

招 标 文 件

（服务类）

采购项目名称：**AI智能云客服台席外包服务项目**

采购项目编号：**N5100012025002923**

四川省人民医院

四川中意招标有限公司共同编制

2025年09月30日

第一章 投标邀请

四川中意招标有限公司（以下简称“代理机构”）受四川省人民医院委托，拟对 AI智能云客服台席外包服务项目 采用公开招标方式进行采购，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。本项目为四川省省本级政府采购项目，适用《中华人民共和国政府采购法》等法律制度规定。

1.1.采购项目编号： N5100012025002923

1.2.采购项目名称： AI智能云客服台席外包服务项目

1.3.招标项目简介

提供热线项目运营、人力资源管理、客服热线配置、场地及设备配置等

1.4.邀请供应商方式

本项目以招标公告的方式邀请供应商参加投标，招标公告在四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）发布。

1.5.供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，供应商应当具备下列条件：

一、需要满足的一般资格要求：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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。

二、落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：无。

三、本项目的特定资格要求：

采购包1：

无

1.6.电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：四川省政府采购一体化平台的项目电子化交易系统（以下简称“交易系统”），登录地址：四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）首页供应商用户登录入口。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

一、供应商应当在四川政府采购网-办事指南查看四川省政府采购一体化平台（以下简称“采购平台”）操作规范，并严格按照操作规范要求进行系统操作。供应商参与本项目电子化采购活动的范围主要包括：获取招标文件，编制、签章、加密并提交投标文件，参加开标、解密投标文件和电子评标，签订采购合同等。

二、供应商应当使用纳入全国公共资源交易平台（四川省）数字证书互认范围的数字证书和电子印章，参加本项目电子化采购活动；已按规定办理数字证书和电子印章的供应商，按照采购平台操作规范进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。未办理互认的数字证书和电子印章的供应商，可在四川省公共资源交易信息网-办事指南或者四川政府采购网-办事指南查询办理渠道。

供应商使用数字证书登录采购平台进行的一切系统操作和加盖电子印章确认的电子文书资料，均属于供应商真实意思表示，供应商对其系统操作行为和电子印章确认事项承担法律责任。

供应商应当加强数字证书和电子印章的日常校验和保管，确保在参加采购活动期间能够正常使用，严格授权管理，防止非授权操作。

三、供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

四、采购平台技术支持：

在线客服：通过四川政府采购网-在线客服进行咨询

400服务电话：4001600900

CA及签章服务：通过四川政府采购网-办事指南进行查询

1.7.招标文件获取时间、方式及地址

一、招标文件获取时间：详见采购公告。

二、采购人或者代理机构应当在招标文件获取时间开始前，将本项目电子招标文件上传至交易系统，向投标人免费提供，投标人通过交易系统获取招标文件。投标人成功获取招标文件后，将收到已获取招标文件的回执单。未按规定获取招标文件的投标人，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

注：获取的招标文件由正文和附件组成，正文部分包括pdf、word两种格式版本，如内容有不一致的，以pdf格式内容为准。

1.8.投标截止时间及开标时间、方式、地点

一、投标截止时间及开标时间：详见采购公告。

二、投标人应当在投标截止时间前，通过交易系统提交投标文件。成功提交的，投标人将收到已提交投标文件的回执单。

三、本项目采取网上开标，采购人或者代理机构通过交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

1.9.供应商信用融资

为助力解决政府采购中标人资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，根据《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243号）《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）规定，有融资需求的供应商可登录四川政府采购网—金融服务平台，选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标结果、中标通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

1.10.联系方式

采购人：四川省人民医院

地址：四川省成都市青羊区一环路西二段32号

邮编：610000

联系人：潘老师

联系电话：028-87394783

代理机构：四川中意招标有限公司

地址：成都市高新区天府大道1700号新世纪环球中心E3门栋6楼2-1-611-615

邮编：610000

联系人：袁女士

联系电话：028-87050033转2016

第二章 投标人须知

2.1.投标人须知附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算及最高限价★	本项目各包采购预算金额如下： 采购包1：950,000.00元 投标人报价不得超过招标文件中规定的预算金额，采购人可以在采购预算内合理设定最高限价，投标人报价不得超过最高限价，最高限价详见第三章。
2	评标方法	采购包1：综合评分法 (具体规则详见第五章)
3	是否接受联合体★	采购包1：不接受联合体 如接受联合体，需符合以下要求： 一、两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个投标人的身份参加投标。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。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。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。 三、联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
4	是否为签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目	是否属于签订不超过3年履行期限政府采购合同的项目：是 本项目政府采购合同履行期限为：三年，按照履约年度签订，即在年度履约期满后，继续签订下一履约年度的政府采购合同。因中标人后续履约质量无法保障或者采购人采购需求发生变化，可以依法终止合同。
5	投标（响应）保证金★	本项目不收取投标（响应）保证金。
6	履约保证金★	采购包1：不收取
7	投标有效期★	提交投标文件的截止之日起不少于 90 天。投标文件未明确投标有效期或者少于前述规定天数的，其投标文件按无效处理。

8	代理服务费★	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标人</p> <p>代理服务费收费标准：依照成本加合理利润的原则，以中标金额*服务年限作为计算基数，按差额定率累进法进行计算，并按以下费率标准（服务采购项目）下浮20%收取：中标金额100万元以下，费率1.5%；中标金额100-500万元，费率0.8%；中标金额500-1000万元，费率0.45%；中标金额1000-5000万元，费率0.25%；中标金额5000-10000万元，费率0.1%；中标金额10000-100000万元，费率0.05%；中标金额100000万元以上，费率0.01%；由中标供应商进行支付，银行转账，交款账号如下：收款单位：四川中意招标有限公司 开户行：平安银行成都金融城支行 银行账号：30205508003602，交款时间：收到中标通知后2个工作日内。（如中标/成交人自愿放弃中标或供应商原因项目废标或质疑投诉取消中标资格等情况发生，由中标/成交人承担相关损失）</p>
9	中标结果公告	中标结果将在四川政府采购网予以公告。
10	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：否
11	是否召开开标前答疑会	本项目不组织标前答疑
12	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，采购人或者采购代理机构、评审委员会应当认真评估影响，对不影响采购公平、公正的，待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，应当采取顺延相关截止时间等方式依法进行处置；经处置后，仍然影响采购公平、公正的，应当依法废标或者终止采购活动。</p> <p>注：故障处理详见第二章规定。</p>
13	报价/分值精确度	所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行保留。
14	实质性要求	本招标文件中“★”要求为实质性要求。投标人应当按照第五章评标程序中的符合性审查规定，在投标文件中进行实质性响应，否则作无效投标处理。
15	其他说明	本招标文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2.总则

2.2.1.适用范围

- 一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
- 二、本招标文件由 四川省人民医院 和 四川中意招标有限公司 负责解释。

