

河南省行政审批和政务信息管理局  
河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心  
服务采购项目

# 招标文件

招标编号：豫财招标采购-2022-536

采 购 人：河南省行政审批和政务信息管理局

采购代理机构：河南招标采购服务有限公司

日 期：二〇二二年七月

# 目 录

第一章 招标公告 .....	5
第二章 供应商（投标人）须知 .....	8
供应商（投标人）须知前附表 .....	8
1、总 则 .....	12
1.1 项目概况 .....	12
1.2 资金来源 .....	12
1.3 采购需求及其它相关要求 .....	12
1.4 对供应商（投标人）的要求 .....	12
1.5 监督管理部门 .....	13
1.6 供应商（投标人）参加采购活动的费用 .....	13
1.7 现场考察、开标前答疑会 .....	13
1.8 样品 .....	14
1.9 适用法律 .....	14
1.10 保密 .....	14
2、招标文件 .....	14
2.1 招标文件构成 .....	14
2.2 招标文件的澄清与修改 .....	15
2.3 招标文件的解释 .....	16
2.4 投标文件递交截止时间的顺延 .....	16
3、投标文件的编制 .....	16
3.1 投标范围及投标文件中的标准和计量单位的使用 .....	16
3.2 投标文件组成 .....	17
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 .....	17
3.4 投标报价 .....	17
3.5 投标文件的制作 .....	18
3.6 投标保证金 .....	19
3.7 投标有效期 .....	19

4、投标文件的递交 .....	19
4.1 投标文件的密封和标记 .....	19
4.2 投标截止时间 .....	20
4.3 投标文件的递交、修改与撤回 .....	20
5、开标及评标 .....	20
5.1 公开开标 .....	20
5.2 资格审查及组建评标委员会 .....	21
5.3 投标文件符合性审查与澄清 .....	22
5.4 无效投标文件的规定 .....	23
5.5 投标文件的评审 .....	24
5.6 招标文件执行的政府采购政策 .....	24
5.7 废标 .....	24
5.8 保密要求 .....	25
6、确定中标供应商（中标人） .....	25
6.1 中标候选人的确定原则及标准 .....	25
6.2 确定中标候选人和中标供应商 .....	25
7、采购任务取消 .....	25
8、发出中标通知书 .....	25
9、告知招标结果 .....	26
10、签订合同 .....	26
11、履约保证金 .....	26
12、预付款 .....	26
13、招标代理费 .....	27
14、政府采购信用担保 .....	27
15、廉洁自律规定 .....	27
16、人员回避 .....	27
17、质疑的提出与接收 .....	27
18、知识产权 .....	28
19、需要补充的其它内容 .....	28
附件 1：履约保证金保函（格式） .....	29

附件 2：履约担保函格式 .....	30
第三章 采购需求 .....	32
第四章 评标方法和标准 .....	42
第五章 采购合同 .....	50
第六章 投标文件格式 .....	58
目 录 .....	59
第一部分 开标一览表及资格证明文件 .....	59
1、开标一览表 .....	60
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 .....	61
3、法定代表人（或负责人）身份证明书 .....	62
4、法定代表人（或负责人）授权委托书 .....	63
5、投标保证承诺书 .....	64
6、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺书 .....	66
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 .....	67
8、依法缴纳税收和社会保障资金的记录 .....	68
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 .....	69
10、供应商（投标人）关联单位的说明 .....	70
11、反商业贿赂承诺书 .....	71
12、招标代理服务费交纳承诺函 .....	72
第二部分 商务及技术文件 .....	73
1、投标函 .....	74
2、投标分项报价表 .....	76
3、技术要求偏离表 .....	77
4、商务条款偏离表 .....	78
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 .....	79
5-1 供应商（投标人）为中小企业声明函 .....	81
5-2 供应商（投标人）为监狱企业声明函 .....	81

5-3 供应商（投标人）为残疾人福利性单位声明函 ..... 83

6、 供应商（投标人）简介 .....84

7、 保密承诺书 .....85

8、 售后服务计划 .....86

9、 评审所需要的其他商务文件 .....87

10、 技术证明文件 .....88

11、 供应商（投标人）认为需要提供的相关资料 .....89

# 第一章 招标公告

## 项目概况

河南省行政审批和政务信息管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目招标项目的潜在投标人应在河南省公共资源交易中心网站（<http://www.hnngzy.net>）获取招标文件，并于 2022 年 07 月 14 日 09 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

1、项目编号：豫财招标采购-2022-536

2、项目名称：河南省行政审批和政务信息管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目

3、采购方式：公开招标

4、预算金额：6469000 元

最高限价：6469000 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采 (2)20220805-1	河南省行政审批和政务信息管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目	6469000	6469000

5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 项目概况：按照《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）和《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）要求，我省建设省级 12345 政务服务便民热线，组建业务能力过硬、服务意识强的热线话务团队，开展热线运营及相关工作，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

采购内容为省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购，包括但不限于运营服务、网络和通信服务以及相关配套服务。

5.2 服务质量：符合国家现行规范和标准，满足采购人需求。

5.3 服务期限：自合同签订之日起 1 年。

5.4 交付期：自合同签订之日起 15 日历天完成交付。

6. 合同履行期限：合同签订后至服务期限结束

7. 本项目是否接受联合体投标：否

8. 是否接受进口产品：否

## 二、供应商（投标人）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：2022年06月14日至2022年06月20日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间）

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 07 月 14 日上午 09 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投标文件，加密电子投标文件逾期上传将不予受理。

