

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：2025 年度海淀区一网统管接诉即办系统运
维项目

项目编号：11010825210200048719-XM001

采 购 人：北京市海淀区城市管理指挥中心

采购代理机构：中金招标有限责任公司

目 录

第一章	投标邀请.....	1
第二章	投标人须知.....	5
第三章	资格审查.....	21
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	25
第五章	采购需求.....	35
第六章	拟签订的合同文本.....	40
第七章	投标文件格式.....	51

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：11010825210200048719-XM001

2.项目名称：2025 年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目

3.项目预算金额：307.15 万元、项目最高限价：307.15 万元

4.采购需求：本次运维提供 1 年期大模型应用服务；提供对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项每年至少 3 次语音录制服务；提供统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务内容，确保上述系统 7*24 小时正常运行。

5.合同履行期限：自合同签订生效之日起一年。

6 交付地点：采购人指定地点。

7.本项目是否接受联合体投标：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行： / 。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）： / 。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得

作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：____/____。

三、获取招标文件

1.时间：2025年9月09日至2025年9月15日，每天上午09至12，下午13至17（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025年9月29日9点30分（北京时间）。

地点：采用远程电子开标方式，投标人使用 CA 认证证书登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

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.本项目需要落实的政府采购政策：（1）执行关于印发《节能产品政府采购品目清单》的通知（财库〔2019〕19号）；（2）执行关于印发《环境标志产品政府采购品目清单》的通知（财库〔2019〕18号）；（3）执行关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（4）执行《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）；（5）执行《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（6）执行《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）。（7）执行《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库〔2011〕124号）。（8）关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号）。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

3. 本项目公告同时在中国政府采购网、北京市政府采购网、北京市公共资源交易服务平台上发布。

4. 本单位监督管理部门联系人：孙老师 联系电话：010-82510861。

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：北京市海淀区城市管理指挥中心

地址：北京市海淀区长春桥路 17 号

联系方式：陈建峰 010- 82510580

2.采购代理机构信息

名称：中金招标有限责任公司

地址：北京市海淀区西三环北路 21 号久凌大厦南楼 15 层

联系方式：牛栋 13671257179

3.项目联系方式

项目联系人：牛栋

电话：13671257179

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容				
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否				
2.4	核心产品	□关于核心产品本项目__/_包不适用。 □本项目__/_包为单一产品采购项目。 □本项目__/_包为非单一产品采购项目，核心产品为：__/_。				
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。				
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。				
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。				
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>标的名称</th> <th>中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>/</td> <td>2025年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目</td> <td>软件和信息技术服务业</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	/
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业				
/	2025年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目	软件和信息技术服务业				

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。
12.1	投标保证金	投标保证金金额： <u>30000 元</u> 投标保证金收受人信息：开 户 名： <u>中金招标有限责任公司</u> 开户银行： <u>招商银行股份有限公司北京海淀科技金融支行</u> 账 号： <u>8670 8011 281 0001</u> 备注：投标人在汇款附言（或银行摘要）中标明“（8719+保证金）”
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形： <u>（1）投标人以他人名义投标、相互串通投标或者以其他方式弄虚作假的，投标人提交的投标文件中提交虚假资料或失实资料的；（2）中标人不按规定与采购人签订合同的；（3）中标人不按规定提交履约保证金的；（4）中标人领取中标通知书时未按规定缴纳中标服务费的。</u>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 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，按技术得分由高到低排列。得分、投标报价且技术得分相同的， <u>采取随机抽取方式确定。</u> <input type="checkbox"/> 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
26.1.1	询问	询问送达形式： <u>以书面、传真或邮件（扫描原件）的形式送至中金招标有限责任公司 15 层，电子邮箱：nd486@163.com。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>中金招标有限责任公司业务一部；</u> 联系电话： <u>010-68405027；</u> 通讯地址： <u>北京市海淀区西三环北路 21 号久凌大厦南楼 15 层。</u>

