



磋商文件

项目名称：上海 12345 城市运行市民感知平台 2026
年运维

项目编号：310000000260331199553-00341279

内部项目编号：0613-267135072099

政府采购编号：0026-00035578

采 购 人：上海市信访办公室

采购代理机构：上海机电设备招标有限公司

2026 年 5 月

2026年05月22日

2026年05月22日

上海机电设备招标有限公司

廉政自律公约

上海机电设备招标有限公司（以下简称：甲方）受业主委托开展招标代理工作。为贯彻党和国家关于工程建设领域党风廉政建设和反腐败工作的精神，避免和杜绝各种不廉洁行为的发生，维护好国家、集体的合法权益，确保招标代理工作高效、优质，特制定本公约。参加本项目的供应商（以下简称：乙方）必须遵守本公约。

1、双方人员应认真学习和严格遵守党和国家、省、市有关党风廉政建设和反腐败工作的一系列规定，不断增强廉洁自律意识和自觉性。

2、甲方人员不准暗示、索要或接受乙方单位任何形式的回扣、礼金、有价证券、支付凭证、股票、股权、贵重物品和好处费、感谢费、各种奖励和赞助等。

3、甲方人员不准以任何理由向乙方单位介绍推荐其配偶、子女、亲属、熟人等参与本工程有关的工程分包、材料设备采购、中介服务、劳务等经济活动。

4、甲方人员不准在乙方单位报销任何应由个人支付的费用。

5、甲方人员不准参加有可能影响其公正执行公务的乙方单位的宴请和健身、娱乐、观光旅游等活动。

6、乙方人员不准以任何形式向甲方人员馈赠回扣、礼金、有价证券、支付凭证、股票、股权、贵重物品和好处费、感谢费等；不准向甲方人员发放任何形式奖励和提供任何形式赞助。

7、乙方人员不准以任何理由接受甲方人员配偶、子女、亲属、熟人等参与本工程有关的工程分包、材料设备采购、中介服务、劳务等经济活动。

8、乙方人员不准报销任何应由甲方人员个人支付的费用。

9、乙方人员不准邀请甲方人员参加有可能影响其公正执行公务的宴请和健身、娱乐、观光旅游等活动。

10、甲乙双方发生违反党风廉政建设和反腐败工作有关规定，以及公开、公平、公正、诚信等有关原则的，双方单位要依据有关法规对其行为进行严肃查处，违反党纪政纪的，要给予党纪政纪处分，触犯刑律的，要移交司法机关处理。

11、乙方违反本公约，将被取消本项目的投标资格。

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
第二章 供应商须知	4
第三章 评审方法	23
第四章 合同格式	33
第五章 采购需求	41
第六章 响应文件格式	59

第一章 竞争性磋商公告

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海机电设备招标有限公司受委托，对上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目进行国内竞争性磋商采购，特邀请合格的供应商参加磋商。

一、项目基本情况

项目编号：310000000260331199553-00341279

内部项目编号：0613-267135072099

项目名称：上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1682980 元

最高限价（元）：无

（1）采购需求：上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目 数量：1 项

（2）简要服务要求：负责上海 12345 城市运行市民感知平台系统正在发生或可能发生的系统安全和数据安全突发事件以及项目的日常维保，主要包括定期对业务系统进行例行巡检，挖掘并消除系统中各种影响高效运行的隐患，同时优化系统各方面性能，确保业务系统稳定运行。具体详见第五章采购需求。

（3）按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号），本项目采购的信息化运维属于软件和信息技术服务业。

（4）项目属性：服务类。

（5）运维地点：上海市信访办公室 市民服务热线管理办公室（上海市黄浦区大沽路 100 号 29 楼）。

（6）合同履行期限：12 个月。

（7）本项目不允许联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 符合《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：本项目不属于专门面向中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位采购的项目。

3. 本项目的特定资格要求：

1、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

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、供应商应就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。（**财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函见附件**）

如发现供应商提供虚假承诺，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，本市财政部门将依法处理处罚。

4、与本项目采购代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。

5、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。

6、本项目面向大、中小微等各类供应商。

三、获取采购文件

时间：2026-05-25，2026-06-01 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：登录“上海政府采购网”（www.zfcg.sh.gov.cn）在网上招标系统中获取磋商文件。

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2026-06-05 14:00:00（北京时间）

地点：本次响应文件提交采用网上投标方式，供应商应根据有关规定和方法，在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统提交。

五、响应文件开启

开启时间：2026-06-05 14:00:00（北京时间）

开启地点：1、上海市普陀区长寿路285号恒达大厦10楼第九会议室（提供法人代表委托书原件、身份证及加盖供应商公章的身份证复印件）；2、开启所需携带其他材料：自行携带无线上网的笔记本电脑、数字证书（CA证书）。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日

七、其他补充事宜

1. 本次招标执行的政府采购政策：支持中小微企业、强制/优先节能产品、鼓励环保产品、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。
2. 供应商须保证为获取磋商文件所填写的信息和提交的资料内容应真实、完整、有效、一致，如因供应商填写信息错误或提交虚假材料导致的与本项目有关的任何损失由供应商承担。
3. 供应商应在响应文件提交截止时间前尽早加密上传响应文件，并及时关注响应文件在电子采购平台上的签收情况，以免因临近响应截止时间上传导致招标代理机构无法在响应文件提交截止时间前完成签收的情形。未签收的响应文件视为未提交。
4. 《上海市政府采购实施办法》（上海市人民政府令第65号）及其他有关文件的规定，本项目通过上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）实行全过程电子采购，供应商的响应文件应当符合有关文件和上海政府采购云平台的要求。上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）由上海市财政局建设和维护。潜在的合格供应商可以按照《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》中的内容和操作要求实施。

八、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：上海市信访办公室

地址：上海市黄浦区大沽路100号

采购单位联系人：马老师、刘老师 021-23117167

2、采购代理机构信息

名称：上海机电设备招标有限公司

地址：上海市普陀区长寿路 285 号 20 楼

联系方式：021-32557526

3、项目联系方式

项目联系人：丁锦秀

电话：021-32557526

招标代理机构账户信息下：

户名：上海机电设备招标有限公司

帐号：31001550400055646341

开户行：中国建设银行上海市分行营业部

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1.1.2	采购人	名称：上海市信访办公室 详细地址：上海市黄浦区大沽路 100 号 联系人：马老师、刘老师 021-23117167
1.1.3	采购代理机构	名称：上海机电设备招标有限公司 地址：上海市普陀区长寿路 285 号恒达大厦 20 楼 联系人：丁锦秀 电话：021-32557526 电子信箱：djx@shbid.com
1.1.4 1.1.5	采购项目名称	上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目
1.1.6	是否划分标段	不划分标段，供应商须以标段为单位，对该标段中所有招标产品进行报价，不接受仅对其中部分产品进行报价。
1.2.1	资金来源及比例	财政资金 100%
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.3.1	供应商资格要求及需提供的证明材料	供应商资格要求见磋商公告 供应商提交的证明其成交后能履行合同的资格证明文件应符合磋商文件要求，即： <ol style="list-style-type: none"> 1. 企业法人营业执照、事业法人登记证书、其他组织证明其身份的文件或自然人的身份证明 2. 供应商应就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。（承诺函见附件） 如发现供应商提供虚假承诺，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，本市财政部门将依法处理处罚。 <ol style="list-style-type: none"> 3. 加盖公章的法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书 4. 磋商响应函 5. 中小企业声明函 6. 近 3 年供应商信誉情况的书面声明

1.3.2	是否接受联合体投标	不接受
1.8.1	是否组织踏勘现场	不组织
1.9.1	预备会	不召开
2.1	构成磋商文件的其他资料	/
1.9.2 2.2.1	供应商要求澄清磋商文件的截止时间	2026年06月02日10:00 （北京时间）前一次性以书面形式提交采购代理机构并同时将 word 版电子文档通过 E-mail 发送到 djx@shbid.com
3.1.1	履约能力证明资料	/
3.2.5	项目预算金额	详见竞争性磋商公告
3.2.8	报价的其他要求	/
3.3.1	响应文件的有效期	从提交响应文件的截止之日起 90 天。
3.4.1	磋商保证金	缴纳，保证金为人民币 30000 元，缴纳账户如下： 单位名称：上海机电设备招标有限公司 开户银行：建行上海市分行营业部 银行账户：31001550400055646341 请在响应截止时间前通过汇款缴纳保证金，并在线上完成凭证上传
3.4.4 (4)	其他可以不予退还保证金的情形	1) 供应商在响应文件中提供虚假的文件和材料，意图骗取成交的； 2) 成交供应商未按规定交付采购代理服务费的； 3) 法律法规或磋商文件中其他情形。
3.5.1.2	财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料	供应商应就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。（承诺函见附件） 如发现供应商提供虚假承诺，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，本市财政部门将依法处理处罚。
3.5.1.5	其他证明材料	1) 如本项目对资质提出要求的，需提供相应资质证书的复印件。 2) 如本项目对业绩提出要求的，需提供业绩证明材料；合同复印件。

3.6.1	是否允许递交备选方案	不允许
3.7.4	纸质响应文件份数及其他要求	纸质响应文件：不需要。 上海市电子政府采购项目： 按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22号）的相关规定执行。
3.7.5	响应文件是否需分册装订	不需要
4.2.1	提交响应文件截止时间	2026-06-05 14:00:00 （北京时间）
4.2.2	提交响应文件地点	上海市电子政府采购项目： 由供应商在网上招投标系统提交。 网上投标地址：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）
5.1	磋商时间和地点	磋商时间： 2026-06-05 14:00:00 （北京时间） 磋商地点：上海市普陀区长寿路285号恒达大厦10楼第九会议室 供应商磋商代表必须是签署响应文件的法人代表或其委托代理人。供应商代表本人必须参加磋商，磋商时提供法人代表委托书原件、身份证及加盖供应商公章的身份证复印件。 上海市电子政府采购项目： 携带能够用4G网络上网的笔记本电脑、CA证书，按《上海市电子政府采购管理暂行办法》）的相关规定在上海政府采购网开标大厅进行。
5.2	磋商顺序	网上随机抽取
6.1.1	磋商小组的组建	采购人、采购代理机构将依法组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，成员为3人及以上的单数组成，其中专家的人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。
6.3.3	是否授权磋商小组确定成交供应商	<input checked="" type="checkbox"/> 是，推荐的成交候选人数量：3个 <input type="checkbox"/> 否
7.6.1	履约保证金	不需提供
8.5	采购代理服务费	收取方式 <input checked="" type="checkbox"/> 本项目的招标代理服务费由中标人在《成交通知书》发出后的5天内向采购代理机构一次性支付。 <input type="checkbox"/> 由采购人支付，中标人无需承担。

		<p>收费标准</p> <p>按照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号文）规定服务类标准收取。</p> <p>■采用差额定率累进计费方式进行收费</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>中标金额（万元）</th> <th>费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td>0.25%</td> </tr> </tbody> </table>	中标金额（万元）	费率	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%	1000-5000	0.25%
中标金额（万元）	费率											
100 以下	1.5%											
100-500	0.8%											
500-1000	0.45%											
1000-5000	0.25%											
9.1	质疑联系方式	<p>联系单位：上海机电设备招标有限公司</p> <p>联系人：陆佳怡、缪鹏伟</p> <p>联系电话：021-32557793、021-32557803</p> <p>联系地址：上海市长寿路 285 号恒达大厦 16 楼</p> <p>提交形式：盖有供应商单位公章的书面纸质材料。</p> <p>（请供应商将可编辑版文件以电子邮件的形式发送至招标代理机构以下邮箱：djsx@shbid.com）</p>										

