

海南省政府采购文件

采购方式：竞争性磋商

项目编号：HNQZ2021-10-1

项目名称：12345 平台运营及维护（三期）

采购人：文昌市人民政府政务服务中心

海南琼政招标代理有限公司编制

2021 年 12 月

目录

第一章 投标邀请.....	3
第二章 投标人须知.....	6
第三章 采购需求.....	29
第四章 磋商程序.....	36
第五章 合同文本（参考件）.....	44
第六章 投标文件格式要求.....	57

HNQZ

第一章 投标邀请

受文昌市人民政府政务服务中心（以下简称“采购人”）的委托，海南琼政招标代理有限公司（以下简称“招标代理机构”）拟对 12345 平台运营及维护（三期）（编号：HNQZ2021-10-1）进行国内竞争性磋商采购工作，欢迎符合本次采购要求的投标商参加投标竞价活动，有关事项如下：

一、项目的名称、用途、预算、数量及需求或招标性质：

- 1、项目名称：12345 平台运营及维护（三期）
- 2、项目编号：HNQZ2021-10-1
- 3、采购方式：竞争性磋商
- 4、采购类型：服务
- 5、核心采购品目或服务对象名称：依照投标人须知前附表约定
- 6、用途：工作需要
- 7、资金来源及预算金额：财政拨款 228.5 万元，超过本次采购金额预算的投标为无效投标（最高限价 228.5 万元）
- 8、政府采购政策：促进中小企业发展/促进残疾人就业/支持监狱企业发展/采购节能产品、环境标志产品、绿色建材/支持脱贫攻坚/采购无线局域网产品。
- 9、规模：12345 平台运营及维护（三期），预算 228.5 万元，服务期限：1 年。
- 10、范围：12345 平台运营及维护（三期）（2022 年 12 个月）。
- 11、项目实施地点：详见磋商文件投标人须知前附表。
- 12、项目完成时间（服务期限）：详见磋商文件投标人须知前附表。
- 13、付款方式：详见磋商文件投标人须知前附表。
- 14、项目需求：本次海南省人民政府 12345 综合服务热线文昌市分平台项目，主要建设形成热线整体服务能力，含相关人员人工成本及语音呼叫资源等；详情见磋商文件《用户项目参考清单、规格、参数、服务等需求》

二、供应商资格要求：（加盖本单位鲜章）

- 1、符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商来参加密封投标；
- 2、报名购买磋商文件并缴纳投标保证金；
- 3、本项目不接受联合体投标；
- 4、供应商必须对本项目内所有的采购品目进行报价，不允许只对其中部分采购品目进行报价，否则投标文件将被视为无效投标。

三、资格审查：

除明确要求在购买磋商文件时需提供的资格证明文件外，本项目投标人的资格条件在评标时进行审查。投标人应在投标文件中按磋商文件的规定和要求附上所有的资格证明文件，要求提供的复印件必须加盖单位鲜章，若提供的资格证明文件不全或不实，将导致其投标或中标资格被取消。

四、磋商文件的获取：

1、获取时间：2021年12月7日上午8:00 - 2021年12月13日下午17:30
(北京时间，节假日除外)

2、获取地点：海口市蓝天路12-1号国机中洋公馆1号楼B1105室海南琼政招标代理有限公司(磋商文件以电子版发至报名单位邮箱)

3、现场报名获取，不支持邮寄

4、报名获取文件时，须携带以下资料(均须加盖公章)：

(1) 营业执照副本复印件；

(2) 法人代表授权书原件，法人代表身份证复印件，被授权人身份证复印件。

5、磋商文件售价：每套售价500元(售后不退换更改)

五、投标文件的递交(北京时间，下同)

1、投标文件递交截止时间(开启时间)：2021年12月17日上午9:00

2、递交投标文件及开启地点：海口市蓝天路12-1号国机中洋公馆1号楼B1105室现场递交，如有变动另行通知。

六、招标信息发布媒体

1、本项目信息指定发布媒体为：

海南省公共资源交易中心网、中国海南政府采购网

2、有关本项目磋商文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，招标代理机构不再另行通知，磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

七、投标保证金

投标保证金的形式：网上支付转帐或银行保函

投标保证金的金额：30000元

开户行：建行海口京华城支行

账号：4605 0100 5237 0000 0083

保证金到账截止时间：投标截止时间前

八、采购人联系方式

文昌市人民政府政务服务中心

地 址：海南省文昌市文城镇文清大道 19 号

联系人：范保昱

电 话：0898-63412345

九、招标代理机构联系方式

海南琼政招标代理有限公司

地 址：海口市蓝天路 12-1 号国机中洋公馆 1 号楼 B1105 室

邮 编：570203

联系人：文工

联系电话：13976906208 0898-32909053

传 真：0898-32909053

HNQZ

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人	文昌市人民政府政务服务中心
2	招标代理机构	海南琼政招标代理有限公司
3	项目名称	12345平台运营及维护（三期）
4	磋商文件编号	HNQZ2021-10-1
5	资金来源	财政拨款 228.5 万元，超过采购预算的投标为无效投标（最高限价 228.5 万元）
6	采购方式	竞争性磋商
7	评标方法	综合评分法
8	地点 (实质性要求)	用户指定地点
9	核心采购品目或服务对象名称	/
10	投标有效期	90天
11	服务期限	1年
12	磋商文件获取时间	2021 年 12 月 7 日 上午 8:00 - 2021 年 12 月 13 日 17:30（北京时间，下同）
13	磋商文件递交开始时间	2021 年 12 月 17 日 8:50
14	投标截止时间 (开启时间)	2021 年 12 月 17 日 9:00
15	评标评审开始时间	2021 年 12 月 17 日 10:30
16	评标结束时间	2021 年 12 月 17 日 12:30
17	磋商文件售价	每套售价500元（售后不退换更改）
18	投标保证金 (实质性要求)	投标保证金的形式：网上支付转帐或银行保函 投标保证金的金额：30000 元 户 名：海南琼政招标代理有限公司 开户行：建行海口京华城支行 账 号：4605 0100 5237 0000 0083 保证金到账截止时间：投标截止时间前
19	质量要求、验收标准	达到磋商文件要求
20	联合体投标	不接受联合体投标。
21	考察现场、标前答疑会	招标采购单位认为有必要，另行书面通知。

序号	条款名称	说明和要求
22	投标人对磋商文件提出质疑的时间	<p>1、如果投标人对本次采购活动有疑问，可依据《中华人民共和国政府采购法》和相关规定，向采购代理机构提出质疑。</p> <p>2、采购代理机构在《中华人民共和国政府采购法》规定的时间内没有对投标人的质疑进行回复，或投标人对采购代理机构的回复不满意时，可向政府采购监管部门投诉。</p> <p>3、投标人如认为磋商文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，应当在获取磋商文件或者磋商文件公告期限届满之日起7个工作日内，按《中华人民共和国财政部令94号》中的质疑范本以书面形式向采购代理机构提出质疑。匿名、非书面形式、7个工作日之外的质疑均不予受理。</p> <p>4、在法定质疑期内一次性提出针对同一招标程序环节的质疑。</p>
23	分包履约	中标供应商在合同签订之前必须征得采购人同意。
24	构成磋商文件其他文件	磋商文件的澄清、修改书及有关补充通知都为磋商文件的有效组成部分。
25	招标代理服务费	参照国家计委发改价格【2011】534号和琼价费管【2011】225号收费标准，由中标人在领取中标通知书前向招标代理机构交纳招标代理服务费。投标保证金可以转为招标代理服务费的一部分，多退少补
26	备选投标方案和报价	不接受备选投标方案和多个报价。
27	投标文件份数	正本1份；副本3份（副本可由正本复印制成）；电子版投标文件1份（U盘）。电子版标书组成：提供光盘或U盘，内容包含Word文档格式和PDF格式（PDF格式由正本签名及盖章后扫描而成），两者缺一不可。电子介质的投标文件与纸质投标文件具有同等的法律效力。
28	投标文件的外层密封袋（箱）要求	正本、副本、电子版投标文件装1个（或多个）密封袋（箱）内。
29	付款方式	具体以签订合同为准
30	投标文件编制要求	投标人应按照磋商文件所提供的投标文件格式完成投标文件制作
31	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	1. 可提供2019年度或2020年度经审计的财务报告（包含审计报告和审计报告中所涉及的财务报表和报表附注）；2. 也可提供2021年任意一个季度供应商内部的财务报表（至少包含资产负债表）；3. 也可提供距投标文件递交截止日一年内银行出具的资信证明；4. 也可提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度声明函；5. 供应商注册时间至文件递交截止日不足一年的，也可提供在工商备案的公司章程。（证明资料：以上均提供复印件加盖公章）
32	政府采购政策	遵照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）执行；未按要求提供的，视为放弃享受优惠政策。 本案：采购类项目小微企业报价给予6%扣除，工程类项目为3%优惠政策；联合体采购类项目小微企业报价给予2%扣除，联合体工程类项目为1%优惠政策

总 则

1、适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于本次采购所叙述的货物、服务及工程项目招标。

2、有关定义

2.1 “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。本次招标的采购人是同上投标人须知前附表。

2.2 “招标代理机构”系指根据采购人委托依法办理招标事宜的招标机构。本次采购的招标代理机构是同上投标人须知前附表。

2.3 “招标采购单位”系指“采购人”和“招标代理机构”的统称。

2.4 “投标人”系指购买了磋商文件拟参加投标和向采购人提供货物及相应服务的投标人（参加本项目的法人企业或自然人）。

2.5 “公章”系指投标人及投标产品生产厂家的法定名称印章（公安机关备案的印章印文）或者是被授权用于投标的印章。“鲜章”系指用印泥盖的代表其单位的公章，不是复印件或扫描后的彩色公章或电子章。如果是进入公共资源交易服务中心平台系统开评标电子标项目，公共资源交易服务中心备案的“电子章”等同于“公章”，“法人电子私章”等同于“法人私章”都具有同等法律效力。

2.6 “原件”系指原始打印签字盖章件不是原件经过扫描或电脑处理后再打印成彩色件。

2.7 “生产厂家（厂商）”系指制造商。

2.8 “出具第三方测试报告及认证证书的单位”及“权威检验检测机构”系指具有中国国家认证认可监督管理委员会授权证书的单位

2.9 “合同”系指由本次招标所产生的合同或和约文件。

2.10 磋商文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对磋商文件内容的理解和解释。

2.11 “评标委员会”系指组建专门负责本次招标及其评标工作的临时性机构。

2.12 “日期、时间”系指公历日、北京时间。

2.13 磋商文件中所规定的“书面形式”，是指任何手写、打印或印刷通讯，包括传真发送。

2.14 投标方应遵守《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国招标投标法》有关的法律和招标条例。

