

松江区政务服务综合管理平台建设

采购项目

招标文件

采购人：松江区行政服务中心
集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

目录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 招标需求

第五章： 评标方法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同书格式和合同条款

附件---- 项目采购需求

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海市松江区政府采购中心受委托，对松江区政务服务综合管理平台建设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、项目基本情况：

项目编号：**SHXM-17-20210824-1090**（代理机构内部编号：SJJCZB2021035）

项目名称：松江区政务服务综合管理平台建设

预算金额（元）：**15331700.00** 元

最高限价（元）：**15331700.00** 元

采购需求：

包名称：松江区政务服务综合管理平台建设

数量：**1**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

主要包括松江区政务服务本地业务库建设、AI 能力建设、统一门户建设授权管理用户管理、一网通办服务中台应用接入、综窗业务知识库升级优化、综窗智能辅助收件预审系统、智能填表系统、帮办代办服务、中心电子档案归集应用、统一预约对接改造、“好差评”分析评估、一业一证服务、办件质检、快办服务建设、好办服务建设、AI+智能审批、特色地图、自助设备升级、智能服务大厅建设。

合同履行期限：自合同签订后五个月内完成（包括安装、调试及验收）

本次招标**不允许**联合投标。

二、申请人的资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3、本项目的特定资格要求：

3.1 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。

3.2 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。

3.3 本次招标不允许联合投标。

3.4 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

三、获取招标文件：

2021-08-26 至 2021-09-03 上午 09:00:00~11:00:00；下午 13:00:00~16:00:00（节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式： 网上获取

售价（元）： 0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

1、提交投标文件截止时间：2021-09-22 10:00:00（北京时间）。

投标地点：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统提交。

2、开标时间：2021-09-22 10:00:00（北京时间）。

开标地点：本次开标采用电子采购平台网上开标方式，投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台的电子招投标系统参加开标会议。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3、开标所需携带其他材料：无。

五、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”“（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）”通知，请供应商关注。

六、其他补充事宜

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：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的“在线服务”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。

2、对招标文件中的内容如有疑问，可要求澄清。请于 2021 年 09 月 06 日上午 10: 00

前以书面（传真）形式告知招标方，招标方将主动或依据投标方要求澄清的问题而修改招标文件，并通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。

3、本项目无投标保证金及其他任何费用。

4、制作电子投标文件咨询电话：4008817190。

七、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：上海市松江区行政服务中心

地址：上海市松江区乐都西路 867 号-871 号

联系方式：67660626

2、采购代理机构信息：

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼

联系方式：57746172

3、项目联系方式

项目联系人：单忆琳

电 话：57746172

第二章 投标人须知

前附（置）表

一、项目情况

项目名称: 松江区政务服务综合管理平台建设

项目编号: 详见招标公告

项目地址: 详见招标公告

项目内容: 详见招标公告

二、招标人

采购人

名称: 上海市松江区行政服务中心

地址: 上海市松江区乐都西路 867 号-871 号

联系人: 蔡培元

电话: 67660626

传真: 67660626

集中采购机构:

名称: 上海市松江区政府采购中心

地址: 上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼

联系人: 单忆琳

电话: 57746172

传真: 67743657

三、合格供应商条件

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:

- (1) 具有独立承担民事责任的能力;
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (5) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录;
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3、本项目的特定资格要求：

3.1 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。

3.2 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。

3.3 本次招标不允许联合投标。

3.4 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

四、招标有关事项

1、招标答疑会：不召开。

2、踏勘现场：不组织。

3、投标有效期：自开标之日起 90 天

4、投标保证金：不收取

5、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）

6、递交投标文件方式和网址

投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）

电子招投标系统(网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)。

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

- 2、履约保证金：详见第四章《招标需求》
- 3、质量保证金：详见第四章《招标需求》
- 4、质量保证期：详见第四章《招标需求》

六、说明：

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：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的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

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》、《中华人民共和国招标投标法》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《招标公告》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《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

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（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

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集中采购机构和采购人。

2. 4 “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. 5 “中标人”系指中标的投标人。

2. 6 “买方”系指采购人。

2. 7 “卖方”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2. 8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2. 9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（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《招标公告》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质条件和特定条件。

3. 2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3. 3 被政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

3.4 《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；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府采购活动。

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。

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，招标人均将通过“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，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日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，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

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

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

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

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

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

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：021-57746172，地址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼。

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

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原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、评标结束前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《招标公告》、《项目招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《招标公告》、《项目招标需求》和《评标方法与程序》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) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (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《招标公告》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，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布,并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果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。招标人组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

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. 投标的语言及计量单位

13. 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。

13. 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）。

14. 投标有效期

14.1 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。

14.2 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。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

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

15. 投标文件构成

15.1 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。

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

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》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格性响应表》；
- (5) 《符合性要求响应表》；
- (6) 《商务要求响应表》；
- (7) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (8) 第四章《招标需求》规定的其他内容；
- (9) 相关证明文件（投标人应按照《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《评标方法与程序》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和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《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。

18.3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统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《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管理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《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，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分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

20. 资格性响应表及符合性要求响应表

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《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》，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《资格条件响应表》或《符合性要求响应表》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 30 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. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23.2 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，则必须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》、《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》以及《依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

23.3 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

24. 投标文件的递交

24.1 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，在电子采购平台电子招投标系统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电子采购平台规定的要求办理。

24. 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。

24. 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，招标人不承担任何责任。

25. 投标截止时间

25. 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电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

25. 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。

25. 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。

26. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

五、开标

27. 开标

27. 1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27. 2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27. 3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。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。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。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27. 4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

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

28. 评标委员会

28.1 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。

28.2 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。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格性响应表》，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。

29.2 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。

29.3 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。

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29.5 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。

30. 投标文件内容不一致的修正

30.1 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。

30.2 《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。

30.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

31. 投标文件的澄清

31.1 对于投标文件中含义不明确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。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人

授权代表签字。

31. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31. 4 投标人的澄清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，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

32. 投标文件的评价与比较

32. 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。

32. 2 评标委员会根据《评标方法与程序》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。

33. 评标的有关要求

33. 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。

33. 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。

33. 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。

33. 4 招标人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

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第 37 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。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35. 1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35.2 中标公告发布同时，招标人将及时向中标人发出《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。

36. 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。

37. 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响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)发布招标失败公告。

八、授予合同

38. 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 34 条规定所确定的中标人。

39. 签订合同

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。

40. 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“在线服务”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。

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、项目内容及要求

见附件

三、商务要求

类别	要求
投标有效期	自开标之日起 90 天
交付日期	自合同签订后五个月内完成（包括安装、调试及验收）
质保期	整体自初验合格之日起 12 个月（硬件原厂质保 36 个月）
付款方式	1.本项目合同签订后 30 天内，甲方向乙方支付合同总价的 30%； 2.硬件到货后 30 天内，甲方向乙方支付合同总价的 20%； 3.系统通过初验后 30 天内，甲方支付合同总价的 20%。 4.系统通过终验后 30 天内，甲方支付合同剩余金额。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包。
履约保证金	收取金额相当于合同总价百分之三（3%）；履约保证金应在货物按合同规定验收合格前保持有效；履约保证金由中标人在合同签订后出具。
质量保证金	收取金额相当于合同总价百分之三（3%）；质量保证金应在货物按合同规定验收合格后等同于质保期内保持有效；质量保证金由卖方在买方最后一次付款前支付出具。

四、投标文件的编制要求

投标人应按照《投标人须知》的相关要求及电子采购平台电子招投标系统要求编制网上投标文件，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、商务响应文件由以下部分组成：
 - (1)《投标函》
 - (2)《开标一览表》（在电子采购平台填写）
 - (3)《投标报价分类明细表》
 - (4)《资格条件响应表》

- (5) 《符合性要求响应表》
- (6) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》
- (7) 《法定代表人授权委托书》(含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件)
- (8) 投标人简介

(9) 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)

- (10) 依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明:

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、参加政府采购活动前 3 年内 在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函,截止至开标日成立不足 3 年的 供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。

- (11) 投标人财务状况报告:

投标人为法人的,需提供经审计的上年度财务状况报告或基本账户的 银行资信证明;其他组织和自然人,可以提供银行资信证明。

(12) 投标人营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)、税务登记证 (若为多证合一的仅提供营业执照)。

- (13) 开标日前半年内任意一个月为项目经理或项目组主要人员依法 缴纳社保费的证明。

2. 技术响应文件由以下部分组成:

- (1) 主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表
- (2) 项目经理情况
- (3) 项目组人员情况
- (4) 综合能力自述
- (5) 需求分析及理解
- (6) 方案设计
- (7) 实施方案
- (8) 售后服务方案
- (9) 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、按照《项目采购需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人 需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》 (格式自拟除外)。

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》、《资格性响应表》，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《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》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、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 7 人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成，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。

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，由其授权的代表签字，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

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

3.4 推荐中标候选供应商名单。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，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。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

相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

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：是经符合性检查合格（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，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。

（4）非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 **10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审；非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 **3%**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》。

（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。

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》。

投标评分细则（100分）

综合评分法

松江区政务服务综合管理平台建设包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~20	报价得分=（评标基准价 / 评审价）×20%×100
需求理解 1	0~2	（1）对现状及现有环境的梳

		理是否完整、深刻 (0-2 分);
需求理解 2	0~2	(2) 针对本项目的调研方法是否合理、可行 (0-2 分);
需求理解 3	0~2	(3) 项目的重点、难点分析是否准确、到位 (0-2 分);
需求理解 4	0~2	(4) 结合松江区政务服务及一网通办现状, 对市级政务服务 (重点是一网通办) 考核标准的对照理解分析是否准确、到位 (0-2 分);
需求理解 5	0~2	(5) 拟建系统与现有系统之间的关系分析是否到位 (0-2 分)。
总体架构 1	0~3	总体架构图细化是否合理、清晰 (0-3 分),
总体架构 2	0~2	架构理解是否到位 (0-2 分);
技术路线 1	0~2	技术路线是否满足招标需求 (0-2 分),
技术路线 2	0~3	技术路线是否具备前瞻性 (0-3 分);
业务流程 1	0~3	业务流程分析是否满足松江政务服务实际需求 (0-3 分),
业务流程 2	0~2	业务流程图是否清晰、合理 (0-2 分);
松江区一网通办试点方案的合理化建议 1	0~2	松江区一网通办试点方案的合理化建议是否满足招标需求 (0-2 分),
松江区一网通办试点方案的合理化建议 2	0~3	合理化建议是否详细、可行 (0-3 分)。

承诺函	0~3	提供与现有业务系统或平台进行无缝对接的承诺函（加盖公章），提供得3分，未提供本项不得分。
技术指标响应度 1	0~4	本项目中“一网通办”自助终端设备、智能咨询机器人应提供针对本项目的原厂授权书及服务承诺函，每提供一项得2分，最高得4分，未提供或未完整提供本项不得分。
技术指标响应度 2	0~6	提供智能图像识别、语音质检的本地私有化部署的承诺函（加盖公章），每提供一个得3分，最高得6分，未提供本项不得分。
实施方案 1	0~2	（1）根据项目工期要求设计的项目关键工期节点是否合理（0-2分）；
实施方案 2	0~2	（2）组织架构是否健全（0-2分）；
实施方案 3	0~2	（3）安全管理措施和保密措施是否到位（0-2分）；
实施方案 4	0~2	（4）安装调试方案是否周密（0-2分）；
实施方案 5	0~2	（5）人员配置是否科学、是否满足驻场人员要求（0-2分）。
项目团队 1	0~3	（1）项目经理应具备信息系

		<p>统项目管理师认证证书，提供得 3 分，未提供不得分。</p> <p>（上述人员需提供有效期内的证书复印件，需提供开标日前半年内任意一个月缴纳社会保障资金的证明材料，未提供不得分）。</p>
项目团队 2	0~4	<p>（2）项目团队成员具备系统集成项目管理工程师或网络工程师或信息系统项目管理师或程序员类的专业证书。每提供一份证书得 1 分，最高得 4 分。（上述人员需提供有效期内的证书复印件，需提供开标日前半年内任意一个月缴纳社会保障资金的证明材料，未提供不得分）。</p>
售后服务 1	0~3	<p>（1）售后服务体系是否完备（0-3 分）；</p>
售后服务 2	0~3	<p>（2）服务承诺是否明确、可行（0-3 分）</p>
售后服务 3	0~3	<p>（3）应急措施是否及时、便捷（0-3 分）；</p>
售后服务 4	0~3	<p>（4）技术培训方案是否细致、完善（0-3 分）。</p>
综合实力	0~3	<p>投标人具备软件企业认定证书的，得 3 分。</p>
业绩	0~5	<p>投标人类似业绩指：投标人近 3 年以来承接的政务服务</p>

		<p>信息化系统项目业绩。投标人需提供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、交付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。每有一个有效业绩得 1 分，最高得分为 5 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。</p>
--	--	---

四、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条的规定，本项目招标出现下列情形之一的，项目予以废标：

- 1、符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，招标人将废标理由通知所有投标人。

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、项目编号）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），按照网上投标系统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.如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
- 6.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。
- 7.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。
- 8.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。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《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。

10.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) 我方近期有关该型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项：

(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

松江区政务服务综合管理平台建设包 1

项目名称	交付日期	质保期	备注	投标总价(总价、元)

填写说明：（1）“单价（元）”，“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，精确到个位数。

（2）交付日期是指合同生效后多少天完成送货上门、就位、安装、调试、培训直至验收合格。

（3）质量保证期是指自货物按合同规定验收合格之日起多少个月。

（4）投标人应按照《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：

费用类别	报价	备注
硬件设备（含成品软件）		
应用软件开发		
系统集成费		
其他		
...		
合计		

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）投标人应按照《项目概况及项目招标需求》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。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

4、投标报价分类明细表格式

项目名称：

采购编号：

(1) 各子系统报价汇总表

序号	子系统名称	各子系统设备供货、 安装报价	各子系统软件 开发报价	投标价格(元)
1				
2				
3				
合计投标总价(元)				

(2) 其中：各子系统设备供货、安装报价明细表

系统 1 系统 2…… (各系统分别列出)

系统设备名称	型号、规格、品牌	产地	设备、材料单价 (含运输、服务 保险等)	数量	投标合价(人民 币元)
设备					
小计：					
材料					
小计：					
软件					
小计：					
系统集成费					
装、调试					
安装调试费					

措施费用及其他					
小计:					
培训					
小计:					
设计					
管理费					
利润					
税金					
小计:					
总价					

投标人授权代表签字: _____

投标人(公章): _____

日期: 年 月 日

5、应用软件开发说明一览表格式

项目名称：

招标编号：

序号	模块名称	单价（人/月）	数量	合计	备注
1	本地业务库建设				
2	AI 能力建设				
3	统一门户建设、 授权管理、用户 管理				
4	一网通办服务中 台应用接入				
5	综窗业务知识库 升级优化				
6	综窗智能辅助收 件预审系统				
7	智能填表系统				
8	帮办代办服务				
9	中心电子档案归 集应用				
10	统一预约对接改 造				
11	“好差评”分析 评估				
12	一业一证服务				
13	办件质检				
14	快办服务建设				
15	好办服务建设				
16	AI+智能审批				
17	特色地图				

