

广东省政府采购 服务类项目

公开招标文件

采购计划编号：440001-2021-16942

项目编号：GPCGD212145FG042F

项目名称：广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目

代理机构：广东省政府采购中心

第一章 投标邀请

广东省政府采购中心受广东省司法厅委托，采用公开招标方式组织采购广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目

采购计划编号：440001-2021-16942

项目编号：GPCGD212145FG042F

采购方式：公开招标

预算金额：10,060,000.00元

2.内容及包组情况（技术规格、参数及要求）

包组1(广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目):

包组预算金额：10,060,000.00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
		租 用 呼 叫 中 心 场 地 及 座 席 设 备 、 租 用 话 务 平 台 软 硬 件			

、电话通讯资费及短信资费、租用呼叫中心所需网络线路、租用2部7*24值班用途的移动电话

1-1

计算机设备和软件租赁服务

，5路固定电话、在甲方指定地点配置至少3台（套）触摸交互式的展示设备、提供一个不少于1

1(项)

详见第二章

否

20 平方米的数据中心场地，并配置 12 块 55 吋液晶拼接显示单元等数据监控设备、提供 24 小

	时 响 应 的 运 维 服 务		
--	--------------------------------------	--	--

本包组不接受联合体投标
合同履行期限：一年

。

二.投标供应商的资格要求

1. 投标供应商应具备《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法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
- 2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
- 3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2019或2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
- 4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
- 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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
- 6) 信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人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。（以采购代理机构于投标（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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）：无

3.本项目特定的资格要求：

合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）：无

三.投标报名方式

本项目采用网上报名，供应商访问并登录广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）的广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”），进入项目采购电子交易系统进行报名。

四.获取招标文件：

时间：详见招标公告

地点：详见招标公告

获取方式：在线获取。投标供应商登录广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）的云平台，进入项目采购电子交易系统完成报名后，获取招标文件。

五.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

六.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

时间：详见招标公告

地点：详见招标公告

七.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/>)，广东省政府采购中心网(<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

八.对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名称：广东省司法厅

地址：广州市政民路51号

联系方式：020-86359605

2.采购代理机构信息

名称：广东省政府采购中心

地址：越秀区越华路118号之一810

联系方式：020-62791626

3.项目联系方式

项目联系人：徐工

电话：020-62791626

4.云平台技术支持电话：4001832999

代理机构：广东省政府采购中心

第二章 用户需求书

一. 项目概况：

“★”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业

需要落实的政府采购政策：落实《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）等。

★根据“三方制衡”的运营模式，本项目的中标候选人如同时参加《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目》（采购编号GPCGD212145FG043F）的投标，且成为《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目》（采购编号GPCGD212145FG043F）的中标候选人，须向采购人及采购代理机构出具声明放弃本项目的中标候选人资格；本项目的中标候选人如同时参加《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的投标，且成为《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的中标候选人，须向采购人及采购代理机构出具声明放弃《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台监理服务项目》的中标候选人资格。投标时提供承诺函（格式自拟）

（一）、项目名称

2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目营服务支撑租赁项目。

采购内容	服务期限	采购预算
以政府购买服务的方式租赁场地和服务，搭建全省大集中的公共法律服务呼叫中心	2021年1年	人民币10,060,000.00元

（二）、采购范围

本项目以政府购买服务的方式租赁场地和服务，搭建全省大集中的公共法律服务呼叫中心，运营场地建筑面积合计不少于2000平方米。本次采购的标的为该项目2021年的服务资质，项目服务内容如下：

- 1、租用呼叫中心场地及座席设备（含场地、装修及维修等费用，含呼叫中心使用的电费、水费、物业管理费等一切与物业相关的费用，以及座席设备、必备的办公设备租赁及维修费用）；
- 2、租用话务平台软硬件（含话务平台软件租用及升级、话务平台服务端和客户端硬件租赁及维修的费用）；
- 3、电话通讯资费及短信资费（含本省非广州地区呼入的长途话费、呼出的本地和长途话费及短信资费）；
- 4、租用呼叫中心所需网络线路（含呼叫中心至司法厅的线路、呼叫中心接入互联网以及电话线路等租赁）；
- 5、租用2部7*24值班用途的移动电话，5部固定电话（移动电话需包含全年的话务、短信费用和数据流量费用；固定电话需包含全年的话务费用）；
- 6、在采购人指定地点配置不少于3台（套）触摸交互式的展示设备（其中一台86英寸、两台65英寸）和两台平板电脑，用于展示广东法律服务网相关服务数据等；
- 7、提供一个不少于120平方米的数据中心场地，并配置12块55吋液晶拼接显示单元等数据监控设备。

本次采购服务内容不包含进驻呼叫中心提供法律服务的人员费用。

采购需求清单		
序号	分项名称	具体服务内容
1	呼叫中心场地及坐席设备租用	呼叫中心使用的话务场地所发生的一切费用、以及不少于4个停车位的12个月的停车费、240个座席及其软件正常运作需要的服务器、存储设备、安全设备、网络设备、电脑硬件、耳机、场地综合布线、互联网接入通道及办公设备、展示设备、数据中心场地及设备、多媒体室设备以及座席电脑的设备维护保养、病毒防范与数据备份、3套触摸交互式的展示设备（其中一台86英寸、两台65英寸）、两台平板电脑。要求在合同签订后30天内交付。
2	话务平台软硬件租用	话务平台租用服务、平台软件的升级和维护、话务平台服务端和客户端硬件设备的维修。
3	电话通讯资费及短信资费	1、全年话务850万分钟及呼出300万分钟，发送短信约700万条 2、最大话务并发数量1200线，40条数据中继
4	网络线路租赁	20M 传输专线7条、100M 的互联网线路3条、50M的互联网专线1条
5	配套软件的运行支撑环境	语音网关
备注：本清单仅为主要采购需求清单，供投标人参考，不一致之处以正文表述为准。		

二、项目需求

1 项目背景及需求分析

1.1 项目背景

伴随着全面依法治国实践的不断深入，建设人民满意的公共法律服务体系成为党中央、国务院高度重视的工作，公共法律服务的地位与作用得到了前所未有的凸显。国务院《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》提出要开展公共法律服务体系建设，加强法律援助综合服务平台和便民窗口、法律服务中心（站、工作室）、“12348”法律服务热线等基础设施建设，改善服务条件。加强基层普法阵地、人民调解组织、司法鉴定机构建设，健全服务网络。2019年1月，习近平在中央政法工作会议上的讲话强调：深化公共法律服务体系建设，加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源，尽快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络。2019年6月，中办国办印发《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》，对公共法律服务体系建设提出新的要求。

