

上海杨浦

招标文件

项目名称：上海市杨浦区数据局“杨数浦”人工智能公共服务平台

项目编号：310110000250715123154-10258658

采购人：上海市杨浦区数据局（上海市杨浦区信息化委员会、
上海市杨浦区政务服务办公室）

集中采购机构：上海市杨浦区政府采购中心

2025年07月15日

目 录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购主要政策

第四章： 项目招标需求

第五章： 评标办法

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同格式

附件——技术需求

第一章 投标邀请

项目概况

上海市杨浦区数据局“杨数浦”人工智能公共服务平台招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 2025-08-06 14:30:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310110000250715123154-10258658

项目名称：上海市杨浦区数据局“杨数浦”人工智能公共服务平台

采购方式：公开招标

预算金额：28912000.00 元

最高限价：包 1-28912000.00 元

采购需求：本项目构建的人工智能公共服务平台，核心目标是利用人工智能技术，打造一个能覆盖服务区内各部门及政务服务全场景的智能化支撑体系。该体系的构建，能为政府各部门日常工作和政务服务各环节提供坚实技术保障和高效智能支持，大幅提高政府工作效率，优化政府资源配置，提升政府决策科学性和管理水平，有力支撑政府治理体系和治理能力现代化。

合同履行期限：从合同签订至履约完成。

本项目不允许接受联合体。

二、申请人的资格要求：

- 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品、支持中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业等的政策规定。
- 本项目的特定资格要求：
 - 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
 - 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；
 - 中华人民共和国境内注册并取得营业执照的法人单位，有相应的经营范围（提供三证合一或五证合一的营业执照）；
 - 本项目不采购进口产品；
 - 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

6、本项目不接受联合投标。

三、获取招标文件

时间：2025-07-16 至 2025-07-23（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），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：[上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）](http://www.zfcg.sh.gov.cn)

方式：网上获取

售价：0 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025-08-06 14:30:00（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：2025-08-06 14:30:00

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由上海市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：上海市杨浦区数据局（上海市杨浦区信息化委员会、上海市杨浦区政务服务办公室）

地址：惠民路 800 号

联系方式：021-25031260、1896450597

2. 采购代理机构信息

名 称： 上海市杨浦区政府采购中心

地 址： 宁国路 129 号 16 楼

联系方式： 65550185

3. 项目联系方式

项目联系人： 章笑吟

电 话： 65550185

第二章 投标人须知

前附（置）表

一、项目情况

项目名称:详见第一章投标邀请

项目编号:详见第一章投标邀请

项目地址:惠民路 800 号

项目内容:本次建设人工智能公共服务平台,目标是通过深度应用人工智能技术,构建覆盖服务区各部门及政务服务全场景的智能化支撑体系,为政府各部门日常工作和政务服务各环节提供坚实技术保障和高效智能支持,大幅提高政府工作效率,优化政府资源配置,提升政府决策科学性和管理水平,有力支撑政府治理体系和治理能力现代化。

采购预算说明:本项目采购预算为 28912000 元人民币,超过采购预算的报价不予接受

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业:软件和信息技术服务业

二、招标人

采购人

名称:上海市杨浦区数据局(上海市杨浦区信息化委员会、上海市杨浦区政务服务办公室)

邮编:200082

联系人:刘文婧

地址:惠民路 800 号

联系方式:021-25031260、1896450597

集中采购机构

名称:上海市杨浦区政府采购中心

地址:宁国路 129 号 16 楼

联系人:详见第一章投标邀请

电话:详见第一章投标邀请

传真:65636267

三、合格供应商条件

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:本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品、支持中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业等的政策规定。
3. 本项目的特定资格要求:
详见第一章投标邀请

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织。

投标有效期：90 天

投标保证金：不收取

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交响应文件方式和网址：

响应文件提交方式：由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

响应文件提交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：

<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

评标委员会的组建：详见第五章

评标方法：详见第五章

中标人推荐办法：详见第五章

中小企业政策：详见第三章

五、其它事项

付款方法：详见第四章《项目招标需求》

履约保证金：无

六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

投标人须知

一、总则

1. 概述

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

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的采购人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购人。

2.4 “集中采购机构”系指上海市杨浦区政府采购中心。

2.5 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.6 “中标人”系指中标的投标人。

2.7 “甲方”系指采购人。

2.8 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.9 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.10 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标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、合同份额；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) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的, 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) 联合体各方不得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

4. 合格的服务

4.1 投标人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 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求, 并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准, 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. 投标费用

不论投标的结果如何, 投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用, 招标人和集中采购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, 包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知, 集中采购机构均将通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间, 请及时关注以上媒体上的相关信息, 投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息, 及因此所产生的一切后果和责任, 由投标人自行承担, 招标人和集中采购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, 以书面形式向集中采购机构提出质疑。其中, 对招标文件的质疑, 应当在其收到招标文件之日(以采购云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; 对中标结果的质疑, 应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人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

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）及《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，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或邮寄递交形式。质疑联系部门：上海市杨浦区政府采购中心，联系电话：详见第一章投标邀请，地址：上海市杨浦区宁国路 129 号 16 楼。

7.6 集中采购机构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，集中采购机构将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

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，不得存在腐败、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**开标后至评标前**，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，招标人将下载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《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《项目招标需求》和《评标方法》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《项目招标需求》和《评标方法》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购主要政策；
- (4) 项目招标需求；
- (5) 评标方法；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 合同书格式和合同条款；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得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中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期15天以前，按《投标

邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，集中采购机构将会通过“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。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。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。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标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 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购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，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人和集中采购机构不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录，并以澄清或修改公告的形式发布，构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标文件构成

13.1 投标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。

13.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应包含的内容，以第四章《项目招标需求》规定为准。

14. 投标的语言及计量单位

14.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标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投标文件视同未提供。

14.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招

标文件没有规定的，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）。

15. 投标有效期

15.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

15.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

15.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》；
- (3) 《投标报价汇总表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 资格条件及实质性要求响应表；
- (5) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (6) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）。
- (7) 第四章《招标需求》规定的其他内容；
- (8) 相关证明文件（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）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人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。投标报价应是履行合同的最终价格，除《项目招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人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）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据：

- （1）本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- （2）本招标文件明确的服务标准及考核方式；
- （3）其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 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。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《项目招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件响应表及实质性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效投标。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写与评标有关的投标文件主要内容索引表。

21.2 与评标有关的投标文件主要内容索引表是为了便于评标。与评标有关的投标文件主要内容索引表与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第 32 条“投标文件内容不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

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

不收取。

25. 投标文件的编制和签署

25.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

25.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件及实质性要求响应表》《投标诚信承诺书》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，投标人未按照上述要求签字和显示公章的，其投标无效。

25.3 投标人应按招标文件和政采云平台规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在政采云平台上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

25.4 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，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，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，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

26. 投标文件的递交

26.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

26.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

26.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人和集中采购机构不承担任何责任。

27. 投标截止时间

27.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

27.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

27.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

28. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、开标

29. 开标

29.1 集中采购机构将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

29.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

29.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由集中采购机构解除采购云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对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，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。有证据能证实是因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

29.4 投标文件解密后，政采云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，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。

六、评标

30. 评标委员会

30.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会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评标委员会成员总数的三分之二。

30.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

31. 投标文件的资格审查及符合性审查

31.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件及实质性要求响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

31.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

31.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

31.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

31.5 招标人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。

32. 投标文件内容不一致的修正

32.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

32.2 除《投标人须知》第 33 条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

33. 投标文件的澄清、说明或者补正

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

33.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

33.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

33.4 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其投标文件的实质性内容。

34. 投标文件的评价与比较

34.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

34.2 评标委员会根据《评标方法》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

35. 评标的有关要求

35.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

35.2 评标过程严格保密。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，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

35.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

35.4 招标人、集中采购机构和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

36. 确认中标人

除了《投标人须知》第 36 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

37. 中标公告及中标和未中标通知

37.1 采购人确认中标人后，集中采购机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

37.2 中标公告发布同时，集中采购机构将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

38. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

39. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标

人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，集中采购机构将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

40. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 33 条规定所确定的中标人。

41. 签订合同

41.1 中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

41.2 中标人应根据合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向采购人提交履约保证金。

42. 其他

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“操作须知”专栏。

第三章 政府采购主要政策

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。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除 20% 优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。对于专门面向中小企业采购，则不再执行价格评审优惠的扶持政策。

非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的投标人，给予其报价 6% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。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、微型企业之间不得存在投资关系。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

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。

第四章 项目招标需求

一、项目概述

见附件

二、技术需求

见附件

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述技术需求指标存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

三、服务标准与履约验收要求

1、投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2、本项目将按照合同约定的履约验收方案进行验收。

四、付款要求：

付款方法：根据合同的有关规定，按照下列方法和比例付款：

1、中标供应商在签订合同完毕后 30 天内，招标方支付中标供应商合同金额的 50%；主体项目建设内容交付后的 30 天内，支付合同金额的 30%。达成项目指标要求并完成整体项目验收且合格后的 15 天内，依据《人工智能公共服务平台服务考核暂行办法》对服务进行考核，由财务监理方根据评分结果，出具最终的项目结算审核报告。审核报告出具后在 30 天内支付相应尾款款项。

2、所有付款支付前，供应商需开具足额对应发票。

五、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投

标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、投标人提交的商务标应由以下部分组成：

（1）投标函

（2）开标一览表（在采购云平台填写）

（3）报价汇总表

（4）资格条件及实质性要求响应表

（5）与评标有关的投标文件主要内容索引表

（6）客观分评审因素响应情况表

（7）法定代表人授权委托书、法人身份证和被授权人身份证；

（8）提供投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；

（9）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

（10）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告**）；

（11）投标人基本情况简介；

（12）投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料；

（13）投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如果有的话）；

（14）联合投标时，提供《联合投标协议书》。

（15）提供具有投标人公章、法定代表人和授权代表签字或盖章的《投标诚信承诺书》

（16）投标人与采购项目相关的资质证书（加盖投标人公章）

（17）投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，提供《委托书》。

2、技术响应文件由以下部分组成：

（1）投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。

（2）按照本招标文件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。

（3）同类及类似项目的业绩（包括类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。投标人需提供的类似项目数量以《评分细则》为准）。

上传扫描文件要求：

投标人应按照招标文件规定提交彩色扫描文件，并按照规定在政采云平台上传其所有资料，文件格式参考第六章投标文件有关格式。含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如投标函、营业执照、身份证、认证证书等）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供。否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件及实质性要求响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

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投标的，相关投标均无效。

3. 不同投标人技术方案实质性内容雷同、错漏一致，或投标文件混装等情形的，视为串通投标，相关投标无效。

4. 投标人被列入信用中国网站失信被执行人、重大税收违法主体、政府采购严重违法失信名单的，其投标无效。

5. 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

1. 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

2.3 评标委员会成员应独立评审并签字确认评分结果，对评分畸高畸低（偏离平均值±30%）者需书面说明理由。

3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 澄清有关问题。对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、说明或者纠正。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，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。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

4. 评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人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投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，其投标无效。

(4) 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的投标人，给予其报价6%的扣除，用扣除后的价格参与评审，未提供联合协议或者分包意向协议的，不享受价格扣除优惠政策。以联合体或分包形式参加政府采购活动，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为中小企业的，联合体或分包企业视同中小企业，其中，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为小微企业的，联合体或分包企业视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业及联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的联合体、分包企业，应提供《中小企业声明函》。如果本项目专门面向中小企业采购，则不再执行价格评审优惠的扶持政策。

(5) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可

能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能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。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

5. 评标说明

允许分支机构以自身名义参加政府采购活动的项目，分支机构在投标文件中提供的资格证书、人员、业绩等材料，应当为其自身所有，不得使用其法人、非法人组织（或其他分支机构）的材料。

投标评分细则（100 分）

评分项目	分值区间	类型	评分办法
报价分	0~10	客观分	以满足招标文件要求的所有投标单位报价的最低价作为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分按下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100
项目需求理解	1~3	专家打分	根据投标人项目需求理解的全面性、透彻性、完整性：包括需求理解的准确性，对业务流程的梳理，能做出实质性响应，且能详细描述本项目建设内容，进行综合打分。
重要技术指标分	0~10	客观分	▲条款为重要技术指标，每满足 1 条得 0.5 分，满分 10 分。不提供不得分。▲条款详见招标需求中▲条款列表。 ▲符号为重要技术指标参数，须提供产品操作界面功能截图证明或三方权威机构的评估报告，证明材料需加盖所投产品原厂公章，请对▲条款证明材料进行显著醒目标注。
总体设计	1~4	专家打分	投标人依据本项目实际情况、结合招标文件要求，对本项目平台建设做出总体规划设计方案，根据方案的可行性、合理行、针对性进行综合打分。
整体项目技术方案	1~4	专家打分	根据投标人整体项目技术方案的完整性、科学性、可操作性等进行综合评价。
AI 政务统一入口	1~4	专家打分	投标人结合对本项目现状情况的需求分析，就 AI 政务统一入口进行规划设计，方案描述清楚程度、是否完善，相关内容理解深度程度，根据方案设计的完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。
AI 应用发布管理平台	1~4	专家打分	投标人结合对本项目现状情况的需求分析，就 AI 应用发布管理平台进行规划设计，根据设计方案描述清楚、完善的程度，相关内容理解程度以及方案设计的完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。
大模型应用开放平台	1~4	专家打分	投标人结合对本项目现状情况的需求分析，就大模型应用开放平台进行规划设计，根据设计方案描述清楚、完善的程度，相关内容理解程度以及方案设计的完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。
AI 数据服务平台	1~4	专家打分	投标人结合对本项目现状情况的需求分析，就 AI 数据服务平台进行规划设计，根据设计方案描述清楚、完善的程度，相关内容理解程度以及方案设计的完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。
大模型智能体安全防护平台	1~4	专家打分	投标人结合对本项目现状情况的需求分析，就大模型智能体安全防护平台进行规划设计，根据设计方案描述清楚、完善的程度，相关内容理解程度以及方案设计的完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。
统一认证	1~4	专家打分	投标人结合对本项目现状情况的需求分析，就统一认证进行规划设计，根据设计方案描述清楚、完善的程度，相关内容理解程度以及方案设计的完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。
场景应用	1~4	专家打分	投标人结合对本项目现状情况的需求分析，就场景应用：边聊边办、边聊边申请和公文写作助手，进行详细的规划设计，根据设计方案描述清楚、完善的程度，相关内容理解程度以及方案设计的完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。

