**政府采购**

**公开招标文件**

**（电子招投标）**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称：** | **“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目** |
| **项目编号：** | **HZGJ-XFJ2022-02** |

|  |  |
| --- | --- |
| **采购人**  **（招标人）：** | **中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局** |
| **代理机构：** | **杭州贯今工程咨询有限公司** |
| **日 期：** | **二〇二二年十一月二十八日** |

目录

[第一部分 招标公告 1](#_Toc5450)

[第二部分 投标人须知 5](#_Toc7154)

[第三部分 采购需求 20](#_Toc10471)

[第四部分 评标办法 25](#_Toc17646)

[第五部分 拟签订的合同文本 36](#_Toc30483)

[第六部分 应提交的有关格式范例 43](#_Toc24066)

[附件 76](#_Toc12158)

附：“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目实施方案

**第一部分 招标公告**

项目概况

“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2022年12月19日9点30分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于%20%20%20%20年%20%20月%20%20日%20%20点%20%20分00秒)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**HZGJ-XFJ2022-02

**项目名称：**“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目

**预算金额（元）：3610000**

**最高限价（元）：3610000**

**采购需求：**本项目采购范围包括：（1）一呼解忧服务端、移动治理端（浙政钉）、智治系统的开发建设、安装部署；（2）5G智慧联络中心的开发建设、安装部署；（3）12345适配建设（包括云通信租赁和坐席辅助建设）；（4）数据接口与第三方平台对接；（5）通信设备的供货、安装；（6）其他服务：系统集成调试、试运行、软件评测、等保二级测试、渗透测试、风险评估、系统质保服务等。具体详见“第三部分 采购需求”。

**合同履约期限：**合同签订之日至合同履约验收通过之日。

**本项目接受联合体投标：****是，****否**。

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；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；

专门面向中小企业

货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；

货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，小微企业合同金额应当达到 %;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到 % ，小微企业合同金额应当达到 % ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

3.本项目的特定资格要求：（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

þ（2）联合体投标的，联合体成员均应满足资格要求，成员数量不多于2个，合同份额占比大的作为牵头人，项目负责人由牵头人派遣。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2022年12月19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（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**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12月19日9点30分 （北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2022年12月19日9点30分

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/），开标现场会议组织地点：杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室。

**五、采购意向公开链接**

<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed_noticeDetails/index.html?noticeId=8878945&utm=web-government-front.49399a16.0.0.aad0009025da11eda34b0f85ed3d9009>

http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2022/8/9/art\_1229417721\_4077106.html

**六、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**七、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.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，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：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，详见http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。（4）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致，公告期限为发布之日起至2022年12月5日。

**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：中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局

地 址： 杭州市萧山区博学路837号

项目联系人（询问）：陈伟

项目联系方式（询问）：0571-82899902

质疑联系人：陈金剑

质疑联系方式：0571-82898349

2.采购代理机构信息

名 称：杭州贯今工程咨询有限公司

地 址：杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室

项目联系人（询问）：吕工

项目联系方式（询问）：17767198122

质疑联系人：程晨

质疑联系方式：13346150286

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：萧山区财政局

地 址：萧山区人民路318号

传 真：0571-82756122

联系人 ：汤先生

监督投诉电话：0571-82756122

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。

1. **投标人须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| 1 | **项目属性与**  **核心产品** | A货物类，单一产品或核心产品为： / 。  B服务类。 |
| 2 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | 标的： “一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目 ，属于软件和信息技术服务业行业； |
| 3 | **是否允许采购**  **进口产品** | ☐本项目不允许采购进口产品。  ☐可以就 采购进口产品。  ☑本项目不适用。 |
| 4 | **分包** | A1同意分包，同意将“安全测评、等保测评”工作分包。（若安全测评、等保测评工作已由联合体成员承担的，则不允许分包。）  A2非联合体参加的，同意将/工作分包。  B不同意分包。  ▲注：**分包单位应满足“申请人的资格要求”，同时根据分包工作内容满足相应资格要求，分包份额不得超过总包单位。投标人中标后以分包方式履行合同的，另行提供分包意向协议（附件7）；不以分包方式履行合同的，则不需要提供。** |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供，  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **系统演示** | A不组织。  B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行系统演示（PPT、文档、图片、预录制视频不得分），具体演示内容详见评标办法。每个投标人时间不超过 20分钟，演示次序以投标文件解密时间先后次序为准，演示人员： 项目组人员 。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示按以下方式 二 ：  方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。  **方式二：代理机构评标场所现场讲解演示。现场讲解地点为 杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室 ，讲解演示所用电脑、手机等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供身份证明，否则不得讲解演示。**  **等候地点：杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室门口（建议开标时间前到达），到达后签到。（按防疫要求，进场人员应出示健康码和7天内的核酸检测证明）**  **讲解时间：评标期间（开标结束后进入评标），具体时间以现场口头通知为准。代理工作人员在杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室门口口头通知演示人员，并在工作人员的带领下进入演示地点，若口头通知后5分钟内未到达杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室的，视为放弃讲解。**  方式三：采用视频录制方式，用U盘介质储存快递或邮寄至代理机构（公告中列明的地址），视频中演示人应出示身份证。未派遣投标文件中的项目组人员进行演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。若因U盘损坏或打不开则按视为未提交。  方式四：采用现场钉钉直播演示的。开标后，演示人请加钉钉号 / ，请求发送后，代理工作人员将通过好友验证。直播演示前，首先演示人进行身份信息直播核对。未派遣投标文件中的项目组人员进行直播演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | 1. 资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。   投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品 / 属于品目清单范围，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（应考虑完成本项目全部内容可能发生的各项费用，包括但不限于系统设计及开发费、部署实施费、集成费、数据对接费、云通信租赁费、坐席辅助建设费、硬件采购费（包括货物价格及出厂检验费、包装费、运输费、装卸费、安装费、保险费）、调试费、试运行费、验收费、安全测评费、等保测评服务费、质保运维服务费、企业管理费、利润、税金等。其中，管理人员和工作人员每月工资不得低于杭州市最低工资标准（2280元/月），每月缴纳社会保险。员工加班费支付符合《劳动法》规定。）均计入报价。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。  **提醒：** **本项目履约验收时委托第三方检测，验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。🗹本项目履约验收时不委托第三方检测。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用**  **融资** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，详见http://www.xiaoshan.  gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收**  **人员** | 投标人如提交备份投标文件的，请送至 杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室 ；备份投标文件签收人员：程晨，联系电话： 17767198122 。 |
| 13 | **特别说明** | 1.采购代理服务费由采购人向代理机构支付。  2.投标文件存在下列情况之一的，视为撤回：  （1）电子投标文件（含备份文件）无法解密的；  （2）投标文件未按时解密或备份文件无法成功导入的；  （3）投标截止时间前，投标人仅递交了“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。  3.政采云平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。  4.现场踏勘：投标人可自行踏勘现场。  5.中标供应商在领取中标通知书时提供纸质投标文件三份（电子投标文件打印，装订成册，采用胶订或线订；封面再加盖单位公章（物理章））。 |

**一、总则**

**1.适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1“采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2“采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3“投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4“负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7“▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目的要求，“” 系指不适用本项目的要求。

**3.采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。（本项目不适用）

3.2支持绿色发展（本项目不适用）

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。▲**采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

3.3支持中小企业发展

3.3.1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。

3.3.2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：

3.3.2.1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；

3.3.2.2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；

3.3.2.3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，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。

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。

3.3.3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20%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6%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。

3.3.4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》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5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。

3.3.6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。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展（本项目不适用）

3.4.1采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起2年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5中小企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，详见http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

3.6平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4.询问、质疑、投诉**

4.1供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.2供应商质疑

4.2.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.2.2供应商认为招标文件、采购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，以书面形式或政采云线上质疑形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

4.2.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

4.2.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.2.3.4事实依据；

4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.2.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.2.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七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与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.2.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.3供应商投诉

4.3.1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提出投诉。

4.3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.3.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.4在线质疑、投诉。

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。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6.招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式或政采云线上询问方式向采购代理机构提出。

6.2采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7.招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10.投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11.投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）；

11.1.2符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函；

11.1.3满足政府采购政策的资格要求证明材料；

11.1.4满足本项目特定资格要求的证明材料。

**11.2商务技术文件：**

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3符合性审查资料；

11.2.4评标标准相应的商务技术资料；

11.2.5政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2中小企业声明函。

**注：投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12.投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14.投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，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。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份（**非强制要求，投标人自行考虑，快递到付或包裹破损拒绝接受）。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘或U盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分第4.2项规定的情形之一的，投标无效。

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

18.4本项目唱标顺序：🗹先技术商务后报价（后唱标），🞎报价技术商务同时开（先唱标）。

**19.资格审查**

19.1开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.5合格投标人不足3家的，不再继续评标。

**20.信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询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的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：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，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。