## 五、开标时间及地点

1. 时间：2022 年 07 月 14 日上午 09 时 00 分（北京时间）；

2. 地点：河南省公共资源交易中心远程开标室（六）-2。本项目采用“远程不见面”开标方式，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。投标人应当在投标文件递交截止（开标）时间前，在线准时参加开标活动并进行投标文件解密等。不见面服务的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（培训资料）》。

## 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，招标公告期限为五个工作日。

## 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、税收违法黑名单、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：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】；

5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商（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：河南省行政审批和政务信息管理局

地址：河南省郑州市金水区金水东路 22 号

联系人：史老师

联系方式：0371-69698138

### 2. 采购代理机构信息（如有）

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：刘楠

联系方式：0371-55659199

### 3. 项目联系方式

项目联系人：刘楠

联系方式：0371-55659199

## 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：河南省行政审批和政务信息管理局 地 址：河南省郑州市金水区金水东路 22 号 联 系 人：史老师 联系方式：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 联 系 人：刘楠 联系方式：0371-55659199
1.1.3	采购项目名称	河南省行政审批和政务信息管理局河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目
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	<b>服务</b>
1.2.2	项目预算金额和最高限价	项目预算金额：6469000 元；最高限价：6469000 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	服务质量	符合国家现行规范和标准，满足采购人需求。
1.3.3	服务期限	自合同签订之日起 1 年。

1.3.4	交付期	自合同签订之日起 15 日历天完成交付。
1.4.2.4	供应商（投标人）应具备的资格要求	详见招标公告
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
1.4.3	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：1126671016@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	对供应商（投标人）投标、中标的要求	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 90 日历天
4.2.1	投标截止时间	2022 年 07 月 14 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（ <a href="http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login">http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login</a> ）远程开标室（六）-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>现金转账或履约保函</u> 。
12	预付款	预付款比例： <u>无</u> 。
13	招标代理费	由中标供应商（中标人）缴纳招标代理费。 招标代理服务费： <u>参考国家计委计价格（2002）1980 号文和国家发展改革委办公厅发改办价（2003）857 号文规定向中标人收取</u> 。
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> （是、否）
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 联系方式：（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 联系方式：（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： <b>0371—65962573</b> 邮 箱： <b>hnzbcggs2000@126.com</b>
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：刘楠 联系方式：0371-55659199 通讯地址：河南省郑州市纬四路 13 号
19	需要补充的其它内容	
19.1	供应商（投标人）应递交的其他文件：无	
19.2	<p style="text-align: center;"><b>开标方式的说明</b></p> 远程开标： 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（ <a href="http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login">http://www.hnggzy.net/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login</a> ）。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》。	
19.3	付款方式：签订合同后 15 个工作日内，支付合同总金额的 20%；运行满 3 个月，验收合格且无质量问题，支付合同总金额的 30%；从第七个月开始，按月平均支付剩余合同金额。	

## 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：根据“工信部联企业[2011]300号”文件的划分标准，本项目设备部分标的物所属行业为工业、本项目软件部分标的物所属行业为软件和信息技术服务业。

### 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 服务质量：见供应商（投标人）须知前附表。

1.3.3 服务期限：见供应商（投标人）须知前附表。

1.3.4 交付期：见供应商（投标人）须知前附表。

### 1.4 供应商（投标人）应具备的资格要求

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（投标人）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**。
- 1.4.3 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，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 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 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、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中心网》([www.hnggzy.net](http://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、培训和招标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首页→

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.hnggzy.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.hnggzy.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.hneggzy.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，联系方式：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.hnngzy.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](http://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](http://www.creditchina.gov.cn)）被列入失信被执行人、税收违法黑名单，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**。
- 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）须按投标保证金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 预付款是在指采购合同签订后、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、联系方式和通讯地址，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:

\_\_\_\_\_ (采购人名称):

鉴于你方与\_\_\_\_\_ (以下简称供应商)于\_\_年\_\_月\_\_日签定编号为\_\_\_\_\_ 的《\_\_\_\_\_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. 项目概况

按照《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）和《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）要求，我省建设省级 12345 政务服务便民热线，组建业务能力过硬、服务意识强的热线话务团队，开展热线运营及相关工作。

本项目旨在通过采购省级 12345 政务服务便民热线运营服务，实现省级 12345 政务服务便民热线“7×24 小时”全天候人工服务，及时受理和处置电话、互联网等渠道的群众诉求，积极发挥省级 12345 政务服务便民热线在全省政务服务便民热线体系中的枢纽作用，横向归并省直部门政务服务便民热线、纵向联通市级 12345 政务服务便民热线，将省级 12345 热线建设成便捷、高效、规范、智慧的政务服务便民热线，同时对省直部门、市级 12345 热线运行情况进行监督考核，督促提升全省政务服务便民热线服务水平。

### 2. 项目服务内容

包括但不限于运营服务、网络和通信服务。具体服务方案由投标人提供。

#### 2.1 运营服务

##### 2.1.1 热线运营

1. 诉求受理。及时受理省级 12345 热线电话、互联网渠道诉求及保留话务座席的部门热线及省辖市 12345 热线转接的话务诉求，确保诉求渠道畅通。

2. 工单调度。对话务、互联网等渠道受理的工单进行分类、转办、督办、审核等，确保工单调度的及时性和准确性。

3. 电话回访。根据诉求事项办理情况对办结工单进行满意度回访；按照确定的特定调查主题，开展电话访问。

4. 话务和工单质检。对话务录音和工单进行质检，以及时发现话务受理和工单调度中存在的问题，提出解决方案，提高热线中心的运行质量和效率。

5. 知识库建设维护。建立知识库管理规范，对知识库进行分类管理、审核发布、查无纠错、更新提醒，协助承办部门进行知识采集送报、分类管理、更新维护等。根据接话咨询、群众反馈等情况，及时梳理知识需求，提交知识维护单位进行更新完善。定期对知识内容进行梳理分析，每月按照梳理情况提出知识条目更新维护需求。

