上海杨浦

招标文件

项目名称：上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统

项目编号：3101100002607301264 76-10379095

采购人：上海市杨浦区城市运行管理中心

集中采购机构：上海市杨浦区政府采购中心

2026年09月30日

2026年09月30日

目　　录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购主要政策

第四章: 项目招标需求

第五章： 评标办法

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同格式

附件-----技术需求

第一章　　投标邀请

项目概况

上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 2026-10-29 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：3101100002607301264 76-10379095

项目名称：**上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统**

采购方式：公开招标

预算金额：10649000.00 元

最高限价：　包 1-10649000.00 元

采购需求：**本项目为杨浦区城市网格化综合管理信息系统、12345 智能热线、街道业务流程协同系统、作战工具—政务微信(XC 改造)，建设内容包括应用软件开发、产品软件购置和硬件产品购置等。（具体详见项目招标需求）**

合同履行期限：**项目整体建设周期：开发周期（交付时间）合同签订生效后 9 个月内交付。本项目要求中标单位提供 1 年免费运维服务，从项目通过整体验收之日起计算，包括所有系统及服务。**

本项目**不允许**接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：**本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品、支持中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业等的政策规定。**

3.本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

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

3、本项目面向大、中小、微型企业采购；

4、本项目不接受联合体投标；

5、供应商承接本项目后不转包、分包。

三、获取招标文件

时间：2026-10-08 至 2026-10-14 （提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），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：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上获取

售价：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：2026-10-29 09:30:00（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：2026-10-29 09:30:00

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

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

上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名　　称：上海市杨浦区城市运行管理中心

地　　址：惠民路 800 号 3 号楼 5 楼

联系方式：021-25033294、18964505975

2.采购代理机构信息

名　　称：　上海市杨浦区政府采购中心

地　　址：　宁国路 129 号 16 楼

联系方式：　65550160

3.项目联系方式

项目联系人：　王雄钦

电　　话：　65550160

第二章　　投标人须知

前附（置）表

一、项目情况

项目名称:详见第一章投标邀请

项目编号:详见第一章投标邀请

项目内容：本项目为杨浦区城市网格化综合管理信息系统、12345 智能热线、街道业务流程协同系统、作战工具一政务微信(XC 改造)，建设内容包括应用软件开发、产品软件购置和硬件产品购置等。（具体详见项目招标需求）

采购预算说明：本项目采购预算为 10649000 元人民币，超过采购预算的报价不予接受

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：**软件和信息技术服务业**

二、招标人

采购人

名称：**上海市杨浦区城市运行管理中心**

邮编：200082

联系人：**韩靓**

地　　址：**惠民路 800 号 3 号楼 5 楼**

联系方式：**021-25033294、18964505975**

集中采购机构

名称：上海市杨浦区政府采购中心

地址：宁国路 129 号 16 楼

联系人：详见第一章投标邀请

电话：详见第一章投标邀请

传真：65636267

三、合格供应商条件

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品、支持中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业等的政策规定。

3.本项目的特定资格要求：

详见第一章投标邀请

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开
踏勘现场：不组织。
投标有效期：90 天
投标保证金：不收取

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交响应文件方式和网址：

响应文件提交方式：由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

响应文件提交网址：http://www.zfcg.sh.gov.cn

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：http://www.zfcg.sh.gov.cn)

评标委员会的组建：详见第五章

评标方法：详见第五章

中标人推荐办法：详见第五章

企业政策：详见第三章

五、其它事项

付款方法：详见第四章《项目招标需求》

履约保证金：无

六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以

参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

投标人须知

一、总则

1. 概述

1. 1 根据《中华人民共和国政府采购法》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》前附表中所述的采购人。

1. 4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2. 1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2. 2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2. 3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购人。

2. 4 “集中采购机构”系指上海市杨浦区政府采购中心。

2. 5 “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. 6 “中标人”系指中标的投标人。

2.7“甲方”系指采购人。

2. 8“乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2. 9招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

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

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1

项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4. 合格的服务

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

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

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，招标人和集中采购机构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，集中采购机构均将通过“上海政府采购网”（http://www. zfcg. sh.gov.cn）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人和集中采购机构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，以书面形式向集中采购机构提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（（以采购云平台显示的申请获取时

间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

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

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）及《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，集中采购机构将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交或邮寄递交形式。质疑联系部门：上海市杨浦区政府采购中心　，联系电话：详见第一章投标邀请，地址：上海市杨浦区宁国路 129 号 16 楼。

7.6 集中采购机构将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，集中采购机构将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后至评标前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

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

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

（1）投标邀请（招标公告）；

（2）投标人须知；

（3）政府采购主要政策；

（4）项目招标需求；

（5）评标方法；

（6）投标文件有关格式；

（7）合同书格式和合同条款；

（8）本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

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

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

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 在投标截止前，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，集中采购机构将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.2 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。

11.3 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，招标人和集中采购机构不承担任何责任。

11.4 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。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

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

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录，并以澄清或修改公告的形式发布，构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件

时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标文件构成

13. 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。

13. 2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应包含的内容，以第四章《项目招标需求》规定为准。

14. 投标的语言及计量单位

14. 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。

14. 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）。

15. 投标有效期

15.1 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。

15.2 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。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

15.3 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。

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》;

（3）《投标报价汇总表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》;

（4）资格条件及实质性要求响应表;

（5）与评标有关的投标文件主要内容索引表;

（6）投标人关于报价等的其他说明（如有的话）。

（7）第四章《招标需求》规定的其他内容;

（8）相关证明文件（投标人应按照《项目招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

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

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

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

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《项目招标需求》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《项目招标需求》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. 资格条件响应表及实质性要求响应表

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

20.2 投标文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效投标。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21. 1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写与评标有关的投标文件主要内容索引表。

21. 2 与评标有关的投标文件主要内容索引表是为了便于评标。与评标有关的投标文件主要内容索引表与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第 32 条“投标文件内容不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

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

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

23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

23.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。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》《法定代表人授权委托书》《资格条件及实质性要求响应表》《投标诚信承诺书》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，投标人未按照上述要求签字和显示公章的，其投标无效。

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

时注意下列事项：

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

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

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

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

24.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

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

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

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采购云平台中上传并正式投标。

25.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

26. 投标文件的修改和撤回

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

五、开标

27. 开标

27.1 集中采购机构将按《投标邀请》或《延期公告》(如果有的话)中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由集中采购机构解除采购云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。有证据能证实是因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

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

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

六、评标

28. 评标委员会

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

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

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

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

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

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

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

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

内容。

30. 投标文件内容不一致的修正

30.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

30.2 除《投标人须知》第 31 条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

31. 投标文件的澄清、说明或者补正

31.1 对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

31.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

31.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

31.4 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容。

32. 异常低价投标审查

32.1 评标中出现《评标方法》中规定的异常低价情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序，对报价合理性进行判断。

32.2 投标人在编制投标文件时认为自身报价可能属于上述异常低价情形的，可提前准备相关书面说明及必要的证明材料，以便按照评标委员会要求在规定的时间内提供。属于上述异常低价第③项情形的，投标人可随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料 。

33. 投标文件的评价与比较

33.1 评标委员会只对被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。

33.2 评标委员会根据《评标方法》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。

34. 评标的有关要求

34.1 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。

34.2 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。

34.3 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。

34.4 招标人、集中采购机构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

35. 确认中标人

除了《投标人须知》第 36 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。

36. 中标公告及中标和未中标通知

36.1 采购人确认中标人后，集中采购机构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。

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

37. 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。

38. 招标失败

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

八、授予合同

39. 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 33 条规定所确定的中标人。

40. 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。

41. 其他

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

第三章 政府采购主要政策

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。

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 20 %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。对于专门面向中小企业采购，则不再执行价格评审优惠的扶持政策。

非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 20%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的投标人，给予其报价 6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。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》。

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

第四章　项目招标需求

一、项目概述

见附件

二、技术需求

见附件

说明：

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

三、服务标准与履约验收要求

1、投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2、本项目将按照合同约定的履约验收方案进行验收。

四、付款要求

付款方法：根据合同的有关规定，按照下列方法和比例付款：

1、签订合同完毕后，采购人支付中标供应商合同金额的 30%，

2、项目预验收通过（招标方组织专家进行验收会，如验收不合格，整改至验收合格）进入试运行后，支付合同金额的 55%。

3、试运行期满，项目通过验收(招标方组织专家进行验收会，如验收不合格，整改至验收合格)，采购人根据考核评分定级(优秀、良好、及格、不及格)，完成结算审价后，采购人支付至结算审价金额的 100%。

4、所有付款支付前，供应商需开具足额对应发票，采购人应在收到发票后 10 个工作日内支付相关款项。

五、投标文件的编制要求

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

1、投标人提交的商务标应由以下部分组成：

（1）投标函

（2）开标一览表（在采购云平台填写）

（3）报价汇总表

（4）资格条件及实质性要求响应表

（5）与评标有关的投标文件主要内容索引表

（6）客观分评审因素响应情况表

（7）法定代表人授权委托书、法人身份证和被授权人身份证；

（8）提供投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；

（9）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

（10）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、关于符合本国产品标准的声明函等**（中标人享受中小企业扶持政策、残疾人福利性单位支持政策或提供符合本国产品标准声明的，其声明函将随中标结果同时公告）；**

（11）投标人基本情况简介；

（12）投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料；

（13）投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如果有的话）；

（14）联合投标时，提供《联合投标协议书》。

（15）提供具有投标人公章、法定代表人和授权代表签字或盖章的《投标诚信承诺书》

（16）投标人与采购项目相关的资质证书（加盖投标人公章）

（17）投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，提供《委托书》。

2. 技术响应文件由以下部分组成：

（1）投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。

（2）按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

（3）同类及类似项目的业绩（包括类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。投标人需提供的类似项目数量以《评分细则》为准）。

第五章　评标方法与程序

一、资格审查

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

二、投标无效情形

1.投标文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2.单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3.除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

1.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。

2.评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，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。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。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3.评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

3.2 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

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

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

4.评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分 = 价格分值 ×（评标基准价/评审价）

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

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

（4）非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 20%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 6%的扣除，用扣除后的价格参与评审，未提供联合协议或者分包意向协议的，不享受价格扣除优惠政策。以联合体或分包形式参加政府采购活动，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为中小企业的，联合体或分包企业视同中小企业，其中，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为小微企业的，联合体或分包企业视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之

间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业及联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体、分包企业，应提供《中小企业声明函》。如果本项目专门面向中小企业采购，则不再执行价格评审优惠的扶持政策。

（5）政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。提供符合本国产品标准的产品，供应商应出具《关于符合本国产品标准的声明函》。当采购项目或者采购包中含有多种产品的，投标人还应当提供《关于本国产品比例的声明函》。当采购项目或者采购包中含有多种产品的，投标人还应当提供《关于本国产品比例的声明函》。

（6）评标中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

①投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查投标人投标报价平均值×50%；

②投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查的次低报价投标人投标报价×50%；

③投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%；

④评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关投标人在评标现场合理的时间内对投标价格作出解释，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。其中，属于第③项情形， 投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评标现场可不再重复提交。

投标人不能按时提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

5.评标说明

允许分支机构以自身名义参加政府采购活动的项目，分支机构在投标文件中提供的资格

证书、人员、业绩等材料，应当为其自身所有，不得使用其法人、非法人组织（或其他分支机构）的材料。

投标评分细则（100分）

评分项目	分值区间	类型	评分办法
报价分	0~30	客观分	以满足招标文件要求的所有投标单位报价的最低价作为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100 （非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给与20%的扣除，用扣除后的价格参与评审）
项目需求理解	0~3	专家打分	根据投标方项目需求理解的全面性、透彻性、完整性：包括需求理解的准确性，对业务流程的梳理，能做出实质性响应，且能详细描述本项目建设内容，进行综合打分。 需求理解全面、贴合实际情况得3分，需求理解全面、但不够贴合实际情况得2分，需求理解不全面不贴合实际得0-1分。
难、重点分析	0~3	专家打分	针对本项目的难、重点分析，难、重点列举是否清晰、逻辑缜密、是否有针对性的难、重点并提出解决方案全面性、合理性、针对性的综合打分。分析到位、提供的解决方案可行得3分，分析及解决方案有缺漏、调整后可行得2分，分析及解决方案不可行得0-1分。
国产化适配改造系统分析	0~3	专家打分	根据投标方**对本项目的现状**分析的针对性、合理性，可以充分体现方案稳定性和可靠性，有进一步完善建设方案等内容，进行综合打分。 分析到位、提供的解决方案可行得3分，分析及解决方案有缺漏、调整后可行得2分，分析及解决方案不可行得0-1分。
新建业务系统开发方案	0~4	专家打分	根据投标方**对本项目的新建业务系统开发方案**的针对性、合理性，可以充分体现方案稳定性和可靠性，有进一步完善建设方案等内容，进行综合打分。 分析到位、提供的解决方案可行得4分，分析及解决方案有缺漏、调整后可行得2-3分，分析及解决方案不可行得0-1分。
数据分析工具软件方案	0~5	专家打分	根据投标方**数据分析工具方案**技术合理性、功能描述清楚、完善，进行综合打分。服务方案完整可行得4-5分，服务方案有缺漏、调整后可行得2-3分，服务方案不可行得0-1分。