项目组织管理能力	1~4	专家打分	根据投标人所提供的项目组织的合理性、过程管理的规范性、质量保证措施、风险管理的有效性及技术文档和管理文档的完整性，进行综合打分。
进度计划安排	1~4	专家打分	根据投标人提供的项目进度计划（包括但不限于进度安排时间表、各环节实施周期、进度偏差调整机制等）安排情况的合理性、可行性进行综合打分。
运维运营能力	1~4	专家打分	根据本项目特点制定的项目运维运营服务方案，包括但不限于：项目的运维管理协调能力、运营期间服务性能指标和保证服务连续性等进行综合打分。
应急处理能力	1~4	专家打分	根据投标单位提供的应急处理方案的详细程度、完整性、科学性、可操作性等进行综合打分。
售后服务能力	1~4	专家打分	根据投标人针对本项目的售后服务内容（故障响应时间、服务措施、故障恢复时间等）等进行综合打分。
项目负责人	0~3	客观分	项目负责人具有信息系统项目管理师（高级）证书的得 1 分；具有人工智能或大模型数据服务项目管理经验得 2 分；需提供相关证书；项目管理经验需提供合同扫描件（须体现项目负责人姓名）或验收报告（须体现项目负责人姓名）或合同甲方开具的项目负责人证明等材料。人员需提供最近半年任意一个月依法缴纳社保费的证明，需醒目标注，最高得 3 分。不提供相关证明材料不得分。
项目服务团队	0~2	客观分	项目服务团队人员具有信息系统项目管理师（高级）证书，有 1 个得 1 分，最多得 2 分；同一人员具有多项证书不重复计分。所有人员提供最近三个月任意一个月依法缴纳社保费的证明，需醒目标注，不提供不得分。
	0~2		项目服务团队人员具有注册信息安全专业人员证书，有 1 个得 1 分，最多得 2 分；同一人员具有多项证书不重复计分。所有人员提供最近三个月任意一个月依法缴纳社保费的证明，需醒目标注，不提供不得分。
	0~2		项目服务团队人员具有数据治理相关证书，有一个得 1 分，最多得 2 分；同一人员具有多项证书不重复计分。所有人员提供最近三个月任意一个月依法缴纳社保费的证明，需醒目标注，不提供不得分。
	0~2		项目服务团队人员须有与本项目投标内容类似项目的项目经验，有 1 个得 1 分，最多得 2 分；项目经验需提供合同扫描件（须体现人员姓名）或验收报告（须体现人员姓名）或合同甲方开具的参与证明等材料。所有人员提供最近三个月任意一个月依法缴纳社保费的证明，需醒目标注，不提供不得分。
业绩证明	0~5	客观分	提供近 2021 年 1 月 1 日至投标截止前与本项目招标内容类似项目相关案例，提供一份得 1 分，最高得 5 分，附合同复印件并加盖公章，不提供或提供不满足要求不得分。

企业综合实力	0~5	客观分	投标人提供 1、信息技术服务管理体系认证 ISO20000 的证书； 2、信息安全管理体系统认证 ISO27001 的证书； 3、质量管理体系认证 ISO9001 证书； 4、存储安全管理体系 ISO27040 证书； 5、符合 GB/T 27922 服务认证体系认证证书； 须提供有效期内的证书，未在有效期内不得分。 每提供一个资质得 1 分，最高得 5 分，不提供或提供不在有效期内不得分。
--------	-----	-----	--

附：1、上述计算结果四舍五入后保留 2 位有效小数，按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

2、最低报价不是被授予合同的保证。

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照上海市政府采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 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。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____日。
4. 如我方中标，投标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，我方将按招标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投标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投标或其他任何投标。
7. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》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，视为我方对开标记录内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）我方不是采购人的附属机构或与采购存在其他利害关系。
 - （3）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： _____

投标人授权代表签名： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： ____年__月__日

2、开标一览表格式

项目名称:

招标编号:

上海市杨浦区数据局“杨数浦”人工智能公共服务平台包 1

包名称	服务周期（包含建设 期和免费运维期）	付款方式是否满足招 标文件要求（是/否）	最终报价(总价、元)

说明：（1）“金额（元）”指每一包件投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（3）投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

3、投标报价汇总表格式

项目名称：
招标编号：
包号：

1. 软件功能需求清单：

序号	一级功能模块清单	二级功能模块清单	数量	单位
1	AI 政务统一入口	对话功能	1	套
		对话管理		
		多模态能力		
		智能体调度		
		对话安全		
2	AI 应用发布管理平台	账号管理	1	套
		智能体中心		
		知识中心		
		工具中心		
		策略中心		
		运营中心		
		系统设置		
3	大模型应用开放平台	智能体编排模块	1	套
		智能体发布模块		
		知识库管理模块		
		插件管理模块		
		工作流管理模块		
		提示词模板库模块		
		模型评测与对比模块		
		系统管理模块		
		智能体中心和插件中心模块		
		资源共享和隔离		
3	AI 数据服务平台	智能数据洞察分析助手	1	套
		管理驾驶舱 AI 管理助手		
4	大模型智能体安全防护平台	智能体认证授权	1	套
		智能体资产盘点		
		智能体配置加固		
		智能体意图过滤		
		智能体灰盒扫描		
		智能体数据保护		
5	统一认证	统一权限管理	1	套

2. 定制化开发功能需求:

注: 以下分项报价表为本项目完成实施的最低人月数量要求, 投标单位可根据自己实际情况调整人月数里计数报价, 但不得小于以下表格中的数量。

序号	一级功能模块清单	二级功能模块清单	三级功能模块清单	单位	最低数量	综合单价	小计
1	AI 数据服务平台	智能数据分析 (PC 端)	元数据存储架构设计	人月	2		
			元数据同步机制开发	人月	2.5		
			功能交互接口开发	人月	3.5		
			复杂查询优化	人月	3.5		
			事务处理机制适配	人月	4		
			分区表与索引优化	人月	3.5		
			存储过程与函数开发	人月	2.5		
			慢查询日志分析优化	人月	3.5		
			统一认证接口对接	人月	0.2		
			用户权限映射	人月	0.3		
			单点登录集成	人月	0.3		
		管理驾驶舱 AI 管理助手 (小程序端)	元数据同步机制开发	人月	2.5		
			功能交互接口开发	人月	3.5		
			并发访问性能优化	人月	4.5		
			复杂查询优化	人月	3.5		
			事务处理机制适配	人月	4		
			分区表与索引优化	人月	3.5		
			存储过程与函数开发	人月	2.5		
			慢查询日志分析优化	人月	3.5		
			统一认证接口对接	人月	0.2		
			用户权限映射	人月	0.3		
			单点登录集成	人月	0.3		
2	统一认证	用户身份、组织架构同步	用户身份数据同步	人月	2		
			门户定制	人月	2		
		定制统一门户样式及内容	内容定制	人月	1		
3	边聊边办	导办	权力事项库知识沉淀	人月	4		
			权力事项库数据同步	人月	2		
			政务专业词语梳理	人月	5		
			导办流程配置	人月	2		
		情形	情形数据问答	人月	3		
			动态选项卡	人月	4		
		获取信息材料	登录信息对接	人月	4		
			政务接口网关	人月	2		

			共享配置标准	人月	4		
			字段共享配置	人月	5		
			材料共享配置	人月	5		
			字段材料问答流程配置	人月	5		
		确认&提交	版式文件模板制作	人月	4		
			版式文件生成	人月	4		
		运营	数据埋点	人月	2		
			数据收集分析	人月	4		
			调优	人月	4		
4	边聊边申请	数据资产梳理	现有的库表数据梳理	人月	5		
		导办	数据字段问答	人月	4		
			表问答	人月	4		
			问答配置	人月	4		
		申请	登录信息对接	人月	3		
			字段问答	人月	3		
		提交	高权限确认	人月	4		
			需求确认	人月	4		
			业务系统对接	人月	4		
5	公文写作助手	公文模版梳理	对公文的模板进行梳理	人月	3		
		历史公文知识库沉淀	梳理过往各类文体的历史公文，并以知识库的方式沉淀	人月	3		
		公文写作专业术语梳理	梳理公文写作的常用术语	人月	2		
		公文权限管控	对沉淀的历史公文提供权限管控	人月	4		
		公文写作流程配置	针对公文写作的需求确认、词语挑选、公文撰写流程，进行智能体相关的配置	人月	3		
		公文润色	提供对已撰写好的文字的润色功能	人月	4		
		公文摘要	提供文章摘要的能力	人月	2		
		系统对接	与一体化平台进行对接	人月	4		

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元/年，精确到分。

（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）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称:

包号:

项目内容(资格条件、实质性要求)	具备的条件说明(要求)	投标检查项(响应内容说明(是/否))	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
法定基本条件	提供营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)符合要求			
法定基本条件	提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函并加盖公章			
法定基本条件	提供信用查询截图。同时,招标人和评标委员会将通过“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。			
法定代表人授权	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。			
法定代表人授权	按招标文件要求提供法人身份证和被授权人身份证			
投标诚信承诺书	提供具有投标人公章、法定代表人和授权代表签字或盖章的《投标诚信承诺书》			
联合投标	本项目不接受联合投标			
公平竞争和诚实信用	招标人和评标委员会审查,未发现本项目存在串通投标、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。评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会将认定其投标无效,并书面报告本级财政部门。			
投标报价	投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价。			

投标有效期	投标有效期符合招标文件规定：不少于90天。			
付款方式	付款条件满足招标文件要求			
合同转让与分包	本项目合同不得转让、不得分包。			
其他	符合招标文件实质性响应的其它条款			

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5. 客观分评审因素响应情况表

序号	名称	是否 响应	响应 情况	响应材料对应 在投标文件中的 页码
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
.....				

6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称:

包号:

项 目 内 容	具备的条件说 明	响应内容说明(是/ 否)	详细内容所对应电子投标文件名称及 页码	备 注
1				
2				
3				
4				
.....				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

7、法定代表人授权书格式

致：上海市杨浦区政府采购中心

我_____（姓名）系注册于_____（地址）的_____（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

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。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴
法人身份证和被授权人身份证，原件彩色扫描
(复印件须加盖投标人公章)

投标人公章：

法定代表人(签字或盖章)：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

受托人(代理人)(签字)：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

8、投标人基本情况简介格式

（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、从业人数：

（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、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。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

9、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元¹，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¹，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）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。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）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）采购项目涉及多个采购标的（主要采购标的，不包括配件、辅料等）且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息。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。分支机构受委托或被授权参加本项目采购活动的，应当按照设立该分支机构的企业数据进行填报，仅填报分支机构数据的声明函将不被认可。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）中标人享受中小企业扶持政策的，其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任。（实际以采购云平台最新的操作程序为准）

(6) 供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

注：各行业划型标准：

(一) 农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(二) 工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

(三) 建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

(四) 批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

(五) 零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(六) 交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(七) 仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(八) 邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九) 住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

10、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，本单位安置残疾人____人，占本单位在职职工人数比例____%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

11、投标诚信承诺书

本公司郑重承诺：

本公司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，将遵循公开、公平、公正和诚信守信的原则，参加_____项目的投标。

一、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的。

二、不与采购人、其他供应商或者采购机构串通投标，损害国家利益、社会利益和他人合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员或相关人员行贿，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、不接受任何形式的挂靠，不扰乱招投标市场秩序。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、不在招投标活动中进行虚假、恶意的质疑和投诉。

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

九、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十、本公司若有违反承诺内容的行为，愿意承担相应的法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任，

投标供应商全称：_____（盖章）

投标供应商地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____手机：_____

授权代理人（签字或盖章）：_____手机：_____

年 月 日

12. 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：

13. 对分支机构的委托书

委托书（如有）

致：上海市杨浦区政府采购中心

（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵中心（项目名称及编号）项目的投标活动，并代表我单位全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我单位对（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵中心收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

受托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

14、《联合投标协议书》格式（如有）

联合投标各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海市杨浦区政府采购中心组织实施的项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ 为主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的合同份额为 _____ 元，乙方承担的合同份额为 _____ 元。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为投标文件的组成部分提交杨浦区政府采购中心。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事本类 项目工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目负责人的理由：							

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单 位时间	相关工作经 历	联系方式
.....							

