

项目编号：310104000260805127247-04373347

2026 年区域运中心城市运行管理综合业务中台运维服务项目

竞 争 性 磋 商 文 件

采购单位：上海市徐汇区城市网格化综合管理中心

地 址：南宁路 969 号 1 号楼

代理机构：上海申厚建设咨询事务所有限公司

2026年09月07日

二〇二六年九月

2026年09月07日

总 目 录

第一章： 采购邀请

第二章： 响应人须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 采购需求

第五章： 评审办法

第六章： 合同主要条款

第七章： 响应文件格式参考

第一章：采购邀请

项目概况

2026 年区域运中心城市运行管理综合业务中台运维服务项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 **2026 年 9 月 18 日 10:00**（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310104000260805127247-04373347

项目名称：2026 年区域运中心城市运行管理综合业务中台运维服务项目

预算编号：0426-000202538、0426-K00007581

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1,600,000 元

最高限价（元）：1,600,000 元

采购需求：

包名称：2026 年区域运中心城市运行管理综合业务中台运维服务项目

数量：1

预算金额（元）：1,600,000 元

简要规则描述：徐汇区城市运行管理综合业务中台系统从 2021 年开始建设，经过持续不断的升级迭代，目前已建成城运派单系统、热线工单评估系统两大子系统，通过运维服务确保维系统平台能够稳定运行，数据安全得到有效保障。

服务周期：12 个月。

（具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以磋商文件相应规定为准。）

项目属性：服务类

合同履约期限：根据采购文件要求。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少

数民族地区以及限制采购进口产品等政策,将落实相关政策。本项目专门面向中小企业采购,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。

3. 本项目的特定资格要求:

1) 本项目不接受联合体报名;

2) 本项目专门面向中小企业采购;

3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位,不得参加同一合同项下的政府采购活动;

4) 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与磋商时,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。

三、获取采购文件

时间: **2026-09-07 至 2026-09-14**, 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 (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)

方式: 网上获取

售价(元): 0

四、响应文件提交

截止时间: **2026 年 9 月 18 日 10:00** (北京时间)

地点: 上海市政府采购网 (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)

五、响应文件开启

开启时间: **2026 年 9 月 18 日 10:00** (北京时间)

地点: 上海市徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼 305 室。

六、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

七、其他补充事宜

1、响应文件开启所需携带其他材料: 携带可以无线上网的笔记本电脑、无线网卡、数字证书(CA证书)、纸质响应文件。

2、现场踏勘: 不组织。

3、建议响应人至少早于响应文件提交截止时间**前一个工作日**上传响应文件。代理机构将于响应文件提交截止时间前一个工作日起对已上传的响应文件进行统一网上签收，响应人无需致电提醒签收及其相关事宜；响应人如需撤回已签收的响应文件，须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明（须由法定代表人签字或盖章并加盖单位公章）告知。

4、磋商时间及地点：磋商应在响应文件开启后的**3个工作日内**进行，**具体时间及地点将于响应文件开启当日告知**。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：上海市徐汇区城市网格化综合管理中心

地 址：上海市徐汇区南宁路 969 号 1 号楼

联系方式：021-24092222

2. 采购代理机构信息

名 称：上海申厚建设咨询事务所有限公司

地 址：徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼 3 楼

联系方式：54253318*862

3. 项目联系方式

项目联系人：尹老师

电 话：54253318*862

第二章 响应人须知

第一部分：前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	项目情况	项目名称： 2026 年区域运中心城市运行管理综合业务中台运维服务项目 项目编号：310104000260805127247-04373347 项目属性：服务类 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：<u>（十二）软件和信息技术服务业</u>。
2	采购人	名 称： 上海市徐汇区城市网格化综合管理中心 地 址：上海市徐汇区南宁路 969 号 1 号楼 联系方式：021-24092222
3	采购代理机构	名 称：上海申厚建设咨询事务有限公司 地 址：徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼 3 楼 联系人：尹老师 联系方式：54253318*862
4	信用记录	根据财库[2016]125 号文件，采购人、采购代理机构将在解密后评审前通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关响应人信用记录，并对响应人信用记录进行甄别，对列入“信用中国”失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单的响应人，其将作无效标处理。
5	政府采购节能、环保产品	本项目如涉及政府采购节能产品品目清单范围内的产品，应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。
6	小微企业有关政策	按照政府采购有关促进中小企业的政策结合本项目实际，本采购项目专门面向中小企业，响应文件须按采购文件规定提供《中小企业声明函》，中小企业声明如有虚假内容将依法承担相应责任。
7	答疑与澄清	本项目不统一组织现场答疑、澄清会议。 如需对招标文件进行必要的澄清或者修改，上海申厚建设咨询事务有限公司将通过“上海政府采购网”

序号	条款名称	说明和要求
		(http://www.zfcg.sh.gov.cn/) 以更正、澄清公告的形式发布, 并告知所有获取招标文件的潜在响应人。 响应人如对招标文件有异议, 应当在获取招标文件之日起 7 个工作日内, 以书面形式向采购代理机构提出, 逾期不予受理。
8	是否允许采购进口产品	不允许 如允许, 以财政监管部门签发的允许采购进口产品书面回执上的内容和范围执行, 详见“第四章: 项目需求”。
9	是否允许转包与分包	1、本项目不允许任何形式的转包; 2、本项目若需分包, 须符合《中华人民共和国政府采购法》第四十八条的相关规定, 且经由采购人同意。 3、小微企业在评审过程中享受过价格扣除政策的, 获取政府采购合同后, 小型、微型企业不得分包给中型或大型企业。
10	是否接受联合体	不允许 若本项目接受联合体, 联合体响应人应当在响应文件中提供联合协议书及联合授权委托书。
11	是否现场踏勘	不组织 具体要求详见“第四章: 项目需求”各标项的对应内容。
12	是否提供演示	不提供 系统演示具体要求详见“第四章: 项目需求”、“第五章 评审办法”各标项的对应内容。
13	是否提供样品	不提供 具体要求详见“第四章: 项目需求”、“第五章 评审办法”各标项的对应内容。
14	响应文件组成及密封	响应文件(电子): 电子加密上传 响应文件(纸质) 数量: 3 份; (需装订成册并在响应文件开启现场密封提交采购代理机构)
15	成交结果公告	成交响应人确定之日起 2 个工作日内, 将在上海政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/) 发布成交结果公告, 公告期限为 1 个工作日。 成交响应人可登陆“上海政府采购网”电子招系统, 查收中标通知书。 未成交响应人未成交原因, 请登入“上海政府采购网”查收“中

序号	条款名称	说明和要求
		标结果通知书”（响应人如有需要可自行前往采购代理机构领取纸质文件）。 采购代理机构：上海申厚建设咨询事务所有限公司 地址：徐汇区中山南二路 777 弄 1 号楼三楼
16	磋商保证金	本项目无需缴纳磋商保证金。
17	合同签订时间	中标通知书发出后 30 日内，采购人与成交单位在“上海政府采购网”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn/ ）内签订政府采购电子合同。
18	付款方式	具体要求详见“第四章：项目需求”、“第六章：合同主要条款”各标项的对应内容。
19	磋商响应文件有效期	自响应文件提交截止之日起 90 日历日内。
20	响应文件的提交与接收	（1）响应文件提交方式：通过“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）上传电子响应文件（上传所需工具软件请自行至网站查询下载）。 （2）提交截止时间：2026-09-18 10:00:00，迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。 （3）建议响应人至少早于截止时间前一个工作日上传响应文件。采购代理机构将于截止时间前一个工作日起对已上传的响应文件进行统一网上签收；响应人若需撤回已签收的响应文件，应以传真或其它书面形式（须签字并盖章）及时告知采购代理机构。 （4）响应文件开启地点：详见“第一章：采购邀请”
21	磋商时间及地点	磋商应在响应文件开启后的 3 个工作日内进行，具体时间及地点将于响应文件开启当日告知。
22	成交服务费	详见响应人须知“总则”内相关条款。
23	不允许偏离的实质性（符合性）要求和条件	磋商文件中以★表示的要求必须符合，不得偏离。
24	其他	（1）磋商文件未尽事宜的处理，遵循政府采购及相关行业的原则、规定和惯例。 （2）本项目按规定通过电子招标系统实行全过程电子招标，响应人须按照该系统的设置要求对本项目进行电子投标。本磋商文

