

采购编号：QPZFCG2026-003

青浦区政府采购中心
青浦区“一网通办”运营服务

招标文件

采购人：上海市青浦区政务服务中心
2026年01月09日
集中采购机构：青浦区政府采购中心

2026年01月09日

目 录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 招标需求

第五章： 评标方法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同书格式和合同条款

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，青浦区政府采购中心受采购人委托，对以下项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

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：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

3. 本项目的特定资格要求：

- 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；

3.1、本项目预算为 11,861,256 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目为非专门面向中小企业采购项目。

3.3、本项目不接受联合体投标。

二、项目概况：

1、项目名称：青浦区“一网通办”运营服务

2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2026-003）

3、预算编号：1826-00005087、1826-K00005088

4、项目主要内容、数量及要求：详见招标需求。

5、交付地址：青浦区范围内

6、服务期限：本项目为一招一年项目，服务期限不超过 12 个月，实际服务期限的到期时间以服务商完成本项目服务周期内所有运营服务工作内容的时间为准。

7、投标保证金：无

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

9、本项目是否接受联合体投标：**不允许**

三、招标文件的获取：

1、获取文件时间：**2026-01-12 至 2026-01-20 上午 00:00:00~12:00:00 ； 下午 12:00:00~23:59:59**（节假日除外）。登录“上海政府采购网”在网上招标系统中上传如下材料：无。

2、凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

3、获取招标文件其他说明：

注：投标人须保证获得招标文件需提交的资料 and 所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止及开标时间：

1、**投标截止及开标时间：2026年02月02日10:00，投标截止时间以后上传的投标文件恕不接受。**

五、投标地点和开标地点：

1、投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。

2、开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。

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云平台上线试运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由上海市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网

站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”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，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以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、联系方式

集中采购机构：青浦区政府采购中心

地址：青浦区城中西路 38 号南楼

邮编：201799

联系人：朱达君 邓智

电话：021-59732489

传真：021-59732489

-

采购人：上海市青浦区政务服务中心

地址：青浦区外青松公路 6189 号

邮编：201799

联系人：孙健

电话：021-69736091

传真：/

第二章 投标人须知 前附表

一、项目情况

项目名称：青浦区“一网通办”运营服务

项目编号：QPZFCG2026-003

项目内容：详见需求

（采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业）

二、联系方式

集中采购机构：青浦区政府采购中心

地址：青浦区城中西路 38 号南楼

邮编：201799

联系人：朱达君 邓智

电话：021-59732489

传真：021-59732489

-

-

采购人：上海市青浦区政务服务中心

地址：青浦区外青松公路 6189 号

邮编：201799

联系人：孙健

电话：021-69736091

传真：/

三、合格供应商条件

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：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。
3. 本项目的特定资格要求：

- 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；

3.1、本项目预算为 11,861,256 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目为非专门面向中小企业采购项目。

3.3、本项目不接受联合体投标。

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织

投标有效期：不少于 90 天

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交投标文件方式和网址：

投标方式：由供应商在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：

<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

评标委员会的组建与评标方法：

评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项

付款方法：详见合同

六、说明

根据上海市财政局《**关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知**》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”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，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以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。

投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资

质条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

(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) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，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。

4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

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

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或者书面等形式。对投标人的询问，招标人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。

7.2 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，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其下载招标文件之日（以采购云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，应当在中标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供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 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) 供应商的姓名或者名称、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。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，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7.3条和第7.4条规定的，招标人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。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：青浦区政府采购中心，联系电

话：**021-59732489**，地址：**上海市青浦区城中西路 38 号南楼 307。**

7. 6 招标人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。

7. 7 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招标活动继续进行的，招标人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。

8. 公平竞争和诚实信用

8. 1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，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。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8. 2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、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，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8. 3 招标人将在**开标后至评标前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“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、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，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将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。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投

标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以采购云平台设定为准）；
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格条件及实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 第四章《项目需求》规定的其他内容；
- (7) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整、不正确的，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式。
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投

标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致,不一致时按照《投标人须知》第 30 条“投标文件错误的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件,对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案,以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料,其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 投标文件的编制和签署

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

23.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处,均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件,则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》(如投标人自拟授权书格式,则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容)并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处,须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》,投标人未按照上述要求加盖公章的,其投标无效。《法定代表人授权委托书》中没有法定代表人签字或盖章的,投标人投标无效。

23.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策,也是政府采购应尽的义务和职责,需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前,少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题,既增加了制作成本,浪费了宝贵的资源,也增加了评审成本,影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求,提请投标人在制作投标文件时注意下列事项:

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此,投标文件应根据招标文件的要求进行制作,内容简洁明了,编排合理有序,与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范,应按照规定格式要求规范填写,扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

24.2 投标文件中含有公章，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）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

24.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

24.4 投标文件中投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证等证明材料应清晰显示，如果因文件上传、扫描不清晰等原因导致《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》所列项目内容不能进行审查的为无效投标。

25. 投标截止时间

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

25.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人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时间。

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

26. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27.2 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电子采购平台

参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。**签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。**因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

28. 评标委员会

28.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

29.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

29.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

30. 投标文件内容不一致的修正

30.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

30.2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

30.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

31. 投标文件的澄清

31.1 对于投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

31.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31.4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

32. 投标文件的评价与比较

32.1 评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

32.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

33. 评标的有关要求

33.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

33.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

33.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

33.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第 37 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中

标公告，公告期限为一个工作日。

35.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

35.3 在公告中标（成交）结果的同时，未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证可至上海市青浦区政府采购中心领取本投标人的未中标告知单（内容包括资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因、评审得分与排序，评标委员会的总体评价）。

36. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

37. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

38. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第34条规定所确定的中标人。

39. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。

40. 其他

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“操作须知”专栏。

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

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。

第四章 招标需求

一、项目概述

详见需求

二、项目需求及目标要求

青浦区“一网通办”运营服务

青浦区政务服务中心

2026 年 01 月

为深入贯彻党中央、国务院关于推进政府职能转变和数字政府建设的重大决策部署，以及上海市委、市政府关于“一网通办”工作的总体要求，青浦区致力于持续深化政务服务“一网通办”改革，推动政务服务标准化、规范化、便利化，进一步提升政务服务能力和水平，增强企业和群众的满意度与获得感。因此，青浦区拟开展“一网通办”运营服务采购项目，以支撑平台持续高速优化迭代升级，保障各项重点工作平稳有序推进。

一、项目采购单位

本项目采购单位为青浦区政务服务中心。

二、项目背景概况

青浦区“一网通办”综合服务平台自上线以来，从内容、功能、体验等各方面不断优化升级迭代，服务能级和服务水平相较以前都有了显著地提升，企业群众的满意度和获得感不断提高。为了更好顺应今后数字政府建设的发展趋势，切实落实国家以及本市有关数字政府建设的相关工作要求，有效满足企业群众日益增长的线上线下政务服务使用需求，通过推进本项目运营工作常态化高质量开展，为不断深化青浦区“一网通办”改革提供保障，推动青浦区“一网通办”综合服务平台服务能级持续提升、服务能力不断夯实，积极助力本区营商环境的持续优化，有力支撑数字化建设深入高质量发展。

青浦区“一网通办”综合服务平台部署于市、区两级电子政务云的虚拟服务器环境中，应用的软件环境主要包括了：操作系统——统信、银河麒麟等；中间件——东方通、金蝶等；数据库——达梦、人大金仓、瀚高等产品。平台代码基于 java 等语言编写。本次运营服务内容需在此基础上建设接入，供应商可根据应用使用需求和实测性能提出环境资源的需求。

三、运营工作内容

本项目为运营服务项目，运营服务工作内容具体包括**服务内容接入**和**其他服务保障**两部分。其中，**服务内容接入**部分运营服务工作内容具体包括单部门事项接入（PC端、移动端）、“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入（PC端、移动端）、精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等接入（PC端、移动端）、“免申即享”服务、“城市码”（随申码）应用场景拓展、跨部门综合监管应用场景拓展、政务服务应用接入、个性化精准化主动化服务接入等。**其他服务保障**部分运营服务工作内容具体包括“随申办”企业云青浦区旗舰店运营、“上海青浦”政府网站运营、“随申办”市民云青浦区旗舰店运营、青浦区综合窗口信息系统运行保障、智慧大厅应用系统运行保障、“AI+一网通办”政务智能系统运行保障、青浦区“一网通办”政

务服务综合管理平台运行保障、“一网通办”服务能力决策分析等。

平台建设运营及应用功能研发集成供应商（以下简称“供应商”）应根据采购单位要求，在理解并落实采购单位相关工作要求和制度规范的基础上，细化服务需求，组织服务团队，形成实施方案，统筹实施运营工作任务，并在提供服务期间做好进度和质量控制，在运营服务实施的全过程中做好项目、人员、安全等各方面的管理工作，按时、保质、保量地完成各项运营服务工作内容。此外，供应商应承诺按照采购单位要求的运营服务预估工作量完成相应的运营服务工作（实际应完成运营服务工作量以采购单位具体要求为准）。供应商应按照本项目相关管理办法、实施细则及运营规范等文件要求开展运营服务工作，上述文件将根据项目实际运营情况定期进行更新，如有冲突，则参照最新版本予以实施。

（一）服务内容接入

1) 单部门事项接入

要求按照采购单位需求完成“一网通办”平台 PC 端、移动端的单部门事项接入相关运营服务工作（包含新增接入及优化迭代等内容）。根据“一网通办”相关工作要求，按照统一的对接技术标准规范，将各单位的单部门政务服务事项接入“一网通办”平台 PC 端总门户、“随申办”移动端以及“一网通办”

统一受理平台等服务渠道，实现“进一网、能通办”。通过智能导引、数据共享、信息预填、证照调用、材料免交、在线帮办、消息提醒等各种方式，不断优化用户在线办事服务体验，提升操作使用便捷程度，着力打造“一网通办”智慧好办精品事项，持续推动“一网通办”网办比率和全程网办比率持续提高，加快实现“一网通办”政务服务从“能办”向“好办”“智办”转变。具体包括单部门事项目录及办事指南和实施清单要素梳理、单部门事项业务及技术需求分析、单部门事项产品技术方案编制、单部门事项前端服务页面展现设计、单部门事项后端接口调用能力开发、单部门事项全流程对接联调实施、单部门事项上线前功能测试验证、单部门事项上线前安全测试验证、单部门事项发布上线配置等运营服务工作内容。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、功能设计文档（含需求分析、原型设计、接口设计）、业务数据质量检测确认单（按事项类型所需）、第三方出具的功能和性能测试报告、安全测试报告、上线记录或截图、上线确认单、复杂度说明等。

2)“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入

要求按照采购单位需求完成“一网通办”平台 PC 端、移动端的“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用

接入相关运营服务工作（包含新增接入及优化迭代等内容）。根据国家政务服务、长三角及本市“一网通办”相关工作要求，以企业群众高效办成“一件事”为目标，按照“一次告知、一表申请、一口受理、一网办理、统一发证、一体管理”的标准，推动跨部门、跨层级、跨区域业务协同和业务流程革命性再造，整合重塑多个部门单事项的业务流程，依托“一网通办”PC端总门户、移动端等各服务渠道，打造“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用，包含高效办成“一件事”特色服务、“一类事”一起办特色服务、“一业一证”改革特色应用以及优化营商环境跨部门协同应用等各类集成式服务。具体包括“一件事”办理现状调研分析、“一件事”关联事项需求分析、“一件事”整体业务及技术需求分析及产品技术实施方案编制、“一件事”前端服务页面展现设计、“一件事”后端接口调用能力开发、“一件事”全流程对接联调实施、“一件事”上线前功能测试验证、“一件事”上线前安全测试验证、“一件事”与区级综窗系统对接验证、“一件事”发布上线配置等运营服务工作内容。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、实施方案、业务数据质量检测确认单、第三方出具的功能和性能测试报告、安全测试报告、上线记录或截图、上线确认单、复杂度说明等。

3) 精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等接入

要求按照采购单位需求完成“一网通办”平台 PC 端、移动端的精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等接入相关运营服务工作（包含新增接入及优化迭代等内容）。根据国家政务服务、长三角及本市“一网通办”相关工作要求，重点聚焦企业全经营周期及个人全生命周期各类重点领域及应用场景，依托“一网通办”PC 端总门户、移动端等各服务渠道，以精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等形式，集成汇聚办理、查询、预约、政策、问答、百科等各类相关政务服务内容，实现服务内容汇聚和交互组合重塑，同时，根据用户群体、行业所属等各类维度，基于用户画像基础支撑与各端原生基础服务能力，提供个性化、精准化、主动化、智能化、场景式、一站式、主题式服务。具体包括精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等服务内容需求定制及产品技术实施方案编制、精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等前端服务页面展现设计、精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等后端接口调用能力开发、精选主题专栏、专版、精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等上线前功能测试验证、精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等上线前安全测试验证、

