

# 上海市浦东新区政务服务中心信息化 设备及弱电运维服务项目

## 公开 招标 文件

采购单位：上海市浦东新区行政服务中心（上海市浦东新区市民中心）

代理单位：上海璟钰工程项目管理有限公司

---

## 目 录

<b>电子投标特别提醒</b> .....	3
<b>招标公告</b> .....	5
<b>第一章 投标人须知及前附表</b> .....	7
<b>第二章 项目招标需求</b> .....	21
<b>第三章 采购合同</b> .....	42
<b>第四章 投标文件格式</b> .....	49
<b>第五章 初步评审及详细评审</b> .....	68

## 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、投标人、采购代理机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定，向本市依法设立的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、招标文件下载

投标人使用数字证书（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招标文件。如招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记后，再下载招标文件。

### 三、招标文件的澄清、补充与修改

采购人和采购代理机构可以依法对招标文件进行澄清、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招标文件的供应商工作区。

### 四、投标文件的编制、加密和上传

投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的投标工具客户端编制投标文件。

在投标截止前，投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，按照网上投标系统和招标文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标人可以选择要参与的包件进行投标。只有投标状态显示为“标书提交”时，才是有效投标。

投标人和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。投标人通过投标工具，使用数字证书（CA证书）对投标文件加密后，上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。由于投标人的原因，造成其投标文件未能加密，导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

投标人在网上投标系统中，应提交投标文件彩色扫描件（PDF文件），投标文件组成内容详见招标文件要求。本项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。

投标人应根据招标文件的要求编制投标文件，投标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。

**投标人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。**

投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

### 五、投标截止

投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。

投标截止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，投标人在完成网上投标后，按照招标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。

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、变更等而导致您的投标文件解密失败，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。您可以在投标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、投标文件解密

---

投标截止、电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人签到完成后，由采购代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密，投标人应在电子采购平台规定时间内使用数字证书（CA 证书）对其投标文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理

#### 八、开标记录的确认

投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人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，投标人应正确填写，使投标客户端的《开标一览表》和投标文件中的《开标一览表》所填报价保持一致。

投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人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](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，采购代理机构不承担责任，投标人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、采购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

# 招标公告

## 项目概况

上海市浦东新区政务服务中心信息化设备及弱电运维服务项目招标项目的潜在投标人应在[上海市政府采购网](#)获取招标文件，并于 2025-01-15 10:00:00（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：310115000241112146347-15180183

项目名称：上海市浦东新区政务服务中心信息化设备及弱电运维服务项目

预算金额：1080000.00 元

最高限价：包 1-1080000.00 元

采购需求：浦东新区政务服务中心大楼及惠南分中心大楼内信息化设备及弱电运维服务，包括两个办理点大厅内办公终端、弱电网络、机房设备、核心交换机及楼层交换机、自助终端、IP 网络电话、多媒体信息发布系统等；以及资产梳理、并协助、配合、监督第三方专业维保单位的运维；运维期内新建及新完成的硬件及软件系统的运维，并配合采购人完成相关工作；在运维期内，包括中心和分中心新增的弱电及信息化相关硬件设备在其质保期满后的系统设备运维；重大活动现场的保障服务，具体详见招标文件内采购需求；

合同履行期限：本项目服务期限为自合同签订之日起三年，本次招标按照一年预算报价。合同一年一签，中标人合同期满经采购人考核通过后，续签合同。

本项目不允许联合体形式投标。

## 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：促进中小企业发展、促进残疾人就业等；

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目专门面向中小企业采购；

3.2 未被列入《信用中国网站》(www.creditchina.gov.cn) 失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单[以查询的提交首次响应文件截止之日前 3 年内的信用记录为准]。

## 三、获取招标文件

时间：2024-12-20 至 2024-12-27，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59  
(北京时间，法定节假日除外)

地点：[上海市政府采购网](#)

方式：网上获取

售价：0 元

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025-01-15 10:00:00（北京时间）

投标地点：电子版投标文件：[上海政府采购网](http://www.zfcg.sh.gov.cn) (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)；纸质版投标文件：

---

**浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼**

开标时间：2025-01-15 10:00:00

开标地点：浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼

## 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

## 六、其他补充事宜

1、本项目已于 2024 年 11 月 12 日在上海政府采购网发布政府采购意向，公告链接：  
<https://www.zfcg.sh.gov.cn/site/detail?parentId=137027&articleId=8s0bI0txE0mIVkp95jOUuQ==&utm=site.site-PC-39935.1024-pc-wsg-secondLevelPage-front.2.63590c70b77d11efae29efdba933df2e>

2、开标所需携带其他材料：

- (1) 投标代表人授权委托书原件(投标代表人需为本单位员工，授权委托书需加盖单位公章和法人章)、有效的身份证件原件和复印件(双面并加盖公章)，近三个月社保证明（加盖公章）。
- (2) 招标文件规定需要的提交纸质投标文件及电子文件。
- (3) 无线 3G 或 4G 上网卡、数字证书(CA 证书) 及可无线上网的笔记本一台(笔记本电脑提前确认是否浏览器设置、CA 证书管理器下载等，确保和 CA 证书匹配可以正常登陆上海政府采购网)。

## 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名 称：上海市浦东新区政务服务大厅  
地 址：浦东新区合欢路 2 号  
联系方式：陈老师 021-20585052

### 2. 采购代理机构信息

名 称：上海璟钰工程项目管理有限公司  
地 址：浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼  
联系方式：15221108612

### 3. 项目联系方式

项目联系人：羊丽华  
电 话：15221108612

# 第一章 投标人须知及前附表

## 一、投标人须知前附表

本表关于项目的具体要求是对投标人须知的具体补充，两者如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内容规定	备注
1. 1	项目名称：浦东新区政务服务中心信息化设备及弱电运维服务项目	
5. 1	关于现场踏勘： <u>由投标人自行考虑是否需要踏勘现场</u>	如有
6. 1	关于澄清答疑  (1) 提问递交截止时间： <u>获取招标文件截止日期次日（工作日）10时整</u> <u>（北京时间）</u>  (2) 提问递交方式：通过电子邮件方式提交，并及时联系人经办人查收。 联系人：羊丽华 15221108612 E-mail: 1054298169@qq.com。	如有
6. 2	关于答疑会：时间、地点另行通知。	如有
10. 1. 1	投标人提交的投标文件商务部分应包括以下内容（不局限于以下内容）：  (1) 投标承诺书 (2) 投标函 (3) 法定代表人身份证明及授权委托书 (4) 投标人基本情况表 (5) 投标人应提交的资格证明材料  ①“投标人须知”第3.1条规定的资格资质证书； ②《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》  (6) 开标一览表 (7) 投标报价明细表  (8) 投标人可提交的商务部分其他证明材料（不仅限于以下资料）  ①中小企业声明函（注：仅中、小、微型企业提供）； ②投标人综合实力介绍，包括投标人认为可以证明其履约能力和水平的《近三年类似项目承接及履约情况一览表》（详见“投标文件格式”），获得的有关荣誉证书，质量管理和质量保证体系等方面的认证证书； ③信用记录查询页面：★投标人需在报名开始后至投标响应截止时间前的任一时间，登陆“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ) 查询本投标人是否被列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单；登陆中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ) 查询本投标人是否被列入政府采购严重违法失信行为记录名单；同时截屏打印查询页面并加盖公章。[以查询的提交首次响应文件截止之日前3年内的信用记录为准]。	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

条款号	内容规定	备注
	④残疾人福利性单位声明函（仅残疾人福利性单位提供） ⑤监狱企业证书（仅监狱企业提供） ⑥投标人认为可以证明其信誉和信用的其他材料；	
10.1.2	<p>投标人提交的响应文件技术部分应包括以下内容（不局限于以下内容）：</p> <p><b>(1) 项目实施方案（可含必要的图、表）</b> 根据对本项目工作内容的理解，结合项目的特点，阐述总体实施方案，实施的具体方法和操作流程、项目推进的时间进度等；</p> <p><b>(2) 项目服务质量保证措施（可辅以图、表）</b> 本项目的重点、难点的分析与措施，安全文明作业与应急预案，质量考核承诺内容以及后期服务保障等方面</p> <p><b>(3) 拟投入本项目的人员组成情况</b>（详见“响应文件格式”中《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》）</p> <p><b>(4) 拟投入本项目的设备材料情况</b>（详见“响应文件格式”中《拟投入本项目的主要设备表》）</p> <p><b>(5) 其他需说明的问题或拟采取的技术措施</b> 合理化建议及特色服务</p>	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。
12.1	投标有效期：投标截止日期之后的 <u>90</u> 天（日历天）	
13.1	投标保证金： / 元	<u>本项目不适用</u>
13.3	<p>投标保证金提交方式： /</p> <p>投标保证金有效期： /</p> <p>注： /</p> <p>提交地址： /</p> <p>联系人： / 联系电话： /</p>	<u>本项目不适用</u>
15.1	投标截止时间详见《招标公告》	
★21.1	<p>开标结束后，采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足下列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。</p> <p>(1) 投标人符合招标文件“投标人须知”第3条规定的资格条件的； (2) 投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1(5)条款规定提交资格证明材料。</p>	<p>1、本条款所提及内容均为实质性响应条件。</p> <p>2、投标人证明材料提供不完整，关键信息模糊、难</p>

条款号	内容规定	备注
		以辨认或甄别的,视作未按要求提供资格证明材料。
★21.3	<p>评标委员会如发现投标人及其投标文件不满足下列情形之一的,经评标委员会审定后,该投标文件作无效标处理。</p> <p>(1) 投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的(具体详见“投标文件格式”要求):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 投标承诺书</li> <li>➤ 投标函</li> <li>➤ 授权委托书</li> <li>➤ 开标一览表</li> </ul> <p>(2) 投标人未提交两个以上不同的投标报价;(注:招标文件要求提交备选投标的除外);</p> <p>(3) 投标人接受招标文件规定的投标有效期的;</p> <p>(4) 接受招标文件规定的项目实施或服务期限;</p> <p>(5) 未出现投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,且不能按评标委员会要求提供说明材料的;</p> <p>(6) 投标报价未超过招标文件中规定的<u>预算金额或最高限价</u>;</p> <p>(7) 经评标委员会审定,投标报价未存在招标文件“第二章”第17.4条款所列情形之一的;</p> <p>(8) 按“投标人须知”第21.4条款规定,对投标报价算术性错误修正予以确认的;</p> <p>(9) 投标人接受“项目招标需求”中明确的结算原则和支付方式的;</p> <p>(10) 投标人未出现提供虚假材料、行贿等违法行为;</p> <p>(11) 未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的;</p> <p>(12) 投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的;</p> <p>(13) 遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法</p>	1、本条款所提及内容均为实质性响应条件。

---

条款号	内容规定	备注
	实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的。	
23.3	本项目授权评标委员会依照评标办法确定中标人	
29.1	采购货物或服务数量的更改：一经确定，不得修改	
其他	1、 开标时须提交纸质投标文件份数：5份（1正4副） 2、 招标代理费用由中标人支付，收费标准：收费标准参照国家计委关于印发《招标代理业务收费管理暂行办法》的通知(计价格[2002]1980号文) 及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》(发改办价格[2003]857号)。	

## 二、投标人须知

### (一) 说明

#### 1 总则

1.1 本项目（即“投标人须知前附表”写明的项目，以下简称“前附表”）已纳入本年度政府分散采购预算。本项目年度预算已经批准，招标范围、招标方式和招标组织形式已经核准。

1.2 本招标文件及今后的招标补充文件等是本项目招标过程中的规范文件，是采购人与中标人签订服务承包合同的依据，作为项目承包合同附件之一，具有同等法律效力。

1.3 各投标人应认真踏勘项目现场，熟悉项目现场及作业空间等情况，并在投标文件中考虑可能影响投标报价的一切因素。中标后，不得以不完全了解现场及周边等情况为理由要求提出经济补偿，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

1.4 各投标人必须认真阅读全部招标文件（包括招标补充文件），并不得擅自改变上述文件条款的规定，一旦作出投标决定，即视作投标人已完全理解和确认招标文件（含招标补充文件等）的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释和修改。凡投标人对上述文件条款的文字与数字的误读、漏读而引起投标文件的错误、遗漏、费用计算有误等，形成投标报价内容的差异，均属投标人失误，采购人和采购代理机构对此均不承担任何责任。开标后，除招标文件明确作相应调整外，一律不得作出其他任何调整。

