招　标　文　件

**项目编号：617001JH074**

**项目名称：12345政务服务便民热线服务外包项目**

**项目单位：兰州市数据局**

**兰州市公共资源交易中心**

**2025年5月**

目录

[公开招标公告 1](#_Toc140237245)

[投标人须知前附表 5](#_Toc140237246)

[第一章　总则 10](#_Toc140237247)

[1.1　适用范围 10](#_Toc140237248)

[1.2　有关定义 10](#_Toc140237249)

[1.3　知识产权 11](#_Toc140237250)

[1.4　相关法律法规 11](#_Toc140237251)

[1.5　代理服务费 12](#_Toc140237252)

[1.6　其他说明 12](#_Toc140237253)

[第二章　投标须知 13](#_Toc140237254)

[2.1　招标文件 13](#_Toc140237255)

[2.1.1　综合说明 13](#_Toc140237256)

[2.1.2　澄清或者修改 13](#_Toc140237257)

[2.1.3　现场考察或者答疑会 13](#_Toc140237258)

[2.2　投标文件 13](#_Toc140237259)

[2.2.1　投标要求 13](#_Toc140237260)

[2.2.2　投标报价 14](#_Toc140237261)

[2.2.3　投标有效期 14](#_Toc140237262)

[2.2.4　投标保证金 14](#_Toc140237263)

[2.2.5　投标资格 14](#_Toc140237264)

[2.3　投标 16](#_Toc140237265)

[2.3.1　投标人要求 16](#_Toc140237266)

[2.3.2　投标注意事项 17](#_Toc140237267)

[2.3.3　投标文件制作工具 17](#_Toc140237268)

[2.3.4　制作投标文件 18](#_Toc140237269)

[2.3.5　加密投标文件 18](#_Toc140237270)

[2.3.6　提交投标文件 18](#_Toc140237271)

[2.3.7　投标文件修改或者撤回 18](#_Toc140237272)

[2.3.8　投标截止时间 18](#_Toc140237273)

[2.3.9　投标无效的情形 18](#_Toc140237274)

[2.4　开标 19](#_Toc140237275)

[2.4.1　开标工具 19](#_Toc140237276)

[2.4.2　开标要求 19](#_Toc140237277)

[2.4.3　开标程序 19](#_Toc140237278)

[2.5　资格审查 20](#_Toc140237279)

[2.6　评标委员会 20](#_Toc140237280)

[2.6.1　评标委员会的组成 20](#_Toc140237281)

[2.6.2　评标委员会的职责 21](#_Toc140237282)

[2.6.3　评标委员会的义务 21](#_Toc140237283)

[2.7　评标 21](#_Toc140237284)

[2.7.1　评标工具 22](#_Toc140237285)

[2.7.2　符合性审查 22](#_Toc140237286)

[2.7.3　澄清、说明或者补正 22](#_Toc140237287)

[2.7.4　演示 23](#_Toc140237288)

[2.7.5　评标方法 24](#_Toc140237289)

[2.8　评标结果 24](#_Toc140237290)

[2.8.1　中标 24](#_Toc140237291)

[2.8.2　废标 25](#_Toc140237292)

[2.8.3　中标通知书 25](#_Toc140237293)

[2.9　合同 25](#_Toc140237294)

[2.9.1　合同签署 25](#_Toc140237295)

[2.9.2　合同履行 26](#_Toc140237296)

[2.9.3　履约保证金 26](#_Toc140237297)

[2.9.4　其他约定 26](#_Toc140237298)

[第三章　评标程序 27](#_Toc140237299)

[3.1　符合性审查 27](#_Toc140237300)

[3.2　澄清、说明或者补正 27](#_Toc140237301)

[3.3　演示 27](#_Toc140237302)

[3.4　综合评标 28](#_Toc140237303)

[3.4.1　评标标准 28](#_Toc140237304)

[3.4.2　评标注意事项 30](#_Toc140237305)

[3.5　确定中标人 31](#_Toc140237306)

[3.6　编写评标报告 31](#_Toc140237307)

[第四章　质疑和投诉 32](#_Toc140237308)

[4.1　询问 32](#_Toc140237309)

[4.2　质疑 32](#_Toc140237310)

[4.2.1　质疑人 32](#_Toc140237311)

[4.2.2　提出质疑 32](#_Toc140237312)

[4.2.3　质疑形式 32](#_Toc140237313)

[4.2.4　无效质疑 33](#_Toc140237314)

[4.2.5　质疑答复 33](#_Toc140237315)

[4.3　投诉 33](#_Toc140237316)

[4.4　行政复议或者行政诉讼 33](#_Toc140237317)

[第五章　合同待签样本 34](#_Toc140237318)

[5.1　政府采购合同（货物类待签样本） 34](#_Toc140237319)

[5.2　政府采购合同（服务类待签样本） 42](#_Toc140237320)

[第六章　投标文件格式 50](#_Toc140237321)

[6.1　封面 50](#_Toc140237322)

[6.2　目录 52](#_Toc140237323)

[6.3　投标人情况 54](#_Toc140237324)

[6.3.1　投标函 54](#_Toc140237325)

[6.3.2　投标人基本情况 56](#_Toc140237326)

[6.4　资格审查响应材料 56](#_Toc140237327)

[6.4.1　资格承诺声明函 56](#_Toc140237328)

[6.4.2　中小企业声明函 58](#_Toc140237329)

[6.4.3　其他资格证明资料 62](#_Toc140237330)

[6.5　综合评审响应材料 62](#_Toc140237331)

[6.5.1　开标一览表 62](#_Toc140237332)

[6.5.2　投标明细表 64](#_Toc140237333)

[6.5.3　商务部分响应资料 67](#_Toc140237334)

[6.5.4　技术部分响应资料 67](#_Toc140237335)

[6.5.5　其他响应资料 67](#_Toc140237336)

[6.5.6　技术参数偏离表 67](#_Toc140237337)

[6.6　其他必要材料 69](#_Toc140237338)

[6.6.1　投标保证金相关资料 69](#_Toc140237339)

[6.6.2　节能产品相关资料 69](#_Toc140237340)

[6.6.3　环境标志产品相关资料 69](#_Toc140237341)

[6.6.4　授权委托书 69](#_Toc140237342)

[6.6.5　联合体投标协议 71](#_Toc140237343)

[6.6.6　分包意向协议 73](#_Toc140237344)

[6.6.7　其他需要提供的资料 75](#_Toc140237345)

[第七章　采购需求 76](#_Toc140237346)

公开招标公告

12345政务服务便民热线服务外包项目的潜在投标人应在“兰州市公共资源交易中心网站”（http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn）获取招标文件，并于2025年6月19日09：30（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

1.项目编号：617001JH074

2.项目名称：12345政务服务便民热线服务外包项目

3.预算金额：575万元

4.最高限价：无

5.采购需求：12345政务服务便民热线服务外包（详见招标文件第七章）。

6.合同履行期限：按合同约定执行

7.本项目（是/否）接受联合体投标：否

二、申请人的资格要求

1.具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并提供《资格承诺声明函》。同时，未被列入“信用中国”网站（https://www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单，不处于“中国政府采购网”（http://www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间（以提交投标文件截止时间当日资格审查环节“信用中国”网站和“中国政府采购网”查询结果为准，投标文件中不需提供相关网站截图）。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：不适宜预留

3.本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

1.时间：2025年5月30日00:00至2025年6月6日23:59（北京时间）

2.地点：“兰州市公共资源交易中心网站”

3.方式：拟参与投标的潜在供应商须点击“我要参与”按钮，以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”（http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/TPBidder/memberLogin），获取招标文件，参与项目采购。社会公众可点击“免费下载”按钮，查阅招标文件。

4.售价：0元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1.时间：2025年6月19日09:30（北京时间）

2.地点：兰州市公共资源交易中心开标一室（兰州市城关区东岗东路1786号3-4楼3楼）。

3.方式：本项目仅以电子投标文件方式提交。投标人以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，提交以数字证书（CA或移动CA）加密的电子投标文件。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目的质疑请以书面形式提交采购人或者采购代理机构，投诉请以书面形式提交兰州市财政局政府采购监督管理科，投诉电话：0931-8105030。

2.本项目若有更正将通过本公告发布媒体发布，请及时关注“甘肃政府采购网”（http://www.ccgp-gansu.gov.cn/index）和“兰州市公共资源交易中心网站”。

3.本项目投标文件在“新点投标文件制作软件（兰州版）”（操作手册及下载网址：http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/fwzn/003003/20200512/aac3d755-c58c-4124-868c-0c67daae15d1）中制作，开标在“兰州市不见面开标系统（新点）”（http://bid.lzggzyjy.cn:8080/BidOpening/bidhall/default/login）中进行，技术支持电话：0931-4608344，4009980000。

4.本项目开标前，投标人应以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市不见面开标系统（新点）”，保持系统登录状态，及时响应系统操作提示，直至开标结束。开标结束后，投标人应立刻以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，保持系统登录状态，及时响应系统操作提示，直至项目评审完毕。

