**宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目**

**政**

**府**

**采**

**购**

**文**

**件**

**采购编号：NBITC-202231316G**

**采 购 人：中共宁波市委宁波市人民政府信访局**

**代理机构：宁波市国际招标有限公司**

**编制日期：2023年1月**

**温馨提醒**

**1、投标文件应按采购文件要求将“资格文件”、“商务和技术文件”、“报价文件”分别编制。**

**2、采购人可以对已发出的采购文件进行必要的澄清或者修改，将以“更正公告”的形式发布在政采云平台，供应商应及时登录政采云平台，进行浏览并下载，未及时浏览下载的责任自负。**

**3、建议供应商自带电脑，以便于开标现场解密投标文件。**

**4、中标后须提供纸质投标文件1套**

**目 录**

[第一章 采购公告 1](#_Toc25375)

[第二章 采购内容与服务需求 4](#_Toc6226)

[第三章 投标须知 21](#_Toc16171)

[第四章 评标办法及标准 30](#_Toc24566)

[第五章 采购合同样本 39](#_Toc31699)

[第六章 附件 45](#_Toc885)

**第一章 采购公告**

项目概况

宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目采购项目的潜在供应商应在政府采购云平台（[www.zcygov.cn）获取（下载）采购文件，并于2023年2月](http://www.zcygov.cn）获取（下载）招标文件，并于2022年10月)9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：NBITC-202231316G

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

预算金额（元）：11916000

最高限价（元）：11916000

采购需求：

标项一：

标项名称: 宁波市“浙里甬情通”场景应用建设

数量:1

预算金额（元）: 11916000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：项目主要建设内容包括软硬件配套服务、业务应用建设、应用支撑建设、信息资源建设等，详见第五章 采购内容与服务需求。

备注：/

合同履约期限：自合同签订生效之日至合同全部权利义务履行完毕止。

本项目（否）接受联合体投标。

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）、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：无。

**三、获取采购文件**

时间：2023年1月20日至2023年2月1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）：政府采购云平台（www.zcygov.cn）

方式：供应商登录政府采购云平台（www.zcygov.cn）的注册账号后，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。如有疑问请及时咨询网站客服，咨询电话：4008817190。获取采购文件前，供应商应按照《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》的规定在“浙江政府采购网（zfcg.czt.zj.gov.cn）”上进行供应商注册申请，并通过财政部门的终审后登记加入到“浙江省政府采购供应商库”。中标供应商必须注册并登记加入“浙江省政府采购供应商库”。具体要求及注册申请流程详见《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》（浙财采监字{2009}28号）和浙江政府采购网“网上办事指南”的“供应商注册申请”。注册咨询电话：4008817190，如未注册的供应商，请注意注册所需时间。本采购公告附件中的采购文件仅供阅览使用，供应商应在规定的采购文件提供期限内在政采云平台登录上述供应商注册的账号后获取采购文件，未在规定的采购文件提供期限内或未按上述方式获取采购文件的，其投标均视为无效，并不得对采购文件提起质疑投诉。

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：2023年2月9日14:00（北京时间）

投标地点（网址）：政采云平台（https://www.zcygov.cn），通过政采云投标客户端进行投标。

开标时间：2023年2月9日14:00（北京时间）

开标地点（网址）：政采云平台（https://www.zcygov.cn）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，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。

2.其他事项：（1）根据《〈政府采购法实施条例〉释义》，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，取得营业执照的分支机构可以以分公司名义参与投标，采购文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”；（2）本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。（3）标前准备：各供应商应在投标截止时间前确保成为浙江政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。（供应商CA申领操作指南：https://help.zcygov.cn/web/site\_2/2018/11-29/2452.html，完成CA数字证书办理预计一周左右，请供应商自行把握时间）（4）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，不得参加同一子包号的投标。（5）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的投标。（6）落实的政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库[2014]68号)、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号、《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库〔2004〕185号）。

**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：中共宁波市委宁波市人民政府信访局

地 址：浙江省宁波市宁穿路2101号

传 真：/

项目联系人（询问）：陈老师

项目联系方式（询问）：0574-89182419

质疑联系人：林老师

质疑联系方式：0574-89185048

 2.采购代理机构信息

名 称：宁波市国际招标有限公司

地 址：日湖世茂中心1号楼8楼

传 真：0574-87388460

项目联系人（询问）：王旭睿、郑灵、严锋

项目联系方式（询问）：0574-87128864

质疑联系人：夏伟立

质疑联系方式：0574-87128864

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：宁波市采购办

地 址：/

传 真：/

联系人 ：李老师

监督投诉电话：0574-89388042

**第二章 采购内容与服务需求**

## **一、项目背景及建设目标**

**项目背景：**为贯彻落实习近平总书记的重要讲话精神，落实时任省委书记袁家军在《关于2021年上半年浙江省“领导留言板”留言办理情况的报告》上的批示要求和市委书记彭佳学在《宁波信访》第34期的批示精神，及中共浙江省委浙江省人民政府信访局《关于开展“民呼我为—宁波”数字化应用场景建设试点的通知》等要求，项目以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行以人民为中心发展理念，按照省市数字化改革总体部署要求，对照党建统领整体智治系统“民主法制”跑道要求，依托省、市一体化智能化公共数据平台，充分运用数字化手段，谋划建设“浙里甬情通”场景应用，通过持续迭代升级和增量开发，实现一库汇聚数据、一窗统一受理、一体业务联动、一键智能办理、一站分析研判、一图绩效考评、一屏尽览全局，推动与基层智治系统的双向贯通，做到系统对接、业务穿透、数据贯通、应用落地。

**建设目标：**根据省数字化改革总体方案要求，基于“基层智治平台”，依托省民呼我为统一平台，打造浙里甬情通”场景应用建设项目，实现咨询投诉全量掌握、处理资源全面整合、处理机制更加完善、协同应用更加高效、咨询投诉闭环处置的社会咨询投诉调处化解体系，不断提高社会治理科学化、社会化、法治化、智能化水平。

1）通过“浙里甬情通”场景应用建设，实现各类民声渠道应归尽归，民声渠道从归集走向融合，将“浙里甬情通”建成为宁波市的“民呼”总渠道、总通道。2）健全制度体系。完善人民建议征集机制、民声诉求闭环处置机制、民意汇聚机制、民意分析机制、绩效评价机制、标准规范体系等，推动民呼我为制度重塑、流程再造、迭代升级、示范引领，力争打造全省“民呼我为”工作体系的宁波样板。3）提升工作实效。推动民声事项风险隐患实时预警、办理处置实时多跨、监督绩效实时评估、分析研判实时高效，完成“重大活动安、诉求总量降、北京去人少、初次化解升、民声呼应好”的信访考核目标，实现“让群众发声更方便、职能部门办理更高效、党委政府决策更科学”。

## **项目建设内容（采购清单）**

本项目建设内容主要包括软硬件配套服务、业务应用建设、应用支撑建设、信息资源建设等。其中：

1、软硬件配套服务。主要包括防火墙、国产操作系统、国产数据库、国产中间件、数据加密系统、数据脱敏系统、智能客服配套软件，并在此基础上实现提供相关整合；智能客服配套软件包括：知识库模型、电话客服机器人系统、电话客服机器人系统授权、ASR基础软件授权、在线客服机器人系统、在线人工座席平台、在线人工座席平台授权等，并在此基础上提供定制开发服务。

2、业务应用建设。主要包括驾驶舱、民声汇、我先为、一键办、综合判、风险哨、异访治（依法规制）、协同督、绩效评和营商环境督查等功能。

3、应用支撑建设。包括全景知识库、智能座席辅助和应用基础设置等相关功能开发。

4、信息资源建设。充分利用宁波市政务云资源，采用信创云和非信创云相结合的方式进行部署，申请相关计算资源、存储资源和安全服务资源等。根据省、市一体化智能化公共数据平台建设要求，制定民声诉求业务相关数据标准，依托省、市一体化智能化公共数据平台接入多个数据源民声诉求数据，经过数据采集、数据治理、数据入仓等处理，构建主题库、专题库和业务标签库等，为业务应用提供数据支撑服务。

**采购清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 建设内容 | 数量 | 备注 |
| （一） | **软硬件配套服务** |  |  |
| 1 | 防火墙 | 1台 |  |
| 2 | 国产操作系统 | 2套 |  |
| 3 | 国产数据库 | 4套 |  |
| 4 | 国产中间件 | 1套 |  |
| 5 | 数据加密系统 | 1项 |  |
| 6 | 数据脱敏系统 | 1项 |  |
| 7 | 智能客服配套软件 |  |  |
| 7.1 | 知识库模型 | 1项 |  |
| 7.2 | 电话客服机器人系统 | 1项 |  |
| 7.3 | 电话客服机器人系统授权 | 100路 | 包括100路ASR、TTS软件授权 |
| 7.4 | ASR基础软件授权 | 130路 | 其中100路ASR软件授权应用于实时台席辅助系统，30路ASR软件授权应用于智能质检系统。 |
| 7.5 | 在线客服机器人系统 | 1项 |  |
| 7.6 | 在线人工座席平台 | 1项 |  |
| 7.7 | 在线人工座席平台授权 | 50路 |  |
| **（二）** | **业务应用建设** |  |  |
| 1 | 甬情通驾驶舱 | 1项 |  |
| 2 | 民声汇子应用 | 1项 |  |
| 3 | 我先为子应用 | 1项 |  |
| 4 | 一键办子应用 | 1项 |  |
| 5 | 综合判子应用 | 1项 |  |
| 6 | 风险哨子应用 | 1项 |  |
| 7 | 异访治子应用 | 1项 |  |
| 8 | 协同督子应用 | 1项 |  |
| 9 | 绩效评子应用 | 1项 |  |
| 10 | 营商环境督查子应用 | 1项 |  |
| 11 | 接口 | 1项 |  |
| （三） | **应用支撑建设** |  |  |
| 1 | 全景知识库 | 1项 |  |
| 2 | 智能座席辅助 | 1项 |  |
| 3 | 系统管理 | 1项 |  |
| **（四）** | **信息资源建设** |  |  |
| 1 | 数据采集 | 1项 |  |
| 2 | 数据处理 | 1项 |  |
| 3 | 数据库设计 | 1项 |  |

## **技术需求**

1. **总体性能指标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **性能指标要求** |
| 1 | 系统7×24小时可用，系统的可用时间百分比不低于 99%。要求数据存取服务准确，不能丢失数据。 |
| 2 | 系统应支持国产与非国产设备兼容访问。 |
| 3 | 系统可用性指标参数：（1）系统应能支持 1000个以上并发用户的访问。（2）系统响应的平均时间要求不超过2秒。 |
| 4 | 系统提供良好的业务响应时间、后台处理的匹配关系，每次业务处理时间应在 5 秒内完成。 |
| 5 | 常用报表及汇总分析响应时间不超过5秒, 复杂报表及汇总分析响应时间不超过10秒。 |
| 6 | 系统应能支持兆级规模数据的快速存储，其中，千条数据以内的数据加载和存储，平均响应时间在 2 秒之内；千条数据以内的统计，平均响应时间在 5 秒之内。 |
| 7 | WEB查询、访问、统计分析等服务恢复在4小时以内。数据库恢复在24小时以内，不丢失数据。 |
| 8 | 用户角色与权限设置向下逐级授权管理。能够对数据的取值范围进行设定，可对数据进行校验和审计。 |
| 9 | 系统关键软硬件系统应有一定的备份措施，保证系统的不间断运行，系统应具有软件故障在线恢复的能力，故障平均修复时间不超过0.5小时。 |
| 10 | 为了确保系统内部数据的完整性和可靠性，系统必须提供有效的安全保密措施，确保整个系统的安全运行。 |
| 11 | 数据库支持大对象导入导出，单机单表10GB大对象文件平均导入时间小于60秒，平均导出时间小于30秒。 |
| 12 | 数据库提供表数据备份功能，单节点单线程备份性能大于1000MB/s，提供表数据恢复功能，单节点恢复性能大于800MB/s。 |

