

上海市徐汇区人民政府斜土路街道办事处
智能安防运维项目

竞争性磋商文件

项目编号：310104000240715115334-04143732

采购单位：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）

代理单位：上海颐群建设工程咨询有限公司

日期：2024年08月

目录

[第一章 邀请书 3](#)

[第二章 投标人须知及附表 6](#)

[第三章 投标人须知 6](#)

[第四章 竞争性磋商评审细则 13](#)

[第五章 合同条款及格式 18](#)

[第六章 磋商响应文件格式 25](#)

[第七章 采购需求 39](#)

第一章 邀请书

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，受区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）委托，对上海市徐汇区人民政府斜土路街道办事处智能安防运维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登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
- 3、其他资格要求：
 - 1) 具备相应的经营范围，具备独立承担民事责任能力的独立法人或其他组织；
 - 2) 本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）；
 - 3) 近三年未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<http://www.creditchina.gov.cn/>）列入失信被执行人、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；
 - 4) 本项目**不允许**联合体投标。
 - 5) 本项目非专门面向中小微企业采购；

注：供应商应提供满足上述资格要求的充分证明。所提供的各类证件、证书、证明、说明，具有有效期的，投标时均应在有效期内，否则不予认可。

二、项目概况：

- 1、项目名称：上海市徐汇区人民政府斜土路街道办事处智能安防运维项目
- 2、项目编号：310104000240715115334-04143732 资金编号：[0424-000118821](#)
- 3、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：上海市徐汇区人民政府斜土路街道办事处智能安防运维项目。具体内容详见竞争性磋商文件文件及采购需求。
- 4、服务地址：上海市徐汇区；
- 5、服务日期：1 年；
- 6、采购预算金额：142.66 万元。最高限价为：142.66 万元，报价超过最高限价的投标不予接受。
- 7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据上海市财政局沪财库[2009]19 号“关于落实政府采购优先购买福利企业产品和服务的通知”要求，本项目在同等条件下优先采购福利企业的产品和服务。同时项目采购应当符合采购价格低于市场平均价格、采购质量优良和服务良好的要求。本项

目面向所有企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）中相关规定。

三、竞争性磋商文件的获取

时间：2024-08-30 至 2024-09-06，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

2、获取竞争性磋商文件其他说明：

无

四、磋商响应截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2024年09月12日14:00，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2024年09月12日14:00。

3、竞争磋商时间：2024年09月12日14:00

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：www.home.zfcg.sh.gov.cn

2、开标地点：上海市瞿溪路801号515室。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：

可以无线上网的笔记本电脑、无线3G或4G上网卡、投标时所使用的上海市电子签名认证证书（CA认证证书）。

4、磋商所需携带其他资料：

法定代表人/负责人的授权书、被授权代表人的身份证、纸质标书一正二副。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

1、投标文件递交方式：电子投标文件由投标人在采购平台电子招投标系统上传提交。纸质投标文件由投标人授权代表当面递交。

2、电子投标文件递交网址：www.home.zfcg.sh.gov.cn。

3、递交投标文件（电子及纸质）在截止时间后（以采购平台电子招投标系统显示时间为准）送达的，均将拒绝接受。

4、★投标截止时间前被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《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被视为无效投标。查询网址如下：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)

八、联系方式

1、采购人：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）

地址：南宁路 969 号 1 号楼

联系人：高卉

电话：021-24092222

2、采购代理机构：上海颐群建设工程咨询有限公司

地址：上海市瞿溪路 801 号 515 室

联系人：程嘉斌

电话：17621733214

第二章 投标人须知及附表

前附表

序号	内容
1	项目名称：上海市徐汇区人民政府斜土路街道办事处智能安防运维项目 项目编号：310104000240715115334-04143732 采购单位：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心） 地址：南宁路 969 号 1 号楼 联系人：高卉 电话：021-24092222
2	地址：上海市瞿溪路 801 号 515 室 联系人：程嘉斌 电话：17621733214
3	磋商保证金：本项目不收取
4	竞争性磋商文件：不收取费用
5	项目基本情况：上海市徐汇区人民政府斜土路街道办事处智能安防运维项目服务，具体内容详见招标文件及采购需求。
6	磋商有效期：90 日历天。
7	磋商响应文件： 正本：1 份，副本：2 份，每份文件需清楚的表明“正本”、“副本”。
9	踏勘现场：领取竞争性磋商文件后自行踏勘 踏勘地址： 投标单位递交需答疑问题：各投标单位应以书面形式返回需澄清的以及踏勘现场后情况不明的问题，需打印并加盖单位公章，务必于 2024 年 09 月 07 日 12:00 前传真至采购代理单位。 递交磋商响应文件时间：2024 年 09 月 12 日 14:00 竞争性磋商时间：2024 年 09 月 12 日 14:15 地点：上海市瞿溪路 801 号 515 室
10	评审方法：详见评审方法
11	合同履行期限：1 年

第三章 投标人须知

第一部分 磋商程序

1、采购方式

本次采购采用竞争性磋商的方式，采购人及其委托代理机构采用以国家法律规定的邀请方式确定参加磋商的投标人。

2.磋商程序

2.1 在规定的时间内由投标人将磋商响应文件提交给采购代理机构，由评审委员会对磋商响应文件进行评审。

2.2 就工程服务、商务及价格进行磋商，经过评审委员会的评审确定最终成交投标人。

3.合格投标人的条件

3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本磋商文件各项规定的国内投标人均可参加投标。

3.2 投标人必须是已在中国境内依法登记注册并仍有效存续的投标人，并且其所持有的由工商行政管理局所合法的有效的营业执照上所载明的营业期限余额应当不少于本次采购的相关合同基本义务履行所需期限。否则，评审委员会有权视情况决定是否拒绝其本次投标。

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

- (1) 具有独立承担民事责任的能力（含各种所有制结构）；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的服务管理能力；
- (4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3.5 具有法人资格且与其他法人具有控股关联关系的投标人的特别规则如下：

(1) 同一集团、总公司或母公司等，连同其下属的全资子公司或（持股 50%以上的）绝对控股子公司等（非控股子公司除外），只能由一家参加同一分包的投标，否则评标委员会有权视情况决定是否允许其自行决定撤回部分投标人只保留其中一家，或径行决定对该集团、总公司、母公司等

