

广东省政府采购

竞争性磋商文件

采购计划编号：**440001-2023-12078**

采购项目编号：**0724-2331Z3500525**

项目名称：广东省公安厅**2022-17**省**12123**语音服务平台租赁**(2022-2024年)**项目

采购人：广东省公安厅（本部）

采购代理机构：国义招标股份有限公司

第一章 磋商邀请

国义招标股份有限公司受广东省公安厅（本部）的委托，采用竞争性磋商方式组织采购广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目。欢迎符合资格条件的供应商参加。

一.项目概述

1.名称与编号

采购项目名称：广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目

采购计划编号：440001-2023-12078

采购项目编号：0724-2331Z3500525

采购方式：竞争性磋商

预算金额：3,030,300.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目)：

采购包预算金额：3,030,300.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	基础设施运营服务	省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目	1.0000(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体响应

合同履行期限：合同约定之日起36个月。

二.供应商的资格要求

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

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（提供营业执照等证明文件）；分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳。）

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：2019年至2022年度内任意一年的年度财务报表(新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件)或银行出具的资信证明；

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明；

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（依据财库（2022）3号文规定，较大数额罚款认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目）：本项目为非专门面向中小企业；《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《关于环境标志产品政

府采购实施的意见》（财库[2006]90号）、《节能产品政府采购实施意见》的通知》（财库[2004]185号）、《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）等。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目）：

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

2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一包号投标或者未划分包号的同一招标项目投标。（供应商出具声明函）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。（供应商出具声明函）

3) 不接受联合投标体投标。

4) 已领购本次采购文件。（具体方式详见本项目公告）

三.获取磋商文件

时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

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

售价：免费

四.提交响应文件截止时间、开启时间和地点：

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

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于3个工作日。

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

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广东省公安厅（本部）

地址：广州市越秀区黄华路97号大院

联系方式：020-83110403

2.采购代理机构信息

名称：国义招标股份有限公司

地址：广东省广州市越秀区东风东路726号16-18楼

联系方式：02037861056/1053/0542

3.项目联系方式

项目联系人： 罗佳琳/姜伟/陈光

电话： 02037861056/1053/0542

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 020-88696588

采购代理机构： 国义招标股份有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

1. 项目目标

序号	标的名称	数量	采购总预算(人民币)
1	省12123语音服务平台租赁 (2022-2024年)项目	1项	人民币303.03万元

详细服务规范请参阅磋商文件中的用户需求书。供应商必须对本项目的全部内容进行报价，如有缺漏或最终报价超出最高限价，将导致报价无效。

2. 交货期：按采购人要求。

3. 交货地点：广东省公安厅内。

4. 需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）、《节能产品政府采购实施意见》的通知》（财库〔2004〕185号）、《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）等。

采购包1（广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目）

1. 主要商务要求

标的提供的时间	详见用户需求书。
标的提供的地点	广东省公安厅内。
付款方式	<p>1期：支付比例40%,第一笔合同款：合同签订生效且运行租赁服务期开始1个月月后，经甲方阶段性验收通过后10个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的40%</p> <p>2期：支付比例30%,第二笔合同款：服务期满12月，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额的30%</p> <p>3期：支付比例30%,第三笔合同款：服务期满36个月且项目通过终验验收后，甲方向乙方支付合同总金额的30% 付款方式：以银行转账方式进行支付。本合同所指的付款时间为甲方向政府采购支付部门提出支付申请的时间（不含政府采购支付部门审查时间和支付时间），在规定时间内提交付款申请即视采购人已履行付款义务，乙方不得以资金付款期限已过为由向甲方索赔或要求支付违约金。每期申请付款时，乙方应向甲方递交等额的中华人民共和国大陆地区合法有效发票。）</p>
验收要求	1期：按国家、行业及院内相关制度执行。
履约保证金	不收取
其他	其他商务要求，真实性和有效性，同意采购人以任何形式对投标文件内容及采购人认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。

2. 技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 (元)	分项预算总价 (元)	所属行业	技术要求
1	基础设施运营服务	省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目	项	1.00	3,030,300.00	3,030,300.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求																									
	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>品目名称</th> <th>标的名称</th> <th>单位</th> <th>数量</th> <th>分项预算单价 (元)</th> <th>分项预算总价 (元)</th> <th>所属行业</th> <th>技术要求</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>基础设施运营服务</td> <td>省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目</td> <td>项</td> <td>1.0000</td> <td>3,030,300.00</td> <td>3,030,300.00</td> <td>软件和信息技术服务业</td> <td>详见附表一</td> </tr> </tbody> </table>	序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 (元)	分项预算总价 (元)	所属行业	技术要求	1	基础设施运营服务	省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目	项	1.0000	3,030,300.00	3,030,300.00	软件和信息技术服务业	详见附表一							
序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 (元)	分项预算总价 (元)	所属行业	技术要求																			
1	基础设施运营服务	省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目	项	1.0000	3,030,300.00	3,030,300.00	软件和信息技术服务业	详见附表一																			
	2	附表一：省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目																									
	3	一、采购项目概况																									
	4	（一）项目名称																									
	5	广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目																									
	6	（二）建设背景、采购标的内容和绩效目标																									
	7	<p>1.建设背景</p> <p>根据公安部交管局《互联网交通安全综合服务平台建设指导意见》，我局面向广东省的交通参与者、政府部门和企事业单位，在部、省（地市）两级互联网交通安全综合服务平台的基础上持续广东12123语音平台服务，使用12123作为全国统一语音、短信服务号码，为互联网交通安全综合服务平台提供有效的语音服务方式。</p>																									
	8	2.采购标的内容和绩效文件																									

		<p>新一期广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目以续租服务为主，须按要求提供12123 语音服务平台100座席技术服务和数据专线话务组网服务。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>服务栏目</th> <th>单位</th> <th>数量</th> <th>服务期（年）</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>省级语音平台坐席租用服务</td> <td>项</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>含12123省级语音平台100坐席服务（包含专用语音平台服务、统一版语音服务软件对接服务、通用软硬件支撑、前端话务座席技术服务）</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2</td> <td rowspan="3">组网专线</td> <td>10M 条</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>省级语音平台与部级互联网平台的连接</td> </tr> <tr> <td>50M 条</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>省级语音平台与省级互联网平台的连接</td> </tr> <tr> <td>4M 条</td> <td>30</td> <td>3</td> <td>地市座席与省级语音平台的连接</td> </tr> </tbody> </table>	序号	服务栏目	单位	数量	服务期（年）	备注	1	省级语音平台坐席租用服务	项	1	3	含12123省级语音平台100坐席服务（包含专用语音平台服务、统一版语音服务软件对接服务、通用软硬件支撑、前端话务座席技术服务）	2	组网专线	10M 条	1	3	省级语音平台与部级互联网平台的连接	50M 条	1	3	省级语音平台与省级互联网平台的连接	4M 条	30	3	地市座席与省级语音平台的连接
序号	服务栏目	单位	数量	服务期（年）	备注																							
1	省级语音平台坐席租用服务	项	1	3	含12123省级语音平台100坐席服务（包含专用语音平台服务、统一版语音服务软件对接服务、通用软硬件支撑、前端话务座席技术服务）																							
2	组网专线	10M 条	1	3	省级语音平台与部级互联网平台的连接																							
		50M 条	1	3	省级语音平台与省级互联网平台的连接																							
		4M 条	30	3	地市座席与省级语音平台的连接																							
	10	(三) 立项批复文件 粤政数函【2022】26号																										
	11	二、技术和商务要求																										
	12	<p>(一) 建设目标 本项目委托中标服务商按照公安部相关要求和指导意见完成建设，由省厅交管局统一租用12123语音平台整体技术服务，接入广东省21个地级市的“12123”特服号，为全省群众提供100座席的交通安全综合语音服务。各地级市分别配置人员使用12123语音服务平台座席，用户拨打“12123或目的地区号+12123”实现话务服务。</p>																										
	13	<p>(二) 项目服务内容 省12123语音服务平台租赁（2022—2024年）项目以续租服务为主，须按要求提供12123 语音服务平台100座席技术服务，整体服务包括：12123语音平台基础及前端话务座席技术服务、数据专线话务组网服务。为确保语音服务平台与语音服务软件的顺利对接，节约建设周期和资金，采用租用服务的模式开展应用。省厅交管局租用100个语音平台座席（前端座席）和相关网络专线。具体平台技术要求如下：</p>																										
	14	1、语音平台基础服务																										

