



项目编号：310115000250305187558-15215919

# 浦东新区养老顾问大模 型系统

## 招标文件 (正式稿)

采购人：浦东新区民政局

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心

2025年4月17日

2025年04月17日

---

## 电子投标特别提醒

### 一、注册登记与安全认证

为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在上海市政府采购管理信息平台（以下简称“电子采购平台”）上注册登记并获得账号和密码。采购人、投标人、集中采购机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定，向本市依法设立电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书（CA 证书），并严格按照规定使用电子签名和电子印章。

### 二、招标文件下载

投标人使用数字证书（CA 证书）登陆《上海政府采购网》（上海政府采购云平台），在电子政府采购平台下载并保存招标文件。如招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记后，再下载招标文件。

### 三、招标文件的澄清、补充与修改

采购人和集中采购机构可以依法对招标文件进行澄清、补充与修改。澄清、补充与修改的文件将在电子采购平台上予以公告，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。

### 四、投标文件的编制、加密和上传

投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的投标工具客户端编制投标文件。

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

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

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

投标人应根据招标文件的要求编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了、编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。考虑到电子采购平台运行现状，上传电子加密标书最大支持150M，详细技术问题可咨询电子采购平台运维单位。

投标人组成联合体形式投标，由联合体中的主体方进行网上投标操作，投标流程和要求参照以上条款。

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

### 五、投标截止

投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。

投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

### 六、开标

开标程序在电子采购平台进行，投标人在完成网上投标后，按照招标文件规定的时间和地点，由其法定代表人，或经授权的代理人携带要求的材料及设备【笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA 证书）】，登录《上海政府采购网》（上海政府采购云平台）（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）参加开标。

**为确保您所参与的招投标工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致您的投标文件解密失败，特提示您：在开标业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作。**

---

您可以在投标前或开标业务完成后再进行数字证书更新、变更等操作，以避免因此给您的招投标工作带来不便。

### 七、投标文件解密

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

### 八、开标记录的确认

投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人通过投标客户端填写并提交的《开标一览表》中的报价，自动汇总生成《开标记录表》。为此，投标人应正确填写，使投标客户端的《开标一览表》和投标文件中的《开标一览表》所填报价保持一致。

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

### 九、其他

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采〔2014〕27号）的规定，本项目招投标相关活动在电子采购平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，集中采购机构不承担责任，投标人参加本项目投标即被视作同意下述免责内容：

- 1、电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响；
- 2、集中采购机构以外的单位或个人，在电子采购平台中的不当操作，对本项目产生的影响；
- 3、电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对本项目所产生的影响；
- 4、其他无法预计或不可抗拒的因素。

### 十、电子采购平台技术咨询联系方式

联系电话：95763（市级）

## 投标邀请

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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《上海市电子政府采购管理暂行办法》之规定，受采购人的委托，集中采购机构对采购项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

### 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信息登记管理办法》已登记入库的供应商。
- 3、其他资格要求：

3.1 本项目面向中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）采购。

3.2 本项目**不允许**联合体形式投标。

3.3 未被列入《信用中国网站》（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单。

### 二、项目概况：

- 1、项目名称：浦东新区养老顾问大模型系统
- 2、招标编号：310115000250305187558-15215919
- 3、预算编号：1525-W00014219

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：

该项目以养老顾问场景为核心，借助大数据模型与人工智能技术，实现对相关政策信息的自动化采集、整理和分析。其目标在于为我国浦东新区的老年人提供全面、实时、权威的养老服务政策信息，从而提升养老服务水平，为我国民政建设注入新的优势、活力和支撑。

项目建设内容包括养老顾问 AI 应用子系统、养老知识库管理子系统、养老应用场景管理子系统、系统管理与数据接口、养老顾问前端适配以及与第三方的功能对接。

按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目采购的**浦东新区养老顾问大模型系统**属于**软件和信息技术服务业**。

5、交付地址：[上海市浦东新区成山路990号](#)。

6、服务期限：[合同签订生效后起300个日历天内交付](#)。

7、采购预算金额：1,905,000元（国库资金：1,905,000元；自筹资金：0）**最高限价：同预算金额**。

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：促进中小企业发展、促进残疾人就业

### 三、招标文件的获取

时间：**2025-04-17** 至 **2025-04-24**，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）。

合格的供应商可于招标公告发布之日起至公告截止时间内，登录《上海政府采购网“对标改革专窗”》（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中上传如下材料：

**无。**

合格供应商可在招标公告规定的时间内下载招标文件并按照招标文件要求参加投标。

凡愿参加投标的合格供应商应在招标公告规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

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：2025年05月13日10:00时（电子采购平台显示时间）。

2、开标时间：2025年05月13日10:00时（电子采购平台显示时间）。

#### 五、投标地点和开标地点

1、投标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。

2、开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3、开标所需携带其他材料：

无。

#### 六、发布公告的媒介：

以上信息如果有变更我们会通过《上海政府采购网》通知，请供应商关注。

#### 七、其他事项

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在电子采购平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

#### 八、联系方式

采购人：浦东新区民政局

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心

地址：上海市浦东新区成山路990号

地址：上海市浦东新区民生路1399号16楼

邮编：200125

邮编：200135

联系人：胡志成

联系人：栾伟锋

电话：021-38583074

电话：20227899

传真：

传真：68542614

# 第一章投标人须知及前附表

## 一、投标人须知前附表

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

条款号	内容规定	备注
1.1.	项目名称：浦东新区养老顾问大模型系统	
6.1	关于澄清答疑 (1) 提问递交截止时间：2025年04月25日12:00时整（北京时间） (2) 提问递交方式：以书面形式（必须加盖投标人公章）递交至“《投标邀请》/八联系方式”集中采购机构地址。	
6.2	答疑会时间：****年**月**日**:**时（北京时间） 地点：上海市浦东新区民生路1399号16楼16A11室	本项目不适用
10.1.1	投标人提交的投标文件商务部分应包括以下内容（不局限于以下内容）： (1) 投标承诺书 (2) 投标函 (3) 法定代表人身份证明及授权委托书 (4) 投标保证金（本项目不适用） (5) 投标人基本情况表 (6) 投标人应提交的资格证明材料 ①财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； ②《中小企业声明函》 (7) 开标一览表 (8) 投标报价明细表 (9) 根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料： ①无； (10) 拟分包项目一览表（本项目不适用） (11) 投标人可提交的商务部分其他证明材料（不局限于以下资料） ①投标人综合实力介绍，包括投标人认为可以证明其履约能力和水平的《近三年类似项目承接及履约情况一览表》（详见“投标文件格式”），获得的有关荣誉证书，质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书 ②投标人认为可以证明其信誉和信用的其他材料； ③残疾人福利性单位声明函。（注：仅残疾人福利单位提供）	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。
10.1.2	投标人提交的投标文件技术部分应包括（不局限于以下内容）： (1) 技术方案（包括项目需求方案、项目总体设计方案、各模块设计方案等） (2) 拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、技术人员；（包括《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》、《项目其他工作人员基本情况表》） (3) 项目服务质量保证措施（包括《项目实施进度计划表》、《风险管	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，为此投标人需承担其投标文件在评标时被



条款号	内容规定	备注
	理表》) (4) 拟投软件清单。 (5) 售后服务（包括质保期内的服务方案、质保期满后的服务方案、《升级服务明细表》）； (6) 其他需说明的问题或需采取的技术措施。	扣分甚至被认定为无效投标的风险。
12.1	投标有效期：投标截止日期之后的 90 天（日历天）	
13.1	投标保证金：**元	本项目不适用
13.3	投标保证金提交方式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式 投标保证金有效期：同“投标有效期” 注：投标保证金（纸质原件）须在投标截止时间前提交集中采购机构 提交地址：上海市浦东新区民生路 1399 号**室 联系人：*****	各包件的投标保证金应独立开具
15.1	投标截止时间详见《投标邀请》	
★20.1	开标结束后，采购人或集中采购机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足下列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。 (1) 投标人符合招标文件“投标人须知”第 3 条规定的资格条件的； (2) 投标人按“投标人须知前附表”第 10.1.1（6）条款规定提交资格证明材料。	1、本条款所提及内容均为实质性响应条件。 2、投标人证明材料提供不完整，关键信息模糊、难以辨认或甄别的，视作未按要求提供资格证明材料。
★20.3	评标委员会如发现投标人及其投标文件不满足下列情形之一的，经评标委员会审定后，该投标文件作无效标处理。 (1) 投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）： ➤ 投标承诺书 ➤ 投标函 ➤ 授权委托书 ➤ 开标一览表 (2) 投标人未提交两个以上不同的投标报价；（注：招标文件要求提交备选投标的除外） (3) 投标人接受招标文件规定的投标有效期的； (4) 接受招标文件规定的项目实施或服务期限；（本项目不适用） (5) 未出现投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的； (6) 投标报价未超过招标文件中规定的预算金额；	本条款所提及内容均为实质性响应条件，若所列实质性检查内容判断标准与其他各处有矛盾之处，以此处所列要求为准。

条款号	内容规定	备注
	<p>(7) 经评标委员会审定, 投标报价未存在招标文件“第二章”第 16.4 条款所列情形之一的;</p> <p>(8) 按规定缴纳投标保证金; <b><u>(本项目不适用)</u></b></p> <p>(9) 根据招标文件要求, 投标人提供以下证明材料:</p> <p>①无。</p> <p>(10) 按“投标人须知”第 20.4 条款规定, 对投标报价算术性错误修正予以确认的;</p> <p>(11) 投标人接受“项目招标需求”中明确的结算原则和支付方式的;</p> <p>(12) 投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的;</p> <p>(13) 投标人未出现提供虚假材料、行贿等违法行为;</p> <p>(14) 未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的;</p> <p>(15) 满足招标文件规定的以下要求;</p> <p>①<b><u>接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件;</u></b></p> <p>(16) 遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的。</p>	
23.3	本项目授权评标委员会依照评标办法确定中标人	
28.1	采购服务数量的更改: 依据《中华人民共和国政府采购法》, 需要从原供应商处添购的, 添购资金总额不超过原合同采购金额的 10%。	
30.1	<p>履约保证金金额: (单位: 元)</p> <p>履约保证金提交方式: <b>支票、汇票、本票、保函等非现金形式</b></p> <p>履约保证金提交时间: 签订合同协议书之前</p>	<b><u>本项目不适用</u></b>



## 二、投标人须知

### （一）说明

#### 1 总则

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

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

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

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

1.5 采购人不一定接受最低报价投标或收到的全部投标。

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

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

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

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

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

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

**1.12 本招标文件中标有“★”的内容为实质性响应要求和条件。**

1.13 本招标文件由采购人和集中采购机构负责解释。

## 2 招标范围和内容

2.1 本项目招标范围和内容详见招标文件“第二章”。

## 3 投标人的资格要求

3.1 合格的投标人应满足《投标邀请》中“合格的投标人必须具备以下条件”的要求。

3.2 投标人应当提供相应资格证明材料，具体详见“投标人须知前附表”第10.1.1（6）要求。

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

3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3.5 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12号）第17条规定的供应商，不得参加本项目的采购活动。

## 4 合格的货物和服务

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

## 5 投标费用

5.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人承担。

## 6 答疑会（本项目不适用）

6.1 在“前附表”规定的截止时间以前，投标人可以通过“前附表”明确的方式和途径向集中采购机构提出关于招标文件、提供资料及项目现场踏勘中存在的对本次投标的疑点问题。

