

政府采购服务招标文件



项目名称：淮北市12345政务服务便民热线运营管理
服务项目

项目编号：HBCG-F22192

采 购 人：淮北市人民政府办公室

招标代理机构：淮北市政府采购中心

采购时间：2023年3月

目 录

第一章	（招标公告）	3
第二章	投标供应商须知前附表	7
第三章	投标供应商须知	14
一.	总 则	14
二.	招标文件.....	17
三.	投标文件的编制	18
四.	投标文件的递交	21
五.	开标与评标.....	22
六.	定标与签订合同	24
第四章	评标办法	33
一.	总 则.....	33
二.	评标程序及评审细则	33
第五章	采购合同	43
第六章	采购需求	45
第七章	投标文件格式	67
一.	开标一览表	69
二.	投标保证金退还声明	70
三.	投标供应商综合情况简介	71
四.	投标函	74
五.	无不良信用记录承诺函、无重大违法记录声明函	75
六.	投标分项报价表	76
七.	服务响应表	77
八.	投标业绩承诺函	78
九.	投标授权书	79
十.	联合体协议	80
十一.	本地化服务情况一览表	81
十二.	服务方案	81
十三.	服务承诺	81
十四.	有关证明文件	81

第一章 （招标公告）

淮北市12345政务服务便民热线运营管理服务项目招标公告

项目概况

淮北市12345政务服务便民热线运营管理服务项目招标项目的潜在投标人应在淮北市公共资源交易电子服务系统获取招标文件，并于 2023年3月 22 日 9 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：HBCG-F22192

政府采购任务书编号：FS34060120230129号

项目名称：淮北市12345政务服务便民热线运营管理服务项目

预算金额：790.66万元

最高限价：790.66万元

采购需求：政务服务便民热线运营管理，详见附件招标文件

合同履行期限：服务期限： 10 个月。工期：合同签订生效之后 60 个日历天内完工，验收合格后交付运营。

本项目（是/否）接受联合体投标：否

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

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

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：落实政府采购政策需满足的资

格要求：本项目符合财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》第六条第（二）款之规定，为非专门面向中小企业采购项目。具体原因如下：因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的。如对此项内容有疑问，可通过淮北市公共资源电子交易系统向采购人/代理机构提出质疑。

3. 本项目的特定资格要求：本项目接受银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构参与投标，分支机构需提供总公司授权（提供投标授权书）。

三、获取招标文件

时间：2023 年 3 月 2 日 09:00 至 2023 年 3 月 9 日 17:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：淮北市公共资源交易电子服务系统

方式：

（1）投标人须登录淮北市公共资源交易电子服务系统查阅招标文件。首次登录须持有电子服务系统兼容的数字证书。办理数字证书咨询电话：0561-3199732。

（2）招标文件获取过程中有任何疑问，请在工作时间拨打技术支持热线（非项目咨询）：4009980000。项目咨询请拨打电话：0561-3053090

售价：免费

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2023 年 3 月 22 日 09 点 00 分（北京时间）

地点：淮北市相山区人民路 197 号淮北市公共资源交易中心 2 楼开标 5 室

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. 本项目落实节能环保、中小微型企业扶持等相关政府采购政策。
2. 本次公告同时在安徽省政府采购网、全国公共资源交易平台（安徽省）、全国公共资源交易平台上发布。
3. 投标人应合理安排招标文件获取时间，特别是网络速度慢的地区防止在系统关闭前网络拥堵无法操作。如果因计算机及网络故障造成无法完成招标文件获取，责任自负。
4. 本项目实施全流程电子化交易投标文件解密、询标等通过系统在线方式完成。投标人远程解密要求：①投标人使用 CA 锁自行登录系统进行投标文件解密（不见面开标大厅登录方式：淮北市公共资源交易中心网站，选择不见面开标大厅登录，进行解密）；②解密时间：30 分钟内（投标截止时间后，以交易系统解密指令发出起为准），否则投标文件将被拒绝。因淮北市公共资源交易网系统故障无法在上述时间段进行解密操作的，待故障排除后，投标人根据系统提醒，在解密时间内继续进行解密。
5. 是否要求提交投标保证金：不要求。

特别提醒：潜在投标人查阅招标文件后，如参与投标，则需按招标文件获取时间内通过相应电子交易系统完成投标信息的填写以及格式为.HBZF 招标文件的下载。

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：淮北市人民政府办公室

地 址：淮北市人民路 208 号

联系方式：肖雪松 0561-3198639

2. 采购代理机构信息

名 称： 淮北市公共资源交易中心

地 址： 安徽省淮北市相山区人民路 197 号

联系方式： 0561-3199613

3. 项目联系方式

项目联系人： 陈令宇

电 话： 0561-3053090

第二章 投标供应商须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	采购人	淮北市人民政府办公室
2	出资人	淮北市财政局
3	招标代理机构	<p>名 称：淮北市政府采购中心</p> <p>地 址：淮北市人民路 199 号（孟山路与人民路处西南角） 淮北市招商大厦 5 楼</p> <p>网 址：ggzy.huaibei.gov.cn</p>
4	项目名称	详见招标公告
5	项目编号	详见招标公告
6	财政编号	无
7	项目性质	公开招标
8	资金来源	<input checked="" type="checkbox"/> 财政投资 <input type="checkbox"/> 采购人自筹 <input type="checkbox"/> 其他
9	包别划分	<input checked="" type="checkbox"/> 不分包 <input type="checkbox"/> 分为 __ 个包
10	付款方式	<p>无预付款，在合同签订并正式提供服务后，第三个月起，按每两个月后付（其中平台硬件设施与合同另行约定部分在第 1 次付款时一次性全额支付）。</p> <p>注：按安徽省财政厅皖财购〔2022〕556 号文件，本项目如为中小企业中标（成交），采购人应当在合同中约定不低于合同金额 40% 的预付款，供应商书面明确不需预付款的除外。</p> <p>投标供应商提交的投标文件中如有关于付款条件的表述与招标文件规定不符，投标无效。</p>
11	联合体投标	<input type="checkbox"/> 允许 <input checked="" type="checkbox"/> 不允许
12	投标有效期	<u>120</u> 天
13	服务地点	淮北市人民政府办公室指定地点：淮北市相山区相山北路 28-3 号

		(老党校院内)
14	服务期限	详见招标公告“合同履约期限”
15	投标保证金或投标保证金电子投标保函	<p>一、投标保证金</p> <p>1、投标担保金额：<u>0</u>元人民币</p> <p>2、投标担保形式：投标保证金或投标保证金电子投标保函，由投标人自行选择。</p> <p>3、投标担保提交方式：</p> <p>（1）采取投标保证金形式的，通过银行转账、电汇或网银支付等方式由投标人单位自身账户转入淮北市公共资源交易中心账户。</p> <p>户 名：淮北市公共资源交易中心</p> <p>开户行：<u>详见招标公告</u></p> <p>帐 号：<u>详见招标公告</u></p> <p>（2）采取投标保证金电子投标保函形式的，通过淮北市公共资源交易平台电子投标保函系统开具和提交投标保证金电子投标保函。具体操作流程详见《淮北市电子保函平台操作手册》）</p> <p>电子保函业务联系人：赵经理 055162893021</p> <p>二、投标保证金应当在投标截止时间前足额到达招标公告指定账号。</p> <p>前次采购失败的，淮北市公共资源交易中心将退还投标保证金。投标供应商参与后续采购前，须向本项目本次公告公布的投标保证金账号重新缴纳投标保证金。</p> <p>投标供应商请注意：淮北市公共资源交易中心投标保证金缴纳帐号采用动态虚拟帐号（分包项目每一个包别对应一个账号），项目采购失败后，投标保证金缴纳账号将会发生变化，请投标供应商参与后续采购时，注意勿将投标保证金错交至其他项目虚拟账号或前次公告账号。</p> <p>凡转账到其他项目虚拟账号或本项目前次公告账号的，投标保证金无效。</p> <p>友情提醒：</p> <p>若投标人账户变更的，开标时还需提供投标人已变更的账</p>

		<p>户的开户许可证原件。</p> <p>评标结束后，入围单位的投标保证金由淮北市公共资源交易中心入账，如发生质疑投诉的由相关部门处理结束后方可退还。</p>
16	投标保证金缴纳账号	详见本项目在安徽淮北公共资源交易中心网上发布的招标公告
17	对本次招标提出询问	<p>投标人对本次招标提出询问的截止时间：2023 年 3 月 10 日 17 时前（招标文件获取截止日次日，节假日顺延一天）。以书面形式或电子交易系统在线提出。联系电话 0561-3199613</p> <p>投标供应商请注意：淮北市政府采购中心对招标文件进行的答疑、澄清、变更或补充，将在网站上及时发布，该公告内容为招标文件的组成部分，对投标供应商具有同样约束力。投标供应商应主动上网查询。淮北市政府采购中心不承担投标供应商未及时关注相关信息引发的相关责任。</p> <p>上述答疑、澄清、变更或补充在网站上发布。</p>
18	勘察现场	<input checked="" type="checkbox"/> 自行勘察 <input type="checkbox"/> 统一组织
19	投标文件份数及要求	<p>投标文件：</p> <p>1、加密的电子投标文件，应在投标截止时间前通过淮北市公共资源交易中心电子交易平台上传；</p> <p>2、<u>中标供应商需在签订合同时向采购人提供至少两份与电子投标文件一致的纸质响应文件（中标供应商技术服务响应表已在淮北市公共资源交易中心网站成交结果公告栏公示）</u></p> <p>注：加密的电子投标文件为使用淮北市公共资源交易中心提供的电子标书制作工具软件（http://ggzy.huaibei.gov.cn 网上下载）制作生成的加密版投标文件。未加密的电子投标文件应与加密的电子投标文件为同时生成的版本。</p>

		<p>加密的电子投标文件，应在投标截止时间前通过淮北市公共资源交易中心电子交易平台上传，加密的电子投标文件为唯一投标效力文件。</p> <p>投标供应商投标成功后，如未在招标文件规定的投标时间截止前上传网上投标文件投标无效。</p>
20	投标时间及地点	<p>投标截止时间：同开标时间，详见招标公告</p> <p>投标文件接收时间：</p> <p>1、加密的电子投标文件接收时间为投标截止时间。</p>
21	开标时间及地点	<p>开标时间：详见招标公告</p> <p>（以本项目开标地点悬挂的电子屏幕显示时间为准）</p> <p>开标地点：详见招标公告</p>
22	评标办法	综合评分法，详见招标文件第四章评标办法
23	中标服务费	免收
24	履约保证金	<p>提交合同总价 2.5%的履约保证金，期限为服务期满后退还（无息）</p> <p>收受方式为：<input checked="" type="checkbox"/>转账/电汇、<input checked="" type="checkbox"/>保函，收受人为<input checked="" type="checkbox"/>采购人、<input type="checkbox"/>委托人、<input checked="" type="checkbox"/>淮北公共资源交易中心，</p> <p>淮北市公共资源交易中心开户行：徽商银行淮北相阳支行</p> <p>账 号：1331201021000146498</p> <p>详见招标文件第三章投标供应商须知第 31 条</p>
25	采购人联系方式	详见招标公告
26	本项目提供除电子版招标文件以外的其他资料	无
27	主要成交标的名称、规格、型号、数量、单价	<p>依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号）、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）规定：</p> <p>本项目将对排名第一的中标候选供应商的主要成交标的的名</p>

		称、规格型号、数量、单价，经评标委员会评审认可后随评审结果一并公示。参加本次采购活动的企业应当在投标文件中提供有效的《服务响应表》，如有虚假，将取消中标资格并上报淮北市公共资源交易监督管理部门按有关规定处理。
28	备注	<p>特别提醒：供应商参与政府采购，应当诚信守法、公平竞争。如有以提供虚假材料（包括但不限于虚假技术参数响应、虚假业绩、虚假证书、虚假检测报告等）、串通投标、隐瞒失信信息等谋取中标的行为，一经发现，将报监管部门严肃查处。</p> <p>供应商认为采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在政府采购法律法规规定的期限内提出质疑。方式：以书面形式或使用电子交易系统“在线质疑”功能提出。</p> <p>中标通知书发放形式：<input type="checkbox"/> 书面 <input checked="" type="checkbox"/> 数据电文</p>
29	网上招标投标特别说明	<p>1、投标供应商授权代表需是投标单位在职员工。</p> <p>2、投标供应商下载成功后，如还未在淮北市公共资源交易中心办理 CA 锁（电子签章）应及时到淮北市公共资源交易中心办理，投标时须携带 CA 锁（电子签章）并牢记解锁密码。</p> <p>3、投标供应商应及时参加淮北市公共资源交易中心以多种方式通知的不定期网上招投标培训会。</p> <p>4、投标供应商如因未办理 CA 锁（电子签章）或未参加培训会等自身的原因，而导致不能投标或投标无效的由投标供应商自行承担后果，淮北市公共资源交易中心概不负责。</p> <p>5、投标供应商下载成功后，如未在招标文件规定的投标时间截止前上传网上投标文件投标无效。</p>
30	注	<p>1. 本项目为不见面开标；</p> <p>2. 本项目开标时，投标人在互联网上登陆淮北市公共</p>

