

青海省政府采购项目

公开招标文件

包一

采购项目编号：四川晟菲公招（服务）2023-036

项目名称：西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之12345政务服务便民热线系统升级改造项目

采购人：西宁市城市运行指挥中心

采购代理机构：四川晟菲工程项目管理有限公司

2023年09月

目 录

第一部分 投标邀请	4 -
第二部分 投标人须知	8 -
一、说明	8 -
1. 适用范围	8 -
2. 采购方式、合格的投标人	8 -
3. 投标费用	8 -
二、招标文件说明	8 -
4. 招标文件的构成	8 -
5. 招标文件、采购活动和中标结果的质疑	8 -
6. 招标文件的澄清或修改	9 -
三、投标文件的编制	9 -
7. 投标文件的语言及度量衡单位	9 -
8. 投标报价及币种	9 -
9. 投标保证金	10 -
10. 投标有效期	10 -
11. 投标文件构成	10 -
12. 投标文件的编制要求	11 -
四、投标文件的提交	11 -
13. 提交投标文件的时间、地点、方式	11 -
五、开标	11 -
15. 开标	12 -
16. 资格审查	12 -
七、评审程序及方法	13 -
17. 评标委员会	13 -
18. 评审工作程序	15 -

19. 评审办法	18 -
八、中标	22 -
20. 推荐并确定中标人	22 -
21. 中标通知	22 -
九、授予合同	23 -
22. 签订合同	23 -
十、招标代理费	23 -
十一、其他	24 -
第三部分 青海省政府采购项目合同书范本	26 -
第四部分 投标文件格式	40 -
封面（上册）	40 -
目录（上册）	41 -
(1) 投标函	42 -
(2) 法定代表人证明书	43 -
(3) 法定代表人授权书	44 -
(4) 投标人承诺函	45 -
(5) 投标人诚信承诺书	46 -
(6) 资格证明材料	47 -
(7) 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料 ..	48 -
(8) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料	49 -
(9) 无重大违法记录声明	50 -
目录（下册）	52 -
(10) 评分对照表	53 -
(11) 开标一览表（报价表）	54 -
(12) 分项报价表	55 -
(13) 投标服务相关资料	56 -

（14）投标人的类似业绩证明材料	57 -
（15）小微企业证明资料	60 -
（16）投标人认为在其他方面有必要说明的事项	61 -
第五部分 采购项目要求及技术参数	62 -
（一）投标要求	62 -
1. 投标说明	62 -
2. 商务要求	62 -
（二）项目概况及技术参数	63 -

第一部分 投标邀请

西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之 12345 政务服务便民热线 系统升级改造项目公开招标公告

项目概况

西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之 12345 政务服务便民热线系统升级改造项目招标项目的潜在投标人应在线上获取通过政采云平台 (www.zcygov.cn) 获取获取招标文件，并于 2023 年 10 月 18 日 10 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：四川晟菲公招（服务）2023-036

项目名称：西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之 12345 政务服务便民热线系统升级改造项目

预算金额：411.29 万元。其中，包一升级改造建设 390.39 万元、包二监理费 7 万元、包三：等保测评 8 万元、包四软件测评 5.9 万元。

最高限价（如有）：/

采购需求：

标项一

标项名称：西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之 12345 政务服务便民热线系统升级改造项目（包一）

数量：1

预算金额（元）：3903900.00 元

单位：/

简要规格描述：升级改造建设。具体内容详见《招标文件》及参数。

备注：/

合同履行期限：自合同签订之日起 90 天内交付使用。

本项目不接受联合体投标。

标项二

标项名称：西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之 12345 政务服务便民热线系统升级改造项目（包二）

数量：1

预算金额（元）：70000.00

单位：/

简要规格描述：监理，具体内容详见《招标文件》及参数。

备注： /

合同履行期限：签订合同至项目通过验收。

本项目不接受联合体投标。

标项三

标项名称：西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之12345政务服务便民热线系统升级改造项目（包三）

数量：1

预算金额（元）：80000.00

单位： /

简要规格描述：等保测评。具体内容详见《招标文件》及参数。

备注： /

合同履行期限：合同签订后 60 天内完成。

本项目不接受联合体投标。

标项四

标项名称：西宁市城市运行指挥中心二期建设项目之12345政务服务便民热线系统升级改造项目（包四）

数量：1

预算金额（元）：59000.00

单位： /

简要规格描述：软件测评。具体内容详见《招标文件》及参数。

备注： /

合同履行期限：合同签订后 60 天内完成。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： /

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《政府采购法》第 22 条条件，并提供下列材料：

（1）投标人的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。

（2）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。

（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

（4）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

(5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

2、经信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的，取消投标资格。（提供“信用中国”网站的查询截图，时间为投标截止时间前 20 天内）；

3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。否则，皆取消投标资格；

4、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

5、本项目不接受投标人以联合体方式进行投标；

6、投标人须在中国境内注册，具有有效的营业执照，并在人员、设备、资金等方面具备相应的能力；包三投标人具有网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证；包四投标人须具有有效的“检验检测机构资质认定（CMA）证书或中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书（CNAS）证书”。

三、获取招标文件

时间：2023 年 09 月 27 日至 2023 年 10 月 10 日，每天 0:00 至 24:00，（北京时间）

地点：线上获取通过政采云平台（www.zcygov.cn）获取

方式：投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取招标文件（进入“项目采购”应用，在获取招标文件菜单中选择项目，申请获取招标文件）
售价：0 元/套（投标资格不能转让）

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：2023 年 10 月 18 日 10 点 00 分（北京时间）；

投标文件递交地点：政采云（<https://www.zcygov.cn/>）；

开标时间：2023 年 10 月 18 日 10 点 00 分（北京时间）；

开标地点：西宁市公共资源交易中心 1 号开标室，政采云（<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、本公告在《青海政府采购网》、《青海省项目信息网》、《中国采购与招标网》上发布

2、若对政采云（<https://www.zcygov.cn/>）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）；天谷 CA 400-087-8198。

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：西宁市城市运行指挥中心

地址：西宁市市民中心 5 楼

项目联系人（询问）：李先生

项目联系方式（询问）：0971-8294945

2. 采购代理机构信息

名称：四川晟菲工程项目管理有限公司

地址：西宁市城西区西川南路 76 号万达中心 4 号写字楼 27 楼

邮箱：sfsfqh@126.com

3. 项目联系方式

项目联系人：李女士

电话：0971-6146878

2023 年 09 月 27 日

第二部分 投标人须知

一、说明

1. 适用范围

本次招标依据采购人的采购计划，仅适用于本招标文件中所叙述的项目。

2. 采购方式、合格的投标人

2.1 本次招标采取公开招标方式。

2.2 合格的投标人：详见第一部分“各包投标人资格要求”。

3. 投标费用

投标人应自愿承担与参加本次投标有关的费用。采购代理机构对投标人发生的费用不承担任何责任。

二、招标文件说明

4. 招标文件的构成

4.1 招标文件包括：

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 青海省政府采购项目合同书范本
- (4) 投标文件格式
- (5) 采购项目要求及技术参数
- (6) 采购过程中发生的澄清、变更和补充文件

4.2 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

5. 招标文件、采购活动和中标结果的质疑

投标人认为招标文件、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7个工作日内以书面形式（如信件、传真等）向采购人或者采购代理机构提出质疑，不接受匿名质疑。潜在投标人已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑，对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。投标人须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。采购人或采购代

理机构在收到书面质疑函后7个工作日内作出答复。

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

投标人应知其权益受到损害之日，是指：

（一）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；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

6. 招标文件的澄清或修改

6.1 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招标文件的组成部分。

6.2 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，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人，并在发布本次招标公告的网站上发布变更公告；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。

三、投标文件的编制

7. 投标文件的语言及度量衡单位

7.1 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或者采购代理机构就此投标发生的所有来往函电均应使用简体中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

7.2 除招标文件中另有规定外，投标文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

7.3 附有外文资料的须翻译成中文，并加盖投标人公章，如果翻译的中文资料与外文资料出现差异与矛盾时，以中文为准，其准确性由投标人负责。

8. 投标报价及币种

8.1 投标报价为投标总价。投标报价必须包括：服务费、验收费、手续费、

保险费、人员工资、培训费、售前、售中、售后服务费、税金及不可预见费等全部费用。（说明：具体内容应根据项目特点实事求是的填写）

8.2 投标报价有效期与投标有效期一致。

8.3 投标报价为闭口价，即中标后在合同有效期内价格不变。

8.4 投标币种是人民币。

9. 投标保证金

免缴

10. 投标有效期

从提交投标文件的截止之日起60日历日（说明：一般为60天）。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

11. 投标文件构成

投标人应提交相关证明材料，作为其参加投标和中标后有能力履行合同的证明。编写的投标文件须包括以下内容（格式见招标文件第四部分）：

11.1、投标文件（上册）（资格审查）

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

11.2 投标文件（下册）

- （10）评分对照表
- （11）开标一览表（报价表）
- （12）分项报价表
- （13）投标服务相关资料
- （14）投标人的类似业绩证明材料

(15) 制造（生产）企业小型、微型企业声明函

(16) 投标人认为在其他方面有必要说明的事项

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

12. 投标文件的编制要求

12.1 投标文件编制格式为word系统签章保存后转换为pdf格式上传，格式须按招标文件“投标文件格式”要求制作，且目录索引定位到内容。

12.2 投标文件中的扫描或复印件内容应清晰可辨，且要求正向放置。

12.3 招标文件要求签字、盖章的地方必须由投标人的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章。

12.4 上传的投标文件不得超过100M。

12.5 投标人应在投标截止期前上传投标文件。因目录格式不准确、不能索引定位到内容、文件过大、未提交全部文件或文件内容错误、上传效果差等原因导致无法评审的，有可能判定为无效投标。

