

2026 年数字化系统运维服务项目

项目编号：310000000260506108073-00350933

公开招标文件

采购单位：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

代理组织机构：上海新中创工程造价咨询有限公司

2026年06月08日

2026年06月07日

目 录

第一章	公开招标公告	2
第二章	投标人须知	6
第三章	项目概况及技术服务要求	24
第四章	合同条款（参考）	80
第五章	评标办法及程序	80
第六章	投标文件格式附件	187

第一章 公开招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》规定，上海新中创工程造价咨询有限公司受上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）的委托，对2026年数字化系统运维服务项目进行国内公开招标，特邀请合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况：

- 1、项目名称：2026年数字化系统运维服务项目
- 2、项目编号：310000000260506108073-00350933
- 3、预算金额：19650600.00元
- 4、最高限价：包1-3588000.00元，包2-4751300.00元，包3-7422300.00元，包4-1765600.00元，包5-2123400.00元
- 5、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本情况介绍：

遵循《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》对临港新片区“政务服务领域”“经济领域”“城市运行治理领域”“智慧交通领域”和“基础能力领域”已有数字化系统进行运行维护，包括：硬件设备维护，即硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等；安全设备维护，即安全设备维护包括日常运行维护、内置软件更新升级等；产品软件维护，即产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等；应用软件维护，即应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等；以及已有信息系统软件、硬件正常使用所需的信息安全、数据安全等。本项目分为5个包件：包件一：政务服务领域数字化系统运维；包件二：经济领域数字化系统运维；包件三：城市运行治理领域数字化系统运维；包件四：智慧交通领域数字化系统运维；包件五：基础能力领域数字化系统运维。参加本项目的投标人，可对一个包件进行投标，也可对多个包件同时进行投标，且不限制中标包数数量。（详见第三章项目概况及技术服务要求）
- 6、服务地点：招标人指定地点
- 7、服务期限：签订合同后至2027年6月。
- 8、本项目（不接受）联合体投标

二、申请人的资格要求：

供应商基本资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定

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

供应商特定资格要求:

- 3、具有独立承担民事责任的能力及相应的履约能力;
- 4、本项目非仅面向中小企业采购;
- 5、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动;为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动;
- 6、符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》(沪财采(2024)12号)第17条规定的供应商,不得参加本项目的采购活动。
- 7、本次招标不接受联合体投标,不允许合同转让与分包。

三、招标文件的获取

时间: 2026-06-08 至 2026-06-16, 每天上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59 (北京时间)

地点: 上海政府采购网

方式: 网上获取

售价(元): 0

获取招标文件其他说明: 无

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: 2026-07-04 10:00:00。(迟到或不符合规定的投标文件恕不接受)

投标地点: 本次投标采用网上投标方式, 供应商应根据有关规定和方法, 在“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)电子招投标系统提交电子投标文件(纸质投标文件递交地址: 上海市浦东新区三林路518号4楼)。

开标时间: 2026-07-04 10:00:00。

开标地点: 上海市浦东新区三林路518号4楼, 届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书(CA证书)参加开标。

开标所需携带材料:

- (1) 建议提供纸质投标文件正本1份、副本6份并密封, 须与上传的电子投标文件内容一致(如果上传的电子投标文件与纸投标文件存在差异, 以上传的电子投标文件为准, 纸质文件仅作备查使用);
- (2) 法定代表人证明及法定代表人身份证原件或其授权委托书及被授权人身份证原件(除投标文件内装订的, 请另外单独打印携带一份);
- (3) 可无线上网的并可登录上海市政府采购信息平台的笔记本电脑、无线上网卡;
- (4) 投标人代表持投标时所使用的数字证书(CA证书)。

注：投标单位所使用的数字证书（CA 证书）必须与网上投标时所用的数字证书（CA 证书）为同一证书，且未发生在网上投标后进行数字证书更新（或延期）等可能改变数字证书（CA 证书）验证信息的行为，如因投标单位所使用的数字证书（CA 证书）不一致或验证信息改变使其开标时无法正常登陆上海政府采购平台或登陆后无法进行开标签到及解密等后续行为导致其投标失败的，招标人及招标代理单位对此不承担任何责任，任何损失由投标单位自行承担。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

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上海政府购买服务信息平台（简称：电子采购平台）（网址：[http:// www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人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。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系：

1. 采购人信息

名称：**上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）**

地址：**申港大道 200 号 F 区**

联系方式：**上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）**

021-68280517

2. 采购代理机构信息

名称：上海新中创工程造价咨询有限公司

地址：上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼

联系方式：18621627482

3. 项目联系方式

项目联系人：秦智慧

电 话：18621627482

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1.	项目名称	2026年数字化系统运维服务项目
2.	项目编号	310000000260506108073-00350933 (代理内部编号: 26-0151)
3.	预算金额	本项目预算公开, 预算总金额为 19650600.00 元。 最高投标限价: 包 1-3588000.00 元, 包 2-4751300.00 元, 包 3-7422300.00 元, 包 4-1765600.00 元, 包 5-2123400.00 元 参加本项目的投标人, 可对一个包件进行投标, 也可对多个包件同时进行投标, 且不限制中标包数数量。 本项目中投标人的投标文件报价不得超过预算总金额或最高投标限价, 投标报价高于预算总金额或最高限价的报价文件不予接受, 按无效标处理。
4.	采购概述	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》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律法规、部门规章、地方性法规和规范性文件的规定, 本项目已具备采购条件, 依法进行招标采购。
5.	采购方式	公开招标
6.	招标人	单位名称: 上海市临港新片区行政服务中心(上海市临港新片区大数据中心) 地址: 申港大道 200 号 F 区 联系人: 李老师 电话: 021-68280517 传真: /
7.	招标代理机构	公司名称: 上海新中创工程造价咨询有限公司 地址: 上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼 联系人: 秦智慧 电话: 18621627482 传真: /
8.	服务内容	(详见第三章项目概况及技术服务要求)
9.	服务地点	招标人指定地点
10.	服务期限	(详见第三章项目概况及技术服务要求)

序号	内容	说明与要求
11.	报价货币	投标文件须采用人民币报价。
12.	项目类型	<input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程
13.	投标人资格要求	详见招标文件第二章—2.3 合格的投标人
14.	公告发布媒体	上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/)
15.	招标文件下载时间、下载地址	时间:2026-06-08 至 2026-06-16, 每天上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59 (北京时间) 地址: 上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/)
16.	领取招标补充文件的时间及地点	时间: 另行安排 (如有) 地点: 上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼 (如有, 将以书面形式统一发放所有投标人)
17.	投标有效期	投标截止之日起 90 日历天。
18.	投标保证金 (本项目不适用)	本项目投标保证金: 无 投标人应在投标文件递交截止时间前到账, 投标保证金有效期应与投标有效期一致。 支付方式: 转账、汇款、支票等形式 (转账账号名称应与投标人名称一致, 不接受个人名义转账或现金支付)。 开户账号: 上海新中创工程造价咨询有限公司 (专项账户) 开户银行: 中国农业银行股份有限公司上海三林支行 账 号: 09762501040043122 注: 汇款单上需注明 “**项目 (或项目内部编号**) 保证金”
19.	投标截止时间、地点	时间: 2026-07-04 10:00:00 地点: 上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/)
20.	开标时间、地点	时间: 2026-07-04 10:00:00 地点: 上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼
21.	投标文件的组成	详见第二章第 10 条投标文件构成
22.	投标文件格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式, 填写投标函、法定代表人资格证明书、法定代表人授权委托书、开标一览表、分项报价表、服务方案和服务承诺、资格证明文件、中小企业声明函等。
23.	投标文件份数	建议提供纸质投标文件正本1份、副本6份并密封, 须与上传的电子投标文件内容一致 (如果上传的电子投标文件与纸投标文件存在差异, 以上传的电子投标文件为准, 纸质文件仅作备查使用)。
24.	评审方法	综合评分法
25.	如发生此列情况之一, 投标人的投	1) <u>未按规定获取招标文件的。</u> 2) <u>投标人名称与报名时不一致的。</u>

序号	内容	说明与要求
	标将被拒绝	<u>3) 未在投标截止时间前在电子平台上递交投标文件的。</u> <u>4) 未按规定按时缴纳投标保证金的（本项目不涉及）。</u> <u>5) 纸质投标文件未按规定进行密封。</u>
26.	是否接受联合体投标	不允许
27.	是否允许合同转让与分包	<input type="checkbox"/> 允许 <input checked="" type="checkbox"/> 不允许
28.	是否专门面向中小企业采购	不专门面向中小企业
29.	小微企业价格扣除比例	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（2020）46 号文及《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 号文的相关规定： 1) 若为专门面向中、小、微型企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策； 2) 若为面向大、中、小、微型企业、事业法人等各类供应商采购的项目，对符合本办法规定的小微企业报价给予（包 1: 10；包 2: 10；包 3: 10；包 4: 10；包 5: 10；）% 的扣除，用扣除后的价格参加评审； 3) 若为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% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
30.	符合此类情形的，可视为中小企业参与投标，享受中小企业扶持政策	1) 在货物采购项目中，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（注：在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策）； 2) 在服务采购项目中，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。
31.	采购标的对应的中小企业划型标准规定所属行业	软件和信息技术服务业
32.	招标代理费支付	由中标人向采购代理机构支付代理服务费。中标人在领取到中标通知书时应向招标代理方支付招标代理服务费。 代理服务费参照国家计委计价格[2002]1980 号文及发改办价格[2003]857 号文规定的收费标准下浮 20% 收取。 代理服务费=[成交金额×相应收费标准（差额累进制）*80%]，

序号	内容	说明与要求																								
		<p>另需支付专家服务费。</p> <table border="1" data-bbox="582 315 1313 607"> <thead> <tr> <th data-bbox="582 315 922 409">服务类型 中标金额（万元）</th> <th data-bbox="922 315 1050 409">货物招 标</th> <th data-bbox="1050 315 1177 409">服务招 标</th> <th data-bbox="1177 315 1313 409">工程招 标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="582 409 922 450">100 以下</td> <td data-bbox="922 409 1050 450">1.50%</td> <td data-bbox="1050 409 1177 450">1.50%</td> <td data-bbox="1177 409 1313 450">1.00%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 450 922 490">100-500</td> <td data-bbox="922 450 1050 490">1.10%</td> <td data-bbox="1050 450 1177 490">0.80%</td> <td data-bbox="1177 450 1313 490">0.70%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 490 922 530">500-1000</td> <td data-bbox="922 490 1050 530">0.80%</td> <td data-bbox="1050 490 1177 530">0.45%</td> <td data-bbox="1177 490 1313 530">0.55%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 530 922 571">1000-5000</td> <td data-bbox="922 530 1050 571">0.50%</td> <td data-bbox="1050 530 1177 571">0.25%</td> <td data-bbox="1177 530 1313 571">0.35%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 571 922 607">5000-10000</td> <td data-bbox="922 571 1050 607">0.25%</td> <td data-bbox="1050 571 1177 607">0.10%</td> <td data-bbox="1177 571 1313 607">0.20%</td> </tr> </tbody> </table> <p>支付方式：转账、汇款、支票等形式（转账账号名称应与投标人名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。</p> <p>开户名称：上海新中创工程造价咨询有限公司</p> <p>开户银行：中国农业银行股份有限公司上海三林支行</p> <p>开户账号：09762501040043122</p> <p>注：汇款单上需注明“26-0151 服务费”</p>	服务类型 中标金额（万元）	货物招 标	服务招 标	工程招 标	100 以下	1.50%	1.50%	1.00%	100-500	1.10%	0.80%	0.70%	500-1000	0.80%	0.45%	0.55%	1000-5000	0.50%	0.25%	0.35%	5000-10000	0.25%	0.10%	0.20%
服务类型 中标金额（万元）	货物招 标	服务招 标	工程招 标																							
100 以下	1.50%	1.50%	1.00%																							
100-500	1.10%	0.80%	0.70%																							
500-1000	0.80%	0.45%	0.55%																							
1000-5000	0.50%	0.25%	0.35%																							
5000-10000	0.25%	0.10%	0.20%																							
电子投标特别提醒																										
1.	注册登记	<p>供应商应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。</p> <p>为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，供应商应在上海政府采购云平台注册登记入库并获得账号和密码。</p>																								
2.	招标公告、招标文件的更正	<p>招标人和招标代理机构可以依法对招标公告、招标文件进行更正，更正文件应在上海政府采购云平台上公告，并通过上海政府采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。</p>																								
3.	投标文件的编制、加密和上传	<p>(1) 供应商下载招标文件后，应使用上海政府采购云平台提供的客户端投标工具编制响应文件。</p> <p>(2) 供应商应按照招标文件要求提交商务文书和法律文书文件的彩色扫描文件，并在投标客户端中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考招标文件有关格式。</p> <p>(3) 投标文件须先以 WORD 编辑器编辑，按招示文件要求填写好内容后转换为 PDF 文件。此 PDF 文件应附带目录以及文档结构图功能，以便投标工具抽取目录。WPS 转 PDF 格式的文档，在 WPS Office 软件中，先点击左上角“文件”，选择“另存为”，并在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“保存”，生成 PDF 文件。Word 转 PDF 格式的文档，先点击左上角“文件”，再点击“导出”、“创建 PDF/XPS”，在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“发布”，生成 PDF 文件（如第一次使用 Office 软件生成带目录结构文件，需在发布前点击“选项”，并勾选“创建书签时使用”）。</p>																								

序号	内容	说明与要求
		<p>(4) 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响, 由供应商承担相应责任。招标人认为必要时, 可以要求供应商提供商务文书和法律文书原件进行核对, 供应商必须按时提供。否则, 视作未实质性响应招标文件的要求, 并对该供应商进行调查, 有欺诈行为的按有关规定进行处理。</p> <p>(5) 供应商和上海政府采购云平台应分别对响应文件实施加密。在投标截止时间前, 供应商通过投标工具使用数字证书对投标文件加密后上传至上海政府采购云平台, 再经过上海政府采购云平台加密保存。由于供应商的原因造成其响应文件未能加密而致投标文件在开标前泄密的, 由供应商自行承担 responsibility。</p>
4.	网上投标	<p>(1) 登入投标客户端: 供应商用上海市电子签名认证证书 (CA 证书) 登陆上海政府采购云平台投标客户端。</p> <p>(2) 填写网上投标文件: 供应商在投标客户端中选择要参与的项目, 在投标文件提交截止时间前按照系统设置和招标文件要求填写基本信息并勾选本次参与投标的包件号。填写完成后, 导入线下编制的投标文件, 并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后, 系统会对供应商的“基本信息”、“导入投标文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。</p> <p>(3) 完成响应: 待检查进度变为 100%后, 点击“生成电子加密标书”输入 CA 密码生成电子加密标书, 点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至上海政府采购云平台, 供应商须自行对上传情况进行确认。</p>
5.	投标文件签收	<p>各供应商在投标文件加密上传后, 须及时联系招标代理机构进行签收 (开标截止时间之后, 招标代理机构将无法签收), 供应商应及时查看签收情况, 并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成, 投标失败。</p> <p>若项目未到达开标截止时间, 供应商可对已完成上传投标文件的项目进行“撤回”, 如状态显示为“签收成功”的, 供应商应及时联系招标代理机构进行“撤销签收”后, 再进行“撤回”操作。</p>
6.	投标截止	<p>投标截止与开标的的时间以上海政府采购云平台显示的时间为准; 开标截止时间后上海政府采购云平台不再接受供应商上传投标文件。</p>
7.	开标	<p>(1) 参加开标会议。供应商在完成网上投标文件提交后, 其法定代表人或授权委托人须携带法定代表人证明书 (或者法定代表人授权委托书) 及相应身份证的复印件和原件、纸质投标文件及设备 (笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书), 按照招标文件规定的时间和地点出席开标会议。</p> <p>(2) 开标程序在电子采购平台进行, 所有上传投标文件的供应商应登录上海政府采购云平台参加开标。</p> <p>☆ (3) 签到的操作时长为 30 分钟, 供应商应在规定时间内完成上述签到操作, 逾时未完成签到的供应商, 将作无效响应处理。因系统</p>

序号	内容	说明与要求
		<p>原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到的除外。 若发生影响正常开标的系统故障，开标时间将另行公告或通知。</p>
8.	投标文件解密	<p>上海政府采购云平台显示开标截止时间后，由招标代理机构解除上海政府采购云平台对投标文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。☆解密的操作时长为30分钟，供应商应在规定时间内完成上述解密操作，逾时未完成解密的供应商，将作无效响应处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。</p>
9.	其它	<p>本项目采购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：</p> <p>(1) 上海政府采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>(2) 本招标代理机构以外的单位或个人在上海政府采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>(3) 上海政府采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>(4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>(5) 供应商若参加本项目，即视为同意上述免责内容。</p>
10.	上海政府采购云平台获取帮助	<p>提供工作日 8:30-12:00, 13:30-18:00 的热线咨询服务 服务热线：95763。</p>

投标人须知正文

一、说明

1. 采购方式

1.1 公开招标。

2. 招标人、招标代理机构及合格的投标人

2.1 招标人：见本须知前附表第 6 项。

2.2 招标代理机构：见本须知前附表第 7 项。

2.3 合格的投标人：

(1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

(2) 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

(3) 符合《招标公告》中规定的合格供应商所必须具备的资质条件和特定条件。

(4) 与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或自然人，不得参加投标。

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

(6) 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

(7) 如果本次招标允许两个或两个以上单位组成投标联合体参与投标，则整个投标联合体将被视为一个投标人，且组成投标联合体的牵头人及各成员应满足招标公告所列明的相关资格要求。当由两个或两个以上单位组成投标联合体时，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：

1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动。

2) 联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3) 招标人、招标代理机构根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

4) 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3. 合格的服务

3.1 合同中提供的所有有关服务，均应来自上述 2.3 条款所规定的合格投标人。

3.2 服务系指招标文件规定的投标人须承担的管理服务，如提供必要的人员、管

理、照看、看管、保险、以及其他类似的义务。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标人均无义务和责任承担这些费用。

5. 询问与质疑

5.1 投标人对招标活动事项有疑问的,可以向招标人、招标代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问,招标人、招标代理机构将依法及时作出答复,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

5.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内,以书面形式向招标代理机构提出质疑。其中,对招标文件的质疑,应当在其下载招标文件之日(以电子采购平台显示的报名时间为准)起七个工作日内提出;对招标过程的质疑,应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出;对中标结果的质疑,应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。

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

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

- (1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- (2) 质疑项目的名称、编号
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- (4) 事实依据
- (5) 必要的法律依据
- (6) 提出质疑的日期

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

5.4 供应商提起询问和质疑,应当按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第5.2条和第5.3条规定的,招标代理机构将当场一次性告知投标人需要补正的事项,投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的,视为放弃质疑。

质疑函电子形式递交,质疑联系方式:上海新中创工程造价咨询有限公司,联系电

话：18621627482，地址：上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼，邮箱：67327243@qq.com。

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

5.6 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响采购活动继续进行的，招标人、招标代理机构将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

二、 招标文件

6. 招标文件构成

6.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 公开招标公告
- 第二章 投标人须知
- 第三章 项目概况及技术服务要求
- 第四章 合同条款（参考）
- 第五章 评标办法及程序
- 第六章 投标文件格式附件

7. 招标文件的澄清

投标人对招标文件如有疑义，可要求澄清，但应在网上投标截止期 15 天以前，按招标文件中的要求以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。对在网上投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人将以召开答疑会或者以网上下载的形式予以答复，答复中包括所问问题，但不包括问题的来源。招标人将通知所有可以下载招标文件的投标人参加答疑会或者在网上下载。

8. 招标文件的修改

8.1 在投标截止期前的任何时候，无论出于何种原因，招标代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，修改的内容为招标文件的组成部分。

8.2 招标文件的修改将通知所有领取招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应立即向招标代理机构回函确认。

8.3 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，招标代理机构可按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关规定适当延长投标截止期。并通知所有领取招标文件的投标人。

三、 投标文件的编制

9. 编制要求

9.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则，其投标将被拒绝。

9.2 投标的语言

投标人提交的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函电均应以中文书写。

10. 投标文件构成

10.1 投标人编写的投标文件应包括下列部分：

10.1.1 投标人提交的商务标应由以下部分组成：

1. 投标函
2. 开标一览表
3. 分项报价表
4. 供应商承诺
5. 国家相关机关颁发的营业执照、组织机构代码证、税务登记证（或营业执照，组织机构代码证和税务登记证三证合一证照）
6. 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
7. 分包意向协议书（接受分包项目适用）
8. 联合体协议书（允许联合体投标项目适用）
9. 相关资质证明文件（如有）
10. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
11. 投标人情况简介
12. 与评标有关的投标文件主要内容索引表
13. 投标人与采购项目相关的资格条件及实质性要求响应表
14. 《中小企业声明函》（中小企业应当按照规定提供）、福利等方面的证明或证书
15. 投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料
16. 投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如有）

10.1.2 投标人提交的技术标应由以下部分组成：

投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，详见评分细则；

按照本招标文件要求提供的其他技术资料以及投标人需要说明的其他事项。以上各

表和格式详见招标文件附件。

11. 投标文件格式

11.1 投标人应按本须知第9条的内容与要求和招标文件第六章规定的格式编写其投标文件，投标人不得缺少或留空任何招标文件要求填写的表格或提交的资料，提交文件为彩色扫描文件，并按照在电子采购平台网上招标系统上传其所有资料，文件格式含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如投标函、营业执照、身份证、认证证书等）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相关责任。

11.2 投标人应将投标文件按本须知第10条规定的内容编排、并应编制目录、逐页标注连续页码，并装订成册。

12. 投标报价

12.1 投标人对每种方案只允许有一个报价，同一方案招标人不接受有任何选择的报价。

12.2 投标人根据本须知的规定将投标价分成几部分，只是为了方便采购方对投标文件进行比较，并不限制招标人以上述任何条件订立合同的权力。

12.3 投标人所报的投标价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。任何包含价格调整要求的投标，将被认为是非响应性投标而予以拒绝。

12.4 投标人不得以明显不合理的报价竞标。

12.5 本次报价应针对招标人提出的所有服务，招标人不接受部分或不完整服务报价的投标。

12.6 本次招标中标价即为合同暂估价，结算原则详见合同结算条款。

13. 投标货币

13.1 投标人提供的服务一律用人民币报价。

14. 证明投标人合格和资格的文件

14.1 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

14.2 投标人提交的合格性证明文件应使采购方满意，投标人在投标时应符合本须知第2.3条的规定。

14.3 投标人提交的证明其中标后能履行合同的资格证明文件应使招标人满意，即格式（第六章相应格式）。

15. 投标保证金（本项目不涉及）

15.1 投标保证金：详见前附表。

如需缴纳保证金，投标人应在投标文件递交截止时间前到账，保证金有效期应与

投标有效期一致。

支付方式：转账、汇款、支票等形式（转账账号名称应与供应商名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。

开户名称：上海新中创工程造价咨询有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司上海三林支行

开户账号：09762501040043122

注：汇款单上需注明“**项目（或项目编号**）保证金”

（1）投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并将必填项维护完成后，点击“提交”，由采购代理根据报价供应商录入信息对保证金到账情况进行最终确认，保证金到账后采购代理机构在网上投标系统进行确认后生效。

（2）未按规定提交保证金的投标，将被视为无效投标，招标人将予以拒绝。

16. 投标有效期

16.1 投标应自本须知规定的开标日起，并在“投标人须知前附表”中所述时期内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应性投标而予以拒绝。

16.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，招标代理机构可要求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

