

鹤壁市公共资源交易中心

公开招标文件



公开 公平 公正

项 目 名 称：鹤壁市12345政务服务便民热线系统（一期）项目

采 购 人：鹤壁市政务大数据中心

采购代理机构：鹤壁市公共资源交易中心

2024 年 12 月 31 日

目 录

专 用 部 分

第一章 投标邀请

第二章 招标项目内容及要求

第三章 评分办法及评分标准

第四章 拟签订合同文本

通 用 部 分

第五章 投标人须知

第六章 投标文件格式的基本要素

专 用 部 分

第一章 投标邀请

鹤壁市公共资源交易中心受鹤壁市政务大数据中心委托，对鹤壁市 12345 政务服务便民热线系统（一期）项目进行公开招标。现邀请潜在投标人按照招标文件要求制作投标文件前来投标。

一、项目基本情况

1. 项目编号：鹤财招标采购-2024-87
2. 项目名称：鹤壁市 12345 政务服务便民热线系统（一期）项目
3. 采购方式：公开招标
4. 采购预算：380 万元
5. 采购需求：采购鹤壁市 12345 政务服务便民热线系统，系统需包含呼叫中心话务系统、受理系统、交办系统、办理系统、统计分析系统、微平台、移动办理系统、考核系统、GIS 打点系统、可视化大屏展示系统、智能知识库、智能回访等功能模块，应与其他非警务热线、警务热线进行对接，与省平台进行对接。

5.1：运维及质保期：详见招标文件。

5.2：核心产品：序号 1 话务系统；序号 2 受理系统。

6.合同履行期限：详见招标文件

7. 是否接受联合体投标：否

8. 是否接受进口产品：否

9. 是否专门面向中小企业：否

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. 落实政府采购政策满足的资格要求：无
3. 本项目的特定资格要求：

（1）未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税

收违法失信主体的供应商，未被列入“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

(2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

(3) 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

三、获取招标文件

1. 时间：2024 年 12 月 31 日 00: 00 至 2025 年 1 月 8 日 23: 59（北京时间，法定节假日除外）

2. 地点：潜在供应商凭本企业 CA 数字证书，请在有效时间内登录“鹤壁市公共资源交易公共服务平台”(<https://ggzy.hebi.gov.cn/>)自行下载招标文件、答疑文件及其他资料。

3. 方式：潜在供应商凭本企业 CA 数字证书，请在有效时间内登录“鹤壁市公共资源交易公共服务平台”(<https://ggzy.hebi.gov.cn/>)自行下载招标文件、答疑文件及其他资料。

4. 售价：招标文件不收费。

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2025 年 1 月 22 日 9 点 00 分（北京时间）

2. 地点：潜在投标人应在响应文件提交截止时间前，通过鹤壁市政府采购电子交易系统上传加密电子响应文件。

五、开标时间及地点

1. 时间：2025 年 1 月 22 日 9 点 00 分（北京时间）

2. 地点：鹤壁市公共资源交易中心不见面开标大厅—采购 2.0，供应商自行选择任意地点参加远程开标。所有投标人应当在投标文件递交截止时间前，登录远程

不见面开标大厅进行在线签到，在线准时参加开标活动。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》、《鹤壁市政府采购网》、《鹤壁市公共资源交易公共服务平台》上发布。

招标公告期限为 5 个工作日。

七、其他补充事宜

特别提醒：鹤壁市公共资源交易系统已启用“河南省市场主体库 CA 互认助手”（简称“新版 CA 驱动”），目前“新版 CA 驱动”支持北京 CA、华测 CA、深圳 CA 三家数字证书互认，持有以上三家 CA 公司数字证书均可在鹤壁市公共资源交易平台使用。如需办理，请登录鹤壁市公共资源交易公共服务平台查阅相关通知公告。

1. 本项目采用电子化招投标，全部通过网上下载招标文件、制作电子投标文件、上传加密投标文件、远程解密投标文件、评标等相关事宜。

2. 潜在投标人首次网上报名前需办理 CA 数字证书，在“鹤壁市公共资源交易公共服务平台”点击“交易主体注册”完成企业注册，具体操作程序请参考鹤壁市公共资源交易公共服务平台“服务指南”中操作手册及视频的相关说明。

3. 潜在投标人须登录“鹤壁市公共资源交易公共服务平台”，领取招标文件。

4. 登录“鹤壁市公共资源交易公共服务平台”网站，点击“服务指南”中文档及工具下载，下载制作投标软件，制作所投标段电子投标文件。电子投标文件制作流程详见招标文件有关要求。

5. 请投标人根据自身互联网网速和稳定性、网络及系统平台可能存在的非正常情况等多种因素，尽量提前上传电子投标文件，并确保加密电子投标文件上传成功。

6. 本项目采用“远程开标”开标方式，投标人无需到鹤壁市公共资源交易中心现场参加开标会议，招标人或代理机构和所有投标人应当在投标文件递交截止时间前，登录远程不见面开标大厅—采购 2.0（<https://ggfw.ggzy.hebi.gov.cn/bidweb/>）进

行在线签到，在线准时参加开标活动。远程开标的具体事宜请查阅鹤壁市公共资源交易公共服务平台“服务指南”专区的相关说明。

7. 响应供应商有政府采购合同融资意向的，请登录鹤壁市政府采购网进行供应商融资意向登记，或者在通知公告栏目中获取融资渠道和联系方式。

8. 对于《河南省政府采购网》、《鹤壁市政府采购网》、《鹤壁市公共资源交易公共服务平台》采购公告页面和交易平台内出现的包号和包名称，投标文件中无需体现。项目名称、项目编号、项目是否分包以招标文件为准。

八、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：鹤壁市政务大数据中心

地 址：鹤壁市淇滨区淇滨大道 258 号

联系人：杜先生

联系方式：0392-3316957

2. 采购代理机构信息

名 称：鹤壁市公共资源交易中心

地 址：鹤壁市淇滨区淇滨大道 258 号智慧鹤壁 3 楼

联系人：杨先生

联系方式：0392-3362013

3. 项目联系方式

项目联系人：杜先生 杨先生

电 话：0392-3316957

0392-3362013

第二章 招标项目内容及要求

一、项目内容及技术要求

（一）建设目标

目前鹤壁市 12345 热线系统已运行多年，存在可扩展性有限，难以满足企业和群众个性化、多样化需求等问题，为了改善现状，并积极响应国家、省、市对地方政务服务便民热线优化的政策要求，结合新的业务需求，统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，把数字化、一体化、现代化贯穿到 12345 政务热线服务平台建设全过程各方面，对鹤壁市 12345 政务服务便民热线的体制机制、方式流程、手段工具进行全方位、系统性重塑，优化流程和资源配置，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

建设一套始终以用户的需求和体验为出发点的标准化闭环全流程业务系统，以完整的数据链条为基础，实现数据的全面管理、分析与利用，从而达到对各类诉求工单的全程跟踪与监控，并引入人工智能、大数据等先进技术，实现系统的智能化应用，提高系统的自动化和智能化水平。

（二）采购清单

一、软件部分					
序号	标的名称	功能模块	技术要求	单位	数量
1	话务系统	呼叫中心	包括呼叫中心通用功能，比如签入/签出、示忙/示闲、人工/自动应答、人工/自动释放、来话指示、全忙指示、保留指示、通话及示忙时长指示、有铃/无铃、主叫号码显示、久不应答、静音/取消静音、报音、传真、来话保留、来话转移、放音、呼出、热键操作、密码设置、个人通讯簿管理、通话时长设置等。以及呼叫中心话务控制单元；CTI 模块；IVR 交互式语音；ACD 排队；录音管理；服务监控；系统	项	1

			监控等模块功能。		
		系统座席授权	人工座席 License: 80 座席授权; 80 个录音通道授权。其中包含班长授权及普通话务授权。	项	1
		大屏显示系统、话务座席地图	大屏显示座席实时工作状态以及通话状态, 直接调用话务接口, 显示数据无延迟。	项	1
		呼叫中心话务热备	主备机话务故障切换, 话务数据备份等。包含: 呼叫中心话务控制单元; 含 80 个座席授权; 80 个录音通道授权 (含 CTI 模块; IVR 交互式语音; ACD 排队; 录音管理; 服务监控; 系统监控; 二次开发接口开放等模块功能)。	项	1
2	受理系统	软电话	通过话务平台提供的 CTI 技术, 在业务系统中实现业务代表的登入、登出、示忙、示闲、摘机、接听、保持、转接、外呼、三方通话、班长强插、强拆、监听、挂机等功能。	项	1
		录音关联对接	与录音关联接口对接, 实现工单与外拨录音的实时关联。	项	1
		录音调听对接	与录音调听接口对接, 实现外拨录音的实时调听。	项	1
		自动弹单	接通电话后, 自动生成记录编号并弹出新受话表单, 在受话表单中填写来电的诉求内容; 通话录音与工单自动关联。	项	1
		历史联系人	来电自动弹单后, 系统自动关联查询该来电号码的历史联系人情况。	项	1
		历史工单	接听市民来电后, 系统自动关联展示该来电号码的历史诉求信息。	项	1
		一电多单	对于同一个来电号码所反映的多个诉求, 受理人员使用添加工单功能, 同时生成多个诉求工单; 多个诉求工单可共用一个通话录音。	项	1
		工单复制	若当前市民反应的诉求内容和历史工单诉求内容相似, 能一键复制诉求内容信息。	项	1
		补录工单	受理人员能将由市长信箱或短信平台等其它来源的工单, 通过工单补录功能手动录入到热线系统中进行转办和办理。	项	1