15	(1) 专用语音平台 专用语音平台按100座席规模配套相应的平台软硬件，包括的软硬件支撑设备有：华为呼叫中心平台软硬件和科大讯飞软件。其中，华为专用软硬件包括中继网关及配套设备、CTI(计算机电话集成，Computer TelephonyIntegration)和IVR(互动式语音应答，Interactive Voice Response)软件等；科大讯飞专用软件包括TTS(从文本到语言，TextToSpeech，版本6.0和6.5)。
16	(2) 统一版语音服务软件对接部署 统一版语音服务软件包括座席服务模块、知识库模块、自助语音服务模块、互联网平台语音业务对接模块等。其中，互联网平台语音业务对接模块部署在互联网平台中，其他部署在语音服务平台中。
17	(3) 通用软硬件支撑设备 通用软硬件支撑设备包括配套应用服务器、数据库服务器、存储设备，以及oracle数据库管理系统(10g 以上) Tomcat(7.0 以上)中间件等。
18	2.前端话务座席技术服务
19	省厅交管局按照互联网平台用户数比例核算各地市所需申请座席数量，向各地市交警支队分配租用的前端座席端口及配套的座席IP话机。各地市交警支队按座席数量自行配备所需的服务场地、服务人员和电脑等办公设施。
20	3.系统部署及日常维护
21	提供本平台的统一版语音服务软件与专用语音平台的对接，以及日常管理维护、专业话务机楼信息安全保障、专人值守、定时巡检以及相应配套的中继、专线资源，确保12123语音服务平台顺利开展工作。
22	中标服务商应具备较强的呼叫中心应用开发能力，提供省级、21个地市的话务座席技术服务，包括：软件部署、软件对接开发、故障处理、各分点技术现场服务等，确保各级话务座席日常良好运行。
23	4. 数据专线话务组网服务
24	提供公安部、广东省、21个地市三级的数据专线话务组网服务，确保前端话务座席安全运行。具体线路如下：
25	(1) 部平台专线(10M)：1条，部无锡所至12123语音平台的专线
26	(2) 省平台专线(50M)：1条，省厅交管局至12123语音平台的专线
27	(3) 座席专线(4M)：30条，各地市座席场地连接12123语音平台的专线。
28	(三) 语音平台技术要求
29	1.交换机系统技术要求
30	(1) 支持与PSTN的标准接口，包括AT0模拟环路中继、E1数字中继：ISDN PRI, QSIG,七号信令(支持ISUP和TUP)和T1数字中继：PRI,QSIG。为简化设备管理，与PSTN侧接口应由IP语音交换机直接提供，且数字中继端口的协议类型可根据实际需要调整。
31	(2) 应具有高处理能力和高可靠性，应充分运用现代集成电路先进技术，采用新型的时分交换网络或其他成熟的技术，以实现大容量无阻塞交换。
32	(3) 可根据用户需要配置直流电源模块-38.4V~-60V，典型值-48V，或交流电源模块100V~240V。应支持至少1+1电源模块备份，支持外接UPS防止断电影响业务。
33	(4) 核心主控板卡应支持1+1双主控主备冗余配置。
34	(5) 具备以太网接口1:1备份功能，能够自动切换。交换机应通过IP网承载，应具备不小于4个1000M以太网口，应支持业务网口和管理网口分离。

	35	(6) 系统内核必须同时支持电路交换(TDM)和分组(IP)交换, 分组交换应支持SIP协议。
	36	(7) 支持设备级备份, 任意一台交换机系统宕机, 系统仍然能够继续运行, 且单台设备支持主控热备。
	37	2. 语音交换系统技术要求
	38	(1) 采用良好的容错性设计, 主要模块热备或集群冗余配置, 保持数据同步, 出现故障时, 可以自动进行热切换和自恢复, 切换时间为秒级, 不影响正在建立或已经建立的呼叫。
	39	(2) 系统媒体模块支持负载均衡部署模式, 当其中某台媒体模块设备故障时, 只会损失其所承载的部分资源, 而不会影响到系统的整体服务提供。
	40	(3) 系统支持核心交换模块和媒体处理模块纯软方式部署。
	41	(4) 系统容量单套支持6000座席。
	42	(5) 媒体处理模块内置传真资源, 无需外置第三方传真设备, 即可实现收发传真功能。通过传真IVR流程的定制, 可以实现灵活丰富的传真业务。
	43	(6) 媒体处理模块负荷分担, 可以通过增加媒体服务器扩充媒体资源, 灵活扩容。
	44	(7) 丰富的媒体处理能力, 支持放音、收号、传真, 支持外呼功能, 并提供对应答信号自动检测功能(如无人接听、占线、传真、应答机等), 以支持预测式外呼应用。
	45	(8) 提供自动应答/自动溢出、超时应答、重定向、主叫信息转发等功能。
	46	(9) 提供中文图形化界面的网络管理软件, 用户可以通过该软件观察到呼叫中心每个板卡、每个端口, 以及每台机器的损坏情况, 并在出现故障时能够准确定位问题所在并及时预警。当系统出现故障时, 利用告警报告和软件诊断信息能有效地帮助维护人员进行故障定位。应支持密码的设置, 保证不会由于话务员和一般机务员的误操作, 而导致系统瘫痪, 或其它不正常状态。
	47	3. CTI系统技术要求
	48	(1) 必须提供华为的CTI中间件平台。
	49	(2) CTI平台应是具有智能路由、实时监控、报表等功能的应用层中间件, 并具有良好的开放性便于二次开发, 提供的CTI为全中文界面。
	50	(3) 支持基于多种技能的路由, 可将语言、业务水平等多种因素视为技能并综合考虑后作为呼叫分配的标准。
	51	(4) 为了保证CTI产品的稳定性和处理能力, 要求CTI产品通过语音交换系统提供的CTI Link连接, 不通过第三方中间件连接, 与语音交换系统实现无缝对接。
	52	(5) 支持多媒体统一排队功能, 支持用户通过电话、Email、传真、Web等多媒体呼叫的无缝统一路由功能。即可将电话来话和去话、电子邮件、WEB、传真等多媒体渠道统一排队路由, 所有渠道的状态完全被CTI详细记录, 同一座席有能力处理不同媒介不同接入地点传来的交互请求。
	53	(6) 根据主叫号码, 被叫号码, 呼叫位置, 按键信息, 客户数据库, 座席状态, 座席技能, 呼叫时间, 呼叫成本等信息制定路由规则。系统应能提供强大的呼叫自动分配功能。支持基于预设技能的路由、基于路由脚本的智能路由、先到先服务、先闲先受话、队列忙转功能、排队超时释放/转移、排队溢出释放/转移、排队取消、排队时播放时间、预估排队等待时间等路由功能。

