**竞争性磋商文件**

**项目编号：青海中玺竞磋（服务）2025-047**

**项目名称：海东市12345政务服务便民热线运营服务项目**

**采购单位：海东市人民政府办公室**

**采购代理机构：青海中玺工程管理咨询有限公司**

**编制时间：2025年07月**

**目 录**

第一部分 磋商邀请 6

[第二部分 供应商须知 7](#_Toc23211)

[第三部分青海省政府采购项目合同书草案 20](#_Toc30338)

[第四部分磋商响应文件格式 33](#_Toc18330)

[第五部分采购项目要求及服务要求 57](#_Toc25574)

第一部分 磋商邀请

青海中玺工程管理咨询有限公司（以下均简称“采购代理机构”）受海东市人民政府办公室（以下均简称“采购人”）委托,拟对“海东市12345政务服务便民热线运营服务项目”进行国内竞争性磋商，现予以公告，欢迎潜在的供应商参加本次政府采购活动。

|  |  |
| --- | --- |
| 采购项目名称 | 海东市12345政务服务便民热线运营服务项目 |
| 采购项目编号 | 青海中玺竞磋（服务）2025-047 |
| 采购方式 | 竞争性磋商 |
| 采购预算额度 | 2700000.00元 |
| 最高限价 | 2640200.00元 |
| 项目分包个数 | 无分包 |
| 采购要求 | 具体内容详见《磋商文件》第五部分 |
| 供应商资格要求 | 1、符合《政府采购法》第22条条件，并提供下列材料：  （1）供应商的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。  （2）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。  （3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。  （4）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。  （5）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。  2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。否则，皆取消投标资格；  3、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动；  4、本项目不接受投标人以联合体方式进行投标；  5、经信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，列入失信被执行人、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，取消投标资格。（提供“信用中国”、 “中国政府采购网”网站无任何不良记录的查询截图，时间为投标截止时间前10天内） |
| 公告发布时间 | 2025年07月07日 |
| 磋商文件发售起止  时间 | 2025年07月08日至07月14日，采购文件获取每天上午00:00-12:00,下午12:00-23:59（节假日除外） |
| 磋商文件发售方式 | 政采云投标客户端 |
| 磋商文件发售地点 | 地点：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） |
| 网上报名、获取采购文件方式 | 通过政采云平台（www.zcygov.cn）获取，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）。 |
| 磋商截止时间 | 2025年07月18日上午09:30（北京时间） |
| 投标及开标地点 | 投标地点：政采云投标客户端 （供应商应在投标截止时间前按采购文件要求使用政采云电子投标客户端制作上传电子投标文件，并在开标后30分钟内远程解密投标文件。）  开标地点：青海省西宁市胜利路地矿中心6号楼一单元十楼1102室 |
| 磋商响应文件格式及编制要求 | 1、磋商响应文件编制格式为word系统签章保存后转换为pdf格式上传，格式须按磋商响应文件第四部分“磋商响应文件格式”要求制作。  2、磋商响应文件中的扫描或复印件内容应清晰可辨，且要求正向放置。  3、磋商响应文件要求签字、盖章的地方必须由供应商的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章。  4、按照投标人须知11.1项规定的磋商响应文件构成及格式，磋商响应文件按以下要求分两部分编制。分别为：  资格审查部分，包括11.1（1）至（9）的内容；  符合性审查部分，包括11.2（10）至（14）的内容； |
| 答疑澄清方式 | 线上答疑，应在规定的时间内通过政采云平台进行答疑澄清，如在规定的时间内未按要求进行澄清，视同放弃答疑。 |
| 采购单位及联系人电话 | 采购人：海东市人民政府办公室  联系人：李先生  联系电话：0972-8619528  联系地址：青海省海东市乐都区海东大道 10号 |
| 采购代理机构及联系人电话 | 代理机构：青海中玺工程管理咨询有限公司  联系人：马女士  电子邮箱：1113967645@163.com  联系电话：0971-5121687  联系地址：青海省西宁市胜利路地矿中心6号楼一单元十楼1102室 |
| 代理服务费收取 | 收费标准：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）以及《关于进一步放开建设项目专项业务服务价格的通知》（发改价格[2015]299号）规定执行。在领取中标通知书时由中标人向采购代理机构交纳。  服务费账户:青海中玺工程管理咨询有限公司  账号：0601 2010 0027 7610  开户银行：青海银行股份有限公司城北支行  金额：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）以及《关于进一步放开建设项目专项业务服务价格的通知》（发改价格[2015]299号）规定执行。 |
| 合同签订有效期 | 自成交通知书发出之日起30日内与采购人签订采购合同 |
| 政府采购合同备案 | 采购合同全数返回采购代理机构盖章。  采购代理机构留存叁份原件备案。 |
| 投标有效期 | 从提交投标文件的截止之日起60日历日 |
| 其他事项 | 1.本公告在《青海政府采购网》发布。公告内容以青海政府采购网发布的为准。  2.本次招标采用线上提交响应文件的方式进行采购，线上响应文件必须在响应文件递交截止时间前上传平台。  3.若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。CA咨询电话：PC咨询网址（可及时反馈问题截图，让客服快速定位问题）:http://tseal.cn/k.html，咨询电话：95763。  **4.自中标结果发出之日起5个工作日内中标人需提交一正两副纸质版投标文件（须加盖公章）。** |
| 财政部门监督  电话 | 监督单位：海东市财政局  监管部门电话：0972-8612053 |

1. 供应商须知

一、说 明

1.适用范围

1.1本次磋商依据采购人的采购计划，仅适用于本磋商文件中所叙述的项目。

2.采购方式、合格的供应商

2.1本次项目采取竞争性磋商方式。

2.2 合格的供应商：详见第一部分“供应商资格要求”。

3.磋商费用

供应商应自愿承担与参加本次磋商有关的费用。采购代理机构对供应商发生的费用不承担任何责任。

二、磋商文件说明

4.磋商文件的构成

4.1磋商文件包括：

（1）投标人须知前附表

（2）投标人须知

（3）政府采购项目合同书

（4）磋商响应文件格式（相关附件）

（5）磋商项目要求及技术参数

（6）磋商过程中发生的澄清、变更和补充文件

4.2 供应商应当按照磋商文件的要求编制磋商响应文件，磋商响应文件应当对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应。

5.磋商文件、磋商活动和成交结果的质疑

供应商认为磋商文件、磋商过程和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（如信件、传真等）向采购人或者采购代理机构提出质疑，不接受匿名质疑。潜在供应商已依法获取其可质疑的磋商文件的，可以对该文件提出质疑，对磋商文件提出质疑的，应当在获取磋商文件或者磋商文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。供应商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。采购人或采购代理机构在收到书面质疑函后7个工作日内作出答复。