		市民催办	对于市民来电催办以往工单的办理结果时，受理人员能将此工单与市民催办的工单关联，此类工单不需要转办，只需要转办人员按照实际情况给被催办的单位发送催办单即可，减少办理单位对同一起来电人工单的重复办理，也可以使转办中心快速进行催办。	项	1
		事发地址	可记录诉求事发地址，方便办理人员准确定位，并及时处理。	项	1
		相似工单	通过此功能查询与之相似的历史工单和工单的办理情况，提高工单的直办率。	项	1
		三方通话结果	受理人员可选择三方通话单位，系统自动关联被选单位的电话号码进行外拨；受理人员可对工单所产生的三方通话情况进行记录，详细记录三方单位、连线是否接通、市民对三方的结果是否满意等数据。	项	1
		待办事宜	未记录完整的工单可暂时保存在待办事宜中，方便查询并处理。	项	1
		转办退受理	可及时显示个人受理的、被转办人员退受理的工单；受理人员可以对工单再次进行梳理后提交转办人员进行转办。	项	1
		指定获取工单	通过工单号指定获取某一工单，可查看工单详情。	项	1
		批量获取工单	通过多种查询条件批量获取符合条件的工单。	项	1
		释放工单	可将已获取到的工单进行释放，再由其它转办人员获取。	项	1
		修改工单	若在转办工单之前发现工单的基本内容存在错误，转办人员可以对工单进行修改，自动保存修改记录。	项	1
		转办返受理	若工单可由受理人员直接办理，转办人员可给出转办意见，将工单返回给受理人员进行直办办结。	项	1
		转办退受理	若工单描述中存在事实不清等错误，转办人员可将工单退回给受理人员进行修改，修改后可由转办人员再次获取。	项	1
		工单管理	按照工单不同环节的基础信息形成查询项，用户可对不同状态的工单进行管理和查询，查询涉及到热线工单的	项	1

			基本信息及转办、回访、督办、办理信息，以使用户能快速便捷地找到自己所需要的工单。		
		来电人管理	录入工单的过程中，系统自动保存来电人的基本信息；系统按照来电人的基础信息形成查询项，用户可对来电人进行管理和查询。	项	1
		公告	用户可将涉及自己部门的临时通知或公告录入到系统中，并选择发布范围及发布时限；用户可对自己有权限阅读的公告进行多关键字查询。	项	1
		固定公告	呼叫中心内部可通过本功能，发布内部的业务知识、规章制度、考勤情况等信息；呼叫中心工作人员可对自己有权限阅读的固定公告进行多关键字查询。	项	1
		知识库建议	系统作为知识库系统的辅助系统，实现受理人员对办理单位的提问，各办理单位可根据提问内容上传相应的资料；并可自动更新本单位的知识库信息。便于受理人员更快捷地答复市民来电的咨询，提高受理效率。	项	1
		记事本	方便受理人员记录掌握不熟悉的政策法规、经验积累或工作提醒；记事本信息可入待办事宜。	项	1
3	交办系统	软电话	通过话务平台提供的 CTI 技术，在业务系统中实现业务代表的登入、登出、保持、挂机等功能。	项	1
		录音关联对接	与录音关联接口对接，实现外拨录音的实时关联。	项	1
		录音调听对接	与录音调听接口对接，实现外拨录音的实时调听。	项	1
		需回访	对于来电人要求回复的工单，回访人员需要电话告知来电人办理结果，并对办理单位在办理过程中的办理态度和办理结果进行满意度回访，并录入到系统中，以便进行办理单位的满意度统计。	项	1
		不合理诉求上报	可查看办理单位提交的不合理诉求内容并进行相关的审核操作。	项	1
		转办办结	对于不需转办给办理单位的、可由转办人员通过“转办办结”功能，填写办结原因，对工单进行转办办结。	项	1

		转办工单	转办工单分为两种类型：办理单和退回办理单。	项	1
		转办升级 疑难工单	对于办理单位多次回退的工单或受政策法规的限制无法进行转办的工单，转办人员可将工单升级为疑难工单给班长。	项	1
		升级督办	对于班长也无法处理的疑难工单，转办班长可将工单升级为督办工单，交给督办人员进行处理。	项	1
		回访重办	对于办理结果不满意的工单，可将工单发给办理单位进行重新办理。	项	1
		回访升级 疑难	对于多次重办且来电人仍不满意的工单，回访人员可以“疑难工单”的形式升级给回访班长进行处理。	项	1
		升级督办	对于班长也无法解决的多次重办且来电人仍不满意的工单，回访班长可以“升级督办”给督查处进行督办。	项	1
		督查待回 复	将已升级督办，但督办尚未给出回复意见的工单放入“督查待回复”中，便于查询和了解工单的情况。	项	1
		回访办结	对于不需回复的工单、或对需回复的已回访且市民满意的工单、或对督办处给出督办意见的工单进行回访办结。	项	1
		不合理诉 求上报待 审核	显示所有回访人员上报的不合规诉求工单，并可以审核通过和审核不通过进行驳回申请。	项	1
		不合理诉 求已批复	显示所有已审核过的不合规诉求工单。	项	1
		转办单	以列表的形式汇集所有转办类的诉求工单信息。	项	1
		催办单	以列表的形式汇集所有催办类的诉求工单信息。	项	1
		退回办理 单	以列表的形式汇集所有退回办理类的诉求工单信息。	项	1
		重新办理 单	以列表的形式汇集所有重新办理类的诉求工单信息。	项	1
		未送达转 办单	以列表的形式汇集所有未送达的转办类诉求工单信息。	项	1
		未送达催 办单	以列表的形式汇集所有未送达的催办类诉求工单信息。	项	1

		未送达退回办理单	以列表的形式汇集所有未送达的退回办理类诉求工单信息。	项	1
		未送达重新办理单	以列表的形式汇集所有未送达的重新办理类诉求工单信息。	项	1
		转办升级	督办人员审核并处理由转办中心升级的督办工单。	项	1
		回访升级	督办人员审核并处理由回访中心升级的督办工单。	项	1
		过渡性回复	可查看办理单位的过渡性回复内容。	项	1
		到期督办工单	展示所有到期工单，方便督促办理单位及时办理工单。	项	1
		超期督办工单	展示所有超期工单，开合办理单位。	项	1
		督办办结	督办人员办结工单。	项	1
		个人群组-新建群组	可根据个人需要新建群组名称。	项	1
		个人群组-添加人员	可根据需要在所有人员中选择需要的人员添加到新建的群组中。	项	1
		个人群组-删除人员	若当前群组中的人员有变动，可根据需要删除或保留。	项	1
		修改密码	可修改当前账号的密码。	项	1
4	微平台	市长信箱管理	包括市长信箱渠道工单的答复列表、信箱待处理、信箱在办件、信箱已处理、信箱已发布、信箱所有件、信箱类工单等多个操作管理页面。	项	1
		政务服务网站管理	包括政务服务网站渠道工单的政务服务网站待处理、政务服务网站在办件、政务服务网站已处理、政务服务网站已发布、政务服务网站所有件、政务服务网站类工单等多个操作管理页面。	项	1
		APP 管理	包括手机 APP 渠道工单的 APP 待处理、APP 在办件、APP 已处理、APP 已发布、APP 所有件、APP 类工单等多个操作管理页面。	项	1
		微信管理	包括手机微信渠道工单的微信待处理、微信在办件、微信已处理、微信已发布、微信所有件、微信类工单等	项	1

			多个操作管理页面。		
		工单管理	工单管理模块集成了工单管理、全部转办工单、补录工单、补录工单列表、受理工单管理列表、申请延期列表、延期批复列表、部门回退列表、多次回退列表、疑难工单列表、撤回转办疑难等多个操作管理页面。	项	1
5	办理系统	办理单	由转办人员发送的、办理单位还未做相应处理的办理单。	项	1
		退回办理单	由转办人员退回办理的、办理单位还未做相应处理的退回办理单。	项	1
		重新办理单	由回访中心发送的需重新办理的、办理单位还未做相应的得下的重新办理单。	项	1
		到期工单	系统对于 2 日内即将到期的工单自动显示在“到期工单”列表中进行提醒。	项	1
		超期工单	系统对于已经超办理时限的工单进行超期提醒。	项	1
		下发转办	需要下级部门参与办理的工单，办理单位可将工单转入“下发转办模块”进行办理。	项	1
		已处理	办理单位已经回退或是已经回复给上级部门的工单。	项	1
		全部工单	可以通过已知条件查询各种状态下的工单信息。	项	1
		导出功能	可将尚未处理的工单导出 EXCEL 表的形式。	项	1
		打印工单	打印当前选择工单的具体内容。	项	1
		部门回退	若工单描述的问题超出本单位的受理范围，办理单位可申请将工单回退给上级部门处理。	项	1
		部门回复	若工单描述的问题属于本单位的受理范围，则在办理结果后，办理单位可通过本功能将办理结果反馈给上级部门。	项	1
		申请延期	办理单位对属于本单位的受理范围的、且办结时限不够用的工单，向上级部门申请延期。	项	1
		待处理	已转入“下发转办”模块中，但还未发送给具体的下级办理部门的待办工单。	项	1
		处理中	下级办理部门正在处理中的工单。	项	1

		部门申请延期	下级办理部门向本级申请延期的工单。办理单位可先向上级部门进行延期申请后，再根据实际情况给下级部门进行延期批复或延期驳回。	项	1
		办结工单	本级已经向上级部门回复或回退的工单。	项	1
		高级查询	可根据多个条件和各种状态的工单进行查询和管理。	项	1
		公告	办理单位可将涉及自己部门的临时通知或公告录入到系统中，并选择发布范围及发布时限。	项	1
		知识库建议	各办理单位可根据提问内容上传相应的知识资料。	项	1
		修改密码	当前登录人员可实时调整本账号的密码，保证账号数据的保密性。	项	1
	移动办理系统	移动办理系统及 APP(安卓版)	建设移动办理 APP, 并与鹤壁市政务移动 APP 进行功能对接集成，实现用户体系的对接、功能页面对接。办理单位可在手机端进行本单位的热线工单查询、延期、退回、下发转办、审批以及回复工单办理结果等功能。	项	1
6	统计系统	受理统计	针对录入的工单内容，进行多维度分析（如问题分类、受理渠道等）。	项	1
		办理统计	针对办理单位办理的情况，进行多维度分析（如承办量、办结率、满意度等）。	项	1
		知识库统计	针对知识库更新情况，进行多维度分析（如内容更新条数、内容更新字数等）。	项	1
		工作量统计	针对热线受理中心工作人员（受理、转办、回访人员）的工作，进行量化分析。	项	1
		固定报表	可根据呼叫中心内部的周报、月报模板统计数据。	项	1
		导出功能	所有统计报表导出可将尚未处理的工单导成 EXCEL 表的形式。	项	1
		打印工单	所有统计报表打印工单的具体内容。	项	1
7	办理单位统计	报表说明	每张统计报表都附加报表说明，说明解释当前报表统计项的统计规则。	项	1
		问题分类统计	该统计主要是按照【问题分类】来统计市民反映的工单中各级分类的数目，及占上级分类的百分比。	项	1
		受理情况	该统计主要是统计本机部门对上级部	项	1