精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等发布上线配置等运营服务工作内容。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、功能设计文档、第三方出具的功能和性能测试报告、安全测试报告、上线记录或截图、上线确认单、复杂度说明等。

4) “免申即享”服务

要求按照采购单位需求完成“免申即享”服务相关运营服务工作，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的市场主体和市民，用户全程无需主动提出申请，或者无需填写申请表、提交申请材料，仅需信息确认即可享受相关政策，相关结果通过消息通知功能对企业、市民进行提示，提升其获得感。具体包括免申即享服务业务调研、相关政策梳理、实施清单确认、用户画像关联梳理、免申即享条件筛选、免申即享规则逻辑梳理、用户数据匹配、服务项目配置、数据匹配与验证、表单配置、证照和档案对接、外链测试、安全测试等运营服务工作内容。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、功能设计文档（含需求分析、原型设计、接口设计）、第三方出具的功能和性能测试报告、安全测试报告、业务数据质量检测确认单、上线记录或截图、上线确认单、复杂度说明等。

5) “城市码”（随申码）应用场景拓展

要求按照采购单位需求完成“城市码”（随申码）应用场景拓展相关运营服务工作，通过前期的需求及基础调研工作，明确用户对象及使用范围，调研相关信息源及数据接口情况，制定并设计相关技术方案，包括但不限于落地页面设计、随申码应用场景服务功能定制、数据接口对接。完善模块测试工作及相关持续优化工作，确保扫码及随申码服务功能运行正常等运营服务工作内容。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、功能设计文档（含需求分析、原型设计、接口设计）、操作手册、第三方出具的功能和性能测试报告、安全测试报告、上线记录或截图、上线确认单、复杂度说明等。

6) 跨部门综合监管应用场景拓展

要求按照采购单位需求完成“综合监管”平台 PC 端、移动端的监管事项接入相关监管场景工作（包含新增接入及优化迭代等内容）。根据“综合监管”相关工作要求，按照统一的对接技术标准规范，将各单位相关场景的监管事项接入“综合监管”平台 PC 端总门户、“随申办”移动端等服务渠道。通过“风险监管”“信用监管”“分级分类监管”“协同监管”“数据预警”“数据共享”等方式，加强跨部门、跨区域、跨层级业务协同，梳理整合为跨部门综合监管重点行

业领域，推进制度重塑、流程再造、场景应用，开展业务有机协同、资源有效共享的跨部门综合监管，着力解决监管责任不明确、协同机制不完善、风险防范能力不强和重复检查、多头执法等问题。具体包括监管事项目录清单、监管事项检查实施清单、检查实施清单检查项、监管对象清单、行政许可信息、行政检查行为清单、信用模型信息、信用评估等级、数据供需记录、许可公示信息、检查公示结果、数据预警模型、数据预警线索、联合抽查检查工作制度、综合监管改革工作方案、综合检查问题线索处置等工作内容。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、功能设计文档（含需求分析、原型设计、接口设计）、第三方出具的功能和性能测试报告、安全测试报告、上线记录或截图、上线确认单、复杂度说明等。

7) 政务服务应用接入

要求按照采购单位需求完成政务服务应用接入相关运营服务工作，根据采购单位政务服务应用需求，同时基于青浦区“一网通办”综合管理平台提供对应的功能服务，实现统一用户、统一入口和业务协同等功能，同时保障需求单位政务服务应用上线之后运行平稳可靠。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、功能设计文档（含需求分析、

原型设计、接口设计)、操作手册、第三方出具的功能和性能测试报告、安全测试报告、上线记录或截图、上线确认单、复杂度说明等。

8) 个性化精准化主动化服务接入

要求按照采购单位需求完成个性化精准化主动化服务接入相关运营服务工作，基于青浦区企业专属网页建设成果，结合上海市“一网通办”改革工作要点相关要求，综合考量青浦区“一网通办”政务服务建设特点以及服务对象切实需求而开展建设的相关网页基础服务能力拓展运营型信息化服务内容。具体包括政策体检、一企一档接入、授权代办，拓展“亮数”应用场景等运营服务工作内容。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于需求/变更（优化迭代）确认单、服务事项信息汇总表、业务方案、操作手册、上线记录或截图、上线确认单等。

(二) 其他服务保障

1) “随申办”企业云青浦区旗舰店运营

要求按照采购单位需求完成“随申办”企业云青浦区旗舰店运营相关服务工作。根据“随申办”企业云青浦区旗舰店相关工作要求，针对“随申办”企业云青浦区旗舰店提供资讯服务（包含政策精准推荐、主动提醒、特色服务）、培训服务（包含业务培训、操作培训）、运营服务（区旗舰店

页面优化服务、画像标签)、运维服务(包含区旗舰店主页巡检服务、运营中台管理系统运维服务、旗舰店安全运维服务)、基础设施资源服务(包含网络资源需求评估服务、服务器资源需求评估服务、中间件产品资源需求评估服务、安全设备资源需求评估服务)、市平台公共服务(包含支撑统一用户体系服务、支撑统一技术规范服务、支撑统一接入管理服务、支撑统一运行保障服务、支撑统一安全标准服务),确保“随申办”企业云青浦区旗舰店运行平稳可靠。

验收及绩效评价相关交付物材料要求:包含但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物(旗舰店运营报告、业务运行情况统计分析报告、安全运维服务记录、日常巡检保障记录)、工作量统计明细表等。

2)“上海青浦”政府网站运营

要求按照采购单位需求完成“上海青浦”政府网站运营相关服务工作。根据“上海青浦”政府网站相关工作要求,针对“上海青浦”政府网站提供运营管理和运维保障服务,确保“上海青浦”政府网站运行平稳可靠。“上海青浦”政府网站运营服务,包括网站技术服务、网站内容服务、网站外文版翻译及内容编辑服务(英文、日文)、网站可见性优化服务、网站数据分析服务、网站内容智能纠错服务、网站普查测评服务、网站视频新闻编辑服务、阶段性各类专题制作服务、网站政务公开及政民互动服务、网站无障碍服务、

政务新媒体采集服务、网站视频录制点播系统运维、网站内容管理系统运维、网页防篡改服务共计 **16** 项服务内容。要求按照采购单位需求保障青浦区政府网站安全稳定运行，提供持续的、大量的、快速的安全保障服务，包括网站日常巡检服务、网站内容扫描服务、数据分析巡查服务、系统日常运行维护、备份、巡检服务、应用更新优化服务、系统应急响应服务、按要求配合安全测评并按要求整改，提供节假日、重大活动等特殊时期 **7*24** 小时技术保障服务，在重大节日前以及重要事件前按需提供现场巡检或现场支持服务来确保网站持续、稳定、安全运行。网站技术服务范围包含 **1** 个门户网站主站及各委办局子频道 **29** 个、各街镇子频道 **11** 个和相关重要部门网站 **14** 个，共计 **55** 个站点的日常技术运维工作，还包含门户网站界面优化和页面功能调整服务。网站内容服务是为了保障网站的内容准确性，安排运维人员每天进行网站的内容维护和巡检服务，发现任何异常，立即进行处理，并记录分析。网站外文版翻译及内容编辑（英文）为青浦区门户网站英文版内容提供翻译和内容编辑服务，根据中文素材编发英文稿件，要求内容翻译准确、及时、规范，符合行业标准术语。确保翻译件符合中文原文和行业规范，并且做到语法准确、文笔流畅。网站外文版翻译服务（日文）为青浦区门户网站日文版内容提供翻译服务，要求内容翻译准确、及时、规范，符合行业标准术语。确保翻译件符合中

文原文和行业规范，并且做到语法准确、文笔流畅。网站可见性优化服务提供网站百度搜索优化服务，推动网站 APP、微信等移动端信息在百度移动端搜索中实现有效展示，提升影响力和权威性。网站数据分析服务包含网站访问统计分析，提供运营看板，可根据时间筛选网站发布数、阅读数、传播力指数、用户画像等，可通过趋势图、图表等直观了解网站运营情况。

网站内容智能纠错服务对青浦区政府网站进行全站扫描，包括敏感词、错别字、错链扫描、指定 URL 定向扫描，每月出具扫描报告。同时可针对青浦区政府网站错别字、敏感词进行短信通知提醒。网站普查测评服务要求按照《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标》（国办秘函〔2019〕19号）文件中对青浦区人民政府门户网站及部门网站进行监测并及时提供监测结果，每季度两次，对监测存在问题的网站进行人工复查并出具季度问题检测报告。网站视频新闻编辑服务提供全年 365 天（包括节假日）每天对“青视新闻”栏目分段切分，建立视频分段标签索引并按视频类别索引录入视频分类检索库服务。阶段性各类专题制作服务包含通过多形式的专题制作、图文制作丰富网站展现方式，并通过 H5 技术，使适用于移动终端浏览，利用新技术新应用传播政府网站内容，方便公众及时获取政府信息，拓宽网站传播形式与渠道。网

站政务公开及政民互动服务包含网站政务公开专栏维护、专栏报送、公文备案服务、政务公开专题设计、政务公开检索等日常运行维护服务和网站政务公开平台功能定制开发服务。网站政民互动平台支撑服务主要包含日常技术支撑服务，政民互动平台的功能优化及调试；与其他应用平台的数据接口等技术响应支持服务。网站无障碍服务提供无障碍工具条辅助功能可以对页面内容的行间距、字体大小、语音播报、前景色对比度、界面灰度、界面缩放、辅助线、纯文本通道、区域跳转、分组栏目跳转等进行设置，使其满足不同人群对网站显示效果的需求。在提供辅助工具条的基础上增加对可见信息的语音导读功能，门户网站所有文字稿件发布后，提供将稿件文字信息朗读合成语音文件的服务，语音提供普通话和上海话两种朗读版本供公众选择。政务新媒体采集服务（各区委办及街镇微信公众号）通过互联网采集工具对青浦区域政务新媒体号（政务微信）上收集相关政务信息、新闻动态、政策公告等内容，为青浦网站提供更多稿件源，同时对采集的内容分析便于政府部门更好的了解公众的服务需求。网站视频录制点播系统运维包含“网站视频服务系统”及“视频分类检索库系统”每季度进行一次应用系统运维检测，对系统上部署的关键应用按照正常操作规范进行功能测试，确认应用程序的正常工作状态。网站内容管理系统运维包含网站群发布管理平台运维，站群管理、站点管理、

栏目管理、模板管理、稿件管理、合成发布管理、系统管理等系统功能运维。站群全文检索系统运维，包含全文检索：高级检索等检索应用系统相关运维。网页防篡改服务包含软件升级服务、远程系统巡检服务。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包含但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物（日常运维服务记录、内容保障服务记录、安全运维服务记录、平台运维服务记录、网站数据分析报告、网站普查测评报告等）、工作量统计明细表等。

3) “随申办”市民云青浦区旗舰店运营

要求按照采购单位需求完成“随申办”市民云青浦区旗舰店运营服务工作。根据相关工作要求，针对“随申办”市民云青浦区旗舰店提供运营管理和功能服务保障，确保“随申办”市民云青浦区旗舰店整体运行平稳可靠。“随申办”市民云青浦区旗舰店运营服务，包括：常规服务运维、平台基础服务和街镇运营服务三个方面。常规服务运维针对旗舰店高频重点应用包括爱心暑托班、爱心寒托班、课后服务报名等提供运营更新、优化、重点运行保障服务，不断提升用户体验，平台基础服务包括橱窗位资讯、区主页资讯发布、数据维护、数据检验、活动运营、主题换肤等；街镇运营服务内容是针对青浦区 11 个街镇旗舰店进行日常巡检，做到及时发现问题、排查问题、解决问题，维护街镇旗舰店的平

稳运行。围绕上海市政务服务考核标准的最新调整及本年度的其他考核要求，对“随申办”市民云青浦区旗舰店进行适配调整，并提供相应的运营服务。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物（旗舰店运营报告、业务运行情况统计分析报告、安全运维服务记录、日常巡检保障记录、功能（栏目）迭代更新记录）、工作量统计明细表等。

4）青浦区综合窗口信息系统运行保障

要求按照采购单位需求完成青浦区综合窗口信息系统运行保障相关运营服务工作。根据本市“一网通办”相关工作要求，针对青浦区综合窗口信息系统及相关子系统子平台提供功能迭代更新、安全加固升级、平台架构优化、版本发布更新、运维监控预警、日常巡检保障等相关日常运行保障服务，切实保障青浦区综合窗口信息系统运行平稳可靠、服务持续不断、功能正常可用。围绕上海市政务服务考核标准的最新调整及本年度的其他考核要求，对青浦区综合窗口信息系统进行适配调整，并提供相应的运营服务。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物（功能迭代更新记录、安全加固升级记录、平台架构优化记录、版本发布更新记录、运维监控预警记录、日常巡检保障记录）、工作

