

公开招标文件



项目名称：交警总队广西壮族自治区 12123 语音服务平台项目

项目编号：GXZC2020-G3-001099-HYJS

采购单位：广西壮族自治区公安厅

采购代理机构：广西北部湾宏亚建设管理有限公司

2020年5月

目 录

第一章	公开招标公告	3
第二章	招标项目采购需求	6
第三章	投标人须知	17
第四章	评标办法及评分标准	30
第五章	合同主要条款格式	35
第六章	投标文件格式	41

第一章 公开招标公告

广西北部湾宏亚建设管理有限公司

交警总队广西壮族自治区 12123 语音服务平台项目 (GXZC2020-G3-001099-HYJS) 公开招标公告

广西北部湾宏亚建设管理有限公司受广西壮族自治区公安厅委托,根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定,经财政部门批准的政府采购计划(编号:广西政采[2020]5332号-001)批准,拟对交警总队广西壮族自治区 12123 语音服务平台项目进行公开招标采购,现将本次公开招标有关事项公告如下:

一、项目名称:交警总队广西壮族自治区 12123 语音服务平台项目

二、项目编号:GXZC2020-G3-001099-HYJS

三、采购组织类型:部门集中

四、采购方式:公开招标

五、政府采购预算(人民币):1162.5万元。

六、采购内容及数量:

项号	服务项目	数量
1	12123 语音服务平台部署服务	1 项
2	12123 语音服务坐席服务	1 项
3	机房及基础环境支撑服务	1 项
4	专用数据链路租用服务	1 项
5	12123 语音服务功能要求	1 项
6	12123 语音服务平台运营要求	1 项

具体内容和数量以招标文件第二章招标项目采购需求为准。

七、本项目需要落实的政府采购政策:《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库[2011]181号)、《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)、《关于我区政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(桂财采[2015]24号)、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库[2017]141号)、强制采购、优先采购节能产品、环境标志产品、政府采购扶持不发达地区和少数民族地区政策、《招标采购促进广西工业产品产销对接实施细则》(桂政办发[2015]78号)等政府采购相关政策。

八、合格投标人的资格要求:

- 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的投标人资格条件。
- 国内注册(指按国家有关规定要求注册的)生产或经营本次招标采购服务的供应商。

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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

4、对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、全国各级人民法院 (<http://zxgk.court.gov.cn/>, <http://zxgk.court.gov.cn/zhzxgk/>) 等渠道列入失信被执行人、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供应商，拒绝其参与政府采购活动。

5、本项目不接受联合体的投标。

6、本项目不接受未购买本招标文件的供应商投标。

九、招标文件的发售：

1、发售时间：2020年5月11日公告发布之时起至2020年5月18日止（工作日），每日上午8:30-12:00；下午15:00-17:30，双休日和法定节假日不办理业务。

2、发售地点：广西北部湾宏亚建设管理有限公司（南宁市高新区科园大道东四路7号远信光电产业大楼25层2517号）。

3、售价：招标文件工本费每套250元，招标文件售后不退。本项目不代办邮寄。

4、获取招标文件的方式：法定代表人或委托代理人持身份证正反面复印件，主体资格证明（如营业执照、事业单位法人证书、执业许可证、个体工商户营业执照、自然人身份证等）复印件；非法定代表人还须携带法定代表人授权书原件（复印件均须加盖单位公章或自然人加盖手指指印）。

十、投标保证金：

投标保证金（人民币）：120000元整，投标保证金必须足额交纳。

投标人应于投标截止时间前将投标保证金以电汇、转账、汇票等非现金形式交至广西北部湾宏亚建设管理有限公司账户，并确保到账。开户名称：广西北部湾宏亚建设管理有限公司，开户银行：中国光大银行南宁科园支行，银行账号：5035 0188 0000 11900。

十一、投标截止时间和地点：

1、因疫情防控需要，投标人可根据自身实际情况在以下两种送达方式中选择其中一种：

1.1、投标人应于2020年6月3日11时30分前亲自将投标文件密封送交到广西壮族自治区公共资源交易中心（广西南宁市青秀区怡宾路6号自治区政务服务中心4楼）（具体开标室根据电子屏幕显示的安排），逾期送达或未按规定密封的投标文件将被拒绝；没有购买招标文件的供应商的投标文件将被拒绝。

1.2 投标人自本公告发布之时至2020年6月3日11时30分00秒前通过邮寄方式送达，送达时间以交易中心签收时间为准，在投标截止时间前邮寄送达的投标文件视为投标人现场递交。如未按投标截止时间（开标时间）前寄达的投标文件将予以拒收。通过邮寄方式送达的投标人请将投标文件于投标截止时间前寄达：广西南宁市怡宾路6号四楼广西壮族自治区公共资源交易中心。收件人：何芮，电话13558331127。请寄件人在邮件外包装写清楚是***项目投标文件，并留真实姓名和联系电话。邮寄可能产生的风险，投标人自行承担。

选择邮寄的投标人视为对本项目的唱标记录直接确认，其签到时间为投标文件送达时间，具体时间以采购代理机构工作人员签收时间为准，签到表和唱标记录表中对投标人标注为“邮寄”字样。

十二、开标时间及地点：

本次招标将于 2020 年 6 月 3 日 11 时 30 分在广西壮族自治区公共资源交易中心（广西南宁市青秀区怡宾路 6 号自治区政务服务中心 4 楼）（具体开标室根据电子屏幕显示的安排）。

十三、公告期限：本招标公告的公告期限为自发布之日起 5 个工作日。

十四、网上查询地址：

中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西壮族自治区政府采购网（www.gxzfcg.gov.cn）、广西公共资源交易中心网站（www.gxzbtb.cn）。

十五、联系事项：

采购人：广西壮族自治区公安厅；联系人：陀科；联系电话：0771-2892211；地址：广西壮族自治区南宁市青秀区佛子岭路 1 号。

采购代理机构：广西北部湾宏亚建设管理有限公司；联系人：卢工；联系电话：0771-5670712，传真：0771-5670712。

政府采购监督管理部门：广西壮族自治区财政厅政府采购监督管理处；联系电话：0771-5331810。

十六、交易服务单位：广西壮族自治区公共资源交易中心。

广西北部湾宏亚建设管理有限公司

2020 年 5 月 11 日

第二章 招标项目采购需求

说明：

1、投标人的产品实质上应相当于或优于本需求中的“服务内容及要求”要求。

2、本需求中的“服务内容及要求”不明确或有误的，投标人请以详细、正确的技术参数性能（配置）同时填写投标报价表和技术规格响应表。

3、凡在“服务内容及要求”中表述为“标配”或“标准配置”的设备，投标人应在投标报价明细表中将其标配参数详细列明。

4、带“★”的条款为实质性内容要求和条件，必须满足或优于，否则投标无效。

本项目采购预算价（人民币）：1162.5 万元。报价超过采购预算价投标无效

项号	服务名称	数量	服务内容及要求
1	12123 语音服务平台部署服务	1 项	<p>一、12123 语音服务平台部署</p> <p>（一）12123 公共服务短号语音接入</p> <p>★1. 服务供应商按短号申用流程，向自治区通讯管理局申请 12123 短号服务全自治区呼入呼出服务权限；</p> <p>2. 将语音服务平台接入 12123 公共服务号, 协调配合各运营商完成 12123 互联互通工作；</p> <p>3. 以 12123 作为全自治区统一语音服务短号，以语音服务方式，为广大人民群众提供业务咨询、投诉建议、交通安全信息查询、业务受理进度查询、互联网用户信息变更、交通管理业务预约/受理等便捷服务。</p> <p>（二）语音服务平台部署</p> <p>1. 部署语音服务平台以及与互联网服务平台完成对接。语音服务平台包含语音服务平台标准产品、语音服务软件和语音服务中心。在互联网服务平台内嵌语音业务无缝对接模块软件，同时与部级互联网服务平台通过网络专线交换语音业务数据。</p> <p>2. 语音服务平台标准产品负责完成 12123 语音信号接入、语音路由、转移、分发、合成等底层标准功能。语音服务软件根据 12123 语音服务需求，对接互联网服务平台语音业务对接模块，调用语音标准产品接口，实现语音服务功能，包含座席服务软件、自助语音服务接口和交通管理业务知识库应用软件。座席服务软件向下对接语音服务平台标准产品，向上与语音业务对接模块软件集成，是语音服务中心座席人员开展日常语音服务的业务支撑软件。</p> <p>3. 语音服务中心通过局域网络或专线连接语音服务软件，配备办公场所、互联网电脑和 IP 电话，为座席人员开展语音呼叫应答服务提供办公环境。</p> <p>4. 语音业务对接模块软件内嵌在互联网服务平台，依托互联网服务平</p>

		<p>台业务数据，为语音服务软件开展交通管理信息查询、业务咨询、自助语音服务等业务提供数据支撑，并接受来自语音服务软件的业务预约、业务受理等信息。</p> <p>5、能够和公安部统一版语音服务软件对接。</p> <p>二、12123 语音服务平台部署软硬件支撑环境</p> <p>系统容量要求：满足 15 座席、15 路录音、60 路 IVR 规模、20 路 TTS，并支持扩容；</p> <p>（一）1 套语音网关</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应具有控制本局范围内呼叫、处理出局呼叫和入局呼叫的功能；应具有与 PSTN 交换机配合工作的能力，对 PSTN 交换机中继线具有连选功能；应提供一定的管理，测试和维护手段；应支持传真业务的互通。 ★2. 支持 TUP、ISUP、PRI、SS7、R2 等窄带信令，而且支持 SIP 等宽带信令，具有强大而灵活的组网能力 3. 应具备高性能高可靠性的特点，系统每秒呼叫发起数应不低于 1500CAPS，忙时呼叫完成数 BHCC 应不低于 5400k。 4. 应具有接收、存储和转发长度为 32 位的号码的能力，并能分析至少 32 位的号码，以决定呼叫种类、路由选择方案等。 5. 语音网关可根据用户需要配置直流电源模块-38.4V~60V，典型值-48V，或交流电源模块 100V~240V。应支持至少 1+1 电源模块备份，应支持外接 UPS 防止断电影响业务。 6. 单台语音网关设备支持的最大 E1 数量应不少于 24E1。 <p>（二）1 套 USM 系统</p> <ol style="list-style-type: none"> ★1. 支持主备。主备切换过程中已经建立的呼叫不中断；当其中某台媒体网关设备故障时，只会损失其所承载的部分资源，而不会影响到系统的整体服务提供。 ★2. 系统支持负载均衡部署模式，当其中某台媒体网关设备故障时，只会损失其所承载的部分资源，而不会影响到系统的整体服务提供。 ★3. 信令控制支持通用服务器部署，且支持主备双机。主备切换过程中已经建立的呼叫不中断。 4. 媒体处理模块内置传真资源，无需外置第三方传真设备，即可实现收发传真功能。通过传真 IVR 流程的定制，可以实现灵活丰富的传真业务。 5. 异地容灾：支持 CTI 容灾链路。当排队机与本地 CTI 链路断连，可以通过容灾链路将呼叫转移到另外一个节点的 CTI，由此 CTI 处理呼叫。支持呼叫重定向。当排队机与所有 CTI 链路断连，可以通过失败处理将呼叫重路由到另一个节点的排队机。 6. 提供 SIP 中继，支持与 IP PBX 网关设备的互联，实现与 PSTN 的互联互通。 7. 支持 TLS 信令加密和 SRTP 媒体流加密。 8. 支持 TTS/ASR 功能。采用标准 MRCP v2 接口，对接 TTS/ASR 软件，实现文本转语音和语音识别功能。 9. 丰富的媒体处理能力，支持放音、收号、传真，支持外呼功能，并提供对应答信号自动检测功能（如无人接听、占线、FAX、应答机等），以支持预测式外呼应用。 10. 提供自动应答/自动溢出、超时应答、重定向、主叫信息转发等功
--	--	--