			门工单的受理及办理情况。		
		受理情况 (来电类别)	该统计主要是按照来电类别统计本级部门对上级部门工单的受理及办理情况。	项	1
		办理单位 满意度统计	该统计主要针对各办理单位的办理情况,统计其在规定时间范围内市里向其发送工单的办理情况及办理结果统计。	项	1
		问题分类 分析统计	该统计表以饼状图的形式可展示本单位接收到的诉求工单分类情况。	项	1
		下级单位 办理情况 统计	该统计主要是统计下级部门对本级部门发送的办理单的处理情况。	项	1
8	考核系统	记录承办 单位的办 理情况	通过报表板块和二级办理平台,记录承办单位办理工单的数量、办理真实度和办理时限等情况。	项	1
		量化承办 单位的各 项工作	记录、统计、汇总承办单位的工单办理情况和知识库更新情况,对领导重视的工作机制、工作实际、知识库更新进行量化。	项	1
		对办理情 况进行积 分	根据热线办理工作的考核办法,依据承办单位办理工单数据,进行积分考核。自动计算出办理单位的得分情况,办理百分比情况,进行科学的工作目标管理考核。	项	1
		灵活设置 考核条件	紧紧围绕系统中的工单数据,根据热线工作的不同阶段,设置热线工作考核的不同标准和所需的不同的数据。依照灵活选择的方法设置考核算法,提取考核数据。	项	1
		组维护	可维护被考核单位组。	项	1
		选择考核 项	可根据考核办法选择考核项,对办理单位考核打分。	项	1
		自定义考 核规则	可根据选择的考核项,自定义考核规则。	项	1
		预览考核 成绩	可预览自己生成的各考核单位的考核成绩。	项	1
		发布考核 成绩	若预览考核成绩没有问题,可发布该考核成绩。	项	1
		综合报表	发布后的考核成绩,可在综合报表中	项	1

			进行选择要查看的考核，并查看考核的详细信息。		
		考核追溯	可查看各考核单位的扣分工单情况，并可查看具体考核项。	项	1
9	GIS 地图打点分布展示	与 GIS 地图集成	在受理人员接听市民电话的同时可通过热线系统集成的 GIS 地图功能标注问题的事发地和坐标等信息。	项	1
		与在线地图集成	加载地图信息。	项	1
			通过地名检索并指定到相应的地址。	项	1
			地图标注及标点信息提取。	项	1
		现有系统实现功能	事发地的坐标标注。	项	1
			工单管理中增加地址信息的查询功能。	项	1
			事发地址信息共享。	项	1
			发生地功能，可明确标记事发地区县。	项	1
			分布监控：热线诉求分布情况	项	1
			分布监控：承办单位分布情况	项	1
			分布监控：反复反应问题分布情况	项	1
10	12345 热线可视化大屏展示系统	工单分析	在市政务热线系统数据基础上，以图表等可视化展现形式，将工单处理量趋势、咨询服务处理量趋势、各业务类型增长趋势等进行统计分析。	项	1
			针对各类型工单转办量、各市直单位转办量、各类型分布和各县区转办量及各类型分布等进行分析展示，对群众反映涉及面广、反映突出的热点、难点问题，系统进行归纳统计，掌握不同单位和各类型工单的关系	项	1
		12345 诉求	基于 12345 工单系统，将当前诉求信息在地图上信息进行标注，形成诉求地图，地图可以是热力图、聚合图、分布图等多种样式，有针对性的进行诉求引导工作。	项	1
			对诉求事件进行跟踪，体现诉求事件的创建、发展、处理、完成、总结等信息，实现诉求事件全生命周期的数据管理。	项	1
			根据历史诉求数据，展示诉求关键字，并对诉求进行走势分析，有针对性的为诉求引导工作做准备。	项	1
			对 12345 平台受理的群众诉求热点排名、区域热点分布、热点问题预警以	项	1

			及环比、同比分析。并对普遍问题进行关联分析，辅助对共性问题的根本原因分析。		
		重点业务分析	分析全市各区或某区，在某一时间周期(当天、近一周、近一月、近三月、近半年、近一年，近三年)，民众通过12345 投诉热线、市长信息、或当地热门论坛的所有诉求内容。	项	1
			利用聚类分析、文本分析技术，将种非结构化的数据进行聚集、分类、匹配后，提炼出工单的主题，并对主题作进一步的深入分析，为区一级的上层政府管理人员，做各种专题的决策时，提供数据支撑。	项	1
			将相关投诉信息和座席、工单进行关联，体现总体投诉信息的同时，可分析哪类工单、业务易被投诉，为提高服务质量提供参考。	项	1
		热线数据汇总监控	可清晰的分析 12345 热线年度受理量情况、受理量的同比环比、历史工单趋势、受理类型数量分布、业务类型数量分布、以及近期的热点词汇等情况分析，另外还可直观的分析知识库中总体知识的使用趋势。	项	1
		热线区域诉求工单分布监控	根据市民反映的诉求工单信息，进行时段受理量、区域诉求工单分布、一级问题分类和来电类别统计等。	项	1
		诉求工单各属性分布监控	以图形化的形式展示实时诉求工单受理情况，主要包含受理渠道分析、受理类型分析、催办问题分析和办理情况分析等。	项	1
11	热线整合	热线整合	结合当地实际情况，完成除 110、119、120 等紧急类热线外的热线全量整合。根据整合要求，调整热线受理系统、交办系统（转办、回访、督办）、热线办理系统中的数据存储、流转、展现和查询功能。	项	1
12	与省热线对接	与省热线对接	满足省 12345 政务服务热线集成要求，配合省级热线进行数据汇聚和业务集成，对现有市级热线平台进行修改并增加相关的服务程序。建设内容分为六大部分：实时服务信息，业务汇聚信息，省平台下派市平台业务协同信	项	1

			息、市平台推送省平台业务协同信息，知识库上报和话务对接。		
13	12345 热线与 110 民生警务对接	12345 热线与 110 民生警务对接	建设 12345 与 110 高效对接联动机制，形成 12345 推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求，并实现 12345 与 110 平台互联互通、实现事项转办机制；12345、110 受理的明确属于对方受理范围内的事项，实现事项信息对接机制，可及时转交给对方系统，进行受理、办理、反馈；相关数据资源共享。	项	1
14	物联感知平台对接	与物联感知平台对接	根据业务要求，与物联感知平台对接，实现业务流程、待办、督办、转办等数据的对接和共享。	项	1
15	市数据共享交换平台对接	与市数据共享交换平台对接	根据业务要求，与市数据共享交换平台对接，实现系统全量数据的对接和共享。	项	1
16	管理系统	问题分类的维护	可对平台中的问题分类进行维护。	项	1
		知识库维护	知识库的结构和各节点可维护的用户权限进行管理和维护。	项	1
		工作日管理	生成每个年度的工作日信息，并可根据国家发布的法定节假日的调休安排进行工作日的添加和删除操作。	项	1
		专项分类管理	对于某些不同与问题分类的专项分类进行管理和维护，便于对工单的专项统计。	项	1
		部门通讯录管理	对三方连线时所需的部门及其联系电话进行维护，便于受理人员在外拨时使用，并可对本次本方通话的结果进行记录，便于对三方通话的考核。	项	1
		地址管理	对事发地地址根据行政区划进行维护，便于受理人员在选择地址的时候使用。	项	1
		公告维护	可对发布固定公告公告时的信息类别、公告的导航分类进行维护。	项	1
		承办单位维护	对个热线承办单位的类型进行维护。	项	1
		系统管理直转维护	可对直转三级的三级单位进行维护。	项	1

		授权管理	本模块包括角色管理、菜单管理、操作按钮管理、部门管理、单位管理等模块，结合统一认证系统可灵活地对系统中角色的功能权限进行管理。	项	1
		统一认证系统	可与各个政务办公平台对接整合，和热线智能化平台、热线系统共用同一套用户体系，实现统一用户、统一认证、单点登录等功能。	项	1
		历史数据导入	将原热线系统工单数据进行收集、清洗、整理、分析、整合等操作，完全适配新热线系统。整理后的数据重新导入至新热线平台，可在新热线平台查询之前平台的相关数据。	项	1
	17 智能化产品	智能知识库	建设热线知识库系统，具备知识检索、数据处理功能；支持授权认证能力，可在第三方平台完成统一身份认证，实现知识检索功能；支持页面嵌入，可在第三方平台打开知识检索页面，提供知识查询服务；支持知识反馈流程，通过对接通话接口，热线坐席可主动外呼知识维护人员对知识库内容进行知识新增或知识更新沟通；支持单点维护，多点发布的先进性功能，可对多个渠道的进行统一的知识录入、编辑、发布；支持知识生命周期管理功能，可对知识进行上传、编辑、公开、修改、收藏、删除；支持知识数据统计功能，可对知识检索、知识访问、数据概览进行统计；支持系统管理功能，可对知识权限进行管理。	项	1
		智能回访	建设具备外呼能力的智能回访系统，可按照设定的外呼任务，在指定时间范围内，对指定的市民发起满意度回访任务。提供 10 路机器人许可，并支持永久授权。支持灵活性，可对接第三方平台实现智能回访与满意度结果回传，可根据业务需求定制智能回访场景。支持机器人管理，可对回访机器人进行配置，能对机器人进行创建、编辑和删除、可设置机器人的基本信息、设置智能打断方式、交互按键处理、转人工方式。支持智能外呼，可配置回访任务，对回访任务进行创建、删除、开始、暂停、与外呼时间范围	项	1

