

西安市数据局
2025 年市数据局政务短信及外呼服务项目

公开招标文件

项目编号: ZX2025-09-50 (二次)

采购人名称: 西安市数据局

陕西正信招标有限公司

2025 年 12 月

目 录

第一部分 商务部分	1
第一章 投标邀请	1
第二章 投标人须知	7
第三章 评标办法及标准	27
第四章 拟签订的合同文本（仅供参考）	32
第五章 投标文件组成	45
第二部分 技术部分	72
第六章 项目采购需求	72

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

项目概况

2025 年市数据局政务短信及外呼服务项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页】电子交易平台（陕西政府采购交易系统）企业端】获取招标文件，并于 2026 年 01 月 09 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：ZX2025-09-50（二次）

项目名称：2025 年市数据局政务短信及外呼服务项目

采购方式：公开招标

预算金额：8419130.00 元

采购需求：

合同包 1（2025 年市数据局政务短信及外呼服务项目）：

合同包预算金额：8419130.00 元

合同包最高限价：8419130.00 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	其他电信 和信息传 输服务	2025 年市数据 局政务短信及外 呼服务项目	1(项)	详见采购文件	8419130.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：根据合同约定

二、申请人的资格要求：

- 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包 1(2025 年市数据局政务短信及外呼服务项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为非专门面向中小企业采购。

3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1(2025 年市数据局政务短信及外呼服务项目)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，须提供身份证；法定代表人授权本单位他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书；

(2) 控股管理关系：提供直接控股和直接管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效；

(3) 本项目不接受联合体投标，不允许分包。投标人应提供《非联合体不分包投标声明》；

(4) 提供投标人第二类增值电信业务经营许可证（信息服务），并加盖公章。

三、 获取招标文件

时间：2025 年 12 月 20 日至 2025 年 12 月 26 日，每天上午 00:00:00 至 12:00:00，下午 12:00:00 至 23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

途径：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页】电子交易平台》陕西政府采购交易系统》企业端】

方式：在线获取

售价：0 元

四、 提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2026 年 01 月 09 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）

提交投标文件地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页】电子交易平台》陕西政府采购交易系统》企业端】，在线提交

开标地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）不见面开标大厅

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目采用全流程电子化采购方式，实行不见面开标，操作说明详见平台【首页 • 〉服务指南 • 〉下载专区】中的《西安公共资源交易不见面开标大厅投标人操作手册》。

2. 投标人注意事项

2.1 注册、CA 认证和企业信息绑定

投标人初次使用电子交易平台时，请先阅读【全国公共资源交易平台（陕西省 • 西安市）】（<https://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）网站【首页】服务指南】下载专区中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》，并按要求完成诚信入库登记、CA 认证及企业信息绑定。

2.2 办理 CA 认证

电子交易平台现已接入陕西 CA、深圳 CA、西部 CA、北京 CA 四家数字证书公司，各投标人在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家 CA 公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html>。

2.3 获取电子招标文件

在全国公共资源交易平台（陕西省 • 西安市）网站【首页】电子交易平台】陕西政府采购交易系统】企业端】登录后，首先在【招标公告/出让公告】模块中预览全部可供参与的项目，然后选择有意向的项目点击【我要投标】，成功后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程】项目管理】交易文件下载】获取本项目电子招标文件（*.SXSZF）。投标人须在获取招标文件时限内，下载获取电子采购文件并做好备份，否则会影响投标文件编制及后续投标活动。

2.4 编制电子投标文件

制作电子投标文件 (*.SXSTF) 需要使用专用制作工具。软件下载及操作说明详见全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）【首页】服务指南》下载专区】中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

提交投标文件截止时间前，投标人应随时留意陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，投标人应登录企业端后，从【项目流程】项目管理》答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件 (*.SXSCF)，使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件 (*.SXSTF)，系统将拒绝接收。

2.5 提交电子投标文件

投标人应于投标截止时间前，将电子投标文件成功提交（上传）到全国公共资源交易平台（陕西省·西安市），上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通，对于逾期提交（上传）的，系统将不予接受。投标人在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）【首页】电子交易平台》陕西政府采购交易系统》企业端】登录，登录后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程】项目管理》上传投标文件】上传加密后的电子投标文件。

3. 落实的政府采购政策：

（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知-财库[2020]46号

（2）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）《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

（4）《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局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）

（5）《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）

(6) 《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》 - (财库〔2019〕19号)

(7) 《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)

(8) 《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)

(9) 《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)

(10) 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》 - (陕财办采〔2018〕23号)

(11) 《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)

(12) 《关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》 - (陕财办采〔2021〕29号)

(13) 《陕西省财政厅、中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知》 - (陕财办采〔2023〕5号)

若享受以上政策优惠的企业，提供相应声明函或品目范围内产品有效认证证书。

4. 注意事项：报名投标人须按照《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》的要求，通过陕西省政府采购网 (<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>) 注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息：

名称：西安市数据局

地址：西安市未央区凤城八路 109号

联系方式：马老师 029-67096073

2. 采购代理机构信息

名称：陕西正信招标有限公司

地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层

联系方式：029-88110800 转 8032

3. 项目联系人

项目联系人：祁鑫 胡怡洁 王宇轩 曹婷 马演 蔡丹

电话：029-88110800 转 8032

陕西正信招标有限公司

2025 年 12 月 19 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1	采购项目	2025 年市数据局政务短信及外呼服务项目
	采购预算	8419130.00 元
	项目性质	财政资金
	本项目设定的最高限价	8419130.00 元
	公告媒体	陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）
	项目属性	服务
	采购标的所属行业	信息传输业
2	采购人	1、名称：西安市数据局 2、地址：西安市未央区凤城八路 109 号 3、联系方式：马老师 029-67096073
3	采购代理机构	1、名称：陕西正信招标有限公司 2、地址：西安市莲湖区环城西路南段元晨合中心 6 层 3、电话：029-88110800 转 8032 4、联系人：祁鑫 胡怡洁 王宇轩 曹婷 马演 蔡丹
4	申请人资格条件	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： ①具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供合法有效的统一社会信用代码营业执照（事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书，自然人提供身份证）； ②财务状况报告：法人提供会计师事务所出具的有效的 2024 年度审计报告（成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或提交自 2025 年 5 月 1 日以来银行出具的资信证明，或信用担保机构出具的投标担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可）；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表；

	<p>③税收缴纳证明：法人提供自 2024 年 11 月 1 日以来至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章；其他组织和自然人提供自 2024 年 11 月 1 日以来至少一个月缴纳税收的凭据；依法免税的或者依法不需缴税的供应商应提供相关文件证明；</p> <p>④社会保障资金缴纳证明：提供自 2024 年 11 月 1 日以来至少一个月已缴纳的社会保障资金的证明（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等）；依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明；</p> <p>⑤提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明；</p> <p>⑥参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违纪，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明；</p> <p>以上②-④项，提供“陕西省政府采购供应商信用承诺书”的，可不再提供其他证明文件。</p> <p>2、落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>本项目为非专门面向中小企业采购。</p> <p>3、本项目的特定资格要求：</p> <p>①法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，须提供身份证；法定代表人授权本单位他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书；</p> <p>②控股管理关系：提供直接控股和直接管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效；</p> <p>③本项目不接受联合体投标，不允许分包。投标人应提供《非联合体不分包投标声明》；</p> <p>④提供投标人第二类增值电信业务经营许可证（信息服务），并加盖公章。</p> <p>备注：</p> <p>1、以上资格要求均为必备资格，缺项或未按要求响应的视为无效投标；</p> <p>2、分支机构参与投标时，须提供分支机构的资格要求证明文件；投标文件中应附法人（非负责人）出具的法定代表人授权委托书。</p>
--	--

		法人只能授权一家分支机构参与投标，且不能与分支机构同时参加本项目投标； 3、事业单位法人参与投标可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。
5	现场踏勘	不组织
6	样品	不要求提供
7	联合体投标	不接受
8	采购进口产品	本项目拒绝进口产品参加投标
9	政府采购强制 采购：节能产品 政府采购优先 采购：节能产品	否。
10	政府采购强制 采购：信息安全 认证 政府采购优先 采购：农副产品	否 本项目不适用
11	支持中小企业 发展	非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)： 1、对小型和微型企业的价格给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为： 小型企业扣除 <u>10%</u> ， 微型企业扣除 <u>10%</u> 。 2、如果一个货物项目或包含有多个采购标的，只有当供应商提供的每个标的均由小微企业制造，才能享受 10%-20%的价格扣除政策。如果小微供应商提供的货物既有中型企业制造货物，也有小微企业制造货物的，不享受价格扣除相关政策。 3、采购人应当根据政府采购有关规定和采购项目的实际情况，确定拟采购项目属性。享受中小企业扶持政策的投标人应当满足下列条件：在服务采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。

