

采购编号：jsjzcg22-06993

金山区城运中心“热线智慧平台” 建设项目

竞争性磋商文件

采购人：上海市金山区城市运行管理中心

招标代理机构：上海市金山区政府采购中心

编制日期： 2022 年 10 月 14 日

目 录

目 录.....	2
第一章 采购公告.....	3
第二章 供应商须知.....	6
第三章 政府采购政策功能.....	22
第四章 采购需求.....	23
第五章 竞争性磋商程序及评审办法.....	38
第六章 响应文件有关格式.....	43
第七章 合同条款及格式.....	64

第一章 采购公告

一、项目基本情况

- 1、项目编号： SHXM-16-20221013-1117
- 2、项目名称：金山区城运中心“热线智慧平台”建设项目
- 3、采购方式：竞争性磋商
- 4、预算资金：177.9 万元。
- 5、最高限价：本项目最高限价为 177.9 万元人民币。超过最高限价的投标不予接受。
- 6、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：建设“热线智慧平台”。
具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以采购文件相应规定为准。

7、服务期：自合同签订生效之日起 2 个月内完成。合同签订后的 45 天内完成系统的开发与实施、上线试运行，试运行 15 天期间无重大缺陷、故障，可进行最终验收。

8、服务地址：上海市金山区城市运行管理中心指定地点。

9、本次招标不接受联合投标。

二、申请人资格要求

- 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、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3、其他资质要求：

3.1 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

3.2 经信用信息查询未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人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的供应商。

三、磋商文件的获取

- 1、时间：**2022-10-14 至 2022-10-21** 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）
- 2、地点：上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。
- 3、方式：网上获取。
- 4、售价：0 元。
- 5、凡愿参加本项目的供应商应在上述规定的时间内按照规定获取采购文件，逾期不再

办理。未按规定获取采购文件的响应将被拒绝。

四、提交磋商响应文件截止时间和磋商时间

1、提交磋商响应文件截止时间：2022 年 10 月 26 日 13 时 00 分（北京时间）。迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。

2、磋商时间：2022 年 10 月 26 日 13 时 30 分（北京时间）

五、磋商响应文件递交和参加磋商

1、响应文件提交地点：上海市金山区金山大道 2000 号八号楼 8110 室。

2、在递交响应文件的同时，各供应商应携带下列材料参加磋商：

（1）CA 证书。

（2）纸质响应文件（正本一份，副本二份）。纸质响应文件的商务标与技术标装订成一册。

（3）提交法人授权委托书原件（签字盖章）；

（4）提交法人或授权委托人的身份证原件和复印件（加盖公章）；

（5）无疑问回复函（原件，加盖公章）。

以上所有包装均为密封包装，封口处均需加盖投标人单位公章和法定代表人或其委托代理人章（或签字）。

2、磋商地点：上海市金山区金山大道 2000 号八号楼 8110 室。

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日

七、其他补充事宜

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。

八、联系方式

1、采购人

采购人：上海市金山区城市运行管理中心

地址：上海市金山区龙山路 555 号

项目联系人：潘斌海

联系方式：021-57922845

2、采购代理机构

采购代理机构：上海市金山区政府采购中心

地址：上海市金山区金山大道 2000 号八号楼

项目联系人：张磊

联系方式：021-57921899

第二章 供应商须知

前附（置）表

一、项目情况

- 1、项目名称：金山区城运中心“热线智慧平台”建设项目
- 2、采购编号： jsjzcg22-06993
- 3、服务地址：上海市金山区城市运行管理中心指定地点。
- 4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：建设“热线智慧平台”。
具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以采购文件相应规定为准。
- 5、服务期：自合同签订生效之日起 2 个月内完成。合同签订后的 45 天内完成系统的开发与实施、上线试运行，试运行 15 天期间无重大缺陷、故障，可进行最终验收。

二、联系方式

1、采购人

采购人：上海市金山区城市运行管理中心

地址：上海市金山区龙山路 555 号

项目联系人：潘斌海

联系方式：021-57922845

2、采购代理机构

采购代理机构：上海市金山区政府采购中心

地址：上海市金山区金山大道 2000 号八号楼

项目联系人：张磊

联系方式：021-57921899

三、申请人资格要求

- 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、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
- 3、其他资质要求：
 - 3.1 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

3.2 经信用信息查询未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人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的供应商。

四、磋商有关事项

- 1、采购答疑会：不召开
- 2、踏勘现场：不组织，自行前往，踏勘现场。
- 3、投标有效期：90 天
- 4、投标保证金：无
- 5、响应文件提交截止时间：详见采购公告或延期公告（如果有的话）
- 6、递交响应文件地点：上海市金山区金山大道 2000 号八号楼 8110 室
- 7、磋商时间和磋商地点：详见采购邀请（采购公告）或延期公告（如有）
- 8、磋商小组的组建与竞争性磋商要求：
 - 8.1 评审方法：详见《竞争性磋商程序及评审办法》
 - 8.2 成交供应商推荐办法：详见《竞争性磋商程序及评审办法》

五、其它事项

- 1、付款方法：
 - 1.1 合同签订 15 天内，支付合同总价的 50%。
 - 1.2 系统上线试运行，项目初步验收后 15 天内，支付合同总价的 30%。
 - 1.3 项目最终验收合格后 15 天内，支付合同总价的 20%。
- 2、质量标准：一次性验收合格。
- 3、质量质保期：1 年。

投标须知

一. 总则

1 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备采购条件。

1.2 本磋商文件仅适用于《采购公告》和《供应商须知》前附表中所述采购项目的采购。

1.3 磋商文件的解释权属于《采购公告》和《供应商须知》前附表中所述的采购人、采购代理机构。

1.4 参与采购活动的所有各方，对在参与磋商过程中获悉的国家、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。

2 定义

2.1 “采购项目”系指《供应商须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “采购人、采购代理机构”指《供应商须知》前附表中所述的组织本次采购的采购代理机构和采购人。

2.4 “供应商”指从采购人、采购代理机构处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购人、采购代理机构提交响应文件的供应商。

2.5 “成交供应商”系指成交的供应商。。

2.6 “甲方”系指采购人

2.7 “乙方”系指成交并向采购人提供服务的供应商。

2.8 磋商文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

3 合格的供应商

3.1 符合《采购公告》和《供应商须知》前附表中规定的合格供应商所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《采购公告》和《供应商须知》前附表规定接受联合体响应的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按磋商文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

(2) 联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的, 应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级;

(3) 采购人、采购代理机构根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的, 联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

(4) 联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4 合格的服务

4.1 供应商所提供的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。

4.2 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求, 并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准, 均有标准的以高(严格)者为准。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采购目的的特定标准确定。

5 磋商费用

不论采购的结果如何, 供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用, 采购人、采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息, 包括竞争性磋商公告、磋商文件澄清或修改公告、成交公告以及延长响应文件提交截止时间等与采购活动有关的通知, 采购人、采购代理机构均将通过“上海政府采购网”公开发布。供应商在参与本采购项目采购活动期间, 请及时关注以上媒体上的相关信息, 供应商因没有及时关注而未能如期获取相关信息, 及因此产生的一切后果和责任, 由供应商自行承担, 采购人、采购代理机构在任何情况下均不对此承担任何责任。

7 询问与质疑

7.1 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。

7.2 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, 应当在其下载招标文件之日(以电子采购平台显示的报名时间为准)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。

投标人应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- (2) 质疑项目的名称、编号
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- (4) 事实依据
- (5) 必要的法律依据
- (6) 提出质疑的日期

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，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。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《供应商须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式。

7.6 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。

7.7 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，并在原采购公告发布媒体上发布变更公告。

8 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“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提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后、评标结束前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(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、重大税收违法案件当事人名单、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。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9 其他

