

河南省大数据管理局
河南省省级 12345 政务服务便民热线
平台项目

招标文件

招标编号：豫财招标采购-2021-1624

采 购 人：河南省大数据管理局

采购代理机构：河南招标采购服务有限公司

日 期：二〇二一年十二月

目 录

特别提示	5
第一章 投标邀请	7
第二章 供应商（投标人）须知	10
供应商（投标人）须知前附表	10
1、总 则	16
1.1 项目概况	16
1.2 资金来源	16
1.3 采购需求及其它相关要求	16
1.4 对供应商（投标人）的要求	16
1.5 监督管理部门	17
1.6 供应商（投标人）参加采购活动的费用	17
1.7 现场考察、开标前答疑会	18
1.8 样品	18
1.9 适用法律	18
1.10 保密	18
2、招标文件	19
2.1 招标文件构成	19
2.2 招标文件的澄清与修改	19
2.3 招标文件的解释	20
2.4 投标文件递交截止时间的顺延	20
3、投标文件的编制	20
3.1 投标范围及投标文件中的标准和计量单位的使用	20
3.2 投标文件组成	21
3.3 供应商（投标人）证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的技术文 件	21
3.4 投标报价	22
3.5 投标文件的制作	23
3.6 投标保证金	24

3.7 投标有效期	24
4、投标文件的递交	24
4.1 投标文件的密封和标记	24
4.2 投标截止时间	24
4.3 投标文件的递交、修改与撤回	24
5、开标及评标	25
5.1 公开开标	25
5.2 资格审查及组建评标委员会	26
5.3 投标文件符合性审查与澄清	27
5.4 无效投标文件的规定	28
5.5 投标文件的评审	29
5.6 招标文件执行的政府采购政策	30
5.7 废标	30
5.8 保密要求	30
6、确定中标供应商（中标人）	30
6.1 中标候选人的确定原则及标准	30
6.2 确定中标候选人和中标供应商	30
7、采购任务取消	31
8、发出中标通知书	31
9、告知招标结果	31
10、签订合同	31
11、履约保证金	31
12、预付款	32
13、招标代理费	32
14、政府采购信用担保	32
15、廉洁自律规定	32
16、人员回避	33
17、质疑的提出与接收	33
18、知识产权	33
19、需要补充的其它内容	33

附件 1: 履约保证金保函 (格式)	34
附件 2: 履约担保函格式	35
第三章 采购需求	37
1、建设背景	37
2、建设目标	37
2.1 支撑省级 12345 热线运营	37
2.2 实现一个号码提供服务	38
2.3 统一热线数据标准规范	38
2.4 联通各级各部门热线平台	38
3、建设内容	38
3.1 总体设计需求	38
3.2 应用系统设计需求	40
3.3 安全系统设计需求	51
3.4 备份系统设计需求	51
3.5 运维系统设计需求	51
3.6 售后服务需求	51
4、其它需求	52
4.1 安全等保三级测评服务	52
4.2 第三方软件测试服务	52
第四章 评标方法和标准	54
第五章 政府采购合同	62
第六章 投标文件格式	74
目 录	75
第一部分 开标一览表及资格证明文件	75
1、开标一览表	76
2、法人或者非法人组织的营业执照或其它证明文件或自然人的身份证明扫描件	77
3、法定代表人 (或负责人) 身份证明书	78
4、法定代表人 (或负责人) 授权委托书	79

5、投标保证金承诺书	80
6、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺书	82
7、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料	83
8、依法缴纳税收和社会保障资金的记录	84
9、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承诺书	85
10、供应商（投标人）关联单位的说明	86
11、反商业贿赂承诺书	87
12、招标代理服务费交纳承诺函	88
第二部分 商务及技术文件	89
1、投标函	90
2、投标分项报价表	92
3、技术要求偏离表	93
4、商务条款偏离表	94
5、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的供应商（投标人）须递交资料	95
5-1 供应商（投标人）为中小企业声明函	96
5-2 供应商（投标人）为监狱企业声明函	97
5-3 供应商（投标人）为残疾人福利性单位声明函	98
6、 供应商（投标人）简介	99
7、 售后服务计划	100
8、评审所需要的其他商务文件	100
9、技术证明文件	100
10、供应商（投标人）认为需要提供的相关资料	100

特别提示

1、供应商（投标人）注册及市场主体信息登记

供应商、投标人（市场主体）需要完成信息登记及 CA 数字证书办理，才能通过《河南省公共资源交易中心》交易平台参与交易活动，具体办理事宜请查阅《河南省公共资源交易中心》网站“办事指南”专区的《河南省公共资源交易平台市场主体信息库登记指南（工程建设、政府采购）》完成注册。

2、投标文件制作

2.1 供应商（投标人）通过《河南省公共资源交易中心》（www.hnnggzy.net）网站公共服务（办事指南及下载专区）：下载“投标文件制作工具安装包压缩文件下载”等。

2.2 供应商（投标人）凭 CA 密钥登陆会员专区并按网上提示自行下载每个项目所含格式(.honzf)的招标文件。

2.3 供应商（投标人）须在投标文件递交截止时间前制作并递交：

加密的电子投标文件,应在投标文件递交截止时间前通过《河南省公共资源交易中心》（www.hnnggzy.net）电子交易平台内上传。

2.4 加密的电子投标文件为《河南省公共资源交易中心》（www.hnnggzy.net）网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

2.5 供应商（投标人）编辑电子投标文件时，根据招标文件要求用法定代表人或负责人 CA 密钥和企业 CA 密钥进行签章制作；最后一步生成电子投标文件时，只能用本单位的企业 CA 密钥。

3、澄清与变更

采购人（招标人）、采购代理机构（招标代理机构）对已发出的招标文件进行的澄清、更正或更改，澄清、更正或更改的内容将作为招标文件的组成部分。采购代理机构将通过网站“变更公告”和系统内部“答疑文件”告知供应商（投标人）。各供应商（投标人）须重新下载最新的招标文件和答疑文件，以此编制投标文件。

4、《河南省公共资源交易中心》交易平台在开标前对供应商（投标人）信息具有保密性，供应商（投标人）在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因供应商（投标人）未及时查看而造成的后果由供应商（投标人）自行承担。

5、根据《河南省公共资源交易中心关于推行全程不见面服务的通知》要求，除必须递交样品或现场演示情况外，所有项目均 采用不见面开标。供应商（投标人）无需到省交易中心现场参加开标会议，供应商（投标人）应当在招标（采购）文件确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密、答疑澄清等。详见《河南省公共资源交易中心》首页-公共服务-办事指南 《新交易平台使用手册》。

按照省交易中心的要求，为了不影响投标，交易主体（供应商、投标人）务必尽快根据自己的实际情况和招标文件的相关要求，在网上添加市场主体类型，完善各供应商主体库中的相应信息包括企业资质、业绩、人员、获奖、证书、纳税、社会保障、财务状况等招标文件中要求的相应资料，并对新增主体类型进行 CA 证书激活，否则可能影响投标文件的制作，添加主体类型并激活证书后，新增主体类型的基本信息需要递交河南省公共资源交易中心工作人员验证，验证时间为一个工作日，建议供应商（投标人）提前办理，以免影响下载招标文件及投标。市场主体登记的信息在交易中心网站“市场主体库公示”专栏对外公开，接受社会监督，登记的信息必须真实准确、合法有效，如信息填写错误或者未及时更新信息或者弄虚作假的，自行承担相应的后果及责任。

河南省公共资源交易平台新交易平台使用手册 <http://www.hnngzy.net/ggfw/004003/20210909/834dab66-d4b5-4fde-b432-57f2a6cfbfed.html> 内涉及供应商（投标人）的各类操作手册，各供应商（投标人）一定要仔细研究。

平台统一技术服务电话为：400 998 0000，服务时间：周一至周日 8：00-17：30

招标文件中“个人电子签章”是指个人的电子签名或个人电子章；“企业电子签章”是指企业的电子章。

第一章 投标邀请

项目概况

河南省大数据管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线平台项目的潜在供应商（投标人）应登录“河南省公共资源交易中心网站（<http://www.hnggzy.net>）”凭单位身份认证锁（CA 数字证书）下载获取招标文件，并于 2022 年 1 月 21 日 9 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、招标编号：豫财招标采购-2021-1624
- 2、项目名称：河南省大数据管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线平台项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：6478200 元
最高限价：6478200 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采 (2)20212668-1	河南省大数据管理局河南省 省级 12345 政务服务便民热 线平台项目	6478200	6478200

5、采购需求：本项目按照高位规划、统筹建设的思路，充分融合政务服务，响应我省打造以“一网通办”、“一网通管”、“一网通贷”、“一网通享”为核心的“豫事网办”河南模式的整体规划，打造河南省智慧政务“总客服”。针对全省热线数据分散、业务系统不协同、决策缺少数据支撑等问题，统一政务服务热线信息共享规则，依托河南省大数据中心实时共享交换平台，实现全省热线系统联通、热线数据汇聚和热线信息共享，并加强研判分析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑，最终建设成一个号码对外服务、一个中枢互联互通、一个平台支撑各方、一个体系提供服务、一个标准汇聚数据的省级 12345 政务服务便民热线平台。工期：自合同签订之日起 30 个日历日。

- 6、合同履行期限：\
- 7、本项目是否接受联合体投标：否
- 8、是否接受进口产品：否
- 9、是否为只面向中小企业采购：否

二、申请人的资格要求：

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：无
- 3、本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

1. 时间：2021 年 12 月 31 日 至 2022 年 1 月 10 日每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外。）

2. 地点：河南省公共资源交易中心网站（<http://www.hnggzy.net>）

3. 方式：凭单位身份认证锁（CA 数字证书）下载获取招标文件，供应商（投标人）未按规定在《河南省公共资源交易中心》网站上下载招标文件的，其投标将被拒绝。

供应商（投标人）需要完成信息登记及 CA 数字证书办理，才能通过河南省公共资源交易平台参与交易活动。详见河南省公共资源交易中心网站“公共服务”→“办事指南”专区查阅具体办理方法。

4. 售价：0 元。

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2022 年 1 月 21 日上午 9 时 00 分（北京时间）；

2. 地点：供应商（投标人）按规定在河南省公共资源交易中心网站上传加密电子响应文件，加密电子响应文件逾期上传将不予受理。

五、开标时间及地点

1. 时间：2022 年 1 月 21 日上午 9 时 00 分（北京时间）；

2. 地点：《河南省公共资源交易中心》电子交易平台（<http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>）远程开标室(一)-2。

3. 其他有关事项：供应商进行远程解密（须提前进入远程开标大厅（<http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>）进行响应文件的解密。具体操作流程及程序，请查阅河南省公共资源交易平台“办事指南”专区的《新交易平台使用手册》。）

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本招标公告在《河南省政府采购网》、《河南省公共资源交易中心网》、《河南招标采购网》上发布，招标公告期限为 5 个工作日，2021 年 12 月 31 日至 2022 年 1 月 7 日。

七、其他补充事宜

1. 执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》[财库（2020）46号]；
2. 执行《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）；
3. 执行《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）。
4. 根据《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）、《河南省财政厅关于转发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的通知》（豫财购〔2016〕15号）的规定，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的供应商（投标人），拒绝参与本项目的投标；【查询渠道：（www.creditchina.gov.cn）、“信用中国”网站、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】；
5. 在国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn/>）中被列入严重违法失信企业名单的，其投标无效；
6. 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（投标人），不得参加同一合同项下的政府采购活动。供应商（投标人）需出具承诺函。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：河南省大数据管理局
地 址：河南省郑州市金水区金水东路 22 号
联 系 人：孔老师
联系电话：0371-69698138

2. 采购代理机构信息

名 称：河南招标采购服务有限公司
地 址：郑州市金水区纬四路 13 号
联系人：张先生、李女士
联系方式：0371-65958908

3. 项目联系方式

项目联系人：张斯栋
联系方式：0371-65958908

第二章 供应商（投标人）须知

供应商（投标人）须知前附表

本表是本招标项目的具体资料，是对供应商（投标人）须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

条款号	条款名称	内 容
1.1.1	采购人	名 称：河南省大数据管理局 地 址：河南省郑州市金水区金水东路 22 号 联 系 人：孔老师 联系电话：0371-69698138
1.1.2	采购代理机构	名 称：河南招标采购服务有限公司 地 址：郑州市金水区纬四路 13 号 315 室 联 系 人：张先生、李女士 联系方式：0371-65958908 电子邮箱：1415820685@qq.com
1.1.3	采购项目名称	河南省大数据管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线平台项目
1.1.4	采购项目实施地点	河南省郑州市
1.1.5	采购方式	公开招标
1.1.6	采购项目属性	服务
1.1.7	标的物所属行业	根据“工信部联企业[2011]300号”文件的划型标准，本次招标的标的物所属行业为：软件和信息技术服务业
1.2.2	项目预算金额和最高限价	项目预算金额：6478200 元；最高限价：6478200 元。 供应商（投标人）的报价超过预算金额或最高限价的，其投标无效。

1.3.1	采购需求	见招标文件第三章
1.3.2	质量标准	合格
1.3.3	工期	自合同签订之日起 30 个日历日。
1.3.4	质量保证期	自验收合格之日起 3 年。
1.4.2.4	供应商（投标人）应具备的资格要求	<p>资格证明文件（电子投标文件中必须附以下资料原件的扫描件或复印件的扫描件）：</p> <ul style="list-style-type: none"> *1. 有效期内的营业执照； *2. 法定代表人身份证明书、法定代表人授权委托书（附法人身份证扫描件及授权投标代表身份证）； *3. 投标保证承诺书； *4. 投标人财务状况报告（2020 年度的财务审计报告，财务审计报告应具有 2 名及以上注册会计师盖章和签字。成立时间不足 1 年的，提供银行出具的资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）； *5. 投标人 2021 年 1 月 1 日以来任意 1 个月纳税证明材料和社会保障资金缴纳相关材料； *6. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺； *7. 投标人提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法、违纪行为书面声明； *8. 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的声明函。 *9. 反商业贿赂承诺书。 *10. 根据《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)、《河南省财政厅关于转发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的通知》(豫财购〔2016〕15 号)的规定,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的供应商(投标人),拒绝参与本项目的投标;【查询渠道:(www.creditchina.gov.cn)、“信用中国”网站、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)】; 【如有投标人成立时限不足要求时限的,由投标人根据自身成立时间提供相关证明资料】
1.4.2.5	是否允许采购进口产品	否
1.4.2.6	是否为专门面向中小企业采购	否
1.4.2.7	政府强制采购产品	本项目不涉及政府强制采购的节能产品、信息安全产品以及列入国家 CCC 认证产品。
1.4.3	是否允许联合体投标	否
1.7.1	现场考察及开标前答疑会	是否组织现场考察或者召开答疑会: 否
1.8.2	对样品的要求	是否需要提供样品: 否
2.2.1	供应商(投标人)提出问题的截止时间	应在递交投标文件截止时间十五天前,在河南省公共资源交易平台上进行提问,同时将问题的电子版以电子邮件形式发送至邮箱: 1415820685@qq.com, (附加盖企业公章的扫描件和 Word 电子版)。
2.2.3	招标文件的澄清更正或修改	发布时间: 涉及影响供应商(投标人)编制投标文件的澄清更正或修改将在递交投标文件截止时间十五天前发布。
3.1.2		如果项目划分为多个包,供应商(投标人)可以对多个