量统计明细表等。

5) 智慧大厅应用系统运行保障

要求按照采购单位需求完成青浦区智慧大厅应用系统运行保障相关运营服务工作。根据本市“一网通办”相关工作要求，针对青浦区智慧大厅应用系统（包含窗口智能引导、青浦区“一网通办”政务服务“好差评”系统、政务服务窗口音视频双录系统、一人一档（数据驾驶舱）系统、社区事务远程虚拟窗口配套技术服务）提供版本发布更新、日常巡检保障、数据质量检测等相关日常运行保障服务，开展青浦区政务服务中心政务服务窗口的日常巡检工作与6家政务服务分中心点位进行月度巡检服务，切实保障青浦区智慧大厅应用系统运行平稳可靠、服务持续不断、功能正常可用。并根据采购单位要求，按照服务内容编制工作记录与分析报告。窗口智能引导系统工作内容包括：系统可否在取号机（含在线取号）正常运行实现取号；区域内LED屏、壁挂屏、窗口评价器等显示巡检；叫号提示短信正常，如有异常情况及时处理。青浦区“一网通办”政务服务“好差评”系统工作内容包括：根据中心入驻事项变动更新情况，按需对中心窗口所关联的业务、预约、好差评等进行配置调整以及测试；梳理各级政务服务中心、各街镇社区事务受理中心、各市场监管所的好差评数据推送与精准评价情况，分析各级政务服务中心（含街镇社区事务受理中心分中心）预约数据获取与

核销情况，如有异常情况及时处理。政务服务窗口音视频双录系统提供窗口业务受理过程的视频资料存档，工作内容包
括：日常使用过程中检查双录视频录制异常情况，异常情况可能包括机顶盒离线、双录摄像头未连接、客户端未运行、视频文件过小等；及时前往各窗口进行故障处理和记录；检查视频存放的对象存储文件系统是否支持系统正常运行。青浦区一人一档（数据驾驶舱）系统工作内容包
括：日常检查一人一档数据接入情况与异常数据存在问题，按需进行指标维护和页面优化；检查驾驶舱页面的载入与滚动情况，按需进行数据、布局相关维护；检查线下服务数据上传对接情况，对上传服务数据进行闭环处理，根据数据质检结果进行整改服务。社区事务远程虚拟窗口配套技术服务工作包
括：提供社区事务远程虚拟窗口配套技术服务，保障青浦区 11 个街镇受理服务中心主中心与幸福社区村居委虚拟窗口视频交互工作正常开展并提供相关运行数据。围绕上海市政务服务考核标准的最新调整及本年度的其他考核要求，对青浦区内的线下大厅服务数据及智慧大厅应用系统进行适配调整，并提供相应的运营服务（内容包括但不限于政务服务好差评、预约排队、取叫号等）。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物（功能迭代更新记录、安全加固升级记录、日常巡检保障记录、大厅设备

异常处理记录)、工作量统计明细表等。

6) “AI+一网通办”政务智能系统运行保障

要求按照采购单位需求完成青浦区“AI+一网通办”政务智能系统运行保障相关运营服务工作。“AI+一网通办”政务智能系统运行保障服务内容包括对各子系统的全面应用保障,确保智能办窗口端、青浦“好办”系统、区块链电子材料库、远程视频服务等系统的高效运行。针对青浦区“AI+一网通办”政务智能系统及相关子系统子平台提供功能迭代更新、安全加固升级、平台架构优化、版本发布更新、运维监控预警、日常巡检保障等相关日常运行保障服务,切实保障青浦区“AI+一网通办”政务智能系统运行平稳可靠、服务持续不断、功能正常可用。围绕上海市政务服务考核标准的最新调整及本年度的其他考核要求,对青浦区“AI+一网通办”政务智能系统进行适配调整,并提供相应的运营服务。

验收及绩效评价相关交付物材料要求:包括但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物(功能迭代更新记录、安全加固升级记录、日常巡检保障记录、系统配套设备异常处理记录)、工作量统计明细表等。

7) 青浦区“一网通办”政务服务综合管理平台运行保障

要求按照采购单位需求完成对青浦区“一网通办”政务服务综合管理平台运行保障相关运营服务工作。根据本市

“一网通办”相关工作要求，针对平台的日常业务要求，提供审批托底事项的调研、办件归档、电子证照制证、快递物流支撑服务、统一政务登录门户保障、电子证照社会化应用、青浦区政务服务体系地图等相关日常运营保障服务，切实保障青浦“一网通办”政务服务综合管理平台按照业务要求平稳运营，平稳可靠、服务持续不断、功能正常可用。审批托底事项的调研，对新上线的行政审批事项和公共服务托底事项的调研与保障服务，针对新接入的审批事项和业务情形，完成事项调研、梳理等服务，包括梳理事项审批流程、开设审批账号以及配置经办人员和审批环节等；完成事项表单、附件和事项基本信息的配置。办件归档，对系统审批的办件信息进行电子档案归档，涵盖基本信息、附件信息和流程信息。电子证照制证，针对办结后需产出电子证照的事项，提供基于纸质证照样式和办件信息内容的电子证照制作服务。运营证照的照面信息、证照模板、目录清单等。快递物流支撑服务，为青浦区 11 个街镇和委办单位提供物流支持。统一政务登录门户保障，包括对中心组织架构、应用系统、人员账号、访问权限的运营管理，配合第三方系统进行用户、部门同步以及单点登录联调工作，并完成接口对接第三方系统以实施用户系统授权。电子证照社会化应用，配合区推进电子证照社会化应用的实施和保障运营服务，推动青浦区电子证照社会化应用场景的建设进程。保障青浦区政务服务体系

系地图的统一展示与业务落地。围绕上海市政务服务考核标准的最新调整及本年度的其他考核要求，对青浦区“一网通办”政务服务综合管理平台进行适配调整，并提供相应的运营服务。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物（功能迭代更新记录、安全加固升级记录、日常巡检保障记录、事项调研报告、办件归档记录、电子证照制证记录等）、工作量统计明细表等。

8) “一网通办”服务能力决策分析

要求按照采购单位需求完成“一网通办”服务能力决策分析相关运营服务工作。根据本市“一网通办”相关工作要求，针对“一网通办”平台各方面运营指标开展总结分析，包括网办能力及“减时限、减跑动”分析、办事指南质检分析、实际网办及全程网办分析、办件质量分析、按时办结及异常事项分析、两个免于提交分析、线下大厅服务效能分析、行政协助分析、首办成功率分析、“区块链+电子材料”共享应用情况分析、自助终端使用情况分析、好差评数据分析，根据考核指标调整的其他数据分析等各类“一网通办”服务能力，形成相关专业数据报表及分析报告，为本区政务服务能级持续提升等提供重要支撑。网办能力及“减时限、减跑动”分析，基于实际办件动态数据，根据办件起止时间，免

交执行情况、实际办件运行等数据，统计分析本区事项减时间、减材料、减环节、减跑动情况，并按月提供数据情况及合理化建议。办事指南质检分析，基于“一网通办”总门户的办事指南信息，按照市政务服务工作要求，对关键字段进行统计分析，并提供月度报表服务。实际网办及全程网办分析，围绕上海市政务服务考核标准，对政务服务事项的网办能力、网办率、全程网办率等数据进行统计分析，并按月提供数据情况及合理化建议。办件质量分析，围绕上海市政务服务考核标准，对本区办件的办件信息一致率(提交的材料、服务对象类型、业务办理项编码等信息)和办件实时同步率进行统计分析，并按月提供数据情况及合理化建议。按时办结及异常事项分析，围绕上海市政务服务考核标准，对本区内各部门按时办结率、事项办结率、超承诺时限事项、超法定时限事项等数据进行统计分析，并按月提供数据情况及合理化建议。两个免于提交分析，围绕上海市政务服务考核标准，对政务服务事项的免交用证量、具备免交能力办件量、规范用证量比率、用证免交比率、单办件用证免交等数据进行统计分析，并按月提供数据情况及合理化建议。线下大厅服务效能分析，围绕上海市政务服务考核标准，对线下大厅服务效能，包括窗口办事情况、业务分时量、办理时长、等待情况、咨询情况、发证情况、取号情况等数据进行统计分析，并按月提供数据情况及合理化建议。行政协助分析，围绕上

上海市政务服务考核标准，对新增行政协助事项情况、行政协助规范性、行政协助时效性进行统计分析，并按月提供数据情况及合理化建议。首办成功率分析，围绕上海市政务服务考核标准，对首办成功率进行分析，并按月提供数据情况及合理化建议。“区块链+电子材料”共享应用情况分析，围绕上海市政务服务考核标准，对实现免交的申请材料的比例，上链的电子材料占材料目录的比例、覆盖应用场景数量等进行分析，并按月提供数据情况及合理化建议。自助终端使用情况分析，对青浦区目前正在使用的自助服务终端进行运行情况分析，并按月提供数据情况及合理化建议。好差评数据分析，围绕“好差评”评价渠道、满意度评价满意度分布情况、“好差评”填写文字留言比例情况、留言的五星好评情况、各办理点位评价情况、行政许可事项差评情况、实名差评、各部门承办实名差评情况、五星好评摘录、差评具体情况摘录进行统计分析，并按月度、季度提供数据情况及合理化差评整改建议。根据考核指标调整的其他数据分析，围绕上海市政务服务考核标准的最新调整及本年度的其他考核要求，对本区内的相关政务数据进行统计分析，并按月提供数据情况及合理化建议。

验收及绩效评价相关交付物材料要求：包括但不限于工作量说明、排班表、考勤表、实际产出结果物（各项数据分析月报）、工作量统计明细表等。

四、服务目录单价

★本项目的最高限价为 1186.1256 万元，高于项目最高限价的总价报价将视为无效报价。项目的运营服务工作内容包括服务内容接入、其他服务保障两部分，各项运营服务内容的基础服务单价以及需完成预估工作量具体见《服务目录内容、基础服务单价及预估工作量明细表》所示（见下表表一）。表中的每项服务内容基础服务单价均为该项服务内容单价的最高限价，参与投标的供应商在投标时应根据服务内容和
服务要求投报每项服务内容的单价，如在报价时存在任何一项服务内容单价高于该项服务内容单价最高限价的，将视为无效报价。每项服务单价的报价应当科学合理，不得恶意低价。

参与投标的供应商应当以“表一”中各项服务内容的预估工作量为基础，结合自报的各项服务内容的服务单价，投报本项目的总价，并在提交投标文件时同步提交盖章的《投标报价分类明细表（服务单价及项目总价报价表）》（见下表表二）。

本项目服务费应是参与投标的供应商根据项目实际应用要求达到采购需求目标、完成项目所需的所有费用，包括提供运营服务所需劳务及各类成本，以及人员开支、系统测试、联调、试运行、培训等服务、有关保险费用、实施相关

的措施费、制度流程规范研制费、资料整理编制费、财务费、管理费、利润、税金等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险，无论此等义务和风险是否会在合同文件中详细指出。参与投标的供应商应综合考虑后续实际运营工作的成本支出以及后续运营服务工作计划及工作量可能发生的调整，科学合理地进行成本估算。针对后续服务过程中可能发生的类似知识产权、软件、专利费等相关费用，应一律摊销在每项服务单价中。

结算时，工作量按实结算，各项服务内容的实际结算单价将以最终中标的服务单价为准，不得调整。参与投标的供应商在报价时，不得修改各项服务内容的预估工作量及难度系数，否则视为投标不响应。

表一：服务目录内容、基础服务单价及预估工作量明细表

一级服务内容	二级服务内容	序号	三级服务内容	基础服务单价（元）				预估工作量				计量单位	
				前端应用服务接入		人工服务	其他服务	前端应用服务接入 （带难度系数的新增 与迭代的数量总和）		人工服务	其他服务		
				PC端	移动端			PC端	移动端				
服务内容 接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	42000	70000	-	-			-	-	/个事项	
	高效办成“一件事”	2	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入	150000	180000	-	-			-	-	/个一件事	
	场景化主题式服务	3	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等接入	48000	48000	-	-	13	34				/个服务
		4	“免申即享”服务	-	-	-	30000	-	-	-	-		/个服务
		5	“城市码”（随申码）应用场景拓展	-	-	-	30000	-	-	-	-	5	/个场景
		6	跨部门综合监管应用场景拓展	-	-	-	225000	-	-	-	-		/个场景
		7	政务服务应用接入	-	-	-	909	-	-	-	-	1584	/个功能点

