![]AG)UZM~ZR38RTGTRZ6@0(3]()

**招 标 文 件**

**采购方式：公开招标**

**采购类型：服务类**

**项目编号：GZBC22FG06002**

**项目名称：正和消保中心数字化平台建设服务采购项目**

**广州宝诚招标代理咨询有限公司**

**2022年6月14日 编制**

**目 录**

[第一章 投标邀请 3](file:///D%3A%5C%5C%E5%AD%98%E5%82%A8%5C%5CWeChat%20Files%5C%5Cwxid_sw2tjk8n70c512%5C%5CFileStorage%5C%5CFile%5C%5C2022-06%5C%5C%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6.doc%22%20%5Cl%20%22_Toc12270)

[第二章 投标资料表 7](file:///D%3A%5C%5C%E5%AD%98%E5%82%A8%5C%5CWeChat%20Files%5C%5Cwxid_sw2tjk8n70c512%5C%5CFileStorage%5C%5CFile%5C%5C2022-06%5C%5C%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6.doc%22%20%5Cl%20%22_Toc165)

[第三章 用户需求书 9](file:///D%3A%5C%5C%E5%AD%98%E5%82%A8%5C%5CWeChat%20Files%5C%5Cwxid_sw2tjk8n70c512%5C%5CFileStorage%5C%5CFile%5C%5C2022-06%5C%5C%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6.doc%22%20%5Cl%20%22_Toc9228)

[第四章 评分体系与标准 54](file:///D%3A%5C%5C%E5%AD%98%E5%82%A8%5C%5CWeChat%20Files%5C%5Cwxid_sw2tjk8n70c512%5C%5CFileStorage%5C%5CFile%5C%5C2022-06%5C%5C%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6.doc%22%20%5Cl%20%22_Toc32118)

[第五章 投标文件格式 63](file:///D%3A%5C%5C%E5%AD%98%E5%82%A8%5C%5CWeChat%20Files%5C%5Cwxid_sw2tjk8n70c512%5C%5CFileStorage%5C%5CFile%5C%5C2022-06%5C%5C%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6.doc%22%20%5Cl%20%22_Toc6585)

**第一章 投标邀请**

广州宝诚招标代理咨询有限公司（以下简称"采购代理机构"）受广东正和银行业保险业消费者权益保护中心（以下简称"采购人"）委托，对正和消保中心数字化平台建设服务采购项目进行国内公开招标，详情请参见招标文件。现将该项目招标文件（GZBC22FG06002）进行公示，公示期为2022年6月23日至2022年6月30日。欢迎符合条件的合格投标人参加投标，有关事项如下：

1. 本项目投标邀请及招标文件中所有时间均为24小时制北京时间，所有货币单位均为人民币元，所使用的计量单位均以《中华人民共和国法定计量单位》为准（特别注明除外）。
2. 项目编号：GZBC22FG06002
3. 项目名称：正和消保中心数字化平台建设服务采购项目
4. 项目类型：服务类

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **合同期** | **最高限价（人民币）** |
| 数字化平台建设 | 自合同签订之日起270天内完成，包括测试调试等 | 210万元 |

1. 项目情况一览表：

备注：服务详细内容、要求及执行标准详见招标文件中的“用户需求书”。

1. **合格投标人资格要求：**
	* 1. 具有独立承担民事责任的能力；
		2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
		3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
		4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
		5. 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
		6. 法律、行政法规规定的其他条件。
		7. 投标人须为在中国境内注册并合法存续的独立法人或非法人组织；
		8. 投标人没有处于被责令停业或破产状态，且资产未被重组、接管和冻结，声明在经营活动及投标活动中三年内没有重大违法活动和涉嫌违规行为。
		9. 投标人没有列入失信被执行人、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，相关主体信用记录通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询；
		10. 本项目不接受联合体投标。
2. **采购代理机构只接受办理报名及登记手续购买本招标文件的投标人的投标。**
3. **获取招标文件的时间、地点、方式及招标文件售价：**

8.1 获取招标文件时间：2022年6月23日至2022年6月30日，工作日9：00-12：00，14：00-17：00（法定节假日除外）

8.2 获取招标文件地点：广州市番禺区南村镇敏捷上城国际一期2栋1806

8.3 获取招标文件方式：**（投标人凭以下资料加盖单位公章购买招标文件）**

8.3.1 有效的营业执照副本或事业单位法人证书复印件；

8.3.2 投标人没有列入失信被执行人、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，相关主体信用记录通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询；

8.3.3 购买招标文件经办人，需提供：

经办人如是法定代表人，需提供法定代表人证明书及法定代表人身份证复印件；

经办人如是投标人授权代表，需提供法定代表人授权委托书及授权代表身份证复印件；

**备注：1、以上资料参与正式投标时须放入投标文件中。**

**2、已办理报名并成功购买招标文件的投标人参加投标的，不代表通过资格、符合性评审。**

**为了提高效率，投标人可先下载“招标文件发售登记表（[点击打开](http://www.baochengdaili.com/downs.asp?ID=23)）”，填写后打印并与以上资料一并携带购买招标文件。**

投标人购买招标文件需按要求提供以上资料并经审查，只接受通过以上方式正式获取招标文件的投标人的投标。

招标文件售价：招标文件每份人民币300.00元整，售后不退。（如需邮寄另加人民币50元特快专递费，售后不退。在任何情况下代理机构对邮寄过程中发生的迟交或遗失都不承担责任）。

**9. 投标、开标时间及地点：**

9.1 投标文件递交时间：2022年7月15日09：00-09：30

9.2 投标截止及开标时间：2022年7月15日09：30

**9.3 投标文件递交及开标地点：**广州市番禺区南村镇敏捷上城国际一期2栋1806

**10. 本项目相关公告在以下媒体发布：**

10.1法定媒体：中国采购与招标网（http://www.chinabidding.com.cn/)。相关公告在法定媒体上公布之日即视为有效送达，不再另行通知。

10.2 补充媒体：采购代理机构网站（baochengdaili.com）上公布。

11. 投标人认为招标文件的内容损害其权益的，可以在公示期间或者自期满之日起七个工作日内以书面形式（加盖单位公章，电话咨询或传真或电邮形式无效）向采购人或者我司提出质疑，质疑书应包括的内容：具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料、投标人名称及地址、授权代表姓名及其联系电话、质疑时间。质疑书应当署名并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。投标人递交质疑书时需提供质疑书原件、法定代表人授权委托书（应载明委托代理的具体权限及事项）及授权代表身份证复印件。

采购人名称：广东正和银行业保险业消费者权益保护中心

采购代理机构：广州宝诚招标代理咨询有限公司

地址：广州市番禺区南村镇敏捷上城国际一期2栋1806

联系人：高先生

联系方式：020-37887429

电邮：GZBCZB@163.com

网址：[baochengdaili.com](http://www.chinapsp.cn)

**第二章 投标资料表**

该资料表的条款项号是《投标人须知》及《合同通用条款》条款项号对应的，或增加的条款，是对《投标人须知》及《合同通用条款》的补充、修改和完善，如果有矛盾的话，应以本资料表为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 条款项号 | **内 容** |
| 对《投标人须知》的修改及补充： |
| **一、说明** |
| 1.1 | 主管部门：中国银行保险监督管理委员会广东监管局 |
| 1.2 | 一、采购人名称：广东正和银行业保险业消费者权益保护中心资金来源：非财政资金最高限价：2,100,000.00元二、单价限价详见报价明细表。采购总价报价或采购单价报价中任一项超出相应限价时，采购文件无效。备注：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，有可能影响本项目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。 |
| 1.3 | 采购代理机构：广州宝诚招标代理咨询有限公司地址：广州市番禺区南村镇敏捷上城国际一期2栋1806电话： 020-37887429。 |
| **二、招标文件** |
| 2.1 | 集中答疑会或现场考察：不举行 |
| 2.2 | 投标截止日期和时间：按招标文件规定。 |
| **三、投标文件的编制** |
| 3.1 | 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更 |
| 3.2 | 不允许有备选方案 |
| 3.3 | 不允许附加条件报价 |
| 3.4 | 本项目无需递交投标保证金 |
| 3.5 | 投标有效期：90天。 |
| 3.6 | 投标文件份数：正本一份，副本四份，电子文件一份。（电子文件为 U 盘介质，内含 WORD 文档一份，PDF 格式一份，PDF 内容必须是纸质响应文件正本扫描件（含盖章、签署）， 不留密码，无病毒，不压缩。） |
| **四、投标文件的递交** |
| 4.1 | 投标文件递交地址：按招标文件投标邀请中规定。 |
| 4.2 | 开标日期、时间和地点：按招标文件投标邀请中规定。 |
| **五、开标与评标** |
| 5.1 | 评委委员会由5名单数组成 ，若有业主代表参与评标则由专家库抽取的专家与采购人代表组成；若无采购人代表参与评标，则由从专家库随机抽取的专家组成评标委员会。 |
| 5.2 | 评标方法：采用综合评分法  |
| 5.3 | 评标原则：本项目确定1家供应方。 |
| **六、授予合同** |
| 6.1 | 合同签订时间：自《中标通知书》发出之日起三十个日历天内 |
| 6.2 | 履约担保：详见用户需求书、合同条款 |
| 6.3 | 1. 中标人须向**广州宝诚招标代理咨询有限公司**按如下标准和规定缴纳招标代理服务费：(1)本次招标代理服务费为：按第六章第36条**招标代理服务费**规定计算。2.投标人应签署所附格式的招标代理服务费承诺书，作为投标文件的一部分。 |
| 《合同通用条款》仅供参考，合同具体细则以采购人及中标人双方协定为准。 |
| 补充条款：评审结果确定后，采购人根据需要通知评标委员会推荐的供应方在2个工作日内，按投标文件中所列清单中的相关证件、证明文件、合同等文件的原件送采购人核对与投标人投标文件中的复印件是否一致。采购人在接到原件之日起3个工作日内，核对没有不一致的，须确认中标人；核对发现有不一致或第一中标候选人无正当理由不按时提供原件的，书面向采购代理机构提出，并报同级或上级主管部门核实后按投标无效处理。 |
|  |