17. 投标文件的制作和签署

17.1 投标人应按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定，在上海政府采购网下载电子招标文件后，应使用上海政府采购网提供的客户端投标工具（下称“投标工具”）编制投标文件，并使用其数字证书进行电子签名。

17.2 投标人应先按招标文件要求制作成册的投标文件之后，再通过扫描制成未加密的电子投标文件。制作电子投标文件过程中，由于扫描文件的分辨率不佳、汇标项的相应链接错误等原因导致评标时对投标人不利等后果，由投标人自行承担。

17.3 投标人应在所有招标文件规定签字和（或）加盖公章之处，由投标人的法定代表人或经正式授权并对投标人有约束力的代表签字并加盖单位公章。由授权代表签字时，须在投标文件中加附“法定代表人授权书”（格式详见本招标文件附件）。

17.4 除投标人对错漏之处做必要修改或补充外，投标文件中不得有随意的行间插字、涂改和增删。如确有错漏之处确需要手工修改或补充，则必须由投标人的法定代表人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。

17.5 投标人在编制投标文件过程中，根据招标文件的要求需要盖章之处，均需加盖单位公章，此单位公章仅指与当事人名称全称相一致的标准公章。

17.6 投标纸质文件应规范整齐，要求采用 A4 纸张，双面打印，编制页码、目录，

并以胶装形式装订成册，装订应牢固、不易拆散和换页。纸质文件正本 1 份、副本 6 份。如上传的电子文件与纸质文件与电子文件存在差异，以上传电子文件为准。

17.7 电子邮件、传真等形式的投标概不接受。

四、 投标文件的密封和递交

18. 投标文件的密封（加密）、标记和发送（上传）

18.1 当要求投标人通过电子采购平台提交电子投标文件时,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投标文件进行加密,并保证在开标时招标人或招标代理机构能够顺利地对其电子投标文件进行解密。因投标人自身原因未能将其投标文件进行解密的,视为该投标人放弃投标。

18.2 当要求投标人通过纸质方式提交投标文件时,应符合下列规定:

(1) 投标人应将投标文件的正本和所有副本用信封密封;

(2) 密封信封应:

a) 标明本须知前附表注明的采购项目的名称及编号,并注明“在____年____月____日____:____时(北京时间)(填入本须知规定的投标截止日期和时间)之前不得启封”的字样;

b) 在外层信封上还应写明投标人的名称和地址,以便在投标文件被宣布为“迟到”时,能原封退回。

18.3 投标文件应按照商务投标文件及技术投标文件所附的附件的要求填写,于递交投标文件的截止时间前送交招标代理机构指定的递送地点。

18.4 若外层密封件未按要求密封和加写标注,招标代理机构和招标人对误投或过早启封概不负责。对由此造成提前开封的投标文件,招标代理机构予以拒绝,并退回投标人。

19. 投标截止时间

19.1 投标人上传经加密的投标文件的时间不得迟于本须知前附表规定的截止日期和时间。投标截止期后上海政府采购网不再接受投标人上传电子投标文件。

19.2 招标人和招标代理机构可以按本须知的规定,通过修改招标文件自行决定酌情延迟投标截止期。在此情况下,招标人和招标代理机构与投标人之间受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

20. 迟交的投标文件

20.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。招标代理机构将拒绝接收并原封退回在本须知规定的截止期后送达的任何投标文件。

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人在递交投标文件后，按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定，对其投标文件进行修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止期之前将修改或撤回的通知递交到招标代理机构。

21.2 投标人的修改或撤回通知书应按本须知第 17 条和第 18 条的规定进行签署、密封、标记和发送，并标注“修改”或“撤回”字样。

21.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

21.4 在投标截止期至招标人和招标代理机构在本须知规定的投标有效期届满之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将被没收。

五、 开标与评标

22. 开标及投标文件解密

22.1 招标人将在“投标人须知前附表”规定的时间和地点组织公开开标。投标人应委派授权代表参加，并自行携带电脑、上网卡及其用于制作投标文件时使用的数字证书（CA 证书）。

22.2 当要求投标人通过电子采购平台提交投标文件时，开标程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》（沪财采[2012]22 号）及相关电子采购平台操作规程的规定执行。

22.3 投标文件解密程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

23. 评标过程的保密性

23.1 公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

23.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标人和（或）招标代理机构施加任何影响，其投标将被否决。

24. 投标文件的澄清

为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评标委员会可要求投标人对其投标文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，但不得寻求、提供或允许对投标价格或投标文件中的其他实质性内容做任何更改。

25. 投标文件的初审

25.1 开标后，招标代理机构将审查投标文件是否完整，有无计算上的错误，文件的签署是否合格，投标文件是否大体编排有序，并将审查结果报送评标委员会审议。

25.2 在详细评标之前，评标委员会将审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的服务范围、质量和

性能，或者实质上与招标文件的要求不一致，而且限制了合同中招标人的权利或减轻了投标人的义务。纠正这些偏离或保留将会对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。评标委员会判定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

25.3 如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以否决，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上响应的投标。

25.4 评标委员会将对确定为实质上响应的投标进行审核，看其报价是否有计算上或表述上的错误，修正错误的原则如下：

- 1) 开标一览表内容与分项报价表金额及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；
- 2) 投标文件中数字表示的金额和文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；
- 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) 当单价与数量的乘积与总价不符时，将以单价与数量的乘积为准修正总价；
- 5) 投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减；
- 6) 如有计算错误，评标委员会有权根据具体情况按对其最不利原则调整。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。投标人修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

25.5 评标委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，调整后的价格应对投标人具有约束力。如果投标人不接受调整后的价格，则其投标将被否决。

25.6 评标委员会将允许投标人修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规范的地方，但这些修正不能影响任何投标人的相关名次排列。

26. 投标文件的资格性符合性检查

评标委员会在进行资格性符合性审查时，对属于下列情况之一的投标文件，将作无效投标处理：

- 1) 投标文件未满足招标文件规定的签字、盖章要求的；
- 2) 投标人对投标文件进行修改后，未在修改处由投标人法定代表人或法定代表人委托的投标代理人签字或盖章的；
- 3) 明显不符合招标文件采购需求的；
- 4) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件

要求提交备选投标的除外；

- 5) 投标有效期少于招标文件规定有效期的投标文件；
- 6) 投标文件附有招标人不能接受的条件的；
- 7) 不接受本须知 25.4 规定调整投标文件中计算错误或其它错误的；
- 8) 未按前附表要求提交保证金的（本项目不涉及）；
- 9) 不符合本项目资质要求的；
- 10) 投标价格明显低于市场行情价格且无法提供相关证明材料的；
- 11) 不符合招标文件规定的其他实质性要求的；
- 12) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标：
 - a、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
 - b、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
 - c、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
 - d、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
 - e、不同投标人的投标文件相互混装；
 - f、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出（本项目不涉及）。

27. 投标文件的评价和比较

27.1 评标委员会将按照本须知第 25 条的规定，只对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评价和比较。

27.2 评标的基础应是本须知规定的投标报价及投标文件技术部分。

27.3 根据相关法律法规的规定，出现下列情形之一的，评标委员会有权否决所有投标人的投标：

- 1) 符合条件的投标人或对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- 2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3) 因重大变故，招标采购任务取消的；
- 4) 投标人的报价均超过了预算金额或最高限价，招标人不能支付的；
- 5) 评标委员会经评审认为所有投标文件都不符合招标文件要求的；
- 6) 多家投标人提供相同品牌产品投标，按一家投标人计算，计算后投标人少于三家的。

27.4 本次招标的评标办法采用综合评分法，对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准，详见本招标文件“评分细则”。

六、 定标

28. 确认中标人

28.1 除第 26 条规定之外，招标人将把合同授予被确定为实质上响应招标文件的要求并有履行合同能力的综合得分最高的投标人。

29. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

29.1 招标人保留当全部投标人都达不到法定要求的情况下宣布招标程序无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任。

29.2 招标人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，同时也无须通知受影响的投标人有关招标人出于何种原因。

30. 中标通知书

30.1 中标人确定后，招标代理机构将向中标人发出中标通知书。向未中标的其他投标人发出中标结果通知书。

30.2 中标通知书是合同的一个组成部分。

31. 签订合同

31.1 中标人在收到招标代理机构的中标通知书后，应按招标人要求的时间、地点签订合同。

32. 保证金退回（本项目不涉及）

32.1 招标人或采购代理机构应当在中标通知发出之日起 5 个工作日内无息退还未中标投标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内无息退还中标投标人的投标保证金。

32.2 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- 1、供应商在规定的投标有效期内撤销其投标文件；
- 2、中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同。

33. 代理服务费（具体详见投标人须知前附表）

33.1 由中标人向采购代理机构支付代理服务费。中标人在领取到中标通知书时应向招标代理方支付招标代理服务费。

代理服务费参照国家计委计价格[2002]1980 号文及发改办价格[2003]857 号文规定的收费标准下浮 20%收取。

支付方式：转账、汇款、支票等形式（转账账号名称应与投标人名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。

开户名称：上海新中创工程造价咨询有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司上海三林支行

开户账号：09762501040043122

注：汇款单上需注明“***项目服务费”

七、其他

34. 诚信要求

34.1 根据有关管理部门的规定，若发现政府采购供应商有附件中所列不良行为的，将报请有关部门处理。

34.2 本次招标过程及由招标所产生的结果、签订的合同，均受中华人民共和国法律制约和保护。

35. 操作平台指导

35.1 本项目潜在投标人在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险。

35.2 投标签收回执不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果投标人发现投标文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 95763。

35.3 建议投标人至少早于投标截止时间前一个工作日上午上传投标文件。代理机构将于投标截止时间前一个工作日起对已上传的投标文件进行统一网上签收。投标人如需代理机构撤回已签收的投标文件，须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明（加盖投标单位公章）告知代理机构。

第三章 项目概况及技术服务要求

2026 年数字化系统运维服务项目采购需求

一、项目单位信息

单位名称 上海市临港新片区大数据中心

单位地址 上海市浦东新区申港大道 200 号

二、项目实施标准

本项目遵循上海市经济信息化委、市财政局关于印发的《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》通知，以下简称“通用类配置标准”是指对已有信息化项目进行运行维护的项目，包括：硬件设备维护，即硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等；安全设备维护，即安全设备维护包括日常运行维护、内置软件更新升级等；产品软件维护，即产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等；应用软件维护，即应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等；以及已有信息系统软件、硬件正常使用所需的信息安全、数据安全等。

三、运维服务对象

(一) 【包件 1】政务服务领域数字化系统运维

1. 临港新片区政务大厅系统

大厅系统切实围绕市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，构建“1+6+4”模式，即以综窗收件子系统建设为“1 个核心”，包含证照联办综合管理子系统、(浦东)一业一证系统改造、移动端专属管理子系统、RFID 材料智能交接子系统、材料智能流转机器人管理子系统和项目审批系统(对接开发)“6 大服务”，和统一接口集成子系统、数据分析和可视化子系统、大厅智能视频客流子系统和线下大厅自助终端系统升级优化“4 个支撑”，提升临港新片区政务服务大厅智能化服务水平，打造全国一流新型智慧政务服务大厅，为营造临港世界一流营商环境奠定坚实基础。

2. 临港新片区管委会门户网站

官网系统为上海市临港新片区大数据中心对外宣传的门户网站。下设要闻动态、

一网通办、政务公开、政民互动、走进临港 5 大主要板块；并同步开设洋山特殊综合保税区、临港新片区国际人才服务港 2 大特色专题。门户网站支持 PC 及移动端用户的浏览。系统后台以图文内容发布为主要功能，采用 B/S 模式（HTTPS）进行远程管理。

3. OA 系统数字化系统

OA 系统为临港新片区管委会提供一个更便捷、有效的行政办公审批管理通道，促进工作质量和工作效率的提高，提升临港新片区管委会在系统内外的核心竞争力。

4. 电子档案管理子系统

档案系统实现档案工作提质增效与创新发展的全面提升档案管理、开发、共享、利用服务能力。包括文书档案以件归档、业务档案（审批类、内部审计类）以卷归档、音像文件归档，打通 OA 与档案系统之间的接口，实现电子文件在线自动归档以及文书类电子档案单套制管理，提高管理水平。满足档案信创应用生态要求、电子文件归档和管理、档案门类扩展、向市档案馆移交增量电子档案。

5. 政务外网邮件系统（以下简称：邮件系统）

邮件系统采购的安宁邮件系统是国内主流的邮件与消息系统，目前国内党、政、军工等高安全邮件领域产品覆盖率超过 85%，公司先后成功的承接过全国化外网、全国化涉密等重要项目。

6. 临港新片区“互联网+监管”系统

“互联网+监管”系统通过对临港新片区现有各监管平台的对接以及对各类重要监管数据的汇聚，提供给临港新片区开展综合监管数据共享和深度挖掘，实现监管信息全程可溯、监管部门协同化办公和智能化决策，为强化事中事后监管提供技术平台支撑，并推进事中事后监管与政务服务深度融合。

7. 临港新片区产教融合管理信息系统

产教融合系统，以企业和高校需求为导向，引导产教融合基地建设，深化推进产教融合建设试点。通过系统实现临港新片区产教融合基地建设、产教融合项目管理、汇总统计等目标。

8. 临港新片区深化“一网通办”应用场景建设项目

遵循“业务整体协同、服务高效创新、数据深度赋能”的基本原则，以提升市民、企业服务体验为目标，围绕线上、线下政务服务智能化建设，以线上“一张网”、

线下“一扇门”、进门“一个窗”为主线，推进落实全市“一网通办”任务部署，融合区级特色亮点，深化“一网通办”政务服务体系建设，实现全流程“极优服务”，推进临港新片区“一网通办”政务服务向个性化、主动化、精准化、智能化发展，切实落实市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，深化一网通办线下、线上升级和应用支撑建设，持续提升工作人员效率和办事人服务体验，进一步优化营商环境。

9. 临港新片区智慧党建系统（以下简称：智慧党建系统）

临港新片区智慧党建系统的建设目标在于实现党建工作的多方面优化。智慧党建系统可以促进信息共享与流程协同，全面管理和实时解析党建数据，从而达到简化工作程序和降低党务人员工作压力的效果。同时，智慧党建系统可以对基层党支部的党建工作进行考核评估。本系统的建设目标是为了提高党建工作的效率和质量，从而推动党的事业向前发展。此外，“先锋上海临港新片区党建旗舰店”是本次智慧党建系统中的一个组成部分。旗舰店在全市的“智慧党建”一网通办的总体框架下，构建了一个面向新片区党员和群众的数字化党建平台。

10. 临港新片区诉讼服务智慧舱项目（以下简称：诉讼舱系统）

临港新片区法律服务中心的自主诉讼服务站和诉讼服务办公室，位于上海市浦东新区紫杉路 158 弄 4 号楼 3 楼。自助诉讼服务站提供诉讼服务智慧舱、自助查询终端、材料中转柜，并配备诉讼服务功能标识指示，方便人民群众进行诉讼服务；诉讼服务站配备视频会议系统，方便驻点法官与法院进行视频会议交流。

11. 临港新片区“数智机关”建设项目（以下简称：“数智机关”系统）

数字化管理系统，旨在为用户提供高效、精确、简便的资产管理解决方案。其主要特点是全面的资产管理功能，包括资产入库、资产领用、资产回收、资产维修、资产报废、资产对账、资产折旧等模块，覆盖了资产管理的各个方面，帮助用户实现资产数字化管理。

12. 临港新片区一体化应用场景监测与分析系统-政府管理效能监管场景（临港志愿者小程序）（以下简称：志愿者小程序）

临港新片区志愿者信息管理系统是一个结合移动互联网等新一代信息技术，打造的特有的“新时代文明实践+志愿服务”互通互融工作体系，目的是实现志愿服务线上管理与线下活动进行无缝对接，打通志愿服务的“最后一公里”。为志愿者、志愿者管理机构等用户提供了一个安全、快捷、便利、智慧化的新时代文明

实践管理工具。系统分为移动端小程序和 pc 端后台管理两大模块。目的是建立平台和终端贯通机制，打造实时智能的文明供需平台，推动文明实践供给和需求的精准对接。其中小程序主要有四个模块，分别是阵地风采，需求超市，积分兑换，供给超市。

13. 临港新片区招商管理信息系统-项目管理准入模块（以下简称：招商系统）招商准入模块原属于临港新片区投资促进服务系统（以下简称投促系统）。投促系统除招商准入模块外，其他子系统因业务发展变化已不再使用，并已完成关停下架。本次运维的招商准入模块包含产业准入申请、准入项目形式审查、准入项目各部门会审、项目准入审核、准入项目统计分析、备查资料管理等主要功能模块。

（二） 【包件 2】经济领域数字化系统运维

1. 一体化信息管理服务平台（特殊监管）

“临港新片区一体化信息管理服务平台（特殊监管）”（以下简称：一体化平台）是新片区监管创新、制度创新、金融创新的重要基础平台。依托一体化平台进行监管创新，打破海关现有金二账册管理模式和常规风险管控体系，构建适应新片区的监管体系。一体化平台赋能政府部门合力构建的集海关、税收、金融、监管、备案、信用、签证、风险防控等于一体的全系统数字化平台。以“协同监管+风险预警+政务服务+专业服务”为核心目标，在洋山特殊综合保税区物理围网的基础上，逐步构建多维度的“电子围网”，实现投资、贸易、服务的自由化和便利化。该平台同时是“数字综保区”的数字化底座和数据支撑。

2. 洋山特殊综合保税区海关监管服务系统

洋山特殊综合保税区海关监管服务系统（以下简称：海关监服）针对临港新片区洋山特殊综合保税区特殊化监管，通过构建大数据平台，支撑新片区特殊风控系统建设，通过特殊风控系统支撑海关监管创新，实现海关智慧监管和现场作业服务；通过大数据平台支撑，构建评估系统，进行综合评价。海关监管服务系统通过对接一体化平台、海关总署相关系统，以及上海海关物控平台等系统，汇总各方数据，通过建设大数据平台，对新片区海关监管范围的全域数据进行整合，实现监管数据集中管理，形成数据接入、处理、分析、开放、管理。同时在此基础上建设的特殊风控系统，监管作业系统，监测评估系统，在事前，事中，事后三个阶段都能形成有效监管。特殊风控系统通过建立各个维度的防控模型，精准定

位企业整个生产物流环节中可能存在的风险，为海关风控人员及相关工作人员科学决策当好参谋助手。监管作业系统侧重于洋山特殊综合保税区内企业在不设海关账册条件下的事中作业监管。

3. 财政促进经济社会发展管理系统

临港新片区财政促进经济社会发展管理系统（以下简称：财促系统）实现临港新片区各业务处室财政扶持申请统一归口、扶持资金统一管控、扶持资金统一展现和相互监督；实现临港新片区及下辖 11 个镇、1 个特殊综合保税区的税收户管、财政户管统一管理。一是为企业提供一个统一申报入口，通过法人一证通登录，实现“读政策—报资金—查进度”的自助操作模式。二是为政府部门提供一个统一服务窗口，实现一个平台完成政策发布、受理审批，并针对不同业务部门、不同扶持政策需求提供个性化“点菜式”设计。三是审批过程实时查询企业已拨付资金情况，避免企业多头申报、重复申报。设置资金盘，监控批复总量，通过数据统计，实时了解政策落实情况、查看企业税收总额相关统计分析，为领导决策提供参考依据。

4. 临港新片区经济信用平台

临港新片区经济信用平台（以下简称：信用平台）通过动态更新新片区法人主体的公共信用信息，为新片区管委会执行信用综合服务监管提供必要的的数据支撑，有助于加快新片区法人主体公共信用信息和市场信用信息资源的整合，提升信用信息使用效率，满足政府用信主要场景，全面推进信用分级分类监管，推动守信激励措施向社会化、市场化方向的拓展，为临港新片区管委会信用工作管理部门和相关用信单位提供公共信用信息服务。

5. 洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统

洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统（以下简称：洋山指挥中心）通过系统直联和定制开发两种方式实现。一是对危库系统、智慧堆场系统，直接专网接入并上墙展示，二是开发了洋山海关三级指挥中心五大应用场景，全视野、全领域、智能卡口专题、查验管控专题、冷链管控专题，基本能满足洋山海关相关工作数字化赋能要求。系统通过大数据赋能海关监管与服务，持续提升海关数据应用能级和辐射领域，应用成效显著：洋山海关三级指挥中心聚焦实货监管，通过集成整合各类监管平台数据，并通过与临港新片区一体化信息管理服务平台、海关监管服务等系统的融合对接，形成通关+物流的联动，通过分析企业物流行为模式与

申报信息的相关性，为风险防控奠定基础，有效补充海关现有监管能力，实现监控指挥的集成集约、智能智慧，并以洋山特综区内仓储企业为试点，进行无感非干扰式的监管。通过与上海海关联动，形成高效一体的指挥体系，不断提升海关智慧监管能效，支持新片区贸易、运输、投资自由，打造新片区营商环境新高地。

6. 临港新片区财政综合管理系统

临港新片区财政综合管理系统（以下简称：财政系统）围绕预算全生命周期管理、财政业务全过程监管两大建设目标，以规范化业务流程和标准化数据字典为基础，将跨部门、跨层级的海量财政数据集中存储，实现财政数据管理由“分散”向“聚集”转变，促进财政数字化转型。系统已打通项目库、预算编制、政府采购、资金报销、资产管理、会计核算、决算与报告、财政监管等预算管理环节，实现从预算编制到预算执行全流程动态监控。有利于更加全面准确地反映临港新片区预算收支运行情况，挖掘预算管理的潜力，创新完善财政调控，提升政策效能，确保财政资金使用效益。

7. 临港新片区金融风险监测系统

临港新片区金融风险监测系统（以下简称：金融监测系统）包含临港资金地图子系统、资金运用监管子系统及应用支撑建设等；另有配套的配套硬件基础设施和工具软件集成。临港资金地图子系统，以新片区实景地图为宏观视角，可视化展现新片区企业的基本情况、经济贡献、产业结构、经营发展、创新指数、人才成分等经济动态，以及新片区企业与上下游、外省市乃至境外的资金关系以及变化趋势，充分展现临港的经济发展成果，帮助新片区评估分析经济发展情况，以及为招商引资提供辅助研判。资金运用监管子系统，针对特定房地产开发商的资金进行监测，防止因开发商抽逃资金而无法完成楼盘开发，引发购房者，影响社会良好秩序。此外，该功能还可以应用于财政补贴资金监管、政府引导基金资金监管等场景。金融风险处置子系统，针对辖区内金融机构现场检查、从业人员管理、信访举报投诉等工作流程中存在的信息化程度低、效率低、数据不一致等问题，实现金融风险处置流程的全线上化管理，形成业务管控闭环，助力临港新片区提高风险处置和管控的数字化水平。未来，可通过流程化工具复用，助力新片区管委会监管“7+4”类金融机构，并进行从业人员管理。

（三）【包件3】城市运行治理领域数字化系统运维

1. 工程建设领域综合管理系统

根据临港新片区总体规划和打造营商环境高地的目标，紧扣工程建设项目审批制度改革和全面推进集中行使行政事权系统集成改革方案要求，规划建设工程建设领域全生命周期的综合管理系统，实现工程建设领域一个平台管到底，全方位、立体化、跨部门的全过程、全要素管理。系统建有业务综合数据库、工程建设项目综合管理和工程建设项目事中事后监管两个核心应用，支撑包括超危大工程监管（深基坑监管）、大型起重设备监管、工地监督监管、财力项目管理等重点应用模块，涉及了管委会十几个相关部门和相关单位，用户数达到 1000 人以上。该系统作为临港新片区的工程建设项目统一的数字化平台，对工程建设项目综合业务、审批服务管理、事中事后监管提供技术支撑。

