

项目编号：310107000250714122912-07258582

上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025年度）

公开招标文件

采购人：上海市普陀区城市运行管理中心

集中采购机构：上海市普陀区政府采购中心

2025年09月02日

二零二五年九月

2025年09月02日

目 录

第一章	招标公告
第二章	投标人须知
第三章	政府采购政策功能
第四章	采购需求
第五章	评标方法与程序
第六章	合同条款（格式）
第七章	投标文件有关格式

第一章 招标公告

项目概况：

上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025 年度）招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 2025-09-25 09:30:00（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：310107000250714122912-07258582
2. 项目名称：上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025 年度）
3. 预算编号：0725-W00002745
4. 预算金额（元）：20435500.00（国库资金：20435500.00 元；自筹资金：0 元）
5. 最高限价（元）：/
6. 采购需求

包名称：上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025 年度）

数量：1

预算金额（元）：20435500.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：包括服务能力接入、服务能力支撑和其他服务保障三部分，具体详见《采购需求》。

7. 合同履行期限：一年
8. 本项目（不允许）联合体投标。

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：
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目推行节能产品、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，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
 - 3.2 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。

三、获取招标文件

1. 时间：2025-09-04 至 2025-09-11，上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

2. 地址：上海政府采购网

3. 方式：网上获取

4. 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：2025-09-25 09:30:00（北京时间）

2. 投标地点：上海电子投标客户端上传加密标书（纸质文件递交地点：普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A412 室）

3. 开标时间：2025-09-25 09:30:00（北京时间）

4. 开标地点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A412 室

5. 开标所需携带其他材料：前来投标的投标人单独携带与投标文件一致的法定代表人证明书及相应身份证的原件（如系法定代表人被授权人，应提供法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应被授权人身份证的原件）、对招标文件的无疑问函（加盖公章）、所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。投标单位需在网上填报并上传全套投标文件（加盖公章后扫描上传），并在项目开标时递交投标文件书面文本：正本一份，副本陆份。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事项

1. 根据上海市财政局的规定，本项目招投标工作必须在上海市政府采购云平台上进行。本项目潜在投标人在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险；

2. 投标人须保证报名及获得招标文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由承担；

3. 集中采购机构将会在开标前一个工作日起对投标文件进行统一网上签收，投标人若需撤回已签收的投标文件，应以传真或其它书面形式（须签字并盖章）及时告知集中采购机构；

4. 投标签收回执不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果投标人发现投标文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 95763；政采云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若投标人因

平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。采购人及集中采购机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。

七、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市普陀区城市运行管理中心

地址：上海市普陀区同普路 602 号

联系人：潘琳

联系方式：021-32798051

2. 采购代理机构信息

名称：上海市普陀区政府采购中心

地址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A411 室

联系人：薛老师

联系方式：56564588*8291

3. 项目联系方式

项目联系人：薛老师

电话：56564588*8291

第二章 投标人须知

前附表

序号	内 容	说明与要求
1	项目名称	上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025 年度）
2	采购方式	公开招标
3	采购内容	详见《采购需求》
4	项目类别	<input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务
5	是否允许联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许联合体的要求：本项目允许**家投标人组成联合体，由具备资质的投标人作为联合体牵头人。
6	财政预算金额	人民币：20435500.00 元，投标报价超出预算金额作废标处理。
7	最高限价	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，最高限价为人民币：*****元整。
8	合同履约期限	详见《采购需求》
9	采购人	采购人：上海市普陀区城市运行管理中心 地 址：上海市普陀区同普路 602 号 联系人：潘琳 电 话：021-32798051 传 真：/
10	集中采购机构	集中采购机构：上海市普陀区政府采购中心 地 址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A415 室 联系人：薛老师 电 话：52564588*8291 传 真：/
11	投标有效期	投标文件有效期 90 日历天 有效期不足的投标文件将作为无效标处理。
12	是否允许递交备选投标文件方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许。本项目不接受选择性报价，否则将按无效投标文件处理。 <input type="checkbox"/> 允许
13	是否提供演示	不进行演示
14	是否允许采购进口产品	<input type="checkbox"/> 允许提供进口产品 <input checked="" type="checkbox"/> 不允许提供进口产品 若投标人提供的产品为进口产品，将作无效投标处理。所谓进口产品，是指通过中国海关验收进入中国境内且产自关境外的产品。

15	是否提供样品	不要求提供样品。
16	现场踏勘	<p>■自行踏勘（不组织现场踏勘）</p> <p>□统一踏勘。集合时间：/集合地点：/联系人：/联系电话：/。</p> <p>1. 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按规定的时间、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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。</p>
17	投标文件组成	<p>电子投标文件：1 份（投标人应在投标文件提交截止时间前通过投标客户端软件完成投标文件编制、加密、上传提交）。</p> <p>纸质投标文件（仅用于采购人保存备查）：正本一份、副本陆份。若纸质投标文件与电子投标文件不一致，以上海政府采购网上的电子投标文件为准。</p>
18	投标文件纸质版份数及编制要求	<p>正本壹份，副本陆份。纸质投标文件仅作保存备查使用。</p> <p>投标文件装订要求：不得采用活页装订。</p> <p>投标文件包装要求：所有包装均为密封包装，封口处需加盖投标单位公章。</p>
19	投标文件签字盖章	投标单位须按照招标文件的规定和要求签字、盖章（法定代表人或授权代表的签字可以具有法定效力的签章替代）。
20	开标携带材料	<p>前来投标的投标人应单独携带与投标文件一致的法定代表人证明书及相应身份证的原件（如系法定代表人被授权人，应提供法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应被授权人身份证的原件）、对招标文件的无疑问函（加盖公章）、所使用的数字证书（CA证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。投标单位需在网填报并上传全套投标文件（加盖公章后扫描上传），并在项目开标时递交投标文件书面文本：正本一份，副本陆份。</p>
21	开标时间（提交投标文件截止时间）	详见《招标公告》或《采购更正公告》（如有）。
22	开标一览表	<p>开标时仅对本项目《开标一览表》的内容进行唱标，招标文件另有要求的从其规定。</p> <p>依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）规定，开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。</p> <p>电子投标工具中填写开标一览表的投标总价请务必核实无误后再提交。</p>
23	评审办法	<p>□最低评标价</p> <p>■综合评分法</p>
24	评标委员会推荐中标单位	<p>■是，推荐中标候选人数量： 3</p> <p>□否</p>
25	合同签订	《中标通知书》发出之日起 30 日内，中标人应按照招标文件和中标人的投标文件订立政府采购合同。中标人不得与招标人再订立背离合同实质性内容的其他协

		议。
26	合同形式	<input checked="" type="checkbox"/> 单价合同 <input type="checkbox"/> 总价合同 <input type="checkbox"/> 其他：
27	支付方式	按照合同约定条款支付
28	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
29	信用记录	<p>招标人将在评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，查询时间不早于公告发布之日，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。</p> <p>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。</p>
30	政府采购节能环保产品	<p>投标产品若属于节能环保产品的，需提供财政部、环境保护部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。</p> <p>采购需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人须提供该清单内产品，否则其投标将作为无效标处理。</p>
31	是否专门面向中小企业采购	<input type="checkbox"/> 是，本项目专门面向中小企业采购，所有投标人不享受价格分优惠政策。 <input checked="" type="checkbox"/> 否，本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类投标人采购，小微企业享受价格分优惠政策。 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》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。
32	中小企业有关政策	<p>1. 根据财库〔2020〕46号、财库〔2022〕19号的相关规定，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。投标人属于中型、小型和微型企业的，应当在投标文件中提供《中小企业声明函》（见附件）。</p> <p>联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受政策；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，须同时提供联合体协议约定（包含小型、微型企业的协议合同份额）。</p> <p>2. 根据财库〔2017〕141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库〔2017〕141号文件第一条的规定，并在招标文件中</p>

		<p>提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。</p> <p>3. 根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在招标文件中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（格式自拟）。”</p> <p>注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除。</p>
33	解释权	本公开招标文件的解释权属于上海市普陀区政府采购中心。

备注：文中“■”表示为选择项，“□”表示为未选择项。

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令 2017 年第 87 号）》等有关法律、法规和规章的规定。本项目已具备招标条件，现对本项目进行国内公开招标。

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云平台第二批单位上线运行的通知》的规定，本项目招标投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的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投标人。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

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

3. 合格的投标人

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

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

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；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投标人按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确

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投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动；

（5）联合体各方应当共同签订合同，承担连带责任。

4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人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“上海政府采购云平台”(<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，应当在其下载招标文件之日（以电子采购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投标人共同提出。

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) 投标人的姓名或者名称、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（单位负责人）、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：上海市普陀区政府采购中心，联系电话：52564588*8291。地址：上海市普陀区大渡河路1668号5号楼A411室。

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、妨碍其他投标人的竞争、损害采购人或者其他投标人的合法权益、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、妨碍其他投标人的竞争、损害采购人或者其他投标人的合法权益、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 招标人将在评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，查询时间不早于公告发布之日，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》、《采购需求》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》、《采购需求》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) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 采购需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 合同条款（格式）；
- (7) 投标文件有关格式；
- (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投标文件，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投标人工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由招标人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。招标人不组织踏勘现场的，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。投标人的投标货物为进口产品的，其技术支持资料可以用其他语言，但应同时提供中文翻译文件。否则，投标人须接受可能对其不利的评标结果。

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投标文件，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。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

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

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务投标文件（包括相关证明文件）和技术投标文件二部分构成。

15.2 商务投标文件（包括相关证明文件）和技术投标文件应具体包含的内容，以下述所列内容为准。

16. 商务投标文件

16.1 商务投标文件由以下部分组成（包括但不限于）：

- （1）投标函；
- （2）法定代表人证明书；
- （3）法定代表人授权委托书；
- （4）开标一览表；
- （5）分项报价明细表（格式）；
- （6）分类单价明细表（格式）；
- （7）投标人基本情况简介；
- （8）法定或者其他组织的营业执照等证明材料；
- （9）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- （10）中小企业声明函；

- (11) 残疾人福利性单位声明函；
- (12) 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的书面声明；
- (13) 资格条件响应表；
- (14) 符合性要求响应表；
- (15) 投标人近三年类似项目业绩一览表；
- (16) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (17) 客观分内容索引表；
- (18) 《分包意向协议书》格式；
- (19) 对外分包专项服务情况表。

17. 技术投标文件

17.1 技术投标文件由以下部分组成（包括但不限于）：

- (1) 需求理解；
- (2) 重点、难点分析及合理化建议；
- (3) 运营服务内容保障方案；
- (4) 日常运营管理方案；
- (5) 运行维护保障方案；
- (6) 其他服务保障；
- (7) 安全服务方案；
- (8) 服务成果及交付物；
- (9) 项目进度计划；
- (10) 应急处理方案；
- (11) 各类规章制度；
- (12) 安全保密措施；
- (13) 企业综合实力；
- (14) 项目负责人情况表、拟投入本项目技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表；
- (15) 供应商认为需要提供的其他有关技术方面的文件和资料。

17.2 投标人应按照《采购需求》的要求编制并提交技术投标文件，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。

17.3 技术投标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。

注：以上各类投标文件格式详见招标文件第七章《投标文件有关格式》（格式自拟除外），投标文件应根据要求签署、盖章，所提供的证明材料为复印件的，必须加盖公章，**否则在评标时将视作未提供。**

18. 投标函

18.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

18.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

19. 开标一览表

19.1 投标人应按照招标文件的要求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。

19.2 《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。

19.3 投标人未按照招标文件的要求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。

20. 投标报价

20.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，投标报价应包括管理费、培训费、税金等为完成本项目所需的一切费用。

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

20.3 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，招标人均予以拒绝，视作无效投标。

20.4 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额及项目最高限价，**否则投标无效。**

20.5 投标人应按照招标文件第七章提供的格式完整地填写各类报价表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