6.2 采购人和集中采购机构在“前附表”规定的时间、地点召开答疑会。

6.3 采购人和集中采购机构将对收到的书面问题作统一解答，但不包括问题的来源。采购人和集中采购机构也可以主动对招标文件进行澄清、修改与补充。

## （二）招标文件

### 7 招标文件的内容

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

7.1.1 电子投标特别提醒

7.1.2 投标邀请

7.1.3 投标人须知及前附表

7.1.4 项目招标需求

7.1.5 采购合同

7.1.6 投标文件格式

7.1.7 项目评审

7.1.8 附件（如果有）

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

### 8 招标文件的澄清和修改

8.1 在投标截止时间之前，采购人或集中采购机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改将通过“上海市政府采购网”以公告形式发布，

并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制，且距投标截止时间不足15天的，则将顺延提交投标文件的截止时间，延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

8.2 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对招投标各方起约束作用，当原招标文件与澄清或者修改内容表述不一致时，以最后发布的内容为准。

### **（三）投标文件的编制**

#### **9 投标文件的组成**

9.1 投标文件由商务部分和技术部分组成。

9.1.1 投标人提交的投标文件商务部分，应包括内容详见“前附表”要求。

9.1.2 投标人提交的投标文件技术部分，应包括内容详见“前附表”要求。

9.2 投标文件编制的注意事项

9.2.1 投标人按上述内容及顺序排列编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了，编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。

9.2.2 技术部分标书应遵循以下要求

（1）投标人应针对本项目的具体情况和工作要求，通过对工作的重点和难点分析，从项目实施的方法和措施、软件开发流程、人员配备和职责划分、项目保密措施、服务承诺等方面编制技术标。

（2）技术部分标书内容要求表达精炼、准确、简要。

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

9.2.3 投标人应按照电子采购平台要求的格式填写相关内容，凡招标文件要求签字、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签字和加盖公章。

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

9.2.5 投标文件内容不完整、格式不符合，而导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人应承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

#### **10 投标报价**

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

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

10.3 本项目的采购预算金额或最高限价详见《投标邀请》中“项目概况”，投标报价或各包件报价均不得超过公布的预算金额或最高限价。

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

10.5 本项目的报价按人民币计价，单位为元。

#### **11 投标有效期**

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

11.2 在原定投标有效期满之前，如出现特殊情况，集中采购机构可以向投标人提出延长投标有效

---

期的要求，对此投标人应立即向集中采购机构作出答复，这种要求和答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝集中采购机构的要求，且不会被作不良诚信记录和不予退还投标保证金的处理，但拒绝延长投标有效期的投标文件将不会列入评审范围。接受延长投标有效期的投标人不允许修改其投标文件，但评标委员会认为需对投标文件作出澄清的除外。

## **12 投标保证金**

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

12.2 投标保证金是为了保护采购人和集中采购机构免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人和集中采购机构在因投标人的行为受到损害时可根据投标人须知第 13.5 条款的规定不予退还投标人的投标保证金，统一上缴国库。

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

12.4 凡没有根据本须知第 12.1 和 12.3 条款的规定提交投标保证金的投标，应按本须知第 20 条的规定视为无效标。

12.5 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

12.5.1 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

12.5.2 中标后不能按照投标文件的承诺签订合同的。

12.6 投标保证金的退还

12.6.1 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还；；

12.6.2 中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内退还。

## **13 投标文件的编制、加密和上传**

具体详见《电子投标特别提醒》中相关要求。

## **14 投标截止时间**

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

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

14.3 投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

## **15 迟到的投标文件**

15.1 投标截止后，不再接受投标人上传投标文件。

## **16 投标文件的修改与撤回**

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

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

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

## （四）开标与评标

### 17 开标

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

### 18 投标文件解密和开标记录的确认

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

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

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

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

### 19 评标委员会组成

19.1 评标委员会由 5 人以上（含 5 人）的单数组成，其中政府采购评审专家所占比例不少于成员总数的三分之二。采购人派代表参加评标委员会，集中采购机构不参与评标。

### 20 投标文件的资格审查及符合性审查

★20.1 开标结束后，采购人或集中采购机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足“前附表”所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。

20.2 在评审之前，评标委员会将根据招标文件规定，对每份投标文件进行符合性审查，详细审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。投标文件与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符且没有重大偏离为实质性响应；投标文件对招标文件要求的实质性条文存在偏离、保留或者反对为非实质性响应。

★20.3 评标委员会如发现投标人不满足“前附表”所列情形之一的，经评标委员会审定后，将作无效标处理。

20.4 对于实质上响应招标文件要求的投标文件，投标报价有计算上和累计上的算术性错误的差错，经评标委员会审定，按下列方法进行修正。

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

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

20.4.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标文件无效。

### ★21 异常低价投标审查

21.1 项目评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：



(1) 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50% 的, 即投标报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 $\times 50\%$ ;

(2) 投标报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 50% 的, 即投标报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 $\times 50\%$ ;

(3) 投标报价低于采购项目最高限价 45% 的, 即投标报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ;

(4) 其他评标委员会认为供应商报价过低, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

21.2 评标委员会启动异常低价投标审查后, 应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料, 对投标价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

21.3 如果投标人不能在评标委员会规定的时间内提供书面说明、证明材料, 或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。

## 22 投标文件的澄清

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

22.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式, 并加盖公章, 或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清、说明或者补正内容作为投标文件的组成部分, 对投标人具有约束力。

22.3 经评标委员会审定, 可以接受投标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。

## 23 评委评审

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

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

23.3 本项目中标人的确定方式详见“前附表”。

## (五) 询问与质疑

### 24 询问与质疑

24.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的, 可以向采购人或集中采购机构提出询问。询问可采取电话、当面或书面等形式。采购人或集中采购机构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。

24.2 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的, 可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 10 日内, 以**书面形式** (具体格式可通过中国政府采购网 [www.ccg.gov.cn](http://www.ccg.gov.cn) 右侧的“下载专区”下载) 向采购人或集中采购机构提出质疑, 否则视为未递交。(采购人联系方式详见“投标邀请”)

质疑函的递交应当采取当面递交形式, 否则视为未递交。质疑联系部门: 上海市浦东新区政府采购中心办公室或者采购人相关部门。

集中采购机构地址: 上海市浦东新区民生路 1399 号 16 楼 16A15 室

集中采购机构联系电话: (021) 68542111。



24.3 投标人应知其权益收到损害之日，是指：

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

24.3.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

24.3.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

24.4 投标人不得以捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

24.5 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被受理。

24.6 投标人提起的询问和质疑，应该按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函的内容和格式若不符合《投标人须知》第 25.2 条规定的，采购人或集中采购机构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或未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

## （六）诚信记录

### 25 诚信记录

25.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背诚信原则的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报、隐瞒事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从公开竞争中所能获得的权益。

25.2 如果采购人或集中采购机构有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈、报名截止之日前三年内在政府采购活动中有不良行为记录的或其他严重违背诚信原则的行为，则将拒绝其投标。

25.3 投标人有下列情形之一的，采购人和集中采购机构将取消其评标资格，并将相关情况报浦东新区政府采购监督管理部门：

25.3.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；

25.3.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

25.3.3 与采购人、其他投标人或者集中采购机构恶意串通的；

25.3.4 向采购人、集中采购机构行贿或者提供其他不正当利益的；

25.3.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

25.3.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

25.3.7 开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的；

25.3.8 中标、成交后无正当理由拒绝签订政府采购合同的；

25.3.9 无正当理由拒绝履行合同的；

25.3.10 提供假冒伪劣产品或走私物品的；

25.3.11 拒绝提供售后服务，给采购人造成损害的；

25.3.12 政府采购管理部门认定的其他有违诚实信用的行为。

## （七）授予合同

### 26 中标通知书

26.1 在公告中标（成交）结果的同时，采购人、采购代理机构应向中标（成交）供应商发出中标（成交）通知，且一并以书面方式告知未中标（成交）供应商未中标（成交）的原因（但不得泄露其

---

他供应商的商业秘密)，前述原因包括以下与该供应商相关的内容：资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因，评审得分与排序，评标委员会对该供应商的总体评价。

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

### **27 合同授予的标准**

27.1 除第 25 条的规定之外，采购人将把合同授予按第 23.3 条款确定的中标人。

### **28 授标合同时更改采购服务数量的权利**

28.1 依据《中华人民共和国政府采购法》，需要继续从原供应商处添购的，添购资金总额不超过原合同采购金额的 10%。

### **29 合同协议书的签署**

29.1 采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。

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

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

### **30 履约保证金（本项目不适用）**

30.1 中标人在收到中标通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，应按“前附表”规定向采购人提交履约保证金，联合体的履约保证金由联合体主办方提交或联合体成员共同提交（招标文件另有规定的除外）。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

30.2 如果中标人未按上述规定签订合同或提交履约保证金，采购人和集中采购机构将取消原中标决定。

## 第二章项目招标需求

### 一、说明

#### 1 总则

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

1.2 投标人对所提供的服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。

1.3 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其服务质量完全符合国家标准和招标需求。

1.4 投标人应如实准确地填写投标服务的技术参数等相关信息，因上述信息内容填写不完整、不准确，而导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

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

1.6 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.7 投标人应根据本章节中详细技术参数要求，按照要求提供定制服务参加竞标。同时，**请投标人务必注意：无论是正偏离还是负偏离，都不得与招标要求相差太大，否则将可能影响投标人的得分。**一旦中标，投标人应按投标文件的承诺签订合同并提供相应的服务。

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

1.9 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起 10 日内，以书面形式提出，并附相关证据。

**★1.10 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。**

### 二、项目概况

#### 2 项目名称

浦东新区养老顾问大模型系统

#### 3 项目地点

上海市浦东新区成山路 990 号

#### 4 招标范围与内容

##### 4.1 项目背景及现状

在当今社会，信息化已成为各领域发展的主流趋势，民政领域也不例外。通过信息化建设，民政服务的效率得到提升，政务水平得到升华，资源配置得以优化，从而为民众带来更为高效便捷的社会服务。这一点在我国党的十九大报告中得到了明确体现，报告提出建设现代化经济体系的目标，其中包括深化信息化与工业化的融合发展。根据国家信息化发展规划，政务信息化建设需得到加强，以提

高政务服务能力。此外，国务院《关于实施浦东新区综合改革试验的意见》也强调加强信息化建设，推动智慧城市建设。

至 2023 年末，上海市户籍老年人超过 553 万，其中浦东新区约占五分之一。作为上海市的重要发展区域，浦东新区致力于优化老年人服务，信息化建设已取得一定成果。浦东新区民政局已构建一套完善的养老服务体系--浦老惠，推行“互联网+养老服务”模式，提供一系列养老服务。然而，随着全球人口老龄化加剧，老年人口比例持续上升，对社会福利体系、医疗保健和养老服务的需求也不断提高。

在这一背景下，浦东新区民政局积极响应国家信息化发展规划和浦东新区综合改革要求，进一步推进养老服务领域的信息化建设。经过深入研究和探索，决定引入人工智能和自然语言处理技术，构建基于大模型的智能养老顾问平台。

## 4.2 项目招标范围及内容

该项目以养老顾问场景为核心，借助大数据模型与人工智能技术，实现对相关政策信息的自动化采集、整理和分析。其目标在于为我国浦东新区的老年人提供全面、实时、权威的养老服务政策信息，从而提升养老服务水平，为我国民政建设注入新的优势、活力和支撑。

项目建设内容包括大模型服务底座、养老顾问 AI 应用子系统、养老知识库管理子系统、养老应用场景管理子系统、系统管理与数据接口、养老顾问前端适配以及与第三方的功能对接。

其中大模型服务底座主要用于对数据的预处理，数据的标签化管理以及业务流程的驱动管理等。养老顾问 AI 应用子系统涵盖了对话机器人管理、大模型接口集成与调度管理等基础 AI 管理功能。养老知识库管理子系统则涉及知识库管理、资源库管理、语义分析管理等核心功能。