		<p>能。排队机提供 Web 管理系统，可以通过 Web 对排队机进行配置和维护，查看排队机的服务器状态等。</p> <p>11. 排队机提供 LMT 工具，可以通过 LMT 方便地收集日志信息，从而快速定位故障。</p> <p>(三) 1 套语音路由系统</p> <p>★1. 服务供应商须提供与语音交换系统为同一厂家的 CTI 中间件平台，该平台应是具有智能路由、实时监控、报表等功能的应用层中间件，并具有良好的开放性便于二次开发，提供的 CTI 为全中文界面；</p> <p>2. 支持基于多种技能的路由，可将语言、业务水平等多种因素视为技能并综合考虑后作为呼叫分配的标准。最大支持 2000 个技能队列，每个技能组可以支持 100 种技能，每个技能支持 50 种不同的技能级别。</p> <p>★3. 为了保证 CTI 产品的稳定性和处理能力，要求 CTI 产品通过交换机提供的 CTI Link 连接 PBX，不通过第三方中间件连接，与 PBX 的集成无缝；</p> <p>4. 考虑系统扩展性，要求支持多媒体统一排队功能，支持用户通过电话、Email、传真、Web 等多媒体呼叫的无缝统一路由功能。即可将电话来话和去话、电子邮件、WEB、传真等多媒体渠道统一排队路由，所有渠道的状态完全被 CTI 详细记录，同一坐席有能力处理不同媒介不同接入地点传来的交互请求；</p> <p>5. 根据主叫号码，被叫号码，呼叫位置，按键信息，客户数据库，坐席状态，坐席技能，呼叫时间，呼叫成本等信息制定路由规则。系统应能提供强大的呼叫自动分配功能。支持基于预设技能的路由、基于路由脚本的智能路由、先到先服务、先闲先受话、队列忙转功能、排队超时释放/转移、排队溢出释放/转移、排队取消、排队时播放时间、预估排队等待时间等路由功能；</p> <p>★6. CTI 连接须提供冗余热备份，保证系统不因单一 CTI 接口的故障造成运行中断；</p> <p>7. 系统应提供可以对所有应用程序进行管理的程序，一旦发现系统中某个被管理的应用程序运行异常，将终止该应用程序，然后重新启动该应用程序，保证系统具有异常自恢复能力；</p> <p>8. 提供路由脚本定制能力，可根据业务需要进行路由策略定制；</p> <p>9. 支持无 ACD/PBX 设备环境下的仿真开发，即提供模拟开发环境，并实现模拟开发环境开发的业务可以用于现网业务实现；</p> <p>10. 具备各功能组件统一的集中管理，集中配置能力。对配置的重要信息具备用户口令认证及权限分配机制；</p> <p>(四) 1 套 IVR 自助语音系统</p> <p>★1. 为了保证系统的兼容性，IVR 设备和 PBX 厂家要求为同一厂家；</p> <p>2. IVR 系统应可以根据不同的拨入号码启动不同的业务逻辑流程；同时能够支持清晰、准确的语音导航、录音、放音、收号的功能，提高整个系统的工作效率；</p> <p>3. 为保证呼叫中心系统的高稳定性高可靠运行，要求单台 IVR 服务器能够至少支持 800 路并发呼叫；</p> <p>4. 支持多种操作系统，如 Linux (Suse Linux、Redhat)、Windows 等；</p>
--	--	---

		<p>5. 支持多种开发接口，为应用系统开发人员支持了完整的语音功能接口，可以实现全部自动语音应用功能。各种流程控制方式可结合使用，充分满足所有用户的应用需求；</p> <p>6. 支持文本语音转换(TTS)与自动语音识别(ASR)，能够支持 NUANCE 的语言识别引擎；</p> <p>7. 支持自动传真(FAX)功能从而实现实时收发传真；定时收发传真；批量收发传真；文本格式(*.txt)转换为*.tif 传真文件格式，支持 T.30 和 T.38 等宽窄带传真协议；</p> <p>8. 业务转移功能，同时获取呼叫数据，能够灵活地在人工坐席和自动台，或多个 IVR 之间互相任意转移业；</p> <p>9. 支持放音功能。实现对用户放音功能，可以播放多种类型语音。支持播放常用提示音、本地文件、整数、浮点数、字符串、价格、日期、时间、汉字字符串合成音、汉字文本文件合成音等；</p> <p>10. 自动语音应答系统的架构设计基于控制与承载分离的方式，保证系统的稳定运行；</p> <p>11. 多台 IVR 服务器可以同时组网运行，保证系统有良好的可扩展性，IVR 资源设备之间能够实现负荷分担；并且多台 IVR 服务器之间能够支持互为备份功能，即单台 IVR 服务器故障不会影响其他 IVR 服务器的正常工作；</p> <p>12. 多台 IVR 服务器采用负荷分担方式工作。任何一台的故障不影响系统的正常运行。并且不影响整体 IVR 端口的 LICENSE 数量。系统支持自动分配 IVR 的 LICENSE 端口；</p> <p>13. 支持灵活的脚本流程控制语言，可编写语音流程，功能强大，可以适应绝大多数自动语音应用。支持图形化的全中文自动业务流程开发工具。可以通过拖拽方式迅速、灵活地生成新的自动业务流程，并能进行仿真测试，实时在线业务加载；</p> <p>(五) 17 套服务器服务</p> <p>1. 2 套数据库服务器服务</p> <p>国产知名品牌，具有自有知识产权和开发能力产品，2U 机架式； 处理器：配置≥4* 5115-10Core 处理器。 内存：配置≥128GB DDR4； 硬盘：配置≥2 个 900GB SAS 接口硬盘； 配置独立阵列控制卡，支持 RAID0/1/5/6, 1G Cache, 带掉电保护； 网卡：配置≥1 块 4×1GE 电口；≥2 块 16G 单通道 FC HBA 卡； 电源：配置 1+1 冗余可热插拔交流电源(750W)，并提供配套的电源连接线；满配冗余风扇，支持单风扇失效，风扇支持热插拔。</p> <p>可管理和维护性： 集成系统管理处理器支持：自动服务器重启、风扇监视和控制、电源监控、温度监控、启动/关闭、按序重启、本地固件更新、错误日志，可通过可视化工具提供系统未来状况的可视显示； 具有图形管理界面及其他高级管理功能； 提供原厂商 3 年维保服务，提供原厂证明。</p> <p>2. 2 套 USM 服务器服务</p> <p>国产知名品牌，具有自有知识产权和开发能力产品，2U 机架式； 处理器：配置≥2*Xeon Silver 4114-10Core 处理器。</p>
--	--	--

		<p>内存：配置≥8*16GB；</p> <p>硬盘：配置≥6 个 600GB SAS 硬盘；</p> <p>配置独立阵列控制卡，支持 RAID0/1/5/6, 1G Cache, 带掉电保护；</p> <p>网卡：本次配置板载 2 个 GE 网口， PCIE 扩展 4*GE 网口；</p> <p>电源：配置 1+1 冗余可热插拔交流电源（750W），并提供配套的电源连接线； 满配冗余风扇，支持单风扇失效，风扇支持热插拔。</p> <p>3. 13 套应用服务器服务</p> <p>处理器：配置≥2*Xeon Bronze 3104-6Core 处理器。</p> <p>内存：配置≥32GB DDR4；</p> <p>硬盘：配置≥2 个 600GB SAS 接口硬盘；</p> <p>DVD-RW；板载 2*GE+2*10GE 光口(不含光模块), 4*1GE 电口 (I350), SR150；</p> <p>电源：配置 1+1 冗余可热插拔交流电源（550W），并提供配套的电源连接线； 满配冗余风扇，支持单风扇失效，风扇支持热插拔。</p> <p>可管理和维护性：</p> <p>集成系统管理处理器支持：自动服务器重启、风扇监视和控制、电源监控、温度监控、启动/关闭、按序重启、本地固件更新、错误日志，可通过可视化工具提供系统未来状况的可视显示；</p> <p>具有图形管理 界面及其他高级管理功能；</p> <p>4. 可采用云服务器替代物理应用服务器，运营支撑环境要求：</p> <p>1) 云服务器可替代 13 套应用服务器服务，云服务器参数不低于以下服务云服务器参数要求：</p> <p>处理器：16CvCPU E5-2680V4 2.4GHz ；</p> <p>运行内存：32G；</p> <p>存储资源，资源需求：存储 1.2T SAS；</p> <p>具备 DDOS 防护，流量清洗能力：5G</p> <p>支持多种性能的云硬盘；提供 SATA 普通 IO (SATA)、高 IO (SAS)、超高 IO (SSD) 三种类型的块存储；</p> <p>支持密码和证书两种登录方式， 其中 Windows 云服务器仅支持密码登录方式</p> <p>支持弹性伸缩；</p> <p>支持物理机本地磁盘；提供本地 SAS 盘满足高性能磁盘需求，支持 Raid5、Raid10 磁盘冗余技术提高数据可靠性，目前单台物理机可提供 3.6T 裸存储空间（6 块 600G 盘）；</p> <p>支持挂载云硬盘服务；</p> <p>支持挂载独立共享存储；</p> <p>支持物理机安全组的设置；</p> <p>支持通过 ssh 登录弹性 IP 地址，或者通过租户的云主机进行登录物理机</p> <p>支持云专线、VPN、互联网访问物理机；</p> <p>数据库存储支持三副本冗余，可靠性高达 99.99995%；</p> <p>备份数据持久性达到 99.99999999%；</p> <p>支持配置安全组来实现安全组内和组间云主机的访问控制，加强云主机安全保护；</p>
--	--	---