1.1 总则

1.1 采购项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备采购条件，现对本项目采购进行竞争性磋商。

1.1.2 采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 项目名称：见供应商须知前附表。

1.1.5 工程项目名称：即本项目所属的工程项目（如是），见供应商须知前附表。

1.1.6 采购项目标段划分情况：见供应商须知前附表。

1.2 采购项目的资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源及比例：见供应商须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见供应商须知前附表。

1.3 供应商资格要求及需提供的证明材料

1.3.1 供应商的资格要求及需提供的证明材料：见供应商须知前附表。

1.3.2 供应商须知前附表规定接受联合体的，联合体除应符合本章第 1.3.1 项和供应商须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按磋商文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就

成交项目向采购人承担连带责任；

(2)由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3)联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本采购项目中磋商报价，否则各相关响应文件均按无效处理。

1.3.3 供应商不得存在下列情形之一：

(1)为采购人不具有独立法人资格的附属机构(单位)或与采购人有利害关系可能影响采购公正性的；

(2)为本采购项目的代建人或监理人；

(3)为本采购项目的采购代理机构或者由本项目的采购代理机构代理参加磋商的；

(4)与本采购项目的代建人或监理人或采购代理机构同为一个法定代表人的；

(5)与本采购项目的代建人或监理人或采购代理机构相互控股的；

(6)与本采购项目的代建人或监理人或采购代理机构的法定代表人相互任职的；

(7)法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在控股、管理关系（如母公司、全资子公司及其控股公司）的不同单位，同时参加本采购项目磋商的；

(8)为本采购项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务，或者接受为本采购项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务的单位为本采购项目编制响应文件或提供咨询服务的；

(9)被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照的；

(10)被依法暂停或者禁止参加政府采购活动资格的；

(11)被人民法院公布为失信被执行人的；

(12)被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）列入不诚信单位和禁止参加政府采购活动的。

(13)财产被接管或者冻结的，或进入清算程序，或被宣告破产的；

(14)在最近三年内有骗取成交或者重大的质量问题的；

(15)重新开展采购后，原供应商在前次采购中有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的；

(16)重新开展采购后，原供应商在前次采购中拒绝签订本项目采购合同的；

(17)法律法规或磋商文件规定的其他情形。

1.4 费用承担

供应商准备和参加磋商报价活动发生的费用自理。

1.5 保密

参与磋商报价活动的各方应对磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.6 语言文字

磋商文件和响应文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.7 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.8 现场踏勘

1.8.1 供应商须知前附表规定组织踏勘现场的，供应商应按供应商须知前附表规定的踏勘时间、踏勘集中地

点参加采购人组织的项目现场踏勘。

1.8.2 供应商踏勘现场发生的费用自理。

1.8.3 除采购人的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.8.4 采购人在踏勘现场中介绍的相关的情况，仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

1.9 预备会

1.9.1 供应商须知前附表规定召开预备会的，采购人按供应商须知前附表规定的时间和地点召开预备会，澄清供应商提出的问题。

1.9.2 供应商应在供应商须知前附表规定的时间前，以书面形式（包括信件、电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等可以有形地表现所载内容的形式，下同）将提出的问题送达采购人，以便采购人在会议期间澄清。

1.9.3 预备会后，采购人将对供应商所提问题的澄清，以书面形式通知所有购买磋商文件的供应商，但不指明澄清问题的来源。该澄清内容为磋商文件的组成部分。

1.10 响应和偏差

1.10.1 响应文件应当对磋商文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否则，供应商的响应文件将按无效处理。

1.10.2 供应商应根据磋商文件的要求提供所投产品技术性能指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和售后服务计划等内容以对磋商文件作出响应。

1.10.3 响应文件对磋商文件的全部偏差，均应在响应文件的商务和技术偏差表中列明，除列明的内容外，视为供应商响应磋商文件的全部要求。

1.11 同义词语

构成磋商文件组成部分的“合同格式”和“技术规格及要求”等章节中出现的措辞“买方”、“甲方”和“卖方”、“乙方”、“成交供应商”在磋商报价阶段应当分别按“采购人”和“供应商”进行理解。

2. 磋商文件

2.1 磋商文件的组成

本磋商文件包括：

第一章 采购公告；

第二章 供应商须知；

第三章 评审方法；

第四章 合同格式；

第五章 采购需求；

第六章 响应文件格式；

其他 供应商须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 1.9 款、第 2.2 款和第 2.3 款对磋商文件所作的澄清、修改，作为补充磋商文件，构成磋商文件的组成部分。

2.2 磋商文件的澄清

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间前以书面形式将提出的问题送达采购人，要求采购人对磋商文件予以澄清。

2.2.2 磋商文件的澄清以书面形式发给所有购买磋商文件的供应商，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本磋商文件规定的截止时间不足3日的，并且澄清内容可能影响响应文件编制的，将相应延长截止时间。

2.2.3 供应商在收到澄清后，应及时向采购代理机构办理签收手续或以书面方式确认其收到；否则，供应商将被视为已理解并接受磋商文件及补充磋商文件的所有内容。

2.2.4 除非采购人认为确有必要答复，否则，采购人有权拒绝回复供应商在供应商须知前附表规定的时间后的任何澄清要求。

2.3 磋商文件的澄清和修改

2.3.1 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，按《供应商须知前附表》中的地址以书面形式（必须加盖供应商单位公章）通知采购人、采购代理机构。

2.3.2 对在响应文件提交截止期前收到的澄清要求，采购人、采购代理机构需要对磋商文件进行澄清、答复的；或者在响应文件提交截止前的任何时候，采购人、采购代理机构需要对磋商文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“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磋商文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距响应文件提交截止时间不足5天的，则相应延长响应文件提交截止时间。延长后的具体响应文件提交截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

2.3.3 澄清或修改公告的内容为磋商文件的组成部分。当磋商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。

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

采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有供应商应根据磋商文件或者采购人、采购代理机构通知的要求参加答疑会。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

3. 响应文件

3.1 响应文件的组成

3.1.1 响应文件应包括下列内容：

商务部分：

- (1) 磋商响应函；
- (2) 磋商保证金（如需）；
- (3) 法定代表人（单位负责人）身份证明；
- (4) 法定代表人（单位负责人）授权委托书；

- (5) 联合体协议书（磋商文件如允许联合体的话）；
- (6) 开标一览表
- (7) 报价分类明细表；
- (8) 商务偏差表；
- (9) 资格和履约能力证明资料（近三年类似项目承接及履约情况一览表）；
- (10) 供应商须知前附表规定的构成响应文件商务部分的其他资料。

技术部分：

- (1) 技术偏差表
- (2) 服务方案的详细描述；（包括：需求理解、运维实施方案、巡检服务方案、安全保障服务方案等）
- (3) 拟投入本项目的团队人员配置情况；（包括《拟派人员汇总表》、《项目经理基本情况表》、《项目团队其他人员基本情况表》）、学历及证书扫描件、相关工作业绩等）；
- (4) 驻场情况；
- (5) 培训及其他售后服务（包含培训次数、培训时间、人员安排、培训内容等）；
- (6) 应急响应方案；
- (7) 质量保证措施（包括《项目实施进度计划表》、《风险管理表》等）；
- (8) 维护机构设置及内部管理制度（项目维护机构及其运作方法与流程；内部管理流程，管理制度和考核办法，管理流程规范文件、制度。）；
- (9) 增值服务方案（如有）（除采购需求书中规定的服务之外是否有其他增值服务）；
- (10) 其他需说明的问题或需采取的技术措施。

3.1.2 供应商须知前附表规定不接受联合体的，或供应商没有组成联合体的，响应文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的联合体协议书。

3.1.3 供应商须知前附表未要求提交保证金的，响应文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的投标保函或保证金声明。

3.2 首次报价

3.2.1 供应商应按第五章“响应文件格式”的要求在磋商响应函中进行报价并填写分项报价表。

3.2.2 供应商应充分了解该项目的总体情况以及影响报价的其他要素。

3.2.3 供应商在提交响应文件截止时间前修改磋商响应函中的报价总额，应同时修改响应文件“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第 4.3 款的有关要求。

3.2.4 首次报价、最后报价为各分项报价金额之和，首次报价、最后报价与分项报价的合价不一致的，以分项报价的合价为准；如分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中。

3.2.5 供应商的最后报价不得超过项目预算金额，项目预算金额在供应商须知前附表中载明。

3.2.6 若供应商的报价一览表报价与磋商响应函报价不一致，磋商时以其报价一览表报价为准，其评审价格由磋商小组根据评审办法进行认定。

3.2.7 各项价格均以人民币报价。

3.2.8 报价的其他要求见供应商须知前附表。

3.3 响应文件有效期

3.3.1 响应文件有效期见供应商须知前附表。

3.3.2 在响应文件有效期内，供应商撤销响应文件的，应承担磋商文件和规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长响应文件有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长响应文件有效期。供应商应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其响应文件；供应商拒绝延长的，其响应文件失效，但供应商有权收回其保证金。

3.4 磋商保证金

3.4.1 供应商在递交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额、形式递交磋商保证金，并作为其响应文件的组成部分。磋商保证金的有效期与响应文件有效期一致。联合体投标的，其磋商保证金应当由联合体一方或多方共同递交，且所提交的磋商保证金应对联合体的所有成员均具有约束力，并应符合供应商须知前附表的规定。

3.4.2 磋商保证金是用于保护本次招标免受供应商的不当行为而引起的风险。

3.4.3 最迟应当在采购人与成交供应商签订合同后的5个工作日内，向未成交的供应商和成交供应商退还磋商保证金。

3.4.4 有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

- (1) 供应商在响应文件有效期内撤销响应文件；
- (2) 成交供应商在收到成交通知书后，无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照磋商文件要求提交履约保证金；
- (3) 供应商有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为而无效处理的；
- (4) 发生供应商须知前附表规定的其他可以不予退还保证金的情形。

3.5 资格和履约能力证明资料

供应商须按照供应商须知第1.3.1项、第1.3.2项的要求以及第五章“响应文件格式”填写关于资格和履约能力的相关信息，并提供相关证明材料。

3.6 备选方案

3.6.1 除供应商须知前附表规定允许外，供应商不得递交备选方案，否则按无效处理。

3.6.2 允许供应商递交备选方案的，只有成交供应商所递交的备选方案方可予以考虑。磋商小组认为成交供应商的备选方案优于其按照磋商文件要求编制的方案的，采购人可以接受该备选方案，但备选方案的最后报价不得高于主选最后报价。

3.6.3 供应商提供两个或两个以上报价，或者在响应文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上供货方案的，视为提供备选方案。

3.7 响应文件的编制

3.7.1 响应文件应按第六章“响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。

3.7.2 响应文件中凡磋商文件要求签署、盖章之处，均应显示供应商的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及供应商的公章。供应商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响应文件，

则应当按磋商文件提供的格式出具《授权委托书》（如供应商自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合磋商文件提供的《授权委托书》格式之内容）并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出供应商公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自负。

4. 响应文件的递交

4.1 响应文件的录入、响应项制作及响应文件加密

4.1.1 供应商在响应文件制作完成后须使用上海市电子签名认证证书（CA证书）登录“政采云电子投标客户端”，按照系统设置和磋商文件要求填写基本信息并勾选本次参与投标的包件号。

4.1.2 填写完成后，导入线下编制的响应文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入响应文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。