5.为保证远程交互效果，建议投标人配置的硬件环境包括：稳定运行的电脑、安全稳定的网络环境、电源（不间断）、数字证书（CA或移动CA）、音视频设备（摄像头、麦克风、音箱等）等；建议投标人配置的软件环境包括：IE浏览器（11或以上版本）、新点驱动（甘肃互联互通版）（下载网址：https://download.bqpoint.com/download/downloadprodetail?type=tp&SourceFrom=Ztb&ZtbSoftXiaQuCode=3206&ZtbSoftType=DR）等。参与远程交互时，建议投标人选择封闭安静的环境。因投标人自身硬件、软件问题导致交互过程不稳定或中断等情形的，由此引起的风险和责任由投标人承担。

6.移动CA可免费申请。免费申请时，请扫描“新点标证通APP”二维码（申办网址：http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/fwzn/003002/20220116/e51c40c3-85e3-42c5-b9aa-b0898f92544f），下载并打开“新点标证通APP”，根据APP系统提示，在线免费申请移动CA，并完成注册、实名认证等操作，待审核通过后即可正常使用，咨询电话：0931-4608344。

7.本项目受理自编号：GK2025-021

七、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：兰州市数据局

地址： 甘肃省兰州市城关区甘南路122号

联系人： 杨磊

联系电话：15095337080

2.采购代理机构信息

名称：兰州市公共资源交易中心

地址：兰州市城关区东岗东路1786号3-4楼

联系人： 赵晖

联系电话：0931-4608326

3.项目联系方式

联系人： 杨磊

联系电话：15095337080

2025年5月29日

投标人须知前附表

| 条款号 | 条款名称 | 内容及要求 |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | 采购人 | 采购人：兰州市数据局地址：甘肃省兰州市城关区联系人：杨磊 联系电话：15095337080 |
| 1.1 | 采购代理机构 | 集采机构：兰州市公共资源交易中心地址：兰州市城关区东岗东路1786号3-4楼联系人：赵晖联系电话：0931-4608326 |
| 1.1 | 项目编号 | 617001JH074 |
| 1.1 | 项目名称 | 12345政务服务便民热线服务外包项目 |
| 1.1 | 采购预算 | 575万元 |
| 1.1 | 最高限价 | 无 |
| 1.1 | 采购方式 | 公开招标 |
| 1.1 | 采购类型 | 服务类 |
| 1.1 | 面向中小企业预留采购份额 | 预留比例0%（其中预留小微企业比例0%） |
| 1.1 | 进口产品（货物类适用） | 否（注：1.否，不允许提供进口产品投标，提供进口产品投标视为投标无效；2.是，已获得采购进口产品核准，允许提供进口产品或国产产品投标） |
| 1.5 | 代理服务费 | 无 |
| 2.1.2 | 澄清或者修改 | 澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分，以网上更正公告的形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。网上更正公告同时在“甘肃政府采购网”（http://www.ccgp-gansu.gov.cn/index）和“兰州市公共资源交易中心网站”（http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn）发布。 |
| 2.1.3 | 现场考察或者答疑会 | 否（注：1.否，采购人不组织现场考察或者召开答疑会；2.是，采购人组织现场考察或者召开答疑会） |
| 2.2.3 | 投标有效期 | 从提交投标文件的截止之日起90日内有效。 |
| 2.2.4 | 投标保证金 | 无 |
| 2.2.5.1 | 投标人资格要求 | 1.具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并提供《资格承诺声明函》。同时，未被列入“信用中国”网站（https://www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单，不处于“中国政府采购网”（http://www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间（以提交投标文件截止时间当日资格审查环节“信用中国”网站和“中国政府采购网”查询结果为准，投标文件中不需提供相关网站截图）。2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向中小企业预留采购份额，预留比例100%（其中预留小微企业比例0%），须提供《中小企业声明函》或者《残疾人福利性单位声明函》或者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。3.本项目的特定资格要求：无。 |
| 2.2.5.2 | 联合体投标 | 否（注：1.否，不接受联合体投标；2.是，接受联合体投标） |
| 2.2.5.3 | 采取分包方式履行合同 | 否（注：1.否，不同意中标人采取分包方式履行合同；2.是，同意中标人采取分包方式履行合同） |
| 2.3.3 | 投标文件制作工具 | “新点投标文件制作软件（兰州版）”（操作手册及下载网址：http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/fwzn/003003/20200512/aac3d755-c58c-4124-868c-0c67daae15d1）技术咨询电话：0931-4608344，4009980000 |
| 2.3.4 | 制作投标文件 | 投标人使用“新点投标文件制作软件（兰州版）”制作电子投标文件，并以数字证书（CA或移动CA）签章。 |
| 2.3.5 | 加密投标文件 | 投标人使用数字证书（CA或移动CA）加密电子投标文件。 |
| 2.3.6 | 提交投标文件 | 投标人以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”（http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/TPBidder/memberLogin），提交以数字证书（CA或移动CA）加密的电子投标文件。 |
| 2.3.8 | 投标截止时间 | 2025年 月 日 （北京时间） |
| 2.4.1 | 开标工具 | “兰州市不见面开标系统（新点）”（http://bid.lzggzyjy.cn:8080/BidOpening/bidhall/default/login）技术咨询电话：0931-4608344，4009980000 |
| 2.4.2 | 开标要求 | 投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市不见面开标系统（新点）”，选择进入本项目，在线参加网上不见面开标会议。注：电子投标文件的加密和解密须为同一数字证书（CA或移动CA）。 |
| 2.5 | 资格审查 | 开标结束后，采购人依法按招标文件要求对投标人的资格进行审查。 |
| 2.6 | 评标委员会 | 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。 |
| 2.7.1 | 评标工具 | “兰州市网上开评标系统” |
| 2.7.2 | 符合性审查 | 详见招标文件正文 |
| 2.7.3 | 澄清、说明或者补正 | 投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统以书面形式澄清、说明或者补正。前款描述的规定时限是指，评标委员会发出澄清、说明或者补正的系统提示信息后，投标人须在30分钟内通过系统进行确认，并在确认后30分钟内（评标委员会认为需要延长的，由评标委员会集体决定）完成书面澄清、说明或者补正。 |
| 2.7.4 | 演示 | 否（注：1.否，不演示；2.是，需演示）投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统演示。前款描述的规定时限是指，评标委员会发出演示的系统提示信息后，投标人须在30分钟内通过系统进行确认，并在确认后30分钟内（评标委员会认为需要延长的，由评标委员会集体决定）进行演示。 |
| 2.7.5.2 | 评标方法 | 综合评分法 |
| 2.8.3 | 中标通知书 | 中标公告发布后，中标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，领取中标通知书。 |
| 2.9.3 | 履约保证金 | 无 |
| 3.4.1 | 评标标准 | 详见招标文件正文 |
| 3.5 | 确定中标人 | 采购人委托评标委员会直接确定中标人。 |
| 4.2 | 质疑 | 以书面形式向采购人或者采购代理机构提交质疑函。 |
| 4.3 | 投诉 | 以书面形式向兰州市财政局投诉。 |
| 第六章 | 投标文件格式 | 投标人应根据招标文件要求编制电子投标文件，并使用数字证书（CA或移动CA）在相应位置签章。其中，投标文件及相关文件中需投标人签章处均指加盖与当事人名称相一致的标准公章或具有法定效力的电子签章（投标人为自然人的，由本人签字或者加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章），需投标人的法定代表人（或授权代表）签章处均指由法定代表人（或授权代表）本人签字或者加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章。 |
| 6.6.2 | 节能产品（货物类适用） | 《节能产品政府采购品目清单》内的产品，其中，“★”标注的为政府强制采购产品，非“★”标注的为政府优先采购产品。 |
| 6.6.3 | 环境标志产品（货物类适用） | 属于《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品，为政府优先采购产品。 |
| 第七章 | 采购需求 | 详见招标文件正文 |
|  | 补充说明 | 1.《中华人民共和国电子签名法》规定“第十四条　可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。”2.兰州市财政局《关于落实强省会战略持续优化兰州市政府采购营商环境各项政策的通知》规定，参与兰州市政府采购项目的供应商只需提供格式规范的声明函，即可代替《中华人民共和国政府采购法》第二十二条要求的资格证明材料。根据项目实际情况，采购文件要求提供的特定资格证明材料须另外提供，不在上述资格承诺范围内。3.投标人须保证投标产品中的计算机操作系统软件、办公软件和杀毒软件三类通用软件，必须使用正版软件，禁止使用未经授权和未经软件产业主管部门登记备案的软件。 |

#

第一章　总则

**1.1　适用范围**

本招标文件仅适用于本次公开招标所叙述的项目采购。

**1.2　有关定义**

（1）“采购人”详见《投标人须知前附表》。

（2）“采购代理机构”是指兰州市公共资源交易中心。

（3）“投标人”是指向本次采购代理机构提交投标文件的供应商。

（4）“供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

（5）“招标文件”是指由采购代理机构发出的文本、文件，包括全部章节、附件及答疑会议纪要。

（6）“投标文件”是指投标人根据本招标文件向采购代理机构提交的全部文件。

（7）“采购文件”是指包括采购活动记录、采购预算、招标文件、投标文件、评标报告、定标文件、合同文本、验收证明、质疑答复、投诉处理决定及其他有关文件、资料。

（8）“货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

（9）“工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等。

（10）“服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

（11）“书面形式”是指合同书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。

（12）“进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

（13）“节能产品”是指财政部、国家发展和改革委员会公布的现行《节能产品政府采购品目清单》内的产品。

（14）“环境标志产品”是指财政部、国家环境保护总局公布的现行《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