条款号	条目	内容
27	代理费	<p>收费对象： <input type="checkbox"/>采购人 <input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：<u>参照原国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）及有关通知（发改价格[2011]534号）规定，本项目中标金额作为收费的计算基数，以服务类按中标金额差额定率累1.5进法计取；</u></p> <p><u>缴纳时间：中标人在领取中标通知书的同时，向采购代理机构一次性缴付采购代理服务费。</u></p>

投标人须知

一 说明

- 1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体
 - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
 - 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
 - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品
 - 2.1 资金来源为财政性资金。
 - 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
 - 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。
- 3 现场考察、开标前答疑会
 - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
 - 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
- 4 样品
 - 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
 - 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。
- 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）
 - 5.1 采购本国货物、工程和服务
 - 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政

府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。

5.1.3 进口产品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。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货

物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在

职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

- 5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
- 5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。
- 5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

- 5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；
- 5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

- 5.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信

息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

- 5.4.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

- 5.5.1 所投产品属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

- 5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

- 6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

- 7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在

原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

- 9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言
 - 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
 - 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
 - 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。
- 10 投标文件构成
 - 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
 - 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式

中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则投标无效。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币报价。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商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。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者

票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。

12.4 投标保证金有效期同投标有效期。

12.5 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。

12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人；

12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人；

12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后5个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。
- 15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人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提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定。依法自主选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将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中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京市政府采购网公告发布中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

- 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、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。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，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，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

- 27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经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，其投标无效。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。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	<p>如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。</p> <p>对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小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。</p>	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-1	是否接受联合体投标	<p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 及 3-3 项规定。</p> <p>3、本表序号 3-4 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、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。</p> <p>5、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。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的 投标无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合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。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆开投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定；分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	报价合理性	报价合理，或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，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

12	进口产品	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子版：</p> <p>1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）</p> <p>3）国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品；</p> <p>4）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。</p>
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）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；（四）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；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）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；
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，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（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人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；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- 有，具体规定为：_____
- 无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 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；
- 2.4.6 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。
- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且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者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的联合体或者大中型企业的报价给予 1% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 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、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将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；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

■综合评分法，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，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

□最低评标价法，指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中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）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下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及） / 。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及） / 。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）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获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定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。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：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，按技术得分由高到低排列。得分、投标报价且技术得分相同的，采取随机抽取方式确定。

4.2 采用综合评分法时，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。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的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。
- 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
- 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐3名中标候选人。
- 5 报告违法行为
- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

序号	评分内容	分值	评分因素	评分标准
1	商务部分 (13分)	10分	类似业绩	根据投标人提供的近三年（2022年1月1日至今）类似的项目业绩合同（首页、项目内容页、盖章页）复印件并加盖公章，每提供一个合格证明材料得2分，最高为10分，不提供不得分。 注：业绩合同以签订时间为准。
		3分	企业资质	投标人提供有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书（复印件加盖投标人公章），每提供一个得1分，最高得3分。未提供不得分。
2	技术部分 (77分)	6分	项目基本情况的理解	投标人应对项目建设情况充分了解，对项目基本概况的理解包含但不限于对项目背景情况、政策背景情况、项目服务现状的理解等内容 1.描述具体全面、思路准确，得6分； 2.描述具体不全面、思路准确，得4分； 3.描述具体不全面、思路不准确，得2分； 4.不提供得0分。
		6分	项目运维内容分析	投标人对项目需求理解透彻，提供包含但不限于以下内容：业务平台功能分析、数据来源分析等内容。 1.分析详细完整、针对性强，得6分； 2.分析不完整、针对性强，得4分； 3.分析不完整、针对性低，得2分； 4.不提供得0分。