**五、评标**

**21.**评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定标**

**22.确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23.中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.**合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25.合同的签订**

25.1采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26.履约保证金（本项目不收取）**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位应当免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金不得高于合同金额0.5%；评价总分在90分以下或者暂无评分的，收取履约保证金不得高于合同金额1%。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**27.电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

28.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**29.验收**

29.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

29.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

29.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

29.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况及技术需求等****详见附件《“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目实施方案》**

**二、采购范围**

本项目采购范围包括：（1）一呼解忧服务端、移动治理端（浙政钉）、智治系统的开发建设、安装部署；（2）5G智慧联络中心的开发建设、安装部署；（3）12345适配建设（包括云通信租赁和坐席辅助建设）；（4）数据接口与第三方平台对接；（5）通信设备的供货、安装；（6）其他服务：系统集成调试、试运行、软件评测、等保二级测试、渗透测试、风险评估、系统质保服务等。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **建设 内容** | **二级** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 一呼  解忧 | 一呼解忧服务端 | 1 | 套 |  |
| 2 | 一呼解忧移动治理端 | 1 | 套 |  |
| 3 | 一呼解忧智治系统  (包含智能派单+镇街建设) | 1 | 套 | 含镇街20路坐席许可租赁三年 |
| 4 | 5G  智慧  联络  中心 | 视频IVR | 1 | 套 |  |
| 5 | 视频客服 | 1 | 套 |  |
| 6 | 5G消息 | 1 | 套 |  |
| 7 | 12345适配建设 | 云通信租赁 | 60 | 路 | 租赁3年 |
| 8 | 坐席辅助建设 | 20 | 路 |  |
| 9 | 第三方对接 | 数据接口与平台对接 | 1 | 套 |  |
| 10 | 话机 耳麦 | 话机耳麦 | 20 | 套 |  |
| 11 | 其他  费用 | 软件评测 | 1 | 次 |  |
| 12 | 等保二级 | 1 | 次 |  |
| 13 | 渗透测试 | 1 | 次 |  |
| 14 | 风险评估 | 1 | 次 |  |

**▲三、系统建设实施进度要求**

建设服务期（工期）：150日历天。其中：

第一阶段：合同签订之日起120日历天内完成系统开发、部署实施、测试、数据对接、调试，调试完毕后采购人进行初步验收。

第二阶段：**系统建设**初步验收通过后投入试运行，试运行30日历天。

第三阶段：试运行结束后进行二级等保测评，采购人通知发出之日起30日历天内完成。

第四阶段：等级保护二级测评报告提交后，采购人组织**系统建设竣工**验收。

**四、等保测评服务需求**

系统建设竣工验收前供应商应进行等保测评。若供应商不具有等级保护测评资质的，则分包与具有等级保护测评资质单位进行等保测评。等保测评在试运行结束接到采购人通知之日起15天内完成并提供等级保护二级测评报告。

**五、镇街坐席许可租赁期和12345适配建设云通信租赁期**

20路镇街坐席许可和60路12345云通信均租赁3年，具体开通时间以采购人通知为准。

**六、培训服务**

1.培训课时：供应商至少提供10课时的培训服务，包括安排培训讲师，提供培训教材和场地等。

2.其他培训要求详见附件《“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目实施方案》中的“人员培训方案”。

**七、项目工作小组人员要求**

1.为保证项目的顺利实施和正常运行，确保项目质量达到预期目标，成立不少于10人的项目工作小组。

2.建设服务期内至少派遣2名及以上技术工程师人员驻场服务。

**八、质保期及质保服务**

▲1.供应商提供系统履约验收通过次日起不少于3年的系统质保服务，话机和耳麦质保期不少于1年。

2.具体售后质保服务要求详见附件《“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目实施方案》中的“项目运行维护方案”。

3.三年系统质保期内，供应商应至少派遣1名技术工程师人员驻场服务。

**九、商务要求**

▲**（一）合同款支付**

（若联合体中标的，则联合体各成员分工承担的工作内容以联合体投标协议书为准，合同款项采购人直接支付给联合体牵头人，即发票由牵头人开具。）

1.一呼解忧系统建设费用按项目进度支付

第一次付款：采购人在合同签订后【7】个工作日内向供应商支付一呼解忧系统建设费用的40%作为预付款（若财政资金未到位，则支付时间顺延至财政资金到位后支付）；

第二次付款：系统建设初步验收通过后投入试运行之日起【10】个工作日内支付一呼解忧系统建设费用的40%；

第三次付款：供应商对试运行期间《试运行记录》中出现的相关问题进行修正，交付最终版本，确保项目正常可靠，提交全部项目规定材料，通过系统建设竣工验收之日起【10】个工作日内支付一呼解忧系统建设费用的20%。

2.镇街坐席许可租赁费和12345适配建设云通信租赁费按实际租赁路数和时长按实结算。

租赁每满一年后【10】个工作日内，按上年度实际开通路数乘以单价结算租赁费用。

**▲（二）履约期限**

合同签订之日至履约验收通过之日。

**（三）报价要求**

投标报价为有关本项目系统建设实施所需的所有费用，包括但不限于系统设计及开发费、部署实施费、集成费、数据对接费、云通信租赁费、坐席辅助建设费、硬件采购费（包括货物价格及出厂检验费、包装费、运输费、装卸费、安装费、保险费）、调试费、试运行费、验收费、安全测评费、等保测评服务费、质保运维服务费、企业管理费、利润、税金等。其中，管理人员和工作人员每月工资不得低于杭州市最低工资标准（2280元/月），每月缴纳社会保险。员工加班费支付符合《劳动法》规定。均计入报价。

▲**（四）联合体投标要求**

若联合体投标的，联合体成员应根据联合体协议书中相应承担的工作内容、合同份额进行各自配备相应人员和设施设备，项目负责人由牵头人派遣。

**（五）分包要求**

分包单位根据分包工作内容满足相应资格、具备服务能力。

**十、履约验收**

**（一）履约验收的主体**

验收主体为采购人。

**（二）履约验收的时间**

项目履约完成后10个工作日内。

**（三）履约验收的方式**

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的分段验收方式进行履约验收。

1.一呼解忧系统建设验收

（1）初验收：系统建设完成并调试完毕后进行初验收。初验收合格进入试运行。

（2）竣工验收：试运行结束并在等级保护二级测评报告提交后，进行竣工验收。

2.12345适配建设验收

云通信和镇街坐席许可开通之日起满3年后进行租赁验收，即整个项目履约验收完毕。

**（四）履约验收的程序**

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的一般程序进行分段履约验收。

**（五）履约验收的内容**

1.技术部分

（1）本项目要求达到的建设目标、系统功能、系统性能；

（2）派遣的项目工作人员、驻场人员服务情况；

（3）建设进度、云通信和坐席辅助租赁服务期。

2.商务部分

（1）费用按招标文件要求结算、支付。

（2）培训服务。

**（六）验收标准**

①提供服务和货物满足招标文件的要求及投标文件的承诺，达到国家及行业现行规范的合格标准；②资金支付及履约保证金返还条件、争议处理、采购人及供应商各自权利义务等内容按国家，省，市现行规定和合同约定的内容。

# 九、系统功能模块演示内容

9.1智治系统业务受理演示

(1)系统满足案件中心分流、已督办件、已办结件、通知公告、案件目的分析、满意度分析、受理补录、延期审核，反馈件、退回件处理功能。

(2)分流处理可智能推荐部门与政策，对接基层治理四平台，具有增加多个协办单位处理等功能。

(3)单位待办处理应具备签收、回复、退回、延期相关处理功能。

(4)数据分析大屏展现，包括整体受理，办理效能情况、预警情况分析，扬言事件，特急紧急事件展现，热词词云展现、镇街个性化大屏数据详细分析。

9.2视频IVR演示

演示基于电信、移动、联通手机，分别拨入同一被叫号码，业务场景展示由投标人自己准备视频IVR系统：

（1）可视化IVR热点问题引流（移动手机演示）。通过手机拨打热线系统，可视化展现近期热点问题，并显示在手机端；可通过按键或者语音的方式，进行选择问题，展示答复内容，问题解决后可选择挂机或者转主菜单继续服务等功能。

（2）可视化IVR智能咨询(联通手机演示)。当用户手机拨打呼叫中心号码时,进入可视化IVR菜单，选择具体业务后，用户可通过语音交互；在手机端可视化显示答复内容，答复内容可按键或者语音打断。

