

ZHENG FU CAI GOU

徐汇区“一网通办”办件中心建设
(一期)项目政府采购

招
标
文
件

招标编号：徐采中招 2022-089

招标单位：上海市徐汇区政府采购中心

二〇二二年十一月

总 目 录

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知

第三部分 招标技术需求

第四部分 合同条款及前附表

第五部分 投标文件格式

第六部分 评标办法

第一部分 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市徐汇区政府采购中心受采购人委托，就徐汇区“一网通办”办件中心建设（一期）项目进行公开招标，邀请合格投标人提交密封投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
- 2、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。
- 3、具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；**同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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。**

4、本项目**不允许**联合投标。

二、项目概况：

- 1、项目名称：上海市徐汇区政府采购中心—徐汇区“一网通办”办件中心建设（一期）项目

2、招标编号：（代理机构内部项目编号：徐采中招 2022-089）

3、预算编号：0422-04006

4、项目主要内容：

徐汇区“一网通办”办件中心建设（一期）项目具体包括：1、办件中心系统建设；2、统一综窗数控中心系统建设等。

投标供应商应投报以上所有采购内容，具体要求详见招标文件第三部分。

5、项目实施周期：**合同签订后 60 天内完成。**

6、交付地点：徐汇区城市网格化综合管理中心指定地点。

7、采购预算金额：10000000 元

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：**根据上海市财政局沪财库[2009]19 号“关于落实政府采购优先购买福利企业产品和服务的通知”要求，本项目在同等条件下优先采购福利企业的产品和服务。同时项目采购应当符合采购价格低于市场平均价格、采购质量优良和服务良好的要求。本项目面向所有企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）中相关规定。**

三、招标文件的获取

1、合格的供应商可于 **2022-11-16** 本公告发布之日起至 **2022-11-25** 登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中上传如下材料：

/招标文件下载时间 2022 年 11 月 16 日至 2022 年 11 月 25 日止

采购文件上午获取时间：**00:00:00~12:00:00**

采购文件下午获取时间：**12:00:00~23:59:59**

2、凡愿参加投标的合格供应商可在上述规定的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2022-12-7 9:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2022-12-7 9:30。

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。政府采购云平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《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。投标人在政府采购云平台的有关操作方法可以参照政府采购云平台中相关专栏的有关内容和操作要求办理。

2、开标地点：[上海市政府采购网（政府采购云平台）http://www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)；本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加远程开标。

3、开标所需携带其他材料：

本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加远程开标。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

(1) 投标单位对招标文件有疑问的可在 2022 年 11 月 21 日上午 10 点整前以书面传真的形式向徐汇区政府采购中心提出，由采购中心负责统一解答。采购中心将于 2022 年 11 月 21 日下午 17 点前通过“上海政府采购网” (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 公开发布。

(2) 本项目采购预算为 10000000 元人民币，报价超过采购预算的投标不予接受。

(3) 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电子采购平台上的签收情况，避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。

八、联系方式

采购人：	徐汇区城市网格化综合管理中心	采购代理机构：	上海市徐汇区政府采购中心
地址：	徐汇区南宁路 969 号	地址：	徐汇区南宁路 969 号
邮编：	200235	邮编：	200235
联系人：	朱雯静	联系人：	阮星铭
电话：	24092222*2352	电话：	24092222*2592
传真：	24092222	传真：	64283957

第二部分 投标人须知

一、总则

1、概述

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述系统及相关服务的招标投标。

1.2 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。

1.3 根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2、定义：

2.1 “招标人”指组织本次招标的上海市徐汇区政府采购中心和采购人。

2.2 “采购人”指徐汇区城市网格化综合管理中心。

2.3 “招标项目”指本招标文件中第三部分所述系统及相关服务，本项目属于软件和信息技术服务行业。

2.4 “潜在投标人”指符合招标文件规定的合格供应商。

2.5 “投标人”指按规定获取招标文件，并按照招标文件要求提交投标文件的供应商。

2.6 “上海市政府采购云平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3、合格投标人的条件

3.1 具有本项目生产、供应或实施能力，符合、承认并承诺履行本文件各项规定的国内法人和其他组织均可参加投标。

3.2 投标人应遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

（1）具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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。

（2）本项目 **不允许** 联合投标。

3.3 只有在法律上和财务上独立运作并独立于采购中心的供应商才能参加投标。

3.4 投标人必须向采购中心申领招标文件并登记备案，未向采购中心递交投标申请并登记备案的，没有资格参加投标。

3.5 如投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权委托书》(统一格式)。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，采购中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标工作由徐汇区政府采购中心自行组织实施，不收取任何中介费用。

二、招标文件

5.招标文件

5.1 招标文件除以下内容外，招标人在招标期间发出的修改和澄清，均是招标文件的组成部

分，对投标人起约束作用。招标文件由以下六部分内容组成：

-
- 第一部分 投标邀请（招标公告）；
 - 第二部分 投标人须知；
 - 第三部分 采购项目要求；
 - 第四部分 合同参考范本；
 - 第五部分 投标文件格式；
 - 第六部分 评标办法

5.2 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者没有对招标文件在各方面的要求都做出实质性响应，可能导致其投标被拒绝。

6.招标文件的澄清

6.1 任何通过电子采购平台获取了招标文件的潜在投标人，均可要求对招标文件进行澄清。澄清要求应于投标邀请函所述日期前，按投标邀请书中的联系地址以书面形式（包括书面材料、信函、传真等，下同）送达采购中心，采购中心将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布相关答复。

6.2 采购中心将视情况确定是否有必要召开标前会（现场踏勘）。召开标前会（现场踏勘）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。

7.招标文件的修改

7.1 在投标截止期 15 日以前任何时候，采购中心无论出于何种原因，均可对招标文件用补充文件的方式进行修改。

7.2 对招标文件的修改，将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有获取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

7.3 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改要求考虑修正投标文件，采购中心可酌情推迟投标的截止日期和开标日期，并将具体变更情况通知上述每一投标人。

8.通知

8.1 对与本项目有关的通知，采购中心将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。

8.2 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购中心以澄清或修改公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

三、投标文件

9.投标文件的语言和计量单位

9.1 投标人提交的以及投标人与采购中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简化字。

9.2 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简化字。所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

10.投标文件的组成及相关要求

10.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件两部份构成。

10.2 商务响应文件、技术响应文件所应包含的内容如下：

10.2.1 商务响应文件：

- （1）投标函；
 - （2）投标报价明细一览表；
-

- (3) 供应商行贿犯罪记录承诺书;
- (4) 中小企业声明函;
- (5) 投标单位基本情况表及声明;
- (6) 法定代表人证明书和法人代表委托书;
- (7) 投标人近三年来已承接的主要类似项目一览表, 附相关采购合同复印件加盖单位公章;
- (8) 资格证明文件, 包括: 投标单位营业执照、税务登记证(复印件加盖单位公章); 投标人信用信息查询记录, 投标人应当通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询投标人主体信用记录(查询截止时点为 2022 年 12 月 6 日), 并对查询的信用详情截屏打印并加盖单位公章; 投标单位财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。资格证明文件不满足招标要求的, 将作为无效投标处理。
- (9) 投标单位国家信息安全测评信息安全服务资质证书、ISO27001 信息安全管理体系认证证书、ISO20000 IT 服务管理体系认证证书和信息系统建设和服务能力认证(CS2 级及以上)证书(复印件加盖单位公章)。

10.2.2 技术响应文件:

- (1) 技术参数(功能要求)偏离表;
- (2) 拟从事本项目人员及其技术资格一览表;
- (3) 系统方案设计及功能开发; 投标人自行编写的技术方案以及需求分析、设计思路、系统建设方案、功能详细说明以及主要界面和流程图、**相关重点要求详细描述包括但不限于对区已有系统对接改造, 投标人需按《市统一综合服务窗口系统建设指南》要求, 提供综合窗口业务办理全流程功能详细描述及执行逻辑; 对应“一网通办”总门户用户端“一业一证”申请流程提供线下窗口系统改造内容及业务逻辑描述; 对区统一综窗基础支撑系统, 投标人需提供可支撑日常业务所需的相关功能模块系统设计页面, 至少涵盖系统管理、窗口办理、窗口管理; 对统一综窗数控中心子系统提供展示算法模型的工作流程图, 设计对办件的全流程监管工作流及详细说明业务逻辑; 展示系统设计图包括: 数据采集、办件采集池等。**
- (4) 项目实施计划(请投标单位自报项目实施周期, 并制作详细方案设计、功能开发、实施周期及施工组织方案、项目管理人员的资质(包括项目经理相关资质证书)、项目组成员工作内容与职责、项目组人员表(列表说明姓名、年龄、性别、学历、职称、从事软件开发工作年限、主要业绩)等项目质量、安全、工期保障措施以及相应测试验收、文档管理等,

以确保项目优质按期完工);

(5) 售后服务承诺(免费服务期限、应急保障措施、保障计划、系统维护、故障响应、培训计划等)等相关伴随服务实施方案;

(6) 投标人认为需要提供的其它说明和资料。

10.3 上述文件中凡招标文件提供格式文本的以及要求“加盖单位公章”的材料须上传原件彩色扫描件。

10.4 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由投标人承担相应责任。招标人认为必要时,可以要求投标人提供文件原件进行核对,投标人必须按时提供,否则视作投标人放弃潜在中标资格,并且招标人将对该投标人进行调查,发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

10.5 本项目不接受纸质投标文件。

11.投标内容填写说明

11.1 获取了招标文件的潜在投标人应认真阅读招标文件的所有内容,按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

11.2 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠,并接受采购中心对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 开标一览表要求按格式统一填写,不得自行增减内容。

11.4 投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应,否则其投标将被拒绝。如果投标文件填报的内容资料不详,或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据,包括但不限于第 10 条(投标文件的组成及相关要求)规定的内容,将可能导致投标被拒绝。

12.投标报价

12.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位。投标价格应该已经扣除所有同业折扣以及现金折扣,应为考虑所有优惠后的最有竞争性价格,不得再以其他形式进行标后优惠,否则视为不诚信行为记入供应商诚信记录。投标报价应已经包含了购买相关服务的费用和所需缴纳的所有税费,并包含了完成全部服务内容所需的一切费用。

12.2 投标人提供的相关软件开发服务等,应当符合国家有关法律、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。

12.3 投标人应按照招标文件中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。

12.4 除招标文件说明并允许外,投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价,任何有选择的报价将可能导致投标被拒绝。

12.5 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。

13.投标保证金

本项目不收取投标保证金。

14.投标文件的有效期

14.1 自开标日起 90 天内，投标文件应保持有效。有效期短于该规定期限的投标，将被拒绝。

14.2 在特殊情况下，采购中心可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。此时，按本须知规定的投标保证金的有效期限也相应延长。投标人可以拒绝接受延期要求而不会被没收保证金。同意延长有效期的投标人除按照采购中心要求修改投标文件有效期外，不能修改投标文件的其他内容。

15.投标文件的签署及其他规定

15.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

15.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

15.3 投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

15.4 用于网上招投标系统上传的扫描件等有关文件应确保清晰、可辨，投标人上传文件的电子数据量不应过大，因数据量过大导致无法正常投标、开标的，投标人将自行承担其责任后果，招标人不承担任何责任。

四、投标文件的递交和解密（开标）

16.投标文件的递交和解密

16.1 投标单位在制作投标文件后应在上传投标文件截止时间之前在上海政府采购网上将电子投标文件加密上传。

16.2 举行开标会时，各投标供应商须带好本单位的 CA 证书及可以无线上网的笔记本电脑，按照规定的开标时间和地点到场后登陆上海政府采购网集中解密。逾时到场或当场无法解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。

16.3 在投标文件解密之后，投标人不得撤回投标。投标后撤回投标文件的行为将被记录在案，投标人今后参与同类政府采购项目的机会可能会受到影响。

17.投标截止时间

17.1 投标文件须按照招标文件规定的投标时间、地点解密。

17.2 采购中心推迟投标截止时间时，将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。在这种情况下，采购中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

五、评标

18.评标

18.1 采购中心根据有关法律法规和本招标文件的规定,结合本招标项目的特点组建评标委员会,对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。评标委员会由采购人、技术、经济、法律专家和其他有关方面的代表组成。

18.2 评标原则

(1) 评标应严格按照招标文件的要求和条件进行;

(2) 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行评价和比较;

(3) 评标委员会分别对每包进行独立评标,每包只限确定一家供应商为中标单位,但一家供应商可以中一包或多包;

(4) 评标委员会在评标时除考虑投标报价因素外,同时还根据各项技术和服务因素对投标人和投标货物进行综合评价,包括但不限于以下各项因素:

A、货物的性能和投标方案的合理性;

B、货物的配置与招标文件技术规格要求的偏离;

C、付款条件;

D、交货和配送能力的承诺,包括交货时间(货物应在招标文件规定的时间范围内交货,提前交货并不加分,交货时间超过采购人可接受的时间范围的投标将视为非实质响应投标)等;

E、售后服务和备件供应(投标人应该为采购人建立最起码的服务设施和备件库存,在保修期内所需的费用如果是单独报价的话,评标时应计入评标价,若免费保修,请注明免费保修期限;在保修期满后的服务费用应在投标文件中列明,但不包含在评标价中)以及其他有附加值的服务承诺;

F、运费和保险(货物从出厂地/到货港运抵指定交货地点所发生的内陆运费、保险费及其它相关费用的计算将按照铁路/公路等交通部门、保险公司和/或其它官方机构发布的计算标准进行计算,并计入评标价——投标总报价中应含有);

G、财务状况和经营信誉;

H、投标人提供的其它内容和条件。

18.3 评标办法:本项目采用综合评分法,各评标因素所占权重见第六部分评标办法。

19.对投标文件的初审

19.1 开标后,采购中心将组织对投标文件进行资格性检查,依据法律法规和招标文件的规定,对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查,以确定投标供应商是否具备投标资格。

19.2 在详细评标之前,评标委员会对通过资格性检查的投标文件进行符合性检查,依据招标文件的规定,从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查,以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

(1) 实质上响应的投标是指与招标文件的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留。

(2) 重大偏离或保留系指投标人货物的质量、数量和交货期限等明显不能满足招标文件的要求，或者实质上与招标文件不一致，而且限制了采购中心的权利或投标人的义务，纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(3) 重大偏离不允许在开标后修正，但采购中心将允许修正投标中不构成重大偏离的地方，这些修正不会对其他实质上响应招标文件要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(4) 如果实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

19.3 初审中，投标文件中如果有下列计算或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正；其他错误或矛盾将按不利于出错投标人的原则进行修正：

(1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准。

(2) 如果以文字表示的数据与数字表示的有差别，以文字为准修正数字。如果大小写金额不一致的，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，以开标一览表的总价为准，并修改单价。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。

(4) 修正后的结果应对投标人具有约束力，投标人不同意以上修正，其投标将被拒绝。

19.4 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

20. 投标的澄清

20.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对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必要的澄清、说明或者补正。投标人必须按照评标委员会通知的澄清内容和时间做出澄清。必要时评标委员会可要求投标人就澄清的问题作书面答复，该答复经投标人的法定代表人或投标人代表的签字认可，将作为投标文件内容的一部分。澄清、说明或者补正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。

20.2 如评委会一致认为某个投标人的报价明显不合理，有降低质量、不能诚信履行的可能时，评标委员会有权通知投标人限期进行解释。若该投标人未在规定期限内做出解释，或作出的解释不合理，经评标委员会取得一致意见后，可拒绝该投标。

21. 评标过程保密

21.1 开标之后，直到授予投标人合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不向投标人或其他与评标无关的人员透露。

21.2 在评标期间，投标人企图影响采购中心或评标委员会的任何活动，将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

六、授予合同

22. 合同授予标准

22.1 买方将把合同授予符合招标文件的要求，并能圆满地履行合同的，对买方最为有利的得分最高的投标方。

22.2 最低报价不是被授予合同的保证。

23. 买方接受和拒绝任何或所有投标的权利

买方保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对于受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