		<p>弹性 IP 整体可用性达到 99.95%； 支持内外网负载均衡； 支持四层、七层负载均衡，支持 HTTP/HTTPS/TCP/UDP 协议，服务可用性不低于 99.95%； 支持多种负载方式，包括轮循、源 IP、最少连接三种模式；； 支持智能调度服务； 能达到运营商级别的安全可靠性； 支持双线保障；</p> <p>2) 机房要求在南宁本地（投标时须提供相关证明材料）； 3) 云端运营和管理平台，是遵循相关运营管理标准，云服务提供商通过信息安全管理体系 ISO27001 认证（投标时须提供相关证明材料） 4) 投标产品通过云主机部级服务可信云认证</p> <p>（六）存储服务</p> <p>1. 控制器：配置 2 个及以上控制器，最大支持扩展至 8 个控制器； 2. 缓存：本次提供的缓存容量不低于 64GB（仅指设备缓存，不含任何性能加速模块、PAM 卡，SSD Cache 等）； 3. 接口：配置 8*16Gbps FC； 4. 硬盘：配置 25 块 600GB 10K RPM SAS 硬盘单元(2.5")；</p> <p>（七）网络交换机服务</p> <p>1. 1 台 48 口交换机服务 交换容量≥336Gbps, 包转发率≥166Mpps ； 48 个 10/100/1000M 自适应网络接口，4 个千兆光接口 ； 支持 VLAN 内端口隔离 支持 RIP、RIPng、OSPF 支持 IGMP v1/v2/v3 Snooping 支持防止 DOS、ARP 攻击功能、ICMP 防攻击支持基于第二层、第三层和第四层的 ACL；</p> <p>2. 2 台 24 口交换机服务 交换容量≥336Gbps, 包转发率≥126Mpps 24 个 10/100/1000M 自适应网络接口，4 个千兆光接口； 支持 4K 个 VLAN, 支持 Voice VLAN, 基于端口的 VLAN, 基于 MAC 的 VLAN, 基于协议的 VLAN 支持 RIP、RIPng、OSPF 支持 IGMP v1/v2/v3 Snooping 支持防止 DOS、ARP 攻击功能、ICMP 防攻击 支持基于第二层、第三层和第四层的 ACL；</p> <p>（八）软件支持环境</p> <p>1. 专业语音软件支撑环境如下： 专用语音软硬件支撑设备按照公安部统一版语音服务软件对接要求，选择华为、AVAYA 和科大讯飞产品。其中，华为专用软件包括 CTI(计算机电话集成, Computer Telephony Integration)、IVR(互动式语音应答, Interactive Voice Response) 软件等；华为专用硬件包括中继网关及配套设备；专用语音软件包括 TTS(文本转语音, TextToSpeech, 版本 6.5)。本次项目要求 20 路的许可。</p>
2	12123 语音 服务 坐席	<p>1 项</p> <p>一、坐席场地</p> <p>1、场地整体要求</p> <p>(1) 需为采购人提供专门的呼服座席，并提供专业场地及独立的座席区域，装修并悬挂 12123 语音服务中心字样。</p>

	服务	<p>(2) 工作场地环境整体宽敞明亮、简洁庄重、通风良好，拥有相应的配套设施，包括安防系统、考勤系统。</p> <p>(3) 场地装修设计、施工和材料符合建筑、装饰装修、环保、安防、消防要求以及国家相关规范的要求。施工规范，统筹合理，施工质量符合国家及自治区、南宁市工程建设标准强制性条文、规范、规程和规定。所选装修材料以环保材料为主。</p> <p>(4) 场地装修设计应秉承大气开敞、简洁明快的设计建设原则，集科技感、现代化、温馨化于一体，通过完善的功能布局、巧妙的空间设计、合理的软硬件配置，满足呼叫中心工作人员的日常工作、学习需求。</p> <p>2、场地配套要求</p> <p>(1) 提供十五个座席；每个座席平均使用面积应大于 4 m²，座席之间应相互隔断。需配置满足办公需要的包括但不限于卡座、工作电脑、耳麦、人体工程学座椅、人体工程学键盘等。</p> <p>(2) 在醒目位置悬挂“12123”政府服务热线标牌，并在工作场所悬挂形象 LOGO。LOGO 设计须符合广西壮乡特色。</p> <p>(3) 提供符合运营所需的通讯服务，包括短信平台、电话线路、互联网宽带。</p> <p>(4) 安装远程视频监控设备，为全区各市公安局交警支队提供远程视频监控 12123 语音服务中心工作情况的权限。</p> <p>二、运营人员要求</p> <p>1、座席人员</p> <p>人员数量不少于 15 人的专业呼服团队。具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。上岗前进行培训并参与测试，合格者方能上岗。</p> <p>2、现场管理人员</p> <p>人员数量不少于 1 人。具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；具有较强的责任心和抗压能力。从事现场巡查、实时监听、录音质检等质量监控工作以及业务培训、知识库运维、运行分析、技术运维等运行支撑工作。</p> <p>三、运营时间要求</p> <p>1、提供三年运营服务，含坐席人员 3 年人工服务。</p> <p>2、话务座席服务提供 7*10 小时服务。</p> <p>四、座席人员培训及管理</p> <p>1. 服务供应商需对呼服团队人员进行必要的业务知识培训确保上岗的人员拥有开展语音服务的业务能力。</p> <p>2. 指派 1 人作为呼服团队负责人，对呼服人员进行日常管理。同时确保语音服务质量，服务供应商定期向采购人提供业务开展情况及呼服人员客户评价表。</p>
3	机房及基础环境支撑服务	<p>1 项</p> <p>一、主机托管</p> <p>1. 机位：位于供应商的 IDC 机房的 19 英寸 42U 以上（含 42U）标准机柜 2 个，机柜内包含整套电源交流 220V，直流电源-48V；</p> <p>2. 带宽服务：能为托管的服务器提供 100Mbps 独享带宽接入，裸机测试上下行速率稳定在 10MB/S。</p> <p>二、机房环境要求</p>

			<p>1. 托管机房结构地板平均承重能力大于 8KN/m²，灾备机房中心辅助区域结构承重指标，电池室应达到 12KN/m²，投标时请提供建筑设计方案截图证明；</p> <p>2. 托管机房所在建筑物的抗震等级设计指标要求抗震设防烈度为 6 度以上，达到 8 度采取抗震措施，投标时请提供机房设计截图证明；</p> <p>3. 托管机房所在楼宇具备 7*24 小时不间断供电系统；</p> <p>4. 托管机房所在楼宇有来自不同变电站/开闭站提供的两路独立市电供电线路，投标时提供设计方案截图证明；</p>
4	专用数据链路租用服务	1 项	<p>1. 提供 2 条 2M 的 E1（7 号信令）数字中继；</p> <p>2. 提供 1 条 2M 的跨省专线，用于运营商机房连接到无锡市公安部交通管理研究所。</p> <p>3. 提供 1 条 100M 专线，用于运营商 IDC 机房连接到交警总队；</p> <p>4. 提供 1 条 20M 专线，用于运营商机房连接到座席办公场地。</p>
5	12123 语音服务功能要求	1 项	<p>业务功能包含系统管理(用户管理、部门管理、座席组管理、角色管理、权限管理)、菜单管理、班长管理(班长监控、座席质检、录音查询、通话记录查询)、语音信箱、黑名单管理、统一消息、话务功能、话务报表、座席登录、座席退出、座席同步、来电弹屏、个人桌面、业务咨询、投诉建议、业务查询、业务受理、投诉建议回访、部级监管、工单操作日志、业务报表。</p> <p>A. 用户管理：系统操作用户增删改查，用户分为座席用户和非座席用户。</p> <p>B. 部门管理：部门管理是体现系统用户组织结构，添加用户需要关联所属部门。</p> <p>C. 座席组管理：对座席进行分组，便于 ACD 对应技能队列。</p> <p>D. 角色管理：角色是系统具备一定操作权限的用户组，添加用户时选择相关角色，系统自动将该角色所属的权限附加给用户。</p> <p>E. 权限管理：通过权限管理修改用户的操作权限。</p> <p>F. 菜单管理：管理呼叫中心系统主操作菜单、编辑主操作菜单所包含的页面功能项。</p> <p>G. 班长监控：监控系统注册的各个座席的工作状态，监控电话系统资源占用情况，监听、强插、挂断、拦截座席通话，对座席强制离席、示闲、示忙。</p> <p>H. 座席质检：查看座席的服务过程并听取录音，对座席录音文件进行质检。</p> <p>I. 录音查询：录音查询页面，查询所有呼入呼出录音。</p> <p>J. 通话记录查询：通话记录查询页面，显示所有来电用户的通话记录。</p> <p>K. 语音信箱：座席全忙、非工作时间系统自动提示用户留言，系统对用户留言进行录音，座席收听用户留言，将留言转成工单进行处理。</p> <p>L. 黑名单管理：对于恶意来电的号码，可以做专门处理，并提供相应的授权管理机制，座席可以将电话设置成骚扰电话。</p> <p>M. 统一消息：系统内部消息，可以对消息进行分类管理，如工单提醒类。</p> <p>座席人员登录、登出，示忙、示闲、应答、保持、接回、转移、三方通话、转自助语音、接听、挂断；</p> <p>N. 话务报表：分座席维度报表和系统维度报表两大类，报表数据取华</p>

		<p>为数据库。</p> <p>O. 座席登录：座席登录时，调用省（地市）互联网语音对接模块提供的接口完成登录认证，获取座席访问 ID（accessID）。</p> <p>P. 座席退出：座席退出时，调用省（地市）互联网语音对接模块提供的接口完成退出。</p> <p>Q. 座席同步：用户管理分为座席用户、非座席用户，对于座席用户的添加、修改、删除、恢复，调用省（地市）互联网语音对接模块提供的接口完成数据同步。</p> <p>R. 来电弹屏：用户呼入电话转人工弹出页面，便于座席查看用户基本信息、已绑定的车辆信息、历史工单信息。</p> <p>S. 个人桌面：用户登录成功后，显示个人桌面，个人桌面内容包含即时消息、待办咨询\投诉工单、待办投诉建议回访、待办业务受理工单。</p> <p>T. 业务咨询：语音、互联网、APP 三种来源，语音受理的座席直接答复或者转班长座席处理，转办给班长的班长可以选择电话告知关闭、转办给管理岗两种方式，管理岗处理之后转原受理座席，受理座席电话告知用户关闭工单。对于互联网、APP 系统来源工单，呼叫中心和互联网、APP 系统进行对接，接收互联网系统录入的业务咨询，由班长座席分配任务到座席，处理完毕之后将结果写回互联网、APP 系统。</p> <p>Y. 投诉建议：语音、互联网、APP 三种来源，语音受理的座席直接答复或者转班长座席处理，转办给班长的班长可以选择关闭、转办给管理岗两种方式，管理岗处理之后选择关闭。对于互联网、APP 系统来源工单，呼叫中心和互联网、APP 系统进行对接，接收互联网系统录入的业务咨询，由班长座席分配任务到座席，处理完毕之后将结果写回互联网、APP 系统。</p> <p>U. 业务查询：用户信息查询、机动车信息查询、驾驶证信息查询、机动车违法行为信息查询、驾驶人违法行为信息查询、驾驶人考试预约结果信息查询，业务办理进度查询。业务查询调用省（地市）互联网语音对接模块接口查询数据，座席告知用户。</p> <p>W. 业务受理：用户注册、电话服务密码开通、电话服务密码修改、暂停用户、注销用户、用户手机号码修改、邮寄地址修改、绑定机动车、解绑机动车、绑定驾驶证、解绑驾驶证、补换领机动车号牌、补换领机动车行驶证、期满换证、超龄换证、损毁换证、遗失补证、考试预约、取消考试预约。业务受理调用省（地市）互联网语音对接模块接口保存数据，受理结果座席告知用户。</p> <p>X. 投诉建议回访：投诉建议关闭后，根据关闭时选择进回访的工单进入待回访队列，由班长座席统一进行任务分配。座席进入分配给自己的回访列表逐个进行回访。</p> <p>工单操作日志：记录工单操作各个阶段的日志。</p> <p>业务报表：工单业务类型数量报表、工单超期未完成数量报表、回访不成功原因报表、座席受理业务量统计。</p>
6	12123 语音 服务 平台	<p>1 项</p> <p>1. 平台建设涉及到的所有硬件合同期内均由服务供应商负责维护，并保障硬件运行环境，系统软、硬件发生故障时及时处理，确保系统 24 小时正常运行。</p> <p>2. 涉及到平台建设相关软件、接口的开发及公安部统一版软件的部署</p>