总价	
----	--

注:以上为基本要求,投标人可根据实际方案自行增加模块。

投标人授权代表签字: _____

投标人(公章): _____

日期: 年 月 日

6、资格条件响应表

项目名称:

招标编号:

松江区政务服务综合管理平台建设资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	法定基本条件	<p>1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）；提供依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>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。</p> <p>3.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。</p>	包 1
2	自定义	大中小微企业	本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。	包 1
3	自定义	联合投标	本项目不允许联合投标	包 1

投标人授权代表签字: _____

投标人（公章）: _____

日期：年月 日

7、符合性要求响应表

项目名称:

招标编号:

松江区政务服务综合管理平台建设符合性要求包 1

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	法定代表人授权	<p>1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。</p> <p>2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。</p>	包 1
2	投标文件密封、签署等要求	<p>符合招标文件规定：</p> <p>1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格性响应表》以及《符合性要求响应表》。</p> <p>2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。</p>	包 1
3	投标报价	<p>1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。</p> <p>2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。</p> <p>3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价。</p>	包 1

		<p>4. 不得低于成本报价。</p> <p>5. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。</p>	
4	商务要求	<p>1. 投标有效期、交付日期、交付地点、质量保证期、付款条件满足招标文件要求。</p> <p>2. 合同不得转让与分包满足招标文件要求。</p> <p>3. 履约保证金、质量保证金满足招标文件要求。</p>	包 1
5	“★”要求	符合技术规范、技术标准和《项目招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。	包 1
6	投标文件内容	<p>1. 不同投标人的投标文件未出现评标委员会认为不应当雷同的情况（即投标文件与其他投标人的投标文件存在内容连续 20 行（含）以上相同或者 5 处（含）以上相同差错的）。</p> <p>2. 投标人接受招标人按招标文件规定对其投标书中错误所进行的修正的；投标文件无招标方不能接受的附加条件的。</p>	包 1
7	其它无效投标情形	投标文件无政府法律	包 1

		法规或规章规定的其它无效投标情形的。	
--	--	--------------------	--

投标人授权代表签字： _____
投标人（公章）： _____
日期： 年月 日

8、商务要求响应表格式

项目名称： _____

项目编号： _____

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期			
交付日期			
质保期			
付款方式			
转让与分包			
履约保证金			
质量保证金			
...			

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

9、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称： _____

招标编号：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在投标文件页次	备注
1	需求理解			
2	整体技术方案			
3	技术指标响应度			
5	实施方案			
6	项目团队			
7	售后服务方案			
8	综合实力			
9	业绩			
10				
11				

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。

10、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我（姓名_____系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心项目的投标活动，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。

法定代表人身份证复印件
(正面)

被授权人身份证复印件
(正面)

法定代表人身份证复印件
(反面)

被授权人身份证复印件
(反面)

投标人（公章）：

受托人（签字）：

法定代表人（签字）：

身份证号码：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期：

日期：

11、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

12、中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务由符合政策要求的中小企业承接。相关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；承接企业为（企业名称），从业人员__人，营业收入为__万元，资产总额为__万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

本公司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。

本公司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。

公司名称（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）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）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。

13、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，占本单位在在职

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）。

中标供应商为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

14、依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明

声 明

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

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目经理情况表

项目名称:

招标编号:

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事相关 工作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目经理的理由：</p> <p>本项目经理管理思路和工作安排：</p> <p>本项目经理每周现场工作时间：</p>							
<p>更换项目经理的方案</p>							
<p>更换项目经理的前提和客观原因：</p> <p>更换项目经理的原则：</p> <p>替代项目经理应达到的能力和资格：</p>							

2、投入项目的管理、技术人员配备及相关工作经历、资质汇总表

项目名称：

招标编号：

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

-

3、项目实施方案及服务承诺

- (1) 项目实施方案及投标人建议的安装、调试、验收方法或方案；
- (2) 质量保证方案、技术服务、技术培训、售后服务的内容、措施等承诺。

包 1 合同模板：

松江区政务服务综合管理平台建设采购项目合同

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

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]

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-采购人单位邮编]

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-采购人单位传真]

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信息系统设备、应用软件和服务项目：

1.1 松江区政务服务综合管理平台建设采购项目

乙方所提供的信息系统设备、应用软件其来源应符合国家的有关规定，信息系统设备、应用软件的模块配置、功能、版本、数量、价格和交付日期等详见合同附件。

2. 合同价格、交付地点和交付日期

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 交付地点

本系统设备、应用软件和服务项目交付地点：采购人指定地点。

2.3 交付日期

本信息系统应用软件和服务项目的交付日期：详见投标文件。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所交付信息系统设备、应用软件的质量标准按照国家标准、行业标准，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 乙方所交付的信息系统应用软件还应符合国家和上海市有关软件开发规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的信息系统应用软件享有合法的权利。

4.2 乙方保证在其交付的信息系统应用软件上不存在任何未曾向甲方透露的漏洞，后门等安全隐患。

4.3 乙方保证其所交付的信息系统应用软件没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该信息系统应用软件构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 交付、领受与验收

5.1 甲方应依据信息系统项目工程的条件和性质，根据乙方的要求向乙方提供信息系统的施工、安装和调试环境。如甲方未能在该时间内提供该施工和安装环境，乙方可相应顺延交付日期。如对乙方造成经济损失，甲方还应依本合同规定承担违约责任。

5.2 乙方应在进行每项交付前，以书面方式通知甲方。甲方应当在接到通知后安排接受交付。乙方在交付前应当根据附件中的检测标准对所交付的项目进行功能和运行检测，以确认交付项目符合本合同的规定。

5.3 乙方应按照合同及其附件所约定的内容进行交付，如果本合同约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的，乙方应同时交付软件的源代码。所交付的文档与文件应当是可供人阅读的书面和电子文档。

5.4 甲方在领受交付项目后，应当对所交付项目进行检验，向乙方出具书面文件，以确认其符合本合同所约定信息系统设备及应用软件的模块、需求和功能、使用手册、维护手册。如有缺陷，应向乙方出具书面报告，陈述需要改进的缺陷。乙方应立即改进此项缺陷，并再次进行检测和评估，甲方应当再次检验并向乙方出具书面领受文件或递交缺陷报告。甲、乙双方将重复此项程序直至甲方领受或甲方依法或依约终止本合同为止。

5.5 自系统功能检测通过之日起，甲方拥有系统试运行权利。

5.6 如果由于乙方原因，导致系统在试运行期间出现故障或问题，乙方应及时排除该故障或问题。以上行为产生的费用均由乙方承担。

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

5.8 系统试运行完成后，甲方应及时进行系统验收。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，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成系统验收。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。

5.9 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，同时延长试运行期，直至系统完全符合验收标准。

5.10 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。

5.11 甲方根据信息系统应用软件模块和功能，对信息系统设备及应用软件验收合格后，甲方收取发票并在《验收单》上签署验收意见及加盖单位印章。

6. 知识产权和保密

6.1 甲方委托开发软件的知识产权归甲方所有。乙方向甲方交付使用的信息系统应用软件已享有知识产权的，甲方在许可的范围内合理使用。

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

6.3 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。

1.本项目合同签订后 30 天内，甲方向乙方支付合同总价的 30%；

2.硬件到货后 30 天内，甲方向乙方支付合同总价的 20%；

3.系统通过初验后 30 天内，甲方支付合同总价的 20%。

4.系统通过终验后 30 天内，甲方支付合同剩余金额。

8. 辅助服务

8.1 乙方应提交所提供信息系统应用软件包括相应的每一模块技术文件，例如：操作手册、使用说明、维护手册和服务指南。这些文件应包装好随同项目交付一起交付给甲方发运。

8.2 乙方还应提供下列服务：

(1) 现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；

(2) 在质量保证期内对交付的信息系统设备、应用软件实施运行监督、维护、维修；

(3) 乙方应根据项目实施的计划、进度和需要与客户的合理要求，及时安排对甲方的相关人员进行培训。培训目标为使受训者能够独立、熟练地完成操作，实现依据本合同所规定的信息化系统应用软件的目標和功能。

8.3 辅助服务的费用应包含在合同价中，甲方不再另行支付。

9. 系统保证和维护

9.1 在乙方所交付的信息系统设备、应用软件中，不得含有未经甲方许可的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；

9.2 乙方所提供的软件，包括受甲方委托所开发的软件，如果需要经国家有关部门登记、备案、审批或许可的，乙方应当保证所提供的软件已经完成上述手续。

9.3 乙方保证，依据本合同向甲方提供的信息系统设备、应用软件及其附属产品不存在品质或工艺上的瑕疵，能够按照本合同所规定的技术规范、要求和功能进行正常运行。乙方保证其所提供的软件系统在当前情况下是最适合本项目的版本。

9.4 乙方自各项目交付验收通过之日起详见投标文件质保期内向甲方提供免费的保修和维护服务并对由于设计、开发的缺陷而产生的故障负责。在此期间如发生系统运作故障，或出现问题，乙方将按照售后服务的承诺（见合同附件）提供技术支持和维护服务。

9.5 在质量保证期内，如果信息系统应用软件的模块或功能与合同不符，或证实信息系统设备、应用软件是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的设计、开发等，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。

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

9.7 在维护期内如由于乙方的责任而需要对本信息系统应用软件中的模块予以更换或升级，则该部件的保修期应相应延长。

9.8 乙方应向甲方提交一笔金额为合同总价百分之三（3%）的质量保证金，质量保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交质量保证金所需的有关费用均由其自行承担。质量保证金应在甲方最后一次付款前支付，有效期为验收合格后详见投标文件质保期个月。质量保证金期满后 15 天内，甲方应一次性将质量保证金无息退还乙方，无正当理由逾期不退的，甲方应承担由此而造成的乙方直接损失。

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 在质量保证期内，如果乙方对缺陷产品负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 乙方同意退货并将货款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。

(2) 根据信息系统应用软件的功能模块状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低信息系统应用软件的价格。

(3) 乙方应在接到甲方通知后七天内负责采用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。同时，乙方应在约定的质量保证期基础上相应延长修补和/或更换件的质量保证期。

10.3 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述

规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收质量保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点交货和提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延交货，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交货和提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间或延期提供服务。

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交货和提供服务，甲方应从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（周、天）赔偿迟交货物的交货价或延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至交货或提供服务为止。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，甲方可以考虑终止合同。

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 在本合同签署后，乙方应向甲方提交一笔金额为合同总价百分之三（3%）的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部信息系统应用软件按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部信息系统应用软件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 调解不成则向合同签订地法院起诉。

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信息系统应用软件。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果甲方根据上述 16.1 款的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货的信息系统应用软件，乙方应对购买类似的信息系统应用软件所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

16.3 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，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 本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标文件、投标文件、补充协议（若有）

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

21. 合同修改

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

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

[合同中心-合同有效期]

附件：

附件：项目采购需求

一、项目概述

项目名称	松江区政务服务综合管理平台建设
采购内容	主要包括松江区政务服务本地业务库建设、AI 能力建设、统一门户建设授权管理用户管理、一网通办服务中台应用接入、综窗业务知识库升级优化、综窗智能辅助收件预审系统、智能填表系统、帮办代办服务、中心电子档案归集应用、统一预约对接改造、“好差评”分析评估、一业一证服务、办件质检、快办服务建设、好办服务建设、AI+智能审批、特色地图、自助设备升级、智能服务大厅建设。
主要技术规格	详见技术需求
项目预算	本项目采购预算金额 1533.17 万元，超过预算的按无效投标处理。

(一) 项目背景

松江区为深入贯彻中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》,国务院办公厅《关于印发进一步深化“互联网 + 政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》(国办发【2018】45 号)精神,以及市委、市政府《全面推进“一网通办”加快建设智慧政府工作方案》(沪委办发【2018】14 号)、《2019 上海市“一网通办”评估工作方案》(沪数【2019】2 号)、《2020 年上海市深化“一网通办”改革工作要点》等文件的具体要求,深刻认识并准确把握上海市政务服务形势的新变化、新特点基础上,贯彻落实建设松江区改革工作相关要求,将松江区行政服务中心综合服务管理平台升级建设为政务服务统一管理平台。通过统一门户、授权管理、用户管理、综窗系统与中台事项对接,综窗业务知识库升级优化、综窗智能辅助收件预审系统的建设提高了松江区行政服务中心工作人员工作效率,减轻了窗口人员的工作压力。同时通过对综窗系统进行升级改造,建设电子档案归集,实现了对新增电子材料的归档标签化处理,同时也实现了对历史的电子材料进行统一归档。此外,通过将分领域综窗升级、两个免于提交工作落地延续,方便办事人员进行事项办理。

(二) 市区政务服务现状

1、松江区政务服务现状

松江行政服务中心目前有一套综合管理系统,主要提供中心受理、通用办件审批、效能监管、

中心日常管理等功能。三类分领域综合窗口，主要提供企业开办、项目建设、市民服务类事项办理。数字化窗口工位系统，主要提供窗口标准设备集成化管理，包括智能读卡器、窗口互动终端、影印终端等。数据可视化分析系统，主要提供事项办件数据、业务运行数据、办事主体信息等资源数据的推送，从而实现运行监控、业务分析、决策参考、效能监管等大数据可视化分析功能。网上办事大厅，主要提供办事指南、在线申报等功能；大厅配备有排队取号机、自助服务一体机、休息等待屏、电子大屏等智能硬件设备。

(1) 机房及网络架构现状

目前松江区行政服务中心现有系统部署于行政服务中心 2 号楼 3 楼机房，以下为松江区行政服务中心现有服务器情况：

服务器一		
主要应用	审批平台	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	DELL	
型号	PowerEdge R740	

服务器二		
主要应用	Web 应用	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	DELL	
型号	PowerEdge R740	

服务器三		
主要应用	数据库服务器	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	DELL	
型号	PowerEdge R740	

服务器四		
主要应用	叫号终端	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	DELL	
型号	PowerEdge R740	

服务器五		
主要应用	数据交换服务	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	华为	
型号	2288HV5	

服务器六		
主要应用	服务网关	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	华为	
型号	2288HV5	

服务器七		
主要应用	统一支撑平台	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位

	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	

服务器八		
主要应用	RabbitMQ	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	华为	
型号	2288HV5	

服务器九		
主要应用	Mysql 集群	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	华为	
型号	2288HV5	