1. **软硬件配套服务技术参数**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **建设内容** | **技术参数要求** |
| 1 | 防火墙 | 标准2U设备,不少于6个千兆电口、4个千兆光口；内存：不低于16G,硬盘：不低于1TB；网络层吞吐量：不低于9000Mbps,应用层吞吐量：不低于4000Mbps;TCP新建连接数不低于：90万；TCP并发连接数不低于1200万。提供3年原厂质保。投标人提供的产品须在信创目录内。 |
| 2 | 国产服务器操作系统 | 具备文件管理、设备管理、日志管理、服务管理、进程和监控管理、网络管理、资源管理、软件包管理、硬盘管理等基本功能，提供语言支持工具、集成开发平台、管理工具等常用工具，支持KVM、DOCKER虚拟化技术，并提供远程网络批量部署。投标人提供的产品须在信创目录内。 |
| 3 | 国产数据库 | 1.数据安全存储和管理，适配龙芯、兆芯、飞腾、海光CPU，麒麟、中科方德等操作系统；2.产品可支持主备集群、读写分离集群、共享存储集群等集群；3.支持并行处理能力，支持INSERT ALL同时插入多张表；支持一次插入多条记录；4.兼容Oracle数据字典视图和系统包，兼容PL/SQL操作语句，兼容Oracle、Mysql、SQLServer、DB2、PostgreSQL的常用系统函数。投标人提供的产品须在信创目录内。 |
| 4 | 国产中间件 | 1.提供WEB服务、EJB服务、消息服务；2.提供高可用性，不依赖固定 HA 软件，支持 Web Server 的双机状况监控与备份切换，避免均衡负载器的单点故障；3.提供访问过滤配置功能，能够拒绝某 IP 或IP 段的机器访问 Web 应用，达到防攻击效果；4.支持集群的集中管理，包括节点安装、负载集群的自动配置，资源管理（如：JDBC 数据源）、实例管理（如：集中部署、启停、状态监控等），集中监控（资源、实例）等；5.提供类加载冲突检测工具，可以检测出应用部署和运行过程中哪些类存在类加载冲突问题，并能自动生成冲突检测报告，方便快速定位和解决应用类加载问题。投标人提供的产品须在信创目录内。 |
| 5 | 数据加密系统 | 数据库加密系统是一款利用存储透明加密技术，对敏感数据进行加密，防止敏感数据泄露和数据库拖库的安全产品，主要包括：对敏感数据进行透明加密；识别非法访问并及时阻断；在线数据特权账号访问管理；运维操作数据即时动态脱敏；防范敏感数据危险操作；合规管理等功能。产品参数：1.默认数据库实例：16个；2.基础功能：资产管理、加解密、报表；3.离线解密；4.支持国产化环境（密评版本）；5.支持HA6.支持加密卡 / 加密平台适配。支持部署在宁波市政务云信创环境。 |
| 6 | 数据脱敏系统 | 数据脱敏系统结合客户各种应用场景的需求，比如：开发环境、测试环境、数据开放共享环境、影像pacs环境等，对敏感信息通过脱敏规则进行数据变形，漂白和替换；可以自动发现敏感数据、智能化数据梳理，支持数据库、大数据、文本等脱敏数据源；拥有增量方式读取数据源、保持脱敏后数据的业务一致性等特点。需脱敏数据源总容量不高于1T。包含3年原厂质保服务。支持部署在宁波市政务云信创环境。 |
| 7 | 智能客服配套软件 |  |
| 7.1 | 知识库模型 | （1）工单知识智能挖掘模型。利用机器学习技术，通过对工单的非结构化内容进行智能理解，提取工单中的相关核心信息。（2）热点知识智能挖掘模型。通过分析热点事件挖掘处理流程，设计一种对热点事件数据挖掘的半结构化特征提取算法。（3）文本纠错模型。文本纠错是在定义识别错误类型（多词、少词、错词和词序不当）的基础上搭建语义理解纠错模型，使用该模型利用其中的语言模型困惑度对候选集进行识别处理得到最优解进行纠错。（4）智能检索模型。以知识和检索词的相关度为基础，综合考虑知识的重要性等指标，应用语言模型和领域语料库，深度挖掘用户特征，精准理解搜索内容含义，实现智能语义搜索。 |
| 7.2 | 电话客服机器人系统 | 电话客服机器人系统是基于人工智能、深度学习、语音识别和语音合成等技术，围绕特定场景进行电话端语音交互服务的系统。电话客服机器人可模拟人工客服，在电话端接听呼入的电话，并根据用户提问自动应答。具体建设功能包含：意图识别模型、智能IVR导航、语音自学习平台、语音语义一体化-智能承接语、按键与语音识别混合模式、智能打断、端点检测、噪音消除、可视化流程编辑、转人工设置、多轮对话反问引导等功能。**关键技术指标要求：**来电意图识别准确率大于97%，需提供国家级第三方信息技术检验检测机构或CMA、CNAS资质机构的测评报告复印件（加盖投标人公章）。 |
| 7.3 | 电话客服机器人系统授权 | 电话客服机器人系统授权可支持同时接听的机器人并发路数。需提供：不少于10个机器人实例授权；100路电话客服机器人语音引擎ASR授权；100路电话客服机器人语音合成TTS授权。 |
| 7.4 | ASR基础软件授权 | 实时语音识别，对不限时长的音频流做实时识别，达到“边说边出文字”的效果，内置智能断句，可提供每句话开始结束时间。可支持语音转译、语音助手等场景。需提供：100 路坐席辅助语音引擎授权；30 路智能质检语音引擎授权。**关键技术指标要求：**识别准确率：中文语音识别率大于等于97%，英文语音识别率大于等于97%。方言识别：具备地方方言识别能力。语音自学习：可实现句子级、篇章级文本优化功能；可实现热词优化功能，文本自学习平均生效时间2min以内；对于语音识别的结果，支持自动过滤语气词功能；对于语音识别的结果，支持自动将中文大写数字转化为相应阿拉伯数字。在12GB的模型下，语音识别平均延迟低于100毫秒。以上各项能力，需提供国家级第三方信息技术检验检测机构或CMA、CNAS资质机构的测评报告复印件（加盖投标人公章） |
| 7.5 | 在线客服机器人系统 | 在线客服机器人（Intelligent Chatbot）是基于自然语言处理（NLP）和人工智能（AI）技术打造的在线端的智能交互系统。在线客服机器人可部署在门户网站、APP、微信等众多渠道，7X24小时提供不间断的智能问答服务。具体建设功能包含：语义理解、多轮对话、机器人管理、机器人部署、全局布防、全局拒识、对话工厂、实体管理、知识聚类、相似问题推荐、模型训练、Chat UI 、知识挖掘、知识健康检查、机器人训练、自定义问答策略配置。**关键技术指标要求：**转文本后语义理解正确率大于等于97%；应支持简称、别称、代码、数字的理解；应支持对典型错别词的容错理解；应支持概念间语义理解（例如，上下位关系理解）、部分整体关系理解、地理位置关系理解、因果关系理解、时序关系理解、近义关系理解；具备根据业务需求的信息相关计算方法选择功能，如可根据实际业务需求采用词频、权重、支持向量机等不同的文本相关度计算方法。以上各项能力，需提供国家级第三方信息技术检验检测机构或CMA、CNAS资质机构的测评报告复印件（加盖投标人公章）。 |
| 7.6 | 在线人工座席平台 | 在线人工坐席平台是提供人工实时在线通讯的IM系统及坐席工作系统。在线人工坐席平台可在直接实现人人沟通，结合在线机器人系统还可实现人机协作服务，支持文本和语音沟通。具体建设功能包含：机器人转人工服务、排队等待功能、技能组管理、智能路由、工作时间设置、IM底座、坐席工作台、客服管理、知识库查询和推荐。 |
| 7.7 | 在线人工座席平台授权 | 本项目需要采购IM平台人工客服座席基础软件授权，授权路数为50路，该授权允许同一时段，不少于50个客服人员可以同时在线服务。 |

1. **业务应用建设**
2. **甬情通驾驶舱**

驾驶舱通过汇聚12345政务服务热线、民生e点通、81890、营商环境专项投诉等各种受理渠道核心指标数据，以丰富的可视化图表形式展示业务开展情况、取得成果等，重点体现民声汇、一键办、一号听和宁波本地化特征。

主要包括驾驶舱主屏、民声汇子屏、异访治子屏、协同督子屏、综合判子屏、风险哨子屏、绩效评子屏。

驾驶舱主屏：应支持显示民呼端和办理端核心指标信息，包括民声汇、异访治、协同督、绩效评、综合判、风险哨、分析专报等内容。

民声汇子屏：应支持要展示民声汇场景的核心指标内容，并结合地图进行展示。

异访治子屏：应支持展示依法规制应用场景的核心指标内容，并结合地图进行展示。

协同督子屏：应支持展示协同督应用场景的核心指标内容，并结合地图进行展示。

综合判子屏：应支持展示综合判应用场景核心指标内容。

风险哨子屏：应支持展示风险哨应用场景的核心指标内容。

绩效评子屏：应支持展示绩效评应用场景的核心指标内容。

1. **民声汇子应用**

基于浙里办开发，为群众提供民声诉求发声服务，通过浙里办app的浙里甬情通应用统一入口，群众可选择12345、81890、民生e点通等渠道进行民声诉求问题上报。

主要包括：一屏汇聚、一窗受理、一号咨询。

一屏汇聚 ：应支持汇聚12345、81890、96345、民生e点通、12309等各渠道受理入口。

一窗受理 ：应支持为群众提供诉求统一受理服务，在浙里办移动应用为市民或企业提供咨询、投诉、求助、查询、评价等前端页面功能。

一号咨询 ：应支持以知识库和智能机器人为支撑，为社会公众提供7\*24小时的智能化解答服务。

1. **我先为子应用**

基于浙里办开发，通过文字、图片、音频、视频、漫画等多种形式对政府各个部门涉及民生、营商环境等相各类政策文件进行解读，便于群众和企业能够及时、准确的了解政策内容，做好政策宣传工作，避免因为对政策的理解偏差导致的各类咨询、投诉等事项。

我先为包括政策解读、案例发布、领导接听、录/直播。

政策解读 ：支持通过多种形式对政府各个部门涉及民生、营商环境等相各类政策文件进行解读，包括热点政策解读、业务流程解读、常用计算器、专题政策推送等功能。

案例发布 ：应支持根据事件特征，对历史民声和营商环境等各类诉求事项进行分析和整理，形成典型案例专题信息，包括案例发布、案例查看、基础管理的功能。

领导接听 ：应支持相关领导来12345政务服务热线中心进行接听处置工单的业务场景，包括领导接听名单管理、领导接听计划管理、领导接听处置、领导接听统计、领导接听驾驶舱的功能。

录/直播：应支持录/直播功能，可定期邀请相关领域的业务专家和政府部门领导开展专题音频直播，包括录直播推荐、录直播专题设定、预告录直播信息发布、直播信息分享、录播的功能。

1. **一键办子应用**

基于浙政钉开发，在智能分派+人工分派的双渠道保障下，实现一键办，同时对汇入浙里甬情通的相关渠道的民声数据进行多维度查询，随手快办实现随时随地办公。

一键办包括人工转派、全渠道工单查询、随手快办、共诉件预识别、民声词库生成、诉件智能分类推荐。

人工转派 ：应支持针对流转至各平台的工单提供人工分派的功能。

全渠道工单查询 ：应支持对汇入浙里甬情通的相关渠道的民声数据进行多维度查询的功能。

随手快办 ：应支持基于浙政钉的甬情通应用，将常用功能个人工作台、催单、督办件提醒、预警提醒轻量化实现，实现随时随地办公。

共诉件预识别 ：应支持基于模型，发现工单中的共诉件信息。

民声词库生成 ：应支持基于模型，实现民声词生成功能。

诉件智能分类推荐 ：应支持基于智能化，实现诉件智能分类推荐。

1. **综合判子应用**

基于全汇聚的民意大数据，实时监控群众诉求状况以及民声服务情况，深入挖掘研判并系统应对。从综合研判分析、通用性分析和专题研判分析等角度对信访数据进行综合性研判。

综合判包括信访形式分析、民情态势感知、专题研判分析、综合判分析模型。

信访形式分析：应支持对信访形式进行分析，包括信访事项分析、基层事项分析功能。

民情态势感知 ：应支持对民情态势进行分析，包括区域热点分析、集中高频事项分析、扬言事件分析、办理分析、诉求分析的功能。

专题研判分析 ：应支持针对信访相关专题进行研判分析。

综合分析模型 ：应支持通过建设模型对民声诉求进行分析，包括民情趋势预测模型、热点事件挖掘模型。

1. **风险哨子应用**

围绕民声预警预测能力弱、应急联动机制不完善、闭环处置管理难度大等问题，设置风险哨模块，实现预警及风险处置联动，推动问题妥善处置。

风险哨包括风险阈值设定、风险等级判定、风险预警、风险处置、风险哨模型。

风险阈值设定：可根据不同风险类型、风险等级等进行风险预警阈值设置，并可进行修改、删除等操作。

风险等级判定：结合设置的预警阈值等信息对风险等级进行分析和判定，并进行风险预警。

风险预警 ：应支持通过实时AI动态监测，及时捕捉敏感信息，进行预警和清单管理等。

风险处置 ：应支持按照预警限时处置机制和首问责任制度，有针对性的采取措施及时防范、控制和化解风险，实现风险预警跟踪闭环处置，包括风险联动处置、信访维稳保障的功能等。

风险哨模型：应支持通过建设模型分析群众诉求情况，包括风险隐患模型、精准画像模型等。

1. **异访治子应用**

通过对重复、疑难信访事项进行分类分层处置，处置事件包括：多元措施化解到位的有理诉求事件，已经终结的教育疏导和帮扶救助事件，纳入信用管理的违背诚信事件，依法打击的违法事件。

异访治包括积案化解管理、终结退出清单、重点人员管理、信用管理、不合理信访诉求认定管理、依法处置、专家库管理。

积案化解管理 ：应支持对有理或部分有理的重复、疑难信访事项诉求，列入积案化解清单进行多元化解。包括积案入库、积案清单、积案交办、核销核减、积案分办、处置反馈、化解清单、回流督办、统计分析等功能。

终结退出清单：应支持对终结退出的信访事项，实行有序退出机制，对重复反映的事项不受理、不交办、不考核。包括涉法涉诉涉纪终结管理、非涉法涉诉退出管理、中联办备案事项查询、后续管理等功能。