连同其下属子公司一并拒绝。

(2) 法定代表为同一个人的两个及两个以上法人、或者具有直接管理和被管理关系的母子公司(含子公司的子公司), 参加同一项目的投标时, 评审委员最多只择优选择一家单位(以最终排名顺序)为排名前三的中标候选人。

3.6、本次磋商不允许联合体投标;

3.7、投标人领取磋商文件时应登记备案。

3.8、如投标人代表不是法定代表人/负责人, 须持有《法定代表人/负责人授权委托书》(按磋商文件格式填写)。

4.磋商费用

投标人应承担所有与准备和参加磋商有关的费用, 代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

第二部分 磋商文件

1.投标人应认真阅读竞争性磋商文件所有的事项、格式、条款和技术规格等。如投标人没有按照磋商文件要求提交全部资料, 或者磋商相应文件没有对磋商文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险, 并可能导致其报价被拒绝。

2.磋商文件的澄清及修改

2.1 任何要求对磋商文件进行澄清的投标人, 磋商截止时间前均应以书面形式通知采购代理机构。采购代理机构应以书面形式予以答复, 并将书面答复发给每个报名磋商的投标人(答复中不包括问题的来源)。

2.2 采购单位可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对磋商文件进行修改, 磋商文件的修改应以书面形式通知采购代理机构, 由采购代理机构通知所有报名磋商的投标人, 并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后, 应立即向采购代理机构以书面形式回函确认。

2.3 为使投标人有足够的时间对磋商响应文件的修改部分进行研究, 采购单位有权决定是否延长磋商截止期。

2.4 成交通知书

成交通知书将是合同的组成部分

2.5 成 交 服 务 费 人
成交人须向采购代理机构按国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知计

价格[2002]1980号的服务收费标准和规定，交纳中标服务费。**备注：评审费按实结算，请投标人自行考虑报价**

第三部分 磋商响应文件的编制

1. 磋商响应文件编制总体要求

1.1 响应方应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容,按竞争性磋商文件的要求提供磋商响应文件,并保证所提供的全部资料的真实性、准确性,以使其投标可以对竞争性磋商文件作出实质性响应。

1.2 如投标内容前后不一致或矛盾,评委会可能以最不利原则确定。

1.3 响应文件以上传“上海政府采购网”的结果为正本,如竞争性磋商文件中要求响应方提供纸质文件的,纸质文件与上传的文件不一致,以上传的文件为准。

2. 投标的语言及计量单位

2.1 响应文件及所有来往文件应使用中文。响应方可以提交用其他语言的资料,但必须翻译成中文,评审时以中文为准。

2.2 除在竞争性磋商文件的技术规格中另有规定外,计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位(国际单位制和国家选定的其他计量单位)。

3. 响应文件常规内容构成(包括但不限于)

1) 投标函

2) 投标承诺书

4) 法定代表人/负责人授权书(原件)及授权代表身份证复印件

5) 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或具有统一社会信用代码的营业执照(复印件)

6) 中小企业声明函

7) “信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询结果的截图(查询时间不早于本公告发布之日)加盖公章

8) 财务状况(提供经2023年度的会计报表,包括资产负债表、损益表、现金流量表、利润表复印件等)或银行资信证明;

9) 项目负责人基本情况表

10) 项目管理人员、服务人员情况表

11) 投入本项目设备配置情况表

12) 投标人依法缴纳税金和社保资金的承诺书

13) 服务方案、组织机构、内部管理制度及相关人员培训措施

14) 服务质量、时间保证措施

15) 服务承诺

16) 应急措施

注：如竞争性磋商文件提供的表格与供应商的实际情况不相适应，供应商可按照同一格式自行划表填写。

4. 投标报价

4.1 本项目以人民币报价。

4.2 投标总价精确到人民币元，不出现角和分。

4.3 如项目明确为分包采购的，报价也应分开报价。

4.4 竞争性磋商的最终报价是直至项目验收所发生的所有费用，采购人不再为成交人支付合同价以外的汇兑差额、手续费、物料上涨费等任何费用。

4.5 竞争性磋商的第一次报价表中的服务价格可按下列方式分开填写：

(1) 按提供服务的内容分类报价。

(2) 按提供服务的流程报价。

(3) 按提供服务的人力成本报价。

4.6 招标方要求响应方分类报价，其目的只是为了便于评委会对响应文件进行比较，但并不限制招标方以上述任何条件订立合同的权利。

4.7 成交人的成交价在合同执行过程中是固定不变的。

5. 证明响应方合格和资格的文件

5.1 响应方应提交证明其有资格参加投标和成交后有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

5.2 响应方提交的合格性证明文件应使评委会认可。

5.3 响应方提交的成交后履行合同的资格证明应使评委会认可。

(1) 响应方必须具备履行合同所需的财务、技术和生产能力。

(2) 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的要求

6. 证明服务的合格性和符合竞争性磋商文件规定的文件

6.1 响应方应提交证明其拟供的合同项下的服务的合格性以及符合竞争性磋商文件规定的文件。

6.2 证明服务与竞争性磋商文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，响应方应提供：

(1) 服务方案的详细说明；

(2) 逐条对招标方要求进行评议，说明自己所提供服务是否已对竞争性磋商文件的技术规格做出了实质性响应。

7. 投标有效期

7.1 本项目投标有效期：开标后九十天。即：响应文件应从开标之日起，以日历天计算的投标有效期内有效。投标有效期比规定短的可以视为非响应投标而予以拒绝。

7.2 在特殊情况下，在投标有效期期满之前，招标方可征求响应方同意延长投标有效期。这种要求与答复均应为书面形式确认。响应方可以拒绝招标方的这种要求，不会作为失信行为。同意延长有效期的响应方不能修改其响应文件内容。

8. 响应文件的上传

8.1 响应文件应在投标截止时间前上传至“上海政府采购网”。

8.2 供应商应留足充裕的时间上传文件，如出现 CA 证书、系统或网络故障等问题导致未成功提交响应文件，与采购人和采购代理机构无关。

第四部分 磋商响应文件的递交

1. 磋商响应文件的密封和标记

1.1 递交磋商响应文件时，投标人应将磋商响应文件正本和所有的副本密封装在标袋中。

1.2 所有标袋上均应：

- (1) 采购项目名称、采购编号
- (2) 投标单位名称
- (3) XXXX 年 XX 月 XX 日之前不得启封
- (4) 在标袋封口处加盖投标人公章及法人签章