	市民主页和企业 专属网页接入	8	个性化精准化 主动化服务接 入	-	-	-	10000	-	-	-	150	/个服务
其他服务 保障	“一网通办”平台 日常运营保障	9	“随申办”企业 云青浦区旗舰 店运营	-	-	18000	-	-	-	33	-	/个人月
		10	“上海青浦”政 府网站运营	-	-	18000	-	-	-	122	-	/个人月
		11	“随申办”市民 云青浦区旗舰 店运营	-	-	18000	-	-	-	30	-	/个人月
		12	青浦区综合窗 口信息系统运 行保障	-	-	18000	-	-	-	13.5	-	/个人月
		13	智慧大厅应用 系统运行保障	-	-	18000	-	-	-	12	-	/个人月
		14	“AI+一网通 办”政务智能系 统运行保障	-	-	18000	-	-	-	38	-	/个人月
		15	青浦区“一网通 办”政务服务综 合管理平台运 行保障	-	-	18000	-	-	-	28	-	/个人月
		16	“一网通办”服 务能力决策分 析	-	-	18000	-	-	-	102	-	/个人月

表二：投标报价分类明细表（服务单价及项目总价报价表）

参与投标的供应商须填报《服务单价及项目总价报价表》中的“投报服务单价”“各项服务内容报价小计”以及“各项服务内容报价总计”等带“*”的三列，其中：

1) 参与投标的供应商在填报“投报服务单价”时应与“服务单价最高限价”一一对应，且填报的“投报服务单价”不得超过“服务单价最高限价”，超过视为无效报价；所有目录都需填报“投报服务单价”，不管此目录是否有预估工作量。

2) 服务内容接入部分的服务接入工作，根据应用服务接入的不同情况，存在相应的复杂度及难度系数，在计算“服务内容报价小计”时应一并纳入计算范围，计算公式为：

服务内容报价小计 = 投报服务单价 * 相应的难度系数 * 相应的预估工作量

3) “服务内容报价总计”为该项服务内容项下各服务内容报价小计的总和，计算公式为：

服务内容报价总计 = \sum 该项服务内容项下的各服务内容报价小计

4) 报价表最后一行的项目报价总价为各项服务内容报价总计之和，计算公式为：

项目报价总价 = \sum 各项服务内容报价总计

5) 表中的预估工作量为用作项目采购时的预估参考工作量，参与投标的供应商在报价时不得修

改（也不得修改相应的难度系数），最终的工作量以实际结算的工作量为准。

一级服务内容	二级服务内容	序号	三级服务内容	服务类型	基础服务单价(元)	具体分类	复杂度	难度系数	预估工作量	*投报服务单价(元)	*服务内容报价小计(元)	*服务内容报价总计(元)
服务内容接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	前端应用服务接入 PC端	42000	新增	极易	0.1				
							简易	0.5				
							一般	1.0				
							复杂	1.5				
				迭代	-	0.5						
				前端应用服务接入 移动端	70000	新增	极易	0.1				
	简易	0.5										
	一般	1.0										
	复杂	1.5										
	迭代	-	0.5									
	高效办成“一件事”	2	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入	前端应用服务接入 PC端	150000	新增	极易	0.1				
							简易	0.5				
							一般	1.0				
							复杂	1.5				
				迭代	-	0.5						
				前端应用服务接入 移动端	180000	新增	极易	0.1				
							简易	0.5				
							一般	1.0				
复杂	1.5											
迭代	-	0.5										
场景化主题式服务	3	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、	前端应用服务接入 PC端	48000	新增	极易	0.1		6			
						简易	0.5					
						一般	1.0					

		主题库等接入				复杂	1.5	1			
					迭代	-	0.5				
		前端应用 服务接入 移动端	48000		新增	极易	0.1	3			
						简易	0.5	9			
						一般	1.0	15			
						复杂	1.5	7			
						迭代	-	0.5			
4	“免申即享”服务	其他服务	30000		新增	极易	0.1				
						简易	0.5				
						一般	1.0				
						复杂	1.5				
						迭代	-	0.5			
5	“城市码”（随申码）应用场景拓展	其他服务	30000		新增	极易	0.1				
						简易	0.5				
						一般	1.0	5			
						复杂	1.5				
						迭代	-	0.5			
6	跨部门综合监管应用场景拓展	其他服务	225000		新增	极易	0.1				
						简易	0.5				
						一般	1.0				
						复杂	1.5				
						迭代	-	0.5			
7	政务服务应用接入	其他服务	909		新增	一般	1.0	1584			
						复杂	1.5				
						迭代	-	0.5			

	市民主页和企业专属网页接入	8	个性化精准化主动化服务接入	其他服务	10000	其他服务	-	-	150			
其他服务保障	“一网通办”平台日常运营保障	9	“随申办”企业云青浦区旗舰店运营	人工服务	18000	人工服务	-	-	33			
		10	“上海青浦”政府网站运营	人工服务	18000	人工服务	-	-	122			
		11	“随申办”市民云青浦区旗舰店运营	人工服务	18000	人工服务	-	-	30			
		12	青浦区综合窗口信息系统运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	13.5			
		13	智慧大厅应用系统运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	12			
		14	“AI+一网通办”政务智能系统运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	38			
		15	青浦区“一网通办”政务服务综合管理平台运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	28			

		16	“一网通办”服务能力决策分析	人工服务	18000	人工服务	-	-	102			
项目报价总价：												

七、项目运营要求

(一) 技术运营要求

1) 服务功能可用

为保障青浦区“一网通办”综合服务平台提供政务服务的质量和口碑，所有相关办事服务功能应做到稳定、可用、可靠、安全，供应商应确保做到所有相关平台系统 7*24 小时运行稳定，做好定期巡检及运行监控，为用户提供高效、便捷的在线政务服务（因服务升级维护或其他特殊原因而导致的服务停用情况除外）。

2) 系统性能稳定

为保障青浦区“一网通办”综合服务平台的长效平稳运行，供应商应确保平台所有相关子系统或提供的相关接口服务稳定可靠、性能良好。同时，供应商应持续优化平台架构，充分考虑容灾备份及异常容错机制，确保平台的稳定性、健壮性及可靠性，保障提供服务不断不乱。

3) 需求理解到位

为保障青浦区“一网通办”政务服务所提供的服务内容，在业务层面符合相关法律法规及业务流程要求，供应商在开展相关服务内容接入工作前，应进行详细、深入、全面的业务需求调研，做到需求理解准确到位，后期的技术对接实施工作应根据前期确定的需求进行实现，确保青浦区所有“一网通办”的政务服务内容满足业务需求。

4) 界面风格统一

为保障青浦区“一网通办”政务服务在各渠道前端服务界面的用户视觉效果统一，为用户呈现流畅、规范、美观的视觉效果，供应商应根据本市“一网通办”总体工作要求以及统一的界面 UI 规范标准设计各端服务渠道的前端用户人机交互界面，保持统一的风格、色调和样式，界面布局排版也应遵循相关界面 UI 规范标准进行设计。

5) 信息内容准确

为保障青浦区“一网通办”政务服务内容的权威性和专业性，供应商在提供服务内容时，应根据业务要求做到业务流程完整、信息内容准确、文字表述规范，不引起歧义，不误导用户。

6) 用户体验良好

为保障青浦区“一网通办”政务服务一流的用户体验，供应商应从用户使用视角出发，在提供服务内容时做到服务稳定可用、功能操作便捷、界面布局合理、风格亲民和谐、文字通俗易懂、图片清晰可见。此外，在移动端提供相关内容时，应确保服务的前端人机交互界面具备良好的兼容性和适配性，为用户提供优质、流畅的政务服务使用体验。

7) 数据质量达标

为保障“青浦区一网通办”政务服务提供服务内容的精准性和准确性，满足本市相关的考核要求，供应商在开展运营

服务工作时，应确保相关服务内容的数据信息（如办件信息、证照信息等）质量达标，确保数据信息的完整性和准确性，符合本市“一网通办”的统一标准要求。

8) 服务方式合规

为保障青浦区“一网通办”政务服务所提供的服务内容规范合规，符合有关法律法规要求，供应商在开展运营服务工作时，针对所有涉及展现或使用相关用户隐私信息的应用服务，应设置相关用户授权环节，并根据国家及本市的有关法律法规（如个人信息保护法）和工作要求，在获得用户的授权同意后进行展现或调用，以确保提供服务的合规性及合法性，切实做到用户知情同意。

（二）服务保障要求

在本运营服务项目中，供应商应按照项目采购单位的相关要求，提供优质、专业、高效的保障服务，做到及时响应、及时转化、及时兑现，并履行相关服务保障责任和义务，以满足项目采购单位提出的所有与本项目相关的运营服务需求。

1) 服务质量要求

供应商需根据项目采购单位的要求，按时、保质、保量地完成各项与本项目相关的运营服务内容，确保“三个满足”，即做到满足业务标准要求、满足应用安全要求以及满足用户使用需求。同时，供应商应在开展运营服务的过程中

做好相关过程材料的整理、分类和留档，为后续项目采购单位顺利开展项目绩效考评及日常管理等工作打好基础。

2) 服务时间要求

供应商应根据项目采购单位的要求，按需提供 **7×24** 小时的全方位运营保障服务。其中，在正常工作时间段，供应商应按要求提供至少 **5×9** 小时的现场驻场服务，在项目采购单位指定的项目现场开展相关运营服务工作；在相关国家及本市的重要节日或国家法定节假日期间，供应商应根据项目采购单位的要求提供相关重点保障服务，范围覆盖平台、应用、数据、安全等各方面，形式包括现场驻场保障或远程保障等。

3) 服务团队要求

供应商需提供满足项目采购单位要求的充足人员保障，成立相关专项工作的项目运营服务团队提供现场驻场服务，并在项目运营服务团队人员确定后，保持服务团队的稳定，尤其是其中的核心服务人员，未经项目采购单位许可不得私自调整。同时，供应商应按照项目采购单位的相关场地管理要求，做好驻场运营服务团队人员的日常管理。

一是人员数量要求。 供应商需提供不少于 **30** 人且具有相关运营服务项目经验的保障人员团队予以保障，并提供不少于 **11** 人的现场驻场保障服务，同时成立不少于 **5** 人的应急响应保障团队以应对突发事件和紧急情况（人员不可重

复)。供应商在投标时应同步提交运营服务团队的相关人员名单、对应的社保缴纳证明以及对运营服务团队人员数量作出承诺的加盖公章的承诺函（社保缴纳证明应由参与投标的供应商提供，由分包供应商提供的无效），若项目过程中所提供团队人员有变动需经过采购人认可的加盖公章的承诺函。

二是人员资质要求。本项目具有较高的专业性和复杂性，为了确保项目的顺利实施，要求投标供应商提供的运营服务保障人员符合项目对于人员资质的要求。项目负责人需在电子政务相关项目领域工作年限不少于 15 年，具备高级资质或职称，具备计算机相关专业本科以上学历。在投标供应商提供的项目运营服务团队中，具备本科及以上学历高级资质或职称的服务保障人员数量应不少于 4 人，具备中级以上（含中级）资质或职称的服务保障人员数量应不少于 10 人，需提供相关人员真实有效的资质或职称证明。所有人员需提供劳动合同及近 3 个月中任意一个月供应商（含分公司）为其缴纳社保证明材料。（注：本项目所要求的高级、中级资质或职称人员是指持有由中华人民共和国人力资源和社会保障部、中华人民共和国工业和信息化部、上海市人力资源和社会保障局等国家或本市有关权威机构部门所颁发的计算机信息技术相关领域的高级、中级资质或职称证书的人员，包括但不限于项目管理师、系统架构师、网络工程师、

软件工程师等属于国家认可的高级、中级资质或职称。非计算机信息技术相关领域的高级、中级资质或职称将不予认可)。

三是人员管理要求。供应商应遵照采购单位的相关运营服务供应商管理办法以及运营服务外包人员管理细则等要求，实施对服务外包人员的监督管理工作，履行对进场运营服务外包人员的培训、指导和现场管理责任，并根据采购单位要求与在现场提供运营服务的人员签订《保密承诺》，确保进场的相关运营服务外包人员知晓并认可采购单位的各项管理制度及工作规范要求，并承诺在服务过程中严格遵守。运营服务外包人员在现场驻场工作期间应严格遵守采购单位的出入管理、行为规范、安全管理、出勤管理等相关规定，若运营服务外包人员因违反相关保密义务、工作规范或有其他重大违规行为而被要求退场的，则供应商不得在本项目中使用。

4) 服务能力要求

根据本项目运营工作需要，投标供应商需具有较好的服务能力，需根据项目采购单位提供现场驻场的运营服务，需具有运营服务能力，可及时、按需、有效、快速地响应由项目采购单位提出的所有与本项目运营服务工作相关的运营需求。其中，针对项目采购单位提出的相关运营工作需求，供应商应在 5 分钟内作出响应；针对在运营过程中出现的相