在国家治理体系和治理能力现代化的大视野下，我省司法行政系统紧紧围绕建设法治政府、服务政府，统筹整合政府和社会的各项法律服务资源，构建全面覆盖城乡的公共法律服务体系，推进法治宣传、法律服务、人民调解、法律援助、安帮矫正等基本公共服务进驻城乡村居，运用宣传、教育、咨询、顾问、调解、援助、帮扶等方式，引导、帮助和依靠群众通过法律途径表达诉求、协调利益和化解矛盾，推动公共法律服务在国家治理尤其是在基层治理中发挥“法治、服务、为民”的独特作用，努力成为维护公民合法权益、促进社会和谐稳定、实现国家长治久安的“第一道防线”，在国家治理和法治建设中发挥更大作用。广东法律服务网在2018年4月9日全新升级发布，横向集成实体平台、语音平台、网络平台、移动客户端、微信公众号五位一体，纵向建立省、市、县、镇、村五级服务架构，引入“法狗狗”人工智能、“律兜”法律服务超市等社会力量参与，组织律师、公证员等近4万人进驻网络平台，向群众提供16类175项公共法律服务事项；广东12348热线升级改造为语音平台；与110报警服务台实现全省联动，承接110转介来电。广东法律服务网成为群众寻求公共法律服务的主要方式，也逐步成为我省群众运用法治思维和法治方式处理问题、化解矛盾的综合性法律服务平台。

1.2 采购总体需求

中标单位按照以下要求提供配套场地及设施（产权归中标单位所有）：

中标单位负责提供适合呼叫中心使用的话务场地，并需按照采购人要求装修，配备必要的家俱和生活设施（冰箱、饮水机

等），并负责租赁期间的场地维修和保洁，场地选址和装修方案应得到采购人的批准。呼叫中心选址需在广州市中心城区范围内，选址应当考虑交通便利、就餐便利的因素。中标单位需承担呼叫中心使用的电费、水费、物业管理费、中央空调费等一切与物业相关的费用，以及不少于4个停车位的1年的停车费。一切与场地相关的费用全部纳入本次采购范围，届时采购人只需安排工作人员进场提供服务即可，采购人不再为场地运营支付任何费用。中标单位需在呼叫中心在呼叫中心设置不少于145个普通话务座席及不少于50个政府热线专属座席，负责提供座席软件正常运作需要的电脑（包括设备所需的正版软件，如Windows操作系统和Office办公软件、显示器）、耳机、场地综合布线、互联网接入通道及办公设备（复印机、传真机、打印机等各2台），同时负责对座席电脑的设备维护保养、病毒防范与数据备份。

2 采购内容

2.1 场地位置

中标单位提供运营场地位置位于广州市城区范围，距离广东省司法厅（白云区政民路51号）直线距离不超过10公里，距离地铁口 1000 米之内。投标时提供运营场地具体地址和该地址距离广东省司法厅直线距离地图查询截图数以及离地铁口的距离地图查询截图数，同时提供场地的产权证明或投标截止时间当天仍处于有效期内的租赁合同，或承诺在中标后15天内向采购人提交场地的产权证明或有效期内的租赁合同（如投标人中标后未在承诺的时间内提交资料的，按虚假应标，取消中标资格）。

场地选址应当尽可能靠近主干道，能满足公共交通（公交、地铁）便利的需求；

场地附近能同时满足方便法律服务提供者中午就餐等方面的需求；

场地选址不得在环境污染、噪声污染较为严重的区域。

场地所在建筑物外观应具备良好形象，尽可能在建筑物内外布置“广东法律服务网”的形象标识。运营场地需满足不少于195个以话务座席以及相应配套设施，运营场地建筑面积合计不少于2000平方米；

★二楼以上场地需配备电梯服务，应采购人需要能随时提供专梯使用（投标时需提交承诺书，格式自拟）。

场地应当是一个独立的空间，应与其他单位的场地分隔开来；

场地应当是一个整体的区域，尽可能不采用多个分隔开的小区域拼凑，应在同一楼层；

随着公共法律服务业务量的增加，将来可能需不断扩容呼叫中心的场地面积，所提供场地应当具备扩容能力，且扩容场地与本次提供场地应在同一建筑物内。

2.2 运营场地配置

2.2.1 座席位装修配置

中标单位应严格控制场地的环保标准，交接后的场地环保标准不得低于卫生部环保标准(GB/T 18883-2002)。

中标单位需提供不少于145个普通话务座席（其中132个为语音座席，13个为视频座席）和至少50个政府热线专属座席、29个办公卡座、16个数据中心座席。

（1）语音座席

l 语音座席和政府热线专属座席规格相同，配备相同的办公设施、设备，以下统称座席。

l 为避免座席工作人员在服务过程中相互干扰，影响服务质量，过道、隔断、绿化需预留较大空间，每个座席占地不少于6平方米。

l 桌面规格不低于：120cm（长）×115cm（高）×100cm(宽)。

l 每个座席配套提供不少于1个座席PC主机，1个显示屏。

l 座席PC配置不低于：CPU：不低于Intel I5 四核八线程（主频2.5GHz）/内存：不低于16GB LPDDR3/硬盘：不低于240GB固态硬盘/显卡：独立显卡1G及以上/100Mbps以太网卡/正版操作系统windows 10 神州网信政府版。

l 显示器：液晶19寸及以上显示器。

l 耳机：话务间提供具备消除噪音功能麦克风的连体耳机。座席耳机按照不少于座席数量1:1.5 配比，培训室座席耳机按不少于1:1 配比，配置分叉线。

l 座席布线和插座：每个座席提供网络信息点，同时提供ups电力插座1个和市电插座2个。

（2）视频座席

l 提供独立的视频座席工作区域，为避免视频座席工作人员在服务过程中相互干扰，影响服务质量，过道、隔断、绿化需预

留较大空间，每个座席占地不少于6平方米并设置挡板。

l 桌面规格不低于：120cm（长）×115cm（高）×100cm(宽)。

l 视频区座席挡板高度：不低于150cm。

l 每个座席配套提供不少于 1个座席 PC 主机，1 个显示屏，1个高清摄像头。

l 座席 PC 配置不低于：不低于Intel I7 四核八线程（主频3.0GHz）/内存：不低于16GB LPDDR3/硬盘：不低于480GB固态硬盘/显卡：独立显卡1G及以上/100Mbps 以太网卡/正版操作系统windows 10 神州网信政府版。

l 显示器：液晶19寸及以上显示器。

l 耳机：视频话务间提供具备消除噪音功能麦克风的连体耳机。座席耳机按照座席数量1:1.5 配比。

座席布线和插座：每个座席提供网络信息点，同时提供 ups 电力插座 1个和市电插座 2 个。

（3）电脑椅：电脑椅与已开通座席数量不少于1:1的标准配置。

（4）储物柜：应采用自助式储物柜，储物柜套数与已开通座席数量不少于0.2:1的标准配置，人均建筑面积不少于 0.1 平方米，考虑储物柜间隔空间。

（5）门禁卡：按在话务场地办公的在职员工人数配置。

（6）电视机：配置不少于8台电视机，规格为55寸或以上，显现每个座席人员工作状态或相关座席业务运行情况，每个电视机显示不超过25个座席的状态。

2.2.2 茶水间（就餐室）标准

l 茶水间（就餐室）：供坐席人员饮水、就餐（自带）的区域，预留电视电源接口和数字电视接口，提供立式冰箱（双门），冰箱两台、微波炉四台、饮水机、舒适桌椅、垃圾桶及茶渣桶、洗手液、文娱区域以及宣传栏。

