

项目编号：310114000260227182405-14322156

# 城运中心视频共享软硬件运维

# 公 开 招 标 文 件

采购单位：上海市嘉定区城市运行管理中心

代理单位：上海新逸园建设咨询有限公司

2026年03月10日

2026年03月10日

# 目 录

第一章	招标公告 .....	3
第二章	投标人须知 .....	6
第三章	政府采购主要政策 .....	20
第四章	招标需求 .....	23
第五章	评标方法与程序 .....	63
第六章	投标文件有关格式 .....	65
第七章	合同文本 .....	92
第八章	质疑受理要求及附件 .....	98

# 第一章 招标公告

## 项目概况

城运中心视频共享软硬件运维招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2026-04-01 09:30:00（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：310114000260227182405-14322156

预算编号：1426-000187676

项目名称：**城运中心视频共享软硬件运维**

预算金额（元）：**1955600.00 元**

最高限价（元）：**1955600.00 元**；

采购需求：

### 标项一

包名称：城运中心视频共享软硬件运维

数量：1

预算金额（元）：**1955600.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：城运中心视频共享软硬件运维服务，同时包括中心的硬件设备的运维服务。

合同履行期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

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：财库〔2020〕46号、《中小企业化型标准》工信部联企业〔2011〕300号、促进中小企业、监狱企业、残福利性单位发展。

3. 本项目的特定资格要求：

(1) 提供依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的书面声明；

(2) 未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://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](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

(3) 本项目面向所有企业。注：中小企业参加政府采购活动，应当出具《《政府采购促进中小企业发展管理办法》》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

(4) 本次招标不接受联合投标。

### 三、获取招标文件

时间：2026-03-11 至 2026-03-19，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0元

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：**2026-04-01 09:30:00**（北京时间）

投标地点：“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

开标时间：**2026-04-01 09:30:00**（北京时间）

开标地点：嘉定区澄浏公路52号8号楼302室。投标供应商可于开标时间来现场开标，也可通过上海政府采购网开标室远程开标。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加开标。

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

## 六、其他补充事宜

1、根据上海市财政局的规定，本项目招投标工作必须在上海市政府采购云平台上进行。本项目潜在投标人在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险； 2、投标人须保证报名及获得招标文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由投标人承担； 3、投标签收回执不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果投标人发现投标文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 95763。

## 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1、采购单位名称：上海市嘉定区城市运行管理中心

采购单位地址：上海市嘉定区嘉戩公路 118 号新楼

电话号码：021-39188638

联系人：姚镜天

2、代理机构：上海新逸园建设咨询有限公司

地 址：嘉定区澄浏公路 52 号 8 号楼 302 室

电 话 号 码：39519972

联 系 人：沈幼

## 第二章 投标人须知

### 前附表

本附表是对投标人须知说明，与“投标人须知”部分具有同等的法律效力，务请各投标人注意。

序号	内容提要	内容规定
1	项目名称	城运中心视频共享软硬件运维
2	询问	书面询问提交截止时间为报名后的第一个工作日上午11:00前，书面询问提交地点：嘉定区澄浏公路52号8号楼302室，联系人：沈幼 传真：021-39519972
3	投标截止/开标日期、时间、地点	投标截止时间：2026-04-01 09:30:00 开标时间：2026-04-01 09:30:00 投标地点：“上海政府采购网”（ <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a> ）
4	答疑会	不召开
5	踏勘现场	不组织
6	投标有效期	不少于90天
7	投标保证金	不收取
8	服务期	自合同签订之日起至2026年12月31日
9	合同转让与分包	不得转让与分包
10	联合体投标	不允许
11	项目属性	项目属性：服务类招标项目
12	项目所属行业	软件和信息技术服务业
13	星号条款	1、视频共享平台对接的承诺书（附件13） 2、保密承诺书（附件14）
14	备注	投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知项目负责人进行签收，并及时查看电子采购平台上的签收情况，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信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。

### 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采购代理机构和采购人。

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 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://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 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3.3 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

#### **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。

#### **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”（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](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**

7.1 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，应当在其收到或招标文件公告期限届满之日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。

7.3 质疑书应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

7.4 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。

7.5 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。

7.6 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。

质疑书应当由质疑供应商法定代表人签字并加盖公章。质疑供应商委托代理人办理质疑事务的，应当向上海新逸园建设咨询有限公司提交法定代表人授权委托书及代理人合法、有效的工作和身份证明。质疑书的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。采取传真形式的，应当在传真发出之日起两个工作日内，将质疑书原件以邮寄、快递或当面递交的方式送达上海新逸园建设咨询有限公司。

## **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、评标结束前**，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。

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
- (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) 合同文本
- (8) 质疑受理要求及附件
- (9) 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。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应使用中文。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》（以电子采购平台设定为准）；
- (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) 第四章《招标需求》规定的其他内容；
- (6) 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履行能力履行合同）。

## **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》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

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和电子采购平台电子招投标系统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和电子采购平台电子招投标系统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《资格审查响应表》《符合性要求响应表》，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《资格审查响应表》《符合性要求响应表》的，为无效投标。

## 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**

23.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统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、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，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》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》、《资格审查响应表》《符合性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效；加盖公章，但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署，或者其他填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

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，在电子采购平台电子招投标系统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电子采购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，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对投标人进行调查，发现有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。

##### **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电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

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，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购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。

如电子采购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，电子采购平台根据投标文件中《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. 投标文件的初审

29. 1 开标后，招标人将协助评标委员会对投标文件进行初步审查，检查投标文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金、文件签署是否规范以及投标人资格是否符合要求等。

29. 2 在详细评标之前，评标委员会要对投标人资格进行审核并审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应是指投标文件与招标文件

要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。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 没有实质性响应招标文件要求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 对于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，招标人可以接受，但这种接受不能影响评标时投标人之间的相对排序。

### **30. 投标文件错误的修正**

30.1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

(1) 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 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；

(4) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

30.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，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。

30.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

### **31. 投标文件的澄清**

31.1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标

人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。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和加盖投标人公章。

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 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

35. 3 中标公告同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。

### 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；或者在评标时，发现符合专业条件的投标人或对招标文件做出实质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

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“在线服务”专栏。

## 九、代理服务收费标准

### 41. 代理服务费

41.1 中标人与招标人签订合同后，同时按照国家有关规定向咨询单位即上海新逸园建设咨询有限公司支付中标价相应比例的招标咨询服务费。

41.2 中标服务费的收取标准为：

服务费率中标金额（万元）	费率
100 以下	1.50%

100-500

0.8%

以上服务收费按差额定率累进法计算。

41.3 中标人须在收到中标通知书后 5 个工作日内将咨询服务费一次性支付给上海新逸园建设咨询有限公司。

### 第三章 政府采购主要政策

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。对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”且属于应当强制采购的节能（包括节水）产品，按照规定实行强制采购。对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、环保总局发布的“环境标志产品政府采购清单”的环境标志产品；对于参与投标的中小企业、监狱企业以及福利企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

上述“节能产品政府采购清单”、“环境标志产品政府采购清单”，在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的均不得作为评标时的依据。

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。

本项目面向所有企业采购。政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，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 6% 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。在政府采购活动中，监狱企业和福利企业视同小型、微型企业，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，福利企业应当提供由县级以上人民政府民政部门出具的福利企业证书。

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

#### 1、项目名称

城运中心视频共享软硬件运维

#### 2、项目背景

上海市嘉定区城市运行管理中心现有两个机房，分别为白银路机房以及区城运中心指挥大厅机房，其中，白银路机房包含 89 台服务器、2 台核心交换机及其他安全配套设施，区城运中心指挥大厅机房包含指挥中心大屏、视频会议系统、单兵指挥系统等相关软硬件设备。同时，城运中心办公区域约有 80 台办公电脑和 106 部电话机以及 13 台打印机；此外根据集约化运维考虑，中心自购的分布式坐席管理系统、32 路音视频混合矩阵、调音台以及《全区各集中办公点中心组学习会场视频会议设施建设项目》中的视频会议保障服务、《嘉定区城运中心可视化视频指挥系统升级扩容项目》运维服务、《嘉定城运视觉中枢平台》运维服务、《嘉定城运办公用房弱电工程运维》服务以及部分利旧信息化设备统一纳入本次运维服务。

为确保嘉定区城市运行管理中心系统安全、稳定、可靠运行，根据集约化运维的整体思路，嘉定区城市运行管理中心通过购买专业的 IT 运维服务外包来对嘉定区城市运行管理中心涉及的服务器、软硬件设备等进行维护管理，结合项目建设内容和项目特点，构建一套适合嘉定区城市运行管理中心的运维服务体系及运维监控系统平台，使嘉定区城市运行管理中心的运维管理工作更有序、可控、规范，提升用户整体满意度。

#### 3、服务范围

本项目共包含十三大服务范围，分别为：终端运维服务，指挥大厅运维服务，软件运维服务，机房网络运维服务，信息资产（固定资产类）运维服务，区政府视频会议保障服务，安全运维服务，嘉定区城运中心可视化视频指挥系统升级扩容项目运维服务，嘉定城运视觉中枢平台运维服务，嘉定城运办公用房弱电工程运维服务，嘉定区城市运行管理中心指挥大厅 LED 大屏分布式坐席管理系统项目

运维服务,区委中心组学习会议保障服务,利旧设备及其他集约化设备维保服务。具体如下:

(1) 终端运维服务: 主要包括嘉定区城市运行管理中心指挥大厅终端、中心办公区域约 80 余台办公电脑、100 余部电话机、10 余台打印机以及话筒、音箱等会议设备等。

(2) 指挥大厅运维服务: 主要包括嘉定区城市运行管理中心视频会议系统、大屏系统软件。

(3) 软件运维服务: 主要包括嘉定区城市运行管理中心超融合平台、视频共享平台、视频结构化分析平台。

(4) 机房网络运维服务: 主要包括对白银路机房内的网络设备、设施集成运维。

(5) 信息资产(固定资产类)运维服务: 主要包括对嘉定区城市运行管理中心所涉及的 89 台服务器硬件对应的资产台账等信息进行维护、巡检。

(6) 调度保障及应急值守服务: 主要包括市城运单兵外场调度保障以及法定节假日及双休日重保时期值班保障。

(7) 安全运维服务: 主要包括对白银路机房内服务器的安全策略配置、网络安全漏洞扫描、安全补丁更新、信息系统等级保护测评支撑。

(8) 嘉定区城运中心可视化视频指挥系统升级扩容项目运维服务: 对嘉定区城运中心可视化指挥系统升级扩容项目的视频会议主机及其配套设备的设备维保服务。主要包括: 设备故障定位、设备返修、设备应急调试服务。