2.2.2.有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是 四川省人民医院 。
- 二、“投标人”是指按照采购公告规定获取招标文件，参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指集中采购机构和从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是 四川中意招标有限公司。

四、“网上开标”是指代理机构通过交易系统在线组织投标文件解密，投标人通过交易系统在线解密投标文件等活动。

五、“电子评标”是指采购人或者代理机构开展资格审查，评标委员会开展符合性审查、比较与评价、推荐中标候选人、出具评标报告等活动。

2.3.招标文件

2.3.1.招标文件的构成

招标文件由采购人、代理机构通过交易系统编制、确认，是项目采购活动开展的基本依据，主要包括以下内容：

- 一、投标邀请；
- 二、投标人须知；
- 三、技术、服务及其他要求；
- 四、资格审查；
- 五、评标办法；
- 六、投标文件格式；
- 七、拟签订采购合同文本。

2.3.2.招标文件的澄清和修改

一、投标截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将更正后的招标文件上传至交易系统，通过交易系统向已获取招标文件的投标人发送更正通知，在四川政府采购网发布更正公告。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，通过交易系统向已获取招标文件的投标人发送更正通知；不足 15 日的，采购人或者代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

三、采购人或者代理机构通过交易系统发出更正通知的同时，即为送达投标人。投标人应当及时查看更正公告、更正信息，并根据更正公告、更正信息要求，获取更正后的招标文件，进行投标文件编制。

2.4.投标文件

2.4.1.投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与评标委员会在评标过程中的所有来往书面文件原则上使用中文。投标文件中如附有外文资料，要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面，未翻译的外文资料，评标委员会将视其为无效材料，但以下情形除外：

（一）投标人的法定代表人为外籍人士的，法定代表人的签字和护照。

（二）对于如生产厂家授权书、原厂技术证明资料及一些行业标准、国家标准、国际标准或者行业认证等需要以非中文表述且不宜翻译为中文的。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2.计量单位★

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3.投标货币★

本项目均以人民币报价。

2.4.4.知识产权★

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商

标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如存在前述情形，由投标人承担所有相关责任，并且赔偿由此给采购人带来的损失。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如使用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5.投标报价★

投标人的报价是其响应本项目要求的全部工作内容的价格体现或者结算标准，包括投标人完成本项目所需的一切费用。投标人对采购内容报价要求中的每一项报价内容只允许有一个报价，任何有选择或可调整的报价将不予接受。

按照招标文件第五章评标办法规定进行价格修正的，修正后的报价经投标人加盖电子印章确认后产生约束力。未在规定时间内确认的，视同投标人不确认，其投标无效。

在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过交易系统进行书面说明并加盖电子印章，必要时提交相关证明材料。投标人应当在评标委员会要求的时间内通过交易系统提交书面说明，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。

2.4.6.投标文件的编制、签章和加密★

一、投标人应当按照招标文件规定编制投标文件，招标文件第六章对投标文件格式有要求的，按照格式要求编制投标文件，没有格式要求的，由投标人自行编写。投标（响应）客户端提供部分投标文件编制辅助功能，供应商应当认真审查核对编制生成的投标文件，并对投标文件的完整性、准确性和有效性负责。

二、投标人通过四川政府采购网-下载专区下载投标（响应）客户端，使用投标（响应）客户端编制投标文件，完成投标文件编制、加盖电子印章和加密。

2.4.7.投标文件的提交★

一、投标截止时间前，投标人通过交易系统完成投标文件提交，成功提交投标文件的，将收到成功提交投标文件的回执单。成功提交投标文件的投标人信息在投标截止时间前，将加密保存。

未按招标文件和采购平台操作规范编制、确认、加密、盖章和提交的投标文件，将被拒绝接收。

二、投标截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标截止时间前完成提交。

三、除投标人外，其他任何单位和个人不得解密投标文件或者调整修改已提交投标文件的内容及提交状态。

2.4.8.投标文件的补充、修改、撤回★

投标截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

投标人投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5.开标、资格审查、评标和中标

2.5.1.开标

2.5.1.2.开标程序

投标截止时间后，通过交易系统“开标/开启大厅”网上开标，在线解密投标文件、公布开标结果。

2.5.1.3.解密投标文件★

投标截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用加密投标文件的数字证书进行投标文件解密。除因平台系统故障导致投标人未按时完成解密外，投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

2.5.1.4.有关要求

投标文件解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），代理机构通过交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，投标人对开标过程有疑义，可向代理机构提出询问，代理机构应当及时予以答复。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

成功提交或者成功解密电子投标文件的投标人不足3家的，采购人或者代理机构将作废标处理。

2.5.2.查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或者代理机构根据《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）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）、“中国执行信息公开网”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）等渠道，查询投标人在投标截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单（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、严重违法失信企业名单中的投标人参加本项目的采购活动。

组成联合体参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，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。

2.5.3.资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4.评标

详见招标文件第五章。

2.5.5.中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标人后，代理机构在四川政府采购网发布中标结果公告、通过交易系统发出中标通知书，中标人通过交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，并依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。中标人放弃中标项目视同拒绝签订合同，其中无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的，将根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，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。

2.6.合同签订、备案、履行及验收

2.6.1.签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起30日内与中标人签订书面合同，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。

二、采购人和中标人签订的书面合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改，采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

三、政府采购合同自采购人和中标人在书面合同上签章之日起生效。

四、中标人完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

2.6.2.政府采购合同公告、备案

政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在四川政府采购网予以公告；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报项目同级财政部门备案。

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更合同，依照政府采购法确需变更政府采购合同内容的，采购人应当自合同变更之日起2个工作日内在四川政府采购网发布政府采购合同变更公告，但涉及国家秘密、商业秘密的信息和其他依法不得公开的信

息除外。

2.6.3.合同分包和转包★

2.6.3.1.合同分包

本项目不允许合同分包。

2.6.3.2.合同转包

一、严禁中标人将本项目合同转包。

二、中标人将合同转包的，将依法追究法律责任。

2.6.4.采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目不适用前述规定。

2.6.5.履行合同

一、采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。

二、政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

2.6.6.履约验收方案

一、验收组织方式：

采购包1： 自行验收

二、是否邀请本项目的其他供应商：

采购包1： 否

三、是否邀请专家：

采购包1： 否

四、是否邀请服务对象：

采购包1： 否

五、是否邀请第三方检测机构：

采购包1： 否

六、履约验收程序：

采购包1： 一次性验收

七、履约验收时间：

采购包1：

1、验收条件说明： 服务期内供应商完成第11个月约定的所有服务内容后5日内通知采购人验收，达到验收条件起 10 日内，验收合同总金额的 100%；

八、验收组织的其他事项：

采购包1：（因系统固化原因，履约验收时间按此处为准）服务期内供应商完成第11个月约定的所有服务内容后5日内通知采购人验收，采购人接到供应商通知后10日内组织验收合格总金额的100%；