		<p>资源交易电子服务系统参与开标，并解密其投标文件，无需委派法定代表人或其委托代理人（授权委托人）参加现场开标，无需携带数字证书在开标现场（投标时）对其投标文件解密，无需现场递交投标资料。投标人的投标文件不会因未委派法定代表人或其委托代理人（授权委托人）参加开标被认定为无效投标。具体参见网站发布投标人远程解密、在线询标操作手册。</p> <p>3. 投标人须通过淮北市公共资源交易网，点击“投标人登录”，进入淮北市公共资源交易电子服务系统，进行远程解密，解密过程中市交易中心联系电话 0561-3199726；投标人可以通过交易平台中的“模拟解密”功能，自行验证其解密环境，如有技术问题请联系：4009980000。解密不成功的，后果自负。投标人不得通过非加密电子报价文件（光盘）直接将电子投标文件导入评标系统。</p> <p>4. 投标人应在投标截止时间起 30 分钟内，通过互联网解密投标文件，超过 30 分钟未解密的投标文件，将被退回，不进入评标程序。（以交易系统时间为准）。</p>
31	投标报价扣除	<p>（1）小型和微型企业：10%。</p> <p>（2）监狱企业价格扣除：同小型和微型企业。</p> <p>（3）残疾人福利性单位价格扣除：同小型和微型企业。</p> <p>（4）符合条件的联合体或符合条件的向小微企业分包的大中型企业，价格扣除：4%</p>
32	其他	<p>财政部财库〔2020〕46 号关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知</p> <p>采购项目涉及中小企业采购的，采购文件应当明确以下内容：</p> <p>（一）预留份额的采购项目或者采购包，明确该项目或相关采购包专门面向中小企业采购，以及相关标的及预算金额；</p> <p>（二）要求以联合体形式参加或者合同分包的，明确联合协议或者分包意向协议中中小企业合同金额应当达到的比例，并作为供应商资格条件；</p> <p>（三）非预留份额的采购项目或者采购包，明确有关价格扣除比例或者价格分加分比例；</p> <p>（四）规定依据本办法规定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</p>

		<p>不得将合同分包给大型企业；</p> <p>（五）采购人认为具备相关条件的，明确对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施；</p> <p>（六）明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业；</p> <p>（七）法律法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他事项。</p>
--	--	--

第三章 投标供应商须知

一. 总 则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所述的服务项目采购。

2. 有关定义

2.1 政府采购监督管理部门：系指淮北市公共资源交易监督管理局。

2.2 采购人：系指本次采购项目的业主方。

2.3 委托人：系指本次采购项目的委托方。

2.4 集中采购机构：系指淮北市政府采购中心。

2.5 投标供应商：系指下载了本招标文件，且已经提交或准备提交本次投标文件的供应商。

2.6 服务：系指除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括咨询、调研、评估、规划、设计、监理、审计、保险、租赁、印刷、维修、物业管理等。

本招标文件所要求的证书、认证、资质，均应当是有关机构颁发，且在有效期内的。

2.7 近 X 年内：系指从开标之日向前追溯 X 年（“X”为“一”及以后整数）起算。除非本招标文件另有规定，否则均以合同签订之日为追溯结点。

2.8 业绩：除非本招标文件另有规定，业绩系指符合本招标文件规定且已服务完毕的与最终用户（“最终用户”系指合同项目的建设方或由建设方确定的承包方）签订的合同及招标文件要求的相关证明。投标供应商与其关联公司（如母公司、控股公司、参股公司、分公司、子公司、同一法定代表人的公司等）之间签订的合同，均不予认可。

3. 投标费用

3.1 无论投标结果如何，投标供应商应自行承担其编制与递交投标文件所涉及的一切费用。

4. 合格的投标供应商

4.1 合格的投标供应商应符合招标文件载明的投标资格。

4.1.1 除非招标文件认可，否则母、子公司之间的业绩、资质不得互用。

4.2 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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

4.3 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监

理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5. 勘察现场

5.1 投标供应商应自行对服务现场和周围环境进行勘察，以获取编制投标文件和签署合同所需的资料。勘察现场的方式、地址及联系方式见投标供应商须知前附表。

5.2 勘察现场所发生的费用由投标供应商自行承担。采购人向投标供应商提供的有关服务现场的资料和数据，是采购人现有的可供投标供应商利用的资料。采购人对投标供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。投标供应商未到服务现场实地踏勘的，中标后签订合同时和履约过程中，不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加合同价款或索赔的要求。

5.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供服务地点的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

6. 知识产权

6.1 投标供应商须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标供应商不拥有相应的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购人损失的，投标供应商须承担全部赔偿责任。

6.2 投标供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，须在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标供应商须提供开发接口和开发手册等技术文档。

7. 纪律与保密

7.1 投标供应商的投标行为应遵守中国的有关法律、法规和规章。

7.2 投标供应商不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他投标供应商的合法权益，投标供应商不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者其他不正当手段谋取中标。

有下列情形之一的，属于投标供应商相互串通投标：

7.2.1 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投标文件；

7.2.2 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；

7.2.3 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；

7.2.4 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；

7.2.5 供应商之间事先约定由某一特定的供应商中标；

7.2.6 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中标；

7.2.7 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

7.3 在确定中标供应商之前，投标供应商不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

7.4 在确定中标供应商之前，投标供应商试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和淮北市政府采购中心施加任何影响都可能导致其投标无效。

7.5 由采购人向投标供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，被视为保密资料，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。开标结束后，应采购人要求，投标供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8. 联合体投标

8.1 除非本项目明确要求不接受联合体形式投标外，两个或两个以上供应商可以组成一个联合体投标，以一个投标供应商的身份投标。

8.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标供应商特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合。

8.3 联合体各方之间应当签订联合体协议，明确约定联合体各方应当承担的工作和相应的责任，并将联合体协议连同投标文件一并提交淮北市公共资源交易中心。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。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

8.4 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交保证金的，对联合体各方均具有约束力。

9. 投标专用章的效力

9.1 招标文件中明确要求加盖公章（或电子签章）的，投标供应商必须加盖投标供应商公章（或电子签章）。在有授权文件(原件)表明投标专用章法律效力等同于投标供应商

公章（或电子签章）的情况下，可以加盖投标专用章，否则将导致投标无效。

10. 合同标的转让与分包

10.1 合同未约定或者未经采购人同意，中标供应商不得向他人转让中标项目，也不得将中标项目肢解后分别向他人转让。

10.2 合同约定或者经采购人同意，中标供应商可以将中标项目的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。如果本项目允许分包，投标供应商根据采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应在投标文件中载明。

10.3 中标供应商应当就分包项目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

11. 采购信息的发布

11.1 与本次采购活动相关的信息，将在淮北市公共资源网(<http://ggzy.huaiBei.gov.cn>)发布。

二. 招标文件

12. 招标文件构成

12.1 招标文件包括以下部分：

12.1.1 第一章：投标邀请（招标公告）；

12.1.2 第二章：投标供应商须知前附表；

12.1.3 第三章：投标供应商须知；

12.1.4 第四章：评标办法；

12.1.5 第五章：采购合同；

12.1.6 第六章：采购需求；

12.1.7 第七章：投标文件格式；

12.1.8 淮北市政府采购中心发布的图纸、答疑、补遗、补充通知等。

12.2 投标供应商应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条件、条款和规范等要求。

12.3 投标供应商应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

12.4 投标供应商获取招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有残缺等问题应在获得招标文件 3 日内向淮北市政府采购中心提出，否则，由此引起的后果由投标供应

商自行承担。

13. 答疑及招标文件的澄清与修改

13.1 投标供应商如果对招标文件、工程量清单、控制价等招标文件的其他任何内容有任何疑问，可以于投标供应商须知前附表列明的答疑接受时间前：1、以书面形式(包含法人授权书、法定代表人和授权代表人身份证复印件)向采购人和淮北市政府采购中心提出，联系电话 0561-3199613；2、使用电子交易系统“在线质疑”功能提出；3、提交内容材料符合《淮北市公共资源交易异议（质疑）及投诉处理办法》第五条规定。

13.1.1 除非招标文件另有规定，否则，如招标文件、工程量清单、施工图纸之间存在不一致时，以要求严格或质量等级高的为准。

13.2 请投标供应商及时通过网站变更公告栏目查看答疑文件。

13.3 淮北市政府采购中心对招标文件进行的答疑、澄清、变更或补充，将在网站上及时发布，该公告内容为招标文件的组成部分，对投标供应商具有同样约束力。当招标文件、招标文件的答疑、澄清、变更或补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的书面文件为准。投标供应商应主动上网查询。淮北市政府采购中心不承担投标供应商未及时关注相关信息引发的相关责任。

13.4 在投标截止时间前，淮北市政府采购中心可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，并在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，在网站上发布变更公告。在上述情况下，淮北市政府采购中心和投标供应商在投标截止期方面的全部权力、责任和义务，将适用于延长后新的投标截止期。

13.5 特殊情况下，淮北市政府采购中心发布答疑、澄清、变更或补充公告后，征得投标供应商同意，可不改变投标截止时间和开标时间。

三. 投标文件的编制

14. 投标文件构成与要求

14.1 投标文件是对招标文件的实质性响应及承诺文件。

14.2 除非注明“投标供应商可自行制作格式”，投标文件应使用招标文件提供的格式。

14.3 除专用术语外，投标文件以及投标供应商与采购人就有关投标的往来函电均应使用中文。投标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，对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

14.4 除非招标文件另有规定，投标文件应使用中华人民共和国法定计量单位。

14.5 除非招标文件另有规定，投标文件应使用人民币填报所有报价。允许以多种货币报价的，或涉及合同金额等计算的，均按照中国人民银行在开标日公布的汇率中间价换算成人民币。公司注册资本为外币，须折算成人民币的，按照公司成立日期当日（以营业执照注明的成立日期为准）中国人民银行公布的汇率的中间价计算（投标供应商应提供成立日期当日中国人民银行公布的汇率的中间价作为参考）。

14.6 投标供应商资质证书（或资格证明）处于年检、换证、升级、变更等期间，除非有法律法规或发证机构书面材料明确表明投标供应商资质（或资格）有效，否则一律不予认可。

14.7 投标文件除特殊规格的图纸或方案、图片资料等外，均应按 A4 规格制作，为节约和环保，建议投标文件双面打印。

14.8 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

14.9 除非招标文件另有规定，淮北市政府采购中心一律不予退还投标供应商的投标文件。

15. 报价

15.1 投标供应商应以“包”为报价的基本单位。若整个需求分为若干包，则投标供应商可选择其中的部分或所有包报价。包内所有项目均应报价（免费赠送的除外），否则将导致投标无效。

15.2 投标供应商的报价应包含所投服务、保险、税费、验收和交付后约定期限内免费维保服务等工作所发生的一切应有费用。投标报价为签订合同的依据。

15.3 报价应当低于同类服务的市场平均价格。除非招标文件另有规定或经采购人同意支付的，投标报价均不得高于招标文件（公告）列明的控制价、项目预算。

15.4 投标供应商应按招标文件要求在投标文件中注明拟提供服务的单价明细和总价

15.5 除非招标文件另有规定，每一包只允许有一个最终报价，任何有选择的报价或替代方案将导致投标无效。

15.6 采购人不建议投标供应商采用总价优惠或以总价百分比优惠的方式进行投标报价，其优惠可直接计算并体现在各项投标报价的单价中。

15.7 除非招标文件另有规定，报价原则上精确到小数点后两位，如不足两位，按照两位计算，如超出两位，按照四舍五入方式计算至小数点后两位（报价单位按招标文件约定）。

15.8 除政策性文件规定以外，投标供应商所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

16. 投标内容填写及说明

16.1 投标文件须对招标文件载明的投标资格、技术、资信、服务、报价等全部要求和条件做出实质性和完整的响应，如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件所要求的全部资料、证明及数据，将导致投标无效。

16.2 投标供应商应在投标文件中提交招标文件要求的有关证明文件，作为其投标文件的一部分。

16.3 投标供应商应在投标文件中提交招标文件要求的所有服务的合格性以及符合招标文件规定的证明文件（可以是手册、图纸和资料等），并作为其投标文件的一部分。包括：服务主要内容的详细描述等。

16.4 投标文件应字迹清楚、编排有序、内容齐全、不得涂改或增删。如有错漏处必须修改，应在修改处加盖投标供应商公章（或电子签章）。

17. 投标保证金或投标保证金电子投标保函

17.1 投标前，投标供应商应向淮北市公共资源交易中心提交投标供应商须知前附表规定金额的投标保证金或投标保证金电子投标保函，作为投标文件的一部分。

开标后，淮北市政府采购中心将从投标保证金查询系统中审核投标保证金或投标保证金电子投标保函，核对投标保证金或投标保证金电子投标保函金额、方式等信息。

17.2 **投标保证金或投标保证金电子投标保函**，投标保证金可采取下列任何一种形式：

17.2.1 异地电汇；

17.2.2 本地转帐；

17.3 淮北市政府采购中心不接收以现金或汇票形式递交的投标保证金；投标保证金缴纳人名称与投标供应商名称应当一致。除非招标文件另有规定，分公司或子公司代缴投标保证金，视同名称不一致。投标保证金缴纳人名称与投标供应商名称不一致的，投标无效。

17.4 未按要求提交投标保证金或电子保函的投标，将被视为非响应性投标而导致投标无效。

17.5 淮北市政府采购中心将在中标通知书发出后五个工作日内退还未中标供应商的投标保证金，在采购合同签订后五个工作日内退还中标供应商的投标保证金；

投标保证金只退还至投标供应商账户。

17.6 下列任何情况发生时，**投标保证金或投标保证金电子保函**将不予退还：

17.6.1 中标后无正当理由不与采购人签订合同的；

17.6.2 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

标项目分包给他人的；

17.6.3 拒绝履行合同义务的。

17.6.4 串通投标或投标文件中提供虚假材料

17.7 由于投标供应商行为导致采购人或淮北市政府采购中心损失的，相应损失由投标供应商承担，从**投标保证金或投标保证金电子保函**中扣除。**投标保证金或投标保证金电子保函**扣除后仍不足以弥补损失的，投标供应商应当对超过部分予以赔偿。

