

“亲清在线”平台运营（2024 年）项目

招标文件 （电子招投标）

编号：CTZB-2024080362

采购单位：杭州市发展和改革委员会

（杭州市对口支援和区域合作局）

采购代理机构：浙江省成套招标代理有限公司

二〇二四年八月

目 录

第一部分	招标公告
第二部分	投标人须知
第三部分	采购需求
第四部分	评标办法
第五部分	拟签订的合同文本
第六部分	应提交的有关格式范例

第一部分 招标公告

项目概况

“亲清在线”平台运营（2024 年）项目招标项目的潜在供应商应在政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）获取（下载）招标文件，并于 2024 年 10 月 12 日 9 点 30 分 00 秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：CTZB-2024080362

项目名称：“亲清在线”平台运营（2024 年）项目

预算金额（元）：3240000.00

最高限价（元）：3240000.00

采购需求：开展政策上线管理、用户管理、平台支付管理等平台业务管理工作；做好政策服务推送、宣传推广与材料编写等平台宣传推广工作；持续做好平台规范管理、监测管理、接待管理、考核管理、技术指导与培训指导等运营质量管理工作；开展网站保障、接口管理、第三方渠道对接维护、模型调用服务等平台运营管理工作；做好平台数据处理与运行情况分析；负责平台运营期间密码应用建设服务、风险监测与防护服务、等保加固与测评服务、安全演练与应急响应服务等安全保障；做好应届大学生补贴政策运营服务。具体以招标文件第三部分 采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

合同履行期限：2024 年 12 月 15 日前完成初验； 2025 年 8 月 20 日后完成终验。

本项目接受联合体投标：☒是；☐否。

二、申请人的资格要求：

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

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

3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

☐无；

☒专门面向中小企业

☒服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

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

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

4. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：至 2024 年 10 月 12 日，每天上午 00:00 至 12:00 ，下午 12:00 至 23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

地点（网址）：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

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

售价（元）：0。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2024 年 10 月 12 日 9 点 30 分 00 秒（北京时间）；

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

开标时间：2024 年 10 月 12 日 9 点 30 分 00 秒；

开标地点（网址）：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》（浙财采监（2022）3 号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22 号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》（浙财采监（2022）8 号）已分别于 2022 年 1 月 29 日、2022 年 2 月 1 日和 2022 年 7 月 1 日开始实施，此前有关规

定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2. 根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监〔2021〕22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云—项目采购—询问质疑投诉—询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云—项目采购—询问质疑投诉—质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政务服务网—政府采购投诉处理—在线办理。

3. 供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4. 其他事项：

（1）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；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动；公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织不属于政府购买服务的承接主体，不得参与承接购买服务。

（2）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。

（3）电子招投标的说明：

①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；

②投标准备：注册账号——点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书——申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区—电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”——前往“浙江政府采购网-下载专区—电子交易客户端”进行下载并安装；

③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；

④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”“导入投标文件”“标书关联”“标书检查”“电子签名”“生成电子标书”等操作；

⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动；

⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；

⑦不提供招标文件纸质版；

⑧投标文件的传输递交：供应商在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点一“备份投标文件”；

⑨投标文件的解密：供应商按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。供应商仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心—帮助文档—项目采购—操作流程—电子招投标—政府采购项目电子交易管理操作指南—供应商”。

(4) 招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）

地址：杭州市市民中心B座

传真：/

项目联系人（询问）：张女士

项目联系方式（询问）：0571-85252334

质疑联系人：贾女士

质疑联系方式：0571-85252336

（请通过以下路径在线提起质疑：政采云—项目采购—询问质疑投诉—质疑列表）

2. 采购代理机构信息

名 称：浙江省成套招标代理有限公司

地 址：杭州市文晖路 42 号现代置业大厦西楼 18 层 1802 室

传 真：4008-266-163 转 08156

项目联系人（询问）：邱能晖

项目联系方式（询问）：0571-85830113

质疑联系人：冯东东

质疑联系方式：0571-85331293

（请通过以下路径在线提起质疑：政采云—项目采购—询问质疑投诉—质疑列表）

3. 同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市财政局政府采购监管处 /浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家 G03 办公室

传 真： /

联系人：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-85252453

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云(<https://www.zcygov.cn/>)，点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线 400-881-7190 获取热线服务帮助。

CA 问题联系电话（人工）：汇信 CA 400-888-4636；天谷 CA 400-087-8198。

第二部分 投标人须知
前附表

序号	事项	本项目的特别规定
1	项目属性	服务类。
2	采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业	(1) 标的： <u>“亲清在线”平台运营（2024 年）项目</u> ，属于 <u>软件和信息技术服务</u> 行业； (2) 划型标准：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。
3	是否允许采购进口产品	☐ 本项目不允许采购进口产品。 ☐ 可以就采购进口产品。 ☒ 本项目不适用。
4	分包	☒ A 同意将非主体、非关键性的 <u>培训</u> 等工作分包。 ☐ B 不同意分包。 注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。
5	开标前答疑会或现场考察	☒ A 不组织。 ☐ B 组织，时间： 地点： 联系人： 联系方式：

6	样品提供	☒A 不要求提供。 ☐B 要求提供， （1）样品： （2）样品制作的标准和要求： （3）样品的评审方法以及评审标准：详见<u>评标办法</u>； （4）是否需要随样品提交检测报告：☐否；☐是，检测机构的要求：检测内容： （5）提供样品的时间：地点：联系人：联系电话：请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。 （6）采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。 （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。
7	方案讲解演示	☒A 不组织。 ☐B 组织。
8	投标人应当提供的资格、资信证明文件	（1）资格证明文件：见招标文件第二部分 11.1。 投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。
9	节能产品、环境标志产品	采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，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。

10	报价要求	有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。 投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。 投标报价出现下列情形的，投标无效： 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的； 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的； 报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的； 投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。
11	中小企业信用融资	投标人中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。
12	备份投标文件送达地点和签收人员	备份投标文件送达地点：<u>杭州市文晖路 42 号现代置业大厦西楼 18 层 1802 室</u>；备份投标文件签收人员联系电话：<u>邱能晖，17826893074</u>。采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。
13	特别说明	联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 ☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。

		☒ 联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。																				
14	采购代理机构代理费用	1、收费标准或金额为：以中标金额为计算基数，按以下标准费率计算值的 8 折收取，费率标准如下： <table><tr><th>金额（万元）</th><th>货物类 费率</th><th>服务类 费率</th><th>工程类 费率</th></tr><tr><td>100 以下部分</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100~500 之间部分</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500-1000 之间部分</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000-5000 之 间 部 分</td><td>0.50%</td><td>0.25%</td><td>0.30%</td></tr></table> 收费计算示例：（服务类项目采购预算金额为 400 万元） [100*1.5%+300*0.8%]*0.8=3.12 万元。 2、结算方式及时间为：中标（成交）供应商在领取中标（成交）通知书时向受托人（采购代理机构）支付。 收款单位（户名）：浙江省成套招标代理有限公司； 开户银行：中信银行杭州西湖支行； 银行账号：7331 6101 8260 0126 385	金额（万元）	货物类 费率	服务类 费率	工程类 费率	100 以下部分	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 之间部分	1.1%	0.8%	0.7%	500-1000 之间部分	0.8%	0.45%	0.55%	1000-5000 之 间 部 分	0.50%	0.25%	0.30%
金额（万元）	货物类 费率	服务类 费率	工程类 费率																			
100 以下部分	1.5%	1.5%	1.0%																			
100~500 之间部分	1.1%	0.8%	0.7%																			
500-1000 之间部分	0.8%	0.45%	0.55%																			
1000-5000 之 间 部 分	0.50%	0.25%	0.30%																			
15	推荐中标候选人数量	推荐中标候选人数量：1 名																				

一、总则

1. 适用范围

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

2. 定义

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

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

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

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

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

3. 采购项目需要落实的政府采购政策

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

3.2 支持绿色发展

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

认证证书的，投标无效。

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

3.2.3 为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，投标人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）》。优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

3.3 支持中小企业发展

3.3.1 中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2 在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4 符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件 1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5 符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68 号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6 可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

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

3.4 支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2 首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.4.3 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

3.5 平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

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

4. 询问、质疑、投诉、补偿救济

4.1 在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监〔2021〕22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云—项目采购—询问质疑投诉—询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云—项目采购—询问质疑投诉—质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政务服务网—政府采购投诉处理—在线办理。

4.2 供应商询问

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

4.3 供应商质疑

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

4.3.2 供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在

知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

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

4.3.2.2 对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3 对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

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

4.3.3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.3.3.2 质疑项目的名称、编号；

4.3.3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.3.3.4 事实依据；

4.3.3.5 必要的法律依据；

4.3.3.6 提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件 2。

4.3.4 对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5 采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17 号），采购人或者采购代理机构在质疑回复后 5 个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

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

4.4 供应商投诉

4.4.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

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

4.4.3 供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

4.4.5 浙江省本级、杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家 G03 办公室，收件人：朱女士，电话：15121014815。

投诉书范本及制作说明详见附件 3。

4.5 补偿救济

采购人（行政机关）因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人（行政机关）提起补偿申请。

二、招标文件的构成、澄清、修改

5. 招标文件的构成

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1 招标公告；

5.1.2 投标人须知；

5.1.3 采购需求；

5.1.4 评标办法；

5.1.5 拟签订的合同文本；

5.1.6 应提交的有关格式范例。

5.2 与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

6. 招标文件的澄清、修改

6.1 已获取招标文件的潜在供应商，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

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

三、投标

7. 招标文件的获取

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

8. 开标前答疑会或现场考察

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

9. 投标保证金

本项目不需缴纳投标保证金。

10. 投标文件的语言

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

11. 投标文件的组成

11.1 资格文件：

- 11.1.1 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；
- 11.1.2 联合协议（如果有）；
- 11.1.3 落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；
- 11.1.4 本项目的特定资格要求（如果有）。

11.2 商务技术文件：

- 11.2.1 投标函；
- 11.2.2 授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；
- 11.2.3 分包意向协议（如果有）；
- 11.2.4 符合性审查资料；
- 11.2.5 评标标准相应的商务技术资料；
- 11.2.6 投标标的清单；
- 11.2.7 商务技术偏离表；
- 11.2.8 政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3 报价文件：

- 11.3.1 开标一览表（报价表）；
- 11.3.2 报价情况说明（如投标人报价低于项目预算 50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）；
- 11.3.3 中小企业声明函（资格文件中须提供中小企业声明函的，则报价文件中