54	(7) 支持基于接通率的分层服务。当多个技能队列均有客户排队等待时，CTI系统比较每个技能队列的实时接通率和期望接通率数据，再根据分层服务呼叫分配原则，决定空闲业务代表优先服务于哪个队列中的客户。
55	(8) 支持基于技能优先级权值的分层服务。业务代表具备多个技能时，可以设置各技能的优先级。当其空闲，并且各技能队列都有来话时，高优先级的队列的来话将被分配给该业务代表。
56	(9) 支持基于客户级别的分层服务。对同一呼叫中心接入码，能为不同级别的客户提供不同的服务设备。客户拨入呼叫中心后，系统自动从CTI平台数据库查询得到其客户级别，再根据级别信息决定为其服务的座席。可以根据客户价值区分级别，为高级别客户提供优质服务。
57	(10) 支持黑名单功能：对接入电话判断是否属于黑名单，保证话务员接话的有效性。
58	(11) CTI连接必须提供冗余热备份，保证系统不因单一CTI接口的故障造成运行中断。
59	(12) 系统应提供可以对所有应用程序进行管理的程序，一旦发现系统中某个被管理的应用程序运行异常，将终止该应用程序，然后重新启动该应用程序，保证系统具有异常自恢复能力。
60	(13) 采用模块化设计，可灵活分布在不同资源配置的服务器上，以便于组件的维护和替换。各资源模块可任意添加组合。当增加另外一套新组件时，必须与原有系统可以进行无缝组网。
61	(14) 具备各功能组件统一的集中管理，集中配置能力。对配置的重要信息具备用户口令认证及权限分配机制。
62	(15) 具备告警功能，当出现能引起操作上的扰动或需要人工干预或性能超过预定操作门限时，产生告警指示。
63	4. 自助语音服务系统技术要求
64	(1) IVR系统应可以根据不同的拨入号码启动不同的业务逻辑流程；同时能够支持清晰、准确的语音导航、录音、放音、收号的功能，提高整个系统的工作效率。
65	(2) 为保证呼叫中心系统的高稳定性高可靠运行，要求单台IVR服务器能够至少支持800路并发呼叫。
66	(3) 支持多种操作系统，如Windows、Linux等。
67	(4) 支持多种开发接口，为应用系统开发人员支持了完整的语音功能接口，可以实现全部自动语音应用功能。各种流程控制方式可结合使用，充分满足所有用户的应用需求。
68	(5) 自助语音服务系统支持科大讯飞TTS系统对接。
69	(6) 支持自动传真功能从而实现实时收发传真；定时收发传真；批量收发传真；文本格式(*.txt)转换为*.tif传真文件格式，支持T.30和T.38等宽窄带传真协议。
70	(7) 业务转移功能，同时获取呼叫数据，能够灵活地在人工座席和自动台，或多个IVR之间互相任意转移业务。

	71	(8) 支持放音功能。实现对用户放音功能，可以播放多种类型语音。支持播放常用提示音、本地文件、整数、浮点数、字符串、价格、日期、时间、汉字字符串合成音、汉字文本文件合成音等。
	72	(9) 多台IVR服务器可以同时组网运行，保证系统有良好的可扩展性，IVR资源设备之间能够实现负荷分担；并且多台IVR服务器之间能够支持互为备份功能，即单台IVR服务器故障不会影响其他IVR服务器的正常工作。
	73	5.录音系统技术要求
	74	(1) 每一次通话产生一个录音文件，在执行三方通话、转接、插入等操作时应保持录音文件的连续性、完整性，不能分段，只有一个录音文件。
	75	(2) 提供多种语音压缩比率，充分利用存储空间，降低系统成本。
	76	(3) 采用多种录音方式，包括强制录音、质检员指定座席录音和座席自录音等方式，座席通话支持全程录音，可随时调听。
	77	(4) 能够实现录音按日期、时间、主叫号码、被叫号码、座席工号等多种搜索条件进行查询。
	78	(5) 录音系统应提供开放的API，供第三方系统来查找录音文件。
	79	(6) 录音系统能够满足连续7*24小时不间断工作的要求，有很高的安全可靠性的。
	80	(7) 支持多种存储介质方案，录音可保存至SAN外部存储系统、适应大容量录音应用。
	81	6.系统部署及日常维护要求
	82	提供本平台的统一版语音服务软件与专用语音平台的对接，以及日常管理维护、专业话务机楼信息安全保障、专人值守、定时巡检以及相应配套的中继、专线资源，确保12123语音服务平台顺利开展工作。

	83	<p>中标服务商提供省级、21个地市的话务座席技术服务，包括：软件部署、故障处理、各分点技术现场服务等，确保各级话务座席日常良好运行。具体要求如下：</p> <table border="1" data-bbox="515 197 1474 974"> <thead> <tr> <th data-bbox="515 197 635 248">序号</th> <th data-bbox="635 197 970 248">系统部署及日常维护</th> <th data-bbox="970 197 1474 248">具体要求</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="515 248 635 405">1</td> <td data-bbox="635 248 970 405">统一版语音服务软件对接 (系统平台开发)</td> <td data-bbox="970 248 1474 405">中标商应具备呼叫中心类国家专利或相关开发能力，可配合无锡所完成统一版语音服务软件深入开发及对接，并承担相关发生费用。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 405 635 510">2</td> <td data-bbox="635 405 970 510">语音平台部署场地要求</td> <td data-bbox="970 405 1474 510">提供语音平台部署的场地应可持续使用，无产权纠纷并通过信息安全管理体认证。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 510 635 616">3</td> <td data-bbox="635 510 970 616">日常巡检及维护工作</td> <td data-bbox="970 510 1474 616">应按照公安部无锡所及省交管局要求进行系统维护及日常巡检工作。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 616 635 721">4</td> <td data-bbox="635 616 970 721">分点技术现场服务</td> <td data-bbox="970 616 1474 721">应按照省交管局要求配备分点现场技术服务人员，及时提供远程及现场技术服务。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 721 635 826">5</td> <td data-bbox="635 721 970 826">话务座席电脑及日常办公设施</td> <td data-bbox="970 721 1474 826">各地市交警支队提供自行配备，每座席需配套一台电脑及日常办公所需的桌椅等设施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 826 635 974">6</td> <td data-bbox="635 826 970 974">前端座席</td> <td data-bbox="970 826 1474 974">省厅交管局按照互联网平台用户数比例核算各地市所需申请座席数量，向各地市交警支队分配租用的前端座席端口</td> </tr> </tbody> </table>	序号	系统部署及日常维护	具体要求	1	统一版语音服务软件对接 (系统平台开发)	中标商应具备呼叫中心类国家专利或相关开发能力，可配合无锡所完成统一版语音服务软件深入开发及对接，并承担相关发生费用。	2	语音平台部署场地要求	提供语音平台部署的场地应可持续使用，无产权纠纷并通过信息安全管理体认证。	3	日常巡检及维护工作	应按照公安部无锡所及省交管局要求进行系统维护及日常巡检工作。	4	分点技术现场服务	应按照省交管局要求配备分点现场技术服务人员，及时提供远程及现场技术服务。	5	话务座席电脑及日常办公设施	各地市交警支队提供自行配备，每座席需配套一台电脑及日常办公所需的桌椅等设施	6	前端座席	省厅交管局按照互联网平台用户数比例核算各地市所需申请座席数量，向各地市交警支队分配租用的前端座席端口
序号	系统部署及日常维护	具体要求																					
1	统一版语音服务软件对接 (系统平台开发)	中标商应具备呼叫中心类国家专利或相关开发能力，可配合无锡所完成统一版语音服务软件深入开发及对接，并承担相关发生费用。																					
2	语音平台部署场地要求	提供语音平台部署的场地应可持续使用，无产权纠纷并通过信息安全管理体认证。																					
3	日常巡检及维护工作	应按照公安部无锡所及省交管局要求进行系统维护及日常巡检工作。																					
4	分点技术现场服务	应按照省交管局要求配备分点现场技术服务人员，及时提供远程及现场技术服务。																					
5	话务座席电脑及日常办公设施	各地市交警支队提供自行配备，每座席需配套一台电脑及日常办公所需的桌椅等设施																					
6	前端座席	省厅交管局按照互联网平台用户数比例核算各地市所需申请座席数量，向各地市交警支队分配租用的前端座席端口																					
	84	(四)项目服务要求																					
	85	1、工期和服务期要求 建设实施期：合同签订后10日内完成项目整体建设。 租赁服务期：自项目审查合格、启用之后开始三年租赁期，提供符合租赁要求的全部服务。																					
	86	2、人员要求 供应商应根据本项目的目标和要求，提供项目租赁服务实施的组织架构，供应商投入的项目人员须有较高的职业素质，派项目经理1名，项目团队成员至少8名，提供相关证明材料复印件以及在投标截止时间前6个月内任意一个月的社保证明。中标服务商需配备专业技术保障平台维护团队（不驻场），全天候确保12123语音服务平台正常运行。																					
	87	3、测试要求 系统安装完成后，按照用户实际要求的基本功能以及标书中要求的所有指标进行逐一测试。																					
	88	(1) 单项测试：单项产品安装完成后，供应商进行产品自身功能及性能的测试。设备通电测试应单台进行，所有设备通电自检正常后，才能相互联结。																					