	运营要求	<p>以及与互联网平台的对接均由服务供应商负责，并且在合同期内免费对系统及软件进行升级。（由公安部开发的软件由公安部提供升级包）</p> <p>3. 知识库的定期维护，按照公安部要求服务供应需定期完成知识库数据的跟新。</p> <p>4. 为了在服务期限之内提供高效可靠的服务，服务供应商在平台建设过程中必须考虑网络冗余和备份，保障数据的安全，同时相关技术人员需签订信息安全保密责任书。</p>
商务条款		<p>一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 30 日内。</p> <p>二、提交服务成果时间：自合同签订之日起 60 日历天内完成实施方案并验收完成。</p> <p>三、提交服务成果地点：采购人指定地点。</p> <p>四、服务要求： 租赁服务期：自项目验收合格、启用之后开始三年租赁期，提供符合租赁要求的全部服务； 售后服务要求：服务供应商应具备规范、完善的服务处理流程、应急处理方案（包括线路故障应急处理方案、呼叫中心平台应急处理方案等）和响应机制，确保能为采购人提供 7*24 小时技术支持，对于紧急故障，30 分钟内响应，2 小时内定位故障，8 小时内解决问题；如遇重大系统问题，中标服务商须提供现场技术支持，并于 24 小时内到达指定现场。问题解决后 48 小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况</p> <p>五、其他要求： ★1. 投标报价为采购人指定地点的现场服务价，包括： （1）服务的价格； （2）调试、培训、技术支持、售后服务等费用； （3）必要的保险费用和各项税费； （4）包括安装费用； （5）安装、上门的费用； （6）到现场验收的费用。</p> <p>★2. 付款方式： 1、本项目无预付款，中标人完成实施方案并验收完成后，采购人按照中标人服务时间支付，第一年支付合同总价款的 33%，第二年支付合同总价款的 33%，第三年支付剩余的全部合同价款 34%。 2、由各地市支队按分配比例支付经费：南宁 18%、玉林 10.5%、桂林 10%、贵港 9.5%、柳州 9%、河池 6.5%、梧州 6%、百色 6%、钦州 5.5%、来宾 5%、崇左 4.5%、北海 4%、贺州 3.5%、防城港 2%。 （例如：第一年南宁市支付金额为：中标价*33%*18%；第一年玉林市支付金额为中标价*33%*10.5%；）</p> <p>★3. 验收方法及方案： （1）验收方式：由采购人、中标人、使用方共同现场验收，并出具验收文书； （2）验收费用：验收所产生的劳务费、检验费（含抽检时可能对样品造成的物理伤害和破坏）、场保费及相关发生的全部费用均由中标人承担。 （3）：验收标准：系统安装完成后，按照用户实际要求的基本功能以及标书中要求的所有指标进行逐一测试。 1) 单项测试：单项产品安装完成后，投标人进行产品自身功能及性能的测试。设备通电测试应单台进行，所有设备通电自检正常后，才能相互联结。</p>

2) 试运行测试：系统安装完成后，系统进行相应的测试。提交测试报告，作为审查文档之一。

3) 最终测试：根据最终测试方案进行测试，现场提交测试报告作为审查文档之一。

4) 投标人应负责在项目审查时将系统的全部有关产品说明书、安装手册、技术文件、资料、测试报告等文档交付完成评审。

4. **现场考察：**1、投标人应充分了解项目情况，对采购人的使用场地和应用环境进行考察，以便做出有针对性的详细技术方案和实施方案，合理报价，否则导致投标失误由投标人自行承担。

考察交通工具、所发生的费用由投标人自己承担，并对随行人员安全负全部责任。

现场考察时间：2020年5月21日上午9:00-9:30进行签到集合，统一考察，过期不候；

集中地点：南宁市青秀区东葛路127号交警总队大楼15楼；

联系人：邓警官，联系电话：13152688657。

2、本项目招标文件最后附《现场考察确认表》，请各供应商自备该表一式两份、现场考察人身份证复印件（原件备查）及授权委托书原件及本项目招标文件纸质版一份前往考察现场（其中：现场考察人身份证复印件及授权委托书须加盖投标单位公章），《现场考察确认表》由采购单位经办人签字、盖章确认。

第三章 投标人须知

前附表

序号	内容、要求
1	项目名称： 交警总队广西壮族自治区 12123 语音服务平台项目 项目编号： GXZC2020-G3-001099-HYJS
2	投标报价及费用： 1、本项目投标应以人民币报价； 2、 投标人可就《招标项目采购需求》中的全部货物及服务内容分别作完整唯一报价； 3、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用； 4、本项目代理服务费按国家发展计划委员会计价格[2002]1980 号《招标代理服务费管理暂行办法》收费标准及发改价格[2011]534 号文的规定标准下浮 20%向中标人收取。领取中标通知书前，中标人应向采购代理机构一次性付清招标代理服务费。
3	投标保证金（人民币）： 按第一章《公开招标公告》第十条规定交纳。
4	现场考察： 1、投标人应充分了解项目情况，对采购人的使用场地和应用环境进行考察，以便做出有针对性的详细技术方案和实施方案，合理报价，否则导致投标失误由投标人自行承担。考察交通工具、所发生的费用由投标人自己承担，并对随行人员安全负全部责任。 现场考察时间：2020 年 5 月 21 日上午 9:00-9:30 进行签到集合，统一考察，过期不候； 集中地点：南宁市青秀区东葛路 127 号交警总队大楼 15 楼； 联系人：邓警官，联系电话：13152688657。 2、本项目招标文件最后附《现场考察确认表》，请各供应商自备该表一式两份、现场考察人身份证复印件（原件备查）及授权委托书原件及本项目招标文件纸质版一份前往考察现场（其中：现场考察人身份证复印件及授权委托书须加盖投标单位公章），《现场考察确认表》由采购单位经办人签字、盖章确认。
5	答疑与澄清： 投标人应认真阅读本招标文件，如认为招标文件表述不清晰、存在歧义、有误或有不合理要求的，投标人应当于购买招标文件后 7 个工作日内，以书面形式要求采购代理机构澄清。采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的，将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，该澄清、答复、修改或补充的内容为招标文件的组成部分。澄清、答复、修改或补充的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有招标文件收受人；不足 15 日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。 采购代理机构可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，但至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间 3 日前将变更时间书面通知所有招标文件收受人，并在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。不足 3 日的，采购代理机构应当顺延提交投

	标文件的截止时间。
6	投标文件组成： 开标一览表正本一份，副本四份；投标文件【含资格审查文件（单独成册）以及商务文件、技术文件、投标报价文件（合并成册）】正本一份，副本四份，电子文件一份（U盘形式）。
7	投标截止时间及地点： 投标人应于 2020 年 6 月 3 日 11 时 30 分前将投标文件密封送交到广西壮族自治区公共资源交易中心（广西南宁市青秀区怡宾路 6 号自治区政务服务中心 4 楼）（具体开标室根据电子屏幕显示的安排），逾期送达或未按规定密封的投标文件将被拒绝。
8	开标时间及地点： 本次招标将于 2020 年 6 月 3 日 11 时 30 分在广西壮族自治区公共资源交易中心（广西南宁市青秀区怡宾路 6 号自治区政务服务中心 4 楼）（具体开标室根据电子屏幕显示的安排）。投标人应派法定代表人（负责人）或其委托代理人参加开标会并签到，投标人的法定代表人（负责人）或其授权代表未按时签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标结果。
9	评标办法及评分标准： 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详见《第四章：评标办法及评分标准》。
10	中标公告及中标通知书： 采购代理机构在采购人依法确认中标人后二个工作日内发布中标公告和中标通知书，中标公告发布于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西壮族自治区政府采购网（www.gxzfcg.gov.cn）、广西公共资源交易中心网站（www.gxzbtb.cn）。
11	投标保证金退还（不计息）： 除招标文件规定不予退还保证金的情形外，未中标人的投标保证金在中标通知书发出后5个工作日内退还，中标人的投标保证金在中标人与采购人签订合同并将两份合同送到采购代理机构备案后五个工作日内退还，不计利息。
12	签订合同时间： 自中标通知书发出之日起30日内。
13	采购资金来源： 财政资金。
14	付款方式： 详见《招标项目采购需求》中的“商务要求表”中的“付款条件”。
15	投标文件有效期： 60 天。
16	解释： 本招标文件的解释权属于本采购代理机构。

一、总则

（一）适用范围

本招标文件适用于本项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

1. “采购人”是指：广西壮族自治区公安厅。
2. “采购代理机构”是指：广西北部湾宏亚建设管理有限公司。
3. “投标人”系指购买招标文件并向采购代理机构提交投标文件的单位或自然人。
4. “产品”系指供方按招标文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。
5. “服务”系指招标文件规定投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。
6. “项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的产品和服务。
7. “书面形式”包括信函、传真、电报等。
8. “▲”系指实质性要求条款。

（三）招标采购方式

公开招标采购方式。

（四）投标委托

投标人代表须携带有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人（负责人），须有法定代表人（负责人）出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，格式见第四部分）。

（五）投标费用

投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关的规定除外）。

（六）联合体投标

本项目不接受联合体投标。

（七）转包与分包

1. 本项目不允许转包。
2. 本项目不可以分包。

（八）特别说明：

▲1. 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人（负责人）所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人（负责人）或控股公司员工。

▲2. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

▲3. 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，中

标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 49 条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

▲4. 根据财政部《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）的规定，在本项目**投标截止时间**前，投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、全国各级人民法院（<http://zxgk.court.gov.cn/>，<http://zxgk.court.gov.cn/zhzxgk/>）中被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的，其投标文件将被拒绝（以本项目资格审查时采购人或采购代理机构在上述网站的查询结果为准，同时将查询结果截图作为证据留存）。

两个以上的自然人、法人（负责人）或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

（九）质疑和投诉

1. 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。投标人对采购代理机构的质疑答复不满意或者采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级采购监管部门投诉。

2. 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。投标人提出质疑应当采用书面形式，应当按《政府采购质疑和投诉办法》的规定提交质疑函和必要的证明材料。

3. 投标人应通过现场递交或邮寄的方式提交质疑函，投标人应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，重复提交的不再受理。质疑函应按财政部制定的范本编制，并按《政府采购质疑和投诉办法》的规定签字、盖章。

