

延安市 12345 智慧政务服务 平台扩容升级服务

竞争性磋商文件

项目编号：SXXD-2025-20

采购代理机构： 陕西旭达项目管理有限公司

2025 年 10 月

目 录

第一章 竞争性磋商公告.....	1
第二章 供应商须知.....	5
一、总 则.....	9
二、磋商文件.....	10
三、供应商.....	11
四、响应文件.....	12
五、响应文件的递交.....	16
六、竞争性磋商.....	17
七、合同授予.....	18
八、终止磋商.....	19
九、成交服务费.....	19
十、质疑与投诉.....	20
第三章 磋商与评审办法.....	22
一、总则.....	22
二、磋商步骤与评审方法.....	25
三、评审细则及标准.....	28
四、磋商结果.....	34
第四章 服务内容及要求.....	37
第五章 合同格式.....	64
第六章 响应文件格式.....	73

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

延安市 12345 智慧政务服务平台扩容升级服务采购项目的潜在供应商应在《全国公共资源交易平台（陕西省·延安市）》使用陕西 CA 锁下载获取采购文件，并于 2025 年 11 月 03 日 15 时 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：SXXD-2025-20

项目名称：延安市 12345 智慧政务服务平台扩容升级服务

采购方式：竞争性磋商

预算金额：1,020,000.00 元

采购需求：

合同包 1(延安市 12345 智慧政务服务平台扩容升级服务)：

合同包预算金额：1,020,000.00 元

合同包最高限价：1,020,000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）
1-1	行业应用软件开发服务	延安市 12345 智慧政务服务平台扩容升级服务	1(项)	详见采购文件	1,020,000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：合同签订之日起 1 年（其中软件开发实施周期 2 个月、试运行 3 个月，试运行结束后组织验收，验收通过后服务期为 7 个月）。

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：

合同包 1(延安市 12345 智慧政务服务平台扩容升级服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

（1）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）《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）。（2）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）、《财政部 国家发改委 生态环境部 联合印发关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）。（3）《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）。（4）《国家互联网信息办公室 工业和信息化部 公安部 财政部 国家认证认可监督管理委员会关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号）。（5）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）、《陕西省财政厅关于印发〈陕西省中小企业政府采购信用融资办法〉的通知》（陕财办采〔2018〕23号）。（6）《关于扩大政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策实施范围的通知》（财库〔2022〕35号）、《财政部办公厅 住房城乡建设部办公厅 工业和信息化部办公厅关于印发〈政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策项目实施指南〉的通知》（财办库〔2023〕52号）。若享受以上政策优惠的企业，提供相应声明函或品目清单范围内产品的有效认证证书或相关证明。

3. 本项目的特定资格要求：

合同包1(延安市12345智慧政务服务平台扩容升级服务)特定资格要求如下：

（1）供应商应在中华人民共和国境内注册的企业法人、事业法人、其他组织或自然人，出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书，自然人参与的提供其身份证明；（2）财务状况报告：提供2024年财务审计报告或财务报表或基本账户开户银行出具的资信证明；（3）社保缴纳证明：提供响应文件递交截止日前一年内已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；（4）税收缴纳证明：提供响应文件递交截止日前一年内已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；（5）供应商出具参加政府招标活动前3年内在经营活动中没有重大违法违纪的书面声明；（6）信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站严重失信主体名单和重大税收违法失信主体；中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录

名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（7）控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动；（8）供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；（9）法定代表人直接参加只须提供法定代表人身份证，非法定代表人参加，须出具法定代表人授权书及被授权人身份证；（10）中小企业执行情况：本项目专门面向中小企业采购；

三、获取采购文件

时间：2025年10月24日至2025年10月30日，每天上午09:00:00至12:00:00，下午14:30:00至18:00:00（北京时间）

途径：《全国公共资源交易平台（陕西省·延安市）》使用陕西CA锁下载

方式：在线获取

售价：0元

四、响应文件提交

截止时间：2025年11月03日15时30分00秒（北京时间）

地点：延安市新区为民服务中心7号楼2楼交易4厅

五、开启

时间：2025年11月03日15时30分00秒（北京时间）

地点：延安市新区为民服务中心7号楼2楼交易4厅

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 供应商使用CA证书登录全国公共资源交易平台（陕西省·延安市）延安市公共资源交易中心，选择电子交易平台中的政府采购交易系统进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面进行报名，然后下载采购文件；

2. 请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网注册登记加入陕西省政府采购供应商库；

3. 本次开标采用线上不见面开标模式，电子文件上传提交；供应商需在开标前登录采购项目不见面开标大厅进行签到、解密。

4. 本次公告在《陕西省政府采购网》、《全国公共资源交易平台（陕西省·延安市）》媒介上发布；

八、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：延安市 12345 智慧政务服务中心

地址：延安市为民服务中心 6 号楼 c 段 2 层

联系方式：0911-7097436

2. 采购代理机构信息

名称：陕西旭达项目管理有限公司

地址：陕西省延安市宝塔区新区能源小区 A 区 4 号楼 2 单元 102

联系方式：13619119903

3. 项目联系方式

项目联系人：马壮

电话：13619119903

第二章 供应商须知

供应商须知前列表

序号	内容	说明和要求
1	采购人	名称：延安市12345智慧政务服务中心 地址：延安市为民服务中心6号楼c段2层 联系人：李卓 联系方式：0911-7097436
2	采购代理机构	名称：陕西旭达项目管理有限公司 地址：陕西省延安市宝塔区新区能源小区A区4号楼2单元102 联系人：马壮 联系方式：13619119903
3	项目名称	延安市 12345 智慧政务服务平台扩容升级服务
4	项目编号	SXXD-2025-20
5	资金来源	财政资金
6	采购限价金额	本项目限价为1,020,000.00元。 供应商报价超出采购限价，作为不实质性响应采购文件，按无效响应处理。
7	采购方式	竞争性磋商
8	采购内容	详见第四章
9	服务期、服务地点	服务期限：合同签订之日起1年（其中软件开发实施周期2个月、试运行3个月，试运行结束后组织验收，验收通过后服务期为7个月）。 服务地点：延安市为民服务中心6号楼c段2层
10	质量要求、验收标准	质量要求：合格。 验收标准：符合国家相应的标准、规范。
11	联合体磋商	不接受。

序号	内容	说明和要求
12	考察现场、标前答疑会	不组织
13	供应商对磋商文件提出质疑的时间	自供应商收到磋商文件之日起7日内，一次性以电子形式向采购代理机构提出使用CA锁上传，在此之后提出的询问和质疑均为无效。
14	转包与分包履约	本项目不得转包及分包。
15	构成磋商文件的其他文件	磋商文件的澄清、修改书及有关补充通知为磋商文件的有效组成部分。
16	响应文件递交截止时间	2025年11月3日15时30分
17	响应文件递交地点	延安市新区为民服务中心7号楼2楼交易4厅（递交响应文件截止时间前1小时内将纸质响应文件递交）
18	磋商有效期	从磋商截止日起90天
19	磋商保证金	金 额：捌仟元整（8000.00 元）； 形式：响应保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。 1、响应保证金缴纳凭证复印盖章后装订在响应文件中，提供担保函的请将原件密封至响应文件中。 2、转账、汇款时必须写明项目编号、项目名称及标包（简称也可）和保证金字样，便于查询登记。 响应保证金必须在交纳时间之前至以下账户： 户 名：陕西旭达项目管理有限公司 开 户 行：中国工商银行股份有限公司延安韶山街支行 账 号：2609085319200024711 重要提示： 保证金因转账与到账时间存在差异，为确保响应保证金在开标前到账，建议响应保证金在开标前3天转出。
20	备选方案和报价	不接受备选磋商方案和多个报价。

序号	内容	说明和要求
21	签字盖章	供应商必须按照磋商文件的规定和要求签字或盖章。
22	纸质响应文件份数及装订要求	纸质正本1份；副本1份；电子文件（U盘2份）。 响应文件正本和副本一律采用胶装，分别装订成册，并逐页编目编码，文件胶装装订后，页面不可抽取，不得有活动页，无破损、不可拆分，为节约纸张，建议双面打印所有响应文件。
23	响应文件的密封和标注	响应文件正本、副本，应分别装袋密封，电子文件放置正本袋内或单独密封，在封套的封口处加贴封条，应粘贴牢固，并在封套的封口处加盖密封章。在密封包装上注明项目名称、项目编号、包号（若有）、供应商名称等内容。
24	磋商时间和地点	磋商时间：2025年11月3日15时30分 磋商地点：延安市新区为民服务中心7号楼2楼交易4厅
25	评审方法及标准	详见第三章评审办法。
26	竞争性磋商文件澄清或修改时间	响应文件递交截至时间 5 日前
27	其他	1. 制作电子响应文件：需要使用专用制作软件“新点响应文件制作软件（陕西公共资源）”进行编制，编制完成后使用 CA 锁对电子响应文件进行签章、加密。 2. 提交电子响应文件：在提交响应文件截止时间前及时提交加密后电子响应文件，逾期提交的，系统将会拒收；相关技术问题，请咨询软件开发商，联系电话：4009980000。 3. 本次开标采用线上不见面开标模式，电子文件上传提交；开标当日，供应商需在供应商法定代表人或其授权代表收到主持人“开始解密”指令后，使用 CA 锁（必须与加密文件时的 CA 锁为同一把锁）对电子投标文件进行解密。

序号	内容	说明和要求
		4. 等待专家评审：评审期间，可能需要对评审专家提出的问题进行澄清或答复。在收到专家指令系统进行二次报价，供应商请勿擅自离席，否则由此造成的不利后果，由供应商自行承担。
28	中小企业所属行业划分	软件和信息技术服务业

一、总 则

1. 适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于本次竞争性磋商（以下简称磋商）所叙述的服务及相关服务的采购活动。

2. 名词解释

2.1 **采 购 人**：延安市12345智慧政务服务中心

2.2 **监督机构**：延安市财政局

2.3 **采购代理机构**：陕西旭达项目管理有限公司

2.4 **供应商**是指响应和符合竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）规定资格条件且参与磋商竞争的法人或其他组织。

2.5 **采购**是指本磋商文件中第四章所述的采购内容。

2.6 **服务**是指供应商为满足磋商文件要求而提供的服务。

3. 合格的供应商

3.1 合格的供应商应具备以下条件：

- （1）具备且满足“竞争性磋商公告”要求的；
- （2）在全国公共资源交易平台（陕西省.延安市）下载磋商文件；
- （3）一个供应商只能提交一个响应文件，法定代表人为同一人的两个及两个以上法人，不得同时参加本项目磋商；
- （4）有隶属关系的两个公司或有控股关系的两个公司不能同时参加同一包磋商或者未划分包的同一项目的磋商；
- （5）遵守国家、陕西省和延安市有关政府采购的法律、条例和法规；
- （6）磋商文件和法律、行政法规规定的其他条件。

3.2 供应商不得存在下列情形之一：

- （1）与采购人、采购代理机构存在隶属关系或者其他利害关系；
- （2）与其他供应商的法定代表人（或者负责人）为同一人，或者与其他供应商存在控股、关联关系；
- （3）受到刑事处罚，责令停产停业、在一至三年内禁止参加政府采购活动、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照等情形之一的行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录。

4. 合格的服务

4.1 供应商为本采购项目所进行的服务，必须符合国家相关标准要求，满足磋商文件规定质量、服务期限、售后等要求，达到合格质量标准。

4.2 采购人有权拒绝接受任何质量不合格服务，由此产生的费用及相关后果均由供应商自行承担。

5. 磋商费用

不论磋商结果如何，供应商应自行承担所有与准备和参加磋商相关的全部费用。

二、磋商文件

6. 磋商文件的构成

磋商文件是供应商准备竞争性磋商响应文件（以下简称响应文件）和参加磋商的依据，同时也是评审的重要依据。磋商文件用以阐明采购项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、磋商程序、评审办法与标准、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本磋商文件包括以下内容：

- （1）竞争性磋商公告；
- （2）供应商须知；
- （3）磋商与评审办法；
- （4）服务内容及要求；
- （5）合同主要条款；
- （6）响应文件格式要求；
- （7）供应商有关资格证明文件要求。

7. 磋商文件的澄清和修改

7.1 在磋商截止时间前，采购代理机构无论出于何种原因，可以对磋商文件进行澄清或者修改。

7.2 采购代理机构对已发出的磋商文件进行澄清或者修改，将在磋商文件要求的提交响应文件截止时间 5 日前进行，并以电子形式将澄清或者修改的内容发布至 CA 锁上传，同时原信息发布媒体上发布更正公告。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

7.3 供应商对政府采购活动事项有疑问的，如认为磋商文件表述有歧义或表述不清等事项，可以向采购代理机构提出询问，采购代理机构将以适当方式及时作出答复。如供应商询问事项涉及依法应当保密的内容，采购代理机构不予答复，并向供应商说明理由和依据。

7.4 在磋商截止时间前，采购代理机构可以视采购具体情况，延长磋商截止时间，并在磋商文件要求提交磋商文件的截止时间前，将变更时间以电子形式将澄清或者修改的内容发布至 CA 锁上传，同时在原信息发布媒体上发布变更公告。