无须提供）。

投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；

投标人提供虚假材料投标的，投标无效。投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责

12. 投标文件的编制

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

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

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

13. 投标文件的签署、盖章

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

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

13.3 招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回

14.1 投标人应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

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

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

延长至新的投标截止期。

15. 备份投标文件

15.1 投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件 1 份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

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

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

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

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

16. 投标文件的无效处理

有招标文件第四部分 4.2 规定的情形之一的，投标无效。

17. 投标有效期

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

17.2 投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

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

四、开标、资格审查与信用信息查询

18. 开标

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

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

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

19. 资格审查

19.1 开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

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

19.4 对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.5 金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。

19.6 合格投标人不足 3 家的，不再评标。

20. 信用信息查询

20.1 信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

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

20.3 信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4 联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，

以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

五、评标

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

六、定标

22. 确定中标人

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为提高政府采购效率，一般在收到评审报告当天确定中标人，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标人。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。由于中标、成交人原因导致重新采购的，中标、成交人应当承担支付代理费和专家评审费等费用在内的赔偿责任。

23. 中标通知与中标结果公告

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

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

23.3 公告期限为1个工作日。

七、合同授予

24. 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

25. 合同的签订

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

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

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

25.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

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

26. 履约保证金（本项目不收取）

拟签订的合同文本要求中标人提交履约保证金的，投标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持投标人以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。投标人可登录政采云平台—【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、投标人在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，投标人自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写投标人信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单一支付保费—成功出单。政采云金融专线 400-903-9583。

27. 预付款

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40%，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40%，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工

投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于 20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后 5 个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单一支付保费—成功出单。政采云金融专线 400-903-9583。

八、电子交易活动的中止

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

- 28.1 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- 28.2 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；
- 28.3 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- 28.4 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- 28.5 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

九、验收

30. 验收

30.1 采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求

不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

30.2 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。

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

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

30.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云—我的工作台—合同管理—支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，采购人应当按规定做好审核并完成支付。

第三部分 采购需求

一、项目背景

2024 年杭州市政府推出 10 件“为企业办实事”项目，赋能企业、经济高质量发展。聚焦企业办事痛点、难点、堵点，推送破解一批企业诉求集中的突出问题，以高质量实施“为企业办实事”项目为有效载体，探索形成具有鲜明杭州辨识度的为企业服务特色举措，让企业有更多获得感、更高满意度。“为企业办实事”项目要求“‘亲清在线·政策超市’实现全市新增惠企财政政策主动推送率超 95%，线上兑付全覆盖”，这对“亲清在线·政策超市”平台运营工作提出了更高要求、更严标准。

为进一步提升“亲清在线·政策超市”平台服务能力，保障平台稳健运行，优化平台用户体验，通畅平台对接渠道，加强平台宣传推广，需要建立一套高效、完善的平台运营管理体系，组建配备合理、稳定可持续的运营服务团队力量。

二、运营服务内容

“亲清在线”平台运营（2024 年）项目，主要内容：开展政策上线管理、用户管理、平台支付管理等平台业务管理工作；做好政策服务推送、宣传推广与材料编写等平台宣传推广工作；持续做好平台规范管理、监测管理、接待管理、考核管理、技术指导与培训指导等运营质量管理工作；开展网站保障、接口管理、第三方渠道对接维护、模型调用服务等平台运营管理工作；做好平台数据处理与运行情况分析；负责平台运营期间密码应用建设服务、风险监测与防护服务、等保加固与测评服务、安全演练与应急响应服务等安全服务保障；做好应届大学生补贴政策运营服务。具体运营工作需求如下：

1. 平台业务管理。包括对平台存量 7000 余条政策维护及新增政策的上线管理，负责“8+4 政策”“两新”等专区综合性政策文件的配置及维护；做好各端用户管理以及平台支付管理等内容。政策上线管理方面，为部门、各区县分平台、ISV 开发商提供政策配置指导和咨询服务，做好政策上线审批（服务期间，完成政策上线审核工作，上线政策审核比例 100%）、标准执行监测、问题处理反馈、政策梳理等保障与服务工作；用户管理方面，做好企业端、政府端、运维团队、第三方渠道等各方用户的运营保障工作，做好亲清 D 小二账号用户处理工作；平台支付管理方面，设立对账专员，与支付渠道进行日常沟通与对账工作，监督资金落地情况，排除资金风险。

2. 平台宣传推广。加强“亲清在线”平台和“政策超市”品牌宣传推广、新上线服务宣传推广。在政策服务推送方面，建立公众号订阅消息、短信、站内信等自动化、标

准化的政策服务推送机制，包括最新政策及企业订阅的政策资讯主动推送方案；免申即享政策实时推送方案；企业兑付账单定期推送方案；在平台宣传推广方面，通过平台公众号推文、线上直播、媒体新闻通稿等线上方式推广平台最新功能和最新政策资讯；设计制作平台宣传物料，向各区县寄送宣传物料，线下通过开展进街道、进园区的企业宣导会提升平台知晓度；配合业主方完成汇报材料、参与赛事评选等材料编写工作。

3. 运营质量管理。提供平台门户网站发布内容、页面布局的规范化管理设计方案；建立亲清在线“政策超市”服务规范管理方案，对平台政策上线、政策要素、政策流程、政策解读、政策咨询、分平台建设等内容进行规范化管理；做好政策服务质量监测，每两月出具1次平台服务质量监测报告；协助完成“为企业办实事”等各项指定考核事项；配合做好接待工作，服务期间接待次数不少于20次；担任“技术D小二”，为企业、部门、区县分平台等提供技术指导，运营期间处理问题不少于4000次；完成政府端培训指导，不少于3场政府端培训。

4. 平台运营管理。包括网站保障、接口管理、第三方渠道对接维护等信息化项目技术运维以外的增值服务。完成IPV6转换升级网站保障工作；数据接口接入工作，做好新增IRS平台的数据申请、数据接口接入、接口运行情况分析；第三方渠道对接维护方面，持续做好省政策精准直达平台、政务服务网、浙政钉、浙里办、支付系统、银行、财政一体化预算系统、ISV开发商、区县分平台等第三方渠道对接工作。

5. 数据处理和分析应用。数据处理方面，对平台新接入数据进行梳理、清洗、整合、分析，通过技术手段保证及优化数据质量，使数据可用于生产环境；为各级政府部门提供数据服务，服务期内至少提供100次数据处理服务；数据分析方面，对政策模块、政策对象、服务事项、用户使用、政策资金、互动交流等方面进行深入分析，服务期内，至少出具2篇含以上内容的分析报告。

6. 平台安全服务。服务期间提供密码应用建设服务，包括1次密码应用建设方案评估，1次密码应用改造服务，1次密码测评服务，并输出密评报告；风险监测与防护服务，包括针对对外服务的网站域名提供7*24小时域名监测服务、域名防护服务；服务期内不少于4次漏洞扫描服务；等保加固与测评服务，服务期间提供1次等保测评服务，并出具等保测评报告，同时要求等保测评报告测评结论为优秀及以上，并提供1次三级等保加固服务；安全演练与应急响应服务，提供安全问题通报处理回复工作，服务期间至少提供1次攻防演练服务、1次数据安全应急演练服务。

7. 应届大学生补贴政策运营服务。编制并不断更新《杭州市大学生生活补贴系统》《杭州市新引进大学生租房补贴系统》政策操作手册；对系统数据进行数据统计反馈、数据核验；对企业及个人用户异议审核操作失误、长期不修改收款卡号、劳务派遣情况谎报等情况进行数据修改；因财务结算、经费申请、系统升级等原因配置系统日常运维公告；因政策内容调整，在 IRS 平台新申请或替换接口；更新各区县联系方式及开通用户权限；对政策申报过程中遇到的问题进行解答。

三、运营工作需求

1. 平台业务管理

1.1 政策上线管理

提供完整的政策上线管理方案，包括对新上线政策的事前流程设计审查、系统设计审查、使用数据审查、上线标准执行情况审查方案；“8+4 政策”“两新”等专区综合性政策文件的配置及维护方案；存量政策（7000 余条）上线标准执行情况的监测和整改方案，处理政策暂停、下线、结算等配套工作；开发型上线政策的技术审查和安全审查方案；配合各部门开展政策审计、对账、检查、事中事后监管的数据保障等相关工作；配合部门设立银行代发户。

服务量级：

服务期间，完成政策上线审核工作，上线政策审核比例 100%。

1.2. 用户管理

提供完整的平台用户管理方案，包括平台政府端、企业端、运营管理平台、接入方管理平台、亲清 D 小二等各端操作人员的管理及问题处理工作，保障各端用户的正常使用。

1.3. 平台支付管理

提供完整的平台支付管理方案，设立对账专员，负责日常银行对账工作的执行、异常处理以及与支付渠道的沟通协调，监督政策资金的落地情况。对于交易失败、资金不符或其他对账差异，及时与支付渠道核实金额、流水号、支付编码、账户号等信息，汇总对账结果，使问题及时有效处理，排除资金风险。

2. 平台宣传推广

2.1. 政策服务推送

提供完整的政策服务推送方案，包括最新政策及企业订阅的政策资讯主动推送方案；免申即享政策实时推送方案；企业兑付账单定期推送方案，通过公众号订阅消息、短信、

站内信等渠道开展政策服务推送。服务期内新增惠企财政政策主动推送率至少达到 95%；企业兑付账单推送次数至少 2 次。

2.2. 平台宣传推广

提供完整的平台宣传推广方案，包括通过平台公众号推文、线上直播、媒体宣传等方式的线上推广方案，并承诺服务期间完成不少于 80 篇公众号推文、线上直播次数至少 1 次、直播触达人数不少于 2000 人；设计制作平台宣传物料，向各区县寄送宣传物料，通过进街道、进园区、进楼宇等形式的线下推广方案，并承诺服务期间完成不少于 8 场企业培训宣导活动，线下宣导会触达企业累计不少于 300 家。

2.3. 材料编写

配合采购人完成平台日常汇报材料编写报送，包括但不限于：总结平台运营成果、考核进展填报、各类通知及方案、配合参与各类赛事评选材料、典型案例报送等。

3. 运营质量管理

3.1. 规范管理

提供平台门户网站发布内容、页面布局的规范管理设计方案，优化用户操作体验，打造风格统一、标准规范、内容丰富的门户网站；建立亲清在线“政策超市”服务规范管理方案，包括平台政策上线、政策要素、政策流程、政策解读、政策咨询、分平台建设等内容的规范化管理。