4.1.3 待检查进度变为100%后，点击“生成电子加密标书”输入CA密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至采购云平台，供应商须自行对上传情况进行确认。

4.2 响应文件的提交截止时间及地点

4.2.1 供应商应在供应商须知前附表规定的截止时间前递交响应文件。网上响应截止时间前，供应商应充分考虑到期间网上响应会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成供应商报价内容不一致或利益受损或报价失败的，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

4.2.2 供应商递交响应文件的地点：见供应商须知前附表。

4.3 响应文件的拒收

4.3.1 在响应文件提交截止时间后上传的任何响应文件，采购人、采购代理机构均将拒绝接收。

4.4 响应文件的修改与撤回

4.4.1 在提交首次响应文件截止时间之前，供应商可以使用电子采购平台提供的客户端投标工具，对响应文件进行修改。响应文件修改完成后，应在规定的时间内重新加密、上传磋商响应，并确保状态显示为“正式投标”。

4.4.2 供应商不得在响应文件截止时间起至响应文件有效期期满前撤销响应文件。

4.5 供应商必须保证响应文件内容的真实性，采购人或磋商小组保留进一步核查响应文件内容原件的权力，对于弄虚作假的行为，供应商将自行承担由此而引起的各种法律后果和责任。

4.6 解密

4.6.1 采购人、采购代理机构将按《竞争性磋商公告》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解密。

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

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

除外。

如采购云平台解密程序有变化的，以最新的操作程序为准。

5. 磋商

5.1 磋商时间和地点

采购人在本章第 4.2.1 项规定的提交响应文件截止时间和供应商须知前附表规定的地点进行磋商，供应商的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人准时参加。

5.2 磋商顺序：见供应商须知前附表。

6. 评审

6.1 磋商小组

评审由依法组建的磋商小组负责。磋商小组组成见供应商须知前附表。

6.2 评审原则

评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评审

6.3.1 响应文件的符合性审查和澄清

6.3.1.1 磋商小组对响应文件进行资格性符合性审查，确定实质性响应磋商文件要求的供应商。

6.3.1.2 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

6.3.1.3 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

6.3.2 磋商

6.3.2.1 磋商小组只与被确定为实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当告知有关供应商。

6.3.2.2 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

6.3.2.3 磋商结束后，所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

6.3.3 除供应商须知前附表规定磋商小组直接确定成交供应商外，磋商小组应当向采购人提交推荐成交候选人名单，推荐成交候选人的人数见供应商须知前附表。

6.3.4 评审完成后，磋商小组应当根据评审记录和评审结果编写评审报告。

6.3.4.1 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组记录相关情况。6.3.4.2 磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

6.3.4 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘

密。

7. 合同授予

7.1 成交候选人履约能力审查

7.1.1 成交候选人的经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，采购人认为可能影响其履约能力的，采购人将在发出成交通知书前提请原磋商小组按照磋商文件规定的标准和方法进行审查和确认。

7.2 成交

7.2.1 由采购人或采购人授权的磋商小组依法确定成交供应商。

7.3 成交通知

7.3.1 确认成交供应商后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

7.3.2 成交结果公布同时，采购代理机构将发出《成交通知书》、《成交结果通知书》。《成交通知书》、《成交结果通知书》一经发出即发生法律效力。

7.3.3 《成交通知书》将作为采购期限内签订合同的依据。

7.3.4 成交供应商与采购人签订合同之日起5个工作日内，采购代理机构退还成交供应商的磋商保证金。

7.4 履约保证金

7.4.1 成交供应商应按供应商须知前附表规定的形式、金额、提交时间和磋商文件第四章“合同格式”规定的或者事先经过采购人书面认可的履约保证金格式向采购人提交履约保证金。除供应商须知前附表另有规定外，履约保证金金额为成交合同金额的10%。联合体成交的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

7.4.2 成交供应商不能按本章第7.4.1项要求提交履约保证金的，视为放弃成交，其保证金不予退还，给采购人造成的损失超过保证金数额的，成交供应商还应当对超过部分予以赔偿。

7.5 签订合同

7.5.1 采购人和成交供应商应当在响应文件有效期内以及成交通知书发出之日起30日内，根据磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同。成交供应商无正当理由拒签合同，或者提出其他附加条件的，采购人有权取消其成交资格，其保证金不予退还；给采购人造成的损失超过保证金数额的，成交供应商还应当对超过部分予以赔偿。

7.5.2 发出成交通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，或者提出其他附加条件的，采购人向成交供应商退还保证金；给成交供应商造成损失的，还应当赔偿损失。

7.5.3 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就成交项目向采购人承担连带责任。

7.5.4 成交供应商拒绝签订采购合同的，采购人可以按照磋商小组推荐成交候选人确定其他供应商作为成交供应商并签订采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

8. 需要补充的其他内容

8.1 争议的解决

8.1.1 在开展采购过程中发生的争议，采购各方当事人应及时沟通、协商解决。经各方友好协商仍不能

解决问题的，应向采购人（买方）所在地人民法院提出诉讼。

8.2 本磋商文件约束条件与采购人授予成交供应商合同中法律有效期同时终止。

8.3 供应商在购买磋商文件并递交响应文件、进行磋商后，即表示无条件接受本磋商文件所有条款的约束。

8.4 磋商文件、响应文件、供应商的相应承诺具有同等法律效力。

8.5 其他补充内容见供应商须知前附表。

9. 质疑

9.1 参加本次政府采购活动的供应商认为采购文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面纸质原件形式向供应商须知前附表中载明的联系单位、联系人、联系电话和联系地址，一次性提出针对同一采购环节的质疑。

9.2 质疑函内容应当包括以下主要内容：

9.2.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话

9.2.2 质疑项目的名称、编号

9.2.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求

9.2.4 事实依据

9.2.5 必要的法律依据

9.2.6 提出质疑的日期

9.3 质疑函应当署名，一式叁份。由法定代表人或者授权代表签字并加盖公章后生效；其他组织或者自然人提出质疑的，质疑函必须由其主要负责人或者质疑提起人本人签字，并附有效身份证明复印件。代理人办理质疑事务时，还应当提交授权委托书，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。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

9.4 书面纸质原件形式外的其他任何方式的质疑，或者质疑函的内容不全的，采购人或者采购代理机构均不予接受和回复。

9.5 采购人或者采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出书面答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容涉及商业秘密的除外。

附件一：响应报价须知

一、响应报价依据

1. 响应报价计算依据包括本项目的磋商文件（包括提供的附件）、磋商文件答疑或修改的补充文书、运维工作量清单、备品备件清单、项目现场条件等。
2. 磋商文件明确的项目范围、 运维内容、运维期限、运维质量要求、设备管理要求及考核要求等。
3. 工作量清单应与供应商须知、合同条款、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。
- 3.1 采购人提供的工作量清单是依照采购需求测算出的本次采购的标的物清单。供应商如发现工作量清单和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，应以此清单内容为准。

二、响应报价内容

1. 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除采购需求中另有说明外，响应报价应包括为实施本项目所需的全部运维服务所产生的人工(含工资、加班工资、工作餐、社 会统筹保险金、关于人员聘用的费用)、设备和材料采购、运输、装卸、仓储、保管、机械使用、培训、验收、配合、保险、劳务、管理、利润、税费、伴随服务等费用。
2. 响应报价中供应商应考虑本项目可能存在的风险因素。响应报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险，其费用视作已分配在报价明细表内单价或总价之中。供应商 应逐项计算并填写单价、合计价和总价。
3. 在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，供应商应自行考虑，在合同履行期内中标价不作调整。
4. 供应商按照响应文件格式中所附的表式完整地填写《开标一览表》及各类响应报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

三、响应报价控制性条款

1. 响应报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各分项报价（如有要求） 均不得超过对 应的预算金额或最高限价。
2. 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。
3. 供应商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。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手 段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。
- ★4. 经评标委员会审定，响应报价存在下列情形之一的，该响应文件作无效标处理：
 - 4.1 对运维工作量清单中的工作量进行缩减的；
 - 4.2 响应报价和技术方案明显不相符的。

附件二：电子投标特别提醒

一、注册登记与安全认证

为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在上海市政府采购管理信息平台（以下简称“电子采购平台”）上注册登记并获得账号和密码。采购人、供应商、招标代理机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定，向本市依法设立电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书（CA证书），并严格按照规定使用电子签名和电子印章。

二、磋商文件下载

供应商使用数字证书（CA证书）登陆《上海政府采购网》（上海政府采购云平台），在电子政府采购平台下载并保存磋商文件。如竞争性磋商公告要求供应商在下载磋商文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，供应商应当按照竞争性磋商公告的要求先行登记后，再下载磋商文件。

三、磋商文件的澄清、补充与修改

采购人和招标代理机构可以依法对磋商文件进行澄清、补充与修改。澄清、补充与修改的文件将在电子采购平台上予以公告，并通过电子采购平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区。

四、响应文件的编制、加密和上传

供应商下载磋商文件后，应使用电子采购平台提供的投标工具客户端编制响应文件。

在响应截止时间前，供应商在“网上投标”栏目内选择要参与的采购项目，按照网上投标系统和磋商文件要求填写网上响应内容。对于有多个包件的采购项目，供应商可以选择要参与的包件进行响应。只有响应状态显示为“标书提交”时，才是有效响应。

供应商和电子采购平台应分别对响应文件实施加密。供应商通过投标工具，使用数字证书（CA证书）对响应文件加密后，上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。由于供应商的原因，造成其响应文件未能加密，导致响应文件在开标前泄密的，由供应商自行承担责任。

供应商在网上投标系统中，应提交响应文件彩色扫描件（PDF文件），响应文件组成内容详见磋商文件要求。本项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。

供应商应根据磋商文件的要求编制响应文件，响应文件内容应规范完整、简洁明了、编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。考虑到电子采购平台运行现状，上传电子加密标书最大支持150M，详细技术问题可咨询电子采购平台运维单位。

供应商组成联合体形式投标，由联合体中的主体方进行网上投标操作，投标流程和要求参照以上条款。

响应文件内容不完整、格式不符合要求，导致响应文件被误读、漏读，由供应商自行负责，为此供应商需承担其响应文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

五、响应截止

响应截止时间后电子采购平台不再接受供应商上传响应文件。

响应截止时间与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

六、开标

开标程序在电子采购平台进行，供应商在完成网上提交响应文件后，按照磋商文件规定的时间和地点，由其法定代表人，或经授权的代理人携带要求的材料及设备【笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA证书）】，登录《上海政府采购网》（上海政府采购云平台）（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）参加开标解密。

为确保您所参与的招投标工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致您的响应文件解密失败，特提示您：在开标业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作。您可以在提交响应文件前或开标业务完成后再进行数字证书更新、变更等操作，以避免因此给您的招投标工作带来不便。

七、响应文件解密

响应截止、电子采购平台显示开标后，供应商进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为30分钟）为准。供应商签到完成后，由招标代理机构解除电子采购平台对响应文件的加密，供应商应在电子采购平台规定时间内使用数字证书（CA证书）对其响应文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为30分钟）为准。供应商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供应商，其投标将作无效标处理。

八、开标记录的确认

响应文件解密后，电子采购平台根据各供应商通过投标客户端填写并提交的《开标一览表》中的报价，自动汇总生成《开标记录表》。为此，供应商应正确填写，使投标客户端的《开标一览表》和响应文件中的《开标一览表》所填报价保持一致。

供应商应及时检查《开标记录表》的数据与其响应文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。供应商因自身原因未作出确认的，视为其认可《开标记录表》内容。

九、其他

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电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，招标代理机构不承担责任，供应商参加本项目投标即被视作同意下述免责内容：

