一、说明

**1 总则**

1.1 供应商应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

1.2 供应商提供的货物和服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 供应商在磋商前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦成交，应按照磋商文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4供应商对所提供的货物和服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由成交供应商承担全部责任。

★1.5供应商提供的产品和服务必须符合国家强制性标准。

1.6本项目如涉及软件开发，则开发软件（包括软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料的）的全部知识产权归采购人所有。供应商向采购人交付使用的软件系统已享有知识产权的，采购人可在合同文件明确的范围内自主使用。支撑该系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。如采购人使用该软件系统构成上述侵权的，则由供应商承担全部责任。

1.7响应供应商认为磋商文件（包括磋商补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

二、项目概况

**2磋商范围与内容**

2.1 项目背景及现状

全面贯彻落实党的二十大精神，落实中央书记处关于群团工作的指示精神，根据习近平总书记在2023年同中华全国总工会新一届领导班子成员集体谈话时强调的“继续深化工会改革和建设，牢固树立大抓基层的鲜明导向”和《习近平总书记关于网络强国的重要思想概论》的指示，遵循上海市数字化转型的整体战略和浦东新区总工会数智工会建设的目标要求，围绕“打造社会主义现代化建设引领区”的核心使命，全面学习、宣传和贯彻党的二十大精神，找准工会改革建设工作与网络强国思想的切入点和结合点，通过全面深化浦东数智工会应用水平，提高浦东工会系统整体数智化应用能力，有效促进工会各项业务的数字化转型，建立更为高效、便捷、智能的工会服务体系，切实把党的二十大精神贯彻落实到工会工作的全过程和各方面，在充分发挥党联系职工群众的桥梁纽带作用中体现新作为。深化工会改革和建设，全面赋能工会服务水平，对基层职工服务理念、服务渠道、服务方式等方面进行数智化创新。

2.2 项目磋商范围及内容

数智工会二期建设项目将结合2024年度新区总工会重点工作计划，围绕“1+1+N”数字化工会体系架构，在已有的浦东工会通的数智应用基础上，进一步深化“一网通办”场景应用能力建设。构建基于大数据和人工智能等先进数智技术的工会治理能力提升体系、基于数字孪生和移动互联网技术的工会服务应用创新体系、基于云计算技术的工会信息安全基础支撑体系。全面推动职工服务业务模型再造，探索人工智能大模型、数字孪生等新技术在职工服务领域应用新模式，优化掌上工会服务新方式，为广大职工群众提供更加便捷精准的工会服务，全面提升新区总工会数字化应用的能级。

2.3本次项目内容包含业务应用场景建设和工会应用支撑功能应用系统开发，以及软件测评、安全测评和商用密码应用安全性评估。

业务应用场景建设包含：浦东职工门急诊及重疾等医疗给付；会员幸福集市发布及管理；服务配送智能化点单；困难职工帮扶；劳动和技能竞赛过程管理；职工品质生活资讯信息后台管理。

工会应用支撑功能建设包含：“小慧”智能助手；密码应用功能模块开发等。

2.4 本项目服务期限：见“磋商邀请”。

**3承包方式**

3.1 依照本项目的磋商范围和内容，成交供应商以包质包量、包安全可靠的方式实施本项目软件开发工作。

3.2 本项目不允许分包。

**4合同签订方式**

4.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与磋商文件和成交供应商响应文件的内容一致，并互相补充和解释。

**5结算原则和支付方式**

5.1 结算原则

5.1.1 本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

5.2 支付方式

5.2.1 本项目合同金额采用**分期付款**方式，在采购人和成交供应商合同签订后，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

（1）第一笔付款-预付款：在本合同签订后30日内，支付合同金额50%的预付款；

（2）第二笔付款-中期评估付款（30%）：采购人收到行业主管部门关于系统中期评估意见、以及发票（经审核符合要求）后十个工作日内，支付款项，但该付款行为不构成对系统的验收；

（3）第三笔付款-最终验收付款（20%）：采购人收到行业主管部门出具的关于本项目的验收证书（由甲乙双方及有关部门签署）、合同规定的有关资料（一式二份）、发票正本（一份）后十个工作日内，支付剩余款项。