(9) 嘉定城运视觉中枢平台运维服务: 一是嘉定城运视觉中枢平台的软件运维服务,包含平台的日常巡检以及故障处理。二是嘉定城运视觉中枢平台建设项目的采购硬件服务器的运维,包含服务器的巡检、设备维保以及故障处理问题。

(10) 嘉定城运办公用房弱电工程运维服务: 主要对嘉定城运办公用房弱电工程所包含的软硬件设备进行运行维护,包括系统软件、网络系统、机房及配套设备、其他信息化设施、IP 电话及程控交换机系统等。定期对各系统设备进行检测、清洁、保养、维护,使设备稳定运行,减少设备故障率,延长设备寿命,同时,对设备发生的一般故障进行维修处理。

(11) 嘉定区城市运行管理中心指挥大厅 LED 大屏分布式坐席管理系统项目运维服务: 主要为区中心采购的分布式坐席管理系统的软硬件运维服务,包括控制软

件的维护及各拼接节点的运行维护，做到问题及时响应，故障及时处理，保证设备的平稳运行。

(12) 区委中心组学习会议保障服务：主要包含区委中心组学习会议的七个会场的视频会议保障服务以及外部 5 个分会场路租赁及通信保障服务，确保会议信号正常转播。

(13) 利旧设备及其他集约化设备维保服务：主要包括中心利旧的信息化设备以及自购的信息化设备的维保服务，主要包含音视频矩阵、主席台话筒、调音台、光端机等设备。

#### 4、服务清单

序号	服务名称	服务清单（服务、软硬件维护）
1	终端运维服务	触摸式控制设备
		移动管理工作站
		视频综合管理工作站
		移动工作终端
		单模光模块
2	指挥大厅运维服务	显示屏
		大屏控制器
		显示屏独立主控
		高分服务器
		增强型 16 路视频解码卡
		视频综合管理设备
		视频综合管理平台
		高清电视墙终端
高清视频会议终端		
3	软件运维服务	视频共享与管理服务
		视频解析与结构化服务
		平台对外接口
		综治联勤网络业务系统
		综治视联网系统
		GIS 地理信息系统
		综治联勤智能化应用系统
		综治联勤分析研判系统
		综治应用支撑管理系统
		数据资源建设平台
		虚拟化软件
		数据库软件
云服务总线产品		

		视频处理服务软件
4	机房网络运维服务	应用交付网关
		核心交换机
5	信息资产（固定资产类）运维服务	视频解析服务器
		流媒体转发服务器
		对象存储服务器
		接流服务器
		虚拟化平台服务器
		高性能服务器
		高性能服务器
6	调度保障及应急值守服务	市城运单兵调度保障服务
		法定节假日及双休日重保时期值班保障服务
7	安全运维服务	vpn
		防病毒设备
		入侵检测设备
8	嘉定区域运中心可视化视频指挥系统升级扩容项目运维服务	1080P 高清视频会议双屏四流独显服务系统主机
		摄像头
		麦克分
		光电转换器
9	嘉定城运视觉中枢平台运维服务	新增视频赋能管理
		视频管理升级
		对接服务
		城运城市快照管理节点
		城运城市快照轮巡节点
		视频预热节点
		视频质量智能诊断节点
		图像设备信息采集节点
		智能共享管理网关
多协议视频转发节点		
10	嘉定城运办公用房弱电工程运维服务	强电（市电配电柜及 ups 配套）
		弱电（门禁系统、监控系统配套）
		网络设备
		综合布线
		ip 电话
		音响及扩声系统
		机房配套设备
		IP 话机座席终端
		呼叫中心
		服务许可
		工程服务及系统开发核心交换机主机

11	嘉定区城市运行管理中心指挥大厅 LED 大屏分布式坐席管理系统项目 运维服务	分布式坐席管理系统统一输入节点 (kvm)
		分布式坐席管理系统拼接节点
		分布式坐席机柜
		48 口 poe 视频分配器
		可视化中心软件
12	区委中心组学习会议保障服务	分布式坐席控制软件
		会前调试服务
		会议保障服务
13	利旧设备及其他集约化运维服务	链路（租赁）保障服务
		音响
		功放
		数字音频处理器
		蓝光播放机
		基本型中央控制器
		话筒链接面盘（NG）
		话筒控制面板（NG）
		优先控制面板（NG）
		长话筒（NG）
		嵌入式面板装饰帽
		嵌入式接头
		双代表机接口器（NG）
		DCV 安装线缆
		六芯插头
		投影机
		投影幕
		投影机电动吊架
		视频分配器
		液晶显示器
		高清一体化球形数字摄像机
		高清视频解码器
		功放
		数字音频处理器
		鹅颈会议话筒
		智能中央控制系统
		控制面版
		集中控制软件
		投影机
		投影机电动吊架
双屏安装吊架		
时序电源		
16*16 高清音视频矩阵		
高清线材		
高清会议摄像机		

		8*8 高清混合矩阵
		视频硬件终端
		模拟鹅颈话筒
		全数字话筒中央控制主机
		全数字话简单元
		话筒连接器
		移频器
		音频处理器
		高清混合无缝切换矩阵
		高清混合无缝输入卡
		高清混合无缝输出卡
		24 路 8 编组调音台
		高清音视频双向光端机
14	人员驻场服务	驻场服务团队（4 人）

#### 5、服务周期

自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

#### 6、系统对接要求

投标方需具备与嘉定区公安及区域运视频共享平台对接的能力，并提供准确、详细的接口说明。

#### 7、合理化建议

投标方须提供对本项目的合理化建议或改进措施，以提高相关服务的综合水平。

## 二、服务内容

### 1、终端运维服务

终端运维服务主要包括嘉定区城市运行管理中心指挥大厅终端、区中心办公区域约 80 余台办公电脑、100 余部电话机、10 余台打印机等各类终端设备等进行维护。

#### 服务范围

嘉定区城市运行管理中心办公区域约 80 台办公电脑和 106 部电话机以及 13 台打印机的维护服务。

## 服务要求

针对嘉定区城市运行管理中心终端（如计算机等）提供运维服务，包括软件类、硬件类、其他服务及会议保障服务。

●软件类：终端计算机操作系统安装调试；智慧政务办公平台相关软件安装调试；应用软件安装调试；协助用户数据备份、还原；操作系统、应用软件、智慧政务办公平台故障的诊断和维护。

●硬件类：计算机新机安装、更换及调试、终端外设安装和调试、计算机硬件故障诊断、维护及更换；终端外设故障诊断等。（说明：如遇硬件故障，在保修期内的，终端运维工程师负责协助向原厂报修，涉及硬件过保所产生的各类维修费用由各报修单位自行承担。）

●终端计算机基础网络服务：办公电脑到信息点位的网线及墙插面板的故障排查服务。

●其他服务：针对重要运维保障对象提供上门服务。

●会议保障服务：配合城市运行管理中心的会议主办方做好会场内网络调试工作，并按需进行会议现场保障工作。

## 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	软件类	操作系统安装	WinXP、Win7、Win10等操作系统安装	区域运行中心终端	按需	运维事件记录	5*8h 在用户现场提供运维服务,非工作时间根据用户需求提供远程运维
2			安装硬件驱动		按需	运维事件记录	
3			安装打印机驱动		按需	运维事件记录	
4			加域（配置区政务外网账号）		按需	运维事件记录	
5			安装区电子政务平台系统终端配置安装包		按需	运维事件记录	
6			安装 Lync		按需	运维事件记录	
7			安装输入法（手心输入法-拼音/五笔）		按需	运维事件记录	
8			安装 PDF 阅读器		按需	运维事件	

			(AdobeReader)			记录
9			安装上海市嘉定区人民政府 WPSOffice 专用版	按需		运维事件记录
10		智慧政务办公平台相关软件安装	安装字体 (楷体 GB2312、仿宋 GB2312)	按需		运维事件记录
11			安装防病毒软件	按需		运维事件记录
12			安装 360 安全卫士	按需		运维事件记录
13			用户数据备份	根据用户需求备份数据	按需	
14		数据还原	根据用户原数据位置还原	按需		运维事件记录
15		系统故障	蓝屏、无法进系统、系统报错等故障诊断及修复 (如重装系统, 另外计时)	按需		运维事件记录
16		软件故障	无法正常使用、软件报错等故障诊断及修复 (如重新安装, 另外计时)	按需		运维事件记录
17		智慧政务办公平台故障	智慧政务办公平台无法正常使用、报错等故障诊断及修复	按需		运维事件记录
18	硬件类	安装新机	安装新机、安装操作系统及应用软件	按需		运维事件记录
19		更换新机	备份数据、卸载旧机、安装新机、安装操作系统 (标准)、恢复数据等	按需		运维事件记录
20		安装终端硬件	安装硬盘、显卡、内存、网卡、主板、电源等 (含驱动)	按需		运维事件记录
21		安装新外设	U 盘、移动硬盘、移动光驱、鼠标键盘等	按需		运维事件记录
22			扫描仪、打印机、复印机等	按需		运维事件记录
23		电脑硬件故障	电脑硬盘、显卡、内存、网卡、主板、电源故障诊断	按需		运维事件记录
24		电话运维	安装、移机、故障排除等	按需		运维事件记录