硬件设备方案	0~5	专家打分	根据投标方硬件**设备方案**技术合理性，系统功能描述清楚、完善程度，进行综合打分。服务方案完整可行得 4-5 分，服务方案有缺漏、调整后可行得 2-3 分，服务方案不可行得 0-1 分。
支撑服务系统开发设计方案	0~5	专家打分	根据投标方**支撑服务系统开发设计方案**技术合理性，系统功能描述清楚、完善程度，进行综合打分。服务方案完整可行得 4-5 分,服务方案有缺漏、调整后可行得 2-3 分，服务方案不可行得 0-1 分。
安全保障要求	0~5	专家打分	根据投标方运维服务方案的**安全保障要求**建设方案合理，技术方案设计清晰透彻，系统性能指标满足招标文件要求，进行综合打分。安全保障方案完整可行、有针对性得 4-5 分，安全保障方案方案有缺漏、针对性有所欠缺的得 2-3 分，安全保障方案不可行得 0-1 分。
项目组织管理能力	0~3	专家打分	根据投标方所提供的项目组织的合理性、过程管理的规范性、质量保证措施、风险管理的有效性及技术文档和管理文档的完整性，进行综合评价。项目组织管理方案完整可行、有针对性得 3 分，项目组织管理方案有缺漏、针对性有所欠缺的得 2 分，项目组织管理方案不可行得 0-1 分。
运维能力	0~5	专家打分	根据本项目特点制定的项目运维服务方案，包括但不限于：项目的关键节点的管理协调、服务性能指标和保证服务连续性等进行综合打分。运维服务方案完-整可行、有针对性得 4-5 分，运维服务方案有缺漏、针对性有所欠缺的得 2-3 分，运维服务方案不可行得 0-1 分。
应急处理能力	0~3	专家打分	根据投标单位提供的应急处理方案详细、合理，有针对性进行综合打分。应急处理方案完整可行、有针对性得 3 分，应急处理方案有缺漏、针对性有所欠缺的得 2 分，应急处理方案不可行得 0-1 分。
售后服务能力	0~5	专家打分	根据投标方针对本项目的售后服务内容（故障响应时间、服务措施、故障恢复时间等）等进行综合打分。售后服务方案完整可行、有针对性得 4-5 分，售后服务方案有缺漏、针对性有所欠缺的得 2-3 分，售后服务方案不可行得 0-1 分。
运维报告与服务质量管理	0~5	专家打分	根据投标方提供的运维报告与服务质量管理，评审定期运维报告机制，问题整改跟踪、服务回访机制等进行综合打分。明确报告周期、报告内容完整、具备整改跟踪机制得 4-5 分；仅简单提及运维报告得 2-3；未提供相关机制或机制不完善的得 0-1 分。
项目负责人	0~2	客观分	项目技术负责人具有以下专业证书：**高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级系统规划与管理师证书、PMP 证书、信息安全保障人员认证证书（CISAW）**进行评审：(0-2 分)项目负责人相关职称和证书每满足一项得 0.5 分，满足二项得 1 分，同时满足三项及以上的得 2 分。 需提供持证人有效期内权威机构发布的证书扫描件及截止开标前最近三个月任意一月的社保缴纳证明并加

			盖公章。
项目组成员	0~4	主观分	项目组团队其他成员资格证书具有（**信息系统项目管理师、系统集成项目管理工程师、网络工程师<软考中级及以上>、系统工程师<软考中级及以上>、数据库工程师、注册信息安全专业人员认证<CISP>、信息系统安全专业认证<CISSP>、等保测评师、信息安全工程师等网络或信息安全相关专业资质**）进行评审：(0-4 分) 人员证书完整可行、有针对性得 4 分，人员证书有缺漏、针对性有所欠缺的得 2-3 分，人员证书提供欠缺得 1 分。不提供不得分。 同一人不同证书不得重复计分，需提供持证人有效期内权威机构发布的证书扫描件及截止开标前最近三个月任意一月的社保缴纳证明并加盖公章。
人员组织架构 和配备情况	0~3	专家打分	根据投标人项目团队人员配备情况（年龄、工作经历、专业等）、工作经验以及组织结构形式的合理性、可实施性等情况综合打分。人员配备方案完整可行、有针对性得 3 分，人员配备方案有缺漏、针对性有所欠缺的得 2 分，人员配备方案不可行得 0-1 分。
业绩证明	0~5	客观分	自 2023 年 1 月 1 日以来至开标截止之日类似项目的业绩进行打分，是否属于有效的类似项目业绩由评委根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。每有一个有效业绩得 1 分，最高得分为 5 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。 注：需同时提供合同和有甲方盖章的反馈意见表（均要求原件扫描件或复印件加盖公章，合同应体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容），否则将不予认可。
企业资质证书	0~2	客观分	投标单位应具有有效的 ISO20000-1 信息技术服务管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系认证，每提供一项有效期内的认证可得 1 分，最高得分为 2 分。

第六章　　投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照上海市政府采购云平台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，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5.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。

6.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。

7.我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

8. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

9.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）我方不是采购人的附属机构或与采购存在其他利害关系。

（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

项目名称：

招标编号：

上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统包 1

包名称	付款方式是否满足招标文件要求（是/否）	项目整体建设周期	项目免费运维期	最终报价(总价、元)

说明：（1）“金额（元）”指每一包件投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（3）投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

3、投标报价汇总表格式

项目名称：
招标编号：
包号：

1.软硬件购置

序号	名称	具体功能要求	数量	单位	单价	总价
1	报表工具（report）	适配国产数据库，支持多数据源关联、多 sheet 报表设计、多报表运行环境、增强分析统计模块、灵活的参数查询界面、静态图表、模板权限集成、打印导出、组件共享和复用、数据录入等功能。	1	套		
2	BI 工具	适配国产数据库，低代码 / 无代码、指标驱动、AI 赋能、全链路数据治理。	1	套		
3	话务系统软件升级	融合交换平台版本级到 V7.5;值班长管理监控资源许可升级到 V7.5;流媒体处理服务器资源许可升级到 V7.5;提供一系列先进功能,其中包括:电话交换机、CTI、自动话务分配、IVR 生成、VoIP、语音信箱、录音、电话会议、CDR;支持通用的第三方话机接人、自定义的通话后满意度配置，提升 Redis 安全性及更灵活的网络应用。	1	套		
4	通讯网关	国产通用型语音通讯网关设备;1E1/T1,双千兆网口;含电源 100-220V 交流电源,含配套电缆(120 欧-75 欧阻抗换盒,2 米同轴电缆);选配:-48V 直流模块双电源	1	台		
5	话务设备	1U 机架式，4 核 4 线程，16GB，1TB	1	台		

★第一部分软硬件购置部分限价 79.3 万元，该部分报价超过限价属于无效投标。

2.软件开发--XC 适配改造

序号	名称	具体功能要求	数量	单位	单价	总价
1	杨浦区区城市网格化综合管理业务系统					
1.1	视频、热线上报子系统	信息员通过视频监控发现问题，并通过手动截图添加多媒体并进行手工输入详细信息生成新的案件上报	1	项		

		受理，问题处理完成后，可以通过视频监控进行核查结案。指挥中心依据视频上报和视频核查的情况进行结案。				
1.2	数据分发子系统	数据分发子系统实现数据无线采集子系统和受理监督子系统的数据交换，包含以下功能：信息接收、信息分发 、通知服务。	1	项		
1.3	受理监督子系统	受理监督子系统中涉及到的各功能模块包含受理、核实 、立案、核查、 回访、结案；	1	项		
1.4	指挥处置子系统	指挥处置子系统包括派遣批转、处置反馈和信息查询等模块	1	项		
1.5	综合评价子系统	综合评价子系统基于系统数据，提供对区域、行业、部门、 岗位等进行综合统计、分析和评价等功能。	1	项		
1.6	应用维护子系统	应用维护子系统具有对人员角色、用户权限、业务功能和个人设置等相关信息进行查询和配置的功能，从功能结构上，分为：系统管理和个人设置两部分。系统管理包含平台信息维护、工作时间配置、系统参数配置、案件时限配置、权限组维护、部门信息维护、用户信息维护、分管部门维护、网格员信息维护、在线用户管理。 个人设置包含：确定按钮提醒设置、详细信息样式设置 、惯用语设置、GIS 分屏设置、修改密码、提示音设置、打印设置、短信订阅。	1	项		
1.7	数据交换子系统	功能包含：市-区数据交换、市区数据汇总、12319 派单给区系统、 区系统派单给 12319	1	项		
1.8	专项调查子系统	针对防汛、黑车、非法行医 、拆违、群租等专项整治内容，形成以常态化管理业务数据和基础数据为出发点的大数据分析平台，能	1	项		

		够实现通过数据模型的研判，从而对问题的成因、市民的反映 、后续的有效处理、人群分析与服务以及前后效果对比形成全流程的跟踪。				
1.9	12345 业务系统整合	根据区网格化管理信息系统现状以及“ 12345”市民服务热线电子工单处理要求，整合以后，杨浦区 12345 工单在网格系统的流转、同时将市民热线的管理内容纳入系统，分类方式与市级一致，与市级同步调整。	1	项		
1.10		系统中可以增加“ 市民热线 ”的管理内容，与网格管理内容并列。通过梳理网格、市民热线的处置体系，系统中处置单位可以分为：委办局、街镇、集团公司、其他单位共四大类。				
1.11		功能包含业务交互接口、案件属性完善、业务流程再造 、统计分析。				
1.12	话务功能整合	整合后的热线系统是市民投诉电话反映来源，是杨浦网格化系统信息来源之一。	1	项		
1.13		1)Web 话务联动：通过网格平台登录话务系统、接听市民来电。				
1.14		2)热线工单处理：热线来源案件，在接听电话同时、或通话结束后听来电录音，将来电内容录入工单；热线工单的处理和网格化普通案件一致，将参与网格案件标准流程的流转。				
1.15		3)案件回访：针对热线类案件，在案件结案后对案件进行相应的回访操作。				
1.16		4)话后满意度评价：对于来电，话务员和来电人电话沟通过程满意度评价，可在通话结束时要求来电人根据语音提示进行相应的评分。				
1.17		5)录音监控与播放：来电的通话过程全程录音，录音可以播放。				

1.18		6)自动呼出查岗：借助外拨电话通过自动互动方式对监督员或相关人员是否在岗进行检查。				
1.19		7)话务数据分析：通话情况保存数据库，对话务数据进行统计分析。				
1.20	督查管理系统	实地督查	1	项		
1.21		实效督查	1	项		
1.22		专项督查	1	项		
1.23		督查信息统计	1	项		
1.24		督查工作管理	1	项		
1.25		绩效评价	1	项		
2	12345 智能热线升级改造					
2.1	全区热线数据共享服务	数据共享服务	1	项		
2.2		数据查询服务	1	项		
2.3		共享服务管理	1	项		
2.4	数据共享系统运行监控	数据抽取服务	1	项		
2.5		数据接入服务	1	项		
2.6		数据查询服务	1	项		
2.7	区级系统升级改造	智能派单接口开发	1	项		
2.8		智能分类接口开发	1	项		
2.9		流程再造	1	项		
2.1		工单标签预警	1	项		
2.11		工单办理过程预警	1	项		
2.12		预警信息管理	1	项		
2.13		消息推送	1	项		
2.14		辅助情报信息展示	1	项		
2.15		处置先行联系改造	1	项		
3	街道业务流程协同系统升级改造					
3.1	基础功能设计	登录授权	1	项		
3.2		数据字典	1	项		
3.3		系统退出	1	项		
3.4		个人信息查看	1	项		
3.5		修改密码	1	项		
3.6		消息通知	1	项		
3.7		事件新增	1	项		
3.8		消警/作废接 口	1	项		
3.9		环节信息查询	1	项		
3.10	协同处置	核验派单	1	项		
3.11		核验结案	1	项		
3.12		热线回访	1	项		
3.13		事件归档	1	项		
3.14		处置反馈	1	项		
3.15		案件锁定	1	项		
3.16		关联工单	1	项		
3.17		重复件处理	1	项		