参与磋商活动的供应商对评审过程或者结果提出质疑的，采购人、采购代理机构可以组织原评审委员会协助答复质疑。质疑事项处理完成后，采购人或采购代理机构应按照规定填写《青海省政府采购供应商质疑处理情况表》，并在15日内报同级政府采购监督管理部门备案。

供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；

（二）对磋商过程提出质疑的，为各磋商程序环节结束之日；

（三）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

6.磋商文件的修改

6.1 在磋商截止期前，采购代理机构可对磋商文件进行必要的修改或者澄清。

6.2 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

三、磋商响应文件的编制

7.磋商响应文件的语言及度量衡单位

7.1 供应商提交的磋商响应文件以及供应商与采购代理机构就此投标发生的所有来往函电均应使用简体中文。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磋商响应文件视同未提供。

7.2 除磋商文件中另有规定外，磋商响应文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

7.3 附有外文资料的须翻译成中文，并加盖供应商公章，如果翻译的中文资料与外文资料出现差异与矛盾时，以中文为准，其准确性由供应商负责。

8.磋商报价及币种

8.1 磋商报价为磋商响应总价。磋商响应报价必须包括：检测费、排放检测费、人员服务费、招标代理服务费、税费及其他不可预见费等全部费用。。

8.2 磋商响应报价有效期与磋商响应有效期一致。

8.3 磋商响应报价为闭口价，即中标后在合同有效期内价格不变。

8.4 磋商响应币种是人民币。

9.磋商保证金

9.2 本项目不收取投标保证金

10.磋商有效期

从提交磋商响应文件的截止之日起60日历日。磋商响应文件中承诺的磋商有效期应当不少于磋商文件中载明的磋商有效期。

11.磋商响应文件构成

**供应商应提交相关证明材料，作为其参加磋商和成交后有能力履行合同的证明。编写的磋商响应文件须包括以下内容（格式见磋商文件第四部分）：**

**11.1资格审查部分**

（1）投标函

（2）法定代表人证明书

（3）法定代表人授权书

（4）投标人承诺函

（5）投标人诚信承诺书

（6）投标人资格证明文件

（7）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

（8）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

（9）无重大违法记录声明

（10）磋商保证金（本项目不收取）

**11.2符合性审查部分**

（11）竞争性磋商首次报价表

（12）服务响应表

（13）其他资格证明材料

（14）服务方案

（15）供应商的类似业绩证明材料

（16）中小企业声明函

（17）残疾人福利性单位声明函

（18）投标人认为在其他方面有必要说明的事项

注：投标人须按上述内容、顺序和格式编制响应文件，并按要求编制目录、页码，并保证所提供的全部资料真实可信，自愿承担相应责任。

12. 磋商响应文件的编制要求

12.1 供应商应按照磋商文件所提供的磋商响应文件格式，分别填写磋商文件第四部分的内容，应分别注明所提供服务的名称、技术配置及参数、数量和价格等内容；磋商文件要求签字、盖章的地方必须由供应商的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章。

四、磋商响应文件的递交

13. 磋商响应文件的提交

13.1本次采购采用线上提交响应文件的方式进行采购，线上响应文件必须在响应文件递交截止时间前上传至政采云平台。

14. 递交磋商响应文件的地点、截止日期

14.1 供应商应当在采购文件要求提交磋商响应文件的截止时间前，将磋商响应文件上传至政采云投标客户端。

14.2 供应商在采购文件要求提交磋商响应文件的截止时间及开标时间前，未将磋商响应文件上传至政采云投标客户端、或文件解密失败的，视为无效投标。

15. 磋商响应文件的补充、修改或撤回

供应商在磋商响应文件截止时间前，可以对所上传的磋商文件进行补充、修改或者撤回，补充、修改或者撤回的内容作为磋商响应文件的组成部分。

五、开标

16.开标

16.1 开标应当在磋商文件确定的提交磋商响应文件截止时间的同一时间进行。采购代理机构应当按本文件中确定的时间和地点组织开标活动。

采购人或者采购代理机构应当对开标、评标现场活动进行全程录音录像。录音录像应当清晰可辨，音像资料作为采购文件一并存档。

16.2 开标由采购代理机构主持，邀请供应商参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

16.3 开标时，由采购代理机构工作人员当众通过政采云客户端进行解密程序。

供应商不足3家的，不得开标。

16.4 开标过程应当由采购代理机构负责记录，由参加开标的各供应商代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

供应商代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对供应商代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

六、磋商程序及方法

17.磋商小组

17.1 采购代理机构将根据采购项目的特点依法组建磋商小组，其成员由具有一定专业水平的技术、经济等方面的专家和采购人代表等三人以上单数组成。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。

17.2磋商由采购代理机构负责组织，具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责，并独立履行下列职责：

（1）审查磋商响应文件是否符合磋商文件要求，并作出评价；

（2）要求供应商对磋商响应文件有关事项作出解释或澄清；

（3）推荐预成交候选供应商；

（4）对非法干预评标工作的人员和机构进行举报或投诉。

17.3磋商小组应遵守并履行下列义务：

（1）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

（2）按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审，对评审意见承担磋商小组成员责任；

（3）对磋商响应文件、磋商情况和磋商中获悉的商业秘密保密；

（4）参与磋商报告的起草；

（5）解答供应商及有关方面的质疑；

（6）配合纪检部门进行投诉处理工作。

17.4磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

17.5磋商工作在有关部门的监督和严格保密的情况下依法开展，任何单位和个人不得非法干预、影响磋商工作和磋商结果。

18.磋商程序

18.1进入评审阶段后，由磋商小组成员独立开展评审工作，负责审议所有磋商响应文件，并按先初审、后详细评审的程序对磋商响应文件进行评审、评分。

18.1.1 本次综合评分的主要因素是：磋商报价、商务部分、项目团队配备、服务方案。评审过程中，在同等条件下，磋商优先采购具有环境标志、节能、自主创新的产品。（注：环境标志产品是指由财政部、国家环境保护总局颁布的环境标志产品政府采购清单”中的有效期内的产品；节能产品是指由财政部、国家发展改革委颁布的“节能产品政府采购清单” 中的有效期内的产品。）

根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》，属小型、微型企业制造的货物（产品），供应商须提供该制造（生产）企业出具的《小型、微型企业声明函》、《从业人员声明函》，其划型标准严格按照国家工信部、国家统计局、国家发改委、财政部出台的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300号）执行。供应商提供的《小型、微型企业声明函》、《从业人员声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会出台的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号），属残疾人福利性单位的，供应商须提供《残疾人福利性单位声明函》，并由供应商加盖公章，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评标中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