6. 专项活动。为增加企业和群众对 12345 政务服务便民热线的了解，真正实现热线“听民声、察民情、问民意、解民忧”的目标，围绕省级 12345 热线的职责和作用，组织开展相应的主题活动，如组织走基层、进企业、作风建设等专项活动，提高企业和群众对热线的熟知度、使用度和认可度。

7. 监督考核。开展省直部门热线和各市级 12345 热线的监督考核、协调交流等工作。定期对省直部门热线和市级 12345 热线服务进行抽查，督促各地各部门持续提升热线服务水平；根据热点、难点问题，及时协助组织开展政策宣贯、专题分享、行业知识交流培训等工作；日常对接协调各地各部门热线，及时协助处理跨层级、跨区域诉求及相关问题。

8. 运营分析。梳理、分析、研判热线运营数据，加强对热线运营效能的分析；梳理热点问题或重大敏感性问题，洞察社情民意和社会动态，提出工作意见和建议，为领导决策提供参考。

(1) 热线运营状况分析。针对热线话务受理情况、接通情况、响应情况、受理处理效率等情况进行定期分析。

(2) 热线诉求数据分析。按照日、周、月、年等频率，对受理的咨询、投诉、举报、建议等诉求进行梳理，及时分析诉求热点；结合全省重点工作，针对特定主题、特定问题，定期完成相关分析报告；关注诉求数据态势，对于突发情况、重大情况，及时反馈，并第一时间形成分析快报。

(3) 热线能力提升分析。根据对各地各部门热线抽查情况，形成热线能力分析报告，及时发现热线服务能力待提升的方面。

9. 标准建设。结合呼叫中心行业建设要求和河南省实际情况，建立、完善省级 12345 热线运营服务的各项标准制度，形成业务工作规范、服务规范和流程管理制度，规范运营中心职场和运营服务标准，建设河南省省级 12345 热线服务和业务的标准化体系，推动河南省 12345 热线运营标准化工作，持续全面提升运营服务水平。

10. 内容运营。为持续推广热线在群众中的认知度，多渠道提高热线服务水平，及时向企业和群众传递政策措施、热线新闻、热点问题解答等信息，要定期针对群众关心关注的问题、

热点及需要广泛宣传的政策举措等，进行梳理和内容撰写，通过网站、公众号等互联网渠道和媒体渠道，积极进行宣传和推送。

## 2.1.2 团队管理

组建稳定的热线运营团队，人员数量不少于 45 人。热线团队人员应具备政务服务便民热线工作人员所需的政治素养，作风正派，身体健康，无违法犯罪、违规违纪、个人失信等不良记录；工作责任心强，有良好的团队意识和较强的保密意识；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力、系统软件使用能力等；具备良好的精神状态，举止大方，用语文明、规范。

热线运营团队应包含经验丰富、管理水平高的运营管理团队和运营人员，运营团队负责热线日常运营和人员管理。运营管理团队人员需具备本科或以上学历，3 年或以上呼叫中心项目经验，熟悉呼叫中心常用运营系统，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力。主要服务内容如下：

1.建章立制。制定省级 12345 热线运营的服务制度和管理制度并确保有效落实，对服务用语、服务流程、服务标准、日常管理、紧急或特殊事件处置等进行明确和规范，确保热线运营团队服务水平专业优质高效。

2.科学排班。根据热线服务需求，按照 7\*24 小时工作制制定排班计划，科学安排人员数量和班次，满足群众诉求需要的同时兼顾团队人员工作休息时长和便利性。

3.组织培训。加强话务人员培训管理，以多种形式相结合的方式实施培训，推进培训工作标准化、制度化、规范化建设，帮助员工快速熟悉热线运营服务理念、掌握业务知识、熟练掌握操作系统、胜任岗位要求，打造一支政治强、业务精、纪律严、作风实的热线运营工作队伍。

4.稳定队伍。为员工规划合适的职业生涯发展途径，配套相应的激励和认可措施，开展团队活动，提供必要的心理疏导，提升员工的满意度和忠诚度，降低员工流失率，避免因人员流失影响热线服务质量和效率。

5.情况处置。及时协调、处理热线运营工作过程中发生的应急突发事件及日常管理工作，确保热线正常运行。

6. 热线运营服务的其他工作。

### 2.1.3 配套服务

为保证项目稳定运营，中标服务商应具有符合省级 12345 热线运营所需的相关服务设施和空间场所。

#### 1. 服务设施

运营中心配套服务设施主要包括安防监控系统、12345 座席配套设施服务及机房配套服务。提供热线话务团队正常工作所需的工作终端、话机、耳麦、传真机、复印机、打印机、大屏、音箱功放、电源、不间断 UPS、无线接入等办公设施，杀毒软件和上网行为管理，确保热线话务团队人员能够顺利开展相关工作。同时，提供高质量、高性能的可视化展示和管理的大屏等设备，展示电话渠道和互联网渠道诉求受理响应、座席接听、异常话务或工单等热线运营中心日常运转情况，便于及时关注运营中心工作状态，及时响应调整，确保运营中心服务质效；展示话务情况、工单办理、诉求分析、重点区域和重点业务趋势分析、热点问题分析等方面的情况，便于及时掌握诉求态势、群众关注热点等，及时跟踪趋势变化，发挥热线的桥梁纽带作用。