3.2. 监测管理

建立政策服务质量监测方案，包括对平台政策上线情况、资金兑付情况、“8+4”政策关联情况、未上线涉企政策情况、上线政策要素完整性、上线政策流程完整性、亲清 D 小二服务质量、政策咨询电话接通情况、政策解读情况、政策流程再造情况、区县分平台规范情况、各市级部门、各区县（市）对政策超市及相关政策的宣传推广、走访企业送政策服务情况等内容的监测管理。服务期间，每两月出具 1 份平台政策服务质量监测报告，并根据监测情况进行任务单管理。

3.3. 考核管理

根据政府部门相关要求，协助采购人完成“为企业办实事”等各项指定考核事项，编写下级政府部门考核方案及考核进程监测，包括但不限于“政在干”系统填报、年底各区县（市）考核赋分等。

3.4. 接待管理

根据政府部门需求，完成相关接待工作，包括但不限于调研考察、合作洽谈等。在服务期间接待次数不少于 20 次，需形成接待材料、配备专业接待人员。接待人员需熟悉项目概况、平台功能，以及基本的礼仪规范。

3.5. 技术指导

担任“技术 D 小二”线上服务岗位，服务期间 5*12 小时线上在岗。为企业、部门、各区县分平台提供线上及线下技术咨询解答和指导；处理亲清 D 小二、信访、各区县亲清平台流转的企业操作问题、兑现问题、政策业务问题、系统报障等问题，服务期间处理次数 4000 次。

3.6. 培训指导

根据平台优化改造情况，就平台运行规范、政策上线审批原则、政策全流程上线要求、考核指标等，面向政府端做好培训指导工作，完成不少于 3 场政府端培训会，并形成培训材料。使政府端用户能够熟练操作、正确使用、正确判断和处理故障并完成日常系统运行、维护等工作，以保证系统的正常运行。

4. 平台运营管理

4.1 网站保障

完成 IPV6 转换升级工作。

4.2 接口管理

做好新增的 IRS 平台数据申请、数据接口接入、接口处理分析工作，对平台各数据接口运行情况进行多维度统计分析。

4.3 第三方渠道对接维护

持续做好政务服务网、浙政钉、浙里办、支付系统、银行、财政一体化预算系统、ISV 开发商和区县分平台等第三方渠道对接工作，对新接入的第三方渠道进行对接开发联调测试上架；对接省政策精准直达平台，完成政策拆解及效果验证、数据对接、接口对接等协同攻坚任务。

4.4 模型调用服务

持续提供服务期内亲清小 Q 智能问答模型调用服务，保障智能问答模型生产期间稳定运行。

5. 数据处理和分析应用

5.1 数据处理

提供完整的平台数据处理方案，包括平台新接入数据的梳理、清洗、整合、分析方案，通过技术手段保证及优化数据质量，使数据可用于生产环境；为各级政府部门提供数据处理服务方案，涵盖政策数据提取、统计以及申请单删除等服务，服务期内至少提供 100 次数据处理服务。

5.2 平台运行数据分析

提供完整的平台运行数据分析方案，包括政策模块分析：对政策申请、兑付、服务次数、服务企业等数据进行多维度分析；政策对象分析：对政策对象进行多维度分析，结合政策类型、政策地区、政策兑付对象进行多维交叉分析；用户使用分析：对用户在各平台的各类操作留痕数据进行多维度分析，根据用户使用习惯、使用问题、使用功能频次排序等分析结果，提出平台功能布局调整和功能优化建议。政策资金分析：根据政策和专项资金的关联关系，分析政策和资金分布关系情况。互动交流分析：对亲清 D 小二、智能问答、智能搜索等政企交流内容主题进行多维分析，对企业反映的热点诉求、主要问题、评价情况进行排序分析。服务期内至少完成 2 次数据分析，并提供相应的数据分析报告。

6. 平台安全服务

6.1 密码应用建设服务

提供密码应用建设服务，服务期间完成密码应用建设方案编制，提供 1 次密码应用建设方案评估服务；提供 1 次密码应用改造服务，实现对保护对象的机密性、完整性、真实性保护；依据密码应用相关国家标准，在 2024 年内开展商用密码应用安全性评估 1 次，并出具测评报告。

6.2 风险监测与防护服务

服务期间针对对外服务的网站域名提供 7*24 小时域名监测服务、域名防护服务；针对平台网络主机、操作系统、网络设备常用软件等系统资产提供实时监控和分析服务，增加漏洞扫描服务，服务期内不少于 4 次。

6.3 等保加固与测评服务

服务期间提供 1 次等保三级测评服务，等保测评结论为优秀及以上，并提供等保测评报告；提供 1 次三级等保加固服务，包括数据库审计、日志审计、云防火墙、态势感知（安全管理中心）等。

6.4 安全演练与应急响应

增加安全问题通报处理回复工作；服务期间至少提供 1 次攻防演练服务，评估系统整体安全建设的成熟度，并对安全建设工作进行技术、管理上的优化调整；开展 1 次数据安全应急演练。

7. 应届大学生补贴政策运营服务

7.1 操作手册更新

《杭州市大学生生活补贴系统》《杭州市新引进大学生租房补贴系统》政策为开发型政策，有独立的政策运作机制，需编写并不断更新政策操作手册。

7.2 政策数据管理

对系统数据进行数据统计反馈、数据核验，使系统中数据准确、完整，及时发现并纠正错误信息；对企业及个人用户异议审核操作失误、长期不修改收款卡号、劳务派遣情况谎报等情况进行数据修改。

7.3 政策运维管理

因财务结算、经费申请、系统升级等原因配置系统日常运维公告；因政策内容调整，在 IRS 平台新申请或替换接口；更新各区县联系方式及开通用户权限。

7.4 申报问题处理

向员工、企业、政策部门解答政策申报过程的技术问题，处理信访件、投诉件等。

四、具体运营工作清单如下：

工作模块	工作子项	内容描述
平台业务管理	政策上线管理	提供完整的政策上线管理方案，包括对新上线政策的事前流程设计审查、系统设计审查、使用数据审查、上线标准执行情况审查方案；“8+4 政策”“两新”等专区综合性政策文件的配置及维护方案；存量政策（7000 余条）上线标准执行情况的监测和整改方案，处理政策暂停、下线、结算等配套工作；开发型上线政策的技术审查和安全审查方案；配合各部门开展政策审计、对账、检查、事中事后监管的数据保障等相关工作；配合部门设立银行代发户。

		服务量级： 服务期间，完成政策上线审核工作，上线政策审核比例 100%。
	用户管理	提供完整的平台用户管理方案，包括平台政府端、企业端、运营管理平台、接入方管理平台、亲清 D 小二等各端操作人员的管理及问题处理工作，保障各端用户的正常使用。
	平台支付管理	提供完整的平台支付管理方案，设立对账专员，负责日常银行对账工作的执行、异常处理以及与支付渠道的沟通协调，监督政策资金的落地情况。对于交易失败、资金不符或其他对账差异，及时与支付渠道核实金额、流水号、支付编码、账户号等信息，汇总对账结果，使问题及时有效处理，排除资金风险。
平台宣传推广	政策推送服务	提供完整的政策服务推送方案，包括最新政策及企业订阅的政策资讯主动推送方案；免申即享政策实时推送方案；企业兑付账单定期推送方案，通过公众号订阅消息、短信、站内信等渠道开展政策服务推送。服务期内新增惠企财政政策主动推送率至少达到 95%；企业兑付账单推送次数至少 2 次。
	平台宣传推广	提供完整的平台宣传推广方案，包括通过平台公众号推文、线上直播、媒体宣传等方式的线上推广方案，并承诺服务期间完成不少于 80 篇公众号推文、线上直播次数至少 1 次、直播触达人数不少于 2000 人；设计制作平台宣传物料，向各区县寄送宣传物料，通过进街道、进园区等形式的线下推广方案，并承诺服务期间完成不少于 8 场企业培训宣导活动，线下宣导会触达企业累计

		不少于 300 家。
	材料编写	配合采购人完成平台日常汇报材料编写报送，包括但不限于：总结平台运营成果、考核进展填报、各类通知及方案、配合参与各类赛事评选材料、典型案例报送等。
运营质量管理	规范管理	提供平台门户网站发布内容、页面布局的规范管理设计方案，优化用户操作体验，打造风格统一、标准规范、内容丰富的门户网站；建立亲清在线“政策超市”服务规范管理方案，包括平台政策上线、政策要素、政策流程、政策解读、政策咨询、分平台建设等内容的规范化管理。
	监测管理	建立政策服务质量监测方案，包括对平台政策上线情况、资金兑付情况、“8+4”政策关联情况、未上线涉企政策情况、上线政策要素完整性、上线政策流程完整性、亲清 D 小二服务质量、政策咨询电话接通情况、政策解读情况、政策流程再造情况、区县分平台规范情况、各市级部门、各区县（市）对政策超市及相关政策的宣传推广、走访企业送政策服务情况等内容的监测管理。服务期间，每两月出具 1 份平台政策服务质量监测报告，并根据监测情况进行任务单管理。
	考核管理	根据政府部门相关要求，协助采购人完成“为企业办实事”等各项指定考核事项，编写下级政府部门考核方案及考核进程监测，包括但不限于“政在干”系统填报、年底各区县（市）考核赋分等。
	接待管理	根据政府部门需求，完成相关接待工作，包括但不限于调研考察、合作洽谈等。在服务期间接待次数不少于 20 次，需形成接待材料、配备专业接待人员。接待人员需熟悉项目概况、平台功能，

		以及基本的礼仪规范。
	技术指导	担任“技术 D 小二”线上服务岗位,服务期间 5*12 小时线上在岗。为企业、部门、各区县分平台提供线上及线下技术咨询解答和指导;处理亲清 D 小二、信访、各区县亲清平台流转的企业操作问题、兑现问题、政策业务问题、系统报障等问题,服务期间处理次数 4000 次。
	培训指导	根据平台优化改造情况,就平台运行规范、政策上线审批原则、政策全流程上线要求、考核指标等,面向政府端做好培训指导工作,完成不少于 3 场政府端培训会,并形成培训材料。使政府端用户能够熟练操作、正确使用、正确判断和处理故障并完成日常系统运行、维护等工作,以保证系统的正常运行。
平台运营 管理	网站保障	完成 IPV6 转换升级工作
	接口管理	做好新增的 IRS 平台数据申请、数据接口接入、接口处理分析工作,对平台各数据接口运行情况进行多维度统计分析。
	第三方渠道对接维护	持续做好政务服务网、浙政钉、浙里办、支付系统、银行、财政一体化预算系统、ISV 开发商和区县分平台等第三方渠道对接工作,对新接入的第三方渠道进行对接开发联调测试上架;对接省政策精准直达平台,完成政策拆解及效果验证、数据对接、接口对接等协同攻坚任务。
	模型调用服务	持续提供服务期内亲清小 Q 智能问答模型调用服务,保障智能问答模型生产期间稳定运行。
数据处 理和分 析应用	数据处理	提供完整的平台数据处理方案,包括平台新接入数据的梳理、清洗、整合、分析方案,通过技术手段保证及优化数据质量,使数据可用于生产环