	89	(2) 试运行测试：系统安装完成后，系统进行相应的测试。提交测试报告，作为审查文档之一。
	90	(3) 最终测试：根据最终测试方案进行测试，现场提交测试报告作为审查文档之一。
	91	(4) 供应商应负责在项目审查时将系统的全部有关产品说明书、安装手册、技术文件、资料、测试报告等文档交付完成评审。
	92	4、培训要求 结合本项目的上线使用要求，中标服务商需选派具有相应专业的实际工作经验的教师和相应的辅导人员，负责培训内容包括硬件平台、软件产品、应用集成、座席及其线路的开通使用、日常维护、安装调试、运维监控等在内的技术培训工作，并提供培训教材。培训方式包括现场培训、集中培训和远程培训，主要内容包括日常使用培训、系统维护培训等。培训可视采购人安排，分批分期进行。培训形式采用理论培训和上机实践操作相结合的方式，其中：理论培训以演示文稿为主要形式；上机实践以手把手培训操作为主要形式。采购人负责安排参加培训的对象及培训地点。
	93	5、技术服务要求 中标服务商须具有长期服务能力，租赁期内按照要求应为采购人提供及时周到的系统技术支持，包括售后服务、运维管理、平台升级等。供应商开发的应用软件和硬件设备评审通过后，应提软硬件质保期内的免费维护、升级和扩容，并提供7×24小时免费电话服务，免费服务期满后的维护和升级方式、报价应在投标书中予以详细说明。中标服务商所提供呼叫中心座席和线路的数量及其配套服务应满足采购人按需增加的需求，应采购人要求对系统软硬件进行扩容升级，并确保扩容后的软硬件性能指标满足采购人需求，所增加座席及线路单价不得高于本次投标单价。针对本项目，供应商应成立专门的技术支持组织机构，列出机构组织体系，指定项目负责人，各技术支持主要人员,为采购人建立长期、稳定的技术支持队伍；技术支持小组应由技术强、业务精的高素质专业人员组成。中标服务商应具备规范、完善的服务处理流程、应急处理方案（包括线路故障应急处理方案、呼叫中心平台应急处理方案等）和响应机制，确保能为采购人提供7*24小时技术支持，对于紧急故障，30分钟内响应，2小时内定位故障，8小时内解决问题；如遇重大系统问题，中标服务商须提供现场技术支持，并于24小时内到达指定现场。问题解决后48小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。
	94	6、保密要求 本项目所提供/披露的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术(统称“保密资料”)作为商业秘密予以保护。除双方授权实施的行为外，双方不得将保密资料部分地或全部地对外披露。本保密条款有效期为本项目中标生效之日起三年。本条约定不适用于各方向其关联公司提供或披露保密资料的情形。
	95	7、项目验收要求
	96	验收流程：乙方向甲方发起交付申请，经双方确认后进入租赁服务期。运行租赁服务期开始1个月后，若业务运行顺利，经由甲方同意后，乙方可向甲方进行阶段性验收申请，甲方在5个工作日内组织阶段性验收。距离租赁服务期结束还有15个工作日时，经由甲方同意后，乙方可向甲方进行终验收申请（提供终验相关材料）。项目验收要求应按照《广东省公安厅信息化管理办法》（粤公科信办〔2021〕73号）执行。
	97	责任追究：因乙方本身原因，发生以下情形将进行对应责任追究，包括：
	98	(1) 由于乙方原因导致计划外的平台设备停机、故障、损坏、网络中断，每年累计发生三起以上且每起超过1小时；

	99	(2) 语音平台部分功能不可用，每年累计发生三起以上且每起超过1小时；
	100	甲方保留每次以不高于合同总价1%的幅度要求乙方支付违约金的权利，造成损失的，乙方还应赔偿损失。
	101	如果发生三级以上信息安全事件，属乙方责任的，甲方保留每次以不超过合同总价5%的幅度要求乙方支付违约金的权利。
	102	8、项目款支付要求：
	103	(1) 第一笔合同款：合同签订生效且运行租赁服务期开始1个月后，经甲方阶段性验收通过后10个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的40%；
	104	(2) 第二笔合同款：服务期满12月，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额的30%；
	105	(3) 第三笔合同款：服务期满36个月且项目通过终验验收后，甲方向乙方支付合同总金额的30%。
	106	(4) 付款方式：以银行转账方式进行支付。
	107	(5) 本合同所指的付款时间为甲方向政府采购支付部门提出支付申请的时间（不含政府采购支付部门审查时间和支付时间），在规定时间内提交付款申请即视采购人已履行付款义务，乙方不得以资金付款期限已过为由向甲方索赔或要求支付违约金。
	108	(6) 每期申请付款时，乙方应向甲方递交等额的中华人民共和国大陆地区合法有效发票。
	109	中标服务商提供的语音平台专用软硬件与统一版语音服务软件能够顺利对接全国统一版本的语音服务软件。
说明		打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。

第三章 供应商须知

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

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

一、名词解释

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

2.采购人：本项目是指广东省公安厅（本部），是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

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

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

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

6.磋商文件：是指包括磋商公告和磋商文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

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

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

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

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

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

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

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与磋商文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开启方式	现场电子开标
3	评审方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评审办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	响应有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	响应保证金	<p>采购包1：保证金人民币：60,042.00元整。</p> <p>开户单位：国义招标股份有限公司</p> <p>开户账号：120905690610703</p> <p>开户银行：招商银行股份有限公司广州体育东路支行</p> <p>支票提交方式：线下随响应文件递交</p> <p>汇票、本票提交方式：线下随响应文件递交</p> <p>响应保证金有效期:与响应有效期一致。</p> <p>响应保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/), 申请办理响应担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳响应保证金。</p>
10	成交候选供应商推荐家数	采购包1：3家
11	成交供应商家数	采购包1：1家
12	有效供应商家数	<p>采购包1：3家</p> <p>此人数约定了开启与评审过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开启、不得评审或直接终止采购。</p>
13	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
14	成交供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
15	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：按照《国家计委关于印发(招标代理服务收费管理暂行办法)的通知》(计价格[2002]1980号)中《招标代理服务收费标准》规定的服务类计费标准。
16	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取