2. 临港新片区排水系统一体化运行监管平台

为贯彻落实加快推进上海市、区排水系统“厂、站、网”一体化运行监管平台及相关监测站点和排水模型建设，通过建设临港新片区排水一体化运行监管平台，提升排水运行管理水平。软件部分主要包括排水系统一体化运行监管平台、智慧污水平台、智慧雨水平台 3 个子系统，其中排水系统一体化运行监管平台用于综合监管排水系统厂、站、网的实时运行状况、汛情及防汛泵站响应情况等日常业务；智慧污水管理平台用于管理污水设施、养护管网运行、处理报修和抢险工单等日常业务；智慧雨水管理平台用于监管雨水调度、雨水设施、养护管网运行、防汛、防涝等日常业务，硬件部分主要包括污水液位计、污水流量计、雨水液位计、视频监控、调度中心大屏、音视频设备等，通过接入建设的排水监测设备实时数据，汇聚构建了本系统数据基础，赋能业务应用。

3. 临港社区智能安防设施改造集成项目一期

为加强社会公共安全管理，提高城市应急指挥能力，创建公共安全视频联网资源池和智能应用平台。系统包括智能安防社区建设、园区楼宇及社会重点单位视频接入，重点人员管控应用开发等内容。实现了对临港新片区内 55 个小区、1 个事业单位“微卡口”及公共区域的智能视频监控覆盖，包括智能车辆卡口摄像机 206 台、智能人员卡口摄像机 310 台、小区内部主干道新增高清视频监控摄像机 167 台，改造替换原有无法入网的摄像机 202 台，合计 885 台；将园区楼宇、宾旅馆、娱乐场所及其他重点社会单位已建成的 219 路监控数据接入到城运中心；开发了重点人员管控应用，针对社区重点关爱人员数据、车辆数据，建立关注人员、车辆数据库，实现区域内的重点人、车管控功能。系统建成以来，有效提升

了临港新片区的综合治理能力，针对区域内涉案人员追查、公安部门考核、信访重点人员提示等方面起到了积极的作用，推动了临港社会治安及综合治理体系的立体化、可视化、智能化，为社会的安全稳定提供重要的技术保障。

4. 临港新片区治安监控提升项目

临港新片区治安监控提升项目是增加重点行业、领域的重要部位高清视频监控覆盖面，实现普通监控和智能监控相互补充，相互结合，在治安防控、城市精细化管理、重大活动保障等社会管理活动中发挥应有作用。在新片区范围内建设智能化体系，提升城市运行实战效率的同时，实现新片区各委办对于片区实时运转情况的及时有效把控以及合理的调度片区内资源，提升数据价值。项目建有前端视频采集 856 个，含新建 625 个监控点位，改建原有 231 个模拟监控点位；前端系统配套基础工程及通讯光缆，含新建杆件 355 套，供电链路改造 475 套，通讯光缆 300 余公里等；机房建设及应用系统建设，含新建云存储 12 台，视频压缩 2 台，流媒体转发服务器 2 台，等相关配套设备，图像基础平台 3 套，智能运维系统 1 套，视频综合管理平台 1 套等；浦东分局、市公安局视频图像共享建设等以上内容。该项目作为临港新片区的社会面监控基础设施，为治安防控、重大活动保障等提供重要支撑。

5. 临港新片区海堤及滨果公路沿线智能监控项目

根据上海市和临港新片区关于“一网统管、联勤联动”相关文件精神，在海岸线布设监控设施，形成海堤沿线监控全覆盖，为保障人民群众的生命财产安全，强化临港新片区社会面治安管控，建设更加安全的社会治安、生活、工作环境提供技术保障。系统建有海堤沿线智能安防、滨果公路沿线智能安防以及通信链路，覆盖了临港海堤沿线自中港水闸至大治河东闸区段 44.2KM、由大治河向南沿滨果公路至东大公路约 3.8KM 区段，共计 140 个点位，各类摄像机 375 路及 IP 广播 124 路。项目建成后，解决了海堤沿线及滨果公路等区域的监控盲区，通过应用数字化技术手段，辅助对海堤沿线的防台防汛管理、开放式海滩的游客管理、沿线堤顶道路的车辆、人员治安管理等；改善了依靠投入大量人力进行日常巡检的局面，为城市管理数字化转型提供基础设施支撑。

6. 临港新片区综合执法管理系统

根据临港新片区总体规划的目标，紧扣现代城市精细化管理需要，结合临港新片区综合执法大队业务现状，建设了临港新片区综合执法管理系统，实现将管委会

拥有相对集中行政处罚权的多个执法领域监管执法问题统一归集、预处理、指挥调度、执行、反馈，通过线上信息化系统进行处理，实现多领域统一执法流程，并用一整套完整的流程及相应文书，将 21 个执法条线及其他领域的案件，在一个系统内统一办理，实现由人力密集型工作转型为人机交互型，由被动处置型转向主动发现型，由事后处置转向事前预警，提高日常执法效能，提升城管精细化管理。系统建有网上执法办案、执法勤务管理两个核心业务流程，以及拥有执法全过程记录管理、指挥调度管理、企业信息档案管理、专题应用场景、可视化大屏等重点支撑应用模块，用户为综合执法大队全部办公人员。该系统作为综合执法大队日常业务有序开展的基础系统，为综合执法大队执法办案、勤务管理、指挥调度提供技术支撑。

7. 临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）

为提升区域能源保障、能效管理、低碳管控，以及能源服务城市数字化治理的效能。构建综合能源数据库、辅助决策算法模型库、精细化管理功能库；大屏端、web 端联动的闭环应用管理体系；全景指挥子系统、碳排管理子系统、能源数据应用子系统三大子系统等。

8. 临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）

通过建设“建设者小镇数字化管理与服务系统”、“临港智眼城市高空视频智能管理系统”、“小区非机动车禁入电梯预警管理系统”“数字店招牌监测管理系统”和“滴水湖环湖 IP 公共广播系统”，进一步提升临港城市精细化治理水平，项目建设有效赋能新片区对口相关处室的城市治理工作，为临港提升城市治理水平，提高基层群众满意度提供信息化支撑。同时，通过一网统管平台整合相关职能部门业务系统数据，推进城市运营综合管理相关数据汇聚、共享，建立大数据分析，展示和应用平台，推进跨部门业务协同。

9. 临港新片区城市安全风险综合监测预警平台

为落实国务院安委办关于城市安全风险综合监测预警平台试点建设的要求，进一步提升城市安全风险辨识、防范、化解水平。本项目以增强城市安全韧性为目标，聚焦城市生命线、公共安全、生产安全、自然灾害四大领域，采用物联网、云计算、大数据、人工智能、风险融合分析等手段，建设“感知灵敏、研判可靠、决策精准、处置高效”的城市安全风险综合监测预警平台。通过 IOT 采集覆盖供水、排水、电力、燃气等 7000 余个城市风险点，夯实城市数据底座，实时监测“城

市心跳”，实现对城市体征动态体检、早期预警和高效应对。以及时准确地捕捉风险源的灾变信息，缩短处置响应时间，遏制事态蔓延，为突发事件应急决策的全面高效、灵活可行提供支撑。

10. 临港新片区数字信访综合管理平台

根据《关于加强新时代网上信访工作的意见》《上海加强新形势下重大决策社会稳定风险评估实施办法》等文件精神，结合临港新片区信访工作实际，建设数字信访综合管理平台，将信访制度改革、信访基础业务规范化建设等相关要求与数字化转型相结合，助力信访工作标准化、精细化、规范化，提升信访工作科学管理水平。含云接访子系统、信访业务办理子系统、信访业务知识库、信访档案室、决策辅助和风险评估、基础系统管理、第三方平台对接等功能。本项目覆盖了临港新片区信访业务的全流程管理。

(四) 【包件4】智慧交通领域数字化系统运维

1. 临港新片区道路管养系统平台

系统目前已是用户部门日常养护管理的核心工具，年登录超 16.6 万次，日均处理百余条工单。运维服务是保障用户良好体验和业务顺畅的基础，保六大子系统稳定、协同运作，使巡查人员能流畅使用移动端上报、管理人员能高效审核派单、决策者能实时调阅 GIS 地图与视频监控。没有专业运维，高并发访问下的系统卡顿、流程中断将直接打击用户积极性，导致整个数字化管理流程瘫痪，影响道路安全与公共服务质量。

2. 临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）

该项目主要完成了临港新片区中心城区主干道和重点区域的智慧交通类基础设施建设。该项目采集的数据接入上海道路交通管理信息系统和浦东公安道路智慧交通管理系统并与临港新片区大数据中心实现数据和视频共享。该项目为临港新片区交通智慧化设施和管控水平提供数字化转型技术支撑，既满足上海“智慧公安”发展建设需要，又可以提升临港新片区道路交通管理智慧化、精细化水平。项目建设内容包括交通主体感知设备、信号机联网升级、可计算路网等，以及配套的外场硬件、内场硬件、杆件和基础设施专网等。

3. 临港新片区非现场执法建设项目（一期）

在禁止停车的主、次干道和交管工作重点场所（包括学校、景点、商圈、公交枢纽、物流园区、大型居住区等）周边道路安装了 151 套违停抓拍和 19 个违法变

道电警，以及建设了附属的外场设施、标线工程、通信系统、管道工程和中心扩容等。

4. 公安交通一体化项目

公安交通一体化系统接入交通一体化指挥中心赋能城市交通运输管理。系统已建设 200 多项功能并投入试运行，其中共享单车数据融合展示、停车资源分析等 31 项统计分析功能，产生共享单车在线率、停车周转率等 97 项交通融合数据，出行特征分析展示、交通运行状态分析展示等 58 项可视化功能，可为临港动静态交通态势、道路基础设施动静态监测提供支撑；停车资源预警、共享单车区域实时统计等 52 项预警提示功能，在重大活动交通保障和日常活动中，系统每日提示 100 余次停车资源、共享单车淤积空缺等预警信息。

(五) 【包件 5】基础能力领域数字化系统运维

1. 临港数字孪生示范区基础平台

通过建设临港新片区数字孪生示范区基础平台，构建数字孪生基础数据，实行数字孪生数据与服务管理，打造城市模型仿真呈现渲染系统，为数字孪生运行服务与综合展示和数字孪生场景应用提供可靠的共性能力。项目建设二维空间数据、三维模型数据和城市专业属性数据与空间数据汇聚融合等，利用数据加工、服务发布和城市底板装配及管理工具，实施三维数据管理、影像和二维数据管理等示范场景。目前，数字孪生平台已成为“市一张图”在临港新片区的区级服务节点。

2. 临港新片区公共数据管理与赋能平台

为落实《上海市人民政府关于印发〈上海市进一步推进新型基础设施建设行动方案（2023-2026 年）〉的通知》（沪府[2023]51 号）提出的“打造公共数据资源库和授权运营平台，建设城市级公共数据授权运营平台，探索政府监管、企业运营的创新模式，形成一体化城市级安全可信的智能化数据开发与运营平台”。平台围绕公共数据管理与赋能，建设数据治理能力赋能平台，包括：存储计算支撑平台、汇聚能力集群、治理开发集群、监控运维、可视化能力集群、流程引擎平台；数据管理与服务平台，包括：数据汇聚管理平台、数据资源管理平台、数据服务平台、数据授权运营平台、数据安全平台。

3. 临港新片区政务服务应用支撑系统

为支撑临港新片区各部门信息化建设所提出的电子证照、电子印章应用需求，规范临港新片区政务信息化建设，临港新片区管委会经研究讨论后同意大数据中心

建设“临港新片区政务服务应用支撑系统”项目，建设内容包括：新片区电子印章系统建设，包括核心签署服务子系统，政务外网门户、电子印章运维管理子系统、政务外网文件管理子系统开发，软件设计、部署实施，配套主机设备购置；电子公文和电子凭证归集及复用系统建设，包括电子公文和电子凭证数据交换平台开发、电子公文和电子凭证运维管理子系统、配套主机设备；统一身份认证系统建设，包括个人多源认证、业务应用模块；地理信息综合服务系统建设，包括数据建设及空间数据库建库、数据发布、云服务体系、专属地图开发接口、时空数据处理入库、云门户子系统、三维视频融合等开发，GIS 软件购置；以及 OA 系统改造，包括与电子证照系统对接、与一体化平台系统对接、与电子印章系统对接。其中，地理信息综合服务系统已通过 2025 年实施系统整合，不再重复运维。

4. 临港新片区 AI+能力公共服务平台

通过建设 AI+公共服务平台，用于打造支撑各处室业务精细化、智能化管理的统一底座，为业务部门提供完善的算法和模型库服务，建立健全平台运营体系，实现业务场景实战应用。主要建设内容：应用软件，包括核心平台层、AI 算法层、融合管理层、应用接入层（含能力共享、数据可视化）、应用支撑层等；产品软件，包括视频分析算法、非视频分析算法、流程自动化等。

四、 运维期限

2026 年数字化系统运维服务项目：自合同签订后至 2027 年 6 月 30 日。

五、 运维服务需求

（一） 基本要求

1. 稳定性

要求各业务平台、子系统、功能模块，以及硬件设备和软件产品要有极高的稳定性，必须保证系统 7*24 小时不间断运行，业务运行要求软件的连续运行时间需达到 720 小时以上，最大许可中断时间不得超过 8 小时。需要保证整个运维研发团队的核心人员的稳定，完备的研发运维流程机制、技术人员良好的线上意识和能力，在操作、维护上对相关人员要有较高的专业对口性以及有较高的专业技术性，以确保各业务子系统和数据中台能够持续稳定地运行。

按采购方工作要求，安排专人在指定时间（包括但不限于法定节假日、重点保障时期等）内履行值班值守工作。

2. 及时性

为保障运维及时性，须按照具体需求安排专人驻临港新片区办公中心工作。服务响应技术服务提供5×8小时电话支持服务，并提供5×8小时现场支持：故障无法通过电话或者远程支持方式处理解决时，安排专人到客户现场紧急处理。（如遇法定节假日，根据相关规定另行安排，另行通知。）

3. 安全性

信息不被未经授权的个人、组织或过程所知晓，信息在传输或存储过程中不被篡改，在对数据操作上需要保证数据安全。在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源。

4. 规范性

制定完整的运维工作制度，确保运维工作有序开展，及时组织过程资产，包括但不限于运维周报、月报和专题报告，及时报告项目运维重大或突发事件。充分准备应急预案和应急演练，每个系统每年应执行不少于2次应急演练，确保对突发事件的及时处置。不得擅自转让或者分包其应履行的义务。

（二） 运维服务内容

1. 【包件1】政务服务领域数字化系统运维

该项目主要对13个数字化应用进行运维服务，涵盖所有的硬件设备维护、产品软件维护和应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应，具体实施内容如下：

（1） 政务服务领域数字化系统

该领域运维系统包括：临港新片区政务大厅系统、临港新片区管委会门户网站、OA系统数字化系统、电子档案管理子系统、政务外网邮件系统、临港新片区“互联网+监管”系统、临港新片区产教融合管理信息系统、临港新片区深化“一网通办”应用场景、临港新片区智慧党建系统、临港新片区诉讼服务智慧舱、临港新片区“数智机关”、临港新片区一体化应用场景监测与分析系统-政府管理效能监管场景（临港志愿者管理）、临港新片区招商管理信息系统-项目管理准入。

（2） 运维服务要求

① 硬件设备维护

定期检查硬件的系统日志，根据系统错误日志所提供的系统硬件及软件运行情况信息来判断系统硬件及软件的运行情况。查看各硬件设备的指示灯的情况，通过观察指示灯的情况判断硬件是否存在故障，及时调运备件，更换故障部件，同时，每周检查其他的系统参数，及早发现系统潜在的故障。根据用户的需求提供现场服务，包括硬件健康检查支持，系统的故障分析与诊断、产品安装及补丁安装等。

- A. 定期检查硬件的系统日志，包括系统硬件错误日志和软件日志。根据系统错误日志所提供的系统硬件及软件运行情况信息来判断系统硬件及软件的运行情况。如果发现有错误信息，则根据相应的错误信息，分析故障点，尽快解决问题。
- B. 查看各硬件设备的指示灯的情况，通过观察指示灯的情况，第一时间判断硬件是否存在故障，及时调运备件，更换故障部件，把对应用系统的影响降低到最小。同时，每周检查其他的系统参数，及早发现系统潜在的故障。通过定期的检查和诊断，即时修改系统的相关配置，避免故障发生。
- C. 确保硬件原因引起的障，在 1 个工作日内恢复使用。
- D. 根据用户的需求提供现场服务，包括硬件健康检查支持，系统的故障分析与诊断、产品安装及补丁安装等。

② 产品软件维护

该内容为保障系统持续稳定、安全高效运行，制定应急响应机制，明确故障等级，以及其他包括日常维护、数据备份与安全防护等相关维护内容。

- A. 保障系统持续稳定、安全高效运行。
- B. 制定应急响应机制，明确故障等级，确保快速恢复。
- C. 其他包括日常维护、数据备份与安全防护等相关维护内容。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。各子系统运维事项如下：

- A. 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。
- B. 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务，响应用户对各子系统提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复，对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调

优服务。

C. 各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务，对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复服务，进行应用资源监控，提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

D. 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展，专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体，对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

E. 数据库运维：

a) 对各业务系统数据对接、数据归集、数据共享运维，数据库系统的日常维护及数据备份是对数据库软件及应用软件产生的业务数据进行日常监测维护及备份，运行环境资源指标进行日常监测分析，有效地保护数据库数据的安全性，提高系统的可靠性和稳定性。

b) 定期监控：安排专人定时检查数据库软件服务，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。

c) 备份策略：制定备份策略，包括备份的频率、备份的方式（全量备份、增量备份）、备份目标存储位置等。采用定时备份的方式，确保数据的及时备份。

d) 配置定时备份任务：配置定时任务，特定时间点执行数据库备份操作，避免人为遗漏进行备份。

e) 备份文件的存储：将备份文件存储在安全的地方，可以选择本地存储或者云存储等方式，确保备份数据的安全性。

f) 备份数据验证：每次备份后，进行备份数据的验证，确认备份文件完整性和可恢复性。

g) 运维人员在运维过程中创建和维护相关的文档，以便其他开发人员或团队成员能够了解软件系统的运行状态和性能指标。

F. 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

G. 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

2. 【包件 2】经济领域数字化系统运维

该项目主要对 7 个数字化应用进行运维服务，具体实施内容如下：

(1) 一体化平台

针对一体化平台项目中所有的系统软硬件设备，包含硬件设备运维、软件产品运维、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 硬件设备维护

硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等。其中 A 类设备 11 台，B 类设备 12 台，C 类设备 19 台。

硬件设备的运维服务包括但不限于：硬件状态检查监控、硬件资源监控告警、硬件故障处理、备机更换、4 小时内备机到达现场、根据需要调整服务器配置等；根据相关硬件系统的性能监控，系统级日志分析，提出合理调优建议；提供对虚拟化环境的运维操作，虚机开设回收以及资源分配、服务器配置信息，根据需要调整配置；提供对所有存储设备的分配和维护等管理、设备的微码版本检查。

网络设备全方面的运维服务，包括但不限于硬件状态检查监控、硬件资源监控告警、硬件故障处理、4 小时内备机到达现场。提供全方位的网络配置服务，对交换机进行配置，VLAN 隔离；对防火墙进行配置，策略管理；NAT 操作配置管理，NAT 隐射，内外网隐射关系管理维护；防火墙策略，白名单限制，进出口限制；IP 地址分配；网络安全防范维护；域名证书配置等。

全面的运维能力人员保障，5×8 现场驻点服务、出现故障后 2 小时内到达现场，确认故障后 4 小时内故障硬件更换、30 分钟内电话响应、定时全面巡检、系统运行环境检查。

② 产品软件维护

产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等。其中工具软件 5 项，Window 操作系统 1 项。

数据库运维。保证一体化平台所有数据库的正常运转，包括完整的监控、备份、优化和故障诊断各项运维工作。保证此次项目业务数据安全，对业务数据的非法访问进行主动屏蔽除应用服务器可以直连数据库服务器之外，其他的所有数据库运维和数据访问工作都基于受控的安全环境完成，只有在明确的授权条件下，才能够从服务器上传或下载数据。非数据库运维团队成员，不允许连接数据库。提

供 7*24 小时告警响应，并在 30 分钟内开展排障工作。保留一年内数据库系统从硬件环境到数据库环境的实时监测数据，并定期或者根据需要随时出具数据库系统运行报告。保障此次项目分布式数据库架构的长期有效，配合此次项目的各类演习和校验工作。配合此次项目完成定期的数据库备份有效性校验。根据大数据中心相关工作安排，数据库团队应当全面配合数据工作，包括妥善完成历史数据清理和转移工作，主动优化数据库系统，积极发现数据库中存在的缺陷，同时给出有效的改进方案，并配合上线实施。

操作系统运维。主要包括操作系统健康检查、主机性能调优、系统安全加固服务，其中，账号与授权管理：账号管理，账号安全控制标准、密码安全策略、登录策略配置、用户环境变量配置；认证授权，设置关键目录的权限、修改 umask 值、FTP 用户及服务安全、设置目录权限、主机信任关系设置；日志配置管理：启用日志记录功能、syslog 日志等级的安全配置、启用记录 su 日志功能、启用记录 cron 行为日志功能和 cron/at 的使用情况；系统稳定保障管理：系统备份恢复、通讯安全控制、系统资源安全访问控制、系统监控；系统基础安装：系统配置标准、系统架构标准、系统软件安装标准、系统补丁安装标准；服务启停控制管理：关闭无效服务和启动项、系统网络与服务安全配置标准；以及系统性能优化。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。其中子系统 7 个，功能模块 41 个。在运维期间，对应用系统出现异常情况时，能够快速定位并给出解决方案；对应用系统运行过程中出现的功能缺陷进行修复；定时对出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级修复，保证系统性能及并发处理能力。提供监管部门针对应用系统提出的各类指标统计等服务。各子系统运维事项如下：

及时响应监管部门、区内外企业对各子系统中提出的业务系统功能缺陷进行更新修复；

及时响应监管部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务；

主动执行各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

主动对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

主动对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的

服务；

主动对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。

数据中台运维包括数据对接、交换、处理和服务等，旨在实现统一管理并实时监控数据中台的健康状况，从而高效执行各项运维任务，保障一体化平台的稳定运行。具体运维事项如下：

- 数据接入，包括企业数据、公共行政数据以及车辆 GPS 和位置数据的接入。企业数据接入，系统通过数据接入和抓取功能，确保系统稳定运行，并提供数据质量监控，满足监管需求。数据接入范围涵盖实时抓取关键数据、自动推送仓储加工数据以及 WMS 业务数据的集成。公共数据接入，通过对接临港新片区公共数据管理与赋能平台，整合多元数据，支持无感监管；车辆 GPS 和经纬度位置数据接入用于追踪运输车辆轨迹，确保按预定路线行驶。

- 基础库数据处理，涉及企业库存数据的运维处理、公共行政数据的运维处理、新片区车辆 GPS 及经纬度位置数据的运维处理、物流单证数据的运维处理以及业务数据的运维处理。通过既有的程序，将接入的库存数据、新增数据、法人和税务存量数据、GPS 及经纬度位置数据、物流单证数据、业务数据进行清洗、规整并入库，同时执行实时计算。通过监控数据入库运行情况的日志，对入库失败的数据进行捕捉，并进行数据分析、业务反馈等操作，以确保数据入库的质量。主要工作包括对数据库或程序进行优化，定期检查程序运行调度，预防服务器重启、数据库存储或其他硬件问题导致的数据入库失败，并及时发现并解决问题；对新接入的数据进行分析和数据探查；对一体化平台的公共数据进行数据质量验证；对运行时间较长的运行任务进行优化。