		境；为各级政府部门提供数据处理服务方案，涵盖政策数据提取、统计以及申请单删除等服务，服务期内至少提供 100 次数据处理服务。
	平台运行数据分析	提供完整的平台运行数据分析方案，包括政策模块分析：对政策申请、兑付、服务次数、服务企业等数据进行多维度分析；政策对象分析：对政策对象进行多维度分析，结合政策类型、政策地区、政策兑付对象进行多维交叉分析；用户使用分析：对用户在平台的各类操作留痕数据进行多维度分析，根据用户使用习惯、使用问题、使用功能频次排序等分析结果，提出平台功能布局调整和功能优化建议。政策资金分析：根据政策和专项资金的关联关系，分析政策和资金分布关系情况。互动交流分析：对亲清 D 小二、智能问答、智能搜索等政企交流内容主题进行多维分析，对企业反映的热点诉求、主要问题、评价情况进行排序分析。服务期内至少完成 2 次数据分析，并提供相应的数据分析报告。
平台安全服务	密码应用建设服务	提供密码应用建设服务，服务期间完成密码应用建设方案编制，提供 1 次密码应用建设方案评估服务；提供 1 次密码应用改造服务，实现对保护对象的机密性、完整性、真实性保护；依据密码应用相关国家标准，在 2024 年内开展商用密码应用安全性评估 1 次，并出具测评报告。
	风险监测与防护服务	服务期间针对对外服务的网站域名提供 7*24 小时域名监测服务、域名防护服务；针对平台网络主机、操作系统、网络设备常用软件等系统资产提供实时监控和分析服务，增加漏洞扫描服务，服务期内不少于 4 次。

	等保加固与测评服务	服务期间提供 1 次等保三级测评服务，并提供等保测评报告；提供 1 次三级等保加固服务，包括数据库审计、日志审计、云防火墙、态势感知（安全管理中心）等。
	安全演练与应急响应	增加安全问题通报处理回复工作；服务期间至少提供 1 次攻防演练服务，评估系统整体安全建设的成熟度，并对安全建设工作进行技术、管理上的优化调整；开展 1 次数据安全应急演练。
应届大学生补贴政策运营服务	操作手册更新	编写并更新政策应届大学生补贴操作手册。
	政策数据管理	对系统数据进行数据统计反馈、数据核验，使系统中数据准确、完整，及时发现并纠正错误信息；对企业及个人用户异议审核操作失误、长期不修改收款卡号、劳务派遣情况谎报等情况进行数据修改。
	政策运维管理	因财务结算、经费申请、系统升级等原因配置系统日常运维公告；因政策内容调整，在 IRS 平台新申请或替换接口；更新各区县联系方式及开通用户权限。
	申报问题处理	向员工、企业、政策部门解答政策申报过程的技术问题，处理信访件、投诉件等。

五、系统安全需求

1. 数据安全保障

依据GB/T22240《信息系统安全等级保护定级指南》，本系统的安全保护级别自定级为等保三级。数据交换共享过程中安全和保障，有关部门按照《浙江省公共数据和电子政务管理办法》（省政府令354号）执行。

2. 网络安全要求

（1）根据《浙江省信息技术服务外包网络安全管理办法》相关要求，中标方应全面落实《网络安全法》等法规标准，加强对拟派本项目团队的人员管理，设置专门网络安全管理机构和网络安全管理负责人，并对该负责人和关键岗位人员进行安全背景审查；定期对从业人员进行网络安全教育、技术培训和技能考核；制定网络安全事件应急预案

并定期进行演练，投标人需提供承诺函。

(2) 中标方不得制造或者故意输入、传播计算机病毒和其他有害数据，不得利用非法手段复制、截收、篡改计算机信息系统中的数据。项目实施人员禁止利用扫描、监听、伪装等工具对网络和服务进行恶意攻击，禁止非法侵入他人网络和服务系统，禁止利用计算机和网络干扰他人正常工作行为，投标人需提供承诺函。

(3) 中标方应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《计算机信息网络国际互联网安全保护管理办法》等法律法规，建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，保障数据安全；采取技术措施和其他必要措施，保障网络安全、稳定运行，有效应对网络安全事件，防范网络违法犯罪活动，维护网络数据的完整性、保密性和可用性；不得从事危害国家安全、公共利益的信息处理活动，投标人需提供承诺函。

(4) 中标方实施项目时，应提出数据安全控制要求，并提出有效的数据安全技术手段，开发测试环境数据安全管理和数据防泄漏管理的级别不低于生产环境；数据从生产环境导入开发、测试环境时，须获得授权；数据从生产环境导入开发、测试环境时，须采取有效措施进行脱敏；数据从生产环境导入开发、测试环境时，在使用移动介质导入时，须使用专用、受控的存储介质，介质上的数据须加密；项目运维人员原则上须在受控终端上开展工作，任何终端未经授权，不得接入开发、测试与生产环境；未经授权，任何人员不得将开发、测试、生产环境中的数据带离开发、测试、生产环境，投标人需提供承诺函。

3. 商用密码应用安全要求

项目遵循商用密码应用安全体系框架建设，所有应用系统应能满足商用密码应用安全评估要求。

4. 系统上线前需通过有资质的第三方密评、等保等测评；由此产生的第三方测评费用由中标单位承担，投标人需提供承诺函。

六、商务要求

1. 建设工期和地点

(1) 交付（实施）的时间（期限）：2024 年 12 月 15 日前完成初验；2025 年 8 月 20 日后完成终验。

(2) 交付（实施）的地点（范围）：采购人指定地点。

2. 付款要求

序号	付款比例（%）	付款方式
1	第一次付款： 采购合同签订生效并具备实施条件，供应商向采购人提供正式发票后 7 个工作日内，采购人支付合同总价的 40%；	转账支付
2	第二次付款： 项目通过初验后，供应商可向采购人申请支付合同总价款的 55%，采购人收到供应商开具的发票后 7 个工作日内支付款项；	转账支付
3	第三次付款： 项目通过终验后，供应商可向采购人申请支付合同总价款的 5%，采购人收到供应商开具的发票后 7 个工作日内支付款项；	转账支付

3. 项目服务要求

（1）整个项目实施周期内，投标人须保证项目团队常驻本地，正常开展项目实施工作，应对各种突发事件，确保整体系统正常运行，投标人需提供承诺函。

（2）投标人应拥有稳定的运营力量，为系统平台提供长期、稳定、及时的服务指导、系统优化、运行推广等服务，投标人需提供承诺函。

（3）投标人应有规范的管理流程和质量控制流程，能够保持人员的稳定性并能满足机动人员数量的需求，投标人需提供承诺函。

4. 项目培训要求

（1）投标人应在投标文件中提出培训计划，根据项目的目标和现实情况，对相关人员进行培训，通过培训使技术及业务人员不仅对整个系统有足够的认识，而且可以熟练掌握应用系统的操作等，能够独立完成其操作对象；对核心管理员进行培训，能掌握并熟练运用。需明确培训目标、培训对象、培训方式、培训地点、培训内容等。

培训目标：根据采购人要求，对采购人的管理人员、技术人员、操作人员、运维人员提供培训，以便对项目的实施和运营进行有效地管理。同时，工程验收移交后，能够胜任系统的全部运行操作、故障的分析处理。

培训对象：培训对象包括但不限于以下人员：系统使用人员、系统运行维护管理人员等。

培训方式：集中授课和现场操作应用指导培训，不少于 1 次，培训天数不少于 1 天。

培训场地：由采购人提供。

培训内容：内容包含但不限于系统总体情况进行介绍、业务操作、系统功能、简单的系统故障诊断和排除等（所有培训以中文进行）。

（2）培训费用计入投标总价。

5. 知识产权要求

（1）本项目的最终用户为杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）。

（2）中标方应保证所提供的系统或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

（3）投标人须保证所提供的产品包括相关附件为相应厂家原装正品，软件产品为相关厂家正版软件，符合国家有关规定。投标人须保证所提供产品具有合法的版权或使用权，本项目采购的产品，如在本项目范围内使用过程中出现版权或使用权纠纷，应由中标人负责，采购人和采购机构不承担责任。

（4）本项目所涉系统中的包含文字、声音、图像等所有的数据信息的所有权、使用权和知识产权等权益都属于甲方。未经甲方书面允许，乙方无权使用、转让或处理系统中所有数据信息。乙方须妥善保存和备份系统中的所有数据信息，使之不被破坏、删除。乙方应该提供合适的技术手段，确保甲方及最终用户能阅读、使用、传送、处理和备份系统中的声音、图像和数据信息。由于甲方原因而导致前述系统数据信息丢失或损坏的，乙方不承担赔偿责任，但乙方应及时进行修复处理。

6. 服务保密要求

（1）中标方应按照《网络安全法》《数据安全法》的要求，履行网络和数据安全保护义务；

（2）中标方及项目涉及乙方工作人员均须在签订合同时，与采购人签订保密协议；格式详见附件。

七、人员要求

1. 人员配备数量

（1）项目经理（项目负责人）1 名；

（2）拟派本项目实施团队人员至少 10 人（含项目经理、驻场人员），具体人员标准详见评标办法；

（3）驻场人员提供 5 名（或以上）运营服务人员驻场，且中标方提供的现场常驻人员必须得到招标单位事先认可。

2. 人员服务时间

- (1) 驻场人员服务时间：项目服务期内提供 5*8 小时（除法定节假日）驻点服务；
- (2) 团队人员服务时间：项目服务期内提供 5*8 小时（除法定节假日）运营服务；
- (3) 项目负责人服务时间：项目服务期内提供 7*24 小时协调服务。

3. 人员其他要求

(1) 投标人不得随意更换服务人员，若必须更换需提前 15 天向采购人提出申请，采购人对服务人员变更进行审批，签发人员变更审批单，更换人员需在采购人同意后 24 小时内保证更换人员到位，更换人员资质不得低于投标时人员资历。

(2) 合同期间，工作时间发生的所有人员的意外伤害、车辆事故等所有安全事故，由中标单位自行负责。

(3) 中标人对服务人员必须按有关规定签订劳动合同并办理基本养老保险、基本医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险、意外人身伤害险等手续；工资待遇按《劳动法》有关规定执行，如不按规定办理，将扣除履约保证金。