		包进行投标，最多可以中标一个包。
3.4.1	投标报价	供应商(投标人)应按招标文件中的相关要求 _{进行} 报价。
3.7.1	投标有效期	递交投标文件截止之日起 <u>90</u> 日历日
4.2.1	投标截止时间	2022 年 1 月 21 日上午 9 时 00 分；
5.1.1	开标时间及地点	开标时间：同 投标截止时间 开标地点：《河南省公共资源交易中心》电子交易平台 (http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login) 远程开标室(一)-2。
5.1.2	加密的电子投标文件解密时间	在开始解密本单位电子投标文件后的 30 分钟内完成远程解密。
5.2.2	对供应商(投标人)信用查询的时间	信用信息截止时间点： <u>同投标截止时间</u> ； 信用查询时间： <u>投标截止时间后开始查询</u> 。
5.2.6	评标委员会的组成	评标委员会成员人数：5 人。 评标委员会由采购人代表和评审专家组成。其中：采购人代表 <u>1</u> 人，评审专家 <u>4</u> 人。评审专家产生方式：从财政部门的政府采购专家库中随机抽取。
5.5.2	评标方法	采用 <u>综合评分法</u>
6.2.1	推荐中标候选人	推荐中标候选人的数量： <u>三名</u>
6.2.2	确定中标人	由采购人确定中标供应商(中标人)
11	履约保证金	是否递交履约保证金： <u>是</u> 履约保证金金额： <u>合同总价的 5%</u> 递交履约保证金的时间：中标人在领取中标通知书后、签订合同前向采购人提供。 履约保证金的形式： <u>履约保函</u> 。
12	预付款	预付款比例：无。
13	招标代理费	由中标供应商(中标人)缴纳招标代理费。 招标代理费：参照原国家计委计价格【2002】1980 号文和国家发改委发改办价格【2003】857 号文的计算方法收取

		支付形式： <u>采用支票、银行转账、汇票或现金支付</u> 支付时间： <u>在收到中标通知书时。</u> 招标代理费收取信息： 单 位：河南招标采购服务有限公司 开户行：广发银行郑州行政区支行 账 号：8898516010005452
14	政府采购信用担保	本项目是否属于信用担保试点范围： <u>是</u>
14.2.3	政府采购专业信用担保机构	1、中国投资担保有限公司 联系人：余青 手机：139 1032 4084 联系电话：（010）8882 2652 传 真：（010）6843 7040 电子邮箱：yuqing@guaranty.com.cn 地址：北京市海淀区西三环北路 100 号金玉大厦九层 2、河南省中小企业担保集团股份有限公司 联系人：李广达 手机：139 0383 9877 联系电话：（0371）8612 2082 8617 9782 传真：（0371）8617 9809 电子邮箱：lgd1965@tom.com 地址：郑州市郑东新区商务外环路 25 号王鼎国际 27 层
15.3	代理机构内部监督	采购代理机构反腐倡廉监督电话： <u>0371—6596 2573</u> 邮 箱： <u>hnzbcggs2000@126.com</u>
17.2	提出质疑的要求	针对同一采购程序环节的质疑次数： <input checked="" type="checkbox"/> 一次性提出
17.5	质疑函接收	联系单位：河南招标采购服务有限公司 联系人员：张斯栋 联系方式：0371-65958908 通讯地址：河南省郑州市纬四路 13 号 315 房间
19	需要补充的其它内容	

19.1	<p>供应商（投标人）应递交的其他文件：无</p>
19.2	<p style="text-align: center;">开标方式的说明</p> <p>远程开标：</p> <p>供应商（投标人）无需到河南省交易中心现场参加开标会议，开标采用“远程不见面”开标方式，开标大厅的网址（http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login）。供应商（投标人）须在招标（采购）文件确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动，并在规定的时间内进行文件解密、答疑澄清等。具体事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《新交易平台使用手册》。</p>
19.3	<p>付款方式：</p> <p>本项目支付节点按照以下方式规定：</p> <p>第一次：初验合格后 5 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 40%；</p> <p>第二次：终验合格后 5 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 50%；</p> <p>第三次：终验合格满 1 年且在该 1 年期限内系统稳定运行，乙方向甲方提出剩余合同款项支付书面请求，甲方在收到该书面请求的 5 个工作日内向乙方支付合同总价的 10%。</p>

1、总 则

1.1 项目概况

1.1.1 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。

本项目的采购人详见：供应商（投标人）须知前附表。

1.1.2 采购代理机构是指：河南招标采购服务有限公司。

1.1.3 采购项目名称：见供应商（投标人）须知前附表。

1.1.4 采购项目实施地点：见供应商（投标人）须知前附表。

1.1.5 采购方式：见供应商（投标人）须知前附表。

1.1.6 采购项目属性：见供应商（投标人）须知前附表。

1.1.7 标的物所属行业：见供应商（投标人）须知前附表。

1.2 资金来源

1.2.1 本项目的采购人已获得足以支付本次采购后所签订合同项下的资金（包括财政性资金和本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金）。

1.2.2 项目预算金额和最高限价（如有）见：供应商（投标人）须知前附表。

1.2.3 供应商（投标人）报价超过招标文件规定的预算金额或者最高限价的，其投标文件将被认定为**无效投标文件**。

1.3 采购需求及其它相关要求

1.3.1 采购需求：见“招标文件 第三章”。

1.3.2 质量标准：见供应商（投标人）须知前附表。

1.3.3 工期：见供应商（投标人）须知前附表。

1.3.4 质量保证期：见供应商（投标人）须知前附表。

1.4 对供应商（投标人）的要求

1.4.1 供应商（投标人）是指以本项目招标公告中规定的方式获取了本项目的招标文件并在规定的时间内递交了投标文件，参加投标竞争，有意愿向采购人提供**服务**的法人、非法人组织或者自然人。

潜在供应商（投标人）：以本项目招标公告中规定的方式获取本项目招标文件的法人、非法人组织或者自然人。

1.4.2 本项目的供应商（投标人）及其提供的**服务**须满足以下条件：

1.4.2.1 在中华人民共和国境内注册（或中华人民共和国公民），能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商（投标人）。

1.4.2.2 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于供应商条件的规定。

遵守本项目采购人本级和上级财政部门关于政府采购的有关规定。

1.4.2.3 以本项目招标公告中规定的方式获取了本项目的招标文件。

1.4.2.4 符合供应商（投标人）须知前附表中规定的合格供应商（投标人）资格要求。

1.4.2.5 若供应商（投标人）须知前附表中写明允许采购进口产品，但不限制满足招标文件要求的国内产品参与采购活动。供应商（投标人）应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若供应商（投标人）须知前附表中未写明允许采购进口产品，如供应商（投标人）提供产品为进口产品，其投标文件将被认定为**无效投标文件**。

1.4.2.6 若供应商（投标人）须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，供应商（投标人）或所投产品应符合招标文件中要求的特定条件，否则其投标文件将被认定为**无效投标文件**。

1.4.2.7 若供应商（投标人）须知前附表中写明采购的产品为财政部、国家发展和改革委员会、生态环境部等部门发布的品目清单中属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品、信息安全产品、列入国家 CCC 认证等产品，供应商（投标人）应按招标文件中的具体要求提供相关证明材料。

1.4.3 本项目不允许以联合体形式参加投标

1.4.4 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（投标人）参与本项目同一合同项下采购活动的，其相关投标文件将被认定为**无效投标文件**。

1.4.5 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。否则其相关投标文件将被认定为**无效投标文件**。

1.4.6 供应商（投标人）在被确定为中标人之前，不得向采购人提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其中标资格将被取消。

1.5 监督管理部门

1.5.1 本次采购活动的政府采购监督管理部门为：本次采购项目的采购人所属预算级次的财政部门。

1.6 供应商（投标人）参加采购活动的费用

1.6.1 不论采购活动的结果如何，供应商（投标人）准备和参加本次政府采购活动发

生的费用均应自行承担。

1.7 现场考察、开标前答疑会

- 1.7.1 **供应商（投标人）须知前附表**规定组织现场考察或开标前答疑会的，采购人按照供应商（投标人）须知前附表中规定的时间、地点组织供应商（投标人）现场考察或开标前答疑会，或者在领取招标文件期限截止后以书面形式通知所有获取招标文件的潜在供应商（投标人）。
- 1.7.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响技术文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商（投标人）自行承担相应后果。
- 1.7.3 采购人在现场考察或标前答疑会中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，仅供供应商（投标人）在编制投标文件时参考，采购人不对供应商（投标人）据此作出的判断和决策负责。
- 1.7.4 现场考察及标前答疑会所发生的费用及一切责任由供应商（投标人）自行承担。

1.8 样品

- 1.8.1 原则上采购人、采购代理机构不要求供应商（投标人）提供样品。除仅凭书面方式不能准确描述采购需求，或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。
- 1.8.2 如需提供样品，对样品相关要求见**供应商（投标人）须知前附表及“招标文件第三章”**，对样品的评审方法及评审标准见“招标文件 第四章”。

1.9 适用法律

- 1.9.1 本项目采购人、采购代理机构、供应商（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。

1.10 保密

- 1.10.1 参与采购活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

2、招标文件

2.1 招标文件构成

2.1.1 招标文件共六章，构成如下：

- 第一章 投标邀请（招标公告）
- 第二章 供应商（投标人）须知
- 第三章 采购需求
- 第四章 评标方法和标准
- 第五章 政府采购合同
- 第六章 投标文件格式

2.1.2 招标文件中有不一致(或矛盾)的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准；未澄清的，按照招标公告、评标方法和标准、采购需求、供应商（投标人）须知、政府采购合同、投标文件格式的顺序进行解释，排名在前的具有优先解释权。第二章 供应商（投标人）须知中，如果供应商（投标人）须知前附表的内容与供应商（投标人）须知中的内容有不一致(或矛盾)的以供应商（投标人）须知前附表为准。

2.1.3 供应商（投标人）应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术要求等。如果供应商（投标人）没有按照招标文件要求递交相应资料，或者投标文件没有对招标文件的实质性要求做出响应，其投标文件将被认定为**无效投标文件**。

2.2 招标文件的澄清与修改

2.2.1 供应商（投标人）应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购代理机构提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商（投标人）须知前附表规定的时间前在《河南省公共资源交易中心网站》交易平台上进行提问，要求采购代理机构对招标文件予以澄清。

2.2.2 采购代理机构可主动地或在解答供应商（投标人）提出的澄清问题时对招标文件进行澄清（更正）或修改。采购代理机构将以发布澄清（更正）公告的方式，澄清（更正）或修改招标文件，澄清（更正）或修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清（更正）或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将在投标截止时间 15 日前，在原公告发布媒体上发布变更（更正）公告（或澄清公告），不足 15 日的，采购代理机构将顺延递交投标文件的截止时间。

- 2.2.3 招标文件的澄清（更正）或修改将在**供应商（投标人）须知前附表**规定的时间在交易平台上公布给供应商（投标人），但不指明澄清问题的来源。
- 2.2.4 采购代理机构对已发出的招标文件进行的澄清、更正或修改，澄清、更正或修改的内容将作为招标文件的组成部分，对所有招标文件的收受人具有约束力。采购代理机构将通过《河南省政府采购网》（<http://www.hngp.gov.cn/>）《河南省公共资源交易网》（www.hnggzy.net）网站“变更（澄清或更正）公告”和系统内部“答疑文件”告知供应商（投标人），各供应商（投标人）须重新下载最新的答疑、变更（澄清或更正）文件，以此编制投标文件。
- 2.2.5 《河南省公共资源交易中心》交易平台**供应商（投标人）信息在投标截止时间前具有保密性**，供应商（投标人）在投标截止时间前应当自行查看项目进展、答疑、变更（澄清或更正）通知、澄清及回复，因供应商（投标人）未及时查看（或未按要求编制投标文件）而造成的后果自负。

2.3 招标文件的解释

- 2.3.1 招标文件的最终解释权归采购人，所有解释均依据本招标文件及有关的法律、法规；在评标时，若出现招标文件无明确说明和处理的情况时，由评标委员会讨论确定处理方案；评标委员会成员之间对处理方案有争议时，采取少数服从多数的方式确定。

2.4 投标文件递交截止时间的顺延

- 2.4.1 为使供应商（投标人）有足够的时间对招标文件的澄清（更正）或者修改部分进行研究而准备编制投标文件或因其他原因，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

3、投标文件的编制

3.1 投标范围及投标文件中的标准和计量单位的使用

- 3.1.1 当采购项目只有一个“包”或“标段”的，供应商（投标人）应当按招标文件中规定的内容编制投标文件；供应商（投标人）应当对招标文件中的“采购需求”所列的所有采购内容进行投标及报价，如仅对“采购需求”中的部分内容进行投标（或报价），该投标文件将被认定为**无效投标文件**。招标文件中允许的偏差除外。
- 3.1.2 当采购项目分为两个及以上不同“包”或“标段”的，供应商（投标人）可以

同时参加各个“包”或“标段”的采购活动，除非在**供应商（投标人）须知前附表**中另有规定。

- 3.1.3 当采购项目分为两个及以上不同“包”或“标段”的，供应商（投标人）应当以招标文件中的“包”或“标段”为单位编制投标文件；供应商（投标人）应当对所投“包”或“标段”按照招标文件中对应“包”或“标段”的“采购需求”中所列的所有采购内容进行投标及报价；如仅对“包”或“标段”中“采购需求”的部分内容进行投标（或报价），其该包（或标段）的投标文件将被认定为**无效投标文件**。招标文件中允许的偏差除外。
- 3.1.4 无论招标文件中是否要求，供应商（投标人）所提供的**服务**均应符合国家强制性标准。
- 3.1.5 **计量单位**：除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 3.1.6 **投标语言文字**：除专用术语外，投标文件以及供应商（投标人）所有与采购人及采购代理机构就投标来往的文件、资料均使用中文。如果供应商（投标人）提供有外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。