		10分	大模型应用服务方案	<p>1.方案满足需求、详细完整、可行性强，得10分；</p> <p>2.方案满足需求、较详细完整、可行性较强，得6分；</p> <p>3.方案部分满足需求、不够详细完整、可行性弱，得2分；</p> <p>4.不提供得0分。</p>
		10分	语音录制服务	<p>1.方案满足需求、详细完整、可行性强，得10分；</p> <p>2.方案满足需求、较详细完整、可行性较强，得6分；</p> <p>3.方案部分满足需求、不够详细完整、可行性弱，得2分；</p> <p>4.不提供得0分。</p>
		10分	统一会话管理排队机保障服务	<p>1.方案满足需求、详细完整、可行性强，得10分；</p> <p>2.方案满足需求、较详细完整、可行性较强，得6分；</p> <p>3.方案部分满足需求、不够详细完整、可行性弱，得2分；</p> <p>4.不提供得0分</p>
		10分	智能回访引擎保障服务方案	<p>1.方案满足需求、详细完整、可行性强，得10分；</p> <p>2.方案满足需求、较详细完整、可行性较强，得6分；</p> <p>3.方案部分满足需求、不够详细完整、可行性弱，得2分；</p> <p>4.不提供得0分</p>
		8分	专业履约能力	根据招标要求，投标人能够通过专业运维工具提升运维服务能力，提供相关工具的功能

			说明： 1.运维工具功能说明满足需求、功能详细完整、可行性及针对性强，得 8 分； 2.运维工具功能说明部分满足需求、功能不够详细完整、可行性或针对性低，得 4 分； 3.不提供得 0 分。
		8 分	应急响应和保障方案 1.应急响应和保障方案与项目的服务要求结合度高、整体方案切实可行、服务项颗粒度细致、完全满足项目采购需求的，得 8 分； 2.应急响应和保障方案与项目的服务要求结合度高、整体方案不够切实可行、服务项颗粒度不够细致、与项目采购需求匹配度不高的，得 5 分； 3.应急响应和保障方案部分满足需求，不够详细完整，得 2 分； 4.无此项内容的，得 0 分。
		6 分	质量保证及安全防范措施方案 1.质量保证及安全防范措施方案内容全面、针对性强，切实可行，客观合理、符合招标需求的，得 6 分； 2.质量保证及安全防范措施方案内容比较全面、针对性较弱，比较切实可行，基本上客观合理的，得 4 分； 3.质量保证及安全防范措施方案内容不够全面、无针对性，不够切实可行，客观合理性低，部分符合采购需求的，得 2 分； 4.严重缺项或无此项内容的，得 0 分。
		3 分	服务响应要求承诺函 提供满足采购需求的服务响应要求承诺函，得 3 分，不提供或提供不满足采购需求的承诺函不得分。

3	报价部分 (10分)	10分	投标报价	<p>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) × 分值。</p> <p>说明：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。</p>
合计		100分		

第五章 采购需求

一、项目标的

(一) 服务需求一览表

包号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
1	2025 年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目	307.15	1 项	本次运维提供 1 年期大模型应用服务；提供对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项每年至少 3 次语音录制服务；提供统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务内容，确保上述系统 7*24 小时正常运行。

(二) 项目基本情况的理解

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》《2025 年北京市接诉即办改革工作要点》中的相关要求，海淀区增强科技赋能，不断提升接诉即办数智化能力。目前，海淀区城管指挥中心负责海淀区接诉即办系统运维工作。本次运维提供 1 年大模型应用服务；提供每年至少 3 次语音录制服务，包含对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项；提供统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务内容，确保上述系统 7*24 小时正常运行。

(三) 项目运维内容

本次主要运维的系统主要包含大模型应用服务、语音录制服务、统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务，具体内容如下：

1. 大模型应用服务

结合海淀区大模型支撑接诉即办系统的现状及未来各类新专题需求，提供如下智能化支撑服务。

结合目前接诉即办业务系统派单、处置、分析各环节以及 IOCC 指挥调度相关场景的具体需求，对模型能力进行持续调优升级。包括但不限于处置依据法律参考、地铁轨道交通周边运行状态分析等不少于 4 个新场景支撑服务。结合实际的实时工单实现能力支撑，并同时提供如下工具服务：

