

九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）采购项目

竞争性磋商文件

采 购 人：上海市松江区九亭镇人民政府
集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

目 录

第一章	采购邀请
第二章	供应商须知
第三章	政府采购政策功能
第四章	采购需求
第五章	竞争性磋商程序及评审方法
第六章	响应文件有关格式
第七章	合同书格式和合同条款
附 件	——项目采购需求

项目概况

九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维） 采购项目的潜在供应商应在上海政府采购网获取采购文件，并于 2023-07-31 10:00:00（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：SHXM-17-20230710-1097

项目名称：九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）

预算编号：1723-6360022703

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1041936.00 元（国库资金：1041936.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-1041936.00 元

采购需求：

包名称：九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）

数量：1

预算金额（元）：1041936.00 元

简要规则描述：本运维项目涉及 1 个镇政府管理平台，27 个居委会网络配套，374 路视频监控及配套的硬件设备。具体详见采购需求。

合同履行期限：自合同签订并生效之日起一年。

本项目不允许接受联合体投标。

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：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。
 - 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。
 - 3、本项目不接受联合体响应。

三、获取采购文件

时间：2023-07-12 至 2023-07-19，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海政府采购网

方式：网上获取

售价(元)：0

四、响应文件提交

截止时间：2023-07-31 10:00:00 (北京时间)

地点：上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

五、响应文件开启

开启时间：2023-07-31 10:00:00 (北京时间)

地点：上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

八、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：上海市松江区九亭镇人民政府

地址：上海市松江区九亭镇康亭路100号

联系方式：57631231

2. 采购代理机构信息

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼

联系方式：67743116

3. 项目联系方式

项目联系人：陈奕琳

电话：67743116

第二章 供应商须知

前附表

一、项目情况

项目名称: 九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）

项目编号: 详见采购邀请

项目地址: 详见采购邀请

项目内容: 详见采购邀请 1041936.00 元人民币, 超过采购预算的报价不予接受。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 软件和信息技术服务业

二、采购人

采购人：

名称: 上海市松江区九亭镇人民政府

地址: 上海市松江区九亭镇康亭路 100 号

联系人: 蔡炜颀

电话: 57631231

传真: 57631231

集中采购机构:

名称: 上海市松江区政府采购中心

地址: 上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼

联系人: 陈奕琳

电话: 67743116

传真: 67743657

三、合格供应商条件

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求: **根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定, 本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。**

3.本项目的特定资格要求:

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

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。

3、本项目不接受联合体响应。

四、磋商有关事项

1、磋商答疑会: 不召开

2、踏勘现场: 不集中组织。

3、磋商响应文件有效期: 自解密之日起 90 日

4、磋商保证金：不收取

5、响应文件提交截止时间：详见采购邀请（竞争性磋商公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交响应文件方式和网址

响应文件提交方式：由供应商在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

响应文件提交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、解密时间和解密地点网址

解密时间：同响应文件提交截止时间

解密地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

8、磋商时间和磋商地点

磋商时间：2023年7月31日13:30

磋商地点：松江区政府采购中心会议室

9、磋商小组的组建与竞争性磋商要求：

评审方法：详见第五章《竞争性磋商程序及评审办法》

成交供应商推荐办法：详见第五章《竞争性磋商程序及评审办法》

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《采购需求》——《商务要求》

2、质量保证期：/

3、履约保证金：不收取

六、说明

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

供应商应当在响应文件中预留参加磋商的法定代表人或其授权代表的手机号码。如因供应商未在响应文件中预留手机号码，导致集中采购机构无法联系供应商参加磋商的，其风险由供应商自行承担，集中采购机构不承担任何责任。

供应商应在响应截止时间前尽早加密上传响应文件，电话通知集中采购机构进行签收，并及时查看集中采购机构在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近响应截止时间上传造成集中采购机构无法在响应截止前完成签收的情形。未签收的响应文件视为响应未完成。

七、磋商通知

提交响应文件时间截止后，所有通过资格审查和符合性审查的供应商均参加磋商。请各提交响应文件的供应商法定代表人或其授权代表于前文规定的磋商时间在上海市松江区政府采购中心

会议室出席磋商会议。出席磋商会议应当携带法定代表人授权委托书、政府采购专用 CA 认证证书、可以无线上网的笔记本电脑和供应商认为必要的其他相关资料。

参加磋商的供应商，在磋商结束后还有一次最后报价的机会。最后的磋商报价是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，最后的磋商报价应包括响应供应商为完成采购项目而提供服务的一切费用，包括响应供应商的各种成本、费用、利润和税金等。

供应商须知

一、总则

1.概述

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

1.2 本磋商文件仅适用于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述采购项目的采购。

1.3 磋商文件的解释权属于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述的采购人、集中采购机构。

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购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《供应商须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “采购人、集中采购机构”系指《供应商须知》前附表中所述的组织本次采购的集中采购机构和采购人。

2.4 “供应商”系指从采购人、集中采购机构处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购人、集中采购机构提交响应文件的供应商。

2.5 “成交供应商”系指成交的供应商。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指成交并向采购人提供服务的供应商。

2.8 磋商文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

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

3.合格的供应商

3.1 符合《采购邀请》和《供应商须知》前附表中规定的合格供应商所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 《采购邀请》和《供应商须知》前附表规定接受联合体响应的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按磋商文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（3）采购人、集中采购机构根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府

采购活动。

4.合格的服务

4.1 供应商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 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，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.磋商费用

不论采购的结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用，采购人、集中采购机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6.信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括竞争性磋商公告、磋商文件澄清或修改公告、成交公告以及延长响应文件提交截止时间等与采购活动有关的通知，采购人、集中采购机构均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）和“松江区门户网”（<http://www.songjiang.gov.cn>）公开发布。供应商在参与本采购项目采购活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，供应商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，由供应商自行承担，采购人、集中采购机构在任何情况下均不对此承担任何责任。

7.询问与质疑

7.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人、集中采购机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对供应商的询问，采购人、集中采购机构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 供应商认为磋商文件、采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向集中采购机构提出质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其收到磋商文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对采购过程的质疑，应当在各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对成交结果的质疑，应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。

供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交供应商签署的授权委托书，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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

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

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

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

7.5 供应商提起询问和质疑，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《供应商须知》第7.3条和第7.4条规定的，集中采购机构将当场一次性告知供应商需要补正的事项，供应商超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：（021）67743116，地址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼2508室。

7.6 集中采购机构将在收到供应商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供应商和其他有关供应商，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 对供应商询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响采购活动继续进行的，采购人、集中采购机构将通知提出询问或质疑的供应商，并在原竞争性磋商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 供应商在本采购项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括供应商之间串通响应等。

8.2 如果有证据表明供应商在本采购项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，采购人、集中采购机构将拒绝其提交响应文件，并将报告政府采购监管部门查处；成交后发现的，成交供应商须参照《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供应商的行政与刑事责任。

8.3 采购人、集中采购机构将在解密后至磋商前，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，采购人、集中采购机构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《供应商须知》的条款如与《采购邀请》、《采购需求》和《竞争性磋商程序及评审办法》就同一内容的表述不一致的，以《采购邀请》、《采购需求》和《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的内容为准。

二、磋商文件

10.磋商文件构成

10.1 磋商文件由以下部分组成：

- (1) 采购邀请（竞争性磋商公告）；
- (2) 供应商须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 采购需求；
- (5) 竞争性磋商程序及评审办法；
- (6) 响应文件有关格式；
- (7) 合同书格式和合同条款；
- (8) 本项目磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，并按照磋商文件的要求提交响应文件。如果供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面作出实质性响应，则其响应有可能被认定为无效响应，其风险由供应商自行承担。

10.3 供应商应认真了解本次采购的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响响应报价的资料。一经成交，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成交供应商负责。

10.4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目采购有关活动。

11.磋商文件的澄清和修改

11.1 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应在响应文件提交截止期 5 天以前，按《采购邀请》中的地址以书面形式（必须加盖供应商单位公章）通知采购人、集中采购机构。

11.2 对在响应文件提交截止期 5 天以前收到的澄清要求，采购人、集中采购机构需要对磋商文件进行澄清、答复的；或者在响应文件提交截止前的任何时候，采购人、集中采购机构需要对磋商文件进行补充或修改的，采购人、集中采购机构将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布,并通过采购云平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距响应文件提交截止时间不足 5 天的，则相应延长响应文件提交截止时间。延长后的具体响应文件提交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磋商文件的组成部分。当磋商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 磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为响应的依据，否则，由此导致的风险由供应商自行承担，采购人、集中采购机构不承担任何责任。

11.5 采购人、集中采购机构召开答疑会的，所有供应商应根据磋商文件或者采购人、集中采购机构通知的要求参加答疑会。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购人、集中采购机构不承担任何责任。

12.踏勘现场

12.1 采购人、集中采购机构组织踏勘现场的，所有供应商应按《供应商须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购人、集中

采购机构不承担任何责任。采购人、集中采购机构不组织踏勘现场的，供应商可以自行决定是否踏勘现场，供应商需要踏勘现场的，采购人、集中采购机构应为供应商踏勘现场提供一定方便，供应商进行现场踏勘时应当服从采购人、集中采购机构的安排。

12.2 供应商踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 采购人、集中采购机构在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 采购人、集中采购机构在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购人、集中采购机构事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人、集中采购机构不对供应商据此作出的判断和决策负责。

三、响应文件

13.响应文件的语言及计量单位

13.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人、集中采购机构就有关采购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响应文件视同未提供。

13.2 响应文件计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，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.磋商响应文件有效期

14.1 响应文件应从解密之日起，在《供应商须知》前附表规定的磋商响应文件有效期内有效。磋商响应文件有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效响应。

