

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务
便民热线平台运维服务项目

招标文件



项目编号：郑财招标采购-2025-321

采 购 人：郑州市人民政府办公室

代理机构：恒信咨询管理有限公司

日 期：2025 年 9 月 23 日

目 录

第一章 招标公告	3
项目概况	3
一、项目基本情况	3
二、申请人资格要求：	4
三、获取招标文件	4
四、投标截止时间及地点	5
五、开标时间及地点	5
六、发布公告的媒介及招标公告期限	6
七、其他补充事宜	6
八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系	6
第二章 投标人须知	8
1.总则	15
2.招标文件	19
3.投标文件	21
4.投标	23
5.开标、资格审查与评标	24
6.授予合同	27
7.政府采购政策	29
8.询问、质疑和投诉	30
9.需要补充的其他内容	31
第三章 资格审查	36
1.资格审查	37
2.资格审查标准	37
3.资格审查程序	37
第四章 评标办法（综合评分法）	38
1.评标办法	42

2.评审标准	42
3.评审程序	42
第五章 合同	45
第六章 采购需求	55
一、项目基本情况	55
二、服务标准及要求	56
第七章 投标文件资格审查文件册通用格式	66
一、投标人资格声明函	70
二、投标人基本情况	71
三、投标人资格证明文件	72
第八章 投标文件通用格式	79
一、法定代表人身份证明	82
二、法定代表人授权委托书	83
三、投标书	84
四、投标承诺函	86
五、投标报价表格	87
六、服务方案	89
七、近年完成的类似项目情况表	90
八、人员配备状况	91
九、反商业贿赂承诺书	92
十、其他资料	93

第一章 招标公告

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目-公开招标公告

项目概况

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目招标项目的潜在投标人应在《郑州市公共资源交易中心网》（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）获取招标文件，并于 2025 年 10 月 16 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1、项目编号：郑财招标采购-2025-321

2、项目名称：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目

3、采购方式：公开招标

4、预算金额：6,750,000.00 元

最高限价：6750000元

序号	包号	包名称	包预算 (元)	包最高限 价(元)	是否专门 面向中小 企业	采购预留金 额(元)
1	郑财招标采购 -2025-321	郑州市人民政府 办公室郑州市 12345政务服务便 民热线平台运维 服务项目	6750000	6750000	是	6750000, 其 中小微企业 采购金额: 6750000

5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 采购范围：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维

服务项目采用政府购买服务的方式，实现郑州市 12345 政务服务便民热线平台的基础设施运维、硬件设备运维、软件系统运维、网络安全运维以及等级保护测评和密码应用安全性评估等服务，保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台的相关硬件设备、软件系统和网络的 7×24 小时稳定运行，具体详见招标文件采购需求。

5.2 资金来源：财政资金。

5.3 服务期限：三年，合同每年一签。

5.4 服务标准：合格，符合国家、省、市现行有关规范标准。

5.5 服务地点：采购人指定地点。

6、合同履行期限：同服务期限。

7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否专门面向中小企业：是

二、申请人资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策满足的资格要求：本项目执行促进中小型企业发展政策（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）、强制采购节能产品、优先采购节能环保产品等政府采购政策。

3、本项目的特定资格要求：

3.1 根据《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，采购人或采购代理机构将通过“中国执行信息公开网”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/>）、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn>）等渠道查询投标人信用记录，被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、严重违法失信名单的投标人将被拒绝参与本项目政府采购活动（截止时点：投标截止时间）。在本公告规定的查询时间之后，网站信息发生

的任何变更均不再作为评标依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存。

3.2 其他要求：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目的政府采购活动（提供承诺书）。

3.3 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，本项目专门面向小微企业采购，预留给小微企业采购金额为 100%，投标人应为小型或微型企业（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）。

3.4 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

1.时间：2025 年 09 月 24 日至 2025 年 09 月 29 日，每天上午 00：00 至 12：00，下午 12：00 至 23：59（北京时间，法定节假日除外。）

2.地点：郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）

3.方式：各潜在投标人凭企业 CA 锁下载招标文件。尚未办理企业 CA 锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与 CA 公司联系，了解 CA 办理事宜。CA 锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

4.售价：0 元。

四、投标截止时间及地点

1.时间：2025 年 10 月 16 日 09 时 30 分（北京时间）

2.地点：郑州市公共资源交易中心网（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）。

五、开标时间及地点

1.时间：2025 年 10 月 16 日 09 时 30 分（北京时间）

2.地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（<https://zzggzy.zhengzh>

ou.gov.cn/BidOpening/bidhall/default/login.html)。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1.代理费用收取方式及标准：具体按照河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002号）中的服务招标收费标准以中标金额为基数收取代理服务费，由中标人向采购代理机构支付。

2.本项目支持郑州市政府采购合同融资政策。

3.本项目采购的服务属于软件和信息技术服务业。

4.根据“郑州市公共资源交易中心关于不见面开标大厅系统升级的通知”投标人无需到交易中心现场参加开标会议，本项目招标文件中所要求的证件、证明等，响应文件中应附相应资料清晰的扫描件，由于模糊不清导致评委无法辨别的，后果由投标人自行承担。

5.开标前请登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅”进行远程开标准备工作。不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。

6.加密电子响应文件为“郑州市公共资源交易中心（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版响应文件。

7.各投标人需使用本单位CA锁（制作投标文件时所使用的CA锁）对本单位的加密电子响应文件进行远程不见面方式解密。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1.采购人信息

名称：郑州市人民政府办公室

地址：郑州市中原路233号

联系人：冯凯

联系方式：0371-89890959

2.采购代理机构信息（如有）

名称：恒信咨询管理有限公司

地址：郑州市电厂路河南省国家大学科技园（东区）16号楼B座6楼

联系人：李梅

联系方式：0371-86688490

3.项目联系方式

项目联系人：李梅

联系方式：0371-86688490

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.2.1	采购人	名称：郑州市人民政府办公室 地址：郑州市中原路 233 号 联系人：冯凯 联系方式：0371-89890959
1.2.2	采购代理机构	名称：恒信咨询管理有限公司 地址：郑州市电厂路河南省国家大学科技园（东区）16 号楼 B 座 6 楼 联系人：李梅 联系方式：0371-86688490
1.2.3	项目名称及项目编号	项目名称：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目 项目编号：郑财招标采购-2025-321
1.2.4	采购范围	※郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目采用政府购买服务的方式，实现郑州市 12345 政务服务便民热线平台的基础设施运维、硬件设备运维、软件系统运维、网络安全运维以及等级保护测评和密码应用安全性评估等服务，保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台的相关硬件设备、软件系统和网络的 7×24 小时稳定运行，具体详见招标文件采购需求。
1.2.5	资金来源及预算金额	资金来源：财政资金 预算金额：6750000 元（最高限价 6750000 元）
1.2.6	服务期限	※三年，合同每年一签
1.2.7	服务地点	※采购人指定地点
1.2.8	服务要求	※合格，符合国家、省、市现行有关规范标准。

1.2.9	服务标准	※合格，符合国家、省、市现行有关规范标准。
1.2.10	投标人资格要求	※1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（投标人参加投标时，1.2-1.5 项内容按照规定提供相关声明函，详见投标文件格式） 1.1 具有独立承担民事责任的能力。 1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。 1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。 1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。 1.5 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。 ※2.落实政府采购政策满足的资格要求：本项目执行促进中小型企业发展政策（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）、强制采购节能产品、优先采购节能环保产品等政府采购政策。 ※3.本项目的特定资格要求： 3.1 根据《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，采购人或采购代理机构将通过“中国执行信息公开网”网站（http://zxgk.court.gov.cn/）、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn）等渠道查询投标人信用记录，被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、严重违法失信名单的投标人将被拒绝参与本项目政府采购活动（截止时点：投标截止时间）。在本公告规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存。 3.2 其他要求：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目的政府采购活动（提供承诺书）。

		3.3 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，本项目专门面向小微企业采购，预留给小微企业采购金额为100%，投标人应为小型或微型企业（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）。 3.4 本项目不接受联合体投标。
1.2.11	是否接受联合体	※不接受
1.4.1	现场考察	不组织
1.4.5	答疑会	不召开
1.5.1	分包	不允许
1.6.3	实质性偏差	加“※”条款为实质性条款，不允许负偏差
2.2.2	招标文件澄清发出的形式	通过郑州市公共资源交易中心电子招标投标交易平台发布且同时在原公告媒体发布澄清公告。
2.2.3	投标人确认收到招标文件澄清	时间：/
		形式：投标人自行在郑州市公共资源交易中心交易平台查看，无需确认。因公共资源交易中心平台在开启时间前具有保密性，投标人在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因投标人未及时查看而造成的后果自负。
2.3.2	招标文件修改发出的形式	通过郑州市公共资源交易中心电子招标投标交易平台发布且同时在原公告媒体发布变更公告。
2.3.3	投标人确认收到招标文件修改	时间：/
		形式：投标人自行在郑州市公共资源交易中心交易平台查看，无需确认。因公共资源交易中心平台在开启时间前具有保密性，投标人在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因投标人未及时查看而造成的后果自负。