l 茶水间（就餐室）建设标准：按全部已开通座席数每席位对应不少于0.6平方米的标准配置专用茶水间，建筑面积不低于120平方米。

2.2.3 减压区标准

l 在呼入型业务呼叫中心中，接线坐席人员长时间与广大群众交流，服务各个层面群众，每天都要面对不同的群众，接受不同问题的咨询并解答，而且要让群众满意，为保障接线坐席人员身心健康，宣泄接线坐席人员压力，同时能够更好的提供服务，设立接线坐席人员专属减压区，开通电视电源接口和数字电视接口，提供舒适桌椅，宣泄设施以及影音设备。

l 减压区建设标准：按全部已开通座席数每席位对应不少于0.15平方米的标准配置专用减压区，建筑面积不低于50平方米。减压区至少应配备减压沙包（2个）、拳击手套（5付）、跑步机（1台）、液晶电视（55 寸以上 1台）、休闲椅（1套）、PS4游戏机或同类设备（1台），休闲杂志（若干）等设施。

2.2.4 培训室标准

l 培训室，需要容纳35人以上同时培训，配置电脑设备（不少于 35 套）、讲台位、投影设备（流明度不低于4200流明、分辨率不低于1080P、大投影幕不小于100寸）、网络、投影、稳定的正版投屏软件、模拟系统、音响、麦克风（2支无线）等培训室设备。

2.2.5 会议室标准

l 配置1个大型会议室，需容纳50人以上同时会议，会议室建筑面积不低于100平方米，配置挂钟、白板、会议室桌椅、麦克风、电话网络、电源接口等会议室设备；配置8块55寸液晶拼接显示终端设备，并配备相应的控制系统及设备。

l 配置一个小型会议室，容纳10人以上同时会议，会议室配置会议室桌椅、麦克风、电话网络、电源接口等会议室设备；配置一台高清投影仪（流明度不低于3500流明、分辨率不低于800x600dpi、投影幕不小于100英寸）。

2.2.6 办公室标准

l 按照实际所需办公人员数量配置（不少于29人标准）。

l 提供七个小办公室与一个大办公室，办公室合计建筑面积不低于为190平方米，采用不低于5mm的双面防火玻璃隔断。

l 办公区应合理部署电源及网络接口，非座席区域提供WIFI覆盖、网络及电力保障

l 中标单位提供中央空调或VRV 空调，保证7*24 小时不间断运转，保障运营场地温度符合生产运营需要等。夏季温度要求22℃-28℃，冬季温度要求16℃-24℃。空调费用包含在此项目招标范围内；

l 中标单位提供光纤网络接入；

l 中标单位为呼叫中心提供不间断电力保障服务。提供双路市电以及1路UPS断电保护，UPS能够单独持续供电3小时以上，能支持所有座席和机房设备。

2.2.7 网络人民调解室

提供一个不少于15平方米的场地用于采购人设立网络人民调解室，并配备相应的网络线路、电力线路、灯光照明等设施。

2.2.8 数据中心

l 提供一个不少于120平方米的数据中心场地，并配置12块55吋液晶拼接显示单元用于数据监控、3个指挥台和不少于16个座席的电脑终端设备。

l 液晶拼接显示单元：具备可随意拼接组合、双风道散热、内置拼接处理器和拼接软件。

l 每个指挥台配套1个座席PC主机，2个显示器

l 指挥台PC配置不低于：CPU：不低于Intel I5 四核八线程（主频2.5GHz）/内存：不低于16GB LPDDR3/硬盘：不低于128GB固态硬盘/显卡：独立显卡1G及以上，至少提供VGA、DVI接口、支持双屏输出/100Mbps 以太网卡/正版操作系统Windows10 神州网信政府版，液晶显示器29寸以上，屏幕比例21:9。

l 每个座席配套提供1个座席PC主机，1个显示屏。

l 座席PC配置不低于：CPU：不低于Intel I5 四核八线程（主频2.5GHz）/内存：不低于16GB LPDDR3/硬盘：不低于128GB固态硬盘/显卡：独立显卡1G及以上/100Mbps 以太网卡/正版操作系统windows 10 神州网信政府版。

l 显示器：液晶19寸及以上显示器。

l 耳机：视频话务间提供具备消除噪音功能麦克风的连体耳机。座席耳机按照座席数量1:1.5 配比。

l 座席布线和插座：每个座席提供网络信息点，同时提供ups 电力插座1个和市电插座2个。

l 中标单位提供中央空调或VRV 空调，保证7*24 小时不间断运转，保障数据中心温度符合生产运营需要等。夏季温度要求22°C-28°C，冬季温度要求16°C-24°C。空调费用包含在此项目招标范围内；

l 中标单位提供光纤网络接入；

2.2.9 装修标准

l 净空

装修完成后地板面到天花净空高度不低于250cm，符合“计算机站场地”要求。

l 地板

话务间采用专业防火吸音地板，并铺设防火地毯，走廊铺设抛光地砖。

l 内墙间格

话务间间墙采用轻钢龙骨加埃特板安装。

l 墙身装饰

座席间内墙身采用木质吸音防火棉墙壁，须具有专业的防火吸音功能，其余墙身刷乳胶漆。座席间内墙身采用当前较先进的吸音装饰，其余墙身刷乳胶漆，吸音墙面每季度清洗维护一次。

l 办公场地外墙设置

采用双层玻璃窗+微孔遮光卷帘，采用双掩防火木门安装。

l 照明配电系统

照明配电系统由机房配电箱供电。

照明设备应选用格栅灯盘。使整个座席间的照明度得到均匀的分布，且达到桌面平均光照度不小于150流明的标准，可获得较好的视觉效果。

l 应急照明

计算机房及消防走火通道须具备应急照明系统。按照GB2887-89《计算机站场地技术条件》的要求，应急照明照度不低于5流明。

l 消防自动灭火

座席间采用烟雾感应报警+水喷淋+强制排烟管消防装置，符合国家消防安全规定。

消防系统及消防设施应符合国家消防安全规定，并通过国家专业机构的消防验收。

l 消防要求

需配置符合国家消防安全规定的消防系统及消防设备，通过国家专业机构的消防验收。负责话务场地的防火责任并履行相应的消防安全职责，把安全消防纳入日常管理。对租用方的职工进行防火、防盗、防事故等方面的教育。每年至少安排一次全员消防演练，演练时间由双方协商确定。

