**广东省政府采购**

**竞 争 性 磋 商 文 件**

**采购计划编号：445301-2023-00647**

**采购项目编号：445301-2023-00647**

**项目名称：云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目**

**采购人：云浮市人民政府行政服务中心**

**采购代理机构：云浮市国御招标代理有限公司**

**第一章 磋商邀请**

云浮市国御招标代理有限公司受云浮市人民政府行政服务中心的委托，采用竞争性磋商方式组织采购云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目。欢迎符合资格条件的供应商参加。

**一.项目概述**

**1.名称与编号**

采购项目名称：云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目

采购计划编号：445301-2023-00647

采购项目编号：445301-2023-00647

采购方式：竞争性磋商

预算金额：1,894,200.00元

**2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）**

采购包1(云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目):

采购包预算金额：1,894,200.00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) | 是否允许进口产品 |
| 1-1 | 其他信息技术服务 | 云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目 | 1(项) | 详见第二章 | 1,894,200.00 | 否 |

本采购包不接受联合体响应

合同履行期限：自合同签订之日到运维服务期结束（3年），自合同签订生效起 90 天内完成设备安装及调试。

**二.供应商的资格要求**

**1.供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：**

1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供《资格承诺函》，格式自拟

3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《资格承诺函》，格式自拟

4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《资格承诺函》，格式自拟

5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照响应承诺函相关承诺格式内容。 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、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“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）

**2.落实政府采购政策需满足的资格要求：**

采购包1（云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目）：本项目属于专门面向中小企业采购的项目。软件和信息技术服务业。

**3.本项目特定的资格要求：**

采购包1（云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目）：

1)供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 响应承诺函相关承诺要求内容。

3)本项目不接受联合体投标

**三.获取磋商文件**

时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

售价：免费

**四.提交响应文件截止时间、开启时间和地点：**

提交响应文件截止时间和开启时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）（自响应文件开始发出之日起至响应供应商提交响应文件截止之日止，不得少于10个日历日）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

**五.公告期限、发布公告的媒介：**

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于3个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/)；www.yfgyzb.com

**六.本项目联系方式：**

**1.采购人信息**

名称：云浮市人民政府行政服务中心

地址：云浮市云城区城中路111号

联系方式：0766-8819352

**2.采购代理机构信息**

名称：云浮市国御招标代理有限公司

地址：广东省云浮市云城区市区金山大道130号三楼

联系方式：0766-8108331

**3.项目联系方式**

项目联系人：罗小姐

电话：0766-8108331

**4.技术支持联系方式**

云平台联系方式：020-88696588

采购代理机构：云浮市国御招标代理有限公司

**第二章 采购需求**

**一、项目概况：**

基于云浮市一体化公共服务平台统一预约、统一叫取号、统一评价的服务体系，推动全市各级政务服务大厅按照统一标准进行设备改造、配置，实现全市标准统一、服务模式统一，打通省、市、县、镇、村数据通道，满足省对云浮市的政务服务办事预约、呼叫、评价数据的全方位、统一标准汇聚、管理要求，并落实运营服务，确保相关监管数据正常传输。

本项目采购范围包括统一排队叫号系统，需与市统一预约系统，市统一评价系统等系统完成对接工作，同时按照市大集中的业务模式，本次实施的4个县（市、区）服务中心及试点镇中心均与云浮市一体化公共服务平台实现实时数据交互；预约系统、叫号系统需与硬件设备对接交互，采用实时对接模式，双方数据均实时汇聚到市级统一的服务端，

同时为配合本次项目改造，需在四个县（市、区）行政服务中心部署排队取号机、窗口叫号器、集中显示屏、窗口评价器等硬件设备，以及镇（街）、村级动态二维码评价，以提升各级行政服务中心信息化和数字化服务能力，运营商负责上述产品、配件和软件的安装调试、提供软件运维、硬件质保3年运营维护技术支持服务。

采购包1（云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目）**1.主要商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 自合同签订之日到运维服务期结束（3年），自合同签订生效起 90 天内完成设备安装及调试。 |
| 标的提供的地点 | 采购人指定地点 |
| 付款方式 | 1期：支付比例50%,1.预付款：签订合同后15个工作日内，供应商书面提出申请函及与拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票，采购人在收到发票并确认后5个工作日内办理第一期款支付手续，支付项目合同金额的50%。2期：支付比例50%,2.支付比例50%,2.项目完成设备安装及调试，运行良好，功能及性能符合合同要求，通过初验后15个工作日内，供应商提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票，采购人在收到发票并确认后5个工作日内办理第二期款支付手续，支付项目合同金额的50%。3.对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后30日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。 4.付款时间为采购人向财政部门提出支付申请的时间，不含财政部门审查的时间及预算下达的时间，如因政府财政支付管理流程导致的支付延期，支付期限自动顺延，采购人不承担责任，供应商不得以此为由迟延履行或不履行合同义务。 |
| 验收要求 | 1期：1.供应商必须依照招标文件的要求和投标文件的承诺，将设备、系统安装并调试至正常运行的最佳状态。 2.服务期内货物若有国家标准按照国家标准验收，若无国家标准按行业标准验收，为原制造商制造的全新产品，整机无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，在中国境内可依常规安全合法使用。 3. 服务期内货物为原厂商未启封全新包装，具出厂合格证，序列号、包装箱号与出厂批号一致，并可追索查阅。所有随设备的附件必须齐全。 4.供应商应将关键主机设备的用户手册、保修手册、有关单证资料及配备件、随机工具等交付给采购人，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明。 5.采购人组成验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。因货物质量问题发生争议时，由本地质量技术监督部门鉴定。货物符合质量技术标准的，鉴定费由采购人承担；否则鉴定费由供应商承担。 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 | 其他，1.提供至少3名或以上运维人员组成运维团队，跟据采购人要求进行定期巡场服务。 2.热线电话：提供服务热线电话。 3.应急服务：针对系统突发事件提供7\*24小时的应急现场技术支持服务，要求二线工程师在工作时间内1小时内响应，2小时内到达现场，非工作时间内4小时到达现场。提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时加强系统的监控、巡检及管理。对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。 4.远程服务：可以通过专线电话、网上报修、电子邮件等方式得到工程师技术服务。值班工程师可以实时对用户请求进行处理。包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。 5.巡检服务：工作日每天对信息化系统、网络、服务器等基础架构设备进行安全巡检，提交详细的巡检报告，根据采购人要求定期对参保范围的应用软件进行预防性的检查、维护和优化等工作，提供服务报告及合理化建议，排除系统隐患，确保整个系统的正常运行。 |

其他商务需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数性质 | 编号 | 内容明细 | 内容说明 |
|  | 1 | 质保期及售后服务要求 | 1.自验收合格后起计算质保期为叁年，质保期内成交人对所供货物实行包修、包换、包退、包维护保养，期满后可同时提供终身(有偿)维修保养服务。 2.质保期内，如设备或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时，则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过60天则质保期重新计算。 3.对采购人的服务通知，成交人在接报后1小时内响应，2小时内到达现场，非工作时间内4小时到达现场，48小时内处理完毕。若在48小时内仍未能有效解决，成交人须免费提供同档次的设备予采购人临时使用。 |
|  | 2 | 包装、保险及发运、保管要求 | 1.设备材料的包装必须是制造商原厂包装，其包装均应有良好的防湿、防锈、防潮、防雨、防腐及防碰撞的措施。凡由于包装不良造成的损失和由此产生的费用均由投标人承担。 2.成交人负责将设备材料货到现场过程中的全部运输，包括装卸车、货物现场的搬运。 3.各种设备必须提供装箱清单，按装箱清单验收货物。 4.货物在现场的保管由成交人负责，直至项目安装、验收完毕。 5.货物在系统安装调试验收合格前的保险由成交人负责，成交人负责其派出的现场服务人员人身意外保险。 6.设备至采购人指定的使用现场的包装、保险及发运等环节和费用均由成交人负责。 |
|  | 3 | 安装、调试 | 1.成交人必须依照招标文件的要求和投标文件的承诺，将设备、系统安装并调试至正常运行的最佳状态。 2.货物若有国家标准按照国家标准验收，若无国家标准按行业标准验收，为原制造商制造的全新产品，整机无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，在中国境内可依常规安全合法使用。 3.货物为原厂商未启封全新包装，具出厂合格证，序列号、包装箱号与出厂批号一致，并可追索查阅。所有随设备的附件必须齐全。 4.成交人应将关键主机设备的用户手册、保修手册、有关单证资料及配备件、随机工具等交付给采购人，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。 |

**2.技术标准与要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品目名称 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 分项预算单价（元） | 分项预算总价（元） | 所属行业 | 技术要求 |
| 1 | 其他信息技术服务 | 云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目 | 项 | 1.00 | 1,894,200.00 | 1,894,200.00 | 软件和信息技术服务业 | 详见附表一 |

**附表一：云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 具体技术(参数)要求 |
|  | 1 | 一、项目内容清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **模块** | **功能内容** | **功能描述** |
| 1 | **需求调研分析** | 需求调研 | 确定项目实现目标的综合要求，并提出这些需求实现条件，以及需求应达到的标准。 |
| 分析设计 | 确定可实现目标的落地方案。 |
| 2 | **统一排队叫号系统** | 预约取号 | 已在线预约过的申请人，来到服务大厅后，可在业务预约规定时间内在取号机进行预约取号； |
| 现场取号 | 办事人员若是事先没有预约，可以在服务大厅取号机上点击“未预约取号”进行现场取号。 |
| 软件叫号 | 包括：顺呼、重呼、转移、插前等； |
| 呼叫控制中心 | 可以实时对系统环节的运行状态管控，系统可以自动地跟踪各个服务队列的状态，做到自动调整。 |
| 叫号队列集中显示 | 将排队信息、叫号信息、等待信息在各类展示屏上显示，界面开发、实施展示等； |
| 消息通信中间件 | 系统将通过模板消息的方式，为办事人推送已取号的当前等待人数、预计等待时间等。 |
| 后台管理模块 | 包括业务窗口管理、业务规则设置、业务转移逻辑等功能，同时后台管理具有统计功能，以饼图、柱状图、线型图等方式展示周期时间的取号量、预约量等。 |
| 3 | **系统对接工作** | 与云浮市一体化公共服务平台完成对接 | 按照市大集中的业务模式，排队叫号系统需要与云浮市一体化公共服务平台完成对接，（1）实现各端取号数据实时归集至云浮市一体化公共服务平台；（2）窗口人员可通过云浮市一体化公共服务平台叫号并实时将叫号数据归集到云浮市一体化公共服务平台；（3）窗口人员为群众办理业务后引导发起评价，群众通过评价器评价后实时返回评价结果给云浮市一体化公共服务平台；（4）评价器支持展示办事窗口基本信息（包括但不限于：人员姓名、窗口号、照片、编码等信息）。 |
| 与市统一预约系统完成对接 | 与统一预约系统完成对接后，（1）群众通过多端预约成功后，预约系统实时同步预约信息到排队叫号系统，群众预约成功后或者在服务中心可在终端设备通过身份证取号、社保卡取号、手机号码、预约码取号；（2）取消预约成功后，预约系统实时同步取消预约信息到排队叫号系统；（3）所有渠道预约数统计、预约总数等信息，同步到排队叫号系统以方便统计。 |
| 4 | **信息化和数字化服务能力** | 服务能力提升 | （1）支持微信公众号在线排号服务，支持多种方式现场取号(预约手机号、粤省事码扫码、刷身份证取号、社保卡取号等)，实现服务事项与取号绑定，大厅现场无声叫号；（2）部署排队取号机、窗口叫号器、集中显示屏、窗口评价器等硬件设备一批，以提升各级行政服务中心信息化和数字化服务能力；（3）其他镇（街）、村级政务服务大厅可实现线上查询预约情况和实现动态二维码评价；（4）统计办件的平均时长。 |
| 5 | **运营服务** | 运营技术支持 | 运营技术支持服务，期间需确保各服务窗口预约、呼叫服务、评价服务的正常运作。 |
| 信息化稳定性服务 | 确保软件、硬件设备质保服务，期间需确保各中心数字化服务正常运行，各服务窗口预约、呼叫服务、评价服务的正常运作。 |

