|  |
| --- |
| 龙 港 市 国企 采 购竞争性磋商文件项目名称：龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目采购方式：竞争性磋商（分散采购-分散委托中介）采 购 人：龙港市水务发展有限公司联 系 人：郑先生代理机构：浙江东瓯工程造价咨询有限公司联 系 人：高小平联系电话：0577-68898877、15869444000 **二○二二年八月** |

**浙江东瓯工程造价咨询有限公司关于龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目的竞争性磋商公告**

|  |
| --- |
| 项目概况龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目的潜在供应商应在政采云平台（http://zfcg.czt.zj.gov.cn）获取（下载）采购文件，并于2022年9月2日14:30（北京时间）前提交（上传）响应文件。 |

1. **项目基本情况**

项目编号：LGSW2022015

项目名称：龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目

采购方式：竞争性磋商

总预算金额（元）：900000

总最高限价（元）：900000

采购需求：

数量：1

预算金额（元）:900000

单位：项

简要规格描述：详见招标文件第三部分采购内容及要求

合同履约期限：按招标文件执行

本项目（否）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；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。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无

3.特定资格要求：无。

三、获取（下载）采购文件

时间：/至2022年9月2日 ，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

 地点（网址）：政采云平台（http://zfcg.czt.zj.gov.cn）

 方式：网上下载 (并将报名资料发送至1522241313@qq.com）

四、响应文件提交

截止时间：2022年9月2日14:30 （北京时间）

地点：龙港市世纪大道4518号龙港市政务客厅4楼

五、响应文件开启

开启时间： 2022年9月2日 14:30 （北京时间）

 地点：龙港市世纪大道4518号龙港市政务客厅4楼

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

1、投标保证金：按照《浙江省财政厅关于明确政府采购保证金管理工作的通知》浙财采监〔2019〕5号文件规定，供应商无需缴纳投标保证金。

2、供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，一次性以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。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的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

3、本项目对符合财政扶持政策的中小企业（小型、微型）、监狱企业、残疾人福利性单位给予价格优惠扶持，执行节能产品政府强制采购和优先采购政策，执行环境标志产品政府优先采购政策。

4、为贯彻落实新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作要求，关于投标文件递交的相关说明：

①供应商可以采用邮寄的方式递交投标文件，但须备注当面签收确认，并提前5天与我公司经办人联系。否则导致投标文件不能在投标文件递交截止时间前送至开标地点而产生投标无效的后果，须由供应商自行承担。

邮寄接受人及联系方式：高小平15869444000

邮寄地址：苍南县灵溪镇上江小区13栋1单元301室

②允许供应商现场递交投标文件，并做好投标文件的密封工作。以现场递交投标文件的供应商必须在规定的投标文件递交截止时间前送到投标文件递交地点，递交人员不得超过1人，且持有“绿色健康码”，体温不超过37.3℃，不得聚集。以上两种递交方式由供应商自行决定。

③供应商采用邮寄投标文件需注明授权代表或法定代表人的联系方式及电子邮箱。需要供应商澄清或签字确认的，供应商代表未到现场的，则发送询标或签字确认相关内容至供应商授权代表或法定代表人电子邮箱，供应商代表30分钟内澄清、说明、确认或者更正的回复发送至邮箱1522241313@qq.com.供应商在规定时间内未澄清或确认的则应说明理由，否则视为无异议。

八、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名    称：龙港市水务发展有限公司

地    址：浙江省温州市龙港市通港路(龙港实验中学对面）

    项目联系人（询问）：郑先生

项目联系方式（询问）：13736306888

2.采购代理机构信息

    名    称：浙江东瓯工程造价咨询有限公司

    地    址：苍南县灵溪镇上江小区13栋1单元301室

   项目联系人（询问）：高小平

    项目联系方式（询问）：15869444000

    质疑联系人：欧先生

质疑联系方式：0577-68898877

3.同级采购监督管理部门

    名    称：龙港市水务发展有限公司（纪检部门）

    地    址：0577-59902858

  联系人 ：陈先生

监督投诉电话：0577-59902858

**供应商报名登记表**

|  |  |
| --- | --- |
| 日    期 | 2022年  月   日 |
| 项目名称 |  |
| 项目编号 |  |
| 供应商名称（公章） |  |
| 统一社会信用代码 |  |
| 项目联系人 |   | 手    机 |   |
| 联系电话 |   | 传    真 |   |
| E-mail |   | 邮政编码 |   |
| 通信地址 |   |
| 提交的报名文件资料 |
| 序号 | 报  名  资  料 | 是否提交 | 备    注 |
|  | 有效的工商执照、税务登记证（副本复印件） |  |  |
|  | 报名登记表 |  | 注册资金：        万元 |
|  | 特定资格要求的证书（如有） |  |  |
|  |  |  | 售后服务点： 温州：□       其他：□ |
|  |  |  |

**投 标 通 知 (邀 请) 书**

浙江东瓯工程造价咨询有限公司对龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目进行竞争性磋商，特通知贵公司（企业）前来投标。并请按招标文件的要求认真准备好投标文件，按时前来投标。

|  |  |
| --- | --- |
| 采购编号 | LGSW2022015 |
| 采购内容  | 龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目 |
| 资金来源 | 自筹资金 |
| 采购预算 | **▲本项目采购预算为900000元；供应商的投标总价超出该采购预算的，该供应商按无效投标处理。** |
| 采购方式 | 竞争性磋商 |
| 确定成交供应商办法 | 综合评分法 |
| 报价有效期 | 90日历天（自响应文件递交截止日起计算） |
| 磋商响应文件份数 | 磋商响应文件（商务技术文件及商务报价文件）正本一份，副本四份；资格审核资料及原件部分一份。 |
| 磋商保证金 | 按照《浙江省财政厅关于明确政府采购保证金管理工作的通知》浙财采监〔2019〕5号文件规定，投标人无需缴纳投标保证金。 |
| 磋商响应文件提交地址 | 龙港市世纪大道4518号龙港市政务客厅4楼 |
| 投标文件递交截止与投标文件开启时间 | 2022年9月2日14时30分（北京时间） |
| 磋商地点 | 龙港市世纪大道4518号龙港市政务客厅4楼 |
| 采购类型 | □货物类 ☑服务类 □工程类 |
| 现场勘查 | **供应商应当自行进行现场踏勘，以了解准确的报价依据。如果由于供应商不进行现场踏勘而导致投标方案与实际需求严重不符，由此产生的一切后果由供应商自行负责。踏勘期间发生的费用或意外导致伤亡等一切责任和损失均由供应商自行承担。** |
| 质疑时间 | 按规定时间执行 |
| 质疑受理地点 | 浙江东瓯工程造价咨询有限公司（苍南县灵溪镇上江小区13栋1单元301室），联系人：高小平，联系电话：0577-68898877、15869444000 |
| 投诉受理联系方式 | 受理部门名称：龙港市水务发展有限公司（纪检部门）联系人 ：陈先生 监监督投诉电话：0577-59902858地址：龙港市龙港大道与西五街交叉路口 |
| 信用记录甄别 | 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录的通知》（财库【2016】125号）文件相关规定，评审时采购组织机构将统一通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn)查询投标供应商信用记录，对投标供应商信用记录进行甄别。**凡是列入失信被执行人、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供应商，将拒绝其参加本次政府采购活动。** |
| 落实政府采购支持中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位发展政策 | 本项目**采购标的为营销综合管理系统采购**，属于**服务类**采购项目，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。**（1）小、微企业价格扣除扶持政策：本项目在报价分评审时依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）、《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）、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度 助力扎实稳住经济的通知》（浙财采监[2022]8号）等相关规定，对企业规模按“**软件和信息技术服务业**”进行认定的小型和微型企业给予价格优惠扶持，用扣除后的价格参与评审，具体规定见“第六部分 评审办法”。（2）监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除扶持政策：符合《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）规定的“监狱企业”和符合《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）规定的“残疾人福利性单位”，参照小、微企业给予相同价格优惠扶持，用扣除后的价格参与评审，具体规定见“第六部分 评审办法”。如供应商企业属于以上多种性质的，仅享受一次，不重复享受扶持政策。 |
| 其他注意事项 | （1）各投标供应商派法定代表人（或法定代表人授权代表）按本招标文件规定的时间和地点参加本项目的开标大会并登记签到。投标供应商如不派代表参加开标大会，不作无效标处理。（2）法定代表人参加开标大会的同时出示：a.企业营业执照复印件加盖公章（封装在投标文件内的也有效）;b.个人有效身份证明（居民身份证）.（3）法定代表人授权委托书载明的授权代表参加开标大会的同时出示：a.企业营业执照复印件加盖公章（封装在投标文件内有效）;b.投标供应商法定代表人授权委托书原件；c.个人有效身份证明（居民身份证）.（4）法定代表人或法定代表人授权委托书载明的授权代表参加开标大会时递交的“企业营业执照复印件加盖公章”或投标供应商“法定代表人授权委托书原件”密封在投标文件技术资信部分内有效；（5）授权代表开标前出示的法定代表人授权委托书与投标文件中的法定代表人授权委托书不一致时，以投标文件中的为准；（6）供应商采用邮寄的，其联系人若为法人的须提供“企业营业执照和身份证复印件加盖公章”，若联系人为委托人的须提供“法定代表人授权委托书原件”，且须密封在投标文件技术资信部分内；（7）招标文件其他地方规定与本表规定不一致的，以本表规定为准。 |
| 合同签订 | 1、中标供应商须在中标通知书发出之日起30日历天内与采购人签订合同。2、本项目政府采购合同按规定在浙江政府采购网（http://www.zjzfcg.gov.cn）予以公告。 |
| 现场投标注意事项 | 为做好本项目疫情防控期间项目招投标工作，确保疫情防控严密细致、措施到位，确保招投标活动便捷高效、平稳有序，根据“少接触”的原则。招标会议疫情防控措施方案如下，所涉及单位及参加会议人员应积极配合： 一、现场防护措施 1.每家投标单位只可委派1名本单位人员（投标单位的法定代表人或法人代表授权委托代理人）参加投标。2.开评标会议现场建立登记问询制度。招标人、代理机构按照疫情防控响应的有关要求，做好开评标活动现场人员信息登记、体温检测、核对健康码、口罩佩戴、手部卫生消毒等各项工作，并询问进入开评标现场人员近 14 天内的旅行史特别是湖北、较重疫区及国外的旅行史，了解近一周的个人身体情况和发热病人接触史。 3.开评标现场听从代理机构安排，按照指定位置就坐（每人间隔一个座位就坐），不得聚集喧哗并随意走动。 4.加强个人防护及开评标场所消毒工作。进入开评标现场人员都应当自行戴好口罩，做好手部卫生消毒。严格执行开评标场所消毒制度。开评标场地配备消毒器具，使用前后，进行清理消毒工作。尽可能减少现场人数、加大座位间隔、缩短工作时间。参加招标活动的评审专家、中心监督人员、招标人、代理机构工作人员应当做好个人防护，严格执行疫情报告、人员隔离等要求。 5.开标结束后，各投标人代表离开开标现场，但应保持通讯畅通。 6.严格落实执行现场开标及评审法律规章制度。 二、响应预案 1.按照“早发现、早报告、早隔离、早治疗”的原则。 2.新型冠状病毒性肺炎的主要症状:咳嗽(症状严重，干咳为主，伴有痰音，喘息，影响睡眠) ;发热(高热持续 72 小时以上) ;全身精神差，食欲差;潜伏期 2~14 天，平均7 天等。遇到有以上相应症状者，应劝(送)其去医院就医。并立即报告上级，根据具体情况，采取隔离、消毒、疏散等措施。 3.若有发现疑似病症，第一人必须在第一时间应立即向当地疾病预防控制机构和行政管理部门报告，并提供疑似病人及与其密切接触者的相关信息。不得延误。 4.开标室、开标现场、评标室有人员出现疑似症状，除劝(送)其去医院就医外，尚应采取以下措施: （1）同其直接接触的人员，应到医院体检； （2）场所进行封闭消毒； （3）确诊为新型肺炎病人，则对有关人员采取隔离措施，有关场所实行封闭消毒，现场禁止人员进出，实行隔离。 （4）配合有关部门做好善后工作。 三、其他事项 1、疫情防控期间现场防控措施不足之处应严格按省、市、县防疫政策及相关文件执行； 2、投标现场须进行体温测量，如体温数据不一致的情况下，以交易中心（或招标人、代理机构）的数据为准； 3、投标人在递交标书等阶段健康码出现红黄码、体温出现异常等情况，可能引起投标文件被拒收或出现隔离情况，所导致的各种后果由投标人自行承担。  |
| 备注 | 如发现采购文件及其评审办法中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时，请在规定的质疑截止时间前向采购机构或采购人书面反映，逾期不得再对采购文件的条款提出质疑。构成本招标文件的各个组成部分互为解释、互为说明，如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；仅适用于招标投标阶段的约定，按招标公告、投标供应商须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一文件中就同一事项的约定不一致的，以逻辑顺序在后者为准；同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述约定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。 |

