

ZHENG FU CAI GOU

徐汇区城运中心“热线分析”场景建设

政府采购

招 标 文 件

招标编号：徐采中招 2022-046

招标单位：上海市徐汇区政府采购中心

二〇二二年九月

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，就徐汇区城运中心“热线分析”场景建设项目进行公开招标，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—徐汇区城运中心“热线分析”场景建设项目
- 2、招标编号：（代理机构内部项目编号：徐采中招 2022-046）
- 3、预算编号：0422-03412
- 4、项目主要内容及要求：

徐汇区城运中心“热线分析”场景建设项目具体包括：算法体系、基础功能模块、标签数据全生命周期管理、热线感知大屏、热线生产端赋能、热线报表报告生成、全过程数字化赋能、系统数据体系建设等。

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 4 个月内完成。
- 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 2022-09-15 本公告发布之日起至 2022-09-24，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 9 月 15 日至 2022 年 9 月 24 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：2022-10-9 9:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2022-10-9 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：上海政府采购网（政府采购云平台）<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 9 月 23 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 9 月 23 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 7000000 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，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

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： 高卉

联系人： 曾妮

电话： 24092222

电话： 24092222*2586

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10月8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。

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等；**本项目重点功能需求所对应的设计截图：包括但不限于三维热力效果的设计截图、基于民情汇聚模块功能需求的设计截图（包括投诉情况分析、诉求趋势分析、投诉情况数据联动分析等）、基于民意洞察模块功能需求的设计截图（包括高发责任主体分析、高频诉求人分析、高发话题分析等）、基于预警监测模块功能需求的设计截图（包括内容预警、内容预警逻辑、过程预警、预警工单详情等）、基于效能分析模块功能需求的设计截图（包括街镇感知指数排行、部门效能分析、具体街镇效能分析等）、基于关联关系分析模块功能需求的设计截图（包括话题、责任主体等关联关系构成要素）。**
- (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釋，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。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、建设背景

2020年12月,国务院办公厅发布《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》,《意见》对热线优化的指导思想、工作目标、基本原则等做了阐述,对热线建设的方向做了具体的指导说明,明确提出要强化派单效率和准确性,提升普遍性诉求研究分析能力、解决共性问题。

2020年5月上海市人民政府办公厅印发《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划(2020-2022年)》的通知中提到,要完善市民热线智能派单和数据分析感知系统,推动对市民来电的智能派单、快速处置,开展大数据分析,实时掌握民情热点,预估民情趋势。

2022年5月24日上午,上海市十五届人大常委会第四十次会议表决通过了《关于进一步促进和保障城市运行“一网统管”建设的决定》。该《决定》共23条,其中也提到要充分发挥12345热线总客服作用,反映社情民意,推进共建、共治、共享的城市治理格局。

2020年4月,徐汇区第十六届政府101次常务会议,会议关于制定《徐汇区关于加快推进城市运行“一网统管”先行区建设的工作方案》的情况做了报告,对12345的建设提出了具体的要求,要依据“体制先行”的原则,依托区城市运行中心,推动“12345”市民服务热线等多领域的汇聚、业务协同及实战赋能,强化日常运维管理服务。

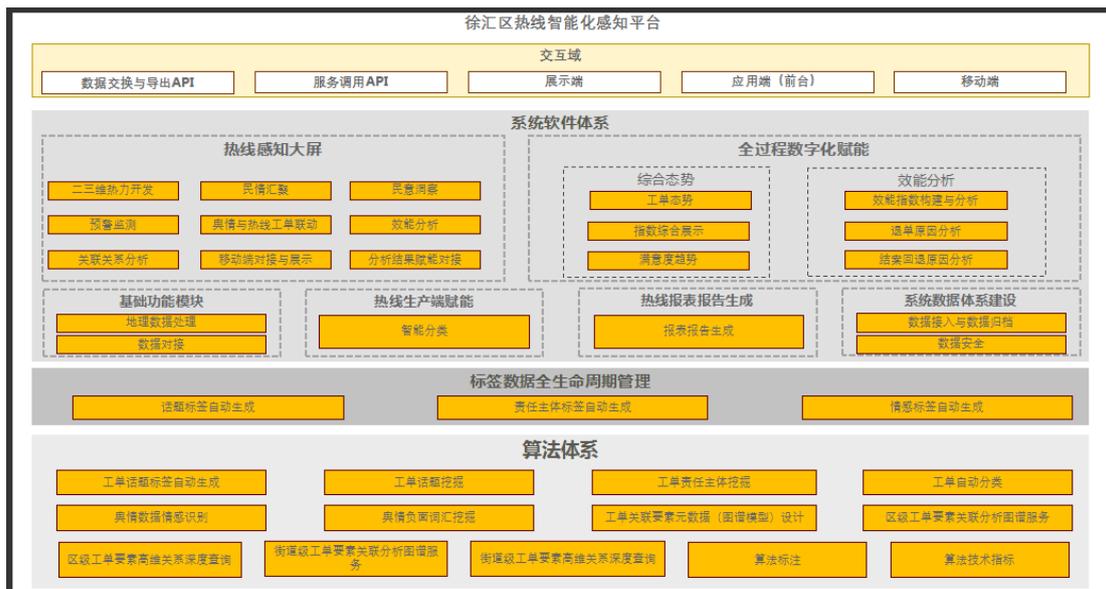
二、建设目标

通过运用智能化技术,推动机器认知智能化,通过知识图谱、深度学习等人工智能技术,构建自学习智能计算模型,实现智能预警预判、业务处置智能化、综合决策分析等。基于实际业务场景,建设算法体系,通过智能技术对工单内容进行深层次、多维度的挖掘,深入感知每个热线电话中蕴含的市民诉求,并实现标签的周期管理,同时建设基础功能模块、系统数据体系等,构建热线感知大屏和全过程数字化赋能体系;并开发智能分类、报表报告生成等功能,提升工单的流转和报告的自动化生成效率,赋能城市运行和热线的管理人员、业务处置人员,更好的服务市民、解决市民诉求。

围绕一网统管“观管防”(观是一屏观徐汇、管是12345的及时处置、防是全方位多角度的预警模型)以及“高效处置一件事”的具体要求建设徐汇区热线智能化感知平台,通过该平台让政府第一时间了解老百姓最急、最盼、最忧、最怨的问题,实现从“解决一个人的需求”到“解决一类人的需求”,真正体现“以市民为中心、以问题为导向”,从而实现城市治理体系与治理能力现代化的目标。

三、建设内容

徐汇区热线智能化感知平台以信息资源整合为重点,以大数据应用为核心,以人工智能为技术手段,坚持“统筹规划、分步实施,整合资源、协同共享,突出重点、注重实效,深化应用、创新驱动”的原则,全面提升信息化建设水平,促进上海市徐汇12345热线服务持续健康发展。项目建设架构图如下图所示:



本次具体建设内容包括：算法体系、基础功能模块、标签数据全生命周期管理、热线感知大屏、热线生产端赋能、热线报表报告生成、全过程数字化赋能、系统数据体系建设，共 8 大模块内容。

四、建设要求

1、总体建设要求

深入贯彻习近平总书记关于提高城市科学化精细化智能化管理水平的重要指示精神，响应国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》的具体内容，落实上海市“一网统管”三年行动计划工作部署要求，在现有 12345 市民服务热线海量数据和工单生产系统的基础上，运用人工智能技术，加快建设 12345 热线智能化感知平台，深度挖掘徐汇区热线数据，充分发挥“数据金矿”价值，构建全区民生诉求态势分析、预警监测体系，同时实现高发问题、高频诉求人实时感知，并基于考核体系对处置单位进行直观的效能分析，实现工单流转全过程的数字化赋能。

2、系统功能要求

2.1 算法体系建设

2.1.1 单话题标签自动生成

支持工单话题标签自动生成。基于对历史工单的充分挖掘，识别历史工单经常出现的重点词汇，发现热线工单中的关键点。

2.1.2 工单话题挖掘

提供话题挖掘模型，识别和提取工单中涉及的话题及关联要素，构建工单内容有效信息特征匹配能力，挖掘话题标签。

支持工单话题挖掘算法调试与优化，以提高准确率与可识别范围。

支持工单话题挖掘算法接口对接，提供返回结果支持进一步的分析和展示。

2.1.3 工单责任主体挖掘

支持工单责任主体挖掘算法，通过语义分析技术提取工单描述中涉及的责任主体。

支持工单责任主体挖掘算法调试与优化，以提高准确率与可识别范围。

支持工单责任主体挖掘算法接口对接，提供返回结果支持进一步的分析和展示。

2.1.4 工单自动分类

提供工单智能分类模型。利用自然语言处理技术对文本内容进行理解分析，并推荐工单划分的三级类别，输出匹配结果。匹配结果应包含推荐分类的列表及对应的置信度，并根据置信度进行排序；

提供工单自动分类算法 API 接口，根据置信度的排序选择三个结果供派单员参考，以便业务系统快速获得匹配度高的工单类别。

支持工单自动分类算法调试与优化，以提高准确率与可识别范围。

支持工单智能分类算法与实战赋能模块中的智能分类模块的对接，提供返回结果进行进一步的应用。

2.1.5 舆 情数据情感识别

支持舆 情数据情感分析，基于语义分析技术，支持对舆 情文本数据中的无效信息进行剔除，对有效信息进行提炼，形成特征关键特征信息，支持识别微信、网页的舆 情文本数据中的情绪，并以情感指数体现。

支持舆 情数据情感识别算法调试与优化，以提高准确率与可识别范围。

支持舆 情数据情感识别算法接口，提供返回结果支持进一步的分析和展示。

2.1.6 舆 情负面词汇挖掘

支持舆 情负面词汇挖掘，基于语义分析技术，对于微信、网页的舆 情文本数据，通过算法学习挖掘匹配出负面词，结合预警监测模块建设形成预警；

支持舆 情负面词汇挖掘算法调试与优化，以提高准确率与可识别范围。

支持舆 情负面词汇挖掘算法接口对接，提供返回结果支持进一步的分析和展示。

2.1.7 工单关联要素元数据（图谱模型）设计

提供工单关联要素元数据（图谱模型）设计，以构建多维度动态时空图谱，支撑热线系统进行诉求关联分析，辅助决策。设计构建工单各要素（包括工单以及工单标签）之间关联关系（例如工单与话题、话题与话题、话题与其他标签等）的元数据模型，支持对工单要素关联分析、高维度分析和深度查询。

2.1.8 区级工单要素关联分析图谱服务

支持构建区级工单要素关联分析图谱服务，通过将语义挖掘模型挖掘出的原始工单相关数据中的话题、责任主体等关键信息，导入存储为关联关系图结构数据。

支持构建区级工单要素关联分析图谱，支持徐汇区最近三年热线工单的工单话题。

支持构建区级工单要素关联分析图谱，支持图谱数据导入、更新、图谱存储、管理、复

杂查询、图计算分析等能力。

2.1.9 区级工单要素高维关系深度查询

提供基于区级工单要素时空多维度关联图谱，提供区级别工单话题要素高纬度深度分析，包括时间、空间的动态分析和关联分析。

提供区级工单要素多维关系深度关联查询接口，运行区级工单要素高维关系深度关联查询任务，以进行区级工单要素高维关系深度关联查询。

支持区级工单要素高维关系深度查询算法调试与优化，提高区级深度查询准确率与可识别范围。

2.1.10 街道级工单要素关联分析图谱服务

工单诉求内容随着地区的不同存在地域性差异，需要构建街道级工单要素关联分析图谱，便于对街道级工单诉求关联数据过滤查询、动态分析/推理和更新，辅助生产环节的感知和决策。

支持构建街道级工单要素关联分析图谱服务，支持将通过语义挖掘模型挖掘出的街道级原始工单相关数据中的话题、责任主体等关键信息，导入存储为关联关系图结构数据。

支持构建街道级工单要素关联分析图谱，支持徐汇区街道级最近三年热线工单的工单话题。

支持构建街道级工单要素关联分析图谱，支持图谱数据导入、更新、图谱存储、管理、复杂查询、图计算分析等能力。

2.1.11 街道级工单要素高维关系深度查询

不同街道市民诉求背后关系不同，针对不同街道，基于街道级工单要素时空多维度关联图谱，提供街道级别诉求话题等内容的高纬度深度分析，并与话题形成互动，辅助决策者进行感知和决策。

支持基于街道级工单要素时空多维度关联图谱，提供街道级工单要素高维关系深度查询，包括时间、空间的动态分析和关联分析。

支持街道级工单要素多维关系深度关联查询接口，运行街道级工单要素高维关系深度关联查询任务，以进行街道级工单要素高维关系深度关联查询。

支持街道级工单要素高维关系深度查询算法调试与优化，提高准确率与可识别范围。

2.1.12 算法标注

支持人工基于实际业务场景的需求，对算法的结果进行再次的标注和确认工作，保证算法挖掘的结果数据的质量和准确性，符合业务场景的应用要求。

2.1.13 算法技术指标

1、工单要素关联分析图谱服务的图引擎性能满足：数据导入性能满足 60 万边/s；支持 200 并发 k-hop 查询 3 跳秒级响应；支持单点查询毫秒级响应；吞吐量满足 20000TPS。