## 2、指挥大厅运维服务

指挥大厅运维服务主要包含对嘉定区城市运行管理中心视频会议系统、led 大屏及大屏系统进行维护。

### 服务范围

(1) 包含对嘉定区城市运行管理中心 12 街镇、区政府广厦大厅以及嘉定公安分局所部署的视联动力设备以及对应的会议系统进行运维服务。

(2) 对嘉定区城市运行管理中心指挥大厅 led 大屏及大屏系统进行运维服务。

### 服务要求

#### (1) 区视频会议系统

●城运中心与各街镇召开会议需要专人保障，保障会议前设备调试正常，包括会议设备、音响中控、会议软件的联调。

●对会议设备进行故障排查，定期巡检并提供故障报告，保证设备的高可用性与稳定性。

●视频会议系统原厂商对应的技术支持服务及授权续期服务。

#### (2) 城运 led 大屏及大屏软件维护

●对于嘉定区城市运行管理中心指挥大厅大屏，需要定期巡检，并进行相应故障解决，包含固件更换。

●对大屏对应矩阵进行管理以及维护，对于矩阵的各端口使用情况要有相应的文档记录。

### 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	设备设施巡检	设备运行巡检	定期对视频会议系统运行状态等进行巡检	区视频会议系	按需	设备巡检单	5*8h 在用户现场提供运维服务,非工作时间
2	设备设施巡检及维护服务	设备运行情况登记	对于视频会议系统应用情况要有相应的文档记录		按需	相关实施文档	

				统			根据用户需求提供现场运维
3	设备设施 巡检及维 护服务	设备运行 巡检	定期对大屏运行状态 等进行巡检	区	按需	设备巡检 单	
4		设备维护 及登记	对于出现的故障进行 维护、登记，包含固 件更换	城	按需	事件记 录、服务 记录单	
5	设备设施 巡检及维 护服务	设备运行 情况登记	对于矩阵的各端口使 用情况要有相应的文 档记录	运	按需	相关实施 文档	

### 3、软件运维服务

软件运维服务主要包含对嘉定区城市运行管理中心超融合平台、综治应用平台、视频共享平台进行维护。

#### 服务范围

(1) 保障超融合平台稳定运行：维护和管理嘉定区城市运行管理中心虚拟化平台的基础设施和软件环境，保障虚拟化平台所涉及的相关信息系统运行，并对平台实施配置管理。

(2) 实现对综治应用平台、视频共享平台进行维护管理。

#### 服务要求

(1) 超融合平台：

● 区超融合平台属于虚拟化平台，需做好超融合平台的运维，包括虚拟机的安装、配置修改；新增虚拟化宿主机的上架、系统及软件的安装；操作系统性能的监控和调整；超融合平台基本故障处理；配合托管单位安装和调整应用软件或其它第三方软件；超融合平台相关故障分析及排错；超融合平台日常监控工作；超融合平台阶段性优化建议及实施等。

●做好超融合平台资源的分配及管理工 作，做好平台资源使用情况的相关台 账。

●超融合平台原厂商对应的技术支持服务及授权续期服务。

(2) 视频共享平台：

●视频共享平台客户端维护，包含视频点位的查找、收藏以及预案管理和上屏 管理。

●视频共享平台服务端维护，包含平台账号管理、权限管理以及资源的管理。

●视频共享平台原厂商对应的技术支持服务及授权续期服务。

(3) 综治应用平台：

●综治应用平台中点位场景预案的匹配，预案的配置。

●综治应用平台中产生的事件案件上报与推送。

服务要求列表

序 号	一级指标	二级指标	指标解释	范 围	频率/ 数量	交付成果	备注
1	超融合平台运维	超融合平台设备运维、安装	日常虚拟机的安装	超融合平台	按需	运维事件记录	5*8h 在用户现场提供运维服务，非工作时间根据用户需求提供远程运维
2			新增虚拟化宿主机系统安装		按需	运维事件记录	
3			基于安全基线的基本要求，逐步修改现有虚拟机		按需	运维事件记录	
4			虚拟化监控及安全情况巡检及其汇总月报撰写		按需	运维事件记录	
5			虚拟化平台基本故障处理		按需	运维事件记录	
6			虚拟化桌面日常维护及基本故障处理		按需	运维事件记录	
7		超融合平台资源运营管理	虚拟化平台相关故障分析及排错		按需	运维事件记录	
8			虚拟化平台重要补丁更（包括版本更新）		按需	运维事件记录	
9			虚拟化监控及安全数据进一步分析，每月给出一份分析报告及优化建议		按需	运维事件记录	

10			虚拟化平台重要变更技术支持,如 HA 配置 VDS、双活配置等		按需	运维事件记录
11			虚拟化平台阶段性优化建议		按需	运维事件记录
12			虚拟化新技术沟通及交流		按需	运维事件记录
13			平台整体情况,实时系统接入情况、虚拟机资源使用情况		按需	运维事件记录
14			拟资源使用情况,系统上云统计图		按需	运维事件记录
15	综治应用平台运维	综治应用平台日常巡检	定期对平台各个模块进行巡检,并记录平台运行状态	综治应用平台	每周	巡检报告
16		综治应用平台管理维护	根据业务要求配置平台的算法解析定位清单及算法推送规则		按需	运维事件记录
17		平台故障处理	负责处理综治应用平台的各类告警及故障,确保平台各项功能正常		按需	故障处理报告
18	视频共享平台运维	视频共享平台日常巡检	定期对平台的网关、流媒体节点进行巡检,确保各节点功能正常,视频流正常接入转发	视频共享平台	每周	巡检报告单
19		视频接入服务	按照规范要求接入来自其他平台的视频点位,保障平台接入过程顺利。		按需	事件记录单
20		视频共享服务	将平台内的监控点位按照要求进行分发共享,配合上级平台做好国标对接服务		按需	事件记录单

#### 4、机房网络运维服务

机房网络运维服务涉及白银路机房的网络设备、设施运行维护工作。

##### 服务范围

(1) 网络设备运维服务：本次服务器运维范围为嘉定区城市运行管理中心白银

路机房现有的核心交换机和应用交付网关，需定期巡检，发现问题及时上报客户方对应负责人，排除故障，保证设备正常运行。

(2) 机房网络集成服务：嘉定区电子政务外网城运中心网段的基础环境设施、嘉定区电子政务外网城运中心网段的网络、城运物联专网白银路机房网络服务。

### 服务要求

(1) 网络设备运维服务：

设备定期巡检和故障报告：需定期巡检并填写巡检记录单，出现故障需要提交相应的故障报告单记录。

(2) 机房网络集成运维：

为嘉定区电子政务外网城运中心网段和白银路机房内部网络提供专业、安全、高效的运维服务保障及运行维护服务。加强网络异常行为监控，有效提高网络访问控制，减少网络故障次数，提高整个网络的安全性及稳定性，对网络事件具备快速响应能力，最大限度地减少损失，保障嘉定区电子政务外网城运中心网段和白银路机房网络的安全、稳定运行。具体维护内容如下：

●嘉定区电子政务外网城运中心网段基础环境设施：主要包括区域运中心指挥大厅机房网络设施和白银路机房网络设施。

●嘉定区电子政务外网城运中心网段网络部分：主要包括接入设备后的其他设备的管理、配置、维护，配合安全设备的跳线工作；

●白银路机房网络部分：白银路机房网络内核心设备、汇聚设备、接入网络设备的管理、配置、维护，配合安全设备的跳线工作。

### 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	基础环境	机房环境管理	机房机柜理线、机房除尘	嘉定区电子政务	工作日	机房巡检文档	5*8h 在用户现场提供运务，非工作时间根
2		资产管理	机房基础设施资产管理		工作日	机房巡检文档	
3	网络系统	设备维护与检查	关键网络设备硬件状态检查		工作日	机房巡检文档	

4	网络设备配置调整	关键设备配置维护及备份	务外网城运中心网段及城运物联专网白银路机房网络基础环境设施	每月一次	相关设备备份文件	据用户需求提供远程运维
5		关键设备日志查看及分析		按需	运维事件记录	
6		关键网络流量检查		每月一次	月报	
7		网络设备配置优化		按需	运维事件记录	
8		制定应急预案并定期演练		按需	应急预案	
9		访问控制列表维护		按需	运维事件记录	
10		防火墙策略调整、优化		按需	运维事件记录	

### 5、信息资产（固定资产类）运维服务

信息资产（固定资产类）运维服务包括对嘉定区城市运行管理中心涉及的 89 台服务器硬件对应资产台账等信息进行维护管理，包括视频解析服务器、流媒体转发服务器、对象存储服务器、接流服务器、高性能服务器、虚拟化平台服务器等。

#### 服务范围

- (1)对嘉定区城市运行管理中心涉及的 89 台服务器硬件资产台账信息进行维护管理。
- (2) 配合嘉定区城市运行管理中心对硬件资产服务器设备进行定期检查。必要

情况下，还需配合对资产设备位置进行搬移等。

## 服务要求

(1) 全面负责嘉定区城市运行管理中心相关系统设备（含合同期内新增设备）的保修和技术支持服务，配合第三方进行硬件维护工作，并实施资产管理。

(2) 负责提供保修所需要的全部备品、备件(如保修设备所需的备品备件已经停产并在市场上停止销售，应保证提供规格和配置不低于保修设备或部件的产品替代，保证相关系统的正常使用)。按照嘉定区城市运行管理中心台帐格式要求做好设备台账管理，及时更新台账信息。在系统调整变更完成后提供变更台账信息。每年应向需方提供一份完整的信息设备台帐。

(3) 按嘉定区城市运行管理中心的要求对设备进行定期检查，及时发现设备运行中出现的隐患，通过对设备健康性、安全性以及性能评估检查等手段，提出并采取优化、解决措施，减少设备发生故障的概率，保证设备稳定，高效运行。

(4) 当嘉定区城市运行管理中心的保修设备需要更改放置地点时，需指派工程师到场协助进行搬迁。移机后该设备的保修服务仍有效，需对移机过程中非人为因素造成的设备故障进行免费保修。

(5) 根据需要免费向嘉定区城市运行管理中心提供与所保修系统相关的计算机系统的新技术、新产品方面的咨询服务。

服务器及存储设备发生故障后，需确保在以下时限内处理完成：

设备类型	1 级故障（系统瘫痪或服务中断）	2 级故障（冗余设备单侧故障）
服务器	备件到场时间≤2 小时	备件到场时间≤6 小时
	故障解决时间≤4 小时	故障解决时间≤8 小时
存储	备件到场时间≤4 小时	备件到场时间≤10 小时
	故障解决时间≤6 小时	故障解决时间≤14 小时