	支持监狱企业	1、非专门面向监狱采购项目(价格扣除): 监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 10%~20%的扣除, 用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为: 扣除 10%。 2、监狱企业属于小型、微型企业的, 不重复享受政策。				
12	其他法律法规 强制性规定或 扶持政策	残疾人福利性单位可视同小微企业在价格评审时给予 10%~20%的扣除, 用扣除后的价格参与评审。 本项目的扣除比例为: 扣除 10%; 但应满足下列条件: 1、残疾人福利性单位应符合《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)文件规定, 并提供《残疾人福利性单位声明函》。 2、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的, 不重复享受政策。				
13	陕西省财政厅、 中国人民银行 西安分行关于 深入推进政府 采购信用融资 业务的通知	<table border="1" data-bbox="492 808 635 1123"> <tr> <td>业务流程</td> <td>具体操作流程详见中征平台政府采购信用融资业务 (即“政采贷”业务) http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/freecms/site/shaanxi/1128/info/2023/2206952.html</td> </tr> <tr> <td>办理平台</td> <td>中国人民银行征信中心应收账款融资服务平台: https://www.crcrfsp.com/</td> </tr> </table>	业务流程	具体操作流程详见中征平台政府采购信用融资业务 (即“政采贷”业务) http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/freecms/site/shaanxi/1128/info/2023/2206952.html	办理平台	中国人民银行征信中心应收账款融资服务平台: https://www.crcrfsp.com/
业务流程	具体操作流程详见中征平台政府采购信用融资业务 (即“政采贷”业务) http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/freecms/site/shaanxi/1128/info/2023/2206952.html					
办理平台	中国人民银行征信中心应收账款融资服务平台: https://www.crcrfsp.com/					
14	投标人须提供的 其他资料	投标人根据实际情况填写(如案例证明材料、人员投入情况、服务承诺等)				
15	澄清或者修改 时间	1、对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的, 在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告, 并以书面形式通知所有招标文件收受人。 2、澄清或修改的内容有可能影响投标文件编制的, 采购人或采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前, 以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人, 如果澄清或者修改时间距本章投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 日, 将相应顺延提交投标文件的截止时间。 3、澄清或者修改内容为招标文件的组成部分, 对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。				
16	投标文件递交 截止时间、地点	1、时间: 详见招标文件第一章提交投标文件截止时间 2、地点: 详见招标文件第一章提交投标文件地点				

17	开标时间、地点	1、时间：详见招标文件第一章开标时间 2、地点：详见招标文件第一章开标地点
18	唱标内容	开标一览表（包括但不限于：投标人名称、投标总报价）
19	投标保证金	不收取投标保证金
20	投标有效期	自投标文件递交截止时间起 <u>90</u> 日（日历日）
21	投标人信用查询	<p>1、查询渠道：“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购”（ccgp.gov.cn）为投标人信用信息查询渠道。</p> <p>2、查询截止时点：投标文件递交截止时间。</p> <p>3、查询记录和留存方式：投标人在开标截止时间前自行查询并提交《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记录声明函》，查询截图可附在声明函之后；采购人或者采购代理机构应当在评标现场进行复查，所有记录以复查结果为准，查询记录随其他采购文件一并保存。</p> <p>备注：</p> <p>1、投标人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。</p> <p>2、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证后者执照、较大数额罚款等行政处罚。</p> <p>3、财库[2022]3号文件，《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。</p>
22	定标原则	1、采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。 2、中标候选人并列的，由采购人确定中标人。
23	★提供服务的时间、地点等	1、提供服务的时间：合同签订后12个月或以当年度预估发送数量完结或预算完结，以先到为准。 2、提供服务的地点：西安市数据局指定地点
24	★采购资金的支付方式及时	1、结算单位：采购人结算，在付款前必须开具等额发票给采购人。 2、付款方式

	间	(1) 合同签订后支付合同金额的 30%作为预付款; (2) 合同生效后, 按季度进行服务评价, 据实结算。 (3) 投标人应于采购人每次付款前向采购人开具等额发票。因投标人迟延开票, 采购人有权拒不付款且不承担任何责任。
25	履约保证金	1、要求提供。本项目履约保证金为合同金额的 5%, 项目验收合格后及时退还。交纳形式为投标人以银行、保险公司出具保函形式提交。 2、逾期退还履约保证金的违约责任: 按采购人内控制度执行。
26	代理服务费	1、代理服务费: 定额肆万元整 (¥40000 元), 由中标人支付。 2、收款账户: 中标人在领取中标通知书的同时, 将本项目代理服务费支付至如下账号: 单位名称: 陕西正信招标有限公司 开户银行: 中国银行股份有限公司西安四府街支行 银行账号: 102460065607 3、转账时请备注: 250950 (二次) 项目服务费。
27	报价组成	投标报价是指完成本项目的所有费用, 以招标文件的内容和要求作为投标依据
28	其他	1、招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处, 非法人单位的负责人均参照执行; 2、正文与前附表表述不一致时, 以投标人前附表为准。

投标人须知正文

一、总则

1. 定义

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。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.3.1 投标人应当经过正常渠道购买招标文件，投标人名称与购买招标文件时登记的投标人名称应当相符。

1.3.2 分支机构参与投标的，必须出具总公司授权书，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。

1.4 “中小企业”是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自境外的产品。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见投标人须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见投标人须知前附表。

3. 投标人的资格要求

3.1 投标人应当符合投标人须知前附表中规定的资格条件要求。

3.2 投标人存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、

规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

5. 授权委托

投标人代表不是投标人法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证证明及法定代表人身份证证明，详见投标人须知前附表。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见投标人须知前附表。

7. 项目现场踏勘

7.1 本项目是否组织现场踏勘详见投标人须知前附表。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见投标人须知前附表。

9. 政策与其他规定

9.1 投标人享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。参加政府采购活动的投标人应提供《中小企业声明函》。

9.2 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。监狱企业参加政府采购活动时，应提供由省级以上监

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。

9.3 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。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》。

9.4 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

二、招标文件

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，必须按照招标文件要求的内容编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在投标人须知前附表规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登

招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 如果澄清或者修改时间距本章投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见投标人须知前附表。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件第一部分的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，必须按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 投标人应当按招标文件中提供的投标文件内容进行填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件内容详见格式

14.2 本项目是否要求提供样品的见投标人须知前附表。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 投标人无论中标与否，其投标文件不予退还。

15. 投标报价

15.1 投标人应当按招标文件规定的服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。

15.2 投标人必须按开标一览表要求的内容填写报价。

15.3 项目有特殊要求的见投标人须知前附表。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金详见投标人须知前附表。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期见投标人须知前附表，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从投标人须知前附表规定的投标文件截止时间起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人的要求与投标人的答复均应为书面形式。

18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人根据投标人须知前附表规定提交投标文件。

18.2 投标文件按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人或其授权代表签字或盖章。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，将其视为无效投标。

18.3 投标人应按包制作并上传投标文件。

19. 投标文件的加密

19.1 投标人应当按照平台要求，对递交的投标文件进行加密。

20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间之前上传加密后的电子投标文件。

21. 投标文件的修改、撤回和补充

21.1 在投标人须知前附表规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、加密和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22. 开标

22.1 采购代理机构在投标人须知前附表规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购代理机构当众拆封投标文件，宣读开标一览表要求的内容，并记录在案。投标人开标一览表要求唱标的内容未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回

避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

22.5 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的，应在资格审查时按照无效投标处理。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对投标人资格进行审查，资格预审合格的投标人在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 评标委员会

评标由采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

采购人委派代表参加评审委员会的，要向采购代理机构出具授权函。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26. 评标程序

26.1 投标文件的符合性审查。

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

26.1.2 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (3) 投标有效期不足的或无有效期的；

(4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

26.2 修正原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 比较与评价

26.4.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对

符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

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

26.5 推荐中标候选人名单

26.5.1 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。评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。评审得分且投标报价相同的，按服务方案得分由高到低顺序排列。评审得分且投标报价且服务方案得分均相同的，由采购人代表确定排序（采购人代表缺席时，由评标委员会确定排序）。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

27. 确定中标人

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

28. 废标

有下列情形之一时，应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

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

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装。

五、中标信息公告与签订合同

31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起 2 个工作日内，采购代理机构应将中标结果在投标人须知前附表中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