24. 采购中心宣布废标的权利

24.1 出现下列情况之一时，采购中心有权宣布废标，并将理由通知所有投标人：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
 - (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - (3) 投标人的报价均超过了采购最高限价，采购人不能支付的；
 - (4) 因重大变故，采购任务取消的。
-

24.2 有下列情况之一的投标文件，将做无效投标处理：

- (1) 投标文件无法按规定解密；
- (2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (3) 投标报价不按招标文件规定的计价办法投报或超过招标文件规定的预算金额或投标最高限价；
- (4) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (5) 未按规定格式填写，内容不全或字迹模糊，辨认不清；
- (6) 经行贿犯罪档案查询，被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的；
- (7) 经信用信息查询，投标供应商被列入失信被执行人、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；
- (8) 不同投标人的投标文件出现了评标委员会认为不应当雷同的情况；
- (9) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；
- (10) 投标文件未对招标文件作出完全的、实质性响应，导致投标无效；
- (11) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (12) 因不可抗力造成投标文件遗失或损坏的。

25. 中标通知

25.1 评标结束后，采购中心将向中标单位签发《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

25.2 采购中心同时通过指定网络发布评标结果公告。采购中心对未中标的投标人不作未中标原因的解释，不退还投标文件。

25.3 中标通知书是合同的组成部分。

26 签订合同

26.1 中标人应按采购中心规定的时间、地点与采购人签定中标合同。中标人不得再与采购人签署订立背离合同实质性内容的其它协议或声明，否则按开标后撤回投标处理。

26.2 中标人应按照招标文件、投标文件及评标过程中有关的澄清文件的内容与采购人签订合

同。

26.3 投标人一旦中标，签订合同后，未经监管部门书面同意不得转包，否则将被视为中标后撤回投标处理。

27. 履约保证金

27.1 中标人在总合同签订后十五（15）天内，应按照合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向买方提交履约保证金。

27.2 如果中标人没有按照投标人须知第 26 条、第 27.1 条规定执行，买方将有充分理由取消原中标决定并没收其投标保证金。在此情况下，买方可将该标授予下一个综合评标得分最好的投标人，或重新招标。

28. 腐败和欺诈

28.1 “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取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行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从自由公开竞争中所能获得的权益。

28.2 如果买方认为所建议的中标人在本合同的竞争中有腐败和/或欺诈行为，则将拒绝该投标建议。

七、中标服务费

29 中标服务费

29.1 本次招标不收取中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

八、询问和质疑

30 询问和质疑

30.1 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。

30.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。投标人提出质疑应当坚持依法依规、诚实信用原则，并应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。

30.3 质疑函应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求，提供相关事实依据、必要的法律依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

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

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

30.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《徐汇区政府采购中心质疑答复处理规程》的规定办理。质疑函应当由质疑供应商法定代表人签字并加盖公章。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。质疑供应商委托代理人办理质疑事务的，应当向徐汇区政府采购中心提交供应商法定代表人签署的授权委托书和身份证明。质疑函的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。涉及采购需求技术内容的质疑，请向徐汇区城市网格化综合管理中心提出，联系人：朱雯静，联系电话：021-24092222-2352，通讯地址：南宁路 969 号；其余质疑内容请向徐汇区政府采购中心提出，接收质疑函的联系人：柳老师，联系电话：021-24092222*2591，通讯地址：上海市南宁路 969 号。

九、保密和披露

31 保密和披露

31.1 投标人自领取招标文件之日起，须承诺承担本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

31.2 采购中心有权将投标人提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审标书的人员或与评标有关的人员披露。

31.3 采购中心有权在认为适当时，或在任何第三人提出要求（书面或其他方式）时，无须事先征求中标人同意而披露关于已订立合同的资料、中标人的名称及地址、中标货物的有关信息以及合同条款等。

第三部分 采购项目需求

一、项目概况

（一）建设背景

根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》、上海市“一网通办”改革的要求，需要持续深化行政服务中心标准化建设，进一步提升无差别综合窗口事项集成数量，提升综合窗口收件成功率，推进本区综合窗口系统与部门业务系统互通互联。在市、区两级形成统一的综合窗口支撑服务体系，按照全市统一的综窗业务规范和技术规范，构建市区两级统一标准、线上线下一体化联动的新型政务服务体系。

为进一步深化相对集中行政许可权改革，有效解决“放管服”改革中行政审批（审查）与监管的脱节问题，推动“互联网+政务服务”与“互联网+监察”对接互通，建立健全徐汇区“审管联动”体制机制，积极构建“审管一体、互联互通”的应用服务体系和闭环管理体系，打破体制、机制及信息壁垒，强化审批（审查）与监管的有效衔接，形成审批（审查）监管协调一致的工作机制，提升政府服务和管理水平，从而更好地便民利企，优化发展环境。现按照国家、上海市相关要求，结合徐汇区实际，拟开展“一网通办”办件中心系统及体系建设。

（二）建设目的

徐汇区“一网通办”办件中心系统及体系建设（一期）项目要坚持总体设计、整体推进和重点突破相结合的原则，坚持问题导向，对徐汇区审管一体化事项（情形）进行系统梳理、流程再造。本项目基于本市“一网通办”统一受理平台，充分运用服务中台、统一预约服务、统一办件库、统一发证、统一物流、电子证照库、区块链电子材料库等成果，推动本区综窗系统建设更加规范化、标准化、高效化。建立健全徐汇区“审管联动”体制机制，积极构建“审管一体、互联互通”的应用服务体系和闭环管理体系，打破体制、机制及信息壁垒，强化审批（审查）与监管的有效衔接，形成审批（审查）监管协调一致的工作机制，并在市、区两级形成统一的综合窗口支撑服务体系，按照全市统一的综窗业务规范和技术规范，构建市区两级统一标准、线上线下一体化联动的新型政务服务体系。

（三）建设原则

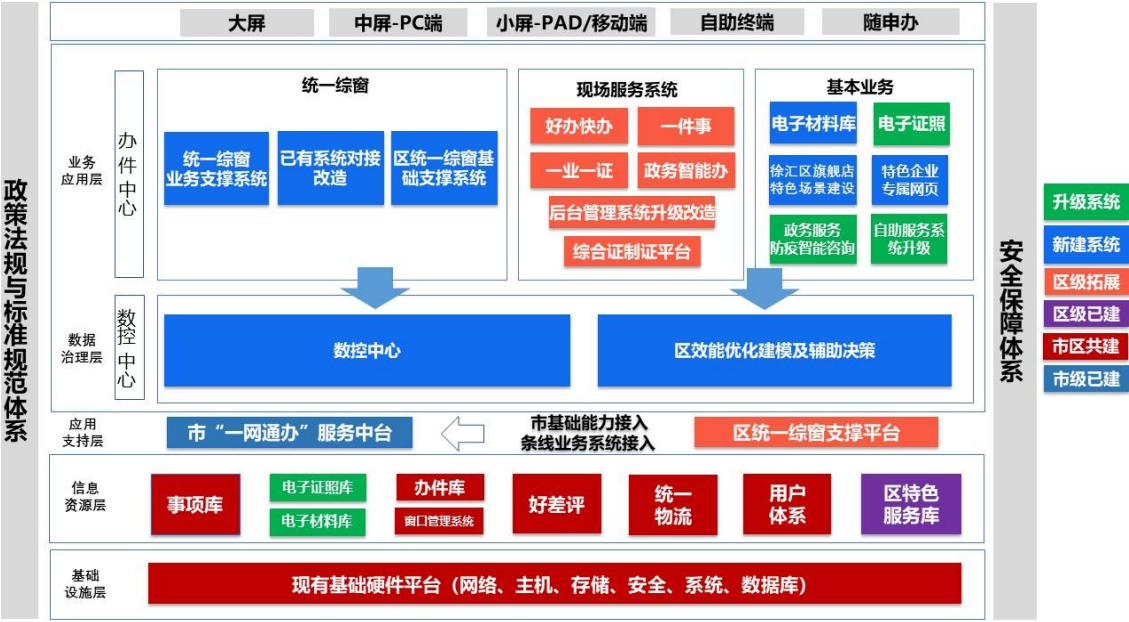
1、安全性原则：在安全性建设方面应充分的考虑了对接系统服务器接入的安全、终端设备安全、数据加解密传输安全、账户安全等问题；

2、稳定性原则：系统必须有足够的稳定性，防止单点故障，在发生意外情况下能够很好的处理并给出错误提示，并且能够得到及时的恢复，减少不必要的损失；

3、可扩展性原则：面对信息技术的高速发展，软、硬件和网络设备都应具有非常好的系统扩展性，随着网络技术的不断发展，软、硬件和网络设备应能平滑升级，系统应能适应不同规模的业务，系统软硬件平台应具有良好的可扩充扩展性能。系统能够适应将来可能出现的一些变化，新增功能时可在原软件系统做简单升级，不应改造原软件系统；

（四）系统框架

系统框架示意图如下：



（五）建设内容

项目建设具体模块包含：

序号	系统	功能	功能描述
1	办件中心子系统	①区统一综窗市级能力模块	用户登录模块、市政务服务中心管理系统对接模块、市标准化事项库能力承接模块
		②区已有系统对接改造	取号叫号模块优化升级、pad 互动模块优化升级、统一发证模块、统一物流模块、统一证照归集模块
		③区统一综窗基础支撑系统建设	窗口收件模块、办件查询模块、业务流程配置模块
		④好办、快办受办理模块	业务展示、对接一网通办统一用户体系、智能引导、一表申报、个性化材料清单、智能预审、好办快办事项业务流程开发配置
		⑤“一件事”受办理模块	老年人健康一件事、终身学习一件事、科委外国人来华一件事、补领结婚登记证一件事、杂货店一件事、挖掘道路一件事、证照变更一件事
		⑥“一业一证”受办模块	“一业一证”预约、“一业一证”现场收件、办件数据传输、协同办理、办理预警、统一发证、25 个“一业

			一证”业务流程开发配置
		⑦综合证制证平台	单事项制证进度、电子证照汇聚、制证数据补充录入、综合证制发、综合证关联子证、综合证管理、综合证套打
		⑧后台管理系统升级改造	事项管理、综合预审、知识库
		⑨电子证照社会化应用平台	能力服务网关、日常管理功能、市级服务整合、社会化场景管理
		⑩区电子材料库建设	电子材料目录管理、电子材料数据采集、电子材料库上链、电子材料管理、电子材料共享应用
		⑪政务智能办平台	历史记录查询及载入、事项及情形选择、智能填表、自备材料上传、经办人信息录入、智能生成、电子签章、赋能开发及接口对接
		⑫自助服务系统升级	智能办自助服务系统 2.0：个人中心、特色政务、服务功能；设备准入管理、终端运行监控、终端运行统计、终端运维管理、基础支撑管理
		⑬“随申办”APP 徐汇区旗舰店特色场景建设	餐饮企业现场核验预约场景、餐饮垃圾生产量申报场景、餐厨废弃油脂委托收运协议场景、徐汇人才服务中心服务场景、立功竞赛场景、工程建设审批审查中心专题场景、文旅出行场景、区旗舰店能力提升
		⑭特色企业专属网页	专题专栏建设（助企纾困）、企业云“旗舰店”建设、多级授权代办应用管理、区级积分场景应用管理
2	统一综窗数控中心子系统	⑮政务服务防疫智能咨询	知识库建设、防疫热线机器人、客服系统
		①数控中心	数据归集模块（数据基座）、数据质检模块、数据上传模块
		②区效能优化建模及辅助决策	搭建自动筛查异常办件的模型智能引擎、模型配置、模型大数据计算

二、建设目标

围绕徐汇区建设全市“一网统管”先行区的工作要求，依托大数据技术、信息通讯技术，通过全面归集沿街商铺注册许可基本信息、行业综合评价信息、监督检查信息、社会舆情等方面的数据，形成沿街商铺全生命周期、全方位的“画像”，实现“一店一码、互动互联、共治共享”，健全具有徐汇区特色的沿街商铺管理机制，为管理者、经营者、消费者提供随手可及、各得所需、多方互通的监管服务、政务服务、消费服务，实现治理管用、商铺受用、市民爱用的目标。

三、建设内容

（一）办件中心子系统

重点要求：

区已有系统对接改造，投标人需按《市统一综合服务窗口系统建设指南》要求，提供综合窗口业务办理全流程功能详细描述及执行逻辑；对应“一网通办”总门户用户端“一业一证” 申请流程提供线下窗口系统改造内容及业务逻辑描述。

区统一综窗基础支撑系统，投标人需提供可支撑日常业务所需的相关功能模块系统设计页面，至少涵盖系统管理、窗口办理、窗口管理。

1、区统一综窗市级能力承接系统

（1）用户登录模块

在现有用户身份认证体系基础上，需提供统一的工作人员账户管理体系，支持本区根据要求开设、调整、变更相关账号和人员信息。对于已有用户体系的区现场服务系统，通过单点登录方式进行对接和跳转，避免用户二次登陆。主要需提供统一受理平台用户体系对接和权限分级授权。

①统一受理平台用户体系对接，包括人员登录。

②权限分级授权，包括用户列表、角色列表、菜单列表。

（2）市政务服务中心管理系统对接模块

统一综窗业务知识库与政务服务中心管理系统对接，将办理点内的无差别综合窗口、物料流转人员、统一发证人员、业务审批人员等角色精确定性，同时将窗口被授权可受理的事项权限进行进准对应，做到“窗口-事项”对应。主要需包括办理点选择、窗口选择、人员绑定窗口、获取窗口事项信息、获取窗口信息（本地）。

（3）市标准化事项库能力承接模块

统一综窗业务知识库与市标准化事项库系统对接，实现获取事项目录及按事项（办理项）获取事项相关信息的能力。主要包括但不限于：获取事项列表、获取情形列表、查询标签对应情形、获取办事指南、获取情形等材料列表。

2、区已有系统对接改造

区实体大厅现场服务系统可根据统一综窗系统提供数据接口按《市统一综合服务窗口系

统建设指南》进行升级改造。根据综合窗口服务模式和整体工作流程，优化改造大厅排队叫号系统。根据数据授权规范和相关政策法规要求，优化升级 PAD 端和综合窗口 PC 端之间的数据同步和业务联动，提升行政服务中心整体智能化和服务一体化能级。

（1）取号叫号模块优化升级

实体大厅自建配套设施设备接入统一预约平台，提供个性化配置模块。排队叫号、位置引导、评价器等基础服务设施需按无差别综合窗口要求进行调整。主要需包括综窗叫号系统接口改造和叫号窗格。

①综窗叫号系统接口改造，包括当前等候人数、呼叫下一位、当前号票。

②叫号窗格，包括浮动窗口、按钮组优化、办理时长超时提醒。

（2）pad 互动模块优化升级

根据数据授权规范和相关政策法规要求，优化升级 PAD 端和综合窗口 PC 端之间的数据同步和业务联动，提升行政服务中心整体智能化和服务一体化能级。与综窗 pad 对接，主要需包括申请人问候界面、确认授权使用电子证照（申请人确认后）、展示办件信息及材料清单（申请人确认后）、显示证照明细、人证核验、二维码预扫码界面。

（3）统一发证模块

根据综合窗口工作人员权限和无差别综窗模式工作流，设置统一发证窗口，优化统一发证流程，改造发证相关用户权限和对应接口。

（4）统一物流模块

统一综合窗口系统需接入市统一物流平台，可通过标准物流接口进行办件物流数据的实时提交，实现办件物流信息的市区同步，数据同源。

（5）统一证照归集模块

单点登录电子证照库归集平台，提供证照归集页面，上传新制证的电子证照。主要需包括综窗证照归集适应性改造、对接电子证照库归集平台。

3、区统一综窗基础支撑系统建设

（1）窗口收件模块

需支持获取用户共享信息授权，在受理办件调用用户信息时，支持综窗通过获取服务对象随申码等方式获得授权操作，用于在受理本业务时按规定调用服务对象信息用于便捷受理。主要需包括办件信息预查询、信息预填、事项、情形选择、申请人确认、材料列表、电子表单对接、咨询模块。