序号	条款名称	说明和要求
		件有关程序性规定如与电子招标系统有不一致之处，以电子招标系统为准。 （3）如果响应人在过程中遭遇因系统、网络故障或电脑操作等技术的问题，请及时联系政府采购云平台：95763
25	解释权	本磋商文件的解释权属于上海申厚建设咨询事务所有限公司。 （若有违政府采购法律法规、规范性文件及最新政府采购政策的相关内容和要求的，以政府采购法律法规、规范性文件及最新政策的相关内容和要求为准。）

第二部分：总则

一、前言

潜在响应人在网上时应当自行了解并视作同意“上海政府采购网”电子招的基本规则、要求、流程，具备网上的能力和条件，知晓并愿意承担电子招可能产生的风险。

如果响应人在过程中遭遇因系统、网络故障或电脑操作等技术的问题，请及时联系政府采购云平台 95763。

本须知内容与项目需求章节内容矛盾的，以项目需求为准。

响应文件无效标情形：

- 1、未在响应文件提交截止时间前上传电子磋商响应文件至“上海政府采购网”；
- 2、电子磋商响应文件乱码、无法解密或数据包丢失；
- 3、重要文件无单位公章、法定代表人印鉴（或签字）；
- 4、未按照磋商文件要求提供资格证明文件或提供的资格证明文件不符合磋商文件要求的。

3.1 盖公司公章：

- (1) 法定代表人授权书
- (2) 磋商响应函
- (3) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- (4) 磋商谈判第一次报价表
- (5) 资格声明函

3.2 法定代表人印鉴（或签字）：

- (1) 法定代表人授权书
- 4、最终报价超出采购预算的。
- 5、不满足磋商文件响应人资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的。
- 6、响应文件不满足磋商文件实质性条款（标记★）的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、响应人响应文件及磋商情况认定；
- 7、不接受联合体的项目联合。
- 8、根据财库[2016]125号文，被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入“失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录”的处罚期内。
- 9、其他法律、规章、规范性文件和磋商文件规定响应无效的。

1. 采购依据

- 1.1 本项目遵循《中华人民共和国政府采购法》及配套法规、规章及文件规定。
- 1.2 如电子招标与现行规定矛盾，以上海市财政局解释为准或由本项目竞争性磋商文件约定。

1.3 如因上海政府采购网系统设置变化导致流程或功能变化，采购代理机构恕不承担责任。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《响应人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指磋商文件规定的响应人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “采购人、采购代理机构”系指《响应人须知》前附表中所述的组织本次采购的采购机构和采购人。

2.4 “响应人”系指从采购人、采购代理机构处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购人、采购代理机构提交响应文件的响应人。

2.5 “成交响应人”系指成交的响应人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指成交并向采购人提供服务的响应人。

2.8 磋商文件中凡标有“★”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. 合格的响应人

3.1 符合《采购邀请》和《响应人须知》前附表中规定的合格响应人所必须具备的资格条件和特定条件。

4. 合格的服务

4.1 响应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 响应人提供的服务应当符合磋商文件的要求，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。

5. 费用

5.1 响应人承担所有与编写和提交响应文件有关的费用，不论的结果如何，采购人无义务和责任承担这些费用。

二、竞争性磋商文件

1. 下载竞争性磋商文件

1.1 为确保竞争性磋商文件准确性，竞争性磋商文件以上海政府采购网可供浏览的版本为准。

1.2 响应人不得单独向采购人或采购代理机构获取额外的项目资料，只有向所有潜在响应人正式发布的澄清文件才是制作响应文件的依据。

1.3 响应人可以参考采购方工作人员的口头解释，但不作为采购或依据。

1.4 除非有特殊要求，竞争性磋商文件不单独提供采购服务使用的自然环境、气候条件、公用设施等情况，响应人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

2. 磋商文件的说明

2.1 磋商文件是阐明所需服务、响应文件的编写、上传、磋商程序、评审原则、成交条件、合同条款的文件。磋商文件由下述部分组成：

- (1) 采购邀请
- (2) 响应人须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 采购需求
- (5) 评审办法
- (6) 合同主要条款
- (7) 响应文件格式参考

3. 磋商响应文件的澄清或修改

3.1 响应人如对竞争性磋商文件有疑问，可以在竞争性磋商文件约定的答疑期间内，以书面形式向采购代理机构提出。采购代理机构需要对磋商文件进行补充或修改的，将会通过“上海政府采购”以发布澄清公告的形式发布，答复中不会泄露提问者的信息。

3.2 超过约定的答疑期，响应人如发现竞争性磋商文件重大纰漏或明显影响响应文件的事项，也可以向采购代理机构提出。

3.3 采购代理机构也可主动地对竞争性磋商文件进行修改或更正。

3.4 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，且澄清公告发布时间距响应文件提交截止时间不足 5 天的，则相应延长响应文件提交截止时间。延长后的具体响应文件提交截止时间以最后发布的澄清公告中的规定为准。

3.5 澄清公告的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与澄清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。

3.6 磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清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，不得作为响应的依据，否则，由此导致的风险由响应人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

3.7 响应人收到澄清、修改、更正等补充文件后，应立即以书面形式回复予以确认；

三、编制与上传磋商响应文件

1. 响应文件编制总体要求

1.1 响应人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，以使其可以对竞争性磋商文件作出实质性响应。

1.2 如内容前后不一致或矛盾，磋商小组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，如磋商文件中要求响应人提供纸质文件的，均为副本。副本只能是正本导出后的影印本。

2. 响应文件的语言及计量单位

2.1 响应文件及所有来往文件应使用中文。响应人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（货币单位：人民币元）。

3. 响应文件常规内容构成(包括但不限于)

- (1) 磋商响应函（格式附后）；
- (2) 响应人基本情况表；
- (3) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明(三证或五证合一)，事业单位的，则提供有效的《事业单位法定代表人证书》；
- (4) 法定代表人授权委托书及被授权人身份证（格式附后）；
- (5) 资格声明函（格式附后）；
- (6) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式附后）；
- (7) 中小企业声明函（格式附后）；
- (8) 资格条件及实质性要求响应表（格式附后）
- (9) 各类资质、荣誉证书扫描件；
- (10) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。
- (11) 磋商谈判第一次报价表、报价明细表；
- (12) 商务响应偏离表；
- (13) 技术规范偏离表；
- (14) 服务方案，包括但不限于服务具体内容、具体流程等具体实施方案；实施计划安排；服务质量保障措施等；
- (15) 项目管理组织架构及管理制度，包括但不限于项目管理机构及其工作方法与流程，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等）；
- (16) 服务响应承诺，包括但不限于现场服务、突发事件响应、培训方案等内容；
- (17) 人员配备方案（须附岗位人员配置表）；
- (18) 项目负责人说明表（在响应文件中须提供项目负责人的资质证书、学历证书、荣誉证书及类似案例）；
- (19) 提供近三年同类型项目成功案例（并附合同关键页扫描件）；
- (20) 采购项目有特殊要求的，响应单位还应当提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明；