18.1.2 除磋商价格因素外，磋商小组应依据磋商文件规定的评审方法和评审标准对其他因素进行客观评审。

18.2磋商响应文件在响应磋商文件要求方面出现的偏离，分为实质性偏离和非实质性偏离。

18.2.1实质性偏离是指磋商响应文件未能实质性响应磋商文件的要求。以下情况属于实质性偏离。

18.2.2 合格供应商不足3家的，不得评标。

**18.2.3 资格审查时，供应商存在下列情况之一的，按无效投标处理；**

（1）不符合磋商文件第一部分投标人须知前附表“供应商资格要求”的；

（2）未按第11.1款（1）-（10）要求提供相关资料的；

（3）资格审查部分没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；

（4）未按采购文件要求制作并上传电子投标文件的；

（5）由于投标人原因造成电子投标文件无法正常解密的；

（6）存在串通投标行为；

**18.2.4 符合性审查时，存在下列情况之一的，按无效投标处理：**

（1）未按第11.2款（11）-（14）要求提供相关资料的；

（2）符合性审查部分没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；

（3）投标报价超过磋商文件规定的最高限价的；

（4）供应商网上报价与磋商响应文件报价不一致且不接受网上报价的；或最后磋商报价出现两个或两个以上报价方案的；

（5）磋商服务期、磋商有效期不能满足磋商文件要求的；

（6）响应服务内容、标准明显不符合采购项目要求的；

（7）磋商响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（8）磋商小组认为应按无效投标处理的其他情况；

（9）法律、法规规定的其他情形。

18.2.2非实质性偏离是指磋商响应文件实质性响应磋商文件，但在部分可允许范围内存在一些不规则、不一致、不完整的内容，通过澄清、说明或者补正后这些内容不会改变磋商响应文件的实质性。以下情况属于非实质性偏离：

（1）磋商响应文件文字表述的内容含义不明确；

（2）同类问题表述不一致；

（3）有明显文字和计算错误；

（4）提供的技术信息和数据资料不完整；

（5）磋商小组认定的其他非实质性偏离情况。

磋商响应文件有上述情形之一的，磋商小组应当要求供应商在规定的时间内予以澄清、说明。澄清说明材料由供应商法定代表人或委托代理人在规定的时间到达指定地点等候答疑，并对评委提出的质疑做出应答（如不在场则视为自动放弃）。该内容不得超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容，并作为磋商响应文件的组成部分。答疑期间，供应商拒绝或在规定的时间内未做出澄清、说明，或澄清、说明的内容仍不能说明问题的，磋商小组将按照磋商文件的要求对现有的磋商资料做出评审意见。磋商小组对供应商主动提出的澄清、说明的内容将不予接受。

18.3 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。

18.4磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提供最终报价，最终报价是供应商响应文件的有效组成部分。

18.5经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合打分，磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评标报告，评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

18.6评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

19.评审办法

19.1依照《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》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的规定，结合该项目的特点制定本评审办法。根据商务、技术、价格等进行综合评价打分，得分最高者为第一推荐成交供应商，依次类推，最低投标价不是中标的唯一标准。（满分100分）。

19.2评审标准和分值分配：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评分项目** | **满分分值** | **评分标准** |
| 投标报价(10分） | 10分 | 在所有的有效磋商报价中，以最低磋商报价为基准 价，其价格分为满分。其他供应商的报价分统一按下 列公式计算：最终磋商报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值（10%） × 100（四舍五入后保留小 数点后两位）。注：根据《政府采购促进中小企业发 展暂行办法》的相关规定，对小型和微型企业制造（生产）产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评标。 |
| 商务部分（6分） | 类似业绩  （3分） | 提供自 2022年 7 月 1 日至投标截止日的业绩证明材料（需提供包含合同首页、金额所在页、合同签字盖章页的扫描 （或复印）件）每提供 1 项得 1 分,满分 3 分；未提供和其他情况不得分。 |
| 体系认证  （3分） | 投标人具有质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书，每提供一个得 1 分，满分 3 分。 |
| 技术部分（84分） | 技术参数（25分） | 投标产品技术参数和配置完全满足或高于招标文 件要求的，得 25 分；每有一项负偏离扣 1 分，扣完为止。 |
| 服务方案  （40 分） | **服务总体方案（20 分）**针对本项目需求，提供详细、清晰、科学、合理的服务总体方案。包含但不限于：①服务流程、②服务监管、③服务报告、④与协调机制等内容，评委对其方案内容进行评审：服务内容表述详细、具体，服务流程详细齐全、逻辑思维缜密，能够快速及时处理服务中发现的疑难问题，监管措施科学有效，程序及内容完善响应速度迅速，协调机制灵活有效的，论述完整合理的，对重难点问题处理恰当的，编制细致、全面的，以上因素每实质性响应一项得5分，满分20分，有缺陷、不合理的每处扣2.5分，未实质性响应或未提供不得分。  **人员管理方案（10 分）**包括但不限于：①热线中心现场人员组织架构，②接线人员最低配置数量，③工作岗位职责、④服务规范标准、⑤工单填写规范标准、 ⑥员工行为规范、⑦交接班及离岗制度、⑧安全保密制度、⑨培训制度、⑩考勤制度等内容：话务人员组织架构设置合理、分工明确、人员数量充沛、明确各个工作岗位的职责内容，方案内容完整且具备有效可实施性的，以上因素每实质性响应一项得 1 分，满分 10 分，有缺陷、不合理的每处扣0.5 分，未实质性响应或未提供不得分。  **话务人员培训方案（6 分）**提供符合本项目实际要求的话务人员培训方案内容，包括但不限于：①培训课时、②培训课程、③培训组织形式等内容：培训内容重点突出、具有可实践性，培训课程设置科学合理，培训课时安排结合 各岗位工作情况设置科学合理具有可执行性的，以上因素每实质性响 应一项得 2 分，满分 6 分，有缺陷、不合理的每处扣 1 分，未实质性 响应或未提供不得分。  **应急预案（4 分）**提供针对本项目的应急预案内容，包括但不限于：①保密规章制 度、②保密措施等内容：保密规章制度贴合本项目实际服务，逻辑缜 密、保密符合国家要求和项目需要，制定的保密措施具体明确，能够 对信息保护具备有效保密保障性的，内容齐全、可执行性强的，以上 因素每实质性响应一项得 2 分，满分 4 分，有缺陷、不合理的每处扣 0.5 分，未实质性响应或未提供不得分。 |
| 项目人员配备  （4 分） | 项目经理（负责人）具备高级职称的，得 2 分，中级职称的，得 1 分； 项目其他人员具备计算机类或网络工程类中级及以上职称的 1 名得 1分，最高 2 分；  注：以上人员提供的近半年社保和劳动（务）合同及相关证件（书） 的复印件或扫描件。 |
| 人员承诺  （5 分） | 投标主体中标后需提供25名话务服务人员，要求年龄在20周岁以上-40周岁以下的中华人民共和国公民，大专及以上文化程度，不限专业，具备熟练操作计算机办公的能力，普通话流利，服务意识强，心理素质好，勤奋敬业，性格开朗，身心健康，团队意识强，适应7×24小时轮班(倒班)制工作。提供的承诺满足以上要求的得5分，未提供或不满足要求的不得分。 |
| 售后服务计划、措施及 服务承诺（10 分） | 投标人针对项目提供详尽的①.售后服务计划、②.措施、③.相关承诺函④.响应时间等方面进行横向比较。投标人验收方案详细完整、售后服务计划及措施合理性强、售后服务承诺函及响应时间完整可行性强、所述内容完全满足项目要求的。以上因素每实质性响应一项得2.5 分，满分10分，有缺陷、不合理的每处扣1分，未实质性响应或未提供不得分。 |