31.3 中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

32. 中标通知

采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33. 履约保证金

33.1 本项目是否交纳履约保证金见投标人须知前附表。

33.2 中标人按投标人须知前附表的规定，向采购人提交履约保证金。

33.3 中标人没有按照投标人须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃中标。

34. 签订合同

34.1 招标文件和中标人的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与采购人签订政府采购合同。

34.3 采购人不得向中标人提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在投标人须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

34.5 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十；

34.6 中标人因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，以

此类推，也可以重新开展招标活动。因自身原因拒绝签订政府采购合同的中标人不得参加对该项目重新开展的招标活动。

34.7 中标后，中标人应按照合同约定履行义务，完成招标项目的供货，经采购人同意，中标人可以依法采取分包方式履行合同。分包部分为中标项目的部分非主体、非关键性工作。接受分包的投标人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包投标人就分包项目承担责任。

34.8 享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

六、其他规定

35. 代理服务费。

35.1 中标人是否交纳代理服务费及相关要求见投标人须知前附表。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问。

36.2 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，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，两次或多次对同一采购程序环节提出的质疑函可以拒收。

36.3 不在法定质疑期内提出的质疑函可以拒收；不符合要求的质疑函在法定质疑期内及时补充完整，否则作质疑不成立处理。

36.4 投标人提出质疑的，应当以书面形式向采购代理机构提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括的内容详见中国政府采购网《政府采购供应商质疑函范本》。

36.5 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加

盖投标人公章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.6 投标人对采购代理机构的答复不满意，或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向采购人同级财政部门提出投诉。

36.7 接收质疑函的方式：书面形式

联系部门：项目中心

联系人：王宇轩 祁鑫

联系电话：029-88110800 转 8032

电子邮箱：438904813@qq.com

通讯地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层

37.发生下列情况之一，投标人将被列入不良记录名单，在 1~3 年内禁止参加政府采购活动，并予以公告：

- (1)开标后在投标有效期内，撤回其投标；
- (2)中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同；
- (3)中标后未按照招标文件和中标人的投标文件订立政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；
- (4)将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人；
- (5)拒绝履行合同义务的；
- (6)《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；
- (7)其他违反法律法规相关规定的情形。

38. 其他规定。

38.1 投标文件的其他规定见投标人须知前附表。

39. 未尽事宜

39.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40. 文件解释权

40.1 本招标文件的解释权归采购代理机构所有。

第三章 评标办法及标准

采用综合评分法，评审因素见下表（满分 100 分）：

序号	评分因素	分值	评分标准
1	投标报价 (20 分)	20	<p>价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且单价合计报价最低的单价合计报价为评标基准价，其价格分为满分。</p> <p>其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> $\text{价格分} = (\text{评标基准价} / \text{单价合计报价}) \times 20$ <p>注：1、计算分数时四舍五入取小数点后两位； 2、落实政府采购政策：参见投标人须知前附表。</p>
2	服务方案 (21 分)	6	<p>行业短信发送、语音外呼服务响应方案</p> <p>一、评审内容</p> <p>供应商针对行业短信发送、语音外呼提供服务方案，包括但不限于服务响应、沟通协调、资源投入、技术能力、业务文档、安全保障、特殊事件保障、服务重点难点等。</p> <p>二、评审标准</p> <p>缺陷是指：内容不完整、条理不清晰、缺少关键点、方案不具体、针对性不强、内容无紧扣项目实际情况、表述前后不一致及其他不利于项目实施的情形等任意一种情形。</p> <p>三、赋分标准（满分 6 分）</p> <p>满分 6 分，每有 1 项缺陷扣 0.5 分。</p>
		4	<p>靶向短信服务响应方案</p> <p>一、评审内容</p> <p>供应商针对靶向短信发送提供服务方案，包括但不限于服务响应、沟通协调、资源对接、靶向短信服务实施保障方案、技术能力、业务文档、安全保障、特殊事件保障、服务重点难点等。</p> <p>二、评审标准</p> <p>缺陷是指：内容不完整、条理不清晰、缺少关键点、方案不具体、针对性不强、内容无紧扣项目实际情况、表述前后不一致及其他不利于项目实施的情形等任意一种情形。</p> <p>三、赋分标准（满分 4 分）</p> <p>满分 4 分，每有 1 项缺陷扣 0.5 分。</p>
		4	应急保障方案

			<p>一、评审内容</p> <p>供应商针对本项目提供应急保障方案，包括但不限于网络故障、系统瘫痪、发送异常排查、通道发送速率提升、停电、网络攻击、灾害性事件等。</p> <p>二、评审标准</p> <p>缺陷是指：内容不完整、条理不清晰、缺少关键点、方案不具体、针对性不强、内容无紧扣项目实际情况、表述前后不一致及其他不利于项目实施的情形等任意一种情形。</p> <p>三、赋分标准（满分 4 分）</p> <p>满分 4 分，每有 1 项缺陷扣 0.5 分。</p>
		4	<p>故障处理方案</p> <p>一、评审内容</p> <p>供应商针对本项目提供故障处理方案，包括但不限于一般故障处理、重大工作处理、紧急故障处理、故障处理响应时效及响应方案（须满足项目需求）。</p> <p>二、评审标准</p> <p>缺陷是指：内容不完整、条理不清晰、缺少关键点、方案不具体、针对性不强、内容无紧扣项目实际情况、表述前后不一致及其他不利于项目实施的情形等任意一种情形。</p> <p>三、赋分标准（满分 4 分）</p> <p>满分 4 分，每有 1 项缺陷扣 0.5 分。</p>
		3	<p>保密方案</p> <p>一、评审内容</p> <p>供应商针对本项目需求对采购人处所获信息提供保密方案，包括但不限于保密制度、保密措施、数据文档保护措施、保密服务承诺。</p> <p>二、评审标准</p> <p>缺陷是指：内容不完整、条理不清晰、缺少关键点、方案不具体、针对性不强、内容无紧扣项目实际情况、表述前后不一致及其他不利于项目实施的情形等任意一种情形。</p> <p>三、赋分标准（满分 3 分）</p> <p>满分 3 分，每有 1 项缺陷扣 0.5 分。</p>
3	性能需求	21	<p>行业短信发送时效及发送成功率响应：</p> <p>(1) 应急类发送速率≥ 6000条/秒，投标人提供相关证明材料</p>

<p>响应 (39 分)</p>	<p>并加盖公章，满足计 3 分。未提供不计分。</p> <p>(2) 行业短信发送速率 (共 9 分)</p> <p>单个运营商发送速率 ≥ 1500 条/秒的得 1 分； 单个运营商发送速率 ≥ 2000 条/秒的得 2 分； 单个运营商发送速率 ≥ 2500 条/秒的得 3 分，本项满分 9 分。 投标人提供相关证明材料并加盖公章，未提供有效的证明材料的不得分。</p> <p>(3) 从 API 提交请求到用户接收短信的平均延迟 ≤ 5 秒，网关提交耗时 ≤ 5 秒。投标人提供相关证明材料并加盖公章，满足计 2 分。未提供不计分。</p> <p>(4) 固定用户短信发布成功时间，1 万人以下 ≤ 5 秒，1-5 万人 ≤ 25 秒，5 万人以上（每增加 1 万人）发送完成时间增加 ≤ 5 秒。投标人提供相关证明材料并加盖公章，满足计 2 分。未提供不计分。</p> <p>(5) 支持子账号数量 ≥ 100 个。投标人提供相关证明材料并加盖公章，满足计 1 分。未提供不计分。</p> <p>(6) 支持短信发送状态（成功/失败/空号等），含状态报告推送方式及响应时间，接口响应时间 ≤ 5 秒，提供失败原因。投标人提供相关证明材料并加盖公章，满足计 2 分。未提供不计分。</p> <p>(7) 发送成功率 (共 2 分)</p> <p>①向非异常电信、移动、联通用户的固定用户手机发送应急、监控等应急类业务短信，发送成功率 $\geq 98\%$。</p> <p>②向非异常电信、移动、联通用户的固定用户手机发送验证、会议通知等非应急类业务短信，发送成功率 $\geq 97\%$。</p> <p>投标人针对以上两项需求分别提供相关证明材料并加盖公章，每满足 1 项计 1 分。未提供不计分。</p> <p>注：1. 相关证明材料须可视化，包含但不限于案例说明或技术实现功能截图等相关可证明发送能力的证明材料，若证明材料为纯文字表述，则评审不予认可。</p> <p>2. 针对上述要求，未提供证明材料的不计分。</p>
15	<p>靶向短信发送性能响应：</p> <p>(1) 实时人群捞取能力：30 分钟内，最大捞取 ≥ 90 万条（支持多批次并行捞取），投标人提供相关证明材料并加盖公章，</p>