3.5	投标保证金	※不要求，根据豫财购[2019]4 号文件的相关规定，本次招标不收取投标保证金，需提供投标承诺函。
3.6.1	投标有效期	※递交投标文件的截止之日起 90 日历天
3.7.3	签字盖章要求	(1) 所有要求投标人加盖公章的地方均用投标人的 CA 锁进行电子签章。 (2) 所有要求法定代表人签字或盖章的地方均用法定代表人的 CA 锁进行电子签章。若由委托代理人签字或盖章，且委托代理人没有 CA 锁的，则投标文件需上传有委托代理人手写签名的扫描件。
4.1.1	投标文件加密要求	按照郑州市公共资源交易中心交易平台要求进行加密。
4.2.1	投标截止时间	2025 年 10 月 16 日 09 时 30 分（北京时间）
4.2.2	递交投标文件地点及方式	加密电子投标文件须通过郑州市公共资源交易中心交易平台加密上传。
5.1.1	开标时间和开标地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/bidhall/default/login.html）。
5.2.1	资格审查	由采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查，资格审查人员由采购人或采购代理机构人员共 <u>1</u> 人（含）以上单数组成。
5.3.1	评标委员会组成	评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 <u>5</u> 人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二，从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中，通过随机方式抽取。
5.3.4	评标委员会推荐中标候选人的人数	评标委员会推荐中标候选人的人数：按综合评分由高到低的顺序推荐 3 名。

6.4	履约保证金	不要求
7.2	是否涉及政府 强制采购节能 产品	否
7.4	是否属于中国 强制性认证 (CCC) 产品	否
9	需要补充的其他内容	
9.1	是否采用电子 招标投标	是，具体要求： (1) 电子投标文件是指投标人按照郑州市公共资源交易中心电子招标投标交易平台系统要求格式制作的投标文件。加密电子投标文件须在投标文件的递交截止时间前通过交易中心电子交易平台系统上传完毕。 (2) 加密电子响应文件为“郑州市公共资源交易中心 (http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/) ”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版响应文件。 (3) 电子投标文件中的图片应合理设置图片大小，保证投标文件总容量不至于过大，避免影响顺利上传。由于投标人原因，未按要求制作、上传、加密电子投标文件，造成投标文件上传失败的，责任由投标人承担。 (4) 根据“郑州市公共资源交易中心关于不见面开标大厅系统升级的通知”投标人无需到交易中心现场参加开标会议，本项目招标文件中所要求的证件、证明等，响应文件中应附相应资料清晰的扫描件，由于模糊不清导致评委无法辨别的，后果由投标人自行承担。 (5) 开标前请登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅”进行远程开标准备工作。不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网

		站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。 （6）各投标人需使用本单位 CA 锁（制作投标文件时所使用的 CA 锁）对本单位的加密电子响应文件进行远程不见面方式解密。 （7）如投标人未上传电子投标文件、因自身原因导致投标文件无法解密、未按规定时间解密、或者解密失败的，视为不满足招标文件要求，其投标按无效投标处理。
9.2	其他	1.代理费用收取方式及标准：具体按照河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002 号）中的服务招标收费标准以中标金额为基数收取代理服务费，由中标人向代理机构支付。 招标代理费转账账户： 开户名称：恒信咨询管理有限公司 开户银行：交行郑州北环路支行 账号：4110 624 000 1801 000 5642 行号：301491000769 转账备注【HXZB】20250919 的招标代理服务费 2.本项目中标公告将同时在《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心网》上发布。 3.中标人与采购人签订合同后，将合同副本原件扫描件报采购代理机构备案。 4.采购人或采购代理机构应当自政府采购合同签订之日起 1 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。 5.落实郑州市政府采购合同融资政策，中标人可以持政府采购合同向融

		资机构申请贷款，具体详见附件。 6.投标人认为采购文件、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，按照《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令 94 号）以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑，逾期不再接收。 质疑函接收联系事宜： 代理机构名称：恒信咨询管理有限公司 地址：郑州市电厂路河南省国家大学科技园（东区）16 号楼 B 座 6 楼 联系人：李梅 联系方式：0371-86688490 在法定质疑期内投标人针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。 7.本项目采购标的属于软件和信息技术服务业。
--	--	--

本表关于采购服务的具体资料是对投标人须知的补充，如有矛盾，应以本表为准，此表中“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可能导致投标无效。

1.总则

1.1 适用范围

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标，本招标文件仅适用于本次招标文件中所述的服务。

1.1.2 本招标文件的解释权归采购人所有。

1.2 招标项目概况

1.2.1 采购人：投标人须知前附表中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.2.2 采购代理机构：受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

1.2.3 项目名称及项目编号：见投标人须知前附表。

1.2.4 采购范围：见投标人须知前附表。

1.2.5 资金来源及预算金额：见投标人须知前附表。

1.2.6 服务期限：见投标人须知前附表。

1.2.7 服务地点：见投标人须知前附表。

1.2.8 服务要求：见投标人须知前附表。

1.2.9 服务标准：见投标人须知前附表。

1.2.10 投标人资格要求：见投标人须知前附表。

1.2.11 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第1.2.10项和投标人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
- (2) 采购人根据采购项目对投标人的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定；

(3)联合体各方应签订联合体协议书,明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任,并将联合体协议书作为投标文件的一部分内容提交;

(4)大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标的,联合体协议书中应明确小型、微型企业在联合体投标中所占合同总金额的比例;

(5)联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的,按照较低的资质等级确定联合体的资质等级;

(6)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投标人另外组成联合体参加本项目投标,否则相关投标将被认定为投标无效。

(7)组成联合体的中小企业与联合体内其他企业之间不得存在直接控股、管理关系。

(8)若联合体各方均为中小企业的,联合体视同中小企业。若联合体各方均为小微企业的,联合体视同小微企业。

1.2.12 投标人不得存在下列情形之一:

- (1)与采购人存在利害关系且可能影响招标公正性;
- (2)与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人;
- (3)与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系;
- (4)为本招标项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务;
- (5)为本招标项目的采购代理机构;
- (6)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段牟取中标,或在投标中弄虚作假的;
- (7)法律法规规定的其他情形。

1.2.13 有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标文件无效:

- (1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

- (3)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4)不同投标人的投标文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；
- (5)不同投标人的投标文件相互混装；
- (6)不同投标人的入围保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (7)不同投标人的电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；
- (8)不同投标人的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
- (9)不同投标人的投标文件由同一电子设备打印、复印；
- (10)不同投标人的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同投标人联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
- (11)不同投标人的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；
- (12)不同投标人的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；
- (13)不同投标人投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；
- (14)其它涉嫌串通的情形。

1.2.14 中标人：接到并接受中标通知，最终被授予合同的投标人。

1.2.15 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

1.3 投标费用

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.4 现场考察或答疑会

1.4.1 现场考察：投标人须知前附表规定组织现场考察的，采购人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人考察项目现场。部分投标人未按时参加现场考察的，不影响现场考察的正常进行。

1.4.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.4.3 除采购人的原因外,投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.4.4 采购人在现场考察中介绍的项目场地和相关的周边环境情况,供投标人在编制投标文件时参考,采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.4.5 答疑会:见投标人须知前附表。

1.5 分包

1.5.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作进行分包的,应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件,除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外,其他工作不得分包。

1.5.2 中标人不得向他人转让中标项目,接受分包的人不得再次分包。中标人应当就分包项目向采购人负责,接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.5.3 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。

1.6 响应和偏差

1.6.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应,否则,投标人的投标将被否决。

1.6.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标服务方案等内容以对招标文件作出响应。

1.6.3 允许投标文件偏离招标文件某些要求的,偏差应当符合招标文件投标人须知前附表规定的偏差范围和幅度。

1.7 投标语言

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的,应附有中文注释。

1.8 投标文件计量单位

除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量标准单位。

1.9 投标货币

除非另有规定，投标人提供的所有服务用人民币报价。

1.10 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

2.招标文件

2.1 招标文件的构成

2.1.1 招标文件用以阐明本次招标的服务要求、招标投标程序和合同条件。

招标文件由下述部分组成：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标办法

第五章 合同

第六章 采购需求

第七章 投标文件资格审查文件册通用格式

第八章 投标文件通用格式

2.1.2 投标人应仔细阅读招标文件中投标人须知、合同条款的所有事项、格式要求和采购需求，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝或认定为投标无

效的风险。

2.1.3 投标人制作投标文件时应充分完整理解招标文件的要求。

2.1.4 根据本章第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所做的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。

2.2.2 招标文件的澄清以投标人须知前附表规定的形式发给所有获取招标文件的投标人，同时在原公告媒体发布澄清公告，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距投标人须知第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该澄清。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的修改，但不得改变采购标的和资格条件，修改的内容为招标文件的组成部分。

2.3.2 采购人或采购代理机构以投标人须知前附表规定的形式修改招标文件，并通知所有已获取招标文件的投标人，同时在原公告媒体发布变更公告。修改招标文件的时间距投标人须知第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.3 投标人收到修改内容后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该修改。