七、确定成交供应商

20.推荐并确定成交供应商

20.1采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。

20.2采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

21.成交通知

21.1采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，并将磋商文件随成交结果同时公告。

21.2成交结果公告应当包括以下内容：采购人和采购代理机构的名称、地址和联系方式、项目名称和项目编号、成交供应商名称、地址和成交金额、主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求、磋商小组成员名单。

21.3成交公告期限为1个工作日。

21.4成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商无正当理由不得放弃中标。

八、授予合同

22.签订合同

22.1 采购人应当自成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件和成交供应商投标文件的规定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件确定的事项和成交供应商投标文件作实质性修改。

采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

备注：政府采购合同备案：采购合同全数返回采购代理机构鉴证，盖章。

采购代理机构留存贰份备案。（所有合同必须胶装成册，活页装订不予备案）

22.2 签订合同时，可将成交供应商的投标保证金转为成交供应商的履约保证金或成交供应商应当以支票、汇票、本票等非现金形式向采购人指定的账户交纳履约保证金。

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

22.4 磋商文件、成交供应商的投标文件、《成交通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

22.5 采购合同签订之日起2个工作日内，由采购人将采购合同在青海政府采购网上公告，但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

22.6 采购人与成交供应商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》。

22.7 采购人或者采购代理机构应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对供应商履约情况进行验收，并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。

22.8 采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

22.9 采购人应当加强对成交供应商的履约管理，并按照采购合同约定，及时向成交供应商支付采购资金。对于成交供应商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。

22.10 采购人、采购代理机构应当建立真实完整的招标采购档案，妥善保存每项采购活动的采购文件。

九、终止情形

23. 终止磋商情形

23.1在磋商采购中，出现下列情形之一的，应予终止磋商：

（1）符合磋商条件的供应商或者对磋商文件作出实质性响应的供应商不足三家的。

（2）出现影响采购活动正常推进的违法、违规行为的。

（3）供应商的报价均超出采购预算额度，采购人不能支付的。

（4）因重大变故，采购任务取消的。

23.2终止磋商后，由采购代理机构发布终止磋商公告。

十、处罚

24.处罚情形

成交供应商有下列情形之一的，成交无效，磋商保证金、不予退还。情节严重的，报同级财政部门依法进行处理：

24.1供应商在磋商截止期后撤回其磋商的。

24.2提供虚假材料谋取成交的。

24.3采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的。

24.4有恶意串通等不正当竞争行为的。

24.5成交后无正当理由拒不与采购人签订采购合同的。

24.6未按照磋商文件、磋商响应文件确定的事项签订采购合同的。

24.7将采购合同转包的。

24.8提供假冒伪劣产品的。

24.9擅自变更、中止或者终止政府采购合同的。

24.10成交供应商签订合同后，不能履约或无故拖延履约期的。

24.11法律、法规规定的其他情形。

十一、磋商代理服务费

25.磋商代理服务费：

收费标准：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）以及《关于进一步放开建设项目专项业务服务价格的通知》（发改价格[2015]299号）规定执行。在领取中标通知书时由中标人向采购代理机构交纳。

服务费账户:青海中玺工程管理咨询有限公司

账号：0601201000277610

开户银行：青海银行股份有限公司城北支行

十二、其他

其他未尽事宜，按照《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》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规的有关条款执行。

第三部分青海省政府采购项目合同书草案

**青海省政府采购项目合同书**

**采购项目名称：海东市12345政务服务便民热线运营服务项目**

**采购项目编号：青海中玺竞磋（服务）2025-047**

**采购合同编号：QHZX-2025-047**

**合同金额（人民币）：**

**采购人（甲方）：（盖章）**

**成交供应商（乙方）： （盖章）**

**采购日期：**

**采购人（以下简称甲方）：**

**供应商（以下简称乙方）：**

甲、乙双方根据2025年月日海东市12345政务服务便民热线运营服务项目（青海中玺竞磋（服务）2025-047）的磋商文件要求和采购代理机构出具的《成交通知书》，并经双方协商一致，签订本合同协议书。

**一、签订本政府采购合同的依据**

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1.磋商文件；

2.磋商文件的更正、变更公告；

3.成交供应商提交的磋商响应文件；

4.成交通知书；

**二、服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 备注 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

根据上述政府采购合同文件要求，本政府采购合同的总金额为人民币：

（大写）：（小写）：元。（本合同以人民币进行结算），合同总价包括包括：人工费、管理费、编制费、服务费、代理服务费、交通费、税费及其他不可预见费等全部费用。

**三、服务时间、服务对象和服务要求要求**

1.服务期限： 自合同签订之日起至2026年6月30日为止。

服务地点： 海东市政务服务和公共资源交易中心大楼北侧四楼。

服务数量：乙方根据磋商文件的规定实施服务。

2.乙方提供不符合磋商文件、响应文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

3.乙方应提供及时、高效的服务。

4.服务质量保证期内如发生质量问题，乙方应在接到甲方诉求一周内给予应答。属于乙方责任的，乙方负责并承担由此发生的一切费用。不属于乙方责任时，乙方应积极配合解决，修复时间、费用由双方协商确定。

5.甲方应当在服务结束后7个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视为验 收合格。验收合格后，由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

6.甲方应提供该项目验收报告交同级财政监管部门，由财政部门按规定程序抽验后办理资金拨付。

7.甲方在验收过程中发现乙方有违约问题，可按竞争性磋商文件的规定要求乙方及时予以解决。

8.乙方向甲方提供相关完税销售发票。

**四、付款方式**

服务内容付款方式：合同签订后，甲方先行支付合同总价的40%；2025年底前，甲方对合同履行情况进行中期评估，评估合格后再行支付合同总价的40%；剩余20%作为质保金，待合同期满，项目验收完成后，根据验收情况予以支付。

**五、知识产权**

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

**六、无产权瑕疵条款**

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

**七、履约保证金(本项目不适用）**

1. 乙方交纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金。

2.履约保证金作为违约金的一部分及用于补偿甲方因乙方不能履行合同义务而蒙受的损失。

**八、甲方的权利和义务**

1.甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2.甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3.负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4.根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5.国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

**九、乙方的权利和义务**

（1）对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

（2）根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

（3）及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

（4）接受项目行业管理部门及有关部门的指导，接受甲方的监督。

（5）国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

**十、违约责任**

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

**十一、不可抗力事件处理**

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

2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

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

**十二、解决合同纠纷的方式**

1.在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在60天内不能达成协议时，应提交成都仲裁委员会仲裁。