14.2 在特殊情况下，在原磋商响应文件有效期期满之前，采购人、集中采购机构可书面征求供应商同意延长磋商响应文件有效期。同意延长有效期的供应商不能修改响应文件其他内容。

14.3 成交供应商的响应文件作为项目合同的附件，其有效期至成交供应商全部合同义务履行完毕为止。

15.响应文件构成

15.1 响应文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《采购需求》规定为准。

16.商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《磋商响应函》；
- （2）《报价一览表》（在采购云平台填写）；
- （3）《报价汇总表格式》等相关报价表格详见第六章《响应文件有关格式》；
- （4）《资格审查要求表》；
- （5）《符合性要求表》；
- （6）《商务要求响应表》；
- （7）第四章《采购需求》规定的其他内容；
- （8）相关证明文件（供应商应按照《采购需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加响应和成交后有能力和履行合同）。

17.磋商响应函

17.1 供应商应按照磋商文件中提供的格式完整地填写《磋商响应函》。

17.2 供应商不按照磋商文件中提供的格式填写《磋商响应函》，或者填写不完整的，评审时将按照第五章《竞争性磋商程序及评审办法》中的相关规定予以扣分。

17.3 响应文件中未提供《磋商响应函》的，为无效响应。

18.报价一览表

18.1 供应商应按照磋商文件的要求和采购云平台提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《报价一览表》是为了便于采购人、集中采购机构解密。

18.3 供应商未按照磋商文件的要求和采购云平台提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》、或者未提供《报价一览表》，导致其解密不成功的，其责任和风险由供应商自行承担。

19.报价

19.1 供应商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。除《采购需求》中另有说明外，报价应当是供应商为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。经通知参加磋商的供应商，在磋商结束后还有一次最终报价的机会。

19.2 报价依据：

- （1）本磋商文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。
- （2）本磋商文件明确的服务标准及考核方式。
- （3）其他供应商认为应考虑的因素。

19.3 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。供应商不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《采购需求》中说明并允许外，每一种单项服务的报价以及采购项目的总价均只允许有一个报价，响应文件中包含任何有选择的报价，采购人、集中采购机构对于其响应均将予以拒绝。

19.5 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报价，采购人、集中采购机构均将予以拒绝。

19.6 供应商应按照磋商文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、交付时间、价格构成等。

19.7 应以人民币报价。

20.资格审查及符合性要求表

20.1 供应商应当按照磋商文件所提供格式，逐项填写并提交《资格审查要求表》、《符合性要求表》，以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格供应商资格审查及符合性要求。

20.2 响应文件中未提供《资格审查要求表》、《符合性要求表》的，为无效响应。

21.技术响应文件

21.1 供应商应按照《采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购人、集中采购机构

的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其响应的服务符合磋商文件规定。

21.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

22.响应文件的编制和签署

22.1 供应商应按照磋商文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 响应文件中凡磋商文件要求签署、盖章之处，均应显示供应商的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及供应商的公章。供应商名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署响应文件，则应当按磋商文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如供应商自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合磋商文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出供应商公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自负。

其中对《磋商响应函》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，供应商未按照上述要求显示公章的，其响应无效。

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，少数供应商制作的响应文件存在编写繁琐、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，提请供应商在制作响应文件时注意下列事项：

（1）磋商小组主要是依据响应文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，响应文件应根据磋商文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与磋商文件内容无关或不符合磋商文件要求的资料不要编入响应文件。

（2）响应文件应规范，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、响应文件的递交

23.响应文件的递交

23.1 供应商应按照磋商文件规定，参考第六章响应文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有响应内容。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 响应文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《磋商响应函》、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，由供应商承担相应责任。

采购人、集中采购机构认为必要时，可以要求供应商提供文件原件进行核对，供应商必须按时提供，否则供应商须接受可能对其不利的评审结果，并且采购人、集中采购机构将对该供应商进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 供应商应充分考虑到网上提交响应文件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、操作失误造成供应商响应内容缺漏、不一致或响应失败的，采购人、集中采购机构不承担任何责任。

24.响应文件提交截止时间

24.1 供应商必须在《采购邀请（竞争性磋商公告）》规定的网上响应文件提交截止时间前将响应文件在采购云平台中上传并正式提交。

24.2 在采购人、集中采购机构按《供应商须知》规定酌情延长响应文件提交截止期的情况下，采购人、集中采购机构和供应商受响应文件提交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 在响应文件提交截止时间后上传的任何响应文件，采购人、集中采购机构均将拒绝接收。

25.响应文件的修改和撤回

在响应文件提交截止时间之前，供应商可以对在采购云平台已提交的响应文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、解密

26.解密

26.1 采购人、集中采购机构将按《采购邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开解密。

26.2 解密程序在采购云平台进行，所有上传响应文件的供应商应登录采购云平台参加解密。解密主要流程为签到和解密，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26.3 响应文件提交截止，采购云平台显示解密后，供应商进行签到操作，供应商签到完成后，由采购人、集中采购机构解除采购云平台对响应文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，供应商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供应商，其响应将作无效响应处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台解密程序有变化的，以最新的操作程序为准。

六、评审

27.磋商小组

27.1 采购人、集中采购机构将依法组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

27.2 磋商小组负责对响应文件进行评审和比较，并向采购人、集中采购机构推荐成交候选供应商。

28.响应文件的初审

28.1 解密后，采购人、集中采购机构将协助磋商小组对响应文件进行初步审查，检查响应文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、文件签署是否规范以及供应商资格是否符合要求等。

28.2 在详细评审之前，磋商小组要对供应商资格进行审核并审查每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理。磋商小组只根据响应文件本身的内容来判定响应文件的响应性，而不寻求外部的证据。

28.3 没有实质性响应磋商文件要求的响应文件不参加进一步的磋商及评审，供应商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应的文件。

28.4 解密后采购人、集中采购机构拒绝供应商主动提交的任何澄清与补正。

28.5 采购人、集中采购机构可以接受响应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。

29.响应文件内容不一致的修正

29.1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《报价一览表》内容与响应文件其它部分内容不一致的，以《报价一览表》内容为准；
- (2) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；
- (4) 对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

响应文件中如果同时出现两种以上不一致的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

29.2 响应文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错供应商的原则进行处理，即对于不一致的内容，评审时按照对出错供应商不利的情形进行评分；如出错供应商成交，签订合同时按照对出错供应商不利、对采购人有利的条件签约。

29.3 上述修正或处理结果对供应商具有约束作用。

30.响应文件的澄清

30.1 为有助于对响应文件审查、评价和比较，磋商小组可分别要求供应商对其响应文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清。供应商应按照采购人、集中采购机构通知的时间和地点委派授权代表向磋商小组作出说明或答复。

30.2 供应商对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给采购人、集中采购机构，并由供应商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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

30.3 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

30.4 供应商的澄清不得超出响应文件的范围或者改变其响应文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的供应商在评审中更加有利。

31.磋商

磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

32.响应文件的评价与比较

32.1 磋商小组只对被确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

32.2 磋商小组根据《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的方法进行评审，并向采购人、集中采购机构提交书面评审报告和推荐成交候选供应商。

33.评审的有关要求

33.1 磋商小组应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，磋商小组成员及参与评审的有关工作人员不得私下与供应商接触。

33.2 评审过程严格保密。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供应商或其他无关的人员透露。

33.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评审活动的正常进行。供应商在评审过程中所进行的试图影响评审结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其响应被拒绝。

33.4 采购人、集中采购机构和磋商小组均无义务向供应商做出有关评审的任何解释。

七、定标

34.确认成交供应商

除了《供应商须知》第 37 条规定的采购失败情况之外，采购人将根据磋商小组推荐的成交候选供应商及排序情况，依法确认本采购项目的成交供应商。

35.成交公告及成交和未成交通知

35.1 采购人确认成交供应商后，采购人、集中采购机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

35.2 成交公告发布同时，采购人、集中采购机构将及时向成交供应商发出《成交通知书》通知成交，向其他未成交供应商发出《成交结果通知书》。《成交通知书》对采购人、集中采购机构和供应商均具有法律约束力。

36.响应文件的处理

所有在解密会上被接受的响应文件都将作为档案保存,不论成交与否，采购人、集中采购机构均不退回响应文件。

37.采购失败

在响应文件提交截止后，提交响应文件的供应商不足 3 家；或者在评审时，发现符合资格条件的供应商或对磋商文件做出实质响应的供应商不足 3 家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）符合资格条件或对磋商文件做出实质响应的供应商不足 2 家；或者在最后报价时，提交最后报价的供应商不足 3 家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目提交最后报价的供应商不足 2 家，磋商小组确定为采购失败的，采购人、集中采购机构将通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布失败公告。

八、授予合同

38.合同授予

除了成交供应商无法履行合同义务之外，采购人、集中采购机构将把合同授予根据《供应商须知》第 34 条规定所确定的成交供应商。

39.签订合同

成交供应商与采购人应当在《成交通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

40.其他

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

第三章 政府采购政策功能

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。

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

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

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

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

第四章 采购需求

一、项目概述

见附件

二、项目服务范围、内容及目标要求

见附件

三、商务要求：

类别	要求
磋商响应文件有效期	自解密之日起 90 日
服务地址	采购人指定地点
服务期限	自合同签订并生效之日起一年。
付款方式	服务费按月支付。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包

四、响应文件的编制要求

供应商应按照第二章《供应商须知》的相关要求编制响应文件，响应文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《磋商响应函》；
- （2）《报价一览表》（在采购云平台填写）；
- （3）《报价分类明细表》
- （4）《资格审查要求表》；
- （5）《符合性要求表》；
- （6）《商务要求响应表》；
- （7）《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）；
- （8）供应商营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；
- （9）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- （10）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（成交供应商为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随成交结果同时公告）；
- （11）供应商基本情况简介。