（2）办件查询模块

根据办件编码，查询补正/预审办件，填写入综窗前端，并锁死基本信息输入框和事项、情形输入框。主要需包括办件进度查询、物流进度查询。

（3）业务流程配置模块

支持预设模型。主要需包括工作流主干管理。

节点触发，自动推进办件流程进度的工作流，支持配置流程。

4、“好办”、“快办”受办理模块

(1) 办理页面模块搭建

①办事指南展示

包含办理事项的全部子事项，办理事项前的筛选条件问答引导具体要求如下：

支持根据申请人答题情况实时展示相应的个性化办理事项组合。

页面展示事项关联事项，方便用户查阅，支持个性化选择。

多问题通过选项引导，根据事项的个性化选择，展示问题内容。

②告知单

引导完毕后，支持出具智能引导结果告知单，展示智能引导答题明细、事项办事指南、个性化材料清单。材料清单上对可免交的电子证照进行提示。

③对接一网通办统一用户体系

主要功能如下：

调用接口实现用户登录跳转，登录成功返回，根据用户的登陆认证。

基本信息表中将预填用户登陆身份的信息以及该身份已收录过的历史数据。

基本信息表支持用户对已收录数据进行修改，也支持对未填录的数据进行增补。

提供办事人收件物流和发证物流。

④答题引导

引导问答梳理，需要根据市级要求，对本项目涉及的 25 个事项进行引导问答梳理，以满足本项目的实际需要。

根据问答情况进行问题跳转，直至答题完毕即为引导完毕。引导完毕即可确定个性化事项所需办理的情形。

支持在引导页面进行引导答案的相关名词释义等的特别提示。

⑤办理方式引导

智能引导告知单内提供办理方式选择，办理方式分为线上办理和线下办理。选择线上办理的，将进入线上申报页面。选择线下办理的，将进入市预约平台。

⑥一表申报

确定办理事项情形后，综合事项各单事项表单为一表。

其中已进行元数据收集的字段将自动预填至表单内，避免重复填写，预填字段支持修改。未填写的字段将以浅灰色文字示范字段填写，辅助指导用户填写。

一表填报完成后，表单套打支持表单选择文档格式进行导出或打印，支持打印或导出时综合一表还原为各事项所需的单表。

⑦个性化材料清单

功能：支持包括一表填报文件上传、电子证照上传、电子签章文件上传、共享数据等材料上传方式。

问答引导完毕后，系统确定个性化材料清单。

所有支持电子证照调用的材料均可实现调用。

可复用材料进行标识提示。

由一表填报生成的表单不在需要提交，而是由系统生成并上传。

电子签章:提交的表单支持表单加盖电子印章。

支持下载需交材料模板。

⑧ 智能预审

通过 OCR 自动识别上传附件内容进行智能预判。

身份证信息校验:通过 OCR 自动识别上传附件内容进行智能预判，自动判断用户上传的材料是否符合身份证通用检测规则。

营业执照校验:通过 OCR 自动识别上传附件内容进行智能预判，自动判断用户上传的材料是否符合营业执照通用检测规则。

印章个数校验:通过 OCR 自动识别上传附件内容进行智能预判，自动判断用户上传的材料的印章个数是否符合要求。

关键字抓取:通过 OCR 自动识别上传附件内容进行智能预判，自动判断用户上传的材料中是否有对应关键词。

⑨ 好办事项

好办事项要满足三分钟填报零材料提交。

对本区的好办事项进行办事指南梳理，共 10 个事项 44 个情形。

序号	所属部门	事项名称	情形
1	卫健委	中医诊所备案	新办
			注销
			变更
2	绿容局	机动车清洗企业设立备案	审批备案
3	卫健委	护士执业注册	变更
			延续
			首次注册
			重新注册
			补证
			依申请注销
			集体注册
			护士多机构备案
4	卫健委	放射诊疗许可	校验
			变更
			新证
			注销
5	卫健委	医疗机构执业登记	执业登记新证

			注销
			补证
			减少诊疗科目
			增加诊疗科目
			地址变更(变更地址名、门牌号)
			床位变更
			延续(换证)
			机构名称变更
			校验
			法定代表人或主要负责人变更
6	卫健委	公共场所卫生许可	新办
			变更
			补证
			延续
			注销
7	卫健委	放射工作人员证的发放	新证
			变更
			注销
			补证
8	应急管理局	公众聚集场所使用或开业前消防安全检查	符合区级审批范围的公众聚集场所
9	绿容局	对户外非广告设施(非广告霓虹灯、标语、招牌、标牌、电子显示屏、灯箱、画廊、实物造型等户外设施)设置的审批	新办、依申请变更
10	卫健委	医师执业注册	重新注册
			变更注册
			首次注册
			依申请注销
			补证
			备案,包括离岗备案、取消离岗备案、多机构备案、取消多机构备案

⑩ 快办事项

需要根据区级要求,对本项目涉及的快办事项进行办事指南梳理,以满足本项目的实际需要。共 5 个事项 10 个情形,详见下表。

序号	事项名称	情形
1	公共租赁住房申请审核	新办
2	核发出版物经营许可证(零售)	变更法定代表人
3		变更经营地址
4		变更经营范围
5		变更名称
6		变更企业类型
7		变更注册资本
8	个人独资企业分支机构	名称变更登记
9	艺术品经营备案	续办

10	建筑工地夜间施工作业审批	新办
----	--------------	----

5、“一件事”受办理模块

(1) “老年人健康”一件事

全面梳理办事流程，实现区级老年人健康服务事项合并为“一件事”一次办结的提升，完善拓展“一次办结”政务服务平台功能，进一步提速行政审批，优化服务效能，实现“一口受理入口、一网办理机制”。

涉及老年照护统一需求评估（长护险需求评估）、家庭病床申请、家庭医生签约服务、居民电子健康档案管理服务、基本医疗门诊预约五个事项联办依托互联网、云计算等技术，开展老年人健康服务“一件事办理，需跨部门实现数据共享，并提供统计功能。

(2) “终身学习”一件事

针对终身学习“一件事”的整体办事流程进行一次性告知，避免申请人盲目寻找信息，提升办件效率。

具体要求如下：

将各事项集中整合在一个网页内，申请人一次可以获取所需的信息。

统一办事入口，申请人可以通过上海一网通办平台“高效办成一件事”模块、提交终身学习“一件事”的办件材料。

申请人提交办件后，通过数据推送将信息导入区“一网通办”现场服务平台，教育部门通过平台获取受理信息。

形成“一件事”整合办理体系。

向申请人提供主题式、向导式服务。

(3) “科委外国人来华”一件事

针对科委外国人来华“一件事”的整体办事流程进行一次性告知，避免申请人盲目寻找信息，提升办件效率。

具体要求如下：

将各事项集中整合在一个网页内，申请人一次可以获取所需的信息。

统一办事入口，申请人可以通过上海一网通办平台“高效办成一件事”模块、提交科委外国人来华“一件事”的办件材料。

申请人提交办件后，通过数据推送将信息导入区“一网通办”现场服务平台，科委通过平台获取受理信息。

形成“一件事”整合办理体系。

向申请人提供主题式、向导式服务。

(4) “补领结婚登记证”一件事

针对补领婚姻登记证“一件事”的整体办事流程进行一次性告知，避免申请人盲目寻找

信息，提升办件效率。

具体要求如下：

将各事项集中整合在一个网页内，申请人一次可以获取所需的信息。

统一办事入口，申请人可以通过上海一网通办平台“高效办成一件事”模块、补领婚姻登记证“一件事”的办件材料。

申请人提交办件后，通过数据推送将信息导入区“一网通办”现场服务平台，部门通过平台获取受理信息。

形成“一件事”整合办理体系。

向申请人提供主题式、向导式服务。

（5）“杂货店”一件事

针对杂货店“一件事”的整体办事流程进行一次性告知，避免申请人盲目寻找信息，提升办件效率。

具体要求如下：

将各事项集中整合在一个网页内，申请人一次可以获取所需的信息。

统一办事入口，申请人可以通过上海一网通办平台“高效办成一件事”模块、杂货店“一件事”的办件材料。

申请人提交办件后，通过数据推送将信息导入区“一网通办”现场服务平台，部门通过平台获取受理信息。

形成“一件事”整合办理体系。

向申请人提供主题式、向导式服务。

涉及食品经营许可，酒类商品零售许可证核发，公共聚集场所使用、开业前消防安全检查，户外非广告设施设置的审批，烟草专卖零售许可证核发的审批。

（6）“挖掘道路”一件事

对照市政府办公厅“高效办成一件事”改革的“六个一”（一次告知、一表申请、一口受理、一网办理、统一发证、一体管理）的目标，打通办理的“赌点”和“痛点”，最终实现“一次申请、多证合发”的目标，同时规范和加强事中事后监管。

针对挖掘道路“一件事”的整体办事流程进行一次性告知，避免申请人盲目寻找信息，提升办件效率。

具体要求如下：

将各事项集中整合在一个网页内，申请人一次可以获取所需的信息。

统一办事入口，申请人可以通过上海一网通办平台“高效办成一件事”模块、挖掘道路“一件事”的办件材料。

申请人提交办件后，通过数据推送将信息导入区“一网通办”现场服务平台，部门通过平台获取受理信息。

形成“一件事”整合办理体系。

向申请人提供主题式、向导式服务。

(7) “证照变更”一件事

针对证照变更“一件事”的整体办事流程进行一次性告知，避免申请人盲目寻找信息，提升办件效率。

具体要求如下：

将各事项集中整合在一个网页内，申请人一次可以获取所需的信息。

统一办事入口，申请人可以通过上海一网通办平台“高效办成一件事”模块、证照变更“一件事”的办件材料。

申请人提交办件后，通过数据推送将信息导入区“一网通办”现场服务平台，部门通过平台获取受理信息。

形成“一件事”整合办理体系。

向申请人提供主题式、向导式服务。

6、“一业一证”受办模块

(1) 预约

对徐汇区行政服务中心现场办理系统进行功能深化，对接统一预约系统，获取预约信息。可通过预约平台预约相关业务，预约成功后，系统发送预约号短信告知办事人。收集的统一预约数据将纳入叫号系统，通过排队叫号系统优先叫号。系统收集叫号信息后，通过统一预约接口反馈给市大数据中心。现场办理系统进行功能深化，通过大数据中心接口反馈实时排队等候情况。

(2) 现场一业一证收件

现场系统根据叫号信息预填姓名、手机号、身份证；没有预填的字段支持补录。现场收件时，对于预审办件，受理系统窗口受理模块支持通过办件统一审批编码获取本地或统一受理平台办件的信息。受理系统支持窗口人员根据用户的实际办理情况进行业态事项情形的个性化选择。

根据业态事项的个性化选择，动态生成个性化材料清单。支持通过扫码、企业基本信息方式调用电子证照。支持后台接口管理模块管理共享数据接口。

(3) 收件凭证打印

收件页面提供收件凭证打印按钮，单击后收件凭证模板中自动填入事项相关信息，外接的打印机可打印出事项的收件凭证。定制一业一证主题事项的收件凭证模板，支持按办理业态实际动态打印收件凭证内容

(4) 发证方式选择

支持办事人去窗口自信领证。将物流信息对接市物流平台，通过统一物流进行证照发送。

(5) 外设支持

办事人可出示随身码，窗口刷随申码获取申请人信息。办事人可使用随申办电子亮证，支持随申办电子亮证，直接获取证照材料。办事人可出示二代身份证，支持刷二代身份证获取信息。支持扫码枪接入，实现办件扫码。

(6) 收件审查要点提示

在收件过程中，支持审查要点提示，辅助窗口人员收件。

(7) 办件数据传输

将数据传输给中台接口分发各业务系统：

符合中台接入条件的业态，可按照中台的数据、接口等标准传输办件数据；

办件数据传给中台后，由中台完成转发统一受理平台和各业务系统的对应数据分发。

(8) 协同办理

按照一网通办标准环节实现，办件流程，包括受理、审批、办结等。

由于涉及多个事项同时审批，根据业务规则，如果其中某个事项无法完成审批，也可进行单事项终止。

将一业一证状态，实时同步转发给市统一受理平台。

每 10 分钟一次，轮询市统一受理平台获取办件进度信息。

(9) 办理预警

根据业务牵头部门制定的时限，针对每个事项的预审进行监控，超时预警。

(10) 统一发证

汇聚纸质证照，进行统一发证。

依托物流平台，系统根据用户的申请，办理证照快递的用户，窗口人员通过系统直接发出物流快递。

系统统一留存所有发证记录。

(11) 25 个“一业一证”业务流程开发配置

需要根据市级要求，对本项目涉及的 25 个业态进行办事指南梳理，以满足本项目的实际需要。

7、“一业一证”综合证制证平台

单事项制证进度

轮询电子证照库获取单事项制证进度信息，用来确定单事项是否完成制证步骤。

电子证照汇聚

办件各子事项电子证照制证完成后，可汇聚进行综合证制证

制证数据补充录入

综合制证时支持手工补录制证照照面数据，也可以修改预设的默认证照照面数据。

综合证制发

调用市电子证照库接口进行综合证制证。

综合证关联子证

记录综合证关联子证及其制证进度，综合证子证信息可以通过二维码进行查询。

综合证管理

记录综合证的制证进度及其过程信息。

综合证套打

系统支持综合证套打功能，允许使用综合证专用纸张，打印综合证照。

8、平台后台管理系统升级改造

(1) 事项管理

一业一证涉及的主题及其事项进行管理，允许用户增删改业态和子事项，并建立事项关联关系。并关联人员，授权个人查看、审批子事项。通过表单脚手架系统管理表单字段。支持业态下单事项的关联材料进行管理。

(2) 综合预审

支持业态的增删改管理；支持业态关联事项、表单、物流模板等；支持根据各行业办理条件、申请内容等，设置引导问题的内容、答案内容及其选择方式；支持按前后业务逻辑关系设置问题之间的跳转关系；支持业态事项下子事项的业务情形进行管理。

(3) 知识库

支持维护管理材料审批要点、材料智能审批信息等；每个业务的审查难点汇总。支持常见问题维护，包括问题表述，及问题答案等；支持一业一证专属办事指南，包括流程图、减时间、减材料、减环节、减跑动等。

9、电子证照社会化应用平台

(1) 能力服务网关

能力服务网关是服务和支撑电子证照社会化应用的核心组成部分。需要具备服务汇聚管理、统一安全调度、服务调用管理、网关运营监管等功能。为政府部门范围内的公共数据、电子证照服务的集成与交换提供支持，解决面向互联网开放应用建设中的各类问题。

①服务汇聚管理，包括服务相关方管理、服务注册、服务发布、服务升级、服务管理、服务查询。

②统一安全调度，包括安全防护、流量控制、参数校验、服务源转换保护、服务鉴权。

③服务调用管理，包括场景开发方管理、应用注册管理、服务申请使用管理、服务审批管理。

④网关运营监管，包括统一网关监控与统计分析、面向平台服务的运营监管。

(2) 日常管理功能

日常管理功能需具备用户管理、权限管理、操作日志、运行统计等功能。支持集成区内统一身份认证、访问控制、安全审计等信息安全保障举措，对访问安全进行控制。保障系统的稳定运行。

①平台用户管理，具备平台内用户创建及管理功能，包括对用户新建、用户信息修改、用户注销失效，和用户列表检索等操作功能。

②平台权限管理，具备管理所有用户访问平台页面及各类服务应用的权限的能力。

③操作日志管理，具备平台内访问操作情况进行审计能力。

④平台运行统计，具备系统运行情况进行多维度统计能力。

（3）市级服务整合

需承接市级电子证照社会化服务，可进一步封装整合市级服务内容，使区级单位使用时，可以结合场景实际需要，做到多项内容的同时调用。需包括身份核验服务、亮证扫码服务、证照基本接口、证照派生及缩略图服务、证照验证服务、不动产验证服务。