17	响应文件要求	<p>一、电子响应文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 1 份，加密的电子响应文件与非加密的电子响应文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版响应文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子响应文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版响应文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本3份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
18	其他	其他，不专门面向中小企业原因，依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，本项目符合“符合“按照办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现”的情形”的情形。
19	开标解密时长	说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业

三、说明

1.总则

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

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

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

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

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

4.磋商费用

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

5.以联合体形式磋商的，应符合以下规定：

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

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

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

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

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

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

6.关联企业响应说明

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

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

7.关于中小微企业响应

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

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

根据财库〔2017〕141号《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

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

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

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

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

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

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

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

9.语言文字以及度量衡单位

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

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

9.3供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

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

10.2供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

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

四、磋商文件的澄清和修改

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

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

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

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

五、响应要求

1.响应登记

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

2.响应文件的制作

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

2.2供应商应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密响应文件，成功加密后将生成指定格式的电子响应文件和电

子备用响应文件。所有响应文件不能进行压缩处理。关于电子磋商报价说明如下：

(1) 供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

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

(3) 磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3 如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作电子响应文件。

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

2.5 供应商须对磋商文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

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

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

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

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

3. 响应文件的提交

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

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交响应文件，按无效响应处理：

(1) 至提交响应文件截止时，响应文件未完整上传并取得响应回执的。

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

(3) 响应文件损坏或格式不正确的。

4. 响应文件的修改、撤回与撤销

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

4.2 在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

5. 响应文件的解密

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

6. 响应保证金

6.1 响应保证金的缴纳

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

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，响应保证金从供应商基本账户递交，由国义招标股份有限公司代收。具体

操作要求详见国义招标股份有限公司 有关指引，递交事宜请自行咨询国义招标股份有限公司；请各供应商在响应文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至国义招标股份有限公司，到账情况以开启时国义招标股份有限公司 查询的信息为准。

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

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

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

6.2 响应保证金的退还：

- (1) 供应商在递交响应文件截止时间前放弃响应的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- (2) 未成交的供应商保证金，在成交供应商发出后5个工作日内原额退还。
- (3) 成交供应商的响应保证金,在成交供应商与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。

备注：但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，响应保证金将不予退还并上缴国库：

- (1) 提供虚假材料谋取成交的；
- (2) 供应商在磋商文件规定的响应有效期内撤销其响应；
- (3) 成交后，无正当理由放弃成交资格；
- (4) 成交后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和磋商文件规定的其他情形。

7. 响应有效期

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

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

8. 样品（演示）

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

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

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

9. 除磋商文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：

- 9.1 响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合磋商文件中规定的资格要求；
- 9.3 磋商报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价；

9.4响应文件含有采购人不能接受的附加条件；

9.5有关法律、法规和规章及磋商文件规定的其他无效情形。

六、磋商、评审和结果确定

1.响应文件的开启

1.1开启程序

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

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

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

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

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

1.2异议

供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

1.3开启时出现下列情况的，视为响应无效处理

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因供应商自身原因，未在规定时间内完成电子响应文件解密的；

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

2.评审（详见第四章）

3.成交

3.1成交结果公告：

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

3.2成交通知书：

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

3.3终止公告：

终止磋商采购活动后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网

(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1. 询问

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

2. 质疑

2.1 供应商认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- （1）对磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；
- （2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- （3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

- （1）质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- （2）质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （3）认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- （4）提出质疑的日期。

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

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

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

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：郭小姐、李小姐

电话：020-37860713/715（工作/接收时间：8：30-17：00）

传真：37860699

邮箱：guochunxi@ebidding.com

地址：广州市越秀区东风东路726号9楼监审部

邮编：510080

3. 投诉

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

政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电话：020-83188580、83188500、83188511、83188586

邮编：510030

传真：020-83357559

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《成交通知书》发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

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

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

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

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评审

一、评审要求

1.评审方法

采购包1(广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目):综合评分法,是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为成交候选人的评标方法。(最低报价不是成交的唯一依据。)

2.评审原则

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

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

3.磋商小组

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

3.2评审应遵守下列评审纪律:

- (1) 评审情况不得私自外泄,有关信息由国义招标股份有限公司统一对外发布。
- (2) 对国义招标股份有限公司或供应商提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。
- (3) 不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系,则应主动声明并回避。
- (4) 全体评委应按照磋商文件规定进行评审,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。
- (5) 磋商小组各成员应当独立对每个响应供应商的响应文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

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

4.有下列情形之一的,视为供应商串通响应,其响应无效

- 4.1不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制;
- 4.2不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜;
- 4.3不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- 4.4不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异;
- 4.5不同供应商的响应文件相互混装;
- 4.6不同供应商的响应保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出。
- 4.7供应商上传的电子响应文件使用该项目其他响应供应商的数字证书加密的或加盖该项目的其他响应供应商的电子印章的。

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

5.有下列情形之一的,属于恶意串通响应:

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件;
- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件;

- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

6.其他响应无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

7.终止竞争性磋商采购活动的情形

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 除《政府采购竞争性磋商采购方式暂行办法》第二十一条第三款，《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；
- (4) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

8.确定成交供应商

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

9.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 响应文件中首轮报价表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以首轮报价表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子响应文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。供应商澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，供应商不确认的，其响应无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本磋商文件相关要求执行。

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

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

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

3.价格扣除相关要求

采购包1（广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	<p>（1）对小型或微型企业投标的扶持（监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业参加政府采购活动时，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）：符合《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》规定条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责： A. 投标供应商为小型或微型企业（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）且投标产品含小型或微型企业产品时，报价给予C1的价格扣除（C1的取值为10%），即：评标价=核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价）-小微企业产品核实价×C1； B. 投标供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额（必须为小型或微型企业产品）占到联合体协议合同总金额30%以上的，对联合体报价给予C2的价格扣除（C2的取值为2%），即：评标价=核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价）×(1-C2)（本项目不适用该条款）； C. 本条款所称小</p>

			<p>型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物； D. 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系（本项目不适用该条款）； E. 本条款中两种修正原则不同时使用。</p>
--	--	--	--

2	节能、环保产品	——	<p>节能、环保产品：（a）供应商所投的节能产品属于“节能产品品目清单”中的产品(提供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)，报价给予C3的价格扣除（C3的取值范围为1%）即：$评标价 = 核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价） - 节能产品核实价 \times C3$。</p> <p>（b）供应商所投的环境标志产品属于“环境标志产品品目清单”中的产品(提供国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书)，报价给予C4的价格扣除（C4的取值范围为1%）即：$评标价 = 核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价） - 环保产品核实价 \times C4$。（c）本条款中两种修正原则不同时使用。（3）供应商不得以低于成本的报价竞标。（4）如果评标委员会发现供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，供应商不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将该投标作为投标无效处理。</p>
<p>注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。</p>			

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

(2) 符合中小企业扶持政策的供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

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

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

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

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

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

表一资格性审查表：

采购包1（广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（提供营业执照等证明文件）；分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳。）
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	2019年至2022年度内任意一年的年度财务报表(新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件)或银行出具的资信证明；
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明；
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（依据财库〔2022〕3号文规定，较大数额罚款认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）

6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单(即税收违法黑名单)或政府采购严重违法失信行为”记录名单;不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(以资格审查人员于投标(响应)截止时间当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/)查询结果为准,如相关失信记录已失效,供应商需提供相关证明资料)。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一包号投标或者未划分包号的同一招标项目投标。(供应商出具声明函)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。(供应商出具声明函)
8	特定资格要求	不接受联合投标体投标。
9	特定资格要求	已领购本次采购文件。(具体方式详见本项目公告)
10	本项目为非专门面向中小企业	本项目为非专门面向中小企业;《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《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)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》(财库[2006]90号)、《节能产品政府采购实施意见》的通知》(财库〔2004〕185号)、《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)等。