养老应用场景管理子系统则需要对接目前浦老惠核心功能中的养老政策咨询场景、资源点推荐场景、护工上门场景、养老院优选场景、适老化改造场景、辅具租赁场景、紧急设备申请场景、陪诊助医场景、家政服务场景、一键叫车场景、两病筛查场景、课程推荐场景这十二大场景的相关服务资源和业务流程，是将 AI 技术应用于实际养老服务场景的体现，为老年人提供全方位、多层次的服务。

系统管理与数据接口是对系统应用中各项数据进行统计分析以及与现有浦老惠平台中各业务场景，基础数据进行对接，以实现养老顾问在咨询及申请服务时能与浦老惠实际情况进行交互。

浦老惠平台包含了 PC、一体机、手机小程序等多个应用终端，本次项目在完成养老顾问大模型系统的后台核心管理平台后，面向用户的使用界面需要嵌入到目前正在使用的科技助老 PC 端以及浦老惠应用的一体机端与小程序端。需要在这些终端上进行系统适配，以满足用户使用的条件。

此外，项目需要采用自然语言处理与语言分析技术，通过与大模型的对接，运用自然语言处理（NLP）理解分析用户提问，精准识别需求，实现智能匹配与答案优化推荐。所以需要与科大讯飞及一些现有大模型的相应技术进行对接，完成用户语音转文字提交后结合系统设置与大模型匹配后的反馈，提供精准答案并将答案文字转语音，实现语音播报效果。

综上，本项目应该充分利用大数据分析人工智能技术，构建了一个全面、实时、权威的养老政策信息服务系统，为我国浦东新区老年人提供了优质的养老顾问服务。

## 4.3 开发周期（交付时间）

合同签订生效后起 300 个日历天内交付。

### 4.3.1 调研设计阶段

合同签订生效后 30 个日历天内：

(1) 完成系统各模块 demo 原型设计及需求文档的确认。

(2) 完成各终端的系统样式设及功能设计。

#### 4.3.2 开发阶段

合同签订生效后 180 个日历天内：

- (1) 完成系统与其他相关系统平台进行接口对接。
- (2) 按照需求完成功能模块开发。
- (3) 完成整体内部测试
- (4) 完成浦东新区大数据中心项目中期验收。
- (5) 完成基础数据初始化。

#### 4.3.3 试运行阶段

合同签订生效后 210 个日历天内：

- (1) 完成相关培训，开始试运行。
- (2) 完成系统每周 7 天\*24 小时在线运维支持。
- (3) 根据试运行情况对系统功能进行优化完善。

#### 4.3.4 验收阶段

合同签订生效后 300 个日历天内：

- (1)准备相关验收材料。
- (2)完成软测、安测及密测工作
- (3) 完成项目整体验收。

#### 4.4 质保期

软件开发质量保证（免费技术支持）期为一年。质量保证期工作内容要求按照合同文件规定执行。质量保证期从项目验收通过并交付之日后起计。

### 5 承包方式

5.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人以包质包量、包安全可靠的方式实施总承包。

5.2 本项目不允许分包。

### 6 合同的签订

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

### 7 结算原则和支付方式

#### 7.1 结算原则

本项目合同总价不变，采购人不会因人工费、物价、费率、汇率或其他因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

#### 7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

7.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

- (1) 第一笔付款：在本合同签订后 15 个工作日内，采购人支付合同金额的 50%；
- (2) 第二笔付款：通过浦东新区大数据中心中期验收后 15 个工作日内，支付合同金额的 30%；
- (3) 第三笔付款：通过浦东新区大数据中心整体验收后 15 个工作日内，支付剩余合同金额。

7.3 中标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

7.4 采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的

情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率。

### 三、技术质量要求

#### 8 适用技术规范和规范性文件

《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划（2020-2022）》

《上海市人民政府关于印发《上海市推进智慧城市建设“十三五”规划》的通知》（沪府发〔2016〕80 号）；

《中共上海市委上海市人民政府关于加强本市城市管理精细化工作的实施意见》（沪委发〔2017〕25 号文）；

《关于加强社会治安防控体系建设的意见》；

《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》；

《上海市人民政府关于实施上海市突发公共事件总体应急预案的决定》（沪府〔2006〕10 号）；

上海市人民政府办公厅关于加强本市综合性指挥中心的意见（沪府办发〔2010〕16 号）；

上海市人民政府印发《关于深化拓展城市网格化管理积极探索和推进城市综合管理的若干意见》（沪府发〔2014〕27 号）；

《上海市公共数据和一网通办管理办法》（沪府令 9 号）；

《浦东新区全面推进“一网通办”加快建设智慧政府的实施方案》；

上海市人民政府《关于印发〈上海市大数据发展实施意见〉的通知》（沪府发〔2019〕79 号）；

《国家电子政务工程建设项目\_管理暂行办法》（发改委〔2007〕55 号）；

《电子政务系统总体设计要求》（GB/T21064-2007）；

《计算机软件需求规格说明规范》（GB/T9385-2008）；

《国务院关于实施国家突发公共事件总体应急预案的决定》（国发〔2005〕11 号）；

《浦东新区智慧社区建设指导意见》；

《浦东新区深化拓展城市网格化管理积极推进城市综合管理实施意见》；

《国务院关于印发政府信息资源共享管理暂行办法的通知》（国发〔2016〕51 号）；

《关于推进社会治安综合治理信息化建设的若干意见》（中综办〔2014〕27 号）。

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

#### 9 招标内容与质量要求

##### 9.1 软件开发工作清单

软件开发工作清单

序号	子系统	一级模块	功能及技术指标	备注
1	大模型服务底座	知识库数据预处理	数据清洗比对	●
			数据文本切割	●
		标签化处理	特征提取	●
			标签管理	●
			标签分配	●
		业务流驱动	业务流驱动	●
2	养老顾问	对话机器人管理	开场白管理	●



3	AI 应用子系统		默认回复管理	●
			上下文关联管理	●
			回答范围管理	●
			角色模型管理	●
			文本处理模型管理	●
			语义识别管理	●
			回复逻辑管理	●
		大模型接口集成与调度管理	接口授权管理	●
			接口数据存储管理	●
			接口数据安全	●
			接口调度日志管理	●
			接口运维管理	●
			接口监控管理	●
	养老知识库管理子系统	知识库管理	主题知识库管理	●
			内部知识管理	●
			外部知识管理	●
			综合查询	●
			知识库状态管理	●
		资源库管理	养老院	●
			睦邻点	●
			老年助餐场所	●
			老年活动室	●
			日间照料中心	●
			综合为老服务中心	●
			辅具租赁点	●
			养老顾问点	●
			事务受理中心	●
			家门口服务站	●
			外部资源管理	●
			资源内容清洗	●
			状态管理	●
		语义分析管理	语义语料库管理	●
			音视频分析管理	●
			文本分割策略管理	●
			文件的 QA 拆分管理	●
			权限范围管理	●
4	养老应用场景管理子系统	养老政策咨询场景	业务模型管理	●
			政策咨询服务管理	●
			政策推荐管理	●
		资源点推荐场景	业务模型管理	●
			资源点推荐服务管理	●
		护工上门场景	业务模型管理	●
			护工上门资源管理	●
			护工上门服务管理	●
		养老院优选场景	业务模型管理	●

		适老化改造场景	养老院服务管理	●
			业务模型管理	●
			适老化改造资源管理	●
			适老化改造服务管理	●
		辅具租赁场景	业务模型管理	●
			辅具租赁资源管理	●
			辅具租赁服务管理	●
		紧急设备申请场景	业务模型管理	●
			紧急设备资源管理	●
			紧急设备申请服务管理	●
		陪诊预约场景	业务模型管理	●
			陪诊预约资源管理	●
			陪诊预约服务管理	●
		家政服务场景	业务模型管理	●
			家政服务资源管理	●
			家政服务服务管理	●
		一键叫车场景	业务模型管理	●
			一键叫车服务管理	●
		两病筛查场景	业务模型管理	●
			两病筛查资源管理	●
			两病筛查服务管理	●
		课程推荐场景	业务模型管理	●
			课程资源管理	●
			课程推荐服务管理	●
		模型优化管理	场景专用语义库管理	●
			问答优化管理	●
			引导问答管理	●
5	系统管理与数据接口	统计信息	统计信息	●
		用户管理	部门分组管理	●
			角色管理	●
			用户管理	●
		数据接口管理	老人基础信息接口	●
			养老政策接口	●
			资源点接口	●
			护工上门接口	●
			养老院接口	●
			适老化改造接口	●
			辅具租赁接口	●
			紧急设备申请接口	●
			陪诊预约接口	●
			家政服务接口	●
			一键叫车接口	●
			两病筛查接口	●
			老年大学接口	●
6	养老顾问前端适配	政策信息	政策搜索	●
			最新政策	●
			政策解读	●

		养老顾问	引导问答管理	●
			养老顾问咨询	●
			咨询结果评价	●
		个人中心（适配手机小程序版）	推荐政策	●
			课程推荐	●
			问答历史	●
			用户信息管理	●
7	系统对接	第三方对接	语音识别接口	●
			大模型调用	●

说明：上表中所列为本次招标的主要工作内容，其中“●”标记的内容为本项目的核心工作内容，投标人不得减少核心模块。

9.2 设计原则

（1）系统性原则

按照系统的观点，始终从总体目标出发，服从总体要求，在总体方案设计中，经过对局部的调查、分析、综合形成总体方案，局部应服从全局，使方案成为一个有机的整体。

（2）实用性原则

保证系统设计的功能的正确性与方便实用，需要有友好的用户界面、灵活的功能调度、简便的操作和完善的系统维护措施。为此，系统模型的设计与开发必须采用成熟的技术，认真细致地做好功能和数据的分析，并充分利用代码技术、菜单技术及人机交互技术，力求提供良好的使用环境与信心保证。不应过于追求大而全。另外应用从技术、设备、用户、管理者的实际考虑，不应追求硬件设备的先进化。

（3）安全性原则

在设计开发时，要重视安全性问题，如计算机软硬件的故障可能造成的数据丢失，数据共享带来的失密等，在设计阶段要采取必要的防范措施。

（4）规范性原则

开发方案的设计是一项复杂的应用软件工程，应该按照软件工程的理论、方法和规范去组织与实施。无论采用的是哪一种设计方法，都必须注重软件表现工具的运用、文档资料的整理、阶段性评审。

（5）适应性原则

软件的开发建设不可能一开始就十分完善和先进，而总是要经历一个逐步完善、逐步发展的过程。事实上，管理人员对系统的认识在不断地加深，管理工作对信息需求和处理手段的要求越来越高，设备需要更新换代，人才培养也需要一个过程。

为了贯彻这个原则。设计工作应该先有一个总体的规划，然后分步实施。系统的功能结构及设备配置方案，都要考虑日后的扩充和可兼容程度，使系统设计具有良好的灵活性和可扩充性。

9.3 建设目标

通过上海市浦东新区养老顾问大模型系统建设，将全方位优化养老服务的质量、均衡性和响应速度，以满足我国老年人日益多样化的需求，进而推动社会进步和发展。为实现这一目标，我们将积极引领科技创新应用，以科技赋能养老产业，为浦东新区老年人打造一个更加宜居的生活环境。以下五个方面具体措施将助力我们实现这一目标：