			限制配置；支持数据统计，可展示人机交互的历史明细，包括市民号码、会话日期、命中情况、是否转人工、转人工类型等内容。支持回访录音在线播放与回访内容转文字展示。		
		智能化引擎能力	提供先进的人工智能 AI 技术、提供语音识别引擎服务（80 路授权许可），语音合成引擎服务（10 路授权许可）。	项	1
二、其它					
序号	标的名称	技术要求		单位	数量
1	语音网关	语音网关参数：标准机架式设备，可同时支持 SS7/PRI/R2 协议，8*E1 口，每个 E1 口支持 30 路通话，支持 SIP/H323，支持重叠收发号，支持来话分组/资源分组，支持 4 类路由配置（IP→PSTN/IP→IP/PSTN→IP/PSTN→PSTN）支持 SNMP。支持 G.711/G.723/G.729/iLBC/GSM/AMR 等编解码，支持 SS7 信令共享。		台	1
2	SIP 话机（含耳麦）	SIP 话机(含耳麦)参数：1 个 SIP 账号，3 个 XML 可编程软按键，5 个导航/菜单/音量按键，9 个功能按键：电话簿，保持，转移，会议，发送，重拨，免提，音量。2 个 10M/100M 自适应 RJ-45 网口；具备手柄和耳麦插孔，支持一键切换手柄或耳麦接听；免提功能；话机可从 DHCP 服务器上自动获得 IP 地址等配置参数；支持基于 E.164 编码的拨号规则。配套 Sip 话机耳麦，水晶头，具有高清晰语音通信，具有净噪效果，实现面对面的通话效果，可 300 度旋转，可左右耳佩戴。具有快速连接线（QD），以保护电话机或板卡的接口，耳机头卡可自由伸缩。		部	80
3	坐席端杀毒软件	信创终端杀毒软件：1 个控制中心授权+80 个终端授权，有效期三年		项	1

二、商务要求

1. 合同履行期限：合同签订后 90 个日历日内完成系统软硬件部署、安装及调试，具备验收条件。
2. 运维及质保期：硬件设备自验收合格之日起 1 年（如果某种产品本身出厂

质保期或国家对某种产品规定质保期高于 1 年的，执行出厂质保期或国家规定的质保期）。软件产品自验收合格之日起提供 3 年免费运维服务。

3. 投标文件有效期：自递交投标文件截止时间起 90 个日历日。如果中标，有效期自动延长至合同履行完毕。

4. 付款方式：合同签订后，采购人向中标人支付成交金额的 30%，中标人向采购人提供合同总价款 5%的履约保函，保函期限与合同约定的软件免费运维服务期限相同；项目验收完成后，采购人向中标人支付成交金额的 70%。

5. 安全要求：项目验收前，中标人需委托第三方测评机构对本项目进行等保测评、软件安全测试、国产商用密码测试，并提供等保测评报告、软件安全测试报告、国产商用密码测评报告；本项目应全面支持信创环境部署。

6. 文档要求：项目验收时中标人需提供本项目所有的接口文档。

三、服务要求

1. 实施要求

（1）实施方案：

具有详细的项目实施方案，实施方案完整，明确，可实施性强，包含安装调试方案、技术服务人员方案、质量保证措施、便于项目实施的合理化建议。

（2）人员及安装调试方案

到货后，供应商应当及时安排至少 1 名专业技术人员到场安装、调试设备。

2. 售后服务要求

（1）故障检测及排除

在质保期内提供 7*24 小时的故障处置即时响应，收到通知后 3 小时内到达现场，故障修复时间不超过 24 小时）。

（2）系统运行维护

每月定期巡检一次，每季度对系统进行漏洞扫描并修复发现的漏洞。

（3）售后服务人员要求

售后服务人员必须熟悉本项目的运行状况，提供技术支撑服务需包括但不限于必要的培训资料、文件、远程指导、现场服务。

（4）产品的保修除按国家有关规定、各产品生产厂家规定及项目特殊要求处理外，还应满足下述条款：

①招标文件中未明确列明保修条款的产品，均需提供至少三年的免费保修；国家规定或产品生产厂家规定大于三年的，按国家规定与厂家规定最有利于采购人原则执行；已明确列明大于三年保修的，按该条款及其响应执行，并终身维护；

②保修期内货物发生故障系产品出现质量问题，必须无偿更换；

③产品超过保修期发生故障，采购人可自由选择维修单位，如委托给中标供应商，中标供应商不得借故推诿，且维修费优于市场价格；

④在中标商未按照合同规定的地点交货、验收之前，如发生不可抗力因素导致产品毁坏或灭失，由中标商承担责任；

⑤中标商需提供详尽的售后服务承诺；如由产品生产厂家提供相关售后服务的，中标商负有连带售后服务责任。

（5）售后服务方案

具有详细的售后服务方案，方案完整、具体、可行、可操作性强。包含但不限于：①售后服务保障计划，售后服务能力证明；②免费保修期服务期外维修服务方案；③响应时间；④应急方案。

3. 人员培训

培训方案及内容：供应商制定培训方案，应包含专业技术人员名单及经验，组织培训的形式、内容（设备的使用、维护、保养及常见故障排除）、地点以及合理化建议等。

培训方式：安装调试完毕后，需进行现场人员培训。

培训时间：安装调试完毕后，供应商应当在 7 个工作日内开展培训，直至设备相关人员熟练操作。

第三章 评分办法及评分标准

一、评分办法：本项目采用综合评分法。

类别	评标因素	标准分	评审要点	备注	
价格(30)	报价	30	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×30%×100。 注：对所投标的小型 and 微型企业制造的产品的价格给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。监狱企业和残疾人福利性单位视为小微企业。		
商务(33)	履约能力	11	1. 具备有效期内的ISO 9001 质量管理体系认证证书，得2分；不提供不得分。 2. 具备有效期内的ISO/IEC 29151:2017 个人信息保护管理体系认证证书，得2分；不提供不得分 3. 具备有效期内的ISO/IEC 20000-1:2018信息技术服务管理体系认证证书，得2分；不提供不得分。 4. 具备有效期内的ISO/IEC27701:2019 隐私信息管理体系认证证书，得2分；不提供不得分。 5. 具备有效期内的CCID信息系统具备信息系统服务交付能力等级证书，一级得2分，二级得1分；不提供不得分。	相关资料扫描后做入响应文件。	

类别	评标因素	标准分	评审要点	备注	
			6. 具备有效期内的CCSO L3认证及以上，得1分；不提供不得分。		
	类似业绩	6	投标人提供 2021 年 1 月 1 日（合同签订时间）以来完成的、有效的同类项目业绩，投标人必须在投标文件中附对应的合同、中标通知书（合同至少应附合同签字盖章页、金额页、项目内容页），每提供一个得 2 分，本项最高得 6 分。 注：是否属于有效的同类项目业绩，由评委根据供应商业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。未提供、缺项或不对应者不得分，提供虚假合同作废标处理。	相关资料扫描后做入响应文件。	
	能力证明	6	投标人应具备12345热线领域内相关产品研发能力，包括不限于智能外呼平台、智能语音机器人系统、智能客服平台软件著作权，需提供相关研发产品的软件著作权证书。每提供一项得 2 分，最高得 6 分。 注：软件著作权所有权应为投标人所有，需提供证书复印件，并加盖单位公章。	相关资料扫描后做入响应文件。	
	项目实施团队	10	1、投标人为本项目提供的项目经理具有信息系统项目管理师证书、系统架构设计师、系统分析师，同时拥有以上证书的得3分，一项不足扣1分，扣完为止。（注：提供项目经理相关资质证书复印件加盖投标人公章以及近半年本单位社保缴纳凭证。） 2、投标人为本项目提供的技术经理具有信息	相关资料扫描后做入响应文件。	

类别	评标因素	标准分	评审要点	备注	
			系统项目管理师证书、系统架构设计师、系统规划与管理师、信息安全工程师，同时拥有以上证书的得3分，一项不满足扣1分，扣完为止。（注：提供技术经理相关资质证书复印件加盖投标人公章以及近半年本单位社保缴纳凭证。） 3、项目团队成员 （1）具备系统集成项目管理工程师，2人及以上得1分，1人得0.5分，不提供不得分。（注：提供相关资质证书复印件加盖投标人公章以及近半年本单位社保缴纳凭证） （2）具备数据库系统工程师，2人及以上得1分，1人得0.5分，不提供不得分。（注：提供相关资质证书复印件加盖投标人公章以及近半年本单位社保缴纳凭证。） （3）具有软件设计师认证，2人及以上得1分，1人得0.5分，不提供不得分。（注：提供相关资质证书复印件加盖投标人公章以及近半年本单位社保缴纳凭证。） （4）具有系统架构设计师认证，2人及以上得1分，1人得0.5分，不提供不得分。（注：提供相关资质证书复印件加盖投标人公章以及近半年本单位社保缴纳凭证。） 备注：团队成员同一人员具有多个证书不重复计分，项目经理、技术经理、团队成员不得重复，重复人员不得分。		
技术	总体架	8	投标人须提供针对本项目的总体架构设计方案，		

类别	评标因素	标准分	评审要点	备注	
(37)	构		在满足本项目技术参数要求的前提下，根据需求分析、总体架构、网络部署架构、技术路线等描述进行综合评价。 (1) 方案切合实际，充分结合项目情况，确保本期项目的前瞻性、扩展性、先进性的得8分； (2) 项目总体设计整体方案、技术路线，内容一般，描述简单，可行性一般的得 4 分； (3) 项目总体设计整体方案、技术路线，内容不完整，可行性差且不满足采购需求的，得0分；		
	详细建设方案	10	投标人须提供项目详细建设方案，在满足本项目技术参数要求的前提下，根据建设方案的应用功能、系统性能、系统安全、数据的共享、用户权限设置等以及对采购技术参数的响应进行综合评价。 (1) 方案思路清晰，模块划分非常合理，性能设计描述全面，数据共享稳定，用户权限设置合理，采购技术参数的响应完善，工作计划描述完整、科学，得 10 分； (2) 方案思路基本清晰，模块划分基本合理，性能设计描述基本全面，数据共享基本稳定，用户权限设置基本合理，采购技术参数的响应基本完善，工作计划描述基本完整、科学，得5 分； (3) 方案设置不完整且不满足采购需求的，得 0 分；		