- 主题库数据处理，涉及通关物流主题库、货物信息主题库、跨境电商主题库、运输工具主题库以及企业主题库的运维处理。通过既有的程序，将进出口和货物通关各环节数据、进出口货物通关各环节数据、跨境电商数据和企业法人以及税务等其他企业数据、船舶和车辆以及集装箱等数据进行清洗、规整并入库。通过监控数据入库运行情况的日志，对入库失败的数据进行捕捉，并进行数据分析、业务反馈等操作，以确保数据入库的质量。主要工作包括对数据库或程序进行优化，定期检查程序运行调度，预防服务器重启、数据库存储或其他硬件问题导致的数据入库失败，并及时发现并解决问题；对新接入的数据进行分析和数据探查；对一体化平台的公共数据进行数据质量验证；对运行时间较长的运行任务进行优

化。

- 数据服务，梳理优化现有 52 个公共数据接口，实时更新法人库数据，精准推送海关业务数据，所有存量接口改造优化。

④ 其他运维服务

临港新片区一体化信息管理服务平台不仅是新片区管理机构的信息化工作平台、是各部门协同监管的信息化工作平台、同时也是企业申报和办事的信息化工作平台。需要向新片区内相关企业用户提供相应的客户服务，服务的内容包含企业对接咨询、产品使用指导、数据核对，传输状态查询，系统健康保障等以保障企业用户在一体化平台上正常开展业务作业。

日常咨询服务

提供指定服务电话/邮箱等方式，7*24 小时受理一体化平台企业用户业务申请流程与进度咨询、系统环境与配置要求咨询、企业用户信息咨询、业务流程咨询等相关咨询服务。

系统技术支持

通过在线/远程/现场方式提供企业用户一体化终端系统的对接、配置、升级及测试服务；提供企业用户一体化系统产品的使用指导及问题的诊断与处理；提供企业用户一体化系统迁移、技术改造、应急演练、灾难恢复中的技术支持。

数据信息查询服务

通过运维工具提供一体化平台企业用户平台作业数据的信息核对，传输状态查询，异常数据分析排错等服务。

消息通知服务

通过公告/微信/邮件等方式向一体化企业用户提供消息通知服务，通知内容包含例行停机维护、紧急故障及恢复通知、重要系统更新等。

应急事件处置

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(2) 洋山特殊综合保税区海关监管服务系统

针对海关监管服务系统所有的系统软硬件设备，包含硬件设备运维、软件产品运

维、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 硬件设备维护

硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等。其中 A 类设备 2 台，B 类设备 13 台，C 类设备 36 台。

② 产品软件维护

产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等。其中工具软件 10 套。其中，部分证书需采取续期措施，具体如下：

序号	产品名称	证书数量
1	密钥管理系统	1
2	时间戳服务器	1
3	服务器密码机	4
4	IPSecVPN	8
5	SSLVPN 安全网关	2

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 4 个，功能模块 38 个。

在运维期间，对应用系统出现异常情况时，能够快速定位并给出解决方案；对应用系统运行过程中出现的功能缺陷进行修复；定时对出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级修复，保证系统性能及并发处理能力。提供监管部门针对应用系统提出的各类指标统计等服务。各子系统运维事项如下：

及时响应监管部门对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷和模型运行异常进行更新修复；

及时响应监管部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务；

要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统 7*24 小时不间断运行。

数据中台运维，本系统数据中台运维包括数据接入运维、数据处理运维、数据服务运维三部分，具体如下：

- 数据接入运维，对企业接入数据情况监控以及数据同步情况监控，确保各种数据源的数据能够准确、实时地采步到数据中台，保障数据中台的稳定、高效运行。

- 数据处理运维，对数据中台的数据处理模块进行实时监控，包括程序运行状态、存储使用情况等关键指标，确保系统稳定运行。确保数据能够准确、实时地处理到数据中台上的基础库以及主题库中。同时数据处理运维也要按照月度进行海关特殊区指标统计、海关监服上月增量数据量统计等运维事项。

- 数据服务运维，对数据中台上的数据服务进行实时监控，包括服务器状态、网络状况、应用性能等关键指标。按照数据服务日志监控模块对服务接口进行性能监控，收集并分析数据服务的性能指标，如响应时间、吞吐量等。根据性能数据，优化数据数据服务接口，提高系统性能。确保数据服务的稳定、高效运行。

④ 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(3) 财政促进经济社会发展管理系统

针对财政促进系统中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 3 个，功能模块 18 个。各子系统运维事项如下：

对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

安排至少 1 名专职运维人员驻场提供服务，可通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(4) 临港新片区经济信用平台

针对临港新片区经济信用平台中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括功能模块 10 个。各子系统运维事项如下：

云服务巡检，定期巡检应用软件运行状态，及时发现和排除故障；

故障处理，及时发现应用软件故障，第一时间排查故障，保障应用软件服务正常运行；

补丁服务，消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡；

升级服务，对系统进行版本升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞；

功能优化，根据用户对现有业务应用功能模块的使用情况和反馈意见，对需要调整的功能点进行局部优化。

数据管理，数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。

为用户提供 7*24 小时电话支持，提供咨询服务和故障排除服务等；

根据用户需要，制定培训方案（计划）和培训内容，培训方式主要采用会议座谈或在线培训两种方式进行；

配合大数据中心和信用工作主管部门其他相关技术支撑工作。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

（5） 洋山海关滴水湖指挥中心

针对洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统所有的系统软硬件设备，包含硬件设备运维、软件产品运维、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。另说明：本系统软件产品、硬件设备均部署在上海洋山海关指挥中心本地机房内，根据临港大数据中心与洋山海关确定的部署清单和方案，按照洋山海关要求承担运维服务。

① 硬件设备维护

硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等。其中 A 类设备 49 项，B 类设备 30 项台，C 类设备 3 项，均处于免费维保期内。

② 产品软件维护

产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等。本系统运维不涉及。其中软件类型 3 类，工具软件 16 项。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 3 个，功能模块 23 个。各子系统运维事项如下：

安排 1 名专职运维工程师驻场洋山海关三级指挥中心平台运维，服务洋山海关各业务部门领导、数据分析科、技术科等部门；

保持大屏各主题数据展示的准确性、可通过后台对大屏主题的数据进行维

护；

系统巡检滴水湖指挥中心信息化项目基本配置；

滴水湖指挥中心信息化系统的基本日常运维和使用指导；

滴水湖指挥中心信息化系统的故障分析与诊断，以及后台数据接口维护服务；

保修与升级，提供系统安装调试和基础运维服务；

提供定期的巡检服务，记录并收集客户的需求和建议。

定期进行电话回访工作，了解用户满意度，记录并收集用户的需求和建议。

定期技术交流及汇报，重要时刻专人值守服务。

信息资源维护，主要涉及三大类数据，包含上海海关中台数据、洋山海关本地维护数据、对接第三方平台视频监控数据。

定时人工监控第三方平台视频监控接口数据是否能正常输出视频数据。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30分钟内查证问题，1小时内明确解决方案，严重问题须在2小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(6) 临港新片区财政综合管理系统

针对临港新片区经济信用平台中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统7个，功能模块17个。定期跟踪政务云服务器、网络等资源使用情况和系统功能使用情况，及时处理用户反馈的问题，切实做好系统网络安全、数据安全和应用安全保障工作，确保系统内的业务应用可靠、高效、持续、安全运行。各子系统运维事项如下：

进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性；

至少安排具备项目运维经验的1名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后30分钟内响应，4小时内修复使系统恢复正常；

如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采

购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；

提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表；

根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，对系统已建功能增补升级。

对接财政处运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(7) 临港新片区金融风险监测系统

针对临港新片区金融风险监测系统中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 硬件设备维护

临港侧系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。金融监管局侧系统部署于国家金融监督管理总局上海监管局南楼机房，硬件设备 5 年质保。

② 产品软件维护

临港侧系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。金融监管局侧系统部署的工具软件 3 年质保。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括功能模块 19 个。各子系统运维事项如下：

云服务巡检，定期巡检应用软件运行状态，及时发现和排除故障；

故障处理，及时发现应用软件故障，第一时间排查故障，保障应用服务正常运行；

补丁服务，消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡；

升级服务，对系统进行版本升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞；

功能优化，根据用户对现有业务应用功能模块的使用情况和反馈意见，对需要调整的功能点进行局部优化。

数据管理，数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。

为用户提供 7*24 小时电话支持，提供咨询服务和故障排除服务等；

根据用户需要，制定培训方案（计划）和培训内容，培训方式主要采用会议座谈或在线培训两种方式进行；

配合大数据中心和信用工作主管部门其他相关技术支撑工作。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

3. 【包件 3】城市运行治理领域数字化系统运维

该项目主要对 10 个数字化应用进行运维服务，涵盖所有的硬件设备维护、产品软件维护和应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应，总体要求如下：

- A. 进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；
- B. 进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；
- C. 每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向采购人反馈项目运维总体情况；
- D. 重大活动和重要节假日期间，需根据甲方要求安排人员现场驻点值守。在保障前，制定保障计划，在保障完成后完成保障报告；
- E. 涉及硬件设备的，形成设备底账，包含但不限于设备类型、名称、型号、坐标、图片等基础信息。每次巡检时，详细记录巡检时间、巡检人、巡检内容等，并拍摄照片，对巡检发现问题的设备，及时修复并记录修复内容，拍摄修复前、修复后对比照片；
- F. 视频在线率要求，每日进行视频在线率巡检并做记录，除外部不可抗力因素外，重点公共区域安装的视频监控摄像机月均在线率 98%以上，整体月均在线率应高于 95%；

- G. 故障解决时间要求，接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常，如是紧急或批量故障，要求技术人员 2 小时内赶到现场处置。所有保修服务方式均为运维服务商进行保修，即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护，由此产生的一切费用均由运维服务商单位承担；
- H. 涉及后续项目升级迭代的系统，应配合项目承建方提供源代码和技术支撑工作；
- I. 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

按系统具体实施内容如下：

（1） 城市运行治理领域数字化系统

该领域运维的数字化系统包括：临港新片区工程建设领域综合管理系统、临港新片区排水系统一体化运行监管平台、临港新片区社区智能安防设施改造集成项目一期、临港新片区治安监控提升项目、临港新片区海堤及滨果公路沿线智能监控、临港新片区综合执法管理系统、临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）、临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）、临港新片区城市安全风险综合监测预警平台、临港新片区数字信访综合管理平台。

（2） 运维服务要求

① 临港新片区工程建设领域综合管理系统

针对工程系统中的应用功能（不包括“民防工程管理”、“水务工程质量管理”）运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 8 个，功能模块 161 个。

各子系统运维事项如下：

- a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于

健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

② 临港新片区排水系统一体化运行监管平台

针对排水系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数

据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。

本系统包括子系统 3 个，功能模块 492 个。各子系统运维事项如下：

- a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。
- b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；
- c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；
- d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；
- e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；
- f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。
- g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。
- h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。
- i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。
- j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。
- l) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

③ 临港新片区社区智能安防设施改造集成项目一期

针对内外场硬件设备、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确

保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 专项运维

运营商专网带宽租赁。

B. 硬件设备维护

本系统部署于城运机房，硬件包含摄像机、存储、服务器、立杆、网络设备、链路及相应配套设施等，保障各设备正常应用，发生故障限时修复，对损坏设备进行维修或更换。

C. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

D. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。

各子系统运维事项如下：

- a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。
- b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；
- c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；
- d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；
- e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；
- f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。
- g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。
- h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。
- i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

④ 临港新片区治安监控提升项目

针对内外场硬件设备、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统主要部署于临港公安机房，硬件包含摄像机、存储、服务器、立杆、网络设备、链路及相应配套设施等，保障各设备正常应用，发生故障限时修复，对损坏设备进行维修或更换。

B. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报

修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

⑤ 临港新片区海堤及滨果公路沿线智能监控

针对内外场硬件设备、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。对铁塔站址进行租赁、日常运行电费进行支付。

A. 专项运维

对 4 处铁塔站址进行租赁，对滨果公路监控相关日常运行电费进行支付。

B. 硬件设备维护

本系统主要部署于城运机房，硬件包含摄像机、存储、服务器、立杆、网络设备、链路及相应配套设施等，保障各设备正常应用，发生故障限时修复，对损坏设备进行维修或更换。

C. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

D. 应用软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

⑥ 临港新片区综合执法管理系统

针对综合执法系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。

各子系统运维事项如下：

- a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。
- b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；
- c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；
- d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；
- e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；
- f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。
- g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。
- h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。
- i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。
- j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。
- k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

⑦ 临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）

针对综合能源涉及的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等，本系统包括子系统 4 个，功能模块 14 个。各子系统运维事项如下：

- a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。
- b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；
- c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；
- d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；
- e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；
- f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。
- g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。
- h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。
- i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。
- j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。
- k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

⑧ 临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）

针对统管二期系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 专项运维

对4个高空点位进行租赁，含电费。

B. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云、城运机房，本次不涉及硬件设备维护。

C. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

D. 应用软件维护

各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急

处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

⑨ 临港新片区城市安全风险综合监测预警平台

针对城安监测系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

- i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。
- j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。
- k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

⑩ 临港新片区数字信访综合管理平台

针对数字信访系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

各子系统运维事项如下：

- a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。
- b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；
- c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；
- d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；
- e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；
- f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。 要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。
- g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障

系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

4. 【包件4】智慧交通领域数字化系统运维

(1) 智慧交通领域数字化系统

该领域运维系统包括：临港新片区道路管养系统平台、临港新片区智慧交通基础设施、临港新片区非现场执法建设项目（一期）、公安交通一体化项目。

(2) 运维服务要求

本次运维内容分为软件与硬件两个方面，软件方面主要针对道路管养系统的 10 个子系统、智慧交通基础设施一期系统、公安交通一体化系统的 5 个子系统软件进行运行维护，运维方需对应用及接口软件、操作系统及数据库、网络安全方面、维护任务的完成率、培训计划的安排、用户问题解决率等内容，并应用软件故障时间不得超过总运维时长的 0.01%；对软件系统进行日常维护，定期对系统进行软件升级、安全性检测以及系统备份等，制定巡检计划，定期对系统进行检查，排查并解决故障；当应用软件升级或发生故障时，及时响应并进行现场处理。并根据用户需求和系统负载情况，对系统进行容量预测和优化，并对系统性能、响应速度等方面进行改进。硬件方面主要是对智慧交通基础设施一期、非现场执法、道路管养系统的管道、诱导屏、摄像头等外场设备进行维护，运维方一是需对定期对道路管养系统硬件基础设施内外场设施进行巡检、例行养护、应急抢修等；二是需对智慧交通基础设施一期项目、非现场执法项目中外场设备进行每日巡视，对于出现问题的设备进行及时上报；租赁电信机房的内存设备进行巡视和值守，满足每 3 小时一次，消防巡视：每天 2 次，满足机房每天 7 次及以上的巡

检要求；三是对非现场执法系统部分外场非法设备进行迁移。

① 硬件设备运维

A. 基础设施运维与养护

a) 日常维护维修：通过全量运管平台、道路管养系统及相应监控和管控机制，确保环道路管养系统的外场设备、内场设备、基础设施和光缆、管线等各类业务的安全运行。构建以设备为资产的运维体系(如 CMDB 系统)，实现资产登记、上线应用、运行状态监测、故障维修、设备退役、资产报废等设备全生命周期管理，确保监控设备全覆盖，边缘感知、计算设备等符合测试业务技术要求。应定期对内外场机电设施进行巡检、例行养护、设备管理、应急抢修工作，对系统软件和产品软件进行日常维护、补丁升级，对应用软件和业务数据进行日常维护等。

b) 机柜租赁：租赁电信机房，数据中心在电信机房配置 7*24 小时的安保人员进行数据中心的安全值守和区域轮巡，并留意视频监控信息，进行数据中心的突发事件运维支撑和抢修，及处理突发的人员及设备进出事项，监督和复核材料，保证人员设备的访问符合数据中心运维规范要求，基础设施日常巡视是日常维护过程中每天定时发生的巡视过程，以人工进行监控的主要形式。数据中心维护组定时进行机房巡视，巡视内容包括电力（UPS、油机）、空调、消防、安防系统、环境（机房清洁度、温度、湿度）等运行状况。运维人员按要求巡视后需填写巡视记录供分析和定时检查。机房巡视：每 3 小时一次，消防巡视：每天 2 次，满足机房每天 7 次及以上的巡检要求。

c) 电警设备迁移：根据实际业务诉求对个别点位安装位置进行调整，运维工作人员要做好设备清单，保障调整的设备正常运行，配合交警做好迁移设违法备案工作。

d) 卡口及电警设备巡检：需对智慧交通基础设施一期项目、非现场执法项目中卡口及电警进行每日巡视，满足设备每天 7 次及以上的巡检要求，对于出现问题的设备进行及时上报。

② 应用软件运维

对道路管养系统应用软件系统、临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）、公安交通一体化系统的 3 个软件的应用功能、运行状态、性能指标等进行运维日常巡检及分析，及时发现系统异常，采取相应措施避免问题扩大。

A. 应用系统运维

- a) 定期检查：维护人员每天检查应用软件系统的功能、运行状态和性能指标，以确保系统正常运行。检查对象包括功能模块、系统日志、错误报告等，以便及时发现潜在问题。
- b) 异常处理：一旦发现系统异常，维护人员按照异常等级立即采取相应的措施来解决问题，包括调整系统配置、优化系统性能、修复错误代码等。同时，维护人员记录异常情况和解决方案，以便将来参考。
- c) 系统优化：基于系统数据基础，需要配合支撑管委会数据双向赋能等场景的系统优化等工作任务。
- d) 定期监控：安排专人每天定时检查系统普通虚拟机资源及中间件的性能指标，包括CPU使用率、内存使用率、存储使用率、TLQ/nginx/redis端口是否正常等指标，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。
- e) 关注异常指标：特别关注异常的性能指标，如CPU利用率异常升高、内存使用过多等，及时查明原因并进行问题排查。
- f) 数据分析和记录：对每天的性能指标数据进行分析和记录，做好数据归档工作。维护人员定期根据软件系统的运行需求和资源限制来优化系统资源，包括调整服务器配置、优化数据库性能、减少内存泄漏等。通过优化资源，提高软件系统的性能和稳定性。。
- g) 实时响应：一旦发现系统性能异常，需要立即响应并采取相应的措施，以缩短故障恢复的时间，保证系统的稳定性。
- h) 通过每天检查系统的性能指标，可以提前发现和解决系统性能问题，确保系统正常运行，减少潜在的风险，提高系统的可靠性和性能。

B. 数据库运维

- h) 对各业务系统数据对接、数据归集、数据共享运维，数据库系统的日常维护及数据备份是对数据库软件及应用软件的产生的业务数据进行日常监测维护及备份，运行环境资源指标进行日常监测分析，有效地保护数据库数据的安全性，提高系统的可靠性和稳定性。
- i) 定期监控：安排专人每天定时检查数据库软件服务，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。
- j) 备份策略：制定备份策略，包括备份的频率、备份的方式（全量备份、增量备份）、备份目标存储位置等。采用每周定时备份的方式，确保数据的及时备份。

k) 配置定时备份任务：配置定时任务，特定时间点执行数据库备份操作，避免人为遗漏进行备份。

l) 备份文件的存储：将备份文件存储在安全的地方，可以选择本地存储或者云存储等方式，确保备份数据的安全性。

m) 备份数据验证：每次备份后，进行备份数据的验证，确认备份文件完整性和可恢复性。

n) 运维人员在运维过程中创建和维护相关的文档，以便其他开发人员或团队成员能够了解软件系统的运行状态和性能指标。

5. 【包件 5】基础能力运维

(1) 基础能力领域数字化系统运维

该领域运维的数字化系统包括：数字孪生示范区基础平台、临港新片区公共数据管理与赋能平台、临港新片区政务服务应用支撑系统、临港新片区 AI+公共能力服务平台。

(2) 运维服务要求

① 数字孪生示范区基础平台

针对数字孪生示范区基础平台中，除已关停的子系统或功能模块（数字化交付系统、雨污混接场景、中运量场景、孪生工厂），所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

对部署于上海市电子政务云的部分，不涉及硬件设备维护。另须对上海市天文馆机房内部署的设备实施运维巡检保障。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务。相关软件产品授权时间及有效期自 2022 年 12 月 10 日至终身，不涉及产品软件授权更新。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 8 个，功能模块 86 个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技

术交流等运维服务。

- b) 负责图层目录编制、图层更新迭代、图层调用与共享管理、配套资源运维服务等业务场景；
- c) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；
- d) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；
- e) 对接“上海市一张图”服务，包括“市一张图”服务申请、空间数据接入、空间数据推送，构建“市一张图”区级节点；
- f) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行基础平台数据安全保障工作；
- g) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；
- h) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；
- i) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务，在技术的指导下完成防杀病毒工作，要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行；
- j) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用；
- k) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务；
- l) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求；
- m) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30分钟内查证问题，1小时内明确解决方案，严重问题须在2小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

② 临港新片区公共数管理与赋能平台

针对公共数据管理与赋能平台中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数

据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 整体性运维要求

为确保平台运维工作的系统性、协同性与前瞻性，需建立并遵循以下整体性运维框架与要求。

a) 运维目标与原则。运维工作应以保障平台“安全、稳定、高效、连续”运行为核心目标。遵循“预防为主，快速响应”的原则，从事后处理向事前预警和事中控制转变，建立覆盖全技术栈、全数据生命周期、全业务链条的主动式运维体系。

b) 标准化运维流程。编制并形成平台运维标准化方案与流程，包括但不限于：事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理。所有运维操作应可审计、可追溯。

B. 硬件设备维护

对部署于上海市电子政务云的部分，不涉及硬件设备维护。

C. 产品软件维护

4套产品软件主要包括：存储计算支撑平台、汇聚能力集群、可视化能力集群、数据安全平台的维护、性能优化等。

D. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统7个，功能模块42个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务，在技术的指导下完成防杀病毒工作，要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不

间断正常运行；

g) 权限定期审计与复核。每季度对系统账号、权限分配进行审计与清理，确保权限分配符合最小权限原则。

h) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用；

i) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务；

j) 周期性健康评估：每半年或每年对平台进行一次全面的健康度评估，包括架构合理性、技术债务、安全态势、性能基线、文档完整性等，并制定相应的优化与治理计划。

k) 知识库与复盘：建立并维护运维知识库，沉淀常见问题解决方案、应急预案、故障复盘报告。对重大事件和重复发生的问题，必须进行根因分析（RCA）并落实改进措施，形成闭环。

l) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求；

m) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

E. 安全运维与业务连续性

为应对潜在的安全风险与系统中断，运维期间需执行以下专项工作：

a) 备份策略优化。优化并制定差异化的数据备份策略（如全量、增量），明确备份范围（核心业务数据、配置数据、日志等）、备份频率和保留周期。

b) 备份恢复演练。定期（至少每季度）执行数据恢复演练，验证备份数据的有效性、完整性和可恢复性，并记录演练报告与恢复时间目标（RTO）、恢复点目标（RPO）的达成情况。

c) 容灾恢复演练。评估业务连续性要求，设计并演练关键业务的容灾切换方案。对核心子系统，应实现应用级或数据级的容灾部署，进行不少于 2 次容灾演练。

d) 容量规划与压力测试。定期评估系统容量瓶颈，基于业务增长预测进行容量规划。每年至少进行 1 次全链路压力测试或业务峰值模拟，验证系统在极限负载

下的性能表现与稳定性边界。

e) 高可用性验证演练。服务周期内至少开展一次负载均衡、集群服务、数据库集群等关键高可用架构进行主动故障切换演练，验证其失效切换能力。

③ 政务服务应用支撑系统

针对政务服务应用支撑系统中，除“地理信息综合服务系统”（包括：地理数据建设及空间数据库、云服务体系、专属地图开发接口、三维视频融合、子系统运维管理和云门户系统）所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

