



上海市长宁区政府采购竞争性磋商 ZHENG FU CAI GOU

长宁区城市运行中心信息化运维服务 竞争性磋商项目

磋 商 文 件

采购编号：ZC20210013

采购单位：上海市长宁区政府采购中心

2021 年 3 月 11 日

总 目 录

| | |
|-----|-------------|
| 第一章 | 竞争性磋商邀请 |
| 第二章 | 响应人须知 |
| 第三章 | 合同条款 |
| 第四章 | 采购项目及要求 |
| 第五章 | 响应文件格式 |
| 第六章 | 评审程序、方法及标准 |
| 第七章 | 响应人相关资格证明资料 |

第一章 竞争性磋商邀请

(说明: 本章内容若与磋商文件其他各处内容有不一致之处, 以其他各处内容为准)

本项目以采购公告方式面向社会公开邀请不特定供应商参加竞争性磋商, 采购公告已发布于上海政府采购云平台, 本项目公告共发布 1 次, 发布日期为 2021 年 3 月 11 日, 采购公告内容详见上海政府采购云平台。

第二章 响应人须知

响应人须知前附表

| 序号 | 内 容 |
|----|---|
| 1 | 项目名称：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目 采购项目编号：ZC20210013 |
| 2 | 采购人：上海市长宁区城市运行综合管理指挥中心 采购代理机构：上海市长宁区政府采购中心（以下简称采购中心） 地 址：上海市长宁区天山路600弄4号6楼（思创大厦） 联系人：殷老师、严老师 电 话：62733383、62733385；传真：62733353 |
| 3 | 预算资金： 本项目预算金额为人民币 <u>186 万</u> 元（预算金额为响应最高报价，经评审后响应报价超出本预算金额的，作无效响应处理） |
| 4 | 采购需求：详见本磋商文件第四章 |
| 5 | 是否允许联合体投标： 不允许 |
| 6 | 现场考察：不作统一安排。 |
| 7 | 政策功能：本项目执行政府采购政策功能相关规定。根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定并结合本项目实际，若供应商符合中小企业有关资格认定条件并按本项目要求提供《中小企业声明函》，则对相应响应的小型 and 微型企业产品的价格分别给予 6% 的扣除，以扣除后的价格作为评审价。声明不得有任何虚假内容，否则供应商将依法承担相应责任。 |
| 8 | 本项目所属行业为 <u>软件和信息技术服务业</u> |
| 9 | 评审程序、方法及标准：本项目采用综合评分法，详见第六章 |
| 10 | 响应保证金：本项目无需提交响应保证金 |
| 11 | 响应文件有效期：最后报价文件提交之日起 45 日内 |

| | |
|----|---|
| 12 | <p>电子采购特别说明：</p> <p>（1）按照财政部门规定本项目通过上海政府采购云平台电子招投标系统（以下简称电子平台）进行采购，供应商需按照该电子平台的设置规定进行响应；</p> <p>（2）因供应商未按平台设置规定进行响应或平台自身存有缺陷导致的任何后果，本中心不承担责任；（3）因电子采购的特殊性，采购过程中如出现明显不合理且事先无法预料的情况，采购方有权立即中止或取消采购活动。</p> |
|----|---|

| | |
|----|---|
| 13 | <p style="text-align: center;">相关日程安排</p> <p>(1) 获取磋商文件时间：2021-03-11，获取结束时间：2021-03-19</p> <p>(2) 供应商提问时间：2021 年 3 月 22 日（周一）上午 11 点之前，供应商将提问文件（加盖公章）书面传真方式或通过电子平台以电子方式向长宁区政府采购中心提出。</p> <p>(3) 磋商文件澄清答疑时间：2021 年 3 月 22 日（周一）下午 5 点之前，采购中心将澄清答疑文件传真至所有报名供应商或通过电子平台以电子方式通知供应商（对供应商的提问采购方将视具体情形决定是否书面答复）</p> <p>(4) 提交首次响应文件截止时间：2021 年 3 月 29 日 下午 13 时 00 分，供应商需按照电子平台设置规定以电子方式提交响应文件</p> <p>(5) 统一接收、解密首次响应文件</p> <p style="padding-left: 2em;">起始时间：2021 年 3 月 29 日 下午 13 时 00 分</p> <p style="padding-left: 2em;">地点：长宁区政府采购中心（天山路600弄4号6楼、思创大厦）</p> <p style="padding-left: 2em;">届时请供应商持其数字证书（CA 证书）及自备可上网的笔记本电脑进行按照上述时间、地点至采购中心首次响应文件的解密。</p> <p style="padding-left: 2em;">书面纸质响应文件的提交：本项目需提交一份同电子响应文件内容完全相同的书面纸质响应文件，提交时间为 2021 年 3 月 29 日下午 13 时 00 分，提交地点为：长宁区政府采购中心（天山路 600 弄 4 号 6 楼、思创大厦）</p> <p>(6) 磋商</p> <p style="padding-left: 2em;">拟定磋商起始时间：2021 年 3 月 29 日 下午 13 时 30 分，具体时间、次序等由采购中心按照现场实际情况安排确定并通知各供应商</p> <p style="padding-left: 2em;">拟定磋商地点：长宁区政府采购中心（天山路 600 弄 4 号 6 楼、思创大厦）。</p> <p style="padding-left: 2em;">届时请供应商持其数字证书（CA 证书）参加磋商。</p> <p>(7) 上述日程安排如有变更采购中心将及时通知所有供应商。供应商应按磋商文件规定的日程安排准时参加本次磋商相关活动，如有缺席，采购方可取消其参加资格。</p> |
|----|---|

第三章 响应人须知

一、 综合说明

1. 适用范围

- 1.1 本磋商文件仅适用于本次采购公告中所叙述的采购项目。
- 1.2 本次采购采用竞争性磋商方式，本次采购遵照执行《中华人民共和国政府采购法》、财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其他相关法律法规及规范文件。
- 1.3 本项目以电子方式通过上海政府采购云平台电子招投标系统进行采购。

2. 各类主体

- 2.1 本项目采购人为：上海市长宁区城市运行综合管理指挥中心，采购代理机构为：上海市长宁区政府采购中心，本文件以“采购方”统称上述采购人、采购代理机构。
- 2.2 磋商小组：采购方根据本项目特点按照政府采购有关规定组建磋商小组，其成员由政府采购咨询专家库中随机抽取的专家及采购方的代表组成。
- 2.3 供应商（响应供应商、响应人等）：系指以项目成交为目的、按照本项目磋商文件要求参加响应活动的各类市场主体。