九、技术履约验收内容：

采购包1： 按照基于本项目采购需求编制的采购文件要求及供应商投标文件（或响应文件）响应情况，由供应商向采购人提供的全部服务的履约情况。

十、商务履约验收内容：

采购包1： 按照基于本项目采购需求编制的采购文件要求及供应商投标文件（或响应文件）响应情况，由供应商向采购人提供的全部服务的履约情况。

十一、履约验收标准：

采购包1： 内容详见本文件第三章3.3.2“5、验收、交付标准和方法”

十二、履约验收其他事项：

采购包1： 1.验收主体：采购人； 2、验收方式：现场整体验收

2.6.7.资金支付

采购人将按照政府采购合同规定，及时向中标人支付采购资金。具体支付约定详见第三章。

2.7.纪律要求

2.7.1.保密要求

采购人、代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

有关人员对标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

2.7.2.投标人不得具有的情形★

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件异常一致；
- （二）不同投标人的投标报价呈规律性差异；
- （三）不同投标人的投标文件相互混装；
- （四）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- （五）不同投标人编制或者提交投标文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息均异常一致；
- （六）法律法规规章制度规定的其他情形。

二、有下列情形之一的，属于恶意串通，对投标人依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任，对采购人、代理机构及其工作人员依照《中华人民共和国政府采购法》第七十二条的规定追究法律责任：

- （一）投标人直接或者间接从采购人或者代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件；
- （二）投标人按照采购人或者代理机构的授意撤换、修改投标文件；
- （三）投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；
- （四）属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- （五）投标人之间事先约定由某一特定投标人中标；
- （六）投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
- （七）投标人与采购人或者代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

三、提供虚假材料谋取中标；

四、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

五、与采购人或者代理机构、其他投标人恶意串通；

六、向采购人或者代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

七、在招标过程中与采购人或者代理机构进行协商谈判；

八、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

九、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

十、将政府采购合同转包或者违规分包；

十一、提供假冒伪劣产品；

十二、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十三、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十四、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有前述第一至七条情形的，认定其投标无效；中标人有前述第二至七条情形之一的，认定中标无效。此外，将按照规定追究投标人法律责任。属于恶意串通的，根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，对投标人处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，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。其中，对涉嫌串通投标罪的，移送公安机关侦查处理，根据《中华人民共和国刑法》第二百二十三条规定，投标人相互串通投标报价，损害采购人或者其他投标人利益，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金。投标人与采购人串通投标，损害国家、集体、公民的合法利益的，依照上述规定处罚。

2.7.3.采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- 一、参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- 二、参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- 三、参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- 四、与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- 五、与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构应及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8.询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、投标人询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，投标人对招标文件中采购需求的询问、质疑由 四川省人民医院 负责答复；投标人对除采购需求外的招标文件的询问、质疑由 四川中意招标有限公司 负责答复；投标人对采购过程、采购结果的询问、质疑由 四川中意招标有限公司 负责答复。投标人提出的询问或者质疑超出采购人对代理机构委托授权范围的，代理机构应当告知投标人向采购人提出。采购人、代理机构对答复主体存在争议的，由采购人负责答复。

答复主体：采购人

联系人：潘老师

联系电话：028- 87394783

地址：四川省成都市青羊区一环路西二段32号

邮编：610000

答复主体：代理机构

联系人：袁女士

联系电话：028-87050033转2016

地址：成都市高新区天府大道1700号新世纪环球中心E3门栋6楼2-1-611-615

邮编：610000

三、投标人提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由投标人签字并加盖公章。

四、投标人认为招标文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。投标人应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日。对更正后的招标文件提出质疑的，如质疑内容为更正内

容，为发出招标文件更正通知之日；如质疑内容为原招标文件内容，为获取原招标文件之日。

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

（三）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

五、投标人通过书面形式线下向采购人或者代理机构提交质疑资料。

六、投标人提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑函正本**1**份；（政府采购投标人质疑函范本可在四川政府采购网下载专区下载）

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书**1**份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件**1**份；

（四）委托代理人身份证复印件**1**份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从交易系统获取的招标文件回执单）。

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，投标人质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、投标人对采购人或者代理机构的质疑答复不满意、采购人或者代理机构未在规定期限内作出答复的，投标人可以在答复期满后**15**个工作日内向同级财政部门提起投诉。（政府采购供应商投诉书范本可在四川政府采购网下载专区下载）

财政部门联系方式详见四川政府采购网-下载专区-政府采购供应商投诉书范本-政府采购供应商投诉书范本及受理投诉联系方式。

八、法律责任

采购人、代理机构有下列情形之一的，由财政部门责令限期改正；情节严重的，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门或者有关机关给予处分，并予通报：

（一）拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函；

（二）对质疑不予答复或者答复与事实明显不符，并不能作出合理说明；

（三）拒绝配合财政部门处理投诉事宜。

投标人在全国范围**12**个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。投标人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其**1**至**3**年内参加政府采购活动：

（一）捏造事实；

（二）提供虚假材料；

（三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投标人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

2.9.电子化采购特殊情形处理

代理机构应当制定电子化采购活动应急处置预案，根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》等规定，依法有效应对、处置电子化采购活动中出现影响采购活动顺利推进的各类特殊情况。

2.9.1.平台系统故障处理

平台系统故障是指因平台所部署的基础软硬件环境、网络环境或者平台功能应用出现异常，导致的平台访问失败、数据出错或者规则失效等问题。

供应商在注册登录、获取采购文件、编制投标响应文件和投标响应、签订采购合同过程中，遇到影响业务操作的平台系统故障，应当暂停操作，通过采购平台**4001600900**电话或者在线客服进行反馈，对可能导致供应商无法在规定时间内完成响应的系统故障，供应商应同时告知代理机构；供应商和评审专家在电子化采购评审过程中，遇到系统故障的，向代理机构进行反馈，代理机构应及时进行核实，对影响采购活动开展，应当暂停操作，并通过代理机构联络群或者开评标专线电话等渠道进行反馈。

平台运维单位负责平台系统故障的排查认定，对认定为平台系统故障的，通过四川政府采购网发布运维通知，明确故障类型、故障期间、影响范围、处理意见。故障排除后，采购人、代理机构应当依据运维通知内容评估对项目采购活动的影响情况

，根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理，依法开展后续采购活动。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的，采购人、代理机构、评审委员会应当在故障排除后，根据有关规定依次顺延相关截止时间，并由代理机构告知供应商。不得因平台系统故障免除平台用户应当承担的义务和法律责任。

对经核实排查认定不属于平台系统故障的，采购人、代理机构、供应商、评审委员会应按政府采购法律制度和平台操作要求开展后续操作。

供应商使用的网络环境、计算机终端及软件、数字证书、电子印章等设施设备出现的故障，不属于平台系统故障。供应商应当在使用平台前做好必要的准备和验证工作，并承担准备验证不充分产生的不利后果。

