**省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务**

公开招标文件

**采购编号：JTYST2022-GK-001**

**确认书号：浙财采确[2022]18362号**

**采购单位：浙江省交通运输厅**

**代理机构：浙江敬霖工程咨询有限公司**

**日 期：二〇二二年四月**

**目 录**

**[电子交易须知 2](#_Toc6776)**

**[第一部分 招标公告 3](#_Toc5593)**

**[第二部分 投标供应商须知 7](#_Toc32375)**

**[第三部分 评标细则 26](#_Toc20549)**

**[第四部分 招标内容与技术需求 35](#_Toc14691)**

**[第五部分 投标文件格式 35](#_Toc14691)**

**[第六部分 项目委托合同（样本） 64](#_Toc15201)**

# 电子交易须知

1、本次采购采用电子交易方式，电子交易平台为“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”。供应商参与本项目电子交易活动前，应注册成为政府采购云平台正式供应商。编制电子投标文件前还需申领CA证书并绑定帐号。供应商应充分考虑完成平台注册、申领CA证书等所需的时间。

2、供应商编制电子投标文件应安装“电子交易客户端”软件，并按照本采购文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。未按规定加密的投标文件，将被电子交易平台拒收。“电子交易客户端”请供应商自行前往“浙江政府采购网（zfcg.czt.zj.gov.cn）— 下载专区 — 电子交易客户端”版块获取。

3、供应商应当在投标截止时间前，将“电子交易客户端”生成的“电子加密投标文件”上传电子交易平台。

4、“电子备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的投标文件。供应商在电子交易平台上传“电子加密投标文件”后，还可以邮寄或送达的方式在投标截止时间前提交以介质（U盘）存储的“电子备份投标文件”。“电子备份投标文件”应当密封包装并在包装上标注采购项目编号、项目名称、投标单位名称等并加盖公章。

5、开标时，通过“政府采购云平台”递交的“电子加密投标文件”如无法按时解密，供应商提交了“电子备份投标文件”的，则由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将“电子备份投标文件”上传至“政府采购云平台”，上传成功后，以“电子备份投标文件”参与评标，“电子加密投标文件”自动失效。供应商未按规定递交“电子备份投标文件”的，视为投标文件撤回。未上传“电子加密投标文件”，仅提交“电子备份投标文件”的，投标无效。

6、供应商在参加电子交易过程中,可登录电子交易平台“帮助文档”版面获取《电子交易管理操作指南》，或致电平台400-881-7190获取相关服务支持。

**第一部分**

**招 标 公 告**

**招标公告**

|  |
| --- |
| 项目概况  省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[www.zcygov.cn）获取（下载）招标文件，并于2022年05月](http://www.zcygov.cn）获取（下载）招标文件，并于2020年10月)05日 14:00 （北京时间）前递交（上传）投标文件。 |

**一、项目基本情况**

项目编号：JTYST2022-GK-001

项目名称：省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务

预算金额（元）：9000000

最高限价（元）：9000000

采购需求：

标项名称：省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务

数量：1

预算金额（元）：9000000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：详见招标文件第四部分招标内容与技术需求。

备注：

合同履约期限：合同签订之日起一年。

本项目（是）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、本项目的特定资格要求：本项目接受联合体投标，联合体单位数量不超过两家，联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本项目投标。

**三、获取招标文件**

时间：/至2022年05月05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www.zcygov.cn

方式：在线获取。供应商登录浙江政府采购网（www.zcygov.cn）进入政采云系统“项目采购”模块“获取采购文件”菜单，进行网上获取采购文件。通过本公告下方“游客，浏览采购文件”下载的采购文件仅供浏览。

售价（元）：0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：2022 年 05 月 05 日 14:00（北京时间）**

投标地点（网址）：政采云平台（[www.zcygov.cn](http://www.zcygov.cn)）

**开标时间：2022 年 05 月 05 日 14:00（北京时间）**

开标地点（网址）：政采云平台（www.zcygov.cn）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

1. **其他补充事宜**

1、《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）已分别于2022年1月29日和2022年2月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2、根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3、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，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的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政府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。

4、其他事项：无。

**七、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：浙江省交通运输厅

地 址：杭州市梅花碑4号

传 真：/

项目联系人（询问）： 江老师

项目联系方式（询问）： 0571-87808171

质疑联系人：郑婉君

质疑联系方式：0571-87813865

2、采购代理机构信息

名 称：浙江敬霖工程咨询有限公司

地 点：杭州市秋涛北路332号泰豪数字大厦6幢天城座12层1216室

传 真：/

项目联系人（询问）：毛贻婷

项目联系方式（询问）：13817051553

质疑联系人：李工

质疑联系方式：19941364190

3、同级政府采购监督管理部门

名 称：浙江省财政厅政府采购监管处

地 址：杭州市环城西路37号

传 真：/

联系人：倪文良、吴聪瑜

监督投诉电话：0571-87057615、87058489

政策咨询：何一平、冯华，0571-87058424、87055741

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400-881-7190获取热线服务帮助。CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分**

**投标供应商须知**

1、投标供应商须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 内容 |
| 1 | 项目名称 | 省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务 |
| 2 | 采购编号 | JTYST2022-GK-001 |
| 3 | 资金来源 | 财政预算资金 |
| 4 | 采购内容 | 省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务 |
| 5 | 投标供应商资格 | 详见招标公告 |
| 6 | 质疑与投诉 | 根据《政府采购质疑和投诉办法》的规定，投标人认为招标文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、招标代理机构提出质疑。  （1）质疑起算日期：①对招标公告信息（含投标人资格条件）提出质疑的，质疑期限自招标公告发布之日起计算；②对招标文件提出质疑的，质疑期限自投标人获得招标文件之日起计算。（发售截止日之后报名的供应商，质疑起算日期以发售截止日起计算）；③对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；④对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告（包括公示、预公告、结果变更公告等）之日起计算。否则，被质疑人可不予接受。  （2）质疑人可以采取邮寄方式提交质疑函（一式三份）或以扫描件在浙江政府采购网在线提交方式。采取邮寄方式送达质疑函的，以邮件注明的收件人实际收到邮件之日作为收到质疑的日期。  （3）供应商必须按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及本文件规定提出质疑。质疑函必须按照财政部发布的《政府采购供应商质疑函》范本逐项如实填写。质疑函范本请到浙江政府采购网下载专区下载。  （4）如联合体投标，质疑应由组成联合体的所有供应商共同提出。  （5）供应商对采购人和采购代理机构的质疑答复不满意或者采购人和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政府采购监管部门投诉。 |
| 7 | 投标有效期 | 90天（从投标截止之日算起）。如采购人认为必要，可适当延长。 |
| 8 | 投标保证金 | 无 |
| 9 | 投标文件的编制与提交 | 1、投标文件的编制：供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本采购文件和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。  2、投标文件的上传和递交：  （1）“电子加密投标文件”的上传、递交：  a.投标供应商应在投标截止时间前将“电子加密投标文件”成功上传递交至“政府采购云平台”，否则投标无效。  b.“电子加密投标文件”成功上传递交后，供应商可自行打印投标文件接收回执。  （2）“备份投标文件”的密封包装、递交：  a.以介质存储的数据电文形式的备份投标文件：投标供应商在“政府采购云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以委派单位工作人员送达或邮寄的形式，在投标截止时间前递交以介质（U盘）存储的数据电文形式的“备份投标文件”， “备份投标文件”递交地址：杭州市秋涛北路332号泰豪数字大厦6幢天城座12层1216室，联系人：毛贻婷 13817051553。  备份文件以接收签收时间为准。  b.“备份投标文件”应当密封包装，并在包装上标注投标项目名称、项目编号、投标单位名称并加盖公章。没有密封包装或者逾期邮寄、送达的“备份投标文件”将不予接收；  c.投标截止时间前，投标供应商仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的，投标无效。  d. 演示视频以.mp4格式，U盘形式储存，和备份文件一起或单独封装（封装要求同备份文件封装要求一致，详见投标人须知前附表）邮寄或送达至：杭州市秋涛北路332号泰豪数字大厦6幢天城座12层1216室 毛贻婷收 电话13817051553。 |
| 10 | 投标文件的签署、盖章 | 电子投标文件应按招标文件要求签署、盖章，以联合体投标的，投标文件可由联合体牵头人来编制并负责签署、盖章，但联合体协议书应由联合体各方同时签署、盖章。 |
| 11 | 电子加密投标文件的解密和异常情况处理 | 电子加密投标文件的解密和异常情况处理：  （1）开标后，采购组织机构将向各投标供应商发出“电子加密投标文件”的解密通知，各投标供应商代表应当在接到解密通知后30分钟内自行完成“电子加密投标文件”的在线解密。  （2）通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，投标供应商如按规定递交了“备份投标文件”的，以“备份投标文件”为依据（由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效），否则视为投标文件撤回。 |
| 12 | 投标方式及截止时间 | 投标方式：通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应。  截止时间：见招标公告。 |
| 13 | 开、评标 | 开标时间：见招标公告。  开标地点：通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线开标。  评标地点：杭州市秋涛北路332号泰豪数字大厦6幢天城座12层1216室 |
| 14 | 资格审查方式 | 资格后审 |
| 15 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 16 | 中标结果公告 | 中标结果公告于采购人依法确定中标投标供应商后2个工作日内发布，并公示1个工作日，中标结果公告公示于“浙江政府采购网”(http://zfcg.czt.zj.gov.cn/)。 |
| 17 | 中标通知书领取 | 中标人应提供与电子投标文件内容一致的纸质投标文件一正一副，装订成册，采用胶订，不得采用活页夹等可随时拆换的方式装订。（胶订以外装订形式视为活页装订）  中标人在领取中标通知书时提供纸质投标文件。  发布中标结果公告的同时发出中标通知书。 |
| 18 | **最高限价** | **900万元。** |
| 19 | 履约保证金 | 1、中标供应商在合同签订之日起15天内向采购人交纳合同金额2.5%的履约保证金（以电汇、支票、汇票、本票或者金融机构、银行、担保机构出具的保函等采购人认可的形式交纳）。  2、履约保证金在履约完成后，确认供应商无违约行为后5个工作日内无息返还。 |
| 20 | 服务期及质量要求 | 服务期：合同签订之日起一年。 |
| 质量要求：符合行业相关要求，满足合同规定。 |
| 21 | 信用信息查询 | 根据《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：  1）采购人或采购代理机构将对本项目投标人的信用信息进行查询。  2）查询渠道为信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。  3）信用信息截止时点为从本项目投标截止日往前追溯三年，期间被列入失信被执行人名单、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等投标人信用信息均将用于本项目。  4）信用信息查询记录和证据以网页截图等方式留存。  5）投标截止日当日网站显示的信用信息将作为评审和确定中标人的依据。  两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，若联合体一方存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。 |
| 22 | 支持中小企业 | 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号文件的规定，本项目不属于预留份额专门面向中小企业采购的项目。  1.中小企业划分标准所属行业（具体根据《中小企业划型标准规定》执行）  采购标的：省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务  所属行业：其他未列明行业。  2.说明  （1）中小企业  中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。  符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。  在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。  在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。  以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。  投标文件中须同时出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》【财库（2020）46号】规定的《中小企业声明函》，否则不得享受价格扣除。  （2）残疾人福利性单位  符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；  （3）监狱企业  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）的规定，供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。  3.价格扣除：  根据浙财采监〔2022〕3号文件的规定，本项目对符合规定的小微企业（含小型企业）报价给予10%的扣除。  接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。 |
| 23 | 政府采购节能环保产品 | **（本项目不适用）** |