 |
|  | 2 | 二、现场设备设施情况2.1云安区行政服务中心部署云安区行政服务中心窗口主要集中在1楼。大厅采用传统的有声叫号排队系统，系统开发商是莱盈，目前不再支持大厅排队叫号系统的运营。1楼窗口双色异步LED窗口屏，控制器品牌北京视展；大厅有排队取号机1部，信息显示屏4台，大厅窗口有部署评价器，采用有线呼叫器进行业务呼叫。2.2罗定市行政服务中心部署罗定市行政服务中心窗口主要集中在2、3楼。大厅采用传统的有声叫号排队系统，系统开发商是天机，目前不再支持大厅排队叫号系统的运营。所有窗口屏均为同步单色LED显示屏；大厅有排队取号机2部，大厅窗口有部署评价器，采用有线呼叫器进行业务呼叫。2.3新兴县行政服务中心部署新兴县行政服务中心窗口主要集中在1、2、3、4楼。大厅采用传统的有声叫号排队系统，单色4字LED条屏无线控制；大厅有排队取号机2部，大厅窗口有部署评价器，采用无线呼叫器进行业务呼叫。2.4郁南县行政服务中心部署郁南县行政服务中心窗口主要集中在1、2楼。大厅采用传统的有声叫号排队系统，单色4字LED条屏无线控制；大厅有排队取号机2部，大厅窗口有部署部分评价器，采用无线呼叫器进行业务呼叫。 |
|  | 3 | 三、设备利旧及新增内容各中心需要增加、利旧的设备初步统计，如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 | 备注 |
| 1 | 排队取号机--罗定市：8台--云安区：1台--新兴县：3台--郁南县：4台 | 16 | 新增 |
| 2 | 窗口叫号机--罗定市：118台--云安区：62台--新兴县：86台--郁南县：56台 | 322 | 新增 |
| 3 | 通体窗口显示屏展示改造--罗定市：118台--云安区：62台--新兴县：86台--郁南县：56台 | 322 | 利旧改造 |
| 4 | 集中显示屏--罗定市：4台--云安区：4台--郁南县：5台 | 13 | 新增 |
| 5 | 集中显示屏信息展示改造--罗定市：4台--云安区：4台--新兴县：8台--郁南县：3台 | 19 | 利旧改造 |
| 6 | 窗口评价器--罗定市：49台--云安区：62台--新兴县：86台--郁南县：16台 | 213 | 新增 |
| 7 | 排队叫号系统(软件) | 1 | 包含云安、郁南、新兴、罗定各中心的排队叫号部署，旧改。 |
| 8 | 排队叫号系统整体运营 | 1 |

**备注：**本表为各县区行政服务中心需要新增或利旧的设备数量，新增设备参数要求详见四、**新增设备参数要求**。 |
| ▲ | 4 | 四、新增设备参数要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术需求** | **数量****（台/套）** |
| **1** | **排队取号机** | 可根据服务大厅的具体要求，提供定制化服务，包括：服务指南、材料样表、办理流程、办事进度、法律法规、公示公告、大厅动态等应用功能。▲1、触摸显示器：屏幕尺寸≧32显示器;屏幕比例:16:9；分辨率:1920\* 1080；刷新率:60Hz；对比度:3000:1；亮度:350cd/m2；响应时间:5ms；采用10点电容式触摸屏；2、机柜：冷轧钢金属机柜，采用壁挂式支架；表面处理:采用汽车金属烤漆,金属光面漆，防锈、防磁、防静电；冷轧钢材料；控制面板：电源开关、音响、音量调谐；接口：RJ45网络接口；电压：AC220V±10% 50Hz±1Hz；功耗：＜200W； 开机瞬间电流：3A；工作温度：-20℃ ~ +45℃；湿度：20%~90%（相对，非减压）；操作系统Win7或win10专业版；▲3、设备顶端呼吸灯设计，机身设计有笑脸灯，可作为故障灯、提示灯使用，日常呼吸闪动，让政务服务更加有温度；▲4、主机：CPU：I3 内存：4G；硬盘：SATA2 500G硬盘保护设计；声卡：Realtek ALC661，声道数：6声道；网卡：Realtek RTL8105E千兆网卡；含无线网卡 4\*USB2.0 1\*VGA电源：工业电源；5、 内置热敏打印机(纸宽80MM\*80MM)，打印速度大于80MM/秒；6、内置激光打印机（黑白），打印速度：40ppm，250页进纸盒；7、 内置功放，喇叭；双声道立体电子音效，环绕功效、防磁设计；▲8、 集成二代身份证阅读器，支持刷身份证取号功能；符合公安部GA450标准规范，具有中国公共安全产品认证；9、集成二维码扫描仪，支持扫码取号功能；10、集成人脸识别摄像头，自然光和近红外光识别。 | **16台** |
| **2** | **窗口叫号器** | 1、嵌入式实时操作系统RTOS（嵌入式安全操作系统）；▲2、双核32-bit高速CPU；▲3、2.4”高亮TFT液晶屏幕，分辨率为320\*240（集成嵌入式图形UI系统）；4、通讯：2.4G频段WIFI，支持802.11 b/g/n标准，速度达150Mbps；5、有线通讯：百兆以太网，10M/100M自适应；6、通信协议：支持http和https协议（支持二次开发）；7、支持USB 5V供电和POE供电可选；8、集成全电容触摸输入（2.5D键盘）；9、集成触摸反馈功能（振动，声音可选）；10、集成数据统计分析功能模块，丰富的数据图表展示界面；11、集成业务指南功能模块；12、支持中英文切换；13、可选转移窗口或者业务功能；14、延后呼叫功能；15、求助、一米线功能；16、支持多种智能配网模式（手机、电脑、键盘）；17、支持背光亮度可调；18、尺寸146 mm \* 90mm \* 43mm。 | **322****台** |
| **3** | **集中显示屏** | ▲1、55寸液晶屏，作为排队、叫号信息综合显示屏，内置安卓播放盒；2、支持高清显示2160P,显示比例：16:9；3、功耗：≤180W；4、刷新路：60Hz；▲5、主控模块CPU：I3或以上，内存≥4G DDR三代1333；硬盘≥120G。 | **13台** |
| **4** | **窗口评价器** | ▲1、显示尺寸：10.1"高清IPS屏,10点电容式触摸；2、屏幕参数：分辨率1280\*800，对比度800，亮度250cd/m2，屏幕比例16：10；▲3、主机参数：CPU:四核,Cortex A7,1.2G，RK3128，运行内存1GB，存储内存16GB；4、操作系统：Android；5、硬件接口：USB类型接口、HDMI output、DC电源输入、耳机、RJ45；6、摄像头：前置200W摄像头;7、工作温度：0~40度；8、网络类型：内置RJ45网口，网络：WiFi、蓝牙4.0、RJ45,10M/100M以太网；9、尺寸：256.58mm\*108.5mm\*185.76mm；10、适配器：电源适配器 5V/2A ； | **213** |