3、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式

序号	年份	项 目 名 称	项 目 内 容	服 务 时 间	合同金 额 (万元)	业主情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致：_____（采购人名称）

鉴于_____（乙方名称）（以下简称“乙方”）根据____年
月____日与贵方签订的_____号合同（以下简称“合同”）向贵方提供
（服务描述）。

根据贵方在合同中规定，乙方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为_____（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行_____（银行名称）根据乙方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向乙方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至 年 月 日前一直有效。

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、分行或者支行出具，支行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在合同签订后提交。

第七章 合同格式

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]

项目名称：上海市杨浦区数据局“杨树浦”人工智能公共服务平台

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

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：详见招标文件要求

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期] 项目整体建设周期：6 个月，试运行 1 个月（不包含在项目建设周期内）。本项目要求中标单位提供三年免费运营服务，从通过整体验收之日起计算，包括所有系统及服务。

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]**

付款方法：根据合同的有关规定，按照下列方法和比例付款：

1、中标供应商在签订合同完毕后 30 天内，招标方支付中标供应商合同金额的 50%；主体项目建设内容交付后的 30 天内，支付合同金额的 30%。达成项目指标要求并完成整体项目验收且合格后的 15 天内，依据《人工智能公共服务平台服务考核暂行办法》对服务进行考核，由财务监理方根据评分结果，出具最终的项目结算审核报告。审核报告出具后在 30 天内付相应尾款款项。

2、所有付款支付前，供应商需开具足额对应发票。

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，使甲方有关或系统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 当或系统发生故障时，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系统正常工作要求、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（如有，以付款方式约定为准），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（如有）

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（以付款方式为准）。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后生效。

19. 2 本合同一式叁份，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。

附件

履约验收方案

一、验收组织					
验收组织方式	☒ 自行组织/ ☐ 委托第三方				
验收主体	上海市杨浦区数据局(上海市杨浦区信息化委员会、上海市杨浦区政务服务办公室)				
二、验收方式与程序					
邀请本项目的其他供应商参加验收	☐ 是/ ☒ 否		邀请专家参加验收	☒ 是/ ☐ 否	
邀请服务对象参加验收	☐ 是/ ☒ 否		第三方检测机构参加验收	☒ 是/ ☐ 否	
参加抽查检测	☐ 是/ ☒ 否		存在破坏性检测	☐ 是/ ☒ 否	
	抽查比例			被破坏的检测产品处理方式	
履约验收方式	☒ 一次性验收/ ☐ 分期验收		履约验收时间	供应商提出验收申请之日起 30 日内组织验收	
验收程序	自行组织验收				
三、验收内容与标准					
序号	验收环节		验收内容	验收标准	
1	平台功能验收		按照投标文件应答的功能点进行逐一验收	100%覆盖	
2	场景应用验收		按照投标文件应答的功能点进行逐一验收	100%覆盖	
3	项目指标验收		参考项目指标进行达成确认	100%完成	

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点：网上签约

附件：

技术需求

项目名称：上海市杨浦区数据局“杨数浦”人工智能公共服务平台

预算金额：2891.2 万元，超过预算作废标处理。

服务周期：项目整体建设周期：6 个月，试运行 1 个月（不包含在项目建设周期内）。

本项目要求中标单位提供三年免费运营服务，从通过整体验收之日起计算，包括所有系统及服务。

一、建设目标

（一）项目背景

当前，国家出台了《生成式人工智能服务管理暂行办法》《“数据要素×”三年行动计划》等政策，上海市发布了《上海市推动人工智能大模型创新发展若干措施》，明确把人工智能作为城市数字化转型和产业升级的核心引擎。杨浦区制定了《数字新赛道三年实施方案》，聚焦数字经济核心产业，将人工智能列为重点发展领域。

本项目构建的人工智能公共服务平台，核心目标是利用人工智能技术，打造一个能覆盖服务区内各部门及政务服务全场景的智能化支撑体系。该体系的构建，能为政府各部门日常工作和政务服务各环节提供坚实技术保障和高效智能支持，大幅提高政府工作效率，优化政府资源配置，提升政府决策科学性和管理水平，有力支撑政府治理体系和治理能力现代化。

（二）项目目标

本次建设人工智能公共服务平台，目标是通过深度应用人工智能技术，构建覆盖服务区内各部门及政务服务全场景的智能化支撑体系，实现两大核心目标：

一方面，聚焦提升部门治理能力，借助技术赋能推动各领域业务模式革新。平台会用智能化手段优化部门业务流程，减轻重复性劳动，释放人力资源，让部门能将更多精力投入创新性、策略性工作；同时，通过整合数据和智能分析，增强部门决策的科学性和前瞻性，提升对运营管理、安全监管等场景的动态感知和精准调控能力，推动部门从传统管理模式向智能化、协同化治理模式转变，形成更高效、灵活的政务运行机制。

另一方面，以用户体验为核心，重塑个人与企业的政务服务交互体系。平台会构建 AI 背景下的“政务统一门户”，为个人和企业提供由大模型支持的全新、自然的服务入口。利用智能化手段简化办事环节、优化服务流程，使政务服务更便捷、更易获取；同时，基于大模型的深入洞察，主动了解用户需求，提供个性化、精准化的服务，推动服务模式从“标准化供给”向“定制化响应”升级。此外，平台将建立闭环管理机制，持续优化服务流程，切实提高服务对象的获得感和满意度。

实现上述双重目标后，平台将成为连接部门治理创新和政务服务升级的核心枢纽，推动形成技术驱动、需求导向、体验优先的现代化治理格局，为政务服务高质量发展注入可持续的智能动力。

（三）项目建设内容



为深入贯彻落实国家关于推进人工智能与政务服务深度融合的决策部署，进一步提升政府治理效能和公共服务水平，本项目以“平台+场景应用”为核心建设逻辑，坚持“夯实人工智能平台底座”与“突破通用人工智能场景”双轮驱动，系统构建覆盖政务服务全流程、全环节的智能化支撑体系。在平台建设层面，聚焦易用性、安全性、落地性要求，统筹规划AI政务统一入口、AI应用发布管理平台、大模型应用开放平台、AI数据服务平台、大模型智能体安全及统一认证等核心模块，形成从底层模型运行到上层门户对接、从场景应用到数据服务的全链条能力支撑。在场景应用层面，坚持“试点先行、稳步推进”原则，先期重点突破边聊边办、边聊边申请、公文写作助手三大核心场景，后续将持续深化场景覆盖，滚动扩大应用成果，形成可复制、可推广的通用人工智能场景解决方案。通过平台与场景的协同建设，本项目将切实强化人工智能技术对政务服务的赋能作用，全面提升政府工作效率、资源配置效益和决策科学性，为推进政府治理体系和治理能力现代化提供坚实支撑。

1. 场景建设：

先期构建边聊边办、边聊边申请、公文写作助手三个智能应用。后续持续深化场景，稳步推进，滚动向前，不断扩大战果，构建智能场景应用共计不少于10个。

边聊边办：构建自然语言交互政务服务场景，用户以聊天形式提交办事需求，系统智能解析意图、匹配服务事项，引导完成材料提交、流程办理等操作，全程对话式交互，简化办事步骤，让政务服务更便捷高效。

边聊边申请：打造聊天式数据资源申请场景，用户通过对话说明数据需求，系统自动匹配区内共享数据目录，智能提示申请条件与流程，辅助完成信息填报与提交，减少人工检索成本，提升跨部门数据申请的便捷性与流畅度。

公文写作助手：搭建智能公文写作支持场景，覆盖多种公文类型，提供从公文类型选择、术语构建到内容生成的写作引导，同步具备润色优化语句表达、校核规范格式与内容逻辑的能力，助力提升公文写作质量与效率。

2. 平台建设

整体的平台建设从易用性、安全性、落地性角度出发，AI 政务统一入口、AI 应用发布管理平台、大模型应用开放平台、AI 数据服务平台、大模型智能体提供了人工智能从底层模型运行到上层门户对接，从人工智能场景应用到人工智能数据应用的能力。大模型智能体安全提供了智能体安全的能力。统一认证打通政务服务人员账号体系，使得政府的人员可以无感的登录到各个人工智能平台进行使用。以下为本次建设平台的概述：

AI 政务统一入口：构建覆盖群众、企业、政务服务人员全主体的跨层级、跨地域、跨部门、跨系统、跨业务全域协同中枢，以“智能交互为前端、数据融合为中枢、决策支撑为后端”的全链路架构，实现政务服务与办公的智能化升级。

AI 应用发布管理平台：提供 AI 应用从上线审批、灰度发布、正式发布、监控运营的全链路 AI 应用的发布运营管理，协助 AI 应用持续调优，提升应用的质量和用户的满意度。

大模型应用开放平台：基于大语言模型与多模态交互技术，提供低代码智能体开发工具，支持快速构建行业级 AI 应用。其核心功能包括模块化流程编排、知识库管理、多模型适配及私有化部署能力。

AI 数据服务平台：提供基于人工智能的数据服务能力，如可视化查询、智能问数、可视化展示等功能。为业务的数据化智能决策奠定基础。

大模型智能体安全：为大模型智能体全生命周期提供安全防护。平台融合智能体、检索增强、插件、模型、推理服务等研发、运行过程，构建覆盖智能体安全加固、内容安全、数据保护、模型安全、等全生命周期的防护能力。

统一认证：为公共服务平台提供统一认证的能力，完成与现有政府账号体系的打通。

二、需求依据

《“数据要素×”三年行动计划（2024—2026 年）》

《信息化标准建设行动计划（2024-2027 年）》

《生成式人工智能服务管理暂行办法》

《上海市推动人工智能大模型创新发展若干措施》

《关于人工智能“模塑申城”的实施方案》

《杨浦区数字新赛道三年实施方案（2023-2025 年）》

《杨浦区增强科技创新策源能力支撑产业高质量发展的若干政策措施》

以上标准以国家及地方发布的最新标准为准

三、区内现状

近年来，杨浦区紧扣“高效办成一件事”核心目标，在数字化转型与政务服务创新中形成标杆示范效应：依托“一网通办”杨浦旗舰店，实现行政审批事项全程网办比例达到极高水平，企业开办全流程通过“智能预审+电子证照共享”实现短周期办结。“随申办”移动端集成大量高频民生服务，服务覆盖范围广泛，群众办事跑动次数较以往显著减少，绝大多数事项实现“零跑动”。政务数据治理持续突破，打通多个部门数据壁垒，建成区级数据共享交换平台，归集千余类基础数据，支撑数十个跨部门协同应用场景，政策资金兑付效率较以往实现大幅提升。基层治理数字化全面赋能各街道“社区云”平台，实现民生诉求全流程数字化闭环管理，矛盾化解周期较传统模式显著缩短，成功打造“数据多跑路、群众少跑腿”的智慧政务新范式，并获得国家级政务服务标准化相关荣誉认定。

随着生成式 AI、大模型技术的快速发展，政府的数智化转型正从“流程数字化”向“智能决策化”跨越，现有体系存在一定的提升空间：服务智能化深度欠缺，智能客服的智能程度有待提高；技术创新生态尚未完善，AI 应用已有部门进行了探索，但存在独立建设导致重复开发的问题，同时缺乏先进的工具和平台导致开发效率较低和开发周期的拉长。

建设“杨数浦人工智能公共服务平台”一方面可以提供一个集约化的平台为各部门 AI 应用的开发降本增效，也为后续知识资产、智能体资产的沉淀奠定了基础。

四、项目需求

（一）软件功能需求

1. 功能需求清单

序号	一级功能模块清单	二级功能模块清单	功能需求	备注
1	AI 政务统一入口	对话功能	1、支持用户创建新对话； 2、在大模型生成回复内容过程中可停止回答、重新生成回复； 3、允许用户对生成回复点赞、点踩、添加反馈信息及复制结果； 4、支持白盒化思考过程，支持 AI 在回复过程中展示详细的思考过程与规划步骤； 5、支持用户删除对话消息； 6、回复内容中以编号展示论据引用来源，若为网页来源需显示链接并可跳转； 7、支持用户开启深度思考，当用户选择深度思考模式后，AI 将自动开启深度思考推理，并能够自主规划后续的执行调用。	新增功能

		对话管理	1、支持展示最近对话列表； 2、支持用户切换历史对话，且系统需将历史对话消息作为上文信息传递给智能体处理； 3、同时支持用户对历史对话进行重命名及删除操作，以保障对话管理的便捷性与高效性，满足用户对对话数据灵活管控需求。	新增功能
		多模态能力	1、支持用户输入图片开展图片理解； 2、支持上传 PDF、Word、TXT 文件进行文件解析； 3、允许用户以语音形式输入内容， 4、可输出文字 + 图片类型的消息卡片，且具备语音输出功能。	新增功能
		智能体调度	1、需实现用户端支持多智能体分发调度架构 ▲2、当用户提问时，主智能体能够依据实际可调度的子智能体，自动完成子智能体的选择与分发，以此保障多智能体协作高效响应用户需求。	新增功能
		对话安全	1、需支持对对话内容进行有效过滤； 2、拥有灵活的配置能力； 3、同时需集成敏感词检测功能，及时识别并拦截违规内容，保障对话交互安全、合规，为用户营造健康可靠的对话环境。	新增功能
2	AI 应用发布管理平台	账号管理	1、支持创建管控端用户账号与用户端用户账号， 2、可对用户账号执行启用、禁用操作， 3、提供账号编辑能力，满足对不同类型账号全生命周期管理需求，保障账号体系规范、灵活、可控。	新增功能

	智能体中心	1、支持智能体注册，可基于模板创建、配置并完成注册流程； 2、能够配置智能体基础信息，为其关联知识库、工具，精准设置意图范围； 3、支持接入企业内已有智能体， 4、提供智能体运营分析功能 5、提供智能体禁用下架的管理能力，全面满足智能体从创建到运维的全生命周期管理需求。 ▲6、智能体需具备意图管理功能，支持添加意图，可配置示例语句及命中后执行动作； ▲7、支持对已添加意图进行编辑，包括调整示例语句、执行动作等内容；支持删除意图，满足用户对意图灵活增删改的需求，保障意图配置与业务场景适配，提升交互精准性。	新增功能
	知识中心	1、支持知识中心概览功能柜 2、支持知识库概览 3、支持创建、编辑知识库，能向知识库添加文件 4、并提供知识编辑能力，满足知识体系搭建、管理及内容维护需求，助力高效知识运营。	新增功能
	工具中心	1、支持工具注册； 2、支持通过 OpenAPI 连接器注册； 3、支持 MCP Server 两种方式完成注册，支持通过 swagger 导入 mcp 工具 4、创建自定义插件时支持将 openAPI 转为 mcp 协议并转为插件； 5、支持对工具进行启用与禁用操作； 6、具备工具运行情况分析及核心指标分析能力，实现工具全生命周期管理与效能监控，助力高效工具应用与运营。	新增功能

	策略中心	1、支持行为策略配置 2、可对策略本身进行启用与禁用操作 3、支持配置策略下发范围及下发模式； 4、支持涵盖安全策略配置、敏感词库配置； 5、支持拒答话术配置。	新增功能
	运营中心	1、面向业务运营人员，可分析上架智能体的使用数据、用户对话等信息，针对智能体业务整体开展运营指标观察与分析； 2、支持管理员查看并分析平均对话轮数、用户访问数、对话数、用户满意度、总体 Token 消耗数等整体运营指标，助力企业全面把控智能体业务运营状态。	新增功能
	系统设置	支持 AI 模型（如大语言对话模型、深度推理模型、多模态语言模型、OCR 模型、Embedding 模型及 Rerank 模型）配置与组合能力。	新增功能