序号	设施服务名称	技术指标	单位	数量
1	呼叫中心大屏	1. 像素间距 $\leq 1.25\text{mm}$ ；像素密度 $\geq 640000$ （点/ $\text{m}^2$ ）。 2. 具有自动调节显示设备显示屏亮度的装置和显示设备的技术。（提供第三方机构出具的技术证明文件复印件） 3. ★LED 显示屏节能省电，可根据工作运行情况智能调整，具有一种零功耗待机电路及显示终端技术。（提供取得认证合格证书且在有效期内的法定检测机构出具的检测报告）。 4. ★低亮高灰效果：100%亮度时，16bits 灰度；60%亮度时，14bits 灰度，20%亮度时，12bits 灰度。（提供第三方机构出具的技术证明文件复印件）	m2	12.96
2	内网防火墙	1. ★支持用户以安全区、IP 地址（网段）、时间、用户、应用多维度的对流量进行管理和控制，包括限制应用上下行最大带宽、保证应用上下行最小带宽、保	台	2

		<p>证带宽下的优先级排序以及每 IP 的进行应用流量控制。（提供技术证明文件复印件）</p> <p>2. 支持不安装任何客户及插件的方式且不通过主机扫描等技术，识别内网主机的操作系统、杀毒软件、浏览器等信息。（提供配置界面截图证明）</p> <p>3. 可自定义操作系统、浏览器、杀毒软件的风险等级，并支持预置风险等级。（提供配置界面截图证明）</p> <p>4. 可为每个内网主机生成风险指数，通过数字直观展示内网主机的风险状态，资产风险涵盖了操作系统、浏览器、杀毒软件、应用、流量、服务等内容。（提供配置界面截图证明）</p> <p>5. ★应具有信息安全服务(安全开发类二级)资质证书。（提供相关证书复印件）</p>		
3	入侵防御	<p>1. 系统应提供覆盖广泛的攻击特征库，可针对网络病毒、蠕虫、间谍软件、木马后门、扫描探测、暴力破解等恶意流量进行检测和阻断，攻击特征库数量为 9000 种以上。（提供攻击特征库数量截图证明）</p> <p>2. 支持基于 SCADA 等工控协议的相关漏洞攻击检测与防护。（提供功能截图证明）</p> <p>3. ★系统应提供先进的 DoS/DDoS 攻击防护能力，支持双向阻断 TCP/UDP/ICMP/ACK Flooding，以及 UDP/ICMP Smurfing 等常见的 DoS/DDoS 的攻击。（提供技术证明文件复印件）</p> <p>4. ★支持用户以安全区、IP 地址（网段）、时间、用户、应用多维度的对流量进行管理和控制，包括限制应用上下行最大带宽、保证应用上下行最小带宽、保证带宽下的优先级排序以及每 IP 的进行应用流量控制。（提供技术证明文件复印件）</p> <p>5. ★应具有《国家信息安全漏洞库兼容性资质证书》（提供相关证书复印件）。</p>	台	2
4	网闸	<p>1. 支持 SIP 信令控制，可控制云台。（提供功能截图证明）</p> <p>2. 支持主流国外数据库和国产数据库同步。</p> <p>3. ★设备支持透明、代理及路由三种工作模式，管理员可依据实际网络状况进行相应的部署。（提供功能截图证明文件）</p> <p>4. 支持双机热备及多机热备功能，最大化的保障业务可用性。</p>	台	2

5	日志审计	<p>1. 系统应支持资产属性配置，且支持资产标签，且至少 6 种标签以上，根据标签可快速查询资产。（需提供功能截图证明）</p> <p>2. ■应具有《中国国家信息安全产品认证证书》（增强级）。提供相关证书复印件，此项为必须满足项，否则为不响应招标文件的要求，按废标处理。</p> <p>3. ★应具有《信息技术产品安全测评证书》（EAL3+）。（提供相关证书复印件）</p>	台	2
6	堡垒机	<p>1. 支持对 IPv6 和 IPv4 双栈网络下托管设备运维管理和用户访问，通过全球 IPv6 测试中心 IPv6 Ready Logo 测试认证，提供 ipv6 认证证书复印件。</p> <p>2. 要求支持孤儿账号功能，能够提供对各从账号的运维使用率的分析功能，当发现使用率异常的从账号，对相关管理员采取告警、记录及通知等操作。（提供功能截图证明）</p> <p>3. 支持自动发现运维人员运维过程中创建的后门账号行为，并以列表方式向设备管理员展示托管设备中所有的后门账号信息。</p> <p>4. 具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的《IT 产品信息安全认证证书》。（提供相关证书复印件）</p>	台	1
7	互联网防火墙	<p>1. ★支持 CC 攻击防护功能，为保障勒 CC 攻击的检测效果。（提供取得认证合格证书且在有效期内的法定检测机构出具的检测报告。）</p> <p>2. ★支持基于地区维度设置流控策略，实现多区域流量批量快速管控功能。（提供取得认证合格证书且在有效期内的法定检测机构出具的检测报告。）</p> <p>3. 具备勒索软件通信防护功能。（提供取得认证合格证书且在有效期内的法定检测机构出具的检测报告。）</p> <p>4. 为了保障所投产品的成熟度，要求入围 Gartner 企业级防火墙魔力象限。（提供相关证明材料复印件）</p>	套	1