- 1、电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响；
- 2、招标代理机构以外的单位或个人，在电子采购平台中的不当操作，对本项目产生的影响；
- 3、电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对本项目所产生的影响；
- 4、其他无法预计或不可抗拒的因素。

十、电子采购平台技术咨询联系方式

联系电话：400-881-7190

供应商在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参与线上投标的具体操作，详见上海政府采购云平台-操作指南-《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》。**以上海市政府采购网发布的最新信息为准。**

附件三：国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对 2011 年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017 年 12 月 28 日

统计上大中小微型企业划分办法（2017）

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号），以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等 15 个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局 2011 年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75 号）同时废止。

附表：统计上大中小微型企业划分标准

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明:

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。
2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。
3. 企业划分指标以现行统计制度为准。
 - (1) 从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。
 - (2) 营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。
 - (3) 资产总额，采用资产总计代替。

第三章 评审方法

一、评审原则

- 1、本项目采用综合评分法评审。
- 2、评审程序为符合性检查及详细评审，通过符合性检查的供应商才可以进入详细评审。
- 3、本评审办法采用百分制计分，供应商的综合得分为供应商技术商务分和价格分的合计得分，总分为 100 分；其中技术商务分满分为 90 分、价格分满分为 10 分。技术商务依据磋商小组打分合计后的算术平均值作为供应商技术商务分，评分分值计算保留小数点后 2 位，小数点后第 3 位“四舍五入”。

二、响应文件的符合性审查

磋商小组对响应文件进行资格性符合性审查，确定实质性响应磋商文件要求的供应商。

(一) 供应商有以下情形之一的，投标无效：

- 1、未按照磋商文件的规定提交投标保证金的。
- 2、响应文件未按磋商文件要求签署、盖章的。
- 3、响应报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的。
- 4、响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- 5、法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。
 - 5.1 同一供应商提交两个以上不同的响应文件或者响应报价的。
 - 5.2 供应商的报价有缺漏项或供应商不确认修正后的报价的；
 - 5.3 投标有效期不足的；
 - 5.4 响应文件非法定代表人（单位负责人）签字时，无法定代表人（单位负责人）有效授权书的；
 - 5.5 供应商的“磋商响应函”或“开标一览表”或磋商文件要求的证明文件未提供的或提供的资料不符合磋商文件要求的；
 - 5.6 响应文件载明的交付时间超过磋商文件规定的期限的；
 - 5.7 供应商不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；
 - 5.8 其他未对磋商文件实质性要求和条件作出响应的；
- 6、供应商有串通投标、弄虚作假、妨碍其他供应商的竞争、损害采购人或者其他供应商的合法权益等行为的。

(二) 澄清

- 1、磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。
- 2、磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。
- 3、磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。磋商小组对供应商提交的回复有疑问的，可以要求供应商进一步澄清，直至满足磋商小组的要求。

(三) 修正

响应报价有算术错误的，磋商小组按以下原则要求供应商对响应报价进行书面确认。供应商拒不回复确认的，磋商小组应当将响应文件无效处理。

- 1、如果用数字表示的金额与用文字表示的金额不一致，将以文字表示的金额为准。
- 2、当单价与数量的乘积与合价不符时，将以单价与数量的乘积为准。若单价有明显的小数点错位，应以总价为准，并修改单价。
- 3、分项合价之和与总价不符时，将以分项合价之和为准。

三、磋商

- 1、磋商小组只与被确定为实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当告知有关供应商。
- 2、磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。
- 3、磋商结束后，所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

四、中小企业认定

第一部分 价格扣除

第一节 小微企业产品价格扣除

(一)根据财政部、工业和信息化部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，对小型和微型企业产品的价格给予C1的扣除（C1的取值为10%），用扣除后的价格参与评审。

(二)如允许联合体形式参加采购活动，联合协议书中约定小微企业的合同份额占合同总金额30%以上的，对联合体的有效报价给予C2的价格扣除（C2的取值为%）；如联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业享受上述第（一）条规定的价格扣除。

(三)组成联合体（如允许）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。

(四)监狱企业产品价格扣除

监狱企业视同小微企业，按上述第（一）、（二）条款享受评审中价格扣除。

(五)残疾人福利性单位产品价格扣除

残疾人福利性单位视同小微企业，按上述第（一）、（二）条款享受评审中价格扣除。

第二部分 政策功能说明

一、中小企业扶持政策

(一)在采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

1. 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商

标；

2. 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3. 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即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。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

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。

(二)参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。

(三)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；

(四)监狱企业

1. 监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

2. 监狱企业参加政府采购活动时，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，否则不予认可。

3. 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

(五)残疾人福利性单位

1. 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会印发的《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，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章响应文件格式），并对声明的真实性负责。一旦成交将在成交公告中公告其声明函，接受社会监督。响应供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

2. 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

五、详细评审

综合评分法

上海 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	磋商基准价： 实质性满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准

		<p>价，其价格分为 10 分。</p> <p>各供应商的得分：</p> <p>其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10，小数点后保留 2 位，第三位四舍五入法。</p>
公司资质（客观分）	0~4	<p>1. 具有 ISO27001 信息安全管理体系认证得 1 分；</p> <p>2. 具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书得 1 分；</p> <p>3. 具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书得 1 分。</p> <p>4. 具有 CCRC（信息系统安全运维）认证证书得 1 分；</p> <p>本项满分 4 分，须提供有效证书复印件加盖公章，不提供不得分。</p>
企业综合实力（主观分）	0~6	<p>根据供应商对信息化项目服务工作的熟悉程度以及相关经验和用户评价以及综合服务实力：设备设施、履约能力等综合打分。</p> <p>1. 供应商对信息化项目服务工作熟悉、相关经验丰富、用户评价以及综合服务实力优秀，得 6 分；</p> <p>2. 供应商对信息化项目服务工作较为熟悉、相关经验不够丰富、用户评价及综合服务能力一般，得 4 分；</p> <p>3. 供应商对信息化项目服务工作不熟悉，欠缺相关经验，用户评价以及综合服务能力较差，得 2 分；</p> <p>4. 未提供相应内容的不得分。</p>
项目服务经验（客观分）	0~10	<p>提供三年内（2023 年 5 月起）承接的有效类似项目业绩，每提供一份得 2 分，最高 10 分。（是否属于有</p>

		效类似业绩由评委根据供应商业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行综合研判。供应商需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、签署日期等合同要素的相关内容，未提供不得分。)
需求理解（主观分）	0~8	<p>针对应用软件系统运维等各部分提供详细维护方案，根据各部分服务方案与本项目需求的吻合程度，服务方案和实施安排的科学程度、合理程度，文档管理的清晰详尽程度进行综合评分。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 描述内容完整合理、贴切实际情况的得 8 分； 2. 描述内容略有缺陷、基本满足实际情况的得 6 分； 3. 描述内容缺陷较大、贴切性一般得 4 分； 4. 描述内容较差，不贴合项目需求的得 2 分； 5. 未提供相应内容的不得分。
运维实施方案（主观分）	0~8	<p>针对产品软件系统维护、硬件产品维护等各部分提供详细运维方案，根据各部分运维方案与本项目需求的吻合程度，运维方案和实施安排的科学程度、合理程度，技术标准的规范程度，文档管理的清晰详尽程度进行打分。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 实施方案完整合理，描述清晰全面，具有较强的针对性和可操作性的得 8 分； 2. 实施方案基本具备合理性和可操

		<p>作性，但内容存在部分欠缺、不够完善的得 6 分；</p> <p>3. 实施方案完整性一般，运维方案和实施安排简略的得 4 分；</p> <p>4. 实施方案完整性较差，运维方案和实施安排不完善的得 2 分；</p> <p>5. 未提供相应内容的不得分。</p>
巡检服务方案（主观分）	0~6	<p>根据巡检服务方案（包括日常、月度、季度、年度巡查服务方案、软硬件排查方案以及性能优化建议等）与需求中的贴合程度进行综合评分。</p> <p>1. 巡检服务方案内容完整合理、贴切实际情况的得 6 分；</p> <p>2. 巡检服务方案内容略有缺陷、基本满足实际情况的得 4 分；</p> <p>3. 巡检服务方案内容缺陷较大、贴切性一般得 2 分；</p> <p>4. 未提供相应内容的不得分。</p>
安全保障服务方案（主观分）	0~6	<p>根据供应商提供的安全保障服务方案进行综合评分。</p> <p>1. 安全保障服务方案内容完整合理、贴切实际情况的得 6 分；</p> <p>2. 安全保障服务方案内容略有缺陷、基本满足实际情况的得 4 分；</p> <p>3. 安全保障服务方案内容缺陷较大、贴切性一般得 2 分；</p> <p>4. 未提供相应内容的不得分。</p>
项目经理情况（客观分）	0~6	<p>投入本项目的项目经理要求。</p> <p>1. 具有硕士及以上学历的得 2 分；</p> <p>2. 具有信息系统项目管理师(高级)资质证书的得 2 分；</p> <p>3. 具有高级计算机技术与软件专业技术资格或高级计算机类专业技术</p>

		证书的得 2 分； 本项满分 6 分，需提供有效证明材料及最近一个季度任意一个月的社保证明，未提供不得分。
人员投入（主观分）	0~6	投入本项目技术人员的数量及工作经验、实力情况。 1. 专业学历匹配、分工合理、有丰富的行业服务经验得 6 分； 2. 有所分工、综合能力略有瑕疵、行业服务经验一般得 4 分； 3. 人员配备不合理、分工不明确、综合能力较差得 2 分； 4. 未配备项目组成员的不得分；
驻场情况（主观分）	0~6	根据供应商提供驻场情况（包括但不限于承诺项目运维期间提供驻场服务的人数、巡检次数、维护日志等内容）是否完善，进行综合评分。 1. 驻场人员齐全，考核方法详细科学，奖惩措施合理、管理方案内容全面、可操作性强的得 6 分； 2. 驻场人员考核方法、奖惩措施、管理方案内容较简单，具有可操作性的得 4 分； 3. 驻场人员不足或未提供相应内容的不得分。
培训及其他售后服务（主观分）	0~6	根据培训及其他售后服务是否包含培训次数、培训时间、人员安排、培训内容等进行综合评分。 1. 提供的培训及其他售后服务内容描述详细，完全符合本项目需求情况的得 6 分； 2. 提供的培训及其他售后服务内容略有缺陷、基本满足实际情况的得 4 分；

		<p>3. 提供的培训及其他售后服务内容描述较简单，仅部分符合本项目需求情况的得 2 分；</p> <p>4. 未提供相应内容的不得分。</p>
应急响应方案（主观分）	0~6	<p>根据应急响应方案（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）是否完整合理；针对典型安全事件或风险是否有设计完善的应急预案以及应急演练剧本，进行综合评分。</p> <p>1. 应急响应方案内容完整合理、贴切实际情况的得 6 分；</p> <p>2. 应急响应方案内容略有缺陷、基本满足实际情况的得 4 分；</p> <p>3. 应急响应方案内容缺陷较大、贴切性一般得 2 分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>
质量保证措施（主观分）	0~6	<p>服务质量保证措施是否具体可操作；服务质量的检查、验收是否具备明确的方法和标准。</p> <p>1. 质量保证措施服务方案内容、类目描述完整合理、可操作性强得 6 分；</p> <p>2. 质量保证措施服务方案内容、类目描述基本合理、满足实际情况的得 4 分；</p> <p>3. 质量保证措施服务方案内容、类目描述略有缺陷、基本满足实际情况的得 2 分；</p> <p>4. 未提供相应内容的不得分。</p>
维护机构设置及内部管理制度（主观分）	0~6	<p>项目维护机构及其运作方法与流程是否满足项目需要；内部管理流程是否规范，是否具有科学的管理制度和考核办法，能否提供相关管理</p>