本《供应商须知》的条款如与《采购公告》、《采购需求》和《竞争性磋商程序及评审办法》就同一内容的表述不一致的，以《采购公告》、《采购需求》和《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的内容为准。

二. 磋商文件

10 磋商文件构成

10.1 磋商文件由以下部分组成：

- (1) 采购公告（竞争性磋商公告）
- (2) 供应商须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 采购需求
- (5) 竞争性磋商程序及评审办法
- (6) 响应文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款

(8) 本项目磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，并按照磋商文件的要求提交响应文件。如果供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面作出实质性响应，则其响应有可能被认定为无效响应，其风险由供应商自行承担。

10.3 供应商应认真了解本次采购的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响响应报价的资料。一经成交，不以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由成交供应商负责。

10.4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目采购有关活动。

11 磋商文件的澄清和修改

11.1 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应在响应文件提交截止期 5 天以前，按《招标公》中的地址以书面形式（必须加盖供应商单位公章）通知采购人、采购代理机构。

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

11.3 澄清或修改公告的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不作为响应的依据，否则，由此导致的风险由供应商自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

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

12 踏勘现场

12.1 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有供应商应按《供应商须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。采购人、采购代理机构不组织踏勘现场的，供应商可以自行决定是否踏勘现场，供应商需要踏勘现场的，采购人、采购代理机构应为供应商踏勘现

场提供一定方便，供应商进行现场踏勘时应当服从采购人、采购代理机构的安排。

12.2 供应商踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 采购人、采购代理机构在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 采购人、采购代理机构在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购人、采购代理机构事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人、采购代理机构不对供应商据此作出的判断和决策负责。

三. 响应文件

13 响应文件的语言及计量单位

13.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人、采购代理机构就有关采购事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的响应文件视同未提供。

13.2 响应文件计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14 磋商响应文件有效期

14.1 响应文件应从解密之日起，在《供应商须知》前附表规定的磋商响应文件有效期内有效。磋商响应文件有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效响应。

14.2 在特殊情况下，在原磋商响应文件有效期期满之前，采购人、采购代理机构可书面征求供应商同意延长磋商响应文件有效期。供应商可拒绝接受延期要求而不会导致磋商保证金被没收。同意延长有效期的供应商需要相应延长磋商保证金的有效期，但不能修改响应文件。

14.3 成交供应商的响应文件作为项目服务合同的附件，其有效期至成交供应商全部合同义务履行完毕为止。

15 响应文件构成

15.1 响应文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《采购需求》规定为准。

16 磋商响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《磋商响应函》；
- (2) 《报价一览表》；
- (3) 《资格条件及实质性要求响应表》；
- (4) 《与评审有关的响应文件主要内容索引表》；
- (5) 第四章《采购需求》规定的其他内容；
- (6) 相关证明文件（供应商应按照《采购需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加响应和成交后有能力履行合同）

17 磋商响应函

17.1 供应商应按照磋商文件中提供的格式完整地填写《磋商响应函》。

17.2 供应商不按照磋商文件中提供的格式填写《磋商响应函》，或者填写不完整的，评审时将按照第五章《评审方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17.3 响应文件中未提供《磋商响应函》的，为无效响应。

18 报价一览表

18.1 参加磋商的供应商，在磋商结束后还有一次最后报价的机会。供应商应按照磋商文件的格式完整地填写《最后报价一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《最后报价一览表》是为了便于采购人、采购代理机构唱标，《最后报价一览表》内容在最后报价结束后将当众公布。

18.3 供应商未按照磋商文件的格式完整地填写《最后报价一览表》、或者未提供《最后报价一览表》，其责任和风险由供应商自行承担。

19 报价

19.1 供应商应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。除《采购需求》中另有说明外，报价应当是供应商为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）。

19.2 报价依据：

本磋商文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。

本磋商文件明确的服务标准及考核方式。

其他供应商认为应考虑的因素。

19.3 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。供应商不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。

19.4 除《采购需求》中说明并允许外，每一种单项服务的报价以及采购项目的总价均只允许有一个报价，响应文件中包含任何有选择的报价，采购人、采购代理机构对于其响应均将予以拒绝。

19.5 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报价，采购人、采购代理机构均将予以拒绝。

19.6 供应商应按照磋商文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 应以人民币报价

20 资格条件及实质性要求响应表

20.1 供应商应当按照磋商文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格供应商资格条件及实质性要求。

20.2 响应文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效响应。

21 与评审有关的响应文件主要内容索引表

21.1 供应商应按照磋商文件提供的格式完整地填写《与评审有关的响应文件主要内容索引表》。

21.2 《与评审有关的响应文件主要内容索引表》是为了便于评审。《与评审有关的响应文件主要内容索引表》与响应文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《供应商须知》第 30 条“响应文件内容不一致的修正”规定处理。

22 技术响应文件

22.1 供应商应按照《采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购人、采购代理机构的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其响应的服务符合磋商文件规定。

22.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23 相关证明文件

23.1 投标人应按照《项目招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

24 投标保证金

24.1 本项目不收取投标保证金：

25 响应文件的份数、签署和装订

25.1 供应商应准备一份响应文件正本和《供应商须知》前附表规定份数的副本。每份响应文件封面上须清楚地标明“正本”或“副本”字样，正本和副本不符时以正本为准。

25.2 响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，响应文件正本除本《供应商须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本可以打印或用不褪色的墨水填写，也可以采用正本的完整复印件。

25.3 响应文件中凡竞争性磋商文件要求签署、盖章之处，均应由供应商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。供应商应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署响应文件，则必须按竞争性磋商文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在响应文件中。

25.4 响应文件若有修改错漏之处，须加盖供应商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。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自负。

25.5 供应商应按本竞争性磋商文件规定的内容、格式和顺序编制响应文件，并标注页码、装订成册。凡竞争性磋商文件提供有相应格式的，响应文件均应完整的按照竞争性磋商文件提供的格式打印、填写。响应文件内容不完整、格式不符合、编排混乱、不标注页码或未装订成册导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任，供应商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。

25.6 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数供应商制作的响应文件存在编写繁琐、内容重复、装订豪华的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请供应商在制作响应文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据响应文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，响应文件应根据竞争性磋商文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与竞争性磋商文件内容无关或不符合竞争性磋商文件要求的资料不要编入响应文件；

(2) 响应文件应规范整齐、不易散落，纸张、封面和装订应力求简洁，不宜追求豪华装订。

四 响应文件的递交

26 响应文件的递交

26.1 供应商应将响应文件正本和所有的副本装入封套中进行牢固的密封封装，封套上应标明：

(1) 采购项目名称和采购编号，如果采购项目分标段或分包件采购的，还应注明所投标的标段或包件编号；

(2) 注明“在磋商时间（要写出具体时间）之前不启封”的字样；

(3) 注明供应商名称和联系地址；

(4) 封口处骑缝加盖供应商公章。

26.2 如果未按上述要求密封和加写标记，采购人对误投或提前启封概不负责。对由此造成提前开封的响应文件，采购人将予以**拒绝**，并退回供应商。

27 响应文件截止时间

27.1 供应商必须在《供应商须知》前附表规定的提交磋商响应文件截止时间前将磋商响应文件送达《供应商须知》前附表中规定的响应文件提交地点。

27.2 在提交磋商响应文件截止时间后送达的所有响应文件，采购人均将**拒绝**接受。

27.3 在采购人按《供应商须知》规定酌情延长提交磋商响应文件截止时间的情况下，采购人和供应商受提交磋商响应文件截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