第一、知识增强工具：具备通用知识增强工具能力，可支持新场景按需构建专题问数数据表、知识库等，快速扩展新的问数智能体服务；

第二、意图解析能力：具备按需对单表、多表以及数据库，基于自然语言生成可查询数据的基础引擎能力，支持单数值、多数值、区间数值、排序、最值、时间判断、比较查询等意图解析；

第三、支持智能图表生成能力：支持对生成的数据结果自动化匹配可视化图表，如表格、折线图、柱状图、饼状图、组合图等；

第四、结果总结摘要能力：支持对生成的结果进行自动总结，形成专业的数据表述；

第五、通用问数助手客户端：提供端到端问数助手客户端，并支持通过管理平台对问数进行功能配置、应用配置、服务配置等，快速搭建应用和效果调优；

第六、提供 API 服务，支持三方厂商新建智能体，并按需构建数据及知识库，发布后可提供标准 API 服务。

2. 语音录制服务

语音录制服务是针对 96181 咨询电话而设定的，需要根据业务的变化，优化和修改语音录制和设置内容，需要提供专业的语音录制服务。本次运维需提供每年至少 3 次语音录制服务，包含对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项。

3. 统一会话管理排队机保障服务

（1）排队机系统每日巡检

- 巡检排队机与系统之间接口对接情况，接口故障时，及时协调接口提供方进行调整，并跟进解决情况；
- 对排队机运行情况进行巡检；
- 处理与业务电话系统相关的电脑软件故障（例：华为 ICD 语音软件、Flash 插件等），保障所有工位坐席电脑软件正常办公使用；

（2）排队机每月巡检

每月组织排队机巡检服务，检测设备运行情况并做好设备运行记录，与有关技术（业务）人员进行相关技术（业务）交流。及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行并形成巡检报告；

（3）提供原厂排队机维保服务

排队机所包含的全部硬件故障维修和完成新购配件更换服务（配件采购费用不包含运维费用中）。

4. 智能回访引擎保障服务

智能回访引擎保障服务为减少回访的工作量，减少回访的错误率，利用人工智能回访模块，将符合智能回访标准的工单都进行智能回访，包括回访对话管理、回访外呼管理、历史会话管理、智能回访库、智能回访语音交互监控管理。

二、商务部分

（一）服务期限

服务期限：自合同签订生效之日起一年。

（二）服务地点

服务地点：采购人指定地点。

（三）付款条件

第一笔付款：合同签订后 6 个月内，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内支付合同总金额的 50%；

第二笔付款：合同到期后，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内，采购人向中标人支付扣除罚款后的合同尾款，不超过合同总金额的 50%。

具体支付时间以采购人财政资金到账时间为准。

在服务期满前 30 日内，采购人对中标人提供的服务评价进行整体评价，评价结果为满意时双方在合同有效期届满前协商续签合同，续签期限为一年，续签次数 2 次。

三、技术部分

（一）服务范围

1. 大模型应用服务一年期

目前大模型应用服务围绕海淀区接诉即办实际的业务需求和业务数据，经过训练和精调优化，形成垂直领域大模型，针对政府接诉即办业务，提供以下服务：

（1）领导智能助手服务：以大模型问答形式，向领导和关键处置人员提供语音问答查数和咨询服务，包括问答三率、问答工单、问答状态、问答分布等内容，以及相关的图表动态生成、总结分析报告生成等服务。

（2）工单智能处置推荐服务：通过大模型对实时工单的处置研判分析，提供工单智能分类推荐、不纳入挂账事项推荐、智能填单、智能分类标签、智能分析苗头性事件和周期性事件自动预警等服务。