3	大模型应用 开放平台	智能体编排 模块	1、智能体构建 通过自然语言交互，快速生成一个智能体应用，并能在界面中跳转到智能体中进行编辑。支持低代码编辑界面，能提供调试与预览能力，能够进行模型选择、提示词编写及以下智能体编排的便捷操作： 支持引入插件、工作流、知识库、数据库。 支持变量、知识库引用及归属、定时任务的触发器、对话开场白、对话建议、内容审查等便捷操作。 2、智能体类型 支持构建对话型、流程编排型（纯后端 API 调用型）等 2 种及以上智能体类型。 支持创建单智能体、多智能体两种类型的应用。 支持多种任务规划自动执行方式，以提升任务执行成功率，如 react、Function Call 等方式。 3、模型配置 支持智能体中手动切换大模型，允许不同类型的智能体使用不同的大模型。 支持大模型参数暴露和调优，包含 temperature、top_p、max_tokens、对话轮数保留、思维方式、迭代次数、上下文 RAG（知识库检索场景带入向量检索的历史对话轮数）等 7 种以上参数的灵活配置。 4、触发指定任务 ▲支持定时触发任务功能，可按小时、天、周、月或者 Cron 表达式触发任务 支持事件触发任务功能，能根据 Webhook URL 发送请求，自动执行任务。 5、应用配置 预设多个开场白问题，支持在应用回复后自动根据对话内容提供多条用户提问建议。	新增功能
---	---------------	-------------	---	------

		支持在问答回复场景显示知识引用来源的开关设置（如知识库片段引用出处等），方便用户溯源智能体回复内容的出处。 6、调试与预览 ▲支持调试与预览，调试信息支持展示每个调用链和火焰图节点的相关数据，包括：回复首词耗时、开始与结束时间、Tokens 消耗、节点间的调用关系、每个节点的输入与输出与处理耗时。 智能体支持多种文件类型以及音频文件的上传处理。	
	智能体发布模块	1、发布管理 智能体发布类型支持 URL 和 API 服务。 支持多版本发布管理和配置还原，支持发布智能体中心，并支持私有和公有配置选项 支持发布智能体中心，提供 web 交互界面，支持智能体访问权限控制。 智能体发布前支持管理员审批，能够指定用户/用户组进行审批，对发布的智能体资产做有效管理。 ▲发布接口效率上，响应速度小于 500ms，吞吐率≥40req/s，自上线以来平台各接口请求成功率 100%。 ▲接口的稳定性上，单次故障间隔大于 30 天，并且具备两种以上的故障恢复机制。 2、智能体导入/导出	新增功能

		▲具备智能体导入及导出功能，便于用户跨环境迁移与上线	
	知识库管理模块	1、多格式数据向量化处理 支持多格式数据向量化处理，包括 PPT、文本、网页、Markdown 文档、Word 文档、PDF 文档、图片、csv、xls、xlsx、json。 支持对接 web URL 数据，支持以 API 方式接入外部知识库。 ▲支持使用 QA 问答库、术语库等数据进行扩充检索。 文件大小支持：单文本文件至少 50MB，图片文件至少 10MB，PDF 文件至少 100MB 2、多种向量化切分方式 支持默认的自动切割方式，快速完成知识的向量化过程。 支持自定义切割方式，自定义非结构化文档的分段标志符、分段最小最大长度（最大分段长度支持 10000 字符数以上）、内容处理规则（空格、换行符、制表符、url、mailadress、OCR 识别处理等）。 支持按照版本方式进行切割，自动识别出标题、正文段落、图片和表格元素，再将其内容就近合并成不超过设置长度的分段。 3、知识增强与检索 ▲知识库检索模式支持：向量检索、全文检索和混合检索 3 种类型。 支持召回文字与图片。 ▲支持基于上下文内容进行 RAG 检索增强设置，允许将召回片段的上下文联合进行处理，提高数据处理的准确率。	新增功能

			知识召回支持返回命中的源文档，以及对应分片。 4、维护知识库 支持对知识库单个分片进行编辑修改 支持对单条问答知识进行编辑修改 5、FAQ 问答库 支持创建和管理问答库，手动创建或批量导入标准问答对。	
		插件管理模块	1、自定义插件 支持用户基于已有服务自定义创建插件，支持 Restful 风格 API 规范，支持 API key、Base Auth、Oauth2.0 鉴权方式，并完成插件工具的基础配置、入参、出参、运行调试、授权方式的配置 平台支持通过 Json、YAML 等文件直接导入本地插件 ▲插件发布前支持平台内置审核流程，以及对第三方审核流程，对上架的插件资产做有效管理	新增功能

		1、 工作流管理 支持通过图形化界面,以低代码拖拽节点(组件)的方式,快速构建工作流。 支持将创建的工作流导出成文件,实现跨平台迁移或备份。 支持导入文件方式,创建工作流,便于快速部署。 2、 工作流节点(组件) 工作流节点(组件)要求至少包含:开始&结束、大模型、工具(插件)、知识库、问题分类(意图识别)、条件分支、代码执行、变量、循环、消息(中间过程输出)、子工作流、智能体、术语库节点的能力。	新增功能
		1、 提示词编辑和模版 支持自动提示词生成、提示词优化 支持提示词评测、提示词模版的完整功能闭环 支持构建提示词模版,并在部分群体中进行共享,构建的提示词模版允许在智能体应用建设过程中引用。	新增功能

		模型评测与对比模块	1、评测任务 ▲支持对提示词进行评测，针对特定模型的性能，比如准确性、速度等指标进行评估。 ▲支持对模型进行评测，评估不同提示词对模型表现的影响，检测哪些提示词能够提升输出质量。 ▲支持对智能体进行评测，评估智能体在特定任务中的响应能力、适应性和交互质量 2、评测维度 支持多个维度进行评测，包含耗时、token消耗情况等 支持从按指定的规则对评测任务进行打分，简化评测流程 3、测评管理 支持创建与管理评测数据集 持对测评结果进行下载导	新增功能
--	--	-----------	---	------

	系统管理模块	1、智能体管理 ▲支持在后台展示智能体相关统计数据，包括：发布状态、版本数、会话数、对话术、Token 消耗数、使用用户数、点赞/点踩数等指标 2、应用分析 支持自定义时间窗口查看智能体的消息数、互动用户数、用户满意度等指标。 支持自定义时间窗口查看智能体与用户交互的问题与回答，以及用户很对智能体的回答点赞与点踩情况。 支持自定义时间窗口查看用户与智能体交互过程中触发内容审查（敏感词）的原始输入与原始输出。 3、审批中心 智能体和插件发布支持审批。可查看/审批发布任务的工单。 内容审查 ▲支持对接敏感词信息，并记录全部敏感词日志，使模型更安全地输出。 4、对话与交互日志 支持查询历史用户和智能体之间的全部对话记录，要求支持查看：复首词耗时、开始与结束时间、Tokens 消耗、节点间的调用关系、每个节点的输入与输出、以及每个节点的处理耗时。	新增功能
	智能体中心和插件中心模块	1、智能体中心 支持用户可以在智能体中心查看、使用其他用户或公开发布的智能体应用，能够根据智能体类型、配置类型等方式进行筛选，也可以根据应用类别、名称直接搜索相关的应用。	新增功能

		资源共享和 隔离	1、成员管理 允许管理员添加、删除成员，以及调整成员在协作空间中的角色和权限。 2、角色定义 支持至少两种用户角色，如普通用户和平台管理员。 3、多级组织管理 支持基于组织创建多级子组织。 支持组织内成员及团队空间管理、转移。 4、运营分析 支持用量分析，包括空间数量、开发者数量、智能体数量、对话数、会话数、资源数量（工作流、插件、知识等） 5、模型接入 支持模型的查看、添加、删除和权限管理。 支持标准 openai 协议的第三方模型或开源模型。 6、工作空间管理 支持创建支持团队、组织、项目、课题等维度的空间管理。 支持不同空间使用不同模型。 支持智能体、插件、知识库等在工作空间维度的隔离和共享。 支持监控每个空间的 token 消耗情况。	新增功能
--	--	---------------------	--	-------------

4	AI 数据服务平台	智能数据洞察分析助手	▲1、可视化建模：支持 AI 可视化算子算子能力，如朴素贝叶斯、决策树、K-means 聚类、ARIMA 等数十种可视化算子，实现模型训练、算法预测等场景能力。 ▲2、智能归因：要求支持自动化数据洞察模块，帮助用户发现核心指标的异常波动；要求支持维度归因，明确各个维度对指标变化的影响程度；要求支持多个相关指标对核心指标变动的影响；要求支持将指标异动归因能力原子化为一个个节点，用户可以根据自己的实际业务场景将不同类型的节点进行组织串联。 ▲3、分析助手：要求支持分析思路定义，支持输入分析思路，让产品根据分析诉求选择需要分析的核心字段、键入分析思路，智能仪表盘会围绕用户诉求进行智能分析。 4、ChatBI 智能体：支持多数据集、语义模型、推荐/收藏问题、个性化推送、多轮对话问数记忆上下文，支持配置推荐问题以及配置自定义 Prompt。	新增功能
---	-----------	------------	--	------

		管理驾驶舱 AI 管理助手	1、基于自然语言交互式问答的形式支持智能问数，针对输入的对话文本，提供自动识别意图、智能问数的问答模式；要求自动识别意图，让用户使用更加顺畅；要求通过自然语言提问，返回查询指标数据或者生成数据图表。	新增功能
5	大模型智能体安全防护平台	智能体认证授权	1、能通过平台配置智能体访问后台业务系统时 OAuth2 认证 URL，ClientID 等配置信息。 2、能体通过平台查看查看用户访问信息，包括通过智能体访问业务系统的时间，认证方式和认证结果。 3、能配置用户访问知识库和工具，智能体在访问知识库和工具时需要进行鉴权，防止非授权访问导致的信息泄露和其他风险。	新增功能
		智能体资产盘点	1、平台需能对接的智能体平台，获取到相关的智能体信息，通过列表页可以查询到智能体，智能体详情信息需要能列出智能体的名称和简介。 2、平台需能获取到相关的工具信息，包括工具名称。 3、平台需能展现智能体的风险信息，包括配置风险和扫描风险。并且，管理员能通过平台对智能体进行扫描和评测。	新增功能

	智能体配置加固	1、平台需要能对智能体进行配置扫描分析，给出加固的建议，以提升智能体对抗攻击的能力。具体要求， 2、平台需要能对智能体系统提示词进行扫描，发现风险点。 3、平台需要能对系统提示词风险给出加固建议。 4、平台需要能对智能体的 MCP 类型的工具插件进行扫描，发现工具的提示词注入等风险。	新增功能
	智能体意图过滤	1、平台需要能识别智能体的业务意图，并支持管理员对识别出的意图进行调整，比如删除和增加意图。 2 平台需要能检测出对话有攻击意图，或者不符合业务的其他意图时，会产生告警。 3、管理员通过平台查看意图不匹配的告警，并分析对应的告警。	新增功能
	智能体灰盒扫描	1、管理员可以通过平台查看扫描的测试集，并可以关闭不需要的测试题。 2、平台需要能对智能体进行多轮的深度测试，发现深层次的风险。 3、管理员需要能查看测评的结果，对于测试失败的结果能查看到详细的测试内容，以供业务开发人员进行分析。	新增功能
	智能体数据保护	1、对知识库的数据分级分类，甄别财务信息、个人信息。 2、对包含有个人敏感信息的数据，需要能查看详情，相关页面必须要遮蔽敏感信息，防止平台自身导致信息泄露。	新增功能

6	统一认证	统一权限管理	1、平台访问权限：应支持提供入口级权限控制，可为不同的用户、角色、组织机构分配杨数浦人工智能公共服务平台应用的访问权限，并支持结合用户当前的设备信息、浏览器信息、登录时间、登陆地点等参数实施动态授权。 2、细粒度权限：控制平台内部的细粒度权限，支持对各级管理员访问本项目平台的控制平台进行精细化授权，例如低密级权限管理员禁止访问包含敏感信息的控制平面 web 页面、禁止管理员从控制平台下载敏感文件等。	新增功能
---	------	--------	---	------

2. AI 政务统一入口

(1) 对话功能

提供功能完善、体验流畅的智能对话服务，大幅提高对话场景的效率和质量。此功能要让群众能随时通过自然对话获取相关信息，精准解析模糊表述、快速找到核心需求，降低沟通难度，实现“数据多跑路、群众少跑腿”；同时为政务部门分担重复咨询，保证政策解读和业务指导的准确与一致。投标产品必须有这些核心能力：支持创建新对话、在生成过程中停止与重新回答、支持用户反馈（点赞/点踩/添加意见/复制）、可删除对话消息、标注引用来源（含可跳转链接）。

重点需求：

- 1、支持用户创建新对话；
- 2、在大模型生成回复内容过程中可停止回答、重新生成回复；
- 3、允许用户对生成回复点赞、点踩、添加反馈信息及复制结果；
- 4、支持白盒化思考过程，支持 AI 在回复过程中展示详细的思考过程与规划步骤；
- 5、支持用户删除对话消息；
- 6、回复内容中以编号展示论据引用来源，若为网页来源需显示链接并可跳转；
- 7、支持用户开启深度思考，当用户选择深度思考模式后，AI 将自动开启深度思考推理，并能够自主规划后续的执行调用。

(2) 对话管理

实现对话管理功能，以支撑政务服务高效化、智能化目标，为公众提供便捷、有序的交互体验。该功能应支持用户便捷检索与回溯历史咨询记录及办事流程，有效避免重复提问；同时提供对历史对话的个性化管理能力，包括重命名与删除操作，确保用户在处理多事项复杂政务场景时能高效整理信息、快速定位内容，提升交互数据管理条理性。具体须提供最近对话列表展示，支持用户自由切换历史对话，并在切换时将完整的历史对话消息作为上下文信息传递给智能体进行持续处理，从而保障对话管理的便捷性、高效性及用户对对话数据的灵活管控需求。