2.9.2.其他特殊情形处理

出现采购活动组织场所停电、断网等特殊情形，导致采购活动无法继续通过平台系统实施的，或者其他无法保证电子化交易公平、公正和安全的情形，采购人、代理机构应当根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的，采购人、代理机构、评审委员会应当在故障排除后，根据有关规定依次顺延相关截止时间，并由代理机构告知供应商。

2.9.3.注意事项

出现前述特殊情形影响采购活动正常开展的，属于供应商需要承担的风险。因故意行为造成平台系统故障或者组织场所停电、断网等影响电子化采购活动正常开展的，视为非法干预采购活动，将依法追究相关责任人责任，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

2.10.样品评审

采购包1：不需要样品评审

要求提供样品评审的项目，样品评审环节采取线下方式进行。

采购人或者代理机构应当在招标文件中明确线下样品评审规则和方式，不得对投标人实行差别待遇或者歧视性待遇。样品评审应当全过程录音录像，形成书面评审记录上传至交易系统。

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1.采购内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：950,000.00
采购包最高限价（元）：950,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C99000 000 其他 服务	AI智能云 客服台席 外包服务	1.00（项 ）	950,000. 00	其他未列 明行业	否	否	否	否	否

报价要求

采购包1：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	AI智能云客服台席外包服务	1.00（项）	950,000.00	总价	无

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由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的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由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的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由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的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：AI智能云客服台席外包服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
			<p>1.1 AI智能语音客服</p> <p>（1）▲供应商承诺保留医院现有对外公开服务号码028-87393999不变，并提供不低于60路中继语音并发，该中继语音成本（号码费、外呼通信费除外）由供应商负责解决处理，且语音并发通道可按医院实际需求扩容，涉及费用包含在本次投标报价中（提供号码系统截图及承诺函）。</p> <p>（2）智能语音服务包含智能语音系统实现智能语音系统话务引入人工呼叫中心系统，通过智能语音交互的方式替代人工坐席为客户提供咨询服务，在智能语音系统无法回复咨询时，可再转人工，实现业务全流程服务。</p> <p>（3）智能语音系统基于语音识别（ASR自动语音识别技术）引擎、语音合成（TTS文本转语音）引擎、语义理解（NLU自然语言处理）引擎、知识库等核心技术，实现与用户的实时智能语音交互。</p> <p>（4）▲智能语音系统提供支持自主学习、语义理解、智能打断、静默超时、拒识、智能导航、对话引导、热点问题统计、短信发送、通话录音等功能。（提供功能截图）</p> <p>（5）智能语音系统音色效果可进行选择，合成音真实饱满，抑扬顿挫；可个性化配</p>

置播放语速、语调和音量；支持多情感声音调用。

（6）业务知识库是智能语音系统的基础，系统可批量创建知识库、管理维护知识库。具备FAQ管理，实现FAQ知识增删改查、类目管理、配置相似问、生效时间、导入导出、知识发布、支持富文本答案、动态答案等高级能力。供应商按采购人要求更新维护知识库内容，支持知识库的导入/导出，数据内容备份容灾处理。

（7）▲智能语音系统提供可视化AI流程编辑工具和模块组件，提供图形化的智能导航流程设计工具，提供客户意图、信息填槽、转人工等多组件满足复杂业务场景。支持AI话术多种问法，支持话术节点跳出拉回设置；支持不同对话场景的语义打断。（提供功能截图）

（8）智能语音系统支持方言的识别及播放能力，可根据业务需要选择对应的语言模型，并支持语言模型优化训练。

（9）智能语音系统应满足接听率不低于95%的语音并发接听能力。

1.2 人工客服系统

1.2.1 通话控制管理

（1）★支持排队等待功能、语音导航功能、智能话务分配功能、通话录音管理、通话录音存储不低于6个月、通话记录查询管理。

1.2.2 知识库管理

（1）知识库建立功能：知识库内容需要支持录入、修改、删除、批量导入等。

（2）知识库权限设定：知识库可以按要求设置公开部分和需要权限查看部分。

1.2.3 报表管理

（1）▲呼叫中心报表支持按呼入、呼出、技能组、座席维度的统计；来电总量、接听量、振铃未接听量，排队放弃量，接听率等。（提供功能截图）

（2）▲能够对数据进行筛选后统计展现，支持自定义设定报表，支持报表导出。（提供功能截图）

1.2.4 监控管理

（1）管理员功能：系统可设定管理员身份，对座席统一管理。

（2）状态显示功能：管理员可查询所有座席状态。

（3）查询功能：管理员能对座席的历史通话、通话录音进行查询，包括正在进行的通话。

1.2.5 号码接入

（1）★人工呼叫中心系统支持与AI智能语音客服平台对接，共享统一对外咨询服务号码，具备扩容能力和提供系统接口能力，提供7*24系统运维服务，故障响应时间不高于10分钟，故障处理最大时长不高于48小时。（提供承诺函）

2、服务要求

2.1 项目运营管理

2.1.1 客服中心运营

2.1.1.1 四川省人民医院热线外包运营工作内容和要求开展四川省人民医院云总机客服热线运营与管理工作，及时受理院内查号、患者分诊咨询、投诉建议等电话处理的及时响应回馈等。运营内容包括但不限于：