8. 答疑会和现场考察

8.1 根据采购项目和具体情况，采购代理机构认为有必要，可以组织召开磋商前答疑会或组织供应商对项目现场进行考察。答疑会或进行现场考察的时间，采购代理机构将通知所有下载了磋商文件的供应商。

8.2 答疑或考察现场所发生的一切费用由供应商自行承担。

8.3 采购人不对供应商现场考察而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，成交供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

9. 磋商文件的解释权

磋商文件的解释权归采购代理机构，如发现磋商文件内容与现行法律法规不相符的情况，以现行法律法规为准。

三、供应商

10. 供应商资格要求：

（1）供应商应在中华人民共和国境内注册的企业法人、事业法人、其他组织或自然人，出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书，自然人参与的提供其身份证明；

（2）财务状况报告：提供 2024 年财务审计报告或财务报表或基本账户开户银行出具的资信证明；（3）社保缴纳证明：提供响应文件递交截止日前一年内已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；（4）税收缴纳证明：提供响应文件递交截止日前一年内已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；（5）书面声明：供应商出具参加政府招标活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法违纪的书面声明（按格式填写）；（6）信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站严重失信主体名单和重大税收违法失信主体；中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（按格式填写，以评审现场查询为准）（7）控股管理关系：供应商单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动（按格式填写）；（8）承诺函：供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函（按格式填写）；（9）法定代表人直接参加只须提供法定代表人身份证，非法定代表人参加，须

出具法定代表人授权书及被授权人身份证（按格式填写）；（10）中小企业执行情况：本项目专门面向中小企业采购（按格式提供提供中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或监狱、戒毒企业证明）；

注：上述资格证明材料为必备材料，缺少一项或某项达不到磋商文件要求的按无效响应文件处理。在响应文件中应附一套完整的资格证明材料复印件加盖供应商公章。

10.1 供应商应保证所提供的全部证明材料的真实性，并承诺愿意接受由采购人对其所提供材料的真实性的调查和考证。

11. 授权委托

供应商代表为供应商法定代表人的，应有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应有法定代表人授权书，并附法定代表人身份证明。

12. 联合体磋商

本项目不允许联合体磋商。

13. 转包与分包

13.1 本项目不允许采取转包方式履行合同。

13.2 本项目不允许分包。

14. 供应商的风险

供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求，任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由；供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或对磋商文件未全面做出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其响应文件被拒绝。

四、响应文件

15. 响应文件的编写原则和要求

15.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件提供的格式编写响应文件，不得缺少或留空任何磋商文件要求填写的表格或提交的资料。磋商文件提供格式的按格式填列，未提供格式的可自行拟定。响应文件应对磋商文件的要求作出实质性响应（包括响应文件格式要求）。供应商对本磋商文件的每一项要求所给予的响应必须是唯一的，否则将被视为无效响应文件。

15.2 真实性原则

15.2.1 供应商应保证所提供的响应文件和所有资料的真实性、准确性和完整性。

15.2.2 供应商在政府采购过程中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，采购

人均有权拒绝，并取消其磋商资格，供应商需承担相应的后果及法律责任。

15.3 响应文件的语言

15.3.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关磋商的所有来往文件均须使用中文。响应文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖供应商公章后附在相关外文资料后面，否则，其响应文件将作为无效响应文件处理。

15.3.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。但不能故意错误翻译，否则，供应商的响应文件将作为无效响应文件处理。必要时采购人可以要求供应商提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。

15.4 响应文件的计量单位

15.4.1 磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位(国际单位制和国家选定的其他计量单位)。否则，视为对磋商文件未作出实质性响应。

15.5 报价使用货币

15.5.1 本次采购项目的报价均以人民币报价。

15.6 响应文件形式

15.6.1 本项目响应文件应采用电子文件形式上传系统。

15.7 备选方案

15.7.1 本项目不接受备选响应方案，响应文件的报价只允许有一个报价，不接受有任何选择或具有附加条件的报价，否则，在评审时将其视为无效报价。

16. 响应文件的组成

第一部分 响应函

第二部分 第一次磋商报价表

第三部分 分项报价表

第四部分 技术条款响应偏差表

第五部分 合同条款响应说明

第六部分 供应商资格证明文件

第七部分 同类项目业绩一览表

第八部分 响应方案说明

第九部分 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

第十部分 磋商保证金

17. 磋商报价

17.1 本次竞争性磋商根据磋商情况确定磋商轮次，最后一次报价为最终报价。

17.2 报价要求：

（1）本项目采购限价金额见供应商须知前列表。供应商各轮次报价均不得超过采购限价金额；否则，按无效响应文件处理。

（2）供应商应当根据磋商文件确定的采购范围内全部工作内容，以人民币报价，以元为单位，保留小数点后两位。供应商的报价包括设备、人工、管理、材料与设备、安装、维护、保险、利润、税金、政策性规定、风险、责任等所有费用。

（3）供应商**报价**应按“报价一览表”及“分项报价表”的内容和格式要求自主报价。填写的项目名称、项目特征、计量单位、工程量必须与磋商文件提供的一致；总报价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。如只有总价而无明细报价，或只有明细报价而无总报价，将视为无效响应文件。

（4）供应商不得以低于成本的报价参与磋商。当磋商小组认为，某供应商的报价或者部分分项报价存在明显不合理的低于成本的报价，有可能影响工程质量和不能诚信履约的，可要求该供应商在规定期限内，提供必要的书面文件予以解释和说明并附带相关证明材料；否则，磋商小组认定该供应商以低于成本价竞价，其响应文件作无效响应文件处理。

17.3 最终报价

17.3.1 本采购采用结算方式：磋商文件范围内一次性包死。

17.3.2 在合同执行过程中若服务内容与磋商文件一致，总报价是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效响应文件处理。

18. 磋商保证金

18.1 磋商保证金数额见供应商须知前列表。供应商参加磋商时，应当以人民币提交足额的磋商保证金，并作为其响应文件的一部分。联合体磋商的，应当以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交磋商保证金。以联合体牵头单位提交磋商保证金的，对联合体各方均具有约束力。

18.2 磋商保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭供应商的不良行为而蒙受损失。采购人和采购代理机构在因供应商的不良行为受到损害时，可根据本磋商文件

的规定不予退还其磋商保证金。

18.3 磋商保证金的提交

18.3.1 磋商现场不办理磋商保证金事宜。未按磋商文件要求，在规定时间内（以银行实际到账时间为准）交纳规定数额磋商保证金的响应文件将被拒绝。

18.4 磋商保证金的退还

18.4.1 未成交供应商的磋商保证金，将在成交通知书发出之日起5个工作日内全额退还。成交供应商的磋商保证金，将在采购合同签订生效后5个工作日内全额退还。未及时处理退还者，由供应商自行负责。

18.4.2 供应商所交纳的磋商保证金不计利息。

18.4.3 下列任何情况发生时，采购代理机构将不予退还供应商交纳的磋商保证金：

- （1）供应商在磋商文件规定的磋商有效期内撤回响应文件的；
- （2）由于成交供应商的原因未能按照磋商文件的规定与采购人签订合同的；
- （3）由于成交供应商的原因未能在规定时间内领取《成交通知书》的；
- （4）由于成交供应商的原因未能按磋商文件规定支付成交服务费的；
- （5）由于成交供应商的原因未能按磋商文件规定缴纳履约保证金的；
- （6）供应商违反竞争性磋商响应函相关内容和条款的；
- （7）磋商有效期内，供应商在政府采购活动中有违规、违纪和违法行为的；
- （8）法律法规规定的其他情况。

18.4.4 投标保证金退还程序：

（1）未成交供应商的磋商保证金，在《成交通知书》发出之日起5个工作日内，采购代理机构将主动退还至其账户。

（2）成交供应商应当在合同签订生效之日起5个工作日内，采购合同扫描件传至采购代理机构，采购代理机构应当及时将投标保证金退还至其账户。

18.4.5 磋商保证金退还方式：银行转账。

19. 磋商有效期

19.1 磋商有效期见供应商须知前列表。磋商有效期短于此规定期限的响应文件，将按无效响应文件处理。

19.2 特殊情况下，采购代理机构可于磋商有效期届满之前，要求供应商同意延长有效期，要求与答复均应采用书面形式。供应商拒绝延长的，响应文件在原磋商有效期届满后将不再有效，但有权收回其磋商保证金；供应商同意延长的，应相应延长其

磋商保证金的有效期，但不能修改或撤回其响应文件。

19.3 成交供应商的磋商有效期自动延长至合同终止为止。

20. 响应文件的制作和签署

20.1 响应文件应根据磋商文件的要求制作。供应商应填写全称，同时加盖公章，签署、盖章和内容应完整，如有遗漏，将被视为无效响应文件。

20.2 响应文件格式。供应商应严格按照磋商文件第六章提供的“竞争性磋商响应文件格式”填写相关内容。除明确允许供应商可以自行编写的外，供应商不得以“竞争性磋商响应文件格式”规定之外的方式填写相关内容。否则，供应商提供的响应文件将作为无效响应文件处理。

20.3 对于没有格式要求的响应文件由供应商自行编写。

五、响应文件的递交

21. 响应文件内容要求

21.1 供应商应仔细阅读磋商文件中的所有事项、格式、条款和要求，对磋商文件的全部内容要求作出实质性响应，提交相应资料。若分包，应以包为单位递交，不得在其中选项递交或将其中内容再行分解；否则，响应文件将视为无效响应文件。

22. 响应文件的密封和标注

(1) 响应文件正本、所有副本，应分别装袋密封，电子文件放置正本袋内或单独密封，在封套的封口处（封套两端折叠封口处）加贴封条，应粘贴牢固，并在封套的封口处（封套两端折叠封口处）加盖密封章（供应商印章）。

(2) 在密封包装上注明项目名称、项目编号、包号（若有）、供应商名称等内容。

23. 响应文件的递交

23.1 供应商应在“供应商须知前列表”中规定的磋商截止时间前，将响应文件按供应商须知规定密封后送达磋商地点。采购代理机构工作人员当场签字确认收到响应文件的时间、份数和递交人等信息。磋商截止时间以后送达的响应文件将被拒绝。

23.2 本次磋商不接受邮寄的响应文件。

24. 响应文件的修改和撤回

24.1 供应商在递交了响应文件后，可以修改或撤回其响应文件，但必须在规定的磋商截止时间前。

24.2 供应商撤回响应文件的，采购代理机构自收到供应商撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的磋商保证金。

24.3 在磋商截止时间之后，供应商不得对其递交的响应文件做任何修改或撤回，否则，磋商保证金将不予退还；但供应商在提交最终报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

25. 磋商纪律要求

25.1 供应商参加磋商时不得有下列情形：

- (1) 提供虚假材料谋取成交资格；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；
- (3) 与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；
- (4) 向采购人、采购代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。

有上述情形之一的，属于不合格供应商，其响应文件或成交资格将被取消。

25.2 有下列情形之一的，视为供应商相互恶意串通：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
- (3) 不同供应商的信用文件载明的项目管理成员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

六、竞争性磋商

26. 磋商时间和地点

26.1 采购代理机构在“供应商须知前列表”中规定的磋商时间和地点组织磋商，采购人、供应商须派代表参加。

27. 磋商程序

27.1 每轮磋商结束时均不公开报价，竞争性磋商按下列工作程序进行：

- (1) 组建磋商小组；
- (2) 磋商仪式；
- (3) 响应文件初步评审；
- (4) 响应文件的澄清；
- (5) 技术磋商；

- (6) 商务磋商（提交最后报价）；
- (7) 响应文件详细评审；
- (8) 推荐成交供应商；
- (9) 编写评审报告。

28. 磋商仪式

28.1 磋商仪式由采购代理机构主持。主持人按照磋商文件规定的磋商时间宣布磋商开始，并按规定要求主持会议。磋商会议将按以下程序进行（但不限于）：

- (1) 宣布磋商会开始并致辞。
- (2) 宣布会场纪律和有关注意事项。
- (3) 磋商响应供应商签到、解锁。

29. 磋商小组

29.1 采购代理机构根据采购项目的特点依法组建磋商小组。磋商小组由 3 人及以上单数组成。专家人选在陕西省政府采购专家库中随机抽取。

29.2 磋商小组成员到位后，推荐一名磋商小组成员担任磋商小组组长，并由磋商小组组长牵头组织该项目磋商与评审工作，采购人授权的代表，不得担任磋商小组组长。

29.3 磋商小组成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 采购人或供应商的主要负责人的近亲属；
- (2) 与供应商有经济利益关系，可能影响对响应文件公正评审的；
- (3) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

30. 磋商与评审

详见磋商文件第三章磋商与评审办法。

七、合同授予

31. 合同订立

31.1 成交供应商应在《成交通知书》发出之日起 15 日内与采购人签订采购合同。由于成交供应商的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃成交，取消其成交资格，其磋商保证金不予退还；给采购人造成的损失超过保证金数额的，采购人将对其超过部分予以追偿。

31.2 采购人与成交供应商合同条款及所签订的合同不得对磋商文件和成交供应

商响应文件作实质性修改，磋商文件和成交供应商的响应文件均作为合同的组成部分。

31.3 成交供应商因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃成交的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订采购合同，以此类推。

31.4 成交供应商有下列情形之一的，责令限期改正，情节严重的，列入不良行为记录名单，在 1 至 3 年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