**采购文件总目录**

第一部分 项目简介

第二部分 采购内容及技术要求

一、总则

二、采购内容及技术要求

三、商务要求

第三部分 供应商须知

一、说 明

二、供应商资格条件

三、采购文件

四、磋商响应文件

五、磋商响应文件的密封与递交

六、开标和评标

七、授予合同

第四部分 合同格式

 第五部分 附件：投标文件格式

第六部分 评审办法

注：采购文件中有的条款及要求以加粗、加下划线或符号★、▲的形式强调，这些特别强调的条款及内容有些是重要条款，供应商对重要条款的响应程度将作为评审工作的主要依据之一。

# 第一部分 项目简介

浙江东瓯工程造价咨询有限公司受龙港市水务发展有限公司委托，以竞争性磋商方式采购龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目，本次招标资金已经落实。

我们热情欢迎有关公司（企业）前来进行投标。

# 采购内容及技术要求

### 一、总则

1、本技术规范要求提出的是最低限度的基本技术要求，并未对所有技术细节作出规定，供应商应提供符合本技术要求和国家标准、行业标准的优质产品。

2、供应商产品与本技术要求不一致时，供应商应在投标文件中予以说明，并由评标委员会鉴定供应商产品能否达到要求。如供应商没有在投标文件中提出异议，则视为供应商提供的产品完全按照本招标文件要求。

3、技术要求及标准的执行

供应商提供的产品应标明所执行的质量标准，若同一标准已颁发新标准，则按最新标准执行。若同一产品同时有几个标准（国际标准、国家标准、行业标准、企业标准等），则按最高层次的标准执行。下述标准及规范要求有出入则以较严格者为准。

供应商须按国家有关规定及标准完成本次采购产品的供货、运输、装卸、就位、安装、调试、技术培训、检验、通过有关部门验收、维保期服务、产品终身维修等各项工作，并保证投标产品使用的安全性能与检测结果的可靠性。如中标，中标供应商及制造商对中标产品使用的安全性能与可靠性负全部责任。

### 二、项目背景简介

龙港市水务发展有限公司目前使用的营销系统，已经运行了多年，由于架构设计上的陈旧已无法满足公司新的业务需求，为彻底解决这一问题，公司希望能引进一套成熟、稳定、高效、可持续发展、能更好地适应公司发展的营销、电票、手机抄表、客服热线等一体化综合管理系统。通过新系统引进，在公司内部促进业务的优化，满足未来“最多跑一次”改革办理等服务需求、提高企业的运作效率和运作能力，提升公司管理水平。

为更好运用信息化手段满足业务管理和优化业务流程的需求，新建立的综合管理软件的功能应覆盖营业收费、电子发票、手机抄表、客服热线等各方面业务，是一套围绕营销收费业务展开，并支持有多个子公司同时运行，涉及用户档案、短信服务、水表管理、抄表管理、费用管理、票据管理、报表管理、用户查询、银行收费、第三方收费、数据维护和外部数据接口等一体化业务的综合管理系统平台。综合管理系统正式使用后应能进一步提升业务流程效率，提高服务质量，提高用户满意度。

### 三、采购清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购内容 | 数量 | 单位 | 备注 | 部署位置/使用单位 |
| 1 | 营收系统 | 1 | 套 | B/S架构 | 龙港市水务发展有限公司 |
| 2 | 银行实时联网系统 | 6 | 套 |  | 龙港市水务发展有限公司 |
| 3 | 支付宝公众服务平台 | 1 | 套 |  | 龙港市水务发展有限公司 |
| 4 | 微信生活缴费平台 | 1 | 套 |  | 龙港市水务发展有限公司 |
| 5 | 微信公众服务平台 | 1 | 套 |  | 龙港市水务发展有限公司 |
| 6 | 短信催缴系统 | 1 | 套 |  | 龙港市水务发展有限公司 |
| 7 | 电子发票系统 | 1 | 套 | 对接税控 | 龙港市水务发展有限公司 |
| 8 | 手机抄表平台 | 1 | 套 | 安卓版定制 | 龙港市水务发展有限公司 |
| 9 | 报装系统 | 1 | 套 | 包含对接省用水用气报装系统**（对接省用水用气报装因时间紧迫已委托单位进行建设，建设资金为3万元，由中标单位进行支付。）** | 龙港市水务发展有限公司 |
| 10 | 网上营业厅系统 | 1 | 套 | 含浙里办、浙水好喝、政务网、微厅等 | 龙港市水务发展有限公司 |
| 11 | 客服热线管理系统 | 1 | 套 |  | 龙港市水务发展有限公司 |
| 12 | 数据迁移 | 1 | 套 |  | 龙港市水务发展有限公司 |