		<p>流程规范文件、制度。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 项目维护机构及其运作方法与流程完全满足项目需要，内部管理流程规范，具有科学性的得 6 分；2. 项目维护机构及其运作方法与流程与本项目略有出入，内部管理流程简略的得 4 分；3. 项目维护机构及其运作方法与流程、内部管理流程与本项目出入较大的得 2 分；4. 未提供相应内容的不得分。
--	--	--

价格标：总分值 10 分。

1、供应商最后报价中如有缺漏项，则将其它进入详细评审的供应商中的该项最高价计入该供应商修正后的最后报价中，作为其价格评分的评审价。

2、价格评分：

磋商基准价：

实质性满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为 10 分。

各供应商的得分：

其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10，小数点后保留 2 位，第三位四舍五入法。

排序

磋商小组按综合得分（技术商务分 + 价格分）由高到低顺序对供应商进行排序，如出现综合得分并列时，则按最后报价由低到高排序，综合得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排序；如按技术指标优劣顺序排序也出现并列时，则由评委采用记名投票表决，得票多者排名靠前。

评审结果

由磋商小组推荐排序前 3 名的供应商为本项目的成交候选人。

第四章 合同格式

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

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-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]

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]

供应商开户行： [合同中心-供应商银行名称]

供应商银行账号： [合同中心-供应商银行账号]

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

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “运维服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务，以满足信息系统正常运行及优化改进的要求。

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.4 “乙方”系指根据合同约定提供运维服务的中标（成交）供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定向甲方提供信息系统运维服务，服务的内容、范围、要求、服务质量等详见合同附件。

2.2 合同金额：本合同下运维服务的合同金额合计¥[合同中心-合同总价]，大写：[合同中心-合同总价大写]

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。乙方应在本合同约定服务期间内按合同约定的质量标准和要求为甲方提供相应服务，并接受甲方监督及检验。

2.4 服务地点：上海市信访办公室市民服务热线管理办公室（上海市黄浦区大沽路 100 号 29 楼）。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

三、合同文件的组成和解释顺序如下

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

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.6 其他合同文件（需列明）。

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

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收：

4.1 服务质量标准和要求

4.1.1 招标文件（采购文件）规定的规范及要求明确的，乙方所提供的运维服务标准及质量要求应当符合招标文件（采购文件）规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

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

4.1.3 乙方所提供的运维服务还应符合上海市之有关规定。

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

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

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

4.2 权利瑕疵担保

4.2.1 乙方保证对其提供的运维服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法

权益。

4.2.2 乙方保证在提供运维服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务负担。

4.2.3 乙方保证其提供运维服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

4.2.4 如所提供运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.3 验收与检验

4.3.1 运维服务根据合同的规定实施期间，甲方将对乙方进行运维服务质量检查与考核。具体考核要求见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

4.3.2 如果属于乙方原因致使未能通过考核，乙方应当及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运维服务完全符合甲方需求标准。

4.3.3 甲方根据合同的规定对信息系统运维服务考核合格后，签署考核意见。

4.3.4 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

4.3.5 合同期满或者履行完毕后，甲方将按照本项目招标文件或采购文件中的采购需求的规定进行验收。

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

最终合同总价金额为人民币[合同中心-合同总价大写_1]（¥[合同中心-合同总价_1]），甲方需支付的最终合同总价根据服务质量考核结果，按照本项目招标文件或采购文件中的采购需求的规定进行确认。乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在最终合同总价中，甲方不再另行支付任何费用。

5.2 付款方式

本合同采用以下方式付款：

两期分期付款

1) 合同签订生效且甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同总金额的 70%；

2) 本项目通过最终验收，依据服务质量的考核结果确认甲方最终需支付的价款，甲方收到乙方开具的等额发票后 10 个工作日内，支付合同尾款。

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述最终合同总价中。

六、履约保证金

无。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。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，造成信息系统的无法正常运行，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。

7.1.3 由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，使甲方有关信息系统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。

7.1.4 甲方有权在合同规定的范围内享受信息系统运维服务，时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，并按本合同有关规定给予处理。

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

7.1.6 甲方有权对乙方管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员可以要求乙方更换。甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

7.1.7 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，协助乙方进行系统维护和故障解决。

7.1.8 当信息系统或设备发生故障时，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。

7.1.9 如果甲方因工作需要调整原有信息系统进行调整，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。

7.1.10 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。甲方就乙方书面提交并要求做出答复的事宜，在【10】个工作日内做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

7.1.11 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

7.2.2 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的运维服务，编制细化的运维服务方案、运维计划与人员安排，报送甲方审定。乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。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。

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

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

7.2.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容的，尽自己的一切努力，按本合同约定及行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益。

7.2.6 乙方保证从事本运维服务项目的人员与投标文件承诺一致，履行本合同所确定的项目负责人及主

要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者,具备相应的 职业资格和应有的素质要求,未经甲方同意,乙方不得调换或撤离上述人员。如需调整上述人员,乙方应事先通报甲方,对甲方提出认为不适合的在岗人员,乙方应作出相应调整。

7.2.7 向甲方提供与本项目服务有关的资料,包括项目服务单位、人员的资质证书及承担 本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等,并按合同约定的范围、时间、工作依据、 工作标准等,出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

7.2.8 乙方为了更好地进行运维服务,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。

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

- (1)非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害;
- (2)不可抗力造成的损失。

7.2.10 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。

7.2.11 乙方保证在信息系统运维服务中,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。

7.2.12 乙方在履行运维服务时,发现信息系统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,保证信息系统正常运行。

7.2.13 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。

7.2.14 乙方保证在运维服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果证实信息系统运维服务是有缺陷的,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有关规定向乙方提出补救措施或索赔。

7.2.15 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责,由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误,乙方应承担责任。

7.2.16 本年度运维工作结束时,乙方应向甲方提交运维服务总结报告,在 10 个工作日内向甲方移交应移交的有关各项设施和资料;所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

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

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

7.2.19 因乙方运维服务达不到采购文件与合同要求的标准,给甲方造成损失的,甲方有权向乙方提出索赔。此外,甲方可要求乙方整改,乙方达到运维服务质量标准后,甲方应支付相应的服务费用。

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

8、保密及廉洁条款

8.1 保密

1、中标人因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料(包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、采购人相关工作程序等)以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果,均是采购人要求保密的信息。未经采购人书面同意,中标人不得对外泄露采购人要求保密的信息,不得用于其他用途,否则中标人需承担由此引起的法律责任和经济责任,包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

2、中标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员(包括中标人聘用的人员、借调的人员、实习的人员)无论是在职或离职后,以及中标人的合作方无论是合作中或合作终止后,都能够履行本项目约定的保密义务。若中标人人员或中标人合作方违反保密规定,中标人应承担连带责任。

3、中标人(含中标人参与本项目的人员及其合作方)未经采购方书面许可,不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4、以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5、中标人对采购人提供的临时使用账号要保密,不得公开,对组件开发的账号密码需进行加密,避免信息安全的泄露。未经采购人的同意不得利用采购人的网络及平台进行短信、彩信、微信发送,造成的一切后果由中标人负责。

8.2 廉洁

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

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

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

九、知识产权及所有权归属

9.1 知识产权

在项目期间内,乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果(包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料)的知识产权,归甲方所有并使用,乙方就此不做任何的权利保留。

9.2 所有权

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

十、违约责任

见本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

十一、不可抗力

11.1 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。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件,但不包括双方的违

约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3 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，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同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。

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

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

十二、合同终止、中止、变更

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，采购人可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本项目的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本项目将不损害或影响招标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容须做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

十三、合同转让和分包

本项目不得转让，项目主体不得分包。

本次采购非主体部分中的网络安全等级保护测评和密码应用评测（密码应用安全性评估），因内容涉及特定专业能力，可委托有资质的权威机构实施。

十四、争议解决及管辖、送达

14.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

提请上海仲裁委员会仲裁。

向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

14.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

十五、其他

15.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方盖章，并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

15.2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

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_1]

合同签订点：网上签约

第五章 采购需求

一、项目概述

项目背景：

为上海 12345 城市运行市民感知平台系统正在发生或可能发生的系统安全和数据安全突发事件以及项目的日常维保。

运维服务包括定期对业务系统进行例行巡检，挖掘并消除系统中各种影响高效运行的隐患，同时优化系统各方面性能，确保业务系统稳定运行。

服务期限：12 个月

运维地点：上海市信访办公室 市民服务热线管理办公室（上海市黄浦区大沽路 100 号 29 楼）

二、服务范围

序号	服务项目	
1	上海 12345 城市运行市民感知平台	<p>应用软件运维范围：</p> <p>包括“1”个展示门户、“1”张图、“4”个生产子系统模块、“6”个管理子系统模块。</p> <p>“1”个展示门户，即综合展示门户。</p> <p>“1”张图，即知识图谱，支撑构建智能知识库，通过大数据机器学习，实现“知识找人”，为两张网提供知识管理支撑。</p> <p>“6”个管理子系统模块（智能感知系统、业务监管系统、应用支撑平台、数据治理、专题数据服务、数据共享平台）：实现对 12345 运营中心系统的绩效管理、各委办处置效能管理、基于海量数据的智能分析，通过报表、专题、大屏展示等形式将热线数据充分展现出来。</p> <p>“4”个生产子系统模块（智能工单流转系统、在线客服、智能知识库系统、多触点受理系统）：承载全新的智能化工单流转、在线服务、知识共享应用及多触点受理模式，实现市民互动及办理单位赋能开放。</p>
2	产品软件	产品软件运维范围：报表工具、图形化展示工具、全文检索工具、防病毒软件

2.1 系统重要等级

重要系统：上海 12345 城市运行市民感知平台

2.2 维护清单

1、应用软件维护清单

(1) 智能感知系统

应用软件名称	维护的功能模块名称
智能感知系统	多维分析
	AI 感知引擎-话题挖掘
	AI 感知引擎-责任主体挖掘
	AI 感知引擎-潜在预警热点挖掘
	AI 感知引擎-决策辅助感知图谱
	AI 感知引擎-引擎模型优化
	应用场景知识图谱-知识采集
	应用场景知识图谱-知识建模
	应用场景知识图谱-知识抽取和校验
	应用场景知识图谱-知识融合
	应用场景知识图谱-图谱可视化
	应用场景知识图谱-智能检索
	专题应用-防汛防台
	专题应用-培训机构
	专题应用-交通管理
	专题应用-医院监管
	专题应用-入学入托
	专题应用-消防管理
	专题报告-情况专报服务
	专题报告-快报服务
	专题报告-模板管理
	感知预警-预警模型
	感知预警-预警智能研判
	感知预警-预警快速处置
	感知预警-预警评价分析
	市民感知指数

(2) 业务监管系统

应用软件名称	维护的功能模块名称
业务监管系统	报表分析-定制报表
	报表分析-自定义报表
	办理绩效监管-响应效能分析
	办理绩效监管-解决率和满意率分析
	办理绩效监管-谎报预警分析
	办理绩效监管-不当退单分析
	受理绩效监管-接通率监管
	受理绩效监管-派单准确率和工单质量监管
	受理绩效监管-话务满意度分析和投诉监管
	受理绩效监管-有责退单率监管
	受理绩效监管-当场解答率和话术质量分析
	知识库使用绩效-知识库更新率
	知识库使用绩效-查无纠错绩效
	知识库使用绩效-知识库管理绩效
	督查督办-重复来电分析
	督查督办-回访分析
	督查督办-真实性抽查管理分析