对部署于上海市电子政务云的部分，不涉及硬件设备维护。另须对部署在上海市电子政务云联通机房内的硬件设备（服务器密码机、签名验签服务器和时间戳服务器）实施运维巡检保障。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 8 个，功能模块 42 个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务，在技术的指导下完成防杀病毒工作，要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不

间断正常运行；

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用；

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务；

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求；

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

④ 临港新片区 AI+能力公共服务平台

针对 AI+平台所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

7 套产品软件主要包括视觉算法开放引擎、800 路视觉算法并发解析支撑引擎维护，19 种视频分析算法、5 种语音语义算法、7 种智能图像算法优化、流程自动化和消息中间件的维护、性能优化等。运维事项如下：

(1) 区域配置：结合业务部门提供的应用点位和监控需求，进行合理划分与调整，确保算法聚焦于关键目标区域，提高解译的准确率和效率。

(2) 参数优化：依据算法在不同场景下的运行表现，对灵敏度阈值、告警触发条件、帧率及解析并发度等参数进行优化配置，保障算法在不同负载和业务需求下的稳定性和高效性。

(3) 算力与任务调度：在保证总体资源均衡的前提下，结合算力池监控与任务执行情况，对算法运行实例进行动态调度与优化分配，避免因单一算法资源占用过高而影响整体性能。

(4) 效果跟踪与反馈：建立算法运行效果巡检机制，通过定期对算法结果进行抽样核验、误报与漏报分析，形成调优记录和改进建议，并反馈至大数据中心。

(5) 算法模型优化：对算法模型微调，将算法调优纳入性能优化与问题排查范畴，持续提升算法服务的可用性。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。

本系统包括子系统 5 个，功能模块 14 个。各子系统运维事项如下：

- a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。
- b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；
- c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；
- d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；
- e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；
- f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。
- g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。
- h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。
- i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。
- j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(三) 运维实施方式

1. 被动运维

主要由大数据中心和用户发现系统漏洞和故障，向项目运维服务方反馈情况，由服务方进行处理，最终解决问题完成该次信息系统的运维动作。

2. 主动运维

主要由项目运维组在日常巡检过程中，主动发现系统潜在的问题和故障，并在第一时间解决，以降低由于突发故障所带来的用户使用风险。

3. 监理模式

运维监理对本运维项目实施全过程监理，包括项目实施进度控制、投资控制、质量控制、变更控制、信息管理、安全管理、合同管理、沟通与协调工作，并提供实施和验收阶段全过程的监理服务。

4. 管理模式

结合自然月度管理和专题工作，实施中期和最终多阶段考核验收机制。

(四) 运维时间进度

运维实施：2026年7月-2027年6月（其中，运维启动：2026年7月，中期验收：2026年11月，运维验收：2027年6月-7月）

(五) 成本效益要求

一是实现运维效能“1+1>2”；二是规范关停并转实施流程；三是根据监理专业意见，完善运维工作机制，实施科学规范的精细化运维。具体绩效目标设置如下：

1. 【包件1】政务服务领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维系统数量	13个
		系统运维报告数量（年度）	≥12份
		系统巡检次数（月度）	≥6次
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统故障率（平均故障间隔时间MTBF）	≥850小时
		需求响应完成率	≥80%
时效指标	服务响应时间	≤30分钟	

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
		平均服务修复时间（软件）	≤8 小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24 小时
		平均报告提交时间	≤48 小时
		中期验收考核通过及时性	2026 年 11 月
效益指标	社会效益指标	系统运行稳定性	稳定
		重大网络安全事件	无
		系统运行安全性	安全
	可持续影响指标	长效管理制度健全性和有效性	健全有效
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

2. 【包件 2】经济领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维子系统数量	≥30 个
		系统运维报告数量（年度）	≥14 份
		系统巡检次数（月度）	≥7 次
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统修复效率（平均故障修复时间 MTTR）	≤8 小时
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850 小时
		需求响应完成率	≥80%

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	时效指标	中期验收考核通过及时性	2026年11月
		服务响应时间	≤30分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24小时
		平均报告提交时间	≤48小时
效益指标	社会效益指标	系统运行稳定性	稳定
		系统运行安全性	安全
		重大网络安全事件	无
	可持续影响指标	长效管理制度健全性和有效性	健全有效
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

3. 【包件3】城市运行治理领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维系统数量	≥10个
		系统运维报告数量（年度）	≥12份
		系统巡检次数（月度）	≥6次
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850小时
		需求响应完成率	≥80%
时效指标		中期验收考核通过及时性	2026年11

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
			月
		服务响应时间	≤30 分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8 小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24 小时
		平均报告提交时间	≤48 小时
效益指标	社会效益指标	经济社会发展数字化赋能情况	提高
		重大网络安全事件	零发生
	可持续影响指标	长效管理制度健全性和有效性	健全有效
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

4. 【包件 4】智慧交通领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维系统数量	≥18 个
		系统运维报告数量（年度）	≥12 份
		系统巡检次数（月度）	≥6 次
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850 小时
		需求响应完成率	≥80%
	时效指标	中期验收考核通过及时性	2026 年 11 月
		服务响应时间	≤30 分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8 小时
平均服务修复时间（硬件）		≤24 小时	

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
		平均报告提交时间	≤48 小时
效益指标	社会效益指标	运行稳定性	稳定
		运行安全性	安全
		重大网络安全事件	零发生
	可持续影响指标	长效管理机制健全性	建立健全
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

5. 【包件 5】基础能力领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维子系统数量	≥25 个
		系统运维报告数量（年度）	≥8 份
		系统巡检次数（月度）	≥4 次
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统修复效率（平均故障修复时间 MTTR）	≤8 小时
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850 小时
		需求响应完成率	≥80%
	时效指标	运维中期验收及时性	2026 年 11 月前
		服务响应时间	≤30 分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8 小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24 小时

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
		平均报告提交时间	≤48 小时
效益指标	社会效益指标	临港新片区经济社会发展数字化赋能	提高
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
		重大网络安全事件零发生	零发生
	可持续影响指标	长效管理机制建立健全情况	健全
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

六、 验收要求

(一) 验收基本要求

运行维护工作期限终止时，运维服务商应当以书面形式向临港新片区大数据中心提交运维材料。包括系统运维方案、运行维护阶段性报告、运行维护服务总结报告等。

临港新片区大数据中心在收到运维材料后 15 个工作日内，对运维服务商的工作进行验收。如属于运维服务商原因致使未能通过验收的，运维服务商应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受验收，直至符合约定要求。临港新片区大数据中心有权委托第三方机构进行验收，对此运维服务商应当配合。

(二) 验收标准

1. 验收目标

评估运维服务提供商在约定服务期内，是否全面、稳定、有效地提供了符合合同要求的运维服务，并作为服务费用支付、续约或改进的依据。

2. 技术服务指标

基于监控系统和服务报告数据进行量化考核。

(1) 系统可用性

标准：核心系统/平台可用性 ≥ [例如：99.9%]。

验收方法：审查服务周期内的可用性监控报告，计算实际达成率。

(2) 事件响应与解决

标准：针对不同级别的事件，达到约定的响应时间和解决时间。

验收方法：统计服务台/事件管理系统中的记录，计算平均响应时间、平均解决时间及 SLA 达标率。

(3) 服务请求履行

标准：标准服务请求(如账号开通、配置修改)在约定的工单处理时长内完成(如：95%的请求在 4 个工作日内处理完毕)。

验收方法：审查服务请求工单的流转记录和关闭时间。

(4) 实施更新成功率

标准：成功实施更新的比例 \geq [例如：98%]，且无因变更操作失误导致的重大故障。

验收方法：审查更新管理记录，统计成功、回退、失败的变更数量。

3. 服务过程质量指标

评估运维服务的规范性、主动性和文档质量。

(1) 流程合规性：

标准：所有运维活动(事件、问题、变更、发布)严格遵守双方确认的 IT 服务管理流程。

验收方法：抽查关键事件、变更的流程记录，检查是否流程完整、审批齐全、记录可追溯。

(2) 报告与沟通质量

标准：定期提供高质量的服务报告(如月度、季度)，内容涵盖 SLA 达成情况、重大事件分析、资源容量趋势、下阶段工作计划等。

验收方法：评估报告内容的完整性、数据准确性、分析深度及行动建议的可行性。定期服务例会的出勤率与会议纪要质量。

(3) 知识管理

标准：在服务期内持续更新运维知识库，对重复发生的事件进行根本原因分析并形成解决方案文档。

验收方法：检查知识库中新增或更新的条目数量和质量，审查事件的根因分析报告。

4. 运维服务主动性指标

评估服务商是否“增值”，而非仅被动救火。

(1) 主动巡检与预防

标准：定期执行系统（软件产品、硬件设备、外场设施等）健康检查与性能分析，并提前发现潜在风险，提出优化建议。

验收方法：审查巡检报告及根据巡检建议所实施的预防性措施记录。

(2) 容灾与应急能力

标准：按计划执行灾难恢复演练，验证应急预案的有效性。

验收方法：审查演练计划、演练报告及后续的改进项关闭情况。

(3) 技术更新与适配

标准：协助客户应对基础设施、操作系统、中间件等底层环境的升级、补丁和安全加固。

验收方法：检查在服务期内完成的系统补丁、安全漏洞修复及兼容性适配工作的记录。

5. 客户满意度验收

最终用户和服务对接部门的感受是关键。

(1) 满意度调查

标准：定期进行满意度调查（如季度或半年度），平均满意度得分不低于。

验收方法：发起问卷调查，收集最终用户和 IT 管理团队在服务态度、技能、效率等方面的反馈。

6. 合同与资产符合性验收

(1) 资源与人员

标准：服务团队的人员数量、资质、岗位稳定性符合合同约定。

验收方法：审查人员简历、资质证书及团队人员变动情况说明。

(2) 资产与文档管理

标准：受托管理的软硬件资产清单准确，配置管理数据库信息得到及时更新。

验收方法：抽样核对资产信息与实际的一致性。

七、 备份与恢复

运维服务商必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；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。

第四章 合同条款（参考）

包 1 合同模板：

合同编号：【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

[合同中心-合同名称]

（2026 年版）

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称_1]

签订地点：上海市浦东新区

签订时间：[合同中心-签订时间_2]

甲方：[合同中心-采购单位名称 1]

乙方：[合同中心-供应商名称 2]

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【[合同中心-项目名称 1]】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

【包件 1】政务服务领域数字化系统运维

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

2.1.1 临港新片区政务大厅系统

大厅系统切实围绕市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，构建“1+6+4”模式，即以综窗收件子系统建设为“1个核心”，包含证照联办综合管理子系统、（浦东）一业一证系统改造、移动端专属管理子系统、RFID材料智能交接子系统、材料智能流转机器人管理子系统和项目审批系统（对接开发）“6大服务”，和统一接口集成子系统、数据分析和可视化子系统、大厅智能视频客流子系统和线下大厅自助终端系统升级优化“4个支撑”，提升临港新片区政务服务大厅智能化服务水平，打造全国一流新型智慧政务服务大厅，为营造临港世界一流营商环境奠定坚实基础。

2.1.2 临港新片区管委会门户网站

官网系统为上海市临港新片区大数据中心对外宣传的门户站点。下设要闻动态、一网通办、政务公开、政民互动、走进临港5大主要板块；并同步开设洋山特殊综合保税区、临港新片区国际人才服务港2大特色专题。门户网站支持PC及移动端用户的浏览。系统后台以图文内容发布为主要功能，采用B/S模式（HTTPS）进行远程管理。

2.1.3 OA系统数字化系统

OA系统为临港新片区管委会提供一个更便捷、有效的行政办公审批管理通道，促进工作质量和工作效率的提高，提升临港新片区管委会在系统内外的核心竞争力。

2.1.4 电子档案管理子系统

档案系统实现档案工作提质增效与创新发展，全面提升档案管理、开发、共享、利用服务能力。包括文书档案以件归档、业务档案（审批类、内部审计类）以卷归档、音像文件归档，打通OA与档案系统之间的接口，实现电子文件在线

自动归档以及文书类电子档案单套制管理，提高管理水平。满足档案信创应用生态要求、电子文件归档和管理、档案门类扩展、向市档案馆移交增量电子档案。

2.1.5 政务外网邮件系统（以下简称：邮件系统）

邮件系统采购的安宁邮件系统是国内主流的邮件与消息系统，目前在国内党、政、军工等高安全邮件领域产品覆盖率超过 85%，公司先后成功的承接过全国国产化外网、全国国产化涉密等重要项目。

2.1.6 临港新片区“互联网+监管”系统

“互联网+监管”系统通过对临港新片区现有各监管平台的对接以及对各类重要监管数据的汇聚，提供给临港新片区开展综合监管数据共享和深度挖掘，实现监管信息全程可溯、监管部门协同化办公和智能化决策，为强化事中事后监管提供技术平台支撑，并推进事中事后监管与政务服务深度融合。

2.1.7 临港新片区产教融合管理信息系统

产教融合系统，以企业和高校需求为导向，引导产教融合基地建设，深化推进产教融合建设试点。通过系统实现临港新片区产教融合基地建设、产教融合项目管理、汇总统计等目标。

2.1.8 临港新片区深化“一网通办”应用场景建设项目

遵循“业务整体协同、服务高效创新、数据深度赋能”的基本原则，以提升市民、企业服务体验为目标，围绕线上、线下政务服务智能化建设，以线上“一张网”、线下“一扇门”、进门“一个窗”为主线，推进落实全市“一网通办”任务部署，融合区级特色亮点，深化“一网通办”政务服务体系建设，实现全流程“极优服务”，推进临港新片区“一网通办”政务服务向个性化、主动化、精准化、智能化发展，切实落实市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，深化一网通办线下、线上升级和应用支撑建设，持续提升工作人员效率和办事人服务体验，进一步优化营商环境。

2.1.9 临港新片区智慧党建系统（以下简称：智慧党建系统）

临港新片区智慧党建系统的建设目标在于实现党建工作的多方面优化。智慧党建系统可以促进信息共享与流程协同，全面管理和实时解析党建数据，从而达到简化工作程序和降低党务人员工作压力的效果。同时，智慧党建系统可以对基层党支部的党建工作进行考核评估。本系统的建设目标是为了提高党建工作的效率和质量，从而推动党的事业向前发展。此外，“先锋上海临港新片区党建旗舰

店”是本次智慧党建系统中的一个组成部分。旗舰店在全市的“智慧党建”一网通办的总体框架下，构建了一个面向新片区党员和群众的数字化党建平台。

2.1.10 临港新片区诉讼服务智慧舱项目（以下简称：诉讼舱系统）

临港新片区法律服务中心的自主诉讼服务站和诉讼服务办公室，位于上海市浦东新区紫杉路 158 弄 4 号楼 3 楼。自助诉讼服务站提供诉讼服务智慧舱、自助查询终端、材料中转柜，并配备诉讼服务功能标识指示，方便人民群众进行诉讼服务；诉讼服务站配备视频会议系统，方便驻点法官与法院进行视频会议交流。

2.1.11 临港新片区“数智机关”建设项目（以下简称：“数智机关”系统）

数字化管理系统，旨在为用户提供高效、精确、简便的资产管理解决方案。其主要特点是全面的资产管理功能，包括资产入库、资产领用、资产回收、资产维修、资产报废、资产对账、资产折旧等模块，覆盖了资产管理的各个方面，帮助用户实现资产数字化管理。

2.1.12 临港新片区一体化应用场景监测与分析系统-政府管理效能监管场景（临港志愿者小程序）（以下简称：志愿者小程序）

临港新片区志愿者信息管理系统是一个结合移动互联网等新一代信息技术，打造的特有的“新时代文明实践+志愿服务”互通互融工作体系，目的是实现志愿服务线上管理与线下活动进行无缝对接，打通志愿服务的“最后一公里”。为志愿者、志愿者管理机构等用户提供了一个安全、快捷、便利、智慧化的新时代文明实践管理工具。系统分为移动端小程序和 pc 端后台管理两大模块。目的是建立平台和终端贯通机制，打造实时智能的文明供需平台，推动文明实践供给和需求的精准对接。其中小程序主要有四个模块，分别是阵地风采，需求超市，积分兑换，供给超市。

2.1.13 临港新片区招商管理信息系统-项目管理准入模块（以下简称：招商系统）

招商准入模块原属于临港新片区投资促进服务系统（以下简称投促系统）。投促系统除招商准入模块外，其他子系统因业务发展变化已不再使用，并已完成关停下架。本次运维的招商准入模块包含产业准入申请、准入项目形式审查、准入项目各部门会审、项目准入审核、准入项目统计分析、备查资料管理等主要功能模块。

具体服务内容以招标文件或者竞争性磋商文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

2.4 服务地点：**【采购人指定地点】**。

三、服务要求

3.1 总体服务原则

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

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：**【 】**；

维护人员电话：**【 】**；

维护人员邮箱：**【 】**。

3.2.2 活动保障要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.2.3 其他工作要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件通知，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和

方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- (1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%；
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内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。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大专以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前取得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作

日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告
- (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

五、 网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照国家法律法规制定并落实网络安全和数据安全相关规定。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄露、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照国家法律法规规定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络安全和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

六、 合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 【[合同中心-合同总价]】元（大写：【[合同中心-合同总价大写]】元整）。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式：

6.2.1 合同签订后 30 日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%；中期验收合格后 30 日内甲方向乙方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的【 40 】%），即【 】（大写：【 】元整）。合同期满后一个月内，乙方向甲方提交运行维护服务总结报告，甲方收到乙方验收申请后安排项目验收，经甲方验收合格并经甲方结算后，向乙方支付剩余合同款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：【[合同中心-供应商名称_4]】

账号：【[合同中心-供应商银行账号]】

开户银行：【[合同中心-供应商银行名称]】

七、 履约保证金

7.1 本合同收取履约保证金：【 】元。

7.2 本项目履约保证金按以下（ ）方式收取。

7.2.1 本项目不收取履约保证金。

7.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

7.3 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。

7.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

八、 双方权利、义务

8.1 甲方的权利和义务

8.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

8.1.2 甲方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。

8.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

8.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

8.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

8.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

8.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

8.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

8.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

8.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害自行承担责任。甲方对此不承担责任。

8.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

8.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

8.2.7 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。

8.2.8 本合同履行期间，甲方可以根据具体情况对乙方运维服务质量进行考核；如甲方认为有必要对乙方进行考核的，则另行将考核标准书面告知乙方，乙方收到相关考核内容和标准即视为乙方已完全知悉相关考核标准和内容，甲方最终考核结果与付款金额、方式挂钩，并在结算时一并确认，乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

8.2.9 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。

8.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

九、通知

9.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【[合同中心-采购单位名称_2]】

送达地址：【[合同中心-采购单位所在地]】

指定接收人（联系人）：【[合同中心-采购单位联系人]】

联系电话：【[合同中心-采购单位联系人电话]】

邮件地址：【 】

乙方：【[合同中心-供应商名称_3]】

送达地址：【[合同中心-供应商所在地]】

指定接收人（联系人）：【[合同中心-供应商联系人_1]】

联系电话：【[合同中心-供应商联系人电话]】

邮件地址：【 】

9.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十、 保密条款

10.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

10.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

10.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

10.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司

法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

10.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

10.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

10.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

10.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

10.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十一、知识产权

11.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划、数据文件和证明资料等知识产权均归甲方所有。

11.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权益（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权益导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

11.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同

意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十二、廉洁条款

12.1 甲乙双方均应遵守国家关于廉政建设的各项规定，不得以任何形式向对方单位或个人索取或收受回扣、贿赂或其他不正当利益。

12.2 若一方违反本条约定，另一方有权解除合同，并要求违约方赔偿因此造成的全部损失；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

(2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行；

(3) 乙方严重违反本合同“十、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过2次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。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，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 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。

14.3 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。

十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方性法规、规章。

十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【填写附件名称】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方签字盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【 】**份，甲方执**【 】**份，乙方执**【 】**份，均具有同等法律效力。

十七、补充条款

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文)

以下无正文，为签署项：

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

法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人_1] 法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]

签订日期：[合同中心-签订时间] 签订日期：[合同中心-签订时间_1]

包 2 合同模板：

合同编号：【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

[合同中心-合同名称]

(2026 年版)

甲方（委托人）：**[合同中心-采购单位名称]**

乙方（受托人）：**[合同中心-供应商名称_1]**

签订地点：上海市浦东新区

签订时间：**[合同中心-签订时间_2]**

甲方：[合同中心-采购单位名称 1]

乙方：[合同中心-供应商名称 2]

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【[合同中心-项目名称 1]】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

【包件 2】经济领域数字化系统运维

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

2.1.1 一体化信息管理服务平台（特殊监管）

“临港新片区一体化信息管理服务平台（特殊监管）”（以下简称：一体化平台）是新片区监管创新、制度创新、金融创新的重要基础平台。依托一体化平台进行监管创新，打破海关现有金二账册管理模式和常规风险管控体系，构建适应新片区的监管体系。一体化平台赋能政府部门合力构建的集海关、税收、金融、监管、备案、信用、签证、风险防控等于一体的全系统数字化平台。以“协同监管+风险预警+政务服务+专业服务”为核心目标，在洋山特殊综合保税区物理围网的基础上，逐步构建多维度的“电子围网”，实现投资、贸易、服务的自由化和便利化。该平台同时是“数字综保区”的数字化底座和数据支撑。

2.1.2 洋山特殊综合保税区海关监管服务系统

洋山特殊综合保税区海关监管服务系统（以下简称：海关监服）针对临港新片区洋山特殊综合保税区特殊化监管，通过构建大数据平台，支撑新片区特殊风控系统建设，通过特殊风控系统支撑海关监管创新，实现海关智慧监管和现场作业服务；通过大数据平台支撑，构建评估系统，进行综合评价。海关监管服务系统通过对接一体化平台、海关总署相关系统，以及上海海关物控平台等系统，汇总各方数据，通过建设大数据平台，对新片区海关监管范围的全域数据进行整合，实现监管数据集中管理，形成数据接入、处理、分析、开放、管理。同时在此基础上建设的特殊风控系统，监管作业系统，监测评估系统，在事前，事中，事后三个阶段都能形成有效监管。特殊风控系统通过建立各个维度的防控模型，精准定位企业整个生产物流环节中可能存在的风险，为海关风控人员及相关工作人员科学决策当好参谋助手。监管作业系统侧重于洋山特殊综合保税区内企业在不设海关账册条件下的事中作业监管。

2.1.3 财政促进经济社会发展管理系统

临港新片区财政促进经济社会发展管理系统（以下简称：财促系统）实现临港新片区各业务处室财政扶持申请统一归口、扶持资金统一管控、扶持资金统一展现和相互监督；实现临港新片区及下辖 11 个镇、1 个特殊综合保税区的税收户管、财政户管统一管理。一是为企业提供一个统一申报入口，通过法人一证通登录，实现“读政策—报资金—查进度”的自助操作模式。二是为政府部门提供一个统一服务窗口，实现一个平台完成政策发布、受理审批，并针对不同业务部门、不同扶持政策需求提供个性化“点菜式”设计。三是审批过程实时查询企业已拨付资金情况，避免企业多头申报、重复申报。设置资金盘，监控批复总量，通过数据统计，实时了解政策落实情况、查看企业税收总额相关统计分析，为领导决策提供参考依据。