（1）成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

（2）未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

（3）拒绝履行合同义务的；

（4）违反法律、规章、规范性文件规定的。

32. 合同履行

32.1 合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报监督管理部门备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施。

八、终止磋商

33. 终止磋商的情形

33.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）在采购过程中符合要求的供应商或者磋商报价未超过采购限价的供应商不足 3 家的。

九、成交服务费

34. 成交服务费的数额及缴纳方式

34.1 成交供应商在领取《成交通知书》之前，应向采购代理机构交纳成交服务费。

34.2 成交服务费：代理服务费的收取参照原计价格[2002]1980 号）和发改价格[2011]534 号）中的收费标准收取。

34.3 成交服务费，可以采取现金、支票、银行汇票、电汇、网银等方式缴纳。

34.4 成交供应商未按本章 34.1 条款规定缴纳成交服务费的，其磋商保证金将被

采购代理机构全额没收。

十、质疑与投诉

35. 质疑

35.1 供应商对本次磋商采购活动有疑问的，按照国家《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例的规定办理。

35.2 供应商对采购文件、采购过程或中标结果使自身的合法权益受到损害，应当在法定期限内，向采购代理机构或采购人提出质疑。

（1）质疑书应当包括以下主要内容：被质疑项目名称、项目编号、标段、采购公告/中标公告发布时间、质疑事项、证据材料、法律依据（具体条款）、质疑人有效联系方式等。

（2）质疑书应当由法定代表人签字并加盖公章，公章不得以合同章或其他印章代替。质疑人可以委托代理人办理质疑事项，代理人办理质疑事项时，除提交质疑书外，还应当提交质疑人的授权委托书及代理人的有效身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

35.3 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和采购人不予受理：

- （1）质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商；
- （2）质疑人与质疑事项不存在利害关系的；
- （3）未在法定期限内提出质疑的；
- （4）质疑未以书面形式提出，或质疑书主要内容构成不完整的；
- （5）质疑书没有合法有效的签字、盖章或授权的；
- （6）以非法手段取得证据、材料的；
- （7）质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；
- （8）不符合法律、法规、规章和监管机构规定的其他条件的。

35.4 采购代理机构或采购人将在收到书面质疑后 7 个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关磋商响应供应商。

36. 投诉

36.1 参加磋商的供应商和其他利害关系人认为本次磋商采购活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督机构投诉。

36.2 质疑人对采购代理机构或采购人的答复不满意，以及采购代理机构或采购人未在规定时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向监管机构提出投诉。

37.3 磋商响应供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

十一、其他

第三章 磋商与评审办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规规定，结合采购项目特点，制定本磋商内容和评审办法。

一、总则

1. 磋商原则

1.1 “公平、公正、择优、效益”为本次磋商的基本原则，磋商小组按照这一原则的要求，公正、平等地对待各供应商。同时，在磋商中恪守以下原则：

（1）统一性原则：磋商小组将按照统一的磋商原则和方法，用统一标准进行评审。

（2）独立性原则：磋商工作在磋商小组内部独立进行，不受外界任何因素的干扰和影响。磋商小组成员对其出具的意见承担个人责任。供应商试图影响或干预评审的任何行为，将导致其丧失磋商的资格，并承担相应的法律责任。

（3）客观性原则：磋商小组将严格按照磋商文件要求，对供应商的响应文件进行认真评审；磋商小组对响应文件的评审仅依据响应文件本身，而不依据响应文件以外的任何因素。

（4）保密性原则：采购代理机构应当采取必要的措施，保证评审在严格保密情况下进行。

（5）综合性原则：磋商小组将综合分析、评审供应商的各项指标，而不以单项指标的优劣评定出成交供应商。

1.2 磋商小组有权对整个磋商和评审过程中出现的所有问题，可根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关规定进行处理。

2. 磋商人员职责

2.1 磋商小组独立履行下列职责：

- （1）审查、评价响应文件是否符合磋商文件的商务、技术、服务等实质性要求；
- （2）要求供应商对响应文件有关事项作出解释或者澄清；
- （3）与合格的供应商进行技术和商务磋商；
- （4）对响应文件进行比较和评价；
- （5）推荐成交候选供应商名单；

(6) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告非法干预评审工作的行为。

2.2 采购代理机构负责组织磋商工作并履行下列职责：

(1) 宣布磋商纪律；

(2) 处理与磋商有关的其他事项。

2.3 采购人可以在磋商前介绍项目背景和采购需求，介绍内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出磋商件所述范围。

2.4 磋商小组及其成员，在磋商中不得有下列行为：

(1) 确定参与磋商至磋商结束前私自接触供应商；

(2) 接受供应商提出的与磋商文件不一致的澄清和说明；

(3) 征询采购人的倾向性意见；

(4) 对主观评审因素协商评分；

(5) 对客观评审因素评分不一致；

(6) 在磋商过程中擅离职守，影响磋商程序正常进行的；

(7) 记录、复制或带走任何评审资料。

磋商小组成员有前款第一至四项行为之一的，其评审意见无效。

2.4磋商小组及其成员，在磋商中不得有下列行为：

(1) 确定参与磋商至磋商结束前私自接触供应商；

(2) 接受供应商提出的与磋商文件不一致的澄清和说明；

(3) 征询采购人的倾向性意见；

(4) 对主观评审因素协商评分；

(5) 对客观评审因素评分不一致；

(6) 在磋商过程中擅离职守，影响磋商程序正常进行的；

(7) 记录、复制或带走任何评审资料。

磋商小组成员有前款第一至四项行为之一的，其评审意见无效。

3、政策性扣减

3.1、政策性扣减范围

(1) 供应商符合小型、微型企业或监狱企业、残疾人福利性单位条件的，其投标报价价格评审时将按相应比例进行扣减。

(2) 依据关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）的规定，在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形

的，享受中小企业扶持政策：

（3）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

（4）在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

（5）以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

（6）中小企业参加政府采购活动，应当出具符合财库〔2020〕46号规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

（7）采购人拟采购产品属于优先采购节能、环境标志产品范围的，应当优先采购节能、环境标志产品；拟采购产品符合政府采购强制采购政策的，实行强制采购。

（8）采购人依据节能产品、环境标志产品品目清单和节能、环境标志产品认证证书实施政府优先采购和强制采购。

（9）采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

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

（11）符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，视同小型、微型企业；残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

3.2、政策性扣减方式

（1）对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目的非预留部分采购包中符合条件的小微企业报价给予10%的扣除。

（2）监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业、残疾人福利性单位属于小微企业的，不重复享受政策。

(3) 供应商享受支持中小型企业发展政策优惠的，可以同时享受节能、环境标志产品优先采购政策。

二、磋商步骤与评审方法

3. 响应文件初审

3.1 资格性审查。磋商小组将依据响应文件，按照响应文件第二章第 10 条款所述资格标准对供应商进行资格审查，以确定其是否具备相应资格。如果供应商不具备资格、不满足磋商文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全，将被视为未实质性响应磋商文件。

3.2 符合性审查。磋商小组从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定其是否对磋商文件实质性内容作出响应（采购人可根据具体项目的情况对实质性要求作特别的具体规定）。符合性审查按下表进行：

	评审因素	评审标准
符合性审查	纸质投标文件正、副本数量及装订方式	均符合磋商文件要求。
	投标文件项目名称、项目编号、标段（未分标段的除外）	投标文件以下三处的项目名称、项目编号、标段与本项目一致，且无遗漏：（1）封面；（2）投标函；（3）法定代表人委托授权书。
	投标文件组成	响应文件应包含以下内容：（1）响应函；（2）第一次磋商报价表、分项报价表（磋商文件未作要求的除外）；（3）资格证明文件；（4）供应商参加政府采购活动承诺书；（5）响应方案。
	响应文件签署、盖章	均符合磋商文件的要求。
	响应文件的语言及计量单位	符合磋商文件的要求。
	响应文件有效期	（1）第一次磋商报价表填写符合要求； （2）计量单位、报价货币均符合磋商文件要求； （3）第一次磋商报价未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价。

	磋商报价	同时满足以下条款：（1）磋商报价符合唯一性要求；（2）第一次磋商报价表填写符合要求；（3）报价货币符合磋商文件要求；（4）未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价；
	实质性条款响应	完全理解并接受对合格供应商、合格的货物、工程或服务要求，技术/服务没有重大偏离和保留。
	合同条款	完全理解并接受磋商文件合同基本条款的要求。
	其他	完全理解并接受法律法规和磋商文件对供应商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或磋商文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。
	响应保证金的有效性	响应保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，提交形式符合竞争性磋商文件要求。

说明：以上各项有 1 项不合格，评审不予通过，作为未实质性响应磋商文件。

3.3 在资格性、符合性检查时，审查未通过的，不得进入后续评审环节。

4. 响应文件的澄清

4.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中非实质性（含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容）等有关问题作出必要的澄清、说明或者更正。供应商有关澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出，并由磋商小组专家签字。供应商必须按照磋商小组通知的内容和时间作出书面答复，有关澄清、说明或者更正应以书面形式提交，并由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章；供应商拒不按照要求对响应文件进行澄清、说明或补正的，磋商小组可拒绝该响应。磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明。

4.2 有效的书面澄清材料，是响应文件的补充材料，成为响应文件的组成部分。

5. 磋商

5.1 磋商方式：

5.1.1 对资格性检查和符合性检查合格的供应商，即合格供应商，进入本次磋商程序。

5.1.2 在磋商期间，供应商应派代表参加磋商。

5.1.3 磋商小组所有成员按照响应文件递交签到顺序集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

5.1.4 技术磋商。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件或承诺，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。磋商小组应当根据规定对供应商重新提交的响应文件进行符合性审查。供应商重新提交的响应文件未通过符合性审查的，不得进入商务磋商，也不得要求提交最终报价。

5.1.5 已提交响应文件的供应商，在提交最终报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，采购代理机构应当退还其磋商保证金。

5.2 磋商步骤：

5.2.1 第一轮磋商。对进入第一轮磋商的供应商再次进行评审、质疑和澄清。在此阶段，磋商小组依据参加磋商的供应商递交的响应文件进行技术和商务磋商，磋商小组可根据实际需要提出方案和技术参数要求，与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。要求参加磋商的供应商重新承诺技术参数和第二次商务总报价，以满足采购人的最大需求。

5.2.2 第二轮磋商。对第一轮磋商结果不满意，磋商小组可以再次要求参加磋商的供应商进行第二轮磋商，磋商内容及要求与第一轮磋商相同。

5.2.3 每轮磋商结束后，磋商小组对磋商情况进行讨论，综合考虑供应商提供的技术参数和性价比，有权对技术参数最差供应商或性价比最低的供应商进行淘汰，并将淘汰理由写入评审报告。

5.2.4 磋商小组应在最后一轮磋商前告知所有符合磋商的供应商是否是最后一次磋商环节。

5.2.5 最后一轮结束后，磋商小组将对进入最后一轮的供应商进行综合评分。

6. 响应文件详细评审

6.1 经磋商确定最终采购需求和提交最终报价的供应商后，由磋商小组采用**综合评**

分法对提交最终报价的供应商的响应文件和最终报价进行综合评分。

7. 最终报价

7.1 供应商应以电子形式提交最后报价（各合格供应商的最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据），并加盖电子签章。

三、评审细则及标准

8. 综合评分法

8.1 本采购项目评审方法采用综合评分法。即响应文件能够最大限度的满足磋商文件规定的各项综合评分标准，且经评审得分最高的供应商为成交候选人供应商的评审方法。

8.2 综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应。磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

9. 评审细则及标准

9.1 磋商小组将综合分析供应商的各项评审因素，而不以单项评审因素的优劣评选出成交单位。对所有供应商的响应评估，都采用相同的程序 and 标准，严格按照磋商文件的要求和条件进行。

9.2 评审因素包括：总报价、技术、商务以及相应的比重或者分值等，但不包括“供应商须知”规定的供应商资格条件。

评分因素及分值构成：

综合评分明细表（满分 100 分）

评分因素	名称	评分内容
磋商报价 (10 分)	报价 (10 分)	价格分采用低价优先法计算，即满足竞争性磋商文件要求且价格最低的磋商报价为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价 / 磋商报价）×分值（保留小数点后两位）。注：本项目专门面向中小企业采购，不享受价格扣除优惠政策。

商务部分 (25 分)	同 类 项 目 业 绩 (满分 8 分)	供应商提供近三年（2022 年 1 月至今）同类项目业绩的，每提供 1 份得 1 分，最高得 8 分；不提供不得分，（须提供合同复扫描件）。
	软件实例证明 (满分 6 分)	软件著作权:投标人或软件平台供应商提供呼叫中心、智能工单、政务热线大数据分析、数据标准化、12345 智慧平台、智能知识库等关键字相关产品的软件著作权登记证书或产品专利登记证书, 每有一种上述软件的软件著作权登记证书并加盖所投平台软件厂商(制造商)公章佐证的得 1 分，最高得 6 分，未提供不得分。
	体系认证 (满分 5 分)	(1) IS09001 质量管理体系认证；(2) IS014001 环境管理体系认证；(3) IS045001 中国职业健康安全管理体系认证；(4) IS020000 信息技术服务管理体系认证；(5) IS027001 信息安全管理体认证。以上认证每提供一项得 1 分，本项最多得 5 分。注:须提供认证证书影印件或扫描件并加盖供应商公章，未提供或已失效或撤销的不得分。
	拟派人员 (满分 6 分)	(1) 项目负责人:提供本项目拟派的项目负责人的PMP证书或信息系统项目管理师证书的得2分，拟派项目负责人具备同类项目实施管理经验3年及以上的，提供相关承诺书及相关证明材料的得1分，本小项最高得3分。 (2) 技术支持人员:每配备一名具备PMP证书或者PDMA证书的技术支持人员得1分；每配备一名具备软件设计师证书的设计人员得2分，本小项最高得3分。 注:项目负责人不可以作为技术支持人员计数，提供以上证书及相关证明材料、后附的证明材料，方可得分。
	技术参数响应 (满分 20 分)	技术指标全部符合竞争性磋商文件要求得 20 分；技术参数不满足竞争性磋商文件要求的，每项扣 0.1 分，扣完为止。

