**许昌市人民政府办公室“许昌市12345群众服务热线平台建设”项目**

招　标　文　件

**项目编号：ZFCG-G2018035-1号**

**采购单位：许昌市人民政府办公室**

**代理机构：许昌市政府采购中心**

**二〇一八年四月二十八日**

**招标文件目录**

**第一章 投标邀请**

**第二章 项目需求**

**第三章 投标人须知前附表**

**第四章 投标人须知**

一、概念释义

二、招标文件说明

三、投标文件的编制

四、投标文件的递交

五、开标和评标

六、定标和授予合同

**第五章 政府采购政策功能**

**第六章 资格审查与评标**

**第七章 合同条款及格式**

**第八章 投标文件有关格式**

**第一章 投标邀请**

**一、项目基本情况**

（一）项目名称：许昌市12345群众服务热线平台建设

（二）项目编号：ZFCG-G2018035-1号

（三）采购方式：公开招标

（四）采购需求：服务器、液晶拼接屏、高清图像处理系统、多媒体交换机、防火墙、综合办公系统等及服务。

（五）预算金额：238.43 万元 ；最高限价： 238.43万元（其中：每坐席最高限价10.55万元）。

（六）交付（服务、完工）时间 ：签订合同后 50个日历天。

（七）交付（服务、完工）地点：用户指定地点。

（八）进口产品：不允许。

（九）分包：不允许。

**二、需要落实的政府采购政策**

本项目落实节能环保、中小微型企业、残疾人福利性单位扶持等相关政府采购政策。

**三、投标人资格要求**

（一）具备《政府采购法》第二十二条第一款规定条件并提供相关材料。

（二）未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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名单的投标人；“中国政府采购网” (www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人；

（三）本次招标不接受联合体投标。

**四、招标文件的获取**

（一）网上下载招标文件

1、持CA数字认证证书，登录《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》“系统用户注册”入口http://221.14.6.70:8088/ggzy/eps/public/RegistAllJcxx.html）进行免费注册登记（详见“常见问题解答-诚信库网上注册相关资料下载”）；

2、在投标截止时间前均可登录【全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）】“投标人/供应商登录”入口（http://221.14.6.70:8088/ggzy/）自行下载招标文件（详见“常见问题解答-交易系统操作手册”）。

**五、投标截止时间、开标时间及地点**

（一）投标截止及开标时间：2018年5月22日9时30分（北京时间），逾期提交或不符合规定的投标文件不予接受。

（二）开标地点：许昌市公共资源交易中心（龙兴路与竹林路交汇处公共资源大厦）三楼开标四室。

（三） 本项目为全流程电子化交易项目，投标人须提交电子投标文件和纸质投标文件。

1、加密电子投标文件（.file格式）须在投标截止时间（开标时间）前通过《全国公共资源交易平台(河南省▪许昌市)》公共资源交易系统成功上传。

2、纸质投标文件（正本1份、副本2份）和备份文件1份（使用电子介质存储）在投标截止时间（开标时间）前递交至本项目开标地点。

### 六、本次招标公告同时在《中国政府采购网》、《河南省政府采购网》、《许昌市政府采购网》、《[中国·许昌 许昌市政府网](https://www.baidu.com/link?url=8rmedzOhlAuXDcXgh4Ih79cf3oX63OtO_HyxHSCPnTT6Bb4nFcbI-6b-kaJFEjJrZKGkaq6fZ0YCvibRAKulsXONz3kZBFBKcnun2fra-tu&wd=&eqid=f166cd3a00044721000000025acd62c1)》、《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》发布。

**七、公告期限**

本招标公告自发布之日起公告期限为5个工作日。

**八、联系方式**

采购人：许昌市人民政府办公室

地 址：许昌市东城区建安大道1516号

联系人：王先生 联系电话：18237458998

代理机构：许昌市政府采购中心

地 址：许昌市龙兴路与竹林路交汇处公共资源大厦

联系人：李女士 联系电话：0374-2968687

许昌市人民政府办公室

二〇一八年四月二十八日

**温馨提示：**

**本项目为全流程电子化交易项目，请认真阅读招标文件，并注意以下事项。**

**1.投标人应按招标文件规定编制、提交电子投标文件和纸质投标文件。开、评标现场不接受投标人递交的备份电子投标文件和纸质投标文件以外的其他资料。**

**2.电子文件下载、制作、提交期间和开标（**电子投标文件的解密**）环节，投标人须使用CA数字证书（证书须在有效期内）。**

**3.电子投标文件的制作**

3.1 投标人登录《全国公共资源交易平台(河南省▪许昌市)》公共资源交易系统（<http://221.14.6.70:8088/ggzy/>）下载“许昌投标文件制作系统SEARUN V1.0”，按招标文件要求制作电子投标文件。

电子投标文件的制作，参考《全国公共资源交易平台(河南省▪许昌市)》公共资源交易系统——组件下载——交易系统操作手册（投标人、供应商）。

3.2 投标人须将招标文件要求的资质、业绩、荣誉及相关人员证明材料等资料原件扫描件（或图片）制作到所提交的电子投标文件中。

3.3投标人对同一项目多个标段进行投标的，应分别下载所投标段的招标文件，按标段制作电子投标文件，并按招标文件要求在相应位置加盖投标人电子印章和法人电子印章。

一个标段对应生成一个文件夹（xxxx项目xx标段）, 其中包含2个文件和1个文件夹。后缀名为“.file”的文件用于电子投标使用，后缀名为“.PDF”的文件用于打印纸质投标文件，名称为“备份”的文件夹使用电子介质存储，供开标现场备用。

**4.加密电子投标文件的提交**

4.1加密电子投标文件应在招标文件规定的投标截止时间（开标时间）之前成功提交至《全国公共资源交易平台(河南省▪许昌市)》公共资源交易系统（<http://221.14.6.70:8088/ggzy/>）。

投标人应充分考虑并预留技术处理和上传数据所需时间。

4.2 投标人对同一项目多个标段进行投标的，加密电子投标文件应按标段分别提交。

4.3 加密电子投标文件成功提交后，投标人应打印“投标文件提交回执单”供开标现场备查。

**5.评标依据**

5.1采用全流程电子化交易评标时，评标委员会以电子投标文件为依据评标。

5.2全流程电子化交易如因系统异常情况无法完成，将以人工方式进行。评标委员会以纸质投标文件为依据评标。

1. **项目需求**

**★一、采购需求**

**（一）服务要求**

1、坐席及班次需求

按照20个坐席的规模设计，首期开通8个坐席，每日人工接通率保证在90%以上。坐席排班要求：建议按照话务量科学合理安排坐席和人员，确保每日接通率90%以上。

2、对业务人员的基本要求

（1）为保证话务员的稳定性和工作积极性，投标人必须按照相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。

1. 话务员要求：

1）思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神；

2）有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；

3）年龄35周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；

4）大专及以上学历，专业不限；

5）经3个月以上培训、上岗试用期3个月后考核，不合格者淘汰。

6）话务员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范。

7）话务员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重。

8）话务员应及时、认真做好工作日志、交接班记录等记录工作，做到字迹清晰、数据准确，熟悉业务相关软硬件为佳。

（3）管理人员要求：在话务员要求的基础上，要有较好的人际交往及协调能力。**投标人投标文件中须提供社保缴纳证明、学历证明及工作履历。**

3、业务及工作流程要求

（1）负责接听“12345”来电，在“12345”受理平台中准确记录来电诉求，根据接话规范答复咨询类来电、转告相关责任人和交办承办单位。

（2）负责“12345”来电的跟踪反馈、电话回访等工作。

（3）负责受理群众通过“12345”反映的诉求，做好登记、答复、交办、回访、审核等工作。

（4）在“12345”群众服务热线管理机构的指导下，负责重大紧急突发信息的报送和处置，并跟踪处理结果。

（5）负责“12345”受理中涉及的信息采编和数据分析工作。

（6）负责“12345”知识库的维护。

（7）协同管理“12345”受理系统平台。

**投标人投标文件中须提供具体业务及工作流程方案。**

4、办公场地和硬件需求

（1）场地需求。中标人提供符合装修要求的、使用面积不低于200平方米的场地（含话务大厅、办公区、换衣间、会议室、机房等功能用房，并为12345群众服务热线管理办公室预留办公场地）。办公设备包括电脑、模拟话机盒、耳麦、办公桌椅、文件柜、沙发、座席隔断（要求新添置，不能用二手办公设备，具体需求附后）。

（2）场地装修要求。所有建筑、装饰材料必须使用非易燃材料，其耐火等级应符合国家相关标准所规定的一级标准。装修时地面做保温处理，采用轻质材料隔断（轻钢龙骨、强化玻璃），吊顶采用不起尘的吸音材料，墙面采用不宜脱落的涂料、乳胶漆、墙纸。装修时应充分考虑采光、通风等因素，同时需做好保温、隔热、防水措施。装修除首先考虑安全因素，做到消防、防雷、防震，还应注意整体装修效果的和谐、统一、美观。应当设置紧急出入口和备用出入口。**场地装修限额10万元，超出部分自行承担。**

（3）其他要求。一是为办公场地提供不间断动力保障服务，提供UPS断电保护,系统自动切换。二是提供空调保障，夏季温度要求22℃一28℃,冬季温度要求16℃一24℃。 三是提供视频监控、出入7×24小时安保、信息安全管理、 PC软件防毒。四是提供信息安全管理，可进行监管、有严格信息保密管理制度。五是提供物业管理、安保、绿化、水电等配套服务。

5、业务指标需求

（1）人工接通率：人工接听电话总数/系统分配给人工坐席的总话务量，要求日平均≥90%。

（2）用工时长：在线工作时间/上岗时间，要求月平均≥70%。

（3）受话满意率：来电群众对受话人员的服务态度、服务质量进行评价，要求月均满意率达到85%以上。

（4）责任投诉：因受话人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均≤受理总量0.1‰。

（5）受理单质量差错率：被后台或督查人员发现,存在明显质量问题的受理单/总受理单，要求月平均≤3‰。

（6）交办单退回率：由于交办错误等原因，被承办单位直接退回的交办单/总交办单，要求月平均≤5‰。

（7）平均事后处理时间：指一次呼叫电话接听后，坐席完成与呼叫有关的整理工作所需要的时间，要求月平均≤120秒。

（8）通话时长率：受理时间少于600秒的电话数/接入的电话数，要求月平均≥90%。

（9）紧急类交办单转送及时率：指电话受理完成后10分钟内，未及时提交审核或交办承办单位的交办单/总交办单，要求月平均≤0.1‰。

（10）电话回访率：负责对首次来电处理结果的电话回访，征询反映人意见，回访率达到95%以上。

（11）人员流失率：负责团队建设及人员管理，人员流失率不得超过14%（考上公务员和事业单位不算）。

6、对外通信网络建设技术要求

应配备一名专职网络工程师，负责受理大厅的网络规划及管理，负责受话台席和联网设备的网络维护和维修，负责对外网络通信的技术协调。负责受话台席计算机设备的维护和管理，负责应急通讯设备的切换管控。

**投标人须拥有本地系统的监控网管系统，可实现实时监控系统状态。**

**投标人投标文件中须提供具体响应方案。**

7、人员培训要求

由中标人组织人员进行岗前、岗中培训。采购人有权进行业务指导。具体基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标人在投标文件中提供，如中标，经采购人确认后实施。