2、投标供应商须知

**2.1 总则**

本招标文件仅适用于本次采购所叙述的内容。

**2.1.1 概述**

（1）项目名称：**省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务**

采购编号：**JTYST2022-GK-001**

（2）采购人（招标人）：浙江省交通运输厅。

（3）采购代理机构：浙江敬霖工程咨询有限公司。

（4）投标人（供应商）：响应本次采购，向采购人提交投标文件的投标人。

（5）投标文件：投标供应商根据本项目招标文件编制并向采购人提交的投标文件。

（6）资金来源：财政预算资金。

（7）采购方式：公开招标。

（8）▲：系指实质性要求条款，不满足实质性要求条款做无效标处理。

**2.1.2 采购内容**

详见第四部份《招标内容与技术需求》。

**2.1.3 投标供应商资格**

详见招标公告。

**2.1.4 投标费用**

无论投标过程和结果如何，投标供应商自行承担与投标有关的全部费用。除招标文件另有规定外，投标文件一律不予退还。

**2.1.5 投标规则**

不允许一个投标供应商对同一采购项目提交两份及以上不同的投标文件。

**2.1.6 保密**

招投标双方应为对方在投标文件和招标文件中涉及的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担责任。

**2.1.7转包与分包**

本项目不允许转包，经采购人同意后可以进行分包。

**2.2 招标文件**

**2.2.1 招标文件的组成**

招标文件包括下列文件：

（1）招标公告；

（2）投标供应商须知；

（3）评标细则；

（4）招标内容与技术需求；

（5）投标文件格式；

（6）项目委托合同；

（7）采购人的补充通知和其他有效函件。

**2.2.2 招标文件的质疑和投诉**

根据《政府采购质疑和投诉办法》的规定，投标人认为招标文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、招标代理机构提出质疑。

（1）质疑起算日期：①对招标公告信息（含投标人资格条件）提出质疑的，质疑期限自招标公告发布之日起计算；②对招标文件提出质疑的，质疑期限自投标人获得招标文件之日起计算。（发售截止日之后报名的供应商，质疑起算日期以发售截止日起计算）；③对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；④对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告（包括公示、预公告、结果变更公告等）之日起计算。否则，被质疑人可不予接受。

（2）质疑人可以采取邮寄方式提交质疑函（一式三份）或以扫描件在浙江政府采购网在线提交方式。采取邮寄方式送达质疑函的，以邮件注明的收件人实际收到邮件之日作为收到质疑的日期。

（3）供应商必须按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及本文件规定提出质疑。质疑函必须按照财政部发布的《政府采购供应商质疑函》范本逐项如实填写。质疑函范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

（4）如联合体投标，质疑应由组成联合体的所有供应商共同提出。

（5）供应商依法对招标文件提出的询问和质疑，采购人或者采购代理机构在7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，确实需要澄清或修改的采购人或采购代理机构将澄清或修改的补充文件发布至原发布公告的网站，但不指明澄清问题的来源。供应商应自行关注网站公告，采购人不再一一通知。招标文件规定的答疑截止时间后，投标供应商提出的任何疑问采购人将不予回复。

（6）供应商对采购人和采购代理机构的质疑答复不满意或者采购人和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政府采购监管部门投诉。

**2.2.3 招标文件的澄清或修改**

（1）供应商应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间和方式提出，要求采购人对招标文件予以澄清或修改。

（2）采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，采购人将修改或补充文件发布至原公告网站的形式通知所有获取招标文件的潜在投标供应商；不足15日的，若澄清或者修改的内容实质性影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

（3）供应商应自行关注网站公告，采购人不再一一通知。供应商未及时关注补充或澄清或更正文件引起的采购结果，供应商自行负责。

**2.3 投标文件**

**2.3.1 投标文件的组成**

▲**投标文件由资格文件、商务技术文件、报价文件三部分组成。**

各部分文件应包括下列内容（并不仅限于以下）并应按顺序编排。

**2.3.1.1资格文件部分：**

（1）企业营业执照、法人登记证书或自然人的身份证明；

（2）税收缴纳凭证和社会保障资金缴纳凭证；

（3）2021年度资产负债表等财务报表资料文件（或其它财务状况报告，新成立的公司无法提供此材料必须提供情况说明）；

（4）出具具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的《承诺函》（内容及格式由投标供应商根据项目情况自定）；

（5）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（格式自拟）；

（6）联合体协议书（见投标文件格式）（如有）。

**2.3.1.2商务技术文件部分：**

1. 投标函(见投标文件格式)；
2. 法定代表人身份证明书（见投标文件格式）；

（3）法定代表人授权委托书（见投标文件格式）；

（4）供应商基本情况表(见投标文件格式)；

（5）供应商资信情况（格式自拟，包括投标供应商资质证书等涉及评分的相关材料）；

（6）供应商自2019年1月1日以来完成的类似业绩情况（格式自拟，包括投标供应商涉及评分的类似业绩证明材料或相关项目业绩证明材料，日期以签订合同时间为准）；

（7）项目负责人简历表；

（8）拟投入项目组成员表；

（9）供应商认为可以证明其能力或业绩的其他材料；

（10）针对本项目的整体服务方案：项目认知、12328电话系统的现状和项目需求分析、工作计划、技术方案、应急事件保障措施、合理化意见和建议、服务质量保证（格式自拟）；

注：供应商需录制系统架构、数据对接流程、考评体系、舆情监控等操作演示视频，演示讲解应使用原型演示，不接受PPT形式，演示时长15分钟以内。

演示视频以.mp4格式，U盘形式储存，和备份文件一起或单独封装（封装要求同备份文件封装要求一致，详见投标人须知前附表）邮寄或送达至：杭州市秋涛北路332号泰豪数字大厦6幢天城座12层1216室 毛贻婷收 电话13817051553。

（11）针对本项目的相关承诺（格式自拟）；

（12）招标代理费承诺函(见投标文件格式)。

**2.3.1.3报价文件部分：**

（1）开标一览表；（见投标文件格式）。

（2）投标报价明细表（见投标文件格式）。

（3）中小企业声明函（如有，见投标文件格式）；残疾人福利性单位声明函（如有，格式见附件）；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（如有）。

（4）投标供应商针对报价需要说明的其他事项（格式自拟）。

**备注：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投标人所拥有。投标人投标所使用的项目实施人员必须为投标人员工，编制在投标文件中的以上所需的各种证书、证件、业绩证明材料等若系复印件，须在复印件上加盖供应商单位公章。**

**2.3.2 投标报价**

（1）投标报价应按招标文件中相关附表《开标一览表》格式填写。

（2）投标报价是包含完成本项目工作任务所发生的一切费用及不可预见费等所需的全部费用，全部费用已包含在开标一览表的投标总报价中。全部费用包括（但不限于）：技术服务发生人工费、成果（文本）编制费、技术评审费、招标代理费以及交通、通讯、设备（仪器）、劳力、利润、税收等以及所有有关的管理成本。

（3）投标文件只允许有一个报价，有选择的报价将不予接受。

（4）本项目设有最高限价，最高限价见前附表。若投标报价超过最高限价的，其投标文件作无效标处理。

**2.3.3 投标文件有效期**

（1）投标文件有效期为自投标截止时间起90天。

（2）特殊情况下，采购方可与投标方协商延缓投标书的有效期，这种要求和答复均以电子邮件形式进行。

（3）投标方可拒绝接受延期要求，同意延长有效期的投标方不能修改投标文件。

**2.3.4 投标保证金**

**无。**

**2.3.5 投标文件的编制**

**2.3.5.1投标文件分为电子投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份投标文件。**

**电子投标文件：**

（1）投标文件应按照本章2.3.1款中规定的顺序及采用“第五部分 投标文件格式”中提供的格式进行编制，并按“政府采购云平台”的要求编辑相应内容进行关联定位、加密，形成投标文件及备份电子投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，政府采购云平台将拒收并提示。投标文件编制详见操作指南：登录政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/），从首页-服务中心-帮助文档-项目采购-电子招投标，查看文档和视频。

（2）关联定位规则：一个关联点只能关联一页，不能关联多页；多个关联点可以关联同一页。

（3）分别编制资格文件、报价文件、商务技术文件。

（4）投标文件应当对招标文件规定的内容进行对应明确说明，对招标文件规定的实质性内容应当作出响应。

（5）采购人如对招标文件有澄清或修改，投标人应按澄清或修改内容对电子投标文件进行补充或者修改，补充和修改时如已传输提交了投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。