（3）可视化IVR视频播放(电信手机演示)。当用户手机拨打呼叫中心号码时，用户选择指定业务后，手机终端可展示视频内容，并可通过按键或者语音打断视频播放。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 分值 | 评审因素 | 备注 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 |
| 一 | 资信业绩 | 14 |  |  |  |
|  | 企业认证、资质证书 | 4 | 1. 非联合体投标的，投标人具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证、ISO/IEC20000信息技术服务管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证、GB/T27922-2011五星级售后服务认证，每具有1个得1分，本项最高得4分。 2. 联合体投标的，联合体任一成员具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证、GB/T27922-2011五星级售后服务认证的，每具有1个得0.5分，每个成员最高得2分，本项最高得4分。   证明材料提供有效证书。 | 客观分 |  |
|  | 2 | （1）非联合体投标的，投标人具有有效期内的CMMI5级认证的得2分，CMMI3级或4级的得1分，CMMI3级以下的不得分。本项最高得2分。  （2）联合体投标的，联合体任一成员具有有效期内的CMMI5级认证的得1分，CMMI3级或4级的得0.5分，CMMI3级以下的不得分。每个成员最高得1分，本项最高得2分。  证明材料提供有效证书。 | 客观分 |  |
|  | 类似项目业绩 | 1 | （1）非联合体投标的，2019年1月1日（以合同签订时间为准）至今投标人具有政务领域服务热线系统软件智能化（数字化、数据化）平台开发建设项目业绩的，每1例得0.5分，最高得1分。  （2）联合体投标的，2019年1月1日（以合同签订时间为准）至今联合体任一成员具有政务领域服务热线系统软件智能化（数字化、数据化）平台开发建设项目业绩的，每1例得0.25分，每个成员最高得0.5分，本项最高得1分。  证明材料提供合同。合同未能体现业绩特征指标的，另行提供甲方证明。 | 客观分 |  |
|  | 企业所获软著 | 2 | （1）非联合体投标的，投标人具有政务领域服务热线系统相关的计算机软件著作权证书（原始取得）的，每具有1个得1分，最高得2分。  （2）联合体投标的，联合体任一成员具有政务领域服务热线系统相关的计算机软件著作权证书（原始取得）的，每具有1个得0.5分，每个成员最高得1分，本项最高得2分。  证明材料提供证书。 | 客观分 |  |
|  | 3 | （1）非联合体投标的，投标人具有12345热线系统相关的软件著作权证书（原始取得）的，每具有1个得1分，最高得3分。  （2）联合体投标的，联合体任一成员具有12345热线系统相关的软件著作权证书（原始取得）的，每具有1个得0.5分，每个成员最高得1.5分，本项最高得3分。  证明材料提供证书。 | 客观分 |  |
|  | 企业所获奖项 | 2 | 投标人（联合体投标的，指联合体牵头人）在本项目中应用的平台或技术获得国家部委或国家级行业协会颁发的科技类奖项得2分，省级部门或省级行业协会颁发的科技类奖项得1分。获得多个奖项的不累计得分，多个奖项按最高奖项计。证明材料提供证书。  注：以上所述行业协会的登记管理机关须为省级及以上民政行政主管部门，投标文件中提供中国社会组织政务服务平台官方网站查询该行业协会的网页截图。 | 客观分 |  |
| 二 | 技术部分 | 76 |  |  |  |
|  | 总体设计 | 6 | 总体设计科学合理，平台性能符合先进性要求。系统整体架构、功能结构设计合理 、可靠、规范和完备（详细提供总体架构、业务架构、功能结构），完全满足招标文件所提技术架构要求，得5-6分；  总体设计基本科学合理，平台性能基本符合要求。系统整体架构、功能结构设计基本合理、可靠、规范和完备（简单提供总体架构、业务架构、功能结构），基本满足招标文件所提技术架构要求，得3-4分；  总体设计简单，平台性能符合基本要求。系统整体架构、功能结构设计部分满足合理、可靠、规范和完备的要求（未能完整提供总体架构、业务架构、功能结构），部分内容满足招标文件所提技术架构要求，得1-2分。  不提供或不能满足招标文件要求的不得分。 | 主观分 |  |
|  | 建设方案（对技术实现方式、技术架构、关键技术等详细介绍） | 15 | （1）萧山“一呼解忧”服务端建设技术实施路线清晰、功能模块建设方案科学全面、满足采购需求得3分，实施路线基本可行、方案基本全面、基本满足采购需求得1-2分，实施路线不明确、方案不全面、不满足采购需求得0分。 | 主观分 |  |
|  | （2）萧山“一呼解忧”移动治理端（浙政钉）建设技术实施路线清晰、功能模块建设方案科学全面、满足采购需求得3分，实施路线基本可行、方案基本全面、基本满足采购需求得1-2分，实施路线不明确、方案不全面、不满足采购需求得0分。 | 主观分 |  |
|  | （3）萧山“一呼解忧”智治系统建设技术实施路线清晰、功能模块建设方案科学全面、满足采购需求得3分，实施路线基本可行、方案基本全面、基本满足采购需求得1-2分，实施路线不明确、方案不全面、不满足采购需求得0分。 | 主观分 |  |
|  | （4）视频IVR建设技术实施路线清晰、功能模块建设方案科学全面、满足采购需求得2分，实施路线基本可行、方案基本全面、基本满足采购需求得1分，实施路线不明确、方案不全面、不满足采购需求得0分。 | 主观分 |  |
|  | （5）视频客服建设技术实施路线清晰、功能模块建设方案科学全面、满足采购需求得2分，实施路线基本可行、方案基本全面、基本满足采购需求得1分，实施路线不明确、方案不全面、不满足采购需求得0分。 | 主观分 |  |
|  | （6）5G消息建设技术实施路线清晰、功能模块建设方案科学全面、满足采购需求得2分，实施路线基本可行、方案基本全面、基本满足采购需求得1分，实施路线不明确、方案不全面、不满足采购需求得0分。 | 主观分 |  |
|  | 安全体系建设方案 | 3 | （1）从管理体系方面阐述安全体系建设方案，安全风险认识全面、保障措施具体可行得1分，认识基本全面、保障措施欠缺的得0-0.5分。  （2）从技术体系方面阐述安全体系建设方案，安全风险认识全面、保障措施具体可行得1分，认识基本全面、保障措施欠缺的得0-0.5分。  （3）从运维体系方面阐述安全体系建设方案，安全风险认识全面、保障措施具体可行得1分，认识基本全面、保障措施欠缺的得0-0.5分。 | 主观分 |  |
|  | 数据对接、调试、试运行、验收方案 | 4 | 系统建设完毕进行数据对接、调试、试运行、等保测试验收的实施流程清晰具体、组织措施有保障的得4分，实施流程基本清晰、组织措施基本可行得1-2分，方案未提供或不合理的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 培训方案 | 3 | 培训方案内容完整，满足采购需求的得3分，方案齐全、内容基本完整、基本满足采购需求的得1-2分，方案未提供或不合理的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 计划安排和进度保证措施 | 3 | 整体进度（包括组织、开发、安装、集成、调试、试运行、验收等各项工作）安排合理，措施保障完整的得3分；有进度安排但欠缺措施保障的得1-2分；进度混乱、保障措施不到位或未提供的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 应急处理方案 | 3 | 针对项目实施过程中突发情况列举全面的、应急预案解决方案合理的得3分，基本全面、合理的得1-2分，未提供或不合理的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 售后质保服务方案 | 5 | 售后质保服务方案（包括服务内容、技术支持和故障处理方式、承诺解决故障的时间等）内容完整，满足采购需求的得5分，内容基本完整、基本满足采购需求的得2-3分，方案未提供或不合理的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 项目团队配备情况 | 6 | 1.项目负责人资格情况，3分  (1)项目负责人具有人社部和工信部颁发的信息系统项目管理师专业的计算机技术与软件专业技术资格证书的得1分。  (2)项目负责人具有项目管理专业人士资格认证证书（PMP）或中国项目管理师证书（CPMP）的得1分。  （3）项目负责人具有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全专业人员（CISP）证书的得1分。  证明材料提供人员证书和开标前20天内社保局出具的单位或个人专用社保证明。 | 客观分 |  |
|  | 2.项目负责人获得荣誉情况，3分  拟派项目负责人获得国家部委或国家级行业协会颁发的科技类奖项得3分，省级部门或省级行业协会颁发的得1.5分。获得多个奖项的不累计得分，多个奖项按最高奖项得分。证明材料提供证书。  注：①如获奖证书、荣誉证书未载明获奖人员姓名，投标文件中须提供颁奖单位出具的相关证明材料，相关证明材料格式自拟。  ②以上所述行业协会的登记管理机关须为省级及以上民政行政主管部门，投标文件中提供中国社会组织政务服务平台官方网站查询该行业协会的网页截图。 | 客观分 |  |
|  | 4 | 3.除项目负责人外项目组成员资格情况，4分  具有工信部颁发的信息系统项目管理师或系统分析师或信息系统安全管理工程师或网络工程师的，每具有一人得1分，最高得4分。  注：以上项目组成员同一人具有多项证书的不累计得分，同类证书多人具有的不累计得分。  证明材料提供人员证书和开标前20天内社保局出具的单位或个人专用社保证明。 | 客观分 |  |
|  | 系统演示 | 24 | 1.智治系统业务受理演示，12分  (1)系统满足案件中心分流、已督办件、已办结件、通知公告、案件目的分析、满意度分析得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分；满足受理补录、延期审核，反馈件、退回件处理功能得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分。  (2)分流处理可智能推荐部门与政策，对接基层治理四平台，具有增加多个协办单位处理等功能，全部满足得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分。  (3)单位待办处理应具备签收、回复、退回、延期相关处理功能，全部满足得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分。  (4)数据分析大屏展现，包括整体受理，办理效能情况、预警情况分析，扬言事件，特急紧急事件展现，热词词云展现的得3分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分；具有镇街个性化大屏数据详细分析的得1分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分。 | 客观分 |  |
| 2.视频IVR演示，12分  演示基于电信、移动、联通手机，分别拨入同一被叫号码，业务场景展示由投标人自己准备视频IVR系统：  （1）可视化IVR热点问题引流（移动手机演示）。通过手机拨打热线系统，可视化展现近期热点问题，并显示在手机端的得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分；可通过按键或者语音的方式，进行选择问题，展示答复内容，问题解决后可选择挂机或者转主菜单继续服务等功能的得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分。  （2）可视化IVR智能咨询(联通手机演示)。当用户手机拨打呼叫中心号码时,进入可视化IVR菜单，选择具体业务后，用户可通过语音交互的得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分；在手机端可视化显示答复内容，答复内容可按键或者语音打断的得2分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分。  （3）可视化IVR视频播放(电信手机演示)。当用户手机拨打呼叫中心号码时，用户选择指定业务后，手机终端可展示视频内容，并可通过按键或者语音打断视频播放，全部满足得4分，内容有缺失的或与实际需求有偏差的不得分。 | 客观分 |  |
| 三 | 报价，10分 | | |  |  |
|  | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。小微企业价格扣除详见“评标程序 3.4.6”。 | | |  | / |