质疑联系部门：广西北部湾宏亚建设管理有限公司

质疑联系人：卢工 联系电话：0771-5670712

通讯地址：南宁市高新区科园大道东四路 7 号远信光电产业大楼 25 层 2517 号

二、招标文件

（一）招标文件的构成。本招标文件由以下部份组成：

1. 公开招标公告；
2. 招标项目采购需求；
3. 投标人须知；
4. 评标办法及评分标准；
5. 合同主要条款格式；
6. 投标文件格式。

（二）投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

（三）招标文件的澄清与修改

1. 投标人应认真阅读本招标文件，如认为招标文件表述不清晰、存在歧义、有误或有不合理要求的，投标人应当于购买招标文件后 7 个工作日内，以书面形式要求采购代理机构澄清。采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的，将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，该澄清、答复、修改或补充的内容为招标文件的组成部分。澄清、答复、修改或补充的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有招标文件收受人；不足 15 日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

2. 采购代理机构必须以书面形式答复投标人要求澄清的问题，并将不包含问题来源的答复书面通知所有购买招标文件的投标人；除书面答复以外的其他澄清方式及澄清内容均无效。

3. 招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的澄清、答复、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

4. 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过本采购代理机构以法定形式发布，采购人非通过本机构，不得擅自澄清、答复、修改或补充招标文件。

5. 采购代理机构可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，但至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间 3 日前将变更时间书面通知所有招标文件收受人，并在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。不足 3 日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

三、投标文件的编制

（一）投标文件的组成

投标文件由资格审查文件、商务文件、技术文件、投标报价文件组成。

1. 资格审查文件：

（1）▲投标保证金交纳证明（复印件）；

（2）▲加载统一社会信用代码有效的营业执照或事业单位法人（负责人）证书等主体资格证明副本复印件；（**必须提供**）

（3）▲①、投标人 2019 年 1 月以来连续三个月依法缴纳税收证明【税费凭证复印件，或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，格式自拟）】。▲②、投标人 2019 年 1 月以来连续三个月的项目实施人员社保证明（社保证明必须经投标人所在地的社保部门盖章确认，社保证明名单要与项目实施人员一览表人员名单相一致，依法不参与社保的人员，应出具相关的证明文件）；

（4）▲投标人参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（**必须提供**）

2. 商务文件：

（1）▲投标声明书（格式见“第六章 投标文件格式”）；

(2) ▲法定代表人（负责人）身份证复印件，委托代理时还须提供法定代表人（负责人）授权委托书原件及被授权人身份证复印件（格式见“第六章 投标文件格式”）；

(3) 产品销售许可证、安全生产许可证等（复印件）；

(4) 类似案例成功的业绩（投标人同类项目实施情况一览表、合同复印件、用户验收报告、用户评价）；

(5) 招标文件列明的其他证明文件（注明必须提供的必须提供，否则投标无效）。

(6) 节能环保等方面的资质证书（复印件，如有）；

(7) 投标人的信誉、荣誉证书（复印件）；

(8) 投标人质量管理体系等方面的认证证书（复印件）；

(9) 投标人认为可以证明其能力或业绩的其他材料；

(10) 投标人情况介绍；

(11) 中小企业声明函（投标人如为中小微型企业的请按第六章要求的格式填写，并提供相关证明材料，否则不予享受优惠政策）；

(12) 监狱企业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。

(13) 残疾人福利性单位声明函（投标人如为残疾人福利性单位的请按第六章要求的格式填写，否则不予享受优惠政策）。

(14) ▲商务响应表（格式见“第六章 投标文件格式”）。

3. 技术文件：

(1) ▲机房及基础环境支撑服务方案、项目实施方案（格式自拟）；

(2) ▲项目实施人员一览表；

(3) ▲技术响应表（格式见“第六章 投标文件格式”）；

(4) 技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；

(5) 投标人需要提供的其他文件和说明（格式略，▲第二章《招标项目采购需求》中要求必须提供的，必须提供，否则投标无效）。

4. 报价文件：

(1) ▲投标函（格式见“第六章 投标文件格式”）；

(2) ▲投标报价明细表（格式见“第六章 投标文件格式”）；

(3) 投标人针对报价需要提供的其他文件和说明（格式自拟）。

(4) ▲开标一览表（单独封装，格式见“第六章 投标文件格式”）。

5. ▲特别说明：投标声明书、法定代表人（负责人）授权委托书、商务响应表、技术响应表、投标函、投标报价明细表、开标一览表必须由法定代表人（负责人）或委托代理人签名并加盖单位公章，否则投标无效。

（二）投标文件的语言及计量

1. 投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

2. 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

（三）投标报价

1. 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

2. 投标报价是履行合同的最终价格，应包括服务采购、实施、验收、培训等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。

3. 投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

（四）投标文件的有效期

1. 自投标截止之日起 60 天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2. 在特殊情况下，采购代理机构可与投标人协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3. 投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

4. 中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（五）投标保证金

1. ▲投标人须按规定提交投标保证金。否则，其投标将被拒绝。

2. 投标保证金交纳形式：电汇、转账、汇票等非现金形式。办理投标保证金手续时，请务必在银行进帐单或电汇单的附言或用途栏上注明项目编号及分标号（如有）等信息；否则，信息不明确或有误的视为未按规定提交投标保证金处理。

3. 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后 5 个工作日内退还。

4. 中标人的投标保证金在中标人与采购人签订合同并将两份合同送到采购代理机构备案后五个工作日内退还。

5. 投标保证金不计息。

6. 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤回投标文件的；

（2）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）中标人无正当理由不与采购人签订合同的；

（4）将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

（5）拒绝履行合同义务的；

(6) 其他严重扰乱政府采购程序的。

(六) 投标文件的签署和份数

1. 投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码,投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的,是投标人的责任。

2. 投标人应将开标一览表单独装订成一册,其中,正本一份,副本四份,并单独密封封装。

3. 投标人应将资格审查文件单独装订成一册,其中,正本一份,副本四份,封面应注明“正本”、“副本”字样。

4. 投标人应将商务文件、技术文件、投标报价文件合并装订成一册,其中,正本一份,副本四份,封面应注明“正本”、“副本”字样。

5. 活页装订的投标文件将有可能被拒绝。

6. 投标文件的正本应打印或用不褪色的墨水填写,投标文件正本除本项目招标文件中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本可以为正本的复印件。

7. 投标文件须由投标人在规定位置盖章并由投标人的法定代表人(负责人)或其委托代理人签署,否则投标无效,投标人应写全称。

8. 投标文件不得涂改,若有修改错漏处,须加盖投标人单位公章或由投标人的法定代表人(负责人)或其委托代理人签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

(七) 投标文件的包装、递交、修改和撤回

1. 投标人应将投标文件【含资格审查文件(单独成册)以及商务文件、技术文件、投标报价文件(合并成册)等,含正、副本,应尽量将全部投标文件一并装入一个投标文件袋中】一起密封封装,并将开标一览表单独用信封密封。同时在封贴处密封签章(公章或密封章或法定代表人(负责人)或其委托代理人签字均可),密封以投标文件袋(信封)无明显缝隙露出袋(信封)内文件且封贴处有密封签章为合格。

2. 投标文件、开标一览表的包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标文件名称(投标文件、开标一览表等)、投标项目名称、项目编号、分标号及“开标时启封”字样,并加盖投标人公章。

3. 投标人递交投标文件时应确认投标文件的密封、标记情况,由此造成投标文件被误投或提前拆封等风险由投标人承担。未按规定密封的投标文件将被拒收。

4. 投标人在投标截止时间之前,可以对已提交的投标文件进行修改或撤回,并书面通知采购人;投标截止时间后,投标人不得撤回、修改投标文件。修改后重新递交的投标文件应当按本招标文件的要求签署、盖章和密封。

5. 逾期送达或未按规定密封或标记的投标文件将被拒绝;没有购买招标文件的供应商的投标文件将被拒绝。

(八) 投标无效的情形

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料,或实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效

投标。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标，但经评标委员会认定属于投标人疏忽、笔误所造成的差错，可允许其在评标结束之前进行修改或者补正（可以是复印件、传真件等，原件必须加盖单位公章）。修改或者补正投标文件必须以书面形式进行，并应在中标结果公告之前查核原件。限期内不补正或经补正后仍不符合招标文件要求的，应认定其投标无效。投标人修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

1. 在资格审查、符合性审查时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- (1) 超越了按照法律法规规定必须获得行政许可或者行政审批的经营范围的；
- (2) 资格证明文件不全的，或者不符合招标文件标明的资格要求的；
- (3) 投标文件无法定代表人（负责人）或委托代理人签字，或未提供法定代表人（负责人）授权委托书、投标声明书或者填写项目错误、不齐全的；
- (4) 投标代表人未能出具有效身份证明或与法定代表人（负责人）或委托代理人身份不符的；
- (5) 未按招标文件要求的格式编写投标文件、项目不齐全或者内容虚假的；
- (6) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合招标文件要求的（经评标委员会认定并允许其当场更正的笔误除外）；
- (7) 投标有效期、交付时间、服务地点等商务条款不能满足招标文件要求的；
- (8) 投标文件未按本章第（六）项的规定标识或未按规定的正、副本数量递交的；
- (9) 未实质性响应招标文件要求或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的。

2. 在技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- (1) 未提供或未如实提供投标产品的技术参数，或者投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假投标的；
- (2) 明显不符合招标文件要求的规格型号、质量标准、其他等实质性条件，或者经评标委员会认定与招标文件中标注“▲”或标明“必须”的技术指标、主要功能及要求发生实质性偏离的；
- (3) 允许偏离的技术、性能指标或者辅助功能项目经评标委员会认定发生负偏离达4项（含）以上的；
- (4) 投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；
- (5) 与其他参加本项目投标人的投标文件（技术文件）的文字表述内容差错相同2处以上的。

3. 在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- (1) 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；
- (2) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的。
- (3) 投标报价具有选择性，或者开标价格与投标文件承诺的优惠、折扣、价格不一致的。

4、投标人有下列情形之一的视为投标人相互串通投标，投标文件将被视为无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制，或不同投标人报名的 IP 地址一致的；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

- (3) 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员或项目实施人员为同一个人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或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账户转出。

5、关联供应商不得参加同一合同项下政府采购活动，否则投标文件将被视为无效：

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

(2) 生产厂商授权给供应商后自己不得参加同一合同项下的政府采购活动；生产厂商对同一品牌同一型号的货物，仅能委托一个代理商参加投标。

6. 投标文件无法定代表人（负责人）或委托代理人在凡规定签名（签字）、盖章处逐一签名（签字）和加盖公章的，其投标无效。

7、被拒绝的投标文件为无效。

四、开标

（一）开标准备

采购代理机构将在规定的时间和地点进行开标，投标人的法定代表人（负责人）或其委托代理人应参加开标会并签到。投标人的法定代表人（负责人）或其委托代理人未参加开标的，视同认可开标结果。

投标人不足 3 家的，不予以开标。

（二） 开标

1. 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。

2. 开标时，由投标人或投标人的代表检查投标文件的密封情况，并签字确认。

3. 经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封《开标一览表》，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

4. 开标过程应当由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。

5. 投标人代表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。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