1.3 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，采购单位对磋商响应文件的误投或过早启封概不负责。

第五部分 磋商响应文件的评审

1. 组建磋商小组

磋商小组根据采购内容的特点进行组建，并负责评审磋商工作。

2. 磋商响应文件的初审与澄清

2.1 磋商响应文件的初审分为资格性检查和符合性检查。

2.1.1 资格性检查依据法律、法规和磋商问价你的规定，对磋商响应文件中的资格证明、磋商保证金等进行审查，以确定投标人是否具备报价资格。

2.1.2 符合性检查：依据磋商文件的规定，从磋商响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。

3.磋商响应文件的澄清

3.1 在评审期间，评审委员胡有权以书面方式要求投标人对其磋商响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容做必要的澄清。投标人澄清应在磋商小组规定的时间内以书面方式进行，并不得超出磋商响应文件范围或者改变磋商响应文件的实质性内容。

3.2 澄清文件将作为磋商响应文件内容的一部分。

4.比较与评价

4.1 经审查合格的磋商响应文件，磋商小组将根据磋商文件确定的评审标准和方法、最终报价，对其服务部分和商务部分作进一步的比较和评价。

4.2 评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。评审时将考虑以下因素：

- (1) 投标人资信实力；
- (2) 服务总价的合理性；
- (3) 服务措施；
- (4) 商务响应；

4.3 本次评审将采用下列方法：

(1) 综合评分法：即指在最大限度地满足磋商文件实质性要求的前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行评审后，以打分最高的投标人为成交投标人的评分办法。

(2) 评审因素：详见评分标准。

5.评审过程及保密原则

5.1 磋商响应文件递交后，至授予成交投标人合同止，凡与本次采购有关人员对于属于审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及授标意向等，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

5.2 在磋商评审期间，投标人试图影响采购单位和磋商小组的任何活动，将导致其报价被拒绝，并承担相应的法律责任。

6.磋商标准详见附表《磋商评审细则》

第四章 竞争性磋商评审细则

评审小组

磋商评审小组由三人组成，由市政府采购专家库中随机抽取产生（评审前抽取）。

评审步骤

（一）资格及符合性检查

根据“资格及符合性检查”条款，对所有投标人进行资格及符合性检查，通过检查的报价单位进入下一步磋商程序。

（二）谈判

1、磋商先后顺序由政府采购平台系统（以下简称“系统”）随机产生。

2、磋商小组与进入谈判程序的供应商（投标队伍）进行谈判。包括投标单位（供应商）代表（必须为本项目委派的项目经理本人）对项目进行陈述。

3、磋商结束后，投标单位（供应商）将作最终报价。

最终报价下浮的，投标单位（供应商）需承诺其总价下浮率并计算相应的总价，作为结算时的依据。

建议投标单位（供应商）事先做好准备工作，参加磋商的代表必须对项目有足够的了解和认识，并能够代表投标单位（供应商）全面完成磋商的所有工作，并签署相关文件。

（三）评分

1、商务标评分，由“系统”进行打分。

2、技术标详细评审，由评审专家各自在“系统”上进行打分。

3、“系统”自动汇总，产生各家单位的总得分。

4、对于非专门面向中小企业的项目，对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。

5、若小(微)企业与其他规模企业组成联合体，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体4%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受扶持政策。

（四）确定中标单位

按总得分从高到低排序，推荐前三名作为中标候选人，确定排名第一的为中标单位。

（五）资格及符合性检查

投标单位（供应商）有以下情况之一的，将作无效响应处理：

1、未按照《上海市政府采购供应商登记及诚信管理（暂行）办法》规定在上海政府采购网完成供应商登记的；

2、不具备竞争性磋商文件中规定的供应商资格要求的，或未提供下列资格证明文件的，或虽提供了下列资格证明文件但系伪造的或不符合要求的；

组织机构代码证书、营业执照、税务登记证、法人代表委托书、投标单位资质资格证明等；

3、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，按竞争性磋商文件规定提交备选投标方案的除外；

4、投标文件未按以下要求签署的：必须签署的张页必须按竞争性磋商文件附件格式要求签署（含投标函、法定代表人/负责人身份证明、法定代表授权委托书、投标承诺书等）；

5、未提供参与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、投标单位（供应商）及拟派的项目负责人无行贿犯罪记录承诺书；