20.6 投标应以人民币报价。

21. 资格条件响应表及符合性要求响应表

21.1 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。

21.2 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。

22. 投标文件的编制和签署

22.1 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，并同时编制投标文件书面文本。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当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，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。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》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章及签字或盖章的，其投标无效。

22.3 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

23. 投标文件的递交

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第七章《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。

23.2 投标文件中需签署、盖章的资料必须扫描上正本文件，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价结果，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。

23.3 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。

23.4 投标人应同时递交纸质版投标文件，投标文件应装订成册并按要求密封。为方便开标唱标，投标人应多制作一份《开标一览表》和投标保证金单独密封提交，并在信封上标明“开标一览表”字样。投标

人应将投标文件正本和副本分开密封装在单独的信封中，并在信封上正确标明“正本”“副本”字样。内层和外层信封都应写明招标编号、项目名称、投标人名称、地址、联系人及联系电话，并注明开标时间以前不得开封。内外信封骑缝处应加盖投标人公章或法人代表印鉴或密封章。

23.5 纸质版的投标文件于投标截止时间前递交至开标地点（此投标文件纸质版本仅用于招标人保存备查），投标文件纸质版本如与电子采购平台上传的投标文件不符的，以电子采购平台为准。

24. 投标截止时间

24.1 投标人必须在《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，同时递交投标文件书面文本。

24.2 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。

24.3 在投标截止时间后递交的任何投标文件，招标人均将拒绝签收。

25. 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。投标人应同时修改和撤回投标文件书面文本。

26. 投标保证金

投标保证金：本项目不适用。

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《招标公告》或《采购更正公告》（如有）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投标人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及确认。**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，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视

为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

28. 评标委员会

28.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由招标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》、《资格条件响应表》，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投标文件性，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投标文件的投标。

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. 投标文件错误的修正

30.1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

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

(2) 投标文件中《开标一览表》内容与《分类报价明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标一览表》内容为准；

(3) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

(4) 投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

30.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，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。

30.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标无效。

31. 投标文件的澄清

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

35.3 中标公告同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。

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性投标文件的投标人不足三家,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”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。

九、其他

40. 电子平台操作方法

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。

41. 法律适用

本次招标及由本次招标产生的合同受中国法律制约和保护。

42. 中标单位应在合同签订后15天内向技术咨询服务机构一次性付清咨询服务费,服务费用参照(计价格[2002]1980号)执行。

第三章 政府采购政策功能

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。

一、推行节能产品、环境标志产品政府采购政策

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。

二、促进中小企业发展政策

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 10% 价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《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。

三、促进监狱企业、残疾人福利性单位发展政策

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 采购需求

为深入贯彻党中央、国务院关于推进政府职能转变和数字政府建设的重大决策部署，以及上海市委、市政府关于“一网通办”工作的总体要求，普陀区致力于持续深化政务服务“一网通办”改革，推动政务服务标准化、规范化、便利化，进一步提升政务服务能力和水平，增强企业和群众的满意度与获得感。因此，普陀区拟开展“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025 年度），以支撑平台持续高速优化迭代升级，保障各项重点工作平稳有序推进。

一、项目采购单位

本项目采购单位为上海市普陀区城市运行管理中心。

二、项目背景概况

近年来，普陀区按照上海市委市政府要求，持续深化“一网通办”改革，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平。不断完善“一网通办”统一受理平台，夯实区级“一网通办”平台的基础能力，打造“智慧好办”金牌服务，提升政务服务全流程智能化水平，创新虚拟窗口服务模式，实现线上线下全面融合，提升服务效能。

随着数字政务的快速推进，“一网通办”作为提升服务质量、优化营商环境的重要抓手，其内涵已得到全面延伸丰富。“一网通办”作为一个系统工程，不仅需要加强技术赋能，提升数字化平台的应用支撑能力，同时还要加强软环境的持续优化，尤其要不断加强“一网通办”的理念创新、制度创新、应用创新，才能真正构建一套完善的“一网通办”运营服务体系。

三、项目运营目标

落实市委、市政府关于优化营商环境和推进治理数字化转型工作要求，深入践行“人民城市”重要理念，在更高起点上推动“一网通办”改革向纵深发展，着力提升本区政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，开展本项目运营服务。

四、项目服务地点

上海市普陀区城市运行管理中心

五、运营工作内容

本项目为运营服务项目，运营服务工作内容具体包括服务能力接入、服务能力支撑和其他服务保障三部分。其中，服务能力接入部分运营服务工作内容具体包括政务服务事项、市民和企业专属空间、高效办成一件事”、免申即享服务、场景化主题式服务、综合监管、“随申码”应用场景。服务能力支撑部分运营服务工作内容具体包括 AI+“一网通办”、“一网通办”平台基础服务能力支撑。其他服务保障部分运营服务工作内容具体包括“一网通办”平台运营保障服务、安全防护保障、其他保障。

平台运营及应用功能研发集成供应商（以下简称“供应商”）应根据采购单位要求，在理解并落实采购单位相关工作要求和制度规范的基础上，细化服务需求，组织服务团队，形成实施方案，统筹实施运营工作任务，并在提供服务期间做好进度和质量控制，在运营服务实施的全过程中做好项目、人员、安全等方面的管理工作，按时、保质、保量地完成各项运营服务工作内容。（实际应完成运营服务工作量以采购单位具体要求为准）。供应商应按照本项目相关管理办法、实施细则及运营规范等文件要求开展运营服务工作，上述文件将根据项目实际运营情况定期进行更新，如有冲突，则参照最新版本予以实施。

（一）服务能力接入

1、政务服务事项（单部门事项接入）

1.1 投标单位需完成“一网通办”平台 PC 端、移动端、自助终端的单部门事项接入相关运营服务工作（包含新增接入及优化迭代内容）。

1.2 应根据“一网通办”相关工作要求，按照统一的对接技术标准和规范，将各单位的单部门政务服务事项接入“一网通办”平台 PC 端总门户、“随申办”移动端以及“一网通办”自助终端服务渠道，实现“进一网、能通办”。

1.3 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、复杂度说明、绩效目标完成情况说明。

a、PC 端新增一般事项

基于“一网通办”平台 PC 端总门户新增复杂度为一般的政务服务事项。一般难度说明：实现线上能办的基础上，符合办理条件智能预检、字段信息智能预填、数据共享材料免交、申请材料智能预审等其中至少三个条件，实现线上好办的事项（达到“事项好办”标准）。

b、PC 端新增复杂事项

基于“一网通办”平台 PC 端总门户新增复杂度为复杂的政务服务事项。复杂难度说明：实现线上能办且事项好办的基础上，符合智能辅助在线帮办、服务提示智能提醒、智能导引精准提示、智能关联服务推荐等至少三个条件，实现线上智办的事项（达到“事项智办”标准）。

c、PC 端迭代事项

基于“一网通办”平台 PC 端总门户迭代政务服务事项，即涉及政务服务事项业务流程、字段信息、申请材料、界面风格布局等方面发生优化迭代更新。

d、自助终端新增一般事项

基于“一网通办”自助终端服务渠道新增复杂度为一般的政务服务事项。一般难度说明：实现线上能办的基础上，符合办理条件智能预检、字段信息智能预填、数据共享材料免交、申请材料智能预审等其中至少三个条件，实现线上好办的事项（达到“事项好办”标准）。

e、移动端新增一般事项

基于“随申办”移动端新增复杂度为一般的政务服务事项。一般难度说明：实现线上能办的基础上，符合办理条件智能预检、字段信息智能预填、数据共享材料免交、申请材料智能预审等其中至少三个条件，实现线上好办的事项（达到“事项好办”标准）。

f、移动端迭代事项

基于“随申办”移动端迭代政务服务事项，即涉及政务服务事项业务流程、字段信息、申请材料、界面风格布局等方面发生优化迭代更新。

2、市民和企业专属空间（个性化档案专属服务接入）

2.1 投标单位需完成“一网通办”平台 PC 端、移动端的个性化档案专属服务接入相关运营服务工作（包含新增接入及优化迭代内容）。

2.2 应根据“一网通办”相关工作要求，围绕企业全经营周期及个人全生命周期各类应用场景，基于“一网通办”平台市民及企业专属空间的用户精准画像基础库，依托“一网通办”PC 端、移动端各服务渠道，打造包含“一企一档”“一人一档”“一业一档”“一物一档”的个性化专属服务，为企业及个人用户提供个性化的专属档案信息数据服务，按照汇聚、清洗、治理、聚类、标识的步骤对各方的原始档案数据信息的标签化处理，长效开展档案信息运营服务，持续推动治数、用数和亮数。

2.3 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、绩效目标完成情况说明。

3、市民和企业专属空间（精准化、主动化、智能化服务）

3.1 投标单位应结合上海市“一网通办”改革工作要点相关要求，综合考量普陀区“一网通办”政务服务特点以及服务对象切实需求而开展建设的相关两页基础服务能力拓展运营型信息化服务内容。服务内容需包括内容汇聚、消息推送、融合推荐、政策体检、授权代办、积分场景。

3.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、复杂度说明、绩效目标完成情况说明。

4、市民和企业专属空间（政务服务地图）

4.1 投标单位需完成政务服务地图接入运营服务工作，包括相关政务单位以及各委办局管理的便民服务点数据信息，提供地图服务。

4.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、绩效目标完成情况说明。

5、高效办成“一件事”（“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级协同应用接入）

5.1 投标单位需完成“一网通办”平台 PC 端、移动端的“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区

域协同应用接入相关运营服务工作（包含新增接入及优化迭代内容）。

5.2 应根据国家政务服务、长三角及本市“一网通办”相关工作要求，以企业群众高效办成“一件事”为目标，按照“一次告知、一表申请、一口受理、一网办理、统一发证、一体管理”的标准，推动跨部门、跨层级、跨区域业务协同和业务流程革命性再造，整合重塑多个部门单事项的业务流程，依托“一网通办”PC端总门户、移动端各服务渠道，打造“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级跨区域协同应用，包含高效办成“一件事”一次办特色服务、“一类事”一次办特色服务、“一业一证”改革特色应用以及优化营商环境跨部门协同应用各类集成式服务。

5.3 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、复杂度说明、绩效目标完成情况说明。

a、PC端新增一般一件事

基于“一网通办”平台PC端总门户新增复杂度为一般的一件事。一般难度说明：涉及3个单事项业务办理，实现业务协同和流程再造的为“一般标准”。

b、PC端迭代一件事

基于“一网通办”平台PC端总门户迭代一件事，即涉及业务流程、字段信息、申请材料、界面风格布局等方面发生优化迭代更新。

c、移动端新增一般一件事

基于“随申办”移动端新增复杂度为一般的一件事。一般难度说明：涉及3个单事项业务办理，实现业务协同和流程再造的为“一般标准”。

d、移动端迭代一件事

基于“随申办”移动端迭代一件事，即涉及业务流程、字段信息、申请材料、界面风格布局等方面发生优化迭代更新。

6、免申即享服务（政策服务免申即享）

6.1 投标单位需按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的市场主体和市民，用户全程无需主动提出申请，无需填写申请表、提交申请材料，即可享受相关政策，相关结果通过消息通知功能对企业、市民进行提示，提升其获得感。

6.2 针对政策服务免申即享，运营服务和场景拓展应持续扩充免申即享的应用场景范围以及新免申即享的上线，其具体工作要求和内容需包括：免申即享服务业务调研、相关政策梳理、实施清单确认、用户画像关联梳理、免申即享条件筛选、免申即享规则逻辑梳理、用户数据匹配、服务项目配置、数据匹配与验证、表单配置、证照和档案对接、外链测试、安全测试内容。

6.3 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、功能设计文档、设计

确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、绩效目标完成情况说明。

7、场景化主题式服务（精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块接入）

7.1 投标单位需完成普陀区“一网通办”平台 PC 端、移动端精选主题专栏、频道、版块接入运营服务工作。集成事项、政策、主题、问答各类政务服务相关内容，实现服务内容汇聚和交互组合重塑，基于不同办事群体分类提供个性化、精准化、主动化、智能化服务，以专栏、频道或版块形式，通过普陀区“一网通办”PC 端总门户（包括普陀区频道、市民主页及企业专属网页）及“随申办”移动端（包括市民云、企业云）渠道，为用户提供“一站式”服务。具体需包括精选主题专栏、频道、版块内容需求定制、精选主题专栏、频道、版块服务页面展现设计、精选主题专栏、频道、版块技术对接联调实施、精选主题专栏、频道、版块测试验证发布上线工作内容。