## 服务器清单

序号	名称	型号	数量	厂商
1	视频解析服务器 1	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
2	视频解析服务器 2	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
3	视频解析服务器 3	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
4	视频解析服务器 4	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI

5	视频解析服务器 5	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
6	视频解析服务器 6	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
7	视频解析服务器 7	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
8	视频解析服务器 8	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
9	视频解析服务器 9	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
10	视频解析服务器 10	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
11	视频解析服务器 11	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
12	视频解析服务器 12	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
13	视频解析服务器 13	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
14	视频解析服务器 14	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
15	视频解析服务器 15	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
16	视频解析服务器 16	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
17	视频解析服务器 17	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
18	流媒体转发服务器 1	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
19	流媒体转发服务器 2	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
20	流媒体转发服务器 3	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
21	流媒体转发服务器 4	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
22	流媒体转发服务器 5	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
23	流媒体转发服务器 6	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
24	流媒体转发服务器 7	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
25	流媒体转发服务器 8	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
26	流媒体转发服务器 9	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
27	流媒体转发服务器 10	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
28	流媒体转发服务器 11	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
29	流媒体转发服务器 12	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
30	流媒体转发服务器 13	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
31	流媒体转发服务器 14	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
32	对象存储服务器 1	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
33	对象存储服务器 2	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
34	对象存储服务器 3	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
35	对象存储服务器 4	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
36	对象存储服务器 5	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
37	对象存储服务器 6	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
38	对象存储服务器 7	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
39	对象存储服务器 8	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
40	对象存储服务器 9	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
41	对象存储服务器 10	H52H-05-B36AFC	1	HUAWEI
42	接流服务器 1	H24H-05-S25AFM	1	HUAWEI
43	接流服务器 2	H24H-05-S25AFM	1	HUAWEI
44	接流服务器 3	H24H-05-S25AFM	1	HUAWEI
45	高性能服务器 1	H22H-05-B12AFC	1	HUAWEI
46	高性能服务器 2	H22H-05-B12AFC	1	HUAWEI
47	高性能服务器 3	H22H-05-B12AFC	1	HUAWEI

48	虚拟化平台服务器 1	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
49	虚拟化平台服务器 2	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
50	虚拟化平台服务器 3	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
51	虚拟化平台服务器 4	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
52	虚拟化平台服务器 5	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
53	虚拟化平台服务器 6	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
54	虚拟化平台服务器 7	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
55	虚拟化平台服务器 8	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
56	虚拟化平台服务器 9	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
57	虚拟化平台服务器 10	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
58	虚拟化平台服务器 11	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
59	虚拟化平台服务器 12	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
60	虚拟化平台服务器 13	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
61	虚拟化平台服务器 14	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
62	虚拟化平台服务器 15	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
63	虚拟化平台服务器 16	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
64	虚拟化平台服务器 17	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
65	虚拟化平台服务器 18	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
66	虚拟化平台服务器 19	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
67	虚拟化平台服务器 20	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
68	虚拟化平台服务器 21	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
69	虚拟化平台服务器 22	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
70	虚拟化平台服务器 23	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
71	虚拟化平台服务器 24	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
72	虚拟化平台服务器 25	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
73	虚拟化平台服务器 26	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
74	虚拟化平台服务器 27	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
75	虚拟化平台服务器 28	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
76	虚拟化平台服务器 29	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
77	虚拟化平台服务器 30	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
78	虚拟化平台服务器 31	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
79	虚拟化平台服务器 32	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
80	虚拟化平台服务器 33	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
81	虚拟化平台服务器 34	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
82	虚拟化平台服务器 35	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
83	虚拟化平台服务器 36	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
84	虚拟化平台服务器 37	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
85	虚拟化平台服务器 38	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
86	虚拟化平台服务器 39	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
87	虚拟化平台服务器 40	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
88	虚拟化平台服务器 41	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI
89	虚拟化平台服务器 42	H22H-05-S8AFC	1	HUAWEI

## 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注				
1	信息资产 (固定资产类) 运维服务	设备设施 巡检	每周进行设备设施状态巡	嘉定区 城市运行 管理中心	每周	设备巡检单	5*8h 在用户现场提供运维服务, 非工作时间根据用户需求提供现场运维				
2		设备设施 维保	所有在用已过保修期设备的维保		每周	设备运行状况报告					
3					按修	检修报告					
4		设备技术 服务	操作系统性能的监控和调整、操作系统范围内的层次软件的安装、配合安装和调整应用软件或其它第三方软件、协助用户完成其它与保修设备有关的技术开发和改造项目, 随时响应的非故障维修性现场服务请求, 并派遣相关的技术人员到用户方指定的点, 协同用户方的工作		按需	服务记录单		事件记录			
5								设备登记 管理	做好所有设备(包括服务期内新增设备)的登记管理工作, 做好所有设备的管理台账。	按需	设备资产清单
6											
7											

### 6、调度保障及应急值守服务

主要包括对市城运单兵外场调度保障服务以及法定节假日及双休日重保时期值班保障服务。

#### 服务范围

调度保障及应急值守保障服务包含：

- (1) 市城运中心单兵调度保障服务
- (2) 法定节假日及双休日重保时期值班保障服务

### 服务要求

#### (1) 市城运中心单兵调度保障服务

- 根据市城运中心单兵调度保障通知进行单兵人员安排，确认保障人员及时间。
- 到达现场后选着合适位置将单兵按照规范要求进行架设并通过对讲系统与市城运中心指挥人员取得联系，报告现场情况并等待市城运中心拉取现场视频。
- 根据市城运中心要求，保障好设备的稳定性并根据情况及时调整设备相关设置。
- 保障结束后，按照要求将现象情况进行上传操作，完成后收纳好设备进行有序撤回。
- 会中保障：会议开始后在会场进行保障，并根据会议流程于会议需要及时调整会议画面于声音，直至会议结束。

#### (2) 法定节假日及双休日重保时期值班保障服务

- 法定节假日按照值班保障要求，安排专人在城运中心指挥大厅进行值班保障。
- 重保时期根据保障要求及应急响应等级安排专人在城运指挥大大厅进行值班保障

### 服务要求列表

序号	指标说明	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	市城运中心单兵调度保障服务	根据市城进行单兵视频回传及现场情况汇报，并根据要求及时调整设备画面参数	市城运中心单兵	按需	保障记录单	5*8h 在用户现场提供运维服务，非工作时间根据

			调度保障服务			用户需求提供现场运维
2	值班保障服务	法定节假日及按照值班保障要求，安排专人在城运中心指挥大厅进行值班保障；重保时期根据保障要求及应急响应等级安排专人在城运指挥大大厅进行值班保障	法定节假日及双休日重保时期值班保障服务	按需	保障记录单	

## 7、安全运维服务

安全运维服务包括对白银路机房内的 vpn 设备、防病毒设备、入侵检查设备的额巡检服务以及对白银路机房内服务器的安全策略配置，漏洞扫描，安全补丁更新及信息系统等级保护测评支撑服务等。

### 服务范围

安全运维服务主要包含

- (1) 安全设备巡检
- (2) 安全策略配置
- (3) 网络安全漏洞扫描
- (4) 安全补丁更新

## (5) 信息系统等级保护测评支撑服务

### 服务要求

#### (1) 安全设备巡检

● 定期对白银路机房内的vpn、防病毒设备、入侵检查设备进行巡检，确保设备工作状态

#### (2) 安全策略配置：

为保证嘉定电子政务信息系统和网络基础架构安全，对安全设备策略进行优化，提供网络设备安全策略优化咨询和系统安全策略优化咨询服务。主要要求：

● 安全设备策略优化：为安全设备策略进行细化与优化。

● 网络设备安全策略优化咨询：为网络设备安全策略优化提供咨询与协助服务。

● 系统安全策略优化咨询：为系统安全策略优化提供咨询与协助服务。

#### (3) 网络安全漏洞扫描：

为了保障嘉定区城运中心信息及第三方托管应用系统各类安全检查及扫描工作进行顺利，优化安全决策，要求为嘉定区城运中心信息系统第三方托管应用系统提供配合完成各类安全检查及扫描工作，需要对各类安全检测及扫描工作的结果进行整理汇总，跟踪并推进漏洞修补工作。

同时，需为要上线、发布或开放端口的应用系统提供主机层和应用层扫描分析，提供系统安全、中间件安全、端口安全等全面的审查服务，出具应用系统预检查扫描报告并提供应用系统漏洞整改建议。

#### (4) 安全补丁更新：

为了保障嘉定区城市运行管理中心和第三方托管应用及终端应用安全，需要定期检查系统或平台的补丁是否为最新，对于重要补丁需要进行做好维护并更新（包括版本更新）。

#### (5) 信息系统等级保护测评支撑服务：

按照《信息安全等级保护管理办法》和上级部门的要求，依据国家有关规范和标准，提供信息安全等级保护实施管理服务。协助对信息系统安全进行完善和加固，并开展信息安全等级保护实施和管理，对不满足有关规范和标准的环节行安全加

固及规章建设。

●信息安全等级模拟测评：按照《信息安全等级保护管理办法》和上级部门的要求，依据国家有关规范和标准，开展信息安全等级模拟测评。

●信息安全等级保护实施建议：根据信息安全等级测评报告，对实施信息安全等级保护提出完善建议。

●信息安全等级保护实施管理：根据信息安全等级测评报告和信息安全等级保护实施建议，对信息系统安全进行完善和加固，并开展信息安全等级保护实施和管理。

### 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	安全设备巡检服务	安全设备巡检	定期对白银路机房内的vpn、防病毒设备、入侵检测设备进行巡检，确保设备状态正常	Vpn、防病毒设备、入侵检测设备	每月	巡检单	5*8h 在用户现场提供运维服务，非工作时间根据用户需求提供现场运维
2	网络安全漏洞扫描服务	配合完成各类安全检查及扫描工作服务	为了嘉定区城市运行管理中心和第三方托管应用的安全检查及扫描工作顺利进行，优化安全决策，要求为嘉定区城市运行管理中心及第三方托管应用提供配合完成各类安全检查及扫描工作，对范围内的各类安全检测及扫描工作的结果进行整理汇总。	嘉定区城市运行管理中心白银路机	每季度一次	安全扫描文档	

