**北 海 市 政 府 采 购 中 心**

BEIHAI CITY GOVERNMENT PROCUREMENT CENTER

**公开招标文件**

**项目名称：北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务**

**招标编号：BHZC2023-G3-000059-CGZX**

**采购单位：北海市市域社会治理网格化指挥中心**

**北 海 市 政 府 采 购 中 心**

**2023年12月22日**

目 录

[第一章 公开招标公告 3](#_Toc67320238)

[第二章 招标项目采购需求 6](#_Toc67320239)

[第三章 投标人须知 14](#_Toc67320240)

[第四章 评标办法及评分标准 29](#_Toc67320241)

[第五章 合同文本（格式） 37](#_Toc67320242)

[第六章　投标文件格式 43](#_Toc67320243)

**第一章 公开招标公告**

 **北海市政府采购中心关于北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务 (BHZC2023-G3-000059-CGZX)公开招标公告(异地评标)**

项目概况

北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取招标文件，并于2024年](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2024%E5%B9%B4)1月12日09:00（北京时间）前递交投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：BHZC2023-G3-000059-CGZX

项目名称：北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务

预算金额（元）：18,504,700.00

采购需求：

标项一

标项名称:北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务
数量:不限
预算金额（元）：18,504,700.00
简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务1项，详见招标文件。

最高限价（如有）：

合同履约期限：自合同签订之日至项目验收合格。

本标项不接受联合体投标
备注：

**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；

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、获取招标文件**

时间：2023年12月22日至2023年12月29日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，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：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：2024年1月12日09:00（北京时间）。

投标地点（网址）：通过政采云平台（网址：http://www.zcygov.cn）实行在线投标（本项目不要求投标供应商到达开标现场，但供应商应派法定代表人或委托代理人准时在线出席电子开评标会议，随时关注开评标进度，如在开评标过程中有电子询标，应在规定的时间内对电子询标函进行澄清回复。）

开标时间：2024年1月12日09:00。

开标地点：通过政采云平台（网址：http://www.zcygov.cn）实行在线开标。

**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.本项目不收取投标保证金。

2.本项目需要落实的政府采购政策：（1）落实强制采购节能产品、鼓励节能政策：对国家公布的节能产品政府采购品目清单中属于强制采购的产品，予以强制采购。属于非强制采购的产品，在技术、服务等指标同等条件下，予以优先采购。（2）鼓励环保政策：在性能、技术、服务等指标同等条件下，优先采购国家公布的属于环境标志产品政府采购品目清单中产品。（3）扶持中小企业政策：评审时小型和微型企业承接的服务的报价给予20%的扣除。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型和微型企业，其产品在评审时给予相同的价格扣除。

3.网上公告媒体查询：广西政府采购网、全国公共资源交易平台（广西•北海）、北海市政府采购监管网、北海市政府采购中心网站。

4.本项目通过政采云平台实行在线投标响应（电子投标），为确保网上操作合法、有效和安全，投标供应商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章。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“北海市政府采购中心网站-相关下载- CA证书办理操作指南”进行查阅。具体操作流程详见招标文件。

**七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

1.采购人信息

名 称：北海市市域社会治理网格化指挥中心

地 址：北海市银海区新世纪大道26号

项目联系人：赵盛泰

项目联系方式：0779-2025733

2.采购代理机构信息

名 称：北海市政府采购中心

地 址：北海市海城区陈文村北路7号市直机关第三办公区

项目联系人(询问)：梁宇

项目联系方式(询问)：0779-3071101

**第二章 招标项目采购需求**

**采购需求**

**说明：**

**1.本项目的政府采购预算控制价为（人民币）：18,504,700.00元,投标报价超过预算控制价的投标无效。**

**2.根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本项目采购服务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。**