类别	评标因素	标准分	评审要点	备注	
	项目实施方案	5	投标人须针对本项目提供总体实施方案方案，根据服务工作安排、工作部署有条理，实施方案内容完整，实施步骤可落到实处等进行综合打分。 （1）方案思路非常清晰、实施工期安排合适、描述完整、科学，得 5 分； （2）方案思路基本清晰、实施工期安排基本合适、描述基本完整，得 2分； （3）方案思路不合理或者不可行，得 0 分；		
	系统运行维护方案	5	投标人须提供系统运行维护方案，根据方案的全面性、流程的简便性、故障排除的时效性、系统升级修补的合理性及运行维护安全保障等进行综合评价。 （1）方案思路非常清晰、考虑全面、描述完整、科学，得 5分； （2）方案思路基本清晰、考虑基本合理、描述基本完整，得 2 分； （3）方案思路不合理或者不可行，得 0 分；		

类别	评标因素	标准分	评审要点	备注	
	质量保障方案	4	投标人须提供项目整体服务质量保障方案，根据系统长效性、稳定性、高效性、全面性，方案的可行性进行综合评价。 （1）方案思路清晰、考虑全面、工作计划描述非常完整、科学，得 4 分； （2）方案思路基本清晰、考虑基本合理、工作计划描述基本完整，得 2 分； （3）方案思路不合理或者不可行，不满足采购需求的，得 0 分；		
	售后服务方案	5	基于服务要求提供售后服务方案 1. 售后服务方案内容完整、详细，且优于服务要求的，得 5 分； 2. 售后服务方案内容基本完整且满足服务要求的，得 2 分； 3. 售后服务方案内容不完整的，得 0 分。		

二、各投标人的最终得分：评标委员会成员对上述各项分别打分、汇总后的算术平均值，采用四舍五入法，保留小数点后二位。

第四章 拟签订合同文本

（此合同仅供参考。以最终采购人与中标人签定的合同条款为准进行公示，最终签定合同的主要条款不能与招标文件有冲突）

一、合同签订要求

本格式和基本条款供参考，采购人可与成交供应商协商后自行添加响应条款。但不得改变招标达成的实质性内容和条款，不得与采购文件、响应文件、中标（成交）通知书、成交供应 商投标中所承诺内容等相抵触。

二、格式和基本条款：

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供计算机信息系统集成服务的有关事宜达成如下协议：

第一条 服务内容

1、甲方委托乙方提供_____项目系统集成服务（以下简称“本项目”）。本项目的整体功能应当符合（如有，招标文件技术部分）本合同附件中规定的各项技术指标和技术参数要求。

2、服务内容

（1）乙方提供的服务包括如下内容：

☐ 硬件采购； ☐ 软件采购； ☐ 信息系统设计； ☐ 软件开发；
☐ 信息系统集成； ☐ 技术服务； ☐ 其他服务：_____。

（2）本项目所涉及的服务具体内容、提供方式等相关约定见附件。

（3）本项目所涉及的硬件设备和第三方软件的采购规格、数量、价格、技术标准等相关约定见附件。

3、项目实施期限为___工作日，自甲方具备施工进场条件开始起算。

4、质保期：本项目质保期限为___年（原则上填 1 年，设备类质保从原厂质保

期限，非设备类质保不允许超出1年），自竣工验收合格之日起计算。

第二条 合同价款及付款方式

1、合同价款总额为：

人民币¥____元（大写：____）。（含税价）为人民币____元，（大写：人民币____），不含增值税的价款为人民币____元（大写：人民币____），增值税税款为人民币____元（大写：人民币____）。

2、付款方式：

（1）进度款。本合同生效后甲方预付项目费用总额的____%，即¥____元（大写：____）。（含税价）为人民币____元，（大写：人民币____），本合同适用增值税税率为____，不含增值税的价款为人民币____元（大写：人民币____），增值税税款为人民币____元（大写：人民币____）。

（2）结算款：本项目竣工验收合格后，甲方向乙方支付剩余价款¥____元（大写：____）。（含税价）为人民币____元，（大写：人民币____），本合同适用增值税税率为____，不含增值税的价款为人民币____元（大写：人民币____），增值税税款为人民币____元（大写：人民币____）。

乙方向甲方开具符合国家有关规定的全额发票。

3、支付方式：

甲方与乙方之间通过____方式进行结算。

4、发票种类：

（1）乙方提供发票种类如下：

【 】增值税专用发票； 【 】增值税普通发票； 【 】服务业发票；
【 】税局代开发票； 【 】其他发票：_____。

（2）本项目提供的发票应按照本合同约定内容，乙方根据服务的不同区别开

具。

5、银行信息：

合同甲方：

开户名称：

开 户 行：

帐 号：

合同乙方：

开户名称：

开 户 行：

帐 号：

6、本项目实施过程中，若甲方中途变更方案或发生设备及其他服务的调整变化，相应费用的变化由双方另行协商解决。

第三条 项目实施管理

1、项目组

甲乙双方应当委派人员分别组成项目组。

2、信息与资料提供

（1）乙方有权向甲方有关职能人员调查、了解现有的相关信息和资料，以对本项目进行全面的研究和设计；甲方应当予以配合。

（2）乙方认为甲方提供的信息和资料不符合本项目要求的，有权书面通知甲方补齐、补正。甲方未按照约定补齐、补正，也未做出合理解释的，延误的工期相应顺延。

3、项目技术文件

（1）项目需求分析完成后，乙方应当向甲方提交的技术文件及按照计划完成时间安排施工计划。

(2) 甲方应当对乙方提交的技术文件进行审核，并在 2 个工作日内签字确认或提出书面修改意见。根据甲方的书面修改意见，乙方应当及时予以修改并再次提交审核。甲方无正当理由怠于审核的，延误的工期相应顺延，造成乙方损失的，甲方应当承担赔偿责任。

(3) 技术文件经甲方签字确认后，作为本合同的附件。但甲方对技术文件的确认，并不代表免除乙方对技术问题所应承担的相应责任。

4、项目变更

(1) 甲乙双方均有权在本合同履行过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目内容的建议，包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高有关技术参数、变更产品交付或系统安装的时间与地点等。

(2) 本合同履行过程中的重大变更（包括但不限于信息系统性能、项目实施计划、合同价款、交付日期等的更改以及对材料、设备换用等），甲乙双方应当以书面形式予以确定。因甲方提出变更导致合同价款的增减以及造成的乙方损失，应当由甲方承担，延误的工期相应顺延。

5、选填条款，如涉及“设备融资租赁”请填写，不涉及请划斜杠。

本项目所涉及的硬件设备甲方以融资租赁方式获得使用权，设备融资租赁期限为____个月，租赁期间自 ____（本合同生效/本项目竣工验收）之日起算。租赁期内，设备所有权归属乙方所有，甲方只有使用权，甲方不得在租赁期内对租赁设备进行销售、转让、转租、分租、抵押、投资或采取其他任何侵犯租赁设备所有权的行为。否则，甲方应赔偿由此给乙方造成的损失。租赁期满后，设备所有权归属甲方，租赁期起始日期以甲乙双方签订合同日期为准。租赁期满，设备所有权转移给甲方。

第四条 信息系统交付和验收

1、交付

(1) 乙方应当按照本合同及附件约定的内容进行交付，所交付的文档与文件应当包括纸质及电子版式并可供阅读。如约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的，乙方应当同时交付该软件的源代码。

(2) 乙方应当在每项交付 2 个工作日前以书面方式通知甲方，甲方应当在接到通知后及时安排交付事宜。

(3) 因甲方原因导致交付不能按时进行的，乙方可相应顺延交付日期，造成乙方损失的，甲方应当承担赔偿责任。

2、硬件设备检验

硬件设备交付后 5 个工作日内，甲乙双方应当共同对设备的规格、数量等状况进行检验，并记录检验情况。如交付的硬件设备与约定不符的，乙方应当及时予以更换或补足并重新提交检验。

3、阶段性验收

阶段性验收是对本项目_____（功能模块/阶段性工作成果）所进行的验收。阶段性验收时，双方应当在 5 个工作日内根据约定的要求进行验收。经验收合格的，甲方应当在 2 个工作日内签署阶段性验收报告。甲方无正当理由怠于验收或未在约定期限内签署阶段性验收报告的，自期限届满之日起视为阶段性验收合格；阶段性验收不合格的，乙方应当按照约定的要求整改并承担相应的费用。

4、竣工验收

(1) 本项目竣工后，乙方应当书面通知甲方进行竣工验收。竣工验收时，乙方应当向甲方提供完整的验收资料和竣工报告，并协助甲方进行验收。

(2) 甲方应当于收到竣工验收通知后 5 个工作日内组织相关人员进行竣工验收，并在验收后 2 个工作日内出具竣工验收报告或提出整改意见。甲方提出整改意见的，乙方应当及时整改并承担由自身原因造成整改的费用。

(3) 验收通过后甲方应向乙方出具验收证明，甲方无正当理由未在约定期限

内组织验收或提出修改意见的，自期限届满之日起视为本项目竣工验收合格。

第五条 项目培训

1、乙方应当根据项目实施计划、进度和系统实际运行的需要，及时培训甲方技术人员。培训目标为甲方技术人员能够熟练掌握系统的操作技能和日常的维护技能。

2、乙方培训时应当提供设备、系统操作说明和日常维护说明等技术资料。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供 1 次再培训。