服务器十		
主要应用	Oracle	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	

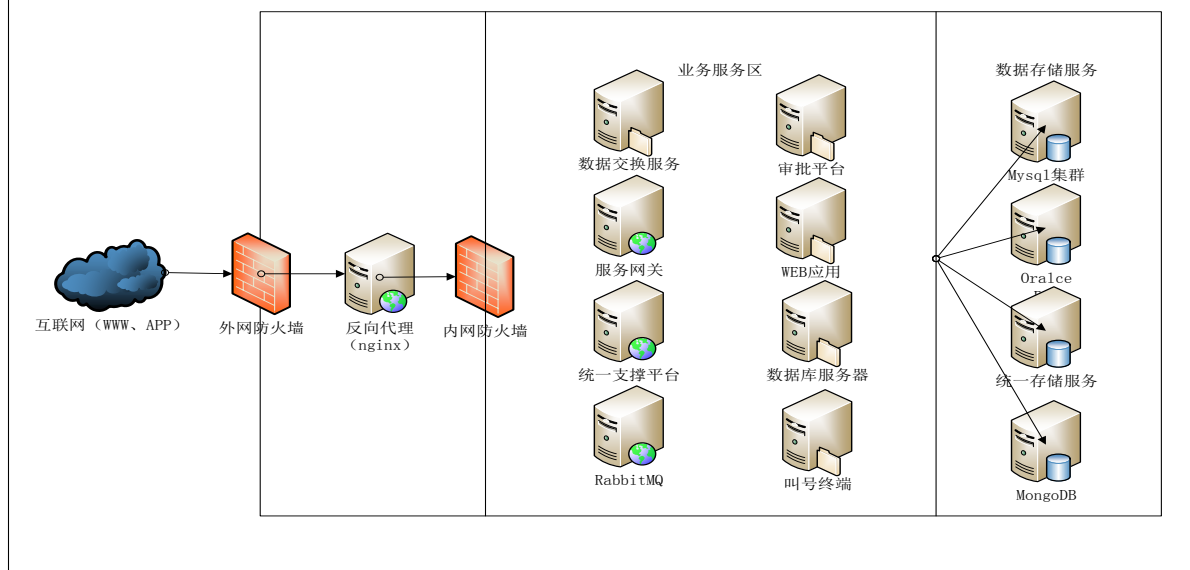
数据库版本	Mysql、64 位
品牌	DELL
型号	PowerEdge R740

服务器十一		
主要应用	统一存储服务	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	DELL	
型号	PowerEdge R740	

服务器十二		
主要应用	MongoDB	
服务器基本信息	操作系统版本、位数	Windows service 2012 64 位
	物理机/虚拟机	<input type="radio"/> 物理机 <input checked="" type="radio"/> 虚拟机
磁盘划分情况	C: 200 D: 300	
中间件	tomcat	
数据库版本	Mysql、64 位	
品牌	DELL	
型号	PowerEdge R740	

以下为松江区行政服务中心现有网络拓扑图：

部署拓扑结构



(2) 系统建设现状

行政服务中心自助办理方面，根据“整体政府”建设理念，依托电子政务云平台，采用三级统建模式构建本市政务服务统一受理平台。统一受理平台依托政务服务一体化管理平台、政务服务数据共享交换平台、大数据中心等基础支撑设施进行建设，融入网上政务大厅门户，通过互联网向申请对象提供多渠道的在线办理服务，同时通过政务外网为市区各级工作人员提供预审和受理服务。松江区行政服务中心部署了 11 台智能政务服务工作台、2 台政务服务自助终端设备，可为办事人提供全天候的业务查询、打印、受理等一系列智能化、自助化服务。

中心现有软件系统：

序号	软件系统名称	功能描述
1	排队叫号系统	实现排队叫号功能。
2	大厅综合管理平台	综合集成管理大厅软硬件设备。
3	G60科创走廊“零距离”审批后台	大厅G60窗口的审批后台。
4	屏幕信息发布系统	中心大屏、窗口显示屏、休息等待区显示屏的信息展示。
5	自助服务运管系统	自助服务终端（包括智能政务服务工作台、政务服务自助终端、智能文件柜以及无人值守受理站）的统一后台运管系统。
6	无人干预自动办理系统	实现办事人员对部分事项自助申报
7	一件事服务系统	为办事人员提供高效办成一件事服务

(3) 业务应用现状

松江区自助服务区运行方面，中心本部共部署了 11 台智能政务服务工作台，2 台政务服务自助终端，2 台智能文件柜；在临港松江科技城部署了 1 台无人值守受理站。所有自助终端设备通过统一部署的终端运行管理系统进行配置管理，并和中心的一窗综合系统、数字证书、短信平台、随申办市民云、随申办电子证照、统一物流平台、大数据好差评等相关接口对接，接入中心事项共 248 个（一窗综合事项 118 个，接入市级市民事项 102 个，长三角一体化“跨省通办”事项 115 个，一网通办高频事项 17 个）。截止至 2021 年 7 月底，自助区累计接待人次近 30000 次；其中，网约车事项办理 2863 件，酒类许可证各情形事项共办理 1271 件，一网通办预约 10582 次，企业开办一窗通、卫健委等一网通办事项办理 5917 次，其他（网上税务、企业公示系统、外资信息填报、企业档案调阅、公积金异地贷款证明、协助打印资料等）5182 次。

松江区前期建设的政务服务应用目前都在使用中，平台上线运行至今已有 30 万件的办理量和超过 120G 的系统数据存储（包括附件材料），整体运行状况良好。但在服务的智能化能力以及对群众办事、窗口人员办公的服务优化上还存在较多空间。一件事服务系统主要是前端为办事人员提供智能导引及一表填报服务，后端为工作人员提供了多部门协同平台。2021 年上半年，松江区一件事服务系统共办理了 4000 余件办件。

2、松江区大数据资源平台现状

松江区大数据中心正在进行大数据资源平台的建设，该平台立足于松江区推进城市治理数字化转型，推进城市精细化管理的总体要求，构建松江区 大数据资源平台。平台按照上海市大数据中心工作要求，构建数据汇聚、管理、治理、服务、共享、运营、安全、开放、应用的全周期能力，更好的支撑政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”建设及应用。平台计划于今年年底初步建设完成并实现以下目标，在底层框架层面，构建数据技术底座支撑能力，提供海量数据的处理能力和开发工具，满足结构化和非结构化的数据接入、存储、处理、整合要求；在数据归集层面，按照“应归尽归”的原则，实现与区级委办局自建系统、市大数据资源平台对接，归集整合国家级、市级、区级的公共数据资源，建成后将完成 35 个委办局 700 个目录(其中 300 个核心目录)的编目，完成 3 亿条数据的归集；在统一管理层面，建立区级数据湖，并从数据质量、标准上，对数据进行治理和统一管理，对接市大数据资源平台下发的库表和 api 接口，实现统一管控；在业务支撑层面，优化区域综合库，构建各类主题库、专题库，实现对各类应用场景的支撑；在安全运营层面，构建对数据、平台全生命周期的安全防护和运营监管能力；在数据共享层面，满足区级委办局公共数据共享利用需求，特别是支撑“一网通办”、“一网统管”，实现公共数据的按需共享、安全可控。

3、上海市政务服务要求及现状

根据《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》文件要求，通过市区两级数据共享交换平台进行属地数据落地。松江区需建设本地业务库解决松江区政务服务业务的问题，为区政务服务水平的提升，业务流程的改进以及市民办事体验的改善决策依据和运营参考。

根据上海市人民政府办公厅《关于在区行政服务中心开展综合窗口“政务智能办”试点的通知》文件要求，推进政务服务大厅数字化转型，提升“AI+一网通办”赋能水平，打造综合窗口“政务智能办”模式，依托人工智能、大数据、机器学习等技术手段，搭建智能辅助审批系统，实现审批要素、审批要件、审批逻辑的标准化、颗粒化和可视化，系统自动对办件信息进行核验并形成标准、完整、准确的辅助审批结果，窗口工作人员复核确认后完成事项审批，企业办事实现“信息免提交”“材料免填报”。

随着一网通办工作的持续深化，一网通办要点工作对应应用系统的建设也越来越多，为了解决中心多系统的问题，本次松江区行政服务中心以现场综合服务管理平台为整合核心，构建统一门户及建设、授权管理、以及用户管理，将综窗系统、无人干预自动办理系统、区统一受理平台、自助服务终端系统、一件事系统、日常管理系统、大厅管理系统进行整合，作为松江区一网通办统一的工作门户，后续新增的应用系统也将基于整合后的平台进行模块建设。

市大数据中心组织的“一网通办”统一受理平台与各区线下窗口系统对接工作培训会要求各区县要抓紧推进一网通办服务中台应用接入，实现数据同源、服务同源、市区联动。

根据《2021 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》文件要求，应提供智能技术培训和帮办、代办服务；开展“一数一源”治理，聚焦“一网通办”办事填表场景，对 50 项高频数据进行“一数一源”治理，形成全市统一“数源”目录，实行“凡是列入‘数源’目录的数据，原则上办事人免于填写相关信息”，变填表为补表，支撑各区、各部门政务服务应用创新；推动各部门全面完成电子归档功能建设，深入推进各区电子归档工作，实现电子档案管理基本覆盖高频政务服务事项；夯实并拓展“好差评”制度，实现政务服务评价、反馈、整改、监督的闭环管理，方便企业群众对政务服务质量进行自愿自主评价；大力推动“快办”服务，在政务服务事项中选取 100 个相对简单的高频办理情形，通过简化填表、智能审批等方式，实现“3 分钟填报、零材料提交”，提供极简易用的办事体验；积极探索“好办”服务，取 100 个高频服务事项，提供申请条件预判、申请表格预填、申请材料预审等功能，推动“个性指南+智能申报”服务，降低企业群众学习成本；提升“AI+一网通办”赋能水平；推动服务时空一体化，继续推进政务服务地图应用。

根据《上海市人民政府印发关于在全市范围推广实施“一业一证”改革的指导意见的通知》文件要求，进一步提升改革综合效能和整体效应，在全市范围推广实施“一业一证”改革。对标

国办要求，对办件信息相关字段项进行检查和监控，排查不规范或缺漏的异常办件。

根据《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》、《2020年长三角地区政务服务“一网通办”工作要点》等文件要求，提升线下综合服务能力，依托国家政务服务平台基础能力，并结合长三角自助服务终端已有能力，逐步推进长三角地区“一网通办”服务接入各省（市）自助服务终端，实现各省（市）自助服务终端可提供长三角地区“一网通办”证照（证明）打印类、自助查询、自助办理类等自助服务，延伸长三角地区“一网通办”服务触角。

（三）项目建设目标

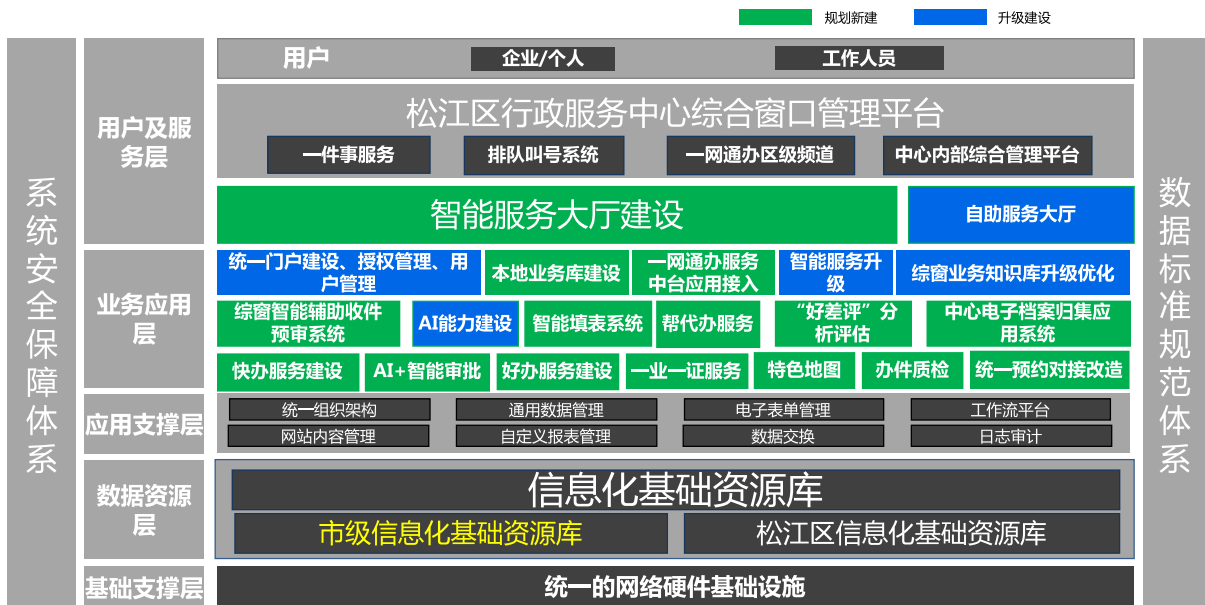
本次项目依托已有的松江区行政服务中心综合服务管理平台建设政务服务一体化管理平台。建设基础业务数据库和 AI 能力，提升松江区政务服务基础能力水平。通过统一门户、授权管理、用户管理、综窗系统与服务中台事项对接，综窗业务知识库升级优化、综窗智能辅助收件预审系统的建设提高了松江区行政服务中心工作人员工作效率，减轻了窗口人员的工作压力，同时通过电子档案归集应用建设实现对新增电子材料进行归档标签化处理，实现对历史电子材料进行统一归档。此外通过将综窗系统升级、两个免于提交工作落地延续，进一步优化营商环境，让企业和群众有更多的获得感、满意度。按照统一的规定和技术标准制定《长三角一体化自助办理设计规范》，建设长三角一体化自助办理运行系统。

投标人应根据以上项目背景、现状、建设目标并结合自身建设经验，在投标文件中分析项目的重点、难点，并制定相应的应对策略。中标后，应结合实地调研情况对项目建设过程中的重点、难点做深入的分析并提出切实可行的解决方案。

二、招标范围及内容

（一）总体架构

根据松江政务服务中心“一网通办”建设目标，需结合上海市“两网”建设具体要求，项目总体架构采用云平台架构设计理念，总体由基础支撑层、数据服务层、应用支撑层、业务应用层和用户服务层以及运营管理体系和安全保障体系构成。



以上架构图只是需求模块划分示意图，投标人需根据招标内容及自身专业的理解进行细化。松江区新建项目总体架构需基于现有的统一的网络硬件基础设施和信息化基础资源库部署，同时需基于现有的统一应用支撑包括统一组织架构、统一数据管理、电子表单管理等建设业务应用。

（二）建设需求

本项目从松江区政务服务办日常承担的主要业务角度出发，包括松江区政务服务本地业务库建设、AI 能力建设、统一门户建设授权管理用户管理、一网通办服务中台应用接入、综窗业务知识库升级优化、综窗智能辅助收件预审系统、智能填表系统、帮办代办服务、中心电子档案归集应用、统一预约对接改造、“好差评”分析评估、一业一证服务、办件质检、快办服务建设、好办服务建设、AI+智能审批、特色地图、自助设备升级、智能服务大厅建设。相关功能的建设需与松江区已有业务系统或平台进行无缝对接。下述建设需求、功能与指标要求，投标人必须逐条响应。