八、验收要求

1. 根据采购文件确定的技术指标或者服务要求确定验收指标和标准。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。

2. 采购人或其委托的代理机构参照《杭州市政府采购履约验收暂行办法》（杭财采监[2019]10 号）规定组织对成交人履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，中标人须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

3. 严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收，验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，验收小组成员现场组织对产品进行清点及现场演示，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。采购人根据验收报告形成验收意见并经采购人与成交供应商签字盖章，并在财政指定媒体上公示无异议后生效。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

4. 验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

5. 履约验收时间：

（1）初验时间：2024 年 12 月 15 日前且具备稳定的运营服务模式后。

（2）终验时间：服务期结束（2025 年 8 月 20 日后）。

九、系统演示要求

无。

第四部分 评标办法

评标办法前附表

序号	评标标准	权重	主观分/客观分属性	投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录*
1. 投标人类似项目建设的案例	截止投标时间前三年（即自 2021 年 1 月 1 日以来），投标人具有平台运营经验，投标人需提供合同复印件。每个案例得 0.5 分，最高得 1 分。 说明：投标文件中提供业绩项目的合同复印件进行评分（以合同签订时间为准），未提供或不符合以上条件不得分。	1	客观分	
2. 投标人资质	投标人具有有效的质量管理体系认证证书（ISO9001）、信息安全管理体系统认证证书（ISO27001）、信息技术服务管理体系认证证书（ISO20000），每提供一项证明材料得 1 分，最高得 3 分。 说明：须提供相关证书复印件，否则不得分。同时提供在国家市场监督管理总局全国认证认可信息公共服务平台 http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList 查询打印页面（加盖电子签名）。未按要求提供证明材料的不得分。	3	客观分	

3. 项目 团队人 情况	投标人具有信息化平台管理系统相关的软件著作权证书，每提供一项证明材料得 0.5 分，最高得 2 分。 说明：须提供相关证书复印件，否则不得分。	2	客观分	
	投标人拟派本项目的技术人员力量，包括项目经理、团队人员配置等情况 投标人人员配置合理、职责划分明确、符合招标文件要求得 3 分，人员配置或经验有欠缺得 1.5 分，不提供相关内容不得分 投标人须同时提供劳动合同或开标前近 3 个月的社保缴纳证明材料	3	主观分	
	项目团队人员具有高级系统分析师证书、高级数据库系统工程师证书，满足要求得 4 分，有一项不满足扣 2 分，扣完为止。 投标人须同时提供职称证书复印件及劳动合同或开标前近 3 个月的社保缴纳证明材料	4	客观分	
	投标人需承诺提供 5 名（或以上）运营服务人员驻场，同时提供驻场人员的名单及履历（具有平台运营服务经验），满足以上条件得 2 分，不满足要求不得分 投标人须同时提供劳动合同或开标前近 3 个月的社保缴纳证明材料	2	客观分	
4. 平台 业务管 理	投标人提供对本项目的平台业务管理方案——政策上线管理，要求提供一套完整的政策上线管理方案，具体包括： （1）对新上线政策的事前流程设计审查、系统设计审查、使用数据审查、上线标准执行情况审查方案（3 分）； （2）专区综合性政策文件的配置及维护方案（3 分）； （3）存量政策（7000 余条）上线标准执行情况的监测和整改方案，处理政策暂停、下线、结算等配套工作方案（3 分）；	15	主观分	

	(4) 开发型上线政策的技术审查和安全审查方案 (3 分)； (5) 数据保障、设立银行代发户等配合工作方案 (3 分)； 投标人对每项内容的方案提供解决方案 (具体措施)，内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 3 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 2 分，内容阐述无实质性方案得 1 分，不提供相关方案 (措施) 不得分。			
	投标人提供对本项目的平台业务管理方案---用户管理，要求提供一套完整的平台用户管理方案，内容包括平台的政府端、企业端以及后续的平台介入和问题处理 提供解决方案 (具体措施)，内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案 (措施) 不得分。	2	主观分	
	投标人提供对本项目的平台业务管理方案---平台支付管理，要求提供一套完整的平台支付管理方案，内容包括日常处理、监督资金落地等 提供解决方案 (具体措施)，内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案 (措施) 不得分。	2	主观分	
5. 平台 宣传推 广	投标人提供完整的宣传推广方案，具体内容包括： (1) 政策服务推送 (2 分)； (2) 平台宣传推广 (包含线上、线下宣推以及宣传物料设计制作等) (2 分)； (3) 材料编写方案 (2 分)。	6	主观分	

6. 运营 质量管 理	投标人对每项内容的方案提供实施方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。			
	投标人对以下内容作出承诺，需出具承诺函（格式自拟，仅以文字叙述或偏离表形式展现的不予认可）： （1）服务期间完成不少于 80 篇公众号推文（1 分）； （2）线上直播次数至少 1 次（1 分）； （3）直播触达人数不少于 2000 人（1 分）； （4）服务期间完成不少于 8 场企业培训宣导活动（1 分）； （5）线下宣导会触达企业累计不少于 300 家（1 分）； 全部满足要求得 5 分，每有一项内容不满足要求扣 1 分，扣完为止。	5	客观分	
	投标人提供运营质量管理方案，具体包括： （1）提供平台门户网站发布内容、页面布局的规范管理设计方案（1.5 分）； （2）建立亲清在线“政策超市”服务规范管理方案（1.5 分）； 投标人对每项内容的方案提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 1.5 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。	3	主观分	
	投标人提供政策服务质量监测方案，内容包括对平台运营中各种情况的监测管理以及监测报告的出具 提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。	2	主观分	
	投标人提供考核管理协助方案	2	主观分	

	提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。			
	投标人提供接待管理方案，内容包括但不限于调研考察、合作洽谈等 提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。	2	主观分	
	投标人提供技术指导方案，内容包括提供线上及线下技术咨询解答和指导及问题处理等 提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。	2	主观分	
	投标人提供培训指导方案，内容包括提供线上及线下技术咨询解答和指导及问题处理等 提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。	2	主观分	
7. 平台运营管理	投标人提供平台运营管理方案，具体包括： （1）网站保障方案（1 分）； （2）接口管理方案（1 分）； （3）第三方渠道对接维护方案（1 分）； （4）服务期内亲清小 Q 智能问答模型调用服务方案（1 分） 投标人对每项内容的方案提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 1 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 0.5 分，内容阐述	4	主观分	

	无实质性方案得 0.25 分，不提供相关方案（措施）不得分。			
8. 数据处理与分析应用	投标人提供平台运营管理方案，具体包括： （1）数据处理方案（3 分）； （2）平台运行数据分析方案（3 分）； 投标人对每项内容的方案提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 3 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 2 分，内容阐述无实质性方案得 1 分，不提供相关方案（措施）不得分。	6	主观分	
9. 平台安全服务	投标人提供平台安全服务方案，具体包括： （1）密码应用建设服务方案（1 分）； （2）风险监测与防护服务方案（1 分）； （3）等保加固与测评服务方案（1 分）； （4）安全演练与应急响应（1 分）； 投标人对每项内容的方案提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 1 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 0.5 分，内容阐述无实质性方案得 0.25 分，不提供相关方案（措施）不得分。	4	主观分	
	投标人对以下内容作出承诺，需出具承诺函（格式自拟，仅以文字叙述或偏离表形式展现的不予认可）： （1）服务期间提供 1 次等保测评服务，并出具等保测评报告，同时要求等保测评报告测评结论为优秀及以上（1 分）； （2）提供 1 次及以上三级等保加固服务（1 分）； （3）提供 1 次及以上攻防演练服务（1 分）； （4）提供 1 次及以上数据安全应急演练服务（1 分）； （5）系统上线前需通过有资质的第三方密评、等保等测评，由此产生的第三方测评费用由中标单位承担。	5	客观分	

	全部满足要求得 5 分，每有一项内容不满足要求扣 1 分，扣完为止。			
10. 应届大学生补贴政策运营服务	投标人提供应届大学生补贴政策运营服务方案，具体包括： （1）操作手册更新方案（2 分）； （2）政策数据管理方案（2 分）； （3）政策运维管理方案（2 分）； （4）申报问题处理方案（2 分）； 投标人对每项内容的方案提供解决方案（具体措施），内容完整、具备可操作性且符合招标需求得 2 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 1 分，内容阐述无实质性方案得 0.5 分，不提供相关方案（措施）不得分。	8	主观分	
11. 运营质量管理方案	投标人提供完整的运营质量承诺，需出具承诺函（格式自拟，仅以文字叙述或偏离表形式展现的不予认可），内容包括， （1）驻场人员服务时间：项目服务期内提供 5*8 小时（除法定节假日）驻点服务（1 分）； （2）团队人员服务时间：项目服务期内提供 5*8 小时（除法定节假日）运营服务（1 分）； （3）项目负责人服务时间：项目服务期内提供 7*24 小时协调服务（1 分）。 以上内容全部满足要求得 3 分，有一项内容不满足要求扣 1 分，扣完为止	3	客观分	
	投标人提供完整的运营质量管理方案，方案内容包括	1	主观分	

	出现故障的响应时间以及其他有助于项目运营的相关措施 内容完整、具备可操作性得 1 分，内容阐述不完整或与采购需求内容有部分偏离得 0.5 分，内容阐述无实质性方案得 0.25 分，不提供相关方案（措施）不得分。			
12. 培训方案	提供可行性、合理性的培训方案、计划，包括①培训内容、②培训时间地点、③培训对象、④培训师力量等；根据投标方案内容进行评分，每项全部满足得 0.25 分，不满足得 0 分。本项最高得 1 分。	1	主观分	
13. 投标报价	有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按[投标报价得分=(评标基准价/投标报价)*权重]的计算公式计算。 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。	10	/	/

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

一、评标方法

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

二、评标标准

2. **评标标准：**见评标办法前附表。

三、评标程序

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

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

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

3.4 报价评审。

3.4.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1 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；

3.4.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

3.4.1.4 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。

3.4.1.5 同时出现两种以上不一致的，按照 3.4.1 规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第 87 号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4 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，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内

其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

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

3.6 编写评标报告。评标委员会按照评审得分由高到低顺序推荐 1 名中标候选人，并编写评审报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

四、评标中的其他事项

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

4.2 投标无效。有下列情形之一的，投标无效：

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

4.2.2 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5 投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

4.2.7 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

4.2.8 报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

4.2.9 投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10 投标人提供虚假材料投标的；

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

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

4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14 参与同一标段（包）的投标人（供应商）存在 MAC 地址相同、计算机硬盘序列号相同、响应文件细节错误一致且无合理解释、供应商手机号相同等情形的，其响应文件无效。