28 响应文件的修改与撤回

28.1 在响应文件提交截止时间之前，供应商可以对已提交的响应文件进行修改或撤回，但修改或撤回的书面通知必须在规定的响应文件提交截止时间之前送达采购人。

28.2 供应商的修改或撤回通知书应按《供应商须知》关于响应文件同样的要求进行签署、盖章、密封、标记和递交，并应在封套上加注“修改”或“撤回”字样。

28.3 响应文件提交截止时间后，供应商不修改或撤回其响应文件。

五 开标

29 开标

29.1 采购人、采购代理机构将按《采购公告》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间组织公开开标。

六 评审

30 磋商小组

30.1 采购人、采购代理机构将依法组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

30.2 磋商小组负责对响应文件进行评审和比较，并向采购人、采购代理机构推荐中标候选人。

31 响应文件的初审

31.1 开标后，采购人、采购代理机构将协助磋商小组对响应文件进行初步审查，检查响应文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、是否提交了磋商保证金、文件签署是否规范以及供应商资格是否符合要求等。

31.2 在详细评审之前，磋商小组磋商小组将按照竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）以及《资格条件及实质性要求响应表》要求对响应文件进行初审，响应文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，**将被认定为无效**。磋商小组只根据响应文件本身的内容来判定响应文件的响应性，而不寻求外部的证据。

31.3 没有实质性响应磋商文件要求的响应文件不参加进一步的磋商及评审，供应商不通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应的文件。

31.4 开标后采购人、采购代理机构拒绝供应商主动提交的任何澄清与补正。

31.5 采购人、采购代理机构可以接受响应文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

32 响应文件内容不一致的修正

32.1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）《报价一览表》内容与响应文件其它部分内容不一致的，以《报价一览表》内容为准；

（2）响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

(4) 对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

响应文件中如果同时出现两种以上不一致的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

32.2 响应文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错供应商的原则进行处理，即对于不一致的内容，评审时按照对出错供应商不利的情形进行评分；如出错供应商成交，签订合同时按照对出错供应商不利、对采购人有利的条件签约。

32.3 上述修正或处理结果对供应商具有约束作用。

33 响应文件的澄清

32.1 为有助于对响应文件审查、评价和比较，磋商小组可分别要求供应商对其响应文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清。供应商应按照采购人、采购代理机构通知的时间和地点委派授权代表向磋商小组作出说明或答复。

32.2 供应商对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给采购人、采购代理机构，并应由供应商法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。。

32.3 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

32.4 供应商的澄清不超出响应文件的范围或者改变其响应文件的实质性内容，不通过澄清而使进行澄清的供应商在评审中更加有利。

34 磋商

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

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不少于 3 家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶

持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

35 最后报价

采购人、采购代理机构对提交最后报价供应商的《最终报价》组织公开唱标。

采购人将对《最终报价》过程进行记录，供应商的授权代表应对《最终报价》记录进行当场宣读和校核及勘误，并签字确认。供应商的授权代表未到场签字确认或者拒绝签字确认的，不影响唱标结果及项目招投标进程。

36 响应文件的评价与比较

36.1 磋商小组只对被确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

36.2 磋商小组根据《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的方法进行评审，并向采购人、采购代理机构提交书面评审报告和推荐成交候选供应商。

37 评审的有关要求

37.1 磋商小组应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，磋商小组成员及参与评审的有关工作人员不私下与供应商接触。

37.2 评审过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不向供应商或其他无关的人员透露。

37.3 任何单位和个人都不干扰、影响评审活动的正常进行。供应商在评审过程中所进行的试图影响评审结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其响应被拒绝。

37.4 采购人、采购代理机构和磋商小组均无义务向供应商做出有关评审的任何解释。

七 定标

38 确认成交供应商

除了《供应商须知》第 41 条规定的采购失败情况之外，采购人将根据磋商小组推荐的成交候选供应商及排序情况，依法确认本采购项目的成交供应商。

39 成交公告及成交和未成交通知

39.1 采购人确认成交供应商后，采购人、采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布成交公告，公告期限为一个工作日。

39.2 成交公告发布同时，采购人、采购代理机构将向成交供应商发出《成交通知书》通知成交。《成交通知书》对采购人、采购代理机构和供应商均具有法律约束力。

39.3 成交公告同时也是对其他未成交供应商的未成交通知。

40 响应文件的处理

所有在解密会上被接受的响应文件都将作为档案保存,不论成交与否，采购人、采购代理机构均不退回响应文件。

41 采购失败

在响应文件提交截止后，提交响应文件的供应商不足 3 家；或者在评审时，发现符合资格条件的供应商或对磋商文件做出实质响应的供应商不足 3 家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）符合资格条件或对磋商文件做出实质响应的供应商不足 2 家；或者在最后报价时，提交最后报价的供应商不足 3 家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目提交最后报价的供应商不足 2 家，磋商小组确定为采购失败的，采购人、采购代理机构将通过“上海政府采购网”发布失败公告。

八. 授予合同

42 合同授予

除了成交供应商无法履行合同义务之外，采购人、采购代理机构将把合同授予根据《供应商须知》第 35 条规定所确定的成交供应商。

43 签订合同

成交供应商与采购人应当在《成交通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”且属于应当强制采购的节能（包括节水）产品，按照规定实行强制采购。对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、环保总局发布的“环境标志产品政府采购清单”的环境标志产品；对于参与投标的中小企业以及经县级以上人民政府民政部门认定、获福利企业证书的企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

上述“节能产品政府采购清单”、“环境标志产品政府采购清单”，在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的均不作为评标时的依据。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业，投标人使用小型和微型企业产品的价格给予 **10%** 的扣除，用扣除后的价格参与评审、投标人使用中型企业产品的视为中型企业。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，给予联合体 4% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不存在投资关系。

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企【2012】54 号）精神，自 2012 年 7 月 1 日起试点开展本市政府采购融资担保业务。中标供应商可自愿选择是否申请融资担保，详见上海市政府采购中心网 www.shzfcg.gov.cn 政府采购融资担保试点工作专栏中相关业务简介。

第四章 采购需求

一. 项目概况及要求

1、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，其中也提到要积极发挥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7月，金山区人民政府办公室关于印发《2020年金山区“一网统管”任务清单》的通知中提到由区域运中心牵头，完善市民热线智能派单和数据分析系统。实现对市民来电的智能化派单、快速化处置。开展大数据分析，实时掌握民情热点，预估民情趋势。

2021年4月，金府办11号文-金山区人民政府办公室关于印发《2021年金山区“一网统管”任务清单》的通知中提到由区域运中心牵头，强化“市民端”的哨点作用。对12345市民服务热线数据进行动态多维分析挖掘，对市民关注的热点话题进行研判和分析，注重分析态势、发现规律、督办处置质量，及时发出管理提示或预警。

2、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，实现金山区热线态势感知、高发问题智能分析、预警问题自动发现，深入感知每个工单诉求背后的问题，为全区热线数据的价值挖掘、管理决策提供有效支撑，更好的服务市民；同时基于智能化算法实现工单智能化流转，包括智能分拨、相似案例推荐等，为业务人员、处置人员赋能，提升全区的处置效能，强化处置人员处置效率。

3、建设内容

基于实际业务需要和现有数据情况，运用NLP自然语言处理技术构建自由话题挖掘、自动分拨等算法模型体系，深度、全面的挖掘工单诉求，为上层应用奠定基础；同时基于算法体系挖掘的结果和数据体系、基础工单数据分析，建设热线智慧感知大屏，通过诉求统计、

高发诉求、处置能效等功能模块实时感知全区民情态势，分析全区热线诉求情况，辅助管理者高效进行城市治理。

在业务处置方面，实现工单的自动分拨、相似案例推荐、结案工单完整性自动检查等智能化功能，赋能业务人员、处置人员，以智能化手段代替人工进行工单处置，提升热线工单处置效能，提升市民满意度。