重点人员清单 ：应支持通过构建清单对重点人员清单进行分类管理。包括认定入库、动态管理、稳控记录、过激行为登记、销号退出、行为统计分析等功能。

信用管理清单 ：应支持建立信用管理清单对失信人员进行管理。包括信用评定、信用提醒、失信人员清单、异议申诉、信用修复、失信评定结果应用等功能。

不合理信访诉求认定：应支持不合理信访诉求的复盘认定移交等管理。包括复盘梳理、立项移交、溯源调查、专家会审、审核认定、备案入库、材料补充、应用关联等功能。

依法处理清单 ：应支持建立依法处置事项清单，处理信访人的合理诉求。包括对象认定、线索收集、甄别初审、专班审核、专项经营、处理结果反馈、归档入库、案例警示等功能。

专家库管理：应支持建立专家库对专家信息进行管控。包括专家聘任、专家管理、会议管理、监督评价等功能。

1. **协同督子应用**

建立由纪检监察、组织、巡察、督考、信访和相关事权部门组成的联合督查机制，采取对热点事件督办、高频事项督办等方式加强督查督办和问责。

协同督包括热点事件督办、高频事件督办功能。

热点事件督办：应支持针对某个时间、地域范围内的系统获取或人工定义的热点事件进行系统督办，包括热点事件获取、事件督办功能。

高频事件督办 ：应支持针对某个时间、地域范围内的系统获取的高频事项进行系统督办，包括高频事件获取、事件督办功能。

1. **绩效评子应用**

对首问责任单位、镇乡（街道）信访单位接受的诉求事项的受理、办理、督办、反馈等服务效能进行量化考评。

绩效评包括民声服务效能指数、基层服务评价指数、重点乡镇管理、示范乡镇创建。

民声服务效能指数：应支持对群众诉求事项处理过程建立服务效能考评指数，包括效能指数规则设定、红黑榜单推送功能。

基层服务评价指数 ：应支持形成对镇乡（街道）信访工作“五色图”，并在驾驶舱实时展示。

重点乡镇管理 ：应支持以重点乡镇(街道)为抓手，形成信访事项依法及时就地解决的工作闭环处理流程，包括乡镇（街道）信访工作情况、建议名单管理、重点乡镇（街道）管理功能。

示范乡镇创建 ：应支持公布示范乡镇的工作经验、优秀实例等，给其他乡镇提供可复制推广的工作办法，包括建议名单管理、示范展示功能。

1. **营商环境督查子应用**

通过对营商环境投诉网站、营商环境投诉应用数据的查询分析，对营商环境的投诉进行督查督控。

营商环境督查包括营商环境投诉监督网站、营商环境投诉监督应用、工单管理、基础管理功能。

营商环境投诉监督网站：主要展示宁波市营商环境相关的资讯信息、营商中心工作的新闻公告等，实现信息展示功能。嵌入宁波市营商环境投诉监督中心的投诉、意见入口，实现投诉、建议、进度查询等功能。

营商环境投诉监督应用：应支持投诉件预处理、三级研判、移送函移交、分流处理、中心反馈、互联网热点事件监测、联席会议、营商环境自查自纠、卷宗管理、意见收集处置反馈、建设工程施工发承包违法行为查询、督办件回头看、营商环境看板功能。

工单管理：应支持工单综合查询、工单修改、本地工单回访、待办列表、流程查看、办结审核功能。

基础管理：包括文章管理和栏目管理，应支持对营商环境投诉监督网站中各个栏目内的文章、各类新闻、资讯、政策、法律法规、公告等信息栏目进行管理、审核功能。

1. **接口**

本项目数据接口对接清单包括但不限于：

|  |  |
| --- | --- |
| 接口名称 | 接口类型 |
| 省民呼我为统一平台实时读写库接入 | 实施 |
| 省民呼我为统一平台社会事项件实时接口 | 开发 |
| 省民呼我为热线采集上行接口 | 开发 |
| 省民呼我为统一平台工单状态更新实时接口 | 实施 |
| 省民呼我为统一平台督办件上行接口 | 开发 |
| 81890生活通系统接口（各区县共计5个接口） | 开发 |
| 宁波民生e点通统一接口 | 开发 |
| 运营商短信网关接口开发 | 开发 |
| 12345热线呼叫中心系统接口开发 | 开发 |
| 网络渠道统一标准接口 | 开发 |
| 宁波市营商环境投诉监督中心系统接口对接 | 开发 |
| 浙里甬文明对接（基于公共数据平台） | 实施 |
| 政务云百度知识库系统接口 | 开发 |
| 81890知识库系统接口 | 开发 |
| 浙江公安110接处警系统对接 | 实施 |
| 12366纳税缴费服务热线系统接口对接 | 实施 |
| 96525心理援助热线系统接口对接 | 实施 |
| 12305云呼叫中心接口对接 | 实施 |
| 12348公共法律服务热线系统接口对接 | 开发 |

1. **应用支撑建设**
2. **全景知识库**

整合和打通多个渠道的知识点数据，为专业工作和智能化应用提供底层的知识支撑能力，实现一库两用、人机共用。

知识库包括知识来源管理、知识门户、知识录入管理、知识审核管理、知识纠错管理、知识失效管理、知识评价管理、知识看板等。

知识来源管理 ：应支持对汇集全宁波民声渠道主流的知识信息平台进行知识来源管理，包括政务平台现有知识、历史工单知识、学习知识、481890知识的功能等。

知识门户 ：应支持提供面向政府部门单位、客服人员的对外知识查询的入口。

知识录入管理 ：应支持提供知识库知识的录入管理工作。

知识审核管理 ：应支持提供知识库知识审核管理工作。

知识纠错管理 ：应支持提供知识库知识纠错管理功能。

知识失效管理 ：应支持提供对还没有到失效时间但是不再适用的知识，进行失效申请，包括知识手动失效申请、知识自动失效的功能。

知识评价管理 ：应支持知识评价管理功能，包括知识踩赞反馈、绩效评价的功能。

知识看板 ：应支持从多维度分析知识点的使用情况的功能。

能力输出：应支持为上层应用提供知识能力的输出功能。

**关键技术指标要求：**

新建知识库系统应支持与省信访局民呼我为平台知识库进行系统打通，并按照省级知识库平台的技术要求和规范进行对接；新建知识库系统的知识标准及规范应参照省级知识平台并与省知识库系统兼容。需提供知识库对接打通的技术方案。

具备智能搜索能力，在不能确定唯一答案时，系统应支持给出多个答案；列表的排序宜具备按照问题的相关程度，或按照列表结果的时间排序，或按照字母、笔画排序的能力；在不能确定唯一答案时，系统应支持给出多个答案。

1. **智能坐席辅助**

基于宁波市12345政务服务热线中心业务现状，打造集智能查重、工单生成、智能分类、工单自检于一体的智能座席辅助应用。

智能坐席辅助包括实时在线辅助、智能填单、智能排班、考勤管理、台席绩效评估、智能质检、在线培训考试、12345业务运营管理。

实时辅助：应支持为客服人员提供实时辅助工具，包括实时在线客服和实时电话辅助，包括工单实体抽取模型、知识实时关联推荐、语音实时转写展示、工单判重、热点预警提醒、短信发送、画像推荐、知识库搜索回答（知识库检索）等功能。

智能填单 ：应支持为客服提供了从工单发起到转交到查询到结果关闭的全流程管理，包括工单克隆、诉求模板、关键词管理、常用回复语管理、标签管理、黑白名单和VIP库、涉企信息管理、详细地址管理、短信管理、内容分类推荐等功能。

智能排班 ：应支持根据所设定的排班规则和人员信息，按期自动生成排班表，包括排班规则设置、排班预测、节假日管理、排班人员管理等功能。

考勤管理 ：应支持对坐席团队人员进行智能考勤管理工作，包括签到管理、请假加班管理、考勤统计等功能。

台席绩效评估 ：应支持对台席绩效进行评估的工作，包括话务报表、绩效规则管理、绩效计算模型、绩效分析报告等功能。

智能质检 ：应支持对座席服务质量进行全量质检，包括录音关联和工单、智能质检规则库配置、智能语音质检、智能文本质检、质检结果查询、话务人员考核关联等功能。

在线培训考试 ：应支持为坐席人员提供在线培训考试，包括在线培训功能、在线考试等功能。

12345业务运营管理：应支持12345业务运营管理，包括未接来电回拨、台席业务互转、通知公告管理、话务监控大屏、12345中心驾驶舱、工单管理、工单查询、话务报表等功能。

1. **系统管理**

为系统业务应用提供基础设置。

可信身份认证：应支持实现平台用户的统一的可信身份认证功能。

权限角色管理 ：应支持权限管理工具对用户进行管理，包括权限角色管理、资源权限管理功能。权限管理：在统一认证服务基础之上，实现平台各系统的统一身份认证、分级授权、单点登录的集中管理。

消息管理 ：应支持可以按需制定消息规则，并提供标准传输协议订阅方式，处理消息信息。

数据库日志管理：应支持数据库日志记录、查询等。

地图服务对接 ：应支持调用时空云平台地图服务资源和数据资源，为基于地图的数据分析、大屏可视化展示等提供应用支撑。

工作流管理：应支持对网上营商环境专题诉求受理。用基础设置包括可信身份认证、权限角色管理、消息管理、地图服务对接、营商专题业务支撑。

1. **信息资源建设**
2. **数据采集**

本项目数据采集范围包括但不限于浙江省民呼我为统一平台、12345热线呼叫中心系统、宁波民生e点通、81890生活通系统、12366纳税缴费服务热线系统、96525心理援助热线系统、政务云百度知识库系统等。

通过与各渠道平台对接，采集宁波市民声诉求各渠道非系统业务数据（电子文件数据、电子表格数据、语音等非结构化文件）。

数据归集包括数据采集内容、数据抽取、全量抽取、增量抽取、拉链表、数据接入

数据采集内容 ：应支持围绕数据库建设需求，建立一整套的数据接入流程及规范，实现结构化、半结构化、非结构化资源的统一抽取、整合、加工、转换和装载。

数据抽取 ：应支持针对民声诉求各渠道的系统业务数据，通过抽取的方式，采集到数据库。

全量抽取 ：应支持将数据源中的表或视图的数据原封不动的从数据库中抽取出来。

增量抽取 ：应支持抽取的表中新增、修改、删除的数据。

拉链表：应支持以拉链表的形式存储每个业务数据。

数据接入 ：支持将12345政务服务便民热线、民生e点通、81890等咨询投诉渠道的事项流转接入服务中心。

1. **数据处理**

对12345话务系统、省民呼我为统一平台、81890生活通系统、宁波民生e点通等约4000万条历史数据的清洗、比对、转换、合成。

数据治理包括数据清洗、数据去重、数据补全、数据转换、数据关联、数据比对、数据标识、数据整合。

数据清洗 ：应支持对抽取的数据进行重新审查和校验，包括脏数据清洗、字典项清洗。

数据去重 ：应支持对结构化、非结构化、多媒体等数据采用算法方式去除重复数据。

数据补全 ：应支持针对部分数据存在字段属性值缺失的问题进行数据补全。

数据转换 ：应支持将从源数据源抽取的数据，按照业务需求，转换成目标数据要求的标准形式。

数据关联 ：应支持针对数据代码、属性及相关含义进行关联处理。

数据比对 ：应支持按照规则对结构化或非结构化信息进行比对。

数据标识 ：应支持按照规则对数据属性进行扩展标识。

数据整合 ：应支持根据规则及权威定义，进行多渠道数据整合。

1. **数据库设计**

数据库设计主要建设项目的主题库和专题库。

数据库设计主要包括诉求信息、投诉人、涉诉企业等基础库设计；疫情防控、生态环境、防汛防台、营商环境等专题库建设。

（1）主题库建设。设计标准化的模型库，定义数据字段标准形式，对每一个数据库表确定数据量、确定索引、估计临时存储，合理定义基础属性、扩展属性，避免属性定义重复、冗余出现。操作数据层的基础上进行标准化处理，通过数据关联、加工、指标汇总等操作，对数据进行融合打通。

本项目主要建设诉件信息主题库、区域信息主题库、投诉人主题库、被诉企业主题库、营商环境类主题库、职能部门主题库等主题数据库。

（2）专题库建设。专题库建设需要进行基础数据挖掘和衍生数据计算，基础数据是应用层的数据基础，主要通过从操作数据层和公共维度模型层ETL获得，基础数据根据每个应用层数据表的业务需求，各有不同，应用数据层对抽取上层各数据并进行关联和整合。通过对基础数据的分析，根据业务场景的针对性要求，梳理汇总性的指标数据，挖掘性的关联数据，对数据进行分类存储。

本项目主要建设疫情防控专题数据库、生态环境专题数据库、防汛防台专题数据库、营商环境专题数据库、驾驶舱专题数据库等专题库。

（3）业务标签库。针对诉件、涉诉企业、涉诉个人和涉诉事件等对象特征分别设计对象标签，通过语义分析和机器学习建立业务标签和关键字的映射关系。基于映射关系构建业务标签库。

信息资源标签化显示信息资源编码、信息资源名称、信息资源提供方、信息资源摘要、创建时间、已有标签等内容，可以进行信息资源的查询与标签管理操作。

要求投标人充分结合本项目数据特点，针对本项目数据库建设提供数据库设计方案，包括数据库表内容、数据安全设计内容。

## **四、安全建设要求**

**1.信息安全等级保护**

信息安全等级保护是我国信息安全保障的一项基本制度，是国家通过制定统一的信息安全等级保护管理规范和技术规范，组织公民、法人和其他组织对信息系统分等级实现安全保护，对等级保护工作的实施进行监督、管理。