2、技术响应文件由以下部分组成：

- （1）技术响应内容，按有关表格填写：

- ①项目负责人及主要人员情况表
- ②其他管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表
- ③项目实施方案及服务承诺

(2)响应供应商对项目总体需求的理解以及运维方案。供应商应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：

- ①需求理解；
 - ②重难点分析；
 - ③质量保证措施；
 - ④保密措施；
 - ⑤运维服务具体内容及要求的响应；
- (3) 业绩；
- (4) 其他供应商需要说明的情况

以上各类响应文件格式详见磋商文件第六章《响应文件有关格式》（格式自拟除外）。

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

一、响应无效情形

1、磋商小组将按照《供应商须知》以及《资格审查要求表》、《符合性要求表》要求对响应文件进行初审，响应文件不符合《资格审查要求表》、《符合性要求表》所列任何情形之一的，将被认定为无效响应。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目响应的，相关响应均无效。

3、除上述以及法律法规所规定的响应无效情形外，响应文件有其他不符合磋商文件要求的均作为评审时的考虑因素，而不导致响应无效。

二、竞争性磋商程序

1、成立磋商小组。本项目评审工作由磋商小组负责，磋商小组由3人组成，其中采购人代表不多于成员总数的三分之一，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评审的，则磋商小组均由评审专家组成。集中采购机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、响应文件初审。初审包括资格审查和符合性审查。首先，磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，审查、确定提交响应文件的供应商是否具备响应资格。其次，依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，确定响应文件是否对磋商文件的实质性要求作出了响应。

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，可以要求供应商对响应文件中含义不明确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。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3、企业性质认定。磋商小组依据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》、供应商自报企业类型及供应商资产总额、营业收入和从业人员数量情况，对供应商的企业性质进行认定。

4、拟定磋商提纲并上传。磋商小组依据法律法规、供应商自报企业性质，拟定磋商提纲并上传至电子招投标系统中。

5、磋商通知。集中采购机构将通知所有通过初审的供应商参加磋商。未按通知要求参加的供应商视为放弃本项目磋商，并不再接受其最后报价。

6、磋商准备。请参加磋商的供应商事先做好时间安排和磋商准备，根据通知的安排，携带法定代表人授权委托书、政府采购专用CA认证证书、可以无线上网的笔记本电脑和供应商认为必要的其他相关资料准时参加磋商，根据磋商小组拟定的磋商提纲进行准备。

7、磋商。磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中，磋商小组可

以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

8、提交最终响应文件。磋商结束后，供应商应按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求在规定时间内提交最终响应文件（包括最终报价，磋商文件未发生实质性变动的，供应商仅需提供最终报价及根据磋商情况作出的相关承诺），并由其法定代表人或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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

9、综合评分。所有磋商和最后报价结束后，由磋商小组按照项目《评分细则》对提交最终响应文件的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组应坚持客观、公正、审慎的原则综合、科学、客观评分。

10、推荐成交候选人。各评委按照评审办法对每个供应商进行独立评分，再计算平均分，从响应文件满足磋商文件全部实质性要求的供应商中，按照评审得分由高到低的顺序推荐 3 名成交候选供应商。政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商只有 2 家的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分相同且最后报价相同的，按照方案优劣/技术指标优劣顺序推荐。根据规定,采购人按照成交候选人排名顺序确定成交供应商。

三、竞争性磋商评审办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关规定，本项目采用“综合评分法”评审，总分为 100 分。

1、价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：磋商报价得分=价格分值×（磋商基准价/最后磋商报价）

（2）磋商基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足磋商文件要求且最终报价价格最低的报价。

（3）最后磋商报价：最终报价无缺漏项的，最终报价即最后磋商报价；最终报价有缺漏项的，按照其他供应商相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其最终报价 10%的，其最终报价也即最后磋商报价，缺漏项的费用视为已包括在其最终报价中，经过计算的缺漏项价格超过其最终报价 10%的，其响应无效。

（4）非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的响应人，给予其报价 4%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联

合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业响应应提供《中小企业声明函》。

(5) 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

2、响应文件其他评分因素及分值设置等详见《评分细则》。

评分细则（100分）

序号	评审内容	评审因素	类型	评审标准	分值
1	报价得分	报价得分	客观分	报价得分=（磋商基准价 / 最后磋商报价）×20%×100	20
2	需求理解	需求理解	主观分	评审内容：需求理解 评审标准： 1、对项目的软硬件设备情况、总体部署架构、日常服务要求的理解解读是否全面、准确（0-2分）； 2、对应急保障需求、常见故障点的解析是否深刻、透彻（0-2分）。	4
		重难点分析和合理化建议	主观分	评审内容：重难点分析和合理化建议 评审标准： 1、对本项目重点、难点的梳理分析是否准确到位（0-3分）； 2、为协助采购方做好雪亮工程暨四级联网三级管理视联网平台运维提出的建议是否合理、可行、有针对性（0-3分）。	6
3	运维方案	软件运维方案	主观分	评审内容：软件运维方案 评审标准： 1、针对应用软件维护、产品软件维护提供的运维方案是否满足项目需求（0-2分）； 2、运维实施安排是否详细、合理（0-3分）。	5
		硬件运维方案	主观分	评审内容：硬件运维方案 评审标准： 1、针对项目中所有涉及硬件提供的运维服务方案是否满足项目需求（0-2分）； 2、运维实施安排是否详细、合理（0-3分）。	5

		机构设置及管理制度	主观分	评审内容：机构设置及管理制度 评审标准： 1、响应方案中对运维组织机构的设置是否完善合理，职责分工是否明确清晰（0-3分）； 2、各类规章制度是否健全，工作流程设定是否完整、科学、可行（0-3分）。	6
		应急处理能力	主观分	评审内容：应急处理能力 评审标准： 1、应急保障方案是否具备针对性，前瞻性（0-3分）； 2、应急保障方案内容是否详细、完备（0-3分）； 3、在应急处置中，是否根据事件紧急重要情况，提供不同等级服务（0-3分）。	9
		自罚措施	主观分	评审内容：自罚措施 评审标准： 1、供应商提供的违反服务承诺自罚措施是否具有可操作性（0-3分）； 2、自罚措施是否严厉，标准是否严格，是否与经济处罚相挂钩（0-3分）；	6
		备品备件	主观分	评审内容：备品备件 评审标准： 1、提供的备品备件是否与现有系统设备完全兼容（0-4分）； 2、备品备件数量、性能参数是否满足或优于采购需求（0-4分）；	8
		驻场服务	客观分	1、承诺在核心或汇聚节点附近提供驻场服务，得2分。	2
		响应时间	主观分	评审内容：响应时间 评审标准： 1、重特大故障报修服务响应时间是否满足或优于采购需求（0-2分）。 2、严重故障报修响应时间是否满足或优于采购需求（0-2分）。 3、较严重故障报修响应时间是否满足或优于采购需求（0-2分）。 4、一般故障报修响应时间是否满足或优于采购需求（0-2分）。	8
		联络渠道	客观分	1、提供支持电话、运维报修群及内场巡检等多种途径实现报修、响应及修复反馈等环节的承诺函，得2分。	2
		保密措施	主观分	评审内容：保密措施 评审标准： 1、保密措施是否合理、详尽、可靠。（0-3分）	3

		运维主管	主观分	评审内容：运维主管 评审标准： 1、是否具有信息系统项目管理经验。（0-3分）	3
		运维服务人员配备	主观分	评审内容：运维服务人员配备 评审标准： 1、岗位设置是否齐全，队伍配置是否合理，人员数量是否满足磋商文件要求。（0-6分） 2、是否具有相关工作经验（提供证明材料）（0-2分）。	8
4	业绩	业绩	客观分	提供近三年信息化系统运维服务项目业绩（提供合同复印件，复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可），每提供一个有效业绩得1分，最高得5分，未提供的不得分。	5

第六章 响应文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、磋商响应函格式

致：上海市松江区政府采购中心

根据贵方_____（项目名称、项目编号）采购的竞争性磋商公告及采购邀请，
_____（姓名和职务）被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址），按照上海市政府
采购云平台规定向贵方提交响应文件1份。

据此函，供应商兹宣布同意如下：

1. 按竞争性磋商文件规定，我方的报价总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部竞争性磋商文件，包括竞争性磋商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竞争性磋商文件的各项规定和要求，对竞争性磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 磋商响应文件有效期为自解密之日起_____日。
4. 如我方成交，响应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，我方将按竞争性磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。
7. 我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提交失败的，承担全部责任。
8. 我方同意解密内容以上海市政府采购云平台解密时的《报价一览表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《报价一览表》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，视为我方对解密内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其报价货物和相关服务，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

- （1）我方向贵方提交的所有响应文件、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：_____

供应商授权代表签名：_____

供应商名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、报价一览表格式

报价一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）包 1

服务期限	响应总价(总价、元)

填写说明：

- （1）“报价金额”单位为“元”，“最终报价确认”单位为“万元”，两者所填金额须一致。
所填金额为每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，精确到分；
- （2）供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

3、报价汇总表格式

项目名称：

项目编号：

序号	分类名称	报价费用	说明	备注
1	硬件设备维护费用			详见明细（ ）
2	软件部分维护费用			详见明细（ ）
3	备品备件费用			详见明细（ ）
4	...			详见明细（ ）
5	供应商认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
报价合计				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）供应商应按照《项目采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

（3）供应商应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与报价一览表报价相等。

供应商授权代表签字：

供 应 商（公章）：

日 期： 年 月 日

4、资格审查要求表

项目名称:

项目编号:

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子响应文件名称与页次	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：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；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供应商。			
联合体响应	本项目不接受联合体响应。			
促进中小企业发展政策	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。			

供应商授权代表签字:

供 应 商（公章）:

日 期： 年 月 日

5、符合性要求表

项目名称:

项目编号:

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项(响应内容说明(是/否))	详细内容所对应电子响应文件名称与页次	备注
法定代表人授权	1、在响应文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按磋商文件规定格式提供法定代表人授权委托书； 2、按磋商文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。			
响应文件内容、密封、签署等要求	符合磋商文件规定： 1、响应文件按磋商文件要求提供《磋商响应函》、《报价一览表》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》； 2、响应文件按磋商文件要求密封（适用于纸质采购项目），电子响应文件须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）。			
报价	1、不得进行选择性报价（报价应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）； 2、报价不得超出磋商文件标明的采购预算金额/项目最高限价； 3、不得低于成本报价； 4、报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他供应商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总报价的 10%。			
商务要求	1. 磋商响应文件有效期、服务期限、服务地址、付款方式满足磋商文件要求。 2. 合同不得转让与分包。			
“★”要求	符合技术规范、技术标准和《采购需求》质量标准，或者符合磋商文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

供应商授权代表签字:

供 应 商（公章）:

日 期： 年 月 日

6、商务响应表格式

项目名称：

项目编号：

类别	竞争性磋商文件要求	是否响应	供应商的承诺或说明
磋商响应文件有效期			
服务地址			
服务期限			
付款方式			
转让与分包			

供应商授权代表签字：

供 应 商（公章）：

日 期： 年 月 日

7、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我_____（姓名）系注册于_____（地址）的_____（供应商名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的采购活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的响应文件提交、解密、磋商、响应文件澄清、报价、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件
（有照片一面）

被授权人身份证复印件
（有照片一面）

供应商（公章）：

受托人（签字）：

法定代表人（签字或盖章）：

身份证号码：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期：

日期：

8、中小企业声明函

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

1. （标的名称），属于 软件和信息技术服务业；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）；

2. （标的名称），属于 软件和信息技术服务业；承接企业为 （企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以磋商文件第二章《供应商须知》规定为准。

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

注：行业划型标准：

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

9、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人____人，占本单位在职职工人数比例____%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

成交供应商为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。

如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

10、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）：

日期：

二、技术响应文件有关表格格式
1、项目经理与项目主要人员情况表

项目名称：

项目编号：

姓 名		年 龄		专 业	
职 称		职 务		拟在本合同 担任职务	
毕 业	年 月毕业于 学校 系（科），学制 年				
经 历					
年～ 年	参加过的类似项目		担任何职		备注

说明：

- （1）“主要人员”指实际参加本合同的项目管理、技术等方面的负责人。
- （2）主要人员需填写此表每人填一张。后附项目负责人员相关证书和在职证明。

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期： 年 月 日

2、其他管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目编号：

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

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期： 年 月 日

3、项目实施方案及服务承诺

1、项目实施方案

2、服务承诺

包 1 合同模板：

九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理” 视联网平台（运维）服务合同

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方（买方）： [合同中心-采购单位名称] 乙方（卖方）： [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]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话] 电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位单位传真] 传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人] 联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）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：采购人指定地点。

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 乙方所交付的九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）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九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）服务未能通过验收，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九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）服务之外的原因，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。

服务费按月支付。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）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，造成九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）服务无法正常运行，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，使甲方有关九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）服务造成经济损失的，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 当设施或设备发生故障时，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原有九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）服务进行调整，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。在进行应急服务时，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，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现设施或设备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，保证九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）服务工作正常运行。

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 service 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。

9.9 乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威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 本项目不收取履约保证金。

15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地起诉。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(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 本项目合同不得转让与分包。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标(响应)文件、服务承诺、服务内容、补充协议(若有)

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

附件：项目采购需求

一、项目概述

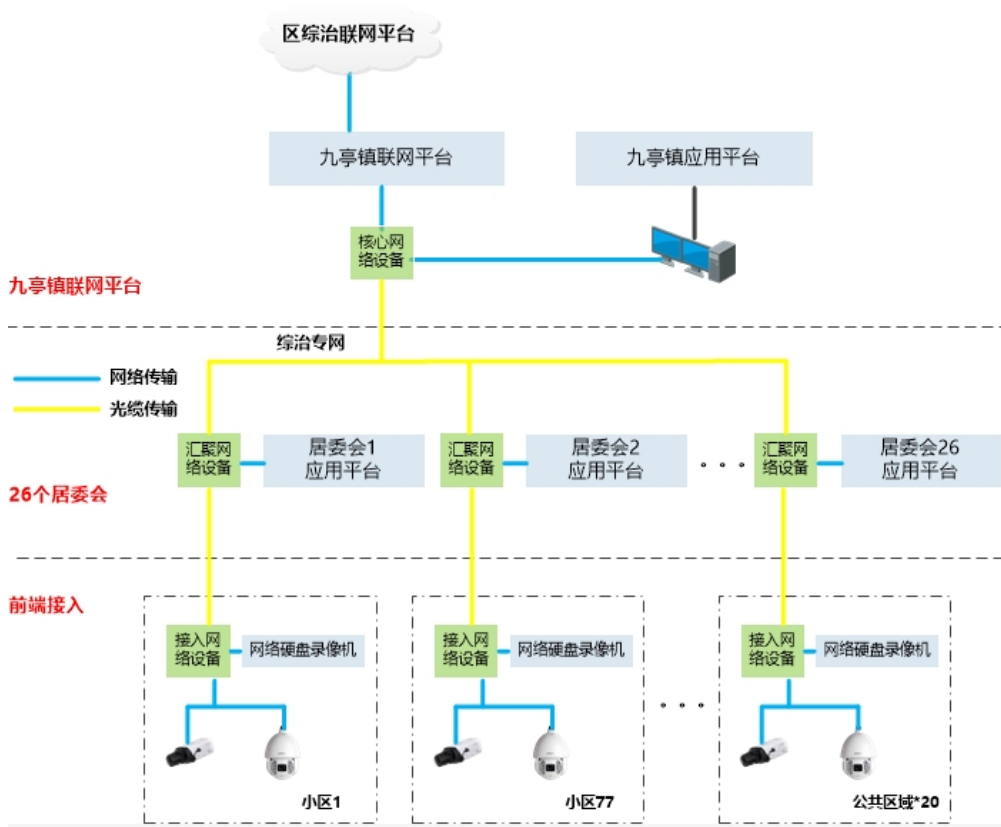
项目名称	九亭镇雪亮工程暨“四级联网三级管理”视联网平台（运维）
采购内容	本运维项目涉及 1 个镇政府管理平台，27 个居委会网络配套，374 路视频监控及配套的硬件设备。具体详见采购需求。
采购预算	本项目采购预算为 104.1936 万元人民币，超过采购预算的报价不予接受。

二、项目背景

九亭镇人民政府根据国家和上海市的有关要求，以九部委联合发布的《关于加强公共安全视频监控建设联网应用工作的若干意见》和上海市《公共安全视频监控建设联网应用工作实施方案（2015-2020 年）》为建设方依据，结合多方力量，协调多部门，积极推动技防设备升级改造。2018 年至今，已建设完成全镇公共安全视频监控，基本形成“1+2+X”平台的“多级联网”、“条块共享”、“三级应用”体系，并实现与区市级平台联网，区域内公共安全视频监控图像联网建设实现“全域覆盖、全网共享、全时可用、全程可控”，在加强治安防控、优化交通出行、服务城市管理、创新社会治理等方面发挥显著功效。重点公共区域、重点行业和领域的重要部位的视频监控已完成覆盖。公共安全视频监控系统的智能化技术综合应用水平得到有效提升，统一的技术标准和规范管理基本形成；公共安全视频监控系统建设和联网应用的组织领导和配套工作机制基本建成。

三、项目信息化现状

九亭镇雪亮工程包含：街镇视频联网平台、三类监控点位、综治三室音视频监控、网络、指挥中心、机房及相关配套设备。共计建设 374 路高清图像，完成 27 处居委会配套设施，下辖接入 88 个小区，1 套街镇综合管理平台。项目于 2018 年建设完成。



九乡镇雪亮工程系统架构图

1、街镇视频联网平台

平台采用模块化设计，具备设备接入管理、流媒体模块等。平台需支持新建监控点位的接入、管理，已建监控点位的接入、管理；同时，街镇平台需支持联网功能，支持通过 GB/T28181-2016 协议接入区级综治分平台，并共享视频监控数据。平台支持最短路径功能。

目前联网平台系统联网性能为 3000 路，建设内容包含视频综合管控平台、国标设备接入单元、流媒体转发单元、平台级联单元、不间断电源系统等。

2、九乡镇综治指挥中心

九乡镇综治指挥中心将实现综治中心与网格管理中心资源整合，信息共享，指挥中心需具备视频监控巡检，指挥调度等功能应用。



现有内容包括：

显示系统：1 套 2 行 4 列的 LCD 拼接显示单元、配套的拼控产品以及配套音频扩音系统。

控制系统：管理电脑及相应的配套设备；

其他：满足镇指挥中心日常办公的设备设施。

3、居委会管理平台

村居委会是社会综合治安管理的基层单元，现已配置专用的视频监控室、音视频监控系统，居委会应用工作平台，实现区综治应用平台的登录、数据录入等。

村居委视频监控室满足村居委综治工作人员对辖区视频的轮巡、预览、回放需求；对接待室/调解室等重要点位配置音视频采集系统；满足基层单元进入综治应用平台，进行数据录入、信息预览等功能。九亭镇下辖各个村居委会。