### 四、详细参数要求

|  |  |
| --- | --- |
| 技术指标分类 | 技术规格要求 |
| 营业收费系统 | **▲本次采购产品均要求BS架构，oracle11G数据库，支持主流的浏览器使用。****1.1营业收费系统：****1.1.1 支持分（子）公司管理模式**能支持不同管理模式和价格体系的营业分公司（或子公司），如可按总公司、分公司（子公司\营业所）乡镇、来分配权限、设置参数及定义水价。能针对单独的营业所、子公司或乡镇来进行独立考核管理。**1.1.2 收费管理**收费管理用于实现各种费用的收进与销帐。系统支持营业厅收费、银行托收、实时代收代扣业务。还支持预收款结存及部分收费。支持多种渠道缴费，如支付宝支付、微信支付、微信网厅等业务和代收联接系统，代收银行如：工行、建行、农行、中行、邮储、农商（信用社）等。同时具备有预收款管理、批量销帐和调整、银行实时代收代扣、第三方缴费、划帐、催款通知单等功能**1.1.3 账务管理**对系统费用进行有效管理，支持水价、用水性质、行业类别的管理及调整；支持水费算法管理、违约金参数设计、支持违约金按银行同期利率设计、支持混合水价、阶梯水价等；支持日常工作中特殊情况的水费特殊处理（如：减免水量、减免违约金、修改抄见度、调整用水性质、追收/罚款、呆帐、冲红字、水费拆帐等）、支持静态报表。同时具备有费用组成管理、水费算法管理、水价管理、违约金管理、红字票管理、特殊处理、特殊处理查询等功能。**1.1.4 票据管理****1.1.4.1 票据管理**对公司票据整个生命周期的管理，支持发票与各类收据的领用存管理，以及打印记录管理，发票的动态跟踪处理。可以设定参数规定开票员是否必须先领票，才能开票。发票购入：录入新购发票的购买日期、发票起止号码发票领用：开票员录入领用发票的起止号码发票打印：单张或批量打印发票，打印前判断输入的发票号码是否可用，打印后记录所使用的发票号码发票作废：错打发票，可作废/还原发票补打：可按条件单个或批量补打历史发票。用户补打之前已缴费的发票，杜绝一费多票的情况。红字发票**1.1.4.2票据设计**系统提供对票据类型定义功能，用户可以通过该功能增加、修改、删除票据类型，每个票据类型对应一个票据格式，系统根据票据类型自动调用相应格式进行数据打印输出。对所有票据格式，系统提供格式定义功能，利用系统提供的格式设计器，用户可以根据自己要求定义特殊票据格式，系统将根据设定格式进行票据、报表输出。**1.1.4.3票据打印**系统提供多种票据及通知单的打印，支持发票、收据、通知单的打印，支持连续打印。**1.1.5 抄表管理** 支持手工抄表、抄表机抄表、手机抄表、远程抄表以及手工特抄等多种抄表业务处理，能正确处理拆换表和归零表的水量计算，以及异常水量的统计分析，可对每月用水情况进行有效统计和分析，并可与往年同期进行比较分析，生成各种抄表情况清单；能正确处理水表归零、抄表周期内多次换表水量计算等。同时具有表册/路线、抄表员信息管理、抄表计划、抄表类别、调整抄表顺序、手工抄表、抄表机抄表、远传水表抄表、抄表周期设置、打印欠费催缴通知单、打印抄表卡等功能**1.1.6 用户综合查询管理**支持模糊或精确查询：用户基本信息、帐户信息、用水信息、档案变更情况、帐户变更情况、拆换表情况、用户开票情况、水表异常处理、短信交互信息，以及相应水费水量的统计处理、电子档案（合同等）等。信息查看内容可以由管理员自定义进行增加和减少。支持精确查询和模糊查询、定制查询。支持单用户查询和批量用户查询。单个用户信息的全方位查询：包括基本信息、用水情况、销账情况、信息变更、拆换信息、电子档案等等。超级自定义查询：可以自由设置过滤条件和显示列，提供多种逻辑条件，查询条件可进行逻辑分组和嵌套。参数内容可以提供运行时设置，可以提供多种预选项让用户选择，提供更多的人性化；详尽的数据显示列，提供缺省的列宽度和显示格式设置，用户可以自由调整；并可按字段进行排序。可以定义查询数据的统计特性：累加、平均、计数等。数据可以动态导出到Excel、文本文件及各类数据库中。**1.1.7档案管理**提供对用户信息的建立、维护、管理及查询、统计功能。包括：片区管理、表卡档案、帐户信息、水表信息、以及档案变更情况。主要是对用户信息的管理，即对用户信息的录入、修改及批量录入和修改，包括立户处理、过户处理、销户处理、报停/恢复、用水性质改变、银行托收帐号变更等要求。还需要满足免收及优惠信息、总分表及混合水处理、多种水费计算模式、批量信息修改等功能，完善整体档案信息的管理。支持高拍仪、签字板的使用。**1.1.8 完善的统计和报表管理功能**支持让用户自我定制，包括报表内容自定义和报表格式定制两部分，系统可以新增报表或对已有报表进行修改。如支持自定义图表、自定义清单报表、自定义单据和发票的打印格式等。必须确保各类统计报表数据的准确性，在每个模块均需提供各种相关静动态报表，可灵活地定制各种报表字段内容，以及各种报表的浏览、排版、打印和文档输出功能。图表统计可灵活定制查询和分析对比统计功能。支持报表中嵌入图表功能；报表类别包括静态报表和动态报表管理两种模式；提供可视化的报表自定义工具；系统报表可以在线自己添加、修改和删除；支持自定义纸张大小，支持打印机可打印高度与发票实际高度不一致时的微调功能；操作需简单，容易上手，对没有数据库知识的人也能快速的制作出所需的报表； 报表分模块管理，清晰明了；支持各类收费（如：营业厅收费、银行代扣、预收存）日/月/年报表的生成，可按费种、期间等查询条件生成汇总和明细统计报表，并支持Execl、Txt、DBF等格式的导出。 |
| 第三方平台综合服务系统 | **2.银行中件间系统**（1）实时反映收费、欠费状况，统一费用查询口径。（2）银行可以代收预存款，预存款大于欠费时，可以自动销帐。（3）代扣、托收用户都可以随时在银行现金缴费，杜绝重复收费。（4）与营业系统无逢对接，实时计算违约金和各种费用优惠。 （5）自动完成每日的对账，具备平帐功能，并记录备查。（6）多样化的报表功能，可以根据企业的实际需要进行统计打印。（7）通过可靠的中间件技术，保证与银行内部系统的隔离，确保银行交易的安全性和可靠性。（8）提供公用数据接口和通讯协议标准，支持多种数据交换格式。（9）与银行的接口协议要多功能化，可查询单一水费，也可查询多笔水费，有基本信息查询，也有帐务信息查询，传输的金额要有本金、违约金和总金额。数量要求：6套 **3.支付宝生活缴费包含：**户号查询、用水查询、在线缴费、水费预存、密码设置，用户可根据自身需求选择。数量要求：1套**4.微信生活缴费平台包含:**户号查询、用水查询、在线缴费、水费预存、密码设置，用户可根据自身需求选择。数量要求：1套 |
| 微信公众服务平台 | 微信公众号平台为水务公司构建专属的掌上服务平台，主动接触客户、服务客户，实现和客户的文字、图片、语音等的全方位沟通、互动及其它客户服务。搭建各类服务功能，实现快速缴费、信息查询、业务办理、智能互动等多样化客户服务。 |
| 短信平台 | 各系统均可使用短信服务功能，可跨移动、电信、联通平台短信端口对接，实现短信收、发管理、短信智能机器人自助服务、内部通信调度管理，完成报量、催费、派工功能。可设置发送内容与需发送的用户名单, 可从系统客户资料直接发出,也可从EXCEL导入发出。可直接实现：按区域给相关用户发信息通知、停水信息、催费信息等。可统计成功发出并收到的短信数量，并生成列表。1通过短信接口向用户发布的信息包括水费缴费通知、水费催缴、银行托收（代扣）短信、用水公告、停水预告、停水通知、换表信息、内部工单通知等。 2消息推送通过短信平台，实现各种业务消息的推送，将各业务系统需要处理的事务以短信/微信形式推送到各业务待办人，提醒各业务待办及时进行事务处理。可多条件筛选条件，根据不同需求可设置不同欠费时间时间和催费次数发送短信。 数量要求：1套 |
| 电子发票系统 | 能够在大厅、微信公众号、邮箱、短信申领电子发票实现与税务电子发票无缝对接，实现开据电子发票数量要求：1套  |
| 手机抄表软件 | 1.适合大众的安卓手机。2.支持在线下载表册，每个抄表员都有自己的账号，根据登录人员系统应自动筛选出该抄表员的表册，抄表员可单选或者多选表册进行下载。下载之后，数据保存在本机上，若不清空，App不可自动删除已下载表册。3.支持在线抄表和离线抄表。App抄表时应和抄标记的抄表的顺序一致。并且应具有按顺序抄表、续上次抄表、查询抄表、浏览已抄等抄表方式。抄表时要采集抄表员当前的位置和时间点，上传表册之后，系统自动生成抄表员的轨迹。4.支持拍照，照片存放在相册里面，表册上传时连同照片一起上传。5.支持自动备份，为保证已抄数据不丢失，有网时应把已抄数据自动备份，抄表计费的数据以抄表员上传的为准。6.支持数据查询，根据权限抄表员可以查看用户的信息，缴费信息，抄表记录等信息。7.支持修改用户信息，抄表时可以修改用户的手机号码，并且立即同步营收信息。数量要求：1套  |
| 微信网上营业厅 | 1.在微信公众号上面增加营业厅功能，业务事项包括：用户绑定、水费缴纳、用水账单查询、电子发票、阶梯使用查询、接水申请、过户申请、合表价格申请、用户信息变更、用水性质变更、用水人口变更、复接申请、暂停申请、一户一表申请、销户申请、水表验表申请、在线报修、投诉建议、违章举报等业务。2.业务流程是用户首先关注公司官方公众号，进入“网上营业厅”，先绑定户号，再填写表单内容，提交时要验证手机号是否有效。用户提交之后，要及时通知业务受理员（通知方式微信或者短信），业务员在后台审批完成之后，通过短信方式告知用户业务受理成功，并告知业务受理结果。如果审批时不通过申请，要告知用户业务受理退回原因，并引导用户如何办理才能正确提交表单信息。3.审批后台要有图表界面，简单明了的显示出待审批的业务事项数量。点击具体的业务事项能查看详细的待办列表，双击列表可以查看用户提交的白哦啊单信息，用户上传的附件，可以在线预览（格式包括：jpg、png、gif、bmp、word、excel、PPT等常用文件格式）。数量要求：1套  |
| 报装系统 | **1.报装系统**报装系统使用工作流引擎技术，可实现对新客户申请接水到安装水表建立档案的信息化控制管理。对新报装客户从受理至勘察现场、工程设计、工程施工、竣工验收、建立档案的整个过程进行电脑记录和追踪，可简便地从系统中查询到报装进程和负责人员信息，能对超期未办理的环节进行自动提醒、自动催办和汇总记录。并实现对客户在用水过程中对水表或管道申报改装的业务进行信息化控制管理，如水表口径变更、移表、移/改管等。通过报装系统数据进行统计分析，为管理者提供决策依据。**1.1多渠道化报装业务受理**本系统支持自来水公司所有渠道受理的工单。自来水公司传统单一的报装受理窗口已经不能完全满足用户的要求，系统需要支持网络预约报装、网上报装、微信报装等，让用户足不出户即可申请报装工程，进而提高自来水公司的服务质量。**1.2 工程流转信息微信提醒**报装系统属流程管理系统，只有流程各环节都达到高效，工程才能高效完成，进而自来水公司服务用户的质量才能提升。为提高工程效率，提升服务，通过严格的流程节点考核、超期提醒是一方面，工程转单信息及时提醒到下一个节点的人员更重要，系统支持传统系统转单语音提醒和手机短信提醒，还支持现在非常流行的工程信息转单微信提醒。**1.3各类工程费用微信支付**随着信息化建设越来越快，微信已然成为现在最便捷和主流的交流和支付平台。自来水公司在支持微信查询水费、缴纳水费的同时，更应该满足客户其他的需求，本系统提供微信支付工程款的接口，用户可通过微信缴纳工程款、施工水费等。**1.4报装业务信息的网上流转**本系统需嵌套符合国际标准的工作流引擎，可根据实际工作调整报装管理流程，定义好工作流程后，报装信息进入报装信息管理系统后，将通过网络流转，减少了各个环节之间资料流转的人工操作，提高工作效率。尤其对于需要多个部门配合工作的环节，网上转单可以大幅度缩短处理时间。**1.5工程施工记录手机随时录入**报装工程中非常重要的一个环节就是工程施工，而施工过程都是在工地现场，不管是施工单位还是工程监理单位，都需要将工程施工信息进行记录，本报装系统支持程施工记录实时以手机形式录入进系统，这样领导在不去施工现场的情况下即可实时的了解工程进度和施工情况。**1.6报装业务流程的实时监控**报装信息管理系统具备图形化的报装工程流程实时监控功能，为管理人员提供了随时监控报装工程的状态的能力，可以了解报装流程中出现的问题，及时处理，避免报装周期的延长。**1.7灵活的预警设置**系统可以针对流程的各个环节设置预警模式，并能提供附加模块为预警短消息提供接口。**1.8工程综合查询简便快捷**可任意组合条件的的查询，为操作人员提供了简便快捷的查询手段，查询所有未处理，正在处理，已完成，挂起，作废，超期的工程任务，查看工程进度，处理情况，并对能对工程进行相应的处理，如挂起，作废，恢复等**1.9 报装申请管理**报装申请管理模块为用水户提供报装受理服务，用户提交申请资料申请报装，系统记录报装信息，具体技术需求如下：（1）报装大厅报装申请功能实现了记录报装申请人详细的信息，必须提交的相关资料，并保存电子档案，相关资料通过高拍仪的方式拍照上传，信息录入完毕生成电子版合同，用户在签名板上可以查看合同内容并签字确认。（2）网上报装申请功能实现用户自助在互联网或公众服务平台提交报装资料，设置报装须知和相应的报装条件，系统拥有审核报装申请的权限，受理或者驳回。（3）报装流程管理记录报装的勘察，设计，预算，收费，施工，验收，决算，结算和归档，记录完整的流程信息，具体技术需求如下：（4）勘察功能在报装系统能够记录勘查结果所有明细，能够对勘查人员的工作量进行考核统计，对需要进行勘查的任务单进行提醒，超期预警、过期工单催办等。（5）设计与预算在系统中实现对工程设计、预算的电子化管理，对设计、预算进行有效记录及控制。（6）收费要实现微信收取工程款缴费，如客户没有在微信上申请报装，在现场缴费可以扫码缴费，付款方式包含微信、支付宝、银联。收款金额T+1打到对公账户。（7）施工管理模块实现报装系统在使用的过程中涉及到工程施工，工程施工必然会使用管材等设施，报装系统应与物料管理平台进行数据对接，获取物料管理平台中的管材信息，对每个工程使用的管材进行记录并能够进行有效统计。（8）施工验收模块实现对竣工工程的验收管理。实时记录工程验收信息、验收时间、工程验收负责人、验收结果、结果反馈等信息。未完成验收的所有工程进行催办，并详细记录催办过程（如催办时间，催办人，催办次数，工程验收负责人等）。可以设置多个部门会签处理，工程验收节点需要多个部门全部认可后才能继续往下转派。（9）建卡归档模块实现了用户建档阶段，每个工程设计人员会根据工程信息进行水表分配，对于大量水表信息的录入支持批量新增，流程转单立户后，水表资料会通过相关接口提供给抄收管理系统进行立户抄表收费。**1.10工单管理**工单管理模块主要是用于业务人员办公、查询等业务，功能包括待办工单、已办工单、待阅工单、转办工单、代办工单、工单挂起、工单作废、综合查询个人待办事务模块在个人事务窗口中列出各自的由上个节点转交下来的待处理项目。具体技术需求如下：（1）用户可以查看项目的相关信息，进度信息、处理信息及其它信息。（2）工单处理功能实现每个节点处理时必须完成业务要求规定的相关操作、提交规定单据或资料（查勘设计、立单表、工程合同等）才能提交到下一步；（3）工单回退功能，对不符合业务要求的工程可进行退回操作，即退回到上个处理节点并填写处理意见。（4）工单挂起功能实现了流程因为一些原因导致无法正常流转，暂停处理，停止考核。有流程挂起权限的处理人员可在工作区内对可以项目进行挂起、恢复。（5）工单作废功能实现了流程因为一些原因导致无法正常流转，终止处理，终止考核。有流程作废权限的处理人员可在工作区内对可以项目进行作废。例如：对超过不能按规定缴费的工程进行终止操作以终止报装业务。**1.10.1已完成事务查询自己处理过的流程信息，具体技术需求如下：**（1）查询到自己处理过的所有工单目前的流转情况（2）查询超期情况，实时跟踪经过自己派发的工单目前的处理状况。