6、投标有效期不满足竞争性磋商文件要求的；

7、投标报价超过最高投标限价的；

8、投标文件载明的服务期、质量不满足竞争性磋商文件要求的；

9、未提供投标人依法缴纳税金和社保资金的承诺书；

10、投标单位（供应商）提供的上述资料存在虚假、伪造等情况的；

11、其他未实质性相应竞争性磋商文件情况的；

12、有违反《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规及行业有关规定的。

（六）、“综合评分法”评标细则

表 1 技术评审要素说明表

1	实施方案	20 分	<p>整体服务方案策划及实施方案</p> <p>一、评审内容： 服务定位、服务目标； 实施方案等。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、服务定位的准确程度高、服务目标的清晰程度，实施方案的完整、可操作及先进性程度强得 18-20 分；</p> <p>2、服务定位的准确程度低、服务目标的清晰程度一般，实施方案的欠缺、可操作及先进性程度强水平一般得 15-17 分；</p> <p>3、服务定位的准确程度差、服务目标的清晰程度不清晰，实施方案差、可操作及先进性程度强水平差得 12-14 分；</p> <p>4、服务定位缺失、服务目标的清晰程度未提及，实施方案较差、没有可操作性背离本项目的 8-11 分；</p>
2	报价合理性	5 分	<p>根据供应商报价明细，结合成本列项、成本分析依据、人员工资、福利、保险、物耗经费测算合理等综合评分。</p> <p>1、报价明细全面、完整，各项报价合理 4-5 分；</p> <p>2、报价明细较全面、完整，各项报价略有欠缺 2-3 分</p> <p>3、报价明细有缺项、合理性较差的 1 分。</p> <p>注：人工成本分析应符合国家及地方相关法律法规规定的，</p>
3	人员配备	20 分	<p>管理人员和专业人员配置</p> <p>评审内容： 管理人员（包括项目经理、主要管理人员等）和专业人员的岗位及人员配置，人员的专业水平、业绩及相关资料提供情况。</p> <p>评审标准</p> <p>人员岗位、人数配置高于招标文件要求，专业水平较强，有丰富的同类型项目工作经验， 得 18~20 分；</p> <p>人员岗位、人数配置符合招标文件要求，专业水平一般，有同类型项目工作经验，得 15~18（不含 18）分；</p> <p>人员岗位、人数配置基本满足招标文件要求，专业水平较差，缺乏同类型项目工作经验，得 12~15（不含 15）分。</p> <p>人员在职证明材料、学历或职称等相关证书未完整提供的，得 12 分。</p>
4	应急方案	10 分	<p>针对突发事件的分析与相关解决方案，对各供应商的提供的关于本项目的有可能出现的突发状况进行预计分析，并提供相关解决方案进行综合评审：</p> <p>1、应急方案完善合理、及时可行、可操作性强的得 8-10 分；</p> <p>2、应急方案较合理完善、基本可行、可操作性一般的得 3-7 分；</p> <p>3、应急方案不合理、可操作性较差的得 0-2 分；</p> <p>4、未提供不得分。</p>
5	进度、质量	5 分	<p>根据供应商提供服务进度承诺、服务工作质量承诺、违反承诺的处</p>

	服务承诺		罚措施等内容进行综合评分。 1、服务承诺科学完善，清晰明确的得 4-5 分； 2、服务承诺略有瑕疵的得 2-3 分； 3、服务承诺一般的得 1 分； 4、服务承诺粗略，描述模糊的得 0 分； 5、未提供不得分。
6	内部管理制度	12 分	评审内容：1. 公司管理机构构成及运作流程； 2. 公司管理制度（主要有岗位职责、岗位招录、留用安置等人员管理制度；服务质量检查、整改、验收等内部监管机制；人员考核、奖惩等激励机制。） 评分标准： 1、管理组织架构完善，管理制度健全的，得 9-12 分； 2、有基本管理组织架构，管理制度不够健全和完善的，得 5-8 分； 3、管理组织架构不完善，管理制度不健全的，得 0-4 分。
7	特色管理及合理化建议	6 分	评审内容： 1. 对服务方式、特色管理或创新管理的描述； 2. 其它合理化建议的分析； 3、与业主有效沟通的工作机制； 4、内页资料的管理机制； 评分标准： 1、方案完整合理，具有较强的针对性和可操作性，保障措施切实有效，得 5-6 分； 2、方案合理，但针对性和可操作性一般，保障措施欠缺，得 3-4 分； 3、方案基本合理，针对性和可操作性欠缺：得 0-2 分。
8	响应文件的编制	3 分	评审内容：响应文件编制的完整性和规范程度。 评审标准： 1、响应文件内容完整、简洁明了、上传清晰、按照磋商文件要求编排有序的，得 1-3 分； 2、响应文件内容有缺漏、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的，酌情扣分。
9	综合实力	4	评审内容： 1、供应商的履约情况（近三年类似项目的承接及履约情况）； 2、供应商的综合经营能力（包括公司理念和企业文化价值）； 3、企业资质、社会信用信誉情况及相关荣誉等。 评审标准： 1、供应商的履约情况，得 0-1 分。 2、供应商的综合经营能力(包括公司理念和企业文化价值)，得 0-1 分。 3、供应商的企业资质、社会信用信誉、社会评价等，得 0-2 分。
10	类似项目业绩	5 分	承担类似本项目近三年（2021 年 9 月 1 日至今）业绩，每提供一个有效证明材料得 1 分，最高得 5 分。
合计		90 分	

最小评分单位为 0.5 分（如有缺项的，则该项得“0”分）。

（七）商务得分计算

对所有进入商务评审的有效投标人的投标报价进行价格修正后，商务得分统一采用低价优先法计算，即在满足招标文件要求的前提下，经核准的最低投标价格为评标基准价，其价格分为满分 100 分。

其他投标人的商务得分统一按照下列公式计算：

$$\text{商务得分} = (\text{评标基准价} / \text{经核准的投标报价}) \times 10\% \times 100$$

对于非专门面向中小企业的项目，对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

（八）投标人最终得分=技术得分+商务得分

推荐中标候选人

按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定推选或确定中标人。

根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三十四条的规定，本项目招标出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- 1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3) 在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的；
- 4) 投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；
- 5) 因重大变故，采购任务取消的。

第五章 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》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

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

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

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

2. 2 服务地点：徐汇区

2. 3 服务期限：1 年

本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

3. 质量标准和要求

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

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

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

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

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

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要调整，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。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

- 9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。
- 9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。
- 9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。
- 9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。
- 9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和 service 质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。
- 9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

- 10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。
- 10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：
- (1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
 - (2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。
 - (3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

- 11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
- 11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

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

12. 误期赔偿

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

13. 不可抗力

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

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

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

14. 履约保证金

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

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

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

15. 争端的解决

15.1 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并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

21. 合同修改

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

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

[合同中心-其他补充事宜]

[合同中心-补充条款列表]

第六章 磋商响应文件格式

投标函

致：

根据贵方为（采购项目名称）的投标邀请，签字代表（全名、职务）经正式授权并代表投标人（投标单位名称）提交投标文件。

全权代表宣布如下：

- （1）我方针对本次项目的投标总价为_____人民币。
- （2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- （3）我方已详细研究了全部招标文件，包括招标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招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- （4）投标有效期为投标截止之日起 90 天。
- （5）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，将接受相应处罚。
- （6）我方同意提供按照贵方可能要求的与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。
- （7）我方承诺我方提供的资格文件及一切资料均真实有效，我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商参加政府采购活动应当具备的条件。如与事实不符，我方的投标将被否决。我方愿按《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》及有关法律、法规的规定接收处理，并愿意承担由此引发的各类法律责任。
- （8）与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：
- （9）我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