**备注：1.**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

2.证明材料提供扫描件，未提供的不得分。

🞎3.首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起2年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，则“企业类似项目业绩”分值为满分。证明材料提供目录文件。

4.评标委员会将对实质上响应招标文件的投标人，各自独立记名打分，小数点后最多保留一位小数。投标人商务技术分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数（小数点后保留二位小数，第三位四舍五入）。投标人价格得分小数点后保留两位小数。

☑5.拟派项目组人员同一人不得兼任两个岗位。

**1.评标方法**

**本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**2.评标标准**

见评标办法前附表。

**3.评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当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。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

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

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1 报价文件开启后，如发现开标结果与报价文件不一致者，以报价文件为准。由评标委员会根据报价文件内容进行修正。

3.4.2投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.2.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;但开标一览表(报价表)存在明显单位、文字错误的，则澄清、说明、补正；

3.4.2.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;但大写有明显单位、文字错误外的除外;

3.4.2.3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;

3.4.2.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照3.4.2规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.3投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.4投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

**3.4.5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。**

3.4.6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20%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6%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。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。本项目中标候选人推荐1名。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标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。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。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。

**4.2投标无效**

有下列情况之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.13投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14投标文件组成严重漏项、或未按规定的格式编制、或内容严重不全的；

4.2.15法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**

根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**

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，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**

有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标、成交结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标或者中标人但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

**甲方**（采购人）：

**乙方**（供应商）：

甲、乙双方根据关于项目编号为 的 项目公开招标的结果，签署本合同。

**1．定义**

1.1“合同”即由甲乙方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

1.2“合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

1.3“服务”系指招标文件规定乙方须承担的安装、调试技术协助、校准、培训以及其它类似的义务。

1.4“现场”系指将要进行系统安装和运转的地点。

1.5“验收”系指甲方依据技术规格规定接受合同所依据的程序和条件。

**2．项目实施范围和内容**

“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目采购范围包括：（1）一呼解忧服务端、移动治理端（浙政钉）、智治系统的开发建设、安装部署；（2）5G智慧联络中心的开发建设、安装部署；（3）12345适配建设（包括云通信租赁和坐席辅助建设）；（4）数据接口与第三方平台对接；（5）通信设备的供货、安装；（6）其他服务：系统集成调试、试运行、软件评测、等保二级测试、渗透测试、风险评估、系统质保服务等。采购实施服务清单见合同附件。（合同签订时附报价明细表）

**3．项目开发与要求**

3.1乙方必须进一步优化需求分析、系统设计，并细化系统建设计划、目标任务书和测试验收方案，向甲方提供上述文档并需经甲方审查。

3.2本项目的最终用户为甲方，为本项目研发的软件代码的知识产权、运行数据归甲方所有。乙方须提供为本项目研发的软件源代码和开发文档，甲方有权对软件进行修改。未经甲方书面同意，乙方不得擅自扩散或提供给第三方使用。乙方对甲方提供的业务资料、技术资料应严格保密，不得扩散。

3.3乙方对所提供的产品、技术和服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不损害甲方的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，甲方概不负责，由此给甲方造成损失的，乙方要承担相应后果，并负责赔偿。乙方为执行本项目合同而提供的技术资料等归甲方所有。

3.4乙方必须按照本项目进度进场实施，按照项目需求、国家技术规范和质量标准实施项目开发和系统集成。

3.5 乙方对在项目建设期间所获得的甲方的情报和资料有保密义务，泄漏秘密应承担相应的责任。不论本合同是否变更、解除、终止，本条款均有效。

**4．服务期（工期）**

4.1建设服务期（工期）：（ ）日历天。其中：

第一阶段：合同签订之日起（ ）日历天内完成系统开发、部署实施、测试、数据对接、调试，调试完毕后甲方进行初步验收。

第二阶段：系统建设初步验收通过后投入试运行，试运行30日历天。

第三阶段：试运行结束后进行二级等保测评，甲方通知发出之日起30日历天内完成。

第四阶段：等级保护二级测评报告提交后，甲方组织系统建设竣工验收。

4.2 镇街坐席许可租赁期和12345适配建设云通信租赁期

20路镇街坐席许可和60路12345云通信均租赁3年，具体开通时间以甲方通知为准。

4.3乙方应根据项目情况提供软件开发、安装调试计划，项目实施进度计划，经甲、乙双方共同确定后作为双方共同执行的合同条款，乙方应按计划完工交付验收，若超过计划完工日15天以上的天数按超期处罚，处罚按本合同第13条的约定处理。

**5.合同价及支付方式**

5.1本次项目合同总价为大写人民币 （￥ 元），其中一呼解忧系统建设费用为大写人民币 （￥ 元），镇街坐席许可租赁费和12345适配建设云通信租赁费为大写人民币 （￥ 元）。

（联合体各成员分工承担的工作内容以联合体协议书为准，若联合体协议书分工存在不明确事项的，则签订本合同前予以明确。联合体协议书中未明确合同价款联合体成员分别和甲方结算支付的，则甲方支付给联合体牵头人，即发票由牵头人开具。）

5.2一呼解忧系统建设费用按项目进度支付

第一次付款：甲方在合同签订后【7】个工作日内向乙方支付一呼解忧系统建设费用的( )%作为预付款（若财政资金未到位，则支付时间顺延至财政资金到位后支付）；

第二次付款：系统建设初步验收通过后投入试运行之日起【10】个工作日内支付一呼解忧系统建设费用的( )%；

第三次付款：乙方对试运行期间《试运行记录》中出现的相关问题进行修正，交付最终版本，确保项目正常可靠，提交全部项目规定材料，通过系统建设竣工验收之日起【10】个工作日内支付一呼解忧系统建设费用的( )%。

5.3 镇街坐席许可租赁费和12345适配建设云通信租赁费按实际租赁路数和时长按实结算。

12345适配建设云通信租赁费用 万元/路·年，镇街坐席许可租赁费用 万元/路·年。租赁每满一年后【10】个工作日内，按上年度实际开通路数乘以单价结算租赁费用。

**6.培训、质保期、售后服务**

6.1 培训

（1）培训目标

确保使用本系统的相关使用人员能熟练运用、管理、维护系统，使得系统能够正常运行，从而实现系统的设计功能。

## （2）培训次数

乙方提供（ ）课时的培训服务，包括安排培训讲师，提供培训教材和场地等。

（3）其他：详见附件《“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目实施方案》中的“人员培训方案”要求和投标文件承诺。