**3.** **详细采购需求见附件：北海市12345政府采购项目采购需求。**

## 北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务项目服务清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **服务内容和要求** | **单位** | **数量** |
| **1** | **业务平台服务** |  |
| 1.1 | 全媒体服务 | 采购人获取自治区12345政务服务便民热线平台使用授权，服务方在此基础上进行升级改造满足本次项目服务要求。提供平均42路话务服务能力，包括42个语音工号与42路呼叫并发，含智能语音交换、坐席监控、队列管理、与12345软件系统融合界面等。服务期3年。 | 线 | 42 |
| 提供微信公众号服务，服务方可在现有北海市12345公众号、网格化指挥平台微信公众号的基础上进行优化升级改造或自建，接入12345热线业务平台及网格化指挥平台的数据，结合12345小程序及网格通小程序的功能，提升服务能力。对公众号进行持续运营，优化UI界面、发布中心公告、更新热线发展动态，查看群众发送的消息，并提供回复功能，后台人员可以根据信息回复对应消息，或设置自动回复规则。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 提供12345小程序服务，服务方可在现有人民E眼小程序的基础上进行优化升级改造或自建，接入12345热线业务平台及网格化指挥平台的数据，提升服务能力。对人民E眼小程序进行升级改造或新建，优化UI界面、优化问题反馈模块、发布中心公告、更新热线发展动态，将小程序接入12345热线业务平台实现工单在线受理、工单进度实时查询等功能，对接智能在线客服与北海市12345知识库实现人机交互、在线客服解答并可转工单，工单办理结果公开查阅以及诉求全流程跟踪。除一般问题反馈外，公众在遇到特定诉求时，可通过该功能直接进行拍照片、视频或本地相册上传后再进行相关表单内容的填写提交诉求，实现实现群众“随手拍”报事功能。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 提供12345网站服务，服务方可在北海市12345网站现有的基础上进行优化升级改造或自建，接入12345热线业务平台及网格化指挥平台的数据，打造北海12345品牌网站。包括但不限于：对12345网站进行持续运营、优化UI界面、发布中心公告、更新热线发展动态，接入话务平台实现受理工单、查询工单进度等功能，对接智能在线客服与北海市12345知识库实现人机交互，在线客服解答并可转工单，工单办理结果公开查阅等。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.2 | 12315系统对接服务 | 提供12345平台与12315系统对接的个性化开发服务，实现针对本市12345热线可将消费维权工单，工单录入界面增加“12315信息录入”模块，并可派送到12315系统，满足国家市场总局对数据的要求。对接内容包括签收、退单、办结、挂起等多项内容，以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.3 | 110系统对接服务 | 提供12345平台与110系统双向对接功能，实现警务警情与非警务警情的正确分流。对接内容包括签收、退单、办结等内容，双方系统可直派工单，市12345可派送工单至市110。以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.4 | 网格化指挥调度服务 | 1.实现自治区12345政务服务便民热线平台（含小程序）与北海市网格化指挥平台（包含网格通小程序）对接，使全媒体受理的工单通过网格化指挥平台进行逐级协同处置，实现“问题上报”和“工作下派”的双向循环。2.实现自治区12345政务服务便民热线平台与网格化指挥平台深度集成，基于统一组织架构和数据规范基础，打通之间数据，提供全流程统一调度处理服务，支撑部门单位承办人员在诉求受理、转办、事件处理等全流程环节中快速响应、处置，工作行为自动留痕。实现12345业务平台全量工单信息汇聚至网格化指挥平台、网格化指挥平台处理反馈的全流程信息实时同步回12345业务平台，包含服务部署、组织架构同步、工单推送及跨级派送、部门处理过程及结果反馈、退单及退单审核、工单回访、挂起、延期、疑难工单推送、评价申诉、未派送至指挥平台的工单的全量推送等环节在两平台间的信息实时同步。3.通过北海市网格化指挥平台（含小程序）对北海市网格化联动指挥成员单位及其特定下属部门进行派单，将智能外呼（督办和回访）、智能派单、知识库、短信发送等应用与网格化指挥平台进行集成，使网格化指挥平台在进行业务操作时能调用自治区或服务方提供的相关智能应用。同时，需要支持话务工单在12345业务平台与网格化指挥平台之间流转。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.5 | 知识库服务 | 为12345话务平台和网格化指挥平台工单集成知识库应用，知识库支持多媒体知识协同管理，实现知识“一点采编，多点应用”，实现对多种渠道的统一支撑。知识库可将各类专业信息分类组织管理，结合全文检索并基于数据库技术建立统一、标准的业务知识库，统一搜集各类业务问题及相关信息、答案，使坐席人员只需输入关键字就能够准确、快速查阅来电者关心的业务问题。服务方需要组建知识库管理与运维团队，做好知识库信息采编管理、政策分析、解读服务，提供知识库日常运维管理服务，为话务服务准确性提供保障，为热线智能化建设提供知识库运营保障。做好知识库信息采编管理服务，对承办单位上传的知识条应及时做好审核，确保知识条按规范入库；留意官媒动态、收集市民的热点问题，对承办单位未及时更新的政策，应积极主动提醒承办单位更新到知识库。对接自治区平台知识库，定期从自治区知识库同步内容至指挥平台知识库中。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.6 | 智能工单服务 | 提供对12345话务平台和网格化指挥平台工单的智能处理工作，包括工单数据收集、工单数据分析、地址数据收集和分析、工单预处理、工单首办部门预测模型、相似工单推荐模型、AI推理平台、业务需求分析和AI模型设计、工单AI模型训练及优化服务、工单首办部门预测模型对接、工单首办部门预测结果共享、智能派单、智能考核评分管理、智能报表、自动标签分析、机器人、设计器、控制台等功能服务。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.7 | 可视化数据监测大屏服务 | 1.采集、汇聚、整合北海市平台与其他平台数据，形成数据资源目录、专题数据库，有序安全存储。完善政务热线数据共享规则及管理制度，实现政务热线数据全生命周期标准化管理，依职能按需共享。2.利用数据可视化展现等技术手段，掌握热线运营动态、洞察民生诉求热点、发现城市治理、政务运行效能等方面问题，进一步提高政务服务能力，支撑决策咨询。3.提供基于热线运营管理视角、政府领导视角、承办单位视角等多个角度的数据可视化大屏定制、模块配置和统一展示功能。针对不同的用户视角，按照用户的权限、分类提供不同的数据展示模块和数据内容。可视化数据大屏分析展示内容应包括基础数据报表、数据管理平台、运营数据分析、舆情采集分析、可视化数据分析大屏等功能服务，还应重点包括地址联想、分类推荐、诉求关联、诉求人画像、事发地址画像、被诉主体推荐、影响范围推荐、敏感信息专栏、热词库等内容。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.8 | 定制报表服务 | 对网格化管理（含12345热线）进行数据治理、归口对应、标签分类等，通过智能化手段实现对专题数据、焦点问题、社会治理难点问题的数据分析挖掘及预警，根据本市对热线的考核指标要求，定制化开发报表统计（包括周、月、年报表等）、自动生成各项专报、考核数据统计功能。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.9 | 安全保障服务 | 一、所提供的业务平台、网络、设备需要符合信息安全等级保护第二级信息系统保护能力的要求，整体须通过二级等保测评。1.系统的设计、应用与数据使用安全、可靠、可信、可用和完整。2.系统安全访问功能。系统具有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能，根据用户和角色赋予使用权限，用户不可访问未赋予使用权限的功能模块。3.具备完善的数据安全机制，能够涵盖数据在全生命周期运行过程之中保障数据的安全，包括数据采集安全、数据传输的安全、数据存储的安全、数据交换的安全、数据使用的安全、以及数据的销毁4.系统具备完备的访问控制机制。5.系统具备基本的安全防护能力，能够防护如 SQL 注入、远程代码执行、CSRF 跨站请求攻击、XSS 跨站脚本注入等常见的网络请求攻击行为二、所提供的业务平台、网络、设备需要具备GB/T 39786-2021《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》中的第二级密码保障技术能力，整体须通过二级密码应用与安全性评估。三、平台软件应按国家相关要求适配信创环境。服务方应制定适配信创环境的方案，自行完成服务所使用的平台软件适配信创环境改造；或根据政务云的实际情况，过渡期间可暂部署于X86环境中，待所部署政务云完成信创改造后，对平台软件进行信创适配改造。要求服务方平台软件完成信创适配盖章最迟不应晚于2026年底，适配信创环境改造的费用已含在本项目服务费中。四、提供网络安全数据分类分级、安全整改、应急预案、应急演练、安全报告等安全保障服务。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.10 | 业务平台支撑服务 | 1、提供12345热线系统的技术支撑服务，包括提供工作站培训、成员单位培训、话务员使用培训（三次100人以内的培训）、系统升级优化、数据应用、标准化接口对接等。2、日常系统使用问题解答、支撑，应急响应支撑，热线考核指导等服务。3、提供热线归并单位中区垂管理系统对接服务。4、市级IVR个性化调整。5、市级个别热线归并技术方案和支持指导实施。6、管理人员区外培训，每年1次，每次不少于2人。7、地市重大活动技术支撑服务与策划。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 1.11 | 业务平台迭代更新、运维、对接服务 | （1）负责监控软件系统的性能和稳定性，及时发现并处理系统故障和异常情况；管理和维护软件系统的配置文件和参数，确保系统配置的正确性和一致性收集、分析和管理系统日志，帮助排查系统故障和问题；（2）负责软件系统的安全策略制定、身份认证、访问控制等安全相关工作，确保系统的安全性；（3）定期进行系统数据的备份，并能够在系统故障或数据丢失时进行数据恢复；（4）通过对系统进行调优，提高系统的性能和响应速度，保证系统的高可用性和可靠性；（5）负责软件系统的版本更新和升级，确保系统始终使用最新的稳定版本，并保持与其他软件和硬件的兼容性；（6）配备专门的技术支持小组，能及时响应自治区12345、市各成员单位、网格化服务管理工作业务需求变化，提供网络安全、功能改进调整、开发对接等软件维护服务；关注政策动向，根据政策与指挥中心的要求对软件功能进行调整。做好12345话务数据与网格化数据的治理工作，确保数据按照一致的规范进行收集和整理，包括数据分类、数据标准化等工作，检测和解决数据质量问题，包括数据完整性、准确性和一致性等。服务期3年。 | 项 | 1 |
| **2** | **话务运营服务** |  |
| 2.1 | 话务员服务 | 在新的运营期内，计划按照2023年37人(其中工单处理员5人，话务员30人，回访 2人)，2024年42人( 其中工单处理员5人，话务员35人，回访 2人)，2025 年 47人( 其中工单处理员7人，话务员37人，回访3人)配备服务团队。一线及后台支撑岗位年度人均薪酬应承诺保持在广西壮族自治区统计局公布的上一年度相关行业薪酬水平中位数1.1倍（含）以上。提供统一工作服装，为话务员与业务员提供正常的工作福利。服务期3年。 | 人 | 42 |
| 2.2 | 管理人员服务 | 含运营主管1人、业务管理人员5人、质检师2人等的人工成本及管理费。需要根据要求完成各类话务数据的统计，每月形成报表，组织编制月度运营报告，定期组织开展热线数据信息的统计、反馈和分析，针对热点问题编制相应的报告。提供统一工作服装，为话务员与业务员提供正常的工作福利，提供管理人员区外培训，每年1次，每次不少于2人。每年为地市重大活动提供技术支撑服务与策划，每年不少于2次。服务期3年。 | 人 | 8 |
| 2.3 | 形象宣传服务 | 包含指挥中心1、2、10、11楼形象宣传，板报与中心宣传册制作等，以及每年1-2部5分钟左右的宣传视频制作。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 2.4 | 运营耗材服务 | 含A4打印纸、打印机碳粉、墨盒、话务员运营用品、饮用水等保障。服务期3年。 | 项 | 1 |
| **3** | **场地运营服务** |  |
| 3.1 | 场地物业服务 | 物业费用0.0004万元/月/㎡（含1整层、2西侧、10楼整层、11楼西侧），包括管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利等，共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用，管理区域清洁卫生，物业管理区域绿化养护，物业管理区域秩序维护等。服务期3年。 | ㎡ | 2750 |
| 3.2 | 用水用电保障 | 保障场地用水用电，提供场地运营所产生的水电费用。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 3.3 | 设备维护 | 包括指挥中心场地、设施设备维护，含现有电脑、耳麦、办公桌椅等相关配套设备维修服务。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 3.4 | 视联网终端 | 视联网视频通讯应用一体式终端，支持1/2/3/4画面组合显示模式，支持H.264视频编解码协议，H.265视频解码协议；支持HDMI采集，可实现1080p@30fps双流功能。视频输入输出：1\*HDMI Input、1\*内置摄像机 Input、1\*HDMI Output；音频输入输出：1\*HDMI内嵌输入、1\*MINI卡侬 Input、1\*HDMI 内嵌输出、1\*Line Output；以太网接口：1\*RJ45 网络接口；摄像头：1/2.8 英寸 200 万像素，10 倍光学变焦；含：1\*定向鹅颈麦克风，1\*接入交换机，1\*三脚架。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 3.5 | 视联网会议调度软件服务 | 支持绑定2台视联网常用终端。终端数量：支持绑定2台常用终端做主席会议规模：单场会议最大规模为500个点位会议时长：总会议时长累计不超过15000分钟发言模式：支持会议中三方同时发言会议预约：支持发起会议预约申请自动升级：支持帕米尔软件自动升级四画面展示：支持会议中四画面展示参会方举手发言：参会方终端用户可使用遥控器提交发言申请多模式分屏：支持多种组合分屏模式电脑源接入：支持接入电脑设备自动报警：会议故障一键上报运维中心服务期限：自开通之日起3年。 | 项 | 1 |
| 3.6 | 配套设备 | 配套必要的话务运营设备，包含1套领导现场接听群众诉求的设备、14台笔记本电脑、1台A3彩色高速复印机、1台大功率碎纸机、1台单反相机+镜头、6套话务质检及现场体验耳麦。服务期3年。 | 项 | 1 |
| **4** | **运营支撑服务** |  |
| 4.1 | 50M点对点专线 | 50M点对点专线。服务期3年。 | 线 | 1 |
| 4.2 | 200M视联会议专线接入 | 接入政法委视联网会议平台线路。服务期3年。 | 线 | 1 |
| 4.3 | 1000M电子政务外网 | 1000M电子政务外网。服务期3年。 | 线 | 1 |
| 4.4 | 跨市长途专线 | 主备两条100M点对点专线。从运营场地到自治区12345软件所部署地点的浪潮云 。服务期3年。 | 线 | 2 |
| 4.5 | 短信平台（含短信费） | 包含短信平台服务与短信费用（含每年100万条短信），短信平台需集成至12345平台与网格化指挥平台中。服务期3年。 | 项 | 1 |
| 4.6 | 信息系统安全等级保护测评 | 聘请具有相关资质的第三方验收测评机构进行信息系统安全保护等级测评。 | 项 | 1 |
| 4.7 | 密码应用与安全性评估服务 | 聘请具有相关资质的第三方验收测评机构进行密码保障技术能力测评。 | 项 | 1 |
| 4.8 | 数据迁移服务 | 服务方需将北海市12345现有平台与历史工单数据、知识库数据资产迁移至政务云中，将本地工单数据与自治区热线平台数据库无缝对接，直接完成自治区数据完整性和及时性的相关考核指标。同时接入本项目话务平台，于北海市市域治理网格化指挥中心运营服务项目中统一管理。 | 项 | 1 |
| 1．交付时间：（一）合同签订之日起7个日历日内正式进驻运营，提供采购需求中“1.业务平台服务”中的“1.1全媒体服务”和“1.4网格化指挥调度服务”、“2.话务运营服务”、“4.运营支撑服务”中的“4.1-4.5”与通讯资源有关的服务，保证热线正常运营；（二）合同签订之日起30个日历日内提供采购需求其他全部服务内容。2．交付地点：北海市银海区新世纪大道26号。3．付款时间和方式：签订合同后60个日历日内支付合同金额的10%；运营服务期内每服务6个月后以合同金额的13%为基础，经双方确认考核评价结果后，按评价情况于60个日历日内支付。运营期满后由采购方组织验收，验收合格后60个日历日内支付合同金额的12%。 |