本次具体建设内容包括：AI 算法模型体系、系统数据体系建设、基础功能模块、管理平台展示端、生产端实战赋能，共 5 大模块内容。

4、建设要求

4.1 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，同时积极响应金山区“一网统管”建设要求，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，有效推进金山区 12345 热线智慧平台的建设，深度挖掘金山区热线数据，充分发挥“数据金矿”价值，构建全区民生态势实时感知的分析体系，从概览、重难点问题、预警、处置单位效能等多个方面实现金山区热线问题的动态分析；同时，基于业务需求和算法模型，实现对业务人员的赋能，实现智能派遣、结案工单智能检查、相似案例推荐等功能，完成工单流转的智能化改造。

4.2 具体建设要求

4.2.1 算法体系建设

工单话题自动生成

提供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。

▲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。

提供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。

提供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。

▲工单责任主体挖掘（提供佐证材料）

提供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。

提供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。

提供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。

工单投诉地址挖掘

提供工单投诉地址挖掘算法，基于语义分析技术，对工单中的投诉地址进行挖掘，最终

得到工单中的投诉地址。

提供工单投诉地址挖掘算法调试与优化，以提高准确率与可识别范围。

提供工单投诉地址挖掘算法接口，提供返回结果支持进一步的分析和展示。

▲相似案例推荐

提供相似案例推荐模型。根据历史处置满意度高的工单为典型案例，跟据工单中的诉求，推荐案例库中相近类型问题的优质案例。

提供相似案例推荐算法调试与优化，提高准确率与可识别范围。

提供相似案例推荐算法接口，提供返回结果支持进一步的分析和展示。

▲工单智能分拨

提供工单智能分拨模型，利用自然语言处理技术对文本内容进行理解分析，并推荐工单处置主责部门，输出匹配结果。匹配结果应包含推荐主责部门的列表及对应的置信度，并根据置信度进行排序；

提供工单智能分拨算法调试与优化，提高准确率与可识别范围。

提供应用系统可调用模型的API接口，根据置信度的排序选择三个结果供派单员参考，方便业务系统快速获得匹配度高的工单处置部门。

▲结案工单完整性自动检查

提供结案工单完整性检查模型，利用自然语言处理技术对工单结案报告的文本内容进行理解分析，输出先行联系时间，核实认定情况，处置过程和结果，答复市民情况环节的完整性检查结构；

提供结案工单完整性自动检查算法调试与优化，提高准确率与可识别范围。

提供结案工单完整性自动检查算法接口，提供返回结果支持进一步的分析和展示。

4.2.2 系统数据体系建设

主数据管理业务处理模块

(1) 支持工单话题标签挖掘数据准备与业务逻辑开发

支持对接生产系统热线工单，并进行基础的数据治理与准备工作，保证话题标签挖掘数据的质量。

支持根据实际业务要求，针对挖掘的标签结果进行删除、增加、合并、拆除等管理操作，进一步提升话题标签数据应用的效果。

(2) 支持工单责任主体标签挖掘数据准备与业务逻辑开发

支持对接生产系统热线工单，并进行基础的数据治理与准备工作，保证责任主体标签挖掘数据的质量。

支持根据实际业务要求，针对挖掘的标签结果进行删除、增加、合并、拆除等管理操作，进一步提升责任主体标签数据应用的效果。

(3) 支持工单投诉地址标签挖掘数据准备与业务逻辑开发

支持对接生产系统热线工单，并进行基础的数据治理与准备工作，保证投诉地址标签挖掘数据的质量。

支持根据实际业务要求，针对挖掘的标签结果进行删除、增加、合并、拆除等管理操作，进一步提升投诉地址标签数据应用的效果。

数据归档

(1) 支持工单数据归档

支持上海市金山区 12345 热线的工单数据进行归档处理，并存储至大数据中心分配的固定数据库服务器中，归档数据内容包括工单总数、工单内容、工单属性、满意率、解决率等。

主要存储数据库为 mysql。

(2) 支持工单标签主数据归档

支持对算法挖掘的话题、责任主体等标签数据进行归档管理，数据存储在大数据中心分配的服务器中。

支持以定时任务接口推送至热线智慧平台。

4.2.3 基础功能模块建设

地理数据处理

(1) 支持同城建基础地形图对接

贯彻落实治理要素“一张图”的理念，以实用共享为原则，对接调用城建提供的基础地形图服务能力，将金山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) 支持同城建对接街道、社区、网格矢量服务

对接调用城建提供的街道、社区、网格矢量服务能力，将金山区域范围内的区划、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，对接调用城建提供的道路、水系等基本信息，实现金山区范围内的道路，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。

(4) 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。

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、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效能评估的逻辑计算。

(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效能评估的逻辑计算。

(5) 支持智能分拨与热线系统的对接

支持推送智能分拨结果至热线生产系统，接口内容包括分拨结果和置信度。

支持通过接口回传坐席人员是否采用分拨结果信息至热线感知分析系统。

(6) 支持相似案例推荐与热线系统的对接

支持推动相似案例推荐结果至热线生产系统，接口内容主要包括相似案例推荐结果。

(7) 支持结案工单自动检查推荐与热线系统的对接

支持结案工单完整性自动检查结果推送至热线生产系统，接口内容主要包括结案工单完整性检查结果。

(8) 支持预警推送与热线系统的对接

支持预警监测结果推送至热线生产系统，接口内容主要包括一人多诉、多人同诉等预警结果。

4.2.4 管理平台展示端建设

热线智慧平台 UI 设计

支持根据金山区热线智慧平台需求和整体一网统管设计风格，对热线智慧平台进行 UI 设计；UI 设计整体分为左、中、右三部分，需要布局设计的内容需要包含诉求基础分析、诉求挖掘分析、热线诉求分析、诉求关联分析、处置能效分析、处置部门画像分析、预警分析等具体需求板块的内容。

诉求基础分析

接入具体的需求如下：

(1) 支持诉求相关数据统计与展示

支持从数量统计维度呈现 12345 热线的诉求统计情况，能直观看出当天金山区整体市民诉求情况。

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) 支持诉求时间趋势分析与展示

支持以直观地可视化图表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。

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) 支持诉求列表联动展示

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。

(4) 支持诉求详情、办理阶段等内容展示

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、所属网格、所属街镇、所属居委、上报人问题描述、地点、描述，紧急情况、工单流转状态等。

诉求挖掘分析

(1) 支持高发诉求统计与展示

支持对周期内的 top6 诉求进行统计分析和展示。

支持通过选择不同时间范围、区域范围实现高发诉求统计数据的联动展示。

(2) 支持诉求高发区域统计与展示

支持对周期内的高发区域进行统计分析和展示。

支持通过选择不同时间范围、区域范围实现高发区域统计数据的联动分析展示。

支持通过居委、责任网格两个维度对街道范围内的高发区域进行联动分析展示。

(3) 支持诉求点位图分布展示

支持在地图上对诉求主体的位置进行散点展示。

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）、诉求的一级分类等条件，对诉求的位置进行散点展示。

支持查看地图中分布的某个具体诉求的详细信息。

(4) 支持诉求分布的二维热力展示

支持以二维热力图的方式将诉求情况展现在地图上。

(5) 支持诉求分布的三维热力展示

支持以三维热力图的形式将诉求情况展现在地图上。

支持选择不同诉求查看其三维热力分布的态势。

(6) 支持诉求分布视角切换展示

支持通过放大、缩小等操作对三维图的视角进行切换。

(7) 支持智能热频词词汇展示

支持挖掘分析工单诉求，对重点、热点词汇进行统计分析，并以合适的可视化方式进行呈现。

(8) 支持智能热频词反查

支持根据智能热频词反查其具体内容，包括工单数量、所选时间段内市民满意度情况，高发区域，典型案例。

热点诉求分析

(1) 支持热点话题分析与呈现

支持对周期内的热点话题分析呈现，分析的内容包括话题排名、名称、诉求书、环比、实际解决率、市民满意率等指标。

(2) 支持热线四级类分析与呈现

支持对周期内的热点四级类别分析呈现，分析的内容包括类别排名、名称、诉求书、环比、实际解决率、市民满意率等指标。

(3) 支持关键词搜索

支持针对某个关键词进行模糊搜索，对具体的四级类或话题进行结果分析呈现。

(4) 支持工单列表联动展示

支持查看某个四级类或话题对应的工单列表。

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。

(5) 支持诉求详情、办理阶段等内容展示

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、所属网格、所属街镇、所属居委、上报人问题描述、地点、描述，紧急情况、工单流转状态等。

