



柳 州 鑫 顺 招 标 有 限 公 司

招 标 文 件

项目名称：柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目

项目编号：LZZC2025-G3-991090-LZXS

采 购 人：柳州市 12345 政务服务热线管理中心

采购代理机构：柳州鑫顺招标有限公司

2025 年 12 月

目 录

第一章 招标公告
第二章 采购需求
第三章 投标人须知
第四章 评标方法及评标标准
第五章 拟签订的合同文本

第一章 招标公告

项目概况

柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目的潜在投标人应在广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 获取(下载)招标文件，并于 2025 年 月 日 9 时 20 分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：LZZC2025-G3-991090-LZXS

项目名称：柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目

预算总金额(元)：2466000

采购需求：

标项名称：柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目

数量：1

预算金额(元)：2466000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维一项，为柳州市 12345 政务服务便民热线提供呼叫接入系统、日常技术支持、呼叫中心应急响应支撑、定制化服务、定制化对接服务等技术服务。具体内容详见招标文件第二章《采购需求》。

最高限价(如有)：/

合同履约期限：合同签订之日起 30 天内提供采购需求中全部服务内容；服务期限 1 年。

本项目(否)接受联合体投标。

备注：本项目为线上电子招标项目，采用远程异地评标，有意向参与本项目的供应商应当做好参与全流程电子招投标交易的充分准备。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业采购的项目，监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业；中小企业须符合本项目采购标的所属行业对应的企业划分标准；
3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2025 年 月 日至 2025 年 月 日，每天上午 08:00-12:00；下午 12:00-17:30(北京时间，法定节假日除外)。

地点：广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>)

方式：网上下载。本项目不发放纸质文件，供应商应自行在广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 下载招标文件(操作路径：登录“广西政府采购云平台” -

项目采购-获取采购文件-找到本项目-点击“申请获取采购文件”），电子投标文件制作需要基于广西政府采购云平台获取的招标文件编制。

售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标地点（网址）：广西政府采购云平台（<https://login.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/user-login/#/login>）（投标人应当在提交投标文件截止时间前完成电子投标文件的传输提交，提交截止时间前可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。提交投标文件截止时间前未完成传输的，视为撤回电子投标文件。提交投标文件截止时间后提交的电子投标文件，及未按规定编制并加密的电子投标文件，将被广西政府采购云平台拒收。）

开标时间：2025年月日9时20分

开标地点：广西政府采购云平台

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、投标保证金（人民币）：无。

2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

3、根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定，对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

4、网上查询地址：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西政府采购网（zfcg.gxzf.gov.cn）、柳州市政府采购网（zfcg.lzscz.liuzhou.gov.cn）。

5、本项目需要落实的政府采购政策：

- (1) 政府采购促进中小企业发展。
- (2) 政府采购支持采用本国产品的政策。
- (3) 政府采购促进残疾人就业政策。
- (4) 政府采购支持监狱企业发展。

6、投标注意事项：

(1) 投标文件提交方式：本项目为全流程电子化政府采购项目，通过广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 实行在线电子投标，各供应商通过新平台参与政府采购项目投标需下载使用新版客户端，新版客户端下载路径：广西政府采购网（访问地址 <http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）一办事服务一下载专区。原在政采云平台注册的临时供应商需在新平台启用后重新注册登记。按照本项目招标文件和广西政府采购云平台的要求编制、加密后在投标截止时间前通过网络上传至广西政府采购云平台，供应商在广西政府采购云平台提交电子版投标文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。

(2) 供应商应及时熟悉掌握电子标系统操作指南（见广西政府采购云平台电子卖场首页右上角—服务中心—帮助中心—项目采购）：<https://helpcenter.zcygov.cn/document/#/document/dashboard?siteCode=gx>；及时完成 CA 申领和绑定（见广西壮族自治区政府采购网—办事服务一下载专区—CA 证书申请操作指南）。

(3) 未进行网上注册并办理数字证书（CA 认证）的供应商将无法参与本项目政府采购活动，潜在供应商应当在投标截止时间前，完成电子交易平台上的 CA 数字证书办理及投标文件的提交。完成 CA 数字证书办理预计 7 日左右，投标人只需办理其中一家 CA 数字证书及签章，建议各投标人抓紧时间办理。

(4) 为确保网上操作合法、有效和安全，请投标人确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章，妥善保管 CA 数字证书并使用有效的 CA 数字证书参与整个采购活动。

注：投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、递交，投标截止时间前可以补充、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、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件，广西政府采购云平台将予以拒收。

7、CA 证书在线解密：供应商投标时，需携带制作投标文件时用来加密的有效数字证书（CA 认证）登录广西政府采购云平台电子开标大厅现场按规定时间对加密的投标文件进行解密，否则后果自负。

8、投标人在使用广西政府采购云平台参与投标过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电广西政府采购云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：柳州市 12345 政务服务热线管理中心

地址：柳州市潭中东路 66 号桂中大厦三楼东侧三楼

项目联系人：周密

项目联系方式：0772-2636309

2. 采购代理机构信息

名称：柳州鑫顺招标有限公司
地址：柳州市潭中中路 6 号 4 栋 2 楼
项目联系人：梁觉文
项目联系方式：0772-2611589。

第二章 采购需求

说明：

- 1、本采购需求中标注▲号的部分为实质性要求，必须实质性响应，否则投标无效。
- 2、技术要求评审中非实质性要求，允许负偏离的条款数为 4 项，商务要求不允许偏离。
- 3、本采购项目所属行业为：软件和信息技术服务业

一、技术要求			
序号	服务类别及名称	数量	技术服务要求
(一) 通讯资源服务			
1	呼叫接入系统	1 套	<p>▲ (一) 系统架构</p> <p>1. 按照分级运营的整体思路配套提供呼叫中心平台，同时兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。</p> <p>2. 能够与运营商的电话交换网络无缝连接，集成为自治区政务服务呼叫中心统一平台，该平台为能力开放平台，同时具备语音中继能力和呼叫系统功能，在全区任意地点，只要连接网络则可部署运营中心或者运营分中心。</p> <p>3. 政务服务呼叫中心统一平台具备话务智能分配功能，可按呼入的属地或代表号直接将话路智能分配给对应的运营中心。</p> <p>▲ (二) 话务智能分配功能</p> <p>1. 政务服务呼叫中心统一平台具备话务智能分配功能，可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应坐席职场，甚至是专席。</p> <p>2. 具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职坐席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</p> <p>3. 可按各级运营中心分配外呼号码，地市级运营中心话务员进行回访则使用当地运营中心的主叫号进行外呼。</p> <p>▲ (三) 权限分配</p> <p>可按多租户的形式进行建设，使用政务服务呼叫中心统一平台的各级运营中心可按各运营中心当地实际情况配置相应的话务队列，语音导航和非工作时间提醒等。</p> <p>▲ (四) 呼叫系统功能</p> <p>除上述功能外，政务服务呼叫中心统一平台还需具</p>