2、工单要素关联分析图谱服务所依赖的图引擎查询分析能力满足：支持查询分析一体

化；支持关系查询、用户分群、推荐、最短路径场景；支持 30+图分析算法，包括重要度分析类、群体挖掘类、路径分析类、关联度分析（pagerank, sssp, k-core, k-hop, 聚类系数, 三角系数等），并提供相关截图证明。

3、工单要素关联分析图谱服务所依赖的图引擎可视化能力满足：支持结果的可视化及交互式操作；支持力引导布局/圆形布局/层次布局，图结果过滤；支持节点按标签着色，并提供相关截图证明。

4、工单要素关联分析图谱服务所依赖的图引擎易用性能力满足：支持算法向导式操作（免编程），可提供算法默认参数；界面支持图引擎分析和查询结果的可视化，允许交互式操作，并提供相关截图证明。

2.2 基础功能模块建设

2.2.1 地理数据处理

（1）支持同测绘院基础地形图对接

贯彻落实治理要素“一张图”的理念，以实用共享为原则，对接调用测绘院提供的基础地形图服务能力，将徐汇区域范围内的基础地形图进行统一的输出呈现，从而实现工单的点位分布图、二维热力图分布及三维热力图叠加地理要素直观的展示分析。

（2）支持同测绘院对接街道、社区、网格矢量服务

对接调用测绘院提供的街道、社区、网格矢量服务能力，将徐汇区域范围内的区划、街道、居委、社区、网格等地理边界进行统一的输出呈现，实现既能对整个区域内的工单、话题热点进行宏观分析，也可以聚焦于具体街道、居委、社区、网格的局部话题热线分析，对比差异性。

（3）支持 GIS 正向（根据位置描述获取坐标）地理编码查询接口对接

以实用共享为原则，对接调用测绘院提供的 GIS 正向（根据位置描述获取坐标）地理编码查询接口，根据市民的问题描述中对于地理位置的描述查询获取案件在上海地方坐标系的具体坐标以便后续的工单分布分析。

（4）支持 GIS 逆向（根据坐标获取小区）地理编码查询接口对接

以实用共享为原则，对接调用测绘院提供的 GIS 逆向（根据坐标获取小区）地理编码查询接口，根据上海地方坐标系的具体坐标查询出案件所在的街道、社区、小区及网格信息，为进一步分析不同社区、小区的热点话题差异性提供基础。

（5）支持灰模建筑物数据对接处理

贯彻落实治理要素“一张图”的理念，以实用共享为原则，对接调用测绘院提供的灰模建筑物图层数据，实现徐汇区域内的建筑房屋以灰模的形式直观的显示在热线感知大屏中。

（6）支持道路、水系等基本信息对接处理

贯彻落实治理要素“一张图”的理念，以实用共享为原则，对接调用测绘院提供的道路、水系等基本信息，实现徐汇区范围内的道路，水系图层的叠加展示，从而进一步针对发生在

道路、河流类的热点话题进行更具针对性的热力分布分析。

(7) 支持街道、社区、灰模图层控制

支持街道、社区、灰模图层控制功能，实现对地图中不同地理要素图层元素的控制，匹配各个维度精细化的分析需求。

2.2.2 数据对接

(1) 支持工单基本信息对接处理

通过梳理数据编目，基于共享交换平台实现业务派单系统中任务号、案卷编号、发现时间、立案时间、派遣时间、处理时间、统计时间、监管时间、延误时间、反馈时间、核查延误时间、核查部门反馈时间、下发核实时间、上报核实时

间、下发核查时间、上报核查时间等 12345 热线工单基本信息的对接获取，用于分析展示。

(2) 支持工单过程信息对接处理

通过梳理数据编目，基于共享交换平台对接获取业务派单系统中任务号、过程编号、过程状态、操作人姓名等 12345 热线工单过程信息用于分析展示。

(3) 支持工单延期信息对接处理

通过梳理数据编目，基于共享交换平台对接获取业务派单系统中任务号、操作人姓名、操作时间、操作部门名称、申请延期状态、延期时间等 12345 热线工单延期信息用于进行感受指数的逻辑计算。

(4) 支持工单回访满意度信息对接处理

通过梳理数据编目，基于共享交换平台对接获取业务派单系统中任务号、回访方式、回访时间、是否解决、态度满意、效率满意、结果满意、总体满意等 12345 热线工单回访满意度信息用于进行感受指数的逻辑计算。

(5) 支持工单原始数据预处理及输出（对接 NLP）

通过梳理数据编目，基于共享交换平台对接获取工单的基本信息、过程信息等进行数据预处理工作，梳理业务话题逻辑关系如噪音扰民、停车管理收费、群租整治主题下包含的话题及种子词汇，对接 NLP 话题接口，将语料数据及种子词汇匹配表上传至 AI 中台语义中枢。

(6) 支持 NLP 话题挖掘结果输入对接

将种子词汇语义拓展召回归类聚合而成的话题数据通过 NLP 话题挖掘接口输入到热线感知系统中待下一步进入预警模型的挖掘分析。

(7) 支持 NLP 情感分析结果输入对接

将热线工单语义分析正负情感的系数通过 NLP 情感分析结果输入到热线感知系统中待下一步进行话题情感的追踪分析。

(8) 支持工单原始数据关联分析预处理及输出

基于原始的 NLP 话题输出数据进行关联关系预处理，将传统的字段结构化的数据转化为

以“点”、“线”、“面”组成的关系为基础的图结构数据，以年、月、周时间片的形式将原始数据按照时间的维度进行分割，对接输出至图引擎服务。

(9) 支持知识图谱数据结果输入对接

将图引擎服务处理数据形成的数据以 json 的形式进行输入对接，绘制关于话题、责任主体、处置措施等点状结果信息，话题-话题、话题-处置措施及话题-责任主体等关联维度的线状结果信息，话题强度、情感强度及关联强度等状态结果信息及街道、季度等时空维度的面状结果信息。

(10) 支持简报分析模块对接处理

对接获取热线业务系统中的简报分析功能，将热线业务系统端的报告对接至热线感知大屏端及移动处置小屏端，并实现在大屏端的展示和按时间切换筛选功能。

2.3 标签数据全生命周期管理建设

基于工单大数据分析和 NLP 算法、实现自动识别市民诉求中的标签，如核心话题、情感要素、责任主体、分类结果等，并将标签与工单进行智能匹配，包括最新工单和历史工单，构建以工单为核心的标签主数据管理体系，保证标签数据的全流程覆盖，为热线工单的基础性分析、智能化应用、全方位感知提供基础。