(3) 应用支撑平台

应用软件名称	维护的功能模块名称
应用支撑平台	接口服务-实时数据对接
	接口服务-与市大数据中心“一网统管”“一网通办”对接
	接口服务-参数接口对接
	接口服务-接口标准管理
	接口服务-接口传输管理

	系统管理-身份认证(包含与随申办、汇治理等对接服务)
	系统管理-用户管理
	系统管理-机构管理
	系统管理-日志管理
	系统管理-权限管理
	系统管理-审计管理

(4) 数据治理

应用软件名称	维护的功能模块名称
数据治理	数据治理-数据资源目录
	数据治理-数据整合清洗
	数据治理-数据入库配置
	数据治理-数据质量管理
	数据治理-数据资产管理
	数据治理-数据生命周期管理
	数据治理-地理信息管理

(5) 专题数据服务

应用软件名称	维护的功能模块名称
专题数据服务	专题数据整合治理服务-六大专题库主数据整合服务
	专题数据整合治理服务-六大专题库数据治理服务
	人工智能训练服务-防汛防台定制化训练
	人工智能训练服务-培训机构定制化训练
	人工智能训练服务-交通管理定制化训练
	人工智能训练服务-医院监管定制化训练
	人工智能训练服务-入学入托定制化训练
	人工智能训练服务-消防管理定制化训练
	专题场景标签服务-六大专题标签服务

(6) 数据共享平台

应用软件名称	维护的功能模块名称
数据共享平台	标签热词交换平台-标签与热词收集
	标签热词交换平台-标签与热词聚合
	标签热词交换平台-标签与热词共享输出
	知识库与法规库共享-内容归集
	知识库与法规库共享-聚合碰撞
	知识库与法规库共享-共享输出
	案例共享平台-制定框架
	案例共享平台-收集整理
	案例共享平台-共享输出

(7) 综合展示门户

应用软件名称	维护的功能模块名称
综合展示门户	基础数据展示组件
	热点感知展示组件
	效能感知展示组件
	驾驶舱-市级驾驶舱
	驾驶舱-区驾驶舱
	驾驶舱-部门驾驶舱
	驾驶舱-专题驾驶舱

(8) 智能工单流转系统

应用软件名称	维护的功能模块名称
智能工单流转系统	基层线上办理-多渠道工单管理
	基层线上办理-二级单位办理模块
	基层线上办理-三级单位办理模块
	基层线上办理-个人办理辅助模块

基层线上办理-市民直通车（承办单位）
基层线上办理-满意度管理
个性化模块-模板分类管理
个性化模块-模板编辑引擎
个性化模块-模板发布管理
个性化模块-特定场景派单
智能派单-智能诉求分拣
智能派单-智能派单助手
智能派单-全流程智能跟踪
定位信息-对接地址库信息
定位信息-就近派单应用
定位信息-地址信息补全
工单流引擎-工单流维护-层级配置
工单流引擎-工单流维护-分类维护
工单流引擎-工单流维护-节点管理
工单流引擎-工单流维护-流程管理
工单流引擎-工单流场景-多级流转
工单流引擎-工单流场景-自行互转
工单流引擎-工单流场景-督办流转
工单流引擎-工单流跟踪-流程路径视图
工单流引擎-工单流跟踪-流程节点提醒
工单流引擎-工单流跟踪-关注人提醒
工单流引擎-工单流跟踪-跟踪办结情况
工单流引擎-工单标签-分类维度配置
工单流引擎-工单标签-分类标签配置
工单流引擎-工单标签-快速标签创建
工单流引擎-场景策略
工单流引擎-督办跟踪-线上督办发起
工单流引擎-督办跟踪-督办流程跟踪

(9) 在线客服

应用软件名称	维护的功能模块名称
在线客服	在线客服前台模块-H5 移动服务前台
	在线客服前台模块-Web 网页服务前台
	在线客服接入平台-适配接入网关
	在线客服接入平台-客服调度路由
	坐席状态控制-坐席状态控制
	坐席状态控制-客服渠道接入
	在线客服坐席系统-客服消息交互
	在线客服坐席系统-客服数据统计

(10) 智能知识库系统

应用软件名称	维护的功能模块名称
智能知识库系统	知识采编-模板化知识采编
	知识采编-原有信息后采编
	知识采编-知识分类标签
	知识采编-采编模板设置
	知识采编-维度标签设置
	智能点点通-新政速递
	智能点点通-综合专栏
	智能点点通-专项查询
	智能点点通-民生专栏
	问答库-结构化数据存储
	问答库-知识库数据开放
	问答库-坐席与语义引擎接口
	问答库-坐席与知识库系统接口
	智能交互-智能搜索引擎开发
	智能交互-智能语义知识问答

	智能交互-外网咨询对接
--	-------------

(11) 多触点受理系统

应用软件名称	维护的功能模块名称
多触点受理系统	多触点随申拍-随申拍受理功能
	多触点随申拍-分类秒达受理功能
	办理实况-办理查询功能
	办理实况-诉求互动功能
	办理实况-满意度评价
	市民直通车-联系办理员
	市民直通车-留言互动
	市民直通车-点点通（知识查询）
	多触点信息发布-热点推送
	多触点信息发布-政策发布
	多触点信息发布-政务导航门户
	随申拍后台管理-随申拍表单配置
	随申拍后台管理-随申拍诉求管理
	随申拍后台管理-渠道信息发布管理

2、产品软件维护清单

服务内容	说明
工具软件	报表工具：支持任意 JDBC/ODBC 数据源，支持文本文件/Excel/xml 做数据源，支持开放的 java 接口，可通过二次开发支持新数据源。
工具软件	图形化展示工具：可以针对数据特点，利用先进的图形化展示工具，提供多种数据可视化形式。支持通过模型得到的结果进行图形化展示，包括柱图、线图、线柱图、雷达图、仪表盘、GIS 地图等，对于多维数据，可以实现在同一界面上多个图形的动态联动展示。使结果具有形象直观、一目了然的效果，并能很快形成具体概念，实现业务数据的高效关联分析。
工具软件	全文检索工具：具备多关键字搜索、关键词组合搜索、全文检索（对

	标题与内容同时检索)、自动索引等功能,能快速准确地检索到相关信息。
工具软件	防病毒软件:服务器客户端。

3、服务器维护清单

序号	硬件类型	数量	备注
1	虚拟机服务器	54 台	定期巡检、故障上报工作

三、软件系统运维需求

3.1 日常维护业务需求

需规范对系统的日常操作步骤和操作过程,对处理过程要有详细的服务记录和跟踪,达到流程化管理。

需对软件系统进行定期的巡检,确保系统7*24小时的连续、稳定运行。

3.1.1 运维质量需求

服务提供方需建立有《系统维护手册》《运维人员日常考勤表》和《系统应急预案》等相应管理制度。

服务提供方需在运维期间,维修措施及急修接报后的响应措施必须以招标人制定的服务质量为标准。

3.1.2 定期巡检需求

服务提供方需执行定期巡检维护工作,记录《日常巡检记录表》,须提交每月检测维护报告,并确认巡检数据的准确性。

定期检测系统各部分运行状况并登记《系统运行状态记录表》,在发生故障及排除故障后均要对故障原因、维修措施、排除故障时间和系统运行情况作详细的书面报告。

3.1.3 应急处理需求

服务提供方需对于事先能考虑到的用户需求,在按照事前提供并经招标人确认的书面解决方案实施完成之后,服务提供方应及时向招标人汇报、反馈有关情况,并提交书面的实施报告,配合招标人进行验收确认。

对于不可预见的突发事件,在采取必要的应急措施之后,服务提供方应及时向招标人汇报、反馈有关情况,并提交书面的报告,配合招标人进行确认。

3.1.4 电话支持需求

服务提供方需在运维期间,10分钟内电话响应,在接到报修通知后半小时内,维修人员赶到现场进行维修,直至故障被排除及系统完全恢复正常。将故障成因、补救措施、完成修理及恢复正常的时间和日期等出具书面报告给招标人,只有经招标人签字确认的报告,才能视为有效报告。

3.1.5 现场技术支持需求

服务提供方需设立维修机构，执行维修保养服务，该服务为7 x 24小时提供。

为用户提供现场技术支持服务。不超过15分钟内响应，2小时内解决软件系统故障。

3.2 应用系统优化需求

3.2.1 业务需求变更需求

服务提供方需对用户提出的需求变更进行相应处置并建立《业务需求变更制度》。

(1) 服务提供方的设计和开发人员需要保证原系统设计架构不变的情况下，对项目涉及的各应用系统提供业务需求变更服务。

(2) 当业务处室提出需求变更时，能够安排专人负责进行需求分析，听取用户需求并与用户交换意见，提出变更中存在的问题并提供相应的解决方案。

(3) 确认需求分析后填报《需求变更设计文档》，进行业务需求变更跟踪流程，直到变更实施完成。

3.3 数据库维护需求

服务提供方需有《数据库例行巡检流程》《数据库维护方案》《数据库故障处理实施方案》等相关保障制度。能提供以下基本的维护内容项目：

(1) 对数据库备份情况进行月度巡检、在巡检完成后记录下巡检信息。

(2) 提供完备的业务数据备份服务。

(3) 能对与关键应用相关的数据库服务器进行性能优化以及系统优化工作。

(4) 当数据库发生故障时按照《应急维护方案》服务提供方相关技术支持人员能够迅速赶到现场处理问题。

3.4 信息化资产维护需求

服务提供方需依托上海市大数据中心-云赛平台对上海12345城市运行市民感知平台进行常态化的信息化资产相关服务工作。包括但不限于：将系统与在用的服务器等资源进行关联；纠正更新系统基本信息；调整网络策略；维护VPN和堡垒机账号；各类云平台服务申请维护工作。

四、整体运维需求

4.1 总体服务原则

及时响应原则，做到及时响应，保障系统的正常运行，制订有效的故障排除预案。合理安排维护人员组织结构，确保在故障发生时，有足够的技术人员供调用。对可以预见的关键的设备事先作好充足的备份。

4.2 日常维护需求

(1) 驻场运维

现场驻场人员：6人，提供5×8小时现场驻场服务。

(2) 远程技术支持

提供7×24小时的技术支持服务。

(3) 预防性维护

每月对服务器进行预防性维护保养，一般故障的排除，日志清理工作、服务器设备巡视，并依据相关特性及要求进行相应程度的处理。

(4) 故障修复

故障修复方式一般通过向市大数据中心政务云平台进行故障报修，经市政务云服务提供方确认问题后进行故障维修，故障修复后需进行故障修复确认，确认完成后将故障发生的原因、解决方式等信息记录在《故障报告》中，定期提供给招标人确认。

(5) 重大活动现场保障

若有重大活动时，应当在活动前一天对整个平台的软件服务、服务器、产品软件进行巡查，并保障当天活动能够可靠稳定地进行，若发生故障与抢修需提级处理。

(6) 重大事件保障

如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），服务提供方应科学编制安全保障方案。根据采购单位需要提供现场保障服务，确保在重大事件期间系统的稳定运行。

