务要求以及合同草案变动，对其响应文件做出相应的修改。

根据本须知第 0 条的规定，在提交响应文件截止时间至供应商承诺的磋商有效期届满这段时间内，供应商不得撤销其响应文件（包括补充提交的响应文件），否则其磋商响应保证金将不予退还。

#### 五、磋商和评审

##### 磋商

##### 磋商小组组成

竞争性磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成。达到公开招标数额标准的服务采购项目，

磋商小组由 5 人以上单数组成，其中评审专家人数不少于竞争性磋商小组成员总数的 2/3。

#### 磋商程序

由竞争性磋商小组负责主持磋商，整个竞争性磋商程序如下所述：

对竞争性磋商文件进行确认，并在评审报告中予以记录。

对参加磋商的供应商进行确认，同意推荐并邀请相关供应商参加磋商，并在评审报告中予以记录。

对各供应商提交的响应文件进行初步评审，确认其是否合格；对初步评审不合格的供应商应予以告知，并在评审报告中予以记录。

磋商小组所有成员与初步评审合格的供应商逐个进行磋商。

如决定实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，将以书面形式通知所有参加磋商的供应商，并要求各供应商根据上述变动情况及磋商小组的要求提交补充响应文件。

要求参加磋商的供应商在规定的截止时间前提交最后报价（在进行最后报价前是否进行及进行几轮中间报价见本须知前附表第 0 项）。

对提交最后报价的供应商进行详细评审，并最终确定向采购人推荐的成交候选人。

#### 文件签署

供应商在磋商过程中提交的补充响应文件及最后报价均应由其单位负责人或单位负责人的授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应附单位负责人授权书。对允许自然人参予竞争的项目且供应商为自然人的，上述或补充响应文件及最后报价应由其本人签字并附身份证明。

#### 退出磋商

已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况自主选择退出磋商。采购代理机构将在磋商结束后的 5 个工作日内向退出磋商的供应商退还磋商响应保证金。

#### 最后报价

提交最后报价的供应商应不少于 3 家，除非在指定媒体发布招标或竞争性磋商公告后只有 2 家供应商参加投标或磋商（此时提交最后报价的供应商应为 2 家，对原为招标的项目应按规定办理采购方式变更手续，下同）。

#### 磋商和评审过程的保密性

提交响应文件截止时间后，直至向成交人授予合同为止，供应商提交的响应文件（含补充响应文件）和报价信息，与对响应文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向供应商及与评审无关的其他人透露。

在评审过程中，如果供应商试图在响应文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向采购人、采购代理机构和（或）磋商小组的评委施加任何影响，其响应文件将被否决。

#### 响应文件的澄清

为有助于对响应文件的审查、评价和比较，磋商小组或经磋商小组授权的采购代理机构可要求供应商对其响应文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，但供应商按照磋商文件的变动情况及磋商小组的要求提交补充响应文件除外。

#### 评审办法

##### 初步评审

凡出现下列情况之一者，其响应文件将被判为无效，不再进入后续的磋商及详细评审：

未提供资格证明文件或供应商的资格不满足竞争性磋商文件的要求；

供应商未提交磋商响应保证金或保证金金额不足、保函有效期不足、磋商响应保证金的形式、出具保函的银行或磋商响应保函的格式不符合本须知第 0 条的要求；

响应文件（含纸型或电子响应文件）的签署或盖章情况不符合本须知第 0 条或第 0 条的规定（包括当响应文件由授权代表签字时，未提交格式符合竞争性磋商文件第六章要求的“单位负责人授权书”）；

磋商有效期不足；

报价超过了采购预算（含可能的分项预算）；

提供了两份以上内容不同的响应文件或对任一报价项提出了可选择的报价（除竞争性磋商文件允许提交备选方案外）；

无磋商报价汇总表、供货分项报价表或服务及其他分项报价表（若有要求时）；

供应商与采购人之间存在可能影响采购公正性的利害关系；

不同供应商的单位负责人为同一人或者相互之间存在直接控股或管理关系；

存在串通、行贿和弄虚作假行为；

响应文件中载明的交货期超过规定的最晚允许交货期；

供应商卷入了可能影响本项目顺利实施的未决诉讼及仲裁案件；

供应商存在资不抵债的情况或其清偿能力与本项目合同标的不相适应的情况；

提交的响应文件存在内容不全或粗制滥造的现象；

供应商提交的响应文件附有采购人不能接受的条件，包括：

未接受竞争性磋商文件规定的风险划分原则；

增加采购人的责任范围，或者减少供应商的义务；

对合同争议处理办法提出异议；

对合同条款有重要保留；

对所供产品中列入国家有关部门最新公布的政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单且要求强制采购的产品，供应商未提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书；

对要求或接受联合体的项目，以联合体形式参与竞争的供应商未按规定提交联合协议，或者提交的联合协议未明确牵头人、各成员间的分工和一旦成交将向采购人承担连带责任，或者供应商以单独或联合成员形式在参与竞争的不同供应商中出现两次以上的；

评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当根据财库〔2026〕2 号文件的规定启动异常低价响应审查程序，相关供应商在评审现场合理的时间内不能提供书面说明、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：

响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 65%的，即响应报价<全部通过符合性审查供应商响应报价平均值×65%；

响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价 65%的，即响应报价<通过符合性审查且报价次低供应商响应报价×65%；

响应报价低于采购项目最高限价 65%的，即响应报价<采购项目最高限价×65%（未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价）；

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；有关法律、法规、规章及本竞争性磋商文件明确说明的其他将导致响应文件被判为无效的情况。

供应商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其初步评审不合格的响应文件变成合格的响应文件。

详细评审

磋商小组将对初步评审合格并提交最后报价的供应商响应文件（含补充响应文件）进行详细评审，看其是否实质性响应竞争性磋商文件（含书面变动通知）所提出的要求。判定是否实质性响应所提要求的标准是：

对于技术要求中加注“★”号的条款，有任意一项（凡有编号或标志的任一最低层条款均算作一项，下同）不符合，即被认定为非实质性响应；

对技术要求中未加注“★”号的条款，有任意一项的负偏离范围超出了技术要求中规定的最大允许范围，或者累计的负偏离项数超过了所规定的最多允许项数时，即被认定为非实质性响应；

当技术要求中对未加注“★”号的条款没有给出最大允许的负偏离范围时，视为不允许负偏离（相当于这些条款均为注“★”号的条款）。

磋商小组将对提交最后报价且其响应文件（含补充响应文件）能够实质响应竞争性磋商文件要求（含书面变动通知）的供应商进行报价审核，如发现算术计算错误将按下列原则进行修正：

当单价与数量的乘积与合价不符时，将以单价与数量的乘积为准修正合价，除非单价存在明显的小数点错位；

当各分项服务的合价之和与磋商总价不符时，将以各分项服务的合价之和为准修正磋商总价。

| 序号 | 评审要素 | 满分<br>分值 | 主要评审内容                      |
|----|------|----------|-----------------------------|
|    | 价格   | 10       | 根据各响应人的评审价格，按下列公式计算其价格评审得分： |

| 序号 | 评审要素     | 满分<br>分值 | 主要评审内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          |          | <div></div> <p>式中：<br/> <math>s_{qi}</math>——各响应人的价格评审得分；<br/> <math>s_{max}</math>——价格评审满分值；<br/> <math>p_{min}</math>——各响应人中的最低评审价格；<br/> <math>p_i</math>——各响应人的评审价格。<br/>           上述评审价格是已按下列规定调整后的价格：<br/>           1）响应价格按规定进行核实修正；<br/>           2）对于非预留份额专门面向中小企业采购的项目或采购包，落实政府采购政策进行价格调整；<br/>           3）既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠；仅有本国产品参与竞争的，本国产品不享受价格扣除评审优惠；<br/>           4）其他规定的调整。</p> |
|    | 总体服务     | 10       | <p>据各响应人提供的总体服务方案,包括但不限于日常操作步骤和操作过程、服务记录、流程化管理、定期的巡检、连续稳定运行、数据交换质量、数据交换及时率和准确率、各系统原理理解、响应时间、驻场运维、定期检测、数据备份、系统软硬件的技术支持等内容进行综合评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p> <p>评分标准的“缺点”是指（下同）：（1）存在与项目性质和特点不相适应；（2）缺少具体说明；（3）不具有适用性和针对性；（4）内容前后不一致或前后逻辑错误；（5）存在明显漏洞；（6）不符合采购需求；（7）涉及的规范及标准应用错误。</p>                                        |
|    | 应用软件维护服务 | 10       | <p>根据各响应人所提供的应用软件维护服务方案,包括工作台、双降治理、矛盾排查、信访登记、建议征集、上级转送、案清事明、领导接待、人民网留言、一网通办对接、去京管理、节点管理、规范化治理、XS 专项办理、重复治理、源头治理、积案管理、四重攻坚、区三项机制、突出矛盾、市三项机制、监控预警等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                                                                                                                                         |
|    | 硬件维护     | 10       | <p>根据各响应人所提供的硬件维护方案,包括汇聚交换机、核心交换机、接入交换机、PC 服务器、光纤交换机、认证安全网关等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                                                                                                                                                                                                                             |

| 序号 | 评审要素   | 满分<br>分值 | 主要评审内容                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 安全服务   | 10       | <p>根据各响应人所提供的安全服务方案,包括安全加固、漏洞扫描、第三方安全测评、三级等保、渗透测试、在线安全检测、内容安全检测、漏洞整改等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                      |
|    | 项目验收   | 10       | <p>根据各响应人所提供的项目验收方案,包括项目成果、测试报告和验证结果、采购人培训资料、技术文档和支持资料、风险管理和问题解决记录等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                        |
|    | 其他服务   | 10       | <p>根据各响应人所提供的其他服务方案,包括故障处理、突发事件处理服务、网络安全等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                                                  |
|    | 团队人员   | 15       | <p>根据各响应人所提供的团队人员方案,包括项目经理、技术架构师、软件研发工程师、网络工程师、本地化支撑能力、团队稳定性等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 15 分；有 1 处缺点得 13 分；有 2 处缺点得 11 分；有 3 处缺点得 9 分；有 4 处缺点得 7 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                            |
|    | 项目理解能力 | 10       | <p>（1）对系统架构、各子系统关系、云上资源、密码资源等的理解。</p> <p>（2）对信访行业专业术语、行业要求、业务流程的理解。</p> <p>（3）能够结合采购方需求提出合理意见和建议。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p> |
|    | 业绩     | 5        | <p>响应人近 3 年（2023 年 5 月 1 日至今内）承接的信息系统运维类项目的业绩情况。</p> <p>每提供一个有效业绩得 1 分，未提供或业绩无效不得分。</p> <p>业绩需提供合同复印件或用户证明资料。</p> <p>同一个甲方业绩，不累计得分。</p>                                                                                 |

