

项目编号：NO-2024(JKJ)184

2024 年度执法业务技术保障项目-新疆智慧旅游投诉处理平台运营维护项目

竞争性磋商文件

项目名称：2024 年度执法业务技术保障项目-新疆智慧旅游投诉处理平台运营维护项目

采购人：新疆维吾尔自治区文化和旅游厅（公章）

联系人：赵子岳

联系电话：18099149812



采购代理机构：新疆君凯杰工程项目管理有限公司（公章）

联系人：牛少鹏

电话：18690975279

邮箱：571445279@qq.com

地址：乌鲁木齐市水磨沟区会展大道 1119 号大成尔雅 A 座 807 室



二〇二四年十月

目录

第一部分 竞争性磋商公告	1
第二部分 供应商须知	5
第一章 供应商须知	11
第二章 竞争性磋商文件的编写	13
第三章 响应文件的编写	15
第四章 响应文件的递交	18
第五章 开标	18
第六章 评标	19
第七章 授予合同	32
第八章 其他	34
第九章 质疑的提出及处理	34
第三部分 采购需求及要求	40
第四部分 合同条款	42
第五部分 附件	56
（第一部分）资格证明文件	57
（第二部分）报价文件	65
（第三部分）商务及技术部分	67
（一）投标函	68
（二）法定代表人诚信投标承诺书	69
（三）磋商保证金	70
（四）企业业绩一览表	71
（五）项目团队成员一览表	73
（六）技术部分	76
（七）商务条款偏离表	77
（八）技术（服务）条款偏离表	78
（九）供应商企业类型声明函	79
（十）供应商认为有必要提交的其他资料	81

第一部分 竞争性磋商公告

项目概况：

2024 年度执法业务技术保障项目-新疆智慧旅游投诉处理平台运营维护项目的潜在供应商应在中国政府采购网新疆分网（政府采购云平台）获取采购文件，并于 2024 年 10 月 22 日 11:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：NO-2024(JKJ)184

项目名称：2024 年度执法业务技术保障项目-新疆智慧旅游投诉处理平台运营维护项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：600000.00

最高限价（元）：600000.00

采购需求：

标项一

数量：不限

预算金额（元）：600000.00

单位：批

简要规格描述：对新疆智慧旅游投诉处理平台提供投诉处理服务、工单提醒分派服务等运营维护服务（详细要求见竞争性磋商文件）。

备注：

合同履行期限：标项 1，合同签订之日起一年；

标项 1，本标项（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；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为专门面向中小企业采购项目。
3. 本项目的特定资格要求：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；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本项目同一包的采购活动；

三、获取采购文件

时间：2024 年 10 月 11 日至 2024 年 10 月 17 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：中国政府采购网新疆分网（政府采购云平台）

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

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2024 年 10 月 22 日 11:00（北京时间）

地点：政采云平台 <http://www.zcygov.cn>

五、响应文件开启

开启时间：2024 年 10 月 22 日 11 :00（北京时间）

地点：政采云网上不见面开标系统

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

(1) 本项目采用全流程不见面电子开评标，供应商需要使用 CA 加密设备，供应商可通过新疆数字证书认证中心官网 (<https://www.xjca.com.cn/>) 或下载“新疆政务通”APP 自行进行申领。

(2) 本项目实行网上投标，采用加密电子投标响应文件(供应商须使用 CA 加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标响应文件)。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。

(3) 各投标人在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，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。

(4) 投标人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响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至政采云平台 (<https://login.zcygov.cn/user-login/#/login>) 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。

(5) 投标人在开标时须使用制作加密电子投标响应文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器，以便开标时解锁。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的(如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密 CA 与解密 CA 不一致等)，采购代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标。

(6) 投标人对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 <https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding> 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：

<https://service.zcygov.cn/#/help>，“项目采购”—“操作流程-电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过政采云在线客服获取服务支持。

八、凡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：新疆维吾尔自治区文化和旅游厅

联 系 人：赵子岳

联系电话：18099149812

2. 采购代理机构信息

名 称：新疆君凯杰工程项目管理有限公司

地 址：乌鲁木齐市水磨沟区会展大道 1119 号大成尔雅 A 座 807 室

联系方式：18690975279

3. 项目联系方式

项目联系人：牛少鹏

电 话：18690975279

第二部分 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
第一章 1.1 款	项目名称	项目名称：2024 年度执法业务技术保障项目-新疆智慧旅游投诉处理平台运营维护项目 项目编号:NO-2024(JKJ)184
第一章 1.2 款	采购方式	竞争性磋商； 待评审小组与供应商对采购标的的技术、服务等磋商结束后，评审小组要求所有实质性响应的供应商，在规定的时间内提交最后报价。
第一章 1.3 款	采购内容	对新疆智慧旅游投诉处理平台提供投诉处理服务、工单提醒分派服务等运营维护服务（详细要求见第三部分采购需求）。
第一章 1.4 款	资金来源	财政资金
第一章 1.5 款	服务地点	采购人指定的地点
第一章 1.6 款	合同履行期限	合同签订之日起一年
第一章 2.1 款	采购人	采购人：新疆维吾尔自治区文化和旅游厅 联系人：赵子岳 联系电话：18099149812
第一章 2.2 款	代理机构	名称：新疆君凯杰工程项目管理有限公司 地址：乌鲁木齐市水磨沟区会展大道 1119 号大成尔雅 A 座 807 室 联系人：牛少鹏 电话：18690975279

第一章 2.8 款	偏离	不接受实质性负偏离
第一章 3.1 款	供应商资格	详见竞争性磋商公告
第一章 5.1 款	是否接受联合体投标	不接受。
第一章 6.1 款	踏勘现场	不组织
第二章 8.3 款	政府采购支持中小企业发展	专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。 本项目所属行业：软件和信息技术服务业（软件和信息技术服务业：从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。）
第二章 8.5 款	政府采购支持中小企业融资、信用担保	中小企业在融资、保证金、履约保证等方面有需求的，可查询当地政府采购管理部门相关政策，通过专业化的担保途径解决。
第三章 15.7 款	业绩	业绩合同签订时间要求为 2021 年 1 月 1 日至今； 业绩证明材料为：中标通知书或合同（加盖公章的复印件）； 合同仅需提供包含合同首页、标的内容及金额所在页、合同签字盖章页即可，需加盖公章）。 未提供业绩证明材料或内容模糊不清的，其业绩不予认定。 同一业绩不重复计算得分。
第三章 16.3 款	最高投标限价（采购预算）	最高投标限价(即采购预算)为 600000.00 元（陆拾万元整） 供应商的投标报价不得超过最高投标限价，否则其响应文件按否决投标处理。

第三章 17.1 款	投标有效期	90 日历天（从投标截止之日算起）。
第三章 18.1 款	磋商保证金	磋商保证金的金额：12000.00 元（大写：壹万贰仟元整） 磋商保证金的形式：银行电汇或银行转账或保函等形式。 开户名称：新疆君凯杰工程项目管理有限公司 开户银行：中国农业银行乌鲁木齐昆仑路支行 帐 号：30006 4010 400 10690 行 号：10388 1000 646 咨询电话：0991-4639846（财务室） 附注：（项目名称）磋商保证金 磋商保证金必须在响应文件递交截止时间前确保到帐；供应商未按竞争性磋商文件要求提交磋商保证金的，响应文件无效。
第三章 18.2 款	磋商保证金的退还	保证金的退还： （1）供应商在投标截止时间前撤回已提交的响应文件的，采购人或者采购代理机构应当自收到供应商书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的磋商保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。 （2）采购人或者采购代理机构应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人的磋商保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人的磋商保证金或者转为中标人的履约保证金。 退还中标方磋商保证金时，中标方须提供与采购人签订的合同原件一份（原件核查无误后退还）及已加盖中标方公章的合同全本复印件一份（由代理机构存档备查）。

第三章 18.3 款	不予退还保证金的情形	有下列情形之一的，保证金不予退还： (1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的； (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的； (3) 除因不可抗力或竞争性磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的； (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的； (5) 竞争性磋商文件规定的其他情形。
第三章 19.1 款	响应文件份数	加密的电子响应文件壹份(.jms格式)在政采云平台指定位置上传；
第四章 21.1 款	响应文件递交截止时间及地点	时间：2024 年 10 月 22 日 11:00（北京时间） 地点：政采云平台 http://www.zcygov.cn
第五章 23 款	开标时间及地点	时间：2024 年 10 月 22 日 11:00（北京时间） 地点：政采云网上不见面开标系统
第五章 23 款	开标	1、本次采购采用电子交易方式，电子交易平台为“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”。供应商参与本项目电子交易活动前，应注册成为政府采购云平台供应商。编制电子响应文件前还需申领 CA 证书并绑定帐号。供应商应充分考虑完成平台注册、申领 CA 证书等所需的时间。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法响应或响应失败等后果由供应商自行承担。