(7) 技术交流与培训

如遇用户方操作和管理人员有变动时，双方可约定时间，为用户方操作和管理人员进行系统培训。

(8) 固定的服务小组

应有专门技术服务小组（含维护小组和技术支持专家小组），合理分工，严格管理，确保完成任务。

其中，系统运维维护小组应经过专门培训的技术支持工程师组成，他们将在规定服务时间内，响应用户的服务请求，记录工作日志、监控系统运行情况，诊断问题，即时处理故障，并负责联系技术支持专家。技术支持专家小组是由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成的，将负责指定项具体实施计划、问题处理流程、对现场技术支持小组或用户的支持和指导，并在发生严重问题时当天赶到现场进行处理。

4.3 其他要求

(1) 现场服务响应时间：15分钟。

(2) 现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。

(3) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。

(4) 每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。

(5) 每季度就系统整体性能状况向用户方做技术交底和优化指导。

(6) 根据用户的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。

(7) 应急响应服务时间：服务提供方必须提供7*24小时全天候应急响应服务，确保在任何时间都能及时响应和处理故障。

(8) 须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。

(9) 每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与用户方确认，做到有案可查。

(10) 每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。

(11) 提供系统软件修改完善，如有大的功能需求改动，另外协商。

五、验收要求

运行维护工作期限临近终止时，服务提供方应当以书面形式向用户方提交运行维护服务总结报告。用户方在收到服务提供方提交的服务周期内的运维记录、维护文档和运行维护服务总结报告等后7个工作日内，对服务提供方工作进行验收。如属于服务提供方原因致使维护服务未能通过验收的，服务提供方应当在14个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受用户方的验收，直至符合约定要求。用户方有权委托第三方机构进行验收，对此服务提供方应当配合。

六、服务组织和人员要求

需提供项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，项目团队应配置对应的人员，团队应至少配备8人，驻场至少6人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	备注
项目经理	时间和质量控制	1人	硕士及以上学历；5年以上项目管理经验	
运维工程师	软件系统维护、服务器运维、数据库运维	7人	本科及以上学历；3年以上运维经验；	其中至少6人驻场

七、应急服务

1、基本原则与应急准备

- (1) 服务提供方应始终坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并不断完善应急预案。
- (2) 每年至少组织实施一次应急演练，以确保在紧急情况下能够迅速、有效地响应。

2、故障级别与抢修时限

- (1) 依据故障时间及故障范围，将故障级别分为四级：I级（紧急）、II级（严重）、III级（较大）和IV级（一般）。
- (2) 对于不同级别的故障，分别设定抢修时限，并明确告知采购方相关负责人的时间要求。

I级（紧急）故障：工作时间段内大范围故障，立即告知采购方，0.5小时内无法远程排除则2小时内到达现场，24小时内恢复系统主要功能，72小时内排除故障。

II级（严重）故障：非工作时间段内大范围故障，立即告知采购方，0.5小时内无法远程排除则3小时内到达现场，24小时内恢复系统主要功能，72小时内排除故障。

III级（较大）故障：工作时间段内小范围故障，0.5小时内告知采购方，1小时内无法远程排除则3小时内到达现场，24小时内排除故障。

IV级（一般）故障：非工作时间段内小范围故障，0.5小时内告知采购方，1小时内无法远程排除则4小时内到达现场，24小时内排除故障。

- (3) 如未按照上述时限完成抢修，服务提供方将接受加倍处罚。（参考网络和数据安全处罚措施部分）

3、故障处理流程

发生故障时，服务提供方应严格按照制定的应急预案中的故障处理流程进行故障排除操作。

4、故障报告与归档

- (1) 故障排除操作全部完成后，服务提供方应向采购单位提交运维故障报告。
- (2) 经采购单位验证通过后签字确认，并归档保存。
- (3) 同时组织更新相关文档，以确保信息的准确性和完整性。

八、网络和数据安全管理要求

服务提供方在提供运维（运营）服务过程中应严格按照“同步规划、同步建设、同步使用”原则落实项目安全技术措施，将系统安全运营相关监控措施纳入方案。

1、在提供运维（运营）服务过程中，服务提供方应在用户限定的办公区域内、访问或使用用户限定的信息资

- 产（包括但不限于场地办公设施、计算机、服务器等），并在规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，在开发测试工作中，不得使用真实生产数据、不得越级操作；
- 2、提供运维（运营）服务过程中若涉及开源软件、组件等产品的使用，服务提供方应在使用前向热线提供项目涉及产品的完整清单。
 - 3、服务提供方提供运维（运营）服务过程中须保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用、信创应用等运维、运营工作要求，配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作；
 - 4、服务提供方在提供运维（运营）服务过程中，被热线或第三方测评机构检测出安全漏洞、等保/密测评未通过，服务提供方须在规定时限内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按热线相关管理规定作出处理；
 - 5、服务提供方须提供自身的网络与数据安全管理制度、保密管理制度，并在中标后提供人员、财务及安全管理情况报告，发生造成热线及项目受影响的变动，应及时向热线报告；
 - 6、服务提供方中标后与热线签订保密协议，同时服务提供方应对项目相关人员开展安全培训，并与该项目人员的签订保密协议，且保证用于项目实施工作的相关终端安装正版杀毒软件及防火墙；
 - 7、提供运维（运营）服务过程中，服务提供方需要对收集到的所有信息严格管理，严禁在网络上传播、散布和出售，牟取商业利益；服务提供方人员不得以任何方式泄露、公开或传播项目涉及的内容及成果；不得非法篡改数据、非法入侵热线网络，不得影响数据的完整性及可用性；不得留存任何安全风险隐患；参与项目建设与质保、维修的个人，不得私自拷贝和留存上述信息副本；
 - 8、指定专人负责项目实施过程中的安全工作，接受热线数据安全部门的直接管理和考核，协助开展安全检查等工作；
 - 9、服务提供方通过项目获取到的热线数据禁止超过合同限定范围使用，以及违规转发第三方；
 - 10、加强对项目人员的安全管理。进入项目前，项目人员应参加安全培训并通过考核，接受背景调查，提供本人无犯罪记录证明，与中心签订保密协议。在开发测试工作中，依据要求将生产数据脱敏使用，禁止将生产数据导入个人电脑、将代码或敏感数据泄露或公开。禁止个人私自搭服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输中心敏感文件。禁止将中心数据在个人电脑上留存使用，因需求调研或设计获取数据的，禁止将中心敏感数据外发，或存储在共有云上，数据使用后应进行销毁。

九、网络和数据安全处罚措施

如供应商在服务周期内发生网络和数据安全工作违约情况，对热线系统造成网络安全或数据安全影响的，按照引发的安全事件等级和次数，热线将采取以下处罚措施，具体处罚措施由热线安全管理部门确定：

- （1）限期整改；

- (2) 约谈企业负责人；
- (3) 扣除项目运维费用的 1%-3%；
- (4) 上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。

供应商应承担服务过程中出现的赔偿责任（包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费、保全保险费/担保费）。

事件类型与等级及与之相应的处罚措施详见附表。

十、备份与恢复

- 1、服务提供方必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；
- 2、服务提供方必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；
- 3、服务提供方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复；

十一、项目的变更、解除和终止

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，招标单位可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本项目的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本项目将不损害或影响招标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容须做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

十二、保密责任

- 1、中标人因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料（包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、采购人相关工作程序等）以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是采购人要求保密的信息。未经采购人书面同意，中标人不得对外泄露采购人要求保密的信息，不得用于其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。
- 2、中标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括中标人聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及中标人的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若中标人人员或中标人合作方违反保密规定，中标人应承担连带责任。
- 3、中标人（含中标人参与本项目的人员以及其合作方）未经采购方书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。
- 4、以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5、中标人对采购人提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经采购人的同意不得利用采购人的网络及平台进行短信、彩信、微信发送,造成的一切后果由中标人负责。

运维过程中标人如出现失、窃密事情，参照网络和数据安全事件处罚措施同等处置，具体处罚措施由热线保密管理部门确定。

十三、违约责任

1、如服务提供方未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，采购方可要求服务提供方在规定的时间内采取补救措施。服务提供方还应向采购方支付本项目费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方还有权要求服务提供方赔偿超过部分。

2、因服务提供方违反保密义务或知识产权约定的，采购方有权要求服务提供方支付本项目费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方有权要求服务提供方赔偿超过部分。若服务提供方违反保密义务，采购方还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

3、服务提供方有其他违反约定的行为，服务提供方应当支付本项目费用总额 20%作为违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，采购方有权要求服务提供方赔偿超过部分。

4、服务提供方有下列情形之一，采购方有权解除维护服务合同：

- (1) 服务提供方累计 2 次考核未达标；
- (2) 因服务提供方服务质量问题导致采购方无法实现目的；
- (3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的；
- (4) 违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在采购方要求的合理时间内未能纠正的。

附表：网络和数据安全事件处罚措施

序号	类型	负面行为分级情况	追究措施
1	安全事件	1、发生网络安全事件或数据泄露事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
2		(1) 发生重大（II级）及以上网络和数据安全事件的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%； 4、上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。
3		(2) 发生较大网络安全和数据事件（III级）的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
4		(3) 发生一般网络和数据安全事件（IV级）的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 1%
5		2、被主管部门通报安全事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
6		(1) 被中央有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
7		(2) 被本市有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
8		(3) 被热线通报，对业务造成影响。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 3 次及以上的，扣除项目运维费用的 1%
9		(4) 被重要用户投诉，影响热线形象、声誉。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 2 次及以上的，扣除项目运维费用的 2%

10		3、在日常安全监控和检查中，发现服务厂商建设、运维的系统被非法登录、信息泄露或篡改、病毒或黑客攻击等安全事件。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
11		4、在上级主管单位对热线进行安全检查中，发现问题的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、在一次检查中发现 2 个及以上高危问题的，扣除项目运维费用的 2%
12		5、未经批准，擅自在各种媒体发表与热线有关的评论或言论。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
13	故障	1、发生 A1、A2 级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
14		2、发生 B1、B2 级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 2 次及以上的，扣除项目运维费用的 2%
15		3、发生 C+级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的，扣除项目运维费用的 1%
16	漏洞	1、运维项目，未按要求上报产品漏洞情况，未及时更新版本	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、每发现一次未上报或未及时更新且存在漏洞发生安全事件的，按事件等级进行项目金额扣除。
17		2、存在漏洞风险，未按要求及时修复漏洞或采取防护措施	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的中高危漏洞未按期整改的，扣除项目运维费用的 2%； 4、每发现一次未按时修复且发生安全事件的，按事件等级进行项目金额扣除。

第六章 响应文件格式

上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目

响应文件

项目编号：310000000260331199553-00341279

内部项目编号：0613-267135072099

供应商：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

目 录

必须编制详细的目录

供应商提交的商务分册相关内容格式

一、磋商响应函

上海市信访办公室：

1、我方已仔细研究了上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目采购项目（项目编号：310000000260331199553-00341279/0613-267135072099）的磋商文件，包括补充文件（如有的话）的全部内容，愿意以金额为（大写）：_____元（¥_____元）的总报价，提供本采购项目所需的产品（设备、软件）及相关服务，并按合同约定履行义务。

2、我方的响应文件包括下列内容：

（1）磋商响应函；

（2）磋商保证金，金额为（大写）：_____元（¥_____元）；

（3）按磋商文件要求提供的全部文件。

3、我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应磋商文件的全部要求。

4、我方提交的响应文件有效期为_____个日历日，并承诺在此有效期内不撤销响应文件。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何响应文件。

6、如我方成交，我方承诺：

（1）在收到成交通知书后，在规定的期限内与贵方签订合同；

（2）在签订合同时不向贵方提出附加条件；

（3）按照磋商文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

7、我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“供应商须知”第 1.3.1 项规定的任何一种情形。

8、_____（其他补充说明）。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人姓名、职务（印刷体）：_____

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地址：_____

邮政编码：_____

手机：_____

电话：_____

传真：_____

电子邮件：_____

二、磋商保证金

附：汇款、转账底单截图

三、法定代表人（单位负责人）身份证明

供应商名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：____年__月__日 经营期限：____年__月__日至____年__月__日

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

供应商名称：_____（盖单位公章）

____年__月__日

法定代表人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

四、法定代表人（单位负责人）授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现授权_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、提交、撤回、修改上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目、项目编号：310000000260331199553-00341279/0613-267135072099响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。
_____。

代理人无转委托权。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年____月____日

委托代理人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

五、联合体协议书

(本项目不适用)

_____ (所有成员单位名称) 自愿组成联合体, 共同参加_____ (招标项目名称) 的招投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1、_____ (某成员单位名称) 为牵头人。

2、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本招标项目投标文件编制和合同谈判活动, 代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示, 处理与之有关的一切事务, 并负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3、联合体将严格按照磋商文件的各项要求, 提交投标文件, 履行合同, 并对外承担连带责任。

4、联合体牵头人代表联合体签署投标文件, 联合体牵头人的所有承诺均认为代表了联合体各成员。

5、联合体各成员单位内部的职责分工如下:

_____ (牵头人名称) 承担_____;

_____ (成员一名称) 承担_____;

_____ (成员二名称) 承担_____。

6、本协议书自签署之日起生效, 合同履行完毕后自动失效。

7、本协议书一式____份, 联合体成员和招标人各执一份。

联合体牵头人名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

联合体成员一名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

联合体成员二名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

.....