提供调用大模型服务，能够满足上述应用服务能力。

2. 语音录制服务一年三次

语音录制服务包含：排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR

欢迎词、IVR 涉及业务更改项，预计 3 次引导与修订。

3. 统一会话管理排队机保障服务一年期

排队机呼叫中心系统服务保障：

（1）排队机系统每日巡检

- 巡检排队机与系统之间接口对接情况，接口故障时，及时协调接口提供方进行调整，并跟进解决情况；
- 对排队机运行情况进行巡检；
- 处理与业务电话系统相关的电脑软件故障（例：华为 ICD 语音软件、Flash 插件等），保障所有工位坐席电脑软件正常办公使用；

（2）排队机每月巡检

每月组织排队机巡检服务，检测设备运行情况并做好设备运行记录，与有关技术（业务）人员进行相关技术（业务）交流。及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行并形成巡检报告；

（3）提供原厂排队机维保服务

排队机所包含的全部硬件故障维修和完成新购配件更换服务（配件采购费用不包含运维费用中）。

4. 智能回访引擎保障服务一年期

提供原厂智能回访机器人引擎保障服务，保障引擎后台故障能够及时维修，完成日常巡检服务（新增引擎机器人数量不包含在运维费用中）。

（二）服务团队要求

★1. 服务团队人数要求：

服务团队至少包含项目经理 1 人，其中项目经理要求具有信息化从业经验。

2. 服务团队工作要求：

投标人应委任具备相关工作能力与经验的项目经理和专业技术人员组建项目服务团队，明确组织架构与职责分工。服务团队应能够与采购方相关单位及其他运维单位积极、正确沟通协调，有效开展服务工作，并遵从采购方及相关业务单位的工作管理要求。提供项目经理与主要技术人员的有效通讯方式，并保持 24 小时联系畅通。

（三）专业履约能力

投标人具备项目运维工具，工具形式不限，提供运维工具说明书。

（四）应急响应和保障

当设备出现问题时，投标人必须为运维工作提供专业的相关技术团队，要能及时分析出原因并给出解决方案。

当发生硬件故障，而故障设备维护时间较长时，投标人须在 4 小时内通过提供备件等方式来保障系统的运行，投标人要有能力对备件进行更换，并在备件更换后进行部署调试等。

（五）质量保证及安全防范措施

投标人需根据本项目运维内容提供切实有效的质量保证及安全防范措施方案，能够保障运维质量与项目中的数据安全、资产安全等内容。

（六）验收考核标准

大模型每月调用次数应大于 35 万次，如达不到调用次数，按照实际调用量在尾款中扣减费用，超出部分不再计费支付。

投标人应按照约定的内容，向采购人交付运维工作资料。交付地为本项目指定的地址或采购人书面通知的地址，书面通知应于交付日期前 10 个工作日送交投标人。

投标人应按照约定的期限、形式和数量完成本项目运维工作资料的交付。

投标人应对整个项目运维过程中产生的相关文档作逐项描述，包括文档名称、内容、提交的时间和方式等。文档包括但不限于以下内容：

- （1）《项目应急保障预案》
- （2）《安全漏洞修复说明》
- （3）《节假日值班计划》
- （4）《巡检季度报告》
- （5）《运维月报》
- （6）《运维总结报告》

（七）服务响应要求

根据采购人时间安排，及时响应运维内容工作，及时汇报工作进展以及回复甲方各种技术咨询，接到报修后，1 小时内应答、2 小时到达现场维护。（需针对此项要求提供承诺函，格式自拟，须加盖投标人公章）。

合同正文

甲方：

乙方：

北京市海淀区城市管理指挥中心 与（乙方） ，在相互尊重、诚信合作的基础上，经双方充分协商，就 2025 年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目 的相关事宜达成一致意见，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，签订本合同。

一、提供的服务范围

本次运维提供 1 年大模型应用服务；提供每年至少 3 次语音录制服务，包含对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项；提供统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务内容，确保上述系统 7*24 小时正常运行。