2.14.1 合同中提供的所有货物及其辅助服务，其来源均应符合磋商文件要求而提供的设备、仪表、工具、备件、图纸和其他材料，本合同的支付也仅限于这些货物和服务。

2.14.2 磋商文件采购需求中列明标的物的技术要求是采购人基于实际工作需要而提出的基本需求，如果有专利、商标、品牌、型号等信息的，仅起技术说明、参考

作用，不具有任何限制型，投标产品响应其指标性能要求即可。

2.15 纪律

2.15.1 投标人不得串通作弊，以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱招标市场，破坏公平竞争原则。

2.15.2 获得本磋商文件的投标人，应对磋商文件进行保密，不得用作本次投标以外的其他任何用途。若有要求，开启后，投标人应归还磋商文件中的保密资料。

2.16 项目清单规范标准：系指所投的产品或服务；技术规范条款及相关功能是否有具体配置技术规格、品牌、型号、厂家名称及产地。

2.17 “签章”系指签名或盖与其对应的私章。

2.18 不具有法人资格的分公司投标时，需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书、磋商文件中涉及要求提供“法定代表人”签章及相关证明材料的，可提供分支机构“负责人”的签章及相关证明材料代替。已由总公司授权的、总公司取得的相关资质证书对分公司有效、分公司取得的相关资质证书对总公司也有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

3、合格的投标人

合格的投标人应当提供以下资料：

(1) 在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力的法人企业或自然人；（提供营业执照副本复印件并加盖单位鲜章，如不具有法人资格的分公司投标时，需要在投标时提供具有法人资格的总公司授权书复印件）

(2) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供 2021 年有效的任意 1 个月的企业纳税证明（个人所得税和印花税不作为企业纳税证明）和社保缴费记录复印件）（无税收月份打印零申报表）

(3) 须提供参加政府采购活动前三年内（成立不满三年的自公司成立之日起算），在经营活动中没有重大事故、违法记录（是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）和没有环保类行政处罚记录的声明函；（根据格式提供）

(4) 未被列入：中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn/>）的“失信被执行人”；信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）的“政府采购严重违法失信名单”、“重大税收违法案件当事人名单”、“失信被惩戒对象和重点关注名单”和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的投标人上公布的信用记录为准；（查询网页记录原截图并打印件加盖投标人鲜章）

(5) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，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；提供《投标人诚信守法承诺书》（根据格式要求内容提供）

(6) 法人代表、授权代表身份证正反面复印件；

(7) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。（根据格式提供）

(8) 投标人必须书面承诺如下内容：投标文件中所附的有关证明、证书、证件、印章、联系地址及签字盖章等材料均为真实有效的,招标人在开标结束后有权对其进行核查，如发现虚假应标与其投标文件中的描述不一，没收投标保证金，报主管部门备案并列入黑名单企业。若为中标单位的还将取消其中标资格，若已签订合同则取消合同并没收投标保证金。（格式自定）

4、熟悉本招标项目有关的各种情况

如果没有特别声明或要求，投标人被视为充分熟悉本采购项目所在地与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

5、政府采购政策优惠

关于小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位、强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的要求参与政府采购项目的政策优惠条件及要求如下：

5.1 关于小微企业、监狱企业（供应商）产品参与投标

政策优惠条件及要求：根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的要求执行。

附 1：中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）_____的_____（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

（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)

附2：中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）_____的_____（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

（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）

5.2 关于监狱企业参与政府采购优惠政策（对监狱企业视同小型、微型企业）对监狱企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

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号的要求：

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（监狱企业的证明文件格式自行拟定、投标时装订在投标文件中）

在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

5.3 残疾人就业政府采购优惠政策（残疾人福利性单位视同小型、微型企业）对残疾人福利性单位产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

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号要求：

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

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应

当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（属于残疾人福利性单位按照附件格式填写并装订在投标文件内）

附件格式：

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

5.5 关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品优惠政策：供应商所投产品属于节能清单中产品时，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单所列的节能产品。

根据财政部国家发展改革委关于印发《节能产品政府采购实施意见》的通知财库【2004】185号的要求：

节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》（中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）等网站发布），且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局、财政部、认监委《信息安全产品强制性认证目录》，并获得中国国家信息安全产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》（中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）等网站发布），且经过认证的环境标志产品。

提供的产品属于信息安全产品的，供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标，并提供有效的中国国家信息安全产品认证证书复印件。

提供的产品属于政府强制采购节能产品的，供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的节能产品认证证书复印件。

提供的产品属于优先采购环境标志产品的，供应商应当选择《环境标志产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的环境标志产品认证证书复印件。

供应商所投产品属于节能产品、信息安全产品、环境标志产品按照报价一览表格式填写正确的金额，并提供目录截图及货物产品相关的认证证书复印件。

特别声明：对于未能按照要求填写及未能提供证明资料或提供资料不完整的视同未提供。

6、磋商文件的澄清

6.1 凡参加本次招标的投标人被视为已充分认识和理解了任何与本项目有关的影响事项和困难、风险等情况。

6.2 潜在投标人如对磋商文件有疑问，应在购买磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日，按投标邀请中载明的地址，以书面形式（包括信函或传真，下同）通知到招标代理机构。招标代理机构将视情况予以澄清或修改，“以书面形式”通知所有磋商文件收受人或在网上以公示形式予以答复，并在其认为必要时，将不标明查询来源的答复告知已购买磋商文件的每一投标人。

7、磋商文件的构成

7.1 磋商文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本磋商文件包括以下内容：

- (1) 投标邀请；
- (2) 投标人须知；
- (3) 采购需求；
- (4) 评标办法及标准；
- (5) 合同文本（参考件）；
- (6) 投标文件格式要求。

7.2 投标人应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对磋商文件全面做出响应是投标人的风险。

8、磋商文件的澄清和修改

8.1 在投标截止时间前，招标采购单位无论出于何种原因，可以对磋商文件进行澄清或者修改。

8.2 采购人或者采购代理机构可以对已发出的磋商文件、资格预审文件、投标邀请书进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为磋商文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的潜在投标人；不足 5 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前，以书面形式通知所有获取资格预审文件的潜在投标人；不足 3 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交资格预

审申请文件的截止时间。同时在中国海南政府采购网上发布更正公告。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

8.3 投标人要求对磋商文件进行澄清的，均应在自磋商文件发售时间起的七个工作日内按磋商文件中的联系方式，以书面形式（包括信函、或传真、或邮箱，下同）通知招标代理机构或采购人，要求澄清。采购人或代理机构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，并在其认为必要时，将不标明查询来源的书面答复发给已取得磋商文件的每一供应商。未对采购代理机构提出书面意见，即视为接受了本磋商文件中的所有条款和规定。

8.4 在投标截止时间前，招标采购单位可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开启时间，并在磋商文件要求提交投标文件的截止时间三日前，将变更时间以书面形式通知所有购买了磋商文件的投标人，同时在网上发布变更公告。（并在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告）

8.5 供应商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

9、答疑会和现场考察

9.1 根据采购项目和具体情况，如有必要，可以组织召开启前答疑会或组织投标人对项目现场进行考察。答疑会或进行现场考察的时间，招标采购单位将以书面形式通知所有购买了磋商文件的投标人，同时在网上发布公告。

9.2 投标人考察现场所发生的一切费用由投标人自己承担。

10、投标文件的语言

投标文件及投标人与采购采购单位就有关投标的所有来往书面文件须使用中文。

11、计量单位

除技术规格及要求中另有规定外，本采购项下的投标均采用国家法定的计量单位。

12、投标货币

本次招标项目的投标均以人民币报价。

13、知识产权

投标人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。

14、投标文件的组成

投标人应按照磋商文件的规定和要求编制投标文件。投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。投标人编写的投标文件应包括下列部分：

14.1 报价部分。投标人按照磋商文件要求填写的“报价一览表”及“分项报价明细表”。投标人的报价是投标人响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

14.2 技术部分。投标人按照磋商文件要求做出的技术应答，主要是针对招标项目的技术指标、参数和技术要求做出的响应和满足。

14.3 商务部分。投标人按照磋商文件要求提供的有关资质证明文件及优惠承诺。

14.4 售后服务。投标人按照磋商文件中售后服务要求作出的积极响应和承诺。

15、投标文件格式

15.1 投标人应参考磋商文件中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

15.2 对于没有参考格式要求的投标文件由投标人自行编写。

16、投标保证金

16.1 投标保证金作为其投标的一部分，投标人必须以人民币按磋商文件要求足额缴纳投标保证金。

16.2 未按磋商文件要求在规定时间内（以保证金实际下账时间为准）交纳规定数额投标保证金的投标将被视为无效投标。

16.3 下列任何情况发生时，采购代理机构将不予退还其交纳的投标保证金：

- （1）如果投标人在磋商文件规定的投标有效期内撤回投标。
- （2）由于中标人的原因未能按照磋商文件的规定与采购人签订合同。
- （3）投标有效期内，投标人在政府采购活动中有违规、违纪和违法的行为。
- （4）由于中标人中标后不执行向招标代理机构缴纳中标服务费，投标保证金可以转为招标代理服务费的—部分，多退少补。

16.4 投标保证金退还

16.4.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，保证金支付要求见第一章。为避免资金在途不能及时到账造成投标无效，建议投标人提前在投标截止时间一个工作日前办理保证金支付手续。

16.4.2 若投标人不按规定提交投标保证金，其投标文件将被拒绝接收。

16.4.3 投标保证金的退还

（1）中标人的投标保证金在中标人与采购人签订采购合同，需送一份合同至采购代理机构后5个工作日内无息退还。

（2）落标的投标人的投标保证金将在海南琼政招标代理有限公司发出中标通知书5个工作日内无息退还。

（3）如投标保证金为海南琼政招标代理有限公司收取，则中标结果公告期满后，投标人应把投标保证金退还申请函（必须注明项目名称、金额以及退还的银行账户）传真到0898-32909053，以便办理投标保证金退还手续。

17、投标有效期（实质性要求）

17.1 本项目投标有效期为投标截止时间届满后的天数（依照投标人须知前附表约定的天数，投标有效期从提交投标文件的截止之日起算）。投标人投标文件中必须载明投标有效期，投标文件中载明的投标有效期可以长于磋商文件规定的期限，但不