**第三章 用户需求书**

**说明：**

**采购人需求中打“★”号条款为实质性响应条款，投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效，打“▲”号条款为重点评审响应条款，投标人如有任何一条负偏离则影响评分。**

* 1. 项目背景
		1. 项目名称

正和消保中心数字化平台建设服务采购项目。

* + 1. 建设背景

从当前形势来看，疫情当下，数字技术应对外部突发事件所体现的稳定性，彰显了金融消保系统加快数字化转型的必要性。

从业务需求上来看，消费者层面，由于缺少共知的统一沟通渠道，无法及时将诉求传达给正和消保中心或银行保险机构，消费者诉求无法得到实时反馈；正和消保中心层面，工单流转工作繁重，线下开展人工成本高，数据汇聚难度大，人为影响因素无法避免，过程无法留痕，流转机制不够标准化，无法满足正和消保中心日常工单流转和监管要求；银行保险机构层面，工单数据类型及数量众多，且没有统一线上平台流转处理，无法及时发现问题解决问题；监管层面，则无法直观、及时、全面的了解正和消保中心诉求工单、调解工单、整体数据分析情况，无法为领导决策提供依据。

基于此，亟需建立打通各渠道的一体化线上消保平台，以便消费者或银行保险机构的诉求能得到更及时、快速地响应；正和消保中心通过线上处理工单，人员运营成本降低；银行保险机构通过统一的线上平台处理工单，及时发现并解决问题；监管层能直观、及时、全面的了解正和消保中心相关情况，并根据数据分析结果快速制订相关决策。该平台将围绕正和消保中心核心业务，突出对全辖银行保险机构客户投诉工作、调解工作的管理，利用现有先进的大数据分析技术和软件研发能力，构建一个高效、快捷、精准的智能化数字消保中心平台。

* + 1. 建设目标

数字化平台项目拟对现有的正和消保中心平台进行重构和升级，利用现有先进软件技术，构建一个高效、快捷、精准的数字化消保平台，对银行保险机构客户投诉及调解工作进行线上化、无无纸化管理；利用先进的数据分析技术，提供多维度的分析数据，辅助监管决策。具体建设目标如下：

构建数字消保中心平台核心功能，将广东省（深圳除外）各银行和保险机构的投诉、调解相关信息进行统一归口，统一数据标准，统一管理口径，实现信息的互通和共享，并通过数据的分析与对比，实现对各银行和保险机构投诉、调解的深度分析与精准管理。

完善现有业务流程，逐步实现投诉、调解业务处理无纸化。

建立调解策略库，分享纠纷化解经验，提升正和消保中心复杂案件的办理能力。

整合各类投诉、调解数据，运用数据分析手段，监控银行和保险机构产品风险、消费投诉风险，为银行保险机构提供系统日常运营监测、风险预警功能；为监管部门提供运行态势监测、服务监督功能，辅助领导决策。

通过线上全流程办理，可大大地提升正和消保中心、各银行和保险机构业务投诉、调解的处理效率，助力正和消保中心、各银行和保险机构、消费者三方建立投诉事项精准送达、快速办理的工作机制。为消费者与银行、保险机构搭建平等交流协商的平台，帮助消费者和银行、保险机构公平公正解决纠纷，保护消费者合法权益，更好地贯彻落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《中共中央办公厅 国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《最高人民法院 中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会印发<关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见>的通知》等文件精神，拓宽金融消费者维权渠道，营造公平、公正、诚信、和谐的金融消费环境，防范化解金融风险，促进广东银行业保险业高质量发展。

* + 1. 业务需求

主要的业务需求如下：

1. 实现线上/线下多渠道工单数据汇聚

系统需迁移来自正和消保中心现有平台的历史工单数据，汇聚监管部门、各网络渠道的工单（即正和消保小程序、正和消保中心PC网站。

实现线上线下多渠道工单数据汇聚，方便消保中心工作人员通过数字消保中心平台统一查看工单数据，无需切换多个平台，提升办事便捷性与工单处理效率。

1. 支持案件审核、受理与转办

A、案件投诉：

正和消保中心工作人员可对接收到的投诉案件进行分类登记、审核、转办，并能对投诉工单进行个性化标识，方便后续查找。

B、案件调解：

正和消保中心工作人员可对接收的调解案件进行分类登记、审核、转办，并能对调解工单进行个性化标识，方便后续查找。

1. 提供实时消息提醒

A、督办提醒：

系统根据每个流程中案件办理的时间节点，在办理到期前或到期后，对正和消保中心工作人员及银行保险机构工作人员进行督办提醒。

B、短信/微信告知：

根据系统中录入的消费者联系方式，向消费者实时自动发送案件流程进度提醒。

1. 快速线上视频调解

由调解员根据当事人的需求发起多方视频调解，系统可通过远程会议室功能建立房间，为调解双方提供线上沟通渠道。远程会议室房间支持视频聊天、关闭摄像头、挂断通话，支持对沟通过程进行录音/录屏存储等功能，同时调解员方默认录屏，限制被调解方录制视频。

1. 提供线上签约功能

实现线上电子签名与签章。

1. 线上评价与反馈

消费者/代理人对已办结的工单数据进行评价，作为正和消保中心与银行保险机构优化纠纷化解工作的依据。

1. 数据统计分析

依据产品类型、投诉类型进行数据分析和展示，支持数据报表导出。

* + 1. 信息化现状

正和消保中心成立至今，已经构建网络、来电、来信、来访等渠道，接收消费者投诉与调解，包括4009-888-188服务热线、正和消保中心官网、“广东正和消保中心”微信公众号和“正和消保”微信小程序。目前，“正和消保”小程序已在广发银行、农业银行广东省分行、中国人寿广东省分公司、平安人寿广东分公司等60余家银行保险机构微信公众号上线，同时也与“粤省事”实现对接。

* + 1. 用户角色分析

数字消保中心平台，主要业务角色如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **角色** | **主要职责** |
| 公众 | 诉求人 | 消费者端，诉求人包括消费者本人或委托人两种（委托人包括法定代表人、代理人或其他）；诉求人可以是银行保险机构，也可以是消费者本人或其委托人。其主要职责为：1.发起投诉业务申请，双方进行协商，在投诉工单办结后对办理情况进行评价。2.发起调解业务申请，参与由正和消保中心牵头的，由申请人和被申请人共同参与的调解，在调解工单办结后对办理情况进行评价。 |
| 投诉处理岗相关人员 | 【正和消保中心】客服岗 | 提供投诉业务服务，记录客户投诉信息，帮助线下诉求人填写与提交工单信息。 |
| 【正和消保中心】投诉管理岗 | 负责审核与受理投诉业务申请信息，在资料提供齐全时，转办投诉业务申请。查看已审批的投诉业务历史数据并导出。投诉工单处理完结后，操作案件办结。 |
| 【正和消保中心】专职调解员 | 针对绿色通道案件，对消费者提供咨询服务，记录与消费者沟通内容，并提交领导审核。领导审核通过后，操作转办至对应银行保险机构处理。 |
| 【正和消保中心】业务部门负责人 | 负责审核【正和消保中心】投诉管理岗提交的投诉案件信息，保险业务部门负责人还需审核专职调解员提交的绿色通道案件信息。 |
| 【省/地市银行保险机构】投诉业务受理人员 | 处理正和消保中心转办的投诉业务工单，反馈投诉结果。查看已处理的历史投诉工单信息并导出。 |
| 调解处理岗相关人员 | 【正和消保中心】调解管理岗 | 负责审核与受理调解业务申请信息，对符合条件的案件转至调解员处理。调解工单处理完结后，操作案件办结。 |
| 【正和消保中心】调解员（分专职调解员、兼职调解员及调解专家） | 处理系统分派的调解业务工单，分析并制定调解方案，联系申请人与被申请人，与双方约定具体调解方式、调解时间，记录约定内容。需要使用线上调解的，通过远程会议室功能建立房间，为调解双方提供线上沟通渠道。在约定时间牵头组织三方调解。经调解达成和解的，牵头组织三方共同签订《调解协议书》，填入调解结果并上传《调解协议书》，操作案件结案。 |
| 【正和消保中心】部门负责人 | 【正和消保中心】部门负责人 | 负责审核调解协议。 |
| 【省/地市银行保险机构】调解业务受理人员 | 【省/地市银行保险机构】调解业务受理人员 | 作为被申请人，在案件受理后，配合提交调解材料。 |
| 【港澳地区消保组织】投诉/调解业务受理人 | 【港澳地区消保组织】投诉/调解业务受理人 | 【港澳地区消保组织】投诉/调解业务受理人能够登陆粤港澳调解平台，处理港澳地区相关银行保险业的投诉、调解业务。 |
| 业务管理者 | 【省/地市监管部门】监管人员 | 查看辖内待处理、已处理的历史投诉/调解工单信息，监测工单处理情况以确保银行业和保险业消费者权益保护实施办法在辖内的落实。 |
| 系统管理员 | 系统管理员 | 负责系统维护（组织机构维护、用户维护、权限管理），监控系统运行日志。 |