3. 响应供应商资格要求

详见本项目采购公告。

4. 有关费用、语言、计量单位等

- 4.1 无论报价过程中的做法和结果如何，响应供应商自行承担所有有关响应本采购项目活动的全部费用，采购方另有约定的从其约定。
- 4.2 除另有规定外，本采购项目使用的语言为简体中文。
- 4.3 除另有规定外，本采购项目采用国家法定计量单位。
- 4.4 除另有规定外，本采购项目涉及的货币均为人民币。

二、 磋商文件

5. 磋商文件的构成

5.1 竞争性磋商文件是阐明采购目标的内容、供应商响应须知、响应文件编制要求、磋商程序、评审办法、相关合同草案等的文件。竞争性磋商文件由下述部分组成：

- (1) 竞争性磋商邀请
- (2) 响应人须知
- (3) 合同草案条款
- (4) 采购项目及要求

- (5) 响应文件格式
- (6) 评审程序、方法及标准
- (7) 响应人相关证明资料

6. 磋商文件的解释与修改

- 6.1 响应供应商在收到竞争性磋商文件后，若有问题需要澄清，应于磋商文件所述日期前以书面形式（包括书面文字、传真）或通过电子平台以电子数据形式，向采购方提出。
- 6.2 在提交首次响应文件截止日期前，采购方有权以修改书形式修改竞争性磋商文件。
- 6.3 采购方可以依法对磋商文件进行澄清、补充与修改，澄清、补充与修改的文件将在电子平台上公告，并通过电子平台发送至已获取磋商文件的供应商，或者通过电子邮件发送给已获取磋商文件的供应商。
- 6.4 为便于响应供应商在编制响应文件时可以充分考虑竞争性磋商文件的有关变更内容，采购方可能在未事先通知的情况下酌情推迟提交首次响应文件的截止日期、磋商日期等。

三、响应文件

7. 响应文件的编制要求

- 7.1 响应供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件的要求提供首次响应文件（广义上供应商为响应磋商文件而编制提交的响应文件包括首次响应文件、磋商记录、最后报价文件等，以下除特有指定外均以“响应文件”代称“首次响应文件”），并保证所提供的全部资料的真实性、准确性，以使其对磋商文件作出实质性响应，且此种响应必须是唯一的。否则，其响应文件将被认定无效。
- 7.2 响应文件的编制需符合电子平台相关设置规定。

8. 响应文件的组成（格式详见第五章）

- 8.1 供应商按照磋商文件要求编制响应文件，响应文件由报价部分、商务部分及技术部分等三部分组成，具体要求如下：

A 报价部分

- (1) 报价一览表
- (2) 分项报价明细表

B 商务部分

- (1) 响应书
- (2) 响应人相关证明资料（详见第七章）

- (3) 资格声明函
- (4) 中小企业声明函（非必须项）
- (5) 响应人基本情况（应包括响应人基本情况表，格式要求见后文）
- (6) 项目实施进度安排
- (7) 拟投入本项目的工作人员情况表（要求见后文）及组织机构情况
- (8) 付款方式和服务承诺内容
- (9) 商务响应偏离表（格式见后文）
- (10) 响应人类似项目业绩一览表（附代表性合同关键页扫描件）
- (11) 响应人认为需要提供的其他有关商务方面的文件和资料（包括采购需求文件和评分细则提及的相关证明资料）

C 技术部分

- (1) 运维服务方案（格式自拟，内容要求见后文）
- (2) 响应人内部控制体系和相关制度
- (3) 售后服务详细说明
- (4) 针对采购需求的其他技术应答
- (5) 技术响应偏离表（格式见后文）
- (6) 响应人认为需要提供的其他有关技术方面的文件和资料（包括采购需求文件和评分细则提及的相关证明资料）

8.2 供应商应合理编排响应文件、装订成册并编写目录及页码。

9. 响应文件格式

9.1 供应商应按竞争性磋商文件规定的响应文件格式要求填写响应及报价内容。

10. 响应文件编写注意事项

10.1 供应商应在响应文件中按照磋商文件各附表中的具体要求进行填写响应报价内容。

10.2 采购方不接受有任何选择的报价。

10.3 响应供应商在报价时需注意各报价表格前的针对此次采购的具体要求、说明或注释，否则可能导致报价无效。

10.4 响应产品属于经政府采购监管部门认可的节能、环境认证等类型的产品，请将相关证明资料载于响应文件中，本项目执行政府采购相关政策规定。

11. 响应供应商资格的证明文件

11.1 供应商须提交证明其有资格进行响应报价和有能力履行协议的相关证明资料，作为响应文件的一部分。具体要求详见本文件第七章。

12. 响应文件有效期

12.1 响应文件（包括磋商记录、最后报价文件等）的有效期自最后报价文件提交之日起 45 日内。

12.2 特殊情况下，在报价有效期满之前，采购方可以以书面形式要求响应供应商同意延长有效期，响应供应商可以以书面形式拒绝或接受上述要求。对于接受该要求的响应供应商，采购方既不要求也不允许其修改响应文件。

13. 响应文件的制作、签署

13.1 按照电子平台设定要求，响应文件应当以电子方式制作提交。电子响应文件的数据构成一般分两部分：一为按照电子平台要求直接填写上传的数据，二为按照本磋商文件要求完整编制的纸质响应文件（内含响应采购要求的原始盖章及签字），将该纸质文件进行扫描上传至电子平台形成的数据。

13.2 供应商根据磋商文件的要求制作响应文件并签字、盖章，经电子签名并加密。

13.3 特殊情形下，供应商按采购方要求另行提供一份相同内容的书面纸质响应文件。书面响应文件若与电子响应文件有不一致的，以电子响应文件为准。

四、 响应文件的提交

14. 响应文件的提交

14.1 供应商根据磋商文件的要求制作响应文件，经电子签名并加密后按要求上传至电子平台，并配合采购方做好相应的签收、回执等工作。

15. 书面响应文件的装订、密封和标记（如需提交的话）

15.1 供应商应将所有响应文件按照本磋商文件要求装订成册、编制目录。

15.2 响应供应商应将响应文件用纸质材料密封，并在密封袋外表标明采购编号、项目名称等。响应文件可以标包为单位分别密封，但需在密封袋外表标明标包号及名称。

16. 提交响应文件的截止时间

16.1 供应商应当按竞争性磋商文件中规定的提交首次响应文件截止时间前，通过投标工具使用数字证书对响应文件加密后上传至电子平台，再经过电子平台加密保存。书面响应文件送至采购方指定地点。