7.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、复杂度说明、绩效目标完成情况说明。

a、PC 端新增一般服务

一般难度说明：在实现服务内容汇聚和交互组合重塑的基础上，同时实现基于不同办事群体分类标签提供个性化、精准化服务的为“一般标准”。

b、pc 端新增复杂服务

复杂难度说明：在“一般标准”基础上同时实现基于不同细化场景分类标签提供个性化、精准化、主动化、智能化服务的为“复杂标准”。

c、移动端新增一般服务

一般难度说明：在实现服务内容汇聚和交互组合重塑的基础上，同时实现基于不同办事群体分类标签提供个性化、精准化服务的为“一般标准”。

8、综合监管（跨部门综合监管场景接入）

8.1 投标单位需聚焦监管薄弱环节，涉及多个部门、管理难度大、风险隐患突出的行业领域，围绕“高效管好一件事”目标，按照“监管对象全覆盖、监管内容全要素、监管流程全闭环、监管执法全协同、监管数据全共享、监管结果全公开”要求，搭建跨部门综合监管场景，推进制度重塑、流程再造、场景应用，开展业务有机协同、资源有效共享的跨部门综合监管，着力解决监管责任不明确、协同机制不完善、风险防范能力不强和重复检查、多头执法的问题。

8.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、绩效目标完成情况说明。

9、“随申码”应用场景（“随申码”应用场景拓展）

9.1 投标单位需依托市级统建“随申码”基础服务能力，结合普陀区企业居民全周期服务需求，通过“随

申码”随扫随用服务特性，拓展新增一系列具有普陀特色且便捷易用的“随申码”服务场景，为本区企业居民提供个性化、精准化、便利化服务体验，提升数字化便利获得感。（不包含社会化应用场景）。

9.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、复杂度说明、绩效目标完成情况说明。

a、新增极易场景

新增复杂度为极易的“随申码”应用场景。极易难度说明：新增研发“亮数”应用场景的为“极易标准”。

b、新增简易场景

新增复杂度为简易的“随申码”应用场景。简易难度说明：实现服务内容汇聚和交互组合重塑的为“简单标准”。

c、新增一般场景

新增复杂度为一般的“随申码”应用场景。一般难度说明：在“简单标准”基础上同时实现基于不同用码群体分类标签提供个性化、精准化服务的为“一般标准”。

d、新增复杂场景

新增复杂度为复杂的“随申码”应用场景。复杂难度说明：在“一般标准”基础上同时实现基于不同细化用码场景分类标签提供个性化、精准化、主动化、智能化服务的为“复杂标准”。

（二）服务能力支撑

1、AI+“一网通办”（“AI+一网通办”服务模型建模）

1.1 投标单位应根据国家政务服务、长三角及本市“一网通办”相关工作要求，基于不同应用服务场景的应用需求，通过需求定制、算法设计、建模研发、机器训练、修正回归、算法调优、发布配置步骤，构建各类不同的智能化、精准化、主动化服务模型，依托“一网通办”智能中枢的统一纳管，以接口服务能力的形式，为提升“一网通办”平台整体的智能化服务水平、提高在线办事“智慧好办”便捷度体验度、赋能全市各区各部门在线政务服务以及强化“一网通办”一体化数字化运营数据统计分析决策能力的方面提供重要基础能力支撑。

1.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、复杂度说明、绩效目标完成情况说明。

a、新增一般模型

新增复杂度为一般的“AI+一网通办”服务模型。一般难度说明：校验算法规则条数大于 5 条且小于等于 10 条的为“一般标准”。

b、新增复杂模型

新增复杂度为复杂的“AI+一网通办”服务模型。复杂难度说明：校验算法规则条数大于 10 条的为“复杂标准”。

2、“一网通办”平台基础服务能力支撑（区块链电子材料拓展接入）

2.1 投标单位需依托普陀区区块链电子材料库实现本区范围内的电子材料文件的汇集、管理与治理，并接入电子材料库区块链，完成本区电子材料索引信息的上链工作，实现链上信息的查询获取功能。持续推进“两个免于提交”。基于区块链技术深化电子材料共享应用，实现同一项目或主体历史材料免交，探索跨区电子材料共享。

2.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函、功能设计文档、设计确认单、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、绩效目标完成情况说明。

3、“一网通办”平台基础服务能力支撑（知识库能力支撑）

3.1 投标单位需收集知识库所需的信息，并进行知识录入的调研，管理知识库。

3.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、测试报告、上线记录或截图、联调/上线确认单、绩效目标完成情况说明。

（三）其他服务保障

1、“一网通办”平台运营保障服务（“一网通办”用户体验设计）

1.1 投标单位需按照需求完成“一网通办”用户体验设计相关运营服务工作。根据本市“一网通办”相关工作要求，以用户视角出发，持续聚焦“用户活跃”，结合当下数字政务发展趋势，提升“一网通办”整体用户体验。

1.2 主要需包含趋势性能力探索及创新应用策略、用户全生命周期的政务服务需求梳理和场景拓展研究、重点人群个性化产品体验持续优化、高频事项流程体验持续优化、IP 形象延展及应用深化、基于产品策略规划、专题定义的整体视觉、交互设计优化升级（根据每年用户体验策略规划形成不同的组合的解决方案），按照“用户体验”专业标准，走查拟上线的事项并提出反馈，完善事项接入工作流程中的评审与反馈机制，助力在线服务的优化与迭代，提升在线政务的办理效率及用户满意度。

1.3 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、实施方案、工作量说明、排班表、考勤表、工作量统计明细表、服务确认单、绩效目标完成情况说明。

2、“一网通办”平台运营保障服务（“一网通办”服务能力决策分析）

2.1 投标单位需完成“一网通办”服务能力决策分析相关运营服务工作。根据本市“一网通办”相关工作要求，对“一网通办”大屏展示内容提供日常运营服务保障，并针对“一网通办”平台各方面运营指标开展总结分析，需包括在线服务能力（如在线服务成熟度、成效度、覆盖度以及网办比率、全程网办比率、两个免于提交率）、各服务渠道运行情况（如用户增长量、访问量、活跃度、转化率、留存率、日常运营

工作成效（如新上线或优化上线服务功能的特色亮点、改革成效、操作导引、热门问答）以及相关问卷调研与竞品比较这样的各类“一网通办”服务能力，形成相关专业数据报表及分析报告，为国家考核以及本市政务服务能级持续提升提供重要支撑。

2.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、实施方案、工作量说明、排班表、考勤表、工作量统计明细表、服务确认单、绩效目标完成情况说明。

3、“一网通办”平台运营保障服务（“一网通办”平台运行保障）

3.1 本项服务范围需包括“一网通办”平台以及所有各相关子系统子平台，应提供系统功能迭代升级、日常运营保障服务，平台需包括综窗平台、随申办企业云、随申办市民云、企业专属网页、线上虚拟综窗平台、事项中心、办件中心、知识库、智能图谱、电子档案。

3.2 验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函/变更函（优化迭代）、实施方案、工作量说明、排班表、考勤表、工作量统计明细表、服务确认单、绩效目标完成情况说明。

4、安全保障（安全服务保障）

4.1 为保障上海市普陀区“一网通办”运营服务的正常开展，投标单位需保障上海市普陀区“一网通办”系统运行安全，符合应用上线运行的安全要求，应由供应商提供以下安全保障服务。

a、定期对系统开展日常巡检服务，及时发现安全隐患。

b、配合上海市普陀区城市运行管理中心对日常安全事件进行分析。

c、配合上海市普陀区城市运行管理中心完善驻场安全管理制度。

d、验收及绩效评价相关交付物材料要求：需包含需求函、工作量说明、排班表、考勤表、安全服务保障材料、工作量统计明细表、服务确认单、绩效目标完成情况说明。

5、其他保障（第三方测评）

投标单位应提供涵盖软件测试、安全测评等符合相关法规要求的第三方测试测评服务，确保保障范围覆盖纳入“一网通办”平台的所有新增相关子系统及子平台。

六、服务目录单价

1、本项目的最高限价为 2043.55 万元，高于项目最高限价的总价报价将视为无效报价。项目的运营服务工作内容包括服务内容接入、服务能力支撑、其他服务保障三部分，各项运营服务内容的基础服务单价以及需完成预估工作量具体见《服务目录内容、基础服务单价及预估工作量明细表》所示（见下表表一）。表中的每项服务内容基础服务单价均为该项服务内容单价的最高限价，参与投标的供应商在投标时应根据服务内容和服务要求投报每项服务内容的单价，如在报价时存在任何一项服务内容单价高于该项服务内容单价最高限价的，将视为无效报价。每项服务单价的报价应当科学合理，不得恶意低价。

2、参与投标的供应商应当以“表一”中各项服务内容的预估工作量为基础，结合自报的各项服务内容

的服务单价，投报本项目的总价，并在提交投标文件时同步提交盖章的《投标报价分类明细表（服务单价及项目总价报价表）》（见下表表二）。

3、本项目服务费应是参与投标的供应商根据项目实际应用要求达到采购需求目标、完成项目所需的所有费用，包括提供运营服务所需劳务及各类成本，以及人员开支、系统测试、联调、试运行、培训等服务、有关保险费用、实施相关的措施费、制度流程规范研制费、资料整理编制费、财务费、管理费、利润、税金等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险，无论此等义务和风险是否会在合同文件中详细指出。参与投标的供应商应综合考虑后续实际运营工作的成本支出以及后续运营服务工作计划及工作量可能发生的调整，科学合理地进行成本估算。针对后续服务过程中可能发生的类似知识产权、软件、专利费等相关费用，应一律摊销在每项服务单价中。

4、结算时，工作量按实结算，各项服务内容的实际结算单价将以最终中标的服务单价为准，不得调整。

5、参与投标的供应商在报价时，不得修改各项服务内容的预估工作量及难度系数，否则视为投标不响应。

表一：服务目录内容、基础服务单价及预估工作量明细表

一级服务内容	二级服务内容	序号	三级服务内容	基础服务单价（元）						预估工作量						计量单位
				前端应用新增接入			基础能力支撑	人工服务保障	其他服务保障	前端应用服务接入（带难度系数的新增与迭代的数量总和）			基础能力支撑	人工服务保障	其他服务保障	
				PC 端	移动端	自助终端				PC 端	移动端	自助终端				
服务能力接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	45000	72000	45000	-	-	-	26	12	5				/个事项
	市民和企业专属空间	2	个性化档案专属服务接入	6000	8000	-	-	-	-	70						/类档案
		3	精准化、主动化、智能化服务	-	-	-	1000	-	-				2470			/个服务
		4	政务服务地图	-	-	-	25000	-	-				15			/个专题
	高效办成“一件事”	5	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级协同应用接入	110000	137000	-	-	-	-	4	3					/个一件事
	免申即享服务	6	政策服务免申即享	-	-	-	18750	-	-				20			/个项目

	场景化主题式服务	7	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块接入	50000	50000	-	-	-	-	25	36					/个服务
	综合监管	8	跨部门综合监管场景接入	-	-	-	-	800000	-					1		/个场景
	“随申码”应用场景	9	“随申码”应用场景拓展	-	-	-	50000	-	-				77			/个场景
服务能力支撑	AI+“一网通办”	10	“AI+一网通办”服务模型建模	-	-	-	15000	-	-				180			/个模型
	“一网通办”平台基础服务能力支撑	11	区块链电子材料拓展接入	-	-	-	10000	-	-				80			/类材料
		12	知识库能力支撑	-	-	-	-	-	100						3000	/条知识
其他服务保障	“一网通办”平台运营保障服务	13	“一网通办”用户体验设计	-	-	-	-	20000	-					24		/个人月
		14	“一网通办”服务能力决策分析	-	-	-	-	20000	-					36		/个人月
		15	“一网通办”平台运行保障	-	-	-	-	20000	-					102		/个人月