系统需提供个性化的角色自定义功能，用户可属于多个角色。系统基于角色进行权限管理，用户最终拥有的权限为其所属角色权限的合集。

* 1. 服务期限

本项目服务期限为自合同签订之日起 9 个月。

* 1. 总体框架设计要求

本项目总体框架设计要求本系统开发过程中需集成对接以下广东省数字政府产品及服务能力：

* + 1. 对接公共身份认证体系

项目需对接已建成的公共身份认证体系，为公众和工作人员提供统一的账号密码管理体系。

* + 1. 对接统一政务服务平台

项目需上线统一政务服务平台，为公众侧提供便捷入口。

* + 1. 对接电子印章服务平台

对接电子印章服务平台，实现电子签章功能。

* + 1. 对接电子签名平台

对接电子签名平台，提供自然人、法人的电子签名能力，实现随时随地进行线上文件签署。

* 1. 定制软件开发功能需求

数字消保中心总体架构由公众侧门户（PC或小程序）、全渠道业务接收平台、投诉业务管理平台、调解业务管理平台、数据统计与监测分析平台、知识交流平台、粤港澳调解平台7个平台组成，综合运用工作流引擎与数据分析技术，实现制度流程化、流程系统化、数据实时化、知识共享化、管理全面化。

* + 1. 功能总图



* + 1. 功能描述表

| **序号** | **平台** | **功能模块** | **功能描述** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **公众侧门户****（小程序端+WEB****端门户）** | 首页 | 提供我要投诉、我要调解、线上调解等功能快捷入口。 |
| 2 | 服务指南 | 展示投诉或调解的申请流程。 |
| 3 | 业务申请与办理 | 系统提供投诉业务和调解业务申请功能、调解房间进入功能。 |
| 4 | 个人中心 | 支持查看所有个人发起的工单，支持对已办结案件的办理情况进行评价。 |
| 5 | 消息中心 | 工单办理进度及时通知消费者。 |
| 6 | 适老版配置 | 小程序端门户提供适老版配置，支持语音输入、一键通话功能。 |
| 7 | 个人中心对接 | 对接正和消保中心PC网站、正和消保小程序、统一政务服务平台等，实现跨系统个人中心工单数据的统一管理。 |
| 8 | 消息中心对接 | 对接正和消保中心PC网站、正和消保小程序、统一政务服务平台等，实现跨系统工单各系统均能接收消息通知。 |
| 9 | **全渠道业务接收平台** | 数据汇聚 | 提供多渠道工单数据汇聚管理功能。 |
| 10 | 案件模板管理 | 支持运营管理人员对信息采集字段、信息采集模板进行灵活配置。 |
| 11 | 工单管理 | 支持查看所有待办与已办结的工单，针对待办工单进行审核、结案等操作、查看工单流转日志。 |
| 12 | **投诉业务管理平台** | 投诉案件审核与受理 | 正和消保中心工作人员对投诉案件进行审核与受理。 |
| 13 | 投诉案件转办 | 正和消保中心工作人员审核资料符合要求且消费者同意协商，即转给相关银行保险机构进行处理。银行保险一级机构向具体涉案下级机构分派投诉案件工单，机构下级用户登录系统并处理工单。 |
| 14 | 投诉案件结案 | 正和消保中心工作人员办理完结进行结案操作。 |
| 15 | **调解业务管理平台** | 调解案件审核与受理 | 正和消保中心工作人员对调解案件进行审核与受理。 |
| 16 | 调解办理 | 调解员制订调解方案，按照约定进行线上视频调解或线下调解；系统支持在线文档、电子签名、电子签章等功能，实现调解流程线上化。 |
| 17 | 调解案件结案 | 调解员调解完毕由涉案双方确认后进行结案。 |
| 18 | **数据统计与监测分析平台** | 数据总览 | 实时对全局投诉数据、调解数据、业务评价数据、业务类型、产品类型（包含银行投诉业务、保险投诉业务、银行业务调解、保险业务调解）数据进行分析和展示，包括广东省（深圳除外）各银行、保险机构的投诉、调解案件量、排名和处理情况的统计、展示及导出，用于监测相关银行和保险机构的投诉、调解情况。支持数据导入，一键生成报表。 |
| 19 | 投诉热点分析 |
| 20 | 业务评价情况 |
| 21 | 报表管理 |
| 22 | 监测预警 | 汇总平台数据情况，重点对黑产等进行分析预警。 |
| 23 | **知识交流平台** | 法规库管理 | 系统提供投诉、调解制度的查询功能，支持模糊查询及多条件精准查询。 |
| 24 | 案例库管理 | 支持按关键词、时间范围等条件筛选查询历史案件，支持查看案件详情及对应工单的处理详情（如有），支持对案例库的维护管理。 |
| 25 | 知识检索 | 提供法规库、案例库的全量检索功能。 |
| 26 | **粤港澳调解平台** |  | 本平台需支持港澳地区消保组织或者调解员录入工单，处理工单等功能，并与数字消保中心项目其他平台对接。 |
| 27 | **系统管理** | 权限管理 | 管理员根据实际需要进行角色的新增、编辑、删除与权限配置。 |
| 28 | 机构管理 | 管理员根据实际需要进行机构的新增、编辑、删除。 |
| 29 | 用户管理 | 管理员根据实际需要进行用户的新增、编辑。 |
| 30 | 标签管理 | 支持对用户、工单进行标签配置，包括投诉黑产高危用户、调解黑产高危用户、重点关注人员等各类标签配置。 |
| 31 | 消息规则管理 | 支持各类消息规则配置，含工单到达通知、案件督办通知、工单进度通知、调解消息通知等。 |
| 32 | 预警时限配置 | 配置投诉各环节、调解各环节预警时限规则信息。 |
| 33 | 操作日志管理 | 检索与查看系统操作日志。 |

* 1. 管理要求
		1. 服务人员

投标人须书面承诺，如在项目实际执行过程中发生项目经理不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购人有权要求更换项目经理，投标人必须在两周内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则采购人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

服务商应指派固定的团队为本项目提供专业服务，服务团队成员不得少于 5 人。

如须调整服务团队成员，须书面向采购人提出申请，说明申请理由，经采购人书面同意方可调整团队人员，调入人员的资历和从业经验不低于调出人员，否则视为违约行为，采购人有权终止服务合同。

应提供以上人员相关证明资料复印件并加盖公章，并提供以上人员在本公司任职的有效外部证明材料（如加盖政府有关部门印章的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等，事业法人的相关人员应提供该单位的相关证明）复印件。

* + 1. 进度要求

项目周期为9个月，具体时间以项目合同为准。

项目里程碑计划严格按照本服务项目的建设任务和进度要求，通过关键节点、里程碑事件的监控，来控制项目工作的进展和保证实现总目标。本服务项目里程碑计划如下：（T表示项目合同签订日期）

| **工作内容** | **里程碑事件** | **时间** |
| --- | --- | --- |
| 项目启动 | 项目正式启动 | T+10 |
| 需求调研 | 调研报告 | T+20 |
| 需求分析 | 确认业务需求说明书 | T+30 |
| 系统开发 | 完成系统主体功能开发 | T+220 |
| 功能测试 | 完成主体功能测试报告 | T+235 |
| 部署上线 | 完成系统上线总结 | T+240 |
| 系统试运行 | 系统试运行及功能优化 | T+255 |
| 项目验收 | 项目验收 | T+270 |

* + 1. 组织实施要求

为使项目按质、按量、按时及有序实施，投标人应建立完善、稳定的项目团队、内部组织管理方式及管理机构、协调机制、技术基础，支撑保障要求及其他相关要求。在机制保障方面，成立组织实施小组和项目专家组的双轨制的组织模式。在项目日常管理和条件保障方面，从行政组织、后勤保障和支撑条件各方面创造良好的服务环境，确保项目的顺利实施。

* + 1. 文档管理要求

投标人应在项目完成时，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给采购人，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，投标人按国家、省以及采购人档案管理要求，向采购人提供装订成册的纸质文档至少 1 套，电子文档 1 套。