## 2. 空间场所

为保障省级 12345 热线有效运转，应提供确保热线话务团队正常开展工作所需的相

对独立不少于 600 m<sup>2</sup>的空间场所，主要包括话务区、管理区、培训区、生活区和支撑服务所需的机房。空间场所的位置应方便采购人进行日常管理和协同办公。空间场所应具备必要的配套设施，能够支撑 7\*24 小时热线服务需求。空间场所应当安静、环保、防噪，各区域室内吊顶采用吸音矿棉板，具有良好的吸音效果，间隔设置平板灯，采用遮阳窗帘，达到避光要求，墙面须使用环保竹木纤维护墙板，具有吸音功能，防火板衬底找平，间隔使用不锈钢条装饰，地面找平后铺装成品地毯达到舒适隔音效果。管理区包括会议室和办公室，满足会议和办公使用要求，会议室智慧屏不小于 85 寸，支持触控、视频/文本显示模式智能切换，多终端协同，无线投屏功能。培训区具有投影、幕布、调音、音箱、功放、无线话筒功能。生活区（饮水间、男女休息室、更衣室等）根据区域功能，须配备休息床、更衣柜、更衣凳、冰箱、微波炉、饮水机、就餐桌椅等设施。机房需抬高，敷设防静电地板。为保障工作区域安静和出入安全，主要出入口须配置人脸识别门禁系统。各区域根据工作需求配备满足使用的桌椅、文件柜、绿植等。

空间场所应能够体现省级 12345 热线的精神风貌，设置必要的背景墙、标语及空间布置等。话务区和培训区应具备一定的延展性，以满足话务量突增带来的临时需求。

## 2.2 网络和通讯服务

省级 12345 政务服务便民热线正常运行需要网络及通讯服务，主要包括电子政务外网、互联网、语音中继线、固定电话号码外呼及短信服务等。网络系统的设计与建设应充分考虑网络的可靠性，网络设计应能有效地避免单点故障造成网络系统瘫痪，在设备的选择和关键设备互联时，应提供充分的冗余备份，最大限度地减少故障的可能性，同时保证网络故障能在最短时间内修复。

运营中心接入省政务云的网络链路和内部网络规划应采用合理的网络结构，具备双网络架构，以提高网络的安全性，选用不同性能档次的网络设备和安全设备，包括路由器、核心交换机、语音网关、防火墙、网闸、日志审计、入侵防御等，满足双链路热备份要求，路由器应支持无阻塞交换架构、核心交换机支持冗余电源，避免单节点造成的网络瓶颈和单点故障发生；运营中心接入互联网与电子政务外网的网络设备和安全防护设备应物理隔离。网络核心交换机应具备较高的网络处理性能，满足交换容量 $\geq 2.5\text{Tbps}$ ，包转发率 $\geq 480\text{Mpps}$ 的性能要求，避免核心层成为网络的瓶颈，从而影响运营中心访问热线平台业务系统的网络性能。

主要可靠性需求如下：

## 网络可靠性需求分析表

需求	说明
可扩展性需求	建设完成的网络需要具备较强的可扩展性，随着接入节点的增加，能够方便的进行网络的规模扩展；随着应用需求的改变，能够便捷的进行接入方式扩展，以提高网络传输性能。
可靠性需求	网络必须具备较强的可靠性，网络核心的关键设备应采用双节点。
经济性需求	在确保可靠性的同时，应兼顾网络结构的经济性，通过 Qos 的部署有效利用传输链路，合理控制网络运营成本。
网络层次需求	必须具备清晰的网络层次，便于网络管理与安全管控的实施。
多种接入带宽需求	可根据各接入点对带宽的不同要求，提供不同的接入方式。

根据省级 12345 政务服务便民热线需求测算，所需网络和通讯服务需满足如下要求：

序号	名称	数量	单位
1	语音中继（E1）	6	条
2	电话外呼（万通/月）	20	通
3	电子政务外网（千兆）	2	条
4	三网短信（万条/月）	5	条
5	互联网专线（500 兆）	2	条

中标服务商应组建技术支持团队，负责运营中心所涉及网络和通讯设备的维护工作，提供 7\*24 小时服务，团队人员均需有超过 2 年以上技术维护工作经验。

### 2.3 服务考核标准

为确保省级 12345 政务服务便民热线接得更快、答得更好、分得更准，需对服务提供方进行运营考核。考核内容主要围绕热线运行效率（电话接通率、网络诉求响应及时性、工单转办准确率、知识更新及时性、报告撰写及时性和完整性等）、服务规范（流程规范、用语规范、制度健全等）、服务效果（满意率、知晓率、应急处置及时率等）等方面。

主要考核内容如下表：

序号	监督考核指标	考核内容	指标值
1	人工接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比。 备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责。	全年 $\geq$ 95%
2	网络工单回应率	网络工单 1 个工作日内回应率。	100%
3	交办单退回率	由于交办错误等服务提供商的原因，被相关部门直接退回的交办单/总交办单。	全年 $\leq$ 1%
4	工单回访率	转办工单的回访数量/转办工单数量。	100%
5	服务质量投诉	指热线员工在受理中因话务人员态度问题或业务差错引起的市民向相关主管部门投诉。	$\leq$ 全年话务接通总量的 0.01%
6	严重舆论事件	服务运营过程中，因服务态度恶劣引发新闻媒体曝光，造成社会不良影响。	0 件
7	用户满意度	对服务态度评价满意的用户数量/参与服务态度评价的用户数量。	$\geq$ 90%
8	热点问题培训及时率	热点、重点问题 24 小时内对一线话务员全员培训。	100%
9	知识库更新及时率	收到主管部门新的政策法规更新通知后 24 小时内完成知识点更新。	100%
10	专项活动完成率	按照计划完成专项活动。	100%
11	监督考核完成率	按照月度、季度对省直部门政务便民热线和市级 12345 热线服务进行抽查。	100%
12	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月 3 个工作日内完成。	100%
13	标准编写完成率	完成热线运营服务相关标准的编写并持续完善。	100%
14	故障处理及时率	1. 重大故障远程支撑响应时间小于半小时；严重故障处理时间小于 2 小时；一般故障处理时间小于 24 小时。 2. 设备故障 24 小时内处理完毕。	100%

