

上海市市场监督管理局桌面运维、
上海市粮食和物资储备局桌面终端运维
以及上海市地方金融监督管理局桌面终端运维

项目编号：招案 2022-0486

竞争性磋商文件

采 购 人：上 海 市 大 数 据 中 心

采购代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2022 年 5 月

目录

报价人须知前附表

第一部分 磋商公告

第二部分 报价人须知

第三部分 采购需求

第四部分 合同条款

第五部分 评审办法

第六部分 格式附件

报价人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	上海市市场监督管理局桌面运维、上海市粮食和物资储备局桌面终端运维以及上海市地方金融监督管理局桌面终端运维
2	编 号	招案 2022-0486
3	预算金额	本项目总预算金额：人民币 98 万元。 其中包件一（上海市市场监督管理局 2022 年桌面运维及服务）预算金额为人民币 60 万元； 包件二（上海市粮食物资储备局购买驻场和桌面终端（运维））预算金额为人民币 20 万元； 包件三（上海市地方金融监督管理局 2022 年桌面终端运维）预算金额为人民币 18 万元 注：超出本项目总预算金额或各包件预算金额的报价，将作无效报价处理。
4	采购概述	参照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备采购条件，依法进行采购。
5	采购方式	竞争性磋商
6	采购人	单位名称：上海市大数据中心 地 址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号 联 系 人：和婷婷 电 话：021-23111363
7	采购代理机构	单位名称：上海中世建设咨询有限公司 地 址：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼） 邮 编：200063 联 系 人：赵贞、田婷 电 话：021-62441033 传 真：021-62446678 邮 箱：tianting@cwcc.net.cn、zhaozhen@cwcc.net.cn
8	采购内容	包件一（上海市市场监督管理局 2022 年桌面运维及服务）：为上海市市场监督管理局桌面操作终端运行软件提供运维服务； 包件二（上海市粮食物资储备局购买驻场和桌面终端（运维））：为市粮食局内现有 PC 机的运维服务； 包件三（上海市地方金融监督管理局 2022 年桌面终端运维）：上海市地方金融监督管理局及金融发展服务中心桌面终端设备硬件运维； 注：供应商仅可选择对本项目任一包件进行报价。 （具体要求详见磋商文件一第三部分采购需求）
9	是否专门面向中小企业采购	包件二：专门面向中小微企业采购，所有供应商不享受价格分优惠政策（详见第五部分 评审办法）

		包件一、包件三：面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策。（详见第五部分 评审办法）
10	采购标的对应的小微企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
11	服务期限	各包件运维期限均为合同签订之日起至2022年12月31日
12	报价货币	响应文件须采用人民币报价。
13	报价人资格要求	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次采购若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策 3. 本项目的特定资格要求：1）未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；2）本项目包件二专门面向中小微企业采购，包件一、包件三面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购。
14	是否接受联合体报价	☒ 不接受 ☐ 接受
15	公告发布媒体	中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）
16	报名及磋商文件发售时间、地点	时间：2022年5月7日起至2022年5月13日，每天上午9时至11时，下午1时至4时（北京时间，双休、节假日除外） 地点：上海中世建设咨询有限公司，磋商文件600元/包，售后不退。
17	领取磋商补充文件时间及地点	时间：另行安排（如有） 地点：上海市曹杨路528弄35号（中世办公楼）会议室（如有，将以书面形式统一发放所有报价人）
18	提问方式	书面提问（须加盖报价人公章）
19	接收质疑的方式及联系方式	报价人应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，质疑函应以书面形式递交至采购代理机构（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖报价人公章） 联系方式详见本表第7项

20	报价有效期	报价截止之日起 90 日历日
21	保证金	保证金金额： 包件一人民币壹万贰仟元整 包件二人民币肆仟元整 包件三人民币叁仟陆佰元整 保证金递交截止时间：同报价截止时间，以保证金实际到账为准。 递交地点：上海曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 递交方式：转账、汇款、支票或代理单位接受的其他非现金方式。 为确保保证金在递交截止时间前到账，通过转账、汇款、支票方式递交保证金的报价人，应在报价截止时间前完成保证金支付，保证金有效期应与报价有效期一致。 户名：<u>“上海中世建设咨询有限公司（专项帐户）”</u> 开户银行：<u>上海银行愚园路支行</u> 帐号：<u>31641803001602577</u> 注：1、上述户名须完整填写，包含后面（专项帐户），其中帐户的“帐”字。错字、漏字将会导致汇款不成功而无法及时缴纳保证金。 2、银行转账时“备注栏”须注明代理机构内部项目编号、包件号、资金用途，例：“招案 2022-0486，包件号，保证金”
22	响应文件递交截止时间、地点	包件一时间：2022 年 5 月 25 日 13 时 00 分 包件二时间：2022 年 5 月 25 日 14 时 00 分 包件三时间：2022 年 5 月 25 日 15 时 00 分 地点：上海市曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）会议室（具体详见一楼电子屏）
23	磋商会时间、地点	时间：同响应文件递交截止时间 地点：上海市曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）会议室（具体详见一楼电子屏） 注：上述时间前，所有报价人授权代表须按时抵达上述会议地点，否则将按第五部分评审办法第 3.4 条处理。
24	响应文件的组成	响应文件按下列顺序应包括： 1) 报价书（附件 1）； 2) 法定代表人等资格证明书（附件 2）； 3) 授权委托书（附件 3）； 4) 报价一览表（附件 4）； 5) 报价明细表（附件 5）； 6) 服务报告（附件 6）； 7) 报价资格证明文件（附件 7）； 8) 中小企业声明函（如有）（附件 8）；

		9) 残疾人福利性单位声明函 (如有) (附件 9); 10) 报价人认为需加以说明的其他内容。
25	响应文件份数	正本壹份、副本贰份、电子档壹份 (U 盘或光盘, 应包括所有响应文件含签字盖章内容 pdf 版, 并保证正常读取。响应文件 PDF 电子档不作为评审依据, 以纸质版正本为准)
26	评审方法	综合评分法
27	如发生此列情况之一, 报价人的报价将被拒绝	1) 未按规定获取磋商文件的; 2) 在递交截止时间后送达响应文件的; 3) 报价人名称与报名时不一致的; 4) 未符合磋商文件第二部分报价人须知第 3.3 条规定的。
28	成交服务费支付	本项目各包件成交人在收到成交通知书时, 按以下标准一次性向采购代理机构支付成交服务费: 成交单位按成交金额 100 万元以内部分 1.5%下浮 10%计取; 若服务费低于人民币 5000 元, 则按人民币 5000 元计取; 若高于人民币 5000 元, 则按实计取。
29	采购项目需要落实的政府采购情况	本次采购若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小微企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策, 将落实相关政策。
30	磋商过程中可能实质性变动的内容	采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款
31	包件	☒ 适用 ☐ 不适用 有关包件的所有条款均不适用本项目
32	其他	截 止 时 间 后 , 采 购 代 理 机 构 将 在 信 用 中 国 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网中“政府采 购 严 重 违 法 失 信 行 为 信 息 记 录 ” (www.ccgp.gov.cn/cr/list) 对参与磋商会的报价人进行信息查询, 确认报价人响应截止时间前三年内, 参加政府采购活动前三年内是否被列入失信被执行人、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等。 以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体, 以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的, 应当对所有联合体成员进行信用记录查询, 联合体成员存在不良信用记录的, 视同联合体存在不良信用记录。

第一部分

磋商公告

第一部分 磋商公告

项目概况

上海市市场监督管理局桌面运维、上海市粮食和物资储备局桌面终端运维以及上海市地方金融监督管理局桌面终端运维项目的潜在供应商应在上海中世建设咨询有限公司获取采购文件，并于 2022 年 5 月 25 日 13 点 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：招案 2022-0486

项目名称：上海市市场监督管理局桌面运维、上海市粮食和物资储备局桌面终端运维以及上海市地方金融监督管理局桌面终端运维项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：98 万元（人民币）

采购需求：

包件一（上海市市场监督管理局 2022 年桌面运维及服务）：为上海市市场监督管理局桌面操作终端运行软件提供运维服务；

包件二（上海市粮食物资储备局购买驻场和桌面终端（运维））：为市粮食局内现有 PC 机的运维服务；

包件三（上海市地方金融监督管理局 2022 年桌面终端运维）：上海市地方金融监督管理局及金融发展服务中心桌面终端设备硬件运维；

注：供应商仅可选择对本项目任一包件进行报价。

（具体要求详见磋商文件—第三部分采购需求）

合同履行期限：

包件一运维期限为合同签订之日起至 2022 年 12 月 31 日；

包件二运维期限为同签订之日起至 2022 年 12 月 31 日；

包件三运维期限为合同签订之日起至 2022 年 12 月 31 日

本项目（不接受）联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次采购若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策

3. 本项目的特定资格要求：

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

2) 本项目包件二专门面向中小微企业采购，包件一、包件三面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购。