(21) 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);

(22) 响应单位认为有利于中标的其它说明和资料。

注: 1) 上传的资料应该都是清晰的可辨认的。

2) 如竞争性磋商文件提供的表格与响应人的实际情况不相适应, 响应人可按照同一格式自行划表填写。

4. 报价

4.1 本项目以人民币报价。

4.2 报价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。

5. 资格条件及实质性要求响应表

5.1 响应人应当按照磋商文件所提供格式, 逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》, 以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格响应人资格条件及实质性要求。

5.2 响应文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的, 为无效响应。

6. 磋商响应文件有效期

6.1 响应文件应从解密之日起, 在《响应人须知》前附表规定的磋商响应文件有效期内有效。磋商响应文件有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应, 将被认定为无效响应。

6.2 在特殊情况下, 在原磋商响应文件有效期期满之前, 采购人、采购代理机构可书面征求响应人同意延长磋商响应文件有效期。同意延长有效期的响应人不能修改响应文件其他内容。

6.3 成交响应人的响应文件作为项目服务合同的附件, 其有效期至成交响应人全部合同义务履行完毕为止。

7. 响应文件的递交

7.1 响应文件应在响应文件提交截止时间前上传至“上海政府采购网”。

7.2 响应人应自行承担因自身原因(如 CA 证书过期、操作失误等)导致未成功提交响应文件的责任。因采购云平台系统故障等非响应人自身原因导致无法按时提交响应文件的, 响应人应及时联系采购云平台技术支持, 采购代理机构将根据实际情况, 依法依规处理。

7.3 在响应文件提交截止时间之前, 响应人可以对在“上海政府采购网”已提交的响应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及响应人须知前附表的要求办理。

四、解密

1. 解密

1.1 采购代理机构将按《采购邀请》或《澄清公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开解密。

1.2 解密程序在采购云平台进行，所有上传响应文件的响应人应登录采购云平台参加解密。解密主要流程为签到和解密，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

1.3 响应文件提交截止，采购云平台显示解密后，响应人进行签到操作，响应人签到完成后，由采购代理机构解除采购云平台对响应文件的加密。响应人应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，响应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响应人，其响应将作无效响应处理。因系统原因导致响应人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台解密程序有变化的，以最新的操作程序为准。

五、竞争性磋商程序

1. 磋商会议

1.1 采购代理机构按磋商响应文件规定的时间、地点组织磋商采购活动。采购人代表、及有关工作人员参加。

1.2 响应人应委派法定代表人或授权代表参加磋商活动，参加磋商的代表须持本人身份证原件签名报到。

1.3 磋商由采购代理机构主持。

2. 磋商小组

2.1 采购代理机构根据上海市财政主管部门相关文件规定依法组建磋商小组。

2.2 磋商小组负责对响应文件进行评审和比较，并向采购人、采购代理机构推荐成交候选响应人。

3. 响应文件的初审

3.1 解密后，采购代理机构将协助磋商小组对响应文件进行初步审查，检查响应文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、文件签署是否规范等。

3.2 在详细评审之前，磋商小组要对响应人资格进行审核并审查每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求。不符合磋商文件资格要求或未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理。磋商小组只根据响应文件本身的内容来判定响应文件的响应性，而不寻求外部的证据。

3.3 没有实质性响应磋商文件要求的响应文件不参加进一步的磋商及评审，响应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响应文件成为实质上响应的文件。

3.4 解密后，除磋商小组要求澄清的内容外，采购代理机构拒绝响应人主动提交的任

何澄清与补正，但响应文件中存在的非实质性、非关键性错误，在不改变响应文件实质性内容的前提下，磋商小组可要求供应商进行澄清。

4. 响应文件内容不一致的修正

4.1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (2) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；
- (3) 对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

响应文件中如果同时出现两种以上不一致的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

4.2 响应文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，磋商小组将要求供应商进行澄清，澄清后仍无法确定的，将按不利于出错响应人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评审时按照对出错响应人不利的情形进行评分；如出错响应人成交，签订合同时严格按照采购文件和成交供应商的响应文件执行。

4.3 上述修正或处理结果对响应人具有约束作用。

5. 响应文件的澄清

5.1 为有助于对响应文件审查、评价和比较，磋商小组可分别要求响应人对其响应文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清。响应人应按照采购代理机构通知的时间和地点委派授权代表向磋商小组作出说明或答复。

5.2 响应人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给采购代理机构，并应由响应人法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。响应人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

5.3 响应人的澄清文件是其响应文件的组成部分。

5.4 响应人的澄清不得超出响应文件的范围或者改变其响应文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的响应人在评审中更加有利。

6. 磋商

6.1 磋商小组所有成员集中与单一响应人分别进行磋商，并给予所有参加磋商的响应人平等的磋商机会。

6.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的响应人。

6.3 响应人应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。响应人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

6.4 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的响应人在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的响应人不得少于3家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的响应人可以为2家。

6.5 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由响应人提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上响应人的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

7. 响应文件的评价与比较

7.1 磋商小组只对被确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

7.2 磋商小组根据《评审办法》中规定的方法进行评审，并向采购人、采购代理机构提交书面评审报告和推荐成交候选响应人。

8. 评审的有关要求

8.1 磋商小组应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，磋商小组成员及参与评审的有关工作人员不得私下与响应人接触。

8.2 评审过程严格保密。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响应人或其他无关的人员透露。

8.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评审活动的正常进行。响应人在评审过程中所进行的试图影响评审结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其响应被拒绝。

8.4 采购人、采购代理机构和磋商小组均无义务向响应人做出有关评审的任何解释。

9. 定标

9.1 采购人将根据磋商小组推荐的成交候选响应人及排序情况，依法确认本采购项目的成交响应人。

9.2 采购人确认成交响应人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

9.3 成交公告发布同时，采购代理机构将向成交响应人发出《成交通知书》通知成交。《成交通知书》对采购人、采购代理机构和响应人均具有法律约束力。

10. 政府采购政策（以下政策如已失效或废止，以最新发布且生效的政策为准）

10.1 《中华人民共和国政府采购法》

10.2 《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》

10.3 《政府采购非招标采购方式管理办法》财政部第74号令

10.4 《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》、《关于转发财政部〈关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知〉的通知》

10.5 《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》

10.6 其他相关法律法规。

11. 终止情形：

11.1 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

11.2 因重大变故，采购任务取消的。

六、成交服务费

1. 采购代理公司向成交单位收取成交服务费。

2. 本项目的成交服务费参照国家计委印发的《招标代理服务收费管理暂行办法》中的收费标准收取，收费标准如下：

费 率 成交金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100（含）-500	1.1%	0.8%	0.7%