* + 1. 质量保证要求

为保证本项目能按时高质的顺利完成，规避项目风险或将风险降至最低程度，投标人应建立项目质量管理体系，包括但不限于质量目标、质量指标、岗位责任、问题处理计划、质量评价、整改完善等内容，并建立奖惩制度。

* 1. 验收要求

产品安装、调试完毕，软件试用后，由中标方提出验收申请，采购人应于中标方提出验收申请后组织验收。采购人验收合格后应当出具验收报告。具体验收标准如下：

1．在规定时间内完成项目交付。

2．系统功能满足本项目立项方案的主要建设内容，并出具由业主方签字确认同意验收的《系统试运行报告》。

3．根据符合性审查要求、业主要求，中标方需配合信息安全等级保护测评等工作开展。

* 1. 基础设施要求

数字消保中心项目主要部署于广东省“数字政府”政务云平台，系统主要使用的是“政务外网”互联网侧出口。

* 1. 项目集成要求
		1. 对接公共身份认证体系

项目需对接已建成的公共身份认证体系，为公众和工作人员提供统一的账号密码管理体系。

* + 1. 对接统一政务服务平台

项目需上线统一政务服务平台，为公众侧提供便捷入口。

* + 1. 对接中国银行保险信息技术管理有限公司系统

对接中国银行保险信息技术管理有限公司系统，实现个人保单查询功能。

* + 1. 对接视频工具

对接第三方视频工具，实现线上视频调解功能。

* + 1. 对接在线文档

对接第三方在线文档工具，实现线上多方协同修改文档。

* + 1. 对接电子印章服务平台

对接电子印章服务平台，实现电子签章功能。

* + 1. 对接电子签名平台

对接电子签名平台，提供自然人、法人的电子签名能力，实现随时随地进行线上文件签署。

* 1. 安全要求
		1. 业务保障安全要求

信息安全是数字消保中心项目得以顺利实施的前提。在系统日常运维工作中，通过7×24小时不间断的系统性维护服务，确保平台具有良好的安全性和可靠性，同时结合备份恢复、入侵监测、防火墙等工作，共同构建起多层次，全方位的安全保障体系。另外，通过日常维护使系统具备一定的容错性，避免由于误操作或其他原因导致的系统错误。本项目的安全体系应实现如下具体安全目标：

**表3 安全体系具体安全目标**

| **安全目标** | **描述** |
| --- | --- |
| 数据安全性 | 本项目应不包含涉密数据，对于敏感数据基于软件应用设计加强数据管控，数据的共享交换存在的安全风险需要结合省气象局的行政管理手段予以解决。 |
| 身份真实性 | 能对通讯实体身份的真实性进行鉴别。 |
| 信息机密性 | 保证机密信息不会泄露给非授权的人或实体。 |
| 信息完整性 | 保证数据的一致性，能够防止数据被非授权用户或实体建立、修改和破坏。 |
| 服务可用性 | 保证合法用户对信息和资源的使用不会被不正当地拒绝。 |
| 不可否认性 | 建立有效的责任机制，防止实体否认其行为。 |
| 系统可控性 | 能够控制使用资源的人或实体的使用方式。 |
| 系统易用性 | 在满足安全要求的条件下，系统应当操作简单、维护方便。 |
| 可审查性 | 对出现的网络安全问题提供调查的依据和手段。 |

* + 1. 信息安全合规性要求

依据《信息安全等级保护管理办法》，本项目建设的系统应用定为**信息系统安全等级保护（二级）**，信息系统一旦受到破坏会对相关公民、法人和其他组织的合法权益造成严重损害，不会对社会秩序和公共利益造成危害，不危害国家安全，正和消保中心将依据国家有关管理规范和技术标准进行保护。

**1. 系统定级和关键信息基础设施评估要求**

信息系统应在设计之初，依据信息系统安全等级保护定级指南，确定定级对象，分别确定定级对象的系统服务和业务信息的安全保护等级，进而确定定级对象的安全等级。

**2. 信息系统安全功能设计要求**

信息系统在进行功能设计时应包括身份认证、权限管理、安全审计、交互安全、数据分类、数据传输和存储安全等功能，为应用系统提供安全服务。

权限管理功能：对系统用户进行权限管理，为相关职能部门以及各级机构提供权限内服务；

安全审计功能：记录用户操作业务系统与安全相关的行为和操作数据，形成审计记录。并通过实现对审计记录的分析，实现快速准确定位业务系统的安全状态；

交互安全功能：应用系统应对人机交互及系统间调用接口实现安全保护等；

数据分类功能：对数据不同类别进行标记，并进行相应保护；

数据传输和存储安全功能：对重要数据和个人信息进行非明文传输和存储保护。

**3. 信息系统源代码编码安全要求**

信息系统应在设计、开发阶段遵循源代码安全要求，包括对输入校验、输出编码、会话管理、文件系统访问、数据传输及存储、异常处理和代码注释等进行规范。

**4. 数据保护要求**

系统关键信息应在应用程序中实现用户真实身份信息的验证和内容审核流程的功能开发，并对关键业务数据进行分类、加密、脱敏、封装和关联性隔离以及容灾备份等，保障数据在产生、传输、处置和存储等流程中的真实性、完整性、保密性。

**5. 部署运行安全要求**

应当依据国家有关法规、政策及标准要求，针对网络结构、服务器操作系统、数据库系统等领域进行安全防护设计、选型和实施，做到网络结构清晰；网络边界、安全域边界、业务边界隔离防护合理、措施有效；操作系统、数据库等关键设施自身安全防护可达到信息系统相应等级的安全要求等。

应在信息系统的设计、建设实施等工作开展中形成并不断完善系统安全规划、实施、运行方案，对信息系统的部署、使用、应急响应及恢复处置等过程进行详细规定。

**6. 安全测评**

应开展信息化工程竣工验收时的安全验收测评（含源代码安全审查）、软件验收测评和安全等级测评。

**第四章 评分体系与标准**

1. 本评标办法采用综合评分法，**商务分值35%，技术分值55%，价格分值10%。**
2. 评标步骤：评标委员会先进行投标文件初审，对通过初审的投标文件进行技术、商务及价格的详细评审最后评标委员会出具评标报告。
3. 评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别就各个投标人的技术状况、商务状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术评分和商务评分、价格评分相加得出其综合得分。

**资格性评审条款**

项目名称：正和消保中心数字化平台建设服务采购项目

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **资格性审查内容** |
| 1 | 具备招标文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全 |
| 2 | 供应商已登记并领取本项目招标文件 |
| 3 | 本项目不接受联合体投标 |

**符合性评审条款**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **符合性审查内容** |
| 1 | 投标函、投标人资格声明函已提交并按照招标文件规定要求签署、盖章 |
| 2 | 法定代表人证明书或法定代表人授权委托书已提交并按照招标文件规定要求签署、盖章 |
| 3 | 公平竞争承诺书已提交并按照招标文件规定盖章 |
| 4 | 投标报价是固定价且未超过本项目采购预算 |
| 5 | 服务期满足招标文件要求 |
| 6 | 未出现恶意竞争低于成本价的情形投标人投标报价合理的 |
| 7 | 无招标文件中规定的被视为无效投标的其它条款的 |
| 8 | 未出现法律、法规、规章规定属于投标无效的其他情形 |