三、获取采购文件

时间：2022年5月7日起至2022年5月13日，每天上午9时至11时，下午1时至4时（北京时间，双休、节假日除外）

地点：上海中世建设咨询有限公司

方式：报名需提交的资料：授权委托书及被授权人身份证。供应商关注“中世建咨”微信公众号，主界面右下角点击“投标报名”完成微信报名登记。

售价：¥600.00 元（人民币）

四、响应文件提交

截止时间：2022年5月25日13点00分（北京时间）

地点：上海市曹杨路528弄35号（中世办公楼）会议室（具体详见一楼大屏幕）

五、开启

时间：2022年5月25日13点00分（北京时间）

地点：上海市曹杨路528弄35号（中世办公楼）会议室（具体详见一楼大屏幕）

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目总预算金额：人民币 98 万元

其中包件一（上海市市场监督管理局 2022 年桌面运维及服务）预算金额为人民币 60 万元；

包件二（上海市粮食物资储备局购买驻场和桌面终端（运维））预算金额为人民币 20 万元；

包件三（上海市地方金融监督管理局 2022 年桌面终端运维）预算金额为人民币 18 万元；

注：超出本项目总预算金额或各包件预算金额的报价，将作无效报价处理。

2. 响应文件提交截止时间

包件一：2022 年 5 月 25 日 13 点 00 分（北京时间）

包件二：2022 年 5 月 25 日 14 点 00 分（北京时间）

包件三：2022 年 5 月 25 日 15 点 00 分（北京时间）

3. 磋商会时间：同响应文件递交截止时间

4. 磋商文件 600 元/包，售后不退。

5. 公告发布媒体：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：上海市大数据中心

地 址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

联系方式：和婷婷 021-23111363

2. 采购代理机构信息

名 称：上海中世建设咨询有限公司

地 址：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）

联系方式：赵贞、田婷 021-62441033

3. 项目联系方式

项目联系人：赵贞、田婷

电 话：021-62441033

第二部分

报价人须知

第二部分 报价人须知

一、 采购综合说明

- 1.1 “报价项目”系指采购人在磋商文件里描述的所需采购的货物/服务。
- 1.2 “货物”系指报价人按磋商文件规定，须向报价人提供的各种形态和种类的物品，包括一切设备、产品、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册等有关技术资料和原材料等，以及其所提供货物相关的运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。
- 1.3 “服务”系指磋商文件规定报价人承担的各类专业服务，包含但不限于产品设计开发、产品交付、安装调试、质量检测、技术指导、售后服务、专业劳务服务和其他类似的义务。
- 1.4 “采购人”系指《报价人须知》前附表中所述的组织。
- 1.5 “采购代理机构”系指上海中世建设咨询有限公司。
- 1.6 “报价人”、“供应商”系指从采购人处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购人提交响应文件的供应商。但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。
- 1.7 “卖方”系指成交并向采购人提供货物/服务的报价人。
- 1.8 本项目磋商文件的主要内容
 - 1.8.1 报价人须知前附表；
 - 1.8.2 磋商公告；
 - 1.8.3 报价人须知；
 - 1.8.4 采购需求；
 - 1.8.5 合同条款；
 - 1.8.6 评审办法；
 - 1.8.7 格式附件。
- 1.9 本磋商文件是本项目采购过程中的规范文件，是采购人与成交人签订项目采购内容协议书的依据，也是本项目合同文件的主要组成部分。

二、 报价要求

- 2.1 报价和结算币种为人民币，单位为“元”。
- 2.2 响应文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

- 2.2.1 磋商时，响应文件中报价书内容与报价表中明细表内容不一致的，以报价书为准；
- 2.2.2 响应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；
- 2.2.3 单价和数量的乘积与总价不一致时，以单价计算结果为准，并修正总价；
- 2.2.4 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
- 2.2.5 对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；
- 2.2.6 如有计算错误，磋商小组有权根据具体情况按对其最不利原则调整。
- 2.2.7 按上述修正错误的原则及方法调整或修正磋商文件的报价，供应商同意后，调整后的报价对供应商起约束作用。
- 2.3 报价有效期见前附表。
- 2.4 保证金
 - 2.4.1 保证金用于保护本次采购免受因报价人的行为而引起的风险。
 - 2.4.2 保证金应以转账、汇款、支票或采购代理机构接受的其他方式递交，应在磋商文件规定的时间内递交保证金，并确保已如数到账。
 - 2.4.3 保证金有效期应与报价有效期一致。
 - 2.4.4 有下列情形之一的，保证金不予退还：
 - 2.4.4.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
 - 2.4.4.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
 - 2.4.4.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
 - 2.4.4.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
 - 2.4.4.5 磋商文件规定的其他情形。
 - 2.4.5 未按规定提交保证金的报价，将被视为无效报价，采购人将作无效报价处理。

三、 响应文件的编制、密封和递交

- 3.1 响应文件应于前附表中规定的时间递交至指定的地点，截止时间后递交的响应文件将被拒绝。
- 3.2 响应文件正本和所有副本须用不褪色的墨水书写或打印，并装订成册。

- 3.3 响应文件递交时必须密封包装，并在封口骑缝处加盖报价人公章。每份书面响应文件建议胶装成册，并注明正本或副本及项目名称、编号等字样。
- 3.4 响应文件的外包装需上注明“项目名称、编号、供应商名称、地址、电话和传真”等字样。如果正本与副本存在差异，以正本为准（响应文件恕不退还）。
- 3.5 响应文件的书写应清楚工整，除报价人对错处做必要修改外，响应文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须法定代表人或其委托代理人签字或盖章。
- 3.6 本项目不接受以电报、电话、传真、快递形式递交的响应文件。
- 3.7 响应文件正本和副本应在封面或扉页加盖公章。磋商文件规定签章处应加盖对应要求的报价单位公章、报价单位法定代表人或法定代表人委托的报价代理人的签字或印章。

四、 磋商及评审

- 4.1 对所有报价人的报价评估，都采用相同的程序和标准。
- 4.2 评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。
- 4.3 评审细则详见磋商文件“第五部分评审办法”。

五、 定标

- 5.1. 成交通知
 - 5.1.1 评审结果公布后，采购人将以书面形式发出《成交通知书》、《未成交通知书》，报价人可至采购代理机构现场领取。《成交通知书》、《未成交通知书》一经发出即发生法律效力。
 - 5.1.2 《成交通知书》将作为签订合同的依据。
- 5.2 签订合同
 - 5.2.1 成交人收到《成交通知书》后，按指定的时间、地点与买方签订合同。
 - 5.2.2 磋商文件、成交人的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。
 - 5.2.3 成交人在签订合同后 5 个工作日，采购代理机构无息退还成交人的保证金。
 - 5.2.4 在《成交通知书》发出后 5 个工作日，采购代理机构向未成交的报价人无息退还其保证金。
 - 5.2.5 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

六、 评审内容的保密

- 6.1 在磋商评审过程中，凡属于审查、澄清、评价和比较竞标的有关资料及有关授予合同信息，采购人及采购代理机构有关人员均不能向报价人或与评审无关的其他人泄露。
- 6.2 在磋商评审过程中，报价人对采购人、采购代理机构和磋商评审小组成员施加影响的任何行为，都将导致被取消资格。

七、 质疑

- 7.1 报价人应根据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第 94 号）提出质疑。
- 7.2 报价人应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，质疑函应以书面形式递交至采购代理机构（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖报价人公章）。
- 7.3 联系方式详见磋商文件报价人须知前附表第 8 项。

八、 其它

- 8.1 无论磋商过程中的做法和结果如何，报价人自行承担所有与参加磋商有关的全部费用。
- 8.2 本磋商文件解释权属采购人和采购代理机构。
- 8.3 若发现供应商有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

第三部分

采购需求

第三部分 采购需求

包件一：上海市市场监督管理局 2022 年桌面运维及服务采购需求

一、项目概述

1.1 项目背景

因相关要求，上海市市场监督管理局更换了办公人员的操作终端和相关软件，现需要寻求专业服务商为新更换的桌面终端提供运维服务。本项目所涉及运维服务内容包括对市场监管局办公人员操作终端相关软件产品的维护及相关服务。

1.2 运维期限

本项目运维期限为：合同签订之日起至 2022 年 12 月 31 日

1.3 运维地点

本项目运维地点为上海市市场监督管理局机关的各办公地点。

二、服务范围

2.1 产品软件维护

为上海市市场监督管理局桌面操作终端运行软件提供运维服务，软件数量及配置要求如下：

序号	软件名称	功能说明/配置要求	数量	单位
1	360 加密浏览器专业版许可	专业网络版（含一年免费升级和技术支持）	650	套
2	360 管理平台	一年免费补丁和升级以及技术支持电话	1	套
3	麒麟操作系统	一年免费补丁和升级以及技术支持电话	950	套
4	办公文字处理软件	一年免费补丁和升级以及技术支持电话	950	套
5	福熙 PDF 软件	一年免费补丁和升级以及技术支持电话	950	套

（1）需要为上述软件提供安装部署、授权激活服务；

（2）需要为国产终端操作系统提供基础功能排障服务。

三、日常维护业务需求

3.1 总体服务原则

及时响应原则，做到及时响应，保障软件的正常运行，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。

处置规范原则：运维工作应严格按照操作规程进行，涉及其他部门的应主动联系相应部门，并制定具体实施方案后再处置。在维护工作中应做好原始记录，遇重大问题应及时请示并及时处理。

预防为主原则：在日常运维管理工作中，要做足预防工作，避免重大故障出现。

安全第一原则：运维人员应严格遵守安全保密制度及其他各项规章制度。报价人应加强防火、防爆安全教育和检查，并要求维护人员严格执行。

3.1.1 桌面终端软件维护需求

维护人员能够为桌面终端软件提供日常维护服务。

为办公操作终端搭载的产品软件提供安装配置、升级修复等运维服务。

3.1.2 电话支持需求

为市市场监管局信息化系统及相关应用提供 7*24 小时电话技术支持，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

3.1.3 固定的服务小组

应有专门技术服务小组（含软件维护人员和技术支持专家），合理分工，严格管理，确保完成任务。

其中，维护人员应由经过专门培训的技术支持工程师组成，需要在规定服务时间内，响应用户的服务请求，记录工作日志，诊断问题，即时处理故障，并在必要时寻求技术专家的支持。技术支持专家需要具有丰富知识和经验，负责制定问题处理流程、对维护人员或用户提供支持和指导，并在发生严重问题时当天赶到现场进行处理。

3.2 操作培训需求

报价人应针对上海市市场监管局终端操作软件，提供每年不少于 1 次的操作培训。报价人应在每次培训开始前确认培训目标、培训对象、培训内容、培训方式、培训时间及地点，并准备相应的培训材料，集中向系统用户提供操作培训。

四、产品软件运维需求

上海市市场监管局桌面终端软件运维主要指产品软件维护（更新升级、安装调试、恢复）。

报价人应及时获取产品软件升级信息并及时对服务范围内的产品软件进行更新

升级，并登记台账，同时应保障相关软件产品操作正常，不影响市市场监管局桌面终端软件的稳定运行。

报价人提供的产品软件运维支持服务，包括：

- (1) 安装配置软件，并对软件的参数进行必要的调整；
- (2) 安装软件的补丁；
- (3) 进行问题根源的分析和诊断；
- (4) 跟踪问题的进展情况，与采购人及时交流。

五、服务质量考核要求

5.1 考核标准

- (1) 软件故障解决率达 90%；
- (2) 响应时间小于 15 分钟；
- (3) 如发生桌面终端软件故障，排障要求如下表所示：

序号	故障等级	远程支持 排障时间	技术人员到达 现场排障时间	备注
1	一般故障	1 小时	4 小时内	若远程支持排障不能解决，则报价人应派遣技术人员到现场解决。
2	紧急故障	0.5 小时	2 小时内	若技术人员在现场依然未能解决，则报价人应 6 小时内提供替代产品。