注：采用累进制计价，下浮 20%收取。

3. 成交单位领取《成交通知书》时，向代理公司支付成交服务费。

4. 成交服务费以转账形式支付。

5. 转账信息：

公司名称：上海申厚建设咨询事务所有限公司：

开户银行：上海银行永康支行

银行账号：31683203005017865

七、签订合同

1. 签订合同

1.1 自成交通知书发出之日（以落款日期为准）起三十天内，成交人应与采购人签订合同。

1.2 合同签订方式：成交人与采购人在“上海政府采购网”系统内确认。

2. 撤销合同

2.1 成交结果经质疑、投诉或举报后被判断无效的，经财政部门批准，合同取消或终止。

2.2 合同执行过程中，如成交人被国家行政机关吊销执照、取消与成交项目相关的资质或丧失信誉，合同终止。

2.3 因重大变故，经财政部门同意，采购人撤销预算或终止项目，合同终止。

八、询问、质疑和投诉

1. 响应人对采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对响应人的询问，采购代理机构将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

2. 响应人认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式提出质疑。

3. 政府采购法第五十二条规定的响应人应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

4. 质疑函应包括：

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

响应人为自然人的，应当由本人签字；响应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。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过上海政府采购网 (<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>)，位置：“首页-操作须知-质疑投诉”中下载。

质疑函可以采取邮寄、快递或当面递交的方式送达（采取邮寄、快递方式递交的须在发出当天与代理机构经办人联系）。收到质疑函后，采购人、代理机构要求质疑供应商在合理期限内补正的，质疑供应商应当按要求补正相关材料。质疑联系部门：上海申厚建设咨询事务有限公司（综合部），联系电话：54253318*827，地址：徐汇区中山南二路777弄1号楼328室

5. 采购人或采购代理机构在收到响应人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑响应人和其他有关响应人，答复的内容不涉及商业秘密。

6. 质疑响应人对采购人、采购代理机构的答复不满意,或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的,可以在答复期满后 15 个工作日内向区政府采购管理办公室投诉。

7. 响应人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,质疑和投诉均需有明确的请求和必要的证明材料。

注:“第二章 响应人须知”中的“第二部分”通篇内容为通用条款格式,若有违政府采购法律法规、规范性文件及最新政府采购政策的相关内容和要求的,以政府采购法律法规、规范性文件及最新政策的相关内容和要求为准;若与本项目采购文件的“第四章 采购需求”、“第五章 评审办法及评分标准”等内容产生矛盾的,以“第四章 采购需求”、“第五章 评审办法及评分标准”中的具体内容为准。

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。

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企〔2012〕54号）精神，自2012年7月1日起试点开展本市政府采购融资担保业务。中标响应人可自愿选择是否申请融资担保，详见上海市政府采购中心网（cgzx.jgj.sh.gov.cn）政府采购融资担保试点工作专栏中相关业务简介。

第四章 采购需求

特别说明：

如响应人认为本磋商文件存有倾向性、排斥性内容，或有歧视性要求的，请于磋商文件规定的时间内向采购代理机构提出。

第一部分：响应人相关资格证明资料

一、★资格性审查：

以下资料为资格性检查内容，未提供做无效响应处理：

1、具有独立承担民事责任的能力：提供营业执照（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）的清晰扫描件。

2、法人代表授权书：授权书必须有单位负责人签字或盖章、被授权人签字或盖章、加盖供应商单位公章；授权书中必须附带单位负责人和被授权人身份证的清晰扫描件。

注：单位负责人是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

3、信用记录查询：凡列入失信被执行人、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响应人，其投标无效。（响应人无需提供资料，由代理机构于开标后、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)查询相关响应人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别。）

4、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函：请按磋商文件提供的样式填写，必须包括该样式所含的全部内容，并按要求签署、盖章。

5、资格声明函：响应人须按磋商文件提供的格式填写，必须包括该样式中所含的全部内容，并按其要求加盖响应人公章。

6、磋商响应函：响应人须按磋商文件提供的格式填写，必须包括该样式中所含的全部内容，并按其要求加盖响应人公章。

7、中小企业声明函：响应人须按招标文件提供的格式填写，并按其要求盖章。

二、★符合性审查要求：

1、磋商文件、招标需求文件中以★表示（除资格性审查内容以外）的要求必须符合，不得偏离的内容。

2、其他法律法规规定的无效标情形：超财政预算或最高限价、串标、围标、违反劳动法等情形。

第二部分：项目需求

项目基本概况：

序号	事项	内容
1	项目名称	2026 年区域运中心城市运行管理综合业务中台运维服务项目
2	采购预算金额	1,600,000 元
3	项目属性	服务类
4	采购意向是否已公开	已于 2026 年 7 月 27 日意向公开
5	标的所属行业（按工信部联企业（2011）300 号文件内容划分，仅用于中小微企业认定）	（十二）软件和信息技术服务业
6	是否允许采购进口产品	不允许
7	是否现场踏勘	否
8	服务期限	12 个月。
9	验收方式	本项目由采购人自行组织验收。
10	付款方式	1) 本合同生效之日起 30 个工作日内甲方向乙方支付合同金额 50%； 2) 本合同履约完成，经甲方验收通过和绩效评定后，甲方向乙方支付相应的合同余款。

一、项目概况

徐汇区城市运行管理综合业务中台系统从 2021 年开始建设，经过持续不断的升级迭代，目前已建成城运派单系统、热线工单评估系统两大子系统，通过运维服务确保维系统平台能够稳定运行，数据安全得到有效保障。

城运派单系统作为业务流转平台，承载了 12345 热线工单办理、网格化管理、城市运行一网统管、热线督查等业务。热线评估系统则通过人工智能技术对热线数据进行持续的深度挖掘、研判分析，充分发挥“数据金矿”价值，构建全区民生诉求态势分析、预警监测体系，同时实现高发问题、高频诉求人实时感知，并基于考核体系对处置单位进行直观的效能分析，实现工单流转全过程的数字化赋能，配套建设有热线分析大屏场景，供领导指挥决策。

二、服务要求

(一) 服务期限：12 个月。

(二) 服务范围

序号	子系统	模块	功能
1	城运派单系统	核验中心	核验派单
2			核验结案
3			事件归档
4		协同中心	处置反馈
5			协同处置
6			第三方系统协同
7		预警中心	外部预警接入
8			流转监控预警
9			处置耗时预警
10			业务协同预警
11			效能评价预警
12			预警发布
13			预警中心门户
14		事件督办	处置中督办
15			事后督办
16			重点督办
17		评价管理	区域评价
18			街镇评价
19			委办评价
20			部门评价
21			岗位评价
22			人员评价
23			效能评价
24		查询统计	通用查询
25			组合查询
26			定制查询
27		态势分析	高发事件
28			热点事件
29			重复事件
30			突发事件
31			敏感事件
32		系统管理	部门管理
33			人员管理
34			权限管理
35			菜单管理
36			工作时间管理
37			标签管理
38			个人设置
39		gis 地图功能整合	gis 地图功能整合

序号	子系统	模块	功能
40		呼叫中心	话务平台功能整合对接
41		工单汇聚	标准化数据整合 API
42			数据整合服务
43			标准化数据共享服务
44		体征事件接入	支持将城运体征系统监测发现的问题自动接入事件中心，结合自动化流程驱动引擎自动派单处置
45		智能辅助	智能分类
46			智能分拨
47			标准地址库对接
48			回访件自动分拨
49		移动端-业务接口	事件上报
50			待核实
51			待核查
52			待处置
53			协同申请
54			退单申请
55			延期申请
56			我的案件
57			事件评价
58			案件详情
59			办理进度
60			服务消息
61			待办消息
62		地图定位服务	地图定位服务
63		城运督查系统	督查工作台
64			抽取配置管理
65			督查发起
66			督查审核
67			督查待反馈
68			督查办理
69			督查核验
70			查询统计
71			勤务管理
72			系统管理
73			系统对接
74			督查任务
75			督查事件列表
76			督查结果反馈
77		热线功能拓展	12345 不属实流程
78			12345 案件批量延期
79			12345 案件批量退单
80			12345 案件批量办结
81			智能结案辅助