得短于磋商文件规定的期限。否则，其投标文件将作为无效投标处理。

17.2 因不可抗力事件，采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的，不得再参与该项目后续采购活动，但由此给投标人造成的损失，采购人可以自主决定是否给予适当补偿。投标人同意延长投标有效期的，不能修改投标文件。

17.3 因采购人采购需求作出必要调整，采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的，不得再参与该项目后续采购活动，但由此给投标人造成的损失，采购人应当予以赔偿或者合理补偿。投标人同意延长投标有效期的，不能修改投标文件。

18、投标文件的签署和盖章

纸质投标文件的正本应打印（除证件、资料和另有规定之外），在投标人名称填写处应填写单位全称和盖鲜章，投标人法定代表人或其授权代表在需要签名处签名或盖私章；骑缝处须加盖投标人鲜章；投标文件应按照磋商文件规定要求密封递交。未按照磋商文件规定的内容要求密封、签署、盖章的投标文件在评审检查时按照无效投标处理，投标文件将被拒绝。

19、密封和标注做法

19.1 投标人应当准备投标文件正本 1 份、副本 3 份、电子版投标文件 1 份。若正本和副本、电子版投标文件有不一致的内容，以正本书面投标文件为准。

19.2 纸质投标文件正本，文字等相关材料需打印或用不褪色墨水书写，投标人的法定代表人或授权代表按磋商文件格式签字盖章。

19.3 提供与正本一致的电子版投标文件 1 份，要求 U 盘，内容包含 Word 文档格式和 PDF 格式（PDF 格式由正本签名及盖章后扫描而成），两者缺一不可。电子介质的投标文件与纸质投标文件具有同等的法律效力。

19.4 投标文件统一用 A4 幅面纸印制。

19.5 投标文件正副本都要胶装订成册，副本可由正本复印制成。

19.6 投标文件应根据磋商文件的要求制作，签署、盖章、密封和标注，内容应完整。

19.7 投标文件的打印和书写应清楚工整，任何行间插字、涂改或增删，必须由投标人的法定代表人或其授权代表签字并加盖鲜章。字迹潦草、表达不清或可能导致非唯一理解的投标文件被视为无效投标。

20、投标文件的外密封袋（箱）和标注

20.1 投标人应在投标文件的外密封袋（箱）封面上注明项目名称、项目编号、投标人名称、联系人、联系电话、日期、地址。

20.2 所有外层密封袋（箱）的封口处应粘贴牢固，并在密封口处加盖单位鲜章。

21、投标文件的递交

21.1 投标人应在磋商文件规定的投标截止时间前,法人或授权代表人凭本人身份证进场,将纸质投标文件按投标须知表规定密封后送达开启地点。投标截止时间以后送达的投标文件将被拒绝。

21.2 本次采购不接受邮寄的投标文件。

22、投标文件的修改和撤回

22.1 投标人在递交了投标文件后,可以修改或撤回其投标文件,但必须在规定的投标截止时间前,以书面形式通知招标采购代理机构。

22.2 投标人的修改书或撤回通知书,应由其法定代表人或授权代表签署并盖单位印章。修改书应按投标须知规定的密封和标注进行密封和标注,并在密封袋上标注“修改”字样。

22.3 在投标截止时间之后,投标人不得对其递交的投标文件做任何修改或撤回投标。

22.4 投标文件中如果出现计算上或累加上的算术错误,可按以下原则进行修改:

(1) 投标文件中报价一览表内容与投标文件中相应内容不一致的,以报价一览表为准;

(2) 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的,以报价一览表的总价为准,并修改单价;

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的,按照以上规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部令第87号第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

23、充分、公平竞争保障措施(实质性要求)

23.1 提供相同品牌产品处理。非单一产品采购项目中,采购人根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品。多家投标人提供的核心产品品牌相同的,视为提供相同品牌产品。本采购项目核心产品为:依照投标人须知前附表约定。

23.2 采用最低评标价法的采购项目。提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的,以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标;报价相同的,由采购人采取随机抽取方式确定一个参加评标的投标人,其他投标无效。

23.3 采用综合评分法的采购项目。提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的,按一家投标人计算,评审后得分最高的同品牌投标人获得中标供应商推荐资格;评审得分相同的,由采购人采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标供应商推荐资格,其他同品牌投标人不作为中标候选人。

23.4 利害关系供应商处理。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动。采购项目实行资格预审的,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可以参加资格预审，但只能由供应商确定其中一家符合条件的供应商参加后续的政府采购活动，否则，其投标文件作为无效处理。

23.5 前期参与供应商处理。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。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制磋商文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为磋商文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评标因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。

24、开启程序

采购人、采购代理机构应当按照政府采购法和《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部令第 74 号文）、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）等的规定组织开启程序，并采取必要措施，保证在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响开启过程和结果。

25、评标

25.1 评标工作由采购人依法组建的评标委员会（以下简称评委会）负责。

25.2 评委会严格按照相关法律法规的程序和磋商文件规定的办法及标准对投标文件进行评审。

25.3 评标过程严格保密。投标人对评委会的评标过程或合同授予决定施加影响的任何行为都可能导致其投标被拒绝。

25.4 在评标期间，评委会可要求投标人对其投标文件中非主要性的有关问题进行澄清、说明或者补正。有关澄清、说明或者补正的要求和答复应以书面形式提交。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主要性内容要求。

25.5 评委会只对确定为响应磋商文件要求的投标文件，根据磋商文件的要求采用相同的评标程序、评标办法及标准进行评价和比较。

25.6 在资格性审查、符合性审查时，如有资格性审查表、符合性审查表中之一条件不符的，投标文件将被视为资格性审查、符合性审查不合格处理（具体内容见资格性审查表、符合性审查表）。

25.7 有下列情形之一的，投标无效且将投标文件、询标记录等报同级政府采购监管部门或有关职能部门查处：

（1）未如实提供产品质量、性能等方面的缺陷或停产淘汰、债权债务、违法记录信息，影响或者可能影响中标结果的；

（2）政府采购活动中存在违法行为的；

25.8 在报价评议时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

（1）未采用人民币报价或者未按照磋商文件标明的币种报价的；

- (2) 未按照磋商文件的规定提交投标保证金或金额不足;
- (3) 投标文件未按磋商文件要求签署、盖章的;
- (4) 不具备磋商文件中规定的资格要求的;
- (5) 报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的;
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的;
- (7) 投标有效期不足的;
- (8) 单价与总价不相符, 又不接受评标委员会修正的投标总价;
- (9) 投标人未能证实其具有售后服务的能力并做出承诺的;
- (10) 评标委员会认为投标未实质性响应磋商文件的要求(如评委成员意见不统一时, 采用投票表决)。
- (11) 投标文件上授权代表签字处不是法人授权的代表所签。
- (12) 投标文件上投标代表签字处不是本代表人所签。
- (13) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的, 应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料; 投标人不能证明其报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。
- (14) 所投产品参数须明确, 不接受选择性的参数。
- (15) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

26、定标原则

根据评委会推荐的中标候选人名单, 按顺序确定中标人。

26.1 招标代理在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

26.2 采购人在收到评标报告 5 个工作日内, 按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

26.3 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按照评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人, 又不能说明合法理由的, 视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

26.4 根据采购人确定的中标人之日起 2 个工作日内, 向中标供应商发出中标通知书, 并在本项目指定发布媒体网上公告中标结果。同时向中标人发出中标通知书, 磋商文件同时公告。

26.5 评标委员会将严格按照磋商文件的要求和条件进行评标, 根据评标办法推荐出一至三人为中标候选人, 并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的中标候选人为中标人并向其授予合同。排名第一的中标候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同, 或者是评标委员会出现评标错误, 被他人质疑后证实确有其事的, 采购人将把合同授予排名第二的中标候选人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的, 采购人将把合同授予排名第三的中标候选人。采购人也可以选择重新开展

招标采购活动。

26.6 招标采购单位不退回投标文件和其他投标资料。

27、中标通知书

27.1 《中标通知书》为签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。

27.2 《中标通知书》对采购人和中标人均具有法律效力。《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

27.3 中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有政府采购法律法规规章制度规定的中标无效情形的，招标代理机构在取得有权主体的认定以后，应当宣布发出的《中标通知书》无效，并收回发出的《中标通知书》（中标人也应当缴回），依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

28、签订合同

28.1 中标人在收到采购人发出的《中标通知书》后，应在磋商文件规定的时间内与采购人签订招标合同。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

28.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对磋商文件和中标人投标文件作实质性修改。

28.3 中标人因不可抗力原因不能履行招标合同或放弃中标的，采购人可以与排在中标人之后第一位的中标候选人签订招标合同，以此类推。

28.4 中标人在合同签订之后一个工作日内，将签订的合同送招标代理机构财务科室审核。

28.5 中标方应按规定与采购人签订合同，具体事宜可由采购人与中标方友好商议后，以合同为准。

29、合同分包：（同上投标人须知前附表）

30、采购人增加合同标的权利

招标合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标投标人协商签订补充合同，但所有补充合同的金额不得超过原合同招标金额的百分之十。

32、履行合同

32.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

32.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》的有关规定进行处理。

33、验收

33.1 中标人与采购人应严格按照磋商文件中验收的标准进行验收。

33.2 中标人交货时，由采购人依据合同组织验收，如验收合格，采购人应签署《验收结算书》。

33.3 采购人应当在中标人交货后 30 个工作日内组织货物或服务的验收，无正当理由拒不验收超过 30 个工作日后，视为验收合格。

33.4 货物使用和运行 60 天后无质量问题，采购人应签署《质量验收合格证明书》。

34、废标的情形

招标采购中，出现下列情形之一的，予以废标：

- (1) 符合初审条件的投标人不足三家的；（符合相关法律法规的除外）
- (2) 出现影响招标公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算的；
- (4) 因重大变故，招标任务取消的。

(5) 对于评标过程中废标的招标项目，评标委员会应当对磋商文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

废标后，招标代理机构应在本项目信息指定发布媒体网上公告，并公告废标的详细理由。

35、投标人不得具有的情形

投标人参加投标不得有下列情形：

- (1) 提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- (3) 与招标采购单位、其他投标人恶意串通；
- (4) 向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判；
- (6) 拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。

有上述情形之一的投标人，属于不合格投标人，其投标或中标资格将被取消。

36、申请支付

36.1 货物验收合格，采购人签署《验收结算书》后，向财政部门提出支付申请。采购人采购货物的自有资金部分，由采购人直接支付给中标人。

36.2 财政部门根据采购人的支付申请，并对招标文件进行审核后，直接将货款支付给中标人。

37、质疑和投诉

37.1 质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》的规定办理：

37.2 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

37.3 供应商认为磋商文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或招标代理机构提出质疑。供应商在法定质疑期内一次性提出针对同一招标程序环节的质疑。

37.4 接收质疑函的信息见磋商文件第一章联系方式（包括信函、或传真、或邮箱，下同）。

37.5 采购人或招标代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

37.6 质疑投标人对采购人、招标代理机构的答复不满意或者采购人、招标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15个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

37.7 政府采购监督管理部门应当在收到投诉后30个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

37.8 政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知采购人暂停采购活动，但暂停时间最长不得超过30日。

37.9 投诉人对政府采购监督管理部门的投诉处理决定不服或者政府采购监督管理部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。供应商投诉：投诉受理单位：本招标项目同级财政部门，即海南省财政厅。招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，应在知道或应知道其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标代理机构提出质疑。匿名、非书面形式、7个工作日之外的质疑均不予受理。

质疑函范本

一、质疑投标人基本信息

质疑投标人：

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：

磋商文件获取日期：

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)： 鲜章：

日期：

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

.....