		<p>满足计 4 分。未提供不计分。</p> <p>(2) 定向发送能力 (共 6 分)</p> <p>发送速率 ≥ 500 条/秒的得 1 分； 发送速率 ≥ 1000 条/秒的得 3 分； 发送速率 ≥ 1500 条/秒的得 6 分，本项满分 6 分。</p> <p>投标人提供相关证明材料并加盖公章，未提供有效的证明材料的不得分。</p> <p>(3) 发送成功率 (共 2 分)</p> <p>①向非异常用户的固定用户手机发送应急、监控等应急类业务短信，发送成功率 $\geq 98\%$。</p> <p>②向非异常用户的固定用户手机发送验证、会议通知等非应急类业务短信，发送成功率 $\geq 97\%$。</p> <p>投标人针对以上两项需求分别提供相关证明材料并加盖公章，每满足 1 项计 1 分。未提供不计分。</p> <p>(4) 从 API 提交请求到用户接收短信的平均延迟 ≤ 5 秒，网关提交耗时 ≤ 5 秒。投标人提供相关证明材料并加盖公章，满足计 3 分。未提供不计分。</p> <p>注：1. 相关证明材料须可视化，包含但不限于案例说明或技术实现功能截图等相关可证明发送能力的证明材料，若证明材料为纯文字表述，则评审不予认可。</p> <p>2. 针对上述要求，未提供证明材料的不计分。</p>
	3	<p>语音外呼发送性能响应：</p> <p>平均延迟 ≤ 5 秒 (API 请求提交至用户手机开始响铃的时间)； 峰值并发能力：1000 路/秒 (支持同时呼叫 1000 个用户号码)。</p> <p>投标人提供相关证明材料并加盖公章，满足计 3 分。未提供不计分。</p> <p>注：1. 相关证明材料须可视化，包含但不限于案例说明或技术实现功能截图等相关可证明发送能力的证明材料，若证明材料为纯文字表述，则评审不予认可。</p> <p>2. 针对上述要求，未提供证明材料的不计分。</p>
4	履约能力 (15 分)	<p>对接能力</p> <p>投标人须同时具备移动、联通、电信运营商短信发送的对接能力。提供运营商的直接授权，每提供一份计 2 分，满分 6 分。</p> <p>业绩：</p>

		<p>提供投标人 2022 年 1 月 1 日至今日同类项目合同或框架合同，每提供 1 个得 1.5 分，最高得 9 分。（以合同签订日期为准）</p> <p>备注：</p> <p>（1）以合同签订日期为准；投标文件中提供合同复印件加盖投标人公章。</p> <p>（2）同类项目合同指至少包含包括行业短信、靶向短信、智能外呼三类中的任意 2 项。</p> <p>（3）每份业绩须提供“合同关键页”，包括但不限于合同封面页、合同金额页、合同内容页、签字盖章页。</p> <p>（4）框架合同须提供“框架协议+发票”，框架合同以订单累计金额与时间为准，一份合同或一份订单至少匹配一张发票。</p> <p>（5）提供的以上证明材料复印件或扫描件应清晰可辨，否则该业绩不被认可。</p>
5	售后服务 (5 分)	<p>售后服务方案</p> <p>一、评审内容</p> <p>投标人针对本项目提供售后服务方案，包括但不限于针对西安市综合短信发布平台出现问题后的协助方案、组建售后服务团队、明确团队人员的分工和职责、建立技术支持体系、本地化售后维护方案及措施、现场培训安排等。</p> <p>二、评审标准</p> <p>缺陷是指：内容不完整、条理不清晰、缺少关键点、方案不具体、针对性不强、内容无紧扣项目实际情况、表述前后不一致及其他不利于项目实施的情形等任意一种情形。</p> <p>三、赋分标准（满分 5 分）</p> <p>满分 5 分，每有 1 项缺陷扣 0.5 分。</p>
<p>备注：在评审期间，评标委员会只对需要询问的投标人进行询问。</p>		

第四章 拟签订的合同文本（仅供参考）

项目

合 同

合同编号：_____

甲 方：_____ (采购人名称)

乙 方：_____ (中标人名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，_____（采购人名称）（以下简称：“甲方”）通过_____采购（采购方式）确定_____（中标人名称）（以下简称：“乙方”）为_____项目（项目名称）的_____投标人。甲乙双方同意签署《_____项目（项目名称）合同》（合同编号：_____，以下简称：“合同”）。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 中标通知书；
- (3) 招标文件；
- (4) 投标文件；
- (5) 其他。

2. 合同标的（根据实际情况填写）

服务名称	数量	单位	具体服务承诺（包含但不限于服务内容、范围和基本要求）
		项	
...			

3. 合同金额及付款方式

3.1 合同金额

本合同总金额为人民币_____元（¥_____）。本合同金额已包含但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、售后服务、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的费用等。

3.2 付款方式

3.3 履约保证金

4. 合同签订地

根据实际情况填写

5. 合同生效

本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执壹份、采购代理机构（见证方）执壹份。在甲、乙及见证方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

6. 其他约定：见证方只见证合同金额。

甲方	乙方
(盖章)	(盖章)
地址:	地址:
邮编:	邮编:
全权代表: (签字)	法定代表人:
	被授权代表: (签字)
电话:	电话:
传真:	传真:
	开户银行:
	账号:
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日
见证方	
(盖章)	
日期: 年 月 日	

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称: 合同编号:
2	甲方名称: 甲方地址: 甲方联系人: 电话:
3	乙方名称: 乙方地址: 乙方联系人: 电话: 乙方开户银行名称: 账号:
4	见证方名称: 陕西正信招标有限公司 单位地址: 西安市莲湖区环城西路南段元晨合中心 6 层 联系人: 行政部 电话: 029-88110800-8000
5	合同金额:
6	服务时间、地点:
7	服务履行期:
8	验收方式及标准:
9	付款方式:
10	履约保证金及其返还:
11	<input type="checkbox"/> 违约金约定: <input type="checkbox"/> 损失赔偿约定:
12	误期赔偿费约定: 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方有权从合同金额或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% (各单位可根据实际情况重新设定) 计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15% (各单位可根据实际情况重新设定)。
13	合同履行期限: 自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

14	<p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁</p> <p><input type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>
----	---

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1. 1 “甲方”是指采购人。

1. 2 “乙方”是指中标人。

1. 3 “见证方”是指采购代理机构。

1. 4 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1. 5 “服务”是指乙方按照招标、投标文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1. 6 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1. 7 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2. 1 乙方为甲方交付的服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2. 2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3. 1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由投标人承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但是不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的质量要求。如不符时，

乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7. 履约保证金

7.1 乙方以银行、保险公司出具保函形式提交。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关

于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履约的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费每日按合同金额的 0.5% (各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15% (各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并

依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

- (1) 守约方有权终止全部或部分合同。
- (2) 乙方违约的，甲方有权没收全额履约保证金。
- (3) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。
- (4) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由甲方住所地人民法院管辖。财产保全担保保险费、财产保全申请费、律师代理费、差旅费、评估费、鉴定费及诉讼费等与仲裁或诉讼活动相关费用应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13. 合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因投标人就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14. 终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响

和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止行为将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18. 适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

21. 合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有法律效力，对本项目无约束力。

22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履约情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

第五章 投标文件组成

一、投标函(格式附后)

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件

二、开标一览表及分项报价表(格式附后)

三、商务部分偏离表(格式附后)

四、投标人的资格证明材料

五、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 5—1 中小企业声明函

附件 5—2 残疾人福利性单位声明函

附件 5—3 履约担保函格式

六、其他资料

七、服务响应与偏离表

八、服务方案

九、性能需求响应

十、履约能力

十一、售后服务

十二、投标人认为需要提供的其他资料

政府采购投标文件

项目名称: _____

项目编号: _____

投标人名称: _____ (公司全称)

_____ 年 _____ 月 _____ 日

一、投标函

投 标 函

我单位收到 （项目名称） （项目编号） 招标文件，经详细研究，决定参加本次招标活动。为此，我方郑重承诺以下诸点，并保证诚实守信。

1. 愿意按照招标文件中的全部要求，提供合格的产品及服务，全面履行合同规定的责任和义务。
2. 我方已详细阅读和核对全部招标文件内容，完全理解并同意放弃提出含糊不清和误解问题的权力。
3. 同意向贵方提供贵方可能要求的、与本次招标有关的任何证明资料。
4. 本投标文件的有效期为开标之日起 90 天，如中标，有效期将延长至合同终止日为止。
5. 我方承诺，按照本项目招标文件规定的收费标准支付代理服务费。如因代理服务费发生争议，任何一方可以向招标代理机构住所地人民法院提起诉讼。
6. 我方与采购人和招标代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。
7. 保证我方所提供的投标文件、证明资料等真实、可信，否则自愿承担一切后果。
8. 所有关于本项目的函电，请按下列地址联系：