16.2 因采购方对竞争性磋商文件的修改，而推迟报价截止日期的，则按推迟后的时间提交响应文件。

17. 迟交的响应文件

17.1 首次响应文件提交截止时间之后电子平台不再接受供应商上传响应文件。

17.2 采购方将拒绝接收在首次响应文件提交截止时间之后到达的书面响应文件。

18. 响应文件的解密

18.1 在提交首次响应文件截止时间后，按照采购方统一安排，供应商应按电子平台规定方式使用其数字证书对其响应文件解密。

18.2 响应供应商因自身原因未能将其响应文件解密的，视为未响应磋商文件。

五、磋商、最后报价、评审、成交、合同

19. 磋商小组

19.1 采购方将根据采购项目的特点按规定组建磋商小组，其成员由政府采购咨询专家库中随机抽取的专家及采购方代表组成，负责竞争性磋商工作，包括与供应商磋商、对各供应商响应文件（含磋商记录、最后报价文件）进行评审、确定成交候选供应商等。

20. 磋商

20.1 磋商小组将组织已提交响应文件供应商进行竞争性磋商。磋商顺序按电子平台自动排序确定。供应商磋商时须带好所使用的数字证书（CA 证书）及自备可上网的笔记本电脑。

20.2 正式磋商前，参与磋商的响应供应商授权代表或法定代表人须配合采购方身份查验，否则不能参与磋商。

20.3 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，有权要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。

20.4 磋商的具体日程等事项由采购中心工作人员具体统筹安排并通知各供应商。

20.5 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。磋商内容可包括供应商响应磋商文件的报价、商务、技术等各方面内容，如有多次报价的还包括过程中的竞标报价。磋商文件有实质性变动的，磋商小组将通知所有参加磋商的供应商。

20.6 磋商过程按照电子平台设定的程序进行。磋商小组与供应商进行磋商的内容，供应商除当场答复外，还应对磋商中所涉及的澄清、达成的修改或报价资料等在规定的时间内按照电子平台的设置要求填报、提交。否则可能被判为无效响应。

20.7 磋商的结果以上海政府采购云平台公布为准，磋商记录文件须按磋商文件及电子平台设置要求进行签章，经供应商和磋商小组确认后，替代响应文件中相应内容，并构成响应文件的一部分和选择成交的依据。如成交，则作为合同的组成部分。

20.8 有关磋商的未尽事宜，按照财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其他相关法律法规及规范文件、按照市政府采购电子平台设置要求、参照政府采购有关惯例办理。

21. 报价和最后报价

21.1 为响应本次竞争性磋商采购项目有关报价要求，供应商的报价分为首次响应文件报价、磋商过程报价及磋商后的最后报价。

21.2 本次采购不对供应商的各类报价举行公开报价会议。

21.3 磋商结束后的最后报价时间、地点等由采购中心工作人员具体统筹安排并告知各供应商。

21.4 未按规定提交最后报价的，视作供应商放弃响应本项目。

21.5 有关报价的未尽事宜，按照财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其他相关法律法规及规范性文件、按照市政府采购电子平台设置要求、参照政府采购有关惯例办理。

22. 评审

22.1 磋商、最后报价结束后，磋商小组将对各供应商的首次响应文件、磋商中的供应商响应情况以及供应商最后报价文件等进行评审，以确定成交候选供应商。

22.2 在对响应文件进行详细评估之前，磋商小组将依据响应供应商提供的响应文件（包括磋商记录和最后报价文件）进行资格性和符合性检查。未能通过资格性和符合性检查的，视作无效响应。

22.3 磋商小组将确定报价是否对磋商文件的要求作出了实质性的响应。实质性响应的报价是指响应文件符合磋商文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指将会影响到磋商文件中规定企业资质以及相应的运行管理、技术服务等要求，或限制了采购方的权力和响应供应商的义务规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应报价的响应供应商公平竞争地位。

22.4 磋商小组将认定非实质性响应的供应商为无效响应，供应商不能通过修正或撤消不符之处而使其成为实质性响应。

22.5 磋商小组允许供应商修改响应文件中不构成重大偏离的微小的、非正规、不一致或不规则的地方。

22.6 详细评审适用于经符合性检查合格的响应文件，本采购项目采用综合评分法，综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。本项目详细评审方法和标准见第六章“评审程序、方法和标准”。

22.7 磋商结论或专家意见由磋商小组全体成员签字。对磋商结论持不同意见的，可以在磋商结论或专家意见中阐明其意见及理由。

22.8 如有下述情况之一的，作无效响应处理：

- （1）响应文件未满足本文件规定的签字、盖章要求且情形严重的；
- （2）响应有效期短于本文件规定有效期；
- （3）响应文件附有采购方无法接受的条件；

(4) 被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将作无效报价处理；

(5) 不符合本文件规定的其他实质性要求的。

22.9 根据政府采购法律法规的有关规定，出现下列情形之一的，磋商小组将否决所有供应商的报价或取消采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 符合条件的供应商或对磋商文件作实质性响应的供应商不足法定最低数量的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的；

(5) 供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

(6) 磋商小组经磋商、评议认为所有响应文件都不符合竞争性磋商文件要求或均明显不符合市场行情的。

22.10 有关评审的未尽事宜，按照财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其他相关法律法规及规范文件、按照市政府采购电子平台设置要求、参照政府采购有关惯例办理。

23. 成交

23.1 磋商小组将遵照公平、公正的评审原则，严格按照磋商文件的要求和条件进行评审，平等地对待所有供应商，磋商小组在供应商全部满足磋商文件实质性要求前提下，选择评审得分最高的供应商为成交候选供应商。

23.2 确定成交供应商后，由采购方向成交供应商签发《成交通知书》。

23.3 《成交通知书》将作为签订本项目采购合同的依据。

24. 合同

24.1 采购方在授予合同时有权对本磋商文件中规定的工作内容、数量及标准要求予以适当增加、减少，或进行适当的变更。变更后相应价款的优惠程度不得低于本次采购所确定的标准。

24.2 供应商按《成交通知书》指定的方式在 30 日内与采购人签订合同。

24.3 磋商文件、供应商响应文件等，均为签订合同的依据。

24.4 成交供应商在签订采购合同时，提出与竞争性磋商文件规定相反的意见，如采购方不予认可而成交单位坚持不变的，采购方有权取消成交单位的成交资格，由此产生的后果和经济损失均由成交单位负责。

24.5 成交供应商因不可抗力或其他特殊原因无法签订或履行采购合同的，采购方可以取消本次采购，也可以按照原供应商成交候选次序，同排在该成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订采购合同。

24.6 成交供应商与采购方双方履约至验收条件具备时，采购方依据合同组织验收。

24.7 采购方可以视情形邀请参加本项目的其他响应人或者第三方机构参与验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。