 |
|  | 5 | 五、信息化能力提升内容为加快提升各级行政服务中心信息化和数字化服务能力，本次项目改造需在4个县（市、区）行政服务中心部署排队取号机、窗口叫号器、集中显示屏、窗口评价器等硬件设备一批，由运营商负责上述产品、配件和软件的安装调试。5.1排队取号机项目拟采用≧32寸排队取号机自助终端机，取号机主要部署于政务大厅入口，提供预约取号和现场取号的服务，为办事群众提供轻松、有序、舒适的办事环境；排队取号主要通过利用智能的科学管理方式代替人为排队，解决大厅排队现场混乱、无序、拥挤的现象，实现政务大厅现场管理有序、过程可控，办事松轻的场景。5.2窗口叫号器项目拟采用窗口叫号器终端，通过对接云浮市统一叫号管理平台提供的标准数据接口，可以为窗口工作人员提供“呼叫”、“重呼”、“读卡”、“作废”等叫号操作。5.3集中显示器（利旧与新增）项目拟采用≧55寸综合信息显示屏与目前大厅使用的综合显示屏，通过读取信息数据接口，展示大厅业务办理信息包括：大厅排队信息、大厅呼叫信息、大厅业务办理信息、窗口等候情况。同时中心还可以自行维护发布相关新闻动态、政策文件公示、中心动态通知、大厅宣传视频。5.4窗口评价器项目拟采用≧10.1寸的窗口评价终端，通过与云浮市一体化公共服务平台提供的标准数据接口对接，可以结合现场环境，安装在各个办事窗口面向群众一侧，方便办事群众（企业）在事项办结后，根据办件质量、办件速度、服务态度、环境感知等多方面因素完成政务服务“好差评”评价。5.5通体窗口显示屏（利旧改造）项目拟采用目前大厅使用的LED窗口通屏，通过读取云浮市一体化公共服务平台提供的标准数据接口，面向办事群众（企业）注明窗口的编号、实施机构名称、服务事项名称、动态显示窗口排队信息、自动标识红旗窗口、个人等状态信息。 |
|  | 6 | 六、业务功能清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | **子模块** | **功能描述** |
| 统一预约接口模块 | 预约新增、修改、取消接口 | 提供统一预约接口，方便与第三方预约系统或政务服务网预约平台对接 |
| 统一窗口叫号模块 | 接口对接方式叫号 | 提供统一叫号接口方式，便于一窗系统界面集成叫号功能，具体的接口功能包括：窗口登录/退出、顺呼、重呼、呼叫转移、开始办理、暂停办理、结束办理、弃号、查询等候队列。 |
| 悬浮外挂叫号 | 提供一个悬浮在电脑桌面的客户端叫号功能 |
| 平板模式叫号 | 提供一个独立的平板设备来独立叫号，这种情况是窗口属于内网无法在桌面使用软件叫号的情况下叫号 |
| 物理按键叫号 | 提供一个物理按键叫号设备来叫号，也是应用在窗口属于内网的情况下叫号方式 |
| 统一窗口水牌界面 | 窗口号、人员头像、姓名、岗位、联系电话、服务口号显示 | 大厅统一水牌显示界面，统一窗口对外UI显示，提升大厅整体形象。（根据需要定制设计） |
| 统一评价界面 | 设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，对应的分值分别为10分、8分、6分、3分、0分 | 大厅统一评价界面，群众办理完成后切换到评价界面进行业务评价，统一收集办理服务质量数据，上报省市级统一服务评价系统平台。（根据需要定制设计） |
| 大厅窗口条屏显示模块 | 室内全彩LED同步屏模块 | 包括LED模块、主控单元、同步卡、显示主机、显示器、条屏显示播放器等组成 |
| 室内双基色LED窗口异步屏单元模块 | 包括LED模块、异步控制器、接收卡、信息发送电脑主机组成 |
| 液晶电视机窗口显示模块 | 一体化电视屏、主机组成，可以是安卓主机也可以是X86主机 |
| 大厅窗口条屏显示客户端软件 | 提供窗口名称、窗口号、排队号、可办理业务名称、状态、等待队列等信息实时滚动显示 |
| 大厅等候集中显示大屏 | 液晶电视机集中叫号等候显示模块 | 32寸广告播放电视机，可以在竖屏及横屏安装 |
|  | 统一集中等候显示客户端 | 提供窗口号、排队号、业务名称、状态、姓名、身份证、过号提示等实时信息显示 |
| 大厅取票客户端 | 智能取票机 | 公司提供的取票设备 |
| 取票前端界面 | 提供预约取号、现场取号、绿色通道、现场预约等取号方式，集成刷身份证、社保卡、手机号码、刷人脸、二维码等多种登录模式 |
| 中间件 | 提供底层设备的API接口调用，方便取票客户端前端页面能进行多种外设的操作及出票打印等功能。 |
| 统一叫号信息推送模块 | 集中屏叫号通知 | 当前叫号号码、窗口号、业务名称、办理人员等实时消息推送到集中屏设备上，让等候群众可以实时看见是否轮到自己 |
| 窗口屏叫号通知 | 当前叫号号码、窗口号、业务名称、办理人员等实时消息推送到窗口屏设备上，让等候群众可以实时看见是否轮到自己 |
| 微信公众号通知 | 当前叫号号码、窗口号、业务名称、办理人员等实时消息推送到微信公众号上，实现无声叫号 |
| 手机短信通知 | 当前叫号号码、窗口号、业务名称、办理人员等实时消息推送到办理群众手机短信上，实现无声叫号 |
| 排队后台管理系统 | 后台主页 | 可视化数据图表显示，包括多网点分布、大厅实时排队数据、当天统计数据、各业务区实时排队/等候柱形图、历史排队数据（当天、当月、当年、历年）曲线图、排队及评价数据分析对比图、饼图 |
| 系统设置 | 休假日设置、现场号总则、预约号总则、预约业务设置、黑白名单策略设置、背景设置、小票排版、窗口屏排版 |
| 业务管理 | 网点管理、业务管理、窗口管理 |
| 数据管理 | 当前业务查询、当前窗口查询、预约数据管理、窗口转移管理、现场号管理 |
| 数据统计（查询、统计、导出） | 按网点分类统计、按时间分类统计、按业务分类统计、按窗口分类统计、按工作人员统计、按取号时段统计、按明细统计、按渠道统计、评价数据统计 |
| 系统维护 | 用户管理、角色管理、权限管理、日志管理、设备监控、信息发布 |
| 呼叫中心 | 排队叫号逻辑（派号机制） | MSSQL存储过程、JAVA派号机制 |
| 语音呼叫+LED屏幕控制 | C++版本（功放喇叭通知、LED窗口屏显示（异步））、Java版本（微信公众号通知、手机短信通知、集中屏叫号通知、LED窗口屏显示（同步）） |
| 系统服务 | 基于https统一外部接口 | 叫号API接口、预约API接口、取号API接口、评价API接口、短信API接口 |
| websocket内部接口 | 集中屏实时通知接口、窗口屏实时通知接口、信息发布通知接口 |
| 数据库 | Linux MYSQL/国产数据库  | 提供基于Linux MYSQL或者国产数据库 |
| Windows MSSQL版本 | 提供基于Windows MSSQL数据库版本 |

 |
|  | 7 | 七、业务功能原型设计七、系统对接服务内容7.1 总体框架标准因系统数据交互时效性非常高，按照市大集中的业务模式，本次实施的四个县（市、区）服务中心及试点镇中心均基于市政务云统一部署B/S架构的叫取号系统，与云浮市一体化公共服务平台实现实时数据交互：7.1.1 在市政务中心设置统一服务端，云浮市一体化公共服务平台、统一预约、统一叫取号以及硬件设备数据，均在此一个服务端进行交互（含数据推送和拉取）；7.1.2 除市级各服务中心及云城区外，云安、罗定、新兴、郁南各行政服务中心的所有叫取号设备的数据，均在市服务端汇聚（应用系统采购人及硬件设备供应商均需按此标准提供实时数据）；7.1.3 统一预约叫取号系统与硬件设备对接交互，采用实时对接模式，双方数据均需实时汇聚到市级统一的服务端。 |
|  | 8 | 八、系统对接服务内容8.1 总体框架标准因系统数据交互时效性非常高，按照市大集中的业务模式，本次实施的四个县（市、区）服务中心及试点镇中心均基于市政务云统一部署B/S架构的叫取号系统，与云浮市一体化公共服务平台实现实时数据交互：8.1.1 在市政务中心设置统一服务端，云浮市一体化公共服务平台、统一预约、统一叫取号以及硬件设备数据，均在此一个服务端进行交互（含数据推送和拉取）；8.1.2 除市级各服务中心及云城区外，云安、罗定、新兴、郁南各行政服务中心的所有叫取号设备的数据，均在市服务端汇聚（应用系统采购人及硬件设备供应商均需按此标准提供实时数据）；8.1.3 统一预约叫取号系统与硬件设备对接交互，采用实时对接模式，双方数据均需实时汇聚到市级统一的服务端。 |
|  | 9 | 九、对接内容9.1 与市统一预约系统对接群众办事可通过网上预约，网上预约时，可以选择市、县（区）、镇（街）、村（社区）设置的部门、业务类型、事项进行预约，预约后可现场取号。9.2 取号服务取号设备需要支持预约号码取号、公众号预约取号和现场取号，同时需要将各个中心业务取号数据实时归集至云浮市一体化公共服务平台。9.3 叫号融合窗口工作人员通过云浮市一体化公共服务平台进行叫号。在云浮市一体化公共服务平台微信公众号端提供叫号消息提醒服务，同时需要将叫号数据实时归集至云浮市一体化公共服务平台。9.4 评价服务对接评价器支持办事窗口基本信息展示，包括（人员姓名、窗口信息等），在业务办理中，在业务办理完成后，支持在线评价或手写输入等。9.5 好差评数据上报本次将实现评价数据采集，提供评价页面调用接口，并按“好差评”平台要求反馈评价数据。评价页面和数据严格按《全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统技术方案》要求进行开发。注：最终由供应商提供对接开发服务，采购人负责协调申请对应接口信息，以保障对接工作。 |
|  | 10 | 十、云浮市一体化公共服务平台对接要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 市、县两级统一应用场景说明 | 业务对接要求 | 云浮市一体化公共服务平台 | 时效性 |
| 大厅基础数据统一维护管理 | 将四个县区中心大厅涉及到部门、窗口、业务类型基础数据统一管理，支撑预约、叫取号、业务评价功能。 | 1、统一将中心窗口、部门、业务类型基础数据在云浮市一体化公共服务梳理维护，云浮市一体化公共服务平台提供数据标准，并对叫取号系统提供数据接口； | 1、对四个实体大厅中心业务划分统一梳理。2、提供数据标准，开发系统接口，将数据推送至服务端，由叫取号系统下拉数据。3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 与统一预约服务融合 | 群众办事可通过网上预约，网上预约时，可以选择县、镇设置的部门、业务类型、事项进行预约，预约后可现场取号。 | 1、预约成功后，需要将预约信息同步至叫取号系统，支持现场预约取号； | 1、提供预约信息数据标准2、预约成功后，将办事人预约的业务信息、预约人信息同步服务端，取号系统实时下拉数据，纳入到取号队列，支持现场预约取号3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 2、取消预约成功后，需要将取消预约信息同步至叫取号系统 | 1、提供取消预约信息数据标准2、取消预约成功后，将已取消预约的预约信息同步至服务器端，叫取号系统请求下拉数据3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 3、所有渠道预约号数据统计，同步至叫取号系统，调配当天放号数据 | 1、提供数据标准2、将每天预约号总数据量同步至服务器端，叫取号系统实时拉取数据3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 取号服务 | 取号设备需要支持公众号小程序等在线取号，同时需要将各个中心业务取号数据实时归集至云浮市一体化公共服务平台。 | 群众预约成功后或者在服务中心可在终端设备通过身份证取号、预约码取号。 | 1、提供取号业务数据标准2、接收叫取号系统推送的取号信息后，写入云浮市一体化公共服务平台3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 公众号、小程序预约，现场可扫码取号 | 1、提供粤省事码解码接口标准2、接收粤省事码信息，解码后返回扫码人信息给到叫取号系统3、接收叫取号系统推送的取号信息后，写入云浮市一体化公共服务平台4、数据交互联调开发 | 实时 |
| 叫号服务融合 | 窗口工作人员通过云浮市一体化公共服务平台进行叫号。在云浮市一体化公共服务平台微信公众号端提供叫号消息提醒服务，同时需要将叫号数据实时归集至云浮市一体化公共服务平台 | 将叫取号系统提供的软叫号页面内嵌到云浮市一体化公共服务平台，通过云浮市一体化公共服务平台进行叫号 | 1、提供获取软叫号页面标准2、推送窗口及人员信息到叫取号系统3、获取叫取号系统返回的软叫号页面4、数据交互联调开发 | 实时 |
| 将加号数据实时归集至云浮市一体化公共服务平台 | 1、提供叫号数据接口标准2、推送窗口及人员信息到叫取号系统3、获取叫取号系统返回的软叫号页面4、数据交互联调开发 | 实时 |
| 叫取号系统需将叫号提醒信息（叫号提醒、倒数3个号提醒、当前排队数量）实时推送至云浮市一体化公共服务平台，支持云浮市一体化公共服务平台微信端的消息提醒 | 1、提供取号信息数据标准2、接收叫取号系统推送的叫号信息后，写入云浮市一体化公共服务平台3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 统一评价服务 | 评价器支持办事窗口基本信息展示，包括（人员姓名、窗口信息等），在业务办理中，支持电子表单书写签名，在业务办理完成后，支持在线评价。 | 窗口工作人员上班后，登录云浮市一体化公共服务平台，评价器作为窗口水牌，展示窗口信息，人员信息等； | 1、提供窗口信息数据标准2、云浮市一体化公共服务平台接收到评价器请求信息后，返回窗口信息至评价系统。3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 窗口工作人员下班或者临时离开后，退出云浮市一体化公共服务平台或者锁屏，评价器作为窗口水牌，展示“暂停服务”信息； | 1、提供窗口信息数据标准2、推送“暂停服务”信息至叫取号系统3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 工作人员在办事过程中，需要在评价器上动态展示部门二维码、事项二维码，让办事人扫码获取相关信息，扫码后工作人员可取消二维码信息的展示 | 1、提供二维码信息数据标准2、推送二维码信息推送至服务端，叫取号系统获取数据。3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 扫码后，工作人员取消二维码信息的展示 | 1、提供取消二维码展示数据标准2、推送取消展示信息至叫取号系统3、数据交互联调开发 | 实时 |
| 工作人员办理业务后，发起服务评价，并引导办事群众进行评价 | 1、提供服务评价数据标准2、推送发起评价的信息到叫取号系统3、接收叫取号系统返回的评价结果数据3、数据交互联调开发 | 实时 |
|  |  | 工作人员在办理业务过程中，需要办事群众在授权书、申请表等电子文件上进行签名 |