**第三章 投标人须知**

**投标人须知及前附表**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内容、要求** |
| 1 | **项目名称**：北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务。**项目编号：**BHZC2023-G3-000059-CGZX。 |
| 2 | 投标人的法定代表人（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。 |
| 3 | **投标报价及费用：**1.本项目投标应以人民币报价；2.不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。 |
| 4 | **投标保证金**：本项目不收取投标保证金。 |
| 5 | **分包：**🞎A同意将非主体、非关键性的工作分包。🗹B不同意分包。 |
| 6 | **答疑、澄清：**投标人要认真阅读招标文件，仔细审核《项目需求和说明》中的要求，如发现有误或要求不合理的，投标人必须在收到招标文件之日起七个工作日书面向本中心要求答疑或澄清，在此后时间提出的答疑或澄清，视为无效。是否组织开标前答疑会或现场考察：🗹不组织。🞎组织，时间：,地点：，联系人：，联系方式：。**询问、质疑：**投标人如认为招标文件存在歧视性、排他性或者其他违法内容的，按投标人须知“一、总则（八）询问、质疑和投诉”中的要求向本中心或采购人提出书面询问、质疑。供应商可通过北海“政采云”平台进入“项目采购-询问质疑投诉”栏目在线提起询问、质疑。采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少十五日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足十五日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。本中心将变更内容书面通知所有招标文件收受人，并在广西政府采购网、全国公共资源交易平台（广西•北海）、北海市政府采购监管网、北海市政府采购中心网站上发布变更公告。 |
| 7 | **投标前准备：**1.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。2.各供应商应在截标前应确保成为政采云平台正式注册供应商，并完成CA数字证书申领。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。3.供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件制作。客户端请至北海市政府采购中心网站下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线400-881-7190进行咨询。 |
| 8 | **样品提供：**🗹不要求提供。🞎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。注：采购人、采购代理机构一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足修改采购需求等特殊情况除外。 |
| 9 | **供应商应准备电子投标文件**，电子投标文件按政采云平台要求及本招标文件要求制作、加密并递交。**电子投标文件解密时间**：截标时间后30分钟内，投标供应商必须在此时间段内登录政采云平台，用“项目采购-开标评标”功能完成电子投标文件的解密。若投标供应商在规定时间内未按时解密的，视为投标文件无效。 |
| 10 | **方案讲解演示：**🗹不组织。🞎组织。（1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过XX分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过X人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。（可根据项目特点进行调整）（2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：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：评标现场讲解演示。现场讲解地点为，讲解演示所用u盘等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章）及身份证明，否则不得讲解演示。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。 |
| 11 | **本文件所涉及的法定代表人（负责人）或其委托代理人签名的内容，可以是供应商的法定代表人（负责人）或其委托代理人的电子签名；如果供应商没有法定代表人（负责人）或其委托代理人的电子签名，供应商也可以线下签名或盖姓名章后扫描上传。** |
| 12 | **投标截止时间及地点：**2024年1月12日09:00（北京时间）整**，**通过政采云平台实行在线截标。 |
| 13 | **开标时间及地点**：2024年1月12日09:00（北京时间）整，通过政采云平台实行在线开标。 |
| 14 | **评标方法及评分标准：**综合评分法。 |
| 15 | **中标通知书及中标公告：**采购代理机构在采购人依法确定中标人之日起2个工作日内发出中标通知书，并在广西政府采购网、全国公共资源交易平台（广西•北海）、北海市政府采购监管网、北海市政府采购中心网站发布中标公告。**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，北海市财政局与北海市工业和信息化局共同出台了《关于贯彻落实政府采购领域促进中小企业发展措施的通知》，供应商若有融资意向，详见《关于贯彻落实政府采购领域促进中小企业发展措施的通知》，或登录北海市政府采购中心网站自助查询。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。 |
| 16 | **签订合同时间：**自中标通知书发出之日起，原则上要求25日内签订（项目实施过程中出现质疑或投诉的情形除外）。 |
| 17 | **采购资金来源：**财政性资金。 |
| 18 | **付款方式：**招标文件第二章招标项目采购需求有详细描述。 |
| 19 | **投标文件有效期：**六十日。 |
| 20 | 本招标文件的解释权属于北海市市域社会治理网格化指挥中心及北海市政府采购中心。 |

**投标人须知**

**一、总 则**

**（一） 适用范围**

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

**（二）定义**

1. “采购人”系指组织本次招标的采购单位。

2. “采购代理机构”系指北海市政府采购中心（以下简称“本中心）。

3. “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

4.“产品”系指供方按招标文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料和材料。

5.“服务”系指招标文件规定投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

6.“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的产品和服务。

7.“书面形式”包括信函、传真、电报等。

8.“▲”系指实质性要求条款。

**（三）招标方式**

公开招标方式。

**（四）投标委托**

投标人代表须携带有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人（负责人），须有法定代表人（负责人）出具的授权委托书（格式见第六章《投标文件格式》）。

**（五）投标费用**

投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关的规定除外）。

**（六）转包与分包**

▲1.合同转包：本采购项目严禁中标人将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包,是指中标人将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。中标人转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

▲2.合同分包：

▲2.1采购人允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。并且分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等，必须与中标的一致。分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

▲2.2采购合同实行分包履行的，中标人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。

▲2.3中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。

**（七）特别说明：**

▲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。

▲2.提供相同品牌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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定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。

 非单一产品采购项目中，多家投标人提供的招标文件中载明的核心产品品牌相同的，视为提供相同品牌产品。

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

▲4.对在“信用中国”网站、“中国政府采购网”等被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

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

▲6.投标人在投标活动中提供任何虚假材料、互相串通投标，其投标无效，并报监管部门查处。

▲7.招标文件提供期限届满后，获取招标文件的潜在投标人不足3家的，本中心将顺延提供期限，并在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体及本中心网站上发布变更公告。

▲8.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。

根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）的规定，采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的（详见本章后附的节能产品政府采购品目清单），投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，投标人必须在投标文件中提供所投标产品的节能产品认证证书复印件（加盖投标人电子签章），**否则按无效投标处理**。如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时，应优先采购，具体详见“评标方法及评标标准”。

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。

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）》。

**（八）询问、质疑和投诉**

1.投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问。

2.投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。具体计算时间如下：

（1）对可以质疑的招标采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日；

 （2）对招标采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

 （3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。投标人对招标采购单位的质疑答复不满意或者招标采购单位未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向北海市财政局投诉。

3.质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述招标采购文件、招标采购过程、中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、明确的请求、必要的证明材料，便于有关单位调查、答复和处理。

（1）质疑联系部门及电话为：北海市政府采购中心监督科 0779-3960826。

（2）投诉联系部门及电话为：北海市政府采购监督管理科 0779-3063975。

**注：供应商可通过北海“政采云”平台进入“项目采购-询问质疑投诉”栏目在线提起询问、质疑，对质疑答复不满意或者未收到答复的可以向监督部门在线提起投诉。**

**二、招标文件**

**（一）招标文件的构成。**

1.公开招标公告；

2.招标项目采购需求

3.投标人须知；

4.评标方法及评定标准；

5.政府采购合同主要条款；

6.投标文件格式。

**（二）投标人的风险**

1.投标人应认真阅读招标文件，按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出明确响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。 2.对招标文件提出的实质性要求和条件作出明确响应是指投标人必须对招标文件中涉及招标项目的价格、采购货物的主要技术参数和性能配置、数量、交货（或竣工）时间、售后服务及其它要求、合同主要条款等内容作出明确响应。

**（三）招标文件的澄清与修改**

1. 投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当在“采购文件：第三章 《投标人须知及前附表》序号5”规定的时间前以书面形式要求招标采购单位答疑、澄清。本中心对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间15日前，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体及本中心网站上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人，不足15日的，顺延至15日。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2.本中心必须以书面形式答复投标人要求澄清的问题，并将不包含问题来源的答复书面通知所有报名登记的投标人；除书面答复以外的其他澄清方式及澄清内容均无效。

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

4.招标文件的答疑、澄清、修改、补充都应该通过本中心以法定形式发布，采购人非通过本机构，不得擅自答疑、澄清、修改、补充招标文件。

5.本中心可以视采购具体情况，延长招标文件或者资格预审文件提供期限，并在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体及本中心网站上发布公告。

**三、投标文件的编制**

**（一）投标文件的组成**

1. 投标文件编制基本要求

1.1本项目实行电子投标，供应商应准备**电子投标文件**：

1.1.1电子投标文件按政采云平台要求及本招标文件要求制作、加密并递交。具体操作流程可参考《政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商》，指南可在“北海市政府采购中心网站-办事指南-政府采购项目电子交易管理操作指南”下载。