（3）查询统计功能实现业务人员对报装工程详细信息查询，具体技术需求如下：（4）根据工程性质，工单状态等基本查询方式进行数据查询。（5）通过高级查询功能，自己定制任意组合的查询方式，组合成查询条件进行查询，对查询结果可选择其中的部门项导出成Excel文件。**1.11工作流引擎**工作流引擎是报装系统的核心功能，具体技术需求如下：（1）可以新增、编辑、删除报装流程。（2）报装流程节点采用拖拽形式制定工作流，通过连接线箭头确定节点的开始，经过和结束。流程制定包括单行流程，并行流程，合并流程。并行流程是指当竣工验收结束后，同时进行报户和结算。合并流程是两个并行流程结束合并在一个节点，信息进行汇总。（3）工作流引擎要灵活，可对每个拖拽的节点可以进行名称编辑，填写表单地址，设置是否上传附件，设置指定上传的附件，待办者名称，传阅方式，转办方式，规定完成时间，消息通知方式等。**1.12配置管理**配置管理对报装流程做可配置化的处理，功能模块包括流程设计管理、流程版本管理、超期管理、附件权限管理、表单权限管理。超期管理功能实现了提前对需要进行考核的节点设置超期时限，需求并且充分考虑到节假日等因素，在此基础上对超期的信息进行统计分析，形成考核基础数据依据。（1）流程考核节点时限设置对需要进行考核的节点设置预警时限及提前报警时间（2）行事日历设置灵活调整企业的节假日，确保考核人性化（3）超期结果查询对于超期的工程，用户可以通过高级查询功能，查询到自己所关系的工程数据，并能够查看到该工程在哪个节点，超期多少天，以及在该节点的开始时间以及结束时间。**1.12.1附件权限管理对流程节点环节的上传、下载、查看权限的配置，具体技术需求如下：**（1）通过附件设置可以保障提交工程申请单资料的完整性和规范性。（2）通过附件权限设置，分配不同的查看权限，保障数据的安全性和保密性。**1.13系统管理**系统管理功能为平台基础模块，基本技术需求如下：（1）用户管理功能实现了系统用户管理主要用于对整个系统使用人员的维护。包括对部门的增加、删除、修改，对操作人员的增加、删除、修改和设置相应的角色。（2）角色管理功能实现了系统角色管理主要用于对系统中所有的角色赋相应的权限。包括对角色的增加、删除、修改。系统应具备独立的角色权限管理分配方式，系统中的所有功能模块只针对角色赋予权限。系统应能够支持分级授权，以强化部门内部的自主管理。（3）字典管理功能实现了系统字典管理主要用于对系统中所有表单的下拉菜单进行维护。针对后期业务的变更，系统管理员可自行添加、删除、修改业务数据，避免业务变更的复杂性，使系统灵和运用。**1.14报表统计**系统根据供水公司的业务特点与管理需要提供了一套丰富的管理报表，报表中对所有的节点都进行了数据统计。统计分析结果可以直接导出到Excel中进行编辑或者打印，报表还可以随时按照自己的要求进行调整。 |
| 客服热线系统  | **1.工单登录**功能目的：热线中心受理客户来电，获取客户信息；了解用户反映的问题情况并将相关信息录入到系统中保存；选择处理接单、受理单位转办等。功能处理过程：当座席振铃或接听来电时，系统自动弹出工单页面，并将来电号码以及客户在流程中输入的其它信息等自动显示在弹出页面中，座席软件和IVR子系统配合，还可以将客户在自动语音流程中输入的信息，客户户号、客户来电等信息系统自动识别，并在在通话时调用客户档案信息、水费水量信息、欠费信息及历史来电信息等到座席的来电处理界面中。话务员可根据客户电话交流进行信息录入，实现在和客户交流过程中进行知识库的查询或营业收费系统的信息查询等。**2.工单处理**工单处理是话务员接收信息处理表单；判断是否需要派工处理，并转办信息转给相应的处理部门岗位； 工作人员处理完毕后将处理结果返回给话务员,话务员记录反馈结果并自动系统存档备查。如工单未处理完毕，由话务员进行系统标记“未处理完毕或延期”后转入待办工作。工单处理在系统中主要通过流程转单处理。**3.待办工作**实现个人工作台功能，要求每个座席话务员在登录系统之后，都可以通过个人工作台这个功能清楚看到具体工作内容，对于已反馈、待反馈、未反馈、超期表单等各类表单，分类显示。对即将逾期表单，实现系统提醒，由话务员根据业务情况双击表格中要处理的记录，系统即进入信息处理界面，话务员可以按照实际情况，决定是转单到其他部门还是进行回访处理。**4.工单派工**当话务员接到客户的信息后，可以根据实际业务的需要，将信息形成业务表单流转到业务的责任部门和责任人进行处理，话务员输入流转的目的部门、收件人、处理意见等相关信息后，该表单即能按照预订流程进入目标部门、责任人及责任岗位的个人工作台的待办工作中，并通过短信平台实时为相关人员发送通知，并根据流程设置及时知会相关人员，确保表单流转的时效性。**5.工单查询跟踪**功能目的：针对处理中的工单，需要进行适当的跟踪查询，以便管理督办。受理单位操作员检索本部门需要跟踪处理信息的信息表单，检查是否满足处理条件；是否派工处理，否则保持跟踪状态；工作人员跟踪处理完毕将处理结果反馈给话务员；话务员记录处理结果，并判断处理结果是否解决完毕。要求系统提供全图形化的跟踪界面，话务员通过表单信息查询，找出需要跟踪的流转表单，系统即可显示出该表单的流转过程以及图形化的流转状况。话务员根据实际情况记录跟踪结果。**6.工单转办\退办\回复**每个人可以通过自己的“待办工作”界面，详细的看到流转到自己工作岗位需要处理的工作表单。可根据实际业务情况选择相应的记录进行转办、退办、回复处理。双击“待办工作”列表中相应的记录，系统将表单的详细内容显示出来，工作人员按照实际情况输入处理意见或其他相应的信息，并在表单处理中选择转办、退办、回复。点击确认即可完成信息的转办、退办或回复。**7.工单回访**功能目的：热线中心设立专门的回访岗位与人员，并建立实时的回访机制，对于已回复完成的表单进行客户回访调查，以便对服务质量和客户满意度有一个完整的掌握。处理过程：座席组长分配话务员回访工作，回访员根据条件从已处理完毕的信息中抽取回访记录列表；根据记录中的客户联系方式联系客户，如果联系到客户则对客户进行回访，并记录回访结果；如果没有联系到客户，则记录未回访原因。功能要点：回访员从“信息回访”中双击选择回访的记录，系统即可根据记录情况选择自动拨号或人工拨号，并同时弹出回访记录输入界面。回访员根据界面中表单的完工信息对客户进行回访调查，同时输入回访结果。实现多层级二次电话回访，根据管理要求，可实现随机抽取已办结表单，进行二次回访，并记录回访内容、回访时间及回访情况。**8.查询统计**系统支持规范格式报表与自定义报表，话务员及维护人员可根据自己的业务要求，使用自定义报表功能，可在原有报表基础上修改定义新的报表，也可自定义全新报表，自定义报表包括数据源的选取，字段列表，数据筛选范围设定，分组汇总，报表格式等方面，设计完成后保存在系统中，即可在今后的工作中随时调用打印。统计报表大致分为：话务类别统计、工单类型统计、部门考核统计、客户满意度统计、客户信息处理结果统计、客户回访统计、信息流转跟踪统计等。**9.内部公告管理**系统支持呼叫中心的所有话务员之间，可以通过内部公告通知的方式，进行工作中的沟通和交流。如管理人员在监听时发现话务员回答有疏漏，由于该座席电话处于通话中，管理人员与话务员的交流无法电话沟通或直接交流的方式，也可以发送高能公告信息进行有效的管理。9.1内部公告，所有操作人员可通过系统内部公告实时更新公告内容；9.2即时通讯工具，可实现对在线话务员进行实时在线信息提醒功能。**10.其他系统接口**系统通过其他系统提供的数据接口，通过中间库的方式，进行系统链接，并可实时调用相关系统的定制信息备查，目前主要有：营业收费系统、报装系统与短信平台信息系统、12319市政服务热线系统。10.1与客户营业收费系统的集成客服热线系统通过营业收费系统提供的接口，查询到相关的资料，如：客户基本档案信息客户抄表信息客户欠费信息客户历史缴费信息10.2与报装管理系统的集成信息查询：通过数据接口用户可以进行电话预约报装、查询报装工程进度、报装缴费信息。客服中心系统通过报装工程管理系统提供的接口，查询到相关的资料，如：报装工程的基本资料报装工程的进占情况客户报装的缴费记录10.3自动催费：客服热线系统与IVR语音流程配合，根据欠费催缴管理要求，按照客服营业收费系统接口实时获取客户欠费数据，实现按区域、用户性质、区段等管理字段，批量发送语音欠费催缴通知。10.4与短信平台系统的集成实现对接单部门负责人与授权管理人员实时发送工单短信提醒实现对客户需求数据，实时发送水量及欠费短信提醒通过短信平台实时发送客户需求信息与客户评价信息10.5与市政服务热线平台系统集成，根据市政服务热线平台定制格式与管理要求，通过系统中间库的方式流转表单，实现与市政服务热线平台系统的资源共享。【预留】10.6市长公开电话（12345）系统集成【预留】10.7预留与地理信息系统（GIS）、生产调度系统（SCADA）及外部网站等外部系统接口。**11.系统权限管理**系统权限管理包括：用户分组管理，功能角色管理，用户权限定义三部分。11.1用户分组管理根据管理权限，按照[用户组群]—>[岗位角色]—>[具体使用人员]的层次结构进行的。11.2系统可对用户组群进行管理：按照实际管理中不同的部门小组，在系统中定义相应的用户组群。针对每个群组赋予和该用户组群业务范围对应的功能集。实现操作用户管理、功能角色管理功能，显现了按照客户实际的业务部门人员业务权责来定义每个话务员的系统操作权限。11.3功能角色管理功能简介：根据实际管理架构中的各种职能岗位，在定义了用户群组的基础上，使用本功能对每个群组中的岗位角色进行定义，修改或删除，每个角色都和实际的岗位相对应。角色的定义包括以下内容：该角色所属的群组该角色能够操作的功能该角色在每个功能里的操作权限**12.流程定义**相关业务按定义流程流转，流程节点办理可按角色，部门、人员或特殊关系（汇总关系，上下级）流转，办理方式支持并行、串行、会签等。**13.节假日定义：**系统自定义节假日管理。**14.话务员班次管理**管理维护话务员班次及人员考核管理。**15.话务服务**15.1自动话务分配来电请求人工服务时，可设置多种分配策略接入当前最适合的话务员15.2自动语音应答提供水费查询，报装进度查询，水务法知识库查询等自助式语音服务15.3同步录音（CDR）同时对多路电话进行数字化录音、监听等监控管理,可在处理工单时收听录音及录音回放等功能。用户侧、坐席侧的声音都应保存在同一个录音当中,录音可在线查听和下载,支持录音压缩：2倍/4倍/8倍存档。15.4 座席监控与大屏显示座席及外线的实时监控，随时可查看座席的登录人员工作状态和外线的排队情况在热线中心的大屏上显示座席状态，当天分时话务量，平均通话时间，平均完成时间，平均等待时间、排队情况15.5话务统计分析包括呼叫话务统计、人工话务统计、来电去电话务统计等三大类的统计报表功能，根据提供模板实现对话务数据的=日报、周报、月报、季报以及年度报表。**16.各部门参与维护的知识库**16.1本系统包含一个独立的知识库子系统，该子系统具备完善的知识库管理功能。16.2通过适当的授权，各业务职能部门可中心知识库进行维护，将和本部门相关的信息存放在知识库中。16.3客服话务员可以快速查询知识库中相关的知识点，减少呼叫处理和响应时间，为用户提供更准确一致的信息。16.4知识库中的各种业务知识还可通过各种途径（短信，传真，邮件等）发送给目标人员。**17.自由定制工作流程**因涉水业务中相互配合工作的部门较多，业务流程比较复杂，流转站点较多。使得普通的工单流转很难跟上自来水业务的发展和变化。系统应该实现支持自定义表单，自定义工作流程。17.1与部门无关的流程设置17.2工作流程自定义设置17.3表单表单自定义17.4流程流转层次和节点无限制17.5流程数据权限保证安全17.6流程时限精确控制17.7流程功能与业务系统结合提高易用性**18.排队管理**系统可设置用户优先级，等级0-99。优先级高的用户排队中会被优先接听排队人数预告：排队时可告知用户当前排队人数排队等待时间：排队时可告知用户当前平均排队时长排队最大等候时间：可设置排队最大等候时间，超过时长可有多种选择：重新排队/继续等待/返回其它菜单等。**19.班长管理功能**强插：强行插入用户与坐席的通话当中；强拆：拆断用户和坐席的通话；监听：监听用户和坐席的通话，必须时无痕监听，用户和坐席无法察觉监控：图形化显示目前所有坐席的状态：空闲、会议、就餐、离线、通话等排队指派：管理人员可将排队用户手动分配到指定坐席。比如将排队中的投诉用户队列的客户直接指派给某一个坐席。上线提醒：上线的坐席可弹窗消息提醒到班长。注销管理：上班时间退出客户端需要班长授权，不允许坐席上班时间无故注销或是关闭客户端。**20.IVR功能**流程编辑工具除了能在服务器上运行，还必须能在windows xp/7等操作系统上独立运行，满足后期使用方可编辑/学习/测试流程的使用IVR各流程节点间可相互跳转：同一分支/不同分支/上下级分支流程当中可进行时间控制：上下班时间/节假日/特殊假日/自定义时间流程当中可直接插入流程所需要的语音文件：wav/mp3流程当中可声明不同的变量，达到使用方可自定义流程当中的不同功能流程分级最少支持99级以上的节点自定义流程当中必须要有项目所需要的不同功能节点：用户输入节点、按键节点、留言节点、重听节点、返回节点、判断节点等业务支撑性功能。流程当中的语音可控制：循环播放/播放次数流程节点控制：用于无按键最大等候时间流程可支持多号码判断，用户满足不同的业务需求流程当中必须能满足目前的业务需求：人工服务/自助服务。自助服务：应交/历史水费、本月水费、水量、区间用水量，保修IVR流程可直接与数据库进行交互访问IVR流程可通过接口与第三方应用平台对接树状的IVR结构，图形化的编辑工具。标准的流程结构和流程接口必须能让使用方进行流程接口的完全二次开发，除了必要的技术支持，使用方能使用简单的第三方程序或是接口对接流程的额外功能。**21.各个业务功能模块的自定义功能**根据操作人员、维护人员与话务员权限设置，能够实现对系统进行不同程度的自定义和维护，这些自定义功能、模块如下：21.1自定义查询可通过自定义查询功能，自行设置自己的查询要求，查询条件，筛选条件，字段列表，并可把这些自定义保存起来作为自己工作中的特色查询，随时调用。21.2自定义报表系统支持自定义报表，话务员及维护人员可根据自己的业务要求，使用自定义报表功能，可在原有报表基础上修改定义新的报表，也可自定义全新报表，自定义报表包括数据源的选取，字段列表，数据筛选范围设定，分组汇总，报表格式等方面，设计完成后保存在系统中，即可在今后的工作中随时调用打印。21.3打印风格自定义系统提供打印风格自定义的功能，系统维护人员可根据实际报表格式，调整需打印数据项的位置，字体大小，纸张设置，打印机参数设置，保存调整好的打印风格参数后，即可按照新的风格打印。 |
| 数据迁移 | **1.数据管理能力**在数据管理（分类、组织、存储、安全、查询）、资源共享上要有特色，要灵活、直观，支持数据导出、导入（如EXCEL、TXT、DBF）。完善数据库结构设计方案，应该在满足要求的前提下尽可能保留数据的历史轨迹，历史数据原则上不能修改。**2.系统数据容量**系统应具备至少10万水表用户的管理能力，支持200个客户端同时在线且不影响正常工作的能力，应能适用至少5-10年的发展需求，全部数据至少保持5年不结转而系统性能不受任何影响。考虑今后城乡供水一体化发展趋势，长远上具备50万水表用户管理能力，以满足现有及后续增长的用户业务量的需求。**3.数据迁移**实现老系统数据安全、完全迁移，确保数据不丢失。在数据导入前，配合水司人员对数据进行有效整理。**4.数据存储与备份**为实现数据安全存储，需建立数据异地备份功能。定期将最新数据进行备份至异地存储设备中。数量要求：1套 |
| 系统交互 | 各系统间的交互需完整。除了新建系统外和现有的其他系统间的交互也需要完整。数据接口需提供通用数据API接口，支持可视化配置分配数据接口权限。 |
| 维保服务 | 二年免费服务 |