针对松江区政务服务和一网通办的现状编制松江区一网通办试点方案，试点方案需按照《2021

年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》、《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》、《上海市人民政府办公厅关于在区行政服务中心开展综合窗口“政务智能办”试点的通知》的部署要求，深刻认识并准确把握上海市政务服务形势的新变化、新特点基础上，贯彻落实建设区综合窗口“政务智能办”试点改革工作相关要求，进一步优化营商环境，深入推进审批服务便民化，进一步凸显区域政务服务特色和品牌，同时，在区行政服务中心综合窗口开展“政务智能办”试点工作，为全市推广综合窗口“政务智能办”服务模式提供可复制推广经验编制试点方案。投标人在投标文件中需针对该试点方案提出合理化建议。

采购定制开发软件模块表

序号	模块名称	数量(套)
1	本地业务库建设	1
2	AI 能力建设	1
3	统一门户建设、授权管理、用户管理	1
4	一网通办服务中台应用接入	1
5	综窗业务知识库升级优化	1
6	综窗智能辅助收件预审系统	1
7	智能填表系统	1
8	帮办代办服务	1
9	中心电子档案归集应用	1
10	统一预约对接改造	1
11	“好差评”分析评估	1
12	一业一证服务	1
13	办件质检	1
14	快办服务建设	1
15	好办服务建设	1
16	AI+智能审批	1
17	特色地图	1
18	自助设备升级	1

采购硬件设备表

序号	设备名称	主要参数	单位	数量
1	高清网络半球摄像机	≥ 200 万 1/1.8” CMOS 智能人脸日夜半球型网络摄像机	台	65
2	高灵敏度拾音器	音频传输距离≥ 3000 米	台	65
3	柜台拾音器	半径≥ 1.5 米范围，音频编码 G.711，信号频率 300~3400 Hz，采样频率≥ 8 KHz	个	65
4	音频传输距离 3000 米	支持≥ 4 轨录音，10/100M 以太网接口，录音时不影响通话音量及品质。	台	17
5	单路电源适配器	拾音器接口：1 个三芯(电源正极 V, 音频 A, 公共地 G)	台	65
6	综合查询机 (42 寸卧式)	CPU≥ 双核处理器 内存≥4GB DDR3 硬盘≥120GB 固态硬盘； 正版操作系统，能提供正版序列号标签； 显示屏：≥42 寸	台	2

7	NVR	网络视频输入 ≥ 64 路,含16块3TB监控级硬盘,可用空间48TB	台	2
8	智能工位监控管理机	CPU ≥ 2 路;内存 $\geq 2*16GB$;硬盘 $\geq 2*600GB$ 10K 2.5英寸热插拔硬盘;冗余电源;双端口千兆网卡;P5000以上GPU卡。自动读取政务服务标准数据接口,对窗口工位提供智能监控能力。	台	1
9	电子政务录像文件存储机	CPU性能 \geq 四核 3.2GHz;内存 $\geq 8GB$,DDR4;1TB SATA;配置4个1Gbps iSCSI端口;配置2GB缓存;24块4TB 7200K SATA硬盘。	台	1
10	智能填表机	触摸显示屏 ≥ 19 寸,分辨率 $\geq 1920*1080$; 80MM热敏打印机;二代证阅读器;2个外接USB; 固态硬盘 $\geq 120G$,4G内存:4G,正版操作系统 支持定时开关机,实现设备无人值守。可以支持各种样表格式,方便人员填写表格时参照样表进行在线填写;含样表的定制软件开发。	台	1
11	6类4对非屏蔽双绞线 UTP	性能符合国际六类标准;高性能的高速电缆;完全支持千兆以太网应用;产品符合相关TIA/EIA 568B.2-1 Cat6,ISO/IEC等标准	305米/箱	19
12	6类24口模块式配线架 UTP,含满配模块	性能符合六类标准	套	4
13	2米六类RJ45非屏蔽跳线	性能符合TIA/EIA-568B的六类软线的电气性能标准要求	根	65
14	理线架	安装于19英寸机架或网络机柜	个	4
15	拾音器电源线	RVV2*1.0	米	600
16	拾音器音频信号线	RVVP3*0.75	米	300
17	辅材	国产优质	项	1
18	“一网通办”自助终端设备	(1)主机:CPU \geq 四核 3.2GHz;内存 $\geq 8G$ DDR3,电源最大功率 $\geq 300W$; (2)触摸一体屏:双屏显示;下屏 ≥ 21.5 寸电容触显一体屏,分辨率: $\geq 1920*1080$;上屏 ≥ 14 寸,分辨率 $\geq 1366*768$; (3)彩色激光打印机:打印幅面:A4,打印分辨率: $\geq 600*600$;进纸盒 ≥ 250	台	10

		<p>页；支持有线/无线网络打印；</p> <p>(4) 热敏打印机：80mm 热敏凭条打印，打印热敏纸宽度 80mm，具备开机自动启动，故障预警等功能；</p> <p>(5) 高拍仪：≥A4 幅面；≥1500 万像素，需自动补光、定焦、纠边等功能；</p> <p>(6) 双目摄像头：双目活体采集检测摄像头，有效像素≥960 x1280；</p> <p>(7) 身份证读卡器：吸入式读卡，前入前出，可进行身份证双面扫描，识读身份证信息，符合 ISO/IEC 14443 TYPE A/B 标准；需支持掉电退卡，强制退卡等功能；</p> <p>(8) 二维码扫描器：可扫描所有一维和二维条码，能扫纸质和手机二维码；</p> <p>(9) 指纹识别仪：电容式指纹识别窗口；分辨率 ≥ 500(DPI)；图像大小：≥ 256*288；</p>		
19	智能咨询机器人	<p>(1) 屏幕尺寸：Lcd 屏幕≥10.1 inch</p> <p>(2) 屏幕分辨率：≥1200px*1920px</p> <p>(3) MIC：≥6 个麦克风，360° 音源定位、5 米收音范围</p> <p>(4) 头部可旋转角度：水平方向:-90° ~+90° 或 -180° ~+90° 俯仰方向:-5° ~+40°</p> <p>(5) 1200 万摄像头：≥1 个，主要用于头部前方的拍照、视频</p> <p>(6) 广角彩色摄像头：≥2 个，</p> <p>(7) RGBD 深度摄像头：≥3 个，</p> <p>(8) 广角鱼眼摄像头：≥1 个，</p> <p>(9) 激光雷达：≥1 个，270°、15 米覆盖范围</p> <p>(10) 红外线传感器：≥5 个，主要用于避障</p> <p>(11) 九轴陀螺仪传感器：≥1 个，检测机身平衡位置</p> <p>(12) 运营商支持：移动:3G/4G 联通:3G/4G 电信:4G(仅供上网使用)</p> <p>(13) 移动速度：≥0.7m/s</p> <p>(14) 处理器主频：≥2.00GHz</p> <p>(15) RAM(内存)：≥4G</p> <p>(16) ROM(容量)：≥64G</p>	台	1
20	质检声音采集	柜台拾音器，半径≥1.5 米范围，音频编码 G.711，信号频率 300~3400 Hz	个	65
21	质检声音存储	录音仪，支持≥4 轨录音，10/100M 以太网接口，录音时不影响通话音量及品质。	台	65
23	GPU 服务器	<p>CPU 核心数≥48，主频≥2.5GHz</p> <p>内存≥32G*8</p> <p>硬盘≥480G*2 SATA-SSD RAID1 ,SAS HDD 1.2T*2 RAID1/光口-10GE*2（带多模光模块）/ T4*4</p>	台	1

1、本地业务库建设

包括办件库、材料库和事项库。办件库主要用于存储企业和个人在办件运行中产生的业务全流程数据；材料库主要是存放企业和个人在办事过程中提交的电子申请材料、证照；事项库主要是存储政务服务办理事项清单材料，包括目录清单和实施清单；政务服务网用户特征库主要根据统一身份认证数据，结合松江区“政务服务用户”专项分析需求，梳理特定应用场景下的用户信息。

(1) 开发数据交换桥接系统

数据交换桥接系统主要提供数据交换桥接引擎管理、数据交换桥接任务管理、数据交换桥接配置管理、数据交换桥接日志管理等功能。

(2) 开发数据管理服务系统

对无法通过数据共享交换平台落地的政务服务业务数据，需要通过数据在线填报功能，为区政务办提供的政务服务业务数据在线录入。针对委办局对我区政务办政务服务业务数据有共享需求，可提供数据共享服务。此外，还存在对数据的综合查询、质量分析和综合管理需求。

(3) 开发数据统计分析系统

在建立统一的本地化政务服务数据业务库的基础上，为分析挖掘政务服务优化需求，精准把握群众办事行为，实现主动服务和精准服务推送，增强智慧化服务能力，需要多维度、多角度有效分析各种业务数据，促进数据应用，提升数据价值，从而有效支撑政府科学决策，优化政务服务。

2、AI 能力建设

(1) 智能客服

通过接入线上智能客服机器人，提升线上群众的服务体验：通过行业内先进的自然语言处理技术和 AI 大脑引擎能力，实现能在多种渠道对接，机器人能“听得懂群众的问题”“能部分解决群众的问题”，包括但不限于解决现有线上服务难找、线上知识库搜索内容不准确、业务答复覆盖范围小等问题。

通过对接线上智能客服机器人，实现一站式解决问题，对群众进行多渠道服务（包括公众号、小程序）的接入。同时实现：文本、图片以及富文本的交互。

通过对接线上智能客服机器人，解决服务的重复性日常工作，可有效分流重复性问题的进线客户，通过 AI 大脑引擎能力输出，实现通过自学习算法进行深度学习、强化学习，使工作人员从中解放出来，将人力转移到更有价值的工作中去，进一步提升人力资源管理的有效性。

通过智能客服机器人后台数据报表统计及后台运营管理，辅助运营管理进行有效决策。一是能够展示运营数据；二是通过数据分析，展示热点数据、舆情预警等；三是通过客服在线文本数据沉淀发现业务热点和问题，有针对性的提高服务质量。

单轮对话：通过业务人员整理的机器人知识库，及人工的简单教育标注，机器人具备人工智能深度学习技术能力，能够产生对用户问句的泛化理解能力，与用户进行单轮对话的交互，帮助用户进行业务咨询、知识点查询等问题服务；

错别字识别能力：机器人需要满足从用户语义角度进行问题理解，无需业务人员专门维护错别字词库，可实现用户语句中出现错别字也可以识别并匹配到正确答案；

多轮交互功能：如查询型场景等需要澄清的场景下，支持识别用户意图，通过反问的方式引导用户补充元素，给到用户准确回答；

结构化知识查询：机器人能理解用户问句对应的结构化知识（如产品信息），针对结构化的知识点机器人能进行查询操作，对应结构化知识点能够在后台很方便的管理和维护；

主动推荐：当用户问法模糊、有歧义、未明确意图的提问，系统能根据用户的语境和倾向，推理出最接近的用户意图的知识条目推荐；

关联问题展示：针对用户的提问，机器人后台可配置知识点的相关问，当用户提问到该知识点时，可推送出关联问，供用户进行点选获得更多答案信息；

闲聊：具备闲聊能力，当用户询问寒暄问题时，可给到用户寒暄回答，业务人员可自主在后台备注闲聊知识点的答案，提供个性化服务；

满意度评价：用户可对机器人的回答进行满意度的评价，进行点赞点踩的反馈，机器人后台可统计用户对机器人的满意度评价，并统计点赞点踩比例最高的业务问题进行优化提升；

热点推荐：当用户进入聊天界面后，机器人可主动推荐出后台统计出的 3-5 个热门问题，供用户

点击获取答案；

服务数据总览：提供整体趋势、热点 FAQ 排行等；知识库管理需具备完善的知识库管理功能，除支持手动单条及批量方式进行知识库内容操作，支持一问多答的内容管理外还需支持：

新知识点自动发现：对用户日志进行聚类，自动挖掘知识库中未覆盖的新知识点，供知识库维护人员参考及添加；**结构化知识库：**针对于服务咨询类的问题，提供二维结构化的知识库管理方式；

知识点更新及发布审核机制：所有知识库的改动，包括上线、下线、更新，均由管理员审核后才能发布到线上环境。

标注推荐：从用户日志中，筛选并推荐出与 FAQ 或资料意图相似的问句，以供教育人员参考并添加。通过使用快速教育可以让新增知识快速达到效果；

干调优预：诊断并快速修复机器人问答中的问题案例，输入问句后，查看机器人回复的影响因素（即历史标注数据中与问句最相似的），支持将错误的标注数据转移或删除，改善机器人回答准确率。

热点问题分析：统计查看 FAQ 知识点的访问情况，以关注热点问题；

舆情分析：针对关键词进行舆情监控分析，查询用户针对该关键词提问的详细数据情况及内容，及热点提问到的知识点及相关词语；

满意度分析：通过收集用户前端点赞点踩的数据反馈，统计用户满意度的参评率、参评详细数据、点赞点踩最高最低的知识点等。

关联问设置推荐：当用户输入某个问题后，机器人在回复答案的同时，将把与问题词汇相关联的问题显示给用户，提供用户相关问题的快速定位；

任务场景定制：支持对任务流程场景的理解，通过后台可配置场景任务型机器人，定制意图、要素，支持多轮交互的方式，完成某一类任务，例如某业务系统流程操作；对于某一任务，若缺失要素，则通过反问的方式向用户索取，跟踪用户意图的变化，最终完成某一任务。系统需提供丰富的机器人教育工具，以较低的人力成本代价完成对机器人的教育；

发现未知问题并进行聚类：机器人可通过自身算法，与用户对话后，将用户问题进行聚类整理，并将未存在于 FAQ 库中的用户问句进行聚类后提供给业务人员进行知识点新建或合并；

半监督学习模式：基于数据回流训练的学习功能，支持机器人未解答好的问题可经过人工标注训练后提升机器人对类似问题的准确率判断；

教育维护量小：机器人可通过人工少量的标注数据，即可达到比较高的准确率，减少后期维护成本；

泛化能力：机器人具有较强的自身泛化能力水平，通过少量人为教育标注后，即可产生对用户问题语义的泛化能力，实现从语义角度理解用户问句，而限于关键词和搜索技术；

对机器人语义理解准确率的训练及优化需要支持业务人员通过简单维护即可快速提升机器人的准确率效果；业务人员无需掌握专业机器学习的技术原理和方案即可通过鼠标点击的方式教育机器人理解业务知识点；业务可通过多种方式教育机器人；机器人可通过聚类找到知识点的相似问法，再由业务人员点击确认；业务人员发现问题案例时，可快速对机器人的理解进行校正并在训练数据中寻找是否有干扰项影响准确率。

智能客服需有对交互日志中的数据进行质检的功能，辅助运维人员提高机器人的回答质量。

随机提取机器人交互日志中的会话数据，通过质检系统，人工判断机器人答对或答错；

对于人工判断机器人答错的问题，可及时矫正标注；对于由于知识库缺失导致机器人答错的问题，可发起补充新知识点；提供满意度数据的分析，了解用户对机器满意度最高或最低的原因，进行业务技术改善。