(1) 支持话题标签自动生成

支持工单生产后自动调用话题算法、生成话题标签，表达工单的具体诉求，便于处置部门了解内容。

(2) 支持情感标签自动生成

提供消极、积极、平缓的情感标签，支持工单生产后调用情感算法、自动生成情感标签，便于处置部门了解市民对于该事项的情感态度。

(3) 支持责任主体标签自动生成

构建主体基础数据库，提供责任主体标签，支持工单生成后自动生成被投诉对象标签，便于后续部门的集中处置及主体分析。

2.4 热线感知大屏建设

2.4.1 二三维热力开发

基于工单位置、诉求等数据，结合话题、责任主体等标签，实现诉求在地图上的撒点和热力显示，直观地分析诉求态势。具体的需求如下：

(1) 支持诉求点位图分布展示

支持根据诉求位置信息，在地图上诉求主体位置的标注，直观呈现工单在全区的位置分布特征。

支持根据筛选栏选择对应的时间段、区域（整个区或各个街道）、诉求的一级分类进行筛选，快速呈现出所关注信息。

支持通过点击单个诉求对应的点位可在大屏左栏呈现该诉求工单的详细信息，详细工单

信息。

地图包括道路和建筑灰模图层，通过地图图层的叠加实现更直观立体的展示；支持通过放大、缩小、旋转等不同操作查看不同视角下的建筑图层。

(2) 支持诉求分布的二维热力呈现

支持以二维热力图的方式将热点诉求展现在地图上，直观分析不同诉求在全区的分布特征；支持通过放大、缩小等不同操作查看不同视角下的热力情况。

(3) 支持诉求分布的三维热力呈现

支持以三维热力图的方式将诉求呈现在地图上，全面综合的分析诉求在地图上的位置、数量等特征，辅助管理者进行；支持通过放大、缩小等不同操作查看不同视角下的建筑图层。

支持三维热力与高发话题的联动展示，实现点击不同话题、三维热力分布态势对应切换。

支持以录屏或图片形式对三维热力的可视化效果进行呈现。

(4) 支持诉求分布视角分布切换

支持通过不同视角切换三维热力效果图，在不同的角度浏览话题三维热力效果与地图、街镇等的叠加效果。

2.4.2 民情汇聚模块建设

接入徐汇区热线工单数据，通过诉求总数直观表达徐汇区热线工单基础情况；支持基于工单的按期办结率、先行联系率、实际解决率、市民满意率、重复投诉率指标的计算与展示；支持通过一段时间内的诉求趋势分析，实时监测周期内工单的诉求变化情况，分析工单的整体态势。具体的需求如下：

(1) 支持投诉情况分析展示

支持从数量统计维度呈现 12345 热线的诉求统计情况，能直观看出当天整体市民诉求情况及诉求人数情况。

支持从时间范围及区域范围选择，实现从时间和空间两个维度的统计呈现，快速响应指定需求的诉求结果统计。

具体需要实现的统计指标包括：诉求总数、按期办结率、先行联系率、实际解决率、市民满意度、重复投诉率。

(2) 支持诉求趋势分析展示

支持以折线图的形式展示时间维度的诉求数量的变化，横轴代表时间维度，纵轴代表诉求数量维度，默认展示当年近一月和去年同期时间段的展示本年近一个月和去年同期时间段内每天的诉求数量变化情况。

支持在主界面板块选择时间范围及街道区域，实现相应统计数据的联动。整体上能直观看出近期市民诉求量的变化情况（环比）及和去年同时段诉求量的对比（同比）情况。

(3) 支持投诉情况数据联动

针对诉求总数、按期办结率、先行联系率、实际解决率、市民满意率、重复投诉率，支

持从街镇、部门、企业三个维度对数据进行联动分析与查看。

- 诉求总数联动：支持从街镇、部门、企业三个维度查看诉求总数的分布情况；默认呈现 11 个街镇的数据，可通过“部门”或“企业”筛选条件进行对应数据的选择和展示。
- 按期办结率联动：可查看“未按期办结”的数据分布情况，分析“未按期办结”工单的分布特征；支持从街镇、部门、企业三个维度查看，默认呈现 11 个街镇的数据，可通过“部门”或“企业”筛选条件进行对应数据的选择和展示。
- 先行联系率联动：可查看“未先行联系”的数据分布情况，分析“未先行联系”工单的分布特征；支持从街镇、部门、企业三个维度查看，默认呈现 11 个街镇的数据，可通过“部门”或“企业”筛选条件进行对应数据的选择和展示。
- 实际解决率联动：可查看“未实际解决”的数据分布情况，分析“未实际解决”工单的分布特征；支持从街镇、部门、企业三个维度查看，默认呈现 11 个街镇的数据，可通过“部门”或“企业”筛选条件进行对应数据的选择和展示。
- 市民满意率联动：可查看“市民不满意”的数据分布情况，分析“市民不满意”工单的分布特征；支持从街镇、部门、企业三个维度查看，默认呈现 11 个街镇的数据，可通过“部门”或“企业”筛选条件进行对应数据的选择和展示。
- 重复投诉率联动：可查看“重复投诉”的数据分布情况，支持从街镇、部门、企业三个维度查看，默认呈现 11 个街镇的数据，可通过“部门”或“企业”筛选条件进行对应数据的选择和展示。

(4) 支持事件列表分析展示

支持重点事件播报展示，对重要事件进行列表展示，具体展示的信息包括：工单类型、工单来源、工单紧急程度、工单描述、诉求地址、上报时间。支持查看重点事件的详细工单信息。

支持投诉情况、诉求趋势、市民投诉情况详细数据与事件列表进行联动，呈现当前选定时间、空间、办理阶段等范围内的诉求案件列表，默认按时间顺序分页展示最新的诉求情况。

事件列表支持对多条工单的主要信息进行列表展示，具体展示的信息包括：工单类型、工单来源、工单紧急程度、工单描述、诉求地址、上报时间。

支持对某一条诉求工单详细信息的展示，具体展示的信息包括：时间进展、任务号、所属类型、上报时间、问题来源、是否谣言、所属网格、所属街镇、所属居委、上报人、联系电话、问题描述、地点、描述，紧急情况、工单流转状态等。

实现诉求查找功能，能通过工单基础信息的关键字一如话题、地点等信息的匹配，快速查找所需要查看的对应诉求工单。

(5) 支持效果展示

支持以录屏或图片形式对以上功能点呈现效果进行展示。

2.4.3 民意洞察模块建设

民意洞察模块通过调用 AI 中台引擎的自然语言处理这一人工智能手段，感知工单数据中蕴含的市民诉求。

支持构建话题关联分析模型探求不同话题间的因果、递进、并列、话题及处置措施、话题及投诉对象等关联关系，从被动处置到主动发现潜在问题，从单一的解决一个人问题到解决一类人的问题。