	2、供应商须在提交响应文件截止时间前通过 CA 在政采云平台上上传加密的电子响应文件。供应商在开标时须使用制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁解密，供应商须提前配置好浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），并确保开标期间电脑网络环境畅通，以便开标时解密。本项目解密时间定为 30 分钟，如因供应商自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担。 3、参与电子投标供应商，“不见面开标”大厅操作提示：①开标前一小时在系统进行在线签到②30 分钟内完成在线解密③开标结束后 30 分钟内完成“开标一览表”在线签章。注意：如未在规定时间内进行以上操作，将导致投标（响应）无效。 4、参与竞争性谈判和竞争性磋商项目供应商，开标结束后，请及时进入“网上报价”页面（详见操作手册），等待最终报价通知。如未在系统提示的报价时限内报价，则视为上一轮报价为最终报价。 5、各供应商对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：https://service.zcygov.cn/#/help，“项目采购”——“操作流程-电子招投标”——“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。
--	---

第六章 26.2 款	评标方法	综合评分法
第六章 30.1 款	推荐的中标候选人数量 <u>3</u> 人	
第七章 34.1 款	履约担保	合同价款的 <u> </u> 。
第八章 36.1	付款方式：合同签订后支付合同金额的 80%，服务期满后支付剩余合同的 20%。	
第八章 36.1	特别提示 1：供应商须自行查询信用记录； 查询时间为：自公告发布之日起至响应文件递交截止时间止（该时间段内任一时间）。查询渠道为：“信用中国”网站及“中国政府采购网”。 对列入失信被执行人、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，其响应文件将被拒绝。	
第八章 36.1	供应商应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，由供应商承担所有相关责任的同时不得耽误本项目供货和服务。	
第八章 36.1	注：如本《供应商须知前附表》相关内容与竞争性磋商文件中的相关内容如有不一致处，则以本《供应商须知前附表》相关内容为准。	
第八章 36.1	备注：本项目招标代理服务费、公证费由中标人支付。	

第一章 供应商须知

1. 项目概况

- 1.1 项目名称：详见供应商须知前附表；
- 1.2 招标方式：详见供应商须知前附表；
- 1.3 采购内容：详见供应商须知前附表；
- 1.4 资金来源：详见供应商须知前附表；
- 1.5 服务地点：详见供应商须知前附表；
- 1.6 合同履行期限：详见供应商须知前附表；

2. 定义

下述术语和缩写的定义为：

2.1 “招标人” “采购人” 系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、联系人、电话详见供应商须知前附表。

2.2 “采购代理机构” “采购代理机构” 系指接受采购人委托，代理采购项目的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、联系人、电话详见供应商须知前附表。

2.3 “供应商” 系指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “货物” 系指各种形态和种类的物品，包括原材料、设备、产品等。

2.5 “工程” 系指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建，装修、拆除，修缮等。

2.6 “服务” 系指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.8 偏离

2.8.1 本条所称偏离为响应文件对竞争性磋商文件的偏离，即不满足、或不响应竞争性磋商文件的要求。偏离分为对竞争性磋商文件的实质性要求条款偏离和对竞争性磋商文件的一般商务和技术条款偏离。

2.8.2 除法律、法规和规章规定外。竞争性磋商文件中加下划线、“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“投标被否决”等文字规定或标注“★”“▲”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任一条的偏离，在评审时将其视为无效响应。未用上述文字规定或符号标注的条款为非实质性要求条款（即一般条款）。着重提醒各供应商注意，并认真查看竞争性磋商文件中的每一个条款及要求，因误读竞争性磋商文件而造成的后果，采购人概不负责。

2.9 特别说明

2.9.1 供应商所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为供应商所拥有。

2.9.2 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件中的所有内容，按照竞争性磋商文件的要求编制、提交响应文件，并对其所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

2.9.3 竞争性磋商文件所提供的资料，是采购人现有的能被供应商利用的资料，采购人对供应商做出的任何推论、理解和结论均不负任何责任。

3. 供应商资格

3.1 供应商资格：详见供应商须知前附表。

3.2 供应商应遵守中华人民共和国法律、法规和行政规章。

3.3 供应商不得存在下列情形之一：

（1）与采购人、代理机构存在利害关系。

（2）单位负责人为同一人或者存在控股、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。

4. 投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，供应商将自行承担所有与参加投标有关的费用。

5. 联合体形式

5.1 除供应商须知前附表中另有规定，本次招标不接受为联合体形式的供应商。

6. 现场勘察

6.1 供应商应按供应商须知前附表中规定对采购项目现场和周围环境进行考察。

6.2 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

6.3 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得以任何借口，而提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

7. 采购进口产品

7.1 除供应商须知前附表另有规定外，本项目不接受进口产品参加采购活动。

8. 政府采购政策的支持

8.1 政府采购有关的货物采购执行环境标志产品政府优先采购政策。在采购过程中执行最新一期的环境标志产品政府采购清单。优先采购政策规定可在：中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn/>) 查询。

8.2 政府采购有关的货物采购应当执行节能产品政府强制采购和优先采购政策。在采购过程中执行最新一期的节能产品政府采购清单。优先采购政策规定可在：中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn/>) 查询。

8.3 供应商符合支持中小企业发展优惠政策的，报价可以优惠扣除。本项目价格扣除比例见**供应商须知前附表**。

8.4 供应商在签署相关承诺、提供相关信息前，应当认真阅读财政部门的相关政策规定。符合本章第 8.1-8.3 款规定的，应当提供相关的证明材料。

8.5 供应商在签署相关承诺、提供相关信息前，应当认真阅读财政部门的相关政策规定。符合本章第 8.1-8.3 款规定的，应当提供相关的证明材料。

第二章 竞争性磋商文件的编写

9. 竞争性磋商文件的构成

9.1 竞争性磋商文件由下述部分组成：

第一部分竞争性磋商公告

第二部分供应商须知

第三部分采购内容及参数要求

第四部分合同条款

第五部分附件

9.2 竞争性磋商文件以中文书写。

9.3 供应商被视为熟悉本招标项目的各种情况以及与履行合同有关的一切其他情况。

9.4 供应商获取竞争性磋商文件后，应仔细检查竞争性磋商文件的所有内容，如有残缺应在领到竞争性磋商文件后 1 日内向采购人提出，否则，由此引起的投标损失自负；供应商同时应认真审阅竞争性磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果供应商编制的响应文件，没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料或者没有对竞争性磋商文件做出实质性响应，其风险应由供应商自行承担，并根据有关条款规定，其投标有可能被拒绝。

10. 竞争性磋商文件的澄清、标前会议

10.1 供应商对竞争性磋商文件如有疑问，可在投标截止期 5 日前按竞争性磋商文件中载明的地址以书面形式（包括信函、电报或传真，下同）通知采购人要求澄清。采购人将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复。采购人认为有必要时，可将答复内容（包括原提出问题，但不包括问题的来源）分发给所有供应商。

11. 竞争性磋商文件的修改或补充

11.1 在投标截止期 5 日前的任何时间，采购人可主动或依据供应商要求澄清的问题而修改或补充竞争性磋商文件，并以书面形式通知所有供应商，供应商在收到该通知后应立即以电报或传真的形式予以确认。

11.2 为使供应商在准备投标时有适当的时间考虑响应文件的修改，采购人有权决定推迟投标截止日期和开标日期，并将此变更通知所有的供应商。

11.3 竞争性磋商文件的修改书和补充文件将构成竞争性磋商文件的一部分，并且比竞争性磋商文件对供应商具有优先的约束力。

第三章 响应文件的编写

12. 要求

12.1 供应商应详细阅读竞争性磋商文件中的条款、格式、表示、条件和规范等所有内容，按竞争性磋商文件的要求份数提供响应文件，并保证所提供的全部材料的真实性，以使其投标对竞争性磋商文件做出实质性响应。否则，其投标可能被拒绝。

13. 响应文件语言和度量单位

13.1 响应文件及供应商和采购人就招标、投标交换的文件和往来信件，须以中文书写。供应商可提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时，以中文为主。

