

2026 年漕河泾街道楼宇智能安防、视频监控及华富智慧街区设备运维服务项目

竞争性磋商文件

项目编号：310104000260903132164-04379024

采购单位：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）

代理单位：上海新城工程建设咨询有限公司

日期：2026 年 10 月

2026年10月15日

2026年10月15日

目录

第一章	邀请书	3
第二章	投标人须知及附表	6
第三章	投标人须知	错误！未定义书签。
第四章	竞争性磋商评审细则	13
第五章	合同条款及格式	18
第六章	磋商响应文件格式	31
第七章	采购需求	50

第一章 邀请书

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海新域工程建设咨询有限公司受区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）委托，对 2026 年漕河泾街道楼宇智能安防、视频监控及华富智慧街区设备运维服务项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、其他资格要求：

（1）具备独立承担民事责任能力的独立法人或其他组织或自然人采购；

（2）未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

（3）本项目**不允许**接受联合体投标。

（4）本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

（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采购活动；

（6）法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动；

注：供应商应提供满足上述资格要求的充分证明。所提供的各类证件、证书、证明、说明，具有有效期的，投标时均应在有效期内，否则不予认可。

二、项目概况：

1、项目名称：2026 年漕河泾街道楼宇智能安防、视频监控及华富智慧街区设备运维服务项目

2、项目编号：310104000260903132164-04379024 资金编号：0426-000204762

3、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：2026 年漕河泾街道楼宇智能安防、视频监控及华富智慧街区设备运维服务项目。具体内容详见竞争性磋商文件文件及采购需求。

4、服务地址：上海市徐汇区；

5、服务日期：1 年；

6、采购预算金额：233.0500 万元。最高限价为：233.0500 万元，报价超过最高限价的投标不予接受。

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据上海市财政局沪财库[2009]19号“关于落实政府采购优先购买福利企业产品和服务的通知”要求，本项目在同等条件下优先采购福利企业的产品和服务。同时项目采购应当符合采购价格低于市场平均价格、采购质量优良和服务良好的要求。本项目面向所有企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）中相关规定。

三、竞争性磋商文件的获取

时间：2026-10-16至2026-10-23，每天上午00:00:00~12:00:00，下午12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

2、获取竞争性磋商文件其他说明：

无

四、磋商响应截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2026年10月27日10:00，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2026年10月27日10:00。

3、竞争磋商时间：2026年10月27日10:00

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：www.home.zfcg.sh.gov.cn

2、开标地点：上海市徐汇区喜泰北路8号2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。

3、开标所需携带其他材料：

可以无线上网的笔记本电脑、无线3G或4G上网卡、投标时所使用的上海市电子签名认证证书（CA认证证书）。

4、磋商所需携带其他资料：

法定代表人/负责人的授权书、被授权代表人的身份证。

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

1、投标文件递交方式：电子投标文件由投标人在采购平台电子招投标系统上传提交。纸质投标文件由投标人授权代表当面递交。

2、电子投标文件递交网址：www.home.zfcg.sh.gov.cn。

3、递交投标文件（电子及纸质）在截止时间后（以采购平台电子招投标系统显示时间为准）送达的，均将拒绝接受。

4、★投标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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商将被视为无效投标。查询网址如下：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)

八、联系方式

1、采购人：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）

地址：南宁路 969 号 1 号楼

联系人：高卉

电话：021-24092222

2、采购代理机构：上海新域工程建设咨询有限公司

地址：上海市徐汇区喜泰北路 8 号 2 楼

联系人：陈鑫燕

电话：17621733214

第二章 投标人须知及附表

前附表

序号	内容
1	项目名称：2026 年漕河泾街道楼宇智能安防、视频监控及华富智慧街区设备运维服务项目 项目编号：310104000260903132164-04379024 采购单位：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心） 地址：南宁路 969 号 1 号楼 联系人：高卉 电话：021-24092222
2	地址：上海市徐汇区喜泰北路 8 号 2 楼 联系人：陈鑫燕 电话：17621733214
3	磋商保证金：本项目不收取
4	竞争性磋商文件：不收取费用
5	项目基本情况：2026 年漕河泾街道楼宇智能安防、视频监控及华富智慧街区设备运维服务项目服务，具体内容详见招标文件及采购需求。
6	磋商有效期：90 日历天。
7	磋商响应文件： 正本：1 份，副本：2 份，每份文件需清楚的表明“正本”、“副本”。
9	踏勘现场：领取竞争性磋商文件后自行踏勘 踏勘地址： 投标单位递交需答疑问题：各投标单位应以书面形式返回需澄清的以及踏勘现场后情况不明的问题，需打印并加盖单位公章，务必于 2026 年 10 月 20 日 12:00 前传真至采购代理单位。 递交磋商响应文件时间：2026 年 10 月 27 日 10:00 竞争性磋商时间：2026 年 10 月 27 日 10:00 地点：上海市徐汇区喜泰北路 8 号 2 楼
10	评审方法：详见评审方法
11	合同履行期限：1 年
12	中标服务费： 中标人须向采购代理机构按国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知计价格[2002]1980 号的服务收费标准和规定，交纳中标服务费。

第三章 投标人须知

第一部分 磋商程序

1、采购方式

本次采购采用竞争性磋商的方式，采购人及其委托代理机构采用以国家法律规定的邀请方式确定参加磋商的投标人。

2. 磋商程序

2.1 在规定的时间内由投标人将磋商响应文件提交给采购代理机构，由评审委员会对磋商响应文件进行评审。

2.2 就工程服务、商务及价格进行磋商，经过评审委员会的评审确定最终成交投标人。

3. 合格投标人的条件

3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本磋商文件各项规定的国内投标人均可参加投标。

3.2 投标人必须是已在中国境内依法登记注册并仍有效存续的投标人，并且其所持有的由工商行政管理局所合法的有效的营业执照上所载明的营业期限余额应当不少于本次采购的相关合同基本义务履行所需期限。否则，评审委员会有权视情况决定是否拒绝其本次投标。

3.3、投标人应遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力（含各种所有制结构）；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的服务管理能力；
- (4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3.5 具有法人资格且与其他法人具有控股关联关系的投标人的特别规则如下：

(1) 同一集团、总公司或母公司等，连同其下属的全资子公司或（持股 50%以上的）绝对控股子公司等（非控股子公司除外），只能由一家参加同一分包的投标，否则评标委员会有权视情况决定是否允许其自行决定撤回部分投标人只保留其中一家，或径行决定对该集团、总公司、母公司等连同其下属子公司一并拒绝。

(2) 法定代表为同一个人的两个及两个以上法人、或者具有直接管理和被管理关系的母子公司（含子公司的子公司），参加同一项目的投标时，评审委员最多只择优选择一家单位（以最终排名顺

序)为排名前三的中标候选人。

3.6、本次磋商不允许联合体投标;