3.2 投标文件组成

- 3.2.1 投标文件由“第一部分，开标一览表及资格证明文件”和“第二部分，商务及技术文件”组成。供应商（投标人）应完整地按照招标文件“第六章 投标文件格式”中提供的格式及要求编制投标文件，招标文件提供标准格式的按标准格式编制，未提供标准格式的可自行拟定。具体详见招标文件“第六章 投标文件格式”。投标文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足招标文件要求的，其投标文件将被认定为**无效投标文件**。
- 3.2.2 样品或演示要求详见供应商（投标人）须知前附表及招标文件“第三章、第四章”中的相关要求。
- 3.3 **供应商（投标人）证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的技术文件**
 - 3.3.1 供应商（投标人）应按招标文件中的具体要求递交证明文件，证明所提供产品符合招标文件的规定。该证明文件是投标文件的技术文件。
 - 3.3.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据，包括：
 - 3.3.2.1 **产品**主要技术指标和性能的详细说明；
 - 3.3.3 供应商（投标人）应注意采购人在招标文件中指出的品牌、型号仅起说明作

用，并没有任何倾向性或限制性。评审时不以上述品牌、型号作为评审因素判定其投标文件是否为有效的标准。提供其它品牌的供应商（投标人）均可依法参加本项目的采购活动。

- 3.3.4 若招标文件未明确要求提供相应技术证明文件的，供应商（投标人）可不提供。

3.4 投标报价

- 3.4.1 供应商（投标人）应以“包或标段”为基本单位进行投标报价。供应商（投标人）的投标报价应当包括满足所投“包或标段”所应提供**服务的全部内容**（除非在**供应商（投标人）须知前附表**中另有规定）。所有投标均应以人民币报价。供应商（投标人）的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

- 3.4.2 供应商（投标人）应按照招标文件中所提供的“采购需求”、质量要求、采购预算等全部内容，结合本项目实际情况和供应商（投标人）自身成本、市场行情等因素，自主报价，且不得高于采购人给定的预算价或最高限价，否则投标文件将被认定为无效投标文件。

- 3.4.3 评标委员会认为供应商（投标人）的报价明显低于其他通过符合性审查供应商（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；供应商（投标人）不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

- 3.4.4 供应商（投标人）应当按照招标文件提供的报价表格式如实填写各项**服务**的单价、分项总价和投标总报价。供应商（投标人）应认真填报所有项目的单价和合价，投标文件中若有漏项、漏报，采购人视为该部分的报价供应商（投标人）已包含在投标总报价中，风险由供应商（投标人）自行承担，采购人将不再给予调整。供应商（投标人）如果被确定为中标人，该供应商（投标人）所报价格，在合同履行过程中是固定不变的，除因设计或是采购人原因引起的变更外，不予调整。供应商（投标人）**报价有算术错误的，其风险由供应商（投标人）承担。**

- 3.4.5 供应商（投标人）的投标总报价应当包括：**所提供**服务**需要缴纳的所有税费**的价格，包括调试、检验、技术服务、培训和采购文件要求提供的所有伴随服务等费用及交付采购人使用前发生的其它费用。

- 3.4.6 除非招标文件另有规定，每一“包”或“标段”只允许有一个投标总报价，任

何有选择的投标总报价或替代方案将导致投标文件无效。

- 3.4.7 除招标文件中规定的情况外，供应商（投标人）不得以任何理由在投标截止时间后对投标报价予以修改。投标报价在投标有效期内是固定的，除招标文件中约定的原因外，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标（招标文件中约定的原因除外），将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。
- 3.4.8 供应商（投标人）在报价时应考虑期间的物价上涨，政策性调整等诸多因素以及由此引起的费用变动并计入总报价。
- 3.4.9 采购人不接受具有附加条件的报价或多个方案的报价。
- 3.4.10 供应商（投标人）的投标总报价应是采购人指定地点**应提供服务**的价格总和，包括交付前发生的各种税费、保险费、以及伴随的其它服务费总和。
- 3.4.11 供应商（投标人）的投标总报价应是由供应商（投标人）计算的完成招标文件中规定的全部工作内容所需一切费用的期望值。

3.5 投标文件的制作

- 3.5.1 供应商（投标人）在制作电子投标文件时，应按照河南省公共资源交易中心提供的“投标文件制作工具”制作电子投标文件。具体查询河南省公共资源交易中心网站主页→办事指南及下载专区。
- 3.5.2 投标文件格式所要求包含的全部资料应全部制作在投标文件内（格式中写明可以不提供的除外），严格按照本项目招标文件中提供的所有格式如实填写（不涉及的内容除外），不应存在漏项或缺项，否则将存在投标文件被拒绝的风险。**投标函及投标报价一览表，须严格按照格式编辑，并作为电子开评标系统上传的依据。**
- 3.5.3 供应商（投标人）在编辑电子投标文件时，根据招标文件要求用法人 CA 密钥和企业 CA 密钥进行签章制作；最后一步生成电子投标文件时，只能用本单位的企业 CA 密钥。
- 3.5.4 电子投标文件的签字或盖章：供应商（投标人）必须按照招标文件的要求签字、盖章或加盖电子章。
- 3.5.5 供应商（投标人）须在投标截止时间前，制作、加密并上传投标文件。加密的电子投标文件，应在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（www.hnnggzy.net）”电子交易平台内上传并确保上传成功。

3.5.6 加密的电子投标文件为“河南省公共资源交易中心（www.hnnggzy.net）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

3.5.7 投标文件的修改：在投标截止时间前，供应商（投标人）如果对投标文件进行了修改，则应在修改处加盖企业（单位）的电子签章。

3.6 投标保证金

3.6.1 参加本项目采购活动的供应商（投标人）无需递交投标保证金。

3.7 投标有效期

3.7.1 投标文件应在供应商（投标人）须知前附表中规定时间内保持有效。投标有效期不满足要求的投标文件，将被认定为**无效投标文件**。

3.7.2 因特殊原因，采购人或采购代理机构可在原投标有效期截止之前，要求供应商（投标人）延长投标文件的有效期。接受该要求的供应商（投标人）将不会被要求和允许修正其投标文件。供应商（投标人）也可以拒绝延长投标文件有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式递交。

4、投标文件的递交

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 因采用全程不见面投标、开标、评标的方式，故电子投标文件按本招标文件第 4.2.2 条要求加密上传到指定平台。

4.2 投标截止时间

4.2.1 投标截止时间（投标文件递交的截止时间）见供应商（投标人）须知前附表。

4.2.2 加密的电子投标文件应在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（www.hnnggzy.net）”电子交易平台上传，并成功上传。

4.2.3 采购人和采购代理机构可以按本章第 2.2.2 条、2.4 条的规定，通过修改招标文件自行决定是否酌情延长投标文件递交截止时间的期限。如果采购人和采购代理机构延长了投标文件递交截止时间的期限，供应商（投标人）递交投标文件的截止时间则以延长后的时间为准。

4.2.4 迟交的投标文件

采购人和采购代理机构将拒绝在规定的时间内未上传、未解密的投标文件。

4.3 投标文件的递交、修改与撤回

4.3.1 投标文件的递交

4.3.1.1 供应商（投标人）应在投标截止时间前上传加密的电子投标文件到河南省公共资源交易中心系统的指定位置，上传时必须得到系统“上传成功”的确认。请供应商（投标人）在上传时认真检查上传的投标文件是否完整、正确。

4.3.1.2 供应商（投标人）因交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与河南省公共资源交易中心联系，联系电话：0371-65915501。

4.3.2 投标文件的修改和撤回

4.3.2.1 供应商（投标人）在递交投标文件后，在投标截止时间之前可以修改或撤回其投标文件；在投标截止时间之后，供应商（投标人）不得对其投标文件做任何修改。

4.3.2.2 在投标有效期内，供应商（投标人）不得撤回（撤销）其投标文件，否则应当向采购代理机构及采购人分别支付本项目预算金额（或最高限价）2%的违约赔偿金。

5、开标及评标

5.1 公开开标

5.1.1 采购人和采购代理机构将在“供应商（投标人）须知前附表”中规定的时间和地点组织公开开标。供应商（投标人）无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议，开标会议采用“远程不见面”方式，开标大厅的网址见供应商（投标人）须知前附表。所有供应商（投标人）均应当在招标文件规定的投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动，并在规定的时间内对投标文件进行解密、答疑澄清（如需要）等。具体事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《新交易平台使用手册》。

5.1.2 供应商（投标人）须在供应商（投标人）须知前附表规定的时间内完成投标文件的解密。由于供应商（投标人）的自身原因，在规定时间内解密不成功的，其投标文件将被拒绝。

5.1.3 供应商（投标人）在“河南省公共资源交易中心（<http://www.hnggzy.net>）”网站下载招标文件成功后，如未在招标文件规定的“投标截止时间”前成功上传招标文件或误传加密的投标文件，而导致的解密失败，其投标文件将被拒绝。

5.1.4 供应商（投标人）不足 3 家的，不予开标。

5.1.5 在供应商（投标人）须知前附表规定的时间内完成投标文件解密的供应商（投

标人)不足3家的,将不再进行开标。

5.1.6 开标时,将公布供应商(投标人)名称、投标报价等其它详细内容。

5.1.7 开标异议:供应商(投标人)对开标有异议的,应当在开标时提出,采购人(或采购代理机构)应及时作出答复,并制作记录。供应商(投标人)未参加远程开标或未在远程开标过程中提出异议的,视同认可开标结果。

5.2 资格审查及组建评标委员会

5.2.1 开标结束后,评标开始前,采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件中规定的内容,对供应商(投标人)进行资格审查,未通过资格审查的供应商(投标人)不得进入评标。通过资格审查的供应商(投标人)不足三家的,不得评标。

5.2.2 采购人或采购代理机构将按**供应商(投标人)须知前附表**中规定的时间查询供应商(投标人)的信用记录。

5.2.3 供应商(投标人)在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入**政府采购严重违法失信行为记录名单**,或在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)被列入**失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单**,以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的**重大违法记录**,投标将被认定为**投标无效**。

供应商(投标人)在国家企业信用信息公示系统(<http://www.gsxt.gov.cn/>)中被列入**严重违法失信企业名单**的,其投标无效。

5.2.4 信用查询记录方式:采购人或采购代理机构经办人将查询网页打印、签字并存档备查。供应商(投标人)不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。供应商(投标人)自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。

在本招标文件规定的查询时间之外,网站信息发生的任何变更均不作为资格审查依据。

5.2.5 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的有关规定依法组建的评标委员会,负责评标工作。

5.2.6 评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数为五人以上单数。其中,

评审专家不得少于成员总数的三分之二。具体成员人数见供应商（投标人）须知前附表。

5.3 投标文件符合性审查与澄清

5.3.1 评标委员会将对符合资格条件的供应商（投标人）的投标文件进行符合性审查。

符合性审查是指依据招标文件的规定，从商务和技术角度对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。供应商（投标人）应当按照招标文件中的相关要求，递交符合性证明材料。未通过符合性审查的供应商（投标人）不能进入下一阶段评审，其投标文件将被认定为无效投标文件；通过符合性审查的供应商（投标人）数量不足 3 家的，不得作进一步的比较和评价。

5.3.2 投标文件的澄清

5.3.2.1 在评标期间，评标委员会可以以书面形式要求供应商（投标人）对其投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等，以及评标委员会认为供应商（投标人）的报价明显低于其他通过符合性审查供应商（投标人）的报价，有可能影响履约的情况作必要的澄清、说明或补正。供应商（投标人）的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。

评标委员会要求供应商（投标人）对投标文件进行澄清、说明或者补正的将以书面形式作出，并在交易系统中向供应商（投标人）发出，供应商（投标人）在收到该要求后，应在评标委员会规定时间内在交易系统中做出相应的回复，如果评标委员会在规定的时间内没有收到供应商（投标人）的回复则视为该供应商（投标人）没有回复。

供应商（投标人）不按评标委员会的要求进行回复的，或者不能在规定时间内作出书面回复的，或者回复内容不被评标委员会认可的，其投标文件将被作为无效投标文件处理。

5.3.2.2 供应商（投标人）应当在招标文件中确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并根据需要进行文件答疑澄清等。

5.3.2.3 供应商（投标人）的澄清、说明或者补正应当加盖单位的电子签章及法定代

表人（或单位负责人）的电子签章。供应商（投标人）为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

5.3.2.4 供应商（投标人）的澄清、说明或者补正不得对投标文件的内容进行实质性修改。

5.3.2.5 供应商（投标人）的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分并取代投标文件中被澄清的部分。

5.3.2.6 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，以总价金额为准。
- （5）投标报价有算术错误的，其风险由供应商（投标人）承担。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第 5.3.2 条的规定经供应商（投标人）确认后产生约束力，供应商（投标人）不确认的，其投标将被认定为**投标无效**。

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。

5.4 无效投标文件的规定

5.4.1 在评审之前，根据招标文件的规定，评标委员会将审查每份投标文件是否满足招标文件的实质性要求。供应商（投标人）不得通过修正（更改）或撤销不符合要求的偏离，从而使其投标文件满足招标文件的实质性要求。评标委员会确定投标文件是否满足招标文件的实质性要求只根据招标文件要求、投标文件内容及政府采购的相关法律法规、财政主管部门的相关文件。

5.4.2 如果投标文件不满足招标文件的实质性要求，其投标文件将作为无效投标文件处理，供应商（投标人）不得再对投标文件进行任何修正从而使其满足招标文件的实质性要求。

5.4.3 如发现下列情况之一的，其投标文件将被认定为无效投标文件：

- 5.4.3.1 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 5.4.3.2 报价超过了招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 5.4.3.3 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 5.4.3.4 不同供应商（投标人）递交的投标文件制作机器码一致的；
- 5.4.3.5 未满足招标文件中商务和技术条款的实质性要求；
- 5.4.3.6 属于供应商（投标人）之间串通，或者依法被视为供应商（投标人）之间串通；
- 5.4.3.7 评标委员会认为供应商（投标人）的报价明显低于其他通过符合性审查供应商（投标人）的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其通过《河南省公共资源交易中心》交易系统提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商（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。提交证明材料的合理时间按招标文件“第四章 评标方法规定执行”。