6.2 质保期

（1）乙方提供系统履约验收通过次日起（ ）年的系统质保服务，其中话机和耳麦（ ）年。

（2）乙方应至少派遣1名技术工程师人员驻场服务。

6.3 售后服务：详见附件《“一呼解忧”多媒体全渠道受理能力功能扩容项目实施方案》中的“项目运行维护方案”要求和投标文件承诺。

**7．验收**

7.1履约验收的主体

验收主体为甲方。

7.2履约验收的时间

项目履约完成后10个工作日内。

7.3履约验收的方式

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的分段验收方式进行履约验收。

7.3.1一呼解忧系统建设验收

（1）初验收：系统建设完成并调试完毕后进行初验收。初验收合格进入试运行。

（2）竣工验收：试运行结束并在等级保护二级测评报告提交后，进行竣工验收。

7.3.2 12345适配建设验收

云通信和坐席辅助开通之日起满3年后进行租赁验收，即整个项目履约验收完毕。

7.4履约验收的程序

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的一般程序进行分段履约验收。

7.5履约验收的内容

7.5.1技术部分

（1）本项目要求达到的建设目标、系统功能、系统性能；

（2）派遣的项目工作人员、驻场人员服务情况；

（3）建设进度、云通信和坐席辅助租赁服务期。

7.5.2商务部分

（1）费用按招标文件要求结算、支付。

（2）培训服务。

7.6验收标准

①提供服务和货物满足招标文件的要求及投标文件的承诺，达到国家及行业现行规范的合格标准；②资金支付及履约保证金返还条件、争议处理、甲方及乙方各自权利义务等内容按国家，省，市现行规定和合同约定的内容。

7.7验收合格后，甲乙双方共同签署验收报告，一式二份，一份交甲方留存，一份由乙方用作结算凭证，同时由甲方填写系统运行期内甲方的反馈意见，都将作为考核乙方售后服务和质量的依据。

7.8如果发现乙方提供的产品或服务与合同中要求不符，乙方须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处罚。

7.9验收时乙方必须提供完整的竣工验收资料，包括招标文件中所列的所有文档资料等。

**8．不可抗力**

签约双方任一方由于不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果无法避免和无法克服的事故。

**9.乙方的责任与义务**

9.1根据投标文件的承诺向甲方委派项目负责人、技术负责人和专业技术人员。

10.2在履行本合同义务的期间，应运用合理的技能，认真、勤奋的工作。

10.3在本合同期内或合同终止后，未征得有关方同意的，不得泄漏与本项目、本合同有关的技术、资料等，不得以任何形式侵害甲方的知识产权。

10.4项目建设有关事项包括：项目规划、设计标准、规范和使用功能要求，向甲方的建议权；

10.5项目设计中的技术问题，按照安全和优化的原则，提出建议，并向甲方提出书面报告。如果由于拟提出的建议会提高项目造价，或延长工期，应当事先取得甲方的同意；

10.6项目实施组织设计和技术方案，按照保质量、保工期和降低成本的原则，向甲方提出书面报告。如果由于拟提出的建议会提高项目造价，或延长工期，应当事先取得甲方的同意。

**11. 甲方的责任与义务**

11.1 甲方应当主要负责项目实施的所有外部关系的联系与协调，为乙方工作提供良好的外部条件。

11.2 甲方应当按合同条款双方约定的内容和时间，向乙方提供与项目建设有关的项目等资料。

11.3 甲方应当按合同条款约定的时间就乙方书面提交并要求做出决定的一切事宜做出书面决定。逾期应视为甲方同意。

11.4 甲方应授权一名熟悉本项目情况、能迅速做出决定的项目代表，负责与乙方联系。更换代表，要提前通知乙方。

11.5 甲方有权与乙方就相关事项订立补充合同。

11.6 甲方有对项目规模、设计标准、规范和设计使用功能要求的认定权，以及对项目建设、设计变更的审批权。

11.7 甲方有权要求乙方提交工作月度报告及专项报告等。

**12. 合同生效、变更和终止**

12.1 本合同自甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章之日起生效，至合同期止。

12.2 在乙方的责任期即合同的有效期内，如因甲方的原因，导致项目建设进度的推迟或延误而超过约定的日期，甲乙双方应协商，重新约定相应延长的合同期。因乙方的责任，导致项目建设进度的推迟或延误而超过约定的日期按违约责任处罚。

12.3 在合同签订后，因项目需求发生重大变化，使得乙方不能按原计划全部或部分执行项目时，乙方应当立即通知甲方。该项目的完成时间是否延长或当恢复执行项目时，是否需增加时间用于恢复执行，由双方协商确定。

12.4 当事人一方要求变更或解除合同时，应当提前30天书面通知对方，因变更或解除合同使一方遭受损失的，除依法可以免除责任的外，应由责任方负责赔偿。变更或解除合同的通知或协议应当采取书面形式，协议未达成之前，原合同仍然有效。

**13. 违约责任**

13.1 甲方应当履行合同约定的义务，如有违反，须承担相应的违约责任。

13.2 乙方必须在项目履约完成后10个工作日内，会同甲方及有关部门共同按有关规范验收，如因项目实施质量问题，不能按期验收或验收不合格，乙方应负责返工所造成的经济损失。由此而造成推迟交付的时间按超期天数计算，每超过一天乙方按本项目总价款的1‰赔偿甲方的经济损失。如因甲方原因造成不能按期完工，工期相应顺延。

13.3 如在合同规定的工期内，达不到项目规定的技术指标，乙方应当承担违约责任。承担方式和违约金额如下：超期15（不含）以上30天（含）以内，每天扣合同金额的0.5‰；累计超期30天（不含），甲方有权终止执行合同，同时乙方须无条件退还甲方所有已支付的款项，所退款项每超过一天，乙方须按本项目总价款的1‰赔偿甲方的经济损失。

13.4 如因乙方原因达不到验收标准的，则必须无条件返工至合格。

13.5 未经甲方同意，乙方不得在任何时期擅自更换投标文件中规定的项目负责人和技术负责人，同时必须确保项目技术人员的数量和水平与投标文件一致，否则甲方有权解除或终止合同。

13.6 因乙方原因造成甲方其他系统不能正常运行，酿成重大事故（正常工作日系统中断一天或一天以上）的，应承担全部法律责任并赔偿经济损失，同时乙方向甲方支付违约金，违约金最高为合同价的20%。

13.7 履行本合同的过程中，确因在现有水平和条件下难以克服的技术困难，导致部分或全部失败所造成的损失，风险责任由乙方全部承担。

13.8 因不可抗力导致合同不能全部或部分履行，甲、乙双方协商解决。

13.9 其他约定：

**14．履约保证金**

本项目不收取。

**15. 争议处理**

15.1 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，可向杭州市萧山区人民法院提起诉讼。

15 对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，可向杭州市萧山区人民法院提起诉讼。

**16. 其他**

16.1 本合同（☑是 □否）为可融资合同，可按《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》申请政府采购信用融资。

16.2 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务或将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

16.3 乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

16.4 乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

16.5 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

甲方地址： 乙方地址：

16.6 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

16.7 招标文件、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

16.8 本合同一式 份，甲方执 份，乙方执 份。

16.9 本合同有效期限：自合同生效之日起验收合格之日止。

16.10 适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

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

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）…………………………………………………………（页码）

（2）符合参加采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函……（页码）

（3）满足采购政策资格要求证明材料…………………………………………（页码）

（4）满足本项目特定资格要求证明材料………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函**

承诺函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【项目编号：】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（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。“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）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。

（三）不存在以下情况：

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

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

3、本单位与采购人之间存在下列利害关系:

A．投资关系，B．行政隶属关系，C．业务指导关系，D．其他可能影响采购公正的利害关系。

4、因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限内的。

投标人名称

(电子签名)：

日期： 年 月 日

**二、满足政府采购政策资格要求证明材料**

**🗹A**.专门面向中小企业，货物全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）制造或者服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件5）。

**🞎B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件6）和中小企业声明函（附件5），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接的，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**🞎C.**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件7）和中小企业声明函（附件5），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**三、满足本项目特定资格要求的证明材料**

1.承诺函(同符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格要求的承诺函，可不重复提供）。

🗹2.本项目接收联合体投标的。投标人若以联合体形式参加的，提供联合协议（附件6）。

🗹3.本项目同意分包的。若中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议（格式见附件7）。

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（4）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）

（5）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的（项目名称）【项目编号： 】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）;

2.1.2符合参加采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函;

2.1.3满足采购政策资格要求证明材料;

2.1.4满足本项目特定资格要求证明材料;

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3符合性审查资料；

2.2.4评标标准相应的商务技术资料；

2.2.5政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（若有，非专门面向中小企业时提供）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**非联合体投标授权委托书**

**（适用于非法定代表人、单位负责人或自然人本人代表投标人参加投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位法定代表人为 ，现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理（项目名称）【项目编号： 】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**联合体投标授权委托书**

**（适用于非法定代表人、单位负责人或自然人本人代表投标人参加投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位 作为牵头人，法定代表人为 ，我单位 作为联合体成员，法定代表人为 ，现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理（项目名称）【项目编号： 】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体牵头人名称

(电子签名/物理公章)：

联合体成员名称

(电子签名/物理公章)：

……

日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见投标文件 第 页 |
| 3 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件  第 页 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，在商务技术偏离表中逐条填写响应情况） | 见投标文件  第 页 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**四、评标标准相应的商务技术资料**