信息系统运营、使用单位根据《信息安全等级保护管理办法》和《信息系统安全等级保护定级指南》要求，确定本项目信息系统需要满足信息安全等级保护二级要求进行建设。

**2.网络和数据安全要求**

投标人需承诺无条件履行以下条款规定，若投标人无故违反，采购人有权终止合同，造成采购人损失的，采购人有权追究投标人赔偿责任。

（1）投标人应加强安全意识及措施，从管理、技术、制度等方面保障采购人的网络和数据安全。

（2）投标人在未经采购人书面许可的前提下，不得向任何单位和个人泄露采购人的任何资料信息，不得将相关保密信息通过存储介质、网络等途径，传播至采购人不可控制区域。

（3）投标人不得利用采购人网络或相关业务系统平台从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动，不得侵犯国家的、社会的、集体的和任何第三方的合法权益。

（4）投标人的网络操作行为均需严格遵守国家相关法律法规，并建立有效的网络信息安全管理制度和技术保障措施，负责自身的网络信息安全，设立信息安全责任人和信息安全审查员，并接受相关政府主管部门的管理、监督和检查。

（5）投标人应建立网络安全、数据安全保护的管理制度和技术保障措施，负责项目实施范围所涉及的各项网络安全、数据安全的管理和维护。采购人组织相关人员或委托第三方测评机构进行检查评估，对不满足要求的情况提出整改要求，投标人应按要求及时完成整改。

（6）投标人需配合接受政府信息安全主管部门的监督和检查，如实提供安全防护相关的信息、资料及数据文件，积极配合调查网络违法犯罪行为。

（7）投标人需配合完成本项目的等保测评和整改。

## **五、项目实施要求**

**1、项目进度要求**

2023年6月底前完成项目建设内容，通过初步验收并投入试运行期；试运行期满3个月后若系统运行正常，2023年9月底前完成采购人组织的联合验收；2023年12月底前完成项目竣工验收。项目维保期为自竣工验收通过后1年。

投标人应按照上述时间安排，制定相应的项目实施详细进度计划，确定每个实施阶段的时间表及工作目标。

**2、项目组织及实施要求**

1）投标人需完成与12345现有话务等系统的对接，需根据采购人要求无条件配合与后续一体化服务外包单位（如有更换）的话务系统对接和本次建设系统的迁移，确保本次建设系统正常稳定运行。

2）投标人须做出无推诿承诺。即投标人应提供特殊措施，无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，并在得到采购人通知后，立即派工程师到场，全力协助系统集成商和其他供应商，使本次建设系统尽快恢复正常。

3）为确保项目保质保量及如期完成，要求投标人指定一名专职的项目经理，负责项目协调和调度工作。除项目经理外，项目组须配备专职的技术负责人，并按照项目实施的要求，配置相应的项目管理、系统设计、开发、测试、集成、培训、质量保证等人员。投标人应向采购人提供项目管理人员和技术人员配置情况。

4）要求参与此项目的技术人员必须具有承担过相同类型软件开发的经验，能够与用户进行良好的沟通，掌握相关领域的相关基础知识，具备相关应用和开发的能力。

5）投标人在项目合同签订后，需组织相关实施人员在该项目采购需求的基础上进行深入调研，编制需求规格说明书。需求规格说明经采购人、投标人确认后作为项目验收的依据。

6）要求投标人在各阶段及时提供相应的项目管理文档、开发类文档及实施类文档，以便业主方及时了解项目进展情况。

3、项目组成员配置要求

1）投标人需根据本项目信息化建设需求自行考虑拟派项目组成员配置，但最低配置要求不得少于 30人，包括项目负责人1人，技术负责人1人，项目组其他成员 28人。

拟派项目组成员（包括项目负责人、技术负责人，下同）需与投标响应保持一致。如在履约过程中采购人发现投标人未经允许擅自更换项目组成员的，视作违约，采购人有权拒绝接受其擅自更换的项目组成员；因违约行为给采购人造成损失的，采购人有权从合同款中进行追偿。

投标人需保证开工后开发现场不少于 5 人驻点，免费运维期提供不少于 3 人 驻点，并根据项目开发进度和采购人实际需求匹配相应的现场驻点人员，确保工作质量和工作进度满足要求。如采购人发现中标人现场履约工作不到位的，视作违约，采购人有权要求更换项目组成员；因违约行为给采购人造成损失的，采购人有权从合同款中进行追偿。

**4、安装、测试及系统集成要求**

1）信创部分要求

本次项目的系统部署涉及信创环境和非信创环境的混合部署模式。

2）投标人负责本项目范围内应用软件的现场安装部署、集成、测试和调试，保证系统功能、性能要求的实现。在安装、配置和测试、调试过程中，投标人应对最终用户技术人员所提出的技术问题，给予满意的答复。

3）要求有完整的安装和配置程序，具有详细的系统安装部署手册、管理与维护手册。系统实际安装与操作必须与说明书描述一致。

4）要求具有完整的系统测试计划和测试用例，提供合理的测试方案和测试方法，须遍历系统95%以上功能、性能的测试用例，要求保留完整的测试报告。

5）项目实施过程中，如果牵涉到与第三方产品集成工作，投标人应与系统集成商及其他供应商通力合作，并提供必要的技术支持。

6）在整个项目建设过程中，投标人如果使用第三方产品，必须作出采购人关于知识产权免责申明的承诺。

7）投标人应配合本项目第三方评测机构进行系统测评和信息安全等保测评，并对测试结果中出现的问题或缺陷进行整改，直到满足要求为止。

8）投标人负责解决系统建设中全部技术问题，对用户单位项目建设中碰到的其他技术问题，有责任和义务提供咨询和帮助。

**5、项目验收要求**

按照《宁波市信息化项目建设指南（试行）》、合同要求、各方确认的需求规格说明书等对软件性能、功能进行验收。

测试中出现性能指标或功能上不符合合同时，采购人有拒收的权利。

如果出现不符合合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔权利。

1）验收环节

项目分为初步验收、联合验收和竣工验收，其中：

（1）项目初步验收前，中标人应向监理方和采购人提交书面初步验收申请，监理方和采购人应在收到初步验收申请后15个工作日内组织有关部门、人员进行项目验收，初步验收合格后共同签署初步验收报告。如因中标人原因致使项目无法通过验收，中标人应在20个工作日内解决相关问题，直至系统满足初步验收要求，所需费用由中标人承担。

（2）初步验收通过后进入3个月的试运行期，试运行期满且系统运行正常稳定后，中标人应向监理方和采购人提交书面联合验收申请，监理方和采购人应在收到初步验收申请后15个工作日内组织有关部门、人员进行项目联合验收，联合验收合格后共同签署联合验收报告。如因中标人原因致使项目无法通过验收，中标人应在20个工作日内解决相关问题，直至系统满足联合验收要求，所需费用由中标人承担。

（3）联合验收合格的条件必须至少满足以下三个要求：已提供了合同要求的全部软件和资料；试运行时性能满足合同要求；性能测试和试运行验收时出现的问题已被解决；项目通过信息安全等保测评和软件测评。联合验收完成并通过第三方机构信息安全等保测评和软件测评后，可提交项目竣工验收。

2）项目验收标准

包括国家及行业标准、采购文件的技术规格要求、中标人和采购人双方确认的需求规格说明书、项目实施方案等。项目建设功能达到建设方案、采购文件及需求说明书规定的要求，通过系统三方测试和第三方测评，相关问题已经得到解决，试运行期间系统运行稳定、可靠，相关培训已经组织，并经专家组验收评审通过。

3）项目交付要求

投标人在工程开始和竣工验收前应向用户提供下述技术文档：

（1）产品安装、运行、使用、测试、诊断和维修的技术文件。

（2）软件产品配置清单。

（3）所购软件的安装指南、使用手册。

（4）测试及验收文档，包括但不限于：项目实施方案、需求规格说明书、概要设计说明书、详细设计说明书、数据库设计说明书、项目测试方案（包括测试案例）项目测试报告；用户操作手册、管理与维护手册、安装部署手册；项目总结报告及采购人认为需要的其他材料。投标人应提供针对本项目开发的源代码程序及必要的注释、可执行代码、全部软件工具列表以及投标书中承诺提供的其他文档。

**6、运维服务要求**

1）投标人应提供1年的项目免费运维服务，项目免费运维期自项目通过竣工验收之日起计算。

2）投标人须按采购人要求建立运维工作机制，在免费运维期内提供7×24技术服务支持，确保系统故障能够最快速、便捷、有效的得到运维响应。在接到系统故障通知后30分钟内响应，4小时内解决故障；需要现场支撑的应在接到电话后1小时内抵达现场解决问题。

3）投标人须做出无推诿承诺。即投标人应提供特殊措施，无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，并在得到采购人通知后，立即派工程师到场，使系统尽快恢复正常。

4）在免费运维期结束前，须由投标人工程师和采购人代表进行一次全面检查，任何缺陷必须由投标人负责修改。在修改之后，投标人应将缺陷原因、修改内容、完成修改及恢复正常的时间和日期等报告给采购人。

5）免费运维期结束后，投标人应保证以优惠价格优先对采购人进行系统技术支持和维护。

**7、培训要求**

1）投标人必须为采购人提供系统使用、系统操作和管理维护培训，培训形式包括客户现场培训、课堂培训。

2）投标人应在投标文件中提供详细的培训计划，包括培训项目、人数、地点、日程、资料、其它等详细内容，为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

3）项目培训的内容必须包含系统的日常操作和管理维护，以及基本的故障诊断与排错。投标人培训人员必须是公司的资深工程师。

4）实际培训时间、人数和地点按投标人与项目采购人商定的为准。

## **六、商务条款**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内 容** |
| 1 | 服务地点：采购人指定地点  |
| 2 | 服务期限：2023年6月底前完成项目建设内容，通过初步验收并投入试运行期；试运行期满3个月后若系统运行正常，2023年9月底前完成采购人组织的联合验收；2023年12月底前完成项目竣工验收。项目维保期为自竣工验收通过后1年。 |
| 3 | 付款方法和条件：①合同签订生效且收到中标人提交的发票后7个工作日内，采购人向中标人支付合同总价40%的预付款；②联合验收通过且收到中标人提交的发票后7个工作日内，采购人向中标人支付合同总价45%的款项；③竣工验收通过且收到中标人提交的发票后7个工作日内，采购人向中标人支付合同总价15%的款项。 |
| 4 | 运维服务期：投标人应提供1年的项目免费运维服务，项目免费运维期自项目通过竣工验收之日起计算。 |
| 5 | 履约保证金金额：合同总价的1%履约保证金缴纳方式：保函、现金、电汇或转账履约保证金缴纳时间：由中标供应商在签订合同后15天内提交至采购人指定账户履约保证金退回时间：合同履行结束后无息退还。 |
| 6 | 授予合同：①中标通知书发出之日起30天内，中标供应商应按照采购文件的规定、中标供应商的投标响应及中标通知书确定的金额签订合同。②中标供应商如不遵守采购文件或投标文件各项条款的邀约与要约，或在接到中标通知书后借故拖延，拒签合同的，采购人将按《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》的规定上报诚信状况。给采购人造成的损失的还应当予以赔偿。 |
| 7 | 合同终止：中标人在合同有效期内，不得以任何理由终止合同，确有特殊情况的，须提前两个月向采购人提出书面申请，经采购人同意后，方可终止合同。因中标方不能保证工作质量，或发生重大差错事故的，采购人有权终止协议，供应商承担全部责任。 |
| 8 | 合同违约：中标人在合同有效期内，出现工期延误、未经采购人同意擅自更换项目组成员、交付产品未达到采购要求等情形的，采购人有权进行违约处罚，具体以合同签订为准。 |
| 9 | 知识产权：本项目开发软件的软件著作权归属于采购人。 |

**第三章 投标须知**

**一、适用范围**

本采购文件仅适用于本采购项目所叙述的货物和服务的采购、评标、定标、验收、合同履约、付款等（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**二、定义**

1、“采购人”系指中共宁波市委宁波市人民政府信访局。

2、“代理机构”系指宁波市国际招标有限公司。

3、“供应商”系指向采购人提交投标文件的供应商。

4、“服务”系指采购文件规定供应商须承担的宁波市“浙里甬情通”场景应用建设服务的义务。

本项目服务应该是中国境内提供的服务。若投标服务是国家实行许可证制度或生产注册证制度的服务，则应具备相应有效的证书。

（1）国家规定有标准及规范的，投标服务应按有效的标准及规范执行，应符合国家及采购文件提出的有关技术、质量、安全标准。

（2）供应商应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权等）的索赔或起诉，否则，由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由供应商承担。

5、“同级政府采购监管部门”系指宁波市政府采购管理办公室。

6、“▲”系指实质性响应条款。

▲**三、供应商的资格要求**

详见采购公告。

**四、投标费用**

无论投标过程和结果如何，供应商自行承担与投标有关的全部费用。

**五、投标报价**

1、投标报价以人民币为结算货币，投标报价包括本项目全部完成价格（包含本项目可能发生的所有满足第五部分“采购内容及服务需求”的费用），应包括但不限于项目相关人工工资、设备费、安装费、集成费、服务费、企业利润、政策性文件规定、合同包含的所有风险、责任等各项应有费用以及中标后向采购代理机构支付的代理服务费等所需的全部费用。投标人所投报的投标报价为投标人所能承受的整个项目的最终最低报价，如有漏项，视同已包含在其它项目中。供应商在报价时应考虑到所有报价项目，如果有遗漏，自行承担风险，采购人不再支付其它费用。**中标后，投标人不得以不完全了解采购文件、建设现场和周围环境等情况为借口，而提出额外补偿或降低服务质量等的要求；**