地址：___ 邮编：___

电话：___ 传真：___

投标人全权代表姓名、职务（签字或盖章）：

投标人（加盖公章）：

日期： 年 月 日

投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加_____项目的投标。

- 一、不提供有违真实的材料。
- 二、不与招标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、不向招标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投诉。
- 六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。
- 七、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。
- 八、其他承诺： _____

投标单位（盖章）： _____

法定代表人/负责人（签章）： _____

拟任项目负责人（签字）： _____

拟任项目负责人手机： _____

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，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_____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_____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

：

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致：（采购人）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

（注：重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

法定代表人/负责人证明

投标人：_____

—

单位性质：_____

—

地 址：_____

—

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

—

姓 名：_____姓 别：_____

—

年 龄：_____职 务：_____

—

系_____（投标人名称）的法定代表人/负责人。

特此证明

投标人：_____（单位盖章）

_____年_____月_____日

法定代表人/负责人授权委托书

致：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）：

兹委托_____（姓名）代表我公司参与_____（项目名称、编号）的投标活动，受委托人由此所出具的一切有关文件，我公司均予承认，受委托人不得转委托。

受委托人姓名：_____性别：_____年龄：_____

工作部门：_____职务：_____联系电话：_____ 身份证号码：_____

本授权书有效期：_____年___月___日至_____年___月___日

授权公司：_____

（盖章）：_____

法定代表人/负责人：_____（签字或盖章）

被授权人身份证明（身份证正反面复印件）

磋商谈判第一次报价表(以系统设置为准)

供应商（盖章）：

单位：人民币（元）

上海市徐汇区人民政府斜土路街道办事处智能安防运维项目包 1

服务期	项目负责人	备注	最终报价(总价、元)

说明：（1）“金额（元）”指投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个數位。

（2）响应方应按照《项目招标需求》和《响应方须知》的要求报价。

（3）开标一览表内容与响应文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（4）投标单位可参考相关的收费标准，按照采购需求和现场情况结合市场价格以及企业自身实力进行报价，报价中应包括完成本服务项目所需的人工费（含福利、社保等）、材料费、设备（设施）费、其他直接费、间接费、有关文件规定的调价、利润、税金和现行取费中的有关费用、设备的差价以及所预测的风险金等全部费用和招标文件规定的其它费用。投标后业主不接受供应商由于自身考虑不周、漏报、少报而要求追加报价。

_____响应方授权代表签字：

_____响应方（公章）：

日期： ____年 ____月 ____日

分项报价明细表

项目名称：

序号	服务名称	服务内容	数量	单价-(元/路/月)	合计(元/年)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
报价合计	大写： (小写：)				
备注：					

投标人名称： (盖章)

法定代表人/负责人或授权代表(签字)：

投标日期：

- 注：1、投标人应在“分项报价明细表”中详细列出投标总价的各个（明细须包括所有涉及投标内容的费用）组成部分的报价，表中报价数据之间有逻辑关联关系的，需列明相应计算式。
- 2、“分项报价明细表”的报价合计应当与“开标一览表”相应内容一致，具体格式自拟，可根据投标实际情况进行调整。

偏离表

(本表仅供参考，响应方可根据自身实际情况填报)

序号	项目需求	投标方案	偏离（响应程度）	说明

1. 表格填写要求：按照“项目需求”章节中的技术要求逐条回应，表格中填写：正偏离、负偏离或者满足。
2. 以上表格中“偏离情况说明”一栏应如实填写正、负偏离的详细内容。

_____响应方授权代表签字：

_____响应方（公章）：

日期： ____年 ____月 ____日

响应方基本情况表

投标人名称				
注册地址			邮政编码	
联系方式	联系人		电话	
	传真			
组织结构				
法定代表人 /负责人	姓名		电话	
技术负责人	姓名		电话	
成立时间				
企业资质等级				
营业执照号				
注册资金				
开户银行				
账号				
经营范围				
备注				

_____响应方授权代表签字：

_____响应方（公章）：

日期： ____年 ____月 ____日

近三年类似项目业绩一览表

年份	业主名称	项目名称	项目完成概 况	合同金额	证明联系方 式	备注

附项目合同或中标通知书

_____响应方授权代表签字：

_____响应方（公章）：

日期： ____年 ____月 ____日

—

—

项目负责人基本情况表

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事本 工作年 限			联系方式	
执业资格			技术职 称			聘任时间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作成绩：</p> <p>本项目负责人管理思路和工作安排：</p> 							

附工作人员资格证明文件

_____响应方授权代表签字：

_____响应方（公章）：

日期： ____年 ____月 ____

项目管理人员、服务人员情况表

项目名称：_____

包件名称：_____ 包件号：_____

成员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及 资质	进入本单 位时间	相关工作 经历	联系 方式

附工作人员资格证明文件

_____响应方授权代表签字：

_____响应方（公章）：

日期： ____年 ____月 ____

—

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:

第七章 第七章 采购需求

一、服务内容及标准

1. 前端视频采集运维服务

1) 服务内容

针对街道智能视频采集终端系统前端设备等提供软硬件维护、日常巡检、故障处理、技术支持、应急保障等维护服务，服务期限为1年。

小区类型	人脸抓拍机	车牌识别摄像机	人车混合多算法摄像机	视频联动摄像机	高清摄像机
售后公房	261	106	0	786	548
商品房	44	37	0	0	0

2) 服务标准

2.1. 前端设备维护服务标准

2.1.1. 维护车辆服务标准

服务提供方需配备1辆自有工程车，必要时确保可安排1个小组开展维护、保障及测试工作，以便保证实现承诺的维护质量和响应时间。

2.1.2. 日常维护服务标准

每日对维护范围内的所有视频点位进行巡检，巡检内容至少包括图像质量、控制、时钟同步联网情况等满足城运考核要求的关键指标。

每月包括对外场所有结构化数据识别进行自检和整改确保符合城运标准及要求，并做好全程记录。服务提供方应自备工程车辆，每个月至少驾车通行一次外场所有点位，对自检不合格的点位进行原因分析与整改。夜间对外场补光灯进行实地巡检，对故障补光灯进行维修更换。