(1) 支持高发责任主体分析展示

● 高发责任主体诉求统计

支持诉求责任主体统计排名与统计分析；具体分析展示信息包括：责任主体名称、对应的高发类别、所属区域、总数。

支持按照时间范围、区域范围进行不同维度的统计数据的联动。

● 高发责任主体诉求反查

支持高发责任主体的诉求反查，分析查看其具体对应的工单处置情况；反查内容包括该类责任主体的工单数量、市民满意度情况，高发区域等。

(2) 支持高发诉求人分析展示

支持基于工单诉求统计，并关联外部数据，分析、呈现周期内的高发诉求人。

支持对诉求详细信息的查看，包括、诉求人电话、诉求人近期的诉求数量等。

(3) 支持高发话题分析展示

● 高发话题诉求统计

支持基于诉求统计，呈现市民诉求中的 top10 诉求及其对应的诉求数量

支持按时间范围、区域范围选择时相应统计数据的联动，展示当前话题排名、诉求数量、感知指数、环比、排名变化等信息。

支持感知指数计算模型的构建。

具体需要支持的统计指标和功能如下：

- 排名：当前选定时间及区域范围内，该热点话题的诉求数量排名。
- 诉求数量：当前选定时间及区域范围内，该热点话题的诉求数量排名。
- 感知指数：当前选定时间及区域范围内，该热点话题的感知指数得分。
- 环比：当前选定时间及区域范围内，该热点话题相较于上一个时间段的诉求数量环比及变化情况。
- 排名变化：当前选定时间及区域范围内，该热点话题相较于上一个时间段的诉求数量排名及变化情况。

● 高发话题诉求反查

支持高发话题的诉求反查，查看话题相关的诉求事件列表与详细工单信息。

事件列表支持对多条工单的主要信息进行列表展示，具体展示的信息包括：工单类型、

工单来源、工单紧急程度、工单描述、诉求地址、上报时间。

支持选择话题所对应的某一条诉求工单详细信息的展示，具体展示的信息包括：时间进展、任务号、所属类型、上报时间、问题来源、是否谣言、所属网格、所属街镇、所属居委、上报人、联系电话、问题描述、地点、描述，紧急情况、工单流转状态等。

- 话题与舆 情工单联动

支持分析某一话题与对应热点舆 情信息的联动，查看话题对应的舆 情相关内容，进行联动分析展示。

- 部分话题对应处置流程分析展示

支持查看部分高发话题所对应处置部门的处置流程。

- (4) 支持效果展示

支持以录屏或图片形式对以上功能点呈现效果进行展示。

2.4.4 预警监测模块建设

基于话题挖掘，从内容预警和过程预警两个维度对市民诉求全方位分析，发现当前市民关注的各类热点问题，分析相关处置部门对各类问题的处置效果，实现市民诉求问题由被动受理到主动预防的转变。

- (1) 支持预警固化规则构建

支持周期规则构建，实现固定周期内的预警自动判断；预警周期规则需符合业务场景，并支持根据实际业务需求的变动，对预警周期规则进行变更。

支持预警计算逻辑构建，实现固定计算规则下的预警自动生成；预警计算逻辑需符合业务场景，并支持根据实际业务需求的变动，对预警计算逻辑进行变更。

支持预警刷新机制构建，实现预警数据的自动刷新；预警刷新机制需符合业务场景，并支持根据实际业务需求的变动，对预警刷新机制进行变更。

支持预警固化机制构建，实现预警数据的固化保存；预警固化机制需符合业务场景，并支持根据实际业务需求的变动，对预警固化机制进行变更。

- (2) 支持内容预警体系构建

基于热点诉求话题建模形成感知热点预警，包括“热点主体”、“突发热点”、“群体高发”、“重复投诉”、“敏感投诉”等多个场景设计预警模型，针对每个预警进行专项深入分析。

支持热点主体预警逻辑构建与分析展示，基于实际业务需求对周期内的高发责任主体（如学校、医院等）进行自动预警；计算的周期、责任主体预警数量阈值支持根据实际业务需求进行灵活配置；并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

支持突发热点预警逻辑构建与分析展示，基于实际业务需求对周期内的突增的高发诉求进行自动预警；计算的周期、诉求预警阈值和相关条件需要支持根据实际业务需求进行灵活配置；并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

支持群体高发预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求对周期内的高发同一诉求进行自动预警;预警计算逻辑需要包括来电号码、诉求数量、诉求来源等多个条件;计算的来电数量、诉求数量等预警阈值需要支持根据实际业务需求进行灵活配置;并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

支持重复投诉预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求对周期内的高发重复问题进行自动预警;预警计算逻辑需要包括来电号码、时间周期、诉求数量、诉求来源等多个条件下;计算的来电号码、时间周期、诉求数量、诉求来源等预警阈值需要支持根据实际业务需求进行灵活配置;并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

支持敏感投诉预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求对工单中出现的敏感内容进行自动预警;支持构建敏感词汇库,不断补充完善敏感词汇的数量和预警范围;预警逻辑需要根据实际业务需求进行灵活配置;并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

(3) 支持过程预警体系构建

支持接单预警对接与分析展示,对接工单生产系统接单预警数据,并进行预警的统计分析;支持从不同处置单位的维度对预警数量进行对比分析。

支持退单预警对接与分析展示,对接工单生产系统接单预警数据,并进行预警的统计分析;支持从不同处置单位的维度对预警数量进行对比分析。

支持处置超时预警对接与分析展示,对接工单生产系统接单预警数据,并进行预警的统计分析;支持从不同处置单位的维度对预警数量进行对比分析。

(4) 支持其他预警体系构建

支持持续热点预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求对周期内的持续高发诉求进行自动预警;计算的周期、诉求预警阈值等需要支持根据实际业务需求进行灵活配置;并支持用合理的可视化方式进行统计展示。。

支持潜在热点预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求对周期内工单量连续增长的诉求类型进行自动预警;预警计算逻辑需要包括时间周期、话题数量、增长幅度等多个条件;时间周期、话题数量、增长幅度等预警阈值需要支持根据实际业务需求进行灵活配置;并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

支持消极话题预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求和情感算法挖掘结果对情感得分较低的话题进行自动预警;情感得分排名取值范围的逻辑需要支持根据实际业务需求进行灵活配置;并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

支持消极潜在预警逻辑构建与分析展示,基于实际也许需求和情感算法挖掘结果对周期内情感得分持续下降的话题进行自动预警;情感得分排名取值范围、下降幅度等预警阈值需要支持根据实际业务需求进行灵活配置;并支持用合理的可视化方式进行统计展示。

(5) 支持预警与事件列表联动

支持预警内容和事件进行联动,呈现当前选定时间、空间、办理阶段等范围内的预警案

件列表。

事件列表支持对多条工单的主要信息进行列表展示，具体展示的信息包括：工单类型、工单来源、工单紧急程度、工单描述、诉求地址、上报时间。

支持选择预警所对应的某一条诉求工单详细信息的展示，具体展示的信息包括：时间进展、任务号、所属类型、上报时间、问题来源、是否谣言、所属网格、所属街镇、所属居委、上报人、联系电话、问题描述、地点、描述，紧急情况、工单流转状态等。