表二符合性审查表:

采购包1(广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目):

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	磋商保证金	按磋商文件规定的金额和办法缴纳了磋商保证金
2	磋商报价	①报价未超过本项目所投包号最高限价②对本项目所投项目包号的全部内容进行报价③报价是唯一确定的。
3	资格声明函	准入条件:(1)提供《磋商函》,报价有效期为报价截止日后的90天(2)提供《关于资格的声明函》(3)提供营业执照副本复印件(如非“三证合一”证照,同时提供税务登记证副本复印件)(加盖公章);(4)本项目不接受联合体磋商(5)“供应商资格”要求提供的证明材料
4	授权委托书	提供法定代表人资格证明书及法定代表人授权委托书(原件)
5	法人授权文件签署	按照磋商文件规定要求由法人代表或授权代表有效签署
6	★号条款响应	响应文件对磋商文件的实质性技术与商务的(即标注★号条款)条款不产生偏离(响应文件中技术参数、功能或其他内容优于采购要求部分不视作偏离)
7	其他实质性要求	符合磋商文件中规定的其他实质性要求

2.响应文件澄清

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

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

若因供应商联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2.2磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

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

3.磋商

3.1磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

3.2在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

3.3对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商。

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

4.最后报价

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

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

4.3除法规规定的特殊性情形外，提交最后报价的供应商不得少于3家。

5.详细评审

采购包1(广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁（2022-2024年）项目):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分50.0分 报价得分10.0分	
技术部分	技术要求和技术指标响应情况（10分）（10.0分）	项目实施方案完善，系统及平台软硬件配置齐全、可行性高，完全满足技术指标要求，得10分；项目实施方案较为完善，系统及平台软硬件配置较为齐全、可行性较高，部分满足技术指标要求，得5分；项目实施方案不够完善、系统及平台软硬件配置不够齐全、可行性较低，不满足技术指标要求，得0分
	呼叫中心类系统平台开发能力（10分）（10.0分）	考察呼叫中心类系统平台开发能力说明：供应商（总公司获得的资质，分公司可使用）自主拥有的“呼叫中心”类为国家专利公布发布情况（需发明授权），需提供国家相关专利证书复印件或相关证明材料复印件，每项发明公布专利得1分，最高得10分。
	语音平台场地信息安全保障能力（10分）（10.0分）	提供语音平台部署的机房地应可持续使用，无产权纠纷并通过信息安全管理体系认证：（1）该机房场地具备自有产权证明的，得5分，否则不得分；（2）该机房场地通过信息安全管理体系认证的，得5分，否则不得分。需提供自有产权证明及认证文件复印件。

<p>服务交付能力 (15分) (15.0分)</p>	<p>供应商需对语音服务平台交付时间做出承诺，并制定相应的保障措施降低对采购人在用业务影响，对采购人在用业务中断时间要做出承诺（提供可满足要求的承诺材料，并加盖公司公章）： 1、语音服务平台部署交付时间不超过3个工作日，提供的服务保障方案内容全面，具体清晰、可行性高，对采购人在用业务不造成中断，得15分； 2、语音服务平台部署交付时间不超过7个工作日，提供服务保障方案内容较全面，清晰、可行性较高，对采购人在用业务中断时间不超过12小时，得8分； 3、语音服务平台部署交付时间不超过14个工作日，提供服务保障方案内一般，对采购人在用业务中断时间不超过24小时，得1分； 4、不提供语音服务平台部署交付时间及对用户在用业务中断时间评估或其他情形，得0分。</p>
<p>应急处理 (5分) (5.0分)</p>	<p>根据供应商提供的应急处理方案的情况进行综合评审： 1、项目应急处理方案快速响应机制合理、措施完善，内容全面、具体清晰、可行性高、操作性强，完全满足并优于采购需求，得5分； 2、项目应急处理方案快速响应机制较为合理、措施较为完善，内容较为全面、清晰、可行性高、操作性较强，完全满足采购需求，得3分； 3、项目应急处理方案快速响应基本合理、措施基本完善，内容基本全面、清晰、可性性一般、操作性一般，不能完全满足采购需求，得1分； 4、无响应的得0分。</p>
<p>供应商通过相关认证情况(5分) (5.0分)</p>	<p>1、具有ISO9001质量管理体系认证； 2、具有ISO45001职业健康安全管理体系认证； 3、具有ISO14001环境管理体系认证； 上述三个证书的认证范围须同时包含“与通信和信息业务相关的系统集成、技术服务；通信设施租赁（或含义基本相同）”的相关内容，否则不得分。 4、具有ISO27001信息安全管理体认证；（认证范围须包含“全业务网络及平台运维（或含义基本相同）”的相关内容，否则不得分）。 5、具有ISO20000信息技术服务管理体系认证。（认证范围须包括“应用软件运维、硬件运维服务（或含义基本相同）”的相关内容，否则不得分）。 供应商同时具有上述5项认证，得5分；缺一个扣1分，扣完为止。 注：①提供与供应商名称一致的有效的相关认证证明文件复印件，并加盖供应商公章； ②上述5个证书的发证机构须为境内机构；否则不得分。</p>
<p>供应商综合实力 (4.0分) (4.0分)</p>	<p>1、供应商具有有效期内的ITSS信息技术服务标准通用标准（运行维护）证书 得2分，须提供证书的复印件，不提供证书复印件或不满足不得分。 2、供应商具有有效期内4PS联络中心国际标准管理体系认证证书得2分，须提供证书的复印件，不提供证书复印件或不满足不得分。</p>
<p>服务能力成熟度(8分) (8.0分)</p>	<p>1、供应商具有承接呼叫中心的项目获得呼叫中心行业方面专业机构或行业协会评定的等级认证情况：达到CC-CMM国际标准认证机构评定的标杆级L3或以上，得4分； 2、供应商具有承接呼叫中心的项目获得国家标准化委员会下达的社会管理和公共服务综合标准化试点，得4分； 以上须提供证书复印件或政府相关部门发文，以及供应商承接该项目的合同关键页证明材料复印件加盖公章（签字盖章页、合同采购内容页等），时间以合同签订时间为准，提供不全者为无效证明不计分，未提供者不得分。</p>
<p>商务部分</p>	

同类项目业绩(7分) (7.0分)	2019年1月1日以来具有同类业绩（有效业绩的时间认定以签订合同的时间为准），每提供一份，得1分，最高得7分。注：须提供合同关键页证明材料复印件加盖公章（签字盖章页、合同采购内容页等），时间以合同签订时间为准，提供不全者为无效业绩不计分，未提供者不得分。
项目经理（仅为1人）资质（8分） (8.0分)	供应商（含其下属分公司）拟投入本项目的项目经理同时满足以下要求： 1、具有IPMP或PMP证书，得2分； 2、具有大数据分析证书，得1分； 3、具有注册信息安全专业人员证书（CISP），得1分； 4、具有呼叫中心能力成熟度模型认证分析师（ACE）证书、4PS国际标准组织协调员证书、CCOM呼叫中心行业标准引导师证书、COPC认证实施协调员证书中的任意两个证书，得2分； 5、具有通信相关专业硕士或以上学历学位证书，得2分； 本项最高得8分。注：①须提供学历学位证书及上述所涉及证书扫描件证明材料，不提供证明文件不得分。②须提供投标截止时间前6个月内任意一个月供应商（含其下属分公司）为员工购买的社会保险证明文件为评审依据，否则不得分。
项目的团队技术人员资质(8分) (8.0分)	供应商（含其下属分公司）拟投入本项目的团队技术人员团队的资质情况： 1、具有计算机或通信相关专业的(教授级或正高级)高级工程师证书，每提供一个得1分，最高得2分； 2、具有高级网络与信息安全管理师证书，每提供一个得1分，最高得2分； 3、具有高级系统分析师证书，每提供一个得1分，最高2分； 4、具有高级通信工程师（传输与接入专业）证书，每提供一个得1分，最高2分。注：以上人员一人多证，不重复计分，本项最高得8分，提供项目团队技术人员的证书扫描件及在投标截止时间前6个月内任意一个月供应商（含其下属分公司）为员工购买的社会保险证明文件为评审依据，否则不得分。
投标报价	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：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。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