3.7、投标人领取磋商文件时应登记备案。

3.8、如投标人代表不是法定代表人/负责人,须持有《法定代表人/负责人授权委托书》(按磋商文件格式填写)。

4.磋商费用

投标人应承担所有与准备和参加磋商有关的费用,代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

第二部分 磋商文件

1. 投标人应认真阅读竞争性磋商文件所有的事项、格式、条款和技术规格等。如投标人没有按照磋商文件要求提交全部资料,或者磋商相应文件没有对磋商文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险,并可能导致其报价被拒绝。

2. 磋商文件的澄清及修改

2.1 任何要求对磋商文件进行澄清的投标人,磋商截止时间前均应以书面形式通知采购代理机构。采购代理机构应以书面形式予以答复,并将书面答复发给每个报名磋商的投标人(答复中不包括问题的来源)。

2.2 采购单位可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对磋商文件进行修改,磋商文件的修改应以书面形式通知采购代理机构,由采购代理机构通知所有报名磋商的投标人,并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后,应立即向采购代理机构以书面形式回函确认。

2.3 为使投标人有足够的时间对磋商响应文件的修改部分进行研究,采购单位有权决定是否延长磋商截止期。

2.4 成交通知书

成交通知书将是合同的组成部分

2.5 成交服务费

成交人须向采购代理机构按国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知计价格[2002]1980号的服务收费标准和规定,交纳服务费。

第三部分 磋商响应文件的编制

1. 磋商响应文件编制总体要求

1.1 响应方应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容,按竞争性磋商文件的要求提供磋商响应文件,并保证所提供的全部资料的真实性、准确性,以使其投标可以对竞争性磋商文件作出实质性响应。

1.2 如投标内容前后不一致或矛盾,评委会可能以最不利原则确定。

1.3 响应文件以上传“上海政府采购网”的结果为正本,如竞争性磋商文件中要求响应方提供纸质文件的,纸质文件与上传的文件不一致,以上传的文件为准。

2. 投标的语言及计量单位

2.1 响应文件及所有来往文件应使用中文。响应方可以提交用其他语言的资料,但必须翻译成中文,评审时以中文为准。

2.2 除在竞争性磋商文件的技术规格中另有规定外,计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位(国际单位制和国家选定的其他计量单位)。

3. 响应文件常规内容构成(包括但不限于)

1) 投标函

2) 投标承诺书

4) 法定代表人/负责人授权书(原件)及授权代表身份证复印件

5) 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或具有统一社会信用代码的营业执照(复印件)

6) 中小企业声明函

7) “信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询结果的截图(查询时间不早于本公告发布之日)加盖公章

8) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函;

9) 项目负责人基本情况表

10) 项目管理人员、服务人员情况表

11) 投入本项目设备配置情况表

12) 服务方案、组织机构、内部管理制度及相关人员培训措施

13) 服务质量、时间保证措施

14) 服务承诺

15) 应急措施

注：如竞争性磋商文件提供的表格与供应商的实际情况不相适应，供应商可按照同一格式自行划表填写。

4. 投标报价

4.1 本项目以人民币报价。

4.2 投标总价精确到人民币元，不出现角和分。

4.3 如项目明确为分包采购的，报价也应分开报价。

4.4 竞争性磋商的最终报价是直至项目验收所发生的所有费用，采购人不再为成交人支付合同价以外的汇兑差额、手续费、物料上涨费等任何费用。

4.5 竞争性磋商的第一次报价表中的服务价格可按下列方式分开填写：

- (1) 按提供服务的内容分类报价。
- (2) 按提供服务的流程报价。
- (3) 按提供服务的人力成本报价。

4.6 招标方要求响应方分类报价，其目的只是为了便于评委会对响应文件进行比较，但并不限制招标方以上述任何条件订立合同的权利。

4.7 成交人的成交价在合同执行过程中是固定不变的。

5. 证明响应方合格和资格的文件

5.1 响应方应提交证明其有资格参加投标和成交后有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

5.2 响应方提交的合格性证明文件应使评委会认可。

5.3 响应方提交的成交后履行合同的资格证明应使评委会认可。

- (1) 响应方必须具备履行合同所需的财务、技术和生产能力。
- (2) 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的要求

6. 证明服务的合格性和符合竞争性磋商文件规定的文件

6.1 响应方应提交证明其拟供的合同项下的服务的合格性以及符合竞争性磋商文件规定的文件。

6.2 证明服务与竞争性磋商文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，响应方应提供：

- (1) 服务方案的详细说明；
- (2) 逐条对招标方要求进行评议，说明自己所提供服务是否已对竞争性磋商文件的技术规格做出了实质性响应。

7. 投标有效期

7.1 本项目投标有效期：开标后九十天。即：响应文件应从开标之日起，以日历天计算的投标有效期内有效。投标有效期比规定短的可以视为非响应投标而予以拒绝。

7.2 在特殊情况下，在投标有效期期满之前，招标方可征求响应方同意延长投标有效期。这种要求与答复均应为书面形式确认。响应方可以拒绝招标方的这种要求，不会作为失信行为。同意延长有效期的响应方不能修改其响应文件内容。

8. 响应文件的上传

8.1 响应文件应在投标截止时间前上传至“上海政府采购网”。

8.2 供应商应留足充裕的时间上传文件，如出现 CA 证书、系统或网络故障等问题导致未成功提交响应文件，与采购人和采购代理机构无关。

第四部分 磋商响应文件的递交

1. 磋商响应文件的密封和标记

1.1 递交磋商响应文件时，投标人应将磋商响应文件正本和所有的副本密封装在标袋中。

1.2 所有标袋上均应：

- (1) 采购项目名称、采购编号
- (2) 投标单位名称
- (3) XXXX 年 XX 月 XX 日之前不得启封
- (4) 在标袋封口处加盖投标人公章及法人签章

1.3 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，采购单位对磋商响应文件的误投或过早启封概不负责。

第五部分 磋商响应文件的评审

1. 组建磋商小组

磋商小组根据采购内容的特点进行组建，并负责评审磋商工作。

2. 磋商响应文件的初审与澄清

2.1 磋商响应文件的初审分为资格性检查和符合性检查。

2.1.1 资格性检查依据法律、法规和磋商询价的规定，对磋商响应文件中的资格证明、磋商保证金等进行审查，以确定投标人是否具备报价资格。

2.1.2 符合性检查：依据磋商文件的规定，从磋商响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。

3. 磋商响应文件的澄清

3.1 在评审期间，评审委员有权以书面方式要求投标人对其磋商响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容做必要的澄清。投标人澄清应在磋商小组规定的时间内以书面方式进行，并不得超出磋商响应文件范围或者改变磋商响应文件的实质性内容。

3.2 澄清文件将作为磋商响应文件内容的一部分。

4. 比较与评价

4.1 经审查合格的磋商响应文件，磋商小组将根据磋商文件确定的评审标准和方法、最终报价，对其服务部分和商务部分作进一步的比较和评价。

4.2 评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。评审时将考虑以下因素：

- （1）投标人资信实力；
- （2）服务总价的合理性；
- （3）服务措施；
- （4）商务响应；

4.3 本次评审将采用下列方法：

（1）综合评分法：即指在最大限度地满足磋商文件实质性要求的前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行评审后，以打分最高的投标人为成交投标人的评分办法。

