



项目编号：SHXM-51-20231011-1153

上海市崇明区政务服务办公室
崇明区2023年“一网通办”重点工作信息系统
采购项目
招标文件

采购人：上海市崇明区政务服务办公室

集中采购机构：上海市崇明区政府采购中心



目 录

- 第一章： 投标邀请
- 第二章： 投标人须知
- 第三章： 项目需求
- 第四章： 合同主要条款指引
- 第五章： 评审办法
- 第六章： 投标文件清单及投标文件有关格式
- 附件：



第一章：投 标 邀 请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市崇明区政府采购中心受委托，对上海市崇明区政务服务办公室崇明区 2023 年“一网通办”重点工作信息系统采购项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商，未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

2、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) 参加投标的供应商应具有健全的财务会计制度、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，须提供《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》；

(2) 本项目**不允许**联合体投标；

(3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动，提供股东组成基本情况表。

二、项目概况：

1、项目名称：上海市崇明区政务服务办公室崇明区 2023 年“一网通办”重点工作信息系统采购项目

2、招标编号：SHXM-51-20231011-1153

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：

包件一“一件事一次办”“智慧好办”：项目主要建设内容为：新建 2 个“一件事”或“一业一证”；优化已上线的“一件事”至“随申办”移动端；对原有 7 个一件事引导页面进行重构；新建 2 个“智慧好办”；根据业务需求从已完成 18 个好办快办中挑选服务升级为“智慧好办”，需在 PC 端“一网通办”总门户及根据事项服务对象在“随申办”移动端接入上线；建设 1 个综合监管“一件事”；提供政务服务事项个性化网办服务；新增 5 台“随申码”核验设备。详见招标文件。

包件二“两页”及移动端轻应用建设：项目主要建设内容为：完成 5 个亮数服务场景建设；完成 1 个区级特色专栏开发；接入积分应用场景 5 个；实现 5 个授权



代办事项；完成 200 条主动提醒、精准推荐服务及相关所需特色标签的接入；接入 10 个特色档案；开发 10 个政策项目的政策体检；建设 7 个免申即享场景；提供 5000 条知识内容的接入；完成“随申办”企业云崇明旗舰店个性化服务定制开发及接入；提供“随申办”市民云崇明旗舰店个性化服务。详见招标文件。

包件三“随申办”崇明旗舰店基础运营：本次项目的主要内容为对“随申办”市民云崇明旗舰店及 18 个乡镇旗舰店提供运营服务，服务内容主要包括旗舰店主页运营（如服务管理、资讯发布、橱窗位发布）、提供可配置的软件产品服务（如场馆预约、活动报名、调查问卷）、宣传推广、活动运营等。

4、交付地址：上海市崇明区政务服务办公室指定地点。

5、交付日期：

包件 1：签订合同后 7 个月内验收，终验合格后提供一年的免费运维服务；

包件 2：签订合同后 7 个月内验收，终验合格后提供一年的免费运维服务；

包件 3：项目服务期为签订合同后的 1 年，自合同签订之日起需立刻提供服务。

6、采购预算金额：包件一：1979000 元。包件二：2251000 元。包件三：1977000。

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

三、招标文件的获取：

1、下载（获取）招标文件开始日期：**2023-10-19**，下载（获取）招标文件结束日期：**2023-10-26**，上午下载（获取）时间：**00:00:00~12:00:00**，下午下载（获取）时间：**12:00:00~23:59:59**。凡愿参加投标的合格供应商可在上述时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

2、注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2023-11-09 10:00，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2023-11-09 10:00。



五、投标地点和开标地点

1、投标地点：**上海政府采购网** (<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>) 电子招投标系统网上投标。

2、开标地点：**崇明区城桥镇翠竹路 1501 号四楼开标室**（具体安排，详见当日四楼大屏幕提示）。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：

- (1) 可以无线上网的笔记本电脑。
- (2) 缴纳的投标保证金汇款凭证。

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

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采〔2014〕27 号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中相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，电话通知项目联系人进行签收，并及时查看电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

八、联系方式：

采购人：上海市崇明区政务服务办公室

地址：崇明区城桥镇崇明大道 8188 号 2 号楼

邮编：202150



联系人：崔永鑫

联系电话：69688689

集中采购机构：上海市崇明区政府采购中心

地址：上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号 417 室

联系人：毛美云

联系电话：69696988*8584

传真：69699633

邮箱：cmcgzx@163.com



第二章：投 标 人 须 知

一、项目需求情况：

详见《项目需求》。

二、交付方式：

详见《项目需求》。

三、验收方式：

详见《项目需求》。

四、付款方式：“★”

签订合同后支付 30%，项目验收后支付 40%，完成审价后支付 30%。

五、时间安排

1、投标截止及开标时间：2023 年 11 月 09 日 10:00，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、纸质投标文件递交地点：上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号 4 楼开标室。
(具体安排，详见当日四楼大屏幕提示)

3、开标地点：上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号 4 楼开标室。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。

六“★”、最高限价：包件一：1979000 元。包件二：2251000 元。包件三：1977000。投标人必须使用人民币进行投标报价。

七“★”、投标人应在规定的投标截止时间前递交纸质投标文件并上传投标文件，逾期送达的或未送达指定地点或未上传至指定系统的投标文件，不予受理。

投标文件必须有投标单位法定代表人或被授权人签字并加盖公章，法定代表人亲自参加投标的，须提交法定代表人证明及法定代表人的身份证原件扫描件，法定代表人不能亲自参加投标的，则被授权人应同时提交法定代表人证明、授权委托书及被授权人的身份证原件扫描件。如不能提供前述证（文）件，则取消其投标资格，本次投标文件有效期为自开标之日起 90 日。[投标人须提交二份（一正一副）纸质投标文件，供应商须保证所提交的投标文件、资料的内容真实、完整、有效、一致，如递交虚假的投标文件、资料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由供应商承担。]



八、投标文件中请注明联系人、电话、手机、传真、E-mail 等。

九“★”、本项目须提交投标保证金（按最高限价的 1%计算），保证金应投标截止时间前（以银行出具的证明材料上的时间为准）以银行电汇方式转账至上海市崇明区政府采购中心账户内（账号：1001702429100207663 中国工商银行上海市崇明支行）。未提交保证金的，视作无效投标。供应商如若中标，则政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标供应商的投标保证金。

十“★”、本次采购采用公开招标形式，参与投标的供应商须同时具备以下条件：

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，未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

2、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）参加投标的供应商应具有健全的财务会计制度、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，须提供《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》；

（2）本项目不允许联合体投标；

（3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动，提供股东组成基本情况表。

十一、其它具体要求：

1、最终供应商应严格遵守安全生产方面的相应规则，如因供应商原因引起的各类安全事故一切由供应商负责。

2、集采机构将在开标后、评标结束前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

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。

3、本招标文件未明确之处应按国家相应的规范、规程执行。

不能满足上述要求的，采购人将保留解除合同、拒付款项之权力。

十二“★”、投标文件中不得出现任何选择性报价，否则一律视作无效投标。

十三“★”、投标单位在制作纸质投标文件时，应一式二份，其中一份正本、一份副本，并使用 A4 纸规格，并请在封面首页注明“正本”或“副本”字样，**投标单位应将纸质投标文件密封封装，并在封口骑缝处加盖投标单位公章，否则视作无效投标。**

十四、采购人将通过专家进行综合评审，充分考虑报价、方案完整性、方案合理性、同类项目业绩、项目人员要求、驻场服务安排、培训方案等因素，选择性价比最优的供应商，具体评审办法详见第五章。

十五、本招标文件解释权归采购人及上海市崇明区政府采购中心所有，当供应商对本招标文件有歧义时，本中心将依据“公开、公平、公正”原则作出相应解释。

十六、供应商提交的投标文件以及供应商与采购人就有关采购的所有来往书面文件均应使用中文；如果投标文件中有外文文件或资料的，必须同时提供其中文翻译，以便核实；供应商所提供的所有技术性能规格及参数，必须与制造厂家公布或确认的内容保持一致。

十七、本招标文件中出现带“★”条款的，均为实质性条款。

十八、凡出现下列情况之一者，该投标视作无效投标：

- (1) 许可类证书超出有效期的或超出经营范围的；
- (2) 供应商投标报价超过（大于）最高限价的；
- (3) 投标文件无法定代表人签字，或签字人无法定代表人的有效授权书；
- (4) 投标时未提供有效资格证明文件的（如法人授权书、身份证等）；
- (5) 无详细的投标报价表；
- (6) 投标文件项目需求中的响应与事实不符或虚假投标的（须经全体评委一致认定。）；
- (7) 带“★”条款出现负偏离的；
- (8) 如符合带“★”参数的供应商少于 3 家的，本次招标按“实质性”响应