2.1.4 临港新片区经济信用平台

临港新片区经济信用平台（以下简称：信用平台）通过动态更新新片区法人主体的公共信用信息，为新片区管委会执行信用综合服务监管提供必要的数据支撑，有助于加快新片区法人主体公共信用信息和市场信用信息资源的整合，提升信用信息使用效率，满足政府用信主要场景，全面推进信用分级分类监管，推动守信激励措施向社会化、市场化方向的拓展，为临港新片区管委会信用工作管理部门和相关用信单位提供公共信用信息服务。

2.1.5 洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统

洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统（以下简称：洋山指挥中心）通过系统直联和定制开发两种方式实现。一是对危库系统、智慧堆场系统，直接专网接入并上墙展示，二是开发了洋山海关三级指挥中心五大应用场景，全视野、全领域、智能卡口专题、查验管控专题、冷链管控专题，基本能满足洋山海关相关工作数字化赋能要求。系统通过大数据赋能海关监管与服务，持续提升海关数据应用能级和辐射领域，应用成效显著：洋山海关三级指挥中心聚焦实货监管，通过整合各类监管平台数据，并通过与临港新片区一体化信息管理服务平台、海关监管服务等系统的融合对接，形成通关+物流的联动，通过分析企业物流行为模式与申报信息的相关性，为风险防控奠定基础，有效补充海关现有监管能力，实现监控指挥的集成集约、智能智慧，并以洋山特综区内仓储企业为试点，进行无感非干扰式的监管。通过与上海海关联动，形成高效一体的指挥体系，不断提升海关智慧监管能效，支持新片区贸易、运输、投资自由，打造新片区营商环境新高

地。

2.1.6 临港新片区财政综合管理系统

临港新片区财政综合管理系统（以下简称：财政系统）围绕预算全生命周期管理、财政业务全过程监管两大建设目标，以规范化业务流程和标准化数据字典为基础，将跨部门、跨层级的海量财政数据集中存储，实现财政数据管理由“分散”向“聚集”转变，促进财政数字化转型。系统已打通项目库、预算编制、政府采购、资金报销、资产管理、会计核算、决算与报告、财政监管等预算管理环节，实现从预算编制到预算执行全流程动态监控。有利于更加全面准确地反映临港新片区预算收支运行情况，挖掘预算管理的潜力，创新完善财政调控，提升政策效能，确保财政资金使用效益。

2.1.7 临港新片区金融风险监测系统

临港新片区金融风险监测系统（以下简称：金融监测系统）包含临港资金地图子系统、资金运用监管子系统及应用支撑建设等；另有配套的配套硬件基础设施和工具软件集成。临港资金地图子系统，以新片区实景地图为宏观视角，可视化展现新片区企业的基本情况、经济贡献、产业结构、经营发展、创新指数、人才成分等经济动态，以及新片区企业与上下游、外省市乃至境外的资金关系以及变化趋势，充分展现临港的经济发展成果，帮助新片区评估分析经济发展情况，以及为招商引资提供辅助研判。资金运用监管子系统，针对特定房地产开发商的资金进行监测，防止因开发商抽逃资金而无法完成楼盘开发，引发购房者集体上访，影响社会良好秩序。此外，该功能还可以应用于财政补贴资金监管、政府引导基金资金监管等场景。金融风险处置子系统，针对辖区内金融机构现场检查、从业人员管理、信访举报投诉等工作流程中存在的信息化程度低、效率低、数据不一致等问题，实现金融风险处置流程的全线上化管理，形成业务管控闭环，助力临港新片区提高风险处置和管控的数字化水平。未来，可通过流程化工具复用，助力新片区管委会监管“7+4”类金融机构，并进行从业人员管理。

具体服务内容以招标文件或者竞争性磋商文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

2.4 服务地点：**【采购人指定地点】**。

三、服务要求

3.1 总体服务原则

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

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：【 】；

维护人员电话：【 】；

维护人员邮箱：【 】。

3.2.2 活动保障要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.2.3 其他工作要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件通知，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- (1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%；
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小

小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内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。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前取得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3 日】内更换工作人员。

四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表

- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告
- (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

五、 网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照国家法律法规制定并落实网络安全和数据安全相关规定。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄露、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

六、合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 【[合同中心-合同总价]】元（大写：【[合同中心-合同总价大写]】元整）。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式：

6.2.1 合同签订后 30 日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%；中期验收合格后 30 日内甲方向乙方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的

【 40 】 %), 即【 】(大写:【 】元整)。合同期满后一个月内, 乙方向甲方提交运行维护服务总结报告, 甲方收到乙方验收申请后安排项目验收, 经甲方验收合格并经甲方结算后, 向乙方支付剩余合同款。

6.2.2 甲方每次付款前, 乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票, 否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前, 均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下:

名称: 上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号: 12310225765584044M

地址、电话: 上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号: 中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息:

账户名称: **【[合同中心-供应商名称_4]**

账号: **【[合同中心-供应商银行账号]**

开户银行: **【[合同中心-供应商银行名称]**

七、 履约保证金

7.1 本合同收取履约保证金: **【 】**元。

7.2 本项目履约保证金按以下()方式收取。

7.2.1 本项目不收取履约保证金。

7.2.2 在签署本合同 30 日内, 乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函, 前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间, 如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

7.3 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。

7.4 履约保证金(全额或扣减后剩余金额部分)在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指: 履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的, 票据已兑付(或贴现或背书转让)的, 退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方

账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

八、 双方权利、义务

8.1 甲方的权利和义务

8.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

8.1.2 甲方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。

8.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于5日内提交书面答复。

8.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

8.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

8.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

8.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

8.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

8.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

8.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害自行承担。甲方对此不承担责任。

8.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

8.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

8.2.7 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。

8.2.8 本合同履行期间，甲方可以根据具体情况对乙方运维服务质量进行考核；如甲方认为有必要对乙方进行考核的，则另行将考核标准书面告知乙方，乙方收到相关考核内容和标准即视为乙方已完全知悉相关考核标准和内容，甲方最终考核结果与付款金额、方式挂钩，并在结算时一并确认，乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

8.2.9 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。

8.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

九、通知

9.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【[合同中心-采购单位名称_2]】

送达地址：【[合同中心-采购单位所在地]】

指定接收人（联系人）：【[合同中心-采购单位联系人]】

联系电话：【[合同中心-采购单位联系人电话]】

邮件地址：【 】

乙方：【[合同中心-供应商名称_3]】

送达地址：【[合同中心-供应商所在地]】

指定接收人（联系人）：【[合同中心-供应商联系人_1]】

联系电话：【[合同中心-供应商联系人电话]】

邮件地址：【 】

9.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十、 保密条款

10.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

10.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

10.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

10.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

10.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、

图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

10.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

10.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

10.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

10.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十一、知识产权

11.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划、数据文件和证明资料等知识产权均归甲方所有。

11.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权益（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权益导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

11.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十二、廉洁条款

12.1 甲乙双方均应遵守国家关于廉政建设的各项规定，不得以任何形式向对方单位或个人索取或收受回扣、贿赂或其他不正当利益。

12.2 若一方违反本条约定，另一方有权解除合同，并要求违约方赔偿因

此造成的全部损失；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

(2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行；

(3) 乙方严重违反本合同“十、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。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，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 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。

14.3 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。

十五、 争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方性法规、规章。

十六、 其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【填写附件名称】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方签字盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【 】**份，甲方执**【 】**份，乙方执**【 】**份，均具有同等法律效力。

十七、 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文)

以下无正文，为签署项：

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

法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人_1] 法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]

签订日期：[合同中心-签订时间] 签订日期：[合同中心-签订时间_1]

包 3 合同模板：

合同编号：【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

[合同中心-合同名称]

(2026 年版)

甲方（委托人）：**[合同中心-采购单位名称]**

乙方（受托人）：**[合同中心-供应商名称_1]**

签订地点：上海市浦东新区

签订时间：**[合同中心-签订时间_2]**

甲方：[合同中心-采购单位名称 1]

乙方：[合同中心-供应商名称 2]

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【[合同中心-项目名称 1]】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

【包件 3】城市运行治理领域数字化系统运维

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

2.1.1 工程建设领域综合管理系统

根据临港新片区总体规划和打造营商环境高地的目标，紧扣工程建设项目审批制度改革和全面推进集中行使行政事权系统集成改革方案要求，规划建设工程建设领域全生命周期的综合管理系统，实现工程建设领域一个平台管到底，全方位、立体化、跨部门的全过程、全要素管理。系统建有业务综合数据库、工程建设项目综合管理和工程建设项目事中事后监管两个核心应用，支撑包括超危大工程监管（深基坑监管）、大型起重设备监管、工地监督监管、财力项目管理等重点应用模块，涉及了管委会十几个相关部门和相关单位，用户数达到 1000 人以上。该系统作为临港新片区的工程建设项目统一的数字化平台，对工程建设项目综合业务、审批服务管理、事中事后监管提供技术支撑。

2.1.2 临港新片区排水系统一体化运行监管平台

为贯彻落实加快推进上海市、区排水系统“厂、站、网”一体化运行监管平台及相关监测站点和排水模型建设，通过建设临港新片区排水一体化运行监管平台，提升排水运行管理水平。软件部分主要包括排水系统一体化运行监管平台、智慧污水平台、智慧雨水平台 3 个子系统，其中排水系统一体化运行监管平台用于综合监管排水系统厂、站、网的实时运行状况、汛情及防汛泵站响应情况等日常业务；智慧污水管理平台用于管理污水设施、养护管网运行、处理报修和抢险工单等日常业务；智慧雨水管理平台用于监管雨水调度、雨水设施、养护管网运行、防汛、防涝等日常业务，硬件部分主要包括污水液位计、污水流量计、雨水液位计、视频监控、调度中心大屏、音视频设备等，通过接入建设的排水监测设备实时数据，汇聚构建了本系统数据基础，赋能业务应用。

2.1.3 临港社区智能安防设施改造集成项目一期

为加强社会公共安全管理，提高城市应急指挥能力，创建公共安全视频联网

资源池和智能应用平台。系统包括智能安防社区建设、园区楼宇及社会重点单位视频接入，重点人员管控应用开发等内容。实现了对临港新片区内 55 个小区、1 个事业单位“微卡口”及公共区域的智能视频监控覆盖，包括智能车辆卡口摄像机 206 台、智能人员卡口摄像机 310 台、小区内部主干道新增高清视频监控摄像机 167 台，改造替换原有无法入网的摄像机 202 台，合计 885 台；将园区楼宇、宾旅馆、娱乐场所及其他重点社会单位已建成的 219 路监控数据接入到城运中心；开发了重点人员管控应用，针对社区重点关爱人员数据、车辆数据，建立关注人员、车辆数据库，实现区域内的重点人、车管控功能。系统建成以来，有效提升了临港新片区的综合治理能力，针对区域内涉案人员追查、公安部门考核、信访重点人员提示等方面起到了积极的作用，推动了临港社会治安及综合治理体系的立体化、可视化、智能化，为社会的安全稳定提供重要的技术保障。

2.1.4 临港新片区治安监控提升项目

临港新片区治安监控提升项目是增加重点行业、领域的重要部位高清视频监控覆盖面，实现普通监控和智能监控相互补充，相互结合，在治安防控、城市精细化管理、重大活动保障等社会管理活动中发挥应有作用。在新片区范围内建设智能化体系，提升城市运行实战效率的同时，实现新片区各委办对于片区实时运转情况的及时有效把控以及合理的调度片区内资源，提升数据价值。项目建有前端视频采集 856 个，含新建 625 个监控点位，改建原有 231 个模拟监控点位；前端系统配套基础工程及通讯光缆，含新建杆件 355 套，供电链路改造 475 套，通讯光缆 300 余公里等；机房建设及应用系统建设，含新建云存储 12 台，视频压缩 2 台，流媒体转发服务器 2 台，等相关配套设备，图像基础平台 3 套，智能运维系统 1 套，视频综合管理平台 1 套等；浦东分局、市公安局视频图像共享建设等内容。该项目作为临港新片区的社会面监控基础设施，为治安防控、重大活动保障等提供重要支撑。

2.1.5 临港新片区海堤及滨果公路沿线智能监控项目

根据上海市和临港新片区关于“一网统管、联勤联动”相关文件精神，在海岸线布设监控设施，形成海堤沿线监控全覆盖，为保障人民群众的生命财产安全，强化临港新片区社会面治安管控，建设更加安全的社会治安、生活、工作环境提供技术保障。系统建有海堤沿线智能安防、滨果公路沿线智能安防以及通信链路，覆盖了临港海堤沿线自中港水闸至大治河东闸区段 44.2KM、由大治河向南沿滨

果公路至东大公路约 3.8KM 区段，共计 140 个点位，各类摄像机 375 路及 IP 广播 124 路。项目建成后，解决了海堤沿线及滨果公路等区域的监控盲区，通过应用数字化技术手段，辅助对海堤沿线的防台防汛管理、开放式海滩的游客管理、沿线堤顶道路的车辆、人员治安管理等；改善了依靠投入大量人力进行日常巡检的局面，为城市管理数字化转型提供基础设施支撑。

2.1.6 临港新片区综合执法管理系统

根据临港新片区总体规划的目标，紧扣现代城市精细化管理需要，结合临港新片区综合执法大队业务现状，建设了临港新片区综合执法管理系统，实现将管委会拥有相对集中行政处罚权的多个执法领域监管执法问题统一归集、预处理、指挥调度、执行、反馈，通过线上信息化系统进行处理，实现多领域统一执法流程，并用一整套完整的流程及相应文书，将 21 个执法条线及其他领域的案件，在一个系统内统一办理，实现由人力密集型工作转型为人机交互型，由被动处置型转向主动发现型，由事后处置转向事前预警，提高日常执法效能，提升城管精细化管理。系统建有网上执法办案、执法勤务管理两个核心业务流程，以及拥有执法全过程记录管理、指挥调度管理、企业信息档案管理、专题应用场景、可视化大屏等重点支撑应用模块，用户为综合执法大队全部办公人员。该系统作为综合执法大队日常业务有序开展的基础系统，为综合执法大队执法办案、勤务管理、指挥调度提供技术支撑。

2.1.7 临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）

为提升区域能源保障、能效管理、低碳管控，以及能源服务城市数字化治理的效能。构建综合能源数据库、辅助决策算法模型库、精细化管理功能库；大屏端、web 端联动的闭环应用管理体系；全景指挥子系统、碳排管理子系统、能源数据应用子系统三大子系统等。

2.1.8 临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）

通过建设“建设者小镇数字化管理与服务系统”、“临港智眼城市高空视频智能管理系统”、“小区非机动车禁入电梯预警管理系统”“数字店招牌监测管理系统”和“滴水湖环湖 IP 公共广播系统”，进一步提升临港城市精细化治理水平，项目建设有效赋能新片区对口相关处室的城市治理工作，为临港提升城市治理水平，提高基层群众满意度提供信息化支撑。同时，通过一网统管平台整合相关职能部门业务系统数据，推进城市运营综合管理相关数据汇聚、共享，建立大数据

分析，展示和应用平台，推进跨部门业务协同。

2.1.9 临港新片区城市安全风险综合监测预警平台

为落实国务院安委办关于城市安全风险综合监测预警平台试点建设的要求，进一步提升城市安全风险辨识、防范、化解水平。本项目以增强城市安全韧性为目标，聚焦城市生命线、公共安全、生产安全、自然灾害四大领域，采用物联网、云计算、大数据、人工智能、风险融合分析等手段，建设“感知灵敏、研判可靠、决策精准、处置高效”的城市安全风险综合监测预警平台。通过 IOT 采集覆盖供水、排水、电力、燃气等 7000 余个城市风险点，夯实城市数据底座，实时监测“城市心跳”，实现对城市体征动态体检、早期预警和高效应对。以及时准确地捕捉风险源的灾变信息，缩短处置响应时间，遏制事态蔓延，为突发事件应急决策的全面高效、灵活可行提供支撑。

2.1.10 临港新片区数字信访综合管理平台

根据《关于加强新时代网上信访工作的意见》《上海加强新形势下重大决策社会稳定风险评估实施办法》等文件精神，结合临港新片区信访工作实际，建设数字信访综合管理平台，将信访制度改革、信访基础业务规范化建设等相关要求与数字化转型相结合，助力信访工作标准化、精细化、规范化，提升信访工作科学管理水平。含云接访子系统、信访业务办理子系统、信访业务知识库、信访档案室、决策辅助和风险评估、基础系统管理、第三方平台对接等功能。本项目覆盖了临港新片区信访业务的全流程管理。

具体服务内容以招标文件或者竞争性磋商文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

2.4 服务地点：**【采购人指定地点】**。

三、服务要求

3.1 总体服务原则

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

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：【 】；

维护人员电话：【 】；

维护人员邮箱：【 】。

3.2.2 活动保障要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.2.3 其他工作要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件通知，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

- (1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%；
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；
- (5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面

申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内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。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于3人的项目服务团队（包括项目经理1名、驻场运维工程师2名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前取得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3日】内更换工作人员。

四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后15个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在15个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告
- (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服

务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

五、网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络安全和数据安全相关规定。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄露、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

六、合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 【[合同中心-合同总价]】元（大写：【[合同中心-合同总价大写]】元整）。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式：

6.2.1 合同签订后 30 日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%；中期验收合格后 30 日内甲方向乙方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的【 40 】%），即【 】（大写：【 】元整）。合同期满后一个月内，乙方向甲方提交运行维护服务总结报告，甲方收到乙方验收申请后安排项目验收，经甲方验收合格并经甲方结算后，向乙方支付剩余合同款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：【[合同中心-供应商名称_4]】

账号：【[合同中心-供应商银行账号]】

开户银行：【[合同中心-供应商银行名称]】

七、 履约保证金

7.1 本合同收取履约保证金：【 】元。

7.2 本项目履约保证金按以下（ ）方式收取。

7.2.1 本项目不收取履约保证金。

7.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

7.3 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。

7.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

八、 双方权利、义务

8.1 甲方的权利和义务

8.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至

符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

8.1.2 甲方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。

8.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

8.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

8.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

8.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

8.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

8.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

8.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

8.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害自行承担。甲方对此不承担责任。

8.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

8.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

8.2.7 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。

8.2.8 本合同履行期间，甲方可以根据具体情况对乙方运维服务质量进行考核；如甲方认为有必要对乙方进行考核的，则另行将考核标准书面告知乙方，乙方收到相关考核内容和标准即视为乙方已完全知悉相关考核标准和内容，甲方最终考核结果与付款金额、方式挂钩，并在结算时一并确认，乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

8.2.9 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。

8.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

九、通知

9.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【**[合同中心-采购单位名称_2]**】

送达地址：【**[合同中心-采购单位所在地]**】

指定接收人（联系人）：【**[合同中心-采购单位联系人]**】

联系电话：【**[合同中心-采购单位联系人电话]**】

邮件地址：【】

乙方：【**[合同中心-供应商名称_3]**】

送达地址：【**[合同中心-供应商所在地]**】

指定接收人（联系人）：【**[合同中心-供应商联系人_1]**】

联系电话：【**[合同中心-供应商联系人电话]**】

邮件地址：【】

9.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄

之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十、 保密条款

10.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

10.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

10.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

10.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

10.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

10.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指

示销毁，乙方不得备份或留档。

10.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

10.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

10.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十一、知识产权

11.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划、数据文件和证明资料等知识产权均归甲方所有。

11.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权益（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权益导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

11.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十二、廉洁条款

12.1 甲乙双方均应遵守国家关于廉政建设的各项规定，不得以任何形式向对方单位或个人索取或收受回扣、贿赂或其他不正当利益。

12.2 若一方违反本条约定，另一方有权解除合同，并要求违约方赔偿因此造成的全部损失；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

(2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

(3) 乙方严重违反本合同“十、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。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，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损

失), 甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务, 甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的, 甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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 Service 质量的, 应事先征得甲方的书面同意, 并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同, 并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的, 或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时, 甲方有权要求乙方赔偿一切损失(包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用, 因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等)。

13.7 因甲方原因, 导致项目未能完成的, 甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的, 则本合同自动终止, 双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

14.1 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, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 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。

14.3 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。

十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔, 双方应尽量通过友好协商解决; 双方不能通过协商达成解决办法, 则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方性法规、规章。

十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【填写附件名称】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方签字盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【 】**份，甲方执**【 】**份，乙方执**【 】**份，均具有同等法律效力。

十七、补充条款

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文)

以下无正文，为签署项：

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

法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人_1] 法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]

签订日期：[合同中心-签订时间] 签订日期：[合同中心-签订时间_1]

包 4 合同模板：

合同编号：【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

[合同中心-合同名称]

(2026 年版)

甲方（委托人）：**[合同中心-采购单位名称]**

乙方（受托人）：**[合同中心-供应商名称_1]**

签订地点：上海市浦东新区

签订时间：**[合同中心-签订时间_2]**

甲方：[合同中心-采购单位名称 1]

乙方：[合同中心-供应商名称 2]

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【[合同中心-项目名称 1]】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

【包件 4】智慧交通领域数字化系统运维

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

2.1.1 临港新片区道路管养系统平台

系统目前已是用户部门日常养护管理的核心工具，年登录超 16.6 万次，日均处理百余条工单。运维服务是保障用户良好体验和业务顺畅的基础，保六大子系统稳定、协同运作，使巡查人员能流畅使用移动端上报、管理人员能高效审核派单、决策者能实时调阅 GIS 地图与视频监控。没有专业运维，高并发访问下的系统卡顿、流程中断将直接打击用户积极性，导致整个数字化管理流程瘫痪，影响道路安全与公共服务质量。

2.1.2 临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）

该项目主要完成了临港新片区中心城区主干道和重点区域的智慧交通类基础设施建设。该项目采集的数据接入上海道路交通管理信息系统和浦东公安道路智慧交通管理系统并与临港新片区大数据中心实现数据和视频共享。该项目为临港新片区交通智慧化设施和管控水平提供数字化转型技术支撑，既满足上海“智慧公安”发展建设需要，又可以提升临港新片区道路交通管理智慧化、精细化水平。项目建设内容包括交通主体感知设备、信号机联网升级、可计算路网等，以及配套的外场硬件、内场硬件、杆件和基础设施专网等。

2.1.3 临港新片区非现场执法建设项目（一期）

在禁止停车的主、次干道和交管工作重点场所（包括学校、景点、商圈、公交枢纽、物流园区、大型居住区等）周边道路安装了 151 套违停抓拍和 19 个违法变道电警，以及建设了附属的外场设施、标线工程、通信系统、管道工程和中心扩容等。

2.1.4 公安交通一体化项目

公安交通一体化系统接入交通一体化指挥中心赋能城市交通运输管理。系统已建设 200 多项功能并投入试运行，其中共享单车数据融合展示、停车资源分析

等 31 项统计分析功能,产生共享单车在线率、停车周转率等 97 项交通融合数据,出行特征分析展示、交通运行状态分析展示等 58 项可视化功能,可为临港动态交通态势、道路基础设施动静态监测提供支撑;停车资源预警、共享单车区域实时统计等 52 项预警提示功能,在重大活动交通保障和日常活动中,系统每日提示 100 余次停车资源、共享单车淤积空缺等预警信息。

具体服务内容以招标文件或者竞争性磋商文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整,乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务,甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限:[合同中心-合同有效期]。

2.4 服务地点:【采购人指定地点】。

三、服务要求

3.1 总体服务原则

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

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时,应在 1 小时内通知甲方维护人员,同时应及时查找原因,并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务(即全天候提供服务)

24 小时投诉电话号码:【 】;

维护人员电话:【 】;