3.投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件包括下列部分：

投标文件资格审查文件册组成：

- (1)投标人资格声明函
- (2)投标人基本情况
- (3)投标人资格证明文件

投标文件组成：

- (1)法定代表人身份证明
- (2)法定代表人授权委托书
- (3)投标书
- (4)投标承诺函
- (5)投标报价表格
- (6)服务方案
- (7)近年完成的类似项目情况表
- (8)人员配备状况
- (9)反商业贿赂承诺书
- (10)其他资料

3.1.2 投标文件应与招标文件的投标文件格式次序一一对应。

3.1.3 招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元，投标人必须按此分包编制投标文件，提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应予以认定为投标无效。

3.2 投标报价

3.2.1 投标人应按照招标文件提供的投标报价表格式填写投标报价。

3.2.2 投标总报价应是指满足采购需求所需的全部费用。未填入报价项目评标委员会可以认定为已包含在总报价，也可能做出对投标人不利的判断，后果由投标人自行承担。

3.2.3 投标人根据上述规定所作分项报价的目的只是为了评标时对投标文件进行比较的方便，但并不限制采购人订立合同的权力。

3.2.4 投标报价应完全包括招标文件规定的全部服务范围，不得任意分割或合并所规定的分项。

3.2.5 只允许有一个报价，采购人和采购代理机构不接受有任何选择报价的投标。

3.2.6 投标人不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。最低投标报价并不意味着一定中标。

3.3 投标人资格的证明文件

依据投标人须知前附表中的要求提交相应的资格证明文件，作为投标文件资格审查册的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

3.4 投标人技术证明文件

3.4.1 投标人应提交证明其提供服务符合招标文件规定的技术证明文件，作为投标文件的一部分。

3.4.2 在投标文件中应说明各项服务名称、服务内容、服务期限等。

3.4.3 证明文件可以是文字资料、图纸和数据。

3.5 投标保证金

不要求。

3.6 投标有效期

3.6.1 投标有效期见投标人须知前附表，从递交投标文件的截止之日起算。

3.6.2 投标文件应自递交投标文件的截止之日起，在投标人须知前附表规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应投标而予以拒绝。

3.6.3 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可征求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求。同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标。

3.7 投标文件编制

3.7.1 投标文件应按“投标文件资格审查册通用格式”“投标文件通用格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，开标一览表在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、服务要求、采购范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 投标文件全部采用电子文档，除投标人须知前附表另有规定外，投标文件所附证书证件均为原件扫描件，并采用单位和个人数字证书，按招标文件要求在相应位置加盖电子印章。由投标人的法定代表人（单位负责人）签字或加盖电子印章的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由代理人签字或加盖电子印章的，应附由法定代表人（单位负责人）签署的法定代表人授权委托书。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

3.7.4 电报、电传和传真投标文件一律不接受。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标人应当按照招标文件和电子招标投标交易平台的要求加密投标文件，具体要求见投标人须知前附表。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人通过下载招标文件的电子招标投标交易平台递交电子投标文件，具体要求见投标人须知前附表。

4.2.3 投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标交易平台即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。

4.2.4 逾期送达的投标文件或未按规定加密的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

4.3 投标文件的修改和撤回

4.3.1 递交投标文件以后，如果投标人进行修改或撤回投标的，须提出书面申请并在投标截止时间前送达投标文件递交地点，提出的书面申请应按照本章第 3.7.3 项的要求签字或盖章。修改内容为投标文件的组成部分，投标人对投标文件的修改应按本须知规定编制、密封、标记，并标明“修改”字样。

4.3.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

4.3.3 从投标截止时间至投标人在投标文件中载明的投标有效期满期间，投标人不得撤回其投标文件。

5.开标、资格审查与评标

5.1 开标

5.1.1 采购代理机构在投标人须知前附表中规定的时间和地点组织公开开标。投标人不足 3 家的，不得开标。开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请所有投标人的法定代表人或委托代理人参加。

5.1.2 开标程序：

(1) 查看投标人；

(2) 标书解密；

注意事项：本项目投标文件解密时间为**30分钟**（自公布投标人后，进入下一阶段开始计算），投标人应在规定的解密时间内用加密生成投标文件的CA锁完成解密，因投标人原因造成电子投标文件不能解密的，视为其撤销投标文件，造成的一切损失投标人自行承担。

(3) 标书导入；

(4) 唱标；

(5) 投标人异议与答复（如有）；

(6) 开标结束。

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

5.1.4 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

5.2 资格审查工作

5.2.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

5.3 评标工作

5.3.1 评标委员会

(1) 评标工作由采购人依法组建的评标委员会负责，对所有投标人的投标文件进行审评，并按评标办法规定的方式推荐出投标人须知前附表中载明数量的中标候选人；

(2) 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。对采购预算金额在 1000 万元以上或技术复杂或社会影响较大的采购项目，评标委员会成员人数应当为 7 人及以上单数；

(3) 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的情形除外；

(4) 采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标；

(5) 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

5.3.2 评标委员会及其成员不得有下列行为：

(1) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

(2) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明（对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正的除外）；

(3) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

(4) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

(5) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

(6) 记录、复制或者带走任何评标资料；

(7) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有本章第 5.3.2 项第（1）至（5）目行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

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

5.3.4 评标

(1) 评标委员会按照“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据；

(2) 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

5.4 保密及其他注意事项

5.4.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。

5.4.2 评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

5.4.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝。

5.4.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

5.4.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

5.4.6 评标结束后，投标文件概不退还。

6. 授予合同

6.1 中标公告

6.1.1 采购代理机构应当在评标结束之日起 1 个工作日内将评标报告送至采购人。采购人应自收到评标报告之日起 2 个工作日内在评审报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

6.1.2 采购代理机构应当自中标人确定之日起 1 个工作日内在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。公告期限为 1 个工作日。

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

6.1.4 中标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。中标人享受《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，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。

6.1.5 各有关当事人对中标结果有异议的,可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内,按《政府采购质疑和投诉办法》(中华人民共和国财政部令第 94 号)要求以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑,逾期提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

6.2 采购任务取消

因重大变故采购任务取消时,采购人有权拒绝任何投标人中标,且对受影响的投标人不承担任何责任。

6.3 中标通知书

在公告中标结果的同时,采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书,中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。同时招标代理机构将通过电子邮件的方式,对未通过资格审查的投标人,告知其未通过的原因;采用综合评分法评审的,告知未中标人本人的评审得分与排序。请投标人务必在投标书中填写准确的接收邮件的电子邮箱,因投标人未填写联系方式及电子邮箱导致的通知未接收后果自行承担,如投标文件中未载明联系人及联系电话、邮箱、地址等相关主要信息的,投标人请在中标公告发布后及时联系招标代理机构获取相关信息。

6.4 履约保证金

不要求。

6.5 签订合同

6.5.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 2 个工作日内,按照招标文件和中标人投标文件的规定,与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。采购人因不可抗力原因迟延签订合同的,应当自不可抗力事由消除之日起 7 日内完成合同签订事宜。

6.5.2 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

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。

6.5.3 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

6.5.4 如采购人或中标人拒签合同，则按违约处理。

6.5.5 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

6.5.6 如中标人不按本章第 6.5.1 项约定签订合同，采购人将报请取消其中标决定。采购人可在中标候选人中重新选定中标人或者重新招标。

7.政府采购政策

7.1 投标产品符合国家环保、节能标准，并载入财政部、国家发改委、国家环保总局发布的《环境标志产品政府采购品目清单》《节能产品政府采购品目清单》内，且具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的《国家节能产品认证证书》或《中国环境标志产品认证证书》（投标人必须提供有关证明材料和文件等），将分别给予投标人在评标办法中规定的标准分值进行加分评审。

7.2 如投标产品属于财政部和国家发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中要求的政府强制采购节能产品的，投标人必须提供所投产品在节能产品经国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的《国家节能产品认证证书》复印件或扫描件，如未提供《节能产品政府采购品目清单》中要求的政府强制采购节能产品及认证证书的，则认定其投标文件无效。

7.3 关于计算机办公设备，必须执行国家版权局、信息产业部、财政部等部门规定，投标人所投货物必须是国家信息部、版权局、商务部等部门认可的预装正版操作系统软件的计算机产品。

7.4 采购货物为国家强制性认证产品的，必须符合强制性标准，否则认定其投标文件无效。

7.5 优先采购本国产品。采购进口产品应符合《中华人民共和国政府采购法》并依法办理论证、审批手续。

7.6 采购信息安全产品的，应当符合《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，否则认定其投标无效。

7.7 促进中小型企业发展，必须执行财政部、工信部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》及《财政部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），本项目属于专门面向小微企业采购项目，投标人应为小型或微型企业（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业），投标人须提供中小企业声明函（或残疾人福利性单位声明函或监狱企业证明材料）。参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》，未填写中小企业声明函的在评标过程中不予认可；参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》，未填写残疾人福利性单位声明函的在评标过程中不予认可；参加政府采购活动的监狱企业，未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予认可。

7.8 开源节流，执行低价优先的采购政策规定。

7.9 商品包装和快递包装应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》和《快递包装政府采购需求标准（试行）》规定。

7.10 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《采购需求》。

8.询问、质疑和投诉

8.1 投标人或有关当事人对采购过程、中标结果有异议的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问。