少于3家处理，宣告招标采购失败；

(9) 投标文件出现招标文件中规定无效投标的其它商务或技术条款的。

十九、询问与质疑

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。

2、投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（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。

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

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。

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》第十九条中第3条和第4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。

6、招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7、对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。



第三章：项目需求

包件一“一件事一次办”“智慧好办”：

一、项目概况

新建 2 个“一件事”或“一业一证”；优化已上线的“一件事”至“随申办”移动端；对原有 7 个一件事引导页面进行重构；新建 2 个“智慧好办”；根据业务需求从已完成 18 个好办快办中挑选服务升级为“智慧好办”，需在 PC 端“一网通办”总门户及根据事项服务对象在“随申办”移动端接入上线；建设 1 个综合监管“一件事”；提供政务服务事项个性化网办服务；新增 5 台“随申码”核验设备。

二、项目内容

（一）项目主要建设内容

- 1. 一件事一次办：**拓展 2 个“一件事”或“一业一证”，对已建成的 7 个“一件事”引导页面进行重构，并优化已上线的“一件事”服务至“随申办”移动端；
- 2. 智慧好办：**新建 2 个“智慧好办”服务并根据业务需求从已上线的“好办”“快办”服务中挑选一批优化升级为“智慧好办”服务，将“智慧好办”上线至“随申办”移动端；
- 3. 监管一件事：**借鉴“一件事一次办”的模式与思路，以“高效管好一件事”为目标，建设“综合监管一件事”，通过监管事项标准化、规范化建设，实现系统性、集成式、一体化的监管改革。
- 4. 事项接入：**根据“一网通办”相关规范，在“一网通办”总门户为约 300 个事项接入“立即办理”按钮。针对仅具备“随申办”移动端办理渠道的服务，将服务二维码定制化接入 PC 端事项办理页面。将区产业发展服务平台中满足条件的政策申报项接入为区自管公共服务事项，并同步完成数据归集、政务服务“好差评”接入和材料免交；
- 5. “随申码”扫码核验设备购买：**新增 5 台“随申码”扫码核验设备布设于轮渡码头、东平森林公园、西沙明珠湖等应用场景，持续完善“随申码”数字信任体系。



（二）服务对象

本项目服务对象为登录“一网通办”总门户使用本项目开发内容的企业群众，及具备对应审批职能的我区政府机关、事业单位的工作人员。

（三）服务内容

本项目服务内容包含以下八个方面：

- （1）各项建设内容面向各业务部门的需求调研；
- （2）各项建设内容的开发与配置；
- （3）各项建设内容使用情况的数据统计；
- （4）每月针对项目建设内容中涉及政务服务事项的办件数据出具运营报告；
- （5）为项目建设内容中企业群众使用的部分提供宣传素材；
- （6）为项目涉及的各业务部门提供操作培训；
- （7）每周需提供项目一周工作小结；
- （8）项目验收后续提供为期一年的免费运维服务。

（四）服务标准

本项目提供的服务需满足以下三个标准：

- （1）服务及时：中标单位需及时响应招标人在招标文件约定范围内的需求，数据统计分析类的需求，需在 2 个小时内响应并在 1 个工作日内反馈，配置开发类的需求，需在招标文件约定的 6 个月建设周期内完成；
- （2）服务准确：中标单位向招标人提供的数据统计分析等服务必须是准确可靠的，项目建设内容需准确满足招标人的业务需求；
- （3）服务安全：中标单位向招标人提供的信息技术服务及最终建设成果必须是安全可靠，并满足国家、行业相关标准的。

三、项目需求

（一）性能需求

1. 系统界面美观、大方，内容结构设置合理、直观；
2. 系统操作简单，管理方便；
3. 系统构件化设计，面向对象，可做到灵活扩展；
3. 在网络稳定的环境下操作性界面单一操作的系统响应时间小于等于 5 秒，在局域网内响应时间小于等于 3 秒；



4. 支持前台网站 500 个并发用户，系统后台 50 个用户并发访问。

项目验收前需提供由具备相应资质的机构出具的软件功能测试报告。

(二) 安全需求

作为互联网上运行的系统，本项目应以安全为基本设计要素，包括：数据安全、网络安全、防病毒等多项安全防护措施。

1. 数据安全：要保证数据处理的全过程安全，包括数据的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等，需对接区商密平台，对数据库进行加密。

2. 网络安全：项目部署在市、区两级政务云上，网络环境由政务云提供，需对接区商密平台安全网关进行访问控制。

3. 防病毒：需针对操作系统缺陷所导致的安全隐患进行防范，防范的措施包括对操作系统进行配置检查、安装防病毒软件、设置防病毒过滤网关，提前在病毒程序到达操作系统之前将病毒过滤，更进一步提高系统的安全性。

为了尽量消除这些安全风险和隐患，中标单位应采取管理和技术相结合的方式进行。从管理上要加强系统开发、运维的安全管理，同时需采用数据备份等方式，保证数据的安全。项目验收前需提供由具备相应资质的机构出具的安全测试报告及密码应用测试报告，项目以通过二级等保为前提进行设计、建设、验收。

安全需求可参照如下规范要求：

1. 《信息安全技术可鉴别的加密机制》（GB/T 36624-2018）
2. 《信息安全技术可信计算规范》（GB/T 36639-2018）
3. 《信息系统安全运维管理指南》（GB/T 36626-2018）

(三) 运维需求

1. 系统需保持 7X24 小时连续运行，年累计故障时间<24 小时，平均故障修复时间<1 小时；

2. 项目提供一年的免费运维，运维期从项目终验合格之日起起算。运维期间需合理安排驻场服务；

3. 项目免费运维期内提供 5*8 小时现场维护支撑，并提供 7*24 小时远程电话支撑。

投标人须提供全面、科学、合理的运维方案，并有明确的运维实施计划。

(四) 培训需求



投标人需提供操作手册，并对系统操作向使用本系统的机关、事业单位工作人员提供培训。培训应在系统正式上线前完成。投标人须提供全面、科学、合理的培训方案，并有明确的培训实施计划。培训结果是否满足项目验收要求，最终以招标单位认可为准。

（五）扫码设备参数需求

投标人提供的“随申码”扫码核验设备需满足以下要求：

1. 人脸检测：同时支持检测跟踪多个人；
2. 支持 1: N 人脸识别；支持 1:1 人脸比对；支持陌生人检测；支持识别距离配置；
3. 集成二维码识别模块，二代身份证识别模块、双目摄像头、补光灯、测温模块；可以实现人证比对、健康码识别、智能测温等功能
4. 具备显示模块：屏幕 ≥ 8 英寸，且支撑触摸操作；
5. CPU \geq 四核，运行内存 ≥ 2 GB，存储容量 ≥ 8 GB；
6. 操作系统：Android；
7. 需具备底座支架、2个USB接口和1个RJ45网口；
8. 设备需可自动读取业务系统的标准数据接口。

（六）其他

项目建设内容需满足跨平台适配要求。

四、项目管理要求

（一）人员要求

- （1）项目团队人员架构清晰，岗位配备全面，各岗位职责科学合理，针对性强；
- （2）项目经理拥有 PMP 证书或高级信息系统项目管理师或高级工程师证书；
- （3）需在上海建立本地化开发支撑团队，项目建设期内需合理安排现场驻场人员，项目免维保期内提供 5*8 小时现场维护支撑且合理安排现场驻场人员，并提供 7*24 小时远程电话支撑。

（二）实施要求

- （1）投标人需对项目建设有明确的实施计划和方案，并指定各项建设内容的时间节点；



(2) 投标人需建立例会制度，按照项目中前期两周一次的频率、项目验收前一周一次的频率与招标人聘请的监理单位及招标人召开项目例会，并汇报项目建设进度；

(3) 投标人需建立周报制度，在每周六以书面形式汇报项目一周小结；

(4) 投标人在项目建设中应针对部分目标的实现或全部主要目标的实现提出试运行申请并提交试运行方案；

(5) 针对项目验收后的培训需求，投标人应有明确、合适、科学的培训实施方案，并在项目验收后执行；

(6) 针对项目验收的一年免费运维期，投标人应有明确、合适、科学的运维方案，并在项目验收后执行；

(7) 投标方应有明确的售后服务体系及运作方式。

五、项目验收

本项目以招标文件、投标文件为依据,经甲方批准后,按照国家标准,没有国家标准的,则按照行业标准进行验收工作。项目由工程监理组织开展专家验收,主要验收内容如下:

序号	验收内容	验收指标
1	新建“一件事”或“一业一证”	=2个
2	“一件事”优化重构	=7个
3	新建“智慧好办”	=2个
4	优化“好办”“快办”为智慧好办	根据业务需要
5	建设“监管一件事”	=1个
6	政务服务事项接入	=300个
7	“随申办”市民云二维码接入事项办理页面	=1套
8	区产业发展服务平台中的政策申报项接入为区自管公共服务事项	应接尽接
9	“随申码”扫码核验设备	=5台
10	通过软件功能测试	通过



11	通过安全测试	通过
12	通过密码应用测试	通过
13	操作培训手册	=1 份

注：以上参数仅供参考，供应商所投产品的技术参数应相当或优于以上要求。

包件二“两页”及移动端轻应用建设：

一、项目概况

完成 5 个亮数服务场景建设；完成 1 个区级特色专栏开发；接入积分应用场景 5 个；实现 5 个授权代办事项；完成 200 条主动提醒、精准推荐服务及相关所需特色标签的接入；接入 10 个特色档案；开发 10 个政策项目的政策体检；建设 7 个免申即享场景；提供 5000 条知识内容的接入；完成“随申办”企业云崇明旗舰店个性化服务定制开发及接入；提供“随申办”市民云崇明旗舰店个性化服务。

二、项目内容

（一）主要建设内容

（1）亮数服务场景建设

主要包括亮数场景业务服务管理、亮数条件配置管理、亮数材料配置管理、亮数服务办理申请须知配置管理、亮数场景事项引导配置管理、亮数场景表单功能配置管理、一套材料融合配置管理、亮数展现设计管理、亮数市级能力接入管理、线下综窗系统对接管理、亮数场景测试联调管理、亮数场景发布上线管理等功能。本项目计划完成 5 个亮数服务场景的建设。

（2）区级特色专栏建设

主要包括服务专栏版块内容需求定制、服务专栏前端视觉展现设计、服务专栏后端开发对接联调、服务专栏服务发布上线运行。本项目计划完成 1 个区级特色专栏开发服务。

（3）积分应用场景

针对崇明区需求场景应用与与市级积分对接，完善崇明区“企业专属网页”用户“积分”体系，推动用户的“拉新固活”，促进与用户的互动交流，增强政



企互动、政民互动，提升用户获得感。本次项目计划接入积分应用场景 5 个。

(4) 授权代办应用场景

实现应用关系授权管理、服务授权管理、证照授权关系管理、材料授权关系管理、信息授权关系管理。同时在业务上要实现包括授权代办事项内容关系配置、授权代办材料关系配置、授权代办证照关系配置、授权代办事项业务确认、授权委托书梳理及确认等工作。本次项目计划实现 5 个授权代办事项。

(5) 主动提醒和精准推荐服务

借助 AI+大数据分析，服务匹配推荐模型，在企业专属网页为指定企业提供专题信息的精准推送服务，企业可以通过精准推送信息直接进入事项办理页面。主要包括企业证照提醒、精准推送、消息中心等模块。

根据企业性质的不同，通过梳理完成特色标签的接入，同时，根据企业用户画像信息，实现企业用户的证照到期提醒、办事提醒、精准推荐，本次项目计划完成 200 条主动提醒、精准推荐服务及相关所需特色标签的接入。

(6) “一企一档”、“一业一档”

依托专属网页运营中台，和崇明区大数据资源平台，进行区级用户档案基本信息管理、档案信息对接联调，档案信息集成应用档案信息巡检更新等业务，并在崇明区企业专属网页进行发布应用。同时实现在区级企业专属网页建设用户管理、授权功能，管理用户信息。包括企业专属网页用户可以授权展示查询、授权办事使用等管理以及对接入档案信息可以进行隐私数据脱敏处理。本次项目计划至少接入 10 个特色档案。

(7) 政策智能体检

政策体检的服务对象主要为企业用户，依托企业专属网页，针对企业的政策申报进行智能化业务管理、智能核验接口开发、智能政策体检应用构建，实现区级政策智能体检应用。本次项目计划开发 10 个政策项目的政策体检。

(8) 免申即享

针对崇明区政策“免申即享”实现无需企业群众主动申请申报即可享受具备条件的惠企惠民政策的相关补贴、荣誉和费用减免。包括消息提醒、一表填报、审核结果推送、审批结果自动归集等功能。本次项目计划完成 7 个免申即享场景的建设。



(9) 区特色知识库

依托企业专属网页运营中台、上海市政务知识总库，接入崇明区各部门常见业务问题、便民利企服务、部门地址、联系方式、通知公告、惠民利企政策等区级政务知识内容，并对内容进行智能化整合加工运营，发布在崇明区企业专属网页智能客服以及个性推荐等功能中，进行属地化的应用。本次项目计划提供 5000 条知识内容的接入。

(10) “随申码” 创新应用

根据“随申码”相关工作要求、标准，梳理“随申码”场景创新应用需求并完成场景建设。本次项目计划完成 6 个“随申码”创新应用场景建设。

(11) “随申办” 企业云崇明旗舰店定制服务

“随申办”企业云崇明旗舰店个性化服务定制开发及接入，主要包含“PC 端两页”基础服务、特色服务及第三方服务的接入。

(12) “随申办” 市民云崇明旗舰店增值服务

“随申办”市民云崇明旗舰店个性化服务购买，含“生态 e 居”、“大家谈”、“大家学”、“大家评”、“大家答”、“居家健康监测证明历史办件归集”、“学校体育场地热力图”。

(二) 服务对象

本项目服务对象为登录使用企业专属网页及市民主页的企业及个人，及提供业务需求的政府机关、事业单位的工作人员。

(三) 服务内容

本项目服务内容包含以下八个方面：

- (1) 各项建设内容面向各业务部门的需求调研；
- (2) 各项建设内容的开发与配置；
- (3) 各项建设内容使用情况的数据统计；
- (4) 每月针对企业登录、访问崇明区企业专属网页的数据出具运营报告；
- (5) 为“企业专属网页”“市民主页”上的建设内容提供宣传素材；
- (6) 为使用“两页”运营中台（即“两页”后台）的各业务部门提供操作培训；
- (7) 每周需提供项目一周工作小结；
- (8) 项目验收后续提供为期一年的免费运维服务。



（四）服务标准

本项目提供的服务需满足以下三个标准：

（1）服务及时：中标单位需及时响应招标人在招标文件约定范围内的需求，数据统计分析类的需求，需在 2 个小时内响应并在 1 个工作日内反馈，配置开发类的需求，需在招标文件约定的 6 个月建设周期内完成；

（2）服务准确：中标单位向招标人提供的数据统计分析等服务必须是准确可靠的，项目建设内容需准确满足招标人的业务需求；

（3）服务安全：中标单位向招标人提供的信息技术服务及最终建设成果必须是安全可靠，并满足国家、行业相关标准的。

三、项目需求

（一）性能需求

1. 系统界面美观、大方，内容结构设置合理、直观；
 2. 系统操作简单，管理方便；
 3. 系统构件化设计，面向对象，可做到灵活扩展；
 3. 在网络稳定的环境下操作性界面单一操作的系统响应时间小于等于 5 秒，在局域网内响应时间小于等于 3 秒；
 4. 支持前台网站 500 个并发用户，系统后台 50 个用户并发访问。
- 项目验收前需提供由具备相应资质的机构出具的软件功能测试报告。

（二）安全需求

作为互联网上运行的系统，本项目应以安全为基本设计要素，包括：数据安全、网络安全、防病毒等多项安全防护措施。

1. 数据安全：要保证数据处理的全过程安全，包括数据的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等，需对接区商密平台，对数据库进行加密。
2. 网络安全：项目部署在市、区两级政务云上，网络环境由政务云提供，需对接区商密平台安全网关进行访问控制。
3. 防病毒：需针对操作系统缺陷所导致的安全隐患进行防范，防范的措施包括对操作系统进行配置检查、安装防病毒软件、设置防病毒过滤网关，提前在病毒程序到达操作系统之前将病毒过滤，更进一步提高系统的安全性。