12.6 按照投标人须知11.1项规定的投标文件构成及格式，投标文件按以下要求分两部分编制。分别为：

12.7 资格审查部分，包括11.1（1）至（9）的内容；

12.8 符合性审查及技术、商务部分，包括 11.2（10）至（16）的内容；

四、投标文件的提交

13. 提交投标文件的时间、地点、方式

13.1 投标人应在政采云平台上报价并上传电子投标文件。

13.2 投标人应按所投包报价，填写服务期。

13.3 开标时的“开标记录表”由各投标人在政采云平台系统中提交的报价生成。

14. 投标文件的补充、修改或者撤回

14.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，在投标文件递交截止时间前，修改补充后上传至政采云（<https://www.zcygov.cn/>）。

五、开标

15. 开标

15.1 采购人、采购代理机构在政采云平台上组织开标、评标活动，时间和地点以本招标文件中确定的为准。

15.2 投标截止时间投标人不足三家的，不得开标。

15.3 开标时，潜在投标人未在政采云平台上报价的，视同未参与投标。

15.4 开标后，投标人在政采云平台上报价与投标文件内容不一致的，以开标时系统中生成的“开标记录表”中的报价为准。若拒绝接受，其投标无效。若出现投标文件中“投标报价一览表”内容与“分项报价表”内容不一致的，以“投标报价一览表”为准；投标文件中大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或百分比有明显错位的，以“投标报价一览表”的总价为准，并修改单价；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；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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。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。

15.5 开标工作由采购代理机构组织，采购人、采购管理、纪检监察等有关方面代表可根据采购项目的具体情况列席，并对开标过程签字确认。评标委员会成员不得参加开标活动。

15.6 开标后，投标人可登录政采云平台同步查看“开标记录表”及开标情况。

15.7 开标后投标人必须在规定的时间内解密文件，因投标人输入密码错误（10次输入机会）、未能按时完成解密、其投标文件编制填写、盖章不规范等原因导致系统无法解析、或上传的投标文件损坏无法正常打开的，将会被视为放弃投标。

六、资格审查程序

16. 资格审查

16.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格性审查文件进行审查。

16.2 合格投标人不足3家的，不得评标。

16.3 资格审查时，投标人存在下列情况之一的，按无效投标处理：

(1) 不具备第2.2款“合格的投标人”规定的资格要求的；

- (2) 未按第11.1要求提供相关资料的；
- (3) 资格性审查文件未按招标文件规定和要求签字、盖章的；
- (4) 投标有效期不能满足招标文件要求的。

七、评审程序及方法

17. 评标委员会

17.1 采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

(1) 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

(2) 宣布评标纪律；

(3) 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

(4) 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

(5) 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

(6) 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

(7) 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

(8) 核对评标结果，有19.4规定情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

(9) 评审工作完成后，按照规定由采购人向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

(10) 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

17.2 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

(1) 严格遵守评审工作纪律，按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

(2) 现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，应当停止评审并向采购人或者采购代理机构书

面说明情况；

(3) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

(4) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

(5) 对投标文件进行比较和评价；

(6) 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

(7) 配合答复投标人的询问、质疑和投诉等事项,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；

(8) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

17.3 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为7人以上单数：

(1) 采购预算金额在1000万元以上；

(2) 技术复杂；

(3) 社会影响较大。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

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

17.5 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随招标文件一并存档。

17.6 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。

18. 评审工作程序

18.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的符合性文件进行审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

18.1.1 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

评标委员会根据投标情况确定答疑时间，答疑或澄清在政采云平台上进行，投标人可在政采云平台上的“我的澄清”界面了解答疑时间等信息。投标人须提供准确的联系方式（手机和固定电话），在项目开标、评标时须在线了解开标信息，掌握答疑时间，需由法定代表人或委托代理人对评标委员会提出的质疑做出应答。如在规定的时间内联系无果，无法在政采云平台上答疑者，视同放弃答疑。

18.1.2 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- （1）符合性审查文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- （2）未按第11.2款（10）-（12）要求提供相关资料的；
- （3）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （4）交货服务时间不能满足招标文件要求的；
- （5）投标总报价超过招标文件规定的采购预算额度或者最高限价的；
- （6）存在串通投标行为；
- （7）投标报价出现前后不一致，又不按18.1.1进行确认的；
- （8）评标委员会认为应按无效投标处理的其他情况；
- （9）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

对投标无效的投标人，采购人或采购代理机构应当告知其投标无效的原因。

18.1.3 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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按 19.1.1 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。

18.2 落实政府采购政策

18.2.1 节能环保

评审过程中，在同等条件下，优先采购具有环境标志、节能、自主创新的产品。

18.2.2 中小企业

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）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。

根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的相关规定，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。

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）的相关规定，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。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

注：关于中小微型企业划分标准详见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）的相关规定。

（2）适用范围

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《政府采购促进中小企业发展管理办法》的中小企业扶持政策：

a. 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；

b. 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；

c. 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。

在货物采购项目中，投标人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，不享受本办法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。

（3）需提供资料

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），属中小企业的，投标人须提供《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策，提供声明函内容不实的，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。

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会出台的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），属残疾人福利性单位的，投标人须提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责，提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

根据财政部、司法部出台的《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），属监狱企业的，投标人须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。

18.3 在评审过程中，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。

18.4 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。

18.5 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。

18.6 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或推荐方式确定，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，采购人应当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，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

19. 评审办法

19.1 依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规的规定，结合该项目的特点制定本评审办法。

19.2 本次评审方法采用综合评分法。

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。评审因素的设定应当与投标人所提供货物服务的质量相关，包括投标报价、项目作业服务方案、特殊情况的应急措施方案、安全文明措施方案、企业业绩。资格条件不得作为评审因素。

评审因素应当细化和量化，且与相应的商务条件和采购需求对应。商务条件和采购需求指标有区间规定的，评审因素应当量化到相应区间，并设置各区间对应的不同分值。

包一评标办法

类别	项目	满分 分值	评分标准
投标 报价	报价分	10	在所有的有效投标报价中，满足招标文件要求且最终最低报价的投标人的价格为投标基准价，其价格分为满分。其他投标人的报价分统一按下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 (10%) × 100 (四舍五入后保留小数点后两位)。 注：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的相关规定，对残疾人福利性单位、小型和微型企业制造（生产）产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评标。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
企业 综合 实力	企业实力	10	投标人应通过中国通信企业协会的 CCSO 质量评审合格认证，须提供在 CCSO 官网 http://www.chinaccso.org.cn/website/home 查询的截图证明和评审合格证书复印件。具备得 4 分。 投标人通过 SCP 服务能力与绩效标准体系认证，得 3 分。 投标人具备 CMMI5 认证得 3 分。 注：投标人提供相关证明材料复印件并加盖投标人公章。
	管理体系认证	4	投标人具有以下所有认证证书得 4 分，每少 1 个扣 1 分，最少得 0 分。 1. 具备 ISO9001 质量管理体系认证； 2. 具备 ISO20000 信息技术服务管理体系认证； 3. 具备 ISO27001 信息安全管理体认证； 4. 具备 ISO22301 业务连续性管理体系认证 注：投标人提供以上证书时需同时提供证书扫描件并加盖投标人公章。
	类似业绩	4	2020 年 09 月至今，具有类似业绩案例的，每提供一项得 1 分，满分 4 分。（提供中标通知书或合同）
	团队成员能力	10	投入的项目经理（1 名）同时具有 PMP 项目管理师、信息系统项目管理师、CPDA 大数据分析师、CCOM 人机训练师证书得 4 分，否则不得分。 投入的技术专家（1 名）同时具有 PMP 证书和信息系统项目管理师高级证书，得 2 分，否则不得分； 投入的项目实施和开发人员，具有 3 年以上软件项目实施、开发经验的人数，合计不得少于 10 人，少于 10 人得 0 分；投入 10 人，得 1 分；每多投入 1 人，加 1 分，最高得 4 分。 注：以上人员均须提供投标人其缴纳的 2023 年 1 月 1 日至今连续 3 个月的社保证明；其中项目经理和技术专家须提供资质证书复印件并加盖投标人公章。
	技术开发能力	10	该项目对投标人的软件交付能力以及二次开发能力要求较高，投标人应具备相应的自主软件开发能力，具备平台 10 个核心组件相应的软件著作权登记证书，全部提供得 10 分，每缺少 1 项扣 2 分，扣完为止。 注： 1. 10 个核心组件软件著作权名称须分别具备“呼叫中心”、“视频客服”、“知识库”、“智能 IVR”、“智能工单”、“语音质检”、“智能外呼”、“智能客服”、“数据处

			理平台”、“投诉监控预警”的关键词。（同一个关键字的软件著作权只能计为 1 个） 2. 本项最多得 10 分。 3. 所有提供的著作权登记证书的著作权人应为投标人，否则视为不满足该项要求。
技术部分	项目响应能力	4	对招标文件中非关键性条款及其他未列入评分项的条款负偏离情况进行评审。全部响应得 4 分，每有 1 条负偏离或未应答扣 1 分，扣完为止。
	系统讲解及演示	10	为保障项目的交付工期和质量，投标人须使用真实系统演示政务服务便民热线能力（PPT、demo、静态页面等均不得分）；演示采用录制视频的方式进行，投标人需提前录制系统演示视频，系统讲解及演示共计以下三部分，演示内容要全面详细，展示关键技术、体现独特见解及合理的问题解决思路；不演示得 0 分；演示时间不超过 20 分钟（格式为 MP4，投标人在开标时间 30 分钟内将演示视频发送至 scsfqh@126.com，不得提前发送，超过时间视为放弃演示）。 1、演示话务管理系统相关功能，功能包括 IVR 配置、工作日配置、线路管理、分机状态监控、坐席通话监听，演示功能流程详细完整得 2.5 分，每缺少 1 项扣 0.5 分，扣完为止。 2、演示业务工单系统相关功能，功能包括工单甄别流程、工单办理信息格式化打印、工单办理信息导出成 word、工单流转记录展示、工单总体流程进度可视化、对录音文件听取权限控制展示，演示功能详细完整得 3 分，每缺少 1 项扣 0.5 分，扣完为止。 3、演示智能知识库系统功能。演示工单受理的弹屏界面具有知识库智能搜索功能，包含智能提示：在输入关键字的时候自动高亮提示可能要问的问题，选择自己要问的问题，出现答案；相关问题推荐：在推荐答案的同时，对相关的问题进行推荐；知识社区：支持内部员工进行提问、回答、评论等社区活动，支持社区问题转化为知识点。演示详细完整得 4.5 分，每缺少 1 项扣 1.5 分，扣完为止。
	建设方案	12	根据投标人提供的项目建设方案进行打分，投标人需充分把握西宁市 12345 政务服务便民热线升级改造建设要求，进行项目整体规划，提出项目建设范围、建设思路、建设原则；针对本项目进行现状分析，能充分考虑西宁市 12345 政务服务便民热线现状，规划总体功能架构、业务流程、网络拓扑；准确把握项目需求在投标文件中进行合理阐述；投标人需提供完整的功能设计方案，方案架构须逻辑清晰、技术合理、描述详细全面。根据投标人的综合对比情况进行打分，分为以下五个档次： 第一档，对建设要求理解完整且深入、充分考虑了系统现状且方案与现状匹配、对项目需求理解深入且全面、功能设计方案完整且详尽的得 12 分； 第二档，对建设要求理解清晰但有极小部分细节遗漏、考虑到几乎所有的系统现状、对项目需求理解清晰但有极小部分细节遗漏、功能设计方案有极少数功能未涵盖的得 9 分； 第三档，对建设要求理解清晰但部分建设内容未完全捕获、考虑到大部分系统现状但有部分细节未考虑、功能设计方