（4）社会化场景管理

需面向区大数据中心及部分相关主管单位提供社会化场景申报、材料管理及线上进行场景的接口服务、证照目录的关联绑定。需包括申报管理、方案附件管理、场景授权管理、证照目录锁定等功能。

10、区电子材料库建设

（1）电子材料目录管理

根据市电子材料目录数据，实时更新本区电子材料目录，同步标准化管理系统中材料目录数据。建立本区的材料目录，可按部门进行归类，并提供材料目录的多种查询方式进行快速搜索功能。

需包括材料目录查询、材料目录数据同步、本区材料目录建立、材料目录更新确认、标准材料目录与事项办理材料的关系表建立等功能。

（2）电子材料数据采集

根据实际业务情况，关联绑定材料基本信息与材料文件一对多的关系。提供材料录入导航进行快速搜索。提供办事主体主动上传电子材料的页面，可手工配置材料名称。对于事项办件所产生的申报材料将通过数据智能拉取的方式进行归集。定制电子材料基本数据页面和电子材料文件数据页面，提供暂存功能，方便中断后继续录入；并提供二次确认功能，确保数据准确。

需包括单份材料录入导航、电子材料基本数据采集页面定制、电子材料文件数据采集页面定制、材料基本数据智能拉取、材料基本数据关联材料文件、电子材料录入暂存、材料信息二次确认等功能。

（3）电子材料库上链

电子材料库中治理达标的电子材料，经过上链接入相关数据技术认证后进行哈希处理，数据处理包括哈希值计算、数据拼装、序列化以及对隐私数据的加密处理等。根据国家技术标准生成电子材料文件 SM3 值，通过区块链节点接入电子材料索引信息链，完成本区电子材

料信息的上链及发布工作，实现电子材料索引信息全链共享。

需包括上链接入认证、电子材料文件 SM3 值生成、电子材料索引上链等功能。

(4) 电子材料管理

对电子材料库材料文件进行结构化信息提取，根据办件库（或已有类似电子材料库）电子材料与事项办理需求材料的关系，将材料进行分组归类，按照材料持有人、办结时间等进行排序，标记最新材料支持数据预填、数据核验等应用场景。提供电子材料归集统计、调用统计进行实时运行监控，并可通过操作日志进行溯源。

需包括电子材料归集统计、电子材料调用统计、电子材料管理、电子材料注销并上链、电子材料结构化信息归集、实时运行监控、日志管理等功能。

(5) 电子材料共享应用

当某应用服务需要调用某电子材料时，其通过附带可信信息的方式向其所对接的电子材料库申请包含条件的材料查询，获取材料基本信息和材料索引信息，应用根据索引信息再次提出获取某电子材料的申请，对其申请进行权限及业务规则核验，最终应用服务获取到其申请的电子材料。

需包括可信认证信息核验、获取材料基本信息、获取归属人所持材料目录清单、获取归属人所有材料清单、根据条件查询指定电子材料列表、查询某个指定的电子材料、获取电子材料缩略图、核验指定电子材料、电子材料目录查询接口、标准材料目录与事项办理材料的关系接口等功能。

11、政务智能办平台

(1) 历史记录查询及载入

①材料历史记录查询：

可在历史载入中查看已提交的办件。

②信息载入：

窗口工作人员可对已提交办件进行载入操作，方便办事人员快速重新修订、更改、打印相关表格。

(2) 事项及情形选择

本次项目建设预安排 5 个事项 21 个情形：内资公司变更、注销、备案；内资分公司变更、注销五个事项。具体如下：

序号	所属部门	事项名称	情形
1	市场监管局	内资公司变更登记	名称
			住所
			经营范围
			经营期限

			法定代表人
			股东/股权
			注册资本（不涉及股东变化的）
			股东名称/姓名
2	市场监管局	内资分公司变更登记	名称
			负责人
			营业场所
			经营范围
			经营期限
3	市场监管局	内资公司注销登记	简易注销
			普通注销
4	市场监管局	内资公司备案登记	清算组成立
			董事
			监事
			经理
5	市场监管局	内资分公司注销登记	章程/章程修正案
			注销/登记

①事项开发梳理：

对具体开展的事项进行进一步精细化梳理。

②情形开发梳理：

以地区事项为基础，将申请人实际办理过程中可能出现的情形、具体情形所对应的条件，进行结构化梳理。

③审查要点开发梳理：

明确具体事项的审查要点、审查要素。

④法律法规的开发梳理：

明确具体事项所依据的法律法规。

⑤要素载体开发：

针对具体事项的审查要素，理清各要素承载的材料，作为该要素的载体。

⑥采集方式开发：

对采集方式进行开发，进一步明确事项各要素的获取方式。

⑦审查规则开发：

针对每条审查要点做进一步细化梳理。

⑧系统架构设计：

基于业务服务场景及事项要素及逻辑，设计系统整体架构为“政务智能办”平台自动生

成事项材料提供基础数据支撑。

⑨智能逻辑分析与筛选：

对事项材料中相关字段的逻辑进行分析与筛选，生成合理的填写字段，方便用户审核。

⑩多情形算法匹配：

根据不同情形、多情形业务场景，有效性及完整性校验算法匹配。

⑪基础模型构建：

将明确的审查要素、采集方式、审查算法进行统一整合，建立标准的事项基础模型。

⑫事项创建：

根据调研结果针对本期项目的建设内容，创建出本项目所需建设的事项清单（包含情形）。

⑬事项办理页面定制：

通过对服务中台及各委办局的申报页面调研，对徐汇政务智能办页面进行定制开发，确定本项目的申报页面字段、UI 等详细信息。

⑭表单配置：

对事项完成个性化定制，通过对不同的事项情形的充分调研，生成与各个事项情形一一对应的表单申请模板。

⑮事项归类：

将不同种类的事项及情形，以委办局为元单位进行有效的归总、分类处理。

（3）智能填表

①企业信息自动填写：

企业信息根据所办理的事项情形，自动填入相应的事项表单材料位置。

②情形管理：

系统对每个事项所对应的情形进行归集管理。

③字段管理：

通过对事项材料以及事项办理过程中产生出的字段进行相关的筛选、整理，对关键字段（如日期、身份证号）进行统一的编号、分类，以完成对于字段的有效管理。

④事项要素配置：

对各窗口、委办局调研梳理获得各个事项的特性，配置相关事项对应的要素。

（4）自备材料上传

①材料分类：

根据不同的材料分类采用不同的要素审查策略和规则，提示生成材料相应名称。

②材料信息抽取：

系统对审查所需的关键字段进行信息抽取。

③OCR 纠错：

系统根据 OCR 结果得知这个识别的可信度较低，会自动走纠错处理，通过 NLP 的处理提高信息字段提取的准确率。

④图像人工分析：

系统根据电子材料的电子图像，进行图像人工智能分析。

⑤电子文档分析：

基于机器学习的功能及方法，利用文档特征描述模块对所提交的电子文档结构进行描述，机器学习算法模块依据电子文档结构解析结果进行判定。

⑥图像预处理：

系统对需要旋转、角度矫正、去除下划线、图片质量增强、降噪、去除水印等预处理的图片进行识别分类。

⑦表格智能分析：

实现对表格的识别，以及表格内容的提取，并且准确的识别出哪个格子（坐标）的内容是什么文字。

⑧图像标识：

实现根据算法预检结果输出的位置信息进行标识的功能。

⑨图片矫正：

通过图像灰化、边缘检测、边缘剪裁等一系列的操作对图片进行矫正。

⑩图像合成：

将图片中的部分内容切割出来，重新组装成一张算法更易于识别的新的图片。

⑪语义分析：

对材料进行审查的过程中，通过语义分析提取审查所需的关键信息。

⑫文字处理：

将不规则或者系统无法处理的字符进行一定的处理，转换为方便计算机识别的数据格式。

⑬材料命名实体识别：

通过计算识别语料中人名、地名、组织机构名等命名实体。

⑭语料库建设:

建设政务智能办平台的专用语料库,包括语料的组织、语义库的结构和接口、语义标注以及检索等技术。

(5) 经办人信息录入

①身份证信息识别:

系统支持通过扫描身份证将身份证信息自动提取,并填充至表单相应位置。

②二维码亮证信息识别:

系统支持通过扫描二维码亮证将身份证信息自动提取,并填充至表单相应位置。

(6) 智能生成

①材料生成:

在线填写菜单式表单内容,通过数据处理、字段提取、逻辑分析将内容自动填充至后台配置的表单模板中,生成 word 格式的材料。

②材料预览与编辑:

在线填写的表单内容,通过调用后台配置的表单模板,逐个生成网页版的表单,方便预览;预览过程中发现问题可以直接进行编辑。

③材料打印:

系统支持生成的各项材料及表单进行打印或下载。

(7) 电子签章

①个人签字:

系统支持线上材料的个人电子签章。

②企业及法人签章:

系统支持线上材料的企业或法人电子签章。

(8) 电子材料提交

①提交办件:

在确认此次办件完成后提交办件至“一网通办”企业专属网页。

(9) 赋能开发及接口对接

①自助终端系统赋能开发:

根据现场自助终端界面,设计与之相匹配、类似的界面,实现在行政服务中心自助终端机上自助办理相关事项。

②系统与自助终端硬件对接:

通过对前端系统页面跳转接口、身份证信息读取接口、随申码扫描接口、打印机打印接口的开发，完成系统与现场自助终端对接。

③市级系统对接：

需完成与电子证照库、随身办随身码亮证、电子签章系统、数源工程对接（5 个事项）的对接开发。

④区级系统对接：

需完成与综窗系统对接开发；需与企业专属网页对接，完成系统生成电子材料接口开发，办件信息字段推送接口开发等。

12、自助服务系统升级

（1）个人中心

打造办事群众专属空间，对历史办件相关记录、证照材料进行统一整合展示，便于申请人集中高效查询个人相关历史信息；结合亮证扫码和刷身份证认证，使用拓宽用户登录系统方式，促进身份认证推广应用。

①个性化展示

基于群众办件记录进行关联性分析并提供个性化内容展示，包括个性化推送以及办件提醒功能。

提供个性化推送功能，依照办事群众的注册信息、历史办件记录等内容做智能化分析，提供政务事项个性化推送服务。

提供办件提醒功能，将分析结果服务于“一网通办”，作为办件提醒，告知群众仍需要办理的事项。

②办件续办

办事群众在智能政务服务工作台设备上对办件进行暂存操作后，在个人中心-办件续办功能模块中，进行办件续办。可有效避免办事群众因材料准备不足、突发事件等情况中断办件，导致需重复进行相同办件操作，极大提升自助办理效率，节省群众时间。

③办件评价

通过与上海市好差评系统对接，办事群众在智能政务服务工作台设备上申请办理结束后，在个人中心-办件评价功能模块中，查询已评价的办件并对未评价的办件进行评价。便于群众查询历史评价信息，促进未评价办件的主动评价，有效促进主动式评价，提升“一网通办”好差评数据量。

④打印记录

办事群众在智能政务服务工作台设备上通过刷身份证，调用工作台封装好的 PrintUtil 技术进行打印操作，在个人中心-打印记录功能模块中，查询打印的材料信息，并根据需要进行重新打印操作。这项操作针对于复杂事项所需材料较多的情况，可有效避免群众混淆打

印记录或重复打印的情况发生。

⑤我的申请

办事群众在智能政务服务工作台设备上申请的办件信息，在个人中心-我的申请功能模块中，查询已申请的办件列表。可便捷查询历史办件信息、跟踪办件流程状态，这种追溯环节可以有效避免因办件回执凭条丢失无法查询的问题。

⑥我的材料库

办事群众在智能政务服务工作台设备上传的材料信息，在个人中心-我的材料库功能模块中，查询上传的材料列表，并且支持预览与打印。对办事群众的办件材料、证照等信息进行统一汇聚，方便群众掌握了解已有电子材料内容，后续办件可免重复提交。深化落实“零材料”“免提交”的号召。

⑦登录系统

支持两种用户登录方式：一是通过刷身份证的方式获取用户头像信息后进行人脸拍照，再通过OCR技术进行人脸对比，确定是本人后则可登录成功；二是使用随申办”电子证照扫码登录。拓宽群众办件身份核验方式，增加电子证照应用场景，有效避免群众临时办件却未随身携带身份证的困扰。

(2) 特色政务

面向办事群众提供政务服务“看、查、问、办、评”。通过后台配置管理，与上海市一网通办平台同源透出全量事项服务，按适老、民生等维度分类展示适合自助办理的高频服务。页面设计包括办事指南、在线申报、在线填表、材料上传、申报提交、服务评价全流程页面等。

①适老高频

针对老年人操作自助设备，系统提供适老模式切换，表现为字体变大、文字语音播报，同时系统可配套屏幕手写输入，定制开发老年事项办理等，切实增强老年人办事体验。提供老年人高频事项查询、打印、业务办理等功能，并结合适老化提供无障碍辅助功能。助力政务服务覆盖老年群体，积极响应“适老化”号召，提升老年群体办理政务服务获得感。

②民生高频

建设民生高频专区，提供公安、户政、税务、社保、医保、卫健、公积金、不动产等民生高频服务应用的查询、打印、业务办理等服务。有效辅助群众快速定位办件需求，针对热门高频事项可集中展示。

③特色公示宣传

根据上海市、徐汇区可定制化特色公示专区显示内容，如通知公告、视频、耗材余量等，支持融入当地标志性元素，支持根据重大节假日变换主题风格。可有效展示徐汇区特色亮点，拓宽信息公告的宣传渠道。

(3) 服务功能

结合徐汇区个性化服务需求，拓展本地化服务应用，新增事项搜索服务和多方赋能服务功能。

①事项搜索服务

提供语音交互或手工模糊查询等方式，根据名称、主题、部门等搜索所需办理事项，并可展示不同办事群众的历史搜索记录。通过该功能的建立，可有效的提升搜索精准度，快速定位群众服务需求。

②多方赋能服务

秉承着“协同共进”的原则，支持多方赋能服务。以智能政务服务工作台为硬件载体，赋能调用外设，从而实现多方政务服务应用在自助设备上的实现。该功能可极大拓展智能政务服务工作台的功能覆盖范围，为多种政务服务应用提供自助端口。

(4) 统一监控管理平台

目前，徐汇行政服务中心自助服务区部署 24 台智能政务服务工作台、2 台服务终端。且徐汇全区范围自助设备也有较多点位部署（超级终端 22 台，工作台 48 台，工作台副柜 12 台，无人受理站 2 台，自助终端 1 台，文件柜 14 台），涉及区行政服务中心、街道镇、园区、文化中心、商圈、银行网点共 38 个点位，由于缺乏对后台数据的监管，以及延伸分布点位的实时管控，当设备遇到故障时，也不能及时响应。

统一监控管理平台对徐汇所辖范围自助服务终端的覆盖区域、投放数量、服务人次、高频事项等运行状态进行统一监控、分析，实现一屏统管，为提升自助端政务服务体验度与服务管理水平提供数据支撑。

①设备准入管理：

工作人员通过扫描设备二维码，完成设备信息的录入。并对拟准入终端的外设进行审核，保证接入终端性能、稳定性、安全性均符合要求。

接入申请：扫描拟接入终端二维码，提交终端品牌、型号、厂家、技术支持人员、联系方式、外设型号。

接入审核：平台对准入申请进行审核，可以查询已经审核通过的准入型号。

安装包申请：通过接入审核后，可在后台下载安装包并运行使用。

接入管理：管理新上线的终端设备信息，统计终端品牌、数量、点位坐标、维护人员信息、类型（政府/社会化）、是否为利旧等。

②终端运行监控

工作人员通过扫描设备二维码，完成设备信息的录入。并对拟准入终端的外设进行审核，保证接入终端性能、稳定性、安全性均符合要求。包括接入申请、接入审核、安装包申请、接入管理等模块。