为了尽量消除这些安全风险和隐患，中标单位应采取管理和技术相结合的方法



式来进行。从管理上要加强系统开发、运维的安全管理，同时需采用数据备份等方式，保证数据的安全。项目验收前需提供由具备相应资质的机构出具的安全测试报告及密码应用测试报告，项目以通过二级等保为前提进行设计、建设、验收。

安全需求可参照如下规范要求：

1. 《信息安全技术可鉴别的加密机制》（GB/T 36624-2018）
2. 《信息安全技术可信计算规范》（GB/T 36639-2018）
3. 《信息系统安全运维管理指南》（GB/T 36626-2018）

（三）运维需求

1. 系统需保持 7X24 小时连续运行，年累计故障时间<24 小时，平均故障修复时间<1 小时；

2. 项目提供一年的免费运维，运维期从项目终验合格之日起起算。运维期间需合理安排驻场服务；

3. 项目免费运维期内提供 5*8 小时现场维护支撑，并提供 7*24 小时远程电话支撑。

投标人须提供全面、科学、合理的运维方案，并有明确的运维实施计划。

（四）培训需求

投标人需提供操作手册，并对系统操作向使用本系统的机关、事业单位工作人员提供培训。培训应在系统正式上线前完成。投标人须提供全面、科学、合理的培训方案，并有明确的培训实施计划。培训结果是否满足项目验收要求，最终以招标单位认可为准。

（五）其他

项目建设内容需满足跨平台适配要求。

四、项目管理要求

（一）人员要求

（1）项目团队人员架构清晰，岗位配备全面，各岗位职责科学合理，针对性强；

（2）项目经理拥有 PMP 证书或高级信息系统项目管理师或高级工程师证书；

（3）需在上海建立本地化开发支撑团队，项目建设期内需合理安排现场驻场人员，项目免维保期内提供 5*8 小时现场维护支撑且合理安排现场驻场人员，并提供 7*24 小时远程电话支撑。



(二) 实施要求

(1) 投标人需对项目建设有明确的实施计划和方案，并指定各项建设内容的时间节点；

(2) 投标人需建立例会制度，按照项目中前期两周一次的频率、项目验收前一周一次的频率与招标人聘请的监理单位及招标人召开项目例会，并汇报项目建设进度；

(3) 投标人需建立周报制度，在每周六以书面形式汇报项目一周小结；

(4) 投标人在项目建设中应针对部分目标的实现或全部主要目标的实现提出试运行申请并提交试运行方案；

(5) 针对项目验收后的培训需求，投标人应有明确、合适、科学的培训实施方案，并在项目验收后执行；

(6) 针对项目验收的一年免费运维期，投标人应有明确、合适、科学的运维方案，并在项目验收后执行；

(7) 投标方应有明确的售后服务体系及运作方式。

五、项目验收

本项目以招标文件、投标文件为依据，经甲方批准后，按照国家标准，没有国家标准的，则按照行业标准进行验收工作。项目由工程监理组织开展专家验收，主要验收内容如下：

序号	验收内容	验收指标
1	亮数场景服务	=5 个
2	区级特色专栏	=1 个
3	积分应用场景	=5 个
4	授权代办应用场景	=5 个
5	主动提醒和精准推荐服务	=200 条
6	“一企一档”、“一业一档”	≥10 个
7	政策智能体检	=10 个
8	免申即享	=7 个



9	政务知识内容接入	=5000 条
10	“随申码”创新应用	=6 个
11	“随申办”企业云崇明旗舰店定制服务	=1 套
12	“随申办”市民云崇明旗舰店增值服务	=1 套
13	通过软件功能测试	通过
14	通过安全测试	通过
15	通过密码应用测试	通过
16	操作培训手册	=1 份

注：以上参数仅供参考，供应商所投产品的技术参数应相当或优于以上要求。

包件三：“随申办”崇明旗舰店基础运营

一、项目概况

为“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店提供为期 1 年的基础运营服务，持续优化打造“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店，针对崇明区居民和企业需求，打造具有属地特色的旗舰店。区旗舰店及各乡镇旗舰店内的功能能够同时实现在“随申办”市民云微信小程序及支付宝小程序内的功能输出。

二、项目内容

（一）区旗舰店服务内容

1、区旗舰店主页运营服务

1.1、区旗舰店首页布局型改版服务

结合区旗舰店特点和特色服务，为业主提供旗舰店主页的定制服务，让市民获得完全不同的访问体验，增加市民的获得感。

1.1.1、服务管理

梳理区级服务，整理需要下线的服务，更新原有服务的地址，上线新的服务，使区旗舰店随时为用户提供最新、最贴合生活办事的服务。

1.1.2、新版旗舰店开发实施

基于用户确认后的高保真原型，交由开发团队进行开发，完成新版旗舰店建



设，通过功能测试和安全测试后正式发布。

1.2、发现频道橱窗位推文运营服务

区旗舰店发现频道橱窗栏资讯发布，资讯内容采编来源各区官方微信公众号内容，提供文字、图片、服务功能直达、跳转视频链接等功能的发布。支持点赞、分享、同城查看等功能。支持埋点数据采集，定期收集汇总相关软文数据。另发现频道可支持三端同源，同时输出给微信、支付宝小程序同步查看橱窗位资讯。

1.3、区旗舰店资讯发布运营服务

区旗舰店公告栏资讯发布，资讯内容采编来源各区官方微信公众号内容，甄选区公告、新闻、动态资讯，服务于移动终端市民。提供文本、图集、PDF、word、excel、ppt、txt、外部链接发布、文章列表、详情共用界面标准，统一视觉UI标准界面。前端支持专题查看、分享等功能。

2、区旗舰店标准产品运营服务

2.1、公共服务网点(在申边)服务

2.1.1、公共服务网点(在申边)产品服务

提供网点设施、网点信息、网点经营活动的开通与发布，可根据网点分类筛选和搜索网点。可应用于体育场馆、政府机构、居村委会、商铺、学校等场所。可以地图模式提供撒点、定位、导航等功能。

2.1.2、公共服务网点(在申边)运营服务

结合数字服务生活圈等工作内容，将旗舰店作为载体，收集本区对外服务网点基本信息、简介、服务时间、窗口图片等，并对服务网点信息的服务进行分类、展示。提供点位数据维护服务，包括点位数量的增减、对外服务时间的调整、网点动态发布、网点服务功能关联配置、网点评价审核等。

2.2、公共场馆预约服务

2.2.1、公共场馆预约产品

主要为图书馆、体育馆、公园、博物馆等公共设施提供移动端预约服务，可提供线下核销功能，形成了预约-使用-核销闭环管理，同时可提供比较灵活的可配置的预约规则来适应预约场景。

2.2.2、公共场馆预约运营服务

根据场馆需求对服务人群(个人、团队)、服务接待时间(公众开放时间)、预



约名额进行配置。为场馆工作人员提供科实时查看预约信息、流量统计的后台。

2.3、活动报名服务

2.3.1、活动报名产品

发布各类居民活动，提供活动发布、报名、签到、签退、发放积分、现场管理、报名管理等全过程服务。居民可通过多种途径进行活动报名，线上签到签退。为工作人员提供可进行报名管理的后台。

2.3.2、活动报名运营服务

根据活动要求开放活动报名，对活动报名名额要求进行配置。按要求审核活动名额，支持用户现场签到、签退。

2.4、每日签到产品服务

适用于区旗舰店主页，通过签到规则的设计，拉近产品与用户的距离。提供签到模块及点击完成签到的功能。如用户在(区、街镇)旗舰店首页签到模块进行手动点击签到(每日一次)，并可查看签到规则和签到记录。

2.5、调查问卷服务

2.5.1、调查问卷产品

提供问卷编辑、发布服务。居民填写问卷后，后台可自动统计答案比例。可单独使用，也可和活动报名、场馆预约等服务关联使用。可由工作人员自行编辑发布，或委托运营团队辅助使用。

2.5.2、调查问卷运营服务

基于“随申办”统一身份认证用户体系，根据用户要求，对问卷进行配置，导出问卷结果，及按需进行数据统计分析。

3、宣传推广服务

3.1、特色服务推广

针对区上线的特色服务应用，联合相关接入单位，提供特色应用推广服务，包含：旗舰店首屏banner推荐位展示、站外自媒体宣传、站内宣传。

3.2、APP端内宣传

对关注崇明区及各乡镇旗舰店的市民提供APP消息推送服务，也可根据业务场景需要，由业主方提供通知名单，进行站内消息通知。

3.3、宣传物料



为区旗舰店制作不超过 20 个易拉宝、1000 份宣传海报及 1000 份宣传单页的宣传物料并提供投放服务，物料投放场所优先由用户提供。每类物料提供不超过 2 次的设计服务。