关平台系统或服务功能问题，供应商应在 15 分钟内作出响应并安排相关专业的运营团队或技术团队人员抵达项目采购单位办公地点现场开展相关问题处置工作（一般问题要求 2 小时内解决，严重问题要求 30 分钟内解决，无法立即解决的，要求在 1 小时内形成解决方案并在 4 小时内解决）。

此外，由于本项目的重要性和特殊性，为切实确保投标供应商对本项目提供现场驻场服务的响应时间、工作效率以及驻场服务人员的职业操守、思想品质等各方面满足本项目的需求，投标供应商在投标时应同步提交加盖公章的现场驻场服务质量保障承诺函，并在函中明确作出所有现场驻场提供运营服务人员的无违法犯罪记录和在本市合法居住的承诺。

5) 服务经验要求

由于本项目的重要性、复杂性及特殊性，需要投标供应商在电子政务领域拥有较为丰富的相关项目服务经验，对于以往直接参与过运营、保障、服务省级全流程一体化在线政务服务平台相关项目并且具有丰富类似项目服务经验的投标供应商将予以优先考虑，需提供所参与的真实、有效的类似业绩项目案例进行说明。

6) 组织培训要求

中标供应商应具备提供专业培训服务的能力，能够根据“一网通办”工作的特点制定针对性的培训方案并协助采购

单位组织相关培训工作，以满足采购单位与全区各单位相关工作对接人员和操作人员的平台系统使用需求。同时，中标供应商应定期或不定期地组织各类运营服务外包人员的培训学习，以保证其能够有效地理解和熟练地掌握“一网通办”运营服务工作的各类技术要求和管理要求。投标供应商应在投标文件中提供详细的培训方案。

7) 服务响应要求

在开展运营服务工作中，供应商应对项目采购单位提出的相关工作要求做到及时响应和限时处理，同时应向项目采购单位做出无推诿承诺。即供应商应提供相关保障措施，当无论由于哪一方产生的问题而使系统或服务功能发生不正常情况时，在接到项目采购单位通知后，需全力配合其他相关服务供应商共同排查解决，尽快使相关平台系统或服务功能恢复正常。

一是日常及时响应。在开展日常运营服务工作中，供应商应提供 5×9 小时的日常运营服务和应急响应服务（国定节假日除外），并根据项目采购单位要求能够做到及时响应。

二是问题处置响应。在开展运营服务工作过程中，当相关服务内容发生问题需要进行处置时，供应商应根据服务内容故障不同级别，争取在下述相应的规定时间内解决问题：

- a.一般性咨询问题，应当及时予以解答；
- b.服务内容出现问题但不影响业务的正常运行时，接到

用户问题**15**分钟内做出明确响应和安排,**2**小时内解决问题;

c.服务内容出现严重问题影响业务的正常运行时, 供应商应在接到本项目采购单位反映的问题后**5**分钟内做出明确响应和应急处置(如服务紧急下架), 并在**30**分钟内解决问题, 确保服务恢复正常运行。问题无法立即解决的, 应在**1**小时内协同相关部门共同形成解决方案, 并在**4**小时内解决问题后恢复服务的正常运行。

三是紧急故障响应。投标供应商需明确承诺服务的响应时间, 并提供成熟、完善的应急解决方案, 并不得低于以下标准: **1)** 应明确相应的应急联络人, 并提供**7×24**电话服务同时确保电话畅通; **2)** 接到项目采购单位报修通知后**5**分钟内做出明确响应和应急处置, 并在**30**分钟内排除紧急故障并恢复系统或服务的正常运行; **3)** 如出现重大系统故障短时间内无法恢复系统服务的, 供应商应立即向项目采购单位进行报备, 并在第一时间启动应急预案, 同步启用备份系统(如有), 同时在**1**小时内形成技术解决方案, **4**小时内排除故障, 恢复相关平台系统或服务的正常运行。此外, 在排除故障后供应商应同步形成问题故障报告向项目采购单位进行报备说明。

(三) 安全防护要求

1) 确保数据安全

一是数据安全。为确保本项目相关数据和信息安全

全，供应商在日常开展运营服务工作过程中，应根据国家及本市相关法律规定，严格按照项目采购单位的有关要求，制定相关完善的数据安全管理的规范和细则，对服务内容所涉及的敏感信息数据进行安全存储，对敏感信息数据的操作和使用进行安全管理，必要时，应对相关敏感信息数据进行加密存储。相关数据信息存储的数据库访问密钥应由项目采购单位统一进行管理，并定期对密钥信息进行更新，中标供应商在获得项目采购单位的授权和同意后，应由相关数据操作专员在获得授权和同意的范围内进行操作。在未获得项目采购单位授权同意或项目采购单位不知情的情况下，供应商不得私自访问和操作相关数据库及数据信息，不得私自存储及转移相关数据信息。

二是数据安全审计。为确保本项目相关数据和信息安全，供应商在日常开展运营服务工作过程中，应根据本项目采购单位的有关工作要求，严格管理相关数据接口的调用以及相关数据信息的访问和获取，并定期（如每半月、每月）配合本项目采购单位对相关调用日志进行安全审计分析，定期检测其中的异常调用或非授权调用记录，及时发现并识别异常地数据调用和访问行为，并在发现安全问题后的第一时间，及时上报、及时排查、及时分析、及时溯源、及时处理、及时优化、及时整改，建立完善的闭环管理工作机制。

三是数据安全脱敏。为确保本项目相关数据和信息安全

全，供应商在日常开展运营服务工作过程中，供应商在日常开展运营服务工作过程中，针对涉及相关用户敏感数据的展示，尤其是针对其中涉及个人及企业的相关敏感隐私数据信息（如个人证照信息、法人企业证照信息及其他相关敏感隐私数据信息等），应根据本项目采购单位的有关工作要求，须严格确保相关数据的安全性，并按照统一的标准进行数据安全脱敏处理，保证用户敏感隐私信息使用的合法合规，保护用户隐私不受侵犯，牢牢守住安全底线。

2) 确保应用安全

为确保“一网通办”相关应用系统的安全可靠，供应商应根据项目采购单位的有关工作要求，定期开展应用系统的安全性检测工作，进行如渗透性扫描、远程 SQL 注入、跨站脚本等安全防护和扫描，确保相关平台、系统及应用的安全，符合国家及本市有关安全等级保护的要求。

3) 确保网络安全

为确保“一网通办”相关应用系统的网络安全可靠，供应商应根据项目采购单位的要求全力配合相关云平台供应商做好相关网络安全保障工作，并按照有关工作要求严格做好互联网及政务外网的安全隔离和防护措施等相关工作。

4) 确保人员安全

供应商在项目现场提供驻场服务时，相关运营服务的保障人员应严格遵守本项目采购单位关于外包人员和开发场

地安全管理的有关规定和要求，安全、规范、有序地开展各项运营服务工作。供应商应按照本项目采购单位关于运营服务团队组织架构的要求，明确可能涉及接触或操作敏感数据的相关服务保障人员名单，并向本项目采购单位进行安全人员报备，同时，针对涉及敏感数据信息操作的服务保障人员设立专岗专职，做到定岗定责，并不断加强数据安全意识培训，严格落实数据安全主体责任。

5) 安全事件处理

供应商在开展运营服务工作过程中，项目采购单位一旦发现存在相关安全事件的，将按照有关规定对供应商实施惩戒制度，并根据事件的严重等级划分进行处理。属于轻度的，将进行警告处理，属于严重的，将影响考评结果及后续的运营服务合同签订。

6) 安全责任承诺

投标供应商应在投标文件中提供相应的安全责任承诺函，并在其中说明如何履行安全责任和义务，如何确保做到数据、应用、网络、人员等方面的安全保障。同时，投标供应商应在承诺函中对为本项目提供现场驻场运营服务的保障人员以及可能涉及接触或操作相关敏感隐私数据的服务人员作出无违法犯罪记录的承诺。

(四) 项目保密要求

一是保密义务与责任。本项目要求投标供应商在运营工作方案中针对本项目所有有关的运营服务内容制定相关保密措施，并在项目实施过程中严格承担、履行和落实相关保密义务及责任，同时，投标供应商需保证与其所涉及的所有相关方同样承担、履行和落实保密义务及责任，以保证项目的安全、顺利实施。中标供应商应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括中标人的聘用人员、借调人员、实习人员等）无论是在职或离职后，以及中标供应商的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若中标供应商的服务人员或相关合作方违反本条规定，中标供应商应承担连带责任。中标供应商对项目采购单位提供的相关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。未经项目采购单位的同意不得利用其网络或平台进行短信、彩信发送，否则产生的一切后果由中标供应商承担。

二是保密承诺与协议。投标供应商需向项目采购单位提供对本项目的保密承诺，需在投标文件中提供相应的保密承诺函，说明如何履行保密责任与义务，如何落实相关保密工作要求，并在中标后与项目采购单位签署相关保密协议。同时，投标供应商应与所有参与本项目运营服务的保障人员签订安全保密协议，做好保密人员的日常管理工作，制定完善的内部保密工作机制，落实相关保密工作责任，并提交至项

目采购单位进行备案，保密有效时间不限。

三是保密内容和范围。在开展运营服务过程中，中标供应商所获取或形成的数据、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、招标人相关工作程序等）及其他任何工作成果（包括但不限于运行维护工作中以及应用系统运行过程中所取得的任何数据、资料、中间成果等），和在提供服务中使用的由项目采购单位提供的所有资料或数据（包括但不限于本项目相关资料和所有应用系统运行过程中及运行维护过程中产生的数据、资料等），均是招标人要求保密的信息。在未事先征得项目采购单位书面同意的情况下，中标供应商不得对外披露或向第三方提供或超出本项目约定的范围使用，不得用于其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。中标供应商（含中标供应商参与本项目的人员及合作方）未经项目采购单位书面许可，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。中标供应商不得以实施项目为名，侵害本项目各参与单位的技术、商业秘密或者知识产权。

（五）知识产权要求

一是知识产权声明与承诺。中标供应商应向项目采购单位作出自主或经授权的知识产权声明与承诺，确保为本项目所提供运营服务的相关产品在国内具有自主的知识产权，并能提供软件著作权、产品登记证书等相关资质证明文件（非自主产品的需提供产品获得使用权的相关原厂授权书）。中标供应商向项目采购单位交付的相关信息系统如已享有知识产权的，应事先申明并保证项目采购单位在许可范围内合理使用。

二是知识产权被侵权责任。中标供应商需保证不会因其为本项目提供运营服务所履行的相关责任义务而违反任何法律法规或引起其他第三方在专利权、著作权、商标权以及其他知识产权方面针对项目采购单位或项目采购单位的相关方（包括但不限于项目采购单位的主管单位以及有关合作单位等）的侵权指控或索赔。如有发生，中标供应商需承担全部责任和损失（包括但不限于鉴定费、公证费、诉讼费、仲裁费以及合理的律师费等），项目采购单位不承担任何法律责任及后果，且保留追责权。同时，项目采购单位有权解除合同，并要求中标供应商返还项目采购单位已支付的所有项目运营服务费用并向项目采购单位支付相关违约金。

三是知识产权所有权归属。中标供应商应全力配合项目采购单位对在项目运营过程中形成的所有相关知识产权成果开展相关登记或申请工作。中标供应商因履行本合同而产生

生的所有成果（包含需求分析、系统设计、软件程序、核心技术、数据标准、接口规范、知识库、专有方法、模板、工具包、培训材料、专有数据、技术文档、服务模式、运作模式等，但不限于上述形式）的知识产权（含相应的申请权）及后续转化应用的权利均归项目采购单位所有，同时，在本项目运营服务过程中形成的知识产权的申请权、所有权与利益（包括：专利权、商标权、著作权、商业秘密专有权等，但不限于上述权益的申请权）亦归项目采购单位所有。未经项目采购单位书面同意，中标供应商及其合作方不得以任何形式自行申请，不得以任何形式使用或许可他人使用，亦不得擅自对外公开发表或向任何第三方（包括但不限于任何新闻公告、媒体宣传或其他形式）透露本合同成果的相关内容。

四是知识产权经授权使用。中标供应商仅在获得项目采购单位授权同意的情况下可使用其相关知识产权内容，在未经项目采购单位授权同意的情况下，供应商不得擅自使用、复制或许可他人使用项目采购单位的商号、商标、标志、商业信息、技术及其他资料；不得在任何广告、商业展示或公开陈述中，或者出于其他商业目的，使用项目采购单位的商号、商标或标志，或者其他任何缩写或改编。