（2）智能质检

智能质检可提供对柜台语音的全量自动化质检能力。智能质检系统通过对服务大厅窗口声音采集并完成语音转写，将转写结果通过语义分析引擎提供全量自动化质检的能力，整个过程无需人工干预直接输出质检结果，对常见的质检违规类型进行提取。

提供拾音设备，能够清晰采集柜台内工作人员语音，并进行存储；

ASR 需能够对拾音设备采集的语音进行转写，转写准确率需满足后续质检需求，并支持对单音轨文件进行话者分离；质检系统支持违规项的自动统计；

质检系统可通过点击质检问题标签进行对话提示，自动跳转至问题节点。

质检规则：质检规则可通过图形化界面无代码配置，配置方式支持语句位置、对话角色等；

可对语速、静音等语音质检因子进行质检。质检规则可配置与、或逻辑；

支持人工抽检，可定义质检维护人员的抽检计划任务，抽检任务支持对质检人员、质检数量、质检分派方式进行配置。整体质检任务分派逻辑可灵活配置；

数据分析能力：提供质检后数据分析能力，支持对违规项目进行排序，违规数进行统计；

支持标注训练，可智能推荐适合标注的数据，实现半监督式学习；

提供测试页面，支持基于文本对话验证质检规则；

(3) 智能图像识别（光学字符识别）

通过搭建智能图像识别系统，为松江区政务服务综合平台提供各类证照、文档的自动识别能力，缩短公众、工作人员在各类事项中的申请填报、录单时间，提升服务效率和服务体验。

智能图像识别系统除基本的文字识别能力之外，还需支持根据进行证照、表单的定制化识别及机构化输出。智能图像识别系统的各类识别能力需对外提供 API 服务接口，供平台其他功能模块进行调用。

在本期项目中，需提供 30 种个性化常用高频使用证照、表格进行定制化训练识别服务，如居保结算、大学生医保、城保单、综合减负等。

智能图像识别、语音质检等 AI 能力要求投标人在客户指定机房进行本地私有化部署。

AI 能力建设需采购质检声音采集、质检声音存储、GPU 服务器等配套硬件，硬件需求详见采购硬件设备表。

3、统一门户及建设、授权管理、以及用户管理

随着一网通办工作的持续深化，一网通办要点工作对应用系统的建设也越来越多，为了解决中心多系统的问题，本次松江区行政服务中心需以现场综合服务管理平台为整合核心，搭建整合平台功能，将综窗系统、无人干预自动办理系统、区统一受理平台、自助服务终端系统、一件事系统、日常管理系统、大厅管理系统进行整合，作为松江区一网通办统一的工作门户，后续新增的应用系统也将基于整合后的平台进行模块建设。

主要建设内容：统一门户建设、授权管理、用户管理。

(1) 统一工作门户

本次松江区行政服务中心综合服务管理平台升级建设暨政务服务统一管理平台业务办理界面建设主要包括统一访问入口、统一消息提醒、个性化定制、应用仓库管理建设。该业务办理界面可实现统一消息、办理界面个性化定制、以及对应用的权限、元件进行管理。

(2) 统一访问入口功能需求

基于统一用户管理及认证平台提供的单点登录服务，提供一个集中统一的工作平台，它是各类政务工作人员登陆各类应用系统的统一入口，能够通过这个入口实现“单点登录、全网通行”，通过工作平台，授权用户可以进入各个应用子系统。

(3) 统一消息提醒功能需求

基于统一消息服务，实现各应用系统的待办事项整合至统一桌面，提高工作效率。

通过统一的消息服务，与市电子证照库、市统一受理平台、区级自建系统、市政务服务事项库对接，对业务审批、督办记录、处理意见等进行统一的消息提醒服务，提醒的方式可采用短信、邮件、待办、弹出窗口等多种组合方式，并提供信息的主动关注服务，各类角色对专注的信息的动态变化，能自动通过消息提醒获知。

(4) 个性化定制功能需求

工作平台各类应用中汇聚的信息非常多，而单个用户关心的信息又不尽相同，因此，工作平台应提供个性化定制功能。

用户可制定个性化工作界面，通过个性化的界面整合各类政务应用和信息资源。个人可以根据自己的工作性质、职务、爱好定制自己需要的应用、调整平台的视觉效果，形成个人页面。

A.应用仓库管理功能需求

应用管理是统一工作平台支撑的核心，系统管理员可以在系统中动态添加应用功能，同时把使用权限下放给各个人员使用，有权限使用的人员可以在应用仓库中添加应用。

B.授权管理

本次项目授权管理模块，为各政务中心提供强大的授权管理。主要建设包括统一访问管理和统一权限管理建设。通过授权管理实现对用户授权、角色授权、群组授权、应用授权、权限管理、权限审计方面的管理。

C.用户管理

规范登录认证标准，统一认证，实现单点登录；建立松江区统一的用户管理体系，统一管理用户信息，用户信息。

4、一网通办服务中台应用接入

“一网通办”服务中台全面集成“一网通办”相关系统接口和服务资源，实现服务能力的统一规范管理及能力输出。依托“一网通办”服务中台，封装各市级部门事项申报提交接口，向各区提供统一标准的办件交换能力输出，实现数据同源、服务同源、市区联动。松江区综窗系统需与市一网通办服务中台对接，通过对部分事项进行改造，解决部分事项的二次录入问题。本次项目需接入不少于 10 个事项。

(1) 事项申报页面改造

对事项申报页面的改造，需根据服务中台接口文档和接口详情、参考市级业务申报页面，对松江区现有的综合服务管理平台进行改造，确定申报页面字段等详细信息。

(2) 与服务中台对接

需提供与服务中台的对接，并进行综合窗口、服务中台、市级办件库、市级业务条线系统多方联调测试工作，解决窗口受理二次录入的问题。

5、综窗业务知识库升级优化

需基于松江区行政服务中心原有综窗业务辅助库进行升级建设，在原有政策法规库、业务知识管理、业务辅助应用、业务辅助服务、办事辅助检索、辅助知识评价功能上，增加全岗知识库、审查知识库、对外服务知识库、对内管理知识库。同时对原有业务知识库增加知识阅读、知识提问、多情形适配管理功能方便窗口人员进行业务学习，加快窗口人员快速上手业务。

(1) 全岗知识库

基于已有的业务辅助库功能，将本次精细化最小颗粒度初始化成果沉淀下来，用于本次项目多渠道应用场景提供支撑。

(2) 业务知识库

知识阅读

根据本次精细化最小颗粒度初始化出来的成果信息，提供知识查阅功能，同时对需要收藏的知识进行收藏。

知识提问

在知识提问界面，可以对不懂的问题进行提问。根据提问的类别点击知识提问，在知识提问界面输入需要提问的问题，同时选择答复的部门，提交提问，等待答复部门回答。

多情形适配管理

需提供精细化梳理 6 个快办服务事项、4 个好办服务事项。通过多情形适配管理功能，降低事项受理的业务门槛、辅助申请人进行网上申报、快速筛选出受理所需材料清单，并根据每个事项情形初始化的精细化程度，对事项进行标记。

(3) 审查知识库

依托原有审查要点功能进行功能升级，基于政策法规，通过对申报材料审查要点的精细化初始化工作，通过全岗通智能知识库管理，为审查要点智能提醒提供应用支撑。

(4) 对外服务知识库

基于多情形的精细化初始化工作，在松江一网通办频道门户以提问的方式提供情形导航服务，辅助申请人进行网上申报，降低申请人网上申报时的业务门槛。

(5) 对内管理知识库

对内支撑工作

对于窗口工作人员，提供多情形检索关联。以情形进行组合查询，迅速筛选出申请人在当前条件下申报该事项所需提交的申报材料。

对内应用工作

通过关键字模糊检索或分类查询的方式，智能定位到具体事项，查看受理当前事项所需要注意的事项要素、办事指南的内容。

(6) 业务辅助知识分析

根据窗口人员对相关问题的搜索频度，分析阶段时间内知识库的热点问题，针对热点问题分析出老百姓办事所关心的事项、政策等信息，结合市一网通办运行报告进行分析，每月形成分析报告。

6、帮办代办服务

为响应《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中提高普惠化服务水平，提供智能技培术训和帮办、代办服务的要求进行本次帮办代办服务建设。需通过帮办代办服务建设，为申请个人用户提供帮办代办服务。主要建设内容包括：帮办代办事项认定、线上帮办服务专栏、帮办代办业务系统、帮办代办管理系统、帮办代办移动端适配、系统对接。

(1) 帮办代办事项认定

根据行政服务中心提供的帮办代办服务事项清单作为本次帮办代办服务事项。中心将根据企业类等项目建设类事项作为帮办代办服务事项。

(2) 线上帮办服务专栏

专栏页面设计需求

在一网通办松江频道设计帮办代办服务专栏，办事人员在完成一网通办频道登录后，可在帮办代办服务专栏根据自身业务需求，选择对应的帮办代办服务事项进行业务办理。

申报表设计需求

根据不同的帮办代办服务事项，设计对应的帮办代办申报表，办事人员可根据所需填报的字段信息进行表单填写。

企业用户需在完成申报表填写后，将填写完成的申报表下载打印，并上传盖章后的申报表照片。

材料提交页面设计需求

设计帮办代办材料提交页面，办事人员在完成申报表提交后，进入材料提交页面。在材料提交页面办事人员可查看所需提交的办事材料，对于可以通过电子证照调用的材料将进行材料调用，对于可以自行上传的材料将由办事人员自行上传。

帮办代办许可承诺书设计需求

设计帮办代办服务实现的许可承诺书。办事人员在完成材料提交后，需给办事人员展示帮办代办许可承诺书，办事人员在完成阅读后，若选择同意进行帮办代办服务，则进行对应选项勾选，进入下一步。

快递物流页面设计需求

在完成材料提交后，对于部分需要纸质材料的办事材料将通过物流方式进行材料递送。办事人员需填写自己的身份信息及地址，方便后续中心根据办事人填写的地址信息将审批结果物寄送给办事人人员。

电子证照调用需求

在帮办代办服务的材料提交阶段为办事人员提供电子证照调用功能，实现部分材料的免于提交，方便办事人员进行事项办理，提升办事人员的办事体验。

(3) 帮办代办业务系统

任务调度功能需求

委托人在一网通办平台或随申办平台上提交帮办代办服务申请委托后，由管理人员将任务委派至具体帮办代办员，系统应提供任务调度功能。

任务签收功能需求

帮办代办员在收到任务后，需在系统中进行签收工作。在签收完成后，系统展示委托人信息、委托事项信息等。

委托信息确认功能需求

帮办代办员在任务签收后，在规定时间内整理委托所需资料，电话联系委托人，确认委托信息，并根据资料告知委托人需要准备的原件及需要填写的申请材料（申请材料可网上下载，委托人无法下载的可传空表格给委托人）、注意事项等。

帮办代办员在确认委托信息后，需登录系统登记，确认受理委托。

取件登记功能需求

帮办代办员将办事人寄送至中心的材料进行收件整理，并在系统进行取件登记。系统应提供收取材料清单打印功能。

事项办理功能需求

帮办代办员将材料提交给窗口工作人员，若申请材料不符合要求，如需要材料提交不齐全需要补正，则在系统中做相应的登记工作，与委托人对接修改材料后再次提交。

窗口取证功能需求

审核通过的，帮办代办员到窗口取证后窗口工作人员在一网通办法人空间中显示服务状态，

并发送短信提醒。审批结果物将由快递递送给办事人员。

审核不通过的，帮办代办人员收到系统发送的通知短信，服务状态不更新，届时帮办代办人员领取通知单及退回材料，并与委托人联系。

送证登记功能需求

在将审批结果物完成物流递送给办事人员后，系统应提供相应登记功能。

(4) 帮办代办管理系统

帮办代办受理功能需求

帮办代办受理主要供帮办代办工作人员使用。帮办代办管理系统自动从中心综窗系统中调取办件数据，进行帮办代办业务的接收登记。帮办代办接收时，需要登记帮办代办项目、帮办代办人等各类信息，如联系方式、帮办代办要求等。在帮办代办窗口完成帮办代办登记后将生成帮办代办任务，通过自动或手动的形式进行分发。自动是按预设的任务分发规则将帮办代办任务分发给指定帮办代办人员，手动则是由帮办代办管理人员人工指定。

帮办代办统计功能需求

建设帮办代办统计功能，实现对帮办代办服务的统计，帮办代办服务事项统计表支持以报表形式导出，方便管理人员进行查看。

帮办代办人员管理功能需求

应提供帮办代办人员管理功能，支持授权管理、人员新增和修改。

帮办代办分级管理功能需求

通过分级管理中心，实现帮办代办业务多级架构，实现多级用户分级授权、分级管理。能够支持各级用户的个性化需求。

帮办代办调度配置功能需求

可进行帮办代办配置任务分发规则，实现帮办代办任务自动分发给对应的帮办代办人员。

帮办代办主题配置功能需求

提供帮办代办主题的新增、删除功能，实现管理人员可在帮办代办系统中配置如：企业开办、一件事等需要帮办的主题。实现对帮办代办事项的归集管理。

帮办代办事项配置功能需求

提供帮办代办事项的新增、删除功能，实现管理人员可在帮办代办系统中对应的帮办代办主题下面配置对应的帮办代办服务事项。

(5) 帮办代办移动端适配

基于随申办区旗舰店现有设计风格，通过采用 HTML5 加响应式 Web 设计方案，使帮办代办页面能够兼容多种移动设备屏幕尺寸。当设备分辨率发生变化时，页面能够根据设备分辨率，调整菜单，图片，文字等其它页面 DOM 的状态和布局，使得页面仍然可以给用户提供友好的使用体验。

通过将帮办代办服务集成在随申办平台，实现办事人员在随申办平台也享受 PC 端的帮办服务体验。

(6) 系统对接

与综合窗口运行管理平台对接需求

将帮办代办服务系统与松江区行政服务中心综窗系统对接，实现帮办代办人员在将材料递交给窗口人员进行受理后，事项在综窗系统中的办件进度将推送给帮办代办系统，方便帮办代办人员了解办件进度。

与一网通办频道对接需求

将帮办代办服务系统与一网通办频道对接，实现申请人在一网通办提交的办件信息可流转至帮办代办系统，方便帮办代办人员对申请人提交的办件材料进行材料预审。

与随申办平台对接需求

将帮办代办服务系统与随申办平台对接，实现申请人在随申办平台提交的办件信息可流转至帮办代办服务系统，方便帮办代办人员对申请人提交的办件材料进行材料预审。

7、综窗智能辅助收件预审系统

响应综合窗口政务智能办工作要求，结合 AI 技术搭建综窗智能辅助收件预审系统基于松江综窗受理平台进行构建，需提供对内的事项预审服务，实现申请材料自动判断，增强综合窗口人员业务能力，提高窗口受理准确度。