重点需求：

- 1、支持展示最近对话列表；
- 2、支持用户切换历史对话，且系统需将历史对话消息作为上文信息传递给智能体处理；
- 3、同时支持用户对历史对话进行重命名及删除操作，以保障对话管理的便捷性与高效性，满足用户对对话数据灵活管控需求。

(3) 多模态能力

需构建完善的多模态交互体系，打破传统文字交互局限，支持群众通过图片上传（如证件、合同）、语音输入及 PDF/Word/TXT 文件解析等方式提交需求，显著提升政务便捷性与包容性；同时需实现多模态输出，包括图文结合的消息卡片及语音播报功能，以直观形式提供办事指南与政策解读，确保信息传递清晰易懂，有效服务老年群体及视障人士，推动政务服务全民可及。

重点需求：

- 1、支持用户输入图片开展图片理解；
- 2、支持上传 PDF、Word、TXT 文件进行文件解析；
- 3、允许用户以语音形式输入内容，
- 4、可输出文字 + 图片类型的消息卡片，且具备语音输出功能。

(4) 智能体调度

实现智能体调度功能，需构建用户端多智能体分发调度支撑体系。当用户提交问题时，系统应通过主智能体实时分析问题类型，依据可调度子智能体的职能专长（如税务、户籍等领域），自动触发最优子智能体选择与任务分发机制。该功能须确保复杂政务需求精准匹配专业智能体，消除单一智能体知识局限导致的答复偏差，保障答复权威性与准确性；同时支持多智能体并行处理异构咨询请求，显著缩短响应时长，通过动态调度机制实现多智能体高效协同，全面提升政务服务响应效率、办事成功率及用户满意度。

重点需求：

- 1、需实现用户端支持多智能体分发调度架构

2、当用户提问时，主智能体能够依据实际可调度的子智能体，自动完成子智能体的选择与分发，以此保障多智能体协作高效响应用户需求。

(5) 对话安全

具备完善的对话安全能力，通过实时内容过滤、敏感词检测及恶意攻击防护机制，有效拦截违法违规信息并抵御网络威胁。系统需支持动态策略配置以适应不同业务场景，确保政务交互信息的合规性与安全性，保障平台稳定运行及数据可控。该功能旨在防范安全漏洞引发的信任风险，维护政府数字化服务公信力，为用户营造健康可靠的政务对话环境，切实筑牢国家安全与社会稳定的技术防线。

重点需求：

- 1、需支持对对话内容进行有效过滤；
- 2、拥有灵活的配置能力；
- 3、同时需集成敏感词检测功能，及时识别并拦截违规内容，保障对话交互安全、合规，为用户营造健康可靠的对话环境。

3. AI 应用发布管理平台

(1) 账号管理

账号管理功能实现需求是构建安全、高效、个性化政务服务体系的关键基础，通过用户密码信息加密技术确保群众个人信息及政务数据安全。需具备完善的账号管理能力，包括支持创建管控端用户账号与用户端用户账号，并能高效执行账号启用和禁用操作，同时提供全面的账号编辑功能，以满足不同类型账号从创建、维护到退役的全生命周期管理需求，从而保障账号体系规范、灵活、可控，实现政务服务的稳定运行与高效运维。

重点需求：

- 1、支持创建管控端用户账号与用户端用户账号，
- 2、可对用户账号执行启用、禁用操作，
- 3、提供账号编辑能力，满足对不同类型账号全生命周期管理需求，保障账号体系规范、灵活、可控。

(2) 智能体中心

智能体中心需实现智能体全生命周期管理，支持基于模板的注册流程及基础信息配置，通过关联知识库、工具与精准设置意图范围确保服务专业性；应兼容接入既有智能体系统避

免资源浪费，提供运营分析数据支撑优化决策，并具备禁用/下架机制保障服务安全。核心要求具备动态意图管理能力，支持意图的增删改操作，可配置示例语句及命中执行动作，使智能体交互逻辑紧密契合政务业务场景，有效提升应答精准性与服务主动性，最终实现政务服务效率、质量及群众满意度的全面升级。

重点需求：

- 1、支持智能体注册，可基于模板创建、配置并完成注册流程；
- 2、能够配置智能体基础信息，为其关联知识库、工具，精准设置意图范围；
- 3、支持接入企业内已有智能体，
- 4、提供智能体运营分析功能
- 5、提供智能体禁用下架的管理能力，全面满足智能体从创建到运维的全生命周期管理需求。
- 6、智能体需具备意图管理功能，支持添加意图，可配置示例语句及命中后执行动作；
- 7、支持对已添加意图进行编辑，包括调整示例语句、执行动作等内容；支持删除意图，满足用户对意图灵活增删改的需求，保障意图配置与业务场景适配，提升交互精准性。

(3) 知识中心

知识中心应实现政务知识体系的统一构建与高效运营，通过知识中心概览及知识库概览能力，使政务部门全面掌握知识架构并精准定位内容；支持知识库创建、编辑及文件整合功能，将政策法规、办事指南等资料结构化归集，形成覆盖全业务场景的专业知识网络，保障群众咨询答复的权威性与一致性；同时配备专业知识编辑能力，确保政策变动与流程优化的实时更新，维持知识的时效性与准确性。该功能旨在提升政务服务响应效率与质量，消除信息滞后风险，减轻窗口人员重复解释负担，并为智能服务提供精准知识支撑，推动政务服务向智能化、标准化发展，增强公众信任度与满意度。

重点需求：

- 1、支持知识中心概览功能柜
- 2、支持知识库概览
- 3、支持创建、编辑知识库，能向知识库添加文件
- 4、并提供知识编辑能力，满足知识体系搭建、管理及内容维护需求，助力高效知识运营。

(4) 工具中心

工具中心需支持多样化工具的注册与整合，包括 OpenAPI 连接器、MCP Server 注册及 Swagger 导入，并具备 OpenAPI 转 MCP 协议的自定义插件创建能力，以打破应用壁垒并满足多场景政务需求；同时提供工具的启用与禁用操作，实现资源灵活调配，确保系统稳定运行

并避免浪费；通过工具运行情况及核心指标分析功能，实现对工具使用效率的精准洞察，为优化迭代提供数据支撑，形成从接入到优化的全生命周期科学管理与效能监控。

重点需求：

- 1、支持工具注册；
- 2、支持通过 OpenAPI 连接器注册；
- 3、支持 MCP Server 两种方式完成注册，支持通过 swagger 导入 mcp 工具
- 4、创建自定义插件时支持将 openAPI 转为 mcp 协议并转为插件；
- 5、支持对工具进行启用与禁用操作；
- 6、具备工具运行情况分析及核心指标分析能力，实现工具全生命周期管理与效能监控，助力高效工具应用与运营。

(5) 策略中心

策略中心核心管控中枢，需实现多维度策略的统一配置与动态管理，保障政务服务合规、安全、高效运行。通过灵活配置策略下发范围及模式，确保政策精准触达目标群体，提升服务效率与针对性。该中心需内置安全策略配置、敏感词库管理及拒答话术设定功能，从源头防范安全风险，杜绝违规信息传播，规范智能交互边界。同时支持对行为策略的精细化配置及策略状态的实时启用/禁用操作，实现对系统运行全流程的集约化管控，确保系统能根据不同业务场景快速调整策略，增强服务灵活性与合规性，筑牢政务数据安全防线，提升群众满意度和信任度。

重点需求：

- 1、支持行为策略配置
- 2、可对策略本身进行启用与禁用操作
- 3、支持配置策略下发范围及下发模式；
- 4、支持涵盖安全策略配置、敏感词库配置；
- 5、支持拒答话术配置。

(6) 运营中心

运营中心面向运营维护人员，旨在通过深度分析上架智能体的使用数据与用户对话信息，将关键指标如平均对话轮数、用户访问数、对话数、用户满意度及总体 Token 消耗数转化为直观洞察，精准定位服务流程中的薄弱环节与用户需求痛点，从而快速识别服务短板并优化资源分配，避免浪费。该功能以数据驱动方式支持政务部门全面掌握智能体业务运行状态，科学规划服务升级方向、调整运营策略，持续提升政务效率、质量与群众体验，推动智慧政务向精细化、高质量发展转型，为长期迭代与竞争力提升提供坚实的数据支撑与决策保障。

重点需求：

- 1、面向业务运营人员，可分析上架智能体的使用数据、用户对话等信息，针对智能体业务整体开展运营指标观察与分析；
- 2、支持管理员查看并分析平均对话轮数、用户访问数、对话数、用户满意度、总体 Token 消耗数等整体运营指标，助力企业全面把控智能体业务运营状态

(7) 系统设置

系统配置功能需实现管理员对智能体应用系统的统一管理，支持灵活接入多样化 AI 模型（如大语言对话模型、深度推理模型、多模态语言模型、OCR 模型、Embedding 模型及 Rerank 模型），以适配政务服务中政策咨询、复杂业务处理、多模态交互等多元场景需求。该功能应具备模型动态配置与组合能力，支持根据业务变化快速切换优化模型方案，确保系统在文本对话、逻辑推理、图像识别及语义理解等维度的服务精准性与高效性，从而全面提升智能体功能丰富度、服务适配性与场景响应能力，夯实政务服务智能化技术根基。

4. 大模型应用开放平台

(1) 智能体编排模块

智能体编排模块需提供可视化编排界面，支持开发者通过拖拉拽等方式快速构建智能体应用。该模块须涵盖智能体创建、模式选择、模型配置及提示词编辑等核心功能，支持生成对话型和流程编排型（纯后端 API 调用）等多种智能体类型，并兼容单智能体与多智能体应用架构。功能实现需包含自然语言交互生成智能体、低代码编辑界面及调试预览能力，支持引入插件、工作流、知识库与数据库，提供变量管理、知识引用归属、定时触发器、对话开场白设置、提问建议生成及内容审查等操作。模型配置须支持手动切换大模型并开放参数调优。任务触发机制需同时支持定时调度和事件驱动。应用配置需预设开场白问题并实现知识引用来源可视化溯源。调试系统须展示完整调用链与数据，同时支持多格式文件与音频上传处理。

重点需求：

1、智能体构建

通过自然语言交互，快速生成一个智能体应用，并能在界面中跳转到智能体中进行编辑。

支持低代码编辑界面，能提供调试与预览能力，能够进行模型选择、提示词编写及以下智能体编排的便捷操作：

支持引入插件、工作流、知识库、数据库。

支持变量、知识库引用及归属、定时任务的触发器、对话开场白、对话建议、内容审查

等便捷操作。

2、智能体类型

支持构建对话型、流程编排型（纯后端 API 调用型）等 2 种及以上智能体类型。

支持创建单智能体、多智能体两种类型的应用。

支持多种任务规划自动执行方式，以提升任务执行成功率，如 react、Function Call 等方式。

3、模型配置

支持智能体中手动切换大模型，允许不同类型的智能体使用不同的大模型。

支持大模型参数暴露和调优，包含 temperature、top_p、max_tokens、对话轮数保留、思维方式、迭代次数、上下文 RAG（知识库检索场景带入向量检索的历史对话轮数）等 7 种以上参数的灵活配置。

4、触发指定任务

支持定时触发任务功能，可按小时、天、周、月或者 Cron 表达式触发任务

支持事件触发任务功能，能根据 Webhook URL 发送请求，自动执行任务

5、应用配置

预设多个开场白问题，支持在应用回复后自动根据对话内容提供多条用户提问建议。

支持在问答回复场景显示知识引用来源的开关设置（如知识库片段引用出处等），方便用户溯源智能体回复内容的出处。

6、调试与预览

支持调试与预览，调试信息支持展示每个调用链和火焰图节点的相关数据，包括：回复首词耗时、开始与结束时间、Tokens 消耗、节点间的调用关系、每个节点的输入与输出与处理耗时。

智能体支持多种文件类型以及音频文件的上传处理。

(2) 智能体发布模块

智能体发布模块需实现安全可控的应用发布流程，支持开发者通过 URL 或 API 服务发布智能体，并提供多版本追踪与配置回滚能力。该模块应包含智能体中心发布功能，支持公有与私有化部署选项，并通过 Web 交互界面实现细粒度的访问权限控制。在发布管理方面，需建立分级审批机制，允许管理员指定用户或用户组对发布内容进行审核，确保智能体资产合规性。同时提供智能体导入 / 导出功能，保障跨环境迁移与版本上线的无缝衔接，满足开发测试阶段的私密性要求及生产环境的稳定交付需求。

重点需求：

1、发布管理

智能体发布类型支持 URL 和 API 服务。

支持多版本发布管理和配置还原，支持发布智能体中心，并支持私有和公有配置选项支持发布智能体中心，提供 web 交互界面，支持智能体访问权限控制。

智能体发布前支持管理员审批，能够指定用户/用户组进行审批，对发布的智能体资产做有效管理。

发布接口效率上，响应速度小于 500ms，吞吐率 $\geq 40\text{req/s}$ ，自上线以来平台各接口请求成功率 100%。

接口的稳定性上，单次故障间隔大于 30 天，并且具备两种以上的故障恢复机制。

2、智能体导入/导出

具备智能体导入及导出功能，便于用户跨环境迁移与上线

(3) 知识库管理模块

知识库管理模块需构建一个高效、严谨的知识存储与检索系统，支持多格式数据的向量化处理，并可通过 API 或 web URL 接入外部知识源如 QA 问答库和术语库以扩充检索能力，文件大小支持单文本、图片、PDF。模块提供默认和自定义向量化切分方式，允许设置分段标志符、最小最大长度、内容处理规则，并支持结构化文档的元素识别与内容合并。检索功能涵盖向量检索、全文检索和混合检索三种模式，可召回文字与图片，并通过上下文进行 RAG 检索增强以提升准确率，返回命中源文档及对应分片。维护功能包括知识库单个分片和单条问答知识的编辑修改，确保知识更新灵活性。FAQ 问答库支持手动创建或批量导入标准问答对，完善知识体系的实用性和完整性，整体设计注重逻辑性与严谨性，满足高效知识管理需求。