（15）“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、残疾人福利性单位、监狱企业，在政府采购活动中视同中小企业。

（16）“中小企业预留”是指面向中小微企业预留采购份额。即在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即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。

**1.3　知识产权**

（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、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其他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。

（2）本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权归采购人所有。

（3）投标人如欲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。

（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。

（5）采购人、采购代理机构和评审专家对投标人提交的投标文件及其内容负有保密义务，未经对方书面同意，不得泄露或提供给第三人。

**1.4　相关法律法规**

《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（2017年财政部令第87号）、《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）、《政府采购质疑和投诉办法》（2017年财政部令第94号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《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）、《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）、财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号）、《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号）、《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）、《兰州市政府采购项目交易管理规则（试行）》（兰财采〔2022〕9号）、《兰州市政府采购电子化采购管理暂行办法》（兰财采〔2022〕8号）、兰州市财政局《关于落实强省会战略持续优化兰州市政府采购营商环境各项政策的通知》（兰财采〔2022〕31号）等法律法规规定。

**1.5　代理服务费**

无。

**1.6　其他说明**

招标文件由采购人、采购代理机构负责解释。

第二章　投标须知

**2.1　招标文件**

**2.1.1　综合说明**

本项目按照《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规规定，现通过公开招标择优选定供货商。招标文件包括本文所列内容及按本须知发出的全部和补充资料。投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款、技术规范等实质性的条件和要求。投标人被视为充分熟悉招标文件的全部内容及与履行合同有关的全部内容。

投标人未按招标文件要求提交相关资料，或投标文件未对招标文件的内容都作出实质性响应，可能导致投标无效，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.1.2　澄清或者修改**

采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构在投标截止时间至少15日前，以网上更正公告的形式，通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构将顺延提交投标文件的截止时间。网上更正公告是招标文件的组成部分，同时在“甘肃政府采购网”（http://www.ccgp-gansu.gov.cn/index）和“兰州市公共资源交易中心网站”（http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn）发布。

在规定时间，投标人未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，视其为无异议。投标文件未对澄清或者修改的内容作出实质性响应，可能导致投标无效，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.1.3　现场考察或者答疑会**

本项目是否组织现场考察或者召开答疑会见《投标人须知前附表》。

根据采购项目和具体情况，采购人认为有必要的，可以组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开答疑会。

因参加现场考察或者答疑会所发生的一切费用由潜在投标人自行承担。

**2.2　投标文件**

**2.2.1　投标要求**

投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求编制电子投标文件，以使投标对招标文件作出实质性响应。否则，投标文件可能被拒收或视为无效投标，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.2.2****投标报价**

本项目投标报价应包括完成招标文件规定的招标范围全部内容所需的全部费用。除非招标文件另有规定，投标报价应包括完成本项目所需用料、人工、机械安装、检测、调试、保修、保险、利润、税金、劳保统筹、政策性文件规定及合同包含的所有风险、优惠率、责任等各项应有费用。

投标人的投标报价只能有一个投标价格，投标价格采用唯一价格，即不得为某一范围价格。投标货币为人民币。

**2.2.3　投标有效期**

本项目投标有效期见《投标人须知前附表》。

投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

**2.2.4****投标保证金**

本项目投标保证金见《投标人须知前附表》。

投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

**2.2.5　投标资格**

**2.2.5.1****投标人资格要求**

本项目投标人资格要求详见《投标人须知前附表》。

**2.2.5.2　联合体投标要求**

本项目是否接受联合体投标见《投标人须知前附表》。

投标人为联合体的，须提供《联合体投标协议》，联合体及成员还应符合以下条件：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交《联合体投标协议》，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

（3）联合体各方签订的《联合体投标协议》作为投标文件的内容。联合体各方签订《联合体投标协议》后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

（4）联合体投标的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

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

（6）组成联合体的中小企业与联合体内其他企业之间不得存在直接控股、管理关系。

（7）联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

（8）法律法规规定的其他情形。

投标人为联合体且符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》有关情形的，联合体中的中小企业均应提供《中小企业声明函》：

（1）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。联合体各方均应提供《中小企业声明函》。

（2）适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第八条情形的，投标人以联合体形式投标的，采购项目预算总额的30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%的，联合体中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

（3）适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第九条情形的，大中型企业与小微企业组成联合体的，对于《联合体投标协议》约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，联合体中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

**2.2.5.3****采取分包方式履行合同要求**

本项目是否同意中标人采取分包方式履行合同见《投标人须知前附表》。

投标人拟在中标后采取分包方式履行合同的，须提供《分包意向协议》，《分包意向协议》方还应符合以下条件：

（1）投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

（2）中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包承担主体就分包项目承担责任。

（3）接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

（4）法律法规规定的其他情形。

投标人拟在中标后采取分包方式履行合同且符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》有关情形的，《分包意向协议》中的中小企业均应提供《中小企业声明函》：

（1）适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第八条情形的，投标人拟在中标后采取分包方式履行，采购项目预算总额的30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%的，《分包意向协议》约定中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

（2）适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第九条情形的，大中型企业承诺向一家或者多家小微企业分包的，对于《分包意向协议》约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，《分包意向协议》约定中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

**2.3　投标**

**2.3.1　投标人要求**

投标人应符合以下要求：

（1）遵守中华人民共和国的法律、法规、规章和规定。

（2）有能力提供本项目招标文件所述货物（服务），符合招标文件规定资格要求的境内供应商或制造商。

（3）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。

（4）为该项目提供整体设计、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。

（5）法律法规规定的其他情形。

**2.3.2　投标注意事项**

投标时，投标人须注意：

（1）投标人具有《中华人民共和国政府采购法》第七十七条中第一至第五项情形的，中标结果无效。

（2）本项目只接受具备法律效力的电子投标文件投标，不接受纸质投标文件投标。

（3）针对不分包的采购项目或分包采购项目的一个采购包，一个投标人只允许提交一个投标文件进行投标。

（4）除招标文件另有规定外，投标人投标的投标总价及单项报价均只允许一个报价，否则将作为无效投标处理。

（5）投标人和采购人、采购代理机构就投标交换的文件和来往信件，应以简体中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有简体中文文本，并以简体中文文本为准。以简体中文以外的文字表述的资料必须提供简体中文译文，并保证与原文内容一致，否则投标人将承担相应法律责任。除盖章、签字、专用名称等特殊情形外，以简体中文以外的文字表述的投标文件，将作为无效投标处理。

（6）投标文件及相关文件中需投标人签章处均指加盖与当事人名称相一致的标准公章或具有法定效力的电子签章（投标人为自然人的，由本人签字或者加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章），需投标人的法定代表人（或授权代表）签章处均指由法定代表人（或授权代表）本人签字或者加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章。

（7）除招标文件另有规定外，投标文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

（8）投标人在投标文件中所列出的响应内容均视为在投标报价内容中。

（9）因参加投标或准备参加投标所发生的一切费用由投标人自行承担。

（10）法律法规规定的其他情形。

**2.3.****3　投标文件制作工具**

本项目使用“新点投标文件制作软件（兰州版）”（操作手册及下载网址：http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/fwzn/003003/20200512/aac3d755-c58c-4124-868c-0c67daae15d1）制作电子投标文件。

技术咨询电话：0931-4608344，4009980000

**2.3.4　制作投标文件**

投标人使用“新点投标文件制作软件（兰州版）”，按照招标文件规定的投标文件格式，响应招标文件要求编制投标内容，并使用数字证书（CA或移动CA）在相应位置签章。否则，投标文件视为无效投标文件，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.3.****5　加密投标文件**

投标人使用数字证书（CA或移动CA）加密生成电子投标文件。未加密的电子投标文件或以其他方式加密的电子投标文件视为无效投标文件，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**注：**电子投标文件的加密和解密须为同一数字证书（CA或移动CA）。

**2.3.6　提交投标文件**

投标截止时间前，投标人以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”（http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/TPBidder/memberLogin），提交以数字证书（CA或移动CA）加密的电子投标文件。

**2.3.7　投标文件修改或者撤回**

投标截止时间前，投标人可以修改或者撤回其所提交的电子投标文件，修改完成后，投标人须重新以数字证书（CA或移动CA）加密提交，投标截止时间前最后一次提交的电子投标文件为有效投标文件。投标截止时间止，投标人不能修改或者撤回其已提交的电子投标文件。

**2.3.8　投标截止时间**

投标截止时间见《投标人须知前附表》。

投标截止时间止，未完成上传的电子投标文件将被拒收。

**2.3.9　投标无效的情形**

（1）投标人存在下列情况之一的，其投标无效：

①投标文件的格式及内容不符合招标文件要求或实质性响应内容字迹模糊、无法辨认。

②投标有效期不足。

③未按照招标文件的规定交纳投标保证金的。

④投标文件未按招标文件要求签章的。

⑤不具备招标文件中规定的资格要求的。

⑥报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的。

⑦投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

⑧法律法规规定的其他情形。

（2）有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

①不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制。

②不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜。

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。

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。

⑤不同投标人的投标文件相互混装。

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。

⑦法律法规规定的其他情形。

**2.4　开标**

**2.4.1　开标工具**

本项目使用“兰州市不见面开标系统（新点）”（http://bid.lzggzyjy.cn:8080/BidOpening/bidhall/default/login）开标。