8.2 采购人或者采购代理机构应当在三个工作日内对投标人依法提出的询问作出

答复。

8.3 投标人认为招标文件、采购过程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，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑。

8.4 投标人认为中标结果使自己的权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，接收质疑函联系部门、电话及地址详见招标公告。在法定质疑期内投标人针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。

8.5 采购人或者采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

8.6 质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

8.7 投标人质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

9.需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

附件 1:

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额（Z）	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员（X）	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员（X）	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$

餐饮业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员 (X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业*	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：1.大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品

仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。

（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

（3）资产总额，采用资产总计代替。

附件2：

郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。

第三章 资格审查

资格审查前附表

条款	评审因素	评审标准
资格审 查标准	投标人名称	与营业执照（如有）一致
	营业执照或其他证明材料	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 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； 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”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。
	信用记录	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定 无需投标人提供，以采购人或采购代理机构查询为准
	财务报告	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	纳税要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	社会保障资金要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	具有履行合同所必需的 设备和专业技术能力	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	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	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	特定资格要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	小微企业证明材料	符合第七章投标文件资格审查文件册格式要求且符合“投标人 须知前附表”第 1.2.10 项规定

1.资格审查

开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

2.资格审查标准

资格审查标准：见资格审查前附表。

3.资格审查程序

资格审查人员依据本章资格审查前附表规定的标准对投标文件进行资格审查，以确定投标人是否具备投标资格，有一项不符合评审标准的，资格审查人员应当认定其投标无效，合格投标人不足 3 家的，不得评标。

第四章 评标办法（综合评分法）

评标办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
2.1	符合性 审查标 准	投标文件签署、 盖章	投标文件按招标文件要求签署、盖章的
		投标承诺函	按照招标文件的规定提交投标承诺函的
		报价唯一	只能有一个有效报价
		投标报价	报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的
		投标内容	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.4 项规定
		服务期限	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.6 项规定
		服务地点	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.7 项规定
		服务要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.8 项规定
		服务标准	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.9 项规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表”第 3.6.1 项规定
		采购需求	符合第六章“采购需求”内容的要求
		投标文件制作机 器码	投标人投标文件制作机器码不得一致
条款内容		评审因素	编列内容
2.2.1		分值构成	一、报价部分：10 分 二、技术部分：75 分 三、商务部分：15 分
条款号		评分因素	评分标准
2.2.2 (1)	报价部	报价部分(10 分)	以满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价，

	分（10分）		其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按下列公示计算： $\text{报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 100 \times 10\%$ 说明：投标人的报价超出最高限价金额的，按无效响应处理。 注：计算按四舍五入法则。保留小数点后两位。
2.2.2 (2)	技术部分（75分）	对采购需求的理解（15分）	本项目是针对郑州市 12345 政务服务便民热线平台的运维服务，根据投标人对采购需求的理解和认识进行评分，包括但不限于以下 5 项内容： 1.总体架构； 2.网络架构； 3.部署架构； 4.功能体系； 5.运行现状。 上述 5 项内容中每有 1 项分析内容完整、与项目需求吻合、思路清晰、层次细化，有具体详细的阐述且符合项目要求的，每项得 3 分，最高得 15 分；每缺少一项内容扣 3 分，每有一处分析内容存在缺陷或不足的扣 1.5 分，扣完为止，缺项不得分。
		组织机构设置（4分）	根据投标人针对本项目需求提供的组织机构设置进行评分，包括但不限于以下 2 项内容： 1.组织架构设置； 2.各岗位职责分工及协同。 上述 2 项内容中每有 1 项分析内容完整、与项目需求吻合、思路清晰、层次细化，有具体详细的阐述且符合项目要求的，每项得 2 分，最高得 4 分；每缺少一项内容扣 2 分，每有一处分析内容存在缺陷或不足的扣 1 分，扣完为止，缺项不得分。
		运维服务方案（20分）	根据投标人提供的项目运维服务方案进行评分，包括但不限于以下 5 项内容： 1.运维服务目标与范围； 2.运维服务内容； 3.服务流程； 4.服务质量保障措施； 5.持续优化机制。

			上述 5 项内容中每有 1 项分析内容完整、与项目需求吻合、思路清晰、层次细化，有具体详细的阐述且符合项目要求的，每项得 4 分，最高得 20 分；每缺少一项内容扣 4 分，每有一处分析内容存在缺陷或不足的扣 2 分，扣完为止，缺项不得分。
		安全保障措施 (15 分)	根据投标人提供的系统安全保障措施进行评分，包括但不限于以下 5 项内容： 1. 安全管理制度； 2. 网络安全； 3. 系统及应用安全； 4. 数据安全； 5. 安全管理措施。 上述 5 项内容中每有 1 项分析内容完整、与项目需求吻合、思路清晰、层次细化，有具体详细的阐述且符合项目要求的，每项得 3 分，最高得 15 分；每缺少一项内容扣 3 分，每有一处分析内容存在缺陷或不足的扣 1.5 分，扣完为止，缺项不得分。
		故障应急预案 (15 分)	根据投标人提供的项目运维服务过程中的故障应急预案进行评分，包括但不限于以下 5 项内容： 1. 应急组织架构； 2. 故障风险分析； 3. 故障监测与预警； 4. 应急响应流程； 5. 应急保障措施。 上述 5 项内容中每有 1 项分析内容完整、与项目需求吻合、思路清晰、层次细化，有具体详细的阐述且符合项目要求的，每项得 3 分，最高得 15 分；每缺少一项内容扣 3 分，每有一处分析内容存在缺陷或不足的扣 1.5 分，扣完为止，缺项不得分。
		人员培训方案 (6 分)	根据投标人提供的人员培训方案进行评分，包括但不限于以下 3 项内容： 1. 培训内容； 2. 培训计划； 3. 培训效果保障。

			上述 3 项内容中每有 1 项分析内容完整、与项目需求吻合、思路清晰、层次细化，有具体详细的阐述且符合项目要求的，每项得 2 分，最高得 6 分；每缺少一项内容扣 2 分，每有一处分析内容存在缺陷或不足的扣 1 分，扣完为止，缺项不得分。
2.2.2 (3)	商务部分（15 分）	类似项目业绩 (6 分)	投标人自 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）具有类似项目服务业绩证明材料，每提供一份得 2 分，最高得 6 分。 注：投标文件中须提供合同扫描件，未按要求提供或者缺项者，该项不得分。
		企业实力 (6 分)	提供与本项目相关的软件著作权登记证书及相对应的软件产品证书，每提供一份得 2 分，最高得 6 分。 注：投标文件中须提供有效证书扫描件，未按要求提供或者缺项者，该项不得分。
		合理化建议 (3 分)	针对本项目，提出服务期限内的合理化建议，每有一条实质性建议得 1 分，最多得 3 分。
注：服务方案内容存在缺陷或不足是指以下任意一种情形： 1.方案内容不切合行业实际、不符合国家法规政策； 2.方案内容生搬硬造，与实际情况不符，存在偏差； 3.方案内容过于简略； 4.存在与项目无关的文字内容； 5.内容不适用项目实际情况； 6.内容逻辑漏洞或原理错误。			

1. 评标办法

本次招标采用综合评分法评标，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综合得分由高到低顺序推荐为中标候选人的评审方法。

2. 评审标准

2.1 符合性评审

符合性审查标准：见评标办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

- (1) 投标报价：见评标办法前附表；
- (2) 技术部分：见评标办法前附表；
- (3) 商务部分：见评标办法前附表。

2.2.2 评分标准

- (1) 投标报价评分标准：见评标办法前附表；
- (2) 技术评分标准：见评标办法前附表；
- (3) 商务评分标准：见评标办法前附表。

3. 评审程序

3.1 符合性审查

评标委员会依据本章评标办法前附表规定的标准，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，有一项不符合评审标准的，评标委员会应当认定其投标无效。

3.1.1 投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正：

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

以开标一览表（报价表）为准；

（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，以开标一览表的总价为准，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；

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，投标人不确认的，其投标无效。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章评标方法规定的量化因素和分值进行打分并计算出综合得分。

（1）按本章第 2.2.2（1）目规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分 A；

（2）按本章第 2.2.2（2）目规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分 B；

（3）按本章第 2.2.2（3）目规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分 C。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人得分=A+B+C。

3.2.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行，并加盖公章，或者由法定代表人或其

授权的代表签字。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 除采购人授权直接确定中标人外，评标委员会按照各评委综合评分的算术平均值得分由高到低的顺序推荐 3 名中标候选人，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。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。

第五章 合同

政府采购合同

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台
运维服务项目

(采购编号：郑财招标采购-2025-321)

甲方（采购单位）：_____

乙方（供货单位）：_____

签 署 地 点：_____

签 署 时 间：_____ 年 月 日

政府采购合同

甲方（采购单位）：_____

乙方（供货单位）：_____

项目名称：_____

总 则

根据____年____月____日郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目的招标文件（招标编号：_____）。依据《中华人民共和国民法典》有关规定，本着自愿、公平、合法、诚信的原则，在充分协商的基础上，甲乙双方就郑州市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）平台运维服务外包事宜签订本合同。

第一章 服务内容

依据《郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目预算方案》、《项目预算书》的内容制定本章条款。