8、质保方案要求

要求投标人通过监控、抽样、评估、反馈等方式进行质保，在投标文件中提供具体长期服务和应急维护方案供评审。保证核心设备如多媒体交换机、液晶拼接屏、拼接控制器、防火墙及其他设备安装调试正常运行的同时，须保证电路规范化、整齐化、安全化；如果设备出现故障能及时解决，7\*24小时电话技术支持。

9、考核和管理方案要求

要求投标人通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面进行考核和管理，**投标人投标文件中须提供具体运营管理制度和绩效考核方案。**

10、项目实施进度要求

2018年5月1日前试运行，6月1日前项目正式运行

11、保密要求

平台信息为政府重要信息，投标人必须保证系统和坐席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。坐席必须屏蔽U口，防止人为拷贝数据。

**（二）设备采购清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格参数** | **数量** | **单位** | **是否是核心设备** |
|  | 语音服务器 | 2颗英特尔 至强 处理器 E5-2620v4 (八核 2.1GHz,20MB共享三级缓存,85W)；  32G DDR4-2400 智能内存；  1个智能SAS阵列控制器, 2G FBWC缓存, 支持RAID 0/1/5/6;  5块600GB SAS 10K rpm SFF (2.5-inch) 转热插拔硬盘；  1+1冗余电源，500W通用插槽热插拔高效铂金电源(94%转化率)；  4端口千兆网络适配器;便捷滑动安装导轨;  2U机架式。 | 1 | 台 | 否 |
|  | 网络交换机 | 千兆以太网交换机;24个10/100/1000Mbps自适；背板带宽：48Gbps;包转发率：35.7Mpps;电源电压：AC 100-240V，50-60Hz。 | 4 | 台 | 否 |
|  | 多媒体交换机 | ▲支持ISDN PRI/SS7,支持数字/模拟信号混合接入。  ▲>=1个E1数字接口，>=30路模拟接口。  ▲>=120路电路交换，>=120路语音资源，>=30路传真资源，>=64组会议资源。  ▲支持SIP协议、H323协议。  ▲语音编码格式：支持A率/u率PCM、AMI-ADPCM、G729，G723.1等。  语音文件格式：支持WAVE/PCM/ADPCM/VOX/MP3等。  支持实时文件服务器录音。  MTBF>=10万小时。  机箱高度<=2U,机架式安装。  提供所投产品的国家强制性产品认证(CCC)试验报告。 | 2 | 台 | 是 |
|  | 防火墙 | ▲基于64位多核硬件架构；  ▲防火墙吞吐率：800Mbps，最大并发连接数：170万。  ▲要求具备自主研发的安全操作系统，要求高性能多核多平台并行安全操作系统（提供资质证明）。  ▲要求支持双系统引导，要求当主系统故障时可进入备份系统进行恢复，还可支持系统一键式切换及完整备份（需提供截图证明）。  ▲能够基于访问控制策略对最大并发连接数限制（提供截图）；具有策略自学习功能，并且能够根据自学习结果直接生成访问控制策略（提供截图）；支持策略冲突检测功能（提供截图）。  ▲具有防共享接入特性，能够有效识别、报警并阻断局域网网络共享行为（提供截图）；支持免客户端方式实现跨越路由（或其他三层设备）进行IP/MAC绑定功能（提供截图）；  ▲支持链路聚合功能，对每个聚合端口的物理接口数量无限制，要求聚合组的配置灵活性，可以支持至少10种以上的聚合负载算法；（提供截图证明）。  ▲支持端口镜像功能，要求能够基于IP、网络协议等条件对镜像流量进行过滤，并且支持入方向、出方向及双向流量镜像；（需提供截图证明）。  ▲要求能够进行按需拨号，至少支持4条ADSL拨号接入;（提供截图证明）。  系统具有良好的可扩展性，能够扩展支持病毒防御、入侵防御、应用识别、Botnet阻断、WEB分类库过滤、APT防御、IPSEC VPN与SSL VPN功能。  ▲支持对访问记录的自动收集，并根据收集到的访问信息生成访问控制策略。（提供截图证明）  ▲要求支持对指定IP、子网进行长连接设置，并且可以对设置长连接的报文进行流量统计。（提供截图证明）。  要求支持策略的重复和冲突性检查，支持策略的命中数统计功能。 | 1 | 台 | 否 |
|  | 工控机 | 双核2.7G，8G DDR内存，250G硬盘。 | 1 | 台 | 否 |
|  | Kvm液晶套件 | 分辨率：1280\*1024，8端口；切换方式：热键，OSD菜单。 | 1 | 台 | 否 |
|  | 服务器机柜 | 42U高19“标准服务器机柜，2000mm\*10000mm\*600mm；黑色；6块隔板；2组8口PDU电源模块。 | 1 | 台 | 否 |
|  | 空调 | 机房空调，1P以上。 | 1 | 台 | 否 |
|  | UPS不间断电源 | 4000VA，2小时在线式UPS；  UPS主机一台；  蓄电池12V100AH：16块；  标准加厚电池柜：1套；  10平方电池连接线：1套。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 坐席PC | 商用PC，CPU：I5 6500，内存：8G，硬盘：1T ；一机双屏，22寸宽屏液晶显示器2个。 | 10 | 台 | 否 |
|  | 办公PC | 商用PC，CPU：I5 6500，内存：8G，硬盘：1T ；22寸宽屏液晶显示器1个。 | 6 | 台 | 否 |
|  | 坐席话机+耳麦 | 商务耳麦电话机电话机\*1，座式，45度的斜面设计，防噪音的麦克风，铃声可选，时间显示。耳机：1个，电话线：P+P直线-条，耳机支架：通用支架-个，耳机咪棉、皮套：各2套。 | 10 | 部 | 否 |
|  | 办公电话 | 免电池设计，不需要装电池就有来电显示；3组常用号码单键记忆功能；多种铃声可供选择，且铃声音量可调；45组来电、10组去电号码存储并可查阅；单键重拨、预置拨号功能。 | 6 | 部 | 否 |
|  | 网络打印机 | 黑白网络激光打印机  最大处理幅面：A4  耗材类型：鼓粉一体 | 3 | 台 | 否 |
|  | 打印传真复印一体机 | 产品类型：黑白激光多功能一体机  涵盖功能：打印/复印/扫描/传真  最大处理幅面：A4  耗材类型：鼓粉一体  黑白打印速度：18ppm  打印分辨率：600×600dpi  网络功能：支持有线网络打印  双面功能：手动 | 1 | 台 | 否 |
|  | 液晶拼接屏 | ▲单元屏幕对角线尺寸：>=46寸液晶面板。 背光类型：LED背光。 ▲屏幕分辨率：≥1920×1080。 ▲屏幕对比度：≥4000:1。 屏幕可视角度(水平/垂直)：≥178° ▲亮度：≥500 cd/㎡。  ▲屏幕拼缝：≤1.8mm，拼缝整齐。  ▲投标液晶产品应无残影，亮点、暗点或其他坏点累计数≤3。  ▲水平分辨力≥800TVL。  ▲液晶拼接单元需具有在不需要外部图形控制器的情况下支持画面拼接显示。  ▲散热系统需采用智能温控系统，温度超过预设的温度范围，自动开启系统风扇进行智能调速，给液晶屏强制散热或断电保护。  ▲显示单元平均无故障运行时间（MTBF）≥100000h。  避免液晶屏幕出现图像残影，屏幕自带防灼伤及残影功能。 | 9 | 块 | 否 |
|  | 高清图像处理系统 | ▲**4路输入HDMI、**9路DVI输出。  ▲背板交换架构（Cross Bar），单路输出通道带宽达到10Gbps，每路输出通道彼此独立，确保系统不会因运行路数的增多而导致整体性能下降。 ▲模块化插卡式设计，输入卡、输出卡、切换卡、控制卡、风扇、电源等全部采用模块化设计，便于日后系统的升级和维护。 ▲信号可在拼接屏的任意位置开窗、叠加、拉伸、漫游、跨屏、缩放或画中画显示，单屏至少支持4个图层显示。 支持可视化裁剪信号源，以便于去掉信号源的黑边或实现图像重点区域的放大显示。  ▲在不增加外部设备的情况下，支持在拼接屏上显示滚动字幕（如欢迎词等），字体大小、颜色、位置、滚动速度可自定义。 ▲支持网络视频的解码显示，支持标准RTSP协议传输方式，支持H.264编码格式解码，兼容海康 、大华、宇视、英飞拓、三星、索尼、科达、安讯士、博世、富尼泰达、美电贝尔等主流摄像机厂家设备。  ▲画面无缝同步切换，无黑场，无延时，切换时间<=100ms。 ▲图像开窗响应速度<50ms。 ▲场景调取响应速度<=50ms。 ▲支持4K拼接，拼接处理器支持4K/1080P60帧、支持3840×2160分辨率信号源输入。 ▲多组屏管理，支持多组拼接墙同时控制，多组屏的数量不受限制。 支持移动设备（IPAD）通过移动端软件进行控制。  支持远程对拼接处理器的开关机控制。 ▲支持全面可视化操作，信号源可视化、大屏状态可视化、场景预览可视化等。 ▲精细化分级权限管理，分区分权操作，管理人员可以设置输入输出板卡每一个接口信号源或输出显示屏的操作权限，实现精细的信号源及大屏显示权限划分。 ▲支持全面热插拔，带电拔出不影响其他模块的正常运行，输入板卡热插拔恢复时间<5s；输出板卡热插拔恢复时间<10s。 ▲支持设备运行状态及温度的监测，管理人员可以实时了解设备的运行情况。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 电视墙 | 9孔定制；  根据现场情况定制支架,配件齐全,无须另购其他配件； 采用框架设计，充分考虑力学原理，确保拼接墙稳固安全； 支架配有微调装置，拼接平整，美观大方； 结构应便于拼接屏的拆卸及安装，便于各种电缆的布设； 结构件均应有多层防锈处理，保证在产品使用期内不会生锈； | 1 | 套 | 否 |
|  | 大屏连接线 | 大屏连接线，大屏设备安装施工 | 1 | 套 | 否 |