技术部分 (65)	项目总体设计 方案 (满分 9 分)	一、评审内容 针对本项目的项目总体服务方案，方案包含：包括:①项目概述及升级目标；②项目需求理解分析；③详细服务方案。 二、评审标准 1. 完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分9分） ①项目概述及升级目标：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ②项目需求理解分析：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分； ③详细服务方案：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分；
	项目融合服务 方案 (满分 6 分)	一、评审内容 针对本项目的融合服务方案，方案包含：①融合服务计划②融合服务内容： 二、评审标准 1. 完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分6分） ①融合服务计划：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ②融合服务内容：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分；

	服务质量保障 措施(满分 6 分)	(一) 评审内容 根据本项目特点制定保障措施，措施包括： ①服务质量保障措施； ②服务人员有具体的考核办法； (二) 评审标准 1. 完整性：措施必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 落实性：切合本项目实际情况，提出责任明确、要求具体的方案； 3. 针对性：措施能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 (三) 赋分标准（满分6分） 1. 服务质量保障措施：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分。 2. 服务人员有具体的考核办法：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分。
	安全保密措施 (满分 6 分)	(一) 评审内容 根据本项目特点制定保密措施，措施包括： 1. 信息安全保密制度； 2. 保密方案； (二) 评审标准 1. 完整性：措施必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 落实性：切合本项目实际情况，提出责任明确、要求具体的方案； 3. 针对性：措施能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 (三) 赋分标准（满分6分） 1. 信息安全保密制度：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； 2. 保密方案:每完全满足一个评审标准得1分，满分3分；

	应急预案（满分6分）	（一）评审内容 根据本项目可能遇到的紧急或意外情况制定应急方案，方案包括：①组织指挥体系、职责说明、应急响应机制②各突发或紧急事件处置方案、应急保障措施。 （二）评审标准 1. 完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 落实性：切合本项目实际情况，提出责任明确、要求具体的方案； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 （三）赋分标准（满分6分） 1. 组织指挥体系、职责说明、应急响应机制：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； 2. 各突发或紧急事件处置方案、应急保障措施：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分；
	培训方案（满分6分）	一、评审内容 针对本项目培训方案，包含：①培训目标、培训内容、培训对象②培训时间、培训方式。 二、评审标准 1. 完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分6分） ①培训目标、培训内容、培训对象：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ②培训时间、培训方式：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分。不提供不得分。

	售后服务 (满分6分)	一、评审内容 针对本项目售后服务，包含：售后服务内容、售后服务流程、售后服务响应及时性（出现故障短时间内恢复运行）。②售后服务方式、售后服务承诺。 二、评审标准 1. 完整性：必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理； 3. 针对性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分6分） ①针对本项目售后服务，包含：售后服务内容、售后服务流程、售后服务响应及时性（出现故障短时间内恢复运行）。：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ②售后服务方式、售后服务承诺：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分。 不提供不得分。
--	----------------	--

9.3 磋商小组根据以上内容进行综合打分，由高到低进行汇总排序。

9.4 非实质性偏离是指磋商文件在实质上响应磋商文件的要求，但在个别地方存在一些不规则、不一致、不完整的内容，并且澄清、说明或者补正这些内容不会改变响应文件的实质性内容。以下情况属于非实质性偏离：

- （1）文字表述的内容含义不明确；
- （2）同类问题表述不一致；
- （3）有明显文字和计算错误；
- （4）提供的技术信息和数据资料不完整；
- （5）响应文件未按磋商文件要求进行编制目录、页码；
- （6）磋商小组认定的其他非实质性偏离。

响应文件有上述（1）至（4）情形之一的，磋商小组应当书面要求供应商在规定的时间内予以澄清、说明或补正。供应商拒不或在规定的时间内没有进行澄清、说明或补正，或澄清、说明、补正的内容也不能说明问题的，视为响应文件制作不规范，按每一项非实质性偏离进行扣分处理，直至该项分值扣完为止。

9.5 在响应文件评审过程中，如果出现磋商小组成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定。

10. 无效响应文件的认定

10.1 在评审过程中，出现下列情形之一的，应作为无效响应文件：

- （1）供应商名称与登记领取磋商文件单位的名称不一致的；
- （2）不具备磋商文件中规定的资格条件 and 要求的；
- （3）未按磋商文件要求提交资格证明材料或提交资格材料有瑕疵的；
- （4）未按照磋商文件规定的格式要求编制的；
- （5）未按照磋商文件规定和要求密封、签署、盖章的；
- （6）磋商文件散装或者活页装订的；
- （7）未按照磋商文件规定交纳磋商保证金或提供保证金有瑕疵的；
- （8）未完全响应磋商文件内容出现漏项、缺项的；
- （9）响应文件的关键内容字迹模糊和无法辨认的；
- （10）服务期限等商务条款不能满足磋商文件要求的；
- （11）响应文件中附有采购人不能接受的条件；
- （12）供应商的报价超过了采购人的预算控制价；
- （13）响应文件不符合磋商文件规定的其他情形的；
- （14）响应文件不符合法律法规要求的。

11. 特殊情况的处理

11.1 响应文件中如果出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- （1）响应文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （2）响应文件中的总报价与按单价计算的汇总报价不一致的，以单价计算的汇总报价为准；
- （3）响应文件中的报价有明显小数点错误的，以总报价为准，并修改报价；
- （4）响应文件中图表与文字表述不一致的，以文字表述为准；
- （5）响应文件正本与副本不一致的，以正本为准；
- （6）对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

按上述修正错误的方法调整的报价应对供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，响应文件按无效处理。

11.2 响应文件中，若某项内容为零报价、无报价，经磋商小组评审后，报价得分为零，不参与磋商报价分值的计算。

11.3 磋商小组成员打分超过得分界限或未按本办法赋分时，该成员的打分，按废票处理。

11.4 评审过程中，各种数字的计算结果，均保留两位小数，第三位“四舍五入”，但计算百分数时应精确到千分位，万分位“四舍五入”。

11.5 评审过程中，若出现本评审办法以外的特殊情况时，将暂停评审，待磋商小组商榷后，再进行评定。

11.6 评审过程中，若出现合格供应商只有 2 家时，符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第 3 条第 4 项情形或符合《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》情形的，可以继续进行；只有 1 家时，采购人将依法报请监督部门批准重新组织采购活动。

11.7 评审过程中，除符合本章第 11.6 条款规定情形外，若出现合格供应商少于 3 家时，采购人将依法报请本级财政部门批准重新组织采购活动。

11.8 评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 磋商小组对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经磋商小组会认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，磋商小组应当当场修改评审结果，并在评审报告中记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原磋商小组进行重新评审，重新评审改变成交结果的，书面报采购人本级财政部门认定。

11.9 排名第一的候选人，主动放弃成交，或因不可抗力不能履行合同，或被查实存在影响成交结果的违法行为等情形，已不再符合成交条件的，采购人可以按照磋商小组提出的成交候选人名单排序依次确定其他成交候选人为成交供应商，也可以根据实际情况需要，依法重新组织采购活动。

四、磋商结果

12. 成交原则

12.1 采购人从评审报告中推荐的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

13. 确定成交候选人

13.1 磋商小组将评审情况写出书面报告，推荐 3 名以上成交供应商，符合本章第 11.6 条款规定情形的可以推荐 2 家成交供应商，并按照综合得分高低标明排列顺序，综合得分相同的，按磋商报价由低到高顺序排列；得分且磋商报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，以上全部相同的，由磋商小组投票决定。

13.2 采购代理机构在评磋商束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

13.3 采购人在收到评审报告后 5 个工作日内，按照审标报告中推荐的成交候选人顺序和有关规定确定成交供应商。同时，复函采购代理机构。

13.4 采购代理机构在接到采购人“磋商结果”复函之日起 2 个工作日内，根据采购人确定的成交供应商，在财政部门指定的媒体上发布成交公告，同时向成交供应商发出《成交通知书》。

13.5 采购代理机构将评审过程与采购人情况书面报送有关监督机构备案。

14. 成交通知书

14.1 成交通知书是合同文件的组成部分，对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商放弃成交，应按相关法律、规章、规范性文件的要求承担相应的法律责任。

14.2 成交供应商应当在接到采购代理机构通知之日起 5 个工作日内，领取《成交通知书》。

14.3 在《成交通知书》发出后，发现成交供应商有政府采购法律法规规章制度规定的成交无效情形的，采购代理机构在取得有权主体认定后，应当宣布发出的成交通知书无效，并收回发出的成交通知书（成交供应商也应当缴回），依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

14.4 成交供应商在收到采购代理机构的成交通知书后 10 日内，应按照供应商须知前列表的规定，向采购人提交履约保证金或履约担保。联合体成交的，履约保证金或履约担保由联合体中牵头人的名义提交。

14.5 成交供应商没有按照本章第 14.5 条款规定提交履约保证金或履约担保的，视为放弃成交资格，其保证金不予退还。

第四章 服务内容及要求

1. 采购需求

1.1. 项目升级背景

延安市 12345 智慧政务服务平台自 2017 年 7 月上线运行以来，整体运行平稳，逐渐成为政府与群众答疑解惑、互动交流的“主渠道”。然而，随着经济社会的发展，群众对政府服务和公共服务的诉求量越来越大，日均话务量从最初 200 件上升到目前 1400 多件，特别在疫情、供热、噪音污染、开学季、旅游旺季等热点问题集中时段日均超过 3000 余个，平台在运行过程中暴露出一系列问题，已无法适应日益发展变化的热线工作。为加快推进我市 12345 政务服务便民热线高质量发展，延安市 12345 智慧政务服务平台基于体系化、标准化的规划，结合我市 12345 宣传普及、群众或企业诉求量等实际情况，以现有服务内容为基础，从务实出发，引进新思路新技术，对工作机制调整和配套平台优化建设，进一步提升政府公共服务水平和公众满意度。

1.2. 项目升级目标

本项目紧密围绕中省政策常态化要求及实际业务需求，稳步推进各项工作。一是依据中省关于政务服务热线归并、接诉即办等政策要求，计划实施热线整合、完成医疗保障服务热线 12393、住房保障服务热线 965356、机关公务用车监督电话等热线归并，省 12345 平台数据汇聚工作、开发专家坐席工单直派基层、催办督办机制等功能模块。同时对诉求渠道进行整合优化，进一步提升平台服务能力。二是根据业务拓展需求，在平台人员与基础配置方面，进行坐席扩容升级改造，完成工单系统、话务平台、领导接话台、提词推送、导播监控、IVR 语音导航等功能模块升级改造，提升热线服务效能，保障平台高效运行。三是完善诉求受理渠道。依托 12345 热线加强政务服务热线归并，科学配置话务资源，优化互联网受理渠道，完善漏接电话回拨服务，强化应急保障能力建设，推动实现诉求高效应答。四是根据网络安全要求。完善 12345 热线信息安全保障机制，开工单保密系统，对工单权限重新配置，搭建数据全流程可信留痕机制，强化工单数据安全，确保敏感信息不泄露。五是按照陕西 12345 热线发展规划。进一步深化数据汇聚和个性化服务功

能，实现高效热线服务管理。同时，对考勤监管系统、接诉即办机制以及第三方平台接入等功能模块进行优化完善，提升平台整体运营效能。后续，项目将依据中省相关政策要求及业务发展需求，持续推进数据规范建设、可视化大屏优化以及微信小程序升级等工作，进一步提升平台的智能化水平和服务质量。

1.3. 项目技术要求

1.3.1. 设计原则

本项目设计建设和实施时需遵循以下原则：先进性原则、经济实用性原则、标准性原则、安全性原则、稳定性原则、易用性原则、扩展性原则。

1.3.2. 技术要求

1.3.2.1. 遵循软件行业 ISO 质量体系认证的标准规范

本项目在开发过程中必须遵循软件行业 ISO 质量体系认证的标准规范及相关技术和数据规范、业务规范，结合实际需求进行系统的设计、开发与实施。

1.3.2.2. 微服务架构要求

充分利用微服务架构代码库小、发布成本低、可复用、高效率等诸多优势，打造松耦合、高灵活性的 12345 热线平台应用，同时改善故障隔离，降低故障影响范围。

1.3.2.3. 兼容主流操作系统、数据库、浏览器和算力等

采用开放的技术架构，能够兼容国产主流的服务器、操作系统、数据库、程序语言、网络传输协议、浏览器，智能 AI 算力适配要支持国产化等应用。能够在各类信息化环境中进行系统部署、运行、访问与集成。