需应定期检查、维护及妥善保管好消防设备。对失效的防火设备应及时更换，禁止用消防水搞卫生。

办公区应采用不低于**5mm**的双面防火玻璃隔断，其余区域应采用不低于**12mm**的**3c**认证钢化玻璃，阻燃时间不少于**90**分钟。

地胶应采用**A**级防火吸音地毯。

坐席卡座采用防火物料。

机房、仓库及话务场地内严禁吸烟和带进火种。

定期检查生产、照明用电及办公家电用电的检查及维护，防止电流短路、超负荷、过大接触电阻、电火花等引起电路火灾发生。应定期检查临时用电情况避免发生意外。

定期对检查的消防情况进行通知，对发现的消防隐患实行“三定”（定整改时间，定整改措施，定整改负责人），对处理火灾、火警做到“三不放过”原则。（事故原因未查清不放过，责任人和群众未受教育不放过，整改措施未落实不放过）。

2.2.10 动力要求

中标单位为呼叫中心提供不间断电力保障服务。提供双路市电或发电机或**1**路**UPS**断电保护，**UPS**能够单独持续供电**3**小时以上，能支持所有坐席和机房设备。

2.2.11 空调要求

中标单位提供中央空调或**VRV**空调，保障运营场地温度生产运营需要等。夏季温度要求**22°C-28°C**，冬季温度要求**16°C-24°C**。

2.2.12 机房要求

机房出入有严格安保的管理，提供具备**7x24**电信级环境保障的能力。机房采用框架结构设计，架空地板承重达**1000Kg/平方米**，结构稳固，设计抗震强度**8**级，建筑面积不低于**60**平方米。

2.2.13 物业管理与安全保障

l 中标单位应保障提供呼叫中心场地具备良好的物业管理能力，确保场地环境卫生、消防安全和出入安全，还应保障呼叫中心的网络安全和信息安全。

l 中标单位提供视频监控、门禁、出入**7*24**小时安保、信息安全审计管理、**PC**软件防毒。

l 视频安全监控：座席区、弱电间、机房、走道、楼梯出入口、休息区、储物间配套

l 布置合理的视频监控系统，提供**7*24**小时的视频监控，视频监控存储时间要求**30**天以上，采用网络高清视频监控系统。

l 技术支持：提供**7x24**小时的软硬件技术支持，响应时间在**1**小时之内。

l 门禁安全管理：话务间、会议室、培训室、办公室及主要出入口设置门禁进行管理，对不同的话务运营人员配套开通不同的门禁权限。

l 软件防毒安全措施：话务场地座席**PC**安装防病毒软件。

l 信息安全和审计管理：可进行监管、有严格信息保密管理制度。

l 出入安全管理：运营场地出入有严格的管理，提供**7X24**小时安保服务，场地在安全保卫、消防、抗震抗灾等方面均提供等同安全稳定保障。

2.2.14 场地运用费用

租赁期间，呼叫中心场地的物业维修、物业管理、绿化、安保、卫生、水电等一切与物业相关的费用，包含在此次招标范围内，由中标单位承担。

2.2.15 场地其他需求

l 数据监控区：设置数据展示大屏，按全部已开通座席位数每席位对应不少于**0.15**平方米的标准配置，并配置不少于**6**台**55**

吋LCD屏幕用于数据监控。

l 仓库：提供单独房间用于后备设施以及相关物料堆放，按全部已开通座席位数每席位对应不少于**0.125**平方米/座席。

l 停车位：中标单位提供不少于**4**个停车位，供服务及管理人员使用。

l 提供一个荣誉墙（荣誉柜）摆放奖杯奖状。

l 机房：配置独立间隔机房区域，并提供机柜设备、**UPS**断电保护设备、服务器等硬件环境，以支撑呼叫中心的台账系统、运营管理系统等话务平台系统的**24**小时不间断稳定运行。如投标方将相关设备设置于场地建筑物的公共机房内，投标方应保障本呼叫中心所有硬件环境设备的物理安全及信息安全，并安排技术人员对设备进行维护及保养。

2.3 话务平台功能需求

2.3.1 话务平台

根据项目需求，呼叫中心平台系统至少具备**1200**并发，配备至少两台高处理能力的排队机、两台**CTI**服务器等满足不少于**195**个座席运行所需的相关设备：

1、话务平台采用两台排队接入中继，每台接入不少于**600**线，采用负载分担的方式工作。

2、**CTI**系统采用主备方式部署，当主**CTI**出现故障时，自动切换到备用**CTI**，在**1**分钟内可以自动切换，确保系统的可靠性。

3、录音文件单独存储与独立的文件服务器，与**CTI**分离，增加系统的稳定性。

4、座席与机房通过专线的方式连接，可以分布于不同的办公区。

5、中标单位需根据采购方要求，对话务平台软进行的升级和维护，并负责话务平台服务端和用户端硬件设备的维修。

6、中标单位提供的話务系统应具备能力升级需求，支持提供云化服务、智能质检、**VoLTE**视频客服、大数据等智能化升级手段提高运营效率。其中：

云化服务：需提供兼容本地话务平台、安全合规且可延伸云端多渠道接入的云化坐席平台，配套符合项目安全保障要求的云终端，满足至少**2000**名云坐席人员同时在线提供服务需求；配置人脸识别或指纹识别等手段，对接司法部律师身份核验平台，实现对远程坐席人员实时身份验证及管理；支持呼入呼出、路由规则配置、**IVR**自动语音导航、远程坐席、坐席现场管理、录音管理、短信下发管理、工单数据、报表数据、话单数据管理等，支持电话、短信、微信、网站在线等多渠道接入能力，实现多渠道接入的统一排队和座席自动分配。

智能质检：通过智能语音分析与业务建模技术，对通话录音进行全量质检，辅助人工质检，为运营管理提供支撑。将录音数据转换为文本对话数据，利用场景识别、语义理解、流程判断等技术检测交互的准确性与规范性，建立对服务人员工作技能综合评判的服评体系，督促服务人员全面提升服务能力，同时通过监控分析业务热点与趋势，构建分析模型，进行相关业务主题的深度钻取和挖掘，发挥数据的价值，挖掘业务关键信息和潜在风险规避。

VoLTE视频客服：通过**VoLTE**高清视频客服服务的创新性服务形式，为市民提供实时视频法律咨询服，支持视频彩铃、视频**IVR**等功能，打造**12348**品牌宣传，提升品牌影响力，丰富民生服务范围，提升市民满意度。

大数据分析：根据采购人的要求，通过收集、分析业务相关数据，如呼入号码、通话时长、基本信息等，进行社会风险预判，提供精准高效服务。

2.3.2 人工受理系统

Ø 系统功能

l 标准坐席功能

1. 在线离线

为客服代表上班时提供在线功能，在线时系统自动将坐席分配到负荷最少的**MCP**中，坐席只有在线后才能使用其它接续功能，在线后坐席默认进入空闲状态等待来电分配，为客服代表下班时提供离线功能。在线离线功能存互斥，即坐席未在线时，只有在线功能可用，坐席已在线时，只有离线功能可用。系统需记录在线离线的操作时间、操作员信息、在**PC+PHONE**模式下需要记录坐席的分机号，在线后当出现非正常原因（系统死机、网络中断、强行关机等情况）导致客服代表没有使用离线功能而强行退出坐席时，系统需追加异常离线标志及时间。所有在坐席在线后的接续操作的记录都需与本次在线挂扣，视为在本次在线状态下的子操作。