注：各项评审要素所涉及的评审内容包括但不限于表中所列的“主要评审内容”。

各评委对响应人打分的算数平均值为该响应人的最终得分。

评审委员会根据各响应人最终得分的排序，决定成交候选人的推荐顺序。

对于非专门面向小型和微型企业的项目，当拟供服务是由小型和微型企业生产时，将给予 10%的价格扣除；当两家以上供应商组成联合体参加响应且‘共同响应协议’表明小型和微型企业生产的服务的占比

超过 30%时，将给予 4%的价格扣除。享受上述评审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和/或中型企业或其他组织，且联合体中的大型和/或中型企业或其他组织与上述小型和/或微型企业之间不得存在投资关系。为此，响应人或响应联合体成员如果是小型或微型企业的话，应按《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181 号）的规定填写和提交小微企业正本声明函，且评审时评审委员会将按《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）的规定对声明的小型 and 微型企业作出认定；上述产品（或服务）的占比将按响应人在其响应分项报价表中填报的相关信息计算，如响应人未在分项报价表中填报相关信息，将按不利于相关响应人的原则进行处理。如响应人为残疾人福利性单位，须在响应文件中提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的残疾人福利性单位正本声明函；在评审时残疾人福利性单位将视同小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。如响应人为监狱或戒毒企业，应在其响应文件中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；在评审时监狱或戒毒企业将视同小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。全部产品是指货物或服务采购项目或采购包中包含的全部货物、服务产品。仅有本国产品参与竞争的，本国产品不享受价格扣除评审优惠。为此，响应人须在响应文件中提供格式符合国办发〔2025〕34 号文附件 2 要求的《关于符合本国产品标准的声明函》；采购需求包含多种产品的，响应人还须提供《关于符合本国产品标准的产品成本占比的承诺函》。评审委员会将对响应人所出具的《声明函》完整性、准确性进行审查。符合澄清补正情形的，应以书面形式要求供应商澄清补正，澄清补正后仍不符合要求的，不享受价格评审优惠。本项目适用情形详见“响应须知前附表”的规定。涉及政府采购政策同时适用的（如同时享受本国产品价格评审优惠和小微企业价格评审优惠），相关价格评审扣除优惠均在经核实修正的响应报价的基础上计算，用扣除后的价格参与评审。

当两家或两家以上响应人最终的评审价格或评分相等时，凡响应产品为列入国家有关部门颁发的最新一期环境标志产品政府采购清单的，则相关响应人的排序在前（当响应产品为集成产品时，则上述产品价格占比高的响应人排序在前）。为此，供应商应提供最新一期环境标志产品政府采购清单相关页面的复制件，并以醒目方式标出其拟供产品。

## 六、授予合同

### 合同授予标准

除本须知规定外，采购人应将合同授予被确定为实质上响应竞争性磋商文件要求的，能够满意履行合同义务的综合评分得分最高的响应人。

采购人发现排名第一的成交候选人存在提供虚假材料谋取成交、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商、与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通、向磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益、资格发生变化不再满足资格要求等影响或者可能影响成交结果的情形的，将向财政部门报告并作出相应处理。

### 成交通知书

在磋商有效期届满之前，采购代理机构将按规定发布成交公告，同时向成交人发出成交通知书。

### 签订合同

成交人应当在采购代理机构发出成交通知书之日起三十（30）天内，按照竞争性磋商文件和成交人响应文件的规定，与采购人签订书面合同，并同时在上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）上签订电子采购合同。所签订的合同不得对竞争性磋商文件和成交人响应文件作实质性修改。

成交人无正当理由拒绝与采购人签订合同的，成交无效，采购人或采购代理机构可以不退还其保证金，并报告财政部门追究其法律责任；采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交人，也可以重新采购。成交人未在法律规定的期限内签订合同（除采购人原因之外），或者拒绝按照竞争性磋商文件和成交人响应文件的规定签订合同均视为拒绝与采购人签订合同。

采购人将在采购合同签订之日起 2 个工作日内，将采购合同在财政部门指定的媒体上公告，但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

### 履约保证金

成交人应按照合同条款的规定，向采购人提交履约保证金，其格式应为竞争性磋商文件第五章中提供的或其他采购人可以接受的格式。

采购合同约定以采购人收到履约保证金为合同生效前提的，当磋商响应保证金的有效期限不足时，成交人有义务将磋商响应保证金的有效期限延长至双方约定的提交履约保证金期限后的合理时间，否则采购人有权暂扣其磋商响应保证金，直至成交人提交履约保证金为止。

#### 采购代理咨询服务费

本次采购的采购服务费由成交人支付，支付标准以各包件成交通知书中列明的成交金额为准，按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号、发改办价格〔2003〕857 号）所规定的服务类招标收费标准计算，如果采购服务费低于 10000 元，将按 10000 元收取。（如供应商不清楚上述收费规定，可向采购代理机构咨询）；支付时间为收到成交通知书后十四（14）天内。如果成交人未按上述规定向采购代理机构支付采购服务费，采购代理机构有权不退还其磋商响应保证金。

#### 终止采购

在采购过程中出现下列情形之一时，采购人和采购代理机构应当终止本次竞争性磋商采购活动：

因重大变故，采购任务取消的；

因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

出现影响采购公正的违法、违规行为的；

在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，除非在指定媒体发布招标或竞争性磋商公告后只有 2 家供应商参加投标或磋商（此时本项规定第一句中的 3 家应改为 2 家）。

当出现上述第（1）种情形时，采购人或采购代理机构将向所有参加磋商的供应商发出书面通知，并说明原因；当出现上述后三种情形时，采购人或采购代理机构将在指定媒体发布项目终止公告，说明原因。

附件 1:

上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知

接收投标保证金的银行账户信息

通过境内账户用人民币形式提交投标保证金银行账户信息

户名：上海国际招标有限公司

账号：215080920510001

开户银行：招商银行股份有限公司上海普陀支行

联行号：308290003191

通过境外账户用外币或人民币形式提交投标保证金的银行账户信息

收款人开户银行(ACCOUNT WITH INSTITUTION):

Bank: China Citic Bank

Swift Code: CIBKCNBJ200

Address: 138,SHI BO GUAN ROAD,PU DONG NEW AERA,SHANGHAI,CHINA

收款人名称、地址和账号(BENEFICIARY):

Beneficiary: Shanghai International Tendering Co., Ltd.

Address: 14/F.358 Yan An Road(W), Shanghai 200040, P.R.China

A/C No.: 8110201014401007900(CNY) CNAPS: 302290031000

A/C No.: 8110214013201913622(USD)

A/C No.: 8110251012401913793(EUR)

A/C No.: 8110227012901913859(JPY)

投标保证金的提交

投标人应当采用法律法规规定的非现钞形式提交投标保证金。投标人不得以现钞形式提交投标保证金，也不得用经过背书转让的支票、银行本票或银行汇票提交投标保证金。

中国境外（含港、澳、台地区，下同）的投标人可以授权中国境内的某单位采用本须知第 0 条所列形式代替其提交投标保证金；或者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保函。当采用前一种方式提交时，投标人应在其投标文件中附有格式如本须知附件所示的授权书。

投标人为联合体的，应由联合体各方或者联合体中的牵头人提交投标保证金，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。

当投标人用保函形式提交投标保证金时，保函的格式应采用招标文件中所附的“投标保证金保函格式”；保函的申请人应为投标人或本须知第 0 条所述的被授权人，保函受益人应为招标人。保函不单独提供投标保证金收据。

当采用转账、电汇等形式提交投标保证金时，投标人应将相应款项直接付至本须知第 0 条指定的账户，并作如下备注：

在汇款附言中请务必注明：“投标保证金：项目编号”（示例：“投标保证金：\*\*\*\*\*”）；

联合体多方共同提交投标保证金的，还应注明联合体牵头人简称；

中国境外的投标人授权中国境内某单位采用转账、电汇等形式代替其提交投标保证金的，还应注明投标人简称。

当采用转账、电汇等形式提交投标保证金时，投标人应当充分考虑各种因素导致保证金到账滞后风险（如异地、跨行到账延迟，汇款有误等情况），投标人须根据自己的实际情况尽早安排好投标保证金到账时间，确保投标保证金在投标保证金提交截止时间前到账。投标保证金的到账时间以接收保证金开户银行推送的到账时间为准。

当采用转账、电汇等形式提交投标保证金时，收到投标保证金后的次日北京时间 13 时前，招标代理机构将向投标人获取招标文件时登记的联系人邮箱发送保证金电子收据，请注意查收。

投标人提交投标保证金形式、金额、到账时间、有效期等不符合招标文件规定的，其投标文件将被否决。

投标保证金的退还

对采用转账、电汇等形式提交的投标保证金，在具备“投标人须知”规定的投标保证金退还条件后，投标人提交的投标保证金将自动按原路退还，请注意查收退款邮件（投标人获取招标文件时登记的联系人邮箱）和退款。如未及时收到退款，请与我司项目负责人联系。

如招标服务费由中标人承担，经中标人同意后招标代理机构可在向其退款时扣除相应服务费并同时开具发票。

对采用转账、电汇等形式提交的投标保证金，还将按中国人民银行公布的人民币活期存款利率向投标人

支付投标保证金的利息。投标人应按退款邮件注明的利息金额提供发票，招标代理机构收到发票后予以支付。投标人未提供的，视同投标人放弃相关权利。

对采用保函形式提交的投标保证金，将只根据投标人的要求退还保函正本，不支付投标保证金的利息。

其他

本须知如被具体招标项目的招标文件所引用，即成为该招标文件“投标人须知”的组成部分。如投标人欲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，也可打电话向招标文件中列明的招标代理机构的项目负责人咨询。

对竞争性谈判、竞争性磋商、询价或比选等非招标采购项目，如果在竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价通知书或比选文件等采购文件中要求供应商提交保证金（或者称为谈判响应保证金、磋商保证金、报价保证金或比选保证金等），一旦在竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价文件或比选文件等采购文件中引用了本须知，就表示本须知有关投标保证金提交和退还的规定将同样适用于对应的竞争性谈判、竞争性磋商、询价或比选等采购项目。此时，本须知中的“招标文件”应理解为“采购文件（也可分别理解为“谈判文件”、“磋商文件”、“询价通知书”或“比选文件”等）；“投标人”应理解为参加谈判、磋商或报价的“供应商”；“投标文件”应理解为“响应文件”或“报价文件”；“投标保证金”应理解为“保证金”（也可理解为“响应保证金”或“报价保证金”等）；“评标委员会”应理解为“评审委员会”（也可理解为“谈判小组”、“磋商小组”、“询价小组”或“比选小组”等）；“评标”应理解为“评审”；“中标”应理解为“成交”。

附件 2:

上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺

为了加强公司的廉政建设，规范从业人员的代理行为，充分体现公开、公平、公正和诚实信用的原则，确保公司代理的各类项目均能依法、合规地进行操作，防止出现违法、违纪行为，特此制定本廉洁自律承诺。