五、资格审查

公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

六、评标

（一）组建评标委员会

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 7 人以上单数，其中评审专家不得少于

成员总数的三分之二。采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为 7 人以上单数：1. 采购预算金额在 1000 万元以上；2. 技术复杂；3. 社会影响较大。

（二）评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

（三）评标程序

1. 形式审查

评标委员会对投标文件的完整性、合法性等进行审查。

2. 符合性审查与比较

（1）评标委员会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。

评标委员会审查投标文件的有效性、对招标文件的商务、技术等要求的响应程度，以确定投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

（2）评标委员会将根据投标人的投标文件进行审查、核对，如有疑问，将对投标人进行询标，投标人要向评标委员会澄清有关问题，并最终以书面形式进行答复。

投标人代表未到场或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权视该投标文件无效。

（3）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

（4）评标委员会根据投标文件综合比较与评价的结果确定中标候选人名单，或根据采购人委托直接确定中标人。

（5）评标委员会根据全体成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，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。

（6）评标委员会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强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（四）澄清问题的形式

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的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正采用书面形式，并加盖公章或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

（五）错误修正

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1. 开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
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；
5. 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人加盖公章或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

（六）评标原则和评标办法

1. 评标原则。评标委员会必须公平、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；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

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详见《第四章：评标办法及评分标准》。

（七）评标过程的监控

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

七、评标结果

（一）采购代理机构将在评标结束后两个工作日内将评标报告送采购人，采购人在五个工作日内按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人自行确定其中一家为中标人。采购人也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

（二）中标人确定后，采购代理机构在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西壮族自治区政府采购网（www.gxzfcg.gov.cn）、广西公共资源交易中心网站（www.gxzbttb.cn）发布中标公告。

（三）在发布中标公告的同时，采购代理机构向中标人发出中标通知书。

（四）投标人认为招标文件、招标过程和中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七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑，并及时索要书面回执。

（五）采购代理机构应当按照有关规定就采购人委托授权范围内的事项在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

（六）采购代理机构无义务向未中标的供应商解释未中标原因和退还投标文件。

八、签订合同

（一）合同授予标准

合同将授予被确定实质上响应招标文件要求，具备履行合同能力，综合评分排名第一的投标人。

（二）签订合同

（1）投标人接到中标通知书后，应按中标通知书规定的时间、地点与采购人签订合同。

(2) 如中标人不按中标通知书的规定签订合同，则按中标人违约处理，采购代理机构将不予退还中标人投标的全部投标保证金，并将全部投标保证金上缴同级财政国库。

(3) 中标人因不可抗力或者自身原因不能履行采购合同的，采购人可以与中标人之后排名第一的中标候选人签订采购合同，以此类推。

九、其他事项

(一) 招标代理服务费

1、本项目代理服务费按国家发展计划委员会计价格[2002]1980号《招标代理服务费管理暂行办法》收费标准及发改价格[2011]534号文的规定标准下浮20%向中标人收取。领取中标通知书前，中标人应向采购代理机构一次性付清招标代理服务费。

2、招标代理服务费收费标准：

费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标
100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。

第四章 评标办法及评分标准

一、评标原则

(一) 评委构成：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 7 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为 7 人以上单数：1. 采购预算金额在 1000 万元以上；2. 技术复杂；3. 社会影响较大。

(二) 评标依据：评委将以招标文件和投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、技术、售后服务、业绩等方面内容按百分制打分。

(三) 评标方式：以封闭方式进行。

(四) 按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）的规定，投标人认定为小型和微型企业且所投产品均为小型、微型企业产品的（必须提供中小企业声明函，否则不予以认定），对投标报价给予 6% 的扣除，扣除后的价格为评标价，即评标价=投标报价×（1-6%）；大中型企业与小型、微型企业组成联合体投标，其中小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，联合体投标报价给予 2% 的扣除，扣除后的价格为评标价，即评标价=投标报价×（1-2%）；除上述情况外，评标价=投标报价。

根据《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）、《关于我区政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（桂财采[2015]24 号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受小型、微型企业评审中价格扣除的政府采购政策。（必须提供相关证明文件，否则不予以认定）

根据《三部门联合发布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，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受小型、微型企业评审中价格扣除的政府采购政策。（必须提供残疾人福利性单位声明函，否则不予以认定）

(五) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

二、评定方法

(一) 对进入详评的，采用百分制综合评分法。

(二) 计分办法（按四舍五入取至百分位）。

1、价格分.....30 分

价格分计算公式：

$$\text{某有效投标人价格分} = \frac{\text{有效投标人最低评标价（金额）}}{\text{某有效投标人评标价（金额）}} \times 30 \text{ 分}$$

2、技术分.....32 分

1) 技术性能分 (满分 8 分)

投标产品技术参数和配置完全满足或高于需求一览表的技术参数要求的, 得 8 分; 不能全部满足采购文件要求的, 在 8 分的基础上, 一般参数及功能 (不带标注★号的参数及指标) 每有一项负偏离扣 2 分, 漏项的每一项扣 2 分, 扣完为止。

2) 机房及基础环境支撑服务方案分 (满分 8 分)

根据投标人所提供的机房服务方案, 由评委根据各投标人方案优异程度打分。

一档【4】分: 方案完全满足本次项目要求, 机房设计合理, 机房服务方案可行, 机房系统功能配置基本达到要求, 能在技术方案中提供《采购需求技术一览表》中要求的部分截图;

二档【8】分: 在满足一档的基础上, 能提供切实可行的机房服务方案; , 能在技术方案中提供《采购需求技术一览表》中要求的所有截图, 其中机房有不同变电站/开闭站提供的两路独立市电供电线路, 满足独立两路 10KV 高压市电专线接入, 为第二档。

3) 项目方案分 (满分 6 分)

项目方案对语音服务平台建设有比较深刻认识, 须按技术需求一览表逐项对应并详细展开论述, 内容要求必须涵盖、但不仅限于本项目要求中的采购需求技术一览表中所有技术功能项。

一档【2】分: 提供的技术方案基本满足招标文件的系统需求分析、开发、测试、上线要求; 按要求逐项展开各功能细项论述, 功能基本满足要求, 采用的技术基本合理。技术方案整体评价一般。

二档【4】分: 提供的技术方案最大限度满足招标文件的系统需求分析、开发、测试、上线要求, 需求分析具有针对性, 技术方案与需求契合度高; 包含语音服务平台与公安部统一版语音服务软件对接实际使用经验; 按要求逐项展开各功能细项详细论述, 功能完全满足要求, 采用的技术合理、成熟并兼顾先进性, 方案有合理创新, 使系统不仅在体系结构上保持很大的开放性而且同时提供各种灵活可变的接口; 整体方案优秀并对方案进行现场讲解, 现场方案讲解贴合用户需求, 技术先进, 具有创新性。

三档【6】分: 提供的技术方案最大限度满足招标文件的系统需求分析、开发、测试、上线要求, 需求分析具有针对性, 技术方案与需求契合度高; 包含语音服务平台与公安部统一版语音服务软件对接实际使用经验; 按要求逐项展开各功能细项详细论述, 功能完全满足要求, 采用的技术合理、成熟并兼顾先进性, 方案有合理创新, 使系统不仅在体系结构上保持很大的开放性而且同时提供各种灵活可变的接口; 整体方案优秀并对方案进行现场讲解, 现场方案讲解贴合用户需求, 技术先进, 具有创新性。

4) 项目实施方案分 (满分 10 分)

根据投标人所提供的项目组织实施方案, 由评委根据各投标人方案优异程度打分:

一档【3】分: 项目实施方案满足采购招标要求, 有基本的施工进度计划和工期保障措施; 有基本的安全控制措施及实施质量控制保证方案; 施工安装方案中含有各系统的基本描述的, 投入本项目实施人员大于等于 20 人, 投入实施人员资质包括至少至少 1 人具有高级机房建设与管理工程师证书, 至少 1 人具有高级网络规划师证书。

(以上涉及的技术人员须提供人员资质证书、投标人或下属分支机构最近半年内连续三个月的社保缴纳证明复印件并加盖投标人公章, 否则不得分)。

二档【6】: 项目实施方案满足采购招标要求, 有较好的施工进度计划和工期保障措施; 有较好的安

全控制措施、实施质量控制方案及实施质量保证措施及质量管理程序，投入本项目实施人员大于等于 35 人，投入实施人员资质包括至少 1 名具有信息系统项目管理师-高级证书，至少 1 人具有高级机房建设与管理工程师证书，至少有 1 人具有系统集成项目管理工程师-中级证书、至少 2 人具有高级网络规划师证书，至少 1 人具有信息系统监理师-中级证书，至少 2 人具有 ITIL 认证工程师证书，至少 1 名具有中级软件设计师证书。

（以上涉及的技术人员须提供人员资质证书、投标人或下属分支机构最近半年内连续三个月的社保缴纳证明复印件并加盖投标人公章，否则不得分）。

三档【10】分：项目实施方案优于采购招标要求，有完善的施工进度计划和工期保证措施；有完善的安全控制措施及实施质量控制方案，能提前完工及具有赶工方案或应急方案，内容齐全、详细、可行，最贴合采购人实际需求。投入本项目实施人员大于等于 50 人，投入实施人员资质包括至少 2 名具有信息系统项目管理师-高级证书，至少 3 人具有高级机房建设与管理工程师证书，至少有 2 人具有系统集成项目管理工程师-中级证书、至少 1 人具有软件性能测试高级工程师证书，至少 2 人具有高级网络规划师证书，至少 1 人具有信息系统监理师-中级证书，至少 2 人具有 ITIL 认证工程师证书，至少 3 人具有中级软件设计师证书。项目管理组织机构职能完全，满足要求，安排合理清晰；对运维服务小组成员有详细的管理机制、考核制度和考核方法，且有运行维护方案、硬件设备维保方案、系统托管及网络保障服务方案的。

（以上涉及的技术人员须提供人员资质证书、投标人或下属分支机构最近半年内连续三个月的社保缴纳证明复印件并加盖投标人公章，否则不得分）。

3、商务信誉分.....18 分

1) 投标人企业具备强大的企业管理能力，全部通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO27001 管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，每提供 1 个证书复印件并加盖投标人公章得 0.5 分，最高得 2 分。

2) 投标人获得高新技术企业证书并且通过 CMMI 五级软件成熟度认证的得 1 分，没有不得分。（提供证书复印件加盖公章）

3) 投标人具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息系统安全集成服务一级资质得 2 分，二级资质得 1 分，其它不得分。

4) 投标人具备音视频集成工程企业资质一级证书得 1 分，没有不得分。（提供复印件并加盖公章）

5) 投标人具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全风险评估一级服务资质得 2 分，二级资质得 1 分，其它不得分。

6) 投标人具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全应急处理服务一级资质得 2 分，二级资质得 1 分，其它不得分。

7) 投标人具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息系统灾难备份与恢复服务一级资质得 2 分，二级资质得 1 分，其它不得分。

8) 投标人目前在履行具有至少 1 个市级或以上政府类语音服务热线项目业绩，每个合同得 1.5 分，满分 3 分。（提供中标通知书或合同复印件并加盖投标人公章）。