1.5 投标人不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得与采购人串通投标。评标委员会在评标阶段，对投标文件的审查、澄清、评议的过程中，一旦发现投标人有上述行为或对采购人、评标委员会以及其他有关人员施加影响的任何行为，其投标文件作无效标处理。

#### 1.6 采购人不一定接受最低报价投标或收到的全部投标。

1.7 本次招标采购确定的是完成本项目的承包供应商，如果涉及到与本项目相关的部分设备产品或服务采购，国家、上海市或行业管理部门另有相关要求的，中标人在履约过程中的相关采购工作也应从其规定。

1.8 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库【2016】125号）的有关要求，采购人和采购代理机构将在开标后、评标开始前，通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。各投标人的信用信息查询记录作为采购文件一并归档。

1.9 本招标文件中的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。应包括重大自然灾害（如台风、洪水、地震等）、政府行为（如征收、征用）、社会异常事件（如战争、骚乱）。

1.10 本招标文件中的政策性调价是指经政府授权的相关部门对职工最低工资标准、社保金和公积金缴存基数和比例的调整。

---

1.11 本招标文件未尽之处，或者与相关法律、法规、规范性文件要求不一致的，均按相关法律、法规、规范性文件要求执行。

1.12 本招标文件中出现前后矛盾的，以在招标文件中出现顺序在后的解释为准（招标文件中有特别说明的除外）。

**1.13 本招标文件中标有“★”的内容为实质性响应要求和条件。**

1.14 本招标文件由采购人和采购代理机构负责解释。

**2 招标范围和内容**

2.1 本项目招标范围和内容详见招标文件“第二章”。

**3 投标人的资格要求**

3.1 合格的投标人应满足《招标公告》中“申请人的资格要求”的要求。

3.2 投标人应当提供相应资格证明材料，具体详见“投标人须知前附表”第10.1.1(5)条款要求。

3.3 为该采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该项目的其他采购活动。

3.4 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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3.5 投标人应在各自的资格（资质）许可范围内承接项目，如行业主管部门无相应资格（资质）管理要求的，则投标人也应在各自的经营许可范围内承接项目。

**4 投标费用**

4.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人自理。

**5 现场踏勘(如需)**

5.1 招标人将在“前附表”中载明的地址和时间，统一组织投标人对现场及其周围环境进行现场踏勘，以便使投标人自行查明或核实有关编制投标文件和签订合同所必需的一切资料。

5.2 现场踏勘期间的交通、食宿由投标人自行安排，费用自理。

5.3 如果投标人认为需要再次进入现场考察，应向采购人事先提出，采购人应予支持，费用由投标人自理。

5.4 除招标人的原因外，投标人自行负责在现场踏勘中所发生的人员伤亡和财产损失。

**6 答疑会**

6.1 在“前附表”规定的截止时间以前，投标人可通过“前附表”明确的方式和途径向采购代理机构提出关于招标文件、提供资料及项目现场踏勘中存在的影响本次投标的疑点问题。

6.2 招标人和招标代理机构在“前附表”规定的时间、地点召开答疑会，答疑会的目的是澄清、解答投标人就本项目提出的问题。

6.3 各投标人应在“前附表”规定的截止时间之前提出书面问题，采购人和采购代理机构将对收到的书面问题作统一解答，但不包括问题的来源。采购人和采购代理机构也可以主动对招标文件进行澄清、修改与补充。澄清、修改与补充的招标补充文件将在电子采购平台上公告，并通过电子采购平台发送至已下载

---

招标文件的投标人工作区，各投标人应主动获取，由于投标人自身原因未及时获取的，采购人和采购代理机构不承担责任。

## 7 合格的货物和服务

7.1 投标人所提供的货物和服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利，同时应当符合招标文件的招标需求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

### (二) 招标文件

#### 8 招标文件的内容

8.1 本项目招标文件包括下列文件及所有按本须知第6.3和9.1条款发出的招标补充文件。

8.1.1 电子投标特别提醒

8.1.2 招标公告

8.1.3 投标人须知及前附表

8.1.4 项目招标需求

8.1.5 采购合同

8.1.6 投标文件格式

8.1.7 初步评审和详细评审

8.1.8 附件（如果有）

8.2 投标人应仔细审阅招标文件，按招标文件的规定与要求编写投标文件。如果投标文件与招标文件的规定与要求不符合，则投标人应自行承担投标风险。凡与招标文件的规定有重大不符合的投标文件，按本招标文件有关规定办理。

#### 9 招标文件的修改

9.1 在投标截止时间之前，采购人和采购代理机构可能会因任何原因（包括本须知第6.1条款对在答疑期间提出的问题）对招标文件进行修改，该修改内容为招标文件的组成部分，对招投标各方起约束作用。当原招标文件与修改内容有差异的，以修改内容为准。

9.2 在投标截止时间15日前，采购人和采购代理机构可按本须知的规定，通过招标补充文件对招标文件进行修改，如果招标补充文件的发布时间距投标截止时间不足15天，将通知相应延长投标截止时间。

### (三) 投标文件的编制

#### 10 投标文件的组成

10.1 投标文件由商务部分和技术部分组成。

10.1.1 投标人提交的投标文件商务部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.1.2 投标人提交的投标文件技术部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.2 投标文件编制的注意事项

10.2.1 投标人按上述内容及顺序排列编制投标文件，投标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。

---

### 10.2.2 技术部分标书应遵循以下要求

(1) 投标人应针对本项目的具体情况和工作要求，通过对工作的重点和难点分析，从服务实施的方法和措施、服务流程、实施过程的质量控制管理、人员和设备配备（如果有）、售后服务（如果有）等方面编制技术标。

(2) 技术部分标书内容要求表达精炼、准确、简要。

(3) 技术部分标书文字部分统一采用宋体小四号字体，行距采用 1.5 倍行距。

10.2.3 投标人应按照电子采购平台要求的格式填写相关内容，凡招标文件要求签字、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字和加盖公章。

10.2.4 投标人应按招标文件要求的内容、格式和顺序编制投标文件，凡招标文件提供有相应格式（详见“**投标文件格式**”）的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式填写，并按要求在电子采购平台上上传。

10.2.5 投标文件内容不完整、格式不符合，而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，投标人应承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

## 11 投标报价

11.1 除招标需求另有说明外，投标报价应包括完成招标范围内全部工作内容；以及为完成全部工作内容并达到招标要求所发生的一切辅助性、配合性的相关费用；按规定应计取的规费、保险、税金等；并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。投标报价原则及计算方法见本招标文件“第二章”要求。

11.2 如项目中包含多个包件，且投标人同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。

11.3 本项目采购预算金额或最高限价详见《招标公告》中“项目概况”，投标报价或各包件报价均不得超过公布的预算金额最高限价。

11.4 投标人所报的投标报价（包括各子目单价及收费标准）在合同执行过程中是固定不变的（合同或招标文件中约定的变更除外），不得以任何理由予以变更。

11.5 投标报价精确到元。

## 12 投标有效期

12.1 投标文件在前附表中所述的投标有效期内保持有效，投标有效期不足的投标将被作为无效标。

12.2 在原定投标有效期满之前，如出现特殊情况，采购代理机构可以向投标人提出延长投标有效期的要求，对此投标人应立即向采购代理机构作出答复，这种要求和答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝采购代理机构的要求，且不会被作不良诚信记录和不予退还投标保证金的处理，但拒绝延长投标有效期的投标文件将不会列入评审范围。接受延长投标有效期的投标人不允许修改其投标文件，但评标委员会认为需对投标文件作出澄清的除外。

## 13 投标保证金(本项目不适用)

13.1 投标人应提交“前附表”规定金额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

13.2 投标保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人和采购代

---

理机构在因投标人的行为受到损害时可根据投标人须知第 13.5 条款的规定不予退还投标人的投标保证金，统一上缴国库。

13.3 投标保证金应按“前附表”中规定的其中一种方式提交，投标保证金有效期为投标有效期满后（“前附表”规定的天数）天。

13.4 凡没有根据本须知第 13.1 和 13.3 条款的规定提交投标保证金的投标，应按本须知第 21 条的规定视为无效标。

13.5 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

13.5.1 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

13.5.2 中标后不能按照投标文件的承诺签订合同的。

13.6 投标保证金的退还

13.6.1 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还。

13.6.2 中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内退还。

#### 14 投标文件的编制、加密和上传

具体详见《电子投标特别提醒》中相关要求。

#### 15 投标截止时间

15.1 投标人应在规定的投标截止时间前，使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制加密、上传投标文件，并打印“投标确认回执”。

15.2 在特殊情况下，采购人和采购代理机构如果决定延后投标截止时间，至少应在原定的投标截止时间 3 日前将此决定书面通知所有的投标人。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务，适用于延长后新的投标截止时间。

15.3 投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

#### 16 迟到的投标文件

16.1 投标截止后，不再接受投标人上传投标文件。

#### 17 投标文件的修改与撤回

17.1 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行修改。投标文件修改完成后，应在规定的时间内重新加密、上传投标文件，并确保投标状态显示为“正式投标”。

17.2 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行撤回。

17.3 在投标有效期内，投标人不能修改或撤回投标文件，否则将按照本须知的规定作不良诚信记录。

### （四）开标与评标

#### 18 开标

18.1 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。

#### 19 投标文件解密和开标记录的确认

---

19.1 投标截止、电子采购平台显示开标后，由采购代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密，投标人应在规定时间内使用数字证书（CA证书）对其投标文件解密。

19.2 投标人因自身原因，未能在电子采购平台规定的解密时限内，将其投标文件解密的，视为放弃投标。

19.3 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

19.4 投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的，视为其确认《开标记录表》内容。

## 20 评标委员会组成

20.1 评标委员会由 7 人以上（含 7 人）的单数组成，其中政府采购评审专家所占比例不少于成员总数的三分之二。采购人派代表参加评标委员会，采购代理机构不参与评标。

## 21 投标文件的初步评审

★21.1 开标结束后，采购代理机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足“前附表”所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。

21.2 在详细评标之前，评标委员会将根据招标文件规定，对每份投标文件进行符合性审查，详细审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，并没有重大偏离的投标；对关键条文的偏离、保留或者反对，将被认为是非实质性响应。

★21.3 投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离，而使其投标文件成为实质上响应的投标。评标委员会如发现投标人不满足“前附表”所列情形之一的，经评标委员会审定后，将作无效标处理。

21.4 对于实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在细微偏差的投标文件，经评标委员会审定确认后可以接受。对于投标报价有计算上和累计上的算术性错误的差错按下列方法进行修正。

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

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

21.4.3 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

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

21.5 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标文件无效。

## 22 投标文件的澄清

22.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

22.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定达标人或其授权的代

---

表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清、说明或者补正内容作为投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

### **23 详细评审**

23.1 评标委员会对通过资格性及符合性检查的投标文件，根据招标文件规定的评标办法进行综合评审，未经评标委员会确认的价格和优惠条件在评标时不予考虑。

23.2 计算评标总价时，以满足采购人要求提供的全部服务内容为依据，评标价包括实施和完成全部内容所需的劳务、管理、利润、风险等一切费用，对所有列入评审范围的投标文件应适用相同计算口径，在同一基准上进行评定。

23.3 本项目中标人的确定方式详见“前附表”。

### **24 细微偏差**

24.1 细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件的要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。

### **25 评标结果**

在公告中标结果的同时，投标人可登录上海政府采购网查询本单位投标资格审查情况及评审得分与排序。

## **(五) 质疑与诚信记录**

### **26 质疑**

26.1 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式（具体格式详见《中国政府采购网》一质问质疑—投标人质疑表下载）向采购代理机构或采购人提出质疑。（采购人联系方式详见“招标公告”）

采购代理机构地址：浦东新区巨峰路 868 号巨丰文化大楼 6 楼

采购代理机构联系电话：15221108612；传 真：(021) 68501108

26.2 投标人应知其权益收到损害之日，是指：

26.2.1 对招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日。

26.2.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

26.2.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

26.3 质疑供应商不得以捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

### **27 诚信记录**

27.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背诚信原则的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报、隐瞒事实，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，损害采购人从公开竞争中所能获得的权益。