1.1.2 电子备份投标文件系上传政采云平台的投标文件电子版，按照本招标文件要求制作。

1.3供应商应认真阅读、并充分理解本文件的全部内容（包括所有的澄清、更改、补充、答疑等内容），承诺并履行本文件中各项条款规定及要求。

1.4投标文件必须按本文件的全部内容，包括所有的澄清、更改、补充、答疑等内容及附件进行编制。

1.5如因供应商只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，而给评标委员会评审造成困难，其可能导致的结果和责任由供应商自行承担。

1.6投标文件的组成：投标文件应分为资格文件、资信及商务文件商务、技术文件、报价文件四个部分组成。供应商应仔细阅读采购文件的所有内容，按招标文件的要求，详细编制投标文件。

1.7全面实行全流程电子化采购后进一步精简评标事项和环节，梳理采购流程，取消原件审查、核对等环节。资格条件证明材料、业绩证明、授权书等材料均以电子采购文件为评审依据，供应商须对所提供材料的真实性和一致性负责。

**2.资格文件：**

▲**（1）**北海市政府采购供应商信用承诺函**（格式见第六章，必须提供）。**

（2）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料(如有规定,则必须提供)。

**3.资信及商务文件：**

▲（1）承诺函 **（格式见第六章，必须提供）**

▲（2）法定代表人（负责人）授权委托书和委托代理人身份证复印件**（委托代理时必须提供，格式见第六章）**；法定代表人（负责人）参加投标时，提供法定代表人（负责人）身份证明书和身份证复印件**（必须提供，格式见第六章）；**

**可作为投标人资信评分的资质证明材料（可选）**

（3）具备履行合同所必需的人员、设备和专业技术能力的证明材料

（4）劳务派遣服务许可证；

（5）质量管理体系认证证书；

（6）环境管理体系认证证书；

（7）职业健康安全管理体系认证证书；

（8）投标人2019年（一般为近3年）以来项目业绩【以中标通知或合同为准】复印件；

（9）中小企业声明函

（10）投标人关于本单位债务纠纷、违法违规记录等方面的情况；

（11）投标人情况介绍。

**4.技术文件：**

▲（1）服务响应表**（必须提供）**；

▲（2）服务方案**（格式自拟，必须提供）**；

（3）投标人拥有主要服务设施的情况和现状（格式自拟）及项目实施人员一览表；

（4）优惠条件：投标人承诺给予招标人的各种优惠条件；

（5）投标人对本项目的合理化建议和改进措施；

（6）投标人需要说明的其他文件和说明（格式略）；

**5.报价文件：**

▲**（1）**投标函**（格式见第六章，必须提供）**

▲**（2）**投标报价明细表**（格式见第六章，必须提供）**

（3）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明；（格式自拟）

▲**（4）**开标一览表**（格式见第六章，必须提供）。**

▲（5）话务员薪资报酬承诺函（必须列明话务员薪资报酬明细）**（格式自拟，必须提供）**

▲（6）运维响应承诺函**（格式自拟，必须提供）**

**特别说明：**

**（1）法定代表人（负责人）授权委托书必须由法定代表人（负责人）和委托代理人签名并加盖单位公章；承诺函、投标函、开标一览表必须由法定代表人（负责人）或委托代理人签名并加盖单位公章。电子投标文件须加盖公章部分均采用CA签章。**

**（2）投标文件（包含电子投标文件电子、备份投标文件），其中电子投标文件中所须加盖公章部分均采用CA签章。若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求供应商在电子投标系统中作出投标响应的，如供应商未对关联点进行响应或者在投标文件其它内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由供应商自行承担。**

**（二）投标文件的语言及计量**

▲1投标文件以及投标方与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

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

**（三）投标报价**

1.投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。投标人必须就《项目采购需求》中的服务内容作完整唯一报价。

2.投标报价是履行合同的最终价格。

▲3.投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

**（四）投标文件的有效期**

1.自投标截止日起60天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

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

3.投标人可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件。

4.中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

**（五）投标保证金**

本项目不收取投标保证金。供应商在采购活动中违反相关法律法规规章规定的，本中心将报告政府采购监督管理部门，由政府采购监督管理部门依照相关规定作出处理。

**（六）投标文件的签署**

1. 投标人应按照招标文件的要求编制完整的投标文件，投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，混乱的编排导致投标文件被误读、漏读或查找不到相关内容的，投标文件留有空项的地方，其投标将会被拒绝。

**2.电子投标文件中须加盖供应商公章部分均采用 CA 签章，并根据“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商” 及本招标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，以便评标委员会在评审时，点击评分项可直接定位到该评分项内容。如对招标文件的某项要求，供应商的电子投标文件未能关联定位提供相应的内容与其对应，则评标委员会在评审时如做出对供应商不利的评审由供应商自行承担。电子投标文件如内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、 漏读，或者在按采购文件规定的部位查找不到相关内容的，由供应商自行承担。**

**3.投标文件中涉及到签名的位置未按要求进行签名的，提供的材料视为无效。**

4.投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人（负责人）或授权委托人签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

**（七）投标文件的包装、递交、修改和撤回**

**1.投标文件的递交**

**所有投标文件应于招标文件中规定的时间上传递交至政采云平台。**

**2.电子投标文件的相关说明**

**（1）供应商进行电子投标应安装客户端软件，并按照采购文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。供应商未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收。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。**

**（2）如有特殊情况，本机构延长截止时间和开标时间，本机构和供应商的权利和义务将受到新的截止时间和开标时间的约束。**

3.投标人已经被推荐为第一中标候选供应商后撤回投标或放弃中标的，给采购人造成损失的，应当赔偿损失，并作为不良行为记录在案。

**（八）投标无效的情形**

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

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

 （1）超越了按照法律法规规定必须获得行政许可或者行政审批的经营范围的；

 （2）资格证明文件不全的，或者不符合招标文件标明的资格要求的；

 （3）投标文件无法定代表人（负责人）或其授权委托代理人签字，或未提供法定代表人（负责人）授权委托书、承诺函或者填写项目不齐全的；

 （4）投标代表人未能出具身份证明或与法定代表人（负责人）授权委托人身份不符的；

 （5）项目不齐全或者内容虚假的；

 （6）投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合投标文件要求的（经评标委员会认定并允许其当场更正的笔误除外）；

 （7）投标有效期、交付使用时间、质保期等商务条款不能满足招标文件要求的；

 （8）未实质性响应招标文件要求或者投标文件有招标方不能接受的附加条件的；

 **2.**在技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

 （1）未提供或未如实提供投标货物的技术参数，或者投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假投标的；

 （2）明显不符合招标文件要求的规格型号、质量标准，或者与招标文件中的技术指标、主要功能项目发生实质性偏离的；

 （3）标明 “★”号的技术、性能指标发生负偏离达1项（含）以上的

（4）投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替换）投标方案的；

 （5）与其他参加本次投标供应商的投标文件（技术文件）的文字表述内容差错相同二处以上的。

 **3.**在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

 （1）未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

 （2）报价超出最高限价，或者超出采购预算金额，采购人不能支付的；

 （3）投标报价具有选择性，或者开标价格与投标文件承诺的优惠（折扣）价格不一致的。

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

**4.**有下列情形之一的视为投标人相互串通投标，投标文件将被视为无效:

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；或不同投标人报名的IP地址一致的；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

（6）不同投标人的投标保证金从同一个单位或者个人账户转出。

5.有下列情形之一的视为关联供应商参加同一合同项下政府采购活动，投标文件将被视为无效:

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

（2）生产厂商授权给供应商后又参加同一合同项下的政府采购活动。

6.被拒绝的投标文件为无效。

**（九）供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为：**

1.供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件;

2.供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件;

3.供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容;

4.属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动;

5.供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价,或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标,或者事先约定由某一特定供应商中标,然后再参加投标;

6.供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标;

7.供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

供应商存在以上恶意串通情形的，根据《中华人民共和国政府采购法》第七十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十四条规定进行处理。

**（十）废标**

**1.招标采购项目出现下列情形之一的，将予废标：**

（1）截标后整个招标项目的投标人不足三家的或实质性响应不足法定三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

**2.废标后，本中心将把废标理由通知所有投标人。**

**四、开标**

**（一）开标准备**

1.开标的准备工作由本中心负责落实；

2.本中心将按照招标文件规定的时间通过“政府采购云平台”组织开标、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。投标供应商如不参加开标会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标供应商因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由供应商自己承担。

**（二）开标程序**

**1.向各投标供应商发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由供应商按招标文件规定的时间内自行进行投标文件解密。投标供应商在规定的时间内无法在线完成已递交的“电子加密投标文件”解密的，视为投标无效。在线解密时间为30分钟。**

**2.投标文件解密结束后，开标活动组织人员在线开启投标文件。**

**3.开启投标人报价文件，开标活动组织人员宣读开标（报价）一览表有关内容，投标人代表如果认为宣读有误，可以当场提出异议。**

**开标结束后，如发现开标结果与报价文件不一致者，由评标委员会根据报价文件内容进行修正。**

**特别说明：如遇“政府采购云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。**

**五、评标**

**（一）组建评标委员会**

本招标采购项目的评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数应当为五人以上单数。其中，技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二。

**（二）评标的方式**

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

**（三）评标程序**

**1.形式审查**

采购人依法对投标人的资格进行审查。审查的依据是投标人递交的投标文件及本中心依照相关规定通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询的相关供应商主体信用记录，查询截止时点为开标当日。合格投标人不足3家的，不得评标。

**2.实质审查与比较**

（1）评标委员会审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

（2）评标委员会对投标文件进行比较和评价,如有疑问,将要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明。投标人向评标委员会澄清或者说明有关问题,并最终以书面形式进行答复。

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

（3）各投标人的技术得分为所有评委的有效评分的算术平均数，由指定专人进行计算复核。

（4）本中心工作人员协助评标委员会根据本项目的评分标准计算各投标人的商务报价得分。

（5）评标委员会完成评标后,评委对各部分得分汇总,计算出本项目最终得分、评标价等。评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时起草评标报告。