重点需求：

1、多格式数据向量化处理

支持多格式数据向量化处理，包括 PPT、文本、网页、Markdown 文档、Word 文档、PDF 文档、图片、csv、xls、xlsx、json。

支持对接 web URL 数据，支持以 API 方式接入外部知识库。

支持使用 QA 问答库、术语库等数据进行扩充检索。

文件大小支持：单文本文件至少 50MB，图片文件至少 10MB，PDF 文件至少 100MB

2、多种向量化切分方式

支持默认的自动切割方式，快速完成知识的向量化过程。

支持自定义切割方式，自定义非结构化文档的分段标志符、分段最小最大长度（最大分段长度支持 10000 字符数以上）、内容处理规则（空格、换行符、制表符、url、mailadress、OCR 识别处理等）。

支持按照版本方式进行切割，自动识别出标题、正文段落、图片和表格元素，再将其内容就近合并成不超过设置长度的分段。

3、知识增强与检索

知识库检索模式支持：向量检索、全文检索和混合检索 3 种类型。

支持召回文字与图片。

支持基于上下文内容进行 RAG 检索增强设置，允许将召回片段的上下文联合进行处理，提高数据处理的准确率。

知识召回支持返回命中的源文档，以及对应分片。

4、维护知识库

支持对知识库单个分片进行编辑修改

支持对单条问答知识进行编辑修改

5、FAQ 问答库

支持创建和管理问答库，手动创建或批量导入标准问答对。

(4) 插件管理模块

插件管理模块功能实现需支持将 API 封装为标准化插件，通过 API 连接集成多平台服务以扩展智能体能力。该模块需提供预置高频使用插件的公共插件库，满足全平台日常操作需求，同时允许用户基于 Restful API 规范自定义开发插件，支持多种鉴权方式，并完成基础配置、参数定义、运行调试及授权管理。平台应支持本地插件导入，且在发布前实施双重审核机制，确保上架插件的合规性与安全性。所有插件均可作为独立节点无缝嵌入工作流体系，实现功能调用的灵活编排。

重点需求：

1、自定义插件

支持用户基于已有服务自定义创建插件，支持 Restful 风格 API 规范，支持 API key、Base Auth、OAuth2.0 鉴权方式，并完成插件工具的基础配置、入参、出参、运行调试、授权方式的配置

平台支持通过 Json、YAML 等文件直接导入本地插件

插件发布前支持平台内置审核流程，以及对接第三方审核流程，对上架的插件资产做有效管理

(5) 工作流管理模块

工作流程管理模块需实现以图形化低代码方式构建智能体任务流程的核心能力，通过拖拽节点快速设计工作流，显著提升复杂任务处理的准确性、效率及可管理性。该模块须提供完整的节点组件库，确保流程逻辑的灵活编排。要求实现工作流全生命周期管理：支持创建、复制与删除操作以适应业务动态调整，并满足工作流文件的导出与导入能力，实现跨平台迁移、备份及快速部署。通过可视化监控各节点执行状态，降低人工干预需求，在保障流程可

靠性的同时，为管理者提供实时问题定位与流程优化能力。

重点需求：

1、 workflow 管理

支持通过图形化界面，以低代码拖拽节点（组件）的方式，快速构建 workflow。

支持将创建的 workflow 导出成文件，实现跨平台迁移或备份。

支持导入文件方式，创建 workflow，便于快速部署。

2、 workflow 节点（组件）

workflow 节点（组件）要求至少包含：开始&结束、大模型、工具（插件）、知识库、问题分类（意图识别）、条件分支、代码执行、变量、循环、消息（中间过程输出）、子 workflow、智能体、术语库节点的能力。

(6) 提示词模板库模块

提示词模板库模块需实现预置平台优质提示词作为公共模板资源，面向全平台用户提供调用服务。该模块须涵盖模板全流程管理功能，确保模板库的动态更新与质量管控。核心能力包括自动提示词生成与智能优化工具、完整的提示词评测体系以形成闭环优化机制，并支持用户构建自定义提示词模板。所构建的模板应具备在特定群体范围内共享的能力，且支持在智能体应用开发过程中直接引用，实现提示词资源的标准化沉淀与高效复用，为智能体建设提供可靠的基础支撑，最终形成集创建、测试、共享、应用于一体的全流程管理工具。

重点需求：

1、提示词编辑和模版

支持自动提示词生成、提示词优化

支持提示词评测、提示词模版的完整功能闭环

支持构建提示词模版，并在部分群体中进行共享，构建的提示词模版允许在智能体应用建设过程中引用。

(7) 模型评测与对比模块

模型评测与对比模块需实现基于统一评测标准与测试集，对大模型或智能体应用的输出结果进行客观量化评估与横向对比的功能。该模块通过在严格一致的评测条件下运行被测对象，确保评估结果的公平性与可比性，使开发人员能准确获取回复质量、响应耗时及 Token 消耗等关键性能指标。核心功能涵盖三大方面：支持对提示词、模型本身及智能体应用分别进行专项评测、对比不同模型在相同提示词下的表现差异、以及测试智能体在特定任务中的响应能力与交互质量；提供多维度的评估指标体系，涵盖耗时、Token 消耗及基于预设规则的量化评分；同时具备完善的测评管理能力，支持创建维护评测数据集以及对评测结果进行导出操作。该模块旨在为智能体应用的优化开发提供数据驱动的决策依据。

重点需求：

1、评测任务

支持对提示词进行评测，针对特定模型的性能，比如准确性、速度等指标进行评估。

支持对模型进行评测，评估不同提示词对模型表现的影响，检测哪些提示词能够提升输出质量。

支持对智能体进行评测，评估智能体在特定任务中的响应能力、适应性和交互质量

2、评测维度

支持多个维度进行评测，包含耗时、token 消耗情况等

支持从按指定的规则对评测任务进行打分，简化评测流程

3、测评管理

支持创建与管理评测数据集

支持对测评结果进行下载导

(8) 系统管理模块

系统管理模块提供综合运营监控与安全管控能力。该模块应支持在后台集中展示智能体关键运营指标；需具备多维应用分析功能；建立标准化审批流程，支持智能体与插件的发布工单提交、查看及审批操作；集成企业级敏感词库并完整记录审查日志，确保模型输出安全性；同时要求完整记录对话全链路数据，支持检索历史会话的相关指标，为运营优化与故障追溯提供数据支撑。

重点需求：

1、智能体管理

支持在后台展示智能体相关统计数据，包括：发布状态、版本数、会话数、对话术、Token 消耗数、使用用户数、点赞/点踩数等指标

2、应用分析

支持自定义时间窗口查看智能体的消息数、互动用户数、用户满意度等指标。

支持自定义时间窗口查看智能体与用户交互的问题与回答，以及用户很对智能体的回答点赞与点踩情况。

支持自定义时间窗口查看用户与智能体交互过程中触发内容审查（敏感词）的原始输入与原始输出。

3、审批中心

智能体和插件发布支持审批。可查看/审批发布任务的工单。

内容审查

支持对接敏感词信息，并记录全部敏感词日志，使模型更安全地输出。

4、对话与交互日志

支持查询历史用户和智能体之间的全部对话记录，要求支持查看：复首词耗时、开始与结束时间、Tokens 消耗、节点间的调用关系、每个节点的输入与输出、以及每个节点的处理耗时。

(9) 智能体中心和插件中心模块

智能体中心与插件中心模块需实现以下需求：智能体中心应支持用户查看、使用及收藏其他用户或公开的智能体应用，提供基于智能体类型、配置类型等多重条件的筛选能力，同时允许通过应用类别或名称进行精准检索；针对用户自身发布的智能体，需支持下架操作管理。插件中心需具备同等能力体系，支持用户查看、检索与收藏指定插件，提供插件分类、权限分类等筛选维度，并对用户已发布插件提供下架管理功能。两模块需确保用户能高效发现、调用及管理智能体与插件资源，同时保障发布者对自有资源的管理权限，整体功能需满足系统化、可扩展及易用性要求。

重点需求：

1、智能体中心

支持用户可以在智能体中心查看、使用其他用户或公开发布的智能体应用，能够根据智能体类型、配置类型等方式进行筛选，也可以根据应用类别、名称直接搜索相关的应用。

(10) 资源共享和隔离

资源共享和隔离功能需实现基于团队协作空间的精细化资源管理。平台应提供成员管理能力，允许管理员添加、删除成员并调整其角色与权限；支持至少普通用户和平台管理员两种角色定义。通过多级组织管理功能，支持创建子组织及管理组织内成员与团队空间。工作空间管理应支持创建团队、组织、项目、课题等维度的协作空间，并确保不同空间可使用独立模型，实现智能体、插件、知识库等资源在工作空间维度的灵活隔离与安全共享。同时需支持监控各空间 token 消耗情况，并提供包含空间数量、开发者数量、智能体数量、对话数、会话数及各类资源数量的运营用量分析。模型接入管理需支持查看、添加、删除标准 OpenAI 协议第三方或开源模型及其权限配置。

重点需求：

1、成员管理

允许管理员添加、删除成员，以及调整成员在协作空间中的角色和权限。

2、角色定义

支持至少两种用户角色，如普通用户和平台管理员。

3、多级组织管理

支持基于组织创建多级子组织。

支持组织内成员及团队空间管理、转移。

4、运营分析

支持用量分析，包括空间数量、开发者数量、智能体数量、对话数、会话数、资源数量（工作流、插件、知识等）

5、模型接入

支持模型的查看、添加、删除和权限管理。支持标准 openai 协议的第三方模型或开源模型。

6、工作空间管理

支持创建支持团队、组织、项目、课题等维度的空间管理。

支持不同空间使用不同模型。

支持智能体、插件、知识库等在工作空间维度的隔离和共享。

支持监控每个空间的 token 消耗情况。

5. AI 数据服务平台

数据服务平台结合 AI 大模型能力，支持 PC 端智能数据洞察分析和小程序端的管理驾驶舱 AI 管理助手能力，助力杨浦区数据服务提效。

(1) 智能数据洞察分析助手

要求具备 PC 端数据可视化支持数据连接、可视化图表、筛选及字段配置；要求支持数据建模及增强分析能力；支持智能归因通过异动、维度、指标及指标树分析，定位数据变化原因；要求具备数据准备助手、可视化查询助手、仪表盘智能生成；支持仪表盘探索分析能力，提升数据分析效率；要求支持 ChatBI 智能体则涵盖项目中心、多数据集管理等多项个性化功能。

重点需求：

1、可视化建模：支持 AI 可视化算子算子能力，如朴素贝叶斯、决策树、K-means 聚类、ARIMA 等数十种可视化算子，实现模型训练、算法预测等场景能力。

2、智能归因：要求支持自动化数据洞察模块，帮助用户发现核心指标的异常波动；要求支持维度归因，明确各个维度对指标变化的影响程度；要求支持多个相关指标对核心指标变动的影响；要求支持将指标异动归因能力原子化为一个个节点，用户可以根据自己的实际业务场景将不同类型的节点进行组织串联。

3、分析助手：要求支持分析思路定义，支持输入分析思路，让产品根据分析诉求选择需要分析的核心字段、键入分析思路，智能仪表盘会围绕用户诉求进行智能分析。

4、ChatBI 智能体：支持多数据集、语义模型、推荐/收藏问题、个性化推送、多轮对话问数记忆上下文，支持配置推荐问题以及配置自定义 Prompt。

(2) 管理驾驶舱 AI 管理助手

小程序端需提供配置管理功能，涵盖指标字典、维度字典、级联维度维护、数据集及数据连接，要求支持基于大模型自然语言交互问答，具备自动识别意图与智能问数的问答模式，并，要求支持多站点切换、查看通知收藏及个性化设置，支持用户、业务线及站点管理功能，支持 AI 助手配置角色与智能问数开场白描述。

重点需求：

1、基于自然语言交互式问答的形式支持智能问数，针对输入的对话文本，提供自动识别意图、智能问数的问答模式；要求自动识别意图，让用户使用更加顺畅；要求通过自然语言提问，返回查询指标数据或者生成数据图表。

6. 大模型智能体安全防护平台

构建大模型智能体安全防护能力是人工智能公共服务平台的基础。通过安全防护能提对相关智能体进行安全运营，包括加强访问控制，防范风险；对智能体进行事前的扫描发现存在的风险并对风险进行处置；以及，发现平台中存在的敏感数据并通知业务部门进行处理。

(1) 智能体认证授权

智能体认证授权功能需确保政务场景下业务操作人员通过智能体访问后台系统时严格使用其真实身份，并实现精细化访问控制。平台应支持管理员配置智能体访问政务业务系统所需的 OAuth2 认证参数；同时提供完整的用户访问审计能力。此外，管理员须能对知识库和工具访问权限进行集中配置管理，强制智能体执行访问鉴权流程，有效阻断非授权访问行为，防范政务数据泄露及违规操作风险，全面保障系统安全性和合规性。

重点需求：

- 1、能通过平台配置智能体访问后台业务系统时 OAuth2 认证 URL, ClientID 等配置信息。
- 2、能体通过平台查看查看用户访问信息，包括通过智能体访问业务系统的时间，认证方式和认证结果。
- 3、能配置用户访问知识库和工具，智能体在访问知识库和工具时需要进行鉴权，防止非授权访问导致的信息泄露和其他风险。

(2) 智能体资产盘点

智能体资产盘点功能需实现平台对运行中智能体的统一监控与风险管理。平台应具备对接外部智能体平台的能力，实时获取智能体基础信息及关联工具信息，并通过资产列表页提供统一查询入口。在风险管控层面，平台需动态展示智能体的配置风险与安全扫描风险数据，形成智能体资产全生命周期的闭环管理机制，确保能够实时掌握资产状态并主动防御潜在威胁。

重点需求：，

-
- 1、平台需能对接的智能体平台，获取到相关的智能体信息，通过列表页可以查询到智能体，智能体详情信息需要能列出智能体的名称和简介。
 - 2、平台需能获取到相关的工具信息，包括工具名称。
 - 3、平台需能展现智能体的风险信息，包括配置风险和扫描风险。并且，管理员能通过平台对智能体进行扫描和评测。