13.2 除在竞争性磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其它计量单位）。

14. 响应文件的组成

14.1 响应文件组成内容详见第五部分附件

14.2 所有资格证明文件，正本中的资格证明文件（如业绩、资质证书等）均须为加盖供应商公章的复印件或扫描件，以备开标时与原件核对（有特别说明的除外），副本

为正本的复印件；开标结束后，可根据供应商的需要退回原件（针对本招标项目的特定授权原件不予退还）。

14.3 评审前，采购人或采购代理机构将根据供应商提供的资格证明文件对其进行资格审查。所有资格证明文件必须满足竞争性磋商文件的要求，否则将导致投标被否决。

14.4 供应商可按竞争性磋商文件的范本格式中提供的响应文件格式填写响应文件；如提供的范本格式有不完善之处，请自行补充完善。

15. 符合竞争性磋商文件规定的证明文件

15.1 供应商提供的资格证明材料，须满足供应商须知前附表的要求。

15.2 供应商为联合体形式的，则应提交联合体各方的资格文件，否则将视为未实质性响应条款而被拒绝。

15.3 供应商确保所提供货物（或服务），其质量满足中华人民共和国国家相关标准，使用的原辅材料要符合质量要求，拟投入的设备完好率足以胜任本项目的工作。

15.4 供应商须提交证明拟供货物（或服务）符合竞争性磋商文件规定的技术响应文件，作为响应文件的一部分。

15.5 提供的货物（或服务）符合规定的相应技术标准、环保及节能标准等。

15.6 对照采购人的采购内容及技术要求，逐条确定，指出所提供的货物（或服务）是否实质性响应竞争性磋商文件的要求，如有偏离，须填报偏离表（见附件）。

15.7 供应商应当提交符合竞争性磋商文件规定的业绩证明文件，该证明文件作为响应文件的一部分，业绩证明文件的要求详见供应商须知前附表没有按要求提供资料或提供资料不完全，其风险由供应商自行承担。

16. 投标报价

16.1 供应商应在投标报价表中标明其提供的所有货物（或服务）及其完成本项目相关工作范围内所有费用的总价，采购人不接受有任何选择性报价。供应商漏报的单价或单价中漏报、少报的费用，均视为此项费用已隐含在其他报价中，中标后不予调整。

16.2 其报价须保证在投标有效期及交付期内固定不变。采购人不接受有任何选择性报价。

16.3 为了防止本次招标的投标报价过高，超出采购人为本次采购项目的资金支付能力，采购人依据主管部门的批复为本次招标项目的设定了最高投标限价（即采购预算），如果供应商的投标报价高于本项目的最高投标限价，其响应文件将被拒绝；如果所有供应商的投标报价均超出最高投标限价，采购人有权重新组织招标。

16.4 磋商结束后，磋商小组可根据磋商情况，要求供应商进行第三次报价和第三次报价，并确定最终报价。最终报价是响应文件的有效组成部分。

16.5 参与竞争性谈判和竞争性磋商项目供应商，开标结束后，请及时进入“网上报价”页面（详见操作手册），等待最终报价通知。如未在系统提示的报价时限内报价，则视为上一轮报价为最终报价。

16.6 投标报价货币单位：人民币。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期详见供应商须知前附表，如不满足其投标将被否决。

17.2 特殊情况下，采购人可于投标有效期期满之前，要求供应商同意延长投标有效期。供应商可以拒绝或同意上述要求，但要求与答复均须是书面文件。对于同意该要求的供应商，采购人既不要求也不允许其修改响应文件。

18. 磋商保证金

18.1 磋商保证金的缴纳详见供应商须知前附表。未按规定提交磋商保证金的投标，将被视为投标无效。

18.2 磋商保证金的退还详见供应商须知前附表。

18.3 不予退还保证金的情形，详见供应商须知前附表。

19. 响应文件的签署及规定

19.1 电子响应文件使用政采云平台响应文件制作工具以及磋商文件要求进行制作编制。响应文件制作时，按照磋商文件中明确的响应文件目录和格式进行编制，保证目录清晰、内容完整。

19.2 电子响应文件须使用供应商电子公章及法定代表人的电子签名。若无电子签章和签名，则视为无效响应。

19.3 电子招投标文件具有法律效力，与其他形式的招投标文件在内容和格式上等同，若响应文件与磋商文件要求不一致，其内容影响成交结果时，责任由供应商自行承担。供应商递交的电子响应文件因供应商自身原因而导致无法导入电子辅助评标系统，该响应文件视为无效响应文件，将导致其响应被拒绝。

第四章 响应文件的递交

20. 响应性文件的密封与标记

20.1 加密的电子响应文件（.jms 格式）应在响应文件递交截止时间前通过政采云平台上传完成。

20.2 逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，采购人不予受理。

21. 响应文件递交截止时间

21.1 供应商应在供应商须知前附表规定的提交响应文件截止时间前，将响应文件上传至平台。逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，采购人不予受理。

21.2 出现因竞争性磋商文件的修改推迟投标截止时间时，则按采购人修改通知规定的时间递交。

22. 响应文件的修改和撤回

22.1 供应商在供应商须知前附表规定的提交响应文件截止时间前，可以撤回已上传的响应文件。如要修改，必须在撤回并修改后在规定的响应文件递交截止时间之前将修

改后的响应文件再重新上传。在响应文件递交截止时间之后，供应商不得对上传的响应文件撤销或修改。

22.1 供应商不得在开标时间起至投标有效期期满前撤回响应文件。

第五章 开标

23.1 供应商须在提交响应文件截止时间前通过 CA 在政采云平台上传加密的电子响应文件。供应商在开标时须使用制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁解密，供应商须提前配置好浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），并确保开标期间电脑网络环境畅通，以便开标时解密。本项目解密时间定为 30 分钟，如因供应商自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担。

23.2 参与电子投标供应商，“不见面开标”大厅操作提示：①开标前一小时在系统进行在线签到②30 分钟内完成在线解密③开标结束后 30 分钟内完成“开标一览表”在线签章。
注意：如未在规定时间内进行以上操作，将导致投标（响应）无效。

23.3 参与竞争性谈判和竞争性磋商项目供应商，开标结束后，请及时进入“网上报价”页面（详见操作手册），等待最终报价通知。如未在系统提示的报价时限内报价，则视为上一轮报价为最终报价。

第六章 评标

24. 评审小组

24.1 采购人将根据《中华人民共和国政府采购法》及相关的法律、法规等，依法组建本次招标的评审小组，负责本次招标的评审、评标等活动。评审小组负责向采购人推荐中标候选人或者根据采购人的授权直接确定中标人。

24.2 评审小组成员名单在评标结果公告前应当保密。

24.3 评审小组由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 3 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

24.4 采购人或者采购代理机构应当从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中，通过随机方式抽取评审专家。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。

24.5 评标中因评审成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评审小组组成不符合相关规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评审小组成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评审小组成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有响应文件和开标、评标资料，依法重新组建评审小组进行评标。原评审小组所作出的评标意见无效。采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评审小组的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

24.6 评标专家应符合下列条件：

24.6.1 具有良好的职业道德，廉洁自律，遵纪守法，无行贿、受贿、欺诈等不良信用记录；

24.6.2 具有中级专业技术职称或同等专业水平且从事相关领域工作满 8 年，或者具有高级专业技术职称或同等专业水平；

24.6.3 熟悉政府采购相关政策法规；

24.6.4 承诺以独立身份参加评审工作，依法履行评审专家工作职责并承担相应法律责任的中国公民；

24.6.5 身体健康，能够承担评审工作；

24.6.6 申请成为评审专家前三年内，无《政府采购评审专家管理办法》中规定的不良行为记录。

有下列情形之一的，不得担任评审小组成员：

(1) 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

(2) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(3) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

24.7 评审小组负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

(1) 审查、评价响应文件是否符合竞争性磋商文件的商务、技术等实质性要求；

(2) 要求供应商对响应文件的有关事项作出澄清或者说明；

(3) 对响应文件进行比较和评价；

(4) 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

(5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

24.8 评审小组及其成员不得有下列行为：

(1) 确定参与评标至评标结束前私自接触供应商；

(2) 接受供应商提出的与响应文件不一致的澄清或者说明，本竞争性磋商文件第

27.1 款规定的情形除外；

(3) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

(4) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

(5) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

(6) 记录、复制或者带走任何评标资料；

(7) 其他不遵守评标纪律的行为。

评审小组成员有前款第(1)至(5)项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

25. 评审过程的保密性

25.1 采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评审在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评审现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评审工作无关的人员不得进入评审现场。

25.2 开标后，直到授予中标人合同为止，凡属于对响应文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况和授标建议等内容、与评标有关的其他任何情况均应严格保密；评审小组成员及参与评标的有关工作人员均不得向供应商或其他无关的人员透露，违者给予警告、取消担任评审小组成员的资格。

25.3 投标供应商在评审过程中，所进行的力图影响评审结果的、不符合《中华人民共和国政府采购法》及其相关法律、法规的以及不符合本次招标的有关规定的活动，将被取消其中标资格。