2、供应商应按采购文件要求认真填写“开标一览表”和“分项报价表”。

**六、投标有效期**

▲1、投标文件从开标之日起，投标有效期为90个日历日。投标有效期不能小于采购文件的要求。

2、特殊情况下，采购人可与供应商协商延缓投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3、供应商可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的供应商不能修改投标文件。

**七、投标文件的形式和效力**

1、投标文件分为电子投标文件以及备份投标文件，备份投标文件分为以U盘或光盘存储的电子备份投标文件。

2、电子投标文件，按“项目采购-电子招投标操作指南”及本采购文件要求制作，并加密。

投标文件制作说明：

（1）应按照本项目采购文件和政府采购云平台的要求编制、加密并递交投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政府采购云平台技术支持热线咨询，联系方式：4008817190。

（2）供应商通过政府采购云平台电子投标工具制作投标文件。电子投标工具请供应商自行前往浙江政府采购网下载并安装（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12946.html）。

供应商投标文件制作及电子交易操作指南详见：

①政府采购项目电子交易管理操作指南（视频）https://service.zcygov.cn/#/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/7GyLXW0BXgMSmLUuYuPM（电脑登录账号观看）；

②政府采购项目电子交易管理操作指南（文本）https://service.zcygov.cn/#/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/6IMVAG0BFdiHxlNdQ8Na（电脑登录账号浏览）。

（3）以U盘或光盘存储的电子备份投标文件1份，即按“项目采购-电子招投标操作指南”制作的电子备份文件，以用于异常情况处理。

3、投标文件填写字迹必须清楚、工整，对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

4、投标文件的效力

投标文件的启用，按先后顺位分别为电子投标文件、以U盘或光盘存储的电子备份投标文件。在下一顺位的投标文件启用时，前一顺位的投标文件自动失效。

电子投标文件未能按时解密，供应商提供了电子备份投标文件的，以电子备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。电子投标文件已按时解密的，电子备份投标文件自动失效。

**八、投标文件的组成和份数**

1、投标文件的组成：

**A、第一册：资格文件**

A1、关于资格的承诺函（格式见附件）；

A2、营业执照副本（或事业法人登记证副本或其他登记证明材料）扫描件加盖供应商公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件扫描件加盖供应商公章）；

A3、供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

**B、第二册：商务和技术文件**

B1、投标书；（格式见附件）

B2、法定代表人（企业负责人）身份证明；

B3、法定代表人（企业负责人）授权书（投标文件由授权代表签字的须提供）；

B4、供应商一般情况表；（格式见附件）

B5、服务需求响应表；（格式见附件）

B6、软硬件产品的技术参数响应性；（格式见附件）

B7、商务条款响应表；（格式见附件）

B8、项目理解；

B9、项目设计方案；

B10、项目实施方案；

B11、项目团队及相关证明文件；

B12、供应商实力的相关证明文件；

B13、同类业绩的相关证明文件；

B14、服务方案；

B15、第三章“评标办法及标准”中评分标准（兼评委打分表）要求提供的资料（如有需提供）；

B16、采购文件要求提供的和供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

**C、第三册：报价文件**

C1、开标一览表；（格式见附件）

C2、投标报价明细表；（格式见附件）

C3、中小企业声明函；（格式见附件）

C4、残疾人福利性单位声明函；（格式见附件）

C5、供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

**供应商应对投标文件编制目录和评分索引表以方便查询。**

2、投标文件制作：

（1）应按照本项目采购文件和政府采购云平台的要求编制、加密并递交投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政府采购云平台技术支持热线咨询，联系方式：4008817190。

（2）供应商通过政府采购云平台电子投标工具制作投标文件。电子投标工具请供应商自行前往浙江政府采购网下载并安装。

（3）以U盘或光盘存储的电子备份投标文件1份，即按“项目采购-电子招投标操作指南”制作的电子备份文件，以用于异常情况处理。

（4）开标前准备：各供应商应在投标截止时间前确保成为浙江政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。**完成CA数字证书办理预计一周左右，请供应商自行把握时间。**

▲**九、投标文件的签署盖章**

采购文件第七章“附件”中标明加盖公章或签字的，加盖公章部分采用CA签章，签字部分由法定代表人（企业负责人）或授权代表签字后扫描上传。授权代表签字的，还应附法定代表人（企业负责人）签署的法定代表人（企业负责人）授权书。

**十、投标文件的密封和标记**

1、电子投标文件：供应商应根据“项目采购-电子招投标操作指南”及本采购文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

2、以U盘或光盘存储的电子备份投标文件**用封袋密封后递交。**

3、电子备份投标文件须在封袋上分别注明：

（1）注 明： “电子备份投标文件” ；

（2）采购编号： NBITC-202231316G ；

（3）项目名称： 宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目 ；

（4）所投标项（如有多个标项须填写）： ；

（5）在 年 月 日（规定的开标日期和时间）前不准启封；

（6）供应商的名称： 。

供应商须在包封上加盖供应商公章或由其法定代表人（企业负责人）（或授权代表）签字。

供应商未按上述要求标记的，采购人（代理机构）不承担错放或提前开封的责任。

**十一、投标文件的递交**

▲1、**电子投标文件：**供应商应于提交投标文件截止时间前将电子投标文件（含资格文件、商务和技术文件、报价文件）上传到政府采购云平台（[www.zcygov.cn](http://www.zcygov.cn)）。

1. **电子备份投标文件：**供应商于提交投标文件截止时间前，将以U盘或光盘存储的电子备份投标文件（1份，含资格文件、商务和技术文件、报价文件）密封后通过EMS等邮寄或现场递交方式送达，送达地址：宁波市国际招标有限公司（宁波市江北区环城北路西段207弄19号世茂茂悦商业中心1号楼八楼012室），联系方式：王旭睿，0574-87128864。供应商邮寄后须将邮件单号、联系电话发送至代理机构电子邮箱（电子邮箱：nbitc@126.com），并致电采购代理机构，以便采购代理机构查询物流记录。各供应商应当确保电子备份投标文件的密封包装在邮寄过程保持完好，并在邮寄包裹上注明项目名称、项目编号。

电子备份投标文件密封破损而不符合采购文件对电子备份投标文件的密封要求的、或电子备份投标文件未能在投标截止时间前送达的，代理机构将拒绝其电子备份投标文件。供应商自行考虑邮寄在途时间，电子备份投标文件送达时间以代理机构工作人员实际签收时间为准。

**电子备份投标文件不强制要求提交，但因电子投标文件未能按时解密或解密失败，投标人又未提交电子备份投标文件的，将被视为投标文件撤回，投标无效**。

3、逾期送达的或者未送达指定地点的**电子备份投标文件**，代理机构不予受理。

4、投标文件的补充、修改

投标截止时间前，供应商可以对递交的投标文件进行补充、修改，补充、修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新上传，电子备份投标文件也应重新制作递交。在投标截止时间之后，供应商不得对其投标文件进行补充、修改递交。投标截止时间之后供应商要求撤销投标文件的，应向采购人提交正式文件。

**十二、开标**

1、代理机构在采购文件规定的时间在政采云网站开启投标文件，并邀请所有供应商的法定代表人（企业负责人）（或授权代表）准时在线参加。供应商的法定代表人（企业负责人）（或授权代表）不参加开标的或迟到参加开标的，视同该供应商默认开标记录，不得事后对开标过程提出任何异议。

2、电子投标开标及评审程序：一阶段开标。

（1）宣布开标；

（2）本项目实行网上投标，采用电子投标文件。投标截止时间后，供应商登录政府采购云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密，在线解密电子投标文件时间为开标时间后半小时内。供应商按时在线解密投标文件的，以在线解密的投标文件作为评审依据，若供应商在规定时间内无法解密或解密失败，则以备份电子投标文件作为评审依据（若备份电子投标文件与政采云平台上传的投标文件被识别为不一致，仍以备份电子投标文件作为评审依据）。无论是否启用备份电子投标文件，备份电子投标文件均不退还供应商。若供应商在规定时间内无法解密或解密失败且未提供备份电子投标文件或所提供的备份电子投标文件无法读取的，视为投标文件撤回。

（3）以下流程针对到达开标现场的供应商（未到现场供应商按政采云流程参与网上开标）

（3.1）介绍开标现场的人员情况；

（3.2）宣读递交投标文件的供应商名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项；

（3.3）供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》；

（4）在政府采购云平台开启供应商解密后的“资格文件”、“商务和技术文件”、“报价文件”，宣读供应商名称、报价文件中“开标一览表”内容，以及采购人认为必要的其他内容与记录，并做开标记录；

（5）开标记录在政采云网站确认；

（6）开标结束。休会，评标委员会对“资格文件”、“商务和技术文件”、“报价文件”进行评审；

（7）在政府采购云平台公布中标候选人名单及采购人最终确定中标供应商名单的时间和公告方式等。

3、特别说明：政府采购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。

本项目原则上采用政采云电子投标开标及评审程序，但有下情形之一的，按以下情况处理：

（1）若供应商在规定时间内无法解密或解密失败，代理机构将开启上述供应商递交的以U盘存储的电子备份投标文件，上传至政采云平台项目采购模块，以完成开标，电子投标文件自动失效。

（2）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，采购人（或代理机构）可中止电子交易活动：

①电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

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；

③电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

④病毒发作导致不能进行正常操作的；

⑤其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购人（或代理机构）可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动。

**十三、评标**

1、采购人依据《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》等有关规定组建评标委员会。评标委员会由采购人代表和专家组成，负责本项目的评标工作。

2、评标活动遵循公开、公平、公正、科学和择优的原则。

3、评标委员会按照第三章“评标办法及标准”对投标文件进行评审。第三章“评标办法及标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

**十四、采购文件的澄清和修改**

1、**采购人可以对已发出的采购文件进行必要的澄清或者修改，将以“更正公告”的形式发布在政采云平台，供应商应及时登录政采云平台，进行浏览并下载，未及时浏览下载的责任自负。**澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人应当在投标截止时间至少15日前，不足15日的，采购人应当顺延提交投标文件的截止时间；澄清或者修改的内容不影响投标文件编制的，则不受15日的期限限制。澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分，对所有供应商具有约束力。

**十五、确定中标供应商**

1、采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

2、采购人应当在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单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投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

3、采购人自行组织采购的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。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投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

**▲十六、预算价**

1、本次公开采购设有预算价：人民币1191.6万元；投标报价超出预算价的投标无效。

**十七、中标信息公告**

1、中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在浙江省政府采购网上公布。

2、采购文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前采购文件已公告的，不再重复公告。

**十八、中标通知**

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

**十九、签订合同**

1、采购文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

2、中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内，与采购人签订政府采购合同。

3、采购人不得向中标供应商提出超出采购文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

4、自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在投标人须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

5、经采购人同意，本项目非主体部分允许分包。进行分包的，中标供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

**二十、质疑与投诉**

1、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对采购公告、采购文件、开标评标、采购结果等同一采购程序环节的质疑，第二次提出的质疑视为质疑无效，采购人、代理机构将不予受理（对于采购人、代理机构作出的澄清或者修改的内容提出质疑的除外）。

2、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。未依法获取采购文件的，不得就采购文件提出质疑；未提交投标文件的供应商，视为与采购结果没有利害关系，不得就采购响应截止时间后的采购过程、采购结果提出质疑。

3、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当以书面形式提出，质疑函格式和内容须符合财政部《质疑函范本》、《投诉书范本》要求，供应商可到中国政府采购网自行下载财政部《质疑函范本》、《投诉书范本》。

4、供应商质疑实行实名制，质疑函应当署名，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（企业负责人）、主要负责人，或者其授权代表（指代理人）签字或者盖章，并加盖供应商公章；代理人提出质疑的，应当提交供应商签署的授权委托书；以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

5、采购人、代理机构接收质疑函的方式：只接收供应商以当面递交、邮寄、传真或电子邮件方式提出的质疑函，以其他方式提出的质疑不予接收。

采取邮寄方式的，提出质疑的时间为质疑函原件交邮的时间（以邮戳时间或快递收件时间为准）。

采取传真、电子邮件方式的，供应商应当在传真、电子邮件发出后将质疑函原件邮寄给被质疑人，提出质疑的时间为质疑函原件交邮的时间（以邮戳时间或快递收件时间为准）。

6、采购人、代理机构以实际收到质疑函原件之日作为收到质疑函的日期，将在收到质疑函后7个工作日内作出答复。

7、采购人、代理机构接收质疑函的联系人、联系电话和通讯地址等信息详见采购公告。

**二一、采购代理服务费**

1、采购代理服务费金额：41000元，由中标供应商支付。

2、中标供应商应在代理机构发出中标通知书5个工作日内向本代理机构支付采购代理服务费。

3、采购代理服务费收取银行票汇款、电汇款。

账户名称：宁波市国际招标有限公司

开户银行：上海浦东发展银行宁波分行江北支行

银行账号：94090154800000191

**二二、特别说明**

1、政府采购活动中有关中小企业的相关规定（采购进口产品的项目不适用）：

（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。

（2）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《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