**（四）澄清问题的形式**

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，评标委员会可要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权代表签字或盖章确认，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**（五）错误修正**

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1.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；

2.大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

4.总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

5.对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

**按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并签字确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。**

 **（六）评标原则和评标办法**

1.评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2.评标办法。本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等详见第四章：评标方法及评定标准。

 **（七）评标过程中出现争议时处理办法**

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。

 **（八）评标过程的监控**

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

**六、评标结果**

（一）本中心将在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人，采购人在5个工作日内按照评标报告中推荐的中标候选供应商顺序确定中标供应商。采购人也可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

（二）中标供应商确定后，本中心在广西政府采购网、全国公共资源交易平台（广西•北海）、北海市政府采购监管网、北海市政府采购中心网站发布中标公告。

（三）在发布中标公告的同时，本中心向中标供应商发出中标通知书。对未通过资格审查的投标人，本中心告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，本中心告知未中标人本人的评审得分与排序。

（四）投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向本中心提出质疑，并及时索要书面回执。

（五）本中心应当按照有关规定就采购人委托授权范围内的事项在收到投标人的书面质疑后7个工作日内做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

 **七 、签订合同**

**（一）合同授予标准**

合同将授予被确定投标文件满足招标文件全部实质性要求，具备履行合同能力，评审得分最高，综合评分排名第一的供应商。

 **（二）签订合同**

1.中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

2.中标供应商拒绝与采购人签订合同或因不可抗力或者自身原因不能履行采购合同的，采购人可以与中标供应商之后排名第一的中标候选供应商签订采购合同，以此类推,也可以重新招标。中标供应商放弃中标项目，拒绝与采购人签订合同的，给采购人造成损失的，还应当赔偿损失，并作为不良行为记录在案。

3.采购人应当自中标通知书发出之日起25日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

4.政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。政府采购合同签订当日，将政府采购合同送本中心备案。

5.采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

6.采购人应当及时对采购项目进行验收。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。

7.采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

8.关于开展北海市政府采购合同信用融资工作的通知

各政府采购供应商：

为贯彻落实党的十九大精神、国务院“放管服”改革决策部署，助力解决中小微企业在政府采购活动中资金不足、融资难、融资贵的困难，促进中小微企业依法诚信参加政府采购活动，优化我市营商环境，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现就开展北海市政府采购合同信用融资工作有关事项通知如下：

一、融资概念

政府采购合同信用融资（以下简称“政采贷”），是指金融机构以政府采购中小微企业信用审查和政府采购信誉为基础，按优于一般企业的贷款程序和利率，依托政府采购合同或信用评估，直接向申请贷款的中小微企业发放无财产抵押贷款，或由北海市小微企业融资担保有限公司提供贷款担保的一种融资模式。

二、基本原则

（一）协调推进，服务银企。北海市财政局、北海市政府采购中心共同推进“政采贷”工作，促进政府采购政策功能和金融资源的有机结合，拓宽金融机构的融资业务，助力解决政府采购中标（成交）中小微企业资金不足、融资难、融资贵的困难，促进中小微企业健康发展。

（二）银企自愿，互惠共赢。金融机构和中小微企业按照自愿原则参与。中小微企业根据自身情况自行决定是否申请“政采贷”，自愿选择金融机构、融资方式；金融机构依据其内部审查制度和决策程序决定是否为中小微企业提供信用融资、融资额度等，并与供应商签订融资合同，自担风险。

（三）优质优惠，加强扶持。金融机构按优于同期一般企业的贷款利率，向政府采购中小微企业提供信用贷款，贷款额度由金融机构根据政府采购合同的具体情况确定，不要求申请融资的中小微企业提供财产抵押或第三方担保，不收取融资利息之外的额外费用。

三、基本流程

（一）融资申请。有融资需求的供应商取得《中标通知书》后，在签订采购合同前，向贷款金融机构递交融资申请表。中标（成交）供应商可以根据贷款需求等实际情况选择是否需要北海市小微企业融资担保有限公司提供担保增信，如需要提供担保增信则同时向北海市小微企业融资担保有限公司递交融资申请表。

（二）资料审查。贷款金融机构查看有融资需求供应商有关资料，进行贷前独立评审，决定是否提供融资或融资担保。双方达成融资意向后，确定融资方案和回款账户，供应商与采购单位签订《政府采购合同》，并将金融机构监管账户设定为合同收款账户。其中，需北海市小微企业融资担保有限公司提供担保增信的，还需北海市小微企业融资担保有限公司进行保前独立评审。

（三）签订贷款协议。无需北海市小微企业融资担保有限公司提供担保增信的，贷款金融机构查看采购合同信息，确认账户无误后，与供应商签订贷款协议。需要北海市小微企业融资担保有限公司提供担保增信的，由其与贷款金融机构查看采购合同信息，确认账户无误后，贷款金融机构与供应商签订贷款协议、北海市小微企业融资担保有限公司与供应商签订委托担保合同。

（四）贷款发放。贷款金融机构根据贷款协议向供应商发放贷款。

（五）按期还款。供应商获得贷款后应自觉履行政府采购合同，合同履行完毕后，采购单位根据合同约定时间和账户信息，严格按照财政资金管理的相关规定，及时将资金支付到采购合同收款账户。

（六）业务终止。贷款偿清后，贷款金融机构或北海市小微企业融资担保有限公司及时办理应收账款质押注销登记，业务终止。

注：相关合作银行的具体操作流程详见北海市政府采购中心首页“政采云”板块。

**（三）补充合同**

政府采购采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十，该补充合同应当在原政府采购合同履行过程中，不得在原政府采购合同履行结束后，且采购货物、工程和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原政府采购合同一致。

**（四）合同公告**

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已签字盖章）之日起1个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告（广西政府采购网），但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

 **八、履约保证金**

本项目不收取履约保证金。中标供应商未按合同约定履行合同义务，给采购人造成损失的，按实际损失进行赔偿。

**九、其他事项**

1.电子交易异常情形处理：采购过程中出现以下异常情形，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，采购中心有权中止电子交易活动：

1.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

1.2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；

1.3电子交易平台发现严重安全漏洞，潜在泄密危险的；

1.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

1.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。出现以上规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购中心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。

2.解释权：本招标文件解释权属采购人及本中心。

3.有关事宜

所有与本招标文件有关的函件请按下列通讯地址联系：

北海市政府采购中心

邮政编码：536000

通讯地址：北海市海城区陈文村北路7号市直机关第三办公区。

电话：0779—3071101

**第四章 评标办法及评分标准**

**评标方法和评分标准**

**一、评标原则**

(一)评委组成：本招标采购项目的评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

 (二)评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价，技术性能，服务方案，售后服务，信誉业绩等方面的内容按百分制打分。