3.18		操作计时与提醒	1	项		
3.19		退单申请与审批	1	项		
3.20		延期申请与审批	1	项		
3.21		协同处置	1	项		
3.22		智能标签	1	项		
3.23		第三方系统协同	1	项		
3.24	业务对接	第三方数据	1	项		
3.25		智能感知数据	1	项		
3.26	处置监管	外部预警接入	1	项		
3.27		流转监控预警	1	项		
3.28		处置耗时预警	1	项		
3.29		业务协同预警	1	项		
3.30		效能评价预警	1	项		
3.31	应用维护	菜单管理	1	项		
3.32		标签管理	1	项		
3.33	GIS 地图功能接入	地图交互接 口	1	项		
3.34		地图嵌入功能	1	项		
3.35	查询统计	通用查询	1	项		
3.36		定制查询	1	项		
3.37	案件数据整合	标准化数据整合 API	1	项		
3.38		数据整合服务	1	项		
3.39		标准化数据共享服务	1	项		
3.40		案件数据资源目录	1	项		
3.41		数据共享 api	1	项		
3.42	管理督办	处置中督办	1	项		
3.43		事后督办	1	项		
3.44		重点督办	1	项		
3.45	智能辅助接入	智能分类	1	项		
3.46		智能分拨	1	项		
3.47		重复投诉分析	1	项		
3.48		模型数据反馈	1	项		
3.49		智能辅助 api	1	项		
3.50		标准地址库	1	项		
4	作战工具--轻应用					
4.1	作战工具--工作版	事件上报	1	项		
4.2		自发自处	1	项		
4.3		待核实	1	项		
4.4		待核查	1	项		
4.5		待处置	1	项		
4.6		退单申请	1	项		
4.7		延期申请	1	项		
4.8		办理进度	1	项		
4.9		事件评价	1	项		
4.1		服务消息	1	项		

4.11		待办消息	1	项		
4.12		打卡签到	1	项		

3.定制化开发功能需求

序号	一级功能模块清单	二级功能模块清单	单位	数量	单价	总价
1	城运业务功能提升					
1.1	事项中心	事项业务申请	人月			
1.2		事项业务审核	人月			
1.3		事项退出机制	人月			
1.4		事项接入展示	人月			
1.5	规则配置中心	规则运行	人月			
1.6		规则管理	人月			
1.7		规则条件	人月			
1.8		规则模拟	人月			
1.9		结果查询	人月			
1.10		动作表单	人月			
1.11	信访访情联调业务	信访访情联调业务流程	人月			
1.12		信访访情联调信息收集	人月			
1.13		访情联调处置跟踪信息收集	人月			
1.14		访情联调打印单	人月			
1.15		访情联调数据统计	人月			
1.16		我的案件改造	人月			
1.17	综合业务工作台	区热线工作指标	人月			
1.18		区热线工单情况	人月			
1.19		区热线待办任务	人月			
1.20		区热线热点问题	人月			
1.21		区网格工作指标	人月			
1.22		区网格工单情况	人月			
1.23		区网格待办任务	人月			
1.24		区网格热点问题	人月			
1.25		街道工单工作指标	人月			
1.26		街道工单情况	人月			
1.27		街道工单待办任务	人月			
1.28		街道工单热点重点问题	人月			
1.29	历史数据核验管理	数据验证	人月			
1.30		数据比较	人月			
1.31		数据修改	人月			
1.32		数据合并	人月			
1.33		数据校验	人月			
1.34		数据修复	人月			
2	网格业务功能提升					

2.1	外系统对接功能拓展	第三方数据-下发核实任务	人月			
2.2		第三方数据-核实信息上报	人月			
2.3		第三方数据-下发核查任务	人月			
2.4		第三方数据-核查信息上报	人月			
2.5	网格业务改造	处理过程信息记录	人月			
2.6		第三方核实	人月			
2.7		第三方核查	人月			
2.8		街道派遣工作站	人月			
2.9		工作站处理反馈	人月			
2.10		工作站核实	人月			
2.11		工作站核查	人月			
2.12		工作站地理位置信息展示	人月			
2.13		工作站装修备案	人月			
2.14	网格重点数据分析	不同网格类型工单统计	人月			
2.15		监督员上报统计	人月			
2.16		数字城管案件统计	人月			
2.17	962151 分中心	962151 分中心	人月			
2.18	区网格多条件查询	区网格多条件查询	人月			
2.19	案件质量评价	评价任务管理	人月			
2.20		案件质量评价	人月			
2.21		系统管理	人月			
2.22		数据分析	人月			
2.23		数据申诉	人月			
2.24	市一体化办公平台接入适配	一体化办公平台授权访问	人月			
2.25		一体化办公嵌入	人月			
3	热线业务功能提升					
3.1	市热线接口升级改造	市 12345 热线系统流转信息归集接口	人月			
3.2		市 12345 热线系统退单文件反馈接口	人月			
3.3		市 12345 热线系统获取退单单位信息接 口	人月			
3.4		市 12345 热线系统工单满意度信息接 口	人月			
3.5		市 12345 热线系统次紧急工单反馈接 口	人月			
3.6		市 12345 热线系统双呼接	人月			

		口				
3.7		市12345热线系统直达快处接口	人月			
3.8		五级分类信息获取	人月			
3.9		结构话工单信息获取	人月			
3.10		结构话工单处理反馈	人月			
3.11		OBS方式附件上传下载接口	人月			
3.12	热线流程和操作优化	增加热线受理派单操作界面定制化	人月			
3.13		热线申请核查界面定制化	人月			
3.14		再派遣流程优化	人月			
3.15		次紧急工单反馈	人月			
3.16		结案校验优化	人月			
3.17		业务系统五级分类信息拓展	人月			
3.18		业务系统五级分类业务流程改造	人月			
3.19		结构化信息展示	人月			
3.20		案件处理结构化信息填报改造	人月			
3.21		案件办结结构化信息填报改造	人月			
3.22		退单申请业务调整	人月			
3.23	委办局分中心	建管委分中心	人月			
3.24		市场监管局分中心	人月			
3.25	直达快处	直达快处流程改造	人月			
3.26		处置填报信息改造	人月			
3.27	重复投诉预警	重复投诉工单信息界面改造	人月			
3.28		重复投诉预警信息推送	人月			
3.29	热线双呼	双呼基础操作	人月			
3.30		双呼先联	人月			
3.31		双呼回访	人月			
3.32		双呼回复	人月			
3.33	热线跨层级协同处置	热线跨层级协同流程	人月			
3.34		热线跨层级协同申请	人月			
3.35		热线跨层级协同审核	人月			
3.36		热线跨层级协同退单申请	人月			

3.37		热线跨层级协同退单审核	人月			
3.38	热线重点数据分析	12345 重复投诉当前预警	人月			
3.39		12345 重复投诉历史预警	人月			
3.40		12345 超期预警统计	人月			
3.41		直达快处统计报表	人月			
3.42		双呼先联统计	人月			
3.43		双呼先联查询	人月			
3.44		双呼先联明细	人月			
3.45		双呼先联承办部门统计	人月			
3.46		双呼录音报表	人月			
3.47	区热线多条件查询	区热线多条件查询	人月			
4	网格工作站看板					
4.1	网格特色	综合网格概览	人月			
4.2		网格力量	人月			
4.3		诉求反映情况	人月			
4.4		网格资源空间分布	人月			
4.5	网格人	人口信息	人月			
4.6		网格队伍	人月			
4.7		关怀帮扶人员	人月			
4.8	网格物	基础设施管理	人月			
4.9		公共资源	人月			
4.10		避难场所管理	人月			
4.11		重点关注场所	人月			
4.12		视频监控	人月			
4.13	网格动	日常巡查	人月			
4.14		民情走访	人月			
4.15		工单处置	人月			
4.16		重点工单	人月			
4.17		居民满意度	人月			
4.18	网格态	风险态势	人月			
4.19		监测预警	人月			
4.20		多人同诉	人月			
4.21		一人多诉	人月			
4.22	网格情	高频民生诉求	人月			
4.23		三跨工单	人月			
4.24		急难愁盼	人月			
4.25		热点难点攻坚	人月			
4.26		社会参与度	人月			
4.27	系统权限管理	系统权限管理	人月			
5	空间数据展示					
5.1	业务数据分级展示	数据采集预检	人月			
5.2		管理边界划分	人月			

5.3		空间图形处理	人月			
5.4		业务属性赋值	人月			
5.5		数据统一编码	人月			
5.6		关联分析	人月			
5.7		门牌匹配	人月			
5.8		空间数据质检	人月			
5.9		空间数据成果库	人月			
5.10		街区业务图层	人月			
5.11		网格工作站业务图层	人月			
5.12		杨浦滨江功能区业务图层制作	人月			
5.13		图层视觉效果优化	人月			
5.14	专题图定制	养老机构及附属设施专题图	人月			
5.15		网格党建专题图	人月			
5.16		重点设施专题图	人月			
5.17		重点场所专题图	人月			
5.18		避难场所专题图	人月			
5.19		视频监控专题图	人月			
5.20		智慧车棚专题图	人月			
5.21	移动端地图	缩放控制	人月			
5.22		中心点定位	人月			
5.23		定位返回信息	人月			
5.24		地址匹配定位	人月			
5.25		当前定位	人月			
6	社区多元共治移动平台（码上办）					
6.1	多元共治平台底座服务	协同办公-通讯录	人月			
6.2		协同办公-聊天	人月			
6.3		协同办公-消息已读未读	人月			
6.4		协同办公-多功能工作群	人月			
6.5		协同办公-日程管理	人月			
6.6		协同办公-会议管理	人月			
6.7		协同办公-音视频会议和直播	人月			
6.8		协同办公-实时签到	人月			
6.9		协同办公-工作日志	人月			
6.10		协同办公-智能报表	人月			
6.11		协同办公-考勤记录	人月			
6.12		协同办公-云盘共享	人月			
6.13		协同办公-云文档	人月			

6.14		协同办公-工作台	人月			
6.15		协同办公-自定义 UI	人月			
6.16		协同办公-管理后台	人月			
6.17		协同办公-全局明水印	人月			
6.18		协同办公-文件病毒扫描	人月			
6.19		协同办公-内部文件管控	人月			
6.20		协同办公-在线文档管控	人月			
6.21		协同办公-群内信息保护	人月			
6.22		协同办公-组织行为管控	人月			
6.23		协同办公-外部联系管控	人月			
6.24		协同办公-登录管控	人月			
6.25		协同办公-专属打包配置	人月			
6.26		协同办公-专属安装包创建	人月			
6.27		协同办公-下载地址配置	人月			
6.28		协同办公-专属升级推送	人月			
6.29		协同办公-专属三方插件	人月			
6.30		协同办公-消息分组自定义	人月			
6.31		协同办公-升级管控	人月			
6.32		组件支撑-普通表单	人月			
6.33		组件支撑-流程表单	人月			
6.34		组件支撑-报表能力	人月			
6.35		组件支撑-页面能力	人月			
6.36		组件支撑-高级功能	人月			
6.37	社会组织机构端	社会组织多元共治-信息上报	人月			
6.38		社会组织多元共治-上报记录	人月			
6.39		社会组织多元共治-末端处置	人月			
6.40		社会组织多元共治-事件审批	人月			
6.41		社会组织多元共治-评价反馈	人月			
6.42		社会组织多元共治-消息推送	人月			
6.43		社会组织多元共治-消息模板管理	人月			
6.44		社会组织多元共治-消息公告	人月			
6.45		社会组织多元共治-个人中心	人月			
6.46		社会组织多元共治-系统对接	人月			

6.47		评价管理-指标设定	人月			
6.48		评价管理-数据归集	人月			
6.49		评价管理-评价计算	人月			
6.50		评价管理-结果展示	人月			
6.51		积分兑换-奖品管理	人月			
6.52		积分兑换-线上兑换	人月			
6.53		积分兑换-物流中心	人月			
6.54		积分兑换-线下兑换	人月			
6.55		积分兑换-订单评价	人月			
6.56	码上办-居民端	居民扫码-微信扫码	人月			
6.57		居民扫码-身份授权	人月			
6.58		居民扫码-身份校验	人月			
6.59		居民扫码-身份信息完善	人月			
6.60		居民扫码-我的网格	人月			
6.61		公众号接入-公众号授权	人月			
6.62		公众号接入-居民信息校验	人月			
6.63		民情事项-实名登记	人月			
6.64		民情事项-匿名登记	人月			
6.65		民情事项-语音输入	人月			
6.66		民情事项-信息编辑	人月			
6.67		民情事项-当前地址	人月			
6.68		民情事项-周边地址查询	人月			
6.69		民情事项-自定义地址查询	人月			
6.70		民情事项-地址修改	人月			
6.71		民情事项-地址定位	人月			
6.72		民情事项-事项要素核验	人月			
6.73		民情事项-地址信息核验	人月			
6.74		民情事项-空间坐标核验	人月			
6.75		民情事项-事项信息提交	人月			
6.76		民情事项-附件上传	人月			
6.77		民情事项-地址计算网格	人月			
6.78		民情事项-坐标计算网格	人月			
6.79		民情事项-异常位置处理	人月			
6.80		民情事项-多媒体推送	人月			
6.81		民情事项-事项推送	人月			
6.82		民情事项-推送日志	人月			
6.83		民情事项-推送回执	人月			