	安全保障	16	安全服务保障	-	-	-	-	20000	-					12		/个人月
	其他保障	17	第三方测评	-	-	-	-	-	456000						1	/个系统

表二：投标报价分类明细表（服务单价及项目总价报价表）

1、参与投标的供应商须填报《服务单价及项目总价报价表》中的“投报服务单价”“各项服务内容报价小计”以及“各项服务内容报价总计”等带“*”的三列，其中：

1.1 参与投标的供应商在填报“投报服务单价”时应与“服务单价最高限价”一一对应，且填报的“投报服务单价”不得超过“服务单价最高限价”，超过则本项目按废标处理。

1.2 服务内容接入部分的服务接入工作，根据应用服务接入的不同情况，存在相应的复杂度及难度系数，在计算“服务内容报价小计”时应一并纳入计算范围，计算公式为：

服务内容报价小计=投报服务单价*相应的难度系数*相应的预估工作量。

1.3 “服务内容报价总计”为该项服务内容项下各服务内容报价小计的总和，计算公式为：

服务内容报价总计=Σ该项服务内容项下的各服务内容报价小计

1.4 报价表最后一行的项目报价总价为各项服务内容报价总计之和，计算公式为：

项目报价总价=Σ各项服务内容报价总计

1.5 表中的预估工作量为用作项目采购时的预估参考工作量，参与投标的供应商在报价时不得修改（也不得修改相应的难度系数），最终的工作量以实际结算的工作量为准。

一级服务目录	二级服务目录	序号	三级服务目录	服务类型	服务单价最高限价(元)	具体分类	复杂度	难度系数	预估工作量	*投报服务单价(元)	*服务内容报价小计(元)	*服务内容报价总计(元)
服务能力接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	前端应用服务接入 PC 端	45000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	16			

公开招标文件

							复杂	1.5	5			
						迭代	-	0.5	5			
				前端应用服务 接入移动端	72000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	5			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	7			
				前端应用服务 接入自助终端	45000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	5			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	0			
	市民和企业 专属空间	2	个性化档案专属服务接入	前端应用服务 接入 PC 端	6000	新增	一般	1	70			
						迭代	-	0.5	0			
				前端应用服务 接入移动端	8000	新增	一般	1	0			
						迭代	-	0.5	0			
		3	精准化、主动化、智能化服务	基础能力支撑	1000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	2470			
		4	政务服务地图	基础能力支撑	25000	新增	一般	1	15			
						迭代	-	0.5	0			
	高效办成 “一件事”	5	“一件事”业务流程再造及 跨部门跨层级协同应用接入	前端应用服务 接入 PC 端	110000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	3			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	1			
				前端应用服务 接入移动端	137000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	2			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	1			
	免申即享 服务	6	政策服务免申即享	基础能力支撑	18750	新增	一般	1	20			
						迭代	-	0.5	0			
	场景化主	7	精选主题专栏、专版、专区、	前端应用服务	50000	新增	简易	0.5	0			

公开招标文件

	题式服务		专题、频道、版块接入	接入 PC 端			一般	1	15			
							复杂	1.5	10			
						迭代	-	0.5	0			
				前端应用服务 接入移动端	50000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	36			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	0			
	综合监管	8	跨部门综合监管场景接入	人工服务	800000	人工保障	-	-	1			
	“随申 码”应用 场景	9	“随申码”应用场景拓展	基础能力支撑	50000	新增	极易	0.1	50			
							简易	0.5	14			
							一般	1	10			
							复杂	1.5	3			
						迭代	-	0.5	0			
服务能力 支撑	AI+“一网通办”	10	“AI+一网通办”服务模型建模	基础能力支撑	15000	新增	简易	0.5	0			
						新增	一般	1	60			
						新增	复杂	1.5	120			
	“一网通办”平台 基础服务能力支撑	11	区块链电子材料拓展接入	基础能力支撑	10000	新增	-	1	80			
		12	知识库能力支撑	基础能力支撑	100	新增	-	1	3000			
其他服务 保障	“一网通办”平台 运营保障服务	13	“一网通办”用户体验设计	人工服务保障	20000	人工服务保障	-	-	24			
		14	“一网通办”服务能力决策分析	人工服务保障	20000	人工服务保障	-	-	36			
		15	“一网通办”平台运行保障	人工服务保障	20000	人工服务保障	-	-	102			
	安全保障	16	安全服务保障	人工服务保障	20000	人工服务保障	-	-	12			

公开招标文件

	其他保障	17	第三方测评	其他服务保障	456000（预估值，具体以测评机构评估的最终费用为准）	其他服务保障	-	-	1			
项目报价总价：												

七、项目运营要求

（一）技术运营要求

1、服务功能可用

为保障普陀区“一网通办”平台提供政务服务的质量和口碑，所有相关办事服务功能应做到稳定、可用、可靠、安全，供应商应确保做到所有相关平台系统 7*24 小时运行稳定，做好定期巡检及运行监控，为用户提供高效、便捷的在线政务服务（因服务升级维护或其他特殊原因而导致的服务停用情况除外）。

2、系统性能稳定

为保障普陀区“一网通办”服务平台的长效平稳运行，供应商应确保平台所有相关子系统或提供的相关接口服务稳定可靠、性能良好。同时，供应商应持续优化平台架构，充分考虑容灾备份及异常容错机制，确保平台的稳定性、健壮性及可靠性，保障提供服务不断不乱。

3、需求理解到位

为保障普陀区“一网通办”政务服务所提供的服务内容在业务层面符合相关法律法规及业务流程要求，供应商在开展相关服务内容接入工作前，应进行详细、深入、全面的业务需求调研，做到需求理解准确到位，后期的技术对接实施工作应根据前期确定的需求进行实现，确保普陀区所有“一网通办”的政务服务内容满足业务需求。

4、界面风格统一

为保障普陀区“一网通办”政务服务在各渠道前端服务界面的用户视觉效果统一，为用户呈现流畅、规范、美观的视觉效果，供应商应根据本市“一网通办”总体工作要求以及统一的界面 UI 规范标准设计各端服务渠道的前端用户人机交互界面，保持统一的风格、色调和样式，界面布局排版也应遵循相关界面 UI 规范标准进行设计。

5、信息内容准确

为保障普陀区“一网通办”政务服务内容的权威性和专业性，供应商在提供服务内容时，应根据业务要求做到业务流程完整、信息内容准确、文字表述规范，不引起歧义，不误导用户。

6、用户体验良好

为保障普陀区“一网通办”政务服务一流的用户体验，供应商应从用户使用视角出发，在提供服务内容时做到服务稳定可用、功能操作便捷、界面布局合理、风格亲民和谐、文字通俗易懂、图片清晰可见。此外，在移动端提供相关服务内容时，应确保服务的前端人机交互界面具备良好的兼容性和适配性，为用户提供优质、流畅的政务服务使用体验。

7、数据质量达标

为保障普陀区“一网通办”政务服务提供服务内容的精准性和准确性，满足本市相关的考核要求，供应

商在开展运营服务工作时，应确保相关服务内容的数据信息（如办件信息、证照信息等）质量达标，确保数据信息的完整性和准确性，符合本市“一网通办”的统一标准要求。

8、服务方式合规

为保障普陀区“一网通办”政务服务所提供的服务内容规范合规，符合有关法律法规要求，供应商在开展运营服务工作时，针对所有涉及展现或使用相关用户隐私信息的应用服务，应设置相关用户授权环节，并根据国家及本市的有关法律法规（如个人信息保护法）和工作要求，在获得用户的授权同意后进行展现或调用，以确保提供服务的合规性及合法性，切实做到用户知情同意。

（二）服务保障要求

在本运营服务项目中，供应商应按照项目采购单位的相关要求，提供优质、专业、高效的保障服务，做到及时响应、及时转化、及时兑现，并履行相关服务保障责任和义务，以满足项目采购单位提出的所有与本项目相关的运营服务需求。

1、服务质量要求

供应商需根据项目采购单位的要求，按时、保质、保量地完成各项与本项目相关的运营服务内容，确保“三个满足”，即做到满足业务标准要求、满足应用安全要求以及满足用户使用需求。同时，供应商应在开展运营服务的过程中做好相关过程材料的整理、分类和留档，为后续项目采购单位顺利开展项目绩效考评及日常管理等工作打好基础。

2、服务时间要求

供应商应根据项目采购单位的要求，按需提供 7×24 小时的全方位运营保障服务。其中，在正常工作时间段，供应商应按要求提供至少 5×9 小时的现场驻场服务，在项目采购单位指定的项目现场开展相关运营服务工作；在相关国家及本市的重要节日或国家法定节假日期间，供应商应根据项目采购单位的要求提供相关重点保障服务，范围覆盖平台、应用、数据、安全等各方面，形式包括现场驻场保障或远程保障等。

3、服务团队要求

供应商需提供满足项目采购单位要求的充足人员保障，成立相关专项工作的项目运营服务团队提供现场驻场服务，并在项目运营服务团队人员确定后，保持服务团队的稳定，尤其是其中的核心服务人员，未经项目采购单位许可不得私自调整。同时，供应商应按照项目采购单位的相关场地管理要求，做好驻场运营服务团队人员的日常管理。

一是人员数量要求。供应商需提供不少于 80 人且具有相关运营服务项目经验的保障人员团队予以保障，并提供不少于 15 人的现场驻场保障服务，同时成立不少于 15 人的应急响应保障团队以应对突发事件和紧急情况。供应商在投标时应同步提交运营服务团队的相关人员名单、对应的社保缴纳证明以及对运营服务团队人员数量作出承诺的加盖公章的承诺函（社保缴纳证明应由参与投标的供应商提供），若项目过程中

所提供团队人员有变动需经过采购人认可的加盖公章的承诺函。

二是人员资质要求。本项目具有较高的专业性和复杂性，为了确保项目的顺利实施，要求投标人提供的运营服务保障人员符合项目对于人员资质的要求。项目负责人需在同类项目领域工作年限不少于五年，具备高级资质或职称，具备计算机相关专业本科或以上学历。在投标人提供的项目运营服务团队中，具备本科或以上学历且拥有高级资质或职称的服务保障人员数量不少于4人，具备中级以上（含中级）资质或职称的服务保障人员数量应不少于10人，需提供相关人员真实有效的资质或职称证明。所有人员需提供劳动合同及近3个月供应商（含分公司）为其缴纳社保证明材料。（注：本项目所要求的高级、中级资质或职称人员是指持有由中华人民共和国人力资源和社会保障部、中华人民共和国工业和信息化部、上海市人力资源和社会保障局等国家或本市有关权威机构部门所颁发的计算机信息技术相关领域的高级、中级资质或职称证书的人员，包括但不限于项目管理师、系统架构师、网络工程师、软件工程师等属于国家认可的高级、中级资质或职称。非计算机信息技术相关领域的高级、中级资质或职称将不予认可）。

三是人员管理要求。供应商应遵照采购单位的相关运营服务供应商管理办法以及运营服务外包人员管理细则等要求，实施对服务外包人员的监督管理工作，履行对进场运营服务外包人员的培训、指导和现场管理责任，并根据采购单位要求与在现场提供运营服务的人员签订《保密承诺》，确保进场的相关运营服务外包人员知晓并认可采购单位的各项管理流程制度及工作规范要求，并承诺在服务过程中严格遵守。运营服务外包人员在现场驻场工作期间应严格遵守采购单位的出入管理、行为规范、安全管理、出勤管理等相关规定，若运营服务外包人员因违反相关保密义务、工作规范或有其他重大违规行为而被要求退场的，则供应商不得在本项目中使用。