- (4) 故障排除后，报价人应向采购单位提交软件运维记录。

- (5) 文档完整度和准确率大于 95%。

5.2 考核方式

(1) 在履行期限内，报价人应当每半年 1 次以书面形式向用户方递交运行维护考核申请，用户方在收到运行维护考核申请后的 5 个工作日内，完成运行维护服务质量考核。

(2) 如果由于报价人原因致使运行维护服务未能通过考核，报价人应当自收到通知之日起 10 个工作日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运行维护服务完全符合要求。

5.3 考核不通过处置

发生紧急故障及严重故障，未能按照标准及时处置的，经调查系报价人服务力度

不够引发，用户有权从合同总金额中扣除不低于 5% 的费用，作为处罚措施。

六、验收要求

运行维护工作期限终止时，报价人应当以书面形式向用户方提交运行维护服务总结报告。用户方在收到报价人提交的验收申请及材料（服务周期内的运维记录和运行维护服务总结报告等）后 10 个工作日内，对报价人的工作进行验收。如属于报价人原因致使维护服务未能通过验收的，报价人应当在 10 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受用户方的验收，直至符合约定要求。甲方有权委托第三方机构进行验收，对此乙方应当配合。

七、付款方式

合同签订生效后 20 个工作日内，支付合同总价款的 50%；
本项目通过最终验收后 20 个工作日内，支付合同总价款的 50%；
成交人应当在每次采购人付款前 20 个工作日内向采购人开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因成交人未及时开具发票导致采购人延迟付款的，采购人不承担违约责任。

八、服务组织和人员要求

项目服务团队人员不少于 2 人，报价人须提供相应的人员清单。
报价人应遵守采购人的管理制度要求，提供驻场运维服务。
项目服务团队构成中需要设置专人作为运维服务的统一入口，统一接受用户的服务请求，并第一时间进行问题响应。配备不少于 2 名人员驻场工作。
报价人应为本项目成立管理团队，负责制定问题处理流程、对运维服务团队进行支持和指导，并在发生严重问题时及时到场进行处理。
维护期内原则上不允许更换项目技术人员。维护期间确需人员变动，须配备同资质人员，并提前报请采购人认可。

具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	总体项目管理，进度和质量控制，相关各方协调	1 人	本科以上学历，具备信息系统项目管理师或相当资质证书	驻场
软件运维工程师	软件运行维护	1 人	本科以上学历，3 年以上政务软件运维经验，对所运维的软件有充分认知	驻场

九、应急服务

报价人应针对本项目建立的应急管理体系，按照规范进行应急事件响应与处置，配合采购人进行应急预案、应急演练相关工作。

1、报价人必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

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

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

II 级（一般）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

当：

a、发生 I 级（紧急）故障后 0.5 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，报价人应 2 小时内到达用户现场；

b、发生 II 级（一般）故障后 1 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，报价人应 4 小时内到达用户现场。

3、如发生故障，报价人应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作。

4、当故障排除操作全部完成后，报价人应向采购单位提交运维故障报告，经采购单位验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

十、项目的变更、解除和终止

如果成交人丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，采购人可在任何时候以书面形式通知成交人终止本项目的执行而不给予报价人补偿。该终止本项目将不损害或影响采购人已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

十一、保密责任

报价人应加强信息安全管理，建立和落实信息安全责任制，对采购人的保密信息严格保密。采购人的保密信息包括：本项目维护服务内容及因本项目而接触到的采购人的各类技术类信息、管理类信息、知识产权类信息及其他不宜外泄的信息等。

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

2、成交人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括成交人聘用的

人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及成交人的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若成交人人员或成交人合作方违反保密规定，成交人应承担连带责任。

3、成交人（含成交人参与本项目的人员以及其合作方）未经采购人书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4、以上内容的保密期限自成交人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

十二、违约责任

1、如成交人未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，采购人可要求成交人在规定的时间内采取补救措施。成交人还应向采购人支付本项目费用总额 30% 的违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人还有权要求成交人赔偿超过部分。

2、因成交人违反保密义务或知识产权约定的，采购人有权要求成交人支付本项目费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求成交人赔偿超过部分。若成交人违反保密义务，采购人还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

3、成交人有其他违反约定的行为，成交人应当支付本项目费用总额 20%作为违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求成交人赔偿超过部分。

4、成交人有下列情形之一，采购人有权解除维护服务合同：

- （1）报价人累计 2 次考核未达标；
- （2）因报价人服务质量问题导致采购人无法实现目的；
- （3）擅自转让或者分包其应履行的义务的；
- （4）违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在采购人要求的合理时间内未能纠正的。

十三、关于转让和分包的规定

本项目不得转让、不得分包。

包件二：上海市粮食物资储备局购买驻场和桌面终端（运维）采购需求

一、项目概述

项目背景：为解决市粮食和物资储备局终端运维人员短缺，推进粮食和物资储备信息化管理，确保日常工作平稳有序开展。

运维期限：自运维合同签订之日起至 2022 年 12 月 31 日。

运维地点：上海市静安区南苏州路 1455 号 2 号楼 5 楼。

二、服务范围

市粮食局内现有 230 台 PC 机的运维服务。

名称	类别	品牌	型号	配置	数量
国产机	桌面终端	联想	M610B-D120	统信操作系统 V20 兆芯, V20 专业版 AMD64	150
国产机	桌面终端	联想	M630Z	统信操作系统 V20 兆芯	80

三、硬件设备运维需求

3.1 总体服务原则

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

3.2 日常维护需求

1) 远程技术支持

提供 7×24 小时的技术支持服务。

2) 预防性维护

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

3) 故障修复

所有设备保修服务方式一般现场维修为主，重大故障：备用设备替代到位后经采购人同意方可离场维修，对设备日常性的问题，自接到用户方电话或传真后 2 小时内响应到位。

4) 重大活动现场保障

若有重大活动时，应当提供活动前一天的设备巡查，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。

5) 技术交流与培训

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

6) 固定的服务小组

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

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

3.3 其他要求

- (1) 所有维修更换下的零部件归用户方所有。
- (2) 现场服务响应时间：15 分钟。
- (3) 现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。
- (4) 对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务。
- (5) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- (6) 每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。
- (7) 每季度就系统整体性能状况向用户方作技术交底和优化指导。
- (8) 根据用户的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。
- (9) 保障服务响应时间：24 小时不间断。
- (10) 须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。
- (11) 每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。
- (12) 每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
- (13) 提供系统软件修改完善，如有大的功能需求改动，另外协商。

四、服务质量考核要求

4.1 考核标准

- (1) 非设备故障解决率达 99%;
- (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, 报价人需在 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) 紧急故障解决时间小于 4 小时, 超过时间未能解决, 报价人需在 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) 文档完整度和准确率大于 95%。

4.2 考核方式

- (1) 在履行期限内, 报价人应当在每半年 1 次以书面形式向用户方递交运行维护报告, 用户方在收到运行维护报告后的 5 个工作日内, 完成运行维护服务质量考核。
- (2) 如果由于报价人原因致使运行维护服务未能通过考核, 报价人应当自收到通知之日起 5 日内及时整改, 并自行承担相关整改费用, 直至运行维护服务完全符合要求。

五、验收要求

运行维护工作期限终止时, 报价人应当以书面形式向用户方提交运行维护服务总结报告。用户方在收到报价人提交的服务总结报告(服务周期内的运维记录、维护文档、监测报告、测评报告、服务总结报告等)后 10 个工作日内, 对报价人的工作进行验收。如属于报价人原因致使维护服务未能通过验收的, 报价人应当在 5 个工作日内进行整改, 并自行承担相关整改费用, 再次接受用户方的验收, 直至符合约定要求。用户方有权委托第三方机构进行验收, 对此报价人应当配合。

六、付款方式

合同签订生效后 20 个工作日内, 支付合同总价款的 50%;

本项目通过最终验收后 20 个工作日内, 支付合同总价款的 50%;

成交人应当在每次采购人付款前 10 个工作日内向采购人开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因成交人未及时开具发票导致采购人延迟付款的, 采购人不承担违约责任。

七、服务组织和人员要求

应选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护。项目团队应至少配备 1 名驻场服务人员, 具体人员要求如下:

需要 2 年以上大型系统维护工作经验；

需保证工作日 5*10 小时的驻场工作，并做好相关工作记录；

熟悉各类网络和安全设备，统信、麒麟、方德等操作系统的服务器及小型机的安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立判断网络和系统问题的能力；

负责与硬件厂商及报价人协调，保证各类计算机终端、服务器、网络和安全设备的安全正常运行；

特殊时期内，根据要求执行值班安排，遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

八、项目的变更、解除和终止

如果成交人丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，采购人可在任何时候以书面形式通知成交人终止本项目的执行而不给予报价人补偿。该终止本项目将不损害或影响采购人已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

九、保密责任

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

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

3、成交人（含成交人参与本项目的人员以及其合作方）未经采购人书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4、以上内容的保密期限自成交人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

十、违约责任

1、如成交人未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，采购人可要求成交人在规定的时间内采取补救措施。成交人还应向采购人支付本项目费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人还有权要求成交人赔偿超过部分。

2、因成交人违反保密义务或知识产权约定的，采购人有权要求成交人支付本项目费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求成交人赔偿超过部分。若报价人违反保密义务，采购人还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

3、成交人有其他违反约定的行为，成交人应当支付本项目费用总额 20%作为违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求成交人赔偿超过部分。

4、报价人有下列情形之一，采购人有权解除维护服务合同：

(1) 报价人累计 2 次考核未达标准；

(2) 因报价人服务质量问题导致采购人无法实现目的；

(3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的；

(4) 违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在采购人要求的合理时间内未能纠正的。

十一、关于转让和分包的规定

本项目不得转让，若报价人拟在成交后将服务项分包的，应当在分包之前以书面形式向采购人提出申请，说明分包承担主体，承担主体应当具备相应资质条件，待采购人审核同意后才可以进行服务项分包，承担主体不得再次分包。除上述情形外，成交后不得对外分包。