26. 评审依据及评标办法

26.1 评审的依据：采购人的竞争性磋商文件和供应商的响应文件。

26.2 评标办法：综合评分法

综合评分法，是指响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人的评标方法。

26.3 评审程序：

成立评标委员会→初步评审（符合性审查）→错误性修正→详细评审（商务、技术部分评审，报价得分计算）→推荐中标候选人→完成评标报告

通过初步评审的响应文件，方可进入下一环节的评审。

27. 初步评审

27.1 评审小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，应当以书面方式要求供应商对响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。

供应商的澄清、说明或补正应以书面方式进行，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变竞争性磋商文件的实质性内容。

按上述规定，经供应商确认后，对供应商起约束作用。如果供应商不确认的，则其投标无效。

27.2 采购方不接受不符合国家有关部门相关规定的投标报价或优惠方案。

27.3 在评审过程中，评审小组发现供应商以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的，该供应商的投标将被否决。

27.4 有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- (1) 不同供应商的响应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) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

27.5 供应商存在下列情况之一的，投标无效：

- (1) 未按照竞争性磋商文件的规定提交磋商保证金的；
- (2) 响应文件未按竞争性磋商文件要求签署、盖章的；
- (3) 不具备竞争性磋商文件中规定的资格要求的；
- (4) 报价超过竞争性磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (5) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(6) 法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。

27.6 评审小组应当审查每一响应文件是否对竞争性磋商文件提出的所有实质性要求和条件做出响应。未能在实质上响应的投标，其投标将被否决。

27.7 供应商不得误导、干扰采购方的评审活动，否则将废除其投标。

27.8 评审小组根据上述规定否决不合格投标，因有效投标不足本次评审办法规定数量而使得投标明显缺乏竞争性时，根据《中华人民共和国政府采购法》的相关规定，将作流标处理。

初步评审的标准详见附表 1、2

28. 响应文件计算错误的修正

28.1 响应文件中报价出现前后不一致的，评审小组按以下原则对投标报价进行修正：

a. 响应文件中开标一览表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

b. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

c. 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；

d. 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。

28.2 修正后的最终投标报价若超过最高投标限价（如有），评审小组应当否决其投标。

28.3 按上述修正错误的原则及方法调整或修正响应文件的投标报价，经供应商确认后，对供应商起约束作用。如果供应商不确认的，则其投标无效。

29. 详细评审

29.1 经符合性审查合格的响应文件，评审小组应当根据竞争性磋商文件确定的评审标准和方法，确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由评审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进行综合评分。

29.2 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

29.3 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。

29.4 根据综合评分法完成评审工作后，评审小组应当向采购人递交书面评审报告。

29.5 评审因素及标准(详见评分细则)

评审因素：与供应商所提供货物服务的质量相关，包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等。

(1) 商务技术部分 85 分；

(2) 投标报价部分 15 分。

计算各项分值时，按四舍五入的原则，保留小数点后二位。

29.7 报价

29.7.1 本次采购方式为竞争性磋商，待评审小组与供应商对采购标的的技术、服务等磋商结束后，评审小组要求所有实质性响应的供应商，在规定的时间内提交最后报价。

29.7.2 参与竞争性谈判和竞争性磋商项目供应商，开标结束后，进入“网上报价”页面，等待最终报价通知。如未在系统提示的报价时限内报价，则视为上一轮报价为最终报价。最后报价不进行公开唱标。

29.7.3 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由评审小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的价格得分进行计算。

29.7.4 供应商的投标报价得分计算说明：

价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最终报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{最后磋商报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

本项目的价格权值为 15%

项目评审过程中，不得去掉最终报价中的最高报价和最低报价。

29.7.5 评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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，评审小组应当将其作为无效投标处理。

29.8 综合得分

综合得分=商务技术部分得分+投标报价部分得分。

详细评审的标准详见附表 3。

附表 1：初步评审-资格性审查表

序号	响应文件资格性审查内容	评审意见	
		是	否
1	具有独立承担民事责任的能力；（法人或者其他组织的营业执照等证明文件；自然人需提供身份证明；）		
2	提供法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书；		
3	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；（须提政府采购供应商信用承诺函）		
4	提供供应商无关联关系书面声明函；		
5	提供《中小企业声明函》，供应商必须为中小企业（含中型、小型、微型企业）。（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）		
	结论		

说明：（1）上述各项中用“√”表示通过，“×”表示不通过；

（2）上述各项中如有一项为“×”，则结论为“×”，表示该响应文件不能通过资格审查，其响应文件不予评审。

（3）供应商请认真阅读和理解上述内容，避免响应文件中有违背上述审查标准之一的情况发生而造成投标被否决。

附表 2：初步评审-符合性审查表

序号	响应文件符合性审查内容	评审意见	
		是	否
1	凡竞争性磋商文件中要求盖章或签字处，是否按要求加盖单位公章、法定代表人或被授权委托人签字或盖章的。		
2	供应商按照竞争性磋商文件规定的金额、形式、时效和内容提供了投标担保。		
3	投标文件承诺投标有效期满足磋商文件要求（90 日（日历日））		
4	响应文件是否实质上响应了竞争性磋商文件的要求。实质上响应的投标应该是与竞争性磋商文件要求的全部条款、条件等相符，没有重大偏离或保留的投标。		
5	一份响应文件应只有一个投标报价，在竞争性磋商文件没有规定的情况下，未提交选择性的报价。		
6	投标报价未超出最高限价。		
7	供应商的合同履行期限满足竞争性磋商文件规定的期限要求。		
8	供应商未提出不同的验收、计量、支付办法。		
9	响应文件未附有采购人不能接受的附加条件的。		
10	不存在与其他供应商相互串通报价，或者与采购人串通投标的情形。		
11	不存在法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。		
	结论		

说明：（1）上述各项中用“√”表示通过，“×”表示不通过；

（2）上述各项中如有一项为“×”，则结论为“×”，表示该响应文件中存在重大偏差，不能通过初步评审评委对某一分项评审认为不合格时，必须要写明原因。

（3）响应文件最终合格与否，以所有评委的评审意见中少数服从多数为原则定论。

（4）供应商请认真阅读和理解上述内容，避免响应文件中有违背上述审查标准之一的情况发生而造成投标被否决。

附表 3：详细评审标准

评审因素		评审标准	分值
分值构成 (总分 100 分)		评审价格：15分	100
		商务技术部分方案：85分	
评审价格 (15分)		满足磋商文件要求且最终报价最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。其他满足磋商文件要求的供应商的价格分统一按照下列公式计算： 评审价格分数=（评审基准价/最终报价）×价格权重（20%）×100	15
商务 技术部分 (85分)	类似业绩 (10 分)	供应商提供近3年（2021年1月1日至投标文件递交截止日期）独立承担的与本项目类似的平台投诉处理、平台投诉数据分析、平台投诉运维类的业绩，每提供一项得2分，最多得10分。 备注：业绩证明以合同或中标通知书为准，在投标文件中附合同（协议）扫描件（合同须包含合同首页、金额页、服务内容页、签字盖章页）或中标（成交）通知书扫描件加盖单位公章，未提供业绩证明材或内容模糊不清的，其业绩不予认定，弄虚作假者取消其投标资格并追究其法律责任）。	0-10
	软件实力 (6 分)	本项目具有本地投诉综合管理、旅游投诉监测分析、大数据智能信息推送、大数据云存储、大数据应用技术开发管控、大数据自动化处理优化等软件功能，供应商每提供一个有效软件著作权证书，得1分，最高得6分。投标文件中提供复印件并加盖投标人公章。	0-6
	项目负责人配备（ 4 分）	项目负责人具中级及以上系统集成项目管理工程师证书，得4分，否则不得分。 注：项目负责人须提供相关资质证书证明材料复印件、在本单位缴纳社保的证明，否则本项不得分。	0-4
	企业实力 (3 分)	1. 具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书，并提供有效证明资料得 2 分，没有不得分。 2. 具有 ISO9001 质量管理体系认证证书，并提供有效证明资料得 1 分，没有不得分。 注：投标文件中提供复印件并加盖投标人公章。	0-3