				房和第三方托管应用		
3		应用系统主机层和应用层预检查服务	对需要上线、发布或开放端口的应用系统进行主机层和应用层扫描分析	嘉定区城市运行管理中心白银路机房和第三方托管应用	按需	预检查扫描报告
4	安全补丁更新服务	安全补丁下载及更新服务	定期检查系统或平台的补丁是否为最新，对于重要补丁需要进行做好维护并更新（包括版本更新）	嘉定区城市运行管理中心	按需	相关实施文档

				白银路机房和第三方托管应用		
4	信息系统等级保护测评支撑服务	信息系统等级保护测评支撑服务	对信息系统安全进行完善和加固，开展信息安全等级保护实施和管理	嘉定区城市运行管理中心白银路机房	按需	等级保护协助文档

#### 8、嘉定区城运中心可视化视频指挥系统升级扩容项目运维服务

可视化指挥系统扩容运维服务主要包含嘉定区城运中心可视化指挥系统升级扩容项目的三台会议主机及配套设备的维保服务

##### 服务范围

嘉定区城运中心可视化指挥系统升级扩容项目的视频会议主机及其配套设备的设备维保服务。

## 服务要求

### (1) 设备设施维保服务

主要包括：

●设备故障定位：设备发生异常情况时通过专业技术手段进行设备故障原因排查，为故障解决提供重要的参考依据。

●硬件设备返修：对应需要返修的设备及时送修，保证设备在使用过程中状态完好。

●设备应急调试服务：根据会议调试安排情况，对使用的设备的参数、接线等进行必要的应急联调服务，确保设备使用正常。

### 服务要求列表

序号	指标说明	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	设备故障定位	设备发生异常情况时通过专业技术手段进行设备故障原因排查	嘉定区域运中心可视化视频指挥系统升级扩容项目设备	按需	事件记录	5*8h 在用户现场提供运维服务，非工作时间根据用户需求提供现场运维
2	硬件设备返修	应需要返修的设备及时送修，保证设备在使用过程中状态完好		按需	设备维修单	
3	设备应急调试服务	根据会议调试安排情况，对使用的设备的参数、接线等进行必要的应急联调服务，确保设备使用正常		按需	事件记录	

## 9、嘉定城运视觉中枢平台运维服务

嘉定城运视觉中枢平台运维主要包括对嘉定城运视觉中枢平台的软硬件进行运维。

### 服务范围

一是嘉定城运视觉中枢平台的软件运维服务，包含平台的日常巡检以及故障处理以及运维开发服务。

二是嘉定城运视觉中枢平台建设项目的采购硬件服务器的运维，包含服务器的巡检、设备维保以及故障处理问题。

### 服务要求

#### (1) 软件运维服务

●日常巡检：按照要求对平台的日常状态进行检查，确认平台各各模块功能正常使用

●视频预案制作：根据场景和业务需求，在平台上进行视频预案编制优化。

●处理：对平台发生的各类故障问题进行故障处理，做到快熟响应，及时解决。

●运维开发：根据业务需求，对平台功能使用提供易用性的功能提升。

#### (2) 硬件维护

对嘉定城运视觉中枢平台建设项目的采购的硬件服务器进行设备维保服务，做到故障处理，日常巡检。

### 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	软件运维	日常巡检	每个工作日对平台进行日常检查，确保平台各日常使用模块正常	嘉定城运视觉	每工作日	巡检单	5*8h 在用户现场提供运维服务，非工作时
2		预案编制	根据业务、场景需求在平台上进行视频预		按需	事件记录	

			案编制	中 枢 平 台 应 用			间根据 用户需 求提供 现场运 维
3		故障处理	对平台故障进行快速响应, 及时解决, 确保平台稳定性		按需	事件记录	
4		定制开发	根据需要共平台易用性的开发和建议		按需	事件记录	
5		设备巡检	每周进行设备状态进行巡查, 并记录状态		每周	设备巡检单	
6	硬件维护	设备维保	所有在用已过保修期设备的维保	嘉定城运视觉中枢平台配套服务器硬件	按需	维修记录	

## 10、嘉定城运办公用房弱电工程运维服务

主要对嘉定城运办公用房弱电工程所包含的软硬件设备进行运行维护, 包括强电、弱电、网络系统、ip 电话、音响扩声系统、机房及配套设备、IP 话机座席终端、呼叫中心、服务许可、工程服务及系统开发核心交换机主机。定期对各系统设备进行检测、清洁、保养、维护, 使设备稳定运行, 减少设备故障率, 延长设备寿命, 同时, 对设备发生的一般故障进行维修处理。

### 服务范围

嘉定城运办公用房弱电工程运维服务主要包含:

- (1) 强电系统运行维护
- (2) 弱电系统运行维护
- (3) 网络系统运行维护
- (4) 音响及扩声系统运行维护

(5) 机房及配套设备运行维护

(6) IP 电话、座机终端、控交换机、呼叫中心系统运行维护

## 服务要求

(1) 强电系统运行维护

- 定期巡检检查市电配电柜运行情况，确认所有空气开关状态。
- 定期对电路设施进行防尘除尘操作。
- 定期检查行间空调的显示屏上的各项功能及参数是否正常，如有报警的情况要检查报警记录，分析报警原因及处理。

- 根据需要对综合布线系统进行线路检测、线路维护、终端模块测试及信号测试。

- 定期对机房 UPS 进行巡查，确认设备运行状态，确保无告警风扇无异响及电池无漏液异味情况。

(2) 弱电系统运行维护

- 定期对门禁系统机进行检查，确认门禁软件识别终端，发卡器、磁力锁状态是否正常。

- 定期对机房监控系统进行检查，确认监控信号、存储状态是否正常。

(3) 网络系统运行维护

- 网络硬件设备的维护、保养、升级、故障检测及排除。

- 提供网络交换机调试、故障诊断、日常维护保养、更换升级建议。

- 整理并规范配线架及机柜内的走线，对于存在的缺陷和问题提供合理化改造方案。

(4) 音响及扩声系统运行维护

- 定期对音响及扩声系统进行检查，确认音响响度是否均衡、有杂噪音，各音频设备状态是否正常。

(5) 机房配套设备运行维护

- 定期对机房精密空调设备进行状态检查，确认工作状态，对有异常的设备进行维修处理。

(6) IP 电话、座机终端、控交换机、呼叫中心系统运行维护

●定期对程控交换机、呼叫中心、系统进行巡检,确认系统及设备工作状态。。

●日常巡查发生告警信息的提示时,应先区分告警等级,再根据不同告警等级的处理方法进行故障排除,及时对可疑部件进行检测和维护,并立即更换。

### 服务要求列表

序号	指标说明	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	强电系统维护	市电配电柜、ups 系统设备维护,包含故障处理定期巡检	嘉定城运办公用房弱电工程运维服务	每周	巡检单	5*8h 在用户现场提供运维服务,非工作时间根据用户需求提供现场运维
2	弱电系统维护	城运中心指挥大厅机房机房监控系统、门禁系统以及机房弱电弱电相关的网络、光纤跳线维护,做好故障处理及定期巡检工作		每周	巡检单	
3	网络设备维护	城运中心指挥大厅机房机房网络交换机维护管理,做好定期巡检以及故障处理		每周	巡检单	
4	综合布线系统维护	城运中心信息面板、网线配线架、光缆配线架、语音配线架、通信接入柜进行故障处理,确保各类设施正常运行		按需	事件记录	
5	音响及扩声系统	对城运中心音响及扩声系统进行维护定期巡检,对相关故障进行及时处理		每周	巡检单	
6	IP 电话、座机终端、程控交换机、呼叫中心系统运行维护	对城运中心 ip 电话机、语音交换机、程控交换机、呼叫中心进行维护,定期巡检程控交换机,对相关的故障及时处理		每月	巡检单	

7	机房配套设备	对城运中心机房内精密空调定期巡检，确保设备正常运行，发现有故障的设备及时维修处理，保障设备正常运行		每周	巡检单	
---	--------	---	--	----	-----	--

## 11、嘉定区城市运行管理中心指挥大厅 LED 大屏分布式坐席管理系统项目运维服务

主要为采购的分布式坐席管理系统的软硬件运维服务，包括控制软件的维护及各拼接节点的运行维护，做到问题及时响应，故障及时处理，保证设备的平稳运行。

### 服务范围

嘉定区城市运行管理中心指挥大厅 LED 大屏分布式坐席管理系统项目运维服务主要包含：

- (1) 分布式坐席管理系统统一输入节点（kvm）、拼接节点的硬件维护。
- (2) 可视化中心软件及分布式坐席控制软件的软件运行维护。

### 服务要求

#### (1) 硬件运维

●对分布式坐席系统的输入节点及拼接节点进行定期巡检，确认设备运行状态，对工作异常或有告警的设备进行维修或更换处理，确保系统整体运行稳定。

●根据使用实际需要需要对输入节点进行移机操作，操作完成会确保设备使用正常。

●定期对 poe 视频分配器进行状态检查，确保设备正常运行。

#### (2) 软件运维

●定期对控制软件的配置文件进行备份及相关还原操作。

●定期对控制系统软件进行维护校准、重启等，确保信号切换流畅无延迟。

●根据场景使用需求在控制软件编制各类场景切屏预案，满足日常信号切换要求。

## 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	硬件运维	分布式拼接节点维护	定期对分布式拼接节点进行定期巡检，发现问题及时处理	嘉定区城市运行管理中心指挥大厅LED大屏分布式坐席管理系统项目	每周	巡检单	5*8h 在用户现场提供运维服务，非工作时间根据用户需求提供现场运维
2		分布式输入节点维护	定期对分布式输入节点进行定期巡检，发现问题及时处理		每周	巡检单	
3			根据要求对分布式输入节点进行规范的移机操作，移机完成后确保设备各功能正常使用		按需	记录单	
4		视频分配器维护	定期对 poe 视频分配器（H3C）进行定期巡检，确认工作状态，发现问题及时解决		每周	巡检单	
5	软件运维	可视化中心软件维护	根据场景使用需求在控制软件编制各类场景切屏预案，满足日常信号切换要求。	按需	记录单		
6		分布式坐席控制软件维护	定期对控制软件的配置文件进行备份及相关还原操作；	每月	记录单		
7			定期对控制系统软件进行维护校准、重启等，确保信号切换流畅无延迟。	每月	记录单		