技术咨询电话：0931-4608344，4009980000

**2.4.2　开标要求**

本项目采用网上不见面开标。

采购人或者采购代理机构按照招标文件规定的开标时间和地点组织召开开标会议。投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市不见面开标系统（新点）”，选择进入本项目，在线参加网上不见面开标会议。

投标人不足3家的，不得开标。

**2.4.3　开标程序**

开标时，采购代理机构在线公布提交有效投标文件的投标人名称。投标人根据系统提示，在线解密提交系统的加密电子投标文件，每名投标人解密时限为30分钟，超过时限的，视为无效投标。解密时须使用加密时的数字证书（CA或移动CA）。

解密完成后，系统唱标，唱标内容包括投标人名称、投标报价和招标文件规定的需要公开的其他内容。

唱标结束后，投标人在3分钟内，对开标情况进行确认。

投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

**注：**电子投标文件的加密和解密须为同一数字证书（CA或移动CA）。

**2.5　资格审查**

开标结束后，采购人依法按招标文件要求对投标人的资格进行审查。不符合资格要求的投标人，视为无效投标。

资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。

资格审查时，采购人应当通过“信用中国”网站（https://www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（http://www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人信用记录，采购人应当对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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投标人，视为无效投标。

2个及以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，采购人应当对联合体所有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。

**2.6　评标委员会**

**2.6.1　评标委员会的组成**

采购人依法组建评标委员会。采购人在政府采购评审专家库中通过随机方式抽取评审专家。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。

评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

采购预算金额在1000万元以上的采购项目、技术复杂的采购项目、社会影响较大的采购项目，评标委员会成员人数应当为7人以上单数。

评标委员会负责评标活动，评标委员会成员不得参加开标活动。

**2.6.2　评标委员会的职责**

（1）各评标成员独立审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

（2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明。

（3）对投标文件进行比较和评价。

（4）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。

（5）确定中标候选人名单，根据采购人委托直接确定中标人。

（6）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

（7）采购人代表核对评标结果。

（8）法律法规规定的其他情形。

**2.6.3　评标委员会的义务**

（1）严格遵守评标工作纪律，按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评标程序、评标方法和评审标准进行独立评审，对个人的评审意见承担法律责任。

（2）配合采购人、采购代理机构答复供应商提出的询问、质疑和投诉等事项。

（3）不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

（4）发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关规定的，要停止评标工作并向采购人或者采购代理机构书面说明情况。

（5）发现供应商具有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

（6）在评审过程中受到非法干预的，应当及时向财政、监察等部门举报。

（7）法律法规规定的其他情形。

**2.7　评标**

**2.7.1　评标工具**

本项目使用“兰州市网上开评标系统”评标。

**2.7.2　符合性审查**

评标委员会依据招标文件，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，未通过符合性审查的投标人视为无效投标。

**2.7.3　澄清、说明或者补正**

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

评标委员会通过“兰州市网上开评标系统”以书面形式要求投标人在规定时限内作出澄清、说明或者补正（包含但不限于确认修正后的投标文件报价、投标报价合理性说明）。投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统以书面形式澄清、说明或者补正（包含但不限于确认修正后的投标文件报价、投标报价合理性说明），并由投标人签章或者由法定代表人（或授权代表）签章。

前款描述的规定时限见《投标人须知前附表》。投标人未在规定时限内澄清、说明或者补正的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.7.3.1　投标文件报价修正**

投标文件报价出现前后不一致的，评标委员会按照下列规定修正：

（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。

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

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

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修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。

评标委员会通过“兰州市网上开评标系统”以书面形式要求投标人在规定时限内确认修正后的投标文件报价。投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统以书面形式确认修正后的投标文件报价，并由投标人签章或者由法定代表人（或授权代表）签章。

前款描述的规定时限见《投标人须知前附表》。投标人未在规定时限内确认修正后的投标文件报价的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.7.3.2****投标报价合理性说明**

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，应当要求投标人在规定时限内进行投标报价合理性说明。投标人不能在规定时限内证明其报价合理性的，评标委员会将其作为无效投标处理。

评标委员会通过“兰州市网上开评标系统”以书面形式要求投标人在规定时限内作出投标报价合理性说明。投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内以书面形式作出投标报价合理性说明，并由投标人签章或者由法定代表人（或授权代表）签章，必要时提交相关证明材料。

前款描述的规定时限见《投标人须知前附表》。投标人未在规定时限内证明其报价合理性的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.7.4****演示**

本项目是否演示见《投标人须知前附表》。

投标人根据招标文件要求，准备演示所需的相关资料，并按照评标委员会的要求进行演示。

评标委员会通过“兰州市网上开评标系统”以书面形式要求投标人在规定时限内进行演示。投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统进行演示。

前款描述的规定时限见《投标人须知前附表》。投标人未在规定时限内演示的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**2.7.5　评标方法**

**2.7.5.1　最低评标价法**

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。其中，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，应享受价格扣除优惠政策的投标人，以扣除后的价格参加评审。

采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，评标委员会采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

**2.7.5.2　综合评分法**

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。其中，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，应享受价格扣除优惠政策的投标人，以扣除后的价格参加评审。

使用综合评分法的采购项目，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，评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

**2.8　评标结果**

**2.8.1　中标**

本项目确定中标人方式见《投标人须知前附表》。

评标委员会确定中标候选人名单，或者经采购人委托直接确定中标人。

中标人确定之日起2个工作日内，采购人在“甘肃政府采购网”和“兰州市公共资源交易中心网站”发布中标公告。

**2.8.2　废标**

在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

（1）符合资格条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足3家的。

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

（3）投标人的报价均超过了采购预算或最高限价，采购人不能支付的。

（4）因重大变故，采购任务取消的。

（5）法律法规规定的其他情形。

采购人在“甘肃政府采购网”和“兰州市公共资源交易中心网站”发布废标公告。

**2.8.3　中标通知书**

中标公告发布同时，采购人通过“兰州市公共资源服务系统”发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标公告发布后，中标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，领取中标通知书。

**2.9　合同**

**2.9.****1　合同签署**

采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件确定的事项签订政府采购合同。

由于中标人的原因拒绝与采购人签订政府采购合同的，视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定追究其法律责任。采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

**2.9.1.1　签订合同**

采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订政府采购合同的条件。采购人与中标人所签订的政府采购合同，不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改不得与中标人私下订立背离政府采购合同实质性内容的任何协议。

**2.9.1.2　公告合同**

政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人应当将合同在“甘肃政府采购网”公告，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

**2.9.2　合同履行**

**2.9.2.1　分包方式履行合同**

本项目是否同意中标人采取分包方式履行合同见《投标人须知前附表》。

投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

政府采购合同分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包承担主体就分包项目承担责任。

**2.9.2.2　追加标的**

政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。

**2.9.2.3　履约验收**

采购人应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对中标人履约情况进行验收，并出具验收书。

**2.9.3　履约保证金**

无。

**2.9.4　其他约定**

招标文件和中标人投标文件中的未尽事宜，由采购人与中标人另行商定。

第三章　评标程序

**3.1　符合性审查**

评标委员会开展符合性审查，如发现下列情况之一的，其投标视为无效投标：

（1）投标文件未按招标文件要求签章的。

（2）投标文件关键内容字迹模糊、无法辨认的。

（3）投标文件含有与招标文件相悖的附加条件的。

（4）投标文件未对招标文件的实质性要求作出响应的。

（5）投标文件报价出现前后不一致，投标人拒绝按照招标文件要求修正投标文件报价的。

（6）投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的。

（7）投标有效期不足的。

（8）投标内容不符合国家相关强制性标准的。

（9）投标人串通投标的。

（10）法律法规规定的其他情形。

**3.2****澄清、说明或者补正**

需要澄清、说明或者补正（包含但不限于确认修正后的投标文件报价、投标报价合理性说明）的，评标委员会通过“兰州市网上开评标系统”发出系统提示信息，投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统以书面形式澄清、说明或者补正（包含但不限于确认修正后的投标文件报价、投标报价合理性说明），并由投标人签章或者由法定代表人（或授权代表）签章。

前款描述的规定时限见《投标人须知前附表》。投标人未在规定时限内完成的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**3.3　演示**

本项目是否演示见《投标人须知前附表》。

需要演示的，评标委员会通过“兰州市网上开评标系统”发出系统提示信息，投标人以数字证书（CA或移动CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”，按照评标委员会发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统进行演示。

前款描述的规定时限见《投标人须知前附表》。投标人未在规定时限内完成演示的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由投标人承担。