27.2 如果采购人或采购代理机构有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈、报名截止

---

之日前三年内在政府采购活动中具有不良行为记录的或其他严重违背诚信原则的行为，则将拒绝其投标。

27.3 投标人有下列情形之一，采购人和采购代理机构将取消其评标资格，并将相关情况报浦东新区政府采购监督管理部门：

- 27.3.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- 27.3.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
- 27.3.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- 27.3.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- 27.3.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- 27.3.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 27.3.7 开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的；
- 27.3.8 中标、成交后无正当理由拒绝签订政府采购合同的；
- 27.3.9 无正当理由拒绝履行合同的；
- 27.3.10 提供假冒伪劣产品或走私物品的；
- 27.3.11 拒绝提供售后服务，给采购人造成损害的；
- 27.3.12 政府采购管理部门认定的其他有违诚实信用的行为。

## (六) 授予合同

### 28 中标通知书

28.1 中标人确定后，采购人和采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

28.2 中标通知书是合同文件的组成部分，对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书自发出后，如采购人自行改变中标结果或中标人自行放弃中标项目的，将依法承担法律责任。

### 29 合同授予的标准

29.1 除第 27 条的规定之外，采购人将把合同授予按第 23.3 条款确定的中标人。

### 30 投标合同时更改采购服务数量的权力

30.1 经财政部门同意，采购人在授予合同时有权按“前附表”规定的幅度对本次招标的服务内容予以增加或减少，但不得对中标单价或其他条款和条件做任何改变。

### 31 合同协议书的签署

31.1 采购人与中标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。

31.2 采购人和中标人应当按照政府采购相关法律法规的规定签订书面合同，合同的标的物、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致。

31.3 对于因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

---

## (七) 招标代理服务费

### 32 招标代理服务费

32.1 招标代理服务费按照国家计委《计价格[2002]1980号》、《发改办价格[2003]857号》规定收取。

中标金额(万元)	费率(服务招标)
100以下	1.5%
100-500	0.8%
500-1000	0.45%
1000-5000	0.25%

32.2 中标人在收到《中标通知书》之日起向采购代理机构缴纳招标代理服务费。

32.3 招标代理服务费缴纳形式：银行贷记凭证、电汇或网上银行支付，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。服务费到账后，经采购代理机构确认无误后开具增值税发票。

收款人	上海璟钰工程项目管理有限公司
银行账号	0977 0701 0400 30448
开户银行	农行上海高行支行

## (八) 政府采购政策

### 33 促进中小企业发展

33.1 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，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），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》。

33.2 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》。

33.3 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。

33.4 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。

### 34 支持监狱企业发展（注：仅监狱企业适用）

34.1 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、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。

34.2 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。

---

### **35 促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

35.1 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。

35.2 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“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。

## 第二章 项目招标需求

### 一、说明

#### 1 总则

1.1 投标人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投标人自行负责。

1.2 投标人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、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。如采购人使用该货物或服务构成上述侵权的，则由中标人承担全部责任。

1.3 投标人提供的货物和相关服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.4 若本项目涉及国家强制认证产品（信息安全产品、3C 认证产品、强制节能产品、电信设备进网许可证等），则根据国家有关规定，投标人提供的产品必须满足强制认证要求。

1.5 采购人在技术需求和图纸或图片（如果有）中指出的工艺、材料和货物的标准以及参照的技术参数或型号仅起说明作用，并没有任何限制性和排他性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、技术参数或型号，但这些替代要在不影响功能实现的前提下，并在可接受范围内接受偏离。

1.6 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、使用条件（使用空间、能源条件等）和其他相关条件，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供货物及相关服务。

1.7 投标人应根据本章节中详细技术规格要求，采用市场主流产品或按照要求提供定制产品参加竞标。同时，请投标人务必注意：无论是正偏离还是负偏离，都不得与招标要求相差太大，否则将可能影响投标人的得分。一旦中标，投标人应按投标文件的承诺签订合同并提供相应的产品和服务。

1.8 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据。

★1.9 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

### 二、项目概况

#### 2 项目名称

浦东新区政务服务中心信息化设备及弱电运维服务项目

#### 3 项目地点

3.1 浦东新区政务服务中心：浦东新区合欢路 2 号；

3.2 浦东新区政务服务中心惠南分中心：浦东新区惠南镇城南路 1366 号。

#### 4 招标范围及内容

##### 4.1 项目背景

上海市浦东新区政务服务中心是面向企业的区级服务平台，设合欢路和城南路两个服务平台。合欢路平台（以下简称“中心”）大楼建筑 17520 平方米，使用面积近 10000 平方米，共 5 层（地下有 1 层、地上有 4 层）；城南路服务平台（以下简称“分中心”）共二幢楼宇（综合楼和食堂楼），其中综合楼共三层，建筑面积 4701.325 m<sup>2</sup>；食堂楼位于 2 幢楼的三、四层，建筑面积 418 m<sup>2</sup>。

---

为保障中心及分中心 2 个办理大厅业务的正常运行，实现信息化设备及弱电运行的有效管理，故开展信息化设备及弱电运维项目，项目内容包括：对两个办理点大厅内的办公终端、弱电网络、机房设备、自助终端、IP 网络电话、多媒体信息发布等进行日常维护，做好信息化设备资产管理工作，保障中心软硬件设备、网络稳定运行。

#### 4.2 招标范围及内容

本项目维护范围和内容具体包括：

- 1) 对中心和分中心办事大厅内的弱电设备的提供运维服务，及时解决故障问题，保障对外事务的正常办理；
- 2) 对中心和分中心机房内网络等硬件设备进行维护管理，保证中心网络稳定、高效、持续运行；
- 3) 对中心和分中心所有弱电系统提供日常巡检服务，及时发现故障隐患并排除，最大限度减小对业务系统运行的影响；
- 4) 协助做好中心及分中心信息化资产管理工作，详细记录信息化资产的状态；
- 5) 协助配合中心和分中心做好监控系统的维护工作，做到及时发现、及时上报、及时处理、及时恢复；
- 6) 协助、配合、监督部分弱电设备第三方维保工作，做到沟通及时、紧密配合、全程监督、结果记录。

#### 5 承包方式

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人以包服务、包质量、包安全可靠的方式实施项目承包服务。

5.2 本项目不允许分包。

#### 6 合同的签订

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或服务内容变更（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

6.3 本项目资金由新区财政预算逐年安排，中标后 3 年内有效，在承包期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人每年度对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。如中标人年度考核未通过，双方不再续签下一年度合同。

#### 结算原则和支付方式

##### 7.1 结算原则

7.1.1 中标后 3 年内的合同价均不变，都为第一年中标价，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。

7.1.2 发生的设备维修，如该设备尚在质保期内的，采购人不另行支付相关费用。如投标文件中没有类似备品备件单价可参照的，则由合同双方协商确定维修单价。

##### 7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用每季度平均付款方式，在采购人和中标人合同签订后，且财政资金到位

---

后，按下款要求支付相应的合同款项。

#### 7.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

每季度末月月底前（注：第四季度应在 12 月 10 日前）中标人向采购人上报季度运维工作报告，并开具有效发票；采购人在收到中标人发票、季度运维工作报告 10 个工作日内，向中标人支付运维服务费。

#### 7.3 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。

### 三、服务质量要求

#### 8 技术规范和规范性文件

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

#### 9 招标内容与质量要求

##### 9.1 总体要求与工作目标

通过标准化、规范化的日常运维工作，为浦东新区政务服务中心、惠南分中心的信息化设备及弱电网络提供安全可靠的技术保障；及时发现问题、解决问题，确保软硬件设备的正常运行。依据 ITIL 运维体系，依托信息技术管理模式，掌握现有设备运行资源现状和配置信息，实现资产统计动态管理目标。通过专业运维管理流程，保障办事大厅服务和日常办公工作。在非工作时间，及时、提前、准确预见发现故障，并排除故障。以不影响正常办公为目标，做好设备更新建议工作。如果一旦办公时间发生设备故障，及时响应解决，最大程度减少办事影响。

##### 9.2 本项目招标内容与具体运维维护要求

###### 9.2.1 运维内容和运维要求

序号	运维内容	运维维护要求
1	办公终端设备管理	<p>(1) 提供办公电脑、打印机、一体机、复印机、扫描仪、高拍仪等配套办公设备的安装调试、工位调整搬迁，设备维护清洁服务，以及上、下班设备开、关机状态巡检及手工操作服务。</p> <p>(2) 提供电脑终端及外设硬件的拆机、问题诊断、修理、修复等硬件修理服务，对外设设备进行常规维护包括更换墨盒、更换纸张，以及部分设备的第三方外联维保协助服务。</p> <p>(3) 提供办公电脑终端日常软件运行保障服务，包括系统安装或重置、修复，浏览器安装、问题修复及优化、杀毒软件、外置驱动程序、CA 认证客户端等程序日常运行故障。</p> <p>(4) 提供办公电脑终端进行运行状况检查，提供日常系统补丁安装、杀毒软件升级更新服务。</p>

序号	运维内容	运维维护要求
		<p>(5) 对国产终端（国产电脑、国产打印机等）开展业务兼容性维护，并提供国产终端的安装、日常运行保障服务。</p> <p>(6) 对信息化设备进行标签登记管理，为信息化设备制作保修记录卡。完成制作、更新信息化设备进出库、入库的台账管理。</p> <p>(7) 对电脑终端及外设使用运行情况，根据市场主流技术提出合理化采购建议，保证库存满足日常业务需求。</p> <p>(8) 根据系统漏洞风险评估报告，提供电脑主机漏洞修复服务。</p>
2	弱电网络系统	<p>(1) 对网络关键出口政务外网、专网、互联网等关键网络设备运行日志、运行性能指标评估与分析，以提供稳定的网络运行环境，确保网络系统运行正常，零故障，不影响中心业务开展。</p> <p>(2) 配合梳理整体网络规划，制定网络统一管理策略，提供 IP 地址规划、统一的 IP 子网分配、统一的域名规划、统一的路由协议区域划分、统一的网络管理、系统管理等。</p> <p>(3) 提供大楼内交换机、无线 AC 等网络设备的故障修复服务，排除网络系统运行过程中的突发问题，包括但不限于修改网络配置、解决线路通信故障、信息点模块维修、网络跳线更换及与第三方外联沟通等，保障网络的稳定运行。</p> <p>(4) 协助负责新业务网络接入拓展规划，提供新业务新增、添置的网络设备配置和维护，结合业务需求提出设备更新采购咨询建议。</p> <p>(5) 负责对网络设备的管理帐号进行统一管理，定期更新账号密码，同时网络设备配置文件备份、归档，对系统配置变更进行档案更新，提供网络设备资产台帐管理和记录服务。</p> <p>(6) 协助大数据中心网络出口规划、配置调整，以及配合各委办局网络管理人员专线配置调整。</p> <p>(7) 每天检查网管软件的运行状态，检查设备的运行状态，定期升级，并对设备出现的报警、故障等问题及时采取措施。</p>
3	机房设备管理	<p>(1) 每天三次（9: 00, 13: 00, 17: 00）巡视机房内的设备运行状态，对机房内预警状态设备进行故障检修服务，对检修出的设备故障及时进行排障、解决，预防设备故障发生，保障设备正常运行。</p> <p>(2) 依托机房环境监控系统，对机房设备预警进行跟踪、修复，对机房设备运行环境状况及设备运行情况进行巡查，提前发现、解决问题，确保机房运转正常。</p> <p>(3) 负责对机房设备关键指标、故障预警进行监控及预警，对机房服务器运行状态实施监控服务，对服务器备份与恢复进行巡查工作，及时处置系统预警。</p> <p>(4) 负责对机房新业务设备扩容提供空间规划、线路接入服务，制定新业务接入设</p>