			<p>备目前呼叫中心行业标准的呼叫中心功能模块。功能模块如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 呼叫中心平台 <p>包括话务员签入/签出、显示主叫号码，座席转接、外线转接拨打、三方通话、置忙/置闲切换、保持/拾回、拦截恶意号码、通话录音、软摘机/挂机、监听/插话等功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 自动语音导航 IVR 模块 <p>系统提供自动语音导航，市民拨打 12345 等热线号码进入平台后，可通过按键的方式实现与系统进行语音按键交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组坐席服务。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 人工受理模块 <p>包括电话受理、自动保存电话受理记录、播放/下载通话录音等功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 系统维护 <p>现场管理（包括坐席监控、坐席工作情况、坐席工作日志）；通话管理（包括通话记录查询、未接来电查询、电话留言查询、漏话查询）；报表统计（支持按日、按周、按月颗粒度统计，包括每日运营情况、坐席服务水平、整体话务分析、分时话务分析、技能组话务统计、坐席话务统计、客户满意率分析、漏话统计、客户留言统计、未接来电统计）；管理（包括坐席管理、技能组管理、角色管理、黑名单管理）。</p> <p>（五）接口标准</p> <p>呼叫中心平台具备完善的标准的话务接口与自治区 12345 热线业务进行无缝对接。将来随着技术的进步与引入的其他功能插件对接，如与话务机器人系统、语义识别系统等可以支持进行二次开发对接。</p> <p>▲（六）坐席数量要求</p> <p>本期提供不少于 130 个语音工号，提供 130 路媒体网关资源的使用授权，满足 168 路话务并发（语音中继线路不少于 260 线）、满足 260 路 IVR 语音并发、满足 130 路三方通话，后期可根据需求无缝扩容。</p> <p>（七）包含热线呼出话费</p> <p>供应商需提供 1 套呼叫接入系统的使用权，根据以上要求提供通讯资源服务。</p>
2	通信专线	1 条	1 条 100M 网络专线，从柳州市 12345 热线运营场地地点到自治区 12345 政务服务便民热线平台部署地点（自治区）的浪潮云（跨市长途）。
（二）技术支撑服务			
3	日常技术支持	1 项	1. 提供 12345 热线系统的技支撑服务，包括提供工作站培训、成员单位培训、话务员系统使用培训、系

			<p>统升级优化、数据应用、标准化接口对接等。</p> <p>2. 日常系统使用问题解答、支撑，系统账号管理、故障处理，提供各类专项数据统计支撑，热线考核指导等服务。</p> <p>3. 提供热线归并服务，对已割接整合热线号码实施维护，提供热线归并单位中区垂管理系统对接服务，含12328系统、12315系统、110系统等。</p>
4	呼叫中心应急响应支撑	1 项	<p>提供运维支持服务：</p> <p>1. 实时监控：持续监控核心话务交换网络、中继平台、呼叫系统和话务坐席的运行状态，确保系统稳定运行。</p> <p>2. 定期维护和升级：定期对系统进行维护和软件升级，提高系统性能和安全性。</p> <p>3. 故障检测与响应：及时检测系统故障，迅速响应并修复，减少服务中断时间。</p> <p>4. 软件更新和补丁管理：定期更新软件以修复漏洞，提升系统安全性和稳定性。</p> <p>5. 数据备份：实施数据备份和灾难恢复计划，确保数据安全，能在发生故障时快速恢复服务。</p> <p>6. 应急响应计划：为了确保12345热线平台在任何情况下都能提供7*24小时不间断的服务，制定并执行详尽的应急响应计划，计划包括但不限于以下措施：</p> <p>(1) 多路备份：对系统所有关键性功能节点进行备份，包括数据备份、系统备份等，在发生故障时快速恢复。</p> <p>(2) 转固话接听：在网络或平台出现问题时，通过迅速切换至固话线路，确保7*24小时通话不中断。</p> <p>(3) 应急平台切换：在必要时，通过切换到预先准备的应急平台，以继续提供话务服务。</p> <p>7. 性能优化：定期评估系统性能并进行优化，提高系统处理能力和效率。</p>
5	运营支撑服务	1 项	<p>提供运营支撑服务：</p> <p>1. 话务技能组配置：根据业务需求配置和管理话务技能组，确保用户咨询能够得到快速和准确的响应。</p> <p>2. 话务数据报表管理：生成、分析和报告话务数据，为运营决策提供数据支持。</p> <p>3. 工号和权限管理：提供话务人员工号与权限管理调整服务，确保系统的安全性。</p> <p>4. 提供重要会议、法定节假日等技术支撑响应服务，按业务需要配置12345热线等短号码相应的IVR进线规则。</p>
(三) 定制化服务			
6	定制化对接服务	1 项	<p>1. 系统对接服务：对接柳州市市长信箱，实现市长信箱与12345热线平台数据交互；</p>

			<p>2. 接口维护服务：保证信息传输安全性，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。</p> <p>3. 对接服务要求</p> <p>(1) 流程调整：对来源渠道为柳州市长信箱(来源渠道：LZSZXX)的工单，不发送受理短信和回访短信，部门反馈后，无需 24 小时待回访，立即办结工单；</p> <p>(2) 处理结果推送：工单办结后，调用市民云侧信件回调接口将工单处理结果加密后回推至柳州市长信箱。对送协同的工单办结后，若工单无办结内容，需要获取协同单的答复内容。</p>
(四) 12345 热线业务管理平台服务			
7	12345 热线业务管理平台服务	1 项	<p>一、12345 热线业务管理平台总体要求</p> <p>▲(一) 须在合同期内提供自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权并提供相应的平台服务，或自行开发并搭建好符合下述要求的 12345 热线业务管理平台，并提供相应平台服务。</p> <p>▲(二) 提供的 12345 政务服务便民热线平台须实现与自治区 12345 政务服务便民热线平台、广西数字政务一体化平台及好差评等热线业务相关系统的数据对接。</p> <p>二、12345 热线业务管理平台总体技术指标要求</p> <p>(一) 基本技术要求</p> <p>1. 浏览器兼容性：系统支持 IE9+、微软 Edge、Chrome、Firefox 和 360 等主流浏览器。</p> <p>2. 应用系统：系统性能稳定、可靠、实用；人机界面友好，输入、输出方便；业务流程可自定义设置；接口多样性。</p> <p>3. 数据精确性：要求数据加载、统计计算、制表制图等功能必须精确，保证数据的准确性。</p> <p>4. 投标人必须提供完整可用的整套系统，包括业务应用软件系统，以及配套的操作系统、中间件、数据库系统等。</p> <p>5. 数据库系统在确保稳定、高效运行的前提下，对数据库记录数的增长没有限制，并且保证大容量数据库的可操作性。</p> <p>(二) 主要技术要求</p> <p>1. 可靠性稳定性要求</p> <p>采用多种技术手段，确保应用系统及数据的稳定可靠。</p> <p>(1) 系统要保证数据的一致性，完整性，准确性要求达到 99. 99%。</p> <p>(2) 对接来自不同接口的数据时，能够对错误数</p>