**3.4　综合评标**

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.4.1　评标标准**

本项目评标采用综合评分法。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 评分标准 | 分值 |
| 价格部分（20） | 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20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）×20 | 20 |
| 商务部分（25） | 相关 业绩 | 投标人提供近3年以来完成的同类项目业绩证明材料，每提供一项得5分，最高得15分。提供合同完整扫描件，不提供或提供不完整不得分。 | 15 |
| 运营资质 | 投标人具有基础电信运营许可证的，得6分；具有增值电信业务许可证的，得6分。提供相关证明资料扫描件。 | 12 |
| 技术部分（55） | 国家及省级相关考核 | 投标人组织话务人员为群众提供全天候、全方位的24小时人工语音服务，承诺能够完成国家及省级有关接通率、在线答复准确率等相关考核内容，并在测评排名中位居前列，提供承诺函的，得4分，不提供或承诺事项不完整不得分。 | 4 |
| 人员管理制度 | 投标人针对本项目提供人员管理制度，内容包括但不限于质量管理、人员培训、人员招聘、管理考核、投诉处理等。制度不缺项少项，科学完善、可操作性强的，得15分；制度不缺项少项，合理性较强，具有一定操作性的，得10分，制度缺项少项，不够合理，操作性不强的，得6分；无实质性内容或不提供不得分。 | 15 |
| 服务方案 | 投标人针对本项目提供服务方案，内容包括但不限于服务质量规划、现场管理规划、热线排班计划、话务接通率规划、舆情上报机制等。方案不缺项少项，全面详细、科学合理，工作流程及措施明确，各项责任管理到位，服务针对性强，可操作性强的，得20分；方案不缺项少项，较为合理、相对完整，工作流程及措施较为完善，有一定针对性、可操作性的，得15分；方案缺项少项，不够具体、合理，管理机制混乱，工作流程及措施过于简单，针对性、操作性不足的，得10分；方案缺项少项，内容空洞、笼统，不具备针对性和操作性的，得5分；无实质性内容或不提供不得分。 | 20 |
| 应急方案 | 投标人针对本项目提供应急处置预案，内容包括但不限于话务高峰期溢出话务接收能力、应急工作场地及工作设备处置、自然灾害防范、反恐维稳、火灾防控等。预案不缺项少项，全面完整，完全满足实际项目需求、针对性强的，得10分；预案不缺项少项，基本完整，基本符合实际项目需求、有一定针对性的，得6分；预案缺项少项，有所疏漏，不符合实际项目需求、针对性差的，得2分；无实质性内容或不提供不得分。 | 10 |
| 风险防范方案 | 投标人提供法律风险、用工风险防范方案。方案科学全面，重点突出，实施计划清晰、风险防范能力强的，得2分；方案比较科学完整、重点较突出、计划比较清晰、风险防范能力不足的，得1分；无实质性内容或不提供不得分。 | 2 |
| 文化建设能力方案 | 投标人提供单位文化和班组文化建设能力方案。方案科学全面，重点突出，实施计划清晰、文化建设能力强的，得2分；方案比较科学完整、重点较突出、计划比较清晰、文化建设能力不足的，得1分；无实质性内容或不提供不得分。 | 2 |

**3.4.2　评标注意事项**

评标时，评标委员会应注意以下事项：

（1）必须落实的中小微企业优惠政策。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》《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》《中小企业划型标准规定》、财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》等有关规定，未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，小微企业（含符合小微企业划分标准的个体工商户、残疾人福利性单位、监狱企业）享受价格扣除优惠，价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。即：①对符合规定的小微企业报价给予12%的扣除，用扣除后的价格参加评审。②接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于《联合体投标协议》或者《分包意向协议》约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。但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。

（2）必须落实的节能产品采购政策。

根据《节能产品政府采购品目清单》规定，《节能产品政府采购品目清单》内的产品，其中，“★”标注的为政府强制采购产品，非“★”标注的为政府优先采购产品。评审过程中，评标委员会应充分考虑。

（3）必须落实的环境标志产品采购政策。

根据《环境标志产品政府采购品目清单》规定，《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品，为政府优先采购产品。评审过程中，评标委员会应充分考虑。

**3.5　确定中标人**

本项目确定中标人方式见《投标人须知前附表》。

**3.6　编写评标报告**

评标委员会对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或相应文件被认定为无效的情形进行重点复核，并根据评审结果推荐中标候选人，或者根据采购人委托直接确定中标人，起草并签署评审报告。

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。

第四章　质疑和投诉

**4.1****询问**

供应商对政府采购活动事项和招标文件、评标结果有疑问的，可按公开招标公告中载明的联系方式、地址，以口头或书面形式向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构依法作出处理和答复。

询问的内容不属于采购人委托采购代理机构事项的，采购代理机构将依法告知供应商向采购人提出询问。

**4.2****质疑**

**4.2.1　质疑人**

提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目政府采购活动的投标人。

**4.2.2　提出质疑**

供应商认为招标文件、招标过程、招标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或者采购代理机构提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

供应商须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。

**4.2.3　质疑形式**

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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

供应商可以委托代理人进行质疑和投诉。代理人提出质疑和投诉的，应当提交供应商签署的授权委托书，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。

**4.2.4　无效质疑**

有下列情形之一的，采购人或者采购代理机构可不予受理：

（1）未在有效期限内提出质疑的。

（2）质疑未以书面形式提出，或质疑书内容不符合招标文件要求的。

（3）未在有效的质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，进行二次或多次质疑的。

（4）法律法规规定的其他情形。

**4.2.5　质疑答复**

采购人或者采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

**4.3　投诉**

质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内以书面形式向财政部门投诉。

投诉提交方式：可通过函件、信件等方式线下提交，也可通过点击“兰州市财政局网站”（http://czj.lanzhou.gov.cn/）“政府采购在线投诉”按钮或“兰州政府采购网”（http://czj.lanzhou.gov.cn:8089/index）“兰州政府采购在线投诉处理电子平台”按钮线上提交。

受理投诉部门：兰州市财政局

地址：兰州市城关区中山路46号

联系电话：0931-8105030

**4.4　行政复议或者行政诉讼**

投诉人对政府采购监督管理部门的投诉处理决定不服或者政府采购监督管理部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

第五章　合同待签样本

**5.1　政府采购合同（货物类待签样本）**

政府采购合同（货物类待签样本）仅作为参考，不作为最终合同，甲方有权在签订合同时对合同的相关条款及内容依法作进一步的细化和修改。样式附后。

**政府采购合同**

（货物类待签样本）

项目名称：

政府采购管理部门备案编号：

招标文件编号：

甲方合同编号：

甲方：

乙方：

签订时间：　　　年　　月　　日

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，甲乙双方按照中标结果签订本合同。

**第一条　合同标的**

乙方根据甲方需求提供下列货物：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

货物名称、规格及数量详见“供货一览表”（后附）。

**第二条　合同总价款**

本合同项下货物总价款（中标价格）：¥　　　　　　　　元，大写：　　　　　　　　　　元。

分项报价见供货一览表。

本合同总价款是货物设计、制造、包装、仓储、运输、安装及验收合格之前及保修期内备品备件等发生的所有含税费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

本合同执行期间合同总价款不变。

**第三条　组成本合同的有关文件**

下列关于兰州市政府采购\_\_\_\_\_\_\_\_\_号的招标投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（1）乙方提供的投标文件和投标报价表。

（2）供货一览表。

（3）交货地点一览表。

（4）技术规格响应表。

（5）投标承诺。

（6）服务承诺。

（7）中标通知书。

（8）甲乙双方商定的其他文件。

**第四条　权利保证**

乙方应保证买方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

**第五条　质量保证**

1.乙方所提供的货物的技术规格应与招标文件规定的技术规格及所附的“技术规格响应表”相一致；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

2.乙方所提供的货物须是全新、未使用过的原装合格正品，是中标投标文件提供的型号，实际并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证其提供的货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有良好的性能。货物验收后，在质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷所发生的任何不足或故障负责，所需费用由乙方承担。

**第六条　包装要求**

1.一般货物：除合同另有规定外，乙方提供的全部货物均应按标准保护措施进行包装。该包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损。并运抵指定地点。由于包装不善所引起的货物损失均由乙方承担。

2.对运输条件有特殊要求的货物：必须满足国家规定标准和甲方采购需求。

3.每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格凭证

**第七条　交货和验收**

1.乙方应按照本合同或招标文件规定的时间和方式向甲方交付货物，交货地点由甲方指定。

如招标文件对交货时间未明确规定，则乙方应当在合同签订之日起\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_日内将货物交付甲方。

其他特殊情形：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.乙方交付的货物应当完全符合本合同或者投标文件所响应的货物、数量和规格要求。乙方不得少交或多交货物。乙方提供的货物不符合招标投标文件和合同规定的，甲方有权拒收货物，由此引起的风险，由乙方承担。

3.货物的到货验收包括：

（1）初步验收：型号、规格、数量、外观质量、及货物包装是否完好。

（2）运行验收：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（2）最终验收：满足采购及响应条件，支付剩余款项。

4.乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料及配件、随机工具等相关资料交付给甲方；乙方不能完整交付货物及本款规定的资料及配件等，视为未按[合同](http://www.diyifanwen.com/fanwen/hetongfanwen/%22%20%5Ct%20%22_blank)约定交货，乙方负责补齐，因此导致逾期交付的，由乙方承担相关的违约责任。

5.甲方应当在到货后的\_\_\_\_\_\_\_个工作日内对货物进行验收；需要乙方对货物或系统进行安装调试的，甲方应在货物安装调试完毕后的\_\_\_\_\_\_\_个工作日内进行质量验收。验收合格的，由甲方签署验收单并加盖单位公章。招标文件对检验期限另有规定的，从其规定。