6.84		民情事项-多媒体推送异常处理	人月			
6.85		民情事项-事项信息推送异常处理	人月			
6.86		民情事项-定时推送	人月			
6.87		民情事项-定时推送日志	人月			
6.88		民情事项-推送规则设置	人月			
6.89		民情事项-成功回执	人月			
6.90		民情事项-失败回执	人月			
6.91		民情事项-事项列表	人月			
6.92		民情事项-事项检索	人月			
6.93		民情事项-事项详情	人月			
6.94		民情事项-处置进展	人月			
6.95		民情事项-办结通知	人月			
6.96		民情事项-处置评价	人月			
6.97		民情事项-评价推送	人月			
6.98	码上办-志愿者端	扫码报到-身份识别	人月			
6.99		扫码报到-信息完善	人月			
6.100		扫码报到-志愿者信息申请	人月			
6.101		扫码报到-选择工作站	人月			
6.102		扫码报到-身份确认	人月			
6.103		扫码共治-认领项目列表	人月			
6.104		扫码共治-认领任务反馈	人月			
6.105		扫码共治-活动列表	人月			
6.106		扫码共治-活动详情	人月			
6.107		扫码共治-活动反馈	人月			
6.108		扫码共治-组织信息	人月			
6.109		扫码共治-组织变更	人月			
6.110		项目认领-待认领项目	人月			
6.111		项目认领-主动认领	人月			
6.112		组织活动-新活动列表	人月			
6.113		组织活动-活动详情	人月			
6.114		组织活动-活动参与	人月			
6.115	码上办-管理端	二维码管理-民情码生成	人月			
6.116		二维码管理-民情码更新	人月			
6.117		二维码管理-民情码作废	人月			
6.118		二维码管理-志愿者码生成	人月			
6.119		二维码管理-志愿者码更新	人月			

6.120		二维码管理-志愿者码作废	人月			
6.121		组织活动管理-活动列表	人月			
6.122		组织活动管理-活动发布	人月			
6.123		组织活动管理-典型活动公示	人月			
6.124		项目管理-项目列表	人月			
6.125		项目管理-新项目发布	人月			
6.126		项目管理-项目认领公示	人月			
6.127		项目管理-项目进展跟进	人月			
6.128		项目管理-项目办结	人月			
6.129		权限管理-单位信息维护	人月			
6.130		权限管理-人员信息维护	人月			
6.131		权限管理-分配账号	人月			
6.132		权限管理-账号作废	人月			
6.133		权限管理-账号启用	人月			
6.134		权限管理-密码重置	人月			
6.135		权限管理-账号授权	人月			
6.136		权限管理-角色管理	人月			
7		密码应用技术技术开发				
7.1	密码应用技术技术开发	登录验证	人月			
7.2		数据库加密	人月			
7.3		签名验签	人月			

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元/年，精确到分。

（2）投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称：
包号：

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)）	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
法定基本条件	提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求			
法定基本条件	提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函并加盖公章			
法定基本条件	招标人和评标委员会将通过“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。			
法定代表人授权	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。			
法定代表人授权	按招标文件要求提供法人身份证和被授权人身份证			
投标诚信承诺书	提供具有投标人公章、法定代表人和授权代表签字或盖章的《投标诚信承诺书》			
联合投标	本项目不接受联合投标			
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。			
投标有效期	投标有效期符合招标文件规定：不少于90天。			
付款方式	付款条件满足招标文件要求			
合同转让与分包	供应商承接本项目后不得转包、分包。			
公平竞争和诚实信用(符合性	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			

要求）	正常秩序的行为			
工程或服务类项目,供应商需在投标响应文件中包含项目负责人相关信息	工程或服务类项目，投标人须在上传的投标(响应)文件中填报项目负责人相关信息，相关格式可参考《项目负责人情况表》并附项目负责人身份证复印件以及采购文件要求的资质，材料提交要求以招标文件具体规定为准，确保投标文件有效。			
★条款	★投标人应为本项目明确设置项目经理，实施团队总人数不少于 25 人。			
★条款	★本项目要求投标人在实施方案中针对本项目平台功能的深化内容制定保密措施和安全防护措施并在项目实施过程中严格执行，以保证项目的成功实施。投标人必须提供对本项目的保密承诺及人员保密承诺书和人员稳定承诺书（如有变更，需经过采购人确认同意才能更换），承诺内容详见附件 17 安全保密承诺书。			
★条款	★投标人承诺全部承担今后凡因本项目相关部件知识产权方面可能产生的任何问题、纠纷乃至赔偿等。项目中涉及的已注册应用软件产品，其知识产权归原厂商所有。应用软件中经二次开发的部分，其知识产权归招标人和投标人共同所有，投标人在项目验收后，向招标人提供完整可运行的软件模块源代码及相关技术文档。在软件实际运行过程中产生的数据以及运行前根据招标人情况具体设置的数据字典数据,归招标人所有。承诺内容详见附件 18 知识产权承诺书。			
★条款	第一部分软硬件购置部分限价 **79.3 万元**,该部分报价超过限价属于无效投标。			

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月　　日

5.客观分评审因素响应情况表

序号	名称	是否响应	响应情况	响应材料对应在投标文件中的页码
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
……				

6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

包号：

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明(是/否)	详细内容所对应电子投标文件名称及页码	备注
1				
2				
3				
4				
……				

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：上海市杨浦区政府采购中心

我_____（姓名）系注册于_____（地址）的_____（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的投标活动，由其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，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴 法人身份证和被授权人身份证，原件彩色扫描 (复印件须加盖投标人公章)

投标人公章：

法定代表人(签字或盖章):

邮政编码:

电话:

传真:

日期:

受托人（代理人）（签字）:

住所:

身份证号码:

邮政编码:

电话:

传真:

日期:

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、从业人数：

（三）其他情况：

1、专业人员分类及人数：

2、企业资质证书情况：

3、其他需要说明的情况：

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9、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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）采购项目涉及多个采购标的（主要采购标的，不包括配件、辅料等）且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息。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。分支机构受委托或被授权参加本项目采购活动的，应当按照设立该分支机构的企业数据进行填报，仅填报分支机构数据的声明函将不被认可。

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

（5）中标人享受中小企业扶持政策的，其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上

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

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

注：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

10、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日　期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

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

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

11、投标诚信承诺书

本公司郑重承诺:

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录,将遵循公开、公平、公正和诚信守信的原则，参加_____项目的投标。

一、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的。

二、不与采购人、其他供应商或者采购机构串通投标，损害国家利益、社会利益和他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员或相关人员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不接受任何形式的挂靠，不扰乱招投标市场秩序。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、不在招投标活动中进行虚假、恶意的质疑和投诉。

八、保证所提供的所有货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。

九、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十、本公司若有违反承诺内容的行为，愿意承担相应的法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任，

投标供应商全称：_____（盖章）

投标供应商地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____手机：_____

授权代理人（签字或盖章）：_____手机：_____

年　　月　　日

12. 财务状况及税收、社会保障资金

缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；

2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

13.对分支机构的委托书

委托书（如有）

致：上海市杨浦区政府采购中心

（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵中心（项目名称及编号）项目的投标活动，并代表我单位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。

我单位对（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵中心收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

受托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

14、《联合投标协议书》格式（如有）

联合投标各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海市杨浦区政府采购中心组织实施的项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ 为主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的合同份额为　　元，乙方承担的合同份额为　　元。

甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为：

五、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为投标文件的组成部分提交杨浦

区政府采购中心。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：　　法定代表人（签字）：

20　年　月　日　　20　年　月　日

15.关于符合本国产品标准的声明函（如有）

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1.（产品名称1）[1]，生产厂为（厂名）[2]，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）[3]。（产品名称1）的（关键组件）[4]在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）[5]在中国境内完成。

2.（产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

……

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

说明：（1）本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

（2）根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》规定，在分产品确定在中国境内生产的组件成本占比要求、以及特定产品的关键组件、关键工序相关要求实施前，本国产品应当符合以下条件：产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。属性改变不包括以下细微操作：

1.为确保产品在运输或者储存期间保持某种状态而进行的操作；

2.为产品运输或者销售进行的包装或者展示；

3.在产品或者其包装上粘贴或者印刷品牌、标志、标识以及其他用于区别的标记；

4.简单的上漆、磨光和分装；

5.其他不属于属性改变的情形。

（3）当采购项目或者采购包中含有多种产品，投标人为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品（指采购项目或者采购包中包含的全部货物、服务产品）成本之和的比例达到 80%以上的，还应当提供《关于本国产品成本比例的声明函》。未达到上述比例要求、或未按照上述要求提供《关于本国产品成本比例的声明函》的，不享受本国产品的支持政策。

（4）中标人提供的本声明函将随中标结果同时公告。

16.关于本国产品比例的声明函（如有）

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例达到80%。

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

说明：全部产品是指采购项目或者采购包中包含的全部货物、服务产品。

17.安全保密承诺书

我司_____ 参与 项目名称：上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统投标，承诺做到如下星号条款要求：

★我司在实施方案中针对本项目平台功能的深化内容制定保密措施和安全防护措施并在项目实施过程中严格执行，以保证项目的成功实施。我司中标后提供对本项目的保密承诺及人员保密承诺书和人员稳定承诺书。（如有变更，需经过采购人确认同意才能更换）。

特此声明。

我方对上述承诺的真实性负责。如有违反，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

18.知识产权承诺书

我司_____ 参与 项目名称：上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统投标，承诺做到如下星号条款要求：

★我司承诺如我司中标后，全部承担今后凡因本项目相关部件知识产权方面可能产生的任何问题、纠纷乃至赔偿等。项目中涉及的已注册应用软件产品，其知识产权归原厂商所有。应用软件中经二次开发的部分，其知识产权归招标人和投标人共同所有，投标人在项目验收后，向招标人提供完整可运行的软件模块源代码及相关技术文档。在软件实际运行过程中产生的数据以及运行前根据招标人情况具体设置的数据字典数据，归招标人所有。

特此声明。

我方对上述承诺的真实性负责。如有违反，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事本类项目工作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目负责人的理由： 工程或服务类项目，投标人须在上传的投标(响应)文件中填报项目负责人相关信息，相关格式可参考《项目负责人情况表》并附项目负责人身份证复印件以及采购文件要求的资质，材料提交要求以招标文件具体规定为准，确保投标文件有效。							

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式
……							

3、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额（万元）	业主情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致：_____（甲方名称）

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

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

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

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

本保函自收到合同预付款起直至　　年　　月　　日前一直有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：本保函由中标人在合同生效前提交。

2、履约保证金（银行保函）格式

致：_____（甲方名称）

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

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

我行同意为乙方出具此保函。

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

本保函自出具之日起至全部合同货物按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：本保函由中标人在中标后提交。

第七章　　合同格式

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统项目

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]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：[合同中心-供应商法人姓名]

（[合同中心-供应商法人性别]）

地址：[合同中心-供应商所在地]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

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 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[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. 2 服务地点：甲方指定地点

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期] 项目整体建设周期：开发周期（交付时间）合同签订生效后 9 个月内交付。本项目要求中标单位提供 1 年免费运维服务，从项目通过整体验收之日起计算，包括所有系统及服务。

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：

付款方法：根据合同的有关规定，按照下列方法和比例付款：

1、签订合同完毕后，采购人支付中标供应商合同金额的 30%，

2、项目预验收通过（招标方组织专家进行验收会，如验收不合格，整改至验收合格）进入试运行后，支付合同金额的 55%。

3、试运行期满，项目通过验收(招标方组织专家进行验收会，如验收不合格，整改至验收合格)，采购人根据考核评分定级(优秀、良好、及格、不及格)，完成结算审价后，采购人支付至结算审价金额的 100%。

4、所有付款支付前，供应商需开具足额对应发票，采购人应在收到发票后 10 个工作日内支付相关款项。

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享受，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，使甲方有关或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 当或设备发生故障时，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对原有进行调整，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服务质量的，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。如果或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. 争端的解决

14.1 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。

14. 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。

14. 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。

15. 违约终止合同

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. 破产终止合同

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 本合同一式三份，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、补充协议（如有）。

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. 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。

[合同中心-补充条款列表]

附件

履约验收方案

<table>
<tr><td colspan="6">一、验收组织</td></tr>
<tr><td>验收组织方式</td><td colspan="5">☑自行组织/☐委托第三方</td></tr>
<tr><td>验收主体</td><td colspan="5">上海市杨浦区城市运行管理中心</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、验收方式与程序</td></tr>
<tr><td>邀请本项目的其他供应商参加验收</td><td colspan="2">☐是/ ☑否</td><td>邀请专家参加验收</td><td colspan="2">☑是/☐否</td></tr>
<tr><td>邀请服务对象参加验收</td><td colspan="2">☑是/ ☐否</td><td>第三方检测机构参加验收</td><td colspan="2">☐是/☑否</td></tr>
<tr><td rowspan="2">参加抽查检测</td><td colspan="2">☐是/ ☑否</td><td rowspan="2">存在破坏性检测</td><td colspan="2">☐是/ ☑否</td></tr>
<tr><td>抽查比例</td><td></td><td>被破坏的检测产品处理方式</td><td></td></tr>
</table>