18. 投标有效期

18.1 为保证采购人有足够的时间完成评标和与中标供应商签订合同，规定投标有效期。投标有效期见投标供应商须知前附表。

18.2 在投标有效期内，投标供应商的投标保持有效，投标供应商不得要求撤销或修改其投标文件。

18.3 投标有效期从投标截止日起计算。

18.4 在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，淮北市政府采购中心可以书面形式提出延长投标有效期的要求。投标供应商以书面形式予以答复，投标供应商可以拒绝这种要求而不被没收投标保证金。同意延长投标有效期的投标供应商不允许修改其投标文件的实质性内容，且需要相应地延长投标保证金的有效期。

19. 投标文件盖章要求

投标文件应依招标文件要求加盖投标供应商电子签章。

四. 投标文件的递交

20. 投标文件的递交

加密的电子投标文件，应在投标截止时间前通过淮北市公共资源交易中心电子交易平台上传，加密的电子投标文件为唯一投标效力文件。

21. 投标无效的情况

投标供应商如未在招标文件规定的投标时间截止前上传加密的网上投标文件，其投标无效，淮北市政府采购中心不承担投标文件未上传导致导致投标无效的责任。

22. 投标文件的修改和撤回

22.1 投标供应商在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但这种修改和撤回，必须在规定的投标截止时间前，并以书面形式通知淮北市政府采购中心（电子招标项目按系统要求操作）。在投标截止时间后，投标供应商不得再要求修改或撤回其投标文件。

五. 开标与评标

23. 开标

23.1 淮北市政府采购中心将在投标供应商须知前附表规定的时间和地点组织公开开标。

23.2 开标前，淮北市政府采购中心将会同监督员或采购人代表进行验标（检查网上招标系统正常与否，确认无误后开标。开标时，各投标单位应在规定时间内（一般为 30 分钟）对本单位的投标文件现场解密，项目负责人在监督员或公证员监督下解密所有投标文件。

如投标供应商解密失败，则不进入评标程序（非交易系统问题）。

23.3 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件中规定的内容，对投标人资格进行审查，未通过资格审查的投标人不进入评标。采购人依法依规组建的评标委员会，负责本项目评标工作。

23.4 开标时，淮北市政府采购中心将通过网上开标系统公布投标供应商名称、投标价格，以及淮北市政府采购中心认为合适的其它详细内容。

23.5 在评审结束前，未得到淮北市政府采购中心允许，投标供应商授权代表不得离开开标系统。

24. 投标文件的澄清、说明或补正

24.1 为有助于投标的审查、评价和比较，评标委员会可以书面方式要求投标供应商对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行并不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。

24.2 投标文件中大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。

24.3 开标一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表为准。

24.4 如同时出现 24.2 条和 24.3 条所述的不一致情况，以开标一览表为准。

25. 废标处理

25.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应对采购项目予以废标：

25.1.1 符合专业条件的投标供应商或对招标文件作实质响应的投标供应商不足规定家数的；

25.1.2 投标供应商的报价均超过采购预算，采购人不能支付的；

25.1.3 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

25.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，淮北市政府采购中心会把废标理由通知所有投标供应商。

26. 废标处理转谈判处理

26.1 因 25.1.1 或 25.1.2 规定情形导致废标的，若采购人提出申请，报经政府采购监督管理部门批准，可现场变更采购方式为竞争性谈判，投标供应商有下列情形之一的，不得参加谈判：

26.1.1 未通过投标有效性评审或未实质性响应招标文件要求的；

26.1.2 未经淮北市政府采购中心允许，离开开标现场通知不上的；

26.1.3 有影响采购公正的违法、违规行为造成项目废标的；

26.1.4 其他不符合竞争性谈判条件的情况。

26.2 采购方式现场改为竞争性谈判或竞争性磋商或单一来源时，淮北市政府采购中心以《现场转谈判邀请函》方式函告投标现场各投标供应商，投标供应商授权代表签字确认参加谈判。放弃谈判的视同自动放弃本项目的投标资格。竞争性谈判或竞争性磋商应当至少有两家及以上投标供应商参加。

26.2.1 采购方式现场改为竞争性谈判时谈判的资格要求、采购需求、付款条件、商务条款等原则上均按招标文件规定不变，如有变化将书面告知所有参加谈判的投标供应商。

26.2.2 谈判时，若投标供应商未能在评标委员会规定时间内提交符合要求的补充资料或作出实质性响应的，投标无效。经过审查符合谈判要求有效投标供应商少于两家的（单一来源除外），谈判做流标处理。

26.2.3 投标文件的报价视为谈判时的首次报价，未唱标转谈判的，谈判时不公开投标供应商各轮报价。已经唱标而转谈判的，谈判前公布各参与谈判的投标供应商首轮报价。

26.2.4 在谈判内容不作实质性变更及重大调整的前提下，投标供应商次轮报价不得高于上一轮报价。

26.2.5 谈判时，投标供应商投标报价与公布的预算价（或控制价）相比降幅过小，或投标供应商投标报价明显缺乏竞争性的，评标委员会可以否决所有投标。

附：

现场转谈判邀请函

各相关投标供应商：

淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目因有效投标供应商不足三家而废标。经政府采购监督管理部门批准，已经现场变更为竞争性谈判或竞争性磋商或单一来源时继续采购。谈判的资格要求、采购需求、付款条件、商务条款、评审指标等均按招标文件规定不变（如有变化：详见下述说明）。

谈判时对招标文件变更的特殊说明：（ ）

投标供应商如同意继续参加竞争性谈判或竞争性磋商或单一来源时，请按下述格式填写投标供应商全称并经授权代表签字，以声明对上述内容清楚了解且无任何异议，并愿意参加本项目谈判。

序号	投标供应商全称	投标供应商授权代表及联系方式	备注

27. 二次采购

27.1 项目废标后，淮北市政府采购中心可能发布二次公告（投标邀请），进行二次采购。

前款所述“二次”，系指项目废标后的重新公告及采购，并不仅限于项目的第二次公告及采购。

27.2 二次公告发布后，前次下载成功的投标供应商，符合二次公告投标供应商资格的，依照以下方式获取二次采购文件。

27.2.1 二次公告采用现场下载的，可在下载现场免费获取二次采购文件。

27.2.2 二次公告采用网上下载的，可网上免费下载二次采购文件。

27.3 二次采购可能调整前次采购的各项规定及要求，包括采购方式、项目预算、投标供应商资格、付款方式、采购需求、评标办法等。投标供应商参与二次采购，应及时获取二次采购文件，以二次采购文件为依据，编制二次投标文件。

27.4 前次采购失败的，淮北市公共资源交易中心将退还投标供应商的投标保证金。投标供应商参与二次采购前，须向本项目本次公告公布的投标保证金账号重新交纳投标保证金。

六. 定标与签订合同

28. 定标

28.1 投标有效性评审后，评标委员会应当按招标文件规定的标准和方法提出独立评审意见，推荐中标候选人。

28.2 如果确定中标候选人无法履行合同，将按排名依次对其余中标候选人进行类似的审查。

中标供应商放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，采购人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人中标，也可以重新招标。

28.3 原则上把合同授予实质上响应招标文件要求的排名最前的中标候选人或通过上条资格审查的中标候选人。

28.4 最低报价并不是被授予合同的保证。

28.5 凡发现中标候选人有下列行为之一的，其中标无效，并移交政府采购监督管理部门依法处理：

28.5.1 以他人名义投标或提供虚假材料弄虚作假谋取中标的；

28.5.1.1 以他人名义投标，是指使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标。

28.5.1.2 投标供应商有下列情形之一的，属于提供弄虚作假的行为：

28.5.1.2.1 使用伪造、变造的许可证件；

28.5.1.2.2 提供虚假的财务状况或者业绩；

28.5.1.2.3 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

28.5.1.2.4 提供虚假的信用状况；

28.5.1.2.5 其他弄虚作假的行为。

28.5.2 与采购人、其他供应商或者淮北市政府采购中心工作人员恶意串通的；

28.5.3 向采购人、评审专家、淮北市政府采购中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

28.5.4 有法律、法规规定的其他损害采购人利益和社会公共利益情形的；

28.5.5 其他违反政府采购法律、法规和规章强制性规定的行为。

29. 中标通知书

29.1 中标供应商确定后，淮北市政府采购中心将在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告，同时在网上公共资源交易系统向中标供应商发出中标通知书。

中标供应商登录系统领取中标通知书。中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

29.2 淮北市政府采购中心对未中标的投标供应商不做未中标原因的解释。

30. 履约保证金

30.1 签订合同前，中标供应商应提交履约保证金。履约保证金金额、收受方式及收受人见投标供应商须知前附表规定。

30.2 投标供应商须知前附表约定免收履约保证金的，从其规定。

31. 签订合同

32.1 中标供应商应在中标通知书发出之日起三十日内与采购人签订合同。招标文件、中标供应商的投标文件及澄清文件等，均作为合同的附件。合同签订前中标供应商应向淮北市政府采购中心出示履约保证金缴纳证明。

32.2 采购双方必须严格按照招标文件、投标文件及有关承诺签订采购合同，不得擅自变更。合同的标的、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标供应商的投标文件的内容一致，采购人和中标供应商不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。对任何因双方擅自变更合同引起的问题淮北市政府采购中心概不负责，合同风险由双方自行承担。

32.3 采购人保留以书面形式要求合同的卖方对其所投货物的装运方式、交货地点及服务细则等作适当调整的权利。

32.4 无论基于何种原因，各项本应作拒绝处理的情形即便未被及时发现而使该投标供应商进入评审或其它后续程序，包括已经签约的情形，一旦在任何时间被发现，淮北市公共资源交易中心均有权决定是否取消该投标供应商此前评议的结果或是否对该报价予以拒绝，并有权采取相应的补救或纠正措施。一旦该投标供应商被拒绝或被取消此前评议结果，其现有的位置将被其他投标供应商依序替代或重新组织采购，相关的一切损失均由该投标供应商自行承担。

33. 验收

33.1 验收程序：采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

33.2 验收标准：采购人验收时，应成立三人以上（由合同双方、资产管理人、技术人

员、纪检等相关人员组成）验收小组，明确责任，严格依照采购文件、中标通知书、政府采购合同及相关验收规范进行核对、验收，形成验收结论，并出具书面验收报告。

33.3 涉及安全、消防、环保等其他需要由质检或行业主管部门进行验收的项目，必须邀请相关部门或相关专家参与验收。

33.3 检测、验收费用均由合同乙方（中标供应商）承担。

34. 质疑

34.1 质疑人认为中标结果使自己的权益受到损害的，可以向采购人和淮北市政府采购中心提出质疑。质疑实行实名制，应当有具体的事项及根据，不得进行虚假、恶意质疑，扰乱公共资源交易活动的正常工作秩序。

34.2 质疑应在规定时限内提出：

对政府采购中标结果的质疑，应在规定时间内提出。

34.3 质疑应以书面形式实名提出或使用电子交易系统“在线质疑”功能提出，质疑材料应当包括以下内容：

34.3.1 质疑人的名称、地址、有效联系方式；

34.3.2 项目名称、项目编号、包别号（如有）；

34.3.3 被质疑人名称；

34.3.4 具体的质疑事项、基本事实及必要的证明材料；

34.3.5 明确的请求及主张；

34.3.6 提起质疑的日期。

质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或其委托代理人（需有委托授权书）签字并加盖公章。

质疑人需要修改、补充质疑材料的，应当在质疑期内提交修改或补充材料。

34.4 有下列情形之一的，不予受理：

34.4.1 提起质疑的主体不是参与该政府采购项目活动的供应商；

34.4.2 提起质疑的时间超过规定时限的；

34.4.3 质疑材料不完整的；

34.4.4 质疑事项含有主观猜测等内容且未提供有效线索、难以查证的；

34.4.5 对其他投标供应商的投标文件详细内容质疑，无法提供合法来源渠道的；

34.4.6 质疑事项已进入投诉处理、行政复议或行政诉讼程序的。

34.5 经审查符合质疑条件的，自收到质疑之日起即为受理。采购人和淮北市政府采购

中心将在质疑受理后 7 个工作日内作出答复或相关处理决定（需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内），并以书面形式通知质疑人，答复的内容不得涉及商业秘密。