1.3.2.4. 数据融合服务能力

本项目为升级改造项目，升级改造内容有呼叫中心系统升级、热线整合升级、

专家坐席升级、接诉即办升级、数据规范升级、领导接话升级、工单保密系统升级、知识库管理等业务端实现与现有话务系统、工单系统、知识库系统无缝融合，投标人提供详细的融合方案，所涉及的融合费用由投标人自行解决；投标人应保证本次升级的软件功能完全不影响原有业务系统中所有软件功能使用及全量历史诉求数据应用。

1.3.2.5. 数据接口要求

在系统设计时严格遵循国际标准、国家标准、行业和相关规范，形成统一的编码规则和接口规范。在软件系统选择上，要符合国际、国内标准的软件技术规范，并拥有优良性价比的设备，系统预留标准接口，可实现与第三方业务系统对接应用，接口平台应提供相关的基础功能接口和数据交换接口。

1.3.2.6. 性能要求

平台应当满足以下性能指标要求：

（1）采用三层架构（表现层、业务逻辑层、数据访问层）进行设计，充分考虑到系统今后纵向和横向的平滑扩张能力。

（2）操作性界面单一操作的系统响应时间小于 1 秒。

（3）支持年数据量为 1 亿条记录数、2T 的数据量。

（4）系统提供 7×24 小时的连续运行，平均年故障时间：<1 天，平均故障修复时间<60 分钟。

（5）系统安全性好，按各用户的实际需求设定其严格安全等级来保证系统的可靠性。

（6）具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

（7）事务失败率小于 0.1%，服务器的 CPU 平均利用率小于 60%。

（8）具有 12345 热线启动应急状态下的平台弹性扩容能力（接入能力、接听能力、转办能力），扩容上线时间小于 24 小时。

（9）要确保平台工单系统内部应用高并发、高可用改造；要支持平台工单系统外部互联网接口、各区县系统对接、各归并热线数据互联网互通的大量对接高并发、高可用的支持。

1.3.3. 系统功能要求

1.3.3.1. 呼叫中心系统扩容升级

为适应我市 12345 政务服务便民热线业务量的持续增长，切实满足人民群众日益增长的服务需求，解决现有呼叫中心系统处理能力不足的问题，对本次呼叫中心系统进行升级扩容，主要是全面提升系统承接能力和运行效率，既能有效缓解当前话务压力，也为未来业务发展预留充足的扩容空间，确保热线服务高效、稳定、可持续运行。

建设模块	一级功能	二级功能	功能描述	数量
呼叫中心系统扩容升级	呼叫中心扩容	sip 认证扩容	完成针对扩容坐席的电话分机接入、录音许可、CTI 状态许可提升。	1
		资源调度提升	对现有呼叫中心平台进行改造扩容，针对热线归并及各分中心进行资源调度能力提升，实现 IVR 导航、话务分流等调度能力应用。	
		大规模坐席支持	针对热线坐席数量增加，全面提升呼叫中心平台现有工作能力，保障大规模坐席工作下呼叫中心稳定高效。	
		高话务量处理能力提升	对现有呼叫中心平台进行改造，提升呼叫中心高话务量处理能力，保障扩容后高话务情况呼叫中心话务处理高效稳定。	
	坐席规模扩容升级	呼叫提升改造	针对现有呼叫内部提示音进行改造提示，符合坐席工作习惯，提升坐席工作效率。	30
		高并发坐席资源池扩展	实现多坐席许可动态分配。	
			坐席弹性扩容。	
			并发注册与动态负载均衡。	

1.3.3.2. 热线整合升级扩容

市级 12345 热线一直积极响应陕西省人民政府办公厅关于印发推进政务服务便民热线归并优化工作方案的通知（陕政办函〔2021〕47 号）文件要求。将 12331、12312、12330 等热线号码整体归并到 12345 热线，将 12319、12329 等热线双号并行，累计完成约十余条热线的整合任务，由 12345 热线统一受理。随着归并热线范围的持续扩大，为适应多元热线融合需要，12345 热线中心积极推进系统适应性改造，以有效满足不同热线业务的差异化受理需求。

模块	一级功能	二级功能	功能描述	数量
热线整合系统升级	多源热线融合适应性改造	热线接入适应性升级	针对多源热线接入进行适应性升级改造，按照主叫号码不同进行相关的定制化流程，保证热线业务需求	1
		热线登记适应性升级	针对热线登记界面进行适应性升级改造，满足不同热线相关业务需求及元素，实现诉求高效登记流转	1
		热线流转适应性升级	针对热线流转环节进行适应性升级改造，在原有按区域分派基础上增加按行业领域分派机制，实现工单多元分派	1
		热线数据归集适应性升级	针对不同主叫号码，进行数据归集分析，支持实现不同热线号码数据分析，展现热线工作情况	1
	横向数据汇聚	县区数据汇聚	县区级主题库建设，针对区县工单进行统一数据汇聚，实现区县工作全览，在现有数据基础上汇聚区县工单及区县所属的行业相关工单数据，实现数据横向全面覆盖	1
		县区数据专项表单	区县数据表单改造，根据区县业务不同，匹配相关区县表单要素，按照区县工作重点不同进行表单应用，满足	1

			区县数据分析及数据查看需求	
		县区数据应用	根据权限不同，设置相关县区数据查看权限，支持相应账号用户查看数据并按照要求进行数据导出	1
	纵向数据 汇聚	领域数据汇聚	行业领域主题库建设，针对各行业领域相关工单进行统一数据汇聚，实现各领域工作全览，在现有数据基础上汇聚市级部门及部门下辖区县级单位相关工单数据，实现数据纵向全面覆盖	1
		领域数据专项表单	领域数据表单改造，根据各业务领域，涉及领域表单，按照领域数据元素不同进行表单应用，满足各单位数据分析及数据查看需求	1
		领域数据应用	根据权限不同，设置相关领域数据查看权限，支持相应账号用户查看数据并按照要求进行数据导出	1

1.3.3.3. 专家坐席升级扩容

完成 12333 全国人力资源社会保障服务热线专席、12329 住房公积金热线专席、12348 法律援助热线专席建设，需要对专家坐席基本信息、日常考勤、绩效考核标准等内容进行管理。

模块	一级功能	二级功能	功能描述	数量
专家坐席功能 升级	专家坐席管理管理	专家信息管理	专家基础信息	1
			所属单位绑定	1
			双重身份标签	1
			资质证书上传	1
		专家日常考勤	排班日历	1

			考勤打卡	1
			缺勤预警	1
			出勤率统计	1
		专家绩效考核	接通率指标	1
			满意率指标	1
			出勤率指标	1
			差评率指标	1
			月度排名	1
		服务质量监控	实时监听	1
			语音质检	1
			投诉受理	1
			整改回访	1
	专家坐席数据分析	综合数据看板	接听量趋势	1
			办理量对比	1
			满意度排行	1
		一体化指标	专家热线工单分析	1
			专家热线受理情况分析	1
			综合满意度	1
			综合办结率	1
		部门级报表	专家坐席部门报表	1
			专家坐席受理报表	1
			专家坐席办理报表	1
			专家坐席绩效总览	1

1.3.3.4. 接诉即办升级扩容

“接诉即办”改革的核心目标是以现有 12345 工作流程和管理机制为基础，以提质增效为目的，对工单办理各环节进行流程再造、优化提升，实现全市工单“接诉即办”改革应用。

模块	一级功能	二级功能	功能描述	数量
接诉即办	接诉即办业务规范	接诉即办清单梳理	根据各部门权责清单，按照接诉即办业务特点梳理相关可实现接诉即办事项清单	1
		接诉即办事项分类	针对接诉即办事项清单进行分类，按照行业领域及问题处理层级进行事项分类	1
		接诉即办事项分级	针对事项进行分级，按照紧急、一般等分类原则对不同类型分级工单设定相应接收时限、处理时限	1
	12345 流程升级	内部催办	内部各委办单位的工单办理进度、情况全面监管，根据管理机制可选择性对工单进行催办	1
		内部督办	内部各委办单位的工单办理进度、情况全面监管，对办理不及时、群众不满意、推诿扯皮等工单进行督办，督办遵循系统督办流程应用	1
		内部考核	对下属所有委办单位或下级分中心可进行内部考核，支持全市统一效能考核管理制度下分中心对下级单位的内部考核、排名、绩效成绩导出	1

	吹哨报到升级	人工上报请示移交	基层处理单位接收到的工单无法处理时，可将其上报上级部门进行审核批示，由上级部门确认其处理单位并且进行派单。系统提供诉求上报功能	1
		人工吹哨协办部门	区县职能部门、执法队伍接到协办公单，点击接受后进行诉求处理，与吹哨单位形成工作合力，实现基层和群众的诉求、反应的问题及时得到解决	1
		接收处置上级移交诉求	基层职能部门工单处理完成后需要上报时，由下属部门在办理完成后上报工单办理结果，并由上级分中心或相关部门审核，审核通过后，自受理工单和下级申请移交工单直接原渠道答复群众	1
		报到主办单位吹哨任务	街道明确责任单位的工单，直接向其吹哨，发起工单任务	1
		双向考核主协办单位	对“吹哨”街道和“报到”部门进行双考核，一哨一考核，开放工单考核打分权限，下方至各街道账号，市级可通过回访结果对各承办单位考核打分，打分	1

			对象细分至街道及同级单位；同时各街道也可对工单相应配合单位进行考核打分	
	接诉即办分级引擎	工单分级	诉求分级模型构建	1
			支持紧急、普通、疑难等级判定	1
		分级时限设定	时限规则配置器	1
			支持分级自动绑定办理时限	1
		工单甄别	针对坐席受理时工单内容自动甄别级别	1
		时限配置及应用	时限引擎构建	1
			支持节假日跳过	1
			支持自动提醒	1
			支持超期预警	1

1.3.3.5. 数据规范升级扩容

构建 12345 热线统一的数据标准服务体系，持续完善系统内部表单、渠道数据标准统一、业务内容规范、业务流程规范、数据对接规范等统一标准，确保数据在定义、分类、格式上的高度统一，实现 12345 热线的高效共享与协同处理，为领导决策提供有力支持，提升用户满意度。

模块	一级功能	二级功能	数量
数据规范中心	系统内部表单字段定义统一规范	表单元数据标准中心	1
		字段血缘关系绑定	1
		智能字段推荐助手	1
	渠道数据标准统一	渠道数据字典中心	1
		渠道时间戳同步规范	1
	业务内容规范统一	诉求分类词典	1

		敏感词库规范	1
		内容标签规范	1
	业务流程统一	统一工单状态	1
		时限策略中心	1
		流程差异适配	1
	对接数据标准统一	接口协议标准	1
		数据元标准	1
		质量校验标准	1

1.3.3.6. 微信小程序升级扩容

在现有微信小程序上完善并增加“直通速办”功能，同时优化诉求提交页面，调整“用户须知”内容，规范指引；优化界面布局，分类更清晰，操作更便捷，同时强化隐私保护，确保用户信息安全，全方位提升用户体验与服务效率。

模块	一级功能	二级功能	功能描述	数量
12345 热线微信小程序升级	微信小程序整体内容升级	首页模块升级	热门诉求推荐	1
			政策公告轮播	1
			快捷投诉通道	1
		服务聚合升级	多场景诉求填报	1
			诉求直通速办改造	1
			进度追踪中心	1
			结果评价回访	1
			历史诉求归档	1
		性能优化升级	包体积压缩	1
			接口缓存策略	1
			弱网兼容方案	1
			异常降级处理	1
	UI 界面提升	视觉风格升级	主题色统一	1
			字体规范	1
			图标库更新	1

			为老模式适配	1
		交互体验 升级	手势导航	1
			下拉刷新动画	1
			错误提示插画	1
		可访问性 升级	字体缩放适配	1
			读屏标签补全	1
			高对比度模式	1
	职能业务端	通讯录	组织架构展示	1
			人员搜索	1
			角色标签筛选	1
		工单查询	我的工单	1
			高级筛选	1
			导出 Excel	1
		部分报表	办结率报表	1
			满意度报表	1
			逾期统计	1
			报表下载	1
		密码重置	短信验证码重置	1
			新密码强度检测	1
			重置记录查询	1
	身份鉴权	账号统一 认证	微信授权登录	1
			账号绑定	1
		统一权限 管理	角色权限分配	1
			数据范围授权	1
			权限变更日志	1
			权限过期提醒	1

1.3.3.7. 领导接话台升级扩容

需要在现有功能基础上增加领导接话台，支持现场领导接听活动，实现导播台、

接听专席、领导直播。要支持领导直播过程中由接线导播台的提词器辅助工作，实时显示群众的诉求内容和知识点信息；要支持通过接听专席协助接听领导完成工单的受理和交办工作。导播过程中，要支持来电随路数据传输应用；要实现领导接线历史查询、数据统计报表应用。