包件三：上海市地方金融监督管理局 2022 年桌面终端运维采购需求

一、项目概述

项目背景：为确保上海市地方金融监督管理局及上海市金融服务中心桌面终端的正常、持续、稳定、可用，拟通过公开采购方式，选择优质的服务商提供桌面终端运维保障服务。

运维期限：合同签订之日起至 2022 年 12 月 31 日

运维地点：上海市黄浦区大沽路 100 号 23-24 楼

二、服务范围

本次项目涉及上海市地方金融监督管理局及金融发展服务中心桌面终端设备运维，所需维护的硬件设备具体范围如下：

名称	类别	品牌	型号	配置	数量
国产机	桌面终端	联想开天	M610B-D120	统信操作系统 V20 兆芯，V20 专业版 AMD64	19
国产机	桌面终端	联想开天	M630Z	统信操作系统 V20 兆芯	50
国产机	桌面终端	联想昭阳	CF03-T	统信操作系统 V20 专业版 AMD64	4
国产机	桌面终端	联想昭阳	CF4620Z	统信操作系统 V20 专业版 AMD64	3
国产机	桌面终端	同方超翔	TZ830-V3	同方超翔 TZ830-V3V20 专业版 AMD64	60
国产机	桌面终端	联想开天	M610B-D334	中科方德	25

三、运维需求

3.1 总体服务原则

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

3.2 桌面终端运维需求

- （1）提供对桌面终端设备的安装调试、工位调整搬迁、设备维护清洁服务。
- （2）提供对桌面终端及外设硬件的拆机、问题诊断、修理、修复等硬件修理服

务，以及部分设备的外联协助服务。

（3）提供对桌面终端日常软件运行保障服务，包括安装并修复、优化终端浏览器、外置驱动程序等程序日常运行故障。做好操作系统和办公软件的正版化管理。

（4）提供对桌面终端进行安全运行状况检查，针对系统高危漏洞提供补丁安装和杀毒软件升级更新服务。

（5）对桌面终端提供重要系统数据文件的日常备份恢复和管理服务。

（6）对国产打印机及台国产终端开展业务兼容性维护，并提供国产化终端替代的安装、日常运行保障服务。

（7）对所有桌面终端设备进行标号登记管理，设备标号要清晰，并为每台设备制作保修记录卡。制作、更新所有办公终端设备进出库、上下架机房完整台账。

（8）对用户现有桌面终端及外设使用运行情况，根据市场主流技术提出合理化采购建议，保证库存满足日常业务需求。

（9）定期开展计算机保密检查。

3.3 其他要求

（1）所有维修更换下的零部件归用户方所有。

（2）现场服务响应时间：15 分钟。

（3）现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。

（4）对系统每年进行 4 次设备定期维修保养服务。

（5）有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。

（6）每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。

（7）每季度就系统整体性能状况向用户方作技术交底和优化指导。

（8）根据用户的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。

（9）保障服务响应时间：24 小时不间断。

（10）须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。

（11）每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。

（12）每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。

(13) 提供系统软件修改完善，如有大的功能需求改动，另外协商。

四、服务质量考核要求

4.1 考核标准

- (1) 非设备故障解决率达 99%;
- (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，报价人需在 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) 紧急故障解决时间小于 4 小时，超过时间未能解决，报价人需在 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) 文档完整度和准确率大于 95%。

4.2 考核方式

- (1) 在履行期限内，报价人应当在每半年 1 次以书面形式向用户方递交运行维护报告，用户方在收到运行维护报告后的 5 个工作日内，完成运行维护服务质量考核。
- (2) 如果由于报价人原因致使运行维护服务未能通过考核，报价人应当自收到通知之日起 15 日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运行维护服务完全符合要求。

五、验收要求

运行维护工作期限终止时，报价人应当以书面形式向用户方提交运行维护服务总结报告。用户方在收到报价人提交如下运维文档：

- 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、数据资源归集登记表
- 7、运行维护半年报告
- 8、运行维护服务总结报告

后 15 个工作日内，对报价人的工作进行验收。如属于报价人原因致使维护服务未能通过验收的，报价人应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受用户方的验收，直至符合约定要求。用户方有权委托第三方机构进行验收，对此报价人应当配合。

六、付款方式

合同签订生效后 20 个工作日内，支付合同总价款的 50%；

本项目通过最终验收后 20 个工作日内，支付合同总价款的 50%；

成交人应当在每次采购人付款前 10 个工作日内向采购人开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因成交人未及时开具发票导致采购人延迟付款的，采购人不承担违约责任。

七、服务组织和人员要求

在本项目运维期内，选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，面向各项应用系统的人员团队配备要求。

7.1 “上海市金融局桌面终端运维”人员需求

本项目团队应至少配备 2 人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	现场项目管理	1 人	本科以上学历	不驻场
驻场运维工程师	驻场运行维护	1 人	大专及以上学历	需 1 人驻场

人员要求具体如下：

项目经理要求：需要具备 10 年以上大型系统管理工作经验，具备硕士学历学位、高级工程师职称证书。

驻场运维工程师要求：需要 2 年以上大型系统维护工作经验；熟悉 Cisco 网络设备 IBM、HP、Dell 服务器及小型机的安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，有独立判断网络和系统问题的能力；负责与硬件厂商及报价人协调，保证各类硬件设备的安全正常运行，需具备网络工程师、注册信息安全工程师、弱电工程师及 ITIL 认证证书。

九、应急服务

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

2、报价人必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

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

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

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

Ⅲ级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

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

当：

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

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

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

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

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

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

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

十、备份与恢复

1、报价人必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；

2、报价人必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；

3、报价人必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复。

十一、项目的变更、解除和终止

如果报价人丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，采购人可在任何时候以书面形式通知报价人终止本项目的执行而不给予报价人补偿。该终止本项目将不损害或影响采购人已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

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

十二、保密责任

1、成交人因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料（包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、采购人相

关工作程序等)以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果,均是采购人要求保密的信息。未经采购人书面同意,成交人不得对外泄露采购人要求保密的信息,不得用于其他用途,否则成交人需承担由此引起的法律责任和经济责任,包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

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

3、成交人(含成交人参与本项目的人员以及其合作方)未经采购人书面许可,不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4、以上内容的保密期限自成交人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

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

十三、违约责任

1、如报价人未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作,采购人可要求报价人在规定的时间内采取补救措施。报价人还应向采购人支付本项目费用总额 30%的违约金,违约金不足以弥补采购人损失的,采购人还有权要求报价人赔偿超过部分。

2、因报价人违反保密义务或知识产权约定的,采购人有权要求报价人支付本项目费用总额 30%的违约金,违约金不足以弥补采购人损失的,采购人有权要求报价人赔偿超过部分。若报价人违反保密义务,采购人还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

3、报价人有其他违反约定的行为,报价人应当支付本项目费用总额 20%作为违约金,违约金不足以弥补采购人损失的,采购人有权要求报价人赔偿超过部分。

4、报价人有下列情形之一,采购人有权解除维护服务合同:

- (1) 报价人累计 2 次考核未达标准;
- (2) 因报价人服务质量问题导致采购人无法实现目的;
- (3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的;

（4）违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在采购人要求的合理时间内未能纠正的。

十四、关于转让和分包的规定

本项目不得转让、不得分包。

第四部分

合同条款

(参考)

注：本合同仅为合同的参考文本，若与项目需求书内容有冲突，以项目需求书为准，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

第四部分 合同条款

信息系统维护服务合同

合同编号：_____

甲方：上海市大数据中心

地址：上海市静安区寿阳路 99 弄 15 号

联系人：_____

联系方式：_____

乙方：_____

地址：_____

联系人：_____

联系方式：_____

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，甲、乙双方经协商一致，达成如下协议。

1. 乙方根据本合同的约定向甲方提供运行维护服务

1.1. 运行维护服务的内容、要求、服务质量等详见本合同附件。

1.2. 运行维护服务的期限为____年，自____年__月__日起至____年__月__日止。

1.3. 运行维护服务地点：_____。

2. 合同价款与支付

2.1. 合同价款

乙方向甲方提供的运行维护服务，甲方向乙方支付的价款为人民币大写_____元整（¥_____元），包含税费。

2.2. 乙方为履行本合同（包括服务项目、硬件设备更换、故障维修等）而发生的所有费用已经包含在第 2.1. 款约定的合同价款中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.3. 付款方式

（1）本合同总金额为人民币_____元整（¥_____元整），采用以下第 A 种方式付款：

A. 两期分期付款

a. 合同签订生效后 20 个工作日内，支付合同总价款的 50 %，即人民币元整（¥_____元整）；

b. 本项目通过最终验收后 20 个工作日内，支付合同总价款的 50 %，即人民币_____元整（¥_____元整）。

B. 三期分期付款

a. 合同签订生效后 20 个工作日内，支付合同总价款的 40 %，即人民币元整（¥_____元整）；

b. 上半年运维服务工作结束并提交半年度运维报告，经甲方认可后 20 个工作日内，支付合同总价款的 40 %，即人民币_____元整（¥_____元整）；

c. 本项目通过最终验收后 20 个工作日内，支付合同总价款的 20 %，即人民币_____元整（¥_____元整）。

（2）乙方应当在每次甲方付款前_____个工作日内向甲方开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因乙方未及时开具发票导致甲方延迟付款的，甲方不承担违约责任。

（3）尽管本合同另有约定，由于甲方的财务管理制度，实际付款时间以甲方财务安排为准，因财政拨款迟于应付款期限导致的延迟支付不视为甲方违约。

（4）乙方指定收款账户信息

户名：_____

银行：_____

账号：_____

3. 运行维护服务标准和要求

3.1. 乙方所提供的运行维护服务（以及在服务过程中所使用的硬件、软件文档等）的标准和要求以本合同附件约定为准，有强制性适用的国际标准、国家标准、行业标准或地方标准等标准的，还应符合强制性标准的要求。

3.2. 乙方所提供的信息系统运行维护服务还应符合国家和上海市有关数据安全、质量管理、灾难管理、应急管理 etc 安全管理规定。如果乙方所提供的运行维护服务涉及信息和网络安全的，乙方的运行维护服务（包括乙方在服务过程中使用的软件、硬件等）还应符合国家和上海市有关信息系统和网络安全的相关标准和规定，具体以本合同附件为准。

4. 运行维护服务质量的考核与验收

4.1. 在履行期限内，甲方将进行维护服务质量考核，考核标准和考核方式按照本合同及合同附件的规定执行。乙方在收到甲方考核通知后，应当在每次考核前以书面形式向甲方递交运行维护报告（报告格式见本合同附件）并提供甲方要求的相关文件资料，包括但不限于_____，甲方在收到运行维护报告及相关文件资料后的 5 个工作日内，按照本合同的约定完成运行维护服务质量考核。甲方有权委托第三方机构进行考核，对此乙方应当配合。