地 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮 编：_____

投标人全称（公章）：_____

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件

法定代表人身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

二、开标一览表及分项报价表

开标一览表

序号	项目名称	
	项目编号	
1	单价合计金额	大写：人民币每条_____ 小写：¥_____元/条

注：1. 单价合计金额应与分项报价表中单价合计金额保持一致。
 2. 因系统设置问题，系统报价仅允许保留两位小数，各投标人在填报系统时正常填写，评审时价格分依据投标文件中填报的单价合计金额进行计算。

投标人名称(公章)：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

分项报价表

序号	项目名称	
	项目编号	
1	行业短信	¥_____元/条
2	靶向短信	¥_____元/条
3	智能外呼	¥_____元/条
单价合计金额 (元/条)		¥_____元/条

投标人名称(公章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

三、商务部分偏离表

实质性商务部分偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的商务部分	投标文件的商务部分	偏离	说明
1				
2				
3				
...				
N				

说明：

1、填写招标文件须知前附表中标注★号的内容。

2、在偏离项，必须注明“正偏离”、“负偏离”或“完全响应”，并予以说明。

投标人名称(公章)：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

四、投标人具备投标资格的证明文件

各投标人对照“投标人须知前附表”第4条“投标人资格条件”要求的内容进行响应

陕西省政府采购供应商信用承诺书

供应商主体名称：

证件类型：统一社会信用代码

证件号码：

登记机关：

承诺内容：

为维护公开、公平、公正的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，本单位自愿做出以下承诺：

一、承诺本单位严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；

二、承诺本单位提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料均合法、真实、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性负责；

三、承诺本单位严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任；

四、承诺本单位自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督；

五、承诺本单位将按照《陕西省社会信用条例》要求，向社会公示信

用信息；

六、承诺本单位自我约束、自我管理，重合同、守信用，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、价格欺诈、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益；

七、承诺本单位在信用中国、中国政府采购网等网站中无违法违规、较重或严重失信记录；

八、承诺本单位提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则，在全国范围 12 个月内没有三次以上查无实据的政府采购投诉；

九、根据政府采购相关法律法规的规定需要作出的其他承诺：_____

十、承诺本单位若违背承诺约定，经查实，愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任。自愿按照《陕西省社会信用条例》规定，违背承诺约定行为作为失信信息，记录到省社会信用信息服务平台，并予公开；

十一、承诺本单位同意将以上承诺事项上网公示。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（负责人）：

承诺日期：

注：法定代表人或负责人、主体名称发生变更的应当重新做出承诺。

具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明

致: _____ (采购代理机构) :

(示例略)

投标人名称(公章): _____

日期: ____ 年 ____ 月 ____ 日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中
没有重大违法记录声明函

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

我单位无以下不良信用记录情形：

1、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件中投标人须知前附表规定进行了查询。我单位承诺：合同签订前，若我单位具有不良信用记录情形，贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同，所有责任由我单位自行承担。同时，我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

特此声明！

投标人名称(公章)：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

备注：

1、投标人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。

2、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证后者执照、较大数额罚款等行政处罚。

3、财库[2022]3 号文件，《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

法定代表人授权委托书(格式一)(授权代表参加投标)

法定代表人授权委托书

致: _____(采购代理机构)

_____ (投标人名称)的法定代表人 _____ (姓名、职务)授权
_____ (投标人代表姓名)为本项目的投标人代表, 就 _____ (项目名称)
投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。代理人无转委托权。

本授权书自投标文件递交截止时间起有效期 90 天。

特此声明。

法定代表人身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

授权代表身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或盖章): _____ 手机号码: _____

身份证号码: _____

授权代表(签字或盖章): _____ 手机号码: _____

身份证号码: _____

_____ 年 _____ 月 _____ 日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

自然人授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致: _____(采购代理机构)

我_____ (姓名) 系自然人, 现授权委托_____ (姓名) 以本人名义参加_____ (项目名称) 的投标活动, 并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任, 代理人无转委托权。

授权委托代理期限: 本授权书自投标文件递交截止时间起有效期____90天

特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印:

____年____月____日

直接控股和管理关系清单

我方与以下单位存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关单位			
序号	直接控股股东名称及出资比例	直接管理关系单位名称	备注
1			
2			
3			
...			

投标人名称(公章)：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

备注：1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 直接管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3. 本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表

所指的直接控股关系。

4. 投标人如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

本项目不接受联合体投标，不允许分包

本单位郑重声明，参加 项目名称（项目编号： ）采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

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。

投标人名称(公章): _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

说明: 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 5—1

中小企业声明函（服务）

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

2、（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：1. 填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。

2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

3. 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相关数据，参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。

特别提醒：

- 1、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。如投标人对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。
- 2、中标人享受本项目价格优惠扶持政策的，《中小企业声明函》随中标结果同时公开。

附件 5—2

残疾人福利性单位声明函（如有）

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_____单位的_____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。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

备注：1. 填写前请认真阅读《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）相关规定。
2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 5-3：履约担保函格式（仅供参考）

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

一、保证责任的情形及保证金额

(一) 在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构人同意，将中标项目分包给他人的；

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、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

(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供应货物/提供服务/完成工程的，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，支付款项应到达的账号。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货物质量问题产生争议，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）程序裁决后的裁决书、调解书，本保证人即按照检测结果或裁决书、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_____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，主合同约定的货物\工程\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。

出具保函单位名称（盖公章）：_____

签字人姓名和职务：_____

签字人签名：_____

时间：_____年_____月_____日

六、其他资料

西安市政府采购供应商 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，我公司在此承诺：

- 一、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获取政府采购订单；
- 五、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
- 六、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。
- 七、不与采购人、采购代理机构、政府采购评审专家或其他供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 八、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。
- 九、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）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

地址：

电话：

邮编：

年 月 日

七、服务响应与偏离表

服务响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	项目采购需求	响应情况	偏离情况	说明
1				
2				
3				
4				
...				
N				

说明：

- 1、“招标要求”一栏应填写招标文件第六章“项目采购需求”的内容；
- 2、“响应情况”一栏必须详细填写服务内容，并应对照招标技术要求对应响应；
- 3、“偏离情况”一栏应如实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”；
- 4、投标人应完整响应招标技术要求，并逐条填写《技术响应与偏离表》。

投标人名称(公章)：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

八、服务方案（示例略）

各投标人按照招标文件第三章 评审办法及标准编制方案内容。

投标人名称(公章): _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

九、性能需求响应（示例略）

各投标人按照招标文件第三章 评审办法及标准编制方案内容。

投标人名称(公章): _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

十、履约能力（示例略）

各投标人按照招标文件第三章 评审办法及标准编制方案内容。

投标人名称(公章): _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

十一、售后服务 (示例略)

各投标人按照招标文件第三章 评审办法及标准编制方案内容。

投标人名称(公章): _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

十二、投标人认为需要提供的其他资料

(示例略)

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、项目建设背景

根据西安市政府办公厅 2024 年 1 月 29 日印发《西安市数字政府改革建设方案》的相关要求“推进一网统管，筑牢城市治理数字化基础。聚焦城市治理一体化，推进跨部门、跨领域协同共治，构建全域一张图、感知一张网、分析一平台的治理体系。按照急用先行原则，加快城市信息模型 (CIM) 基础平台、视频资源整合共享平台、物联感知汇聚平台、融合通信平台等公共支撑平台建设。”，为进一步加强全市公共基础平台建设，采购人按照“统筹规划、集约共享、分步实施”的原则，建设全市统一的综合短信发布平台，并通过账号、接口对接，向各部门提供信息发布共享服务。费用结算采用统一定价、统一采购的方式，根据各单位短信、外呼使用量据实结算。确保信息的高效传递，以支持西安市在各类紧急情况下的快速响应和决策。

二、项目建设目标

本项目按照“统筹规划、集约共享”的原则，整合全市 35 个委办局（涵盖人社、卫健、教育、应急等）的短信及语音外呼需求，构建全市统一的通信资源池，按需分配三大运营商通道资源，通过统一的综合短信发布平台，以账号、接口对接的方式向各部门提供信息发布服务，包括行业短信、靶向短信、智能外呼三类。费用结算采用统一定价、统一采购、统一结算方式，根据综合短信发布平台上各单位短信、通话使用量按季度进行据实结算。最终实现资源整合、降本增效、服务效能全面提升。