 |
|  | 11 | 十一、运营与运维服务11.1 服务范围及服务期限本次项目服务内容包括统一排队叫号系统部署、硬件设备安装维修、系统对接工作（完成与云浮市一体化公共服务平台、云浮市统一预约系统对接）、运营服务等。主体项目合同签订完成后，提供3年免费维保期，因此本次运维服务期限设定为签订合同后的3个自然年度。11.2 服务模式供应商承担个包括排队叫号系统、硬件设备安装、维修、预约接口、评价接口、云浮市一体化公共服务平台接口等日常维护工作，包括应用软件系统日常监控、应用软件系统安全管理、故障分析处理及巡检、预警机制、应急服务、应用软件数据维护、应用软件缺陷分析和修复、软件变更、软件发布、应用系统配置管理、测试环境维护、应用软件适应性维护、运维材料补充和整理等服务内容，并提供热线服务、远程服务、应急服务和巡检服务。11.3 服务需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **相关内容** | **维护要求** |
| 1 | 应用软件系统日常监控 | 监控具体指标内容 |
| 2 | 应用软件系统安全管理 | 定期变更密码，为服务器和操作系统进行升级与打补丁，进行数据备份等 |
| 3 | 故障分析处理及巡检、预警机制和应急服务 | 做好核心业务系统应急预案和应急措施，定期巡检，及时处理系统故障 |
| 4 | 应用软件数据维护 | 对应用数据进行操作，定期统计数据运维状况 |
| 5 | 数据库备份和数据安全 | 根据数据库系统实际情况规范实施符合用户要求的备份恢复方案 |
| 6 | 应用软件缺陷分析和修复 | 主动、及时的发现、分析、处理系统缺陷，提升应用系统的可用性 |
| 7 | 软件变更、发布管理 | 分析用户需求，进行系统变更，制定发布计划，进行发布测试、实施等 |
| 8 | 应用系统配置管理 | 根据需求完善一切与配置管理相关的工作 |
| 9 | 测试环境维护 | 搭建测试环境，保证测试工作正常开展 |
| 10 | 应用软件适应性维护服务 | 针对应用系统的功能模块进行适应性修改完善 |
| 11 | 应用软件运维材料补充和整理 | 提供应用软件的运维材料，对运维材料进行补充和整理 |

 |
|  | 12 | 十二、服务基础内容12.1 应用软件系统日常监控提供日常监控服务，规范日常监测工作，加强通报及实际执行情况考核，制定监测汇报流程，定义流程中各个角色的职责，确定发现问题时的通报和跟进机制。使用服务管理系统、专业监控软件等定位工具辅助完成监测汇报流程的执行和考核，在软件中制定巡检计划，进行巡检签到，发现问题处理后，将处理情况记入巡检结果。应用软件系统日常监控对象包括应用软件、数据库、应用系统承载环境等，相应的监控指标如下：应用软件监控：通过工具监控应用软件访问有效性和时效性，对操作系统、中间件、数据库、网络、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，并做好每周的运维报告。如发现问题必须及时向项目运维专干汇报，及时处理。数据库监控：负责在用数据库日常监控工作，确保业务系统的运行环境稳定，发现异常情况需报运维专干，由采购人统一调度维护服务资源。12.2应用软件系统安全管理定期为与应用系统相关的中间件、数据库等进行密码变更，为操作系统进行升级与打补丁，进行（或配合）系统防病毒、数据备份、系统操作记录分析等工作，分析可能的安全漏洞并予以解决。12.3故障分析处理及巡检、预警机制、应急服务按照系统性能监控与日志分析的要求列出巡检目录和内容，对数据库、系统各进程进行巡检，以确保系统“性能可用”，最终保障整个系统的正常运行。定期巡检年度不少于四次，具体巡检时间可以根据实际情况进行增加和调整。同时根据巡检内容及其运行环境的变化，实时更新巡检手册。巡检手册应包含完整的巡检对象、巡检步骤、故障判定依据及处理方法性。做好核心业务系统应急预案和应急措施，一旦业务系统发生故障，需要在快速恢复使用的基础上，在确保应用系统恢复正常使用，不影响业务访问的前提下，分析原因并尽快解决根本问题，填写重大故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。12.4应用软件数据维护经运维审批，在采购人许可的条件下，对应用数据进行增、删、改、查等操作，做好操作记录，定期统计数据运维状况，并深入查找数据运维的原因，降低数据运维的数量，提升业务系统采购人的自主操作能力。在本项目中，需按照采购人提供的数据标准管理工具录入所运维的业务系统数据库相关更新内容，保证标准管理工具录入更新内容及更新后物理数据库设计的一致性；在数据管理实施中，运维管理方将由专职人员负责审核运维商录入内容，如出现不符合要求，则需重新按照数据管控任务执行，直至采购人运维管理方审核通过。本项目中要求运维服务商根据采购人要求，通过不断完善和改进前端业务应用功能，减少和避免后台数据修改，通过业务人员自行通过审批进行数据的增、删、改。12.5数据库备份和数据安全配合采购人做好数据库备份工作，根据数据库系统实际情况，规划实施符合用户工作要求的完善的备份恢复方案，以确保用户数据库系统的安全可靠运行。通过对安全设备的合理利用和部署，减少因系统故障、网络病毒等不良因素对系统数据的影响，保障系统业务数据的安全。12.6应用软件缺陷分析和修复主动、及时的发现、分析系统缺陷，提升应用系统的可用性。当系统缺陷发生后，应在1小时内响应，包括向负责科室相关负责人、监理、保障平台汇报情况，立即开始分析问题发生原因及解决方案，提供升级改造初步方案和实施计划，同时遵照负责科室的要求，配合服务台分析解决问题需要的协助资源运维事件处理过程中，要服从监理方的考核工作，积极配合其他运维服务人员的工作，争取在最短时间内解决问题；一般情况下，应用系统故障解决时间不超过48小时。对缺陷的修补工作，运维服务商应提交系统修补需求和修补计划，按采购人要求完成系统缺陷修补工作，为避免缺陷对应用的影响，缺陷修补完成时间要求在一周内完成，超出时间的要求提交延期完成申请，延期时间最长不能超过一周。另因缺陷问题导致应用系统无法正常运行或影响业务正常操作的，同时在限定时间内无法完成修补工作的，将按照绩效考核中的投诉进行处理。12.7软件变更、发布管理软件变更管理：收集采购人的需求变更，并分析采购人的变更需求，分析需求的合理性、风险、影响范围、可行性等，通过规范化的变更管理流程进行管理和控制，以免变更可能产生负面的影响，避免因系统变更导致应用性能缓慢，避免因系统变更导致某些业务无法正常运行，避免因系统变更导致数据传输与交换工作无法正常进行。12.8软件发布管理：**12.8.1制定发布计划**按照已有的发布管理规范，制定发布计划，内容包括：发布范围、发布内容、发布时间进度安排、确定发布过程各项工作负责人员、明确培训以及沟通等需求、制定发布策略、制定回滚策略。**12.8.2对发布包进行发布测试**测试内容主要包括：1.功能测试：符合采购人的功能需求；2.兼容性：能在多平台、多系统中运行；3.安装步骤：能按照安装操作手册的内容进行安装和配置；4.备份、恢复和重新启动过程：具备可靠的系统备份、恢复和重新启动机制；5.界面：界面友好并符合客户的需求；6.安全问题：防止非法访问，具备权限分配、工作权限设置机制；7.期望的性能：达到期望的指标要求（如响应时间、出错率等）；8.压力测试：能承受预定的最大数据负载或业务负载；9.系统接口测试：符合客户的接口要求。10.实施发布：若发布不成功，则分析失败原因，决定是否取消发布；若需取消发布，则进行恢复操作；发布成功后，记录发布过程。12.9应用系统配置管理理顺应用系统之间的关联关系，明确应用系统的部署情况（配置文件、内部接口、外部接口、同步服务、定时任务、程序文件、主机等），明确数据的生产者与使用者，明确接口的所有者与引用者。根据采购人需求完善一切与配置管理相关的工作。根据采购人需要优化资源管理软件，并将配置信息载入资源管理软件。12.10测试环境维护按照采购人的要求搭建与应用系统生产环境相似的测试和培训环境，测试和培训环境的硬件环境由采购人提供。按照采购人的测试环境管理要求对测试过程中产生的数据和测试后不再使用的软件进行清理，对测试环境中产生的异常情况进行处理，保证后续测试工作的正常开展和测试系统的可持续使用。12.11应用软件适应性维护服务本项目中的适应性维护服务主要是对在维护的业务系统范围内涉及的已有模块或功能的适应性修改完善。适应性修改完善的衡量标准：即若不对系统已有的模块或功能进行修改完善，就会导致原系统所承载的业务无法正常开展。从用例角度进行衡量，1、“用例”不变情况下的界面操作调整，2、“用例”主流程不变情况下的控制条件修订，3、在“用例”流程和控制条件不变情况下的输入输出调整。系统已有模块或功能的适应性维护，必须按照采购人要求的时间内完成。已有模块或功能适应性修改的开发工作预算累计不超过2个人月，工作量评估按照实际实施时间和当地工资指导价平均标准进行计算。对适应性维护，需要提交维护计划与实施方案、需求概要设计、详细的开发文档、开发代码和使用手册等文档；经性能测试和兼容性测试通过，按照运维要求发布文档，确保软件版本的完整和准确，为后续的维护工作提供基础。在项目实施过程，如对适应性维护或适应性修改完善范围的界定、服务完成时间存在分歧，由采购人和服务方视具体情况再行协商。适应性开发的时效，完成的内容符合性等，由采购人对升级改造纳入绩效考核，规范应用软件适应性维护服务管理。在进行应用软件适应性维护服务过程中,需要对应用软件适应性维护进行规范有效的管理,详细描述应用软件适应性维护的过程状态、处理结果，采购人满意度。采购人提出应用软件适应性维护申请，详细描述应用软件维护内容；运维服务商记录采购人适应性维护申请提出的日期、内容，并评估应用软件适应性维护完成时间、完成状态，反馈给采购人；定期针对采购人提出的应用软件适应性维护申请进行跟踪，如每周一次，生成适应性维护服务报告，告知采购人应用软件适应性维护服务当前状态；完成应用软件适应性维护后，填写总结报告，明确维护服务结束的时间、完成的内容等。对采购人提出的应用软件适应性维护服务实行责任制，每次采购人提出的应用软件适应性维护服务都必须对应有责任人，责任人负责对应用软件适应性维护服务处理情况进行跟踪，并将处理结果及时反馈给采购人。12.12应用软件运维材料补充和整理需提供本项目运维所涉及的应用软件的运维材料补充和整理，包括应用软件缺陷分析和修复、软件变更、发布管理等过程中产生的文档，如操作说明书、培训手册、需求说明等相关文档材料，材料完成必须经采购人确认。12.13合同期结束，运营商须保证维护投入设备，不拆走且工作状态正常，并与采购人完成交接，以确保我市该项均衡化考核指标正常达标。 |
|  | 13 | 十三、人员要求和工作职责内容13.1. 人数要求：运维服务人员不少于3人（派驻云浮市内）。13.2. 人员资质要求：运维服务人员最低资质要求为具备初级网管或初级软硬件维护员（普通工程师）资质，有二年以上专业工作经验至少一个同类项目实施经验。至少有1人具备中级网管或软件工程师（中级工程师）资质，有三年以上专业工作经验至少三个同类项目实施及管理经验。13.3.项目服务人员的主要职责如下：**13.3.1.项目服务人员的主要职责如下：**1.负责对业务应用软件相关的申报事件进行处理和解决。2.负责运维的业务应用系统提供日常性能和运行状况监控，对故障进行分析处理及建立完善预警机制。3.负责对在运维的应用软件数据维护、软件缺陷分析、变更、发布、运行环境配置等管理。按相应运维规定申报审批和处理。4.负责保障已在运维的应用系统安全管理，遵循采购人的安全保障管理要求。5.接受服务台对业务应用软件维护事件的督办、检查，协助服务台完成对采购人意见进行回访和事件统计、分析。对服务过程和反馈的意见进行改进，同时接受服务台的绩效考评工作。6.及时提供对已纳入运维服务管理的应用软件运行和问题处理情况，并向服务台报告，并按周、月提交运维服务工作进度总结和计划。7.负责整理和归纳运维软件日常维护知识库，提交至运维服务平台中。8.负责整理和提交已在运维软件的运维过程资料和相关配套维护文档，协助采购人完成对运维系统的补丁和升级开发。9.非驻场人员可以作为常驻人员的一个有机补充，能够给予驻场工程师技术支持和人力支持。**13.3.2.项目驻场维护人员主要工作内容如下：**1.7\*24小时对业务应用软件相关的申报事件进行处理和解决。2.每天对业务软件运行环境所属主机、操作系统、中间件、数据库、网络、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，记录异常事件，并配合主机、操作系统、中间件、数据库、网络完成运行日志分析。每周提供单个系统的运行小结报告和问题分析。3.每月对同类或相似事件累计单数超过5单的，提供处理报告，内容包括故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理对策等。4.遵守采购人的发布管理规定和安全管理规则，对应用系统的补丁进行发布。5.遵守应用系统维护流程，在相关部门和信息中心审核通过后，对应用数据实施增、查、删、改等工作。6.对应用软件进行数据维护、软件缺陷分析、变更、发布、运行环境配置等管理，按相应运维规定申报审批和处理。7.认真核对服务单的申请是否合理，操作错误引起的报障，如需通过后台数据修改解决必须经过业务处室审批。8.进行后台数据修改时，必须记录服务单号和SQL语句，以备翻查。9.执行后台数据修改的SQL语句前，必须检查修改的记录数量，字段修改前的值，如果需要批量调整数据，必须将调整前的数据备份导出。10.接受服务台对业务应用软件维护事件的督办、检查，协助服务台完成对采购人意见进行回访和事件统计、分析。对服务过程和反馈的意见进行改进，同时接受服务台的绩效考评工作。11.建立知识库，按月整理和归纳日常运维软件维护知识，负责将知识信息录入运维服务平台，接受服务台的检查。12.规范运维管理文档，整理应用系统运维过程资料和相关配套维护文档，整理各应用系统之间的关联关系，完善部署信息文档，包括配置文件，数据内部接口、外部接口、数据同步关系、程序文件等。注：在每一次发布和问题改进过程中都必须提交。13.及时提供对应用软件运行和问题处理情况，并向服务台负责，并按周、月提交运维服务工作进度总结和计划。14.按照合同规定项目进度，提交项目阶段性验收文档。**13.3.3.项目非驻场维护人员主要工作内容如下：**1.提供应急服务，当出现紧急故障，导致系统无法工作，业务停止运行的情况下，而且现场维护人员（驻场工程师）无法解决时，要求二线技术人员提供7\*24小时的应急响应现场技术支持服务，在2-4小时内到达故障现场处理故障，确保在故障出现的时候能够按照要求的响应快速反应解决问题，使骨干系统恢复正常工作。2.提供数据库备份服务，根据采购人需求做好数据库备份工作。3.提供应用系统数据迁移服务，根据采购人要求做好应用系统数据迁移工作。 4.提供应用系统适应性维护服务，按照采购人要求的时间内完成已有模块或功能适应性修改的开发工作等。 |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。 |