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

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

5.1 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足 3 家的；

5.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

6. 修改招标文件，重新组织采购活动。评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

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

7.1 未确定中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

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

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

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

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

第五部分 拟签订的合同文本

____年____月____日，____杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）以____（政府采购方式）对____“亲清在线”平台运营（2024 年）项目____项目进行了采购。经____（相关评定主体名称）____评定，____（中标或者成交供应商名称）为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起 10 个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经____杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）（以下简称：甲方）和____（中标或者成交供应商名称）____（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1. 定义

1. 1 “合同”即由甲、乙双方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

1. 2 “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

1. 3 “服务”系指招标文件规定乙方须承担的软件开发、调试、维保、培训以及其它完成合同需要的义务。

1. 4 “甲方”系指通过采购接受合同及服务的杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）。

1. 5 “乙方”系指经采购最终确定的中标单位。

1. 6 “现场”系指将要进行系统开发和培训的地点即杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）。

1. 7 “验收”系指甲方依据技术规格规定接受合同所依据的程序和条件。

2. 适用范围

本合同条款适用于本次采购活动（项目编号）。项目实施范围详见附件一招标文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

3. 项目完成时间及地点

3.1 履约时间：2024 年 12 月 15 日前完成初验；2025 年 8 月 20 日后完成终验。

3.2 履约地点：杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）指定地点

4. 建设内容

开展政策上线管理、用户管理、平台支付管理等平台业务管理工作；做好政策服务推送、宣传推广与材料编写等平台宣传推广工作；持续做好平台规范管理、监测管理、接待管理、考核管理、技术指导与培训指导等运营质量管理工作；开展网站保障、接口管理、第三方渠道对接维护等平台运营管理工作；做好平台数据处理与运行情况分析；负责平台运营期间密码应用建设服务、风险监测与防护服务、等保加固与测评服务、安全演练与应急响应服务等安全服务保障；做好应届大学生补贴政策运营服务。（具体内容根据中标后确定）

5. 项目实施

5.1 乙方项目实施人员须服从甲方管理人员管理。乙方项目实施人员必须遵守现场的各项规章制度。

5.2 乙方应按计划完工交付验收。

6. 验收

甲方按照招标文件和合同要求进行验收。根据《杭州市政府采购履约验收暂行办法》杭财采监〔2019〕10 号规定，进行履约验收，验收合格报告作为项目支付的依据。

6.1 2024 年 12 月 15 日前且具备稳定的运营服务模式后，由甲方组织对项目进行初步验收，服务期结束（即 2025 年 8 月 20 日后）由甲方对项目进行最终验收。

6.2 如果发现与合同中要求不符，乙方须承担由此发生的一切损失和费用，并承担相应的违约责任。

7. 履约保证金

7.1 本项目无须缴纳履约保证金。

8. 合同价格及付款方式

8.1 付款方式：本次项目合同总价为人民币_____元整（¥_____元），采用分期验收、分期付款方式：

8.2 合同签订后，甲方收到乙方开具的发票后 7 个工作日内，向乙方支付合同总价款的 40%款项作为项目启动资金，计_____万元整（¥_____元）。

8.3 项目通过初验后，乙方可向甲方申请支付合同总价款的 55%，甲方收到乙方开具的发票后 7 个工作日内支付款项，计人民币_____元整（¥_____元）。

8.4 项目通过终验后，乙方可向甲方申请支付合同总价款的 5%，甲方收到乙方开具的发票后 7 个工作日内支付款项，计人民币_____元整（¥_____元）。

8.5 上述款项的支付时间以财政下达资金为前提，且支付前乙方应提供符合甲方要求的等额发票，否则甲方可顺延付款，所造成的延迟风险由乙方承担。乙方不得以此为由怠于履行合同义务。

9. 不可抗力

9.1 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。

9.2 不可抗力事件发生后，应在不可抗力事件发生后 3 个工作日内通知对方，并在 14 个工作日内出具权威机构证明文件。

9.3 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。

10. 乙方的责任与义务

10.1 根据投标文件的承诺向甲方委派项目经理和专门运营人员，并根据甲方需要安排运营团队驻场服务。

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

10.3 负责本系统项目运营及整体联动，负责处理好与其他项目实施单位的协调。

11. 甲方的责任与义务

11.1 甲方应当负责与项目建设有关的外部关系联系与协调，为乙方工作提供良好的外部条件。

11.2 甲方应当按双方约定的内容和时间，向乙方提供与项目建设有关的资料。

11.3 甲方应授权一名熟悉本项目情况、能迅速做出决定的项目代表，负责与乙方联系。

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

11.5 甲方有权要求乙方提交工作月度报告及专项报告等。

12. 合同生效、变更和终止

12.1 本合同经甲乙双方盖章，至合同约定的双方义务履行完毕后终止。

12.2 在合同签订后，实际情况发生变化，使得乙方不能全部或部分执行项目时，乙方应当立即通知甲方。甲方有权决定该项目的完成时间是否相应延长。

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

13. 违约责任

13.1 如因项目实施质量问题，未在 2024 年 12 月 15 日前完成初验或者初验不合格（或最终验收不合格），乙方应负责返工所造成的经济损失，且必须无条件返工至项目合格。由此而造成推迟交付的时间按超期天数计算，每超过一天乙方按本项目总价款的 2% 赔偿甲方的经济损失，累计超期 20 天，甲方有权终止合同，并没收履约保证金，及要求乙方返还已付款项。如因甲方原因造成不能按期完工，工期相应顺延。

13.2 未经甲方同意，乙方不得在任何时期擅自更换投标文件中规定的项目经理，同时必须确保项目运营人员与投标文件一致，否则甲方有权单方终止合同，要求退还所有已支付的款项。

13.3. 乙方应按招标文件要求派出工作需要的驻场人员。驻场人员不能按承诺时间到位，或因故退出或无法直接参与项目工作时，乙方应承担违约责任，并向甲方支付每人每天 1000 元的违约金。

13.4 乙方转包或者未经甲方书面同意采取分包方式履行合同的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总金额 5% 的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

13.5. 乙方对监理工程师提出的整改意见不能按时按要求完成整改超过 1 次，并有可能导致项目延期的，自第 2 次起，每次按 5000 元支付违约金（如本项目有监理单位，则本条适用）。

13.6 因乙方实施本项目原因造成甲方其他系统不能正常运行，酿成重大事故（正常工作日系统中断一天或一天以上）的，应承担全部法律责任，并赔偿经济损失，赔偿金额为项目总价的 20%，如该金额不能弥补甲方损失的，甲方仍有权要求乙方赔偿。

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

13.8 因不可抗力导致合同不能全部或部分履行，甲、乙双方协商解决。

14. 项目质量

14.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查。

14.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

15. 技术资料

15.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

15.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

15.3 无论本合同是否履行完毕、提前解除或者终止，乙方对合同履行期间内所获悉的甲方保密信息均需承担保密义务，若因乙方过错违反本条约定而给甲方带来损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。

16. 知识产权

16.1 乙方在本合同项下完成的所有形式的工作成果所有权和版权属于甲方，产生的组件全市共用。

16.2 乙方应保证所提供的系统或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权；保证所提供的产品包括相关附件为相应厂家原装正品，软件产品为相关厂家正版软件，符合国家有关规定；保证所提供产品具有合法的版权或使用权。本项目采购的产品，如发生侵权产生的相应法律责任（包括但不限于赔偿责任等）均由乙方承担。若因此给甲方造成损失的，应赔偿包括但不限于直接损失和维权产生的律师费、诉讼费等各项费用。

16.3 本项目的知识产权归甲方所有，乙方必须提供本项目的源代码和开发文档。未经甲方书面同意，乙方不得擅自扩散或提供给第三方使用。本合同约定的知识产权条款不受本合同届满、解除、终止、或本合同中其他条款的无效或履行完毕等情形的影响。

17. 网络安全

17.1 根据《浙江省信息技术服务外包网络安全管理办法》相关要求，乙方应全面落实《网络安全法》等法规标准，加强对拟派本项目团队的人员管理，设置专门网络安全管理机构和网络安全管理负责人，并对该负责人和关键岗位人员进行安全背景审查；定期对从业人员进行网络安全教育、技术培训和技能考核；制定网络安全事件应急预案并定期进行演练。

17.2 乙方不得制造或者故意输入、传播计算机病毒和其他有害数据，不得利用非法手段复制、截收、篡改计算机信息系统中的数据。项目实施人员禁止利用扫描、监听、

伪装等工具对网络和服务进行恶意攻击，禁止非法侵入他人网络和服务系统，禁止利用计算机和网络干扰他人正常工作行为。

17.3 乙方应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《计算机信息网络国际互联网安全保护管理办法》等法律法规，建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，保障数据安全；采取技术措施和其他必要措施，保障网络安全、稳定运行，有效应对网络安全事件，防范网络违法犯罪活动，维护网络数据的完整性、保密性和可用性；不得从事危害国家安全、公共利益的信息处理活动。

17.4 乙方实施项目时，应提出数据安全控制要求，并提出有效的数据安全技术手段，开发测试环境数据安全管理和数据防泄漏管理的级别不低于生产环境；数据从生产业务环境导入开发、测试环境时，须获得授权；数据从生产环境导入开发、测试环境时，须采取有效措施进行脱敏；数据从生产环境导入开发、测试环境时，在使用移动介质导入时，须使用专用、受控的存储介质，介质上的数据须加密；项目运维人员原则上须在受控终端上开展工作，任何终端未经授权，不得接入开发、测试与生产环境；未经授权，任何人员不得将开发、测试、生产环境中的数据带离开发、测试、生产环境。

18. 争议处理

因合同及合同有关事项发生的争议，双方应本着诚实信用原则，通过友好协商解决，经协商仍无法达成一致的，提交杭州仲裁委员会按照申请仲裁时该仲裁机构有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁期间，本合同其他不涉及争议的条款仍保持原有效力，应当予以履行。

19. 其他

19.1 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，并将部分合同项下的义务分包给其他单位完成，否则甲方有权单方解除合同并没收履约保证金，同时有权要求乙方退还所收取的全部款项。

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

19.3 招标文件（编号： ）、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要、附件 1 报价明细清单、附件 2：网络与数据安全保密承诺书、附件 3：外包服务机构的网络、数据安全责任及相关处罚条款均作为本合同的组成部分，具有同等效力。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。