序号	运维内容	运维维护要求
		<p>备的管理策略，协助第三方完成新业务扩容设备的安装、迁移、调试。</p> <p>(5) 负责对机房内配线架、机柜和设备进行标签规范化管理服务，负责机房整体环境卫生、整洁维护服务。</p> <p>(6) 负责机房进出入登记管理，提供第三方工作人员（含各运营商工作人员）现场支持的陪同服务工作，做好机房人员进出记录、设备资产变更台帐记录。</p> <p>(7) 提供云存储后台空间资源优化服务，以及云存储账号管理。</p> <p>(8) 提供每年1次系统故障应急处理演练服务，制定应急预案，总结应急响应管理经验。</p> <p>(9) 对网络设备账号、密码进行变更管理。</p>
4	多媒体信息发布系统	<p>(1) 负责对LED大屏、电子信息公告屏、媒体信息屏等设备开关机状态、电源状况、端口接线情况以及通风系统（设备运行温度）进行日常巡检工作，确保多媒体设备清洁、接线完好，保证各设备运行处于良好状态。</p> <p>(2) 提供日常工作及重大活动期间胶片或视频信息下载、上传，内容拼接等整理工作，以及对信息发布内容提供播放测试服务，开展胶片或视频文件优化调整工作。</p> <p>(3) 提供日常工作或重大活动现场保障服务，开展音频系统各节点连接，提供声音采集、降噪等播放质量的调校服务。</p> <p>(4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的，坏件返回工厂维修，跟进返厂维修进程，直至设备正常投入使用。</p> <p>(5) 协助多媒体LED屏现场维修安全施工环境准备协调工作，包括协商物业部门脚手架，跟踪施工现场维修、卫生清洁保障等服务。</p>
5	自助终端设备管理	<p>(1) 确保大厅自助电脑、自助办事终端、网上体验区设备正常运行。</p> <p>(2) 定期巡检自助服务区，检查是否有广告、黑屏、关机等异常情况，发现问题及时解决。</p> <p>(3) 依据业务部门要求，负责对展示设备的显示内容和胶片调整，配套网络、系统调试。</p> <p>(4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的，坏件返回工厂维修，运维人跟进返厂维修进程，直至设备正常投入使用</p> <p>(5) 详细记录各设备的运行状况，记录每次维护的人员、时间、内容及结果，以便于检查和监督问题解决的进展情况。</p>
6	视频监控相关	<p>(1) 配合有关管理部门，维护大楼室内、室外视频监控摄像机图像正常运行服务，每半年配合使用部门提供1次对摄像机运行参数调整的服务。</p> <p>(2) 提供后台硬盘录像机的后台软件更新，协助重要安全事件录像回放查询、跟踪服务，协助配合做好监控数据安全管理，检查日常数据备份情况。</p> <p>(3) 协助使用部门，下载视频录像、后台添加或者更改设备。</p>

序号	运维内容	运维维护要求
7	微信公众号运维	<p>(1) 依据中心日常活动或新闻热点相关内容，协助业务部门对需要发布在微信公众号的内容进行格式编辑、图片处理及文字特效处理，推文预览及发布等工作。</p> <p>(2) 配合完成公众号维护网站后台配置参数调整、优化，帐号维护等工作。</p>
8	IP 电话系统	<p>(1) 提供 IP 网络电话机安装、迁移、发放、回收等服务，梳理电话配线架跳线标签管理服务，保障话机网络环境正常运行服务。</p> <p>(2) 提供 IP 电话话务台录音电脑的系统维护。</p> <p>(3) 配置 IP 电话地址，检修电话网络。</p>
9	信息化资产管理运维服务	<p>(1) 信息化资产的梳理 对信息化资产进行全面清单梳理，记录信息化资产的基本信息，如资产名称、型号、规格、数量、位置、所属部门、责任人等。定期更新清单，及时更新信息化资产的使用、调拨、报废等情况。</p> <p>(2) 信息化资产实物检查 对清单中记录的信息化资产进行实物检查，核实资产是否存在，资产是否满足正常使用、存放要求，资产是否损坏等情况，并记录检查结果，为后续管理提供参考。</p> <p>(3) 信息化资产登记与分类 建立信息化资产清单，对资产进行分类和登记，确保资产信息的准确性和完整性。</p> <p>(4) 信息化资产日常管理 实施信息化资产日常管理，包括资产位置标记、资产编码管理、资产定期维护保养、资产库存管理、资产使用情况报表生成等，提高资产使用效率、降低维护成本。</p> <p>(5) 信息化资产维护与保养 制定信息化资产维护计划，确保资产正常运行并延长使用寿命，包括定期保养、维修和更新等工作。</p>
10	协助、配合、监督第三方维保单位的运维	<p>(1) 提供与第三方维保单位联系沟通服务，联系并督促其按时上门开展维保服务。</p> <p>(2) 协助评估各系统上线、更新、变更方案的可行性，配合系统技术公司完成网络及服务器配置相关工作，确保系统上线正常运行。</p> <p>(3) 提供第三方维保单位现场维保、系统变更等全流程陪同、监督、配合协助等服务，从技术角度协助中心评估提升相关系统设备的最佳运行质效。</p> <p>(4) 配合完成重大活动的相关预案测试、准备和现场保障工作。</p>

说明：此表所列内容为本次招标核心工作内容，供应商不得缩减。

#### 9.2.2 运维区域范围

本项目系统维护区域范围为浦东新区政务服务中心合欢路大楼及惠南分中心城南路大楼内信息化设备及弱电运维服务。

#### 9.2.3 运维范围

---

本项目系统维护范围具体包括：

- 1、对中心和分中心办事大厅内的弱电设备的提供运维服务，及时解决故障问题，保障对外事务的正常办理；
- 2、对中心和分中心机房内网络等硬件设备进行维护管理，保证中心网络稳定、高效、持续运行；
- 3、对中心和分中心所有弱电系统提供日常巡检服务，及时发现故障隐患并排除，最大限度减小对业务系统运行的影响；
- 4、做好中心及分中心资产管理工作，详细记录资产的状态；
- 5、协助配合中心和分中心其他有关管理部门做好视频监控系统相关的维护工作，做到及时发现、及时上报、及时处理、及时恢复；
- 6、协助、配合、监督部分弱电设备第三方专业维保工作，做到沟通及时、紧密配合、全程监督、结果记录。

特别说明：

运维期内新建及新完成的硬件及软件系统，中标人需配合采购人完成相关的工作；

#### 9.2.4 运维内容要求

浦东新区政务服务中心合欢路大楼及惠南分中心城南路大楼内信息化设备及弱电运维服务范围，主要包括以下几个方面内容。

##### 9.2.4.1 中心大楼信息化设备及弱电运行维保服务内容

###### 9.2.4.1.1 中心办公终端设备管理

###### 1、设备清单

中心大楼共 100 多个服务窗口、若干后台，包括配套办公室，使用的电脑、打印机、一体机、高拍仪、扫描仪、复印机、电视机等各种办公终端及配套设备，需要维护以确保这些设备的正常运行。

中心大楼办公终端及配套设备清单见下表：

中心大楼办公终端及配套设备清单

序号	类别	现有设备名称	数量
1	电脑	浪潮、HP、DELL、飞利浦等	170 套，另有显示器 69 台
2	打印机	立思辰、HP 等	45 台
3	高拍仪	CUZR	24 台
4	扫描仪	富士通	10 台
5	一体机	佳能、HP、Fuji Xerox	8 台
6	电视机	康佳、飞利浦、三星	29 台
7	广告机	广告机	4 台

2、办公终端设备主要运维内容包括如下：

- 
- (1) 提供办公电脑、打印机、一体机、复印机、扫描仪、高拍仪等配套办公设备的安装调试、工位调整搬迁，设备维护清洁服务，以及上、下班设备开、关机状态巡检及手工操作服务。
  - (2) 提供电脑终端及外设硬件的拆机、问题诊断、修理、修复等硬件修理服务，对外设设备进行常规维护包括更换墨盒、更换纸张，以及部分设备的第三方外联维保协助服务。
  - (3) 提供办公电脑终端日常软件运行保障服务，包括系统安装或重置、修复，浏览器安装、问题修复及优化、杀毒软件、外置驱动程序、CA 认证客户端等程序日常运行故障。
  - (4) 提供办公电脑终端进行运行状况检查，提供日常系统补丁安装、杀毒软件升级更新服务。
  - (5) 对国产终端（国产电脑、国产打印机等）开展业务兼容性维护，并提供国产终端的安装、日常运行保障服务。
  - (6) 对信息化设备进行标签登记管理，为信息化设备制作保修记录卡。完成制作、更新信息化设备进出库、入库的台账管理。
  - (7) 对电脑终端及外设使用运行情况，根据市场主流技术提出合理化采购建议，保证库存满足日常业务需求。
  - (8) 根据系统漏洞风险评估报告，提供电脑主机漏洞修复服务。

#### 9.2.4.1.2 中心弱电网络系统

1、中心大楼网络为星形结构，内部网络架构为核心层和接入层二层架构模式。中心大楼机房及网络信息汇集点共有 115 台网络交换设备。

核心层采用 2 台华为 S12700E-4 交换机，实现双核心的冗余备份、负载均衡的高效能力，是整个网络的交换中心，位于核心机房。接入层由 91 台交换机接入，以及 6 台（千兆）无线控制设备、14 台 DCN 监控网（千兆）设备组成，接入层交换机分布在各个楼层弱电间，品牌主要为华为。

2、弱电网络系统主要运维内容包括如下：

- (1) 对网络关键出口政务外网、专网、互联网等关键网络设备运行日志、运行性能指标评估与分析，以提供稳定的网络运行环境，确保网络系统运行正常，零故障，不影响中心业务开展。
- (2) 配合梳理整体网络规划，制定网络统一管理策略，提供 IP 地址规划、统一的 IP 子网分配、统一的域名规划、统一的路由协议区域划分、统一的网络管理、系统管理等。
- (3) 提供大楼内交换机、无线 AC 等网络设备的故障修复服务，排除网络系统运行过程中的突发问题，包括但不限于修改网络配置、解决线路通信故障、信息点模块维修、网络跳线更换及与第三方外联沟通等，保障网络的稳定运行。
- (4) 协助负责新业务网络接入拓展规划，提供新业务新增、添置的网络设备配置和维护，结合业务需求提出设备更新采购咨询建议。
- (5) 负责对网络设备的管理帐号进行统一管理，定期更新账号密码，同时网络设备配置文件备份、归档，对系统配置变更进行档案更新，提供网络设备资产台帐管理和记录服务。

- 
- (6) 协助大数据中心网络出口规划、配置调整，以及配合各委办局网络管理人员专线配置调整。
- (7) 每天检查网管软件的运行状态，检查设备的运行状态，定期升级，并对设备出现的报警、故障等问题及时采取措施。

#### 9.2.4.1.3 中心机房硬件设备维护

序号	现有设备名称	数量
1	联想 ThinkServer TS240、HP dc 7600、Dell OPTIPLEX 9020、HP Compaq dx2200Microtower、IBM 等	33 台
2	入侵防御系统、脆弱性扫描与管理系统、审计系统、过滤网关等网络安全设备	7 台
3	华为云存储设备	1 套

1、机房设备主要运维内容包括如下：

- (1) 每天三次（9: 00, 13: 00, 17: 00）巡视机房内的设备运行状态，对机房内预警状态设备进行故障检修服务，对检修出的设备故障及时进行排障、解决，预防设备故障发生，保障设备正常运行。
- (2) 依托机房环境监控系统，对机房设备预警进行跟踪、修复，对机房设备运行环境状况及设备运行情况进行巡查，提前发现、解决问题，确保机房运转正常。
- (3) 负责对机房设备关键指标、故障预警进行监控及预警，对机房服务器运行状态实施监控服务，对服务器备份与恢复进行巡查工作，及时处置系统预警。
- (4) 负责对机房新业务设备扩容提供空间规划、线路接入服务，制定新业务接入设备的管理策略，协助第三方完成新业务扩容设备的安装、迁移、调试。
- (5) 负责对机房内配线架、机柜和设备进行标签规范化管理服务，负责机房整体环境卫生、整洁维护服务。
- (6) 负责机房进出入登记管理，提供第三方工作人员（含各运营商工作人员）现场支持的陪同服务工作，做好机房人员进出记录、设备资产变更台帐记录。
- (7) 提供云存储后台空间资源优化服务，以及云存储账号管理，对网络设备账号、密码进行变更管理。
- (8) 提供每年 1 次系统故障应急处理演练服务，制定应急预案，总结应急响应管理经验。