**第三章 供应商须知**

供应商必须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其响应无效或被拒绝。

请注意：供应商需在响应文件截止时间前，将加密响应文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致响应无效。

**一、名词解释**

1.采购代理机构：本项目是指云浮市国御招标代理有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布磋商文件，对磋商文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任磋商小组成员。

2.采购人：本项目是指云浮市人民政府行政服务中心，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.供应商：是指在云平台项目采购系统完成本项目响应登记并提交电子响应文件的供应商。

4.“磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

5.“成交供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，经采购人按照规定在磋商小组推荐的成交候选供应商中确定的或磋商小组受采购人委托直接确认的供应商。

6.磋商文件：是指包括磋商公告和磋商文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子响应文件时，同时生成的同一版本的备用响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立的电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

**二、须知前附表**

|  |
| --- |
| 本表与磋商文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。 |
| 序号 | 条款名称 | 内容及要求 |
| 1 | 采购包情况 | 本项目共1个采购包 |
| 2 | 开启方式 | 现场电子开标 |
| 3 | 评审方式 | 现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果） |
| 4 | 评审办法 | 采购包1：综合评分法 |
| 5 | 报价形式 | 采购包1：总价 |
| 6 | 报价要求 | 各采购包报价不超过预算总价 |
| 7 | 现场踏勘 | 否 |
| 8 | 响应有效期 | 从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天 |
| 9 | 响应保证金 | 采购包1：保证金人民币：0.00元整。开户单位：无开户账号：无开户银行：无支票提交方式：无汇票、本票提交方式：无响应保证金有效期∶与响应有效期一致。响应保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理响应担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳响应保证金。 |
| 10 | 成交候选供应商推荐家数 | 采购包1：3家 |
| 11 | 成交供应商家数 | 采购包1：1家 |
| 12 | 有效供应商家数 | 采购包1：3家此人数约定了开启与评审过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开启、不得评审或直接终止采购。 |
| 13 | 项目兼投兼中（兼投不兼中）规则 | 无：- |
| 14 | 成交供应商确定方式 | 采购人授权磋商小组按照评审原则直接确定中标（成交）人。 |
| 15 | 代理服务费 | 收取。采购机构代理服务收费标准：中标（成交）供应商向采购代理机构缴纳招标代理服务费：人民币贰万贰仟壹佰伍拾叁元。 收款单位名称：云浮市国御招标代理有限公司 账号：4405 0182 7138 0000 0261 开户银行：中国建设银行股份有限公司云浮兴云西分理处 |
| 16 | 代理服务费收取方式 | 向中标/成交供应商收取 |
| 17 | 响应文件要求 | **一、电子响应文件（必须提供）：**（1）加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘)1份，加密的电子响应文件与非加密的电子响应文件必须完全一致。**非加密电子版响应文件使用情形:**当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子响应文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版响应文件。**二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：**（3）纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本2份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。**纸质投标文件使用情形：**当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。 |
| 18 | 其他 | 接收纸质投标文件时间，投标截止时间前三十分钟内 |
| 19 | 开标解密时长 | 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准 |
| 20 | 专门面向中小企业采购 | 采购包1：面向中小企业，采购包专门预留 |

**三、说明**

**1.总则**

本磋商文件依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第658号）和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）及国家和广东省有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

**2.适用范围**

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

**3.进口产品**

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

**4.磋商费用**

不论磋商结果如何，供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

**5.以联合体形式磋商的，应符合以下规定：**

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2联合体各方之间应签订联合体协议书并在响应文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合体协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目响应，若违反规定则其参与的所有响应将视为无效响应。

5.3联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目响应，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与联合体协议书签署方一致。对于需交响应保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

**6.关联企业响应说明**

6.1对于不接受联合体响应的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

6.2对于接受联合体响应的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

**7.关于中小微企业响应**

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。 中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号) 。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业响应时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。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。

**8.纪律与保密事项**

8.1供应商不得相互串通磋商报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

8.2供应商不得与采购人就响应价格、响应方案等实质性内容进行磋商，也不得私下接触磋商小组成员。

8.3在确定成交供应商之前，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

8.4获得本磋商文件者，须履行本磋商项目下保密义务，不得将因本次磋商获得的信息向第三人外传，不得将磋商文件用作本次响应以外的任何用途。

8.5由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开启结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或询价小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

**9.语言文字以及度量衡单位**

9.1除磋商文件另有规定外，响应文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。响应文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会成员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非磋商文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

**10. 现场踏勘（如有）**

10.1磋商文件规定组织踏勘现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

10.2供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

**四、磋商文件的澄清和修改**

1.采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，更正公告在递交响应文件截止时间至少5日前发出；不足5日的，代理机构顺延提交响应文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：磋商文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为磋商文件的组成部分，对供应商具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有磋商文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子磋商文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子磋商文件制作响应文件。

4.供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

**五、响应要求**

**1.响应登记**

供应商应从广东省政府采购网（https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册并点击登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

**2.响应文件的制作**

2.1响应文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由供应商承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排响应文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2供应商应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密响应文件，成功加密后将生成指定格式的电子响应文件和电子备用响应文件。所有响应文件不能进行压缩处理。关于电子磋商报价说明如下：