处置能效分析

(1) 支持处置能效部门展示

基于对处置部门的工单数量以及平均满意度进行计算，以时间，空间维度展示处置部门

的实际工单解决数量以及整体的满意度情况。

(2) 支持处置能效部门工单反查

处置能效部门反查分析包括工单数量，所选时间段内市民满意度情况，高发区域及对应案件数，典型案例，为部门考核工作匹配情报信息。

处置部门画像分析

(1) 支持处置部门承办情况分析

支持对当前时间范围内，对所有处置部门按处置诉求量进行排名分析。

支持根据时间、处置单位类型等不同维度对处置部门承办情况进行筛选分析。具体分析指标如下：

序号：当前选定时间范围内，按照诉求数的多少进行排列。

区域：对当前话题对应的市民诉求需要承担相关处置责任的部门，支持街镇、部门、企业三类进行切换。

突出问题：根据周期内街镇对应的高发话题进行展示。

实际解决率：当前选定时间范围内，全区对应相关处置部门的实际解决率。

市民满意率：当前选定时间范围内，全区对应相关处置部门的市民满意率。

诉求数：当前选定时间范围内，全区对应相关处置部门的诉求数量。

(2) 支持处置部门市民满意度分析

支持以合适的可视化图表对市民满意度趋势变化进行分析展示。

支持选择时间范围及街道区域，对不同维度下的市民满意度进行联动分析展示。

支持对当前选择时间周期内的市民满意度整体情况和去年同时段诉求市民满意度情况进行对比分析。

预警分析

基于话题挖掘，构建预警分析体系，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“突发热点”预警模型分析

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集中爆发的问题进行自动预警；计算的周期、诉求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。

(2) 支持“一人多诉”预警模型分析

支持一人多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某人多个诉求的问题进行自动预警；计算的周期、诉求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。

(3) 支持“集中诉求”预警模型分析

支持集中诉求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。

(4) 支持“重复投诉”预警模型分析

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多次反馈的相同诉求进行自动预警;预警计算逻辑需要包括诉求数量、是否解决等多个条件;计算的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。

(5) 支持“敏感诉求”预警模型分析

支持敏感诉求预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求对含有敏感词汇的诉求进行自动预警;预警计算逻辑需要包括敏感词汇、诉求数量等多个条件;计算的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。

(6) 支持“热点村居”预警模型分析

支持热点村居预警逻辑构建与分析展示,基于实际业务需求对周期内的热点村居进行自动预警;计算的周期、诉求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。

(7) 支持预警分类统计及展示

支持对预警结果进行分类的统计与展示,包括全部预警、突发热点、集中诉求等筛选条件。

支持对筛选结果列表机芯展示,包括热点预警、预警发生地址、首次发生时间、预警时间、累计诉求量、累计投诉人数等信息。

(8) 支持预警时间过滤

支持根据热点预警对应的工单产生时间过滤热点预警,从时间维度对预警结果进行分析展示。

(9) 支持预警工单量排序过滤

支持根据热点预警对应的工单数量过滤热点预警,从数量维度对预警结果进行排序展示。

(10) 支持预警列表展示

支持对预警结果对应的工单列表。

工单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。

(11) 支持预警工单详情信息展示

支持对某一条预警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、所属网格、所属街镇、所属居委、上报人问题描述、地点、描述，紧急情况、工单流转状态等。

赋能分析展示

(1) 支持工单情报展示

支持在原有工单信息基础上，增加工单的关联话题、责任主体等数据，丰富、扩充工单的数据信息，将原有单一的工单信息进行多方面的挖掘分析，并基于可视化方式进行呈现。

(2) 支持派遣赋能展示

支持根据工单智能分类、分拨模型，对工单进行类别的自动划分、派单方向的自动确认，当有新的工单产生时，智能确认工单的四级分类、派单方向，并以可视化的方式进行直观呈现。

(3) 支持处置赋能展示

支持根据工单相似案例推荐模型，可根据工单相似度阈值调整，对工单进行历史相似优秀工单的智能推荐，丰富处置人员的信息参考维度，提升处置效率，推荐的工单信息包括编号、工单类型、工单诉求、处理意见等内容，并以可视化的方式进行直观呈现。

(4) 支持预警分析展示

支持根据预警分析模型，对新工单、历史工单内容和数量等因素进行综合分析，对触发预警阈值的工单进行预警提醒，并对预警的内容、对应编号、预警主题、预警解除等进行可视化呈现。

报表报告智能生成

(1) 支持报表报告模板定义

支持对报表报告的内容进行定义，包括基本工单数量统计、类型统计、各个类型来电数量、环比变化、top5 类别、预警问题、满意度趋势等内容。

(2) 支持报表报告自动生成与展示

支持月报的自动生成与展示，自动生成的指标有对热线工单类型、受理量、来电类别、来电内容、集中诉求、市民满意度情况、与同期对比情况等。

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。

(3) 支持报表报告导出

支持报告的预览与下载导出，需要同时支持 pdf 与 word 两种版本下载。

4.2.5 生产端实战赋能建设

智能派遣

(1) 支持工单智能分拨

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。

相似案例推荐

(1) 支持典型案例库构建

支持结合热线工单的考评办法和市热线办考核指标等内容，构建优秀工单筛选标准，对历史优秀工单进行自动筛选，构建典型案例库。

支持根据实际业务需求变化，对优秀案例的规则和阈值等内容进行调节设置，保证典型案例库的数据符合实际业务需求。

(2) 支持工单相似案例推荐结果自动生成

支持根据相似案例算法模型与典型案例库进行自动匹配，识别生成新工单所对应的历史优秀工单。

(3) 支持生产端相似案例推荐功能对接

支持相似案例推荐结果与 12345 热线工单生产系统的对接，并针对相似案例推荐结果进行现有页面的优化与改造，满足业务人员的使用要求。

结案工单完整性检查

(1) 支持结案工单完整性检查结果自动生成

支持根据结案工单完整性检查模型对新的 12345 热线结案工单进行结案完整性要素自动识别、检查，生成检查结果、自动判断结案工单是否满足结案要求。

(2) 支持生产端结案工单完整性检查功能对接

支持结案工单完整性检查结果与 12345 热线工单生产系统的对接，并针对结案工单检查结果进行现有页面的优化与改造，满足业务人员的使用要求。

预警体系赋能

(1) 支持预警结果自动生成

支持根据“一人多诉”“多人同诉”等预警模型对新的 12345 热线工单进行监测和预警，自动根据预警逻辑生成新的预警内容。

(2) 支持生产端预警结果数据对接

支持预警结果与 12345 热线工单生产系统的对接，并针对预警结果进行现有页面的优化与改造，满足业务人员的使用要求。

4.2.6 性能指标要求

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，一般情况下系统的列表刷新响应性能在 3s 左右，查询、统计响应性能要求在 5s 左右。