### 五、投标报价要求：

1、运维期

1.1▲运维期：2年（项目验收合格并交付使用后起算）。

1.2 供应商在投标文件中说明运维期内提供的服务计划。

1.3▲**中标方须提供热线电话保障7×24小时的及时技术咨询与服务，接到采购方维护电话后即时做出响应。重大技术问题，专门人员4小时内抵达现场，12小时内给予解决，投标时作出承诺。如果中标方在接到通知后的4个小时内未到达招标方现场，则由于故障所造成的全部损失由中标方承担。**

1.4**▲为保障项目顺利实施，中标方须在项目中标、通过验收和运维期内保证至少2名人员组建本地服务团队，提供本地化技术服务，随时响应采购人要求（若中标供应商在实施过程中未履行该要求，采购人有权单方面解除合同，并追究中标供应商赔偿责任）。**

1.5中标供应商在免费运维期内提供免费的维护工作。

2、培训计划

要求项目中标单位选派具有深厚应用系统集成与实施经验的项目经理和精深专业技术的工程师，结合其在系统集成与实施方面的积累经验，提出较详细的项目实施计划，确定系统需求调研、需求分析、实施、试运行、正式运行、验收等的各项规范；提出项目完善的售后服务体系，为该项目在服务保证期内和将来提供统一技术服务界面，融合集成商、厂商的售后服务；制定详细的培训计划，使采购人的具体使用、维护人员对系统能够达到熟练使用、简单维护维修的程度。

3、付款方式：

**合同签署后，支付营销综合管理系统建设合同价款的20%；全部软件安装调试、试运行后支付50，经验收合格后，支付营销综合管理系统建设合同价款的25%，质保期2年满后，支付营销综合管理系统建设合同价款的5%。**

4、供货期：▲**签订合同后5个月内完成项目所有的供货安装及试运行工作（4个月的项目实施期，系统完成进入试运行阶段，系统试运行满30天，无运维及质量问题，对项目进行验收）。**

5、培训

1）卖方应对用户提供培训，使其能对产品日常的维护保养及能对一般故障进行维修。

2）卖方应对用户提供操作培训，并使其能熟练应用产品。

3)旨在提供更好的其他方式培训。

8、 安装调试

1)安装地点：按采购单位要求。

2)安装标准：符合我国国家有关技术规范要求和技术标准。

3)安装过程中发生的费用由卖方负责。

供应商应在投标文件中提供其安装调试过程中使用单位需配合的内容。

### 六、工作范围

根据招标文件，各供应商须按国家有关标准及规范完成下列工作：

1.提供完整成套的设备及软件；

2.产品及相关附件的提供、运输、装卸、就位、检验、通过验收；

3.完成各项调试、检验、测试工作，并在买方的配合下通过验收；

4.对最终使用单位的操作人员及维修人员进行技术培训；

5.质保期内系统的维保；

6.售后服务的措施及承诺。

以上工作内容的费用均包含在报价价中。

**第三部分 供应商须知**

一、说明

1、本次采购工作是按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》和《关于进一步规范政府采购活动的若干意见》及相关法律规章组织和实施。

**2、供应商必须根据自己的技术和商务优势对此项目的全部内容进行投标，不得只投其中一部分内容，只对部分内容进行报价的供应商将按无效投标处理。**

3、无论投标过程中的作法和结果如何，供应商自行承担投标活动中所发生的全部费用，采购人有权选择中标供应商的供货及服务范围。

4、评标委员会首先评审供应商商务技术部分，商务技术部分无效的供应商不进入报价评审。

**5、根据《关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》财库〔2015〕124号）以及《财政部关于印发<政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法>的通知》（财库〔2014〕214号）规定：采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商只有1家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。**

**6、供应商须自费到龙港市现场处进行现场踏勘，以了解采购人需求，取得准确的报价依据。**

**7、本项目采购预算900000元。某些（个）供应商投标报价超出各标项预算的，则拒绝接受其该投标报价，该供应商投标按无效投标处理。**

**8、供应商如果报名后不来参与投标要在投标截止前3天给予书面告知。**

二、供应商资格要求

按招标公告要求

三、采购文件

1、采购文件

1.1采购文件发放

供应商在获取标书的同时须填写获取采购文件登记表。

1.2采购文件约束力

▲供应商一旦参加投标，即被认为接受了本招标文件中所有条款和规定。

1.3采购文件的组成

采购文件由采购文件总目录所列内容及补充资料等组成。

2、采购文件的澄清

供应商对采购文件如有疑点要求澄清，可用书面形式（包括信函、传真，下同）通知招标代理机构，但通知不得迟于规定的质疑时间前使招标代理机构收到，招标代理机构将用书面形式予以答复。如有必要，可将不说明来源的答复发给各有关供应商。

3、采购文件的修改

3.1 在磋商响应截止时间前，采购人有权修改采购文件，并以书面形式通知供应商。补充文件作为招标文件的补充和组成部分，对所有供应商均有约束力。

3.2 为使供应商有足够的时间按采购文件要求修正磋商响应文件，采购人可酌情推迟投标截止时间和开标时间，并将此变更通知供应商。

四、磋商响应文件（投标文件）

1、磋商响应文件

1.1供应商提交的磋商响应文件以及供应商与采购人就有关投标的所有来往函电均应使用中文。供应商可以提交用其它语言印制的资料，但必须译成中文，在有差异和矛盾时以中文为准。

1.2供应商提交的磋商响应文件报价均采用人民币报价。

1.3供应商应仔细阅读采购文件中的所有内容，按照采购文件及招标要求，详细编制磋商响应文件。并对采购文件的要求做出实质上响应。实质上响应的投标应该是与采购文件要求的条款没有重大偏离的投标。未实质上响应的磋商响应文件将被拒绝，但允许磋商响应文件在基本满足招标主要要求的前提下出现的微小差异。

1.4供应商必须按采购文件的要求提供相关技术参数、资料，包括采用的计量单位，并保证磋商响应文件的正确性和真实性。磋商响应文件全部内容应保持一致，否则可能导致不利于其的评定甚至被拒绝。技术和商务如有偏离均应填写偏离表。

1.5供应商应仔细阅读采购文件中的所有内容，按照采购文件要求，详细编制磋商响应文件，所有文件资料必须是针对本次采购项目。不按采购文件的要求提供的磋商响应文件可能导致被拒绝。

2、磋商响应文件的组成**（供应商应当按照磋商文件的要求编制所投标段的响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 备注 |
|  | **商务报价部分** |  |
| 1） | 初次报价一览表 | 附件二（一） |
|  | 最终（二次报价）报价一览表（随身携带，请勿装订在投标文件中） |  |
| 2） | 报价明细表 | 附件二（二） |
| 3） | 中小企业声明函、监狱企业、残疾人福利性单位及其他相关的充分的证明材料 | 附件三 |
|  | **技术资信部分** |  |
| 4） | **投标（响应）函** | 附件一 |
| 5） | 法定代表人授权书（如法定代表人参加投标时不需要提供） | 附件五 |
|  | 供应商基本情况 | 附件六 |
| 6） | **有效的营业执照副本（或事业单位法人证书）（复印件加盖单位公章）** |  |
| 7） | 技术偏离表 | 附件四 |
| 8） | 近三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 | 附件七 |
| 9） | 随机备品、备件、专用工具清单 | 附件八 |
| 10） | 节能环保产品声明函 | 附件九 |
| 11） | 节能（环保）产品清单 | 附件十 |
| 12） | 投标供应商针对本项目的实施方案 | 附件十一 |
| 13） | 安装、验收标准、方案，售后服务保障承诺 | 附件十二 |
| 14） | 供应商依法缴纳税收和社会保障金的声明书 |  |
| 15） | 各种优惠条件 |  |
| 16） | 根据招标文件中的采购内容与技术要求及评审办法等编写及需要提供的其它文件和资料 |  |
| 17） | 供应商认为需要提供的文件和资料 |  |

注：1）根据磋商文件中的招标内容及要求，以及磋商文件技术资信评分表，投标人认为需要提供的文件和资料如磋商文件中未提供格式，请投标人自拟。

1. 以上所需的各种证书、证件、证明、执照若系复印件，须在复印件上加盖投标人有效的公章；如需提供原件的，按要求提供。

**▲3）供应商应按照上述表格所列出的内容及格式逐一按顺序组成磋商响应文件（正本一份，副本四份，单独装订成册，并在封面注明 “正本”或“副本”字样），原件部分单独密封包装。**

3、投标内容填写说明

供应商应按照第2条所列出的内容及格式逐一按顺序组成磋商响应文件并装订成册，如未按上述要求提供，可能会造成不利影响，后果由供应商自行承担。

 4、投标报价

4.1报价为合同约定的全部费用。供应商应在各自技术和商务占优势的基础上并充分考虑本项目的重要性，提供对采购人最优惠的报价。

4.2投标报价应按包含以下费用：

（1）投标报价是履行合同的最终价格，应包括需求调研、软件设计、系统开发、系统集成、测试、实施部署、硬件（货物）、硬件（货物）运输、安装、调试、人工费（包括工人工资、奖金、房补、劳保福利、社保、工伤费、教育培训费、暂住费及处理一切伤亡事故等费用）、工具材料费、培训、维护、税费等所有费用，即一直到整个项目调试验收合格交付招标人使用，招标人不再另行支付费用。

（2）供应商必须按第五部分附件的开标一览表（统一格式）、投标分项报价表（统一格式）的内容填写投标单价、合计总单价及其他事项，并由法定代表人或授权代表签署或盖章。

（3）▲所有投标均以人民币报价，供应商如需外汇购入的，须折合成人民币计入投标报价中。

（4）采购人要求分类报价是为了方便评标，但在任何情况下不限制采购人以其认为最合适的条款、条件签订合同的权利。

（5）供应商所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整的要求，将被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。

（6）最低报价不能作为中标的保证。

 （7）本项目只允许唯一报价，如出现有选择性报价，作无效标处理。

 5、投标保证金（磋商保证金）

5.1按照《浙江省财政厅关于明确政府采购保证金管理工作的通知》浙财采监〔2019〕5号文件规定，投标人无需缴纳投标保证金。

5.2投标单位发生下列情况之一，将被处罚。

（1） 供应商在采购文件规定的报价有效期内撤回投标；

（2） 成交供应商无故未按成交通知书中规定的时间与采购人签订合同；

（3） 不按照采购文件和成交供应商的磋商响应文件订立合同；

（4） 供应商在磋商响应文件中提供虚假材料或虚假承诺，经采购人或政府采购监督管理部门确认属实；

（5） 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（6） 与其他供应商恶意串通的；

（7） 经政府采购监督管理部门审查认定供应商有违反《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的行为。

6、磋商响应文件的有效期

6.1自投标截止之日起90天内，磋商响应文件应保持有效。有效期短于这个规定期限的投标将被拒绝。

6.2在特殊情况下，采购人可与供应商协商延长磋商响应文件的有效期，这种要求和答复均应以书面形式进行。

6.3供应商可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的供应商不能修改投标文件。

6.4当正本与副本不一致时，均以正本为准。当供应商投标文件未注明正本与副本且出现不一致时，评标委员会可以认定供应商出现选择性投标而对其投标予以废标。

7、磋商响应文件的签署和份数

7.1磋商响应文件的正本需打印或用不退色的墨水填写，并注明“正本”字样。副本可以复印。磋商响应文件不得涂改和增删，如有错漏必须修改，修改处须由同一签署人签字或盖章。由于字迹模糊或表达不清引起的后果由供应商负责。