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；

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；

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民法典》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《政府采购促进中小企业发展管理办法》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。

（3）中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的《中小企业声明函》（格式见本采购文件附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策。

（4）采购活动过程中，对供应商的“中小企业”资格认定，以供应商提交的《中小企业声明函》为准，供应商必须实事求是地提交声明函，如有虚假，将依法承担法律责任。如果在采购活动过程中相关采购当事人对供应商“中小企业”资格有异议的，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责认定。

供应商提供声明函内容不实的，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。

适用采购投标法的政府采购工程建设项目，供应商提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

（5）《中小企业声明函》由参加投标的供应商提交，如供应商为代理商，须自行采集制造商的中小企业划分类型信息填入相应栏目并对其真实性负责。

2、执行财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》。监狱企业（监狱和戒毒企业）提供自己企业的产品（服务）参加投标视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，监狱企业参加政府采购活动时，必须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，未能提供上述证明文件的不予认可。

3、执行《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见第七章附件），并对声明的真实性负责，未能提供的不予认可。

4、本项目不组织潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑。

5、本文件未及事项，在签订合同时供需及使用方友好商定。

**▲6、不同供应商的投标文件出自同一终端设备或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）网上报名投标的作无效标处理。**

本采购文件解释权归采购人。

**第四章 评标办法及标准**

**一、评标办法**

1.1本项目评标采用综合评分法。

1.2综合评分法：采用百分制，总分100分。供应商的综合得分为商务和技术得分与报价得分之和。按综合得分由高到低的排序，推荐中标候选人。若供应商的综合得分相等，则投标报价低者列前；若投标报价也相同时，采取随机抽签的方式确定排序。

1.3本项目需要落实的政府采购政策：促进中小企业发展等。

1.4本次采购为非专门面向中小企业，采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为**软件和信息技术服务业**。本次评标将对满足采购文件第二章第十八条第1、2、3款要求的服务承接企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。价格扣除只用于评审过程，如中标，中标价格仍按照其投标价格进行公示。

1.5本项目将对节能产品、环境标志产品给予政策性因素技术加分，投标产品如属于节能产品、环境标志产品的，供应商须提供由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，未按要求提供认证证书或认证证书与中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn/)）节能产品、环境标志产品查询结果不相符的评标委员会将不予认可，不得享受技术加分。由多个产品集成的项目（标项），必须所有产品符合上述要求才能享受技术加分。（本项目不适用）

1.6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。

二、**评标程序**

2.1初步审查：包含资格性审查和符合性审查。资格性审查是指采购人或代理机构根据“附表1资格性审查表”的要求对投标文件逐一进行评审。符合性审查是指评标委员会根据“附表2符合性审查表”的要求对投标文件逐一进行评审。**资格性审查和符合性审查中，有任意一项审查结论不合格的，作无效标处理。**

2.2比较与评价：评标委员会根据“附表3评分标准（兼评委打分表）”的要求，对照投标文件的应答进行比较，判定其偏差性质和程度，由评标委员会成员在分值范围内自行评分。供应商商务和技术得分为各评标委员会成员有效评分的算术平均值（小数点后保留二位数）。

2.3在评标过程中，发现的价格计算错误按下述原则修正：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

2.2.3提供相同品牌产品且通过资格性审查、符合性审查的不同供应商参加同一标项投标的，按一家供应商计算，评审后综合得分最高的同品牌供应商获得中标候选人推荐资格；综合得分相同的，由评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

2.2.4综合评估：经过初步审查、比较，评标委员会成员按照评分标准（兼评委打分表）规定的内容和分值设置以记名方式独立评定打分，汇总各评委对各供应商的评分，取算术平均值（小数点后保留二位数）即为各供应商的综合得分。

2.2.5推荐中标候选人：按综合得分由高到低的排序，推荐中标候选人。若供应商的综合得分相等，则投标报价低者列前；若投标报价也相同时，采取随机抽签的方式确定排序。

**2.3确定中标供应商**

评标委员会按综合得分由高到低的排序，向采购人推荐中标候选人。代理机构应当自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。采购人应当自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中，按顺序确定1名中标供应商。中标供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的下一中标候选人为中标供应商或重新采购。

**三、投标的澄清**

3.1评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对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等做出必要的澄清。供应商的澄清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。

3.2政采云具体操作如下：

在评审过程中，如评标委员会对投标文件有疑问，由评标委员会组长将问题汇总后发函，或由采购代理机构代替发起。供应商在截止时间前，予以回复。此回复将作为投标文件内容的一部分，具有相应的法律效力。

路径：用户中心—项目采购—询标澄清

（1）政采云平台通过待办事项和短信提醒供应商在截止时间前完成澄清。

（2）供应商在“询标澄清-待办理”标签页下选择状态为“待澄清”的项目，点击操作栏【澄清】。

（3）查看函内容，在澄清截止时间前上传澄清文件并对澄清文件进行签章。（注：澄清文件必须以PDF格式上传，文件大小：50M）

（4）签章完成，文件名称处显示“已签章”，供应商可“撤回签章”修改澄清函和“查看文件”。

（5）确认澄清文件内容后，点击右上角【提交】；（注：供应商未对澄清文件签章，提交时，弹框提醒“澄清文件未签章，请进行签章操作”，如遇CA突发情况无法签章，供应商可点击【放弃签章并提交】提交澄清文件；反之则签章后再提交。）

（6）完成状态：供应商澄清文件提交成功后，在“询标澄清-全部”标签页下显示状态为“已澄清”。

3.3开标现场，供应商安排法定代表人（企业负责人）或授权代表到场的，则由评标委员会组长将问题汇总后向供应商发出书面“采购响应文件问题澄清通知”，供应商应对需要澄清的问题作书面回答，该书面澄清应当由供应商的法定代表人（企业负责人）或授权代表签字或者加盖供应商公章。书面澄清将作为投标文件内容的一部分，具有相应的法律效力。

3.4供应商未在截止时间前完成澄清，将被视作自动放弃。

**四、特别声明：价格是评标的重要因素之一，但最低价不是中标的唯一依据。**

**五、重新采购**

有下列情形之一的，采购人将重新采购：

5.1投标截止时间止，供应商少于3个的；

5.2评标委员会评标过程中，有效供应商少于3个的；

5.3评标委员会发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者采购文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者代理机构沟通并作书面记录。采购人或者代理机构确认后，应当修改采购文件，重新组织采购活动。

附表1：

**资格性审查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **要求说明** | **审查要求** |
| 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（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单。 | A1、关于资格的承诺函（附件一）；A2、营业执照副本（或事业法人登记证副本或其他登记证明材料）扫描件加盖供应商公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件扫描件加盖供应商公章）；**代理机构将于开标当天通过“信用中国”网站查询供应商失信被执行人、重大税收违法案件当事人（重大税收违法失信主体）信用记录，通过中国政府采购网查询供应商政府采购严重违法失信行为信用记录。若供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单，其资格审查为不合格，其投标将被认定为无效投标。****若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复查询的，可在中标公示期间对中标候选人进行事后查询。中标候选人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单**（重大税收违法失信主体）**、政府采购严重违法失信行为记录名单的，采购人将依法取消其中标资格。** |
| 2 | 本项目的特定资格要求：无。 | 无。 |
| **资格性审查结论** |  |

**注：1、上述资格证明文件未按采购文件要求附入投标文件中的，资格性审查不合格。**

**2、上述审查项目中，任意一项不符合的，资格性审查不合格。**

附表2：

**符合性审查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **要求说明** | **审查要求** |
| 1 | 投标有效期：符合第二章“投标须知”第六、1条的要求。 | 提供“投标书”。 |
| 2 | 法定代表人（企业负责人）身份证明、法定代表人（企业负责人）授权书。 | （1）投标文件由法定代表人（企业负责人）签字的，提供“法定代表人（企业负责人）身份证明”。（2）**投标文件由授权代表签字的，提供“法定代表人（企业负责人）身份证明”和“法定代表人（企业负责人）授权书”，并提供社保部门出具的供应商单位开标前6个月任意1个月为授权代表缴纳社保的证明资料复印件。** |
| 3 | 符合第二章“投标须知”第九、1条的要求。 | 投标文件的签署盖章。 |
| 4 | 对同个标项不允许提供两个投标方案。 | 是否有两个投标方案。 |
| 5 | 供应商不得在投标活动中提供任何虚假材料或从事其他违法活动的。 | 不得提供任何虚假材料或从事其他违法活动。 |
| 6 | 评标委员会经过审查，认定供应商虚假应标、串通投标的，有下列情形之一的，视为供应商串通投标：（1）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；（2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；（3）不同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）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（5）不同供应商的投标文件相互混装；（6）两家或两家以上供应商提供的投标文件出自同一终端设备的，或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）获取采购文件或网上投标的，且经询标澄清供应商无令人信服的理由和可靠证据证明其合理性的。 | 不得有所述情形。 |
| 7 | 符合法律、法规和采购文件中规定的其他实质性要求（实质性要求采购文件中“**▲**”标记） | 符合所述要求。 |
| 8 | 本项目不接受联合体投标。 | 供应商非联合体。 |
| 9 | 本次采购设有预算价: 人民币1191.6万元；投标报价超出对应标项的预算价的投标无效 | 提供“开标一览表”。 |
| 10 | 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过初步审查的供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；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。 | 符合所述要求。 |
| **符合性审查结论** |  |

**注：1、上述审查项目中，任意一项不符合的，符合性审查不合格。**

**2、序号3-序号8、序号10在政采云上无须添加关联点。**

附表3：

**评分标准（兼评委打分表）**

**采购编号：NBITC-202231316G**

|  |  |
| --- | --- |
| 评分标准 | 分值 |
| 技术商务分90分 | 商务部分（5分） | 1、投标人与本项目类似的业绩情况 | 投标人自2019年1月1日以来（以合同签订时间为准）独立承担过类似项目案例，每提供1个项目案例得0.5分，最高得1分。注：投标文件中提供合同复印件加盖单位公章，同一合同不重复计分。 | 1 |
| 2、企业实力 | 投标人具有ISO9001质量管理体系证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、信息技术服务标准ITSS运行维护证书，每提供1个证书的得1分，符合要求的得4分。注：投标文件中提供有效期内的证书复印件加盖单位公章。 | 4 |
| 技术部分（85分） | 1、投标人对现状、项目采购需求的理解情况和阐述 | 1.1投标人对宁波市“浙里甬情通”场景应用建设背景、建设目标、采购实现功能、应用方向的分析和理解程度高的得4分，理解程度一般的得2分； | 4 |
| 1.2投标人对省信访局民呼我为统一平台综合应用的系统架构、网络部署架构、数据规范、建设现状的理解程度高的得4分，理解程度一般的得2分； | 4 |
| 1.3投标人对项目业务协同、需对接系统、数据资源现状的理解程度高的得4分，理解程度一般的得2分； | 4 |
| 2、技术参数响应 | 根据投标人对第二章 采购内容与服务需求中“（一）总体性能指标、（二）软硬件配套服务技术参数”中技术参数的响应情况进行评议，完全满足得10分，每负偏离1条技术参数扣1分，扣分10分（不含）以上作无效标处理。 | 10 |
| 3、项目设计方案 | 3.1根据投标人对本项目总体设计方案进行综合评议，总体设计方案内容完整详尽、针对性强、设计内容科学合理、具有可行性的，与本项目的贴合程度高的得10分；总体设计方案完整、具有一定针对性、设计内容较为合理、有较强可行性，基本贴合本项目的得7分；总体设计方案一般、设计内容欠周全、与项目贴合程度一般的得5分。 | 10 |
| 3.2根据投标人对本项目业务应用建设（包括9个子应用）的关键业务环节流程设计理念先进、合理、可操作性强的得8分；关键业务环节流程设计理念较先进、基本合理、具有一定可操作性的得5分；设计理念一般、与项目贴合程度一般的得3分。 | 8 |
| 3.3根据投标人对本项目应用支撑建设的设计方案进行综合评议，智能化应用功能（包括AI客服机器人、全景知识库、智能座席辅助等功能描述清晰、内容完整丰富的得4分；功能描述较清晰，内容基本完整得2分；功能描述一般，存在缺陷的得1分。 | 4 |
| 3.4根据投标人对本项目信息资源建设的设计方案进行综合评议，数据库设计理念先进，数据采集和处理方案清晰完整，逻辑性较强得6分；数据库设计理念较先进，数据采集和处理方案基本清晰，逻辑性较强得4分；数据库设计理念一般，数据采集和处理方案与本项目贴合程度一般的得2分。 | 6 |
| 4、项目实施方案 | 4.1投标人项目组织实施方案（包括软件设计开发、试运行、测试、调优、应用开发培训、系统管理培训、系统运行维护培训等内容，以及组织机构、实施场所、管理和协调方法）完整、合理、可操作性强，具有明确的质量保证目标，质量保证措施和体系合理先进得5分；组织实施方案基本完整、可操作性较强，具有质量保证目标、质量保证措施和体系的得3分；组织实施方案一般、可操作性一般，质量保证目标、质量保证措施和体系不明确，考虑欠周全得1分。 | 5 |
| 4.2项目任务分解计划安排合理，项目进度保障措施明确、项目管理思路清晰得5分；项目任务分解计划安排较合理，项目进度保障措施较明确、项目管理思路较清晰得3分；项目任务分解计划安排、项目进度保障措施、项目管理思路不清晰，考虑欠周全得1分； | 5 |
| 5、售后服务方案 | 5.1售后服务方案（2分）：根据投标人提供的售后服务方案、售后服务承诺的可行性、完整性（包括保修年限，保修部件范围，保修、服务标准，人员配备，故障响应修复时间方式及保障措施等）进行评审。 | 2 |
| 1. 项目组成员