设备运行监控：分区划，分角色对设备运行状态进行监控，以地图和报表相结合的形式

展示设备当前状态（在线、离线）、耗材使用情况，可以点选查看任一设备的详细信息。

业务运行监控：分区划，分角色对业务运行状态进行监控，以地图和报表相结合的形式展示高频服务数量、指定事项最近在哪些终端上被办理过。

远程终端查看：实现远程对终端的查看，了解终端使用情况，并对其存在的潜在问题进行维护。

③终端运行统计

统计终端覆盖情况以及日常运行所产生的各类数据，以地图和报表相结合的形式展示。统计内容包括覆盖率统计、推进情况统计、终端分布统计以及业务办理统计。

覆盖率统计：支持按照区划、角色对终端覆盖情况进行统计，以地图和报表相结合的形式展示设备覆盖情况，支持与政务服务地图进行对接，实现对网点信息的更新，以及各网点自助服务终端和服务事项进驻情况进行关联。

推进情况统计：在地图上以时间轴动态演变终端部署推进情况，展示效果更加直观。

终端分布统计：在地图上以热力图的形式展示综合自助终端、专项业务终端、第三方自助终端分布的密集程度，以及终端使用的频次。

业务办理统计：支持对平台内“一网通办”自助终端、智能政务服务工作台等不同品牌的自助服务终端办理的事项按事项类型、办理时段、办理区域等多维度进行统计分析，也可以单独统计每个设备的办理量，每个事项的办理时长。

④终端运维管理

工作人员通过图形界面，对日常巡检内容进行登记，对自助设备的运行状态进行实时监控，对报修的终端设备进行跟进管理。

①设备巡检管理：巡检人员通过扫描设备二维码，登记设备巡检记录。

②运维监控：在地图上直观的展示自助设备的运行状态，展示需要人工核查的预警信息。

③设备运维：运维人员通过扫描自助设备二维码，了解设备过往故障信息，以及当前故障推荐解决方案，帮助工作人员完成设备维修。

⑤基础支撑管理

对基础运行参数进行配置。包括终端运行管理、终端运行配置、终端运行日志、用户使用情况、终端远程监控、终端版本管理、终端外设管理、日夜模式控制、主页配置管理及文件柜管理功能。

终端运行管理：管理员可对新的终端进行注册授权，监控终端的运行状态，当终端 Ip、Mac、Cpu、硬盘信息发送变化时，该终端注册状态将显示为非法移植，便于运维人员监控和管理终端，也可以直接远程重启软件、终端。

终端运行配置：管理员可通过不同的终端运行时间不同，所展示的界面功能不同，或者是外设的使用情况不同等情况，可批量针对这些终端进行外设、界面等其他运行配置进行修改。

终端运行日志：可查看不同级别的日志信息，为一般、警告、错误、严重错误四个级别，根据不同级别的日志信息进行维护系统问题，保障系统运行的稳定性。

用户使用情况：可查看用户使用情况详细信息，包括用户姓名、用户证件号、开始操作时间、结束操作时间、操作时长（秒）、是否正常结束等，通过用户的使用情况可进行管理和监控系统，同时也可以作为用户行为分析的主要数据。

终端远程监控：可通过软件系统远程控制终端设备，终端掉线以后，系统会向运维人员发出提醒，同时终端运行日志中存在异常情况也会发出提醒。

终端版本管理：管理员可通过该功能对终端的版本进行远程更新，可控制更新包版本的信息，并且能够批量的对终端进行在线更新，便于维护和管理终端的版本更新。

终端外设管理：针对终端的所有外设进行信息管理，包括品牌、型号、类型以及对应的文件路径等，便于终端在注册授权时选择相对应的外设，增加了设备服务管理的扩展性，便于终端外设管理。

日夜模式控制：通过后台配置工作的时间，区分白天和夜晚两种工作模式，将采取自助终端等进行管理，夜晚模式同时也将提供值班的人员电话等辅助措施，让办事群众在晚上也能正常办理业务。

主页配置管理：用于管理和配置终端主页的服务功能，按终端的不同模块、不同功能配置相关的操作，即可在终端上灵活的配置热门服务，自助办事服务，其他服务等。

文件柜管理：管理员可通过管理后台打开文件柜，对文件的材料进行存取操作，便于直接管理和维护文件的相关使用状态等。

13、“随申办”APP 徐汇区旗舰店特色场景建设

（1）餐饮企业现场核验预约场景

为餐饮企业提供线上餐饮服务现场核查登记服务，使企业少跑腿。在部门内部，实现餐饮企业现场核查申请的指派、流转、核查结果录入线上闭环流程，提高办理水平。

①企业申请

企业通过区旗舰店线上提交现场核查预约登记信息，并且可以随时查看到预约申请的办理状态。

②区市场局指派

区市场局对现场核验的预约申请进行指派，中小型饭店、就餐人员 1000 人（含）以下的单位食堂等指派到街镇市场所；中央厨房、特大型饭店等，直接指派到区核查人员。

③街镇市场所指派

街镇市场所收到区市场局的指派信息后，进行指派，把现场核验指派到市场所现场核查人员。

④录入核查结果

区核查人员、市场所核查人员录入核查结果，上传核查图片。

⑤短信提醒

在办理流程中，向企业、审核人员、核查人员进行办理环节短信提醒。

（2）餐饮垃圾生产量申报场景

基于随申办市民云，提供徐汇区单位联系人线上办理“对餐厨垃圾产生单位的种类和产生量的申报”业务，通过随申办 APP 的申请，可减少联系人办理时间、减少递交材料、减少跑动次数，从而实现“好办快办”服务。

将“对餐厨垃圾产生单位的种类和产生量的申报”业务申请上网，以在随申办 APP 徐汇区旗舰店主页办事栏目为载体，实现网上申请、网上审批等功能。

针对单位联系人，提供网上申报、结果查询等服务；

针对工作人员，提供办件审批、数据统计等能力。

①服务首页

办理主页中，提供“办理须知”。

申请人点击“立即办理”按钮，进入办理页面。

申请人点击“办件进度查询”按钮，可以查看已申报的进度。

②立刻办理

申报单位填写内容：单位类别、许可证编号、单位名称、店名、单位所在街镇、单位地址、邮政编码、是否安装油水分离装置、联系人、联系电话、申报日期；

申报填写内容：废弃物种类、是否产生、产生量(千克/日)、委托处置单位、委托协议编号。

提交成功后，可以进入市民企业端首页，点击“办件进度查询”，查看整体进度。

③工作首页

工作首页显示工作人员姓名，包含审批管理和数据统计两项功能。

审批管理：待审核、已审核、审核不通过。

数据统计：按单位统计、按街镇统计。

④审批管理

显示申请信息：许可证编号、单位名称、联系人、联系电话、申报日期，其中“联系人和联系电话”为脱敏。

可按关键字、申报起始日期进行筛选查询，点击“审核”，进入审核内容页面。

审核信息显示市民申报所有信息，审核操作，提供审核按钮（通过、不通过）。

⑤数据统计

按单位统计：①徐汇区单位数量、申报数量、产生量的总计；②各单位申报数量、产生量的小计。筛选条件：可按单位类别、审核起始日期进行筛选查询。

按街镇统计：①徐汇区单位数量、申报数量、产生量的总计；②各街镇申报数量、产生量的小计。筛选条件：可按单位类别、审核起始日期进行筛选查询。

（3）餐厨废弃油脂委托收运协议场景

通过“随申办”移动端进行餐厨废弃油脂申报、签约的申请人只需一次申请，即可完成餐厨废弃油脂申报和委托收运协议签约两项联办，实现“一键提交”。“时间最简”。

申请人只需在线填报街镇地址，系统会自动匹配，3分钟内即可完成线上表单填写，有效减少企业的时间成本。“全程网签”。申请人完成线上申报后，只要符合相关条件，系统即自动生成委托收运协议，通过电子签名，完成线上签约，无需提交任何材料。“即报即办”。通过申请人提交的餐厨废弃油脂产生量，街道市容所在线进行油量审核，符合条件的，可当场办结。

①市民企业端

1) 提供阅读“办事须知”，提供“立即办理”功能，进行办理。

2) 法定代表人申报时，系统自动匹配：单位名称、食品经营许可证编号、单位地址、邮编等信息，用户只需填写店招牌名称、油脂产生量两项信息，即可完成申报。

3) 提交后，可预览委托收运协议

4) 进行电子签名。

5) 审核通过后，自动签章、完成委托收运协议。用户通过随申办可随时查阅及下载。

②工作首页

工作首页显示工作人员姓名，包含审批管理和数据统计两项功能。

审批管理：待审核、已审核、审核不通过。

数据统计：按单位统计、按街镇统计。

③审批管理

显示申请信息：许可证编号、单位名称、联系人、联系电话、申报日期，其中“联系人和联系电话”为脱敏。

可按关键字、申报起始日期进行筛选查询。点击“审核”，进入审核内容页面。

审核信息显示市民申报所有信息。审核操作，提供审核按钮（通过、不通过）。

④数据统计

按单位统计：①徐汇区单位数量、申报数量、产生量的总计；②各单位申报数量、产生量的小计。筛选条件：可按单位类别、审核起始日期进行筛选查询。

按街镇统计：①徐汇区单位数量、申报数量、产生量的总计；②各街镇申报数量、产生量的小计。筛选条件：可按单位类别、审核起始日期进行筛选查询。

（4）徐汇人才服务中心服务场景

为进一步为企业提供“互联网+”便利服务，通过‘随申办’app和线上平台，建设线上办事预约和学历审核服务系统。

①、人才业务预约

1) 办事预约

选择区人才服务中心各个办理点和办理事项，选择预约办理时间，输入办理材料分数，进行预约。

2) 现场签到

通过扫码签到方式，完成当日预约的签到。

3) 后台管理

后台查看相关预约信息，对预约规则进行管理。

②教育背景线上核验

1) 教育背景核验申请

事项类别：积分申请人教育背景实收件（仅供办理上海市居住证积分使用）

学历类别包括但不限于：国（境）外学历；国（境）内学历；专科学历；专科学历+本科学历无学位；本科学历无学位；专科学历+本科学历+学士学位；本科学历+学士学位；硕士学历+硕士学位；博士学历+博士学位等。

基本信息包括但不限于：单位名称；申请人姓名、身份证号；联系电话；学校名称、毕业证书编号、学位证书编号等。

根据不同学历类别，有不同的填写项目。

上传附件，根据不同的学历类别，有不同的上传材料清单。

2) 办件的受理和审核

通过一网通办办件接口，将申请提交到一网通办办件库，部门进行受理和审核操作。

3) 补充材料

若办理部门选择“补充材料”操作，则申请单位可以在徐汇旗舰店对申请查看办理意见和补件的意见，进行补件操作。

(5) 立功竞赛场景

为区内各单位和工作人员、热心市民提供一网通办等知识答题练习、正式答题，活动宣传、分享拉票等功能进行支撑。

①题库管理

1) 导入

可以批量将题库导入，提供给活动对象进行答题；导入格式采用 Excel 模板。可一次性导入多条。采用选择题模式，支持单选和多选两种题型。

2) 信息维护

对导入后的题库基本信息进行管理，维护题目和答案选项。

3) 规则维护

考核成绩包括参与度和答题成绩两个方面，各占 50 分，总分 100 分。

单次答题题量维护：可维护单次练习或者正式答题的题量，默认为 5 题。

答题天数：参与度总分 50 分，连续答题 5 天，每天参与拿 10 分，断开只记最多连续天数，在活动期间可以重新开始计算。

单项题目分数维护：答题总分 50 分，共 25 个题目，单个题目为 2 分。

正式答题次数维护：正式答题为每日 1 次。

练习和正式答题时长维护：默认为 20 分钟。

每个部门推优人数：人数不限，通常为 1-2 人。

②参与者管理

1) 参与部门管理

批量维护参与此次活动的部门，部门名称。

2) 参与人员管理

批量维护各个部门内的参与人员，人员姓名，人员所属部门，人员照片，人员简介，事迹，备注等。

默认维护的参与人员为工作人员。

前台市民也可参与一网通办答题练习，正式答题。

③活动竞赛统计

采用统计表格模式展示部门及人员信息，展示要素包括但不限于：单位名称；人员姓名；参与度；答题成绩；总分；排名等。

④知识竞赛专题

知识竞赛专题页面为专题页面，在区旗舰店内新增知识竞赛专题入口，同时增加首页 BANNER，可快速进入。

⑤模拟练习

进入模拟练习界面包括：当前练习人员姓名、所属单位，

提交成功后弹窗显示此次练习的打分，记录练习分数和历史，包括答题的题目、对错、时间等信息。

⑥正式答题

未进行正式答题的才能够进行正式答题，一旦正式答题且提交成功，后续不能再次进行正式答题。

⑦评选投票

进入评选投票页面后，包括如下几个部分内容：请你来投票，工作人员排行，热心市民排行

请你来投票：瀑布流方式展示种子选手的照片，姓名，单位，点赞数，拉票；点击拉票即进入分享界面。

当前排行：工作人员排行和市民排行；倒序方式展示人员点赞数。

我要参与：点击我要参与，告知参与流程，先模拟练习，然后正式答题，然后拉票宣传。

（6）工程建设审批审查中心专题场景

根据《关于进一步优化营商环境 加强市、区（管委会）工程建设项目审批审查中心建设的实施意见》（沪建审改〔2021〕1号）文件要求，现接入市政公用服务事项办理，办理范围为社会投资、国有企业投资、政府投资等各类工程建设项目（新、改、扩工程及装饰装修工程），企业法人通过随身办 app-徐汇旗舰店进行预约办理。

事项类别：燃气接入、通信接入（电信）、电力接入、供水接入

①申请主页面

1) 在申请主页面，显示告知信息，另外显示历史申请的列表和状态。

2) 申请人填写相关信息完成预约申请。

必填信息：事项类型、项目类型、项目名称、项目地址、联系人、联系方式、企业主体证明、产权证明。选填信息：建设相关批文、设计资料

3) 申请后，如果市政公用单位人员对申请进行了退回，申请人可以继续修改后重新提交或者取消申请。

②办事材料上传

市政公用单位人员勾选预约受理后，在申请人主界面已填报项目中点开后可以上传办事材料。

③项目咨询

申请人可以对申请的项目提交咨询信息。

④查看申请列表和状态

政府人员和市政公用单位人员可以查看到所有的申请列表及办理状态。（政府人员可以看到所有的申请信息，燃气、供水、电力、通信单位人员只能接受本类别的申请信息）。

⑤设置办理阶段

市政公用单位人员可以查看申请人填报信息，并勾选事项办理阶段：退回-已联系申请人-预约受理-完成现场踏勘-工程施工-完成接入（事项办理阶段信息及时反馈到政府人员的后台审批管理端）。

市政公用单位人员勾选预约受理后，在申请人主界面已填报项目中点开后可以上传办事材料。

⑥项目咨询反馈

市政公用单位人员查看申请人的线上咨询，并进行线上答复。

（7）文旅出行场景

①百年风华汇征程主题

提供以下 4 个主题内容：

1) 燃火种启征途(1921-1949)

2) 新中国新气象（1949-1978）

- 3) 勇改革闯新路(1978-2012)
- 4) 新征程新时代(2012-2021)

②国之当歌主题

提供事件旧址、人物旧居、纪念场所等内容主题，具体包括：

- 1) 百代小楼与《义勇军进行曲》的诞生
- 2) 《义勇军进行曲》诞生之路
- 3) 《义勇军进行曲》歌谱
- 4) 事件旧址、人物旧居、纪念场所

(8) 区旗舰店能力提升

①区级数据看板功能扩展

在已有旗舰店的访问量、橱窗浏览量、资讯文章量、关注量、分享量等数据指标的前提下，扩展数据看板功能，将数据细化和扩展。如活动场次、报名参与人数、线上线下预约服务指标，完善数据的赋能应用。