4、服务能力要求

根据本项目运营工作需要，投标人需具有较好的本地化服务能力，需根据项目采购单位提供现场驻场的运营服务，非本地化的投标人需在上海具有本地化运营服务能力，可及时、按需、有效、快速地响应由项目采购单位提出的所有与本项目运营服务工作相关的运营需求。其中，针对项目采购单位提出的相关运营工作需求，供应商应在5分钟内作出响应；针对在运营过程中出现的相关平台系统或服务功能问题，供应商应在15分钟内作出响应并安排相关专业的运营团队或技术团队人员抵达项目采购单位办公地点现场开展相关问题处置工作（一般问题要求2小时内解决，严重问题要求30分钟内解决，无法立即解决的，要求在1小时内形成解决方案并在4小时内解决）。

此外，由于本项目的重要性和特殊性，为切实确保投标人对本项目提供现场驻场服务的响应时间、工作效率以及驻场服务人员的职业操守、思想品质等各方面满足本项目的需求，投标人在投标时应同步提交加盖公章的现场驻场服务质量保障承诺函，并在函中明确作出所有现场驻场提供运营服务人员的无违法犯罪记录和在本市合法居住的承诺。

5、服务经验要求

由于本项目的重要性、复杂性及特殊性，需要投标人在电子政务领域拥有较为丰富的相关项目服务经验，对于以往直接参与过运营、保障、服务、建设电子政务服务平台相关项目并且具有丰富类似项目服务经验的投标人将予以优先考虑，需提供所参与的真实、有效的类似业绩项目案例进行说明。

6、组织培训要求

投标人应具备提供专业培训服务的能力，能够根据“一网通办”工作的特点制定针对性的培训方案并协助采购单位组织相关培训工作，以满足采购单位与全区各单位相关工作对接人员和操作人员的平台系统使用需求。同时，投标人应定期或不定期地组织各类运营服务外包人员的培训学习，以保证其能够有效地理解和熟练地掌握“一网通办”运营服务工作的各类技术要求和管理要求。投标人应在投标文件中提供详细的培训方案。

7、服务响应要求

在开展运营服务工作中，供应商应对项目采购单位提出的相关工作要求做到及时响应和限时处理，同时应向项目采购单位做出无推诿承诺。即供应商应提供相关保障措施，当无论由于哪一方产生的问题而使系统或服务功能发生不正常情况时，在接到项目采购单位通知后，需全力配合其他相关服务供应商共同排查解决，尽快使相关平台系统或服务功能恢复正常。

一是日常及时响应。在开展日常运营服务工作中，供应商应提供 5×9 小时的日常运营服务和应急响应服务（国定节假日除外），并根据项目采购单位要求能够做到及时响应。

二是问题处置响应。在开展运营服务工作过程中，当相关服务内容发生问题需要进行处置时，供应商应根据服务内容故障不同级别，争取在下述相应的规定时间内解决问题：

a. 一般性咨询问题，应当及时予以解答；

b. 服务内容出现问题但不影响业务的正常运行时，接到用户问题 15 分钟内做出明确响应和安排，2 小时内解决问题；

c. 服务内容出现严重问题影响业务的正常运行时，供应商应在接到本项目采购单位反映的问题后 5 分钟内做出明确响应和应急处置（如服务紧急下架），并在 30 分钟内解决问题，确保服务恢复正常运行。问题无法立即解决的，应在 1 小时内协同相关部门共同形成解决方案，并在 4 小时内解决问题后恢复服务的正常运行。

三是紧急故障响应。投标人需明确承诺服务的响应时间，并提供成熟、完善的应急解决方案，并不得低于以下标准：

1) 应明确相应的应急联络人，并提供 7×24 电话服务同时确保电话畅通；

2) 接到项目采购单位报修通知后 5 分钟内做出明确响应和应急处置，并在 30 分钟内排除紧急故障并

恢复系统或服务的正常运行；

3) 如出现重大系统故障短时间内无法恢复系统服务的, 供应商应立即向项目采购单位进行报备, 并在第一时间启动应急预案, 同步启用备份系统(如有), 同时在 1 小时内形成技术解决方案, 4 小时内排除故障, 恢复相关平台系统或服务的正常运行。此外, 在排除故障后供应商应同步形成问题故障报告向项目采购单位进行报备说明。

(三) 安全防护要求

1、确保数据安全

一是数据安全。为确保本项目相关数据和信息安全, 供应商在日常开展运营服务工作过程中, 应根据国家及本市相关法律规定, 严格按照项目采购单位的有关要求, 制定相关完善的数据安全管理的规范和细则, 对服务内容所涉及的敏感信息数据进行安全存储, 对敏感信息数据的操作和使用进行安全管理, 必要时, 应对相关敏感信息数据进行加密存储。相关数据信息存储的数据库访问密钥应由项目采购单位统一进行管理, 并定期对密钥信息进行更新, 投标人在获得项目采购单位的授权和同意后, 应由相关数据操作专员在获得授权和同意的范围内进行操作。在未获得项目采购单位授权同意或项目采购单位不知情的情况下, 供应商不得私自访问和操作相关数据库及数据信息, 不得私自存储及转移相关数据信息。

二是数据安全审计。为确保本项目相关数据和信息安全, 供应商在日常开展运营服务工作过程中, 应根据本项目采购单位的有关工作要求, 严格管理相关数据接口的调用以及相关数据信息的访问和获取, 并定期(如每半月、每月)配合本项目采购单位对相关调用日志进行安全审计分析, 定期检测其中的异常调用或非授权调用记录, 及时发现并识别异常地数据调用和访问行为, 并在发现安全问题后的第一时间, 及时上报、及时排查、及时分析、及时溯源、及时处理、及时优化、及时整改, 建立完善的闭环管理工作机制。

三是数据安全脱敏。为确保本项目相关数据和信息安全, 供应商在日常开展运营服务工作过程中, 供应商在日常开展运营服务工作过程中, 针对涉及相关用户敏感数据的展示, 尤其是针对其中涉及个人及企业的相关敏感隐私数据信息(如个人证照信息、法人企业证照信息及其他相关敏感隐私数据信息等), 应根据本项目采购单位的有关工作要求, 须严格确保相关数据的安全性, 并按照统一的标准进行数据安全脱敏处理, 保证用户敏感隐私信息使用的合法合规, 保护用户隐私不受侵犯, 牢牢守住安全底线。

2、确保应用安全

为确保“一网通办”相关应用系统的安全可靠, 供应商应根据项目采购单位的有关工作要求, 定期开展应用系统的安全性检测工作, 进行如渗透性扫描、远程 SQL 注入、跨站脚本等安全防护和扫描, 确保相关平台、系统及应用的安全, 符合国家及本市有关安全等级保护的要求。

3、确保网络安全

为确保“一网通办”相关应用系统的网络安全可靠，供应商应根据项目采购单位的要求全力配合相关云平台供应商做好相关网络安全保障工作，并按照有关工作要求严格做好互联网及政务外网的安全隔离和防护措施等相关工作。

4、确保人员安全

供应商在项目现场提供驻场服务时，相关运营服务的保障人员应严格遵守本项目采购单位关于外包人员和开发场地安全管理的有关规定和要求，安全、规范、有序地开展各项运营服务工作。供应商应按照本项目采购单位关于运营服务团队组织架构的要求，明确可能涉及接触或操作敏感数据的相关服务保障人员名单，并向本项目采购单位进行安全人员报备，同时，针对涉及敏感数据信息操作的服务保障人员设立专岗专职，做到定岗定责，并不断加强数据安全意识培训，严格落实数据安全主体责任。

5、安全事件处理

供应商在开展运营服务工作过程中，项目采购单位一旦发现存在相关安全事件的，将按照有关规定将对供应商实施惩戒制度，并根据事件的严重等级划分进行处理。属于轻度的，将进行警告处理，属于严重的，将影响考评结果及后续的运营服务合同签订。

6) 安全责任承诺

投标人应在投标文件中提供相应的安全责任承诺函，并在其中说明如何履行安全责任和义务，如何确保做到数据、应用、网络、人员等方面的安全保障。同时，投标人应在承诺函中对为本项目提供现场驻场运营服务的保障人员以及可能涉及接触或操作相关敏感隐私数据的服务人员作出无违法犯罪记录的承诺。

（四）项目保密要求

一是保密义务与责任。本项目要求投标人在运营工作方案中针对本项目所有有关的运营服务内容制定相关保密措施，并在项目实施过程中严格承担、履行和落实相关保密义务及责任，同时，投标人需保证与其所涉及的所有相关方同样承担、履行和落实保密义务及责任，以保证项目的安全、顺利实施。投标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括中标人的聘用人员、借调人员、实习人员等）无论是在职或离职后，以及投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。若投标人的服务人员或相关合作方违反本条规定，投标人应承担连带责任。投标人对项目采购单位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。未经项目采购单位的同意不得利用其网络或平台进行短信、彩信发送，否则产生的一切后果由投标人承担。

二是保密承诺与协议。投标人需向项目采购单位提供对本项目的保密承诺，需在投标文件中提供相应的保密承诺函，说明如何履行保密责任与义务，如何落实相关保密工作要求，并在中标后与项目采购单位签署相关保密协议。同时，投标人应与所有参与本项目运营服务的保障人员签订安全保密协议，做好保密人员的日常管理工作，制定完善的内部保密工作机制，落实相关保密工作责任，并提交至项目采购单位进

行备案，保密有效时间不限。

三是保密内容和范围。在开展运营服务过程中，投标人所获取或形成的数据、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、招标人相关工作程序等）及其他任何工作成果（包括但不限于运行维护工作中以及应用系统运行过程中所取得的任何数据、资料、中间成果等），和在提供服务中使用的由项目采购单位提供的所有资料或数据（包括但不限于本项目相关资料和所有应用系统运行过程中及运行维护过程中产生的数据、资料等），均是招标人要求保密的信息。在未事先征得项目采购单位书面同意的情况下，投标人不得对外披露或向第三方提供或超出本项目约定的范围使用，不得用于其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。投标人（含投标人参与本项目的人员及合作方）未经项目采购单位书面许可，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。投标人不得以实施项目为名，侵害本项目各参与单位的技术、商业秘密或者知识产权。

（五）知识产权要求

一是知识产权声明与承诺。投标人应向项目采购单位作出自主或经授权的知识产权声明与承诺，确保为本项目所提供运营服务的相关产品在国内具有自主的知识产权，并能提供软件著作权、产品登记证书等相关资质证明文件（非自主产品的需提供产品获得使用权的相关原厂授权书）。投标人向项目采购单位交付的相关信息系统如已享有知识产权的，应事先申明并保证项目采购单位在许可范围内合理使用。

二是知识产权被侵权责任。投标人需保证不会因其为本项目提供运营服务所履行的相关责任义务而违反任何法律法规或引起其他第三方在专利权、著作权、商标权以及其他知识产权方面针对项目采购单位或项目采购单位的相关方（包括但不限于项目采购单位的主管单位以及有关合作单位等）的侵权指控或索赔。如有发生，投标人需承担全部责任和损失（包括但不限于鉴定费、公证费、诉讼费、仲裁费以及合理的律师费等），项目采购单位不承担任何法律责任及后果，且保留追责权。同时，项目采购单位有权解除合同，并要求投标人返还项目采购单位已支付的所有项目运营服务费用并向项目采购单位支付相关违约金。

三是知识产权所有权归属。投标人应全力配合项目采购单位对在项目运营过程中形成的所有相关知识产权成果开展相关登记或申请工作。投标人因履行本合同而产生的所有成果（包含需求分析、系统设计、软件程序、核心技术、数据标准、接口规范、知识库、专有方法、模板、工具包、培训材料、专有数据、技术文档、服务模式、运作模式等，但不限于上述形式）的知识产权（含相应的申请权）及后续转化应用的权利均归项目采购单位所有，同时，在本项目运营服务过程中形成的知识产权的申请权、所有权与利益（包括：专利权、商标权、著作权、商业秘密专有权等，但不限于上述权益的申请权）亦归项目采购单位所有。未经项目采购单位书面同意，投标人及其合作方不得以任何形式自行申请，不得以任何形式使用或