第三章 合同主要条款

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

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》、《中华人民共和国合同法》及 XX 政府采购中心_____竞争性磋商项目（采购编号：XX）的采购文件、乙方的响应文件及成交通知书，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的采购文件、响应文件、成交通知书等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

1. 乙 方 根 据 本 合 同 的 规 定 向 甲 方 提 供 以 下 服 务：

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

2. 合 同 价 格 、 服 务 地 点 和 服 务 期 限

2.1 合同价格

本合同价格为 [合同中心-合同总价] 元整（ [合同中心-合同总价大写] ）。

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

2.2 服务地点：_____。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质 量 标 准 和 要 求

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

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权 利 瑕 疵 担 保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5 . 验 收

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

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保 密

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

7. 付 款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：_____

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_____服务，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. 争 端 的 解 决

14.1 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 。

14.2 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。

14.3 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。

15. 违 约 终 止 合 同

15.1 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。

15.2 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。

16. 破 产 终 止 合 同

16.1 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。

17. 合 同 转 让 和 分 包

17.1 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。

18. 合 同 生 效

18.1 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。

18.2 本合同一式____份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合 同 附 件

19.1 本 合 同 附 件 包 括 ： 采 购 文 件 、 响 应 文 件

19.2 本 合 同 附 件 与 合 同 具 有 同 等 效 力 。

19.3 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。

20. 合 同 修 改

20.1 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。

20.2 本项目内容如有不尽事项以补充协议为准，合同内容如与补充协议内容冲突的以补充协议为准。

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）：

合同签订地点：

合同签订地点：

日期：

日期：

合同编号：

签订地点：

签订时间：

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》及 XX 政府采购中心_____竞争性磋商项目（采购编号：XX）的采购文件、乙方的响应文件及成交通知书，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的采购文件、响应文件、成交通知书等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

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

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为_____元整。

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

2.2 服务地点：_____。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：_____。

3. 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

- 4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。
- 4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。
- 4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。
- 4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

- 5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。
- 5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。
- 5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。
- 5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

- 7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。
- 7.2 本合同款项按照以下方式支付：_____

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_____服务，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对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙 方 的 权 利 与 义 务

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

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

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任 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. 争 端 的 解 决

14.1 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 。

14.2 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。

14.3 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。

15. 违 约 终 止 合 同

15.1 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。

15.2 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。

16. 破 产 终 止 合 同

16.1 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。

17. 合 同 转 让 和 分 包

17.1 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。

18. 合 同 生 效

18.1 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。

18.2 本合同一式____份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合 同 附 件

19.1 本 合 同 附 件 包 括 ： 采 购 文 件 、 响 应 文 件

19.2 本 合 同 附 件 与 合 同 具 有 同 等 效 力 。

19.3 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。

20. 合 同 修 改

20.1 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。

20.2 本项目内容如有不尽事项以补充协议为准，合同内容如与补充协议内容冲突的以补充协议为准。

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）：

合同签订地点：

合同签订地点：

日期：

日期：

第四章 采购项目及要求

特别说明：供应商如认为本项目采购需求中存在倾向性、排斥性的内容，或有歧视性要求的，请按响应人须知前附表第 13 项（供应商提问）规定的时间、方式向采购方提出。

本项目不划分标包，供应商应当采购需求进行完整响应。

采购项目及要求具体内容见电子文档：“采购需求文件.doc”。

长宁区城市运行中心信息化运维服务 采购需求文件

一. 项目背景

2020 年 4 月 16 日上海市举行市委常委会会议暨新冠肺炎疫情防控工作领导小组会议，审议通过《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划》。会议指出，“一网统管”是超大城市治理工作，必须高度重视、统一思想、合力建设，坚持顶层设计与需求导向相结合，聚焦重点领域重要场景，围绕“高效处置一件事”，加快系统整合，强化数据赋能，夯实信息安全，切实做到实战中管用、基层干部爱用、群众感到受用。

为保证会议精神及的有效落实，上海市长宁区政府调整了“一网统管”的管理体制，将上海市长宁区城市网格化综合管理中心更名为上海市长宁区城市运行综合管理指挥中心，负责城市网格化运行管理职责，统一规划、划分网格，指挥、调度全区社会治理联动处置工作力量、社会力量，对社会治理事项进行巡查、发现问题及时立案，并将案件派至相关部门和单位进行处置，对案件处置进行协调和督办，对处置结果进行核查；负责建立全区统一的社会治理联动指挥物理平台和信息化平台，承担社会治理信息系统的运行维护和相关信息数据的存储共享及分析；全面整合和统一各类热线、对接各类条线指挥平台，承接区大联动工作职责；负责区委、区政府应急值守、突发公共事件应急处置指挥协调等事务工作。

二. 服务目标

长宁区城市运行中心信息化运维的主要目标是保障现有平台及设备的安全、稳定运行，通过构建完善的运维体系、工具和团队，提高软、硬件平台交付质量和效率，提升终端用户的使用体验，更好的服务于“一网统管”的建设与实施。

三. 服务内容

（一） 政务微信使用运维

1. 用户状态维护

根据每日各部门上报名单，及时录入相关信息，进行账号的权限开通或关闭。

2. 应用上线申请

配合对接各部门政务微信功能模块应用测试或上线的需求。

通过系统向市级相关部门申请测试环境，或按照材料收集标准搜集相关材料并上报，配合应用上线申报工作。

（二） 城运管理系统运维

1. 城运管理系统平台巡检

(1) 针对一网统管大屏及 39 个子系统屏的设备状态和运行情况进行每日至少 6 次巡检，确保能够正常访问、数据显示正常。

(2) 检查大屏显示墙系统设备状态和运行情况；包括对所有系统设备的运行状况、运行参数进行检查，对 LED 屏幕、处理器、矩阵、附属设备、专用线缆、电缆、控制 PC 及运行控制软件进行全面检查。如遇到无法访问或显示错误，则立刻处理解决问题。

(3) 根据需要调整 LED 大屏；包括对整个大屏幕系统的基色、亮度、色彩的调整，对运行信号模式的亮度、色彩的调整，对处理器信号的亮度、色彩的调整，对大屏幕系统的分屏模式、位置等进行调整。