（1）提供个性化养老服务：利用人工智能技术之大模型底座，构建一个能够理解和分析老年人

个性化需求的养老顾问场景。

(2) 解读养老政策服务：借助人工智能技术，通过养老顾问应用场景，向老年人宣传和解读养老政策。

(3) 优化养老资源配置：通过运用 AI 技术深入理解老年人需求，提供个性化服务建议，协助老年人推荐合适养老资源。

(4) 提升养老服务效率：借助人工智能技术，实现养老服务的自动化和智能化。

(5) 优化界面设计和交互体验：为确保本项目主要目标群体——老年人能够轻松使用，需要将界面设计和交互体验进行优化。

本项目立足于科技创新，致力于打造一个高质量的养老顾问体系，以满足老年人多样化需求。在实施过程中，需要充分考虑老年人的实际需求，以人工智能技术为核心，为老年人提供全方位、个性化的养老服务咨询。

### 9.3.1 性能要求

(1) 平台能支持 1000 个用户的访问需求；并发用户数量不少于 50 个。

(2) 在网络稳定（带宽 100M）的环境下操作界面单一操作的系统响应时间小于 5 秒。

(3) 50 个用户并发访问情况下，平均响应时间不超过 5 秒，最长响应时间不超过 10 秒。

### 9.3.2 信创运行要求

本系统能够运行在基于国产操作系统上，系统建设时需要定制对国产操作系统浏览器的适配开发，确保系统客户端能够在国产化操作系统上进行使用。按照信创建设的总体规划要求使用国产化操作系统、数据库、中间件。

## 9.4 各模块具体要求

### 9.4.1 大模型服务底座

#### (1) 知识库数据预处理

##### 1) 数据清洗比对

对养老服务政策数据进行预处理。

##### 2) 数据文本切割

将较长的养老知识文本分割成较短的片段或句子，以便进行更高效的处理、分析或检索。

#### (2) 标签化处理

##### 1) 特征提取

从原始数据中提取重要特征，用于后续的标签化。

##### 2) 标签管理

根据政策内容的特点，可以添加一系列养老相关标签。

##### 3) 标签分配

将养老政策数据分配到相应的标签中。

#### (3) 业务流驱动

为具体养老应用服务场景提供可执行的业务联动服务。

### 9.4.2 养老顾问 AI 应用子系统

#### (1) 对话机器人管理

##### 1) 开场白管理

---

设置养老顾问开始提问前主动推送的开场白内容。

2) 默认回复管理

针对每一个不同场景设置一些常规问题的默认回复内容。

3) 上下文关联管理

对话养老顾问问答中能对前面提到的内容进行记忆，在后续的回答中进行有针对性的回复。

4) 回答范围管理

可以针对 12 个应用场景分别进行不同的回答范围管理。

5) 角色模型管理

管理养老顾问的机器人角色，角色设定不同，回答的风格不同，最少配置一种角色。

6) 文本处理模型管理

针对市面上主流大模型进行接口的适配开发，能人工切换养老顾问对应调用的大模型。

7) 语义识别管理

实现语义识别管理功能。

8) 回复逻辑管理

对于机器人回复时，能对回复的逻辑进行管理配置。

## **(2) 大模型接口集成与调度管理**

1) 接口授权管理

对 API 授权进行管理，可根据应用场景生成可供调用的 API，支持不同产品进行调用，可一类产品共用一个 API，也可每个产品单独调用不同的 API

2) 接口数据存储管理

将数据接口与数据库表结构的映射关系进行管理，以便后续各类操作。

3) 接口数据安全

实现数据加密，方便数据加密存储，实现数据脱敏，管理脱敏规则，根据规则实现快速脱敏。

4) 接口调度日志管理

展示接口表单数据同步的运行情况，统计汇总同步数据的数据量。

5) 接口运维管理

支持 API 接口服务的启动停止，以及对接口的维护操作。

6) 接口监控管理

实时跟踪 API 的状态，支持主动采集模式和被动采集模式两种监控方式。当监控到 API 调用故障时则会进行预警

### **9.4.3 养老知识库管理子系统**

#### **(1) 知识库管理**

1) 主题知识库管理

按创建时间先后顺序，可以创建主题知识库，支持增删改查操作

2) 内部知识管理

支持直接录入知识内容，也可以将文本、视频、音频等文件进行导入，支持知识的增删改等操作

3) 外部知识管理

开发外部知识抓取范围管理功能，如在指定网站及栏目中抓取相关知识，抓取到新知识后在模块中进行提醒，内容通过人工审核后入库

---

#### 4) 综合查询

可以按关键字查找相应知识库内容，也可以通过标签等分类筛选列出相应知识库内容

#### 5) 知识库状态管理

可以对已建的文件夹或已录入的知识进行启用和停用的管理

### (2) 资源库管理

#### 1) 养老院

对浦老惠中养老院数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 2) 睦邻点

对浦老惠中睦邻点数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 3) 老年助餐场所

对浦老惠中老年助餐场所数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 4) 老年活动室

对浦老惠中老年活动室数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 5) 日间照料中心

对浦老惠中日间照料中心数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 6) 综合为老服务中心

对浦老惠中综合为老服务中心数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 7) 辅具租赁点

对浦老惠中租赁服务点数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 8) 养老顾问点

对浦老惠中养老顾问点数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 9) 事务受理中心

对远程帮办事务受理中心字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 10) 家门口服务站

对远程帮办家门口服务站字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 11) 外部资源管理

通过分析互联网资源，匹配相关的资源点位信息，如医院、餐厅等。

#### 12) 资源内容清洗

对文本进行预处理，删除不必要的字符、符号或格式，使数据集更加干净、整洁，便于模型解析。



### 13) 状态管理

开发状态管理功能，可以对已建的资源点进行启用和停用的管理。

#### (3) 语义分析管理

##### 1) 语义语料库管理

导入已有的服务工单及电话录音，进行语义语料的分析及学习，使问答更贴近于居民需求

##### 2) 音视频分析管理

将入库的音视频文件进行语音转换成文字后再行处理

##### 3) 文本分割策略管理

将文本分割的各种分割策略进行管理，支持：固定切割、按自然句、自然段落切割等。

##### 4) 文件的 QA 拆分管理

将入库的文件内容进行理解并生成 QA 问答

##### 5) 权限范围管理

支持用户权限、使用范围管理。部分政策文件只能开放给社工或运营人员，不支持用户直接查看

### 9.4.4 养老应用场景管理子系统

#### (1) 养老政策咨询场景

##### 1) 业务模型管理

打造基于养老政策咨询服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

##### 2) 政策咨询服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为咨询政策的居民提供定制化的政策解读服务。

##### 3) 政策推荐管理

推送策略管理：对明确标识分类的政策，为确保信息传递精准可靠，可按标签或类型分类判断是否推送。

手动推送政策：审查梳理对外公布的特定政策信息后，人工精准推送至相应的老年人群。

推送政策撤回：推送政策管理机制支持撤回已推送政策。

#### (2) 资源点推荐场景

##### 1) 业务模型管理

打造基于资源点推荐服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

##### 2) 资源点推荐服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为咨询资源点信息的居民提供定制化的资源点推荐服务。

#### (3) 护工上门场景

##### 1) 业务模型管理

打造基于护工上门服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

##### 2) 护工上门资源管理

护工机构管理：针对浦老惠中签约的护工机构的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

---

护工服务项目管理：针对浦老惠中护工机构所能提供的护理服务项目的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

### 3) 护工上门服务管理

通过人机对话，生成护工上门服务订单，推送给浦老惠护工上门服务，同时，通过用户信息可读取浦老惠中所有的护工上门服务订单。问答时可对反馈的信息的精准性进行评价，服务结束后还可对服务进行评价

## （4）养老院优选场景

### 1) 业务模型管理

打造基于养老院优选服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

### 2) 养老院服务管理

利用人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为查询养老院的居民提供定制化的查询及预约提交服务。

## （5）适老化改造场景

### 1) 业务模型管理

打造基于适老化改造服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

### 2) 适老化改造资源管理

适老化改造机构管理：针对浦老惠中适老化改造机构的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

适老化改造项目管理：针对浦老惠中适老化改造项目的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

### 3) 适老化改造服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为咨询适老化改造的居民提供定制化的服务介绍。

## （6）辅具租赁场景

### 1) 业务模型管理

打造基于辅具租赁服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

### 2) 辅具租赁资源管理

辅具租赁机构管理：针对浦老惠中辅具租赁机构的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

辅具租赁产品管理：针对浦老惠中辅具租赁产品的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

### 3) 辅具租赁服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为咨询辅具租赁服务的居民提供定制化的服务介绍。

## （7）紧急设备申请场景

### 1) 业务模型管理

打造基于紧急设备申请服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模

---

型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

#### 2) 紧急设备资源管理

针对浦老惠中紧急设备产品的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 3) 紧急设备申请服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为查询紧急设备申请的居民提供定制化的查询及订单提交服务。

### (8) 陪诊预约场景

#### 1) 业务模型管理

打造基于陪诊预约服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

#### 2) 陪诊预约资源管理

针对浦老惠中陪诊服务的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 3) 陪诊预约服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为查询陪诊预约的居民提供定制化的查询及订单提交服务。

### (9) 家政服务场景

#### 1) 业务模型管理

打造基于家政服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

#### 2) 家政服务资源管理

家政服务机构管理：针对浦老惠中签约的家政服务机构的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

家政服务项目服务管理：针对浦老惠中家政服务机构所能提供的家政服务项目的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 3) 家政服务服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为查询家政服务的居民提供定制化的查询及订单提交服务。

### (10) 一键叫车场景

#### 1) 业务模型管理

打造基于一键叫车服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

#### 2) 一键叫车服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为查询一键叫车的居民提供定制化的查询及订单提交服务。

### (11) 两病筛查场景

#### 1) 业务模型管理

打造基于两病筛查服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具

---

备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

#### 2) 两病筛查资源管理

针对浦老惠中两病筛查的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。

#### 3) 两病筛查服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，为查询两病筛查的居民提供定制化的查询及预约提交服务。

### （12）课程推荐场景

#### 1) 业务模型管理

打造基于课程推荐服务问答流程的业务模型，以便为用户提供更加便捷、快速的服务。该模型具备灵活的操作性，允许管理员根据实际需求自主选择启用或停止该交互服务。

#### 2) 课程资源管理

课程类别管理：针对浦老惠中课程类别的数据资源字段进行拆解分析，以供用户进行精确的筛选查询所需要观看的课程类型等。

课程管理：针对浦老惠中课程清单的数据资源字段进行拆解分析，并与大模型进行匹配，以便于根据用户提出的需求匹配相应的数据后给出适合的推荐。。

#### 3) 课程推荐服务管理

通过人机对话交互方式，基于业务模型的逻辑，了解老人的具体兴趣与期望，为咨询课程的居民精准推荐符合其需求的课程。

### （13）模型优化管理

#### 1) 场景专用语义库管理

可人工添加问答内容到各场景的专用语义库中，对各个场景的专用语义问答进行管理。

#### 2) 问答优化管理

通过数据管理、问答系统构建、性能与效率优化以及反馈与迭代等几个方面的管理。显著提升问答系统的性能和用户体验。

#### 3) 引导问答管理

开发各场景引导问答，根据不同的业务场景使用不同的引导问答，以方便用户在使用过程中能快速咨询到想要了解的问题。

### 9.4.5 系统管理与数据接口

本项目所涉及接口设计的内容，均由采购人负责牵头协调数据方提供给中标人，中标人负责接口功能的实现。如对接过程中涉及数据方工作量，需要支付相关接口费用的给数据方的，所需费用包含在本次投标费用中。