2. 注销

坐席注销即退出系统，结束工作，系统停止向该坐席分配来电。

3. 示忙

坐席要处理其它事情、暂时离开座位或短时间休息时，可将工作状态设定为市忙，此时系统暂停向该坐席分配来电；坐席重新投入工作时点“在线”即恢复为正常状态。

4. 摘挂机

坐席通过摘挂机控制坐席电话的摘挂动作，以配合专用坐席电话的使用。

5. 静音

为通话中的客服代表提供静音及取消静音功能，客服代表使用静音功能后，坐席仍保持通话状态，通话录音仍然继续，用户端将听不到坐席端的声音，但坐席端仍可听到用户端的声音。取消静音后坐席恢复与用户正常通话。

6. 来电弹屏

当有来电接入坐席时，坐席界面会自动切换到坐席受理界面，界面中显示来电用户各种详细信息，如电话号码、单位名称、联系人、联系人地址、来电类别、以往咨询及投诉的历史记录等，并在坐席耳机中播放XXX话务员为您服务。

7. 来电号码显示

坐席界面可显示来电号码（系统线路需支持“来电显示”），并可显示来电所属省、市、地区（包括手机）。系统支持DTMF/FSK制式的主叫号码。

8. 状态显示

客服代表成功签入坐席后，接续条向客服代表提供相关信息包括：签入工号、当前状态（空闲、工作、忙、通话、听录音等不同状态以不同颜色改变接续条底色）、发生的事件及结果、来电/去电号码、录音文件号、当前通话时长。

9. 坐席电话转接

为通话中的客服代表提供呼叫转移功能。呼叫转移类型为四种：1）转坐席，客服代表可将通话的用户转移给在线且在空闲状态的坐席，可选项信息显示：岗位、技能组、坐席工号、姓名；2）转队列，客服代表可将通话中的用户转移到队列，可选项信息显示：队列序号、队列名称；3）转IVR，客服代表可将通话中的用户转移到IVR，可选项信息显示：IVR序号、IVR流程名称；4）转出，客服代表可将通话中的用户转出到指定的电话号码。

10. 电话咨询

来电接通坐席，坐席点击咨询，在弹出的咨询网页对话框中选择类型。类型包括外线咨询、席间咨询、远端咨询。如选择外线咨询，需输入被叫号码，点击<咨询>，开始咨询；如进行席间咨询，界面更新为选择工号；如选择远端咨询，界面更新为选择咨询启动的IVR名称。成功咨询后，坐席可以进行后续操作：切换、转接、创建会议。

11. 切换通话

切换用于咨询过程中，坐席员切换通话信道。三方通话过程中，A与B通话，C被保持，A点击切换，通话进入被保持方，即A与C通话，B被保持。

转接通话：在咨询状态下，坐席员点击转接。转接成功，被咨询方与外线接通，发起咨询的坐席员释放通话，系统提示转接成功。坐席点击<确定>后，咨询窗体自动关闭。

12. 创建会议

在咨询状态下，坐席员点击创建会议后，可以实现三方同时通话。

I 坐席扩展功能

1. 坐席外拨

为客服代表提供呼出功能，可分为内部呼叫、外呼两种呼出功能。内部呼叫功能可向当前在线且空闲的坐席发起呼叫，外呼功能是向常用电话本或自行录入的电话号码发起呼叫，发起呼叫后，系统弹出呼出执行中提示窗口，提示信息包括：呼出对象、坐席分机号或电话号码、响铃时长（读秒）。系统提供常用电话号码配置，客服代表可根据需要管理、维护自己的常用电话号码配置。只有工作状态下的坐席才可以使用外呼功能。系统需记录内部呼叫、外呼的发起时间、呼出对象、坐席分机号或电话号码、响铃时长等信息。

2. 坐席求助

坐席可向班长坐席发送求助消息（如请求三方通话、拦截等）。

3. 人工坐席和IVR之间互转

坐席可以将电话切换到IVR上，由系统为用户播放预先录制的标准解答（如产品咨询，资费查询等）录音给用户收听。如果用户还有疑问，可返回坐席进行人工解答。

4. 自动报工号

当坐席接听用户电话时，系统自动向用户播放该坐席的工号。

坐席消息发布：由坐席班长向指定的坐席发送信息；当有新消息到达时系统在坐席登录时自动提醒；坐席班长监控坐席是否已经读取信息。

5. 话后处理

当坐席通话完毕后，自动进入一段时间（具体时长可根据实际需要动态调整）的话后整理模式，用于坐席人员录入台账等操作，此时坐席处于话务不自动接入状态；整理模式结束后，坐席恢复到空闲状态，此时话务可以自动接入到坐席。

1 班长坐席功能

标准坐席功能

班长坐席具备普通坐席的所有功能。

6. 坐席监听

可全程监听任何坐席的通话过程。通过监控页面选择在线的坐席进行监听操作。

7. 强拆

在监听过程中可强行拆除坐席与来电方的通话。

8. 拦截

在监听过程中可将呼叫拦截过来，由班长进行服务。

9. 会议

用于坐席内部的多方通话，包括创建、取消会议，加入、退出会议，查看会议人员列表等。

10. 签出

班长可以强制使某一个坐席签出操作。

2.3.3 话务接入系统

1. 系统架构图

系统需采用独立于各种接入媒体的设计结构，具有良好的开放性和可扩展性。系统采用业务和交换分离的设计思想，业务层及业务支撑层从传统的网络中分离出来，使业务实现层也具有开放的性和可扩展性。

系统体系结构在逻辑上由媒体接入、业务支撑、服务应用和后台管理四部分组成。总体结构如下图所示：



图3.3.1-4 话务接入结构图

呼叫中心平台软件遵循NGN的分层架构，分为：接入、控制和业务层，其中

l 接入部分：提供包括PSTN传统交换机、NGN软交换和内部分机终端等多种网络和终端的接入能力；与PSTN的接入通过互通网关。

l 平台部分：提供呼叫中心语音接入、控制、管理和路由等功能，包括ACD、CTI和IVR等节点。ACD提供呼叫控制和路由排队能力，包含交换模块、业务模块和排队机系统模块，支持SIP会话控制，支持CentreX群组电话和PBX补充业务功能，支持呼叫中心业务触发到CTI，支持CSTA接口和呼叫控制能力。CTI提供座席资源管理和排队、路由策略，支持座席通过A接口接入，支持IVR通过B接口访问。IVR提供语音导航和自动服务功能，支持VXML脚本，通过读取业务系统的VXML脚本并解析执行来实现语音交互能力。

l 应用部分：提供业务系统，包括台账系统、工单系统、知识库系统、座席应用界面、IVR应用（提供VXML脚本）、报表系统、运营管理系统、营销系统等。业务系统与平台之间通过VXML、SOAP、API等各种接口对接。座席应用界面提供座席工作的界面，嵌入座席OCX控件与CTI交互，同时通过其他接口（比如HTTP、SOAP）与业务后台系统交互IVR应用提供语音交互的VXML脚本，供IVR模块解析执行。报表系统提供报表的展示和计算，从语音平台获取话务报表，综合业务报表一起展示。运营管理系统提供整个系统的维护和配置管理，包括语音平台和应用平台。