(6) 支持效果展示

支持以录屏或图片形式对以上功能点呈现效果进行展示。

2.4.5 舆 情与热线工单联动

支持对接舆 情大数据，通过敏感词过滤、NLP 自然语言处理等手段，发现社会舆 情数据中的重点问题，并结合热线工单诉求数据进行联动分析、展示。

支持通过关键词搜索展示对应的舆 情分析数据。

支持通过点击某一话题进行对应舆 情相关数据的匹配与呈现。

支持分析查看舆 情工单数据的详细信息。

支持以录屏或图片形式对舆 情与工单联动功能模块的呈现效果进行展示。

2.4.6 效能分析模块建设

效能分析从属地及部门两个方面进行效能分析，围绕各街道的综合指数得分及市民热点诉求承办部门的处置措施综合评估。

(1) 支持热线效能指数排行分析展示

支持热线效能指数的模型构建。

支持效能指数得分情况进行综合分析排名，实时展示当前各街镇近一个月的得分赛马排名；具体展示的信息包括街镇名称、得分。

支持按照综合得分、受理得分，按时办结率得分三种分数类型进行筛选展示，查看各个分项指标的排行情况。

(2) 支持部门感知指数分析展示

支持对市民诉求涉及到的承办部门对应的市民满意度情况进行分析。

支持按照综合得分、受理得分，按时办结率得分三种分数类型进行各部门筛选展示，查看各个分项指标的分布情况。

支持通过热力图分布的形式进行可视化展示。

(3) 支持街镇效能分析展示

支持通过街镇效能指数排行可进入到街镇效能分析页面，查看某一具体街镇的具体综合得分情况。

支持对街镇的指标构成和占比情况进行分析、呈现，包括满意度、受理率、按时办结率各项指标占比。

支持展示街镇对应的居委、部门、协同条件下所对应的得分情况，实现对基层处置情况的精细化分析。

(4) 支持部门能效分析展示

支持通过部门感知指数分析可进入到部门能效分析二级页面，查看某一具体部门的具体综合得分情况。

支持对部门的指标构成和占比情况进行分析，包括满意度、受理率、按时办结率等各项指标占比，实现对基层处置单位情况的精细化分析。

(5) 支持效能指标构建与呈现

根据实际业务需求，对接或构建新的效能指标，同时进行展示，并与热线效能指数排行形成联动。

(6) 支持效果展示

支持以录屏或图片形式对以上功能点呈现效果进行展示。

2.4.7 关联关系分析模块建设

(1) 支持话题-责任主体关联关系图谱呈现

支持在选择单个责任主体之后，呈现对应话题的关联关系图谱；支持通过拖动、拉拽等形式对知识图谱进行精细化分析与查看。

支持以合适的可视化方式表达关联关系图谱，表达的内容包括话题、责任主体、情感、关联程度等。

(2) 支持话题-话题关联关系反查

支持查看话题与话题之间关联的工单列表与工单详情。

支持查看话题与责任主体之间关联的工单列表与工单详情。

事件列表支持对多条工单的主要信息进行列表展示，具体展示的信息包括：工单类型、工单来源、工单紧急程度、工单描述、诉求地址、上报时间。

支持查看关联关系对应的某一条诉求工单详细信息的展示，具体展示的信息包括：时间进展、任务号、所属类型、上报时间、问题来源、是否谣言、所属网格、所属街镇、所属居委、上报人、联系电话、问题描述、地点、描述，紧急情况、工单流转状态等。

(3) 支持效果展示

支持以录屏或图片形式对以上功能点呈现效果进行展示。

2.4.8 移动端对接和展示

支持与移动端内容进行对接，并在大屏上进行直观展示。

支持在大屏显示网格简报相关内容，具体包括的简报类型包括日报、周报、月报等。

支持对接话题挖掘算法结果，对热点话题 TOP5 进行分析与展示；支持街道部门考核情况的分析与展示。

支持以录屏或图片形式对移动端对接和展示功能模块的呈现效果进行展示。

2.4.9 分析结果赋能对接

支持分析结果与徐汇区域运中心指挥大屏、12345 热线工单生产系统的对接。

2.5 热线生产端赋能

2.5.1 智能分类

支持对接智能算法模型接口，对新工单自动生成对应的类别，辅助业务人员进行类别的划分和派遣。

支持 12345 热线工单生产系统针对自动分类工单进行现有页面的优化与改造，满足业务人员的使用要求。

支持以录屏或图片形式对智能分类功能的呈现效果进行展示。

2.6 热线报表报告生成

2.6.1 报表报告生成

支持日报的生成与展示；展示的指标包括热线工单类型、受理量、办结量、与同期对比情况、超期工单量等。

支持周报的生成与展示；展示的指标包括热线工单类型、受理量、办结量、与同期对比情况、超期工单量等。

支持月报的生成与展示；热线工单类型、受理量、办结量、与同期对比情况、超期工单量等。

支持按照时间筛选框进行筛选，展示不同周期的报表报告指标内容。

支持按照 13 街道进行对应报告的切换，默认展示全区的报表报告。

支持报告的查询和下载。

支持以录屏或图片形式对以上功能的呈现效果进行展示。

2.7 全过程数字化赋能

旨在构建一套标准的分级处置机制，为实现工单的过程评估，将从各类型工单时效性分析、流程再造、高频高发的反复退单工单等方面入手，通过多维度、全过程的工单分析以及效能管理，实现业务人员工单效能以及工单分析管理的智能化应用。