5.3成交供应商因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

5.4采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**6适用技术规范与规范性文件**

《计算机软件开发规范》，GB/T 8566-1988

《计算机软件产品开发文件编制指南》，GB/T 8567-1988

《信息技术 软件生存期过程》，GB/T 8566-1995

《软件文档管理指南》，GB/T 16680-1996

《GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》

《GB/T 36958-2018 信息安全技术网络安全等级保护安全管理中心技术要求》

各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本磋商文件中列明，供应商应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**7磋商内容与要求**

7.1 软件开发工作清单

7.1.1 工作量清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **模块名称** | **功能及技术指标** | **备注** |
| **1** | **浦东职工门急诊及重疾等医疗给付** | 浦东职工门急诊、重疾等医疗给付模块已建设的住院理赔基础之上，拓展了门急诊、重病、意外伤害和妇疾四大理赔类型，实现了职工理赔的全业务、全流程线上化运行。 | **核心模块** |
| **2** | **会员幸福集市发布及管理** | 通过系统管理，实现多供应商的整合管理及各供应商各自独立供应；通过自由模块搭建配置实现商城端的个性化配置，满足不同阶段的页面需求；通过接口对接，满足仅会员身份进入平台的条件；通过活动模块，满足会员的秒杀促销需求。 |  |
| **3** | **服务配送智能化点单** | 实现清单制作、循环点单、绩效评估等功能。同时，基层工会和服务商通过手机小程序即可完成点单、服务对接、服务评分。 |  |
| **4** | **困难职工帮扶** | 通过潜在困难职工数据推送及直属工会线下摸排，为处于困境的困难职工进行建档；通过与申工通打通数据接口，实现所有层级的困难职工可在本平台进行建档操作；通过智能预审，快速对区级本市户籍困难职工的民政协查资料进行审核，为终审提供依据；通过解困脱困操作，对困难职工的全生命周期进行管理；通过免申即享对接，为困难职工推送困难帮扶及法律援助信息。 | **核心模块** |
| **5** | **“小慧”智能助手** | 通过移动H5页面作为前端展现形式，拥有基础问答和高级交互技能，具备快速回复常见问题能力，能有效处理复杂对话场景，根据历史问答统计，可向用户推荐最容易被问到的问题，可以提升客服的工作效率和用户的体验感。 |  |
| **6** | **劳动和技能竞赛过程管理** | 通过劳动和技能竞赛过程管理模块的建设，不仅提高了各直属工会在劳动竞赛项目中的管理效率，还为各工会组织和参与人员提供了更便捷、透明、高效的竞赛流程，有力推动了劳动和技能竞赛的科学化和现代化管理。 | **核心模块** |
| **7** | **职工品质生活资讯信息后台管理** | 该模块致力于发布各类活动信息，如团建活动、技能竞赛、文体活动等，让职工第一时间了解并参与到工会的各项活动中来，增强职工的归属感和凝聚力。同时，模块还关注职工的人文关怀，定期发布心理健康讲座、法律咨询服务等信息，满足职工的多元需求。 |  |
| **8** | **密码应用功能模块开发** | 达到《密码应用基本要求》对信息系统密码应用安全第三级的要求。 |  |

**说明：上表中所列为本次磋商的主要工作内容，供应商不得缩减。**

7.1.2 软件测评、安全测评及商用密码应用安全性评估

成交供应商应委托有资质的第三方对本项目进行软件测评、安全测评和商用密码应用安全性评估，并取得相应的测评报告。测评单位可由成交供应商推荐，但须经采购人确认。测评所需的各类费用均包含在本次磋商报价中。

7.2 总体建设要求

通过数智工会平台的进一步建设，围绕“1+1+N”数字化工会体系架构，通过融合再造和融合共享，形成浦东工会通数智底座，全面提升数字化应用场景建设。通过浦东职工门急诊及重疾等医疗给付、会员幸福集市发布及管理、服务配送智能化点单、困难职工帮扶、“小慧”智能助手、劳动和技能竞赛过程管理和职工品质生活资讯信息后台管理的开发，建设数智工会平台，实现工会工作服务事项的全要素可视、全流程可控以及全数量分析。依托“随申办”系统浦东旗舰店、浦东工会通微信公众号等掌上服务功能应用，进一步实现“惠职工”公共事项“一网通办”。