9) 投标产品通过云主机和对象存储的可信云认证,可信云云分发服务认证、可信云云缓存服务认证、可信云应用托管容器服务认证,同时拥有两个认证得的得 1 分,同时拥有三个认证得的得 2 分,同时拥有四个认证得 3 分,满分 3 分。(提供有效证明材料并加盖公章)

4、培训方案分.....10 分

根据投标人所提供的项目培训方案,由评委根据各投标人方案优异程度打分:

一档【5】分:培训方案满足采购招标要求,有详细的方案计划,培训内容详实,多种培训方式,提供师资力量和培训教材,内容详细切实可行。为招标人提供长期的技术协助(免费提供新技术资料、新技术专题讲座等)。其中,12123 语音服务热线培训方案涵盖话务礼仪、沟通技巧、情绪管理、基础政府热线的知识培训及培训师配备方案。

二档【10】分:培训方案优于采购招标要求,培训内容详细完整,培训方式多样化且提供远程、现场、集中等全方位多渠道、多次的培训方式,能提供日常技术支持、系统安装部署与升级服务、在线视频教程等完善的服务内容及师资力量和培训教材。为招标人提供长期的技术协助(免费提供新技术资料、新技术专题讲座等),培训内容安排科学、合理、完善且在覆盖项目建设内容范围的基础上提供额外其他培训内容。其中,12123 语音服务热线培训方案涵盖话务礼仪、沟通技巧、情绪管理、基础政府热线的知识培训及培训师配备方案,且提供广西地市级全媒体热线实地实习承诺(需提供热线管理部门或承接热线服务外包商的承诺书等证明材料)

5、售后服务分.....10 分

根据投标人所提供的售后服务方案,由评委根据各投标人方案优异程度打分:

一档【3】分:售后服务承诺满足采购招标要求,提供的售后服务方案内容较为丰富,具备完善的售后服务体系,能够提供明确的售后服务响应,并针对本项目提供专门的售后服务技术支持、服务保障方案、故障处理流程及应急预案。具有良好的售后团队,投标人能够提供本地化售后服务机构且售后服务团队人员不少于 15 人,投入团队人员至少另有 1 人具有中级网络工程师证书,安排 1 名售后技术主管提供技术支撑服务,该名技术主管须具备高级网络工程师认证或者 CISCO-CCIE 认证或者 H3C 认证路由交换网络高级工程师。

(以上涉及的技术人员须提供人员资质证书、投标人或下属分支机构最近半年内连续三个月的社保缴纳证明复印件并加盖投标人公章,否则不计入本档);

二档【6】分:售后服务承诺满足采购招标要求,提供的售后服务方案内容较为丰富,具备完善的售后服务体系,能够提供明确的售后服务响应,并针对本项目提供专门的售后服务技术支持、服务保障方案、故障处理流程及应急预案。具有良好的售后团队,投标人能够提供本地化售后服务机构且售后服务团队人员不少于 25 人,投入团队人员至少 3 人具有中级网络工程师证书,至少有 1 人具有互联网技术中级工程师证书,安排 1 名售后技术主管提供技术支撑服务,该名技术主管须具备高级网络工程师认证或者 CISCO-CCIE 认证或者 H3C 认证路由交换网络高级工程师。

(以上涉及的技术人员须提供人员资质证书、投标人或下属分支机构最近半年内连续三个月的社保缴纳证明复印件并加盖投标人公章,否则不计入本档)

三档【10】分：售后服务承诺优于采购招标要求的，提供项目售后服务方案，能够提供优秀的保修期外维修方案、故障出现解决方案、完备的回访计划；具备光缆线路专业化日常维护及应急抢修队伍；故障时有替代产品、提供技术支持服务、实施定期回访投标人能够提供本地化售后服务机构且售后服务团队人员不少于 50 人，投入团队人员至少 5 人具有中级网络工程师证书、至少有 1 人具有互联网技术中级工程师证书，至少有 1 人具有 LINUX 运维工程师证书，安排 1 名售后技术主管提供技术支撑服务，该名技术主管须同时具备高级网络工程师认证、CISCO-CCIE 认证以及 H3C 认证路由交换网络高级工程师。

（以上涉及的技术人员须提供人员资质证书、投标人或下属分支机构最近半年内连续三个月的社保缴纳证明复印件并加盖投标人公章，否则不计入本档）。

6. 总得分=1+2+3+4+5 项得分，满分 100 分。

三、评标委员会将根据总得分由高到低顺序排列中标候选人次序（总分相同时，依次按投标报价低者优先、技术分高者优先、提交服务成果时间短者优先、处理问题响应时间短者优先的顺序，排列各投标人次序），推荐前三名依次为第一至第三中标候选供应商，并确定第一中标候选供应商为中标人。中标人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同的，采购单位可以确定排名第二的中标候选供应商为中标人，依次类推或重新开展采购活动。

第五章 合同主要条款格式

广西壮族自治区政府采购合同

合同编号：GXZC2020-G3-001099-HYJS
采购单位（甲方）：广西壮族自治区公安厅 采购计划号：广西政采[2020]5332号-001
供应商（乙方）： 项目编号：GXZC2020-G3-001099-HYJS
签订地点： 签订时间：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照招标文件（采购文件）规定条款和中标（成交）供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务内容一览表

序号	服务名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	金额 (元)
1						
2						
3						
人民币合计金额（大写）			（小写）			

2、合同合计金额包括服务价款，安装、调试、检验、技术培训及技术资料、技术支持和包装、运输、保管、售后服务等费用等全部费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的服务内容、技术规格、技术参数等质量必须与招标文件和承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。

2、乙方所提供的服务各项指标均达到质量要求。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务内容不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。若在使用乙方提供的产品或服务中出现侵犯任何第三方声称的商业秘密、专利、设计、商号、商标、著作权或其它第三方权利的索赔，乙方应当赔偿并保护甲方并为其抗辩，使其免于因该等索赔而承担任何责任、损失和费用（包括合理的律师费）。

2、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或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。

第四条 交付和验收

1、提交服务成果时间：自合同签订之日起 60 日历天内完成实施方案并验收完成；提交服务成果地点：采购人指定地点。

2、乙方提供不符合招标文件和本合同规定的服务内容，甲方有权拒绝接受。

3、乙方应当在全部服务内容完成后 3 个工作日内书面通知甲方进行验收，甲方接到通知后 7 个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。

4、采购人委托采购代理机构组织的验收项目，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

5、甲方对验收有异议的，在验收后 5 个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后 5 个工作日内及时予以解决。

6、验收费用：验收所发生的费用由乙方负责。

第五条 测试和培训

1、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

2、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：甲方指定。

3、免费安装调试：乙方负责本项目的施工、安装、调试，并负责与用户原有设备的互联互通调试，保证与用户原有设备的联通，业务实现无缝切换。对招标需求中要求原厂工程师进行安装的设备，乙方必须协调原厂工程师进行现场安装。

4、负责进行现场培训，内容包括设备及软件操作、维护，使技术人员能够熟练掌握日常使用，培训时间不得少于 2 个工作日。

第六条 质保期

1、质保期从系统初验合格之日起计算，按厂家承诺不少于 1 年（个别货物另有更高要求的依照其要求）。

2、系统在质保期满后，如需要乙方继续为甲方提供系统运维服务，乙方收取甲方的运维服务费。

第七条 付款方式

1、资金性质：预算资金。

2、付款方式：

1、本项目无预付款，中标人完成实施方案并验收完成后，采购人按照中标人服务时间支付，第一年支付合同总价款的 33%，第二年支付合同总价款的 33%，第三年支付剩余的全部合同价款 34%。

2、由各地市支队按分配比例支付经费：南宁 18%、玉林 10.5%、桂林 10%、贵港 9.5%、柳州 9%、河池 6.5%、梧州 6%、百色 6%、钦州 5.5%、来宾 5%、崇左 4.5%、北海 4%、贺州 3.5%、防城港 2%。

（例如：第一年南宁市支付金额为：中标价*33%*18%；第一年玉林市支付金额为中标价*33%*10.5%；）

第八条 保证金

1、合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方指定账户缴纳合同总金额的 5%作为质保金。

2、质保期届满后无息退还给乙方。

第九条 税费本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十条 质量保证及售后服务

1、乙方应按招标文件规定的服务内容、技术要求、质量标准向甲方提供相应服务。产品达不到招标文件规定的服务质量、技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1)重新提供服务：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理：由甲乙双方协议定价。

2、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

3、乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

4、接到故障通知后1小时内响应，2小时内派认证工程师到达现场，8小时内解决问题，12小时内仍无法解决问题的，提供相同性能参数的备件替用，保证网络正常运行。

5、提供7×24小时技术支持服务。

6、技术支持：免费定期上门进行设备检修，提供电话技术指导。甲方在使用乙方提供的服务过程中如有任何问题可以电话、电子邮件等形式享受终身免费技术支持。

7、定期回访以及维修，质保期内所有设备免费上门维修服务、免费软件升级。

8、其余按厂家承诺进行。

9、乙方如不再为甲方继续提供本项目服务，则须按甲方要求，在十个工作日内向甲方移交本项目所有相关数据，不得留存或另行备份。

第十一条 违约责任

1、项目建设未达到服务要求，用户提出书面整改意见后，乙方未在规定时间内完成整改，每出现一次扣除合同金额的0.1%；如乙方违反合同要求的保密协议，每违反一次，视情节轻重，扣除合同金额的0.2%至1%，直至扣完合同金额为止。

2、除不可抗力原因或甲方原因外，乙方没有按照合同规定的时间交付项目使用的，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按合同建设期限每推迟一天赔偿合同价格的5%，最高限额为合同价格的10%。违约金达到上限后，甲方可单方面解除项目合同。

3、在项目维保期内，除不可抗力原因或甲方原因外，未按售后服务要求提供服务的，每出现一次扣除合同金额的0.1%。

4、因乙方原因导致两次最终验收均未能通过的，视为乙方违约，甲方可单方面解除合同，有权拒绝支付合同价款，还有权要求乙方给付合同总价款10%的违约金。

5、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

6、由于乙方提供的服务达不到招标文件规定的服务质量、技术要求，致使验收不合格的，甲方不予验收，后果由乙方负责。

7、甲方无故延期验收项目的，每天向对方偿付违约合同总额3%违约金，但违约金累计不得超过违约合同额5%，超过20天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额3%违约金，但违约金累计不得超过延期款额5%。

8、乙方提供的服务在免费维保期内，因服务质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从质量保证金中扣除，不足另补。

9、售后服务期内，超过响应时间或超过到场时间，乙方仍未响应或派员到场的，除扣除违约金外，甲方有权另行委托第三方进行维护，由此产生的费用由乙方承担，甲方有权从质保金予以扣除。

10、乙方不能就所中标的项目进行分包、转包，如发现乙方有分包、转包现象，甲方有权中止合同，有权拒绝支付合同价款，还有权要求乙方给付合同总价款 10%的违约金。

11、其它违约行为按违约合同总额 5%收取违约金并赔偿经济损失。

第十二条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的机构对服务质量进行鉴定。服务质量符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合标准的，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，应向甲方住所地人民法院诉讼解决。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十四条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表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，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，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《合同法》有关条文执行。