**商务评审表**

|  |
| --- |
| **商务评分表（35分）** |
| **序号** | **评审内容** | **评分细则** |
| **1** | **投标人资质情况** | 考察投标人有效期内资质情况，提供1个得1分，满分10分。 |
| 1.ISO27001信息安全管理体系认证证书（认证范围需包含：电子政务类信息产品研发、系统运维）； |
| 2.ISO9001质量管理体系认证证书（认证范围需包含：电子政务类信息产品研发、系统运维）； |
| 3.CCRC信息安全服务资质认证证书(服务资质要求：二级或以上)； |
| 4.ISO45001职业健康安全管理体系认证证书（认证范围需包含：电子政务类信息系统产品研发、运营、系统运维）； |
| 5.投标人具有ISO22301业务连续性管理体系认证证书（认证范围需包含：产品运维、运营）； |
| 6.ITSS信息技术服务标准符合性证书(评估等级：二级或以上)； |
| 7.DCMM数据管理能力成熟度等级证书； |
| 8.国家鼓励的软件企业证书; |
| 9.涉密信息系统集成资质证书; |
| 10.分布式系统稳定性保障能力评估等级证书。 |
| 以上1、2、3、4、5项提供认证证书复印件并须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分。 |
| **2** | **投标人技术能力** | 考察投标人具备政务信息化类相关的软件著作权证书，能提供数据展示、数据接入、数据分发、数据整合、数据统计分析、任务提醒、报表管理、搜索查询、精准推荐、任务调度相关的软件著作权证书。软件著作权证书发证时间需在本项目挂网前，每提供一类软件著作权证书得0.5分，满分5分。 |
| 说明：应提供以上软件著作权证书复印件并加盖公章，提供上述多个同类的软件著作权证书不重复计算得分。 |
| **3** | **投标人团队服务能力** | 1.投标人须为本项目配备项目经理至少2名，具有以下学位或资质:项目经理1：需具备1.项目管理领域工程专业硕士或以上学位证书、2.IPMP B级或以上证书、3.高级信息系统项目管理师、4.PMP证书、5.IT服务项目经理，每提供一个证书得0.5分，满分2分。项目经理2：具备1.软件工程领域工程专业硕士或以上学位证书、2.高级信息系统项目管理师、3.政务大数据运营管理师、4.区块链应用架构师、5.PMP、6.麒麟操作系统应用工程师、7.IT服务工程师、8.软件设计师，每提供一个证书得1分，满分6分。 |
| 2.考察投标人团队服务能力（不含项目经理）情况，具体评分如下：软件开发及数据管理类人员资质：高级系统架构设计师、软件设计师、麒麟系统应用工程师、数据库系统工程师、RED HAT认证证书、系统集成项目管理工程师、高级信息系统项目管理师，提供一个得0.2分，满分2分； |
| 说明：应提供以上人员相关证明资料复印件并加盖公章，并提供以上人员在本公司任职的有效外部证明材料（如加盖政府有关部门印章2022年1月以来任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等，事业法人的相关人员应提供该单位的相关证明）复印件（如因新设立企业不足3个月，则提供公司成立以来，投标人为其缴纳的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等）。 |
| **4** | **投标人业绩** | 2019 年以来，投标人具有省级（或以上）政务信息化类相关项目经验，提供项目案例：1.具备投诉与处理类服务软件开发案例，每个得1分，最高得1分；2.具备监测预警类服务软件开发案例，每个得1分，最高得2分；3.具备数据类服务软件开发案例，每个得0.5分，最高得2分；4.具备数据统计分析类服务软件开发案例，每个得0.5分，最高得1分；5.具备金融监管类服务案例，每个得1分，最高得4分；说明：须提供合同关键页（关键页包括但不限于合同封面、合同服务内容、合同金额、盖章页等）作为证明材料。以上业绩如涉及多类案例，不重复记分，以最高得分计算；多份文件时间不一致的，以任一文件满足即可得分。 |

**技术评审表**

|  |
| --- |
| **技术评分表（55分）** |
| **评审内容** | **评分内容** |
| 项目需求理解程度（9分） | 投标人对本项目建设背景、整体概况、工作内容及建设目标的理解准确、全面完整、针对性强。（4分） |
| 以上方案贴合要求，设计合理完备、详细清晰、可行性高，完全满足并优于采购需求，得4分；以上方案较完整详细、可行，基本满足采购需求，得2分；以上方案不详细、可行性不高、不能完全满足采购需求，得1分；未提供的，得0分。 |
| 投标人对正和消保中心的信息化现状进行分析，包括且不限于基础设施情况和应用系统情况。（2分） |
| 以上方案对现状理解深刻，分析详细清晰，完全满足并优于采购需求，得2分；以上方案较完整详细、可行，基本满足采购需求，得1分；未提供的，得0分。 |
| 投标人对正和消保中心业务现状进行分析，对信息化存在问题提出总体解决思路及方案。（3分） |
| 以上方案对现状理解深刻，分析详细清晰，完全满足并优于采购需求，得3分；以上方案较完整详细、可行，基本满足采购需求，得2分；以上方案不详细、可行性不高、不能完全满足采购需求，得1分；未提供的，得0分。 |
| 总体框架设计（15分） | 投标人对正和消保中心与外部单位之间关系业务流程进行设计。（3分） |
| 以上方案贴合要求，设计合理完备、详细清晰、能够提供总体业务流程设计图，完全满足并优于采购需求，得3分；以上方案较完整详细、可行，基本满足采购需求，得2分；以上方案不详细、可行性不高、不能完全满足采购需求，得1分；未提供的，得0分。 |
| 投标人需结合数字消保中心项目基于数字政府政务云平台的建设要求，提供云SAAS服务对接的设计方案。（12分） |
| 以上对接设计方案贴合项目建设要求，设计合理完备、详细清晰，完全满足并优于采购需求，每提供1个得3分（最多不超过4项）；以上对接设计方案较完整，基本满足采购需求，每提供1个得1分（最多不超过4项）；未提供的，得0分。 |
| 平台建设方案（23分） | 公众侧门户 | 投标人按要求提供公众侧门户各功能模块的系统设计方案。（3分）  系统方案内容完整，功能设计可行度高，能够接入统一政务服务平台，以及为用户提供统一认证的登录方式，完全满足或优于用户需求得3分；方案内容基本完整，功能设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 全渠道业务接收平台 | 投标人按要求提供全渠道业务接收平台各功能模块的系统设计方案。（3分）  系统方案内容完整，功能设计可行度高，完全满足或优于用户需求得3分；方案内容基本完整，功能设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 投诉业务管理平台 | 投标人按要求提供调解业务管理平台各功能模块的系统设计方案。（3分）  系统方案内容完整，功能设计可行度高，能够提供投诉业务的详细业务流程，完全满足或优于用户需求得3分；方案内容基本完整，功能设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 调解业务管理平台 | 投标人按要求提供调解业务管理平台各功能模块的系统设计方案，（3分）  系统方案内容完整，功能设计可行度高，能够提供调解业务的详细业务流程，完全满足或优于用户需求得3分；方案内容基本完整，功能设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 数据统计与监测分析平台 | 投标人按要求提供数据统计与监测分析平台各功能模块的系统设计方案。（3分）  系统方案内容完整，功能设计可行度高，数据展示模块能够提供完整的政务侧移动办公平台接入方案，完全满足或优于用户需求得3分；方案内容基本完整，功能设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 知识交流平台 | 投标人按要求提供知识交流平台各功能模块的设计方案。（3分）  系统方案内容完整，功能设计可行度高，完全满足或优于用户需求得3分；方案内容基本完整，功能设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 粤港澳调解平台 | 投标人按要求提供粤港澳调解平台各功能模块的系统设计方案。（3分）  系统方案内容完整，功能设计可行度高，完全满足或优于用户需求得3分；方案内容基本完整，功能设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 非功能设计方案 | 投标人按要求提供非功能设计方案。 （2分）  系统方案内容完整，设计可行度高，完全满足或优于用户需求得2分；方案内容基本完整，设计可行度有限，或未能完全满足用户需求得1分；其他情况得0分。 |
| 组织实施方案（3分） | **投标人需根据技术服务要求编制组织实施方案，方案内容需包括项目组织、管理、进度计划安排、项目质量管理、验收、培训等方案。（3分）**  |
| 以上方案贴合要求，设计合理完备、详细清晰、可行性高，完全满足并优于采购需求，得3分；以上方案较完整详细、可行，完全满足采购需求，得1分；未提供的，得0分。 |
| 技术保障及售后服务（5分） | **投标人直接跟踪服务，在项目所在地提供便捷服务响应能力，具备广东省2小时内提供现场服务支撑能力：1）如广东省内有地市分支机构，可提供营业执照证明；2）提供人员常驻办公地点及证明材料，例如房屋租赁合同、产权等；（5分）**  |
| 每提供1个广东省地市现场服务支撑能力证明材料，得0.5分，本项共5分。 |

说明：评标委员会决定投标的响应性仅根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。评分标准涉及到需提供的资料、文件等必须是真实有效的，弄虚作假者一经查实其投标将做无效投标处理，同时该供应商相关违法行为将提交到同级或上级监督管理部门处理。

**价格评分表(10分)**

1.本项目的评审参考价计算设置有效报价区间，区间范围为最高限价的80%至最高限价之间。

2.在有效报价区间内，取在有效报价区间中的有效项目报价的算术平均值作为评审参考价。

3.在有效报价区间内，如有效报价的投标人人数等于1名时，其报价将作为评审参考价，其价格分得分为10分。

4.若所有投标人的项目报价均低于最高限价80%的，则按以下方式计算评审参考价：取所有报价的算术平均值作为评审参考价。

5.当项目报价等于评审参考价时得10分，项目报价每高于评审参考价1%（不足1%部分按比例进行扣分），扣1.2分，每低于评审参考价1%（不足1%部分按比例进行扣分），扣1分，扣至0分为止，得分精确到小数点后两位。

**第五章 投标文件格式**

## 投标文件包装封面参考

|  |
| --- |
| **投 标 文 件****口 开标信封****口 正本****口 副本****项目编号：GZBC22FG06002****项目名称：正和消保中心数字化平台建设服务采购项目****项目投标人名称：****投标人地址：** **( 年 月 日 时 分)之前不得启封** |