二、项目运维内容

本次主要运维的系统主要包含大模型应用服务、语音录制服务、统一会话管理排队机保障服务及智能回访引擎保障服务，具体内容如下：

1. 大模型应用服务

结合海淀区大模型支撑接诉即办系统的现状及未来各类新专题需求，提供如下智能化支撑服务。

结合目前接诉即办业务系统派单、处置、分析各环节以及 IOCC 指挥调度相关场景的具体需求，对模型能力进行持续调优升级。包括但不限于处置依据法律参考、地铁轨道交通周边运行状态分析等不少于 4 个新场景支撑服务。结合实际的实时工单实现能力支撑，并同时提供如下工具服务：

第一、知识增强工具：具备通用知识增强工具能力，可支持新场景按需构建专题问数数据表、知识库等，快速扩展新的问数智能体服务；

第二、意图解析能力：具备按需对单表、多表以及数据库，基于自然语言生成可查询数据的基础引擎能力，支持单数值、多数值、区间数值、排序、最值、时间判断、比较查询等意图解析；

第三、支持智能图表生成能力：支持对生成的数据结果自动化匹配可视化图表，如表

格、折线图、柱状图、饼状图、组合图等；

第四、结果总结摘要能力：支持对生成的结果进行自动总结，形成专业的数据表述；

第五、通用问数助手客户端：提供端到端问数助手客户端，并支持通过管理平台对问数进行功能配置、应用配置、服务配置等，快速搭建应用和效果调优；

第六、提供 API 服务，支持三方厂商新建智能体，并按需构建数据及知识库，发布后可提供标准 API 服务。

大模型调用月服务费按阶梯价支付。若每月调用大模型次数大于 1 次(含)，且小于 5 万次，则支付月服务费的四分之一，即： 元。若每月调用大模型次数大于 5 万次(含)，且小于 10 万次，则支付月服务费的二分之一，即： 元。若每月调用大模型次数大于 10 万次(含)，且小于 35 万次，则支付月服务费的三分之二，即： 元。若每月调用大模型次数大于 35 万次，则支付全部月服务费，即： 元；超出 35 万次的部分不再计费支付。按照实际调用量在尾款中扣减费用。

2. 语音录制服务

语音录制服务是针对 96181 咨询电话而设定的，需要根据业务的变化，优化和修改语音录制和设置内容，需要提供专业的语音录制服务。本次运维需提供每年至少 3 次语音录制服务，包含对排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR 欢迎词、IVR 涉及业务更改项。

4. 统一会话管理排队机保障服务

(1) 排队机系统每日巡检

- 巡检排队机与系统之间接口对接情况，接口故障时，及时协调接口提供方进行调整，并跟进解决情况；
- 对排队机运行情况进行巡检；
- 处理与业务电话系统相关的电脑软件故障（例：华为 ICD 语音软件、Flash 插件等），保障所有工位坐席电脑软件正常办公使用；

(2) 排队机每月巡检

每月组织排队机巡检服务，检测设备运行情况并做好设备运行记录，与有关技术（业务）人员进行相关技术（业务）交流。及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行并形成巡检报告；

(3) 提供原厂排队机维保服务

排队机所包含的全部硬件故障维修和完成新购配件更换服务（配件采购费用不包含运维费

用中)。

4. 智能回访引擎保障服务

智能回访引擎保障服务为减少回访的工作量，减少回访的错误率，利用人工智能回访模块，将符合智能回访标准的工单都进行智能回访，包括回访对话管理、回访外呼管理、历史会话管理、智能回访库、智能回访语音交互监控管理。

三、合同服务期

服务期：_____

四、合同金额及支付方式

本合同总金额为：人民币_____元(大写：人民币_____元整)。该金额为包含全部相关税费的最终金额。该金额包括了本合同所规定的乙方应提供的所有的服务费用。其中价款为人民币_____元(大写：人民币_____元整)，增值税款为人民币_____元(大写：人民币_____元整)，增值税税率____%。