履约验收方式	☑一次性验收/☐分期验收	履约验收时间	供应商提出验收申请之日起 30 日内组织验收
验收程序	自行组织验收		
三、验收内容与标准			
序号	验收环节	验收内容	验收标准
1	平台功能验收	按照投标文件应答的功能点进行逐一验收	100%覆盖
2	业务流程验收	按照投标文件应答的功能点进行逐一验收	100%覆盖
3	项目指标验收	参考项目指标进行达成确认	100%完成

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

附件：

技术需求

项目名称：上海市杨浦区城市运行管理中心杨浦区街智治综合业务协同系统项目

预算金额：1064.9 万元，超过预算作废标处理。

服务周期：项目整体建设周期：开发周期（交付时间）合同签订生效后 9 个月内交付。本项目要求中标单位提供 1 年免费运维服务，从项目通过整体验收之日起计算，包括所有系统及服务。

一、建设目标

（一）项目背景

2015 年，根据《上海市城市网格化管理办法》(上海市人民政府令第 4 号，2013 年 8 月)、《关于完善本市区(县)城市网格化管理体制的意见》(沪编〔2013]277 号)、《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》(沪府[2012]85 号)的文件精神，杨浦区启动城市网格化综合管理系统建设，在城市网格化管理的基础上，整合“12345”市民服务热线功能，实现从单一城市管理向“1+X”综合管理的转变，同时横向拓展至委办局、纵向拓展至村居，实现城市网格化综合管理全覆盖。2022 年，随着区城运中心业务能级的提升，一方面需要运用智能化手段提供热线工单的转派效率，解放区热线人力，以便有更多精力用于提升热线办理质量，同时需要将热线工单数据全量共享给应用场景作为数据支撑;另一方面由于街道、村居需要分别使用网格、热线两套系统，给基层业务操作带来极大不便，也造成两大主要业务的数据割裂，迫切需要对操作和数据进行整合。基于以上两方面业务需求，在区城运中心一期项目中启动了区热线系统升级改造、街道业务流程协同系统建设。

2024 年，一方面根据国家 XC 战略的要求，重要业务系统均需要在 2027 年前完成 XC 改造，新建信息化系统均需按照 XC 环境开发，同时应用商用密码技术，以确保数据存储和传输的安全性。根据杨浦区 XC 改造总体部署，需要对杨浦区城市网格化综合管理信息系统、街道业务流程协同系统、作战工具政务微信、12345 热线系统进行“XC”升级改造，使之符合国家 XC 要求。

另一方面随着市网格化管理工作重新梳理，以及市“12345”热线管理工作要求提升，杨浦区区、街道两套系统架构由于做任何工作上的调整都涉及业务接口、系统操作的同步开发，已无法满足市网格、市热线工作快速迭代的要求；

2025 年根据《关于加快构建杨浦区“1235”城市治理运行数智化体系的指导意见》其中开展多格合一数字化赋能工具升级行动中指出。搭建全方位、多层次的区街一体化派单体系，提升区城运中心综合业务协同系统功能，实现事件全过程闭环管理，同时在区街一体化派单体系的基础上，畅通线上社情民意收集渠道，引导物业、快递小哥等新兴群体参与，提升基层治理效能。

2025 年根据《2025 年杨浦区数据工作暨城市治理运行“1235”数智化工作部署》提出的第二项重点任务要求，以“2”级智治体系为支撑，畅通应急处置通道。开展区城市运行风险监测预警平台建设行动，构建全域感知、智能研判、协同联动的城市安全防线，全力推进杨浦区城市风险监测预警平台的建设.开展多格合一数字化赋能工具升级行动，用好市党建引领“多格合一”数据看板，搭建全方位、多层次的区街一体化派单体系。开展城市数字体征系统迭代升级行动，迭代“8+N”数据指标及指标预警体系，升级城市数字体征系统，实现城市运行态势全面、精准、客观的感知。开展领导驾驶舱建设行动，在一体化办公平台上完成领导驾驶舱建设，实现数据的实时动态更新和智能分析，结合“一张图”系统和可视化技术，构建城市运行全景图，实现“一屏观全域、一网管全局”。

故启动杨浦区街智治综合业务协同系统化建设，提升街道业务流程协同系统能级，整合原区级网格、热线和城运系统功能，统一对接市网格、市热线业务，同步完成系统 XC 改造、密码技术运用等国家战略要求。

（二）项目目标

本项目总体目标为全面深入践行人民城市理念，积极响应全市数据高质量发展会议精神，落实区委、区政府关于强化数智赋能，不断提升城市治理水平，全面构建“1235”城市治理运行数智化体系的工作要求。作为“1235”中“2”级智能联动“智治”中枢的重要环节，构建区、街道两级智治体，开展多格合一数字化赋能工具升级行动。以强化市区协同和部门统筹为目标，归集全区 12345 热线数据，完成落格以及打标签等基础功能，用好市党建引领“多格合一”数据看板。搭建全方位、多层次的区街一体化派单体系，提升区城运中心综合业务协同系统功能，实现事件全过程闭环管理。在区街一体化派单体系的基础上，优化升级社区多元共治移动平台(码上办).畅通线上社情民意收集渠道，引导物业、快递小哥等新兴群体参与，提升基层治理效能。

（三）项目建设内容

本项目为杨浦区城市网格化综合管理信息系统、12345 智能热线、街道业务流程协同系

统、作战工具一政务微信(XC 改造)，建设内容包括应用软件开发、产品软件购置和硬件产品购置等。

（1）应用软件开发：包括国产化适配改造（包括杨浦区城市网格化综合管理信息系统、12345 智能热线、街道业务流程协同系统、作战工具一政务微信），新建应用系统开发包括事项中心、规则配置中心、信访访情联调业务模块、综合业务工作台模块、网格业务改造模块、网格重点数据分析、962151 分中心、区网格多条件查询、案件质量评价子系统、热线委办局分中心建设、直达快处功能模块、重复投诉预警模块、热线跨层级协同处置模块、热线重点数据分析模块、区热线多条件查询模块、外系统对接功能拓展、市一体化办公平台接入适配、市热线接口升级改造、热线流程和操作优化、热线双呼、地图业务数据分级展示、专题图定制、移动端地图、历史数据核验管理、商用密码接口开发等。

（2）产品软件：包括数据分析工具软件、BI 工具。

（3）硬件产品：包括通讯网关、话务设备、呼叫中心核心交换平台软件升级。

（四）项目绩效考核指标

随着居民参与城市治理的意识越来越强，为居民提供相应辅助和督促全区各级进行管理工作的工具十分必要，相对于由政府主导的传统公共服务模式，更需要建立网络社会的双向沟通和多元互动，促进公众需求的表达和汇聚，及时快速捕捉和整合需求信息，并通过数字技术“增权赋能”，使市场化企业、社会组织和公民个体等深度参与公共服务决策、提供、评价和生产过程中。项目建成后可向社会产生巨大的数据应用示范效益，提升行政管理的效能，面向公共服务和社会治理需求，对跨部门、跨行业的数据资源和服务资源进行整合，推进业务协同和流程再造，提高政府部门的服务效率和社会管理水平，促进更为和谐的社会环境，满足人民对美好生活的需求，增强市民安全感、便利度、幸福感。持续优化营商环境，把为企、为民服务工作落到实处，重点解决营商管理痛点难点问题，提升服务质量，企业群众的获得感进一步增强。

项目将集中杨浦区区级、街道级、工作站级城市运行业务数据，并利用信息化技术手段，挖掘数据之间的关联关系，形成大数据应用，更好为城市运行管理工作提供数据支持，以及精细化管理程度，为社会提供有公信力的数据和信息.对提升政府治理现代化水平，维护政府形象，保持社会稳定，保证良好的秩序起到重要的作用，项目的建成将加快推进杨浦区城市信息化建设，提升城市数字化水平，打造数字化城市.并能通过物联网、人工智能、大数据等技术手段，实现城市设施设备的智能化管理，提升城市管理效率.在注重城市服务质量的提升同时，通过智能化手段提供更加个性化、精细化的服务，最终实现以人民为中心，以提升城市品质和人民生活水平为目标，通过科技手段和管理创新实现城市可持续发展.在全

区乃至全国示范效应的基础上，带动跨行业、跨领域数据资源应用，探索数据分析和场景应用如何拓展到城市数字治理能力，为杨浦区、为上海打造一个新时代智慧城市治理模式样板。

（1）进一步为基层治理减负增能

减少不必要的形式性工作，让基层有更多时间和精力服务群众。强化“应用为要、管用为王”的价值取向，做到实战中管用、基层干部爱用、群众感到受用。着眼“高效处置一件事”，理顺派单、协调、处置、监督的管理流程，推动一般常见问题及时处置、重大疑难问题有效解决、预防关口主动前移，着眼防范化解重大风险，聚焦最难啃的骨头、最突出的隐患、最明显的短板，加快研究开发务实管用的应用，着眼跨部门、跨层级协同联动，压实责任、强化协同，让推诿扯皮没有空间，要为基层减负增能，减少不必要的形式性工作，让基层有更多时间和精力服务群众.

（2）分层分类分级处置，重心下移、资源下沉

按照“三级平台、五级应用”的基本架构，坚持分层分类分级处置，坚持重心下移、资源下沉，推动各类事件处置、风险应对更主动、更及时、更高效.市、区、街道三级城市运行管理中心要统筹管理本辖区内的城运事项，更是落实到工作站、居委级别的管辖区域.杨浦区街智治综合业务协同系统要抓处置、强实战，对城市治理具体问题及时妥善处置，对重点难点问题开展联勤联动.

（3）探索数据价值，用数据创造价值

本项目的建设有助于发挥数据智能，辅助杨浦区区街各级城市运行和治理工作，协助市民管理、商办管理，降低政府成本，提高行政效益.通过建设统一的数据交换、存储、分析平台，形成高效的杨浦区智能化城市治理新体系。通过数据挖掘，为社会治理智能化提供支撑、数据共享和公共服务。通过本项目的建设，可以大大提高政府工作效率，降低人力、物力和财力成本。

<table>
<tr><td>年度目标</td><td colspan="4">作为“1235”中“2”级智能联动“智治”中枢的重要环节，构建区、街道两级智治体，开展多格合一数字化赋能工具升级行动。以强化市区协同和部门统筹为目标，归集全区 12345 热线数据，完成落格以及打标签等基础功能，用好市党建引领“多格合一”数据看板。搭建全方位、多层次的区街一体化派单体系，提升区城运中心综合业务协同系统功能，实现事件全过程闭环管理。在区街一体化派单体系的基础上，优化升级社区多元共治移动平台(码上办)。畅通线上社情民意收集渠道，引导物业、快递小哥等新兴群体参与，提升基层治理效能。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>指标值</td></tr>
<tr><td rowspan="4">产出指标</td><td rowspan="2">数量指标</td><td>软件模块开发完成率(%)</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>项目建设周期</td><td>≤9 个月</td></tr>
<tr><td rowspan="2">质量指标</td><td>系统可用率</td><td>≥95%</td></tr>
<tr><td>数据准确率</td><td>≥95%</td></tr>
</table>

			区政务云 XC 资源管理中心	100%
		经济效益	借助科技化手段，节省人力、物力资源，做到信息传递及信息反馈准确、及时、到位；进一步做到由被动管理转向主动服务；由粗放定性转向集约定量；由单一封闭转向多元开放。	显著
		社会效益	该项目建成使用后，具有良好的创新性和决策咨询价值；实现精细规范管理和全面覆盖管理的有机结合。	≥95%
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥95%
项目管理	投入管理	预计预算执行率	预计预算执行率	100%
	财务管理	资金使用情况	资金使用规范性	规范
		财务(资产)管理制度健全性	财务管理制度健全性	健全
	项目实施	保证项目实施的制度、措施的建立情况	保证项目实施的制度、措施的健全性	健全
		制度、措施的科学性和合理性	制度、措施的科学性和合理性	科学合理
		相关制度和措施的执行情况	相关制度和措施的执行情况	合规
业务指标	产出指标	产出数量	工单数据完整率(%)	0.99
		产出质量	支持并发用户数(个)	≥100 个
			页面响应时间(秒)	≤3 秒
			操作响应时间(秒)	≤5 秒
	效益指标	社会效益	信息查询成功率(%)	≥98%
			工单信息查询平均用时(分钟)	≤1 分钟
			工单信息查询准确率(%)	≥98%
			工单办理过程查询平均用时(分钟)	≤1 分钟
			工单办理过程查询准确率(%)	≥98%

二、需求依据

1.《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二三五年

2.《上海市城市网格化管理办法》(上海市人民政府令第 4 号，2013 年 8 月)

3.《关于完善本市区(县)城市网格化管理体制的意见》(沪编[2013]277[2012]85 号)

4.《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》(沪府[2012]85 号)

5.〈关于进一步深化网格化管理提升基层治理效能的实施方案(试行)

6.《关于印发促进大数据发展行动纲要的通知》(国发[2015]50 号)