（2）评审因素：详见评分标准。

5. 评审过程及保密原则

5.1 磋商响应文件递交后，至授予成交投标人合同止，凡与本次采购有关人员对于属于审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及授标意向等，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

5.2 在磋商评审期间，投标人试图影响采购单位和磋商小组的任何活动，将导致其报价被拒绝，并承担相应的法律责任。

磋商标准详见附表《磋商评审细则》

第四章 竞争性磋商评审细则

评审小组

磋商评审小组由三人组成，由市政府采购专家库中随机抽取产生（评审前抽取）。

评审步骤

（一）资格及符合性检查

根据“资格及符合性检查”条款，对所有投标人进行资格及符合性检查，通过检查的报价单位进入下一步磋商程序。

（二）谈判

- 1、磋商先后顺序由政府采购平台系统（以下简称“系统”）随机产生。
- 2、磋商小组与进入谈判程序的供应商（投标队伍）进行谈判。包括投标单位（供应商）代表（必须为本项目委派的项目经理本人）对项目进行陈述。
- 3、磋商结束后，投标单位（供应商）将作最终报价。

最终报价下浮的，投标单位（供应商）需承诺其总价下浮率并计算相应的总价，作为结算时的依据。

建议投标单位（供应商）事先做好准备工作，参加磋商的代表必须对项目有足够的了解和认识，并能够代表投标单位（供应商）全面完成磋商的所有工作，并签署相关文件。

（三）评分

- 1、商务标评分，由“系统”进行打分。
- 2、技术标详细评审，由评审专家各自在“系统”上进行打分。
- 3、“系统”自动汇总，产生各家单位的总得分。
- 4、对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 5、若小(微)企业与其他规模企业组成联合体，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体4%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受扶持政策。

（四）确定成交单位

按总得分从高到低排序，推荐前二名作为成交候选人，确定排名第一的为成交单位。

（五）资格及符合性检查

投标单位（供应商）有以下情况之一的，将作无效响应处理：

1、未按照《上海市政府采购供应商登记及诚信管理（暂行）办法》规定在上海政府采购网完成供应商登记的；

2、不具备竞争性磋商文件中规定的供应商资格要求的，或未提供下列资格证明文件的，或虽提供了下列资格证明文件但系伪造的或不符合要求的；

组织机构代码证书、营业执照、税务登记证、法人代表委托书、投标单位资质资格证明等；

3、投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效，按竞争性磋商文件规定提交备选投标方案的除外；

4、投标文件未按以下要求签署的：必须签署的张页必须按竞争性磋商文件附件格式要求签署（含投标函、法定代表人/负责人身份证明、法定代表授权委托书、投标承诺书等）；

5、未提供参与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函、投标单位（供应商）及拟派的项目负责人无行贿犯罪记录承诺书；

6、投标有效期不满足竞争性磋商文件要求的；

7、投标报价超过最高投标限价的；

8、投标文件载明的服务期、质量不满足竞争性磋商文件要求的；

9、未提供投标人依法缴纳税金和社保资金的承诺书；

10、投标单位（供应商）提供的上述资料存在虚假、伪造等情况的；

11、其他未实质性相应竞争性磋商文件情况的；

12、有违反《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规及行业有关规定的。

（六）、“综合评分法”评标细则

表 1 技术评审要素说明表

类别	分值	评分办法
服务方案	25	一、评审内容： 1、服务方案中的工作思路、工作重点、工作方法和流程、借鉴类似经验等内容的完整性、可行性、有效性等情况。 二、评审标准： 1、服务方案优越详细，具有针对性，全面性的得 17-25 分； 2、服务方案整体完整可行的得 9-16 分； 3、服务方案简单笼统的得 2-8 分； 4、无相关内容的得 0 分。
项目重点、难点分析	10	一、评审内容： 1、根据投标人对项目重点、难点分析进行综合打分。 二、评审标准： 1、项目重点、难点分析分析到位，具有针对性，全面性的得 10 分； 2、项目重点、难点分析整体完整可行的得 4-7 分； 3、项目重点、难点分析简单笼统的得 1-3 分； 4、无相关内容的得 0 分。
应急预案和处置措施	20	一、评审内容： 1、根据投标人对应急预案和处置措施进行综合打分。 二、评审标准： 1、应急预案和处置措施分析到位，具有针对性，全面性的得 15-20 分； 2、应急预案和处置措施整体完整可行的得 9-14 分； 3、应急预案和处置措施简单笼统的得 2-9 分； 4、无相关内容的得 0 分。
人员配备	10 分	管理人员和专业人员配置 评审内容： 管理人员（包括项目经理、主要管理人员等）和专业人员的岗位及人员配置，人员的专业水平、业绩及相关资料提供情况。 评审标准 人员岗位、人数配置高于招标文件要求，专业水平较强，有丰富的同类型项目工作经验，得 7~10 分； 人员岗位、人数配置符合招标文件要求，专业水平一般，有同类型项目工作经验，得 3~6 分； 人员岗位、人数配置基本满足招标文件要求，专业水平较差，缺乏同类型项目工作经验，得 1~2 分。 人员在职证明材料、学历或职称等相关证书未完整提供的，得 0 分。

服务质量保证措施	20	一、评审内容： 1、需求分析；2、后期服务保障； 二、评审标准： 1、投标人需求分析明确，后期服务保障措施得当的，则该项评审内容得 15-20 分； 2、投标人以上任意一项评审内容要求描述简单或不满足需求的则该项评审内容得 10-14 分； 3、投标人以上任意一项评审内容要求缺失的则该项评审内容得 0 分；
类似项目	5	一、评审内容： 1、投标人提供 2023 年 10 月 1 日起至今已完成类似项目的情况； 二、评审标准： 1、投标人根据类似项目实施情况一览表提供能够证明其履约能力，且与所提供服务质量相关的证明材料的 1 个得 1 分，最高得 5 分； （需提供项目的合同或中标通知书，能够体现签约主体、项目名称、项目内容、交付日期等要素内容）

最小评分单位为 0.5 分（如有缺项的，则该项得“0”分）。

（七）商务得分计算

对所有进入商务评审的有效投标人的投标报价进行价格修正后，商务得分统一采用低价优先法计算，即在满足招标文件要求的前提下，经核准的最低投标价格为评标基准价，其价格分为满分 100 分。

其他投标人的商务得分统一按照下列公式计算：

$$\text{商务得分} = (\text{评标基准价} / \text{经核准的投标报价}) \times 10\% \times 100$$

对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审

（八）投标人最终得分=技术得分+商务得分

推荐中标候选人

按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定推选或确定中标人。

根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三十四条的规定，本项目招标出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布