第一条 乙方应在甲方的指导、监督下从事 12345 热线平台的运维服务。

第二条 服务指标：乙方须严格按照甲方《郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目预算方案》确定的内容和标准提供服务。通过工程师驻场、远程技术支持以及现场综合保障等多种方式开展运维工作。采取系统定期更新、定期巡检、安全备份、应急演练等措施，保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台相关硬件设备和软件系统 7×24 小时稳定运行。

第三条 乙方技术人员配置：提供驻场工程师不少于 3 名，5×8 小时工作模式；平台业务系统支撑保障工程师不少于 2 名，7×24 小时服务模式。

第四条 服务要求

1.乙方运维服务人员应每日对 12345 热线平台系统运行状态进行监控，保障平台系统日常操作响应控制时间在 5 秒内（电子政务外网网络原因除外）。未达到服务要

求，乙方应及时报告甲方，并形成书面材料说明原因。

2.甲方对 12345 热线平台提出的日常一般性需求开发，应在 3 个工作日内完成，如无法完成，应及时说明情况并提供可行性替代方案。

3.乙方向甲方定期提供平台系统功能的优化方案；每月组织一次由热线办、运行、运维三方相关人员参加的业务交流会，分析平台系统运行现状问题，讨论优化解决方案。

4.在合同执行期间，乙方需保持 12345 热线系统开发、运维技术骨干团队成员的稳定性，如需更换，需向甲方提交书面情况说明材料，且所有技术骨干成员均需要签订保密协议书。

5.乙方运维服务人员应每日对 12345 热线平台系统运行状态（包括但不限于应用服务器、数据库、网络通道、工单流转引擎等）进行 7×24 小时主动监控。

6.乙方须具备并展现对系统故障、工单流转异常（如积压、停滞、错派、延迟等）的自主排查能力，并通过监控工具和人工检查，主动发现至少 90%以上的系统故障和工单流转异常。

第五条 服务响应程度：出现故障时，15 分钟内响应，当现场维护工程师或节假日值班维护工程师无法排除故障时，1 小时内派专业工程师赶赴现场进行故障诊断及处理。

第六条 运维服务目标：保障 12345 热线平台 7×24 小时稳定运行，确保 12345 热线的实时畅通，特殊重大活动期间运维人员 24 小时驻场保障。遵守热线平台相关工作纪律和保密规定。

第二章 双方权利与义务

甲方的权利和义务：

第七条 郑州 12345 热线系统软件版权均归甲方所有，甲方委托乙方提供热线系统软件的运维服务，服务期间产生的知识产权均归甲方所有。

第八条 甲方委托乙方在合同期限内完成 12345 热线平台信息安全等级保护测评

及风险评估、商用密码应用安全性评估，费用计入运维资费。

第九条 甲方有权随时向乙方了解项目日常运维情况，进行监督、检查，并要求乙方提供项目相关资料。

第十条 甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担相关责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

第十一条 甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

第十二条 甲方有权根据国家政策或法律法规的调整，对项目的需求标准和质量要求作出相应调整或者取消。

第十三条 甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

第十四条 甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

第十五条 甲方应按照合同约定支付服务费用。

乙方的权利和义务：

第十六条 按照采购人的要求，中标供应商在签订合同后的 3 个工作日内，与原运维供应商进行业务工作的交接。

第十七条 合同期限内，乙方负责 12345 热线平台整体安全职责，包括但不限于基础环境、网络、设备、数据、信息及系统运行和运维保障等各项安全工作。

第十八条 乙方负责 12345 热线平台的信息安全等保测评和商用密码应用安全性评估备案工作，并确保在上一个年度备案证书的有效期之前完成。

第十九条 乙方有权自甲方处获得与本合同相关的所有必须的文件、资料。

第二十条 乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

第二十一条 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

第二十二条 乙方应全面履行本项目实施过程中的安全管理职责，承担相应的法律责任。

乙方应全面履行本项目实施过程中的派驻人员管理、设备设施安全等管理职责，发生安全事故及其他侵权（违法）行为的，由乙方承担全部法律责任。

第二十三条 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时予以纠正或作出合理解释。

第二十四条 乙方应建立健全管理与报告制度，按要求向甲方提供项目执行情况、成果总结等材料。

第二十五条 乙方应遵守以下相关保密规定：

1.乙方应严格遵守国家有关保密的法律法规规定，执行项目保密工作，确保所涉及的项目信息不被泄漏。

2.根据项目具体情况和相关法律法规，制定项目保密管理制度，明确项目参与人员的保密职责和义务。

3.对项目参与人员进行定期保密培训，提高团队人员保密意识，使其能够更好地履行保密职责。

4.本合同约定的运维平台为甲方专有平台，未经甲方同意，乙方不得向任何第三方提供热线平台的数据信息，也不得将数据用于乙方其他项目的研究使用。

5.乙方应严格执行项目保密承诺书中规定的保密要求和义务。

第三章 服务期限、费用及支付

（一）合同约定费用与期限

第二十六条 本项目采购总服务期为 2025 年度至 2028 年度，总中标金额_____元，合同一年一签，首年合同有效期为 2025 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日止，年合同金额_____元。本合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同。

第二十七条 项目运维服务费用已包含但不限于与本合同项下乙方所提供管理费、交通费、保险费等，以及包含备品备件、产品应用软件授权许可、设备延保、病毒库升级、专用工具、技术培训、技术资料、运维期内的各项保修和系统维护费用、相应的售后服务费用等与本合同服务内容相关全部费用。

第二十八条 合同到期，如遇政策或其他不可抗力等因素未及时签署新的服务合同，甲乙双方须继续按照本合同内容执行。

（二）支付方式

第二十九条 本合同签订后，每 3 个月为一个付费周期，每次支付合同年费用的 22.5%；剩余合同年费用的 10% 作为考核金额，待项目年度执行完毕并经甲方确认后支付。

第三十条 每个服务周期结束后，乙方以实际统计数据并结合运维服务质量考核指标评分结果，对核算结果与相关资料汇总成结算汇编文件并提交甲方，甲方按程序予以批复，双方核定无误后，甲方在 30 个工作日内支付上周期的服务费用，后续服务周期的费用仍按此方式支付。

第三十一条 乙方每次申请付款前应向甲方开具相应金额增值税发票，否则由此造成的甲方付款延误后果由乙方自行承担。

第三十二条 乙方账户信息：

开户名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

第三十三条 本合同有关的一切税费均由乙方负担。

第四章 验收方式及验收内容

第三十四条 本合同分 4 个运维服务周期，每个周期为 3 个月。在每个周期运维服务结束后，乙方须及时向甲方提交运维服务单、巡检记录、运维服务报告、运维服务质量考核评分表等相关运维资料，甲方收到乙方提交的相关运维资料之日起 5 日内

进行运维资料审查及评分，验收合格后，应在运维服务质量考核评分表上签字确认，并作为验收通过及周期结算的依据。

第五章 不可抗力

第三十五条 不可抗力是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：

- 1.自然灾害，如地震、洪水、疫情、雷击、火灾等；
- 2.战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第三十六条 协议生效后，由上述及其他不可抗力因素造成的服务中断，甲乙双方均不承担违约责任，受不可抗力影响的一方必须及时通知对方，以书面为准，可事后补报，按合同约定程序双方确认责任或免责。否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响一方承担违约责任。因突发因素造成服务指标不达标状况时，乙方应迅速启动应急方案及措施进行应对，甲方将对乙方应对情况进行调查评估。

第六章 违约责任

第三十七条 乙方若在合同期限内未按约定向甲方提供维护服务或经甲方通知后未及时响应、响应后未按合同约定时间提供服务的，每逾期一天，乙方须按约定服务费用的 0.1%之标准支付违约金直至乙方实际提供服务之日或甲方据此解除合同之日。逾期超过 15 天的，甲方有权解除合同，届时乙方应按约定服务费用的 5%支付违约金。

第三十八条 乙方服务期间，由于第三方服务单位或不可抗力的电子政务外网故障、运营商中继线路故障、电力停电等因素造成的故障，平台业务系统无法使用的，乙方不承担违约责任。

由于乙方对平台业务系统升级更新、重大维护等期间造成的平台系统故障又不能按双方约定时间恢复的，乙方应减收甲方实际发生中断期间应付的费用（即实际服务中断天数×月费用/30 天，尾数不满一天按一天计算），造成的损失由乙方负责赔偿，届

时乙方应按约定服务费用的 5% 支付违约金。

第三十九条 乙方未在上一年度备案证有效期之前完成等保测评备案，乙方应承担相应责任并赔偿损失。

第四十条 在合同期内，热线平台若出现网络、设备、数据、信息或系统运行等方面的安全事件，乙方有责任在事件发生后及时提交一份详尽的事故分析报告及相应的整改措施。若安全事故系乙方人员的人为因素引起，乙方须向甲方上报内部责任人员的处理结果。事件对甲方造成了不良影响或经济损失，甲方将根据具体情况，在合同约定的价款结算金额的 0.5% 至 3% 范围内，向乙方收取违约金，作为对甲方损失的补偿。