7.《大数据产业发展规划(2016 — 2020 年)》工信部规[2016]412 号

8.《“十三五”国家政务信息化工程规划》(国函[2017]93 号)

9.《上海市“十四五”规划和二三五年远景目标纲要》

10.《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》

11.《上海市人民政府关于印发〈上海市大数据发展实施意见》的通知》沪府发[2016]79 号

12.《关于进一步加快智慧城市建设的若干意见》2020

13.《上海市政府电子政务“十三五”发展规划》

14.《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划(2020-2022)》

15.《上海市数字经济发展“十四五”规划》的通知沪府办发[2022]11 号

16.《打造上海市数字化转型示范区全面推进杨浦区城市数字化转型行动方案(2021 — 2023 年)》

17.《2022 年杨浦区城市运行“一网统管”工作要点》

18.《整治 xszy 为基层减负若干规定》(2024 年)

19.《关于加强社区工作者队伍建设的意见》(2024 年)

20.《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》(2021 年)

21.《关于坚持党建引领推进“多格合一”不断探索超大城市基层治理新路的意见》

22.《关于进一步深化网格化管理提升基层治理效能的实施方案(试行)》

23.《2025 年杨浦区数据工作暨城市治理运行“1235”数智化工作部署》

24.《关于加快构建杨浦区“1235”城市治理运行数智化体系的指导意见》

25.《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发[2020]53 号)

26.《关于进一步优化上海市 12345 市民服务热线工作的意见》(沪府办发[2022]26 号)

27.《关于进一步深化我区“12345”市民服务热线工作的实施意见》(杨府发[2022]1 号)

三、区内现状

杨浦区目前现有业务系统主要是基于微软公司的.NETFramework 框架和 C#语言进行设计，业务数据库采用美国甲骨文公司的 Oracle11g。考虑到近几年美国的贸易保护主义盛行，对我国高科技进行打压，很多技术因为一些特殊原因越来越受制于人，尤其是上游核心技术。为了解决这个问题，我国明确了“数字中国”建设战略，抢占数字经济产业链制高点。在此背景下要求各信息化系统逐步转向采用 XC 技术进行建设开发。为此需要进行 XC 改造，通过 XC 技术的应用和实践，打造杨浦区街智治综合业务协同系统.

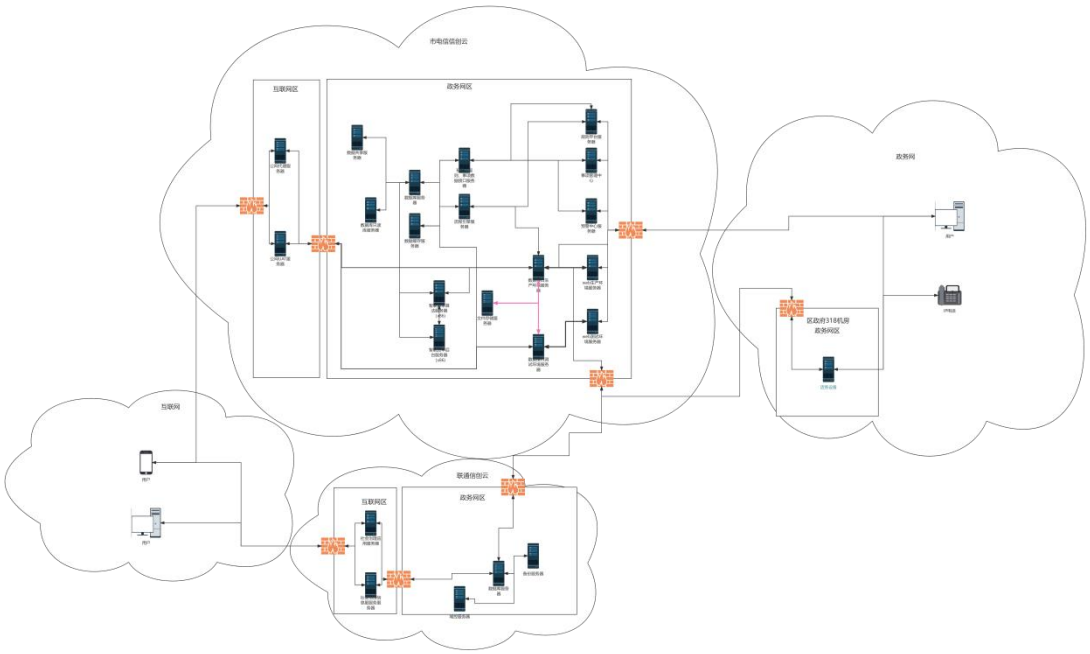
2022 年依据当时较先进的前后端分离、微服务等技术架构建设 1 了街道业务流程协同系统，实现了街道功能可拓展、业务可定制、政务微信移动端等系统能力为街道赋能。

但 2022 年末根据国家 XC 战略的要求，重要业务系统均需要在 2027 年前完成 XC 改造，要求新建信息化系统均需按照 XC 环境开发，同时应用商用密码技术，以确保数据存储和传输的安全性，杨浦区城市网格化综合管理信息系统和街道业务流程协同系统均不是基于 XC 环境开发也需要根据要求补全数据安全措施。

四、项目需求

对现有杨浦区城市网格化综合管理信息系统、12345 智能热线、 街道业务流程协同系统及政务微信作战工具，按国家、上海市、杨浦区 XC 改造要求进行适配改造。整合优化不同业务系统，将原本分散的杨浦区城市网格化综合管理信息系统、街道业务流程协同系统和政务微信等深度融合，打破信息孤岛，实现数据高效流通共享，以满足基层工作人员日常高效工作。

建设内容包括 1、系统 XC 改造；2、功能提升；3、创新赋能。



网络拓扑图


杨浦区街智治综合业务协同系统
展示层
系统PC端
随申办政务云
网格工作站看板
社区多元共治平台
应用层
网格化综合管理
信创改造
街镇业务协同
信创改造
作战工具与网格看板
业务能力提升
码上办多元共治
创新赋能
城运网格热线提升
业务能力提升
支撑层
数据交换与共享
信创改造
城运网格能力支撑
业务能力提升
基础底座与信创云服务
基础能力
基础层
本地设备
话务设备等
信创云基础设施
互联网区 + 政务区
安全体系
信创改造
业务能力提升
创新赋能

系统架构图

1.软硬件

序号	名称	具体功能要求	数量	单位
1	报表工具（report）	适配国产数据库，支持多数据源关联、多 sheet 报表设计、多报表运行环境、增强分析统计模块、灵活的参数查询界面、静态图表、模板权限集成、打印导出、组件共享和复用、数据录入等功能。	1	套
2	BI 工具	适配国产数据库，低代码 / 无代码、指标驱动、AI 赋能、全链路数据治理。	1	套
3	话务系统软件升级	提供一系列先进功能，其中包括:电话交换机、CTI、自动话务分配、IVR 生成、VoIP、语音信箱、录音、电话会议、CDR 等等。包括:支持通用的第三方话机接入、录音的及时生成、可自定义的通话后满意度配置提升 Redis 安全性及更灵活的网络应用，增加密码验证及外网地址，提升录音 FTP 的安全性，增加 FTP 端口配置并隐藏密码，更广泛的 SIP 中继类型支持，SIP 外线增加更多可配置项目，提升与第三方机器人连接时通道数不一致情况下的容错能力，增加外线组路由 APC 功能。	1	套
4	通讯网关	双千兆网口； 19’1U 机箱,支持 IMS/SIP,ISDNPRI 协议，支持 TLS/SRTP/HTTPS/SSH 协议的语音/数据加密，支持 TRO69/SNMP 协议和 UMS 网管系统，100-220V 交流电源,含配套电缆(120 欧-75 欧阻抗变换盒,2 米同轴电缆)；选配:-48V 直流模块；双电源	1	台
5	话务设备	1U 机架式，4 核 4 线程，16GB，1TB	1	台

2.软件开发--XC 适配改造

序号	名称	具体功能要求	数量	单位
1	杨浦区区城市网格化综合管理业务系统			
1.1	视频、热线上报子系统	信息员通过视频监控发现问题，并通过手动截图添加多媒体并进行手工输入详细信息生成新的案件上报受理，问题处理完成后，可以通过视频监控进行核查结案。指挥中心依据视频上报和视频核查的情况进行结案。	1	项

1.2	数据分发子系统	数据分发子系统实现数据无线采集子系统和受理监督子系统的数据交换，包含以下功能：信息接收、信息分发 、通知服务。	1	项
1.3	受理监督子系统	受理监督子系统中涉及到的各功能模块包含受理、核实 、立案、核查、回访、结案；	1	项
1.4	指挥处置子系统	指挥处置子系统包括派遣批转、处置反馈和信息查询等模块	1	项
1.5	综合评价子系统	综合评价子系统基于系统数据，提供对区域、行业、部门、 岗位等进行综合统计、分析和评价等功能。	1	项
1.6	应用维护子系统	应用维护子系统具有对人员角色、用户权限、业务功能和个人设置等相关信息进行查询和配置的功能，从功能结构上，分为：系统管理和个人设置两部分。系统管理包含平台信息维护、工作时间配置、系统参数配置、案件时限配置、权限组维护、部门信息维护、用户信息维护、分管部门维护、 网格员信息维护、在线用户管理。 个人设置包含：确定按钮提醒设置、详细信息样式设置 、惯用语设置、GIS 分屏设置、修改密码、提示音设置、打印设置、短信订阅。	1	项
1.7	数据交换子系统	功能包含：市-区数据交换、市区数据汇总、12319 派单给区系统、 区系统派单给 12319	1	项
1.8	专项调查子系统	针对防汛、黑车、非法行医 、拆违、群租等专项整治内容，形成以常态化管理业务数据和基础数据为出发点的大数据分析平台，能够实现通过数据模型的研判，从而对问题的成因、市民的反映 、后续的有效处理、人群分析与服务以及前后效果对比形成全流程的跟踪。	1	项
1.9	12345 业务系统整合	根据区网格化管理信息系统现状以及“ 12345”市民服务热线电子工单处理要求，整合以后，杨浦区 12345 工单在网格系统的流转、同时将市民热线的管理内容纳入系统，分类方式与市级一致，与市级同步调整。	1	项
1.10		系统中可以增加“ 市民热线 ”的管理内容，与网格管理内容并列。通过梳理网格、市民热线的处置体系，系统中处置单位可以分为：委		

		办局、街镇、集团公司、其他单位共四大类。		
1.11		功能包含业务交互接口、案件属性完善、业务流程再造 、统计分析。		
1.12	话务功能整合	整合后的热线系统是市民投诉电话反映来源，是杨浦网格化系统信息来源之一。	1	项
1.13		1)Web 话务联动：通过网格平台登录话务系统、接听市民来电。		
1.14		2)热线工单处理：热线来源案件，在接听电话同时、或通话结束后听来电录音，将来电内容录入工单；热线工单的处理和网格化普通案件一致，将参与网格案件标准流程的流转。		
1.15		3)案件回访：针对热线类案件，在案件结案后对案件进行相应的回访操作。		
1.16		4)话后满意度评价：对于来电，话务员和来电人电话沟通过程满意度评价，可在通话结束时要求来电人根据语音提示进行相应的评分。		
1.17		5)录音监控与播放：来电的通话过程全程录音，录音可以播放。		
1.18		6)自动呼出查岗：借助外拨电话通过自动互动方式对监督员或相关人员是否在岗进行检查。		
1.19		7)话务数据分析：通话情况保存数据库，对话务数据进行统计分析。		
1.20	督查管理系统	实地督查	1	项
1.21		实效督查	1	项
1.22		专项督查	1	项
1.23		督查信息统计	1	项
1.24		督查工作管理	1	项
1.25		绩效评价	1	项
2	12345 智能热线升级改造			
2.1	全区热线数据共享服务	数据共享服务	1	项
2.2		数据查询服务	1	项
2.3		共享服务管理	1	项
2.4	数据共享系统运行监控	数据抽取服务	1	项
2.5		数据接入服务	1	项
2.6		数据查询服务	1	项
2.7	区级系统升级改造	智能派单接口开发	1	项
2.8		智能分类接口开发	1	项
2.9		流程再造	1	项
2.1		工单标签预警	1	项