6.汇总、排序

采购包1:

评审结果按评审后总得分由高到低顺序排列。评审得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列。得分且最终报价相同的，由谈判小组采取随机抽取的方式确定。排名第一的谈判供应商为第一成交候选人，排名第二的谈判供应商为第二成交候选人，排名第三的谈判供应商为第三成交候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌谈判供应商获得成交候选人推荐资格；综合得分相同的，按下列顺序比较确定：（1）投标报价（由低到高）；（2）技术评分（由高到低）；（3）节能产品；（4）环保产品。如以上都相同的，名次由磋商小组抽签确定。

7.其他无效响应的情形:

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

（2）响应文件提供虚假材料的。

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

- (4) 供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。
- (5) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- (6) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

合同格式 采购 合同书 (服务类)

采购编号：**0724-2331Z3500525**

项目名称：**广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目**

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但不得偏离实质性条款。

项目名称：广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目

合同编号：

甲方：广东省公安厅 执行单位：广东省公安厅交通管理局

乙方：

合同签订地点：广东省广州市白云区

根据采购代理机构《广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目》（采购编号：0724-2331Z3500525）采购结果，乙方评定为项目成交单位，现按照采购结果，甲乙双方签订本合同。甲方委托乙方提供实施广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目（广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目，以下简称“本项目”），并支付租赁服务经费和报酬，乙方接受委托并进行此项租赁服务实施工作。

双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、采购文件、响应文件、乙方响应承诺的内容和要求，达成如下协议，并由双方共同恪守：

一、服务内容

1、租用语音服务平台座席100个，包括：前端座席、呼叫中心平台、TTS等专用语音软硬件支撑设备、通用软硬件支撑设备，以及统一语音服务软件一次性部署安装调试和驻场支撑服务。

2、数据专线话务组网服务，提供公安部、广东省、21个地市三级的数据专线话务组网服务，确保前端话务座席安全运行。具体线路如下：

- （1）部平台专线（10M）：1条，部无锡所至12123语音平台的专线
- （2）省平台专线（50M）：1条，省厅交管局至12123语音平台的专线
- （3）座席专线（4M）：30条，各地市座席场地连接12123语音平台的专线。

3、系统部署及日常维护，提供本平台的统一版语音服务软件与专用语音平台的对接，以及日常管理维护、前端IP话机专线维护、专业话务机楼信息安全保障、专人值守、定时巡检以及相应配套的中继、专线资源，确保12123语音服务平台顺利开展工作。

二、服务期限、地点

- 1、服务期限：合同约定之日起36个月。
- 2、甲方在协议有效期届满前两个月内书面通知乙方是否续约。
- 3、本项目服务地点：广东省内。

三、服务工作、质量要求

1、本项目建设的广东省12123语音服务平台，面向交通参与者、政府部门和企事业单位，在公安部交通管理局互联网交通安全综合服务管理平台的基础上，使用12123作为统一语音服务号码，为省公安厅交管局互联网平台提供有效的语音服务

方式。具体各项服务要求见本磋商文件第二章《采购需求》

2、本项目遵守甲方《广东省公安厅科技信息化建设项目管理办法》规定并按照“厅信息化管理办法”进行管理，项目审查也遵循此管理办法按照甲方的科技信息化建设项目验收管理规定和要求执行。

四、合同生效

本合同经双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，合同生效日期以最后一个签字日为准。

五、权利及义务

（一）甲方的权利及义务

1、合同服务期内，对于乙方提供的呼叫中心服务的实施，甲方不再另行支付一次性费用（包括设备上架、线路开通、软件调试等）。

2、合同服务期内，甲方可按实际需求向乙方申请增加语音服务平台座席数量，在甲方书面提出申请后，乙方在[30]个工作日内给予配合实施完成，座席数量变更的相关文件作为合同附件补充。

3、合同服务期内，乙方提供的语音服务平台座席和线路的数量及其配套服务应满足甲方按实际需求增加的需求，应甲方要求对系统软硬件进行扩容升级，并确保扩容后的软硬件性能指标满足甲方需求。

4、合同服务期结束，如甲方继续采购上述呼叫中心服务内容，乙方按不高于本合同约定的各项单价继续提供服务。

5、甲方保证遵守《互联网信息服务管理办法》，对其所提供信息内容的准确性、安全性与合法性负责。严格禁止违反国家法律法规、有悖于国家利益、社会公共利益及乙方利益的信息发布或传播。

6、甲方不得将其呼叫中心服务或接入平台（小交换机）私自转让、转租或以其他方式提供给第三方。

7、甲方未经用户同意或者请求，或者用户明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息

（二）乙方的权利及义务

1、乙方为甲方12123语音服务的通话录音文件标准保存期为[12]个月，超过[12]个月的内容由甲方完成拷贝迁移工作，乙方提供必要的协助与配合。如甲方要求乙方对超过3个月的录音进行延长保存的，向乙方交纳一定的录音保存资源占用费。具体费用另行协商。

2、乙方不开放非真实主叫号码透传功能，甲方只能传送乙方分配的，合法、真实、有效的主叫号码，甲方不得更改、传递、显示非协议约定的主叫号码、虚假主叫号码以及违规主叫号码；严禁甲方对此类业务进行多次转接，躲避号码溯源与甄别，或使用异地主叫号码进行跨省外呼，严防利用乙方的码号业务和平台进行电话诈骗。

3、若开放从甲方呼叫中心平台呼出至乙方网络的来话话务，甲方平台应送规范的主叫号码（具体内容见附件一《号码清单》），对主叫号码不规范的呼叫，乙方可以进行拦截。

六、合同金额及支付

（一）合同总额：人民币元

（二）支付方式：

1、第一笔合同款：合同签订生效且运行租赁服务期开始1个月后，经甲方阶段性验收通过后10个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的40%；

2、第二笔合同款：服务期满12月，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额的30%；

3、第三笔合同款：服务期满36个月且项目通过终验验收后，甲方向乙方支付合同总金额的30%。

4、付款方式：以银行转账方式进行支付。

5、本合同所指的付款时间为甲方向政府采购支付部门提出支付申请的时间（不含政府采购支付部门审查时间和支付时间），在规定时间内提交付款申请即视采购人已履行付款义务，乙方不得以资金付款期限已过为由向甲方索赔或要求支付违约金。

6、每期申请付款时，乙方应向甲方递交等额的中华人民共和国大陆地区合法有效发票。

（三）支付时间：本合同的付款时间为甲方向政府采购支付部门提出支付申请的时间（不含政府采购支付部门的审查时间和支付时间），在规定时间内提交付款申请即视为甲方已履行付款义务。乙方不得以资金付款期限已过为由向甲方索赔或要求