(3) 智能体配置加固

智能体配置加固功能要求平台应支持对智能体配置进行自动化安全扫描与加固分析，通过与业务团队协同提升智能体对抗攻击的能力。该功能需对智能体系统提示词实施深度扫描，精准识别潜在风险点，并基于扫描结果生成可操作的加固建议；同时需覆盖智能体集成的 MCP 类型工具插件，扫描其提示词注入等特定风险，最终形成综合加固方案以系统性强化智能体安全防御能力。

重点需求：

- 1、平台需要能对智能体进行配置扫描分析，给出加固的建议，以提升智能体对抗攻击的能力。具体要求，
- 2、平台需要能对智能体系统提示词进行扫描，发现风险点。
- 3、平台需要能对系统提示词风险给出加固建议。
- 4、平台需要能对智能体的 MCP 类型的工具插件进行扫描，发现工具的提示词注入等风险。

(4) 智能体意图过滤

平台需实现智能体意图过滤功能，该功能应能自动识别用户提问是否属于政务业务相关意图，并据此过滤非政务或无关查询请求；同时需支持管理员对业务意图库进行动态维护，包括但不限于增删或调整预设意图规则。当检测到用户对话存在攻击意图或明显偏离业务范畴时，系统需实时触发告警机制，生成意图偏离告警记录。

重点需求：

- 1、平台需要能识别智能体的业务意图，并支持管理员对识别出的意图进行调整，比如删除和增加意图。
- 2 平台需要能检测出对话有攻击意图，或者不符合业务的其他意图时，会产生告警。
- 3、管理员通过平台查看意图不匹配的告警，并分析对应的告警。

(5) 智能体灰盒扫描

平台需实现对人工智能体的深度安全扫描，通过多轮灰盒测试技术主动探测并识别智能体存在的潜在风险，包括但不限于内容合规性问题及提示词泄露隐患。平台须具备深度测试

能力，以揭示智能体内部的深层次安全缺陷。整体功能需确保扫描过程高效、结果清晰可操作。

重点需求：

- 1、管理员可以通过平台查看扫描的测试集，并可以关闭不需要的测试题。
- 2、平台需要能对智能体进行多轮的深度测试，发现深层次的风险。
- 3、管理员需要能查看测评的结果，对于测试失败的结果能查看到详细的测试内容，以供业务开发人员进行分析。

(6) 智能体数据保护

人工智能体平台上的智能体是处理政务数据，其中可能会保护居民的隐私信息，也可能包含企业的数据。为了做好数据保护，安全运营人员需要对智能体的知识库数据进行扫描，并分析和处理风险。

重点需求：

- 1、对知识库的数据分级分类，甄别财务信息、个人信息。
- 2、对包含有个人敏感信息的数据，需要能查看详情，相关页面必须要遮蔽敏感信息，防止平台自身导致信息泄露。

7. 统一认证

统一权限管理

基于 RBAC 角色授权的逻辑，对每个用户的平台应用访问权限、智能体细颗粒度的访问权限进行精细化的授权控制，以贯彻权限最小化逻辑，保障系统的安全性。

重点需求：

- 1、平台访问权限：应支持提供入口级权限控制，可为不同的用户、角色、组织机构分配杨数浦人工智能公共服务平台应用的访问权限，并支持结合用户当前的设备信息、浏览器信息、登录时间、登陆地点等参数实施动态授权。
- 2、细粒度权限：控制平台内部的细粒度权限，支持对各级管理员访问本项目平台的控制平台进行精细化授权，例如低密级权限管理员禁止访问包含敏感信息的控制平面 web 页面、禁止管理员从控制平台下载敏感文件等。

(二) 定制化开发功能需求

1. 功能需求清单

序号	一级功能模块清单	二级功能模块清单	三级功能模块清单	备注
1	AI 数据服务平台	智能数据分析（PC端）	元数据存储架构设计	AI 数据服务平台
2			元数据同步机制开发	AI 数据服务平台
3			功能交互接口开发	AI 数据服务平台
4			复杂查询优化	AI 数据服务平台
5			事务处理机制适配	AI 数据服务平台
6			分区表与索引优化	AI 数据服务平台
7			存储过程与函数开发	AI 数据服务平台
8			慢查询日志分析优化	AI 数据服务平台
9			统一认证接口对接	AI 数据服务平台
10			用户权限映射	AI 数据服务平台
11			单点登录集成	AI 数据服务平台
12		管理驾驶舱 AI 管理助手（小程序端）	元数据存储架构设计	AI 数据服务平台
13			元数据同步机制开发	AI 数据服务平台
14			功能交互接口开发	AI 数据服务平台
15			复杂查询优化	AI 数据服务平台
16			事务处理机制适配	AI 数据服务平台
17			分区表与索引优化	AI 数据服务平台
18			存储过程与函数开发	AI 数据服务平台
19			慢查询日志分析优化	AI 数据服务平台
20			统一认证接口对接	AI 数据服务平台
21			用户权限映射	AI 数据服务平台
22			单点登录集成	AI 数据服务平台
23	统一认证	用户身份、组织架构同步	用户身份数据同步	统一认证
24		定制统一门户样式及内容	门户定制	统一认证
25			内容定制	统一认证
26	边聊边办	导办	权力事项库知识沉淀	应用场景
27			权力事项库数据同步	应用场景
28			政务专业词语梳理	应用场景
29			导办流程配置	应用场景
30		情形	情形数据问答	应用场景
31			动态选项卡	应用场景
32		获取信息材料	登录信息对接	应用场景
33			政务接口网关	应用场景
34			共享配置标准	应用场景
35			字段共享配置	应用场景
36			材料共享配置	应用场景
37			字段材料问答流程配置	应用场景
38		确认&提交	版式文件模板制作	应用场景
39			版式文件生成	应用场景
40		运营	数据埋点	应用场景
41			数据收集分析	应用场景
42			调优	应用场景
43	边聊边申请	数据资产梳理	现有的库表数据梳理	应用场景
44		导办	数据字段问答	应用场景
45			表问答	应用场景
46			问答配置	应用场景

47		申请	登录信息对接	应用场景
48			字段问答	应用场景
49		提交	高权限确认	应用场景
50			需求确认	应用场景
51			业务系统对接	应用场景
52	公文写作助手	公文模版梳理	对公文的模板进行梳理	应用场景
53		历史公文知识库沉淀	梳理过往各类文体的历史公文，并以知识库的方式沉淀	应用场景
54		公文写作专业术语梳理	梳理公文写作的常用术语	应用场景
55		公文权限管控	对沉淀的历史公文提供权限管控	应用场景
56		公文写作流程配置	针对公文写作的需求确认、词语挑选、公文撰写流程，进行智能体相关的配置	应用场景
57		公文润色	提供对已撰写好的文字的润色功能	应用场景
58		公文摘要	提供文章摘要的能力	应用场景
59		系统对接	与 OA 系统或是杨小通进行对接	应用场景

2. AI 数据服务平台

在软件的基础上，为了 AI 数据服务平台更好与现有政务云能力融合，按要求完成 XC 数据库、统一认证的适配。

(1) 智能数据分析（PC 端）

要求智能数据分析（PC 端）产品需按要求构建高效元数据存储架构，开发自动化元数据同步机制与功能交互接口，针对复杂查询进行执行计划优化，适配分布式事务处理机制，完成分区表与索引的性能调优，开发存储过程与函数以提升处理效率，并基于慢查询日志分析持续优化数据库性能；要求完成与杨浦政务云的统一认证完成适配，保证统一入口登录管理。

(2) 管理驾驶舱 AI 管理助手（小程序端）

要求管理驾驶舱 AI 管理助手（小程序端）产品需按要求构建高效元数据存储架构，开发自动化元数据同步机制与功能交互接口，针对复杂查询进行执行计划优化，适配分布式事务处理机制，完成分区表与索引的性能调优，开发存储过程与函数以提升处理效率，并基于慢查询日志分析持续优化数据库性能；要求完成与杨浦政务云的统一认证完成适配，保证统一入口登录管理。

3. 统一认证

(1) 用户身份、组织架构同步

通过整合多身份源（例如对接当前杨浦区政务平台相关身份源、在本平台手动创建临时组织架构与身份），为本次杨数浦人工智能服务项目平台生成准确的组织及用户身份数据源：

提供用户“入转调离”全生命周期的账号状态管理能力，管理员可在平台中办理用户的账号创建（自动生成邀请短信、邮件等）、转岗、离职流程，也可以通过对接当前杨浦区政务平台相关的身份系统的人事信息自动获取账号当前在职状态。

支持管理员为用户身份自定义添加扩展字段信息，根据实际情况扩展维护岗位、职级、常驻地、汇报对象等信息，满足杨浦区的个性化人资信息管理需求。

内置多因素 MFA 认证对接能力，支持对接杨浦区政务平台现有的 OTP、短信、邮件等多因素系统，提升本项目用户登录身份的安全性。

支持以 LDAP、SCIM、API 等形式为三方系统提供身份源信息，并通过 OIDC、CAS、SAML 等协议对接向下各应用系统，完成认证信息传递，保障三方系统与本项目系统的身份状态的一致性。

(2) 定制统一门户样式及内容

应满足杨数浦人工智能公共服务平台的杨浦特色门户建设，包括但不限于：

通过门户前端代码定制化，根据杨浦区域文化、站点风格、视觉规范、个性化等调整页面显示，图片元素、banner 等可根据宣传、活动等需求在管理后台灵活配置调整，满足宣传策划、活动推广、形象建立等需求。

门户可按需展示简介、组织机构、杨浦文化等内容，并集成公告、通知、新闻等内容，根据用户需求提供多语言支持，管理员可通过后台管理向用户的内容推送。

4. 场景应用

要求交付不少于 10 个场景应用，其中边聊边办、边聊边申请和公文写作助手为重要的且必须包含的先期交付场景：

(1) 边聊边办

a) 导办

导办功能实现需确保以最少的用户交互轮次完成事项引导，系统须深度集成权力事项库数据，并动态生成精准引导路径。实现过程应通过流程配置管理，结合政务术语标准化体系

实时生成交互内容，同步利用事项库结构化数据实现引导策略的动态优化，确保在不同行政层级事项场景中均能提供符合规范的高效导办服务。

b) 情形

情形功能需实现基于权力事项库的情形数据问答功能，构建情形-字段-材料三维关系图谱，通过情形树引导精准定位办事所需字段及材料。同步开发动态选项卡交互模块，针对情形问答固定答案集特性，集成单选组、多选卡片等点选式控件，替代文字输入，实现申请人通过选择即可高效完成情形引导流程，确保操作精准性与数据采集效率。

c) 获取信息材料

为实现高效信息材料获取，需构建标准化数据共享体系：对接上海市一网通办接口获取登录账号基础信息，通过政务接口网关实现与各委办及证照库的协议转换、流量控制及认证；基于业务语义梳理边聊边办事项的共享配置顺序，明确字段获取优先级及触发规则，配置分阶段字段共享逻辑；设计全流程交互机制——支持多字段合并问答、材料逐一提交及申请修改功能，最大限度减少申请人提交的字段与材料数量，确保数据共享高效精准可落地。

d) 确认&提交

确认&提交功能要求在信息获取完成后，系统自动生成包含所有字段信息、材料数据版式文件的确认界面供办事人员核对，确认无误后进行签署，通过业务系统对接接口将完整数据包提交至下游系统，提交成功后系统提供明确完成提示，确保数据完整性与传输一致性。

e) 运营

需构建闭环式运营支撑体系，通过好差评机制实时采集用户满意度评价，并建立 360 度数据埋点体系，全面覆盖交互行为、流程效能、系统性能、业务质量及安全审计五大维度数据。基于采集数据深度分析系统运行状态与用户体验体感，生成精准分析报告驱动系统持续调优。根据分析结果动态优化系统稳定性、修复运行错误，同步改进办事流程设计与问答交互效率，形成“监测-分析-优化”的良性循环，保障服务效能的持续提升。

(2) 边聊边申请

a) 数据资产梳理

数据资产梳理功能，通过梳理和解析政务部门现有数据库的表结构及字段信息，构建结构化的政务数据资产知识库。该功能应系统化梳理数据库表的名称、业务含义、更新频率等

元数据，同时精确描述每个字段的业务定义、数据类型及敏感等级，形成完整的资产目录。实现过程需确保元数据描述的准确性与一致性，为后续大模型驱动的数据检索、智能问答等应用提供权威、可靠的底层数据支撑。

b) 导办

需实现基于政务数据资产知识库的智能交互导办服务，结合大模型能力优化问答流程。首先支持以数据字段为起点的精准定位，根据申请人输入字段自动关联全量数据表并交互展示；同时提供表级查询能力，输出数据表的业务解释与关联字段信息，实现字段与表的双向联动检索，辅助申请人快速定位目标库表。动态压缩问答轮次，确保申请人在最少交互回合内明确数据需求，提升政务数据资源匹配效率与用户体验。

c) 申请

申请功能将采用智能问答交互模式动态采集申请要素，基于前置获取的账户信息智能预填关联字段（如申请人、部门），仅需必要的核心内容，通过上下文感知最大限度减少用户手动输入，确保申请信息结构化、完整且符合政务数据规范。

d) 提交

以结构化界面展示全部申请内容供申请人最终核对，经其确认无误后方可正式提交至数据申请系统；系统需无缝对接业务系统接口，将审核通过的申请信息自动打包并实时传输至目标业务系统，确保数据流转的完整性与时效性。