项目分析 (8分)	根据投标人对本次项目的运营及维护应用软件系统情况的熟悉程度、对项目的重点难点分析并提出的解决方案进行评价： 对本项目服务内容理解透彻，对项目环境非常熟悉，工作重点难点分析与响应解决方案详细合理，得8分； 对本项目服务内容理解程度一般、对项目环境较为熟悉，工作重点难点分析与响应解决方案基本合理，得6分； 对本项目服务内容理解程度一般的、对项目环境不熟悉，工作重点难点分析与响应解决方案一般的，得4分； 对本项目服务内容理解程度差、对项目环境不熟悉，工作重点难点分析与响应解决方案不合理，得2分； 其他不得分。	0-8
对运营维护工作的认识与理解 (6分)	根据投标人对项目运营维护的工作和要求的认识和理解充分程度评价。 投标人对项目运营维护的工作和要求理解准确性高、工作目标明确、工作内容完整，得6分； 投标人对项目运营维护的工作和要求理解准确性较高、工作目标较明确、工作内容较完整；得5分； 投标人对项目运营维护的工作和要求理解准确性一般、工作目标、工作内容完整性一般；得4分； 其他不得分。	0-6
运营维护方案 (16分)	对项目运营方案与服务内容设计的完善性，内容完整、运营团队合理等进行评价： 完整性高，非常合理、清晰、仔细，得8分； 有一定的完整性，较为合理、清晰、仔细，得6分； 完整性较低，方案粗略不明，得4分； 其他不得分。	0-8
	对项目维护方案与服务内容的完整性、贴合需求性等进行评价： 完整性高，非常合理、清晰、仔细，得8分； 完整性一般，较为合理、清晰、仔细，得6分； 完整性较低，方案粗略不明，得4分； 其他不得分。	0-8
实施及人员配备 (8分)	有详细的运营维护管理流程与应对方案，目标清晰，能全面覆盖项目总体需求： 投标人对项目维护有详细的管理流程与应对方案，清晰的部署安排，人员配备满足且优于项目需求，得8分；	0-8

		投标人对项目维护有管理流程、应对方案和人员配备满足项目需求，得 6 分； 投标人项目维护流程一般，人员配备一般，基本满足项目需求，得 4 分； 未提供实施及人员配备不得分。	
	运维培训方案 (6 分)	基于甲方业务系统现状，出具完善的维护培训方案，并有切实可行的培训计划、培训方式和培训内容。 方案详尽完整、合理、切实可行，满足且优于采购需求得 6 分； 方案较详尽完整、合理、可行，基本满足采购需求得 5 分； 方案叙述不完整、可行性较低，无法满足采购需求得 4 分； 其他，不得分。	0-6
	质量保证方案 (6 分)	综合考虑供应商提供的质量保证方案。 方案完整度高、保障措施多、具有完善的质量监管体系，完全满足采购需求：6 分； 方案完整度较高、保障措施较多、具有一定的质量监管体系，可以满足采购需求：5 分； 方案完整度一般、保障措施一般、质量监管体系一般，基本满足采购需求：4 分； 其他，不得分。	0-6
	售后服务承诺 (6 分)	供应商针对本项目提供售后服务承诺 提供售后服务承诺且承诺针对性强，全面覆盖项目需求，得 6 分； 提供售后服务承诺且承诺针对性一般，覆盖较全面，得 5 分； 提供售后服务承诺但针对性不强，覆盖不全面，得 4 分； 不提供售后服务承诺或提供售后服务承诺较多简单，无针对性，得 0 分。	0-6
	应急响应方案 (6 分)	根据投标人提供的应急响应方案等内容进行评分： 应急措施步骤详尽完备、切实可行、传达机制完善、责任人清晰、响应时间短，得 6 分； 应急措施步骤较为详细、可行性较高、传达机制较为完善、责任人清晰、响应时间较短，得 5 分； 应急措施步骤基本合理可行、有一定的传达机制、责任人清晰的，为一般得 4 分；	0-6

		其他不得分。	
--	--	--------	--

说明：评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价，且最低报价不是中标的唯一依据。

30. 定标原则

30.1 评审小组应当根据综合评分情况，按照供应商综合得分由高到低的顺序排列，依次推荐 3 名中标候选人，并编写评审报告。供应商综合得分相同的，按照投标报价由低到高的顺序排列。供应商综合得分相同且投标报价也相同的并列，评审小组将按照技术指标优劣顺序推荐。

30.2 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人。采购人应当自收到评审报告之日起 5 个工作日内，在评审报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

30.3 根据评审报告，应当确定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、因不可抗力不能履行合同的或者竞争性磋商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（如有）、其他不符合中标条件的或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，采购人可以按照评审小组提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新采购。

第七章 授予合同

31. 合同授予标准

31.1 合同将授予被确定为实质上响应竞争性磋商文件要求，评标认为具备履行合同约定条件、报价合理、技术和商务条件都符合条件基础上对买方最为有利的供应商。

31.2 最低投标价不一定是被授予合同的保证。

31.3 如果确定该供应商不能无条件圆满履行合同，采购人将对下一个可能中标的供应商资格做出类似的审查。

32. 接受和拒绝任何投标的权力

32.1 为维护国家利益，采购人在授予合同之前仍有选择或拒绝任何投标的权力。

33. 中标通知书

33.1 中标结果公示结束后，采购人将以书面形式发出《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

33.2 《中标通知书》将作为签订合同的依据。

34. 履约担保

34.1 履约保证金：详见供应商须知前附表。

34.2 履约保证金在合同执行完毕后无息退还。

34.3 如中标候选人不能提供则取消其中标资格。供应商须承诺如成为中标候选人能够及时提供该笔资金。

35. 签订合同

35.1 中标候选人在收到招标方的《中标通知书》后，须及时按照竞争性磋商文件和其所提供的响应文件中的约定与采购单位签订书面合同，所签订的合同不得对竞争性磋商文件和中标方的响应文件作实质性修改。

35.2 竞争性磋商文件、中标方的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

35.3 如果中标人不能按本须知第 35.1 款的规定执行，采购人将有充分的理由废除其中标资格，并没收其磋商保证金，给采购人造成的损失超过磋商保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时依法承担相应法律责任；同时，采购人有权将标授予另一个候选中标人或重新招标。

35.4 不允许中标人将中标项目分包或转交他人承担。特殊情况下，中标人必须与招标方协商后共同决定将合同标的中的部分由第三方承担供货和服务责任，但中标方必须对合同

标的的全部内容向招标方负责，并保证第三方提供的供货和服务符合竞争性磋商文件的约定和响应文件的承诺及相关约定。

第八章 其他

36. 需要补充的其他内容

36.1 需要补充的其他内容详见供应商须知前附表。

36.2 本竞争性磋商文件解释权归新疆君凯杰工程项目管理有限公司

第九章 质疑的提出及处理

政府采购供应商（以下简称供应商）提出质疑和投诉应当坚持依法依规、诚实信用原则。

37. 质疑的提出

37.1 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。

采购文件可以要求供应商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。

供应商应知其权益受到损害之日，是指：（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日。（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。（3）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

37.2 提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

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

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；
- （5）必要的法律依据；
- （6）提出质疑的日期。

37.4 供应商可以委托代理人进行质疑和投诉。其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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书。

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

37.6 质疑必须提供合法的信息来源或有效证据。质疑人捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑的，将不予受理。质疑人应当保证所提出的质疑内容及相关证明材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。属于须由相关部门调查、鉴定或者先行做出相关认定的事项，质疑人应当依法申请具有法定职权的部门查清、认定，并将相关结果提供给招标方。招标方不具有法定调查、认定权限和义务。

37.7 证明材料要具备客观性、关联性、合法性，无法查实的（如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）不能作为证明材料。

37.8 对不能提供相关证明材料的、涉及商业秘密的、非书面形式送达的、匿名的质疑将不予受理。

38. 受理和处理

38.1 《质疑函》必须由质疑方的法定代表人或参与本次投标的被授权人以书面的形式送达招标方或采购单位。

38.2 采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

38.3 质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

38.4 对于不符合上述 37 项所述的相关条款要求的质疑，招标方将不予受理。

38.5 在处理过程中，发现需要质疑人进一步补充相关佐证材料的，要求质疑人在规定时间内提供。质疑人不能按照要求提供相关佐证材料的，视同放弃质疑。

38.6 招标方或采购单位负责对质疑的回复工作，将质疑人的质疑材料提供给相关专家或评审小组，并将处理意见回复质疑人。

38.7 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：

（1）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（2）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商的，应当依法另行确定中标、成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

39. 质疑无效的处理

39.1 质疑人提供的相关佐证材料不能证明质疑成立的，招标方可要求质疑人补充相关佐证材料，如补充材料仍不能证明质疑成立的，将不予受理。

39.2 对于质疑人在质疑期间不配合进行质疑调查处理的，视为自动放弃质疑。

39.3 质疑人提出的质疑，经评标专家审定后驳回的，列为无效质疑。

39.4 对于质疑中使用虚假材料或恶意方式质疑的，按无效质疑处理，并列入不良记录供应商名单。

39.5 质疑人进行质疑后，招标方在法定时间内对质疑进行回复，质疑人认为回复不满意的，可向相关的采购管理部门进行投诉。

40. 其他

40.1 质疑函和投诉书应当使用中文。质疑函和投诉书的范本，由财政部制定。

40.2 对在质疑答复和投诉处理过程中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和依法不予公开的信息，财政部门、采购人、采购代理机构等相关知情人应当保密。