(1) 视频监控室

村居委视频监控室实现上述功能需求，在视频监控室配置一块 55 寸显示单元、配套的编解码单元。显示单元和配套编解码单元可实现对下辖区域视频数据的轮巡、预览、回放等。

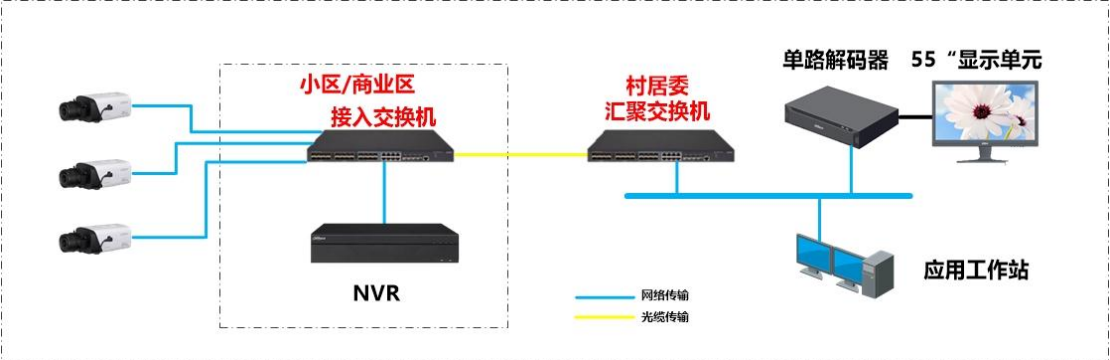
(2) 音视频监控系统

九亭镇下辖的各个村居委会，每个村居委会设置有 1 间调解室、1 间接待室。村居委音视频监控系统是针对村居委的接待室、调解室等重要场所，提供视频、音频采集功能。接待室、调解室各配置 1 套音视频监控系统：各配置 1 台半球摄像机、1 台拾音器和 1 台网络硬盘录像机，提供音视频数据 30 天备份存储。

4、三类监控点位

九亭镇前端点位内容包括摄像机（含镜头、防护罩）及配套设施、LED 补光灯、光端机、机箱、杆件及基础、线缆辅材等，通过综治专网实现联网接入。
高空瞭望型监控，具备 1-3Km 高清监控能力，实现九亭镇地铁站等重点区域整体情况、核心交通路口的监控。

各路高清视频监控资源整合接入，通过智能网关设备将已建设资源收敛、并联网接入九亭镇联网平台。



监控建设点位架构图示意图

其建设表详参下表：

居委名称	场所名称	200万高清摄像机	200万高清红外半球	32路录像机	8路录像机	硬盘	电脑含显示器	55寸监视器含支架	43寸监视器含支架	解码器	汇聚层交换机	接入网关	监控立杆	室外防水汇聚机箱
庄家	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	庄家小区	16		1		6			1		1	1	16	11

	庄家苑	13		1		5			1		1		13	8
	银杏山庄										1			
	庄家村集资房、银杏山庄增补													
象 屿 都 城	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	象屿都城										1			
	鑫山汇众苑										1			
	象屿都城高空瞭望			1		1			1					
北 场 居 委	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	北场第一小区	9		1		4			1		1		9	7
	北场第二小区	7		1		3			1		1		7	5
	资庆寺	3		1		1			1				3	3
牛 车 泾	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	繁荣苑	17		3		20			1		1	1	17	12
	繁荣苑（出售小区/南区）													
	繁荣苑（北区）	6		1		2			1				6	4
松 沪	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	松沪苑	7		2		9			1				7	4
亭 中	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	国亭花苑			1		3			1		1	1		
	国亭南苑										1			
	嘉富丽花园										1	1		
	良隆园										1			
	九亭步行街	6		1		2			1				6	4
天 元	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	天宝恬苑										1			

	三元公寓										1			
	沪亭小区										1	1		
	亭福小区										1	1		
	康亭小区										1	1		
	亭中小区										1			
小寅	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	茵 芳 小 区 南、北、锦 绣苑	20		1		7			1			1	20	12
	希尔顿高空 瞭望			1		1			1					
亭源	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	瀛华苑										1	1		
	开天公寓										1			
	港欣楼										1			
	富顿苑（一期）										1			
	乳品小区	5		1		2			1		1		5	3
	老教师楼增补										1			
	复地9月			1		5			1		1			
	亭南亭北增补										1			
朱龙	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	龙悦小区一区			1		5			1		1			
	龙悦小区二区	10		1		4			1		1		10	6
	龙洲苑小区			1		5			1		1			
	龙庄苑小区			1		4			1		1			
	九亭大街西大街	7		1		3			1				7	5
青春	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	青春驿站	10		1		4			1		1	1	10	7
	九久青年城										1			

	青年城商业街	16		1		6			1		1		16	11
国亭	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	国亭茗苑										1			
	国亭四期										1			
	明珠苑	10		3		13			3		1	1	10	6
	肯德基商业街、虬泾路餐饮街	12		1		4			1				12	7
亭南	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	绿洲长香岛花园										2			
亭东	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	美丽星城										1			
	九亭苑										1			
	沪亭苑	6		1		2			1		1		6	3
紫金	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	紫金花园			2		8			2		1			
	悦景苑										1			
	桃园别墅										1	1		
	桃园苑别墅										1	1		
	桃园小区										1			
	小商品市场										1	1		
	九亭大街花园路桥头	1		1		1			1				1	1
亭新	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	易安小区			1		4			1		1			
	久富小区										1	1		
	久富公寓										1			
	久富苑										1			
	朗尼公寓													

	中心路小区	6		2		3			2			1	6	4
金吴	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	金汇苑	3		1		2			1		1		3	3
	沧盛苑			1							1	1		
	盛富公寓										1			
	沧盛苑高空瞭望			1		1			1					
	金汇商业街	12		1		4			1				12	7
兴联	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	兴联中心村	10		1		3			1		1		10	6
	兴苑小区	4		1		1			1		1		4	4
	周家小区	3		1		1			1		1		3	2
	伴亭小区	3		1		1			1		1		3	2
云润	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	云润家园	17		1		6			1		1		17	10
	象屿名城										1			
	龙珠花苑 (英国会)										1			
九亭家园	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	九亭家园一期	7		1		3			1		1		7	5
	九亭家园高空瞭望			1		1			1					
复地	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	半岛花园			1							1	1		
	上海诗林										1			
	复地艺墅										1			
颐景园	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	三盛颐景园			8		56					2	2		
涞亭	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	海德公寓	6		3		14			3		1	1	6	4

	教师楼									1				
	弄里人家（南）	6		1		2			1		1		6	4
	弄里人家（北）	4		1		2			1		1		4	3
	花园洋房	9		1		3			1		1		9	6
	江南文化园										1	1		
	绿宸家园										1			
	涑亭南路九亭大街	4		1		2			1				4	3
朱泾浜	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	黎星苑2区	7		2		7			1		1	1	7	5
	黎星苑1区	10		2		6			1		1		10	6
	黎星苑3区	4		1		2		1		1		4	2	
	黎星苑AB区													
	九新公路安息堂路口	2		1		1			1				2	2
嘉禾	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	嘉和阳光城										1			
	丽景苑										1	1		
	亭园										1	1		
	九洲大唐花园	8		1		3			1		1		8	5
	夏州花园	8		1		3			1		1		8	5
象屿品城	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	象屿品城										1			
九亭家园二期	居委平台		2		1	1	1	1		1	1			
	启民苑										1			
	文浦苑													
合计：		314	54	71	27	288	27	27	56	27	111	25	314	207

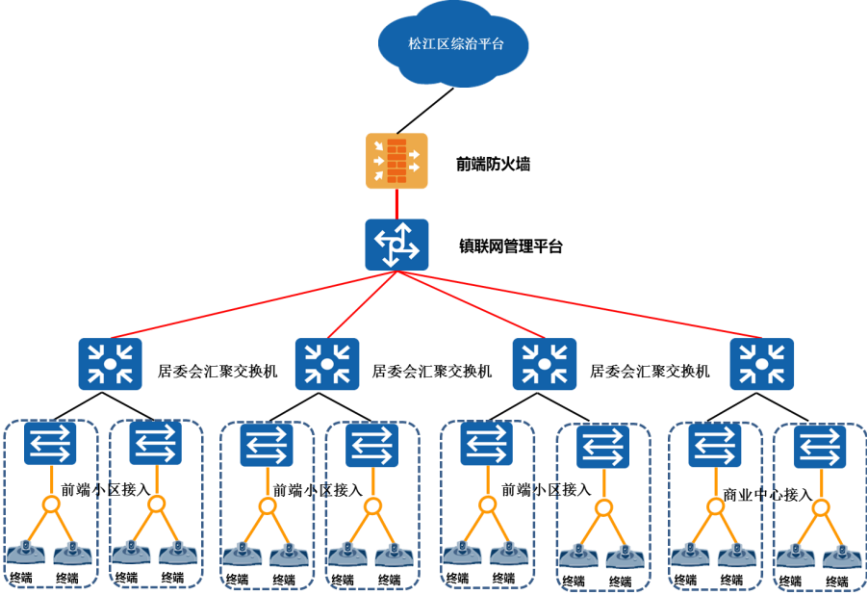
九亭镇公共部位高空瞭望点

序号	点位名称	高空瞭望球机
1	象屿都城高空瞭望点	1
2	希尔顿欢朋酒店高空瞭望点	1
3	九久青年城高空瞭望点	2
4	沧盛苑高空瞭望点	1
5	九亭家园高空瞭望点	1
合计:		6