八、项目分包说明

（一）分包要求说明

合同中可分包履行的部分详见下文，其他部分不得分

包。投标人拟在中标后将可分包部分进行分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

若参与投标的供应商在中标后拟将部分服务进行分包的，应当在投标前确定相关的分包供应商，**并在投标时明确与各分包供应商主体之间的分包界面**（具体包括分包的服务内容、分包比例及其对应的责任义务等），**同时在投标时同步提交与各分包供应商签订的相关分包协议文件**（如分包意向协议书等），分包的服务内容应在项目采购单位允许的分包范围内。参与投标的供应商在投标时所提交的分包协议文件中明确的项目分包比例由供应商与各分包供应商自行商定，最终的实际分包比例可能根据最终实际结算的运营工作量而有所调整，供应商应向各分包供应商明确告知。

（二）分包范围说明

供应商拟进行分包的，应在本项目允许的分包内容和比例范围内进行有限分包，并在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包，注明所分包的具体服务内容、分包的比例以及相应的分包供应商，并明确与分包供应商之间的工作职责、工作边界和责任义务，同时，需对所分包服务内容的工作质量及工作成效与分包内容的分包供应商一同向项目采购单位承担连带责任。

本项目具体允许分包的服务内容和比例范围如下表所示（注：标注“√”的服务内容表示允许进行分包，标注“×”的服务内容表示不允许进行分包，标注“—”的内容表示不涉及）。

一级服务内容	二级服务内容	序号	三级服务内容	是否允许分包			分包比例说明	
				前端应用服务接入		人工服务		其他服务
				PC端	移动端			
服务内容接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	×	√	-	-	该项服务内容移动端部分的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%；PC 端部分为本项目的主体内容，不可进行分包。
	高效办成“一件事”	2	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入	×	×	-	-	该项服务内容为本项目的主体内容，不可进行分包。
	场景化主题式服务	3	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等接入	×	√	-	-	该项服务内容移动端部分的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%；PC 端部分为本项目的主体内容，不可进行分包。
		4	“免申即享”服务	-	-	-	×	该项服务内容为本项目的主体内容，不可进行分包。
		5	“城市码”（随申码）应用场景拓展	-	-	-	×	该项服务内容为本项目的主体内容，不可进行分包。
		6	跨部门综合监管应用场景拓展	-	-	-	√	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		7	政务服务应用接入	-	-	-	√	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
	市民主页和企业专属网页接入	8	个性化精准化主动化服务接入	-	-	-	×	该项服务内容为本项目的主体内容，不可进行分包。

其他服务保障	“一网通办”平台日常运营保障	9	“随申办”企业云青浦区旗舰店运营	-	-	×	-	该项服务内容为本项目的主体内容，不可进行分包。
		10	“上海青浦”政府网站运营	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		11	“随申办”市民云青浦区旗舰店运营	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		12	青浦区综合窗口信息系统运行保障	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		13	智慧大厅应用系统运行保障	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		14	“AI+一网通办”政务智能系统运行保障	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		15	青浦区“一网通办”政务服务综合管理平台运行保障	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		16	“一网通办”服务能力决策分析	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。

十、其他项目要求

(一) 项目服务期限

本项目为一招一年项目，服务期限不超过 12 个月，实际服务期限的到期时间以服务商完成本项目服务周期内所有运营服务工作内容的时间为准。

(二) 项目绩效评价

本项目为“按实结算”的运营服务类项目，项目采购单位将采用绩效考核评估（验收）的方式对供应商提供的运营服务进行综合评价，以此对供应商提供运营服务的整体情况进行综合考量。

1) 评价时间

本项目的年度绩效评价工作将在供应商完成当年度各项运营服务内容后的 15 个工作日内由本项目采购单位组织开展。

2) 评价范围

评价的范围将覆盖供应商对本项目各项运营服务工作内容的完成数量、完成质量、绩效情况、问题处置、安全保障、用户评价等各方面情况以及供应商在实际开展运营服务工作过程中的服务响应、服务态度、服务保障等各方面情况。其中，安全保障情况将作为项目综合绩效考评的重点评估指标。

3) 评价标准

本项目绩效考核评价标准以本市“一网通办”的总体工作要求为基础，详细考评内容参见下表青浦区“一网通办”运营服务考核指标明细表所示。

序号	一级指标	分值	二级指标	分值	评估要点
一	能力建设情况（41分）				
1	内容接入	35	单部门事项接入情况	3	评估新接和调整政务服务事项的接入情况
2			高效办成“一件事”接入情况	4	评估新接和调整“一件事”事项接入情况
3			精选主题专栏等接入情况	10	评估新接和调整主题专栏等的接入情况
4			“免申即享”服务接入情况	4	评估新接和调整“免申即享”服务的接入情况
5			“城市码”（随申码）应用场景拓展情况	4	评估拓展和调整“城市码”（随申码）应用情况的情况
6			跨部门综合监管应用场景拓展情况	3	评估拓展和调整综合监管应用情况的情况
7			亮数应用接入情况	2	评估亮数应用服务接入情况
8			授权代办接入情况	1	评估授权代办服务接入情况
9	精准服务	6	用户档案提供服务情况	2	评估个人及法人用户“一人一档、一企一档”信息归集，提供个性化服务的情况
10			政策及免申即享消息推送服务及主动化提醒服务情况	2	评估针对用户提供消息推送的主动化服务的情况
11			用户画像标签建设情况	2	评估不断完善用户画像定义用户标签，提供精准化服务的情况
二	服务成效情况（18分）				
12	服务成效	18	办件量	3	评估青浦区归集“一网通办”办件库中的办件量情况
13			移动渠道办理办件量	3	评估青浦区归集“一网通办”办件库中的移动端渠道办理的办件量情况
14			网办比率	4	评估青浦区归集“一网通办”办件库中的办件量的网办比率情况

15			全程网办比率	4	评估青浦区归集“一网通办”办件库中的办件量的全程网办比率情况
16			办件数据质量达标率	4	评估青浦区归集“一网通办”办件库中办件数据质量情况
三	日常运营情况（11分）				
17	流量规模	4	独立用户访问数（移动端）	2	评估独立用户访问“一网通办”服务的数量情况
18			页面访问量（移动端）	2	评估用户访问浏览“一网通办”服务情况
19	用户规模	3	每月平均活跃用户数（移动端）	2	评估每月平均在线活跃的用户数量，通过同比、环比进行分析
20			新增注册用户数（移动端）	1	评估通过各渠道注册“一网通办”的新增用户数，一定程序反映各渠道的运营推广成效
21	宣传推广	4	宣传推文发布	2	评估通过各渠道发布宣传推文办事指南攻略的数量情况
22			线上线下地推	2	评估通过各种线上线下地推方式宣传推广“一网通办”的情况
四	问题处置情况（6分）				
23	问题处置	6	问题发现数	2	评估通过各渠道发现的相关问题数量
24			问题处理率	2	评估针对发现问题的处理情况，是否彻底完成修复，是否不再重现问题
25			问题处理超时情况	2	评估针对发现问题处理是否有超时的情况
五	运行保障情况（8分）				
26	运行保障	8	日常巡检情况	1	评估进行日常服务巡检的情况
27			监控预警情况	2	评估进行服务监控预警的情况
28			定期维护情况	1	评估进行定期维护保障的情况
29			服务稳定性	2	评估服务稳定性的整体情况，包括访问页面流畅度，使用流畅性等。

30			服务中断情况	2	评估事项或功能无法正常提供服务的次数,以服务事项或功能模块为维度,服务中断指页面无法访问、页面报错等情况。
六 安全防护情况 (8分)					
31	安全防护	8	数据安全情况	2	评估数据安全的整体情况,可依据第三方相关安全测试结果,包括是否有数据信息泄露等情况
32			应用安全情况	2	评估应用安全的整体情况,可依据第三方相关安全测试结果
33			安全漏洞事件发现情况	2	评估各渠道通过漏洞扫描发现的相关安全问题的数量
34			安全漏洞及时修复情况	2	评估发现安全漏洞后针对性的修复情况
七 项目管理情况 (8分)					
35	项目管理	8	服务响应保障	2	评估针对日常工作、紧急任务的响应程度
36			工作落实执行	2	评估落实工作任务的执行情况
37			工作完成质量	2	评估工作任务的完成质量情况
38			文档编制情况	1	评估相关文档材料编制的情况,涵盖方案、汇报等
39			文档编制质量	1	评估相关文档材料的完成质量情况
总分:				100	

青浦区“一网通办”运营服务考核指标明细表

4) 评价方式

在本项目的运营过程中,项目采购单位可根据有关项目管理的需要,按照运营工作的相关要求,对供应商提供的各项服务内容的质效和运营工作的总体进展情况进行考评,考评的具体方式将由项目采购单位确定,考评的方式包括但不限于专家论证评估等。在项目运营服务工作实施过程中,项

目采购单位可根据实际情况对供应商进行抽查考评，以检查本项目的阶段性运营工作进展情况。

5) 评价结果

本项目综合绩效考评的结果分为优秀（考核评分 ≥ 90 分）、良好（ 80 分 \leq 考核评分 < 90 分）、一般（ 70 分 \leq 考核评分 < 80 分）、合格（ 60 分 \leq 考核评分 < 70 分）及不合格（考核评分 < 60 分）。考评结果为优秀、良好、合格或一般的，由本项目采购单位对供应商出具最终服务绩效考核评估意见；考评结果不合格的，供应商需根据考评整改意见对其提供的运营服务的相关工作内容进行整改，整改期限最长不得超过**20**天。供应商在整改完成后将由本项目采购单位进行复评。复评不通过的，由供应商继续进行整改，直到通过为止。复评通过的，则供应商通过最终服务绩效考评，由本项目采购单位对供应商出具最终服务绩效考核的评估意见。项目采购单位有权结合评价结果按照运营项目的有关管理要求对供应商的运营服务工作量结算费用进行调整。

说明：

(1) 为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述项目技术需求存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求做相应修改。

(2) 项目附件所列采购需求，投标人可以对其中不合理处进行修改调整，并说明详细理由，招标人如在附件中指出的工艺、材料和设备标准以及参照的规格、品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、规格、品牌或型号，但这些修改和替代要实质上优于招标人在附件中要求及指出的工艺、材料和设备的标

准以及参照的规格、品牌、型号的要求。

10

三、其他要求及申明

1. 投标人在进行系统设计时要考虑各系统的实用性、安全性、可靠性、兼容性、灵活性、先进性、开放性、扩展性、便捷性、高效节能、环保等各项因素。

2. 中标人应保证开发出来的软件完全符合本招标文件的要求，不能与采购人原有的软件体系有冲突，如发生冲突中标单位必须负责完全解决。

3. 在质量保证期内，中标人有义务负责软件的后期维护，对所有不符合要求的部分予以修正、根据采购人的需求变更，在合同界定的功能范围内适时进行软件的修改、升级工作（功能重大增加调整或安全防御体系系统终验时发生改变的情况除外）并持续跟进系统运行情况，及时解决运行中的问题。所有这类工作在保障期内都是免费的。

4. 除上述要求外，投标人还应满足本项目采购需求（附件）之各项内容。

四、项目交付时间要求

中标人应按照《投标邀请》中所要求的交付日期（实施期限）和交付状态完成本项目系统集成的全部内容。

五、投标报价依据与要求

除第二章《投标人须知》第19条“投标报价”的要求外，投标人还应综合考虑以下各项要求，审慎进行投标报价。

1. 报价依据：

招标需求、招标文件其他规定与要求、现场实际条件与应用要求、项目有关标准、规范、资料、验收标准、市场实际价格和其他投标人认为应考虑的因素，以及行业和物价管理部门有关收费标准（如有）等。各投标单位应根据本招标项目要求，结合自身能力诚信报价。

2. 报价要求：

2.1 为准确投标报价，各投标人应详细了解项目实际应用要求、现状与各种可能产生影响的因素后制定项目技术和实施方案。各投标人在报价时要充分考虑工程现场实际条件、材

料市场价格变化、政策原因等因素引起的风险和费用，在项目实施期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。

2.2 本项目投标总价应是投标人根据项目实际应用要求达到采购需求目标、完成项目所需的所有费用。其中包括了项目开发设计、前期工作准备、设备供货（如有）、设备及软件安装测试等所需劳务及各类成本，以及前述的人员开支、系统测试、调校、试运转、培训等服务、有关保险费用、实施相关的措施费、资料整理编制费、管理费、利润、税金等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险，无论此等义务和风险是否在合同文件中详细指出。

2.3 本项目所有报价应以子项为单位，需列出每个子项单独的报价并汇总出相应的总价。不得将几个子项混和报价。其中软件开发报价应根据软件工程要求，按功能模块报该项工作量（人/月）、单价、总价。所有子项的测试与验收费用应包括在投标总价中。招标人要求投标人按照上述要求分类报价，其目的是为了便于招标人对投标书进行比较，但并不限制招标人以上述任何条件订立合同的权利。