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。

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（盖章）： 公章：

日期：

第三部分采购需求及要求

【招标技术要求】

平台运营维护技术要求：

1、投诉处理客服服务：有 3 名客服人员，提供热线、在线游客投诉处理客服服务，包括投诉工单补全工作及投诉处理满意度回访工作。

2、工单提醒服务：运营人员需每日总结，提醒政府主管部门跟进未结案的投诉工单。

3、工单分派服务：运营人员接收 12345 地州涉文旅投诉工单，经初步研判后转下发给地州执法局或者涉文旅企业；针对所有投诉工单，因势利导，不可因任何原因拒绝投诉者投诉工单。不属于文旅行业投诉工单，进行转派，并告知游客。

4、舆情投诉工单服务：有 1 名舆情驻场人员，该人员需具备舆情研判能力与经验，将有效舆情转为投诉工单，下发至涉文旅企业或转发文旅主管部门进行处理，非涉文旅舆情则移交至 12345 政务热线平台相关人员进行处理。

5、政务投诉工单服务：通过申请的政务服务网账号，每日在文旅厅官网留言板与领导信箱甄别是否为文旅投诉，对文旅投诉转为投诉工单进行处理，并跟进投诉处理进程；

6、投诉归类分析服务：将投诉对象及投诉问题进行归类分析，对现有平台投诉对象及问题进行扩展，逐步优化新疆文旅投诉分类规范。

7、投诉数据报告服务：提供分析报告服务，根据投诉平台数据，整合分析并形成舆情报告和投诉分析报告，报告要求每季度出具一份。

8、全国文化监管平台举报工单跟踪服务：通过提供的全国文化监管平台举报账号，运营人员登录平台对工单进行下派、跟进、结案。

9、客服运营规范：完善客服运营管理规范，包括工作流程、岗位定责、工作制度、规范用语、规范管理等。

10、提供平台软件维护服务，具体要求如下：

(1) 运维团队保障，保证平台服务期及软件系统的正常运行。

(2) 运维机制保障，包括运维服务流程、应急服务响应措施、服务管理制度规范等；

(3) 运维服务内容，包括软件系统巡检、云服务巡检、软件系统升级等；

(4) 运维管理制度规范，包括：事件管理、问题管理、变更管理、容量管理、配置管理、可用性管理、连续性管理、网络管理、基础设施管理、系统管理、应用管理、信息安全管理。

第四部分 合同条款

注：

本合同条款仅作为双方签订合同的参考，合同最终内容将根据中标单位的投标响应内容确定合同主要内容，阐明各方的权利和义务，必要时将增加新的条款，但不得与招标文件、磋商响应文件的实质性内容相背离。

政府采购项目合同书

采购项目编号：

采购项目名称：

采购合同编号：

合同金额（人民币）：

采 购 人（甲 方）：_____（盖章）

中标服务商（乙方）：_____（盖章）

采购日期：

采 购 人（以下简称甲方）：

中 标 人（以下简称乙方）：

甲、乙双方根据 20____年 月 日（2024 年度执法业务技术保障项目-新疆智慧旅游投诉处理平台运营维护项目 的竞争性磋商文件要求和采购人、采购代理机构出具的《中标通知书》，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. 竞争性磋商文件；
- 2. 竞争性磋商文件的澄清、变更公告；
- 3. 中标服务商提交的磋商响应文件；
- 4. 竞争性磋商文件中规定的政府采购合同通用条款；
- 5. 中标通知书；
- 6. 履约保证金缴费证明。

二、合同标的及金额

单位：元

管理费构成测算（元/年）			备注
序号	服务项目	费用	
	合 计		

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）_____元。

本合同以人民币进行结算，合同总价包括：服务费、人员费用、技术支持费、保险费、差旅费、税金及其他不可预见费等全部费用。

三、交付时间、地点和要求

1. 服务期：合同签订之日起一年

服务地点：采购人指定地点。

2. 乙方提供不符合招响应文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。
3. 乙方应无条件接受甲方对工作进度的调查和督促并提供成果质量检查按照检查意见对调查成果进行补充调查和修改。因成果质量造成的返工、修改，经济损失由乙方承担。
4. 乙方在项目实施过程中应保证安全，如造成人员伤亡或财产损失，由乙方自负法律责任。
5. 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。
6. 甲方在验收过程中发现乙方有违约问题，可按招、响应文件的规定要求乙方及时予以解决。
7. 乙方向甲方提供设备相关完税销售发票。
8. 未经甲方同意，乙方不得转包分包项目。

四、付款方式

合同签订后支付合同金额的80%，服务期满后支付剩余合同的20%。

五、合同的变更、终止与转让

甲乙双方如违反本合同规定，应承担违约责任和相应的经济处罚。具体规定如下：

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第50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。

六、违约责任

3. 因甲方原因造成乙方停工、返工及合同停止，乙方不承担违约责任。
4. 经甲方组织的人员审查发现，乙方未按采购人要求完成工作内容，甲方有权要求乙方返工。
5. 除非双方书面同意延迟，若乙方未能按本合同的约定提供服务、交付服务成果，甲方有权要求乙方支付违约金。延迟提供服务、交付服务成果违约金为合同总价款

的2‰元/天；如果乙方未能按本合同的约定提供服务，且延迟期限超过30日，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方支付本合同总价款10%的违约金；延迟提供服务、交付服务成果违约金从合同总价款中支付。

6. 乙方未经甲方同意将项目中的全部或部分工作任务分包给第三方，或将项目转包给第三方承担，甲方有权要求乙方予以纠正或解除合同。

7. 乙方向甲方应提供与合同要求相符的服务，提交的所有资料成果必须保证真实可靠，并对提交的成果质量终身负责。若乙方向甲方提供的服务或交付的服务成果不符合合同约定，责令乙方重新提供服务、交付服务成果，以使服务达到合同要求，同时乙方承担一切费用和 risk，负担甲方遭受的一切损失，并承担延迟提供服务、交付服务成果的责任；甲方解除合同，乙方将甲方已付的所有款项退还甲方，乙方承担由此发生的一切损失和费用，并向甲方支付合同总价款10%的违约金。

8. 甲乙双方任何一方由于不可抗拒的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，根据具体情况可部分或全部免于承担违约责任。

七、不可抗力

1. 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 天内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。

2. 除法律、法规规定的不可抗力情形外，双方约定出现 _____ 情况亦视为不可抗力。

八、成果和资料的保密与归属；

1. 乙方在项目实施过程中使用甲方提供的所有原始资料、形成的中间及最终成果归甲方所有，乙方应严格按照有关法律法规加强管理、合法使用，未经甲方同意，乙方不得以任何方式、理由发表或向第三者提供，也不得用于其他目的，不得私自拷贝、备份或转作他用。

2. 乙方应对甲方提供的资料及项目成果保密。乙方应按照相关法律法规，在使用过程中对涉密成果妥善保管和使用。乙方应建立完善的内部保密制度和采取有效的内部保密措施，避免与履行本合同无关的其他人员接触涉密信息。如果违反规定，泄密责任应由乙方承担。

3. 本保密条款具有独立法律效力，不因合同其他条款无效或解除而失效。合同终止后，甲乙双方亦应持续履行本条所述各项保密责任。

九、其他约定：无

十、合同争议解决

1. 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，可向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁或向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

十一、合同生效及其它：

- 1. 本合同一式八份，经双方签字，并加盖公章即为生效。
- 2. 本合同未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》有关规定处理。
- 3. 本合同的组成包含《合同通用条款》，可自行在政府采购网下载《合同通用条款》。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

联系电话：

签约时间： 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：

账号：

联系电话：

负责人或经办人：

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 “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。

1.5 “甲方”指购买服务的单位。

1.6 “乙方”指提供本合同条款下服务的公司或其他实体。

1.7 “现场”指合同规定服务地点。

1.8 “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，确认合同条款下的服务符合合同规定的活动。

1.9 原产地：指提供服务的来源地。

1.10 “工作日”指国家法定工作日，“天”指日历天数。

2. 合同范围

2.1 甲方同意从乙方处购买且乙方同意向甲方提供的服务及其附属服务，包括各项技术服务、技术培训及满足合同技术服务、性能测试、正常运行及维修所必需的技术文件。

2.2 乙方应负责培训甲方的技术人员。

2.3 按照甲方的要求，乙方应在合同规定的服务期内，对软件设备进行免费升级，同时在合同规定的服务期满后，以最优惠的价格，向买方提供合同所需的配件及服务。

3. 合同文件和资料

3.1 乙方在提供技术服务时应同时提供中文版相关的技术资料，如目录索引、操作手册、使用指南、维修指南、服务手册等。

3.2 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、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。