项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- 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) 在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的；
- 4) 投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；
- 5) 因重大变故，采购任务取消的。

异常低价审查

评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

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

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50% 的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times$ 50%；

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

（4）评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

注：

1) 相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

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

3) 评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

第五章 合同条款及格式

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

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

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “甲方”系指与乙方签署线上合同的采购人，本合同项下甲方的权利和义务在线下合同中由甲方（项目责任单位）和丙方（资金支付单位）共同承接，在线下合同中甲方和丙方根据条款约定分别享有和承担各自的权利和义务，具体事项由线下合同予以规定和明确。

1.2 “乙方”系指根据合同约定履行合同项下义务的中标（成交）供应商。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定执行及完成合同文件所说明的本项目实施内容。乙方所提供的软、硬件及其各部分组成来源应符合国家的有关规定，信息系统的配置、功能、规格、等级、版本、数量、价格和交付日期等详见合同文件。

2.2 合同金额（含税）：人民币[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]）

2.3 合同期限：合同签订之日起12个月（含试运行期 个月）。

2.4 质量保证期：自本项目通过最终验收之日起，硬件（含介质保留服务）3年质量保证期、成品软件3年质量保证期，系统整体1年质量保证期，乙方在质量保证期内提供免费的软件升级与现场维护服务。

2.5 其它：

三、合同文件的组成和解释顺序

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

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

3.6 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.7 其他合同文件（需列明）： 。

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

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收

4.1 服务质量标准和要求

4.1.1 采购文件规定的规范及要求明确的，乙方所提供的软、硬件质量要求应当符合采购文件规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 采购文件规定的规范及要求不明确的，乙方所提供的软、硬件标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的软、硬件还应符合上海市之有关规定。

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

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

4.2 权利瑕疵担保

4.2.1 乙方保证对其提供的产品及服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证对其交付的软、硬件享有合法的权利，保证其在提供服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等，甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

4.2.3 乙方保证其所交付的软件系统没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。如甲方使用该系统构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任，甲方并有权解除本合同，并要求乙方返还甲方已支付的费用并赔偿其全部损失。

4.3 验收

4.3.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方的项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合。

4.3.2 乙方应在合同期满前____个工作日内，以书面方式通知甲方并提供完整的竣工资料。乙方应配合开展**验收前置审核**工作。验收前置审核通过后____个工作日，甲方应安排交付验收。乙方在交付前应当根据合同文件中的检测标准对本项目进行功能和运行检测，以确认本项目初步达到符合本合同交付的规定。

4.3.3 乙方应按照合同及其附件所约定的内容进行交付，如果本合同约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的，乙方应同时交付软件的源代码并不做任何的权利保留。所交付的文档与文件应当是可供人阅读的书面和电子文档。

4.3.4 甲方在领受竣工资料后，应当在____个工作日内向乙方出具书面文件，以确认其初步达到符合本合同所约定的任务、需求和功能。如有缺陷，应向乙方出具书面报告，陈述需要改进的缺陷。乙方应立即改进此项缺陷，并再次进行检测和评估。期间乙方需承担由自身原因造成修改的费用。三方将重复 4.3.2、4.3.4 项程序直至甲方验收通过或甲方依法或依约终止本合同为止。

4.3.5 如果属于甲方原因致使信息系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。乙方不得就此向甲方主张额外的费用。

4.3.6 甲方根据项目的技术规格要求和质量标准，对项目开展验收，签署验收意见。

五、费用支付

5.1 合同金额

本合同项目服务费用金额见 2.2，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。

5.2 付款方式

本合同总金额为人民币 [合同中心-合同总价 1] 元（大写： [合同中心-合同总价 大写 1]），此费用为本合同约定的全部费用。

采用以下方式付款：

a. 第一笔合同款金额：人民币_____元（大写：_____）。付款条件：合同签订生效后，甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内。

b. 第二笔合同款金额：人民币 _____元（大写：_____）。付款条件：_____且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内。

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

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述合同金额中。

六、双方权利义务

6.1 甲方的权利和义务

6.1.1 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。

6.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。

6.1.3 因乙方违反合同规定给甲方或相关方造成损失时，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

6.1.4 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

6.1.5 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小

组成员的要求。

6.1.6 甲方有权根据《徐汇区政务信息化项目建设全过程管理办法》（徐数〔2025〕18号），开展项目验收前置审核、验收审价，并根据审价金额支付尾款。

6.1.7 甲方应根据本合同约定及时向乙方支付合同款项。

6.1.8 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。

6.1.9 甲方应按照合同文件明确的要求向乙方提供相应的工作环境。

6.2 乙方的权利和义务

6.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

6.2.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

6.2.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行任何不符合有关法律、法规规定的要求。

6.2.4 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。

6.2.5 乙方应提交所提供硬件设备的技术文件并将其包装好随同设备一起发运，包括相应的每一套设备和仪器的中文技术文件，例如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和/或服务指南。

6.2.6 乙方还应提供下列服务：

（1）硬件设备的现场移动、安装、调试及技术支持；

（2）提供系统集成和维修所需的专用工具和辅助材料；

（3）按照合同文件工作与管理要求负责对项目进度的安排、现场的安全文明施工统一管理和协调，严格遵守国家、本市安全生产有关管理规定，严格按安全标准组织项

目实施，采取必要的安全防护措施，消除安全事故隐患；

（4）在质量保证期内对交付的信息系统实施运行监督、维护、维修；

（5）乙方应根据项目实施的计划、进度和甲方的合理要求，及时安排对甲方的相关人员进行培训。培训目标为使受训者能够独立、熟练地完成操作，实现依据本合同所规定的信息系统的目标的功能。

6.2.7 交付的信息系统中，不得含有未经甲方许可的可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任或刑事责任。

6.2.8 乙方所提供的软件，包括受甲方委托所开发的软件，如果需要经国家有关部门登记、备案、审批或许可的，乙方应当保证所提供的软件已经完成上述手续。

6.2.9 乙方交付的软、硬件产品发生缺陷且在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担。

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

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

（1）非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；

（2）不可抗力造成的损失。

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

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

七、保密及廉洁条款

7.1 保密

7.1.1 双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），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。

7.1.2 在合同中专辟本保密条款，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，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。

7.1.3 违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

7.1.4 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。

7.1.5 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。

7.2 廉洁

7.2.1 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

7.2.2 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报，并提供相关证据，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

7.2.3 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

八、知识产权及所有权归属

8.1 知识产权

8.1.1 在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于甲方委托开发的软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料，以及阶段性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留。乙方向甲方交付使用的信息系统已享有知识产权的，甲方可在合同文件明确的范围内自主使用。

8.1.2 支撑该信息系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。

8.1.3 乙方提供软件产品（包括软件载体和文档）和相关系统接口，仅限于甲方使用，未经乙方书面许可不能对外转让。软件不加密，不限制甲方安装次数和安装的终端数量。

8.1.4 乙方应当保证其交付给甲方的信息系统不侵犯任何第三方的合法权益。如发生第三方指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当承担相应责任。