			案较为完整但有一些辅助功能缺失的得 6 分； 第四档，对建设要求有基本理解但不够深入、考虑到部分系统现状但有关键信息遗漏、对项目需求有基本理解但未完全捕获需求的全貌、功能设计方案基本完整但有一些关键功能缺失的得 3 分； 第五档，提供了建设方案，但内容笼统，无具体可行性的得 1 分；不提供或者提供内容与本项目无关得 0 分。
	外部系统接口	6	针对 12345 热线与外部系统接口设计方面描述进行打分： 第一档：准确描述外部系统接口设计，描述准确、合理、可操作性强得 6 分； 第二档：投标人提供了外部系统接口设计的内容描述的得 4 分； 第三档：投标人提供的与外部系统接口内容描述不全面的得 2 分； 第四档：投标人提供的与外部系统接口内容不全，简单粗略的得 1 分，未提供的不得分。
	实施方案	10	投标人须提供完善的实施方案，包含不限于在实施部署方案中描述项目进度计划、实施步骤、组织保障计划、质量保障措施及方法等；在培训方案描述培训计划、培训方式、培训内容和实施培训等；以及应急方案和平稳切换方案相关内容，要求方案针对性强、完整、合理。根据投标人提供的项目实施方案的情况进行打分，分为以下四个档次： 第一档：实施方案描述全面、合理、可行、可靠、安全得 10 分； 第二档：投标人针对项目提供了完整实施方案的得 7 分； 第三档：投标人针对项目提供了实施方案，但描述不全面的得 4 分； 第四档：投标人编写的实施方案内容不全，简单粗略的得 1 分，未提供的不得分。
	售后服务及维保	10	根据投标人的售后服务、技术支持能力与承诺函内容进行打分，售后服务保障、维保方案及措施完善，技术支持能力强，服务响应快，响应程度高或优于采购需求的，得 10 分；内容齐全、有措施能实施的得 7 分；内容部分不完整，有一定可行性和保障性的得 4 分；内容简单粗略、可行性差、保障性差的得 1 分；未提供不得分。

19.3 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。

19.4 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对以上情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，应当书面报告本级财政部门。

八、中标

20. 推荐并确定中标人

20.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自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，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中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

20.2 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。

20.3 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。

21. 中标通知

21.1 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。

21.2 中标结果公告内容应当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，中标公告期限以及评审专家名单。

21.3 中标公告期限为1个工作日。

21.4 在公告中标结果的同时，采购代理机构应当向中标人发出中标通知书；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

21.5 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理

由不得放弃中标。

九、授予合同

22. 签订合同

22.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

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。

22.2 签订合同时，中标人应以转账的形式向采购人交纳履约保证金，本项目履约保证金由甲乙双方在签订合同时协商约定（不得超出合同总金额的10%）。

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

22.4 招标文件、中标人的投标文件、《中标通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

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

22.6 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

22.7 采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

22.8 采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

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

十、招标代理费

1、收取对象：中标人。

2、收费金额：在领取中标通知书前向采购代理机构缴纳。

说明：根据《关于进一步放开建设项目专项业务服务价格的通知》（发改价格[2015]299号）规定，实行市场调节价，应严格遵守《价格法》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》等法律法规的规定，由采购人和采购代理机构共同确定合理的收费金额。

其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国合同法》等法律法规的有关条款执行。

十一、其他

1、投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

2、有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- （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。

3、公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后投标人不足3家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足3家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

（1）招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

（2）招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

4、在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

（1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的。

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

(3) 投标人的报价均超出采购预算，采购人不能支付的。

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，由采购代理机构发布废标公告。

5、其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的有关条款执行。

第三部分 青海省政府采购项目合同书范本
(服务类)

青海省政府采购项目合同书

采购项目编号：_____

采购项目名称：_____

采购项目包号：_____

采购合同编号：SCSF-2023-36-1

合同金额（人民币）：_____

采 购 人（甲方）：_____（盖章）

供 应 商（乙方）：_____（盖章）

采购日期：_____

采 购 人（以下简称甲方）：

中 标 人 (以下簡稱乙方):

甲、乙双方根据20xx年 xx月 xx日，,【采购编号：】的招标文件要求和采购代理机构出具的《中标通知书》，并经双方协商一致，签订本合同协议书。

一、签订本政府采购合同的依据

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分:

1. 招标文件；
2. 招标文件的澄清、变更公告；
3. 中标人提交的响应文件；
4. 招标文件中规定的政府采购合同通用条款；
5. 中标通知书；
6. 履约保证金缴费证明。（若有）
7. 其他合同文件（签订合同时约定的其他附件）。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分，并具有同等法律效力。

二、合同标的及金额

- 1、按《中标通知书》表明成交价格成交，中标价为（大写）_____（小写）_____；

- 2、服务一览表（见附件，须有甲乙双方盖章）；

3、本合同以人民币进行结算，合同总价包括：服务费、验收费、手续费、保险费、人员工资、培训费、售前、售中、售后服务费、税金及不可预见费等全部费用（说明：具体内容应根据项目特点实事求是的填写）。

乙方不得以设备、运输等费用上涨为由要求甲方另行支付其他任何费用。

三、质量保证

- 1、乙方所提供的服务质量、人员配备必须与招标文件、响应文件和承诺相一致。
- 2、乙方应保证提供服务不会侵犯任何第三方的权利。

四、交付和验收

1、服务时间：_____

服务地点：_____。

2、乙方提供不符合招响应文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

3、甲方在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算；待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

4、甲方对验收有异议的，在验收后5个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后10个工作日内及时予以解决。

5、乙方向甲方提供相关完税发票。

五、付款方式

甲方向乙方在合同签订后支付合同总价款的50%作为预付款，即人民币（大写）_____万，项目验收合格后支付合同总价款的50%，即人民币（大写）_____万。（具体付款方式、付款比例等事项在签订合同时由甲乙双方约定为准）

履约保证金以转账形式缴纳，本项目履约保证金为合同总金额的5%，服务验收合格后，履约保证金转为质量保证金，免费维护期满后退还。

六、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50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

七、违约责任

1、乙方所提供的产品规格、技术标准、服务等质量不合格的，应及时更换、调整；更换、调整不及时，按逾期交货处罚；因质量问题甲方不同意接收的，质保金全额扣除，并由乙方赔偿由此引起的甲方的实际经济损失。

2、乙方提供的产品如侵犯了第三方权益而引发纠纷或诉讼的，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、乙方逾期提供服务的，每天应向对方偿付未交货物的货款3%的违约金，但违约金累计不得超过违约货款的5%，超过30天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成的经济损失。

4、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额的5%向甲方支付违约金。

5、乙方提供的产品在质量保证期内，因管理设计、软件功能或其他缺陷等

质量原因造成项目不能落地、软件功能失效等问题，由乙方负责，费用从履约保证金中扣除，造成重大影响的另外按违约货款额 10%收取违约金并赔偿经济损失。

6、其它违约行为按违约货款额 5%收取违约金并赔偿经济损失。

7、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

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

七、不可抗力

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

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

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

九、知识产权：详见合同通用条款

十、其他约定：

1、甲方的权利和义务

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

(2) 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

(3) 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

(4) 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

(5) 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

2、乙方的权利和义务

(1) 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

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

(3) 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

(4) 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

(5) 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十一、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。产品符合标准的，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，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

十二、合同生效及其它：

1. 本合同一式八份，经双方法定代表人或负责人或委托代理人签字，并加盖公章即为生效。

2. 本合同未尽事宜，按合同法有关规定处理。

3. 本合同的组成包含《合同通用条款》。

甲方（盖章）：

法定代表人

或负责人或委托代理人：

乙方（盖章）：

法定代表人

或负责人或委托代理人：

联系电话：

开户银行：

账号：

联系电话：

签约日期： 年 月 日

采购代理机构：

负责人或经办人：

日期： 年 月 日

合同通用条款

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

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

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

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

1.3 “合同条款”指本合同条款。

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

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

1.6 “甲方”指购买货物和服务的单位。

1.7 “乙方”指提供本合同条款下货物和服务的公司或其他实体。

1.8 “现场”指合同规定货物将要运至和安装的地点。

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

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

1.11 原产地：指产品的生产地，或提供服务的来源地。

1.12 “工作日”指国家法定工作日，“天”指日历天数。

2. 技术规格要求

2.1 本合同条款下提交货物的技术规格要求应等于或优于招标文件技术规格要求。若技术规格要求中无相应规定，则应符合相应的国家有关部门最新颁

布的相应正式标准。

2.2 乙方应向甲方提供货物及服务有关的标准的中文文本。

2.3 除非技术规范中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 合同范围

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

3.2 乙方应负责培训甲方的技术人员。

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

4. 合同文件和资料

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

4.2 未经甲方事先的书面同意，乙方不得将由甲方或代表甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，如向与履行本合同有关的人员提供，则应严格保密并限于履行本合同所必须的范围。