维护人员邮箱:【 】。

3.2.2 活动保障要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.2.3 其他工作要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务,如果在非工作时间接到系统突发故障报修或紧急事件通知,维护人员必须在 1 小时内到达现场,并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案,具备应急服务响

应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

(1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%；

(2) 响应时间小于 15 分钟；

(3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内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。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前取得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收

到通知后的【3日】内更换工作人员。

四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告
- (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

五、 网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照国家法律法规制定并落实网络安全和数据安全相关规定。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄露、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照国家法律法规和合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操

守和法律观念。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

六、合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 【[合同中心-合同总价]】元（大写：【[合同中心-合同总价大写]】元整）。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式：

6.2.1 合同签订后 30 日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%；中期验收合格后 30 日内甲方向乙方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的【 40 】%），即【 】（大写：【 】元整）。合同期满后一个月内，乙方向甲方提交运行维护服务总结报告，甲方收到乙方验收申请后安排项目验收，经甲方验收合格并经甲方结算后，向乙方支付剩余合同款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：【[合同中心-供应商名称_4]】

账号：【[合同中心-供应商银行账号]】

开户银行：【[合同中心-供应商银行名称]】

七、 履约保证金

7.1 本合同收取履约保证金：【 】元。

7.2 本项目履约保证金按以下（ ）方式收取。

7.2.1 本项目不收取履约保证金。

7.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的

履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

7.3 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。

7.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

八、 双方权利、义务

8.1 甲方的权利和义务

8.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

8.1.2 甲方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。

8.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议，乙方应于 5 日内提交书面答复。

8.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展运维工作的外部条件。

8.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

8.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

8.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务，如果乙方在合同服

务范围外增加或扩大服务内容，乙方要求增加费用的，应提前书面征得甲方同意，经双方协商一致并签署补充协议后，甲方支付其相应的费用，否则甲方有权不支付任何款项。

8.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助，包括但不限于对报告进行解释和说明。

8.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问，对甲方的督导工作应当积极配合。

8.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害自行承担。甲方对此不承担责任。

8.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

8.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

8.2.7 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。

8.2.8 本合同履行期间，甲方可以根据具体情况对乙方运维服务质量进行考核；如甲方认为有必要对乙方进行考核的，则另行将考核标准书面告知乙方，乙方收到相关考核内容和标准即视为乙方已完全知悉相关考核标准和内容，甲方最终考核结果与付款金额、方式挂钩，并在结算时一并确认，乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

8.2.9 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。

8.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

九、通知

9.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【[合同中心-采购单位名称_2]】

送达地址：【[合同中心-采购单位所在地]】

指定接收人（联系人）：【[合同中心-采购单位联系人]】

联系电话：【[合同中心-采购单位联系人电话]】

邮件地址：【 】

乙方：【[合同中心-供应商名称_3]】

送达地址：【[合同中心-供应商所在地]】

指定接收人（联系人）：【[合同中心-供应商联系人_1]】

联系电话：【[合同中心-供应商联系人电话]】

邮件地址：【 】

9.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十、 保密条款

10.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

10.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

10.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方

需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

10.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

10.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

10.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

10.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

10.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

10.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十一、知识产权

11.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划、数据文件和证明资料等知识产权均归甲方所有。

11.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵

犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

11.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十二、廉洁条款

12.1 甲乙双方均应遵守国家关于廉政建设的各项规定，不得以任何形式向对方单位或个人索取或收受回扣、贿赂或其他不正当利益。

12.2 若一方违反本条约定，另一方有权解除合同，并要求违约方赔偿因此造成的全部损失；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

(2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全责任要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已

支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

(3) 乙方严重违反本合同“十、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。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，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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 Service 质量的，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 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。

14.3 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。

十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方性法规、规章。

十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【填写附件名称】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方签字盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【 】**份，甲方执**【 】**份，乙方执**【 】**份，均具有同等法律效力。

十七、补充条款

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文)

以下无正文，为签署项：

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

法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人_1] 法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]

签订日期：[合同中心-签订时间] 签订日期：[合同中心-签订时间_1]

包 5 合同模板：

合同编号：【[合同中心-合同编码]】

【[合同中心-项目名称]】

[合同中心-合同名称]

(2026 年版)

甲方（委托人）：**[合同中心-采购单位名称]**

乙方（受托人）：**[合同中心-供应商名称_1]**

签订地点：上海市浦东新区

签订时间：**[合同中心-签订时间_2]**

甲方：[合同中心-采购单位名称 1]

乙方：[合同中心-供应商名称 2]

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【[合同中心-项目名称 1]】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

一、项目基本情况

【包件 5】基础能力领域数字化系统运维

二、服务内容、期限、地点

2.1 服务内容：

2.1.1 临港数字孪生示范区基础平台

通过建设临港新片区数字孪生示范区基础平台，构建数字孪生基础数据，实行数字孪生数据与服务管理，打造城市模型仿真呈现渲染系统，为数字孪生运行服务与综合展示和数字孪生场景应用提供可靠的共性能力。项目建设二维空间数据、三维模型数据和城市专业属性数据与空间数据汇聚融合等，利用数据加工、服务发布和城市底板装配及管理工具，实施三维数据管理、影像和二维数据管理等示范场景。目前，数字孪生平台已成为“市一张图”在临港新片区的区级服务节点。

2.1.2 临港新片区公共数据管理与赋能平台

为落实《上海市人民政府关于印发〈上海市进一步推进新型基础设施建设行动方案（2023-2026年）〉的通知》（沪府[2023]51号）提出的“打造公共数据资源库和授权运营平台，建设城市级公共数据授权运营平台，探索政府监管、企业运营的创新模式，形成一体化城市级安全可信的智能化数据开发与运营平台”。平台围绕公共数据管理与赋能，建设数据治理能力赋能平台，包括：存储计算支撑平台、汇聚能力集群、治理开发集群、监控运维、可视化能力集群、流程引擎平台；数据管理与服务平台，包括：数据汇聚管理平台、数据资源管理平台、数据服务平台、数据授权运营平台、数据安全平台。

2.1.3 临港新片区政务服务应用支撑系统

为支撑临港新片区各部门信息化建设所提出的电子证照、电子印章应用需求，规范临港新片区政务信息化建设，临港新片区管委会经研究讨论后同意大数据中心建设“临港新片区政务服务应用支撑系统”项目，建设内容包括：新片区

电子印章系统建设，包括核心签署服务子系统，政务外网门户、电子印章运维管理子系统、政务外网文件管理子系统开发，软件设计、部署实施，配套主机设备购置；电子公文和电子凭证归集及复用系统建设，包括电子公文和电子凭证数据交换平台开发、电子公文和电子凭证运维管理子系统、配套主机设备；统一身份认证系统建设，包括个人多源认证、业务应用模块；地理信息综合服务系统建设，包括数据建设及空间数据库建库、数据发布、云服务体系、专属地图开发接口、时空数据处理入库、云门户子系统、三维视频融合等开发，GIS 软件购置；以及 OA 系统改造，包括与电子证照系统对接、与一体化平台系统对接、与电子印章系统对接。其中，地理信息综合服务系统已通过 2025 年实施系统整合，不再重复运维。

2.1.4 临港新片区 AI+能力公共服务平台

通过建设 AI+公共服务平台，用于打造支撑各处室业务精细化、智能化管理的统一底座，为业务部门提供完善的算法和模型库服务，建立健全平台运营体系，实现业务场景实战应用。主要建设内容：应用软件，包括核心平台层、AI 算法层、融合管理层、应用接入层（含能力共享、数据可视化）、应用支撑层等；产品软件，包括视频分析算法、非视频分析算法、流程自动化等。

具体服务内容以招标文件或者竞争性磋商文件中约定的为准。

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

2.4 服务地点：**【采购人指定地点】**。

三、服务要求

3.1 总体服务原则

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

3.2 项目维护要求

3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：【 】；

维护人员电话：【 】；

维护人员邮箱：【 】。

3.2.2 活动保障要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.2.3 其他工作要求

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件通知，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据。

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求：

(1) 现场系统，设备保障满意度不低于 98%；

(2) 响应时间小于 15 分钟；

(3) 一般故障解决时间小于 3 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(4) 应急故障解决时间应当小于 2 小时，超过时间未能解决，乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品，确保系统正常运行；

(5) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和

验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内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。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于3人的项目服务团队（包括项目经理1名、驻场运维工程师2名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大专以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应提前取得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收到通知后的【3日】内更换工作人员。

四、 验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后15个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在15个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告

(7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

五、 网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络安全和数据安全相关规定。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄露、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

【具体内容以招标文件或者竞争性磋商文件、投标文件中约定的为准】

六、 合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为 【[合同中心-合同总价]】元（大写：【[合同中心-合同总价大写]】元整）。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）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

6.2 支付方式：

6.2.1 合同签订后 30 日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%；中期验收合格后 30 日内甲方向乙方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的【 40 】%），即【 】（大写：【 】元整）。合同期满后一个月内，乙方向甲方提

交运行维护服务总结报告，甲方收到乙方验收申请后安排项目验收，经甲方验收合格并经甲方结算后，向乙方支付剩余合同款。

6.2.2 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用。

6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：

账户名称：【[合同中心-供应商名称_4]】

账号：【[合同中心-供应商银行账号]】

开户银行：【[合同中心-供应商银行名称]】

七、 履约保证金

7.1 本合同收取履约保证金：【 】元。

7.2 本项目履约保证金按以下（ ）方式收取。

7.2.1 本项目不收取履约保证金。

7.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

7.3 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。

7.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背

书转让)的, 退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户, 未兑付(或贴现或背书转让)的则将相应票据原件退还乙方; 采用银行保函形式出具的, 则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

八、 双方权利、义务

8.1 甲方的权利和义务

8.1.1 本合同履行期内, 对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项, 甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3日】内进行整改, 直至符合本合同文件规定要求为止, 并按本合同有关规定给予处理。

8.1.2 甲方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。

8.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议, 乙方应于 5 日内提交书面答复。

8.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调, 提供开展运维工作的外部条件。

8.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

8.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

8.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务, 如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容, 乙方要求增加费用的, 应提前书面征得甲方同意, 经双方协商一致并签署补充协议后, 甲方支付其相应的费用, 否则甲方有权不支付任何款项。

8.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助, 包括但不限于对报告进行解释和说明。

8.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问, 对甲方的督导工作应当积极配合。

8.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全，提供相应的工作保障，对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害自行承担。甲方对此不承担责任。

8.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益，在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决，若给甲方造成损失的，甲方有权向乙方请求赔偿。

8.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，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。

8.2.7 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。

8.2.8 本合同履行期间，甲方可以根据具体情况对乙方运维服务质量进行考核；如甲方认为有必要对乙方进行考核的，则另行将考核标准书面告知乙方，乙方收到相关考核内容和标准即视为乙方已完全知悉相关考核标准和内容，甲方最终考核结果与付款金额、方式挂钩，并在结算时一并确认，乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核，并认可最终的付款金额、方式。

8.2.9 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。

8.2.10 本合同履行期间，乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

九、通知

9.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下：

甲方：【**[合同中心-采购单位名称_2]**】

送达地址：【**[合同中心-采购单位所在地]**】

指定接收人（联系人）：【**[合同中心-采购单位联系人]**】

联系电话：【**[合同中心-采购单位联系人电话]**】

邮件地址：【 】

乙方：【[合同中心-供应商名称_3]】

送达地址：【[合同中心-供应商所在地]】

指定接收人（联系人）：【[合同中心-供应商联系人_1]】

联系电话：【[合同中心-供应商联系人电话]】

邮件地址：【 】

9.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

十、 保密条款

10.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

10.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

10.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

10.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严

格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

10.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

10.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

10.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行动。

10.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

10.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

十一、知识产权

11.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划、数据文件和证明资料等知识产权均归甲方所有。

11.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权益（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权益导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者

与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

11.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

十二、廉洁条款

12.1 甲乙双方均应遵守国家关于廉政建设的各项规定，不得以任何形式向对方单位或个人索取或收受回扣、贿赂或其他不正当利益。

12.2 若一方违反本条约定，另一方有权解除合同，并要求违约方赔偿因此造成的全部损失；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

(2) 乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行；

(3) 乙方严重违反本合同“十、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。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，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的

工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

十四、不可抗力

14.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 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。

14.3 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。

十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方性法规、规章。

十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【填写附件名称】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方签字盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式【 】份，甲方执【 】份，乙方执【 】份，均具有同等法律效力。

十七、补充条款

[合同中心-补充条款列表]

(以下无正文)

以下无正文，为签署项：

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

法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-采购单位联系人_1] 法定代表人或授权委托人签章：[合同中心-供应商联系人]

签订日期：[合同中心-签订时间] 签订日期：[合同中心-签订时间_1]



1
2
3

第五章 评标办法及程序

一、概述

1、本评标细则根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《评标委员会和评标方法暂行规定》（国家七部委 12 号令）以及招标文件及其补充文件中的相关要求制订。

2、评标总体要求

(1) 整体评标工作应符合下列总要求：

- 1) 严格遵循公平、公正、科学、择优的原则；
- 2) 任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果；
- 3) 保证评标活动在严格保密的情况下进行；
- 4) 评标活动及其当事人应当接受依法实施的监督。

(2) 评标委员会成员在评标工作时应遵守以下工作守则：

- 1) 认真贯彻执行国家和本市有关招标投标的法律、法规和政策；
- 2) 履行职责，严守秘密，廉洁自律；
- 3) 客观、公正、公平地参与招标评审工作；
- 4) 不接受招标人、投标人及其他有关人员的因不正当要求而给予的财物或其他好处；
- 5) 在评标工作期间不得私下接触投标人或者其他利害关系人；
- 6) 在发出中标通知书前不对外泄露对投标文件评审和比较的情况、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况；
- 7) 与招标项目或与投标人或其服务商有利害关系的应主动提出回避；
- 8) 按照规定的评审格式评分和撰写客观明确的评审意见。

(3) 评标委员会成员及其他参与评标工作的有关人员都必须严格保守有关秘密。应当予以保密的信息包括但不限于：

- 1) 评标委员会的组成情况及评委人选；
- 2) 对投标文件的初评情况；
- 3) 对各投标人的澄清问题及投标人的答复；
- 4) 评委的评审意见；
- 5) 中标候选人的推荐情况。

(4) 参与本项目评标工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评标委员会交办的一些事务性工作，并主动接受评标委员会的监督。

二、评标办法

1、评标方式

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

2、评标委员会

1) 评标委员会由招标人和评标专家共 5 人及以上单数组成评标委员会，其中外聘的技术、经济等方面的专家人数须超过评委总人数的 2/3。

2) 本项目评标工作由评标委员会负责，设主任评委 1 名，负责主持整个评标工作。

3) 评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。所有评标工作将以投标人递交的投标文件及书面澄清（如有）中的内容为基础和依据，一般不寻求或借助于其他外部证据。

三、投标无效的认定

1、评标委员会将按照《投标人须知》以及《资格条件及实质性要求响应表》要求对投标文件进行初审，投标文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，均按无效供应商认定，将被认定为无效投标。

除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

四、评标程序

本项目评标过程按以下程序进行：

1、投标文件初审

初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规和招标文件的规定，审查、确定投标供应商是否具备投标资格；其次，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、

完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

2、澄清有关问题

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内
容，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄
清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

若三分之二以上评委认定报价明显不合理的，有可能影响服务质量和不能诚信履约
的，评标小组应当要求其在规定期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材
料，否则评标小组有权视其为低价恶性竞争，否决其投标文件。

3、综合评分

按招标文件规定的《投标评分细则》，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件
进行评分。

4、中标候选人

评标委员会按照评审结果按评审后得分由高到低的顺序排列推荐两名中标候选人。
得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

5、确定中标人

排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者未按招标文
件规定提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形而不符合中标
条件的，招标人可以确定排名第二的中标候选人为中标人，依此类推。合同授予。

五、评分细则

综合评分法

2026年数字化系统运维服务项目包1评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
/	0~0	/
报价分	0~10	总价不得超过总预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为废标。 经评审后的商务报价（总报价）为各供应商的评审价。 对各供应商的经评审后的商务报价按照低价优先法计算，价格最低的报价为评

		<p>审基准价，其价格分为满分。</p> <p>其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=(评审基准价/报价) × 10%×100。</p>
近三年类似项目业绩和经 验	0~5	<p>根据各供应商近三年承担过类似工作的项目业绩及经验进行评分。每提供一个有效业绩得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）</p> <p>有效证明材料以响应文件递交截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
对项目需求分析理解	0~10	<p>供应商针对本服务的具体要求，结合自己的服务经验，提供针对本项目的需求分析理解，服务完成后预期达到的效果等。</p> <p>深刻理解本服务的需求，对需求分析全面具体，对现状分析准确，对项目服务的重点难点分析到位，理解全面的，得 10-7 分；</p> <p>对本服务需求较为理解，对需求分析较为具体，对现状分析较为准确，对项目服务的重点难点分析较为到位，理解较全面的，得 6-4 分；</p> <p>对本服务需求有一定的了解，对现状有所了解但不全面、深入，对项目服务的重点难点分析缺乏科学合理</p>

		性的，得 3-1 分； 未提供相关内容描述的得 0 分。
实施方案	0~15	<p>供应商结合自己对项目的理解，以及本项目的实际情况，编制项目实施方案，方案包括认定依据与办法、具体操作方案、工作流程，培训计划安排等。</p> <p>方案完整，与本项目需求的吻合程度高，具有很好的操作性、合理性、针对性强，能够充分满足本项目的要求，得 15-11 分；</p> <p>方案较完整，与本项目需求的吻合程度较高，具有较好的操作性、合理性、针对性较强，能够较好满足本项目的要求，得 10-7 分；</p> <p>方案基本完整，与本项目需求有一定的吻合度，方案体现出一定的操作性、合理性，针对性一般，能够基本满足本项目的要求，得 6-4 分；</p> <p>方案与本项目需求吻合度较差，未明显体现出操作性与合理性，没有针对性，得 3-1 分。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
项目实施管理、流程规范及质量保障措施	0~10	<p>根据各供应商所针对本项目所提供项目实施管理、流程规范及质量保障措施、服务管理及工作体系是否妥善建立、各项服务要求满足度是否满足采购人的实际需求，是否具备科学性、可操作性进行综合评分。</p> <p>各项措施系统、清晰，针对性强，得 10-8 分；</p> <p>各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 7-5</p>

		分； 措施简单，具有一定改进空间的，得 4-2 分； 措施粗糙，针对性不强的，得 1 分； 未提供相关方案或无法满足项目要求的，得 0 分。
服务承诺及延伸服务	0~15	根据各供应商提供的服务承诺，包括响应时间，是否针对采购人的实际需求提供延伸服务等承诺等进行评分： 方案具体、清晰，针对性强，得 15-13 分； 方案较完整、具体，具有一定的针对性，得 12-9 分； 方案完整度一般，针对性一般，得 8-5 分； 方案简单，针对性差，得 4-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。
相关制度及措施	0~10	供应商需具有完整完善的服务质量管理体系、人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、档案管理制度等，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。 各项措施完整、系统、清晰，针对性强，得 10-9 分； 各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 8-7 分； 措施一般，具有一定改进空间，得 6-4 分； 措施简单，针对性不强，得 3-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。
装备配置情况	0~10	提供根据本项目采购中所需的设备配置要求，对供应

		<p>商各设备种类、型号、数量、性能等情况是否满足需求的程度进行评审。</p> <p>拟投入本项目的设备满足项目需要甚至部分指标优于项目需要且种类齐全的得 10-8 分；</p> <p>拟投入本项目的设备基本满足需求，种类略有欠缺的得 7-4 分；拟投入本项目的设备不能满足需求，种类欠缺严重的得 3-1 分；未提供相关内容或方案与项目要求不相关的，得 0 分。</p>
项目人员配置情况	0~10	<p>根据各供应商项目人员资质是否满足项目要求，项目团队配置情况、专业技术能力、相关经验等情况进行综合评分：</p> <p>项目人员资质满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验非常丰富，得 10-8 分；项目人员资质满足项目要求，整体配置较完整、合理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好，得 7-5 分；</p> <p>项目人员资质满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般，得 4-1 分；</p> <p>未提供相关内容或项目人员配置无法满足项目要求，得 0 分。</p>
企业整体情况	0~5	<p>根据各供应商的整体实力、服务能力、人员技术支撑能力、企业信誉、行业认证等评分。</p> <p>综合能力突出、有其独特的能力优势（如：获得荣誉及行业认证等）为优，得 5</p>

		分； 综合能力一般，得 4-3 分； 综合实力较弱，得 2-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。
--	--	---

2026 年数字化系统运维服务项目包 2 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
/	0~0	/
报价分	0~10	<p>总价不得超过总预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为废标。</p> <p>经评审后的商务报价（总报价）为各供应商的评审价。对各供应商的经评审后的商务报价按照低价优先法计算，价格最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。</p> <p>其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（评审基准价/报价）×10%×100。</p>
近三年类似项目业绩和经验	0~5	<p>根据各供应商近三年承担过类似工作的项目业绩及经验进行评分。每提供一个有效业绩得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）</p> <p>有效证明材料以响应文件递交截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
对项目需求分析理解	0~10	供应商针对本服务的具体

		<p>要求，结合自己的服务经验，提供针对本项目的需求分析理解，服务完成后预期达到的效果等。</p> <p>深刻理解本服务的需求，对需求分析全面具体，对现状分析准确，对项目服务的重点难点分析到位，理解全面的，得 10-7 分；</p> <p>对本服务需求较为理解，对需求分析较为具体，对现状分析较为准确，对项目服务的重点难点分析较为到位，理解较全面的，得 6-4 分；</p> <p>对本服务需求有一定的了解，对现状有所了解但不全面、深入，对项目服务的重点难点分析缺乏科学合理性的，得 3-1 分；</p> <p>未提供相关内容描述的得 0 分。</p>
<p>实施方案</p>	<p>0~15</p>	<p>供应商结合自己对项目的理解，以及本项目的实际情况，编制项目实施方案，方案包括认定依据与办法、具体操作方案、工作流程，培训计划安排等。</p> <p>方案完整，与本项目需求的吻合程度高，具有很好的操作性、合理性、针对性强，能够充分满足本项目的要求，得 15-11 分；</p> <p>方案较完整，与本项目需求的吻合程度较高，具有较好的操作性、合理性、针对性较强，能够较好满足本项目的要求，得 10-7 分；</p> <p>方案基本完整，与本项目需求有一定的吻合度，方案体现出一定的操作性、合理性，针对性一般，能够基本满足本项目的要求，得 6-4 分；</p> <p>方案与本项目需求吻合度</p>

		较差，未明显体现出操作性与合理性，没有针对性，得 3-1 分。 未提供相关内容的，得 0 分。
项目实施管理、流程规范及质量保障措施	0~10	根据各供应商所针对本项目所提供项目实施管理、流程规范及质量保障措施、服务管理及工作体系是否妥善建立、各项服务要求满足度是否满足采购人的实际需求，是否具备科学性、可操作性进行综合评分。 各项措施系统、清晰，针对性强，得 10-8 分； 各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 7-5 分； 措施简单，具有一定改进空间的，得 4-2 分； 措施粗糙，针对性不强的，得 1 分； 未提供相关方案或无法满足项目要求的，得 0 分。
服务承诺及延伸服务	0~15	根据各供应商提供的服务承诺，包括响应时间，是否针对采购人的实际需求提供延伸服务等承诺等进行评分： 方案具体、清晰，针对性强，得 15-13 分； 方案较完整、具体，具有一定的针对性，得 12-9 分； 方案完整度一般，针对性一般，得 8-5 分； 方案简单，针对性差，得 4-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。
相关制度及措施	0~10	供应商需具有完整完善的服务质量管理制度、人员保障措施及培训计划、考核制