（1）供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总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。

（2）磋商报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

（3）磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作电子响应文件。

2.4供应商不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开响应，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5供应商须对磋商文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6磋商文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

2.7供应商必须按磋商文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在磋商文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8响应文件以及供应商与采购人、代理机构就有关响应的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

2.9供应商应按磋商文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

**3.响应文件的提交**

3.1在响应文件提交截止时间前，供应商须将电子响应文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得响应回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，递交响应文件截止时间结束后，系统将不允许供应商上传响应文件，已上传响应文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交响应文件，按无效响应处理：

（1）至提交响应文件截止时，响应文件未完整上传并取得响应回执的。

（2）响应文件未按响应格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）响应文件损坏或格式不正确的。

**4.响应文件的修改、撤回与撤销**

4.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的电子响应文件，并于提交响应文件截止时间前将修改后重新生成的电子响应文件上传至系统，到达响应文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

**5.响应文件的解密**

到达开启时间后，供应商需携带并使用制作该响应文件的同一数字证书参加开启解密，供应商须在采购代理机构规定的时间内完成响应文件解密，供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密响应文件，将作无效响应处理。

**6.响应保证金**

6.1响应保证金的缴纳

供应商在提交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳响应保证金，并作为其响应文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，响应保证金从供应商基本账户递交，由云浮市国御招标代理有限公司代收。具体操作要求详见云浮市国御招标代理有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询云浮市国御招标代理有限公司；请各供应商在响应文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至云浮市国御招标代理有限公司，到账情况以开启时云浮市国御招标代理有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的响应保函、响应保证保险函等形式提交响应保证金的，响应保函或响应保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与响应文件一同递交。

供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开启或评审现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2响应保证金的退还：

（1）供应商在递交响应文件截止时间前放弃响应的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。

（2）未成交的供应商保证金，在成交供应商发出后5个工作日内原额退还。

（3）成交供应商的响应保证金,在成交供应商与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。

备注：但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，响应保证金将不予退还并上缴国库：

（1）提供虚假材料谋取成交的；

（2）供应商在磋商文件规定的响应有效期内撤销其响应；

（3）成交后，无正当理由放弃成交资格；

（4）成交后，无正当理由不与采购人签订合同；

（5）法律法规和磋商文件规定的其他情形。

**7.响应有效期**

7.1响应有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长响应有效期的，采购人或采购代理机构可于响应有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有供应商。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商可以拒绝延长有效期，但其响应将会被视为无效，拒绝延长有效期的供应商有权收回其响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，响应有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示响应供应商重新开函，未获得有效保函的响应供应商其响应将会被视为无效。

**8.样品（演示）**

8.1磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理。

8.2递交响应文件截止时间前，供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，成交供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未成交供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

**9.除磋商文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：**

9.1响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章；

9.2不符合磋商文件中规定的资格要求；

9.3磋商报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价；

9.4响应文件含有采购人不能接受的附加条件；

9.5有关法律、法规和规章及磋商文件规定的其他无效情形。

**六、磋商、评审和结果确定**

**1.响应文件的开启**

1.1开启程序

工作人员按磋商公告规定的时间进行开启，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称、解密情况和磋商文件规定的需要宣布的其他内容。开启分为现场电子开启和远程电子开启两种。

采用现场电子开启的：供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本磋商公告载明的时间和地点前往参加开启，并携带编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子响应文件的U盘前往开启现场。

采用远程电子开启的：供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本磋商公告载明的时间和模式等要求参加开启。在递交响应文件截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开启时，供应商应当使用编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子响应文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密响应文件，将作无效响应处理。（采用远程电子开启的，各供应商在参加开启以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开启过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子响应文件通道。系统将对上传的备用电子响应文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效响应。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子响应文件的上传，响应将被拒绝，作无效响应处理。

1.2异议

供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，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。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

1.3开启时出现下列情况的，视为响应无效处理

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因供应商自身原因，未在规定时间内完成电子响应文件解密的；

（3）如需使用备用电子响应文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子响应文件或提供的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

**2.评审（详见第四章）**

**3.成交**

3.1成交结果公告：

成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/)、www.yfgyzb.com上以公告的形式发布成交结果，结果公告的公告期限为 1 个工作日。结果公告同时作为采购代理机构通知除成交供应商外的其他供应商没有成交的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2成交通知书：

采购人或采购代理机构在发布结果公告时，在云平台同步发送至成交供应商。成交供应商可在云平台自行下载打印《成交通知书》，《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商不得放弃成交。成交供应商放弃成交的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告：

终止磋商采购活动后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/)、www.yfgyzb.com上发布终止公告，终止公告的公告期限为 1 个工作日。

**七、询问、质疑与投诉**

**1.询问**

供应商对政府采购活动事项（磋商文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《响应邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

**2.质疑**

2.1供应商认为磋商文件、采购过程和成交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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

（1）对磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

（1）质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；

（2）质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（3）认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；

（4）提出质疑的日期。

2.3质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：罗小姐

电话：0766-8108331

传真：/

邮箱：guoyu8108331@163.com

地址：云浮市市区金山大道130号三楼

邮编：527300

**3.投诉**

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：云浮市财政局政府采购监管科

地 址：广东省云浮市云城区金山路82号

电 话：0766-8331955

邮 编：527500

传 真：-

**八、合同签订和履行**

**1.合同签订**

1.1采购人应当自《成交通知书》发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。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。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

**2.合同的履行**

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；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，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2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，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

**第四章 评审**

**一、评审要求**

**1.评审方法**

采购包1(云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目)：综合评分法,是指响应文件满足磋商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成交候选人的评标方法。（最低报价不是成交的唯一依据。）

**2.评审原则**

2.1评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以磋商文件和响应文件为评审的基本依据，并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2具体评审事项由磋商小组负责，并按磋商文件的规定办法进行评审。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

**3.磋商小组**

3.1磋商小组由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为3人及以上单数，其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评审应遵守下列评审纪律：

（1）评审情况不得私自外泄，有关信息由云浮市国御招标代理有限公司统一对外发布。

（2）对云浮市国御招标代理有限公司或供应商提供的要求保密的资料，不得摘记翻印和外传。

（3）不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物，不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系，则应主动声明并回避。

（4）全体评委应按照磋商文件规定进行评审，一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

（5）磋商小组各成员应当独立对每个响应供应商的响应文件进行评价，并对评价意见承担个人责任。评审过程中，不得发表倾向性言论。

※对违反评审纪律的评委，将取消其评委资格，对评审工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

**4.有下列情形之一的，视为供应商串通响应，其响应无效**

4.1不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

4.2不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜；

4.3不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4.4不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；

4.5不同供应商的响应文件相互混装；

4.6不同供应商的响应保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出。

4.7供应商上传的电子响应文件使用该项目其他响应供应商的数字证书加密的或加盖该项目的其他响应供应商的电子印章的。

 说明：在评审过程中发现供应商有上述情形的，磋商小组应当认定其响应无效。同时，项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

**5.有下列情形之一的，属于恶意串通响应：**

（1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；

（2）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

（3）供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

（5）供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；

（6）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；

（7）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

**6.其他响应无效的情形**

详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

**7.终止竞争性磋商采购活动的情形**

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）除《政府采购竞争性磋商采购方式暂行办法》第二十一条第三款，《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》（财库〔2015〕124号）规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；

（4）法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

**8.确定成交供应商**

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定成交供应商或者推荐成交候选供应商。

**9.价格修正**

对报价的计算错误按以下原则修正：

（1）响应文件中首轮报价表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表（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，以首轮报价表的总价为准，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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；

（5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子响应文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。供应商澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，供应商不确认的，其响应无效。

**二.政府采购政策落实**

**1.节能、环保要求**

采购的产品属于品目清单范围的，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产品、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，具体按照本磋商文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

**2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除**

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

**3.价格扣除相关要求**

采购包1（云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 情形 | 适用对象 | 价格扣除比例 | 计算公式 |
| 注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。 （2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。 |

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。

（3）联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且联合体协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，应附中小微企业的《中小企业声明函》。

**三、评审程序**

**1.资格性审查和符合性审查**

磋商小组根据《资格性审查表》（附表一）和《符合性审查表》（附表二）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性审查表》和《符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按少数服从多数原则表决决定。

磋商小组对各磋商供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见及时告知报价当事人。

表一资格性审查表：

采购包1（云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目）：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 资格审查内容 |
| 1 | 具有独立承担民事责任的能力 | 在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。 |
| 2 | 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录 | 提供《资格承诺函》，格式自拟 |
| 3 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 | 提供《资格承诺函》，格式自拟 |
| 4 | 履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 提供《资格承诺函》，格式自拟 |
| 5 | 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录 | 参照响应承诺函相关承诺格式内容。 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、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“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） |
| 6 | 信用记录 | 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。 |
| 7 | 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件 | 单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 响应承诺函相关承诺要求内容。 |
| 8 | 其他要求 | 本项目不接受联合体投标 |
| 9 | 本采购包专门面向中小企业采购 | 本项目属于专门面向中小企业采购的项目。 |
| 10 | 本项目的企业划分标准所属行业为： | 软件和信息技术服务业。 |

表二符合性审查表：

采购包1（云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审点要求概况 | 评审点具体描述 |
| 1 | 响应文件的签署和盖章及法定代表人授权书 | 按照磋商文件规定要求签署、盖章且响应文件有法定代表人签字或盖章，或签字人有法定代表人有效授权书的； |
| 2 | 响应承诺函、投标有效期 | 响应承诺函已提交并符合磋商文件要求的，且投标有效期不少于磋商文件中载明的投标有效期。 |
| 3 | 报价要求 | （1）首次投标报价未超过本项目最高限价的； （2）如有，对磋商小组按照磋商文件规定修正后的磋商报价，供应商按规定书面确认； （3）如磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响项目质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。供应商能证明其报价合理性。 |
| 4 | 标的提供的时间 | 自合同签订之日起90个自然日内完成。 |
| 5 | 其他无效投标情形 | （1）评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交有效的澄清、说明、补正，或提交的澄清、说明、补正改变了投标文件的实质性内容； （2）供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍公平、公正； （3）磋商文件中规定的其它无效投标情形； （4）法律法规规定属于响应无效的其他情形。 |

**2.响应文件澄清**

2.1对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组可在评审过程中发起在线澄清，要求供应商针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开启环节记录的**授权代表人联系方式**发送短信提醒或电话告知。

供应商需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因供应商联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。供应商的澄清、说明或者补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。

2.2磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

2.3磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正。

**3.磋商**

3.1磋商小组所有成员应当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。

3.2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。

3.3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、同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