3.4、电子屏宣传画、宣传视频制作

提供业务功能介绍、操作说明等短视频设计及制作服务, 主要用于旗舰店功能、服务的宣传。

4、活动运营服务

策划相关主题活动及对活动进行落地的执行，配合进行活动的报名、组织，全程参与，同时记录活动反馈，提高居民日常使用的积极性和参与感。

5、培训服务

5.1、区旗舰店市民基础培训

提供讲师、培训资料，在指定地点面向市民群众，针对旗舰店功能介绍做统一的宣讲，并在现场为下载、注册、实名认证、关注、访问等进行指导操作。

5.2、区级机构后台操作培训

面向工作人员进行后台以及前端培训指导，并提供产品操作手册。同时在日常操作遇到问题时，提供帮助。

6、区旗舰店运营报告

6.1、月度运营报告

每月提供区旗舰店及各乡镇旗舰店运营数据报告，内容包括关注人数、访问量、服务上线情况等内容。

6.2、年度运营汇总报告

提供区旗舰店及各乡镇旗舰店年度运营数据报告，内容包括关注人数、访问量、服务上线情况等内容。

7、区旗舰店运维服务

7.1、区旗舰店主页、应用巡检服务

按照每周 1 次的频率定期开展巡检工作，做好区旗舰店主页页面、功能、服务的检查（重大活动、市对区考核前夕等时间段需每日巡检 1 次）。并及时将发现的问题反馈给用户，协商确定整改周期。运营巡检主要工作内容如下：

1. 登录：打开登录随申办APP，打开区旗舰店选择跳转相应区旗舰店，查看



是否等正常登录跳转旗舰店，如报错，第一时间进行反馈并记录问题，跟进问题进度，修改问题记录表。

2. 页面加载：打开旗舰店各个图标页面，查看页面加载是否正常，如果页面加载出现空白、乱码、适配等问题，第一时间进行反馈并记录问题，跟进问题进度，修改问题记录表。

3. 功能使用：打开旗舰店各个图标页面，查看各个图标跳转服务页面，页面是否出现报错、查询办事服务能否进行到底。如出现功能无法执行问题，第一时间进行反馈并记录问题，跟进问题进度，修改问题记录表。

7.2、区旗舰店重大活动保障

在重大活动服务期内，做好服务保障工作。

7.3、区旗舰店管理系统运维服务

提供账号开通、维护、变更及管理服务。

7.4、基础信息及基础设施客服服务

定期开展例会反馈运营情况，并对运营方向进行建议。提供全年 7*24h 实时在线解答服务。第一时间解答用户疑问，获取运营需求。解答的内容包括：账号使用方面的咨询指导、功能操作指导、第三方服务接入指导。

7.5、投诉建议处理服务

7.5.1、知识库

提供用户关于“随申办”相关基础问答库，建立完整Q&A，提供问答库。具体分类如下：

1、平台注册使用：注册、实名认证、找回账号、绑定等；

2、旗舰店功能类：查询使用、预约服务、办理类服务等。

7.5.2、客服支持

提供专业的用户咨询/投诉处理流程，包括：

记录用户咨询内容，即时给予回复。

遇当场无法及时处理的咨询，在客服系统内转交其他配合部门进行处理。

客服系统转单处理时效：一般 2 个工作日内处理完毕。客服人员转交其他协同处理部门跟进的，一般 3-5 个工作日给出回复或告知用户处理进程情况。

对协同部门处理的回复进行审核。



结案回复用户或告知处理进程。

将用户在使用中提出的改善意见进行汇总。

8、区旗舰店多端输出服务

8.1、随申办微信小程序旗舰店主页输出

“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店输出至“随申办”市民云微信小程序端

8.2、随申办支付宝小程序旗舰店主页输出

“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店输出至“随申办”市民云支付宝小程序端。

9、区级应用接入服务

将满足接入条件第三方应用接入至“随申办”市民云崇明旗舰店。

(二) 乡镇旗舰店服务内容

1、乡镇旗舰店主页运营服务

1.1、特色主页改版/定制

对街镇旗舰店主页进行定制开发，将主页由标准版升级为特色版。相对于全市统一的标准版旗舰店服务，特色版将提供更多的街镇个性化的服务能力。

- (1) 设计提供街镇旗舰店模板方案，供街镇选型；
- (2) 在旗舰店的显著位置提供街镇旗舰店特色展示；
- (3) 输出区旗舰店、公共服务等应用，赋能街镇旗舰店；
- (4) 街镇旗舰店在微信小程序和支付宝小程序的输出工作；
- (5) 提供特色服务的内容展示，如场馆预约服务等。

1.2、乡镇资讯发布系统/服务

乡镇旗舰店公告栏资讯发布，资讯内容采编来源各街镇官方微信公众号内容，提供文字图片、服务功能直达、跳转视频链接等功能的发布，支持查看、分享等功能。

1.3、发现频道橱窗位推文服务

乡镇旗舰店发现频道橱窗栏资讯发布，资讯内容采编来源各街镇官方微信公众号内容，提供文字、服务功能直达、跳转视频链接等功能的发布，支持点赞、分享等功能。



1.4、主页、应用巡检服务

按照每周 1 次的频率定期开展巡检工作,做好各乡镇旗舰店主页页面、功能、服务的检查(重大活动、市对区考核前夕等时间段需每日巡检 1 次),并及时将发现的问题反馈给用户,协商确定整改周期。累计提供 52 次/年的巡检服务。

2、乡镇旗舰店标准产品服务

2.1、社区空间

2.1.1、公共服务网点(在申边)

为社区居民提供在身边的公共服务网点查询、介绍、动态、评价等功能,进入网点页面后,可根据不同的网点场景,享受网点提供的各类线上服务,如活动、兴趣圈、你问我答等。

2.1.2、公共场馆预约

为用户提供图书馆、社区服务中心等公共场馆的移动端预约服务,并提供线下核销功能,形成了预约-使用-核销闭环管理。同时,提供实时数据统计后台,使场馆管理人员能够实时掌握各种预约信息。

2.1.3、公共空间预定

为用户提供党群服务中心、社区活动室等公共空间的预定服务,并提供线下核销功能,形成了预约-使用-核销闭环管理。同时,提供实时数据统计后台,使管理人员能够实时掌握各种预约信息。