|  | 远程视频监控系统 | 16路网络硬盘录像机1台，1T存储空间。  高清网络半球摄像机，ccd200万像素，3台。  高清网络半球摄像机带云台，ccd200万像素，1台。  远程管理软件1套。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 综合办公信息管理系统 | 实现群众热线电话日常业务的信息化管理，监督跟踪各受理事项的处理进度。  **一、案件登记**  ◎1、根据热线电话、信件、留言、来访、领导交办、口头、其他等来源方式进行信息登记，登记内容包括：来电人姓名、电话、地址、事由、内容、投诉事件区域（城市、农村）、详细地址等，并同时根据来电号码查询显示历史记录，可上传附件、对来电电话“是否保密”进行选择，后续处理选择包括：自己处理、提交班长席、电话交办。登记完并可按模板打印。  2、根据来电留言自动录音进行语音回放，同时进行案件登记。  **二、案件处理**  1、案件修改  列出新登记的案件，特殊权限人员可以对登记内容进行编辑、按模板打印。  ◎2、案件处理（转办）  可选案件办理方式包括：自办、转办处理二种。“自办”处理内容包括：自办办结、自办办理中，是否呈报领导，紧急程度（一般、紧急、特急等三个选项），领导批示、拟办意见、处理结果；“转办”处理内容包括：转办方式（网络转办、电话转办）、接收单位、接收人、领导批示、交办意见（固定格式）、转办信息、办结期限（天）；上述内容均可导出到word文档、按照固定格式套打。  ◎3、电话交办  根据“电话交办处理中、电话交办办结、登记时间、工号”等条件进行综合查询，并可进行正序、倒序排列。内容包括：案件进度（交办办理中、交办办结）、紧急程度、领导批示、拟办意见、处理结果。  ◎4、领导审批  默认进入未审核菜单，可选操作包括：发回重审、终审、导出word、打印、删除等；也可以对当前列表页进行一键审核。  ◎5、承办处理  办理人员按照“案件状态（全部、未处理、办理中、办结、标记、催办、重办、退回）、关键词、编号、转办日期”等多种条件进行查询显示，登记回复相关案件处理结果、办结时间。  ◎6、延期处理  承办单位根据需要对案件进行延期申请，填写延期申请原因、延期天数；中心督办人员审核后明确是否同意以及不同意时的拒绝原因。  7、案件转办（自办）浏览  按照案件处理进度（未处理、办理中、办结、退回案件、全部）、登记时间、工号等条件进行查询，查询结果列表可进行正序、倒序排列，并可对查询结果进行案件批量导出。  ◎**三、案件督办**  按照“全部、坐席登记、回访不满意、单位、登记时间”等条件进行查询筛选，对案件列表进行督办处理，不满意时提示选择：是否重办、或督办办结。  ◎**四、案件回访**  1、案件回访  根据回访情况（全部、已回访、无效）、承办单位、案件编号、登记时间等条件进行筛选。登记内容包括：处理单位、处理人、处理进度、主管单位、紧急程度、领导批示、拟办意见、处理结果；回访结果（满意、不满意、无效）、回访情况等项目。不满意时，可选择“是否重办”。  2、案件重办  列出回访不满意的案件，确认是否重办此案件。  ◎**五、通讯录**  1、浏览  分类显示通讯录内容，显示具体单位的单位领导、单位名称、地址、电话、传真、科室、二级单位。并能通过“添加单位”增加新的单位信息。  2、修改  修改通讯录的单位名称、地址、电话、传真、科室及其下属二级单位信息。  3、分类  添加分类包括：分类描述、是否使用。  ◎**六、综合查询**  1、转办案件查询  按照案件编号、关键字、当事人姓名、当事人电话、案件类型（咨询、求助、投诉、建议、意见征集、举报、其他、无效）、信息来源方式（电话、传真、短信、互联网、信件、来访、领导交办、其他、口头）、承办单位、登记日期、办结状态、办理日期进行查询。  2、案件综合查询  按照案件编号、关键字、当事人姓名、当事人电话、类型（咨询、求助、投诉、建议、意见征集、举报、其他、无效）、方式（电话、传真、短信、互联网、信件、来访、领导交办、其他、口头）、登记日期、登记人进行查询。  **七、报表统计**  ◎对所有统计查询均能按照开始日期、结束日期进行统计，能够以html报表显示、或以execl报表方式导出结果。  ◎1、群众热线工作量统计  统计项目包括：电话（人次）、人工服务（人次）、自动服务（人次）有效电话量（人次）、传真（个）、短信 （个）、互联网（条）、信访（件）、领导/上级交办（件）、转办（件）、受理信息总量（条）、受理有效问题总量（个）。  ◎2、转办件受理情况统计  包括：承办单位、来电总数、电话交办数、纸质件、传真数、互联网数、短信数、总受理数、城市、农村。  ◎3、转办件办理情况统计  内容包括：承办单位、承办件总数、电话交办、纸质件，办结数、未办结数、办结率、满意率、逾期数、逾期办结数、及时率。  ◎4、回访统计  统计内容包括：承办单位、满意数、不满意数、总计、满意率。  ◎5、值班员工作量统计  内容包括：工号、值班员姓名、电话量、接听电话总时间、传真量、短信量、互联网量、自动录音量、登记量、转办量、转办办结量、转办办结率、电话交办办结量、电话交办办结率。  ◎6、投诉类型报表  内容包括：电话总量（人次）、受理有效问题（咨询、求助、投诉、建议、意见征集、举报、总计）、无效来电（其他、无效、总计）、现场答复、及时电话办理量（自办件数、电话交办件数）、转办量（办结件数、未办结件数）。  ◎7、转办量日报表  内容包括：承办单位、电话数（总量、电话交办、纸质件）、传真数、互联网数、短信数、总受理数、城市、农村。  ◎**八、知识库**  支持知识库的建立、查询等。  1、知识库  按照关键字查询突发事件、食物中毒、传染病、慢性病、地方病、营养、食品卫生、环境卫生等等。  2、政策法规  按照关键字查询国家法规、省级法规、市级法规。  3、城市指南  按照关键字查询风景观光、住宿、天气消息、交通。  4、办事指南  按照关键字查询办事指南。  5、政府文件  按照索引号查询政府文件。  6、单位职能  由各二级联网单位整理发布的单位职能信息。  ◎**九、字典管理**  字典管理包括系统案件的分类信息维护、系统使用人员信息管理、黑白名单管理等。  1、分类管理  分类管理包括添加大类、修改大类、删除大类、添加小类、小类列表。  2、投诉类型  投诉类型包括添加、修改、删除。  3、投诉方式  投诉方式包括添加、修改、删除。  4、添加用户  添加用户包括：单位名称、姓名、登录名、密码、确认密码、选择角色、工号、电话、手机、工作地址、是否有效。  5、修改用户  修改用户可以修改用户的基本信息。  6、密码重置  可重置系统内所有密码为初始密码。  7、修改密码  当前登录用户可以修改自己的密码。  8、角色管理  可新建角色：包括角色名称、定制权限、修改、删除（若此权限下有人员则不能删除）。  9、办事指南  包括添加、修改、删除、查看办事指南。  10、添加单位  包括：单位名称、单位等级（省、市、县区、局委、乡镇）、单位编码、单位负责人、负责人手机、单位电话、单位地址、单位描述等。  11、骚扰电话过滤  根据电话号码进行查询，输入骚扰号码、限制拨入开始时间、结束时间、是否使用。  12、登记地址管理  包括添加县区、修改县区、删除县区、添加乡镇、乡镇列表。  13、公告管理  添加公告包括：公告内容。  14、联系方式  按照单位名称、关键词进行查询。详细信息包括：单位名称、单位电话、传真、邮箱、地址、分管领导、分管领导电话、负责人、负责人电话。  15、信息维护  可维护下级单位的基本信息。包括单位名称、单位电话、传真、邮箱、地址、分管领导、分管领导电话、负责人、负责人电话。  16、水电信息  查看下级单位发布的水电方面的信息。 | 1 | 套 | 是 |
|  | 热线电话综合管理系统 | 实现群众热线电话号码的统一管理，标准化服务。系统支持30路坐席，2路传真，30路IVR语音自动服务系统。  **一、电话排队**  所有呼入电话均进行排队处理，当坐席服务忙时，外线放等待提示音，当坐席空闲时，先呼入者比后续呼入者有优先接通坐席权。  排队提醒：实时显示当前外线呼入情况：呼入号码列表、呼入总数、排队数、VIP数等。  **二、来电分配**  系统可根据实际情况设定坐席共振、轮询、接听最少优先、接听时长最短优先等工作模式；也可根据设定规则转移到指定坐席进行服务。  **三、来电弹屏**。  **四、IVR服务**。  **五、报工号**。  **六、坐席管理**  包括登录、注销、外拨、三方通话、离席、复席、转接等功能。  **七、班长席管理**  包括监听、强插、强拆、会议、传真管理等。  **八、数字录音**  包括呼入、呼出全程录音，录音记录查询及录音回放等。  **九、统计报表**  1、综合查询  可根据时间段、电话号码等对来电记录、呼出记录、黑名单拒接记录进行查询。  2、统计报表  系统对可热线电话报表进行分类统计：包括综合业务量分类报表、分时段呼入量报表、接通率报表（按小时、天）、坐席工作量报表（所有工号某段时间内）、外呼报表统计等。  **十、自动留言**  夜间无人职守时，系统自动切换至留言服务状态。上下班时间可灵活设置多时段，周末、长假开启自动服务等。  **十一、日志管理**  系统可对每一个呼叫的流程状态进行监控和详细记录。  **十二、系统管理**  系统提供对交换机资源、工作环境、系统上下班时间、工作模式、IVR导航菜单、坐席参数、VIP/黑名单设置、语音路径、呼叫转移号码等。 | 1 | 套 | 是 |
|  | 短信平台系统 | 可连接移动、联通、电信三家运营商，具备短信单发、群发功能。  具备短信统计查询、汇总报表功能。与业务处理系统集成，实现转办件手机消息提醒。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 群众热线联网客户端 | 实现县市区、局委办单位的联网办公，包括案件接收处理、结果回复、消息提醒、综合查询、统计报表等。 | 80 | 套 | 是 |
|  | 场地租赁 | 场地要求离市政府5分钟车程内，实际使用面积不少于200平方米。 | 1 | 年 | 否 |
|  | 场地装修 | 整个场地的装修，墙面、吊顶、地板、强电、背景墙等，空间分隔包括受理大厅、会议室、办公室、更衣室、机房等。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 水电物业 | 水电、物业、保洁、绿化。 | 1 | 年 | 否 |
|  | 话务人员 | 包括话务员、班长、运营总监共20人。 | 1 | 年 | 否 |
|  | 沙发 | 真皮1+1+3，尺寸：单人位930L\*840W\*780H，三人位1850L\*840W\*780H；茶几1个，尺寸：1200L\*600W\*450H。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 工位、座椅 | 5连，4排，共计20套，单个工位尺寸：1200L\*600W\*1100H，材质：人造板。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 会议桌 | 会议桌尺寸：5500L\*1500W\*750H，带线盒，材质：实木；20把椅子。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 更衣柜 | 六门更衣柜，高1800mm,宽900mm,深420mm,板材：0.7mm，材质：钢。 | 3 | 个 | 否 |
|  | 床铺 | 双层，尺寸：1980L\*800W\*1700H，材质：钢。 | 2 | 套 | 否 |
|  | 空调 | 2个1.5P以上冷暖壁挂空调，1个3P以上柜式空调。 | 3 | 个 | 否 |
|  | 客服工装 | 定制 | 20 | 套 | 否 |
|  | 日常办公 | 办公耗材，电话费 | 1 | 年 | 否 |
|  | 网络通信费用 | 外网50M以上带宽，2M数字中继1条 | 1 | 年 | 否 |
|  | 系统集成 | 综合布线，安装调试，系统集成 | 1 | 套 | 否 |

**★二、采购标的执行标准**

1、*国家标准：*

（1）强制性产品认证

投标人所投产品如被列入《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》，则该产品应具备国家认监委指定强制性产品认证机构颁发的《中国国家强制性产品认证证书》（CCC 认证）。投标人不能提供超出此目录范畴外的替代品并须在投标文件中提供：