4. 知识产权

4.1 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。

4.2 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。

4.3 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。

4.4 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。

4.5 乙方保证拥有由其提供给甲方的所有软件的合法使用权，并且已获得进行许可的正当授权及其有权将软件许可及其相关材料授权或转让给甲方。甲方可独立对本合同条款下软件设备进行后续开发，不受版权限制。乙方承诺并保证甲方除本协议的付款义务外无需支付任何其它的许可使用费，以非独家的、永久的、全球的、不可撤销的方式使用本合同条款下软件设备。

5. 保密

5.1 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。

5.2 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：

5.2.1 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；

5.2.2 任何对方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

5.2.3 任何对方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识、贸易秘密。

5.3 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。

6. 质量保证

6.1 服务质量保证

6.1.1 乙方必须完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、性能和技术规范等的要求。

6.1.2 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，发现服务的成果、质量、与合同不符；或者在服务期内，证实服务存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的，甲方应书面通知乙方。接到上述通知后，乙方应及时解决。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。

6.1.3 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。

6.1.4 合同条款下技术服务的质量保证期自技术服务通过最终验收起算，合同另行规定除外。

6.2 辅助服务质量保证

6.2.1 乙方保证免费提供合同条款下的软件设备原厂商至少一年软件全部功能及其换代设备的升级与技术支持服务（包含任何版本升级、设备换代、更新及在原

有设备基础上的拆解、完善、合并所产生的新设备，提供升级设备介质及授权，要求原厂商承诺，并加盖原厂商公章），不得出现因货物停售、转产而无法提供上述支持服务。

6.2.2 乙方应保证合同条款下所提供的服务包括培训、安装指导、单机调试、系统联调和试验等，按合同规定方式进行，并保证不存在因乙方工作人员的过失、错误或疏忽而产生的缺陷。

7. 价格

7.1 乙方履行合同所必须的所有费用，包括但不限于检测与试验、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、试运行费用等均已包括在合同价格中。

7.2 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。

7.3 检验费用

7.3.1 乙方必须负担本条款下属于乙方负责的检验、测试、试运行和验收的所有费用，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。

7.3.2 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。

7.3.3 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。

8. 检验和验收

8.1 乙方应在服务前对服务的质量、等进行详细而全面的检验，并出具证明服务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，但有关质量的检验不应视为最终检验。

8.1.2 验收中如发现服务成果质量与合同约定不符，甲方有权拒绝，乙方应及时按甲方要求免费对拒收采取更换或其他必要的补救措施，直至验收合格，方视为乙方完成服务。

8.2 检验验收

8.2.1 服务完成后，乙方应及时试运行，按照合同专用条款规定的试运行完成后，双方及时组织对服务检验验收。合同双方均须派人参加合同要求双方参加的试验、检验。

8.2.2 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测试计划（包括测试程序、测试内容和检验标准、试验时间安排等）供甲方确认。

8.2.3 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甲方。

8.2.4 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. 要求乙方对服务进行处理，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。

8.3 使用过程检验

8.3.1 在合同规定的质量保证期内，发现服务的质量与合同规定不符，或证明服务有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不合适等，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。

8.3.2 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。

9. 付款方法和条件

本合同条款下的付款方法和条件在“政府采购项目合同书”中具体规定。

10. 履约保证金

10.1 乙方应在合同签订前，按磋商文件第二部分“八 授予合同”中第22.2项的约定提交履约保证金。

10.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

10.3 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）：

10.3.1 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；

10.3.2 支票或汇票。

10.4 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。

11. 索赔

11.1 服务的质量、性能等与合同约定不符，或在服务期内证实服务存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的，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除外）。

11.2 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：

11.2.1 在法定的拒绝使用期内，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、检验费以及所需的其它必要费用。如已超过拒绝使用期，但乙方同意，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

11.2.2 根据服务低劣程度及甲方所遭受损失的数额，经甲乙双方商定降低服务的价格，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。

11.2.3 用符合规格、质量和性能要求的服务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 risk，并负担甲方所发生的一切直接费用。同时，乙方应相应延长维护或服务履约保证期。

11.3 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。

12. 迟延交货

12.1 乙方应按照合同约定的时间提供服务。

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

12.3 在履行合同过程中，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时服务的理由、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，可酌情延长服务时间。

13. 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。

14. 不可抗力

14.1 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。

14.2 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。

14.3 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。

15. 税费

与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

16. 合同争议的解决

16.1 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。

16.2 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法院起诉。

17. 违约解除合同

17.1 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。

17.1.1 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；

17.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

17.1.3 乙方在本合同履行过程中有欺诈行为的。

17.2 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服务，乙方应承担买方购买类似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。

18. 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。

19. 转让和分包

19.1 政府采购合同不能转让。

19.2 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。

20. 合同修改

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同

21. 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。

22. 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。

23. 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。

第五部分附件

封面格式

2024 年度执法业务技术保障项目-新疆 智慧旅游投诉处理平台运营维护项目磋 商 响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：（盖章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

供应商地址：

联系人姓名：

联系方式：

（第一部分）资格证明文件

投标人应按下列顺序排序资格审查文件：

- （一）法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明（复印件）；
- （二）提供法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书；（原件）
- （三）政府采购供应商信用承诺函
- （四）供应商无关联关系书面声明函
- （五）提供《中小企业声明函》

1、提供合法有效的营业执照

说明：1. 提供有效的营业执照等证明文件复印件，复印件上应加盖章。

2. 供应商为自然人的，应提供身份证明的复印件。

3. 联合体应提供联合体各方满足以上要求的证明文件。

2、法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：我（姓名）系（投标人名称）的法人代表人，现授权委托（投标人名称）的（姓名）为我公司代理人，以本公司的名义参加（招标人）的项目名称、项目编号： 的投标活动。代理人在参加整个项目招标活动、合同签署过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事物，我单位均予以承认。

代理人： 性别： 年龄：

单 位： 部门： 职务：

联系电话： 邮箱：

代理人无转委托。特此委托。

授权人身份证复印件（正反面）：

被授权人身份证复印件（正反面）：

投标人名称（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：1、法定代表人本人作为公司代理人前来参与投标的，不提供此项证明文件

。

2、授权书上应当附有授权人和被授权人的居民身份证复印件（正反面）。

3、法定代表人身份证明书

企业名称：

企业类型：

地 址：

营业期限：

成立时间：

姓名： 性别： 年龄：

职务：

系_____（投标单位名称）_____的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证复印件（正反面）：

投标人名称（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

注：本证明书为法定代表人本人作为公司代理人参与投标的，提供此项证明书

。

4、政府采购供应商信用承诺函

单位名称(自然人姓名):

统一社会信用代码(身份证号码):

法定代表人(负责人):

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序,树立诚实守信的政府采购供应商形象,我单位(本人)自愿作出以下承诺:

一、我单位(本人)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(本人)郑重承诺,我单位(本人)符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本承诺书的条件:

(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)未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、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;

(七)未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内;

(八)未曾作出虚假采购承诺;

(九)符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位(本人)保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为,自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台,并一同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《政府采购法》第七十七、七十九条规定,处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款,列入不良行为记录名单,在一至三年内禁止参加政府采购活动,有违法所得的,并处没收违法所得,情节严重的,由市场监管部门吊销营业执照;构成犯罪的,依法追究刑事责任;给他人造成损失的,并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

供应商法定代表人(或法定代表人授权代表)签字或盖章:

供应商名称(加盖公章):

日期: 年 月 日

5、供应商无关联关系书面声明函（格式）

新疆君凯杰工程项目管理有限公司：

我单位郑重声明：与采购人不存在利害关系，与本单位负责人为同一人或者与本单位存在控股关系、管理关系的其他关联供应商未参与 （项目名称） 同一合同项下的谈判。我单位不是为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、监理、检测、管理等服务的法人及附属单位；

我单位保证上述声明真实、有效、可查。

特此声明。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

6. 《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。相关企业的具体情况如下：

1. _____（标的名称），属于_____软件和信息技术服务业（采购文件中明确的所属行业）；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¹，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. _____（标的名称），属于_____（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，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：

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。软件和信息技术服务业（软件和信息技术服务业：从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50

万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。）

（第二部分）报价文件

一、报价一览表

供应商名称			
项目编号：			
项目名称			
法定代表人		联系电话	
法人授权代表		联系电话	
投标 报价	¥：（元） 人民币（大写）：		
合同履行期限			