- 5.4.3.8 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 5.4.3.9 属于法律、法规和招标文件中规定的其他无效响应情形的。

5.4.4 有下列情形之一的，视为供应商（投标人）串通投标，其投标无效：

- （1）不同供应商（投标人）的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同供应商（投标人）委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同供应商（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）不同供应商（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）不同供应商（投标人）的投标文件相互混装；

5.5 投标文件的评审

5.5.1 评标委员会成员将按照客观、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。经符合性审查合格的投标文件，评标委员会将对其技术部分和商务部分作进一步的评审。如果投标文件不满足招标文件的实质性要求，其投标文件将作为无效投标文件处理。

5.5.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。根据实际情况，在供应商（投标人）须知前附表中规定采用下列一种评标方法，详细评标标准见“招标文件 第四章”。

5.5.2.1 最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且评标价最低的供应商（投标人）为中标候选人的评标方法。

5.5.2.2 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供应商（投标人）为中标候选人的评标方法。

5.6 招标文件执行的政府采购政策

5.6.1 本项目需要执行的政府采购政策：详见“招标文件 第四章”。

5.7 废标

出现下列情形之一，将导致项目废标：

5.7.1 符合专业条件的供应商（投标人）或者满足招标文件实质性要求的供应商（投标人）不足三家；

5.7.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.7.3 供应商（投标人）的报价均超过了采购预算或最高限价的，采购人不能支付的；

5.7.4 因重大变故，采购任务取消的。

5.8 保密要求

5.8.1 评标将在严格保密的情况下进行。

5.8.2 有关人员应当遵守评标工作纪律，不得泄露招标文件、投标文件、评标情况和评标中获悉的国家秘密、商业秘密。

6、确定中标供应商（中标人）

6.1 中标候选人的确定原则及标准

除采购人授权评标委员会直接确定中标供应商（中标人）的情形外，对满足招标文件实质性要求的供应商（投标人）按下列方法进行排序，确定中标候选人：

6.1.1 采用最低评标价法的，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格调整外，不对供应商（投标人）的投标价格进行任何调整。评标结果按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。报价相同的处理方式详见“招标文件 第四章”。

6.1.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。得分与投标报价均相同的处理方式详见“招标文件 第四章”。

6.2 确定中标候选人和中标供应商

6.2.1 评标委员会将根据评标标准，按供应商（投标人）须知前附表中规定的数量推荐中标候选人。

6.2.2 按**供应商（投标人）须知前附表**中规定，由采购人或评标委员会确定中标供应商（中标人）。

7、采购任务取消

7.1 因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何供应商（投标人）中标，且对受影响的供应商（投标人）不承担任何责任。

8、发出中标通知书

8.1 采购人或者采购代理机构应当在中标供应商（中标人）确定之日起 2 个工作日内，在《河南省政府采购网》及其它相关网站公告中标结果，同时向中标供应商（中标人）发出中标通知书，中标通知书是合同的组成部分。

9、告知中标结果

9.1 在公告中标结果的同时，告知未通过资格审查供应商（投标人）未通过的原因；采用综合评分法评审的，还将告知未中标供应商（投标人）本人的评审得分和排序。

10、签订合同

10.1 中标供应商（中标人）应当自发出中标通知书之日起 30 日内，与采购人签订合同。

10.2 招标文件、中标供应商（投标人）的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

10.3 如中标供应商（中标人）拒绝与采购人签订合同的，中标供应商（中标人）须按投标保证金承诺书内容向采购人和采购代理机构进行赔偿并支付赔偿金；采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人排序，确定下一中标候选人为中标供应商（中标人），也可以重新开展采购活动。

10.4 当出现法律、法规，规定的中标无效或中标结果无效情形时，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人排序，确定下一中标候选人为中标供应商（中标人），也可以重新开展采购活动。

11、履约保证金

11.1 如果需要交纳履约保证金，中标供应商（中标人）应按照**供应商（投标人）须知前附表**的规定向采购人提供履约保证金保函（如格式见本章附件 1）。经采购人同意，中标供应商（中标人）也可以自愿采用其他履约保证金的提供方式。

11.2 政府采购利用担保试点范围内的项目，除 11.1 规定的情形外，中标供应商（中

标人)也可以按照财政部门的规定,向采购人提供合格的履约担保函(格式见本章附件 2)。

- 11.3 如果中标供应商(中标人)没有按照上述履约保证金的规定执行,将被视为放弃中标资格,中标供应商(中标人)须按投标保证承诺书的承诺向采购人和采购代理机构进行赔偿并支付赔偿金。在此情况下,采购人可确定下一候选人为中标供应商(中标人),也可以重新开展采购活动。

12、预付款

- 12.1 预付款是指在指政府采购合同签订后、履行前,采购人向中标供应商(中标人)预先支付部分合同款项,预付款比例按照供应商(投标人)须知前附表规定执行。
- 12.2 如采购人要求,中标供应商(中标人)在收到预付款前,需向采购人提供预付款保函。预付款保函是指中标供应商(中标人)向银行或者有资质的专业的担保机构申请,由其向采购人出具的确保预付款直接或者间接用于政府采购合同履行或者保障政府采购履约质量的银行保函或者担保保函等。

13、招标代理费

- 1.3.1 本项目是否由中标供应商(中标人)向采购代理机构支付招标代理费,按照供应商(投标人)须知前附表规定执行。

14、政府采购信用担保

- 14.1 本项目是否属于信用担保试点范围见供应商(投标人)须知前附表。
- 14.2 如属于政府采购信用担保试点范围内,中小型企业供应商(投标人)可以自由按照财政部门的规定,采用履约担保和融资担保。
- 14.2.1 供应商(投标人)递交的履约担保函应符合本招标文件的规定。
- 14.2.2 中标供应商(中标人)可以采取融资担保的形式为政府采购项目履约进行融资。
- 14.2.3 合格的政府采购专业信用担保机构见供应商(投标人)须知前附表。

15、廉洁自律规定

- 15.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务,不得与采购人、供应商(投标人)恶意串通。
- 15.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者供应商(投标人)组织的宴请、旅游、娱乐,不得收受礼品、现金、有价证券等,不得向采购人或者供应商(投标人)报销应当由个人承担的费用。
- 15.3 为强化内部监督机制,供应商(投标人)可按供应商(投标人)须知前附表中代

理机构的反腐倡廉监督电话/邮箱，反映采购代理机构的廉洁自律等问题。

16、人员回避

1.6.1 潜在供应商（投标人）认为招标文件使自己的权益受到损害的，供应商（投标人）认为采购人员及其相关人员有法律法规所列与其他供应商（投标人）有利害关系的，均可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。

17、质疑的提出与接收

17.1 供应商（投标人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《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》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

17.2 提出质疑的供应商（投标人）应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑次数应符合供应商（投标人）须知前附表的规定。

17.3 超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。

17.4 重复或分次提出的、内容或形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，提出质疑的供应商（投标人）将依法承担不利后果。

17.5 质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见供应商（投标人）须知前附表。

18、知识产权

18.1 供应商（投标人）须保证采购人在中华人民共和国境内使用投标产品、资料、技术、服务或其任何一部分时，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或经济纠纷。如供应商（投标人）不拥有相应的知识产权，则在投标报价中必须包含合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购人损失的，供应商（投标人）须承担全部赔偿责任。

19、需要补充的其它内容

19.1 需要补充的其它内容：见供应商（投标人）须知前附表。

附件 1：履约保证金保函（格式）

（如需要中标后开具）

致：（买方名称）

_____号合同履行保函

本保函作为贵方与（卖方名称）（以下简称卖方）于_____年_____月_____日就项目（以下简称项目）项下提供（标的名称）（以下简称**标的物**）签订的（合同号）号合同的履约保函。

（出具保函的银行名称）（以下简称银行）无条件地、不可撤销地具结保证本行、其继承人和受让人无追索地向贵方以（货币名称）支付总额不超过（货币数量），即相当于合同价格的_____%，并以此约定如下：

1. 只要贵方确定卖方未能忠实地履行所有合同文件的规定和双方此后一致同意的修改、补充和变动，包括更改和/或修补贵方认为有缺陷的标的物（以下简称违约），无论卖方有任何反对，本行将凭贵方关于卖方违约说明的书面通知，立即按贵方提出的累计总额不超过上述金额的款项和按贵方通知规定的方式付给贵方。

2. 本保函项下的任何支付应为免税和净值。对于现有或将来的税收、关税、收费、费用扣减或预提税款，不论这些款项是何种性质和由谁征收，都不应从本保函项下的支付中扣除。

3. 本保函的条款构成本行无条件的、不可撤销的直接责任。对即将履行的合同条款的任何变更、贵方在时间上的宽限、或由贵方采取的如果没有本款可能免除本行责任的任何其它行为，均不能解除或免除本行在本保函项下的责任。

4. 本保函在本合同规定的保证期期满前完全有效。

谨启

出具保函银行名称：_____（加盖银行公章）

签字人姓名和职务：_____

签字人签名：_____

日期：_____

附件 2：履约担保函格式

(采用政府采购信用担保形式时使用)

政府采购履约担保函（项目用）

编号：

_____（采购单位名称）：

鉴于你方与_____（以下简称供应商）于____年__月__日签定编号为_____的《_____政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在____年____月____日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将成交项目转让给他人，或者在响应文件中未说明，且未经采购招标机构人同意，将成交项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限提供**提供服务的**；

（2）_____。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%数额为元（大写_____），币种为_____。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后____日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方提供**提供服务的**，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的帐号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因**提供服务**质量问题产生争议，你方还需同时提供_____部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的判决书、调解书，本保证人即按照检测结果或判决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在_____个工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的**服务**全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为_____法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

第三章 采购需求

1、建设背景

2020年12月28日，《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）正式印发，明确要求“各地区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务”。2021年8月26日印发的《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号），提出“建成省级12345政务服务便民热线平台，实现省、市级12345政务服务便民热线平台互联互通”。该项目的建设是落实国家、省政府决策部署的必然要求和具体行动。

2、建设目标

本项目按照高位规划、统筹建设的思路，以一个号码服务企业 and 群众为目标，响应我省打造以“一网通办”“一网通管”“一网通贷”“一网通享”为核心的“豫事网办”河南模式的整体规划，打造河南省智慧政务“总客服”。针对全省热线数据分散、业务系统不协同、决策缺少数据支撑等问题，统一政务服务热线信息共享规则，实现全省热线系统联通、热线数据汇聚和热线信息共享，加强研判分析，为解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑，最终建设成一个号码对外服务、一个中枢互联互通、一个平台支撑各方、一个体系提供服务、一个标准汇聚数据的省级12345政务服务便民热线平台。

2.1 支撑省级12345热线运营

该平台需具备多渠道话务接入能力，建设“一平台、多渠道”受理机制，满足企业和群众个性化、多样化需求；该平台需支撑诉求受理登记、工单转办、工单督办、工单评价、工单归档等操作，满足热线工单的闭环管理需求；该平台需支撑智能化需求，实现智能语音识别、智能语音合成、智能知识库，以提高热线接通能力、服务效能和专业化服务水平；该平台需支撑热线考核督办工作体系，实现对话务人员、各成

员单位的监督考核和服务效能评价；该平台需支撑热线诉求可视化数据分析、展示，分析研判企业和群众关注的热点、遇到的难点、面临的堵点，为提高政务服务精准化和社会治理智能化水平提供有力支撑；该平台需支撑热线质检需求，以人工质检和智能质检相结合，发现热线服务问题，提高热线服务效能；该平台需实现与省大数据中心、省一体化政务服务平台、国家一体化政务服务平台等系统平台的对接。

2.2实现一个号码提供服务

针对各省直部门热线情况，按照整体并入、双号并行、设分中心等三种方式归并，支撑省级政务服务便民热线归并工作，确保热线归并后运行顺畅，实现一个号码提供服务。

2.3统一热线数据标准规范

制定统一的热线数据标准规范，确保平台规范化运行，为省直部门热线平台、省辖市、省直管县（市）12345 热线平台提供统一的对接规范，业务支撑能力、业务应用引擎，为建立纵向互通、横向互联的热线联动机制，实现全省热线互联互通、信息共享提供支撑。

2.4联通各级各部门热线平台

通过制定统一热线数据标准规范，实现热线平台的横向互联、纵向互通以及知识库共建共享，保障诉求办理和业务办理的有效衔接，支撑全省热线互联互通、信息共享。

3、建设内容

3.1总体设计需求

3.1.1总体架构需求

投标人需根据项目建设需求，结合自己对项目的理解，提供适合本项目的系统技术架构图，包括但不限于总体架构、逻辑架构和业务架构等。

3.1.2技术路线需求

投标人需对本项目设计采用的技术路线进行说明，需采用 JavaEE 作为基础技术路线，支持前后端分离开发架构、分布式架构、镜像与容器化部署。

3.1.3系统性能需求

系统需满足以下性能指标要求：

(1) 并发用户指标

平台话务人员并发用户数 ≥ 500 。

(2) 系统稳定性指标

系统有效工作时间要求 $\geq 99.9\%$ 。

(3) 系统吞吐量指标

在千兆网络环境下，系统的吞吐量满足 8MB/秒。

(4) 业务处理能力性能指标

在 8CPU、16G 的环境下，在 500 个并发用户访问时，派发的系统 TPS=50 事务/秒，知识库检索 TPS=300 事务/秒，混合场景下保持 TPS=220 事务/秒，平均响应时间需小于 3 秒钟。