通过综窗智能辅助收件预审系统的建设，可以实现对选定窗口高频材料(材料须有固定版式)，

通过 OCR 识别技术，结合窗口高拍仪，对材料进行形式审查，辅助窗口人员进行业务受理。本次项目需实现不少于 30 个事项的辅助收件预审。

主要建设内容包括：智能预审事项梳理、智能预审系统、智能预审模型搭建、系统对接与改造。

（1）智能预审事项梳理

事项梳理是智能预审系统建设基础，区别于原有政务服务平台建设对事项标准化梳理的要求，智能预审事项梳理需要对具体开展的事项进行进一步精细化梳理，基于事项标准化，明确具体事项的审查要点、审查要素等，以支撑智能预审系统日常运行。主要包括智能预审事项认定、事项办理情形梳理、事项审查要点梳理、事项审查要素梳理、要素载体梳理、采集方式梳理、审查规则梳理。

（2）智能预审系统

智能分析系统功能需求

智能预审系统依托于智能分析系统所提供的技术能力，实现图像智能识别和自然语言处理。

智能预审基础配置功能需求

智能预审基础配置功能实现对智能预审相关的后台配置工作，对智能预审的审查要点、审查要素、运算规则等基础信息的配置和维护。主要包括智能预审事项同步、智能预审事项配置入口、审查要点配置、审查要素配置、采集方式配置、要素载体配置、审查规则配置、运算方法配置。

智能预审套件功能需求

智能预审套件功能以基础配置为支撑，在输入申请人申请信息后，通过系统自动的分拣、获取、对比、运算，输出审批结果信息，完成对申请人事项申报数据的预审。主要包括智能预审执行、智能预审结果查询、智能预审结果复核反馈、智能预审取消。

（3）智能预审模型搭建

智能预审模型是智能预审系统执行的依据。事项模型搭建服务以事项梳理结果为基础，以支撑智能预审系统运行行为目的，结合事项实际的智能预审服务场景（如智能预审、全流程审批、辅助审批等），进行智能预审模型设计，构建具体场景下的智能预审事项运行模型。

（4）系统对接与改造

智能预审相关事项库改造需求

基于现有政务服务事项库，进行智能预审相关改造，主要包括事项智能预审配置和办理流程改造。

预审系统流程改造需求

智能预审系统的建设，需要对相关事项整个原先的审批流程进行个性化的改造，通过集成智能预审套件功能，实现后台系统可自动审批相关事项。

人工复核需求

系统应提供人工复核功能，用于归集所有智能预审的办件信息，由窗口人员进行复核，确认系统自动预审结果是否正确。人工复核功能可作为智能预审功能的可选选项，即实际智能预审完成后，如无人工复核介入，则该办件直接预审完成。若存在人工复核介入，则针对具体复核结果进行进一步处置。

8、智能填表系统

智能填表系统是“数源”工作在政务服务领域的一个应用场景，需结合根据松江区行政服务中心实际需求进行建设。本系统需通过与上海市电子证照库对接，实现结构化信息的调取，获取可共享数据，将可共享信息复用于各项表单当中，实现行政相对人“填表”变“补表”，“补表”变“审表”，方便申请人进行表达那填写。并在大厅智能填表机及中心两台自助服务终端实现。本次需实现不少于 6 个事项的智能填表。

主要建设内容包括：表单字段“数源”梳理、智能填表系统、一数之源多渠道建设。

（1）表单字段“数源”梳理

对所选事项现有申请表单的字段进行梳理，理清字段对应数据调用来源的关系。

（2）智能填表系统

依托于现有的“一网通办”受办理系统建设智能填表子系统，主要建设内容包括电子表单定制及与市数据资源平台对接。通过定制电子表单，形成申请表单的字段与市数据资源平台相关数据资源的对应关系，以接口对接的方式，获取相关数据资源，实现表单信息自动生成。

（3）一数之源多渠道建设

“一网通办”松江区频道应用建设需求

智能预填专栏页面设计：在“一网通办”松江区频道开设智能预填专栏，为办事人员提供线上表格预填入口。

“常规/热门填表”分栏设计：办事人员在完成企业登录之后，跳转到填表类型选择页面。主要分为两个入口，分别是热门填表和常规填表入口。热门填表页面是近期一些填表频率较高的表格，常规填表是普通的表格填写入口。

个性化表单页面信息预填：根据表单字段“数源”梳理成果，设计开发线上电子表单，根据申报事项的个性化要求设置相关数据的调用规则。

表格预填完成页面设计开发：申请人完成填写之后，为以下页面。图中需要展示二维码，可以扫描二维码下载至手机中。最下面是填写完成的表格，表格的格式为 word，申请人可以点击下载。

用户空间：为办事人员提供用户空间，可查看表格填写记录。

“一网通办”受办理系统应用建设需求

根据松江区行政服务中心线下大厅智能填表应用场景，对现有“一网通办”受办理系统进行应用模块的新建，主要包括智能填表对外服务模块建设和排队取号信息智能预填。

自助服务终端专栏建设需求

依托于松江区现有的自助服务终端设备，新建智能填表应用专栏。

9、中心电子档案归集应用系统

为响应《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中持续推进电子证照、电子印章和电子档案应用的要求进行建设。需通过对综窗系统进行升级改造，建设电子档案归集，实现了对新增电子材料的归档标签化处理，同时也实现了对历史的电子材料进行统一归档。

主要建设内容包括归档数据采集、归档管理、档案管理。

(1) 归档数据采集

通过电子档案归档功能的建设，实现对区级自建事项在办件过程中产生的相关材料，如：申请材料收件凭证、申请材料补正告知书进行归档。对于事项办结结果物将在统一发证窗口由窗口人员通过高拍仪进行归档。

(2) 归档管理

归档事项配置功能需求

新增事项配置：对于不在归档范围内的事项，可通过新增事项配置来实现对需要归档的新增事项进行电子档案归档。同时可选择归档事项保存期限、所属部门、归档材料、归档范围。

删除事项配置：对于已需要归档的事项，可通过删除事项配置，将无需归档的事项进行删除。

归档事项修改：可对归档事项修改事项名称、事项标识、所属部门、保管期限、事项类别、共享范围。

配置材料：可在配置材料模块对需要归档的材料选择“是否提供纸质材料”和“是否必传”，并可对需要归档的材料进行排序。

办件待归档功能需求

对于在电子归档系统中配置好的事项，在办结阶段将自动流转至办件待归档模块，系统操作人员可通过该模块将待归档的事项转成“完成归档”或设置部分事项“自动归档”。

办件归档中功能需求

对于“自动归档”或在先前未全部归档完成的办件将自动流转至办件归档中模块，系统操作人员可通过该模块对办件归档中的事项实现“完成归档”操作。同时在“办件待归档”模块的功能在该模块也可实现。

完成归档功能需求

可对归档完成的办件及归档材料进行逐一查看。

(3) 档案管理

档案检测：对于已经归档完成的材料将，由工作人员对归档材料进行检查，可对归档材料进行“检测通过”和“退回”操作。

检测通过：对于由检测人员检测通过的归档办件和材料，系统操作人员可对检测通过的材料进行下载及查看。检测通过的数据可通过移动存储设备由工作人员将数据导入至档案局系统完成材料归档。

检测退回：对于检测未通过的归档材料将由检测人员进行退回，退回材料将由系统操作人员

在“办件归档中”模块调整后重新发起。

10、统一预约对接改造

根据 2020 年上海市大数据中心召开的《作为服务窗口开展“统一预约服务”试点工作推进会》的要求需进行统一预约对接改造的建设。为个人/法人提供统一预约服务能力，可在“一网通办”总门户、“随申办”移动端、自助终端渠道预约。本次项目实现松江区行政服务中心接入市统一预约平台，实现一网通办预约办事，实体大厅取号及数据上报。

主要内容主要包括：与市统一预约平台对接、统一预约数据统计分析、窗口屏状态更新。

(1) 与市统一预约平台对接

获取办理点预约记录：通过与市统一预约平台对接，实现办事人员线上预约信息包括办理点编号、预约时间、预约事项等数据流转至线下综窗系统，实现办事人员在一网通办完成事项预约后，可前往松江区行政服务中心取号设备进行刷身份证取号。

预约记录状态更新：通过与市统一预约平台对接，实现统一预约平台预约信息（包括预约记录唯一编号、预约时间等字段）实时同步至线下综窗系统。

排队数据更新：通过与市统一预约平台对接，实现线下排队信息（包括办理点编号、正在排队人数、排队队列名称等字段）实时回传至线上统一预约平台。

(2) 统一预约数据统计分析

通过对统一预约数据的排队队列名称、正在排队人数进行分析，以柱状图、饼图、折线图等形式展示高频事项的预约部门，方便窗口管理者可以查看每日/周/月中哪些事项的排队。

(3) 窗口屏状态更新

预约号用户可优先于线下排队用户进行办理，同时，当预约用户进行办理时窗口屏不正常显示排队号码，而是显示“预约号”信息。

11、“好差评”分析评估

根据《2021 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中夯实并拓展“好差评”制度。实现政务服务评价、反馈、整改、监督的闭环管理，方便企业群众对政务服务质量进行自愿自主评价的要求进行本次好差评数据治理建设。

评价汇总表

需将评价数据按照区域、部门、评价主体、评价范围等维度对所有评价以图形化的形式展示。

评价总量统计报表

需通过环比对评价总量进行数据分析,可看到各个月份的好差评评价数据总量,以及对应的评价总量趋势折线图。

差评统计报表

需对差评按月份进行环比分析，并形成分析报告。

大厅评价评价量趋势

需对大厅评价数据进行图形化分析,可查看大厅评价数据量的总趋势。

业务窗口覆盖度

需对不同网点及其网点人员的相对应分析,形成分析报告与网点窗口覆盖程度。

大厅好差评排行榜

需以数据排行等形式展示办理点好差评绩效情况。

部门覆盖情况分析

需分析区各部门的综合评价信息，包含评价好评率、评价数、数据分布等。

“三对应”落实情况分析

需对评价者、被评价对象、对应事项、对应办件等要素进行分析，判定评价是否符合“三对应”落实工作的要求。

事项与情形覆盖度分析

需对不同事项及其相对应的情形进行分析，形成分析报告和网点布局排名等。

市平台拒收数据分析

需汇总分析未成功上报市平台的评价数，具体分析其主要的拒收原因。分析拒收发生的地点、事项、时间与发生频率等数据特征并形成分析报告因。

差评汇总分析

需对差评进行分析，对于差评以图形化的形式展示。

差评问题挖掘分析

需可根据系统的问题挖掘分析、问题整改以及反馈功能，支持管理人员可将整改意见记录和发送至相关部门、实体大厅等，并可动态评估同类问题在整改前及整改后的成效比对。

网点人员好差评分析

需对具体网点的工作人员的评价信息进行汇总分析，对其服务的优劣进行量化分析。

12345反馈信息分析

对于符合信息完整性要求的差评转办12345，以及投诉的评价，经12345市民热线跟踪、整改以后，需将跟踪反馈信息进行综合分析，分析相关评价的处理情况。

转办整改情况分析

需对大量评价数据的整合综合分析，对差评原因进行汇总分析。

答复及时情况分析

需对好差评答复及时情况进行分析，包括通过对好差评综合分析及其相对应的评价日期进行分析及对海量评价数据的聚类,根据设定的超时期限进行分析。

上报数据质量分析

对好差评各项提交数据的完整度、合法性检查，并提供可视化的分析结论报告。

好差评综合查询

对好差评的数据可综合查询，需可根据事项编号、办理点、评价时间、评价内容、评价状态进行查询筛选。

好差评周期报告

需展示一定时间周期内评价数据的数量、比例、同比、环比等。

数据清洗和数据治理

需对好差评采集的原始数据根据数据标准规范，进行数据清洗和治理，治理后可进行可视化展现。

数据模型构建及动态调整

需根据市“一网通办”对好差评工作的要求，根据最新要求构建和调整系统数据分析的规则和数据模型。

12、一业一证服务

根据《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中做好浦东“一业一证”和区级特色“一件事”复制推广工作的要求进行本次一业一证服务建设。

具体内容包括：“一业一证”事项精细化梳理、“一业一证”网上申报、“一业一证”服务系统、数据上报；

(1) 事项精细化梳理

单事项终止

多个事项同时审批时，可根据业务规则，如果其中某个事项（非必须）无法完成审批，可进行单事项终止。

办理环节获取

需与市统一受理平台对接，实时获取各子事项的办件进度信息。

单事项制证进度获取

需与市电子证照库对接，获取各子事项的制证进度。

(2) “一业一证”服务系统

电子证照汇聚

已经完成制证的子事项，可查看该事项制成的证照。

制证数据补充录入

综合制证时，可通过系统对接获取相关结构化信息，同时也支持对制证数据字段进行手工补充和修改。

综合证制发

需对接市证照库，调用市电子证照库制证接口，制发电子行业综合许可证。

综合证关联行业子证

需自动关联主证下的各子证，并记录综合证的制证进度及其子证进度。

综合证管理

需可查看综合证的制证进度及其过程信息，包括办件状态、办件环节等。

综合证套打

需为纸质综合证打证定制证件套打模块。

(3) 数据上报

与市办件库对接

通过系统对接的形式，上报松江“一业一证”事项的办件环节和结果信息。

与业态信息库对接

需与市“一业一证”平台的业态信息库对接，上报松江区的业态信息、综合许可证“子母证”关联关系等信息。

13、办件质检

对标国办要求，对办件信息相关字段项进行检查和监控，排查不规范或缺漏的异常办件。主要包括异常办件统计分析、办件基本信息检查、申请材料检查、办理流程检查等，供各部门进行查漏补缺，提高办件上报质量。