34.6 质疑人在答复期满前撤回质疑的，应由法定代表人或授权代表人签字确认，淮北市政府采购中心即终止质疑处理程序。质疑人不得以同一理由再次提出质疑。

质疑人对质疑答复不满意或淮北市政府采购中心未在规定时间内做出答复的，可以在规定期限内向淮北市公共资源交易监督管理部门提起投诉。

质疑人应在答复期满后十五个工作日内提起投诉。

34.7 质疑人有下列情形之一的，属于虚假、恶意质疑，淮北市政府采购中心将报淮北市公共资源交易监督管理部门予以处理。

34.7.1 一年内三次以上质疑均查无实据的；

34.7.2 捏造事实恶意诬陷他人、有意提供虚假质疑材料的或者通过非法手段获取材料的。

35. 合同条款

35.1 定义

本合同条款中的下列术语应解释为：

（1）买方：采购人。

（2）卖方：中标供应商。

（3）合同价：系指根据合同规定，卖方在完全履行合同义务后应支付给卖方的价款。

（4）货物：系指卖方根据合同规定须向买方提供的一切设备、机械、仪表、备件、工具、手册和其他技术资料及其他材料。

（5）服务：系指根据合同规定卖方承担与供货有关的技术支持，如安装、调试、维修、培训和其他类似的义务。

（6）工程施工：系指卖方根据合同规定须向买方提供的、与货物安装相关的房屋改造、装修等。

35.2 技术规格

卖方提供和交付的货物技术规格、工程施工应与招标文件规定的技术要求以及所附的技术规格响应表相一致。

35.3 专利权

卖方应保证买方在使用该货物或其任何一部分时，不受第三方提出侵犯其专利权、商

标权和工业设计权的起诉。

35.4 包装要求

35.4.1 除合同另有规定外，卖方供应的全部货物均应按标准保护措施进行包装。该包装应适应远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，确保货物安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由卖方承担。

35.4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

35.5 装运条件

35.5.1 卖方负责安排运输，运输费由卖方承担。

35.5.2 卖方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则，卖方应对超交数量或重量而产生的一切后果负责。

35.6 合同款的支付

35.6.1 卖方应按照签订的合同规定交货。交货后卖方应向买方提供下列单据：

- (1) 发票原件；
- (2) 制造厂家出具的质量检验证书和数量证明书；
- (3) 装箱单；
- (4) 自我检验意见等。

35.6.2 卖方将发票复印件，收款人、开户行、银行账号资料和验收报告提交给买方，买方按合同规定审核后依“合同条款前附表”规定的付款条件提请审核付款。

35.7 技术资料

35.7.1 卖方应项目竣工验收结束时，向买方移交所有与项目有关的技术资料，如样本、图纸、操作手册、使用指南、应用软件开发文档、维修指南等。

35.7.2 如合同的标的物为进口货物，买方除必须向买方提供一套完整的原版的技术资料外，还必须向买方提供一套与原版技术资料完全一致的中文技术资料。

35.8 质量保证

35.8.1 卖方应保证货物是全新、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求的正品。卖方应保证其货物在正确安装、使用和保养条件下，在其使用寿命内应具有满意的性能。在货物最终验收后的质量保证期内，卖方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，费用由卖方负担。

35.8.2 卖方在收到买方关于产品质量问题的通知后七天内，应免费维修更换有缺陷的货物或部件。

35.8.3 如果卖方在收到通知七天后没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

35.9 检验

在发货前，卖方应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行准确而全面的自我检验，并出具一份证明货物符合合同规定的自我检验报告。该报告应作为卖方向买方要求付款时提交的付款单据之一。但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不能视为最终检验。

35.10 索赔

35.10.1 如果货物的质量和规格与合同不符，或在质量保证期内证实其货物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料，买方应报请当地技术监督局或其他有关部门进行检查，并有权凭质检证书向卖方提出索赔，但应由保险公司或运输部门承担责任的除外。

35.10.2 在合同质量保证期内，如果卖方对质量问题负有责任，当买方提出的索赔时，卖方应按照买方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

A. 卖方同意退货，并将货款退还给买方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息费、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护拒收的货物所需的其它必要费用。

B. 根据货物的低劣和损坏的程度，以及买方所遭受损失的数额，由买卖双方协商降低货物的价格。

C. 卖方用符合合同规定要求的新零件、部件或设备来更换有缺陷的部分，卖方应承担一切费用和 risk 并负担买方所遭受的一切直接损失费用。同时，卖方应按合同条款第 8 条规定，对更换件相应延长质量保证期。

35.10.3 买方发出索赔通知后 20 天内，如果卖方未作答复，上述索赔将被视为已被卖方接受；如卖方未能在买方提出索赔通知后 20 天内或买方同意的延长时间内，按照本合同条款第 35.10.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，买方将通过从卖方提交的履约保证金中获得赔偿。

35.11 卖方误期赔偿

35.11.1 卖方承担的项目须严格按照其在投标响应函中确定的完工日期完工，并经规定的各方验收合格后交付买方使用。

35.11.2 卖方在履行合同过程中，如果遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时

以书面形式将不能按期履行合同的理由、延误的时间通知买方。买方在收到卖方通知后，应对情况进行分析、研究，以决定是否修改合同、酌情延长合同的履行时间，或终止合同。

35.11.3 除合同第 35.12 条规定外，如果卖方由于自身的原因未能按期履行完合同，买方可从应支付给卖方未履行完的合同款项中获得经济上的赔偿。其标准为按每延期一周收取 0.5%，但误期赔偿费总额不得超过未履行完合同额的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，买方可考虑终止合同。在此情况下，卖方不得要求买方退还其履约保证金。

35.12 不可抗力

如果双方中任何一方由于战争、地震、洪涝、火灾等不能预见、不能避免的，且不能克服的不可抗力事件影响合同履行时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间；如不可抗力事件导致整个全部或部分合同无法履行时，受事件影响的一方可部分或全部免除责任。

35.13 税费

卖方的投标报价中应包含国家规定的应缴纳的所有税费。

35.14 履约保证金

35.14.1 卖方应在收到中标通知书后按照“供应商须知前附表”中规定比例的缴纳履约保证金。但供应商履约保证金期限不得低于国家或行业的规定。

35.14.2 卖方提供的履约保证金应按本招标文件中规定的方式进行提供，与此有关的费用由卖方负担。

35.14.3 如卖方经淮北市政府采购中心证实确实未能履行其合同规定的义务，买方有权要求从履约保证金中取得补偿。

35.15 买方的责任

35.15.1 在合同实施期间，买方应指派专人配合卖方工作，并为卖方履行合同提供必要的场地、资料、人员上的帮助。如因买方的原因致使合同无法如期履行，买方须对因此造成的后果负责；给卖方造成损失的，卖方有权要求从买方获得赔偿。

35.15.2 买方不得强迫卖方接受合同以外的无理要求。在此情况下，卖方可以拒绝买方的此类要求而不被视为违约

35.15.3 在合同实施期间，买卖双方可在政府采购监督管理部门的参与下就合同的未尽事宜签订补充协议，但不得签订背离原合同实质内容的协议；合同履行期间的重大问题，买卖双方应及时向政府采购监督管理部门及淮北市政府采购中心通报。

35.15.4 在由买方直接支付货款的情况下，当卖方忠实地履行了合同，向买方提交了付款所必须的凭证和相关文件并经买方审查合格后，买方应按合同条款前附表中规定的条件付款，不得无故拖延。

35.16 淮北市政府采购中心的责任

在整个合同履行期间，淮北市政府采购中心应严格按公平、公正的原则，根据省财政厅《关于加强集中采购执行工作的意见》（财购【2008】857）等文件要求，维护买卖双方的合法权益。

35.17 仲裁

35.17.1 在本合同执行中所发生的一切争端，买卖双方应通过友好协商的办法加以解决。如从协商开始的30天内仍得不到解决，双方应将争端提交有关省、市政府的行业主管部门寻求解决的办法。如仍得不到解决，则应申请仲裁。

35.17.2 仲裁应根据《中华人民共和国仲裁法》的规定，向当地有管辖权的仲裁机构申请仲裁。仲裁裁决为终局裁决，对双方均有约束力。

35.18 转让

除政府采购监督管理部门和买方事先书面同意外，卖方不得将自己应履行的全部或部分合同义务转让给他人。

35.19 合同生效及其它

35.19.1 本合同一式陆份，买方、卖方各执贰份，见证方保留壹份，送出资方留存壹份。

35.19.2 合同应在买卖双方和淮北市公共资源交易中心签字、盖章见证，并在收到卖方提交的履约保证金后即开始生效。

35.20 本合同条款未尽事宜

如本合同条款不能满足项目的需要，其特殊条款见采购需求。

36. 未尽事宜

36.1 按政府采购法律法规的规定执行。

37. 解释权

37.1 本招标文件的解释权属于采购人和淮北市政府采购中心。

第四章 评标办法

一.总 则

第一条 为了做好本项目的招标评标工作，保证项目评审工作的正常有序进行，维护采购人、投标供应商的合法权益，依据政府采购法律法规，本着公开、公平、公正的原则，制定本评标办法。

第二条 本次项目评标办法采用**综合评分法**。

第三条 本项目将依法组建符合财政部第 87 号令第四十七条规定的评标委员会，负责本项目的评标工作。

第四条 评标委员会按照“客观公正，实事求是”的原则，评价参加本次招标的投标供应商所提供的产品价格、性能、质量、服务及对招标文件的符合性及响应性。

二. 评标程序及评审细则

第五条 评标工作于开标后进行。评标委员会应认真研究招标文件，至少应了解和熟悉以下内容：

- （一）招标的目标；
- （二）招标项目的范围和性质；
- （三）招标文件中规定的主要技术要求、标准和商务条款；
- （四）招标文件规定的评标标准、评标方法和在评标过程中考虑的相关因素。

第六条 有效投标应符合以下原则：

- （一）满足招标文件的实质性要求；
- （二）无重大偏离、保留或采购人不能接受的附加条件；
- （三）通过投标有效性评审；
- （四）评标委员会依据招标文件认定的其他原则。

第七条 评标委员会遵循公开、公平、公正和科学诚信的原则，按照招标文件规定的评标办法对投标文件采用相同程序和标准独立进行评定。

第八条 评审中，评标委员会发现投标供应商的投标文件中对同类问题表述不一致、前后矛盾、有明显文字和计算错误的内容、有可能不符合招标文件规定等情况需要澄清时，评标委员会将以询标的方式告知并要求投标供应商以书面方式进行必要的澄清、说明或纠正。对于询标后判定为不符合招标文件的投标文件，评标委员会要提出充足的否定理由，并予以书面记录。最终对投标供应商的评审结论分为通过和未通过。

询标函格式如下：

询 标 函

项目名称：淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目

项目编号：HBCG-F22192

询标内容	
投标供应商说明并签字	投标供应商： 授权委托人签字： 授权委托人身份证号： 日期：
评审结论	<input type="checkbox"/> 通过。通过理由： <input type="checkbox"/> 不通过。不通过的招标文件条款依据：
评委签字	
项目负责人和监督员签字	

时间： 年 月 日

第九条 综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选供应商的评标方法。综合评分法的主要因素：投标文件中的技术资信、价格及相应的分值权重，满分为 100 分。评审程序如下：

1、依据政府采购相关法律法规规定,由采购人或采购代理机构对投标人进行资格审查。资格审查不通过不得进入评标。

序号	审查因素		审查内容
1	营业执照	合法有效	提供有效的投标人营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的扫描件，应完整的体现出营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的全部内容。已办理“三证合一”登记的，投标文件中提供营业执照（或事业单位法人登记证书）扫描件即可。
2	税务登记证	合法有效	
2	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：</p> <p>（一）具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p>（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>（六）法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目符合财政部、工业和信息化部制定的《政府采</p>	内容完整，签章齐全	<p>1. 提供投标企业符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定声明函（见投标人文件格式 十四. 有关证明文件 4.3内容）</p> <p>2. 本项目的特定资格要求：本项目接受银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构参与投标，分支机构需提供总公司授权（提供投标授权书）。</p>

	<p>购促进中小企业发展管理办法》第六条第（二）款之规定，为非专门面向中小企业采购项目。具体原因如下：因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的。如对此项内容有任何疑问，可通过淮北市公共资源电子交易系统向采购人/代理机构提出质疑。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：本项目接受银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构参与投标，分支机构需提供总公司授权（提供投标授权书）。</p>		
3	无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函	内容完整，签章齐全	（见投标人文件格式 五. 无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函）
4	其他资格条件		

2、评标工作由为该项目专门组织的评标委员会(简称评委会)进行；评委会按先符合性审查、后综合评审的程序对投标文件进行评审。投标文件应满足招标文件的实质性要求，无重大偏离、保留或采购人不能接收的附加条件。对内容不全，影响正常评标的投标文件由评标委员会评审后按无效标书处理。

属于下列情况的投标书将不得通过符合性审查：

(1) 未足额提交投标保证金或投标保证金电子保函、投标保证金或投标保证金电子保函缴纳方式不符合要求、或其投标保证金或投标保证金电子保函的有效期未能满足招标文件规定要求的；

(2) 未盖投标单位公章的；

(3) 投标文件不完整的；

(4) 服务响应等不能满足招标文件要求的。

(5) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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。

(6) 投标文件附有采购人不能接受的条件的；

(7) 法律法规规定的其他应作无效投标的。

符合性审查：

序号	审查因素		审查内容
1	重要要求	投标保证金或投标保证金电子保函缴纳情况	按规定形式数额和时间缴纳
2	报价要求	投标报价（投标分项报价、开标一览表）	只能有一个有效报价（合理报价），不得提交选择性报价。
3	标书的完整性	投标文件形式内容	投标文件（加密的电子投标文件）符合招标文件要求。内容清晰、齐全无遗漏。
4	标书的响应程度	服务响应程度（含服务响应表）	完全响应或正偏离，满足需求的负偏离
		商务条款响应程度（包括：1、投标供应商情况综合简介；2、投标函；3、服务响应表；4、投标业绩承诺函；5、投标授权书；6、联合体协（不允许联合体投标或未组成联合体投标，不需此件）	完全响应

		议；7、本地化服务情况一览表（如招标文件未作本地化服务要求，不需此件）；8、服务方案；9、服务承诺；10、有关证明文件	
5	投标文件附有采购人不能接受的条件的	有或无	“无”表示通过
6	法律法规规定的其他应作无效投标的	有或无	“无”表示通过