本廉洁自律承诺将在公司代理的每个招标或采购项目的招标文件或采购文件中予以公布，以接受招投标或采购活动有关当事人（包括监管部门、招标人、评标专家、投标人、供应商等，下同）的监督。

公司所有从业人员在招标及采购代理工作中须自觉遵守下列规定：

不索取或接受招标人、投标人、供应商或其他利害关系人馈赠的现金、礼品、礼物、有价证券及其它财物等，无法拒绝的一律上缴。

不要求投标人、供应商或其他利害关系人报销应由个人或公司支付的各项费用。

不接受投标人、供应商或其他利害关系人安排的宴请、旅游、娱乐或其他有悖于法律规定和职业道德的各种活动。

除招标人之外，在投标截止期（包括提交磋商响应文件或应选文件的截止期）之前不对外泄露潜在投标人或供应商的名称及数量；除依法公示评标结果或发出有关通知之外，不对外泄露资格审查及评标情况，保守有关当事人的商业秘密。

不与招标人或投标人串通，搞虚假招标，或者协助投标人、供应商作假、作弊、串标、陪标或围标等。

除支付合理评审费之外，不向评标或评审专家提供其他财物或好处以影响或干扰其独立、客观和公正地履行评标或评审职责。

严格遵守有关法律、法规和规章，自觉接受有关当事人及社会的监督。

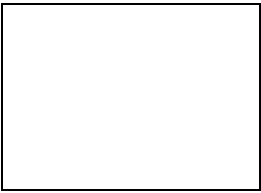
积极配合有关监管部门采取的对各类违法、违规行为的调查和处理。

如公司人员有违反上述规定行为，有关当事人均可向公司反映，或直接向有关监管部门或纪检、监察部门举报。

公司监督电话：021-32173646，传真：021-62791616

上海国际招标有限公司

竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001



第二章 服务需求一览表

全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）竞争性磋商文件（项目编号：2602018001）

服务需求一览表

| 序号 | 服务名称                        | 要求       | 数量  | 服务期限         |
|----|-----------------------------|----------|-----|--------------|
| 1  | 全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维） | 详见“技术要求” | 1 项 | 从服务合同签订之日起一年 |

竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001



### 第三章 技术要求

## 技 术 要 求

### 总则

- 1、响应人应对本技术要求中所列明的要求做出明确的响应。如响应服务的指标优于本技术要求所提出的要求，应在响应文件中做出明确说明，以便评审委员会在进行综合评审时做出对响应人有利的评估。
- 2、本技术要求中有“★”的要求为主要要求，如果响应人的响应服务对这些要求存在负偏离，其在评审时将作废标处理。

全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）要求

项目概述

项目背景

全国网上信访信息系统（上海分系统）（以下简称“上海分系统”）于 2018 年建成并投入使用至今，系统采用 B/S 架构，基于统信 OS，使用达梦数据库等信创中间件，系统部署于上海市大数据中心电信云机房的上海市政务外网网段，并在电子政务外网上正常运行。

上海分系统作为全市唯一使用的信访业务办理通用平台，迫切需要保障系统正常、稳定运行，为信访工作提供保障，满足人民群众对政府公共服务和社会治理服务更高效、更精准的新要求，从而完成新时代赋予信访工作的新使命。

上海分系统从信访业务工作的本源出发，创造性的提出了“信访人、信访行为、信访事项”三要素，摆脱了以往信访信息系统单一重视信访行为的流转，忽视了信访人和信访事项的管理，使得后续的数据分析、辅助决策缺少了数据支撑，上海分系统在数据的广度和深度上超越了以往的信访信息系统，为后续的大数据分析做好了基础准备。

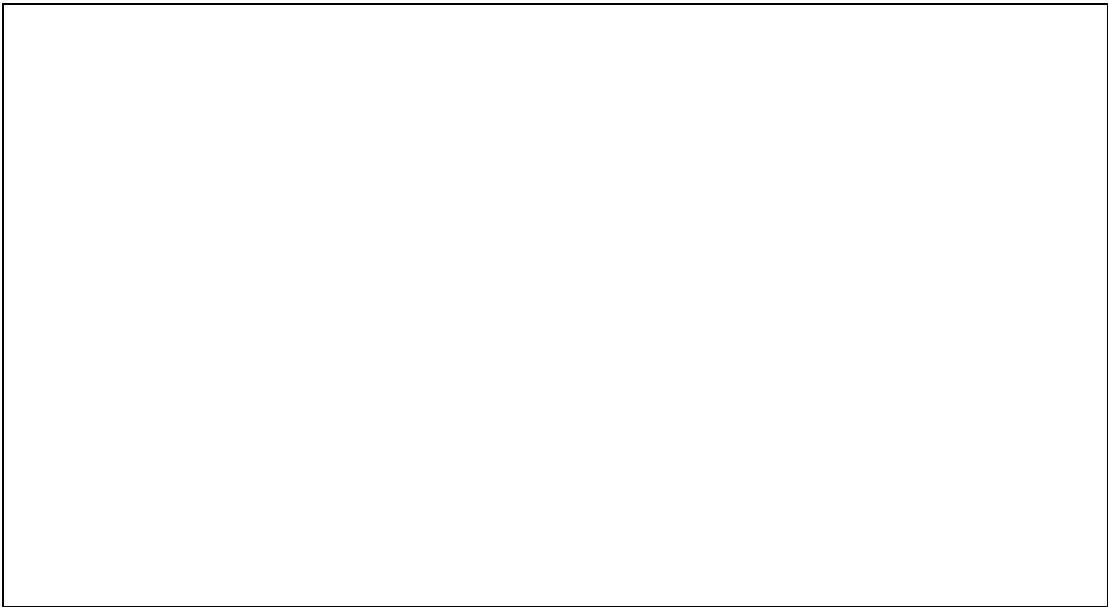
上海分系统业务办理平台包括个人工作台、信访件登记、信访件办理、复查复核、核查终结、督查督办、建议征集、专项工作、业务监控、教育疏导、统计分析、国家局信访件办理、摘报办理、领导接待、一网通办对接、去京管理、目标考核、节点管理、分类规则库、三项建议、系统公告等功能模块。

运维目标

- （1）确保每日上海分系统及各子系统日常巡检，出现问题需当日内解决，确保各系统能够稳定、安全、高效地运行。
- （2）针对上海分系统进行系统升级和功能优化，满足采购人的需求和业务要求。
- （3）完成上海分系统年度网络安全三级等保、密码测评、安全加固及相应的漏洞整改（高中低危）。
- （4）对在用本地网络和安全设备等进行维保，日常巡检，确保本单位办公网络正常运行，出现问题及时解决。

运维内容

业务办理平台



系统架构图

上海分系统业务办理平台前端 UI 采用 Bootstrap 框架，支持响应式布局。

展示层框适配主流信创浏览器，如 360、奇安信等浏览器。

业务层提供各个模块用以支撑系统功能。

数据层提供数据存储及加密服务。数据库现行采用的是达梦。另外有全局日志记录及权限控制。

上海分系统业务办理平台包括个人工作台、信访件登记、信访件办理、复查复核、核查终结、督查督办、建议征集、专项工作、业务监控、教育疏导、统计分析、国家局信访件办理、摘报办理、领导接待、一

网通办对接、去京管理、目标考核、节点管理、分类规则库、三项建议、系统公告等功能模块。作为全市统一使用的通用平台，采购人通过权限配置可以使用不同的功能模块，通过配置数据访问权限，不同单位不同账号只能访问与其有关的数据。

个人工作台中列出了和个人有关的、待办、在办、已办的信访件及收藏的信访件。在不同的栏目中可以对信访件方便的进行查看状态、启动流程、继续办理等操作，根据不同的标签提示，可以明确的了解各信访件的办理要求。

信访件登记是信访件办理全流程的起点，信访人反映事项后，由各级信访干部进行判重，将当前信访件与系统中已有的信访事项进行比对完成关联，并将数据要素按照规定进行登记，同时录入对信访件后续办理的要求。

信访件办理是上海分系统中信访件办理周期主要环节，各级信访干部可以办理本级自收及上级转交督办件，包含转送、受理、答复、送达、选登、督办、汇报、审核等流程，其中受理环节又分为转送、交办、信访受理、分类处理、不受理、批处理、直接回复、平移、延期、抄告、转摘（督办）、存、退回等方式，上海分系统创新的将信访件的内部和外部办理方式分列，使得系统逻辑清晰，办理方式选择灵活，得到了各级信访干部的肯定。网上信访件特有的选登环节，将部分办理质量高的典型信访件向全社会公开，体现了阳光信访的理念。

建议征集实现对收到的意见建议类信访件的流转管理，搭建全市统一的建议征集、办理平台，通过资源和数据的有效整合，建议征集工作已经成为本市信访工作的亮点。

复查复核是信访件办理完成后，如信访人对结果继续申诉进入的流程，上海分系统将整个工作流程实现与信访办理前后关联、并且全程留痕，部分功能是上海在复查复核工作探索中工作创新，通过信息化提升了业务办理水平，是上海分系统中程序规范理念的重要实践。

核查终结该项业务工作是由下级单位发起，经一级审核批准后，将数据交换给国家信访局备案，后续该部分信访事项不再考核通报，可以有效的节约行政资源。

督查督办主要由一、二级信访部门使用，对于部分重要信访事项进行立项督办，同时构建高效便捷的汇总渠道，将市信访办各业务处室交办办结后未解决、仍有化解空间的新增重复信访事项和疑难突出信访事项，以及各区县、委办局信访部门认定需要提交市级层面化解的信访事项，在信访程序、办理结果、矛盾症结等要素在案清事明的基础上，建立市级层面的信访突出问题数据库，推动重点、难点问题的批量解决。

去京管理对非正常走访人员信息及其行为进行管理，接收相关单位的反馈信息，上海分系统打通了京沪两地的工作通道，实现了在京有案可查、回沪管理有序，维护社会秩序稳定。

统计分析功能针对不同层级、不同范围的数据形成统计表格，为领导决策提供支撑。提供固定报表统计及自定义报表统计。

网信公开为网信信访办理后的展示方式，市民可通过微信公众号、区县投诉受理中心、委办投诉受理中心、上海市信访门户等登陆填写自己的信访内容，该内容会通过网闸交换进入上海分系统，在网信办理中办理人员可以勾选网信公开的选项，且通过办理人员的编辑和领导审核后可以在互联网上公布给市民查看。