模块	一级功能	二级功能	功能描述	数量
领导接话台	通话协同中台	导播台监控	实时监控面板构建	1
			导播台状态管理	1
			导播台数据同步	1
		转接导播	由通话协同中台筛选群众通话，将适合的电话接入领导端	1
		领导接听	领导话机推送电话接入提示，并将群众电话接入至领导端；	1
		数据随路转接	数据随路机制构建	1
			支持工单数据与通话同步传递给导播台与领导端	1
	导播提词器	提词器	提词器组件构建	1
			政策建议实时推送	1
			群众诉求摘要实时推送	1
			答复提示实时推送	1
		题词推送	题词推送服务	1
			导播台实时编辑	1
			领导端推送	1
		双听筒应用	音频路由控制构建	1
			支持记录员只听不说	1
			支持领导可听可说	1
	领导工单全流程标注	工单标注	支持对所有领导接话工单进行标注，从受理、分派、办理、回访环节均提示为领导接话单	1
	领导接话分	接话工单	列表展示领导接话通话量、直接答复	1

	析	分析	量、工单量、工单办理情况、工单办结情况、满意情况等数据	
			支持按单位、按区域、按时间段检索，支持时间同期对比	1
			领导接话办单排名：按照办结情况及满意率，同时支持各个指标排名	1
		部门区域分析	支持针对领导接话工单按照部门、区域领导接话情况统计分析	1

1.3.3.8. 工单保密系统升级扩容

为全面提升 12345 热线平台的信息安全防护等级，基于现有工单业务系统，增加保密即时、权限管控与可信留痕于一体的安全保障措施，主要通过开发工单保密系统、重构权限管理模型、搭建数据全流程可信留痕机制，实现对工单数据的精细化权限控制、操作全过程不可篡改留痕及敏感信息强制保护，最终构建一个权责清晰、流程可信、数据安全的工单流转环境，确保市民及企业的个人隐私与敏感信息绝不泄露。

模块	一级功能	二级功能	数量
工单保密系统	权限控制	角色权限中心	1
		细粒度授权引擎	1
		统一身份认证网关	1
	保密提示	实时弹窗提醒	1
	全流程水印	页面水印引擎	1
		文件水印中心	1
	打印导出加密	导出审批中心	1
		文件加密封装	1
	日志操作记录全留痕	操作日志采集	1
		日志防篡改存储	1
	录音加密	实时录音加密	1
		录音文件存储	1
		安全播放控制	1
	群众信息加密	个人信息脱敏	1
		存储层加密	1
		应用层屏蔽	1

	工单内容部分加密	段落级加密	1
		关键词加密	1
	附件加密	上传加密	1
		下载解密	1

1.3.3.9. 可视化大屏升级升级

以数据治理结果呈现及预警为目标，要设计开发与现场大屏像素匹配的可视化操作大屏。要支持运营监管、热点数据分析呈现多维度实现数据显示，要实现地图联动交互、数据下钻详情及办理情况溯源等分析应用。要实现数据治理预警呈现，要具备承办单位预警、涉事主体预警、重点人群预警、高频高发预警、区域顽疾预警、难点堵点预警等应用。

模块	一级功能	二级功能	功能描述	数量
可视化大屏维度优化	运营监管大屏	话务监管	主要展示内容：当日话务情况、排队情况、VIP 通话情况、坐席状态预警信息、坐席状态实时监控、呼叫状态实时分布、近期话务量统计、实时受理情况、归并资源监控、话务量对比、实时控制操作。	1
		热线运营监管	主要展示内容：业务异常提醒、坐席画像、指标异常预警、受理岗运营分析、分转岗运营分析、督办岗运营分析、质检岗运营分析、数据岗运营分析、核查岗运营分析。	1
	热点数据分析呈现	热点事项分析展示	按照民生诉求数量最集中的热点问题进进行三级下钻及与地理分布、工单量趋势、关联单位、属地等的多维交叉分析，支持热点的一二三级下钻，支持事件区域的市、区县、街办乡镇三级分析；	1
		新点事项分析展示	按照民生诉求上升趋势最大的新点问题进行三级下钻及与地理分布、工单量趋势、关联单位、属地等的多维交叉分析，支持热点的一二三级下钻，支持事件区域	1

			的市、区县、街办乡镇三级分析	
		GIS 联动 分析展示	据所选热点、新点事项，根据其区域分布进行基于地理信息的数据分析，支持市、区县、街办到事发点的由上到下的地理信息展示，支持对典型工单的地理标注与分析	1
		事项关联 分析展示	对热点、新点事项与其地理位置分布、关联单位、承办单位、问题属地、工单变化趋势等多个纬度进行关系分析，为事项的处理研判提供详尽的数据支撑	1
	数据治理 预警呈现	区域热点 工单数量 汇总	根据时间范围查看区域范围内，层级显示所有热点工单汇总；	1
		区域热点 涉事主体 数量	根据时间范围查看区域范围内，热点逐级循环查看涉事主体汇总统计工单数量，并根据涉事主体所属的区域统计查看；	1
		承办单位 热点排名	根据工单基础信息表中三级热点、承办单位分类汇总工单数量，并根据承办单位获取所属的区域查看承办单位热点排名；	1
		区域新点 排名	按月统计区域新点问题清单，根据时间段小于 1 个月的默认显示最近一个月的新点排名；选择统计时间段大于 1 个月的按照规则统计新点；1) 当前统计时间段内存在的热点相关工单且工单数量大于 20 个，而在相同时间段上期内不存在热点相关工单；	1
		承办绩效 考核	根据时间范围查看承办单位绩效得分排名，根据排名查看考核得分明细；	1

		承办绩效 部门工单 量	根据时间范围查看承办单位工单办理情况，包括工单数，响应率，待响应量，已办结工单量，已评价工单量等；	1
		预警工单 汇总	预警工单汇总查看，可查看详细预警工单列表。包括逾期预警工单，重办预警工单，退回预警工单；	1
		承办单位 分类汇总	根据部门的组织机构来进行分组，关联工单表，统计每个组织机构有多少个工单，工单没有删除，办理方式为交办；	1
		承办单位 渠道分析 统计	根据指定的渠道、指定组织机构，从数据字典表里面关联工单表的二级渠道，以渠道分组，统计工单数量，工单没有删除，办理方式为交办。部门的层级为区县；	1
		承办单位 工单类型 统计	根据指定组织机构，从部门表里面关联工单表，以工单类型分组，统计工单数量，工单没有删除，办理方式为交办。部门的层级为区县；	1
		工单归属 状态统计	根据时间及区域查看工单归属各状态数量；	1
		承办单位 预警	根据承办单位查询预警工单，包括疑难工单或超期或重办的工单列表及汇总。	1
		涉事主体 预警	根据涉事单位查询预警工单，包括疑难工单或超期或重办的工单列表及汇总。	1
		重点人群 预警	根据投诉人电话分组统计工单数量；按照次数分类存储（5 至 10 次，11 至 15 次，16 至 20 次，21 至 30 次，31 次以上），查看重点人群工单明细；	1
		高频高发 预警	查看区域高频高发预警列表，出现某问题以高频连续周期持续在高频判定周期内	1

			出现，且词频逐周期上升工单情况；	
		难点堵点 预警	查询工单内容办理痕迹中存在“延期”“重办”“不满意”“逾期”所有工单关键词涉及的工单问题列表；	1

1.3.3.10. 智能知识库升级扩容

针对 12345 热线现有知识库解答能力欠缺问题，持续开展知识规范化梳理工作，进一步提升 12345 热线知识库运营服务。在现有知识库功能基础上增加知识库政策解析、知识内容解读服务能力，积极开展多场景知识梳理和沉淀，推动知识库快速更新、高效迭代，为座席人员快速精准解答和智能客服灵活应答提供有效支撑。

模块	功能	描述	数量
知识库 服务	政策解读应用	利用问答对生成模型，将知识库政策文件中文本内容解读出问题和答案列表	1
	超长内容解读应用	利用问答对生成模型，将知识库中超长知识答案文本内容解读出问题和答案列表	1
	知识标签提取应用	对知识点问题和答案的文本内容智能提取关键标签列表	1
	生成式问答应用	以知识库中现有知识点数据为基础，根据问题意图生成简短、合理的答案	1
	语义搜索引擎应用	根据问题文本所表达的语义和问题意图搜索结果，返回标准问题文本。	1

1.3.3.11. 第三方平台接入

系统预留标准化数据对接接口，实现与第三方服务业务系统数据对接，包含话务、工单实时共享，数据状态同步更新。

模块	一级功能	二级功能	数量
第三方平台接入	热线数据融合中心	话务实时对接	1
		工单数据对接	1
		多媒体附件对接	1
		标准地理信息应用	1

		历史数据迁移	1
		数据对账与差异校验	1
	热线业务接入中心	工单流程接入	1
		统一身份鉴权	1
		质量考核评价	1
		知识库同步	1
		敏感信息脱敏	1
		多渠道融合受理	1

1.3.4. 其他要求

1.3.4.1. 国产化适配

本次升级扩容的所有系统需支持国产化适配，完成与国产化终端、国产化服务器、中间件、数据库、操作系统、浏览器的国产化适配工作，适配国密算法，主要包括登录认证、数据存储加解密、请求响应加解密、API 接口等诸多方面。

1.3.4.2. 数据及系统安全

本次系统依据《国家信息安全等级保护测评标准》，按照三级信息安全系统等级保护工作进行部署，以提升系统和数据抗风险的能力，提高数据安全性和保障应用系统的稳定性和连续性。

为保障数据服务的安全性、可靠性、稳定性和连续性，对数据所涉及的支撑能力和安全防护能力的监控、告警、研判和处置，形成闭环管理机制，不断提升数据服务的安全防护能力和服务质量。同时根据数据服务运行的特性，制定应急高可用方案，减少断流、断服风险和缩短断流、断服时间，规避数据安全风险事件发生，提高数据服务使用方的满意度。

根据本项目服务的具体要求，所涉及服务的连续性、可靠性和安全性产生的告警、事件（工单）、问题（故障）、风险隐患等进行及时响应和闭环处置。针对数据安全要求如下：

访问控制与权限最小化要求：必须根据用户的“最小权限原则”授予数据访问

权限。用户只能访问其完成工作职责所必需的数据和系统功能。

数据加密要求：所有敏感数据（如群众身份信息、录音数据、工单数据）在静态存储（数据库、硬盘、备份磁带）和动态传输（网络传输、API 调用）过程中必须使用国密标准的强加密算法进行加密。

强身份认证与访问管理要求：所有访问包含敏感数据或关键系统的账户必须启用多因素认证。禁止共享用户账户和密码。

安全审计日志与监控要求：对所有关键系统和数据库的操作（特别是对敏感数据的访问、创建、修改、删除）启用详细的安全审计日志功能。日志必须包含操作者、时间、操作内容、源 IP 地址等信息，并集中存储和保护，防止篡改和删除。必须定期审查异常活动日志。

数据备份与可恢复性要求：必须定期备份关键业务数据和系统配置。备份数据需进行加密和存储，并定期验证备份数据的完整性和可恢复性。需制定并测试数据恢复计划。

安全开发与漏洞管理要求：所有涉及数据处理或存储的应用程序在开发、测试和上线过程中，必须遵循安全编码规范。需定期进行安全漏洞扫描和渗透测试，并对发现的高危漏洞在规定时限内修复。

1.4. 售后服务要求

1.4.1. 服务期

中标人在终验完成后提供保证系统正常服务期内质保技术支撑服务，提供 7×24 小时服务响应，提供系统版本免费升级服务。如涉及政策因素对需求的变更、硬件厂商停产、停止维护、配件停止供应不可控因素原因的除外。中标人在质保服务期内须做到：

（1）配备专业技术人员负责服务期限内对系统进行维护、升级、技术服务，每月安排专业技术人员进行现场巡检服务，并提供巡检报告，及时发现和排除潜在的问题或故障隐患，保证系统稳定正常运行。

（2）故障发生时，维护人员立即响应，一般问题 2 小时内处理，重大问题 2 小时内抵达现场，12 小时内解决系统问题。

（3）服务期内提供系统免费升级服务。

（4）服务期：合同签订之日起1年（其中软件开发实施周期2个月、试运行3个月，试运行结束后组织验收，验收通过后服务期为7个月）。

1.4.2. 培训服务

（1）为使话务员能够尽快熟练的掌握话务技巧、软件操作、知识库运用、工单转办升级等业务，投标人需为本项目制定详细的培训计划。

（2）在培训内容、时间、人数、内容以及地点等方面均按我办对培训服务的要求。经确认同意后制定和实施培训计划。

（3）采取课堂培训和系统演示相结合的培训，同时提供一个正在运行的相似系统进行现场观测。

（4）提供每人一套详细完备、通俗易懂的使用手册。

（5）在服务期内，对话务员负责话务技能、软件操作等培训。

（6）对所有平台工作人员培训方案要具备完整的人员培训目标、对象、课程体系、培训方法等，培训费用由中标人负责。

1.5.项目采购清单

建设模块	一级功能	二级功能	单位	数量
呼叫中心系统 扩容升级	呼叫中心扩容	sip认证扩容	项	1
		资源调度提升	项	1
		大规模坐席支持	项	1
		高话务量处理能力提升	项	1
		呼叫提升改造	项	1
	坐席规模扩容 升级	高并发坐席资源池扩展	个	30
热线整合系统 升级	多源热线融合 适应性改造	热线接入适应性升级	项	1
		热线登记适应性升级	项	1