2. 系统功能

Ø 语音接入

用户可以拨打12348热线接入号码，排队机接入呼叫后，把呼叫送到CTI模块，CTI模块根据主被叫收号信息，以及用户信息按照12348热线-配置的呼叫路由策略，把语音呼叫分配到自动IVR或坐席。

若IVR为用户提供服务，在IVR应答呼叫后，可给用户播放引导语音受理业务。

若人工坐席为用户提供服务，在坐席应答通话后，就可以为用户提供人工服务。

中标单位应根据采购人的要求，完成与广东法律服务网相关系统的对接，满足广东法律服务网相关系统中网络语音、视频咨询的接入、解答等功能。

中标单位的话务系统应精确定位来电群众的号码拨出地和号码归属地，省内来电至少精确至地级以上市一级，省外来电精确至省一级。

Ø 技能路由

技能路由是通过对呼叫的被叫号码进行分析，而得出呼叫的路由目的地。对于技能路由可以采用以下两种匹配方式：

l 被叫号码精确匹配

进行匹配时要求排队机送的号码和系统预先设置的号码完全一致。

l 被叫号码模糊匹配

将排队机送的号码和系统预先设置的被叫号码进行缩位匹配。

Ø 智能路由

智能路由采用用户自定义脚本的方式。系统提供一个脚本编辑器供用户生成智能路由脚本，用户通过管理中心加载编辑好的路由脚本，为系统的每一个虚拟呼叫中心指定一个或多个路由脚本，在对呼叫进行路由时执行该脚本，获得呼叫的路由目的地，然后将呼叫分配到该目的设备。

智能路由需具备以下的功能：

l 使用者可以根据自己的业务特点快速方便的改变各种媒体呼叫的路由策略。

l 可以方便的引入第三方的路由算法。

l 可以方便的实施更多种路由的方法，如根据时间路由等。

Ø 个性化的服务路由

l 同一被叫服务设备不同

拨入同一特服号码的用户，可以根据其用户群的不同，为其指定不同的服务设备。例如：对于重要用户，可以设置专门的重要用户队列，对于普通用户，可以设置服务设备为自动流程。

l 不同队列接入策略不同

当不同呼叫进入相应的队列后，可以为队列设置不同的接入策略，可以通过设置保证重要队列优先接入。可以根据需要，为技

能队列设置不同的期望接通率和最低接通率以及接入策略。

当所有队列实时接通率大于期望接通率时，可以设置的策略包括：最高期望优先、平均分配、期望比优先。

当多个队列实时接通率小于期望接通率时，可以设置的策略包括：最高期望优先、最大差优先、最低商优先。

Ø 优先级路由

提供按照用户特征细分用户等级，特殊的用户有较高的排队优先级，保证高等级用户得到优先服务；

支持按实时接通率计算队列优先级，实施队列接续策略。

提供根据用户细分的结果，针对不同级别的用户提供不同的自动业务流程，体现服务差异化。

提供高技能的业务代表服务高级别的用户，低技能的业务代表服务低级别的用户。

提供通过实时监控，了解不同层级的用户服务水平，及时调整服务策略。

Ø 灵活多变的坐席接入方式

坐席可以选择签入一种或多种媒体，呼叫中心根据其签入的媒体进行正确的路由和其他操作。

坐席实现方式支持单电话坐席、PC+Phone坐席、IP坐席等。

单电话坐席即**Only POTS**方式，业务代表只通过传统电话处理呼叫（语音），适用于临时的或小型的应用。这种方式又可以分为电路永久占用型和电路非永久占用型。永久占用型是指业务代表在上班过程中，其电话和ACD之间处于长通的状态；非永久占用型是指业务代表的电话在没有来话的时候是处于空闲的状态，只有呼叫到达后才处于通话状态。

l 长通单电话坐席（电路永久占用型）的特点主要有：

- ü 业务代表拨打特定号码，此特定号码对应于ACD的一个流程。业务代表按照提示输入帐号、密码后，进入工作状态。
- ü 业务代表不挂机，话路处于长通状态。
- ü 用户电话经过路由处理分配到业务代表，业务代表在听到系统的提示后按任意键接听。
- ü 如果出现故障而断线，业务代表须重新签入。
- ü 在空闲状态下，业务代表按指定键可以签出。

l 非长通单电话坐席（非永久占用型）的特点主要有：

- ü 业务代表拨打特定号码，此特定号码对应于IVR的一个流程，业务代表按照语音提示输入工号、密码后，即签入系统（听到签入成功语音后业务代表可以挂机）。
- ü 当用户的呼叫经过路由分配到业务代表处理时，系统自动呼叫业务代表的电话，业务代表听到振铃后接起即开始通话。
- ü 业务代表或用户任何一方挂断电话就可以释放来话。
- ü 业务代表可以拨打相同的接入码进入系统，在语音提示下可以查询目前的状态（示忙还是空闲）、设置示忙、取消示忙、签出系统等操作。

PC+Phone坐席，即**POTS+Intranet/Internet**方式，业务代表采用普通电话作为接话工具，通过**Intranet**或**Internet**来传送CTI控制信息，可以实现和近端坐席几乎完全相同的功能。