5、网络

联网平台系统先拥有一套全时共享、可控、可用的数据共享系统，实现了覆盖全镇的视频图像数据回传、控制，各个系统之间数据的共享、转发等，网络系统是所有数据共享的基础，是不可或缺的部分。

综治分平台网络系统规划采用光缆直连方式，接入综治视频专网。目前采用村居委、街镇（开发区）、区三级网络架构，分别为接入层、汇聚层、核心层。专网网络系统架构图如下图所示：



九亭镇联网系统网络架构图

联网平台网络系统不仅完全具备镇联网平台数据交换的需求，还满足区综治应用平台调用数据时数据转发的需要，充分考虑今后业务扩展的冗余量，已建成的镇综治中心到区中心具备万兆网络系统。

联网平台网络系统包含平台层各级网络设备，包含核心层交换机、汇聚层交换机、村居委的接入层交换机、小区的光线路终端设备等。

6、联网功能

街镇（开发区）视频联网平台负责接入辖区内的三类点位，将数据汇聚整合之后，通过平台联网网统一接入到区综治分平台，实现视频数据的共享。

松江区、街镇（开发区）二级平台的级联需遵循 GB/T 28181-2016《安全防范视频监控联网系统信息传输交换控制技术要求》标准协议的相关规定；街镇级平台需严格按照上述标准设计、建设，通过标准传输协议，接入区综治分平台，实现数据共享。

四、项目内容

1、运维内容

（1）联网平台运维服务

联网管理平台，实现对各前端设备、各社区视频的联网接入、点位管理、录像存储备份、视频转发、解码拼接上墙等功能，并向区综治分平台提供联网接口。

平台部署流媒体服务器，负责转发下辖区内的相关视频至派出所本地大屏、街道综治中心、各居委会。

（2）综治指挥中心运维服务

街道综治中心电视墙设计采用 55 英寸液晶单元屏组成 4(行) × 2(列) 拼接大屏幕，单屏最大分辨率不小于 1920 × 1080。

采用视频综合平台进行解码，实现高清视频图像解码上墙、拼接显示等功能。

（3）居委会工作站平台运维服务

九乡镇下辖 26 个居委会，居委会应用工作平台，实现区综治应用平台的登录、数据录入等。

在视频监控室配置一块 55 寸显示单元、配套的编解码单元。

每个居委会接待室、调解室各配置 1 套视频监控系统，调解室配置 1 套音频监控。

（4）前端监控点位运维服务

九乡镇针对对道路、商圈、公园、小区等多个复杂环境，建设网络高清摄像机进行补盲覆盖；在九乡镇辖区内选取六处制高点，新建鹰眼摄像机进行局部区域的全景监控；在部分小区安装人脸抓拍，车牌抓拍摄像机对经过监控范围的机动车、非机动车、行人进行视频采集，并做图像抓拍，做到“人过留痕、车过留踪”。

（5）网络系统运维服务

网络系统规划采用光缆直连方式，建设综治视频专网。设计采用小区（前端）、村居委、街镇（开发区）三级网络架构，分别为接入层、汇聚层、核心层。

汇聚层千兆光交换机，村居委部署千兆汇聚交换机，进行高密度接入、高性能汇聚，实现网络完全链接。

核心层网络连接村居委的汇聚层设备和九乡镇的综治联网平台，为主干链路，均采用万兆传输链路。

（6）信息安全保障运维服务

按照国家相关规定，雪亮工程系统建设联网应用系统需加强网络安全传输、系统安全保障、重要信息安全管理等技术手段建设，提升公共安全视频监控系统安全防护能力。严格公共视频图像信息的使用管理，完善安全技术措施，确保安全共享、规范使用。

（7）其他辅助设备设施运维服务

本次维保的项目内，共计包含雪亮工程中 88 个小区，自建小区中 46 个小区，27 个居委会，1 个街镇的标准化机房配套，用于配置平台相关服务器、网络设备、安全设备、显示控制设备等。

2、运维目标

根据九乡镇技防设施各个系统情况，主要涉及以下各个方面工作：

1、保障各个系统正常运行：清除服务器和存储设备内无关数据，配合培训用户设置基本数据、录像调取拷贝等工作。

2、应急保障：保障维护期间各个设备平稳运行。

3、定期巡检：定期对设备各个功能做检查，对于有些偶尔使用的设备做运行测试。

4、定期维护：定期对系统设备做整体清洁，设备间线路整理等工作。

5、预防性维护：测试网络和图像输出状态，测试音频系统静音、播放和拾音状态。

6、维保记录：记录维保过程，处置方式，设备更换情况和巡检记录。

3、运维要求

1、负责所供软硬件设备及配套产品的售后服务，包括提供所供产品技术咨询、技术培训、设备检验试以及负责维保产品的其它技术服务。

2、负责系统软、硬件设备（除特殊说明外的），提供备品备件服务。

3、按照维保现场的实际要求，对系统进行相应的维护，确保设备正常运行。

4、维保期间无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，需立即派工程师到现场，全力协助其他单位，使系统尽快恢复正常。

5、定期进行一次全面检查，任何缺陷需尽快修理，在修理之后，将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等写入报告，报告一式两份。

6、对于需要产生费用的部分及不在维保内的情况，需尽快通知甲方，并提出解决方案。

7、运维团队应设置运维主管、网络专业人员、系统安全专业人员、巡检人员等专业岗位，总人数不少于 20 名。所有人员须签署保密协议并负保密责任。

8、支持电话、运维报修群及内场巡检等多种途径实现报修、响应及修复反馈等环节。

4、保障措施

整个维保服务期内对系统故障进行智能化、流程化的协调处理，对系统的运作情况的可用性进行实时监控，及早发现问题，排除故障。保证故障抢修工作的及时性、有效性、合理性，并为后期考核提供数据依据。

运维服务期间要求建立完善系统的运维服务管理体系，保障承诺的运维服务内容的实施。有关要求如下：

1、运维服务组织机构

建立专门的运维服务管理机构，设立专门的技术服务队伍，配备专业维护工程师。

2、运维服务流程

建立各项运维服务流程，按照流程要求提供高质量、响应快的服务。

3、驻场要求

为保障响应速度，承诺在核心或汇聚节点附近提供驻场服务，可以确保维护服务保障能够及时响应。

4、巡检制度

定期现场巡检，包括平台运行巡检及设备巡检，出具巡检及运维报告。确保平台运行的安全性和稳定性。

5、重大事项保障

在各类专项重大活动，如国庆节、春节期间，我司将安排专人专职进行整体系统业务保障，具体保障计划流程如下：前期保障准备、现场保障工作、远程保障支持、编写保障总结报告、优化保障工作体系。

5、技术支持

（1）例行巡检

每月一次定期巡检，观察设备运行状态，提前发现可能出现的设备问题。

服务对象	操作内容
LCD 拼接屏	LCD 拼接屏，包含 55 寸显示屏和框架。主要观测显示屏图像是否正常；上下显示屏拼缝是否太紧造成下方显示屏受挤压；拼接屏散热系统运行状态；结构框架紧固件是否牢固，没有变形。
视频采集与处理	视频采集与处理，包含显示信号输入板卡，输出板卡和配电柜。主要检查控制通讯连接，处理器运行状态，处理器散热系统运行状态，处理器各板卡模块运行状态。
网络系统	综合布线，包含语音及电话模块，网络线路，光缆线路和电源线路。主要检查各个线路传输是否正常，模块接口是否紧扣。
机房设备	机房设备，包含融屏专用服务器，会议平板、交换机、精密空调和 UPS 电源。主要检查服务器运行状态，会议平板运行状态、交换机数据交换状态、精密空调控温情况和 UPS 蓄电状态。
监控系统	监控系统：包含摄像机、硬盘录像机和交换机。主要检查监控摄像机画面显示状态，硬盘录像机存储运行状态，交换机运行状态。

（2）定期维护

对各个系统设备做定制维护内容，使设备更加平稳的运行。

服务对象	操作内容
LCD 拼接屏	1、拼接屏做清理工作。 2、检查并调节上下拼接屏拼缝距离，保持最佳 1MM 距离（约为一张名片厚度） 3、检查框架紧固件是否牢固，对变形和断裂的框架进行更换，以免造成安全隐患。 检查拼接屏之间色差，运行温度并作出调整，保持合适的参数。

	5、检查显示屏画面是否出现干扰和抖动。 6、检查显示屏视频线连接是否牢固。
视频采集与处理	1、设备做清理工作。 2、检查线路连接是否牢固。 3、检查信号切换是否正常。 4、检查画面显示是否出现干扰和抖动。 5、检查画面颜色是否正常。 6、检查画面分辨率是否正常。
网络系统	1、检查网络端口是否通畅。 2、检查电话端口是否通畅。 3、测试网络是否达到正常速率。 4、检查各个线路端口连接是否精密。
机房设备	1、设备做清理工作。 2、机柜内线路整理。 3、检查融屏专用服务器运行状态，设备运行温度是否在正常范围内。 4、检查会议平板运行状态，设备运行温度是否在正常范围内。 5、检查交换机运行状态，速率带宽是否在正常范围内。 6、检查精密空调运行状态，制冷情况，运行温度是否在正常范围内。 7、检查 UPS 电源运行状态，电池组是否蓄电，线路连接紧密。 8、检查各个设备线路连接状况。
监控系统	1、设备做清理工作。 2、检查摄像机画面显示是否正常。 3、检查摄像机报警功能是否正常。 4、检查硬盘录像机运行状况，录像存储是否正常，是否满足存储时间。 5、检查硬盘使用情况，如有问题及时更换。 6、检查交换机运行状况。 7、检查各个设备线路连接状况。