2.4 合同价格以中标价为基准，在项目实施过程中如有采购人原因导致的设计变更，经采购人与中标人协商一致，可就变更合同价格另行签订补充协议。双方协商变更合同时，工作量可按实调整，单价及费率的取定均以投标书为准。变更后合同总价不得超过中标价的10%，且不得超过本项目预算价。投标人不得以工作量变更为理由要求增加单价及费率。

2.5 投标报价中若发生类似知识产权归属、软件、专利费等费用，请一并报在投标总价中。除招标文件另有规定，招标人不再承担投标总价以外的其它任何费用。

2.6 投标人报价中人工工资、社会保障、福利、社会管理、税金等各类费用计费应符合国家、地方相关管理部门的规定，并包括在总价中。

六、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、投标人提交的商务响应文件应由以下部分组成：

- (1)《投标函》
- (2)《开标一览表》（在采购云平台填写）
- (3)《投标报价分类明细表》
- (4)《资格条件响应表》
- (5)《实质性要求响应表》
- (6)《与评标有关的投标文件主要内容索引表》
- (7)《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）
- (8) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅需提供营业执照）

(9) 参加本次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声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的声明

(10) 关于财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(11) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告**）

(12) 联合投标时，提供《联合投标协议书》

(13) 投标人基本情况简介

(14) 投标人质量管理体系等方面的认证证书

(15) 投标人认为与本项目相关的其他材料。

(16) 无关联关系承诺

2、技术响应文件由以下部分组成：

(1) 服务内容保障方案

(2) 日常运营管理方案

(3) 运行维护保障方案

(4) 组织培训保障方案

(5) 应急响应保障方案

- (6) 项目负责人基本情况
 - (7) 项目运营服务团队基本情况
 - (8) 知识产权承诺
 - (9) 类似项目业绩
 - (10) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。
- 以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《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、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、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，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》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。

三、评标方法与程序

（一）评标方法

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。

（二）评标委员会

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员由采购人代表及政府采购评审专家组成。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，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。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、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，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,也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3、比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分,再计算平均分,评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名,推荐得分最高者为第一中标候选人,依此类推。其中提供相同品牌产品且通过符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的,按一家投标人计算,评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格;评审得分相同的,报价最低的投标人获得中标人推荐资格,其他同品牌投标人不作为中标候选人。如果供应商最终得分相同,则按报价由低到高确定排名顺序,如果报价仍相同,则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

(四) 评分细则

本项目具体评分细则如下:

1、投标价格分按照以下方式进行计算:

(1) 价格评分: 报价分 = 价格分值 × (评标基准价 / 评审价)

(2) 评标基准价: 是经符合性审查合格(技术、商务基本符合要求,无重大缺、漏项)满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价: 投标报价无缺漏项的,投标报价即评审价;投标报价有缺漏项的,按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格,经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的,其投标报价也即评审价,缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中,经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的,其投标无效。

(4) 如果本项目非专门面向中小企业采购,对小型和微型企业投标人的投标价格给予10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标(或参加谈判、报价),联合协议中约定小型或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,给予联合体4%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的,联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织,与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》,如为联合投标的,联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

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

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100分）

评分项目	分值	属性	评分要点及说明
1 报价得分	0-10	客观分	报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值。
2 服务内容保障方案	0-15	主观分	<p>一、评审内容：</p> <p>1、针对本项目“服务内容接入”各项服务内容提供整体服务保障方案（0-5分）。</p> <p>2、针对本项目“服务内容接入”各项服务内容制定实施推进方法和步骤说明（0-5分）。</p> <p>3、针对本项目“服务内容接入”各项服务内容可快速提供服务支撑的现有成熟安全的服务产品工具（0-5分）。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、方案的服务保障专业全面、需求理解准确到位、运用技术安全成熟。</p> <p>2、推进方法科学高效、实施步骤规范有序。</p> <p>3、方案和产品工具的服务保障涵盖各项服务内容且与本项目运营工作需求契合。</p>
	0-15	主观分	<p>一、评审内容：</p> <p>1、针对本项目“其他服务保障”各项服务内容提供整体服务保障方案（0-5分）。</p> <p>2、针对本项目“其他服务保障”各项服务内容制定实施推进方法和步骤说明（0-5分）。</p> <p>3、针对本项目“其他服务保障”各项服务内容可快速提供服务支撑的现有成熟安全的服务产品工具（0-5分）。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、方案的服务保障专业全面、需求理解准确到位、运用技术安全成熟。</p> <p>2、推进方法科学高效、实施步骤规范有序。</p> <p>3、方案和产品工具的服务保障涵盖各项服务内容且与本项目运营工作需求契合。</p>
3 日常运营管理方案	0-10	主观分	<p>一、评审内容：</p> <p>1、对本项目日常运营管理方面提供运营服务的总体方案（0-5分）。</p> <p>2、针对本项目的日常运营管理所建立的完善的闭环工作机制、制度和体系等（0-5分）。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、方案要求涵盖服务功能上新、需求迭代优化、宣传运营推广等各方面；要求对开展日常运营管理工作的模式、步骤、目标等进行详细说明，体现高效性、科学性及其合理性；要求对服务质量保证措施进行详细说明，体现运营服务的规范化、专业化。</p> <p>2、所建立的工作机制、制度和体系要求实现闭环管理，要求按照科学规范的工作流程提供服务。</p>

4 运行维护保障方案	0-10	主观分	<p>一、评审内容：</p> <p>1、对本项目运行维护保障方面提供运营服务的总体方案（0-5分）。</p> <p>2、针对本项目的运行维护保障所建立的完善的闭环管理工作机制、制度和体系等（0-5分）。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、要求针对本项目涉及的所有相关平台系统的日常运行、维护、监控、预警、巡检等各方面设计完善、周全的运行维护保障方案，体现系统性、完整性及合理性；要求对服务质量保证措施进行详细说明，体现运营服务的规范化、专业化。</p> <p>2、所建立的工作机制、制度和体系要求实现闭环管理，要求按照科学规范的工作流程提供服务。</p>
5 组织培训保障方案	0-5	主观分	<p>一、评审内容：</p> <p>1、对本项目组织培训保障方面提供运营服务的总体方案（0-3分）。</p> <p>2、针对本项目的组织培训保障所建立的完善的闭环管理工作机制、制度和体系等（0-2分）。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、要求培训方案、培训内容等与本项目的运营服务内容契合度高，能够有效支撑各方更快更熟悉地了解“一网通办”相关平台的操作使用方法；</p> <p>2、要求培训方案、培训计划制定科学合理、表述明确、逻辑清晰。</p>
6 应急响应保障方案	0-5	主观分	<p>一、评审内容：</p> <p>1、对本项目应急响应保障方面提供运营服务的总体方案（0-3分）。</p> <p>2、针对本项目应急响应保障方面所建立的完善的闭环管理工作机制、制度和体系等（0-2分）。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、要求针对本项目可能涉及的相关紧急事件、突发情况等设计分级分类的保障方案，针对响应过程、响应方式、响应时间、修复时间等方面进行详述，并针对典型安全事件或安全风险设计科学、完善的应急演练预案，体现全面性、及时性和完整性；</p> <p>2、建立的工作机制、制度和体系要求实现闭环管理，要求按照科学规范的工作流程提供服务。</p>
7 项目负责人基本情况	0-5	客观分	<p>一、评审内容：</p> <p>项目负责人的工作经验、工作年限等基本情况。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>项目负责人在电子政务相关项目领域工作年限不少于15年的得2分；具备省级及人社部门或工信部门颁发的高级资质或职称的得3分。</p> <p>以上需提供相关真实有效的资质证明文件和其他佐证材料进行说明，提供项目公告日前3个月中任意一个月缴纳社保证明材</p>

			料。无证明文件的不得分。
8 项目运营服务团队基本情况	0-15	主观分	1、对项目团队人员的数量等进行综合评分。（0-5分）。 2、对项目团队人员的资历、证书、项目经验等方面综合评分(0-5分) 人员须提供相关资质证书及自公告日起前3个月中任意一个月缴纳社保证明材料。无证明文件的不得分。
		客观分	提供11人驻场人员人数承诺函的，得5分，否则不得分。（承诺函自拟）
9 知识产权承诺	0-5	客观分	一、评审内容： 1、知识产权不存在侵权指控或索赔及全力配合采购单位对在项目运营过程中形成的所有相关知识产权成果开展相关登记或申请工作的承诺。 2、为本项目所提供运营服务的相关产品在国内具有自主知识产权的情况。 二、评审标准： 1、供应商有根据采购需求中“知识产权要求”作出自主或经授权的知识产权声明与承诺的，得2分。承诺函格式自拟，没有承诺函不得分。 2、供应商为本项目所提供运营服务的相关产品在国内具有自主知识产权，能提供软件著作权、产品登记证书等相关资质证明文件的，每提供1个得0.5分，最高得3分。供应商需提供资质证明文件扫描件，资质证明文件中需体现本项目所提供运营服务的相关产品不限于一件事、免申即享、城市码、授权代办、政策体检、办事指南等资质要素的相关内容，否则不算有效的资质证明文件。
10 投标人类似业绩	0-5	主观分	供应商自2024年1月1日以来承接的类似项目业绩，是否属于有效的类似项目业绩由评审委员认定。每有一个有效业绩得1分，最高得分为5分，没有有效的类似项目业绩的得0分。供应商需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件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 _____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可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，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）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： 年 月 日

2、开标一览表格式

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

青浦区“一网通办”运营服务包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

授权代表签名：

日期：

填写说明：

(1) “最终报价（元）”指每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

(2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

3. 报价分类明细表格式

表一：服务目录内容、基础服务单价及预估工作量明细表

一级服务内容	二级服务内容	序号	三级服务内容	基础服务单价（元）				预估工作量				计量单位	
				前端应用服务接入		人工服务	其他服务	前端应用服务接入 （带难度系数的新增 与迭代的数量总和）		人工服务	其他服务		
				PC端	移动端			PC端	移动端				
				PC端	移动端	PC端	移动端	人工服务	其他服务				
服务内容 接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	42000	70000	-	-			-	-	/个事项	
	高效办成“一件事”	2	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入	150000	180000	-	-			-	-	/个一件事	
	场景化主题式服务	3	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等接入	48000	48000	-	-	13	34				/个服务
		4	“免申即享”服务	-	-	-	30000	-	-	-	-		/个服务
		5	“城市码”（随申码）应用场景拓展	-	-	-	30000	-	-	-	-	5	/个场景

		6	跨部门综合监管应用场景拓展	-	-	-	225000	-	-	-		/个场景
		7	政务服务应用接入	-	-	-	909	-	-	-	1584	/个功能点
	市民主页和企业专属网页接入	8	个性化精准化主动化服务接入	-	-	-	10000	-	-	-	150	/个服务
其他服务保障	“一网通办”平台日常运营保障	9	“随申办”企业云青浦区旗舰店运营	-	-	18000	-	-	-	33	-	/个人月
		10	“上海青浦”政府网站运营	-	-	18000	-	-	-	122	-	/个人月
		11	“随申办”市民云青浦区旗舰店运营	-	-	18000	-	-	-	30	-	/个人月
		12	青浦区综合窗口信息系统运行保障	-	-	18000	-	-	-	13.5	-	/个人月
		13	智慧大厅应用系统运行保障	-	-	18000	-	-	-	12	-	/个人月
		14	“AI+一网通办”政务智能系统运行保障	-	-	18000	-	-	-	38	-	/个人月

	15	青浦区“一网通办”政务服务综合管理平台运行保障	-	-	18000	-	-	-	28	-	/个人月
	16	“一网通办”服务能力决策分析	-	-	18000	-	-	-	102	-	/个人月

表二：投标报价分类明细表（服务单价及项目总价报价表）

参与投标的供应商须填报《服务单价及项目总价报价表》中的“投报服务单价”“各项服务内容报价小计”以及“各项服务内容报价总计”等带“*”的三列，其中：

1) 参与投标的供应商在填报“投报服务单价”时应与“服务单价最高限价”一一对应，且填报的“投报服务单价”不得超过“服务单价最高限价”，超过视为无效报价；所有目录都需填报“投报服务单价”，不管此目录是否有预估工作量。

2) 服务内容接入部分的服务接入工作，根据应用服务接入的不同情况，存在相应的复杂度及难度系数，在计算“服务内容报价小计”时应一并纳入计算范围，计算公式为：

服务内容报价小计 = 投报服务单价 * 相应的难度系数 * 相应的预估工作量

3) “服务内容报价总计”为该项服务内容项下各服务内容报价小计的总和，计算公式为：

服务内容报价总计 = \sum 该项服务内容项下的各服务内容报价小计

4) 报价表最后一行的项目报价总价为各项服务内容报价总计之和，计算公式为：

项目报价总价 = \sum 各项服务内容报价总计

5) 表中的预估工作量为用作项目采购时的预估参考工作量，参与投标的供应商在报价时不得修改（也不得修改相应的难度系数），最终的工作量以实际结算的工作量为准。

一级服务内容	二级服务内容	序号	三级服务内容	服务类型	基础服务单价(元)	具体分类	复杂度	难度系数	预估工作量	*投报服务单价(元)	*服务内容报价小计(元)	*服务内容报价总计(元)
服务内容接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	前端应用服务接入 PC端	42000	新增	极易	0.1				
							简易	0.5				
							一般	1.0				
							复杂	1.5				
							迭代	-	0.5			
				前端应用服务接入 移动端	70000	新增	极易	0.1				
							简易	0.5				
							一般	1.0				
复杂	1.5											