19.4 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

19.5 甲乙双方签订保密协议。保密协议为本合同的组成部分，长期有效，不受本合同届满、解除、终止、或本合同中其他条款的无效或履行完毕等情形的影响。

19.6 本合同壹式陆份，甲方、乙方各执叁份。经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章生效。

（本页为《“亲清在线”平台运营（2024 年）项目合同》之签字盖章页）

甲方（盖章）：杭州市发展和改革委员会

乙方（盖章）：

（杭州市对口支援和区域合作局）

法定代表人：

法定代表人：

或受委托人（签字）：

或受委托人（签字）：

联系人：

联系人：

地址：

地址：

电话：

电话：

传真：

传真：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签订时间：

附件 1：报价明细清单

附件 2:

编号:

网络与数据安全保密承诺书

公司名称（盖章）：_____

项目（应用）名称：_____

_____年____月____日

网络与数据安全保密承诺书

_____:

为保障贵单位网络数据安全及保密工作，为确保我单位开发/运维的_____系统安全稳定运行，我公司郑重承诺遵守本承诺书的有关条款，落实贵单位部署的各项网络安全工作任务，采取包括增加人员和经费投入在内的一切必要手段，确保系统安全运行，如有违反本承诺书条款的行为，本公司承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。_____为我单位项目负责人，全面负责信息系统管理和网络安全工作，派出骨干技术力量负责项目的开发、运维和保障工作。我单位将把应用系统安全运行情况纳入对上述人员的奖惩考核范围并充分征求贵单位意见。

一、严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《浙江省公共数据条例》《浙江省信息技术服务外包网络安全管理办法》《杭州市公共数据安全管理办法》等相关法律法规和贵局规章制度。

二、健全网络数据安全管理制度和落实安全保护技术措施，保证派遣符合网络数据安全与保密要求的人员参加我公司承担的项目，并承担法律上的担保责任。

三、不从事任何危害网络安全的活动，包括但不限于：

- 1、未经允许，进入信息系统或者使用网络资源的；
- 2、未经允许，对信息系统进行删除、修改或者增加的；
- 3、未经允许，对信息系统中存储或者传输的数据进行删除、修改、增加或者复制的；
- 4、未经允许，将有关数据、资料提供泄露给第三方或用于其他商业目的；
- 5、故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的；
- 6、法律法规禁止的其他危害网络数据安全的。

四、当发生重大网络数据安全事故时，立即报告贵单位，保留原始记录，积极配合贵单位做好安全事件的处置及调查工作，并采取相应措施，及时排除信息安全隐患，修

复漏洞。

五、严格按照要求，不对项目中的云资源私开端口，不利用项目资源、硬件资源等进行与项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通。

六、严格按照要求使用、处理、交换、共享数据资源。做好数据落地相应的数据保护工作，严格执行数据安全技术标准和安全管理措施，避免相关数据出现泄露、窃取、篡改的风险。

七、认真组织开展各项数据处理活动，查找项目中涉及的数据安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力措施进行整改，避免和消除数据安全风险，履行数据安全保护义务。

八、未经允许，不得将设备、存储介质等带出工作场所，不得擅自将个人、驻场单位或者其他单位的计算机、信息设备、存储介质等带入杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）或者接入相关系统。

九、未经允许，不得擅自将项目中涉及的数据拷贝、转移出指定数据区域外进行开发、调试等

十、严格按照要求对项目工作人员进行背景审查，确保人员信息的真实性、岗位的安全性。

十一、项目工作人员发生变更或离岗（职）的，须向其提示信息的保密性和应承担的义务，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本承诺书规定的程度。

十二、本单位已对该项目暴露在互联网上的系统测试账号、配置文件、系统数据、测试环境、试运行环境、密码记录、源代码（包括 github、gitlab 等）、弱口令、技术方案等与项目安全运行无关的信息进行了清理。后续也将对上述信息进行有效管理。

十三、本单位及项目人员遵守数据开发“十不准”行为，未经授权允许，不绕过堡垒机访问数据库、不通过跳板机访问数据库、不通过业务服务器访问数据库、不绕过实名认证访问数据库、不增加、删除、修改、查询、导出数据、不准将生产数据直接用于测试。

十四、本单位及项目人员遵守平台运维“十不准”行为，未经审批允许，不创建、删除用户、不修改用户权限、不新增白名单、不调整安全策略、不开通 0.0.0.0 全通的安全策略、不封装接口、不违规访问数据库、不违规导出用户数据、不关闭日志服务、删除日志。

十五、本单位及项目人员遵守用户“十不准”行为，不将 API 接口违规二次封装、不将 API 接口违规映射至互联网、不通过 API 接口超范围调用数据、不将申请的 API 接口违规用于其他业务场景、不将 API 接口数据批量抽取保存本地、不申请接口长期未使用、不将正式接口用于测试业务、不将批量数据原表导出、不超范围导出批量数据、未授权不更改导出表字段。

十六、本单位按照国家法律法规和技术标准加强网络安全技术防护，确保自身和相关供应链的网络安全，积极配合贵单位和国家涉网监管部门组织的检查、检测等工作。与贵单位官方网络安全服务合作伙伴做好技术对接，确保重要网络安全态势信息互联互通。按照最小化原则管理相关权限、信息和数据，对重要信息系统原则上采用双因子认证进行身份认证和授权访问。做好日常监测、技术巡检等工作，及时修复高危漏洞、关闭高危端口，配备防范页面篡改、黑客攻击、病毒入侵、系统故障、数据泄露等情况的技术力量，确保系统安全稳定运行。制定应急预案，并定期开展应急演练，当发生网络安全事件时，应于 24 小时内向贵单位书面反馈突发网络安全和数据安全事件处置情况。留存系统日志、应用日志和行为审计日志等直至项目结束，确保网络访问行为可记录、可追溯。系统运行结束后按照贵单位的要求处置相关数据，确保系统安全关停。

公司名称（盖章）：

统一社会信用代码：

法定（授权）代表人签字：

日 期：

（本承诺书一式两份，由建设单位和承诺公司各执一份）

编号：

网络与数据安全保密承诺书

公司名称（盖章）：_____

姓 名：_____

职 务 （岗位）：_____

项目（应用）名称：_____

_____年____月____日

网络与数据安全保密承诺书

_____:

为保障贵单位网络数据安全及保密工作，本人已认真阅读并将持续学习《_____网络安全管理办法》（填写本单位网络安全管理相关文件名称）等网络安全管理规程和政策流程文件，本人郑重承诺遵守本承诺书的有关条款，如有违反本承诺书条款的行为，本人承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《浙江省公共数据条例》《浙江省信息技术服务外包网络安全管理办法》《杭州市公共数据安全管理暂行办法》等相关法律法规和贵局规章制度，遵守项目组 and 单位的各项网络安全管理制度和工作要求，认真做好技术服务和保障工作，确保信息系统安全稳定运行。及时向项目组报告信息系统的重大变更、重要操作、运行态势等重要信息，积极配合各类网络安全检查、检测和演练工作，确保不发生网络安全事件。

二、不从事任何危害网络数据安全的活动，包括但不限于：

1. 未经允许，进入信息系统或者使用网络资源的；
2. 未经允许，对信息系统进行删除、修改或者增加的；
3. 未经允许，对信息系统中存储或者传输的数据进行删除、修改、增加或者复制的；
4. 未经允许，将有关数据、资料提供泄露给第三方或用于其他商业目的；
5. 故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的；
6. 法律法规禁止的其他危害网络安全的。

三、严格按照分配给个人的硬件设施、云资源、信息系统、数据资源的账号权限开展工作，及时做好系统默认口令修改并安全保管，并定期更新密码，不泄漏、传播或转借他人；在职责范围内，不私开账号、擅自更改权限等。

四、严格按照要求，不对云资源私开端口，不利用项目资源、硬件资源等进行与项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通。

五、严格按照要求使用、处理、交换、共享数据资源。做好数据落地相应的数据保

护工作，严格执行数据安全技术标准和安全管理措施，避免相关数据出现泄露、窃取、篡改的风险。

六、认真组织开展各项数据处理活动，查找项目中涉及的数据安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力措施进行整改，避免和消除数据安全风险，履行数据安全保护义务。

七、未经允许，不得将设备、存储介质等带出工作场所，不得擅自将个人、驻场单位或者其他单位的计算机、信息设备、存储介质等带入贵单位或者接入相关系统。

八、在贵单位办公环境内，未经允许，不得使用拍照、录像、录音等设备。

九、未经允许，不得擅自将项目中涉及的数据拷贝、转移出指定数据区域外进行开发、调试等

十、本人对个人掌握的信息系统权限负责，不向他人泄露或共享本人所有的系统权限。提升安全意识、注重用网安全，确保本人管理的权限、账号以及计算机终端安全。如工作岗位发生调整，本人将及时做好必要的交接程序。

十一、工作变更或离岗（职）前，移交所有项目信息、数据、资源及账号权限。工作变更或离岗（职）后，根据信息保密期限要求和相关合同约定，承担与在岗（职）期间相同的保密义务。

十二、遵守数据开发“十不准”行为，未经授权允许，不绕过堡垒机访问数据库、不通过跳板机访问数据库、不通过业务服务器访问数据库、不绕过实名认证访问数据库、不增加、删除、修改、查询、导出数据、不准将生产数据直接用于测试。

十三、遵守平台运维“十不准”行为，未经审批允许，不创建、删除用户、不修改用户权限、不新增白名单、不调整安全策略、不开通 0.0.0.0 全通的安全策略、不封装接口、不违规访问数据库、不违规导出用户数据、不关闭日志服务、删除日志。

十四、遵守用户“十不准”行为，不将 API 接口违规二次封装、不将 API 接口违规映射至互联网、不通过 API 接口超范围调用数据、不将申请的 API 接口违规用于其他业务场景、不将 API 接口数据批量抽取保存本地、不申请接口长期未使用、不将正式接口用于测试业务、不将批量数据原表导出、不超范围导出批量数据、未授权不更改导出表字段。

十五、本人同意把_____应用安全运行情况纳入本单位对本人的奖惩考核范围。如我单位承建信息系统发生任何网络安全事件引发任何损失，本人将采取一切可能的措施积极开展处置。

个人签名：

身份证号：

手机号：

日期：

（本承诺书一式三份，建设单位、承诺人就职单位和承诺人各执一份）

附件 3:

外包服务机构的网络、数据安全责任及相关处罚条款

一、安全责任（乙方义务）

1. 乙方应按照《网络安全法》《数据安全法》的要求，履行网络和数据安全保护义务。
2. 项目涉及乙方工作人员均需签订《保密承诺书》，且乙方应对项目涉及工作人员进行背景审查。
3. 乙方应当采取技术措施和其他必要措施，确保其网络和数据安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、毁损、丢失的情况时，应当立即采取补救措施，并在第一时间告知甲方。
4. 项目中所包含的建设、运营、运维的信息系统、应用、数据库等，开通相关账号、权限必须经过甲方审批允许，乙方不得私开账号、擅自更改权限等。
5. 乙方应合理使用操作账号，严禁乙方存在多名工作人员共用操作账号的情形，同时操作账号应采用高强度的密码、并定期更新账号密码。
6. 未经甲方允许，乙方不得对项目云资源私开端口，不得利用项目资源进行与该项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通。
7. 乙方应严格按照要求使用、处理、交换、共享数据资源。做好数据落地相应的数据保护工作，严格执行数据安全技术标准和安全管理措施，避免相关数据出现泄露、窃取、篡改的风险。
8. 乙方应认真组织开展各项数据处理活动，查找项目数据安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力措施进行整改，避免和消除数据安全风险，履行数据安全保护义务。
9. 乙方应加强网络和数据安全风险监测，制定数据安全应急预案，完善应急机制。发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，立即采取补救措施；发生数据安全事件时，立即采取处置措施。确保第一时间检测发现，第一时间应急处置，第一时间向甲方报告。
10. 乙方应及时响应、处置甲方布置的安全工作，对其主管的系统、组件、云资源等所属安全事件、隐患及时阻断、排查、处置、溯源（包括但不限于攻防演练等相关活动中发现的）。

11. 项目中所建设的系统、提供的基础设施服务等，乙方应无偿提供操作、告警等安全日志以及资产清单，并且按照规范要求实现与甲方审计平台实现对接，并且提供相关解析服务（如日志字典等）供甲方进行安全审计。

12. 乙方派驻的驻场人员应按照甲方要求进行入场、离场等手续，并且遵守甲方劳动、工作纪律，按照甲方要求的工作时间进行出勤。

二、安全部分处罚条款

1. 由于乙方原因，受到国家级安全问题通报的、或造成特别重大事故的，出现 1 次，每次扣除履约保证金的 20%，每次金额不超过 20 万元。

2. 由于乙方原因，受到省级安全问题通报的、或造成重大事故的，出现 1 次，每次扣除履约保证金的 10%，每次金额不超过 10 万元。

3. 由于乙方原因，受到市级安全问题通报的、或造成较大事故（一般事故）的，出现 1 次，每次扣除履约保证金的 5%，每次金额不超过 5 万元。

4. 乙方不及时处置所属安全事件、隐患的，出现 1 次，每次扣除履约保证金的 5%，每次金额不超过 5 万元。

5. 乙方所主管的系统、云资源等账号出现弱口令的（强口令需至少包含数字、大小写字母、特殊字符等，且无明显规律），出现 1 次，每次扣除履约保证金的 2%，每次金额不超过 2 万元。

6. 乙方未按照甲方相关要求办理入场、离场手续的，出现 1 次，每次扣除履约保证金的 1%，每次金额不超过 1 万元。

7. 乙方派驻的驻场人员未按照甲方工作要求进行出勤的，每出现 1 人次扣除 500 元。

8. 若乙方所提供的操作记录、安全日志等不完整、存在缺失的，每发现一次，扣除 1 万元。

9. 乙方不得擅自将项目中涉及的数据拷贝、转移出指定数据区域外进行开发、调试等，包括不限于乙方公司、第三方公司的服务器等，每出现一次，从合同金额扣除 5 万元。

第六部分应提交的有关格式范例

资格文件部分

目录

(1) 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

(2) 联合协议……………（页码）

(3) 落实政府采购政策需满足的资格要求……………（页码）

(4) 本项目的特定资格要求……………（页码）

一、符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函 (联合体形式参与的，则联合体各方均需提供)

杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）、浙江省成套招标代理有限公司：

我方参与“亲清在线”平台运营（2024 年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
6. 具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人参加同一合同项下的政府采购活动的；
2. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的；
3. 我单位属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。

投标人名称（电子签名/公章）：

日期： 年 月 日

二、联合协议

[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件 5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供]

三、落实政府采购政策需满足的资格要求

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

A. 专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件 7）。

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

C. 要求合同分包的，提供分包意向协议（附件 6）和中小企业声明函（附件 7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果投标人本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

四、本项目的特定资格要求

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

商务技术文件部分

目录

(1) 投标函..... (页码)

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

(3) 分包意向协议..... (页码)

(4) 符合性审查资料..... (页码)

(5) 评标标准相应的商务技术资料..... (页码)

(6) 投标标的清单..... (页码)

(7) 商务技术偏离表..... (页码)

(8) 政府采购供应商廉洁自律承诺书..... (页码)

一、投标函

杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）、浙江省成套招标代理有限公司：

我方参加你方组织的“亲清在线”平台运营（2024 年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

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

2. 我方的投标文件包括以下内容：

2.1 资格文件：

2.1.1 承诺函；

2.1.2 联合协议（如果有）；

2.1.3 落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4 本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1 投标函；

2.2.2 授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3 分包意向协议（如果有）；

2.2.4 符合性审查资料；

2.2.5 评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6 投标标的清单；

2.2.7 商务技术偏离表；

2.2.8 政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3 报价文件

2.3.1 开标一览表（报价表）；

2.3.2 报价情况说明（如有）

2.3.3 中小企业声明函（如果有）。

3. 我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

4. 如我方中标，我方承诺：

- 4.1 在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；
- 4.2 在签订合同时不向你方提出附加条件；
- 4.3 按照招标文件要求提交履约保证金（如果有）；
- 4.4 在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。
- 5. 其他补充说明：

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明

授权委托书（适用于非联合体投标）

杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）、浙江省成套招标代理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理“亲清在线”平台运营（2024 年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自年月日起至年月日止。

特此告知。

投标人名称（电子签名）：

签发日期： 年 月 日

授权委托书（适用于联合体投标）

杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）、浙江省成套招标代理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：手机： ），以我方名义处理“亲清在线”平台运营（2024 年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自年月日起至年月日止。

特此告知。

联合体成员名称（电子签名/公章）：

联合体成员名称（电子签名/公章）：

.....

日期： 年 月 日

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

身份证件扫描件：

正面：	反面：

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

三、分包意向协议（如果有）

[中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议（附件 6）；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。]

四、符合性审查资料

序号	实质性要求	需要提供的符合性审查资料	投标文件中的页码位置
1	投标文件按照招标文件要求签署、盖章。	需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分	见投标文件第页
2	投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。	投标函	见投标文件第页
3	投标文件满足招标文件的其它实质性要求。	招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲”系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供）	见投标文件第页

注：按本格式和要求提供。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

五、评标标准相应的商务技术资料

（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

六、投标标的清单

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	备注（如果有）
1						
2						
.....						

注：按本格式和要求提供。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

七、商务技术偏离表

序号	招标文件章节及具体内容	投标文件章节及具体内容	偏离说明
1			
2			
.....			

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

八、政府采购供应商廉洁自律承诺书

杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）、浙江省成套招标代理有限公司：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

报价文件部分

目录

(1) 开标一览表（报价表）（页码）

(2) 报价情况说明.....（页码）

(3) 中小企业声明函.....（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）、浙江省成套招标代理有限公司：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成“亲清在线”平台运营（2024 年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】的实施。

开标一览表（报价表）（单位均为人民币元）

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	服务人数	分项报价明细
1							
2							
...							
投标报价（小写）							
投标报价（大写）							

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：

1. 投标人需按本表格式填写。

2. 有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人不得向投标人索要或者接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如投标人承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对投标人实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中；**采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3. 特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

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

二、报价情况说明

如投标人报价低于项目预算 50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

三、中小企业声明函（如果有）

[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]

附件

附件 1:

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_（采购人）_单位的_“亲清在线”平台运营（2024年）项目_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

附件 2：质疑函范本及制作说明

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（签章）：

公章：

日期：

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

附件 3：投诉书范本及制作说明

投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址：邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表：联系电话：.....

地 址：邮编：

被投诉人 1：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

被投诉人 2

.....

相关供应商：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告：是/否 公告期限：

采购结果公告：是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于年月日,向提出质疑,质疑事项为：

采购人/代理机构于年月日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字（签章）:

公章:

日期:

投诉书制作说明:

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

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

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

附件4：业务专用章使用说明函

杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局）、浙江省成套招标代理有限公司：

我方（投标人全称）是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的“亲清在线”平台运营（2024 年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX 专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX 专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

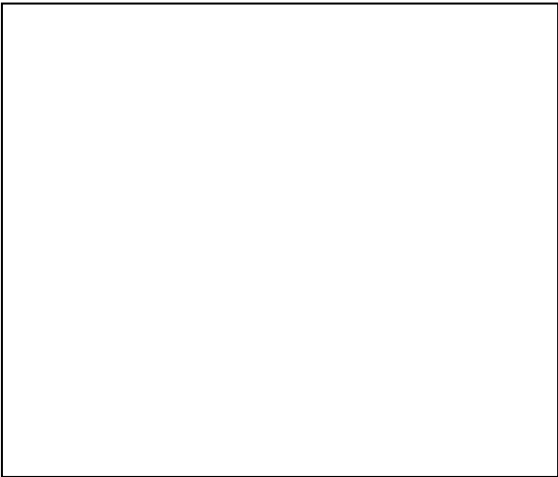
投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

附：

投标单位法定名称章（印模）

投标单位“XX 专用章”（印模）



附件5：联合协议

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

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加“亲清在线”平台运营（2024年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】投标。

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为：

（联合体成员2）承担的工作和义务为：

.....

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,.....）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。投标人拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容

进行修改或撤销。

联合体成员名称（电子签名/公章）：

联合体成员名称（电子签名/公章）：

.....

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

附件 6：分包意向协议

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

（供应商名称）若成为“亲清在线”平台运营（2024 年）项目【招标编号：CTZB-2024080362】的中标人，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

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

.....

二、分包供应商中小企业合同份额

1. （分包供应商 X, ……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。投标人拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）

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

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中 小 企 业 合 同 金 额 达 到 % ， 小 微 企 业 合 同 金 额 达 到 % 。

投标人名称（电子签名）：

分包投标人名称（电子签名/公章）：

.....

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

附件 7：中小企业声明函

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（联合体）参加 杭州市发展和改革委员会（杭州市对口支援和区域合作局） 的 “亲清在线”平台运营（2024 年） 项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业）；承接企业为 （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）（此处须明确企业类型）；

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，资产总额为万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业）（此处须明确企业类型）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

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

注：

1、填写要求：①“标的名称”“采购文件中 明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等 3 种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，

属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。