(三)评标方式：以封闭方式进行。

**二、评定方法**

（一）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评标项目 | 评标分值 | 评标主要内容 |
| 价格部分（10分） | 投标报价得分 (10分)  | （1）投标的全部服务按《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）认定为小型和微型企业承接的服务（提供《中小企业声明函》），对投标价给予20%的扣除，扣除后的价格为评标价，即评标价=投标价×（1-20%）；除上述情况外，评标价=投标价。投标全部服务提供企业按《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)认定为监狱企业的，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。监狱企业参加政府采购活动时，应当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。投标全部服务提供企业按《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)认定为残疾人福利性单位的，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。（2）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。（3）以进入评标的最低的评标价为=10分。（4）某投标人价格分=投标人最低评标价（金额）/某投标人评标价（金额）×10（分） |
| 技术部分（70分） | 总体服务方案(12分) | 投标人对本项目整体运营服务制定的针对性服务解决方案和售后服务方案，评标委员会对此进行评审。第一档.得12分：投标人根据本项目需求内容，对总体设计、运行管理、基础设施配置、进度安排、质量保证体系、售后服务等，阐述系统的体系架构、功能模块、实现思路和关键技术，以及对功能设计和部署实施计划的内容、售后保障等非常详细合理、可行、完全满足项目要求；第二档.得8分：投标人根据本项目需求内容，对总体设计、运行管理、基础设施配置、进度安排、质量保证体系等，阐述系统的体系架构、功能模块、实现思路和关键技术，以及对功能设计和部署实施计划、售后保障的内容等较详细合理、可行、满足项目要求；第三档.得4分：投标人根据本项目需求内容，对总体设计、运行管理、基础设施配置、进度安排、质量保证体系等，阐述系统的体系架构、功能模块、实现思路和关键技术，以及对功能设计和部署实施计划、售后保障的内容等较差，无针对性，较难满足项目要求；第四档.得0分：总体服务方案不符合要求或未提供相关资料。 |
| 响应情况(6分) | 全部采购需求满足得6分，在6分的基础下每不满足其中一项参数的扣0.5分，直到扣完为止。 |
| 使用自治区12345业务平台并与北海网格化指挥平台对接服务方案 (6分) | 采购人获取自治区12345政务服务便民热线平台使用授权，服务方在此基础上进行升级改造满足本次项目服务要求。并提供相应的方案供评标委员会进行评审。第一档.得6分：对接服务方案合理完善、内容全面、完全可行，可实现12345业务平台至网格化指挥平台的工单的实时转派、网格指挥平台处理反馈的全流程信息实时同步到12345业务平台；第二档.得4分：对接方案对接服务方案较为合理完善、内容较为全面、基本可行，可实现12345业务平台至网格化指挥平台的工单的实时转派、网格指挥平台处理反馈的全流程信息实时同步到12345业务平台；第三档.得2分：对接服务方案不够合理完善、内容不够全面、可行性一般，无法实现12345业务平台至网格化指挥平台的工单的实时转派、网格指挥平台处理反馈的全流程信息实时同步到12345业务平台；第四档.得0分：对接服务方案不合理完善、内容不全面、可行性差或不可行，使用非自治区12345业务平台。 |
| 对项目的理解和重点难点应对措施（5分） | 投标人基于对本项目的理解和现有服务条件，提出本项目重点难点应对措施方案，包括但不限于人力资源配置、项目经费使用、项目的质量管理、项目应对服务量波动及突发应急情况响应、项目安全管理（含应对网络安全风险）、项目智能化服务建设以及与网格化协同的数据模型一致性。第一档.得5分。方案详尽，针对性强，深刻认识政务服务热线与网格化管理有深刻认识，充分了解北海网格化指挥中心运营实际情况，智能化服务与网格化协同完全满足并优于采购需求；第二档.得3分。方案较为详尽，针对性一般，对政务服务热线与网格化管理认识一般，对北海网格化指挥中心运营实际情况理解不够深刻，智能化服务与网格化协同完全满足采购需求；第三档.得1分。方案不够详尽，缺乏针对性，对政务服务热线与网格化管理认识较差，对北海网格化指挥中心运营实际情况理解较差，智能化服务与网格化协同不能完全满足采购需求；第四档.得0分。方案不符合要求或未提供相关资料。 |
| 服务人员工资的合理性（10分） | 投标人发放给服务人员的人均年税前应发薪酬应符合市场价值，且应高于广西壮族自治区统计局公布的上一年度相关行业年薪酬水平（客服行业）中位数1.1倍（51300.00）以上，并在此基础上按费用档次进行评分。投标人提供服务人员薪酬数额承诺函，格式自拟。（ 注：“服务人员”不含项目运营主管、管理团队人员；薪酬不含人员管理费用）。得分＝（承诺薪酬数额-基准薪酬数额）/（12×100），最多得10分。（注：广西壮族自治区统计局公布的上一年度相关行业年薪酬水平（客服行业）中位数1.1倍（51300.00）为评标基准价。）最高报价不是中标的唯一依据。应发薪酬低于广西壮族自治区统计局公布的上一年度相关行业薪酬水平（客服行业）中位数1.1倍（51300.00）的，得0分。 |
| 服务人员稳定方案 (6分) | 投标人对本项目整体运营服务制定的针对性的团队配置方案与人员稳定方案，供满足采购服务需求的岗位设置方案和临时支撑人员储备方案，方案内容包括但不限于岗位设置依据、岗位人数、岗位分工、岗位间支撑方案等，以及提供针对性的服务人员稳定方案，内容应包括但不限于团队激励方案、奖励及晋升制度。评标委员会对此进行评审。第一档.得6分：投标人根据本项目需求内容，对团队配置与人员稳定等制定的针对性方案非常详细合理、可行、完全满足项目要求；第二档.得4分：投标人根据本项目需求内容，对团队配置与人员稳定等制定的针对性方案较详细合理、可行、满足项目要求；第三档.得2分：投标人根据本项目需求内容，对团队配置与人员稳定等制定的方案内容等较差，无针对性，较难满足项目要求；第四档.得0分：团队配置与人员稳定服务方案不符合要求或未提供相关资料。 |
| 应急响应能力及方案（包括灾备应急保障、话务分流、高峰期支撑保障等） (5分) | 投标人能基于对采购项目所需的现状理解，按要求提供满足应急响应能力需求的服务方案，包含灾备应急保障方案、应急话务分流保障方案、高峰期支撑保障措施等。评标委员会对此进行评审。第一档.得5分：投标人根据本项目需求内容，提供满足应急响应能力需求的服务方案，提供的应急场地、应急坐席、设备以及应急人员规模数量与完全满足项目需求，应急话务分流、高峰期支撑能力强，方案非常详细合理、可行、完全满足项目要求；第二档.得3分：投标人根据本项目需求内容，提供满足应急响应能力需求的服务方案，提供的应急场地、应急坐席、设备以及应急人员规模数量基本满足项目需求，应急话务分流、高峰期支撑能力一般，方案较详细合理、可行、满足项目要求；第三档.得1分：投标人根据本项目需求内容，提供满足应急响应能力需求的服务方案，提供的应急场地、应急坐席、设备以及应急人员规模数量不能满足项目需求，应急话务分流、高峰期支撑能力较差，方案内容等较差，无针对性，较难满足项目要求；第四档.得0分：急响应服务方案不符合要求或未提供相关资料。 |
| 运维响应能力（7分） | 投标人配备专门的技术支持小组，能及时响应自治区12345、市各成员单位、网格化服务管理工作业务需求变化，提供网络安全、功能改进调整、开发对接等软件维护服务。由投标人提供承诺函，格式自拟。第一档.得7分：投标人根据国家、自治区、市的有关要求，积极应对自治区12345及网格化服务管理工作业务的变化，提供软件产品的免费维护与升级。承诺新增内容与功能调整相关费用不超出项目合同费用15%的，投标人将承担费用并积极响应完成；第二档.得4分：投标人根据国家、自治区、市的有关要求，积极应对自治区12345及网格化服务管理工作业务的变化，提供软件产品的免费维护与升级。承诺新增内容与功能调整相关费用不超出项目合同费用10%的，投标人将承担费用并积极响应完成；第三档.得2分：投标人根据国家、自治区、市的有关要求，积极应对自治区12345及网格化服务管理工作业务的变化，提供软件产品的免费维护与升级。承诺新增内容与功能调整相关费用不超出项目合同费用5%的，投标人将承担费用并积极响应完成；第四档.得0分：不符合要求或未提供相关资料。 |
| 智能化服务需求响应情况（智能派单、智能督办（智能外呼）和智能知识库与网格化指挥平台融合应用） (6分) | 投标人能基于对采购项目所需的现状理解，按要求提供满足采购需求的智能化服务需求方案，包括智能派单、智能督办（智能外呼）和智能知识库与网格化指挥平台的融合应用。评标委员会对此进行评审。第一档.得6分：投标人根据本项目需求内容，提供智能派单、智能督办（智能外呼）和智能知识库与网格化指挥平台的融合的方案，详细阐述如何将智能派单、智能外呼和智能知识库与网格化指挥平台进行融合，方案非常详细合理、可行、完全满足项目要求；第二档.得4分：投标人根据本项目需求内容，提供智能派单、智能督办（智能外呼）和智能知识库与网格化指挥平台的融合的方案，简单阐述如何将智能派单、智能督办（智能外呼）和智能知识库与网格化指挥平台进行融合，方案较详细合理、可行、满足项目要求；第三档.得2分：投标人根据本项目需求内容，提供智能派单、智能督办（智能外呼）和智能知识库与网格化指挥平台的融合的方案，没有阐述如何将智能派单、智能督办（智能外呼）和智能知识库与网格化指挥平台进行融合，方案内容等较差，无针对性，较难满足项目要求；第四档.得0分：服务方案不符合要求或未提供相关资料。 |
| 数据统计分析、预警及周、月、年报和专报服务（7分） | 投标人须对网格化管理（含12345热线）进行数据治理、归口对应、标签分类等，通过智能化手段实现对专题数据、焦点问题、社会治理难点问题的数据分析挖掘及预警，以可视化专题板块展示和定期形成周、月、年报表，针对热点问题和时间段形成专报。第一档.得7分：投标人根据本项目需求内容，提供网格化管理（含12345热线）进行数据治理、归口对应、标签分类的服务方案，详细阐述如何通过智能化手段实现对专题数据、焦点问题、社会治理难点问题的数据分析挖掘及预警，以可视化专题板块展示和定期形成周、月、年报表，针对热点问题和时间段形成专报，服务方案合理完善内容全面、完全可行、完全满足项目要求；第二档.得4分：投标人根据本项目需求内容，提供网格化管理（含12345热线）进行数据治理、归口对应、标签分类的服务方案，简单阐述如何通过智能化手段实现对专题数据、焦点问题、社会治理难点问题的数据分析挖掘及预警，以可视化专题板块展示和定期形成周、月、年报表，针对热点问题和时间段形成专报，服务方案较为合理完善、内容较为全面、基本可行；第三档.得2分：投标人根据本项目需求内容，提供网格化管理（含12345热线）进行数据治理、归口对应、标签分类的服务方案，没有阐述如何通过智能化手段实现对专题数据、焦点问题、社会治理难点问题的数据分析挖掘及预警，以可视化专题板块展示和定期形成周、月、年报表，针对热点问题和时间段形成专报，服务方案不够合理完善、内容不够全面、可行性一般；第四档.得0分：服务方案不符合要求或未提供相关资料。 |
| 商务部分（20分） | 企业认证 (3分) | 评标委员会对投标人体系认证进行评审：1. 具有有效的信息技术服务管理体系认证证书，得1分；
2. 具有有效的信息安全管理体系认证证书，得1分；
3. 具有有效的信息安全服务资质认证证书，得1分。