②支付功能扩展

结合随申办 APP 的电子钱包和支付接口，提供支付和消费接口，完成支付能力的支撑功能。

14、特色企业专属网页

(1) 专题专栏建设（助企纾困）

①惠企政策直享

需要基于政策直享专栏为用户提供智能搜索、精准推荐、热门推荐、申报日历、图解专区、项目申报、在“公示公告”栏推送最新发布的免申即享公示信息。

②助企服务直办

需要提供热门服务推荐、办事服务、助企特色专区三个板块服务。

③意见建议直达

需要提供收集企业对助企纾困政策和服务办理的诉求、意见和建议应用，同时对反应问题向有关部门转办、督办。

(2) 企业云“旗舰店”建设

①区级页面属地化开发设计

需要依托“一网通办”企业专属空间、“随申办”APP 相关内容的展现形式和特点，设计体现企业云徐汇徐汇区企业云“旗舰店”专属服务的个性化、特色化、属地化的 UI 风格、特色功能、特色服务版面。

②接入政策服务应用

需要接入涉企政策类服务应用，包括政策查询、政策解读、政策匹配、政策体检等。通过将涉企政策类服务应用在移动端进行适配，以主动推荐的形式，在企业用户登录企业专属

空间，基于用户“一企一档”特征信息，通过服务匹配推荐模型，为法人用户推荐符合用户当前特征的政策。

③专题专栏接入

需要结合徐汇区情况，接入各层级现有平台应用专题专栏服务，通过专题接入的形式，按照企业不同行业、不同性质、不同规模、不同生命周期分阶段精准推荐，提供专属推荐信息管理服务，提供专属推荐信息对接开发服务。

④区特色应用接入开发

需要将徐汇区研开发的特色属地化应用、专业化应用、个性化应用、精准化应用，主动化应用、智能化应用，以标准应用的方式接入企业专属网页，利用企业云下的企业专属空间的统一入口面向用户提供个性化、精准化、主动化、智能化服务。

⑤办事服务接入

需要在移动端接入“一件事”主题服务、“好办”服务、“快办”服务等场景应用及单事项政务服务，为企业提供方便、快捷的办事体验。

（3）多级授权代办应用管理

①企业角色多级授权管理

需要提供企业角色多级授权管理，实现一级授权和二级授权功能。法人授权一级被授权人，一级被授权人拥有同法人同等权限。二级被授权人将按照公司角色（如财务、行政、法务等）预先配置可授权的应用及服务。

②应用授权关系管理

需要实现应用授权关系管理，对应用授权规则进行配置，配置企业专属网页我的证照、我的材料、我的签名（签章）、我的授权代办等功能应用与被授权人的分类、角色的授权访问权限规则。

③服务授权关系管理

需要提供服务授权关系管理。对服务授权内容进行配置，用于授权代办的个人事项和企业事项以及事项所需的免填、免交的关联信息材料，包括行政审批事项和公共服务事项。

（4）区级积分场景应用管理

①积分前端功能

需要建设“区企业专属网页”积分首页、商城、任务管理，用户可以在改模块下查看和使用，需要进行对板块的设计和积分兑换功能的开发，区级积分任务的添加和管理。

②积分后台管理

需要提供区级自己的积分规则设计，实现分值管理，奖品兑换，订单管理，统计管理。

15、政务服务防疫智能咨询

（1）知识库建设

①新增构建防疫信息群众咨询的重复、高频的知识，包括各街道防疫信息咨询和转接的

知识建设和语义理解模型训练，部署应用于电话端机器人

②提供可视化在线机器人知识库训练平台，将已经建设的业务知识库进行可视化展现：

通过标记意图的形式，能够快速、便捷、准确地查询到对应的知识内容；

支持每个意图的自定义不同问法，同时可以自行设计业务实体信息。

支持知识点功能搜索查看，可以为业务人员提供可视化功能；

支持提供未知语料的自动分析和标记功能，以便持续训练；

支持业务人员自行管理业务知识库，可根据最新业务情况自行编辑修改知识对应答案，同时有审核机制，完成审核后发布至机器人学习。

（2）防疫热线机器人

支持全双工语音实时输入收录群众问题，应用于电话端；

支持普通话语音准确识别转写成文本，并进行自然语义理解；

支持最终处理回复的消息以语音形式拟人化播报给群众；

支持自定义语言模型定制，用于提升语音识别准确率；

支持转人工，并且需判定坐席忙闲；

支持识别到转街道信息后，需自动转接到对应的街道电话；

高并发时，机器人需支持排队机制；

支持通过软电话注册至话务平台；

支持运行状态及故障的监控机制，具有自行负载和修复功能；

支持超时自动挂机机制；

支持机器人语音、文本对话历史记录，可统计分析、导出音频、文本对话数据；

支持机器人话术多样式表述；

支持人机对话过程中数据沉淀积累包括语音和文本，并统计分析，分类统计结果识别的、未识别、高频的等，以便后续更新知识库和持续优化训练；

（3）客服系统应用开发

支持 IVR 流程的配置，可以根据业务需要进行快速自定义 IVR 流程并设定语音播报；

客服话务平台需要支持呼入和呼出路由的设计；

用户呼入，话务平台需要可以将电话转到机器人进行接待并进行通话交互；

支持客服系统故障紧急处理机制，可以无缝切换，不影响用户正常呼入机器人正常接待，不影响客服坐席正常接待和客服正常呼出；

客服坐席平台，客服在平台上进行正常语音、文本接待；

支持自动转接其他街道防疫热线；

支持提供与机器人对接客服坐席平台身份验证、坐席状态信息、设定忙闲、电话通话信息等 websocket 协议接口；

（二）统一综窗数控中心子系统

重点要求：

投标人需根据业务需求，梳理办件流程，设计算法模型。在投标文件中展示算法模型的工作流程图，设计对办件的全流程监管工作流及详细说明业务逻辑。数据归集列出数据目录、字段标准，展示系统设计图包括：数据采集、办件采集池。

建设统一综合窗口数据底座，支持提供完整的办件信息核验服务。通过事项服务的办件标准库，精确预警不规范的办件，能够对综合服务窗口提交的申请人随申码信息、身份证信息、生物识别信息、电子证照、电子材料、法人数字证书等进行解析核验并反馈结果。

1、数控中心

（1）数据归集模块（数据基座）

需编制办件标准库通用标准，并对现场服务系统（统一综窗）办件库、一网通办线上办件库进行数据归集。

- ①办件标准库，包括单事项通用标准与数据格式编制、一件事事项标准与数据格式制定。
- ②现场服务系统（统一综窗）办件库汇聚，包括采集池、数据清洗。
- ③一网通办线上办件库汇聚，包括采集池、数据清洗。

（2）数据质检模块

需支持提供完整的办件信息核验服务，可检测已归集的线上下线所有办件质量，检测办件基本信息、办件环节、办件材料信息等与标准化是否一致，需对差异化办件做出判断，并给出检测结果。

具体要求如下：

- ①设计办件筛选页面，数据质检页面设计。需展示页面设计图
- ②设计筛选办件对应维度筛选条件，页面需展示可筛选的办件条件。
- ③详细说明筛选异常办件的维度选项类型，并列出各维度筛选条件。
- ④构建筛选办件执行逻辑，并展示执行逻辑流程图。
- ⑤设计计划任务列表（计划任务是对所选维度下的办件，基于规则模型进行检测的模块）展示计划任务页面设计，并详细描述执行逻辑
- ⑥设计工单列表页面，并详细描述工单详情。

（3）数据上传模块

基于闭环的全流程数据，对区综窗收件的办件提供全流程监控分析，办件数据同步上传市办件库、好差评系统、政务服务中心管理系统，做到政务服务实时透明全程监管、风险提前预警。需包括办件保存、办件材料上传、好差评上传、办件环节上传。

2、区效能优化建模及辅助决策

为承接政务服务优化改革工作，打破体制、机制及信息壁垒，通过数字化的手段有效监管线上线上所有办件质量，数控中心系统拟搭建各类算法模型从时间、办件流程、审批环节等多维度对比每个办件之间的差异，找出办件环节中可优化改进的方式，运用数字化手段不

断优化办件全流程，提升办件质量。。

（1）模型智能引擎

通过计算机学习各个事项的流程，经过提取提纯，构建出多个抽象模型，用以概括多数事项的共有特征。

①针对不同事项情形的不同业务流，逐一分析其下办件的各个环节办理时长，通过统计算法预测其可能存在异常，生成预警工单进行提醒。

②通过大量办件的汇聚，针对各个事项和情形的办件比对，建立各类办件的标准算法模型，用于筛选异常办件，通过标准模型的筛查主动找出办件中的异常问题。

（2）模型配置

环节之间的时间限制将会自动收集所有符合该模型办件的环节数据，自动计算平均时限，并实时动态调整。

（3）模型大数据计算

将事项流程模型挂载在基础抽象模型上，比较事项流程模型和基础办件模型在流程上的差异。

根据事项流程模型动态计算基础抽象模型的时限，包括平均数、中位数、标准差等。

比较事项流程模型的特殊环节与基础抽象模型的时限差异，根据标准差计算标识待改进优化的环节和改进优化的方式。

四、其他技术需求

（一）系统环境要求

1、运行环境

应用服务器操作系统：Windows Server 2012 或 Linux 7.0 及以上；

2、开发环境

从系统的可靠性、安全性、兼容性与运营的稳定性上考虑，使用如下软件：

① 操作系统：Linux CentOS 7.5 以上；

② 数据库管理系统：mysql5.6、达梦 8，存储网关服务及应用信息及网关请求的汇总统计；

③ 中间件：JDK1.8 以上；Tomcat，需支持从开发到生产的整个应用生命周期和多种主流的应用框架，支持 Java EE 系列规范；

④客户端软件：IE9+、Firefox、Chrome 等主流浏览器。

3、数据库环境

在本次建设中数据库建议采用 Mysql 系统或 PostgreSQL 系统。

（二）系统性能要求

1、在网络稳定的环境下操作性界面单一操作的系统响应时间小于 2 秒，其中重要功能

的系统响应时间小于 1 秒。

2、最大响应时间：最长允许的响应时间为 30 秒。

3、采用负载均衡策略，系统可承受高并发用户的访问，并且随着用户量的增长可通过简单增加硬件设备完成负载的配置，初始设计并发容量为 1000/s；

常规数据查询响应时间<10s；模糊查询响应时间<21s；90%界面切换响应时间≤5s，其余≤10s。

（三）系统部署与对接需求

支持跨平台部署，使系统功能最优化，同时将整体系统内部在技术上的相互依赖性减至最低。

项目建成后，需将运行过程中所获取和产生的数据按照区数据共享交换标准归集至区大数据中心。

（四）安全需求

系统上线前必须对可能存在的恶意代码、安全漏洞、隐蔽信道通过第三方检查工具或人工进行审查，并通过国家网络安全 2.0 等级保护测评。确保网络和数据的安全。

五、项目实施要求

1、投标人应根据采购要求进行系统的深化设计，提供系统整体解决方案。系统各子模块功能无法一一列出，项目实施过程中需根据实际需求调研后对各子模块功能进行增加及修改，此类费用投标人应计入本次报价，今后采购人不再予以支付。

2、**工期要求：**项目建设需在合同签订后 **60 天**内完成。中标单位在签署合同后必须确保在承诺工期内完成采购内容。投标人在中标后，应认真组织好技术及管理队伍，做好工作计划并提出长期维护、服务以及今后技术支持的措施、计划和承诺。**项目工期不满足招标文件要求的，作无效投标处理。**

3、**项目人员要求：**为完成本项目，投标人应组建工作小组，在提交的投标文件中安排的人员，须为公司的正式职员，中标后未经采购人同意项目组成员不得随意更换；每个参加本项目人员的履历表、相关资格证明材料，应随投标文件一并提交。

4、项目实施保障要求

投标人必须提供完整的项目保障实施方案,描述项目的实施过程,提出需采取的确确保整个项目正常有序实施的措施和办法。

5、项目管理要求

（1）投标人必须提供实施本项目的完整的项目管理方案，并在项目建设过程中严格执行。

（2）项目计划的制定和执行要体现本项目建设的特点。

（3）必须高度重视对过程的管理控制，高度重视对各类文档的管理，必须建立中间环节和文档的内部测试审核制度。

(4) 在项目管理方案中,应充分体现投标人在项目管理方面的经验和能力以及对该项目管理的设想和具体方法,以下内容必须涉及:项目组;项目经理,项目组成员及项目组织结构;项目组成员除基本信息外,必须说明专业背景,相关资质和专长;组织管理(与系统集成环节相关);项目计划(与项目整体管理相关);

6、项目测试要求:在系统集成完成后,中标单位应组织并完成测试、验收和上线工作并签署验收报告。项目测试包括三个方面:软件功能测试、性能测试、安全测试。投标人必须制定软件测试计划、软件测试说明、软件测试记录、软件测试报告,及时修正软件测试验收过程中发现的问题。

7、项目完成安装调试工作后,由甲方委托第三方机构进行测试及验收。项目验收条件包括但不限于:(1)项目全部建设内容,已按合同全部建成,能满足运行的需要;(2)完成第三方软件测评;(3)试运行无重大缺陷、无重大故障且试运行期间产生的所有问题都已得到解决;(4)提供安全测评报告;(5)项目文件资料齐全,并符合相关规定。

8、项目验收标准及要求:双方签署最终验收文件时,投标人应提交规范、全套、完整的验收文档,包括但不限于需求分析报告、概要设计说明书、详细设计说明书、程序安装维护手册、使用手册、软件维护手册、系统上线实施手册,系统测试计划、系统测试报告、数据备份方案,技术手册、配置、管理及维护的全面技术资料,以及所有与用户、设备等相关联的说明、表格等资料文档,并有责任帮助整理、装订、归档。

9、培训要求:投标人必须提供满足系统建设、管理、维护等要求的技术培训服务,并达到预定的培训目标。投标人必须根据本次招标文件所制定的目标和范围,提供完备的培训服务(涵盖不同应用层次的人员),并提供全套培训教材、培训方式、培训场地安排、培训设备安排、培训时间与班次安排等,作为投标文件的一部分提交。具体培训人数由采购人确定。

10、售后服务要求:投标方须在项目竣工验收后提供**不少于1年的免费维护期,维护期内不少于10人常驻现场服务**。实施免费功能增强性维护和软件升级、免费技术维护服务,其中包括:系统维护、跟踪检测,保证系统的正常运行。在质保期内,投标人负责进行软件免费升级和版本免费更换。项目验收通过日为免费维护起始日。投标人在投标书中必须明确承诺达到用户的服务响应要求:设置运维专线电话和值班手机,随时响应用户问题;提供7×24小时支持服务;在非工作时间,应安排现场值班,遇到特殊情况(如重要场合、故障处理、系统检修、软件升级、设备维护等),随时接受采购人调派,以保障本项目7*24小时安全高效运行;故障响应时间为不超过15分钟,30分钟内应做出故障诊断报告;所有故障均应在2小时内予以系统修复;重大事件提供现场支持,并协助用户对隐患和故障进行解决和排查;免费维护期内,提供系统优化和常规安全检查;免费维护期间,投标人须承诺定期系统全面巡检,每月进行一次人工原始数据的收集、清洗和质控,并导入系统进行指标计算、分析和展示,同时需要按照用户方的需求提供报表;至少每三个月进行一次系统安全检测;

重大事件现场支持，并协助用户对隐患和故障进行解决和排查。投标人必须就免费维护期内以及免费维护期结束后分别提供详细的以及技术支持和服务方案(包括跟踪运行维护期的服务方式、范围和软件升级方案)。**系统免费维护期以及常驻现场服务人数不满足招标文件要求的，作无效投标处理。**

11、项目实施进度要求：**本项目要求在合同签订后 60 天内完成全部采购内容。**请各投标人根据采购要求自行拟定科学合理项目实施周期以及实施计划，并采取相关措施确保按期优质完工。

12、项目报价要求：本项目为交钥匙工程。投标人必须对以上全部采购内容及相关服务进行报价，请各投标人考虑采购文件要求综合报价，报价中应包含软件开发、软件测试、安装部署直至验收合格、免费维护费用、相关培训等伴随服务等完全满足招标要求全部明细内容，中标后不再调整。