(3) 故障处理

具备突发事件相应的故障分析及诊断能力，主动发现故障或接到招标人的故障报修时，应给予反馈并提供故障处理意见。并在处理故障后的 24 小时内提供故障诊断分析。

故障分级：

一级故障：指一个或多个系统发生瘫痪，系统功能无法实现，持续时间超过一小时；关键数据丢失，但可恢复；导致系统性能下降 50%以上，影响系统所承担的业务 50%以上的。

二级故障：系统应用软件或设备异常，系统基本功能无法实现，未超过一小时并未导致大面积实时业务中断；关键数据丢失，但可恢复；导致系统性能下降 50%以上，影响系统所承担的业务不超过 50%的。

三级故障：导致系统性能下降但不超过 50%的，业务功能仍能完成，业务质量不受影响的；系统未瘫痪但影响招标人正常使用的；

四级故障：个别终端无法使用；不影响系统正常运行的单点功能故障，业务功能和业务质量基本不受影响；

故障处理时限：

故障级别	维保人员到场时间	解决时间	备注
一级：属于重特大故障；其具体现象为：设备、线路全面瘫痪。	30 分钟内有响应,60 分钟以内到达现场	24 小时以内	如检查发现属于第三方原因，要及时汇报用户
二级：属于严重故障；其具体现象为：部分设备、线路发生故障或小面积瘫痪	30 分钟内有响应,60 分钟以内到达现场	24 小时以内	

但不影响系统整体运行。			流转第三方，并实时跟踪并闭环处理
三级：属于较严重故障；其具体现象为：小部分设备、线路故障或出现报错、告警或故障。	30 分钟内有响应，1.5 小时以内到达现场	48 小时以内	
四级：属于一般故障；其具体现象为：前端单个摄像机故障、前端监控传输设备或线路故障。	30 分钟内有响应，2 小时内到达现场	48 小时以内	

故障处理尽量减少故障时间，以最短时间恢复业务功能为第一原则；

对于一般故障，即设备无需返厂大修或是具备备品备件的情况下，在 24 小时内解决并恢复设备的正常运行。

对于重大故障，即设备损坏无法正常运行的情况下，且无备品备件，应及时获取设备原厂的技术服务支持，对设备进行返厂大修或是更换等处理，需在 3-5 个自然日内予以解决。

故障处理完成后要在 24 小时内出具针对本次故障的分析报告，并做好故障分析记录。

服务响应要求

1、指派技术工程师，进行例行操作，预防性检查，常规作业一系列工作。保障各种事件顺利进行。如果在巡检例行检查等工作中发现问题、或是用户在使用过程中出现故障，现场技术人员在 1-2 小时内到达现场并找到问题原因并在最短时间内予以解决。

2、如果出现设备损坏需要更换的情况，在有备品的情况下当日予以更换调试，若设备需要采购，则在当时下单采购，在设备到货后 12 小时内进行更换。

3、采用全天服务体系，7*8 小时随时响应，1 小时内到达现场。

4、在运维期限结束前，最后一次例行巡检和定期维护工作完成后，将运维记录整理成册提交给使用方。

5、提交系统最新发布的软件使用手册。

(4) 评价考核

序号	考核内容	考核要求	考核标准	备注
1	前端设备巡检	每月对各图像监控点进行一次现场巡检，记录巡检情况、巡检人和巡检时间。每月报甲方备案留档。	按照区政法委通报情况，向前追溯，视情况严重程度扣 500-2000 元不等。	
		现场巡检记录	1 处记录不全扣 200 元。	
2	平台性能保障	保证监控系统平台正常工作，及时排除系统故障。	48 小时内未能排除故障的，扣 200 元。	
3	日常维修	提供统一的 7×24 小时故障受理专线电话（固定电话或手机），落实专人接听。专线电话或负责人员发生变动的，乙方应提前一周告知甲方。	30 分钟内无人接听，扣罚 200 元。	
		故障超时	除市政、供电等不可抗力因素外，每次超时扣 200 元。	
4	设备保养	每季度对系统设备保养一次，更换相关损耗品，并出具保养台账，报甲方签字确认。	每季度如不能按时完成保养并提供台账的，扣 1000 元。	
5	培训	每半年一次，对相关工作人员进行系统操作、日常维修等知识培训，要求有记录培训内容、	缺一次扣罚 500 元。	参训人员由甲方安排。

		照片、签到表、提供培训记录表等。	
--	--	------------------	--

五、运维服务内容

1、九亭镇雪亮工程涉及到的 1 个镇政府管理平台，27 个居委会网络配套，374 路视频监控及配套的硬件设备。

序号	维保内容	维保服务内容
一、管理平台		
1	综治中心平台	1, 平台登录账户名密码管理: 平台用户名和密码整理归档, 配合用户修改。 2, 平台设备日常清洁: 每月一次机房巡检、每季度一次机房和设备清理, 每年一次设备开机清理。 3, 平台软件日常升级: 平台系统升级、客户端软件升级。 4, 平台用户操作培训, 功能演示: 新用户使用培训、平台功能演示。 5, 平台应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间、技术人员现场服务保障。 6, 平台异常故障排除: 平台故障 1 小时内响应、在电话里面无法处理的情况下、2 小时内到达现场、4 小时内完成故障排除; 如硬件故障、在备品备件的情况下 4 小时内处理故障、没有备品备件情况下 48 小时内处理故障。 7, 平台扩展方案支持, 第三方对接配合: 平台功能扩充、业务接入扩容、配合第三方设计对接扩容方案。 8, 平台原厂技术支持, 现场沟通: 当问题无法由维保单位处理情况下、需要平台厂家技术支持、配合维保单位完成平台维修和运营工作。
2	服务器	1, 服务器登录账户名密码管理: 服务器用户名和密码整理归档、配合用户修改。 2, 服务器设备日常清洁: 每月一次机房巡检、每季度一次机房和设备清理、每年一次设备开机清理。 3, 服务器软件日常升级: 服务器系统升级、客户端软件升级、数据备份。 4, 服务器应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 5, 服务器异常故障排除: 服务器故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障, 在备品备件的情况下 4 小时内处理故障, 没有备品备件情况下 48 小时内处理故障。 6, 服务器升级方案支持: 服务器功能扩充、业务接入扩容, 配合第三方设计对接扩容方案。 7, 服务器原厂技术支持, 现场沟通: 当问题无法由维保单位处理情况下, 需要服务器厂家技术支持, 配合维保单位完成服务器维修和运营工作。
3	网关	1, 网关登录账户名密码管理: 服务器用户名和密码整理归档、配合用户修改。 2, 网关设备日常清洁: 每月一次机房巡检、每季度一次机房和设备清理。 3, 网关固件日常升级。 4, 网关应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 5, 网关异常故障排除: 网关故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障情况下, 维保单位需要及时提供替代设备, 保障网络正常通信。 6, 服务器原厂技术支持, 现场沟通: 当问题无法由维保单位处理情况下, 需要网关厂家技术支持, 配合维保单位完成网关维修和运营工作。
4	UPS 不间断电源	1, 每季度进行放电测试, 检查所有电气连接, 检测电池运行的转换是否正常, 清理内部灰尘杂物, 检查内部静态旁路, 检查内部所有控制线路及带电线路是否绝缘良好。 2, 记录所有显示数据和环境参数: 测量进线负载电流和接地电流、测量配电盘

		承载电流、测量支路的电压和电流。 3, 每月检查各项: 检查 UPS 设备以确保所有连接处紧固无松动, 确认内部功能正常, 检查旁路工作是否正常包括静态旁路和手动旁路。 4, 备品备件: 已损坏部分准备维修备件。 5, 当设备无法整体故障时, 在无法短时间恢复系统功能时, 及时安排替用设备或者使用其他方式恢复供电。
5	监视器	1, 每月检查各项: 检查各项功能是否正常, 检查显示画面是否清晰是否出现拖影, 检查监视器各个连接接口是否松动。 2, 备品备件, 硬件故障时维保单位需要及时提供替用设备, 保障在设备维修期间还能保持基本功能。
6	综治中心平台软件	1, 软件日常升级。 2, 数据备份。 3, 用户操作培训。 4, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
7	LED 条屏	1, 每月检查各项: 检查显示模组显示是否正常有无坏点, 检查显示画面是否正常, 检查发布软件运行是否正常。 2, 每季度维护工作: 显示屏除尘处理, 包含 PCV 板、集中供电、显示模组和显示收发设备; 供电设备检查, 包含接线端子是否牢固, 产生虚接; 检测各个供电系统电压和电流是否正常; 检测显示画面是否出现偏色, 并及时调节; 3, LED 发布软件日常升级。 4, LED 显示屏应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 5, LED 显示屏异常故障排除: LED 显示屏故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障, 在有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 6, 备品备件: 维保单位提供显示模组, 模组电源和各类连接跳线等备件。 7, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
8	音箱系统	1, 每月检查各项: 检查音响系统各功能是否正常, 音响播放是否有杂音。 2, 每季度维护工作: 检查各项接线端子连接是否牢固, 各个设备进行清理工作; 3, 音响系统应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 4, 音响系统异常故障排除: 音响系统故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障, 在有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 5, 备品备件: 维保单位提供各类易损设备的备件。 6, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
9	网络键盘	1, 每月检查各项: 检查网络键盘各功能是否正常。 2, 每季度维护工作: 检查各项接线端子连接是否牢固, 各个需要控制设备之间的连接操作; 3, 网络键盘异常故障排除: 网络键盘故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障需要整机更换时, 维保单位需要提供替用设备, 在维修或更换期间保障系统功能正常运行。 4, 硬件固件升级。 5, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
10	管理电脑	1, 每月检查各项: 检查管理电脑各功能是否正常。 2, 每季度维护工作: 检查各项接线端子连接是否牢固, 进行整机除灰工作; 3, 管理电脑异常故障排除: 管理电脑故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 4, 备品备件: 维保单位需要提供电脑内存和电源等已损坏备件。 5, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。