第四十一条 如乙方违反约定的保密义务，每发生一次，甲方有权视具体情形按约定合同价款结算金额的 0.5% 至 3% 范围内收取乙方违约金，甲方因此遭受的损失，乙方负责赔偿。视实际情况，甲方有权单方解除本合同。

第七章 协议的变更与解除

第四十二条 合同履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本合同，必须以书面形式提前三个月向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止协议。

第四十三条 合同主体如遇国家的法律、法规、政策规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使本合同无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除合同。

第四十四条 国家法律、法规调整时，依法变更本合同相关内容。

第八章 其它事项

第四十五条 除依法应予公开的信息外，甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料及信息，由泄密而引起的损失由泄密方承担全部责任。法律另有规定的情形除外。

第四十六条 对于因本合同履行而发生的争议，双方友好协商解决。协商不成的，

双方约定由郑州仲裁委员会仲裁解决。

第四十七条 本合同正本一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等的法律效力。

第四十八条 本合同各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

附件：郑州市 12345 政务热线平台运维服务质量考核指标

甲方：

乙方：

甲方（授权）代表签字：

乙方（授权）代表签字：

甲方（公章）：

乙方（公章）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件：

郑州市 12345 政务热线平台运维服务质量考核指标

考核项	考核内容	扣分标准	考核分值
运维人员	行为管理规范	1.未按规定着装，每次扣 0.5 分； 2.工作态度消极，服务态度差，每次扣 0.5 分； 3.工作时段从事无关工作，每次扣 0.5 分； 4.遭受服务单位投诉，每次扣 1 分。	5 分
	驻场人员不少于 3 人	1.驻场人员不得少于 3 人。若因请假或其他原因导致人员缺岗，运维单位须及时补足运维人员，确保驻场人员数量不低于 3 人，每缺失 1 人每次扣 1 分。	10 分
	工作时间：5×8 小时	1.工作期间联系不上或擅自离岗，每次扣 0.5 分； 2.迟到或早退（1 小时之内），每次扣 0.5 分。	5 分
运维服务能力	定期巡检	1.未按规定时间或内容进行巡检，每次扣 0.5 分； 2.未进行巡检，每次扣 1 分（重大节假日除外）。	15 分
	故障处理时效	1.故障发生时，必须在 15 分钟内作出响应，超出该时间段，每次扣 0.5 分； 2.普通故障，若 1 小时内未能解决，每次扣 0.5 分； 3.较大故障，若 2 小时内未能解决，每次扣 1.5 分； 4.重大故障，若 4 小时内未能解决，每次扣 2.5 分。	15 分
	技术保障能力	1.接续座席电脑数量每日故障率小于 3 台次，每多 1 台次，扣 0.5 分； 2.系统原因造成重复登录平台系统的每日不得超过 10 台次，每多 1 台次，扣 0.5 分； 3.系统日常操作响应控制时间在 5 秒内，大于 5 秒的，每 1 次扣 0.5 分（电子政务外网本身延迟的除外）。	15 分
	违规操作	1.违反业务流程，私自篡改数据，每次扣 1 分； 2.禁止公开的信息外泄，每次扣 2 分。	15 分
运维文档及保密	运维文档记录	1.未能及时提供相关记录，每次扣 0.5 分； 2.提供相关记录出现错误，每次扣 0.5 分； 3.提供相关记录不完整，每次扣 1 分。	10 分
	保密	1.泄露平台资产及设备账户信息的，每次扣 2 分； 2.泄露平台系统诉求人信息的，每次扣 5 分，涉嫌违法的承担相应法律责任。	10 分
评分合计：			

考核指标说明：

- 1.考核指标共计 100 分，不设加分项，每项指标评分扣完为止；
- 2.评分结果 ≥ 95 分，季度结算费用按 100%支付；95 分 $>$ 评分结果 > 80 分，季度结算费用按 95%支付；连续 2 个季度低于 90 分，运维单位须进行运维服务整改，小于 60 分，终止合同。

第六章 采购需求

一、项目基本情况

1.采购范围：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目采用政府购买服务的方式，实现郑州市 12345 政务服务便民热线平台的基础设施运维、硬件设备运维、软件系统运维、网络安全运维以及等级保护测评和密码应用安全性评估等服务，保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台的相关硬件设备、软件系统和网络的 7×24 小时稳定运行。

2.资金来源：财政资金。

3.服务期限：三年，合同每年一签。

4.服务标准：合格，符合国家、省、市现行有关规范标准。

5.服务地点：采购人指定地点。

6.其他要求。

投标人应针对本项目采购需求，编制服务方案，可从以下方面进行编制：

(1) 对采购需求的理解，包括但不限于总体架构、网络架构、部署架构、功能体系、运行现状。

(2) 组织机构设置，包括但不限于组织架构设置、各岗位职责分工及协同。

(3) 运维服务方案，包括但不限于运维服务目标与范围、运维服务内容、服务流程、服务质量保障措施、持续优化机制。

(4) 安全保障措施，包括但不限于安全管理制度、网络安全、系统及应用安全、数据安全、安全管理措施。

(5) 故障应急预案，包括但不限于应急组织架构、故障风险分析、故障监测与预警、应急响应流程、应急保障措施。

(6) 人员培训方案，包含但不限于培训内容、培训计划、培训效果保障。

(7) 合理化建议。

二、服务标准及要求

本运维服务项目的主要内容包括：基础设施运维、硬件设备运维、软件系统运维、安全运维、等保测评服务、密码应用评估服务以及其他运维服务等；主要通过工程师驻场运维、远程技术支持以及现场综合保障等多种方式开展运维工作。采取系统定期更新、定期巡检、安全备份、应急演练等措施，保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台相关硬件设备和软件系统 7×24 小时稳定运行，确保便民热线的时时畅通。

(1) 运维服务人员岗位

提供驻场工程师 3 名，5×8 小时工作模式；平台业务系统支撑保障工程师 2 名，7×24 小时服务模式。

(2) 运维服务要求

服务提供商负责完成招标方下达的运维服务要求，具体如下：

①保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台设备和平台系统 7×24 工作模式内的稳定运行；

②特殊重大活动期间,运维人员 24 小时驻场保障；

③故障响应时间：15 分钟内响应，当现场维护工程师或节假日值班维护工程师无法排除故障时，1 小时内派专业工程师赶赴现场进行故障诊断及处理，在 1 小时内排除普通故障，2 小时内排除较大故障，4 小时内排除重大故障，24 小时内排除特大故障。

(3) 中标方职责及义务

①负责郑州市 12345 政务服务便民热线平台的运维服务工作；

②负责建立常态的培训和考核机制，包括对运维人员技能培训、对平台业务系统保障工程师的技能提升培训等，根据 12345 政务服务便民热线平台日常工作的特点，定期对驻场运维人员、平台业务系统保障人员进行技能考核，保障服务水平和质量；

③负责上述人员政治、思想、守法守纪、个人信用及身体健康等方面的审查把关，由此出现的相关问题招标方不承担责任，由中标方负责解决；

④负责驻场运维人员、平台业务系统保障人员的工作管理，包括人员出勤的考核，内部任务分工等；

⑤在协议期内须保证员工队伍整体稳定和确保人员履职能力不受影响。未经招标方同意不得擅自减员或调岗。如有人员辞职出现缺编，中标方须在一周内将人员配备到位。在此期间的空岗问题，由中标方通过调岗解决；

⑥建立完善相关内部管理和保密工作制度。保证不得将工作范围内，包括郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维资产清单、账号、密码、设备配置信息等相关材料及信息，尤其是敏感涉密的信息，以任何形式向外界透露。造成泄密和重大责任事故的，招标方视其情形有权追究中标方及直接责任人的相关责任，直至法律责任；

⑦有保管和维护招标方资产的义务。签约公司须合理使用并妥善保管招标方提供的所有办公设备，不得故意损坏，人为造成损坏或丢失的，根据其实际价格进行赔付；

⑧负责定期向招标方上报平台相关运维情况，按要求配合做好平台维护记录、巡检记录、分析和研判平台运行情况，做好平台系统后台优化工作，建立平台重大升级维护、突发故障上报机制；

⑨须接受招标方对运维服务的监督和指导，完成招标方临时交办的与郑州市 12345 政务服务便民热线有关的工作任务。

(4) 对各岗位人员的相关要求

中标供应商须与上岗运维人员签订正式的劳动合同并正常缴纳社保，所有人员均须是中华人民共和国境内成年公民，拥护中国共产党的领导，政治合格，思想先进，身体健康，无违法犯罪、违规违纪、个人失信等不良记录。

①驻场运维工程师

主要职责：负责郑州市 12345 政务服务便民热线平台硬件设备、网络、平台软件系统等运行状态监控；定期巡检、设备故障维修更换、平台终端设备维护、安全设备

日志分析、补丁更新、数据库维护、平台业务数据维护、运维档案管理等日常工作。

相关要求：

- 1) 能快速学习和掌握热线平台新技术维护能力；
- 2) 具有平台软硬件系统故障判断和现场解决故障能力；
- 3) 具备良好的沟通能力，工作认真、踏实，有良好的职业素养。