		热线流转适应性升级	项	1
		热线数据归集适应性升级	项	1
	横向数据汇聚	县区数据汇聚	项	1
		县区数据专项表单	项	1
		县区数据应用	项	1
	纵向数据汇聚	领域数据汇聚	项	1
		领域数据专项表单	项	1
		领域数据应用	项	1
专家坐席功能升级	专家坐席管理 管理	专家信息管理	项	1
		专家日常考勤	项	1
		专家绩效考核	项	1
		服务质量监控	项	1
	专家坐席数据 分析	综合数据看板	项	1
		一体化指标	项	1
		部门级报表	项	1
接诉即办	接诉即办业务 规范	接诉即办清单梳理	项	1
		接诉即办事项分类	项	1
		接诉即办事项分级	项	1
	12345流程升级	内部催办	项	1
		内部督办	项	1
		内部考核	项	1
	吹哨报到升级	人工上报请示移交	项	1
		人工吹哨协办部门	项	1
		接收处置上级移交诉求	项	1

		报到主办单位吹哨任务	项	1
		双向考核主协办单位	项	1
	接诉即办分级引擎	工单分级	项	1
		分级时限设定	项	1
		工单甄别	项	1
		时限配置及应用	项	1
数据规范中心	系统内部表单 字段定义统一 规范	表单元数据标准中心	项	1
		字段血缘关系绑定	项	1
		智能字段推荐助手	项	1
	渠道数据标准 统一	渠道数据字典中心	项	1
		渠道时间戳同步规范	项	1
	业务内容规范 统一	诉求分类词典	项	1
		敏感词库规范	项	1
		内容标签规范	项	1
	业务流程统一	统一工单状态	项	1
		时限策略中心	项	1
		流程差异适配	项	1
	对接数据标准 统一	接口协议标准	项	1
		数据元标准	项	1
		质量校验标准	项	1
12345热线微信 小程序升级	微信小程序整 体内容升级	首页模块升级	项	1
		服务聚合升级	项	1
		性能优化升级	项	1
	UI界面提升	视觉风格升级	项	1
		交互体验升级	项	1
		可访问性升级	项	1
	职能业务端	通讯录	项	1
		工单查询	项	1
		部分报表	项	1

	身份鉴权	密码重置	项	1
		账号统一认证	项	1
		统一权限管理	项	1
领导接话台	通话协同中台	导播台监控	项	1
		转接导播	项	1
		领导接听	项	1
		数据随路转接	项	1
	导播提词器	提词器	项	1
		题词推送	项	1
		双听筒应用	项	1
	领导工单全流程标注	工单标注	项	1
	领导接话分析	接话工单分析	项	1
		部门区域分析	项	1
工单保密系统	权限控制	角色权限中心	项	1
		细粒度授权引擎	项	1
		统一身份认证网关	项	1
	保密提示	实时弹窗提醒	项	1
	全流程水印	页面水印引擎	项	1
		文件水印中心	项	1
	打印导出加密	导出审批中心	项	1
		文件加密封装	项	1
	日志操作记录全留痕	操作日志采集	项	1
		日志防篡改存储	项	1
	录音加密	实时录音加密	项	1
		录音文件存储	项	1
		安全播放控制	项	1

	群众信息加密	个人信息脱敏	项	1
		存储层加密	项	1
		应用层屏蔽	项	1
	工单内容部分加密	段落级加密	项	1
		关键词加密	项	1
	附件加密	上传加密	项	1
		下载解密	项	1
可视化大屏维度优化	运营监管大屏	话务监管	项	1
		热线运营监管	项	1
	热点数据分析呈现	热点事项分析展示	项	1
		新点事项分析展示	项	1
		GIS联动分析展示	项	1
		事项关联分析展示	项	1
	数据治理预警呈现	区域热点工单数量汇总	项	1
		区域热点涉事主体数量	项	1
		承办单位热点排名	项	1
		区域新点排名	项	1
		承办绩效考核	项	1
		承办绩效部门工单量	项	1
		预警工单汇总	项	1
		承办单位分类汇总	项	1
		承办单位渠道分析统计	项	1

		承办单位工单类型统计	项	1
		工单归属状态统计	项	1
		承办单位预警	项	1
		涉事主体预警	项	1
		重点人群预警	项	1
		高频高发预警	项	1
		难点堵点预警	项	1
知识库服务	政策解读应用	利用问答对生成模型，将知识库政策文件中文本内容解读出问题和答案列表	项	1
	超长内容解读应用	利用问答对生成模型，将知识库中超长知识答案文本内容解读出问题和答案列表	项	1
	知识标签提取应用	对知识点问题和答案的文本内容智能提取关键标签列表	项	1
	生成式问答应用	以知识库中现有知识点数据为基础，根据问题意图生成简短、合理的答案	项	1
	语义搜索引擎应用	根据问题文本所表达的语义和问题意图搜索结果，返回标准问题文本。	项	1
第三方平台接入	热线数据融合中心	话务实时对接	项	1
		工单数据对接	项	1
		多媒体附件对接	项	1
		标准地理信息应用	项	1

		历史数据迁移	项	1
		数据对账与差异校验	项	1
	热线业务接入 中心	工单流程接入	项	1
		统一身份鉴权	项	1
		质量考核评价	项	1
		知识库同步	项	1
		敏感信息脱敏	项	1
		多渠道融合受理	项	1

第五章 合同格式

合同编号：

技术服务合同

项目名称：XX 项目

（甲方）：延安市 12345 智慧政务服务中心

（乙方）：

签订时间：2025 年 月 日

甲方：延安市 12345 智慧政务服务中心

乙方：

见证方：

甲方委托乙方就其XX项目提供专项技术服务，并按约定支付相应的技术服务报酬。经双方平等协商，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律的规定，达成如下协议，双方共同恪守。

第一条：技术服务内容：

1. 项目名称：《XX项目》，甲方委托乙方提供约定的技术服务。

2. 技术服务的内容：乙方根据《软件服务清单》及双方确认的其他相关文件的内容，提供系统开发等技术服务并提供开发过程中的技术管理服务。

乙方提供技术服务的内容及范围以上述书面附件载明的内容为准，如甲方在技术服务成果交付前增加、变更服务内容及技术要求，则应以书面形式通知乙方，未书面通知的视为未增加、变更服务内容及技术要求。

3. 技术服务的方式：

乙方向甲方提供技术服务的方式包括，电话、电子邮件、传真和现场方式，为甲方公司的技术人员提供技术咨询、疑难解答和故障排除等支援。

第二条：技术服务要求：

1. 技术服务地点：

（1）安装及现场指导等服务在甲方指定的地点；

（2）软件开发及电话、电子邮件、传真等方式提供技术咨询、疑难解答和故障排除等服务在乙方住所地。

2. 技术服务进度：

（1）服务期限：合同签订之日起 1 年（其中软件开发实施周期 2 个月、试运行 3 个月，试运行结束后组织验收，验收通过后服务期为 7 个月）。

（2）试运行期限内由乙方培训甲方系统管理团队。

3. 技术服务质量要求：

系统正常上线运行，满足使用功能即为质量合格。

第三条：甲方义务及责任

1. 提供技术资料：

（1）甲方向乙方提供完成软件技术服务和实施过程中的相关资料并指定专人协

助乙方。

甲方向乙方提供的相关资料，包括但不限于法人营业执照；法定代表人身份证明、身份证复印件；及项目相关必要资料。

因甲方提供相关资料延迟，乙方完成技术服务成果的交付时间相应顺延。如甲方延迟提供资料或提供的资料不符合要求，导致乙方不能完成或部分服务内容不能完成时，乙方不承担违约责任。

（2）甲方协助乙方完成整个系统技术服务的监督管理。

2. 提供工作条件：

（1）甲方应按技术要求提供系统调试、安装环境。甲方提供的系统调试、安装环境不符合要求，导致不能完成系统调试、安装，或调试、安装出现瑕疵时，乙方不承担违约责任。

（2）甲方应准备系统开发完成后的技术服务团队，便于乙方对技术团队进行项目维护、项目整体业务等培训。培训场地及培训条件由甲方提供。

因甲方技术服务团队组建延迟或提供培训场地及培训条件延迟，则乙方向甲方提供培训人员的服务期限相应延迟。自系统验收之日起1个月内，如甲方未组建技术服务团队或不能提供培训场地及培训条件，则乙方培训甲方人员的义务免除。

（3）甲方应在收到乙方的书面验收申请后，组织验收，提供验收所需条件。

（4）甲方应协调好第三方业务系统接口对接的技术支持，第三方系统对接产生的相关费用，由甲方承担。

（5）因甲方未能协调第三方业务系统接口或不支付相关费用，导致系统不能上线运行时，责任由甲方承担。

3. 甲方协作的时间及方式：

（1）系统开发期间内，甲方随时按乙方要求提供协助；

（2）技术服务涉及硬件安装的，自合同签订后5日内，甲方应提供安装的场地及安装所需其他条件。

（3）系统开发完场前，甲方应提供项目上线运行工作条件。

4、甲方的其他义务：

甲方保证，为支持系统的运行和维护，由甲方提供的资料是完整、清楚的和正确的。

第四条：乙方的义务及责任

1、乙方根据约定的要求，完成各项技术服务工作以及其他工作，甲方可派相关人员参加。

2、乙方应为承担本技术服务项目指定熟练有经验的技术人员成立项目组，并指定专人负责总体协调工作。

3、未经甲方同意不得擅自将本合同所约定的权利、义务转让给第三方。

4、乙方保证，为支持系统的运行和维护，由乙方提供的技术文件是完整的，清楚的和正确的。

第五条：合同金额及支付方式：

1. 技术服务费总额为：_____元 整（RMB：_____ .00 元）

2. 具体支付方式和时间如下：本合同价款付款分两期支付。

（1）首付款：甲乙双方签署合同完成后， 10 个工作日内，向乙方支付合同总价款的 70%即人民币(大写)：(小写：元)。

（2）金额为合同总价 70%的符合国家规定的发票：

（3）验收付款：甲乙双方组织验收合格后， 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 30%即人民币(大写)：(小写：元)。

（4）金额为合同总价 30%的符合国家规定的发票：

2、甲乙双方约定税款按下列__（1）__方式承担。

（1）本合同约定的技术服务费为含税价格；

（2）本合同约定的技术服务费为不含税价格，乙方向甲方开具发票时由甲方向乙方支付相应税款；

3、甲方在乙方技术服务成果交付前增加、变更服务内容及要求，如增加了乙方工作量及完成工作的难度，乙方有权请求增加相应技术服务费，技术服务成果交付时间相应顺延。增加技术服务费的金额，由乙方提出请求后，双方协商确定。如不能协商一致，则技术服务费增加金额，按本合同约定的技术服务费总额，与增加工作量的比例确定增加金额。

乙方开户银行名称、地址和帐号为：

公司名称：

纳税识别号：

地址及电话：

开户行及账号：

甲方应将技术服务费通过银行转账方式支付上述账户，向上述账户之外的其他账户或向乙方其他人员支付，视为未付款。

第五条：双方履行本合同应遵守的保密义务及承担的责任如下：

1、甲方义务及责任：

(1) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：与本项目相关的技术资料及相关信息应进行严格保密，未经乙方书面认可，甲方不得向任何第三方提供乙方在项目实施期间所使用的各项技术的相关资料；

(2) 涉密人员范围：所有参与本项目技术人员及商务人员；

(3) 保密期限：本合同终止后双方仍需遵守本条款，直到保密内容通过合法渠道对外公开或为公众所知为止。

(4) 泄密责任：甲方对乙方的技术资料及相关信息应进行严格保密，未经乙方书面认可，甲方不得向任何第三方提供乙方在项目实施期间所使用的各项技术的相关资料。否则，给乙方造成损失的甲方承担赔偿责任。

2. 乙方义务及责任：

(1) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：未经对方许可，任何一方不得向第三方（双方的法律、会计、商业及其他顾问、雇员除外）泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订和履行情况；

(2) 涉密人员范围：所有参与本项目技术人员及商务人员；

(3) 保密期限：本合同终止后（时间节点不明确）；

(4) 泄密责任：乙方遵循国家的经济、技术工作保密规定和甲方的保密工作条例，对签订和履行本合同而获知的甲方的全部信息资料严格保密，不得泄密。

第六条：维护服务

甲乙双方约定按下列第（2）项履行维护服务：

(1) 自应用系统验收合格或视为合格之日起，由甲方承担维护工作，乙方只提供技术指导服务，不提供维护服务。

(2) 由乙方提供维护服务，维护期自应用系统验收合格或视为合格之日起算 7 个月结束。

乙方提供维护服务的方式范围：见附件《软件服务清单》。

第七条：验收标准及方法

1、以甲乙双方确认的《软件服务清单》内容验收，如清单及技术要求有变更，

则以双方确认的变更后的内容验收。

2、系统安装运行一周后，乙方向甲方发出书面验收申请，甲方应在收到验收申请后三日内进行系统验收。甲方应在验收后三日内向乙方出具书面验收报告。

验收后，不符合《软件服务清单》内容的，甲方及时书面提出整改意见，乙方按整改意见修改后，甲方向乙方出具书面验收报告。

3、自甲方出具验收报告起，系统运行一个自然月后的第五个工作日则视为系统终验合格。

4、乙方向甲方发出书面验收申请后，甲方未按约定的期限组织验收的，视为验收合格。

5、甲方验收后，未按约定向乙方出具书面验收报告且未提出书面提出整改意见的，自验收之日起超过 3 日的视为验收合格。

6、如果因为甲方原因（人员不到位、熟悉产品需要一个过程等），不能如期进行培训，双方可以约定另外的时间（保修期内任何时间）、培训地点及培训方式等。但甲方不得因为培训原因推迟验收。