“所投产品符合国家强制性要求承诺函”并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）。

（2）信息安全产品强制性认证

“采购清单”中序号4“防火墙”产品被列入《信息安全产品强制性认证目录》，投标人不能提供超出此目录范畴外的替代品并须在投标文件中提供：

中国信息安全认证中心官网（http://www.isccc.gov.cn/index.shtml）产品查询结果截图并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）**或**中国信息安全认证中心颁发的《[中国国家信息安全产品认证证书](http://www.cnca.gov.cn/cnca/zwxx/ggxx/images/2010/07/19/A6C32D2A507AC2A38326896013A67542.doc)》并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）。

**★三、验收标准**

（1）由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

（2）按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

**★四、本项目预算金额**238.43 万元 ；最高限价： 238.43万元（其中：每坐席最高限价10.55万元）根据项目实际情况，投标人除对本项目进行总报价外，还应对每坐席服务进行报价。**预算及每坐席报价超出者均为无效投标。**

**★五、资金支付**

合同期三年。2018年5月1日前提交试运营申请，经初步验收合格后进入一个月的试运营期（试运营期内不支付费用）。试运营期满后提交正式运营申请，经终验合格后方进入本项目服务合同期。第一年因涉及硬件采购、场地租赁等，合同签订后预付当年合同总额的50%，项目验收合格后支付合同总额的35%，合同总额的15%在年度服务期满后根据当年服务质量考评分值比例支付。

**★六、其他要求**

1、投标人须明确投标产品的厂家、产地、品牌、型号、详细参数（序号25场地租赁、26场地装修、27水电物业、28话务人员、36日常办公、37网络通信费用、38系统集成除外），**否则为无效投标。**

2、本招标文件所列需求为最低要求，投标产品不得低于最低要求，**否则为无效投标。**

3、投标人应就该项目完整投标，**否则为无效投标。**

4、产品必须符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，提供随货物《产品合格证》及其它相关质量证明文件。进口产品须提供海关进货单（复印件备查）。

5、本项目为交钥匙工程。

**6、本项目招标文件中加◆项为不允许偏离的实质性要求和条件，无加◆的视为不允许负偏离。（如果有的话）**

7、所有设备质保期最低年限均为三年。

8、投标文件中须有详细的实施（技术）方案，**否则为无效投标。**

**第三章 投标人须知前附表**

**招标文件中凡标有★条款均为实质性要求条款，投标文件须完全响应，未实质响应的，按照无效投标处理。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **条款名称** | **说明和要求** |
| 1 | 采购项目 | 项目名称：许昌市12345群众服务热线平台建设  项目编号：ZFCG-G2018035-1号  项目内容：服务器、液晶拼接屏、高清图像处理系统、多媒体交换机、防火墙、综合办公系统等及服务。  项目地址：用户指定地点。 |
| 2 | 采购人 | 名称：许昌市人民政府办公室  地址：许昌市东城区建安大道1516号  联系人：王先生 电话：18237458998 |
| 3 | 代理机构 | 名称：许昌市政府采购中心  地址：许昌市龙兴路创业中心E座6楼  联系人：李女士 电话：0374-2968687 |
| 4 | **★**投标人资格 | **一、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**  1、企业法人营业执照或营业执照。（企业投标提供）  2、事业单位法人证书。（事业单位投标提供）  3、执业许可证。（非专业服务机构投标提供）  4、个体工商户营业执照。（个体工商户投标提供）  5、自然人身份证明。（自然人投标提供）  **二、财务状况报告相关材料**  1、上一年度的财务报告；或基本开户银行出具的资信证明；或财政部门认可的政府采购专业担保机构的证明文件和担保机构出具的投标担保函。（法人投标提供。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）  2、银行出具的资信证明；或财政部门认可的政府采购专业担保机构的证明文件和担保机构出具的投标担保函。（其他组织和自然人投标提供）  **三、依法缴纳税收相关材料**  税务登记证和投标截止时间前三个月内任意一个月缴纳税收凭据。（依法免税的投标人，应提供相应文件证明依法免税）  **四、依法缴纳社会保障资金的证明材料**  投标截止时间前三个月内任意一个月缴纳社会保险凭据。（依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明依法不需要缴纳社会保障资金）  **五、履行合同所必须的设备和专业技术能力的证明材料**  相关设备的购置发票、专业技术人员职称证书、用工合同等或者附投标人相关承诺函或声明。（格式自拟）  **六、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明**  投标人“参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明”。 重大违法记录，是指投标人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。  **七、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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名单的投标人；“中国政府采购网” (www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人。**（联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录）。  1、查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）；  2、截止时间：同投标截止时间；  3、信用信息查询记录和证据留存具体方式：经采购人确认的查询结果网页截图作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；  4、信用信息的使用原则：经采购人认定的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投标人，将拒绝其参与政府采购活动。  5、投标人不良信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更不再作为评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。 |
| 5 | **★**联合体投标 | 本项目不接受□接受联合体投标 |
| 6 | 最高限价 | 238.43万元（其中：每坐席最高限价10.55万元）根据项目实际情况，投标人除对本项目进行总报价外，还应对每坐席服务进行报价。**预算及每坐席报价超出者均为无效投标。** |
| 7 | 现场考察 | 不组织  **□**组织，时间： 地点： |
| 8 | 开标前答疑会 | 不召开  □召开，时间： 地点： |
| 9 | 进口产品参与 | 不允许 **□**允许 |
| 10 | **★**投标有效期 | 60天（自提交投标文件的截止之日起算）  中标人投标有效期延至合同验收之日，中标人全部合同义务履行完毕为止。 |
| 11 | 中标人将本项目的非主体、非关键性  工作分包 | 不允许 **□**允许 |
| 12 | 投标截止及  开标时间 | 2018年5月22日9时30分（北京时间） |
| 13 | 递交投标文件  及开标地点 | 许昌市公共资源交易中心三楼开标四室（龙兴路与竹林路交汇处公共资源大厦） |
| 14 | 投标保证金 | 缴纳截止时间：同投标截止时间。  金额：肆万柒仟元整（¥47000元）  一、投标保证金的递交方式：银行转帐、银行电汇（均需从投标人注册银行账户转出），不接受以现金方式缴纳的投标保证金。凡以现金方式缴纳投标保证金而影响其投标结果的，由投标人自行负责。  二、使用银行转帐形式的，于缴纳截止时间前通过投标人注册银行账户将款项一次足额递交、成功绑定，以收款人到账时间为准，在途资金无效，视为未按时交纳。同时投标人应承担节假日、异地、跨行等银行系统不能支付的风险。  三、投标保证金缴纳方式：  1、投标人网上下载招标文件后，登录<http://221.14.6.70:8088/ggzy>系统，依次点击“会员向导”→“参与投标”→“费用缴纳说明”→“保证金缴纳说明单”，获取缴费说明单，根据每个标段的缴纳说明单在缴纳截止时间前缴纳；  2、成功缴纳后重新登录前述系统，依次点击“会员向导”→“参与投标”→“保证金绑定”→“绑定”进行投标保证金绑定。  3、《保证金缴纳绑定操作指南》获取方法：登录许昌公共资源交易系统-组件下载-《保证金缴纳绑定操作指南》。  4、投标人要严格按照“保证金缴纳说明单”内容缴纳、成功绑定投标保证金，未绑定标段的投标保证金，视为未按时交纳。并将缴纳凭证“许昌公共资源交易中心保证金缴纳回执”附于投标文件中，同时在开标现场提供一份“许昌公共资源交易中心保证金缴纳回执”以备查询。  5、每个投标人每个项目每个标段只有唯一缴纳账号，切勿重复缴纳或错误缴纳。  6、投标人所提交的投标保证金仅限当次投标项目（标段）有效，不得重复替代使用。一个招标项目有多个标段或者有多个项目同时招标的，投标人必须按项目、标段分别提交投标保证金。  7、不同投标人的投标保证金不得从同一单位或者个人的账户转出。  8、未按上述规定操作引起的无效投标，由投标人自行负责。  9、汇款凭证无需备注项目编号和项目名称。  四、凡投标人投标保证金交纳至同一标段相同子账号的，保证金暂不予退还，并依照《许昌市公共资源交易当事人不良行为管理暂行办法》（许公管委〔2017〕1号）规定，进行调查、认定、记录，并予以公示公告。对涉嫌串通投标，经调查核实后，记录不良行为，移交有关部门进行查处，不予退还的保证金上缴国库。 |
| 15 | 公告发布 | 招标公告、中标公告、变更（更正）公告、现场勘察答复等相关信息同时在以下网站发布：《中国政府采购网》、《河南省政府采购网》、《许昌市政府采购网》、《[中国·许昌 许昌市政府网](https://www.baidu.com/link?url=8rmedzOhlAuXDcXgh4Ih79cf3oX63OtO_HyxHSCPnTT6Bb4nFcbI-6b-kaJFEjJrZKGkaq6fZ0YCvibRAKulsXONz3kZBFBKcnun2fra-tu&wd=&eqid=f166cd3a00044721000000025acd62c1)》、《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》 |
| 16 | 采购人澄清或修改招标文件时间 | 投标截止时间15日前（澄清内容可能影响投标文件编制的） |
| 17 | 投标人对采购文件质疑截止时间 | 招标公告期满之日起七个工作日 |
| 18 | 投标文件份数 | 电子投标文件：成功上传至《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》公共资源交易系统加密电子投标文件1份（文件格式为： XXX公司XXX项目编号.file）。使用电子介质存储的备份文件1份（文件格式为：名称为“备份”的文件夹）。  纸质投标文件：正本**一**份，副本二份。使用格式为“投标文件（供打印）.PDF”的文件  电子投标文件和纸质投标文件的内容、格式、水印码、签章应一致。 |
| 19 | 投标文件的  签署盖章 | 电子投标文件：按招标文件要求加盖电子印章和法人电子印章。  纸质投标文件：正本按招标文件要求签字盖章（无需逐页签字盖章），副本应与正本保持一致（可为正本的复印件）。正本与副本不一致的，以正本为准。 |
| 20 | 评标委员会组建 | 由采购人代表和评审专家组成，其中评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。评审专家从政府采购评审专家库中随机抽取。 |
| 21 | 评标方法 | 综合评分法 **□**最低评标价法 |
| 22 | 授权函 | 采购单位委派代表参加资格审查和评审委员会的，须向采购代理机构出具授权函。除授权代表外，采购单位委派纪检监察人员对评标过程实施监督的须进入许昌市公共资源交易中心五楼电子监督室，并向采购代理机构出具授权函，且不得超过2人。 |
| 23 | 履约保证金 | 无要求  **□**要求提交。履约保证金的数额为合同金额的 %。中标人以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人提交。 |
| 24 | 代理服务费 | 不收取 |
| 25 | 中标人需提交  的资料 | 中标人在接到中标通知时，须向代理机构发送投标报价及分项报价一览表（包含主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等）电子文档，并同时通知评标服务部，联系电话：0374-2968037，邮箱：xcylcg8037@163.com。 |
| 26 | 电子化采购模式 | 是。投标人投标时须提供加密电子投标文件、备份文件（使用电子介质存储）、纸质投标文件。投标人资质、业绩、荣誉及相关人员证明材料等资料原件开标现场不再提供。  □否。投标人投标时须提供纸质投标文件。投标人资质、业绩、荣誉及相关人员证明材料等资料原件根据招标文件要求提供。 |