2.11		工单办理过程预警	1	项
2.12		预警信息管理	1	项
2.13		消息推送	1	项
2.14		辅助情报信息展示	1	项
2.15		处置先行联系改造	1	项
3	街道业务流程协同系统升级改造			
3.1	基础功能设计	登录授权	1	项
3.2		数据字典	1	项
3.3		系统退出	1	项
3.4		个人信息查看	1	项
3.5		修改密码	1	项
3.6		消息通知	1	项
3.7		事件新增	1	项
3.8		消警/作废接 口	1	项
3.9		环节信息查询	1	项
3.10	协同处置	核验派单	1	项
3.11		核验结案	1	项
3.12		热线回访	1	项
3.13		事件归档	1	项
3.14		处置反馈	1	项
3.15		案件锁定	1	项
3.16		关联工单	1	项
3.17		重复件处理	1	项
3.18		操作计时与提醒	1	项
3.19		退单申请与审批	1	项
3.20		延期申请与审批	1	项
3.21		协同处置	1	项
3.22		智能标签	1	项
3.23		第三方系统协同	1	项
3.24	业务对接	第三方数据	1	项
3.25		智能感知数据	1	项
3.26	处置监管	外部预警接入	1	项
3.27		流转监控预警	1	项
3.28		处置耗时预警	1	项
3.29		业务协同预警	1	项
3.30		效能评价预警	1	项
3.31	应用维护	菜单管理	1	项
3.32		标签管理	1	项
3.33	GIS 地图功能接入	地图交互接 口	1	项
3.34		地图嵌入功能	1	项
3.35	查询统计	通用查询	1	项
3.36		定制查询	1	项
3.37	案件数据整合	标准化数据整合 API	1	项
3.38		数据整合服务	1	项
3.39		标准化数据共享服务	1	项
3.40		案件数据资源目录	1	项

3.41		数据共享 api	1	项
3.42	管理督办	处置中督办	1	项
3.43		事后督办	1	项
3.44		重点督办	1	项
3.45	智能辅助接入	智能分类	1	项
3.46		智能分拨	1	项
3.47		重复投诉分析	1	项
3.48		模型数据反馈	1	项
3.49		智能辅助 api	1	项
3.50		标准地址库	1	项
4	作战工具--轻应用			
4.1	作战工具--工作版	事件上报	1	项
4.2		自发自处	1	项
4.3		待核实	1	项
4.4		待核查	1	项
4.5		待处置	1	项
4.6		退单申请	1	项
4.7		延期申请	1	项
4.8		办理进度	1	项
4.9		事件评价	1	项
4.1		服务消息	1	项
4.11		待办消息	1	项
4.12		打卡签到	1	项

3.定制化开发功能需求

序号	一级功能模块清单	二级功能模块清单
1	城运业务功能提升	
1.1	事项中心	事项业务申请
1.2		事项业务审核
1.3		事项退出机制
1.4		事项接入展示
1.5	规则配置中心	规则运行
1.6		规则管理
1.7		规则条件
1.8		规则模拟
1.9		结果查询
1.10		动作表单
1.11	信访访情联调业务	信访访情联调业务流程
1.12		信访访情联调信息收集

1.13		访情联调处置跟踪信息收集
1.14		访情联调打印单
1.15		访情联调数据统计
1.16		我的案件改造
1.17	综合业务工作台	区热线工作指标
1.18		区热线工单情况
1.19		区热线待办任务
1.20		区热线热点问题
1.21		区网格工作指标
1.22		区网格工单情况
1.23		区网格待办任务
1.24		区网格热点问题
1.25		街道工单工作指标
1.26		街道工单情况
1.27		街道工单待办任务
1.28		街道工单热点重点问题
1.29	历史数据核验管理	数据验证
1.30		数据比较
1.31		数据修改
1.32		数据合并
1.33		数据校验
1.34		数据修复
2	网格业务功能提升	
2.1	外系统对接功能拓展	第三方数据-下发核实任务
2.2		第三方数据-核实信息上报
2.3		第三方数据-下发核查任务
2.4		第三方数据-核查信息上报
2.5	网格业务改造	处理过程信息记录
2.6		第三方核实
2.7		第三方核查
2.8		街道派遣工作站
2.9		工作站处理反馈
2.10		工作站核实
2.11		工作站核查
2.12		工作站地理位置信息展示
2.13		工作站装修备案
2.14	网格重点数据分析	不同网格类型工单统计
2.15		监督员上报统计
2.16		数字城管案件统计
2.17	962151 分中心	962151 分中心
2.18	区网格多条件查询	区网格多条件查询
2.19	案件质量评价	评价任务管理
2.20		案件质量评价

2.21		系统管理
2.22		数据分析
2.23		数据申诉
2.24	市一体化办公平台接入适配	一体化办公平台授权访问
2.25		一体化办公嵌入
3	热线业务功能提升	
3.1	市热线接口升级改造	市 12345 热线系统流转信息归集接口
3.2		市 12345 热线系统退单文件反馈接口
3.3		市 12345 热线系统获取退单单位信息接口
3.4		市 12345 热线系统工单满意度信息接口
3.5		市 12345 热线系统次紧急工单反馈接口
3.6		市 12345 热线系统双呼接口
3.7		市 12345 热线系统直达快处接口
3.8		五级分类信息获取
3.9		结构话工单信息获取
3.10		结构话工单处理反馈
3.11		OBS 方式附件上传下载接 口
3.12	热线流程和操作优化	增加热线受理派单操作界面定制化
3.13		热线申请核查界面定制化
3.14		再派遣流程优化
3.15		次紧急工单反馈
3.16		结案校验优化
3.17		业务系统五级分类信息拓展
3.18		业务系统五级分类业务流程改造
3.19		结构化信息展示
3.20		案件处理结构化信息填报改造
3.21		案件办结结构化信息填报改造
3.22		退单申请业务调整
3.23	委办局分中心	建管委分中心
3.24		市场监管局分中心
3.25	直达快处	直达快处流程改造
3.26		处置填报信息改造
3.27	重复投诉预警	重复投诉工单信息界面改造

3.28		重复投诉预警信息推送
3.29	热线双呼	双呼基础操作
3.30		双呼先联
3.31		双呼回访
3.32		双呼回复
3.33	热线跨层级协同处置	热线跨层级协同流程
3.34		热线跨层级协同申请
3.35		热线跨层级协同审核
3.36		热线跨层级协同退单申请
3.37		热线跨层级协同退单审核
3.38	热线重点数据分析	12345 重复投诉当前预警
3.39		12345 重复投诉历史预警
3.40		12345 超期预警统计
3.41		直达快处统计报表
3.42		双呼先联统计
3.43		双呼先联查询
3.44		双呼先联明细
3.45		双呼先联承办部门统计
3.46		双呼录音报表
3.47	区热线多条件查询	区热线多条件查询
4	网格工作站看板	
4.1	网格特色	综合网格概览
4.2		网格力量
4.3		诉求反映情况
4.4		网格资源空间分布
4.5	网格人	人口信息
4.6		网格队伍
4.7		关怀帮扶人员
4.8	网格物	基础设施管理
4.9		公共资源
4.10		避难场所管理
4.11		重点关注场所
4.12		视频监控
4.13	网格动	日常巡查
4.14		民情走访
4.15		工单处置
4.16		重点工单
4.17		居民满意度
4.18	网格态	风险态势
4.19		监测预警
4.20		多人同诉
4.21		一人多诉
4.22	网格情	高频民生诉求
4.23		三跨工单

4.24		急难愁盼
4.25		热点难点攻坚
4.26		社会参与度
4.27	系统权限管理	系统权限管理
5	空间数据展示	
5.1	业务数据分级展示	数据采集预检
5.2		管理边界划分
5.3		空间图形处理
5.4		业务属性赋值
5.5		数据统一编码
5.6		关联分析
5.7		门牌匹配
5.8		空间数据质检
5.9		空间数据成果库
5.10		街区业务图层
5.11		网格工作站业务图层
5.12		杨浦滨江功能区业务图层制作
5.13		图层视觉效果优化
5.14	专题图定制	养老机构及附属设施专题图
5.15		网格党建专题图
5.16		重点设施专题图
5.17		重点场所专题图
5.18		避难场所专题图
5.19		视频监控专题图
5.20		智慧车棚专题图
5.21	移动端地图	缩放控制
5.22		中心点定位
5.23		定位返回信息
5.24		地址匹配定位
5.25		当前定位
6	社区多元共治移动平台（码上办）	
6.1	多元共治平台底座服务	协同办公-通讯录
6.2		协同办公-聊天
6.3		协同办公-消息已读未读
6.4		协同办公-多功能工作群
6.5		协同办公-日程管理
6.6		协同办公-会议管理
6.7		协同办公-音视频会议和直播
6.8		协同办公-实时签到
6.9		协同办公-工作日志

6.10		协同办公–智能报表
6.11		协同办公–考勤记录
6.12		协同办公–云盘共享
6.13		协同办公–云文档
6.14		协同办公–工作台
6.15		协同办公–自定义 UI
6.16		协同办公–管理后台
6.17		协同办公–全局明水印
6.18		协同办公–文件病毒扫描
6.19		协同办公–内部文件管控
6.20		协同办公–在线文档管控
6.21		协同办公–群内信息保护
6.22		协同办公–组织行为管控
6.23		协同办公–外部联系管控
6.24		协同办公–登录管控
6.25		协同办公–专属打包配置
6.26		协同办公–专属安装包创建
6.27		协同办公–下载地址配置
6.28		协同办公–专属升级推送
6.29		协同办公–专属三方插件
6.3		协同办公–消息分组自定义
6.31		协同办公–升级管控
6.32		组件支撑–普通表单
6.33		组件支撑–流程表单
6.34		组件支撑–报表能力
6.35		组件支撑–页面能力
6.36		组件支撑–高级功能
6.37	社会组织机构端	社会组织多元共治–信息上报
6.38		社会组织多元共治–上报记录
6.39		社会组织多元共治–末端处置
6.40		社会组织多元共治–事件审批
6.41		社会组织多元共治–评价反馈
6.42		社会组织多元共治–消息推送
6.43		社会组织多元共治–消息模板管理
6.44		社会组织多元共治–消息公告
6.45		社会组织多元共治–个人中心
6.46		社会组织多元共治–系统对接
6.47		评价管理–指标设定
6.48		评价管理–数据归集
6.49		评价管理–评价计算
6.50		评价管理–结果展示
6.51		积分兑换–奖品管理

6.52		积分兑换-线上兑换
6.53		积分兑换-物流中心
6.54		积分兑换-线下兑换
6.55		积分兑换-订单评价
6.56	码上办-居民端	居民扫码-微信扫码
6.57		居民扫码-身份授权
6.58		居民扫码-身份校验
6.59		居民扫码-身份信息完善
6.60		居民扫码-我的网格
6.61		公众号接入-公众号授权
6.62		公众号接入-居民信息校验
6.63		民情事项-实名登记
6.64		民情事项-匿名登记
6.65		民情事项-语音输入
6.66		民情事项-信息编辑
6.67		民情事项-当前地址
6.68		民情事项-周边地址查询
6.69		民情事项-自定义地址查询
6.70		民情事项-地址修改
6.71		民情事项-地址定位
6.72		民情事项-事项要素核验
6.73		民情事项-地址信息核验
6.74		民情事项-空间坐标核验
6.75		民情事项-事项信息提交
6.76		民情事项-附件上传
6.77		民情事项-地址计算网格
6.78		民情事项-坐标计算网格
6.79		民情事项-异常位置处理
6.80		民情事项-多媒体推送
6.81		民情事项-事项推送
6.82		民情事项-推送日志
6.83		民情事项-推送回执
6.84		民情事项-多媒体推送异常处理
6.85		民情事项-事项信息推送异常处理
6.86		民情事项-定时推送
6.87		民情事项-定时推送日志
6.88		民情事项-推送规则设置
6.89		民情事项-成功回执
6.90		民情事项-失败回执

6.91		民情事项–事项列表
6.92		民情事项–事项检索
6.93		民情事项–事项详情
6.94		民情事项–处置进展
6.95		民情事项–办结通知
6.96		民情事项–处置评价
6.97		民情事项–评价推送
6.98	码上办–志愿者端	扫码报到–身份识别
6.99		扫码报到–信息完善
6.100		扫码报到–志愿者信息申请
6.101		扫码报到–选择工作站
6.102		扫码报到–身份确认
6.103		扫码共治–认领项目列表
6.104		扫码共治–认领任务反馈
6.105		扫码共治–活动列表
6.106		扫码共治–活动详情
6.107		扫码共治–活动反馈
6.108		扫码共治–组织信息
6.109		扫码共治–组织变更
6.110		项目认领–待认领项目
6.111		项目认领–主动认领
6.112		组织活动–新活动列表
6.113		组织活动–活动详情
6.114		组织活动–活动参与
6.115	码上办–管理端	二维码管理–民情码生成
6.116		二维码管理–民情码更新
6.117		二维码管理–民情码作废
6.118		二维码管理–志愿者码生成
6.119		二维码管理–志愿者码更新
6.120		二维码管理–志愿者码作废
6.121		组织活动管理–活动列表
6.122		组织活动管理–活动发布
6.123		组织活动管理–典型活动公示
6.124		项目管理–项目列表
6.125		项目管理–新项目发布
6.126		项目管理–项目认领公示
6.127		项目管理–项目进展跟进
6.128		项目管理–项目办结
6.129		权限管理–单位信息维护
6.130		权限管理–人员信息维护

6.131		权限管理–分配账号
6.132		权限管理–账号作废
6.133		权限管理–账号启用
6.134		权限管理–密码重置
6.135		权限管理–账号授权
6.136		权限管理–角色管理
7	密码应用技术技术开发	
7.1	密码应用技术技术开发	登录验证
7.2		数据库加密
7.3		签名验签