(5) 系统录音指标

根据国家《录音录像档案管理规范》（DA/T78-2019）规定，系统平台在录音过程中应严格按照国家规范进行录音和存储，主要录音指标需包含如下内容：

1) 采样：从连续信号提取并组成离散信号。采样率不低于 44.1HZ，对于特别重要的录音资料，如重要人员、管控人员的录音采样率不低于 96HZ。

2) 量化位数：24bit。

3) 声道：以原始声道数进行录音。

4) 文件格式：录音文件格式需支持 WAVE、MP3、MP4 等常规播放格式。

5) 空白录音：录音文件前后空白录音时间不宜过长，录音文件前后需各保留 5 秒

的空白录音。

6) 录音文件命名：录音文件的命名需确保名字唯一性。

7) 录音文件的验收：需采用计算机自动方式对录音文件进行 100% 验收，验收合格率应为 100%，播放时应能够顺序播放，播放时长不低于文件时长的 10%。

8) 录音文件的保存：录音文件的保存时间不低于 1 年，重要音频资料不低于 2 年。

3.1.4 应用支撑系统需求

应用支撑系统需进行统一组织架构的管理，对不同角色用户进行统一管理及身份认证，实现单点登录，并提供多个系统的消息发送和接收，为本项目的检索提供服务。

(1) 统一用户管理及认证

根据项目实际为互联网端用户、工作人员端用户提供统一的用户管理及身份认证。

(2) workflow 管理

workflow 服务需包括 workflow 定义、workflow 运转和 workflow 管理功能。workflow 系统需支持顺序、并发、发散、多路分支标准模式，能够实现高级用户复杂业务流程。为本项目的工单多级流转，审核退回提供支撑。

(3) 统一消息服务

需要为用户提供多个系统消息的统一接收、提醒和展示的功能，为应用提供统一的消息发送接口，屏蔽消息终端的发送细节，减少重复对接，节约成本。

(4) 统一全文检索服务

需要提供索引数据的建立与搜索功能，通过索引管理平台，系统管理者可以通过可视化解密对索引进行动态的管理，包括数据采集、索引创建、增量数据同步、索引维护与重建。

3.2 应用系统设计需求

3.2.1 多渠道话务系统

通过优化各渠道服务能力、服务交互和服务监管，实现互联网分流，减轻热线中

心座席人员压力，优化热线服务质量，提升热线服务效率。

功能需包括：语音呼叫、多媒体工作台、热线在线应答模块。

（1）语音呼叫

通过互联网端为群众提供诉求的自助受理服务，群众通过自助诉求受理服务进行快速诉求受理，及时解决群众的诉求，提升热线的服务效率。

功能需包括：基础功能（座席操作功能，接入功能，其他功能），导航功能，任务分配功能，系统监控功能，通话记录资料，系统管理功能。

（2）多媒体工作台

充分整合网站、APP、微信等对外服务渠道，优化各渠道服务能力、服务交互和服务监管，实现互联网分流，减轻热线中心座席人员的压力，优化热线的服务质量，提升热线的服务效率。

功能需包括：热线小程序，门户网站，移动端模块，在线沟通内容的存储与管理，群众隐私保护，虚拟号码功能，座席桌面应用，语音信箱查询，在线留言查询，语音文件管理。

（3）热线在线应答

在保留传统热线电话渠道的同时，通过网站、APP、微信搭建统一的热线在线应答功能。

功能需包括：系统管理与账户配置，基础问答交互，多轮问答，智能反问，流程引导，知识推荐，问答 AI 管理，知识挂载，自定义问答策略配置，知识引用与上传下发，问答训练，话术聚类，全局问答配置，问答能力评测，高级运营工具。

3.2.2 工单调度系统

工单调度系统能够使业务流程标准规范，诉求工单按照统一的业务流程进行流转，实现群众的各类诉求快速受理和办理，解决群众的咨询、求助、意见、建议和投诉。

功能需包括业务支撑，CRM 工单管理，工单受理，个性化表单与流程。

（1）业务支撑

快速提升群众提交诉求的效率和座席受理诉求的速度，实现诉求的快速解决，提升服务质量。

功能需包括：工单业务流平台，智能工单自学习平台。

（2）CRM 工单管理

管理接收到的群众诉求，形成标准流程，保障各职能部门和下属机构渠道畅通，座席人员根据群众反映的内容整理形成工单后，可派发指定组织机构进行处理。

功能需包括： workflow 引擎管理，多级工单转派管理。

（3）工单受理

实现群众的各类诉求工单快速受理和办理，利用信息化手段加快运营中心受理、办理的速度，提高运营中心的管理质量。

功能需包括：诉求人信息管理，经办机构信息管理，工单受理配置管理，工单受理管理，工单转派管理，工单处理管理，工单催办督办管理，工单回访管理，工单结案管理，工单提醒管理，工单综合查询管理，智能工单助手，短信平台，疑难工单处理，GIS 定位应用。

（4）个性化表单与流程

针对使用省级 12345 政务服务便民热线平台的省级热线，需要按照其业务属性进行个性化的表单和流程设计，以实现与本项目表单进行交互。

3.2.3 智能化服务系统

建设智能化服务系统，提供多种方式辅助工作人员进行业务开展，实现机器代替部分座席人员受理业务咨询，及时、快速、精确地为群众提供各类咨询问题的答案，避免话务量的增长导致热线中心大幅地增加成本，缓解热线中心人员工作压力。

功能需包括：热线语音，智能知识库，智能回访，智能座席助手，智能化应用分析。

(1) 热线语音

在座席服务过程中，座席人员可通过语音转写、语音合成实现快速沟通交流和文本记录，通过热线语言模型自学习训练平台，实现语言模型快速定制和实时热词加载，并通过语素的积累提高转写率。

功能需包括：热线语音转写，热线语音合成，热线语言模型自学习训练平台。

1) 热线语音转写需实现如下能力：

- a.实现中文、英文等语种转写，实现噪音环境下和带背景音的语音转写。
- b.实现机器自动分离不同人声（主要是分离座席和群众声音）。
- c.实现快速定制转写中的热词以提升准确度。
- d.语音转写服务实现录音文件转写、实时语音转写、一句话转写多个子句，实现 RESTful API/SDK 等多样化调用方式，能够在政务热线各种不同实际使用场景中做适配。
- e.实现水平扩展的能力。
- f.实现封装录音、端点检测、降噪等功能。
- g.实现语音转写交互操作能力，包含但不限于停止、取消等操作。
- h.语音转写调用失败时，需提供详细错误码及描述，可执行重新录音、录音回放、重新获取结果等相关操作。
- i.语音转写支持 8K 16bit、16K 16bit 两种采样率，一次会话支持最长录音时间不小于 60 秒。
- j.实现中文、英文、数字混合转写以及自动加标点。
- k.实现语音转写后的实体抽取能力，具有转写结果内容支持自动实体抽取能力，实体包括但不限于人物实体、组织机构实体、地名实体、日期、时间、民族、金额、车牌号等。
- l.语音转写实现自学习能力，能够通过语素的积累提高转写率，并对口音有一定的

宽容度，实现本地化秒级生效的热词自主优化能力，实现本地化分钟级的大数量语言模型优化能力。

2) 热线语音合成需实现如下能力：

a.实现将输入文本实时转换为流畅、清晰、自然、具有表现力的语音数据。

b.实现提供服务的声音量级超过 20 个，音色覆盖男声、女声、童声、英文男女声，场景覆盖热线领域、新闻领域、传媒领域。

c.实现中英文数字混读。

d.实现 8khz、16khz、24khz 等多种音频采样率。

e.实现语速、语调、音调的可调整。

f.实现 SSML 标记语音。

3) 热线语言模型自学习训练平台需实现如下能力：

a.实现针对不同场景优化过的模型，包括但不限于定制语言模型、定制类热词、定制泛热词、实时热词加载等。

b.实现网页形式的控制台，可通过浏览器的形式访问，在控制台欢迎页面，可以看到基本统计数据，包括但不限于定制语音模型、定制声学模型、定制热词、识别率测试等。

c.实现添加定制语言模型数据集能力。

d.实现添加定制语言模型能力。

e.实现训练时可以关联语言基础模型，进行优化训练。

f.实现添加类热词训练。

g.实现添加泛热词训练。

h.实现通过自动化测试可以看到每次自学习模型训练对于准确率的提升或者降低。

i.实现用于管理训练语料的文件上传与下载。

(2) 智能知识库

实现知识内容及时更新、知识管理标准化、知识获取渠道多样化、多部门知识共享，同时结合智能化技术，实现精准知识检索。

功能需包括：知识门户，知识分类，知识搜索，知识采编，知识关联，知识收藏，知识纠错，知识热度，知识维护公告，部门黄页，知识运维管理，优秀工单转知识，场景知识库，词义检索，知识模型管理，智能知识推荐。

（3）智能回访

实现对群众进行“点对点”回访操作，按照预先设定的回访步骤，完成回访业务流程，通过识别群众意图捕获群众的满意度，并进行信息抓取。

功能需包括：智能工单办结回访，智能外呼，工单受理智能回访。

（4）智能座席助手

在座席人员处理工单时，通过智能归口、智能派单、智能查重辅助座席人员实现快速的工单规整和派发。

功能需包括：智能派单，智能查重，智能归口，智能并单，通话历史信息，智能辅助。

（5）智能化应用分析

需统计分析系统中智能化应用的使用情况，系统会实时收集座席人员对系统中智能化应用的使用情况，管理人员可通过智能化应用分析管理实时查看系统中智能化应用的使用情况。

3.2.4综合监督考核系统

通过整合话务报表、业务报表、业务监控、效能监察，实现对热线整体运营情况管控，为管理人员提供便捷的监督考核工具，制定科学合理的监管考评规则，从而提升热线中心的服务效能，提高热线中心的服务水平。

功能需包括：考试考核，工作管理，报表系统，业务监控，效能监察、省直热线部门考核。

（1）考试考核

工作人员可通过在线题库进行练习并进行线上考试考核。

功能需包括：在线题库，题库类别，练习管理，试卷管理，在线视频管理，在线消息，在线练习，练习跟踪，在线考试，考试查询，在线视频学习，我的学习视频，在线消息阅读。

（2）工作管理

主要对热线中心各岗位工作人员进行日常考勤排班管理，考勤情况作为绩效考核的指标，可实现与绩效考核联动。

功能需包括：排班管理，考勤管理，请假管理。

（3）报表系统

统计任意一天/一周/一月内所有组织机构的工单受理量和话务情况。

功能需包括：话务报表，业务报表。

（4）业务监控

督办常规工作，提升热线中心受理效率和服务满意度。

功能需包括：未办结工单，工单趋势，超时工单，工单按诉求分类，工单按区域分类，转派工单，时限提示，延期申请。

（5）效能监察

对热线数据进行统计考察，并进行可视化分析。

功能需包括：热线接入量监察，热线接通率监察，热线中心满意度监察，职能部门满意度监察，职能部门处理及时率监察，座席个人效能监察，个人时产能，话务员操作日志，申诉处理。

（6）省直部门和省辖市热线考核

对需要归并的省直部门和省辖市热线进行相应的个性化考核，针对不同热线和地区进行指标调研、制定、录入、计算、展现。

3.2.5 热线可视化系统

热线可视化系统集成诉求数据分析、展示为一体，降低数据分析成本，实时展示热线中心运行情况及民生热点排行，为领导决策提供数据支撑，提高中心整体的运营质量。

功能需包括：数据展示，诉求分析，省直热线分析，数据应用支撑。

(1) 数据展示

发挥政务服务热线平台作用，建立定期分析报告制度，运用大数据分析，及时对热点问题和突发事件进行实时监控、分析研判，对倾向性、苗头性问题进行超前预警，并提出合理化建议，为领导的科学决策提供参考。

功能需包括：话务情况，诉求渠道，当日动态，GIS 数据展示。

(2) 诉求分析

按照“大数据、大集中”理念，通过大数据分析，实现热点事件预判、预警，辅助领导决策，实现数字政府、数字城市的目标。

功能需包括：全景诉求，内容详情页，专题监测，专题分析，专题综述，演化分析，观点分析，媒体列表，诉求预警，分析报告，地域诉求，诉求态势跟踪，网络诉求预警，联动情况分析，知识库统计分析，管理统计分析。

(3) 省直部门和省辖市热线分析

对所有热线进行分析展示，可以查看每个热线的具体信息。

(4) 数据应用支撑

功能需包括：业务流程关联管理，主题应用需求管理，热线指标管理，问题反馈管理，决策辅助管理，数据管理。

3.2.6 质检系统

质检系统提供智能化质检工具，可对中心各成员进行全方位质检，降低质检成本，运用智能化自动分析技术研判热线中心运行数据，及时发现问题，并给出解决方案，

整体提高热线中心的运行效率。

功能需包括：录音质检，工单质检，综合质检，语音智能质检。

（1）录音质检

专门的录音质检人员对录音进行质检。

功能需包括：录音质检管理，我被质检的录音。

（2）工单质检

工单质检界面主要包括两部分，一部分主要显示工单的基本信息，供质检人员查看；另一部分是工单的质检信息，质检人员能够对工单的填写情况进行评价。

功能需包括：质检分配，我的质检，我被质检，质检查询。

（3）综合质检

热线中心管理人员可以配置人工质检规则及评分标准，除了日常质检之外还可以进行专项质检。

功能需包括：人工质检评分规则配置，日常质检计划，专项质检任务，质检统计总览，优秀案例展示，质检质量分析。

（4）语音智能质检

借助河南省大数据中心建设的人工智能应用平台，通过定制开发手段打造语音智能质检。

功能需包括：语音识别，话者分离，内容检索，情绪分析，语速分析，静音分析，关键词检出，情绪检测，语音转译，规则管理，质检管理，质检记录，人工复核，复议申请，复议管理，评分管理，全文检索，数据报表，系统设置能力。

3.2.7 创新应用

可以缓解话务员工作压力、提升热线中心效能，增强企业和群众服务的获得感，提高本项目的创新程度，实现新理念、新技术、新模式在本项目中的应用。

功能需包括：工单能力中心，知识开放平台，省市紧急联动服务，企业服务热线

系统。

(1) 工单能力中心

工单能力中心通过制定统一工单要素标准，建立数据共享交换机制，归集全省 12345 热线工单数据，优化数据分析效率，向部门赋能，为其履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。

功能需包括：工单生成、查询、分析。

(2) 知识开放平台

群众保留原有热线拨打电话提交诉求的同时，还可以通过河南政务服务网、“豫事办”、微信等多种渠道查询知识库信息。

功能需包括：全文检索，知识互动、知识订阅与收藏，知识推送，知识分享功能，多渠道服务。

(3) 省市紧急联动服务

当一些突发性事件、紧急性事件发生时，通过紧急联动服务对此类事件进行快速响应。

功能需包括：紧急联动机制管理，紧急联动启动特别处置，话务调度，紧急联动业务流转，话务回访。

(4) 企业服务热线

服务企业是省委省政府作出的重要决策部署，解决好企业面临的突出问题和瓶颈制约，推动全省经济发展提质提速。

功能需包括：诉求答复，工单交办，企业归口，企业标签，企业数据分析。

3.2.8 系统对接

需要建设全省 12345 热线对接标准规范，与河南省大数据中心、省一体化政务服务平台对接、“豫事办”APP、“互联网+监管”系统对接，与省直部门、地市热线平台对接，与国家一体化政务服务平台对接。