（1）★需执行7*24小时人工轮班制度，需规范工作流程，认真落实岗位职责。热线

1	技术服务要求	<p>电话受理的诉求类型包括咨询、投诉、求助、建议等，按紧急程度（一般、紧急、非常紧急）及时解答或派单，并在电话通知到相关部门的基础上，紧急、重大工单须及时上报四川省人民医院，同时跟进处理情况。（提供承诺函）</p> <p>（2）需将院内查号、门诊咨询等热线业务进行坐席整合，设置专业服务坐席，有效提高运转效率。</p> <p>（3）需提供具备专业的医疗知识和良好的沟通技巧的客服人员。</p> <p>（4）需具有分诊能力，可通过患者咨询内容初步进行分诊，帮助患者快速定位具体问诊的科室，对有挂号需求的患者能正确指导其通过医院现有的线上平台挂号。</p> <p>（5）需建立用户信息安全保密制度，针对用户问诊、就医、咨询等内容要求建立隐私管理机制，如出现信息泄漏，将依法追求其责任。</p> <p>（6）▲具有专业的团队负责医院服务热线的运营，确保服务的稳定性和连续性。配置人员需具有医学类专业背景及热线服务经验的员工，按生产坐席配置不低于6人（提供承诺函）</p> <p>（7）定期进行服务质量的评估与改进，以满足医院和患者的需求。</p> <p>2.1.1.2 知识库内容运营要求</p> <p>依托四川省人民医院咨询热线及诉求类型，进行知识库内容运营，包括但不限于以下内容：</p> <p>（1）知识库内容维护</p> <p>负责内部知识的业务承接、知识采编、录入上传工作，建立知识库信息“纠错”流程，以使用者（话务人员、患者）视角，负责对知识库的能力优化（如目录树、关键字搜索）提出意见或建议。</p> <p>（2）知识库制度体系建设</p> <p>知识管理体系及流程标准的建立，在知识库基础内容维护的基础之上，将知识库运营的制度、标准、流程等信息进行整理，建立一套完整的知识库制度体系，并根据实际情况进行不定期优化调整。</p> <p>2.1.1.3 服务监管要求</p> <p>以现场生产管理、资源调配、数据分析预测等方式，管理运营团队，促进话务人员生产效能、服务响应水平等能力持续提升。包括但不限于：</p> <p>（1）服务质量分析——按月反馈服务质量分析报告；</p> <p>（2）工作量分析及预测——按月反馈工作量分析及预测；</p> <p>（3）员工排班及考核管理；</p> <p>（4）人工抽查——按月执行录音抽查，抽查结果纳入项目考核，抽查样本量每月不少于10个；</p> <p>（5）信访投诉管理——要求信访投诉总量控制在项目考核值以内，超出考核值将影响项目结算。信访投诉总量不能超过服务量的1%。</p> <p>2.1.1.4 应急管理</p> <p>（1）建立话务应急机制并落实实施，针对话务运营监控中发现的话务异常问题，及时响应、快速调度应急资源，通过技能调整、支撑人员补位、停休等方式、实现话务人员的弹性扩容，及时、快速填充服务突发事件造成的服务人员缺口。</p> <p>（2）出现故障导致系统不稳定，影响医院业务时，需在30分钟内响应并开始修复故障。</p>
---	--------	---

(3) 需要现场支持时，供应商须及时响应。发现异常需向采购人及时汇报，服务期内需在10分钟内接听电话或在微信群响应。

2.2人力资源管理服务

2.2.1 岗位及服务内容

2.2.1.1 热线业务受理

岗位一：医院热线话务员。

(1) 服务内容：7*24 小时轮班制。主要通过热线电话、受理用户咨询、建议、投诉、举报、求助等诉求。

(2) 坐席数量：不低于5个坐席，按照实际需求情况调整，接通率95%以上。

(3) 人员要求：配置人员需具有医学类专业背景及热线服务经验的员工，按生产坐席配置不低于6人。

岗位二：内部查号话务员。

(1) 服务内容：7*11小时轮班制。主要通过热线电话受理医院内部查号等诉求，提升内部测评满意度，

(2) ▲内部查号需同时具备AI查号功能。（提供承诺函）

(3) 坐席数量：不低于2个坐席，按照实际需求情况调整，接通率98%以上。

(4) 人员要求：配置人员需具有专业热线服务经验的员工，按生产坐席配置不低于3人。

2.2.2 人员培训

(1) 培训骨干/培训师需通过院方分诊部老师验收，熟悉院内热线业务流程及上岗标准；

(2) 梳理培训计划，对知识、技能要进行不同的培训方式。培训的方式从单一形式向多形式转变，吸取行业的长处为采购人所用。

(3) 培训骨干人员需到院跟班学习不低于2周，要求骨干人员相对稳定，如有调整或离职需至少提前一个月报备，并做好新的人员储备。

2.3客服热线配置

2.3.1 运营服务要求及配置

(1) 台席服务不少于7套，其中每套服务均应包含相应的客服及配套的设备，配套设备包括不限于电脑（云电脑）、耳麦、工装。台席服务配置数量按实际需要调配。

2.3.2 客服系统功能要求

2.3.2.1 通话控制管理

(1) 指定号码接入功能：即指定号码对外公布，多路接听功能。

(2) 排队等待功能：当呼入电话数量超过预设座席数，自动告知并排队，通报排队人员数量。

(3) 智能分配功能：即座席在忙时（接听电话中，正在处理其他信息未完结时），来电不会派给该座席，只会派给空闲座席。

(4) 来电弹屏功能：当接到来电时，会在电脑上弹出该被叫的相应客户信息，建档保存。

(5) 通话保持功能：当客服无法处理该疑问时，客服可选择通话保持，客户端将播放音乐，客服咨询相关同事后再继续答复客户。

(6) 置忙/置闲功能：置忙：在此状态下，不会有电话接入；置闲：进入等待就绪

		<p>状态，等待电话接入。</p> <p>(7) 录音管理：对通话进行实时全程录音，可在线收听、下载录音。</p> <p>(8) 通话管理：管理员可查看所有通话，座席客服可查看自己通话。</p> <p>(9) 联系计划：座席客服可添加联系计划，到计划时间自动弹窗提醒。</p> <p>2.3.2.2客户资料管理</p> <p>(1) 系统需要支持对来电信息的建立、修改、导入。来电信息包括但不限于来电人员姓名、电话、地址等。同时支持对来电人员的自定义分类等，并确保客户隐私安全。</p> <p>2.3.3语音通话并发能力</p> <p>▲(1) 呼叫中心系统支持不少于7个坐席权限登录，电话语音并发不少于60路，并具备扩容能力。（提供承诺函）</p> <p>2.3.4安全防护</p> <p>(1) 基于网络安全统一运营管理平台，提供下一代防火墙、入侵防御、病毒查杀、流量管理等标准化安全服务，具备DDoS攻击防护能力。</p> <p>2.4 场地及设备配置</p> <p>2.4.1区域配套</p> <p>(1) 为方便特殊情况现场沟通，呼叫中心办公场地需有集中办公场所，职场位置要求离省医院本部车程不超过60分钟的距离或中标人承诺中标后30天内设立离省医院本部车程不超过60分钟距离的职场位置。</p> <p>2.4.3座席数量扩展能力</p> <p>(1) 能根据医院需要以及热线服务需要，随时就座席进行扩展，提升项目整体受理能力、处理能力和应急需要。</p> <p>2.5上线能力方案</p> <p>(1) 投标人提供加盖鲜章的承诺函以及详细的上线运营工作计划表，要求合同签订之日起30天内正式开展运营工作并达到验收要求。</p>
--	--	--

3.3.服务要求

3.3.1.服务内容要求

采购包1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		服务要求	详见3.2.技术要求
2		季度考核表	详见附件
3	★	付款进度安排	（因系统固化原因，付款进度安排按此处为准）服务期满且经采购人考核验收合格后，供应商需在5日内向采购人提供合法有效票据及其他相关请款资料，采购人收到上述票据及资料后55日内支付合同金额的100%给供应商。如存在因考核等原因导致的扣款，应在支付前予以扣除。