**第四章 投标人须知**

**一、概念释义**

**1.适用范围**

1.1本招标文件仅适用于本次“投标邀请”中所述采购项目。

1.2本招标文件解释权属于“投标邀请”所述的采购人。

**2.定义**

2.1“采购项目”：“投标人须知前附表”中所述的采购项目。

2.2“招标人”：“投标人须知前附表”中所述的组织本次招标的代理机构和采购人。

2.3“采购人”：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。采购人名称、地址、电话、联系人见“投标人须知前附表”。

2.4“代理机构”：接受采购人委托，代理采购项目的采购代理机构。代理机构名称、地址、电话、联系人见“投标人须知前附表”。

采购代理机构及其分支机构不得在所代理的采购项目中投标或者代理投标，不得为所代理的采购项目的投标人参加本项目提供投标咨询。

2.5 “潜在投标人”指符合《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规和本招标文件的各项规定，且按照本项目招标公告及招标文件规定的方式获取招标文件的法人、其他组织或者自然人。

2.6“投标人”：是指符合《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规和本招标文件的各项规定，响应招标、参加投标竞争，从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件要求向招标人提交投标文件的法人、其他组织或者自然人。

2.7“节能产品”或者“环保产品”：财政部发布的《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》的产品。

2.8“进口产品”：是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。详见《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》(财库[2007]119号)、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库［2008］248 号）。

2.8.1 招标文件列明不允许或未列明允许进口产品参加投标的，均视为拒绝进口产品参加投标。

2.8.2 如招标文件中已说明，经财政部门审核同意，允许部分或全部产品采购进口产品，投标人既可提供本国产品，也可以提供进口产品。

2.9 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

**3.合格的投标人**

3.1在中华人民共和国境内注册，具有本项目生产、制造、供应或实施能力，符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的法人、其他组织或者自然人。

3.2 符合本项目“投标邀请”和“投标人须知前附表”中规定的合格投标人所必须具备的条件。

3.3 政府采购活动中查询及使用投标人信用记录的具体要求为：投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录）。

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

（2）截止时间：同投标截止时间；

（3）信用信息查询记录和证据留存具体方式：经采购人确认的查询结果网页截图作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；

（4）信用信息的使用原则：经采购人认定的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投标人，将拒绝其参与政府采购活动。

（5）投标人不良信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更不再作为评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。

3.4 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；

3.5 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。

3.6 “投标邀请”和“投标人须知前附表”规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项和3.2项要求外，还应遵守以下规定：

（1）在投标文件中向采购人提交联合体协议书，明确联合体各方承担的工作和义务；

（2）联合体中有同类资质的供应商按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；

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）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。

（5）联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人[承担连带责任](https://baike.baidu.com/item/%E6%89%BF%E6%8B%85%E8%BF%9E%E5%B8%A6%E8%B4%A3%E4%BB%BB)。

3.7 法律、行政法规规定的其他条件。

**4．合格的货物和服务**

4.1 投标人提供的货物应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

4.2 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.3 如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品，投标人所投产品的品牌及型号必须为《节能产品政府采购清单（投标截止时间前最新一期）》中的产品，并提供证明文件，否则其投标将被拒绝。

4.4 投标人所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购。

4.5 投标人所投产品如被列入《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》，则该产品应具备国家认监委指定强制性产品认证机构颁发的《中国国家强制性产品认证证书》（CCC 认证）。投标人不能提供超出此目录范畴外的替代品并根据招标文件要求提供相关证明。

4.6 投标人所投产品如被列入《信息安全产品强制性认证目录》，则该产品应具备中国信息安全认证中心颁发的《[中国国家信息安全产品认证证书](http://www.cnca.gov.cn/cnca/zwxx/ggxx/images/2010/07/19/A6C32D2A507AC2A38326896013A67542.doc)》。投标人不能提供超出此目录范畴外的替代品并根据招标文件要求提供相关证明。

**5．投标费用**

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

**6．信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过在《中国政府采购网》、《河南省政府采购网》、《许昌市政府采购网》、《[中国·许昌 许昌市政府网](https://www.baidu.com/link?url=8rmedzOhlAuXDcXgh4Ih79cf3oX63OtO_HyxHSCPnTT6Bb4nFcbI-6b-kaJFEjJrZKGkaq6fZ0YCvibRAKulsXONz3kZBFBKcnun2fra-tu&wd=&eqid=f166cd3a00044721000000025acd62c1)》和《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

**7.采购代理机构代理费用收取标准和方式**

不收取任何费用。

**二、招标文件说明**

**8．招标文件构成**

8.1 招标文件由以下部分组成：

（1）投标邀请（招标公告）

（2）项目需求

（3）投标人须知前附表

（4）投标人须知

（5）政府采购政策功能

（6）资格审查与评标

（7）合同条款及格式

（8）投标文件有关格式

（9）本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

8.2 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），按招标文件要求和规定编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，否则有可能导致投标被拒绝，其风险由投标人自行承担。

8.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

**9.现场考察、开标前答疑会**

9.1 招标人根据采购项目的具体情况，可以在招标文件公告期满后，组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会。

9.2 招标人组织现场考察或者召开答疑会的，应当在招标文件中载明，或者在招标文件公告期满后在财政部门指定的政府采购信息发布媒体和《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》发布更正公告。

9.3 招标人在考察现场和开标前答疑会口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

9.4 现场考察及参加开标前答疑会所发生的费用及一切责任由投标人自行承担。

**10.招标文件的澄清或修改**

10.1 在投标截止期前，无论出于何种原因，招标人可主动地或在解答潜在投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

10.2 招标人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人将在投标截止时间15日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体和《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》发布更正公告。

10.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分，并对投标人具有约束力。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

10.4 如果澄清或者修改发出的时间距规定的投标截止时间不足15日，招标人将顺延提交投标文件的截止时间。

**三、投标文件的编制**

**11． 投标的语言及计量单位**

11．1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

11.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位。

**12. 投标报价**

12.1 本次招标项目的投标均以**人民币**为计算单位。

12.2 采购人不得向投标人索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

12.3 投标人应对项目要求的全部内容进行报价，少报漏报将导致其投标为非实质性响应予以拒绝。

12.4 投标人应当按照国家相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《项目需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

12.5 本项目所涉及的运输、施工、安装、集成、调试、验收、备品和工具等费用均包含在投标报价中。

12.6 本次招标不接受可选择或可调整的投标方案和报价，任何有选择的或可调整的投标方案和报价将被视为非实质性响应投标而作无效投标处理。

12.7 报价不得高于本项目最高限价，且不低于成本价。本次招标实行“最高限价（项目控制金额上限）”,投标人的投标报价高于最高限价（项目控制金额上限）的，该投标人的投标文件将被视为非实质性响应予以拒绝。

12.8 最低报价不能作为中标的保证。

**13．投标有效期**

13.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。本项目投标有效期详见投标人须知前附表。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于“投标人须知前附表”载明的投标有效期。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

13.2 投标有效期内投标人撤销投标文件的，招标人将不退还投标保证金。

13.3 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，招标人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。投标人可拒绝招标人的这种要求，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，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。同意延期的投标人在原投标有效期内应享之权利及应负之责任也相应延续。

13.4 中标人的投标文件作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

**14．投标文件构成**

14.1 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

14.2 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

14.3 投标文件由资格证明材料、符合性证明材料、其它材料等组成。

14.4 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

14.5 投标人登录许昌公共资源交易系统下载“许昌投标文件制作系统SEARUN V1.0”，按招标文件要求根据所投标段制作电子投标文件。

一个标段对应生成一个文件夹（xxxx项目xx标段）, 其中包含2个文件和1个文件夹。后缀名为“.file”的文件用于电子投标使用，后缀名为“.PDF”的文件用于打印纸质投标文件，名称为“备份”的文件夹使用电子介质存储，供开标现场备用。

电子投标文件制作技术咨询：**0374-2961598**。

**15.投标文件格式**

15.1 投标文件应参照招标文件第七部分（投标文件有关格式）的内容要求、编排顺序和格式要求，投标人应按照以上要求将投标文件编上唯一的连贯页码并以**A4**幅面装订成册，并在投标文件封面上注明：正本/副本、所投项目名称、项目编号、投标人名称、日期等字样。

15.2 投标人应按招标文件提供的格式编写投标文件。招标文件未提供标准格式的投标人可自行拟定。

**16.** **投标保证金**

**16.1投标保证金的缴纳**

16.1 .1投标人应按“投标人须知前附表”规定时间及金额提交投标保证金，并作为其投标的一部分。未按要求提交投标保证金的投标文件为无效投标。

16.1.2 投标保证金用于避免和减少本次招标由于投标人的行为而给采购人带来的损失。

16.1.3 投标保证金的递交方式：银行转帐、银行电汇（均需从投标人注册银行账户转出），不接受以现金方式缴纳的投标保证金。凡以现金方式缴纳投标保证金而影响其投标结果的，由投标人自行负责。

16.1.4 使用银行转帐形式的，于缴纳截止时间前通过投标人注册银行账户将款项一次足额递交、成功绑定，以收款人到账时间为准，在途资金无效，视为未按时交纳。同时投标人应承担节假日、异地、跨行等银行系统不能支付的风险。

16.1.5 投标保证金缴纳方式：

16.1.5.1 投标人网上下载招标文件后，登录<http://221.14.6.70:8088/ggzy>系统，依次点击“会员向导”→“参与投标”→“费用缴纳说明”→“保证金缴纳说明单”，获取缴费说明单，根据每个标段的缴纳说明单在缴纳截止时间前缴纳；

16.1.5.2 成功缴纳后重新登录前述系统，依次点击“会员向导”→“参与投标”→“保证金绑定”→“绑定”进行投标保证金绑定。

16.1.5.3 《保证金缴纳绑定操作指南》获取方法：登录许昌公共资源交易系统-组件下载-《保证金缴纳绑定操作指南》。

16.1.5.4 投标人要严格按照“保证金缴纳说明单”内容缴纳、成功绑定投标保证金，未绑定标段的投标保证金，视为未按时交纳。并将缴纳凭证“许昌公共资源交易中心保证金缴纳回执”附于投标文件中，同时在开标现场提供一份“许昌公共资源交易中心保证金缴纳回执”以备查询。

16.1.6 每个投标人每个项目每个标段只有唯一缴纳账号，切勿重复缴纳或错误缴纳。

16.1.7 投标人所提交的投标保证金仅限当次投标项目（标段）有效，不得重复替代使用。一个招标项目有多个标段或者有多个项目同时招标的，投标人必须按项目、标段分别提交投标保证金。

16.1.8 不同投标人的投标保证金不得从同一单位或者个人的账户转出。

16.1.9 未按上述规定操作引起的无效投标，由投标人自行负责。

16.1.10 汇款凭证无需备注项目编号和项目名称。

**16.2 投标保证金的退还**

16.2.1 退还投标保证金时，区别中标与否，按不同时序由银行按来款途径退还原账户。

16.2.1.1 自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金。（交易见证部电话：0374-2968027）