根据语音通道是否处于长通状况可以分为电路永久占用型或非永久占用型。

IP坐席，该种方式下坐席的语音和数据都基于IP方式，即语音采用**IP Phone**技术。

Ø 集中的管理功能

系统采用集中化的管理方式，整个系统的管理统一在集中配置台完成，方便用户操作。

l 各管理功能通过权限控制管理人员可管理的范围。

l 可以进行系统管理、虚拟联络中心管理、网络联络中心管理。

l 平台有统一的管理系统，支持**Web**方式，可以远程维护。基于**Web**的用户端的模式通过网页提供完整的业务代表工作界面、管理界面，增强系统可维护性。

l 管理系统集成了各种管理功能，包括系统管理、虚拟联络中心管理、网络联络中心管理。

l 管理员的权限实现分级管理，各级管理员根据其相应的权限拥有不同的操作权限及操作界面。

l 提供统一的告警管理功能

l 提供全系统告警信息，支持包括声音、**Email**等各种途径的告警信息通知。对告警信息可以分层次和分类并提供维护建议供维护人员参考。

Ø 关键数据库具有备份及恢复机制

系统的关键数据库都有备份和恢复机制，保证数据不会丢失。在本系统中采用数据库代理ApLogic统一访问数据库，降低数据库连接数，保证数据库安全。

Ø 交换系统具有主备份

交换系统具有的主备份，保证交换系统的高可靠性。在排队机中，主要的部件，如主控、网板、电源、SS7信令链路都有热备份。

Ø 具有自恢复功能

安装在UNIX操作系统的应用程序采用MDS进行监控。如果应用程序发生异常，则MDS重新启动应用程序。

采用复杂业务与简单排队业务切换策略。

Ø 容错处理

在排队机、CTI、计算机系统采取双备份配置，在采用了双机主备份基础上，对特大故障做容错处理，即业务切换。

I 坐席损坏时多种处理策略

如果一个坐席不能正常接受用户来话而又不加处理，会使接入到这个坐席的电话不断成为呼损。支持采用以下的两种处理方式：

ü 强制签出

通过班长台可以强制性地签出某个坐席。

ü 呼叫转移和强制示忙

如果一个电话分配一个坐席，这个坐席在设定的时间内不能应答，排队机会自动将这个呼叫转给其他业务代表，然后将这个坐席强制示忙（或称闭锁），使这个坐席暂时不能接受任何来话。

2.4 网络通信要求

中标单位负责电话通讯线路的接入，由中标单位提供基础电信号码，负责接入全省各地市的12348 热线呼入来电（落地号码为中标单位另行申请），各地市用户拨打12348 统一接入中标单位呼叫中心平台，由中标单位提供呼叫中心运作的中继资源，供12348语音话务使用，确保1200通话务同时在线。保证中继资源应满足不少于195座席同时接听电话、不少于1200人同时拨打（座席全忙时等待）的并发需求。提供不少于850万分钟呼入及300万分钟的呼出话务保障，提供不少于700万条的短信发送量（不用于宣传，超出部分由中标单位承担）。

采购人根据工作需要，开展12348热线与110、12345、12355、12368等其他政务类热线的互联对接时，中标单位应根据采购人要求配合做好对接工作，产生的费用由中标单位承担，采购人不再支付任何费用。

中标单位负责保障服务网络的稳定性，实时监控网络情况，及时处理异常，维持网络稳定。中标单位负责与政务云平台对接，监控本项目系统在云平台内部的网络情况，产生的费用由中标单位承担，采购人不再支付任何费用。

3条100M互联网专线，可供360人同时在线使用，1条50M互联网专线，对接机房到政务云平台，7条20M 传输专线连接司法厅内网，供系统与司法厅对接，完成工单功能。

数据访问需求包括：

- （1）业务座席访问台账系统、数据报表系统、质检系统、知识库系统、排班系统及工单管理系统；
- （2）远端座席访问台账系统、数据报表系统、质检系统、知识库系统、排班系统及工单管理系统；
- （3）广东省司法厅访问台账系统、数据报表系统、质检系统、知识库系统、排班系统及工单管理系统；
- （4）其他因广东法律服务网运营管理工作而需要对接的数据系统。

因此计划通过司法行政外网与呼叫中心平台对接实现数据通信，开通网络专线两端分别接入两台路由器组成双路由，中标单位提供的话务平台系统应与司法行政外网之间形成独立的数据通道，数据通道实现负载均衡、互为备份，确保两侧网络实时畅通。

服务期间内，以上通信及网络线路相关费用由中标单位负责。

所有的接入点通过中标单位的城域网以及骨干网连接到12348中心点汇聚。接入方式应采用光纤加光传输设备来实现。接入的光传输设备，配备光传输板卡，提供FE电口接入方式。

2.4.1 线路的具体性能

I 通信链路性能

所有通信链路接口提供RJ45接口。

所有通信链路需达到国家相关指标,带宽充分保证,对所有协议进行透明传输,完全符合视频的传输要求。

I 线路安全性能

传输环网选用高可靠性的设备,保证设备的可靠性大于**99.99%**;采用智能光网络技术,具有智能的光路迂回倒换功能。

Ø 组网线路全部是专网的方式,物理上与其他线路隔离。

Ø 传输P网络均采用端到端全程全网网管,对所有线路实施监控。

Ø 专业维护人员上门服务,提供**7*24**小时服务响应。

I 传输线路指标

Ø 线路误码率**≤10E-7**

Ø 传输时延**≤(15ms)**

Ø 线路发生故障时,主备用电路切换时间(自愈时间)**<50ms**。

Ø 年网络可用性要求**≥99.95%**。

Ø 从接入点到汇聚层延**<5ms**,丢包率**<1%**;从核心接入点到汇聚层延**<5ms**,丢包率**<1%**。

2.4.2 短信服务要求

Ø 通过短信服务平台进行信息发送,统计功能可满足短信记录的按月/日时间查询记录,支持**3-10**万数据的群发能力;通过API接口的对接,对登陆系统进行短信息触发,可满足对登陆系统人员/坐席组/成员单位的短信息触发;

Ø 通过API接口的对接,坐席软件可直接处理上行短信息,对应回复内容进行针对性下行短信息的推送;手机端可将投诉/咨询/建议等自主编辑的短信息发送至接入号进行投诉/咨询/建议等;

Ø 通过API接口的对接,系统在派单后可自动触发短信息通知到经办人;根据系统设置,接近工单办结时限时候再次触发短信息进行催办;通过系统预设,超时工单自动触发短信息至预设的上级人员进行催办;

Ø 通过API接口的对接,系统有新任务时,自动触发提醒短信息至处理人;工单审批后,系统自动触发工单到达的短信息提醒;

Ø 通过API接口的对接,系统针对各职能单位的回复信息对工单归档,调用接口进行短信息方式推送至相应的群众,对超时业务根据系统预设,对各业务处理人员进行短信息提醒及预设时限的预警提醒;

2.4.3 功能清单

模块	功能	详细描述
短信平台		
我的首页	展示用户信息	展示企业平台账号信息及修改密码功能。
	提供功能快速入口	快速跳转到短信发送,发送统计,通讯录页面。
信息发送	短信发送	编辑短信内容,输入发送对象,立即发送。
		编辑短信内容,导入发送对象,立即发送。
		编辑短信内容,从通讯录中选择发送对象,立即发送。
		支持预约定时发送。
		任务重发。
短信回复	回复列表	统计上行回复数据
		删除,导出回复数据
	日发送统计	按日统计发送数据