(1) 与河南省大数据中心对接

需与实时共享交换平台对接，利用河南省大数据中心作为数据汇聚、数据交换、数据加工的底层支撑，并根据需要获取、利用河南省大数据中心的数据资源，形成本平台的业务数据库。

需对接内容如下：实时服务信息，业务汇聚信息，业务协同信息。

(2) 与省一体化政务服务平台对接

省级 12345 热线是省一体化政务服务平台的咨询、投诉、建议、评价的重要入口，是一体化政务服务平台对外服务的重要渠道之一。

需对接内容如下：与省政务服务办件库对接，与省政务服务事项库对接，与省政务服务网集成，与省政务服务网好差评系统对接。

(3) 与“豫事办”APP 对接

“豫事办”APP 是省级 12345 热线平台移动端载体之一，是省级 12345 热线平台的重要受理渠道，需在“豫事办”中开辟 12345 热线功能模块，开发 HTML5 的页面挂载到此功能模块，供群众使用。

(4) 与“互联网+监管”系统对接

省级 12345 热线作为河南省投诉举报总入口，汇聚全省热线投诉举报数据，为“互联网+监管”系统提供投诉举报数据支撑，通过实时共享交换平台实现省级热线平台上的涉及到“互联网+监管”系统的数据实时共享到“互联网+监管”系统中。

(5) 与省直部门、地市热线平台对接

省级 12345 热线平台需支撑无热线省直部门的业务处置，为其提供服务支撑，已有热线的省直部门，需按照要求完成与省级热线平台的归并或对接

(6) 与国家一体化政务服务平台对接

省级 12345 热线平台需按照全国一体化在线政务服务平台标准要求，与国家一体化政务服务平台对接。实现国家平台涉河南省的咨询投诉数据实时推送到省级 12345

热线平台，基于省 12345 平台实现省内流转，最终处理结果数据由省 12345 平台反馈至国家一体化政务服务平台。

3.3安全系统设计需求

投标人需提供安全系统设计方案，满足信息系统安全保护等级第三级的要求。

3.4备份系统设计需求

投标人需提供详细的备份系统设计方案。

3.5运维系统设计需求

投标人需提供详细的运行维护系统设计方案。

3.6售后服务需求

项目要求投标人提供三年免费的售后服务，具体内容如下：

3.6.1服务期限（质量保证期）

投标人针对本项目提供三年 7*24 小时免费技术驻场服务售后技术支持服务（包括版本升级、故障排除、性能调优、技术咨询等）。**提供相关承诺书（格式自拟），未提供按无效投标处理。**

3.6.2服务质量

（1）所提供产品是符合国家技术规范和质量标准的合格产品，满足采购人的使用需求，并具有可靠的售后服务体系，质量可靠、使用安全。

（2）保证提供的产品中所有预装和为本项目安装的软件均为具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

（3）在质保期内，如遇软件产品升级、改版，免费提供更新、升级服务。

3.6.3服务标准

（1）投标人需要针对本项目建立完善的服务保障体系。

（2）投标人在质保期内提供 7*24 小时免费技术驻场服务，负责解答用户在软件使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法。

3.6.4服务内容

售后服务包括系统运行维护、系统数据调整与培训类服务，具体内容如下：

(1) 系统运行维护服务

服务目的：保障系统的正常运行。

工作内容：

投标人及时处理系统运行中所发现的各类故障，保障系统可以有效运行，减少和降低因系统不能运行对建设单位日常业务工作所造成的影响；

(2) 系统数据检查与调整

服务目的：使系统的数据保持真实、准确，为承建单位决策提供准确的查询数据。

工作内容：

对承建单位在使用过程发现的异常数据，进行检查，协助查找出现异常的原因；
备份数据恢复。

(3) 系统操作培训

服务目的：帮助建设单位相关操作和应用系统管理人员熟练掌握本职工作所需的系统操作技能，解决建设单位操作人员流动带来的培训问题。

工作内容：

提供上门培训，对操作人员提供系统操作方面的培训和指导；
对应用系统管理人员提供系统管理方面的培训与指导。

4、其它需求

4.1安全等保三级测评服务

中标人应配合用户完成软件的三级安全等级保护测评和检查评估活动，完成上述工作所发生的费用包含在总报价中。

4.2第三方软件测试服务

中标人应配合用户完成第三方软件专业测试机构对软件进行验收和性能测试等工

作，期间所发生的费用包含在总报价中。

第四章 评标方法和标准

评标委员会将按照本项目招标文件及相关法律法规的规定进行评标工作，采购人负责评标的组织工作。

一、评标依据

- 1、《中华人民共和国政府采购法》；
- 2、《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 3、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）；
- 4、《财政部关于加强政府采购货物和服务项目价格评审管理的通知》；
- 5、《评标委员和评标方法暂行规定》；
- 6、法律法规的相关规定
- 7、本项目招标文件。

二、评标原则

1、评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准独立进行评审；

2、评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为五人以上单数。其中，评审专家不得少于成员总数的三分之二。评审专家在《河南省财政厅政府采购专家库》中随机抽取后并依法组建评标委员会，有关人员对所聘任的评标委员会成员名单必须严格保密，与投标有利害关系的人员不得进入评标委员会；

3、参加评标的人员应严格遵守国家有关保密的法律、法规和规定，并接受有关部门的监督；

4、根据法律法规规定，参加评标的有关人员应对整个评标、定标过程保密，不得泄露；

5、评标委员会成员（以下简称评委）应按规定的程序评标；

6、评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行比较评审。

7、供应商（投标人）对评委施加影响的任何行为，都将被取消中标资格。

三、评标准备工作（由采购人负责）

- 1、核对评审专家身份和采购人代表授权函；

- 2、宣布评标纪律，集中保管通讯工具；
- 3、公布供应商（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；

四、评标程序如下：

1、资格审查工作

开标结束后，首先按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）第四十四条的规定由采购人或采购代理机构对供应商（投标人）的资格进行审查。

采购人或采购代理机构依据法律、法规和招标文件中规定的内容，对供应商（投标人）进行资格审查，未通过资格审查的供应商（投标人）不得进入评标。通过资格审查的供应商（投标人）不足三家的，不得评标。采购人将通过资格审查的投标文件交评标委员会进行下一步的评审。

2、符合性审查工作

符合性审查是指评标委员会依据招标文件的规定，从商务和技术角度对投标文件的有效性和完整性进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。

3、要求供应商（投标人）对投标文件有关事项作出澄清或者说明（如有）。

评标委员会认为供应商（投标人）的报价明显低于其他通过符合性审查供应商（投标人）的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其通过《河南省公共资源交易中心》交易系统提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商（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。提交证明材料的时间要求：评标委员会在《河南省公共资源交易中心》交易系统发出澄清要求后，三十分钟内。

供应商的书面说明材料包含**服务**本身成本、人工费用、运输、税费等，以及最后报价不会影响产品质量或诚信履约能力的说明等。

供应商的书面说明材料应当加盖供应商单位及法定代表人（或负责人）的电子签章，否则无效。

供应商（投标人）不按评标委员会的要求进行回复的，或者不能在规定时间内作出书面回复的，或者回复内容不被评标委员会认可的，其投标文件将被作为无效投标文件处理。

4、对投标文件进行比较和评价

4.1、如本项目评标方法为最低评标价法，评标委员会在审查投标文件满足招标文件全部实质性要求后，按评标报价从低到高顺序确定中标候选人。除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不得对供应商（投标人）的投标价格进行任何调整。

4.2、如本项目评标方法为综合评分法，评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，以评审得分从高到低顺序确定中标候选人。

评标委员会每位成员独立对每个有效供应商（投标人）的投标文件进行评价、打分；然后汇总每个供应商（投标人）的得分，计算得分平均值，以平均值由高到低进行排序，按排序顺序推荐中标候选人。分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

5、核对评标结果。

6、确定中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标供应商（中标人）。

五、评审标准中应考虑下列因素：

1、根据关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）、《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）和《三部门联合发布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，对满足价格扣除条件并在投标文件中递交了《中小企业声明函》（声明内容需符合价格扣除条件）、《残疾人福利性单位声明函》或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的供应商（投标人），其投标报价扣除6%后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。

2、其他政府采购政策要求：无

3、同品牌处理办法：

本项目采用综合评标法，（1）如果为单一产品采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商（投标人）参加同一合同项下投标的，按一家供应商（投标人）计算，评审后得分最高的同品牌供应商（投标人）获得中标人推荐资格；评审得分相同的，报价得分最高的获得中标人推荐资格，其他同品牌供应商（投标人）不作为中标候选人。

4、中标候选人并列时的处理方式：

本项目采用综合评标法，根据采购需要、商务、技术均能满足招标文件要求，按评标委员会评出的综合得分，由高到低顺序排列，推荐 3 名中标候选人（如最得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的由采购人采取随机抽取的方式确定。

六、综合评分标准

评委将根据评分标准，分别对通过符合性审查、资格性审查的供应商（投标人），进行综合评分。具体评分标准如下：

评标标准

评审内容	评审因素	评审标准	
		分值	评分标准
价格部分（10%）	投标报价	10	<p>综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且最低的投标报价为评分基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算（得分计算按四舍五入法则，保留小数点后两位）：</p> <p>报价得分=(评分基准价 / 投标报价) × 10% × 100</p> <p>注：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，应当要求其在评标过程合理的时间内提供书面说明或相关证明材料；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。</p>
商务部分（28%）	业绩证明	6	<p>提供 2020 年 1 月 1 日以来签订的政务软件开发项目业绩，每提供一份得 2 分，最多得 6 分。</p> <p>注：每一份业绩需提供合同扫描件，加盖投标人企业电子签章，否则不得分</p>
	企业实力	12	<p>(1) 投标人同时具有 ISO90001 质量管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书的得 6 分，每有一项得 2 分；</p> <p>(2) 投标人具有国内呼叫中心业务许可证的得 2 分；</p> <p>(3) 投标人同时具有信息技术服务标准运行维护领域 (ITSS) 四级及以上认证证书、CMMI 3 级及以上认证证书的得 4 分，每有一项得 2 分；</p> <p>注：投标文件中附上述证明材料复印件，否则不得分。</p>
	实施团队	10	<p>(1) 拟派项目经理具有项目管理专业人士 PMP 认证证书的得 2 分，否则不得分；</p> <p>(2) 拟派技术负责人具有注册信息安全工程师认证证书的得 2 分，否则不得分；</p> <p>(3) 拟派项目组成员具有软件设计师中级认证证书的</p>

			<p>得 2 分，具有系统规化与管理师高级认证证书的 2 分，具有阿里云认证证书的得 2 分，否则不得分，本项最高得 6 分。</p> <p>注：投标文件中须同时提供上述人员相关证书及 2021 年连续 6 个月的社保证明（社保管理部门出具的投标人缴纳的社保记录证明），否则不得分。</p>
技术部分（50%）	总体设计方案	10	<p>投标人提交的总体设计方案需包含总体架构设计、技术路线设计、系统性能设计、应用支撑系统设计，结合实际按以下标准进行综合评比：</p> <p>（1）总体设计方案总体架构设计非常合理、技术路线特别先进、实施性非常强的得 10 分；</p> <p>（2）总体设计方案总体架构设计比较合理、技术路线比较先进、实施性比较强的得 7 分；</p> <p>（3）总体设计方案总体架构设计一般、技术路线不先进、实施性不强的得 4 分；</p> <p>（4）总体设计方案总体架构设计不合理、技术路线基本合理、有一定实施性的得 1 分；</p> <p>未提供总体设计方案的不得分。</p>
	应用系统设计方案	20	<p>投标人提交的应用系统设计方案需包含多渠道话务系统、工单调度系统、智能化服务系统、综合监督考核系统、热线可视化系统、质检系统、以及相关创新应用和其它系统实现对接，结合实际按以下标准进行综合评比：</p> <p>（1）应用系统设计方案非常合理且十分完整，完全满足项目要求的得 20 分；</p> <p>（2）应用系统设计方案较为合理且完整，完全满足项目要求的得 14 分；</p> <p>（3）应用系统设计方案基本合理，满足项目要求的得 8 分；</p> <p>（4）应用系统设计方案不合理但能基本满足项目要求的得 2 分；</p> <p>未提供应用系统设计方案的不得分。</p>
	安全系统设计方案	10	<p>投标人提交的安全系统设计方案内容全面、科学合理、保障措施到位，结合实际按以下标准进行综合评比：</p> <p>（1）安全系统设计方案内容非常全面且特别科学合理，保障措施十分到位的得 10 分；</p> <p>（2）安全系统设计方案内容较为全面且科学合理，保障措施到位的得 7 分；</p> <p>（3）安全系统设计方案内容基本全面、基本合理、保障措施基本到位的得 4 分；</p> <p>（4）安全系统设计方案内容不全面、不合理、保障措施不到位的得 1 分；</p> <p>未提供安全系统设计方案的不得分。</p>

	备份系统设计方案	5	<p>投标人提交的备份系统设计方案需完整、详细、措施到位，结合实际按以下标准进行综合评比：</p> <p>(1) 备份系统设计方案内容完整、详细、措施到位的得 5 分；</p> <p>(2) 备份系统设计方案内容基本完整、较为详细、保障措施基本到位的得 3 分；</p> <p>(3) 备份系统设计方案内容不完整、不详细、保障措施不到位的得 1 分；</p> <p>未提供备份系统设计方案的不得分。</p>
	运维系统设计方案	5	<p>投标人提交的运维系统设计方案需科学、合理、针对性强，结合实际按以下标准进行综合评比：</p> <p>(1) 运维系统设计方案内容科学、合理、针对性强的得 5 分；</p> <p>(2) 运维系统设计方案内容基本科学、较为合理、针对性较强的得 3 分；</p> <p>(3) 运维系统设计方案内容不科学、不合理、针对性不强的得 1 分；</p> <p>未提供运维系统设计方案的不得分。</p>
服务部分（12%）	售后服务方案	8	<p>投标人提交的售后服务方案需包含培训内容、时间、形式等，结合实际按以下标准进行评审：</p> <p>(1) 售后服务方案内容全面丰富、时间分配合理、形式多样的得 8 分；</p> <p>(2) 售后服务方案内容较为全面丰富、时间分配较为合理、形式相对多样的得 5 分；</p> <p>(3) 售后服务方案内容不完整、时间分配不合理、形式单一的得 2 分；</p> <p>未提供售后服务方案的不得分。</p>
	驻场人员支撑	4	<p>投标人针对本项目需提供不少于 4 人质量保证期内“7×24 小时”免费技术驻场服务（包括版本升级、故障排除、性能调优、技术咨询等），需投标人提供驻场人员 2021 年连续 6 个月的社保证明（社保管理部门出具的投标人缴纳的社保记录证明），根据提供的驻场人员的素质和合理性按以下标准进行评审：</p> <p>(1) 提供的驻场人员数量充足、素质高、人员分工设置合理的得 4 分；</p> <p>(2) 提供的驻场人员数量不足、人员分工设置不合理的得 2 分。</p> <p>未提供驻场人员的不得分。</p>