相关投标人：

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：

采购代理机构名称：

磋商文件公告：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):

鲜章:

日期:

38、联合体投标

38.1 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购或招标活动的，联合体任意成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

38.2 以联合体形式进行政府采购的，参加联合体的供应商均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交招标采购单位。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就招标采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

38.3 联合体中并非所有的供应商都需要资质，有一个供应商符合招标项目的资质就可以组成联合体。在联合体中，资质应当为不同类别的资质。当联合体中有同类资质的供应商，那么在确定资质等级的时候，需要按照资质等级较低的供应商来确定。

38.4 联合体投标的投标保证金可由任意一个联合体成员单位单独提交。

38.5 本项目是否接受联合体投标：同投标人须知前附表。

38、投标费用和解释权

39.1 投标人应自行承担所有与参加投标有关的全部费用，无论投标过程中的结果如何，招标代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

39.2 本磋商文件由海南琼政招标代理有限公司负责解释。

相关格式

投标人参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大事故、违法记录和没有环保类行政处罚记录声明

致：海南琼政招标代理有限公司

我公司在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大事故、违法记录（是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）和没有环保类行政处罚记录。

特此声明。

HNQZ

投标单位：_____（鲜章）

投标代表人：_____（签字）

日期：_____

投标人诚信守法承诺书

(格式内容不得修改, 否则视为无效)

我单位在参加_____ (项目名称) 的投标活动中, 郑重承诺如下:

1、我方在此声明, 本次招标投标活动中提交的所有资料都是真实、准确完整的, 如发现提供虚假资料, 或与事实不符而导致投标无效, 甚至造成任何法律和经济责任, 完全由我方负责; 我方承诺未为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务;

2、我方未被地市级及其以上行政主管部门做出取消投标资格的处罚且该处罚在有效期内的;

3、我方一旦中标, 将严格按照投标文件中所承诺的报价、质量、工期、措施、项目负责人等内容组织实施;

4、我方一旦中标, 将按规定及时与采购人签订合同;

5、我公司如果中标本项目, 对本项目提供的所有货物保证货源全新正品, 保质保量, 按时供货, 否则按合同赔偿违约金, 并自愿接受监管部门的相关处罚;

6、我方在本次投标活动中绝无资质挂靠、串标、围标情形, 若出现下列情形, 立即取消我方投标资格并承担相应的法律责任;

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装;
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出;
- (7) 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, 同时参加本项目采购活动。

投标单位: _____ (鲜章)

法定代表人: _____ (签章)

日期: _____

履约能力承诺函

致：海南琼政招标代理有限公司

本公司_____（公司名称）参加_____（项目名称）
的投标活动，现承诺：

我公司具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

投标单位：_____（鲜章）

投标代表人：_____（签字）

日期：_____

第三章 采购需求

一、用户需求

随着科技的进步和社会的发展，反映社会问题的渠道也越来越多，公众的对于遇到的问题能够及时有效的解决的需求也越来越强烈，这时候需要一个平台来整合这些渠道，满足公众的需求；同时，相关工作人员能出的问题够根据及时给与解答和处理方式，并分类统计，更能直观得将数据展示出来。

公众：只需要拨打 12345 热线电话，根据智能话务的提示进行相对应操作，就能将问题提交上去，然后最后等待问题解决；或者通过相关平台等渠道来反馈问题。公众利用文昌市 12345 热线平台自发当起社会督查员，对维护社会公平公正有很大的作用，这是深入民心的工程，有利于社会和谐发展，事关民众实实在在的利益。

相关市领导：可根据公众反映的问题和需求通过 12345 平台展现及时作出对策，更加便捷清楚的了解群众关注的问题和快速解决群众生活中遇到的问题。

处置单位：通过 12345 平台了解公众反映的问题以及结合领导作出的决策采取相应的措施。

二、业务需求

1、话务承接需求

(1) 自动语音服务功能需求：用户在拨打热线时，自动根据客户的需求提供服务。

(2) 具备客服人员在登录坐席后显示客服人员的基本信息、当日业绩和要处理及关注的信息的需求。

(3) 具备来电视图功能，群众来电进入坐席操作页面时，要显示来电人的详细信息，客服人员根据来电人的信息进行操作。

(4) 具备语音接续功能，话务员在工作期间可以进行签入/签出、示忙/示闲、整理状态、小休状态、状态设置、状态显示、会话转移/升级、电话接听/挂断等操作。

(5) 具备班长监控功能，班长坐席除可具有普通坐席功能进行一般电话接听外，还具有强插监听及业务指导功能、坐席话务状态显示等功能；负责对中心坐席进行现场实时监控以及接待升级会话，协同接待等工作。

2、话务坐席需求

按照 2021 年海南 12345 文昌分平台话务数据月均话务量，再结合人口基数及初期话务量情况，进一步分析一期和二期建设 16 个座席容量（11 个接话座席、1 个专

员座席、2 个管理座席、2 个应急座席），是否可以满足文昌 12345 分平台的话务承接需求，确保文昌 12345 分平台三期的正常运行。

三、系统功能需求：无

四、信息资源建设需求：无

五、信息共享和业务协同需求

(1) 与省 12345 总平台对接，实现数据的统一采集、分类、存储、分析和运用，建立数据交换、工单转办接口，完成 12345 平台和省直部门之间热线整合，实现与省职能部门间的工单闭环。

(2) 市县 12345 分平台与各职能单位、镇三级平台互联互通，主要包括热线数据整合、工单系统对接、知识库信息上报对接等工作。

(3) 与省 12345 热线对接，文昌分平台接收省 12345 热线平台派发的办件，并对办件进行跟踪、处理、反馈、统计和分析；同时文昌分平台将属省级平台、跨域平台职能管辖的来电诉求转派给省 12345 热线系统进行受理及承办处理。

六、网络建设和部署需求

本期文昌话务座席到省 12345 总平台采用 MSTP 专线连接，申请 2 条 10M 数据电路分别与省 12345 呼叫中心、省 12345 业务平台连接实现话务的转接和工单委派处理功能；二级分中心接入互联网申请 1 条 30 兆互联网专线连接。

七、数据资源需求：无

八、云服务需求：无

九、非功能性需求分析

1、性能需求

1、系统可靠性方面应能够连续 7×24 小时不间断工作，平均无故障时间超过 600 小时，出现故障应能及时报警，软件系统应具备自动或手动恢复措施，自动恢复时间少于 15 分钟，手工恢复时间少于 24 小时，以便在发生错误时能够快速恢复正常运行；

2、系统应有较好的兼容性，满足向下兼容的要求，软件版本易于升级，任何一个模块的维护和更新以及新模块的追加都不应影响其他模块，且在升级的过程中不影响系统的性能与运行；

3、可采用负载均衡策略，系统可承受高并发用户的访问，并且随着用户量的增长可通过简单增加硬件设备完成负载的配置，初始设计并发容量为 1000/s；

4、常规数据查询响应时间 < 2s；

- 5、模糊查询响应时间 $<3s$;
- 6、90%界面切换响应时间 $\leq 3s$, 其余 $\leq 6s$ 。

十、网络安全建设需求

1、网络安全基础设施建设需求

本次利旧原有安全设备，可以满足本次建设需求。

2、网络安全等保/分保工作需求

本项目不涉及新的业务应用系统建设，无网络安全等保需求。

3、网络安全服务需求

本项目无网络安全服务需求。

十一、效益分析

经济效益

本项目建成后，将很大程度改善为群众服务办事的条件，提高服务效率，降低行政成本，便于为老百姓办事，推动文昌市信息化的发展，维护社会稳定，有利于海南省社会经济的发展。

经济效益明显。

社会效益

本项目的建设是促进政府服务向数字政府/智慧政府转型，履行行政职能、提供公共服务的重要载体，是实现文昌市“互联网+政务”总体目标、优化发展环境、加强和创新社会管理的重要举措；是服务群众、联系群众、问计群众的有效途径；是热线服务延伸、智慧行政的重要示范。

综上所述，本项目社会效益显著。

十二、编制依据

政策法规

- 1、《国家电子政务工程建设项目项目建议书方案和投资概算编制要求》
- 2、《海南省政务信息化管理办法》（省政府令第153号）
- 3、《海南省社会治安综合治理委员会关于加强和创新社会管理的实施细则》（琼综治办[2011]47号）
- 4、《关于依托电子政务平台加强县级政府政务公开试点政府信息公开工作方案》（琼府督函[2012]2号）
- 5、关于征求《海南省政府综合服务热线12345平台建设管理实施方案（征求意见稿）》意见的函（琼政中心函〔2019〕8号）