三、项目基本情况

西安市综合短信发布平台部署于政务外网，由采购人负责解决网络权限配置、平台对接等事宜。

本项目涵盖行业短信、靶向短信、语音外呼三类资费服务。全市委办局预计发送量：行业短信约 11729.18 万条；靶向短信约 6694.6 万条；智能外呼约 391.1 万条。

四、项目采购需求

（一）发送需求

1. 行业短信

1.1 基本需求：通过手机号码为指定人群发送短信。功能包含短信任务号码管理、短信任务号码组别管理、短信任务创建、回复记录查看、短信模板审批管理。

1.2 服务范围：限中国大陆地区手机号码的短信发送服务。须支持移动、电信、联通三家运营商用户的短信发送，并配备敏感词过滤、通讯录等功能。

1.3 服务规范

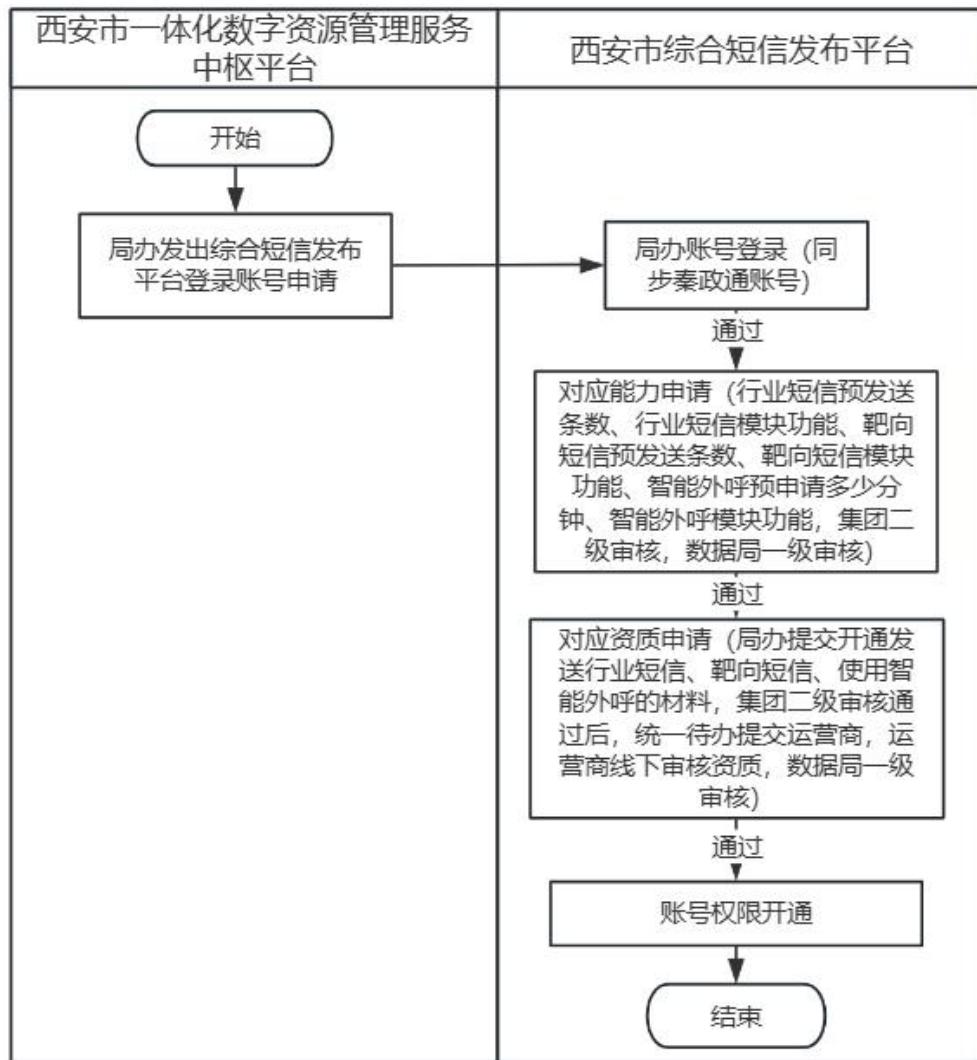
1.3.1 固定前缀/后缀。如：【XX 局】先生/女士，您的验证码是：*****
本验证码用于 XXXX 事项的办理，请妥善保管。

1.3.2 验证码位数（通常 4-6 位数字或字母数字组合）。

1.3.3 内容模板自定义能力、支持变量替换，如 {code}。

1.3.4 符合运营商及工信部关于验证码短信的模板规范要求。

1.4 业务流程：



2. 靶向短信

2.1 基本需求：无需手机号码，通过经纬度创建电子围栏进行选定围栏区域内精准短信发送服务。功能包含短信模板管理、电子围栏圈选、短信任务创建、短信发布、白名单任务管理、靶向短信模板审批管理。

2.2 服务范围：限中国大陆地区手机号码的短信发送服务。根据地理位置筛选，支持用户短信发送服务，并配备敏感词过滤、白名单等功能。

2.3 服务规范

2.3.1 固定签名。如：【XX 局】办事依法、遇事找法，携手共建法治

政府。

2.3.2 内容模板自定义能力，支持变量替换，如 {code}。

2.3.3 符合运营商及工信部关于验证码短信的模板规范要求。

3. 语音外呼

3.1 基本需求：通过智能 AI 机器人自动呼叫目标用户，并可进行智能交互及交互内容记录，实现智能“叫起”“叫应”能力。功能包含呼叫号码组、任务管理、拨打测试、账户管理、机器人管理、配置中心、机器人任务监控、智能语义训练模块。

3.2 服务范围：限中国大陆地区手机号码提供呼叫服务。支持移动、电信、联通三家运营商用户的号码呼叫服务，并配备敏感词过滤、黑名单等功能。

3.3 服务规范

3.3.1 固定 AI。如：近期天气多变，容易发现次生灾害，外出请多关注天气预报，提前做好出行规划，减少不必要的损失。

3.3.2 符合运营商及工信部关于模板规范要求。

（二）性能需求

1. 行业短信

1.1 发送时效：

1.1.1 应急类短信发送速率 ≥ 6000 条/秒，并能动态增加扩容。

1.1.2 单个运营商发送速率 ≥ 1500 条/秒。

1.1.3 从 API 提交请求到用户接收短信的平均延迟 ≤ 5 秒，网关提交耗时 ≤ 5 秒。

1.1.4 固定用户短信发布成功时间，1万人以下 ≤ 5 秒，1-5万人 ≤ 25 秒，5万人以上（每增加1万人）发送完成时间增加 ≤ 5 秒。

1.1.5 年度服务可用性 $\geq 99.9\%$ （计算方式：服务可用时间 / (服务可用时间 + 服务不可用时间)）。

1.1.6 支持子账号数量 ≥ 100 个；支持按账号设置日发送量上限；权限细分维度：部门 + 业务类型；支持模板在线审核，审核周期 ≤ 2 个工作日；敏感词库每日更新；支持验证码。

1.1.7 支持短信发送状态（成功/失败/空号等），含状态报告推送方式及响应时间，接口响应时间 ≤ 5 秒，提供失败原因。

1.1.8 支持短信模板自定义、变量替换、敏感词过滤，符合运营商及工信部规范，支持模板在线审核，审核周期 ≤ 2 个工作日；防止违规短信发送的审核机制，含事前审核、事中拦截功能智能实时审核+人工复核；违规拦截响应时间 ≤ 1 秒。

1.1.9 提供用户手机号、短信内容等敏感信息的传输及存储加密方式。

1.2 发送成功率

1.2.1 向非异常电信、移动、联通用户的固定用户手机发送应急、监控等应急类业务短信，发送成功率 $\geq 98\%$ 。（计算口径：成功接收数 / 成功提交数，排除终端停机 / 欠费）

1.2.2 向非异常电信、移动、联通用户的固定用户手机发送验证、会议通知等非应急类业务短信，发送成功率 $\geq 97\%$ 。（计算口径：成功接收数 / 成功提交数，排除终端停机 / 欠费）

2. 靶向短信

2.1 靶向短信服务方式：该部分在采购人允许的前提下允许转包。

★2.2 地理定向范围：电子围栏定位精度 $\leqslant 500$ 米（例如：某应急预警场景），须提供证明材料。

2.3 用户标签筛选：支持按用户属性（年龄/性别/消费习惯等）筛选目标群体。

2.4 发送性能：

2.4.1 实时人群捞取能力：30分钟内，最大捞取 $\geqslant 90$ 万条（支持多批次并行捞取）。

2.4.2 定向发送能力：发送速率 $\geqslant 500$ 条/秒。

2.4.3 支持按地理/标签组合设置发送任务，含定时发送、循环发送功能，定时发送最短时间单位：1分钟，支持未来72小时内任意时间点定时；循环发送周期：支持日、周、月。