**（一）资信部分**

**1.单位介绍**

**2.资格、资质、获得的荣誉等证明文件（如有）；**

**3.企业类似项目业绩证明材料；**

**4.投标人认为需要提供的其他资料。**

**（二）技术部分**

**1.项目需求的理解**

**2.建设方案**

**3.安全体系建设方案**

**4.培训方案**

**5.计划安排和进度保证措施**

**6.合理化建议**

**7.应急处理方案**

**8.售后质保服务方案**

**9.投标人为完成本项目组建的工作小组名单；**

**10.商务技术偏离表；**

**11.投标人认为需要提供的其他资料。**

**附：**

**（一）投标单位情况表**

投标单位情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **单位名称** |  | **注册资金** | |  |
| **单位详细地址** |  | | | |
| **营业执照注册号** |  | | | |
| **单位成立时间** |  | | **固定资产净值： （万元）** | |
| **法定代表人** | 姓名： 职务： 职称： | | | |
| **主要负责人** | 姓名： 职务： 职称： | | | |
| **职工人数** |  | | | |
| **具有中高级以上职称的人数** | **中级职称的人数:**  **高级及以上职称的人数：** | | | |
| **2021年度主营业务收入** |  | | | |
| **联系方式** | 地址： 邮编： 电话：  传真： | | | |
| **开户银行** | 名称：  账号： | | | |
| **单 位**  **组 织**  **机 构**  **框 图** |  | | | |

注：1、本表所述“职工”应为投标单位的正式员工。

投标人名称（电子签名）：

日期：

**（二）类似项目业绩情况表及证明材料**

**类似项目业绩情况表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 合同内容 | 合同金额 | 签订日期 | 项目地址 | 采购方联系人及电话 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证明材料（证明材料以资格要求和评标办法要求为准）并注明所在页码。**

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**（三）投标人为完成本项目组建的工作小组名单**

**附表A:本项目的项目负责人情况表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 近3年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目负责人的项目应列明细 |
| 性别 |  |  |
| 年龄 |  |
| 职称 |  |
| 毕业时间 |  |
| 所学专业 |  |
| 学历 |  |
| 资质证书编号 |  |
| 其他资质情况 |  |
| 联系电话 |  |

**注：须随表提交相应的证明材料（证明材料以资格要求和评标办法要求为准）并注明所在页码。**

**附表B:本项目的其它服务工作人员配备表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 职称 | 本项目中的职责 | 工作经验 | 参与本项目的到位情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：须随表提交相应的证明材料（证明材料以资格要求和评标办法要求为准）并注明所在页码。**

投标人名称（电子签名）：

日期：

**（四）商务技术偏离表**

**商务偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

注：投标人保证：除商务偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

**技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件软件开发技术要求和人员配备要求** | **投标文件软件开发技术要求和人员配备具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

注：1.招标文件软件开发技术要求和人员配备要求提供证明材料的，投标文件中未提供的不予得分。

2.投标人保证：除技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求。

**五、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

1. 严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中

华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

□（2）中小企业声明函（若有）…………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：

如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项

目名称）【项目编号： 】的实施。

**开标一览表（报价表） (单位均为人民币)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **建设**  **内容** | **报价（万元）** | **备注** |
|  | 一呼解忧系统建设费用 |  |  |
|  | 镇街坐席许可租赁费和12345适配建设云通信租赁费 |  | **报价明细表第24项总价+第137项** |
| 合计（投标报价） | | 大写：  小写： |  |

**注：**

1. 投标人需按本表格式填写，格式、已列内容不得自行更改。
2. .有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3.特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