3.3.2.商务要求

采购包1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	自合同签订之日起 3 年，合同一年一签，经考核合格（年度平均扣分 ≤10 分视为考核合格）后续签下一年度
2	★	服务地点	四川省人民医院（包括所有院区）
3	★	验收、交付标准和方法	1. 国家相关法律法规、行业标准、技术规范。 2. 基于本项目采购需求编制的采购文件相关技术、服务要求、供应商响应文件相关响应内容。 3. 产品生产厂家的产品说明书、技术白皮书、医疗器械注册证或备案凭证等官方技术资料（如涉及）。 4. 如验收时，采购人与供应商认为本项目验收标准中的技术指标、质量要求等内容存在相互抵触或对其理解存在异议，应按照其中更严格的要求、标准等进行验收。 5. 按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔 2016 〕 205 号）的要求进行验收。 6. 如本项目验收方式为考核验收，则考核结果须为合格。
4	★	支付方式	一次付清
5		付款进度安排	1 、合同签订生效且项目验收合格后，供应商 5 日内向采购人提供合法有效票据及其他相关请款资料，采购人接到供应商请款资料，达到付款条件起 55 日内，支付合同总金额的 100.00%

6	★	违约责任与解决争议的方法	<p>采购人的权利和义务 1.采购人有权对合同规定范围内供应商的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对供应商提供服务所配备的人员数量。 2.根据本合同规定，按时向供应商支付应付服务费用。 3.国家法律、法规所规定由采购人承担的其它责任。 供应商的权利和义务 1.根据本合同的约定向采购人收取相关服务费用。 2.接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。 3.供应商承诺遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。 4.国家法律、法规所规定由供应商承担的其它责任。 违约责任 1.如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 2.除供应商未及时提供符合采购人要求的发票致使采购人延迟付款外，采购人逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的1‰向供应商偿付违约金,但累计违约金总额不超过应付而未付款金额的10%。 3.供应商保证本合同产品的权利无瑕疵，包括产品所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述产品主张权利，由供应商承担经济责任的，供应商除应向采购人返还已收款项及利息外，还应另按合同总价的10% 向采购人支付违约金并赔偿因此给采购人造成的一切损失，包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费等费用。 4.如果供应商违反保密条款，给采购人造成经济损失或负面影响，或者供应商因此受到行政或刑事处罚的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额10%的违约金，供应商还应退还采购人已支付的全部款项。供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。 5.供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。 解决合同纠纷的方式 1.在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决， 经协商15日不能达成一致时，应选择向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生的一切费用应由败诉方负担。 2.在法院审理期间，除有争议部分外，本合同其他可以履行的部分仍应按合同条款继续履行。</p>
---	---	--------------	--

3.4.其他要求

采购包1:

3.4.1 （1）供应商针对本项目提供的服务方案中具有：①对项目的认识分析；②项目运营方案；③项目服务保障机制；④应急措施；⑤服务质量控制方案。（2）供应商针对本项目提供的座席保障案中具有：①座席配置及工作职责；②人事管理方案；③培训制度；④考核制度；⑤座席流动补充方案。（3）供应商提供针对本项目的售后服务方案，包括：①售后服务内容、②售后服务流程、③售后服务规范、④应急响应措施。（4）供应商承诺就委托事项提供实时咨询服务；供应商承诺保存通话记录和通话录音文件等资料一年。（5）针对本项目派遣的项目经理（1人）：具备与通信相关专业中级及以上职称；针对本项目派遣的技术负责人（1人）：具备中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全专业人员（CISP）证书，具备国家互联网应急中心颁发的网络安全能力认证（CCSC）证书，具备中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全保障人员认证（CISAW）证书，具备人力资源和社会保障部、工业和信息化部颁发的通信专业技术人员职业资格（中级）证书；针对本项目派遣的服务团队其他成员（2人）：除项目经理及技术负责人以外，供应商拟派本项目其他团队人员中，具备人社部门或工信部门颁发的信息系统项目管理师证书。（6）供应商自2022年1月1日(含)至今具有类似项目履约经验。

第四章 资格审查

开标完成后，由采购人、代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对成功解密的投标文件中投标人资格证明等进行审查并出具资格审查报告。资格审查标准及要求如下：

4.1.一般资格审查

采购包1：

序号	一般资格审查内容	具体标准和要求	关联投标文件格式文本
1	具有独立承担民事责任的能力。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章，同时提供独立承担民事责任能力的证明材料（根据实际情况提供以下材料之一①供应商若为企业法人：提供“营业执照”副本复印件；未换证的提供“营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本”复印件；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书”复印件；未换证的提交“事业法人登记证书、组织机构代码证”复印件；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照副本”复印件；④若为自然人：提供“身份证明材料”）。	投标人应提交的相关证明材料,投标文件封面,投标（响应）函,投标（响应）文件资格补充材料（1）.docx
2	具有良好的商业信誉	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
3	具有健全的财务会计制度。	（根据实际情况提供以下材料之一），①供应商提供截至响应文件提交截止之日前一年内，经审计的财务报告（包含审计报告和审计报告中所涉及的财务报表和报表附注）或者银行出具的资信证明。未经审计的提供财务报告（包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注）。②供应商注册时间截至响应文件提交截止之日前不足一年的，也可提供在相关主管部门备案的公司章程等证明材料。③非营利性单位或其他机关事业单位以符合财务会计制度为准。④供应商在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	具有健全财务会计制度的证明材料,投标（响应）函

4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
6	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。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
7	符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
8	不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。	投标人需在使用投标(响应)客户端编制投标文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

4.2.落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	落实政府采购政策资格审查内容	具体标准和要求	关联投标文件格式文本
无			

4.3.特定资格审查

采购包1：

序号	特定资格审查内容	具体标准和要求	关联投标文件格式文本
无			

第五章 评标办法

5.1.总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》《四川省政府采购评审工作规程（修订）》等法律制度规定，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评标程序、评标方法和评标标准进行独立评标。

四、本项目采取电子评标，通过交易系统完成评标工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、政府采购活动参与各方原则上通过交易系统在线沟通、提示、告知有关情况，最终评审意见以签署的评审报告为准。评标过程中需要投标人电子签章的，投标人应按规定加盖电子印章。评标委员会成员在签署评标报告时，出现无法在线签章的特殊情况，可以线下签署后，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。如遇需及时联系供应商的特殊情况，采购代理机构可以在监督人员监督下，通过线下电话等方式联系供应商沟通、提示、告知有关情况，但不得干预或者操纵电子化采购活动、影响采购公平公正。代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员违法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2.评标委员会

一、本项目评标委员会成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。财政部有特殊规定的，按照财政部有关规定执行。评审专家由代理机构采取随机方式在采购平台的评审专家库系统（以下简称“专家库系统”）抽取。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，登录交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现评审专家缺席、回避等情形导致评审现场评审专家数量不符合规定的，采购人或者采购代理机构按规定申请补充抽取评审专家。无法及时补充抽取的，采购人或者采购代理机构应当在交易系统中暂停采购活动，封存供应商投标文件，按规定重新组建评审委员会，解封投标文件后，开展评审活动。