#### （1）统计信息

按照今日、本周、今年、历史累计这四个维度进行系统相关数据统计。

#### （2）用户管理

##### 1) 部门分组管理

对用户按照部门进行分组，以便更好地管理和分配权限。

##### 2) 角色管理

角色管理功能允许管理员根据用户的职责和工作内容添加角色，并为这些角色分配特定的权限。

---

### 3) 用户管理

提供全面的用户账户管理能力。

#### **(3) 数据接口管理**

##### 1) 老人基础信息接口

对接浦老惠老人信息

##### 2) 养老政策接口

对接浦老惠养老政策咨询服务

##### 3) 资源点接口

对接浦老惠资源点推荐服务

##### 4) 护工上门接口

对接浦老惠护工上门服务

##### 5) 养老院优选接口

对接浦老惠养老院优选服务

##### 6) 适老化改造接口

对接浦老惠适老化改造服务

##### 7) 辅具租赁接口

对接浦老惠辅具租赁服务

##### 8) 紧急设备申请接口

对接浦老惠紧急设备申请服务

##### 9) 陪诊预约接口

对接浦老惠陪诊预约服务

##### 10) 家政服务接口

对接浦老惠家政服务服务

##### 11) 一键叫车接口

对接浦老惠一键叫车服务

##### 12) 两病筛查接口

对接浦老惠两病筛查服务

##### 13) 老年大学接口

对接浦老惠老年大学服务

#### **9.4.6 养老顾问前端适配**

##### **(1) 政策信息**

###### 1) 政策搜索

可按照关键字或政策类别进行搜索（适配 PC 版及手机小程序版）。

###### 2) 最新政策

可按照政策的发布时间查看最新政策（适配 PC 版及手机小程序版）。

###### 3) 政策解读

查看某个政策时可以提供对政策的具体解读信息，帮助用户更好地理解政策内容（适配 PC 版及手机小程序版）。

##### **(2) 养老顾问**

1) 引导问答管理

根据用户提出的问题，选择适配关于此类场景常用的问题引导客户提问（适配 PC 版、一体机版及手机小程序版）

2) 养老顾问咨询

通过人机对话，确认咨询的是哪一类服务场景，再进行有针对性的回答（适配 PC 版、一体机版及手机小程序版）。

3) 咨询结果评价

对提问后反馈的结果的精准度进行评价（适配 PC 版、一体机版及手机小程序版）。

**（3）个人中心（适配手机小程序版）**

1) 推荐政策

系统根据用户的标签自动推送政策信息。

2) 课程推荐

通过语言的录入分析后自动匹配相应的课程进行展示。

3) 问答历史

可展示历史对话记录。点击可回看历史对话详情。

4) 用户信息管理

查看用户的基础信息及标签信息，并可以添加自己的偏好。

**9.4.6 系统对接**

**（1）第三方对接**

1) 语音识别接口

在系统中接入语音识别调用。

2) 大模型调用

在系统中接入大模型调用。

**10 人员配备要求**

10.1 本项目在开发试运行阶段，配置 1 名项目经理驻场人员。项目理由承担过类似项目经验的人担任。项目经理不得兼职本项目以外的其他项目工作。

10.2 项目经理具有较强的组织能力和协调能力，能够根据项目的实际情况及时地分析并预见影响项目质量、安全、进度的隐患和问题，并提出切实可行的解决方案和办法。项目经理每周在现场时间不少于 4 个工作日，高峰期间常驻现场。如采购人有要求项目经理到场，项目经理应满足采购人的要求。如其有不尽其职或虚挂其名的情况，中标人按照采购人的要求更换采购人认为不合适的人员。

10.3 供应商配置项目人员的专业和数量满足本项目的需要，专业配套应齐全，采购人将对中标后组建的团队人员资质进行原件查验审核。

序号	岗位名称	建议配置 岗位数	基本要求	备注
1	项目经理	1	派驻现场，10年以上政府项目从业经历，有类似项目经验，不得兼职本项目以外的其他项目工作。	
2	大模型产品经理	1	5年以上政府项目从业经历，有自然语言处理经验。	
3	大模型算法工程师	1	2年以上大模型的算法研究、模型设计与训练、数据处理和技术支持等经验	



序号	岗位名称	建议配置 岗位数	基本要求	备注
4	系统开发	10	派驻现场系统开发人员1名。	
5	系统测试	2	派驻现场系统测试人员1名。	
合计		15		
备注： (1) 项目经理、派驻现场系统开发人员、派驻现场系统测试人员为主要人员。 (2) 核心技术人员不少于4人，需要具有五年以上政府项目工作经验。 (3) 投标时请附拟派人员的相关证明资料（包括但不限于学历、资格证书、在职证明材料等）。				

## 11 质量标准及验收要求

### 11.1 质量标准

11.1.1 中标人所交付软件系统应满足本项目合同文件明确的功能性、使用性要求。软件开发质量标准按照国家标准、招标需求确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合招标目的的特定标准确定。

11.1.2 中标人所交付的软件系统还应符合国家和上海市有关系统运行安全之规定。

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

### 11.2 验收要求

11.2.1 验收标准：本项目采用现场运行、测试验收方式验收，验收标准以符合招标文件、投标人的投标文件及相关附件所提供的功能性、使用性要求和采购人的要求为准。

11.2.2 软件开发完成并达到规定要求后，中标人应以书面方式通知采购人进行交付验收的规程与安排。采购人应当在接到通知的5个工作日内确定具体日期，由双方按照约定的要求完成项目验收流程。中标人在交付验收前应当根据约定的检测标准对本项目进行功能和运行测试，所有系统功能模块符合要求，以确认本项目软件能够正常运行，并初步达到符合招标文件中约定交付的规定。采购人有权委托第三方检测机构进行验收，对此中标人应当配合。

11.2.3 软件系统达到验收条件后由中标人提出验收申请，采购人根据中标人提交的验收申请进行确认。验收由双方人员共同参与。同时中标人须提供软件文档（包括但不限于《用户需求说明书》、《系统概要设计说明书》、《系统详细设计说明书》、《测试报告》、《用户使用手册》、《数据字典》、《系统部署文档》）以及可安装的程序运行文件），软件文档部分的验收通过后，即视为初验通过。

11.2.4 验收分初验和终验。初验通过且系统试运行达到规定时间，初验遗留问题已解决，中标人确认系统具备正常运行条件，即通知采购人系统已准备就绪，等待最终验收。当系统通过运行测试时即终验完毕，采购人向中标人签发终验报告。

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

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

11.2.7 如果属于中标人原因致使系统未能通过验收，中标人应当排除故障，并自行承担相关费用，直至系统完全符合验收标准。以上行为产生的费用均由中标人承担。

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

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

11.2.10 如本项目连续 3 次终验未获通过，采购人有权取消合同，并按照合同约定的条款对供应商作违约处理。

11.2.11 自系统验收通过之日计算质量保质期，采购人享有中标人 30 天的系统试运行现场驻场服务期。该期间，中标人应提供采购人现场技术支持服务以应用解决系统运行期间可能出现的各类问题和进一步提供与完善软件运行水平。

11.2.12 项目验收后中标人还应向采购人移交除本章节第 11.2.3 款外软件开发过程中形成的其他文档资料。

## **12 售后服务要求**

### **12.1 软件运行保证**

在中标人驻场服务期满，提供免费技术支持服务期（质量保质期）内，负责本项目的维护工作，确保系统安全、稳定、正常地运行并对由于设计、功能的缺陷而产生的故障负责。提供每周 7 天\*24 小时响应维护服务。在此期间如发生系统运作故障，或出现瑕疵，中标人将按照售后服务的承诺提供保修和维护服务。中标人将通过以下三种服务方式进行技术支持：

12.1.1 电话支持：客户通过拨打中标人指定的维护工程师电话，由中标人工程师进行电话支持。

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

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

### **12.2 软件维护要求**

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

12.2.2 当出现故障时，采购人应立即通知到中标人。如属于严重故障，中标人立即委派工程师进行处理；如属于一般故障，中标人委派工程师在一小时内开展问题处理工作；必要时到现场进行紧急处置。

12.2.3 中标人在约定的时间内未能弥补缺陷，采购人可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由中标人承担，采购人根据合同规定对中标人行使的其他权利不受影响。

### **12.3 软件系统的培训要求**

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

12.3.2 中标人应为所有被培训人员提供培训用文字资料。

12.3.3 培训时间与日期应在软件开发完毕后由采购人和中标人共同商定，并提供具体的培训方

案。

#### **12.4 质保要求**

本项目软件开发质量保证（免费技术支持）期为 1 年，从项目验收通过并交付之日后起计。

##### **12.4.1 质保期内**

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

提供每周 7 天\*24 小时响应维护服务。在此期间如发生系统运作故障，或出现瑕疵，中标人将按照售后服务的承诺提供保修和维护服务。中标人可通过以下三种服务方式进行技术支持：

电话支持：客户通过拨打中标人指定的维护工程师电话，由中标人工程师进行电话支持。

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

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

##### **12.4.2 质保期外**

免费质保期过后，中标人提供免费电话咨询服务。

#### **12.5 培训要求**

应用系统操作培训：对系统的使用人员，进行具体功能模块使用培训。

系统日常维护培训：对系统管理人员进行系统的日常维护培训，保证系统运行的可靠性及持续性。在系统扩展时，也提供对系统管理人员的后继培训。

系统相关技术培训：对系统管理人员进行系统相关关键技术的培训，有利于系统管理人员对系统的日常维护，避免管理操作不当引起的系统故障。

#### **13 所有权和使用权要求**

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

13.2 投标人保证对其交付的软件系统享有合法的权利，并且就交付的软件系统不做任何的权利保留。

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

13.4 投标人应向采购人提供包括源代码和目标代码在内的全部程序。

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

## **四、投标报价须知**

#### **14 投标报价依据**

14.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

14.2 招标文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、验收要求、培训要求及售后服

务要求等。

#### 14.3 工作量清单说明

14.3.1 工作量清单应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

14.3.2 采购人提供的工作量清单是依照采购需求测算出的主要工作内容，投标人如发现其中的核心工作内容和实际采购需求不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，应以软件开发工作清单为准。

### 15 投标报价内容

15.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除投标需求中另有说明外，投标报价（即投标总价）应包括项目前期调研、数据收集和分析、方案设计、研发、[上线测试](#)、验收和评估、操作培训、售后服务、投入使用这一系列过程中所包含的所有费用。

15.2 投标报价中投标人应考虑本项目可能存在的风险因素。投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险，其费用视作已分配在报价明细表内单价或总价之中。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

15.3 在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，投标人应自行考虑，在合同履约期内中标价不作调整。

15.4 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写《开标一览表》及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

### 16 投标报价控制性条款

16.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

16.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

16.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

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

16.4.1 减少软件开发工作清单中的核心工作模块的；

16.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

## 五、政府采购政策

### 17 促进中小企业发展

★17.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

★17.2 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

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

★17.4 供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商

---

诚信档案。

**18 促进残疾人就业**（注：仅残疾人福利单位适用）

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

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

---

## 第三章采购合同

包 1 合同模板：

# [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]

( [合同中心-供应商法人性别] )

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

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》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

### 一、合同主要要素：

1、乙方根据本合同的规定执行及完成合同文件所说明的软件开发、安装、调试、技术支撑、售后服务等工作。

乙方所提供的软件开发服务应符合国家的有关规定，软件具体功能、版本、模块数量、价格和交付日期等详见合同文件。

2、合同金额：本合同金额为人民币[合同中心-合同总价]元整，大写：[合同中心-合同总价大写]，与交付的软件开发、调试、试运行及履行本合同项下其他义务等涉及的所有费用均包含在该合同金额中，买方不再另行支付任何费用。

3、开发周期（交付时间）：[合同中心-合同有效期]