2.仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

3.除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

4.在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

**十三、合同生效及其他**

1、合同经双方法定代表人或授权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，须经采购监管部门审批，并签书面补充协议报采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

本合同一式份，自双方签章之日起起效。甲方份，乙方份，采购代理机构叁份，同级财政部门备案份，具有同等法律效力。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）： | 乙方（盖章）： |
| 地址： | 地址： |
| 法定代表人或委托代理人： | 法定代表人或委托代理人： |
| 联系电话： | 联系电话： |
|  | 开户银行： |
|  | 账号： |
| 签约时间： 年 月 日 | 签约时间： 年 月 日 |
| 采购代理机构： | |
| 负责人： | |
| 经办人： | |
| 合同备案时间：年 月 日 | |

**合同通用条款**

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的规定，合同双方经协商达成一致，自愿订立本合同，遵循公平原则明确双方的权利、义务，确保双方诚实守信地履行合同。

**1.定义**

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”指甲乙双方签署的、载明的甲乙双方权利义务的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2 “合同金额”指根据合同规定，乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价款。

1.3 “合同条款”指本合同条款。

1.4 “货物”指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切产品、设备、机械、仪表、备件等，包括辅助工具、使用手册等相关资料。

1.5 “服务”指根据本合同规定乙方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和合同中规定乙方应承担的其它义务。

1.6 “甲方”指购买货物和服务的单位。

1.7 “乙方”指提供本合同条款下货物和服务的公司或其他实体。

1.8 “现场”指合同规定货物将要运至和安装的地点。

1.9 “验收”指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同条款下的货物符合合同规定的活动。

1.10原厂商：产品制造商或其在中国境内设立的办事或技术服务机构。除另有说明外，本合同文件所述的制造商、产品制造商、制造厂家、产品制造厂家均为原厂商。

1.11 原产地：指产品的生产地，或提供服务的来源地。

1.12 “工作日”指国家法定工作日，“天”指日历天数。

**2.技术规格要求**

2.1 本合同条款下提交货物的技术规格要求应等于或优于磋商文件磋商响应文件技术规格要求。若技术规格要求中无相应规定，则应符合相应的国家有关部门最新颁布的相应正式标准。

2.2 乙方应向甲方提供货物及服务有关的标准的中文文本。

2.3 除非技术规范中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

**3.合同范围**

3.1 甲方同意从乙方处购买且乙方同意向甲方提供的设备及其附属设备，消耗性材料、专用工具等，包括各项技术服务、技术培训及满足合同设备组装、检验、培训、技术服务、安装调试指导、性能测试、正常运行及维修所必需的技术文件。

3.2 乙方应负责培训甲方的技术人员。

3.3 按照甲方的要求，乙方应在合同规定的质量保证期和免费保修期内，免费负责修理或更换有缺陷的零部件或整机，对软件产品进行免费升级，同时在合同规定的质量保证期和免费保修期满后，以最优惠的价格，向买方提供合同设备大修和维护所需的配件及服务。

**4.合同文件和资料**

4.1乙方在提供仪器设备时应同时提供中文版相关的技术资料，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南、服务手册等。

4.2未经甲方事先的书面同意，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、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，如向与履行本合同有关的人员提供，则应严格保密并限于履行本合同所必须的范围。

**5.知识产权**

5.1乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、 著作权、商标权和工业设计权等的起诉。

5.2任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此产生的一切责任、费用和经济赔偿。

5.3双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的法律规定，相互尊重对方的知识产权，对本合同内容、对方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。如有违反，违约方负相关法律责任。

5.4在本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的所有技术、资料和信息的知识产权，仍应属于其各自的原权利人所有或享有，另有约定的除外。

**6.保密**

6.1在本合同履行期间及履行完毕后的任何时候，任何一方均应对因履行本合同从对方获取或知悉的保密信息承担保密责任，未经对方书面同意不得向第三方透露，否则应赔偿由此给对方造成的全部损失。

6.2保密信息指任何一方因履行本合同所知悉的任何以口头、书面、图表或电子形式存在的对方信息，具体包括：

6.2.1任何涉及对方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

6.2.2乙方应根据甲方的要求签署相应的保密协议，保密协议与本条款存在不一致的，以保密协议为准。

**7. 质量保证**

7.1货物质量保证

7.1.1乙方必须保证货物是全新、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。

7.1.2乙方须保证所提供的货物经正确使用，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，并免费予以改进或更换。

7.1.3根据乙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，甲方应书面通知乙方。接到上述通知后，乙方应及时免费更换或修理破损货物。乙方在甲方发出质量异议通知后，未作答复，甲方在通知书中所提出的要求应视为已被乙方接受。

7.1.4乙方在收到通知后虽答复，但没有弥补缺陷，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。甲方可从合同款或乙方提交的履约保证金中扣款，不足部分，甲方有权要求乙方赔偿。甲方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

7.1.5 合同条款下货物的质量保证期自货物通过最终验收起算，合同另行规定除外。

**8.包装要求**

8.1除合同另有约定外，乙方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。

8.2 包装应适应于远距离运输，并有良好的防潮、防震、防锈和防粗暴装卸等保护措施，以确保货物安全运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

乙方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在转运中损坏或变质。

8.3 乙方所提供的货物包装均为出厂时原包装。

8.4乙方所提供货物必须附有质量合格证，装箱清单，有清楚的与装箱单相对应的名称和编号。

8.5 货物运输中的运输费用和保险费用均由乙方承担。运输过程中的一切损失、损坏均由乙方负责。

**9.价格**

9.1乙方履行合同所必须的所有费用，包括但不限于货物及部件的设计、检测与试验、制造、运输、装卸、保险、技术资料、培训、交通、人员、差旅、质量保证期服务费、其他管理费用、所有的检验、测试、验收费用等均已包括在合同价格中。

9.2 本合同价格为固定价格，包括了乙方履行合同全过程产生的所有成本和费用以及乙方应承担的一切税费。

9.3检验费用

9.3.1乙方必须负担本条款下属于乙方负责的检验、测试和验收的所有费用，并负责乙方派往买方组织的检验、测试和验收人员的所有费用。

9.3.2 甲方按合同计划参加在乙方工厂所在地检验、测试和验收的费用全部由乙方负责并已包含在合同总价中。

9.3.3甲方检验人员已到卖方所在地，测试无法依照合同进行， 而引起甲方人员延长逗留时间，所有由此产生的包括甲方人员在内的直接费用及成本由乙方承担。

**10.交货方式及交货日期**

交货方式：现场交货，乙方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。

交货日期：所有货物运抵现场并经双方开箱验收合格之日。

**11.检验和验收**

11.1开箱验收

11.1.1货物运抵现场后，双方应及时开箱验收，并制作验收记录，以确认与本合同约定的数量、型号等是否一致。

11.1.2 乙方应在交货前对货物的质量、规格、数量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、数量的检验不应视为最终检验。