一、商务符合性审查表

审查事项			供应商（投标人）名称及审查情况	
序号	本项目要求	评审标准		
1	供应商（投标人）名称	与营业执照一致		
2	投标报价	报价未超过招标文件规定的预算金额或最高限价		
3	投标内容	供应商（投标人）对所投包（或标段）招标文件中所列的所有内容进行投标。		
4	投标有效期	符合招标文件要求		
5	投标文件签字、盖章	按照招标文件中的要求，签字盖章。		
7	工期	自合同签订之日起 30 个日历日。		
8	质量要求	合格		
9	质量保证期	自验收合格之日起 3 年。		
11	投标文件制作机器码	不同投标文件制作机器码不能一致		
12	无采购人不能接受的附加条件			
13	其他	招标文件中其它要求		
结论				

评标委员会成员签字：_____

第五章 政府采购合同

河南省大数据管理局

河南省省级 12345 政务服务便民热线平台项目
采购合同

年 月

甲方：河南省大数据管理局

地址：郑州市金水区金水东路 22 号

联系人：

电话：

乙方：***公司

地址：

联系人：

电话：

开户银行：

银行帐号：

税号：

在甲方组织的河南省大数据管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线平台项目 (项目编号：) 采购过程中，乙方参加了该项目招标，甲方接受了乙方以总金额人民币：***元，大写：***元整（以下简称“合同价”）的投标。根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规之规定，双方以上述事实为基础，经过平等协商，确认根据下列条款签订本合同，以共同遵照执行。

本合同在此声明如下：

一、本合同中所列附件的词语和术语的含义与合同中定义的相同。

二、附件作为合同签订的基础，是构成本合同的主要组成部分，并与本合同一起阅读和解释。

三、如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

四、乙方在此保证全部按照合同规定向甲方提供软件和服务，并负责弥补可能出现的缺陷。

五、甲方在此保证全部按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价款或其他按合同规定应支付的金额。

第一章 合同标的

项目名称	数量	系统开发商	价格
河南省省级 12345 政务服务便民热线平台软件	1 套	***公司	***元
合计金额大写：***元整		¥ ***元	

第二章 定义

一、“软件”包括“软件系统”或“系统”，除另有指明外，指描述于本合同附件中的在本合同履行期内所开发和提供的当前和将来的软件版本，包括乙方为履行本合同所开发和提供的软件版本和相关的文件。

二、“可交付件”指由乙方所交付的可运行的软件系统、使用说明书等完整文档，包括但不限于《试运行报告》、《用户操作手册》、《运维手册》、《系统部署报告》。

三、“交付”指乙方在双方规定的日期内交付约定开发的软件系统的行为。但是乙方完成交付行为，并不意味着乙方已经完成了本合同所规定的所有义务。

四、“规格”是指在技术或其他开发任务上所设定的技术标准、规范。

五、“商业秘密”指不为公众所知的管理信息、方式方法、顾客名单、商业数据、产品信息、销售渠道、技术诀窍、计算机文档等，或由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为商业秘密的、法律所认可的任何信息。

第三章 项目描述

一、本软件是甲方为（简要描述软件功能、模块）而要求开发的软件。

二、乙方所提供的软件系统为河南省省级 12345 政务服务便民热线平台。

三、系统开发的目标

系统整体功能符合《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号）、《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）等要求及技术指标。

四、系统开发的交付进度和时间：合同签署后 完成交付。

第四章 项目变更

双方为了维护和兼顾各方的需求，确保软件项目开发的质量和项目的顺利实施，就新需求和需求变更问题，按照以下原则处理：

一、甲乙双方在履行本合同过程中合理地提出变更、替换、修改和扩展项目部分需求，作为项目变更处理。

二、甲方项目管理组以书面形式汇总审核新需求，并定期提交乙方项目组。乙方项目管理组根据具体变更需求进行分析，在规定时限内反馈解决方案、变更分析说明书、预估工作量、开发费用和实现新需求的可能时限和条件，包括调整项目计划。

三、变更方案经甲乙双方项目管理组签字确认后，变更纳入开发计划。

四、如因变更导致乙方工作费用和时间增加的，双方将对变更费用和合同履行期限进行协商。在不改变系统原有架构的基础上，且修改量不超过总工作量 10%的，仍执行本合同价款。

五、变更完成后，需发布至用户测试环境，并得到甲方验收确认。

第五章 交付、领受与验收

一、交付

1. 乙方应在交付前 5 个工作日内，以书面方式通知甲方。甲方应当在接到通知后的 5 个工作日内安排接受交付。

2. 如确由乙方原因，延迟提供服务或所提供的服务不符合合同约定，经甲方提出后且在规定的限期内不改正的，甲方有权解除本合同，并要求乙方退还已付款项，赔偿损失。

二、交付内容

乙方应按照合同所约定的内容进行交付。

1. 乙方按甲方的要求，部署应交付的系统。

2. 所交付文档和资料应以存储介质（U 盘或光盘）和纸张为载体，文件格式为甲方认可的文件格式。

三、领受

甲方在领受了上述交付件后，应立即对该交付件进行测试和评估，以确认其是否符合系统开发的功能和规格。甲方应在 5 个工作日内，向乙方提交书面说明以表示

是否接受该交付件。如有缺陷，应递交缺陷说明及指明应改进的部分，乙方应立即纠正该缺陷。甲方应于5个工作日内再次检验和评估并向乙方出具书面领受文件或递交缺陷报告。甲乙双方将重复此项程序直至甲方领受，或由甲方依法或依约终止本合同为止。

四、软件系统上线准备

1. 乙方要确保交付拟上线运行的系统已经过功能测试、性能（压力）测试和安全性测试等。

2. 乙方须制定上线测试计划，经甲方审核通过后，方可进行上线测试。

3. 乙方要配合甲方按照上线测试计划，首先配置拟上线系统运行的模拟生产环境，并将系统部署至模拟环境，然后在模拟环境中进行各模块功能测试及全流程测试，最后再进行系统集成测试。

五、软件系统试运行

1. 自软件交付通过之日起，甲方拥有15天的试运行权利。

2. 如由于乙方原因，软件在试运行期间出现故障或问题，乙方应及时排除该方面的故障或问题，所引起的相关费用由乙方承担。

3. 乙方应在合理的期限内排除故障或处理问题。如以上故障或问题影响软件基本功能和目标的实现，且排除故障或处理问题的时间超过5个工作日，则视为乙方交付违约。

4. 软件试运行完成且符合合同约定的功能后，由甲方出具正式上线验收单。

六、项目验收

系统正式上线 10 天后，甲方应及时按规定对该软件进行项目初验。乙方以书面形式向甲方递交初验申请，甲方收到初验申请5个工作日内，安排具体日期，按照合同规定完成项目初验，并及时向乙方出具初验报告。

系统正式上线稳定运行 3 个月后，甲方应及时按规定对该软件进行项目终验。乙方以书面形式向甲方递交终验申请，甲方收到终验申请5个工作日内，安排具体日期，按照合同规定完成项目终验，并及时向乙方出具终验报告。

验收条件：

1. 合同中约定的建设内容已全部建成，能满足业务工作需求。

2. 软件系统正式上线期间产生的所有问题都已得到解决，且用户满意。

3. 乙方应将软件系统所涉及的所有源代码及有关技术文件（系统建设方案、安装、

操作、使用、测试、控制和维护手册等)及故障恢复、应急处理、试运行、验收报告等文档汇集成册交付给甲方。

4. 文档资料规范齐全，并符合相关规定。

验收程序：

1. 验收组由甲方人员组成，必要时按照规定邀请相关专家加入。

2. 验收内容及标准参照项目需求说明书（附件）中的相关章节。

3. 验收是对整个项目的验收，不允许部分验收。

4. 如项目未能通过验收，乙方需对相关问题进行整改，整改结束后重新提交验收；否则，视为验收不通过。

5. 若甲方未在上述期限内完成验收亦未提出书面异议的，视为甲方验收合格且验收合格单已签署。

第六章 知识产权和使用权

一、乙方按照本合同约定提交的服务成果，其所有权及相关知识产权均归甲方所有。本合同中的河南省省级 12345 政务服务便民热线平台软件知识产权归甲方所有。乙方保证，对于这些由甲方所有的知识产权，甲方在行使时不受乙方及/或任何第三方的约束。

第七章 培训和维护

一、乙方承诺免费提供技术人员对系统使用和操作培训，培训次数为 2 次，时间为验收前，培训场地、住宿、交通等由甲方负责。

二、乙方有义务对甲方有关人员免费进行全面的技术培训，提供相应的教材和讲解说明，使甲方能够独立进行日常管理和维护。培训具体内容包括：系统架构、系统部署、业务流程管理操作、使用过程中问题的解决方法，以及系统运行必备的相关背景知识等，确保有关人员能熟练使用和管理该软件系统。

三、系统上线后免费运行维护期为 三 年，自项目通过正式验收日开始。乙方成立技术支持服务队，提供 7x24 小时的响应服务，服务人员将根据问题的严重级别做出相应的响应。维护方式为：远程电话、网络、现场处理等。

四、运行维护服务内容包括投入使用的软件系统的程序错误诊断、修正和因此而引起的数据修正、技术咨询，以及系统运行过程中，由于甲方业务调整引起的工作流

程变动、流转表单修改、报表调整等变更引起的 10 个工作日以内的开发和调试工作。

五、在软件系统交付完成后，甲方由于业务变化以及需求增加引起的新模块增添或表单与工作流程的大量调整，乙方与甲方共同评估工作量及费用，达成一致签订补充协议后进行开发。

第八章 价格与付款方式

一、合同总额：

本合同总额为：¥***元(大写：***元整，含税价)。

二、付款方式：

本合同共分三次付款，具体如下：

第一次：初验合格后 5 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 40%，共计¥***元(大写：***元整)；

第二次：终验合格后 5 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 50%，共计¥***元(大写：***元整)；

第三次：终验合格满 1 年且在该 1 年期限内系统稳定运行，乙方向甲方提出剩余合同款项支付书面请求，甲方在收到该书面请求的 5 个工作日内向乙方支付合同总价的 10%，共计¥***元(大写：***元整)。

甲方在根据本合同约定付款前，乙方须向甲方开具合格的增值税发票，否则甲方可以拒绝付款并不视为违约。

第九章 保证与免责

一、乙方保证

1. 乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营并具有良好信誉的公司，具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

2. 乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会：

(1) 与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；

(2) 与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使甲方的权利受到约束。

3. 乙方保证履行本合同项下的义务。授予甲方的许可权没有受到任何第三方的约束或限制，也没有承担任何约束或限制性义务。

4. 乙方保证本软件系统或其授予的权利不会侵犯任何第三人的知识产权或其他

权利，也没有其他针对乙方拥有本软件权利的未决诉讼，或甲方行使乙方所授予的软件权利会侵犯任何第三人的合法权利。

5. 乙方保证本软件系统符合国家有关软件产品方面的规定和软件标准规范。

6. 在乙方所交付的软件系统中，不含任何可以自动终止或妨碍系统运作的程序。

二、甲方保证

1. 甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

2. 甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

(1) 与适用于甲方的法律法规等相冲突；

(2) 与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等中的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

第十章 保密

一、本合同拥有信息的一方（“提供方”）根据本合同向另一方（“接收方”）提供的信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息，本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、阶段性成果和最终成果，本合同的条款和与本合同有关的其他商业信息和技术信息（以下统称“保密信息”），只能由接收方及其人员为本合同目的而使用。除本合同另有规定外，对于提供方提供的任何保密信息，未经提供方的书面同意，接收方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供、披露或转让给任何第三方，或许可第三方使用，或以保密信息为任何第三方提供任何意见或建议。否则如造成信息提供方公司或所服务客户的正当权益（如商业机密、客户隐私等）侵害，接收方应承担相应的法律责任和经济损失。在本条中，“第三方”是指除本合同当事人以外的任何自然人、法人或其他组织。

二、提供方向接收方提供或披露的保密信息，仅可由接收方为执行本合同需要披露给指定的雇员，并且仅在为执行本合同所需的范围内进行该等披露；但是，接收方在采取一切合理的预防措施之前，不得向其雇员披露任何保密信息，该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质，由该等雇员做出至少与本合同保密义务一样严格的保密承诺等，以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第

三方做出未经授权的任何披露。接收方雇员违反保密义务的，视为接收方违反保密义务。

三、接收方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接收方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

四、如相关政府部门或监管机构要求接收方披露任何保密信息，接收方可在该政府部门或机构要求的范围内做出披露而无需承担本合同项下的责任。但前提是，该接收方应立即将需披露的信息书面通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接收方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。

五、在任何情形下，本条所规定的保密义务应永久持续有效。

六、当本合同解除或终止时，接收方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息，同时，接收方应按照提供方的书面要求，将提供方提供的保密信息退还提供方或予以删除或销毁，不得以任何形式留存。

第十一章 违约责任和争议解决

一、因甲方原因延迟付款的，每延迟一日应支付合同金额 0.05%的违约金，累计不超过合同总额的 5%。

二、因乙方原因延期提供服务或所提供的服务不符合本合同约定的，经甲方提出后乙方应在双方协商确定的期限内改正，否则每延迟一日应支付本合同金额 0.05%的违约金，累计不超过合同总额的 5%。

三、对因本合同引起或与本合同有关的任何争议，双方应尽其最大努力通过友好协商解决。如果该争议未能得到协商解决，则任意一方均可向甲方所在地的人民法院起诉。除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