2.1.4、运动场地预订

为用户提供篮球馆、羽毛球馆等运动场地的场地预订服务。

2.2、社区互动

2.2.1、居民活动

发布各类居民活动,提供活动发布、报名、签到、签退、发放积分、现场管理、报名管理等全过程服务。并为工作人员提供管理后台。

2.2.2、调查问卷

提供问卷编辑、发布功能,后台可自动统计答案比例。

2.2.3、每日签到

提供签到功能和签到规则设计。

2.2.4、居民投票



进行投票内容的编辑、发布及投票结果的汇总。

2.2.5、你问我答

根据用户需求，为工作人员开通线上坐席，在法律、心理、就业、物业、办事等场景提供在线问答服务的咨询服务。

3、宣传推广服务

3.1、特色服务推广

针对街镇上线的特色服务应用，联合相关接入单位，提供特色应用推广服务包含：首屏banner推荐位展示、站外自媒体宣传、站内宣传。

3.2、APP端内宣传

对关注街镇的市民提供APP消息推送服务，也可根据业务场景需要，由用户方提供通知名单，进行站内消息通知。至少可提供1年2次推送服务。

3.3、宣传物料设计与制作

为每个乡镇旗舰店制作不超过4个易拉宝、200份宣传海报及200份宣传单页的宣传物料并提供投放服务，物料投放场所优先由用户提供。每类物料提供不超过1次的设计服务。

3.4、电子屏宣传画、宣传视频制作

提供业务功能介绍、操作说明等短视频设计及制作服务。

4、活动运营服务

策划相关主题活动，同时对活动进行落地的执行，配合进行活动的报名、组织，全程参与，同时及时记录活动反馈。

5、培训服务

5.1、乡镇旗舰店市民基础培训

提供讲师、培训资料，在指定地点面向社区市民群体，针对旗舰店功能介绍、使用做统一的宣讲，现场为下载、注册、实名认证、关注、访问等进行指导操作。

5.2、社区机构后台操作培训

面向工作人员提供后台以及前端培训指导，并提供产品指导手册。同时在日常操作遇到问题时提供帮助。

6、乡镇旗舰店运营报告

6.1、月度运营报告



每月提供乡镇旗舰店运营数据报告。

6.2、年度运营汇总报告

提供乡镇旗舰店年度运营数据报告。

7、乡镇旗舰店运维服务

7.1、账号管理

7.1.1、账号开通

为街镇工作人员开通 5 个操作管理员账号，配置对应权限管理，开通工作人员操作界面，管理员监控工作台。

7.2.2、账号维护

针对已开设账号，提供账号信息新增、修改、删除等服务。支持日常使用中密码重置，账号绑定等工作；对人员变更、调整及时做好账号回收、注销等工作。

7.2、基础信息问答库及客服基础设施

7.2.1、信息化建设咨询反馈

定期进行工作交流提供运营建议及思路。

7.2.2、在线解答

提供全年 7*24h 实时在线解答服务。包含：

对随申办平台功能及账号使用方面的资讯指导；

对旗舰店使用功能操作进行指导；

对居民在使用旗舰店服务功能时，遇到的问题进行解答和指导；

及时收集用户的意见及纠错。

7.3、投诉建议处理

7.3.1、知识库

提供用户关于“随申办”相关基础问答库，建立完整Q&A，提供问答库。具体分类如下：

1、平台注册使用：注册、实名认证、找回账号、绑定等；

2、旗舰店功能类：查询使用、预约服务、办理类服务等。

7.3.2、客服支持

提供专业的用户咨询/投诉处理流程，包括：

记录用户咨询内容，即时给予回复。



遇当场无法及时处理的咨询，在客服系统内转交其他配合部门进行处理。

客服系统转单处理时效：一般2个工作日内处理完毕。客服人员转交其他协同处理部门跟进的，一般3-5个工作日给出回复或告知用户处理进程情况。

对协同部门处理的回复进行审核。

结案回复用户或告知处理进程。

将用户在使用中提出的改善意见进行汇总。

8、乡镇旗舰店多端输出服务

8.1、随申办微信小程序旗舰店主页输出

将“随申办”市民云乡镇旗舰店输出至“随申办”市民云微信小程序

8.2、随申办支付宝小程序旗舰店主页输出

将“随申办”市民云乡镇旗舰店输出至“随申办”市民云支付宝小程序

8.3、两端随申办小程序旗舰店服务输出

将符合接入要求的第三方应用接入乡镇旗舰店，并同步输出至“随申办”市民云微信小程序和支付宝小程序。

9、乡镇应用接入

根据《深化“随申办”超级应用建设加快打造本市移动政务服务统一入口工作方案》的要求，对于街镇级移动端应用进行整合，将符合接入要求的服务接入至乡镇旗舰店。

（三）基础设施资源与保障

1、基础设施资源服务

1.1、网络资源

提供区旗舰店及各乡镇旗舰店应用平台部署所需网络设备和互联网出口带宽资源，总出口为100M，且上下行对称100M，以支撑应用平台正常运行，以后根据业务需要还可拓展出口带宽。支持SDN相关技术，能够实现网络横向和纵向虚拟化。按承载的应用服务类型和部署环境，网络设备可分为核心层和接入层。此外，还提供负载均衡服务，实现流量分发、请求负载的服务。负载均衡不仅可以帮助用户消除应用系统的单点故障提高可靠性，还可以扩展应用系统对外的服务能力提升应用系统的可用性。

1.2、服务器资源

提供主流品牌计算设备，支持主流操作系统，能够实现多种计算资源虚拟化



方式，具备万兆及以上以太网技术，为传统的关键业务提供关系数据库的运行环境。

1.3、产品软件资源

数据库产品资源

提供高性能、可靠、开放、可扩展的数据库服务资源，提供统一的数据架构平台，实现信息共享，遵循开放性原则。数据库为大型对象关系型数据库，具有通用性和开放性，拥有强劲发展的企业级数据库产品，支持海量数据，支持全面的数据分区管理及多种分区手段，提供完善统一的管理平台，统一的备份机制和完善的恢复方案。此外，提供在线备份和恢复功能，支持并行的备份与恢复，提供物理或逻辑容灾数据库，实现零数据丢失的容灾保护。同时支持可靠性要求，数据运行不间断，不丢失，保证全年 365×24 小时不间断运行。

中间件产品资源

提供基于J2EE架构的中间件，与数据库、操作系统紧密集成，简化了可移植及可扩展的应用系统的开发，并为其它应用系统提供了丰富的互操作性。支持异构集群，支持负载均衡，请求响应速度快，承压能力强。支持各类关系型数据库，系统配置简单方便，管理界面友好，易操作。提供灵活多样的通讯机制，动态负载均衡调度，故障恢复与稳固的运行环境。提供应用服务的验证、授权和访问控制、对远程安装，设置的支持。

1.4、安全设备资源

提供完善的系统管理、网络管理和带宽管理，对系统和网络运行状况、流量等进行有效的监控、管理；提供完善的数据存储备份机制，加强对数据的统一管理与备份恢复；提供对网络设备、其他产品的访问进行安全配置，保证网络设备正常工作；提供完善的安全应急响应策略、计划，并对所有工作人员进行应急响应的培训和演练。

2、基础设施保障服务

2.1、系统支撑环境保障服务

1. 设备状态巡检

检查机房设备运行状况，机架主机故障灯有无异常、刀箱主机故障灯有无异常、存储设备故障灯有无异常、防火墙、路由器、交换机运行状况等一周两次巡检。



2. 设备备份巡检

防火墙、路由器、WAF等有热备或冷备的网络设备，每周进行备份巡检，检查备份是否同步。

3. 故障处理

a) 监控：依靠自动监控系统以及人工等方式，对系统设备运行进行监控。对系统运行的即时数据和历史数据进行跟踪和分析。

b) 告警：根据自动监控系统的告警设置以及人工日常巡检，对系统发生的故障以多种方式发出告警信息。

c) 确认：对告警信息进行有效性确认，避免假报，误报。

d) 处置：对于有效的告警信息，启动应急处置方案，由预定的应急处置小组实施。首先，快速判断故障分类，查找故障设备。根据故障设备是否为冗余设备，进行下步操作。如果为冗余设备，则启动冗余备份系统，以最小的时间恢复业务。待业务恢复后，再对故障设备进行报修。对于核心业务系统，我们都配备了冗余备份系统，可以自动或者手动的进行快速切换。如果不是冗余备份设备，则根据故障表现，查找故障原因，判断是否可以快速修复，如果不行，则马上进行设备报修。

e) 恢复：再次检查设备健康性，确保设备故障全面修复，恢复业务。如果启动了冗余备份系统，则根据业务情况，选择非业务高峰或者季度检修期间，重新切换回生产系统。

f) 事后处理：故障处理完成之后，需要对故障的原因进行分析，并将故障处置结果记录备案。同时，如果发现处置过程中的不足，需要对应急预案进行相应的修改和调整。

2.2、应用支撑环境保障服务

1. 应用软件巡检

通过监控系统对服务器进行巡检，每月巡检一次，范围涉及服务器的物理硬件使用情况、reids服务、mysql服务、nginx服务、java应用等。如：cpu、内存、硬盘、流量、服务是否异常等检测。检测频率根据不同的应用，频率由 30s到 1h 不等。监控系统检测到异常，会通过微信将告警信息发生到微信群，由监控运维负责问题响应，如问题无法处理，则上报运维负责人。

2. 数据库备份巡检



每天对已备份的数据库备份进行检查，检查数据库备份大小，备份日志有无异常。

3. 数据库性能优化

随着系统中数据量的不断增加，数据库的访问性能可能会逐渐下降，查询检索时间日益冗长，这将会导致系统的可用性能下降，效率不断降低。这样，需要采用各种数据库优化方法(如创建专门的查询检索、归档历史数据、扩大数据库缓冲区等)改善数据库的性能，适应数据量的增长。

4. 应用服务器性能优化

应用服务器在长时间运行后有可能将遇到性能的瓶颈，导致响应速度不断降低，占用资源不断增加。这时我们将使用一些性能分析测试工具对应用服务器进行诊断，及时找出性能降低的症结所在，然后通过修改配置、释放死锁资源、回收无用内存等方式对其进行优化和调整，解决应用服务器的性能问题。