16.2.1.2 自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。（向交易见证部提交合同原件或者复印件）（交易见证部电话：0374-2968027）

16.2.1.3 特殊情况处理：投标人投标过程中因账户开户银行、银行账号发生变化，不能按照来款途径原路返还投标保证金的，投标人须提供原账户开户银行相关证明及新开账户开户许可证，到许昌市公共资源交易中心五楼交易见证部办理退款手续（交易见证部电话：0374-2968027）。

16.2.1.4 因投标人自身原因无法及时退还投标保证金，滞留三年以上的，投标保证金上缴财政。

16.2.2 有下列情形之一的，投标保证金不予退还

16.2.2.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

16.2.2.2 投标人在投标文件中提供虚假材料的；

16.2.2.3 除因不可抗力或招标文件认可的情形以外，中标人不与采购人签订合同的；

16.2.2.4 投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

16.2.2.5 法律法规及招标文件规定的其他情形。

16.3 凡投标人投标保证金交纳至同一标段相同子账号的，保证金暂不予退还，并依照《许昌市公共资源交易当事人不良行为管理暂行办法》（许公管委〔2017〕1号）规定，进行调查、认定、记录，并予以公示公告。对涉嫌串通投标，经调查核实后，记录不良行为，移交有关部门进行查处，不予退还的保证金上缴国库。

**17. 投标文件的数量和签署盖章**

17.1 投标人应提交投标文件份数见投标人须知前附表。

纸质投标文件正本和副本投标文件封面上应清楚标明“正本”或“副本”字样；一旦正本和副本内容不一致时，以正本为准。投标文件的正本及所有副本的封面均须由投标人加盖投标人公章。

17.2 纸质投标文件副本，所有资料都可以是投标文件的正本复印而成。

17.3 纸质投标文件正本均须打印并由法定代表人或经过法定代表人正式授权的投标人代表在正本上规定处签字（有特殊要求的按要求执行）。

17.4 除投标人对错处做必要修改外，投标文件不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处，必须由法定代表人或经其正式授权的代表签字并加盖投标人公章。

17.5 在招标文件中已明示需盖章及签名之处，投标文件正本均须加盖投标人公章，并经投标人法定代表人或其授权代表签名。电子投标文件按招标文件要求加盖电子印章和法人电子印章。

**四、投标文件的递交**

**18.投标文件的密封**

18.1 投标人应将纸质投标文件“正本”、“ 副本”密封包装。使用电子介质存储的投标文件单独密封包装，并随纸质投标文件一并提交。

18.2 投标文件如果未按规定密封，招标人将拒绝接收。

**19．投标截止时间**

19．1 投标人必须在“投标邀请”和“投标人须知前附表”中规定的投标截止时间前，将所有投标文件送达招标文件指定的开标地点。

19.2 招标人收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

19.3 招标人可以按本须知第10条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，招标人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日期和时间。投标人按招标人修改通知规定的时间递交投标文件。

**20. 迟交的投标文件**

投标截止时间之后送达/上传的投标文件，招标人将拒绝接收。

**21. 投标文件的修改和撤回**

21.1 投标人在投标截止时间前，对所递交的纸质投标文件进行补充、修改或者撤回的，须书面通知招标人。

投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的提交，可以补充、修改或撤回。投标截止时间前未完成电子投标文件提交、取得“投标文件提交回执单”的，视为撤回投标文件。

21.2 投标人补充、修改的内容并作为投标文件的组成部分。补充或修改应当按招标文件要求签署、盖章、密封、递交，并应注明“修改”或“补充”字样。

21.3 投标人在递交投标文件后，可以撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间前以书面形式告知招标人。

21.4 投标人不得在投标有效期内撤销投标文件，否则招标人将不退还其投标保证金。

**22．除投标人须知前附表另有规定外，投标人所提交的电子投标文件、纸质投标文件及电子介质存储的备份文件不予退还。**

**五、开标和评标**

**23. 开标**

23.1 招标人将按招标文件规定的时间和地点组织公开开标。开标由代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

23.2 招标人应当对开标、评标现场活动进行全程录音录像。录音录像应当清晰可辨，音像资料作为采购文件一并存档。

23.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查纸质投标文件和备份文件（使用电子介质存储）的密封情况；经确认无误后进行电子投标文件的解密。解密后宣布投标人名称、投标价格、修改和撤回投标的通知（如有的话）和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

23.3.1 电子投标文件的解密

全流程电子化交易项目电子投标文件采用双重加密。解密需分标段进行两次解密。

（1）投标人解密：投标人使用本单位CA数字证书远程或现场进行解密。需开标现场使用一体机进行解密的，请在代理机构引导下进行。

（2）代理机构解密：代理机构按电子投标文件到达交易系统的先后顺序，使用本单位CA数字证书进行再次解密。

23.3.2 电子投标文件解密异常情况处理

（1）因电子交易系统异常无法解密电子投标文件的，使用纸质投标文件以人工方式进行。

（2）因投标人原因电子投标文件解密失败的，由系统技术人员协助投标人将备份文件（电子介质存储）导入系统。若备份文件（电子介质存储）无法导入系统或导入系统仍无法解密的，其投标将被拒绝。

23.4 投标人不足3家的，不得开标。

23.5 开标过程由采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

23.6 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

23.7 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

**24. 资格审查**

开标结束后，采购人依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

**25.评标委员会的组成**

25．1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。评审专家依法从政府采购评审专家库中随机抽取。

25.1.1 采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为7人以上单数：

（一）采购预算金额在1000万元以上；

（二）技术复杂；

（三）社会影响较大。

25.2 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

25.3 评审专家与投标人存在下列利害关系之一的,应当回避:

(一)参加采购活动前三年内,与供应商存在劳动关系,或者担任过供应商的董事、监事,或者是供应商的控股股东或实际控制人；

(二)与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(三)与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

25.4 评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的,应当主动提出回避。采购人或者代理机构发现评审专家与参加采购活动的供应商有利害关系的,应当要求其回避。

25.5 采购人不得担任评标小组长。

25.6 采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

25.7 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

**26. 符合性审查**

26.1 评标委员会依据有关法律法规和招标文件的规定，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.2 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

26.3 可要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明。

**27. 投标文件的澄清**

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

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

27.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

**28. 投标文件报价出现前后不一致的修正**

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

28.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

28.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照“投标人须知”27.2规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

**29.投标无效情形**

29.1 投标文件属下列情况之一的，按照无效投标处理：

29.1.1 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

29.1.2 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

29.1.3 不具备招标文件中规定的资格要求的；

29.1.4 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

29.1.5 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

29.2 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

29.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

29.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

29.2.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

29.2.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

29.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；

29.2.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

29.3 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

29.4 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。

29.5 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

30. **相同品牌投标人的认定**

30.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

30.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格;评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**31. 投标文件的比较与评价**

评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**32.评标方法、评标标准**

32.1 评标方法分为综合评分法。

32.1.1 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投标人为中标候选人的评标方法。

32.2 价格分

32.2.1 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，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：

投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+……+Fn×An

F1、F2……Fn分别为各项评审因素的得分;

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重(A1+A2+……+An=1)。

32.2.2 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

32.2.3 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投标报价。

32.3 **本次评标具体评标方法、评标标准见（第六章 资格审查与评标）。**

**33. 推荐中标候选人**

33.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

33.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。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并列。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。

**34.评审意见无效情形**

评标委员会及其成员有下列行为之一的，其评审意见无效：

34.1 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

34.2 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，《投标人须知》26条规定的情形除外；

34.3 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

34.4 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

34.5 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

34.6 记录、复制或者带走任何评标资料；

34.7 其他不遵守评标纪律的行为。

**35. 保密**

35.1 评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密。

35.2 采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

**六、定标和授予合同**

**36. 确定中标人**

36.1 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定。

36.2 采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

**37. 中标公告、发出中标通知书**

37.1 采购人确认中标人后，招标人在公告中标结果的同时，向中标人发出中标通知书。

37.2 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

37.3 中标人在接到中标通知时，须向代理机构发送投标报价及分项报价一览表（包含主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等）电子文档，并同时通知代理机构联系人。

**38.质疑提出与答复**

38.1 供应商认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以依法向采购人、采购代理机构提出质疑。提出质疑的供应商应当是参与本项目采购活动的供应商。

38.1.1对采购文件提出质疑的，潜在投标人应已依法获取采购文件，且应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内通过《全国公共资源交易平台（河南省·许昌市）》一次性提出，如未提出视为全面接受；  
38.1.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构一次性提出；  
38.1.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构一次性提出。

38.2 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

38.2.1 对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

38.2.2 对采购过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则应当重新开展采购活动。

**39.签订合同**

采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

**40.履约保证金**

“投标人须知前附表”中规定中标人提交履约保证金的，中标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。

**第五章 政府采购政策功能**

根据《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，本项目落实节约能源、保护环境、促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业等政府采购政策。

**一、节能能源、保护环境**

1、按照《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发[2007]51号）和财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购实施意见》（财库[2004]185号）以及《财政部、发展改革委关于调整公布节能产品政府采购清单的通知》最新一期的规定，《节能产品政府采购清单》所列产品包括政府强制采购和优先采购的节能产品。其中，台式计算机，便携式计算机，平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，液晶显示器，制冷压缩机，空调机组，专用制冷、空调设备，镇流器，空调机，电热水器，普通照明用自镇流荧光灯，普通照明用双端荧光灯，电视设备，视频设备，便器，水嘴等品目为政府强制采购的节能产品。其他品目为政府优先采购的节能产品。

本次采购货物中属于强制采购的节能产品，投标人所投产品必须是《节能产品政府采购清单》内产品，投标文件中须提供最新一期《节能产品政府采购清单》中产品所在页并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片），否则为无效投标。投标人所投其他产品若属于“节能产品政府采购清单”优先采购产品，在同等条件下，优先采购清单中的产品。

采购人拟采购的产品属于政府强制采购节能产品范围，但本期节能清单中无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的，可在节能清单之外采购。

2、按照财政部、国家环保总局发布的《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）和《财政部、环保部关于调整公布环境标志产品政府采购清单的通知》最新一期的规定，投标人所投产品若属于“环境标志产品政府采购清单”内产品，在同等条件下，优先采购清单中的产品。

3、对于同时列入环保清单和节能产品政府采购清单的产品，应当优先于只列入其中一个清单的产品。

4、上述“节能产品政府采购清单”、“环境标志产品政府采购清单”，在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的均不得作为评标时的依据。

**二、促进中小企业发展**

1、按照财政部、工业和信息化部发布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）规定，本项目为非专门面向中小企业采购的项目，对小型和微型企业投标人产品的价格给予6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

2、如果本项目为非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或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，给予联合体2%-3%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

3、联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

4、中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

**三、支持监狱企业发展**

按照财政部、司法部发布的《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）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策，用扣除后的价格参与评审。监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

**四、促进残疾人就业**

1、按照财政部、民政部、中国残疾人联合会和残疾人发布的《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）规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。对残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务，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）用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

2、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《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》规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。