4.2. 如果由于乙方原因致使运行维护服务未能通过考核，乙方应当自收到通知之日起_____日内及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运行维护服务完全符合甲方的要求。

4.3. 甲方根据本合同的规定对运行维护服务考核合格后，签署考核意见。

4.4. 验收

在甲方书面通知乙方进行验收后，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告（报告格式见本合同附件）并提供甲方要求的相关文件资料，包括但不限于_____。甲方在收到乙方提交的运行维护服务总结报告及相关文件资料后____个工作日内按照本合同的约定，对乙方的工作进行验收，验收标准和验收方式等以本合同以及信息化主管部门和甲方的最新项目验收管理要求的规定为准。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在一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，直至符合本合同的约定。甲方有权委托第三方机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 保密

5.1 乙方因履行本合同而知悉的所有数据、信息和资料（包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据、甲方相关工作程序等）以及因履行本合同而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是甲方要求保密的信息。未经甲方书面同意，乙方不得对外泄露甲方要求保密的信息，不得用于其他非本合同目的的用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

5.2. 乙方应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括乙方聘用的人员、借调的人员、在乙方实习的人员）无论是在职或离职后，以及乙方的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本合同约定的保密义务。若乙方人员或乙方合作方违反本条规定，乙方应承担连带责任。

5.3. 在本合同无效、终止或解除之后，合同各方在本合同中的保密义务并不随之终止，各方仍需依据本合同的保密规定履行保密义务，直至保密信息被合法公开之日止。

5.4. 乙方（含乙方参与本项目的人员以及合作方）未经甲方书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本合同有关的技术

成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

5.5. 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息泄露，确保信息安全。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信发送, 否则产生的一切后果由乙方负责。

5.6. 双方可另行签署保密协议作为本合同附件，对双方的保密义务进行补充约定。如保密协议中就同样事宜具有其他约定，则相关的义务和责任要求应当按照最严格的原则一并适用。

6. 知识产权

6.1. 乙方因履行本合同而产生的所有成果的知识产权等权利均归甲方所有，乙方应配合甲方进行相关权利登记或申请。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式使用或许可他人使用本项目成果的相关内容，不得擅自对外公开发表或向任何第三方透露。

6.2. 乙方保证其所提供的服务和交付的成果不会引起任何第三方在专利权、著作权、商标权、名誉权、隐私权等权益向甲方或甲方的关联方及合作方（包括但不限于甲方的主管单位和甲方的合作单位等）发出侵权指控或提出索赔，或使甲方或甲方的关联方及合作方遭受任何处罚。若有，乙方应负责与第三方解决纠纷，若因此导致甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费 / 仲裁费、律师费、公证费、鉴定费等。

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

7. 甲方的权利和义务

7.1. 甲方有权审定由乙方编制的服务方案、人员编制、费用预算。

7.2. 甲方有权在本合同约定的范围内监督、审查乙方运行维护服务工作开展情况，对没有达到合同约定的服务质量或标准的事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内落实改进，直至符合要求为止。

7.3. 甲方有权要求乙方更换不称职的维护人员。

7.4. 如果乙方无法完成合同约定的服务内容或者服务无法达到合同约定的服务质量或标准，造成信息系统无法正常运行的，甲方有权采取必要补救措施或邀请第三方提供服务，因此所支出的费用由乙方承担，如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同价款时扣除其相等的金额。

7.5. 因乙方履行义务中的行为致使甲方有关信息系统运行异常或损坏的，甲方有权要求乙方就甲方损失进行赔偿。

7.6. 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方开展本合同约定的运维工作。

7.7. 当信息系统发生故障时，甲方应及时告知乙方与故障有关的信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

7.8. 如果甲方因工作需要对原有运行维护服务内容进行调整的，应通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

7.9. 发生本合同约定的合同解除或终止事由时，甲方有权依据合同约定解除合同。

7.10. 甲方有依合同约定支付价款的义务。

8. 乙方的权利与义务

8.1. 乙方根据本合同的服务内容和要求及时提供相应的运行维护服务，编制细化的运行维护服务方案、运行维护计划与人员安排，报送甲方审定。如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

8.2. 乙方保证从事本运行维护服务项目的人员与本合同附件以及投标文件（或响应文件）承诺一致，具备相应的职业资格和应有的职业技能。乙方如需调整管理人员及技术骨干应事先通报甲方。对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。在实施运行维护服务工作过程中，若乙方对在合同中承诺的管理人员或技术骨干安排情况自行变动而未经甲方书面同意的，乙方应当在甲方发出书面整改通知后的 5 日内及时整改。

8.3. 乙方为了更好地履行本合同约定的运行维护服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。乙方在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

8.4. 乙方保证在信息系统运行维护服务中，未经甲方书面许可，不得使用含有可以自动终止或妨碍信息系统运行的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

8.5. 乙方在履行运行维护服务时，发现系统存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证系统或设备正常运行。

8.6. 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，并承担第三方提供服务的费用，乙方对第三方的服务承担连带责任。

8.7. 乙方保证对其在运行维护服务中利用、提交的技术、软件、硬件、设备、部件与资料等享有合法的权利。

8.8. 乙方保证在运行维护服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的，如果证实信息系统运行维护服务是有缺陷的（包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等），甲方可以根据本合同第 11 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔要求。

8.9. 在履行本合同过程中，如果乙方遇到妨碍按时提供服务的情况，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。乙方应采取补救措施以消除影

响或将影响降低至最小。

8. 10. 本合同约定的运行维护工作结束或本合同因任何原因解除或终止时，乙方应当在 10 个工作日内向甲方移交本合同下的全部设施和资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

8. 11. 乙方应当对其员工、顾问、代理、合作伙伴等承担管理职责，并且对其行为承担连带责任。

8. 12. 乙方应严格履行按法律法规规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。此外，乙方在服务进行过程中应遵守《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、政策规定的要求，如有更详细的规定，具体见本合同附件。

9. 双方陈述和保证

9. 1. 甲、乙双方作出如下的保证：

（1）其具有签订本合同所需的一切必要权利、授权和批准，并具有充分履行其在本合同项下的每一项义务的能力。

（2）其签署本合同或履行其在本合同项下的义务均不会与其营业执照或章程，或者其为一方或须遵守的任何合同或协议的任何条款相抵触，亦不会导致对上述各项的违反或者构成对上述各项的不履行。

9. 2. 乙方已从国家有关机构获得充分的批准、许可和执照，依法具有资格和权利提供本合同约定的服务。当发生国家有关机构认定乙方未获得充分的批准、许可和执照的情形时，乙方负完全的举证责任证明其合法资格和权利，并承担相应责任；如给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

9. 3. 在本合同履行期间，乙方承诺遵守中国各项适用的法律法规，乙方须对违反任何中国法律法规的行为承担全部责任。

9. 4. 乙方承诺其不会向甲方员工提供任何会导致其违反中国的法律法规、中国共

产党党内法规以及国家和上海市有关规定的礼品、招待或其他利益。

9.5. 乙方承诺其提供给甲方的有关服务的陈述均是真实、完整、准确的，如因乙方的原因导致服务未能达到质量标准，或使甲方因此遭受国家有关机构的行政处罚、或导致发生人身或者财产损失或任何第三方的索赔，则乙方应赔偿给甲方造成的一切损失（包括但不限于合理的律师费、诉讼或者仲裁费用）。

10. 违约责任

10.1. 乙方应按照合同约定的计划、方案、地点提供服务。乙方按合同的约定提供运行维护服务而甲方无正当理由逾期支付服务费用的，自甲方逾期之日起，甲方按到期款项应付之日所在月全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场 1 年期报价利率（LPR）承担逾期支付的损失。

10.2. 如乙方未按约定的时间或维护服务标准完成信息系统运行维护工作，甲方可要求乙方在规定的时间内采取补救措施，且甲方有权要求乙方向甲方支付本合同所约定费用总额 30% 的违约金。乙方延迟完成信息系统运行维护工作超过 60 天的，甲方有权单方解除本合同。

10.3. 因乙方违反保密义务或知识产权约定的，甲方有权要求乙方支付本合同所约定费用总额 30% 的违约金。若乙方违反保密义务，甲方还有权立即单方解除合同而不承担任何违约责任。

10.4. 乙方有其他违反双方约定的行为，乙方应当支付本合同费用金额 20% 作为违约金。

10.5. 甲方因乙方的违约行为遭受的损失，包括但不限于：

（1）甲方因乙方的违约行为导致本合同未能按约定履行而额外发生的费用（包括因寻求第三方或者其他替代方案而支出的费用）；

（2）甲方因乙方的违约行为向乙方进行索赔，或因乙方的违约行为导致甲方遭受第三方的主张、投诉、诉讼、仲裁或行政机关处罚而进行抗辩所产生的全部费用（包

括交通、住宿、诉讼费、仲裁费、公证费以及合理的律师费等)；

(3) 甲方可以合理说明或提供证明的其他损失。

10.6. 如果乙方支付的违约金不足以弥补给甲方造成的损失，甲方还有权要求乙方补足损失。因乙方违约导致本合同解除的，乙方应返还甲方所有已付费用。

11. 补救措施和索赔

11.1. 在维护服务期限内，甲方有权要求乙方按照下列方式解决索赔事宜：(1) 乙方应在接到甲方通知后 7 日内及时采取措施，根据合同约定采用符合规定的配件或服务以修补运行维护缺陷部分，其费用由乙方自行承担；以及 (2) 按照合同约定承担违约责任。

11.2. 如果在甲方按照乙方在本合同中预留的联系方式发出索赔通知后十五天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受，甲方有权 (1) 从应付款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方还有权要求乙方支付差额；(2) 甲方可自行采取必要的补救措施或委托第三方提供服务。

12. 不可抗力

12.1. 本合同所称不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服且对一方当事人履行合同造成重大影响的客观事件，包括但不限于法律法规规章政策的变更、自然灾害（如洪水、地震、火灾和风暴等）以及社会事件（如战争、动乱）、政府行为、重大疫情等。