2.7.1 综合态势

基于区、街镇工单数据，结合工单概况、受理回访排名及趋势、重点关注推荐，保障工单态势全域可视，动态掌握辖区内工单整体态势。

(1) 工单态势

工单概况：支持查看当日受理量、接单量以及累计在办工单量情况，掌握当日工作量。

当月工单量：支持查看当月已受理、已办结、超时工单量、满意度情况并且支持环比同比展示。

部门受理量排名：支持时日周月、三级部门类型筛选查看各部门工单受理情况排名，实时掌握各部门受理量的分布情况。

部门受理量趋势：支持时日周月、三级部门类型筛选查看工单受理趋势情况，实时掌握工单受理异常趋势。

图层展示：各部门工单基本受理情况支持上图展示，街镇支持下钻到下属居委和部门。

突增类型排名：支持周月年、工单类型（大类、小类、子类）筛选查看工单突增类型情况。

（2）指数综合展示

效能指数：支持从时间及部门维度分析效能感知情况并在图层展示部门效能排名及效能得分。

感知指数：支持从时间及部门维度分析效能感知情况并在图层展示部感知排名及效能得分。

图层展示：各部门效能感知情况支持上图展示，街镇支持下钻到下属居委和部门。

（3）满意度趋势

满意度排名：支持时日周月、三级部门类型筛选查看工单各部门满意情况。

满意度趋势：支持时日周月、三级部门类型筛选查看工单满意度趋势情况。

（4）支持效果展示

支持以录屏或图片形式对以上功能点呈现效果进行展示。

2.7.2 效能分析

基于工单处置数据，提供可量化的多维度指数分析、流程分析等，以画像作为可视化结果的呈现，通过多维分析得出效能结果的逻辑过程，为工单效能考核提供分析依据。

（1）效能指数构建与分析

支持部门、案件属性及时间维度对工单进行全流程分析，支持数据溯源及结果导出，分析维度包括：接单及时、按时办结、退单及时、退单拒绝、延期及时、结案回退。

● 支持效能评估模型分析

接单及时率：通过计算接单与核验派单的时间差，设定接单时长阈值，小于阈值为及时接单否则为超时，计算每个街镇及居委的接单及时率及得分情况。

按时办结率：通过计算转核验结案与核验派单的时间差，小于标准为按时办结否则为未按时办结超时，并计算每个街镇及居委按时办结率及得分情况。

退单及时率：通过计算退单时间与核验派单时间的的时间差，设定退单时长阈值，小于阈值为及时退单否则为超时退单，计算每个街镇及居委的退单及时率及得分情况。

退单拒绝：拒绝退单率指承办单位在收到市民服务热线转送事项之日起，申请退单被上级部门拒绝为退单被拒，退单被拒次数在总申请退单次数中的比例即为拒绝退单率并予以计分。

延期及时率：通过计算申请延期与核验派单的时间差，小于标准为延期及时否则为延期超时，并计算每个街镇及居委的延期及时率及得分情况。

结案回退率：通过计算结案回退案件在总案件中的占比，将占比作为结案回退率，并计算每个街镇及居委的结案回退率及得分情况。

效能综合得分：根据前五个效能指标计算效能综合得分。

(2) 退单原因分析

支持部门、案件属性及时间维度重点对退单流程进行分析。梳理退单原因。

支持展示退单原因及拒绝退单原因的占比情况、排名、支持详情列表。

支持展示退单过程统计值及对应具体退单操作，暴露退单原因的痛点及难点，促进流程再造及派单正确率等。

(3) 结案回退原因分析

结案回退案件，即一个案件核验结案后，因一些原因被退回重新处置的案件。

支持部门、案件属性及时间维度重点对结案回退流程进行分析，暴露结案回退的痛点和难点，促进流程再造及结案正确率等。

支持展示结案回退原因的占比情况、支持详情列表展示结案回退过程统计值及对应具体结案回退操作。

(4) 支持效果展示

支持以录屏或图片形式对以上功能点呈现效果进行展示。

2.8 系统数据体系建设

2.8.1 数据接入与数据归档

支持 12345 热线数据的接入。

支持工单数据、工单标签主数据、工单标签关联关系主数据的存储与归档。

2.8.2 数据安全

支持通过政务云平台的存储安全能力对数据进行安全保护，防止数据泄露。

支持基于登录认证的安全认证体系，保证只有具有权限的账号可以调用或访问热线感知系统，保证数据接口安全。

具有完备的信息安全体系，能对登录用户的身份进行认证。

具有良好的数据安全保障机制，对数据采取集中管理和存储的模式，数据库库结构设计良好，数据检索能力需满足业务要求。

3、系统性能要求

- 具有良好的并发响应能力，正常情况下系统支持不小于 100 用户同时操作，系统的整体登录、列表刷新响应性能在 2s 以内，查询、统计响应性能要求在 3s 以内。
- 支持不少于 300 个用户同时在线。
- 文本信息交换的响应时间应控制在 3s 以内。
- 系统有效工作时间 $\geq 99\%$ 。
- 系统故障恢复时间不超过 12 小时。

- 平均年故障时间<24 小时。
- 不出现以下情况：无故退出系统；发生系统不可控制的故障提示；因系统故障导致操作系统或机器无法正常操作。

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、**项目实施周期：**自合同签订生效之日起**4 个月内**完成。合同签订后的**3 个月**内完成系统的开发与实施、上线试运行，试运行**1 个月**期间无重大缺陷、故障，可进行最终验收。投标人需提供详细的实施进度计划，保证系统按时上线。投标人应在软件具备相应功能后，在项目需求人指定场所完成部署。中标单位在签署合同后必须确保在承诺周期内完成采购内容。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。**项目实施周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。具体要求如下：

(1) 项目负责人、主要管理、技术等项目核心成员具备主持类似项目的开发及管理经验

(2) 项目经理具有软件开发管理经验，近五年在信息化相关的项目中担任过项目经理，有丰富的现场组织管理经验，拥有高级项目经理证书，并提供相关经历和证书证明文件，加盖公章的用户证明。未经业主方书面许可，项目经理不得变更。

(2) 项目组成员至少拥有系统集成项目管理工程师证书、软件设计师证书、信息系统项目管理师（高级）证书、PMP 证书、系统架构设计师证书、计算机专业高级工程师证书。

(4) 投标人提供本地化服务。项目建设期间，项目团队成员常驻上海本地，根据业主要求安排不少于 3 名项目成员工作日常驻业主方现场开展工作。

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,提出需采取的确整个项目正常有序实施的措施和办法。

5、项目管理要求

(1) 项目实施前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) 项目实施前需制定合理项目实施计划，建立里程碑汇报机制。

(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) 建立沟通协调机制，各里程碑节点及定期提供项目实施报告。
- (5) 做好项目质量及进度管控，制定有效的质量及进度保障措施方案。
- (6) 做好项目变更控制管理，制定有效的需求及变更管理方案。
- (7) 做好项目风险评估及控制，制定有效的风险防控措施方案。
- (8) 做好项目培训工作，制定有效的用户培训方案。
- (9) 做好项目运维报障，制定有效的运维报障方案。

(10) 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，中标单位应与采购人一起根据测试方案应组织并完成测试、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。在系统上线正式运行后，当系统运行环境发生变更或者应用系统更新升级时，需承担系统变更前后的部署维护和功能、性能、稳定性复测等工作。

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) 项目确定的业务应用系统，其功能模块、性能及安全性满足招标需求中各项功能性及非功能性要求；(3) 完成并通过第三方软件测评；(4) 完成并通过第三方安全测评；(5) 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；(6) 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：