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。

5、项目实施要求

5.1 项目管理要求

- (1) 项目实施前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) 项目实施前需要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。

5.2 实施周期要求

本项目实施周期要求：自合同签订生效之日起 2 个月内完成。合同签订后的 45 天内完成系统的开发与实施、上线试运行，试运行 15 天期间无重大缺陷、故障，可进行最终验收。

投标人需要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。

5.3 项目培训要求

(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。

5.4 项目验收要求

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

本项目遵守以下验收要求：

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

(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。

5.5 项目文档要求

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归业主单位所有，投标人提供需求说明书、业务流程分析、使用说明书等完整文档，包括但不限于：

- (1) 《项目集成管理办法》
- (2) 《系统需求规格说明书》
- (3) 《系统概要设计》
- (4) 《系统详细设计》
- (5) 《系统集成实施方案》
- (6) 《集成测试方案》
- (7) 《集成测试记录》
- (8) 《集成测试报告》
- (9) 《用户接收测试方案》
- (10) 《用户接收测试记录》
- (11) 《用户接收测试报告》
- (12) 《系统安装及使用操作手册》
- (13) 《项目试运行报告》
- (14) 《项目技术报告》
- (15) 《项目研制报告》

5.6 项目售后要求

(1) 投标人为本项目内所提供的应用软件开发提供为期 1 年的免费质量保证，时间从项目验收合格之日起计算。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。

(2) 投标人提供本地化服务，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 小时本地语言（中文）支持。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 投标人应详细说明维护期后服务的方式、内容。

(7) 投标人能够提供系统应急预案。

二、响应文件的编制要求

供应商应按照本磋商文件的有关要求编制响应文件，响应文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容

1、商务响应文件由以下部分简要组成（不限于）：

- (1) 磋商响应函；
- (2) 报价一览表；
- (3) 资格条件及实质性要求响应表；
- (4) 与评审有关的响应文件主要内容索引表；
- (5) 供应商基本情况简介；
- (6) 法定代表人授权委托书（含被授权人身份证复印件）
- (7) 业绩清单及证明文件（须提供合同复印件加盖投标人公章）
- (8) 中小企业声明函（原件）
- (9) 投标人关于商务等的其他说明（如有的话）。

项目要求按上述内容编制商务标书，如有需说明的其他事项，一律写入“商务响应文件编制综合说明”内。

2、技术响应文件由以下部分简要组成（不限于）：

- (1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表
- (2) 整体方案
- (3) 设备的性能
- (4) 重要参数的响应度

- (5) 项目风险管理
- (6) 售后服务完整性
- (7) 人员配备要求
- (8) 综合能力
- (9) 类似业绩
- (10) 照《项目采购需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

一、响应无效情形

1、磋商小组将按照《供应商须知》以及《资格条件及实质性要求响应表》要求对响应文件进行初审，响应文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效响应。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目响应的，相关响应均无效。

3、除上述以及法律法规所规定的响应无效情形外，响应文件有其他不符合磋商文件要求的均作为评审时的考虑因素，而不导致响应无效。

二、竞争性磋商程序

1、成立磋商小组。本项目评审工作由磋商小组负责，磋商小组由3人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家。采购代理机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、拟定磋商提纲。磋商小组依据法律法规、供应商自报企业性质，拟定磋商提纲。

3、企业性质认定。磋商小组依据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》、供应商自报企业类型及供应商资产总额、营业收入和从业人员数量情况，对供应商的企业性质进行认定。

4、响应文件初审。初审包括资格审查和符合性审查。首先，磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，审查、确定提交响应文件的供应商是否具备响应资格。其次，依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，确定响应文件是否对磋商文件的实质性要求作出了响应。

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

5、磋商。磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所

有参加磋商的供应商。

6、提交最终响应文件。磋商结束后，供应商应按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求在规定时间内提交最终响应文件（包括最终报价，磋商文件未发生实质性变动的，供应商仅需提供最终报价及根据磋商情况作出的相关承诺），并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

5、综合评分。所有磋商和最后报价结束后，由磋商小组按照项目《评分细则》对提交最终响应文件的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组应坚持客观、公正、审慎的原则综合、科学、客观评分。

6、推荐成交候选人。各评委按照评审办法对每个供应商进行独立评分，再计算平均值，从响应文件满足磋商文件全部实质性要求的供应商中，按照评审分由高到低的顺序推荐3名成交候选供应商。政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商只有2家的，可以推荐2家成交候选供应商。评审分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审分相同且最后报价相同的，按照方案优劣顺序推荐。根据规定,采购人按照成交候选人排名顺序确定成交供应商。

三、竞争性磋商评审办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关规定，本项目采用“综合评分法”评审，总分为100分。

1、价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：磋商报价分=价格分值×（磋商基准价/最后磋商报价）

（2）磋商基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足磋商文件要求且最终报价价格最低的报价。

（3）最后磋商报价：最终报价无缺漏项的，最终报价即最后磋商报价；最终报价有缺漏项的，按照其他供应商相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其最终报价10%的，其最终报价也即最后磋商报价，缺漏项的费用视为已包括在其最终报价中，经过计算的缺漏项价格超过其最终报价10%的，其响应无效。

（4）本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

2、响应文件其他评分因素及分值设置等详见《评分细则》

评审细则（100 分）

序号	评审内容	分值	评分细则
1	报价 (10 分)	10	价格权重×（评标基准价/评标价）×100 对使用小型和微型企业的投标价格给予 10%的扣除
2	系统分析与 方案设计 (28 分)	28	<p>投标人对现状分析、建设目标、需求分析、系统总体方案设计的理解和把握能力。具体要求如下：</p> <p>（1）现状分析：对当前金山区热线的业务现状、信息化现状、所存在问题、建设必要性的理解是否准确、是否符合实际情况等。相对最优者得 8 分，一般得 4~7 分，较差得 0~3 分。</p> <p>（2）建设目标：对金山区城运中心“热线智慧平台”的建设目标、建设依据、建设内容的理解是否准确、内容描述是否清晰合理。相对最优者得 6 分，一般得 3~5 分，较差得 0~2 分。</p> <p>（3）需求分析：对金山区热线的整体需求、用户对象需求、业务需求、算法需求、功能需求等内容的分析是否全面到位，内容描述是否清晰合理。相对最优者得 8 分，一般得 4~7 分，较差得 0~1 分。</p> <p>（4）系统总体设计方案：对项目整体建设思路、架构设计、系统定位（包括包括与“一网统管”“一网通办”的关系、与金山区城运中心平台的关系、与上海市热线平台的关系等）。相对最优者得 6 分，一般得 3~5 分，较差得 0~2 分。</p>
3	重要软件功 能响应度 (18 分)	18	<p>一、投标人需提供本次项目重点功能需求所对应的设计截图，具体如下：</p> <p>（1）提供基于金山区地形图的三维热力效果设计截图。</p> <p>（2）提供基于诉求基础分析模块功能需求的设计截图，包括诉求相关数据统计、诉求时间趋势分析与展示等。</p> <p>（3）提供基于诉求挖掘模块功能需求的设计截图，包括高发诉求、高发区域、智能热频词及详情联动展示等。</p> <p>（4）提供基于热点诉求模块功能需求的设计截图，包括话题的排行及指标分析、四级类的排行指标及分析、搜索结果展示等。</p> <p>（5）提供基于处置部门画像分析模块功能需求的设计截图，包括处置部门处置情况分析、市民满意度分析等。</p> <p>（6）提供基于处置能效分析模块功能需求的设计截图，包括工单量、满意度等要素。</p> <p>（7）提供赋能分析展示功能需求的设计截图，包括工单情报展示、派遣赋能、处置赋能三个模块。</p> <p>评审标准：以上重点功能的设计图每个满分 1 分；展示完整且符合具体功能需求得 1 分，满分 7 分；展示不完整或不符合具体功能需求得 0 分</p>