### 12、区委中心组学习会议保障服务

区委中心组学习会议保障服务主要是根据中心组学习会议会场安排及保障要求对中心组分会场进行会议调试、保障以及会议专线链路保障服务。

#### 服务范围

区委中心组学习会议保障服务主要包含

- (1) 会前调试服务
- (2) 会议全程保障服务
- (3) 专线链路保障服务

### 服务要求

#### (1) 会前调试服务

会议开始前一天，需安排专业技术人员到达各个分会场进行设备联调，确认设备连通性及声音图像效果。并在会前 1 小时再参加 1 次会前集中联调，确保设备运行稳定，声音图像正常传输。

#### (2) 会议全程保障服务

会议过程中，技术人员在各个分会场全程保障，直至会议转播结束。在保障期间，用于处理会议中的各类突发问题及会后的设备收纳关机工作。

#### (3) 专线链路保障服务

包含会议专线链路保障、故障抢修工作等，确保网络链路上的连通性。

### 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	中心组集中办公点学习会议保障服务	会前调试服务	按照会议要求提前至少提前以前至各个分会场进行联调联试，确保会议音视频正常	中心组集中办公点学习会议7个分会场	按需	会议调试记录	5*8h 在用户现场提供运维服务，非工作时间根据用户需求提供现场运维
2		会议全程保障服务	会议过程中，安排专人在各个分会场全程保障，直至会议转播结束。在保障期间，用于处理会议中的各类突发问题及会后的设备收纳关机工作。		按需	会议保障记录	
3		链路进行保障服务	保障会议期间会议链路的稳定性，对会议链路故障做到提前发现，提前解决		按需	交付线路清单	

### 13、利旧设备及其他集约化设备维保服务

利旧设备及其他集约化设备维保主要包含城运中心原有采购及利旧的各类信息化设备，包含摄像头、音视频矩阵、光端机、主席台话筒、投影仪、调音台等。

#### 服务范围

利旧设备及其他集约化设备维保包含：

- (1) 嘉定区联勤中心智能化系统工程项目设备维保
- (2) 区域运中心自购设备运行维护

#### 服务要求

- (1) 嘉定区联勤中心智能化系统工程项目设备维保

●音频系统维护：包含区中心的指挥大厅及两个会议室的音频系统（音响、话筒、音频处理器等音频设备）维护，做到定期巡检及故障检修。

●视频系统维护：包含区中心的指挥大厅及两个会议室的视频系统进行维护（投影仪、摄像头等视频系统设备），做到定期巡检及故障检修。

●指挥大厅系统维护：包含区中心的指挥大厅及两个会议室的指挥大厅系统（主要是中央控制系统）进行维护，做到定期巡检，遇到问题及时解决。

- (2) 区域运中心自购设备运行维护

●音视频矩阵维护：对中心采购的 2 台音视频矩阵进行维护，切屏场景制作，发现问题及时处理。

●调音台维护：对区中心采购的 32 路调音台进行设备维保，发现问题进行设备维修处理，确保设备使用过程中正常。

●市政府总值班室会议系统维护及设备维保：积极响应市政府总值班室会议联调联试，按照要求调整系统参数，并对会议主机设备进行定期检查以及故障检修，确保设备正常运行，会议正常召开。

●城运大厅主席台会议话筒：定期对城运指挥大厅主席台话筒进行维护保养，确保话筒随时可以，确保音频正常传输。

## 服务要求列表

序号	一级指标	二级指标	指标解释	范围	频率/数量	交付成果	备注
1	设备设施 维保	音频系统 维护	包含区中心的指挥大厅及两个会议室的音频系统（音响、话筒、音频处理器等音频设备）维护，遇到问题及时处理解决。	嘉定区 联勤中心 智能化系统 工程项目 设备	按需	事件记录	5*8h 在用户 现场提供 运维服务， 非工作 时间根据 用户需求 提供现场 运维
2		视频系统 维护	包含区中心的指挥大厅及两个会议室的视频系统进行维护（投影仪、摄像头等视频系统设备），遇到问题及时处理解决。		按需	事件记录	
3		指挥大厅 系统维护	区中心的指挥大厅及两个会议室的指挥大厅系统进行维护，遇到问题及时处理解决。		按需	事件记录	
4		自购设备 维护	音视频矩阵、主席台话筒、光端机、32路调音台、市政府总值班室会议系统进行维护，遇到问题及时处理解决	区域 运中心 自购 设备	按需	事件记录	

注：以上 13 项服务项目需要提供相应的巡检、维护等日常工作记录台账为服务交付物，模板自拟。

### 三、服务要求

#### 1、服务团队要求

##### (1) 驻场人数及要求

总驻场人数 4 人，包括终端运维工程师 1 人、综合运维工程师 1 人、软件平台运维工程师 1 人、网络及安全运维工程师 1 人；二线支撑团队 15 人，包含至少 3 名安全工程师（持有 CISE 认证证书）；至少 2 名网络工程师（持有 HCIP、HCIE 或同等级别证书），其余人员具备中级或以上工程师职称。

##### 驻场时间要求：

工作日白天至少有 4 人驻场；重要保障及节假日至少有 1 人驻场。综合运维工程师和终端运维工程师需提前半小时到岗，晚半小时离岗，驻场工作时间冬令时 8:00-17:30，夏令时 8:00-18:00。

##### (2) 项目经理要求

配备项目经理 1 人，具备 PMP、ITIL 和 CISP 证书，且有 2 年以上项目管理经验，对提供的服务进行总体协调，每周至少一天熟悉现场情况，并根据工作需要到现场进行支持。项目经理需负责跟踪项目进度、负责项目实施质量，定期向嘉定区城市运行管理中心汇报项目实施情况，配合嘉定区城市运行管理中心完成项目绩效评价、项目验收、项目评审等工作。对驻场工作人员实施绩效考核。

##### (3) 服务团队整体要求

序号	人员类别	人数	服务内容	资质认证要求及工作经验
1	项目经理	1	负责跟踪项目进度、负责项目实施质量，定期向嘉定区城市运行管理中心汇报项目实施情况，配合嘉定区城市运行管理中心完成项目绩效评价、项目验收、项目评审等工作。对驻场工作人员实施绩效考核	具有 PMP、ITIL 和 CISP 证书，有较强的工作责任心，有 2 年以上项目管理工作经验。
2	终端运维工程师	1	负责对嘉定区城运中心终端设备、硬件服务器及项目内含有的各类其他	具有 ITSS 证书和中级工程师职称。具备良

			硬件信息化设备进行维护及技术支撑服务	好的沟通、协调及应变能力，有较强的工作责任心，有电子政务领域相关工作经验。熟悉硬件维护及资产管理。熟悉各类终端硬件设备，熟悉并能运用 office、WPS 类办公软件。
3	综合运维工程师	1	负责对嘉定区城市运行管理中心指挥大厅视频会议系统以大屏系统提供安装、调试、巡检和故障处理等技术支撑服务；负责指挥大厅分布式坐席管理系统的运维保障及技术支撑工作；对市城运单兵外场调度提供保障服务；对法定节假日及双休日重保提供值班保障服务	具有系统集成类中级工程师职称证书。具备良好的沟通、协调及应变能力，有较强的工作责任心，有电子政务领域相关工作经验。熟练掌握视频会议系统、大屏系统的使用；熟悉各类外设设备的安装、调试、故障排除；了解会议音响系统的使用。熟悉并能运用 office、WPS 类办公软件。熟练掌握视频会议系统、大屏系统的使用；熟悉各类外设设备的安装、调试、故障排除。
4	软件平台运维工程师	1	负责对嘉定区城市运行管理中心超融合平台、综治应用平台、视频共享平台、视频中枢平台提供系统性的运维保障服务包含平台巡检、故障处理技术支撑服务。	具有计算机类中级工程师职称证书。具备良好的沟通、协调及应变能力，有较强的工作责任心，有电子政务领域相关工作经验。熟悉各类软件、系统、平台的使用及维护。熟悉并能运用 office、WPS 类办公软件。
5	网络及安全运维工程师	1	负责对嘉定区城市运行管理中心白银路机房的服务器、网络及安全设备等提供巡检、监控、配置管理和故障处理等技术支撑服务；负责对嘉定区城市运行管理中心白银路机房服务	具有 HCIP 或同等级别证书。具备良好的沟通、协调及应变能力，有较强的工作责任心，有电子政务领域

			器及托管应用系统提供安全策略配置，漏洞扫描，安全补丁更新及信息系统等级保护测评支撑服务等；对嘉定城运办公用房弱电工程运维服务相关的设备及软件提供运维及技术支撑服务。	相关工作经历。熟悉机房环境监控维护及硬件设备维护工作。熟悉安全设备策略配置、漏洞扫描、安全补丁更新及等保测评。了解 ups 相关设备情况，熟悉并能运用 office、WPS 类办公软件。
6	二线专家	15	为一线驻场服务提供技术支撑，通过现场或远程的方式提供 7×24 小时的技术支持服务，并承担所维护系统的调优、完善、预防性维护以及督导等工作。	包含至少 3 名安全工程师，需有网络安全相关证书；至少 2 名网络工程师，需有网络工程证书，其余人员具备中级或以上工程师职称。

## 2、运维服务管理及运维监控系统要求

为保障运营服务质量，提升运维服务效率，做到运维工作事前有效预警，事中快速排查，事后有效总结：

● 投标方需提供配套的运维服务管理体系，并提供详细的运维服务系统流程及机制。

● 投标人需建设配套的运维监控管理系统，有报警模块、知识库模块、报障管理模块、事件管理模块、资产管理模块、人员管理模块、配置变更模块等运维监控管理系统应具备的常用模块，并提供详细的方案说明及模块内功能截图证明。报警模块需具备设备告警功能及告警分析功能，资产管理模块需具备设备管理及资源管理功能、事件管理模块需具备巡检及维修派单功能。