6.货物和系统调试验收的标准：按行业通用标准、厂方出厂标准和乙方投标文件的响应情况（详见合同附件载明的标准，并不低于国家相关标准）。

**第八条　伴随服务／售后服务**

1.乙方应按照国家有关法律法规规章和“三包”规定以及合同所附的“服务承诺”提供服务。

2.除前款规定外，乙方还应提供下列服务：

（1）货物的现场安装、调试、启动监督。

（2）就货物的安装、启动、运行及维护等对甲方人员进行免费培训。

3.若招标文件中不包含有关伴随服务或售后服务的承诺，双方作如下约定：

（1）乙方应为甲方提供免费培训服务，并指派专人负责与甲方联系售后服务事宜。主要培训内容为货物的基本结构、性能、主要部件的构造及处理，日常使用操作、保养与管理、常见故障的排除、紧急情况的处理等，如甲方未使用过同类型货物，乙方还需就货物的功能对甲方人员进行相应的技术培训，培训地点主要在货物安装现场或由甲方安排。

（2）所购货物应按生产厂家的标准提供售后服务，招标文件有特殊要求的，应该按照招标文件条款执行；保修期自甲方在货物质量验收单上签字之日起计算，不得另行收取保修费用。（请分别列出：　　　）

（3）保修期内，乙方负责对其提供的货物整机进行维修和系统维护，不再收取任何费用，但不可抗力（如火灾、雷击等）造成的故障除外。

（4）货物故障报修的响应时间为：工作期间（星期一至星期五08:00-18:00）为　　　时；非工作期间为\_\_\_\_\_\_小时。（特殊货物，例如服务器的故障响应时间为4小时）

（5）若货物故障在检修8个工作小时后仍无法排除，乙方应在48小时内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供甲方使用，直至故障修复。

（6）所有货物保修服务方式均为乙方上门保修，即由乙方派员到货物使用现场维修，由此产生的一切费用均由乙方承担。

（7）保修期后的货物维护由双方协商后，再另行签订补充协议。

**第九条　履约保证金**

1.乙方在签订本合同之日，向甲方或甲方指定的机构交纳履约保证金　　　元。

2.履约保证金的有效期为甲乙双方签署验收单后的　　　天，如超期未退还，则按照超出时间的银行利率支付保证金本息。

3.如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权扣除部分或全部履约保证金以弥补给甲方造成的损失。

4.履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在　　　天内退还乙方。

5.履约保证金交纳比例　　　%。（利率以同期银行利率为准）

6.履约保证金的交纳方式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式交纳保证金。

**第十条　货款支付**

1.本合同项下所有款项均以人民币支付。

2.本合同项下的采购资金系甲方自行支付，甲方应在乙方开具发票后的15个工作日内付款。

3.如[合同](http://www.diyifanwen.com/fanwen/hetongfanwen/%22%20%5Ct%20%22_blank)项下的采购资金系财政直接支付资金，甲方应在乙方开具发票后的15个工作日内向财政局提出申请。

4.以上第2、3款款项的支付进度以磋商文件的有关规定为准。如磋商文件未作特别规定，则付款进度应符合如下约定：

上述第2、3款均仅支付至合同总价的　　　%，余款　　　%于货物或系统运行满　　　个工作日内付清。

**第十一条　违约责任**

1.甲方无正当理由拒收货物、拒付货物款的，由甲方向乙方偿付合同总价的　　　%违约金。

2.甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的　　　‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的　　　%。

3.如乙方不能交付货物，甲方有权扣留全部履约保证金；同时乙方应向甲方支付合同总价\_\_%的违约金。

4.乙方逾期交付货物的，每逾期1天，乙方向甲方偿付逾期交货部分货款总额的　　　‰的滞纳金。如乙方逾期交货达　　　天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。

5.乙方所交付的货物品种、型号、规格不符合合同规定的，甲方有权拒收。甲方拒收的，乙方应向甲方支付货款总额　　　%的违约金。

6.在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内（取两者中最长的期限），如经乙方两次维修或更换，货物仍不能达到合同约定的质量标准，甲方有权退货，乙方应退回全部货款。如因不及时履约应按第3款赔偿甲方因此遭受的损失。

7.乙方未按本合同第九条的规定向甲方交付履约保证金的，应按应交付履约保证金的　　　%向甲方支付违约金，该违约金的支付不影响乙方应承担的其他违约责任。

8.乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的　　　%向甲方承担违约责任。

9.乙方在承担以上第4-7款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

**第十二条　合同的变更和终止**

除《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

**第十三条****合同的转让、分包**

依据招标文件有关要求执行。

**第十四条　争议的解决**

1.因货物的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第　　　种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

（2）向　　　　　　仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

3.在仲裁期间，本合同应继续履行。

**第十五条　合同生效及其他**

1.本合同自签订之日起生效。

2.本合同一式　　　份。

3.其他未尽事宜由双方签订补充协议。

4.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

5.合同双方应遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方名称（盖章）：法定代表人（或授权代表）（签字）：日期：　　　年　　月　　日 | 乙方名称（盖章）：法定代表人（或授权代表）（签字）：日期：　　　年　　月　　日 |

**特别说明：**

**1.本范本根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定制定，项目的具体采购合同条款，由甲乙双方协商一致签订。空格处划横线。**

**2.收款单位名称应与本合同乙方单位名称、项目中标单位名称、开具发票单位名称相一致。**

**3.甲方（采购单位）应盖本单位公章（不允许盖内设科室章），乙方应盖单位公章或合同专用章，合同双方应盖骑缝章。**

**4.除涉密项目外，根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告。**

**5.2　政府采购合同（服务类待签样本）**

政府采购合同（服务类待签样本）仅作为参考，不作为最终合同，甲方有权在签订合同时对合同的相关条款及内容依法作进一步的细化和修改。样式附后。

**政府采购合同**

（服务类待签样本）

项目名称：

政府采购管理部门备案编号：

招标文件编号：

甲方合同编号：

甲方：

乙方：

签订时间：　　　年　　月　　日

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，甲乙双方按照中标结果签订本合同。

**第一条　合同文件**

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1.招标文件。

2.投标文件。

3.乙方在投标时的书面承诺。

4.中标通知书。

5.合同补充条款或说明。

6.保密协议或条款。

7.相关附件、图纸及电子版资料。

**第二条　合同内容**

服务名称：详见合同附件中《服务一览表》

**第三条　合同总金额**

本合同服务总金额：¥　　　　　　　元，大写：　　　　　　　　　　元。

分项价款在《服务一览表》中有明确规定。

本合同总价款包括服务期间必须的日常易耗品、工具、调试费、培训费等相关费用。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同。

**第四条　权利义务和质量保证**

1.甲方保证服务期间，对乙方工作给予支持，提供水、电、场地等必须的基础工作条件。如乙方有需要，还要提供履行合同所必需的有关图纸、数据、资料等。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

2.乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权，索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。

**第五条　付款方式**

1.本合同项下所有款项均以人民币支付。

2.乙方向甲方提交下列文件材料，经甲方审核无误后支付采购资金：

（1）经甲方确认的发票。

（2）经甲乙双方确认签订的《验收报告》（或按项目进度阶段性《验收报告》）。

（3）其他材料。

3.款项的支付进度以招标文件的有关规定为准。如招标文件未作特别规定，则付款进度应符合如下约定：

第一次验收合格后支付至合同总价的　　　%，第二次验收合格后支付至合同的　　　%，第　　　次验收合格后支付至合同总价的　　　%，余款　　　%作为质量保证金于服务运行满　　　月后，并经甲乙双方复验合格后的　　　个工作日内付清。

**第六条　履约保证金**

1.乙方在签订本合同之日，向甲方或甲方指定的机构交纳履约保证金　　　元。

2.履约保证金的有效期为甲乙双方签署验收单后的　　　天，如超期未退还，则按照超出时间的银行利率支付保证金本息。

3.如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权扣除部分或全部履约保证金以弥补给甲方造成的损失。

4.履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在　　　天内退还乙方。

5.履约保证金交纳比例　　　%。（利率以同期银行利率为准）

6.履约保证金的交纳方式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式交纳保证金。

**第七条　验收**

1.服务期限：　　　　　　　　　至　　　　　　　　　。

服务地点：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

验收时间：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

验收地点：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

2.乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的服务条件依据，清单应随提供的服务成果交给甲方。

3.验收时，甲乙双方必须同时在场，乙方所提供的服务不符合合同内容规定的，甲方有权拒绝验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改，直至验收合格，方视为乙方按本合同规定完成服务。验收合格的，由双方共同签订《验收报告》。

4.甲方可以视项目规模或复杂情况聘请专业人员参与验收，大型或复杂项目，以及涉及专业服务内容的应当邀请国家认可的第三方质量检测机构参与验收。

5.如项目实施情况需要分阶段验收，则根据实际情况分阶段出具《验收报告》。

**第八条　项目管理服务**

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名：　　　　　　　　　；联系电话：　　　　　　　　　。

**第九条　售后服务**

1.乙方提供服务的质量保证期为自服务通过最终验收起　　　个月。若国家有明确规定的质量保证期高于此质量保证期的，执行国家规定。

2.服务期内，乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在　　　日（小时）之内作出及时响应，在　　　日（小时）之内赶到现场实地解决问题。若问题在　　　工作日（小时）后仍无法解决，乙方应在　　　日（小时）内免费提供服务的补偿、替换方案，直至服务恢复正常。