许可他人使用，亦不得擅自对外公开发表或向任何第三方（包括但不限于任何新闻公告、媒体宣传或其他形式）透露本合同成果的相关内容。

四是知识产权经授权使用。投标人仅在获得项目采购单位授权同意的情况下可使用其相关知识产权内容，在未经项目采购单位授权同意的情况下，供应商不得擅自使用、复制或许可他人使用项目采购单位的商号、商标、标志、商业信息、技术及其他资料；不得在任何广告、商业展示或公开陈述中，或者出于其他商业目的，使用项目采购单位的商号、商标或标志，或者其他任何缩写或改编。

八、项目分包说明

（一）分包要求说明

合同中各分包履行的金额比例不得超过总包，具体内容详见下文，其余部分均不得分包。投标人拟在中标后将可分包部分进行分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

若参与投标的供应商在中标后拟将部分服务进行分包的，应当在投标前确定相关的分包供应商，并在投标时明确与各分包供应商主体之间的分包界面（具体包括分包的服务内容、分包比例及其对应的责任义务等），同时在投标时同步提交与各分包供应商签订的相关分包协议文件（如分包意向协议书等），分包的服务内容应在项目采购单位允许的分包范围内。参与投标的供应商在投标时所提交的分包协议文件中明确的项目分包比例由供应商与各分包供应商自行商定，最终的实际分包比例可能根据最终实际结算的运营工作量而有所调整，供应商应向各分包供应商明确告知。

（二）分包范围说明

供应商拟进行分包的，应在本项目允许的分包内容和比例范围内进行有限分包，并在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包，注明所分包的具体服务内容、分包的比例以及相应的分包供应商，并明确与分包供应商之间的工作职责、工作边界和责任义务，同时，需对所分包服务内容项的工作质量及工作成效与分包内容的分包供应商一同向项目采购单位承担连带责任。

本项目具体允许分包的服务内容和比例范围如下表所示（注：标注“√”的服务内容表示允许进行分包，标注“×”的服务内容表示不允许进行分包，标注“—”的内容表示不涉及）。

一级服务内容	二级服务内容	序号	三级服务内容	是否允许分包						分包比例说明
				前端应用新增接入			基础能力 支撑	人工服务 保障	其他服务 保障	
				PC 端	移动端	自助终端				
服务能力接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	×	√	√	-	-	-	该项服务内容移动端部分的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%；自助终端部分的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%；PC 端部分为本项目的主体内容，不可进行分包。
	市民和企业 专属空间	2	个性化档案 专属服务接入	√	√	-	-	-	-	该项服务内容的 PC 端与移动端部分的最大分包比例均为 100%，最小分包比例为 0%。
		3	精准化、主动化、智能化服务	-	-	-	√	-	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
		4	政务服务地图	-	-	-	√	-	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
	高效办成“一件事”	5	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级协同应用接入	√	√	-	-	-	-	该项服务内容 PC 端部分的最大分包比例为 50%，最小分包比例为 0%；移动端部分的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
	免申即享服务	6	政策服务免申即享	-	-	-	√	-	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
	场景化主题式服务	7	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块接入	√	√	-	-	-	-	该项服务内容 PC 端部分的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%；移动端部分的最大分包比例为 100%，最小分包比例为 0%。
	综合监管	8	跨部门综合监管场景接	-	-	-	-	×	-	该项服务内容为本项目的主体内容，不可进行分包。

			入							
	“随申码” 应用场景	9	“随申码” 应用场景拓 展	-	-	-	√	-	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比 例为 0%。
服务能力支 撑	AI+“一网通 办”	10	“AI+一网通 办”服务 模型建模	-	-	-	√	-	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比 例为 0%。
	“一网通 办”平台基 础服务能力 支撑	11	区块链电子 材料拓展接 入	-	-	-	×	-	-	该项服务内容为本项目的主体内容，不可进行分包。
		12	知识库能力 支撑	-	-	-	-	-	√	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比 例为 0%。
其他服务保 障	“一网通 办”平台运 营保障服务	13	“一网通 办”用户体 验设计	-	-	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比 例为 0%。
		14	“一网通 办”服务能 力决策分析	-	-	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 50%，最小分包比 例为 0%。
		15	“一网通 办”平台运 行保障	-	-	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 50%，最小分包比 例为 0%。
	安全保障	16	安全服务保 障	-	-	-	-	√	-	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比 例为 0%。
	其他保障	17	第三方测评	-	-	-	-	-	√	该项服务内容的最大分包比例为 100%，最小分包比 例为 0%。

九、其他项目要求

（一）项目服务期限

服务期限：自合同签订生效之日起的 12 个月，实际服务期限的到期时间以供应商完成本项目当年度服务周期内所有运营服务工作内容的时间为准。

（二）项目服务质量考核评价

为了提升上海市普陀区城运中心“一网通办”运营服务的质量管理水平，在项目服务周期到期时，可对各项服务内容完成的质量情况进行考核，作为项目当期验收的参考依据，并按照对应质量系数进行服务费用的结算。服务质量考核由项目采购单位或项目第三方监管单位发起，遵循实事求是的原则，共同进行。

1、评价时间

本项目的年度绩效评价工作将在供应商完成当年度各项运营服务内容后的 15 个工作日内由本项目采购单位组织开展。

2、评价范围

主要针对各项服务内容完成质量情况进行评估，具体内容包括服务质量、服务交付、服务过程管理和满意度等方面。质量系数是服务交付质量考核的主要应用，以交付质量考核结果确定对应服务内容的质量系数。

3、评价标准

考核评分以百分制进行，以客观采集的事实证据，经第三方监管核定责任后作为评分依据进行最终评分。服务质量考核评分标准如下：

普陀区“一网通办”运营服务考核指标明细表

考核项目	指标权重	评分指标	分值	评分标准
运营管理	60	需求响应	10	快速响应各委办和服务采购方(中心)的需求任务；发生一起未响应扣 2 分
		服务沟通	10	服务沟通及时顺畅；发现一起沟通不顺或未按服务采购方(中心)要求进行上线发布的事件扣 1 分
		交付及时	15	各项工作按计划执行、及时交付；发生一起系统上线或文档提交延误扣 1 分
		交付质量管理	15	保证各项服务满足交付质量；交付的程序或者文档发生一起质量不符合要求的，扣 1 分
		运营过程规范	10	遵从“一网通办”的各项运营规范制度并做好运营全过程保障；系统功能或性能缺陷多次提醒未修复的，发现一起扣 1 分，发生一起不遵守规范制度的，视情节扣除 2-5 分

安全管理	30	安全生产	20	做好安全自查工作,对发现的安全漏洞及时修复;不发生安全责任事故;安全漏洞修复不及时,扣除 2 分;安全责任事故视情节扣除 5-10 分
		安全检查	10	在相关部门或者第三方安全检查时应符合安全要求,达到相关部门的安全要求;被相关部门通报的扣除 2-5 分
投诉管理	10	有责投诉	10	在服务周期内不得受到相关部门通报投诉;发生一起投诉扣 5 分
合计(含加分、扣分的总分最高为 100 分)				

4、评价方式

在本项目的运营过程中,项目采购单位可根据有关项目管理的需要,按照运营工作的相关要求,对供应商提供的各项服务内容的质效和运营工作的总体进展情况进行考评,考评的具体方式将由项目采购单位确定。在项目运营服务工作实施过程中,项目采购单位可根据实际情况对供应商进行抽查考评,以检查本项目的阶段性运营工作进展情况。

5、评价结果

第三方监管在服务期每三个月结束时提供服务质量考核评估结果,对运营服务质量进行监督考核。服务期间如确有必要经项目采购单位、供应商、第三方监管三方共同协商确认,可对考核细则进行调整,原则上频次不应超过一季度一次。

当考核期测评总分大于等于 95 分时不扣款,当考核期测评总分小于 95 分时,年度运营服务费用=年度服务工作量*80%+年度服务工作量*20%*平均考核总评分%。

十、支付方式

本项目合同金额分三笔支付:

1. 第一笔付款—首付款(合同价 50%):合同经双方签订且财政资金下达后,甲方在收到乙方开具的等额、合规的发票后,支付 50%的合同金额;

2. 第二笔付款—进度款(合同价 30%):项目通过中期评估后,甲方在收到乙方开具的等额、合规的发票后,支付 30%的合同金额(以实际审核结果为准)。

3. 第三笔付款—结算款(合同价 20%):项目年度最终验收通过后,甲方根据已验收的服务单和服务交付质量评估结果、各类违约情况等进行年度结算,年度结算服务费=服务项单价(详见附件一《普陀区一网通办运营服务目录与计量计费标准》)X 服务项使用量 X 质量系数-违约金甲方在收到乙方开具的等额、合规的发票后,根据考核结果支付 20%的合同金额(以实际审核结果为准)。

第五章 评标方法与程序

一、评标依据和原则

1. 评审办法系本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等制定，作为本次采购确定中标投标人的依据。

2. 评标委员会由招标人或其委托的集中采购机构依法组建。评标委员会由招标人代表和评审专家组成，**成员人数为 7 人单数**，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3. 评审专家将从上海市政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

4. 任何人不得干预评标委员会成员的评审权利，评审表要保存备查。

二、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、评标程序

2.1 资格性审查：由招标人依据法律法规和招标文件，对投标人进行资格审查；资格审查不合格者，投标无效；若资格审查合格的投标人不满三家，则本项目按废标处理。

2.2 符合性审查：由评标委员会根据招标文件要求，对各通过资格性审查的投标人的文件进行符合性审查，符合性审查不满足要求的将不进入评分阶段，符合性审查合格者进入技术因素和价格因素评分阶段。

2.3 评标委员会要求投标人澄清、说明或者更正投标文件将以书面形式作出。投标人的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。投标人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3、投标价格分按照以下方式进行计算：

3.1 投标报价得分 = (评标基准价 / 经评审后的投标报价) × 10% × 100

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

3.3 本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标（或参加投标、报价），联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小

企业投标应提供《中小企业声明函》。

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）和《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68），投标人为残疾人福利性单位、监狱或戒毒企业，且提供了相应证明的，视同为小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

注：在“上海政府采购网”评标的项目，以投标人网上上传的电子投标文件为正本，并作为评审对象。

三、 综合评分法

上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025年度）包1评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	<p>1. 确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求合理的最低有效报价为评标基准价。</p> <p>2. 确定其他报价分：计算公式为报价得分=（评标基准价/经评审后的投标报价）×10%×100。</p>
需求理解（主观分）	0~6	<p>需求理解：</p> <p>1. 对项目需求理解透彻，服务定位和目标清晰，了解运营服务的需求，得5-6分；</p> <p>2. 对项目需求基本了解，服务定位和目标不清晰，运营服务内容不够全面，得3-4分；</p> <p>3. 对项目需求理解、服务定位不清晰或者没有明确目标的，得1-2分；</p> <p>4. 此项未做说明得0分。</p>
重点、难点分析及合理化建议（主观分）	0~6	<p>重点、难点分析及合理化建议：</p> <p>1. 重点、难点分析到位，合理化建议表述清晰完善，能解决运营服务实际问题，开展工作有优化作用，得5-6分；</p>

		<p>2. 重点、难点分析描述不够清晰，合理化建议内容描述简单，能解决部分实际问题，得3-4分；</p> <p>3. 重点、难点分析内容简单，未提出合理化建议，无针对性、合理性，得1-2分；</p> <p>4. 此项未做说明得0分。</p>
运营服务内容保障方案（主观分）	0~6	<p>运营服务内容保障方案：</p> <p>1. 运营服务内容保障方案专业全面，产品工具的服务保障涵盖各项服务内容，且运用技术安全成熟，得5-6分；</p> <p>2. 运营服务内容保障方案简单，产品工具的服务保障涵盖部分服务内容，运用技术安全欠佳，得3-4分；</p> <p>3. 运营服务内容保障方案简略，产品工具的服务保障及运用技术安全内容缺漏或无针对性，得1-2分；</p> <p>4. 此项未做说明得0分。</p>
日常运营管理方案（主观分）	0~6	<p>日常运营管理方案：</p> <p>1. 日常运营管理运营服务方案完善，工作机制责任明确，流程规范全面、合理、科学的，得5-6分；</p> <p>2. 日常运营管理运营服务方案简单，工作机制责任尚可，流程规范基本合理的，得3-4分；</p> <p>3. 日常运营管理运营服务方案描述不清，流程缺乏科学性，得1-2分；</p>