		<p>据进行自动纠错处理、告警，或提醒人工干预。</p> <p>(3) 系统提供 7×24 小时持续服务能力。</p> <p>(4) 系统应达到或超过 99.99% 的可用性。</p> <p>(5) 用户界面程序异常停止后，不应影响服务器端系统和其它用户界面的正常运行。</p> <p>2. 技术路线要求</p> <p>(1) 采用以 B/S 为主的多层应用结构体系。</p> <p>(2) 系统应具备分布式架构部署的能力，可以支持横向扩展。</p> <p>(3) 原则上采用微服务架构进行设计实现，具有高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面特性。</p> <p>3. 安全要求</p> <p>(1) 系统的设计、应用与数据使用必须确保安全、可靠、可信、可用和完整。</p> <p>(2) 系统安全访问功能要求。系统应具有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能，根据用户和角色赋予使用权限，用户不可访问未赋予使用权限的功能模块。</p> <p>(3) 要求具备完善的数据安全机制，能够涵盖数据在全生命周期运行过程之中保障数据的安全，包括数据采集安全、数据传输的安全、数据存储的安全、数据交换的安全、数据使用的安全、以及数据的销毁。。</p> <p>(4) 系统应具备完备的访问控制机制。</p> <p>(5) 系统应用具备基本的安全防护能力，能够防护如 SQL 注入、远程代码执行、CSRF 跨站请求攻击、XSS 跨站脚本注入等常见的网络请求攻击行为。</p> <p>三、12345 热线业务管理平台功能要求</p> <p>(一) 移动 APP 应用（部门端）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用户登录验证：校验是否为领导角色账号登陆，非领导角色登陆登录后相关模块不做展示。 2. 待办事宜：新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。 3. 处理中：包含处理中、线下处理列表、下派跟踪工单展示列表，且可进行处理反馈等操作。 4. 已处理：已处理反馈办结的工单展示列表； 5. 检查版本更新：提供版本更新功能。 6. 我关注的工单：在工单上单击关注后的工单会展示在该列表内。 7. 工单查询：提供通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。 <p>(二) 短信服务</p> <p>短信服务：可进行各场景短信发送。</p> <p>(三) 工单业务办理系统</p>
--	--	--

		<p>1. 知识库</p> <p>1. 1 知识库管理: 具有栏目分类、分级授权、部门黄页、知识库导入、知识库检索、模板管理、知识门户等功能。</p> <p>1. 2 知识库维护: 具有知识库新增发布、知识库审核、知识库维护等基本维护功能。</p> <p>1. 3 知识库应用: 具有知识检索、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目分类管理、知识库下架、知识库提问、数据导入和导出等功能。</p> <p>2. 数据交换对接系统</p> <p>与自治区数字政务一体化平台对接：政务服务门户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。</p> <p>与呼叫管理平台对接：实现话务呼叫相关功能在12345热线业务管理平台进行操作使用，无需额外登录系统。</p> <p>与短信平台对接：即可实现在12345热线业务管理平台上发送相关回复等相关短信的功能</p> <p>3. 多渠道统一受理</p> <p>工单受理: 多渠道统一接入。要能通过电话、网站、手机APP等途径提交的诉求，统一在该模块受理。</p> <p>工单处理: 工单处理方式分为四种：“直接答复”、“送审核”、“交办部门”和“工单协同”。</p> <p>工单审核: 具备延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出等功能。</p> <p>工单回访: 结果反馈短信及工单流转环节。</p> <p>工单办结: 工单流转结束后由相关人员进行办结，提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库。</p> <p>异常处理: 遇到异常情况要能提供在线处理功能。</p> <p>4. 联动管理</p> <p>工单签收: 系统提供工单签收功能，区联动部门、地市平台应在规定时间内签收工单。</p> <p>工单核实: 工单核实要包括何人、何时、何方式以及证明文件的上传。</p> <p>协同办理: 如工单涉及到二级单位办理，则可选择对应二级单位，输入反馈期限以及交办意见后提交。</p> <p>工单查询: 查看本部门内的工单信息。</p> <p>工单退回: 系统可提供退回功能，经确认后非本部门职责及业务范围可操作退回。</p> <p>5. 监管督办</p> <p>实时监控: 实现对所有工单的实时监控。</p> <p>预警纠错: 系统支持对异常工单的红黄灯预警功</p>
--	--	--

		<p>能。</p> <p>督察督办: 对于红黄灯预警工单, 系统支持发起督办操作。</p> <p>坐席监控: 支持通过图形化展示所有话务员当前状态, 包括坐席总数、坐席在线数、坐席状态(未登录、空闲、忙碌、通话)。</p> <p>6. 基础数据统计</p> <p>提供统计分析报表模板, 对工单、座席人员、部门、县(市、区)平台等数据进行分析。</p> <p>7. 对接统一身份认证</p> <p>对接广西数字政务一体化平台的统一身份认证系统, 实现账号数据的同步及登陆使用。</p>
--	--	--

▲二、商务要求

1	报价要求	投标报价是履行合同的最终价格, 即完成本服务项目所有工作所需求的合同价格, 包括但不限于: 劳务费、技术服务费、人工工资、交通、通讯、保险、税费和利润等与业务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。投标报价不因任何因素而调整。
2	服务时间	1、合同签订之日起 30 天内提供采购需求中全部服务内容。 2、服务期限: 1 年。
3	提交服务成果地点	采购人指定地点。
4	付款方式	1、预付款: 合同签订后, 中标人开具合同金额的 50% 增值税专用发票, 采购人 10 日内向中标供应商支付合同金额 50% 的预付款项; 2、执行款: 服务期开始正式运行后, 中标人开具合同金额的 30% 增值税专用发票, 采购人 30 日内向中标供应商支付合同金额 30% 的款项; 3、验收款: 服务期满并通过验收后, 中标人开具合同金额的 20% 增值税专用发票, 采购人 10 日内向中标供应商支付合同金额 20% 的验收款项。
5	售后服务要求	1、信息系统出现紧急或重大故障(包含: 数据被误删、系统出现异常等)技术人员 1 小时内到达现场, 3 小时内处理完毕;一般故障 2 小时内到达现场, 8 小时处理完毕。未在约定时间内处理完成的, 应在故障处理时间内, 向采购方的项目负责部门、信息系统管理部门提交应急处理方案。

		<p>2、信息系统出现重大问题（包含：系统本身出错、bug 引起的问题）时：提供 7*24 小时的远程、电话服务。</p> <p>3、信息系统出现普通用户使用问题（包含：除 2、3 项之外的其他问题）时：提供 5*8 小时的远程、电话服务。</p> <p>4、免费培训服务不少于 5 次（上门或者远程培训不限），支持 1 年内系统版本内免费更新维护及升级；在响应文件中提交的培训计划，合同签订后 30 天内，中标供应商应提交详细的培训计划，列出培训课程、时间安排及拟投入的教员资质，提供系统、培训课件等资料；须委派具备相应的资质和实际工作经验的技术人员对采购人的操作人员进行技术培训。</p> <p>5、中标供应商应对项目所有内容有自主版权，若本项目出现版权纠纷问题，后果由中标供应商承担。</p>
6	验收要求	<p>1、中标供应商应按投标文件的承诺向采购人提供相应服务，并提供所服务内容的相关技术资料。</p> <p>2、中标供应商提供不符合投标文件和本项目合同规定的服务成果，采购人有权拒绝接受。</p> <p>3、中标供应商完成服务后应及时书面通知采购人进行验收，采购人应在收到通知后 1 个月内进行验收，逾期不开始验收的，中标供应商可视同验收合格，因不可抗力导致验收逾期，可双方协商。若项目需要专家或第三方验收，则由采购人或招标代理机构负责组建验收专家组，召开项目验收会进行项目验收。聘请专家费用已在项目预算中体现，采购人有权委托第三方进行履约验收，履约验收费用由中标供应商支付。供应商在投标报价时自行考虑。</p>
7	服务期满补充条款	为保障 12345 政务服务便民热线运营的延续性，在本项目服务期满后再次完成招标前，中标运营方须继续提供运营服务。期间产生的费用由本次运营方垫资，再次完成招标后由下一个中标运营方负责支付给本次中标运营方。
三、其它要求		
1	其它要求	1、中标供应商应无条件服从采购人的有关管理规定，对所获得的有关采购人各类数据、资料负有保密义务，未经采购人