11	交换机	1, 交换机登录账户名密码管理: 交换机用户名和密码整理归档、配合用户修改。 2, 交换机设备日常清洁: 每月一次机房巡检、每季度一次机房和设备清理。 3, 交换机应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 4, 交换机异常故障排除: 交换机故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障情况下, 维保单位需要及时提供替代设备, 保障网络正常通信。 5, 服务器原厂技术支持, 现场沟通: 当问题无法由维保单位处理情况下, 需要交换机厂家技术支持, 配合维保单位完成交换机维修和运营工作。
二、前端服务		
1	枪式摄像机 (镜头、护罩、摄像机)	1, 每月检查各项: 检查摄像机画面是否正常, 图像显示是否清晰。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 4, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的摄像机作为备件。 5, 设备固件升级。 6, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
2	高空瞭望球机	1, 每月检查各项: 检查摄像机画面是否正常, 图像显示是否清晰。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 4, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的摄像机作为备件。 5, 设备固件升级。 6, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
3	补光灯	1, 每月检查各项: 设备工作是否正常。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作, 4, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件。 5, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
4	200 万高清红外半球	1, 每月检查各项: 检查摄像机画面是否正常, 图像显示是否清晰。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 4, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的摄像机作为备件。 5, 设备固件升级。 6, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
5	高保真拾音器	1, 每月检查各项: 设备工作是否正常, 检查录音质量是否有杂音。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 4, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件。 5, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。

6	录像机	1, 每月检查各项: 检查设备工作是否正常, 检查录像功能是否正常运作, 检查画面是否卡顿。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 录像机登录账户名密码管理: 录像机用户名和密码整理归档、配合用户修改。 4, 配合用户调取拷贝录像机文件。 5, 设备使用培训。 6, 应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 7, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 8, 设备固件升级。 9, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件。 10, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
7	硬盘	1, 每月检查各项: 设备工作是否正常, 检查录像文件是否正常。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常, 检查硬盘是否有坏道; 3, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 4, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件。 5, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
8	解码器	1, 每月检查各项: 检查设备工作是否正常, 检查监控画面是否正常。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 解码器登录账户名密码管理: 解码器用户名和密码整理归档、配合用户修改。 4, 设备使用培训, 配合用户对需要解码的画面做调整。 5, 应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 6, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 7, 设备固件升级。 8, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件。 9, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
9	机柜	1, 每月检查各项: 对设备做清灰处理, 检查机柜上设备是否固定牢固, 检查安装在机柜上的设备散热是否正常, 检查机柜接地是否正常。 2, 现场准备一批紧固件以备设备固定使用。
10	接入网关	1, 网关登录账户名密码管理: 服务器用户名和密码整理归档、配合用户修改。 2, 网关设备日常清洁: 每月一次机房巡检、每季度一次机房和设备清理。 3, 网关固件日常升级。 4, 网关应急响应, 会议保障: 重要会议或重大活动期间, 技术人员现场服务保障。 5, 网关异常故障排除: 网关故障 1 小时内响应, 在电话里面无法处理的情况下, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障情况下, 维保单位需要及时提供替代设备, 保障网络正常通信。 6, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件。 7, 服务器原厂技术支持, 现场沟通: 当问题无法由维保单位处理情况下, 需要网关厂家技术支持, 配合维保单位完成网关维修和运营工作。
11	操作台	1, 每月检查各项: 对设备做清灰处理, 检查操作台接地是否正常。 2, 现场准备一批紧固件以备设备固定使用。
12	监控立杆	1, 每月检查各项: 检查立杆是否与水泥基础牢固固定, 检查立杆接地是否正常。 2, 应急响应: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场。当遇到立杆被撞坏时, 及时与事故有关人员沟通, 了解情况, 并且检测立杆上设备情况并对损坏设备进行统计, 向事故有关人员提出索赔。

		3, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件, 并在出现设备故障时及时修复。
13	室外防水汇聚机箱	1, 每月检查各项: 检查汇聚箱内各种设备是否工作正常, 检查汇聚箱内接地是否正 常。 2, 每季度维护工作: 设备进行除灰清理工作, 检查设备各项接线端子是否牢固, 检查设备供电电压和电流是否正常; 3, 异常故障排除: 接到报修后, 1 小时内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内完成故障排除; 如硬件故障时, 在具有备件情况下 4 小时内完成修复工作。 4, 备品备件: 维保单位需要提供一定数量的设备作为备件。 5, 原厂技术支持, 提供电话和现场沟通。
三、裸光纤链路服务		
1	街镇至居委会点对点裸光纤	专线光纤租赁
2	居委会至小区点对点裸光纤	专线光纤租赁

2、备品备件

针对前端设备较内场设备易损易坏的特点, 提供关键部位产品备品备件, 设备价格包含在运维保养费用内, 不单独进行收费。合同签订后, 备品备件需一次性配备完成交由采购人保管。

序号	产品名称	品牌	型号	单位	数量	备注
	客户端电脑	国产	M410	台	1	
	网线	国产	CAT-5	箱	2	
	电源线	国产	RVV2*1.0	卷	2	
	PDU 电源	国产	8 孔	个	2	
	镇应用平台 PC 接入交换机	华为	华为 S5720-28X-SI-AC	套	1	
	万兆光模块	华为	OSX010000	个	4	
	千兆光模块	华为	SFP-GE-LX-SM1310	个	20	
	社区接入交换机	瑞斯康达	瑞斯康达 ISCOM5508-AC/D	套	1	
	光跳纤	国产	LC-LC	根	10	
	8 路网络硬盘录像机	大华	DH-NVR4208-4KS2	台	1	
	硬盘	大华	ST4000VX000	块	5	
	200 万高清红外半球	大华	DH-SH-HDB9721G	台	1	
	高保真拾音器	大华	HS-22S	台	1	
	200 万高清摄像机	大华	DH-SH-HF9721G	台	5	
	高清镜头	大华	DH-OPT-127F2712D-IR4	只	5	
	室外防护罩	大华	DH-PFH610N	只	5	
	室外支架	大华	DH-PFB602W	只	5	
	摄像机电源	大华	DH-PFM301	只	10	
	补光灯	大华	DH-PFM511-D2	只	5	
	电源控制开关	正泰	16A	个	5	
	浪涌保护器	正泰	2P	个	5	
	电子避雷器	正泰	AOT-WLR	个	5	

	轨插	正泰	10A	个	5	
--	----	----	-----	---	---	--

3、维保设备清单

九亭镇雪亮工程维保清单汇总

序号	维保内容	型号	品牌	数量	单位
一、九亭镇雪亮管理平台					
1	基础联网平台	DH-DSS-C9100-PR0	大华	1	台
2	数据库服务器	DH-DSS-C9100-HW	大华	1	台
3	流媒体服务器	DH-AGS-B8101S2-1U	大华	3	台
4	平台联网网关	DH-AGS-B8101S2-B	大华	1	台
5	UPS 不间断电源	3C15KS/13500W	山特	1	套
6	55"超窄边液晶拼接单元	DHL550UCM-EF	大华	8	台
7	视频综合平台	DH-M70-4U-E	大华	1	台
8	拼接控制软件	DSCS	大华	1	台
9	LED 条屏	DH-PHGID4.75-SS	大华	2	平方
10	音响功放	定制		1	套
11	音频矩阵	定制		1	套
12	扩音	定制		1	套
13	无线话筒	定制		1	套
14	客户端电脑	M410		2	台
15	网络键盘	DH-NKB5000	大华	2	台
16	万兆核心交换机	S7706	华为	1	套
17	数据中心接入交换机	S5720-28X-SI-AC	华为	1	套
18	镇应用平台 PC 接入交换机	S5720-28X-SI-AC	华为	1	套
二、九亭镇雪亮前端服务					
1	200 万高清摄像机	DH-SH-HF9721G	大华	314	台
2	高空瞭望球机	IPC523-F255-NLX	科达	6	台
3	补光灯	DH-PFM511-D2	大华	314	只
4	200 万高清红外半球	DH-SH-HDB9721G	大华	54	台
5	高保真拾音器	HS-22S	大华	27	台
6	32 路录像机	DH-SH-NVR9532-H	大华	43	台
7	8 路录像机	DH-NVR4208-4KS2	大华	27	台
8	硬盘	ST4000VX000	希捷	150	块
9	电脑含显示器	M410	联想	27	台
10	55 寸监视器含支架	55PUF6631	大华	27	台
11	43 寸监视器含支架	DHL43-F600	大华	43	台
12	解码器	DH-NVD0105DH-4K	大华	27	台
13	汇聚层交换机	华为 S5720-28X-SI-24S-AC	华为	27	套
14	机柜	600*600*1200	京锋	27	台
15	接入网关	DH-ICG1000W	大华	25	台
16	32 路录像机	DH-SH-NVR9532-H	大华	27	台
17	43 寸监视器含支架	DHL43-F600	大华	13	套
18	硬盘	ST4000VX000	希捷	138	块
19	操作台	600*900*750	京锋	27	套
20	监控立杆	700*700*900	定制	314	套
21	室外防水汇聚机箱	500*600*220	定制	207	套
22	前端网络交换机	ISCOM5108-AC	瑞斯康达	207	台
23	社区接入交换机	ISCOM5508-AC/D	瑞斯康达	88	套
三、九亭镇雪亮裸光纤链路租赁服务					
1	街镇至居委会点对点裸光纤			27	条

2	居委会至小区点对点裸光纤			88	条
---	--------------	--	--	----	---