 **7.2磋商响应文件须由供应商盖章并由法定代表人或法定代表人授权代表签署（签字或盖章），否则视为未提供，供应商应写全称。**

7.3**磋商响应文件的份数：按采购文件要求提供的响应文件，提供一式五份，其中正本壹份，副本肆份(报价部分磋商响应文件与商务技术部分磋商响应文件合并装订成册并密封，原件单独密封)。**

五、磋商响应文件的密封与递交

1、磋商响应文件的密封及标记

 1.1磋商响应文件应按以下方法装袋密封

**▲磋商响应文件报价部分和商务技术部分须合并装订成册并密封，原件单独密封。**

并注明磋商响应文件正、副本字样后装入密封袋内。在密封袋封皮上写明采购项目编号、项目名称、供应商名称。并注明“磋商响应文件”、“原件部分”、“开标时启封”字样。封面处应有供应商公章及其授权代表签字或盖章。

1.2如果供应商未按上述要求密封及加写标记，由此引起的后果由供应商负责。

**2、磋商响应文件提交截止时间**

 2.1磋商响应文件必须在投标文件递交截止时间前送达指定的提交地点。

 2.2采购机构如因故推迟投标截止时间，应以书面形式通知所有供应商。在这种情况下，供应商的权利和义务将受到新的截止时间的约束。

3、磋商响应文件的修改和撤回

 3.1供应商在磋商响应文件送达以后如必须修改或撤回磋商响应文件，必须在响应截止时间以前将书面的响应修改文件或撤标通知送达采购机构处。

3.2投标修改文件必须密封完整。

 3.3供应商在投标截止时间以前以传真形式通知采购机构，撤标时必须在投标截止时间以前补充有法定代表人或法定代表人授权代表签署的正式文件。

4、**磋商响应文件的递交**

**递交磋商响应文件时，需满足以下要求，否则该投标文件予以拒绝：**

4.1、在磋商响应文件提交截止时间之前递交。

4.2、包装与密封符合采购文件要求。

4.3、投标文件递交到指定的投标地点。

4.4、已获取采购文件的供应商。

5、**供应商法定代表人或授权代表出席采购会议的须出示合法有效的身份证明原件、授权代表必须另外出示并递交法定代表人授权书原件（密封在商务技术部分响应文件中也为有效），所提供证明由评审委员会进行核对；**

6、邀请供应商法定代表人或其授权代表出席开标会议,并对开标记录予以签字确认。

六、开标和评标

1、开标

1.1招标机构按招标文件规定的时间、地点截标、开标。

1.2供应商法定代表人或授权代表出席开标大会。

1.3开标程序

1.3.1开标大会由招标代理机构主持，宣布开标大会开始；

1.3.2告知各参会代表本次采购活动的主持人、唱读人、记录人和监督人等，要求磋商响应供应商代表书面提出其中是否有应当回避的人员；

1.3.3宣布评标期间的有关事项；

1.3.4组织投标供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》；

1.3.5请相关人员检验《磋商响应文件》（包括“商务技术文件”和“报价文件”两个部分）密封的完整性并签字确认；

1.3.6按磋商响应文件提交的顺序，依次打开各供应商的磋商响应文件，磋商小组根据评审原则和评审办法，对各供应商的商务技术部分进行评审。

1.3.7进入磋商阶段，磋商小组与供应商分别进行磋商，并给与所有参加磋商供应商平等的磋商机会。

1.3.8磋商结束后，所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

1.3.9公布无效标情况及各供应商商务技术部分得分。

1.3.10开启实质性响应的各供应商的报价文件，第一次报价不公布；

1.3.11公布磋商供应商最后报价。

1.3.12开标会议结束。

1.4▲**有下列情形之一的磋商响应文件将被拒绝接受：**

1）在磋商响应文件递交截止时间以后送达的磋商响应文件；

2）未按采购文件规定密封与包装的磋商响应文件；

1.5、邀请供应商法定代表人或其授权代表出席开标会议,并对开标记录予以签字确认。

**2、磋商方式及程序**

**2.1初审内容为：**

**1）首先在磋商小组范围内进行磋商资格审查**

**按采购文件规定的磋商时间，在磋商小组范围内对供应商进行磋商资格审查；磋商小组审查供应商代表合法身份证明、法定代表人授权书原件（如是授权代表出席）、供应商证书部分（如有）。**

为方便供应商磋商，供应商法定代表人授权书原件密封在磋商响应文件中的，磋商小组开启其磋商响应文件后再进行磋商资格审查，但对于其磋商响应文件的启封，采购机构及磋商小组不承担任何责任。

通过审查的磋商供应商，进入其磋商响应文件的开标评标。不通过的，不进入商务技术评审和报价评审阶段。

**2) 磋商响应文件是否符合采购文件的要求，内容是否完整，文件签署是否齐全。**

**3) 磋商报价构成有无计算错误；**

**2.2磋商最后报价**

注：（1）现场投标的，供应商超过规定时间（30分钟内）递交的最后报价采购机构将不予接受，其评审价以上一轮报价为准。

（2）以邮寄形式投标的，二次报价时，代理机构通过邮件形式（**供应商的邮箱号以投标报名时填写的有效邮箱号为准，下同**）发送至各磋商供应商的《最后报价（二次报价）表》，磋商供应商在收到《最后报价（二次报价）表》后，须在30分钟内填写完成（签章）并回传，超过规定时间递交的最后报价采购机构将不予接受，其评审价以上一轮报价为准。

**3、磋商响应文件的澄清**

3.1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、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。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。

3.2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。书面答复须有供应商授权代表签字并作为磋商响应文件内容的一部分。

**4、▲磋商小组发现磋商响应文件有下列情形之一的属于重大偏差(磋商小组按少数服从多数原则认定),按照无效报价处理：**

 **1）未按采购文件要求编制或字迹模糊、辨认不清的磋商响应文件；**

**2）明显不符合采购文件技术要求的磋商响应文件；**

**3）磋商响应文件附有采购人不能接受的条款；**

**4）不符合采购文件中规定的实质性要求的磋商响应文件；（是否为偏离实质性要求由磋商小组认定。）**

**5）评审时如发现供应商的报价明显高于其市场报价或低于成本价的，磋商小组可以要求该供应商书面说明并提供相关证明材料。该供应商不能合理说明原因并提供证明材料的，磋商小组可以对该供应商作无效报价处理；**

**6）存在串标、抬标或弄虚作假情况的；**

**7）其他经磋商小组认定的未能在实质上响应的或违反国家有关规定的磋商响应文件。**

8）本次采购，供应商最后报价均超出采购预算金额（或最高限价），采购人确认不能支付的，本次采购做流（废）标处理。

5、评标过程中遇到特殊情况，由磋商采购小组遵循公开、公正原则，采取投票方式按照少数服从多数原则决定。

6、评审

6.1评标原则：磋商小组必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；磋商小组及有关工作人员不得私下与磋商供应商接触。

6.2评标办法：本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等。

七、授予合同

1、决标

 评审结束后，根据磋商采购小组推荐，采购人依法确定成交供应商。

2、中标通知书（成交通知书）

2.1、采购结果经采购人确认后2个工作日内，采购代理机构将在浙江政府采购网及相关媒体中心网站对外发布成交结果公告，同时向成交供应商签发成交通知书。

2.2、中标通知书对采购人和成交供应商具有法律约束力。成交通知书发出后，采购人改变中标结果或者成交供应商放弃中标的，应当承担法律责任。

2.3、成交无效

1）发现成交供应商资格无效或成交供应商放弃成交或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，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

2）有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十一条、第七十二条、第七十三条、第七十四条规定的违法行为之一，由政府采购监管部门依法处理。

3、签订合同

3.1 成交供应商须主动联系采购人或采购机构领取成交通知书。成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内与采购人签订合同。成交供应商未经采购人许可，在规定时间内未到采购人处与采购人签订合同，则视为拒签合同。

3.2 采购文件、成交供应商的磋商响应文件及投标修改文件、评标过程中有关澄清文件及经双方签字的询标纪要（承诺）和成交通知书均作为合同附件。

3.3 拒签合同的责任

成交供应商在规定时间内（30日历天）借故否认已经承诺的条件、拒签合同，以违约处理，赔偿采购人由此造成的直接经济损失；采购人重新组织采购的，所需费用由原成交供应商承担。

4、、招标代理服务费

由中标供应商在领取中标通知书时支付给代理单位（据发改价格〔2015〕299号文件的收费标准计算15000元包干）。供应商在报价时须将采购代理服务费综合考虑在内，招标代理咨询服务费不需在报价中单列。

**第四部分 合同格式（参考）**

甲方（采购人）：龙港市水务发展有限公司

乙方（供应商）：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，经双方协商，本着平等自愿和诚实信用的原则，一致同意签订本合同，共同遵守如下条款：

**一、项目内容及实施地点**

项目内容：龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统建设项目

实施地点：龙港市水务发展有限公司及下属子公司。

**二、项目具体要求**

**参见《龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目招标采购文件》。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购内容 | 采购明细 | 数量 | 合同价（元） | 备注 |
| 1 | 营销综合管理系统建设 | 营收系统 | 1项 |  | BS架构 |
| 银行实时联网系统 | 6项 |  |  |
| 支付宝公众服务平台 | 1项 |  |  |
| 微信生活缴费平台 | 1项 |  |  |
| 微信公众服务平台 | 1项 |  |  |
| 短信催缴系统 | 1项 |  |  |
| 电子发票系统 | 1项 |  | 对接税控 |
| 手机抄表平台 | 1项 |  |  |
| 报装系统（含对接省用水用气报装） | 1项 |  |  |
|  |  | 网上营业厅系统（含浙里办、浙水好喝、政务网、微厅等） | 1项 |  |  |
|  |  | 客服热线管理系统 | 1项 |  |  |
|  |  |  数据迁移 | 1项 |  | 将原系统中数据迁移至新系统 |
| 合计 |  |  |

**三、合同金额**

1. 项目开发费包括营销综合管理平台项目中涉及的方案编写、设计与开发、测试、调试、培训、实施、质保期内的售后服务费及各种税费等全部费用。
2. 本合同价格为固定不变价。

**四、双方权利和义务**

（一）甲方权利义务:

1. 有权利得到合同承诺的符合要求的软件和服务；
2. 负责做好需求分析审核、软件功能设计审核、系统开发过程的督促与协调、系统调试、测试、运行、培训和维护等工作场地的准备工作以及电力等供应，使乙方在项目过程中不受外来因素的阻挠和影响；
3. 负责协调相关部门对乙方的需求分析、软件设计与开发、调试、测试、运行、应用培训、维护等进行人员配合和协助工作；
4. 按本合同约定的时间及办法对系统进行验收；
5. 按本合同约定的付款时间及金额付款给乙方；
6. 项目试运行后，项目涉及的所有程序、服务、数据库以及数据的所有权归甲方所有。

（二）乙方权利义务：

1. 有权利按照合同承诺的方式收取合同规定金额；
2. 按本合同约定的数量、质量、时间完成系统软件开发和项目实施；
3. 按本合同约定承担技术支持和人员培训义务；
4. 对于甲方质保期后在该项目上的升级，乙方承诺将按与本合同同等的优惠条件提供服务。
5. 提供软件系统的介质、安装操作手册和详细技术文档等相关资料。包括软件需求分析文档、项目开发计划、总体设计文档、数据库设计说明书、系统故障应急预案。
6. 提供自项目验收合格，交付使用之日起至少2年免费技术支持服务。

**五、工期**

▲**签订合同后5个月内完成项目所有的供货安装及试运行工作（4个月的项目实施期，系统完成进入试运行阶段，系统试运行满30天，无运维及质量问题，对项目进行验收）。**

**六、付款方式**

**（一）营销综合管理系统建设部分：**

**合同签署后，支付营销综合管理系统建设合同价款的20%；全部软件安装调试、试运行后支付50，经验收合格后，支付营销综合管理系统建设合同价款的25%，质保期2年满后，支付营销综合管理系统建设合同价款的5%。**

**七、安装与调试**

乙方必须依照招标采购文件的要求和投标文件的承诺，将系统安装并调试至正常运行状态。

**八、验收方式、质保期及售后服务要求**

1.验收标准：根据中华人民共和国现行技术标准，按招标采购文件以及合同规定的验收评定标准等规范，由采购人统一组织验收。

2.测试和验收：根据项目进度，参照既定的技术方案、实施要求、验收标准，甲乙双方在项目现场共同进行系统正式验收，验收后，甲乙双方应出具共同签字的验收报告。系统正式验收在系统正式投入运行后一个月内进行，但最迟不能超过正式投入运行后二个月。