第六条 项目质量保证

1、如设备生产厂商对本项目所应用的部分设备的质保期规定超过上述约定质保期限的，则该部分设备按照生产厂商规定质保期执行。

2、质保期内，非因甲方原因造成设备或系统的性能和质量与合同规定不符，影响正常使用的，乙方负责解决。

3、质保期内，如由于乙方原因需要对本项目中的部件（包括软件和硬件）予以更换或升级的，则该部件的质保期应当相应延长。质保期满后甲方需乙方提供额外维修服务的，应当另行签订协议。

第七条 知识产权和保密义务

1、知识产权

（1）甲乙双方应当对本合同所涉及的各种软件的知识产权进行约定，以保证本项目使用的软件不会侵犯对方或第三方的知识产权。

（2）甲方保证，对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利，严格遵守知识产权及软件版权保护的法律、法规，并在本合同所约定的范围内使用本信息系统，否则应当承担相应的法律责任。

（3）乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索

赔或涉诉等各项事宜，造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

（4）合同期间本合同项下全部成果的所有权和知识产权归乙方所有。未经乙方书面同意，甲方不得擅自使用，亦不得向第三方披露。

（5）合同期间对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当明确约定甲方拥有的使用权、修改权、升级权的具体内容。甲方应当依约定使用，不得超出约定范围。除本合同另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

（6）合同期间使用于本项目中的包括但不限于软件或其他技术，其知识产权原属于乙方的及该项目开发中产生的所有知识产权。

（7）合同结束后，乙方应将本项目所涉及的所有产品源代码及所有权移交给甲方。

2、保密

（1）保密期限为本合同履行期间及本合同终止后 3 年。甲乙双方可另行约定保密范围，作为附件。

（2）在保密期限内,甲乙双方均有为对方保密的义务。甲乙双方保证，因履行本合同所获得的对方商业秘密，仅用于履行本合同项下的义务，并只为履行本合同的相关人员所知悉。任何一方的相关人员违反保密义务的，由该人员所属一方承担全部法律责任；但法律另有规定的除外。

（3）本合同履行完毕后，甲乙双方均应当按照对方要求，处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

第八条 违约责任

本合同生效后，甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约，均应当按照约定承担违约责任，并赔偿对方由此受到的损失。其中：

1、乙方逾期履约或不履约责任

（1）乙方无正当理由逾期交付，每逾期一周，乙方应当向甲方支付逾期部分

价款 1%的违约金，但违约金总数不得超过合同总价款的 5%。

(2) 乙方不履行合同或交付的信息系统存在重大缺陷以致无法实现合同目的的，甲方有权要求乙方继续履行或解除合同。

2、合同签订后，如需解除合同，须经合同双方协商一致。单方面终止合同，终止方应支付合同总金额 5%的违约金。

3、违反知识产权义务责任

任何一方违反本合同所约定的知识产权义务，未经对方书面同意，将对方享有知识产权的有关技术成果、计算机软件、源代码、数据信息、技术资料 and 文档擅自向第三方披露、转让或许可使用的，违约方除应当立即停止违约行为外，还应当赔偿由此给对方所造成的损失，如损失无法准确计算的，违约方应当支付相应违约金。

4、违反保密义务责任

任何一方违反本合同所约定的保密义务，违约方应当支付相应违约金。

第九条 合同的解除和终止

1、本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

2、甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

第十条 通知与送达

1、合同各方一致确认以下通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时向接受其他方商业文件信函或司法机关文书的送达地址和联系方式。

2、合同各方均承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。

3、本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和联系方式。一方当事人变更名称、地址、联系人或联系方式的，应当在变更后五日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收

到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

4、合同各方均明知：因载明的地址有误、或未及时告知变更后的地址、或者当事人和指定接收人拒绝接收等原因，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收的、邮寄送达的，以文书退回之日即视为送达之日。一方当事人向对方所发出的书面函件，应以挂号信或特快专递的方式邮寄，函件签收的，以函件签收为送达，函件未签收的，以邮件寄出（以邮戳为准）后的第二日视为送达；发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达；被系统退回且非发件方原因的，则以前述电子文件退回之日视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

5、本合同约定的合同各方的联系地址、联系人、联系方式为各方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址，人民法院/仲裁机构的诉讼文书（含裁判文书）向任何合同任何一方当事人的上述地址送达的，视为有效送达。当事人对电子通信终端的送达适用于争议解决时的送达。

6、通知与送达条款的适用范围包括合同各签约方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

7、本合同中的通知与送达条款为独立条款，即使本合同变更、撤销、解除、终止或认定无效的，该条款约定依然有效。

甲方地址：

乙方地址：

联系电话：

联系电话：

邮编：

邮编：

联系人：

联系人：

第十一条 不可抗力

本条所述的“不可抗力”指的是下列不能预见、不能控制的事件，但不包括乙方的违约或疏忽，这些事件主要包括重大自然灾害（洪水、台风、地震、泥石流等）、政府行为、重大社会非正常事件。

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但是法律另有规定的除外。但应当及时告知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并自不可抗力结束之日起 15 日内向对方当事人提供证明。

当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

第十二条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方均可向乙方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三条 其他条款

1、本合同自双方签字盖章之日起生效。

2、本合同一式 份，其中甲方 份，乙方 份，具同等法律效力。

3、本项目招标文件（如有招标，包括投标文件、中标通知书）、本合同附件以及合同履行过程中形成的各种书面文件，经双方签署确认后为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，解释的顺序除有特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

4、如遇国家税收政策调整，则按照调整后内容执行。

5、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲 方：

乙 方：

法定代表人/授权代表人：

负责人/授权代表人：

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日

附件一：项目清单

通用部分

第五章 投标人须知

一、总则

1. 适用范围及编制依据

- 1.1 本招标文件仅适用于本项目投标邀请中所叙述的招标项目。
- 1.2 本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等有关法律法规及规定编制。

2. 定义

- 2.1 “采购代理机构”指鹤壁市公共资源交易中心，为本次招标的组织者。
- 2.2 “采购人”指本项目的委托单位。
- 2.3 “投标人”指按本文件规定领取招标文件且响应招标文件要求，提交投标文件的供应商；“潜在投标人”指对本项目具有投标意向尚未递交投标文件的供应商。
- 2.4 “招标采购单位”指采购人和采购代理机构。
- 2.5 “中标人”指被确定为承接本项目并负责其实施的投标人。
- 2.6 “货物”指本文件中所述所有货物及相关服务。
- 2.7 “时间”指北京时间。
- 2.8 “项目”指投标人按招标文件规定，须向采购方提供的货物或服务。

3. 合格的投标人

- 3.1 符合本项目规定的投标人资格要求；
- 3.2 投标产品（服务）符合国家规定的技术标准和环保标准；
- 3.3 凡符合“招标项目要求”条件，响应本招标文件所有内容的投标人；
- 3.4 遵守中华人民共和国有关法律、法规和招标文件规定，并承担投标及履约中应承担的全部责任和义务。

4. 投标费用

- 4.1 投标人应自行承担参加投标活动有关的全部费用，招标采购单位在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

5. 投标保证金

本项目不收取投标保证金。

6. 现场踏勘

本项目采购人不组织开标前踏勘及答疑会，投标人应仔细审阅招标文件中明确告知的招标采购项目具体参数和技术要求以及项目需求，投标人可自行踏勘现场。

二、招标文件说明

7. 招标文件的法律效力

- 7.1 本招标文件阐明了投标人所提供的货物及服务的范围和招标投标的程序，是本次招标活动具有法律效力的文件。投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式条款和规范等要求，否则，由投标人自行承担相关风险。

8. 招标文件的澄清、修改

- 8.1 在递交投标文件截止时间 15 日前，招标采购单位可以根据需要对招标文件进行澄清、修改；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分，与招标文件具有同等法律效力。
- 8.2 招标采购单位对招标文件进行澄清、修改的，将依法在鹤壁市政府采购交易系统、河南省政府采购网、鹤壁市政府采购网和鹤壁市公共资源交易公共服务平台同步发布公告，投标人应及时登录鹤壁市政府采购交易系统下载澄清文件，编制或修改投标文件。否则，相关后果由投标人自行承担。
- 8.3 如投标人未及时下载澄清文件，将无法正常工作上传加密投标文件。
- 8.4 当招标文件和澄清文件在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为

准。

三、投标文件编制

9. 一般要求:

- 9.1 投标人应仔细阅读本文件的所有内容，按本文要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料真实有效；
- 9.2 投标文件应以中文编写。如投标文件出现中英文不一致的，以中文为准；
- 9.3 投标文件应当按照本文件指定的方式进行上传和递交，交易中心不接受电报、电话、传真、邮寄等方式投标；
- 9.4 本项目投标文件以加密电子投标文件为准，开标、评标均使用加密电子投标文件。
- 9.5 除本文件另有规定外，计量单位为我国法定计量单位。

10. 投标文件的编制及组成:

- 10.1 投标文件应编排索引目录和连续页码，标明项目名称、项目编号、投标包号（适用于分标段项目）、投标人名称等字样。
- 10.2 投标文件应包括的内容详见本文件“第六章投标文件格式的基本要素”和招标文件中规定的其他内容。

10.3 投标文件的制作流程

本项目采用电子化招投标，全部通过网上报名方式进行报名、下载招标文件、制作电子响应文件、网上加密上传、线上解密等相关事宜。

- 10.3.1 办理 CA 数字证书、企业入库：本项目使用电子交易系统进行业务办理，供应商需先完成办理 CA 数字证书办理，并在“鹤壁市公共资源交易公共服务平台”（<https://ggzy.hebi.gov.cn/>）点击“交易主体注册”，进行企业注册入库，详见鹤壁市公共资源交易公共服务平台“服务指南”相关说明；

- 10.3.2 招标文件下载。进入“鹤壁市公共资源交易公共服务平台

(<https://ggzy.hebi.gov.cn/>)”，登陆第一电子交易系统（采购），下载招标文件。

10.3.3 编制电子投标文件。供应商须登录“鹤壁市公共资源交易公共服务平台

(<https://ggzy.hebi.gov.cn/>)”网站，点击“服务指南-下载中心-工具下载”，下载“鹤壁市电子交易系统（新版投标编制工具）-第一电子交易系统”，安装该客户端制作电子投标文件，制作完成后，须导出（*.已加密投标文件）加密电子投标文件，电子投标文件制作流程详见“服务指南”-“投标文件制作手册”。