6、《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》的通知（琼政务办〔2019〕3 号）

十三、标准与规范

本次海南省人民政府 12345 综合服务热线文昌市分平台（三期）项目项目总体建设以国家、行业相关规范和标准为设计标准及依据，具体如下：

- （1）《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）；
- （2）《信息技术软件生存周期过程》（GB/T 8566-2007）；
- （3）《软件开发与文档编制》（SJ 20778-2000）；
- （4）《计算机软件需求规格说明规范》（GB/T 9385-2008）；
- （5）《信息处理数据流程图、程序流程图、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符号及约定》（GB/T 1526-1989）；
- （6）《计算机软件测试规范》（GB/T 15532-2008）；
- （7）《计算机软件文档编制规范》（GB/T 8567-2006）；
- （8）《计算机软件测试文档编制规范》（GB/T 9386-2008）；
- （9）《信息技术软件工程术语》（GB/T 11457-2006）；
- （10）《软件工程软件测量过程》（GB/T 20917-2007）；
- （11）《信息处理-程序构造及其表示法的约定》（GB/T 13502-1992）；
- （12）《信息技术软件生存周期过程风险管理》（GB/T 20918-2007）；
- （13）《信息技术软件产品评价质量特性及其使用指南》（GB/T 16260.1-2006）；
- （14）《软件构建图形用户界面图源构件描述规范》（SJ/T 11408-2009）；
- （15）《软件构件模型》（SJ/T 11409-2009）；
- （16）《软件过程能力评估模型》（SJ/T 11234-2001）；
- （17）《软件系统验收规范》（GB/T 28035-2011）；
- （18）《建筑物电子信息工程质量验收规范》（GB/T 50343-2012）；
- （19）《信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T22239-2008）；
- （20）其他国家有关信息化建设的法规、规定、标准及相关

十四、用户项目参考清单、规格、参数、服务等需求

12345 平台运营及维护（三期）（2022 年 12 个月）

序号	采购品目名称	参考规格型号或配置参数	数量	单位	单价（元）	总价（元）	备注
一、服务团队人工成本（12 个月）							
1	项目专员	详见附表 1	1	人/年			人工成本总价是不可竞争项目，各投标单位所报的人工成本总价不得低于 1621915.85 元，否则按无效投标处理。
2	管理人员		2	人/年			
3	客服代表		11	人/年			
4	管理类成本		1	项/年			
二、链路租用（12 个月）							
1	专线	10 兆专线	1	条/年			二级分中心接入省 12345 呼叫中心
2	专线	10 兆专线	1	条/年			二级分中心接入省 12345 业务平台（省政务云）
3	专线	30 兆互联网专线	1	条/年			二级分中心接入互联网
4	电话月租费	6 部电话租金	6	部/年			按实际产生费用计算
三、运营维护（12 个月）							
1	维护服务费	针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备维保、日常巡检、程序 BUG、场地维护、故障处理及技术咨询维护等服务	1	套/年			含话务现场技术维护支撑和话务设备维保以及场地维护
2	知识库采编维	知识库采编维	1	套/年			
3	运营分析视图	运营分析及可视化展示	1	套/年			
四、呼叫中心语音资源使用费（12 个月）							
1	呼叫中心语音资源使用费	16 个坐席呼叫中心平台资源使用	1	项/年			
五、话务人员服装（12 个月）							
1	服装费	整体含春夏工作服	1	项/年			

详细附表 1（服务团队人工成本）

序号	岗位名称/类型	成本序号	分项名称	数量	备注
1	项目专员	1.1	税前工资	1	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		1.2	个人缴纳四险一金	1	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		1.3	税后工资	1	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		1.4	企业缴纳四险一金	1	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		1.5	福利待遇	1	包含全年中元旦/春节/三八/端午/中秋/生日关怀等；高温补贴；交通费；误餐费；年终奖；假日三薪（11天）等。
2	管理人员	2.1	税前工资	2	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		2.2	个人缴纳四险一金	2	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		2.3	税后工资	2	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		2.4	企业缴纳四险一金	2	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		2.5	福利待遇	2	包含全年中元旦/春节/三八/端午/中秋/生日关怀等；高温补贴；交通费；误餐费；年终奖；假日三薪（11天）等。
3	客服代表	3.1	税前工资	11	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		3.2	个人缴纳四险一金	11	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		3.3	税后工资	11	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		3.4	企业缴纳四险一金	11	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行

		3.5	福利待遇	11	包含全年中元旦/春节/三八/端午/中秋/生日关怀等；高温补贴；交通费；误餐费；年终奖；假日三薪（11天）等。
4	管理类 成本	4	生产运营费		项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。
5		5	工会费		工会费缴纳比例根据国家相关规定执行，交海南省总工会。
6		6	意外险、体检费等	14	每年意外险、体检费等。
7		7	项目运营管理费		项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。
合 计					配置人员共 14 名，含项目专员 1 名、管理员 2 名、客服代表 11 名。

特别说明：

- 1、以上采购清单中所列明的规格或技术要求，涉及的供应商或产品并非特定供应商或是特定产品，而是参照或相当于这些供应商或产品的技术标准和要求。
- 2、以上采购清单中所列明的技术参数并非固定值，而是相当于或者优于该技术参数。

十五、其它要求

- (1) 供货完成时间：依照投标人须知前附表约定的时间。
- (2) 保修期为：依照投标人须知前附表约定的时间。
- (3) 交货地点：由采购人指定地点。
- (4) 提供技术支持和服务。
- (5) 所投质量出现问题，保质期间供应商应负责三包（包修、包换、包退）。
- (6) 所投工程成品性能指标必须与中标验收所提供的成品性能指标一致。
- (7) 投标人及产品厂家必须根据所投产品及服务的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人或招标代理机构有权对中标候选人所投货物的技术指标、资质证书资料、签字、印章、地址、联系人、电话等进行核查，如发现虚假应标与其投标文件中的描述不一，采购人有权取消其中标资格，没收投标保证金，并报政府采购主管部门严肃处理。

第四章 磋商程序

一、评审原则

1、本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《两法两实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）、（财库〔2014〕214 号）政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法等法律制度以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2、本次竞争性磋商采购的评审采用综合评分法。

3、评标工作由招标代理机构负责组织，具体评标事务由招标代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济、法律等方面的专家组成。

4、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人，成立专家评审委员会，该委员会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。初步评审采取单项否决制，初步评审表（资格审查表，符合性审查表，附表 1、2）中任何一项不合格的投标人不能进入详细评审，做废标处理。只有通过初步评审的投标人才能进入详细的评审。

5、采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，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和商务、技术评估工作，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

二、磋商程序和评审方法

1、磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，如发现响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的等内容，可以要求报价人作出必要的澄清、说明或者更正。报价人的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2、磋商小组根据附表 1、2 的内容，对响应文件进行初步评审，只有通过初步评审的报价人才能继续进行磋商程序。

除符合“政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法”第三条第四项情形的，通过初步评审的报价人必须不少于 2（含）家，否则磋商失败。

另外“财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知（财库〔2015〕124 号）”采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 1 家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活

动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。请遵照执行。

3、磋商小组所有成员应当集中与单一报价人分别进行磋商。

4、磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的报价人在规定时间内提交最后报价。最后报价是报价人响应文件的有效组成部分。

已提交响应文件的报价人，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

5、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的报价人后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的报价人的响应文件和最后报价进行综合评分。

6、综合评分具体评审的内容详见（综合评分明细表）。

7、价格分计算方法：

满足磋商文件要求且最终报价最低的报价为基准价，价格分统一按照下列公式计算：价格分=（基准价 / 最终报价）×价格权值×100

如报价人满足政府采购政策优惠“关于政策性加分”规定的，应按该条规定对报价人的最终报价进行调整。

8、综合评分及其统计：磋商小组成员对各报价人评分的算术平均值为该报价人的综合评分。综合得分最高的报价人为第一中标候选报价人，综合得分次高的报价人为第二中标候选报价人，以此类推。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。

三、磋商、评审过程的保密性

1、接受报价后，直至成交报价人与采购人签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交人意见有关的内容，任何人均不得向报价人及与磋商、评审无关的其他人透露。

2、从报价递交截止时间起到确定成交报价人日止，报价人不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中，如果报价人试图在响应文件审查、澄清、比较及推荐成交报价人方面向参与磋商、评审的有关人员和采购人施加任何影响，其报价将被拒绝。

四、接受和拒绝任何或所有报价的权利

招标代理机构和采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何报价，以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有报价的权力，对受影响的报价人不承担任何责任。

五、变更技术方案的权利

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。如果报价人根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同，采购人和招标代理机构不承担任何责任。

六、评标专家在政府招标、采购活动中应当承担以下义务及遵守工作纪律：

- (1) 遵守评审工作纪律；
- (2) 评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由招标采购单位统一保管。
- (3) 评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。
- (4) 评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化磋商文件确定的评标程序、评标方法、评标因素和评标标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评标格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。
- (5) 在评标过程中和评标结束后，不得记录、复制或带走任何评标资料，除因规定的义务外，不得向外界透露评标内容。
- (6) 服从评标现场招标采购单位的现场秩序管理，接受评标现场监督人员的合法监督。
- (7) 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。
- (8) 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；
- (9) 不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- (10) 及时向监督部门报告评审过程中采购组织单位向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，供应商行贿、提供虚假材料或者串通、受到的非法干预情况等违法违规行为；
- (11) 发现磋商文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购组织单位书面说明情况；
- (12) 配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
- (13) 法律、法规和规章规定的其他义务。

初步评审表（资格审查表，符合性审查表，附表 1、2）

附表 1:

资 格 性 检 查 表

项目名称: _____

项目编号: _____

审查项目	评议内容	投标人 1	投标人 2	投标人 3
证明文件	供应商资格要求是否按磋商文件的规定提供及磋商文件规定的合格的投标人要求			
签署和盖章	是否按磋商文件的要求签署和盖章			
投标保证金	是否提交投标保证金			
结 论				

注:

- 1、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写：“合格”；只要其中有一项×/不通过的，填写“不合格”。
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委签名:

采购人代表签字:

采购人监督代表签字:

招标代理公司（盖章确认）

日 期:

附表 2:

符合性检查表

项目名称: _____

项目编号: _____

投标人	响应条件 (1-5)					结论
	是否提交投标文件、报价一览表、分项报价明细表	是否符合磋商文件的内容和签署盖章要求且内容完整无缺漏	是否符合投标报价范围	是否满足投标有效期	是否满足服务期限	
1						
2						
3						

注:

- 1、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写：“合格”；只要其中有一项×/不通过的，填写“不合格”。
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委签名:

采购人代表签字:

采购人监督代表签字:

招标代理公司（盖章确认）

日期:

综合评分明细表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	评分因素及权值	分值	评分标准
1	投标报价 (10分)	投标报价 (10分)	以本次有效的最低投标报价为基准价，投标报价得分=(基准价 / 投标报价) * 10分*100% 遵照(财库〔2020〕46号)执行可享受价格优惠政策
2	技术商务 评分 (90分)	投标人项目业绩 (10分)	2018年至今，供应商具有同类项目实施经验，每提供一个得1分，满分10分。 证明材料：提供合同关键页复印件加盖投标单位鲜章。
		投标人行业认证 资质及奖项 (16分)	1、项目管理团队中具备PMP项目管理证书或呼叫中心行业体系认证证书人员，1个得1分，最高得3分，没有不得分； 2、投标人自2017年以来，投标人所运营政务服务类项目、团队获得政府相关部门或呼叫中心行业奖项的： 1. 获得国家级奖项或荣誉的，每一个得2分，本小项最高得8分； 2. 获得省、市级奖项或荣誉的，每一个得1分，本小项最高得5分； 必须提供相关证书复印件并加盖单位鲜章，不提供不得分。
		采购需求响应情 况(18分)	根据供应商完全响应采购需求的得18分，每一项不满足要求的扣2分，分值扣完为止。
		团队建设方案 (10分)	根据供应商提供的人员管理制度进行比较赋分： 1、人员管理制度科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成，10-8分； 2、人员管理制度基本能够满足采购需要，操作性不强，7-5分； 3、人员管理制度不合理，4-1分； 4、不提供者得0分。
		薪资和绩效方案 (10分)	供应商拟投入本项目的人员薪资体系和绩效考核办法，根据四险一金、福利待遇、工资水平等进行评分： 1、薪资体系和绩效考核办法科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成，10-8分； 2、薪资体系和绩效考核办法基本能够 满足采购需要，操作性不强，7-3分； 3、薪资体系和考核办法不合理，2-1分； 4、不提供者得0分。
热线运营方案 (16分)	提供各类工作规范，包括但不限于服务用语规范，应答流程规范，设备维护规范、知识库建设规范等运营规范，保证满足采购人要求的服务指标，根据方案优劣程度评分： 1、方案考虑周全完整、详细，表述清晰完整，成效预期明显，得16-13		

			分； 2、方案合理可行，表述完整，得 12-6 分； 3、方案存在漏洞，表述简单，得 5-0 分。
		应急保障能力方案（10 分）	投标人提供应急保障方案，确保热热线运营能稳定运行，在突发事件发生时能提供应急保障服务。根据方案优劣程度进行评分，好得 10-8 分，一般得 7-3 分，不行得 2-0 分。

评委签名：

招标代理公司（盖章确认）

日 期：

HNQZ

磋商小组与供应商磋商环节记录

项目名称：12345 平台运营及维护（三期）

项目编号：HNQZ2021-10-1

磋商小组：请出示身份证。

（供应商代表出示身份证原件由磋商小组进行核验）

磋商小组：现在告知你，经过磋商小组的评审，你公司已通过本项目的初步评审。

供应商代表：谢谢！

磋商小组：你作为公司供应商代表是否完全知晓本项目磋商文件的全部内容。

供应商代表：是/否（完全知晓）

磋商小组：除响应文件约定的外，是否有关于本项目技术和服务等其他方面需要补充的。

供应商代表：

没有，完全响应本项目磋商文件。

有，具体在《竞争性磋商结果（最终报价）》中的其它承诺中有注明。

磋商小组：下一步环节将进行二次报价，作为本项目的最终报价，现在你是否需要向你公司及你公司法定代表人请示，请你做好相应准备。

供应商代表：好的，谢谢！

供应商名称：

供应商代表（签字）：

身份证号码：

磋商小组（签字）：

2021 年 月 日

第五章 合同文本（参考件）

合同编号：*****

采购合同

HNQZ

项目名称：

招标采购文件编号：

甲方（采购人）：文昌市人民政府政务服务中心

乙方（中标人）：

签订时间：2021年 月 日

甲方（采购人）：文昌市人民政府政务服务中心

地址：海南省文昌市文城镇文清大道 19 号

法定代表人/负责人：陈颖群

联系人：林灵

联系电话：18976287654

乙方（中标人）：

地址：

法定代表人/负责人：

联系人：

联系电话：

为了满足甲方更高层次的通信及政务服务需求，甲方利用乙方外包呼叫中心平台作为甲方呼叫中心（客服号码为：12345）的服务提供平台，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国电信条例》等法律法规及项目名称：（项目编号：_____）的《招标文件》、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意就乙方向甲方提供呼叫中心外包服务事宜签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

第一条 合作原则

（一）双方互相支持、优势互补、合作开发，为本项目的高效、良性运行提供全面、完善的基础。

（二）双方本着友好务实、协商互利的原则共同处理在合作过程中出现的各类问题。

第二条 合作内容

甲方依托乙方呼叫中心平台，以全外包方式委托乙方建设文昌 12345 热线呼叫中心（建设方案详见附件 1），根据甲方的业务发展情况，乙方建设内容如下：

1. 乙方提供外包呼叫中心语音平台、排队机、话路中继、座席使用软件、场地等资源，本次项目建设 8 个全外包坐席。

2. 乙方配置满足 7*24 小时服务的客服代表及运营管理人员共 14 人，并负责人员的业务培训工作，确保甲方热线正常运行。

3. 乙方提供 8 套话务坐席工作使用所需的双屏电脑、耳机、电话机等设备，2 套管理人员工作使用所需的双屏电脑，并确保运行网络畅通。

4. 乙方提供 7*24 小时运营管理和故障维护等运维团队，确保坐席和配套设备设施的稳定运行。

第三条 双方权利与义务

1、甲方权利和义务

(1) 甲方负责 12345 业务运行管理工作，建设工作规程、工单承办办法等规章、机制并组织各承办单位按章执行。同时，对乙方外包服务工作享有考核权。

(2) 甲方负责协助乙方进行客户服务代表的培训、业务管理工作。

(3) 甲方应在建设呼叫中心的过程中积极配合并提供必要的支持。

(4) 甲方对乙方提供的电信服务质量具有知情权、质疑权。

(5) 甲方对乙方的通信网络结构及设施应有必要的保密措施，不向第三方（不含与甲方合作者）提供设备的种类、型号等相关资料。

(6) 应当具备签订和履行本合同的主体资格和业务资质，并向乙方提供相关证明材料进行备案，包括但不限于营业执照、呼叫中心从事的相关业务领域的经营许可或资质证明等。上述资料发生变更时，甲方应及时进行变更并向乙方提供变更后的证明材料进行备案。甲方保证所提供的资料真实、准确、完整和有效。

(7) 甲方应按时足额缴纳本合同项下服务费用。

(8) 如乙方或其上级公司、国家相关部门对呼叫中心管理政策进行调整，需要甲方补充相关开通资料、资质证明材料、变更或终止本合同、重新签订合同及其他事宜，甲方应给予全面配合。

2、乙方权利和义务

(1) 乙方负责文昌 12345 热线呼叫中心的建设，按甲乙双方商定的进度严格落实。

(2) 乙方负责通过网络、现场等方式进行服务团队的招聘工作，确保上岗人员满足 12345 热线呼叫中心工作要求。

(3) 乙方负责对服务团队人员开展岗前、岗中集中或一对一的业务知识、服务技能培训及业务能力考核，确保上岗人员能独立、准确处理 12345 热线服务工作。

(4) 乙方负责服务团队人员管理及工资发放等相关方面工作，同时应当将工作

情况及时向甲方反馈，接受甲方的监督和考核。

(5) 乙方设置专职客户经理和 7*24 小时值电话（10000+9），为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务。

(6) 乙方负责系统平台和相关电路的建设，外包呼叫中心话务座席计算机终端、机房、内部网络、网络连接，负责座席功能软件的安装、调试工作，负责客服代表及管理人員的呼叫中心业务培训、管理工作，保证甲方呼叫中心的正常使用。

(7) 在合同有效期内乙方应确保外包呼叫中心平台与相关设备、线路正常运行，若因乙方外包呼叫中心平台升级等原因影响到甲方呼叫中心运行的，乙方应最迟提前 24 小时通知甲方，并帮助甲方进行呼叫疏忙，确保甲方呼叫中心中断时间最短。

(8) 甲方的本地坐席会随着乙方外包呼叫中心平台的升级而升级，若甲方呼叫中心的服务影响乙方的网络接通率或甲方呼叫中心的用户接通率达到 80%以下（乙方应提供具体的测试报告）时，乙方应主动向甲方建议增加坐席数量。

(9) 乙方负责提供话务服务，负责客服代表的培训、管理、薪资支付及社会保险的缴纳。

(10) 因技术、设备或国家政策因素等原因，乙方有权对电信业务的服务功能、操作方法、计费方式、计费模式、业务号码等作出修改、调整，但应提前[七]个工作日将修改或调整的相关内容书面通知甲方，并经甲方确认后方进行相关修改、调整。

(11) 乙方有义务向甲方介绍各类新业务。

(12) 乙方有义务向甲方提供大客户的一切同等服务，对甲方所需的关于文昌 12345 分平台工作的相关数据乙方要及时提供。

第四条 考核内容

甲方对乙方全年的外包服务情况按照《文昌 12345 热线运营考核标准》（附件 2）进行具体运行项目的考核。

第五条 合同有效期及费用支付

1、合同有效期

本合同自双方签字盖章之日起生效，本项目有效期自 年 月 日至 年 月 日止，为期____个月。

2、费用支付

本次项目外包服务费用总金额（含税价）为人民币_¥_____元，大写_____，合同签订后 15 日内，甲方向乙方支付本次项目费用总金额的 90%，即人民币_¥_____元，大写_____。剩余 10%的服务费用，即人民币_¥_____元，

大写_____作为绩效考核金额，由甲方在本合同到期前 1 个月内根据考核结果一次性支付给乙方。

合同总价明细如下：

序号	项 目	金额（人民币元）	备注
	合计		

(3) 乙方提根据确定金额足额开具有效发票。

(4) 收款方、出具发票方、合同乙方必须一致。

甲方账号信息：

名 称：文昌市人民政府政务服务中心

税 号：12468875780737299R

开户行：中国农业银行文昌市支行营业部

账 号：21323001040008672

乙方账号信息：

名 称：

税 号：

开户行：

账 号：

第六条 运维服务

乙方需确保甲方 12345 热线的稳定运行，接到障碍申告，维护人员在接报后需立即响应，一般故障在 2 小时内处理完毕，重大故障在 8 小时内处理完毕，电话单机障碍修复时间不超过 24 小时，专线障碍修复时间不超过 24 小时，数据通信障碍修复不超过 24 小时。