3.乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方按照本合同第十二条的约定承担赔偿责任。

**第十条　合同的转让、分包**

依据招标文件有关要求执行。

**第十一条　合同的生效**

1.本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2.生效后，除《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、第五十条第二款规定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

**第十二条　违约责任**

1.乙方所交付服务成果不符合本合同规定的，甲方有权拒收，乙方在得到甲方通知之日起　　　个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取有效措施的，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失或扣留履约保证金；同时乙方应向甲方支付合同总价　　　%的违约金。

2.甲方无正当理由拒收服务，甲方应向乙方偿付拒付服务费用　　　%的违约金。

3.乙方无正当理由逾期交付服务的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的　　　‰的违约金。如乙方逾期达　　　天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。在此情况下，乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

4.甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的　　　‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的　　　%。

5.其他未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

**第十三条　不可抗力**

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在　　　个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

**第十四条　争议的解决方式**

1.因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2.在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3.经协商不能解决的争议，双方可选择以下第　　　种方式解决：

（1）向兰州市有管辖权的法院提起诉讼。

（2）向兰州仲裁委员会提出仲裁。

4.在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

**第十五条　知识产权（信息化项目适用）**

1.本合同项目的最终用户为甲方，项目成果的专利申请权、版权及其他非专利技术的所有权及使用权均归甲方所有，乙方必须向甲方提供项目的所有源代码和开发文档，甲方有权对软件进行修改。

2.乙方对甲方提供的业务资料、技术资料应严格保密，不得扩散。

3.未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同项目的源代码和开发文档等资料扩散或提供给第三方使用，但甲方在本平台应用、二次开发或升级除外。

4.乙方保证合同项下甲方委托乙方开发的项目未侵犯任何第三方的知识产权，如出现第三方提出任何侵权主张，甲方立即通知乙方，乙方负责处理。甲方不承担任何法律责任。

**第十六条　其他**

1.本合同自签订之日起生效。

2.本合同一式　　　份。

3.其他未尽事宜由双方签订补充协议。

4.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

5.合同双方应遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方名称（盖章）：法定代表人（或授权代表）（签字）：日期：　　　年　　月　　日 | 乙方名称（盖章）：法定代表人（或授权代表）（签字）：日期：　　　年　　月　　日 |

**特别说明：**

**1.****本范本根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定制定，项目的具体采购合同条款，由甲乙双方协商一致签订。空格处划横线。**

**2.收款单位名称应与本合同乙方单位名称、项目中标单位名称、开具发票单位名称相一致。**

**3.甲方应盖本单位公章（不允许盖内设科室章），乙方应盖单位公章或合同专用章，合同双方应盖骑缝章。**

**4.除涉密项目外，根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告。**

第六章　投标文件格式

投标人应根据招标文件要求编制电子投标文件，并使用数字证书（CA或移动CA）在相应位置签章。其中，投标文件及相关文件中需投标人签章处均指加盖与当事人名称相一致的标准公章或具有法定效力的电子签章（投标人为自然人的，由本人签字或者加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章），需投标人的法定代表人（或授权代表）签章处均指由法定代表人（或授权代表）本人签字或者加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章。

**6.1****封面**

样式附后。

**投　标　文　件**

项目编号：

项目名称：

分包编号：

分包名称：

投标人（签章）：

投标人联系方式：

投标人注册地址：

日期：　　　年　　月　　日

**6.2　目录**

系统自动生成，样式附后。

**目录**

1.投标人情况

（1）投标函..........................................................

（2）投标人基本情况..................................................

2.资格审查响应材料

（1）资格承诺声明函..................................................

（2）中小企业声明函..................................................

（3）其他资格证明资料................................................

[3.综合评审响应材料](#_Toc472459261)

（1）开标一览表......................................................

（2）投标明细表......................................................

（3）商务部分响应资料................................................

（4）技术部分响应资料................................................

（5）其他响应资料....................................................

（6）技术参数偏离表..................................................

4.其他必要材料

（1）投标保证金相关资料..............................................

（2）节能产品相关资料................................................

（3）环境标志产品相关资料............................................

（4）联合体投标协议..................................................

（5）分包意向协议....................................................

（6）其他需要提供的资料..............................................

**6.3　投标人情况**

**6.3.1　投标函**

样式附后。

**投标函**

致（采购人）及（采购代理机构）：

我方已获取贵方项目编号为（项目编号）的（项目名称）招标文件。我方经认真研究上述招标文件，决定参加本次投标，并作出如下承诺：

1.我方完全接受招标文件中的内容，自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需的货物（服务）。

2.我方提交电子投标文件　　份，对投标文件中所有资料真实性、有效性负责，同意提供贵方要求的与投标有关的任何证据或资料，保证所提供资料的真实性、合法性。

3.我方符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，未被列入“信用中国”网站记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于“中国政府采购网”政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间。

4.我方所提交的投标文件在90天的投标有效期内有效，在此期间我方受此约束。

5.我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的投标人的行为。

6.如我方中标，我方将严格履行合同约定的责任义务，保证按合同约定如期完成相关工作。

如违反上述承诺，我方投标无效，愿意接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“甘肃政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

|  |
| --- |
| 投标人名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**6.3.2　投标人基本情况**

内容自行编制，包括但不限于：投标人简史、经营业务范围、组织机构、职工人数、专业技术人员情况、资信情况（含固定资产原值、净值、流动资金、近3年销售额与净利润及纳税等）。

**6.4　资格审查响应材料**

**6.4.1　资格承诺声明函**

样式附后。

**资格承诺声明函**

致（采购人）及（采购代理机构）：

按照《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及采购文件的规定，我单位郑重声明如下：

一、我单位名称为　　　　　　　　　　　　　　，注册地点为　　　　　　　　　　　　　，统一社会信用代码为　　　　　　　　　　　　，法定代表人（单位负责人）为　　　　　　。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位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（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，如有虚假，我单位愿意承担相应的法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

|  |
| --- |
| 承诺单位名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**6.4.2　中小企业声明函**

投标人为中小企业的，须提供《中小企业声明函》（样式附后）；联合体中的中小企业、签订《分包意向协议》的中小企业，均须提供《中小企业声明函》（样式附后）；投标人为残疾人福利性单位的，须提供《残疾人福利性单位声明函》（样式附后）；投标人为监狱企业的，须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（扫描件）。

未按要求提供的，评审时不予考虑。

**中小企业声明函（工程、服务）**

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

|  |
| --- |
| 企业名称（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

注：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。

**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，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：　　　年　　月　　日 |

注：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。

**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（采购人）的（项目名称）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（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**6.4.3　其他资格证明资料**

投标人认为与投标相关的其他资格证明资料。

**6.5　综合评审响应材料**

**6.5.1****开标一览表**

响应招标文件要求。《开标一览表》（样式附后）。

**开标一览表**

|  |
| --- |
| **项目信息** |
| 项目编号 |  |
| 项目名称 |  |
| 分包编号 |  |
| 分包名称 |  |
| 投标人名称 |  |
| **投标报价** |
| 大写（元） |  |
| 小写（元） |  |

**注：**1.投标报价须包括本项目所需一切费用，否则视为无效。

2.报价须与《投标明细表》中的合计总价一致。

3.只能按一种方案报价，否则视为无效。

|  |
| --- |
| 投标人名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**6.5.2　投标明细表**

响应招标文件要求。《投标明细表》（样式附后），投标人可根据项目具体情况自行编制。

**投标明细表（货物类）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目编号：分包编号： | 项目名称：分包名称： | 单位：元 |
| **序号** | **投标产品产地** | **投标产品名称** | **品牌** | **型号** | **基本配置** | **数量** | **数量单位** | **投标单价** | **投标总价** | **投标单价组成** | **交货日期** | **交货地点** |
| **产品单价** | **运费** | **保险费** | **安装调试费** | **税金** | **其他费用** |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计总价** |  |

|  |
| --- |
| 投标人名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**投标明细表（服务类）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目编号：分包编号： | 项目名称：分包名称： | 单位：元 |
| **序号** | **服务名称** | **服务内容** | **服务量** | **投标总价** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |
| **合计总价** |  |

|  |
| --- |
| 投标人名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**6.5.3　商务部分响应资料**

响应招标文件要求。内容自行编制。

**6.5.4　技术部分响应资料**

响应招标文件要求。内容自行编制。

**6.5.5　其他响应资料**

响应招标文件要求。内容自行编制。

**6.5.6　技术参数偏离表**

响应招标文件要求。《技术参数偏离表》样式附后。

**技术参数偏离表**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目编号：分包编号： | 项目名称：分包名称： |
| **序号** | **技术参数要求** | **投标技术参数** | **偏离情况** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

**注：**1.“技术参数要求”栏应逐项列明招标文件要求的各项技术参数。

2.“投标技术参数”栏应对应填写投标产品的实际技术参数。

3.“偏离情况”栏应如实填写正偏离、负偏离或无偏离。

4.投标人应提供所填投标技术参数的相应佐证资料，以供审查。

5.投标人所填投标技术参数完全复制技术参数要求的，视为无效投标。

|  |
| --- |
| 投标人名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**6.6****其他必要****材料**