#### 9.2.4.1.4 中心多媒体信息发布系统

1、中心多媒体信息发布系统包括一楼的 LED 接待大屏、C 岛 LED 大屏、B1 会议室大屏、宣传显示屏、双面宣传显示屏、四面屏、电子阅读屏设备。清单见下表：

中心多媒体信息发布设备清单

序号	名称	数量

1	LED 接待大屏、C 岛 LED 大屏、B1 会议室大屏	3 套
2	宣传显示屏、双面宣传显示屏	2 台
3	四面屏、1X5 显示屏	2 台
4	电子阅读屏	3 台

2、多媒体信息发布系统主要运维内容包括如下：

- (1) 负责对 LED 大屏、电子信息公告屏、媒体信息屏等设备开关机状态、电源状况、端口接线情况以及通风系统（设备运行温度）进行日常巡检工作，确保多媒体设备清洁、接线完好，保证各设备运行处于良好状态。
- (2) 提供日常工作及重大活动期间胶片或视频信息下载、上传，内容拼接等整理工作，以及对信息发布内容提供播放测试服务，开展胶片或视频文件优化调整工作。
- (3) 提供日常工作现场保障服务，开展音频系统各节点连接，提供声音采集、降噪等播放质量的调校服务。
- (4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的，坏件返回工厂维修，跟进返厂维修进程，直至设备正常投入使用。
- (5) 协助中心多媒体 LED 屏现场维修安全施工环境准备协调工作，跟踪现场施工维修、卫生清洁保障等服务。

#### 9.2.4.1.5 中心自助终端设备管理

##### 1、设备清单

中心一、二层配置了自助上网电脑和自助办事终端，支持办事人可自助查询、申报、办事等。

序号	名称	数量
1	一窗通自助电脑 DELL 19"	5 台
2	自助上网电脑 浪潮	8 台

2、大厅自助电脑、自助办事终端、网上体验区等自助设备系统主要运维内容包括如下：

- (1) 确保大厅自助电脑、自助办事终端、网上体验区设备正常运行。
- (2) 定期巡检自助服务区，检查是否有广告、黑屏、关机等异常情况，发现问题及时解决。
- (3) 依据业务部门要求，负责对展示设备的显示内容和胶片调整，配套网络、系统调试。
- (4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的，坏件返回工厂维修，运维人跟进返厂维修进程，直至设备正常投入使用
- (5) 详细记录各设备的运行状况，记录每次维护的人员、时间、内容及结果，以便于检查和监督问题解决的进展情况。

#### 9.2.4.1.6 中心视频监控系统

---

## 1、设备清单:

中心监控系统 1 套包括高清数字摄像枪机 12 台，高清数字摄像半球机 111 台，高清数字摄像球机 3 台，电梯摄像机 4 台，楼显 4 套，人脸识别摄像头 6 台等。

## 2、视频监控相关运维主要内容包括如下：

(1) 配合有关管理部门，维护大楼室内、室外视频监控摄像机图像正常运行服务，每半年配合使用部门提供 1 次对摄像机运行参数调整的服务。

(2) 提供后台硬盘录像机的后台软件更新，协助重要安全事件录像回放查询、跟踪服务，协助配合做好监控数据安全管理，检查日常数据备份情况。

(3) 协助使用部门，下载视频录像、后台添加或者更改设备。

### 9.2.4.1.7 微信公众号运维

中心每年度针对日常新闻或重大的政务活动依托互联网技术，通过微信公众号向社会公众进行相关信息的实时发布。

(1) 依据中心日常活动或新闻热点相关内容，协助业务部门对需要发布在微信公众号的内容进行格式编辑、图片处理及文字特效处理，推文预览及发布等工作。

(2) 配合完成公众号维护网站后台配置参数调整、优化，帐号维护等工作。

### 9.2.4.1.8 中心 IP 电话

## 1、设备清单:

中心大楼电话系统有 30 门 IP 电话设备及 4 台话务电脑需要维护。

中心大楼 IP 电话设备清单

序号	设备名称	品牌型号	数量
1	IP 语音电话设备	阿尔卡特 IP TOUCH4018	30 台
2	话务台电脑	DELL 9020	4 台

## 2、运维内容:

(1) 提供 IP 网络电话机安装、迁移、发放、回收等服务，梳理电话配线架跳线标签管理服务，保障话机网络环境正常运行服务。

(2) 提供 IP 电话话务台录音电脑的系统维护。

(3) 配置 IP 电话地址，检修电话网络。

### 9.2.4.1.9 中心信息化资产管理运维服务

对信息化资产进行有效地管理和维护，以实现最大化的价值和效益。工作内容主要包括：

#### (1) 信息化资产的梳理

对信息化资产进行全面清单梳理，记录信息化资产的基本信息，如资产名称、型号、规格、数量、

---

位置、所属部门、责任人等。定期更新清单，及时更新信息化资产的使用、调拨、报废等情况。

(2) 信息化资产实物检查

对清单中记录的信息化资产进行实物检查，核实资产是否存在，资产是否满足正常使用、存放要求，资产是否损坏等情况，并记录检查结果，为后续管理提供参考。

(3) 信息化资产登记与分类

建立信息化资产清单，对资产进行分类和登记，确保资产信息的准确性和完整性。

(4) 信息化资产日常管理

实施信息化资产日常管理，包括资产位置标记、资产编码管理、资产定期维护保养、资产库存管理、资产使用情况报表生成等，提高资产使用效率、降低维护成本。

(5) 信息化资产维护与保养

制定信息化资产维护计划，确保资产正常运行并延长使用寿命，包括定期保养、维修和更新等工作。

**9.2.4.1.10 中心协助、配合、监督第三方专业维保单位的运维**

(1) 提供与第三方维保单位联系沟通服务，联系并督促其按时上门开展维保服务。

(2) 协助评估各系统上线、更新、变更方案的可行性，配合系统技术公司完成网络及服务器配置相关工作，确保系统上线正常运行。

(3) 提供第三方维保单位现场维保、系统变更等全流程陪同、监督、配合协助等服务，从技术角度协助中心评估提升相关系统设备的最佳运行质效。

(4) 配合完成重大活动的相关预案测试、准备和现场保障工作。

**9.2.4.2 分中心信息化设备及弱电运行维保服务内容**

**9.2.4.2.1 分中心前端设备管理**

分中心前端设备主要包括办公终端设备、多媒体信息发布系统、自助终端设备、视频监控等。详细设备情况如下：

**分中心办公终端设备管理**

1、设备清单

分中心大楼约 30 个服务窗口和若干后台，以及配套办公室。这些窗口、后台及办公室使用的电脑、打印机、一体机、高拍仪、扫描仪、复印机、电视机等各种办公终端及配套设备，需要维护以确保这些设备的正常运行。分中心大楼办公终端设备清单见下表

分中心大楼办公终端设备清单

序号	类别	现有设备名称	数量
1	电脑	浪潮、DELL、HP 等	72 套，其中另有主机 29 台

2	打印机	立思辰、HP、EPSON 等	40 台
3	高拍仪	CUZR、捷宇科技	14 台
4	扫描仪	紫光、佳能等	4 台
5	一体机	HP、FUJI Xerox、SHARP 等	14 台
6	传真机	HP、富士施乐、兄弟等	5 台
7	电视机	PHILIPS	12 台

2、办公终端设备主要运维内容包括如下：

- (1) 提供办公电脑、打印机、一体机、复印机、扫描仪、高拍仪等配套办公设备的安装调试、工位调整搬迁，设备维护清洁服务，以及上、下班设备开、关机状态巡检及手工操作服务。
- (2) 提供电脑终端及外设硬件的拆机、问题诊断、修理、修复等硬件修理服务，对外设设备进行常规维护包括更换墨盒、更换纸张，以及部分设备的第三方外联维保协助服务。
- (3) 提供办公电脑终端日常软件运行保障服务，包括系统安装或重置、修复，浏览器安装、问题修复及优化、杀毒软件、外置驱动程序、CA 认证客户端等程序日常运行故障。
- (4) 提供办公电脑终端进行运行状况检查，提供日常系统补丁安装、杀毒软件升级更新服务。
- (5) 对国产终端（国产电脑、国产打印机等）开展业务兼容性维护，并提供国产终端的安装、日常运行保障服务。
- (6) 对信息化设备进行标签登记管理，为信息化设备制作保修记录卡。完成制作、更新信息化设备进出库、入库的台账管理。
- (7) 对电脑终端及外设使用运行情况，根据市场主流技术提出合理化采购建议，保证库存满足日常业务需求。
- (8) 根据系统漏洞风险评估报告，提供电脑主机漏洞修复服务。

### 多媒体信息发布系统

- (1) 负责对 LED 大屏、电子信息公告屏、媒体信息屏等设备开关机状态、电源状况、端口接线情况以及通风系统（设备运行温度）进行日常巡检工作，确保多媒体设备清洁、接线完好，保证各设备运行处于良好状态。
- (2) 提供日常工作及重大活动期间胶片或视频信息下载、上传，内容拼接等整理工作，以及对信息发布内容提供播放测试服务，开展胶片或视频文件优化调整工作。
- (3) 提供日常工作或重大活动现场保障服务，开展音频系统各节点连接，提供声音采集、降噪等播放质量的调校服务。
- (4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的，坏件返回工厂维修，跟进返厂维修进程，直至设备正常投入使用。
- (5) 协助多媒体 LED 屏现场维修安全施工环境准备协调工作，包括协商物业部门脚手架，跟踪现

---

场施工维修、卫生清洁保障等服务。

### 自助终端设备

#### 1、设备清单

分中心配置了自助上网电脑和自助办事终端，方便办事人自助查询、申报、办事等，设备清单见下表。

分中心大楼自助设备清单

序号	名称	数量
1	一窗通自助电脑 浪潮	3 台
2	自助上网电脑	2 台
3	自助触摸查询一体机	1 台

2、分中心大厅自助电脑、自助办事终端、网上体验区等自助设备系统主要运维内容包括如下：

- (1) 确保大厅自助电脑、自助办事终端、网上体验区设备正常运行。
- (2) 定期巡检自助服务区，检查是否有广告、黑屏、关机等异常情况，发现问题及时解决。
- (3) 依据业务部门要求，负责对展示设备的显示内容和胶片调整，配套网络、系统调试。
- (4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的，坏件返回工厂维修，运维人跟进返厂维修进程，直至设备正常投入使用
- (5) 详细记录各设备的运行状况，记录每次维护的人员、时间、内容及结果，以便于检查和监督问题解决的进展情况。

### 分中心视频监控相关运维

#### 1、设备清单：

分中心大楼有 1 套监控系统，9 台红外半球机。

#### 2、视频监控相关运维主要内容包括如下：

- (1) 配合有关管理部门，维护大楼室内、室外视频监控摄像机图像正常运行服务，每半年配合使用部门提供 1 次对摄像机运行参数调整的服务。
- (2) 提供后台硬盘录像机的后台软件更新，协助重要安全事件录像回放查询、跟踪服务，协助配合做好监控数据安全管理，检查日常数据备份情况。
- (3) 协助使用部门，下载视频录像、后台添加或者更改设备。

#### 9.2.4.2.2 分中心机房设备

分中心的机房设备主要包括三部分，网络设备、机房环控设备、服务器设备等。

### 弱电网络设备

#### 1、设备清单

分中心大楼现共有 5 个弱电机房。共计 8 个机柜，140 个信息点位。

惠南分中心现有政务外网、部门专网、互联网共 10 条线路。

分中心大楼弱电机房办公网络系统、服务器设备清单、信息点位、弱电机房见下表：

分中心大楼弱电机房办公网络设备清单

序号	现有设备名称	数量
1	H3C S1048、华为 5700s、华为 Quidway S2000 series、H3C S3600、思科 CATALYST 2960 series 等	41 台
2	华为 optix metro 100、格林威尔 E6080plus	2 台
3	华为 AC6005-8	1 台
4	ICEFLOW ENTERPRISE NP150	1 台
5	联想 ThinkServer RD440	1 台
6	昆仑 UE-Y100NCL	1 台