供应商（盖章）：

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

二、报价明细表

供应商名称：

单位：元

序号	内容	数量	综合单价	总价	备注
1					
2					
3					
4					
...	税费				
...	其他				
	投标总报价				

注：此表中的投标总报价必须与“报价一览表”中的“投标总报价”一致。

供应商（盖章）：

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

（第三部分）商务及技术部分

磋商响应文件按下列顺序排列和装订磋商响应文件：（未提供格式的内容自拟）

- （一）投标函
- （二）法定代表人诚信投标承诺书
- （三）磋商保证金
- （四）企业业绩一览表
- （五）项目团队成员一览表
- （六）技术部分
- （七）商务条款偏离表
- （八）技术（服务）条款偏离表
- （九）供应商企业类型声明函
- （十）供应商认为有必要提交的其他材料

供应商提供的以上材料必须真实有效，需要年检的证书必须有年检记录，所有文件均须加盖单位公章，任何一项的虚假或提交的磋商响应文件资料不全，或未对磋商文件做出实质性响应，将可能导致磋商响应文件被拒绝接受。

(一) 投标函

新疆君凯杰工程项目管理有限公司：

我们收到你们_____号 2024 年度执法业务技术保障项目-新疆智慧旅游投诉处理平台运营维护项目第Ⅰ包磋商文件，经仔细阅读和研究，我们决定参加投标。

1、愿意按照磋商文件的一切要求，提供以上服务。

2、如果我们的响应文件被接受，我们将严格履行磋商文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行服务义务。

3、供应商已详细阅读并理解了磋商文件的全部，包括修改文件(如有的话)。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4、我们同意按磋商文件中的规定，本响应文件的有效期限为开标后 90 天。

5、我们愿意提供采购人在磋商文件中要求的所有资料。

6、我们认为你们有权决定成交供应商，还认为你们有权接受或拒绝所有的供应商成交。

7、我方愿意遵守磋商文件中所列的收费标准。

8、在规定的磋商时间后，如果在磋商有效期内撤回投标，同意磋商保证金将被贵方没收。

9、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标的约定。

10、我方在响应文件中所作的承诺在开标后保持有效，不作任何更改和变动。

11、我们愿意按磋商文件的规定交纳 12000 元 的磋商保证金。

12、若我方获得成交，我方保证按有关规定向贵方支付招标服务费。我方承诺接受磋商文件及澄清修改部分（如有）的全部条款（包括响应文件递交截止时间、保证金、资格评审条件、成交标准以及采购需求等其他所有条款）且无任何异议，现向贵公司提出承诺报价。

所有有关标书的函电，请按下列地址联系：

单 位：

邮 编：

传 真：

联系人：

地 址：

电 话：

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

（二）法定代表人诚信投标承诺书

本人以企业法定代表人的身份郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚信信用的原则参加（项目、招标编号）的投标；

一、杜绝以收取管理费等形式的一切挂靠、违法转包、分包行为；并选派有丰富经验、无不良行为记录的在项目管理人员、技术人员，严格按磋商文件及合同等要求保证拟派人员的到岗率。

二、磋商文件所提供的一切材料都是真实、有效、合法的。

三、不与其他供应商相互串通磋商响应报价，不排挤其他供应商的公平竞争，不损害采购人或其他供应商的合法权益。

四、不与采购人或采购机构串通投标，不损害国家利益，社会公共利益或其他人的合法权益。

五、不向采购人或者评标委员会成员行贿以牟取中标。

六、不以其他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。

七、不在开标后进行虚假恶意投诉。

八、我单位没有被政府机关列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情形。

九、没有被财政部门限制参加政府采购活动或曾被财政部门限制参加政府采购活动但已不在限制期内。

十、参与本项目政府采购活动3年内没有重大违法记录情况。

本公司若有违反本承诺内容的行为，愿意承担法律责任，包括但不限于：愿意接受相关行政主管部门作出的处罚；给采购人造成损失的，依法承担相应的赔偿责任。

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代理人(签字或盖章):

日期: 年 月 日

(三) 磋商保证金

附：磋商保证金缴纳凭证或收据或保函复印件加盖投标单位公章

（四）企业业绩一览表

项目名称：

项目编号：

序号	项目名称	主要内容	签订时间	联系人及联系电话	完成情况	投标文件对应页码

注：1. 请按照上述表格顺序提供相关证明材料，提供中标通知书或合同复印件（须能够体现服务内容：提供合同首页、服务内容页、双方签字盖章页、日期页等）并加盖投标单位公章）。案例具体要求详见评分表要求。按照上述表格序号按序提供相关材料。

合同复印件要求清晰可见，能够体现上述内容，不满足要求的视同为无效业绩。

2. 中标后，采购人将根据提供的联系人及联系方式进行尽职调查，如有需要投标单位需提供原件备查。

我公司承诺：以上业绩均真实有效。若有虚假，同意按无效标处理。

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

合同提供内容示例（所有合同复印件须清晰、否则按无效资料处理，其风险及结果由供应商自行承担）：

一、 1. XXXXXXXX 合同

2. 合同首页

3. 内容页

建议将合同主要内容进行标记，方便专家评审。

4. 双方签字盖章页

5. 日期页等

(五) 项目团队成员一览表

项目名称：

项目编号：

职责分工	姓名	现职务	年龄	学历	取得证书	职称	拟担任 职位	联系 电话
项目负责 人								
其他成员								
	...							

我公司承诺：以上人员均为现场实际团队成员，项目团队人员的所有材料均为真实有效的，贵单位有权对人员服务经验情况进行尽职调查，如发现存在虚假或内容不实情况的，贵单位有权将取消我单位中标资格。

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代理人(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

项目负责人简历表

项目负责人介绍应包括：姓名、性别、年龄、职称、学历、参加工作时间、从事项目年限和能反映该负责人情况的其他内容。

姓名		性别	
职称		学历	
参加工作时间		从事相关工作年限	
专业		毕业学校	
身份证号码		在公司担任职务	
联系电话		取得证书	
项目负责人等从业经历概述：			

附：身份证复印件、学历证书、职称证、资质证书、业绩证明材料（如有要求）、社保证明等相关证明文件并加盖供应商公章；

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代理人(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

项目成员简历表

姓名		性别	
职称		学历	
参加工作时间		从事相关工作年限	
专业		毕业学校	
身份证号码		在公司担任职务	
联系电话			
本人从业经历概述：			

附：身份证复印件、学历证书复印件及其他证明材料等相关证明文件并加盖供应商公章；

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

(六) 技术部分

供应商根据本项目情况及评分细则提供技术部分评审资料，包括但不限于对本项目分析、对运营维护工作的认识与理解、运营维护方案、实施及人员配备、运维培训方案、质量保证方案、售后服务承诺、应急响应方案等。

(七) 商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件要求	磋商响应	偏离	说明	对应页码

注：

1. 供应商应仔细研读、对照磋商文件规定的要求，偏离部分必须在上表中填写，并说明偏离情况。如不填写视同全部满足磋商文件要求。
2. 供应商承诺：除本表响应的偏离项目及内容外，其他所有项目及内容均完全与磋商文件的商务服务要求相同。
3. 如供应商与要求完全一致，须在上表中注明“完全响应，无偏离”。
4. 如有偏离，应注明“正偏离”或“负偏离”，并针对偏离项进行详细说明。

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代理人(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

(八) 技术(服务)条款偏离表

项目名称:

项目编号:

序号	招标文件要求	投标响应	偏离	说明	对应页码
1					
2					
3					
4					
5					

注:

1. 供应商应仔细研读、对照磋商文件第三部分的要求, 偏离部分必须在上表中填写, 并说明偏离情况。如不填写视同全部满足磋商文件要求。
2. 供应商承诺: 除本表响应的偏离项目及内容外, 其他所有项目及内容均完全与磋商文件的技术及服务要求相同。
3. 如供应商与要求完全一致, 须在上表中注明“完全响应, 无偏离”。
4. 如有偏离, 应注明“正偏离”或“负偏离”, 并针对偏离项进行详细说明。

供应商名称(盖章):

法定代表人或授权代理人(签字或盖章):

日期: 年 月 日

（九）供应商企业类型声明函

9-1、中小微企业声明函

《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。相关企业的具体情况如下：

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

2. _____（标的名称），属于_____（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，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：

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。

9-2

监狱企业声明函

（监狱企业适用）

本公司郑重声明，根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，本公司为监狱企业。

本公司参加_____单位的_____项目采购活动，采购活动提供本企业（填写制造的货物，由本企业承担工程、提供服务）。

本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物和服务。

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。

企业名称（盖公章）：

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字）：

日期：

9-3 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：

(十) 供应商认为有必要提交的其他资料

供应商应提交的其它资料应包括：

- (1) 评分细则提及或供应商认为需要提供的其他说明和资料。
- (2) 磋商文件要求提供的其它资料等；
- (3) 单位账户信息（用于退还保证金）
- (4) ...