（注：项目负责人、技术负责人和其他项目组成员须提供2022年10月、11月、12月投标人为其缴纳的社保证明和有效证书复印件并**加盖单位公章**，未提供或资料提供不全的不得分。） | 6.1项目负责人（4分）：项目负责人具备国家行政管理部门颁发的高级通信工程师、高级信息系统项目管理师、注册信息安全专业人员证书（CISP）、CCSK证书的，每具有1类得1分，本项最高得4分。 | 4 |
| 6.2技术负责人（2分）：技术负责人具备高级系统架构设计师、OCP证书，每具有1类得1分，本项最高得2分。 | 2 |
| 6.3其他项目组成员（2分）：其他项目组成员具有高级信息系统项目管理师、通信与信息系统高级工程师、ITIL证书、注册信息安全专业人员证书（CISP）的，每提供一类证书的得0.5分，本项最高得2分（若1人同时具有多类证书，只计算其中一类）。 | 2 |
| 7、现场演示 | 7.1讲标的关键点和针对性（3分）：评委根据讲标时对项目重点、难点、关键点的掌握情况进行评审。投标人表述清晰，重难点分析透彻得3分；表述一般、重难点分析欠全面的得1分。 | 3 |
| 7.2现场演示和答辩情况（12分）：投标人结合对采购文件的理解，使用demo形式对项目中的主要功能进行演示，针对演示答疑情况综合评议，现场演示时间应控制在15分钟以内，不演示或者使用PPT、WORD等其他方式演示的最高得分不超过6分。①智能坐席辅助功能演示：系统可以实现包括将通话双方语音转写为文字，并可实现情绪识别、 语速检测、对话回看、话术推荐、知识点提醒、智能质检等功能。（0-4分）。②绩效评子应用相关功能演示：针对信访域中绩效评场景进行演示，包括基层服务评价指数应用及看板等功能。（0-4分）。③我先为子应用功能演示：针对我先为子应用中的后台端进行演示，包括政策解读、案例发布、领导接听、录/直播等功能。（0-4分）。 | 12 |
| 报价分（10分） | 参与评审的价格=投标报价－小微企业价格扣除优惠值10%（如有）满足采购文件要求且最低的参与评审的价格为评标基准价，其价格分为满分10分。其他投标供应商的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／参与评审的价格)×10%×100 (投标价得分以四舍五入方法整合到小数点后两位) | 10 |

**第五章 采购合同样本**

**（本合同仅供参考，具体以实际签订为准）**

项目编号：

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

合同编号：

签约日期和地点： 年 月 日 于

鉴于甲方为获得宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目而进行政府采购，并选定由乙方以总金额  *（币种、用文字表示的合同总价） （以下简称合同价）*提供的服务项目的投标*。*本合同由中共宁波市委宁波市人民政府信访局（简称甲方）为一方和 *乙 方 名*（简称乙方）为另一方按以下条款和条件签署。

 本合同声明，作为附件，下述文件是合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

1. 采购文件；
2. 乙方的投标文件、乙方在招投标中提供的澄清文件；
3. 中标通知书；

上述文件与合同若有不一致之处，文件的优先次序应为第一合同、第二附件；属于同一次序的，以最新签订的为准。。

1. 合同服务项目的名称、*服务期限*及价格

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目名称 | 内 容 | *数 量/服务期限* | 单价（元） |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 合同价（大写金额） |  |

**2、合同总价内包含的服务内容：**包括本项目全部完成价格，包括但不限于项目相关人工工资、设备费、安装费、集成费、服务费、企业利润、政策性文件规定、合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

**3、付款方式及付款期**：

**3.1**合同签订生效且收到中标人提交的发票后7个工作日内，采购人向中标人支付合同总价40%的预付款；

**3.2**联合验收通过且收到中标人提交的发票后7个工作日内，采购人向中标人支付合同总价45%的款项；

**3.3**竣工验收通过且收到中标人提交的发票后7个工作日内，采购人向中标人支付合同总价15%的款项。

**4、使用合同文件和资料**

**4.1** 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方或代表甲方提供的有关合同或任何合同条文、计划、图纸或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同必须的范围。本合同约定事项履行完毕后，乙方应当采取保密级别封存或进行销毁。

**4.2** 没有甲方事先书面同意，除了履行本合同之外，乙方不应使用**4.1**条款所列举的任何文件和资料。

**4.3** 除了合同本身外， **4.1**条款所列举的任何文件是甲方的财产。如果甲方有要求，乙方应在完成合同后将这些文件及全部复制件归还给甲方。

**4.4** 乙方提供本项目相关技术资料，并装订成册。资料包含但不仅限于：

（1）应用软件的源程序及可执行代码。源程序要求具有良好的编程风格，可执行代码以可安装文件的形式提供；

（2）实施方案；

（3）网络系统的拓扑结构以及相应设备的配置；

（4）系统的体系架构及描述；

（5）需求规格说明书、系统概要设计说明书、系统详细设计说明书、数据库设计说明书、系统测试方案、软硬件培训资料（含系统演示光盘）、软硬件安装部署手册、软硬件使用操作手册、软硬件系统的测试报告、项目运维服务方案、其他需要的提供的资料。

**5、履约保证金**

**5.1**履约保证金金额：\_\_\_\_\_\_\_\_\_（合同金额的1%）；履约保证金缴纳形式为保函、现金、电汇或转账。

**5.2**乙方提供的履约保证金保函应按采购文件所附的格式提供，与此有关的费用由乙方负担。履约保证金保函的有效期至乙方完成合同规定的义务时止。

**5.3**如乙方未能履行合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中得到补偿。

**6、质量要求**

**6.1**乙方须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

**6.2**乙方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内，乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

**6.3**根据甲方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应尽快通知乙方。乙方在收到通知后 天内应免费更换有缺陷的货物或部件。

**6.4**如果乙方在收到通知后 天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

**6.5**如果在质量保证期内证实软件是有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的功能，甲方将有权要求乙方修改完善。

**6.6**软件交付验收前，乙方负责对所有的软件系统进行安装调试，同时对甲方的系统维护人员进行现场培训，直至符合甲方使用要求。

**6.7**乙方保证所提供的货物和软件在正确安装、正常使用和维护的情况下，具有使甲方满意的使用性能。

**6.8**本合同项下质量保证期（免费运维期）为项目通过竣工验收起 1 年。

**7、知识产权**

**7.1**乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权，如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。包括但不限于生效法律文书中所确定的赔偿金额、和解协议确定的赔偿金额、诉讼费、保险费、律师费、差旅费、公证费、评估鉴定费等。

**7.2**于本合同项下开发的软件技术成果的知识产权（包括计算机软件著作权、计算机软件程序、技术文档等）归甲方所有。未经甲方同意，乙方不得私自向第三方提供或转让，否则由乙方承担由此产生的全部责任。乙方不得在向甲方交付项目成果之前，自行将研究开发成果提供或转让给第三人。

**8、不可抗力**

**8.1**如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，受不可抗力影响导致合同义务延迟或不能履行的一方不承担责任，但应尽快以传真方式将不可抗力事件结束或消除的情况通知另一方，并立即继续履行合同义务，合同的期限也应予相应延长。

**8.2**受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以传真通知另一方，并在事故发生后14天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信邮寄或派人送达另一方。如果不可抗力影响时间超过合同规定的期限的，合同任何一方均有权以书面通知终止合同。

**9、信息安全**

本合同履行期间，乙方要确保本合同范围内的相关信息安全及原有系统的正常运行。

**10、保密**

**10.1**在实施过程中，甲乙双方对以下资料等互负保密义务：

**10.1.1** 甲方提供的资料、数据；

**10.1.2** 乙方按合同约定提交的相关资料、系统及数据等；

**10.1.3** 乙方在履行本项目中使用的先进工艺和核心技术；

**10.1.4** 甲乙双方接触到的对方及对方提供的第三方的所有知识产权、商业秘密和技术成果；

**10.1.5** 其他重要的相关信息。

**10.2** 未经甲乙对方书面同意，上述所涉信息均不得应用于非本项目的其他用途，严禁向他人出示、泄露。未经许可，不得对上述信息进行复制、传播、销售。否则，所引起的法律后果及损失由泄密方承担。

**10.3** 本合同所述的保密条款对以下内容不适用：

**10.3.1** 属于常识且不受著作权控制的内容；

**10.3.2** 已通过合法出版物或其他合法途径公开的内容；

**10.3.3** 按法律、行政法规规定需要向有关机关、机构或媒介公开的内容。

**11、税费**

**11.1**根据国家现行税法对甲方征收的与合同有关的一切税费均由甲方负担。

**11.2**根据国家现行税法对乙方征收的与合同有关的一切税费均由乙方负担。

**12、违约赔偿**

**12.1**乙方应在合同所规定的时间内完成和交付本合同规定的成果。如因乙方原因导致交付延时，甲方同意给予乙方一定时间的宽限期，宽限期内不追究乙方的违约责任。如乙方在宽限期内仍未依据本合同的规定完成和交付本合同所规定的项目，除依约支付违约金外，甲方有权要求乙方做出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。违约金的具体确定方式为：

**12.1.1** 每延期1天，乙方应向甲方支付合同总额 0.6% 的违约金，但违约金的总数不超过合同总额的 5 %；

**12.1.2** 如延期时间超过30天，甲方有权终止合同，除前款所约定的违约金外，由此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。如甲方由此终止本合同，乙方应在15天内返还甲方所支付的费用和报酬并依甲方的指示退还所有的基础性文件和原始资料，并赔偿甲方由此而引起的直接和间接损失。

**12.1.3** 如乙方提交的各类货物、软件和文档等交付件不真实、不完整或不符合甲方的要求，或提供的货物、软件出现重大技术性错误或明显不能满足甲方提出的需求，而导致不能通过验收，由此影响工程进度和质量的，乙方按本合同6条款中所描述的承担相应的违约责任，并无条件返工至合格。同时，对于乙方达不到项目规定的技术指标，甲方有权扣除相应的费用。

**12.1.4** 乙方违反本合同所规定的保密义务，违约方应按本合同总额的 1 %支付违约金。如包括利润在内的实际损失超过该违约金的，甲方有权要求乙方赔偿超过部分。

**12.2** 如甲方未按合同规定的期限付款，每延期1天，甲方应向乙方支付合同总额 0.6 %的违约金，但违约金的总数不超过合同总额的 5 %；如延期时间超过 30 天，乙方有权终止合同。

**13、违约终止合同**

**13.1**如果乙方有下述违约行为或采购文件中规定的其它违约行为的情况，甲方可以向乙方发出书面违约通知，全部或部分地终止合同，在这些情况下，并不影响甲方向乙方提出的索赔：

1. 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的最终限期内提供全部或部分服务项目、技术文件；
2. 乙方未能使合同的服务项目达到合同附件规定的最低技术要求；

(3)乙方未能履行合同规定的其它义务（细微义务除外），且乙方在收到甲方发出的违约通知后30天内或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其违约行为。

**13.2**在甲方根据第**13.1**条款规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法向乙方或其他人购买与合同被终止部分同种的服务项目，乙方应对甲方购买同种服务项目所超出的费用负责。而且乙方还应继续执行合同中未终止的部分。

**14、其他情况终止合同**

**14.1**如果乙方破产或发生资不抵债的情况，甲方可在任何时候以书面通知终止合同，而不给对方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

**14.2** 如果甲方认定乙方在竞标、采购和合同执行等过程中有腐败或欺诈行为，甲方有权在任何时候发出书面通知终止合同。

**14.3**如果合同履行过程中出现危害国家利益和社会公众利益的，甲方有权在任何时候发出书面通知终止合同。

**15、转让和分包**

**15.1**乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

**15.2**对投标中明确分包的合同，乙方应将合同的全部分包合同书面通知甲方，但此分包通知书不能解除乙方履行合同的责任和义务。

**15.3** 分包必须符合国家法律的相关规定。

**16、合同的协商变更与修改**

**16.1** 甲方可以以书面方式向乙方发出变更要求，协商在本合同的一般范围内变更事项，合同修改书应由双方授权代表签字，具有合同的法律效力。

**17、争端的解决**

**17.1** 合同实施或与合同有关的一切争端应依据《中华人民共和国民法典》并通过双方协商解决。如果协商开始后六十天还不能解决，争端应提交甲方所在地有管辖权的法院管辖。

**17.2** 除另有裁判外，诉讼相关费用（包括并不限于诉讼费、保全费、律师费、保险费、评估鉴定费、公证费、差旅费等）均应由败诉方负担。

**17.3** 在诉讼期间，除正在进行审理的部分外，合同其他部分应继续执行。

**18、通知**

**18.1**本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或传真的形式发送，而另一方应以书面或传真形式确认，回复对方。

**18.2** 通知以送到日期或通知书的生效日起为生效日期，两者中以较晚的一个日期为准。

**19、**鉴于甲方将按照本合同向乙方支付款项，乙方在此保证全部按照合同的规定向甲方提供服务并修补缺陷。

鉴于乙方将按本合同规定提供服务并修补缺陷，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价或其它按合同应支付的金额。