3.质保期：自项目验收合格之日起2年。

4.售后服务

1. 系统提供商提供专门的客户服务代表负责热线解答用户在使用系统过程中出现得不可预知的问题，排除系统故障。
2. 系统提供商应协助用户找出故障原因：网络故障、数据库故障、线路故障、计算机故障、软件故障等；
3. 在确定为系统提供商软件故障后，3小时内提出应急解决方案；
4. 在得到用户许可后，系统提供商可进行远程维护，在保证系统提供商能够正常进行远程维护的基础上，应8小时内紧急排除；
5. 如果故障仍无法解决，系统提供商应24小时内到现场，但由于非我公司原因无法购到机票或火车票、交通中断和其它人力不可抗拒因素除外。

**九、违约责任与赔偿损失**

1.乙方交付的产品不符合谈判文件、报价文件或本合同及附件规定与要求的，甲方有权向乙方提出完善要求，乙方在本合同规定的有效期内不能满足乙方要求的，甲方有权拒收；由于乙方责任，未能按本合同规定的交货时间交付产品及服务的，从逾期之日起每日按本合同总价1‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

2.甲方无故不按本合同及其附件规定接收乙方提交的产品，且拒绝付款的，甲方须向乙方支付本合同总价10%的违约金，由此造成的乙方的一切经济损失由甲方承担。

3.甲方若未按照法律规定或者本合同约定而单方面终止合同的，甲方应支付合同总额的20%作为违约金给乙方，并支付乙方已履行完成的部分款项，赔偿相应的损失。乙方若未按照法律规定或者本合同约定而单方面终止合同，乙方应支付合同总额的20%作为违约金给甲方，并退还已收取甲方而尚未履行完成部分的款项，赔偿甲方因此造成的全部损失。

**十、提出异议的时间和方法**

1.甲方在验收中如发现乙方所提供的产品与服务不合规定、质量达不到要求的 ，应在妥善保管所收产品的同时，自收到产品起15日内向乙方提出书面异议。乙方保证，甲方在国内使用由乙方直接产生的软件或软件的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、版权或其它权利的任何主张，由此导致甲方的一切损失及责任，均由乙方承担。

2.甲方因违章操作、保管、保养不善等造成接收产品或服务质量下降的，不得提出异议。

3.乙方在接到甲方书面异议后，应在2个工作日内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

**十一、技术情报和资料的保密**

双方承担本项目技术情报和资料的保密义务，不得向第三方泄露。不论本项目是否变更、解除或终止，本条款均有效。甲、乙双方签署商业秘密保密协议，作为本合同的附属文件。

**十二、不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失。在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。但法律另有规定的除外。任何一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

**十三、争议的解决**

1.因产品及服务质量问题发生争议的，由法律及有关规章规定的技术单位进行质量鉴定，双方无条件服从该鉴定的结论。

2.合同实施或与合同有关的一切争议应通过双方友好协商解决。如果友好协商开始后30天还不能解决的，争议应提交甲乙任何一方仲裁委员会裁决。仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。仲裁费除仲裁机关另有裁决外均应由败诉方负担。

**十四、组成合同的文件**

组成本合同的文件包括：

1.本合同协议书

2.中标通知书

3.投标文件

4.公开招标采购文件

5.标准、规范及有关技术文件

6.其他补充协议

在合同履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

**十六、合同生效及其它**

1．合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2．合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经国资部门审批，并签书面补充协议报国资部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3．本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4．本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份；备案单位一份；代理机构一份。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：（公章）法定代表人（签字或盖章）：或授权代理人（签字）：电话：地址：日期：见证方（代理机构）：法定代表人或委托代理人（签章）： 日期： | 乙方：（公章）法定代表人（签字或盖章）：或授权代理人（签字）：电话：地址：统一社会信用代码：开户银行：银行账号：日期： |

（合同格式为参考，在主要内容不变的前提下，经双方同意后可按其他格式签订）

# **第五部分 附件：投标文件格式**

《磋商文件》提供格式的，投标单位应参照格式制作，未提供格式的，

请各投标单位自行拟定格式（加盖公章并由法人或其授权代表签字）。

**正本/副本**

**龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目**

**磋商响应文件**

招标编号：

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

时间： 年 月 日 时 分

开标时启封

附件一

投 标 函

龙港市水务发展有限公司：

（供应商全称）授权 （授权代表名称）（职务、职称）为授权代表，参加贵方组织的招标的有关活动，为此：并对项目（采购项目名称）进行投标。

1、提供供应商须知规定的全部投标文件：

投标文件正本一份，副本四份；

2、保证遵守采购文件中的有关规定和收费标准。

3、保证忠实地执行采购人、中标供应商双方所签的合同，并承担合同规定的责任义务。

4、我方承诺如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，本投标人将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5、供应商已详细审查全部招标文件，包括招标文件补充文件（如果有的话）。我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。如果招标文件有相互矛盾之处，我方同意按采购人的理解处理。

6、利益冲突：近三年内直至目前，我单位与本项目的采购人、招标代理机构没有任何的隶属关系。

7、我单位没有被浙江省财政厅、温州市财政局及本项目所在地的政府采购管理部门限制参加投标。

8、愿意向贵方提供任何与该项投标有关的数据、情况和技术资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9、投标文件自响应截止之日起90天内有效。

10、与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编：电话：传真：

供应商全称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

**不提供本函做无效投标处理。**

附件二（一）

**开标一览表（初次报价表）**

项目名称：龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目招标编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 投标报价（元） |
| 龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目 | 大写：小写： |
| 工期 |  |
| 项目负责人 |  |
| 备注 | 1、本企业□是/□否小型、微型企业。（请打钩确认，并提供相关证明文件） |

▲1. 报价中须包含需求调研、软件设计、系统开发、系统集成、测试、实施部署、硬件（货物）、硬件（货物）运输、安装、调试、人工费（包括工人工资、奖金、房补、劳保福利、社保、工伤费、教育培训费、暂住费及处理一切伤亡事故等费用）、工具材料费、培训、维护、税费等所有费用，即一直到整个项目调试验收合格交付招标人使用，招标人不再另行支付费用。如因投标供应商的投标文件中对功能响应存在错漏情况导致建设过程中，无法实现招标文件中所涉及的功能要求，投标供应商需无条件整改，确保功能要求全部实现并自行承担由此引起的相应费用。

▲2.不提供此表格的将视为没有实质性响应招标文件。

投标单位（盖章）：

授权代表（签字）：

日期：

**开标一览表（最终（二次报价）报价表）**

项目名称：龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目招标编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 投标报价（元） |
| 龙港市水务发展有限公司营销综合管理系统采购项目 | 大写：小写： |
| 工期 |  |
| 项目负责人 |  |
| 备注 | 1、本企业□是/□否小型、微型企业。（请打钩确认，并提供相关证明文件） |

▲1. 报价中须包含需求调研、软件设计、系统开发、系统集成、测试、实施部署、硬件（货物）、硬件（货物）运输、安装、调试、人工费（包括工人工资、奖金、房补、劳保福利、社保、工伤费、教育培训费、暂住费及处理一切伤亡事故等费用）、工具材料费、培训、维护、税费等所有费用，即一直到整个项目调试验收合格交付招标人使用，招标人不再另行支付费用。如因投标供应商的投标文件中对功能响应存在错漏情况导致建设过程中，无法实现招标文件中所涉及的功能要求，投标供应商需无条件整改，确保功能要求全部实现并自行承担由此引起的相应费用。

▲2.不提供此表格的将视为没有实质性响应招标文件。

投标单位（盖章）：

授权代表（签字）：

日期：

附件二（二）

投标报价明细表

标段：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌、型号 | 单位 | 单价（元） | 数量 | 小计（元） |
| 1 | 营收系统 |  |  |  |  |  |
| 2 | 银行实时联网系统 |  |  |  |  |  |
| 3 | 支付宝公众服务平台 |  |  |  |  |  |
| 4 | 微信生活缴费平台 |  |  |  |  |  |
| 5 | 微信公众服务平台 |  |  |  |  |  |
| 6 | 短信催缴系统 |  |  |  |  |  |
| 7 | 电子发票系统 |  |  |  |  |  |
| 8 | 手机抄表平台 |  |  |  |  |  |
| 9 | 报装系统（含对接省用水用气报装） | / | 项 |  |  |  |
| 10 | 网上营业厅系统（含浙里办、浙水好喝、政务网、微厅等） |  |  |  |  |  |
| 11 | 客服热线管理系统 |  |  |  |  |  |
| 12 |  数据迁移 |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |

备注：

1、不提供此表格的将视为没有实质性响应采购文件。

2、此表投标总价应与“投标一览表”中所对应标段的投标总价相一致。

3、报价中须包含需求调研、软件设计、系统开发、系统集成、测试、实施部署、硬件（货物）、硬件（货物）运输、安装、调试、人工费（包括工人工资、奖金、房补、劳保福利、社保、工伤费、教育培训费、暂住费及处理一切伤亡事故等费用）、工具材料费、培训、维护、税费等所有费用，即一直到整个项目调试验收合格交付招标人使用，招标人不再另行支付费用。如因投标供应商的投标文件中对功能响应存在错漏情况导致建设过程中，无法实现招标文件中所涉及的功能要求，投标供应商需无条件整改，确保功能要求全部实现并自行承担由此引起的相应费用。

4、表格可以延续，“投标报价明细表”为多页的，每页均需加盖投标供应商公章

投标供应商（盖章）：

法定代表人或授权代表人签字（或盖章） ：

日期：

附件三

**中小企业声明函（如有）**

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丿 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（盖章）:

日期：

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（如是）**

**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 （项目名称）（项目编号）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。**

**企业名称（盖章）：**

**日期：**

监狱企业声明函（如有）

 本单位郑重声明，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）的规定，本单位为符合条件的监狱企业，且本单位参加（采购单位名称）单位的（采购项目名称）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），或者提供其他监狱企业单位制造的货物（不包括使用非监狱企业注册商标的货物）。

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：

注：监狱企业证明文件：省级或以上监狱管理局、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。（2）如果提供其他监狱企业制造的货物，还须同时提供该企业为监狱企业的证明文件。

不符合规定的，无需提供。

附件四（一）

**商 务 偏 离 表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **内容** | **招标文件规范要求** | **投标文件****对应规范** | **备 注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标供应商（盖章）：

法定代表人或授权代表人签字（或盖章）：

日期：

附件四（二）

**技术偏离表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **内容** | **招标文件规范要求** | **投标响应（逐条****对应）** | **偏离说明** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标供应商（盖章）：

法定代表人或授权代表人签字（或盖章）：

日 期：

附件五

法定代表人授权书

龙港市水务发展有限公司：

本授权委托书声明：我 （法定代表人姓名） 系 （供应商名称） 的法定代表人，现授权委托 （授权代表姓名，授权代表身份证号码） 为我单位法定代表人授权代表，参加贵处组织的 （招标项目名称，项目编号） 项目投标，全权处理本次招投标活动中的一切事宜，我承认授权代表全权代表我所签署的本项目的投标文件的内容。

授权代表无转授权，特此授权

详细通讯地址： 邮政编码：

电话： 传真：

供应商： （盖章）

法定代表人： （签字或盖章）

授权委托日期：年 月日

|  |
| --- |
| 授权代表身份证复印件与影印件粘贴处 |

附件六

供应商情况声明

1. 名称及概况：

（1）投标供应商名称：

（2）总部地址：

传真/电话号码：

（3）成立或注册日期：

（4）实收资本：

（5）近期资产负债表（到年月日止）

 1）固定资产：

 2）流动资产：

 3）长期负债：

 4）流动负债：

 5）净值：

（6）主要负责人姓名：

2．企业生产设备及规模：

3. 企业人员情况：

职工（在职）人数人，其中技术人员人，

1. 近三年的年营业总额

5. 我单位近三年内，在经营活动中没有重大违法记录，特此承诺。 若招标采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在经营活动中有重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。