13、投标方不得将本技术规格中的任何内容透露给第三方。

14、中标单位与采购人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，采购人应当按照《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履约验收管理办法》相关规定进行验收管理和支付相应合同价款，中标单位有义务参加并协助采购人验收，提供相关技术资料、合格证明等文件或材料，并对自己生产或销售的货物质量或提供的服务负责。验收书要求见附件。

15、如中标供应商实际供货产品与投标产品不一致，送货服务承诺无法完成，产品质量、服务被使用方有效投诉，经查实中标供应商要承担相应违约责任，并将按《徐汇区政府采购供应商诚信档案管理办法》规定进行相应记载和处理，同时保留向市、区政府采购管理机构通报的权利。

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

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]**

地址： **[合同中心-采购单位所在地]**

地址： **[合同中心-供应商所在地]**

邮政编码: [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码: [合同中心-供应商单位邮编]

电话: [合同中心-采购单位联系人电话]

电话: [合同中心-供应商联系人电话]

传真: [合同中心-采购单位传真]

传真: [合同中心-供应商单位传真]

联系人: [合同中心-采购单位联系人]

联系人: [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》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:

一、定义

本合同中使用的下列词语具有如下含义:

- 1、“软件”包括“软件系统”, 指在本合同履行期内所开发和提供的软件版本, 包括乙方为履行本合同所开发和提供的软件版本和相关的文件。
- 2、“可交付件”指由乙方所交付的软件, 包括源代码、安装盘、操作手册、安装指南和测试报告等。
- 3、“交付”指乙方在双方规定的日期内交付约定开发的软件的行为。但是乙方完成交付行为, 并不意味着乙方已经完成了本合同项下所规定的所有义务。
- 4、“源代码”指用于该软件的源代码。其必须可为熟练的程序员理解和使用, 可打印以及被机器阅读或具备其他合理而必要的形式, 包括对该软件的评估、测试或其它技术文件。
- 5、“商业秘密”指甲、乙方各自所拥有的, 不为公众所知的管理信息、方式方法、顾客名单、商业数据、产品信息、销售渠道、技术诀窍、源代码、计算机文档等, 或由甲、乙方在履行本合同过程中明确指明为商业秘密的、法律所认可的任何信息。
- 6、“工作日”指国家所规定的节假日之外的所有工作日, 未指明为工作日的日期指自然顺延的日期。

二、开发软件描述

1. 本软件是甲方为而开发的软件。
2. 软件系统
 2. 1 乙方所开发的软件系统为:
 2. 2 乙方为甲方开发的软件系统分为 个子系统, 包括 子系统。
3. 软件开发的目标
达到招标文件所要求的满足功能需求等的技术指标。
4. 软件开发的交付进度和时间
 4. 1 本开发软件交付的时间为 20 年 月 日;
 4. 2 软件开发时间进度和人员安排详见附件;

三、软件开发

1. 开发
自本合同签订之日起, 乙方应尽力按其在开发计划(附件)中所规定的工作计划执行。
2. 转包或分包
本合同项下的项目禁止转包。
3. 项目管理
合同各方指派代表组成本系统开发管理小组, 管理本软件的开发。暂定甲方为, 乙方为。
4. 信息与资料
甲、乙双方应互相配合, 充分沟通。乙方有权根据本合同的规定和项目需要, 向甲方了解有关情况, 调阅有关资料, 向有关职能人员调查、了解甲方现有的相关数据和资料, 以对该软件进行全面的研究和设计。甲方应予以积极配合, 向乙方提供有关信息与资料, 特别是有关甲方对开发软件的功能和目标需求方面的信息和资料。如甲方对乙方完成本合同所需的甲方所有的信息和资料不予提供, 则由甲方承担不予提供的损害后果。
5. 需求与需求分析
 5. 1 甲、乙双方将根据上述第 条中甲方为其业务开发软件及其所需功能的描述和甲方所提供的资料与信息共同制作需求分析。甲方在提交有关需求说明、资料和信息时, 可以就其中所涉及的软件功能、目标、需求构成及相关技术问题向乙方咨询或征求意见, 乙方应当及时予以解释和答复。

5.2 乙方在获取上述需求信息和资料后,应及时完成需求分析书。该需求分析书经甲方认可,并由甲、乙双方签字后作为本合同的附件。

6. 需求说明书、概要设计说明书和详细设计说明书

6.1 乙方在取得了甲方提供的必要的信息和资料后,将依据本合同所约定的软件的功能、目标与需求分析书,在 年 月 日之前完成需求说明书,在 年 月 日之前完成概要设计说明书,在 年 月 日之前完成详细设计说明书。以上三项完成后,均应提交甲方审核。甲方在收到上述文件后,对其中所描述软件的适用性、需求性和应用性等进行审核。甲方应在 年 月 日之前完成需求说明书的审核,在 年 月 日之前完成概要设计说明书的审核,在 年 月 日之前完成详细设计说明书的审核。如甲方认可上述文件后的,则在上述文件中签字。如有异议,则以书面方式说明理由并提交乙方复审。如乙方认为不构成问题,则应向甲方予以解释。确有问题的,乙方应及时予以修改并再次提交甲方审核。甲乙双方将重复此程序,直至双方一致认可签字。

6.2 甲方对上述说明书的签字认可,仅代表对上述说明书中开发软件的适用性、需求性、可用性、 等等的审核。甲方并不对说明书中的技术问题进行审核。如说明书中出现任何与乙方设计相关的技术问题或技术调整,仍由乙方承担责任。

6.3 如甲方未在约定的时间内完成本条款所规定的义务,乙方则可以相应顺延交付时间。如该延时对乙方造成损失,甲方还应赔偿乙方的损失。

6.4 上述需求说明书、概要设计说明书和详细设计说明书经双方签字后,作为本合同的附件,与本合同具有同等效力。

四、项目变更

为了维护和兼顾各方的利益,确保开发软件的质量,在本合同签署后,甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中合理地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分的请求,包括增加或减少软件的相应功能/提高或提升有关技术参数/变更交付或安装的时间与地点。为此,双方同意:

1、若甲方提出部分项目的变更建议,甲方应该将变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应当在 5 个工作日内对此作出书面回复,其内容包括该变更对合同价格、项目交付日期、软件的系统性能、项目技术参数的影响和变化以及对合同条款的影响等;

2、甲方在收到乙方的上述回复后,应在 5 个工作日内以书面方式通知乙方是否接受上述回复。如果甲方接受乙方的上述回复,则双方应对此变更以书面形式确认,并按变更后的约定履行本合同。

3、如果甲方不同意乙方有关合同价格变化和项目交付日期变更的回复,但上述变更如不执行,将会影响开发软件的正常使用或主要功能,则乙方应执行变更要求。同时,甲、乙双方均有权按照第十三条的规定解决争议。在争议解决之前,甲方应按照乙方在回复中的价格变化和项目交付日期变更的要求执行。

4、如乙方提出部分项目的变更建议,乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、项目交付日期、软件性能、项目技术参数的影响以及对合同条款的影响等情况。

5、甲方在收到乙方的上述变更建议后,应在 5 个工作日内以书面形式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受乙方的上述回复,则双方对此变更建议以书面形式确认,双方按变更后的约定履行本合同。如甲方不同意乙方的上述建议,双方仍按原合同执行。

五、交付、领受与验收

1. 交付

1.1 乙方应在进行交付前 5 个工作日内,以书面方式通知甲方。甲方应当在接到通知后的 5 个工作日内安排接受交付。乙方在交付前应根据附件 1 进行测试,以确认其符合本合同的规定。

1.2 如由于甲方的原因而导致交付不能按照规定的时间进行,乙方将按延期时间顺延交付。如因延期交付而导致乙方损失,甲方应赔偿乙方的实际损失。如甲方能接受而不接受交付,则视为乙方已经交付,甲方应当按照约定付款,甲、乙双方对此另有约定的除外。

2、交付内容

2.1 乙方应按照合同及其附件所约定的内容进行交付,所交付的文档与文件应当是电子版式和可供人阅读的。具体交付内容包括源代码、安装盘、技术文档、用户指南、操作手册、

安装指南和测试报告等。

2.2 如由于甲方运行、检测不当或其它原因而导致所交付项目存在故障或问题，经甲方要求，乙方应在 2 个工作日内帮助处理此项故障或问题，由此而发生的费用由甲方承担。

3. 领受

甲方在领受了上述交付件后，应立即对该交付件进行测试和评估，以确认其是否符合开发软件的功能和规格。甲方应在 10 个工作日内，向乙方提交书面说明以表示接受该交付件。如有缺陷，应递交缺陷说明及指明应改进的部分，乙方应立即纠正该缺陷，并再次进行测试和评估。甲方应于 5 个工作日内再次检验并向乙方出具书面领受文件或递交缺陷报告。甲、乙双方将重复此项程序直至甲方领受，或由甲方依法或依约终止本合同为止。

4. 软件系统试运行

4.1 自软件交付通过之日起，甲方拥有 90 天的试运行权利。

4.2 如由于乙方原因，软件在试运行期间出现故障或问题，乙方应及时排除该方面的故障或问题，所引起的相关费用由乙方承担。

4.3 乙方应在合理的期限内排除故障或处理问题。如以上故障或问题影响软件基本功能和目标的实现，且排除故障或处理问题的时间超过 5 个工作日，则视为乙方交付违约，除非上述故障和问题是由甲方引起的。

5. 系统验收

5.1 软件试运行完成后，甲方应及时按规定对该软件进行系统验收。乙方应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的 5 个工作日内，安排具体日期，由甲、乙双方按照本合同的规定完成软件系统验收。

5.2 如属于乙方原因致使软件未通过系统验收，乙方应排除故障，并承担相关费用，同时延长试运行期限 15 个工作日，直至软件系统完全符合验收标准。

5.3 如属于甲方原因致使软件未通过系统验收，如属甲方原有计算机系统故障原因，甲方应在合理时间内排除故障，再进行验收。如系上述故障之外的原因，除因本合同规定的不可抗力外，甲方未能在规定的时间内完成验收，乙方有权以其认为合理的方式进行单方面验收，并将验收报告提交甲方，即视为软件系统验收已经通过。乙方在进行单方面验收时，甲方应提供验收便利。如甲方在乙方提出单方面验收后的 5 个工作日内不提供验收便利，则视为该系统已经通过验收。

六、知识产权和使用权

1. 知识产权

甲、乙双方共同拥有开发软件的知识产权。另一方非经对方同意，不得以任何方式向第三方披露、转让和许可有关的技术成果、计算机软件、技术诀窍、秘密信息、技术资料 and 文件。

2. 甲方在使用乙方提供的属于第三方软件时，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应将该约定的书面文件的复印件交甲方参阅。

3. 本合同项下双方的任何权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如发生上述情形之一，则本合同项下的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立之单位。如甲、乙双方在本合同项下的各项权利和义务由甲、乙双方之分立单位分别承受的，则甲、乙双方与甲、乙双方之分立单位分别享有和承担相关权利和义务。

4. 甲方在领受本合同项下的软件后，应严格遵守相关的知识产权及软件版权保护的法律法规，并在本合同所规定的范围内使用本软件。甲方因非经授权而实施的商业性复制行为构成违约或侵权责任造成对方损失的，由其承担相关责任。

七、维护和培训

1. 软件的维护和支持

乙方同意向甲方提供 1 个月的系统免费维护。免费维护服务期满后，如甲方继续聘请乙方提供上述服务，甲、乙双方将另行签订维护协议。

免费维护范围如下：更正软件系统自身的隐藏错误（长期）；纠正由软件系统错误引起的数据异常（长期）；局部功能性调整。

维护方式：远程维护，响应时间为 2 小时；上门维护，响应时间为 4 小时。

2. 项目培训

乙方应及时对甲方的相关人员进行培训，培训目标为受训者能够独立、熟练地完成操作。

八、价格与付款方式

1. 价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元，人民币大写[合同中心-合同总价大写]元。

2. 付款方式

(1). 甲方在签订合同（）后 5 日内向乙方支付总金额的** %，计人民币万元整（）。

(2). 甲方在系统验收（）通过后 5 日内向乙方支付合同余款，计人民币万元整（）。

3. 项目增减定价

在本项目进展过程中，甲、乙双方依据本合同对项目作出任何变更或经双方同意的功能变化或软件模块的增减等，一方或双方将以上述规定的价格为原则，商定变更后的具体价格。

九、保证与免责

1. 乙方保证

1.1 法人地位

乙方是一家依法设立的合法经营并具有良好信誉的公司，具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

1.2 利益冲突

乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

(1) 与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；

(2) 与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

1.3 乙方保证：

乙方履行本合同项下的义务。授予甲方的许可权没有受到任何第三方的约束或限制，也没有承担任何约束或限制性义务。

1.4 侵权与应诉

乙方保证本软件或其授予的权利不会侵犯任何第三人的知识产权或其他权利，也没有其他针对乙方拥有本软件权利的未决诉讼，或甲方行使乙方所授予的软件权利会侵犯任何第三人的合法权利。

1.5 合法软件

乙方所开发的软件必须符合国家有关软件产品方面的规定和软件标准规范。

1.6 在乙方所交付的软件系统中，不含任何可以自动终止或妨碍系统运作的软件。

1.7 如乙方所交付和许可甲方使用的软件需经国家有关部门登记、备案、审批或许可的，乙方应保证所提供的软件已完成了上述手续。

2. 侵权赔偿

2.1 乙方同意，如有第三方声称甲方或甲方所分许可的顾客使用本软件侵犯了第三方的知识产权或其它财产权利，乙方将对由此而引起的任何诉讼或法律请求进行抗辩。乙方同意支付有关判决或和解所确定的赔偿金额。甲方同意，一旦发生此类诉讼或请求，甲方将及时通知乙方并对乙方处理该诉讼或请求提供合理的帮助，以便乙方获得应有的权利，并在征得乙方书面同意的情况下处理与此相关的应诉、抗辩或进行和解。甲方有权自费参与针对该项诉请的应诉抗辩或和解。如乙方由于经济或其他原因不能针对该项诉请进行应诉或和解，甲方有权应诉或进行和解，其发生的费用由乙方承担。

2.2 如本软件或其任何部分被依法认定为侵犯第三人的合法权利，或任何依约定使用或分销该软件或行使任何由乙方授予的权利被认定为侵权，乙方应尽力用相等功能的且非侵权的软件替换本软件，或取得相关授权，以使甲方能够继续享有本合同所规定的各项权利。

2.3 如果乙方经合理和具有事实根据的判断，认为本软件或其任何部分可能被依法认定为侵犯第三人合法权利的，或使用或分销该软件或甲方行使由乙方授予的权利可能被认定为侵权的，乙方可以用相类似的具有相同功能的非侵权软件替换本软件，或尽力取得必要的相关授权，以使甲方能够继续享有本合同所规定的各项权利。但乙方对甲方由于使用了相关的非法软件系统，或在本软件中使用了非乙方提供的软件，或该软件中非乙方对本软件的修改而导致的侵权不承担责任。

3. 甲方保证

3.1 甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方是国家行政机关，具有合法的权利能力签署并履

行本合同项下的义务。

3.2 利益冲突

甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

(1) 与甲方的章程或其他适用于甲方的法律法规或判决等相冲突；

(2) 与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等中的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

十、保密

1. 信息传递

在本合同的履行期内，任何一方可以获得与本项目相关的对方的商业秘密，对此双方皆应谨慎地进行披露和接受。

2. 保密

获取对方商业秘密的一方仅可将该商业秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方商业秘密的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的商业秘密，不得未经授权使用、传播或公开商业秘密。除非有对方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是商业秘密，或已在社会上公开，该商业秘密应当在 10 年内不得对外披露。

3. 非竞争

甲、乙双方同意，在本合同实施过程中以及本合同履行完毕后的 5 年内，双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方商业秘密，从事与对方有竞争性的业务，也不得采取任何方式聘用本开发项目中的对方相关技术或管理人员。

4. 上述保密义务不适用以下情况

4. 1 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；
4. 2 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息；
4. 3 获取该信息一方从第三人处合法获取，并且不承担保密义务；
4. 4 向第三人披露过的，且第三人不承担保密义务；
4. 5 独立开发或获取的信息；
4. 6 法律强制披露；
4. 7 经披露方书面许可。