		<p>度及标准、档案管理制度等，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。</p> <p>各项措施完整、系统、清晰，针对性强，得 10-9 分；</p> <p>各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 8-7 分；</p> <p>措施一般，具有一定改进空间，得 6-4 分；</p> <p>措施简单，针对性不强，得 3-1 分；</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
装备配置情况	0~10	<p>提供根据本项目采购中所需的设备配置要求，对供应商各设备种类、型号、数量、性能等情况是否满足需求的程度进行评审。</p> <p>拟投入本项目的设备满足项目需要甚至部分指标优于项目需要且种类齐全的得 10-8 分；</p> <p>拟投入本项目的设备基本满足需求，种类略有欠缺的得 7-4 分；拟投入本项目的设备不能满足需求，种类欠缺严重的得 3-1 分；未提供相关内容或方案与项目要求不相关的，得 0 分。</p>
项目人员配置情况	0~10	<p>根据各供应商项目人员资质是否满足项目要求，项目团队配置情况、专业技术能力、相关经验等情况进行综合评分：</p> <p>项目人员资质满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验非常丰富，得 10-8 分；项目人员资质满足项目要求，整体配置较完整、合</p>

		理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好，得 7-5 分； 项目人员资质满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般，得 4-1 分； 未提供相关内容或项目人员配置无法满足项目要求，得 0 分。
企业整体情况	0~5	根据各供应商的整体实力、服务能力、人员技术支撑能力、企业信誉、行业认证等评分。 综合能力突出、有其独特的能力优势（如：获得荣誉及行业认证等）为优，得 5 分； 综合能力一般，得 4-3 分； 综合实力较弱，得 2-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。

2026 年数字化系统运维服务项目包 3 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
/	0~0	/
报价分	0~10	总价不得超过总预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为废标。 经评审后的商务报价（总报价）为各供应商的评审价。对各供应商的经评审后的商务报价按照低价优先法计算，价格最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。 其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=(评审基准价/报价) × 10%×100。
近三年类似项目业绩和经验	0~5	根据各供应商近三年承担过类似工作的项目业绩及

		<p>经验进行评分。每提供一个有效业绩得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）</p> <p>有效证明材料以响应文件递交截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
对项目需求分析理解	0~10	<p>供应商针对本服务的具体要求，结合自己的服务经验，提供针对本项目的需求分析理解，服务完成后预期达到的效果等。</p> <p>深刻理解本服务的需求，对需求分析全面具体，对现状分析准确，对项目服务的重点难点分析到位，理解全面的，得 10-7 分；</p> <p>对本服务需求较为理解，对需求分析较为具体，对现状分析较为准确，对项目服务的重点难点分析较为到位，理解较全面的，得 6-4 分；</p> <p>对本服务需求有一定的了解，对现状有所了解但不全面、深入，对项目服务的重点难点分析缺乏科学合理性的，得 3-1 分；</p> <p>未提供相关内容描述的得 0 分。</p>
实施方案	0~15	<p>供应商结合自己对项目的理解，以及本项目的实际情况，编制项目实施方案，方案包括认定依据与办法、具体操作方案、工作流程，培</p>

		<p>训计划安排等。</p> <p>方案完整，与本项目需求的吻合程度高，具有很好的操作性、合理性、针对性强，能够充分满足本项目的要求，得 15-11 分；</p> <p>方案较完整，与本项目需求的吻合程度较高，具有较好的操作性、合理性、针对性较强，能够较好满足本项目的要求，得 10-7 分；</p> <p>方案基本完整，与本项目需求有一定的吻合度，方案体现出一定的操作性、合理性，针对性一般，能够基本满足本项目的要求，得 6-4 分；</p> <p>方案与本项目需求吻合度较差，未明显体现出操作性与合理性，没有针对性，得 3-1 分。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
项目实施管理、流程规范及质量保障措施	0~10	<p>根据各供应商所针对本项目所提供项目实施管理、流程规范及质量保障措施、服务管理及工作体系是否妥善建立、各项服务要求满足度是否满足采购人的实际需求，是否具备科学性、可操作性进行综合评分。</p> <p>各项措施系统、清晰，针对性强，得 10-8 分；</p> <p>各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 7-5 分；</p> <p>措施简单，具有一定改进空间的，得 4-2 分；</p> <p>措施粗糙，针对性不强的，得 1 分；</p> <p>未提供相关方案或无法满足项目要求的，得 0 分。</p>
服务承诺及延伸服务	0~15	根据各供应商提供的服务

		<p>承诺，包括响应时间，是否针对采购人的实际需求提供延伸服务等承诺等进行评分：</p> <p>方案具体、清晰，针对性强，得 15-13 分；</p> <p>方案较完整、具体，具有一定的针对性，得 12-9 分；</p> <p>方案完整度一般，针对性一般，得 8-5 分；</p> <p>方案简单，针对性差，得 4-1 分；</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
相关制度及措施	0~10	<p>供应商需具有完整完善的服务质量管理体系、人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、档案管理制度等，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。</p> <p>各项措施完整、系统、清晰，针对性强，得 10-9 分；</p> <p>各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 8-7 分；</p> <p>措施一般，具有一定改进空间，得 6-4 分；</p> <p>措施简单，针对性不强，得 3-1 分；</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
装备配置情况	0~10	<p>提供根据本项目采购中所需的设备配置要求，对供应商各设备种类、型号、数量、性能等情况是否满足需求的程度进行评审。</p> <p>拟投入本项目的设备满足项目需要甚至部分指标优于项目需要且种类齐全的得 10-8 分；</p> <p>拟投入本项目的设备基本满足需求，种类略有欠缺的</p>

		得 7-4 分；拟投入本项目的设备不能满足需求，种类欠缺严重的得 3-1 分；未提供相关内容或方案与项目要求不相关的，得 0 分。
项目人员配置情况	0~10	<p>根据各供应商项目人员资质是否满足项目要求，项目团队配置情况、专业技术能力、相关经验等情况进行综合评分：</p> <p>项目人员资质满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验非常丰富，得 10-8 分；项目人员资质满足项目要求，整体配置较完整、合理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好，得 7-5 分；</p> <p>项目人员资质满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般，得 4-1 分；</p> <p>未提供相关内容或项目人员配置无法满足项目要求，得 0 分。</p>
企业整体情况	0~5	<p>根据各供应商的整体实力、服务能力、人员技术支撑能力、企业信誉、行业认证等评分。</p> <p>综合能力突出、有其独特的能力优势（如：获得荣誉及行业认证等）为优，得 5 分；</p> <p>综合能力一般，得 4-3 分；</p> <p>综合实力较弱，得 2-1 分；</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>

2026 年数字化系统运维服务项目包 4 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
/	0~0	/

报价分	0~10	<p>总价不得超过总预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为废标。</p> <p>经评审后的商务报价（总报价）为各供应商的评审价。对各供应商的经评审后的商务报价按照低价优先法计算，价格最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。</p> <p>其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（评审基准价/报价）×10%×100。</p>
近三年类似项目业绩和经验	0~5	<p>根据各供应商近三年承担过类似工作的项目业绩及经验进行评分。每提供一个有效业绩得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）</p> <p>有效证明材料以响应文件递交截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
对项目需求分析理解	0~10	<p>供应商针对本服务的具体要求，结合自己的服务经验，提供针对本项目的需求分析理解，服务完成后预期达到的效果等。</p> <p>深刻理解本服务的需求，对需求分析全面具体，对现状分析准确，对项目服务的重点难点分析到位，理解全面的，得 10-7 分；</p>

		<p>对本服务需求较为理解，对需求分析较为具体，对现状分析较为准确，对项目服务的重点难点分析较为到位，理解较全面的，得 6-4 分；</p> <p>对本服务需求有一定的了解，对现状有所了解但不全面、深入，对项目服务的重点难点分析缺乏科学合理性的，得 3-1 分；</p> <p>未提供相关内容描述的得 0 分。</p>
实施方案	0~15	<p>供应商结合自己对项目的理解，以及本项目的实际情况，编制项目实施方案，方案包括认定依据与办法、具体操作方案、工作流程，培训计划安排等。</p> <p>方案完整，与本项目需求的吻合程度高，具有很好的操作性、合理性、针对性强，能够充分满足本项目的要求，得 15-11 分；</p> <p>方案较完整，与本项目需求的吻合程度较高，具有较好的操作性、合理性、针对性较强，能够较好满足本项目的要求，得 10-7 分；</p> <p>方案基本完整，与本项目需求有一定的吻合度，方案体现出一定的操作性、合理性，针对性一般，能够基本满足本项目的要求，得 6-4 分；</p> <p>方案与本项目需求吻合度较差，未明显体现出操作性与合理性，没有针对性，得 3-1 分。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
项目实施管理、流程规范及质量保障措施	0~10	<p>根据各供应商所针对本项目所提供项目实施管理、流程规范及质量保障措施、服</p>

		<p>务管理及工作体系是否妥善建立、各项服务要求满足度是否满足采购人的实际需求，是否具备科学性、可操作性进行综合评分。</p> <p>各项措施系统、清晰，针对性强，得 10-8 分；</p> <p>各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 7-5 分；</p> <p>措施简单，具有一定改进空间的，得 4-2 分；</p> <p>措施粗糙，针对性不强的，得 1 分；</p> <p>未提供相关方案或无法满足项目要求的，得 0 分。</p>
服务承诺及延伸服务	0~15	<p>根据各供应商提供的服务承诺，包括响应时间，是否针对采购人的实际需求提供延伸服务等承诺等进行评分：</p> <p>方案具体、清晰，针对性强，得 15-13 分；</p> <p>方案较完整、具体，具有一定的针对性，得 12-9 分；</p> <p>方案完整度一般，针对性一般，得 8-5 分；</p> <p>方案简单，针对性差，得 4-1 分；</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
相关制度及措施	0~10	<p>供应商需具有完整完善的服务质量管理体系、人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、档案管理制度等，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。</p> <p>各项措施完整、系统、清晰，针对性强，得 10-9 分；</p> <p>各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 8-7 分；</p>

		<p>措施一般，具有一定改进空间，得 6-4 分；</p> <p>措施简单，针对性不强，得 3-1 分；</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
装备配置情况	0~10	<p>提供根据本项目采购中所需的设备配置要求，对供应商各设备种类、型号、数量、性能等情况是否满足需求的程度进行评审。</p> <p>拟投入本项目的设备满足项目需要甚至部分指标优于项目需要且种类齐全的得 10-8 分；</p> <p>拟投入本项目的设备基本满足需求，种类略有欠缺的得 7-4 分；拟投入本项目的设备不能满足需求，种类欠缺严重的得 3-1 分；未提供相关内容或方案与项目要求不相关的，得 0 分。</p>
项目人员配置情况	0~10	<p>根据各供应商项目人员资质是否满足项目要求，项目团队配置情况、专业技术能力、相关经验等情况进行综合评分：</p> <p>项目人员资质满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验非常丰富，得 10-8 分；项目人员资质满足项目要求，整体配置较完整、合理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好，得 7-5 分；</p> <p>项目人员资质满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般，得 4-1 分；</p> <p>未提供相关内容或项目人员配置无法满足项目要求，</p>

		得 0 分。
企业整体情况	0~5	根据各供应商的整体实力、服务能力、人员技术支撑能力、企业信誉、行业认证等评分。 综合能力突出、有其独特的能力优势（如：获得荣誉及行业认证等）为优，得 5 分； 综合能力一般，得 4-3 分； 综合实力较弱，得 2-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。

2026 年数字化系统运维服务项目包 5 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
/	0~0	/
报价分	0~10	总价不得超过总预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为废标。 经评审后的商务报价（总报价）为各供应商的评审价。对各供应商的经评审后的商务报价按照低价优先法计算，价格最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。 其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=(评审基准价/报价) × 10%×100。
近三年类似项目业绩和经验	0~5	根据各供应商近三年承担过类似工作的项目业绩及经验进行评分。每提供一个有效业绩得 1 分，最高得 5 分。 需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）

		<p>有效证明材料以响应文件递交截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
对项目需求分析理解	0~10	<p>供应商针对本服务的具体要求，结合自己的服务经验，提供针对本项目的需求分析理解，服务完成后预期达到的效果等。</p> <p>深刻理解本服务的需求，对需求分析全面具体，对现状分析准确，对项目服务的重点难点分析到位，理解全面的，得 10-7 分；</p> <p>对本服务需求较为理解，对需求分析较为具体，对现状分析较为准确，对项目服务的重点难点分析较为到位，理解较全面的，得 6-4 分；</p> <p>对本服务需求有一定的了解，对现状有所了解但不全面、深入，对项目服务的重点难点分析缺乏科学合理性的，得 3-1 分；</p> <p>未提供相关内容描述的得 0 分。</p>
实施方案	0~15	<p>供应商结合自己对项目的理解，以及本项目的实际情况，编制项目实施方案，方案包括认定依据与办法、具体操作方案、工作流程，培训计划安排等。</p> <p>方案完整，与本项目需求的吻合程度高，具有很好的操作性、合理性、针对性强，能够充分满足本项目的要求，得 15-11 分；</p> <p>方案较完整，与本项目需求的吻合程度较高，具有较好的操作性、合理性、针对性</p>

		<p>较强，能够较好满足本项目的要求，得 10-7 分；</p> <p>方案基本完整，与本项目需求有一定的吻合度，方案体现出一定的操作性、合理性，针对性一般，能够基本满足本项目的要求，得 6-4 分；</p> <p>方案与本项目需求吻合度较差，未明显体现出操作性与合理性，没有针对性，得 3-1 分。</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>
项目实施管理、流程规范及质量保障措施	0~10	<p>根据各供应商所针对本项目所提供项目实施管理、流程规范及质量保障措施、服务管理及工作体系是否妥善建立、各项服务要求满足度是否满足采购人的实际需求，是否具备科学性、可操作性进行综合评分。</p> <p>各项措施系统、清晰，针对性强，得 10-8 分；</p> <p>各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 7-5 分；</p> <p>措施简单，具有一定改进空间的，得 4-2 分；</p> <p>措施粗糙，针对性不强的，得 1 分；</p> <p>未提供相关方案或无法满足项目要求的，得 0 分。</p>
服务承诺及延伸服务	0~15	<p>根据各供应商提供的服务承诺，包括响应时间，是否针对采购人的实际需求提供延伸服务等承诺等进行评分：</p> <p>方案具体、清晰，针对性强，得 15-13 分；</p> <p>方案较完整、具体，具有一定的针对性，得 12-9 分；</p> <p>方案完整度一般，针对性一</p>

		<p>般，得 8-5 分； 方案简单，针对性差，得 4-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。</p>
相关制度及措施	0~10	<p>供应商需具有完整完善的服务质量管理体系、人员保障措施及培训计划、考核制度及标准、档案管理制度等，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。</p> <p>各项措施完整、系统、清晰，针对性强，得 10-9 分； 各项措施较完整、具体，具有一定的针对性，得 8-7 分； 措施一般，具有一定改进空间，得 6-4 分； 措施简单，针对性不强，得 3-1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。</p>
装备配置情况	0~10	<p>提供根据本项目采购中所需的设备配置要求，对供应商各设备种类、型号、数量、性能等情况是否满足需求的程度进行评审。</p> <p>拟投入本项目的设备满足项目需要甚至部分指标优于项目需要且种类齐全的得 10-8 分； 拟投入本项目的设备基本满足需求，种类略有欠缺的得 7-4 分； 拟投入本项目的设备不能满足需求，种类欠缺严重的得 3-1 分； 未提供相关内容或方案与项目要求不相关的，得 0 分。</p>
项目人员配置情况	0~10	<p>根据各供应商项目人员资质是否满足项目要求，项目团队配置情况、专业技术能</p>

		<p>力、相关经验等情况进行综合评分：</p> <p>项目人员资质满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验非常丰富，得 10-8 分；项目人员资质满足项目要求，整体配置较完整、合理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好，得 7-5 分；</p> <p>项目人员资质满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般，得 4-1 分；</p> <p>未提供相关内容或项目人员配置无法满足项目要求，得 0 分。</p>
企业整体情况	0~5	<p>根据各供应商的整体实力、服务能力、人员技术支撑能力、企业信誉、行业认证等评分。</p> <p>综合能力突出、有其独特的能力优势（如：获得荣誉及行业认证等）为优，得 5 分；</p> <p>综合能力一般，得 4-3 分；</p> <p>综合实力较弱，得 2-1 分；</p> <p>未提供相关内容的，得 0 分。</p>

六、其他

- 1、投标人不得干扰招标人的评标活动，否则将废除其投标。
- 2、根据《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，投标人如有哄抬、故意压低或相互串通投标报价以达到排挤其他投标人的目的，从而损害招标人或其他投标人合法权益的情况时，招标人有权取消有关违规投标人的投标资格。

七、政策扶持

1、根据国家财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）文件精神：

1) 若招标项目为专门面向中、小、微型企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策。

2) 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合规定的小微企业的报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3) 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%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

投标人须提供《中小企业声明函》（见第六章投标文件有关格式），否则不予认定。

2、如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。投标人凡符合上述政策的，必须在投标文件中提供相应证明文件，评标委员会将根据投标文件进行评定。

第六章 投标文件格式附件

一、商务文件有关格式

1. 投标函（格式）

投标函

致：_____（招标人、代理机构）

根据贵方_____（项目名称/包件名称、招标编号）采购的招标公告，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为（大写）_____元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如有）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 90 日历日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

(1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

(2) 我方不是招标人的附属机构。

(3) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

(4) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签名： _____

投标人名称（公章）： _____

日期：

2. 开标一览表（格式）

开标一览表

项目编号：

2026年数字化系统运维服务项目包1

包名称	项目负责 人	服务期限	其他优惠 承诺	投标总价 (大写)	备注	最终报价 (总价、元)

2026年数字化系统运维服务项目包2

包名称	项目负责 人	服务期限	其他优惠 承诺	投标总价 (大写)	备注	最终报价 (总价、元)

2026年数字化系统运维服务项目包3

包名称	项目负责 人	服务期限	其他优惠 承诺	投标总价 (大写)	备注	最终报价 (总价、元)

2026年数字化系统运维服务项目包4

包名称	项目负责 人	服务期限	其他优惠 承诺	投标总价 (大写)	备注	最终报价 (总价、元)

2026年数字化系统运维服务项目包5

包名称	项目负责 人	服务期限	其他优惠 承诺	投标总价 (大写)	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，精确到小数点后两位。
- (2) 此报价包含项目所需的所有费用。
- (3) 投标人应按照《项目概况及技术服务要求》和《投标人须知》的要求报价。
- (4) 开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

3. 分项报价表（格式）

分项报价表（可格式自拟）

项目名称：

项目编号：

单位：元

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

（2）投标人如有分类报价费用情况编制明细费用表可随本表一起提供。

（3）分项报价表报价合计应与开标一览表报价相等。

（4）报价需分为站台养护、站牌维护、站杆维护、站亭维护（115座）、站亭维护（347座）、公交站台设施维修详细费用，其中公交站台设施维修费用报价不得少于65.1万，含人工费及设备费，结算以实际维修量为准。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

4. 法定代表人资格证明书（格式）（法定代表人参加开标适用）

法定代表人资格证明书

致：_____（招标人、代理机构）

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

法定代表人性别：_____身份证号码：_____

单位类型：_____

经营范围：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____

附法定代表人身份证复印件（正反面）

1.

5. 法定代表人授权委托书（格式）

法定代表人授权委托书

致：____（招标人、代理机构）

我____（姓名）系____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位职工____（姓名，职务）以我方的名义参加贵司____（项目名称/包件名称、项目编号）项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵方收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件（正反面）

被授权人身份证复印件（正反面）

法定代表人签字或盖章：

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

6. 资格证明文件

目 录

- 1) 具有的独立承担民事责任能力的证明文件（如法人营业执照、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）；
- 2) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 3) 参加本次招标活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（附截图）；
- 4) 根据招标文件技术要求还需提供的其他证明文件。

注：以上材料均需加盖公章。

须 知

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由招标人使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

6.2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）
财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）：

日期：

6.3 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(格式)

参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致： (招标人、代理机构)

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

注：

重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

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

投标人授权代表签字：

投标人(公章)：

日期：

后附：

A、“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询的投标人信用记录

B、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/cr/list)查询的投标人信用记录

6.4 供应商承诺（格式）

供应商承诺

致：_____（招标人、代理机构）

我单位在参加本次采购活动中承诺：

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

2、未违反《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，即“与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。”

3、我单位没有从招标人处离职或退休3年以内的人员担任控股股东或实际控制人、董事、监事（也没有聘用从招标人处离职或退休3年以内的人员）。

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

供应商（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期：

7. 投标人基本情况简介（格式）

投标人基本情况简介

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、在册人数

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

8. 中小企业声明函（格式）

中小企业声明函

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

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

2. (标的名称),属于软件和信息技术服务业;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 万元¹,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:

备注: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。

注：若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。

说明：本声明函适用于所有在中国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

附：《中小企业划型标准规定》各行业划型标准

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

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

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

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

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

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

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

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

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

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其

中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

9. 资格条件要求响应表格式（格式）

资格条件要求响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容（资格条件要求）	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否）	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照、组织机构代码证、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）； 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； 3、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明。 4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动			
信用证明材料	1、近三年内未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 失信被执行人名单、 <u>重大</u> 税收违法案件当事人名单； 2、近三年内未被列入“中国政府采购网” (www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；			
法定代表人授权	1、在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书； 2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

10. 实质性要求响应表（格式）

实质性要求响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容（实质性要求）	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明(是/否)	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
投标报价	1、不得进行选择性的报价（投标报价应是唯一的）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价；			
服务期限	是否符合招标文件要求。			
投标保证金	是否按文件规定进行缴纳。			
投标有效期	是否符合招标文件规定：不少于 90 天。			
联合体投标	不接受联合体投标。			
合同转让与分包	不允许合同转让与分包。			
投标文件内容、密封、签署等要求	符合招标文件规定： 1、投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》； 2、投标文件按招标文件要求制作、密封； 3、投标文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖投标人公章。 4、招标文件内要求的其它必须要提供的内容。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
报价合理性判断	报价未出现低于成本（根据《财政部办公厅关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》（财办库[2024]265号）的要求）或者未出现高于竞争性招标文件设定的最高限价的。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

11. 与评标有关的投标文件主要内容索引表（格式）

与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

序号	评审内容	响应内容说明(是/否)	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

二、技术文件有关表格格式

1. 偏离表（格式）

偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的要求	投标文件的响应	偏离说明

注：

1. 如果投标人对招标文件中的服务要求等做的任何改动，请在此表中清楚地列明，逐条列明偏离条款，若空白，则视为无偏离。并加以说明。

2. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于招标人查阅。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

2. 本项目负责人履历（格式）

本项目负责人履历

项目名称：

项目编号：

姓名	出生年月	文化程度	毕业时间
毕业院校和专业	从事本类项目工作年限	联系方式	
职业资格	技术职称	聘任时间	

主要工作经历：

主要管理服务项目：

主要工作特点：

主要工作业绩：

胜任本项目负责人的理由：

注：项目负责人一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

3. 本项目主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表（格式）

本项目主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目编号：

姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式
.....							

注：项目主要人员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

4. 本项目主要专业设备和器材一览表（格式）

本项目的专业主要设备和器材一览表（如有）

项目名称：

项目编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单位 所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
.....								

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

5. 近三年同类或类似项目业绩（格式）

投标人近三年承接的与本项目类似项目一览表

项目名称：

项目编号：

序号	年份	项目名称	项目内容	服务期限	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1							
2							
3							
4							
.....							

需附：

1、需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）。

2、有效证明材料以投标截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：