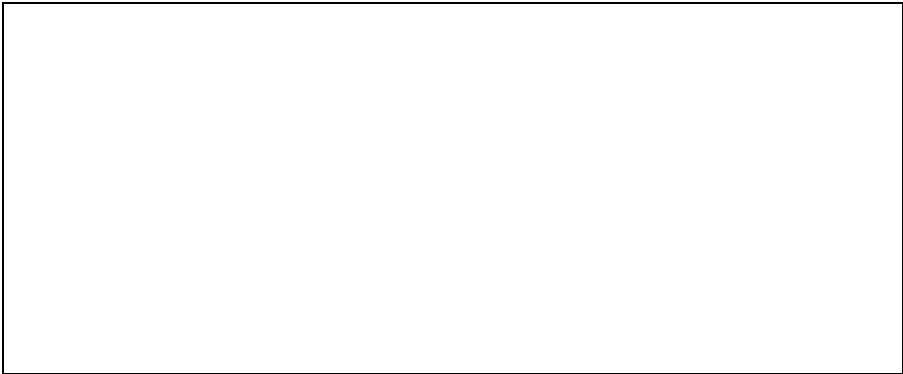
国家局信访件办理是由国家信访局数据交换下发信访件，上海分系统采购人对其进行办理的功能，国家局信访件可不走外部流程，只需要内部流程。故新增直接汇报，且对国家局立督件的流程进行升级改造，并制作相应的模板，与国家局系统进行数据交换；也可直转上海市的二级单位，且需要自行退件。

摘报办理为对新的摘报流程进行办理，根据不同处室实现不同摘报流程，自动调用对应的文书。

目标考核报表为辅助信访办领导对下考核，上海分系统将制作报表来统计办信员的办理数据。

系统公告展示系统管理有发布的最新信息，采购人可在第一时间知道通知的情况。

## 系统支撑平台



系统支撑平台包括系统管理子系统、数据交换子系统、数据管理子系统、工作流引擎、权限管理子系统、市民身份证读取、原信扫描、流程记录、在线编辑等。

系统管理子系统提供采购人管理、组织机构管理、角色管理、权限管理、日志审计、通讯管理和应用监控、短信管理和字典管理等功能，保障系统日常运行。

数据交换子系统负责系统与外系统之间的数据交互，向上与全国网上信访信息系统，向下与区县、市属部委办局自建系统，向外同互联网相关应用进行数据交换，主要包含交换管理、交换监控、交换数据比对、数据接口服务和数据清理等功能。

数据管理子系统对系统产生和存储的数据进行管理，提供数据标准管理、数据目录服务、数据查询和数据统计分析。

工作流引擎提供流程自定义功能。包括流程的可视化管理、流程定义、表单及处理功能定义、流程监控等。

工作流软件选用的是 Activiti。Activiti 由管理、监控和运行支撑三个环境所组成，完成对业务流程建模、运行、监视运行状态、调整控制参数等的支持。

权限管理子系统对大量采购人需要区分不同的办理权限，制作赋权页面来给采购人进行赋权。

身份证读取为与上海市公安局的身份证系统对接，上海分系统将利用外部的身份证读卡器获取市民身份信息且与上海市公安局的身份证系统进行验证。

原信扫描解决来信信访的数量过多，无法良好的管理市民的来信，所以利用条形码进行管理，且利用扫描枪将信息录入进上海分系统。

流程记录辅助工作人员对信访件进行办理，上海分系统将升级改造流程记录，增加显示文书、增加各个办理节点产生的文书，并可以查看文书内容；增加详细内容显示：办理记录各节点增加更详细的办理信息的显示（浮窗形式）；流程记录按单位级别顺序显示：各单位，各节点的办理记录按照单位层级，名称进行排序显示，方便阅读各单位的完整流程记录办理情况、浮窗等。性能优化：增加流程记录数据固化逻辑以提高显示速度。

在线编辑上海分系统信访件办理中的重要步骤，包含转送、受理、答复、送达、摘报、督办、汇报、审核等页面，在线文档编辑插件使得办理人员可以快捷的在系统中选择和编辑需要出示的文书，由于目前该插件运行速度太慢，并且只能在极少数浏览器中才能够使用，所以将对其进行升级优化。在线文档编辑的管理也是重中之重，上海分系统后台可以对文档模板、模板修改、模板使用权限、信访单位的图片印章、盖章的权限进行管理。上海分系统目前拥有近 100 种文书和制作 7000 张图片印章，且需要在 20 种不同的流程中盖不同的章。由于上海分系统信访办理中内部流程的特殊性，需要为内部文书添加文号，涉及信访文号、一二三级交办文号、上报文号、函告文号（一个件可交办多家单位）和复查复核文号。

（3）与国家信访局信访系统的数据交换

本项目作为全国网上信访信息系统的组成部分，与相关系统存在信息交换需求，因此要求完成以下工作：实现与中央级系统的对接；

接入整合中央级系统的相关信息，实现与中央级系统双向的信息推送和实时更新，事项流转功能。

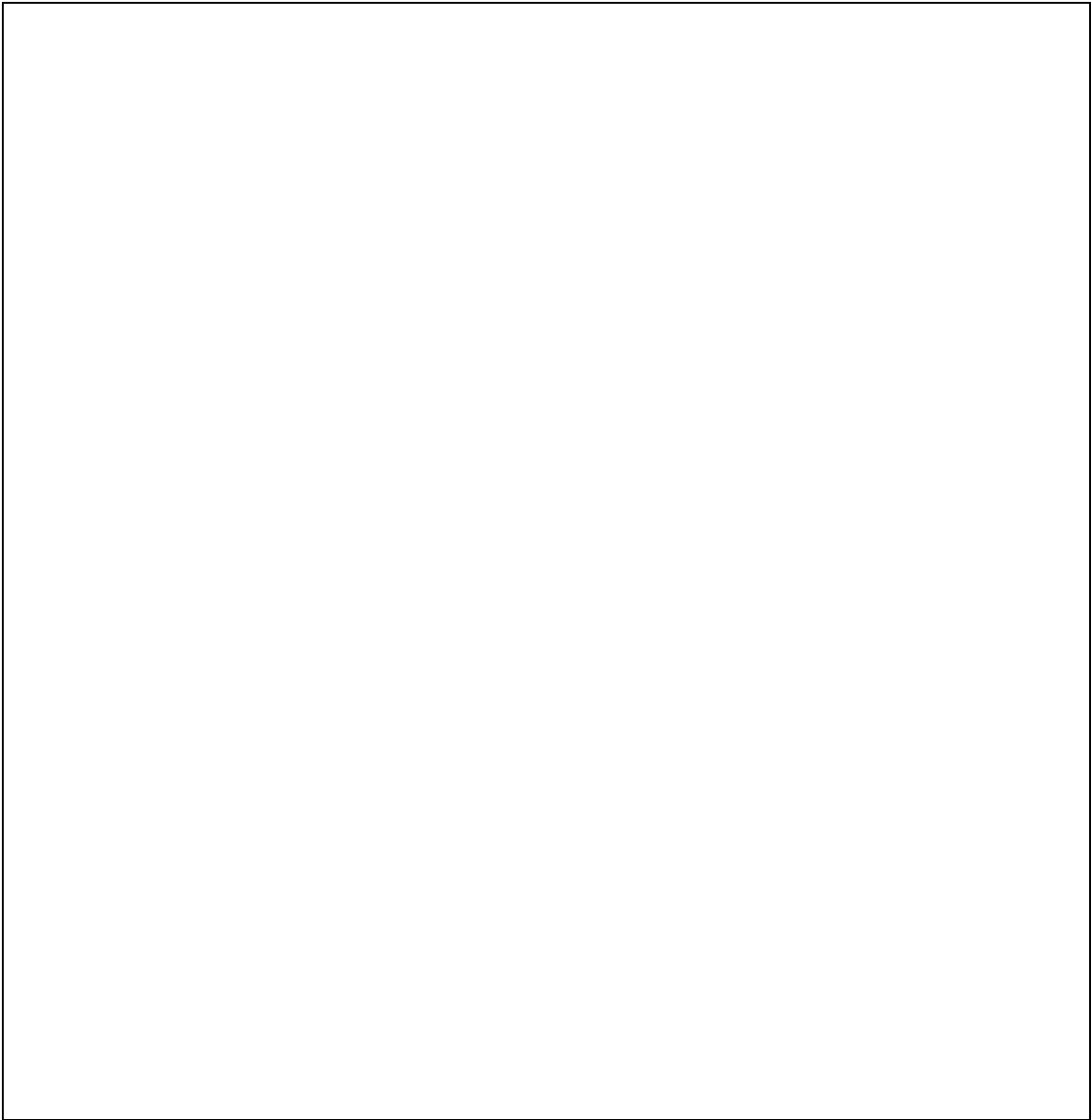
（4）与本市互联网信访系统数据交换

实现“市信访办门户网站”、“各区各委办局门户网站”业务数据的对接；

接入整合“市信访办门户网站”、“各区各委办局门户网站”，实现与相关系统双向的信息推送等功能。

（5）基础设施运维

主要涉及到市信访办的政务外网和互联网基础设施运维。其中政务外网区分为服务器区、采购人接入区。



网络拓扑图

上海市信访办在本地机房网络边界使用 4 台边界防火墙，分别与通往互联网（东方有线）和上海市政务外网的边界设备连通。边界防火墙为三层路由+主备冗余方式部署，对进出网络边界的流量进行安全控制，Nat 地址转换和对外映射服务。使用 2 台内部防火墙对市信访办终端区域进行安全管控。

内部分为服务器区和采购人接入区，其中采购人接入区使用 2 台内部防火墙，主备模式部署，对办公区域的进出流量进行安全控制。

配置 1 台堡垒机作为网络的安全网关，对接入的采购人进行身份认证、访问控制、操作审计与日志记录等，防止未授权访问，提高网络安全性。

配置 1 台日志审计设备，对各服务器、网络设备、安全设备进行统一日志管理。

政务外网内部划分为 2 个区域采购人接入区和服务器区，其中服务器区包括核心业务区、数据存储区。

政务外网应用区部署 1 台千兆入侵检测设备，对进入政务外网区的应用数据流量进行分析，跟踪网络流量异常，发现网络攻击行为，审计非授权网络访问。

政务外网采购人接入区配备 1 台上网行为管理设备，控制终端采购人对政务外网的使用，包括对网页访问过滤、网络应用控制、带宽流量管理、信息收发审计、采购人行为分析。

运维原则

本次项目应遵循以下原则：

可用性： 上海分系统必须保持高可用性，即能够在需要时始终可用。为了实现这一原则，需要采取措施

确保系统的稳定性、故障恢复能力和备份与恢复机制。

安全性：上海分系统的安全性至关重要。系统运维期间应确保系统及其数据受到良好的保护，包括身份验证、访问控制、加密和漏洞修补等措施，以防止未经授权的访问、数据泄露和恶意攻击。

性能优化：通过监控、调优和资源管理等手段，不断优化系统的性能，提高系统的响应速度和吞吐量。

持续改进：上海分系统运维不仅是维护系统的稳定运行，也包括持续改进系统的功能和性能。通过定期的版本更新、功能增强和技术升级等方式，不断提升系统的价值和竞争力。

运维期限

本合同约定的运维服务期限为一年，自当年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。若本合同签订时间晚于服务起始日期（即 1 月 1 日），则乙方仍应按本合同约定自服务起始日起履行全部运维服务义务，服务期限自实际服务开始之日起计算，直至当年 12 月 31 日止。