5. 信息安全

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经一方的合理请求，该方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

十一、违约与赔偿责任

1、交付违约

乙方应在合同所规定的时间内完成和交付本合同规定的项目。如开发工作延时，甲方同意给予乙方 30 日的宽限期，宽限期内不追究乙方的违约责任。如乙方在宽限期内仍未依据本合同的规定完成和交付本合同所规定的项目，除依约支付违约金外，甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。违约金的具体确定方式为

1. 1 每延期 10 天，乙方应向甲方支付合同总价 1 %的违约金，但违约金的总数不超过合同总价的 5 %；
1. 2 如延期时间超过 100 天，甲方有权终止合同，除前款所约定的违约金外，并要求乙方支付合同总价的 10 %作为对甲方的赔偿。如甲方由此终止本合同，乙方应在两个星期内返还甲方所支付的费用和报酬并依甲方的指示退还或销毁所有的基础性文件和原始资料，并赔偿甲方由此而引起的直接/直接和间接损失。

2、付款违约

2. 1 如甲方未按合同规定的期限付款，每延期 10 天，甲方应向乙方支付合同总价 1 %的违约金，但违约金的总数不超过合同总价的 5 %；
2. 2 如延期时间超过 100 天，乙方有权终止合同，除前款所约定的违约金外，乙方还可要求甲方支付合同总价的 10 %作为对乙方的赔偿；
2. 3 如合同继续履行，甲方除支付上述违约金外，仍应按照合同规定的金额付款，乙方履行本合同的日期相应顺延；

2. 4 如乙方选择终止合同，甲方应按已交付和已完成的软件的价格向乙方付款。甲方付款后，乙方应向甲方交付已付款的软件。甲方如要在以后使用所接受的软件，仍应按照本合同的规定使用。

3、保密违约

任何一方违反本合同所规定的保密义务，违约方应按本合同总价的 5 %支付违约金。如包括利润在内的实际损失超过该违约金的，受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

4、其它条款违约

任何一方违反本合同所规定的义务，除本合同另有规定外，违约方应按合同总价 2 % 的金额向对方支付违约金。

5、如发生违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，应以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应于 3 天内答复对方，并支付违约金。如双方不能就此达成一致意见，将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷，但任何一方不得采取非法手段或以损害本项目的方式实现违约金。

十二、综合条款

1. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

2. 任何一方可以根据其经营需要对外披露本合同的存在或其性质，但本合同的具体条款属于保密范围，未经对方的同意，不得向第三方披露。但以下情况除外

2. 1 法院或政府有关部门的要求；

2. 2 法律规定；

2. 3 一方向为自己服务的法律顾问披露；

2. 4 一方向为自己服务的会计、银行、其他的金融机构及其顾问（采取保密措施）披露；

2. 5 当事人实施收购、兼并或相类似的行为（采取保密措施）。

3. 不可抗力

3.1 由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在 15 天之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同同时发生不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。

3.2 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

十三、争议解决

1. 如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应首先采取友好协商的方式解决该争议。如从协商开始十（10）天内仍不能解决，双方应将争端提交上海市徐汇区政府采购管理办公室或有关合同管理部门调解。如果经调解不能达成协议，则在买方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中进行解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

十四、通知

1、为享有本合同所规定的权利及履行本合同所规定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，通知方应采取书面形式，以挂号信件或以专人快递送达方式送达被通知方，送达生效。

2、通知地址

通知的地址为：

甲方：

乙方：

如一方欲改变通知地址，应提前以书面方式通知另一方。

十五、合同的生效、变更与终止

1、本合同经双方各自指定的代表人签署和/或盖章后生效。

合同有效期: **[合同中心-合同有效期]**

2、如发生以下情况,任何一方有权终止合同,但须以书面方式通知对方:

2.1 一方进入破产、撤销或已进入清算阶段,或被解散、被依法关闭;

2.2 一方财务状况严重恶化,不能支付到期债务;

2.3 出现了合同规定的或法定解除事由。

除本合同和法律法规另有规定外,任何一方发生上述情况,将被视作违约,另一方有权依照本合同的规定,追究该方的违约责任。

3、本合同一经签署,未经双方同意,任何一方不得随意更改本合同。本合同所列的附件、谈判文件、报价文件及需求说明书、系统设计书、检测标准等文件,经双方签字后为本合同的组成部分。其它任何口头或未包含在本合同内的,或未依据本合同制定的书面文件,均不对双方发生拘束力。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改,双方应另行签订书面协议。

本合同一式叁份,以中文书就,双方各执一份,一份报上海市徐汇区政府采购管理办公室备案。

签约各方:

甲方(盖章):

乙方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章):

法定代表人或授权委托人(签章):

日期: **[合同中心-签订时间]**

日期: [合同中心-签订时间]

合同签订点:网上签约

第五部分 投标文件格式

投标文件格式详见网上招投标系统相关附件

附件1 投标函

徐汇区政府采购中心：

_____（投标人全称）授权_____（投标人代表姓名）
（职务、职称）为我方代表，参加贵方组织的_____（项目名称、项目编号、
包号）招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内 遵守本函中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方按招标文件规定提供交付的系统及其辅助服务的投标总价为_____（大写）元人民币。

3、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

（1）具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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。

（2）本项目 **不允许** 联合投标。

4、我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对发生的任何故障和风险造成投标内容不一致或利益受损或投标失败，承担全部责任。

5、我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准，投标人的授权代表将在开标记录上签名以确认开标过程和结果，如果不签字，则由我们承担全部责任。

6、保证遵守招标文件的规定，忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

7、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

8、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9、我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10、我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11、我方承诺：采购中心若需追加采购本项目招标文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣保证供货。

12、我方承诺接受招标文件中《中标合同》的全部条款且无任何异议。

13、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将

被处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其它供应商或者采购中心工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 未经监管部门同意，在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

投标人代表姓名：_____

投标人代表联系电话，e-mail：_____

投标人(公章)：

投标人代表(签字)：

日 期：

开标一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

上海市徐汇区政府采购中心—徐汇区“一网通办”办件中心建设（一期）项目包 1

项目名称	系统免费服务期限	常驻现场服务人数	项目工期	最终报价(总价、元)

注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。

（2）投报总价应包括报价明细表的内容、测试、试运行、验收合格直至项目满足招标文件要求所发生的全部费用。报价必须是唯一的，一旦中标，中标（合同）总价不做任何调整。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 2 报价明细表

内容	开发周期 (天)	开发人员 (人数)	开发工作量 (人天)	价格
一、系统建设方案				
1、需求分析及架构、系统规划				
2、系统详细设计				
.....				
二、功能模块开发				
.....				
三、其他费用				

注：上述报价内容明细表仅供参考，请各投标供应商根据自身情况按具体报价内容进行费用明细分解。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

附件3 技术参数（功能）偏离表（可根据实际情况自行设计表式填报）

序号	产品名称 及品目号	数量	产地	招标产品 配置要求	投标产品 对应配置	偏差	备注

说明：1、投标人必须按技术要求要求填写本表，如投标产品实际技术规格与技术要求无偏差，在“偏离”一列填写“无”。

2、投标产品的规格、技术参数和性能与招标文件的要求如不完全一致，在“偏离”一列填写“有”，还需填写偏差说明，并注明是“正偏离”还是“负偏离”以及偏差的幅度（以百分比表示）。

投标人（公章）：

投标人代表签名：_____

日 期：_____

附件 4 法定代表人证明书和法人代表委托书

法定代表人证明书

_____先生/女士现担任_____职务，负责全面工作，
为我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人全称：_____
公章（盖章）：_____
_____年_____月_____日

法人代表委托书

兹委托_____先生/女士全权代理_____（招标项目和招标
编号）政府采购招标项目的招标投标工作。

特此证明。

投标人法定代表人姓名（印刷体）：_____
投标人法定代表人签字、盖章：_____
公章（盖章）：_____
_____年_____月_____日

附件 5-1 拟从事本项目软件开发人员及其技术资格一览表

人 员 名 册

填报单位：				第 页 共 页					
序号	姓 名	出生年月	性别	学历	职称等级	相关认证资格	行业工作年限和经验	成功案例	拟从事岗位

注：

- 1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行制表。
- 2、我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供项目组人员身份证及相关资格证书、工作履历等证明材料复印件，并加盖单位公章。
- 3、此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目组人员应保持稳定。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 5-2 拟从事本项目驻场服务等售后服务人员及其技术资格一览表

人 员 名 册

填报单位：				第 页 共 页					
序号	姓 名	出生 年月	性 别	学 历	职称 等级	相关认 证资格	行业工作年限和 经验	成功案例	拟从事 岗位

注：

- 1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行制表。
- 2、我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供项目组人员身份证及相关资格证书、工作履历等证明材料复印件，并加盖单位公章。
- 3、此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目组人员应保持稳定。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 5-3 项目负责人说明表

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
资格证书				技术职称			
获得证书 时间				聘任时间			
从业年限				进入本公司时间			
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、证明人、证明人联系电话）							
2020 年以来相关软件开发服务情况							
序号	项目名称	参与时间	项目预算金额 （万元）	参与项目的 角色	所附证明材料 页码		
1							
2							
3							
...							

注：我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供以上人员身份证及相关资格证书、工作履历、业绩证明等证明材料复印件，并加盖单位公章。

投标人代表签字：

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 5-4 项目组成员的详细情况表（每人一表）

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
资格证书				技术职称			
获得证书时间				聘任时间			
从业年限				进入本公司时间			
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、证明人、证明人联系电话）							
2020 年以来相关软件开发服务情况							
序号	项目名称	参与时间	项目预算金额(万元)	参与项目的角色	所附证明材料页码		
1							
2							
3							
...							

注：我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供以上人员身份证及相关资格证书、工作履历、业绩证明等证明材料复印件，并加盖单位公章。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 6

供应商行贿犯罪记录承诺书

上海市徐汇区政府采购中心：

_____（投标供应商全称）现参与你单位组织的_____政府采购项目，并承诺本公司根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已申请加入上海市政府采购供应商库，且在 3 年内无行贿犯罪行为记录。

投标供应商全称：_____

公章（盖章）：

法定代表人签字、盖章：_____

附件7 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）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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：

附件8 中小企业声明函

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），属于软件和信息技术服务行业；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），属于软件和信息技术服务行业；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。

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。

附件9 投标人近三年来已承接的主要类似项目一览表

序号	年份	项目名称	合同金额	业主情况			项目主要内容
				单位名称	经办人	联系方式	
1							
2							
3							
4							
...							

注： 1、如在本表格不能全部填写完，可按此表格格式自行制表填写。
2、提供相应采购项目合同复印件，加盖单位公章。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 10 投标单位基本情况表及声明

（一）名称及其他资料：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、工商注册日期：
- 6、企业类型：
- 7、注册资本：
- 8、法定代表人或执行事务负责人姓名：
- 9、人员情况

从业人员数

专业技术人员数

（二）主要财务指标（2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日）**并请如实填写，另附单位财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料**

- ① 业务收入：_____
- ② 风险基金额：_____
- ③ 资产净值：_____

（三）参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明：（请如实填写）

上海市徐汇区政府采购中心：

按照政府采购法实施条例要求，我单位郑重声明：我单位参与_____政府采购项目，在参加本项目政府采购活动前三年内在经营活动中（没有/有）重大违法记录。特此声明。

就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、准确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据招标方要求出示文件予以证实。

投标单位（公章）：

投标人代表（签字）：

填写日期：

附件：上海市徐汇区政府采购项目验收书（服务类）

供应商：

采购单位：

采购编号	采购项目	金额（元）
项目金额合计		
验收内容		
一、 规 章 制 度	1、人员管理	
	2、设备运维	
	3、服务管理	
	4、应急管理	
		
二、 运 行 记 录	1、人员上岗及培训	
	2、设备检测记录	
	3、巡更记录	
	4、内审记录	
		
三、 现 场 实 地 检 查 情 况		

验收 意见	验收小组意见：	
	结论：该服务采购项目验收合格（或不合格）。	
	验收小组签字： 组长： 组员： 年 月 日	
	供应商盖章：	采购单位盖章：

备注：1、采购人须按照《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履行验收管理办法》第三章第十条“验收的基本程序”组织验收。2、政府向社会公众提供的公共服务项目（包括：以物为对象的公共服务，如公共设施管理服务、环境服务、专业技术服务等；以人为对象的公共服务，如教育、医疗卫生和社会服务等），验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。3、该表式仅供参考。

徐汇区“一网通办”办件中心建设（一期）项目

政府采购招标评标办法

招标编号：徐采中招 2022-089

一、评标依据：

1、评标办法系本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》制定，作为本次采购招标选定中标单位的依据。本次采购招标采用“综合评分法”评标，根据评标细则规定的评分标准对所有投标单位的有效投标文件进行评议，各评标项目累计总分为 100 分。

2、评标委员会由专家和采购单位代表组成，对各投标单位的投标报价进行甄别并经算术修正后得出各投标报价的得分，最终结果取算术平均值。

3、评标委员会依据投标文件评分结果汇总后，对各投标单位的得分按由高到低的顺序依次排列，得出相应名次，得分最高的投标单位作为本项目中标单位。如出现最高得分并列情况时，则取投标报价较低者作为中标单位，如出现最高得分并列且报价相同则由评标委员会以投票表决方式，得票最多者为中标单位。采购人授权评标委员会在投标供应商中直接确定本项目中标单位。

二、评标规则：

（1）参加评标的专家为上海市政府采购咨询专家库中的专家，并在评标前按规定程序产生。

（2）任何人不得干预评标委员会成员的评审权利，评审及评分表要保存备查。

（3）评标委员会成员必须对所有投标单位作出评审。

三、“综合评分法”评标细则

1、报价（20 分）采用低价优先法计算

（1）首先确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价分为满分 20 分。

（2）确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=评标基准价/打分投标单位的投标报价 $\times 20\% \times 100$ 。

注：①经评标委员会评审如投标单位的服务内容不能满足招标文件要求，该投标将不列入评审范围，其报价如为最低投标报价，将不作为评标基准价。②如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或不能诚信履约的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作无效投

标处理。

2、系统分析及方案设计（20 分）

对系统分析、理解以及方案设计、相关工作流程图、系统设计图以及逻辑描述等的综合评价，综合评价好的得（20-17 分），较好得（17-13 分），一般得（13-10 分）。

3、系统功能开发（20 分）

系统开发与采购需求符合性、完整性、系统的可靠性、扩展性及安全性、主要界面、相关功能模块设计页面及综合窗口业务办理全流程功能详细描述等进行综合评价，综合评价好的得（20-17 分），较好得（17-13 分），一般得（13-10 分）。

4、项目技术支持力度（7 分）

根据项目实施人员配备及资质等进行综合评价，综合评价好的得（7-6 分），较好得（6-4 分），一般得（4-3 分）。

5、系统建设和服务能力（3 分）

投标单位同时具有 ISO20000 IT 服务管理体系认证和信息系统建设和服务能力认证（CS2 级及以上）的得 3 分，其他情况不得分。

6、安全服务能力（3 分）

投标单位同时具有国家信息安全测评信息安全服务资质证书和 ISO27001 信息安全管理体认证证书的得 3 分，其他情况不得分。

7、项目实施计划及组织管理（7 分）

根据项目实施计划、项目组织管理及技术文档的管理等进行综合评价，综合评价好的得（7-6 分），较好得（6-4 分），一般得（4-3 分）。

8、售后服务（10 分）

符合采购需求的服务要求，还包括免费服务期限、上海设有维护人员、维护力量，用户培训计划、应急保障措施、故障响应时间等综合评价，综合评价好的得（10-8 分），较好得（8-5 分），一般得（5-4 分）。

9、综合服务能力及投标响应度（10 分）

根据投标单位类似案例实施经验、综合服务能力及相关信誉、投标文件响应程度等进行综合评价，综合评价好的得（10-8 分），较好得（8-5 分），一般得（5-4 分）。

累计最高得分 100 分。