巡检发现视频遮挡或接到报修后，应及时对遮挡摄像机的树枝、树叶情况及

时告知相关单位及时处理，及时沟通处理。在台风暴雨等恶劣天气前，加强室外设备的巡查。

2.1.3. 点位迁移服务标准

在维护周期内对辖区不少于 20 个监控点位进行设备移位，要求指定时间内完成移位工作，确保移位后设备的正常运行。

拆除及移位原监控点设备，如该监控点属于上传城运监控平台的监控图像，应先报甲方移除出上传城运监控平台清单。设备拆除后应妥善包装运输，按甲方要求在移位后的地点安装前端设备。重新配置前端设备信息，调试焦距/光圈/补光效果，检查视频质量。重新录入资产管理系统信息，正确填报属性、经纬度，修改字符叠加信息，检查时钟同步，资产管理系统录入通过审核后方可开展数据汇聚工作。

2.1.4. 重大活动应急保障服务标准

每年提供不少于 2 次重大活动应急保障服务。服务提供方应在指定地点指定时间内应急增装监控摄像机（甲方提供），响应时间应不超过 4 小时。

重大活动应急保障期间维护人员应在目标地点周边 15 分钟车程范围内待命保障应对突发故障，至少配备 1 名专业技术人员。

2.2. 二线支撑人员服务标准

提供不少于 5 名维护人员，提供日常巡检、二线支撑服务，维护人员的组成如下：

序号	服务名称	维护系统	人数
1	图像监控系统维护服务	前端设备	5

为确保提供运行维护服务的相关人员具备应有的运行维护服务能力，保证故障响应、解决问题和交付结果可控，服务提供方应在人员管理、岗位结构和人员的知识、技能、经验、安全意识等方面达到应有的水平。

服务提供方应从以下方面着手人员的管理：

2.2.1. 人员储备:

服务提供方应建立与运行维护服务相关的人员储备计划和机制,确保有足够的人员,以满足与需方约定的当前和未来的运行维护服务需求。

2.2.2. 人员培训:

服务提供方应建立与运行维护服务相关的培训体系或机制,在制定培训时应识别培训要求,并提供及时和有效的培训。

2.2.3. 绩效考核:

服务提供方应建立与运行维护服务相关的绩效考核体系或机制,并能够有效组织实施。

2.2.4. 人员职责:

服务提供方应对运行维护服务中的不同角色有明确分工和职责定义,确保保障运行维护服务交付的顺利实施。

- **管理岗人员和职责为:**

管理运行维护服务的人员,需方建立顺畅的沟通渠道,准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队;

规划、检查运行维护服务的各个过程,对运行维护服务能力的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。

- **技术支持岗人员和职责为:**

在运行维护服务中负责技术支持的人员,包括网络、机房、网络、操作系统、数据库、中间件、应用集成、信息安全等方面的专业技术人员;

对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应,保障信息安全并对处理结果负责。

- **操作岗人员和职责为:**

在运行维护服务中负责日常操作实施的人员;

根据规范和手册,执行运行维护服务各过程,并对其执行结果负责。

2.2.5. 服务标准:

- **服务时间:** 服务提供方需提供日常巡检服务,服务人员出勤及作息时间为由招标单位进行考核管理。

- **响应时间:** 运维人员应在规定时间内响应用户请求。

- **故障处理时间：**运维人员应在规定时间内解决故障。
- **服务台账：**运维人员应建立服务台账，记录服务请求和处理情况。
- **服务监控：**运维人员应对系统和网络进行监控，及时发现和解决问题。
- **服务质量：**运维人员应保证服务质量符合用户需求和业务要求。服务提供方应每月针对运维人员服务质量进行用户满意度调查，了解用户需求和意见，并进行总结改善及后评估考核。

- **问题诊断：**运维人员对问题进行诊断和分析。
- **问题解决：**运维人员对问题进行解决和处理。
- **服务月报：**运维人员应每月向用户提交服务月报，汇报服务情况和问题处理情况。

服务年报：运维人员应每年向用户提交服务年报，总结服务情况和改进计划。

2.3. 故障处置维护服务标准

为确保业务连续性，提升系统运维效率，快速响应并解决各类系统故障，保障业务平稳运行，对于运维过程中故障发生处置需满足如下标准及要求：

- **故障处置流程**

服务提供方应建立完整的故障处置流程，流程不限于以下要求：

- **故障接收与初步分析：**

服务商应建立统一的故障报告渠道，确保故障信息能够及时、准确地传达给故障处置团队。

接收故障报告后，立即进行初步分析，确定故障的严重性和影响范围。

- **故障响应与紧急处理：**

应依据 SA 标准的故障分级标准，并根据故障的严重性和紧急程度，制定相应的响应级别和处理流程。

对于高级别故障，应立即启动紧急响应机制，组织相关人员进行快速处置。

- **故障分析与定位：**

利用专业工具和方法对故障进行深入分析，准确定位故障点。

分析故障原因，包括系统缺陷、人为操作失误、外部攻击等。

- **故障解决与恢复：**

制定详细的故障解决方案，包括修复步骤、回滚方案等。

在确保安全的前提下，实施故障解决方案，恢复系统正常运行。

● **故障总结与跟进：**

对故障处理过程进行总结，形成故障报告，包括故障原因、处理过程、经验教训等。

跟踪系统状态，确保故障得到彻底解决，并对相关系统进行优化和加固。

2.3.1. 故障处置标准时间

服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求，要求如下：

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	前端设备	小于等于 30 分钟	2 小时	2 小时以内

2. 后端运维服务

1) 服务内容

提供针对街道智能终端机房及运营平台系统维护服务，服务包含提供日常巡检、故障处理、技术支持等维护服务，服务周期 1 年。

小区	网络交换机	42U 机柜	UPS 不间断电源系统	NVR 硬盘存储	电脑主机	物联网关
售后公房	30	23	12	93	49	15
商品房	0	0	0	0	0	0

2) 服务标准

2.1 后端机房运维服务标准

2.1.1 日常巡检及保养

每个工作日通过机房环境监测系统，巡查 UPS 系统、精密空调及环境监测

系统自身运行状况。

每季度到各单位机房现场巡检一次，对机房环境进行评估。检查 UPS 主机与电池的状态，检查电缆连接质量；检查精密空调的运转情况，检查压缩机工况，查看冷媒观察窗。

每季度对机房内的机柜、配线架、线缆进行整理；检查核对设备与线缆对应的标签；清理不应存放在机房的设施；检查 KVM 设备，进行功能实测；清洁显示器，检查设备接插件。需要时，执行除尘作业，适时更换耗材；每季度巡查精密空调外机。