## 投标文件目录表

项目名称：正和消保中心数字化平台建设服务采购项目

项目编号：GZBC22FG06002

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **文件类型** | **序号** | **文 件 名 称** | **提交情况** | **页码范围** | **备注** |
| **有** | **无** |
| **初审文件（加盖投标人公章）** | 1 | 投标函（见格式1） |  |  |  |  |
| 2 | 投标人资格声明函（见格式2） |  |  |  |  |
| 3 | 营业执照副本或事业单位法人证书、税务登记证(地税或国税)副本复印件、依法缴纳税收和社会保障资金相关证明文件（如：社保部门、税务部门出具的证明等）复印件 |  |  |  |  |
| 4 | 承诺函（见格式3） |  |  |  |  |
| 5 | 《公平竞争承诺书》原件（见格式4） |  |  |  |  |
| 6 | 财务状况报告复印件，其他组织或投标人新成立不足一年，提供银行出具的资信证明材料复印件。 |  |  |  |  |
| 7 | 法定代表人授权委托书或法定代表人证明书（见格式5、6） |  |  |  |  |
| 8 | 投标人须为在中国境内注册并合法存续的独立法人或非法人组织；提供营业执照复印件。 |  |  |  |  |
| 9 | 投标人没有处于被责令停业或破产状态，且资产未被重组、接管和冻结，声明在经营活动及投标活动中三年内没有重大违法活动和涉嫌违规行为；提供相关声明。 |  |  |  |  |
| 10 | 投标人没有列入失信被执行人、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，相关主体信用记录通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询；提供相关网页截图。 |  |  |  |  |
| 11 | **开标一览表（见格式7）** |  |  |  |  |
| **投标人应提交的技术文件（加盖投标人公章）** |  | 服务方案（见格式8） |  |  |  |  |
|  | 投标人认为需要提供的其它说明和资料 |  |  |  |  |
| **投标人应提交的商务文件（加盖投标人公章）** | 1 | 投标人基本情况表（见格式9） |  |  |  |  |
| 2 | 投标人资质情况（格式自定） |  |  |  |  |
| 3 | 投标人技术能力（格式自定） |  |  |  |  |
| 4 | 投标人团队服务能力（格式自定） |  |  |  |  |
| 5 | 投标人业绩（格式自定） |  |  |  |  |
| 6 | 用户需求响应一览表（见格式10） |  |  |  |  |
| 7 | 招标代理服务费承诺书（见格式11） |  |  |  |  |
| 8 | 投标人认为需要提供的其他商务资料 |  |  |  |  |

1.

## 投 标 函

**致：广州宝诚招标代理咨询有限公司**

我方确认收到贵方正和消保中心数字化平台建设服务采购项目服务内容及相关服务的招标文件（项目编号：GZBC22FG06002）， (投标人名称、地址) 作为投标人已正式授权 (被投标人授权代表全名、职务) 为我方签名代表，签名代表在此声明并同意：

1. **我们愿意遵守采购代理机构招标文件的各项规定，自愿参加投标, 并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并严格按照招标文件的规定履行全部责任和义务。**
2. **我们同意本投标自投标截止之日起90天内有效。如果我们的投标被接受，则直至合同生效时止，本投标始终有效并不撤回已递交的投标文件。**
3. **我们已经详细地阅读并完全明白了全部招标文件及附件，包括澄清（如有）及参考文件，我们完全理解本招标文件的要求，我们同意放弃对招标文件提出不明或误解的一切权力。**
4. **我们同意提供招标采购单位与评标委员会要求的有关投标的一切数据或资料。**
5. **我们理解招标采购单位与评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标，完全理解采购代理机构拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。**
6. **如果我们未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。**
7. **我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。**
8. **我们是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于（采购人）和广州宝诚招标代理咨询有限公司（采购代理机构）。**
9. **所有有关本次投标的函电请寄： （投标人地址）**

**备注：本投标函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。（此表须另附在开标小信封中。）**

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

职务：

投标人名称:

投标人公章：

电话： 传真： 邮编：

格式2

## 投标人资格声明函

**广州宝诚招标代理咨询有限公司：**

关于贵公司　　　年　　月　　日发布正和消保中心数字化平台建设服务采购项目（项目编号：GZBC22FG06002）的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

本公司（企业）具备本次项目所需资格条件，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并承诺在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

单位名称：　　　　　　　　　　　　　　　　　法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

单位地址：　　　　　　　　　　　　　　　　　单位公章：

邮政编码：　　　　　　　　　　　　　　　　　日期：

联系电话：

格式3

## 承 诺 函

本公司 （组织机构代码证号： ）为 项目（编号： ）的投标人。如本公司被确认为该项目的供应方，承诺按采购方提交的合同版本来签署《采购合同》。

附件：《采购合同》

投标人（签章）：

年 月 日

格式4

## 公平竞争承诺书

本公司郑重承诺：本公司保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与正和消保中心数字化平台建设服务采购项目的公平竞争，不以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

（公司名称，加盖公章）

格式5

## 法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：注册于 （投标人地址） 的 （投标人名称） 在下面签名的（法定代表人姓名、职务）在此授权（被授权人姓名、职务）作为我公司的合法代理人，就 （项目名称、项目编号） 的招投标活动，采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为投标人代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（投标人授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签字之日起生效，特此声明。

**随附《法定代表人证明》**

投标人名称（盖公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）： 签字日期： 年 月 日

被授权人（投标人授权代表）（签字或盖章）：

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

说明：

1．法定代表人亲自签署《投标函》并亲自参加投标的，则无需提交本《法定代表人授权委托书》文件。

2．《投标函》由委托代理人签署的，则须提交有单位公章、法定代表人的亲笔签名或盖章、被授权人的亲笔签名或盖章的本文件，三者缺一不可。

格式6

## 法定代表人证明书

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

有效日期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。签发日期： 年 月 日

附：

营业执照（注册号）：

经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

投标人名称：（盖公章）：

 地址：

日期：

格式7

## 开标一览表(报价表)

投标人名称： 项目编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **采购内容** | **服务期** | **投标报价（元）** |
| 数字化平台建设 | 自合同签订之日起90天内完成，包括安装调试等 |   |

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期：

**备注：在正、副本的投标文件中，并另封装一份于开标小信封中。**

格式8

## 投标服务方案

**主要内容应包括但不限于以下内容（格式自定）：**

1. **项目需求理解程度；（详见 页）**
2. **总体框架设计；（详见 页）**
3. **平台建设方案；（详见 页）**
4. **组织实施方案；（详见 页）**
5. **技术保障及售后服务；（详见 页）**

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期：

格式9

## 投标人基本情况表

1. 公司基本情况
	1. 公司名称： 电话号码：
	2. 地 址： 传 真：
	3. 注册资金： 经济性质：
	4. 公司开户银行名称及账号：
	5. 营业注册执照号：
	6. 公司简介

文字描述：发展历程、经营规模及服务理念、技术力量、财务状况、管理水平等方面进行阐述。

1. 投标人获得国家有关部门颁发的资质：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  证书名称 | 发证单位 | 证书等级 | 证书有效期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 我/我们声明以上所述是正确无误的，您有权进行您认为必要的所有调查。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期：

格式10

## 用户需求响应一览表

说明：投标人必须对应招标文件的用户需求书条款逐条应答并按要求填写下表。

投标人名称： 项目编号：GZBC22FG06002

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **原条款描述** | **投标人响应描述** | **偏离情况说明****（正偏离/完全响应/负偏离）** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期：

格式11

## 招标代理服务费承诺书

**广州宝诚招标代理咨询有限公司:**

本公司 (投标人名称) 在参加在贵公司举行的正和消保中心数字化平台建设服务采购项目(项目编号：GZBC22FG06002)的招标中如获中标，我公司保证按照招标文件规定缴纳"招标代理服务费"后，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。如采用电汇或银行转账，须同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。

如我方违反上款承诺，愿凭贵公司开出的相关通知，同意广州宝诚招标代理咨询有限公司办理支付手续，扣除我司项目款，并愿承担全部由此引起的法律责任。

特此承诺!

投标人名称(盖公章):

投标人地址:

电话:

传真:

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

签署日期:

第六章 投标人须知

**一、说明**

1. **适用范围**
	1. 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的采购招标。
2. **监管部门及招标采购单位**
	1. 监管部门指同级或上级主管部门。
	2. 招标采购单位指采购人及采购代理机构。
	3. 采购人指依法进行本次采购的国家机关、事业单位和团体组织。**本招标文件投标资料表中所述的采购人已拥有一笔资金来源已落实。**采购人计划将一部分或全部资金用于支付本次采购后所签订合同项下的款项。
	4. 采购代理机构指依照中华人民共和国财政部令2010年第61号《政府采购代理机构资格认定办法》取得财政部门认定资格的专业服务机构。本次采购的代理机构名称、地址、电话和传真见**投标资料表**。
3. **合格的投标人**
	1. 投标人是响应招标并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。
	2. 合格的投标人
		1. 具有独立承担民事责任的能力；
		2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
		3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
		4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
		5. 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
		6. 法律、行政法规规定的其他条件；
		7. 只有在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购代理机构的供货商才能参加投标；
		8. 符合投标邀请“合格投标人资格要求”的特殊条款。
	3. 不得参与本采购项目中同一包组竞争的投标人