**4.最后报价**

4.1磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

4.2已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

4.3除法规规定的特殊性情形外，提交最后报价的供应商不得少于3家。

**5.详细评审**

采购包1(云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目):

|  |  |
| --- | --- |
| 评审因素 | 评审标准 |
| 分值构成 | 商务部分30.0分技术部分55.0分报价得分15.0分 |
| 技术部分 | 技术参数响应情况 (35.0分) | 对用户需求书中带“▲”技术要求条款的技术指标全部响应为满足或优于的得35分。其中“▲”用户需求参数指标不满足或者不响应的每一个扣对应分，扣完为止。 1.完全满足或优于采购需求中带“▲”号的重要技术条款得35分； 2.有1条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 31.5分； 3.有2条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 28分； 4.有3条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得24.5分； 5.有4条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 21分； 6.有5条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 17.5分； 7.有6条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 14分； 8.有7条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 10.5分； 9.有8条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 7分； 10.有9条带“▲”号的重要技术条款负偏离，得 3.5分； 11.有10条或以上带“▲”号的重要技术条款负偏离，得0分。 注：提供包括但不限于检测报告、检验报告、测试报告、试验报告等可以证明达到要求的证明材料复印件。 |
| 对本项目用户需求书理解程度 (5.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;2.0;5.0;） | 根据供应商对本项目用户需求的理解程度，重点难点的分析进行评审： 1.对用户需求理解非常透彻，对项目重点难点的理解十分到位，提出的重点难点有利于项目实施，完全满足或优于招标需求的，得5分； 2.对用户需求理解比较透彻，符合项目实际情况，对项目重点难点的理解分析比较到位，提出的重点难点利于项目实施，满足招标需求的，得2分； 3.对用户需求理解基本符合项目实际情况，对项目重点难点的理解分析基本到位，基本符合招标需求的，得1分； 4.未提供对应方案不得分。注：无提供不得分。 |
| 项目建设方案 (5.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;2.0;5.0;） | 根据供应商针对本项目拟定的项目建设内容描述(包括但不限于：基础设施清单、软件支撑服务方案、系统对接方案、项目实施方案等)进行评审： 1.建设内容描述非常明确、详尽，针对所投产品特点进行设计，针对方案非常合理、科学的，得5分； 2.建设内容描述比较明确、详尽，针对所投产品特点进行设计，针对方案比较合理、科学的，得2分； 3.建设内容描述基本明确、合理、规范，针对所投产品特点进行设计，针对方案基本合理、科学的，得1分； 4.未提供对应方案不得分。 |
| 质量保证方案 (5.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;2.0;5.0;） | 根据供应商提供质量保证措施方案（包括但不限于质量目标、项目质量的控制、培训方案等）进行评审： 1.质量目标非常明确、对项目质量的控制非常详细、培训方案非常科学，得5分； 2.质量目标比较明确、对项目质量的控制较为详细、培训方案比较科学，得2分； 3.质量目标基本明确、对项目质量的控制详细程度一般、培训方案科学性一般，得1分； 4.未提供对应方案的不得分。 |
| 售后(运维)服务方案 (3.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;2.0;3.0;） | 根据供应商提供的售后（运维）服务方案（包括售后维护服务力量配备、维护期内技术服务方案及标准、质保期限长短、保修内容等）进行评审： 1.有详细、合理、切合实际的售后服务计划，承诺对采购人的服务通知，在接报后30分钟内响应，1小时内到达现场，12小时内处理完毕。得3分； 2.有较详细、基本合理可行的售后服务计划，对采购人的服务通知，中标人在接报后45分钟内响应，1.5小时内到达现场，24小时内处理完毕。得2分； 3.有基本合理可行的售后服务计划，对采购人的服务通知，中标人在接报后1小时内响应，2小时内到达现场，48小时内处理完毕，得 1 分。 4.无方案说明的，得 0 分。 |
| 验收标准和验收方案 (2.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;1.5;2.0;） | 验收方案包括但不限于以下内容：①验收依据和相关的技术标准；②验收的组织形式、程序、注意事项；③ 验收环节和内容。 1.验收方案内容详细描述、完整无缺且具有很好的科学性和可操作性，得2分； 2.验收方案内容描述较详细、较完整且具有较好的科学性和可操作性，得1.5分； 3.验收方案内容描述不够完整、科学性和操作性较低，得1分； 4.无或其他不得分。 |
| 商务部分 | 拟派项目负责人情况 (6.0分)，（等次分值选择：0.0;2.0;4.0;6.0;） | 拟派项目负责人1名： 拟派本项目负责人同时具备以下资格（认证）证书得6分，否则不得分： ①具有全日制本科（或以上）毕业证书及学位证书； ②具有信息系统项目管理师证书； ③具有ITSS国家信息技术服务标准应用经理证书； 需要提供下列证明材料： 1.提供2023年3月至2023年5月项目负责人在本单位交纳的社保证明文件（以盖有社会保险基金管理局印章的《投保单》或《社会保险参保证明》资料为准）； 2.项目负责人资格（认证）证书、毕业证书、学位证书复印件。 |
| 项目团队成员 （项目负责人除外） (5.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;2.0;3.0;4.0;5.0;） | 拟派项目团队成员： 团队成员中具有信息系统项目管理师证书每具有1个得1分，本项最高得5分； 需要提供下列证明材料： 1.提供2023年3月至2023年5月团队成员在本单位交纳的社保证明文件（以盖有社会保险基金管理局印章的《投保单》或《社会保险参保证明》资料为准）； 2.资格（认证）证书复印件。 |
| 投标人资质及认证情况 (6.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;2.0;3.0;4.0;5.0;6.0;） | 具有由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发并在有效期内的证书，每提供一个得对应分值，最高得6分，如未按要求提供证明材料或所提供的证明材料未能体现上述评分内容的，视为该材料无效则不得分。 1.投标人具有ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书（成熟度在二级或以上）得2分 2.通过信息技术服务管理体系认证得1分; 3.通过质量体系认证得1分 4.通过环境管理体系认证得1分; 5.通过信息安全管理体系认证得1分; 注：须提供有效证书复印件。 |
| 业绩情况 (8.0分)，（等次分值选择：0.0;1.0;2.0;3.0;4.0;5.0;6.0;7.0;8.0;） | 根据供应商提供的信息化建设类项目业绩进行评审，每提供一项得1分，本项最高得8分。不提供或提供材料不符合要求得0分。 注：须同时提供中标（成交）通知书复印件、合同关键页（包括但不限于首页、采购内容页、签字页、签订时间页等）复印件。 |
| 供应商实力 (5.0分)，（等次分值选择：0.0;0.5;1.0;3.0;5.0;） | 根据供应商提供项目获得的奖项，按每一奖项计算得分，本项最高得5分。 1.投标人具有国务院或其直属主管部门颁发的科学技术奖项一等奖或以上证书的得5分，二等奖的得3分，三等奖得1分； 2.投标人具有副省级或以上城市政府部门颁发的科学技术奖项一等奖或以上证书的得3分，二等奖的得1分，三等奖得0.5分； 注：需要提供下列证明材料：获奖证书复印件。同一获奖项目内容按照最高得分计，不重复得分。 |
| 投标报价 | 投标报价得分 (15.0分) | 磋商报价得分＝（磋商基准价/最后磋商报价）×价格分值【注：满足磋商文件要求且磋商价格最低的投标报价为磋商基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和磋商报价。 |

**6.汇总、排序**

采购包1：

评审结果按评审后总得分由高到低顺序排列。评审得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列。得分且最终报价相同的，由磋商小组采取随机抽取的方式确定。排名第一的磋商供应商为第一成交候选人，排名第二的磋商供应商为第二成交候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌磋商供应商获得成交候选人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定，其他同品牌磋商供应商不作为成交候选人）。

**7.其他无效响应的情形：**

（1）评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了响应文件的实质性内容的。

（2）响应文件提供虚假材料的。

（3）供应商以他人名义响应、串通响应、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式响应的。

（4）供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

（5）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。

（6）法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

**第五章 合同文本**

**广东省政府采购**

**合　同　书**

采购计划编号：**445301-2023-00647**

项目编号：**445301-2023-00647**

 项目名称：**云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目**

**甲　　方：云浮市人民政府行政服务中心**

电　　话：0766-8819352

地　　址：云浮市云城区城中路111号

**乙方：**

电话：

地址：

 根据**云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目** 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国民法典(合同编)》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

 一、合同金额

　　合同金额为（大写）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元（￥\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）人民币。

二、服务范围

本项目的招标文件、响应文件、中标通知书、合同附件等文件确定的服务内容。

三、甲方乙方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1.甲方向乙方提供项目实施的必要支持，并就项目的完成情况进行监督及给予建议。

2.甲方应指定专人负责与乙方就项目的执行、完成情况等进行及时有效的沟通。

3.甲方应于约定的时间与方式足额向乙方支付项目费用。

4.其他法律法规规定的情形。

(二) 乙方的权利和义务

1.乙方应负责项目的执行，完成本合同约定的内容。

2.乙方应就甲方的合理建议调整项目的实施。经甲、乙双方协商一致变更项目内容的，乙方应根据变更的内容，在甲方的支持下及时调整项目的实施方式。

3.乙方应认真、严谨、负责地完成项目，与甲方沟通项目的执行情况和执行过程中遇到的问题，及时纠正或弥补项目中存在的问题。

4.除征得甲方书面同意外，乙方不得将项目的实施工作全部或部分转移给第三方。

5.其他法律法规规定的情形。

四、合同履行期限

合同期限：自\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月 日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月 日止（3年），自合同签订生效起 90 天内完成设备安装及调试。

五、付款方式

由甲方按下列程序付款：

1期：支付比例50%,1.预付款：签订合同后15个工作日内，供应商书面提出申请函及与拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票，采购人在收到发票并确认后5个工作日内办理第一期款支付手续，支付项目合同金额的50%。

2期：支付比例50%,2.项目完成设备安装及调试，运行良好，功能及性能符合合同要求，通过初验后15个工作日内，供应商提出支付申请函及与拟支付金额等额的符合采购人财务管理要求的相应发票，采购人在收到发票并确认后5个工作日内办理第二期款支付手续，支付项目合同金额的50%。

3.对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后30日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。

4.付款时间为采购人向财政部门提出支付申请的时间，不含财政部门审查的时间及预算下达的时间，如因政府财政支付管理流程导致的支付延期，支付期限自动顺延，采购人不承担责任，供应商不得以此为由迟延履行或不履行合同义务。

六、质保期及售后服务要求

1.本合同的质量保证期（简称“质保期”）为三年，质保期内乙方对所供货物实行包修、包换、包退及合同约定的其它事项。期满后乙方可提供终身有偿维修保养服务。若各服务站点现有设备达标可利旧的，由供应商与服务站点双方确认利旧，但服务期内这部分设备的更换、维护等费用均由运营商负责。

2.质保期内，如设备或零部件因质量原因出现故障而造成短期停用时，则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过60天则质保期重新计算。

七、安装与调试

乙方必须依照招标文件的要求和响应文件的承诺，将设备、系统安装并调试至正常运行的最佳状态。

八、验收

1.交付验收标准依次序对照适用标准为：①符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；②符合招标文件和响应承诺中甲方认可的合理最佳配置、参数及各项要求。