第十二章 反商业贿赂

一、甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国关于反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

二、甲方或乙方均不得向对方或对方经办人或其他相关人员索要、收受、提供、

给予合同约定外的任何个人利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。而且在合同中明示之利益必须以转账方式划至合同对方之对公账户，不得以现金或转账或其他任何方式支付予个人。

三、如因一方或一方经办人违反上述第二款之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

四、本条所称“其他相关人员”是指甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

第十三章 不可抗力

一、由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在十天之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。

二、受到不可抗力影响的一方，应采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第十四章 合同的生效、变更与终止

一、本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。

二、本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改本合同。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改，双方应另行签订书面协议。

三、本合同书一式肆份，具有同等法律效力，双方各执贰份。

甲方：河南省大数据管理局

乙方：**公司

甲方授权代表：

乙方授权代表：

日期：

日期：

附件：

河南省政府采购合同融资政策告知函

各供应商（投标人）：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商（投标人）融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商（投标人），可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

第六章 投标文件格式

河南省大数据管理局 河南省省级 12345 政务服务便民 热线平台项目

投 标 文 件

招标编号：豫财招标采购-2021-1624

供应商（投标人）：（企业电子签章）

法定代表人或负责人或委托代理人：（个人电子签章）：

日 期： 年 月 日

目 录

第一部分 开标一览表及资格证明文件

- 1、开标一览表（投标文件格式一）
- 2、法人或者非法人组织的营业执照或其它证明文件或自然人的身份证明扫描件
- 3、法定代表人（或负责人）身份证明书（投标文件格式二）
- 4、法定代表人（或负责人）授权委托书（投标文件格式三）
- 5、投标保证金承诺书（投标文件格式四）
- 6、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺书
- 7、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料
- 8、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
- 9、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承诺书（投标文件格式五）
- 10、供应商（投标人）关联单位的说明
- 11、反商业贿赂承诺书（投标文件格式六）
- 12、招标代理服务费交纳承诺函（投标文件格式七）

1、开标一览表

(投标文件格式一)

投标人名称	
投标总报价（大写）	
投标总报价（小写）	
工期	
质量保证期	
投标保证金	
投标有效期	
其他声明	

说明：此表中，每标段（或包）的投标总价应和投标分项报价表的总价相一致。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人或委托代理人：_____（个人电子签章）

日期：_____年_____月_____日

2、法人或者非法人组织的营业执照或其它证明文件或自然人的身份证明
扫描件

供应商（投标人）应提供资料：

- 2.1、提供有效的营业执照或其它证明文件的扫描件。
- 2.2、供应商（投标人）为自然人的，应提供身份证明的扫描件。

3、法定代表人（或负责人）身份证明书

(投标文件格式二)

供应商（投标人）名称：_____ 单位性质：_____

供应商（投标人）地址：_____

成立时间：____年____月____日 经营期限：_____

姓名：_____ 性别：____ 年龄：____ 职务：_____系_____（供应商或投标人名称）的法定代表人（或负责人）。

特此证明。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

详细通讯地址：_____ 邮 政 编 码：_____

电 话：_____ 电 子 邮 箱：_____

日 期：____年____月____日

注：自然人投标的无需提供

（下面应附法定代表人或负责人身份证扫描件正反面）

4、法定代表人（或负责人）授权委托书

（投标文件格式三）

本人_____（姓名）系_____（供应商或投标人名称）的法定代表人（或负责人），现委托_____（姓名）为我单位的合法代理人。代理人根据授权，就（项目名称、标段号及标段名称或包号及包名称）投标，以我单位名义处理一切与之有关的事务，其法律后果由我单位承担。

委托期限：2022年 月 日至2022年 月 日(填写具体日期)。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（个人电子签章）

代理人：_____（签字或签章）

代理人详细通讯地址：_____

邮政编码：_____

代理人联系电话：_____

代理人电子邮箱：_____

日期：_____年_____月_____日

注：自然人投标的或单位法定代表人或单位负责人投标的无需提供本授权委托书。

（下面应附代理人身份证扫描件正反面）

5、投标保证金承诺书

（投标文件格式四）

致：（采购人及采购代理机构名称）

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加（项目名称、招标编号、标段号及标段名称或包号及包名称）的投标，作为本次采购项目的供应商（投标人），根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

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

二、我单位完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对采购（招标）文件有异议，已经在收到招标文件之日起或招标文件公告期限届满之日起七个工作日内依法进行维权救济，不存在对采购（招标）文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、我单位参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商（投标人）参与同一合同项下的投标活动行为。

四、我单位参加本次招标采购活动，不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的行为。（本条由供应商或投标人按实际情况编写）

五、我单位参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商（投标人）在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

六、我单位参加本次招标采购活动，不存在联合体投标。

七、参加本次招标采购活动，在近三年内我单位和其法定代表人没有行贿犯罪行为。

八、我单位在此申明：保证本次投标文件中提供的所有内容、资料、陈述是正确的、真实的、有效的、合法的，并愿意承担相关法律责任。

九、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

- 1、我单位在投标有效期内撤销投标文件的；
- 2、我单位在采购人确定中标人以前放弃中标候选人资格的；
- 3、由于我单位的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同；
- 4、由于我单位的原因未能按照招标文件的规定交纳履约保证金；
- 5、我单位在投标文件中提供虚假材料；
- 6、我单位与采购人、其他供应商（投标人）或者采购代理机构恶意串通的；
- 7、在投标有效期内，我单位在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

我单位如果发生任意一条以上行为，将在行为发生的 5 个工作日内，向采购人支付本招标文件公布的预算金额或最高限价（如无预算金额或最高限价的话，以我单位的投标报价为基准）的 2%作为违约赔偿金。

我单位知晓上述行为的法律后果，承认本承诺书作为采购人及采购代理机构要求我单位履行违约赔偿义务的依据作用。

由此产生的一切法律后果和责任由我单位承担。我单位声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

我单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取中标而被追究法律责任。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（个人电子签章）

地址：_____

电话：_____ 传真：_____

电子邮箱：_____ 邮编：_____

日期： 年 月 日

6、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺书

供应商（投标人）应提供资料：

6.1、供应商（投标人）承诺本单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（格式自拟）。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（个人电子签章）

日期： 年 月 日

6.2、近一年的财务状况报告

说明：提供会计师事务所或审计部门出具的 2020 年度财务审计报告或银行出具的资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。

如提供财务审计报告应提供完整的财务审计报告。

参考《财政部关于注册会计师在审计报告上签名盖章有关问题的通知》

（财会【2001】1035 号）规定，审计报告应当由两名具备相关业务资格的注册会计师签名盖章并经会计师事务所盖章方为有效。

7、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

说明：7.1、提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

- 7.1.1、拟投入本项目的设备；
- 7.1.2、拟投入本项目的人员；
- 7.1.3、其它。

8、依法缴纳税收和社会保障资金的记录

供应商（投标人）应提供资料：

8.1、由供应商（投标人）承诺本单位具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（格式自拟）。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（个人电子签章）

日期： 年 月 日

8.2、供应商（投标人）应提供 2021 年 1 月 1 日以来至少一个月的依法交纳税收和社会保障资金记录证明文件的扫描件。

9、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承诺书

(投标文件格式五)

我单位承诺：

我单位参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法、违纪行为，若我单位承诺不属实，同意取消本项目投标资格，并将承担相关法律责任，接受处理。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人或委托代理人：_____（个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

说明：

1、供应商（投标人）如果在参加本投标活动前三年内在经营活动中有重大违法记录应如实作出说明。

10、供应商（投标人）关联单位的说明

说明：

10.1、供应商（投标人）应当如实披露与本单位存在下列关联关系的单位名称：

- （1）与供应商（投标人）单位法定代表人（或负责人）为同一人的其他单位；
- （2）与供应商（投标人）存在直接控股、管理关系的其他单位。

注：若无此情形，写“无”即可。

10.2、单位法定代表人（或负责人）为同一个人或者存在控股、管理关系的不同单位、不得参加同一标段（或同一包）投标或者未划分标段（或包）的同一合同项下的政府采购活动。需供应商（投标人）出具承诺函，承诺函格式自拟，要求加盖企业电子签章。

供应商（投标人）：_____（加盖企业电子签章）

法定代表人（或非法人组织负责人）：_____（加盖个人电子签章）

日期： 年 月 日

11、反商业贿赂承诺书

（投标文件格式六）

我单位承诺：

在参加（投标项目名称）招投标活动中，我单位保证做到：

11.1、公平竞争参加本次招投标活动。

11.2、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

11.3、若出现上述行为，我单位及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

12、招标代理服务费交纳承诺函

(投标文件格式七)

致（河南招标采购服务有限公司）：

我们在贵公司组织的（填写项目名称及标段或包号：_____，招标编号：_____）招标中**若被确定为中标供应商（中标人）**，我单位保证在收到中标通知书时，按招标文件的规定，以支票、银行转账、汇票或现金的形式，向贵公司一次性支付招标代理服务费。否则，由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（个人电子签章）

地址：_____

电话：_____ 传真：_____

电子邮箱：_____ 邮编：_____

日期：_____年 月 日

第二部分 商务及技术文件

- 1、投标函（投标文件格式八）
- 2、投标分项报价表（投标文件格式九）
- 3、技术要求偏差表（投标文件格式十）
- 4、商务条款偏离表（投标文件格式十一）
- 5、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的供应商（投标人）须递交资料
 - 5-1 供应商（投标人）为中小企业声明函（投标文件格式十二）
 - 5-2 供应商（投标人）为监狱企业声明函（投标文件格式十三）
 - 5-3 供应商（投标人）为残疾人福利性单位声明函（投标文件格式十四）
- 6、 供应商（投标人）简介
- 7、 售后服务计划
- 8、 评审所需要的其他商务文件
- 9、 技术证明文件
- 10、 供应商（投标人）认为需要提供的相关资料

1、投标函

(投标文件格式八)

致：(采购人及河南招标采购服务有限公司)

我们获取了招标编号为(填写招标编号)的(填写项目名称)招标文件，经详细研究招标文件的全部内容，委托代理人(姓名、职务)经正式授权并代表供应商(投标人)(名称、地址)决定参加该项目(填写项目名称、标段及标段名称或包号及对应的包号名称)的投标活动并按要求递交投标文件。我方郑重声明以下诸点并负法律责任：

(1) 愿意按照招标文件中规定的条款和要求，提供完成招标文件规定的全部工作，投标总报价为(大写)_____元人民币(RMB¥：_____元)；项目工期为_____。详见开标一览表，其中由小型和微型企业制造产品的价格为_____ (用文字和数字表示)，占投标总价 %。

(2) 本投标有效期为自投标截止之日起_____个日历日。

(3) 如果我方的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。

(4) 我方愿提供招标文件中要求的所有文件资料。

(5) 我方已经详细审查了全部招标文件，包括所有补充通知、更正等(如果有的话)，如有需要澄清的问题，我们同意按招标文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

(6) 我方同意提供按照采购人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解采购人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

(7) 按照招标文件的规定，在收到中标通知书时向采购代理机构一次性支付招标代理服务费。

(8) 完全理解并无条件承担中标后不依法与采购人签订合同的法律后果。

(9) 我方愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任和义务。

(10) 我方在此声明，所递交的投标文件中所有内容及资料均真实、有效、准确。如有弄虚作假情况出现，愿意按照招标文件中的相关规定承担责任。

与本投标有关的正式通讯地址：

详细地址：_____

固定电话：_____ 委托代理人移动电话：_____

电子邮箱：_____

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人或委托代理人：_____（个人电子签章）

供应商（投标人）开户银行（全称）：_____

供应商（投标人）银行帐号：_____

日期：_____

2、投标分项报价表

(投标文件格式九)

序号	采购内容	采购数量	单价（元）	小计（元）
1				
2				
3				
4				
.....				
合计:				

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人或委托代理人：_____（个人电子签章）

日期：_____年_____月_____日

- 注：1. 如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 2. 上述各项的详细分项报价，可另页描述。
 3. 如果开标一览表（报价表）内容与本表内容和合计金额不一致的，以开标一览表（报价表）内容为准。

3、技术要求偏离表

(投标文件格式十)

项目名称:

招标编号:

标段或包号:

序号	名称	招标文件要求		投标响应情况		偏离情况	说明(技术证明(支持)文件)
		规格	技术参数	规格	技术参数		

供应商(投标人): _____ (企业电子签章)

法定代表人或负责人或委托代理人: _____ (个人电子签章)

日期: _____年____月____日

4、商务条款偏离表

(投标文件格式十一)

项目名称：

招标编号：

标段或包号：

序号	招标文件条款号	招标文件的商务条款要求	投标文件的商务条款响应	偏离情况	说明
1	工期				
2	质量保证期				
3	投标有效期				
4	...				
5	其他				

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人或委托代理人：_____（个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

5、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的供应商（投标人）须递交资料

5-1 供应商（投标人）为中小企业声明函

（投标文件格式十二）

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，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）。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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）；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：

注：

1、其中从业人员、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。

2、供应商提供的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，提供本声明函可享受中小企业扶持政策。

3、符合要求的单位，按照上述格式进行填写；不符合要求的企业不需要提供。

5-2 供应商（投标人）为监狱企业声明函

（投标文件格式十三）

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况填空）：

本企业（单位）为直接供应商（投标人）提供本企业（单位）制造的货物。

（1）本企业（单位）_____（请填写：是、不是）监狱企业。后附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。

本企业（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。

供应商（投标人）：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

说明：符合要求的单位，按照上述格式进行填写；不属于监狱企业的不需要提供。

6、 供应商（投标人）简介

供应商（投标人）提供应提供但不限于以下内容：

- 6.1、 供应商（投标人）简介：包括公司概况、近三年经营情况；
- 6.2、 具有完成本项目优势的详细说明
- 6.3、 业绩及目前正在执行合同的情况；
- 6.4、 供应商（投标人）认为需要提供的其他资料。

7、 售后服务计划

供应商（投标人）结合本项目实际情况及自身能力自主编制。

7.1、服务期限（质量保证期）承诺书

格式自拟并加盖公章或投标人企业电子签章，未提供按无效投标处理。

8、评审所需要的其他商务文件

由供应商（投标人）根据招标文件要求提供相应资料。

9、技术证明文件

由供应商（投标人）根据招标文件要求提供相应资料。

10、供应商（投标人）认为需要提供的相关资料

由供应商（投标人）根据项目特点及自身情况，认为需要提供的相关资料。