(4) 根据“一网统管”场景建设需要，协助应用调试可视化效果。

(5) 大屏设备故障处理，就故障原因做出诊断、排除故障，实施保修服务，并处理善后系统恢复事宜，检查大屏显示状况。

(6) 解答使用中的常见问题，对操作人员进行专业培训；听取在日常使用过程中的出现的问题和需求，解答问题，解决问题。

(7) 根据客户现场的实际使用情况，每年至少一次设备保养工作，包括更换易损件，散热部件，光路清洁等。

2. 服务器巡检及平台更新发布

(1) 服务器巡检及问题处理

在巡检过程中发现无法正常访问或显示错误时，对前端报错信息进行分析及排查，并将后端日志进行上报。

(2) 城运平台更新发布

涉及平台新版本更新发布，需向市城运中心进行上报，得到批准同意后，在合适的时间进行具体操作和落实。

3. 子系统需求对接

根据城运中心要求，参与跟进一网统管相关系统需求沟通，所有需求经城运中心批准后，对接功能需求落地。

4. 服务器资源申请

根据项目需求，向各个委办局搜集相关信息，协助配合向大数据中心进行服务器资源申请工作。

5. 网络策略申请

根据各委办局子系统的需求，与大数据中心沟通协调数据访问所需设置的网络策略，确保委办局相关系统部署及数据访问的工作顺利进行。

6. 单兵设备运维

根据服务要求，提供单兵设备的操作使用及相关的运维工作。

7. 参观接待技术保障

提供城运平台系统的辅助控制和操作演示，参观接待前系统保障、测试和调整服务以及故障的应急响应和处理服务。

(三) 地图业务数据运维

地图业务数据运维内容包括：维护需求管理、部件数据维护、专业数据补充和处理、数据检查、整理及备份。

1. 指定维护需求管理

在日常工作中，由长宁区城运平台主动发现的基础地图或部件变更情况，并对这部分变更情况提出相对应的指定维护范围、指定维护内容的数据维护要求。

数据维护紧紧围绕城运系统工作实际应用需求开展，根据管理要求对城

运平台地图数据进行信息更新，定期收集指定维护需求，并对指定维护需求完成情况进行记录、管理，包括对管理边界类数据的需求确认工作。

2. 部件数据的维护

总计包含 5 大类（公共设施类、道路交通类、环卫环保类、园林绿化类、其他类）89 小类的部件数据，根据要求及时更新平台地图上此类数据的相关信息，包括编号、部件、位置等。

3. 专业数据补充和处理

城运平台地图区域内各类兴趣点数据的补充，按照管理要求及时调整管理边界，包括区县边界、街镇边界、居委会、责任网格等。对数据的图形进行加工，以满足下一步数据赋值的要求，按点线面不同类型数据的相应处理要求建立数据的拓扑关系，去除数据自相交和线序紊乱的错误。将新数据与库中已有数据比对，检查图形是否重复并做出相应的处理。

4. 数据检查、整理及备份

定期对录入数据库的信息进行检查、整理、归档备份并定期进行维护。

检查内容：1. 图层名称的正确性

2. 图层内容符合要求

3. 图层格式符合规定

数据整理：1. 整理目录

2. 数据整理

3. 格式的转换

数据备份：为了防止当计算机的软硬件发生故障时损坏数据，保障数据的安全性，采用备份进行数据库恢复，以恢复破坏的数据库文件或控制文件或其他文件。对数据的每次更新维护进行记录和备份，以日期为版本号记录数据的版本，同时，记录变更的数据类别、数据量、变更原因。

（四） AI 语音外呼系统运维

提供智慧社区人工智能互动管理系统，为全区提供有效的信息化支撑。

提供系统相应的日常运维服务，确保实现全区信息、数据、行动闭环，为突发事件处置和险情排除提供高效调度指挥。

1. 应用场景要求

- (1) 垃圾分类纯度远程智能监管和评估
- (2) 现代城市文明建设宣传、推广和检查
- (3) 非常时段下经济复苏情况调查
- (4) 管理特需时段下关怀、慰问和照料特需人群需求
- (5) 危机异常智能自动告警
- (6) 防灾抗疫智能追踪汇报

2. 系统功能要求

- (1) 针对的监管评估群体覆盖率达到百分之六十。
- (2) 支持编制的互动流程的更新。
- (3) 实时收集数据，并能在一个工作天内把数据提交于相关应用部门。
- (4) 系统和受众的互动须包括文本、语音两类渠道，其中文本须支持微信网页和 API 调用，语音类互动须支持无线和固话渠道，能支持 SIP 和网络渠道优先。
- (5) 跟受众的互动过程支持回播，互动过程能下载保存。
- (6) 对其收集数据须能自动生成大数据分析结果。
- (7) 系统产生分类别统计提出量化分析，帮助城运中心做出评估。
- (8) 系统通过 BI 系统提供管理部门所需工具，进行各类问题的数量型分析，并能提供支持性数据。
- (9) 系统内置的 BI 系统须具有深度数据提取的能力，允许城运中心进行多维度数据分析和有效比对。
- (7) 系统必须支持溯源，能够通过简易的方式显示合并数据中每个数据的来源。
- (8) 系统须支持语音合成或真人语音录制，提供简易快速录制语音的快速方法，录音文件须允许多种储存方式，其中包括须支持服务器本地储存，兼顾支持远程服务器储存优先。
- (9) 实时语音合成须支持多语种，实时语音须支持多方言。
- (10) 识别系统须能识别不少于三种语种/方言的识别，多语种/方言的过程中须能全自动，不能依靠任何外部信息的提示，识别多语种/方言过程中须保证不高于百分之五语种/方言识别混淆率。

3. 系统技术要求

- (1) 核心技术须基于 2019 年及以后的 NLP 技术，其中包括 transformer 类型的

人工智能深度网络架构。

- (2) 服务公司须提供非编程易用的自然语言交互系统开发环境，允许非技术人员快速掌握自然语言交互系统应用开发。
- (3) 投标单位的人工智能互动系统须最小支持 SaaS 部署，兼能实现现场独立部署的优先。
- (4) 系统所用语音通讯渠道能提供高音质的质量，无静态背景音或随机爆破噪音。
- (5) 系统所用语音通讯渠道为多并发渠道，最高可达一百路。
- (6) 系统配置足够储存空间，能够储存一年以上互动记录。
- (7) 系统所保存的互动记录须包括：语音渠道的录音，文本渠道的记录，互动系统的日志，语义理解系统的记录，语音识别系统的日志，语音合成系统的日志，与其他所有系统的异常和正常记录日志等。
- (8) 系统支持实时状态查询和紧急维护。
- (9) 系统保障多冗余备份，并支持热备份。