🞎4.符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

附表1-一呼解忧系统建设费用**报价明细表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **软件部分费用** | | | | | | | | | |
| **序号** | **建设内容** | **建设模块** | **建设功能** | **功能说明** | | 人/月（万元） | 开发用时 | 总价（万元） | 备注 |
| 1 | **“萧山一呼解忧”服务端 设计与开发** | 浙里办 | 服务端页面 | 增加一呼解忧导航栏，一呼解忧页面的我要问、我要帮、我要报UI一级别和二级工单界面设计。我要问、我要帮、我要报功能开发，工单支持姓名、联系方式、性别、咨询事项以及自动获取地址信息等功能，系统支持短信认证。 | |  |  |  |  |
| 2 | 智能解答 | UI界面设计，系统可通过业务模块选择常见问题，例如：社保、医保等 | |  |  |  |  |
| 3 | 提供7\*24小时的智能文本解答服务 | |  |  |  |  |
| 4 | 基于一呼解忧业务场景基础上，提供社保、医保等不同场景的建设 | |  |  |  |  |
| 5 | 转人工服务以及问题推荐 | |  |  |  |  |
| 6 | 政策速递 | 设计菜单栏目功能，增加交通、社保、综合、公积金等不同的目录结构后，展示相应的政策/热点问答功能。 | |  |  |  |  |
| 7 | 支持全文检索功能 | |  |  |  |  |
| 8 | 后端支持二级菜单功能添加配置功能。 | |  |  |  |  |
| 9 | 我的查询 | 1、待受理模块：查询用户已提交代办理的事件工单列表，可点击查看具体工单事件内容。显示受理编号、工单代办类型、姓名、电话、处理状态、反应内容、紧急程度等相应信息。 | |  |  |  |  |
| 10 | 2、已受理模块：查询统计用户提交已经办理后的内容列表，点击单个信息科查看具体工单的受理编号、工单类型、姓名、电话、处理状态、反应内容、紧急程度、回复信息、回复单位、处理结果等。点击立即评价，可提供对已回复的事件提供立即评价功能。 | |  |  |  |  |
| 11 | 3、已回复模块：提供为用户提供已回复的模块查询列表。通过点击可逐条查看具体内容以及已回复内容信息提供立即评价功能。 | |  |  |  |  |
| 12 | 4、已评价模块： 提供为用户提供已评价的模块查询列表。通过点击可逐条查看具体内容以及已评价内容信息。 | |  |  |  |  |
| 13 | 一键呼 | 一键呼叫萧山12345热线服务，可依据自动地理定位技术，精准呼转至镇街的话务坐席，增强属地化的及时响应能力和社会治理能力。 | |  |  |  |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| 14 | **萧山“一呼解忧” 移动治理端（浙政钉）** | 工单签收功能 | 手机端在线实时工单签收，随时随地可移动高效响应服务和工单处理。 | | |  |  |  |  |
| 15 | 审核功能 | 移动端工单审核功能 | | |  |  |  |  |
| 16 | 审批功能 | 移动端线上审批功能 | | |  |  |  |  |
| 17 | 督办功能 | 移动端线上督办功能 | | |  |  |  |  |
| 18 | 查询功能 | 移动端线上工单查询功能、进度查询功能、办理结果查询 | | |  |  |  |  |
| 19 | 预警提示功能 | 移动端预警信息提示，针对各类监测预警场景设定提供移动端预警服务 | | |  |  |  |  |
| 20 | 应急预案功能 | 预警提示后，提供应急预案参考信息，可以弹窗或详情页，内容可在一呼解忧智治系统进行模板自定义设置和知识库维护。 | | |  |  |  |  |
| 21 | 分享推送功能 | 推送分享信息功能 | | |  |  |  |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| 22 | **萧山“一呼解忧” 智治系统** | 通信系统集成 | 与话务系统集成改造(包含镇街坐席整套通信系统的集成、部署、调试等服务。 | | |  |  |  |  |
| 23 | 镇街坐席 | 三级业务流转 | 萧山区12345业务流程可调整为业务三级流转，即“区——镇街——村、社区”，准确将办件派发到社区、对应部门。 | |  |  |  |  |
| 24 | 20路坐席许可 | 各镇街将设立规模为20路的镇街坐席，给予系统三级账号，将区一级派发的工单进行相应的业务流转，使工单精准派发到村、社区的对应部门进行办件处理（3年-20路坐席）。 | | 万元/路·年 | 20路，3年 |  | 租赁 |
| 25 | 智能坐席授权 | 基于原12345系统集成和适配建设智能辅助坐席20路。 | | 万元/路 | 20路 |  |  |
| 26 | 话务报表 | 针对镇街话务业务统计报表 | |  |  |  |  |
| 27 | 业务流转 | 镇街自建系统对接 | 提供统一接口，对接具备自建能力的镇街一级自建系统，实现萧山区工单业务流转功能和数据同步。 | |  |  |  |  |
| 28 | 增设“浙里访”平台流转 | 根据调研，一网通管平台给出的一些答复意见过于简单，不符合信访答复要求。于此，各镇街工单增加浙里访平台流转，即建设为一网通管、浙里访“双平台流转”，使给出的答复意见满足信访的答复要求。 | |  |  |  |  |
| 29 | 首页设计与开发 | 业务协同管理平台的页面UI设计以及功能的开发，包含：通知公告、办结事件、业务记录、案件满意度、案件分析等快捷模块设计 | | |  |  |  |  |
| 30 | 业务受理 | 多媒体受理 | 直接答复 | |  |  |  |  |
| 31 | 网络交办 | |  |
| 32 | 暂存 | |  |
| 33 | 设为无效件 | |  |
| 34 | 退回件受理 | 直接答复 | |  |  |  |  |
| 35 | 网络交办 | |  |
| 36 | 暂存 | |  |
| 37 | 设为无效件 | |  |
| 38 | 办理流程辅助 | 部门推荐 | 根据历史工单交办部门，结合案件信息形成案件部门匹配模型，新受理案件通过匹配模型进行匹配，形成相关部门推荐信息 |  |  |  |  |
| 39 | 政策推荐 | 工作人员在处理案件时，系统会根据案件描述提取关键字并进行建模，将关键字模型和描述相结合与政策库中知识进行特征匹配，将匹配度最高的结果推荐给工作人员。 |  |  |  |  |
| 40 | 关联案件推荐 | 根据历史工单信息，反映人信息与案件信息，提取相应关键字，匹配相似度较高的工单进行推荐，新受理案件可与历史案件相关联。 |  |  |  |  |
| 41 | 待办事项 | 中心分流 | 工单交办 | 针对需交办给镇街处理的工单，可交办 |  |  |  |  |
| 42 | 工单退回 | 针对描述不清或信息补充错误的工单，可退回 |  |
| 43 | 继续受理 | 针对需交办给多个镇街的工单，可继续受理交办 |  |
| 44 | 未办理件 | 工单反馈 | 针对镇街能解答的工单，可看反馈给中心 |  |  |  |  |
| 45 | 工单退回 | 针对中心交办错的工单，可退回。 |  |
| 46 | 延期申请 | 针对期限内无法办理的工单，可向中心申请延期 |  |
| 47 | 新接收件 | 签收 | |  |  |  |  |
| 48 | 已反馈件 | 办结 | |  |
| 49 | 已督办件 | 中心可查看已督办的件。 | |  |
| 50 | 已办理件 | 镇街单位已反馈或已退回的件。 | |  |
| 51 | 已退回件 | 退回 | |  |
| 52 | 延期申请审核 | | 针对镇街提交的延期申请，中心可通过或驳回 |  |  |  |  |
| 53 | 新收督办件 | 督办反馈 | 镇街可反馈中心的督办。 |  |  |  |  |
| 54 | 详情 | 基本信息 | 展示该件基本信息 |  |  |  |  |
| 55 | 业务流转信息 | 展示该件业务流转信息 |  |
| 56 | 审核信息 | 展示该件的所有延期申请审核信息 |  |
| 57 | 督查办理 | 展示该件的所有的督办信息 |  |
| 58 | 已办事项 | 已交办件 | 备注 | 针对已交办的工单，中心可填写备注。 |  |  |  |  |
| 59 | 督办 | 针对重要的工单，中心可督办。 |  |
| 60 | 办结事项 | 已办结件 | 回访 | 针对已办结的件，中心可抽查回访 |  |  |  |  |
| 61 | 不满意件 | 回访 | 针对不满意的件，中心需回访。 |  |
| 62 | 统计报表功能 | 受理报表:“一呼解忧”全渠道的受理量、在线服务以及内容类报表 | | |  |  |  |  |
| 63 | 处理报表: “一呼解忧”回访量、交办处报表，办理单位统计报表，根据转办时间统计办理单位的按时办复率、按时反馈率、办结率、逾期次数 | | |  |  |  |  |
| 64 | 综合报表: “一呼解忧”运营管理统计报表 | | |  |  |  |  |
| 65 | 智慧信访 | 智能派单模块 | AI算法模型：算法模型开发。基于历史真实分派数据进行深度学习，构建智能分派算法模型，从而实现信件的智能分派。 | 数据清洗：在用户反映内容中，对用户反映内容最终目的的识别是无效的，甚至会产生负面影响，对该类数据进行剔除。 |  |  |  |  |
| 66 | 特征工程：经过无用词剔除后的用户反映内容较为干净，但是一段文本中每个词对其表达的核心思想的贡献程度是不同的。特征工程就是找出对核心思想贡献较多的一部分词，用作计算机识别用户反映内容类别和推交办部门推荐的特征。 |  |  |  |  |
| 67 | 内容类别分类模型设计：通过用户反映内容、发生地、反映内容、信访途径、是否扬言、目的、内容分类、办理方式、办结信息、回访情况等特征，用深度学习模型构建反映内容分类器。 |  |  |  |  |
| 68 | 交办部门推荐设计：交办部门的推荐基于用户反映内容，用户反映内容的类别，用户反映内容的目的三个特征向用户推荐交办部门。通过textCNN文本分类器模型来对用户反映内容进行特征提取，从而完成交办部门的推荐。 |  |  |  |  |
| 69 | 训练用户反映内容分类模型和交办部门推荐模型：基于近几年的工单历史数据，来构建一个可以准确实现分类的模型，并通过微调，保证模型可以充分挖掘用户反映内容句子中每一个关键信息，实现识别准确率的最大化。 |  |  |  |  |
| 70 | RPA流程自动化：机器人流程定制化开发。 | 机器人工厂（RPA 设计器）：智能派单业务流程梳理与设计 |  |  |  |  |
| 71 | 终端机器人设计器流程加载，实现业务流程自动化运行 |  |  |  |  |
| 72 | 接口开发：完成机器人流程与算法模型之间的信息互通交换接口开发工作，保证系统间各部分子模块间可以正常协作完成工作。 | |  |  |  |  |
| 73 | 重点信访人员 数据采集 统计分析 监测预警（需要业主方提供数据支持） | 进京集体访 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 74 | 来省集体访 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 75 | 进京扰序未依法及时处置或未及时化解 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 76 | 被送至国家分流安置点后未及时劝返接离和落地交接，发生滞 留或倒流的 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 77 | 户籍地、居住地和事权地不一致的 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 78 | 来信、走访、网上信访诉 求总量 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 79 | 百万人口进京走访量 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 80 | 国家信访局登记的来信和网上信访件 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 81 | 来信、走访、网上初次信访事项化解率 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 82 | 来信、 走访、网上重复信访比率 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 83 | 信访积案化解清零 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 84 | 已交办信访积案全部清零 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 85 | 已清零信访积案每月再次信访率 | 统计分析，进行平台和信息预警，提供应急处置预案模板可自定义，可在驾驶舱呈现 |  |  |  |  |
| 86 | 极端访监测 | 扬言件、信访积案 |  |  |  |  |
| 87 | 重点镇街监测 | 镇街、重点信访人数、较上期同比对比分析 |  |  |  |  |
| 88 | 满意率统计分析 | 国家信访局登记的信访事项 | |  |  |  |  |
| 89 | 事权单位和信访机构信访事项处理群众满意率 | |  |  |  |  |
| 90 | 萧山乡镇（街道）五色图 | 对驾驶舱进行建设，增加乡镇（街道）国家级、省级信访积案化解进度“动态五色图”应用展示，可以进行乡镇与机关单位的互相切换。（需要业主方提供数据支持） | |  |  |  |  |
| 91 | 效能指数 | 按照杭州效能指数考核要求（市系统数据），展现交办数、按期办结率、回访核实率、群众评价满意率、重复交办率、并根据考核公式（萧山信访局提供）模拟计算得分，按照市系统刷新频率一天一更新。可在驾驶舱呈现。 | |  |  |  |  |
| 92 | 七张清单 | 突发预警 | 按照镇街和分类进行切换，包括所属街道、承办量、环比对比分析 |  |  |  |  |
| 93 | 重点案件监测 | 按照督办件和批示件进行切换，包括分类、所属镇街、反映内容 |  |  |  |  |
| 94 | 四大专项行动 | 依据四大专项行动的监管内容进行数据采集、统计分析、监测预警、成果展示、可视化展现（需要业主方提供数据支持） | |  |  |  |  |
| 95 | 十三专班 | 依据十三专班工作职责和范围进行对应数据采集、监测预警、成果展示、可视化展现（需要业主方提供数据支持） | |  |  |  |  |
| 96 | 坐席监控管理 | 针对萧山区信访局坐席工作开展、运营管理、效能指数开展的统计分析、监测预警、效能分析：当日话务数据情况（受理量、人社话务量、综合席话务量、法律席话务量、接通率、受理质量满意率、上导准确率）数据实时更新。 当月话务数据情况（参照当日）、坐席亮灯、监测预警（扬言件、特级件、紧急件）高频来电预警问题展示、24小时话务量展现图、热点话务分类圆饼图（当月、当日）。各话务员以工号 展现交办件的办理质量满意率以及各话务员重复交办率（最高的排前面）。当日来电交办多的单位排序。可在驾驶舱做呈现和监测预警、平台进行管理。 | | |  |  |  |  |
| 97 | 应急预警功能 | 提供扬言件预警，预警展示指定查询条件下的扬言件。 | | |  |  |  |  |
| 98 | 提供突发事件预警，预警展示指定查询条件下的数量增幅异常的事件。 | | |  |  |  |  |
| 99 | 综合查询功能 | 业务记录查询 | | |  |  |  |  |
| 100 | 扬言件查询 | | |  |
| 101 | 重点信访人查询 | | |  |
| 102 | 辅助模块 | 通知公告管理 | | 发布新的通知公告信息，支持对已有通知公告信息管理维护。 |  |  |  |  |
| 103 | 政策问答 | | 政策问答维护。 |  |
| 104 | 系统管理模块 | 权限设置 | 机构管理 | 机构单位的信息的增删改查。 |  |  |  |  |
| 105 | 部门管理 | 机构下部门信息的增删改查。 |  |
| 106 | 用户管理 | 部门下用户信息的增删改查。 |  |
| 107 | 行政区划管理 | 市级、区县级、乡/所级行政区划信息的增删改查。 |  |
| 108 | 基础数据 | 数据字典 | 业务平台常用数据库元素增删改查 |  |  |  |  |
| 109 | 地址管理 | 各级办事单位行政地址的管理和维护。 |  |
| 110 | 工作时间管理 | 各级办事单位工作时间管理和维护 |  |
| 111 | 内容分类 | 工单内容分类的增删改查。 |  |
| 112 | 分机IP管理 | 分机号、ip地址的增删改查。 |  |
| 113 | 系统参数管理 | 业务平台系统参数的增删改查。 |  |
| 114 | 报表管理 | 统计报表目录的增删改查。 |  |
| 115 | 日志管理 | 登录日志 | 各账号登录日志查询。 |  |  |  |  |
| 116 | 操作日志 | 各账号操作日志查询。 |  |
| 117 | 网关服务 | 服务路由 | 服务路由的增删改查。 |  |  |  |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| 118 | **5G智慧联络中心** | 5G智慧联络中心 | 5G视频IVR | 视频IVR并发数 | 60路视频IVR | 万元/路 | 60路 |  |  |
| 119 | 识别切换 | 5G呼入与语音呼入识别，可进行自动切换 |  |  |  |  |
| 120 | 欢迎可视化 | 具备5G模式的可视化欢迎界面，可播放宣传视频，热点推送，最新政策等。 |  |  |  |  |
| 121 | 智能可视化导航 | 从传统的语音导航提示，建设成可视化智能导航机器人，更加友好方便的进行界面功能导航。 |  |  |  |  |
| 122 | 排队等待可视化 | 在进入人工队列时，增加可播放的视频，视频通常是常见业务，最新政策等。 |  |  |  |  |
| 123 | 智能可视化问答 | 从传统的语音一问一答，建设成与智能问答机器人进行交互，并对内容进行可视化，直观的对问答情况进行界面展示(不包含视频制作)。 |  |  |  |  |
| 124 | 5G视频客服 | 视频客服 | 20路视频客服 | 万元/路 | 20路 |  |  |
| 125 | 音视频通话 | 支持音质视频模式，用户在通话中不希望进行视频互动时可以选择语音模式。 |  |  |  |  |
| 126 | 内容提取 | 语音转文本后，将自动提取文本中的关键词并高亮展示，支持回填至工单。 |  |  |  |  |
| 127 | 知识库联动 | 语音转文本后，根据提取出的关键词内容，可以自动匹配知识库中的问答内容，方便坐席进行诉求解答。 |  |  |  |  |
| 128 | 坐席辅助实时转写 | 可以在通话过程中，实时将通话双方的语音对话内容进行文本的转换，并展示出来，供对话方查看。 |  |  |  |  |
| 129 | 5G视频系统集成 | 5G视频坐席与12345业务系统集成，保证业务通畅 |  |  |  |  |
| 130 | 5G消息 | 智能回落 | 视终端支持情况，智能回落多种消息。 |  |  |  |  |
| 131 | 富媒体消息 | 支持高清图片、音频、视频、位置、文件等富媒体内容，带来更高的点击率。 |  |  |  |  |
| 132 | 消息菜单 | 定制化的菜单按钮和底部、悬浮菜单，支持自定义H5，有效提升转换率。 |  |  |  |  |
| 133 | 消息智能交互 | 聊天式的智能交互，语音识别、语意识别、智能识图等AI能力加持，服务更便捷。 |  |  |  |  |
| 134 | 业务回访 | 根据业务需求的具体情况，通过工单类型、单号等信息生成具体的业务回访模板，5G消息平台可以发送该回访问卷至用户手机端进行业务办理回访调查。 |  |  |  |  |
| 135 | 精准推送 | 根据用户画像信息，精准推送政策热点、问卷调查、业务情况等消息内容。 |  |  |  |  |
| 136 | 发送消息数量 | 5G消息，总计20万条消息 | 万元/条 | 200000条 |  |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| 137 | **12345适配建设** | 云通信租赁 | 在原萧山区12345系统基础上继续提供3年60路政务云通信服务，此次政务云通信服务采用租赁模式，租赁时限为3年12345云通信租赁。（3年-60路坐席） | | | 万元/路·年 | 60路，3年 |  | 租赁 |
| 138 | 坐席辅助建设 | 建设坐席辅助20路。 | | | 万元/路 | 20路 |  |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| 139 | **数据接口与平台对接** | 省市民呼我为接口对接 | 热线通话信息对接 | | |  |  |  |  |
| 140 | 热线工单数据信息对接 | | |  |
| 141 | 事项办理过程及结果信息对接满意度 | | |  |
| 142 | 满意度评价信息对接 | | |  |
| 143 | 一网统管数据对接 | 信访数据交办接口，提供基础受理信息 | | |  |  |  |  |
| 144 | 工单结果信息查询接口 | | |  |
| 145 | 查询待办工单接口 | | |  |
| 146 | 确认待处理工单接口 | | |  |
| 147 | 办结工单接口 | | |  |
| 148 | 接入单位处理退回接口 | | |  |
| 149 | 延期申请信息接口 | | |  |
| 150 | 延期申请审核结果获取接口 | | |  |
| 151 | 满意度信息获取接口 | | |  |
| 152 | 镇街系统 接口 | 信访数据增加接口 | | |  |  |  |  |
| 153 | 本地信访件上传接口 | | |  |
| 154 | 重点信访件上传接口 | | |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| **硬件部分费用** | | | | | | | | | |
| **序号** | **硬件设施** | **具体说明** | | | | 数量 | 单位 | 单价（万元） | 总价（万元） |
| 155 | **话机耳麦** | 20套通信设备，每套均包含话机和耳麦 | | | | 20 | 套 |  |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| **其他费用** | | | | | | | | | |
| **序号** | **其他费用** | **具体说明** | | | | 数量 | 单位 | 单价（万元） | 总价（万元） |
| 156 | **其他费用** | 软件评测 | | | | 1 | 次 |  |  |
| 157 | 等保评测：等保二级 | | | | 1 | 次 |  |  |
| 158 | 渗透测试服务 | | | | 1 | 次 |  |  |
| 159 | 风险评估服务 | | | | 1 | 次 |  |  |
| **合计** | | | | | |  | | | |
| **总计** | | | | | |  | | | |