具体内容包括：事项数据处理、办件数据处理、办件质检。

(1) 事项数据处理

事项数据源接入

一网通办服务中台注册服务商并申请指南服务接口，根据服务商接口开发指南接入服务。

数据初始化

需调用一网通办服务中台指南服务接口将事项相关数据做全量初始化，提供给办件所需要的信息关联对办件进行要素检验。

数据变更处理

需根据业务需求对接最新指南数据，解析事项相关要素与初始化的要素进行比对，相关要素未发生变动不做处理，当相关要素发生变动时存储最新要素。

(2) 办件数据处理

办件数据接入（综窗）

需对接区综窗系统，获取办件数据至对应办件库。

办件数据初始化

转换后的部门数据需全量初始化至对应办件库。

部门数据初始化

转换后的办件数据需全量初始化至对应办件库。

部门数据分析及转换

对获取到的部门数据，需进行组织架构层级分析和转换。

办件数据分析及转换

对获取的办件数据的基本信息及过程信息进行分析，需完成相应的业务转换，例如办件所属部门的转换。

办件数据更新

针对市落地到区的增量办件和部门数据或变更过的办件数据，需以每天同步一次的频率，将数据转换同步至对应办件库。

(3) 办件质检

办件基本信息要素检查

需对办件基本信息要素进行检查，包括办件编码、申请对象、证件类型、办结时间等信息进行检查，评估是否符合规则。

办件过程要素检查

需对办件过程要素进行检查，包括环节名称、环节开始时间、环节结束时间等信息进行检查，评估是否符合规则。

办件统计

需统计本区域一段时间范围内办件错误数和办件合格率，以及当前区域下各部门一段时间内办件总数、办件错误数和办件合格率。投标方需提供

办件数据错误信息展示

需根据条件展示办件数据错误列表数据，并详细展示办件数据错误信息，并显示错误描述和错误值。

办件数据正确信息展示

需根据条件展示办件正确列表数据，并详细展示办件正确信息。

数据导出

可导出统计列表各部门错误数、合格率及办件错误要素。

质检结果数据处理（正确结果）

对数据按照上海市办件规则校验标准进行检验，检验通过的数据保存到正确库提供查询，并在质检系统展示，提供接口供用户参考进行数据上报。

质检结果数据处理（错误结果）

对数据按照上海市办件规则校验标准进行检验，不符合规则的数据保存到错误库，并在质检系统展示错误详情，供用户参考，提供接口，供相关业务系统获取数据。

数据清洗和治理工作

对采集的非规范数据，无法直接进行质检，需对数据进行清理。

数据模型构建及动态调整

需对照市区两级办件质量检查政策及规范解读，构建数据分析模型，并持续调整系统，执行最新规范。

14、快办服务建设

根据《2020年上海市深化“一网通办”改革工作要点》和《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》文件要求，大力推动“快办”服务。“在政务服务事项中选取100个相对简单的高频办理情形”。需通过简化填表、智能审批方式，实现“3分钟填报、零材料提交”，提供极简易用的办事体验。本次项目建设不少于6个快办服务事项。

主要建设内容包括：快办服务事项初始化、快办服务系统、多渠道快办服务建设。

（1）快办服务事项初始化

事项初始化是政务服务平台运行的基础，要对具体开展快办服务事项开展进一步精细化初始化工作，基于事项标准化，重点针对表单审查内容开展，以支撑快办服务审批平台运行。

（2）快办服务系统

依托于区行政服务中心综窗系统建设快办服务子系统，实现对快办服务事项流程、表单的配置及对线上、线下快办服务事项办件的受理。

审批流程配置功能需求

在快办服务子系统中配置本次计划建设的一个快办服务事项的审批流程，实现办事人员在“一网通办”频道上完成快办服务申报后，办件信息通过统一受理平台流转至行政服务中心综窗系统进行事项审批。

事项配置功能需求

将快办服务事项配置到快办服务子系统，为办事人员前往区行政服务中心办理快办服务事项提供基础支撑。

快办服务事项标记功能需求

实现对办理的快办服务事项进行标签化处理，实现窗口受理人员可在综窗系统的消息提醒处查看如“【快办】xxx事项”的办件处理提醒。同时也为后续的快办服务事项办件量统计做基础支撑。

快办服务事项统计分析功能需求

依托于快办服务事项标记功能，可针对快办服务事项的办件量进行专门统计。统计结果以表格形式进行展示，统计表可进行导出。方便中心领导了解快办服务的建设成效。

（3）多渠道快办服务

申报功能开发功能需求

系统根据申请人已有资料初步预判是否符合办理条件，对于确定不符合的，给予提示。同时申请人在填写申请表时，系统提供各类智能填报服务，主要包括历史数据复用、表单填写智能提醒、表单填写预判、表单填写自动完善。

快办服务事项办理设计开发需求

设计开发快办服务事项的事项选择页面、开发事项申报须知页面、开发个性化表单。

15、好办服务建设

根据《2020年上海市深化“一网通办”改革工作要点》和《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中“积极探索‘好办’服务。“围绕企业群众实际需求，选取100个高频服务事项”。需提供申请条件预判、申请表格预填、申请材料预审功能，提供‘个性指南+智能申报’服务，降低企业群众学习成本，使复杂事项不再难办。”的要求进行本次好办服务建设。本次项目

需建设不少于 4 个好办服务事项。

主要建设内容包括：好办事项梳理、好办服务支撑系统、好办线上服务办理。

（1）好办事项梳理

对松江区高频办理事项进行业务梳理调研，并从其中筛选出适合作为“好办”服务的试点事项，为进一步开展工作提供数据支撑。通过对事项的受理条件、事项办理情形、事项表单/材料、业务收件规则、业务审批规则等进行调研、梳理、分析和规则实现，建立“智能指南”办事库。

“好办”事项的前提是实现事项的最小颗粒度，并进行满足智能审批应用的格式化、结构化、标准化、关系化处理，事项智能化最小颗粒度主要步骤和内容包括：申请条件最小颗粒梳理、申请材料最小颗粒梳理、申请表单最小颗粒梳理、审批结果最小颗粒梳理、事项名称口语化梳理、材料名称口语化梳理、审批结果名称口语化梳理、形式审查要点细则化梳理、实质审批要点细则化梳理。

（2）好办服务支撑系统

基于综合集成管理平台，建设“好办”服务支撑子系统，主要提供事项配置功能、审批流程配置功能、“好办”服务事项标记及“好办”服务事项统计分析功能。

事项配置功能需求

将“好办”服务事项配置综窗系统，为办事人员前往松江区行政服务中心线下窗口办理时提供能力支撑。

审批流程配置功能需求

在“好办”服务支撑系统中配置本次计划建设的 4 个“好办”服务事项的审批流程，实现办事人员在一网通办松江区频道上完成“好办”服务申报后，办件信息通过统一受理平台流转至支撑系统进行事项受办理。

“好办”服务事项标记功能需求

实现对办理的“好办”服务事项进行标签化处理，实现窗口受理人员可在综窗系统的消息提醒处查看如“【好办】XXX 事项”的办件处理提醒。同时也为后续的“好办”服务事项办件量统计做基础支撑。

“好办”服务事项统计分析功能需求

依托于“好办”服务事项标记功能，可针对“好办”服务事项的办件量进行专项统计。统计结果以表格形式进行展示，统计表可进行导出。方便中心领导了解“好办”服务的建设成效。

（3）好办线上服务办理

“好办”服务线上办理环节包括咨询告知、网上申请、网上预审、收件、补正、受理、特别程序、审查与决定、发证、关联服务、智能（人工）客服辅导、办理全程“好差评”、办件进度主动提醒等十三个环节，每个环节包含了面向用户可提供的办事服务功能。

“好办”线上服务建设主要建设内容包括前置事项提醒、申请条件预判、智能情形引导、动态专属指南、用数用证授权、智能辅助填表、智能材料复用、申请材料预审、补正消息主动提醒、智能辅助审批（受理）、特别程序主动告知、智能辅助审批（审查与决定）及智能关联推荐功能。

条件预判引导功能需求

根据“好办”事项梳理结果，判定“好办”事项是否包含有前置服务；全面细致梳理每个“好办”服务事项的申请条件、申请条件类型、申请条件的审查要点，基于市级大数据资源平台及其他数据共享渠道所能提供数据支撑为办事人员提供申请条件预判服务，实现“申请条件精准告知”；“好办”服务在智能条件检验的基础上进一步实现办事情形的智能化，实现智能情形引导；结合办理情形的个性化，根据不同用户选择不同的办事情形，出现个性的指南页面及表单页面。

线上申报功能需求

根据市级“两个免于提交”工作推进要求，实现线上服务办理材料“两个免于提交”，申请表一半以上必填字段免于填写。

申请材料预审功能需求

根据调研事项主管部门业务收件形式审查规则，通过人工智能技术（如图像识别技术、自然语言处理技术（NLP）、神经网络学习技术、规则校验技术等）构建自动材料预审模型，对申请人提供的材料进行自动形式审查，对申请人填报的“一表”进行规则校验和数据核验，对于缺少材料或不满足受理要求的情况，及时在线反馈给申请人。材料自动预审模式可以分为两类（1）政府部门出具材料的自动预审：对于政府出具的材料，通过数据共享交换平台调用电子证照库等政府已有资源，实现申请人材料免交，等同于完成了办事材料的形式审查；（2）申请人自备和其他材

料的自动预审：通过对材料进行结构化处理，通过网络数据核验、收件规则要点等智能化手段完成材料的形式审查。

补正消息主动提醒功能需求

对于需要材料补齐补正的情况，业务上需梳理为消息提醒，通过多终端多渠道线上线下结合方式及时告知用户需补齐补正的材料信息。

智能辅助审批功能需求

智能辅助审批功能主要依托于“AI+智能审批”平台技术能力来实现，对预审环节和审查与决定环节用户所提交的材料进行智能辅助审批，减少工作人员人工预审工作，实现无人干预自动审批。

特别程序主动告知功能需求

对事项办理涉及特别程序（如延长审批、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审）的情形、依据等进行梳理，当用户办理情形涉及特别程序时，线上线下结合方式告知用户特别程序提出依据、程序进度、办理结论、办理意见等相关信息，方便用户及时了解办理进度。

智能关联推荐功能需求

全面梳理“好办”服务事项关联后置事项、服务、政策等内容，当用户申请提交后，根据用户申报信息情况，可关联推荐与本事项相关的后置事项、便民利企服务等，以及符合用户所办事项相关的可享优惠政策等信息内容。

办事“好差评”接入需求

在“好办”服务办理的全过程环节，办事人员可以随时对服务体验进行“好差评”评价，也可以随时在申请后或办结后在一网通办企业或个人主页-“我的办件”中进行好差评追评，通过好差评意见持续进行“好办”服务完善。

办理进度主动提醒功能需求

在“好办”服务的全过程中为用户主动提醒办理的收件信息、办理进度信息，方便用户“一键知晓”办理进度，同时支持用户实时查询办理进度信息。

16、AI+智能审批

根据《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（征求意见稿）中结合 AI 技术深化“一网通办”场景应用。深化“AI+审批”“AI+服务”“AI+监管”，推进简单事项自动审批、复杂事项辅助审批，为企业群众提供个性化、精准化服务的文件要求，需进行松江区AI+智能审批功能建设。通过AI+智能审批建设，帮助前台人员进行办件受理，方便后台人员进行办件自动审批。（本次项目计划建设14个事项）

主要建设内容包括：智能审批基础配置、智能审批套件功能、智能审批智能查询、智能审批统计。

（1）智能审批基础配置

智能审批基础配置功能实现对智能审批相关的后台配置工作，对智能审批的审查要点、审查要素、审批规则、运算规则等基础信息的配置和维护。

智能审批事项同步需求

以松江政务服务事项库为基础，基于先前的智能审批事项认定和梳理成果，进行智能审批事项信息同步。同步信息为现有政务服务事项库相关事项基本信息。

审查要点同步需求

针对松江综合窗口系统中已有审查要点配置功能的，可以通过开发审查要点同步功能，将审查要点相关数据同步至 AI 智能审批套件中。

智能审批事项配置入口功能需求

智能审批事项信息同步后，系统提供智能审批事项配置入口，将同步的事项信息通过统一事项管理页面汇总展示，页面采用左树右表的形式展示，左边展示部门树、右边展示部门下的事项。

相关事项列表展示信息包括序号、事项名称、事项编码、部门名称、审批类别，用户可按照事项名称、事项编码进行检索定位事项。同时针对每个同步事项，在各事项右侧提供审查要点和

审查要素配置功能。

审查要点配置功能需求

提供审查要点配置功能，配置人员可实现针对具体事项的审查要点配置。

审查要点可以和材料关联，也可不关联。

审查规则配置功能需求

提供统一的审查规则配置功能，审查规则的配置是对审查要点的进一步细化，是对审查规则梳理结果的系统级定义。

非政务类事项审查要点配置功能需求

对于非政务服务类的事项，支持手动添加，同时提供非政务类事项审查要点的配置功能，配置人员可实现针对具体非政务类事项的审查要点配置。

非政务类事项审查规则配置功能需求

对于非政务服务类的事项，支持手动添加，提供统一的非政务类事项审查规则配置功能，非政务类事项审查规则的配置是对非政务类事项审查要点的进一步细化，是对非政务类事项审查规则梳理结果的系统级定义。

审查要素配置功能需求

审查要素配置功能是针对具体事项，对其涉及的申请表单和申报材料中所有需要开展审查工作的要素信息进行配置。

维护人员通过事项列表中的审查要素配置功能，实现对该事项所有审查要素信息的增、删、改、查操作，通过审查要素配置列表可具体查看该事项对应的审查要素清单，清单展示字段包括序号、要素名称、对应位置、规则设置等内容。

采集方式配置功能需求

采集方式是根据审查要素来确定的，按照要素载体的不同，可分为图片采集和接口采集等方式。图片采集主要针对申请人上传的材料信息，通过 OCR 识别等功能，定位要素具体位置，并采集相关数据。接口采集主要针对申请人申报表中的字段要素信息，进行采集。同时，在图片采集方式中，又可根据要素的不同，分为 OCR 识别采集和印章采集，OCR 识别主要采集材料中的对应文字信息，而印章识别主要采集材料中的印章要素信息。通过采集方式的配置，智能审批系统可调用系统的不同的采集方式，以申请人申报材料为依据，准确获取各材料中的审查要素信息，为下一步要素审查提供数据支撑。

要素载体配置功能需求

要素载体是审查要素的承载主体，按照类型可分为 json、图片、文档等，针对要素与载体的关联配置，可在系统中建立要素信息和载体的关联关系，通过采集工具的应用，可有效从载体中获取审查要素信息。主要展示要素载体列表信息，具体包括序号、载体名称、载体类型、采集方式、排序、相关要素等。系统提供统一的增、删、改、查功能。

载体模板功能需求

提供载体模板配置和载体模板引用功能，支持将一些可复用的，或者较为常见的载体，比如常见的证照等，设置为载体模板，作为标准载体，供事项直接复制或引用。支持对载体模板的引用功能，引用载体模板后，将载体模板相关信息复制到新的载体表，如果存在子载体的，连同子载体一起进行复制。

运算方法配置功能需求

系统提供运算方法配置功能。运算是系统可读取的，用于对表单、材料等信息审核的方法，作为对智能审批工作的支撑。

可视化配置功能需求

事项审查要点、审查规则等支持在材料空白模板上进行可视化配置。用户可通过拖拉拽的形式，在材料中截取标明审查要点及审查规则。

事项图谱功能需求

事项审查要点规则等配置完成后，形成事项智能审批规则图谱。为用户提供可视化规则展现，便于查漏补缺。

模拟检测功能需求

通过自检工具提供智能审批事项配置完成后的模拟检测功能，支持根据智能审批事项配置的要素载体规则，自动模拟审批过程，得出模拟智能审批结果，实现对该智能审批事项的模拟检测。

(2) 智能审批套件功能

智能审批套件功能以基础配置为支撑，在输入申请人申请信息后，通过系统自动的分拣、获取、对比、运算，输出审批结果信息，完成对申请人事项申报数据的审批。

智能审批执行功能需求

在智能审批执行功能中，系统可依据事项审批规则，对申请人提交的申报信息进行审核，通过接口调用自动按照基础配置情况进行执行。

智能自动化功能需求

智能自动化指运用包括 AI 和机器学习在内的先进技术，不仅包括一系列的自动化工具，还涉及自动化过程的成熟度。智能自动化已经在公共服务行业展示出显著优势，尤其值得一提的是，它能够助力中心为申请人交付更高品质的服务并大幅度降低运行成本。自动化在公共服务领域的应用潜力无限。