（6）由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。

**以介质存储的数据电文形式的备份投标文件：**按“政采云平台项目采购-电子招投标操作指南”制作备份投标文件（后缀名为.bfbs）。

投标文件中电子投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份投标文件的实质性内容必须保持一致，未按以上要求编制提交导致影响评审结果的由投标供应商自行承担。

**2.3.5.2**投标文件应包括规定的内容，投标供应商提交的投标文件应当使用招标文件所提供的投标文件全部格式（格式可以按同样格式扩展）；未提供投标文件标准格式的，由投标供应商自行编写。

**2.3.5.3**投标文件的大小采用A4页面，格式及字体参照招标文件提供的表格格式及字体；未提供格式的，标题可采用黑体字，正文采用宋体字。

**2.3.5.4**投标供应商应在认真阅读招标文件所有内容的基础上，按照招标文件的要求编制完整的投标文件，投标文件应按照招标文件中规定的统一格式填写，严格按照规定的顺序编写并编制目录，混乱的编排或未按招标文件所提供的统一格式编写与漏写而导致投标文件被误读或查找不到有效文件属投标供应商的风险。

**2.3.5.5**电子投标文件应按招标文件要求签署、盖章，以联合体投标的，投标文件可由联合体牵头人来编制并负责签署、盖章，但联合体协议书应由联合体各方同时签署、盖章。

**2.3.5.6**电子投标文件的效力优先于以介质存储的数据电文形式的备份投标文件。

**2.4 投标**

**2.4.1 投标文件的密封和签署**

（1）电子投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份投标文件按投标须知前附表的要求编制。

（2）备份投标文件应密封在一个包封中。包封外封面上应写明：

1）采购项目名称、采购编号；

2）投标供应商名称并加盖公章。

（3）投标文件不得涂改和增删，如有修改错漏处，必须由同一投标供应商法人代表（或授权代表）签署或加盖印章。

（4）投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标供应商负责。

**注：经政采云平台申请的电子签章与实物章具有同等法律效力。**

**2.4.2 投标文件的递交**

（1）投标文件必须按照投标须知前附表的要求进行递交。

（2）采购人认为有必要延后投标截止时间时，将发出补充通知。在此情况下，招标文件规定的采购人和投标供应商与投标截止时间有关的义务和权利也将运用至延长后的投标截止期。

（3）在本须知规定的投标截止时间以后递交的投标文件，采购人将不予接收。

**2.4.3 投标文件的补充和修改**

（1）投标供应商应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标响应截止时间后送达的投标、响应文件，将被政采云平台拒收。

（2）递交投标文件截止期以后，投标文件不得更改。需对投标文件作出澄清时，必须按照本须知的规定办理。

（3）投标供应商不得在投标文件有效期内撤销或修改投标文件。

**2.5 投标文件的拒绝和无效**

**2.5.1投标文件的拒绝**

（1）在投标文件递交截止时间以前仅提交备份投标文件；

（2）在投标文件递交截止时间以后传输递交的投标文件；

（3）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

**2.5.2 投标供应商存在下列情况之一的，投标无效**

（1）投标供应商相互串通投标，损害采购人或其他投标供应商的合法权益；

1）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

　2）不同投标供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

　3）不同投标供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

　4）不同投标供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

（2）未按招标文件要求签名和盖章的，需提供而未提供法人代表授权委托书的，投标文件、法定代表人授权书、投标函、开标一览表等填写不完整或有涂改但未签名或盖章确认的；

（3）未响应招标文件的实质性要求和条件的；

（4）未按规定获取招标文件的投标文件；

（5）一个投标供应商对同一标项递交两份或两份以上实质性不同的投标文件；

（6）投标技术方案、报价不明确，存在一个或以上备选（替代）投标方案的；

（7）投标文件中含有采购人不能接受的附加条件；

（8）投标供应商不接受修正后的报价；

（9）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（10）评委认为供应商不能证明其报价合理性的；

（11）投标供应商拒绝澄清或未在规定时间内递交澄清资料的；

（12）以向采购人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的；

（13）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

**2.6 投标人不足三家情况处理**

至投标截止时间，参加标段投标的投标人不足三家的，除采购任务取消情形外，采购人可选择以下方式之一处理：

（1）可将本标段作废标处理，重新组织采购；

（2）可按同级政府采购监督管理部门的审批意见采用其他采购方式组织采购；

**2.7 开标与评标**

**2.7.1 开标**

（1）采购人按“投标人须知前附表”规定的时间、地点公开开标，并邀请所有投标人代表准时在线参加。

（2）投标人代表应在线参加开标活动。

开标活动组织人员告知投标人开标活动组织人员情况，已提交投标文件的投标人名单、应当回避的情形、开启报价文件的预计时间等，组织投标人签署《政府采购活动现场确认声明书》。

（3）在线解密

1）开始在线解密

至投标截止时间，开标活动组织人员启动在线解密程序，投标人应登录政府采购云平台在在线解密时间内对已提交的电子投标文件进行解密。

2）解密异常处理

如在线解密失败，开标活动组织人员将启动异常处理，上传投标人在投标截止时间前提交的备份电子投标文件进行再次解密，如未提供备份电子投标文件，将不进行再次解密程序。无法在线解密视为投标人放弃投标。

3）在线解密时间

在线解密时间为30分钟。

（4）在线开启投标文件

待所有投标人在线解密结束后，开标活动组织人员在线开启投标文件。

（5）公布商务和技术评审情况

商务和技术评审结束后，开标活动组织人员在线、开标现场公布商务和技术评审有效的投标人名单及无效投标人名称及理由；采用综合评分法的，同时公布其商务和技术得分情况。

（6）在线开启报价文件

开启投标人报价文件，开标活动组织人员宣读开标（报价）一览表有关内容，同时在线开启签字时段，由投标人代表在开标记录表上签字确认，同时打印报价开标记录表，由主持人或记录人员签字确认。如投标人代表拒绝签字，应说明理由，如不说明理由，视为无异议。

（7）公布评审结果

评审结束后，开标活动组织人员公布各投标人得分、中标候选人名单，及采购人最终确定中标人名单的时间和公告方式等。

（8）开标异议

投标人如对开标有异议，应当在开标现场提出，开标活动组织人员将当场作出答复，并制作记录。

**2.7.2 资格审查方式：资格后审。**

采购人或采购代理机构将首先审查各投标人的资格条件是否满足招标文件的要求。采购人或采购代理机构对投标人所提供的资格证明材料仅负审核的责任。如发现投标人所提供的资格证明材料不合法或不真实，采购人可取消中标资格并追究投标人的法律责任。**合格投标供应商不足3家的，不得评标。**

**投标文件中提供的资格条件证明材料无法证明其满足招标文件规定资格条件，为无效投标。**

**2.7.3 评标**

（1）由采购人依法组建的评标委员会，依据招标文件规定的评标办法对所有有效投标文件进行评审，并向采购人书面提交评标报告。

（2）评标委员会将遵循公平、公正、科学的原则，对供应商提交的投标文件进行综合评审，评标委员会按照招标文件规定的评标细则（附后）进行评分，按综合评分高低推荐中标候选供应商名单。

（3）本次评标采用综合评分法，评标细则详见第三部分。

（4）开标后至采购人公布中标结果之前，有关投标文件的检查、澄清、评比和决标等信息，对与本过程无关的投标供应商及其他人员应保密。投标供应商不应对采购人或有关人员施加影响和试图获取评标信息，违者可能导致被取消中标资格。

**2.7.4 算术性修正**

（1）对实质上响应招标文件要求的投标文件，评标委员会将校核其投标报价是否存在算术错误。修正错误的原则为：

1）政采云系统中的开标一览表内容与投标文件中开标一览表内容不一致的，以投标文件中的开标一览表为准；

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

3）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

4）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；

5）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。

（2）评标委员会将按上述算术性修正原则修正投标供应商的投标报价，并通过电子交易平台交换数据电文形式或电子邮件形式通知投标供应商确认。如投标供应商确认，修正后的报价对投标供应商起约束作用。如投标供应商不接受修正后的报价，则其投标将作为无效标处理。

**2.7.5 投标文件的澄清**

（1）在评标期间，评标委员会可以对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，需要供应商对投标、响应文件作出澄清、说明或者补正的，评审小组和供应商应当通过电子交易平台交换数据电文或电子邮件形式。给予供应商提交澄清说明或补正的时间不得少于半小时，但澄清内容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。拒不按要求对其投标文件进行澄清，说明或补正的投标供应商，评标委员会可以否决其投标。

（2）经澄清后，若偏差仍存在，且不可接受，投标供应商则被认为是“没有实质性响应招标文件要求”，其投标不进入下一步评审。

（3）除按照本招标文件2.6.4条规定的算术性修正外，投标供应商的澄清不得修改投标报价或投标文件中的其他实质性内容。

**2.8 中标**

**2.8.1 中标人的确定**

（1）采购人不保证投标报价最低的投标供应商中标，也无义务对未中标的投标供应商作任何解释和说明。

（2）采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告交采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

（3）采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名中标候选人为中标人。

（4）采购人依法确定中标投标供应商后2个工作日内，采购代理机构在相关网站上发布中标结果公告，并同时以书面形式发出《中标通知书》。

**2.8.2 中标通知**

在本须知第2.3.3条规定的投标文件有效期内，采购代理机构应向中标人发出中标通知书，并同时将中标结果通知所有未中标的投标供应商。

**2.9 重新采购**

（1）在采购中，出现下列情形之一的，将重新采购：

1）投标截止时，投标供应商少于3家或经评审认为所有投标供应商的投标文件存在报价明显不合理或均不满足符合性要求时。

2）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

3）投标供应商的报价均超过了采购预算控制价或最高限价，采购人不能支付的。

4）因重大变故，采购任务取消的。

（2）由于采购人原因中止采购或未能在规定延长后的投标文件有效期内确定中标人和发出中标通知书。

（3）根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十九条，中标或者成交供应商拒绝与采购人签订合同的，重新开展政府采购活动。