8.2 所有权

在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权，归甲方所有，除公安机关、法院、检察院及其他相关政府部门依据相关法律法规查阅外，乙方需要查阅的，应向甲方提出申请，经甲方书面同意后可以查阅与其有关材料（应对乙方保密的材料除外）。

九、违约责任

9.1 除合同规定外，如果甲方无正当理由未能按照合同规定的时间足额支付相应服务费用的，应当按照未付服务费用的万分之一（0.1%）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止，但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的 5%。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

9.2 乙方应根据合同文件规定的时间、内容和质量标准要求及时完成本项目软件开

发及相关服务，在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应根据《徐汇区政务信息化项目建设全过程管理办法》（徐数〔2025〕18号）的相关流程判定是否同意，同意延长交付时间或延期提供服务并不免除乙方责任。

除合同规定或甲方确定同意延期提供服务外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从服务费用中扣除误期赔偿费，赔偿费按每周赔偿延期服务的服务费用的千分之五（5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的10%。一周按七天计算，不足七天按一周计算。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

9.3 乙方未按合同约定履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，违约金最高为合同金额的20%。因乙方服务能力、服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额20%的违约金。

9.4 因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方按合同9.3条承担违约金并赔偿相关损失。

十、不可抗力

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

10.2 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（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

10.3 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另一方，并在15日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合

同双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同双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。

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

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

10.6 如不可抗力延续超过 45 日以上（含本数）时，双方应通过友好协商解决本合同的执行问题，并应尽快达成协议。

十一、合同终止、中止、变更

11.1 合同终止

11.1.1 违约终止合同

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

- （1）如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。
- （2）如果乙方的行为构成根本违约。
- （3）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

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

11.1.2 破产终止合同

如果乙方破产、进入解散或清算程序，或丧失清偿能力（包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形），视为乙方已无法履行本合同项下义务，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方赔偿与补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

11.1.3 不可抗力终止合同

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的，或延迟履行会损害国家利益和社会公共利益，或给一方或多方造成严重利益损害的，双方可协商终止本合同履行，双方互不承担违约及赔偿责任，但仍应就已履行部分进行费用结算。

11.2 合同中止

11.2.1 除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，双方当事人不得擅自中止合同。

11.2.2 若发生不可抗力事件，但合同仍有继续履行可能的，双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

11.3 合同变更

11.3.1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同。

11.3.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

11.4 在本合同项下的任何权利和义务不因合同乙方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同项下的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对甲方承担连带责任。

十二、合同转让和分包

本合同不得转让、不得分包。

十三、争议解决

协议履行过程中发生争议时，双方应本着诚实信用原则，通过友好协商解决。协商仍无法解决的，向合同签订地的上海市徐汇区人民法院提起诉讼。

十四、其他

14.1 本合同经双方签字、盖章后生效。

14.2 本合同壹式__ 份，甲方执____份、乙方执____份。

14.3 本合同附件与合同具有同等效力。

14.4 有效期：**[合同中心-合同有效期]**

以下无内容

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点：网上签约

第六章 磋商响应文件格式

投标函

致：

根据贵方为（采购项目名称）的投标邀请，签字代表（全名、职务）经正式授权并代表投标人（投标单位名称）提交投标文件。

全权代表宣布如下：

- （1）我方针对本次项目的投标总价为_____人民币。
- （2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- （3）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（如果有的话）、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。
- （4）投标有效期为投标截止之日起 90 天。
- （5）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，将接受相应处罚。
- （6）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
- （7）我方承诺我方提供的资格文件及一切资料均真实有效，我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商参加政府采购活动应当具备的条件。如与事实不符，我方的投标将被否决。我方愿按《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》及有关法律、法规的规定接收处理，并愿意承担由此引发的各类法律责任。
- （8）与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：
- （9）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。

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标人全权代表姓名、职务（签字或盖章）：

投标人（加盖公章）：

日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加_____项目的投标。

- 一、 不提供有违真实材料。
- 二、 不与招标人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。
- 三、 不向招标人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。
- 四、 不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。
- 五、 不进行缺乏事实根据或者法律依据的投诉。
- 六、 不在投标中哄抬价格或恶意压价。
- 七、 本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。
- 八、 其他承诺：_____

投标单位（盖章）：_____

法定代表人/负责人（签章）：_____

拟任项目负责人（签字）：_____

拟任项目负责人手机：_____

年 月 日

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，提供的服务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（所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：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。

注：

1. 本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展暂行办法》。
2. 请按工信部联企业（2020）46号文中的中小企业划分标准，填写上述声明函。

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（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。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

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。）

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

法定代表人/负责人证明

投 标 人：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓 名：_____姓 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人/负责人。

特此证明

投标人：_____（单位盖章）

_____年_____月_____日

法定代表人/负责人授权委托书

致：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）：

兹委托_____（姓名）代表我公司参与_____（项目名称、编号）的投标活动，受委托人由此所出具的一切有关文件，我公司均予承认，受委托人不得转委托。

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

授权公司：_____

（盖章）：_____

法定代表人/负责人：_____（签字或盖章）

被授权人身份证明（身份证正反面复印件）

磋商谈判第一次报价表(以系统设置为准)

供应商（盖章）：

单位：人民币（元）

2026 年漕河泾街道楼宇智能安防、视频监控及华富智慧街区设备运维服务项目包 1

服务期	项目负责人	最终报价(总价、元)

说明：（1）“金额（元）”指投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个數位。

（2）响应方应按照《项目招标需求》和《响应方须知》的要求报价。

（3）开标一览表内容与响应文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（4）投标单位可参考相关的收费标准，按照采购需求和现场情况结合市场价格以及企业自身实力进行报价，报价中应包括完成本服务项目所需的人工费（含福利、社保等）、材料费、设备（设施）费、其他直接费、间接费、有关文件规定的调价、利润、税金和现行取费中的有关费用、设备的差价以及所预测的风险金等全部费用和招标文件规定的其它费用。投标后业主不接受供应商由于自身考虑不周、漏报、少报而要求追加报价。

响应方授权代表签字：_____

响应方（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____日

分项报价明细表

项目名称：

序号	服务名称	服务内容	数量	单价-(元/路/月)	合计(元/年)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
报价合计	大写：（小写：）				
备注：					

投标人名称： （盖章）

法定代表人/负责人或授权代表（签字）：

投标日期：

注：1、投标人应在“分项报价明细表”中详细列出投标总价的各个（明细须包括所有涉及投标内容的费用）组成部分的报价，表中报价数据之间有逻辑关联关系的，需列明相应计算式。

2、“分项报价明细表”的报价合计应当与“开标一览表”相应内容一致，具体格式自拟，可根据投标实际情况进行调整。

偏离表

(本表仅供参考，响应方可根据自身实际情况填报)