11.1.3 开箱验收中如发现货物的数量、规格与合同约定不符，甲方有权拒收货物，乙方应及时按甲方要求免费对拒收货物采取更换或其他必要的补救措施，直至开箱验收合格，方视为乙方完成交货。

11.2 检验验收

11.2.1交货完成后，双方应及时组织对货物检验验收。合同双方均须派人参加合同要求双方参加的试验、检验。

11.2.2在具体实施合同规定的检验验收之前，乙方需提前提交相应的检测计划供甲方确认。

11.2.3 除需甲方确认的试验验收外，乙方还应对所有检验验收测试的结果、步骤、原始数据等作妥善记录。如甲方要求，乙方应提供这些记录给买方。

11.2.4 检验测试出现全部或部分未达到本合同所约定的技术指标，甲方有权选择下列任一处理方式：

a.重新测试直至合格为止；

b.要求乙方对货物进行免费更换，然后重新测试直至合格为止；

无论选择何种方式，甲方因此而发生的因卖方原因引起的所有费用均由乙方负担。

11.3 使用过程检验

11.3.1在合同规定的质量保证期内，发现设备的质量或规格与合同规定不符，或证明设备有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不合适的原材料等，由甲方组织质检（相关检测费用由卖方承担），据质检报告及质量保证条款向卖方提出索赔，此索赔并不免除乙方应承担的合同义务。

11.3.2如果合同双方对乙方提供的上述试验结果报告的解释有分歧，双方须于出现分歧后10天内给对方声明，以陈述己方的观点。声明须附有关证据。分歧应通过协商解决。

**12.付款条件**

本合同条款下的付款方法和条件在“合同专用条款”中具体规定。

**13.履约保证金**

13.1乙方应在合同签订后，按合同专用条款的约定提交履约保证金。

13.2履约保证金用于补偿甲方因卖方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

13.3履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交（磋商文件中另有约定的除外）：

13.3.1甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行出具的履约保函；

13.3.2 支票、汇票或现金。

13.4乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。货物验收合格后，甲方将履约保证金退还乙方或转为质量保证金。

**14.索赔**

14.1货物的质量、规格、数量等与合同约定不符，或在质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。

14.2在履约保证期和检验期内，乙方对甲方提出的索赔负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

14.2.1在法定的退货期内，乙方应按合同规定将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货期，但卖方同意退货，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

14.2.2根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额，经甲乙双方商定降低货物的价格，或由有资质的中介机构评估，以降低后的价格或评估价格为准。

14.2.3用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和风险，并负担甲方所发生的一切直接费用。同时，乙方应相应延长修补或更换件的履约保证期。

14.3乙方收到甲方发出的索赔通知之日起5个工作日内未作答复的，甲方可从合同款或履约保证金中扣回索赔金额，如金额不足以补偿索赔金额，乙方应补足差额部分。

**15.迟延交货**

15.1 乙方应按照合同约定的时间交货和提供服务。

15.2 除不可抗力因素外，乙方迟延交货，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

15.3在履行合同过程中，乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

**16.违约赔偿**

除不可抗力因素外，乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金每日按合同总价款的千分之五计收。

**17.不可抗力**

17.1.双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

17.2受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后以书面形式通知另一方。

17.3不可抗力使合同的某些内容有变更必要的， 双方应通过协商达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

**18.税费**

与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

**19.合同争议的解决**

19.1甲方和乙方由于本合同的履行而发生任何争议时，双方可先通过协商解决。

19.2任何一方不愿通过协商或通过协商仍不能解决争议，则双方中任何一方均应向甲方所在地人民检察院起诉。

**20.违约解除合同**

20.1出现下列情形之一的，视为乙方违约。甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同，同时保留向乙方索赔的权利。

20.1.1乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分货物的；

20.1.2乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

20.1.3乙方在本合同履行过程中有欺诈行为的。

20.2甲方全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则购买与未交付的货物类似的货物或服务，乙方应承担买方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

**21.破产终止合同**

乙方破产而无法完全履行本合同义务时，甲方可以书面方式通知乙方终止合同而不给予乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

**22.转让和分包**

22.1政府采购合同不能转让。

22.2经甲方书面同意乙方可以将合同条款下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除卖方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

**23.合同修改**

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，做为合同的补充。

**24.通知**

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

**25.计量单位**

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

**26.适用法律**

本合同按照中华人民共和国的相关法律进行解释。

第四部分磋商响应文件格式

**供应商应严格按照本格式要求编制磋商响应文件，否则其磋商响应文件将不予接受。**

**第四部分 投标文件格式**

**封面（上册）**

**正本/副本**

**青海省政府采购项目**

**投标文件**

**（上册）**

**（资格审查文件）**

**采购项目编号：**

**采购项目名称：**

**投标包 号：**

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字）**

**年月日**

**目录（上册）**

1. 投标函……………………………………………………………所在页码
2. 法定代表人证明书………………………………………………所在页码
3. 法定代表人授权书………………………………………………所在页码
4. 投标人承诺函……………………………………………………所在页码
5. 投标人诚信承诺书………………………………………………所在页码
6. 资格证明材料……………………………………………………所在页码
7. 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料…所在页码
8. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料……所在页码
9. 无重大违法记录声明……………………………………………所在页码

（10）磋商保证金……………………………………………………所在页码

**附件****1：投 标 函**

**投标函**

**致：青海中玺工程管理咨询有限公司**

我们收到采购项目名称（采购项目编号）招标文件，经研究，法定代表人（姓名、职务）正式授权（委托代理人姓名、职务）代表投标人（投标人名称、地址）提交投标文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1.我方已详阅招标文件的全部内容，包括澄清、修改条款等有关附件，承诺对其完全理解并接受。

2.投标有效期：从提交投标文件的截止之日起日历日内有效。如果我方在投标有效期内撤回投标或中标后不签约的，投标保证金将被贵方没收。

3.我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料，理解并接受贵方制定的评标办法。

4.与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

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

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人姓名： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件****2：法定代表人证明书**

**法定代表人证明书**

**致：青海中玺工程管理咨询有限公司**

（法定代表人姓名） 现任我单位职务，为法定代表人，特此证明。

法定代表人基本情况：

性别：年龄：民族：

地址：

身份证号码：

附法定代表人第二代身份证双面扫描（或复印）件

**投标人：（公章）**

**年 月 日**

**附件3：法定代表人授权书**

**法定代表人授权书**

**致：青海中玺工程管理咨询有限公司**

投标人名称）系中华人民共和国合法企业，法定地址。

（法定代表人姓名）特授权（委托代理人姓名）代表我单位全权办理

项目的投标、答疑等具体工作，并签署全部有关的文件、资料。

授权期限：自年月日起至年月日止（授权期限必须满足投标有效期的要求）。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