图片包含 日历

AI 生成的内容可能不正确。

绿色模块：已建设内容；

蓝色模块：本次建设内容；

黄色模块：未来规划内容。

7.3 系统功能与性能要求

同时在线用户数≥1000；

并发用户数≥100；

单一操作的系统响应时间≤3秒；

对大数据量查询的响应时间≤6秒。

7.4 各模块具体要求

7.4.1浦东职工门急诊及重疾等医疗给付

浦东职工门急诊、重疾等医疗给付模块已建设的住院理赔基础之上，拓展了门急诊、重病、意外伤害和妇疾四大理赔类型，实现了职工理赔的全业务、全流程线上化运行。通过对军医发票、通用发票等多类医疗发票识别算法的升级，提高了发票识别率，有效减轻工作人员审核的负担。同时，系统还新增了承保电子签章、投保单退款管理、退款审核和短信提醒等功能，显著提升了办理效率。系统借助上海市随申办平台，摆脱了传统的线下报销手续，实现了职工手机云端办理医疗理赔等服务。真正实现了职工医疗保障服务的线上化、流程一体化，用职工“少跑腿”、数据“多跑路”的创新模式，为广大企业职工建设一套医疗互助保障网络。

7.4.2会员幸福集市发布及管理

会员幸福集市发布及管理模块通过微信小程序建设，搭建职工幸福超市生活服务平台，聚合优质服务供应商资源、接入丰富会员权益，借助会员积分体系，增加会员活跃度。同时利用平台化、数字化、智能化，让会员便捷享受到优惠服务，助力工会平台数字化转型。目前线下共有特约商户11家、提供商品服务32项。通过搭建幸福集市线下集市和线上超市两块内容，新增储备供应商申请入口通道，广纳优质供应商，共建幸福集市平台。线下集市利用区总工会、街镇开发区工会、企业内各级职工服务平台及站点，采取公益市集的形式展示展陈优质商品和服务。为增加内容曝光，平台采取广受大家喜爱的“打卡”形式，将服务分为“美食打卡”、“团建体验”、“疗休养基地”三个模块。线上超市则依托第三方平台运营管理方发展线上电商渠道服务及运营。

7.4.3服务配送智能化点单

服务配送由浦东新区总工会主办，由浦东新区工人文化宫具体负责实施，旨在更好服务浦东新区广大职工的多元化需求，提升浦东职工素质，助力浦东建设。通过服务配送智能化点单模块的建设，实现清单制作、循环点单、满意度测评等功能，基层工会通过手机即可完成点单、服务对接、服务评分等，推动服务掌上直达。并且将部分服务直接落地各类职工服务站点，实现服务资源为阵地赋能。

7.4.4困难职工帮扶

随着经济社会的快速发展，部分职工因各种原因陷入生活困境。为了切实解决这一问题，困难职工帮扶系统的建设应运而生。本系统以精准识别为核心，通过大数据分析等技术手段，全面了解困难职工的具体情况，确保帮扶工作的针对性和实效性。全流程管理贯穿于帮扶工作的始终，从帮扶对象的筛选、帮扶措施的制定到帮扶效果的评估，形成了一个闭环的管理体系，保证了帮扶工作的系统性和连续性。提升效率则体现在帮扶工作的各个环节，通过优化流程、减少不必要的行政程序，使得帮扶工作能够快速响应，为困难职工建档，为他们提供困难帮扶关怀，让帮扶工作高效切实的落地推进。

7.4.5“小慧”智能助手

该应用深度整合运用腾讯智能会话模型技术，通过充分利用腾讯智能会话模型的强大能力，打造一款集自然语言处理、深度语义理解和智能交互于一体的智能客服——小慧助手。“小慧”智能助手不仅能够理解用户的意图和需求，还能提供个性化的引导建议，满足用户随时获取相关知识，快速实现答疑解惑。在自然语言处理方面，通过训练智能会话模型，使“小慧”智能助手精准地识别用户的文本输入，将其转化为计算机可理解的格式，并进行高效处理。在深度语义理解层面，通过深度学习和大数据分析，掌握丰富的语义知识和上下文理解能力。让“小慧”智能助手能够超越简单的关键词匹配，深入理解用户话语中的隐含信息和深层次需求，提供更加精准和有用的回答或建议。