					迭代	-	0.5			
高效办成“一件事”	2	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用接入	前端应用服务接入PC端	150000	新增	极易	0.1			
						简易	0.5			
						一般	1.0			
						复杂	1.5			
			迭代	-	0.5					
			前端应用服务接入移动端	180000	新增	极易	0.1			
						简易	0.5			
						一般	1.0			
复杂	1.5									
迭代	-	0.5								
场景化主题式服务	3	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块、主题库等接入	前端应用服务接入PC端	48000	新增	极易	0.1			
						简易	0.5	6		
						一般	1.0	6		
						复杂	1.5	1		
			迭代	-	0.5					
			前端应用服务接入移动端	48000	新增	极易	0.1	3		
						简易	0.5	9		
						一般	1.0	15		
	复杂	1.5				7				
	迭代	-	0.5							
	4	“免申即享”服务	其他服务	30000	新增	极易	0.1			
						简易	0.5			
一般						1.0				

						复杂	1.5					
					迭代	-	0.5					
		5	“城市码”（随申码）应用场景拓展	其他服务	30000	新增	极易	0.1	5			
							简易	0.5				
							一般	1.0				
							复杂	1.5				
					迭代	-	0.5					
		6	跨部门综合监管应用场景拓展	其他服务	225000	新增	极易	0.1				
							简易	0.5				
							一般	1.0				
							复杂	1.5				
					迭代	-	0.5					
		7	政务服务应用接入	其他服务	909	新增	一般	1.0	1584			
							复杂	1.5				
					迭代	-	0.5					
	市民主页和企业专属网页接入	8	个性化精准化主动化服务接入	其他服务	10000	其他服务	-	-	150			
其他服务保障	“一网通办”平台日常运营保障	9	“随申办”企业云青浦区旗舰店运营	人工服务	18000	人工服务	-	-	33			
		10	“上海青浦”政府网站运营	人工服务	18000	人工服务	-	-	122			

	11	“随申办”市民云青浦区旗舰店运营	人工服务	18000	人工服务	-	-	30			
	12	青浦区综合窗口信息系统运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	13.5			
	13	智慧大厅应用系统运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	12			
	14	“AI+一网通办”政务智能系统运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	38			
	15	青浦区“一网通办”政务服务综合管理平台运行保障	人工服务	18000	人工服务	-	-	28			
	16	“一网通办”服务能力决策分析	人工服务	18000	人工服务	-	-	102			
项目报价总价：											

4、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	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
1	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（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求，提供具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明，法人分支机构参与政府采购的，应提供法人授权书（格式自拟）。2、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。			
2	联合投标	本项目不接受联合投标。			
3	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。			
4	三年经营中没有重大违法记录声明	提供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。			

_____投标人授权代表签字：

_____投标人（公章）：

日期： 年 月

5、实质性要求响应表

项目名称:

招标编号:

包号:

项目内容	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
投标文件内容、密封、签署等要求	1、投标文件按招标文件要求提供《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密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1、不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；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；4、不得明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的；5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
服务日期	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
采购进口产品政策	本次采购不接受整体由进口产品所组成的服务			
付款方法	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
合同转让与分包	本项目不得转让。			
公平竞争和诚实信用	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。			
符合标有“★”条款要求	满足招标需求中标有“★”条款要求			
无关联关系承诺	1、本公司不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商； 2、与本公司单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，没有参与本项目			

	的投标;			
--	------	--	--	--

_____ 投标人授权代表签字:

_____ 投标人(公章):

日期: 年 月

7、客观分评审因素情况表

序号	名称	是否 响应	响应情 况	响应材料对应应在响应文件中的页码 (标注商务标、技术标)
1	项目负责人基本情况			
2	提供 11 人驻场人员人数承诺函的，得 5 分，否则不得分。(承诺函自拟)			
3	知识产权承诺			
4				
5				
6				
7				

(此表重要，请如实填写，漏填或者缺项将有可能被认定未提供。)

8、法定代表人授权委托书格式

致：青浦区政府采购中心

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，
现授权委托本单位在职职工（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心
_____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。

在贵中心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。

在此粘贴被授权人身份证复印件
(有照片一面)

委托人（法定代表人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人（签字或盖章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

9、投标人基本情况简介格式

（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、从业人数：

（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、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或盖章：

_____投标人（公章）：

日期： 年 月

10. 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,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、青浦区“一网通办”运营服务,属于 软件和信息技术服务业 行业;承接企业为 (企业名称) ,从业人员 人,营业收入为 万元,资产总额为 万元,属于 (中型企业、小型企业、微型企业) ;

.....

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:

说明:(1)本声明函所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。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》。

(2)本声明函所称服务由中小企业承接,是指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,否则不享受中小企业扶持政策。

(3)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。

(4)采购标的对应的中小企业划分标准所属行业,以招标文件第二章《供应商须知》规定为准。

(5)中标人享受中小企业扶持政策的,其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容,否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的,中标人不承担任何责任。(实际以采购云平台最新的操作程序为准)

(6)供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中,多处上传本声明函的,以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

注:行业划型标准:

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。

11、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人___人，占本单位在职职工人数比例___%，符合残疾人福利性单位条件，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：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》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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

12、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

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

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。

投标人（公章）：

日期：

13、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：

14、无关联关系承诺函

本公司（联合体）参加 （项目名称） 采购活动，本公司承诺：

1、本公司不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；

2、与本公司单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，没有参与本项目的投标；

特此承诺

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目经理情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

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：			

需附项目负责人毕业证书、职称及职业资格证书及项目负责人依法缴纳社保费的证明。

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	进入本单 位时间	相关工作经历	联系方 式
.....						

需附上述人员毕业证书及上述人员依法缴纳社保费的证明。

4、售后服务承诺

项目名称：

售 后 服 务 体 系 及 制 度	(包括专业维修服务机构的名称、地址、售后服务体系及相关制度)
售 后 服 务 内 容 及 保 障 措 施	(包括售后服务范围、内容, 服务计划, 维修响应时间、保修责任等)
售 后 服 务 联 系 方 式	(包括联系人、地址、联系电话等)

_____ 投标人授权代表签字:

_____ 投标人(公章):

日期: _____年____月____日



三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致：（采购人名称）

鉴于____（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的_号合同（以下简称“合同”）向贵方提供（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，卖方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至 年 月 日前一直有效。

_____出证行名称：
_____出证行地址：
_____经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：
_____银行公章：
_____出证日期：

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在合同生效前提交。

2、履约保证金（银行保函）格式

致：（买方名称）

鉴于（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的号合同向贵方提供（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，卖方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为卖方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

_____ 出证行名称：

_____ 出证行地址：

_____ 经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：

_____ 银行公章：

_____ 出证日期：

-
-

说明：本保函由中标人在中标后提交。

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-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

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》之规定，结合本项目招投标结果，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

本项目经批准采用公开招标采购方式，经本项目评审委员会认真评审，决定将采购合同授予乙方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国民法典》之规定，经甲乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

一、合同标的

项目名称：青浦区“一网通办”运营服务

乙方所提供合同项目中构成要件的来源应符合国家的有关规定，具体要求详见招标文件及乙方的投标文件。

二、工作条件和协作事项

甲方职责：甲方指定本项目的负责人，全权代表甲方处理项目实施过程中的各项工作；甲方负责对本项目的实施过程进行协调和监督；

乙方职责：乙方指定本项目的负责人，全权代表乙方处理项目实施过程中的各项工作；1) 确保项目实施所需要的人员、工具等条件；及时完成本合同包含的各项工作；2) 开具相应发票并回收款项。

三、质量标准和要求

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

(二) 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生等规定。

四、权利瑕疵担保

(一) 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利。

(二) 乙方保证其向甲方提供的服务或项目成果没有侵犯任何第三人的知识产权或商业秘密等合法权利。若甲方使用乙方提供的服务或项目成果而被第三方提出权利主张的，乙方应及时向甲方解释，根据甲方的要求自费代为和参与抗辩，同时承担相应法律责任，包括但不限于向甲方返还合同费用，并按合同总价款的 30% 向甲方支付违约金,并赔偿因乙方侵犯第三人合法权益产生的甲方全部损失（包括律师费、鉴定费等）。

五、保密约定

乙方应对工作中知晓的甲方的及本项目的相关信息负有保密义务，未经甲方书面同意不得对外泄露或用于本合同之外的目的。本合同解除或终止后，该条款继续有效。

六、履行地点、方式

本合同在青浦区政务服务中心指定范围（地点）以技术服务方式履行。

七、履行周期

[合同中心-合同有效期]

八、合同价格及支付方式

（一）本合同价格为人民币 **[合同中心-合同总价]** 元，大写： **[合同中心-合同总价大写]** 。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其他任何费用。

（二）本合同款项按照以下方式支付：

甲方分阶段评估运营服务的工作量，根据对应服务内容的中标单价计算阶段性工作服务费用。共分 3 次向乙方支付项目实际结算费用：

（1）第一笔付款：本项目合同签订当年度 6 月，实施第一阶段运营服务工作量评估，评审完成后，甲方收到乙方开具的有效发票（金额为阶段评估确定后的服务费用）后 15 个工作日内，支付相应款项。付款金额不高于中标金额的 30%。

（2）第二笔付款：本项目合同签订当年度 11 月，实施第二阶段运营服务工作量评估，评审完成后，甲方收到乙方开具的有效发票（金额为阶段评估确定后的服务费用）后 15 个工作日内，支付相应款项。累计付款金额不高于中标金额的 70%。

（3）第三笔付款：在项目年度运营服务工作量阶段评估完成及项目通过最终绩效评价（验收）后，甲方收到乙方开具的有效发票（金额为阶段评估确定后的服务费用）后 15 个工作日内，支付相应款项。累计付款金额不高于中标金额的 100%。

九、甲方的权利义务

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

（二）如果乙方无法完成合同规定的服务内容或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，

甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

（三）由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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

（五）合同有效期内，甲方有权参与乙方的服务项目开展并了解相关资金使用情况、工作进度完成情况，同时甲方有权对乙方开展的工作提出建议。

（六）如果甲方因工作需要调整原有服务，应通过书面方式及时通知乙方并与乙方协商解决。

十、乙方的权利和义务

（一）乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用，费用金额由双方另行协商确定。

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

（三）乙方开展的各项工作应当符合本合同约定，乙方在履行合同中应当根据甲方建议，及时对不符合服务要求的内容进行调整，并将调整情况告知甲方。

（四）乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，双方共同落实防范措施，保证服务项目的正常运行。

（五）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，乙方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。

（六）乙方必须专款专用，根据服务项目开展的实际需要编制项目预算，并服从甲方对项目费用的监管及审计要求。

十一、补救措施和索赔

在服务期限内，如果乙方未按合同约定的服务标准跟内容提供服务，甲方有权向乙方索赔。乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，降低服务的价格。该差价应能够弥补甲方所遭受到的损失。

2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合服务项目目的的方式进行弥补，其费用由乙方承担。

3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未做书面答复，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完成补救的，甲方有权选择（1）单方解除合同并主张索赔；或（2）合同继续履行，但从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

十二、不可抗力

（一）如果合同双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。

（二）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。

（三）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。合同双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。

十三、违约金或损失赔偿

若乙方出现违反本合同约定的情形，甲方有权要求乙方支付合同的总价款的 30% 作为违约金并有权解除合同，如违约金无法弥补甲方的全部损失，甲方有权要求乙方按照实际损失予以赔偿。

十四、合同争议的解决方式

在履行本合同过程中发生的争议，当事人双方可以通过和解或者调解解决。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可向人民法院起诉，约定由合同履行地青浦区人民法院管辖。

十五、其他

如上述条款有未尽事宜，甲乙双方可另行签订书面补充协议进行约定，该补充协议与本合同具有同等效力。

十六、合同生效

- (一) 本合同在甲、乙双方签字并盖章后生效。
- (二) 本合同一式贰份，以中文书就，甲方执壹份，乙方执壹份。

十七、合同文件的组成和解释顺序如下

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；
2. 本合同书；
3. 本项目成交通知书；
4. 乙方的本项目响应文件；
5. 本项目采购文件中的合同条款；
6. 本项目采购文件中的采购需求；
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。

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