序号	项目需求	投标方案	偏离（响应程度）	说明

1. 表格填写要求：按照“项目需求”章节中的技术要求逐条回应，表格中填写：正偏离、负偏离或者满足。
2. 以上表格中“偏离情况说明”一栏应如实填写正、负偏离的详细内容。

响应方授权代表签字：_____

响应方（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____日

响应方基本情况表

投标人名称				
注册地址			邮政编码	
联系方式	联系人		电话	
	传真			
组织结构				
法定代表人 /负责人	姓名		电话	
技术负责人	姓名		电话	
成立时间				
企业资质等级				
营业执照号				
注册资金				
开户银行				
账号				
经营范围				
备注				

响应方授权代表签字：_____

响应方（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____日

近三年类似项目业绩一览表

年份	业主名称	项目名称	项目完成概 况	合同金额	证明联系方 式	备注

附项目合同或中标通知书

响应方授权代表签字：_____

响应方（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____日

项目负责人基本情况表

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事本工作年限			联系方式	
执业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历：							
主要管理服务项目：							
主要工作成绩：							
本项目负责人管理思路和工作安排：							

附工作人员资格证明文件

响应方授权代表签字：_____

响应方（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____

项目管理人员、服务人员情况表

项目名称：_____

包件名称：_____ 包件号：_____

成员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及 资质	进入本单 位时间	相关工作 经历	联系 方式

附工作人员资格证明文件

响应方授权代表签字：_____

响应方（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____

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：

第七章 采购需求

第七章 采购需求

一、项目背景

徐汇区作为上海市西南部的城市副中心，依托于网格化政务平台服务成为全国首个入选“互联网+政务服务”示范工程的区级政府。为贯彻落实二十大关于加快推进市域社会治理现代化，提高市域社会治理能力的要求，在市委、市政府的领导下，徐汇区以智慧政府建设为抓手，注重市区联动、条块协同、数据互联、力量整合，努力构建“一屏观天下、一网管全城、一云汇数据、一人通全岗”的城市治理体系，着力打造上海市“一网统管”先行区。在上海市徐汇区人民政府印发的《徐汇区关于加快推进城市运行“一网统管”先行区建设的工作方案》的主要目标中提出，对标“六个一”技术支撑体系（一张图、一张网、一个池、一朵云、一平台、一门户），做优城市大脑，做精城运体征，做强实战网格，完成徐汇区城市运行“一网统管”3.0版上线运行。对标“六个先行”具体工作任务（理念、体制、体系、技术、实战、队伍），构建“全域感知、全息智研、全程协同、全时响应”治理网络，以智能化运用赋能精细化管理，打响城市运行“一网统管”先行区品牌。围绕“数据汇集、系统集成、联勤联动、共享开放”，逐步促进政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”走向融合，打造高效、精准、智慧的城市治理体系，随着互联网+政务服务、互联网+监管、互联网+社会治理、数字政府、智慧社会的建设发展以及由此驱动的对政务信息化技术架构的重塑，对外网的建设和发展也提出了更高的要求 and 标准，同时坚持以统筹集约，推进信息化项目整合，实现集中管理和统一运维，提升全区信息化服务能力。

二、服务内容及标准

1)服务内容

针对街道智能安防终端系统前端设备等提供软硬件维护、日常巡检、故障处理、技术支持、应急保障等维护服务，服务期限为1年。

位置	小区类型	设备类型	数量
室外	售后公房	人脸抓拍机	162

		车牌识别摄像机	101
		门禁	1097
		视频联动摄像机	1110
		高清摄像机	388
室外	商品房	人脸抓拍机	102
		车牌识别摄像机	57
		人车混合多算法摄像机	0
		高清摄像机	38
室内	售后公房	网络交换机	38
		机柜	38
		不间断电源系统	19
		发卡器	19
		门禁管理设备	21
		物联网网关	19
		运维管理系统	1
		网络硬盘录像机(8 盘)	81
		网络硬盘录像机(4 盘)	27
		电脑终端	69
		门禁主机呼叫通讯服务	1097
室内	商品房	网络交换机(小)	5
		网络交换机(大)	9
		网络硬盘录像机	3
		42U 标准机柜	2
		5KVA UPS	1

漕河泾街道雪亮工程电子监控租赁及联网服务

应用场景	设备类型	数量(路)
小区	卡口租赁服务	162
	枪机租赁服务	636
河道	球机租赁及联网服务	30
渣土	卡口枪机租赁及联网服务	36
道路盲区	无线枪机租赁及联网服务	35
雪亮工程	雪亮定制枪机租赁服务	156

华富智慧街区信息化设备运维服务

应用场景	设备类型	数量
华富社区	摄像机运维服务	74
	AI 分析摄像机运维	38

	NVR（含硬盘）	5
	交换机	10
	车辆闸机	5
	服务器	1
	解码器	1
	客户端	1
华富社区重点点位 AI 场景能力	AI 告警监测，视频质量检测、地面积水、火情预警等，支持派单处置和闭环统计分析功能，每路 AI 分析摄像机监控搭载一种算法，算法类型根据现场环境确认。	1

2) 服务标准

2.1. 前端设备维护服务标准

2.1.1. 日常维护服务标准

每季对维护范围内的所有视频点位进行巡检，巡检内容至少包括图像质量、安装位置、时钟同步联网情况等满足城运考核要求的关键指标，视频在线率不得低于 90%，在线数据以徐汇区城运中心视觉中枢为准。

服务提供方应每个季度至少巡检一次外场所有点位，对自检不合格的点位进行原因分析与整改。夜间对外场补光灯进行实地巡检，对故障补光灯进行维修更换。巡检发现视频遮挡或接到报修后，应及时对遮挡摄像机的树枝、树叶情况及时告知相关单位及时处理，及时沟通处理。

2.1.2. 点位迁移服务标准

在维护周期内可对辖区不超过 20 路监控点位进行免费移机（不涉及挖路等较大工程），要求指定时间内完成移位工作，确保移位后设备的正常运行。

拆除及移位原监控点设备，如该监控点属于上传城运监控平台的监控图像，应先报甲方移除出上传城运监控平台清单。设备拆除后应妥善包装运输，按甲方要求在移位后的地点安装前端设备。重新配置前端设备信息，调试焦距/光圈/补光效果，检查视频质量。重新录入资产管理系统信息，正确填报属性、经纬度，修改字符叠加信息，检查时钟同步，资产管理系统录入通过审核后方可开展数据汇聚工作。

2.1.3. 重大活动应急保障服务标准

每年可按需提供重大活动应急保障服务。服务提供方应在指定地点指定时间内应急增装监控摄像机（甲方提供），响应时间应不超过 4 小时。

重大活动应急保障期间维护人员应在目标地点周边 15 分钟车程范围内待命保障应对突发故障。

2.1.4. 服务标准:

服务时间：服务提供方需提供日常巡检服务，服务人员出勤及作息时间在由 招标单位进行考核管理。

响应时间：运维人员应在规定时间内响应用户请求。

故障处理时间：运维人员应在规定时间内解决故障。

服务台账：运维人员应建立服务台账，记录服务请求和处理情况。

服务监控：运维人员应对系统和网络进行监控，及时发现和解决问题。

服务质量：运维人员应保证服务质量符合用户需求和业务要求。服务提供方应每半年针对运维人员服务质量进行用户满意度调查，了解用户需求和意见，并进行总结改善及后评估考核。

问题诊断：运维人员对问题进行诊断和分析。

问题解决：运维人员对问题进行解决和处理。

服务季度报告：运维人员应每季度向用户提交服务季度报告，汇报服务情况和问题处理情况。

服务年报：运维人员应每年向用户提交服务年报，总结服务情况和改进计划。

2.1.5. 故障处置维护服务标准

为确保业务连续性，提升系统运维效率，快速响应并解决各类系统故障，保障业务平稳运行，对于运维过程中故障发生处置需满足如下标准及要求：

故障处置流程

服务提供方应建立完整的故障处置流程，流程不限于以下要求：

故障接收与初步分析:

服务商应建立故障报告渠道，确保故障信息能够及时、准确地传达给故障处置团队。接收故障报告后，立即进行初步分析，确定故障的严重性和影响范围。

故障响应与紧急处理:

应依据处置标准时间，并根据故障的严重性和紧急程度，制定相应的响应级别和处理流程。对于高级别故障，应立即启动紧急响应机制，组织相关人员进行快速处置。

故障分析与定位:

利用专业工具和方法对故障进行深入分析，准确定位故障点。分析故障原因，包括系统缺陷、人为操作失误、外部攻击等。

故障解决与恢复:

制定详细的故障解决方案，包括修复步骤、回滚方案等。在确保安全的前提下，实施故障解决方案，恢复系统正常运行。

故障总结与跟进:

对故障处理过程进行总结，形成故障报告，包括故障原因、处理过程、经验教训等。跟踪系统状态，确保故障得到彻底解决，并对相关系统进行优化和加固。

故障处置标准时间

服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求，要求如下:

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	前端设备	小于等于 30 分钟	2 小时	根据故障分级实现不同

一. 重要紧急故障 8 小时内（包括重保紧急，大面积故障并发，上联设备，平台设备等）

二. 普通故障，线路故障 24 小时，前端各设备 72 小时

三. 需要重新布线更换配件等故障 5 天内。

四. 设备返厂送修类 10 天

2.2、后端系统运维服务

2.2.1 后端机房运维服务标准

每季度到各居委机房现场巡检一次，对机房环境进行评估。

每季度对机房内的机柜、配线架、线缆进行整理；检查核对设备与线缆对应的标签；清理不应存放在机房的设施；清洁显示器，检查设备接插件。需要时，执行除尘作业，适时更换耗材

2.2.2 存储系统（nvr）维护、

针对存储系统（nvr）提供日常巡检服务，提供每季度一次的例行巡检运维服务，保证存储软硬件系统运行正常、硬件运作稳定，巡检内容包括：

检查存储系统是否异常（包括硬件指示灯、各连接线、网络速率、电源冗余、空间使用率、NAS 模块、控制模块、缓存模块等状态）；

检查光纤交换机是否异常（包括硬件指示灯、各连接线、网络速率、光纤模块、板卡模块 等状态）。技术支持

为存储软硬件系统提供日常技术支持、故障处理、配置变更等日常技术支持服务

2.2.3 故障处置维护服务及标准

为确保业务连续性，提升系统运维效率，快速响应并解决各类系统故障，保障业务平稳运行，对于运维过程中故障发生处置需满足如下标准及要求：

2.2.4 故障处置流程

服务提供方应建立完整的故障处置流程，流程不限于以下要求：

故障接收与初步分析：

服务提供商应建立故障报告渠道，确保故障信息能够及时、准确地传达给故障处置团队。接收故障报告后，立即进行初步分析，确定故障的严重性和影响范围。

故障响应与紧急处理：

应依据故障处置标准时间，并根据故障的严重性和紧急程度，制定相应的响应级别和处理流程。对于高级别故障，应立即启动紧急响应机制，组织相关人员进行快

速处置。

故障分析与定位：

利用专业工具和方法对故障进行深入分析，准确定位故障点。分析故障原因，包括系统缺陷、人为操作失误、外部攻击等。

故障解决与恢复：

制定详细的故障解决方案，包括修复步骤、回滚方案等。在确保安全的前提下，实施故障解决方案，恢复系统正常运行。

故障总结与跟进：

对故障处理过程进行总结，形成故障报告，包括故障原因、处理过程、经验教训等。跟踪系统状态，确保故障得到彻底解决，并对相关系统进行优化和加固。

故障处置标准时间

服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求，要求如下：

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	网络交换机	小于等于 30 分钟	2 小时	8 小时以内
2	42U 机柜	小于等于 30 分钟	2 小时	8 小时以内
3	UPS 不间断电源系统	小于等于 30 分钟	2 小时	8 小时以内
4	NVR 硬盘存储	小于等于 30 分钟	2 小时	8 小时以内
5	物联网关	小于等于 30 分钟	4 小时	8 小时以内
6	电脑主机	小于等于 30 分钟	4 小时	8 小时以内

备注：涉及到设备更换的，复杂场景的，跟招标单位协商时间处理。

2.3、智能门禁运维服务

1) 服务范围

本规范涵盖小区内所有智能门禁系统的设备，包括但不限于门禁控制器、读卡器、电磁锁、开门按钮、通讯设备以及相关的软件和网络系统。

2) 服务目标

确保智能门禁系统的稳定运行，保障小区居民的出行安全和便捷，对门禁系统故障的响应时间不超过 2 小时。

3) 服务内容

定期巡检: 每季度对门禁系统进行一次全面巡检, 检查设备的运行状态、硬件连接、软件版本等。清洁设备表面, 检查线路是否有破损、老化等情况。

故障维修: 接到故障报告后, 4 小时内到达现场进行故障诊断和维修。对于无法立即修复的故障, 提供临时解决方案, 并在约定时间内完成修复。

设备更换: 对于老化、损坏无法修复的设备, 及时更换同型号或性能更优的设备。新设备的安装和调试应符合相关标准和规范。

软件维护: 定期更新门禁系统的软件, 修复漏洞, 优化性能。根据小区管理的需求, 对软件功能进行调整和升级。

数据备份与恢复: 定期备份门禁系统的相关数据, 包括用户信息、出入记录等。在系统故障或数据丢失时, 能够及时恢复数据。

培训与咨询: 为小区管理人员和用户 提供门禁系统使用培训。解答关于门禁系统的技术咨询和疑问。

4) 服务流程

故障报告: 小区物业或居民通过指定的渠道如电话、邮件、APP 等向维保服务提供商报告门禁系统故障。

服务受理: 维保服务提供商在接到报告后, 记录故障信息, 确定服务级别和响应时间。

故障诊断与处理: 维保人员到达现场后, 对故障进行诊断和分析, 采取相应的维修措施。如需要更换设备或配件, 及时调配并安装。

服务反馈: 维保服务提供商收集小区物业和居民的反馈意见, 对服务质量进行评估和改进。

5) 服务质量监督

建立服务质量考核机制, 对维保人员的工作态度、技术水平、响应时间、故障修复率等进行考核。定期对小区智能门禁系统的运行状况进行评估, 根据评估结果调整维保服务策略。