## 3、巡检要求

服务期内，涉及机房、网络集成、软件、虚拟化平台、设备维保方面的巡检不少于 60 次。

## 4、服务响应要求

对于服务请求，达到 100%的响应度，不超过 10 分钟响应时间，20 分钟内必到现

场，一般故障不超过 1 小时内解决；在故障解决过程中，保持每半小时不少于 1 次向嘉定区城市运行管理中心进行情况汇报。

提供 5\*8 小时驻场服务、7\*24 小时热线支持服务、7\*24 小时远程运维服务、7\*24 小时应急响应服务，在嘉定区城市运行管理中心有其他服务要求时，则根据嘉定区城市运行管理中心要求提供相应的服务。对于远程电话技术支持区域，如遇远程未能解决故障的问题，投标方应根据嘉定区城市运行管理中心要求执行出勤，投标方应自行准备交通工具，保证驻场工程师及后端支撑工程师在 60 分钟内到达报修地点，并立即投入故障处理工作。

#### 5、故障解决率、回访率及满意度要求

服务期内，不低于 98%的故障解决率。

#### 6、报表及数据统计服务要求

根据事件记录编制周报、月报、季报和年报，并按需统计相关数据。所有运维事件均按照事件管理流程形成事件记录及相应的工单、报告，并妥善存档，做好备份工作。

#### 7、应急演练要求

制定关于城运中心运维服务的应急预案，服务期内至少组织实施一次应急演练。

#### 8、服务授权要求

对于项目内维保设备清单中的核心设备，需提供针对本项目的原厂服务授权函，包括大华视频共享平台授权、深信服超融合平台授权、华为服务器及视频会议系统授权、华三硬件维保授权。

#### 9、培训服务要求

根据嘉定区城市运行管理中心需求，服务期内投标方应免费提供不少于两次关于本项目相关内容的培训服务，包括提供全套培训资料。

## 10、技术方案要求

投标方在技术方案中需详细说明所有运维事件的记录管理、日常故障处理、突发事件应急响应、以及故障硬件的备件更换等流程，涉及对应的运维表单，提供满足招标服务内容的详细方案及实施步骤，特别是对于突发事件的处理预案及管理。同时提供符合招标方需求的事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、监控管理表单格式、设备维修维护记录表单格式、巡检报告书格式、故障报告书格式、运维事件汇总表格式、应急预案格式。

投标方需在技术方案中详细说明如何确保在项目实施过程中对服务质量的管控及考核。

## 11、项目周期及验收

### 项目周期

本项目服务周期为自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

### 项目验收

合同有效期终止前一至两个月，由嘉定区城市运行管理中心对中标方组织验收。

## 12、其他要求

- 1、中标方需同嘉定区城市运行管理中心签订保密协议，并要求所有驻场人员遵守保密制度。
- 2、中标方应确保在整个服务过程中驻场人员的稳定性，如果在实施服务期间存在人员变动，需通过书面申请并经嘉定区城市运行管理中心批准后方可变动。
- 3、嘉定区城市运行管理中心负责提供驻场运维团队的办公区域，中标方需自行解决现场办公所需的相关设施，包括统一的办公桌椅、资料柜；办公电脑、日常办公消耗品以及值班室内相应设施。
- 4、中标方在服务期内应完成由嘉定区城市运行管理中心临时交办的其他运维相关工作。

### 13、付款要求

合同签定后支付 45%，服务中期（2026 年 11 月）后支付 50%，服务到期验收后支付剩余款项。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、投标无效情形

1、评标委员会将按照《投标人须知》以及《资格条件及实质性要求响应表》要求对投标文件进行初审，投标文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、股东、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、除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 二、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、本项目评标工作由评标委员会负责，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成，成员人数为五人以上单数。政府采购评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。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、评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### （三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、投标文件初审。初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规和招标文件的规定，审查、确定投标供应商是否具备投标资格。其次，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3、比较与评分。按招标文件规定的《投标评分细则》，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。评标委员会按照评标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。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。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

#### （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：是经初审合格（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：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；对于有缺漏项的报价，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。

（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 6%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》。

（5）异常低价响应审查（如有）

根据财办库〔2024〕265号、沪财采〔2025〕3号文件要求，政府采购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：

(一) 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×50%; 投标(响应)报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标(响应)报价 50%的,即投标(响应)报价< 通过符合性审查且报价次低供应商投标(响应)报价×50%; 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×45%; 其他评审委员会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情形。

评审委员会启动异常低价投标(响应)审查后,相关供应商需在评审现场合理的时间提供书面说明及必要的证明材料,对投标(响应)价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

如果投标(响应)供应商不提供书面说明、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,其投标将作为无效投标(响应)处理。审查相关情况在评审报告中记录。

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》。

3、最低报价不是被授予合同的保证。 综合评分法

城运中心视频共享软硬件运维包 1 评分规则:

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	报价分=10×(评标基准价/评审价)
项目理解分析及建议 1	0~2	对需求的理解、重点难点的分析准确到位(0-2分)
项目理解分析及建议 2	0~6	对现有系统的熟悉程度以及本项目涉及的系统的功能模块理解到位程度,投标方应通过自行调研提供白银路机房网络现状与指挥大厅大屏系统及视频会议系统、超融合平台、视频共享平台、

		<p>综治应用平台、嘉定城运视觉中枢平台的系统架构和功能描述。内容完整、有针对性、合理得（4-6分）；内容基本完整、针对性一般、合理性一般得（2-3）分；内容不完整、针对性较差、合理性较差得（0-1）分；未提供者不得分。</p>
项目理解分析及建议 3	0~2	<p>提供符合本项目的合理化建议（0-2分）</p>
运维方案	0~20	<p>维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等。包括服务定位和目标、子项的维护方案设计、适应性改造设计、维护实施安排、服务方式、特色管理或创新管理；响应方案充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平符合国家、行业 and 上海市标准，详细进度安排、安全管理及验收方案等详细完整；维护方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性等。包括服务定位和目标、子项的维护方案设计</p>

		<p>及适应性改造设计、维护实施安排、服务方式、特色管理或创新管理；响应方案是充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平符合国家、行业 and 上海市标准，详细进度安排、安全管理及验收方案等详细完整。</p> <p>投标方案方案描述详细、准确、合理的得（13-20分）；方案基本详细、准确、合理的得（7-12分）；方案提供不全或未提供者得（0-6分）</p>
运维自动化管理	0~6	<p>投标方提供运维监控管理系统具体介绍，至少包括系统架构、业务流程、功能模块的具体内容。内容完整、有针对性、合理得（5-6分）；内容基本完整、针对性一般、合理性一般得（3-4）分；内容不完整、针对性较差、合理性较差得（0-2）分；未提供者不得分。</p>
平台对接能力	0~6	<p>提供与投标方提供与嘉定区公安及区域运视频共享平台对接的说明和</p>

		方案，并提供对接接口说明。内容完整、有针对性、合理性，提供详细准确接口说明得（4-6分）；内容不完整、针对性较差、合理性较差、未提供接口说明（1-3）分；未提供对接方案者不得分。
故障应急处理方案	0~5	应急响应方案（包括详细的应急响应过程，响应方式，响应时间，故障修复时间等；针对典型安全事件或风险有设计完善的应急预案以及应急演练剧本。描述详细、准确、合理的得（4-5分）；基本详细、准确、合理的得（2-3分）；提供不全或未提供者得（0-1分）
项目维护机构及其运作方法与流程	0~5	维护机构设置满足项目需要，具有常驻本项目的服务人员，内部管理流程规范；具有科学的管理制度和考核办法，提供相关管理流程规范文件、制度。人员配置、管理规范考核等流程内容完整、有针对性、合理性得（3-5分）；人员配置、管理规

		范考核等流程不完整、针对性较差、合理性较差（0-2）分；
维护人员配置 1	0~2	<p>评审内容：对维护团队的要求</p> <p>评审标准：</p> <p>提供 1 名项目经理，具有 PMP、ITIL 和 CISP 证书，且有 2 年以上项目管理经验的，得 2 分，证书证明未提供或提供不全的，不得分；</p>
维护人员配置 2	0~4	<p>提供不少于 4 名驻场服务人员，其中终端运维工程师 1 名，需具备 ITSS 证书和中级工程师职称，提供证书证明的，得 1 分；</p> <p>综合运维工程师 1 名，需具备系统集成类中级工程师职称证书，提供证明的，得 1 分；</p> <p>软件平台运维工程师 1 名，需具备计算机类中级工程师职场证书，提供证明的，得 1 分；</p> <p>网络及安全运维工程师 1 名，需具备 HCIP 或同等级别证书，提供证明的，得 1 分，证书证明未提供或提供不全的，不得</p>

		分。
维护人员配置 3	0~9	提供不少于 15 人的二线支撑团队，需至少包含 3 名安全工程师（持有 CISE 证书）和 2 名网络工程师（持有 HCIP、HCIE 或同等级别证书），每名工程师提供一张证书证明，得 1 分，满分 5 分；其余人员需具备中级或以上工程师职称，每提供 5 张证书，得 2 分，满分 4 分，证书证明未提供或提供不全的，不得分。
响应时间	0~3	按照采购需求提供 5*8 小时驻场服务、7*24 小时热线支持服务、7*24 小时远程运维服务、7*24 小时应急响应服务、监控服务、故障处理响应和重要活动应急保障的，得 3 分。投标人需提供承诺函，未提供不得分。
原厂授权	0~4	提供大华视频共享平台授权、深信服超融合平台授权、华为服务器及视频会议系统授权、华三硬件维保授权，每提供一个授权函，得 1 分，满分 4 分，

		未提供不得分。
维护备件配置及管理	0~8	维护备件配置情况（包括型号、数量等），备件配置与项目相适应，备件的日常管理措施情况。备件配置完整、型号匹配合理、数量充足，完全满足项目运维需求；备件管理制度健全、台账清晰、出入库及日常管理措施完善（6-8分）。备件配置基本满足项目需求，型号、数量存在少量不足；有基本的备件管理措施，但不够完善（3-5分）。备件配置不足，型号或数量与项目需求匹配度较低；备件管理措施简单，存在明显欠缺，或未提供备件方案的（0-2分）。
投标人类似业绩	0~8	提供近三年（2023年03月至今）投标单位具有类似项目的业绩，有一个有效业绩得2分，每增加一个有效业绩加2分，最高得分为8分，没有有效的类似项目业绩的得0分。应提供相关业绩的合同复印件。