每半年，清洁精密空调风道，更换精密空调滤网，更换加湿罐；清洁 UPS 主机，更换超期（5 年）的 UPS 电池。

2.1.2 存储系统维护、

针对存储系统提供日常巡检服务，提供每周一次的例行巡检运维服务，保证存储软硬件系统运行正常、硬件运作稳定，巡检内容包括：

ü检查存储系统是否异常（包括硬件指示灯、各连接线、网络速率、电源冗余、空间使用率、NAS 模块、控制模块、缓存模块等状态）；

ü检查光纤交换机是否异常（包括硬件指示灯、各连接线、网络速率、光纤模块、板卡模块等状态）。

Ø 技术支持

为存储软硬件系统提供日常技术支持、故障处理、配置变更等日常技术支持服务，要求每月一次现场服务。

2.2 机房运维人员二线支撑服务及标准

配置不少于 1 名服务工程师，从事各信息化系统的运维工作。服务工程师提供 7*24 小时电话支持服务，紧急情况下处理应急事件、疑难问题和个案调查处理。并根据需要到现场进行响应、值守。

为确保提供运行维护服务的相关人员具备应有的运行维护服务能力，保证故障响应、解决问题和交付结果可控，服务提供方应在人员管理、岗位结构和人员的知识、技能、经验、安全意识等方面达到应有的水平。

服务提供方应从以下方面着手人员的管理：

2.2.1. 人员储备

服务提供方应建立与运行维护服务相关的人员储备计划和机制，确保有足够的人员，以满足与需方约定的当前和未来的运行维护服务需求。

2.2.2. 人员培训

服务提供方应建立与运行维护服务相关的培训体系或机制，在制定培训时应识别培训要求，并提供及时和有效的培训。

2.2.3. 绩效考核

服务提供方应建立与运行维护服务相关的绩效考核体系或机制，并能够有效组织实施。

2.2.4. 人员职责

服务提供方应对运行维护服务中的不同角色有明确分工和职责定义，确保保障运行维护服务交付的顺利实施。

管理岗人员和职责为：

管理运行维护服务的人员，需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；

规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。

技术支持岗人员和职责为：

在运行维护服务中负责技术支持的人员，包括网络、机房、网络、操作系统、数据库、中间件、应用集成、信息安全等方面的专业技术人员；

对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。

操作岗人员和职责为：

在运行维护服务中负责日常操作实施的人员；

根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。

2.2.5. 服务标准：

- 服务时间：服务提供方需提供日常巡检服务，
- 响应时间：运维人员应在规定时间内响应用户请求。
- 故障处理时间：运维人员应在规定时间内解决故障。

- 服务台账：运维人员应建立服务台账，记录服务请求和处理情况。
- 服务监控：运维人员应对系统和网络进行监控，及时发现和解决问题。
- 服务质量：运维人员应保证服务质量符合用户需求和业务要求。服务提供方应每月针对运维人员服务质量进行用户满意度调查，了解用户需求和意见，并进行总结改善及后评估考核。
- 问题诊断：运维人员对问题进行诊断和分析。
- 问题解决：运维人员对问题进行解决和处理。
- 服务月报：运维人员应每月向用户提交服务月报，汇报服务情况和问题处理情况。

服务年报：运维人员应每年向用户提交服务年报，总结服务情况和改进计划。

2.3 故障处置维护服务及标准

为确保业务连续性，提升系统运维效率，快速响应并解决各类系统故障，保障业务平稳运行，对于运维过程中故障发生处置需满足如下标准及要求：

2.3.1. 故障处置流程

服务提供方应建立完整的故障处置流程，流程不限于以下要求：

故障接收与初步分析：

服务提供商应建立统一的故障报告渠道，确保故障信息能够及时、准确地传达给故障处置团队。

接收故障报告后，立即进行初步分析，确定故障的严重性和影响范围。

2.3.2. 故障响应与紧急处理：

应依据 SA 标准的故障分级标准，并根据故障的严重性和紧急程度，制定相应的响应级别和处理流程。

对于高级别故障，应立即启动紧急响应机制，组织相关人员进行快速处置。

2.3.3. 故障分析与定位：

利用专业工具和方法对故障进行深入分析，准确定位故障点。

分析故障原因，包括系统缺陷、人为操作失误、外部攻击等。

2.3.4. 故障解决与恢复：

制定详细的故障解决方案，包括修复步骤、回滚方案等。

在确保安全的前提下，实施故障解决方案，恢复系统正常运行。

2.3.5. 故障总结与跟进：

对故障处理过程进行总结，形成故障报告，包括故障原因、处理过程、经验教训等。

跟踪系统状态，确保故障得到彻底解决，并对相关系统进行优化和加固。

2.3.6. 故障处置标准时间

服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求，要求如下：

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	网络交换机	小于等于 30 分钟	2 小时	2 小时以内
2	42U 机柜	小于等于 30 分钟	2 小时	2 小时以内
3	UPS 不间断电源系统	小于等于 30 分钟	2 小时	2 小时以内
4	NVR 硬盘存储	小于等于 30 分钟	2 小时	2 小时以内
5	物联网关	小于等于 30 分钟	4 小时	4 小时以内
6	电脑主机	小于等于 30 分钟	4 小时	4 小时以内