2.4.4 向非异常用户的固定用户手机发送应急、监控等应急类业务短信，发送成功率 $\geqslant 98\%$ 。（计算口径：成功接收数 / 成功提交数，排除终端停机 / 欠费）。

2.4.5 向非异常用户的固定用户手机发送验证、会议通知等非应急类业务短信，发送成功率 $\geqslant 97\%$ 。（计算口径：成功接收数 / 成功提交数，排除终端停机 / 欠费）。

2.4.6 从 API 提交请求到用户接收短信的平均延迟 $\leqslant 5$ 秒，网关提交耗时 $\leqslant 5$ 秒。

2.4.7 定向任务监控每5分钟更新一次；支持地理覆盖热力图。

2.4.8 支持靶向任务的触达效果（如区域到达率、用户回复率）分析

能力。

2.4.9 定向发送配置：支持按地理/标签组合设置定向发送任务，含定时发送、循环发送功能。

3. 语音外呼

3.1 发送性能

3.1.1 固定 AI 流程模板填报，提供实时呼叫状态报告，支持 API 推送和平台查询，可以显示未能发布成功的原因。

3.1.2 平均延迟 ≤ 5 秒 (API 请求提交至用户手机开始响铃的时间)；峰值并发能力：1000 路/秒 (支持同时呼叫 1000 个用户号码)。

3.1.2 平均到达率 $\geq 98\%$ 计算方法：到达量 (用户接听或语音成功播放至结束的呼叫量) / 有效呼叫量 (排除空号、停机、号码无效的呼叫量) $\times 100\%$

(三) 数据统计需求

1. 每月初 5 个工作日内完成上月行业短信、靶向短信、语音外呼汇总数量表及各运营商的分类统计表。

2. 每季度初 10 个工作日内完成上季度行业短信、靶向短信、语音外呼汇总数量表，并按移动、联通、电信等不同运营商分类统计发送数量及外呼数量，制作分类统计汇总表，提交费用结算表。

(四) 动态调配运营商通道及费用控制需求

1. 短信发送及语音外呼高峰期间，动态调配运营商通道、提高短信发送、语音外呼实效。

2. 统计分析短信发送、语音外呼情况，提供有效的短信发送、语音外

呼费用预测和费用控制建议。

（五）安全需求

1. 基本需求

1.1 协调运营商保障使用单位短信发送的安全性和稳定性。配合采购人编制信息安全承诺书等相关文件，负责对市各局办提交资料进行初审并将审核结果反馈至采购人，向采购人统计与上报实际短信发送数据并提供相应依据，根据实际情况提出优化建议配合采购人进行制度内容的优化。

1.2 协调运营商负责保障短信发送通道稳定性，保障短信发送成功率。若发现各局办未进行资质备案或签订信息安全责任书，可不予进行短信内容发送，并反馈至采购人。

2. 网络安全需求

2.1 本项目的网络安全依托于部署在西咸电子政务云上的西安市综合短信发布平台，并由项目供应商作为日常运维责任人，配合采购人对平台进行不定期网络安全检查。短信发送业务的安全保障措施覆盖数据发送可靠性、内容合规性、隐私防泄露三大核心领域。

2.2 为了保证短信业务系统的稳定运行和各类信息资源的访问安全，需要遵循同步建设、严格审批、注重防范、规范管理的原则，建立高效、可靠的安全防护体系。

2.3 本项目网络安全性要达到等保三级防护要求，包括物理安全需求、传输安全、网络安全需求、计算机系统安全需求、应用及数据安全需求和安全管理需求等方面。

2.4 负责对本项目涉及的计算机、网络设备、环境和介质采用严格的防

护措施，确保其为信息系统的安全运行提供支持，防止由于物理原因造成的信息的丢失和破坏。

2.5 负责数据在政务云传输过程中的安全，保证用户访问的安全。

2.6 需要具有完善的网络管理能力和网络防病毒能力，电子政务网环境和与外界连接的边界区域等要具有防止和抵抗外来入侵的能力。

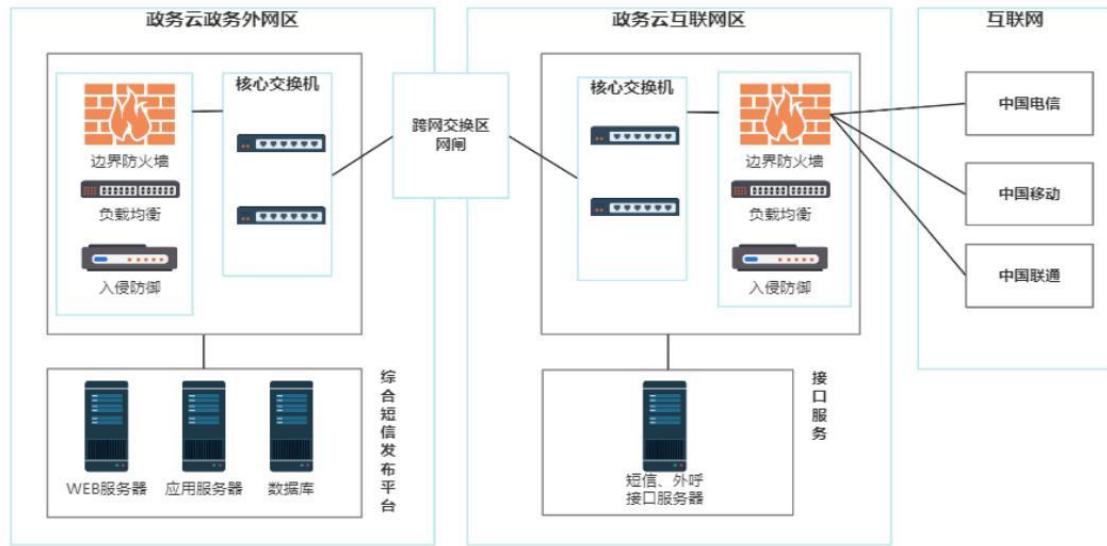
2.7 负责保护各种主机(服务器)的操作系统和数据库管理系统的安全。

各种主机（包括应用服务器和数据库服务器）要求能够抵抗各种入侵，防止病毒侵袭，需防止人为原因（如配置和管理不当）造成的系统安全漏洞。避免单点故障，需对重要设备采取必要的备份措施。

2.8 负责协调平台建设单位检查系统中的数据库管理系统、其他基础软件和工具软件，修复系统安全漏洞，降低攻击者入侵系统的可能性；业务应用系统软件应能阻止非授权访问，防止病毒侵袭；对于以数据库形式存放的各类信息资源，要重点保护其安全性，加强访问控制以及安全审计。

2.9 项目中标方应配合采购人不定期检查项目网络安全隐患，并协调各方进行修复。严格遵守采购人制定的安全制度，保障业务类短信准确发送到目标人群，避免因信息泄露可能引发的舆情问题等。建立 7×24 小时安全应急响应团队，制定网络安全专项预案。实施网络安全防护措施，如定期检查防火墙、入侵检测系统（IDS）、防病毒软件等，防止外部网络攻击。定期进行安全漏洞扫描，及时发现并修复业务系统中的安全漏洞，对平台的操作系统、应用程序、数据库等进行补丁更新。加强用户认证和授权管理，确保只有授权用户可以使用短信发布平台，并且对用户的操作进行审计和记录。

2.10 投标人需按照采购人要求严格落实相关安全管理工作，制定服务流程。



3. 内容安全需求

3.1 综合短信发布平台端到端使用国密 SM2、SM4 协议加密传输，关键业务接口（如发送 API）增加数字签名，确保请求来源合法。在数据查询展示时，根据用户权限实时脱敏。普通用户查询时敏感字段自动脱敏，特定权限人员可查看完整信息。业务系统仅存储必要的手机号与发送内容，禁止留存用户姓名、身份证件等敏感信息。

3.2 投标人作为短信内容安全唯一责任人应设置短信内容审核岗或由专人进行线上内容审核。

3.3 投标人需在平台进行签名资料认证申请，确保发送内容可溯源，并依规于线上向当地运营商进行报备。

3.4 投标人应向采购人提供发送回执与状态报告 APIY，保障全量发送记录（内容、时间、接收号码），平台加密存储至少 180 天。配合采购人检查项目执行过程中制度的落实情况，并提出相关建议，帮助优化相关制