第七条 保密条款

1. 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

2. 本保密条款在本合同有效期内及本合同终止后 [2] 年之内持续有效。

第八条 违约责任

1. 甲方违反本合同的约定，乙方可暂停或终止提供服务，直至解除本合同，且不承担违约责任。给乙方造成损失的，甲方应予赔偿。

2. 如甲方逾期付费，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的万分之一支付违约金。逾期付费累计超过[30]日的，乙方有权暂停向甲方提供服务；暂停服务[60]日内仍未补交欠费和违约金的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。

3. 如甲方在本合同服务期限未满时退订业务，应按本合同所列的提前退订业务的标准资费（本合同未列明的按照本合同签订时乙方在售的该等业务的标准资费）和优惠资费之间的差额，补齐甲方实际使用期限内已享受的优惠，并应支付本合同剩余未履行期间该等提前退订业务的服务费用总额的[5]%作为违约金。

4. 在满足开通条件的情况下，乙方如确因自身原因，不能在本合同约定的开通时限内开通服务，则每逾期一日按照所收取的一次性费用的[分之一]的标准作为给甲方的赔付，并在首月的月服务费中直接抵扣，赔付金额最多不超过该服务项目对应的月服务费。如逾期[90]日仍不能开通，则甲方有权解除本合同。

5. 无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方或乙方下属机构对因本合同项下行为而导致的甲方或甲方下属机构可得利益损失、商业信誉损失以及数据丢失或损坏等其他损失不承担责任。

第九条 法律适用和争议解决

1. 本合同适用中华人民共和国法律。

2. 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

（1）将该争议提交[海南]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[海南省海口市]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

（2）向[乙方]所在地有管辖权的人民法院起诉。

3. 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其他部分。

第十条 不可抗力及免责

1. 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规、规章或其他规范性文件规定变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、无线信号被他人干扰等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，

受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后十五日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

2. 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任，但乙方应提前通知甲方。

第十一条 附则

1. 本合同一式捌份，甲方双方各执叁份，招标代理机构及财政采购监管部门各执壹份。

2. 本合同附件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

本合同相关附件如下：

附件 1：项目建设方案

附件 2：文昌 12345 热线运营考核标准

附件 3：网络信息安全承诺书

附件 4：中标通知书

附件 5：中标清单

3. 有关本合同未尽事宜，双方应本着平等互利和相互信任的原则友好协商解决。

甲方：

法定代表人或授权代表签字：

签订日期： 年 月 日

乙方：

法定代表人或授权代表签字：

签订日期： 年 月 日

以上为本次招投标合同基本框架，具体以签订合同为准

本项目经海南琼政招标代理有限公司依政府采购程序组织招标，合同主要条款 内容与招、投标文件的内容一致。

招标代理机构：海南琼政招标代理有限公司（盖章）

日期：2020 年 月 日

合同通用条款

1、定义

本合同下列术语应解释为：

(1)“合同”系指甲方（或需方）和乙方（或供方）（以下简称合同双方）签署的、合同格式中列明的合同双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

(2)“合同价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

(3)“货物（含软件及相关服务）”系指乙方按合同要求，须向甲方提供的一切设备、机械、仪器、备件、工具、技术及手册等有关资料。“工程”系指按合同要求进行施工。

(4)“服务”系指根据合同规定乙方承担与供货有关的所有辅助服务，如运输、保险以及其它的服务，如安装、调试、提供技术援助、培训及其他类似的义务。

(5)“甲方”系指购买货物（含软件及相关服务）的单位。

(6)“乙方”系指根据合同规定提供货物（含软件及相关服务）和服务的制造商或代理商。

(7)“现场”系指将要进行货物（含软件及相关服务）安装和调试的地点。

2、技术规范

提交货物（含软件及相关服务）的技术规范应与采购文件的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标/响应文件的技术、商务响应表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3、专利权

乙方须保障甲方在使用该货物（含软件及相关服务）或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权、版权、专有技术等权利的指控。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切损失和费用。

4、包装要求

4.1 除合同另有规定外，乙方提供的全部货物（含软件及相关服务），均应采用相应的标准保护措施进行包装，使包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物（含软件及相关服务）安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物（含软件及相关服务）锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5、装运标志

5.1 乙方应在每一包装箱邻接的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

- (1) 收货人
- (2) 合同号
- (3) 装运标志
- (4) 收货人代号
- (5) 目的地
- (6) 货物（含软件及相关服务）名称、品目号和箱号
- (7) 毛重 / 净重
- (8) 尺寸（长 X 宽 X 高，以厘米计）

5.2 如果货物（含软件及相关服务）单件重量在两吨或两吨以上，乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标志标明“重心”和“吊装点”，以便装卸和搬运。根据货物（含软件及相关服务）的特点和运输的不同要求，乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“勿倒置”、“防潮”等字样和其他适当的标记。

5.3 因缺少装运标志或者装运标志不明确导致货物在运输、装卸过程中产生的损失，乙方应承担相应的过错责任。

6、交货方式

6.1 交货方式一般为下列其中一种，具体在合同专用条款中规定。

6.1.1 现场交货：乙方负责办理运输和保险，将货物（含软件及相关服务）运抵现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。所有货物（含软件及相关服务）运抵现场的日期为交货日期。

6.1.2 工厂交货：由乙方负责办理运输和保险事宜。运输费和保险费由甲方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

6.1.3 甲方自提货物（含软件及相关服务）：由甲方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

6.2 乙方应在合同规定的交货期前 30 天以电报、传真或电传形式将合同号、货物（含软件及相关服务）名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积（立方米）和备妥交货日期通知甲方。同时乙方应用挂号信将详细交货清单一式六份包括合同号、货物（含软件及相关服务）名称、规格、数量、总毛重、总体积（立方米）、包装箱件数和每个包装箱的尺寸（长 X 宽 X 高）、单价、总价和备妥待交日期以及对货物（含软件及相关服务）在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知甲方。

6.3 在现场交货和工厂交货条件下，乙方装运的货物（含软件及相关服务）不应超过合同规定的数量或重量。否则，乙方应对超运部分的数量或重量而引起的一切后果负责。

7、装运通知

现场交货或工厂交货条件下的货物（含软件及相关服务），在乙方已通知甲方货物（含软件及相关服务）已备妥待运输后 24 小时之内，乙方应将合同号、货名、数

量、毛重、总体积（立方米）、发票金额、运输工具名称及启运日期，以电报、传真或电传通知甲方，同时乙方应按产品种类做好运输包装，禁止通过产品混包进行运输。如因乙方延误将上述内容用电报、传真或电传通知甲方，由此引起的一切损失应由乙方负担。

8、保险

如果货物（含软件及相关服务）是按现场交货方式报价的，由乙方办理货物（含软件及相关服务）运抵现场这一段的保险，保险以人民币按照发票金额的 110% 投保“一切险”，保险范围包括乙方承诺装运的货物（含软件及相关服务）；如果货物（含软件及相关服务）是按工厂交货或甲方自提货物（含软件及相关服务）方式报价的，其保险由甲方办理。

9、付款方式

付款方式见合同专用条款。

10、技术资料

合同项下技术资料（除合同专用条款规定外）将以下列方式交付：

10.1 合同生效后 60 天之内，乙方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和服务手册等交给甲方。

10.2 另外一套完整的上述资料应包装好随每批货物（含软件及相关服务）一起发运。

10.3 如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，乙方将在收到甲方通知后 3 天内将这些资料免费交给甲方。

11、质量保证

11.1 乙方应保证货物（含软件及相关服务）是全新的，未使用过的，是用一流的工艺和最佳材料制造而成的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证所提供的货物（含软件及相关服务）经正确安装、正常运转和保养在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物（含软件及相关服务）质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何不足或故障负责。

11.2 根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门检验结果，或者在质量保证期内，如果货物（含软件及相关服务）的数量、质量或规格与合同不符，或证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应在一个月以内以书面形式通知乙方，提出索赔。

11.3 乙方在收到通知后三十天内应免费维修或更换有缺陷的货物（含软件及相关服务）或部件，并无偿为甲方提供替代产品。

11.4 如果乙方在收到通知后三十天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

11.5 除合同专用条款规定外，合同项下货物（含软件及相关服务）的质量保证

期为自货物（含软件及相关服务）通过最终验收起 12 个月。

12、检验及安装

12.1 在交货前，制造商应对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明货物（含软件及相关服务）符合经国家消防装备质量监督检验中心认证或合同规定的证书。该证书将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验，最终检验由国家消防装备质量检测中心检测或相关机构出具的检验报告为准。制造商检验的结果和细节应在证书中加以说明。

12.2 货物（含软件及相关服务）运抵现场后，甲方将对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、数量和重量进行检验，并出具验收意见。如发现货物（含软件及相关服务）的规格或数量或两者都与合同不符，甲方有权在货物（含软件及相关服务）运抵现场后 90 天内，根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的检验证书向乙方提出索赔，检测费用由供应商负责，除责任由保险公司或运输部门承担的之外，同时甲方有权单方终止执行合同。

12.3 如果货物（含软件及相关服务）的质量和规格与合同不符，或在第 11 条规定的质量保证期内证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料，甲方将有权向乙方提出索赔。

12.4 甲方有权提出在货物（含软件及相关服务）制造过程中派人到制造厂进行监造，乙方有义务为甲方监造人员提供方便。

12.5 制造厂对所供货物（含软件及相关服务）进行机械运转试验和性能试验时，必须提前通知甲方。

12.6 货物（含软件及相关服务）的安装按采购文件要求进行。

13、索赔

13.1 除责任应由保险公司或运输部门承担的之外，甲方有权根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的商检证书向乙方提出索赔。

13.2 在第 11 条和第 12 条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责任，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：

（1）乙方同意退货，并按合同规定的同种货币将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物（含软件及相关服务）所需的其它必要费用。

（2）根据货物（含软件及相关服务）的低劣程度、损坏程度以及甲方遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物（含软件及相关服务）的价格。

（3）用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物（含软件及相关服务）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，乙方应按合同第 11 条规定，相应延长修补或被更换部件或

货物（含软件及相关服务）的质量保证期。

13.3 如果在甲方发出索赔通知后 30 天内，乙方未能答复，上达索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方同意的更长时间内，按照第 13.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从已付款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