		<p>许可，不得向第三方泄露。</p> <p>2、在本项目实施过程中，如涉及第三方知识产权等争议，由中标人承担全部责任。</p> <p>3、中标供应商提供的产品技术参数、配置和性能指标必须真实有效，如高于招标要求的，应提供足以证明的技术支持资料；若经核实发现投标人有伪造、变造技术资料行为，构成提供虚假材料的，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。</p> <p>4、为防止恶意虚假投标，采购人保留在验收前对中标供应商所提供的产品或服务成果进行性能参数测试的权利，或要求中标供应商提供第三方有资质的检测部门出具的针对产品或服务成果的测试报告，如证实有虚假应标，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。</p> <p>5、中标供应商应保证针对本项目的货物涉及到的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由中标供应商承担。</p>
2	产品功能演示	<p>1、演示方式：评标委员会通过在广西政府采购云平台上发起视频会议邀请投标人在线上进行演示。演示时，投标人可以采用通过视频会议对软件功能进行实际操作演示的形式。实际操作演示必须实现话务系统与广西政务一体化系统-12345 系统的完全对接，实现话务系统与工单系统完全嵌入，保证各项考核数据能够正常准确的计入统计报表系统。</p> <p>特别提示：由于“功能演示”是通过广西政府采购云平台“视频会议”进行，因此投标人参加演示的设备配备及设置必须符合广西政府采购云平台“视频会议”的相关要求，并且演示人员也须按照广西政府采购云平台要求进行操作（设备配备及设置具体要求和操作流程，由投标人自行咨询政采云平台客服，客服电话：95763）。如由于投标人设备配备及设置不合要求，或者演示人员操作不当，导致演示失败或者影响演示效果的后果由投标人自负。</p> <p>2、投标人必须按广西政府采购云平台“视频会议”的相关要求提前准备好线上演示的设备配置。并于项目开标当天截标后在广西政府采购云平台上在线等候进行演示，如由于投</p>

		<p>人未在线等候造成未能够进行演示的后果由投标人自负。</p> <p>3、视频演示将做为评审依据之一，投标人提供的视频演示内容须能够充分体现功能及要求，不支持 PPT 文档播放形式演示，视频演示总时长要求不超过 20 分钟（如演示超时的评委有权要求停止演示），未参加在线视频演示或视频演示无法正常播放或提供的视频演示为 PPT 文档播放形式或提供的视频演示不满足评分所述功能要求的不得分。</p> <p>4、演示内容详见“第四章 评标方法及评标标准”，“产品功能演示分”所列内容。</p>
--	--	---

第三章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	编列内容
3	投标人的资格要求：详见招标公告。
6.1	本项目是否接受联合体投标： <u>不接受</u> 。
7.2	本项目不允许分包。
11.5	<p>本项目不统一组织现场考察。</p> <p>本项目<u>不组织</u>召开开标前答疑会。</p>
13.1	<p>资格证明文件：</p> <p>1、供应商为法人或者其他组织的，证明文件为其营业执照复印件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等）；供应商为自然人的，证明文件为其身份证复印件；（必须提供，否则投标文件按无效响应处理）</p> <p>2、政府采购供应商资格信用承诺函（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>3、投标人直接控股股东信息表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>4、投标人直接管理关系信息表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>5、投标声明（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>6、中小企业声明函（格式后附）；本项目属于专门面向中小企业采购的项目，监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业；中小企业须符合本项目采购标的所属行业对应的中小企业划分标准；属中小企业的投标人填写《中小企业声明函》；（必须提供，否则按无效响应处理）</p> <p>7、除文件规定必须提供以外，供应商认为需要提供的其他证明材料。</p> <p>注：</p> <p>1、以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</p> <p>2、投标声明必须由法定代表人在规定签章处签字并加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</p> <p>3、投标人直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处签字并加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</p> <p>4、分公司参加投标的，应当取得总公司授权，否则按无效投标处理。</p> <p>报价文件：</p> <p>1、投标函（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p>

	<p>2、开标一览表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>3、报价明细表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>4、报价说明文件；（如有，请提供）</p> <p>注：投标函、开标一览表、报价明细表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处逐一签字并加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</p>
	<p>商务技术文件：</p> <p>1、无串通投标行为的承诺函（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>2、法定代表人身份证明及法定代表人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（除自然人投标外必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>4、授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（委托时必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>5、商务要求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>6、售后服务承诺（格式自拟）；</p> <p>7、投标人业绩证明材料（如有）；</p> <p>8、技术要求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>9、技术方案（格式自拟）[项目前期准备、项目实施计划（项目实施人员一览表（格式后附）、技术服务和措施）等，对应“第四章 评标方法及评标标准”自拟]；</p> <p>10、优惠条件：投标人承诺给予招标人的各种优惠条件，包括售后服务、备品备件、专用耗材等方面的优惠；投标人不得给予赠品或者与采购无关的其他商品、服务；</p> <p>11、投标人对本项目的合理化建议和改进措施（格式自拟）；</p> <p>12、除招标文件规定必须提供以外，投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。</p> <p>注：以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</p>
16. 2	投标报价是履行合同的最终价格，投标报价必须包括提供的服务费用及项目中涉及的劳务、管理、利润、税金、保险、协调、培训、售后服务等其他一切费用。如果投标人在中标并签署合同后，项目实施过程中在本次招标范围出现任何遗漏，均由中标人无偿负责，采购人将不再支付任何费用。
17. 2	投标有效期：投标截止之日起 60 天内。
18. 1	本项目不收取投标保证金。
19. 2	投标文件应按报价文件、资格证明文件、商务技术文件分别编制，并按广西政府采购云平台要求编制、加密、上传。
20. 1	电子投标文件应在制作完成后，投标人应按广西政府采购云平台的要求进行加密，并在规定时间内解密，否则，由此产生的后果由投标人自行负责。
21. 1	1、投标截止时间：详见招标公告 2、投标地点：详见招标公告
23	1、开标时间：详见招标公告 2、开标地点：详见招标公告
24. 2	广西政府采购云平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托广西政府采购云