第一笔付款：合同签订后 6 个月内，甲方收到乙方开具符合要求的发票 10 个工作日内支付合同总金额的 50%，作为首付款，即人民币_____元(大写：人民币元整)；

第二笔付款：合同到期后，甲方收到乙方开具符合要求的发票 10 个工作日内，向乙方支付扣除罚款后（若有）的合同尾款，合同尾款不超过合同总金额的 50%，即人民币_____元(大写：人民币_____元整)。甲方可根据考核结果或按照合同约定在当期应付款中扣减相应费用。

对于出现未按照合同约定履行的情形，如有具体合同约定按照合同约定进行扣减支付款。（如未有明确合同约定扣减金额比例的，按照实际情况扣减本阶段应支付合同价款的 1%）

在服务期满前 30 日内，甲方对乙方提供的服务评价进行整体评价，评价结果为满意时双方在合同有效期届满前协商续签合同，续签期限为一年，续签次数 2 次。

具体支付时间以甲方财政资金到账时间为准。

五、验收标准

乙方应按照约定的期限、形式和数量完成本项目运维工作资料的交付。

乙方应对整个项目运维过程中产生的相关文档作逐项描述，包括文档名称、内容、提交的时间和方式等。文档包括但不限于以下内容：

- (1) 《项目应急保障预案》

- (2) 《安全漏洞修复说明》
- (3) 《节假日值班计划》
- (4) 《巡检季度报告》
- (5) 《运维月报》
- (6) 《运维总结报告》

六、保密条款

1. 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的对方的保密信息（包括但不限于国家秘密、个人信息、知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料），负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

2. 甲乙双方保证上述保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

3. 甲乙双方仅能将上述保密信息用于与本合同合作有关的用途或目的。

4. 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述保密信息的所有文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

5. 保密期限不受本合同期限的限制，保密信息接受方在本合同解除、终止、失效后仍应承担保密义务。

七、知识产权

本合同中技术开发成果中，其中用到乙方自有版权的软件产品（平台）的知识产权仍归乙方拥有，其它定制开发的部分知识产权归甲方拥有，未经甲方事先书面许可，乙方不得向任何第三方转让或许可使用。

乙方保证其开发成果及其开发过程不侵犯第三人的知识产权，因此产生的任何纠纷，则与甲方无关，由乙方承担一切法律责任。

八、不可抗力

本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

如发生不可抗力，以至于任何一方因这种事件的发生而无法履行或无法完全履行其义务，一方对另一方因此而造成的损失不承担责任。但在不可抗力发生期间及结束之后，在合同的履行仍有意义时，受影响的一方仍应在可能的范围内履行己方的义务，以尽可能减少损失的发生。

遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后 15 日内向甲方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

一方迟延履行后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

九、合同的变更与终止

本合同履行过程中，任何一方如欲变更或补充本合同，须经甲乙双方协商一致后以书面形式变更，或签订补充协议书。

除本合同中明确规定的情况外，在本合同履行期间，未经另一方书面同意，合同双方任何一方均不得中止、终止本合同的履行，或单方面解除本合同。

本合同期满后将自行终止，但本合同第五条规定的保密义务除外。双方如需要继续合作，应在本合同期满前另行签订新的服务合同。但在另有他方接手系统维护服务工作之前，除非得到甲方的书面通知或许可，乙方仍应按照本合同规定的内容、方式和要求继续提供系统维护服务，按照双方协商结果由甲方向乙方提供相应报酬。

十、违约责任

乙方给甲方造成损失，乙方应承担全部损失赔偿责任，并继续履行本合同规定的义务。乙方的上述违约情形严重影响甲方项目运行的，甲方有权解除合同，乙方退还甲方所支付的未履行部分对应的款项，并承担由此造成的甲方一切直接经济损失。