14、拖延交货

14.1 乙方应按照合同专用条款中规定的交货期交货和提供服务。

14.2 如果乙方毫无理由地拖延交货达 1 个月以上的，将受到以下制裁：加收违约损失赔偿和 / 或终止合同。

14.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应进行分析，可通过修改合同，酌情延长交货时间。

15、违约赔偿

除第 16 条规定的不可抗力外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可从货款中扣除违约赔偿费，赔偿费应按每周迟交货物（含软件及相关服务）或未提供服务交货价的 1% 计收。但违约损失赔偿费的最高限额为迟交货物（含软件及相关服务）或没有提供服务的合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。甲方有权终止合同，并按合同约定及法律规定追究乙方的违约责任。

16、不可抗力

16.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

16.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报、传真或电传通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用特快专递寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

17、税费

17.1 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担。

17.2 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

17.3 在中国境外发生的与执行本合同有关的一切税费均由乙方承担。

18、仲裁

18.1 买卖双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，任何一方均可按“中华人民共和国民法典”规

定提交调解和仲裁。

18.2 仲裁裁决应为终局裁决，对双方均具有约束力。

18.3 仲裁费除仲裁机构另有裁决外应由败诉方负担。

18.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，合同其它部分继续执行。

19、违约终止合同

19.1 乙方有下列违约情况之一，并在收到甲方违约通知后的合理时间内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失，甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出索赔。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延期的限期内提供全部或部分货物（含软件及相关服务）；

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

19.2 在甲方根据第 20 条规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方式购买与未交货物（含软件及相关服务）类似的货物（含软件及相关服务），乙方应对购买类似货物（含软件及相关服务）所超出的费用负责。而且乙方还应继续执行合同中未终止的部分。

20、破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同，该终止合同以不损害或影响甲方已经采取或将采取补救措施的权利。

21、转让与分包

21.1 未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

21.2 对投标中没有明确分包的合同，乙方应书面通知甲方本合同中将分包的全部分包合同，在原投标/响应文件中或后来发出的分包通知均不能解除乙方履行本合同的义务。

22、适用法律

本合同应按中华人民共和国的法律进行解释。

23、合同生效及其它

23.1 合同在双方签字盖章后生效。

23.2 如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议并经采购单位鉴证，该协议将作为本合同的一个组成部分。

备注：合同通用条款与合同专用条款不一致的，以合同专用条款为准。

第六章 投标文件格式要求

请投标人按照以下文件要求的格式、内容制作投标文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价及响应：

封面

1、报价一览表

1.1 分项报价明细表

2、投标函

3、法人授权委托书

4、供应商资格要求

5、联合投标协议书（不接受联合体）

6、投标人基本情况

7、投标人认为需要提供的其它资料

8、采购需求响应表

9、最终报价（磋商结束后现场填写）

注：以上材料证件均需要加盖鲜章

封面

项目名称：12345 平台运营及维护（三期）

项目编号：HNQZ2021-10-1

采购人：文昌市人民政府政务服务中心

招标代理机构：海南琼政招标代理有限公司

HNQZ
投标文件

投标人（鲜章）：_____

投标代表人：_____

联系电话：_____

日期：2021 年 月 日

1、报价一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

列名称	列内容
投标单位名称	
投标报价（小写）	
投标报价（大写）	
服务期限	
投标有效期	

交货地点：用户指定地点

投标单位：_____（鲜章）

投标代表人：_____（签字）

日期：_____

注：①投标报价应包括磋商文件所规定的招标范围的全部内容；投标总金额包括本招标书中要求的所有货物和服务的费用，包含运输、保险、税收等相关费用，招标方不再进行二次投入，请投标方注意。

②本项目投标总报价超过采购预算的将视为无效投标。

1.1 分项报价明细表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	采购品目名称	参考规格型号或配置参数	数量	单位	单价(元)	总价(元)	备注
一、服务团队人工成本（12个月）							
1	项目专员	详见附表1	1	人/年			人工成本总价是不可竞争项目，各投标单位所报的人工成本总价不得低于1621915.85元，否则按无效投标处理。
2	管理人员		2	人/年			
3	客服代表		11	人/年			
4	管理类成本		1	项/年			
二、链路租用（12个月）							
1	专线	10兆专线	1	条/年			二级分中心接入省12345呼叫中心
2	专线	10兆专线	1	条/年			二级分中心接入省12345业务平台（省政务云）
3	专线	30兆互联网专线	1	条/年			二级分中心接入互联网
4	电话月租费	6部电话租金	6	部/年			按实际产生费用计算
三、运营维护（12个月）							
1	维护服务费	针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备维保、日常巡检、程序BUG、场地维护、故障处理及技术咨询维护等服务	1	套/年			含话务现场技术维护支撑和话务设备维保以及场地维护
2	知识库采编维	知识库采编维	1	套/年			
3	运营分析视图	运营分析及可视化展示	1	套/年			
四、呼叫中心语音资源使用费（12个月）							
1	呼叫中心语音资源使用费	16个坐席呼叫中心平台资源使用	1	项/年			
五、话务人员服装（12个月）							
1	服装费	整体含春夏工作服	1	项/年			

投标单位：_____（鲜章）

投标代表人：_____（签字）

日期：_____

注：①投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价，否则作无效投标处理。

②“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“报价一览表”报价合计相等。

HNQZ

详细附表 1（服务团队人工成本）

序号	岗位名称/类型	成本序号	分项名称	数量	备注
1	项目专员	1.1	税前工资	1	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		1.2	个人缴纳四险一金	1	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		1.3	税后工资	1	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		1.4	企业缴纳四险一金	1	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		1.5	福利待遇	1	包含全年中元旦/春节/三八/端午/中秋/生日关怀等；高温补贴；交通费；误餐费；年终奖；假日三薪（11天）等。
2	管理人员	2.1	税前工资	2	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		2.2	个人缴纳四险一金	2	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		2.3	税后工资	2	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		2.4	企业缴纳四险一金	2	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		2.5	福利待遇	2	包含全年中元旦/春节/三八/端午/中秋/生日关怀等；高温补贴；交通费；误餐费；年终奖；假日三薪（11天）等。
3	客服代表	3.1	税前工资	11	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		3.2	个人缴纳四险一金	11	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行
		3.3	税后工资	11	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		3.4	企业缴纳四险一金	11	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行

		3.5	福利待遇	11	包含全年中元旦/春节/三八/端午/中秋/生日关怀等；高温补贴；交通费；误餐费；年终奖；假日三薪（11天）等。
4	管理类 成本	4	生产运营费		项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。
5		5	工会费		工会费缴纳比例根据国家相关规定执行，交海南省总工会。
6		6	意外险、体检费等	14	每年意外险、体检费等。
7		7	项目运营管理费		项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。
合 计					配置人员共 14 名，含项目专员 1 名、管理员 2 名、客服代表 11 名。

HNQZ

2、投 标 函

致：海南琼政招标代理有限公司

根据贵司_____（项目名称）（项目编号为_____）的投标邀请函，正式授权下述签字人_____（姓名）代表投标人_____（投标单位名称），提交投标书正本 1 份，副本 3 份，电子版一份。根据此函，我们宣布同意如下：

1、我方是符合《政府采购法》第 22 条规定的供应商，并严格遵守《政府采购法》第 77 条的规定。

2、我方接受磋商文件的所有条款和规定。

3、我方同意按照磋商文件第二章“投标人须知”的规定，本投标文件的有效期为从投标截止日期起计算的90 天，在此期间，本投标文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。

4、如果在开启后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

6、我们同意提供贵单位要求的有关本次投标的所有资料或证据。

7、如果我方中标，我们将根据磋商文件的规定严格履行自己的责任和义务。

8、如果我方中标，我方将支付本次招标的服务费。

9、如果我方中标，我方将根据磋商文件的规定时间内签订合同。

10、我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

11、我方在参与投标前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权力。

投标人名称：_____（鲜章）

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

开户名：_____

开户行：_____

账号：_____

授权代表（签字）：_____

职务：_____

日期：____年__月__日

3、法人授权委托书

致：海南琼政招标代理有限公司

本授权书声明：

委托人：(单位名称) _____

地 址：_____ 法定代表人：_____

受托人：姓名_____ 性别：_____ 出生日期：____年__月__日

所在单位：_____ 职务：_____

身 份 证：_____ 联系方式：_____

兹委托受托人_____代表我方参加海南琼政招标代理有限公司组织的
12345 平台运营及维护（三期）（项目名称）项目的招投标活动，并授权其全权办理
以下事宜：

- 1、参加投标活动；
- 2、出席开启评标会议；
- 3、签订与中标事宜有关的合同；
- 4、负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我方均予以承
认。受托人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

委托单位名称：_____(鲜章)_____

法定代表人：_____(签章)_____

受托人：_____(签名)_____

_____年____月____日

注：法人当代表参加的不需提供

4、供应商资格要求

根据磋商文件的要求提供

HNQZ

5、联合投标协议书（不接受联合体）

（本项目不接受联合体投标）

HNQZ

6、投标人基本情况

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			邮箱		
法定代表人	姓名			技术职称		
技术负责人	姓名			技术职称		
成立时间				员工总人数：		
企业资质等级	其中			注册工程师		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技工		
经营范围						
备注						

7、投标人认为需要提供的其它资料

HNQZ

8、采购需求响应表

致文昌市人民政府政务服务中心：

我公司已认真阅读磋商文件中“采购需求”中的所有条款，对用户需求的内容要求了解清晰，若我公司在本次投标中中标，将按照“采购需求”的服务要求的响应情况为招标人提供相应的产品及优质的服务。

序号	需求内容名称	招标文件条目号	招标文件中的要求	投标人的响应要求	偏离	说明
1						
2...						

说明：若投标人响应要求有偏离的，将相应偏离情况填写到《采购需求响应表》。若不填写该表（空白），或填写“无偏离”，则表示完全满足用户需求书的要求；若投标人对本项目存在负偏离（不满足要求）的，请填写在偏离表中。

投标单位：_____（鲜章）

投标代表人：_____（签字）

日期：_____

9、投标人最终竞争性磋商报价表

项目名称	12345 平台运营及维护（三期）
项目编号	HNQZ2021-10-1
投标最终报价总计（元）	（小写）：¥
	（大写）：人民币
其它承诺	

投标单位全称：_____

投标代表人签名并按上手印：_____

评委签名：

采购人代表签字：

采购人监督代表签字：

招标代理公司（盖章确认）

日 期：2021 年 月 日

注：此表作为竞争性磋商招标第二次报价表，待初审结束、磋商谈判后，授权代表现场签名并按上手印，进行开标现场竞争性磋商第二次报价。