3. 智能门禁运维服务

1) 服务范围

本规范涵盖小区内所有智能门禁系统的设备，包括但不限于门禁控制器、读卡器、电磁锁、开门按钮、通讯设备以及相关的软件和网络系统。

小区类型	门禁	门禁主机呼叫通讯服务	发卡器	门禁管理设备	运维管理系统
售后公房	772	772	16	21	1

2) 服务目标

确保智能门禁系统的稳定运行，故障率控制在 6%以下。保障小区居民的出行安全和便捷，对门禁系统故障的响应时间不超过 2 小时。

3) 服务内容

● 定期巡检

每季度对门禁系统进行一次全面巡检，检查设备的运行状态、硬件连接、软件版本等。

清洁设备表面，检查线路是否有破损、老化等情况。

● 故障维修

接到故障报告后，8 小时内到达现场进行故障诊断和维修。对于无法立即修复的故障，提供临时解决方案，并在[约定时间]内完成修复。

● 设备更换

对于老化、损坏无法修复的设备，及时更换同型号或性能更优的设备。新设备的安装和调试应符合相关标准和规范。

● 软件维护

定期更新门禁系统的软件，修复漏洞，优化性能。根据小区管理的需求，对软件功能进行调整和升级。

● 数据备份与恢复

定期备份门禁系统的相关数据，包括用户信息、出入记录等。在系统故障或数据丢失时，能够及时恢复数据。

● 培训与咨询

为小区管理人员和用户 提供门禁系统使用培训。解答关于门禁系统的技术咨询和疑问。

4) 服务流程

- 故障报告

小区物业或居民通过指定的渠道（如电话、邮件、APP 等）向维保服务提供商报告门禁系统故障。

- 服务受理

维保服务提供商在接到报告后，记录故障信息，确定服务级别和响应时间。

- 故障诊断与处理

维保人员到达现场后，对故障进行诊断和分析，采取相应的维修措施。如需要更换设备或配件，及时调配并安装。

- 服务验收

维修完成后，由小区物业或相关负责人进行验收，确认门禁系统恢复正常运行。

- 服务反馈

维保服务提供商收集小区物业和居民的反馈意见，对服务质量进行评估和改进。

5) 服务质量监督

建立服务质量考核机制，对维保人员的工作态度、技术水平、响应时间、故障修复率等进行考核。

定期对小区智能门禁系统的运行状况进行评估，根据评估结果调整维保服务策略。

6) 应急处理方案

制定针对突发故障的应急预案。定期进行应急演练，确保在紧急情况下能够迅速、有效地恢复门禁系统的运行。

二、服务要求

1) 基本要求

(1) 本次服务需提供服务日自合同签订起始至一年的运维服务，需提供信息化系统运行维护能力，提供维护团队，提供不少于 1 辆维护专用车辆用于日常维护和应急保障。

(2) 通过建立专业高效的运维服务体系，对信息化系统提供维护服务，保

障系统的正常运行。

(3) 服务提供方提供包括但不限于热线电话、电子邮件和在线网站等技术支持方式，提供 7*24 小时电话响应服务。对于(招标人)交办的任务，需提供 7*24 小时响应服务。

(4) 日常监控、巡检：对信息化系统各子系统进行日常监控、巡检，包括监控告警的处理，巡检异常的处理等；服务提供方需制定维护管理规定，并按照规定中的维护项目、周期和要求，制定详细的作业计划并执行。

(5) 文档记录：根据服务内容，服务提供方需详实记录每次巡检或排除故障的过程与结果，做好巡检记录、设备维修记录以及相关的来往文件的存档工作。服务提供方需做好各类设备状况统计工作，确保维修工作快速有效。每季度汇总统计巡检、维护、维修的记录和数据；需在运维服务到期前一周，向用户提供完整的运维总结报告及相应资料，装订成册。

(6) 故障处理与响应：处理信息化系统发生的各类软硬件、通信线路等故障，应确保业务正常稳定运行；服务提供方需建立基于 7*24 小时不间断的 SA 服务级别设计，按照故障等级不同，需要有不同的处理时长和故障恢复时限，故障响应及时率 95%，故障修复及时率 95%。服务提供方应建立完善的信息化系统故障管理体系，管理体系涵盖故障处理的故障等级、职责分工和处理界面，每个处理流程留有记录并在每个处理环节中落实到服务提供方的部门和相应的处理接口人/责任人。除特别要求外，应保证 2 小时到场的紧急现场响应，必要时协调原厂支持，对于各类问题、故障，如服务提供方 4 小时内无法解决，则必须协调到原厂服务等其他资源对问题予以及时解决。

(7) 系统中断：服务提供方在中标后由于维护原因，需中断系统进行平台升级操作时，提前至少 72 小时（重大自然灾害除外）通知，做好相关准备工作，征得同意方可实施。

(8) 应急演练与应急响应：根据信息化系统各子系统的特性和各组件的重要性进行针对性演练，制订应急预案。当发生重大应急事件时，服务提供方需在(招标人)的牵头下实施应急响应操作，并在事后制定重大事件报告。

(9) 节假日保障：重大活动或重要节日期间，根据用户需求，提供包括但不限于在重大活动或重要节日前的巡检工作以及相应系统的现场技术保障等工

作，确保信息化系统整体稳定正常运行。

(10) 技术培训：根据相应需求，提供完整的培训方案，对相关人员使用进行新设备和新应用系统的日常使用、维护和管理等提供技术知识培训。

2) 人员要求

(1) 对各相关单位，服务提供方应派遣运维团队进行日常运维工作和服务，以满足日常运维服务的需求。提供服务响应时间 7*24 小时电话支持服务。维护人员须相对固定，并提供个人相关资料，接受背景审查，并签订保密协议，维护人员如有变动须提前告知用户方。

(2) 按照系统稳定、安全、可靠、有效运行所提出的要求和指标，及时制定、修改和完善系统运行服务方案，并确保系统运行服务方案有效执行。

(3) 在系统的安全性、稳定性和可靠性确保前提下，充分考虑系统运行状况优化和发展。

(4) 服务提供方应为信息化系统运维单独建立管理组织，配置相应团队。具体配置要求如下：

※至少需配备 1 名项目经理，对服务项目过程实行全面管理，执行检查控制协调项目的各项工作。项目经理需具备相关管理的高级职称、PMP 主流项目管理认证相关证书等，从事大型网络、机房维护等相关工作至少 5 年实际经验，具备强烈的责任心和认真负责的工作态度。

※至少需配置 3 名服务工程师，从事各信息化系统的运维工作。服务工程师提供 7*24 小时电话支持服务，紧急情况下处理应急事件、疑难问题和个案调查处理。并根据需要到现场进行响应、值守。

※运维工程师需具备从事网络、机房维护等相关工作至少 3 年实际经验。

※团队内所有人员需提供近 3 个月本单位社保。

※动手能力强，富有责任心。

※遵守纪律、服从安排、吃苦耐劳。