系统验收合格的条件需至少满足以下三个要求：试运行时性能满足合同要求；性能测试和试运行验收时出现的问题已被解决；已提供了项目要求的全部软件和应用功能。

项目方案中，需要提供合理、完善的功能测试及性能测试方案建议。

(1) 验收依据

国家有关法律、法规，以及国家关于信息系统和电子政务建设项目相关标准和文件。

项目的合同文件，包括项目招标文件、投标人的项目文件等。

经业主方认可的方案、设备和软件技术说明书。

(2) 验收标准及条件

软件部署、调试达到技术规范规定指标并正常运行一个月后，可进行验收测试。验收规范（包括项目、指标、方式和测试仪器等）应由中标人提交给采购人。采购人可根据合同及

技术规范进行修改和补充，经双方确认后形成验收文件作为验收项目整体验收依据。

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，并有责任按照甲方要求整理、装订、归档。

验收交付物：中标人在交付能够高效稳定运行的应用系统之外，应按照“项目文档要求”提交项目文档，同时中标人需要提供应用软件开发的所有源代码，源代码须有详细的注释，注释不低于代码总量的 50%。

项目建设、实施必须符合《中华人民共和国数据安全法》的相关规定及要求。

项目设计及项目实施必须遵循软件工程项目管理规范、等保 2.0 标准规范，系统验收必须接受采购人指定第三方专业机构进行软件测试和安全测试，满足采购人的软件测评及安全测评指标要求，需配合采购人完成项目相关等保测评工作。

9、项目文档要求：

中标单位需提供详细的技术开发文档、使用说明书、维护手册等文档资料。提供日常维护、应急维护方案以及二次开发所需要的源代码及技术支持工具。项目文档包括但不限于以下文档：

- (1) 《系统实施方案》、《数据备份方案》
- (2) 《系统需求规格说明书》
- (3) 《系统概要设计》，包括：《界面设计说明书》、《数据库设计说明书》以及流程、处理逻辑及涉及数据库表字段变化说明。
- (4) 《系统详细设计》
- (5) 《系统测试方案》、《系统测试记录》
- (6) 安装、测试报告：包括《安装报告》、《测试计划》、《测试用例》、《功能/性能测试报告》等。
- (7) 培训文档：包括《培训方案》、《培训记录》、《培训签到表》等。
- (8) 项目报告：《项目周/月/季报》、《项目阶段总结报告》、《试运行/上线报告》等其他材料。
- (9) 维护手册：《用户手册》、《程序安装维护手册》、《数据库维护文档》《售后服务规范》、《系统安装维护手册》等。
- (10) 《运维服务记录》、《运维报告》
- (11) 《项目总结报告》

10、培训要求：

(1) 投标人要有完善的培训体系与项目的培训方案。培训内容包括不同业务模块的培训。根据项目实施和培训需求内容，在项目方案中提出培训计划，计划包括培训项目、人数、地点、日程、资料、培训讲师等详细内容。

(2) 投标人需要对本系统的相关使用者提供业务操作培训；对本系统的管理员提供涵

盖软件系统的安装、日常操作和管理维护，以及基本的故障诊断与排除等内容的培训。

(3) 项目集成过程中，需要提供完善的用户培训方案说明。

11、售后服务要求：

(1) 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**，实施免费功能增强性维护和软件升级、免费技术维护服务，服务内容包括系统软件升级与维护，应用软件的升级与维护等工作。其中，应用软件免费维护的范围覆盖本项目所涉及应用系统的全部子系统和功能模块。质保期内，中标人负责整个系统项目的运维。属于保修范围的系统 bug 或者性能问题，负责协调督促各承建商、供应商免费功能缺陷修复和性能调优。在系统上线正式运行后，当系统运行环境发生变更或者应用系统更新升级时，需承担系统变更前后的部署维护和功能、性能、稳定性复测等工作。**系统免费维护期不满足招标文件要求的，作无效投标处理。**

(2) 本项目涉及的软件平台建设投标人需做好日常运行检查和监测管理，及时监测及排除系统故障，根据备份策略做好系统及数据的备份。

投标人必须提供完善的售后服务方案，服务内容包含但不限于：系统平台日常维护、BUG 修改、应急响应、二次开发、用户操作答疑等。

(3) 投标人需提供本地化服务，需要在上海市设立常驻售后服务机构，处理所有售后服务，同时可提供 7*24 小时本地支持；所有涉及可能的故障，须提供 7*24 小时的现场支援；服务期内，法定节假日、国家重大活动期间，须根据采购人要求提供现场运维支持保障。项目维护期间，**项目团队成员中不少于 1 名人员常驻业主方现场提供售后服务**，以确保售后服务质量和响应速度。**售后服务现场常驻人员数不满足招标文件要求的，作无效投标处理。**

(4) 在接到报修通知后，投标人工程师应承诺接到故障保修后立即初步处理，查找原因，30 分钟内提出初步解决方案，并工作直至故障修复、完全恢复正常服务为止，修复时间一般不超过 1 个工作日。

(5) 投标人应有完善的技术支持与售后服务体系，需根据本次项目需求文件所制定的目标和范围，提出相应的技术支持和售后服务方案。

(6) 在保修期结束前，由项目经理和用户代表共同进行一次全面检查，任何缺陷由投标人负责修理，修复后投标人应将缺陷原因、内容、恢复时间和日期等报告给用户。报告一式两份。

(7) 投标人应详细说明维护期后服务的方式、内容。

(8) 投标人能够提供系统应急预案。

12、项目版权要求：除了投标人在项目方案中明确知识产权权属的产品外，所有本项目中开发的应用软件成果和版权归采购人所有。

13、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。

14、投标方不得将本技术规格中的任何内容透露给第三方。

15、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、服务项目合同履行验收管理办法》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。

16、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。

第四部分 合同参考范本

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. 软件开发的目標

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 一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 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 小时；上门维护，响应时间为 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。

本合同一式四份，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，一份报上海市徐汇区政府采购中心存档。

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——徐汇区城运中心“热线分析”场景建设政府采购项目包 1

项目名称	项目实施周期	系统免费服务期限	售后服务现场常驻人员数(人)	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 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 5-4 项目经理说明表

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 5-5 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 100000 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		

徐汇区城运中心“热线分析”场景建设项目

政府采购招标评标办法

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×20%×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（包括相关设计截图）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、重点功能需求等进行综合评价，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（10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（10-8分），较好得（8-5分），一般得（5-3分）。

5、项目实施计划及组织管理（8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（8-7分），较好得（7-5分），一般得（5-3分）。

6、信息安全管理能力（2分）

投标单位具有 ISO27001 信息安全管理体系认证证书的得 2 分，其他情况不得分。

7、信息系统建设和服务能力（3分）

投标单位具有中国电子信息行业联合会颁发的信息系统建设和服务能力等级证书，能力达到优秀级（CS4）及以上的得 3 分，其他情况不得分。

8、售后服务（9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、故障响应时间等进行综合评价，综合评价好的得（9-8分），较好得（8-5分），一般得（5-3分）。

9、综合服务能力及投标响应度（8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（8-7分），较好得（7-5分），一般得（5-3分）。

累计最高得分 100 分。