注：（1）投标文件中提供认证证书复印件；（2）投标文件中提供以上认证在“全国认证认可信息公共服务平台”的查询截图（网址：http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList），截图必须含有“证书编号”“证书状态”的内容，截图中的“证书状态”应处于“有效”状态。未按要求提供的不得分。（3）分公司投标的，可使用总公司或总公司下属其他分公司（含投标人下级分公司）证书进行投标，同样符合得分条件。总公司投标的，可使用其下属各级分公司的证书进行投标，同样符合得分条件。  |
| 业绩 (6分)  | 投标人2020年以来开展同类政务服务相关热线运营管理项目，每份业绩得1.5分，最多得6分。注：（1）投标文件中提供业绩合同复印件。（2）业绩合 同履行期限是在2020年1月1日（含）之后结束的，均符合“2020年以来”的要求。（3）分公司投标的，可使用总公司或总公司下属其他分公司（含投标人下级分公司）业绩进行投标，同样符合得分条件。总公司投标的，可使用其下各级分公司的业绩进行投标，同样符合得分条件。（4）未按要求提供的不得分 |
| 运营主管(4分)  | 本项目拟派运营主管（仅限1人）具备以下证书或经验：（以下每小项最高得分1分）1. 持有大专以上学历证书，大专得0.5分，本科以上得1分；
2. 持有中级或以上职称（专业技术）证书的，得1分；
3. 具有2年或以上服务类热线运营管理经验（提供其参与过服务类热线运营管理的证明材料，包括但不限于合同或单位聘书或其他能体现其参与项目的资料，资料中时间跨度需能体现2年或以上），得2分。资料未能体现其参与经验的或年限不足2年的不能得分。

注：（1）按以上要求提供相关证书及经验证明材料复印件。（2）以上持证人员为中标后投入本项目的运营主管。（3）投标人只能安排1人担任项目运营主管，安排多人担任的，不能得分。（4）为证明拟投入项目运营主管为投标人正式员工，需要投标人提供为其购买社保证明（开标当月前三个月内的任意一个月）复印 件。（5）分公司投标的，可使用总公司或总公司下属其他分公司（含投标人下级分公司）人员进行投标，同样符合得分条件。总公司投标的，可使用其下属各级分公司的人员进行投标，同样符合得分条件。（6）未按要求提供的不得分。 |
| 项目管理团队 (7分)  | 本项目拟派项目管理团队成员（运营主管除外）具备以下证书或经验：1. 持有大学或以上学历证书，每人得0.3分；最多得2分，同一人员持多个学历证书的，按最高学历计算得分，不重复计分。
2. 持有中级或以上职称（专业技术）证书的，每人得0.3 分，最多得2分；
3. 具有半年或以上服务类热线运营管理经验（提供其参与过服务类热线运营管理的证明材料，包括但不限于合同或单位聘书或其他能体现其参与项目的资料，资料中时间跨度需能体现半年或以上），每人得0.5分，最多得3分。资料未能体现其参与经验的或年限不足半年的不能得分。

注：（1）按以上规定提供相关资料。（2）以上持证人员为中标后投入本项目的项目管理团队成员（包括业务管理员、质检师等）。（3）为证明拟投入项目管理团队成员为投标 人正式员工，需要投标人提供为其购买社保证明（开标当天前三个月内的任意一个月）复印件。（4）分公司投标的，可使用总公司或总公司下属其他分公司（含投标人下级分公司）人员进行投标，同样符合得分条件。总公司投标的，可使用其下属各级分公司的人员进行投标，同样符合得分条件。（5）未按要求提供的不得分。  |

(三)**总得分=一 + 二 + 三 。**

**三、中标候选人推荐原则**

（一）评标委员会将根据得分由高到低排列次序（得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）并推荐中标候选供应商。招标采购单位应当确定评审委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，招标采购单位可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，招标采购单位可以确定排名第三的中标候选人为中标人，其余以此类推。采购人也可以决定重新采购。
 （二）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**第五章 合同文本（格式）**

**北海市政府采购合同**

**合同名称：**

**合同编号：**

**采购单位（甲方）**

**供 应 商（乙方）**

**签订合同地点：**

**签订合同时间：**

**北海市政府采购合同**

合同编号：

采购人（甲方） 采 购 计 划 号

供 应 商（乙方） 项目名称和项目编号

签 订 地 点 签 订 时 间

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照公开招标采购文件（以下简称“招标文件”）规定条款和乙方投标文件（以下简称“投标文件”）及其承诺，甲乙双方签订本合同。

**第一条　合同标的**

1、服务一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 数 量 | 单位 | 金 额（元） |
| 详细内容见报价表附件 |
| 人民币合计金额（大写）： 小写金额： |

2、合同合计金额包括服务费、设备费、管理费、验收费、利润、税金及其它所有成本、费用的总和。如招标文件、投标文件对其另有规定的，从其规定。

**第二条　质量保证**

乙方所提供的服务质量必须与招标文件、投标文件和承诺相一致。

**第三条　交付和验收**

1.服务开始时间： 。

2.服务地点： 。

3.验收方式： 。

**第四条 付款方式**

1.资金性质： 。

2.付款方式： 。

3.政府采购合同信用融资：如乙方需要向金融机构申请本项目融资贷款，甲方不得违规干预。如乙方向金融机构申请本项目融资贷款，则本项目资金支付时必须将采购资金支付到合同中注明的收款账户，如需要变更收款账户，必须由甲方、乙方、贷款金融机构三方签订书面协议。

4.甲方在政府采购合同中约定预付款，预付款比例为合同金额的 ％；项目分年安排预算的，每年预付款比例为项目年度计划支付资金额的 ％。采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不低于20%。甲方可以根据项目特点、乙方信用等实际情况提高预付款比例，最高预付比例可以达到50%。（采购人在采购服务的政府采购合同中应约定预付款比例，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的30％，不高于合同金额的50%；项目分年度安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付金额的30％。采购文件和采购合同没有约定预付款的，经供应商申请采购人可支付预付款。对于未实行预付款的政府采购项目，鼓励采购人在合同中明确首付款支付比例。政府采购预付款应在合同、担保措施生效以及具备实施条件后10个工作日内支付）。

**第五条　履约保证金**

本项目不收取履约保证金。乙方未按合同约定履行合同义务，给甲方造成损失的，按实际损失进行赔偿。

**第六条 税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**第七条　违约责任**

1.合同一方违约，违约方向对方支付违约金，违约金额为中标金额的3‰。乙方违约的，违约金按约定金额支付，采购人违约的，违约金从采购款中扣除，但违约金累计不得超过违约货款额5%。

2.乙方给采购人造成的损失超过违约金额的，乙方应给采购人高出违约金的部分予以赔偿。

3.乙方延迟履约、不完全履约或提供的服务不符合招标文件和投标文件要求的。除支付违约金外，仍需继续履行合同或重新提供符合要求的服务。

**第八条 不可抗力事件处理**

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

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**第九条 合同争议解决**

1.因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。服务符合标准或要求的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准或要求的，鉴定费由乙方承担。

2.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地的 **。（注：由甲乙双方约定选择向仲裁委员会申请仲裁或者向人民法院提起诉讼的其中一种方式处理合同争议）**

3.仲裁或诉讼期间，本合同继续履行。

**第十条 合同生效及其它**

1．合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表（委托代理人）签字并加盖单位公章后生效。

2．合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经北海市财政局审批，并签书面补充协议报北海市财政局备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3．本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

**第十一条　合同的变更、终止与转让**

1.除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2.乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

**第十二条　签订本合同依据**

1.政府采购招标文件；

2.乙方提供的投标文件；

3.投标承诺书；

4.中标通知书。

**第十三条**本合同一式四份，具有同等法律效力，北海市财政局、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起7个工作日内，采购人应当将合同副本报北海市财政局备案。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（章） 年 月 日 | 乙方（章）  年 月 日 |
| 单位地址： | 单位地址： |
| 法定代表人（负责人）： | 法定代表人（负责人）： |
| 委托代理人： | 委托代理人 |
| 电话： | 电话： |
| 电子邮箱： | 电子邮箱： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |
| 邮政编码： | 邮政编码： |
| 经办人：年 月 日 |

**合 同 附 件**

|  |
| --- |
| **1、供应商承诺具体事项：** |
| **2、质保期责任：** |
| **3、其他具体事项：** |
| **甲方（章）** **年 月 日**  | **乙方（章）** **年 月 日** |

 注：填不下时可另加附页

加附页

**第六章　投标文件格式**

**投标文件格式**

一、投标文件封面格式

**一）投标文件的封面格式：**

**投标文件**

项目名称：

项目编号：

所投分标：

投标人名称：（盖章）

投标人地址：

年月日

[注：投标文件由**资格文件、资信及商务文件、技术文件、投标报价文件四部份组成，**其中资信及商务文件、技术文件、报价文件部分分别用封面标记分隔]

二、投标文件目录

**1.资格文件：**

▲**（1）**北海市政府采购供应商信用承诺函**（格式见第六章，必须提供）。**

（2）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料(如有规定,则必须提供)。

**2.资信及商务文件：**

▲（1）承诺函 **（格式见第六章，必须提供）**

▲（2）法定代表人（负责人）授权委托书和委托代理人身份证复印件**（委托代理时必须提供，格式见第六章）**；法定代表人（负责人）参加投标时，提供法定代表人（负责人）身份证明书和身份证复印件**（必须提供，格式见第六章）**；