被授权人联系电话：

被授权人（委托代理人）签字： ，职务： ；

授权人（法定代表人）签字： ，职务： 。

附被授权人第二代身份证双面扫描（或复印）件

**投标人：（公章）**

**年 月 日**

**附件4：投标人承诺函**

**投标人承诺函**

**致：青海中玺工程管理咨询有限公司**

关于贵方20XX年月日 (项目名称)采购项目，本签字人愿意参加投标，提供采购一览表中要求的所有产品，并证实提交的所有资料是准确的和真实的。同时，我代表（投标人名称），在此作如下承诺：

1、完全理解和接受磋商文件的一切规定和要求；

2、若成交，我方将按照磋商文件的具体规定与采购人签订采购合同，并且严格履行合 同义务，按时提供优质的服务。如果在合同执行过程中，发现服务质量、数量出现问题，我方 一定尽快完善，并承担相应的经济责任；

3、我方保证甲方在使用该产品或其任何一部分时，不受第三方提出的侵犯专利权、著作 权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉，若有违犯，愿承担相应的一切责任。

4、我方承诺，除磋商文件中规定的进口产品外，所投的产品均为国产产品，且均符合国 家强制性标准。若有不实，愿承担相应的责任。

5、在整个磋商过程中我方若有违规行为，贵方可按磋商文件之规定给予处罚，我方完全 接受。

6、若成交，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件****5：投标人诚信承诺书**

**投标人诚信承诺书**

**致：青海中玺工程管理咨询有限公司**

为了诚实、客观、有序地参与青海省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的其他投标人平等参加政府采购活动。

二、参加采购代理机构组织的政府采购活动时，严格按照招标文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行中标人应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购法实施条例》中对投标人的相关处理。

本承诺是采购项目投标文件的组成部分。

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件6：资格证明文件**

**投标人资格证明文件**

资格证明材料包括：提供有效的营业执照、税务登记证、机构代码证或三证（五证）合一 统一社会代码证及其他资格证明文件（扫描或复印件）。

1、企业法人需提交“统一社会信用代码的营业执照 ”，未换证的提交“营业执照、组织 机构代码证、税务登记证、”；事业法人需提交 “统一社会信用代码的事业单位法人证书 ”， 未换证的提交“事业单位法人证书或组织机构代码证 ”；其他组织需提交“统一社会信用代码 的社会团体法人登记证书 ”或“统一社会信用代码的民办非企业单位登记证书 ”或“统一社会 信用代码的基金会法人登记证书 ”，未换证的提交 “社会团体法人登记证书 ”或“ 民办非企 业单位登记证书 ”或“基金会法人登记证书 ”和“组织机构代码证 ”；个体工商户需提交“统 一社会信用代码的营业执照 ”或“营业执照、税务登记证 ”； 自然人需提交身份证明。

2、根据采购项目内容，提供供应商的相关资质证书、许可证等。

**附件7：财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明**

**财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明**

按照《政府采购法》第22条规定提供以下相关材料。

（1）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：投标人基本账户开户银行近三个月内出具的资信证明或经第三方机构出具的2023年度或2024年度财务状况审计报告，扫描或复印件应全面、完整、清晰，包括资产负债表、现金流量表、利润表和财务（会计）报表附注,并提供第三方机构的营业执照、执业证书；

（2）依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：提供近半年内任意三个月依法缴纳税收和社会保障资金记录的证明材料，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人须提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金；

**附件8：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料**

**具备履行合同所必需的专业技术能力的**

**证明材料**

为保证本项目合同的顺利履行，供应商必须具备履行合同的设备和专业技术能力，须提供 必须具备履行合同的设备和专业技术能力的承诺函，并提供相关设备的购置发票或相关人员的职称证书、用工合同等证明材料。（提供承诺函，格式自拟）

**附件9：无重大违法记录声明**

**无重大违法记录声明**

我单位参加本次政府采购项目活动前三年内，在经营活动中无重大违法活动记录，符合《政府采购法》规定的投标人资格条件。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明。

注：经信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，列入失信被执行人、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，取消投标资格。（提供“信用中国”网站的查询截图，时间为投标截止时间前10天内）；

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件10：磋商保证金（本项目不收取）**

**磋商保证金**

（将银行开具的针对本项目磋商保证金交款证明扫描（或复印）件粘贴后加盖公章）。

**（下册）**

**正本/副本**

**青海省政府采购项目**

**投标文件**

**（下册）**

**（符合性审查文件）**

**采购项目编号：**

**采购项目名称：**

**投标包 号：**

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字）**

**年月日**

目录（下册）（格式可自拟）

（11）竞争性磋商首次报价表………………………………………所在页码

（12）服务响应表……………………………………………………所在页码

（13）其他资格证明材料……………………………………………所在页码

（14）服务方案………………………………………………………所在页码

（15）供应商的类似业绩证明材料…………………………………所在页码

（16）中小企业声明函………………………………………………所在页码

（17）残疾人福利性单位声明函……………………………………所在页码

（18）投标人认为在其他方面有必要说明的事项…………………所在页码

**附件11：竞争性磋商首次报价表**

**竞争性磋商首次报价表**

**供应商名称：**

单位：人民币(元)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **竞争性磋商首次报价（元）** | **服务期限** |
|  | **大写：** |  |
| **小写：** |
| **其他承诺及需要说明的事项：** | | |

**注：**1、填写此表时不得改变表格形式。

2、磋商报价为总报价。必须包括：完成本服务内容可能发生的各项费用，如服务费、 保险费、税费、采购代理服务费以及所有有关的管理成本和其他不可预见费等全部费用。

**供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年月日**

**11.1分项报价表**

**分项报价表**

**投标人名称：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务内容 | 单价（元） | 数量及单位 | 合计（元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |
| 优惠承诺及其他： | | | | | | |
| 投标总价 | | 大写：  小写： | | | | |

注：1.本表应依照每包采购一览表中的产品序号按顺序逐项填写，不得遗漏，否则，按无效投标处理。

2.投标报价不能有两个或两个以上的报价方案。

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年月日**

**附件12：服务响应表**

**服务响应表**

**投标人名称：包号：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务要求及内容 | 响应的服务要求及内容 | 偏离情况 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| … |  |  |  |

注：1.本表应按照每包“项目概况及技术参数”中产品序号的指标逐项填写，不得遗漏，否则，按无效投标处理。

2.填写此表时以招标项目参数要求为基本投标要求，满足招标项目参数要求的指标需列出“0”；超出、不满足招标项目参数要求的指标需列出“+”、“-”偏差，并做出详细说明；如果只注明“+”、“-”或未填写，将视为该项指标不响应。

3.投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、编造证明材料的，按照实质性不响应处理。对伪造、编造证明材料的，将报告本级财政部门。