10.3.4 上传加密电子投标文件。登录“鹤壁市公共资源交易公共服务平台”网站，点击“交易主体登录”按钮，插入 CA 数字证书，点击 CA 登录，选择进入“第一电子交易系统（采购）”上传电子投标文件，上传加密的电子投标文件（*.已加密投标文件）。上传时必须点击“保存”并提示“保存成功”显示二维码、文件名称、文件大小、上传时间方为上传成功。请各供应商在上传前务必认真检查上传电子投标文件是否完整、正确。

11. 知识产权

11.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

11.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

11.3 投标人拟在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需无偿提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

11.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

12. 投标有效期

12.1 投标人投标有效期未达到招标文件规定期限的，按无效投标处理。

12.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标采购单位可以要求投标人延长投标有效期。要求与答复均应以书面形式进行。在此种情况下，投标人不得修改投标文件的其它内容。

13. 投标报价

13.1 投标人应按本文件提出的采购范围、内容及要求进行报价。

13.2 除本文件另有规定外，投标报价购买货物的价格及安装、调试、第一次等保测评、保修、培训、售后服务及将货物运至指定地点所发生的运费、装卸费等货物伴随服务的费用和所需缴纳的一切相关税费。

13.3 本次招标采取方式为公开招标，一次性报价，若分标段则每标段只能有一个报价。任何有选择的报价将不被接受，请各投标人核准投标报价。

13.4 本项目促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展等政府采购政策。

13.4.1 小微企业价格折扣

13.4.1.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》和财政部门的最新要求：对符合本办法规定的小微企业报价给予 20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。中小企业的认定标准按《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）文件执行。

13.4.1.2 供应商所投全部产品须均为小微企业制造，可享受价格评审优惠政策。既有中型企业制造货物，也有小微企业制造货物的，不享受价格扣除相关政策。

13.4.1.3 供应商应当出具《中小企业声明函》，否则将不能享受政府采购扶持小微

企业的政策。

- 13.4.2 根据财政部司法部《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号），在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。监狱企业参加政府采购活动时，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并做入投标文件，否则不予认可。
- 13.4.3 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）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，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》并做入投标文件，否则不予认可。
- 13.4.4 同一供应商，小微企业、监狱企业、残疾人福利性企业价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。
- 13.4.5 **本项目采购标的所属行业：软件类为软件和信息技术服务业，其他类为工业。**
本项目的名称：详见第二章招标项目内容及要求。

四、投标文件的递交和撤回

14. 投标文件的递交

- 14.1 截止递交文件截止时间，投标人未按招标文件要求完成加密投标文件上传的，交易中心将拒绝其参加后续采购活动。
- 14.2 投标文件上传后至文件解密前，投标人不能对投标文件进行加密时所使用的CA数字证书进行更新、续费，由此可能引起的投标文件解密失败等相关后果由投标人自行承担。

15. 投标文件的修改和撤回

- 15.1 递交文件截止时间前，投标人可对投标文件进行补充、修改或撤回；

- 15.2 投标人在投标文件递交截止时间前可通过鹤壁市政府采购交易系统撤回其已成功递交的投标文件，鹤壁市政府采购交易系统将予以记录。
- 15.3 如果在递交文件截止时间前需要对已经成功递交的投标文件进行修改、补充的，投标人应当重新制作导出完整的投标文件，并按要求重新上传至电子化平台。
- 15.4 鹤壁市政府采购交易系统以投标人最后上传成功的投标文件为准。

五、开 标

16. 开标

- 16.1 交易中心将在规定的时间和地点组织开标活动。开标活动由交易中心工作人员主持。评标委员会成员不得参加开标活动。
- 16.2.1 投标文件递交截止时间前，各供应商的授权委托人或法人代表应提前进入远程开标系统（大厅）进行在线签到，播放远程开标会议温馨提示测试音频。进入相应标段的开标会议区收听观看实时音视频交互效果并及时在群聊板中反馈，在线准时参加开标活动。
- 16.2.2 投标文件递交截止时间后，主持人将在系统内公布供应商名单，然后通过开标会议区发出投标文件解密的指令，供应商在各自地点按规定时间自行实施远程解密（供应商远程解密方法详见操作手册），供应商解密限定在规定时间内完成。
- 16.2.3 未在投标文件递交截止时间之前进行在线签到或因供应商网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、解密锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致投标文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为供应商撤销其投标文件。

- 16.2.4 各供应商的授权委托人或法人代表未能在开标会议区内全程参与交互的,视为放弃交互和放弃对开评标全过程提疑的权利,供应商承担由此导致的一切后果。
- 16.2.5 因系统故障、供应商数量较多或其它非人为因素导致解密时间需要延长的,采购人(代理机构)有权适时延长解密、确认开标时间。
- 16.3 解密完成后,将进行唱标,唱标内容包括投标人名称和投标报价等内容。唱标过程中,所唱内容与投标文件内容不一致的,以所唱内容为准。
- 16.4 开标过程中,若上传投标文件或解密成功后的投标人不足三家,该项目按废标处理。如遇系统故障或其他异常情况导致无法正常开标和评标的,交易中心将暂时中断开标程序并依法处理后续事宜。

六、资格审查

17. 资格审查(格式详见通用部分第六章第二项资格审查证明材料)

开标结束后,采购人将依照政府采购相关法律法规和招标文件的规定,对投标人的资格进行审查,资格审查不合格的投标人按照无效投标处理。合格投标人不足三家的不得评标。

- 17.1 按照投标人资格条件要求审查相关证明材料;
- 17.2 甄别投标人信用记录,对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单拒绝其参加后续采购活动。
- 17.2.1 通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)的“失信被执行人”“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网站(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”等渠道查询相关投标人信用记录。
- 17.2.2 查询时,对存在不良信用记录的投标人,采购人代表应将查询网页、内容进行截图或拍照,以作证据留存,并与其他采购文件一并保存。

17.2.3 采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。

17.3 采购人对资格审查结果负责。

七、评 标

18. 组建评标委员会

18.1 本评标办法仅适用于本项目评标。

18.2 评标委员会组成：评标委员会成员共 5 名，其中采购人代表 2 名，其余为相关专家。

18.3 交易中心负责组织评标工作，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、监督人员、评标委员会成员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

18.4 评标委员会要严格遵守政府采购相关法律制度，遵守评审工作纪律，依据招标文件规定，公正、客观、审慎地进行评审工作。评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任；不得使用招标文件没有规定的评审因素和标准进行评审；对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任；禁止泄露评审文件、评审情况。

19. 符合性审查

19.1 评标委员会对通过资格审查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。

19.2 投标文件应当符合以下要求，否则，按无效投标处理：

19.2.1 投标报价应当符合招标文件规定的报价要求，不得超过预算金额。

19.2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合

理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

19.2.3 投标文件应当完全响应招标文件专用部分第二章“招标项目内容及要求”中“商务要求”；

19.2.4 未按照招标文件规定的格式要求编制且影响项目评审或项目履约的，按无效投标处理；

19.2.5 招标文件中未规定允许进口产品参加的，所投产品不得为进口产品；

19.2.6 投标文件中不得包含采购人无法接受的附加条件；

19.2.7 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

19.3 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

19.3.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

19.3.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

19.3.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

19.3.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

19.3.5 不同投标人的投标文件相互混装；

19.3.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

19.4 存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：

（一）不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

（二）不同供应商的投标（响应）文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；

（三）不同供应商的投标（响应）文件由同一电子设备打印、复印；

（四）不同供应商的投标（响应）文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

（五）不同供应商的投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致；

(六) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

(七) 不同供应商投标（响应）文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

(八) 其它涉嫌串通的情形。

19.5 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

19.6 澄清有关问题。对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、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，加盖公章或者由法定代表人（授权的代表人）签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

19.7 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，评标委员会有权按照下列规定修正：

19.7.1 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

19.7.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

19.7.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价；

19.7.4 总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

19.7.5 如同时出现以上两种不一致的，按照前款规定的顺序处理。修正后的报价按照澄清有关规定经投标人确认后产生约束力。

19.8 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不依靠外部证据。

20. 比较与评价

20.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件的报价、商务、技术、服务和售后等情况进行综合比较、评价、打分。

20.2 所有评委给每一投标人的评分的算术平均值为该投标人的最终得分。最终得分非整数的，保留至小数点后两位，小数点后第三位按照四舍五入的规则计算。

20.3 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

20.3.1 分值汇总计算错误的；

20.3.2 分项评分超出评分标准范围的；

20.3.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

20.3.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告财政部门。

20.4 评标委员会对投标人得分按照从高到低进行排序，得分相同的投标人，报价低者排名在前，得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

21. 推荐中标候选人和确定中标人

21.1 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按照 20.4 的规定确定中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

21.2 对于非单一产品采购项目，如核心产品已在招标文件中载明，而多家投标人

提供的核心产品品牌相同的，评审委员会应按 21.1 的规定处理。

21.3 评标委员会根据综合得分排名，将前三位的合格投标人作为中标候选人。

21.4 编写评标报告。评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标报告应当包括以下内容：

（一）招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

（二）投标人名单和评标委员会成员名单；

（三）评标方法和标准；

（四）开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；

（五）评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；

（六）其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等。

21.5 采购人委托评标委员会直接确定中标人，由评标委员会根据推荐的中标候选人名单，按顺序确定中标人。

22. 中标通知

22.1 评标结束，根据采购人或评标委员会确定的中标人，交易中心将在河南省政府采购网、鹤壁市政府采购网和鹤壁市公共资源交易公共服务平台发布中标公告，同时向中标人发出中标通知书，专家评审结果将同时公告。