3、综合评审。评标委员会只对通过符合性审查，实质上响应招标文件要求的投标文件按照下述指标表进行综合评审。具体评分细则如下：

序号	指标	评分标准	分值范围
一、价格部分			
1	投标报价	经评审委员会评审，通过初审且投标报价最低的投标人的投标报价作为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 10\% \times 100$ 注： 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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。	0-10
序号	指标	评分标准	分值范围
二、技术资信			
1	服务响应程度	根据投标人在投标文件中提供的所投产品技术参数及功能性要求响应情况，由评标委员会进行评分： 投标人所投服务响应情况，完全满足“采购需求”中所有服务	0-20

		<p>要求的或高于招标文件技术参数要求的得 20 分； 每负偏离一项扣 1 分，扣完为止。此项最高得 20 分。 注：标★技术参数不允许负偏离，如出现负偏离视为技术参数不响应，作无效标处理。</p>	
2	服务方案	<p>投标人提供服务方案，内容应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 热线工作人员队伍稳定、业务服务不中断、系统运行平稳的保障措施。（0-2 分）。 2. 人员长期管理及运行方案（包含但不限于人员招聘方案、人员培训方案、运行管理制度、现场管理制度、薪酬与考核方案、人员流失及补员方案、应急预案等）（0-2 分）。 3. 云服务及云安全方案（包含但不限于云平台方案、云安全方案、运维服务方案等）（0-2 分）。 4. 热线数据分析能力建设方案（包括但不限于社情民意研判决策服务、分析报告服务、面向热线运营场景的数据分析服务等）（0-2 分）。 <p>对投标人提供的服务方案进行逐项评审，以上 4 项优秀得 2 分，一般得 1 分，未提供不得分。</p>	0-8
3	综合实力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投标人或上级公司具有基础电信业务经营许可证、增值电信业务经营许可证的，具备上述两项的得 3 分，每缺少一项扣 1.5 分，要求提供证书材料扫描件。 2. 投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系统认证。具备上述五项认证证书的得 5 分，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。 3. 投标人或所投云服务提供商需具备零信任安全能力检验证书（用户零信任访问场景）、云计算安全责任共担能力检验证书、云网一体化综合能力水平（先进级）证书、云迁移服务能力证书，具备上述四项证书的得 12 分，每缺一项证书扣 4 分，扣完为止。 (投标文件中提供由中国信息通信研究院或者云计算开源产业联盟或者中国泰尔实验室颁发的相关证书扫描件)。 4. 投标人具有第三方机构评定的 AAA 级信用报告的得 1 分，没有不得分。 5. 投标人获得过省级及以上政府部门颁发的“信息化优秀项目”得 1 分，没有不得分。 <p>注：投标人须提供有效的相关证明复印件并加盖投标人单位公章。投标人未提供相关证明材料或未按要求提供相关证明材料的不得分。</p>	0-22

4	软件著作权	<p>投标人具有网络安全监测平台类、AI 分析系统类、数据分析平台类、安全态势分析系统类软件著作权的，每提供一类得 2 分（同一类不重复计分），满分 8 分。</p> <p>注：投标人须提供有效的相关证明复印件并加盖投标人单位公章。投标人未提供相关证明材料或未按要求提供相关证明材料的不得分。</p>	0-8
5	项目业绩	<p>2020 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），投标人具有政务热线服务案例，每提供一份业绩合同得 2 分，本项满分 10 分。</p> <p>注：投标人提供本项业绩为已履约完成的或正在履约的均可。总（省）公司投标的，其所辖范围内的分（市）公司业绩有效。投标文件中提供业绩合同扫描件，如不能体现合同签订时间、项目内容的，须另附业主证明材料。</p> <p>合同业绩须为在公共资源交易平台交易的政府采购业绩。与同一业主签订的多份合同按一份计算。</p>	0-10
6	项目人员	<p>1. 拟派本项目的项目经理要求具有一级建造师（通信与广电）、信息系统项目管理师（高级）、注册信息安全专业人员认证证书（CISP）、网络工程师证书（中级或以上）、ITSS 服务工程师证书，该项目经理每缺一项证书扣 3 分，满分 6 分。</p> <p>2. 拟派本项目技术负责人要求具有系统架构设计师、信息系统项目管理师（高级）、通信工程师（中级或以上）、数据库专家认证证书（OCP）、PMP 项目管理专业人士证书，该技术负责人每缺一项证书扣 3 分，满分 6 分。</p> <p>3. 拟派本项目实施负责人要求具有 NCRE 网络工程师、ITIL 认证证书、信息系统项目管理师证书、注册信息安全专业人员认证证书（CISP）、ICT 高级工程师证书云计算方向（HCIP）证书，该实施负责人每缺一项证书扣 3 分，满分 6 分。</p> <p>4. 除以上 3 人外，项目团队其他成员还需具备网络建维、系统集成项目管理、信息工程、IT 运维和系统运营管理能力，要求具有：</p> <p>（1）网络工程师证书；</p> <p>（2）系统集成项目管理工程师证书；</p> <p>（3）电子信息工程高级工程师证书；</p> <p>（4）ITSS 服务项目经理证书。</p> <p>提供上述四类证书的得 4 分，每缺一类证书扣 1 分，扣完为止（一人具有多类证书的不重复计分）。</p> <p>注：①投标人上述拟派人员须为本单位在职员工，须提供在职承诺函和近三个月内任意一个月的社保证明材料，否则不予认可。②项目人员不得兼任。</p>	0-22

注：1. 以上评分内容涉及到证书、证明、报告、合同等在投标文件中均需提供清晰的

彩色扫描件或复印件加盖投标人公章（网上提交的电子投标文件加盖电子签章）供评委会审核。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的投标人，其投标报价按照投标人须知前附表中规定的标准扣除后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或多家小微企业分包，联合协议中约定或分包意向协议约定，小型、微型企业和监狱企业的协议合同金额占到合同总金额 30%以上的，可给予联合体或者大中型企业投标报价按照投标人须知前附表中规定的标准扣除后参与评审。

联合体各方均为小型、微型企业和监狱企业的，联合体视同为小型、微型企业和监狱企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

3、得分汇总

（1）将每个有效投标供应商的技术及资信分之和加上根据上述标准计算出的价格分，即为该投标供应商的综合总得分。

（2）按照有效投标供应商综合总得分由高到低依次排出中标供应商及中标候选供应商。总得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。总得分且投标报价相同的并列。（如第一名并列，则采取随机抽取方式确定排名先后）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。

5、宣布评分

（1）评审结束后，淮北市政府采购中心将宣布各投标供应商的项目评审综合总得分以及中标供应商名称。

（2）除评审综合总得分外，不公布其他评分明细。淮北市政府采购中心对投标供应商得分情况不做任何解释。

第十条 各投标供应商的综合总得分分值一经得出，并核对无误后，任何人不得更改。

第十一条 如果综合总得分出现两家或两家以上相同者，按投标报价由低到高排序；总得分且投标报价均相同的，则采取投标供应商抽签方式确定中标候选人顺序。

第十二条 评标委员会在评标过程中发现的问题，应当区别情形及时作出处理或者向采购人提出处理建议，并作书面记录。

第十三条 在评审过程中，评标委员会发现投标供应商的报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响商品质量或不能诚信履约的，评标委员会将以询标的方式告知并要求投标供应商以书面方式进行必要的说明或补正。对于询标后判定为不符合招标文件的报价，评标委员会应提出充足的否定理由，并予以书面记录。最终对投标供应商的评审结论分为通过和未通过。

第十四条 投标供应商有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为，评委会会有权否决其投标。

第十五条 评标后，评标委员会应编写评审报告并签字。评审报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，评标委员会全体成员及监督员均须在评审报告上签字。评审报告应如实记录本次评标的主要过程，全面反映评标过程中的各种不同的意见，以及其他澄清、说明、补正事项。

第十六条 评标委员会成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

三. 评标纪律

第十七条 评标委员会和评标工作人员应严格遵守国家的法律、法规和规章制度；严格按照本次招标文件进行评标；公正廉洁、不徇私情，不得损害国家利益；保护采购人、投标供应商的合法权益。

第十八条 在评标过程中，评委及其他评标工作人员必须对评标情况严格保密，任何人不得将评标情况透露给与投标供应商有关的单位和个人。如有违反评标纪律的情况发生，将依据政府采购法律法规的规定，追究有关当事人的责任。

第五章 采购合同

项目编号: HBCG-F22192

合同编号: _____

甲方(买方): XXXXXXXXXXXXX

电话: XXXX-XXXXXXXX

乙方(卖方): XXXXXXXXXXXXX

电话: XXXX-XXXXXXXX

见证方: 淮北市公共资源交易中心

电话: XXXX-XXXXXXXX

买方通过见证方组织的招标投标活动,经评标委员会的评审并经采购人确认,决定将本项目采购合同授予卖方。为进一步明确双方的责任,确保合同的顺利履行,买卖双方商定同意按如下条款和条件签订本合同:

1、货物、服务的名称、技术规格和数量

本合同所采购货物、服务的名称、技术规格和数量在卖方投标书“供货及投标报价表”中有明确规定。

2、组成合同的文件

组成本合同的文件包括:

- (1) 本项目招标文件及答疑、更正公告;
- (2) 本项目成交公告;
- (3) 卖方提交的投标书及书面承诺函。

3、合同金额

根据招标文件要求及卖方承诺,本合同的总金额为_____元(人民币大写:_____),分项价格在卖方投标书的投标报价表中有明确规定。

4、付款条件

_____详见“投标供应商须知前附表”_____。

5、项目完成时间

卖方应于合同签字生效后开始计算的____日内，完成合同规定的全部责任与义务，提交一份完整的自我验收报告，由买方进行验收。

6、合同生效

本合同一式陆份，经买卖双方授权代表和见证方签字盖章，并在见证方收到卖方提交的履约保证金后立即生效。履约保证金数额为____元(人民币大写：____)，期限为验收合格后____个月。

甲方(买方)：

乙方(卖方)：

单位盖章：

单位盖章：

代表签字：

代表签字：

日 期：

日 期：

见 证 方：淮北市公共资源交易中心

单位盖章（见证章）：

日 期：

第六章 采购需求

前注：

- 1、本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，投标供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经评标委员会评审认可；
- 2、**标★技术参数不允许负偏离，如出现负偏离视为技术参数不响应，作无效标处理；未标★技术参数允许偏离，但供应商应在投标文件中提出偏离说明，供评标委员会评审；**
- 3、投标供应商应当在投标文件中列出完成本项目并通过验收所需的所有各项服务等明细表及全部费用。中标供应商必须确保整体通过采购人及有关主管部门验收，所发生的验收费用由中标供应商承担；投标供应商应自行勘察项目现场，如投标供应商因未及时勘察现场而导致的报价缺项漏项废标、或中标后无法完工，投标供应商自行承担一切后果；
- 4、如对本招标文件有任何疑问或澄清要求，请按本招标文件“投标供应商须知前附表”中约定方式联系淮北市政府采购中心，或接受答疑截止时间前联系采购人，否则视同理解和接受，开标后淮北市政府采购中心不再受理对招标文件条款提出的质疑。

一、项目概况

1.1 项目背景

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》国办发〔2020〕53号文（以下简称“53号文”）指出，政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。地方政务服务便民热线号码仍过多、记不住，热线服务资源分散，电话难接通、群众办事多头找等现象还较为普遍。

（1）12345 热线话务人员增加

为进一步优化地方政务服务便民热线，提高政府为企便民服务水平，要加快各地政务服务便民热线归并，优化 12345 政务服务便民热线（以下简称

“12345 热线”）运行机制，加强 12345 热线能力建设。

2021 年下半年，淮北市 12345 热线归并先期工作完成，14 条热线实现了拨打 12345 进行受理，群众不需要一一记住各热线号码，人民群众的满意度和热线影响力日益提升，市民“大管家”的目标初见成效。

随着 12345 热线的工作量不断加大和工作要求不断提升，目前热线话务人员和话务台席严重不足，现有工作人员和岗位设置已经难以满足当前工作需要，极大影响了热线接通率和服务质量及精细化管理，为保障热线工作高质量稳定开展，亟需增加热线话务人员、话务台席，以及人员增加带来的云资源和云安全扩容。

（2）12333 热线整体并入 12345 热线

省政府办公厅高度重视 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）的集约共享工作，在部署“安徽省政务服务便民热线提升服务质量行动”时明确要求，在 2021 年全面完成 12345 热线归并优化的基础上进一步提升热线功能，推动 12333 等双号并行的热线归并入同级 12345 热线。2022 年 5 月 7 日，在 12345 政务服务便民热线整合运营工作专题会议上，覃卫国同志对加快推进 12333 热线整体并入 12345 热线提出明确要求。

为保证 12333 热线整体并入后 12345 热线接通率符合 95%以上的工作标准，现亟需开展场地扩建、坐席扩容、人员扩招等工作。

1.2 建设必要性

《关于印发安徽省政务服务便民热线提升服务质量行动方案的通知》（皖政办〔2022〕5 号）设置了热线 2022 年工作目标：2022 年底，省市两级热线接通率常态情况下达 90%以上，按时办结率达 99%以上，按时反馈率达 99%