分中心大楼共有直线电话 118 门，电话线路是由外部电信电话转换箱直接走线到分中心各个楼层机房电话配线架上，再由各楼层机房电话配线架跳至各楼层窗口电话点位。

2、弱电网络系统主要运维内容包括如下：

(1) 对网络关键出口政务外网、专网、互联网等关键网络设备运行日志、运行性能指标评估与分析，以提供稳定的网络运行环境，确保网络系统运行正常，零故障，不影响中心业务开展。

(2) 配合梳理整体网络规划，制定网络统一管理策略，提供 IP 地址规划、统一的 IP 子网分配、统一的域名规划、统一的路由协议区域划分、统一的网络管理、系统管理等。

(3) 提供大楼内交换机、无线 AC 等网络设备的故障修复服务，排除网络系统运行过程中的突发问题，包括但不限于修改网络配置、解决线路通信故障、信息点模块维修、网络跳线更换及与第三方外联沟通等，保障网络的稳定运行。

(4) 协助负责新业务网络接入拓展规划，提供新业务新增、添置的网络设备配置和维护，结合业务需求提出设备更新采购咨询建议。

(5) 负责对网络设备的管理帐号进行统一管理，定期更新账号密码，同时网络设备配置文件备份、归档，对配置变更进行档案更新，提供网络设备资产台帐管理和记录服务。

(6) 协助大数据中心网络出口规划、配置调整，以及配合各委办局网络管理人员专线配置调整。

(7) 每天检查网管软件的运行状态，检查设备的运行状态，定期升级，并对设备出现的报警、故障等问题及时采取措施。

#### 9.2.4.2.3 分中心信息化资产管理及协助、配合、监督第三方专业维保单位的运维服务

---

对分中心信息化资产进行有效地管理和维护，以实现最大化的价值和效益。工作内容主要包括：

（1）信息化资产的梳理

对信息化资产进行全面清单梳理，记录信息化资产的基本信息，如资产名称、型号、规格、数量、位置、所属部门、责任人等。定期更新清单，及时更新信息化资产的使用、调拨、报废等情况。

（2）信息化资产实物检查

对清单中记录的信息化资产进行实物检查，核实资产是否存在，资产是否满足正常使用、存放要求，资产是否损坏等情况，并记录检查结果，为后续管理提供参考。

（3）信息化资产登记与分类

建立信息化资产清单，对资产进行分类和登记，确保资产信息的准确性和完整性。

（4）信息化资产日常管理

实施信息化资产日常管理，包括资产位置标记、资产编码管理、资产定期维护保养、资产库存管理、资产使用情况报表生成等，提高资产使用效率、降低维护成本。

（5）信息化资产维护与保养

制定信息化资产维护计划，确保资产正常运行并延长使用寿命，包括定期保养、维修和更新等工作。

（6）提供与第三方维保单位联系沟通服务，联系并督促其按时上门开展维保服务。

（7）协助评估各系统上线、更新、变更方案的可行性，配合系统技术公司完成网络及服务器配置相关工作，确保系统上线正常运行。

（8）提供第三方维保单位现场维保、系统变更等全流程陪同、监督、配合协助等服务，从技术角度协助中心评估提升相关系统设备的最佳运行质效。

（9）配合完成重大活动的相关预案测试、准备和现场保障工作。

### 9.3 运维服务工作要求

#### 9.3.1 运维要求

##### 9.3.1.1 时间要求

驻场运维人员于工作时间 5+2（每周六、周日需安排人员值班，工作日时间为 8:30-18:00）驻点服务，其余时间电话联系，特殊情况（如工程项目和重要业务工作时期）可要求维护人员 7\*24 现场随时待命。

每年涉及会议、参观接待等现场活动，依据“谁主管，谁负责”的原则，对涉及活动现场关联的各个信息化及弱电系统需要事先调试、配置优化及预演，活动现场保障等服务。

##### 9.3.1.2 现场日常维护

日常维护的目的是要保证各设备正常而可靠地运行。日常维护的任务要在信息部的指导下有计划、有组织地对设备进行必要的检查、调优、升级、备份、故障处理等，制定各项工作计划并按计划执行，

---

确保设备能跟随业务发展要求，在 7\*24 小时内全天候正常运行，设备随着环境的变化始终处于正常的工作状态。

#### 9.3.1.3 应急维护

提供 7\*24 小时全天候应急故障服务，如果在非工作时间接到突发故障报修或紧急事件，维护人员必须要在 1 小时内到达现场，在日常办公工作开始之前恢复正常运行。建立应急响应机制和方案，具备应急响应服务能力。

#### 9.3.1.4 工作地点要求

对于政务服务大厅、惠南分中心信息化设备及弱电运维服务，需提供人员分别常驻合欢路 2 号和城南路 1366 号现场进行服务。

#### 9.3.1.5 工作要求

(1) 在年度运维服务到期后的 3 天内提交上一年度运维工作总结报告，包括本年度运维情况、日常巡检汇总、故障统计与分析，以及下一年度工作计划等。

(2) 做好信息化设备的进出仓库管理、上下机房机架的记录。

(3) 为总中心、分中心提供技术咨询和现场技术支持，跟踪行业信息和发展，及时提供合理的新规划和建议。

### 9.32 岗位设置要求

该项目应配备至少 6 名驻场运维人员：其中项目经理 1 人（在总中心工作），总体负责总中心、分中心运维工作的具体安排落实、人员组织、以及和相关部门的沟通交流等；技术负责人 1 人（在总中心工作）；技术人员 4 人（其中总中心 3 人，分中心 1 人）。如遇重大活动、工程项目和重要业务工作时期，总中心可要求维护单位增派现场维护人员，以保障维护工作的顺利进行。

以上人员吃住行以及办公工具问题由服务商自行解决。

1) 在服务合同期内，驻场运维人员应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。如果有因个人因素离职等事件发生。服务商应承诺，项目经理提前 2 个月告知采购人，常驻分中心工作人员提前 1 个月告知采购人，其他人员提前 15 天告知采购人，并经采购人同意后方可更换，以确保采购人运维工作不受人员更换影响，提前做好交接工作，保障总中心、分中心业务平稳有序运行。如采购人提出某些特殊时间段的人员稳定要求，服务商应该予以配合。

2) 在服务合同期内，如派驻运维人员不符合总中心工作要求，或不能胜任工作等，采购人有权提出更换，服务商需无条件接受。

3) 项目经理每次在 3 天以上(含)的休假前，必须对所有信息化及弱电系统进行一次全面的检查，数据进行全面细致整理，并做好相关工作交待和人员工作安排。

4) 项目经理除突发事件，其他情况需要请假的，需提前 1 周同时向采购人信息管理部门和所在公司提出，双方批准同意后才能实施。

## 岗位要求

序号	岗位名称	建议配置岗位人 数 (最低要求)	基本要求	备注
1	项目经理	1人	应不少于5年工作经验，具备核心交换路由、网络安全、备份存储、虚拟化云存储及弱电周边设备等维护技能，熟悉ITIL运维体系建设，具备中级及以上专业技术职称及信息系统项目管理师(高级)等相关证书(提供相关证明材料)。	驻场
2	技术负责人	1人	在信息设备及弱电系统等领域从业经验丰富(建议不少于5年工作经验)，具备计算机相关专业知识，熟悉计算机及周边设备硬件维护，熟悉计算机操作系统、办公软件、杀毒软件等常用应用软件的操作维护，拥有网络运维、云存储运维的行业经验，具备高级网络工程师、CISP、高级专业技术职称等相关证书(提供相关证明材料)。	驻场
3	技术人员	4人	熟悉计算机操作系统、打印机、办公软件、杀毒软件及周边硬件与弱电系统的操作维护，优先考虑具备2名网络、1名信息安全及1名弱电系统运维相关的资质证书(提供相关证明材料)。	驻场
合计		6		

以上拟派项目经理、技术负责人、技术人员需提供在职证明材料(近六个月的员工社保缴纳证明)，以上项目经理、技术负责人、技术人员专业资质证明材料不可重复使用。

## 10 技术方案要求

### 10.1 须提交的相关材料或承诺

10.1.1 投标单位应提交《中心、分中心信息化设备及弱电运行管理服务方案》，方案应主要包括以下内容，应含必要的图、表：

- (1) 对中心、分中心信息化设备及弱电运行维护服务理念和目标。
- (2) 对中心、分中心日常管理运维服务方案，尤其是办公终端、弱电网络、机房设备、多媒体信息发布、自助终端、微信公众号、IP网络电话等系统具体的日常运维方案，说明采用的措施方法、频次、工具(运维软硬件工具)、运维效果等。
- (3) 提供巡检方案，包括巡检计划、巡检记录等。

- 
- (4) 提供应急响应预案，总结应急响应管理经验。
  - (5) 针对本项目派驻现场运维的运维人员总人数，提供值班安排制度及岗位责任制度；公司内部对运维员工的管理制度（包括培训、考勤、奖惩等一整套规章制度及落实方案）。
  - (6) 公司标准化的运维报告及建议、巡检记录、科学准确的工作量统计模板或样例等，能证明运维公司及团队专业化水平和能力的所有相关文件模板或样例。
  - (7) 其他需说明的运维问题或采取的技术措施。
  - (8) 公司的服务承诺。

## **11 安全文明作业要求与应急处置要求**

**11.1** 投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

**11.2** 中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

**11.3** 中标人须建立突发事件应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应措施、保障措施等内容。

**11.4** 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报采购人，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告。

## **12 运维质量和考核管理要求**

### **12.1 运维质量要求**

运维服务期间年系统故障率低于 5%。

### **12.2 考核管理要求及考核办法**

**12.2.1** 投标人需配合采购方进行运维考核工作。如出现运维人员工作不达标情况，采购人第一次可予以口头警告；第二次出现可予以合同 1%金额处罚，最高不超过 25%。

**12.2.2** 每季度提供季度报告。如未按要求提供季度报告，采购人可要求整改，整改不到位按合同 1%金额处罚，最高不超过 10%。

**12.2.3** 按需接收日常巡查异常处理、系统运行维护、故障处置、系统应急响应等工作情况，并提交相应文档。如未按要求提交相应文档，采购人可要求整改，整改不到位按合同 1%金额处罚，最高不超过 10%。

**12.2.4** 因运维人员未定期检查交换机、服务器、安全设备等运行状态导致非正常的停机，采购人按合同金额 1%进行处罚，最高不超过 10%。若系统发生非人力原因突发事件除外。

**12.2.5** 处罚金额于采购人支付尾款时一并结算，如项目服务期未满但处罚金额已累计至 10%，采购人有权立即终止合同并向投标人追偿相关损失。

## **13 现场组织协调**

**13.1** 投标人须自行负责与新区相关单位的沟通协调，解决、落实运维过程中所需办理的各类证件

---

和许可证明（如有）；

13.2 投标人须自行负责与政府相关委办局和各街镇相关单位的沟通协调；

13.3 投标人须自行负责采购人各部门的沟通协调，解决涉及项目建设的其他问题。

#### **14 项目的保密和产权**

14.1 投标人保证对其提供的服务及出售的标的物享有合法的权利，应保证在其出售的标的物上不存在任何未曾向采购人透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等，并承诺本项目所使用的产品、系统、软件等内容，不会有涉及侵权或其他违法情况的发生。若存在上述问题，一律由投标人承担相关法律责任；

14.2 在本合同项下的任何权利和义务不因中标人发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则中标人的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对采购人承担连带责任。

14.3 中标人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。

### **四、投标报价须知**

#### **15 投标报价依据**

15.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、招标过程中实质性变动的内容、工作量清单、项目现场条件等。

15.2 招标文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、服务要求、管理要求与标准及考核要求等。

#### **15.3 服务内容一览表说明**

15.3.1 服务内容一览表应与供应商须知、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。

15.3.2 采购人提供的服务内容一览表是依照采购需求测算出的主要工作内容，与最终的实际履约可能存在小的出入，各供应商应自行认真踏勘现场，了解采购需求。供应商如发现该表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，核心工作内容应以服务内容一览表为准。