7.4.6劳动和技能竞赛过程管理

劳动和技能竞赛过程管理模块实现了从直属工会到企业、职工通过数智工会平台进行项目竞赛的全流程管理，其中包括竞赛项目的征集、管理、申报和评选等环节。系统通过企业和职工申报入口的建设，并整合短信验证码平台，为参赛人员提供了便捷、直观的竞赛途径，使参赛人员能够通过多种端口轻松进入系统并进行相关的申报操作和进度追踪。基于工会数据底座的强大支持，系统实现了智能录入工会会员、建会企业、历史荣誉和所获奖项等相关信息。同时，借助附件可视化管理工具，用户可以在线预览和编辑各种格式的文件，包括图片、视频、PDF和文档等，为竞赛信息的整合提供了更为灵活和便捷的方式。在竞赛管理方面，系统实现了竞赛成果、所获奖项、宣传报道、先进人物、先进经验以及训赛证的全面管理，使得管理人员能够高效追踪竞赛过程的细节和评选结果。通过劳动和技能竞赛过程管理模块的建设，不仅提高了各直属工会在劳动竞赛项目中的管理效率，还为各工会组织和参与人员提供了更便捷、透明、高效的竞赛流程，有力推动了劳动和技能竞赛的科学化和现代化管理。

7.4.7职工品质生活资讯信息后台管理

在现代社会生活中，职工对精神文化生活的需求日益增长。职工品质生活资讯信息后台管理模块应运而生，成为连接工会与职工心灵的桥梁。该模块致力于发布各类活动信息，如团建活动、技能竞赛、文体活动等，让职工第一时间了解并参与到工会的各项活动中来，增强职工的归属感和凝聚力。同时，模块还关注职工的人文关怀，定期发布心理健康讲座、法律咨询服务等信息，满足职工的多元需求。在应用场景上，模块可以通过平台进行信息发布，确保信息的覆盖面和时效性。此外，模块还支持互动功能，职工可以在线报名参加活动、提出建议和意见，形成良好的互动氛围。通过职工品质生活资讯信息后台管理模块的应用，工会能够更好地关心职工的精神生活，营造积极向上的文化，为职工的全面发展提供有力支持。

7.4.8密码应用功能模块开发

通过密码应用功能模块开发，对现有的应用进行开发改造、系统集成、联调测试等方式建设密码技术体系；依据安全管理方案，制定密码安全相关人员、制度、业务、运维、应急等方面的管理措施，同步建立密码安全管理体系。

综合考虑本系统在物理和环境、网络和通信、设备和计算、应用和数据等层面的密码应用需求，设计合规、正确、有效的密码应用技术方案，以达到《密码应用基本要求》中三级指标要求，并为后续密码保障体系建设、密码应用测评和密码应用安全性评估奠定坚实基础。

7.4.9系统运行环境

本项目建设平台基于国产化软硬件基础设施开发，均适配信创要求，包括服务器操作系统、数据库软件、中间件和Web端。

7.5系统软件采购要求

无，本次项目软件资源利旧。

7.6接口要求

7.6.1接口说明

通过将数智工会应用对接至随申办APP，并适配不同应用端的软件开发要求和用户认证体系，实现数智工会的多端应用，为用户提供多种访问入口。并且通过随申办应用的统一登录，对接用户身份信息，实现工会会员的识别和认证。避免业务应用的二次登录，提高用户体验和操作效率，同时保证了用户的信息安全。

数据接口由采购人负责牵头提供给成交供应商，供应商负责接口功能的实现。

7.6.2接口调用方式

服务调用方按照接口规范拼装一个正确的URL，通过HTTPS请求到服务提供方接口（注： API <接口>采用 REST 风格，只需将所需参数拼装成https请求，即可调用。支持 https 协议请求的程序语言均可调用API）。