本合同期限届满前，若双方未就下一年度运维服务签订新合同，则乙方应按本合同约定继续履行运维服务义务，直至签订新一年度运维合同为止，期间的运维服务内容、标准、人员要求等与本合同保持一致。下一年度运维合同签署后，自动延续期间的服务费用按新一年度合同约定的计费标准及实际服务天数，经协商后进行结算，相关结算费用由新一年合同的乙方支付。

项目运维

总体服务要求

投标方需规范对系统的日常操作步骤和操作过程，对处理过程要有详细的服务记录和跟踪，达到流程化管理。

投标方需对软件系统进行定期的巡检，确保系统正常运行。

投标方需确保采购方的系统 7\*24 小时的连续、稳定运行。

（1）中标人需有信访业务系统建设和维护经验，能够完成采购方提出的功能开发、功能优化、性能调优等需求。

（2）中标人需要对系统架构、各子系统关系（约 40+个）、云上资源、密码资源、各系统实现原理等，确保和国家信访局数据交换和其他子系统数据交换质量，要求数据交换及时率和准确率达到 100%。

（3）中标人需对信访业务有很深的理解，理解信访行业专业术语、行业要求、业务流程等，能够和采购方进行需求探讨并提出合理意见和建议。

（4）中标人需在采购人现场进行运维，提供 7 x 24 小时服务。

（5）中标人需在运维期间，1 小时内电话响应，在接到报修通知后 2 小时内，中标人维修人员赶到现场进行维修，直至故障被排除及系统完全恢复正常。将故障成因、补救措施、完成修理及恢复正常的时间和日期等出具书面报告给采购人，只有经采购人签字确认的报告，才能视为有效报告，否则不能作为支付依据、报告一式两份，双方各执一份。

（6）定期检测系统各部分运行状况并建立表登记，在发生故障及排除故障后均要对故障原因、维修措施、排除故障时间和系统运行情况作详细的书面报告。

（7）定期备份软件数据，数据备份交采购人归档。

（8）系统软硬件的技术支持。

应用软件需求

应用软件维护服务内容

|       |      |
|-------|------|
| 我的工作台 | 收件箱  |
|       | 平移办理 |
|       | 在办箱  |
|       | 发件箱  |
|       | 收藏箱  |
| 双降治理  | 信访总量 |
|       | 国家局访 |
|       | 重点领域 |
|       | 重复信访 |
|       | 信访积案 |
| 矛盾排查  | 个人矛盾 |
|       | 群体矛盾 |

|      |       |
|------|-------|
|      | 统计汇总  |
| 信访登记 | 待叫号列表 |
|      | 选择房间  |
|      | 来访预约  |
|      | 来信登记  |
|      | 来访登记  |
|      | 网信登记  |
|      | 来电登记  |
| 建议征集 | 书信征集  |
|      | 走访征集  |
|      | 网信征集  |
|      | 专题征集  |
|      | 征集汇总  |
|      | 各区汇总  |
|      | 全市摘报  |
|      | 金点子   |
| 上级转送 | 来信办理  |
|      | 来访办理  |
|      | 网信办理  |
|      | 来电办理  |
| 上级交办 | 重要交办  |
|      | 来信办理  |
|      | 来访办理  |
|      | 网信办理  |
|      | 来电办理  |
|      | 交办一览表 |
| 上级督办 | 重要督办  |
|      | 来信办理  |
|      | 来访办理  |
|      | 网信办理  |
|      | 进度报告  |
|      | 国督明细  |
| 上级抄告 | 来信办理  |
|      | 来访办理  |
|      | 网信办理  |
|      | 来电办理  |
|      | 建议征集  |
|      | 累信抄告  |
|      | 累网抄告  |
|      | 抄告查询  |
| 教育疏导 | 教育疏导访 |
|      | 来信待办  |
|      | 来访待办  |
|      | 网信待办  |
|      | 综合查询  |
|      | 办理监控  |

|       |              |
|-------|--------------|
|       | 办理汇总         |
|       | 首次重复统计       |
|       | 教育疏导汇总表      |
|       | 原信扫描         |
|       | 补打条形码        |
| 重复甄别  | 规范化治理。       |
|       | 深化源头治理       |
|       | 国家局督办        |
|       | 本市重复         |
| 补信访处理 | 补信访处理        |
| 督查督办  | 督查立项         |
| 复查复核  | 复查复核登记       |
|       | 复查登记         |
|       | 递交答辩材料       |
|       | 网上复查复核申请     |
|       | 复查责令重办       |
|       | 复核责令重办       |
|       | 办理意见反馈       |
|       | 复查复核查询       |
|       | 复查复核补登       |
|       | 通用报表统计       |
|       | 按期办结率        |
|       | 复查在办监控       |
|       | 复查在办监控       |
|       | 复核在办监控       |
|       | 复查情况统计       |
|       | 复核情况统计       |
|       | 受理复查复核情况     |
|       | 补复查复核申请      |
|       | 复查情况统计       |
|       | 复核情况统计       |
|       | 复查受理统计       |
|       | 复核受理统计       |
|       | 复查复核抄告       |
|       | 复查复核不予受理情况统计 |
|       | 复查责令重办监控     |
|       | 一级复查在办监控     |
|       | 级复核在办监控      |
|       | 二级复查在办监控     |
|       | 复查意见书补录      |
|       | 复核意见书补录      |
|       | 复查补登         |
|       | 复核补登         |
|       | 复查复核补登查询     |
| 核查终结  | 核查登记         |
|       | 核查审核         |

|         |            |
|---------|------------|
|         | 终结审核       |
|         | 核查终结补登     |
|         | 核查终结查询     |
| 信访分发    | 来信办理       |
|         | 来访办理       |
|         | 网信办理       |
|         | 来电办理       |
|         | 建议征集       |
| 案清事明    | 案清事明       |
| 领导接待    | 列表页面       |
|         | 级级下发       |
|         | 二级自登       |
| 人民网留言   | 上级交办       |
|         | 本级自收       |
|         | 市级交办       |
|         | 区级交办       |
|         | 二级查询       |
| 一网通办对接  | 好差评        |
| 去京管理    | 行为管理       |
|         | 专项管理       |
|         | 下级申请       |
|         | 人员管理       |
|         | 综合查询       |
| 节点管理    | 人员管理       |
|         | 矛盾管理       |
|         | 节点管理       |
|         | 当前节点(稳定)   |
|         | 当前节点(责任)   |
|         | 当前节点汇总     |
|         | 类型统计       |
| 规范化治理   | 来信督办       |
|         | 来访督办       |
|         | 网信督办       |
|         | 统计查询       |
|         | 重复甄别       |
|         | 补上报 202511 |
| 深化源头治理  | 统计查询       |
|         | 补上报        |
|         | 补上报 202511 |
| XS 专项办理 | 来信登记       |
|         | 来访登记       |
|         | 网信查询       |
|         | 专项查询       |
|         | 专项书信       |
|         | 专项走访       |
|         | xs 专项办理    |

|       |           |
|-------|-----------|
|       | xs 专项办理统计 |
| 重复治理  | 国家专项      |
|       | 本市专项      |
|       | 专项补答复     |
|       | 专项统计      |
|       | 专项甄别      |
| 源头治理  | 国月度交办     |
|       | 控增量登记     |
|       | 控增量汇总     |
|       | 减存量初次     |
|       | 减存量重复     |
|       | 减存量交督     |
|       | 防变量聚集     |
|       | 防变量极端     |
|       | 防变量社会情况   |
|       | 评价指标      |
| 积案管理  | 新增重复      |
|       | 积案管理      |
|       | 补答复       |
| 四重攻坚  | 国家四重      |
|       | 本市四重      |
|       | 本市四重      |
|       | 四重补答复     |
|       | 四重甄别      |
| 区三项机制 | 领导接待      |
|       | 稳定例会      |
|       | 分级分责      |
|       | 各区统计      |
| 突出矛盾  | 矛盾排查      |
|       | 领导接待      |
|       | 稳定例会      |
|       | 分级分责      |
| 市三项机制 | 初选库       |
|       | 备选库       |
|       | 交办库       |
|       | 综合查询      |
| 监控预警  | 外部流程监控    |
|       | 送达情况监控    |
|       | 交办流程监控    |
|       | 申诉求决满意度   |
|       | 督办流程监控    |
|       | 网信公开率     |
|       | 意见建议满意度   |
|       | 新增重复监控    |
|       | 复查在办监控    |
|       | 复查在办监控    |

|           |               |
|-----------|---------------|
|           | 复核在办监控        |
|           | 信访部门评价        |
|           | 职能部门评价        |
|           | 积案监控          |
|           | 四重监控          |
|           | 第三方评价         |
|           | 登记件监控         |
|           | 抄转监控          |
|           | 复查答辩监控        |
|           | 复查责令重办监控      |
|           | 领导接待监控        |
|           | 人民网留言监控       |
|           | 一网通办好差评监控     |
|           | 教育疏导监控        |
| 目标考核 2023 | 按期办结率         |
|           | 国家局交办按期率      |
|           | 国家局督办按期率      |
|           | 信访机构满意率       |
|           | 职能部门满意率       |
|           | 初次信访办理联系      |
|           | 初次信访办理效率      |
|           | 初次信访同比        |
|           | 一次性办结率        |
|           | 网信公开率         |
|           | 上门办信统计        |
|           | 满意度参评率        |
|           | 满意度标注情况       |
|           | 国家局登记越级走访人次同比 |
|           | 复查按期办理率       |
|           | 同比重复率         |
|           | 初次信访重复率       |
|           | 重复信访情况（2019）  |
|           | 重复信访件占比       |
|           | 国家局网信重复率      |
|           | 国家局重复网占比      |
|           | 考核异议提交        |
|           | 考核异议审核        |
|           | 考核异议汇总        |
|           | 考核异议统计        |
|           | 2021 年委办局考核汇总 |
|           | 2021 年非考核单位汇总 |
|           | 2021 年区考核汇总   |
|           | 创建数据总览        |
|           | 督办办理率         |
| 目标考核 2024 | 按期办结率         |
|           | 应受理不受理        |