5. 知识产权

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

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

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

5.4 在本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的所有技术、资料和

信息的知识产权，仍应属于其各自的原权利人所有或享有，另有约定的除外。

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

6. 保密

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

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

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

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

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

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

7. 质量保证

7.1 货物质量保证

7.1.1 乙方必须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术规范 and 合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

7.1.2 乙方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内，乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，并免费予以改进或更换。

7.1.3 根据乙方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证

实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应书面通知乙方。接到上述通知后，乙方应及时免费更换或修理破损货物。乙方在甲方发出质量异议通知后，未作答复，甲方在通知书中所提出的要求应视为已被乙方接受。

7.1.4 乙方在收到通知后虽答复，但没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。甲方可从合同款或乙方提交的履约保证金中扣款，不足部分，甲方有权要求乙方赔偿。甲方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

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

7.2 辅助服务质量保证

7.2.1 乙方保证免费提供合同条款下的软件产品原厂商至少一年软件全部功能及其换代产品的升级与技术支持服务（包含任何版本升级、产品换代、更新及在原有产品基础上的拆解、完善、合并所产生的新产品，提供升级产品介质及授权，要求原厂商承诺，并加盖原厂商公章），不得出现因货物停售、转产而无法提供上述支持服务。

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

8. 包装要求

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

8.2 包装应适应于远距离运输，并有良好的防潮、防震、防锈和防粗暴装卸等保护措施，以确保货物安全运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。乙方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在转运中损坏或变质。

8.3 乙方所提供的货物包装均为出厂时原包装。

8.4 乙方所提供货物必须附有质量合格证，装箱清单，主机、附件、各种零部件和消耗品，有清楚的与装箱单相对应的名称和编号。

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

9. 价格

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

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

9.3 检验费用

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

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

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

10. 交货方式及交货日期

交货方式：现场交货，乙方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。

交货期应根据产品的特点实事求是填写，进口产品90个工作日内，国产产品60个工作日内。特殊产品交货期需说明。

交货日期：所有货物运抵现场并经双方开箱验收合格之日。

11. 检验和验收

11.1 开箱验收

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

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

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

11.2 检验验收

11.2.1 交货完成后，乙方应及时组装、调试、试运行，按照合同专用条款规定的试运行完成后，双方及时组织对货物检验验收。合同双方均须派人参加合同要求双方参加的试验、检验。

11.2.2 在具体实施合同规定的检验验收之前，乙方需提前提交相应的测试计划（包括测试程序、测试内容和检验标准、试验时间安排等）供甲方确认。

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

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

a. 重新测试直至合格为止；

b. 要求乙方对货物进行免费更换，然后重新测试直至合格为止；

无论选择何种方式，甲方因此而发生的因卖方原因引起的所有费用均由乙方负担。

11.3 使用过程检验

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

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

12. 付款方法和条件

本合同条款下的付款方法和条件在“青海省政府采购项目合同书”中具体规定。

13. 履约保证金

13.1 乙方应在合同签订前，按招标文件第二部分“九 授予合同”中第22.2项的约定提交履约保证金。

13.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

13.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交（招标文件中另

有约定的除外)：

13.3.1 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行出具的履约保函；

13.3.2 支票或汇票。

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

14. 索赔

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

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

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

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

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

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

15. 迟延交货

15.1 乙方应按照合同约定的时间交货和提供服务。

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

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

16. 违约赔偿

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

17. 不可抗力

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

17.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后以书面形式通知另一方。

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

18. 税费

与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

19. 合同争议的解决

19.1 甲方和乙方由于本合同的履行而发生任何争议时，双方可先通过协商解决。

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

20. 违约解除合同

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

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

20.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

20.1.3 乙方在本合同履行过程中有欺诈行为的。

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

21. 破产终止合同

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

22. 转让和分包

22.1 政府采购合同不能转让。

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

23. 合同修改

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同

24. 通知

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

25. 计量单位

除技术规范中另有规定外,计量单位均使用国家法定计量单位。

26. 适用法律

本合同按照中华人民共和国的相关法律进行解释。

第四部分 投标文件格式

封面（上册）

正本/副本

青海省政府采购项目

投 标 文 件

（上册）

（资格审查文件）

采购项目编号：

采购项目名称：

投 标 包 号：

投标人：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

目录（上册）

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

(1) 投标函

投标函

致：采购人或者采购代理机构

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

据此函，签字代表宣布同意如下：

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

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

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

4. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

法定代表人姓名：_____

职务：_____

投标人：

（公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或盖章）

年 月 日

(2) 法定代表人证明书

法定代表人证明书

致：采购人或者采购代理机构

(法定代表人姓名) 现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

法定代表人基本情况：

性别：_____ 年龄：_____ 民族：_____

地址：_____

身份证号码：_____

附法定代表人第二代身份证双面扫描（或复印）件

投标人：

（公章）

年 月 日

(3) 法定代表人授权书

法定代表人授权书

致：采购人或者采购代理机构

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，法定地址_____。

（法定代表人姓名）特授权（委托代理人姓名）代表我单位全权办理

_____项目的投标、答疑等具体工作，并签署全部有关的文件、资料。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

被授权人联系电话：

被授权人（委托代理人）签字：_____ 授权人（法定代表人）签字：_____

职务：_____ 职务：_____

附被授权人第二代身份证双面扫描（或复印）件

投标人：

（公章）

年 月 日

(4) 投标人承诺函

投标人承诺函

致：采购人或者采购代理机构

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

1. 完全理解和接受招标文件的一切规定和要求；
2. 若中标，我方将按照招标文件的具体规定与采购人签订采购合同，并且严格履行合同义务，按时交货，提供优质的产品和服务。如果在合同执行过程中，发现质量、数量出现问题，我方一定尽快更换或补退货，并承担相应的经济责任；
3. 我方保证甲方在使用该产品或其任何一部分时，不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉，若有违犯，愿承担相应的一切责任。
4. 我方承诺，除招标文件中规定的进口产品外，所投的产品均为国产产品，且均符合国家强制性标准。若有不实，愿承担相应的责任。
5. 在整个招标过程中我方若有违规行为，贵方可按招标文件之规定给予处罚，我方完全接受。
6. 若中标，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

投标人：

（公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或盖章）

年 月 日

（5）投标人诚信承诺书

投标人诚信承诺书

致：采购人或者采购代理机构

为了诚实、客观、有序地参与青海省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

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

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

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

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

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

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

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

本承诺是采购项目投标文件的组成部分。

投标人：

（公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或盖章）

年 月 日

（6）资格证明材料

资格证明材料

资格证明材料包括：

（1）提供有效的营业执照、税务登记证、机构代码证或三证（五证）合一统一社会信用代码证及其他资格证明文件（扫描或复印件）；

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

（2）招标文件规定的有关资格证书、许可证书、认证等；

（3）投标人认为有必要提供的其他资格证明文件。

（7）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

按照招标文件第2.2款（1）中第<2>条规定提供以下相关材料。

1、投标人是法人的，提供基本开户银行近三个月内出具的资信证明（同时提供基本存款账户开户许可证）或上一年度（2022年度）经第三方审计的财务状况报告（扫描或复印件应全面、完整、清晰），包括资产负债表、现金流量表、利润表和财务（会计）报表附注，并提供第三方机构的营业执照、执业证书。投标人是其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供基本开户银行出具的资信证明（同时提供基本存款账户开户许可证）。

2、近半年内任意三个月的依法缴纳税收和社会保障资金记录的证明材料；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人须提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

（8）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

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

（9）无重大违法记录声明

无重大违法记录声明

致：采购人或者采购代理机构

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

特此声明。

附“信用中国”网站查询截图，时间为投标截止时间前20天内。

投标人：

（公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或盖章）

年 月 日

(下册)

正本/副本

青海省政府采购项目

投标文件

(下册)

采购项目编号：

采购项目名称：

投 标 包 号：

投标人：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

目录（下册）

(10) 评分对照表.....所在页码

(11) 开标一览表（报价表）.....所在页码

(12) 分项报价表.....所在页码

(13) 投标服务相关资料.....所在页码

(14) 投标人的类似业绩证明材料.....所在页码

(15) 小型、微型企业声明函.....所在页码

(16) 投标人认为在其他方面有必要说明的事项.....所在页码

(10) 评分对照表

评分对照表

序号	招标文件评分标准	投标响应部分	投标文件中对应页码

(11) 开标一览表（报价表）

开标一览表（报价表）

投标人名称	
投标包号	
投标报价	大写： 小写：
交货服务时间	
免费质保期	

注：1. 填写此表时不得改变表格形式。

2. “投标报价”为投标总价。投标报价必须包括：完成本项服务内容可能发生的各项费用。如服务费、验收费、手续费、保险费、人员工资、培训费、售前、售中、售后服务费、税金及不可预见费等全部费用。

3. “交货服务时间”是指项目服务实施完成的具体时间。

4. 投标报价不能有两个或两个以上的报价方案，否则投标无效。

投标人：

（公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或盖章）

年 月 日

(12) 分项报价表

分项报价表

投标人名称：

包号：

序号	名称	数量及单位	单价	合计	免费质保期
1					
2					
3					
4					
...					
投标总价：大写：					
小写：					

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

2. 投标报价不能有两个或两个以上的报价方案。

投标人：

（公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或盖章）

年 月 日

(13) 投标服务相关资料

投标服务相关资料

格式自拟

（14）投标人的类似业绩证明材料

投标人的类似业绩证明材料

提供自2020年9月至今的类似业绩证明材料。类似业绩是指与采购项目在产品类型、使用功能、合同规模等方面相同或相近的项目。需提供中标通知书或合同（合同首页、标的及金额所在页、合同签字盖章页的扫描件）。