6) 应急处理方案

制定针对突发故障如门禁系统全面瘫痪、网络中断等的应急预案。定期进行应急演练，确保在紧急情况下能够迅速、有效地恢复门禁系统的运行。

例如，如果门禁系统出现读卡器无法识别卡片的故障，维保人员应首先检查读卡器的电源和连接是否正常，然后检查读卡器的读卡模块是否损坏。如果是读卡模块故障，应及时更换新的读卡模块，并进行测试，确保读卡器能够正常工作。

再比如，当门禁系统的软件出现漏洞导致系统运行不稳定时，维保人员应立即停止使用受影响的功能，对软件进行修复和更新，同时通知小区物业和居民可能受到的影响，并在修复完成后进行全面测试，确保系统稳定运行。

2.4、华富智慧街区信息化设备运维服务

针对小区内重点区域视频监控、NVR(含硬盘)、交换机、车辆闸机、服务器、解码器、客户端提供硬件运维服务。其中对充电车棚、垃圾库房、易积水点等 38 路重点区域 AI 视频提供 AI 场景能力，进行 AI 告警监测，算法类型包括但不限于明火和积水检测，支持派单处置和闭环统计分析功能，提升安全管理与决策分析水平。每路 AI 分析摄像机监控需满足搭载一种算法，算法类型根据现场环境确认。

3) 整体服务要求

3.1 基本要求

(1) 本次服务需提供服务日 自合同签订日起 1 年的运维服务，需提供信息化系统运行维护能力，提供维护团队，用于日常维护和应急保障。

(2) 通过建立专业高效的运维服务体系，对信息化系统提供维护服务，保障系统的正常运行。

(3) 服务提供方提供包括但不限于热线电话、电子邮件和在线网站等技术支持方式，提供 5*8 小时响应服务，门禁部门提供 7*24 小时响应服务。对于（招标人）交办的任务，需提供 7*24 小时响应服务。

(4) 日常监控、巡检：对信息化系统各子系统进行日常监控、巡检，包括监控告警的处理，巡检异常的处理等；服务提供方需制定维护管理规定，并按照规定中的维护项目、周期和要求，制定详细的作业计划并执行。

(5) 文档记录：根据服务内容，服务提供方需详实记录每次巡检或排除故障的过程与结果，做好巡检记录、设备维修记录以及相关的来往文件的存档工作。服务提供方需做好各类设备状况统计工作，确保维修工作快速有效。每季度汇总统计巡检、维护、维修的记录和数据；需在运维服务到期前一周，向用户提供完整的运维总结报告及相应资料，装订成册。

(6) 故障处理与响应：处理信息化系统发生的各类软硬件、通信线路等故障，应确保业务正常稳定运行；服务提供方需建立基于 5*8 小时不间断的服务级别设计，按照故障等级不同，需要有不同的处理时长和故障恢复时限，故障响应及时率 95%，故障修复及时率 95%。服务提供方应建立完善的信息化系统故障管理体系，管理体系涵盖故障处理的故障等级、职责分工和处理界面，每个处理流程留有记录并在每个处理环节中落实到服务提供方的部门和相应的处理接口人/责任人。除特别要求外，应保证 2 小时到场的紧急现场响应，必要时协调原厂支持，对于各类问题、故障，如服务提供方 4 小时内无法解决，则必须协调到原厂服务等其它资源对问题予以及时解决。

(7) 系统中断：服务提供方在中标后由于维护原因，需中断系统进行平台升级操作时，提前至少 72 小时（重大自然灾害除外）通知，做好相关准备工作，征得同意方可实施。

(8) 应急演练与应急响应：根据信息化系统各子系统的特性和各组件的重要性进行针对性演练，制订应急预案。当发生重大应急事件时，服务提供方需在（招标人）的牵头下实施应急响应操作，并在事后制定重大事件报告。

(9) 节假日保障：重大活动或重要节日期间，根据用户需求，提供包括但不限于在重大活动或重要节日前的巡检工作以及相应系统的现场技术保障等工作，确保信息化系统整体稳定正常运行。

(10) 技术培训：根据相应需求，提供完整的培训方案，对相关人员使用进行新设备和新应用系统的日常使用、维护和管理等提供技术知识培训。

3.2 人员要求

(1) 对各相关单位，服务提供方应派遣运维团队进行日常运维工作和服务，以满足日常运维服务的需求。维护人员须相对固定，并提供个人相关资料，接受背景审

查，并签订保密协议，维护人员如有变动须提前告知用户方。

(2) 按照系统稳定、安全、可靠、有效运行所提出的要求和指标，及时制定、修改和完善系统运行服务方案，并确保系统运行服务方案有效执行。

(3) 在系统的安全性、稳定性和可靠性确保前提下，充分考虑系统运行状况优化和发展。

(4) 服务提供方应为信息化系统运维单独建立管理组织，配置相应团队。具体配置要求如下：

至少需配备 1 名项目经理，对服务项目过程实行全面管理，执行检查控制协调项目的各项工作。项目经理需具备丰富的项目经验，从事大型网络、机房维护等相关工作至少 5 年实际经验，具备强烈的责任心和认真负责的工作态度。

至少需配置 5 名服务工程师，从事各信息化系统的运维工作，紧急情况下处理应急事件、疑难问题和个案调查处理。并根据需要到现场进行响应、值守。运维工程师需具备从事维护等相关工作至少 3 年实际经验。动手能力强，富有责任心。遵守纪律、服从安排、吃苦耐劳。

人员储备：服务提供方应建立与运行维护服务相关的人员储备计划和机制，确保有足够的人员，以满足与需方约定的当前和未来的运行维护服务需求。

人员培训：服务提供方应建立与运行维护服务相关的培训体系或机制，在制定培训时应识别培训要求，并提供及时和有效的培训。

绩效考核：服务提供方应建立与运行维护服务相关的绩效考核体系或机制，并能够有效组织实施

人员职责：服务提供方应对运行维护服务中的不同角色有明确分工和职责定义，确保保障运行维护服务 交付的顺利实施。

管理岗人员和职责为：管理运行维护服务的人员，需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的策划、实施、检查 、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。

技术支持岗人员和职责为：在运行维护服务中负责技术支持的人员，包括网络、

机房、网络、操作系统、数据库、中间件、应用集成、信息安全等方面的专业技术人员；对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。

操作岗人员和职责为：在运行维护服务中负责日常操作实施的人员；根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。