	平台向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人进行投标文件解密。投标人的法定代表人或其委托代理人须携带加密时所用的CA锁准时登录到广西政府采购云平台电子开标大厅签到并在发起解密通知之时起30分钟内完成对电子投标文件解密。投标文件未按时解密的，视为无效投标。
25.3 (3)	采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对投标人进行信用查询。 查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。 信用查询截止时点：资格审查结束前。 查询记录和证据留存方式：将查询网站中的查询记录截图并作为评审资料保存。 信用信息使用规则：根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定，对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件的供应商，不得参与政府采购活动。
26	评标委员会的人数：5人。
29.1	评标方法：综合评分法
29.2	商务要求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。 技术要求评审中允许负偏离的条款数为 <u>4</u> 项。（实质性条款不接受负偏离） 中标候选人推荐数量：3家
30.1	采用综合评分法的采购项目，采购人确定中标人时，出现中标候选人并列的情形，采购人按以下的方式确定中标人：评标委员会按投标报价低的原则确定，投标报价相同的按综合评分中技术分、商务分高低依次确定。如再相同，则采取随机抽取的方式确定。
35.1	本项目不收取履约保证金。
36.1	签订合同携带的证明材料： 1、委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等其他资格证件。 2、法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等其他证明材料。
38.2	接收质疑函方式：以纸质书面形式 质疑联系部门及联系方式：柳州鑫顺招标有限公司，质疑联系人：梁觉文；联系电话：0772-2611589，通讯地址：柳州市潭中中路6号4栋2楼 现场提交质疑办理业务时间：工作日，上午9:00-12:00；下午15:00-18:00（北京时间）
39.1	1、采购代理服务费支付方式：本项目的招标代理服务费按以下收费标准向中标人收取，领取中标通知书前，中标人应向采购代理机构一次付清招标代理服务费，否则采购代理机构有权不予以办理。 2、采购代理服务费收取标准： 以中标金额为计费额，按本须知正文第39.2条规定的收费计算标准（服务类）采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理服务费收费以（收费基准价格）收取。
40.1	解释：构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、招标公告、采购需求、投标人须知、评标方法及评标标准、拟签订的合同文本、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文

	件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的招标文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。
40.2	<p>1、本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章（含电子印章），除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。</p> <p>2、投标人为其他组织或者自然人时，本招标文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本招标文件所称负责人是指参加投标的其他组织营业执照或者执业许可证等证照上的负责人，本招标文件所称自然人指参与投标的自然人本人，且应具备独立承担民事责任能力，自然人应当为年满 18 岁以上成年人（十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人）。</p> <p>3、本招标文件描述的投标人“签字”是投标人的法定代表人或授权委托代理人的电子签名或电子签章或手写签名或盖章。涉及的法定代表人或授权委托代理人签字的内容，如果投标人没有法定代表人或授权委托代理人电子签名或电子签章，投标人可以线下签字或盖章后扫描上传。</p> <p>4、自然人投标的，招标文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。</p> <p>5、本招标文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。</p>

投标人须知正文

一、总 则

1. 适用范围

1. 1 适用法律：本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1. 2 本招标文件适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2. 1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2. 2 “采购代理机构”是指政府采购集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

2. 3 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2. 4 “投标人”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. 5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等；“服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2. 6 “售后服务”是指商品出售以后所提供的各种服务，包含但不限于投标人须承担的备品备件、包装、运输、装卸、保险、货到就位以及安装、调试、培训、保修以及其他各种服务。

2. 7 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2. 8 “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2. 9 “正偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2. 10 “负偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2. 11 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

3. 投标人的资格要求

投标人的资格要求详见“投标人须知前附表”。

4. 投标委托

投标人代表参加投标活动过程中必须携带个人有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须持有授权委托书（按第六章要求格式填写）。

5. 投标费用

投标费用：投标人应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取招标文件、勘查现场、编制和提交投标文件、参加澄清说明、签订合同等，不论投标结果如何，均应自行承担。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体投标，详见“投标人须知前附表”。

6.2 如接受联合体投标，联合体投标要求详见“投标人须知前附表”。

6.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条第二款的规定，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采购项目，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，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

7. 转包与分包

7.1 本项目不允许转包。

7.2 本项目是否允许分包详见“投标人须知前附表”，本项目不允许违法分包。允许分包的非主体、非关键性工作，根据法律法规规定承担该工作需要行政许可的，如该工作由投标人自行承担，投标人应具备相应的行政许可，如投标人不具备相应的行政许可必须采用分包的方式，但分包投标人应具备相应行政许可。

7.3 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

8. 特别说明

8.1 如果本招标文件要求提供投标人或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为投标人或者制造商所拥有或自身获得。

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

8.3 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

8.4 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，将报监管部门查处；中标后发现的，中标人须依法赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

9. 回避与串通投标

9.1 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

9.2 有下列情形之一的视为投标人相互串通投标，投标文件将被视为无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (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员为同一个人；
- (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账户转出。

9.3 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件；
- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定供应商中标，然后再参加投标；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

- (1) 招标公告；
- (2) 采购需求；
- (3) 投标人须知；
- (4) 评标方法及评标标准；
- (5) 拟签订的合同文本；
- (6) 投标文件格式。

11. 招标文件的澄清、修改、现场考察和答疑会

11.1 投标人应认真审阅本招标文件，如有疑问，或发现其中有误或有要求不合理的，应在招标公告期限届满之日起 7 个工作日内以纸质书面形式要求采购人或采购代理机构对招标文件予以澄清；否则，由此产生的后果由投标人自行负责。

11.2 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布更正公告。澄清

或者修改的内容为招标文件的组成部分。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 15 日前，在原公告发布媒体上发布更正公告；不足 15 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。

11.3 采购人和采购代理机构可以视采购具体情况，变更投标截止时间和开标时间，并在原公告发布媒体上发布更正公告。

11.4 招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。**当招标文件与招标文件的澄清、答复、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件为准。**

11.5 采购人或者采购代理机构可以在招标文件提供期限截止后，组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会，具体详见“投标人须知前附表”。

三、投标文件的编制

12. 投标文件的编制原则

投标人必须按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件必须对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

13. 投标文件的组成

13.1 投标文件由资格证明文件、报价文件、商务技术文件三部分组成。

- (1) 资格证明文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (2) 报价文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (3) 商务技术文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

14. 投标文件的语言及计量

14.1 语言文字

投标文件以及投标人与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写（除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释）。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容应同时附中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为主。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

14.2 投标计量单位

招标文件已有明确规定，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

15. 投标的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

16. 投标报价

16.1 投标报价应按“第六章投标文件格式”中“开标一览表”格式填写。

16.2 投标报价具体内容详见“投标人须知前附表”。

16.3 投标人必须就所投的全部内容作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；投标人必须就所投分标的单项内容作唯一报价。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期是指为保证采购人有足够的时间在开标后完成评标、定标、合同签订等工作而要求投标人提交的投标文件在一定时间内保持有效的期限。

17.2 投标有效期应按规定的期限作出承诺，具体详见“投标人须知前附表”。

17.3 投标人的投标文件在投标有效期内均保持有效。

18. 投标保证金

18.1 本项目无须缴纳投标保证金。

19. 投标文件的编制

19.1 投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由投标人承担。

19.2 投标文件应按资格证明文件、报价文件、商务技术文件分别编制电子文件，并按“政采云”平台的要求编制、加密、上传。

19.3 投标文件须由投标人在规定位置盖公章并签字（具体以投标人须知前附表或投标文件格式规定为准），**否则按无效投标处理**。

19.4 投标文件中标注的投标人名称应与主体资格证明（如营业执照、事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证等）及公章一致，**否则按无效投标处理**。