②平台业务支撑保障工程师

主要职责：负责对 7 台本地服务器和 39 台政务云服务器操作系统、数据库、中间件维护，接口维护，包含操作系统进行定期漏洞修复，系统日志巡查，本地安全策略加固操作。业务应用系统运行过程中出现的异常情况进行及时处理，并对用户使用过程中存在的问题进行实时答疑，能及时与上级部门沟通，解决问题。根据招标方或新政策要求，及时调整政务热线平台业务流程，新开发模块功能测试，政务热线平台的后台数据库性能调优，协助招标方对系统页面无法进行的数据统计工作生成报表，并根据统计内容反馈用户，支撑用户进行决策，定期从不同业务角度、事件分类、热点情况等进行统计，将数据报表反馈给招标方用以决策和预警。及时对工信部、网信办、公安部等部门发布的系统安全漏洞进行修复，确保 12345 平台系统正常的情况下，做到及时有效的安全保障，让招标方在应用系统层面没有后顾之忧。

相关要求：

- 1) 具有平台业务系统、服务器操作系统、数据库、应用系统、故障排除能力；
- 2) 熟悉平台业务系统开发架构，能发现潜在问题，能制定系统调整和优化方案；
- 3) 有较强的应变能力，能完成平台业务系统紧急情况下的应急处理；
- 4) 具有较强的沟通能力，能积极配合招标方提供平台全方位的技术支持。

(5) 质量要求

确保各项服务指标达到郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务考核指标要求。

(6) 运维清单

1. 基础设施清单

序号	名称	规格型号	数量
(一) 机房			
1	不间断电源主机、电池	易立高科 3YL920H、 赞能 12V100AH	1
2	不间断电源主机、电池	台达 DELTAEH-20K、 赞能 12V100AH	1
3	精密空调	依米康空调 SCA201	1
4	精密空调	依米康空调 SCA201	1
5	多计算机切换器	Josiona ZL1708N	1
6	机柜	图腾 G3 6242	2
7	机柜	图腾 26642	1
8	机柜	图腾	2
9	机柜	图腾	2
10	气体灭火系统	艾弗尔七氟丙烷灭火装置	1
11	气体灭火系统	艾弗尔七氟丙烷灭火装置	1
(二) 通信链路			
1	裸光纤	移动语音中继线路	1
2	专线链路	联通语音中继线路	1
3	互联专线	联通线路	1

2.硬件设备清单

序号	名称	规格型号	数量
(一) 服务器			
1	语音服务器	HPE DL388 Gen10	2
2	数据库服务器	HPE DL388 Gen10	2
3	TTS 服务器	HPE DL388 Gen10	1
4	服务器	浪潮 CS5280F3	2
5	网络存储器	群晖 RS822+	1
6	服务器硬盘	HPE 600GB	10
7	服务器硬盘	HPE 1.2TB	10
(二) 网络设备			
1	核心网络交换机	Huawei 5720-32X-EI-24s-AC	2
2	核心交换机	华为 S7703S	2
3	接入网络交换机	华为 S310-48T4S	7
4	接入网络交换机	Huawei 5720S-28P-LI-AC	30
5	光纤模块	Huawei SFP-GE-LX-SM1310	62
6	光纤模块	华为 SFP-GE-LX-SM1310	14
(三) 安全设备			
1	防火墙	蓝盾 BDFW-G2160	1
2	漏洞扫描	蓝盾 BD-SCANNER-5000-STD200	1
3	防火墙	天融信 NGFW4000-UF(FT-B10)(千兆)V3	1
4	漏洞扫描	天融信 TopScanner 7000(FT-A)V3	1
5	VPN 网关	天融信 TopVPN6000(FT-B20)	1

		FT-B20-61426-NV	
6	上网行为管理	天融信 TopACMACM-61338-F)	1
(四) 音视频系统			
1	综合信息显示屏	创维 75G6B	2
2	触控一体机	创维 86E99UD-D	1
3	受理大厅 LED 大屏	强力巨彩 Q1.66	1
4	拼接处理器	卡莱特 x100	1
5	培训室平板电视	创维 98E99UD-G	1
6	会议室平板电视	创维 98E99UD-G	1
7	平板电视	创维 75BC20	1
8	平板电视	创维 65BC20	1
9	平板电视	创维 75BC20	1
10	平板电视	创维 Max75	2
11	受理大厅音响系统	艾普 CS-609/ST-240/海 HT-F8/2/HT-840B/	1
12	培训室音响系统	海天 T-822/HT-P350 /HT-840B/HT-F8/2U	1
13	会议系统	海天 HT-1002,HT-P350 ,HT-3300,HT-3600c, HT-3600d,HT-250	1
14	视频会议摄像头	红杉通 HSY-P-U3E-950	1
15	视频监控系统	大华录像机、大华摄像头	1
(五) 其他			
1	多媒体语音交换机	东进 3005	2
2	语音旁路器	东进 PEME16-BNC	1
3	网络配线架	贝尔兰德	24
4	网络配线架	贝尔兰德	6

5	网络理线架	贝尔兰德	24
6	网络模块	贝尔兰德	110
7	网线	贝尔兰德	200
8	网线	贝尔兰德	15
9	座席 PC	HP 288 Pro G4 MT	103
10	座席 PC	HP 288 Pro G6 MT	44
11	办公一体机	HP ProOne 400G4	4
12	视频会议 PC	HP 288 Pro G4 MT	1
13	VOIP 话机	北恩 S320P	200
14	VOIP 话机	北恩 S320P	44
15	彩色喷墨打印机	EPSON L1300	1
16	彩色办公多功能打印机	HP 531	1
17	复印机	富士胶片 S2110	2
18	传真打印机	HP LaserJet MFP M128fp	2
19	办公 PC	HP 288 Pro G4 MT	6
20	笔记本电脑	HP 440 G8	3
21	碎纸机	科密 Z-600	1
22	语音网关	鼎信通达 MTG2000-16E1	2
23	VOIP 话机	北恩 S320P	50
24	座席 PC	清华紫光 D3811 G2	104
25	打印一体机	奔图 M7105DN	2
26	网线	贝尔兰德 BLD4A-UC6	40
27	网络模块	贝尔兰德 BLDM09-UC6	150
28	配线架	贝尔兰德 BLDP24-UC6	7
29	理线架	贝尔兰德 BLDT06-24	7

3.软件系统清单

序号	名称	规格型号	数量
一、软件			
(一) 产品软件			
1	操作系统	微软 windows server2012 标准版	5
2	操作系统	银河麒麟高级服务器操作系统 10	2
3	中间件	通用	7
4	数据库系统	通用	4
5	虚拟化软件	虚拟服务器	39
6	安全软件	360 终端安全防护系统 V10.0	1
7	安全软件	金山 v8+终端安全系统 V8.5	1
8	语音系统	语音系统	1
9	OFD 软件	数科 OFD 版式软件 V3.0	270
10	TTS 语音合成软件	智能语音合成系统服务 TTS	30
(二) 定制开发软件			
1	政务平台业务系统	定制开发	1
2	支付宝小程序和微信小程序	定制开发	1
3	市长信箱、网站服务系统	定制开发	1
4	大数据分析系统	定制开发	1
5	决策驾驶舱系统	定制开发	1
6	GIS 辅助分析系统	定制开发	1
7	软视频会商	定制开发	1
8	TTS 语音转换	定制开发	1
9	人工智能转办子系统	定制开发	1
10	手机办公 App 系统	定制开发	1
11	短信服务系统	定制开发	1

12	热线系统数据共享平台	定制开发	1
13	智能座席辅助助手	定制开发	1
14	智能处置助手	定制开发	1
15	智能审核助手	定制开发	1
16	智能分析助手	定制开发	1

4.安全运维服务

序号	工作类型	工作内容
1	网络安全服务	1、网站安全监测服务：提供 7*24 小时 web 安全监测服务，通过云端发现网站的安全问题，依靠强大的云端资源和安全大数据，提供对网站的可用性监控、挂马发现、网页篡改发现、暗链发现、漏洞发现、敏感信息发现等安全服务，并做出告警。 2、每年提供 4 次渗透测试：从攻击者的角度来对信息系统的安全程度进行评估的手段，在对现有信息系统不造成任何损害的前提下，模拟入侵者对指定系统进行攻击测试。 3、重大活动保障服务：在重大会议、活动期间，通过派遣专业工程师驻场值守，对重要系统进行安全保障。
2	应急服务	1、应急演练服务：根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《计算机病毒防治管理办法》及机关管理相关规定等，制定应急预案，并定期演练。 2、应急响应：网络及信息系统在正常运行过程中，保障其免受网络入侵、大规模病毒爆发、拒绝服务攻击等突发完全事件影响，确保重要系统运行安全、数据安全，最大限度的减轻网络与信息安全事故对信息系统的危害，保障网络资产安全。 3.应急演练和应急响应服务每半年分别开展一次。
3	网络安全培训	定期开展网络安全意识、法律法规普及、网络安全技术、网络安全管理等方面培训，提高信息技术人员网络安全意识，安全防护和管理水平；并提供网络安全宣传资料，以提升全员网络信息安全意识。