通过https发送数据时，数据采用UTF-8编码；接口可批量上报数据，单次不超过无限制。

接口安全需满足Token授权机制：客户端与服务期端通过Token实现双方访问凭证。

7.7人员配备要求

**人员配备一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **建议配备岗位数** | **基本要求** | **备注** |
| 1 | 项目总负责人 | 1 | 10年以上工作经验且有类似项目经验，本科（含）及以上学历，具有计算机类、软件类专业背景。 | 请在响应文件中提供详细人员名单、相关学历、职称证书扫描件等 |
| 2 | 项目经理 | 2 | 有类似项目工作经验；全职，且未经采购人书面许可不得变更。 |
| 3 | 项目技术经理 | 2 | 具有具有计算机类、软件类专业背景；  具备主持大型项目的交付、开发及管理经验；未经采购人书面许可不得变更。 |
| 4 | 咨询设计人员 | 2 | 3年以上工作经验，本科（含）及以上学历，具有计算机类、软件类专业背景。 |
| 5 | 研发人员 | 10 | 信息系统或相关专业本科或以上学历； |
| 6 | 实施部署及文档管理人员 | 2 | 大专或以上学历 |
|  | 合计 | 19 |  |  |

表内人员应为供应商本单位员工且在拟派人员汇总表内承诺

7.8工作成果

设计文档，培训文档，用户手册，系统代码等。

7.9工作进度

本项目总建设工期为210个日历天，工期是指自合同签订之日起至经最终验收合格之日。阶段进度要求如下：

7.9.1 开发阶段：

合同签订后20个日历天内完成项目需求调研和确认工作；

合同签订后80日内完成业务应用场景和应用支撑功能的开发工作，并通过行业主管部门组织的中期评估；

合同签订120日内完成全部软件开发工作和第三方产品软件采购及到货安装部署，并通过采购人组织的项目初验，开始试运行。

7.9.2 试运行阶段

试运行70日，期间应通过有资质的第三方评估机构针对本项目的软件测评、安全测评和商用密码应用安全性评估，并完成相应的整改工作。

7.9.3 验收阶段

合同签订后210个日历天内，应通过行业主管部门针对本项目组织的最终验收。项目终验通过后，进入质保期。

7.9.4 质保期：软件开发质量保证（免费技术支持）期自验收通过后不低于1年。质量保证期工作内容要求按照合同文件规定执行。质量保证期从项目最终验收通过并交付之日后起计。

**8质量标准及验收要求**

8.1质量标准

8.1.1 成交供应商所交付软件系统应满足本项目合同文件明确的功能性、使用性要求。软件开发质量标准按照国家标准、招标需求确定，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招标目的的特定标准确定。

8.1.2 成交供应商所交付的软件系统还应符合国家和上海市有关系统运行安全之规定。

8.1.3在软件开发启动之前，成交供应商应根据采购人需求进一步进行项目应用调研与开发前分析，双方对现拟需求、投标方案、运行目标及实施计划进行全面回顾与梳理，按实际可操作性进行必要调整，调整结果双方以合同附件形式增补生效。

8.2 项目管理要求

8.2.1 供应商在磋商阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在成交后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，成交供应商不得自行调整管理方案或更改管理措施。

8.2.2 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求成交供应商管理人员调整管理时间或更改管理措施时，成交供应商应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，成交供应商需提出增加费用和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

8.2.3 成交供应商在响应文件中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

8.3 项目验收办法

8.3.1验收标准：本项目采用现场运行、测试验收方式验收，验收标准以符合磋商文件、供应商的响应文件及相关附件所提供的功能性、使用性要求和采购人的要求为准。

8.3.2软件开发完成并达到规定要求后，成交供应商应以书面方式通知采购人进行交付验收的规程与安排。采购人应当在接到通知的5个工作日内确定具体日期，由双方按照约定的要求完成项目验收流程。成交供应商在交付验收前应当根据约定的检测标准对本项目进行功能和运行测试，所有系统功能模块符合要求，以确认本项目软件能够正常运行，并初步达到符合磋商文件中约定交付的规定。采购人有权委托第三方检测机构进行软件安全性测试和功能性测试，对此成交供应商应当配合，费用包涵在磋商总价内。

8.3.3软件系统达到试运行条件后由成交供应商提出验收申请，采购人根据成交供应商提交的验收申请进行确认。验收由双方人员共同参与。同时成交供应商须提供各类项目管理文件、设计阶段文件、实施阶段文件、设备文件及系统软件、验收文件等的目录及简要说明的软件文档（包括但不限于《用户需求说明书》、《系统详细设计说明书》、《测试报告》、《用户使用手册》），软件文档部分的资料齐全后，进入试运行阶段。