序号	子系统	模块	功能
82			智能辅助支撑模块
83		热线小程序应用	市民诉求统计分析
84			实时办理情况（当天）
85			办理实效（本月）
86			绩效发布
87			数据分析报告模块
88			领导审批业务
89			通讯录
90		大屏实时供数接口服务	街镇大屏供数
91			夏令热线大屏供数
92		城运数据普查子系统	新调查管理
93			调查中管理
94			已完成调查
95			移动端功能
96			部件数据的内业处理及展示
97			业务中台对接
98		智能回访模块	外呼平台集成
99			外呼对接
100			回访结果回调
101			回访管理
102		热线 app 流程升级	规则管理
103			核验派单
104			核验结案
105			特殊流程
106		派单业务深化	移动处办
107			热线核验
108			协同流程建设
109			统计分析
110			市级系统应用集成
111			热线 app 升级
112		网格评价抽查	专项统计分析
113			评价任务管理
114			案件人工评价
115			智能抽查
116			系统管理
117		城运业务支撑	网格评价抽查数据分析
118			体征工单对接协议升级
119			流程改造
120			城运统计分析
121	热线工单评估系统	应用建设	工单画像
122			评估报告
123			智搜
124			知识库
125			认证中心
126			鉴权中心

序号	子系统	模块	功能
127		模型开发	预警模型
128			效能分析模型
129			感知分析模型
130		应用后台能力建设	数据库对接能力
131			应用能力需求
132		社情民意智慧感知	社情民意智慧感知
133		模型建设	模型建设
134		片区智能化分析	片区智能化分析
135		案例库	案例库
136		运营平台	运营平台
137		热线智能化分析评估系统移动端	热线智能化分析评估系统移动端
138		热线分析场景	诉求概览模块
139			感知效能模块
140			预警分析模块
141			热访分析模块
142			突增类型模块
143			敏感诉求模块
144			地图圈选
145		热线分析场景	算法体系
146			基础功能模块
147			标签数据全生命周期管理
148			热线感知大屏
149			热线生产端赋能
150			热线报表报告生成
151			全过程数字化赋能
152			系统数据体系建设

（三） 服务内容及标准

（1） 系统及软件巡检维护

1) 提供应用系统、系统软件及数据库的日常维护服务，定期开展系统巡检（系统平台常规巡检每周不少于1次，数据库专项巡检每月不少于2次），检查系统配置情况、运行状态、数据库性能、索引与备份状态、日志信息等，对出现的故障进行分析、处理，提出改善优化建议，并根据采购人要求实施优化调整，保障系统稳定运行、数据安全。

2) 每次巡检需形成巡检记录/巡检报告，对发现的隐患问题建立台账，落实闭环跟踪。

（2） 业务功能按需优化需求

1) 服务供应商能够及时响应现有应用系统的业务调整需求，在不影响现有系统正常运行的情况下对已有业务功能开展完善、微调及问题修复工作。所有调整实施前须配合完成方案确认、测试验证，经采购人确认后方可上线。

2) 根据采购人的业务发展需要,开展系统适配性改动、性能及功能优化升级工作。

(3) 业务升级改造需求

1) 升级优化内容包括但不限于工单流程流转调整、统计分析逻辑优化、落实上级部门业务规范调整等,具体实施内容以采购人实际确认的业务需求为准。

(4) 数据服务需求

1) 为徐汇区提供持续、准确的地图数据更新服务,及时更新道路、点位等信息,保障地图定位服务可靠准确,支撑热线工单地址定位、空间研判等业务应用。地图更新一年不少于两次,分上下半年实施。遇到单个地址定位有误的情况,需自采购人提供正式变更信息之日起,在1周内临时更新地图数据,确保点位能定位到正确街镇、片区。

2) 根据定制化分析的需求,生成热线周报、月报、专项分析报告。周报不少于52期、月报不少于12期。

(5) 与其他系统的服务接口

1) 对本平台存在业务关联、数据交互的外部系统接口提供全量运维保障服务,保障跨系统数据共享、业务流程交互稳定、连续、通畅运行。需对与本平台发生信息关联和数据交互的外部系统对接服务进行运维,确保数据共享、业务交互稳定、通畅运行。需对接口实时7×24小时可用性探测,并对上游调用方进行版本适配评估,版本兼容性覆盖率100%,不兼容变更需提前≥30天通知。

包括以下服务接口:

- 1) 体征工单接入服务
- 2) 区数据湖归集服务
- 3) 多格合一数据归集服务(按照市社工部文件要求推送的多格合一的热线数据)
- 4) 12345 热线数据归集服务
- 5) 12345 业务数据交互及核对服务
- 6) 市网格化数据交互及归集服务
- 7) 数据上链服务
- 8) 短信预警服务
- 9) 报表服务
- 10) 对外数据共享服务

(6) 特殊时间节点保障

在法定节假日（元旦、春节、劳动节、国庆节等）以及采购人指定的各类重大活动开展前及活动期间，供应商须落实专项运维保障工作。按照采购人工作要求开展专项加固、额外巡检排查，完成风险隐患梳理处置；保障节假日及重大活动期间系统连续可靠运行。

若甲方评估需要现场支撑时，乙方应安排专业技术人员提供现场驻点保障服务，配合完成事件处置、应急支撑。

（四） 服务标准及要求

服务标准

数据库维护次数 ≥ 24 次/年

系统/平台日常巡检次数 52 次

数据库运行稳定率 $\geq 95\%$

安全漏洞整改达标率 100%

故障响应时效达标率:重大故障 15 分钟响应;一般故障 4 小时内响应率 90%

服务履约要求

（1）服务供应商应建立完整的运维服务台账，包括巡检记录、故障处理记录、月度服务报告等，作为服务履约的客观证明；采购人依据双方约定的服务标准，结合上述台账材料对服务完成情况进行核查，确保服务可量化、可核查、可验收。

（2）如服务未达到约定标准，服务供应商须限期整改并承担相应整改费用，直至服务满足约定要求。

（五） 服务团队及人员要求

要求选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，团队应至少配备 5 人，并根据采购人要求安排不少于 3 名驻场人员，响应及时、技术能力强、工作经验丰富。

其中包含运维经理 1 人（负责进度、质量管理等），运维工程师 2 人（日常巡检、应用维护、数据维护等），技术工程师 2 人（业务功能开发等）。

服务周期内，未经采购人书面同意，供应商不得擅自调换、撤离驻场及核心运维人员。如要更换服务人员，必须提前一个月书面通知采购人，并在征得采购人的同意后方能更换。

（六） 数据安全要求

（1）在提供运维服务过程中，服务供应商应在采购人限定的办公区域内、访问或使用采购人限定的信息资产（包括但不限于场地办公设施、计算机、服务器等），并在规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，在开发测试工作中，不得使用真实生产数据、不得越级操作。

(2) 服务供应商提供运维服务过程中须保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用等运维、工作要求，配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作。

(3) 服务供应商在提供运维服务过程中被采购人或第三方测评机构检测出安全漏洞、等保/密评测未通过，服务提供方须在规定时限内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按相关管理规定做出处罚。