4. 系统服务要求

- (1) 系统应用时段 SLA 协议达到 99.99%。
- (2) 系统在应用时段内确保一小时内响应客户提交的问题。
- (3) 系统支持多轮迭代开发以及上线。
- (4) 系统提供易用的开发平台，允许用户自主开发。
- (5) 系统能够准确快速地完成单个被监管方的远程监管和评估。
- (6) 系统须灵活结合监管单位的宣传、监管和评估工作，结合须有机和自然。
- (7) 系统须通过 BI 系统提供管理部门所需工具，进行各类问题的数量型分析，并能提供支持新数据、清晰显示监管情况和存在问题，为监管方提供制定改良方案的依据。
- (8) 系统须支持执行人员与系统之间信息传递闭环，形成一个有效的数据驱动行动的高效环境，提高监管评估工作的高效性。

(五) VPDN 专网接入服务

结合各街镇、临空已接入并运行“一网统管”的现状，针对后续辖区内各类

视频监控设备的接入，一点汇聚至后通过 VPDN 链路接入政务网，与后端应用平台进行对接，以实现全区的共享。

(六) 市与区视频会议系统运维

1. 视频会议系统投屏和摄像头配置工作

设置摄像头画面，确保摄像头正常运行。设置不同场景投屏预案，根据场景切换投屏预案。应急指挥、防汛防台、创全等工作要求，灵活调整视频画面模式。

2. 城运中心视频会议保障

(1) 视频会议开始前，配合市城运系统联调，确保通讯正常、图像清晰、语音顺畅，符合视频会议要求。

(2) 视频会议结束后，恢复区域运级视频会议通道，恢复摄像头的排列顺序。

(七) 长宁区值班平台运维

1. 政务微信相关联的账号维护

2. 组织机构信息维护

3. 角色及权限信息维护

4. 值班排班及相关报表信息维护

(八) 机房运维服务

1. 机房日常巡检服务

(1) 机房环境巡检标准

- 机房内的温度、湿度、空气洁净度等环境条件应符合要求，确保机房内良好的工作环境，保证设备的正常运行，
- 机房内应清洁、少尘，无悬浮颗粒物，无积水，无异味。机柜及设备表面无灰尘。
- 检查机房设备标示、标签、是否清晰牢固。
- 检查机房门开合情况是否良好，窗户的密闭情况是否良好，锁具使用是

否正常。

(2) 机房设备巡检标准

- 检查设备示意图是否齐全、准确，标注是否清晰、完整。
- 各类机器架牢固，无松动，无异常，排列有序、整齐。电缆绑扎平整、有序、无交叉，无异常升温，无异味现象。
- 各类设备机架仪表显示、指示灯、告警提示准确、正常。
- 机房内电源线、数据线、信号线等表面干净，无老化发热现象，电源插头、插座无破损，绝缘良好。
- 机房内各种延伸设备运行情况正常。

2. 机房设备运维服务

提供服务器、交换机、数据库、应用运行状态服务，制定合理告警规则，形成及时感知和快速处置能力。

- (1) 检查服务器双线接入、系统升级、补丁安装、杀毒软件查验。
- (2) 检查设备备份情况是否良好，并对所有设备进行备份工作。
- (3) 检查设备面板指示灯、供电系统、散热系统是否正常。
- (4) 检查设备的 CRASH 信息，并及时处理。
- (5) 检查设备 CPU 及内存使用率、网络流量是否正常。
- (6) 检查网络设备 VLAN 及 TRUNK 信息是否完整。
- (7) 检查系统 LOG 信息，查看是否有异常告警并及时处理。
- (8) 检查服务器及网络设备的操作系统信息、主驱动信息、序列号信息等是否正常。
- (9) 对数据库的配置提出建议，降低系统潜在的风险，包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低等。

3. 机房安全管理

- (1) 机房作为控制区域，外来人员未经许可不得随意进入机房。
- (2) 经授权的人员进入机房需填写《机房出入登记表》，并由机房管理人员陪同，杜绝其他非授权人员以任何理由私自进入机房。
- (3) 机房内各种设备、物品保持原位置，防止随意移动。
- (4) 保持机房内整洁、安静，严禁在机房内大声喧哗、乱扔废品杂物以及从事任

何与工作无关的活动。

4. 图像维护服务

做好图像网、政务网图像等维护工作。

定期巡检通过公安网接入的视频监控图像是否正常，保证道路监控视频图像清晰、稳定，若发现异常情况需及时上报。

定期对政务网视频进行巡检，调取视频监控进行检查，保证摄像头信号良好、视频图像清晰、稳定，若发现异常情况需及时上报。

保证视频监控内容的保密性，驻守人员不得将监控系统功能、监控情况向他人透露，严禁无关人员进入大厅，利用监控设备从事与工作无关的操作。

严禁擅自复制、拍摄、传播视频信息。严禁擅自开发、修改、升级、删除、安装影响视频监控系统正常运行和安全的程序或软件。

5. 弱电系统维护服务

(1) 计算机网络系统

(2) 城运中心电话系统

(3) 监控系统

(4) 指挥室智能指挥系统

(5) 控制中心扩声系统

(6) 大屏显示系统

(7) 国定节日，重要会议及市区两级视频会议系统保障

(8) 应急指挥会议、防台防汛会议及城运中心重要会议保障

(九) 桌面支持运维

1. 临时网络设备的安装、调试。

2. 互联网、政务网、电话网络的网络服务配置以及网络故障的检查。

3. 配合完成客户要求的其他网络工作。

4. 电脑、打印机、复印机、一体机等办公设备和外围设备的安装配置、简单维护以及故障的处理排查。

四. 服务要求

1、服务周期：本项目服务期限为 12 个月（具体以服务合同约定期限为准）。

2、本项目要求提供驻场服务人员，驻场人员具备相关工作经验和沟通协调能力，严格按照城市运行中心的管理流程及工作要求，确保安全、顺利的完成工作任务。厂商需具备相应的运维保障团队，给予驻场人员技术支持。

3、保障人员不少于 10 人。其中值班人员 3 人，服务时间为 7*24 小时，常日班人员 7 人，其中项目经理 1 人，技术支持人员 6 人，节假日及特殊服务期间，值班人员需同时 2 人在岗，提供 7*24 小时服务。

4、日常做好系统维护日志记录工作，每半年提供一次整理装订成册的系统维护日志。

5、为考虑信息安全的重要性，本项目所有驻场人员需通过政审，并签订网络安全保密协议书。

（1）确保长宁区城市运行中心各系统及设备信息安全保密，包括系统基础信息、主机用户名密码、数据库用户名密码、核心应用用户名密码等，保证不外泄、不遗失。

（2）确保长宁区城市运行中心各系统及设备业务数据安全保密，保证数据不被篡改、不外泄，不被利用进行违法的商业活动。

（3）确保参加本项目的所有人员具有优秀的道德品质，严格遵守长宁区城市运行中心的各项安全保密条款，保障客户权益。

五、付款方式

维护费用分批支付，合同签订后一个月内支付总费用的 30%，第三季度末再次支付总费用的 40%，维护期结束后通过甲方组织的验收后一个月内完成剩余费用的支付。

第五章 响应文件格式

一、响应书

致：上海市长宁区政府采购中心

根据贵方采购编号为 ZC20210013 的：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目 的磋商文件，正式授权下述签字人 _____（姓名和职务）代表本单位 _____（供应商名称），通过上海市政府采购电子招投标系统以电子方式提交响应文件，并且提交**纸质文件正本 1 份**，文件包括以下部分：