以上，问题解决率 80%以上，群众和企业满意率达 98%以上。方案中明确了要加强受理队伍建设，优化岗位人员结构。

《安徽省 2022 年度政务服务便民热线重点工作指标（征求意见稿）》文件中提出了接通率、接话质量及工单质量为全省热线工作的主要考核指标。

1.3 建设目标

为较好地完成 2023 年 3 月到 12 月的 12345 热线运营管理工作和各项目标。在现有 64 位热线话务人员基础上，根据 2023 年话务量预测，增加人员 20 名，达到 84 人。满足省政府的热线工作要求、满足市领导对热线的厚望、满足人民群众对热线的期望，建设省内一流、运营优良、指标领先、群众满意的政务服务热线。

1.4 方案编制单位及依据

（1）方案编制单位

淮北市人民政府办公室

（2）编制依据

- ◆ 《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号文）。
- ◆ 《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（皖政办秘〔2021〕65 号）

1.5 建设内容

基于政策要求，结合淮北市 12345 热线平台业务现状，此次项目的主要内容如下：一、人员薪酬费用；二、日常运营；三、通信网络及资源；四、硬件设施。

1.6 项目预算及资金来源

项目总预算 790.66 万元，拟由淮北市财政资金统筹安排。

二、服务需求

通过对采购标的的市场技术、服务水平、供应、价格等情况进行市场调查，根据调查情况，参照资产配置标准，合理地确定采购需求并进行价格测算，形成采购需求，包括以下内容：

2.1 需求概述

按照《淮北市进一步优化政务服务便民热线实施方案》要求，淮北市 12345 热线已完成各类热线归并、场地扩容并正式并线，相关运营管理服务工作正在开展。本次项目采购必须满足：淮北市 12345 热线 2023 年 3 月至 2023 年 12 月运行周期的运营需求，时长 10 个月。

经过调研分析，本项目主要包含以下几个方面的需求：

一、人员薪酬费用：含热线人员薪酬、劳务派遣管理、培训服务、人员工装。

二、日常运营：含用电用水、办公用品、运营管理和维护保障服务、宣传活动材料、保洁、维修、物业管理、房租。

三、通信网络及资源：含语音电路、互联网专线、座席电话、短信、云资源及云安全服务、集成服务。

四、硬件设施：含办公电脑、座席桌椅、空调、防水处理、线路改造。

2.2 人员薪酬费用

2.2.1 人员组成

话务人员进行接听、回访、工单管控。原有 64 位话务人员，本期项目新增 20 人，达到 84 位话务人员。其中，班组长 3 人，质检员 3 人，督办员 8 人，话务员 67 人，数据分析员 3 人。

人员薪酬费用包括：劳务派遣管理、培训服务、心理疏导、人员其他费用、交流服务等费用。

为优化提升工作形象，按 4 套/人标准为 44 名热线人员配备工装，包括：夏装 2 套、春秋 1 套、冬装 1 套。考虑到人员流动，备用 4 人的套装。并为原有及新增话务人员提供专业技能和业务受理培训。

本期项目薪酬标准参照前期 12345 热线人员工资水平适当调整。其中，组长为人均每月实发工资 3500 元，社保 1383.36 元；质检员为人均每月实发工资 3200 元，社保 1383.36 元；督办员为人均每月实发工资 3200 元，社保 1383.36 元；话务员为人均每月实发工资 3100 元，社保 1383.36 元；数据分析员为人均每月实发工资 3100 元，社保 1383.36 元。劳务派遣管理费按照 50 元/月/人支付给承建方。

2.2.2 人员招聘

12345 热线承担全市政务热线接听、工单处理等工作，该项工作不仅对人员的服务素质有着较高标准，而且对其基本政务知识的掌握程度与职业意愿动机也有着严格的要求。相关录用标准要求如下：

1. 愿意从事 12345 热线相关工作，服从工作安排及相关规章制度，能适应夜间、双休日、节假日值班工作；
2. 思想正派，热心为民；政治素质和思想觉悟高，有良好的文字和语言沟通表达能力，综合协调能力及团队协作能力强；
3. 专科及以上学历，特别优秀的可适当放宽；
4. 具有普通话二级甲等以上者优先；

5. 要求汉字录入速度不低于 80 字/分钟，具有计算机等级二级及以上证书者优先；

6. 具备较强的服务意识、心理承受能力和学习能力；

7. 熟悉淮北市的民风民情、区域位置、淮北方言；

8. 具备相关公共管理知识，党员、有热线工作经验者优先。

2.2.3 人员培训

为保证所招聘或调入的话务人员能够满足 12345 热线相关岗位需求，针对新到岗员工，需制定详细的岗前培训计划，包括职业素养、公共管理知识、法律法规、服务规范、沟通技巧、服务用语、规章制度等。确保新招聘员工完成岗前培训后能胜任岗位需要。

为提升 12345 热线在岗员工服务技能，投标人应制定详细的在岗培训方案，不断提升 12345 热线的服务水平。

2.2.4 管理制度

为规范业务处理、统一业务管理，增强话务代表及业务处理相关人员的责任意识，增进业务处理各环节的衔接和配合，形成对业务的“闭环式”管理，从而进一步完善服务体系，提升服务质量，投标人应根据 12345 热线实际情况及自身以往项目经验，为本项目制定服务流程、服务规范、保密制度、假勤制度、现场行为规范等各项管理制度及规范，中标后配合淮北市人民政府办公室完善相关制度及规范，并承诺后期根据实际运行情况及相关要求，不断更新、修改，并严格落实执行。

2.2.5 薪酬与考核方案

为进一步加强 12345 热线服务规范管理，杜绝由于服务人员服务态度差、首问责任不落实等缺乏服务意识引发重大服务投诉及服务事件，明确发现或反馈的服务类问题的考核，同时促进话务代表增强主动服务意识，提升服务技能，

投标人应制定详细的薪酬与考核方案，并承诺中标后严格执行，并根据实际运行情况进行调整。

2.2.6 其他要求

1. 为保证运营健康持续，投标人应提供符合实际的现场管理方案，包括但不限于话务预测、排班管理、考勤管理、现场巡检、效能管理、设备管理、团队建设、安全管理等。

2. 为防止由于人员辞职影响正常的业务运行，投标人应制定人员流失及时补员方案，保证 12345 热线人员的数量的稳定，确保 12345 热线的正常运行。

3. 投标人应制定 12345 热线运营中所出现的紧急情况的相关硬件预案，确保在发生紧急情况下的热线正常运行。

2.3 日常运营管理

原有 40 个座席，本期项目新增 10 个座席。项目竣工后达到 50 个座席。

日常用电用水、办公用品、宣传活动材料、维修耗材、物业管理费均是包月使用、按月测算报价。

运营管理和维护保障服务包括：

一、运营管理：1、流程管理：提升热线工作人员综合能力、处理解决工作中的问题，对项目进行全流程管控。2、人员管理：人员招聘、培训、管理制度优化更新、考勤管理、话务预测与排班（日常运营管理）、绩效考评、激励机制。3、协调管理：协调政府单位、话务人员、运营单位、问题用户，建立协调会制度，明确责任，及时解决运营中的问题。4、考核管理：质量指标、业务指标、客户满意度指标、负面清单、奖惩措施。

二、维护保障：1、对机房设备及系统技术支持服务。对办公软件、办公网络、做好病毒防范工作。2、驻点工程师做好系统维护、数据管理、数据分

析、网络安全等工作。3、安全检查落实：做好职业健康安全与环境管理。4、做好应急预案，进行网络或业务应急处置演练。

保洁员：保洁员 1 名，对 2 层楼的工作场所、办公区域进行保洁服务。

维修人员：维修人员 1 名，对 2 层楼的办公场所的水、电、空调、场地设施等进行维修服务。

按照规划，需要支付 12345 热线三、四楼运营场地租赁的房租。

2.4 网络和云资源

2.4.1 通信网络

由于热线系统业务正常运营需要，需要采购相关通信网路服务，具体如下：

1. 语音电路：现有 2 条 2M 数字语音中继由大唐设备承载，所连接传输设备采用光缆双端局路由接入，互为备份，以提升平台的安全性。本期项目增加 1 条 2M 中继电路，达到 3 条数字语音中继电路，每条中继可带 30 部话机。

2. 互联网专线：现有 1 条 100M 互联网专线，用于话务员业务使用。本期扩容到 2 条 300M 互联网专线，1 主 1 备。

3. 座席电话：话务员回访、协调联系所产生的通话费，话费包月，不限使用量。

4. 满意度回访短信：用于热线工单满意度回访，短信包月，不限使用量。

5. 座席扩容：由于热线话务量及座席的增加，热线呼叫平台需要增加开通 10 个授权，增加 1 台语音中继设备。

2.4.2 云资源及云安全

淮北市 12345 热线平台原有的云资源总量为 360 核 CPU、720GB 内存、900GB 系统盘存储、7300GB 系统盘存储，同时为平台提供 100M 电子政务外网网络，实现到市电子政务外网对接。按照信息系统等级保护要求，平台按照三级等保要求配置相关的云安全服务。

通过对目前业务量评估核算，并分析期增长趋势，本期项目在云资源需求方面，本期扩容 CPU 128 核、内存 304GB、系统盘 288GB、数据盘 2560GB。

2.4.2.1 云资源需求

淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目的平台架构中，云主机资源用于部署相关的应用软件及系统。

2.4.2.2 云安全服务

为确保 12345 热线平台的安全防护，平台安全需符合信息系统三级等保要求，云安全服务包括：云主机安全、云防火墙、云日志审计、云堡垒机、云数据库审计等安全模块。

2.4.2.3 云平台要求

云平台采用安全可控、体系架构开放的计算、存储、网络等软硬件设备进行构建，保障 12345 热线平台的安全性、可用性和可靠性。采用业界先进云系统虚拟化软件，通过虚拟化技术提供计算资源、存储资源、网络资源，并具备虚拟化管理能力。为保障系统的安全性，云平台及云平台所在 IDC 机房需通过信息系统三级等保评测。

2.4.2.4 云平台运维

针对机房基础设施、支撑网络及云平台的建设与运维，需要达到高可用、稳定、安全的目标。

为达到云平台运维管理中可用性、高效性的目标，要求提供 7*24 小时的运维支持服务热线，以快速响应需求，保证服务质量。并将支持服务热线作为日常运维过程中问题处理、投诉受理、建议沟通的统一提供服务联系点。

针对云平台提供全面的保障及运维服务，运维管理对象包括：机房、设备、虚拟设备、云资源平台、运维管理平台等承诺对外提供的各种服务。制定售后

服务标准、故障处理流程及故障处理时限。服务人员定期巡检，形成《运维服务报告》。若出现故障，要求在处理完毕后填写《故障处理报告》，向市政府办公室解释故障原因、描述解决方法。同时提供常见运维问题的预防措施，并进行技术交底、安全培训。

2.5 平台硬件设施

详细需求如下：

办公电脑 10 台：配置办公电脑（含督办员、质检员使用电脑）。

专业耳机、话机 15 套：专业耳机话机,配置与电脑同样数量的耳机、话机 10 套。备用 5 套。

座席桌椅 10 套：配置桌椅 10 套。

办公桌椅 2 套：配置办公桌椅和沙发 2 套。

复印机 1 台：打印复印一体机。

监控摄像机 2 台：监控摄像机（半球）含线材及配件。

消防器材 1 项：4 公斤灭火器四楼配 4 个，以及防毒面罩、防护手套等。

吸顶空调 2 台：三楼空调更换 2 台，要求格力或知名品牌 120 吸顶空调。

壁挂空调 4 台：班组长、质检员、督办人员办公室，四楼 4 个办公室各 1 台。

机房空调 1 台：四楼机房用柜机，四楼机房现有空调制造日期为 2017 年，因机房恒温要求 24 小时开启，采购更换。

微波炉 1 台：普通家用微波炉。

员工综合柜 7 套：配置 4 门更衣柜。

员工休息床 12 个：普通折叠床，配置 10 个，备用 2 个。

防水处理 1 套：三楼、四楼墙面及窗户防水处理。

钢化玻璃门（带门禁锁）1 项：新增钢化玻璃门（带门禁锁）、地锁、维修原门禁锁。

机房及座席区强、弱电改造 1 项：（1）电源扩容增加 1 路 UPS 供电，主电缆铺放。（2）三楼座席区改造施工，包括插座安装、综合布线、交换机安装。

三、报价要求

各包报价均不得超过项目预算中的对应分包预算金额。

四、需求详表

建设运营

序号	名称	技术参数要求	单位	数量	备注
一、人员薪酬费用					
1.1	组长薪酬	★组长共 2 人，人均每月实发工资 3500 元(包含:交通费、午餐费)，社保 1383.36 元（按当期政策标准实际发生）。 注：1.实发工资=工资绩效+综合补贴-社保五险(个人)；2.夜班费以实际发生为准。	月	10	
1.2	组长薪酬	★组长共 1 人，人均每月实发工资 3500 元(包含:交通费、午餐费)，社保 1383.36 元（按当期政策标准实际发生）。 注：1.为 12333 的 1 名老员工按 700 元/人/月进行工资补贴 3 个月（3 月-5 月）。 2.实发工资=工资绩效+综合补贴-社保五险(个人)（6 月-12 月）。3.夜班费以实际发生为准（6 月-12 月）。	月	7	
1.3	质检员薪酬	★质检员共 3 人，人均每月实发工资 3200 元（包含：交通费、午餐费），社保 1383.36 元（按当期政策标准实际发生）。 注：1.实发工资=工资绩效+综合补贴-社保五险(个人)；2.夜班费以实际发生为准。	月	10	
1.4	督办员薪酬	★督办员共 8 人，人均每月实发工资 3200 元（包含：交通费、午餐费），社保 1383.36 元（按当期政策标准实际发生）。	月	10	