		全意识。
--	--	------

5.安全等级保护测评服务

序号	名称	工作内容
1	安全等级保护测评服务	按照国家标准《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》的具体要求，结合 12345 政务服务便民热线系统目前的网络安全保护能力现状，提供针对性的安全加固服务，保障 12345 政务服务便民热线系统应用系统网络安全，满足等保三级网络安全要求。

6.商用密码应用安全性评估服务

序号	名称	工作内容
1	商用密码应用安全性评估服务	对信息系统密码应用的合规性、正确性和有效性等进行评估，包含密码应用方案评估与系统密码应用安全性评估等。

7.其他运维服务

序号	名称	运维内容
1	驻场服务	人员要求：3 名专业工程师，提供 5×8 小时工作制，现场处理热线平台日常使用中遇到的问题。 1、政务热线平台硬件设备日常运维。 2、政务热线受理平台网络故障。 3、处理政务热线平台异常问题。 4、协助热线前台受理人员进行案件查询、统计分析、数据报表分析、个性化报表制作。 5、会议设备保障工作。 6、政务平台终端设备安全维护。 7、运维档案管理等。
2	金山 v8+终端安全系统 v8.5（授权）	1 个中心+5 个服务器端+200 个客户端

第七章 投标文件资格审查文件册通用格式

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务
便民热线平台运维服务项目

投标文件
资格审查文件册

项目编号：郑财招标采购-2025-321

（封面）

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期： 年 月 日

投标文件资格审查文件册目录

- 一、投标人资格声明函
- 二、投标人基本情况
- 三、投标人资格证明文件

一、投标人资格声明函

致（采购人或采购代理机构名称）：

关于贵方_____项目名称、编号_____的投标邀请，本公司愿意参加投标，提供招标文件中规定的服务内容，并声明提交的下列文件是准确的和真实的。

1.投标人基本情况

2.投标人资格证明文件

我方在此声明：

（1）我方具备并满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及实施条例第十七条所规定的投标人的条件；

（2）我方未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

二、投标人基本情况

- (1) 投标人名称：
- (2) 注册地址：
- (3) 成立日期：
- (4) 法定代表人（姓名）：
- (5) 注册资本：_____万元
- (6) 投标人关联企业情况（包括但不限于与投标人法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位）：

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

三、投标人资格证明文件

声明函

致：郑州市人民政府办公室及郑州市公共资源交易中心

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为_____，注册地点为_____，统一社会信用代码为_____，法定代表人(单位负责人)为_____，联系方式为_____。

二、我单位满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

2.1 具有独立承担民事责任的能力。

2.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

2.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

2.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

2.5 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，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。)

三、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的投标人资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

具有独立承担民事责任的能力的证明材料

投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；

投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；

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；

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”；

投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。

能证明投标人资格的其他资料

1.根据《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,采购人或采购代理机构将通过“中国执行信息公开网”网站(<http://zxgk.court.gov.cn/>)、“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、国家企业信用信息公示系统(<http://www.gsxt.gov.cn>)等渠道查询投标人信用记录,被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、严重违法失信名单的投标人将被拒绝参与本项目政府采购活动(截止时点:投标截止时间)。在本公告规定的查询时间之后,网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存。

2.其他要求:单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得参加本项目的政府采购活动(提供承诺书)。

3.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,本项目专门面向小微企业采购,预留给小微企业采购金额为100%,投标人应为小型或微型企业(监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业)。

承诺书

我单位郑重承诺：

我单位承诺不存在“单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，同时参加本项目的投标”的情形。

特此承诺。

本公司若有违反本承诺内容的行为，愿意承担相关法律责任，包括：被取消投标资格、被取消中标资格、接受相关行政主管部门作出的处罚和处理。

投标人：_____（盖单位公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

中小企业声明函

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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元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）；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）：

_____年_____月_____日

注：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。

③在政府采购活动中，投标人提供的服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，才能享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的价格扣减。

提醒：本项目属于专门面向小微企业采购的项目，如投标人是残疾人福利性单位或者监狱企业，则不需要提供《中小企业声明函》，监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业。

残疾人福利性单位声明函（如有）

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。

投标人：_____（盖章）

_____年_____月_____日

提醒：如果投标人不是残疾人福利性单位，则不需要提供《残疾人福利性单位声明函》。

注：《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：

1. 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：

（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）；

（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；

（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；

（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）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）。

2. 中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

监狱企业证明材料（如有）

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。

提醒：如果投标人不是监狱企业，则不需要提供监狱企业证明材料。

注：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。

第八章 投标文件通用格式

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务 便民热线平台运维服务项目

投标文件

项目编号：郑财招标采购-2025-321

（封面）

投 标 人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

投标文件目录

- 一、法定代表人身份证明
- 二、法定代表人授权委托书
- 三、投标书
- 四、投标承诺函
- 五、投标报价表格
- 六、服务方案
- 七、近年完成的类似项目情况表
- 八、人员配备状况
- 九、反商业贿赂承诺书
- 十、其他资料

一、法定代表人身份证明

投标人名称：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____ 系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件或扫描件。

注：本身份证明需由投标人加盖单位公章。

投标人：_____（盖章）

_____年_____月_____日

二、法定代表人授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，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、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：从签字盖章生效之日起至本项目结束。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件或扫描件及委托代理人身份证复印件或扫描件

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号：_____

_____年_____月_____日

三、投标书

致：（采购人或采购代理机构名称）

1.我方已仔细研究了_____（项目名称）招标文件的全部内容，愿意以人民币（大写）_____（小写：¥_____元）的投标报价，服务期限：_____，按合同约定完成全部工作。

2.如果我方中标，我方将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务，在签订合同时不向你方提出附加条件，按照招标文件要求提交履约保证金，在合同约定的期限内完成合同规定的全部内容。

3.我方已详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4.投标有效期为提交投标文件的截止之日起 90 日历天。

5.我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.2.12、1.2.13 项规定的任何一种情形。

6.我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

7.我方承诺，如果我方中标，在收到中标通知书时，保证按照招标文件约定的招标代理费的收费标准，足额、准时交纳招标代理服务费。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地址：_____

网址：_____

电话：_____

传真：_____

邮政编码：_____

项目联系人电话（手机号）：_____

邮箱：_____

_____年_____月_____日

四、投标承诺函

_____（采购人或采购代理机构）：

我单位在此郑重承诺，如有以下情形之一的：

- （1）在招标文件规定的投标有效期内撤回投标；
- （2）在投标文件中提供虚假材料；
- （3）中标后无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订合同；
- （4）未能按招标文件规定提交履约保证金；
- （5）将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；
- （6）拒绝履行合同义务；
- （7）与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通；
- （8）在履约过程中未按招标文件、中标的投标文件、生效的政府采购合同等约定，提供货物、工程和服务；
- （9）存在其他违法违规行为。

我单位自愿接受被处以中标无效，采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款并赔偿采购人及采购代理机构的损失，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

投 标 人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

五、投标报价表格

(一) 开标一览表

项目名称	郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目
投标人名称	
投标内容	郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目采用政府购买服务的方式，实现郑州市 12345 政务服务便民热线平台的基础设施运维、硬件设备运维、软件系统运维、网络安全运维以及等级保护测评和密码应用安全性评估等服务，保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台的相关硬件设备、软件系统和网络的 7×24 小时稳定运行。
项目编号	郑财招标采购-2025-321
投标报价	小写：¥_____元
(元，含税)	大写：_____
服务期限	三年，合同每年一签。
服务地点	采购人指定地点。
服务要求	合格，符合国家、省、市现行有关规范标准。
服务标准	合格，符合国家、省、市现行有关规范标准。
采购需求	我公司完全响应招标文件第六章采购需求中全部内容。
说明：本表投标报价应与投标文件中分项报价一览表的总价一致。	

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

(二) 分项报价一览表

运维服务费	内容	数量	费用（元/年）
	基础设施运维费	1 项	
	硬件设备运维费	1 项	
	软件系统运维费	1 项	
	安全运维服务费	1 项	
	安全等级保护测评费	1 项	
	商用密码应用安全性评估费	1 项	
	其他运维服务费	1 项	
小计（年）： 元			
总价（三年）： 元			

说明： 1.投标人可根据实际情况自行填写。

2.上述各项若有详细分项报价，应另页描述。

3.以上费用表格如不能完全表达清楚投标人认为必要的费用明细，投标人可自行补充。

投标人： _____（盖章）

法定代表人或其委托代理人： _____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

六、服务方案

根据评分办法要求提供，格式自拟。

七、近年完成的类似项目情况表

序号：

项目名称	
项目所在地	
发包人名称	
发包人地址	
发包人电话	
合同签订日期	
合同价格	
服务期限	
项目负责人	
项目描述	
备注	

备注：本表后附合同协议书复印件或扫描件。每张表格只填写一个项目，并标明序号。

八、人员配备状况

项目拟派人员组成表

序号	本项目任职	姓名	年龄	学历	专业	备注

注：主要人员应附身份证、注册证（如有）、职称证（如有）复印件或扫描件，管理过的项目业绩（如有）须附合同协议书复印件或扫描件等相关证明材料。

九、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（采购项目名称）采购活动中，我公司保证做到：

1. 公平竞争参加本次采购活动。
2. 杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。
3. 若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

投标人（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

_____年_____月_____日

十、其他资料