12.2. 任何一方对于因不可抗力所导致的迟延履行均不承担责任，也不应被视为违约，但是因知情方消极处理不可抗力事件而导致对方因此遭受额外损失的部分除外。出现不可抗力事件时，受影响方应及时（不可抗力事件发生后 3 个工作日内）、充分地以书面形式通知对方，并告知对方该类事件对本合同可能产生的影响，并应当在合理期限（不可抗力事件发生后 15 日）内提供由有关组织出具的相关证明，用于证实受不可抗力影响一方无法履行全部或部分本合同约定的义务。本合同双方按不可

抗力事件对履行合同影响的程度，协商决定是否解除、部分解除或延期履行本合同。如果不可抗力事件的影响已达（30）天或双方预计不可抗力事件的影响将延续（30）天以上时，任何一方有权终止本合同。

12.3. 当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

13. 合同的变更、解除和终止

13.1. 乙方有下列情形之一的，甲方有权在向乙方发出书面通知书后解除合同且不承担任何责任，同时针对乙方的违约行为，甲方采取其他补救措施的权利不受影响：

- （1）乙方出现本合同第 10.2. 款、第 10.3. 款规定的情况；
- （2）乙方累计 2 次考核未达标准；
- （3）因乙方服务质量问题导致甲方无法实现合同目的；
- （4）乙方违反本合同第 9 条约定的各项陈述和保证；
- （5）除本合同规定的情形外，乙方擅自转让或者分包其应履行的合同义务的；
- （6）除本合同另有约定，乙方违反或者未履行本合同约定的其他相关义务，且在甲方要求的合理时间内未能纠正的。

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

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

14. 合同的转让和分包

14.1. 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

14.2. 如果乙方经甲方书面同意对部分服务内容进行分包，则乙方仍应就其在本合同下的全部义务向甲方承担责任。

15. 法律适用和争议的解决

15.1. 本合同适用中华人民共和国法律。本合同履行中如产生争议，双方应本着友好态度协商解决。协商不成的，任何一方可以向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

15.2. 如对任何争议向人民法院提请诉讼，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其他义务。

16. 其他

16.1. 本合同为甲乙双方于____年____月____日签订的关于____项目合同（合同统一编号：____，以下简称主合同）的补充，除另有约定，本合同与主合同约定不一致的，以本合同约定为准。（如适用）

16.2. 本合同经双方盖章后生效。若本合同的项目、产品或服务需向有关部门申报或获得批准，例如需向有关部门申报网络安全审查的，则此合同应在该项目、产品或服务采购通过相应的审查或获得批准后方可生效。 本合同以中文书写，一式份，双方各执____份，均具有同等效力。

16.3. 对于本合同的任何修改、补充或变更采用书面形式，经双方盖章后生效。本合同修改、补充、变更部分为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

16.4. 本合同中双方的地址、传真等联系方式为文书、信息送达地址，变更须提前3日书面通知对方。

16.5. 服务变更（如适用）

为确保信息系统的运行质量，维护和兼顾各方利益，在履行本合同的过程中，甲、乙双方均可合理地提出维护项目的变更、扩展、替换或维护项目内容增减的建议。为此，双方同意：

（1）甲方应当将变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应在____个工作日内对此作出书面回复，其内容包括该变更对合同价格、项目内容、系统性能、技术参数的影

响以及对合同条款的影响等。

(2) 甲方在收到乙方的回复后，应在___个工作日内以书面方式通知乙方是否接受乙方回复。如果甲方接受乙方的回复，则双方可对此变更以书面形式予以确认，并按变更后的约定继续履行本合同。

(3) 若甲方不同意乙方回复中有关价格变化或项目内容的变更，但项目的变更如不执行，将会影响信息系统的正常使用，则乙方应当及时执行甲方的变更要求，双方另行商量价格变化、服务内容及方式等具体条款。

(4) 如乙方提出部分维护项目的变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、项目内容、系统性能、技术参数的影响以及对合同条款的影响等。

(5) 甲方在收到乙方的上述变更建议后，应当在___个工作日内以书面方式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受回复，则双方对此变更以书面形式予以确认，双方按照变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更，双方仍应按原合同执行。

16.6. 本合同的各项附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。除另有约定，下列文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照下列文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。本合同内容与附件不一致的，除另有约定，以_____约定为准。本合同的附件包括：_____。

16.7. 定义

(1) 信息系统

信息系统、计算机系统、信息化项目、系统等词除另有指明外，均指本合同项下甲方已建成投入使用的信息系统。

(2) 运行维护

运行维护是指为保障已有信息系统的正常运行，对其中软件、硬件、网络通信设

备等进行的维护、改正错误、提高性能、提高效率的相关工作。

（3）业务应用系统

业务应用系统是指甲方按业务需求，由乙方或第三方定制开发的计算机应用软件系统。

（4）产品软件

产品软件是指甲方向乙方或第三方购置的成熟的商品化软件，包括操作系统、数据库、开发工具、中间件软件、安全软件、办公自动化软件、专业应用软件等。

（5）设备

设备是指甲方要求乙方进行维护服务的硬件对象，具体应在合同附件中详细列出。

（6）规格

规格是指在技术或有关维护服务任务上所设定的关于硬件和软件的技术标准、规范。

16.8. 备注

_____。

【以下无正文】

【本页为《信息系统维护服务合同》签字页，无正文】

甲方：上海市大数据中心

日期：____年__月__日

乙方：_____

日期：____年__月__日

第五部分

评审办法

第五部分 评审办法

综合本项目的特点，根据相关法律法规的规定，本着保护竞争，维护采购工作公开、公平、公正原则，特制定本评审办法，作为选定本次采购成交人的依据。

1. 磋商评审程序

1.1 成立磋商评审小组；

1.1.1 采购人、采购代理机构将根据采购货物/服务的特点，依法组建磋商小组，其成员由技术、经济等方面的专家和采购人的代表组成，其中外聘专家人数不少于磋商小组总人数的 2/3。磋商小组对响应文件进行审查、质疑、评估和比较。

1.1.2 磋商小组履行下列职责：

- (1) 确认磋商文件、拟定磋商提纲；
- (2) 按磋商文件确定的有关规定对各响应文件进行资格性审查、符合性审查及详细评审；
- (3) 审查响应文件是否符合磋商文件要求，作出书面评价；
- (4) 要求报价人对响应文件有关事项作出解释或者澄清；
- (5) 编写评审报告；
- (6) 向采购人或者有关部门报告非法干预评审工作的行为。

1.2 本项目不唱标，直接磋商。磋商前，报价人如系法定代表人出席的则须交验法定代表人证明及本人身份证，如系委托代理人出席的则必须交验法定代表人委托书及本人身份证。

2. 磋商要求

2.1 磋商顺序：按报价人递交响应文件先后顺序进行磋商。

2.2 磋商小组所有成员与报价人逐个进行磋商。磋商内容包括：要求提供的商务文件、技术文件等（如为多次报价时还包括竞标报价）。磋商文件有实质性变动的，磋商评审小组应当以书面形式通知所有参加磋商的报价人。

2.3 磋商小组与报价人进行磋商的内容，报价人除当场答复外，还应对磋商中所涉及的澄清、达成的修改或报价资料等在规定的时间内以书面形式提交至磋商小组。否则以上资料视为无效报价。

2.4 磋商的结果以书面为准，应答文件必须由报价人的法定代表人或其委托代理人签字（盖章）或盖公章，经报价人和磋商小组确认后，替代响应文件中相应的内容，并构成磋商文件的一部分和选择成交的依据。如成交，则作为合同的组成部分。

3. 评审总则

3.1 本项目的评审采用综合评分法，总分 100 分，其中价格标权数为 10%，技术商务标权数为 90%

3.2 政府采购主要政策：

（1）中小企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》文的相关规定认定。

（2）根据《财库〔2014〕68 号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）。

（3）根据《财库〔2017〕141 号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（4）参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知[财库〔2020〕46 号]”和《财库〔2017〕141 号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的报价，其价格不予扣除。

（5）对于列入政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单的产品，应根据财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定的实施政府优先采购和强制采购相关标准规范执行；采购的产品属于品目清单范围的，采购人及采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

上述品目清单以最新公布内容为准，报价人须在响应文件中提供相应的证明材料。

若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。

若属于规定必须强制采购的节能产品，报价人须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，磋商小组须推荐符合强制节能要求产品的报价人为成交人，若报价人未提供相关节能产品认证证书，则作无效标处理。

3.3 若本项目面向大、中、小、微型企业，事业单位及社会组织等各类供应商采购，且供应商提供了完整、真实的“中小企业声明函”，属于小型或微型企业的供应商按下述规定享受价格分优惠政策：

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的相关规定，对小型或微型企业产品的价格给予 6% 的扣除，以扣除后的价格作为评审价格；专门面向中小企业采购时，则不再给予价格 6% 的扣除。

（2）若报价人为联合体，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。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，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 2% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

（3）供应商提供的货物或服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

1) 货物采购项目：货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，享受中小企业扶持政策。

注：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，不享受中小企业扶持政策。

2) 服务采购项目：服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，享受中小企业扶持政策。

3.4 采用综合评分法的，评审结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按报价由低到高顺序排列；得分且报价相同的并列。响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的排名第一的成交候选人为成交人。若出现排名第一的成交候选人放弃成交或不能按磋商文件规定签订合同等原因取消成交资格，则按排名顺序依次确定其后成交候选人为成交人或重新采购。

3.5 磋商小组认为报价人的报价明显低于其他通过符合性审查报价人的报价，有

可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商会现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；报价人不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效报价处理。

3.6 如有下述情况之一，报价人的报价将作无效报价处理：

- 1) 响应文件未满足本文件规定的签字、盖章要求的；
- 2) 响应有效期少于本文件规定有效期的响应文件；
- 3) 响应文件附有采购人不能接受的条件的；
- 4) 未按前附表要求提交保证金的；
- 5) 报价截止时间前被列入失信被执行人、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的供应商将作无效报价处理；
- 6) 报价人委派参与磋商的授权代表，未在规定的时间内与磋商小组进行磋商的；
- 7) 报价人委派的授权代表未在规定的时间内，以书面形式向磋商小组提交磋商中涉及的澄清、达成的修改或最终报价等资料的；
- 8) 专门面向中小企业采购时，供应商未提供《中小企业声明函》，或未按《中小企业声明函》格式要求完整填写相应信息的；
- 9) 不满足磋商文件中“★”号条款的；
- 10) 不符合本文件规定的其他实质性要求的。