四、评标委员会应当履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- （三）对投标文件进行比较和评价；
- （四）根据需要要求采购人、代理机构对招标文件作出解释；根据需要要求投标人对投标文件有关事项作出澄清、说明或者补正；
- （五）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
- （六）起草评标报告并进行签署；
- （七）向采购人、代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；
- （八）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3.评标程序

5.3.1.熟悉和理解招标文件

评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及政府采购合同的内容等。

5.3.2.停止评标的情形

本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- 一、招标文件的规定存在歧义、重大缺陷，导致评标工作无法进行的；
- 二、招标文件明显以不合理条件对投标人实行差别待遇或者歧视待遇的；
- 三、采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- 四、采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- 五、招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定的；
- 六、招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- 七、招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过交易系统向采购人、代理机构提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购人、代理机构应当将停止评标的情形和具体原因通过交易系统告知参加采购活动的投标人，并在四川政府采购网公告。采购人、代理机构认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.3.3.符合性审查

评标委员会依据本招标文件的符合性审查要求，对符合资格要求投标人的投标文件进行符合性审查。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违反政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	符合性审查内容	具体标准和要求	关联投标文件格式文本
1	需要投标人进行承诺的实质性要求。	无需投标人单独提供材料进行响应，只需投标人承诺严格遵守并执行的相关实质性要求。编制、提交投标文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息由投标人在提交投标文件时进行确认，评标委员会通过开标记录表进行查看。	1实质性要求承诺函-公开招标.docx,投标（响应）函

2	不正当竞争预防措施（实质性要求）	在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。 供应商书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 供应商提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。 供应商拒绝或者变相拒绝（包括未在规定时间内提供的）提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。	报价表
3	符合采购文件的实质性要求	是否满足采购文件第三章实质性要求	技术应答表F.docx,服务应答表,商务应答表.docx, 投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx
4	报价	供应商报价是否超过最高限价	报价表

投标文件满足以上符合性审查要求的，则通过符合性审查；如有任意一项未满足符合性审查要求的，或符合性审查完成后，评标委员会发现投标人还存在未响应招标文件实质性要求的，则按无效投标处理，并在评标报告中载明未通过符合性审查的具体原因。

5.3.4.解释、澄清、说明的有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以要求采购人或者代理机构书面解释。采购人或者代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人应当书面进行澄清、说明或者补正，澄清、说明或者补正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者补正材料是投标文件的组成部分。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，不得影响投标人公平竞争。评标委员会和供应商应当通过交易系统制定、确认、交换相关澄清、说明文件。除供应商已明确表示澄清、说明完毕的外，给予供应商澄清、说明的时间不得少于30分钟。

三、投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (一) 投标文件中报价表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- (二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表总价为准，并修改单价；
- (四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价由投标人经交易系统加盖电子印章确认提交后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

四、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

五、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或补正或者确认要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

六、评标委员会应当积极履行澄清、说明或者补正的职责，不得滥用权力。投标人的投标文件可以要求澄清、说明或者补正的，不得未经澄清、说明或者补正而直接作无效投标处理。

5.3.5.比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.3.6.评标委员会复核

评分汇总结束后，评标委员会成员复核、确认各自评审意见，汇总形成评审结果，对拟推荐为中标候选人的、报价最低的、投标文件被认定为无效的的进行重点复核。

5.3.7.代理机构现场复核评审结果

一、评分汇总结束后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织2名以上的本单位工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评审结果进行复核，出具复核报告。存在下列情形之一的，代理机构应当根据情况书面建议评标委员会现场修改评审结果或者重新评审，由评标委员会自主决定是否采纳代理机构的书面建议，并承担独立评审责任：

- (一) 分值汇总计算错误的；
- (二) 分项评分超出评分标准范围的；
- (三) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (四) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

二、评标委员会采纳代理机构书面建议的，应当按照规定现场通过交易系统修改评审结果或者重新评审，并在评标报告中详细记载有关事宜；不采纳代理机构书面建议的，应当书面说明理由。代理机构书面建议未被评标委员会采纳的，应当按照规定程序要求继续组织实施采购活动，不得擅自中止采购活动。代理机构认为评标委员会评审结果不合法的，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

三、代理机构复核过程中，评标委员会成员不得离开评审现场。

5.3.8.确定中标候选人名单

采购包1： 确定3名中标候选人。

一、若采用综合评分法的，按投标人评审得分从高到低顺序排列；投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；评审得分且投标报价均相同的，按投标人提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；评审得分且投标报价且提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标人响应的产品同时具有节能产品认证证书、环境标志产品认证证书的，按认定有效的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书数量累计计算。中标候选人并列的，由评标委员会根据招标文件规定的推荐中标候选人数量，在排名并列的中标候选人中，采取随机抽取的方式确定中标候选人排名顺序。

如本项目的采购包涉及核心产品的，在按投标人评审得分从高到低顺序排列环节前，对提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算（任意一个核心产品是相同品牌时视为提供相同品牌

产品的投标人），评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。未被推荐为中标候选人的投标人不再递补为中标候选人。

二、若采用最低评标价法的，按投标人投标报价从低到高顺序排列，投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。投标报价相同的，按投标人提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；投标报价且提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标人响应的产品同时具有节能产品认证证书、环境标志产品认证证书的，按认定有效的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书数量累计计算。中标候选人并列的，由评标委员会根据招标文件规定的推荐中标候选人数量，在排名并列的中标候选人中，采取随机抽取的方式确定中标候选人排名顺序。

如本项目的采购包涉及核心产品的，在对投标报价进行评标前，对提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的投标人参加评标（任意一个核心产品是相同品牌时视为提供相同品牌产品的投标人）；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一名投标人参加评标，其他投标无效。未被推荐为中标候选人的投标人不再递补为中标候选人。

5.3.9.出具评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签署的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评审结果经代理机构核对无误后，评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子印章确认。评标报告签署前，评标委员会成员可以对已评环节的评标意见进行修改调整，并在评标报告中进行记录。评标报告签署后，评标意见生效，除符合政府采购法律制度规定情形外，任何单位和个人不得擅自改变评标结果。评标委员会成员签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见；拒不签字或加盖电子印章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.3.10评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违反法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上明确不同意见及理由，否则视同无意见。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人、代理机构书面反映。采购人、代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.4.评标方法、细则及标准

5.4.1.评标方法

（一）若采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格审查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评标。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

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

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

说明：

- 1.评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2.评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