4、交付地点：上海市浦东新区成山路 990 号。

5、交付状态：完成开发、安装、测试、调试、初步经试运行并验收合格后交付（或完成开发、



安装、测试、调试合格，具备试运行条件，由业务员根据项目条件选择)。

6、质量保证期：质量保证期工作内容要求按照中标人投标文件中的承诺执行。质量保证期从项目验收通过并交付之日后起计。

## **二、合同文件的组成和解释顺序如下：**

- 1、本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；
- 2、本合同书
- 3、本项目中标或成交通知书
- 4、乙方的本项目投标文件或投标文件
- 5、本项目招标文件或采购文件中的合同条款
- 6、本项目招标文件或采购文件中的采购需求
- 7、其他合同文件（需列明）

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

## **三、合同条款：**

### **1 质量标准和要求**

1.1 乙方所交付系统软件开发应满足本项目合同文件明确的功能性、使用性要求。软件开发质量标准按照国家标准、行业标准或开发商企业标准确定，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。

1.2 乙方所交付的信息系统还应符合国家和上海市有关系统运行安全之规定。

1.3 在软件开发启动之前，乙方应根据甲方需求进一步进行项目应用调研与开发前分析，甲乙双方对现拟需求、投标方案、运行目标及实施计划进行全面回顾与梳理，按实际可操作性进行必要调整，调整结果双方以本合同附件形式增补生效。

### **2 权利担保**

2.1 乙方保证对其交付的应用软件系统享有合法的权利，并且就交付的应用软件系统不做任何的权利保留。

2.2 乙方保证其所交付的应用软件系统没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

2.3 乙方保证其所交付的应用软件系统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，不存在会造成甲方任何合同外义务的负担。

2.4 如甲方使用该应用软件系统构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

### **3 交付与验收**

3.1 验收标准：本项目采用现场运行、测试验收方式验收,验收标准以符合合同文件及相关附件所提供的功能性、使用性要求和甲方的要求为准。

3.2 软件开发完成并达到合同规定要求后，乙方应以书面方式通知甲方进行交付验收的规程与安排。甲方应当在接到通知的5个工作日内确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成项目验收流程。乙方在交付验收前应当根据合同文件中的检测标准对本项目进行功能和运行测试，所有系统功能模块符合要求，以确认本项目软件能够正常运行并初步达到符合本合同交付的规定。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

3.3 系统达到验收条件后由乙方提出验收申请，甲方根据乙方提交的验收申请进行确认。验收由双方人员共同参与。同时乙方须提供软件文档（包括《用户需求说明书》、《系统概要设计说明书》、《系

---

统详细设计说明书》、《测试报告》、《用户使用手册》、《数据字典》、《系统部署文档》）以及可安装的程序运行文件，软件文档部分的验收通过后，即视为初验通过。

3.4 验收分初验和终验两次。初验通过且系统试运行达到合同文件规定时间，初验遗留问题已解决，乙方确认系统具备正常运行条件，即通知甲方系统已准备就绪，等待最终验收。当系统通过运行测试时即终验完毕，甲方向乙方签发终验报告。

3.5 乙方应按照合同及其附件所约定的内容进行交付，本合同约定甲方可以使用和拥有本开发软件源代码，乙方应同时交付软件的源代码并不做任何的权利保留。所交付的文档与文件应当是可供人阅读的书面和电子文档。

3.6 如有缺陷或甲方验收不合格，应向乙方出具书面报告，陈述需要改进的缺陷。乙方应立即改进此项缺陷，并再次进行检测和评估。甲、乙双方将重复 3.2、3.4 项程序直至甲方验收合格或甲方依法或依约终止本合同为止。

3.7 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，直至系统完全符合验收标准。以上行为产生的费用均由乙方承担。

3.8 如果由于甲方原因，导致系统在验收期间出现故障或问题，乙方应及时配合排除该方面的故障或问题。以上行为产生的相关费用均由甲方承担。

3.9 如甲方同意本项目交付，应当在 5 个工作日内向乙方出具书面文件，以确认其初步达到符合本合同所约定目标的系统软件开发的需求、任务和功能。

3.10 如本项目连续 3 次初验、最终验收未获通过，采购人有权解除合同并按照合同约定的违约条款处理。

3.11 自系统验收通过之日起，甲方起计质量保质期并享有乙方 30 天的系统试运行现场驻场服务期。该期间，乙方应提供甲方现场技术支持服务以应用解决系统运行期间可能出现的各类问题和进一步提供与完善软件运行水平。

3.12 项目验收后乙方还应向甲方移交除 3.4 外软件开发过程中形成的其他文档资料。

#### **4 知识产权和保密要求**

4.1 甲方委托开发软件（包括软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料的）的知识产权归甲方所有。乙方向甲方交付使用的信息系统已享有知识产权的，甲方可在合同文件明确的范围内自主使用。

4.2 支撑该系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。

4.3 乙方提供软件产品（包括软件载体和文档）和相关系统接口，仅限于甲方使用，未经甲方书面许可不能对外转让。软件不加密，不限制甲方安装次数和安装的终端数量。

4.4 乙方应当保证其交付给甲方的软件开发成果不侵犯任何第三方的合法权益。如发生第三方指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当承担相应责任。

4.5 乙方需保守因本项目执行而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任和赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

#### **5 付款**

5.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

5.2 本合同款项按照以下方式支付。

5.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序分期付款。

5.2.2 付款条件：

- (1) 第一笔付款：在本合同签订后 15 个工作日内，采购人支付合同金额的 50%；
- (2) 第二笔付款：通过浦东新区大数据中心中期验收后 15 个工作日内，支付合同金额的 30%；
- (3) 第三笔付款：通过浦东新区大数据中心整体验收后 15 个工作日内，支付剩余合同金额。

## 6 甲方的权利义务

6.1 甲方有权对没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的软件开发及相关服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内进行整改，直至符合合同文件规定要求为止。

6.2 甲方保留在项目的关键点对项目进行质量检查的权利。乙方应协助甲方完成质量检查，并提供甲方需要的材料和信息。

6.3 如果乙方无法完成合同规定的工作内容、或者服务无法达到合同规定的工作质量或标准的，造成其所开发软件无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

6.4 由于乙方开发软件质量或相关服务的原因，使甲方有应用系统损坏或造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

6.5 甲方负责提供业务需求资料并在合同规定的服务期限内义务及根据自己的能力为乙方创造软件开发工作便利、按本项目的实际需要和乙方的要求提供协助，提供完整、真实、合法的有关的资料、数据和流程并提供适合的工作环境，协助乙方完成软件开发工作。

6.6 如果甲方因工作需要调整原有软件系统，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的，应与乙方协商解决。

6.7 甲方负责软件运行所需的软硬件设备、通信线路、系统安全设施等运行所依赖的环境，（不包括本合同乙方需提供设备）。甲方须及时配合乙方对软件进行测试和试运行，并及时反馈修改意见给乙方。当软件系统运行发生故障时，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。

6.8 甲方与乙方共同对项目实施结果进行验收，出具验收结论性报告。

6.9 甲方应配备乙方维护人员进行日常性系统管理和数据维护，与乙方技术人员一起完成维护工作，以保持系统运行在最佳状态。

6.10 甲方应在约定的时间内向乙方支付软件开发费用和维护费用。

## 7 乙方的权利与义务

7.1 乙方应根据合同文件规定的时间、内容和质量标准要求及时完成本项目软件开发及相关服务，如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权按照合同约定没收乙方提供的履约保证金，直至并解除合同并追究乙方的违约责任。

7.2 乙方为了更好地满足甲方对软件开发质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

7.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。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。

7.4 乙方负责根据甲方的具体需求进行设计和负责软件代码的编写，及时与甲方沟通，提供高质量的运行软件，确保设计的功能符合实际操作和管理需要，确保运行可靠、数据准确、实用、简捷、界面友好。

7.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍软件运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。乙方保证甲方提供的资料、数据及流程，仅用于本合同项下软件系统的设计、开发、测试和使用，不得用于其它任何用途。

7.6 乙方保证，依据本合同向甲方提供的软件系统及其附属产品不存在品质或工艺上的瑕疵，能够按照本合同所规定的技术规范、要求和功能进行正常运行。乙方保证在其交付的软件中，不包含任何以下的部分：“后门”（Black Door）；时间炸弹（Time Bomb）；自动根据时间的控制而停止系统运行的功能（不包括甲方因为技术支持的需要而授权的设计）；没有计算机病毒（Virus）：特洛伊木马（Trojan horse）、蠕虫（Worm）、或其它的允许非法对系统进行访问（包括删除，关闭等）的功能。乙方保证其所提供的软件系统在当前情况下是最适合本项目的版本。

7.7 乙方在履行服务时，发现甲方系统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，保证本合同项下所开发软件正常运行。

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

7.9 乙方保证其交付给甲方的软件开发成果不侵犯任何第三方的合法权益。如乙方在开发过程中运用到第三方专利，应在交付的软件说明书中进行说明并显著标识。如发生第三方指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当承担相应责任。

7.10 乙方有权依据本合同收取软件开发费用。

7.11 乙方有义务在软件验收后在规定的质量保质期内，对验收完毕的软件模块出现的非人为因素造成的错误及故障，进行免费维护并在质保期后提供的终身技术支持服务。

7.12 在本合同项下的任何权利和义务不因合同乙方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同项下的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对甲方承担连带责任。

## 8 软件运行保证、维护和培训

8.1 在乙方驻场服务期满，提供免费技术支持服务期（质量保质期）内，负责本项目的维护工作，确保系统安全、稳定、正常地运行并对由于设计、功能的缺陷而产生的故障负责。提供 7 日×24 小时的响应维护服务。在此期间如发生系统运作故障，或出现瑕疵，乙方将按照售后服务的承诺提供保修和维护服务。乙方将通过以下三种服务方式进行技术支持：

（1）电话支持：甲方通过拨打乙方指定的维护工程师电话，由乙方工程师进行电话支持。

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

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

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

8.3 当出现故障时，甲方应立即通知到乙方。如属于严重故障，乙方立即委派工程师进行处理；如属于一般故障，乙方委派工程师在一小时内开展问题处理工作；必要时到现场进行紧急处理。

8.4 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。

8.5 乙方应根据项目开发进程，合理安排对甲方的相关人员进行培训，使受训者能够独立、熟练地完成系统运行维护与操作，实现依据本合同所规定的系统运行保障的目标。

8.6 上述服务的费用已包含在合同价中，甲方不再另行支付。

## **9 违约责任**

9.1 双方应严格履行本合同，任何一方违反本合同均应承担违约责任。

9.2 由于软件质量低劣未达到合同中约定的验收标准或由于乙方原因导致软件开发失败或因乙方责任导致工期延误达到合同约定极限的，甲方享有单方解除本合同的权利，乙方应如数向甲方退回所收款并赔偿就由于上述原因造成甲方的全部损失。

9.3 乙方擅自将合同项目的全部或部分转让委托给第三方，甲方有权解除合同，乙方应立即返还所有甲方支付的费用，并支付违约金，违约金为合同总款项的 20%。

9.4 在乙方未能做到本合同 7.5、7.6、7.9 款保证，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿损失责任。

9.5 在本合同履行过程中，甲方应及时按照合同约定的条件、时间支付应付的软件开发或维护费用。甲方未按合同履约的，应按照同期应付金额银行贷款利率赔偿乙方损失。

9.6 甲方未在规定时间内提供合同文件约定的资料、数据或按应用软件系统的运行条件和性质及合同文件明确的要求向乙方提供应用软件系统运行环境而导致项目延误，乙方可相应顺延交付日期。如对乙方造成经济损失，甲方还应依本合同规定承担违约责任。