兹证明上述声明是真实、正确的、并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人名称 （盖章）

法定代表人姓名和职务：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签字日期：

电子邮件：

6. 投标供应商有效营业执照副本和税务登记证（复印件，加盖公章）

7．投标供应商资格、资质及招标文件要求提供的资格证明、证书（复印件，加盖公章）

附件七

**近三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明**

龙港市水务发展有限公司：

我单位参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录（没有因违法经营受到刑事处罚，没有被责令停产停业、被吊销许可证或者执照、被处以较大数额罚款等行政处罚，没有因被列为失信被执行人、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而被限制参加政府采购，没有因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限未满情形）,特此声明。若在本次政府采购活动过程中发现我单位近三年内在经营活动中有重大违法记录,我单位将无条件退出本项目的投标,并承担因此引起的一切后果。

我单位及法定代表人参加本次政府采购活动前三年内不存在行贿犯罪档案记录，若在本次政府采购活动过程中发现我单位及人员隐瞒事实,存在行贿犯罪档案记录，我单位将无条件退出本项目的投标,并承担因此引起的一切后果。

供应商全称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

附件八

**随机备品、备件、专用工具清单**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备/工器具名称** | **型号规格** | **品牌/产地** | **数量** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

附注：1. 本表所列为供应商拟投入的设备及工具。

2. 此表仅提供了表格形式，供应商应根据需要准备足够数量的表格来填写。

投标供应商（盖章）：

法定代表人或授权代表（盖章或签字）：

日期：

附件九

节能环保产品声明函

(如有则提供)

本公司郑重声明，根据《节能产品政府采购实施意见》（财库〔2004〕185号，不含该期清单）、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号，不含该期清单）的规定，本公司同时满足以下条件：

1. 此次采购项目中本公司所列节能或环保产品均已录入财政部、环境保护部公布的“环境标志产品政府采购清单”（第二十一期或第二十二期（公告清单））或财政部、发展改革委公布的“节能产品政府采购清单” （第二十三期或第二十四期（公告清单））。

2.本公司参加（招标项目名称，招标编号）的采购活动提供的产品为环保或节能产品。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应法律责任。

投标供应商盖章：

日 期：

**附件十**

**节能（环保）产品清单**

**(如有则提供)**

（1）投标产品中节能产品明细清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 制造商 | 品牌 | 产品名称、规格型号 | 节字标志认证证书号 | 节能产品认证证书有效截止日期 | 产品所在节能产品政府采购清单页码 | 数量/台 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

（2）投标产品中环保产品明细清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 | 注册商标 | 产品名称、规格型号 | 中国环境标志认证证书编号 | 认证证书有效截止日期 | 产品所在环境标志产品政府采购清单页码 | 数量/台 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

说明：1、表后附所投相关产品对应在节能（环保）产品清单中的证明材料；

2、表格可以延续。

 投标供应商盖章：

 日 期：

附件十一

项目实施方案说明（**自行编制**）

项目名称：

项目编号：

|  |
| --- |
|  |

注明：以上内容格式不限

投标供应商（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：

附件十二

**一、安装、实施、验收标准和方案**

**二、 售后服务措施及承诺：投标方应明确说明产品质量保证承诺及此次投标的服务策略,提供此次产品供货、安装、调试的服务计划（售后服务内容、等级、相关服务指标、售后服务组织机构及人员安排情况及其联络信息）（附表）**

售后服务措施及承诺表

**采购单位：** 项目编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 质量保证承诺 |  |
| 售后服务承诺 |  |
| 其他 |  |

注：包括质量保证期内和质量保证期外的售后服务措施及承诺。

投标供应商（盖章）：

授权代表人或法定代表人（签字或盖章）：

日 期：

附件十三

供应商依法缴纳税收和社会保障金的声明书

龙港市水务发展有限公司：

我单位郑重声明，我单位严格依法缴纳税收和社会保障金，本文件中所提供的相关材料均真实有效，不存在虚假、造假行为。如有违反，愿承担一切责任。

特此声明

供应商全称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

**第六部分 评审办法**

根据《中华人民共和国政府采购法》遵循公开、公平、公正、科学、择优原则和诚实、信誉、效率的服务原则。制定本办法。

一、评审组织

评审工作由采购人依法组建的磋商小组负责，磋商小组按有关规定组成。评审过程应严格保密，磋商小组及有关工作人员应严格遵守纪律，不得泄露任何评审信息。

二、磋商响应文件递交截止、磋商程序、磋商原则和方式

1、磋商响应文件递交截止

1.1代理机构按采购文件规定的时间、地点收取磋商响应文件。

1.2供应商法定代表人或其授权代表出席磋商会议。

2、本次采购是根据竞争性磋商采购方式进行。

2.1在磋商小组范围内对供应商进行资格性、符合性审查，**第一次报价不公开。**

2.2如磋商小组认为磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，评审结束后，磋商小组可以直接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**。

2.3如磋商小组认为需要修改竞争性磋商文件的，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。

2.4磋商的顺序，按供应商签到的逆顺序进行。开展磋商，磋商小组所有成员集中与单一供应商（供应商的法定代表人或法定代表人授权代表在场，若不在现场则需将磋商记录文件盖章扫描回传）分别进行磋商。

2.5磋商小组在磋商结束后，要求所有参加磋商的有效供应商在规定时间内提出最后报价。超过规定时间提交的报价作无效处理。

3、评审原则和方法

3.1磋商小组负责审查磋商响应文件是否符合采购文件的要求，并作出评价。磋商小组认为必要时，可向供应商进行质疑。磋商小组有权决定全部或部分供应商磋商响应文件无效。

3.2磋商小组将综合分析合格供应商的各项指标，而不是以单项指标的优劣评选出成交的供应商。

三、确定供应商办法

本次评审采用竞争性磋商的评审方法，即综合评分法。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。并以综合得分最高的供应商作为中标候选人向采购人推荐。

四、评分细则

**1、报价评分，满分20分。**

1.1以供应商最后有效磋商报价中的最低总价为磋商基准价，得满分20分。商务报价评分结算公式为:磋商报价得分=(磋商基准价／最后磋商总价报价)×20%×100。

**本项目对符合采购文件规定条件的小、微企业（或监狱企业或残疾人福利性单位）所投的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，如中标签订合同时以其投标价作为签订合同价。非单一产品采购，无法核实（按投标文件资料）全部货物均为小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）制造；或小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）提供其他制造商制造的货物且无法核实（按投标文件资料）制造商是否为小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）的，不享受价格折扣。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。**

1.2本次采购预算控制价为900000元，如果供应商的报价均超出采购预算且采购人确认不能支付的情况，本项目作流（废）标处理。如果仅仅某些（个）供应商最后报价超出采购预算的，则该供应商投标按无效投标处理。

**1.3评标委员会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，有可能影响服务质量或者低于成本价，将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；供应商不能证明其报价合理性的，将会作为无效投标处理。**

**2、商务技术评分80分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分内容 | 分值 | 评分标准说明 |
| 1 | 投标人资信及业绩（20分） | 0-10 | 1. 投标人具有招投标信用等级为AAA的得2分，信用等级为AA的得1分，其它不得分，要求信用等级评价在有效期内。
2. 投标人具有质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证的每个得1分，最高得4分。
3. 投标人具有售后服务认证证书五星级及以上的得1分。（认证范围包含水务管理系统相关内容）。
4. 投标人具有中国人民共和国工业和信息化部颁发的增值电信业务经营许可证证书的得1分。
5. 投标人具有软件企业认定证书的得1分。6.投标人具备信息系统安全等级保护测评证明的得1分。

注：需提供证书复印件加盖公章。 |
| 0-8 | 投标人具有以下软件著作权的每个得1分，最高得8分。智慧水务管理软件著作权；1. BS架构营业收费管理软件著作权；
2. BS架构客服热线管理软件著作权；
3. BS架构电子发票管理软件著作权；
4. BS架构报装管理软件著作权；
5. BS架构短信平台管理软件著作权；
6. 手机抄表软件著作权；
7. 一窗受理软件平台著作权；
8. 银行中间件软件著作权；

注：需提供证书复印件加盖公章。 |
| 0-2 | 投标人自2018年1月1日以来（以合同签订时间为准）具有类似项目业绩的每个得1分，最高2分。注：需提供合同或中标通知书复印件加盖公章。 |
| 2 | 实施保障方案（22分） | 0-2 | 拟派本项目的项目负责人具有项目经理PMP认证证书工程师的得2分。注：需提供证书复印件加盖公章。 |
| 0-10 | 拟派本项目团队成员中（不含项目负责人）具有工程师认证证书的每人得1分，最高3分；具有通过高级信息系统项目管理师的每人得1分，最高2分；具有通过数据库认证工程师的每人得1分，最高1分；具有研究生学历并为计算机或智能系统相关专业的的每人得1分，最高得4分；本项最高得10分。注：需提供证书复印件加盖公章。同一人如有多个专业的，只计一次得分，不重复计分。 |
| 0-5 | 根据投标人对本项目质量目标及保证措施：项目实施要求的理解、项目组织结构、项目实施计划、项目过程管理、软件过程模型、沟通管理、质量控制方法、变更管理、配置管理、风险管理、问题管理、文档管理进行综合评分。 |
| 0-5 | 根据投标人对本项目提供完整的培训方案：培训组织结构、系统技术和管理培训、现场培训、培训要求、培训材料等情况进行综合评分。 |
| 3 | 售后服务方案 | 0-6 | **质保期后使用服务承诺以及维修结算承诺，包括具体的服务售后内容、故障响应时间、响应方式等方面，0-6分：**售后服务故障响应时间短、响应措施有效、服务范围较广的得6-4分；售后服务内容较单一，故障响应措施基本满足要求的得4-2分；售后服务承诺描述较差，响应时间长的得2-0分；未提供不得分。 |
| 0-2 | 质保期及免费运维期，在招标文件规定（2年）的基础上，每延长12个月加1分，最高得2分。 |
| 4 | 技术能力方案（30分） | 0-4 | 根据投标人是否提供详细的数据迁移方案描述情况进行综合评分。 |
| 0-4 | 投标人采用微服务架构、模块化管理、分布式部署、多层架构、前后端分离；具有可靠性高、稳定性好、开放性好、易于扩展等良好特性等情况进行综合评分。 |
| 0-4 | 投标人系统设计原则、数据结构、BS架构、界面友好、维护方便技术平台能力、产品客户化定制能力、可追溯能力、纠错能力、兼容满足市场上不同内核的主流浏览器，包括Google、IE、Edge、Chrome、Safari、Firefox等进行综合评分。 |
| 0-4 | 投标人系统在大数据量下应对策略、上线应急方案、系统切换过程、数据备份与恢复、系统异常处理、系统安全策略等情况进行综合评分。 |
| 0-4 | 投标人提供[设计原则](#_Toc16873076)：[面向服务体系结构](#_Toc16873078)、[采用开放式标准](#_Toc16873079)、[采用分层体系结构](#_Toc16873080)、[面向对象的设计原则](#_Toc16873081)、[松耦合的设计原则](#_Toc16873082)、[模式的设计原则](#_Toc16873083)、[高可扩展性原则](#_Toc16873084)等情况进行综合评分。 |
| 0-5 | 根据投标人提供的提供系统交互方式及通用数据API接口方案，支持可视化配置分配数据接口权限是否合理完善进行综合评分。 |
| 0-5 | 演示时间10分钟，演示系统包括营收系统等，根据系统的产品成熟度、真实性、完整性、先进性、操作便捷性、界面美观性进行综合打分。**注：投标供应商在开标前自行录制10分钟内的系统演示陈述视频（同时需有声音讲解），评审现场不安排现场陈述。视频格式为PM4、AVI或MPEG形式，以光盘或者U盘形式，单独封装并在投标截止时间前交到开标现场。未提供者此项评审不得分。** |

注：2.1投标文件中提供了复印件，而中标后无法提供相应原件的：（1）采购人有权拒绝与中标方签订合同，并追究其缔约过失责任；（2）违法违规的报监管部门查处；构成犯罪的依法追究刑事责任。

2.2所有的证书必须在有效期内，不在有效期内的不得分。

3、说明

3.1每个供应商最终得分=商务技术部分分值（所有评标委员会成员打分的算术平均值）＋报价部分分值。

3.2评标委员会推荐得分最高的供应商为预中标供应商（如果得分相同则按报价从低到高顺序依次推荐为预成交单位）；如果得分相同，以报价低的优先；报价也相同，以抽签决定，并编写采购报告。

3.3所有分值计算保留小数点后两位，小数点后三位四舍五入。

3.4评标过程中遇到特殊情况，由评标委员会遵循公开、公正原则，采取投票方式按照少数服从多数原则决定。

参见本采购文件第三部分：“供应商须知” 中的相关内容，未尽事宜按有关法律规定。