如因乙方工作失误造成甲方工作上的损失，甲方有权推迟支付后续款项，直到乙方实施有效的补救措施并给予甲方满意的书面答复。

本合同履行期间，由于乙方自身产品或服务的问题导致的故障，由乙方排除故障并承担全部费用支出。

一方违反本合同第五条的保密规定，或违反本合同其他条款的规定，给另一方造成经济损失的，遭受损失方有权向违约方要求赔偿。

乙方如在本合同履行过程中，违反本合同的规定，给甲方造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

如果乙方违反甲方的安全管理规定，并造成安全事件，乙方承担全部责任，并赔偿由此造成的全部损失。

因乙方原因造成的安全事故的损失由乙方负责赔偿；如果乙方利用甲方资源从事与本合同业务无关的行为并自行盈利，扣除乙方应得的全部价款。

如因乙方违反本合同第六条的规定，使甲方受到任何第三方基于侵犯其知识产权、商业秘密或其他合法权益的指控和诉讼，乙方应承担法律责任和相关费用，并赔偿甲方因此受到的损失，包括但不限于损害赔偿、律师费及其他费用。

乙方应为本项目的运维人员，发放足额的工资，缴纳社会保险及住房公积金。

因乙方中标资质遭受质疑，甲方按照相关法律规定暂停本合同履行的，甲方不因此承担违约责任；质疑成立导致废标的，甲方有权向乙方主张本合同总标的金额20%的违约金，不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方另行赔偿。

乙方应当服从甲方因北京市政策变更导致本项目的工作调整与安排。经双方协商一致后，对变更后的工作内容签署补充协议，与本合同具有同等法律效力。如果乙方拒不配合，甲方有权解除本合同。如因乙方拒不配合给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方全额赔偿。

十一、争议解决

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，可采取司法程序解决，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

十二、合同的生效程序

本合同书一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份。本合同的正文、附件均须经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖合同专用章或单位公章后生效。

十三、合同附件

合同附件是合同的组成部分，与合同具有同等法律效力。本合同包括以下附件：

附件 1 中标通知书

附件 2 分项报价表

附件 3 服务团队成员

签署页（此页无正文）

甲 方	名称	北京市海淀区城市管理指挥中心			合同 专用章 或 单位公章
	法定代表人 或委托代理人				
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区长春 桥路 17 号	邮政 编码	100089	
	电 话	010-82510861	传 真	010-82510773	
	开户银行				
	账 号				
					年 月 日
乙 方	名称				合同 专用章 或 单位公章
	法定代表人 或委托代理人				
	住 所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电 话		传 真		
	开户银行				
	账 号				
					年 月 日

附件 1 中标通知书

附件 2 分项报价表

序号	分项名称	单价(元/人民币)	数量	合价(元/人民币)	备注/说明
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
总价(元/人民币)					无

附件 3 服务团队成员

序号	姓名	年龄	资质证书	本项目职责
1.				
2.				
3.				
4.				

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- (一) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (二) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (三) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (四) 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（重大违法记录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，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- (五) 我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- (六) 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- (七) 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业声明函

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

(6) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

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（请进行勾选）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于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：

分包意向协议（实质性格式）

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包预算总金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：本协议仅在投标人为“落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则投标无效；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，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招标项目的投标工作。
- 二、_____为本次投标的牵头人，联合体以牵头人的名义参加投标，联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （...）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元。
- 九、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。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

日期： _____年_____月_____日

- 注：1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起 90 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____ 传真_____

电话_____ 电子函件_____

投标人名称（加盖公章） _____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人及委托代理人的身份证文件电子件：

--	--

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：

日期： 年 月 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

投标人名称	投标总价 (人民币元)	服务期限	服务地点	投标保证金 (缴纳形式及 金额)	企业规模 (小型/微 型/中型/大 型)	备注
	大写： 小写：					

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	人数	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价（元）					

- 注：1.本表的总价应与“开标一览表”所报投标总价一致。
 2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件 条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：

“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已
对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白，**投标无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”或“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7 中小企业声明函

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

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（请进行勾选）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于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：

8 拟分包情况说明

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（勾选）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料