8.3.4系统试运行达到规定时间，遗留问题已解决，成交供应商确认系统具备正常运行条件，即通知采购人系统已准备就绪，等待验收。当系统通过运行测试时即验收完毕，采购人向成交供应商签发验收报告。

8.3.5成交供应商应按照磋商文件、响应文件及其附件所约定的内容进行交付，如约定采购人可以使用和拥有本开发软件源代码，成交供应商应同时交付软件的源代码并不做任何的权利保留。所交付的文档与文件应当是可供人阅读的书面和电子文档。

8.3.6采购人在本项目交付后，应当在5个工作日内向成交供应商出具书面文件，以确认其初步达到符合本合同所约定的任务、需求和功能。如有缺陷，应向成交供应商陈述需要改进的缺陷。成交供应商应立即改进此项缺陷，并再次进行检测和评估。期间成交供应商需承担由自身原因造成修改的费用。

8.3.7如果属于成交供应商原因致使系统未能通过验收，成交供应商应当排除故障，并自行承担相关费用，直至系统完全符合验收标准。以上行为产生的费用均由成交供应商承担。

8.3.8如果由于采购人原因，导致系统在验收期间出现故障或问题，成交供应商应及时配合排除该方面的故障或问题。以上行为产生的相关费用均由采购人承担。

8.3.9如采购人同意本项目验收交付，应当在5个工作日内向成交供应商出具书面文件，以确认其初步达到符合本合同所约定目标的系统软件开发的需求、任务和功能。

8.3.10自系统验收通过之日计算质量保质期，采购人享有成交供应商（70）天的系统试运行现场服务期。该期间，成交供应商应提供采购人现场技术支持服务以应用解决系统运行期间可能出现的各类问题和进一步提供与完善软件运行水平。

8.3.11项目验收后中标人还应向采购人移交除本章节第8.3.3款外软件开发过程中形成的其他文档资料。

**9售后服务要求**

为保证项目建设完毕后，系统能够长期稳定运行，发挥相应作用，承建方应在实施建设过程及售后维保期内，向需求方提供售后质保服务，在质保期内，提供7×24小时的服务响应，具有解决故障能力的工程师应在2小时内到达现场。系统出现的异常、错误等情况，应免费修复。在合同规定的服务有效期内，供应商应针对关键业务时段（包括但不限于上线试运行期间，系统出现重大故障等）按采购人要求提供驻场服务。

9.1软件运行保证

在成交供应商自项目整体验收通过之日起，提供免费技术支持服务期（质量保质及运维期）内，负责本项目的维护工作，确保系统安全、稳定、正常地运行并对由于设计、功能的缺陷而产生的故障负责。提供7日×24小时响应维护服务。在此期间如发生系统运作故障，或出现瑕疵，成交供应商将按照售后服务的承诺提供保修和维护服务。成交供应商将通过以下三种服务方式进行技术支持：

（1）电话支持：客户通过拨打成交供应商指定的维护工程师电话，由成交供应商工程师进行电话支持。

（2） 远程技术支持：在采购人保证服务器网络联通的情况下，通过远程诊断、电话支持、电子邮件等方式进行技术支持。

（3） 现场支持：如果不能通过远程技术支持方式解决系统的技术故障，在用户提出现场支持要求后的24小时内，成交供应商将派遣工程师赶赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，提供故障排除服务。

9.2 软件维护要求

（1） 质量保质期内，由采购人负责日常性管理工作，包括信息更新、数据维护和系统管理，成交供应商负责本项目所涉及的技术性维护，其工作范围为：软件日常运行维护、软件版本升级和错误更正；合同所界定的功能范围内的局部调整。

（2） 当出现故障时，采购人应立即通知到成交供应商。如属于严重故障，成交供应商立即委派工程师进行处理；如属于一般故障，成交供应商委派工程师在一小时内开展问题处理工作；必要时到现场进行紧急处置。

（3）成交供应商在约定的时间内未能弥补缺陷，采购人可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由成交供应商承担，采购人根据合同规定对成交供应商行使的其他权利不受影响。