序号	评审内容	分值	评分细则
			<p>二、投标人需提供预警分析模块的6个预警计算模型的逻辑，具体如下： 提供突发热点、一人多诉、集中诉求、重复投诉、敏感诉求、热点村居的预警模型计算逻辑，需包括具体的模型定义、场景说明等。 评审标准：以上预警模型的计算逻辑每个满分1分；逻辑构建完整且符合具体业务需求得1分，满分6分；构建不完整或不符合具体业务需求得0分</p> <p>三、标记“▲”处为系统所采用的重点智能分析算法及相应服务，包括：1、话题挖掘；2、责任主体挖掘；3、相似案例推荐；4、自动分拨；5、结案工单完整性检查；； 投标人提供5个算法相应技术选型及实施方案，包括算法技术特性说明、算法集成实施方案、训练优化方案等，每个详实完整得1分，整体最高得5分，没有或不全不得分。</p>
4	人员配置要求 (14分)	14	<p>投标人组建的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、测绘高级工程师（教授级）证书。投标人具备每人每项得2分，最多得14分。投标人须提供人员职称证书复印件，未提供或提供不全的职称证书不得分。</p>
5	项目实施与管理 (10分)	10	<p>1、投标人提供的施工组织方案中对项目组织架构、人员组织安排、项目实施计划是否完整合理，符合项目实际需要。相对最优者得3分，一般得1~2分，较差得0~1分。</p> <p>2、投标人对项目人员管理、进度管理、质量管理、实施管理、风险管理等设计是否完整合理、是否具有较强的针对性和可操作性。相对最优者得3分，一般得1~2分，较差得0~1分。</p> <p>3、投标人提供的培训方案中对培训内容、培训方法、培训师资等是否完整合理，符合项目实际需要。相对最优者得4分，一般得2~3分，较差得0~1分。</p>
6	售后服务能力 (9分)	9	<p>投标人提供的售后服务方案中对服务内容、服务体系、响应时间是否完整合理，符合项目实际需要。</p> <p>相对最优者得9分，基本可行得4~8分，较差得0~3分。</p>
7	投标人的履约能力 (6分)	6	<p>1、投标人具有CMMI5认证得2分，具有CMMI5以下认证或没有不得分；</p> <p>2、投标人具有ITSS信息技术服务标准证书得1分，没有不得分；</p> <p>3、投标人具有数据挖掘预警分析系统类软件著作权得1分，没有不得分；</p> <p>4、投标人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）及以上得1分；CS3及以下不得分；</p> <p>5、投标人具备政府服务热线智能感知系统类相关软件著作权的</p>

序号	评审内容	分值	评分细则
			得 1 分，没有不得分； 投标人须提供以上证书复印件，否则不得分。
8	类似业绩 (5 分)	5	投标人需提供 近三年 承接的政府服务热线相关项目案例，每个得 1 分，最高得 5 分，没有得 0 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称、建设内容、合同金额等合同要素的相关内容。

第六章 响应文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

磋商响应函格式

致：_____（采购人、采购代理机构名称）

根据贵方_____（项目名称、项目编号）采购的竞争性磋商公告及招标公，_____（姓名和职务）被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址），按照网上采购系统规定向贵方提交电子响应文件及纸质响应文件正本一份，副本二份。

据此函，供应商兹宣布同意如下：

1.按磋商文件规定，我方的报价总价为_____（大写）元人民币。

2.我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

3.磋商响应文件有效期为自解密之日起 _____日。

4.如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5.我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。

6.我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。

7.我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提交失败的，承担全部责任。

8.我方同意解密内容以电子采购平台解密时的《报价一览表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《报价一览表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对解密内容无异议。

9.为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其报价货物和相关服务，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

（2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

供应商授权代表签名： _____

供应商名称（公章）： _____

日期： ____年__月__日

资格条件响应表

序号	项目内容	要求	响应内容说明 (是/否)	详细内容所在投标文件页次	备注
1	法定基本条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件： 1、营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅提供营业执照）。 2、具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的声明。 3、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书面声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。 4、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人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的供应商。			
2	投标人资质	符合招标文件规定的合格投标人资质条件： /	/	/	/
3	中小企业	本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。			
4	联合投标	本项目 不允许 联合投标。	/	/	/
5	法定代表人授权	1、在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书； 2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			

响应供应商授权代表签字：_____

响应供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

实质性条件响应表

序号	项目内容	要求	响应内容说明 (是/否)	详细内容所在投标文件页次	备注
1	响应文件内容、密封、签署等要求	符合磋商文件规定： 1、响应文件按磋商文件规定格式提供《报价一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》并在标明签字和盖章页签字和盖章。 2、响应文件按磋商文件要求密封，（适用于纸质投标项目），电子响应文件须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）。			
2	磋商有效期	不少于 90 天。			
3	报价	1、不进行选择性报价（报价应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）； 2、不进行可变的或者附有条件的报价； 3、响应报价不超出磋商文件标明的采购预算金额。 4、报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不超过投标报价的 10%。			
4	服务期	自合同签订生效之日起 2 个月内完成。合同签订后的 45 天内完成系统的开发与实施、上线试运行，试运行 15 天期间无重大缺陷、故障，可进行最终验收。			
5	质量保证期	1 年。			
6	付款条件	合同签订 15 天内，支付合同总价的 50%。 系统上线试运行，项目初步验收后 15 天内，支付合同总价的 30%。 项目最终验收合格后 15 天内，支付合同总价的 20%。			
7	合同转让与分包	合同不转让，分包应符合招标文件规定：对非本专业项目，可进行专业分包，但不将合同约定的全部事项一并委托给他人。除乙方投标文件中已说明的委托专项服务事项外，中标后一律不对外分包。			
8	公平竞争和诚实信用	不存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

9	招标文件中 标有★的实 质性条款	招标文件中凡标有“★”的条款均系实质 性要求条款。			
---	------------------------	------------------------------	--	--	--

响应供应商授权代表签字：_____

响应供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

报价一览表

金山区域运中心“热线智慧平台”建设项目包1

项目名称	交付期限	质量保证期	报价（大写）	最终报价(总价、元)

说明：

- （1）所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到个數位。
- （2）投标人应按照《采购需求》的要求报价。
- （3）报价一览表内容与其它部分内容不一致时以报价一览表内容为准。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

报价分类明细表

序号	费用项目名称	费用

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。
- 2、投标人应按照《采购需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、投标人根据报价分类费用情况编制报价构成表并随本表一起提供。
- 4、报价分类明细合价应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

供应商基本情况简介

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 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：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、在册人数

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 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，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

附：

- 1、营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅需提供营业执照），（复印件，加盖投标人公章）。
- 2、具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的声明。
- 3、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书面声明函，截止至开标日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明
- 4、供应商书面声明

供应商授权代表签字： _____

供应商（公章）： _____

日期： 年 月 日

依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录

声 明

本公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，且参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：_____年__月__日

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：

供应商书面声明

致：_____（招标人名称）

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“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，不参加同一合同项下的政府采购活动”。

特此声明

附件：投标人股东名录及所占股东比例（国家企业信用系统公示系统）

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

拟投入本项目的人员一览表

序号	姓 名	年 龄	性 别	职务	职称（附 复印件）	持证情况 （附证）	从事年限
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