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。

（二）若采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.4.2.评标细则及标准

采购包1：

评审因素		评审标准			
分值构成		详细评审 90.00 分 报价得分 10.00 分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	评标分值	客观/主观	关联投标文件格式文本
	技术、服务响应	1.完全符合采购文件3.2 技术要求中的“技术服务要求”，没有负偏离的得满分。带“★”的条款为实质性参数条款，每有一项不满足将按无效响应处理；（1）一般技术参数条款的响应得分规则如下：（一般技术参数条款指未标注“▲”或“★”的条款）一般技术参数条款响应得分=（投标人满足一般技术参数条款的数量÷一般技术参数条款的总数量）×24分。（2）“▲”技术参数条款的响应得分规则如下：“▲”技术参数条款响应得分=（投标人满足“▲”技术参数条款的数量÷“▲”技术参数条款的总数量）×16分。注：1.针对参数条款的响应，如果招标文件“技术服务要求”中参数条款对支撑材料有要求，应按要求提供，否则对应参数条款将不得分。2.以序号数字（如“（1）”“（2）”“（3）”……）为一项（标题除外）；数字序号下有多级序号的，以最小级数字序号为1项。	40.0000	客观	服务应答表 投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx 技术应答表F.docx

服务方案	<p>1.服务方案（5分） 供应商针对本项目提供的服务方案中具有：①对项目的认识分析；②项目运营方案；③项目服务保障机制；④应急措施；⑤服务质量控制方案等五个方面内容，以上内容完全满足得5分，每缺少1项扣1分；每有1处内容存在缺陷的扣0.5分，扣完为止。未提供的不得分。注：缺陷是指：①本项目提供的方案中引用法律、规范、标准存在失效或错误；②非专门针对本项目或内容与本项目需求无关；③仅有框架或标题未作出进一步描述；④复制或套用其他项目内容；以上任意一种情形。</p>	5.0000	主观	<p>投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx</p>
座席保障方案	<p>1、座席保障方案（5分） 供应商针对本项目提供的座席保障案中具有：①座席配置及工作职责；②人事管理方案；③培训制度；④考核制度；⑤座席流动补充方案等五个方面内容，以上内容完全满足得5分，每缺少1项扣1分；每有1处内容存在缺陷的扣0.5分，扣完为止。未提供的不得分。注：缺陷是指：①本项目提供的方案中引用法律、规范、标准存在失效或错误；②非专门针对本项目或内容与本项目需求无关；③仅有框架或标题未作出进一步描述；④复制或套用其他项目内容；以上任意一种情形。</p>	5.0000	主观	<p>投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx</p>

详细评审	售后服务方案	1、供应商提供针对本项目的售后服务方案，包括：①售后服务内容、②售后服务流程、③售后服务规范、④应急响应措施，以上内容完全满足得5分，每缺少1项扣1.25分；每有1处内容存在缺陷的扣0.5分，扣完为止。未提供的不得分。注：缺陷是指：①本项目提供的方案中引用法律、规范、标准存在失效或错误；②非专门针对本项目或内容与本项目需求无关；③仅有框架或标题未作出进一步描述；④复制或套用其他项目内容；以上任意一种情形。	5.0000	主观	投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx
	售后承诺	1.供应商承诺就委托事项提供实时咨询服务，提供服务承诺函（格式自拟）得3分，没有不得分。2.供应商承诺保存通话记录和通话录音文件等资料一年，以备核查，并提供承诺函（格式自拟）的得3分，没有不得分。	6.0000	客观	投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx

	人员配置	<p>（1）针对本项目派遣的项目经理（1人）：具备与通信相关专业中级及以上职称的得2分。（注：提供相应人员职称证书）（2）针对本项目派遣的技术负责人（1人）：具备中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全专业人员（CISP）证书，具备国家互联网应急中心颁发的网络安全能力认证（CCSC）证书，具备中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全保障人员认证（CISAW）证书，具备人力资源和社会保障部、工业和信息化部颁发的通信专业技术人员职业资格（中级）证书。每提供一项证书得2分，本项最多得8分。（3）针对本项目派遣的服务团队其他成员（2人）：除项目经理及技术负责人以外，供应商拟派本项目其他团队人员中，每1人有人社部门或工信部门颁发的信息系统项目管理师证书得2分，最多得4分 注：①以上人员不重复评分；②需提供人员所持有效期内的相关证书复印件并加盖供应商公章。</p>	14.0000	客观	投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx
	履约能力	<p>供应商自2022年1月1日(含)至今具有类似项目履约经验的，每有一个的得3分，最多得15分。注：提供合同复印件并加盖供应商公章。</p>	15.0000	客观	投标（响应）文件其他补充材料（1）.docx
价格分	合计	<p>满足招标文件要求且报价最低的为评审基准价，价格得分=（评审基准价/报价）×标准分值</p>	10.0000	客观	报价表

价格扣除

采购包1:

序号	评审内容	适用情形	扣除比例 %（以“C1”表示）	具体标准和要求	关联投标文件格式文本
----	------	------	--------------------	---------	------------

1	落实支持中小企业发展政策	符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予扣除，用扣除后的价格参加评审。	10.00%	价格扣除计算公式： 评审价=响应报价×（1-10%）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。 注：价格扣除比例满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及《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）要求。	中小企业声明函,残疾人福利性单位声明函,监狱企业的证明文件
---	--------------	---	--------	---	-------------------------------

优先采购产品评审细则

采购包1：

序号	评审内容	具体标准和要求	关联投标文件格式文本
无			

5.5.废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家的（如本项目采购包涉及核心产品，经符合性审查，提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家）；
 - 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 四、因重大变故，采购任务取消的；
- 废标后，代理机构将在四川政府采购网上公告。

5.6.定标

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

- 一、代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。
- 二、采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。
- 三、采购人或者代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在四川政府采购网公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。

5.7.评标委员会义务

评标委员会在政府采购活动中应当履行下列义务：

一、遵守评审工作纪律；

二、按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

三、不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

四、及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购人、代理机构向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，投标人行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

五、发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过交易系统向代理机构书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

六、配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

七、法律、法规和规章规定的其他义务。

5.8.评标委员会成员工作纪律

评标委员会成员在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

一、严格遵守政府采购法律制度关于评标委员会成员回避的规定。

二、评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由代理机构统一保管。

三、评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

四、评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受投标人主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

五、在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项外，不得向外界透露评审内容。

六、服从评审现场代理机构的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

七、遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触投标人，不得收受投标人及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购人、代理机构的请托。

第六章投标文件格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 投标文件封面

详见附件: 投标(响应)函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 具有健全财务会计制度的证明材料

详见附件: 投标人应提交的相关证明材料

详见附件: 服务应答表

详见附件: 报价表

详见附件: 1实质性要求承诺函-公开招标.docx

详见附件: 商务应答表.docx

详见附件: 投标(响应)文件其他补充材料(1).docx

详见附件: 投标(响应)文件资格补充材料(1).docx

详见附件: 技术应答表F.docx

第七章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同文本.docx