22.2 中标通知书是合同的组成部分。

22.3 投标人对评标结果有异议的，按政府采购有关质疑、投诉规定办理。

23. 合同签订

23.1 采购人在中标通知书发布之日起 1 日内，与中标人签订政府采购合同；

23.2 本文件（含补充、修改文件）、中标人的投标文件（含答复、补充文件）均为签订采购合同的依据；

- 23.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件；不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议；
- 23.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，顺延确定下一候选人为中标人，没有合格中标候选人的应当重新组织招标活动。
- 23.5 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转包。本项目允许分包。

八、质疑与投诉

24. 投标人询问和质疑

- 24.1 投标人对采购事项有疑问，可以按照《政府采购法》的相关规定向采购人或交易中心提出询问，询问方式可以为电话咨询或书面提出，采购人或交易中心将在 3 个工作日内予以电话或书面答复。
- 24.2 投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，接收质疑函的联系方式详见招标公告。质疑函格式附后。
- 24.2.1 对采购文件、资格审查结果有异议的须向采购人提出，对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出；
- 24.2.2 对评审过程和结果提出异议的须向采购代理机构提出，采购人与采购代理机构共同答复，采购人、采购代理机构可以组织原评标委员会协助答复质疑。
- 24.3 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。供应商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。
- 24.4 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：被质疑项目名称、项目编号、包号、中标公告发布时间、质疑事项、证据材料、法律依据（具体条款）、有效联系方式（包括手机、传真号码）等。

24.5 质疑书必须有法定代表人签字或盖章，并加盖投标人公章。若授权代表 签章，必须附法定代表人针对当次质疑的特别授权，且公章不得以合同章或其他印章代替。

24.6 有下列情形之一的，属于无效质疑，招标采购单位可不予受理：

- （1）未在法定期限内提出质疑的；
- （2）未以书面形式提出，或质疑内容不符合《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第 94 号令）要求的；
- （3）质疑函没有法定代表人本人签章，或未提供法定代表人签章的特别授权，或未加盖单位公章的；
- （4）其它不符合受理条件的情形。

24.7 招标采购单位将在收到书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密。

25. 投标人投诉

质疑投标人对招标采购单位的答复不满意以及招标采购单位未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向鹤壁市财政局政府采购监督管理科（受理电话：0392-3314516）投诉。

附：质疑函和投诉书范本

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址:

邮编:

联系人:

联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址:

邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号:

包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

法律依据:

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人:

地 址: 邮编:

法定代表人/主要负责人:

联系电话:

授权代表: 联系电话:

地 址: 邮编:

被投诉人 1:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

被投诉人 2

.....

相关供应商:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

二、投诉项目基本情况

采购项目名称:

采购项目编号: 包号:

采购人名称:

代理机构名称:

采购文件公告: 是/否 公告期限:

采购结果公告: 是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向____提出质疑,质疑
事项为: _____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有
在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

投诉事项 2

... ..

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求: _____

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明:

1. 投诉人提起投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照
被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的,投诉书应按要求列明“授权
代表”的有关内容,并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。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。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

九、其他事项

26. 废标

本项目出现《政府采购法》第三十六条规定的废标情形时，招标采购单位有权宣布废标，招标采购单位对受影响的投标人不承担任何责任，但因招标采购单位出现影响采购公正的违法、违规行为引起的废标情形除外。

27. 中标服务费

交易中心不收取中标服务费。

28. 项目验收

采购人负责组织验收，依据采购文件、中标人的投标文件和政府采购合同中商务条款和技术条款逐项验收。具体见合同。

十、法律责任

29. 法律责任

29.1 投标人有下列情形之一的，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；并在鹤壁市公共资源交易公共服务平台予以通报：

29.1.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；

29.1.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

29.1.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

29.1.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

29.1.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

29.1.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

29.1.7 以及《政府采购法实施条例》等法律法规规定的条款。

投标人有前款第 29.1.1 至 29.1.5 项情形之一的，中标、成交无效。

29.2 投标人捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑、投诉的，将被列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动，情节严重的，依法追究其刑事责任。

29.3 中标候选人或中标人有下列情形之一的，招标采购单位不予退还其缴纳的投标保证金（如已缴纳项目保证金）；情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

29.3.1 中标公告发布后，中标候选人无正当理由放弃中标资格的；

29.3.2 中标后无正当理由不与采购人签订合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

29.3.3 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将

中标项目分标段给他人的。

第六章 投标文件格式的基本要素

一、投标声明函

致：鹤壁市公共资源交易中心：

1、我方对本项目招标文件（包括澄清、修改内容及有关附件）完全理解，并承诺在发生争议时，不会以对招标文件存在误解、不明为由，向你方行使任何法律上的抗辩权。

2、我方承诺按照本项目招标文件和相关技术标准的条件，提供货物及相关服务，并承担因货物质量或服务而引起的一切责任。

3、我方投标文件有效期为自开标日起 60 个日历日，若中标，则投标有效期自动延续至合同履行完毕。

4、我方承诺接受招标文件规定的付款方式。

5、我方投标文件和你方的中标通知书、招标文件将成为约束双方的合同文件组成部分，若招标文件存在要求，而本投标文件没有拒绝亦没有涉及的情形下，我方接受招标文件的有关约束，并同意将招标文件对投标人的要求作为投标人合同义务的组成部分。

6、我方承诺投标文件中所有资料及各项承诺均真实有效、合法，无不实的描述、伪造等情形。如果我方在本项目投标中做虚假陈述或者在投标文件中提供虚假资料，本投标文件无效，并自愿接受有关处罚及承担法律责任。即使我方中标，对于因此给其他投标人及你方和采购人造成的全部损失，我方同意无条件予以赔偿。

7、我方承诺将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法规，若存在违法违规行为，将承担相应的法律后果。

8、我方承诺接到评标委员会提出的澄清、说明后，由法定代表人或其授权代表人按照评标委员会通知的内容 30 分钟内在远程开标大厅里询标记录中通过 pdf. 格式进行答复，否则，视同自愿放弃本次澄清、说明，并认同评标委员会评审结果。

法定代表人联系电话：

投标人联系地址：

邮 编：

法定代表人（个人电子签章）：

投标人名称（企业电子签章）：

日 期：

注： 出具本函的单位属于非法人组织的，按照法律、行政法规规定能够对外代表其从事民事活动的主要负责人，如个人独资企业的投资人，代表合伙企业执行合伙企业事务的合伙人等，视同法定代表人。

二、资格性审查证明材料

(一) 资格条件承诺函

资格条件承诺函

一、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(一)项、第(二)项、第(三)项、第(四)项、第(五)项规定条件，具体包括：

- 1.具有有效的营业执照，独立承担民事责任的能力；
- 2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4.具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

二、根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定，我方承诺：

- 1.参加本次采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的行为。
- 2.未对本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

我方对上述承诺的真实性负责，在评审环节结束后，自愿接受采购单位(采购代理机构)的检查核验，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本资格条件。如有虚假，将依法承担相应 法律责任。

特此承诺。

供应商名称(企业电子签章)：

年 月 日

（二） 信用查询

供应商无需提供网站截图等资料。

三、符合性审查证明材料

（一）法定代表人身份证明

投标单位名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：（法人姓名）系 （投标单位名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证扫描件（正面、背面）

投标人名称（企业电子签章）：

年 月 日

（二）法定代表人授权书

（授权代理人参加投标的，出具此授权委托书）

致：鹤壁市公共资源交易中心

本人（法人姓名）系（投标单位名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

本授权书于 年 月 日签字生效，委托期限_____。

特此声明。

投标单位：（企业电子签章）

法定代表人：（个人电子签章） 身份证号：

授权代理人联系电话：

附：授权代理人身份证扫描件（正面、背面）

年 月 日

(三) 报价表

投标项目名称：

项目编号：

单位：元（人民币）

投标报价	(大写)
	(小写)

投标人名称（企业电子签章）：

签署日期：

填表说明：

投标报价应当符合招标文件通用部分投标报价要求。

(四) 技术规格偏离表

投标项目名称：

序号	标的名称	招标文件要求的技术要求	投标技术要求	偏离情况	备注
...					

注：

1. 按照招标项目技术要求的顺序对应填写。
2. 投标人必须如实填写技术规格偏离表，响应技术参数按实际提供产品填写，不得原文复制招标文件内容，不得提供不确定的技术参数、以及简单的以“满足”、“大于（小于）或等于”填报。
3. 中标人确定后，交易中心将按照政府采购法相关规定公示部分中标标的相关信息，接受社会监督。提供虚假技术参数的，依照政府采购法相关规定及招标文件中规定的“提供虚假材料谋取中标、成交的”条款处理。

(五) 分项报价明细表

投标项目名称：

单位：元（人民币）

序号	标的名称	制造商名称	产地	品牌	规格型号	数量、单位	单价	合计
1								
2								
3								
								
报价总计								

填表说明：

- 1、投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总计的各个组成部分的报价，否则作为无效投标处理。
- 2、表中的标的名称、单位数量应与“项目内容及技术要求”的内容一致，否则作为无效投标处理。
- 3、“报价总计”应与报价表投标报价金额一致。本表总计金额与单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。
- 4、投标人必须按此表格式中的对应栏目内容填写，若需增行，请在栏目“.....”下插入填写。

（六）项目方案

主要内容应包括（可根据项目实施情况适当调整）：

1. 需承诺同意以下内容，格式自拟：

供应商所提供的产品（或服务）必须首先符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求。同时为投标货物生产厂家提供的原厂设备，而且设备（包括零部件）应是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时必须在中国境内具有合法使用权。

产品安装后能够接通并正常运转、如涉及到软件产品的须能够在采购人相应的平台上运行，并达到性能要求。

2. 对应招标文件第二章商务要求实质性响应情况

2. 评分办法中需要提供的各类证书、方案、证明材料等资料；

3. 其它方案；

4.

（七）其他需要提供的资料

.....

四、中小企业证明材料及其它材料

注：中小企业划分标准按照《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）执行。

（一）中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（签章）：

日期：

¹ 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度（以招标公告发布日期为准）数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报

（二）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（企业电子签章）：

日 期：

五、附 表

附表 投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
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	项目经理		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技工		
经营范围						
备注						