		4. 此项未做说明得0分。
运行维护保障方案（主观分）	0~6	<p>运行维护保障方案：</p> <p>1. 网络巡查巡检方案内容完整详细，网络运维关键点、运维管理架构措施方案贴合项目实际情况，具有稳定性和可靠性，得5-6分；</p> <p>2. 网络巡查巡检方案内容简单，网络运维关键点、运维管理架构措施方案基本符合实际情况，可操作性欠佳，得3-4分；</p> <p>3. 网络巡查巡检方案内容描述不清，缺漏或无针对性，得1-2分；</p> <p>4. 此项未做说明得0分。</p>
其他服务保障（主观分）	0~6	<p>其他服务保障：</p> <p>1. 服务保障方案内容完整，服务流程规范、服务标准符合国家、地方要求，与项目内容描述完全吻合，得5-6分；</p> <p>2. 服务保障方案内容完善，服务流程合理、服务标准基本符合国家、地方要求，与项目内容描述基本符合，得3-4分；</p> <p>3. 服务保障方案内容简单，服务流程、服务标准缺乏针对性，得1-2分；</p> <p>4. 此项未做说明得0分。</p>
安全服务方案（主观分）	0~6	<p>安全服务方案：</p> <p>1. 安全服务方案内容完整，贴合项目实际情况，具有稳定性和可靠性，得5-6分；</p>

		<p>2. 安全服务方案内容简略，基本符合项目实际情况，可操作性尚可，得3-4分；</p> <p>3. 安全服务方案内容描述不清，遗漏或无针对性，得1-2分；</p> <p>4. 投标人对此项未做说明得0分。</p>
服务成果及交付物（主观分）	0~5	<p>服务成果及交付物：</p> <p>1. 服务成果及交付物满足采购需求，规范及流程合理，得4-5分；</p> <p>2. 服务成果及交付物符合采购需求，规范及流程欠佳。得2-3分；</p> <p>3. 服务成果及交付物内容不够全面，流程缺乏科学性，得1分；</p> <p>4. 投标人对此项未做说明得0分。</p>
项目进度计划（主观分）	0~5	<p>项目进度计划：</p> <p>1. 投标人对项目整体实施总进度计划安排合理，分项进度计划明确，具有科学性、可操作性，得4-5分；</p> <p>2. 投标人对项目整体实施总进度计划安排基本合理，分项进度计划基本满足，可操作性欠佳，得2-3分。</p> <p>3. 投标人对项目整体实施总进度计划安排不够合理，分项进度计划不够明确，缺乏科学性、可操作性，得1分。</p> <p>4. 投标人对此项未做说明得0分。</p>
应急保障预案（主观分）	0~6	<p>应急保障预案：</p>

		<p>1. 故障处理方案完善，应急响应过程及步骤等方案计划详细，能满足采购需求实际要求，得5-6分；</p> <p>2. 故障处理方案合理，应急响应及故障处理基本符合采购需求，得3-4分；</p> <p>3. 故障处理方案不够全面，应急响应及故障处理内容欠缺，得1-2分；</p> <p>4. 投标人此项未做说明得0分。</p>
各类规章制度（主观分）	0~5	<p>各类规章制度：</p> <p>1. 提供各类规章制度全面、合理、科学的，得4-5分；</p> <p>2. 提供各类规章制度比较全面、基本合理的，得2-3分；</p> <p>3. 提供各类规章制度不够完善，有欠缺的，得1分；</p> <p>4. 此项未做说明得0分。</p>
安全保密措施（主观分）	0~5	<p>安全保密措施：</p> <p>1. 安全保密措施内容描述清晰完整，贴合项目实际情况，具有可操作性，得4-5分；</p> <p>2. 安全保密措施内容描述略有缺陷、基本满足实际情况的，得2-3分；</p> <p>3. 安全保密措施内容缺漏描述不清，无针对性，得1分；</p> <p>4. 投标人此项未做说明得0分。</p>
项目负责人（客观分）	0~4	<p>项目负责人：</p> <p>1. 项目经理具有本科及其以上学</p>

		<p>历,同时具有五年及以上同类项目管理经验,并提供相关证明材料的,得2分,未提供或不符合要求得0分;</p> <p>2. 项目经理具有信息系统项目管理师(高级),得2分,未提供或不符合要求得0分;</p> <p>注:项目经理需提供在本单位近三个月内任意一个月社保证明或劳动合同,证明不全或者未提供的得0分。</p>
项目团队人员配置(客观分)	0~10	<p>项目团队人员配置:</p> <p>1提供本项目团队成员不少于80人,其中项目实施期间驻场人员不少于15人的承诺函(格式自拟),得2分,未提供不得分;</p> <p>2. 具有信息系统项目管理师(高级)、系统分析师(高级)、系统架构设计师(高级);每提供一份证书得1分,最高得3分,未提供或不符合要求得0分;</p> <p>3. 具有数据库系统工程师、信息安全工程师、软件评测师、网络工程师;每提供一份证书得0.5分,最高得5分,未提供或不符合要求得0分;</p> <p>注:团队人员须提供在本单位近三个月内任意一个月社保证明或劳动合同,证明不全或者未提供的得0分。</p>

企业综合实力（主观分）	0~5	<p>投标人需提供证明其综合实力的相关材料，包括但不限于综合服务能力、履约能力等：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标人综合服务能力卓越、履约能力满足本项目需求，得4-5分； 2. 投标人综合服务能力、履约能力基本符合本项目需求，得2-3分； 3. 投标人综合服务能力、履约能力等均存在较多不足，得1分。
类似业绩（客观分）	0~3	<p>类似业绩：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标人提供清晰可辨的自招标公告发布之日前36个月内的类似项目的业绩材料，时间以合同签订日期为准。业绩证明以投标人实际提供的合同案例扫描件为准（合同案例应包含合同首页、金额所在页和签字盖章页等）； 2. 投标人每提供一个符合要求的业绩及证明材料得1分，满分3分，未提供或提供的不符合要求不得分。 <p>注：如超过3个仅取《投标人近三年类似项目业绩清单》排序前4的项目业绩进行评审。</p>

2. “▲”号为主要指标，若未能满足作扣分处理。

第六章 合同条款（格式）

包1合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

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

1. 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同金额”系指根据合同约定，中标（成交）供应商在完全履行合同项下全部义务后，采购人应支付给中标（成交）供应商的服务对价；

1.3 “服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

1.4 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标（成交）供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

运营服务工作内容具体包括服务能力接入、服务能力支撑和其他服务保障三部分。其中，服务能力接入部分运营服务工作内容具体包括政务服务事项、市民和企业专属空间、高效办成“一件事”、免申即享服务、场景化主题式服务、综合监管、“随申码”应用场景。服务能力支撑部分运营服务工作内容具体包括 AI+“一网通办”、“一网通办”平台基础服务能力支撑。其他服务保障部分运营服务工作内容具体包括“一网通办”平台运营保障服务、安全防护保障、其他保障。

2.2 合同金额：

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]）。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]

2.4 服务地点：上海市普陀区同普路 602 号

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《采购需求》中的验收要求进行考核验收。

5.5 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 资金支付方式：财政资金支付

7.3 本合同为单价合同

7.4 本项目合同金额分二笔支付：

7.4.1 第一笔付款—首付款（合同价 50%）：合同经双方签订且财政资金下达后，甲方在收到乙方开具的等额、合规的发票后，支付 50%的合同金额；

7.4.2 第二笔付款—进度款（合同价 30%）：项目通过中期评估后，甲方在收到乙方开具的等额、合规的发票后，支付 30%的合同金额（以实际审核结果为准）。

7.4.3 第三笔付款—结算款（合同价 20%）：项目年度最终验收通过后，甲方根据已验收的服务单和服务交付质量评估结果、各类违约情况进行年度结算，年度结算服务费=服务项单价（详见附件一《普陀区一网通办运营服务目录与计量计费标准》）x 服务项使用量 x 质量系数-违约金甲方在收到乙方开具的等额、合规的发票后，根据考核结果支付 20%的合同金额（以实际审核结果为准）。

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 0 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

9. 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 本合同一式叁份，甲乙双方各执壹份。壹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： 中标通知书（成交通知书）、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。

[合同中心-补充条款列表]

[合同中心-其他补充事宜]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点：网上签约

第七章 投标文件有关格式

(□正本 □副本)

上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025 年度）

【项目编号：310107000250714122912-07258582】

投 标 文 件

投标人名称（公章）：

单位地址：

二零二五 年 XX 月 XX 日

1、投标函

致：_____（采购人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件1份，同时递交纸质版投标文件正本壹份，副本陆份。

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）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、法定代表人证明书

致：_____（采购人名称）

投标人名称：

单位性质：_____地 址：_____成立时间：____年____月____日

经营期限：____年____月____日至____年____月____日

姓 名：_____性 别：_____年 龄：_____职 务：_____系（投标人名称：_____）的法定代表人（单位负责人）：_____。

附：统一社会信用代码：

单位类型：

粘贴法定代表人（身份证正反面）

投标人名称（公章）：

日期：****年**月**日

3、法定代表人授权委托书

致：_____（采购人名称）

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

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

粘贴被授权人（身份证正反面）

委托人（法定代表人）签字：

投标人公章：

日期：

受托人（签字）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

4、开标一览表

上海市普陀区“一网通办”平台运营政务信息化购买服务项目（2025 年度）包 1

投标单位名称	服务期限	投标报价(总价、元)

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到个數位。
- （2）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。
- （3）投标人应按照《采购需求》和《投标人须知》的要求报价。

投标人名称（公章）：
投标人授权代表签字：
日期：****年**月**日

5、分项报价明细表（格式）

项目名称：

项目编号：

序号	运营服务名称	数量	单价	合计
1、服务能力接入				
1.1 政务服务事项（单部门事项接入）				
1.1.1	PC 端新增一般事项	16		
1.1.2	PC 端新增复杂事项	5		
1.1.3	PC 端迭代事项	5		
1.1.4	自助终端新增一般事项	5		
1.1.5	移动端新增一般事项	5		
1.1.6	移动端迭代事项	7		
1.2	市民和企业专属空间（个性化档案专属服务接入）	70		
1.3	市民和企业专属空间（精准化、主动化、智能化服务）	2470		
1.4	市民和企业专属空间（政务服务地图）	15		
1.5	高效办成“一件事”（“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级协同应用接入）			
1.5.1	PC 端新增一般一件事	3		
1.5.2	PC 端迭代一件事	1		
1.5.3	移动端新增一般一件事	2		
1.5.4	移动端迭代一件事	1		
1.6	免申即享服务（政策服务免申即享）	20		
1.7	场景化主题式服务（精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块接入）			
1.7.1	PC 端新增一般服务	15		
1.7.2	pc 端新增复杂服务	10		
1.7.3	移动端新增一般服务	36		
1.8	综合监管（跨部门综合监管场景接入）	1		
1.9	“随申码”应用场景（“随申码”应用场景拓展）			
1.9.1	新增极易场景	50		
1.9.2	新增简易场景	14		
1.9.3	新增一般场景	10		
1.9.4	新增复杂场景	3		
2、服务能力支撑				
2.1	AI+“一网通办”（“AI+一网通办”服务模型建模）			
2.1.1	新增一般模型	60		
2.1.2	新增复杂模型	120		
2.2	“一网通办”平台基础服务能力支撑（区块链电子材料拓展接入）	80		
2.3	“一网通办”平台基础服务能力支撑（知识库能力支撑）	3000		
3、其他服务保障				
3.1	“一网通办”平台运营保障服务（“一网通办”用户体验设计）	24		
3.2	“一网通办”平台运营保障服务（“一网通办”服务能力决策分析）	36		
3.3	“一网通办”平台运营保障服务（“一网通办”平台运行保障）	102		
3.4	安全保障（安全服务保障）	12		
3.5	其他保障（第三方测评）	1		