五、项目运维要求

（一）运维时间要求

全周期服务：提供 1 年运维服务

持续运行保障：平台支持 7x24 小时连续运行，日常运维包括软件升级、性能监控等；平台可用性≥99%。

（二）响应程度要求

提供 5x8 技术咨询，提供客户在使用产品和产品逻辑方面的问题响应和受理。

故障响应提供 7x24 小时支持服务。 提供对产品故障、宕机等情况的电话人工支持服务。

六、项目保障要求

（一）服务能力要求

为了更好的为客户提供支持服务，投标人必须有服务能力和技术服务团队，能快速响应采购方的服务要求，突发情况下可以快速到达客户现场。

（二）项目人员配备要求

投标人具备承担软件开发项目的研发能力，具有一定的技术服务管理体系，能保障系统总体设计方案的先进性、科学性、可落地性。为保证本项目平台功能深化过程中，沟通和协调的便利，中标方必须指定一名项目总协调人。项目平台功能深化及运营服务过程中一旦出现重大问题，项目总协调人应该能及时赶到现场。

中标单位须按照本系统平台功能深化要求，组建由资深项目经理带领、具备丰富经验与较强开发能力的项目团队，在系统调研、分析设计、开发测试及培训实施等各阶段保障团队稳定性，若需变更团队成员须事先征得项目采购单位同意，未经同意不得擅自变更，同时须单独组建实施团队（不含项目经理）并明确设置项目经理，项目实施团队总人数不少于 25 人，且须配备项目经理、技术负责人、安全负责人、培训讲师等关键岗位人员，项目实施期

间驻场人员数量不得少于 5 人；项目进入运维阶段后，须组织专业运营团队提供运营保障服务，该团队人数不得少于 10 人。

1. **★投标人应为本项目明确设置项目经理，实施团队总人数不少于 25 人。**

人员岗位要求					
序号	人员	岗位数	人员数量	工作时间	工作内容
1	项目经理	1	1 人	做五休二	统筹协调人员安排
2	技术负责人	1	1 人	做五休二	技术专项工作统筹安排
3	安全负责人	1	1 人	做五休二	安全技术专项工作统筹安排
4	培训讲师	1	1 人	做五休二	培训工作
5	实施期间驻场人员	5	5 人	做五休二	实施阶段驻场工作
6	运维阶段运维人员	10	10 人	做五休二	运维阶段运维工作
7	项目队员	6	6 人	做五休二	系统开发建设

七、项目文档要求

（一）文档内容要求

系统开发应严格遵照国家软件项目规范进行，须提供产品用户手册和测试报告。

未经采购人认可的情况下，所有的技术文件必须用中文书写或有完整的中文注释。

（二）文档管理要求

本项目所有文档最终必须向采购人提供纸质和电子文档各一套。中标人必须设置专人在项目平台功能深化及运营服务期间对文档进行检查和管理，项目最终验收后全部移交采购人。

（三）项目管理要求

投标人在合同签定后应向采购人补充提交投标文件的电子版。

投标人应向采购人提交项目的技术文件和管理文件。

投标文件中应包括投标人用于本项目的项目管理机制、团队组成、主要管理和技术负责人员的资质与经验说明。在项目实施过程中，如果投标人要变更主要管理和技术负责人员，须给出充分理由并取得采购人的同意。

投标人应按采购人要求派主要项目管理人员和有关技术人员定期参加项目管理例会，并按采购人的要求协调有关各方。

投标人应该针给出对应的开发或集成工作的项目管理方案。

八、培训要求

中标单位必须向采购方提供培训服务，培训方式应包括管理培训、理论培训和现场培训。中标单位须针对不同的培训对象，包括对区领导、管理者、各级最终用户和系统管理员等相关技术人员，在投标文件中提出全面、详细的培训计划，包括且不限于培训内容、培训时间、地点、授课老师等，并提供课程体系、培训方法和考核方法等，培训讲师费用由中标人负责。

中标单位派出的培训教员应具备丰富的相同课程教学经验，所有的培训教员必须中文授课，中标单位具备为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

中标单位按招标方约定合理地安排培训时间。

中标单位需在投标书中说明培训的计划、内容和深度，原则上要求招标方的相关人员要完全学会系统的知识技能。

九、安全保密要求

★本项目要求投标人在实施方案中针对本项目平台功能的深化内容制定保密措施和安全防护措施并在项目实施过程中严格执行，以保证项目的成功实施。投标人必须提供对本项目的保密承诺及人员保密承诺书和人员稳定承诺书（如有变更，需经过采购人确认同意才能更换），承诺内容详见附件 17 安全保密承诺书。

十、服务期限要求

根据项目分期实施的建议，制定详细的项目实施工作计划，以满足项目工期的要求。服务周期：项目整体建设周期：合同签订生效后 9 个月内交付，具体实施验收进度将根据项目落地实际情况作动态调整。本项目要求中标单位提供一年免费运维，从项目通过整体验收之日起计算，包括所有系统及服务。

本项目涉及软件部分，软件部分采用永久授权许可模式，采购人在服务期结束后应合法免费享有软件的完整使用权。

项目工程进度经采购人确认和同意后，投标人不得随意变更其进度安排，如需变更，应经采购人确认和同意。

十一、售后服务要求

（1）投标单位必须明确提出维护期内软件的升级、维修、维护内容及服务方式、范围，并在投标文件中提供将来需要升级时的升级方案。必须具备专业的售后服务团队，能保证提供不间断的售后服务。遇有重大活动需要确保系统正常运作的，中标单位在接到通知后，应当在活动期间提供人员现场保障。

（2）项目验收时中标单位应递交完整的文档。

（3）产品优化与咨询服务。中标单位必须明确可以根据应用的使用情况和用户反馈，提供平台技术优化和使用咨询服务。

（4）应急故障维护。对平台运行出现故障或意外情况导致系统不能正常运行，中标方需提供进行 7x24 小时的问题的响应和处理服务。同时，针对重大影响的应急问题，须提供 2 小时以内的响应时间，一般影响的问题，提供 12 小时内的响应时间。

（5）提供平台使用者培训服务，投标单位应明确可以提供上门培训服务。

（6）数据安全服务。中标单位应保证数据安全，提供定时备份数据、恢复数据服务。

（7）文档服务。中标单位需提供平台完善的文档记录服务。

（8）应用软件服务

缺陷管理：针对平台功能中存在的 bug、缺陷，提供持续提供修正与消缺服务，并提供必要的补丁版本的升级服务。

运行支持：对平台运行过程中管理员的问题提供解答和问题解决跟踪，对于关键业务点的上线推广与运行提供保障。

十二、应急预案要求

（1）覆盖核心应急场景：需明确应对系统突发故障、数据安全事件、网络异常等关键场景，确保覆盖软件运行中可能导致业务停滞的主要风险。

（2）明确响应处置流程：设定故障分级标准，对应明确响应时效；明确基本处置步骤，包括故障上报路径、临时替代方案、恢复验证标准。

（3）保障基础支撑能力：确保 7×24 小时响应，具备必要技术储备，包括关键数据定时备份机制、基础应急工具。

十三、知识产权要求

★投标人承诺全部承担今后凡因本项目相关部件知识产权方面可能产生的任何问题、纠纷乃至赔偿等。项目中涉及的已注册应用软件产品，其知识产权归原厂商所有。应用软件中经二次开发的部分，其知识产权归招标人和投标人共同所有，投标人在项目验收后，向招标人提供完整可运行的软件模块源代码及相关技术文档。在软件实际运行过程中产生的数据以及运行前根据招标人情况具体设置的数据字典数据，归招标人所有。承诺内容详见附件 18 知识产权承诺书。

十四、服务考核要求

综合指挥系统质量由采购人委托的工程监理单位按采购人要求进行考核，考核依照《杨浦区街智治综合业务协同系统项目考核暂行办法》，从服务性能、服务功能、安全和隐私、服务支持和响应等维度对中标供应商进行考核。考核结果作为项目验收的依据。

考核办法详见后续附件一《杨浦区街智治综合业务协同系统项目考核暂行办法》，具体考核细则可根据工作情况以及上级单位考核内容同步进行调整，以甲乙双方最终确认为准。

十五、付款方式

付款方法：根据合同的有关规定，按照下列方法和比例付款：

1、签订合同完毕后，采购人支付中标供应商合同金额的 30%，

2、项目预验收通过（招标方组织专家进行验收会，如验收不合格，整改至验收合格）进入试运行后，支付合同金额的 55%。

3、试运行期满，项目通过验收(招标方组织专家进行验收会，如验收不合格，整改至验收合格)，采购人根据考核评分定级(优秀、良好、及格、不及格)，完成结算审价后，采购人支付至结算审价金额的 100%。

4、所有付款支付前，供应商需开具足额对应发票，采购人应在收到发票后 10 个工作日内支付相关款项。

十六、杨浦区街智治综合业务协同系统项目考核暂行办法

第一条 （目的和依据）

为加强杨浦区街智治综合业务协同系统的管理，规范平台服务行为，提高服务质量和效率，保障平台的安全稳定运行，特制定本考核暂行办法。

第二条 （适用范围）

本办法规定了杨浦区街智治综合业务协同系统项目的考核办法、评分定级等。

本办法适用于杨浦区街智治综合业务协同系统项目提供商提供的平台服务。

第三条 （平台服务评估）

评估将依照以下五个方面进行考核，考核参照《考核细则》进行最终评分定级，具体考核细则可根据实际工作情况以及上级单位考核内容同步进行调整，以甲乙双方最终确认为准。

(一) 团队能力情况（工作态度、工作能力）

(二) 工作交付质量

(三) 日常工作安全规范

(四) 客户满意度

(五) 工作亮点、创新工作

第四条 （评分定级）

按照服务情况及能力最终根据考核评分定级，评分共分为四级，具体如下：

考核等级	对应实际评估值区间	核减比例
优秀	80≤X≤100	服务情况及能力优秀，不核减费用
良好	70≤X＜80	服务情况及能力良好，最终尾款的50%部分实行按评估得分等比例核减费用。核减金额=最终尾款×50%×（1−评估得分/100）。
及格	60≤X＜70	服务情况及能力及格,核减最终尾款的50%
不及格	X＜60	服务情况及能力不及格，核减最终尾款的100%
注： X 为按照本方法进行评估而获取的评估分数值		

附件二:《考核细则》

序号	考核维度	考核指标	考核内容	分值	评分标准	得分
1	**交付质量（35 分）**	功能实现完整性	按需求说明书及合同约定 100%实现项目功能，无功能缺失、无遗漏	15	每缺一项功能扣 1.5 分，扣完为止	
2		缺陷率控制	系统试运行期内缺陷密度低，无重大缺陷，一般缺陷及时修复	10	每发现 1 个重大（阻断性）缺陷扣 3 分；一般缺陷每 3 个扣 1 分	
3		交付物规范性	需求/设计文档、测试报告、部署手册、验收材料等交付物齐全、规范	10	每缺一项交付物扣 2 分；文档不规范每次扣 1 分	
4	**项目进度（20 分）**	里程碑达成率	需求评审、概要/详细设计、开发、测试、上线等里程碑按计划节点达成	10	每个里程碑每延期一次扣 2 分，扣完为止	
5		按时交付	项目按合同约定整体工期完成开发、测试并验收交付	10	整体延期 7 天以内扣 2 分；延期 7–15 天扣 5 分；超过 15 天本项不得分（不可抗力除外）	
6	**沟通协作（15 分）**	需求响应及时性	对需求变更、技术咨询等问题及时响应，2 个工作日内给出处理意见	5	每次响应超时扣 1 分，扣完为止	
7		沟通透明度	按约定定期汇报进度，重大事项及时同步，过程信息透明可追溯	5	未按约定汇报每次扣 1 分；重大事项瞒报一次扣 2 分	
8		问题闭环管理	开发与试运行期间问题及时反馈、跟踪处理直至闭环，不推诿	5	问题未闭环或相互推诿每次扣 1 分	
9	**服务质量（20 分）**	响应及时性	系统故障及服务请求响应及时：故障响应≤2 小时	5	每次响应超时扣 1 分，扣完为止	
10		问题解决率	问题处理解决率≥ 95%，重大故障解决时间≤8 小时	5	解决率每低于 95%一个百分点扣 0.5 分	

11		服务态度与主动性	服务态度良好无投诉，主动巡检、主动提出系统优化建议	5	每被有效投诉一次扣 2 分	
12		培训与知识转移	提供系统安装使用及操作培训，操作手册完整移交	5	未开展培训扣 2 分；文档缺失每项扣 1 分	
13	**安全合规（10 分）**	代码与系统安全	系统无高危安全漏洞，符合安全编码规范，通过安全测试	5	每发现 1 个高危漏洞扣 1 分，扣完为止	
15		流程合规	遵循项目管理规范及变更管理流程，符合内部审计要求	5	每次违规操作扣 1 分，扣完为止	
合计				100	**考核总得分**	