|           |          |
|-----------|----------|
|           | 调解率      |
|           | 调解达成率    |
|           | 应办理不办理   |
|           | 信访处理不服   |
|           | 复查质效     |
|           | 复核质效     |
|           | 复查缓解率    |
|           | 法定程序重复   |
|           | 督办按期率    |
|           | 国督重复率    |
|           | 上门办信     |
|           | 办理联系率    |
|           | 国受理超期    |
|           | 国调解      |
|           | 国督按期率    |
|           | 国督重复甄别   |
|           | 补调解      |
|           | 信访件同比    |
|           | 信访事项同比   |
| 目标考核 2025 | 考核汇总     |
|           | 按期办结率    |
|           | 应受理不受理   |
|           | 调解和解率    |
|           | 依法导入率    |
|           | 法定程序重复   |
|           | 信访处理不服   |
|           | 复查率      |
|           | 复核率      |
|           | 复查后未重复信访 |
|           | 应办理未办理   |
|           | 国督按期率    |
|           | 国督重复率    |
|           | 初次信访发生情况 |
|           | 信访上行情况   |
|           | 上门办信     |
| 查询统计      | 简易查询     |
|           | 模糊查询     |
|           | 概况查询     |
|           | 综合查询     |
|           | 综合查询(人大) |
|           | 国督明细     |
|           | 按期办结率    |
|           | 综合处报表    |
|           | 信访数据统计表  |
|           | 信访目的分类表  |
|           | 批次人次     |

|       |              |
|-------|--------------|
|       | 信网专表         |
|       | 用户统计         |
|       | 网信接收情况       |
|       | 重复信访件次统计     |
|       | 受理情况统计       |
|       | 转退送统计        |
|       | 工作情况统计表      |
|       | 初次信访重复情况统计报表 |
|       | 重复信访情况 (查询)  |
|       | 通话统计         |
|       | 预约统计         |
|       | 重复件查询        |
|       | 规土局报表        |
|       | 事项查询         |
|       | 国家局走访        |
|       | 事项判重查询       |
|       | 信访总量         |
|       | 受理处理统计       |
|       | 被复查统计        |
|       | 国家局走访统计      |
|       | 重点事项统计       |
|       | 重点人员统计       |
| 外部对接  | 热线查询         |
|       | 人大查询         |
|       | 武警查询         |
| 内勤工作  | 来信分发         |
|       | 来访分发         |
|       | 网信分发         |
|       | 来信批扫描        |
|       | 回信批打印        |
|       | 摘报打印         |
|       | 补打条形码        |
|       | 附件补传         |
|       | 国家局考核件修复     |
| 网信公开  | 上级审批         |
|       | 本级发布         |
|       | 下级申请         |
| 事项合并  | 相同信访人合并      |
|       | 相同信访事项合并     |
| 打印回信  | 批量打印         |
| 责任甄别  | 国家局登记件       |
| 来信扫描  | 来信扫描         |
| 区及委办  | 区及委办后台       |
| 12345 | 建议网信         |
|       | 求决网信         |
|       | 金点子          |

|         |            |
|---------|------------|
|         | 热线查询       |
| 服务指数    | 服务指数       |
| 上海专项    | 上海专项       |
|         | 专项统计       |
|         | 专项月报       |
| 分类规则库   | 录入列表       |
|         | 审核列表       |
|         | 汇总列表       |
| 依法终结库   | 法院终结       |
|         | 公安终结       |
|         | 检察终结       |
|         | 司法终结       |
| 热点规则库   | 录入列表       |
|         | 审核列表       |
|         | 汇总列表       |
| 修改申请单   | 申请列表       |
|         | 审核列表       |
|         | 处理列表       |
| 申请申诉    | 录入列表       |
| 监督追责    | 登记列表       |
|         | 审核列表       |
|         | 上报列表       |
| 三项建议    | 信访总量       |
|         | 国督明细       |
|         | 改进工作登记     |
|         | 完善政策登记     |
|         | 追究责任登记     |
|         | 改进工作办理     |
|         | 完善政策办理     |
|         | 追究责任办理     |
|         | 建议列表       |
|         | 发起汇总       |
|         | 办理汇总       |
| 信访人相关情况 | 信访人相关情况    |
| 维护秩序    | 登记列表       |
|         | 审核列表       |
|         | 上报列表       |
| 提醒消息    | 提醒消息       |
| 智能报告    | 各区智能报告     |
|         | 信访一级领导报告管理 |
|         | 季度智能报告     |
|         | 四应四不附件     |
|         | 民生问题统计     |
| 案例库     | 信访件案例      |
| 接访大厅管理  | 禁入人员       |
|         | 疏导人员       |

|        |                |
|--------|----------------|
|        | 关注人员           |
|        | 重点群体           |
|        | 临时限员           |
| 领导桌面   | 一级、二级、三级领导桌面   |
| 文件共享   | 文件共享子系统        |
| 态势感知   | 信访态势感知平台       |
| 建议征集   | 人民建议征集展厅平台     |
| 信访政务   | 随申办政务云-信访政务一体化 |
| 公众服务平台 | 微信公众号          |
|        | 来访预约           |
|        | 随申办（三端）        |
|        | 各区信访网站         |
|        | 各委办信访网站        |
|        | 各街镇信访网站        |
| 展厅管理   | 金点子管理          |
|        | 主动征管理          |
|        | 指数管理           |
|        | 词云管理           |
| 系统管理   | 系统公告           |
|        | 模板管理           |
|        | 信访件删除          |
|        | 文档修复           |
|        | 基本信息修改         |
|        | 网信退回           |
|        | 信访件查找          |
|        | 流程跳转           |
|        | 权限设置           |
|        | 暂存信访件删除        |
|        | 用户注销           |
|        | 附件信息维护         |
|        | 复查复核删除         |
|        | 12345 每日数据     |
|        | 调解运维           |
|        | 短信查询           |
|        | 单位查询           |
|        | 退件统计           |
|        | 满意度标志修改        |
|        | 来访预约系统设定       |
|        | 单位印章刷新         |
|        | 考核异议开关         |
|        | 考核超期刷新         |
|        | 短信平台           |
|        | 登录日志           |
|        | 受理规则库          |
|        | 信访件修改申请        |
|        | 申请单查询          |

|  |           |
|--|-----------|
|  | 申请表处理     |
|  | 办理联系维护    |
|  | 签名验签      |
|  | 限办日期修改    |
|  | 信访流程刷新    |
|  | 国家局剔除列表   |
|  | 内容分类数据统计  |
|  | 专项入库      |
|  | 重置责任单位    |
|  | 国家局考核数据导入 |
|  | 办理情况统计    |
|  | 信访件案例     |

系统软硬件  
硬件维护内容

| 服务内容     | 数量    | 说明                                      |
|----------|-------|-----------------------------------------|
| 汇聚交换机    | 2 台   | 华为 S5700-28C-SI-AC 交换机                  |
| 核心交换机    | 2 台   | 华为 S7706 交换机                            |
| 接入交换机    | 12 台  | 华为 S5700-52P-LI-AC 交换机                  |
| PC 服务器   | 2 台   | 华为 RH8100 V3 服务器                        |
| PC 服务器   | 1 台   | 中科可控 R6230HA                            |
| PC 服务器   | 6 台   | 联想 SR650                                |
| 光纤交换机    | 2 台   | 华为 OceanStor SNS2124 存储设备               |
| 防火墙      | 4 台   | 安恒 DAS-TGFW-A3800-FU                    |
| 防火墙      | 1 台   | 天青汗马 USG 防火墙 V2.6USG-FWGAFT-3000DP-G010 |
| 防火墙      | 1 台   | 绿盟 NFNX3-ZA                             |
| 入侵防御     | 1 台   | 绿盟 NIPSNX3-ZA                           |
| 入侵防御     | 1 台   | 奇安信网神终端安全响应系统 V7.0                      |
| 安全增强型客户端 | 175 个 | 客户端                                     |
| 网络审计     | 1 台   | 启明星辰天玥 IBM6600R 互联网行为管控平台安全审计产品         |
| 认证安全网关   | 1 台   | 安全认证网关                                  |

安全服务  
安全服务内容

| 服务内容         | 说明                                                  |
|--------------|-----------------------------------------------------|
| 安全服务_安全加固    | 针对安全漏洞和测试评估中发现的安全漏洞和安全缺陷，提供加固意见和方案，配合客户完成安全加固包括 APP |
| 安全服务_漏洞扫描    | 使用漏洞扫描工具，检测网络设备主机操作系统数据库和应用服务中存在的安全漏洞，对高危漏洞进行验证分析   |
| 安全服务_第三方安全测评 | 进行年度密码测评                                            |
| 安全服务_三级等保    | 进行年度三级等保测评服务                                        |
| 安全服务_渗透测试    | 采取模拟入侵者可能采用的攻击技术和漏洞发现技术，利用专家经验对关键信息系统进行非破坏性质的模拟攻击   |
| 安全服务_在线安全检测  | 利用在线检测平台，对网站的可用性、体验度、DNS 劫持、挂马检测、暗链、断链等进行检测。        |
| 安全服务_内容安全检测  | 对网站及业务系统涉及图片、视频，文字等多媒体的内容风险智能识别服务                   |

漏洞整改  
高危：必须完成整改。

中危：尽量完成整改，因客观原因无法整改的需要提交书面说明。

低危：尽可能整改。

项目验收

验收

项目成果：提供完整的项目成果或交付物，包括第三方测评机构出具的网络安全等级报告、密码评估报告，应用软件开发技术文档、运维总结报告、培训资料等。

测试报告和验证结果：针对功能开发及系统优化需求提供相关的测试报告和验证结果，包括功能测试、性能测试、安全测试等的测试结果，以及验证结果是否符合预期的客户需求和规格要求。

采购人培训资料：如果涉及采购人培训，需要提供相关的培训资料和文档，确保采购人能够熟练地使用项目成果或交付物。

技术文档和支持资料：提供项目相关的技术文档和支持资料，包括系统架构、设计文档、采购手册等，以便采购方在项目交付后能够维护和支持项目成果。

风险管理和问题解决记录：提供执行过程中的风险管理记录和问题解决记录，包括项目中出现的问题、解决方案和教训，以及对项目成功交付的影响和改进措施。

（1）针对上海分系统的软件功能缺陷，成交人需及时修改，确保采购人正常使用

（2）针对上海分系统采购人提出的问题，成交人提出可行的解决办法或建议，以书面形式答复采购人。

（3）成交人在实施性能优化后，对应用系统的运行效率等进行一段时间的监控与分析，确认性能优化的实际效果，并向市信访办提交书面的报告。

其他服务及要求

故障处理服务

在故障排除以后，成交人应在市信访办提交的故障报修单上续写故障原因、处理方法及完成时间，并及时向市信访办反馈，配合市信访办进行确认。

突发事件处理服务

对于事先能考虑到的采购人需求，在按照事前提供并经市信访办确认的书面解决方案实施完成之后，成交人应及时向市信访办汇报、反馈有关情况，并提交书面的实施报告，配合市信访办进行验收确认。

对于不可预见的突发事件，在采取必要的应急措施之后，成交人应及时向市信访办汇报、反馈有关情况，并提交书面的报告，配合市信访办进行确认。

网络安全

应按照本系统《运维方案》开展相关运维工作，承担系统安全防护、漏洞修复、数据保护、应急响应及安全事件报告等网络安全责任，确保本系统在运维期间符合国家网络安全相关法律法规要求。如因乙方原因导致网络安全事件，乙方应承担全部责任并赔偿甲方损失。