（5）小型、微型企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。具体情况如下：

（启成食堂劳务及后厨服务项目），属于 其他未列明餐饮业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

残疾人福利性单位声明函

致：采购代理机构

本单位郑重声明，根据《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，本单位在职职工人数为_____人，安置的残疾人人数为_____人。且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位提供服务。

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。

说明：投标人参加本次采购活动时，提供虚假残疾人福利性单位声明函的，以提供虚假材料谋取成交处理。

注：投标人为非残疾人福利性单位的，可不提供此函。

企业名称：_____（公章）

企业法定代表人：_____（签字或盖章）

年 月 日

监狱企业证明资料

备注：按《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)文件规定提供证明文件（复印件）。

说明：①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。

②如未提供监狱企业相关证明材料的，则其评审中的监狱企业不能享受招标
文件规定的价格扣除，但不影响供应响应文件的有效性。

③非监狱企业无需提供证明材料。

单位名称： （公章）

法定代表人或委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

注：投标人参加本次采购活动时，提供虚假监狱企业声明函的，以提供虚假材料谋
取成交处理。

若无此项可不提供此函。

(16) 投标人认为在其他方面有必要说明的事项

投标人认为在其他方面有必要说明的事项

格式自定

第五部分 采购项目要求及技术参数

（一）投标要求

1. 投标说明

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

1.2 投标人必须如实填写“技术规格响应表”，在“投标产品技术参数、指标”栏中列出所投产品的具体技术参数、指标；以采购人需求为最低指标要求，投标人对超出或不满足最低指标要求的指标需列出“+、-”偏差。如果与投标文件中提供的产品检测报告、彩页等证明材料中的实质性响应情况不一致或直接复制招标文件“采购需求技术参数、指标”内容的，按无效投标处理。

1.3 招标内容中未特别标注为“原装进口”字样的产品，投标人必须投国产产品；标注为“原装进口”字样的产品，投标人可以投进口产品，但如果因信息不对称等原因，仍有满足采购需求的国内产品要求参与采购竞争的，可以投国产产品，并且按照公平竞争原则实施采购。

1.4 所投产品或其任何一部分不得侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等知识产权。

1.5 项目中标后分包情况：不允许。

2. 商务要求

2.1. 交货服务时间：自合同签订之日起90天内交付使用。

2.2. 交货及服务地点：采购人指定地点（具体按签订的合同执行）。

2.3. 付款方式：详见“第三部分 青海省政府采购项目合同书范本”中“四、付款方式”的规定

2.4. 免费质保期： ≥ 1 年。

（二）项目概况及技术参数

1、建设目标

本着“集约、规范、便民、高效”的原则，本次西宁市城市运行指挥中心二期建设项目需整合资源、优化流程、规范标准、强化协同、推动各类政府热线电话整合，建立一个开放的、基于标准的电子政务统一应用平台，实现信息交换和资源共享，面向公众提供服务，增强各部门工作的透明度及加强各相关部门的协作，整合现有的政府部门公共服务热线，使政府服务热线服务范围覆盖到政府公共服务的全部领域。按照“集中受理、分类交办、限时回复、统一回访、督查督办、考核问责”的工作流程，为市民提供全方位、全天候、一体化的贴心服务，并最终实现“民有所呼，我有所应；民有所求，我有所为”的目标。

2、建设任务

建设内容涵盖话务、工单、知识库、运营管理、大数据分析展示系统及智能化能力建设。

1. 建设呼叫中心话务管理平台

呼叫中心话务管理平台建设包含 CTI、软交换、IVR、录音、坐席话务监控、软电话等功能。搭建西宁 12345 热线系统平台，可以解决跨区域、市级非紧急热线问题的集中办理与全程督办。通过统一的数据标准与规范，西宁 12345 热线的群众诉求话务数据，形成群众诉求的数据资产，为群众反映的重点问题分析研判奠定基础。需包含 100 话务分机授权。

2. 搭建工单系统

工单子系统中的诉求工单根据工单流引擎实现纵向“省-市-（区）县-街道/乡镇-社区/村”5 级流转、横向跨部门协同处置，实现企业和群众的各类诉求工单的快速处置。为 12345 政务服务热线话务员定制的对广大市民反映问题受理工作平台，通过系统话务员可对广大市民反映问题进行登记、提醒、受理、检索、派发指令以及回访等操作。系统支持多种问题来源，包括：热线电话、门户网站、微信公众号随手拍转发的的问题。

系统采用图文一体化的界面设计—将工单登记页面与地图、知识库页面集成，话务人员快速登记群众诉求、查找相关知识信息，最大程度地提高问题受理高

效性；同时，系统还提供智能分类、智能派单等智能化辅助工具，使用户能够快速了解该问题所属事件分类及相关处置部门的信息，有效减少受理差错、提高问题受理以及派发工单的准确性。

3. 建立权威准确、共建共享的智能知识库

智能知识库主要为民情服务提供知识数据支撑，提供知识“录入-审核-发布-下架-反馈-更新”的全周期价值链。智能知识库支持将政策法规相关的 word、pdf、图片、音视频等格式庞杂、数量巨大非结构化数据作为知识点附件。并能发掘知识之间的关联关系，构建知识图谱，将数据转化为知识，结合语义分析引擎等智能技术，实现对自然语言的关键词分析，并基于关键词进行智能检索，显著提升知识查询精度、降低难度，让 12345 热线服务变得更专业、更高效。系统支持知识库分级、知识库权限管理功能。

4. 高效的运营管理系统

监控预警实时监测技能组状态、坐席状态、群众排队状态以及线路占用情况，为管理者提供关键数据，以便评估服务质量和群众满意度。通过服务预警功能，可以及时发现潜在问题以便及时采取相应措施，确保热线的高效运作。统计报表对呼叫中心的各种话务数据、业务数据等进行统计，为运营管理提供数值依据，以便热线中心根据运营类的指标要求调整优化各个服务环节，使呼叫中心的数据充分流转起来，支撑运营管理不断优化。

5. 进行大数据分析，实现大屏系统展现

基于 12345 热线系统的基础支撑环境，以基础信息资源库（话务库、业务库、工单库）为基础，建设大数据分析展示系统，提供客服现场管理、总览分析、办理情况分析等相关信息数据呈现，实现数据资源融合视角，达到及时了解业务发展的综合情况，及时掌握发展动态，为后续业务发展策略拟定提供依据。

6. 加强智能化应用

利用人工智能引擎技术加强智能工单、智能变声、智能外呼、智能质检的智能化应用能力，提升系统信息化水平，提高企业和群众的办事效率，使企业和群众的问题更快更高效得到解决，提高坐席工作效率。

7. 其他

在上述系统平台的建设基础上，实现：

（1）与其他热线服务平台对接，包含：1）与 110 高效对接联动，完成 12345

热线与市、县区（湟中区、大通县、湟源县）110 报警服务台对接，通过一键转接，三方通话实现工单流转，数据资源共享；2）与“市运管服”平台工单对接，实现 12345 涉及到的城市管理类数据与市运管服平台资源共享；3）与西宁民政、平安西宁市民通（市政法委综治平台）对接，实现全量工单数据推送，拓展热线网上受理渠道和服务广度。

（2）与“随手拍”对接，“西宁发布”微信公众号新增“12345 随手拍”入口，可通过照片、视频、文字描述方式上传工单，及时保存至工单池。为西宁市 12345 政务服务便民热线微信公众号添加个人信息注册、诉求申报、进度查询（办理中、已办结）功能。

（3）与网站（市长信箱）对接，实现群众在 12345 热线网站（市长信箱）自主登记反馈诉求，通过对接诉求工单自动流转至 12345 热线平台，派发处置完成后，将结果回传，方便群众在线查看诉求处置进展。支持 12345 热线系统有选择性的将办件发布到网站上，网站侧对接公示。

3、主要建设依据

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）

《国务院办公厅关于印发国家政务信息化项目建设管理办法的通知》（国办发〔2019〕57 号）

《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》（国办发〔2019〕54 号）

《国务院办公厅关于印发 2019 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2019〕14 号）

《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27 号）

《中共中央办公厅、国务院办公厅印发关于深入推进审批服务便民化的指导意见》的通知（厅字〔2018〕22 号）

《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》（国发〔2017〕35 号）

国务院办公厅关于印发《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》的通知（国办函〔2016〕108 号）

青海省人民政府办公厅关于印发《青海省 12345 政务服务便民热线整合实施

方案的通知》（青政办〔2021〕48号）

青海省人民政府办公厅关于印发《2021年政务公开工作要点的通知》（青政办〔2021〕47号）

青海省人民政府办公厅关于印发《2021年青海省深化“放管服”改革优化营商环境工作要点的通知》（青政办〔2021〕41号）

青海省人民政府办公厅关于印发《进一步优化营商环境更好服务市场主体工作方案的通知》（青政办〔2020〕86号）

西宁市人民政府办公室《关于印发西宁市2021年政务公开工作要点及任务分工方案的通知》（宁政办函〔2021〕111号）

西宁市人民政府办公室关于印发《进一步优化营商环境更好服务市场主体任务分工方案的通知》（宁政办〔2021〕9号）

西宁市人民政府办公室关于印发《2020年深化“放管服”改革优化营商环境工作要点的通知》（宁政办函〔2020〕75号）

西宁市人民政府办公室关于印发《西宁市政务服务“好差评”工作实施方案的通知》（宁政办函〔2020〕76号）

《西宁市城市运行指挥中心二期建设项目初步设计》

4、系统性能指标

（1）稳定性指标：7*24小时全天候不间断运行。

（2）用户规模指标：同时语音在线用户数 ≥ 2000 用户。

（3）数据量指标：在资源配备的情况下，系统支持存储容量 $\geq 500\text{TB}$ ，系统支持增量备份数据量 $\geq 500\text{GB}$ ，系统单次离线备份时间 ≤ 1 天。