9.7 如因甲方无正当理由拒绝接收乙方交付的软件，甲方应支付给乙方全额的开发费用。

9.8 如乙方维护消极，甲方有权扣减维护费 10%~20%。

## **10 补救措施和索赔**

10.1 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在质量保证期内，如果乙方对软件系统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) 乙方同意开发软件款项退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。

(2) 乙方应赔偿甲方所遭受的损失，并在接到甲方通知后七天内负责组织有经验和能力的人员对所开发软件有缺陷的部分进行缺陷修补和处理，其费用由乙方负担。同时，乙方应在约定的质量保证期基础上重新计算质量保证期。

10.3 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，甲方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，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 延期处理**

11.1 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时交付和提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交付时间或延期提供服务。同意延长交付时间或延期提供服务并不解除乙方责任。

11.2 除因甲方的业务需求产生较大的变更、合同第 12 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间完成软件系统交付，甲方应从合同款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（周）赔偿合同费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至软件系统交付止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

## **12 不可抗力**

12.1 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。

12.2 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：战争、洪水、六级及以上地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

12.3 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。

## **13 履约保证金（本项目不适用）**

13.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同，乙方需向甲方提交履约保证金。乙方在收到成交通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，按合同总价%的金额向甲方提交履约保证金。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

13.2 履约保证金可以采用支票、汇票、本票、保函等非现金形式。前述票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需费用均由乙方负担。

13.3 乙方不履行与甲方订立的合同或者履行合同不符合约定，致使不能实现合同目的的，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；乙方未按约定提交履约保证金的，应当对甲方的损失承担赔偿责任。除本款所列情形外，甲方不得以其他理由拒绝退还履约保证金。

13.4 按合同约定考核验收合格后 15 日内，甲方通过支票、汇票、本票、保函等非现金形式一次性将履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）无息退还乙方。无正当理由逾期不退的，甲方应以应退还履约保证金数额按人民银行同期存款基准利率按日向乙方承担利息损失，直至上述履约保证金退还乙方。

## **14 争端的解决**

14.1 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。

14.2 如合同各方协商解决不成，可以向有关部门申请调解，或就争议事项向浦东新区人民法院提起诉讼。

14.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

## **15 违约终止合同**

15.1 在甲方向乙方违约行为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。

15.2 如果甲方根据上述 15.1 款的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买未完成软件开发服务，乙方应对购买类似的服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15.3 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，没收履约保证金并按《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规之规定由有关部门追究其法律责任。

## 16 破产终止合同

16.1 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。

## 17 合同转让和分包

17.1 乙方应全面、适当履行本合同项下义务，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。

17.2 若甲方事先书面同意分包，乙方应书面通知甲方本合同项下所授予的所有分包合同。乙方与分包单位签订分包合同前，应将副本送甲方认可。分包合同签订后，应将副本留存甲方处备案。若分包合同与本合同发生抵触，则以本合同为准。

17.3 分包合同必须符合本合同的规定，接受分包的单位应当具备招标文件及本合同规定的资质(资格)条件。

17.4 分包合同不能解除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包项目派驻相应监督管理人员，保证合同的履行。分包单位的任何违约或疏忽，均视为乙方的违约或疏忽。

## 18 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18.2 本合同一式 3 份，以中文书写，签字各方各执 1 份，另有一份报财政部门备案。

18.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；甲乙双方可以采用能够确认对方收悉的电子方式送达文书，电子送达可以采用传真、电子邮件等即时收悉的特定系统作为送达媒介，以送达信息到达受送达人特定系统的日期为送达日期。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

## 19 合同修改

19.1 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。

19.2 本合同未尽事宜，双方可签订补充合同进行约定，补充合同与本合同具有同等的法律效力。

**[合同中心-其他补充事宜]**

**[合同中心-补充条款列表]**

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

## 第四章投标文件格式

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

### 与评审相关的投标文件内容索引表

（此表置于投标文件首页）

包件号：\_\_\_\_\_

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
一、商务部分				
1	投标承诺书			经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
2	投标函			经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
3	法定代表人身份证明及授权委托书			经投标人盖章和法定代表人签字或盖章
4	投标保证金（本项目不适用）			投标保证金（支票、汇票、本票、保函等非现金形式） 投标文件中提供原件扫描件加盖公章（注：原件在投标截止时间之前提交集中采购机构）
5	投标人基本情况表			
6	投标人应提交的资格证明材料			财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；《中小企业声明函》
7	开标一览表			经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
8	投标报价明细表			此表的价格总计须与“开标一览表”总报价保持一致
9	根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料： ①无；			
10	拟分包项目一览表（本项目不适用）			
11	投标人可提交的商务部分其他证明材料			近三年承揽的类似项目情况表；残疾人福利性单位声明函（注：仅残疾人福利单位须提供）； 供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
				他材料等
二、技术部分				
1	技术方案			项目需求方案、项目总体设计方案、各模块设计方案等
2	拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、技术人员			《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》、《项目其他工作人员基本情况表》）
3	项目服务质量保证措施			《项目实施进度计划表》、《风险管理表》
4	拟投软件清单			《拟投软件清单》
5	售后服务			包括质保期内的服务方案、质保期满后的服务方案
6	其他需说明的问题或需采取的技术措施			

## 一、投标人提交的商务部分相关内容格式

### 1 投标承诺书格式

#### 投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的投标。

一、不提供有违真实材料。

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

三、不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

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

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

九、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十一、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十二、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且员工工资、社会保障、福利等各类费用符合国家、地方相关管理部门的规定，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

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

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

十五、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

年月日

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

## 2 投标函格式

### 投标函

项目名称:

致: (采购人全称)

上海市浦东新区政府采购中心

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

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

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

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

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

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

7、我方同意按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对招标要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对招标要求提出质疑。

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

投标人（盖章）:

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）:

---

### 3 法定代表人身份证明及授权委托书格式

#### 3.1 法定代表人身份证明

投标人：

单位性质：

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

地址：

成立时间：年月日

营业期限：

姓名：性别：

年龄：职务：

系(投标人名称)的法定代表人。

特此证明。

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间：年月日

法定代表人身份证扫描件粘贴处

---

### 3.2 授权委托书

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

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间：年月日

授权代理人身份证扫描件粘贴处



#### 4 投标保证金（银行保函）格式 （本项目不适用）

##### 投标保证金（银行保函）

致：\_\_\_\_\_（采购人全称）

上海市浦东新区政府采购中心

本保函作为（投标人名称、地址）（以下简称投标人）参加贵方（项目名称和招标编号）项目投标的投标保证金。

（银行名称）不可撤销地保证并约束本行及其继承人和受让人，一旦收到贵方提出下列**任何一种情况**（如以联合体形式投标的，则联合体各方均适用）的书面通知后，不管投标人如何反对，立即无条件、无追索权地向贵方支付总额为**\*\*\*\***元人民币。

（1）投标人在开标后至投标有效期期满前撤回投标；

（2）投标人不接受贵方按照招标文件规定对其投标文件错误所作的修正；

（3）投标人在收到中标通知书后三十天（30）内，未能和贵方签订合同或提交可接受的履约保证金；

（4）投标人有招标文件规定的腐败、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行为。

除贵方提前终止或解除本保函外，本保函自开标之日起到投标有效期期满后三十（30）天（即至\*\*年\*\*月\*\*日）有效，以及贵方和投标人同意延长的并通知本行的有效期内继续有效。

出证行名称：\_\_\_\_\_

出证行地址：\_\_\_\_\_

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：\_\_\_\_\_

银行公章：\_\_\_\_\_

出证日期：\_\_\_\_\_

##### 说明：

- 1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。
- 2、如以联合体形式投标的，银行保函可由联合体中任意一方提供。
- 3、投标人如同时参加同一项目多个包件投标的，各包件的投标保函应独立开具。

## 5 投标人基本情况表格式

投标人基本情况表

项目			内容及说明	
<b>一、营业基本情况</b>				
单位名称			经营场所地址	
注册编号			注册日期/有效期限	
企业类型及单位性质			经营范围	
法定代表人			电话/传真	
<b>二、基本经济指标（截止到上一年度 12 月 31 日止）</b>				
实收资本			资产总额	
负债总额			营业收入	
净利润			上缴税收	
上一年度资产负债率			上一年度主营业务利润率	
<b>三、人员情况（以报名的时间为时点统计并填写）</b>				
技术负责人			联系电话	
在册人数				
其中职称等级			其中执业资格	
职称名称	级别 (如：高级、中级、 初级、技工、其 他)	人数	执业资格名称	人数
<b>四、其他</b>				
开户银行名称 (供应商是法人的，填 写基本存款账户信息)			开户银行地址 (供应商是法人的，填 写基本存款账户信息)	
开户银行账号 (供应商是法人的，填 写基本存款账户信息)			所属集团公司（如有）	
企业资格（资质） (如有，需提供彩色扫 描件加盖公章)			质量体系认证 (如有，需提供彩色扫 描件加盖公章)	
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				

---

项目	内容及说明
其他需要说明的情况	

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

## 6 投标人应提交的资格证明材料

**说明：以下扫描件均应为 A4 纸大小**

### 6.1 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

#### 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

### 6.2 中小企业声明函的格式

#### 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）参加的（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（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：（1）**本声明函适用于所有在中国境内依法设立的所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

**（2）**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：

（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。

## 7 开标一览表格式

### 开标一览表

#### 浦东新区养老顾问大模型系统包 1

包号	服务名称	开发周期（交付时间）	质量保证期（免费技术支持期）	备注	金额(总价、元)

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- 2、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、如果投标人投多个包件，则每个包件的《开标一览表》须分开单独填制。
- 4、各包件投标价均不得超过公布的预算金额（或最高限价）！
- 5、最后一栏“金额”即填写投标总价。
- 6、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。
- 7、此表必须与上海市政府采购信息管理平台投标工具投标客户端《开标一览表》中的内容保持一致。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期：\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

## 8 投标报价明细表格式

### 8.1 投标报价明细表格式

说明：以下两表分别从功能模块和工作进程两个方面进行描述，投标人在做投标文件时对两表均须填写。

#### 8.1.1 投标报价明细表（按功能模块报价）

项目名称或包件号:单位：元(人民币)

序号	模块名称	投标报价	开发周期	备注
投标总价				

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- 2、此表中的模块名称应与第二章“招标内容与质量要求-软件开发工作清单”中的名称保持一致。
- 3、此表中的开发周期按完成各模块的工期如实填写。
- 4、投标人可根据本项目实际情况对以上内容进行扩充（不仅限于以上类别）。
- 5、此表中的投标总价应与《开标一览表》中的投标总价保持一致。



### 8.1.2 投标报价明细表（按工作内容报价）

项目名称或包件号:单位：元(人民币)

序号	工作内容	描述	工作量	单价	小计	备注
1	开发小组 成员 人工 费用	需求分析	包括需求收集、分析、调研等			
2		系统设计	包括框架设计、概要设计、详细设计、界面原型、接口			
3		系统开发	涉及功能详见招标要求			
4		系统测试	包括功能测试、边界测试、接口测试、文档验证等			
5		文档编写	包括安装手册、操作手册、业务变更文档			
6		系统部署/ 试运行				
7	人工费用合计					
序号	工作内容	描述	数量	单价	小计	备注
8	正版软件费	通用软件产品，以及第三方开发的软件产品的购置费。				
9	管理费用	包括企业为本项目实施所形成的管理费、利润及税金等费用	/			
10	.....					
	投标总价（7+8+9+10+.....）					

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- 2、投标人可根据本项目实际情况对以上内容进行扩充（不仅限于以上类别）。
- 3、此表中的投标总价应与《开标一览表》中的投标总价保持一致。

8.2 人员配置及基本费用报价明细表格式

人员配置及基本费用报价明细表

项目名称或包件号:单位: 元(人民币)

序号	岗位名称	人员数量	金额	测算依据	执业资格或职称	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
合计						

说明:

- 1、投标人报价中的人工工资、社会保障、福利等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费，中标后人员费用均为包干价。
- 2、此表中的合计数应与《投标报价明细表（按工作内容报价）》中的“开发小组成员人工费用”的合计数保持一致。

---

## 9 投标人提供的其他证明材料

①无。

提示：投标人应按招标文件“前附表”第10.1.1（9）要求提供相应证明材料

10 拟分包项目一览表格式（本项目不适用）

拟分包项目一览表

项目名称或包件号:\_\_\_\_\_

序号	分包内容	价格	分包人名称	分包人资格（资质）	以往做过的类似项目的经历
1					
.....					