15	终端完好率	话务人员受理终端包括终端主机和显示屏，完好率=座席可用终端数量/终端总数量×100%。	≥90%
----	-------	---	------

### 3. 其它相关商务要求

(1) 交付期：自合同签订之日起 15 日历天完成交付。

(2) 本项目为服务采购，中标方所提供的服务，如涉及设备设施、资产归中标方所有。本期项目服务期限为 1 年。

(3) 付款方式：签订合同后 15 个工作日内，支付合同总金额的 20%；运行满 3 个月，验收合格且无质量问题，支付合同总金额的 30%；从第七个月开始，按月平均支付剩余合同金额。

## 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. 《政府采购评审专家管理办法》；
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，根据招标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、评标程序

#### 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。

评审因素		评审标准
资格评审标准 (不验原件， 根据 87 号令的 相关规定，开 标后将由采购 人或者代理机 构依法对投标 人资格进行审 查。)	具有独立承担民事责任 能力	提供合法有效的营业执照或其它相关证明材料
	具有良好的商业信誉和健 全的财务会计制度	提供会计师事务所或审计部门出具的 2020 年度或 2021 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。
	具有履行合同所必需的设 备和专业技术能力	提供承诺函，格式自拟
	具有依法缴纳税收和社会 保障资金的良好记录	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。
	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	提供无重大违法记录的书面声明。
	信用查询	递交投标文件截止时间后，由采购人或采购代理 机构查询供应商的信用状况，并以此结果为准。
	其它	符合招标文件规定的其他实质性要求

注：（1）根据《民法总则》第七十四条规定，法人可以依法设立分支机构。法律、行政法规规定分支机构应当登记的，依照其规定。分支机构以自己的名义从事民事活动，产生的民事责任由法人承担；也可以先以该分支机构管理的财产承担，不足以承担的，由法人承担。

（2）根据《〈政府采购法实施条例〉释义》，石油石化、电力、通信、银行、金融、保险、法律事务、咨询服务等有行业特殊情况的采购项目，取得营业执照的分支机构可以分公司名义参与投标，使用总公司的相关证明材料和资格文件，须提供总公司的针对本项目的资格授权文件。

## 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。

### 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。		
6	服务质量	符合国家现行规范和标准，满足采购人需求。		
7	服务期限	自合同签订之日起 1 年。		
8	交付期	自合同签订之日起 15 日历天完成交付。		
9	投标文件制作机器码	不同投标文件制作机器码不能一致		
10	无采购人不能接受的附加条件			
11	其他	招标文件中其它实质性要求		
结论				

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）。

### 四、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，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。

### 五、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 分	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（投标人）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）： $\text{报价得分} = (\text{评分基准价} / \text{投标报价}) \times 10\% \times 100$ 备注：得分计算保留小数点两位。 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。

技术部分 (60%)	运营服务方案	15 分	<p>评标委员会根据投标文件中提供的热线运营服务方案，包括诉求受理、工单调度、电话回访、话务和工单质检、知识库建设维护、专项活动、监督考核、运营分析、标准建设、内容运营等方面内容：</p> <p>(1) 方案中每提供一项内容且内容完整、符合采购需求得 1.5 分，本项最多得 15 分；</p> <p>(2) 方案中每提供一个内容不满足或有瑕疵的扣 0.8 分，最多扣 8 分。</p> <p>缺项，过于简略或者不适用，得 0 分。</p>
	交付方案	5 分	<p>评标委员会根据投标文件中提供日常运营交付方案进行评分：</p> <p>(1) 提供科学编排该项目的交付方案，内容合理、计划可行、人员安排到位、满足工期要求得 5 分；</p> <p>(2) 提供科学编排该项目的交付方案，基本合理、较可行，但内容欠缺得 3 分；</p> <p>(3) 提供科学编排该项目的交付方案，偏离较大、不切合实际，科学合理性差得 1 分；</p> <p>缺项，过于简略或者不适用的不得分。</p>
	人员管理服务方案	10 分	<p>1、投标人按照项目要求提供人员配置及团队管理方案，包括：人数、人员结构、从业经验等。评标委员会根据投标文件此部分的响应情况进行评分：</p> <p>(1) 提供人员配置方案科学合理，团队管理方案详细完善，座席数与人员配比符合行业惯例，管理岗、质检岗、培训岗、审核岗等，各岗位人员配比科学合理，人员数量充足，满足业务量需求，完全满足招标文件要求，得 5 分；</p> <p>(2) 提供人员配置方案基本合理，团队管理方案基本完善，得 3 分；</p> <p>(3) 提供人员配置方案和团队管理方案，但内容欠合理、欠完善但可用得 1 分；</p> <p>缺项，过于简略或者不适用，得 0 分。</p> <p>2、投标人提供的规章管理制度，包括人员管理规范、工作</p>