(4) 服务供应商中标后与采购人签订保密协议，指定专人负责项目实施过程中的安全工作，接受采购人的直接管理和考核，协助开展安全检查等工作。

(5) 进入项目前，项目人员应参加安全培训并与采购人签订保密协议，且保证用于项目实施工作的相关终端安装正版杀毒软件及防火墙。

(6) 项目人员应在采购人规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，禁止共用账号、拍照等。在开发测试工作中，依据要求将生产数据脱敏使用，禁止将生产数据导入个人电脑、将代码或敏感数据泄露或公开。禁止个人私自搭服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输中心敏感文件。

(七) 其他要求

验收

项目服务全部完成且服务到期，服务提供方应以书面形式向采购人提交规范、全套、完整的服务总结报告及相关服务文档。采购人在收到服务提供方提交的全部合格服务文档后10个工作日内，和服务提供方确定验收具体日期，并依据招标文件、投标文件、合同约定对服务工作组织履约验收。

采购人有权委托第三方机构参与验收，服务供应商应予以配合。

应急响应

(1) 服务供应商需坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并持续完善应急预案；

(2) 服务供应商须提供7×24小时全天候应急响应服务；

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

Ⅰ级（紧急）故障为系统完全瘫痪，导致核心业务流程无法运行，影响主要业务部门或大量用户群体；

Ⅱ级（严重）故障为系统部分核心功能无法正常使用，导致业务流程受阻，影响部分业务部门或一定规模用户群体；

Ⅲ级（较大）故障为系统部分非核心功能出现故障，对业务操作产生一定影响，但不影响主要业务流程，受影响用户数量相对较少；

- IV级（一般）故障为界面显示问题或小故障，小功能模块故障，对整体业务影响不大。当发生I级（紧急）故障后15分钟响应，无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务供应商工程师应2小时内到达采购人现场；

- 当发生II级（严重）故障后0.5小时内响应，无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务供应商工程师应3小时内到达采购人现场；

- 当发生III级（较大）故障后1小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务供应商工程师应3小时内到达采购人现场；

- 当发生IV级（一般）故障后2小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务供应商工程师应4小时内到达采购人现场；

（4）如发生故障，服务供应商应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作；

（5）当故障排除操作全部完成后，服务供应商应向采购人提交运维故障报告，经采购人验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

备份恢复

（1）供应商须针对数据库及已部署业务服务编制完备的备份实施方案，采用全量、增量等备份方式，并定期执行恢复演练验证备份有效性，确保满足业务连续性要求。数据库备份周期要求全量备份每周1次，增量备份每日1次；在系统变更前后对业务服务进行备份。

（2）服务供应商须制定数据恢复策略，明确故障场景下恢复流程、操作步骤，发生业务故障时可快速开展数据恢复处置，最大限度降低业务中断影响；

（3）服务供应商须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，明确灾难场景下处置流程，发生重大灾难事件时按照策略实施应急恢复，保障核心业务数据可恢复。

第五章 评审办法

一、评审依据：

1. 本项目评标办法本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》及配套法律法规、规章制定，作为本次采购选定成交单位的依据。

二、竞争性磋商程序

1. 成立磋商小组。本项目评审工作由磋商小组负责，磋商小组由 3 人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家。采购代理机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2. 响应文件初审。初审包括资格审查和符合性审查。首先，磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，审查、确定提交响应文件的响应单位是否具备响应资格。其次，依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，确定响应文件是否对磋商文件的实质性要求作出了响应。

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求响应单位对响应文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。响应单位的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求响应单位澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。响应单位的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。响应单位为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3. 企业性质认定。磋商小组依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、国务院批准的中小企业企业划分标准、响应单位自报企业类型及响应单位资产总额、营业收入和从业人员数量情况，对响应单位的企业性质进行认定。

4. 拟定磋商提纲并上传。磋商小组依据法律法规、响应单位自报企业性质，拟定磋商提纲并上传至采购云平台中。

5. 磋商通知。采购代理机构将通知所有通过初审的响应单位参加磋商。未按通知要求参加且影响磋商流程正常进行的响应单位，磋商小组有权拒绝其参加磋商，并不再接受其最后报价。

6. 磋商准备。请参加磋商的响应单位事先做好时间安排和磋商准备，根据通知的安排，携带法定代表人授权委托书、政府采购专用 CA 认证证书和响应单位认为必要的其他相关资料准时参加磋商，根据磋商小组拟定的磋商提纲进行准备。

7. 磋商。磋商小组所有成员集中与单一响应单位分别进行磋商。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的响应单位。

8. 提交最终报价。磋商结束后，响应单位应按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求在规定时间内提交最终报价。

9. 综合评分。所有磋商和最后报价结束后，由磋商小组按照项目《评分细则》对提交最终报价的响应单位的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组应坚持客观、公正、审慎的原则综合、科学、客观评分。

10. 推荐成交候选人。各评委按照评审办法对每个响应单位进行独立评分，再计算平均分，从响应文件满足磋商文件全部实质性要求的响应单位中，按照评审得分由高到低的顺序推荐 3 名成交候选响应单位。政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的响应单位只有 2 家的，可以推荐 2 家成交候选响应单位。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分相同且最后报价相同的，按照方案优劣顺序推荐。根据规定，采购人按照成交候选人排名顺序确定成交响应单位。

11. 注意事项：

11.1 最低报价并不能作为授予合同的保证。

11.2 异常低价审查：评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

11.2.1 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 $\times 50\%$ ；

11.2.2 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 $\times 50\%$ ；

11.2.3 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 $\times 45\%$ ；

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

采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1 项至第 3 项中启动异常低价投标（响应）审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

11.3 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 3.5.1 项至第 3.5.4 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 3.5.3 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。（注：供应商须保证所预留的联系方式真实、完整、有效并保证通讯畅通，如填写信息错误或通讯不畅导致的与本项目有关的任何后果由供应商承担。）

11.4 评审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，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

三、“综合评分法”评分细则

序号	评分因素	分值	评分细则
1	报价分	10分	（1）确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求的合理的最低有效投标报价为评标基准价。 （2）确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=（评标基准价/打分报价单位的投标报价）×10%×100，分值计算保留一位小数点。 注：超过本项目预算的投标报价,该报价单位作无效投标处理。
2	服务方案	12分	（1）系统及软件巡检维护方案 评分范围：6-12分 根据响应单位提供的针对本项目的服务内容，需定期开展系统巡检，形成报告，并提出优化建议等内容是否全面、是否结合项目实际、运维手段的科学性、合理性、针对性等情况进行综合评审。 评分标准： 服务方案符合项目实际情况，服务内容科学、全面、切实结合实际，各项措施等非常科学、合理，针对性强，充分考虑用户个性化需求的，得 11-12 分； 服务方案项目较实际情况，服务内容及相关措施完整性或针对性等方面有稍有欠缺，描述相对简单的，得 8-10 分； 服务方案不够全面、未结合实际，服务内容或相关措施不具备科学性合理性的，得 6-7 分。
		12分	（2）业务功能优化及升级改造方案 评分范围：6-12分 根据响应单位提供的针对本项目的服务内容进行业务功能优化及升级改造，包括：业务功能完善、按实开展系统适配性改动、性能及功能优化升级工作、工单流程流转调整、统计分析逻辑优化、落实上级部门业务规范调整等内容是否全面、是否结合项目实际、工作方法的科学性、合理性、针对性等情况进行综合评审。