#### **15.4 岗位设置说明**

15.4.1 岗位设置应与招标须知、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。

15.4.2 采购人提供的岗位设置是依照采购需求测算出的各岗位最低配置要求，与最终的实际履约可能存在小的出入，各供应商应自行认真踏勘现场，了解采购需求。供应商如发现该表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、补充文件或招标过程中实质性内容对招标文件予以更正，否则，供应商不得对岗位设置中的岗位类别和数量进行缩减。

#### **16 投标报价内容**

16.1 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，投标报价（即

---

投标总价)应包括为实施本项目所需的全部采购、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等)、利润、税费、履约过程中的全部风险和责任等所有相关因素涉及的全部费用,以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用,并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

16.2 投标报价中供应商应考虑本项目可能存在的风险因素。投标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投标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。

16.3 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。

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

16.5 供应商应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素,包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

## 17 投标报价控制性条款

17.1 投标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。

17.2 本项目只允许有一个报价,任何有选择的报价将不予接受。

17.3 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。

★17.4 经评标委员会审定,投标报价存在下列情形之一的,该投标文件作无效处理:

17.4.1 对工作量清单中的服务内容进行缩减的;

17.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

17.4.3 投标报价中员工的基本工资低于本市职工最新的最低工资标准的。

### 第三章 采购合同

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-采购人单位邮编]

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-采购人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下列条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为 [合同中心-合同总价] 元整（ [合同中心-合同总价大写] ）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点

---

甲方指定地点

## 2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

## 3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

---

## 7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。
7. 2 本合同款项按照以下方式支付。
  7. 2. 1 付款内容：（分期付款）
  7. 2. 2 付款条件：

每季度末月月底前（注：第四季度应在 12 月 10 日前）中标人向采购人上报季度运维工作报告，并开具有效发票；采购人在收到中标人发票、季度运维工作报告 10 个工作日内，向中标人支付运维服务费。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加紧提供服务，直至符合要求为止。
8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。
8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。
8. 4 甲方在合同规定的服服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。
8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。
8. 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合服务范围调整的，应与乙方协商解决。

## 9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。
9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。
9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。
9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。
9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和

---

硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9. 9 合同签订后，须与用户单位签订保密责任协议。

## 10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

---

## **12. 误期赔偿**

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

## **13. 不可抗力**

13. 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13. 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13. 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## **14. 履约保证金**

14. 1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为    元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14. 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14. 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

## **15. 争端的解决**

15. 1 本合同在履行过程中发生争议的，由双方当事人协商解决，协商不成的，双方约定向浦东新区人民法院诉讼解决。

---

## **16. 违约终止合同**

16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

- (1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。
- (2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

## **17. 破产终止合同**

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## **18. 合同转让和分包**

18. 1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## **19. 合同生效**

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

## **20. 合同附件**

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标(响应)文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## **21. 合同修改**

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

## **22. 补充条款**

**[合同中心-补充条款列表]**

---

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称\_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人\_1]

日期：[合同中心-签订时间]

乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称\_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商法人姓名\_1]

日期：[合同中心-签订时间\_1]

合同签订点：网上签约

## 第四章 投标文件格式

说明：1、投标人未按本投标文件格式填写的，或相关证书与证明材料提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。2、相关表式不够，可另附页填写。

### 与评审相关的投标文件内容索引表

(此表置于投标文件首页)

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	招标文件内容说明	是否提供/ 满足	对应 投标 文件 起始 页码	备注
<b>一、商务部分</b>				
1	投标承诺书			经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
2	投标函			经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
3	法定代表人身份证明及授权委托书			经投标人盖章、法定代表人签字或盖章
4	投标人基本情况表			
5	投标人应提交的资格证明材料			营业执照；资格（资质）证书(如有)；《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》
6	开标一览表			经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
7	投标报价明细表			此表的价格总计须与“开标一览表”总报价保持一致
8	投标人可提交的商务部分其他证明材料			中小企业声明函；近三年承揽的类似项目情况表；获得的有关荣誉证书，质量管理和质量保证体系等方面的认证证书；“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )查询页面并加盖公章；中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )查询页面并加盖公章等。残疾人福利性单位声明函(如需)；监狱企业证书(如需)；供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料等；
<b>二、技术部分</b>				

序号	招标文件内容说明	是否提供/ 满足	对应 投标 文件 起始 页码	备注
1	项目实施方案（可含必要的图、表）			根据对本项目工作内容的理解，结合项目的特点，阐述总体实施方案，实施的具体方法和操作流程、项目推进的时间进度等；
2	项目服务质量保证措施（可辅以图、表）			本项目的特点、难点的分析与措施，安全文明作业与应急预案，质量考核承诺内容以及后期服务保障等方面
3	拟投入本项目的人员组成情况			《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》
4	拟投入本项目的设备材料情况			《拟投入本项目的主要设备表》
5	其他需要说明的问题或需采取的技术措施			合理化建议及特色服务等

---

## 一、投标人提交的商务部分相关内容格式

### 1 投标承诺书格式

#### 投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的投标。

一、不提供有违真实的材料。

二、不与采购人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

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

八、已对照“投标人须知”第3.1条要求进行了自查，承诺满足招标文件对投标人的资格要求，且在参加此次采购活动前3年内，在经营活动中无重大违法记录。

九、满足招标文件关于不接受整体进口货物和服务的要求。

十、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十一、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十二、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十三、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且职工工资标准不低于全市最低工资标准，同时按规定缴纳相应的社会保险费等，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十四、已按《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关法律法规的规定，充分行使了对招标文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受招标文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

十五、我方承诺严格按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》、《上海市数字证书使用管理办法》等有关规定和要求参加本次投标。

十六、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

年 月 日

**提示：投标人未按要求提供本承诺书的，经评标委员会审定后，作为非实质性响应投标而不纳入详细评审。**

---

## 2 标函格式

### 投标函

项目名称：

致： (采购人全称)

(采购代理机构全称)

1、根据贵方 (招标项目名称) 招标文件（项目编号：      ）要求，现正式授权的下列签字人 (姓名、职务) 代表投标人 (投标人的名称) 递交本招标文件所规定内容的投标电子响应文件（上传至上海政府采购网），并提交供纸质投标响应文件正本 1 份，副本 4 份。据此函，签字人兹宣布同意如下：

按招标文件的规定，投标总报价为（大写）人民币        元（¥：       元），我方将按招标文件的规定，承担完成合同方的责任和义务。

2、我方已详细审查全部招标文件（包括答疑文件）以及全部参考资料和附件，我方已完全理解和确认招标文件对本项目的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

3、我方同意所递交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，并遵守在此期限内，本投标文件对我方一直具有约束力，随时可接受中标。

4、如果我方的投标文件被接受，我方将提供履约担保（如果有）。我方保证在投标文件承诺的服务期限内完成合同范围内的全部内容，保证本项目服务质量全部达到投标文件承诺的标准和要求。

5、除非并直到制定并实施正式协议书，本投标文件及你方书面中标通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

6、我方提供人民币 / 元整的投标保证金（**本项目不适用**），若我方在投标有效期内撤回我方的投标，或在收到贵方的书面中标通知书后不在规定的期限内签定承包合同，则我方同意贵方没收我方的投标保证金，并对我方参与政府采购项目予以不良诚信记录。

7、我方已按照本项目招标文件中所附的《资格性及符合性检查表》进行了自查，对评标委员会根据《资格性及符合性检查表》判定的非实质性响应投标无任何异议。

8、我方同意按照《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》《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》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对招标要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对招标要求提出质疑。

9、投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

---

### 3 法定代表人身份证明及授权委托书格式

#### 3.1 法定代表人身份证明

投标人：

单位性质：

请选择以下一项：1) 国家行政企业、公私合作企业、中外合资企业、社会组织机构、国际组织机构、外资企业、私营企业、集体企业、国防军事企业、其他 (请填写)

地址：

成立时间： 年 月 日

营业期限：

姓名： 性别：

年龄： 职务：

系 (投标人名称) 的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证件粘贴处

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

---

### 3.2 授权委托书

本授权书声明：注册于(公司注册地点)的(公司名称)法定代表人(姓名)代表本公司授权：  
(公司名称) (职务) (姓名)为正式的合法代理人，参加(项目名称)的投标工作，以投标人的名义  
签署投标书、进行谈判、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

有效期限：2024 年 月 日至 2025 年 月 日止（不少于投标有效期）

①授权代理人身份证件正反面扫描件粘贴处

②近三个月社保证明

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

---

#### 4 投标人基本情况表格式

##### 投标人基本情况表

###### (一) 基本情况:

- 1、单位名称:
- 2、单位地址:
- 3、邮政编码:
- 4、电话/传真:
- 5、成立日期或注册日期:
- 6、行业类型:

###### (二) 基本经济指标 (到上年度 12 月 31 日止):

- 1、实收资本: 元
- 2、资产总额: 元
- 3、负债总额: 元
- 4、营业收入: 元
- 5、净利润: 元
- 6、上交税收: 元
- 7、在册人数:

###### (三) 其他情况:

- 1、专业人员分类及人数: (有专业职称人数及职称情况, 其中有执业资格人数及职称情况, 其他人员情况等简介)。
- 2、企业资质证书情况:
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况:
- 4、其他需要说明的情况:

我方承诺上述情况是真实、准确的, 同意根据采购人(进一步)要求出示有关资料予以证实。

供应商(盖章):

法定代表人(签字或盖章):

日期: \*\*\*\*年\*\*月\*\*日

---

## 5 投标人应提交的资格证明材料

说明：以下扫描件均应为 A4 纸大小

### 5.1 法人或其他组织的营业执照格式

法人或其他组织的营业执照

法人或其他组织的营业执照扫描件粘贴处

### 5.2 法人或其他组织的资格（资质）证书格式

法人或其他组织的资格（资质）证书

法人或其他组织的资格（资质）证书扫描件粘贴处

---

### 5.3 《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》

#### 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

1. 具有健全的财务会计制度；
  2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

---

## 6 开标一览表格式

开标一览表

上海市浦东新区政务服务中心信息化设备及弱电运维服务项目包 1

项目名称	服务期限	项目负责人	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、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、“最终报价”一栏即填写项目投标总价，且投标总价不得超过公布的项目最高限价！
- 4、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。
- 5、投标人应准确填写此表，并和通过电子采购平台的投标工具客户端提交的《开标一览表》保持一致。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期：\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

---

## 7 投标报价明细表格式

### 7.1 投标报价分类明细表格式

投标报价明细表

项目名称: \_\_\_\_\_

单位: 元(人民币)

序号	服务内容	单价	数量	金额	备注
	合计				

说明:

1、此表中的投标总价应与《开标一览表》中的投标总价保持一致。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 8 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式

### 8.1 中小企业声明函的格式（仅中型/小型/微型企业需提供）

#### 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（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：

本项目所属行业为软件和信息技术服务业

1. 本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号。
2. 供应商填写的所属行业应与采购文件中明确的所属行业保持一致，否则按无效响应处理。
3. 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。
4. 声明函内容应填写完整，若有缺漏按无效响应处理。（第3条情况除外）
5. 如为联合体，此附件联合体各方均应提供。
6. 成交供应商为中小企业的，成交公告将公告其《中小企业声明函》。

注：

（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。

---

## 8.2 近三年类似项目承接及履约情况一览表格式

### 近三年类似项目承接及履约情况一览表

项目名称: \_\_\_\_\_

序号	项目名称	采购人	合同价	履约评价	备注
1					
2					
3					
...					
合计数量				合计 金额	

说明:

- 1、近三年指：从投标截止之日起倒推 36 个月以内；
- 2、本表中所涉项目均须附项目**中标通知书或承包合同协议书**，相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑；
- 3、评标委员会认为必要时可要求投标人按规定时间内提供原件备查。

---

### 8.3 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料

投标人需提交的可以证明其能力、信誉和信用的  
其他材料扫描件粘贴处  
并加盖单位公章

### 8.4 残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）

#### **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。

单位名称(盖章):

日期：

### 8.5 监狱企业证书（仅监狱企业提供）

说明：扫描件应为A4纸大小

供应商需提交的监狱企业证书扫描件粘贴处

---

## 8.6 信用记录查询页面

响应投标人需在报名开始后至招标响应截止时间前的任一时间，登陆“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）查询本供应商是否被列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单，同时截屏打印查询页面并加盖公章；登陆政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询本供应商是否被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，同时截屏打印查询页面并加盖公章。

## 二、投标人提交的技术部分相关内容格式

### 1. 项目实施方案（可含必要的图、表）

说明：具体组成内容和编写要求详见“前附表”

### 2. 项目服务质量保证措施（可辅以图、表）

### 3. 拟投入本项目的人员组成情况

#### 3.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称：\_\_\_\_\_ 包号-包件名称：\_\_\_\_\_

岗位名称	序号	姓名	年龄	专业	从事本专业工作年限	职称（或执业资格或上岗证）
	...					
	...					
	...					
	...					