			<p>质量管理制度、薪酬结构、人员激励制度等方面。评标委员会根据对投标文件此部分的响应情况进行评分：</p> <p>(1) 方案内容完整、可执行性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案内容较完整、可执行性较强，得 3 分；</p> <p>(3) 方案内容一般的得 1 分；</p> <p>缺项，过于简略或者不适用，得 0 分。</p>
	采购需求响应情况	25 分	<p>1、投标人所提供的整体服务指标完全响应招标文件“第三章 采购需求”的，得 20 分；</p> <p>(1) 加“★”号的采购内容及服务指标，按照要求提供相应证明材料，每有一项不满足扣 1.5 分，扣完为止。</p> <p>(2) 非加“★”号的采购内容及服务指标要求，每有一项不满足扣 1 分，超过 5 项不满足时，该项得 0 分。（《技术要求偏离表》和《商务条款偏离表》中每有一条负偏离，即认定为一项不满足）</p> <p>2、提供场地设计方案及效果图、平面布置图须满足采购需求，合理得当、内容齐全的得 5 分；较为合理、内容齐全的得 3 分；效果一般的得 1 分；没有不得分。</p>
	应急保障方案	5 分	<p>考察投标人对于本项目的应急组织架构、预防与预警机制、日常演练、应急处理流程、风险评估与应急预案等方面：</p> <p>1、方案内容完整、可执行性强、具备良好的应急响应服务能力，得 5 分；</p> <p>2、方案内容比较完整、可执行性较强，比较具备应急响应服务能力，得 3 分；</p> <p>3、方案内容完整性一般、可执行性一般、应急响应服务能力一般，得 1 分；</p> <p>缺项，过于简略或者不适用，得 0 分。</p>
综合部分 (30%)	人员培训	5 分	<p>投标人按照项目要求对相关工作人员进行业务培训。评标委员会根据投标单位对投标文件此部分的响应情况进行综合评分：</p> <p>(1) 培训方案完整、合理，内容针对性强，可操作性强，能够针对热线实际工作需要组织开展培训，具备安全培训</p>

			<p>能力，得 5 分；</p> <p>(2) 培训方案较完整合理，内容针对性较强，可操作性较强，能够针对热线实际工作需要组织开展培训，得 3 分；</p> <p>(3) 培训方案基本完整，内容针对性、可操作性、师资力量一般，方案基本可用，得 1 分；</p> <p>缺项，过于简略或者不适用，得 0 分。</p>
	运营管理 团队	7 分	<p>1、拟投入项目总负责人同时具有信息安全人员证书(CISP)和通信专业技术资格证书的得 4 分，缺一项得 1 分，未提供不得分。</p> <p>2、除项目总负责人外，拟派项目管理人员不少于 3 人，每名管理人员同时具有 IT 服务项目经理证书和 IT 服务工程师证书得 1 分，最高得 3 分。</p>
	企业实力	10 分	<p>1、投标人具有中华人民共和国基础电信业务经营许可证(工业和信息化部颁发)，得 5 分。(提供上述证明材料原件的扫描件，否则不得分)</p> <p>2、投标人具有中华人民共和国增值电信业务经营许可证(工业和信息化部颁发)、业务覆盖范围包括国内呼叫中心业务，得 5 分。(提供上述证明材料原件的扫描件，否则不得分)</p>
	服务承诺 及优惠措 施	8 分	<p>1、评标委员会根据投标人针对本项目的服务承诺进行评分：</p> <p>(1) 服务承诺全面、满足采购人实际需求的得 5 分；</p> <p>(2) 服务承诺比较全面、基本符合采购人要求的得 3 分；</p> <p>(3) 服务承诺不够全面、不符合采购人要求的得 1 分；未提供不得分。</p> <p>2、除针对本项目服务方案外，其他额外的有价值服务内容或实质性优惠或有利于采购人的承诺。具有全面、详实、切实可行的服务内容或承诺得 3 分，具有较为可行的服务内容或承诺得 1 分，否则不得分。</p>

## 第五章 采购合同

河南省行政审批和政务信息管理局  
河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目

### 采购合同

年 月

甲方：河南省行政审批和政务信息管理局

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：

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方\_\_\_\_\_（项目名称）的有关事宜达成如下协议：

### 第一条 服务内容

1、甲方委托乙方提供\_\_\_\_\_服务（以下简称“本项目”）。本项目的服务内容应当符合甲方的采购需求以及招标文件规定的各项技术指标和服务要求。

#### 2、服务内容

乙方提供的服务包括：省级12345热线运营团队服务、座席配套服务和网络通讯服务等。按照《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）和《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）要求，在河南省设立政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在河南省接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，提供“7×24小时”全天候人工服务，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”，为政府在政务服务和社会治理方面进行科学决策提供依据。

3、项目服务期为一年，从 年 月 日至 年 月 日。

### 第二条 合同价款及付款方式

1、合同价款总额为：人民币¥\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）。

含税价)。

2、付款方式：签订合同后15个工作日内，支付合同总金额的20%；运行满3个月，验收合格且无质量问题，支付合同总金额的30%；从第七个月开始，按月平均支付剩余合同金额，于次月10日前支付上月合同金额。

3、支付方式：

甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

4、发票种类：

(1) 乙方提供发票种类如下：

增值税专用发票；  增值税电子普通发票；  服务业发票；

税局代开发票\_\_\_\_\_；  其他发票：\_\_\_\_\_。

(2) 本项目提供的发票应按照本合同约定内容，乙方根据服务的不同区别开具。

5、本项目服务过程中，若甲方中途变更服务方案或发生设备及其他服务的调整变化，相应费用的变化由双方另行协商解决。

6、乙方须向甲方缴纳合同总价5%的履约保证金。

### 第三条 保证及免责

1、乙方保证

1.1 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。

1.2 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。

1.3 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。

2、甲方保证

2.1 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。

2.2 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、承诺合同等其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。