其他配合事项

根据市信访办要求，完成相关配合事项。

团队要求

（1）项目经理（1 人及以上）

资质要求：10 年及以上政府相关平台实施工作经验，5 年以上信访相关信息系统建设和运维工作经验，需提供简历及项目说明。

（2）技术架构师（1 人及以上）

资质要求：10 年及以上政府相关平台实施工作经验，5 年以上信访相关信息系统建设和运维工作经验，需提供简历及项目说明。

（3）软件研发工程师（2 人及以上）

资质要求：5 年及以上政府平台相关工作经验，3 年以上信访相关信息系统建设和运维工作经验，需提供简历及项目说明。

（4）网络工程师（1 人及以上）

资质要求：5 年及以上政府平台相关工作经验，参与过大型网络建设和运维工作经验，需提供简历及项目说明。

（5）本地化支撑能力要求

在上海本地的相关服务团队人员数量不得少于 5 人，提供驻场服务。驻场团队人员需具备信访类平台建设相关技术能力和业务能力，熟悉同类业务流程，有着丰富业务经验、专业项目管理以及质量管理能力。服务团队应遵循招标人管理要求，严格人员管理，注重沟通，不断改进专业服务能力，持续提升服务质

量。

作为全市信访领域重要信息系统，开发及售后要求提供有效支持，具备高频快速响应和驻场。如针对重要节点的网络安全值班值守及网络与数据安全事件的快速响应。

（6）项目团队所承担的系统日常维护职责，须详细列明与本项目切实相关的系统日常维护方案。

（7）项目团队稳定性承诺：

承诺在框架合同期间内项目团队人员流动小于 20%。供应商自拟格式提供承诺函。

。

竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001



#### 第四章 合同条款

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：\*\*\*\*\*

合同内部编号：

合同各方：

甲方：\*\*\*\*\*

乙方：\*\*\*\*\*

地址：\*\*\*\*\*

地址：\*\*\*\*\*

邮政编码：\*\*\*\*\*

邮政编码：\*\*\*\*\*

电话：\*\*\*\*\*

电话：\*\*\*\*\*

传真：\*\*\*\*\*

传真：\*\*\*\*\*

联系人：\*\*\*\*\*

联系人：\*\*\*\*\*

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

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

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格为 \*\*\*\*\* 元整（\*\*\*\*\*）。

本合同价格为 \*\*\*\*\* 元整（\*\*\*\*\*）。

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

2. 2 服务地点：依据采购文件的规定。

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：\*\*\*\*\*。

3. 质量标准和要求

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

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

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

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

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

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：\*\*\*\*\*

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有

- 权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。
- 8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。
- 8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。
- 8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作任务。
- 8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。
- 8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。
9. 乙方的权利与义务
- 9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。
- 9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。
- 9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。
- 9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。
- 9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。
- 9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。
- 9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。
- 9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。
10. 补救措施和索赔
- 10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。
- 10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：
- （1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
- （2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。
- （3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。
11. 履约延误
- 11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
- 11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。
- 11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。
12. 误期赔偿
- 12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。

（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

### 13 . 不 可 抗 力

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

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

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

### 14 . 履 约 保 证 金

14. 1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14. 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14. 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

### 15 . 争 端 的 解 决

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

15. 2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

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

### 16 . 违 约 终 止 合 同

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

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

### 17 . 破 产 终 止 合 同

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

### 18 . 合 同 转 让 和 分 包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

### 19 . 合 同 同 生 效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

### 20. 合 同 附 件

20. 1 本合同附件包括：采购（采购）文件、响应（响应）文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

### 21 . 合 同 修 改

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

21. 2 本项目内容如有不尽事项以补充协议为准，合同内容如与补充协议内容冲突的以补充协议为准。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：

竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001



## 第五章 各种格式

分 目 录

响应函格式 49

磋商报价汇总表 50

服务及其他分项报价表 51

服务说明一览表格式 52

服务人员一览表格式 53

技术要求响应/偏离表格式 53

商务条款响应/偏离表 55

磋商响应保证金银行保函格式（如适用） 56

服务提供者授权书 57

中小企业声明函（工程、服务） 58

残疾人福利性单位声明函 59

关于符合本国产品标准的声明函 60

关于符合本国产品标准的产品成本占比的承诺函 61

评审因素索引表 62

响应函格式

致：（采购人和采购代理机构名称）  
根据贵方 项目采购的 服务的竞争性磋商邀请书（项目编号  
为：），现正式授权的下列签字人（姓名和职务）代表供应商（供  
应商的名称），提交下述电子响应文件。

磋商报价表；

服务说明一览表；

商务条款响应/偏离表；

技术要求响应/偏离表；

资格证明文件；

由 银行开具的金额为 的磋商响应保证金；

“供应商须知”第 0 条和第 0 条要求供应商提交的全部文件。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

按竞争性磋商文件的规定提交服务的报价为（大写）人民币 元  
（RMB ）。

我方将按竞争性磋商文件的规定，承担完成合同规定的责任和义务。

我方已详细审核了全部竞争性磋商文件，包括竞争性磋商文件的澄清和修改通知（如果有的话）、我方知道必须放弃对上述文件中所有条款提出存有含糊不清或不理解之问题的权利。

我方同意在“供应商须知”第 0 条所述的提交响应文件截止日起遵循本响应文件的规定，并在“供应商须知”第 0 条规定的磋商有效期届满之前对我方均具有约束力。

如果我方在提交响应文件截止日后规定的磋商有效期内撤销响应文件，未按规定与采购人签订合同，未按规定提交履约保证金（若合同条款有约定）或未向采购代理机构支付采购服务费，我方的磋商响应保证金可不予退还。

如果贵方有要求，我方愿意进一步提供与本响应文件有关的任何证据或资料。

我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应文件或收到的任何响应文件。

与本响应文件有关的正式通讯地址为：

地址：

电话号码：

电子信箱：

供应商代表姓名：

公章：

日期： 年 月 日

全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）竞争性磋商文件（项目编号：2602018001）

磋商报价汇总表

项目编号：2602018001

价格单位：元

|            |                             |  |
|------------|-----------------------------|--|
| 项目名称       | 全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维） |  |
| 磋商报价（人民币元） | 大写                          |  |
|            | 小写                          |  |

注：1. 供应商应按照竞争性磋商文件第三章《技术要求》的内容进行报价。供应商所报价格应充分考虑包括可能发生的所有与完成相关服务及履行合同义务有关的一切费用，并应含税。

供应商代表签字：\_\_\_\_\_ 公章：\_\_\_\_\_

全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）竞争性磋商文件（项目编号：2602018001）

服务及其他分项报价表

项目编号：2602018001  
（表格格式响应人自拟）

供应商代表签字：\_\_\_\_\_ 公章：\_\_\_\_\_

## 服务说明一览表格式

供应商代表签字: \_\_\_\_\_ 公章: \_\_\_\_\_



| 序号 | 服<br>务<br>名<br>称 | 竞争性磋商文<br>件条目号 | 采购规格 | 拟供规格 | 响 应<br>偏 离 | 说明 |
|----|------------------|----------------|------|------|------------|----|
|    |                  |                |      |      |            |    |
|    |                  |                |      |      |            |    |
|    |                  |                |      |      |            |    |
|    |                  |                |      |      |            |    |
|    |                  |                |      |      |            |    |

供应商代表签字：\_\_\_\_\_ 公章：\_\_\_\_\_

注：供应商应对照竞争性磋商文件技术要求，逐条说明所提供服务已对竞争性磋商文件的技术要求做出了实质性的响应，并申明与技术要求条文的偏差和例外。特别对有具体参数要求的指标，供应商必须提供所投设备的具体参数值。

## 商务条款响应/偏离表

[illegible]

55

磋商响应保证金银行保函格式（如适用）

致：（采购代理机构名称）  
本保函作为（供应商名称）（以下简称供应商）对（买方名称）第 号竞争性磋商邀请书，关于提供（服务名称）的磋商响应保证金。

（银行名称）无条件地、不可撤销地保证并约束本行及其后继者，一旦收到贵方提出的下列任何一种情况的书面通知后不管供应商如何反对，立即不可追索地向贵方支付总额为 元的人民币：

供应商在提交响应文件截止日后至磋商有效期届满前撤销其响应文件；或  
供应商在采购代理机构发出成交通知书之日起三十（30）天内，未与采购人签订合同；或  
供应商在采购合同签订之日起 5 个工作日内，未向采购人提交可接受的履约保证金（若合同条款有约定）。  
供应商在收到成交通知书后十四（14）天内，未向贵方支付采购服务费。

银行授权代表（打印）：

银行授权代表（签字）：

银行名称：

银行盖章：

日期： 年 月 日

银行地址：

服务提供者授权书  
（格式仅供参考）

致：（采购人和采购代理机构）

我们（服务提供者名称）是按（国家/地区名称）法律成立的一家服务提供者，主要营业地点设在（制造商地址）。兹指派按（国家/地区名称）的法律正式成立的，主要营业地点设在（贸易公司地址）的（贸易公司名称）作为我方真正的和合法的代理人进行下列有效的活动：

代表我方在中华人民共和国办理贵方第（响应邀请编号）号响应邀请要求提供的由我方提供的服务的有关事宜，并对我方具有约束力。

作为服务提供者，我方保证以响应合作者来约束自己，并对该响应共同和分别承担采购文件中所规定的义务。

我方兹授予（贸易公司名称）全权办理和履行上述我方为完成上述各点所必须的事宜，具有替换或撤消的全权。兹确认（贸易公司名称）或其正式授权代表依此合法地办理一切事宜。

我方于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签署本文件，（贸易公司名称）于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日接受此件，以此为证。

|              |               |
|--------------|---------------|
| 贸易公司名称：_____ | 服务提供者名称：_____ |
| 签字人职务：_____  | 签字人职务：_____   |
| 签字人姓名：_____  | 签字人姓名：_____   |
| 签字人签名：_____  | 签字人签名：_____   |

中小企业声明函（工程、服务）

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

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

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

GXX

1 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。

2 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的分包内容。

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：\_\_\_\_\_

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

- 1.（产品名称 1）1，生产厂为（厂名）2，厂址为（生产厂址）。（产品名称 1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）3。（产品名称 1）的（关键组件）4 在中国境内生产。（产品名称 1）的（关键工序）5 在中国境内完成。
- 2.（产品名称 2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称 2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称 2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称 2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：        年        月        日

- 1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
- 2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
- 3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
- 4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
- 5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

说明：本项目适用情形详见“响应人须知前附表”的规定，不适用的项目或不适用的产品无需声明。采购需求包含多种产品的，响应人还须提供《关于符合本国产品标准的产品成本占比的承诺函》。

关于符合本国产品标准的产品成本占比的承诺函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定，本公司（单位）提供的符合本国产品标准的产品成本之和占本公司（单位）提供的全部产品成本之和的比例达到 %。全部产品是指货物或服务采购项目或采购包中包含的全部货物、服务产品。