除联合体外，不同的投标人之间有下列情形之一的，不接受作为参与本采购项目中同一包（组）竞争的投标人：

* + 1. 彼此存在投资与被投资关系的；
		2. 彼此的经营者、董事会（或同类管理机构）成员属于直系亲属或配偶关系的。
	1. 中标人是指经法定程序确定并授予合同的投标人。
1. **合格的工程、货物、服务**
	1. 工程是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除等。
	2. 合格的工程是指按国家制定的《工程施工质量验收规范》合格标准要求完成的工程。
	3. “服务”是指投标人按招标文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物，及须承担的技术支持、培训和其它伴随服务。
	4. “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
	5. 投标人提供的所有服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业现行法律、法规的相关标准及用户需求。
	6. 采购人有权拒绝接受任何不合格的服务，由此产生的费用及相关后果均由投标人自行承担。
	7. 投标人应保证本项目的投标技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在投标文件中附有相关证明文件。如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由投标人承担。
2. **投标费用**
	1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标采购单位均无义务和责任承担这些费用。
3. **采购信用担保**
	1. 履约担保：详见用户需求书、合同条款

**二、招标文件**

1. **招标文件的编制依据与构成**
	1. 本招标文件的编制依据是中华人民共和国招标投标法及其配套的法规、规章、政策。
	2. 招标文件共七章，分装两册。由下列文件以及在招标过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，各册的内容如下：

第一章　投标邀请

第二章　投标资料表

第三章　用户需求书

第四章　评分体系和标准

第五章 投标文件格式

第六章　投标人须知

第七章　合同通用条款

* 1. 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
	2. 本招标文件的解释权归“广州宝诚招标代理咨询有限公司”所有。
1. **招标文件的澄清**
	1. 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间十五日以前通知招标采购单位。采购代理机构将组织采购人对投标人所要求澄清的内容均以书面形式予以答复。必要时，招标采购单位将召开答疑会，并将会议内容以书面形式发给每个购买招标文件的潜在投标人，答复中不包括问题的来源。
	2. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出澄清或疑问的，招标采购单位将视其为无异议。对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。
	3. 除非依本须知第8.1规定的有必要时或**投标资料表**中另有规定，不举行项目集中答疑会或现场考察，如举行集中答疑会或现场考察的，则按以下规定：
		1. 在**投标资料表**中规定的日期、时间和地点组织公开答疑会或现场考察；
		2. 潜在投标人对本项目提出的疑问，需在答疑会或现场考察召开日前至少一个工作日将问题清单以书面形式（加盖公章）提交至代理机构，潜在投标人代表于上述的时间和地点出席答疑会或现场考察；
		3. 已购买招标文件的投标人如不出席答疑会或现场考察视为对招标文件所有内容无任何异议。
2. **招标文件的修改**
	1. 无论出于何种原因，招标采购单位可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改，招标采购单位对已发出的招标文件进行必要修改的，应当在招标文件**投标资料表**中所述提交投标文件截止时间十五日前，在指定的采购信息发布媒体上发布更正公告，并通知所有招标文件收受人。
	2. 除投标资料表中另有规定，澄清或修改时间距投标截止时间不足十五日的，采购人或采购代理机构在征得已获取招标文件的潜在投标人同意并书面确认后，可不改变投标截止时间。
	3. 招标文件的修改内容是招标文件的组成部分，将以书面形式通知所有购买招标文件的潜在投标人，并对潜在投标人具有约束力。潜在投标人在收到上述通知后，应立即以书面形式向招标采购单位确认。如在24小时之内无书面回函则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。

**三、投标文件的编制**

1. **投标的语言**
	1. 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。投标人提交的支持资料和已刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。
2. **投标文件的构成**
	1. 投标人编写的投标文件应包括初审文件、技术文件、商务文件，编排顺序参见投标文件格式。
	2. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。
3. **投标文件的编写**
	1. 投标人应完整、真实、准确地填写招标文件中提供的投标函、开标一览表(报价表)、项目价格明细表（如适用）以及招标文件中规定的其它所有内容。
	2. 投标人对招标文件中多个包组进行投标的，其投标文件的编制可按每个包组的要求分别装订和封装。投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此造成的后果和责任由投标人承担。
	3. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受招标采购单位及采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
	4. 如果因为投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果和责任由投标人承担。
4. **投标货币**
	1. 投标人所提供的货物均应以人民币报价。
5. **联合体投标**
	1. 除非**投标邀请**中另有规定，不接受联合体投标。如果投标邀请中规定允许联合体投标的，则必须满足：
		1. 以联合体形式参加投标的，联合体各方均必须符合本须知“合格的投标人”的一般规定，并至少有一方符合“合格的投标人”的特殊条款要求；
		2. 联合体投标的，必须提供各方签订的共同投标协议，明确约定各方承担的工作和相应的责任，由同一专业的单位组成的联合体，按照同一资质等级较低的单位确定资质等级。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目（或包组）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（或包组）投标；
		3. 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，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力；
		4. 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同。
6. **关于关联企业**
	* 1. 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、管理关系的不同投标人，不得同时参加同一项目或同一子项目的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。
7. **关于分公司投标**
	* 1. 对可接受分公司投标的项目，分公司投标的，需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书，授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。
8. **关于提供前期服务的投标人**
	* 1. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。
9. **证明投标人合格和资格的文件**
	1. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。如果投标人为联合体，应提交联合体各方的资格证明文件、共同投标协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则，将导致其投标无效。
	2. 投标人提交的资格证明文件应证明其满足本须知定义的合格投标人。
10. **证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件**
	1. 投标人应提交证明文件，证明其拟投标的服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
	2. 证明服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括： 服务主要内容、方案、质量、标准指标等的详细说明；
	3. 对照招标文件服务内容与要求，逐条说明所提供服务已对招标文件的服务内容与要求作出了实质性的响应，并申明与服务内容与要求条文的偏差和例外。特别对有具体参数要求的指标，投标人须提供所投服务的具体参数值。投标人在阐述时应注意招标文件的服务内容、要求和标准。投标人在投标中要实质上满足或超过招标文件的要求。
11. **投标保证金**
	1. 投标人应按**投标资料表**中规定的金额和期限缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。
	2. 如无质疑或投诉，未中标的投标人保证金，在中标结果公示完后五个工作日内不计利息原额退还；如有质疑或投诉，招标采购单位将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还。
	3. 中标人的投标保证金余额，在中标人与采购人签订采购合同后五个工作日内不计利息原路退还。
	4. 下列任一情况发生时，投标保证金将不予退还：
		1. 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；
		2. 中标后无正当理由放弃中标或中标人在规定期限内未能根据本须知规定签订合同；
		3. 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，违反招标文件规定，将中标项目分包给他人的；
		4. 中标人未按本须知规定交纳招标代理服务费。
12. **投标有效期**
	1. 投标应自**投标资料表**中规定的投标文件递交截止时间起，并在**投标资料表**中所述期限内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，视为无效投标。
	2. 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝采购代理机构的这种要求，其投标保证金将不会被没收，但其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。
13. **投标文件的式样和签署**
	1. 投标文件的式样：投标人应准备一份投标文件正本、电子文件和**投标资料表**中规定数目的副本，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。
	2. 投标文件的签署：
		1. 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，招标文件要求签名的由法定代表人或经其正式授权的代表签字，投标文件每一页均要求加盖投标人公章，副本可以复印，与正本具有同等法律效力。授权代表须将以书面形式出具的《法定代表人授权委托书》附在投标文件中；
		2. 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字才有效。

**四、投标文件的递交**

1. **投标文件的密封和标记**
	1. 为方便开标唱标，投标人应将开标一览表(报价表)、投标保证金缴付凭证、法定代表人证明书或法定代表人授权委托书、电子文件和退投标保证金说明函一起密封提交，若本项目（或包组）接受联合体投标，则联合体投标，应将各方共同签署的《联合投标协议》和《投标联合体授权主体方协议书》一并提交，并在信封上标明“开标信封”的字样。投标人应将投标文件正本和所有的副本分开密封装在单独的信封中，且在信封上标明“正本”、“副本”字样。
	2. 投标文件封装：
		1. 清楚写明投标人名称和地址。
		2. 注明投标邀请中指明的项目名称、项目编号、包组号（如有）和“在(招标文件中规定的开标日期和时间)之前不得启封”的字样。
	3. 如果未按本须知上款要求加写标记和密封，代理机构对误投或提前启封概不负责。
2. **投标截止期**
	1. 投标人应在不迟于**投标资料表**中规定的截止日期和时间将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是**投标资料表**中指明的地址。
	2. 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，招标采购单位可适当推迟投标截止期，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人。在此情况下，招标采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
	3. 采购代理机构将拒收在招标文件规定的投标截止时间之后送达的投标文件。
3. **投标文件的修改和撤回**
	1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