#### 第四条 保密

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、在任何情形下，本条所规定的保密义务应永久持续有效。

6、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。

## 第五条 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等。对乙方未按照合同履行部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。具体的监督、检查、考评内容为招标需求中所列。

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。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3、甲方拥有该项目服务过程中产生数据的所有权益，数据的使用、发布和提供由甲方决定或授权。

4、如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担。如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

## 第六条 乙方的权利和义务

1、履行本合同所规定的服务义务。

2、乙方应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、检查及考评，并对甲方下达的整改通知书及时配合处理。

3、乙方不得留存和/或对外提供服务过程中产生的数据，以服务该项目为目的的数据使用应经过甲方同意或授权。

4、乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，并配合做好防范措施。

5、乙方负责组建热线运营团队，并负责对热线运营团队人员进行管理。依法为热线运营团队人员提供劳动保障，按照国家规定足额缴纳养老保险、生育保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等费用。

6、国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

## 第七条 违约责任

- 1、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。
- 2、乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定以及法律法规规定的其他义务的，甲方有权依法追究其法律责任。
- 3、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，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

## 第八条 合同的解除和终止

- 1、本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。
- 2、甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。
- 3、乙方有下列违约行为之一的，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同，并有权要求乙方承担相应的违约责任：
  - 1) 乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内，提供全部或部分服务的；
  - 2) 乙方未能履行合同约定义务，导致甲方无法实现合同目的的；
  - 3) 乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错出现严重舆论事件 2 次（含 2 次）以上的。

## 第九条 不可抗力

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但应当及时告知对方，并自不可抗力结束之日起15日内向对方当事人提供证明。

## 第十条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 第十一条 考核指标

按照招标要求，双方约定考核指标，不符合约定考核指标的扣减相应服务费用。其中，乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错导致严重舆论事件的，出现一次扣减合同金额1%的服务费用，出现2次扣减合同金额5%的服务费用，并按本合同第八条约定解除合同，因合同解除给甲方带来的损失，由乙方承担；其他服务考核指标未达到的，出现一项扣减合同金额1%的服务费用。

## 第十二条 其他条款

- 1、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。
- 2、本合同一式 捌 份，其中甲方 肆 份，乙方 肆 份，具有同等法律效力。
- 3、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。
- 4、最终文本是以采购人招标文件和中标人投标文件（包括评标时质询文件）相关内容为基础，经双方谈判后形成的合同文本，以实际签订为准。

附件：

## 河南省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！

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“河南省采购合同融资平台”查询联系。

## 第六章 投标文件格式

河南省行政审批和政务信息管理局河南省  
河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目

# 投 标 文 件

招标编号：豫财招标采购-2022-536

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
- 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
- 4、法定代表人（或负责人）授权委托书
- 5、投标保证金承诺书
- 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书面承诺
- 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
- 10、供应商（投标人）关联单位的说明
- 11、反商业贿赂承诺书
- 12、招标代理服务费交纳承诺函

## 1、开标一览表

投标人名称	
投标总报价（大写）	
投标总报价（小写）	
交付期	
服务质量	
服务期限	
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。

注：投标报价均保留至小数点后两位。

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

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

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、招标编号）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： \_\_\_\_\_

代理人联系方式： \_\_\_\_\_

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、投标保证承诺书

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）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（提供承诺函，格式自拟）。

### 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 年度或 2021 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。

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

## 7、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺（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、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（提供承诺函，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

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：

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

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、招标代理服务费用交纳承诺函

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：\_\_\_\_\_，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用。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
- 2、投标分项报价表
- 3、技术要求偏差表
- 4、商务条款偏离表
- 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
  - 5-2 供应商（投标人）为监狱企业声明函
  - 5-3 供应商（投标人）为残疾人福利性单位声明函
- 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



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

序号	采购内容	单价（元）	小计（元）
1	运营服务		
2	网络和通信服务		
3	相关配套服务		
	...		
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：. 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

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）
		采购内容及技术指标要求	采购内容及技术指标		

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

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	交付期				
2	服务质量				
3	服务期限				
4	投标有效期				
5	...				
6	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

## 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（招标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（招标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；不符合要求的单位不需要提供。

## 5-2 供应商（投标人）为监狱企业声明函

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。

### 5-3 供应商（投标人）为残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

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并提供相关证明材料；不属于残疾人福利性单位的不需要提供。

## 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、业绩及目前正在执行合同的情况；
- 6.3、供应商（投标人）认为需要提供的其他资料。

## 7、保密承诺书

（招标人、代理机构名称）：

我方参加贵单位组织的\_\_\_\_\_（项目名称及项目编号）的采购活动，根据有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任，本公司承诺：

一、严格遵守国家保密法律法规和企业保密规章制度，履行保密义务。

二、不以任何方式泄露或传播本次采购项目相关信息。

三、未经招标人和代理机构审查批准，不擅自在互联网、通讯媒体等发表涉及此次采购项目相关内容或资讯。

四、未经受服务企业许可，不擅自将企业的各种文件、技术资料和商业秘密泄露给第三方。

违反上述承诺，愿承担一切法律责任，接受采购管理部门和招标人按国家和单位规定作出的相关处罚。

承诺人：\_\_\_\_\_（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、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。

## 9、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。

## 10、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。

## 11、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。