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

说明：仅当采购需求包含多种产品时，响应人须提供本承诺函。



竞争性磋商文件  
项目编号：2602018001



## 第六章 资格证明文件

分 目 录

法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明 65

单位负责人授权书 65

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 66

银行出具的资信证明 67

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料 68

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明 68

未曾为采购人在本采购合同项下拟采购的服务提供整体设计、编制技术要求或者提供项目管理、监理、检测等服务的书面声明 69

供应商的直接控股股东、直接控股子公司、存在直接管理或被管理关系的单位列表 69

服务提供者的资格声明 70

法人出具的承诺函 71

具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料 72

其 它 72

法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明  
(复印件)

## 单位负责人授权书

本授权书声明：注册于\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_公司的在下面签字的  
（单位负责人姓名、职务）代表本公司授权\_\_\_\_\_（单位）的在下面签字的  
（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就\_\_\_\_\_项目的\_\_\_\_\_合同  
提交响应文件、澄清答复、磋商、签约、执行、完成和保修，并以本公司名义处理一切与之有关的事务。  
本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效，有效期为\_\_\_\_\_天。  
特此声明。

单位负责人签字或盖章：  
单位负责人身份证号：  
代理人（被授权人）签字：  
代理人（被授权人）身份证号：  
单位盖章：

附单位负责人和被授权人的身份证复印件

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）：

日期：

银行出具的资信证明  
（此格式仅供参考）

编号：

日期：

致（To）：

（供应商名称）委托我行对其资信状况出具证明，经确认具体情况如下：

结算纪律执行情况

兹证明从        年        月        日到        年        月        日止，        （供应商名称）在我行的  
结算纪律执行情况列示如下：

| 内容 | 空头支票 | 印鉴不符 |
|----|------|------|
| 次数 | 次    | 次    |
| 金额 | 元    | 元    |

存款情况

兹证明        年        月        日，        （供应商名称）在我行的存款帐户余额情况如  
下        :

| 银行帐号 | 帐户性质 | 货币种类 | 贷方余额 | 备注 |
|------|------|------|------|----|
|      |      |      |      |    |
|      |      |      |      |    |
|      |      |      |      |    |

仅此证明。

银行名称：

授权签字人：

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

参 加 政 府 采 购 活 动 前 3 年 内 在 经 营 活 动 中  
没有重大违法记录的书面声明

我方在此声明，在提交本项目首次响应文件之前的 3 年内，我方没有因违法经营而受到下列处罚：

刑事处罚；

被责令停产停业、吊销许可证或执照；

被处以较大数额罚款等行政处罚。

注：较大数额罚款的标准见作出处罚决定的行政机关所在省、自治区、直辖市的人大常委会或人民政府  
出台的相关规定。

供应商单位名称：\_\_\_\_\_

供应商单位公章：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：若供应商提供的声明函内容与“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网  
（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）或国家企业信用信息公示系统（[www.gsxt.gov.cn](http://www.gsxt.gov.cn)）等官方渠道查询结果不一致，以  
官方渠道查询结果为准。

全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）竞争性磋商文件（项目编号：2602018001）

未曾为采购人在本采购合同项下拟采购的服务提供整体设计、编制技术要求或者提供项目管理、监理、检测等服务的书面声明

供应商的直接控股股东、直接控股子公司、存在直接管理或被管理关系的单位列表

服务提供者的资格声明

名称及其他情况

服务提供者名称：

地址：

成立和（或）注册日期：

主管部门：

企业性质：

上年末从业人数

劳动合同职工人数：

劳务派遣用工人数：

上年末资产负债表

固定资产：

流动资产：

长期负债：

短期负债：

资产净值：

服务提供者提供此类服务的历史（年数）

近三年该服务提供给境内、外主要客户的名称地址

名称和地址 销售项目

出口销售额：

近三年的年营业额

年份 总额

有关开户银行的名称和地址

银行名称 地址

其他情况

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我方同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

日期：

服务提供者名称：

授权代表签字：

授权代表的职务：

电话号码：

传真号码：

电子信箱：

公章：

法人出具的承诺函

敬启者：

（填入分支机构的名称）是由我公司设立的分支机构，该分支机构已按国家有关法律、行政法规规定进行了登记。在本承诺函的载明的有效期内，该分支机构参与的所有响应、竞争性磋商、竞争性磋商、询价、比选或类似竞争性活动所产生的民事责任均直接由我公司承担。

本承诺函的有效期为：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

法人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法人的法定代表人或单位负责人签名：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

其 它  
（如近三年供应商牵涉的主要诉讼、仲裁案件及其判决、裁决情况等）

]

附件一.评标内容及标准：

综合评分法

上海市信访办公室全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）包 1 评分规则：

| 评分项目 | 分值区间 | 评分办法                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 价格   | 0~10 | 根据各响应人的评审价格，按下列公式计算其价格评审得分：<br><br>式中：<br>sqi——各响应人的价格评审得分；<br>smax——价格评审满分值；<br>pmin——各响应人中的最低评审价格；<br>pi——各响应人的评审价格。<br>上述评审价格是已按下列规定调整后的价格：<br>1）响应价格按规定进行核实修正；<br>2）对于非预留份额专门面向中小企业采购的项目或采购包，落实政府采购政策进行价格调整；<br>3）既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠；仅有本国产品参与竞争的，本国产品不享受价格扣除评审优惠；<br>4）其他规定的调整。 |
| 总体服务 | 0~10 | 据各响应人提供的总体服务方案，包括但不限于日常操作步骤和操作过程、服务记录、流程化管理、定期的巡检、连续稳定运行、数据交换质量、数据交换及时率和准确率、各系统原理解、响应时间、驻场运维、定期检测、数据备份、系统软硬件的技术支持等内容进行综合评审。<br><br>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得                                                                                                                                              |

|          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      | <p>9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p> <p>评分标准的“缺点”是指（下同）：</p> <p>（1）存在与项目性质和特点不相适应；（2）缺少具体说明；（3）不具有适用性和针对性；（4）内容前后不一致或前后逻辑错误；（5）存在明显漏洞；（6）不符合采购需求；（7）涉及的规范及标准应用错误。</p>                                                |
| 应用软件维护服务 | 0~10 | <p>根据各响应人所提供的应用软件维护服务方案，包括工作台、双降治理、矛盾排查、信访登记、建议征集、上级转送、案清事明、领导接待、人民网留言、一网通办对接、去京管理、节点管理、规范化治理、XS 专项办理、重复治理、源头治理、积案管理、四重攻坚、区三项机制、突出矛盾、市三项机制、监控预警等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p> |
| 硬件维护     | 0~10 | <p>根据各响应人所提供的硬件维护方案，包括汇聚交换机、核心交换机、接入交换机、PC 服务器、光纤交换机、认证安全网关等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                                                                                     |
| 安全服务     | 0~10 | <p>根据各响应人所提供的安全服务方案，包括安全加固、漏洞扫描、第三方安全测评、三级等保、渗透测试、在线安全检测、内容安</p>                                                                                                                                                                                                              |

|        |      |                                                                                                                                                                                                  |
|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |      | <p>全检测、漏洞整改等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                                                        |
| 项目验收   | 0~10 | <p>根据各响应人所提供的项目验收方案，包括项目成果、测试报告和验证结果、采购人培训资料、技术文档和支持资料、风险管理和问题解决记录等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p> |
| 其他服务   | 0~10 | <p>根据各响应人所提供的其他服务方案，包括故障处理、突发事件处理服务、网络安全等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>                           |
| 团队人员   | 0~15 | <p>根据各响应人所提供的团队人员方案，包括项目经理、技术架构师、软件研发工程师、网络工程师、本地化支撑能力、团队稳定性等内容进行评审。</p> <p>无缺点的得 15 分；有 1 处缺点得 13 分；有 2 处缺点得 11 分；有 3 处缺点得 9 分；有 4 处缺点得 7 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p>     |
| 项目理解能力 | 0~10 | <p>（1）对系统架构、各子系统关系、云上资源、密码资源等的理解。</p>                                                                                                                                                            |

|    |     |                                                                                                                                                                                   |
|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |     | <p>（2）对信访行业专业术语、行业要求、业务流程的理解。</p> <p>（3）能够结合采购方需求提出合理意见和建议。</p> <p>无缺点的得 10 分；有 1 处缺点得 9 分；有 2 处缺点得 8 分；有 3 处缺点得 7 分；有 4 处缺点得 6 分；有 5 处缺点得 5 分；有 6 处或以上缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。</p> |
| 业绩 | 0~5 | <p>响应人近 3 年（2023 年 5 月 1 日至今内）承接的信息系统运维类项目的业绩情况。</p> <p>每提供一个有效业绩得 1 分，未提供或业绩无效不得分。</p> <p>业绩需提供合同复印件或用户证明资料。</p> <p>同一个甲方业绩，不累计得分。</p>                                           |

附件二：采购合同  
**包 1 合同模板：**

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 甲方： [合同中心-采购单位名称]    | 乙方： [合同中心-供应商名称]     |
| 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]    |
| 邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]  | 邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编] |
| 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]  |
| 传真： [合同中心-采购单位传真]    | 传真： [合同中心-供应商单位传真]   |
| 联系人： [合同中心-采购单位联系人]  | 联系人： [合同中心-供应商联系人]   |

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

**1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：**

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

**2. 合同价格、服务地点和服务期限**

**2. 1 合同价格**

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

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

2. 2 服务地点：依据招标文件的规定。

**2. 3 服务期限**

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

**3. 质量标准和要求**

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

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

**4. 权利瑕疵担保**

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

**5. 验收**

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应

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

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

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

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

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

## 7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

**[合同中心-支付方式名称]**

**[合同中心-支付信息文本]**

**[合同中心-支付列表（付款条件）]**

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

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

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；

如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

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

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

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

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

## 9. 乙方的权利与义务

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

- （1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
- （2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。
- （3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

## 12. 误期赔偿

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

## 13. 不可抗力

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

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国

家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

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

#### **14. 履约保证金**

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

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

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

#### **15. 争端的解决**

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

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

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

#### **16. 违约终止合同**

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

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

#### **17. 破产终止合同**

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合

同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## 18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## 19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

## 20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

## 21. 合同修改

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

21.2 本项目内容如有不尽事项以补充协议为准，合同内容如与补充协议内容冲突的以补充协议为准。

**[合同中心-补充条款列表]**

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]

合同签订点：网上签约

其他信息：

- 1.报名时间：**2026-05-25** 至 **2026-06-01** 上午 **00:00:00~12:00:00**；下午 **12:00:00~23:59:59**（节假日除外）。
- 2.小微企业价格扣除百分比：**10**
- 3.是否允许联合体投标：**不允许**
- 4.开标一览表

**上海市信访办公室全国网上信访信息系统（上海分系统）（2026 年运维）包 1**

|                   |
|-------------------|
| <b>磋商报价(总价、元)</b> |
|                   |