3.7 根据政府采购法律法规的有关规定，出现下列情形之一的，磋商评审小组将否决所有供应商的报价或取消采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 符合条件的供应商或对磋商文件作实质性响应的供应商不足三家的（注：政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目如符合要求的供应商满两家的，可继续磋商。）
- (4) 因重大变故，采购任务取消的；
- (5) 供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (6) 磋商小组经磋商、评议认为所有响应文件都不符合竞争性磋商文件要求的。

具体评分细则如下：

一、价格标得分（10 分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	分值	评分说明
1	报价	10	1、根据财库【2014】214 号《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》规定，综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后磋商报价最低的报价为基准价，其价格分为满分 10 分。 2、其他报价人的报价得分计算公式如下： 磋商报价得分=（磋商基准价 / 最后磋商报价）×10；

二、技术商务标评分（90 分）

包件一适用：

序号	计分项目	内容	分值	评审标准
1	资质经验	公司资质	6	证件齐全，有独立法人。 拥有 ISO27001 信息安全管理证书； 拥有 ISO20000 IT 服务管理体系认证证书； 拥有 ISO9001 质量管理体系认证证书。 每拥有一项相关资质得 2 分，上限 6 分。 需提供有效证书的复印件。
2		企业综合实力	8	根据报价人对本市政府信息化项目服务工作的熟悉程度以及相关经验、声誉以及综合服务实力：履约能力等综合打分，综合评价 好的得 8 分，较好得 6 分，一般得 4 分，较差不得分。 需提供获奖情况、信用等级证书等证书的复印件。
3		专业资质	7	是否具有从事信息化项目建设、安全服务和安全管理的相关资质，包括： 通过 CMMI 四级或四级以上评估； 符合 ITSS 信息技术服务运行维护标准二级或二级以上； 符合 ITSS 云计算服务能力标准； 具备信息系统建设和服务能力等级证书（CS4）； 信息系统安全集成服务资质（CCRC）； 国家信息安全测评信息安全服务（安全开发类）资质一级证书； 上海市网络与信息安全服务推荐单位(有效期内)。 每拥有一项相关资质得 1 分，上限 7 分。 需提供有效证书的复印件。
4		运维经验	8	是否具有近三年内政府信息化项目运维经验（需为运维服务项目，且包含应用软件维护服务内容），。有一个政府项目 经验得 1 分，上限 8 分。 需提供项目合同的复印件。

序号	计分项目	内容	分值	评审标准
5	技术部分	标书质量	4	标书是否规范、整齐、清晰。满分 4 分，酌情扣分。
6		运维方案针对性	8	考察方案对本项目是否具有针对性。是否对市市场监督管理局桌面终端的运维重点和难点进行了全面、透彻地理解。有针对性的，得 6-8 分；一般的，得 3-5 分；缺少针对性的：得 0-2 分
7		应急预案	8	考察应急预案是否合理、详细，具有较强的针对性、合理性和可操作性。 较好的，得 6-8 分；一般的，得 3-5 分；较差的：得 0-2 分
8	服务质量	服务承诺	5	提供服务质量承诺书，承诺对本项目的运维服务将严格按照采购需求要求的范围和质量要求执行。提供服务质量承诺书的，得 5 分，不提供的不得分。
9		项目团队	8	项目管理人员具备高级信息系统项目管理师资质，得 4 分。 项目技术服务人员具备注册信息安全工程师、网络相关认证，有一个资质得 2 分，上限 4 分。 需提供近三个月内的人员社保和资质证书的复印件。
10		人员投入	8	投入本项目技术人员资质、实力情况。总体投入本项目 服务团队人员数量至少 2 人，得 2 分； 驻场人员数量每有 1 人得 2 分，上限得 4 分； 投入人员都拥有 3 年以上工作经验、大学本科以上学历，得 2 分。 需提供人员资质证书及近三个月内的人员社保证明材料的复印件。
11		机构地址	4	上海市内有机构 4 分，无机构 0 分 需提供有效证明材料并加盖公章；出具相关社保证明。
12		维护服务体系	8	维护服务体系是否齐全、计划是否完善。 维护服务体系齐全、计划完善得 6-8 分，较完善得 3-5 分，不完善得 0-2 分，无维护服务体系和计划不得分。
13		质量保障体系	8	是否具备信息化运维服务质量保障体系。质量保障体系合理、完善的，得 6-8 分；较合理、完善的，得 3-5 分；不完善的得 0-2 分；无质量保障体系的不得分。
合计		90 分		

注：以上各项评分内容，如报价人未提供相对应内容，磋商小组不受最低评分标准限制，可予以零分计算。

包件二适用：

序号	计分项目	内容	分值	评分标准
1	资质经验	公司资质（客观分）	5	ISO20000 认证证书、ISO27001 认证证书、ITSS 信息技术服务运行维护标准证书、IOS9001 质量管理体系认证证书、上述证书必须在有效期之内，具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准证书得 2 分，其他每提供 1 项得 1 分，最高得 5 分，没提供的得 0 分。
		企业综合实力	6	根据响应人对政府信息化项目服务工作的熟悉程度以及相关经验、声誉和用户评价以及综合服务实力：经营状况、设备设施、履约能力、信誉度等综合打分，综合评价好的得 6 分，较好得 4 分，一般得 2 分，较差不得分。
		项目服务经验（客观分）	6	提供三年内的相关案例证明，每提供一份得 2 分，最高 6 分。（需同时提供清晰可辨的合同复印件。合同需体现工作内容和签订日期，模糊不清的不予认可。）
2	技术部分	需求理解（现状理解）	8	根据供应商对运维对象和服务范围的分析、理解，对项目现状情况的重点以及完整性的了解和分析情况，综合评估。 1) 描述内容完整合理、贴切实际情况的得 8 分； 2) 描述内容略有缺陷、满足实际情况的得 5 分； 3) 描述内容缺陷较大、贴切性一般得 3 分； 4) 描述内容较差、贴切性差得 1 分 未描述不得分。
		需求理解（需求分析）	10	根据供应商对本次运维服务采购需求的分析理解，对提供服务内容、类目的理解，分析并描述当前运维的需求要点等，综合评估。 1) 运维服务采购需求分析透彻、服务内容、类目描述完整合理、贴切实际情况的得 10 分； 2) 运维服务采购需求分析较透彻、服务内容、类目描述略有缺陷、满足实际情况的得 7 分； 3) 运维服务采购需求分析一般、服务内容、类目描述缺陷较大、贴切性一般得 4 分； 4) 运维服务采购需求分析较差、服务内容、类目描述较差、贴切性差得 1 分 未描述不得分。
		方案设计（整体服务方案设计）	10	根据运维整体服务方案设计编制的针对性、安全性、有效性、及时性等情况，综合评估。 1) 服务方案合理、针对性强的得 10 分； 2) 服务方案略有缺陷、针对性较强的得 7 分； 3) 服务方案缺陷较大、针对性一般得 4 分； 4) 服务方案较差、缺乏针对性得 1 分 未描述不得分。
		方案设计（难点分析、合理化建议）	10	根据供应商针对本项目情现状和设计，分析服务实施的难点，并给出准确的合理化建议，进行综合评分。 1) 建议内容合理、针对性强的得 10 分； 2) 建议内容略有缺陷、针对性较强的得 7 分；

3				3) 建议内容缺陷较大、针对性一般得 4 分; 4) 建议内容较差、缺乏针对性得 1 分; 未描述不得分。
		运维服务方案 (实施方案)	10	根据响应供应商对运维实施服务各项工作项内容的响应情况, 以及服务方案的完整性, 综合评估。 1) 运维服务方案完整性、针对性、可操作性强, 合理的得 10 分; 2) 运维服务方案完整性、针对性、可操作性较强, 合理的得 7 分; 3) 运维服务方案完整性、针对性、可操作性一般, 合理性一般的得 4 分; 4) 运维服务方案完整性、针对性、可操作性较差, 合理性较差的得 1 分; 未描述不得分。
		应急预案	8	根据应急预案的质量高低进行综合评估。 1) 应急服务预案的针对性、可操作性强, 有效的得 8 分; 2) 应急服务预案的针对性、可操作性较强的得 6 分; 3) 应急服务预案的针对性、可操作性一般的得 4 分; 4) 应急服务预案的针对性、可操作性较差的得 2 分。 未描述不得分。
	服务质量	项目负责人配备情况	6	根据所配置的项目负责人资格、资质、专业技能水平、工作经验等情况, 综合评估 (要求项目负责人有计算机系统集成项目经理证书)。 1) 项目负责人配备资格、资质、专业技术水平高, 工作经验丰富的得 6 分; 2) 项目负责人配备资格、资质、专业技术水平较高, 工作经验较丰富的得 4 分; 3) 项目负责人配备资格、资质、专业技术水平一般, 工作经验一般的得 2 分; 4) 项目负责人配备资格、资质、专业技术水平较差, 工作经验较差的得 1 分。
		服务人员配备情况	6	根据所配置的人员合理性、适用性、资格、资质、专业技能水平、工作经验等情况, 综合评估 (要求服务人员具备 ITSS 信息技术运行维护标准应用经理水平)。 1) 服务人员配备充足、合理、适用, 资格、资质、专业技术水平高, 工作经验丰富的得 6 分; 2) 服务人员配备较合理, 资格、资质、专业技术水平较高, 工作经验较丰富的得 4 分; 3) 服务人员配备一般, 资格、资质、专业技术水平一般, 工作经验一般的得 2 分; 4) 服务人员配备较差, 资格、资质、专业技术水平较差, 工作经验较差的得 1 分。
		项目验收方案	5	根据供应商提供的项目验收方案, 工作内容, 各节点质量保障措施, 综合评定 1) 验收方案齐全、计划完善得 5 分;