**2.10 签订合同**

2.10.1 采购人与中标人自中标通知书发出之日起 30 天内，订立书面合同。

2.10.2 中标人在规定时间内不与采购人签订合同，又无正当理由，采购人可取消其中标资格。

**2.11 其他**

2.11.1 特别声明：价格是评标的重要因素之一，但最低报价不是中标的唯一依据。

2.11.2 采购人根据有关规定计算得出的承担本次项目所需的预算经费并经财政部门预算执行确认书确认的预算金额，即本次公开采购所设的最高限价。对投标报价超出最高限价的投标单位作无效标处理。

2.11.3 招标代理费：费用由中标供应商承担，中标供应商在收到中标通知书同时支付给采购代理单位。

2.11.4 如果有确凿证据证明各投标供应商之间存在串标等舞弊、违法行为，采购人有权拒绝存在此行为的投标供应商投标或对其投标作无效标处理。

**2.12 采购项目需要落实的政府采购政策**

2.12.1 支持中小企业发展

2.12.1.1 中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

⑴在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

⑵在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

⑶在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

2.12.1.2 在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

2.12.1.3 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

2.12.1.4 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.12.1.5 符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

2.12.1.6 符合《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）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

2.12.1.7 可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

**第三部分**

**评标细则**

评标细则

**3.1 评标组织**

评标委员会由采购人或采购代理机构依法组建，成员包括采购人代表和评审专家，成员人数为五人或以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。

本项目评标委员会根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等法律法规要求，对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的原评标委员会成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。变更、重新组建评标委员会的情况予以书面记录，并随招标文件一并存档。

询标期间，投标供应商法定代表人或授权委托人应通过网络形式在线负责解答有关事宜。投标供应商所留联系方式无法联系上、在规定的时限内投标供应商不参加询问核实活动或不予答复的，由评标委员会决定是否继续评审。

**3.2 评标原则与方法**

为公正、公平、科学地选择中标人，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，制定本办法。

（1）评标办法：综合评分法。

（2）评标委员会将遵循公开、公平、公正的原则，根据招标文件的有关规定，对各投标供应商的投标文件进行综合分析评分。

（3）客观、公正的对待所有投标供应商，对所有投标评价，均采用相同的程序和标准。

（4）在开标、投标期间，投标供应商不得向评标委员会成员询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动，否则将废除其投标资格。

（5）在评标过程中，评标成员不得与投标供应商私下交换意见。在采购工作结束后，凡与评标情况有接触的人不得将评标情况扩散出外。

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

**3.3 评标程序和内容**

评标的一般程序为：

（1）熟悉招标文件和评标办法；

（2）投标文件的初步评审（包含资格审查和符合性审查）；

（3）投标文件详细评审；

（4）投标文件的澄清和补正；

（5）综合（统计）得分，推荐中标候选人；

（6）提交评标报告。

**3.4 投标文件的初步评审**

投标文件的初步评审分资格审查和符合性审查，投标文件的资格审查由采购人或采购代理人负责，符合性审查由评标委会负责。投标供应商不得通过补充、修改或撤消投标文件中的内容使其成为实质性响应的投标。投标供应商在投标截止以后不得提交任何资料作为评标依据。未通过资格审查的投标文件，不再进行后续的评审；未通过商务资信和技术部分符合性审查的投标文件，不再进行商务资信和技术部分的详细评审；未通过报价部分初步评审的投标文件，不再进行报价部分的详细评审。

**A、投标文件的资格审查**

采购人或采购代理人在评标委员会评标之前对投标文件进行资格审查并向评标委员会报告资格审查情况。投标供应商的资格应满足以下条件要求：

（1）投标供应商的有效资质证书、营业执照（或事业法人登记证）；

（2）投标文件满足招标文件中供应商资格基本要求和供应商特定资格条件的其他要求。

**B、投标文件的符合性审查**

评标委员会应依照招标文件的要求和规定，对投标供应商的投标文件进行符合性评审。符合性审查分两部分，商务技术文件的符合性审查和报价文件的符合性审查。如存在以下情况之一的，经评标委员会判定，将视为**符合性**审查未通过：

（1）商务技术文件部分

1）投标供应商相互串通投标，损害采购人或其他投标供应商的合法权益；

2）未按招标文件要求签名和盖章的，投标文件、投标函等填写不完整或有涂改但未签名或盖章确认的；

3）未响应招标文件的实质性要求和条件的；

4）一个投标供应商对同一标项递交两份或两份以上实质性不同的投标文件；

5）投标技术方案不明确，存在一个或以上备选（替代）投标方案的；

6）投标文件中含有采购人不能接受的附加条件。

（2）报价文件部分

1）投标供应商相互串通投标，损害采购人或其他投标供应商的合法权益；

2）未按招标文件要求签名和盖章的，开标一览表等填写不完整或有涂改但未签名或盖章确认的；

3）未响应招标文件的实质性要求和条件的；

4）一个投标供应商对同一标项递交两份或两份以上实质性不同的投标文件；

5）投标报价不明确，存在一个或以上备选（替代）投标方案的；

6）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

7）投标文件中含有采购人不能接受的附加条件。

**3.5 投标文件的详细评审**

评标委员会的专家应对初步审查通过的投标文件进行详细评审。

（1）商务资信和技术部分评分：

1）评标委员会按照商务资信评分标准对投标供应商综合实力、项目负责人和项目组成人员等方面进行独立评审，业绩等客观分值由评标委员会统一意见后打分，并汇总每个投标供应商的得分。如评分超过评分标准所规定的分值范围，则该评分表无效。

2）评标委员会按照技术评分标准对工作方案、项目工作方法与手段、项目进度控制、质量保证、项目工作思路及可操作性等方面进行独立评审，并汇总每个投标供应商的得分。如评分超过评分标准所规定的分值范围，则该评分表无效。

3）各投标供应商的商务资信和技术部分得分为所有评标委员会全体成员的有效评分的算术平均值（评分及计分时保留两位小数，四舍五入）。

（2）报价部分评分：

评标委员会的专家应对商务报价的范围、数量、费用组成和总价等进行全面审阅和对比分析，找出报价差异的原因及存在的问题。

1）对报价口径范围不一致的，凡属招标文件原因造成的应予以调整并修正投标报价；投标供应商自身原因导致投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：①政采云系统中的开标一览表内容与投标文件中开标一览表内容不一致的，以投标文件中的开标一览表为准；②投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；③大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；④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；⑤总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的投标报价按照本评标细则办法“3.6 澄清和补正”的规定，经投标人确认后产生约束力。投标供应商不接受修正后的报价，其投标无效。

2）评标委员会认为投标供应商的报价明显低于其他通过符合性审查投标供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其按照本评标细则办法“3.6 澄清和补正”的规定提供说明，必要时提交相关证明材料；投标供应商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。

3）报价文件计分办法：通过上述评审的所有有效投标报价中的最低价为评标基准价，得满分（价格权值×100分），其他的报价得分为：（评标基准价/投标报价）×10（计算得分保留两位小数，四舍五入）。

**3.6 澄清和补正**

评标委员会可以要求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，需要供应商对投标、响应文件作出澄清、说明或者补正的，评审小组和供应商应当通过电子交易平台交换数据电文或电子邮件形式进行。给予供应商提交澄清说明或补正的时间不得少于半小时，但澄清内容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。拒不按要求对其投标文件进行澄清，说明或补正的投标供应商，评标委员会可以否决其投标。