说明:

1、各分包内容附分包意向协议书，格式自拟。

**11 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式**

**11.1 近三年类似项目承接及履约情况一览表格式**

**近三年类似项目承接及履约情况一览表**

项目名称或包件号:

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

说明:

- 1、近三年指：从投标截止之日起倒推 36 个月以内。
- 2、本表中所涉项目均须附项目**中标通知书**或**承包合同协议书**（二选一），相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑。
- 3、履约评价可以提供**业主评价**或**项目验收报告**（二选一）的复印件，相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑。
- 4、投标人还可提供项目履约情况的其他相关证明，例如项目取得的**奖项或荣誉证书**。
- 5、评标委员会认为必要时可要求投标人在规定时间内提供原件备查。

---

11.2 标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料

**说明：扫描件应为 A4 纸大小**

投标人需提交的可以证明其能力、信誉和信用的其他材料扫描件粘贴处

11.3 残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

## 二、投标人提交的技术部分内容格式

### 1 技术方案

（包括项目需求方案、项目总体设计方案、各模块设计方案等）

说明：具体组成内容和编写要求详见“前附表”

### 2 拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、技术人员

#### 2.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称或包件号: \_\_\_\_\_

序号	岗位类别及职务	姓名	性别	年龄	学历	职称（或从业资格或执业资格）	相关工作年限	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

说明：

- 1、 请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况
- 2、 除招标文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员，不得是兼职人员和退休人员；
- 3、 上表如若行数不够，可自行扩充。

2.2 项目主要人员基本情况表格式

项目主要人员基本情况表

姓名		性别		年龄		从事本专业 工作年限	
毕业院校和专业		**年**月毕业于*****学校*****系（科），学制**年					
职称（或执业资格）				拟在本项目中担任的职务			
主要工作经历							
年~ 年		参加过的项目		担任何职		备注	

- 说明：
- 1、主要人员需每人填写一份此表。“主要人员”是指实际参与本项目的项目经理、大模型产品经理、大模型算法工程师等。
  - 2、表后需附相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等）和在职证明材料等，所附证书和证明材料均为原件扫描件。  
在职证明材料是指：投标人单位提供相关人员在职承诺书（格式自拟）。
  - 3、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。
  - 4、表式不够，可另附页填写。



2.3 项目其他工作人员表基本情况表格式

拟派项目其他工作人员表基本情况表

项目名称或包件号:\_\_\_\_\_

序号	姓名	性别	年龄	学历	主要分工	资格水平证书	相关工作年限	其他

3 项目服务质量保障措施

3.1 项目实施进度计划表格式

项目实施进度计划表

项目名称或包件号:\_\_\_\_\_

序号	时间	工作内容	阶段成果/完成进度

3.2 风险管理表格式

风险管理表

项目名称或包件号:\_\_\_\_\_

序号	预期风险	应对方案
1		
2		
3		

4拟投软件清单

拟投软件清单

项目名称或包件号：\_\_\_\_\_

序号	产品名称或 模块名称	详细技术参数或 模块功能描述	开发商	开发地点	数量	备注

---

## **5 售后服务**

### **5.1 质保期内的服务方案**

### **5.2 质保期满后的服务方案**

## **6其他需说明的问题或需采取的技术措施**

## 第五章项目评审

### 一、资格性及符合性检查表

序号	检查内容	检查结果
	<b>一、资格性检查</b>	
1	投标人满足招标文件“投标人须知”第3条规定的投标人应具备资格条件的	
2	投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1(6)条款提交资格证明材料	
	<b>二、符合性检查</b>	
1	投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）： ▲投标承诺书▲投标函▲授权委托书▲开标一览表	
2	未发现投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；（注：招标文件另有规定除外）	
3	接受招标文件规定的投标有效期	
4	接受招标文件规定的项目实施和服务期限（ <b>本项目不适用</b> ）	
5	未出现投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的；	
6	投标报价未超过招标文件中规定的 <u>预算金额</u> ；	
7	未发现投标报价存在“第二章”第16.4条款所列情形之一的	
8	按规定交纳投标保证金；（ <b>本项目不适用</b> ）	
9	根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料的： ①无；	
10	按“投标人须知”第20.4条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的	
11	接受招标文件规定的 <u>结算原则和支付方式</u>	
12	未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的	
13	未出现提供虚假材料、行贿等违法行为	
14	未发现因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的	
15	满足招标文件规定的以下要求： ① <u>接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件</u> ；	
16	未发现投标人违反《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的	

## 注意：

- 1、以上符合性检查内容由评标委员会负责最终审定，未通过资格性及符合性检查的投标将被作为非实质性响应投标而不纳入详细评审范围。
- 2、招标机构详细列出资格性及符合性检查的目的在于方便投标人进行自查，请投标人对照招标文件（包括答疑和补充文件）的内容进行自查，以避免投标文件出现非实质性响应的情况。本表中所列实质性检查内容判断标准与“前附表”中所列要求有矛盾之处，以“前附表”中所列要求为准。

## 二、评委评审

### 【浦东新区养老顾问大模型系统】评标办法

#### （一）评标原则

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

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

3、本次评标采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

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

5、评标基准价为通过符合性审查的所有投标中的最低投标报价。如果评标委员认定投标人的报价属于异常低价情形，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标价格作出解释；如果投标人不提供书面说明、证明材料，应当将其作为无效投标处理。评标委员会应当按照《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》（财办库〔2024〕265号）规定对报价合理性进行判断，如果投标人提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

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

7、（本项目不适用）按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号），对于非专门面向中小企业采购的项目，小型和微型企业参加投标的，享受以下扶持政策，用扣除后的价格参与评审：

（1）小型、微型企业的最终投标价格给予 **10%** 的扣除；

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

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

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

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

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

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

13、本项目包含 1 个包件，同一投标人允许最多中标 1 个包件。若同一中标人在多个（即大于允许中标包件数）包件中排名均为第一的，由电子采购平台按以下选择顺序和原则确定投标人中标包件：按包件号顺序号确定中标包件。

## （二）评审内容及打分原则

类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
商务	10	价格	报价得分	10	投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×10 注：评标基准价为通过资格性及符合性检查的所有投标中的最低投标报价。	
技术	90	技术及服务水平	项目需求设计方案	15	一、评审内容：项目需求设计 1、需求的理解是否准确到位，有无业务流程说明； 2、有无详细的软件需求分析说明（针对各模块需求进行详细阐述）。 二、评审标准： 1、需求的理解到位，方案设计完整合理，具有较强的针对性和可操作性，保障措施切实有效，得 12~15 分； 2、方案设计合理，但针对性和可操作性一般，保障措施欠缺，得 9~12（不含 12）分； 3、方案基本合理，针对性和可操作性欠缺的：得 6~9（不含 9）分。	
			系统总体设计方案	10	一、评审内容： 1、思路先进，框架和架构合理，且易维护； 2、服务场景的业务设计； 3、方案的安全性、开发性、可扩展性的合理性、逻辑性等。 二、评审标准： 1、方案设计完整合理，服务场景的业务设计清晰，有较强的针对性和可操作性，保障措施切实有效，得 8~10 分； 2、方案设计合理，服务场景的业务设计合理，但针对性和可操作性一般，保障措施欠缺，得 6~8（不含 8）分； 3、方案基本合理，针对性和可操作性欠缺：得 4~6（不含 6）分。	
			核心模块设计方案	30	一、评审内容： 1、是否详细描述该模块设计架构； 2、是否画出流程图和管理设计界面；	

类别	分值	项目		权重	评分办法	评分分
					3、操作界面是否友善、易操作。 二、评审标准： 1、方案设计完整合理，业务流程清晰，界面设计清晰易操作，具有较强的针对性和可操作性，保障措施切实有效，得 24~30 分； 2、方案设计合理，业务流程合理，界面设计合理、但针对性和可操作性一般，保障措施欠缺，得 18~24（不含 24）分； 3、方案基本合理，且针对性和可操作性欠缺，得 12~18（不含 18）分。	
			数据对接方案	10	一、评审内容： 1、本系统与原有系统的对接情况说明，明确数据来源； 2、提供详细的数据接口设计，列出计划对接的数据资源目录内容； 3、提供数据对接承诺。 二、评审标准： 1、数据对接方案设计完整合理，对接的数据资源目录详实，数据来源明确，并做出对接承诺，得 8~10 分； 2、数据对接方案基本可行，有接口资源目录及数据来源说明，并做出对接承诺，得 6~8（不含 8）分； 3、数据对接方案存在不确定性，服务承诺不明确，得 4~6（不含 6）分。	
			项目成员安排	5	一、评审内容： 1、项目主要负责人或主要技术人员的学历、执业资格或职称、管理能力、相关工作经验(或业务能力)。 二、评审标准： 主要人员在职证明材料、职称学历证书完整提供，按以下内容进行评审；未完整提供，得 2 分： 1、项目成员安排满足采购需求，整体技术水平优于采购需求，得 4~5 分； 2、项目成员安排满足采购需求，整体技术水平能满足采购需求，得 3~4（不含 4）分； 3、项目成员安排满足采购需求，整体技术水平基本达到采购需求，得 2~3（不含 3）分。	
		售后服务	售后服务承诺及保障措施	10	一、评审内容： 1、承诺的服务是否符合采购需求； 2、有无延伸服务、便利服务等特色服务等； 3、为推进本项目的顺利实施，保障措施是否有力可行。 二、评审标准： 1、售后服务承诺满足采购需求，延伸服务内	



类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
					容与本项目相配度较高,有切实可行的保障措施,得分: 8~10 分; 2、售后服务承诺满足采购需求,有延伸服务,保障措施缺乏针对性、可操作性的,得分: 6~8 (不含 8) 分; 3、售后服务不完全满足采购需求的,得 4~6 分 (不含 6)。	
			研 发 周 期 及 质 保 服 务 期	4	一、评审内容: 供应商自报的研发周期合理性,质保期的长短。 二、评审标准: 1、研发周期或质保服务期满足或优于采购需求的,得 3~4 分; 2、研发周期或质保服务期部分满足采购需求的,得 2~3 (不含 3) 分; 3、研发周期或质保服务期不满足采购需求的,得 1~2 (不含 2) 分。	
		供应商的 履约能力	供应商综 合实力	6	一、评审内容: 1、近三年类似项目(养老服务)的承接情况; 二、评审标准: 1、是否属于有效的类似项目由评标委员会根据投标人提供的项目承接情况在业务内容、技术特点等方面与本项目类似程度进行认定。有一个得 2 分,在此基础上每增加一个加 2 分,最高得分为 6 分,没有得 0 分;	
		合计			100	

采购人：浦东新区民政局  
集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心  
2025 年 4 月