**20、其他约定事项：**

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

a. 本采购合同及补充合同（含合同附件)

b. 中标通知书

c. 投标文件(含澄清文件)

d. 采购文件(含采购文件补充通知)

**21、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。**

**22、**合同经双方授权代表签署，甲乙双方加盖印章之后生效。

**23、**本合同一式 份，双方各执 份。

甲 方： 乙 方：

名 称：（印章） 名 称：（印章）

全权代表（签字）： 全权代表（签字）：

地 址： 地 址：

邮政编码： 邮政编码：

电 话： 电 话：

传 真： 传 真：

开户银行： 开户银行：

帐 号： 帐 号：

**第六章 附件**

A.资格文件

**封面**

**正（副）本**

**宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目**

采购编号：NBITC-202231316G

子 包：（如有多个标项）

（资格文件）

**投标文件**

供应商全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**A1、**关于**资格的承诺函**

致：采购人

我单位承诺：

我单位满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条 供应商参加政府采购活动应当具备的下列条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

特此承诺。

供应商（盖章）：

日 期：

**A2、营业执照副本（或事业法人登记证副本或其他登记证明材料）扫描件加盖供应商公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件扫描件加盖供应商公章）**

**A3、采购文件要求提供的和供应商认为需要的其他资料（如有需提供）**

B.商务和技术文件

封面

**正本**

**宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目**

采购编号：NBITC-202231316G

子 包：（如有多个标项）

（商务和技术文件）

**投标文件**

供应商全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**B1投标书**

致：中共宁波市委宁波市人民政府信访局、宁波市国际招标有限公司

（供应商全称）　授权 （全名、职务） 为全权代表，参加贵方组织的宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目（采购编号：NBITC-202231316G）采购活动并投标，为便于采购人公正、择优地确定中标供应商及其服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

2、我方不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

3、我们已详细审查全部采购文件及有关的澄清/修改文件（若有），我们完全理解并同意放弃对这方面提出任何异议的权利。

4、保证遵守采购文件有关条款规定。

5、本项目的投标报价详见“开标一览表”。

6、投标文件有效期为自开标之日起 90 个日历日。

7、保证在中标后忠实地执行与采购人所签署的合同，并承担合同规定的责任义务。

8、完全同意采购文件中有关采购代理服务费的条款，保证在中标后按照采购文件规定的金额、时间和方式，向贵方一次性交纳采购代理服务费。我方如逾期未交纳（含未足额）的，愿凭贵方开出的违约通知，按上述规定应交纳金额（含欠交纳）的200%交纳违约金和滞纳的银行利息。承诺在未交足上述违约金和利息前，同意不再参加贵方代理的其他项目，如果贵方不接受我们的投标，我们自愿放弃任何方式进行抗辩的权力。

9、与本投标有关的一切正式来往通讯请寄：

地址： 邮编： 。

电话： 传真： 。

供应商（盖章）：

日 期：

**B2法定代表人（企业负责人）身份证明**

供应商名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

身份证号码：

 系（供应商名称）的法定代表人（企业负责人）。

特此证明。

供应商（盖章）：

日 期：

后附：法定代表人（企业负责人）身份证复印件加盖供应商公章。

**B3法定代表人（企业负责人）授权书**

**（投标文件由授权代表签字的须提供）**

致：采购人

（供应商全称）法定代表人（企业负责人）（法定代表人（企业负责人）姓名）授权（授权代表姓名）为授权代表，参加宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目，采购编号为NBITC-202231316G，其在招投标活动中的一切活动本公司均予承认。

供应商（盖章）：

法定代表人（企业负责人）（签字或盖章）：

日 期：

附：

授权代表姓名：

授权代表身份证号码：

职务：

详细通讯地址：

电话：

传真：

后附：

1、法定代表人（企业负责人）及授权代表身份证复印件加盖供应商公章；

2、提供社保部门出具的供应商单位**开标前6个月任意1个月**为授权代表缴纳社保的证明资料复印件。

**B4供应商一般情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 单位名称： |
| 2 | 总部地址： |
| 3 | 当地代表处地址： |
| 4 | 电 话： | 联 系 人： |
| 5 | 传 真： | 电子信箱： |
| 6 | 注册地： | 注册年份： |
| 7 | 公司的资质等级（请附上有关证书的复印件） |
| 8 | 公司（是否通过，何种）质量保证体系认证（如通过请附相关证书复印件，提供认证机构年审监督报告） |
| 9 | 从业人员数量 |  |
| 10 | 营业收入 |  |
| 11 | 其他需要说明的情况 |  |

供应商（盖章）：

日 期：

**B5服务需求响应表**

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

采购编号：NBITC-202231316G

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购要求 | 投标响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：须与“第二章采购内容与服务需求”逐项比较，如有偏离的，须在本表中列明，并提供详细的偏离说明。如供应商未在本表中列出偏离说明，即使其在投标文件的其他部分说明与采购文件要求有所不同或回避不答，亦视为完全符合采购文件中所要求的最佳值并写入合同。若中标供应商在定标及合同签订前，以上述事项为借口而不履行合同签订手续及执行合同，则视作其放弃中标资格。

供应商（盖章）：

日 期：

**B6总体性能指标、软硬件产品的技术参数响应性**

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

采购编号：NBITC-202231316G

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购要求 | 投标响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：须与“第二章采购内容与服务需求”中“（一）总体性能指标、（二）软硬件配套服务技术参数”要求进行比较，如有偏离的，须在本表中列明，并提供详细的偏离说明。如供应商未在本表中列出偏离说明，即使其在投标文件的其他部分说明与采购文件要求有所不同或回避不答，亦视为完全符合采购文件中所要求的最佳值并写入合同。若中标供应商在定标及合同签订前，以上述事项为借口而不履行合同签订手续及执行合同，则视作其放弃中标资格。

供应商（盖章）：

日 期：

**B7商务条款响应表**

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

采购编号：NBITC-202231316G

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购要求 | 投标响应 | 偏离说明 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |

注：1、须与“第二章采购内容与服务需求”中“六、商务条款”逐项比较，如有偏离的，须在本表中列明，并提供详细的偏离说明。如供应商未在本表中列出偏离说明，即使其在投标文件的其他部分说明与采购文件要求有所不同或回避不答，亦视为完全符合采购文件中所要求的最佳值并写入合同。若中标供应商在定标及合同签订前，以上述事项为借口而不履行合同签订手续及执行合同，则视作其放弃中标资格。

供应商（盖章）：

日 期：

B8、项目理解；

B9、项目设计方案；

B10、项目实施方案；

**B11、项目团队介绍**

**投入项目人员团队名单**

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

项目编号：NBITC-202231316G

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **本项目****拟任岗位** | **性别** | **年龄** | **学历** | **专业** | **职称** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**备注：**1、以上人员一经确认，不得随意更换，如需更换，必须征得采购人同意。擅自更换或不到位属违约行为。

2、须提供项目团队人员的职称证书复印件等资料加盖供应商公章。

供应商（盖章）：

日 期：

B12、供应商实力的相关证明文件；

B13、同类业绩的相关证明文件；

B14、服务方案；

B15、第三章“评标办法及标准”中评分标准（兼评委打分表）要求提供的资料（如有需提供）；

B16、采购文件要求提供的和供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

C.报价文件

封面

**正（副）本**

**宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目**

采购编号：NBITC-202231316G

标 项 号：（如有多个标项）

（报价文件）

**投标文件**

供应商全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**C1****、开标一览表**

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

项目编号：NBITC-202231316G

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **子包** | **服务名称** | **投标报价（小写：元）** | **投标报价（大写：元）** |
|  |  |  |  |

注:

1、以上投标报价应与“分项报价表”中的“投标报价”相一致；

2、投标文件中开标一览表内容与政采云系统“开标一览表”中录入的报价内容不一致的，以投标文件中开标一览表为准。

供应商（盖章）：

日 期：

**C2、分项报价表**

项目名称：宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目

项目编号：NBITC-202231316G

 货币单位：人民币元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **数量** | **单价** | **合计** | **备注** |
| 一 | 软硬件配套服务 |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 二 | 业务应用建设 |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 三 | 应用支撑建设 |  |  |  |  |
|  | **……** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 四 | 信息资源建设 |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |
| **投标报价（小写）** | ￥ 元 |
| **投标报价（大写）** | ￥ 元 |

供应商（盖章）：

日 期：

**C3、中小企业声明函**

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，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：

宁波市“浙里甬情通”场景应用建设（标项名称），属于**软件和信息技术服务业**；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\_ \_\_\_ 企业（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。

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

供应商（盖章）：

日 期：

**C4、残疾人福利性单位声明函（如有需提供）**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 单位名称（盖章）：

 日 期：

注：

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

**C5、采购文件要求提供的和供应商认为需要的其他资料（如有需提供）**

**政府采购活动现场确认声明书**

致：采购人

本人经由（供应商名称）法人代表（负责人） （姓名）合法授权参加宁波市“浙里甬情通”场景应用建设项目（采购编号：NBITC-202231316G）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

1. 本单位与采购人之间

□不存在利害关系

□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（如有，请如实说明） 。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位

□与其他所有供应商之间均不存在利害关系

□与 （供应商名称）之间存在下列利害关系：

A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

I.其他利害关系情况。

1. 现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。
2. 我发现 供应商 之间存在或可能存在上述第二条第 项利害关系。

 （供应商代表签名）

 年 月 日

**注：1、本表非投标文件的组成内容，不须在投标文件中提供。**

**2、本表在开标现场由代理机构提供给各供应商，由各供应商签署。**

|  |
| --- |
| **中小微行业划型标准规定（根据工信部联企业〔2011〕300号制定）** |
| **行业** | **中型企业** | **小型企业** | **微型企业** |
| 从业人员X（人） | 营业收入Y（万元） | 资产总额Z（万元） | 从业人员X（人） | 营业收入Y（万元） | 资产总额Z（万元） | 从业人员X（人） | 营业收入Y（万元） | 资产总额Z（万元） |
|  1、农林牧渔业 | 　 |  500≤Y＜20000 | 　 | 　 |  50≤Y＜500 | 　 | 　 | Y＜50 | 　 |
|  2、工业 | 300≤X＜1000 | 2000≤Y＜40000 | 　 | 20≤X＜300 | 300≤Y＜2000 | 　 | X＜20 | Y＜300 | 　 |
|  3、建筑业 | 　 | 6000≤Y＜80000 | 5000≤Z＜80000 | 　 | 300≤Y＜6000 |  300≤Z＜5000 | 　 | Y＜300 | Z＜300 |
|  4、批发业 |  20≤X＜200 | 5000≤Y＜40000 | 　 |  5≤X＜20 | 1000≤Y＜5000 | 　 | X＜5 | Y＜1000 | 　 |
|  5、零售业 |  50≤X＜300 |  500≤Y＜20000 | 　 | 10≤X＜50 | 100≤Y＜500 | 　 | X＜10 | Y＜100 | 　 |
|  6、交通运输业 | 300≤X＜1000 | 3000≤Y＜30000 | 　 | 20≤X＜300 | 200≤Y＜3000 | 　 | X＜20 | V＜200 | 　 |
|  7、仓储业 | 100≤X＜200 | 1000≤Y＜30000 | 　 | 20≤X＜100 | 100≤Y＜1000 | 　 | X＜20 | Y＜100 | 　 |
|  8、邮政业 | 300≤X＜1000 | 2000≤Y＜30000 | 　 | 20≤X＜300 | 100≤Y＜2000 | 　 | X＜20 | Y＜100 | 　 |
|  9、住宿业 | 100≤X＜300 | 2000≤Y＜10000 | 　 | 10≤X＜100 | 100≤Y＜2000 | 　 | X＜10 | Y＜100 | 　 |
| 10、餐饮业 | 100≤X＜300 | 2000≤Y＜10000 | 　 | 10≤X＜100 | 100≤Y＜2000 | 　 | X＜10 | V＜100 | 　 |
| 11、信息传输业 | 100≤X＜2000 | 1000≤Y＜100000 | 　 | 10≤X＜100 | 100≤Y＜1000 | 　 | X＜10 | Y＜100 | 　 |
| 12、软件和信息技术服务业 | 100≤X＜300 | 1000≤Y＜10000 | 　 | 10≤X＜100 |  50≤Y＜1000 | 　 | X＜10 | Y＜50 | 　 |
| 13、房地产开发经营 | 　 | 1000≤Y＜200000 | 5000≤Z＜10000 | 　 | 100≤Y＜1000 | 2000≤Z＜5000 | 　 | Y＜100 | Z＜2000 |
| 14、物业管理 | 300≤X＜1000 | 1000≤Y＜5000 | 　 | 100≤X＜300 | 500≤Y＜1000 | 　 | X＜100 | Y＜500 | 　 |
| 15、租赁和商务服务业 | 100≤X＜300 | 　 | 8000≤Z＜120000 | 10≤X＜100 | 　 |  100≤Z＜8000 | X＜10 | 　 | Z＜100 |
| 16、其他未列明行业 | 100≤X＜300 | 　 | 　 | 10≤X＜100 | 　 | 　 | X＜10 | 　 | 　 |
| 说明　1、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。2、个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。3、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限。 |