度内容。

3.5 项目优化：供应商依托于短信平台，每月更新敏感词库，自动审核短信内容中的敏感词汇。

（六）应急保障需求

1. 基本需求

1.1 定期根据要求对短信平台进行维护、升级和监控，保障系统正常可用。

1.2 保证重要时刻设备稳定运行。提供重要时刻的专人现场值守服务，包括重大会议期间（如两会）、重大节假日（国庆、春节）、生产网重大割接或其他任何认为可能对平台业务运营产生重大影响的时刻。

2. 短信业务应急需求

2.1 提供 7×24 小时应急保障，对服务异常情况实施主动预警监控。当故障发生后，应第一时间通过邮件、电话、短信等方式通知运维人员；运维人员应配备 AB 角， 7×24 小时实施保障，接收故障告警后应按照启动处置流程进行处置。

2.2 提供用户侧被动故障申告服务，委办局可以通过邮件、电话、短信等方式通知运维人员，并由运维人员根据障碍等级进行处理或升级保障。

（七）故障处理需求

若西安市综合短信发布平台出现问题，投标人需支持西安市综合短信发布平台针对行业短信、靶向短信、智能外呼，出现发送失败、服务响应慢等问题的相关故障定位排除等服务保障工作。

1. 提供 7×24 小时的运营服务和技术支持体系及系统故障的实时响应；

非供应商的原因造成的一切故障，供应商同样提供技术支持。

2. 在系统服务调整或升级等影响到项目执行时，供应商需在调整环境准备好后立即通知，给出切换期间和可实施的方案，该方案须双方协调一致，以保证在切换期间短信及外呼服务稳定运行。

3. 具备故障分级响应能力。

4. 故障等级定义：

4. 1 抵达率：单位时间内，成功抵达用户短信数量除以成功送达运营商短信网关短信数量。

4. 2 时延：短信从业务线提交时间到用户手机收到短信的时间间隔。

4. 3 重大故障：由于运营商原因或故障或未按要求提前通知用户变更或割接，导致连续 30 分钟内短信抵达率低于 80%；或连续 30 分钟内 60 秒以上短信延迟占比超过 30%，两种情况出现其中一种或同时出现均视为重大故障；

4. 4 紧急故障：由于运营商原因或故障或未按要求提前通知用户变更或割接，导致连续 30 分钟内短信发送抵达率在 80% 到 90% 之间；或连续 30 分钟内 60 秒以上短信时延占比 15% 到 30% 之间，两种情况出现其中一种或同事出现均视为重大故障。

4. 5 一般故障：除了重大故障、紧急故障外的其它影响面较小的故障。

4. 6 故障处理时效要求

4. 6. 1 故障响应和受理时间 10-60 分钟：重大故障 15 分钟内；紧急故障 30 分钟内；一般故障 60 分钟内。

4. 6. 2 故障解决时间（有可用的替换方案）2-4 小时。解决故障期间，

供应商需要保障短信可正常发送。重大故障要求 2 小时内解决，紧急故障要求 3 小时内解决，一般故障要求 4 小时内解决。

4.6.3 故障报告时间：故障发生后，供应商于 2 个工作日内提供故障报告。

4.6.4 故障发生时的通知时间：运营商发现故障，需 15 分钟内告知供应商。

（八）项目人员需求

1. 供应商为本项目提供项目经理 1 人，团队成员需包括客服人员、技术人员、商务人员等。

2. 供应商应与采购人互相配合，积极进行业务测试、故障定位、排除故障等工作。

3. 对于发送服务平台或发送通道引起的业务故障，由供应商负责相应的故障排除工作，并及时向采购人通报故障情况和处理进度。

4. 供应商应向采购人提供明确的故障受理联系方式，并提供 7*24 小时的故障受理技术支持。供应商应独立负责短信发送的客服工作，对于双方的业务合作，供应商有责任对第三方保密。

5. 供应商应以书面形式向采购人提供明确的故障处理流程等工作流程。

（九）业务考核需求

1. 用户满意度：委办局每季度反馈服务质量、量化考核指标、评估服务质量满意度。

2. 服务响应度：根据服务响应、沟通协调、资源投入、技术能力等方面

面的实际表现进行考评。

3. 业务文档质量：根据业务指标记录日志、业务系统巡检日志等过程文档的完整性、有效性进行考评。

（十）售后服务需求

1. 供应商应具备专业客服团队，提供服务团队成员名单、资质、职责分工及联系方式，负责投诉处理和问题咨询；

2. 供应商应遵守保密义务，不允许批量导出短信数据、修改短信内容数据、存储发送的短信内容，必须存储的需加密确保安全，本保密义务在履约合同期满、解除或终止后仍然有效。

3. 供应商须拥有完善的对账机制，原则上双方统计成功下发的数量必须对等，若有不相同的情况需找出原因并提出解决方案，避免后续发生同样问题。

以上服务内容，提供服务承诺函，提供服务团队成员名单、资质、职责分工及联系方式。

（十一）其他需求

1. 知识产权要求

1.1 供应商应保证所提供的服务或其任何一部分内容均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权或其他知识产权、商业秘密等权利。若发生侵权，供应商应负责解决纠纷并赔偿采购人因此遭受的全部损失。

1.2 供应商为履行协议所形成的资料、数据、软件开发源代码等成果及其他任何附加成果的知识产权和使用权均属采购人所有，采购人负有保密义务，并对此项目拥有最终解释权。

1.3 供应商应保证所提供的服务的所有权和知识产权无任何抵押、查封等产权瑕疵，如有产权瑕疵，视为供应商违约，并应负担由此产生的一切损失。

1.4 项目实施过程中，如果供应商使用自有或第三方知识成果的，供应商需提供开发接口及开发手册等技术资料，采购人有权基于招标文件约定合法使用，且该授权永久合法有效并能够满足项目需要（包括采购人委托第三方在该项目后续开发中的使用权）。

2. 保密要求

2.1 供应商应当主动对直接或间接从采购人获得的保密信息承担保密业务，对于采购人未主动对外公布的信息，未经采购人以纸质书面形式同意，不得泄露。

2.2 保密信息包括但不限于：

2.2.1 与项目有关的任何/所有协议、正式文书、往来传真或邮件以及任何形式的工作成果；

2.2.2 采购人资料、平台信息、账号信息、工作计划、工作程序、图纸、专有方法、模式模板、任何形式文件、访谈记录、现场实测数据、咨询及其他资料；

2.2.3 服务运营管理过程中涉及的各类数据、信息，利用数据、特定算法加工处理形成的数据集、接口、模型、报告、解决方案以及其他形态的数据产品和服务；

2.2.4 属于第三方但采购人承担保密义务的信息；

2.2.5 其他尽到审慎义务的人判断应予保密的信息。

3. 供应商应当采取充分、必要、有效、合理的措施对供应商、供应商相关人员、供应商关联方所知晓的保密信息严格保密。对于未主动对外公布的信息，未经采购人书面许可，不得以任何形式直接或间接向第三方给予、提供、传递、传达、泄露，不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助任何第三人、自己本人使用保密信息，不得用于其他用途。

4. 供应商应当采取一切合理的保护措施，防止保密信息在未经授权的情况下被披露或传播。若发现保密信息泄露，供应商应第一时间通知采购人，在合法、合规的前提下，立即采取补救措施使损失降到最低。此外，供应商应承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于违约金、赔偿因信息泄露产生的支出和所有损失。供应商相关人员、供应商关联方违反保密业务，供应商承担连带责任。

5. 供应商的保密义务自供应商、供应商相关人员、供应商关联方参与数据运行管理工作之日起，至采购人书面通知供应商解除保密义务或者保密信息成为公开信息之日止。供应商和供应商关联方合同终止、撤销、解除、履行完毕以及供应商相关人员是否在职，均不影响其保密义务承担。

6. 违反上述保密义务的，供应商应向采购人支付项目合同总价款 10% 的违约金，供应商违反保密义务涉嫌违法违规的，按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国数据安全法》处理。

7. 供应商应确保在提供服务过程中保护采购人的数据和文档，不得未经授权访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁最终用户的数据。服务终止时，供应商应按最终用户要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。

8. 供应商需对项目实施过程中涉及的业务数据或信息严格保守秘密。所有资料、技术文档、业务信息数据应妥善保管，不得遗失、转借、复印、拷贝、修改、删除，不得以任何形式向第三方透露，一旦发生，依法追究公司及个人相关法律责任。

以上服务内容，提供服务承诺函。

五、服务期限

合同签订后 12 个月或以当年度预估发送数量完结或预算完结，以先到为准，每季度根据数据统计及服务评价，据实结算。

陕西正信招标有限公司

地 址：西安市莲湖区环城西路南段元晨合中心6层
电 话：029-88110800
邮 编：710082