第十五条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

第十六条 签订本合同依据

1、政府采购招标文件；2、乙方提供的投标文件；3、投标承诺书；4、中标或成交通知书。

第十七条 本合同一式六份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各两份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人或采购代理机构应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方（章） 年 月 日	乙方（章） 年 月 日
单位地址：	单位地址：

法定代表或授权代表:	法定代表或授权代表:
签约代表:	签约代表:
联系人及电话:	联系人及电话:
电子邮箱:	电子邮箱:
开户银行:	开户银行:
账号:	账号:
邮政编码:	邮政编码:
经办人: _____ 年 月 日	

合 同 附 件

1、供应商承诺具体事项:	
2、售后服务具体事项:	
3、保修期责任:	
4、其他具体事项:	
甲方(章) _____ 年 月 日	乙方(章) _____ 年 月 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

政府采购项目合同验收报告（格式）

根据政府采购合同（采购合同编号：_____）的约定，我单位对（项目名称）_____政府采购项目中
标供应商（公司名称）_____提供的货物（或服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		<input type="checkbox"/> 自行验收		<input type="checkbox"/> 联合验收
序号	名 称	货物型号规格、标准及配置 (或服务内容、标准)	数量	与合同约定 是否一致
实际供货日期			合同交货验收日期	
验收具体内容	(按招标采购文件、招标投标文件及验收方案等。可附件)			
验收小组意见				
验收小组成员签字：				
参与验收其他或监督人员签字：				
供应商签字或盖章： 联系方式：_____年 月 日			采购单位盖章： _____年 月 日	

备注：本报告单一式 4 份（采购单位 1 份、供应商 1 份、采购监督部门备案 1 份、采购代理机构 1 份）。

第六章 投标文件格式

一、投标文件外层包装封面格式

投标文件的外包装封面格式：

投 标 文 件

项目名称：

项目编号：

分 标 号（如有）：

投标文件名称：投标文件、开标一览表

投标人名称：

投标人地址：

在 年 月 日 时 分之前不得启封

年 月 日

二、投标文件格式

(一) 封面及目录格式

1、投标文件（资格审查文件）封面格式：

正本/副本

投 标 文 件

(资格审查文件)

项目名称：

项目编号：

分 标 号（如有）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

2、投标文件（资格审查文件）目录格式：

投标文件（资格审查文件）目录

- (1) 投标保证金交纳证明————— (页码)
- (2) 加载统一社会信用代码有效的营业执照或事业单位法人（负责人）证书等主体资格证明
副本复印件—————
- (3) 投标人依法纳税的税费凭证以及项目实施人员社保证明—————
- (4) 投标人参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明—————
—————

3、投标文件（商务、技术、报价文件）封面格式：

正本/副本

投标文件

（商务、技术、报价文件）

项目名称：

项目编号：

分标号（如有）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

4、投标文件（商务、技术、报价文件）目录格式：

投标文件（商务、技术、报价文件）目录

一、商务文件

(1) 投标声明书	（页码）
(2) 法定代表人（负责人）授权委托书	
(3) 产品销售许可证、安全生产许可证等	
(4) 投标人的类似成功案例的业绩证明文件（投标人同类项目实施情况一览表、合同复印件、用户验收报告、用户评价意见）	
(5) 招标文件列明的其他证明文件：	
5.1：主要产品厂商出具的文件及相关资料等	
5.2：距采购人最近或者能为本项目提供最优服务的网点情况表	
5.3：其他证明文件	
(6) 节能环保等方面的资质证书	
(7) 投标人的信誉、荣誉证书	
(8) 投标人质量管理体系等方面的认证证书	
(9) 投标人认为可以证明其能力或业绩的其他材料	
(10) 投标人情况介绍	
(11) 中小企业声明函	
(12) 监狱企业证明文件	
(13) 残疾人福利性单位声明	
(14) 商务响应表	

二、技术文件

(1) 机房及基础环境支撑服务方案分、项目实施及运行维护方案分、项目方案	—（页码）
(2) 项目实施人员一览表	

(3) 技术响应表-----

(4) 技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施-----

(5) 投标人需要提供的其他文件和说明 -----

三、报价文件

(1) 投标函-----

(2) 投标报价明细表-----

(3) 开标一览表（单独封装）

(二) 投标文件格式

资格审查文件格式：

1、投标保证金交纳证明（复印件）

2、加载统一社会信用代码有效的营业执照或事业单位法人（负责人）证书等主体资格证明副本复印件

3、（3）▲①、投标人 2019 年 1 月以来连续三个月依法缴纳税收证明【税费凭证复印件，或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，格式自拟）】。
▲②、投标人 2019 年 1 月以来连续三个月的项目实施人员社保证明（社保证明必须经投标人所在地的社保部门盖章确认，社保证明名单要与项目实施人员一览表人员名单相一致，依法不参与社保的人员，应出具相关的证明文件）；

4、投标人参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

声 明

致：广西北部湾宏亚建设管理有限公司

我单位郑重声明，在参加政府采购活动前3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）。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：

投标人盖章：

日期：

商务文件格式：

1、投标声明书格式：

投标声明书

致：_____（采购代理机构名称）_____：

_____（投标人名称）_____系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。

我_____（姓名）_____系_____（投标人名称）_____的法定代表人（负责人），我方愿意参加贵方组织的_____项目（项目编号：_____）的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标产品和服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 我方此次向贵方提供的产品名称为：_____；规格型号：_____；该型号产品我方有现货可供，并已于_____年_____月生产完工或向_____（原厂商名称）购进[或需在中标后向_____订购]。

4. 我方诚意提请贵方关注：近期有关该型号产品的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项有：

5. 我方及由本人担任法定代表人（负责人）的其他机构最近三年内被通报或者被处罚的违法行为有：

6. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人（负责人）签字：_____

投标人公章：_____

年 月 日

2、法定代表人（负责人）授权委托书格式：

法定代表人（负责人）授权委托书

致：_____（采购代理机构名称）_____：

我_____（姓名）_____系_____（投标人名称）_____的法定代表人（负责人），
现授权委托本单位在职职工_____（姓名）_____以我方的名义参加
项目（项目编号：_____）的投标活动，并代表我方全权办理针对
上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效
期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人签名：_____

法定代表人（负责人）签名：_____

所在部门职务：_____

职务：_____

被授权人身份证号码：_____

投标人公章：

年 月 日

附件：法定代表人（负责人）及被授权人身份证复印件

一、法定代表人（负责人）身份证复印件

二、被授权人身份证复印件

3、产品销售许可证复印件、安全生产许可证复印件等

4、投标人的类似成功案例的业绩证明文件：

投标人同类项目实施情况一览表格式：

采购单位名称	产品或项目名称	采购数量	单价	合同金额 (万元)	附件页码			采购单位联系人及联系电话
					合同	验收报告	用户评价	

注：投标人同类项目合同复印件、用户验收报告、用户评价意见格式自拟。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：_____

投标人盖章：_____

日期：_____

5、招标文件列明的其他证明文件：

5.1 主要产品原厂商出具的文件及相关资料等

5.2 距采购人最近或者能为本项目提供最优服务的网点情况表

服务网点名称				投标文件页码
地址				
注册资本金		其中：投标人出资比例		
员工总人数		其中：技术人员数		
经营期限				
售后服务协议				
售后服务内容				
工作业绩				
服务承诺				
业务咨询电话		传真		
负责人		联系电话		

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：_____

投标人盖章：_____

日期：_____

5.3 其他证明文件（招标文件有规定的，据实提供）

6、节能环保等方面的资质证书复印件

7、投标人的信誉、荣誉证书复印件

8、投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书复印件

9、投标人认为可以证明其能力或业绩的其他材料（格式自拟）

10、投标人情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等，格式自拟）

11、中小企业声明函

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：

投标人盖章：

日期：

12、监狱企业证明文件

13、残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

14、商务响应表（格式，以采购需求内容要求为准）：

商务响应表

分 标（如有）：

服务名称	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明

注：投标人应将对应的商务要求逐条列出并按上述要求如实填写，否则将视为未提供商务响应表，并按相关规定处理。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：_____

投标人盖章：_____

日期：_____

技术文件格式：

1、机房及基础环境支撑服务方案、项目实施方案（格式自拟）

2、项目实施人员一览表（格式）

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况或招标文件另有要求的，可根据本表格式自行划表填写。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：_____

投标人盖章：_____

日期：_____

3、技术响应表格式：

技术响应表

分 标（如有）：

序号	招标文件要求		投标文件响应	偏离情况
	服务名称	服务内容	响应服务内容	
1				
2				
3				
...				
N				

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。投标技术规格与招标要求相同的为无偏离，投标技术规格高于招标要求的为正偏离，低于招标要求的为负偏离。投标人应将对应的技术要求逐条列出并按上述要求如实填写，否则将视为未提供技术响应表，并按相关规定处理。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：_____

投标人盖章：_____

日期：_____

4、技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施（格式自拟）

5、投标人需要提供的其他文件和说明（格式自拟）

报价文件格式：

1、投标函格式：

投 标 函

致：_____（采购代理机构名称）_____：

根据贵方为_____项目（项目编号：_____）的招标公告/投标邀请书，签字代表_____（全名）_____经正式授权并代表投标人_____（投标人名称）_____提交投标文件【含资格审查文件（单独成册）以及商务文件、技术文件、投标报价文件（合并成册）】正本一份，副本_____份，开标一览表正本一份，副本_____份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 投标人已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 投标人在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自开标日起_____日。

4. 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. 投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

6. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____ 邮编：_____ 电话：_____

传真：_____ 投标人代表姓名：_____ 职务：_____

投标人名称（公章）：_____

开户银行：_____ 银行帐号：_____

委托代理人签字：_____ 日期：_____年_____月_____日

2、投标报价明细表格式：

投标报价明细表

分 标（如有）：

金额单位：人民币（元）

序号	服务项目/货物名称	服务内容和技术要求/主要技术参数及性能（配置）要求	单位数量	单价	金额
1					
2					
3					
...					
N					
投标总报价：人民币 _____（_____元）					
服务成果时间： 服务期：					

法定代表人（负责人）或委托代理人签名： _____

投标人盖章： _____

日期： _____

3、开标一览表信封封面格式（可以手写，密封）：

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

4、开标一览表格式：

开标一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

分 标（如有）：

单位：人民币（元）

序号	服务项目/ 货物名称	服务内容/主要技术参数及性能（配置）要求	单位数量	单价	金额
1					
2					
3					
...					
N					
投标总报价：人民币 _____（_____元）					
服务成果时间：					
服务期：					

注：

1、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人（负责人）或委托代理人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

2、凡需用专用耗材的专用设备类采购项目，应按招标文件规定的耗材量或按耗材的常规试用量提供报价。

3、投标费用包括项目实施所需的人工费、服务费、运输费、安装调试费、购买及制作标书费、税费及其他一切费用。

4、以上报价应与“投标报价明细表”中的投标报价相一致。

5、此表请单独装信封放入投标文件袋，信封封面请注明项目编号、项目名称、分标号、投标人名称及“开标一览表”字样。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：_____

投标人盖章：_____

日期：_____