19.5 投标文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人或者其委托代理人签字或者加盖公章。投标文件因字迹潦草或者表达不清所引起的后果由投标人承担。

20. 投标文件的加密、解密

20.1 电子投标文件编制完成后，投标人应按广西政府采购云平台的要求进行加密，并在规定时间内解密，否则，由此产生的后果由投标人自行负责。

21. 投标文件的提交

21.1 投标人必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件接收时间和投标地点提交投标文件。

21.2 本项目为全流程电子化政府采购项目，通过广西政府采购云平台实行在线电子投标。投标人必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件接收时间内通过网络将电子投标文件上传至广西政府采购云平台，供应商在广西政府采购云平台提交电子版投标文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。

21.3 未在规定时间内上传或者未按广西政府采购云平台的要求编制、加密的电子投标文件，广西政府采购云平台将拒收。

21.4 电子投标文件提交方式见“招标公告”中“四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点”

22. 投标文件的补充、修改、撤回与退回

22.1 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、递交，投标截止时间前可以补充、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、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件，广西政府采购云平台将予以拒收。

22.2 在投标截止时间止提交投标文件的投标人不足3家时，不得开标，采购代理机构

将根据广西政府采购云平台的操作将电子版投标文件退回，除此之外采购人和采购代理机构对已提交的投标文件概不退回。

22.3 投标人在投标截止时间后书面通知采购人、采购代理机构撤销投标文件的，将根据本须知正文 18.4 的规定不予退还其投标保证金。

四、开 标

23. 开标时间和地点

23.1 开标时间及地点详见“投标人须知前附表”

23.2 如投标人成功解密投标文件，但未在广西政府采购云平台电子开标大厅参加开标的，视同认可开标过程和结果，由此产生的后果由投标人自行负责。成功解密投标文件的投标人不足 3 家的，不得开标。

24. 开标程序

24.1 开标形式：

采购代理机构将按照招标文件规定的时间通过广西政府采购云平台组织线上开标活动、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。投标人如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自己承担。

24.2 开标程序：

(1) 解密电子投标文件。广西政府采购云平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托广西政府采购云平台向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人进行投标文件解密。**投标人的法定代表人或其委托代理人须携带加密时所用的CA锁准时登录到广西政府采购云平台电子开标大厅签到并在发起解密通知之时起30分钟内完成对电子投标文件解密。投标文件未按时解密的，视为无效投标。**（解密异常情况处理：详见本章29.4 电子交易活动的中止）

(2) 电子唱标。投标文件解密结束，各投标供应商报价均在广西政府采购云平台远程不见面开标大厅展示；

(3) 签署电子《政府采购活动现场确认声明书》。通过邮件形式在远程不见面开标大厅发送各投标人签署电子《政府采购活动现场确认声明书》。

(4) 开标过程由采购代理机构如实记录，并电子留痕，由参加电子开标的各投标人代表对电子开标记录在开标记录公布后15分钟内进行当场校核及勘误，并线上确认，未确认的视同认可开标结果。

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

(6) 开标结束。

特别说明：如遇广西政府采购云平台电子化开标或评审程序调整的，按调整后执行。

五、资格审查

25. 资格审查

25.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。

25.2 资格审查标准为本招标文件中载明对投标人资格要求的条件。本项目资格审查采用合格制，凡符合招标文件规定的投标人资格要求的投标人均通过资格审查。

25.3 投标人有下列情形之一的，资格审查不通过，作无效投标处理：

(1) 未按招标文件规定的方式获取本招标文件的投标人；
(2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
(3) 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的；（注：其中信用查询规则见“投标人须知前附表”）

(4) 同一合同项下的不同投标人，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动的；

(5) 投标文件中的资格证明文件缺少任一项“投标人须知前附表”资格证明文件规定“必须提供”的文件资料的；

(6) 投标文件中的资格证明文件出现任一项不符合“投标人须知前附表”资格证明文件规定“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

25.4 合格投标人不足3家的，不得评标。

六、评 标

26. 组建评标委员会

评标委员会由采购人代表和评审专家组成，具体人数详见“投标人须知前附表”，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

参加过采购项目前期咨询论证的专家，不得参加该采购项目的评审活动。

27. 评标的依据

评标委员会以“第四章 评标方法和评标标准”为依据对投标文件进行评审，没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

28. 评标原则

28.1 评标原则。评标委员会评标时必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触，不得收受利害关系人的财物或者其他好处。

28.2 评委表决。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。

28.3 评标的保密。采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密

(封闭式评标)的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

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

29. 评标方法及中标候选人推荐

29.1 本项目的评标方法详见“投标人须知前附表”。

29.2 中标候选人推荐数量详见“投标人须知前附表”。

29.3 评标委员会将按照“第四章 评标方法和评标标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。

29.4 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：

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

29.5 出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，经采购代理机构确认后，应当重新采购。

29.6 由于本项目采用远程异地评标，项目开标（开启响应文件）后，因主场、副场电力、网络、设备等故障原因导致无法评审的，采购组织机构应当待故障解除后继续组织评审；超过2小时无法解除故障的，由采购组织机构确定是否进行评审。报经采购人本级政府采购监督管理部门同意后，采购组织机构可停止评审活动，并会同主场、副场管理单位做好投标（响应）文件和相关评审资料的封存和保密工作，待故障解除后重新组建评审小组评审。原评审小组作出的评审意见无效。原评审小组成员应当对评审情况保密。

七、中标和合同

30 确定中标人

30.1 采购代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人，采购人在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，按照“投标人须知前附表”规定的方式确定中标人。采购人也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

30.2 采购人在收到评标报告5个工作日内未按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。

30.3 出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。

30.4 中标人拒绝签订政府采购合同（包括但不限于放弃中标、因不可抗力不能履行合同而放弃签订合同），采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的中标人不得参加对该项目重新开展的采购活动。

31. 结果公告

31.1 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。采购人或者采购代理发出中标通知书前，应当对中标人信用进行查询，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，取消其中标资格，并确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因被取消中标资格的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，以此类推。以上信息查询记录及相关证据与采购文件一并保存。

31.2 采购人、采购代理机构将随中标结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。

32. 发出中标通知书

在公告中标结果的同时，采购代理机构向中标人发出中标通知书。对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分办法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

33. 无义务解释未中标原因

采购代理机构无义务向未中标的投标人解释未中标原因和退还投标文件。

34. 合同授予标准

合同将授予被确定实质上响应招标文件要求，具备履行合同能力的中标人。

35. 履约保证金

35.1 履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“投标人须知前附表”。

36. 签订合同

36.1 投标人领取中标通知书（书面或电子）后，按“投标人须知前附表”规定向采购人出示相关证明材料，经采购人核验合格后方可签订采购合同（书面或电子）。如中标人为联合体的，联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

36.2 签订合同时间：按中标通知书规定的时间与采购人签订合同（最长不能超过 25 日）。

36.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，按照本须知正文第 30.4 条的规定执行。

37. 政府采购合同公告

采购人或者受托采购代理机构应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

38. 询问、质疑和投诉

38.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，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。

38.2 供应商认为招标文件、采购过程或者中标结果使自己的合法权益受到损害的，必须在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以纸质书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“投标人须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

- (1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

38.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函格式后附）：

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

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，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