- （1）报价部分响应内容
- （2）商务部分响应内容
- （3）技术部分响应内容

据此函，签字代表宣布同意如下：

- 1、本单位将按磋商文件的规定提供产品及服务。
- 2、本单位将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。
- 3、本单位已详细审查全部磋商文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
- 4、响应文件自最后报价文件提交之日起有效期为 45 天。
- 5、本单位同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料。
- 6、与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： 邮编： 电话： 传真：

供应商代表姓名、职务（印刷体）：

供应商名称： （公章）

日期： 年 月 日

全权代表签字：

二、法定代表人证明书和法人委托书

上海市长宁区政府采购中心:

本授权声明: _____ (响应人名称) _____ (法定代表人姓名、职务) 授权 _____ (被授权人姓名、职务) 为我方参加 长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目 (采购编号: ZC20210013) 采购活动的合法代表, 以我方名义全权处理该项目有关响应、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人签字:

授权代表签字:

响应人名称: _____ (盖章)

日 期:

以下为被授权人身份证件的影印件:

三、资格声明函

致采购方：

我方现参加贵方采购项目的响应，采购编号为：ZC20210013、项目名称为：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目。

现我方郑重声明，我方符合《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》以及国家相关法律法规规章规定的有关政府采购供应商应当具备的条件，符合拟响应合同项下的供应商资格要求，在本项目响应时间前 3 年内我方在经营活动中无重大违法记录。

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。

响应人名称（盖章）：

日 期：

四、中小企业声明函（工程、服务）

上海市长宁区政府采购中心：

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）的长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目采购活动，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行业；制造商为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

响应人名称（盖章）：

日 期：

五、报价一览表

长宁区城市运行中心信息化运维服务包 1

| 项目名称 | 报价一览表各项内容（请填写详见响应文件） | 最终报价(总价、元) |
|------|----------------------|------------|
| | | |

项目名称：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目

项目采购编号：ZC20210013

| 项目名称 | 运维服务方案概述 (限 300 字以内) | 人员配备情况及相关 服务承诺概述 (限 300 字符内) | 服务期限 |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|----------|
| 长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目 | | | 按照磋商文件要求 |
| 除响应文件载明的偏离外，是否承诺响应磋商文件各项要求(是/否)：_____ | | | |
| 响应人总报价为(人民币大写)：_____圆整（小写：¥_____元整）。 | | | |
| 备注说明： | | | |

响应供应商(公章)：_____

响应供应商代表(签字)：_____

日 期：_____

填写注意事项:

- 1、报价一览表中的“运维服务方案概述”、“人员配备情况及相关服务承诺概述”栏必须要有实质性说明内容，内容一般均不应多于 300 字，不应出现“详见另页”等字样。
- 2、响应人总报价应是最终用户验收合格后的总价，包括人员办公、材料、培训、税费和磋商文件规定的其它费用，且以人民币元为单位取整数。
- 3、报价一览表应当装订于响应文件正文的前 3 页位置，报价一览表为多页的，每页均需由法定代表人或授权代表签字并盖响应人印章。
- 4、完整编制的响应文件中的报价一览表需按照上述格式填写，同时响应人还需按照电子招标系统的设置要求另行填写报价一览表。

六、分项报价明细表

| | | | |
|-------|------------|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 报价合计 | 大写： (小写：) | | |

响应供应商(公章): _____

响应供应商代表(签字): _____

日 期: _____

说明:

- 1、分项报价明细表的格式可自拟。
- 2、响应人应在“分项报价明细表”中详细列出响应总价的各个组成部分的报价。
- 3、分项报价明细表的报价合计应当与“报价一览表”相应内容一致。

七、运维服务方案

可包括但不限于以下内容：

- 对本项目的整体理解及现状分析
- 运维服务内容、实施计划
- 组织架构和工作人员配备情况
- 实施流程、职责分工等情况
- 服务资料管理制度
- 建设性、合理化的意见或建议
- 服务承诺情况
- 安全作业保证措施
- 各类应急预案
- 其他

八、商务响应偏离表

项目名称：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目

项目采购编号：ZC20210013

| 序号 | 采购文件要求 | 详细偏离情况 | 原因及影响 | 备注 |
|-------|--------|--------|-------|----|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

响应供应商(公章)： _____

响应供应商代表(签字)： _____

日 期： _____

注：1. 本表只填写响应文件商务响应中不符合磋商文件要求的内容，符合或优于磋商文件要求的内容，无需在此表中列出。

2. 若响应文件无商务响应偏离内容，此表可省略。

九、响应人类似项目业绩一览表

项目名称：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目

项目采购编号：ZC20210013

| 年份 | 业主名称 | 项目名称 | 项目完成概况 | 合同金额 | 证明人及联系方式 | 备注 |
|----|------|------|--------|------|----------|----|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

响应供应商(公章)： _____

响应供应商代表(签字)： _____

日 期： _____

说明：

- 1、表中业绩系指近三年内类似运维服务项目的业绩（总篇幅限 A4 幅面 3 页以内）；
- 2、应附典型业绩的合同主要部分扫描件（总篇幅限 A4 幅面 10 页以内）。

十、响应人基本情况

（内容应包括以下内容及“附：响应人基本情况表”，总篇幅限制在 A4 幅面 3 页内）

- （1）响应人基本情况简要介绍
- （2）响应人在本行业中的自身优势、特色等
- （3）其他内容

| | | | | | | |
|--------|-----|--|--------|------|----|--|
| 响应人名称 | | | | | | |
| 注册地址 | | | | 邮政编码 | | |
| 联系方式 | 联系人 | | | 电话 | | |
| | 传真 | | | 网址 | | |
| 组织结构 | | | | | | |
| 法定代表人 | 姓名 | | 技术职称 | | 电话 | |
| 技术负责人 | 姓名 | | 技术职称 | | 电话 | |
| 成立时间 | | | 员工总人数： | | | |
| 企业资质等级 | | | 其中 | 管理人员 | | |
| 营业执照号 | | | | 技术人员 | | |
| 注册资金 | | | | 服务人员 | | |
| 开户银行 | | | | 其他人员 | | |
| 账号 | | | | | | |
| 经营范围 | | | | | | |
| 备注 | | | | | | |