			2) 验收方案较齐全、计划较完善得 3 分 2) 验收方案普通、计划简略得 1 分 3) 未提供方案得 0 分。
合计			90 分

注：以上各项评分内容，如报价人未提供相对应内容，磋商小组不受最低评分标准限制，可予以零分计算。

包件三适用：

序号	评分项目	分值	主/客观分	评分要点及说明
1	现状理解	0-6	主观分	对项目现状的理解和分析，要求理解描述完整且贴合实际情况。
2	需求理解	0-10	主观分	对于本次运维服务采购需求的分析理解，要求能够分析并描述当前运维的需求要点。
3	重难点分析及合理化建议	0-5	主观分	对本项目重点、难点的把握是否准确到位、合理化建议是否对本项目切实有利等。
4	整体服务方案设计	0-6	主观分	供应商对整体服务体系、管理规划、服务响应的设计科学性、完整度、先进性、合理性的评审。
5	服务质量保证方案	0-9	主观分	运维服务质量保证措施是否具体可操作，服务质量的检查、验收是否具备明确的方法和标准。
6	运维服务方案-运维制度	0-6	主观分	是否制定详细的系统运行日常操作规程、安全保密制度、运行日志制度、定期维护制度、安全管理制度、用户操作规程、系统修改规程等一系列管理制度，制度是否切合项目需求。
7	运维服务方案-安全保障	0-8	主观分	是否具有完备、可行的安全保障措施，保障系统可靠运行及数据安全。能否在特定时期和重大事件保障时期提供专项应急保障措施。
8	运维服务方案-应急处置	0-8	主观分	是否具有合理、完整、可行的应对方案，包括详细的应急响应过程，响应方式，响应时间，故障修复时间等，针对典型安全事件或风险是否有设计完善的应急预案以及应急演练剧本。
9	项目团队-项目经理	0-6	客观分	报价人为本项目投入的项目经理能力配备与采购要求完全满足的，得6分。项目经理需提供近1个月的社保证明、证书等有效证明材料。
10	项目团队-驻场服务人员配备	0-5	主观分	报价人为本项目投入的驻场服务人员数量及技术能力配备与采购要求完全满足的，得5分。驻场人员需提供近1个月的社保证明、证书等有效证明材料。
11	本地化服务能力	0-2	主观分	报价人为本项目制定的本地化服务方案是否完整详细，是否具有本地维护机构，能否提供电话支持、紧急故障响应支持等。需提供房产证明或租赁合同等有效证明材料。

序号	评分项目	分值	主/客观分	评分要点及说明
12	报价人类似业绩	0-10	客观分	报价人类似业绩指： 是否具有信息化系统运维项目经验，按项目数和取得成果酌情打分。如近三年有一个同类经验项目得 2 分，上限 10 分。
13	报价人综合实力	0-6	客观分	报价人具有软件企业证书的得 1 分，具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 1 分，具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书且认证的范围包含运维服务的得 2 分，具有 ISO27001 信息安全管理体系统认证证书且认证的范围包含运维服务的得 2 分。以上内容均需提供有效证明材料，否则不予认可。
14	响应文件编制	0-3	主观分	响应文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序的，得 3 分；内容缺漏、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的，酌情扣分。
合计			90 分	

注：以上各项评分内容，如报价人未提供相对应内容，磋商小组不受最低评分标准限制，可予以零分计算。

三、总分计算

由磋商小组成员对每一份响应文件进行独立评分，然后取算术平均值（保留小数点两位）。计算每个报价人的实际得分（价格标得分+技术商务标得分），并按得分高低排出名次。

第六部分

格式附件

附件 1

报价书（格式）

致_____（采购人）_____：

根据贵方为_____项目（编号：_____包件号：_____）
的磋商邀请，签字代表_____（全名职务）经正式授权并代表报价人_____（报价人名称、
地址）提交响应文件正本_____份、副本_____份、电子文档_____份，其他_____份。

全权代表宣布如下：

- （1）我方针对本次项目的总报价为人民币（大写）_____（注明币种，并用文字和数字表示的总报价）。
- （2）我方接受竞争性磋商文件中规定的合同条款的全部内容。
- （3）我方已详细研究了全部磋商文件，包括竞争性磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对竞争性磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
- （4）报价有效期为报价截止之日起_____个日历日。
- （5）我方按照竞争性磋商文件要求递交保证金人民币_____元整。
- （6）如果在规定的报价截止时间后，我方在报价有效期内撤回报价，保证金将被贵方没收。
- （7）我方同意提供按照贵方可能要求的与报价有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的报价或收到的任何报价。
- （8）与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

报价人全权代表姓名、职务（印刷体）_____

报价人名称：_____

（公章）：_____

（法人签字或者盖章）：_____

被授权人（签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件 2

法定代表人等资格证明书（格式）

致_____（采购人）_____：

兹证明_____（姓名），性别_____年龄_____身份证号码_____，
现任我单位 _____职务。

附：法定代表人性别： 身份证号码：

统一社会信用代码: 单位类型:

经营范围:

报价人名称: (盖章)

日期: 年 月 日

粘贴法定代表人身份证复印件（正反面）

附件 3

授权委托书（格式）

致_____（采购人）_____：

兹委托_____（姓名）全权代表我公司参与_____（项目名称、项目编号、包件号）的磋商活动，受委托人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

受委托人姓名：_____性别：_____年龄：_____

工作部门：_____职务：_____联系电话：_____

身份证号码：_____

本授权书有效期：_____年____月____日至_____年____月____日

报价人：_____（盖 章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

被授权人：_____（签字）

粘贴被授权人身份证复印件（正反面）

附件 4

报价一览表（格式）

报价人名称： _____

项目编号： _____

包件号： _____

货币单位：元（人民币）

项目名称			
总报价 (包括所有服务内容)	小写		
	大写		
服务期限			

注：以上报价包含本项目产生的所有费用，报价精确到整数。

报价人名称：（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 5

报价明细表（格式自拟）

报价人名称：_____

项目编号：_____包件号：_____

--

注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）该表中包含报价人认为完成本项目所需的所有费用,各项费用须列出明细清单。合计总计价应等于“报价一览表”中的报价总价。如果不提供详细单项报价将视为没有实质性响竞争性磋商文件。

报价人名称：（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 6

服务报告

1. 需求理解；
2. 方案设计；
3. 专项设计；
4. 实施方案；
5. 项目验收；
6. 保密方案；
7. 项目组人员组成；
8. 企业综合能力；

注：包括但不限于以上内容，以及按照竞争性磋商文件要求提供的其他技术性资料以及报价人认为需要说明的其他事项。

附件 6-1 拟派项目负责人情况表（格式）

1. 一般情况					
姓名		年龄		技术职务	
职务		本合同中拟任职务		为报价人服务时间	
学历					
相关职业/执业资格			取得职业/执业资格时间		
2. 经历					
年份	负责过的主要项目 (类型金额)		该项目中任职		备注

注：

1. 须提供相关证明材料（须提供相关证书复印件）。
2. 项目负责人一旦确定，成交后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。

附件 6-2 拟派本项目工作成员（格式）

序号	姓 名	年 龄	持证情况	本项目中担 任职务	类似项目 经验	是否为 本单位 在职员 工	备注
1							
2							
3							
4							
...							

注：

1. 须提供相关证明材料（须提供相关证书复印件等）；
2. 项目组成员一旦确定，成交后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。

附件 6-3 报价人承担的项目业绩一览表（格式）

序号	项目名称	委托单位	委托时间	项目 完成时间	合同金额	备注
1						
2						
3						
4						
.....						

注：1. 上述业绩须提供完整的合同复印件作为证明材料；
2. 业绩时间以合同签订时间为准。

附件 6-4 偏离表

项目名称：

项目编号： 包件号：

序号	磋商文件的采购需求	响应文件的响应	偏离说明	详细内容所对应响应文件名称及所在页
1				
2				
3				
4				
5				

注：

1. 报价人须针对磋商文件的采购需求逐条响应。
2. 如果响应文件的响应对磋商文件有偏离，请在此表中清楚地列明，并加以说明。
3. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于采购人查阅。

报价人名称（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 7

资格证明文件

目录

1. 营业执照或法人登记证书等；
2. 财务状况报告的相关材料；
3. 依法缴纳税收的相关材料；
4. 依法缴纳社会保障资金的相关材料；
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
6. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
7. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
8. 中小企业声明函（包件二适用）；
9. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
10. 根据本竞争性磋商文件采购需求还需提供的其他证明文件。

注： 1. 财务状况报告的相关材料是指财务状况报告或财务报表，如资产负债表、利润表、现金流量表等。

2. 依法缴纳税收的相关材料：如税务部门提供的完税证明或依法缴税的电子缴款凭证等（依法免税的提供相应证明文件）。

3. 依法缴纳社会保障资金的相关材料是指报价人缴纳社会保险的凭据，如征收专用收据或单位参加城镇社会保险基本情况或社会保险单位参保证明等（缴纳通知书不能做为依法缴纳社会保障资金的相关材料）

4. 以上证明文件须加盖公章。

须知

- 1、报价人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、报价人提供的资格文件将由采购人及买方使用，并据此进行评价和判断， 确定报价人的资格和履约能力。

附件 7—1

资 格 声 明

致：_____（采购人）

关于贵方_____年 月 日_____项目（包件：_____）

的报价邀请，本签字人愿意参加磋商，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

1. 关于资格的声明函；
2. 营业执照或法人登记证书等；
3. 财务状况报告的相关材料；
4. 依法缴纳税收的相关材料；
5. 依法缴纳社会保障资金的相关材料；
6. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
7. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
8. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
9. 中小企业声明函；
10. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
11. 根据本竞争性磋商文件采购需求还需提供的其他证明文件。

本签字人确认响应文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

报价人名称（公章）：_____

报价人地址：_____

本资格声明函授权代表（签字）：_____

传真：_____ 邮编：_____

附件 7—2

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致：_____（采购人）

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。）

供应商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。）

报价人名称：（公章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 8

中小企业声明函（格式）

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

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

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额_____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：

¹ 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

说明：（1）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、个体工商户。

（2）供应商须完整填写声明函中各项信息，如有缺漏，则视为无效声明。

（3）若成交，本声明函作为成交公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。若提供虚假信息，则取消成交资格，并依法承担相应责任。

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。

附件 9

残疾人福利性单位声明函（如有）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：若成交，本声明函作为成交公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。如报价人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

附：《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

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

残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数

供应商书面声明

致：_____（采购人）

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条 “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。”

特此声明。

报价人（公章）：_____

法定代表人或授权委托人：_____

日期：_____年_____月_____日

保证金退还信息表（格式）

报价人全称：	
保证金的递交	
已递交的保证金形式：	
已递交的保证金金额：	
保证金的退还	
开户行：	
户 名：	
帐 号：	
保证金退还联系人：	
联系电话：	

注：

- 1、报价人可将递交保证金的银行汇款凭证作为本页附件。
- 2、报价人应准确填写保证金的退还账号、联系人等相关信息，以便采购代理机构及时退还保证金。