经澄清后，若偏差仍存在，且不可接受，投标供应商则被认为是“没有实质性响应招标文件要求”，其投标供应商不进入下一步评审。

**3.7 评审计分内容和分值范围**

（1）综合评分满分100分，其中商务资信和技术部分满分90分，报价部分满分10分。

（2）投标供应商总得分=商务资信和技术部分得分+报价部分得分。

（3）评分标准

商务资信和技术部分评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | **评议内容** | **评议标准和分值** | |
| 一、商务资信评分（满分25分） | 类似业绩  （客观评分项） | 投标人或联合体成员自2019年1月1日以来承担过类似项目业绩的得1分，本项满分1分。  注：证明材料应附合同协议书（或中标通知书）或发包人、行业主管部门出具的业绩证明。 | 0～1 |
| 供应商资质  （客观评分项） | 投标人或联合体成员具有CMMI三级软件成熟度认证、ISO27001安全管理体系认证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书并在有效期内，每个得2分，最多得6分。  注：需提供有效期内的相关证书复印件。 | 0-6 |
| 项目负责人  （客观评分项） | 项目负责人同时具有信息系统项目管理师资格证书及信息技术类高级及以上技术职称的得3分，否则不得分。  注：证明材料需提供拟委任的项目负责人的身份证、学历证书、职称证书及近三个月社保证明。 | 0～3 |
| 项目团队建设（客观评分项） | 1.满足采购需求中项目团队基本条件且投入团队人员30人及以上（学历均为本科及以上）的得3分，否则不得分。  2.硬件负责人、软件负责人、运维服务人员具有国家软考类高级证书的每人得2分，最多得6分；  3.交通运输部信息对接服务负责人、信息知识库建设负责人具有交通类专业高级及以上技术职称的每人得2分，最多得6分。  注：证明材料应提供拟委任的项目团队成员的身份证、学历证书、职称证书及近三个月社保证明。 | 0～15 |
| 二、技术评分（满分65分） | 项目认知 | 1.对12328工作的定位、目标和意义的整体认识（0-2分）；  2.熟练掌握交通运输部对12328工作的管理和考评要求等（0-2分）；  3.熟悉12328电话系统的总体架构和运行机制，以及12328与12345整合后的协作机制（0-2分）；  4.全面了解我省12328工作的现状以及在全国所处的方位，对各省份特别是考评先进省份、长三角相邻省份、东部沿海省份的工作情况有清晰认识，对推进我省12328工作有可行的思路、有效的举措和完善的制度设计（0-6分）。 | 0～12 |
| 12328电话系统的现状和项目需求分析 | 供应商对本次建设的需求需深入研究，根据供应商对现有需求的熟悉程度，是否能够对系统架构、通信平台、核心技术、功能结构、数据标准等作明确精准阐述，需求分析清晰明确，高度切合项目建设要求等进行综合评价。 | 0～7 |
| 实施方案 | 供应商针对本项目的实施进度计划、人员安排、项目管理、考核管理等提出具体的工作计划方案，对项目实施重点关键环节把握到位，对难点问题有充分预计，实施方案合理，根据供应商制定的工作推进计划安排是否贴合项目实际，实施方案的合理性、实用性、可行性等进行综合评价。 | 0～5 |
| 技术方案  （主观评分项） | 系统演示(演示时长15分钟以内)  1.对项目整体理解清晰，系统架构设计科学合理，阐述清楚数据对接流程；演示内容完整清晰得（0-6分）。  2.对各地市服务质量进行考评，建立全省评价体系，内容完整清晰得（0-3分）。  3.舆情监控合理，实现数据智能分析与预警，演示内容完整清晰得（0-3分）。  注：系统演示应以原型演示，非原型演示此项不得分。 | 0～12 |
| 培训方案（0-4分）：  根据供应商培训方案的全面性、完善性、合理安排等方面进行综合评价。  业务知识更新维护管理方案（0-4分）：  针对招标文件中的热线知识库执行维护与更新要求，根据供应商提供的知识库及相关业务资料更新维护方案与项目需求的匹配性、合理性、完整性等进行综合评价。  后期维护方案（0-4分）：  根据供应商后期维护方案的科学性和完整性进行综合评价。 | 0～12 |
| 应急事件保障  措施  （主观评分项） | 根据供应商针对本项目应急事件保障措施的合理性、及时性、有效性等内容进行综合评价。 | 0～5 |
| 合理化意见和建议（主观评分项） | 针对本项目交通类内容提出的合理化建议是否切实可行、科学合理。 | 0～6 |
| 服务质量保证  （主观评分项） | 根据投标人的质量保证措施是否完善可行；是否能预见后期关联服务内容，并做出后续服务相关承诺。 | 0～6 |
| **商务资信和技术部分小计** | | | **90分** |

报价部分评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 报价得分  （客观评分项） | 所有有效投标报价中的最低价为评标基准价，得满分10分，其他的报价得分为：（评标基准价/投标报价）×10（计算得分保留两位小数点，四舍五入） | 0-10分 |
| **报价部分得分小计** | | **0-10分** |

**说明：**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。报价得分评审对投标供应商有效投标报价的评标价进行统一计算评分，由评审小组集体判定评分。政府采购优惠政策如下：

①根据浙财采监〔2022〕3号文件的规定，本项目对符合规定的小微企业（含小型企业）报价给予10%的扣除。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。响应文件中须同时提供中小企业声明函。

②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）的规定，响应单位如为监狱企业且所投产品为小型或微型企业生产的，其投标报价扣除10%后参与评审。

③根据《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定响应单位如为符合条件的残疾人福利性单位，其投标报价扣除10%后参与评审。

注：以上政策不重复享受。

**综合评分表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | **评议得分** |
| 1 | 商务资信部分得分 |  |
| 2 | 技术部分得分 |  |
| 3 | 报价部分得分 |  |
| 综合评分合计（满分100分） | |  |

**3.8 推荐中标候选人**

评标委员会根据评标结果按综合评分得分由高到低顺序排列，推荐中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列，按技术部分得分由高到低顺序排列。

**3.9 评标报告**

评标委员会应根据评标情况和结果，向采购人提交评标报告。该报告应有评标委员会三分之二以上成员同意。评标委员会成员应在评标报告上签字确认。评标专家如有保留意见，可在评标报告中阐明。

评标报告内容至少应包括：

（1）开标记录；

（2）评标委员会组成情况；

（3）评标内容、过程和结果及废标情况说明；

（4）询标、澄清、说明事项纪要；

（5）综合评价后的投标供应商排序；

（6）评标结果和推荐的中标候选人；

（7）附表（评标委员会名单等）；

**第四部分**

**招标内容与技术需求**

招标内容与技术需求

**4.1 项目概况**

12328电话作为全国统一的交通运输服务监督电话，是交通运输主管部门听民声、畅民意、解民忧、汇民智的重要渠道，是满足人民群众对交通运输服务新需求、新期待的重要抓手，是维护从业人员合法权益的重要途径。根据交通运输部运行管理工作要求，加快推进12328交通运输服务监督电话系统建设，切实做好全省12328交通运输服务监督电话优化提升工作，进一步畅通交通运输投诉举报渠道，建设具有浙江特色12328省级热线服务支撑系统、做好日常监督及运营服务、配套场地建设等，全面提升服务水平。

为深入贯彻落实交通运输部进一步提升12328交通运输服务监督电话运行服务质量及浙江省数字化改革总体要求，提高我省交通行业公共服务水平，拟通过规范外包服务进一步提升为民服务能力。

**4.2 建设内容**

为满足交通运输部联网运行要求，保障浙江省12328交通运输服务电话高质量运行，切实提升监督服务水平及全国考评排名，开展浙江省12328交通运输服务中心项目建设。本次项目建设主要包含以下三个内容：建设具有浙江特色12328省级电话系统、人员运营服务以及配套场地建设服务。

**4.2.1 运营服务**

（1）12328热线服务中心主要职责

供应商需配备专业服务团队，根据交通运输部运行管理要求处理12328服务中心日常运行管理工作，具体为：

1）负责本行政区域内12328热线的业务受理、工单转办、跟踪回访、统计分析以及12345等地方政务服务便民热线转办工单办理等工作。

2）负责与本级12345等地方政务服务便民热线管理部门开展对接，实现向同级12328热线管理系统实时全量推送受理信息、工单记录、回访评价等数据。

3）负责12328热线工单跟踪、督办工作，并于工单办结后规定时间内完成复核。

4）负责12328热线工单的回访工作，按要求在规定时间内完成回访，听取来电人对承办单位工作效率、回复情况、处理结果和满意程度的评价意见。

5）负责12328热线工单的业务分类，按照交通运输部分类编码要求完成工单正确分类工作。

6）负责工单质检工作，快速判断工单分类的正确性，提升分类正确率。

7）负责完成公路、水路、道路运输、城市客运等综合交通运输服务业务领域省级领域工单的办理。

8）负责12328相关考核工作，根据交通运输部评分标准，结合我省12328热线工作实际，定期开展考评工作，提升运行服务效率及服务质量。

9）负责完成 12328月度运营简报、12328数据统计、报送与分析工作。

10）负责群众诉求中重大紧急突发信息的监测和汇报，并跟踪处理结果。

11）负责团队人员及地市12328服务中心工作人员的业务指导、培训，团队骨干队伍的建设与培养；投标人须制定培训制度和培训计划，对团队人员进行岗前基本技能和政策初步培训，建立日常培训工作机制，保证有关工作人员不断学习交通行业的政策法规知识、对业务平台的熟练运用等。

12）投标人需掌握本项目基础业务知识，须了解高速公路、城市客运、普通公路、道路运输等交通运输各行业的政策法规，按照业务需求做好整体项目生产运营组织及管理；

13）必须配备具备数据分析能力的项目人员不少于1人，需熟练掌握MySQL等相关数据分析技能；

14）必须配备专人专岗，紧盯考核关键指标，推进考评提升。

15）应当建立保密工作制度,对12328热线涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私等数据信息,应当履行保密义务，不得用于与履行职责无关的活动。

（2）服务人员管理

投标人须负责员工招聘、入职、培训、考核、调动、团队建设、办公用品、后勤等日常管理工作；建立日常培训工作机制，加强交通行业的政策法规知识的学习，保障服务人员的业务水平。采购单位有权对人员提出调整要求，中标单位需积极配合。

（3）知识库更新与维护

投标人须及时梳理招标人提供的交通运输行业政策法规及文件资料，根据相关业务需求对知识库内容实时更新维护，并进行细化梳理，完成知识采集、审核和发布；负责对政策法规的解读提炼，通过对知识点拆分，设计形成一问一答式问题，提供权威准确的应答内容。建设省级统一12328共性知识库，实现知识库的标准统一、实时更新、共建共享。

（4）与相关单位配合

投标人应主动加强与交通运输部、省信访局、市交通管理部门等各渠道的配合联动，做好各项工作的交接，贯彻各项工作落实等。

**4.2.2 智能化12328电话服务监督热线系统建设**

（1）多平台数据归集

以政务服务热线为前端话务受理入口，建设省级12328电话系统，并打通与12345政务服务平台等多方交通领域工单数据，实现全省多平台12328数据归集、流转和交互闭环处理。

（2）业务数据报送、分析功能

根据交通运输部考核和上报要求，优化调整信息报送机制，统一部、省 12328 系统统计口径，对流转归集的数据根据交通部技术要求进行数据核验、关联增量补充报送，确保部省业务统计分析口径一致、数据同步，实现数据的实时全量报送。根据业务需求开发业务查询和数据分析功能，按时间周期、业务领域、不同地区提供综合和专题数据分析报表。

（3）与交通部12328联网对接

根据交通运输部12328交通运输服务监督电话系统数据交换与共享接口技术要求实现与交通运输部12328业务工单数据实时报送、话务数据实时报送，回访数据报送、处理结果报送、处理结果评价报送、差评整改结果报送、复核结果报送；跨省转办件的实时接收、流转分派、办理归档、结果评价、反馈办理结果；全国12328微信小程序业务单的实时接收、流转分派、办理归送、结果评价、反馈办理结果、反馈差评整改信息等功能。

（4）业务办理拓展功能

由省平台统一受理跨省转办件、全国微信小程序投诉、咨询、建议类工单，实现电话、微信、微博、APP、邮件等全渠道数据接入，统一流转分派各地市办理，实现业务受理登记、业务流转、催办督办、结果反馈、办结归档、抽查回访、结果评价”的业务闭环处理与管理，实现对全省12328运行数据的统一监管。