**五、开标与评标**

1. **开标**
	1. 采购代理机构在**投标邀请**中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
	2. 开标时，由按签到顺序递交投标文件的前三名投标人代表作为全体投标人推选的代表就所有投标文件的密封情况进行检查，也可以由招标采购单位委托的机构检查并见证，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣（如有）、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案，以及采购代理机构认为合适的其他内容。
	3. 在开标时，未宣读的投标价格、价格折扣（如有）和招标文件允许提供的备选投标方案等实质内容，评标时不予承认。
	4. 采购代理机构将做开标记录，开标记录由投标人代表和有关人员共同签字确认。
2. **评标委员会和评标方法**
	1. 评标由依照采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的评标委员会负责。评标委员会成员按采购规定由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，采购人代表人数、专家人数构成将按照**投标资料表**中确定。评标委员会成员依法从专家库中随机抽取。
	2. 评标委员会名单在评审结果确定前严格保密。评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：
		1. 三年内曾在参加该采购项目投标人中任职或担任顾问的；
		2. 配偶或直系亲属在参加该采购项目的投标人中任职或担任顾问的；
		3. 与参加该采购项目投标人发生过法律纠纷的；
		4. 评标委员会中，同一任职单位评审专家超过二名的；
		5. 任职单位与采购人或参与该采购项目投标人存在行政隶属关系的；
		6. 参与招标文件论证的；
		7. 法律、法规、规章规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。
	3. 评标委员会和有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较以及与评标有关的其他情况。
	4. 评标委员会将按照**投标资料表**中确定的评标方法和本招标文件规定的评标标准进行评标。
3. **投标文件的初审**
	1. 评标委员会将依法审查投标文件是否完整、文件签署是否合格、是否按招标文件的规定密封和标记、投标人是否缴纳了投标保证金、有无计算上的错误等。
	2. 开标时，投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准。投标文件中的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；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。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被视为无效投标或确定为投标无效。
	3. 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。
	4. 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标文件应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符或优于，没有实质偏离的投标文件。评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。
	5. 实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。
		1. 在资格性审查、符合性检查时，未能通过资格性、符合性审查被认定为无效投标，具体条款详见招标文件《资格、符合性评审条款》；
		2. 评标委员会对各投标人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投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。
4. **投标文件的澄清**
	1. 评标期间，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，但不得允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字或盖章，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。有关澄清的答复均应由投标人的法定代表人或授权代表签字或盖章的书面形式作出。
	2. 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。
5. **投标文件详细评价**
	1. 评标委员会将对通过资格性、符合性审查的投标文件进行详细评价和比较。
6. **定标原则与授标**
	1. 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，提出书面评标报告。
	2. 采用综合评分法的，按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。**本项目确定1家供应方。**
	3. 采用最低评标价法的，按投标报价由低到高顺序排列。推荐报价最低为第一中标候选人，报价次低为第二中标候选人。投标报价相同的，按**投标资料表**中所述的顺序排列。评标委员会认为，排在前面的中标候选人的最低投标报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响货物质量和不能诚信履约的，应当要求其在规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料；否则，评标委员会可以取消该投标人的中标候选资格，按顺序由排在后面的中标候选人递补，以此类推。
	4. 评标委员会提交评标报告和推荐中标意见报采购人确认，采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。确认后采购代理机构将在刊登本项目招标公告的法定媒体上发布中标公告。不在中标名单之列者即为未中标人，采购代理机构不再以其他方式另行通知。
	5. 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与采购人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，采购人可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同，没有其他中标候选人的，应当重新组织采购活动。
	6. 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
		1. **符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的**；
		2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
		3. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
		4. 因重大变故，采购任务取消的。
7. **质疑与回复**
	1. 投标人有质疑时，应当以书面形式（加盖投标人公章）在质疑有效期限内向招标采购单位提交质疑书原件，逾期质疑无效。投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。
	2. 质疑内容不得含有虚假、恶意成分。依据“谁主张谁举证”的原则，质疑者提供的质疑书应当包括下列主要内容：具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料和注明事实的确切来源、投标人名称、联系人与联系电话、质疑时间，质疑书应当署名并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。招标采购单位受理书面质疑书原件之日起，在规定的期限内作出答复。对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。
	3. 招标采购单位在收到投标人的有效书面质疑后七个工作日内作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密，质疑投标人对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意，或采购人、采购代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级或上级主管部门提出投诉。
8. **中标通知书**
	1. 中标人确定后，采购代理机构将在法定的媒体上发布中标公告，并向中标人发出《中标通知书》，向采购人及未中标人发出《招标结果通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。
	2. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据，是合同的一个组成部分。

**六、授予合同**

* 1. **合同的订立**
	2. 除非投标资料表另有规定，采购方与供应方将于中标通知书发出之日起30个日历天内，按照评审文件的约定签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。
	3. 招标采购单位不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。
	4. 签订合同后七个工作日内，采购人应将采购合同副本报同级或上级主管部门备案。
1. **合同的履行**
	1. 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。采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报同级或上级主管部门备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报同级或上级主管部门部门备案。
	2. 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与投标人签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。
2. **履约担保**

详见用户需求书、合同条款

1. **招标代理服务费**
2. 中标人须向采购代理机构交纳的招标代理服务费，收费标准参考国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）执行。
3. 招标代理服务费按差额定率累进法收取：服务类项目以预算金额为缴费的计算基数，服务类项目以每年度预算金额为缴费基数计算出年代理费\*服务期限。
4. 中标人在领取《中标通知书》时，必须按《交纳服务费承诺书》向采购代理机构直接交纳招标服务费。
5. 经依法取消中标资格的，招标代理服务费不予退还。

第七章 合同专用条款

**（本合同条款仅供参考，最终合同条款以招标文件要求及采购人要求的条款为准）**

**甲 方**（采购人）：

电 话： 传 真： 地 址：

**乙 方**（中标供应商）：

电 话： 传 真： 地 址：

项目名称： 项目编号：

 根据 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

**一、 合同金额**

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

1. **合同内容**

按招标文件要求

**三、项目完成期限**

按招标文件要求

**四、 项目要求**

按招标文件要求

**五、付款方式**

按招标文件要求

**六、 知识产权产权归属**

乙方应保证向甲方提供的设备、技术服务等不侵害任何第三方的知识产权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的权利主张的，否则，乙方赔偿甲方因此遭受的一切损失（包括但不限于赔偿金、违约金、律师费、差旅费等）。

**七、 保密**

乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。保密期限：永久保密。

1）未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同提供的条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。

2）除了合同本身之外，上款所列举的任何物品、资料均是甲方所有。如果甲方有要求，乙方在完成合同后应将这些物件及全部复制件还给甲方。

**八、 违约责任与赔偿损失**

1）乙方提供的服务不符合采购文件、投标文件或本合同规定的，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提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价0.3‰向甲方支付逾期违约金；逾期15天以上的，甲方有权终止合同，要求乙方退还甲方已支付的合同价款，由此给甲方造成损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

3）甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的0.3‰向乙方偿付违约金。

4）乙方未按合同规定履行售后服务承诺的，甲方可选定第三方单位进行修复，其费用全部由乙方支付；否则，甲方有权从银行保函中兑现，若银行保函中金额不足以支付维修费用的，甲方有权要求乙方限期支付超出的部分。

5）非因法定、不可抗力与政府行为或者双方协商一致，任何一方单方终止或解除本合同的，另一方有权要求解除方（或终止方）按照本合同总价的5%支付违约金，由此给另一方造成损失的，还应当承担相应的赔偿责任。

6）任何一方违约，守约方除可要求对方承担本协议约定的违约责任外，还可要求违约方承担守约方因追究违约责任所支付的一切费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费等。

7）其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

**九、 争端的解决**

凡与本协议有关的一切争议，甲乙双方应首先通过友好协商方式，如经协商后仍不能达成协议时，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十、 不可抗力**

由于不能预见、不能避免和不能克服的自然原因或社会原因，致使本合同不能履行或者不能完全履行时，遇到上述不可抗力或政府行为的一方，应立即书面通知合同其他方，并应在不可抗力或政府行为发生后十五日内，向合同其他方提供经不可抗力事件发生地区县级以上政府部门出具的证明合同不能履行或需要延期履行、部分履行的有效证明文件。由合同各方按事件对履行合同影响的程度协商决定是否解除合同、或者部分或全部免除履行合同的责任、或者延期履行合同。遭受不可抗力或政府行为的一方未履行上述义务的，不能免除其违约责任。

在出现不可抗力或政府行为的情况下，双方均应采取适当措施减轻损失。任何一方因未采取措施或采取措施不当导致损失扩大的，应当对扩大的损失承担责任。

**十一、 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。

**十二、通知送达**

与本合同签订、履行以及争议解决等有关的文件、通知、材料等的送达，均以合同首部列明的地址和邮箱为准，只要有关的文件、通知、材料送达至上述地址或邮箱，无论受送达方是否实际拆阅或查阅，均视为送达。

任何一方联系地址、联系方式或联系人变更，应在发生变更情况之日起3个工作日内以电话或书面形式通知另一方；否则，按未变更地址送达视为有效送达，无论该文件是否退回或被拒收，由此产生的责任与损失由变更方承担。

**十三、 其它**

1）本合同所有附件、采购文件、投标文件、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。

**十四、 合同生效：**

1）本协议一式柒份，具有同等效力，甲方肆份、乙方贰份、招标代理机构壹份。协议自双方授权代表签字并加盖公章之日起生效。

2）本协议在履行过程中未尽事宜，由双方签署补充协议确定，并与本协议具有同等法律效力。

3）本合同中有关争议解决的条款，不因本合同期满、解除或宣告无效而失效。

（以下无正文）

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

代表： 代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日 签定日期： 年 月 日

 开户名称：

 银行账号：

 开 户 行：