**6.6.1　投标保证金相关资料**

本项目投标保证金见《投标人须知前附表》。若有，须提供。

**6.6.2　节能产品相关资料**

节能产品是指财政部、国家发展和改革委员会公布的现行《节能产品政府采购品目清单》内的产品，其中，“★”标注的为政府强制采购产品，非“★”标注的为政府优先采购产品。

若有，须按下列要求提供：

（1）国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。

（2）提供《节能产品政府采购品目清单》中相关内容页，并对相关内容作圈记。

未按要求提供的，评审时不予考虑。

**6.6.3　环境标志产品相关资料**

环境标志产品是指财政部、环境保护部公布的现行《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品，为政府优先采购产品。

若有，须按下列要求提供：

（1）国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。

（2）提供《环境标志产品政府采购品目清单》中相关内容页，并对相关内容作圈记。

未按要求提供的，评审时不予考虑。

**6.6.4　授权委托书**

若有，须提供。样式附后。

**授权委托书**

致（采购人）及（采购代理机构）：

我方决定参加项目编号为（项目编号）的（项目名称）的政府采购活动，并在本次政府采购活动中，对授权代表作出如下授权：

一、代表法定代表人签署投标文件、合同和其他具有法律意义的任何文件、凭证等。

二、代表法定代表人全权处理投标、报价等与之有关的一切事务。

三、授权代表在授权范围内所做出的承诺、签署的文件等，法定代表人均予以承认，并承担由此产生的法律后果。

|  |  |
| --- | --- |
| **法定代表人** | **授权代表** |
| 姓名 |  | 姓名 |  |
| 身份证号 |  | 身份证号 |  |
| 单位名称 |  | 单位名称 |  |
| 工作职务 |  | 工作职务 |  |

|  |
| --- |
| 投标人名称（签章）：法定代表人（签章）：授权代表（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

**6.6.5　联合体投标协议**

本项目是否接受联合体投标见《投标人须知前附表》。

采取联合体投标的，须提供《联合体投标协议》，样式附后。

未按要求提供的，评审时不予考虑。

**联合体投标协议**

致（采购人）及（采购代理机构）：

经研究，我们决定自愿组成联合体（联合体名称），共同申请参加项目编号为（项目编号）的（项目名称）的政府采购活动。现就联合体事宜订立如下协议：

一、联合体基本信息：（各方公司名称、地址、营业执照、法定代表人姓名）。

二、（某成员单位名称）为（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标和中标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，提交电子投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：　　　　　　　　　　　。

按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、其他：　　　　　　　　　　　。

|  |  |
| --- | --- |
| 牵头人名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 | 成员二名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

……

**6.6.6　分包意向协议**

本项目是否同意中标人采取分包方式履行合同见《投标人须知前附表》。

采取分包方式履行合同的，须提供《分包意向协议》，样式附后。

未按要求提供的，评审时不予考虑。

**分包意向协议**

致（采购人）及（采购代理机构）：

（投标人名称）若成为项目编号为（项目编号）的（项目名称）的政府采购活动中标人，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（分包供应商一名称）……就分包意向事宜订立如下协议：

一、分包履约标的：（投标人名称）将　　　　　　　　　　　工作内容分包给（分包供应商一名称）进行履约，（分包供应商一名称）具备相应资质条件且不得再次分包。

……

二、分包履约报酬：（分包供应商一名称）获得履约报酬　　　　　　，占合同总金额　　　　　　%。

……

三、分包履约期限：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

四、分包履约方式：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

五、分包履约验收：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

六、违约责任：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

七、争议解决：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

八、其他：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　。

|  |  |
| --- | --- |
| 投标人名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 | 分包供应商一名称（签章）：法定代表人（或授权代表）（签章）：日期：　　　年　　月　　日 |

……

**6.6.7　其他需要提供的资料**

投标人认为与投标相关的其他需要提供的资料。

第七章　采购需求

**第一部分：基本情况**

2013年以来，市大数据中心通过服务外包方式开展12345政务服务便民热线运行管理工作，保证了热线的正常运转和服务质量。

根据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）有关规定，本次采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业行业。

**第二部分：详细参数**

（一）服务期限：外包服务期限共计一年。

（二）服务地点：兰州市大数据管理中心（以下简称中心）12345政务服务便民热线服务大厅。

（三）服务方式：投标人组织相关工作人员进驻12345政务服务便民热线服务大厅开展每日24小时驻现场服务。

（四）服务内容及要求：

投标人负责12345政务服务便民热线的受理、转办、督办、回访、质检，以及人员招聘、管理、培训等相关工作，负责兰州12345微信公众号等平台的信息发布、诉求受理，负责热线日常运行，大数据统计、分析及市大数据中心安排的其他工作。

**1.项目基本要求**

（1）供方组织话务人员为群众提供全天候、全方位的24小时人工语音服务，完成国家及省级有关接通率、在线答复准确率等相关考核内容，并在测评排名中位居前列。

（2）投标人需具备一定的语音热线服务经验和生活类相关语音服务资源，实施采购人所需的生活类呼叫服务内容。投标人需按群众合理需求提供相关生活类服务内容，不得私自修改或扩展。

（3）投标人需根据国家、省上相关接通率要求，建立完善接听保障机制，通过及时补充话务人员，开辟备用场地等方式，全力保障热线接通，并提供相同标准的服务内容，提升服务感知，相关服务内容的培训由投标人承担，采购人给予必要的指导。

（4）在夏季用水高峰期和冬季供暖期，投标人应提前制定应急响应预案，建立健全应急响应工作机制，并做好安排部署，合理储备话务人员，科学调整人员排班，有效缓解话务高峰期压力。如遇水灾、火灾、疫情等特殊情况，投标人应按国家、省上相关接通率要求，全力保障热线接通；话务人员不足时，能在1个工作日内足额补充话务人员。

**2.现场管理人员**

（5）投标人应按照服务需求和工作需要，派遣6名驻现场管理人员。驻现场管理人员应具有大专及以上学历相关管理经验，具有较强的责任心，具备较好的组织协调和团队管理能力，能够全职入驻中心参加现场管理工作。

（6）现场管理人员负责健全完善热线运行管理制度，建立并执行科学的话务质检、绩效考核和人员管理及岗位设置体系。现场督促指导话务人员规范开展接话、转办、督办、回访等业务工作，协调处理工作中发生的应急突发事件，做好热线的日常管理。协调督促各承办单位及时更新维护热线知识库信息，统一规范答复口径。

（7）投标人驻现场管理人员服从采购人管理，接受采购人的监督和检查。若派驻的现场管理人员违反采购人管理制度或不能胜任工作的，采购人有权要求更换，投标人应在采购人提出更换需求后5个工作日之内完成人员调整到岗。

（8）驻现场管理人员经供采购人共同确定后，服务期内投标人原则上不得随意更换。如投标人因工作原因确需更换驻现场管理人员，需经采购人同意并严格按照要求完成工作交接后方可更换。

3.话务人员

（9）话务人员具备大专及以上学历，有一定的计算机文字录入能力，有较强的责任意识和团队意识，口齿清晰，表达能力较好，每季度末话务人员人数不低于93人，保证话务人员质量和人员队伍稳定。

**4.培训及考核**

（10）投标人须配备专业培训人员对话务人员定期开展相关培训，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求；基本的法律、法规、政策知识及其他相关知识内容。

（11）采购人每季度对投标人整体服务情况进行综合考核，投标人提供本季度热线运行情况报告。

**5.制度及文化建设**

（12）投标人按照采购人提出的业务发展要求及时制定完善话务服务标准、内部管理规章制度、工作业绩考核办法等制度办法，采购人进行审核、监督。

**6.信息安全保障**

（13）投标人要切实做好热线服务相关信息安全工作，培训、督促工作人员增强信息安全意识，对各类业务数据和群众信息按照有关要求执行保密工作，未经采购人允许不得以任何形式向他人提供或泄露，否则由此造成的一切后果，由投标人承担。

（14）投标人做好兰州12345微信公众号等平台的信息收集、整理、审核、发布等相关工作，信息以发布单位和本市官方媒体为主，须做到同日发布。要建立信息发布应急响应机制，对因政策调整等因素造成的内容滞后、发布不及时、不准确的信息要在第一时间撤回，否则由此造成的一切后果，由投标人承担。

（15）投标人根据采购人要求，建立规范合理的舆情信息逐级上报流程，并做好舆情信息的第一级研判工作。因投标人管理人员对重大舆情信息未及时上报导致的严重后果，由投标人承担相应责任。

（16）投标人在确保采购人政务服务类热线正常运行的同时，为生活服务类热线诉求提供相应的信息和技术支撑。若因投标人提供信息错误或投标人人员工作失误给企业和群众带来任何损失而产生的一切纠纷，由投标人负责。

**第三部分：售后要求**

**1.其它要求**

若采购人服务地点发生变更，投标人要协助采购人做好搬迁期间的人员安排、设备、线路迁移等相关工作，并视情况协调临时场地保证过渡期间热线平稳运行。

本项目服务期限一年。