9.3 软件系统的培训要求

（1）成交供应商应提供对软件使用人员和管理人员的培训，培训内容包括软件的使用及维护培训，使受训者能够独立、熟练地完成系统运行维护与操作，实现依据本合同所规定的系统运行保障的目标。

（2）成交供应商应为所有被培训人员提供培训用文字资料。

（3） 培训时间与日期应在软件开发完毕后由采购人和成交供应商共同商定，并提供具体的培训方案。

9.4质保要求

（1）质保（免费维护）期：项目验收合格后一年。

（2）故障响应：7天×24小时响应，并在2个小时内解决系统操作、故障等问题。

9.5成交供应商须确保采购人能够得到及时优质的售后服务。供应商的服务应包括磋商内容与质量要求中的具体内容及保修期内的服务（质保期的维修服务费用包括在磋商总价之内）和保修期外的有偿维护。

**10保密要求、所有权和使用权要求**

10.1保密要求

成交供应商应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。成交供应商不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则成交供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于成交供应商及成交供应商的所有雇用人员。

10.2所有权和使用权要求

10.2.1供应商提供软件产品（包括软件载体和文档）和相关系统接口，仅限于采购人使用，未经采购人书面许可不能对外转让。软件不加密，不限制采购人安装次数和安装的终端数量。

10.2.2供应商保证对其交付的软件系统享有合法的权利，并且就交付的软件系统不做任何的权利保留。

10.2.3供应商需保守因本项目执行而获得的采购人的所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及采购人的相关工作程序等）秘密，不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于采购人及采购人的所有经办人员。

10.2.4供应商应向采购人提供包括源代码和目标代码在内的全部程序。

10.2.5 除开发者身份权外，项目的软件著作权的其他全部权益属于采购人。此权利担保规定的效力不受所签合同有效期的限制。

四、报价须知

**11磋商报价依据**

11.1 磋商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、磋商过程中实质性变动的内容、服务内容一览表（工作量清单）、项目现场条件等。

11.2磋商文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、验收要求、培训要求及售后服务要求等。

11.3服务内容一览表（工作量清单）说明

11.3.1服务内容一览表（工作量清单）应与供应商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

11.3.2采购人提供的服务内容一览表（工作量清单）是依照采购需求测算出的主要工作内容，允许供应商对服务内容一览表（工作量清单）内非核心工作内容进行优化设计，并依照优化后的方案进行报价。各供应商应认真了解采购需求，如发现核心工作内容和实际采购需求不一致时，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、补充文件或磋商过程中实质性内容对磋商文件予以更正，否则，应以服务内容一览表（工作量清单）为准。

11.4岗位设置说明

11.4.1 岗位设置应与磋商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

**1****2磋商报价内容**

12.1 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，磋商报价（即磋商总价）应包括项目前期调研、数据收集和分析、方案设计、研发、上线测试、验收和评估、操作培训、售后服务、投入使用这一系列过程中所包含的所有费用。

12.2 磋商报价中供应商应考虑本项目可能存在的风险因素。磋商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磋商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。

12.3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，在合同履约期内中标价不作调整。

12.4 供应商按照响应文件格式中所附的表式完整地填写《磋商报价一览表》及各类磋商报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

**13磋商报价控制性条款**

13.1 磋商最后报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

13.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

13.3 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。

**★**13.4 经磋商小组审定，磋商报价存在下列情形之一的，该响应文件作无效处理：

13.4.1 磋商最后报价和技术方案明显不相符的；

13.4.2 磋商最后报价中缩减磋商小组最终确定的服务内容的。

**14其他**

无

五、政府采购政策

**15节能产品政府采购（本项目不适用）**

15.1 按照《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“节能产品品目清单”中的，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，供应商必须选用节能产品。

15.2供应商如选用节能产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为节能产品。

**16环境标志产品政府采购（本项目不适用）**

16.1 按照《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品品目清单”中的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购环境标志产品。

16.2供应商如选用环境标志产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为环境标志产品。

**17促进中小企业发展**

17.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加磋商的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“响应文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

17.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，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》。

17.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

17.4对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号）规定，其报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.5如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.6供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**18支持监狱企业发展（注：仅监狱企业适用）**

18.1 按照国家财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定，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、磋商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。

18.2 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。

**19促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

19.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

19.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“响应文件格式”），并对声明的真实性负责。