（5）省市12328电话服务监督热线平台

建设浙江省12328电话服务监督热线平台，集中受理多种方式接入的各类政务诉求，实行“统一接入、按责转办、限时办结、统一督办、统一反馈、统一考核”的“一个口进一个口出”工作模式，开发数据查询、展示、分析、统计等功能，建设统一、便民、高效的服务平台。服务平台具备话务、智能工单、智能知识库、智能外呼、短信回访、统计分析报表等基础客服业务功能，逐步实现智能语音、智能培训、智能质检、辅助点选等功能，根据业务需求可灵活选择配置，实现集多功能为一体的系统化、大数据化和智能化服务能力，实现实时监测、精准服务和精细化管理。

（6）服务质量考评功能

根据《12328交通运输服务监督热线评分办法》，设定考核规则及模板，开发考核得分系统，系统展示运行情况报表，对各地市、厅属有关单位办件的工作效率、服务水平、抽查回访、满意度评价进行综合考核，提升全省12328综合服务质量。

（7）运行监控系统

运行监控系统具备工作产量、工作效能、工作质量等运营情况监控，便于管理人员及时调整工作人员、排班情况及业务跟踪溯源，有利于压实工单承办人的责任，提升工作质量和服务效率。

（8）舆情监控功能

对热线、微信、网络媒体等多渠道流入数据纳入监控，实时掌握舆情动态、突发事件预警，实现舆情监控、热词提醒、热力图展示等能力输出，了解全省各地市风险整体态势分布，把握和跟踪行业热点、焦点问题，协助政府做好舆论导向掌握、网络新闻管控、公共安全管理、实时热点监控和突发事件预警。系统需具备重复来电预警和高频热词预警分析功能。通过对12328数据进行分析，挖掘群众重复来电和高频热词，针对投诉问题重点分析，设置高频热点问题促发提醒，调动地市发现问题、解决问题，反向及时推动相关职能部门调整知识库信息，更好发挥12328电话发现查找问题、排查矛盾纠纷、化解问题隐患、掌握行业动态的作用。

（9）数据智能分析与预警功能

通过对大量数据的分析研判，对事关行业安全稳定发展的苗头性、倾向性问题的观察分析和规律性、普遍性问题的提炼总结功能，把握和跟踪行业热点、难点、焦点问题，并分级分类进行预警，提升行业现代化治理能力和交通运输行业的公共服务水平。

**4.2.3 办公场地建设**

根据省级服务中心高标准严要求的建设目标，中标人需在合同签订后15天内完成办公场地建设工作，达到正常办公要求。

（1） 办公场地总体要求

1）供应商以自有或租赁形式提供12328服务中心办公场所。

2）供应商须提供配套服务及设备，包括场地设计、装修、办公家具、软装、安防系统、光纤网络等配套工程，在满足本项目的功能性需求下，以经济适用为原则，严格控制装修标准和工程造价标准。

3）场所需包含：办公室、生产区、会议室、培训室、茶水间、洗手间、文印室等，含强弱电、吸顶空调及消防配套，整体办公环境简洁美观。

4）综合布线：综合布线需充分考虑整个场所的信息点位分布，优先采用就近设置接入点的原则，以节约线缆长度。

5）安防系统：场所主要出入口设置门禁，所有的出入口及消防通道均布置视频监控。

6）网络系统：从安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境配置多重防护措施，部署云防火墙、Web应用防火墙、堡垒机、数据库审计、SSL证书。

（2）办公配套设备

1）供应商负责提供硬件设备网络交换机、云资源、电脑、耳唛等满足采购需求的相关设施设备，并提供监控大屏展示及配套环境。

2）供应商负责办公相关设备设施日常维修维护。

3）供应商须采购或提供办公设备、办公耗材等。中标人需按照服务团队实际人员数量1:1提供电脑等软硬件设备。

4）供应商负责提供用于本场所的水电服务、空调、物业保洁、电梯、出入门禁等设施和条件。

5）供应商负责运营过程中产生的通讯费、短信费等日常通讯费用。

**4.2.4 项目实施要求：**

（1）员工的劳动保障：投标人须依法为其员工办理社会保险、发放工资福利等事务。应依照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律、法规与员工建立劳动关系。员工与投标人之间的劳动争议由其自行负责妥善解决，招标人不承担任何责任。

（2）投标人应提供项目生产所需的服务支撑系统，系统功能包括但不限于数据汇集、业务受理、工单流转及处理、知识库、智能质检、监控数据平台、报表管理、考培管理等，并根据招标人需求实现个性化开发要求。

（3）投标人应提供完善运营管理机制，按照《12328交通运输服务监督电话管理办法》等有关规定，建立完善12328电话系统运行管理机制，确保运行有序、长期见效。

（4）投标人应具备与交通运输部、市交通管理部门、省信访局等各渠道的协调能力，实时掌握部里的政策动向、考核内容；及时与省信访局交流，掌握12328电话工单数据；及时有效地开展与公路、水路、道路运输等交通行业部门的业务沟通、协调和督办，对咨询、投诉、答复及时跟进，形成有效的闭环工作机制。

（5）系统设计原则：在设计中，充分考虑了系统的灵活性和可扩展性，使系统可以很大程度上减少二次编码工作，方便功能的进一步扩充，并且能够适应不同数据采集的定制工作。充分考虑了系统的安全性，数据交换共享环境不仅在交通专网内部，而且在外网也存在需求，数据交换将采用高效、安全、可靠的传输机制，能够在各应用系统中建立便捷和快速连接，能够进行高效、安全、可靠的数据交换。

（6）承诺在合同签署后10个工作日内，完成项目团队的组建，具备项目要求相匹配的成熟团队，并保证在合同生效日起实现项目管理及运营工作。

**4.3 建设需求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 数量 | 单位 | 要求 |
| 1 | 办公场地及设施 | 1 | 项 | 供应商须提供12328交通运输服务监督电话服务中心办公场所及配套设备，包括场地租赁、设计装修、办公家具采购、软装、安防系统（视频监控、门禁）、网络系统（防火墙、交换机等）、综合布线等配套工程，办公场地面积不少于200平方，不少于30个工位，办公家具、办公设施设备等由投标人结合项目建设情况自行考虑。 |
| 2 | 团队建设 | 1 | 项 | 1、投入团队人员为30人及以上，80%人员学历为本科及以上。岗位设置为项目负责人、硬件负责人、软件负责人、交通运输部信息对接服务负责人、信息知识库建设负责人、项目运维负责人、数据分析师、舆情监测、综合人员、客服人员、  质检人员、培训师、知识库管理员、运维服务人员等，并配备专人专岗紧盯考核关键指标。  2、项目负责人 1人，具有信息化类（通信、计算机或软件专业）或交通类专业中级及以上技术职称；  3、硬件负责人1人，具有信息化类（通信、计算机或软件专业）中级及以上技术职称；  4、软件负责人1人，具有信息化类（通信、计算机或软件专业）中级及以上技术职称；  5、交通运输部信息对接服务负责人1人，具有交通类专业中级及以上技术职称；  6、信息知识库建设负责人2人，具有交通类专业中级及以上技术职称；  7、运维服务人员1人，具有信息化类（通信、计算机或软件专业）中级及以上技术职称。  8、项目运营负责人，负责本项目的整体运营管理等相关工作。  9、数据分析师：对12328全量工单数据进行统计分析,并深度挖掘各业务领域的痛点、堵点和难点问题,形成12328热线统计分析报告和专项报告。  10、舆情监测人员：通过对大量数据的分析研判，实时掌握舆情动态、突发事件预警，对事关行业安全稳定发展的苗头性、倾向性问题的观察分析和规律性、普遍性问题的提炼总结功能。  11、质检人员：负责对工单分类正确率进行质量检查，针对工单分类不正确的人员进行记录、（退回）修改并反馈。  12、综合人员：对12328全量工单数据进行分类、复核、跟踪、督办等。  13、客服人员：对12328工单进行电话回访、投诉举报类舆情工单办理等。  14、培训师：负责团队人员及地市12328服务中心工作人员的业务指导、培训。  上述人员为项目团队基本要求，其他人员由投标人结合项目建设情况自行考虑。 |
| 3 | 软件与数据信息资源开发服务 | 1 | 项 | 1、多平台数据归集；   1. 与交通部12328联网对接；   3、业务数据分析；  4、重大风险分析预警；  5、业务办理拓展；  6、省级12328电话服务监督热线平台建设；  7、服务质量考评；  8、运行监控系统；  9、数据智能分析与预警；  上述软件服务基本功能要求，投标人可根据自身经验结合项目建设情况自行考虑提供更优、完善的软件开发服务。 |
| 4 | 硬件配备 | 1 | 项 | 1、交换机5台:支持24个10/100/1000BASE-T PoE+电口(AC 370W,DC 740W),支持4个100/1000BASE-X SFP端口,支持4个GE Combo口,支持AC/DC；  2、提供电子大屏展示（尺寸不小于3×2平方米）；  3、云资源：8C32G 系统盘: ssd云盘,40GB数据盘: 高效云盘,300GB；4C16G 系统盘: ssd云盘,40GB数据盘: 高效云盘,300GB；MYSQL数据库，8C16G(共享型) 存储空间: 500G ；4C8G 系统盘: ssd云盘,40GB数据盘: 高效云盘,100GB。  投标人可根据自身经验结合项目建设情况自行考虑完善项目硬件配备情况。 |
| 5 | 培训 | 1 | 项 | 1、业务培训：由中标人安排培训师开展12328相关业务培训，制定培训制度和培训计划，对服务人员进行岗前基本技能和政策培训，建立日常培训工作机制，加强交通行业的政策法规知识的学习，保障服务人员的业务水平。  2、技术培训：由中标人安排培训师对采购人指定工作人员进行培训，培训内容包括该系统所有软硬件的系统架构、主要组成、系统功能、系统维护、数据备份、常见故障处理等。  3、操作培训：由中标人安排培训师对12328工作人员进行系统介绍、主要功能、操作说明等培训。 |
| 6 | 项目运营 | 1 | 项 | 1、运营服务：负责项目运营落地与管理工作，包括风险管控、投诉处理、培训提升、工单跟踪督办复核、知识库建设与维护、信息收集反馈、数据分析等，需熟练掌握本项目基础业务知识，按照交通运输部要求完成日常业务处理，提供综合数据分析报表。  2、系统运营：12328服务中心后台相关软件系统日常使用、后台管理和统筹协助各相关软件系统售后工作等，其中后台管理包括指标和业务系统的接入、更新和日常展示操作。 |
| 7 | 运维保障 | 1 | 项 | 1、提供运维相关咨询，帮助采购人解决疑难问题并提出改进建议；  2、保障线上环境的正常运行，处理线上各种问题；  3、监控线上系统，分析和预防线上的各种问题；  4、规范运维流程，定期提交汇总报告。 |