支付违约金。

(四) 发票：每期申请支付合同服务款项时，乙方必须向甲方提供与当期支付款项金额等值的中华人民共和国大陆地区合法有效发票。

(五) 以上付款以银行转账方式进行支付。

(六) 甲方支付的服务费用包括以下方面：

(1) 甲方支付给乙方的合同款已包含与本合同有关的一切税、费。

(2) 对乙方及其雇员征收的与本合同履行有关的一切税、费均应由乙方承担。

七、双方保密协议

甲、乙双方签订合同时，一并签署《保密协议书》，具体协议内容见附件2。

八、违约责任

1、合同签订后甲乙双方中任何一方不得单方面对合同条款终止和变更。否则违约方将承担违约责任。

2、甲方有下列情形之一的，乙方有权暂停或终止向甲方提供本协议约定的部分或全部服务，并收取暂停期间发生的费用：提供甲方资料不真实或无效的；未按期足额交纳服务费用的；甲方所提供或接入的设备未取得入网许可，或可能影响网络安全或网络服务质量的；未办理相关手续，自行改变电信业务使用性质或工作方式的；违法使用、违规外呼、呼叫频次异常、超约定用途使用；私自转让、转租或以其他方式提供给第三方；私自转接国际、港澳台及第三方的任何电信业务；进行非法信息发布活动；进行违规转接的；涉嫌违规而引发用户向公安机关、行业主管部门或12321网络不良与垃圾信息举报中心等进行投诉的；以及法律法规规定或乙方依法确定的、可以暂停服务的其他情形。

3、甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[壹]日，甲方应当按照呼叫中心服务费总额[0.3]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[90]日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任。

4、乙方提供的呼叫中心服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用。

5、无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方根据本合同承担的各项责任之累积，不得超过本合同总金额；乙方对甲方的可得利益损失、商业信誉损失以及其他间接损失或后果性经济损失不承担责任。

6、由于甲方12123语音服务的范围和内容不当造成的用户投诉，以及由此产生的一切后果，由甲方负责自行解决，乙方不承担任何责任。

九、合同变更、解除与终止

1、协议双方中任何一方在另一方没有违约的情况下欲变更、解除或终止协议必须采用书面的形式提前30日通知另一方并须经得另一方同意，口头方式提出无效。

2、甲乙双方中任一方未履行本协议条款，导致协议不能履行或使协议履行成为不必要，守约方有权解除或终止协议，违约方应承担违约责任。

十、不可抗力

1、由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，乙方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生后一日内以书面形式通知对方，证明不可抗力时间的存在。

2、不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

十一、争议解决方式

由于违约、协议终止和协议有效期等与本协议有关事宜引起争议，双方应首先力求以友好协商的方式予以解决。如果友好协商后此争议仍未解决，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉，法院审理期间，除提交诉讼的事项外，协议其余事项照常执行。

十二、专有条款

1、《广东省公安厅科技信息化建设项目管理办法》（以下简称“厅信息化管理办法”）规定：投资预算50万元以上（含50万元）的信息化建设项目，以及投资预算在50万元以下但涉及全厅多警种及各级公安机关推广应用的升级改造项目，按照

《广东省公安厅机关科技信息化建设项目管理办法》进行管理；不属于上述范围项目，可以参照管理，也可以自行管理。本项目按照“厅信息化管理办法”进行管理，项目审查也遵循此管理办法、按照甲方的科技信息化建设项目验收管理规定和要求执行。

2、本合同一方给对方的通知应用书面形式送达规定的对方地址，电传或传真要经对方的书面形式确认，以电报形式通知的，以邮电局发出电报的第二天视为送达。

3、通知以送达日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以较迟的日期为准。

十三、其他

1、在执行合同的过程中，所有经甲乙双方签字确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函等）即成为本合同有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日。文件相互之间有冲突的内容或条款，以最后签字盖章确认的内容或条款为准。下列文件均为本合同的组成部分：

- （一）合同协议书；
- （二）合同附件：保密协议书
- （三）双方认可的补充协议书或文件；
- （四）招标文件及附件；
- （五）中标通知书；
- （六）投标书及附件；
- （七）标准、规范及有关技术文件。

构成本合同的文件若存在歧义或不一致时，则按上述排列次序进行解释。

2、乙方服务人员的最低待遇标准应根据当地政府最低工资标准进行调整。

3、乙方与乙方所提供的服务人员之间发生的纠纷，与甲方无关。

4、本合同一式份，甲方执份，乙方执份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：广东省公安厅	乙方（盖章）：
地址：	地址：
法定代表人：	法定代表人：
签约代表：	签约代表：
联系人：	联系人：
电话：	电话：
传真：	传真：
电子邮箱：	电子邮箱：
	税务登记证号：
	工商登记号：
	开户银行：
	账户名称：
	账号：
签约时间： 年 月 日	签约时间： 年 月 日
签约地点：	

第六章 响应文件格式与要求

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

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

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

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

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

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.供应商参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明函。

5.信用记录查询

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

（2）查询截止时点：提交响应文件截止日当天；

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

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商作无效响应处理。

6.按照磋商文件要求，供应商应当提交的资格、资信证明文件。

响应文件封面

(项目名称)

响应文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**440001-2023-12078**

采购项目编号：**0724-2331Z3500525**

所响应采购包：第 包

(供应商名称)

年 月 日

响应文件目录

- 一、响应承诺函
- 二、首轮报价表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、响应保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同响应协议书
- 十五、供应商业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件

格式一：

响应承诺函

致：国义招标股份有限公司

你方组织的“广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目”项目的竞争性磋商[采购项目编号为：0724-2331Z3500525]，我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的“广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目”项目的磋商文件的全部内容。

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

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

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

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

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

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

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

（五）我理解贵方不一定接受最低磋商价或任何贵方可能收到的响应。

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

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

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

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

（十）我方与其他供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

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

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

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

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

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

（十四）我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地址：_____，邮政编码：_____

电话: _____

传真: _____, 电子邮箱: _____

代表姓名: _____, 职务: _____

法定代表人或授权委托人(签字): _____

加盖公章: _____

日期: _____

格式二：

首轮报价表

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

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

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

供应商签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

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

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

采购包：

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

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

供应商签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

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

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

注：

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

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

供应商名称（盖章）：_____

日期：_____

格式五：

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

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

供应商名称（盖章）： _____

地 址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职 务： _____

日 期： _____

格式六：

法定代表人授权书格式

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

法定代表人授权书

致：国义招标股份有限公司

本授权书声明：_____是注册于_(国家或地区)的_(供应商名称)的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权_(姓名、职务)作为我公司的全权代理人，就“广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目”项目采购[采购项目编号为0724-2331Z3500525]的响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

供应商（盖章）：_____

地 址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职 务：_____

日 期：_____

格式七:

响应保证金

响应文件要求递交响应保证金的，供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广东省公安厅（本部）

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

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

（一）星号条款

1.

2.

3.

.....

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（磋商文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

2：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。在实际操作中，供应商希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

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

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

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

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同响应协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

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

一、联合体各方关系

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

二、联合体内部有关事项约定如下：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，
____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

响应供应商业绩情况表

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

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

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

说明：

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

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

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

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

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

说明：

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

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

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

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

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

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

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.磋商文件要求提供的其他资料。
- 2.供应商认为需提供的其他资料。

格式二十：

（若采购人支付代理服务费，则无需出具此承诺书）

代理服务费缴纳承诺函

致：国义招标股份有限公司

我单位参加贵公司组织的广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目（采购项目编号：0724-2331Z3500525），作出如下承诺：

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

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

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

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：_____

供应商法定地址：_____

供应商授权代表（签字或盖章）：_____

电话：_____

传真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

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

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

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

询问函

国义招标股份有限公司

我单位已登记并准备参与“广东省公安厅2022-17省12123语音服务平台租赁(2022-2024年)项目”项目（采购项目编号：0724-2331Z3500525）的响应活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

日期：_____

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

磋商文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期：_____

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一采购包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

磋商文件公告：是/否 公告期限：

采购结果公告：是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向_____提出质疑，质疑事项为：

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：_____

投诉书制作说明：

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

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

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十三：

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

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

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保函自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

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

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为_____法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____联系电话：_____

____年__月__日