总报价（小写）：
总报价（大写）：

1. 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。
2. 本表合计总价应与开标一览表报价相等。

投标人名称（公章）：

投标人授权代表签字：

日期：****年**月**日

6、分类单价明细表（格式）

项目名称：

项目编号：

一级服务目录	二级服务目录	序号	三级服务目录	服务类型	服务单价最高限价(元)	具体分类	复杂度	难度系数	预估工作量	*投保服务单价(元)	*服务内容报价小计(元)	*服务内容报价总计(元)
服务能力接入	政务服务事项	1	单部门事项接入	前端应用服务接入 PC 端	45000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	16			
							复杂	1.5	5			
						迭代	-	0.5	5			
				前端应用服务接入移动端	72000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	5			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	7			
				前端应用服务接入自助终端	45000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	5			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	0			
	市民和企业专属空间	2	个性化档案专属服务接入	前端应用服务接入 PC 端	6000	新增	一般	1	70			
						迭代	-	0.5	0			
			前端应用服务接入移动端	8000		新增	一般	1	0			
						迭代	-	0.5	0			
		3	精准化、主动化、智能化服务	基础能力支撑	1000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	2470			
		4	政务服务地图	基础能力支撑	25000	新增	一般	1	15			
						迭代	-	0.5	0			
	高效办成“一件事”	5	“一件事”业务流程再造及跨部门跨层级协同应用接入	前端应用服务接入 PC 端	110000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	3			
							复杂	1.5	0			
						迭代	-	0.5	1			
				前端应用服务	137000	新增	简易	0.5	0			

				接入移动端			一般	1	2			
							复杂	1.5	0			
						迭代	—	0.5	1			
	免申即享服务	6	政策服务免申即享	基础能力支撑	18750	新增	一般	1	20			
						迭代	—	0.5	0			
	场景化主题式服务	7	精选主题专栏、专版、专区、专题、频道、版块接入	前端应用服务接入 PC 端	50000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	15			
							复杂	1.5	10			
						迭代	—	0.5	0			
				前端应用服务接入移动端	50000	新增	简易	0.5	0			
							一般	1	36			
							复杂	1.5	0			
						迭代	—	0.5	0			
	综合监管	8	跨部门综合监管场景接入	人工服务	800000	人工保障	—	—	1			
	“随申码”应用 场景	9	“随申码”应用场景拓展	基础能力支撑	50000	新增	极易	0.1	50			
							简易	0.5	14			
							一般	1	10			
							复杂	1.5	3			
						迭代	—	0.5	0			
服务能力 支撑	AI+“一网通办”	10	“AI+一网通办”服务模型建模	基础能力支撑	15000	新增	简易	0.5	0			
						新增	一般	1	60			
						新增	复杂	1.5	120			
	“一网通办”平台 基础服务能力支撑	11	区块链电子材料拓展接入	基础能力支撑	10000	新增	—	1	80			
		12	知识库能力支撑	基础能力支撑	100	新增	—	1	3000			
迭代	—					0.5	0					
其他服务 保障	“一网通办”平台 运营保障服务	13	“一网通办”用户体验设计	人工服务保障	20000	人工服务保障	—	—	24			
		14	“一网通办”服务能力决策分析	人工服务保障	20000	人工服务保障	—	—	36			
		15	“一网通办”平台运行保障	人工服务保障	20000	人工服务保障	—	—	102			

	安全保障	16	安全服务保障	人工服务保障	20000	人工服务保障	-	-	12			
	其他保障	17	第三方测评	其他服务保障	456000（预估值，具体以测评机构评估的最终费用为准）	其他服务保障	-	-	1			
项目报价总价：												

1、参与投标的供应商须填报《服务单价及项目总价报价表》中的“投报服务单价”“各项服务内容报价小计”以及“各项服务内容报价总计”等带“*”的三列，其中：

1.1 参与投标的供应商在填报“投报服务单价”时应与“服务单价最高限价”一一对应，且填报的“投报服务单价”不得超过“服务单价最高限价”，超过则本项目按废标处理。

1.2 服务内容接入部分的服务接入工作，根据应用服务接入的不同情况，存在相应的复杂度及难度系数，在计算“服务内容报价小计”时应一并纳入计算范围，计算公式为：

服务内容报价小计=投报服务单价*相应的难度系数*相应的预估工作量。

1.3 “服务内容报价总计”为该项服务内容项下各服务内容报价小计的总和，计算公式为：

服务内容报价总计=Σ该项服务内容项下的各服务内容报价小计

1.4 报价表最后一行的项目报价总价为各项服务内容报价总计之和，计算公式为：

项目报价总价=Σ各项服务内容报价总计

1.5 表中的预估工作量为用作项目采购时的预估参考工作量，参与投标的供应商在报价时不得修改（也不得修改相应的难度系数），最终的工作量以实际结算的工作量为准。

7、投标人基本情况简介

（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。

投标人名称（公章）：

投标人授权代表签字：

日期：****年**月**日

8、法定或者其他组织的营业执照等证明文件

提供企业营业执照或事业单位法人证书、或其他性质单位组织的合法证明材料及企业资质证明材料；

9、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（投标人名称：_____）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：****年**月**日

10、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（单位名称）的_____（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

¹ 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。

附件:

《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300 号)

各省、自治区、直辖市人民政府, 国务院各部委、各直属机构及有关单位:

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36 号), 工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意, 现印发给你们, 请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局

国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36 号), 制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型, 具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标, 结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括: 农、林、牧、渔业, 工业(包括采矿业, 制造业, 电力、热力、燃气及水生产和供应业), 建筑业, 批发业, 零售业, 交通运输业(不含铁路运输业), 仓储业, 邮政业, 住宿业, 餐饮业, 信息传输业(包括电信、互联网和相关服务), 软件和信息技术服务业, 房地产开发经营, 物业管理, 租赁和商务服务业, 其他未列明行业(包括科学研究和技术服务业, 水利、环境和公共设施管理业, 居民服务、修理和其他服务业, 社会工作, 文化、体育和娱乐业等)。

四、各行业划型标准为:

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

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

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

(四) 批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中, 从业人员

20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

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

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

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

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

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。

其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

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

11、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：（公章）

日期：****年**月**日

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。

12、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的书面声明

致：_____（采购人名称）

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

特此声明。

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

投标人在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

投标人名称：（公章）

投标人授权代表签字：

日期：****年**月**日

13、资格条件响应表

项目名称:

项目编号:

项目内容	具备的条件说明	投标检查项 (响应内容 说明(是/ 否))	详细内容所对 应电子投标文 件名称	备注
法定基本条件	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: 提供营业执照 (或事业单位、社会团体法人证书)、税务登记证 (若为三证合一的仅提供营业执照) 符合要求; 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函; 2. 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投标人。			
联合投标	本项目不接受联合投标。			
法定代表人授权	1. 在投标文件由法定代表人 (单位负责人) 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 (单位负责人) 授权委托书; 2. 按招标文件要求提供法定代表人 (单位负责人)、被授权人身份证复印件。			

投标人名称: (公章)

投标人授权代表签字:

日期: ****年**月**日

14、符合性要求响应表

项目名称:

项目编号:

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （投标文件 内容说明 （是/否））	详细内容 所对应电 子投标文 件名称	备注
投标文件内容、 密封、签署等要 求	符合招标文件规定： 1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开 标一览表》、《资格条件响应表》及《符合性要求响 应表》； 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）。			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1. 不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标 文件要求提供备选方案的除外）； 2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额及 项目最高限价（包括每项服务单价最高限价）； 4. 投标报价出现前后不一致，投标人未按招标文件规 定确认投标报价的修正； 5. 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报 价，投标人不能证明其报价合理性的； 6. 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%。			
合同履约期限	一年。			
付款方法	1. 第一笔付款—首付款（合同价 50%）：合同经双方签 订且财政资金下达后，甲方在收到乙方开具的等额、 合规的发票后，支付 50%的合同金额； 2. 第二笔付款—进度款（合同价 30%）：项目通过中期 评估后，甲方在收到乙方开具的等额、合规的发票后， 支付 30%的合同金额（以实际审核结果为准）。 3. 第三笔付款—结算款（合同价 20%）：项目年度最终 验收通过后，甲方根据已验收的服务单和服务交付质 量评估结果、各类违约情况等进行年度结算，年度结 算服务费=服务项单价（详见附件一《普陀区一网通办 运营服务目录与计量计费标准》）x 服务项使用量 x 质 量系数-违约金甲方在收到乙方开具的等额、合规的 发票后，根据考核结果支付 20%的合同金额（以实际审核 结果为准）。			

合同转让与分包	<p>合同中可分包履行的部分详见采购需求，其他部分不得分包。</p> <p>投标人拟在中标后将可分包部分进行分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额及分包的比例（最终的分包比例将在中标后由项目采购人进行确认审核，如采购人对中标供应商所提出的分包内容、分包比例及接受分包的企业有其他要求的，将通过签订补充协议的方式另行与供应商进行约定），接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。</p>			
公平竞争和诚实信用	<p>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、妨碍其他投标人的竞争、损害招标人或者其他投标人的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为。</p>			
关联供应商	<p>1. 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、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。</p> <p>2. 与本项目采购代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。</p> <p>3. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本次政府采购活动。</p>			

投标人授权代表签字：

投标人名称（公章）：

日期：****年**月**日

15、投标人近三年类似项目业绩清单

项目名称:

项目编号:

序号	单位名称	项目名称	采购数量	单价 (万元)	合同金额 (万元)	单位联系人及联系电话
1						
2						
3						
4						

1. 本表后应附合同扫描件。

2. 类似程度，分为与本项目完全相同、类似相同、同一行业、基本无关，具体甄别由评标委员会决定。

3. 成功案例，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页扫描件或影印件。

4. 已承揽尚在履约期合同，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页的扫描件或影印件。

投标人名称（公章）:

投标人授权代表签字:

日期: ****年**月**日

16、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件要求	投标人 响应内容	是否满足 (填是或否)	详细内容所对应电子投标文件名称/页码
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：

说明：上述“具备的条件说明”可以参照本项目评标方法与程序及评分细则进行自定义。

17、客观分内容索引表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件要求	投标人 响应内容	是否满足 (填是或否)	详细内容所对应电子投标文件名称/页码
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：
				页次：第_____页 说明：

说明：上述“具备的条件说明”可以参照本项目评标方法与程序及评分细则进行自定义。

18. 《分包意向协议书》格式

甲方：

乙方：

鉴于：

1. _____项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的____部分寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

4. 为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1. 项目名称：

2. 分包内容：

3. 分包金额：人民币_____元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2) 甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3) 甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4) 甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照本协议定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3) 乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的

全部要求。

(4) 如果方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5) 乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6) 乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

四、其它事项

1. 本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议一式叁份，甲、乙双方各持一份，一份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2. 本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

19. 对外分包专项服务情况表

项目名称:

项目编号:

序号	分包专项服务名称	接受分包企业名称	接受分包企业资质	接受分包企业规模类型	分包专项服务主要工作内容和频次	分包专项服务金额	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
.....							

说明：有分包专项服务事项的，投标人应当按照招标文件要求提供《分包意向协议书》。

二、技术投标文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称:

项目编号:

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

注：需附项目负责人毕业证书、职称/职业资格证书及在本单位近六个月内任意一个月社保缴纳证明材料。

2、拟投入本项目技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

项目编号:

序号	岗位名称	姓名	岗位要求						
			性别	年龄	学历	技术职称（或上岗证书、或执业资格证书等）	相关工作年限	相关工作经验	是否驻场
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

注：如有，请提供并附相关证明材料。