响应供应商(公章)： _____

响应供应商代表(签字)： _____

日 期： _____

十一、拟投入本项目的组织机构及工作人员情况

项目名称：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目

项目采购编号：ZC20210013

表 11.1 拟投入本项目的组织机构情况

说明：

- 1、组织机构情况格式可自拟，需详细列明拟投入本项目服务的组织架构情况（资产规模、装备、员工构成等）、运作机制、相关内设部门的职责分工情况等。
- 2、机构内部健全的质量控制管理制度。

表 11.2 拟投入本项目的管理、技术及服务人员情况

| 类别 | 职务 | 姓名 | 职称、执业资格 | 专业 | 常住地 | 拟在本项目中承担的主要职责 | 核心管理、技术人员简要履历 |
|--------|----|----|---------|----|-----|---------------|---------------|
| 管理人员 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 技术服务人员 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

响应供应商(公章): _____

响应供应商代表(签字): _____

日 期: _____

说明:

1、上述表中所列人员须是能到委托项目现场开展工作的本单位在职人员，需具备其工作岗位所必需的执业资格条件，需附执业资格证明资料（篇幅控制在 20 页以内）；人员须保持相对固定，未经招标人同意，不得随意变动。

2、本项目要求保障人员不少于 10 人。其中值班人员 3 人，服务时间为 7*24 小时，常日班人员 7 人，其中项目经理 1 人，技术支持人员 6 人，节假日及特殊服务期间，值班人员需同时 2 人在岗，提供 7*24 小时服务。

3、上述表格填写内容的相关要求应当响应并满足“第四章：采购项目及要求”中的人员要求。

十二、技术响应偏离表

项目名称：长宁区城市运行中心信息化运维服务竞争性磋商项目

项目采购编号：ZC20210013

| 序号 | 服务指标 | 磋商文件要求 | 响应情况 | 偏离对项目的影响 |
|----|------|--------|------|----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

投标人名称：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

投标日期：

注：1. 本表只填写响应文件服务指标响应中不符合磋商文件要求的内容，符合或优于磋商文件要求的内容，无需在此表中列出。

2. 若响应文件无服务指标偏离内容，此表可省略。

第六章 评审程序、方法及标准

(1) 根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关法律法规规章，结合采购项目特点制定本评审程序、方法及标准。

(2) 磋商文件提出的所有原则、规定、程序和要求均为评审的依据，其中有关评审的基本原则、规定和程序见第二章第五条。

(3) 本项目详细评审采用综合评分法，详见后附评分细则表。

(4) 供应商成交候选次序结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列成交候选次序；得分且最终报价相同的，由磋商小组表决确定成交候选次序。响应文件满足磋商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排名第一的成交候选人为成交人。

(5) 磋商小组认为响应人的报价明显低于其他通过符合性审查响应人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；响应人不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效报价处理。

(6) 评审过程中所有评分值精确至小数点后两位（分值统计时的中间值除外）、总价金额以人民币元为单位取整数，不足部分按四舍五入法计。

(7) 评分细则。

评分细则表（共 10 个评分因素）

| 序号 | 评分因素 | 分值 | 评分细则 |
|----|------|------|---|
| 1 | 价格 | 10 分 | 对所有经评审的各有效最后报价，取最低报价作为基准价，各供应商报价分计算公式为：报价分 = (基准价 ÷ 该响应人总报价) × 10 报价中符合认定条件的小型 and 微型企业产品的价格给予 8% 的扣除，以扣除后的价格作为上述评审价。 |
| 2 | 响应度 | 5 分 | 评分范围：0~5 分 响应文件的完整性、规范性，报价内容是否齐全、格式是否符合要求、是否简明扼要，报价缺陷情况，以及澄清补正、说明配合情况，等等。 |
| 3 | 信誉情况 | 5 分 | 评分范围：0~5 分 ①响应人的资信状况，近 3 年重合同、守信用情况；②涉及重大纠纷情况，受违法违规处理情况；③响应人在同行业中的影响力、在本地区用户反响情况等；④响应人信誉其他相关情况。 |

| | | | |
|-----|-------------|-------|---|
| 4 | 类似业绩 | 15 分 | <p>评分范围：0～15 分</p> <p>投标人近三年类似项目成功案例情况（附合同原件主要内容扫描件），根据案例的类似情况、吻合程度、案例数量等进行综合评分。</p> |
| 5 | 组织机构及人员配备情况 | 15 分 | <p>评分范围：0～15 分</p> <p>根据响应人所投入内部机构及工作人员构成情况，包括组织架构、人员素质及履历经验、人数等情况；对项目负责人及相关技术人员的配备情况、相关资格情况及实施经验等进行综合评价。</p> |
| 6 | 运维服务方案 | 30 分 | <p>评分范围：0～30 分</p> <p>根据响应人对本项目的理解程度，服务方案与本项目需求的吻合程度，包括对项目需求充分的理解和把握，提供的服务方案是否具有针对性、完整性、合理性等，是否充分考虑用户的实际用途和需求等。</p> |
| 7 | 售后服务及承诺情况 | 10 分 | <p>评分范围：0～10 分</p> <p>售后服务体系、承诺内容、满足用户要求等情况；是否针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务。</p> |
| 8 | 安全作业措施及应急预案 | 10 分 | <p>评分范围：0～10 分</p> <p>针对本项目实际，在工作中考虑的安全作业保证措施；各类突发事件、意外事件的应急预案等。</p> |
| 合 计 | | 100 分 | |

第七章 响应人相关资格证明材料

响应文件应提供以下响应人相关证明材料：

- (1) 具有统一社会信用代码的营业执照（原件的扫描件）
- (2) 法定代表人授权书（原件，格式见第三章）及授权代表身份证（原件扫描件）
- (3) 响应人 2019 年度财务报表或审计报告（原件扫描件）
- (4) 在本市有固定经营场所、服务团队的相关说明资料（盖单位公章的扫描件）
- (5) 本单位最新信用记录查询结果下载资料（截屏图无需加盖单位公章但应包含查询时间及展开的信用记录结论，查询网址为“信用中国”网站 www.creditchina.gov.cn，查询日期在提交首次响应文件截止时间前一周内）
- (6) 响应人依法缴纳税金和社保资金的证明资料（近 3 个月）
- (7) 其他必要证明

说明：

- (1) 以上要求提供的证明资料应当真实、合法、有效，所有复印件均需加盖响应人印章（鲜章）；
- (2) 特殊情况下可以经权威部门认可的具有同等或更高证明效力的其他证明资料替代上述资料。