**投标人：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年月日**

**附件13：其他资格证明材料**

**其他资格证明材料**

根据采购项目内容，磋商时按磋商文件要求提供磋商服务材料，服务商的相关资质、相关认证和供应商认为有必要提供的其他资格证明文件等材料。

**附件14：服务方案**

**服务方案**

根据采购项目内容及评分标准，提供项目服务相关内容和证明材料。

（格式自拟）

**附件15：供应商的类似业绩证明材料**

**供应商的类似业绩证明材料**

提供自2022年7月1 日至递交响应文件截止之日止类似业绩证明材料。类似业绩是指与采购项目在产品类型、服务内容、使用功能、合同规模等方面相同或相近的项目。业绩证明材料需提供包含合同或任务书首页、项目名称及金额所在页、签字盖章页的扫描（复印）件，并加盖供应商公章。

**附件16：中小企业声明函**

**中小企业声明函**

**致：采购代理机构**

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 其他未列明行业 ；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 其他未列明行业 ； 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。

注：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、若无此项内容，可不提供此函。

**企业名称：（公章）**

**企业法定代表人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件17：残疾人福利性单位声明函**

**残疾人福利性单位声明函**

**致：采购代理机构**

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，本公司为符合条件的残疾人福利性单位，本公司在职职工人数为人，安置的残疾人人数人。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 残疾人福利性公司制造的货物（不包括使用非残疾人福利性公司注册商标的货物）。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

注：若无此项内容，可不提供此函。

**企业名称：（公章）**

**企业法定代表人：（签字或盖章）**

**年月日**

**附件18：投标人认为在其他方面有必要说明的事项**

**投标人认为在其他方面有必要说明的事项**

**（格式自定）**

第五部分采购项目要求及服务内容

一、磋商要求

1.磋商说明

1.1 供应商可以按照磋商文件规定的包号选择投标，但必须对所投包号中的所有内容作为一个整体进行投标，不能拆分或少报。否则，投标无效。

1.2 所投磋商服务或其任何一部分不得侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等知识产权。

1.3 项目中标后分包情况：不允许。

2.报价说明

供应商的磋商报价不得超出磋商文件规定的最高限价。否则，磋商无效。

3.重要指标（本项目不适用）

3.1磋商文件中“★”为重要技术参数。

3.2磋商文件在服务要求中列出了采购人可以接受的最低技术指标，供应商必须对服务要求一览表中各项指标进行实质性响应，所推荐的每一项服务在性能上不能低于所列的各项指标。

3.3磋商文件中凡需与原有设备、系统并机、兼容、匹配等要求的，请主动和采购人联系，取得原有设备、系统相关资料。若有磋商文件未提及或变更内容的，请及时与采购代理机构联系。

3.4服务要求中除注明签订合同时提供的相关授权、服务承诺等资料以外，其余相关资料在磋商时必须附在磋商响应文件中。

二、项目概况及技术参数

1.商务要求

4.1.服务期限：自合同签订之日起至2026年6月30日为止。

4.2.服务地点：海东市政务服务和公共资源交易中心大楼北侧四楼。

4.3.付款方式：合同签订后，甲方先行支付合同总价的40%；2025年底前，甲方对合同履行情况进行中期评估，评估合格后再行支付合同总价的40%；剩余20%作为质保金，待合同期满，项目验收完成后，根据验收情况予以支付。

**2、服务内容：**

海东市12345政务服务便民热线运营服务项目主要包括：

1.提供热线运行所需的通讯云平台、云主机、云电脑、云专线、语音中继等。

2.提供开展12345热线工作所需的人员队伍，对人员进行培训、管理，实施热线全流程运营管理（包括但不限于话务接听受理、回访办结、工单审核、质量管控、数据统计和分析以及系统维护等），确保12345政务服务便民热线7×24小时不间断运行。

3.对12345热线系统平台进行云安全防护，需达到等保三级安全防护水平。

4.其它双方约定的事项。

**3、服务要求：**

1.乙方负责提供的从事热线工作的人员必须满足12345热线为服务对象提供优质、高效、便捷服务的需要，须安排有相应管理经验、管理能力的精干人员专职负责热线运营管理。

2.乙方负责提供的通讯云服务（包括云平台、云主机、云电脑、云专线、语音中继等）必须满足招投标文件限定条件及热线平台运行需要，确保热线平台24小时运行正常。

3.乙方负责对12345热线系统进行实时维护和优化升级，确保热线系统24小时运行正常、满足热线工作不断优化改进的需要。

4.乙方负责运营的海东12345政务服务便民热线要以创建全省一流的政务服务便民热线为目标，严格遵守相关法律和制度规定，建立健全运行管理机制，不断加强团队建设，不断推进热线运营管理标准化、规范化。热线运行话务接通率原则上需达到95%以上，其它指标以省市有关制度规定为准。

附件：

海东市12345政务服务便民热线运营服务项目采购清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、平台服务** | | | | |
| **序号** | **名称** | **规格** | **数量** | **备注** |
| 1 | 通信云平台及维护 | 提供政务云一年20路坐席的政务云专有云通信服务 | 1 | 一年服务 |
| 2 | 12345应用服务器 | Centos7.6 16核32G 300G硬盘 | 1 |
| 3 | 12345数据库服务器 | Centos7.6 16核32G 500G硬盘 | 1 |
| 4 | 知识库应用服务器 | Centos7.6 16核32G 300G硬盘 | 1 |
| 5 | 知识库数据库服务器 | Centos7.6 16核32G 500G硬盘 | 1 |
| 6 | 中台基础及网关服务 | Centos7.6 16核32G 300G硬盘 | 1 |
| 7 | 服务中间件 | Centos7.6 16核32G 300G硬盘 | 1 |
| 8 | nginx通讯代理服务器 | Centos7.6 16核32G 300G硬盘 | 1 |
| 9 | 接口及文件存储服务器 | Centos7.6 16核32G 500G硬盘 | 1 |
| 10 | 前置机 | Windows server2012 8核16G 300G硬盘 | 1 |
| 11 | 坐席云电脑 | 8核16G云电脑 | 20 |
| 12 | 云专线 | 100兆 | 1 |
| 13 | 语音通信中继电路 | 2M | 1 |
| 14 | 通讯平台组网专线(区间) | 10M | 1 |
| 15 | 通讯平台组网专线（区内） | 10M | 2 |
| 16 | 热线人工服务 | 包括但不限于话务接听受理、回访办结、工单审核、质量管控、数据统计和分析以及系统维护等，确保12345热线7×24小时不间断运行 | 25人 |
| **二、安全防护** | | | | |
| **序号** | **名称** | **数量** | **备注** | |
| 17 | 防火墙（含WAF/防篡改模块）（包含承载云主机） | 1 |  | |
| 18 | 日志审计（包含承载云主机） | 1 |  | |
| 19 | 终端安全EDR（防病毒/补丁/基线/微隔离）（包含承载云主机） | 1 |  | |
| 20 | 堡垒机（包含承载云主机） | 1 |  | |
| 21 | 安全管理中心(主机漏扫/应用漏扫）（包含承载云主机） | 1 |  | |
| 22 | 数据库审计（包含承载云主机） | 1 |  | |