（4）信息服务指标：系统查询响应时间 ≤ 5 秒，系统查询时间 ≤ 5 秒。

为达到支撑7*24小时全天候服务能力的要求，12345热线提供数据库灾备、系统运维支撑服务。

在关键服务器、网络设备及语音线路主备条件具备的情况下，主系统一旦出现故障，支持运营商通过策略配置将来电送备用中继线路、系统继续服务，确保服务不中断。

应用具有良好的扩展性和高度的兼容性，尽量采用统一的软件架构和软件技术，以及应用范围广泛的软件开发语言，以方便不同的应用的整合和减少维护工作量和难度。

5、售后服务

系统上线运行验收完成，提供 1 年免费运维服务。服务方式包括不限于在线咨询、电话解答、书面解答、远程拨入分析、培训等服务。主要维护内容主要包括：系统日常巡检、系统状态监控、故障处理、系统测试与版本升级、维护咨询、重点时刻保障等。服务期满后根据 12345 热线软件系统运维情况决定是否签署运维服务合同由原承建单位继续提供运维服务，每年运维服务费用不得超过总中标价的 15%。

6、交付工期、安装要求

(1) 交付、安装期限：自合同签订之日起 90 天内交付使用；

(2) 交付、安装地点：用户指定地点。

采购清单

包一：升级改造建设

一、软件功能							
序号	项目子项	子项描述	功能	详细模块	单位	数量	备注
1	呼叫中心话务管理	软交换平台	/	提供具有实时性要求的业务的呼叫控制和连接控制功能；实现基于 VoIP 的 PBX 功能；呼叫控制和处理功能；认证与授权功能；信令协议功能；音视频编解码处理功能。	1	项	
		CTI 服务（中间件）	/	支持坐席员既能接听用户电话，又能同时访问群众数据信息。记录呼叫信息，配合 ACD 进行呼叫路由，与 ACD 一起完成整个呼叫过程。当呼叫到达坐席员的话机时，数据也同步通过计算机网络传递到坐席员使用的桌面系统。	1	项	
		智能语音导航 IVR 系统	/	提供自动语音导航服务，支持 7×24 小时的不间断服务，能够随时应答用户的呼叫并提供相应服务。支持在夜间无坐席工作、呼叫无应答或长时间排队等待时，请求用户留下电话号码。	1	项	
		软电话控件	/	支持在坐席工作台中直接进行签入、签出、置忙、置闲、呼出、挂断、保持、转走、静音、三方、抢	1	项	

				话操作。			
		录音系统	/	提供全程的同步录音、监听功能，提供多条件的查询检索界面。包括实时录音功能；延迟录音功能；录音查询；录音播放；录音下载；录音存放目录格式自定义；录音编码设置；录音存储管理。	1	项	
		智能话务分配服务(ACD)	/	根据接通数量、通话时长、工作时长和坐席技能等多因素综合考虑进行分配话务。包括平均分配，顺序振铃，空闲时长，优先级，群振。	1	项	
		坐席话务监控系统	/	支持现场主管（组长）实时查看各个坐席的当前状态、当前状态持续时长以及关键指标。实现对普通热线坐席进行监听、插话、强拆、强制签出、置忙。	1	项	
		黑白名单管理	/	黑名单支持骚扰电话的标注并进入黑名单。包括黑名单管理；黑名单语音提示；黑名单呼叫记录查询。	1	项	
				白名单支持在群众来电时自动识别重要来电，将其直接转接至相关专有坐席代表。包括白名单管理；白名单排队数实时提示；白名单信息弹窗提醒；白名单排队话路接听；白名单呼叫记录查询。			
		外呼管理	/	支持从话务工具条、工单信息发起外呼，对外呼信息进行记录、录音，可根据外呼信息进行外呼记录查询。	1	项	
		多媒体接入	/	支持热线电话、微信公众号、网站多媒体渠道接入。	1	项	
		系统设置	个人工作台呼转设置	支持坐席个人工作台呼转设置。	1	项	
			禁拨字冠管理	支持给指定的分机号上或部分分机号添加禁拨的号码或者字冠，对某些敏感号码或者违禁字冠进行合理管理，防止坐席操作失误误打。	1	项	
			分机	支持通过 WEB 界面添加指定格式	1	项	

2	工单系统		彩铃设置	的语音文件，对某一个分机或部分分机添加彩铃。			
			技能组设置	根据职能定义职能组，群众来电可进入不同的技能组，支持技能组管理。	1	项	
		通讯录管理	/	支持坐席直接在多媒体客服工作台对通讯录内的联系人进行拨打电话。包含：内部通讯录、外部通讯录、通讯录部门管理。	1	项	
		短信管理	短信基本功能	支持短信全网发送，移动、联通、电信用户均可接收 12345 热线发送的短信，也支持通过特服号码将案件诉求发送到短信平台。	1	项	
			自动短信发送	支持短信告知、预警短信、到期督办短信、逾期问责短信。	1	项	
			短信满意度调查	支持通过短信对坐席的服务态度进行评价，并可自动标注工单的服务满意度；支持通过短信对经办单位的办理情况进行评价，并可自动标注办单的办理满意度。	1	项	
			短信模板	支持自定义短信模板，包括受理短信（服务满意度调查短信）模板的自定义、感谢评价短信模板的自定义、派单短信模板的自定义、督办短信模板自定义、回访短信（办理满意度）模板的自定义。	1	项	
		业务工单流程设计	受理流程	支持群众通过电话方式向 12345 热线反馈诉求，话务坐席接听并登记工单的受理流程。	1	项	
			转办流程	支持 12345 热线派遣坐席将群众申诉事件通过网络转交给经办单位进行办理的转办流程。	1	项	
			办理流程（经办单位）	支持经办单位在收到热线中心或上级派发的工单后，将处理意见登记反馈热线中心的办理流程。处理终端为 pc 端。	1	项	
			回访流程	支持回访坐席进行电话、短信回访，记录回访满意度信息，并对处理意见不满意的工单重新转交给经办单位重新处理的回访流程。	1	项	
			坐席服务	支持群众对话务坐席的服务满意度通过电话或短信进行评价。	1	项	

			满意度评价				
			事件办理满意度评价	支持群众对事件办理的满意度进行评价；回访坐席对群众进行回访时，可点击评价按钮，记录群众办理满意度评价信息。	1	项	
			工单的督办、重办、延期、退回流程	系统支持工单督办、工单重办、工单延期、工单退回流程。	1	项	
			办结归档流程	支持对已处置并通过复核、回访的工单进行办结归档处理。	1	项	
		业务工单流程设计	工单箱管理	支持将各状态工单进行归集分类，包含：待办工单栏、待派遣工单、待回复工单、回退工单、答复授权、经办工单、办结工单、作废工单。	1	项	
			派遣	支持来自于热线电话、门户网站市长信箱、微信公众号随手拍的问题，建立工单后，流转至工单系统派发给相应的经办单位进行处置。	1	项	
			多部门分发	支持一条工单同时分发给多个经办单位，由各经办单位分别处置；支持工单主协办，由主办部门牵头并对工单进行最终办理，协办部门配合完成相关工作。	1	项	
			流向推荐	启用流向推荐，则记录批转过程，且为用户默认选中最佳可能流向。并按流向的可能性排序。	1	项	
			流转	支持来自于热线电话、门户网站市长信箱、微信公众号随手拍的问题，通过派遣由相应的经办单位处理后，把处理结果登记反馈给热线中心。	1	项	
			批量办结	支持选择多条工单批量办结工单。	1	项	
			自动	工单到了某些工作流阶段，满足某	1	项	

			批转	些条件后，系统将自动批转到下一个 workflow 阶段。			
			流转反馈	支持经办机构收到工单后，查看确认属于本部门处理范围的工单，在处置截止时间之前处理完成并反馈给 12345 政务服务热线平台。	1	项	
			回退派遣	支持经办机构对不属于本部门处理范围的工单，回退给 12345 政务服务热线平台。	1	项	
			申请授权	支持经办机构在工单处理过程申请延长处置时限；支持对暂时不具备处置条件的工单进行缓办申请。	1	项	
			工单下派	有二级部门的一级处置部门，支持工单下派到二级部门进行具体的处置。	1	项	
			答复督办	对于一些重要的工单，在处置过程中，中心可能会发起督办指令，要求加快办理，支持经办机构在线反馈答复督办，说明工单的处理进展情况。支持有二级部门的一级部门，督办下属二级部门的在处理中的工单。	1	项	
			缓办	支持对于不具备处置条件的工单提供缓办功能，可申请对工单处置时限进延长，暂缓办理。	1	项	
			解除缓办	对于已经缓办的工单在处置条件具备后，支持申请解除缓办，继续完成工单的处置工作。不手动解除的工单，设置的缓办时间到期后，系统支持自动解除缓办，工单回到处置部门的待办任务中继续处置。	1	项	
			快捷派单	支持工单跨级转派到指定经办机构。	1	项	
			工单查询	支持通过输入任务号的部分数字进行模糊查询匹配到对应满足条件的所有工单。	1	项	
			工单导出	支持工单导出成 excel 文件。包括一、不带图片导出的 excel 文件只有工单的信息没有工单多媒体信息；二、带图片导出功能导出的 excel 文件既包含工单具体信息又包含工单对应的多媒体附件信息。	1	项	
			工单筛选	支持根据不同字段作为筛选条件来筛选工单。工单筛选字段是当前	1	项	

				所配置的字段。			
			设置为紧急工单（急要件）	支持需要紧急处理的工单设置为紧急工单，包含设置急要件和取消急要件两个操作。	1	项	
			强制派遣	支持对确定派遣无误的工单，经办单位依旧反复进行回退扯皮的工单，进行回退操作，把该工单强制指定派遣给相应部门。	1	项	
			推荐派遣	对于一般性权责清晰的问题，系统提供推荐派遣的功能，即在系统配置时，按照事件类型，选择推荐部门，匹配相应问题处置部门，当派遣员在派遣工单时，根据推荐匹配的部门选择派遣对象。	1	项	
			工单下载	支持工单打印的 pdf 文件压缩下载，支持多个工单批量下载。	1	项	
			工单核实	支持经办单位对紧急工单填写的信息进行核实，经办部门于 1 小时内回复问题是否属实。工单属实，对工单处理情况进行及时回复。工单不属实，反馈结果后，作为普通工单处理。	1	项	
		经办单位信息管理	群众信息管理	档案信息的采集：群众信息可通过第一次来电系统自动保存；通过群众多渠道提交的诉求信息中提取；历史数据导入。	1	项	
				档案信息管理：支持档案信息的导入、导出、查询、修改完善操作。			
				群众画像管理：支持对群众进行标签标记、显示和管理。			
			GIS 应用	结合 GIS 地图定位，在登记受理工单的时候可以直接在地图上进行位置点选，位置信息直接关联填写至工单地址栏内。	1	项	
3	智能知识库平台	知识管理	知识录入	支持录入知识点，丰富知识库的内容。包括知识标题、知识内容、知识附件、知识主题、知识标签、知识关键字、知识来源等知识内容。支持自动记录知识编辑、创建时间。支持按照既定模板，进行知识	1	项	