年____月____日

六、开标一览表

上海 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维包 1

项目负责人	保证金缴纳方式	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，报价精确到元。
- 2、响应单位需按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。
- 3、服务期限：12 个月。
- 4、最后一栏“金额”填写总价，总价不得超过公布的预算金额！（本项目预算金额为 1682980 元）
- 5、如此表中的内容与磋商文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。
- 6、此表必须与上海市政府采购信息管理平台投标工具投标客户端《开标一览表》中的内容保持一致。

供应商名称： (盖单位公章)

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： (签字或盖章)

日期：

七、报价分类明细表格式

报价分类明细表

项目名称、项目编号:单位:元(人民币)

序号	工作内容	报价	小计	备注
一	人工费			
			
			
二	材料及器具（设备）使用费			
			
			
三	备品备件的购置费（或租赁服务费）			
四	管理费及税金			
总价合计（元）：				

说明:

- 1、所有价格均系用人民币表示，总价精确到元。
- 2、人工费即实施该项目所涉及的有关人员的基本工资、社会保险费、福利费、培训费等一切费用。可按采购需求中罗列的工作内容作分类描述和详细报价。
- 3、材料及器具（设备）使用费即实施该项目使用的材料及器具（设备）所产生的一系列费用，包括材料，器具设备，定期检测所发生的材料，按规范要求需维修更换的设备等的使用费。可按采购需求中罗列的工作内容作分类描述和详细报价。
- 4、备品备件租赁服务费即实施该项目所涉及的备品备件的租赁服务费用，其中包括备品备件的安装、调试及其附带的技术支持和保修等服务的相关费用。
- 5、供应商可根据本项目实际情况对以上内容进行扩充或缩减（不仅限于以上类别）。
- 6、此表中的总价应与《开标一览表》中的总价保持一致。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

人工费报价明细表格式

人工费报价明细表

项目名称、项目编号:单位:元(人民币)

序号	岗位名称	人员数量 (人)	工时 (人/月)	工时单价 (元)	费用小计	执业资格或职称	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
合计							

说明:

- 1、工时单价中应包含基本工资、社会保险费、福利费及其他费用。
- 2、基本工资:根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。人员的基本工资不得低于本市职工最新的最低工资标准。
- 3、社会保险费:按国家及上海市规定计取。
- 4、福利费:包括福利基金、工会基金、教育基金、加班费、服装费、午餐费、高温费等。
- 5、其他费用:除了以上各项费用之外的费用,如税金、员工的日常培训费等。
- 6、此表中的合计数应与《报价分类明细表》中“人工费”的合计数保持一致。

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

材料及器具（设备）使用费

材料及器具（设备）使用费报价分类明细表

项目名称、项目编号:单位:元(人民币)

序号	产品名称	规格型号	单位	数量	单价	小计	备注
合计(元):							

说明:

- 1、所有价格均系用人民币表示，投标总价精确到元。
- 2、此表的内容应与《报价分类明细表》中“材料及器具（设备）使用费”的合计数保持一致。

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

备品备件的购置费（或租赁服务费）报价分类明细表格式

备品备件的购置费（或租赁服务费）报价分类明细表

项目名称、项目编号:单位:元(人民币)

序号	产品名称	规格型号	单位	数量	单价	小计	备注
合计(元):							

说明:

- 1、所有价格均系用人民币表示，投标总价精确到元。
- 2、此表的内容应与《报价分类明细表》中“备品备件的购置费（或租赁服务费）”的合计数保持一致。

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

八、商务偏差表

项目名称、项目编号：

序号	采购文件章节及条款号	采购要求	响应文件章节及条款号	响应	偏差说明

说明：供应商须对磋商文件的商务要求列出偏差内容，如全部内容均无偏差，则注明“均无偏差”。供应商未填写本偏差表的，视作均无偏差，但在评审时将作不利于供应商的评判。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

九、资格和履约能力证明资料

供应商应如实填写并提供证明材料。若填写内容和提供的材料与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

(9.1) 企业法人营业执照、事业单位法人证书、自然人身份证，资质证书（如有）的原件扫描件加盖公章。

(9.2) 供应商基本情况

供应商名称				
注册资金		成立时间		
注册地址				
邮政编码		员工总数		
联系方式	联系人		电 话	
	网 址		传 真	
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话	
磋商文件要求供应商需具有的各类资质证书	类型：	等级：	证书号：	
基本账户开户银行				
基本账户银行账号				
近三年营业额				
供应商关联企业情况	（包括但不限于与供应商法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）			
备 注				

注：如供应商须知对服务提供方的资质提出了要求，则供应商应根据供应商须知的要求在本表后附相关资质证书复印件。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

(9.3) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

（采购人）：

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：

(9.4) 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

（大型企业不适用）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（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、上海市 12345 城市运行市民感知平台 2026 年运维项目，属于**软件和信息技术服务业**行业；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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。

(9.5) 残疾人福利性单位声明函

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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

(9.6) 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

(9.7) 近3年供应商重大违法的书面声明

(采购人):

自____年__月__日起至今, _____ (供应商名称) (统一社会信用代码: _____), 现声明如下:

- (1) 未出现重大质量和安全事故不良记录;
- (2) 在最近三年内没有骗取中标或者重大的质量问题;
- (3) 没有严重违约;
- (4) 未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照的;
- (5) 无因违法经营受到刑事处罚或者较大数额罚款等行政处罚;
- (6) 未处于投标资格被暂停或取消、财产被接管、冻结、破产等状态;
- (7) 未被人民法院公布为失信被执行人;
- (8) 未列入“国家企业信用信息公示系统”(www.gsxt.gov.cn)“列入严重违法失信企业名单(黑名单)”;
- (9) 未列入“信用中国网站”(www.creditchina.gov.cn)“黑名单”

我方承诺以上信息是真实的, 如有虚假或被发现与事实不符, 我方同意并接受以下条款:

- 采购人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定;
- 如我方已中标, 采购人可以取消我方中标资格;
- 如已与采购人签订合同, 采购人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任;
- 我方愿意承担由此给采购人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明!

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

备注:

1. 参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺书, 截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的承诺书
2. 重大违法记录指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。
3. “较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款, 法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的, 从其规定。

(9.10) 近三年（2023年5月1日起至今）类似项目承接及履约情况一览表

项目名称项目编号：

序号	项目名称	委托单位	委托时间	项目完成时间	合同金额	备注
1						
2						
3						
4						
5						
...						

说明：

1. 上述业绩须提供合同复印件作为证明材料；
2. 业绩时间以合同签订时间为准。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

十、供应商须知前附表规定的构成响应文件商务部分的其他资料

（磋商文件要求提供的或供应商认为需要补充的其他资料）

供应商提交的技术分册相关内容格式

一、技术偏差表

序号	采购文件章节及条款号	采购要求	响应文件章节及条款号	投标响应	偏差说明

说明：供应商须对磋商文件的采购需求列出偏差内容，如全部内容均无偏差，则注明“均无偏差”。供应商未填写本偏差表的，视作均无偏差，但在评审时将作不利于供应商的评判。

二、服务方案的详细描述

格式自拟，内容参考评分项（包括但不限于：需求理解、运维实施方案、巡检服务方案、安全保障服务等）

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

三、拟投入本项目的团队人员配置情况

3.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称、项目编号:

序号	岗位类别及职务	姓名	性别	年龄	学历	职称（或从业资格或执业资格）	相关工作年限	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
...								

说明:

- 1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况。
- 2、除磋商文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员。
- 3、上表如若行数不够，可自行扩充。

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

3.2 项目经理基本情况表格式

项目经理基本情况表

姓名		性别		年龄		从事本专业 工作年限	
毕业院校和专业	**年**月毕业于*****学校*****系（科），学制**年						
职称（或执业资格）			拟在本项目中担任的职务				
主要工作经历							
年~ 年	参加过的项目			担任何职		备注	

说明:

1. 须提供相关证明材料（毕业证书、职称及职业资格证书、相关工作业绩及近三个月任意一月为项目经理依法缴纳社保费的证明）。
2. 项目经理一旦确定，成交后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。
3. 表式不够，可另附页填写。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

3.3 项目团队其他人员基本情况表格式

拟派项目团队其他人员基本情况表

项目名称、项目编号:

序号	姓名	性别/ 年龄	在项目 组中的 岗位	学历/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	是否驻 场	备注

说明:

1. 须提供相关证明材料（需附上述人员有效期内的相关服务所需的资质（毕业证书）、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书、相关工作业绩及最近三个月任意一月为上述人员依法缴纳社保费的证明）。
2. 项目组成员一旦确定，成交后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。
3. 表式不够，可另附页填写。

供应商名称: _____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人: _____（签字或盖章）

日期:

四、驻场情况

(包括但不限于承诺项目运维期间提供驻场服务的人数、巡检次数、维护日志等内容, 格式自拟)

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

五、培训及其他售后服务

(格式自拟)

(包括但不限于培训次数、培训时间、人员安排、培训内容等等)

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

六、应急响应方案

(应急响应方案, 格式自拟)

(包括但不限于应急响应过程, 响应方式, 响应时间, 故障修复时间, 针对典型安全事件或风险设计应急预案以及应急演练剧本等)

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

七、服务质量保证措施

7.1 项目实施进度计划表格式

项目实施进度计划表

项目名称、项目编号:

序号	时间	工作内容	阶段成果/完成进度

7.2 风险管理表格式

风险管理表

项目名称、项目编号:

序号	预期风险	应对方案
1		
2		
3		

供应商名称: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期:

八、维护机构设置及内部管理制度

(格式自拟)

(包括但不限于项目维护机构及其运作方法与流程；内部管理流程，管理制度和考核办法，管理流程规范文件、制度。)

供应商名称：_____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或其委托代理人：_____ (签字或盖章)

日期：

九、增值服务方案(如有)

(除采购需求书中规定的服务之外是否有其他增值服务。)

日期：

十、其他需说明的问题或需采取的技术措施