□二、中小企业声明函

**□[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件5）。]**

**☑[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“专门面向中小企业”即本项目或标项为预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业应在资格文件部分提供中小企业声明函，报价文件中无需重复提供。]**

# 附件

**附件1：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。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

**附件4：业务专用章使用说明函**

**业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）项目【项目编号： 】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：中小企业声明函**

**🞎中小企业声明函（货物）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**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。**

注：1.填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”填写，不得缺漏；②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；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，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。

2.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》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；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，投标人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.招标文件提供的货物清单中每样货物（配件、辅料等材料除外）的制造商均要求为中小企业，即每样货物（配件、辅料等材料除外）的制造商均应在声明中填写。标的所属行业中小企业划分标准如下：

**🞎中小企业声明函（工程）**

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（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 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。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。

投标人名称（电子签名）：

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。**

注：1.填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”填写，不得缺漏；②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；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，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。

2.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》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；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，投标人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.标的所属行业中小企业划分标准：

🗹**中小企业声明函（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（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，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。

投标人名称（电子签名）：

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。**

注：1.填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”填写，不得缺漏；②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；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，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。

2.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》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；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，投标人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.标的所属行业中小企业划分标准： **软件和信息技术服务业。****从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。**

**附件6：联合体协议**

**联合体协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合体协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）【项目编号： 】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价给予6%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

4、其他：

联合体牵头人名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：分包意向协议**

**分包意向协议**

（中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。）

（投标人名称）若成为（项目名称）【项目编号： 】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，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，对大中型企业的报价给予6%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。

投标人名称(电子签名/公章)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

日期： 年 月 日