（3） 公文写作助手

a) 公文模版梳理

对公文的模板进行梳理，包括且不限于：决议、决定、命令（令）、公报、公告、通告、见、通知、通报、报告、请示、批复、议案、函、纪要等。

b) 历史公文知识库沉淀

梳理过往各类文体的历史公文，并以知识库的方式沉淀下来，在未来撰写公文的时候可以作为参考模板或是引用的数据。

c) 公文写作专业术语梳理

梳理公文写作的常用词组、常用短语、常用动词、常用名词常用形容词和常用副词，保

证后续公文撰写的专业性。

d) 公文权限管控

对沉淀的历史公文提供权限管控，未有权限不得访问，且也无法通过公文写作助手进行间接的访问从而生成后续的公文。

e) 公文写作流程配置

针对公文写作的需求确认、词语挑选、公文撰写流程，进行智能体相关的配置，充分利用梳理的公文写作专业术语、沉淀的历史公文知识库和公文写作模板。

f) 公文润色

提供对已撰写好的文字的润色功能，润色提供不同的方式，如：正式、活泼、口语、专业、直白等。

g) 公文摘要

能够对提供的文字、WORD 或是 PDF 文件的内容进行提取关键内容，形成摘要。

h) 系统对接

公文写作助手会与一体化平台进行对接，作为服务能力对外进行透出。

五、项目指标

	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
技术指标	产出指标	质量指标	在网络稳定(带宽 128K)的环境下操作性界面单一操作的系统响应时间	≤5 秒
			针对常规业务交互场景，支持每秒查询数(QPS)	500qps
			系统功能完整性	获得软件测评报告
			系统安全性	获得安全测试报告 获得密码测试报告
	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
业务指标	产出指标	数量指标	平台完成智能体数量	≥15 个
			完成与政务服务人员和个人/法人账号的对接	=100%
			完成统一入口主智能体的建设，并纳管子智能体应用	=100%

六、项目运营要求

(一) 运营时间要求

全周期服务：提供 3 年运营服务

持续运行保障：平台支持 7x24 小时连续运行，日常运维包括软件升级、性能监控等；平台可用性≥99%。

（二）响应程度要求

提供 5x8 技术咨询，提供客户在使用产品和产品逻辑方面的问题响应和受理。

故障响应提供 7x24 小时支持服务。提供对产品故障、宕机等情况的电话人工支持服务。

七、项目保障要求

（一）服务能力要求

为了更好的为客户提供支持服务，投标人必须有服务能力和技术服务团队，能快速响应采购方的服务要求，突发情况下可以快速到达客户现场。

（二）项目人员配备要求

投标人具备承担软件开发项目的研发能力，具有一定的技术服务管理体系，能保障系统总体设计方案的先进性、科学性、可落地性。为保证本项目平台功能深化过程中，沟通和协调的便利，中标方必须指定一名项目总协调人。项目平台功能深化及运营服务过程中一旦出现重大问题，项目总协调人应该能及时赶到现场。

中标单位须按照本系统平台功能深化要求，组建由资深项目经理带领、具备丰富经验与较强开发能力的项目团队，在系统调研、分析设计、开发测试及培训实施等各阶段保障团队稳定性，若需变更团队成员须事先征得项目采购单位同意，未经同意不得擅自变更，同时须单独组建实施团队（不含项目经理）并明确设置项目经理，项目实施团队总人数不少于 25 人，且须配备项目经理、技术负责人、安全负责人、培训讲师等关键岗位人员，项目实施期间驻场人员数量不得少于 5 人；项目进入运维阶段后，须组织专业运营团队提供运营保障服务，该团队人数不得少于 10 人。

八、项目文档要求

（一）文档内容要求

系统开发应严格遵照国家软件项目规范进行，须提供产品用户手册和测试报告。

未经采购人认可的情况下，所有的技术文件必须用中文书写或有完整的中文注释。

（二）文档管理要求

本项目所有文档最终必须向采购人提供纸质和电子文档各一套。中标人必须设置专人在项目平台功能深化及运营服务期间对文档进行检查和管理，项目最终验收后全部移交采购人。

（三）项目管理要求

投标人在合同签订后应向采购人补充提交投标文件的电子版。

投标人应按照项目平台功能深化及运营服务进度依次向采购人提交项目的技术文件和

管理文件。

投标文件中应包括投标人用于本项目的项目管理机制、团队组成、主要管理和技术负责人员的资质与经验说明。在项目实施过程中，如果投标人要变更主要管理和技术负责人员，须给出充分理由并取得采购人的同意。

投标人应按采购人要求派主要项目管理人员和有关技术人员定期参加该包件的项目管理例会；投标人给出的项目管理基本制度和实施总计划在得到采购人认同后，应该被所有包件投标人遵守。投标人有责任按采购人要求派合适人员参加所有包件的项目管理例会，并按采购人的要求协调有关各方。

投标人在人工智能公共服务平台的功能深化中可以针对部分目标的实现或全部主要目标的实现提出部分试运行申请或系统试运行申请。提出试运行申请时投标人同时提交试运行方案。用户批准系统试运行之日，该包件即进入免费维护期，用户明确要求的特别维护期除外。

投标人应该针给出对应的开发或集成工作的项目管理方案。

投标人应该给出本期项目平台功能的深化内容一年免费维护期的维护责任和维护办法。

投标人应对采用非自行开发、未包含在投标报价内而需要采购人另外购买的商品软件给予说明。特别要说明采用该软件的理由和该软件使用环境要求。如果有条件，还应说明其市场参考价格与服务内容。

与某包件或整个项目有关的性能维护、故障排除、设备保修等事宜发生时，有关的包件投标人应该无推委地响应用户现场服务要求，并承诺与其他有关方合作，尽快解决用户面临的有关软件、硬件、网络和系统问题。

投标人完成规定工作所需要的通用性软、硬件工具，原则上由投标人自行准备。

投标人应详细说明贵公司的售后服务体系和运作方式。

九、培训要求

中标单位必须向采购方提供培训服务，培训方式应包括管理培训、理论培训和现场培训。中标单位须针对不同的培训对象，包括对区领导、管理者、各级最终用户和系统管理员等相关技术人员，在投标文件中提出全面、详细的培训计划，包括且不限于培训内容、培训时间、地点、授课老师等，并提供课程体系、培训方法和考核方法等，培训讲师费用由中标人负责。

中标单位派出的培训教员应具备丰富的相同课程教学经验，所有的培训教员必须中文授课，中标单位具备为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

中标单位按招标方约定合理地安排培训时间。

中标单位需在投标书中说明培训的计划、内容和深度，原则上要求招标方的相关人员要完全学会系统的知识技能。

十、安全保密要求

本项目要求投标人在实施方案中针对本项目平台功能的深化内容制定保密措施和安全防护措施并在项目实施过程中严格执行，以保证项目的成功实施。投标人必须提供对本项目

的保密承诺及人员保密承诺书和人员稳定承诺书（如有变更，需经过采购人确认同意才能更换）。

十一、项目验收要求

本项目验收按照软件和定制化开发两部分，需分开验收。

在服务期限内，项目完成平台功能的深化及数据运营服务工作，经过三方确认考核后，可提出验收申请，由采购人组织验收评审及数据运营服务考核。中标单位需配合甲方完成第三方测评。

十二、服务期限要求

根据项目分期实施的建议，制定详细的项目实施工作计划，以满足项目工期的要求。服务周期：项目整体建设周期：6 个月，试运行期为 1 个月（不包含在项目建设周期内），具体实施验收进度将根据项目落地实际情况作动态调整。本项目要求中标单位提供三年免费运营，从通过整体验收之日起计算，包括所有系统及服务。

本项目涉及软件部分，软件部分采用永久授权许可模式，采购人在服务期结束后应合法免费享有软件的完整使用权。

项目工程进度经采购人确认和同意后，投标人不得随意变更其进度安排，如需变更，应经采购人确认和同意。

十三、售后服务要求

（1）投标单位必须明确提出维护期内软件的升级、维修、维护内容及服务方式、范围，并在投标文件中提供将来需要升级时的升级方案。必须具备专业的售后服务团队，能保证提供不间断的售后服务。遇有重大活动需要确保系统正常运作的，中标单位在接到通知后，应当在活动期间提供人员现场保障。

（2）项目验收时中标单位应递交完整的文档。

（3）产品优化与咨询服务。中标单位必须明确可以根据应用的使用情况和用户反馈，提供平台技术优化和使用咨询服务。

（4）应急故障维护。对平台运行出现故障或意外情况导致系统不能正常运行，中标方需提供进行 7x24 小时的问题的响应和处理服务。同时，针对重大影响的应急问题，须提供 2 小时以内的响应时间，一般影响的问题，提供 12 小时内的响应时间。

（5）提供平台使用者培训服务，投标单位应明确可以提供上门培训服务。

（6）数据安全服务。中标单位应保证数据安全，提供定时备份数据、恢复数据服务。

（7）文档服务。中标单位需提供平台完善的文档记录服务。

（8）应用软件开发

缺陷管理：针对平台功能中存在的 bug、缺陷，提供持续提供修正与消缺服务，并提供必要的补丁版本的升级服务。

运行支持：对平台运行过程中管理员的问题提供解答和问题解决跟踪，对于关键业务点

的上线推广与运行提供保障。

十四、应急预案要求

（1）覆盖核心应急场景：需明确应对系统突发故障、数据安全事件、网络异常等关键场景，确保覆盖软件运行中可能导致业务停滞的主要风险。

（2）明确响应处置流程：设定故障分级标准，对应明确响应时效；明确基本处置步骤，包括故障上报路径、临时替代方案、恢复验证标准。

（3）保障基础支撑能力：确保 7×24 小时响应，具备必要技术储备，包括关键数据定时备份机制、基础应急工具。

十五、服务考核要求

人工智能平台服务质量由采购人委托的工程监理单位按采购人要求进行考核，考核依照《人工智能公共服务平台服务考核暂行办法》，从服务性能、服务功能、安全和隐私、服务支持和响应等维度对中标供应商进行考核。考核结果作为项目验收的依据。

考核办法详见后续附件一《人工智能公共服务平台服务考核暂行办法》，具体考核细则可根据工作情况以及上级单位考核内容同步进行调整，以甲乙双方最终确认为准。

十六、付款方式

付款方法：根据合同的有关规定，按照下列方法和比例付款：

1、中标供应商在签订合同完毕后 30 天内，招标方支付中标供应商合同金额的 50%；主体项目建设内容交付后的 30 天内，支付合同金额的 30%。达成项目指标要求并完成整体项目验收且合格后的 15 天内，依据《人工智能公共服务平台服务考核暂行办法》对服务进行考核，由财务监理方根据评分结果，出具最终的项目结算审核报告。审核报告出具后在 30 天内支付相应尾款款项。

2、所有付款支付前，供应商需开具足额对应发票。

十七、人工智能公共服务平台服务考核暂行办法

第一条 （目的和依据）

为加强人工智能公共服务平台的管理，规范平台服务行为，提高服务质量和效率，保障平台的安全稳定运行，特制定本考核暂行办法。

第二条 （适用范围）

本办法规定了人工智能公共服务平台服务的考核办法、评分定级等。

本办法适用于人工智能公共服务平台提供商提供的平台服务。

第三条 （平台服务评估）

评估将依照以下五个方面进行考核，考核参照《服务考核细则》进行最终评分定级，具体考核细则可根据实际工作情况以及上级单位考核内容同步进行调整，以甲乙双方最终确认

为准。

- (一) 团队能力情况（工作态度、工作能力）
- (二) 工作交付质量
- (三) 日常工作安全规范
- (四) 客户满意度
- (五) 工作亮点、创新工作

第四条 （评分定级）

按照服务情况及能力最终根据考核评分定级，评分共分为四级，具体如下：

考核等级	对应实际评估值区间	核减比例
优秀	$80 \leq X \leq 100$	服务情况及能力优秀，不核减费用
良好	$70 \leq X \leq 80$	服务情况及能力良好，不核减费用
及格	$60 \leq X \leq 70$	服务情况及能力及格，核减最终尾款的 50%
不及格	$X \leq 60$	服务情况及能力不及格，核减最终尾款的 100%
注： X 为按照本方法进行评估而获取的评估分数值		

第五条 （解释权）

本办法由杨浦区数据局予以解释。

第六条 （施行日期）

本规范自印发日起实施。

附件二：《服务考核细则》

一级指标	指标名称	权重	评分规则	评分	备注
服务考核 内容 (60 分)	服务性能	10	平台应保证全年可用时间不低于 99%，对于常见的页面请求，平台应在 2 秒内给出响应；对于复杂的页面处理任务，响应时间应控制在 5 秒内。平台因满足同时处理 100 个并发请求的能力，且在高峰时段性能不出现明显下降。得分=可用时间占比*权重		
	服务功能	10	平台应 100%具备招标文件中规定的所有功能，且各项功能均能正常运行，无明显漏洞或缺陷。得分=功能实现完成率*权重		

	安全与隐私保护	10	平台应建立完善的信息安全防护体系，确保平台数据和用户信息不被泄露、篡改或破坏，全年不发生重大信息安全事故。严格遵守相关法律法规，保护用户的隐私信息，未经用户授权，不得泄露或滥用用户的个人信息。每发生一次信息安全事故扣一分，得分=10-扣分（0分为最低分）		
	需求对接情况	10	针对场景需求进行沟通调研，需求梳理和分析整理，依据完成数量进行评分。基准数量 15 个智能体，完成率=实际完成数量/基准数量，得分=完成率*权重。		
	服务支持与响应	10	对于反馈的问题，应 100%的解决；对于复杂问题，应制定合理的解决方案，并及时反馈进展情况。得分=问题解决率*权重		
	培训赋能	10	针对人工智能和平台使用，对区内委办和开发商进行培训赋能，赋能人数不少于 200 人。完成率=实际赋能人数/基准人数，得分=完成率*权重。		
日常服务工作 (40 分)	团队能力情况	10	对厂商服务团队进行评分，对团队能力分为工作态度和工作能力两项，满分 10 分。工作态度考评内容：负责、认真、自律 工作能力考评内容：理解力、沟通力、表达力		
	工作质量	10	常态化工作出现工作失误，对中心业务造成影响的进行扣分，每次失误扣 5 分，扣完为止。		
	工作安全规范	10	安全检查中发现安全问题的，每次扣 5 分，发现业务数据泄露等安全风险的，经中心同意，每人次扣 10 分（扣完为止）。		
	客户满意度	10	根据本月服务满意度对厂商进行评分，满分 10 分。		
合计		100			
说明：1、依据本项目应实现的目标或工作计划，对照已完成的情况，进行评分。 2、等级说明：评分合计 $80 \leq X \leq 100$ 为优秀， $70 \leq X \leq 80$ 分为良好， $60 \leq X \leq 70$ 分为合格， $X \leq 60$ 分为不合格。 3、产出目标、质量目标可根据根据实际工作情况以及上级单位考核内容同步进行增加或修改相应指标。					