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

- (1) 对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展采购活动。
- (2) 对采购过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则应当重新开展采购活动。

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

38.5 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时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉（投诉书格式后附）。

八、其他事项

39. 代理服务费

39.1 代理服务收费标准及缴费账户详见“投标人须知前附表”，投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳代理服务费。

39.2 代理服务收费标准：

费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标
100 万元以下	1. 5%	1. 5%	1. 0%
100~500 万元	1. 1%	0. 8%	0. 7%
500~1000 万元	0. 8%	0. 45%	0. 55%
1000~5000 万元	0. 5%	0. 25%	0. 35%
5000 万元~1 亿元	0. 25%	0. 1%	0. 2%
1~5 亿元	0. 05%	0. 05%	0. 05%

注：

(1) 按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；

(2) 采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某货物采购代理业务中标金额或者暂定价为 200 万元，计算采购代理收费额如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5 \% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(200 - 100) \text{ 万元} \times 1.1\% = 1.1 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = 1.5 + 1.1 = 2.6 \text{ (万元)}$$

40. 需要补充的其他内容

40.1 本招标文件解释规则详见“投标人须知前附表”。

40.2 其他事项详见“投标人须知前附表”。

40.3 本招标文件所称中小企业，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。在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本招标文件规定的中小企业扶持政策：

(1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求；

(2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求；

(3) 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，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本招标文件规定的中小企业扶持政策。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。

依据本招标文件规定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。

第四章 评标方法及评标标准

一、评标方法

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、评标程序

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投标报价、商务、技术等实质性内容符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2. 符合性审查不通过而导致投标无效的情形

投标人的投标文件中存在对招标文件的任何实质性要求和条件的负偏离，将被视为投标无效。

2. 1 在报价评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

(1) 报价文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”的文件资料的；

(2) 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

(3) 报价超出招标文件规定最高限价，或者超出采购预算金额的；

(4) 投标人未就所投分标进行报价或者存在漏项报价；投标人未就所投分标的单项内容作唯一报价；投标人未就所投分标的全部内容作完整唯一总价报价；存在有选择、有条件报价的（招标文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；

(5) 修正后的报价，投标人不确认的；

(6) 投标人属于本章第 5.1 条（2）或者第 5.2 条（2）项情形的；

(7) 报价文件响应的标的数量及单位与招标文件要求实质性不一致的。

2. 2 在商务评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

(1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(2) 委托代理人未能出具有效身份证件或者出具的身份证件与授权委托书中的信息不符的；

(3) 为无效投标保证金的或者未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

(4) 投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”或者“委托时必须提供”的文件资料的；

(5) 商务要求评审允许负偏离的条款数超过“投标人须知前附表”规定项数的；

(6) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合招标文件要求的；

(7) 投标文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；

- (8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的;
 - (9) 属于投标人须知正文第 9.2 条情形的;
 - (10) 投标文件标注的项目名称或者项目编号与招标文件标注的项目名称或者项目编号不一致的;
 - (11) 招标文件明确不允许分包，投标文件拟分包的;
 - (12) 未响应招标文件实质性要求的;
 - (13) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。
- 2.3 在技术评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：
- (1) 技术要求评审允许负偏离的条款数超过“投标人须知前附表”规定项数的；
 - (2) 投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”的文件资料的；
 - (3) 虚假投标，或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；
 - (4) 招标文件未载明允许提供备选（替代）投标方案或明确不允许提供备选（替代）投标方案时，投标人提供了备选（替代）投标方案的；
 - (5) 未响应招标文件实质性要求的。

2.4 通过符合性审查的投标人不足 3 家，评标委员会不得继续评标，并出具评标报告。

3. 澄清补正

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会以电子澄清函形式要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正必须采用电子回函形式，并加盖投标人公章，或者由法定代表人或者其授权的代表签字。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. 投标文件修正

4.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照以上（1）-（4）规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

4.2 经投标人确认修正后的报价若超过采购预算金额或者最高限价，投标人的投标文件作无效投标处理。

4.3 经投标人确认修正后的报价作为签订合同的依据，并以此报价计算价格分。

5. 比较与评价

5.1 采用综合评分法的

(1) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，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。

(2) 评标委员会独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

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，评标委员会将其作为无效投标处理。**

（3）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准计算各投标人的报价得分。在计算过程中，不得去掉最高报价或者最低报价。

（4）各投标人的得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

（5）评标委员会按照招标文件中的规定推荐中标候选人。

（6）起草并签署评标报告。评标委员会根据评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员均应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中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做出结论。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。

5.2 采用最低评标价法的

（1）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，对符合性审查合格的投标文件报价进行比较。

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

（3）评标委员会按照招标文件中的规定推荐中标候选人。

（4）起草并签署评标报告。评标委员会根据评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员均应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中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做出结论。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。

三、评标标准

综合评分法

一、政府采购政策扣除：

1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、柳州市财政局《关于对政府采购领域扶持中小企业的政策进行调整的通知》的规定，投标人属于《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业的，对投标报价给予 20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向一家或者多家小微企业分包，且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 6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

符合上述规定对报价给予扣除的，扣除后的价格为评标价，即评标价=投标报价×（1-扣除比例）；不符合上述给予扣除情形的，评标价=投标报价。

2、按照《财政部、司法部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，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。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。不重复享受政策。

3、按照《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，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。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

二、评定方法

1、投标报价分……………20 分

(1) 投标报价分采用低价优先法计算，满足招标文件要求且评标价最低的有效投标人的评标价为评标基准价，其投标报价分为满分。

(2) 其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{某有效投标人的投标报价分} = (\text{评标基准价} / \text{某有效投标人评标价}) \times 20 \text{ 分}$$

(3) 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【提交详细的报价明细说明文件及测算表，包括项目的服务、人工、办公成本等、人工成本包括项目人员的数量、工作时间及其工资和福利支出成本，以及服务项目实施过程中可能涉及的其他费用】，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

2、技术分.....64 分

(1) 产品功能演示分（满分 20 分）

本次项目安排各投标人进行 12345 政务服务便民热线平台服务部功能演示，如未提供演示的，本环节不得分。

一档（5 分）：提供演示但未提供 4 项全部演示内容，演示内容简单，演示内容未能满足项目需求的。

二档（10 分）：提供软件系统原型或采用 PPT、视频、截图等材料进行演示，并完成 4 项全部演示内容，基本满足演示要求的；（指定的手机端视频除外）

三档（15 分）：提供系统原型模拟动态演示的，且包含必要的数据交互、流转，非单独界面，并完成 4 项全部演示内容，基本满足演示要求的；

四档（20 分）：基于真实系统演示，并完成 4 项全部演示内容，功能完善、设计清晰、内容数据详实，满足或优于演示要求的。

演示内容：

（1）演示工单受理、处办功能：支持工单受理页面打开知识库并引用知识库答复，支持工单催单、补单、撤单；工单处办功能支持签收、申请退回、申请延期、转交等工单操作。

（2）演示知识库管理系统：支持知识检索，支持关键词高亮显示；支持知识热度统计排行；支持知识上、下架；支持部门黄页编辑。

（3）演示数据监管考核：支持展示成员单位 KPI 统计报表（包含热线常规数据如及时签收率、按时办结率等）；演示展示常规数据统计报表（包含话务数据、办件数据统计等）；支持数据可视化，演示可视化数据展示。