## 第六章 投标文件有关格式

### 1、投标函格式

致：\_\_\_\_\_（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号、包号）  
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件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起\_\_\_\_日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录表中与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，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) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(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。

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

投标方名称并盖公章： \_\_\_\_\_

项目编号： \_\_\_\_\_

### 城运中心视频共享软硬件运维包 1

服务期	最终报价(总价、元)

备注：

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

职务： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_



#### 4、资格审查响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容（资格条件、实质性要求）	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应投标文件页码	备注
法定条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：有效法人或者其他组织的营业执照（事业单位、社会团体法人证书）。			
信用	未被列入“信用中国”( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )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( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
无重大违法行为的声明	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行为的声明			
财务状况、依法缴纳税收、社保证明	财务状况良好、依法缴纳税收和社会保障资金的声明			
联合投标	不接受联合投标			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 5、符合性要求响应表

项目名称：

项目编号

项目内容(资格条件、实质性要求)	具备的条件说明(要求)	投标检查项(响应内容说明(是/否))	详细内容所对应投标文件页码	备注
投标文件签署等要求	符合招标文件规定：(1)投标文件由法定代表人或授权代表签字(或盖章)并加盖投标人公章；(2)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；(3)按招标文件要求提供法人及被授权人身份证。			
服务期	自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日			
投标有效期	符合招标文件规定：不少于 90 天。			
投标报价	不得进行选择性价；不得进行可变的或者附有条件的投标报价；投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；不得低于成本报价。			
星号条款	1、视频共享平台对接的承诺书(附件13) 2、保密承诺书(附件14)			
其他无效投标情况	不存在招标文件规定的其他无效投标情况			

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人(公章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

投标汇总表

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明 (是/否)	详细内容所对应投标文件页码	备注

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

## 7、法定代表人授权书格式

致：

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单位\_\_\_\_\_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。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人（委托人）签字或盖章：\_\_\_\_\_

代理人（受托人）签字或盖章：\_\_\_\_\_

单位名称及盖章：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

法定代表人身份证  
（复印件）正反面

被授权人身份证  
（复印件）正反面

## 8、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、在册人数

### （三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

**9、类似项目业绩：投标人近三年以来承接的与本项目类似项目一览表格式**

项目名称：

项目编号：

序号	年份	项目名称	服务内容	服务时间	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1							
2							
3							
4							
5							
...							

说明：

1、近三年（2023年3月至今）；

2、类似业绩指：类似项目；

3、附类似项目的合同复印件，其中合同复印件指合同关键页和合同双方盖章页。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 10、 中小企业声明函（服务）

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

1.（标的名称），属于（软件和信息技术服务业）；承建（承接）企业为\_\_\_\_（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_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）中小企业划型标准为：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工业和信息化部联企业〔2011〕300号）。

（2）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

（3）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受政府采购促进中小企业发展政策。

（4）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。

## 11、财务状况良好、依法缴纳税收和社会保障资金的声明

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：

## 12、无重大违法记录声明

我单位近三年内，在参加政府采购活动中没有重大违法记录，特此声明。

若招标采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在政府采购活动中有重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。

投标人授权代表签字：

投标单位（公章）：

日期：

★13、视频共享平台对接的承诺书

致：嘉定区城市运行管理中心

我单位参加 \_\_\_\_\_（项目名称） \_\_\_\_\_（项目编号）承诺满足以下条件：

具备与嘉定区公安及区域运视频共享平台对接的能力。

特此承诺！

承诺单位： \_\_\_\_\_

法定代表人/授权代表（签字）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## ★14、承诺书

致：嘉定区城市运行管理中心（以下简称“甲方”）

本承诺书由\_\_\_\_\_（以下简称“乙方”，即 IT 技术外包单位）向甲方出具，鉴于乙方将作为甲方的 IT 技术服务提供商，提供技术人员在甲方办公地点驻场服务，在合作过程中将接触、知悉或使用甲方的敏感信息和保密资料，为保护甲方的商业秘密和信息安全，乙方特此作出如下承诺：

### 一、保密信息的范围

乙方承诺，在合作期间及合作结束后，严格保护甲方提供的所有保密信息，包括但不限于：甲方的运营策略、业务数据、客户信息、技术文档、软件源代码、未公开的研究成果、管理决策等，以及甲方以任何形式（口头、书面、电子等）向乙方披露的其他专有或机密信息。

### 二、保密义务

1、乙方承诺对从甲方获取的保密信息严格保密，未经甲方书面同意，不得以任何形式向任何第三方披露、传播或允许其使用。

2、乙方仅将保密信息用于本协议约定的合作目的，并确保其员工、关联公司、顾问、代理人等第三方也遵守本保密承诺。

3、乙方派遣至甲方的驻场和联络人员，均应单独填写服务人员保密承诺书。

4、乙方应采取一切合理措施保护保密信息的安全，防止其被未经授权的访问、复制、修改、泄露或损坏。

### 三、违约责任

如乙方和其员工违反本保密承诺，应赔偿甲方因此遭受的所有直接和间接损失，包括但不限于经济损失等。同时，甲方有权单方面终止与乙方的合作关系，并保留进一步追究乙方法律责任的权利。

### 四、其他条款

1、本保密承诺是乙方对甲方保密义务的单方面承诺，与甲乙双方之间的任何合同或协议相互独立但互为补充。

2、如本保密承诺与甲乙双方之间签订的其他合同或协议中的保密条款存在冲突，以本保密承诺为准，但双方另有明确约定的除外。

本保密承诺一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

承诺单位（乙方）：\_\_\_\_\_

法定代表人/授权代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、投标方案

1、服务方案包括但不限于以下内容：项目内容理解、项目实施计划、进度及质量保证措施等；人员及设备配置情况；其他投标人认为有必要的内容。

## 2、项目负责人情况表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

姓名		出生年月		文化程度		职务	
最高学历 毕业院校 时间和专业			从事相关工作年限			联系方式	
执业资格 及获得年限			技术职称及 获得年限			学位	
主要工作经历							
时间	工作单位		担任职务		相关经验	备注	

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 3、针对本项目拟委派所有人员情况表汇总表

项目名称：

项目编号：

序号	姓名	性别	出生年月	文化程度	从事专业	成功案例项目	本项目中职务
							项目负责人
							管理人员
							其他人员

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 第七章 合同文本

### 包 1 合同模板：

# [合同中心-合同名称]

[合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-采购单位邮编]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-采购单位传真]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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：

#### 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、服务质量等详见合同附件。

#### 2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 项目名称：[合同中心-项目名称]

#### 2.2 合同价格

本合同价格为[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它任何费用。

2. 3 服务地点：采购人指定地点

2. 4 服务期限

本服务的服务期限：[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和上海相关法律法规、标准和要求。

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。

5. 2 如果属于乙方原因致使项目未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内排除原因，再次进行验收。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，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，甲方收取发票支付款项。

### 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 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

合同签定后支付 45%，服务中期（2026 年 11 月）后支付 50%，服务到期验收后支付剩余款项。

## **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提供工作要求，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，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 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。

8. 4 如果甲方因工作需要调整原有工作内容，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 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。

## **10. 补救措施和索赔**

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。

## **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/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或者甲方认可的银行出具的保函。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，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 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。

## 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，则以最新的文件为准。

## 21. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

## 22. 合同修改

22.1 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。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

## 第八章 质疑受理要求及附件

### 一、质疑受理联系方式：

联系人：沈幼

联系地址：嘉定区澄浏公路 52 号 8 号楼 302 室

邮政编码：201800

### 二、质疑函提交要求：

供应商提交的质疑函应当一式三份。质疑函应当包括下列主要内容：

（一）供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；

（二）采购项目的名称、编号及分包号；

（三）质疑的具体事项、质疑请求和主张；

（四）质疑所依据的具体事实和根据（应当附有充足有效的线索和相关证据材料），所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件名称及具体条款的内容；

（五）提出质疑的日期。

质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

供应商可以委托代理人办理质疑事务。代理人应当向代理单位提交授权委托书及代理人合法、有效的身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体事项、权限及有效期限。

### 三、质疑有下列情形之一的，代理单位将驳回质疑：

（一）质疑缺乏事实和法律依据的；

（二）质疑供应商捏造事实、提供虚假材料的；

（三）质疑已经处理并答复后，质疑供应商就同一事项又提起质疑且未提供新的有效证据的；

（四）其他根据相关法律、法规、政府采购规章应当予以驳回的情形。

### 四、附件：

附件 1：质疑函

附件 2：法定代表人授权书

附件 1

质疑函

质疑供应商：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

法定代表人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

被质疑人：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

上海新逸园建设咨询有限公司：

本供应商认为\_\_\_\_\_（采购项目名称、编号，第几包）的  
（采购文件、采购过程或中标、成交结果）使我们的权益受到损害，现向你单位  
提出书面质疑。

一、具体质疑事项：

1、\_\_\_\_\_。

2、\_\_\_\_\_。

.....

二、质疑请求和主张：

\_\_\_\_\_。

三、事实依据、理由（事实陈述及所依据的有关法律、法规、规章、规范性  
文件名称和具体条款）：

\_\_\_\_\_。

附件：相关证明材料

本人或法定代表人或主要负责人签章：

单位公章：

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件 2

法定代表人授权书

:

本人\_\_\_\_\_（姓名、职务），系注册地址位于  
的\_\_\_\_\_（公司名称）法定代表人，兹代表本公司授权  
（被授权人的姓名、所属单位、职务），其身份证号码：\_\_\_\_\_，  
为本公司的合法代理人，就\_\_\_\_\_项目（项目名称、编号）采购向  
贵单位提出质疑，其有权以本公司名义处理一切与之有关的事务并做出相应决  
定。

本授权书自签发之日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日止始终有效。

法定代表人签字或盖章：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

代理人(被授权人)签字或盖章：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

公司名称：\_\_\_\_\_

(公章)

日 期：\_\_\_\_\_