				的批量导入。			
			知识审核	提供录入知识的智能审核、人工审核功能，并支持流程化审核以及流转监控。通过该功能，支持对录入的知识内容进行审核，支持进行版本控制。	1	项	
			知识发布	审核通过的知识，发布在知识库中，支持按照设定的生效日期，自动在知识库中上架。	1	项	
			知识导出	支持知识批量导出，支持在查询后对查询获得的知识内容进行导出。	1	项	
			在线预览	提供知识文档在线预览功能，可以对附件类型的知识，word、excel、pdf、txt 进行在线预览查看。	1	项	
			知识维护	支持对采集和录入的知识进行修改、删除、标签分类关联操作。平台将自动记录知识修改时间及修改内容。	1	项	
			知识下架	提供知识下架功能，淘汰过期的知识。包括到期下架、手动下架和综合评价差自动下架。	1	项	
			知识存档	支持过期的知识存档，以备后续查看，要求普通查询无法搜索到。	1	项	
			知识维护公告	知识维护公告展示所有知识维护的信息，让知识从发布到淘汰全程留痕，实现对知识全生命周期的管理。	1	项	
		知识应用	知识查看	提供各类主题知识类别下知识的展示，不同权限的用户通过选择对应知识的类别，可查看该类别权限允许下的全部知识。	1	项	
			知识评价	支持各类用户对知识的有效性进行星级评价和发表评论意见，系统保留知识星级评价日志，支持日志下载。支持根据知识星级确定热度进行排序，方便阅读和定位。	1	项	
			知识收藏	座席岗、值班岗、审核岗、经办单位不同用户在浏览知识内容时，支持将某条知识收藏到个人知识收藏夹中，从而提高长期使用知识、频繁使用知识的便捷度。	1	项	

			知识纠错	各角色用户在浏览知识时，支持对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后会通知该知识上报人，修改的知识经过审核后重新发布到知识库中。	1	项	
			知识引用	支持为座席人员提供知识引用功能。	1	项	
			工单转知识	提供工单转知识的功能，主要通过接口方式，有效利用热线中心中已完结的优秀工单，将常见热点的工单自动转为便民问答、办事指南等知识。	1	项	
			智能知识推荐	支持知识库问题分类、关联，记录每一个用户的问答和浏览记录，并根据用户行为进行用户画像，在后续的使用中构建智能化、人性化、精准化的问题推送和事项推送，提升现有服务的智能化程度。	1	项	
		标签管理	打标设置	通过大数据挖掘和深度神经网络算法等技术，结合知识库内定义的标签数据，可进行人工打标及智能化打标，对已入库的知识标签内容进行人工干预，如修改、删除、增加标签内容。	1	项	
			标签数据对比	对知识库内父标签下包含的子标签数据进行对比分析。	1	项	
			标签关系图	通过逻辑图表显示各标签之间的关联关系。	1	项	
			标签总览	显示各标签下包含的所有知识，并可以随意针对某一个标签以时间轴形式进行总览。	1	项	
			标签时间轴	支持按照时间顺序直观地展示该标签下的所有知识，对标签知识进行时间轴流向展示。	1	项	
		知识检索	智能语义分析引擎	使用自然语言分析和处理技术构建智能语义分析引擎，实现对自然语言的关键词分析，并基于关键词进行智能检索。	1	项	
			知识图谱引擎	采用知识图谱的形式把知识分解存储进图数据库，提高搜索知识的准确度和相关性，同时可以对附件（Word、Pdf、TXT）的内容进行检	1	项	

				索。可展示热词查询、热度排名、拼音首字母查询。			
		部门黄页	/	支持展示热线各成员单位的基本信息，主要包括名称、地址、联系电话、服务网站、部门职能、邮箱内容。	1	项	
		知识运维管理	运行软件监控	支持在网站端、移动端系统(短信)运行过程中进行功能性巡检，当系统不能正常访问的时候会自动报警，并通过短信、邮箱方式进行异常信息发送。	1	项	
			日志管理	支持用户在系统中完成知识新增、更新修改、删除等操作有日志记录，日志中将记录知识更新日期、原知识情况(若有)、现知识情况、操作内容、操作用户、知识来源、操作时间内容。提供日志关键词、操作时间段进行日志查询和查询结果导出功能。	1	项	
			统计分析	支持问题准确度分析、热点问题统计分析、问题回答评价统计分析、用户使用数量统计分析情况分析、使用频率统计分析功能，提供图表展示，并支持 EXCEL WORD 格式的数据导出。	1	项	
			配置管理	对知识管理、知识应用、标签管理、运维管理等模块权限和知识权限进行统一配置管理。	1	项	
4	智能化功能	智能工单系统	智能化工单流程	根据群众反馈信息自动填写分类，自动派遣给相关职能部门进行处理。	1	项	
			智能派单	支持系统利用智能化技术手段，对坐席人员登记的工单内容包括工单的标题、诉求地址、诉求内容、诉求目的等信息进行语义分析，智能推算预判工单处理单位，推荐工单派发部门或将工单自动派发到承办单位的工单派发处理功能。	1	项	
			历史问题/解答智能匹	支持在工单派遣阶段进行历史工单问题的解答智能匹配，通过智能匹配工单相似度自动查询所有未处置工单(包括待派遣、已派遣未处置)，并按登记时间倒序排列，	1	项	

			配	支持查看工单详情，根据相似程度由派遣员审核确认后进行工单关联，处置单位对关联工单进行并案处理即对关联工单中的 1 个工单进行处置回复，所有匹配关联工单均处置完成。			
			问题预测	问题预测可以发现知识与知识之间的关联关系，坐席查询群众诉求知识时，支持把与当前问题相关的其他知识主动推荐给坐席人员，以帮助坐席人员快速定位群众可能提问的问题答案，提升市民服务的质量。	1	项	
			相关问题推荐	支持根据不同的事件类型预置不同的工单要素，提示话务坐席依据工单要素进行沟通，收集不同诉求的工单信息，实现相关问题推荐目标，为后续工单处置提供更多的有效信息。	1	项	
			智能分类	系统内置人工智能引擎，采用 CNN 卷积神经网络深度学习技术，自动对录入内容进行分词处理，从而判断群众诉求归属的类别。如判断不对，坐席可手工纠正，手工纠正后，人工智能引擎作为一次深度学习。	1	项	
		智能变声	变声引入	坐席呼出时，可以制定以变声模式呼出，针对此类呼出，系统会将呼叫丢到变声桥中进行路由，变声桥会自动呼叫被叫用户，并且对话者进行变声处理，最后完成坐席和群众的话路桥接。	1	项	*本费用不包含工控机设备费用
			号码隐藏	工单中保存为隐私的号码，坐席无法查看号码的全部信息，但是仍可通过点击隐私号码，直接外呼市民，实现对市民号码的隐藏。	1	项	
			系统被动保护	系统被动保护：群众通过 IVR，可直接进入隐私保护语音专用通道，系统自动进行号码隐藏，同时支持在通话结束后，系统自动对录音进行变声处理并保存。	1	项	
		智能外呼	机器人外呼回访配置	对机器人欢迎语、默认回复、重复回复、超时回复和转人工进行自由配置。	1	项	需配备 ASR

			语料库管理	管理回访或调查模板，管理知识规则问句和答案。	1	项	及TTS	
			菜单导航	生成多级自助导航菜单。。	1	项		
			转人工	提供多种灵活转人工方式，时间段、指定服务人员、限转场景可配，实现无缝切换。	1	项		
		智能质检	质检方式管理	用户可配置质检项目，质检项目可配置多个质检规则。随机抽查、摸底质检。	1	项	需配备离线ASR	
			任务管理	对质检计划、质检方式、拟投入的时间与精力、质检效果的评估办法、质检问题的反馈流程、坐席代表质检扣分标准、质检的重点相关质检任务的管理。	1	项		
			知识库质检模板管理	制定一个质检模板（含评分标准），以便在质检过程中有章可依。	1	项		
				质检模板包括质检的主要方面、质检发现问题的处理办法，这些标准是质检员在质检工作的依据。				
			质检分数管理	质检分数管理即是在质检任务管理中，对质检任务规则进行灵活配置管理，同时调用质检模板，生成质检坐席人员需要完成的质检任务。	1	项		
			质检结果计算	系统支持对质检结果进行自动计算，质检结果分为合格和不合格。	1	项		
			话者分离	可以准确的将用户语音和客服语音进行分离，为后续对客服语音和用户语音进行区别性处理奠定基础。	1	项		
			趋势/交叉分析特性功能	基于聚类分析技术，构成违禁语、语速、规范用语的智能分析，生成趋势分析、交叉分析报表。	1	项		
		内容检索	针对海量待质检语音通过指定关键词进行检索，实现低成本，高效率的质检目的。如：可设置话术用语、礼貌用语、禁忌语关键词来实现语音质检。	1	项			