		注：1.实发工资=工资绩效+综合补贴-社保五险(个人)；2.夜班费以实际发生为准。			
1.5	数据分析员薪酬	★数据分析员共 3 人，人均每月实发工资 3100 元（包含：交通费、午餐费），社保 1383.36 元（按当期政策标准实际发生）。 注：1.实发工资=工资绩效+综合补贴-社保五险(个人)；2.夜班费以实际发生为准。	月	10	新增 1 人
1.6	话务员薪酬	★话务员共 60 人，人均每月实发工资 3100 元（包含：交通费、午餐费；夜班费），社保 1383.36 元（按当期政策标准实际发生）。 注：1.实发工资=工资绩效+综合补贴-社保五险(个人)；2.夜班费以实际发生为准。	月	10	
1.7	话务员薪酬（原 12333 话务员）	★话务员共 7 人，人均每月实发工资 3100 元（包含：交通费、午餐费；夜班费），社保 1383.36 元（按当期政策标准实际发生）。 注：1.为 12333 的 7 名老员工按 700 元/人/月进行工资补贴 3 个月（3 月-5 月）。 2.实发工资=工资绩效+综合补贴-社保五险(个人)（6 月-12 月）。3.夜班费以实际发生为准（6 月-12 月）。	月	7	
1.8	劳务派遣管理	总计 84 人，50 元/人/月。	月	10	
1.9	培训服务	对热线话务员进行业务培训、去承办单位培训、专项培训、外聘专家培训等	项	1	
1.10	心理疏导	对话务人员开展心理健康辅导和心理疏	项	1	

		导			
1.11	人员其他费用	★总计 84 人，包含：福利费 1500 元/人/年；体检费 1000 元/人/年；法定假日加班费（按实际发生）。	项	1	
1.12	交流服务	外出学习、先进经验交流，1 次/年	项	1	
1.13	人员工装	为 44 名热线人员配备服装，4 套/人，包括：夏装 2 套、春秋 1 套、冬装 1 套。考虑到人员流动，备用 4 人的套装。	人	48	
二、日常运营管理					
2.1	日常用电用水	日常办公所需要的用电、用水，包月使用。按照实际能耗进行测算。	月	10	
2.2	办公用品	打印机硒鼓、纸张等办公用品；劳动保护用品。	月	10	
2.3	运营管理和维护保障服务	<p>一、运营管理：（2 人负责运营管理）</p> <p>1、流程管理：提升热线工作人员综合能力、处理解决工作中的问题，对项目进行全流程管控。</p> <p>2、人员管理：人员招聘、培训、管理制度优化更新、考勤管理、话务预测与排班（日常运营管理）、绩效考评、激励机制。</p> <p>3、协调管理：协调政府单位、话务人员、运营单位、问题用户，建立协调会制度，明确责任，及时解决运营中的问题。</p> <p>4、考核管理：质量指标、业务指标、客户满意度指标、负面清单、奖惩措施。</p> <p>二、维护保障：（2 人维护保障网络设备及系统）</p> <p>1、对机房设备及系统技术支持服务。对办公软件、办公网络、做好病毒防范工</p>	月	10	

		<p>作。</p> <p>2、驻点工程师做好系统维护、数据管理、数据分析、网络安全。</p> <p>3、安全检查落实：做好职业健康安全与环境管理。</p> <p>4、做好应急预案，进行网络或业务应急处置演练。</p>			
2.4	宣传材料	<p>包含写真、席卡、展览板、形象墙等：每周“接热线办实事”活动，全年约 52 次。员工形象墙需定期更换。定期组织、参与各种宣传活动需展板和宣传彩页。承接各种临时活动。</p>	项	1	
2.5	保洁员	保洁员 1 名，对 2 层楼的工作场所、办公区域进行保洁服务。	月	10	
2.6	维修耗材	水、电、空调、场地设施维护、保养、修理所需零星耗材	月	10	
2.7	物业管理费	三、四层物业管理费，使用面积每层约 403 平方米，按照 2 元/平方/月估算。实际发生，合同期内按量结算。	月	10	
2.8	维修人员	维修人员 1 名，对 2 层楼的办公场所的水、电、空调、场地设施等进行维修服务。	月	10	
2.9	房租	12345 热线三、四楼运营场地租赁。	月	10	
三、网络及云资源					
3.1	语音电路	2M 数字语音中继电路 3 条。每条线路可带 30 部话机。	月	10	
3.2	互联网专线	300M 互联网专线 2 条，1 主 1 备	月	10	
3.3	座席电话	话务员回访、协调联系所产生的通话费，话费包月	月	10	
3.4	短信	热线工单满意度回访，短信包月	月	10	

3.5	座席扩容	增加开通 10 个授权,增加 1 台语音中继设备	套	1	
3.6	业务办理服务器	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 200GB;	月	10	
3.7	业务受理服务器	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 200GB;	月	10	
3.8	业务数据主库	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 500GB;	月	10	
3.9	业务数据从库	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 500GB;	月	10	
3.10	智能知识库	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 200GB;	月	10	
3.11	索引缓存服务 A	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 500GB;	月	10	
3.12	索引缓存服务 B	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 500GB;	月	10	
3.13	附件管理服务	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 1TB;	月	10	
3.14	多渠道受理(接口对接)	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 200GB;	月	10	
3.15	业务报表服务器	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 200GB;	月	10	
3.16	数据交换服务器	CPU: 32 核; 内存: 64GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 1TB;	月	10	
3.17	热点监测服务器	CPU: 32 核; 内存: 64GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 200GB;	月	10	
3.18	前置机 A (地市)	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 500GB;	月	10	
3.19	前置机 D (热线)	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB; 数据盘: 500GB;	月	10	
3.20	前置机 E	CPU: 16 核; 内存: 32GB; 系统盘: 50GB;	月	10	

		数据盘：500GB；			
3.21	服务注册中心	CPU：32 核；内存：64GB；系统盘：50GB； 数据盘：200GB；	月	10	
3.22	讯飞数据库 DB	CPU：32 核；内存：128GB；系统盘：50GB； 数据盘：600GB；	月	10	
3.23	讯飞智能_AI_1	CPU：32 核；内存：128GB；系统盘：40GB； 数据盘：600GB；	月	10	
3.24	讯飞智能_AI_2	CPU：32 核；内存：128GB；系统盘：40GB； 数据盘：600GB；	月	10	
3.25	云资源扩容	对附件管理服务器、语音助手服务器、业务办理服务器、智能处理服务器、数据交换服务器等云资源进行扩容，本期扩容 CPU 128 核、内存 304GB、系统盘 288GB、数据盘 2560GB。	月	10	
3.26	政务外网（共用）	平台至电子政务外网出口 100M，用于与电子政务外网系统对接	月	10	
3.27	云主机安全	1. 采用 B/S 架构设计，管理控制中心高度集成化，无需额外安装或外接数据库即可实现日志存储和分析展示，无需额外安装或对接升级服务器即可实现文件、特征库的升级和分发；包含防病毒、防火墙、入侵检测、防暴力破解模块； 2. 提供已加固的操作系统作为管理控制中心寄宿环境，保证管理控制中心自身安全；支持从老旧控制中心平滑迁移至新控制中心；提供控制中心多升级负载均衡，保证控制中心在集中升级时不会出性能瓶颈； 3. 支持通过雷达图展示防恶意软件、应用程序控制、完整性监控、高危漏洞、防火墙、失陷检测、入侵防御、上网行	月	10	

		<p>为管理、安全基线、webshe11 扫描和防暴力破解的安全态势情况；</p> <p>4. 防病毒功能支持实时防护的开启或关闭、恶意软件处理方法（包括隔离，删除，修复和监控），扫描资源占用（不限制、平衡型、低资源），支持多层压缩包文件扫描；</p> <p>5. 产品应支持防暴力破解，可对来自网络的暴力破解行为进行拦截，支持配置时间、破解次数等阈值，并提供暴力破解 IP 或 IP 段的黑白名单设置；</p> <p>6. 支持对应用程序配置允许、监控、阻止动作，及其他应用程序相应的控制动作；支持对应用程序名、应用程序路径、例外应用程序路径设置。</p>			
3. 28	云防火墙	<p>1. 虚机形态软件产品，至少支持 KVM、VMWARE 两种虚机监视器，兼容基于以上虚机搭建的私有云平台；</p> <p>2. 支持边界过滤互联网僵尸主机的访问流量，支持自动更新；</p> <p>3. 具备 Web 页面内置抓包工具功能，并可通过表达式方便灵活的指定抓包过滤条件。</p> <p>4. 支持云端沙箱功能，云沙箱可进行威胁检测。</p> <p>5. 支持 DHCP 协议防护；支持手动定义可信 DHCP 服务器 IPv4 和基于阈值限制 DHCP 请求传输速率。</p>	月	10	
3. 29	云日志审计	<p>1. 支持设备的可用性状态，包括 CPU、内存、存储空间；</p> <p>2. 内容审计日志：支持记录与被管理设</p>	月	10	

		<p>备网络行为有关的事件，包括 URL、EMAIL、FTP 等；</p> <p>3. 支持 IPv6 的会话日志、NAT 等；</p> <p>4. 支持按照周期生成周期性统计报表，统计粒度可达到分钟和天，并能够通过邮件发送给指定人员；</p> <p>5. 支持自定义报表任务和将统计结果保存为仪表板、报表和策略。</p>			
3.30	云堡垒机	<p>1. 旁路部署，不影响正常业务流量；</p> <p>2. 支持基于水平可扩展的集群化架构设计与部署，支持跨地域、跨数据中心，多层次部署；</p> <p>3. 无需安装任何客户端，便可 Windows、Linux、MAC OS 等类操作系统登录堡垒机；</p> <p>4. 支持 SSH、RDP、VNC、Telnet、FTP、SCP、SFTP、rlogin 等协议；</p> <p>5. 支持对 MySQL 和 Oracle 数据库的访问操作控制，可基于库、表、命令实现对数据库操作的细粒度访问控制；</p> <p>6. 支持对运维操作中的详细操作指令、时间、用户、类型等进行记录，并可以通过关键字搜索定位回放，审计日志内容支持导出；</p> <p>7. 支持基于用户组、账户组的模式下，用户组和账户组内的新增成员自动继承访问控制和命令控制关系</p> <p>8. 支持自定义系统事件的告警等级及方式，例如邮件、短信及远程备份至 Syslog 服务器。</p>	月	10	

3.31	云数据库审计	<p>1. 支持主流大数据平台数据库的解析与审计，包括 Hbase、MongoDB 等；</p> <p>2. 支持风险审计规则库功能，内置疑似 SQL 注入、跨站脚本攻击、字段猜测、代码更改、等近 500 种风险审计规则库，无需单独配置，直接调用。</p> <p>3. 支持对执行时间、数据库账号、来源 IP、来源端口、来源 MAC、客户端工具、目标 IP、目标端口、执行时长、SQL 类型、SQL 命令、操作对象、二级操作对象、SQL 行数、SQL 状态等多个条件进行审计；</p> <p>4. 支持操作语句系列的组合审计规则，可根据某一客体的操作行为序列，连续操作了设定的语句序列时进行规则审计告警。</p>	月	10	
3.32	集成服务	<p>1. 协助采购人编写资料、进行备案，对安全产品进行配置，协助客户完成安全整改、通过等保测评。</p> <p>2. 为采购人提供安全培训服务。</p> <p>3. 在项目质保期间根据需求每季度提供不少于 1 次的安全巡检服务，出具书面巡检报告。</p>	项	1	
3.33	核心路由器	<p>现有路由器设备在网较久，新增核心路由器以加强网络安全：</p> <p>1. 采用非 X86 多核架构，主控模块内存 $\geq 4G$，$\geq 2U$ 机架式设备，支持双交流电源；</p> <p>2. 配置 ≥ 16 个千兆电口、≥ 4 个 Combo 口、≥ 6 个千兆光口、≥ 2 个万兆光口、≥ 1 个独立管理口、≥ 2 个接口扩展插</p>	台	2	

		槽、≥1 个硬盘插槽； 3. 三层吞吐量≥8Gbps，七层吞吐量≥3Gbps，最大并发连接数≥300 万，每秒新建连接数≥6 万，SSL VPN 并发用户≥2000，IPSec VPN 隧道数≥2000，IPSEC VPN 加密性能≥300M； 4. 配置 1 年 IPS 特征库、应用识别特征库、AV 防病毒安全 License。			
四、平台硬件设施					
4.1	办公电脑	国产知名品牌，i3 处理器，8G 内存，256G 固态硬盘，21.5 英寸显示器。	台	10	
4.2	专业耳机、话机	话务员专用耳机，标准坐席 IP 网络话机。	套	15	
4.3	座席桌椅	标准化呼叫坐席及配套座椅，与原有桌椅的规格标准保持一致。	套	10	
4.4	办公桌椅	配置办公桌椅 2 套，沙发 2 套。	项	1	
4.5	复印机	A4 幅面打印复印一体机。	台	1	
4.6	监控摄像机	200 万像素及以上的监控摄像机（半球），含线材及配件。	台	2	
4.7	消防器材	配置 4 公斤手持灭火器 4 个，防毒面罩 40 套。	项	1	
4.8	吸顶空调	5 匹吸顶空调，要求格力或知名品牌。	台	2	
4.9	壁挂空调	1.5 匹壁挂空调，要求格力或知名品牌。	台	4	
4.10	机房空调	5 匹柜式空调，满足机房恒温要求 24 小时开启。	台	1	
4.11	微波炉	普通微波炉，20L 及以上。	台	1	
4.12	员工综合柜	配置钢制 4 门更衣柜。	套	7	
4.13	员工休息床	普通折叠床。	张	12	
4.14	防水处理	三楼、四楼墙面及窗户防水处理。	项	1	
4.15	钢化玻璃门（带门禁	新增钢化玻璃门（带门禁锁）、地锁、	项	1	