			评分标准： 服务方案符合项目实际情况，服务内容科学、全面、切实结合实际，各项措施等非常科学、合理，针对性强，充分考虑用户个性化需求的，得 11-12 分； 服务方案项目较实际情况，服务内容及相关措施完整性或针对性等方面有稍有欠缺，描述相对简单的，得 8-10 分； 服务方案不够全面、未结合实际，服务内容或相关措施不具备科学性合理性的，得 6-7 分。
		12 分	（3）数据服务 评分范围：6-12 分 根据响应单位提供的针对本项目系统进行数据服务，包括：持续及准确的地图数据更新服务，形成周报、月报、专项分析等各项报告，本系统对外接口进行适配等内容是否全面、是否结合项目实际、运维手段的科学性、合理性、针对性等情况进行综合评审。 评分标准： 服务方案符合项目实际情况，服务内容科学、全面、切实结合实际，各项措施等非常科学、合理，针对性强，充分考虑用户个性化需求的，得 11-12 分； 服务方案项目较实际情况，服务内容及相关措施完整性或针对性等方面有稍有欠缺，描述相对简单的，得 8-10 分； 服务方案不够全面、未结合实际，服务内容或相关措施不具备科学性合理性的，得 6-7 分。
		6 分	（4）特殊时间节点保障 评分范围：2-6 分 根据响应单位提供的针对本项目特殊时间节点保障，包括：在特殊节假日前、各类重大活动开展前及活动期间进行专项运维保障工作，提供现场支撑服务等内容是否全面、是否结合项目实际、保障支持的科学性、合理性、针对性等情况进行综合评审。 评分标准： 服务方案符合项目实际情况，服务内容科学、全面、切实结合实际，各项措施等非常科学、合理，针对性强，充分考虑用户个性化需求的，得 6

			分； 服务方案项目较实际情况，服务内容及相关措施完整性或针对性等方面有稍有欠缺，描述相对简单的，得 4-5 分； 服务方案不够全面、未结合实际，服务内容或相关措施不具备科学性合理性的，得 2-3 分。
		6 分	(5) 数据安全 评分范围：2-6 分 根据响应单位提供的针对本项目的数据安全，包括：签订保密协议；限定区域办公；数据处理、开发测试、运维监控等活动的操作规范；配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作内容是否全面、是否结合项目实际、数据安全措施的科学性、合理性、针对性等情况进行综合评审。 评分标准： 服务方案符合项目实际情况，服务内容科学、全面、切实结合实际，各项措施等非常科学、合理，针对性强，充分考虑用户个性化需求的，得 6 分； 服务方案项目较实际情况，服务内容及相关措施完整性或针对性等方面有稍有欠缺，描述相对简单的，得 4-5 分； 服务方案不够全面、未结合实际，服务内容或相关措施不具备科学性合理性的，得 2-3 分。
3	应急响应预案	8	评分范围：3-8 分 根据投标单位对各类突发状况或事件的应急预案，应急队伍的完备程度和对于突发事件的响应效率等进行综合评审。 评分标准： 所提供的应急预案设计完整周到，有前瞻性、可行性，保障措施针对性强、效率高的，得 7-8 分； 应急预案安排基本满足实际需要，但处理措施、可行性存在一些不足的，得 5-6 分； 应急预案针对性不强，对各类突发状况的处理措施内容明显不合理或内容欠缺的，得 3-4 分。

4	项目团队	10分	评分范围：5-10分 根据响应单位提供的项目团队成员构成情况，包括项目组人员的配备结构及数量是否充足合理，是否有类似项目经验，分工是否明确等进行综合评审。 评分标准： 团队总人数、现场常驻、各类资质人员完全满足采购需求，组织架构清晰、各专项岗位分工明确，多数人员具备同类项目经验的，得9-10分； 团队人员岗位分工清晰，部分人员具备同类政务项目实施经验，整体人员配置可满足项目业务开展需求的，得7-8分； 团队人员同类项目经验偏少，岗位分工简单粗略，业务支撑能力存在明显不足的，得5-6分。
5	服务质量保障措施	10分	评分范围：5-10分 根据响应单位提供的服务质量保障措施，包括：验收保障措施、应急响应保障措施、数据和业务备份等内容是否全面、完整、有效且可行等进行综合评审。 评分标准： 所提供的各项质量保证措施内容全面、完整，且提出的质量控制方法和措施具有一定的可行性。的，得8-10分； 质量保证措施提供基本描述，但内容简单有稍有欠缺，针对性不强或描述相对简单的，得7-9分； 质量保证措施不够全面、未结合实际，相关措施可实施性差的，得5-6分。
6	企业履约能力	4分	评分范围：1-4分 根据响应单位综合服务能力、诚信经营履约能力、与本项目相关的其他资格证明齐全等情况进行综合评审。 评分标准： 响应单位综合服务能力强、与本项目相关的其他资格证明齐全的，得3-4分； 响应单位综合服务能力基本满足本项目需要、但企业相关证明文件提供不

			完善的，得 1-2。
7	类似业绩	10 分	评分范围：0-10 分，客观分 根据响应单位近三年【合同签订日期自 2023 年 9 月 1 日起，须提供合同关键页（合同首页、双方签章页等含采购人、项目名称、签订时间等合同要素）】类似业绩的承接情况、承接类似项目的履约情况等进行评分。 评分标准： 是否属于有效的类似项目由评审小组会根据供应商提供的项目承接情况在业务内容等方面与本项目类似程度进行认定。一个有效业绩得 2 分，最高得分为 10 分，未提供不得分。

第六章 合同主要条款

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，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：

项目名称：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见采购文件和响应文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

合同总价为：人民币[合同中心-合同总价]元（[合同中心-合同总价大写]）。

2.2 服务地点：由甲方指定

2.3 服务期限：12 个月（以乙方响应文件为准）

2.4 合同有效期：[合同中心-合同有效期]

3. 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

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

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同支付方式：

1) 本合同生效之日起30个工作日内甲方向乙方支付合同金额50%；

2) 本合同履约完成，经甲方验收通过和绩效评定后，甲方向乙方支付相应的合同余款。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，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。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

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

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

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

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

9. 乙方的权利与义务

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

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

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

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

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

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

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

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

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3)如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额,如不足以弥补甲方损失的,甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

12. 误期赔偿

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

13. 不可抗力

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

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

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

14. 履约保证金

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

14.2 履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

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

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商,解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决, **可以向区财政局提请调解。**

15.2 若协商或调解不成,则双方均同意选择(15.2.2)为解决争端的方式

15.2.1 提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。如仲裁事项不影响合同其它部分的履行,则在仲裁期间,除正在进行仲裁的部分外,本合同的其它部分应继续执行。

15.2.2 **向区人民法院提起诉讼。**双方约定**区人民法院**对涉及本合同的相关诉讼具有优先管辖权,但不得违反《中华人民共和国民事诉讼法》对级别管辖和专属管辖的规定。

16. 违约终止合同

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

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

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

17. 破产终止合同

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

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外,乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式___份,甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括: 招标(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与本合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释,互为说明。若合同文件之间有矛盾,合同文件应能相互解释,互为说明。若合同文件之间有矛盾,应以招标(采购)文件和投标(响应)文件为准,后续签订的补充协议不得与前述文件中的实质性条款相抵触。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议,并成为本合同不可分割的一部分之外,本合同条件不得有任何变化或修改。何修改均不得与招标(采购)文件和投标(响应)文件的实质性内容相抵触,且应符合《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规关于合同变更的规定。

[合同中心-补充条款列表]