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、除招标文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员，不得是兼职人员和退休人员。
- 3、表后需附相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等）和在职证明材料等，所附证书和证明材料均为原件扫描件。

在职证明材料是指：(1) 截止投标日前 3 个月内，主要人员的社保由投标人单位缴纳的有效证明；(2) 因政策法规允许不能提供(1)，请提供截止投标日前 3 个月内其他有效证明材料，并由投标人单位提供相关人员在职承诺书（格式自拟）。

4、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。

5、表式不够，可另附页填写。

---

### 3.2 项目主要人员基本情况表格式

#### 项目主要人员基本情况表

项目名称及包件号: \_\_\_\_\_

姓名		年龄		从事本专业 工作年限	
职称或职业 资格		执业资格 (如果有)		拟在本合同 中担任的职 务	
毕业院校和 专业					
<b>主要工作经历</b>					
年~ 年	参加过的项目	担任何职		备注	

说明:

- 1、“主要人员”指实际参加本项目管理、各专业技术等方面的主要负责人。
- 2、表后需附项目人员相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等）和在职证明材料（截止投标日前6个月内，主要人员的社保由投标人单位缴纳的有效证明），所附证书和证明材料均为原件扫描件。
- 3、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。
- 4、表式不够，可另附页填写。

---

#### 4 拟投入本项目的设备材料情况

##### 4.1 拟投入本项目的主要设备表

项目名称: \_\_\_\_\_

序号	设备名称	型号规格	配置情况	单位	数量	设备年限	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

**说明:**

- 1、本表后需附相关证明材料。
- 2、“配置情况”栏填写设备实际技术配置情况。
- 3、如果表格填写不完整、准确，或后附相关证明材料不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。

---

#### 4.2 需求指标响应承诺函

本公司郑重承诺：

我公司\_\_\_\_\_（项目名称）的投标文件\_\_\_\_\_（完全满足/部分满足/完全满足且优于）招标文件中所有商务和技术需求。具体不满足或者优于招标文件需求部分（如有）内容详细描述如下表。

序号	名称	招标要求	投标参数	偏离情况（正/负）	说明

注：投标文件对于招标文件中的商务和技术需求，是“部分满足”或“完全满足且优于”的需要填写上表详细说明。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

#### 5 其他需说明的问题或需采取的技术措施

合理化建议及特色服务等

## 第五章 初步评审及详细评审

### 一、初步评审

资格性及符合性检查表

序号	检查内容	检 查 结 果
	<b>一、资格性检查</b>	
1	投标人满足招标文件“投标人须知”第3条规定的投标人应具备资格条件的	
2	投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1(5)条款提交资格证明材料	
	<b>二、符合性检查</b>	
1	投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）： ▲投标承诺书▲投标函▲授权委托书▲开标一览表	
2	未发现投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；（注：招标文件另有规定除外）	
3	接受招标文件规定的投标有效期	
4	接受招标文件规定的项目实施和服务期限	
5	未出现投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且不能按评标委员会要求提供说明材料的；	
6	按规定格式报价或投标报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的	
7	未发现投标报价存在“第二章”第17.4条款所列情形之一的	
8	按“投标人须知”第21.4条规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的	
9	接受招标文件规定的结算原则和支付方式	
10	未出现提供虚假材料、行贿等违法行为	
11	未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的；	
12	投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的	
13	未发现投标人违反《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的	

注意：

1、以上检查内容由评标委员会负责最终审定，未通过资格性及符合性检查的投标将被作为非实质性响应投标而不纳入详细评审范围。

2、招标代理机构详细列出资格性及符合性检查的目的在于方便投标人进行自查，请投标人对照招标文件（包括答疑和补充文件）的内容进行自查，以避免投标文件出现非实质性响应的情况。本表中所列实质性检查内容判断标准与“前附表”中所列要求有矛盾之处，以“前附表”中所列要求为准。

## 二、详细评审

### (一) 评标原则

1、本评标办法作为本项目择优选定中标人的依据，在评标全过程中应遵照执行，违反本评标办法的打分无效。

2、评标委员会负责对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查。对通过符合性审查的投标文件按此评标办法进行详细评审，未通过资格性和符合性审查的投标文件将被作为无效标而不纳入详细评审范围。

3、本次评标采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4、评标委员会根据招标文件（包括答疑和补充文件）的规定，对各投标人商务标的完整性、合理性、准确性进行评审，确认商务标的有效性和评标价，以此为基础计算各投标人的商务标得分。

5、评标基准价为通过符合性审查的所有投标中的最低投标报价。如果评标委员认定投标人的报价明显低于其他符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能在评标委员会规定的时间内证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为无效标处理。

6、对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。

7、小型和微型企业参加投标的，其投标价格给予~~—~~%的扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体投标的，依照联合体协议中约定，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~~%的价格折扣。

8、监狱企业视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。

9、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

10、评标委员会成员对投标人的投标文件进行仔细审阅、评定后各自独立打分，评委应并提出技术标的详细评审意见（方案的优缺点均加以评述），打分可在规定幅度内允许打小数。

11、本项目技术标评审项中标有“\*”内容属于客观评审因素，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》要求，评标委员会成员对客观评审因素评分应一致。

12、技术标、商务标两者之和为投标人的最终得分，评标委员会按照各有效投标人最终得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术标得分由高到低顺序排列。依照上述排序方法后仍出现得分相同时，由评委记名投票表决，得票多者排名靠前。评标委员会推荐得分排名前三名的投标人作为中标候选人，其中第一中标候选人为中标人。

## (二) 评审内容及打分细则

序号	评审内容及分值		评分标准
1	报价得分 (10 分)	报价得分 (10 分)	<p>投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10 注：评标基准价为通过资格性及符合性检查的所有投标中的最低投标报价。</p>
2 技术 (81 分)	项目服务方案 (37 分)		<p>一、评审内容：管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度的确定；      二、评审标准：      1、投标人具有完善的管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度的得 10 分；      2、管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度方案无缺失，内容基本满足项目需求的得 7 分；      3、投标方案内容存在缺漏的得 5 分；      4、投标方案内容存在明显缺漏的得 2 分；      5、投标方案内容无相关内容的得 0 分。</p> <p>一、评审内容：针对政务大厅信息与弱电系统包括但不限于办公终端设备管理、弱电网络系统、机房设备管理、自助终端设备管理等运维服务方案的合理性、针对性、具体性、操作性；      二、评审标准：      1、投标人具有合理的、针对性的、具体的、可操作性的服务方案得 10 分；      2、投标人服务方案内容简单，基本满足项目需求的得 7 分；      3、投标人服务方案存在缺漏的得 5 分；      4、投标人服务方案存在明显缺漏的得 2 分；      5、投标人服务方案无相关内容的得 0 分。</p> <p>一、评审内容：重点难点的应对和措施；      二、评审标准：      1、投标人针对重点难点具有应对和措施的得 8 分；      2、投标人针对重点难点的应对和措施基本满足项目需求的得 5 分；      3、投标人的应对和措施存在缺漏的得 3 分；      4、投标人的应对和措施存在明显缺漏的得 2 分；      5、投标人的应对和措施无相关内容的得 0 分。</p> <p>一、评审内容：政务大厅应急预案和紧急事件处置措施以及应急演练方案；      二、评审标准：      1、投标人针对政务大厅日常运维应急预案和紧急事件处置措施，以及完整的应急演练方案（提供相关的演练证明材料）的得 9 分；      2、投标人针对政务大厅日常运维应急预案和紧急事件处置措施基本满足项目需求的，无应急演练方案，得 7 分；      3、投标人的应对和措施存在缺漏的得 5 分；      4、投标人的应对和措施存在明显缺漏的得 2 分；      5、投标人的应对和措施无相关内容的得 0 分。</p>

	人员配备 (21分)	<p>一、评审内容：项目组织结构；      二、评审标准：      1、投标团队具有清晰的、完善的项目组织结构的得 7 分；      2、投标团队项目组织结构安排基本满足项目需求的得 4 分；      3、投标团队项目组织结构存在缺漏的得 2 分；      4、投标团队项目组织结构存在明显缺漏的得 1 分；      5、投标团队项目组织结构安排无相关内容的得 0 分。</p> <p>一、评审内容：主要管理人员及专业人员配置情况；      二、评审标准：      1、投标团队主要管理人员及专业人员配置完善的得 7 分；      2、投标团队主要管理人员及专业人员配置基本满足项目需求的得 4 分；      3、投标团队主要管理人员及专业人员配置存在缺漏的得 2 分；      4、投标团队主要管理人员及专业人员配置存在明显缺漏的得 1 分；      5、无相关内容的得 0 分。</p> <p>一、评审内容：人员详细情况（岗位类别、人员数量、任职资格、专业、学历、类似工作经验等）；      二、评审标准：      1、投标团队人员岗位类别、人员数量、任职资格、专业、学历、类似工作经验等情况满足项目要求的得 7 分；      2、投标团队人员详细情况基本满足项目需求的得 4 分；      3、投标团队人员详细情况存在缺漏的得 2 分；      4、投标团队人员详细情况存在明显缺漏的得 1 分；      5、无相关内容的得 0 分。</p>
	公司管理组织架构及管理制度 (6分)	<p>一、评审内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司管理机构构成及运作流程；</li> <li>2. 公司管理制度（主要有岗位职责、岗位招录；服务质量、人员考核、奖惩等激励机制。）</li> </ol> <p>二、评分标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、管理组织架构完善，管理制度健全的，得 6 分；</li> <li>2、有基本管理组织架构，管理制度不够健全和完善的，得 3 分；</li> <li>3、管理组织架构不完善，管理制度不健全的，得 1 分；</li> <li>4、无相关内容的得 0 分。</li> </ol>
	服务质量保证措施 (12分)	<p>一、评审内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、具有针对本项目的自查制度，包括流程管理、预算执行、财务管理、进度控制、满意度调查等；</li> <li>2、内容具体、合理、可行。</li> </ol> <p>二、评分标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、建立质量管理制度，且具有相应的配套措施具体、合理等，得 12 分；</li> <li>2、质量管理制度一般，相应配套措施一般，得 8 分；</li> <li>3、质量管理制度不妥，相应配套措施不妥，得 4 分；</li> </ol>

			4、无配套应急措施，得 0 分。
		特色管理及合理化建议 (5 分)	<p>一、评审内容:</p> <p>1、对服务方式、特色管理或创新管理的描述;</p> <p>2、其它合理化建议的分析;</p> <p>3、与业主有效沟通的工作机制;</p> <p>4、内部资料的管理机制。</p> <p>二、评分标准:</p> <p>1、方案设计完整合理，具有较强的针对性和可操作性，保障措施切实有效，得 5 分;</p> <p>2、方案设计合理，但针对性和可操作性一般，保障措施欠缺，得 3 分;</p> <p>3、方案基本合理，针对性和可操作性欠缺：得 1 分;</p> <p>4、无相关内容的得 0 分。</p>
3	供应商综合实力(9分)	*近三年以来类似项目经验 (5 分)	<p>一、评审内容:</p> <p>1、投标人近三年已完成类似项目的情况;</p> <p>二、评审标准:</p> <p>1、每 1 项有效业绩得 1 分，最高得分为 5 分，没有得 0 分；            (需提供项目的合同或中标通知书，能够体现签约主体、项目名称、项目内容、签约日期等要素内容)</p>
		*公司管理能力 (4 分)	<p>一、评审内容</p> <p>1、公司管理能力</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书（认证的范围包含运维服务）、ISO27001 信息安全管理体系建设认证证书（认证的范围包含运维服务），有 1 项得 2 分，最高得 4 分；</p>