	锁)	维修原门禁锁。			
4.16	机房及座席区强、弱电改造	(1) 电源扩容增加 1 路 UPS 供电, 主电缆铺放。(2) 三楼座席区改造施工, 包括插座安装、综合布线、交换机安装。	项	1	

五、其他要求

★1、为了确保热线队伍整体稳定性, 符合原热线考核标准人员继续聘用。

★2、为了保障热线工作平稳运行, 在无政策调整情况下继续使用现有办公场所、硬件设备和业务系统。

第七章 投标文件格式

淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目

投 标 文 件

投标供应商：

____年__月__日

投标文件资料清单

序号	资料名称	备注
一	开标一览表	
二	投标保证金退还声明 （无需装订，中标供应商办理合同备案时须携带）	
三	投标供应商情况综合简介	
四	投标函	
五	无不良信用记录承诺函、无重大违法记录声明函	
六	投标分项报价表	
七	服务响应表	
八	投标业绩承诺函	
九	投标授权书	
十	联合体协议	
十一	本地化服务情况一览表	
十二	服务方案	
十三	服务承诺	
十四	有关证明文件	

一.开标一览表

项 目 名 称	淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目
投标供应商全称	
投标范围	全部
投标报价 (人民币)	大写：_____（精确到小数点后两位）
备注	为方便询标，本项目授权代表 固定电话： 移动电话：

投标供应商电子签章：

备注：

- 1、此表用于开标会唱标之用。格式不作评审。
- 2、表中最终投标报价即为优惠后报价，最终投标报价以大写为准，并作为评审及定标依据。任何有选择或有条件的最终投标报价，或者表中某一包填写多个报价，均为无效报价。
- 3、因系统原因生成的“最终投标报价（小写）”不作评审。

二. 投标保证金退还声明

项目名称: 淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目

项目编号: HBCG-F22192

投标保证金金额: _____

我单位投标保证金到期后请汇至如下账号:

收款单位: _____

开 户 行: _____

银行账号: _____

电 话: _____

地 址: _____

投标供应商电子签章:

备注:

此表无须装订, 中标供应商办理合同备案时须携带此表提交至淮北市政府采购中心项目负责人。

1、投标保证金只退还至投标供应商账户。因收款单位与投标供应商名称不一致(分公司或子公司代收投标保证金, 视同名称不一致)造成的投标保证金无法退还或迟延退还, 淮北市政府采购中心概不负责。

2、淮北市政府采购中心将在中标通知书发出后五个工作日内退还未中标供应商的投标保证金, 在采购合同签订后五个工作日内退还中标供应商的投标保证金。

三.投标供应商综合情况简介

(投标供应商可自行制作格式)

附件：

政府采购供应商信息表						
项目名称：淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目						
项目编号：HBCG-F22192						
投标项目信息	企业全称					
企业基本信息	公司地址			联系人及联系电话	固定电话： 移动电话：	
	是否在皖设立分支机构			分支机构分类		
	企业规模		注册资本		总资产	
	企业性质		所属产业		所属行业	
	是否特殊企业		就业人数		残疾人等特殊群体人数	
上年收入缴费等信息	上年营业收入		上年利润总额		上年政府采购合同总金额	
	上年缴税总额		其中增值税			
	其中所得税					
	上年缴纳社会保险总额		其中缴纳养老保险		其中缴纳医疗保险	
	其中缴纳失业保险		上年缴纳住房公积金总额			
<div style="text-align: center;">单位公章：</div> <div style="text-align: right;">填表日期：</div>						

填表说明：

1、请填表人认真、准确填写，并加盖单位公章，为便于中标后进行政府采购合同备案，请

填写完整。

2、投标项目产品中如无节能、环保产品，对应金额填“0”。

3“分支机构分类”对应填写“分公司”、“办事处”“其他分支机构”。

4、“企业规模”参照《中小企业划型标准规定》对应填写“大型企业”、“中型企业”、“小型企业”、“微型企业”。

5、“注册资本”、“总资产”等金额均以“万元”为单位。

6、“企业性质”对应填写“国有及国有控股”、“民营企业”、“集体企业”、“中外合资”、“外商独资”。

7、“所属产业”对应填写“第一产业”、“第二产业”、“第三产业”。第一产业是指农林牧渔业;第二产业是指采矿业、制造业，电力、燃气及水的生产和供应业，建筑业;第三产业是指除第一、二产业以外的其他行业。

8、“所属行业”对应填写“农林牧渔业”、“工业”、“建筑业”、“批发零售业”、“交通运输业”、“仓储业”、“邮政业”、“住宿餐饮业”、“信息传输和信息服务业”、“房地产业”、“其他”。

9、“是否特殊企业”对应填写“军转自主择业创业企业”、“残疾人就业企业”、“再就业扶持企业”、“高新技术企业”、“软件企业”、“监狱企业”、“非特殊企业”。

10、“上年政府采购合同总额”是指上年全年参与政府采购投标，签订的政府采购合同金额总和。

11、“上年缴税总额”是指上年企业全年缴纳税款总额，“其中增值税”、“其中所得税”分别对应填写上年缴纳金额。

12、“上年缴纳社会保险总额”是指上年企业全年缴纳养老、医疗等各类社会保险金额总和，“其中缴纳养老保险”、“其中缴纳医疗保险”、“其中缴纳失业保险”分别对应填写上年缴纳金额。

四. 投标函

致：淮北市人民政府办公室（采购人名称）

根据贵方“淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目”的第____号招标邀请书或招标公告，正式授权____（姓名）代表投标供应商____（投标供应商全称）。据此函，签字人兹宣布同意如下：

1、按招标文件规定提供交付的服务的最终投标报价详见开标一览表，如我公司中标，我公司承诺愿意按招标文件规定缴纳履约保证金。

2、我方根据招标文件的规定，严格履行合同的责任和义务，并保证于买方要求的日期内完成服务，并通过买方验收。

3、我方承诺报价低于同类服务的市场平均价格。

4、我方已详细审核全部招标文件，包括招标文件的答疑、澄清、变更或补充（如有），参考资料及有关附件，我方正式认可并遵守本次招标文件，并对招标文件各项条款（包括开标时间）、规定及要求均无异议。我方知道必须放弃提出含糊不清或误解的问题的权利。

5、我方同意从招标文件规定的开标日期起遵循本投标文件，并在招标文件规定的投标有效期之前均具有约束力。

6、我方承诺如投标保证金未在招标文件规定时间前到达贵方指定的账户，我方投标无效，由此产生的一切后果由我方承担；如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

7、我方声明投标文件所提供的一切资料均真实无误、及时、有效。企业运营正常（注册登记信息、年报信息可查）由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，提供与投标有关的任何证据、数据或资料。

8、我方完全理解贵方不一定接受最低报价的投标。

9、我方同意招标文件规定的付款方式。

10、与本投标有关的通讯地址：_____

电 话：_____传 真：_____

投标供应商基本账户开户名：_____ 账号：_____ 开户行：_____

投标供应商电子签章_____

日 期：_____

五.无不良信用记录承诺函、无重大违法记录声明函

无重大违法记录声明函

本公司郑重声明，根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，参加政府采购活动前三年内，本公司在经营活动中没有重大违法记录，没有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。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标供应商电子签章：_____

日 期：_____

无不良信用记录声明函

本公司郑重声明，我公司无以下不良信用记录情形：

- 1、公司被人民法院列入失信被执行人；
- 2、公司、法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案；
- 3、公司被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；
- 4、公司被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；
- 5、公司被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

我公司已就上述不良信用行为按照招标文件中投标供应商须知前附表规定进行了查询。我公司承诺：合同签订前，若我公司具有不良信用记录情形，贵方可取消我公司中标资格或者不授予合同，所有责任由我公司自行承担。同时，我公司愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标供应商电子签章：_____

日 期：_____

六. 投标分项报价表

(投标供应商自拟格式)

七. 服务响应表

按招标文件规定填写			按供应商所投内容填写	
第一部分：技术部分响应				
序号	服务项目	招标文件服务要求	服务响应内容	偏离说明
1				
2				
3				
4				
第二部分：资信及报价部分响应				
序号	内容	招标文件要求	响应承诺	偏离说明
1	付款响应			
2	其他			
3				
4				

供应商电子签章：

年 月 日

注：

- 1、供应商必须逐项对应描述服务要求，如不进行描述，仅在响应栏填“响应”或未填写或复制（包括全部复制或部分复制）招标文件采购需求的，包括有选择性的技术响应（例如在某一分项中出现两个及以上的或两种及两种以上的技术规格），均可能导致响应无效；
- 2、偏离说明项需注明：完全响应或正偏离或负偏离（满足用户需求）。正偏离或负偏离还需详细描述偏离情况。
- 3、响应部分可后附详细说明及技术资料。

八. 投标业绩承诺函

致：淮北市政府采购中心

淮北市人民政府办公室（采购人名称）

我公司同意评审结果公告中公示以下业绩并承诺：投标文件中所提供的业绩均真实有效，业绩合同中所涉及服务均已实施，甲方采购单位均真实有效，若有异议，我公司承诺会在 3 个工作日内可就以下业绩信息提供原件供贵单位核对。若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我公司承担由此产生的一切后果。

投标供应商电子签：_____

日 期：_____

序号	项目名称	服务范围	合同总金额	业主单位 及联系电话	备注
1					
2					
3					
4					
5					
.....					

备注：

- 1、表中所列业绩应为投标供应商满足本招标文件投标供应商资格（评审指标“业绩”）要求的业绩；
- 2、中标供应商提供的以上业绩情况（含项目名称、合同总金额），如招标文件《投标供应商须知前附表》有约定的，将按约定随评审结果公告。

九. 投标授权书

本授权书声明：_____公司（工厂）授权本公司（工厂）_____（投标供应商授权代表姓名、职务）代表本公司（工厂）参加淮北市政府采购中心淮北市 12345 政务服务热线运营管理服务项目采购活动（项目编号：HBCG-F22192），全权代表本公司处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参与开标、谈判、签约等。投标供应商授权代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。投标供应商授权代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

授权代表身份证复印件
(提供正、反面)

特此声明。

投标供应商电子签章：_____

日 期：__年__月__日

注：

- 1、本项目只允许有唯一的投标人授权代表，提供身份证明扫描件；
- 2、法定代表人参加投标的无需提供授权书，需提供身份证明扫描件。

十.联合体协议

(不允许联合体投标或未组成联合体投标, 不需此件)

_____与_____就“淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目”(项目编号: HBCG-F22192)的投标有关事宜, 经各方充分协商一致, 达成如下协议:

一、由_____牵头, _____参加, 组成联合体共同进行本项目的投标工作。

二、_____为本次投标的主体方, 联合体以主体方的名义参加投标。主体方负责投标项目的一切组织、协调工作, 并授权投标代理人以联合体的名义参加项目的投标, 代理人在投标、开标、评标、合同签订过程中所签署的一切文件和处理与本次招标的有关一切事物, 联合体各方均予以承认并承担法律责任。联合体中标后, 联合体各方共同与采购人签订合同, 就本中标项目对采购人承担连带责任。

三、如联合体中标, 则主体方负责_____等工作; 参加方负责_____等工作。各方各自承担相应的责任。

四、各方不得再以自己名义单独在本项目中投标, 也不得组成新的联合体参加本项目投标。

五、未中标, 本协议自动废止。

主体方: (公章)

参加方: (公章)

法定代表人:

法定代表人:

地址:

地址:

邮编:

邮编:

电话:

电话:

签订日期:____年__月__日

十一. 本地化服务情况一览表

(如招标文件未作本地化服务要求, 不需此件)

十二. 服务方案

(投标供应商可自行制作格式)

十三. 服务承诺

(投标供应商可自行制作格式)

十四. 有关证明文件

提供符合投标邀请(招标公告)、采购需求及评标办法规定的相关证明文件。

特别提示:

投标供应商请在投标文件制作时在此栏内上传提供下列材料:

1、授权代表身份证影印件或扫描件(法人代表参加投标的, 须在此栏内上传身份证明扫描件)

2、投标供应商业绩

在此栏内上传投标供应商资格业绩证明材料复印件或影印件

3、其他招标文件要求上传的证明资料

其他招标文件要求上传的证明资料, 如营业执照、税务登记证等, 应将上述证明材料制作成扫描件上传。

4、

4.1 中小企业声明函

(非专门面向中小企业, 不需提供此件)

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_____（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）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。

投标人电子签章：_____

日 期：_____

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。

4.2 残疾人福利性单位声明函

（非残疾人福利性单位投标，不需此件）

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☐不符合（对应勾选）条件的残疾人福利性单位，且本单位参加本项目采购活动由本单位提供服务。

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。

投标人电子签章：_____

日 期：_____

4.3 投标企业符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定声明函

根据《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38号）的规定，本公司郑重声明，本公司同时满足以下条件：

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
2. 本公司参加本项目采购活动由本企业提供服务。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商电子签章：_____

日 期：_____

4.4 质疑函范本

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 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：_____

采购文件获取日期：_____

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分包进行质疑，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。