5. 界面展示及客户端软件性能优化

随着浏览器版本及界面展示技术的不断升级，用户对系统界面的展示效果和响应速度也有着越来越高的要求。我们将在不断改善界面效果和用户体验的同时也始终关注对系统界面展示层程序的性能优化，通过一些有效的测试手段防止产生内存泄漏等现象。

2.3、安全支撑环境保障服务

通过监控系统对防火墙、入侵检测系统等进行巡检，每月巡检一次。同时，对部分紧急情况制定应急预案。

(四) 服务范围及对象

本项目服务对象为登录“随申办”市民云移动端并访问崇明旗舰店及各乡镇旗舰店的企业群众，及使用各项服务的我区政府机关、事业单位等机构的工作人员。

(五) 服务内容

本项目服务内容包括以下八个方面：

- (1) 各项服务内容面向各业务部门及各乡镇的需求调研；
- (2) 各项服务内容的开发、配置与运营；
- (3) 区旗舰店、各乡镇旗舰店及各项服务的运营数据统计；
- (4) 为区旗舰店及各乡镇旗舰店运行提供基础设施保障；



(5) 为区旗舰店、各乡镇旗舰店提供视频、微信推文等宣传素材及海报、折页、易拉宝等宣传物料的制作；

(6) 为项目涉及的各业务部门提供操作培训；

(7) 每周需提供项目一周工作小结。

(六) 服务标准

本项目提供的服务需满足以下三个标准：

(1) 服务及时：中标单位需及时响应招标人在招标文件约定范围内的需求，数据统计分析类的需求，需在 2 个小时内响应并在 1 个工作日内反馈，服务配置类的需求，需根据甲方业务需求结合业务复杂度在合理的时间内完成配置；

(2) 服务准确：中标单位向招标人提供的数据统计分析等服务必须是准确可靠的，项目提供的软件服务需满足招标人的业务需求；

(3) 服务安全：中标单位向招标人提供的软件服务必须是安全可靠的，需满足“随申办”市民云相关技术规范，至少满足等保二级相关安全要求，并满足国家、行业相关标准。

三、项目需求

(一) 性能需求

1. 项目提供软件产品应界面美观、大方，内容结构设置合理、直观；
2. 项目提供的软件产品操作简单，管理方便；
3. 项目提供的软件产品在网络稳定的环境下操作性界面操作响应时间小于等于 5 秒；
4. 项目提供的软件产品应根据业务需要提供相应的并发性能。

(二) 安全需求

1. 项目提供的软件产品应至少满足等保二级相关安全要求；
2. 项目提供的软件产品应满足“随申办”市民云相关技术规范。

(三) 运营需求

1. 中标单位应按照招标文件要求，对“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店开展不低于每周 1 次的巡检工作；

2. 中标单位应按照招标文件要求，为“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店提供约定的软件产品和内容配置服务；



3. 中标单位应按照招标文件要求，配合招标人对“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店开展宣传，并提供宣传物料和素材；

4. 中标单位应按照招标文件要求，为“随申办”市民云崇明旗舰店及各乡镇旗舰店正常运行提供基础设施资源及保障。

（四）人员需求

1. 中标单位需合理配置、派驻运营人员配合招标人开展运营服务；

2. 中标单位需合理分配项目经理配合招标人开展业务需求调研并协调完成服务配置；

3. 中标单位需建立项目技术团队，在招标文件约定的范围内完成招标人业务需要的各项软件功能配置。

（五）经验需求

投标单位需做过同类项目（“随申办”市民云移动端运营服务），并提供同类项目业绩证明，如中标通知书、合同复印件等。

四、项目验收

本项目以招标文件、投标文件为依据，经甲方批准后，按照国家标准，没有国家标准的，则按照行业标准进行验收工作。项目总服务期为一年，需在服务期至少满半年后，由中标单位提请并经招标人审核通过后组织开展专家验收，主要内容如下：

序号	验收内容	验收指标
1	“随申办”市民云区旗舰店基础运营服务	=1 套
2	“随申办”市民云乡镇旗舰店基础运营服务	=18 套
3	“随申办”市民云区旗舰店多端输出服务	=1 套
4	“随申办”市民云乡镇旗舰店多端输出服务	=18 套
5	运营报告	每月 1 份
6	基础设施资源	=1 套
7	培训手册	=1 份



第四章：合同主要条款指引

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

2. 3 服务期限

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]

合同签订后支付 30%，项目验收后支付 40%，完成审价后支付 30%。

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对外原有进行调整，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

包 2 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



2.3 服务期限

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]

合同签订后支付 30%，项目验收后支付 40%，完成审价后支付 30%。

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

包 3 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

2. 3 服务期限

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]

合同签订后支付 30%，项目验收后支付 40%，完成审价后支付 30%。

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



第五章：评 审 办 法

一、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优惠政策。中小企业投标应提供《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。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，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。

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 15 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 5%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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

二、评审办法：

本项目评审采用综合评分法。满分为 100 分（不包括附加分）。本项目评标小组由 5 人组成，其中 4 人由上海市政府采购专家咨询库中随机抽取产生，1 人由采购人代表担任。

中标候选人推荐办法：评标委员会成员对所有的投标文件进行独立评审、评价、打分，得出每一投标人的评语、评分。在专家评分后，供应商的最终得分按照如下方法计算：将所有专家的分进行加和除以专家数量。按供应商最终得分的高低依次排名，推荐出中标候选人，若得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

三、评标程序：

首先由评标委员会根据本项目的采购公告和招标文件的相关要求进行符合性检查，符合性检查合格的投标人方可进入商务分和技术分的评审，符合性检查不合格的投标人不能进入商务分和技术分的评审，应作为无效投标处理。

四、评分细则：

本评分细则满分 100 分（不包括附加分），平均分保留小数点后两位。

包件一 包件二：

评标项目	分值	评标方法描述	主/客观分
报价得分 (10分)	10	以满足招标文件要求（指带★参数）且投标价格最低的报价为评审基准，其商务分为满分。其他投标人的商务分=（评审基准价/报价）×10	/
方案完整性 (20分)	20	总体方案完整、建设的功能完全满足招标文件要求的得 20 分，总体方案完整、建设的功能基本满足招标文件要求的得 16 分，总体方案完整、建设的功能满足招标文件大部分要求的得 12 分，总体方案完整、建设的功能仅满足招标文件小部分要求的得 8 分，总体方案	主观分



		完整但基本不满足招标文件要求的得 4 分，方案不完整的得 1 分，未提供的不得分。	
方案合理性 (15分)	15	总体方案是否合理，是否具备可行性。优得 15 分，较优得 12 分，良得 9 分，一般得 6 分，差得 3 分，不提供得分。	主观分
需求分析 (20分)	10	投标单位对需求理解透彻、相应设计全面的得 10 分，需求理解一般、相应设计较全面的得 7 分，需求理解较差、相应设计不全面的得 4 分，需求理解偏差较大、仅有部分相应设计的得 1 分，没有相应设计的不得分。	主观分
	10	投标单位对项目构架设计合理且具有扩展性的得 10 分，项目构架设计合理但扩展性一般的得 7 分，项目构架设计合理性一般且扩展性一般的得 4 分，项目构架设计不太合理性且扩展性较差的得 1 分，项目构架设计不合理的不得分。	主观分
综合实力 (4分)	4	具有信息技术服务管理体系 ISO20000 认证，提供的得 4 分，不提供不得分。	客观分
同类项目业绩 (5分)	5	投标人近三年（2020 年 1 月 1 日后签订）同类项目案例。提供一个得 1 分，最高不超过 5 分，未提供不得分。须提供证明材料，证明材料须包含合同文件，合同文件中需体现项目名称及内容、金额，否则将不予认可。	客观分
项目团队人员要求 (10分)	5	项目经理拥有 PMP 证书或高级信息系统项目管理师或高级工程师证书，满足的得 5 分，不满足的得 0 分。	客观分
	5	项目团队人员架构清晰，岗位配备全面。完全满足要求的得 5 分，人员架构较为清晰但岗位配备不全面的得 3 分，人员架构不清晰但岗位配备全面的得 2 分，人员架构不清晰且岗位配备不全面的得 1 分。	主观分
本地化驻场人员配备 (6分)	6	投标人需承诺中标后在上海建立本地化开发支撑团队，项目建设期内需合理安排现场驻场人员，项目免维保期内提供 5*8 小时现场维护支撑且合理安排现场驻场人员，并提供 7*24 小时远程电话支撑。以上三项完全满足得 6 分，少一项扣 2 分，扣完为止。	客观分
售后服务及培训方案 (10分)	5	1.提供完整的培训实施方案，方案内容完整，可操作性强。优得 5 分，良得 4 分，一般得 3 分，差得 1 分，未提供不得分。	主观分
	5	2.提供完整的运维实施方案，方案内容完整，可操作性强。优得 5 分，良得 4 分，一般得 3 分，差得 1 分，未提供不得分。	主观分