**4.4 建设成效**

**4.4.1 数字赋能助力12328高质量发展，全面提升服务水平**

通过12328服务中心的建设，打造省12328民情数据分析中心，扎实推进12328数字化应用和服务能力的提升，保障及时有效掌握交通运输热点、难点事件，确保12328举报投诉工作规范高效运转，同时不断发现问题、解决问题、化解问题隐患，完善工作机制，优化处理流程，充分发挥交通运输主管部门听民声、畅民意、解民忧、汇民智的重要作用。

**4.4.2 畅通沟通渠道，提升全国考评排名**

结合交通部12328相关管理考核办法，制定我省12328电话管理工作制度、考核办法，明确承办单位责任，建立系统信息统计报送制度。同时多方位研究考评机制，提升12328电话系统运行服务质量全国月度考评排名。

**4.5 商务要求**

**4.5.1 投标报价要求**

本项目采购预算和最高限价为 900万元，投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：

（1）完成采购人指定货物和服务内容的费用；

（2）完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于工资福利、社会保险、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费等）；

（3）其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；

（4）必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。

**4.5.2 服务时间及地点**

（1）服务时间：自合同签订之日起一年。

（2）进度要求：合同签订之日起 60 日内完成 12328交通运输服务监督电话服务中心建设工作，并投入使用。

（3）服务地点：杭州市。

**4.5.3 履约保证金**

（1）中标供应商在合同签订之日起15天内向采购人交纳合同金额2.5%的履约保证金（以电汇、支票、汇票、本票或者金融机构、银行、担保机构出具的保函等采购人认可的形式交纳）。

（2）履约保证金在履约完成后，确认供应商无违约行为后5个工作日内无息返还。

**4.5.4 付款方式**

资金支付采用银行转账方式，本项目分两个阶段支付项目款。

（1）签订合同后7个工作日内，采购人支付合同总价款的80%作为预付款；

（2）12328交通运输服务监督电话服务中心项目建设工作完成，经采购人初验合格后，采购人于7个工作内向中标人支付合同总价款的 20%；

采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

**第五部分**

**投标文件格式**

5.1 封面格式

省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务

（采购编号：**JTYST2022-GK-001**）

投标文件

（资格文件，或商务技术文件，或报价文件）

投标供应商：（全称并盖章）

日 期： 年 月 日

5.2 目录

**（格式自拟）**

5.3 资格文件部分

**1、提供有效的经营执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字（复印件需加盖公章）**

**2、税收缴纳凭证和社会保障资金缴纳凭证**

说明：

1、供应商必须是依法缴纳税收和社会保障资金的企业。

2、国家、地方相关管理部门对企业纳税或社会保障资金缴纳有特别政策（如免缴）的， 必须提供相关政策文件或依法免缴的证明文件。

**3、2021年度资产负债表等财务报表资料文件（或其它财务状况报告，新成立的公司无法提供此材料必须提供情况说明）**

**4、出具具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的《承诺函》（内容及格式由投标供应商根据项目情况自定）**

1. **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（格式自拟）**

**6、联合体协议书（不是联合体投标则不需要提供此协议书）**

**联合体协议书**

**（联合投标协议由联合体各方同时盖章）**

牵头人名称：

法定代表人：

法定住所：

成员名称：

法定代表人：

法定住所：

鉴于上述各成员单位经过友好协商，自愿组成联合体，共同参加 （招标人名称）（以下简称招标人） （项目名称）的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

1． （某成员单位名称）为联合体牵头人。

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

3．联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，履行投标义务和中标后的合同，共同承担合同规定的一切义务和责任，联合体各成员单位按照内部职责的部分，承担各自所负的责任和风险，并向招标人承担连带责任。

4．联合体各成员单位内部的职责分工如下： 。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下： 。

5．投标工作和联合体在中标后项目实施过程中的有关费用按各自承担的工作量分摊。

6．联合体中标后，本联合体协议是合同的附件，对联合体各成员单位有合同约束力。

7．本协议书自签署之日起生效，联合体未中标或者中标时合同履行完毕后自动失效。

8．本协议书一式 份，联合体成员和招标人各执一份。

牵头人名称： （盖单位章）

法定代表人： （签字或盖章）

成员名称： （盖单位章）

法定代表人： （签字或盖章）

年 月 日

5.4 商务技术部分

**1、投标函**

**投标函（格式）**

致：浙江省交通运输厅

1、我方已全面阅读和研究了 （项目名称） （采购编号）招标文件和补充文件，并经过澄清疑问，已充分理解并掌握了本项目采购的全部有关情况。同意接受招标文件的全部内容和条件，并按此确定本项目投标的要约内容，以本投标书向你方采购的 （采购项目名称） （采购编号）全部内容进行投标。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的投标供应商应当具备的条件：符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及招标文件中规定供应商特定资格条件要求。

3、我方将严格按照有关政府采购法规及招标文件规定参加投标，并理解你方不一定接受最低价的投标，对决标结果也没有解释义务。如由我方中标，在接到你方发出的中标通知书起 30 天内，按中标通知书、招标文件和本投标书的约定与你方签订采购合同，并提交 万元的履约保证金（保函），履行规定的一切责任和义务。

4、本投标书自递交你方起 90 天有效期内，全部条款内容对我方具有约束力。在此有效期内，我方保证不出现以下行为。（1）投标供应商在规定的投标文件有效期内撤回其投标文件；投标供应商不接受对其投标价算术错误的修正。（2）中标供应商在收到中标通知后，擅自修改或拒绝接受已经承诺确认的条款。（3）中标供应商在收到中标通知后在规定期限内拒签合同或拒交履约担保证件。（4）投标供应商相互串通投标、投标供应商以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假等违反国家、省及地方有关采购投标法、政府采购法等法律、法规及规定。

5、提供编制和提交投标文件须知规定的全部投标文件。

6、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，发生下列情形之一的，愿处以采购金额5‰以上10‰以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(1)提供虚假材料谋取中标、成交的；

(2)采取不正当手段诋毁、排挤其他投标供应商的；

(3)与采购单位、其它投标供应商恶意串通的；

(4)向采购单位、代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

(5)在采购过程中与采购单位进行协商谈判的；

(6)拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

联系地址：邮编：

联系人：电话：

电子信箱：传真：

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期：年月日

**2、法定代表人身份证明书:**

法定代表人身份证明书

投标人名称：

单位性质：

地 址：

成立时间： 年 月 日

姓名： （法定代表人） 性别： 年龄： 职务： 系 （投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证复印件（正反面）

投 标 人： （盖单位公章）

年 月 日

**3、法定代表人授权委托书格式:**

**法定代表人授权委托书（以联合体投标的，由联合体牵头人提供）**

致:（采购人名称）：

我（姓名）系（投标供应商名称）的法定代表人，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或盖章负全部责任。

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。

授权代表身份证复印件（正反面）

授权代表社保缴纳证明

法定代表人（签名或盖章）： 授权代表（签名或盖章）：

职务： 职务：

投标供应商：（盖章）

日期：年月日

**4、供应商基本情况表:（格式）**

**供应商基本情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 | |  | | | | | | | | | | |
| 通讯地址 | |  | | | 传真 |  | | | 邮政编码 | |  | |
| 电话 | |  | | | | | | | 联系人 | |  | |
| 电子信箱 | |  | | | | | | | 手机 | |  | |
| 成立时间 | |  | | | | | | | | | | |
| 法定代表人 | | 姓名 | |  | | | 职称 |  | | 电话 | |  |
| 项目负责人 | | 姓名 | |  | | | 职称 |  | | 电话 | |  |
| 资质证书 | |  | | | | | | 证书编号 | |  | | |
| 法人营业执照证号 | |  | | | | | | 注册资金 | |  | | |
| 开户行名称 | |  | | | | | | 银行帐号 | |  | | |
| 单位总人数（人） |  | 其中 | 高级及以上职称人员 | | | | | 人 | | | | |
| 中级职称人员 | | | | | 人 | | | | |
| 其他 | | | | | 人 | | | | |

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期：年月日

**5、供应商资信情况（格式自拟，包括投标供应商资质证书等涉及评分的相关材料）；**

**6、供应商自2019年1月1日以来完成的类似业绩情况（格式自拟，包括投标供应商涉及评分的类似业绩证明材料或相关项目业绩证明材料，日期以签订合同时间为准）；**

**7、项目负责人简历表**

**项目负责人简历表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 职务 |  | 职称 |  | 学历 |  |
| 参加工作时间 | |  | 从事专业工作年限 | |  |
| 服务业绩情况 | | | | | |
| 委托单位 | 项目名称 | | 服务年份 | 存在奖罚情况 | |
|  |  | |  |  | |
|  |  | |  |  | |
|  |  | |  |  | |
|  |  | |  |  | |