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

第七章 响应文件格式参考

1、磋商响应函（注：本表未提供的作响应无效处理）

致_____：

根据贵方项目编号为_____的_____项目（项目名称）的磋商文件，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表响应人_____（响应人的名称），通过上海市政府采购信息管理平台电子招系统提交电子响应文件。并提供与电子响应文件一致的纸质响应文件 3 份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 按磋商文件规定，我方的总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 磋商响应文件有效期为自响应文件提交截止之日起 90 日。
4. 如我方成交，响应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，我方将按磋商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. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。
7. 我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提交失败的，承担全部责任。
8. 我方同意解密内容以上海市政府采购云平台解密时的《报价一览表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《报价一览表》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，视为我方对解密内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定成交响应人及其报价货物和相关服务，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的；
 - （2）我方在本项目中不存在与其他供应商相互串通投标的情形；
 - （3）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。

响应人名称：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

响应人联系人：

移动电话：

电子邮件：

通讯地址：

邮政编码：

固定电话：

联系传真：

日 期：

2、响应人基本情况表

(本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况填报)

- (1) 响应人基本情况简要介绍
- (2) 响应人在本行业中的自身优势、特色等
- (3) 其他内容

响应人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质等级			其中	项目经理		
营业执照号				管理人员		
注册资金				技术人员		
开户银行				服务人员		
账号				其他人员		
经营范围						
备注						

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：____年____月____日

3、法定代表人授权书

(本表必填，未按要求完整提供的，作响应无效处理)

致：_____

我 _____ (姓名) 系 _____ (响应人名称) 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单位项目(项目名称)的活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应文件提交、解密、磋商、响应文件澄清、报价、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。

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人的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，本授权书自响应文件提交截止之日起直至我方的磋商响应文件有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人(签字或盖章)：

单位名称(企业公章)：

委托人注册地/营业地：

电话：

日期：

响应人授权代表(签字)：

职务：

身份证号码：

电话：

日期：

粘帖：

法定代表人(身份证正反面原件彩色扫描件)

粘帖：

被授权人(身份证正反面原件彩色扫描件)

4、资格声明函

(注：本表未提供的作响应无效处理)

致_____：

我方现参加贵方采购项目的，项目编号为：_____、项目名称为：_____项目。

现我方郑重声明，我方符合《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》以及国家相关法律法规规章规定的有关政府采购响应人应当具备的条件，符合拟合同项下的响应人资格要求，在本项目时间前 3 年内我方在经营活动中无重大违法记录。

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。

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

（注：本表未提供的作响应无效处理）

我方（响应人名称）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。

响应人名称（公章）：

日期：_____年__月__日

6、资格条件及实质性要求响应表

序号	资格审查响应条件 (以下证照的盖章签字要求根据磋商文件要求提供)		索引目录(页码)
	无效标项(根据磋商文件要求)	响应文件逐条响应位置	
1	营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)清晰扫描件		___页至___页
2	磋商响应函 清晰扫描件		___页至___页
3	法定代表人授权书 清晰扫描件: 授权书必须有单位负责人签字或盖章、被授权人签字或盖章、加盖供应商单位公章;授权书中必须附带单位负责人和被授权人身份证的清晰扫描件。 注:单位负责人是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。		___页至___页
4	资格声明函清晰扫描件		
5	信用记录查询: 根据财库[2016]125号文件,采购人、采购代理机构将在解密后评审前通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关响应人信用记录,并对响应人信用记录进行甄别		___页至___页
6	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 清晰扫描件		___页至___页
7	中小企业声明函(须按给定格式填写) 清晰扫描件		___页至___页
.....			

序号	实质性审查响应条件		索引目录（页码）
	审核项	响应文件逐条响应位置	
1	磋商文件中以★表示（除资格性审查内容以外）的要求必须符合，不得偏离的内容。		___页至___页
2	其他法律法规规定的无效标情形：超财政预算或最高限价、串标、围标、违反劳动法等情形。		___页至___页
.....			___页至___页

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____日

7、中小企业声明函（服务）

（注：本表未提供的作响应无效处理）

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

1. _____（标的名称），属于（十二）软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. _____（标的名称），属于（十二）软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____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。

响应人名称（公章）：

日期：_____年____月____日

注：

- 1、本项目所属行业详见“**第四章 采购需求**”-标的所属行业；
- 2、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；
- 3、中小企业划型标准应按照工信部联企业〔2011〕300号内相关规定：

中小企业的划型标准
（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）**工业**。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）**建筑业**。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）**批发业**。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）**零售业**。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）**交通运输业**。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）**仓储业**。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）**邮政业**。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）**住宿业**。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。 （十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。 （十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。 （十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。 （十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。 （十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。 （十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。
--

4、中标、成交响应人享受中小企业扶持政策的，中标、成交结果将公开中标、成交响应人的《中小企业声明函》；

5、投标响应人在《中小企业声明函》中必须对本项目承建（承接）企业进行声明，应如实、完整填报从业人员、营业收入和资产总额等信息，并按照国家批准的中小企业划

型标准和采购标的所属行业，声明企业类型。

6、若响应人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

8、残疾人福利性单位声明函

（请响应人仔细阅读本函所附说明，不符合残疾人福利性单位条件的，本声明函无需盖章及填写）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

响应人名称（公章）：

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。

9、磋商谈判第一次报价表(以采购云平台为准)

单位：人民币（元）

2026 年区域运中心城市运行管理综合业务中台运维服务项目包 1

服务周期	最终报价(总价、元)

说明：（1）“金额（元）”指报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）响应人应按照《项目需求》和《响应人须知》的要求报价。

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期： ____年 ____月 ____日

10、 报价明细表

（本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况填报）

项目名称：_____项目

项目编号：_____

序号	费用名称	单价（元）	数量	小计（元）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8	其他费用				
报价合计					

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）本表合计总价应与磋商谈判第一次报价表中的报价相等。

响应人授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期：____年____月____日

11、相关证书一览表

(按项目要求填写，并提供证书清晰扫描件加盖企业公章)

序号	获得时间	证书名称	签发机构或个人	证书号	有效期	在标书中的页码
1						
2						
3						
4						
5						

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

12、拟从事本项目人员及其技术资格一览表

（本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况自行编制表格填报）

（1）项目负责人说明表

项目名称：_____

姓名		性别		年龄	
执业资格		职称		学历	
参加工作时间		从事相关工作年限			
业绩情况					
项目	项目预算	内容	实施起始与完工日期	担任职务	

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年____月____日

(2) 主要服务人员名册
(可以根据实际情况更改)

填报单位（公章）：_____；

第_____页；共_____页

在本项目中担任的职务	工种	姓名	年龄	政治面貌	有无违法 刑事记录	学历	技术职称	进入 本单 位时 间	在本 行业 从事 年限	持何 资格 证书	证书 复印 件序 号	与本 单位 劳动 人事 关系
.....												

填报人：_____

填报日期：_____年___月___日

注：

- 1、在填写时，如本表格不满足填报需要，可根据本表格格式自行划表。填报必须完整，表格中应包括投标响应人参与本项目的全体人员资料。
- 2、投标响应人严格按照劳动法规定，与录用所有人员签订正式合同。
- 3、特殊岗位的人员应附上岗位资格证书复印件。

13、各类方案，自我服务承诺书格式自拟

项目名称：_____

招标编号：_____

包号：_____

响应人所提供的方案需包括但不限于：

.....

.....

.....

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

14、相关案例一览表

（近三年（按招标文件要求）业绩一览表，需附合同扫描件，合同包括关键页）

序号	年份	项目名称	项目概述	合同号	证明人	在标书中的 页码
1						
2						
3						
4						
5						

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日