3、中标人为残疾人福利性单位的，招标人应当随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

**第六章 资格审查与评标**

**一、资格审查**

（一）开标结束后，采购人（采购代理机构）依法对投标人资格进行审查。

（二）资格证明材料（本栏所列内容为本项目的资格审查条件，如有一项不符合要求，则不能进入下一步评审）。

（三）资格审查中所涉及到的证书及材料，均须在电子投标文件中提供原件扫描件（或图片）。

|  |
| --- |
| **资格审查因素** |
| **1、投标函** |
| **2、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**  （1）企业法人营业执照或营业执照。（企业投标提供）  （2）事业单位法人证书。（事业单位投标提供）  （3）执业许可证。（非专业服务机构投标提供）  （4）个体工商户营业执照。（个体工商户投标提供）  （5）自然人身份证明。（自然人投标提供） |
| **3、财务状况报告相关材料**  （1）上一年度的财务报告；或基本开户银行出具的资信证明；或财政部门认可的政府采购专业担保机构的证明文件和担保机构出具的投标担保函。（法人投标提供。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。）  （2）银行出具的资信证明；或财政部门认可的政府采购专业担保机构的证明文件和担保机构出具的投标担保函。（其他组织和自然人投标提供） |
| **4、依法缴纳税收相关材料**  税务登记证和投标截止时间前三个月内任意一个月缴纳税收凭据。（依法免税的投标人，应提供相应文件证明依法免税） |
| **5、依法缴纳社会保障资金的证明材料**  投标截止时间前三个月内任意一个月缴纳社会保险凭据。（依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明依法不需要缴纳社会保障资金） |
| **6、履行合同所必须的设备和专业技术能力的证明材料**  相关设备的购置发票、专业技术人员职称证书、用工合同等或者投标人相关承诺函或声明。（格式自拟） |
| **7、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明**  投标人“参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明”。 重大违法记录，是指投标人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。 |
| **8、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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名单的投标人；“中国政府采购网” (www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人。**  注：政府采购活动中查询及使用投标人信用记录的具体要求为：投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录）。  （1）查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）；  （2）截止时间：同投标截止时间；  （3）信用信息查询记录和证据留存具体方式：经采购人确认的查询结果网页截图作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；  （4）信用信息的使用原则：经采购人认定的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投标人，将拒绝其参与政府采购活动。 |
| **9、报价**  是否超出招标文件中规定的预算金额，超出预算金额的投标无效。如投标人须知前附表规定最高限价，则超出预算金额和最高限价的投标无效。 |
| **10、联合体协议**  招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。 |
| **11、投标保证金**  是否按投标人须知前附表规定成功交纳。 |
| **12、法定代表人身份证明或提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证明。** |

**二、评标**

**（一）评标方法**

本项目采用综合评分法。

**（二）评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责**

**1、审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；**

评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的商务、技术等实质性要求。

注：符合性审查中所涉及到的证书及材料，均须在电子投标文件中提供原件扫描件（或图片）。

**2、要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；**

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

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

**3、对投标文件进行比较和评价；**

评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

**（1）价格分计算**

价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。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投标报价。

1）如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或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，给予联合体2%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

2）监狱企业视同小型、微型企业，对监狱企业价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

3）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务，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）价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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《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》规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

**（2）强制采购节能产品和优先采购节能产品、优先采购环保产品**

1）对《节能产品政府采购清单》所列的政府强制采购节能产品，投标人投标文件中须提供最新一期《节能产品政府采购清单》中所投产品所在页复印件并加盖投标人公章，否则为无效投标。采购人拟采购的产品属于政府强制采购节能产品范围，但本期节能清单中无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的，可在节能清单之外采购。

投标人所投其他产品若属于“节能产品政府采购清单”优先采购产品，投标文件中须提供最新一期《节能产品政府采购清单》中产品所在页并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片），评标委员会根据本项目评标标准予以判定并赋分。

2）投标人所投产品若属于“环境标志产品政府采购清单”内产品，投标文件中须提供最新一期《环境标志产品政府采购清单》中产品所在页并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片），评标委员会根据本项目评标标准予以判定并赋分。

**（3）关于相同品牌产品**

采用最低评标价法的，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

采用综合评分法的，提供相同品牌产品（非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人作为中标候选人推荐；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**（4）关于强制性产品认证**

1）投标人所投产品如被列入《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》,则投标文件中应根据本项目招标文件“第二章 项目需求”提供：

a.中国国家认证认可监督管理委员会官网（<http://cx.cnca.cn/rjwcx/web/cert/index.do>）产品认证证书打印并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）。

b.强制性产品认证机构颁发的CCC认证证书并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）。

c.投标人提供“所投产品符合国家强制性要求承诺函”并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）。

2)投标人所投产品如被列入《信息安全产品强制性认证目录》，则投标文件中应根据本项目招标文件“第二章 项目需求”提供：

a. 中国信息安全认证中心官网（http://www.isccc.gov.cn/index.shtml）产品查询结果截图并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）

b. 中国信息安全认证中心颁发的《中国国家信息安全产品认证证书》并加盖投标人公章的原件扫描件（或图片）。

**（5）投标无效情形**

1）投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效。

2）符合性审查资料未按招标文件要求签署、盖章的；

3）有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

a.不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

b.不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

c.不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

d.不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

e.不同投标人的投标文件相互混装；

4）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。

5）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

**（6）评标标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分值构成 | 价格分值：30 分  商务部分：26分  技术部分：44分 | |
| 一、价格部分（满分 30分） | | |
| **评分因素** | **评分标准** | **分值** |
| 投标报价  评分标准 | 评标基准价：满足招标文件要求的有效投标报价中，最低的投标报价为评标基准价。  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×  30 | 30分 |
| 二、商务部分（满分26分） | | |
| **评分因素** | **评分标准** | **分值** |
| 企业实力 | 提供信息技术服务管理体系认证（ISO20000）证书。（1分）  提供双软认证企业证书。（1分）  提供省级以上专业评估机构颁发的AAA资信证书。  （1分）  提供类似热线电话综合管理系统著作权证书。（2分） | 5分 |
| 业绩 | 提供2014年以来地市级以上（含地市级）类似项目业绩，每提供1份得2分，最多得6分。  评标时以投标人提供的中标通知书、合同和验收报告为准。 | 6分 |
| 信誉 | 投标人须提供工商企业信用信息公示报告【国家企业信用信息公示系统http//www.gsxt.gov.cn包括基础信息、行政许可信息、行政处罚信息、列入经营异常名录信息、列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息】,企业所在地税务主管部门出具的纳税情况证明等信用情况（加盖企业所在地税务主管部门公章）。无不良信息者每项1分，未提供或有不良信息者不得分。（2分）  根据投标人在本项目以前社会对其认可度以及行政主管部门、工商、银行颁发的荣誉证书等情况评定，每提供一份荣誉证书加1分，满分3分。  不提供不得分。 | 5分 |
| 售后服务 | 提供完善的售后服务计划。（4分）  提供故障应急处置方案。（3分）  现场故障响应时间<=2小时。（3分）  不提供不得分。 | 10分 |
| 三、技术部分（满分44分） | | |
| **评分因素** | **评分标准** | **分值** |
| 解决方案 | 对招标文件的响应详尽、明晰，满足招标文件要求。否则不得分。（2分）  投标文件编制格式规范、内容齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求。否则不得分。（1分） | 3分 |
| 招标文件规范程度：装订规范、文字清晰、无差错（1分）；所提供资料准确完整得1分。 | 2分 |
| 投标方案与需求的吻合程度，包括方案的科学性、先进性、可行性和扩展性。（1分）  方案科学合理、安全严密、具有一定的前瞻性。（1分）  对功能设计、实施计划、系统整合提出的建议和措施切实可行。（1分）  不提供不得分。 | 3分 |
| 项目实施队伍组织结构合理，人员分工明确，实施计划可行。（2分）  质量保障和服务措施有效。（2分）  针对本项目制定切实可行的培训方案，培训主题明确，时间安排合理，能够保障培训对象如期投入运营。（2分）  提供完善的话务人员运营方案（3分）。  不提供不得分。 | 9分 |
| 场地面积和装修满足需求（4分）。不提供不得分。 | 4分 |
| 硬件设备 | 满足招标文件对硬件设备（含办公家具）要求（5分），  提供核心设备原厂商项目授权书，提供一个得1分，不提供不得分（3分），  对核心设备中加“▲”优于招标文件参数的每项加0.5分（5分） | 13分 |
| 系统演示 | 业务处理流程演示，就案件登记、处理、转办、承办处理、督办、回访、通讯录、综合查询、报表统计分析、知识库等功能项要求进行现场操作演示，（每项演示成功得1分，不演示不得分）。（10分）  投标人自带设备并自行搭建演示平台对系统进行现场演示，演示时间控制在15分钟以内，超时即停。 | 10分 |

**其中：价格分计算（落实政府采购政策价格调整部分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **情形** | **价格扣除比例** | **计算公式** |
| **1** | 非联合体投标人  （投标人须为中小企业） | 对小型和微型企业产品的价格扣除6% | 评标价格＝投标报价—小型和微型企业产品的价格×6% |
| **2** | 联合体各方均为小型、微型企业 | 对小型和微型企业产品的价格扣除6%  （不再享受序号3的价格折扣） |
| **3** | 联合体一方为小型、微型企业且小型、微型企业协议合同金额占联合体协议合同总金额30%以上的 | 对联合体总金额扣除  2 % | 评标价格＝投标报价×(1-2%) |
| **4** | 监狱企业 | 视同小型、微型企业  对监狱企业产品价格扣除6% | 评标价格＝投标报价—监狱企业产品的价格×6% |
| **5** | 残疾人福利性单位 | 视同小型、微型企业  对残疾人福利性单位产品价格扣除6% | 评标价格＝投标报价—残疾人福利性单位产品的价格×6% |
| 1、中小企业应在投标文件提供《中小企业声明函》。监狱企业应当在投标文件中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。残疾人福利性单位应当在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。  2、经评标委员会审查、评价，投标文件符合招标文件实质性要求且进行了政策性价格扣除后，以评标价格的最低价者定为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按下列公式计算。即：  评标基准价=评标价格的最低价  其他投标报价得分=（评标基准价/评标价格）×评标标准中价格分值 | | | |

备注：

a、不接受联合体投标的项目，本表中第2项、第3项情形不适用。

b、小型和微型企业产品包括货物及其提供的服务与工程。

c、中小企业、残疾人福利性单位提供其他企业制造的货物的，则该货物的制造商也必须为上述企业，否则不能享受价格优惠。

d、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

**（7）评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：**

1） 分值汇总计算错误的；

2） 分项评分超出评分标准范围的；

3） 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

4） 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，应当书面报告本级财政部门。

**（8）评标委员会争议处理**

评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**4、确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。**

**第七章合同条款及格式**

**（此合同仅供参考。以最终采购人与中标人签定的合同条款为准进行公示，**

**最终签定合同的主要条款不能与招标文件有冲突）**

1. 定义

1.1“合同”系指甲方和乙方 （简称合同双方）已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件和组成合同部分的所有其他文件。