7、验收的地点：甲方指定。

第八条：技术成果归属

1、在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归乙方所有。

3、《XX 项目》相关资料为乙方自主技术服务技术资料，所涉及版权归乙方所有。甲方具有合法的使用权，甲方不得在未征得乙方同意的情况下，将该系统提供给第三方使用。甲方在使用产品过程中，若发生版权纠纷，均由乙方承担。

第九条：合同变更

1、经双方协商一致可变更本合同，合同变更以书面形式确定。但有特殊情形的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在 30 日内予以答复，逾期未予答复的，视为不同意变更。

2、本合同履行过程中发生情势变更，继续履行本合同对一方显示公平，遭受情势变更不利的一方可向另一方提出变更合同的请求，另一方应当在 30 日内予以答复，逾期未予答复的，视为同意变更。

第十条：合同的终止和解除

- 1、有系统维护期的，维护期结束之日，本合同终止。
- 2、没有系统维护期的，系统终验合格之日，本合同终止。
- 3、本合同签订后，甲方未按约定时间向乙方付款第一笔款项，逾期超过 30 日，乙方有权通知甲方解除合同。
- 4、甲方验收或视为验收合格之日起 15 日内，甲方未向乙方支付本合同剩余款项，催告后仍未支付逾期超过 30 日，乙方有权通知甲方解除合同。
- 5、若因乙方原因，不能按合同规定时间完成系统开发技术服务，逾期超过 30 日，甲方有权通知乙方解除合同。
- 6、因甲方未能协调第三方业务系统接口或第三方收取的相关费用，导致系统不能上线运行，超过 3 个月的，乙方有权通知甲方解除合同。
- 7、履行本合同中与不可抗力，致使合同目的无法实现的，遭受不可抗力的一方可通知另一方解除合同。

第十一条：违约条款

- 1、合同签订后甲方未按约定期限向乙方付款，应向乙方支付违约金，违约金以未付金额为基数，每逾期一日每日按 LPR 的四倍计算。
- 2、乙方依据本合同第十条第 3 项通知甲方解除合同的，甲方应当按合同总金额的 30%向乙方支付违约金。
- 3、乙方依据本合同第十条第 4 项通知甲方解除合同的，甲方应当按合同总金额的 10%向乙方支付违约金。
- 4、乙方应按约定的工作进程执行合同，若因乙方原因，不能按合同规定时间完成系统开发技术指导服务（不包括甲方原因造成的工程延误），乙方需为此承担违约责任。逾期在 30 日内，自双方规定的服务期限之第二天起至服务实际完成之日止，乙方应按日向甲方支付合同总价格千分之三的违约金，合同继续履行。
- 5、乙方依据本合同第十条第 6 项通知甲方解除合同的，甲方应当向乙方支付合同约定的剩余款项。
- 6、甲方依据本合同第十条第 5 项通知乙方解除合同的，乙方应当按合同总金额的 10%向甲方支付违约金。
- 7、如因甲方原因，合同实施时间进度未能得到执行，则系统的开发技术服务时间进度将相应顺延，同时，甲方应支付违约金：违约金=甲方未付合同金额×LPR 的

四倍×顺延的天数。

第十二条：项目联系人及职责

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定_____为甲方项目联系人，联系电话：_____，乙方指定_____为乙方项目联系人，联系电话：_____。

项目联系人承担以下责任：

全程参与本项目的商务支持、项目协调等事项；一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十三条：通知方式

1. 在本合同的履行过程中，一方需向另一方作出通知时，可向本合同第十一条约定的项目负责人送达，由其签收。但变更合同的通知向联系人发出的无效。向联系人付款的行为无效。

2. 甲、乙双方关于本合同履行及相关事宜的通知也可通过电子邮件方式相对方送达，双方指定接受通知的电子邮件如下：

甲方电子邮件接收地址：_____。

乙方电子邮件接收地址：_____。

通知向上述电子邮件发出后，视为书面送达。

第十四条：不可抗力

1. 发生不可抗力；出现不可抗力事件时，知情方应及时、充分地向对方以书面形式发通知，并告知该类事件对本合同可能产生的影响，并应当在 15 日内提供相关证明。

2. 遭受不可抗力事件的一方已经尽了最大努力，仍导致本协议无法履行或无法完全履行或迟延履行，不承担违约责任，直至不可抗力事件消除为止。

3. 发生不可抗力导致合同目的无法实现的，任何一方均可解除本协议，但应当提前 30 日书面通知对方，待钱款义务等结清后，合同即终止。

第十五条：仲裁和法律

1、履行本合同发生任何争议，双方应进行友好协商；协商不成时，任何一方可向乙方住所地的法院提起诉讼。

2、诉讼期间，除正在争议的部分外，双方应继续执行合同的其余部分。

3、本合同的订立、执行、解释及争议的解决均应适用中国法律。

第十六条：合同生效及期限

1、本合同一经双方签字、盖章即生效，合同履行期间，甲、乙双方均不得随意变更或解除合同。

2、合同组成包括，本合同文本、各附件及合同履行中双方有关的变更通知书、书面变更协议等，上述文件具有同等法律效力。合同文本与变更通知书、书面变更协议不一致的，以变更通知书、书面变更协议为准，合同文本与附件规定不一致的，以合同文本为准。

3. 本合同一式 肆 份，双方各执贰 份。

第十七条：其他

本合同约定不明之处，由甲乙双方协商解决。

本合同附件清单后附。

（此页以下无正文）

甲 方：

法定代表人：

委托代理人：

地址：

电话：

乙 方：

法定代表人：

委托代理人：

地 址：

开户银行：

帐 号：

电 话：

见证方：

法定代表人：

电 话：

时间：2025 年 月 日

第六章 响应文件格式

响应文件格式是供应商的部分响应文件格式，供应商应按照这些格式编制响应文件。编制响应文件前，请详细阅读磋商文件，理解文件中的每一项要求，做出逐一实质性响应，认为有必要，可做补充说明。

延安市 12345 智慧政务服务 平台扩容升级服务

项目编号：SXXD-2025-20

响应文件

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

目 录

第一部分	响应函
第二部分	第一次磋商报价表
第三部分	分项报价表
第四部分	技术条款响应偏差表
第五部分	合同条款响应说明
第六部分	供应商资格证明文件
第七部分	同类项目业绩一览表
第八部分	响应方案说明
第九部分	陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域 商业贿赂承诺书
第十部分	磋商保证金

第一部分 响应函

延安市 12345 智慧政务服务中心：

我单位收到贵公司延安市 12345 智慧政务服务平台扩容升级服务，项目编号：SXXD-2025-20 号磋商文件，经详细研究，决定参加本次磋商活动。为此，我方郑重声明以下几点，并愿负法律责任。

1、按照磋商文件中的一切要求，提供完全满足采购需求的合格产品和全面技术、售后服务保障。

2、如若成交，将根据磋商文件的要求、响应文件及承诺条件，全面签约并履行合同规定的责任和义务。

3、我方已详细阅读和核实磋商文件全部内容，完全理解并同意放弃提出含糊不清和误解问题的权力。

4、同意提供贵方要求的与本次磋商有关的任何证明资料。

5、我方的响应文件在磋商大会之日起计算有效期为 90 天。

6、所有关于本次磋商的函电，请按下列地址、方式联系：

地 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮 编：_____

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

第二部分 第一次磋商报价表

项目名称	
项目编号	
供应商	
磋商报价 (单位：元)	
服务期	

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

第三部分 分项报价表

单位：元

共 页，第 页

总 计：元整 总计大写：					
备注：表内报价内容以元为单位，以上报价为含税价。					

注：本表中的“总价”与“响应报价表”中的“总报价”一致。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

第四部分 技术条款响应偏差表

序号	磋商文件要求	响应文件实际数据	响应说明

注：如有漏报、瞒报竞争性磋商文件所要求的指标等将视为没有实质性响应竞争性磋商文件。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

第五部分 合同条款响应说明

序号	磋商文件要求	响应文件实际数据	响应说明

注：除合同条款响应说明列出的偏差外，供应商响应竞争性磋商文件的全部要求。如未填写此表，则视为无偏离。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

第六部分 供应商资格证明文件

(1) 营业执照等主体资格证明文件

(1) 供应商应在中华人民共和国境内注册的企业法人、事业法人、其他组织或自然人，出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书，自然人参与的提供其身份证明；

(2) 财务状况报告

(2) 财务状况报告：提供2024年财务审计报告或财务报表或基本账户开户银行出具的资信证明；

(3) 社保缴纳证明

(3) 社保缴纳证明：提供响应文件递交截止日前一年内已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；

(4) 税收缴纳证明

(4) 税收缴纳证明：提供响应文件递交截止日前一年内已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；

(5) 书面声明

在参加本次政府采购活动前 3 年内的经营活动中____（填“没有”或“有”）重大违法记录。供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

(6)信用记录

延安市 12345 智慧政务服务中心：

我方作为项目名称（项目编号：_____）的供应商，在此郑重声明：

1、我方__未被列入__（填“未被列入”或“被列入”）严重失信主体名单。

2、我方__未被列入__（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法失信主体。

3、我方__未被列入__（填“未被列入”或“被列入”）中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的投标。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

(7) 控股管理关系

1、供应商在本项目投标中，不存在与其它供应商负责人为同一人，有控股、管理等关联关系承诺。

2-1、管理关系说明：

我单位管理的具有独立法人的下属单位有：_____。

我单位的上级管理单位有_____。

2-2、股权关系说明：

我单位控股的单位有_____。

我单位被_____单位控股。

3、非采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

4、其他与本项目有关的利害关系说明：_____

我单位承诺以上说明真实有效，无虚假内容或隐瞒。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

(8) 履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函

致：延安市12345智慧政务服务中心

作为本次政府采购活动的供应商，本公司郑重承诺：具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

(9) 法定代表人身份证明书/法定代表人授权书

法定代表人身份证明书

供应商名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年___月___日

经营期限：_____

姓 名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（供应商单位名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件正反面

供应商：_____（盖章）

日 期：_____年_____月_____日

法定代表人授权书

（供应商全称）（法人代表（或负责人）姓名）授权_____（被授权人姓名）
为全权代表，参加贵公司组织的（项目名称）（项目编号）磋商活动，全权办理该项目
竞争性磋商活动中的一切事宜。我公司对被授权人的签名负全部责任。

授权期限：自磋商大会之日起 90 天

法人代表（或负责人）签字或盖章：

被授权人签字或盖章：

附：法人代表（或负责人）、被授权人身份证复印件。（二代身份证正、反两面都需
复印）

法人代表（或负责人）身份证复印件	被授权人身份证复印件
法人代表（或负责人）身份证复印件	被授权人身份证复印件

供应商：_____（盖章）

日 期：_____年_____月_____日

说明：仅限授权代表参加磋商时提供。

（10）中小企业执行情况：本项目专门面向中小企业采购；

符合政府采购相关政策的供应商可按有关规定提供以下证明材料，不符合政府采购相关政策的供应商不填写本部分内容。

1. 中小企业声明函（附件一）；
2. 残疾人福利性单位声明函（附件二）；
3. 监狱企业证明文件；（附件三）；

附件一

中小企业声明函

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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¹，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（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

附件二

残疾人福利性单位声明函（非残疾人福利企业不填写）

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，且本单位参加的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（公章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

备注：供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》必须真实有效，如果被举报经查实出具虚假声明函的，将被取消投标资格，并按有关规定予以处理。

附件三

监狱企业证明文件

供应商若为监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；

注：如不是该类企业则不需提供相关证明，若提供虚假材料谋取中标、成交的，将按照《政府采购法》第七十七条规定对供应商处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七部分 同类项目业绩一览表

序号	项目名称	合同金额（万元）	完成日期
1			
2			
3			
4			
5			
...			

注：1. 供应商须提供 2022 年至今同类项目业绩

2. 每项业绩指生效的合同扫描件；

3. 以合同签订日期为准。

4. 供应商应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实将导致其磋商被拒绝。

供应商：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

第八部分 响应方案说明

（各供应商根据采购内容及评分标准，可自主编写方案说明）

第九部分 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域

商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向政府采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其它投标人恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

承诺单位：（盖章）

全权代表：（盖章或签字）

地 址：

邮 编：

电 话：

年 月 日

第十部分 磋商保证金

供应商出具磋商保证金转账凭证或有效证明材料；

政府采购投标担保函 （项目用）

编号：

_____（采购人或采购代理机构）：

鉴于_____（以下简称“供应商”）拟参加项目编号为_____的_____项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目磋商文件，供应商参加磋商时应向你方交纳磋商保证金，且可以投标担保函的形式交纳磋商保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下磋商保证金担保：

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. 中标后供应商无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；
2. 磋商文件规定的供应商应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币 _____ 元（大写 _____），即本项目的磋商保证金金额。

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。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起_____个月止。

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，支付款项应到达的账号，并附有证明供应商发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在_____个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标单位向你方支付投标保证金。

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。

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，保证责任终止。

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

五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与投标单位的另行约定，全部或者部分免除供应商磋商保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使供应商发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4. 你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

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