供应商授权代表签字： _____

供应商（公章）： _____

日期： _____年____月____日

个人简历一览表

姓 名		年 龄		性 别	
职 称		学 位		拟在本项目任职岗位	
执业资格证书				证 号	
毕业学校	年毕业于 _____ 学校 _____ 专业				

主要工作经历：

时 间	参加过的同类或相似项目	担任职务	获相关建设行业荣誉（级别、证明）

供应商授权代表签字： _____

供应商（公章）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

法定代表人授权委托书

（竞争性磋商项目采用）

致：_____

我_____（姓名）系_____（响应供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 _____（姓名，职务）以我方的名义参加_____项目的竞争性磋商活动，并代表我方全权办理针对上述项目的提交响应资料 and 文件、参加竞争性磋商、变更或撤销响应性文件、签署最后报价文件、签订政府采购合同等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自提交磋商响应文件截止之日起直至授权有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件
（有照片一面）

委托人（法定代表人）签章：

响应供应商公章：

日期：

受托人（签章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

近3年业绩一览表

项目名称：

采购编号：

序号	项目名称	委托单位	委托金额	委托单位 联系人	委托单位 联系方式	委托单位 评价	备注
合 计： 个							

说明：

类似项目的合同或中标通知书复印件（加盖公章），复印件合同首页和有合同双方盖章的尾页即可。

供应商授权代表签字： _____

供应商（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

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,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者: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);
2. _____ (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:

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。

疑问回复函

_____（招标单位）：

_____（招标代理单位）：

在仔细阅读了贵单位关于“_____”（项目名称）的磋商文件、
等其他资料后：

我公司确认对本项目磋商文件、评标办法、项目需求等其他资料所述条款及内容无疑义；
我公司确认磋商文件显示的信息的准确性、完整性和有效性。

投标人名称（盖章）：

出具日期：_____年_____月_____日

说明：请各投标人仔细阅读磋商文件及其他资料，如无疑义，请将本确认函加盖投标人
公章，在递交纸质投标文件的同时递交。

二. 技术响应文件有关表格式

与评审有关的响应文件主要内容索引表

项目名称：

采购编号：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在 投标文件页次	备注
1	报价			
2	系统分析与方案设计			
3	重要软件功能响应度			
4	人员配置要求			
5	项目实施与管理			
6	售后服务能力			
7	投标人的履约能力			
8	类似业绩			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法之评分标准。

第七章 合同条款及格式

包 1 合同模板：

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同双方：

甲方（买方）：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方（卖方）：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-供应商所在地]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

帐号：[合同中心-供应商银行账号]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿基础上，经协商一致，同意按下述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 乙方所提供的服务或项目其来源应符合国家的有关规定，服务或项目的内容、要求、服务或项目建设的质量等详见招标文件和投标文件。

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（大写为 [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：上海市金山区城市运行管理中心指定地点。

2.3 交付期限

本项目的交付期限：自合同签订生效之日起 2 个月内完成。合同签订后的 45 天内完成系统的开发与实施、上线试运行，试运行 15 天期间无重大缺陷、故障，可进行最终验收。[合

同中心-合同有效期]

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务或项目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 乙方所交付的金山区域运中心“热线智慧平台”建设项目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或项目享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务或项目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或项目没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务或项目构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务或项目建设完成后。乙方应当以书面形式向甲方和甲方所指定的监理方递交验收申请，甲方和甲方所指定的监理方在收到验收申请后的10个工作日内，根据合同及相关监理规范要求确定乙方服务或项目建设是否符合验收条件，并向乙方进行反馈，符合验收条件的，则甲方、甲方所指定的监理方及乙方确定具体日期，由三方按照本合同的规定完成服务或项目验收，不符合验收条件的，则乙方根据甲方及甲方所指定的监理方的反馈意见对服务或项目建设进行完善后再行提交验收申请。

甲方有权委托第三方检测机构对乙方所提供的服务或项目进行技术测评，以评判乙方所提供的服务或项目是否符合合同、投标文件、招标文件的质量要求，对此乙方应当配合。

乙方应根据甲方所指定的监理方的要求提供一系列服务或项目建设文档，且项目文档需经监理方审核确认。项目文档的审核确认将作为项目验收条件之一。

5.2 如果属于乙方原因致使服务或项目未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行服务或项目的试运行，直至服务或项目完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使服务或项目未能通过验收，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或项目验收合格后，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 付款条件：合同签订 15 天内，支付合同总价的 50%；系统上线试运行，项目初步验收后 15 天内，支付合同总价的 30%；项目最终验收合格后 15 天内，支付合同总价的 20%。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受金山区城运中心“热线智慧平台”建设项目，对没有达到合同规定的服务或项目质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务或完成项目，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定服务或项目的内容，或者服务或项目无法达到合同规定的质量或标准的，造成甲方工作无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务或项目，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 由于乙方服务或项目质量或延误的原因，使甲方有关软件故障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务或项目的建设期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务或项目建设工作。乙方需要甲方配合的事项，应征得甲方同意并在附件中列明。

8.5 当软件或设备发生故障时，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调整原有合同内容，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方；涉及合同服务范围调整，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或建设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或项目建设，满足甲方对服务或项目的质量要求，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或项目延误或不能达到质量要求，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 乙方保证在服务或项目建设过程中，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，发现金山区城运中心“热线智慧平台”建设项目存在潜在缺陷

或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证金山区域运中心“热线智慧平台”建设项目正常运行。

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或项目内容和质量，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 乙方保证在服务或项目建设中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务或项目建设是有缺陷的，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。

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 在服务或项目建设期限内，如果乙方对提供服务或项目建设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）根据服务或项目建设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或项目建设的价格。

（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或项目建设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或项目建设，在甲方指定的监理方确认下，甲方有权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和甲方指定的监理方。甲方和甲方指定的监理方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意服务或项目建设延期，且确定延期具体时间。

12. 误期赔偿

本项目在工期内应完成甲方、乙方及监理方共同签署的验收报告。

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完成最终验收，甲方可以在应付的合同剩余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，赔偿费按每天赔偿合同总价的百分之零点三（0.3%）计收，直至合同剩余款项扣完为止（若有因甲方原因而导致的工期延误，则在计算赔偿费时予以相应扣除）。一旦合同剩余款项扣完，甲方可以考虑终止合同。

12.2 乙方在提供服务或项目建设过程中，若乙方不执行甲方或监理方提出的合同范围内有关服务或项目建设需求，拖延解决相关服务过程或项目建设中出现的各类问题，以监理方发出的监理通知为准，甲方可以在应付的合同剩余款项中，按次扣除合同总价的千分之一（0.1%）赔偿费，直至合同剩余款项扣完为止。一旦合同剩余款项扣完，甲方可考虑终止合同。

12.3. 乙方服务或项目现场负责人，在实施时不得更改，若有必要更改，乙方应提出书面申请，在获得甲方及监理方同意后，方可变更，且项目现场负责人在实施阶段有80%的工作日（按月计算）应在实施现场，直至甲方和甲方指定监理方通过服务或项目建设的验收，否则，每缺少一个工作日，甲方可以在应付的合同剩余款项中，扣除合同总价的百分之零点三（0.3%）的赔偿费，直至合同剩余款项扣完为止。一旦合同剩余款项扣完，甲方可考虑终止合同。如合同金额款项扣完后仍不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿，直至完全弥补甲方的损失为止。

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、国家各级政府政策的重大变化，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

本项目不收取履约保证金。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

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后生效。

19.2 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

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。

签约各方：

甲方（盖章）：**[合同中心-采购单位名称_1]** 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-采购单位联系人_1]** 法定代表人或授权委托人（签章）：**[合同中心-供应商联系人_1]**

日期：**[合同中心-签订时间]** 日期：**[合同中心-签订时间_1]**

合同签订点：网上签约