5	运营 管理系统	监控预警	技能组状态监控	监控每个技能组的实时状态。政务服务便民中心有多个职能部门，支持根据要求分为多个坐席技能组，坐席上班时要签入对应的技能组进行话务工作。	1	项	
			坐席状态监控	实时监控坐席的状态，包括工作时长、话机注册状态、实时通话情况。	1	项	
			群众排队状态监控	监控实时群众呼入的排队情况。	1	项	
			线路占用情况监控	监控当前线路占用情况，监控线路并发数是否够用。	1	项	
			服务预警	实用的提醒功能，对于西宁市12345热线服务可设置预警规则，根据规则发送预警短信。	1	项	
			自定义报表	由报表操作员在现有统计字段的基础上临时自定义生成多种统计分析报表，满足西宁市12345热线中心各式各样的需要。自定义报表需要定出统计的最小粒度的维度及统计项目，并为报表设计相应的输入参数，由操作员通过可视化简单操作即可自动生成报表。	1	项	
			话务报表	坐席人员工作量统计：包含工号、姓名、部门、工作时长、示忙时长、受理工单、呼入次数、呼入接通次数、呼入接通率、呼入通话时长、呼出次数、呼出接通次数、呼出通话时长、总呼叫次数、总接通次数、总通话时长、平均接话时长、平均呼出时长	1	项	
				坐席人员工作量统计2：包含受理量、工单提交量、未提交量、回访量、未回访量、回访率、不满意量	1	项	
				坐席服务质量统计：包含工号、服务满意率	1	项	
				坐席态度统计：包含坐席态度、数量、百分比	1	项	
				业务类别统计：包含业务类型、数量、百分比	1	项	

			事件类型统计：包含事件类型、数量、百分比	1	项	
			业务事件汇总：包含业务类型、事件类型、数量、百分比	1	项	
			业务事件明细：包含业务类型、事件类型、日期	1	项	
			工单统计 1：包含日期、受理数、派单数、办结数	1	项	
			工单统计 2：包含日期、受理数、转办数	1	项	
			工单统计 3：包含单位名称、业务类别（日期、数量）	1	项	
			日话务高峰统计：时间、数量、接通数量、接通百分比、未通数量、未通百分比	1	项	
			周话务高峰统计：周、数量、接通数量、接通百分比、未通数量、未通百分比	1	项	
			月话务高峰统计：月、数量、接通数量、接通百分比、未通数量、未通百分比	1	项	
			年话务高峰统计：年、数量、接通数量、接通百分比、未通数量、未通百分比	1	项	
			当天坐席人员坐席统计：包含姓名、工号、状态、登录时长、就绪时长、置忙时长、通话时长、振铃时长、整理时长	1	项	
			整体接通量统计：包含接通量、接通率、转办量、平均通话时长、漏接电话量	1	项	
			坐席人员整体接通量：包含接通量、接通率、转办量、平均通话时长、置忙时间、漏接电话量	1	项	
			受理方式统计：按受理方式统计	1	项	
			坐席人员漏话整体：按话务人员工号统计	1	项	
			坐席人员签到时间统计：按话务人员每天工号的签入时间统计	1	项	
			外地来电统计：按自定义时间段内接到的外地来电统计	1	项	
			多次来电统计：按自定义时间段内号码的来电次数统计	1	项	
			黑白名单统计：按自定义时间段内	1	项	

			设置的黑、白名单统计			
			受理未提交工单统计：按自定义时间段内坐席已经受理但未提交转办的工单数量统计	1	项	
			月问题分类排名统计：按每月内受理的工单问题类型统计	1	项	
			月对比排名统计：按每月内受理工单的业务、事件等类型进行对比后统计	1	项	
			呼入明细统计：按呼入的电话量统计，包含等待时长、接通时长、接通率	1	项	
			呼出明细统计：按呼出的电话量统计，包含接通时长、接通率、接通量	1	项	
			回访清单统计：按自定义时间段内对已回访的工单进行清单统计	1	项	
			未回访清单统计：按自定义时间段内对未回访的工单进行清单统计	1	项	
			三方通话清单统计：按自定义时间段内对进行过三方通话的来去电进行统计	1	项	
			漏话清单统计：按自定义时间段内对漏接的电话进行统计	1	项	
			问题分类清单统计：按问题的分类将工单进行清单统计	1	项	
			某时间段未回访工单统计：按自定义时间段内未回访工单数量统计	1	项	
			不满意清单统计：按自定义时间段内不满意的工单进行清单统计	1	项	
			监听强插通话统计：按自定义时间段内监听、强插的数量统计	1	项	
			问题分类统计：按照受理工单的问题分类统计工单信息	1	项	
			地址统计来电：按检索的地址统计来电信息	1	项	
			关键词统计来电：按检索的关键词统计来电信息	1	项	
			受理未提交工单统计：包含话务人员工号、日期等	1	项	
		工单报表	支持灵活的查询统计设置，可按地区、时间段、部门、事项类型等进行设置，自动生成办件统计、满意度统计、部门办件汇总、办理事项	1	项	

				汇总统计、办理时效统计、部门时效统计、异常数据统计、咨询问题汇总统计数据统计报表			
				支持用图表的方式直观展现整体情况，包括各部门办件量、平均用时、办件满意度、异常办件	1	项	
				支持在线打印、电子表格导出功能。	1	项	
			运营类报表	监控数据统计、综合服务绩效、运营及质量报表、质检统计、考勤明细报表 2、处理绩效考核、经办单位绩效考核 4、经办单位绩效考核 6、公众号事件办理考核、成员单位绩效考核、质检项目统计报表、质检部门统计、质检计划任务统计、经办单位绩效考核表、投诉结案率报表	1	项	
6	大数据分析展示系统	网络舆情分析	数据采集	利用爬虫等技术，定时从人民网、西宁市政府门户网站渠道采集话题、内容、阅读量、讨论量、点赞量、转载量、评论量等数据。	1	项	
			数据分析	以采集到的数据为基础，通过 Bert、TensorFlow、LSTM 等算法和技术，从文本内容中分析关键词（关键词按实际情况由甲方提供）、地区（地区按实际情况由甲方提供）特征信息，进行关键词、地区两个维度的频次（按日、周、月、年）和累计数据分析展示。	1	项	
			舆情管理	系统管理、查看舆情信息的操作系统，主要由黑白名单管理、关键词管理、专题管理、舆情展示、舆情报告管理模块构成。	1	项	
		大数据分析	客服现场管理	包含现场概览、现场详情、现场趋势、坐席监控、坐席地图、坐席客户端、指标管理、话务监控、录音管理相关信息展示。	1	项	
			总览分析	包括热线数据概览、渠道话务总量、话务分析、工单分析、本年县区工单分析、热点事件排行、年度业务咨询类型趋势、年度热词、热线排行、工单列表相关信息展示。	1	项	
			办理情况	包括渠道情况、（区）县办理量排行、工单趋势、业务类型、（区）	1	项	

			分析	县工单排行、部门工单排行、事件类型排行、办理类型情况、满意情况相关信息展示。				
			话务分析	包括今日数据、话务趋势、话务指标、坐席指标相关信息展示	1	项		
		小屏控大屏系统	/	基于 TCP/IP 网络架构的综合控制展示平台，通过信息源/信号源的可视化控制与管理，实现跨屏互动，在小屏幕操作菜单，控制大屏播放内容。	1	项		
7	自建系统对接接口	与 12345 民情服务平台对接	/	实现与其他热线服务平台对接。包含：与城市运行综合管理平台工单对接，实现 12345 涉及到的城市管理类数据与市运管服平台资源共享；	1	项		
		全媒体对接	与“随手拍”对接	“西宁发布”微信公众号新增“12345 随手拍”入口，可通过照片、视频、文字描述方式上传工单，及时保存至工单池。为西宁市 12345 政务服务便民热线微信公众号添加个人信息注册、诉求申报、进度查询（办理中、已办结）功能。	1	项	所有对接均不包含对方侧对接费用	
网站对接（市长信箱）	实现群众在 12345 热线网站（市长信箱）自主登记反馈诉求，通过对接诉求工单自动流转至 12345 热线平台，派发处置完成后，将结果回传，方便群众在线查看诉求处置进展。支持 12345 热线系统有选择性的将办件发布到网站上，网站侧对接公示。		1	项				
8	技术授权	ASR 语音转写引擎	/	可将语音识别转写为文字	6	路		
		TTS 语音合成引擎	/	可将文本合成为语音信息	4	路		
二、硬件配置								
序号	设备名称	基本参数				数量	单位	备注

1	语音网关	支持和 T. 38 协议实现 IP 承载网络上的传真业务，可以连续传多页纸，传真清晰度高. 支持主叫号码、呼叫转移等多种实用的电话业务. 话音质量好，可以与普通 PSTN 话音相媲美. 支持标准编码如 G. 711、G. 729A、ilbc, opus, AMR, AMR_WB, speex32k; 支持动态抖动缓冲管理、回波抵消包补偿技术、语音激活检测技术 VAD 和舒适背景音生成(CNG)，可以设置语音数据流的业务优先级，大幅提高业务的保护能力。不外挂任何设备基础上可增加录音功能，mrccp 机器人对接，声纹识别挂机原因。内部高性能服务器，内部存储 256G 固态硬盘。自带网络管理功能，vlan，支持主备网口等网络冗余机制。可以定制开发管理接口。 拨号规则简单灵活，与企业原有的传统 PBX 电话互通性好，完全继承传统电话使用习惯. 支持对 VOIP 与 PSTN 的呼叫比率进行控制，平衡 VOIP 运营商与企业原 PSTN 运营商之间的利益冲突. 可以自动对长途呼叫添加类似 17909 的 IP 接入号，提供 WEB 图形配置界面，对设备进行本地配置，操作管理、配置方法都非常简单。通过 WEB 配置，可以对设备进行本地或远程监控、诊断。支持 xshell 远程脚本升级或 WEB 一键升级功能。设备升级软件时，不影响用户的正常业务。可在原设备上直接升级为 SBC，接入 SIP 中继。设备具备实时转码功能。	2	台	
备注：1. 投标人应租赁相关安全设备（包括但不限于：堡垒机、入侵防御、日志审计、防火墙、上网行为管理等），以满足建设期和免费运维期的系统网络安全等保护及测评需求。 2. 本项目预算已包括接口对接费，投标人应免费提供对接服务，不再收费。 3. 为保障系统 7*24 小时正常运行，投标人应提供应急保障预案					