**注：本表后应附拟委任的项目负责人的身份证、学历证书、职称证书及近三个月社保证明。**

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期：年月日

**8、****拟投入项目组成员表**

**拟投入项目组成员表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 拟担任本项目职务 | 年龄 | 专业 | 职称 | 证书 |
| (项目负责人) |  |  |  |  |  |
| ...... |  |  |  |  |  |
| ...... |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**注：本表后应附拟委任的项目团队成员身份证、学历证书、职称证书及近三个月社保证明。**

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期：年月日

**9、投标供应商认为可以证明其能力或业绩的其他材料**

**10、针对本项目的整体服务方案：项目认知、12328电话系统的现状和项目需求分析、工作计划、技术方案、应急事件保障措施、合理化意见和建议、服务质量保证（格式自拟）；**

注：供应商需录制系统架构、数据对接流程、考评体系、舆情监控等操作演示视频，演示讲解应使用原型演示，不接受PPT形式，演示时长15分钟以内。

演示视频以.mp4格式，U盘形式储存，和备份文件一起或单独封装（封装要求同备份文件封装要求一致，详见投标人须知前附表）邮寄或送达至：杭州市秋涛北路332号泰豪数字大厦6幢天城座12层1216室 毛贻婷收 电话13817051553。

1. **针对本项目的相关承诺**

**12、招标代理费承诺函**

**招标代理费承诺函**

**浙江敬霖工程咨询有限公司：**

根据招标文件约定，我方已完全理解并同意附件中的招标代理费计算方式和支付方式。一旦我方中标，由我方支付本项目的招标代理费，并承诺在我方收到中标通知书同时一次性向贵公司缴清。

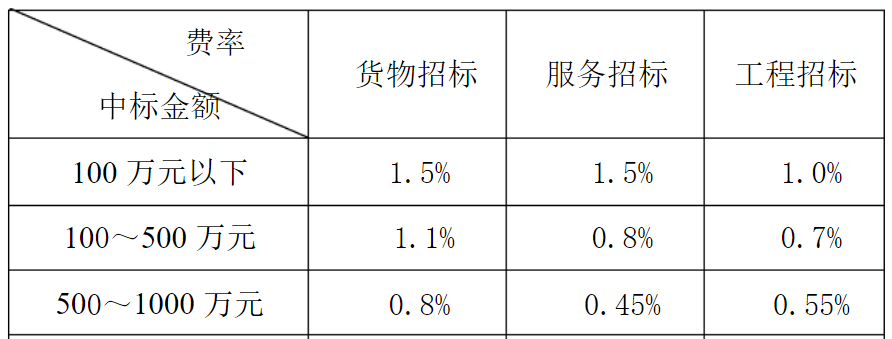
本承诺函自开标之日起至本次采购期满有效。

投标供应商： (盖章)

法定代表人或授权代表：（签字或盖章）

日期：年月日

附：

1. 招标代理费计算方式：参照国家发展计划委员会计价格[2002]1980号、国家发改委发改价格[2011]534号文件执行。以中标通知书中确定的中标价作为收费的计算基数，分档累计计算。

2、招标代理费支付方式：招标代理费以现金、电汇、网银形式汇入以下账户，**并注明采购编号**，账户信息如下：

收款单位（户名）：浙江敬霖工程咨询有限公司

开户银行：中国建设银行杭州吴山支行梅花碑分理处

账号：33050161628200000303

5.5 报价文件部分

**1、开标一览表:**

**开标一览表**

供应商名称：

采购编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 投标报价  （元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |
| 合计（大写）： | | | |

备注：

▲1、本项目最高限价为：900万元，投标人报价超过招标限价的作无效投标处理。

1. 投标报价应包括但不限于以下内容：

①完成采购人指定货物和服务内容的费用；

②完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于工资福利、社会保险、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费等）；

③其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；

④必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。投标人自行考虑完成项目所需的办公场地、人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期：年月日

**2、投标报价明细表**

**投标报价明细表**

项目名称：

项目编号：

人民币：元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目类别 | 数量 | 单价 | 合计 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 投标价（小写） | |  | | | |
| 投标价（大写） | |  | | | |

注：1. 投标人根据实际情况可在表中报价明细的基础上进行扩展。

2.上表所述“投标报价”应与“开标一览表”中的投标报价一致，如有矛盾，以“开标一览表”中的为准。

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期：年月日

**3、中小企业声明函（如有）**

**中小企业声明函（工程、服务）**

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

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

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

………

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期： 年 月 日

**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。

法人代表或授权代表（签名或盖章）：

投标供应商（盖章）：

日期：年月日

**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（如有）**

**4、投标供应商针对报价需要说明的其他事项（格式自拟）**

**第六部分**

**项目委托合同（样本）**

（仅供参考）

合同登记编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**技术服务合同书**

(含技术培训、技术中介)

项目名称：

委 托 方：浙江省交通运输厅

(甲方)

服 务 方：

(乙方)

签订地点： 浙江省杭州市

签订日期： 年 月 日

有效期限： 年 月 日至 年 月 日

服务(1)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定及 省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务（采购编号： ）招标文件和招标结果， （下称甲方）与 （下称乙方）就省12328交通运输服务监督电话服务中心购买服务项目经协商一致，签订本合同。

下列文件构成本合同的组成部分：招标文件、投标文件、询标记录、中标通知书、采购合同、合同补充条款。（按从后往前的顺序解释）。

**一、服务内容**

⑴

⑵

⑶……

**二、履行期限、地点和进度**

2.1本合同自 年 月 日至 年 月 日在 履行。

2.2本合同的履行进度：

年 月 日前，完成 12328交通运输服务监督电话服务中心建设工作，并投入使用。

**三、工作条件和协作事项**

3.1甲方职责及义务：

在合同生效后，甲方应向乙方提供下列工作条件：

⑴甲方提供必要的基础资料；

⑵甲方予以经费保障。

3.2乙方职责及义务：

⑴按规定完成合同约定的内容；

⑵乙方承诺对接受甲方委托过程中获取的资料、文件等严格保密。

**四、验收、评价方法**

4.1甲方监督和检查乙方的工作进度及质量，应符合行业相关要求，满足合同规定，供应商完成合同要求的所有内容并稳定运行1个月后，由采购人组织专家进行终验。

**五、售后服务**

5.1乙方须保持与甲方的联系，随时交流项目运营情况，成立专门工作小组解决遇到的问题。

5.2乙方需承诺达到甲方7×24小时电话维护服务响应要求；1小时内做出明确响应和安排。

1. **质量保证及后续服务**

6.1乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生问题，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

⑴重做：由乙方承担所发生的全部费用。

⑵贬值处理：由甲乙双方合议定价。

⑶解除合同。

6.3如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

**七、知识产权**

7.1乙方应当保证所提供的服务免受任何第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

7.2甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

7.3乙方应注意知识产权的保护，项目的记录、数据、图片、录像、报告等资料，应当按照相关要求整理归档，不得散失；涉及本项目的相关资料，乙方应当严格保密，非经甲方同意，不得泄露，否则应当承担相应的法律责任。

**八、报酬及其支付方式**

8.1本服务工作甲方支付乙方技术服务费人民币（大写）： （￥ 元）人民币。

8.2支付方式：

合同签订后分二次支付：

⑴合同签订完成后7个工作日内，支付合同总金额的80%，即（大写）： （￥ 元）人民币；

⑵ 12328交通运输服务监督电话服务中心项目建设工作完成，经甲方初验合格后7个工作内向乙方支付合同总金额的20%，即（大写）： （￥ 元）人民币。

8.3甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

**九、履约保证金**

9.1 乙方在合同签订之日起15天内向甲方交纳合同金额2.5%的履约保证金（以电汇、支票、汇票、本票或者金融机构、银行、担保机构出具的保函等甲方认可的形式交纳）。

9.2 履约保证金在履约完成后，确认乙方无违约行为后5个工作日内无息返还。

**十、违约金或者损失赔偿额的计算**

10.1甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

10.2甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

10.3乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期10个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

**十一、不可抗力事件处理**

11.1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，不可抗力事件包括但不限于地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、暴动、政府行为等，导致的双方或一方不能履约或不能完全履约时，甲乙双方互不承担违约责任。

11.2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。

11.3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。

**十二、解决合同纠纷的方式**

12.1甲乙双方因本协议的履行而发生的争议，应由双方友好协商解决，如有争议发生之日起60日内协商解决不成，任何一方均有权将争议提交到本合同签订地（杭州市）所在地的人民法院提起诉讼。

12.2 在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

**十三、合同生效及其它**

13.1合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章，经中介方鉴证后生效。

13.2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，并签订书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

13.3本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

13.4本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执叁份。

（以下无正文）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 委  托  方  ︵  甲  方  ︶ | 单位名称 | 浙江省交通运输厅 (公章) | | | | |
| 法定代表人 | (签章) | 委托代理人 | | (签章) | |
| 联 系 人 | (签章) | | | | |
| 住 所  (通信地址) | 杭州市梅花碑4号 | | | | |
| 电 话 |  | | 传 真 | |  |
| 开户银行 |  | | | | |
| 帐 号 |  | | 邮政编码 | | 310009 |
| 服  务  方  ︵  乙  方  ︶ | 单位名称 | (公章) | | | | |
| 法定代表人 | (签章) | 委托代理人 | | (签章) | |
| 联 系 人 | (签章) | | | | |
| 住 所  (通讯地址) |  | | | | |
| 电 话 |  | | 传 真 | |  |
| 开户银行 |  | | | | |
| 帐 号 |  | | 邮政编码 | |  |
| 中  介  方 | 单位名称 | 浙江敬霖工程咨询有限公司 (盖章) | | | | |
| 法定代表人 | (签章) | 委托代理人 | | (签章) | |
| 联 系 人 | (签章) | | | | |
| 住 所  (通讯地址) | 杭州市秋涛北路332号泰豪数字大厦6幢天城座12层1216室 | | | | |
| 电 话 | 0571-87150756 | | 传 真 | | / |
| 开户银行 | 中国建设银行杭州吴山支行梅花碑分理处 | | | | |
| 帐 号 | 33050161628200000303 | 邮政编码 | | | 310020 |