**可作为投标人资信评分的资质证明材料（可选）**

（3）具备履行合同所必需的人员、设备和专业技术能力的证明材料

（4）劳务派遣服务许可证；

（5）质量管理体系认证证书；

（6）环境管理体系认证证书；

（7）职业健康安全管理体系认证证书；

（8）投标人2019年（一般为近3年）以来项目业绩【以中标通知或合同为准】复印件；

（9）中小企业声明函

（10）投标人关于本单位债务纠纷、违法违规记录等方面的情况；

（11）投标人情况介绍。

**3.技术文件：**

▲（1）服务响应表**（必须提供）**；

▲（2）服务方案**（格式自拟，必须提供）**；

（3）投标人拥有主要服务设施的情况和现状（格式自拟）及项目实施人员一览表；

（4）优惠条件：投标人承诺给予招标人的各种优惠条件；

（5）投标人对本项目的合理化建议和改进措施；

（6）投标人需要说明的其他文件和说明（格式略）；

**4.报价文件：**

▲**（1）**投标函（格式见第六章）；**（必须提供）**

▲**（2）**投标报价明细表（格式见第六章）；**（必须提供）**

（3）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明；（格式自拟）

▲**（4）**开标一览表（格式见第六章）**（必须提供）**。

▲（5）话务员薪资报酬承诺函（必须列明话务员薪资报酬明细）**（格式自拟，必须提供）**

▲（6）运维响应承诺函**（格式自拟，必须提供）**

**特别说明：**

**（1）法定代表人（负责人）授权委托书必须由法定代表人（负责人）和委托代理人签名并加盖单位公章；承诺函、投标函、开标一览表必须由法定代表人（负责人）或委托代理人签名并加盖单位公章。电子投标文件须加盖公章部分均采用CA签章。**

**（2）电子投标文件中所须加盖公章部分均采用CA签章。若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求供应商在电子投标系统中作出投标响应的，如供应商未对关联点进行响应或者在投标文件其它内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由供应商自行承担。**

三、投标文件格式

**一）资格文件部分（格式）**

▲**（1）北海市政府采购供应商信用承诺函（格式见第六章，必须提供）。**

北海市政府采购供应商信用承诺函（格式）

北海市政府采购中心 ：

供应商名称：

统一社会信用代码：

供应商地址：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺，本单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

1.我单位具有符合采购文件资格要求独立承担民事责任的能力。

2.我单位具有符合采购文件资格要求的财务状况报告。

3.我单位具有符合采购文件资格要求的依法缴纳税收和社会保障记录的良好记录。

4.我单位具有符合采购文件资格要求履行合同所必需的设备和专业技术能力。

5.参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。

若我单位承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

供应商名称（公章）：

法定代表人（负责人）或授权代表(签名)：

日期： 年 月 日

注：1.供应商须在投标（响应）文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标（采购）文件要求，按无效投标（响应）处理。

2.供应商的法定代表人（其他组织的为负责人）或者授权代表的签名或盖章应真实、有效，如由授权代表签名或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。

（2）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料(如有规定,则必须提供)。

**二）资信及商务文件部分（格式）**

▲**（1）承诺函格式：（必须提供）**

承诺函（格式）

北海市政府采购中心：

我方作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、我方已认真阅读并接受本项目招标文件第二章的全部实质性要求，如对招标文件有异议，已依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

二、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

三、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动，我方承诺不属于此类禁止参加本项目的供应商。

四、参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

五、投标文件中提供的能够给予我方带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务、响应产品等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

六、如本项目评标过程中需要提供样品，则我方提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我方对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合招标文件要求导致未能中标的，我方愿意承担相应不利后果。

七、国家或行业主管部门对采购产品的技术标准、质量标准和资格资质条件等有强制性规定的，我方承诺符合其要求。

八、参加本次招标采购活动，我方完全同意招标文件第二章关于“投标费用”、“合同分包”、“合同转包”、“履约保证金”的实质性要求，并承诺严格按照招标文件要求履行。

九、我方保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由我方承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。如我方在项目实施过程中采用自有知识成果，我方承诺提供开发接口和开发手册等技术文档，并提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。如我方在项目实施过程中采用非自有的知识产权，则在投标报价中已包括合法获取该知识产权的相关费用。

我方对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我方愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人（公章）：

法定代表人（负责人）或委托代理人（签名）：

日期：

**▲（2）**法定代表人（负责人）授权委托书和委托代理人身份证复印件**（委托代理时必须提供，格式见第六章）**；法定代表人（负责人）参加投标时，提供法定代表人（负责人）身份证明书和身份证复印件**（必须提供，格式见第六章）。**

**法定代表人（负责人）授权委托书**

致：\_北海市政府采购中心：

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

 我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

被授权人无转委托权，特此委托。

 法定代表人（负责人）签名：

投标人公章：

 年 月 日

所在部门职务：

被授权人身份证号码： 联系电话：

|  |
| --- |
| 贴附“委托代理人身份证复印件”（正反两面） |
|  |

**法定代表人（负责人）身份证明书**

 在我 任 职务，是我公司 的法定代表人（负责人）。

特此证明。

单位名称：

 （单位公章）

 年 月 日

住 址：

联系电话：

|  |
| --- |
| 贴附“身份证复印件”（正反两面） |
|  |

（3）具备履行合同所必需的人员、设备和专业技术能力的证明材料

（4）劳务派遣服务许可证；

（5）质量管理体系认证证书；

（6）环境管理体系认证证书；

（7）职业健康安全管理体系认证证书；

（8）投标人2019年（一般为近3年）以来项目业绩【以中标通知或合同为准】复印件；

投标人同类项目实施情况一览表格式：（投标人同类项目的中标通知书或合同复印件）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购单位名称 | 服务项目名称 | 服务数量 | 单价 | 合同金额（万元） | 附件页码 | 采购单位联系人及联系电话 |
| 合同 | 验收报告 | 用户评价 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：

投标人公章： 年 月 日

（9）中小企业声明函

（10）投标人关于本单位债务纠纷、违法违规记录等方面的情况；

（11）投标人情况介绍。

**三）、技术文件部分（格式）**

▲（1）服务响应表格式：**（必须提供）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项号 | 招标要求（含服务要求、技术要求、商务要求） | 应标情况 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：投标人应根据所提供的服务、对照招标文件要求在服务响应表中详细列明招标要求及投标所提供的服务的响应情况，并填写“偏离说明”。“偏离说明”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。投标所提供的服务与招标要求相同或符合招标要求的为无偏离，投标所提供的服务高于招标要求的为正偏离，低于招标要求的为负偏离。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：

投标人盖章： 日 期：

▲（2）服务方案；**（格式自拟，必须提供）**

（3）投标人拥有主要服务设施的情况和现状（格式自拟）及项目实施人员一览表；

**项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 专业技术资格 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 | 劳动合同编号 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：

投标人盖章： 日 期：

（4）优惠条件：投标人承诺给予招标人的各种优惠条件；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 优惠内容 | 单价 | 比投标报价优惠率 | 比招标要求提供更优售后服务 |
|  |  |  |  % |  |
|  |  |  |  % |  |
|  |  |  |  % |  |

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：

投标人盖章： 日 期：

（5）投标人对本项目的合理化建议和改进措施；

（6）投标人需要说明的其他文件和说明（格式略）；

**四）报价文件部分 （格式）**

▲（1）投标函格式：**（必须提供）**

**投 标 函**

致：北海市政府采购中心：

根据贵方为 项目的招标公告（项目编号： ），签字代表 （全名）经正式授权并代表投标人 （投标人名称）提交投标文件**(其中资格文件一份；资信及商务文件、技术文件、投标报价文件一份)**。

据此函，签字代表宣布同意如下：

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

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

3.本投标有效期自开标日起 \_\_\_\_\_\_个 日（自然日）。

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

5.投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

6.与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址： 邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_投标人代表姓名 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：

投标人名称(公章):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

开户银行： 银行帐号：

法定代表人（负责人）或委托代理人签名:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期:\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

(公章)

年\_\_\_月\_\_\_日

▲（2）投标报价明细表格式：**（必须提供）**

**投标报价明细表（格式）**

项目名称:

项目编号:

金额单位：人民币（元）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求名称 | 服务内容(或品牌型号、生产厂家) | 数 量 | 单位 | 单价金额（元） | 总价金额（元） |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 人民币合计金额（大写）： 小写金额： |

注：1.所有价格均用人民币表示，单位为元

2.报价指完成本项目所有成本、费用的总和。（报价包含供应商完成本项目服务所有内容及其他相关服务的投入、项目验收费、附加培训、售后服务、税金、利润及其他所有可能发生的一切费用。）

法定代表人（负责人）或委托代理人签名:

供应商名称（盖章）：

报价时间： 年 月 日

（3）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明；（格式自拟）

▲（4）开标一览表格式：**（必须提供）**

**开标一览表（格式）**

项目名称:

项目编号:

金额单位：人民币（元）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求名称 | 服务内容(或品牌型号、生产厂家) | 数 量 | 单位 | 单价金额（元） | 总价金额（元） |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 人民币合计金额（大写）： 小写金额： |

注：1.所有价格均用人民币表示，单位为元

2.报价指完成本项目所有成本、费用的总和。（报价包含供应商完成本项目服务所有内容及其他相关服务的投入、项目验收费、附加培训、售后服务、税金、利润及其他所有可能发生的一切费用。）

3.以上报价应与“**投标报价明细表**”中的“投标总价”相一致。

4.本项目投标报价不得超过预算金额，否则作无效投标处理。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名:

供应商名称（盖章）：

报价时间： 年 月 日

▲（5）话务员薪资报酬承诺函（必须列明话务员薪资报酬明细）**（格式自拟，必须提供）**

▲（6）运维响应承诺函**（格式自拟，必须提供）**

四、其他文书、文件格式

（一）中小企业声明函格式：

**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（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：

1.*（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*行业；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）*行业；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。

 企业名称（盖章）：

 日 期：

填写注意事项：

（1）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。

（2）供应商按照本办法规定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。

（3）政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，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。

（4）享受中小企业扶持政策的供应商应当满足下列条件：在货物采购项目中，货物应当由中小企业制造，不对其中涉及的服务的承接商作出要求；在工程采购项目中，工程应当由中小企业承建，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求；在服务采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。

（二）残疾人福利性单位声明函格式：

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 单位名称（盖章）：

 日 期：

**说明：符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。**

**中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。**

**供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。**

**（三）质疑函范本格式：**

**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。

**（四）投诉书范本格式：**

**政府采购供应商投诉书范本**

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。