智能自动化应用在本项目中，设计工具简单直观、功能丰富且高度可扩展，可用更少工时轻松实现复杂流程的自动化开发工作，从而更快实现 ROL 和性能优势。借助 OCR 和计算机视觉实现点击、键入和读取屏幕信息动作。

智能审批结果人工复核功能需求

展示已完成智能审批的办件列表，提供人工复核的功能，通过对审批要素、办件详情信息以及审批结果进行检查，实现对该办件智能审批结果的人工复核，复核完成后反馈复核结果。

智能审批结果复核反馈功能需求

针对具体办件，系统可获取人工复核信息，并反馈至智能审批系统。

智能审批取消功能需求

支持与政务服务网等渠道交互动，当申请人提交完成后，若进行取消操作，系统后台会自动停止智能审批执行操作。

(3) 智能审批智能查询

系统提供统一的智能审批结果查询功能，支持查询智能审批通过、审批不通过、未识别的事项材料实例和要素的审核实例。支持查看业务运行平台反馈的人工复核的结果。

审批结果列表功能需求

系统通过审批结果归集，形成审批结果列表，具体展示内容按照办件信息展示序号、事项名称、事项编码、申请人、申请时间、智能审批时间、智能审批状态等基础信息，并支持查看、复核意见等操作。系统支持按照事项名称、智能审批时间（起止）、智能审批状态进行检索查询。

查看审核详情功能需求

可展示审核情形详情，具体展示内容包括该办件审批的办件详情信息、AI 审查日志和审查规则结果三类信息。

查看复核结果功能需求

可查看针对具体办件的复核结果意见，具体内容包括办件信息、人工复核信息和需补充的审查要点信息。

(4) 智能审批统计

通过运用大数据技术，对智能审批的基础数据、过程数据、用户行为数据等进行融合分析，揭示智能审批服务过程的内在图景，发现和洞察影响服务质量和效率的潜在因素，有效利用政务信息数据资源，提升服务质量、降低服务成本、提高用户参与度、增强决策科学性，为进一步简化审批流程、提高审批和服务效能创造条件。

基础统计

基于智能审批系统沉淀的业务数据，进行整体的数据统计分析。统计内容包括智能 AI 审批基础情况、智能审批运行情况、智能审批提效情况等。

AI 审批效能统计

统计审查规则通过率统计、审查规则一次通过率、审查规则人工复核率。

大屏可视化展示

为中心大屏提供专题的数据可视化服务。系统可与中心各大屏对接，支持将数据分析成果按照设定的规则动态展现在大屏上。

17、自助服务升级

(1) 系统界面改版

随着智能政务服务工作台在松江区行政服务中心自助服务区的使用，发现原 UI 界面色调柔和，亲和力较强，但由于现场反光环境影响，界面清晰度受到影响，长时间观看会造成视觉疲劳。另外，现为贯彻落实国务院对长三角“一网通办”的相关要求，需增加长三角一体化板块。

本次项目将对系统 UI 进行整体改版，内容主要包括：界面整体风格、功能分布、操作区域扩展、统一视觉设计、新增长三角一网通办引导，支持跨省通办。

(2) 自助办理事项定制研发

为进一步减轻窗口服务的压力，满足办事人对各类业务自助办理的需求，现拟增加不少于 10 套自助办理事项以满足办事人对更多自助办理服务的需求。

(3) 材料智审功能升级

原有的材料智审是通过人工智能技术对政务服务收件与受理过程中材料审核规则的学习，进行材料合规性的自动预审，目前是只能通过文字提醒告知哪些地方审核不通过，不够醒目、过程不够直观。且不具备材料自动分类，存在因顺序不对而重复操作的情况。

现拟增加材料自动分类功能和可对材料智审功能进行圈画标注的功能设计。

(4) 长三角一网通办自助办理

为贯彻落实国务院对长三角“一网通办”的相关要求，上海市松江区行政服务中心急需建立一体化自助服务平台，推动长三角地区政务服务“一网通办”建设。

现拟建设松江区长三角一体化自助服务系统，由自助办理运行系统和自助办理支撑系统组成，为不同品牌自助终端运行服务提供应用支撑，包括操作指引、身份认证、外设适配、服务审批等，使得松江区的自助办理事项可以异地办理。

(5) “一网通办”自助终端设备配套软件

为贯彻落实 2021 年上海市改革重点工作推行，将继续推进自助终端集约化、智能化建设，拓展自助终端进社区、园区、商圈、银行。“一网通办”自助终端应用除提供大数据中心赋能的标准服务外，还需具备双屏互动、沪语引导等特色功能。

(6) 智能咨询机器人应用

智能迎宾:需支持靠近检测，能主动上前并播报欢迎语。可展示个性化的欢迎词及欢迎界面。

访客引导:机器人需根据接收到的导航指令，进行地图定位、路径规划并展示最优路径。

语音答疑:机器人需根据办事人通过语音咨询的问题进行应答，显示对应的文字，图片或者视频，实现精准答疑。

导览接待:机器人需提供为访客讲解介绍功能，播报可自带多种表情、自主移动、自动翻页、背景音乐等。需支持与大厅 LED 大屏联动，实现 PPT 的自动播报。

指南下载:需提供办事指南扫二维码下载至手机查看功能。

自助服务升级需采购智能咨询机器人，硬件需求详见采购硬件设备表。

18、政务服务地图应用

根据《2021 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中推进服务时空一体化，继续推进政务服务地图应用。建设政务服务地图前端服务展现、后台及数据管理两部分内容，实现一键导航、一键拨号、预约、好差评等功能，方便办事人快速定位办事网点以及办理事项等。

(1) 前端服务展现

前端界面开发 (WEB 端)

WEB 端政务服务地图应用可详细展示服务点名称、工作时间、服务设施、电话、服务点地址等基础信息。

前端界面开发 (APP 端)

APP 端政务服务地图应用可详细展示服务点名称、工作时间、服务设施、电话、服务点地址等基础信息。

一键导航

需通过调用互联网地图等 API 接口，进行地点交通路线的推送。

一键拨号

需调用手机拨号功能，实现一键拨打咨询电话。

我要纠错

需提供纠错功能，对相关问题进行上报纠错。

我的收藏

需提供收藏服务，服务网点可被用户收藏，方便用户以后更快找到该网点。

（2）后台及数据管理

预约

需对接统一预约系统，为用户提供预约先办服务。

好差评评价

需对接好差评系统，呈现该网点的服务满意度情况。

工作时间计算

需在服务点列表中可清晰的看到服务点当前时间是否工作中、是否可叫号。

地理坐标定位

需根据管理系统中清洗转换的坐标将服务点标注于地图中。

服务点信息采集

需采集服务点信息，提供数据动态管理。

服务点信息管理

需提供可配置化的服务点信息展现形式，如服务点要素是否展示，如何展示等。

个性化类别定制

需结合辖区的实际情况，新增定制个性化便民服务类别，并通过系统对接等形式，拓展个性化类别的服务层级和深度。

地理/逆地理编码转换

将机构文字地址转换为地理坐标系，对现有网点、机构地址进行标准化治理。

地址清洗转换

需依托互联网地图等第三方成熟的 API 接口，规范“政务服务地图管理平台”的数据标准，将平台采集和维护的数据进行地址清洗和转换，以“撒点”、“XY 坐标定位”等形式，在地图上进行标注。

通知公告管理

可维护系统公告、具体服务点对外公告，前端提供滚动播报、详细页面展示公告等形式用于展示。

前端展示管理

可维护前端页面背景图、轮播图、各栏目信息等。

热门搜索管理

可维护前端展示的热词，或根据智能搜索反馈热词进行维护前端热门搜索管理。

纠错信息管理

对于用户上报的服务点错误信息进行回复，改正。

标签管理

管理服务点的服务设施文字类标签，后台可上传对应的小图标，美化前端页面。

工作时间管理

可维护标准化、格式化的服务点工作时间、叫号时间，用于前端计算服务点当前时间是否工作中，是否可叫号等。

统计分析

用户访问量统计，可按时间段统计用户总访问量，各页面访问量等。

19、智能服务大厅

通过建设松江区政务服务综合管理平台项目，采购摄像机、拾音器智能化硬件，实现对窗口服务进行实时监控管理，可以帮助窗口管理主根据窗口办理情况实时调度窗口资源。同时通过采购综合查询机和智能服务机器人设备，为办事群众提供楼层引导、服务地图展示、业务咨询服务，为企业群众提供智能化服务，提供企业群众办事满意度。

本次智能服务大厅建设内容主要包括：高清网络半球摄像机、高灵敏度拾音器、综合查询机、智能管理端、智能填表机、综合布线。

大厅配套硬件需求详见采购硬件设备表中序号 1-18。

（三）性能需求

1、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 3 秒，复杂操作响应时间小于 5 秒。

2、支持正常每服务器 50 个并发用户的性能要求。

3、系统提供 7×24 小时的连续稳定运行，平均年故障时间：<1 天，平均故障修时间：<120

分钟。

4、系统安全性好，按各用户的实际需求设定其严格安全等级来保证系统的可靠性，提供网页防篡改系统。

5、具有较强的系统安全性和灾难恢复能力，具有对硬件、软件运行状态远程监控和管理的能力。系统安全性好，按各用户的实际需求设定其严格安全等级来保证系统的可靠性，提供网页防篡改系统。

（四）其他要求

1、售后服务要求

中标人须提供本项目一年质保，应提供质保承诺函。提供 7*24 的实时电话技术支持，接到故障通知报修后需 2 小时内达到现场处置、48 小时内提供解决问题方案，一般故障 8 小时内修复，恢复系统正常运行，重大故障应于 48 小时内修复。

中标人在质保期内需每月对系统进行一次例行巡检，并提供巡检报告。

中标人应根据采购人要求完善售后服务应急预案。

中标人负责在整个合同期内的各项系统正常、无间断运行。

中标人应根据实施要求分别提供人员配置计划，且考虑到现场服务的需求。具体包括人员参与的时间和相关人员的资质，并提供资质证明，同时明确参与人员的责任分工。在项目实施期间，采购人认为中标人人员配置不能达到完成项目所需的要求，有权要求中标人在 5 天内（包含节假日）按照采购人要求增加或调换项目组成员。中标人需更换人员的，应提前 10 个工作日向采购人申请，经采购人书面同意后方可更换。

投标人应配备整体项目组人员不少于 30 人，其中研发人员不少于 20 人，驻场人员不少于 6 人，售后服务人员不少于 3 人，投标人应在方案中提供对于本项目详细的人员配置清单。

2、培训要求

投标人根据招标文件制定的目标和范围，在投标文件中提交培训方案，明确培训内容、培训时间、培训次数及培训材料等。对整体项目系统的操作及管理、简单的软硬件故障处理进行现场培训，次数不少于 2 次。提供技术人员现场进行技术培训，培训内容为涵盖设备的安装、调试、使用和维护，次数不少于 2 次。

培训地点：甲方指定地点；

培训方式：分批次集中培训，达到熟练掌握程度；

培训内容：投标人必须提供满足系统建设、管理、维护等要求的技术培训服务，并达到预定的培训目标；

培训范围：投标人必须提供系统管理人员、系统操作人员等相关人员的培训。

3、验收要求

（1）系统安装、调试、测试及验收

中标人负责系统集成，调测（包括硬件及软件）及开通，在合同签订后三个月内完成系统功能开发并上线运行。

监理单位配合采购人制定系统测试方案。中标人要提供测试方案并通过书面形式向采购人报告测试进展（包括遇到的实际问题）以及相应的工程文档；在系统调测完成后必须经采购人人员书面确认，否则不予验收。

在安装工作开始前，中标人必须提供安装技术资料和相关规范。中标人应提供详细的测试目标、测试方案和测试用例，并经采购人确认。在经过系统测试后，中标人认为系统的质量和稳定性达到要求时，中标人要向采购人提供汇总的测试记录。

监理单位按照“四控、三管、一协调”的原则，保证项目在规定的时间内完成，实现项目建设的目标，并将参照软件工程的思想，对整个软件生命周期进行全过程的监理。

（2）系统测试

系统测试的条款应与技术规范书一致，测试范围应以本技术规范书为基础，测试指标应以技术规范书及认可的答复为标准。基于以上要求，中标人应提供测试条件，方法和过程的草案，最终测试文件由双方共同拟定。

测试内容应至少包括：

软件性能测试

软件功能测试

其它测试等

系统测试由中标人督导人员及采购人人员配合进行；
系统测试没有满足测试文件的要求，要重新进行系统测试。

《测试验收》文档需要尽量细化，满足工程测试验收标准，并通过采购人确认。

(3) 验收与试运行

中标人以书面形式向采购人提供符合合同要求的各项测试结果，采购人即可进行启动工程初验，同时中标人需配合采购人的验收工作。

系统经过初验后进入试运行期，经过 2 个月试运行后性能指标达到技术规范书的要求时，试运行期中标人需配合采购人安排的第三方软件测评和安全测评，测评通过后方可进行最终验收。

验收时提供的书面技术资料，项目过程材料齐全。

在试运行期间，系统出现重大问题，试运行期从系统故障修复之日起重新计算，且试运行期增加 1 个月，若仍达不到要求，试运行期继续增加 1 个月，一直到系统在延长后的试运行期内无故障时为止。在达到要求时，双方签署最终验收文件。

采购人将组织专家评审会对产生的所有成果文档和过程文档开展验收工作。

(4) 技术文件

中标人提供的书面技术资料应能确保系统正常运行所需的管理、运营及维护有关的全套文件。技术文件应该全面、完整、详细。中标人提供的技术文件至少应包括：

系统说明文件；

技术手册(安装、测试、操作、维护、故障排除等)；

项目文档，应该包括：

 软件需求说明书

 系统总体设计说明书

 应用软件功能清单

提供全套技术文件纸介质 2 套以及电子文件 1 套。

4、安全技术保密承诺

中标人因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料(包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、采购人相关工作程序等)以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是采购人要求保密的信息。未经采购人书面同意，中标人不得对外泄露采购人要求保密的信息，不得用于其他用途。中标人对采购人提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息泄露，确保信息安全。未经采购人的同意不得利用采购人的网络及平台进行短信、彩信发送,否则产生的一切后果由中标人负责。中标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员(包括中标人聘用的人员、借调的人员、实习的人员)无论是在职或离职后，以及中标人的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若中标人人员或中标人合作方违反保密规定，中标人应承担连带责任。中标人(含中标人参与本项目的人员及其合作方)未经采购人书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5、知识产权归属要求

中标人对采购人提供的所有资料、文档，有责任对第三方保密。

采购人委托中标人定制化开发软件产品、程序、服务等知识产权属于采购人所有，且相关文档等均属采购人商业秘密。