评价总分	100		
------	-----	--	--

包件三:

评标内容	分值	标准	主/客观分
报价得分	15	以满足招标文件要求（指带★参数）且投标价格最低的报价为评审基准，其商务分为满分。其他投标人的商务分=（评审基准价/报价）×15	/
方案完整性	30	总体服务方案、服务的内容完全满足招标文件要求的得30分，总体方案完整、服务的内容基本满足招标文件要求的得25分，总体方案完整、服务的内容满足招标文件大部分要求的得20分，总体方案完整、提供的服务仅满足招标文件小部分要求的得15分，总体方案完整但基本不满足招标文件要求的得10分，方案不完整的得5分，未提供的不得分。	主观分
方案合理性	30	总体服务方案是合理，是否具备可行性。优得30分，良得25分，一般的得20分，较差的得15分，差的得10分，未提供不得分。	主观分
同类项目业绩	4	投标人2020年以来同类项目案例。两个及以上得4分，一个得2分，未提供不得分。须提供证明材料，证明材料须包含合同文件，合同文件中需体现项目名称及内容、金额，否则将不予认可。	客观分
项目人员要求	5	<p>供应商为本项目组建项目团队：</p> <p>（1）项目团队人员架构清晰，岗位配备全面，各岗位职责科学合理清晰，针对性强，完全满足服务要求，得5分；</p> <p>（2）人员架构较为清晰，岗位配备较为全面，各岗位职责基本合理清晰，针对性较强，基本满足服务要求，得3分；</p> <p>（3）有基本的人员架构，岗位配备简略有缺失，岗位职责针对性较弱，仅有基本描述，无法确定是否完全满足服务要求，得1分。</p> <p>（4）项目团队不满足本项目服务要求的不得分。</p>	主观分



驻场服务安排	6	1. 投标人需承诺中标后合理安排派驻运营人员及项目经理对服务运营提供支撑。满足得 3 分，否则不得分。 2. 投标人需承诺在服务期内提供 5*8 小时驻场服务，并提供 7*24 小时远程电话支撑。满足得 3 分，否则不得分。	主观分
培训方案	10	对服务内容提供完整的培训方案，且可操作性强。优得 10 分，良得 8 分，一般得 6 分，较差得 4 分，差的得 2 分，未提供不得分。	主观分
评价总分	100	/	

说明：

- 1、投标人不得以低于成本的报价竞标。如果评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得投标报价可能低于其成本的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标作无效投标处理。
- 2、投标人对评分细则中相应部分没有承诺的，评委可按评分细则中最低分进行打分。
- 3、如符合带“★”参数的供应商少于 3 家的，本次招标按“实质性”响应少于 3 家处理，宣告招标采购失败。
- 4、评标委员会推荐一名专家担任评标组长，负责起草评标结论。



第六章：投标文件清单及投标文件有关格式

一、投标文件清单

- 1、 投标文件编制说明、企业介绍；
- 2、 承诺函（后附格式）；
- 3、 开标一览表（后附格式）；
- 4、 报价明细表；
- 5、 法定代表人证明（后附格式）；
- 6、 法定代表人授权书（后附格式）；
- 7、 各类证照扫描件（包括：如营业执照、资质证件、股东组成等）；
- 8、 中小企业声明函（后附格式）；
- 9、 残疾人福利性单位声明函（后附格式）；
- 10、 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（后附格式）；
- 11、 项目方案；
- 12、 项目组成人员（后附格式）；
- 13、 同类项目业绩（后附格式）；

注：投标文件应包括但不仅限于以上所列内容。



二、附件：投标文件有关格式

承诺函

致：上海市崇明区政务服务办公室：

上海市崇明区政府采购中心：

1. 在考察本项目现实情况并仔细阅读招标文件并充分理解、考虑到可能存在的风险因素后，我们愿意按开标一览表中所报的单价、费率的价格和计算程序进行价款计算并定为合同价款。该总价已包括了业主要求完成的所有采购任务。一旦我公司中标，除非业主要求更改，将最终作为结算价，一次包死，不予调整。（采购量变更的除外）

2. 我们保证在签定合同后、承诺的日历天内（包括星期日、假期及恶劣天气）或按合同而延长的时间内完成上述任务。

3. 我们已注意到招标文件中的各项要求，我们承诺将完全考虑和接收业主提出的所有条件，并已在费用和措施中予以充分考虑。

4. 我们理解贵方不一定接受我方的投标，亦不会要求贵方解释选择或否决任何投标的原因。

5. 我方理解贵方不支付我方在投标中的任何费用。

6. 我方保证所提交的一切资料均真实、合法、有效。

7. 与本项目有关的、由国家、市、县各级各部门发布的各类法律、法规、规定及其他文书，我方将予以遵守，如有违反，愿意承担由此引发的各类法律责任。

投标单位名称：_____（公章）

地 址：_____



法人或被授权人签字_____

日 期： 年 月 日



开标一览表

项目名称：崇明区 2023 年“一网通办”重点工作信息系统采购项目

项目编号：SHXM-51-20231011-1153

最高限价：包件一：1979000 元。包件二：2251000 元。包三：1977000。

单 位：元（人民币）

上海市崇明区政务服务办公室崇明区 2023 年“一网通办”重点工作信息系统采购项目包 1

项目名称	总价	备注	最终报价(总价、元)

上海市崇明区政务服务办公室崇明区 2023 年“一网通办”重点工作信息系统采购项目包 2

项目名称	总价	备注	最终报价(总价、元)

上海市崇明区政务服务办公室崇明区 2023 年“一网通办”重点工作信息系统采购项目包 3

项目名称	总价	备注	最终报价(总价、元)



--	--	--	--

说明：

投标文件有效期为自开标之日起_____日

供应商是否为福利企业：_____

投标单位名称：_____（公章）

法人或被授权人签字：_____

日期： 年 月



法定代表人证明书

致：_____

兹证明_____（姓名），性别_____年龄_____身份证号
码_____，担任我公司_____（职务），系本
公司的法定代表人。

致

礼！

投标单位名称：_____（公章）

日期： 年 月 日

（请附法定代表人的身份证
正面原件扫描件）

（请附法定代表人的身份证
反面原件扫描件）



法定代表人授权书

本授权书声明：注册于_____的_____公司的
在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权
（单位）的在下面签字的_____（被授权人的姓名、职务）为
本公司的合法代理人，全权委托其前往上海市崇明区政府采购中心办理
_____（采购项目名称编号）投标活动，并代表
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
和签署相关文件。我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人
在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权
外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

授权人签字：_____

身份证号码：_____

代理人（被授权人）签字：_____

单位名称（公章）：_____

日 期： 年 月 日



<p>(请附被授权人的身份证 正面原件扫描件)</p>	<p>(请附被授权人的身份证 反面原件扫描件)</p>
---------------------------------	---------------------------------



公司股东组成基本情况表格式

公司股东组成基本情况表

企业名称：

注册资金：

注册地址：

实际经营地址：

序号	股东名称 (姓名)	投资者法人代表	企业代码或身份证号	联系电话	持股比例	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

说明：企业股东超过 10 个的，仅需填列前 10 大股东即可。

填报人：

联系电话：

填报时间：

公司声明：本公司填写的《股东组成基本情况表》真实、有效，如有虚假，则本公司同意按照虚假报价处理。

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),属于软件和信息技术服务业行业;制造商为(企业名称),从业人员____人,营业收入为____万元,资产总额为____万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

说明:(1)本声明函所称中小企业,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)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。

(4)中标人为中小企业的,本声明函将随中标结果同时公告。

(5)投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的,视为未提供《中小企业声明函》,不享受中小企业扶持政策。

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



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。



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：

--	--	--	--

同类项目业绩

序号	用户名称	项目名称	日期	采购金额	联系电话	备注

注意：须提供合同复印件（2020 年以来）。

投标供应商名称：_____（公章）

法人或被授权人签字：_____

日 期： 年 月 日