2.货物为原厂商未启封全新包装，具出厂合格证，序列号、包装箱号与出厂批号一致，并可追索查阅。所有随设备的附件必须齐全。

3.乙方应将关键主机设备的用户手册、保修手册、有关单证资料及配备件、随机工具等交付给甲方，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明。

4.甲方组成验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。因货物质量问题发生争议时，由本地质量技术监督部门鉴定。货物符合质量技术标准的，鉴定费由甲方承担；否则鉴定费由乙方承担。

九、培训

乙方在提供服务过程中，应根据甲方要求，为甲方指定的人员提供技术指导和培训。

十、保密

乙方应按照国家相关保密规定签订保密协议，在服务期间及合同终止后的一定时间内，必须做好相关保密工作，不得泄露项目的相关信息，不得用于其他业务，不得将相关服务数据用作其他数据分析，不得随意调取系统数据。

十一、违约责任与赔偿损失

1.乙方交付的货物、工程和提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价5%的违约金。

2.乙方未能按本合同规定的交货时间交付货物或提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3.甲方无正当理由拒收货物或拒接服务，到期拒付项目款项的，甲方向乙方偿付本合同总价的5%的违约金。

4.其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

十二、争议的解决

因本合同而发生的争议，由甲、乙双方共同协商解决。协商不成的，依法向云浮市云城区人民法院提起诉讼。

十三、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十四、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十五、其它

1.本合同所有附件、招标文件、响应文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括但不限于会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3.如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4.除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十六、合同生效

1.本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

2.合同一式陆份，甲方执伍份，乙方执壹份。

**甲方（盖章）： 乙方（盖章）：**

**代表： 代表：**

签订地点：

签订日期：　　　年　　月　　日 签订日期：　　　年　　月　　日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

**第六章 响应文件格式与要求**

供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如供应商是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.供应商参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交响应文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示供应商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供应商作无效响应处理。

6. 按照磋商文件要求，供应商应当提交的资格、资信证明文件。

**响应文件封面**

**（项目名称）**

**响应文件封面**

**（正本/副本）**

**采购计划编号：445301-2023-00647**

**采购项目编号：445301-2023-00647**

**所响应采购包：第 包**

**（供应商名称）**

**年 月 日**

**响应文件目录**

一、响应承诺函

二、首轮报价表

三、分项报价表

四、政策适用性说明

五、法定代表人证明书

六、法定代表人授权书

七、响应保证金

八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

九、资格性审查要求的其他资质证明文件

十、承诺函

十一、中小企业声明函

十二、监狱企业

十三、残疾人福利性单位声明函

十四、联合体共同响应协议书

十五、供应商业绩情况表

十六、技术和服务要求响应表

十七、商务条件响应表

十八、履约进度计划表

十九、各类证明材料

二十、采购代理服务费支付承诺书

二十一、需要采购人提供的附加条件

二十二、询问函、质疑函、投诉书格式

二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等

二十四、附件

**格式一：**

**响 应 承 诺 函**

致：云浮市国御招标代理有限公司

你方组织的“云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目”项目的竞争性磋商[采购项目编号为：445301-2023-00647]，我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的“云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目”项目的磋商文件的全部内容。

我方在参与响应前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在供应商的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权力。

(供应商名称)作为供应商正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本响应的一切事宜。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按磋商文件提供的全部货物（工程、服务）与相关服务的磋商总价详见《首轮报价表》。

（二）本响应文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如成交，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至响应截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开启日之后，响应有效期之内撤回响应或成交后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金, 则贵方将不予退还响应保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低磋商价或任何贵方可能收到的响应。

（六）我方如果成交，将保证履行磋商文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方磋商报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，磋商小组可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十四）我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地 址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，电子邮箱：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

代表姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，职 务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

加盖公章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**格式二：**

**首轮报价表**

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成首轮报价表﹐若在响应文件中出现非系统生成的首轮报价表﹐且与投标客户端生成的首轮报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购项目名称/采购包名称 | 响应报价（元/%） | 交货或服务期 | 交货或服务地点 |
| 1 |  |  |  |  |

供应商签章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**格式三：**

**分项报价表**

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在响应文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

采购包：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品目号 | 序号 | 货物名称 | 规格型号 | 品牌 | 产地 | 制造商名称 | 单价 | 数量 | 总价 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品目号 | 序号 | 服务名称 | 服务范围 | 服务要求 | 服务期限 | 服务标准 | 单价 | 数量 | 总价 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

供应商签章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**格式四：**

**政策适用性说明**

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要产品/技术名称（规格型号、注册商标） | 制造商(开发商) | 制造商企业类型 | 节能产品 | 环境标志产品 | 认证证书编号 | 该产品报价在总报价中占比（%） |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |

注：

1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖供应商公章）

 供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**格式五：**

（供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

**法定代表人证明书**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_现任我单位\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

附：代表人性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

注册号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_企业类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 地 址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 职 务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**格式六：**

**法定代表人授权书格式**

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司，可以提供响应分支机构负责人授权书）

**法定代表人授权书**

致：云浮市国御招标代理有限公司

本授权书声明：\_\_\_\_\_\_\_\_是注册于（国家或地区）的（供应商名称）的法定代表人，现任\_\_\_\_\_\_\_\_职务，有效证件号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目”项目采购[采购项目编号为445301-2023-00647]的响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

 供应商（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 地 址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 职 务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 被授权人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 职 务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**格式七：**

**响应保证金**

响应文件要求递交响应保证金的，供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

**格式八：**

**提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料**

**格式九：**

**资格性审查要求的其他资质证明文件**

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

**格式十：**

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

**承诺函**

致：云浮市人民政府行政服务中心

对于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：(建议逐条复制采购文件相关条款原文)

（一）星号条款

1.

2.

3.

.........

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.........

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.........

特此承诺。

 供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**格式十一：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合磋商文件中明确的本项目所属行业）

**中小企业声明函（货物）**

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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（磋商文件中明确的所属行业）行业；制造商为（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（磋商文件中明确的所属行业）行业；制造商为（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）；

……

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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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。

2：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。在实际操作中，供应商希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。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》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合磋商文件中明确的本项目所属行业）

**中小企业声明函（工程、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，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（磋商文件中明确的所属行业）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（磋商文件中明确的所属行业）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）；

……

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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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。

2：供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

**格式十二：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**监狱企业**

提供由监狱管理局、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。

**格式十三：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_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。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

**格式十四：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**联合体共同响应协议书**

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿组成联合体，以一个供应商的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）共同组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）作为联合体成员，若成交，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责响应和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交响应文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3.如果本联合体成交，（甲公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部分，（乙公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部分。

4.如成交，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就成交项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额\_\_\_\_%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获成交资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式\_\_\_\_份，随响应文件装订\_\_\_\_份，送采购人\_\_\_\_份，联合体成员各一份；副本一式\_\_\_\_份，联合体成员各执\_\_\_\_份。

甲公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_，乙公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_，……公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_，

\_\_\_\_年\_\_\_\_月 \_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：1．联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2．本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

**格式十五：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**响应供应商业绩情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 客户名称 | 项目名称及合同金额（万元） | 签订合同时间 | 竣工验收报告时间 | 联系人及电话 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

**格式十六：**

**《技术和服务要求响应表》**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 参数性质 | 磋商文件规定的技术和服务要求 | 响应文件响应的具体内容 | 型号 | 是否偏离 | 证明文件所在位置 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |

说明：

1.“磋商文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的 “技术要求”的内容保持一致。供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则**响应无效**。

2.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志， 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

3.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

**格式十七：**

**《商务条件响应表》**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参数性质 | 磋商文件规定的商务条件 | 响应文件响应的具体内容 | 是否偏离 | 证明文件所在位置 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

说明：

1.“磋商文件规定的商务条件”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的 “商务要求”的内容保持一致。

2.供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则**响应无效**。

3.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志， 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

4.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

**格式十八：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**履约进度计划表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 拟定时间安排 | 计划完成的工作内容 | 实施方建议或要求 |
| 1 | 拟定\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日 | 签订合同并生效 |  |
| 2 | \_\_\_月\_\_\_日—\_\_\_月\_\_\_日 |  |  |
| 3 | \_\_\_月\_\_\_日—\_\_\_月\_\_\_日 |  |  |
| 4 | \_\_\_月\_\_\_日—\_\_\_月\_\_\_日 | 质保期 |  |

**格式十九：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**各类证明材料**

1.磋商文件要求提供的其他资料。

2.供应商认为需提供的其他资料。

**格式二十：**

（若采购人支付代理服务费，则无需出具此承诺书）

**代理服务费缴纳承诺函**

致：云浮市国御招标代理有限公司

我单位参加贵公司组织的云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目（采购项目编号：445301-2023-00647），作出如下承诺：

1、完全响应磋商文件中要求的条款，若提供虚假资料将作为无效响应处理，并接受相关部门的处罚。

2、我单位若被选为成交供应商，承诺按照规定缴纳代理服务费。代理服务费包括组织专家对审查供应商资格、答疑、组织磋商、评审、确定成交供应商，以及提供采购前期咨询、协调合同的签订等服务，按\_\_\_\_\_\_支付。

3、如我公司被选为成交供应商，在成交结果公示后3日内向采购代理机构指定账户缴付代理服务费。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）；\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商法定地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

承诺日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**格式二十一：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**需要采购人提供的附加条件**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 供应商需要采购人提供的附加条件 |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

**格式二十二：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**询问函、质疑函、投诉书格式**

说明：本部分格式为供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

**询问函**

云浮市国御招标代理有限公司

我单位已登记并准备参与“云浮市政务服务大厅窗口统一办事呼叫、评价设备购买和运维（2023-2024年）项目”项目（采购项目编号：445301-2023-00647）的响应活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（事项一）

（1）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（问题或条款内容）

（2）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（说明疑问或无法理解原因）

（3）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（建议）

二、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

 日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**质疑函**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

质疑项目的编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 包号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

磋商文件获取日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

事实依据：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法律依据：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

 签字(签章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 公章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

质疑函制作说明：

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一采购包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**投诉书**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人/主要负责人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被投诉人1：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被投诉人2：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

……

相关供应商：

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

采购项目编号： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_包号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

代理机构名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

磋商文件公告:是/否公告期限：

采购结果公告:是/否公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,向\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_提出质疑，质疑事项为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

采购人/代理机构于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项1：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

事实依据：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法律依据：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

签字(签章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_公章\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**格式二十三：**

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

**格式二十四：**

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**政府采购投标（响应）担保函**

编号：【】号

（采购人）：

鉴于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标（响应）担保函的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标（响应）保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；

2.采购文件规定的投标（响应）人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）即本项目的投标（响应）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：本保函自\_\_年\_\_月\_\_日起生效，有效期至开标日后的90天内。

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、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人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15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

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终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人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.因不可抗力造成投标（响应）人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采购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）\_\_\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日