1.2“合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。

1.3“甲方”系指通过招标方式，接受合同服务的采购人

1.4“乙方”系指中标后提供合同服务的中标方或供应商。

2.适用范围

本合同条款仅适用于本次招标活动。

3.技术规格和标准

本合同项下所提供货物设备和服务应与本招标文件规定的标准相一致。

4.合同期限

即自 年 月 日起至 年 月 日止。

5.价格

除非合同中另有规定，乙方为其所提供货物设备和服务而要求甲方支付的金额应与其投标报价一致。

6.索赔

6.1乙方对所提供货物设备和服务与合同要求不符负有责任，并且甲方已于合同规定的期限内提出索赔，乙方应按甲方同意的下述一种或多种方法解决索赔事宜。

6.1.1乙方同意甲方取消其不符合要求的货物设备和服务项目，退还已经收取的该类货物设备的货款。

6.1.2对于情节严重、造成甲方损失金额巨大的，同意甲方终止全部项目合同，并赔偿甲方因此造成的损失。

6.2 如果甲方提出索赔通知后 30天内乙方未能予以签复，该索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知的 30天内或甲方同意的更长一些的时间内，按甲方同意的上述任何一种方式处理索赔事宜，甲方将乙方提供的履约保证金中扣回索赔金额，同时保留进一步要求赔偿的权利。

7.不可抗力

7.1签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，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。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

7.2受损一方应在不可抗力事故发生后尽快用电报、传真或电传通知对方，并于事故发生后 14天内将有关部门出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 60天以上，双方应通过友好协商，在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

8.履约保证金

8.1履约保证金的有效期至供货完毕且验收合格。

8.2乙方提供的履约保证金按规定格式转帐支票、电汇的形式提供，与此有关的费用由乙方负担。

8.4如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金取得补偿。

9.争议的解决

9.1在执行合同中发生的与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 60天内不能达成协议时，应提交仲裁。

9.2 合同双方均为国内法人的，其争端的仲裁应由合同发生地许昌仲裁委员会根据其仲裁程序进行。

9.3 仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

9.4 除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

9.5 在仲裁期间，除正在进行的仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

10.合同终止

10.1合同到期甲乙双方均未提出新的意向，合同自行终止。合同期内任何一方不得擅自停止协议，否则应负担所造成的一切损失。如一方因故需终止合同，必须提前三个月书面通知另一方，经双方达成一致意见后，方可终止。

10.2 出现下列情况时合同自动终止：

10.2.1发生不可抗力时。

10.2.2一方不履行合同条款，造成另一方无法执行合同协议，协商又不能求得解决，合同终止，责任方赔偿损失。

11.合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

12.适用法律

本合同应按中华人民共和国的法律解释。

13.主导语言与计量单位

13.1 合同书写应用中文书写。甲乙双方及相关部门各执一份，具有同等法律效力。

13.2 除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

14.合同生效

除非合同中另有说明，本合同经双方签字盖章，并在招标人收到乙方的履约保证金后，即开始生效。

**第八章 投标文件有关格式**

一、投标人应答索引表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | | | **投标人应答**  **（有/没有）** | **投标文件中所在页码** | **备注说明** |
| 1 | 投标人应答索引表 | | |  |  |  |
| 2 | 开标一览表 | | |  |  |  |
| 3 | 投标函 | | |  |  |  |
| 4 | 法定代表人资格证明书 | | |  |  |  |
| 5 | 法定代表人授权书 | | |  |  |  |
| 6 | 营业执照等证明 | | |  |  |  |
| 7 | 纳税证明 | 税务登记证 | |  |  |  |
| 纳税凭据复印件 | |  |  |  |
| 8 | 财务状况报告 | 财务报告 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 基本开户银行资信证明 | |  |  |  |
| 银行资信证明 | |  |  |  |
| 政府采购投标担保函 | |  |  |  |
| 9 | 依法缴纳社会保险凭据复印件 | | |  |  |  |
| 10 | 证明或承诺函 | 证明材料 | 设备购置发票 |  |  |  |
| 技术人员职称证书 |  |  |  |
| 用工合同 |  |  |  |
| 投标人相关承诺函或声明 | |  |  |  |
| 11 | 没有重大违法记录的声明 | | |  |  |  |
| 12 | 投标人须具备的特殊资质证书 | | |  |  |  |
| 13 | 投标保证金缴纳回执 | | |  |  |  |
| 14 | 联合体协议 | | |  |  |  |
| 15 | 投标分项报价表 | | |  |  |  |
| 16 | 技术规格偏离表 | | |  |  |  |
| 17 | 技术方案（实施方案） | | |  |  |  |
| 18 | 售后服务方案 | | |  |  |  |
| 19 | 业绩情况表 | | |  |  |  |
| 20 | 强制节能产品政府采购清单情况 | | |  |  |  |
| 21 | 优先采购节能产品政府采购清单情况 | | |  |  |  |
| 22 | 环境标志产品政府采购清单情况 | | |  |  |  |
| 23 | 中小企业声明函 | | |  |  |  |
| 24 | 残疾人福利性单位声明函 | | |  |  |  |
| 25 | 监狱企业证明文件 | | |  |  |  |
| 26 | CCC强制性产品认证 | 中国国家认证认可监督管理委员会官网产品认证证书打印 | |  |  |  |
| 认证机构颁发的认证证书 | |  |  |  |
| 所投产品符合国家强制性要求承诺函 | |  |  |  |
| 27 | 信息安全产品强制性认证 | 认证机构颁发的认证证书 | |  |  |  |
| 中国信息安全认证中心官网产品查询结果截图 | |  |  |  |
| 28 | 其它资料 | | |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |

**二、开标一览表**

项目编号：

项目名称： 单位：元（人民币）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段** | **项目名称** | **投标报价** | **交付日期（天）** | **备注** |
|  |  | 大写：　　　　　　小写： |  |  |
| … |  | 大写：　　　　　　小写： |  |  |

投标人名称： （全称） （公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

日期： 年 月 日

注：交付日期指完成该项目的最终时间（日历天）。

**三、资格审查证明材料**

**3.1 投 标 函**

致：**（采购代理机构）**

根据贵方\_\_ \_（项目名称、项目编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权并代表投标人 （投标人名称、地址）提交。

我方确认收到贵方提供的 （项目名称、项目编号）招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，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招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款和已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求及资金支付规定，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

*(投标人名称)* 作为投标人正式授权 *(授权代表全名, 职务)* 代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本一份，副本 份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

一、按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

二、本投标文件的有效期为投标截止时间起 天。如中标，有效期将延至供货终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，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，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤销投标的，则贵方将不予退还投标保证金。

四、我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据、信息或资料。

五、我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

六、我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《项目需求》及《合同书》中的全部任务。

七、我方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、我方投标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、我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；承诺如下：

（1）具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）。

（2）我方已依法缴纳了各项税费及社会保险费用，如有需要，可随时向采购人提供近三个月内的相关缴费证明，以便核查。

（3）我方已依法建立健全的财务会计制度，如有需要，可随时向采购人提供相关证明材料，以便核查。

（4）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。

（5）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，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

十、我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

十一、我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

所有与本招标有关的一切正式往来请寄：

地 址： . 邮政编码： .

电 话： . 传 真： .

投标人代表姓名： . 职 务： .

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**3.2 法定代表人资格证明书**

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

本人系 *投标人名称* 的法定代表人。就参加贵方项目编号为 *项目编号*  的 *项目名称*  公开招标项目的投标报价，签署上述项目的投标文件及合同的执行、完成、服务和保修，签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

【此处请粘贴法定代表人身份证复印件，需清晰反映身份证有效期限】

投标人名称（并加盖公章）：

签署日期： 年 月 日

说明：法定代表人参加本招标项目投标的，仅须出具此证明书。

**3.3 法定代表人授权书**

本人　 *法人姓名* 系　*投标人名称*  的法定代表人，现委托　 *姓名，职务* 以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

投标人名称： （全称） （盖单位公章）

法定代表人： （签字或加盖名章）

法定代表人授权代表： （签字或加盖名章）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 法定代表人身份证（正面） | 法定代表人身份证（反面） | |
| 法定代表人授权代表身份证（正面） | | 法定代表人授权代表身份证（反面） | |

**3.4 没有重大违法记录的声明**

声　 明

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。（重大违法记录，是指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。）

特此声明。

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。

单位名称（盖章）：

日 期：

**3.5 投标保证金**

许昌公共资源交易中心保证金缴纳回执

（注：开标现场单独提供一份“许昌公共资源交易中心保证金缴纳回执”以备查询）

**3.6 其他资格证书或材料**

**四、符合性审查证明材料**

**4.1 投标分项报价表**

项目编号：

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **规格型号** | **技术**  **参数** | **单 位** | **数 量** | **单价** | **总价** | **产地及**  **厂家** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合 计 | | 大写：　　　　　　 小写： | | | | | | |

投标人（公章）：

投标人法定代表人 （或授权代表）签字：

**4.2 技术规格偏离表**

项目编号：

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **规格型号** | **招标文件**  **技术参数** | **投标技术**  **参数** | **偏离** | **说明** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

投标人（公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

**4.3 技术方案（实施方案）**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**4.4 业绩情况表**

项目编号：

项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **客户单位名称** | **项目名称及主要内容** | **合同金额（万元）** | **联系人及电话** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

投标人（公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

**4.5 售后服务方案**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**4.6“节能产品政府采购清单”强制节能产品情况**

项目编号：

项目名称：

| **序号** | **货物名称** | **品牌** | **产品型号** | **制造商**  **名称** | **节字标志认证证书号** | **提供节能产品所在页**  **复印件**  **（是/否）** | **未提供节能产品所在页原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |

投标人（公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

说明：所投产品节能清单所在页复印件并加盖投标人公章须附后。

**4.7 “节能产品政府采购清单”优先采购产品情况**

项目编号：

项目名称：

| **序号** | **货物名称** | **品牌** | **产品型号** | **制造商**  **名称** | **节字标志认证证书号** | **提供节能产品所在页**  **复印件**  **（是/否）** | **未提供节能产品所在页原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |

投标人（公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

说明：所投产品“节能产品政府采购清单”所在页复印件并加盖投标人公章须附后。

**4.8 “环境标志产品政府采购清单”优先采购产品情况**

项目编号：

项目名称：

| **序号** | **货物名称** | **品牌** | **产品型号** | **制造商**  **名称** | **中国环境标志认证证书编号** | **提供环境标志产品所在页复印件**  **（是/否）** | **未提供环境标志产品所在页原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |

投标人（公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

说明：所投产品“环境标志产品政府采购清单”所在页复印件并加盖投标人公章须附后。

**4.9 中小企业声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：  
　　根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，按照《国家统计局关于印发统计上大中小微型企业划分办法的通知》（国统字[2011] 75号）规定，本公司所属行业为\_\_\_\_\_\_，截至上一财年末，公司资产总额\_\_\_\_\_\_万元，营业收入\_\_\_\_\_\_万元，从业人员\_\_\_\_\_\_人，本公司为\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

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。

企业名称（盖章）：　　　　　　　　　  
日　 期：

说明：

1、不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展暂行办法》。

2、如投标人为联合投标的，联合投标人需分别填写上述《中小企业声明函》。

**4.10 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：

**4.11 所投产品符合国家强制性要求承诺函**

投标人所投产品涉及国家有属强制性规定的，须承诺其所投产品符合国家强制性要求（如CCC认证，格式自拟）

**五、其他资料（若有）**

**除招标文件另有规定外，投标人认为需要提交的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。**