（4）演示呼叫接入系统功能：演示呼叫接入系统支持话务员签入/签出、置忙/置闲切换、保持/拾回、通话录音、监听等功能；支持话务技能组分组功能，可通过呼叫中心后台把话务人员账号分为多个技能组，可接听不同语音导航进线的来电。

(2) 技术方案（满分 36 分）

评标委员会根据投标人项目服务方案与需求的吻合程度进行分档，然后在该档进行独立打分，不提供方案或不满足的，得 0 分。

一档（9 分）：服务方案描述简单、不完整、不规范的；

二档（18 分）：服务方案完整规范，对项目背景及热线运行状况有初步地了解，方案内容基本满足招标文件中采购需求的要求。提供项目需求分析，对采购需求内容逐项提供技术服务方案；提供售后服务方案，满足项目售后要求。技术方案针对 12345 热线系统平台的功能需求，项目实施管理方案设计简单，缺少平台部署方案、系统对接方案、运行维护方案、应急保障措施、质量管控措施。

三档（27 分）：服务方案完整规范、表达清晰。对项目背景及热线运行状况有比较具体地了解，方案内容可满足招标文件中采购需求的要求。提供项目需求分析，包括对项目背

景、对项目采购需求的服务内容展开需求分析。提供项目售后方案和服务承诺。提供技术服务方案，包括 12345 热线系统平台的功能需求、平台总体技术、系统集成制定方案，方案设计合理，完整可行；提供 12345 热线系统平台部署方案，包括系统架构、部署说明和步骤等，方案步骤明确；提供项目实施管理方案，包括运营实施计划、安全控制措施、质量管控措施、应急保障措施等。服务方案的需求分析未针对 12345 热线运行现状及 12345 热线特点展开分析，需求分析简单，技术服务方案系统设计不够便捷，服务方案缺少运行维护方案。

四档（36 分）：服务方案完整规范、脉络清晰、具体可行、图文丰富、严谨细致。提供项目需求分析，包括但不限于对项目背景和项目理解、深入 12345 热线运行现状及 12345 热线特点展开需求分析；对项目采购需求的服务内容各个功能、系统等逐项展开需求分析，需求分析内容深入透彻，清晰精准。提供技术服务方案，对采购需求的服务内容逐项展开各系统功能细项技术论述，方案内容满足招采购需求的全部内容和要求，方案内容详实，采用技术合理成熟，包括但不限于 12345 热线平台的功能需求、平台总体技术、系统集成、培训、售后服务制定详细方案。提供 12345 热线平台部署方案，包括系统架构、部署说明和步骤等；提供系统对接方案，包括与数字政务一体化平台对接、与其他部门系统对接、与短信平台对接等；提供运行维护方案，包括运维制度、运维支撑对象和内容、人员培训、技术培训方案等。提供项目实施管理方案，包括但不限于明确运营实施计划、规章制度度安排、工期保证措施、安全控制措施、项目实施质量控制、良好质量管控措施、详细的应急保障措施等，方案设计完整清晰，整体方案可执行性强；提供项目售后方案，包括售后服务管理、服务承诺等，支撑服务强大有力，能针对热线特点给出优秀售后服务规范。满足采购需求的要求并提供以上所有内容的服务方案，整体方案优秀，内容详细。

（3）项目主要人员配备（满分 8 分）

拟投入本项目的主要技术、管理人员具有以下证书的得相应分值。

- （1）具有国家相关部门颁发的信息系统项目管理师证书，得 3 分；
- （2）具有国家相关部门颁发的网络工程师证书，得 2 分；
- （3）具有信息系统项目经理证书，得 3 分。

注：拟投入本项目实施人员必须是供应商本单位人员，须并提供相应证明材料的，否则不得分。

3、商务分.....16 分

（1）服务时间承诺分（3 分）

投标人承诺的签订合同后正式进驻运营，提供“二、商务要求”，序号 2 “服务时间”所列服务内容的时间，按以下方式予以加分，满分 3 分。

- （1.1）签订合同之日起 25 天内正式提供服务的，得 1 分。
- （1.2）签订合同之日起 15 天内正式提供服务的，得 2 分。
- （1.3）签订合同之日起 10 天内正式提供服务的，得 3 分。

(2) 投标人具备 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体
系认证证书、ISO9001 质量管理体系认证证书，每项得 1 分，满分 3 分。（提供相应有效证
明材料，否则不予认可）

(3) 投标人自 2023 年 1 月 1 日以来的同类项目业绩（提供合同复印件），否则不予计
分，每个项目得 2 分，满分 10 分。

注：项目案例的中标方应与本次投标供应商一致，提供相应业绩合同关键页或中标通知
书复印件并加盖供应商电子公章，否则不得分。

4、总分=1+2+3

注：1. 计分方法按四舍五入取至百分位；
2. 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标
报价。

四、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据总得分由高到低排列次序并推荐中标候选人。得分相同的，以最终报
价由低到高顺序排列；得分相同且最终报价相同的并列。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响应人为排名第一的中标候选人。

第五章 拟签订的合同文本

合 同 书

合同编号：_____

采购计划号：_____

采购编号：_____

采购人（甲方）：_____

供 应 商（乙方）：_____

签订地点：广西柳州市 签订时间：_____

本合同为中小企业预留合同：（否）。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表（金额：人民币）

（略）

2、合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供的服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

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者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者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。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

3、乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第四条 服务时间和验收

1、服务时间：_____

2、服务期限：_____，服务地点：甲方指定地点。

3、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务并具备验收条件后应及时书面向甲方提交验收申请，甲方应在收到申请并审核后七个工作日内组织验收。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份；验收费用由乙方负责。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：甲方指定地点。

第六条 付款方式

财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理。甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第2项约定执行：

1、一次性支付；

2、分期支付：合同签订后，乙方开具合同金额的 50%增值税专用发票，甲方 10 日内向乙方支付合同金额 50%的预付款项；服务期开始正式运行后，乙方开具合同金额的 30%增值税专用发票，甲方 30 日内向乙方支付合同金额 30%款项；服务期满并通过验收后，乙方开具合同金额的 20%增值税专用发票，甲方 10 日内向乙方支付合同金额 20%款项。（不计利息）

注：乙方应充分评估自身情况并自愿承担由于政策调整和社会经济环境现状造成资金结算的风险。

第七条 履约保证金

无。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的 3% 支付滞纳金，该滞纳金累计不超过合同金额的 10%；滞纳金累计超过合同金额的 10% 的，甲方可无条件解除合同。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

第十条 不可抗力事件处理

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

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

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

第十一条 合同争议解决

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

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

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

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、中标通知书；

- 2、开标一览表；
- 3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；
- 4、投标文件中的其他相关文件。
- 5、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 其它

本合同一式柒份，具有同等法律效力，采购代理机构执一份，甲乙双方各三份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。本合同自签订之日起 2 个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章）柳州市 12345 政务服务热线管理中心	乙方（章）
年 月 日	年 月 日
单位地址：	单位地址：
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人
电话：0772-	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：\	开户银行：
账号：\	账号：
邮政编码：545000	邮政编码：