发送统计	月发送统计	按月统计发送数据
	状态查询	查询号码提交, 到达结果。
	修改密码	修改用户密码。
	部门与用户管理	新增, 修改, 删除操作员。
用户发送日月上限设置		
新增, 修改, 删除部门。		
信息管理平台 (后台)		
系统配置	用户管理	添加, 修改, 删除用户。
		授权用户可查看, 管理的页面。
	角色管理	添加, 修改, 删除角色。
		按角色授权。
菜单管理	添加, 修改, 删除菜单。	
系统日志	查看统计操作日志。	
质检类型	质检指标	添加, 修改, 删除质检指标。
		授权用户可查看, 管理, 在线监听的页面。
	智能质检	申诉复检、标记、语音转文字。
设置质检规则、抽样规则、评分规则、关键词、行为规则, 执行智能质检。		
工单系统	工单管理	添加, 修改, 删除工单。
		授权用户可查看, 管理的页面。
	工单处理	分派工单, 更改工单状态, 完成工单
工单统计及导出工单表		
录音系统	录音查找	根据日期, 工号及功能组别查找录音。
		系统可使用 ASR 根据录音内容生成文本内容, 方便录音内容搜寻
	录音资料保密及安全性	授权用户可查看, 下载的页面。
		下载后之录音格式会被加密, 以防止其他人滥用
所有录音均分为左右声道		
所有录音分主备 (双备份)		
数据分析	统计分析	根据日期查询服务数据: 话务总量、呼入情况、呼损情况、满意度等
		根据日期查询坐席数据: 呼入/呼出工作量、考勤表报、质检表报
	用户分析	用户画像分析、用户标签价值计算
	趋势预测	热点敏感数据预测、服务趋势预测
服务监控	实时监控	实时查看当前坐席组数量、坐席当前状态信息、话务队列详情
	智能场控	管理服务中坐席, 可进行强制签入、强制挂起、强制签出操作

Ø API接入方式:

可满足各系统处理短信息下行推送及上行推送，支持系统进行API接口接入，可按要求对内部系统进行各项触发信息设置，调用接口进行下行短信息的推送及上行回复的数据获取；

Ø 互联网API接入

采用互联网接入方式；对接方式可选http与https接入，https接入数据传输采用加密方式，实现短信平台端到端互通；主要服务：短信发送、上行回执、短信发送接口、wap访问。

3 在采购人指定地点配置不少于3台（套）触摸交互式的展示设备（其中1台不低于86英寸，两台不低于65英寸），用于展示广东省公共法律服务平台相关服务数据等，并配备相应的控制系统及设备。设备应具备触摸交互功能，并具备以下规格：

显示屏尺寸≥65英寸

画面比例：16：9

分辨率不低于：3840（H）X2160（V）

寿命：≥30000小时

显示屏尺寸≥86英寸

画面比例：16：9

分辨率不低于：3840（H）X2160（V）

寿命：≥30000小时

4 服务保障需求

4.1 服务保障总体要求

呼叫中心需提供7×24小时全天候的不间断服务。

话务平台升级维护等有计划性的暂停服务小于2小时。

来电接通率大于99.9%（国标）。

座席可用率大于99%，任何时间不得出现超过2个座席不可用的现象。

4.2 维护人员及备件需求

中标单位应确保最少1名驻场维护人员提供7*24小时服务，同时在工作繁忙时段（9：00至21：00）最少安排2名驻场维护人员，及时解决呼叫中心发生的各类问题，保障呼叫中心的正常运行。维护人员还需负责对话务人员操作相关系统的培训和技术支持工作。

中标单位应在呼叫中心储备一些常用的备件，例如：PC机、显示器、鼠标、耳机等等，以备相关设备故障时，及时维修。

4.3 场地及座席设备维护维修需求

中标单位负责场地维修。

由中标单位提供的设备，由中标单位负责维修，例如：门锁、桌椅、水电、照明、储物柜等。

中标单位负责维护座席终端PC机和耳机的正常使用，包含操作系统维护、防病毒、局域网维护及网络安全维护。座席终端PC机和耳机发生故障后，需在收到报障信息后24小时内维修完毕并恢复使用，

4.4 话务平台性能需求

中标单位应根据业务的需求，配置合适且性能先进的软件，投标时需提供技术设备及配置的说明，如提供详尽的性能、配置、支持的并发通话数、组网方式、座席设备参数等方案说明，需要对系统的模块功能结构、网络结构、话路接入和组织方案、人工座席方案、其它接入方案及主要设备进行详细的说明。

中标单位需描述为本项目提供服务的呼叫中心平台单点座席数量、单点话路线数、话务处理能力指标（BHCA值）、自动语音应答能力（IVR并发呼叫数）等。

中标单位所提供的呼叫中心平台系统、数据专线等需至少达到以下性能要求：

容量：1200路/200席

呼叫性能：单呼叫中心忙时试呼次数，单模块BHCA>450K，两个模块BHCA>800K。

平均链路最大负荷能力（话务量）0.7~0.8Erl

呼叫处理故障率 $\leq 4 \times 10^{-4}$

呼叫提前释放概率 $\leq 2 \times 10^{-5}$

呼叫释放故障概率 $\leq 2 \times 10^{-5}$

系统MTBF=10年

电话接通率 $> 99.9\%$ （国标）

收号准确率：单纯收号（不同时放音）准确率 $> 99.9\%$

IVR 并发呼叫数目：支持1200个并发呼叫处理

时长：系统忙时辅导语音送出时间 $< 1s$ ，从占用座席到屏幕显示的接续时间 $< 0.5s$ 。

数据库及数据库代理服务器：

数据库安全级别为C2级

特定记录存取时长（插入） $< 50ms$

每个数据库代理读写数据库操作数：120次/s

每次数据库操作平均响应时长 $< 75ms$

每个连接代理与客户端的最大连接数是64

数据库代理服务器：同时支持255个定义的数据源

数据源连接数：单个数据源最大支持255个连接

IVR自动语音流程：

用户按键接入之后，系统反应时间 $< 1s$ ；

语音播报应清晰、准确；

汉语语音合成的准确率 $> 98\%$

接收标准DTMF信号的准确率 $> 99.9\%$

录音存储：

录音文件格式为4 bit ADPCM Mono 6000Hz

存储年限 > 2 年

存储空间 $> 30TB$

中标单位应在每年1月底前，将上一年度的录音文件以硬件存储的方式提交采购人，一式两份。

数据专线：

双路备份；

单路带宽 $\geq 20M$ ；

4.5 配套软件稳定性、安全性及性能需求

提供配套的系统，在稳定性、安全性以及性能方面应当满足以下要求：

稳定性上需不间断运行，各系统上线运行前应进行严格的压力测试，应支持双机、多机集群部署。

安全性上，各系统上线运行前应通过严格的安全测试，保障系统安全运行。应具备密码强度控制、防越权访问、系统出现安全性异常情况提醒管理员、登录及重要操作留日志等安全机制。中标单位还需做好数据安全备份和恢复工作，并负责运行环境检查以及系统日志检查工作做好预防工作。

中标单位提供的所有系统应符合网络安全相关法律法规、政策文件、政务云平台网络安全的规定和要求，如存在网络安全方面的问题，应按照采购人的要求及时整改。因网络安全造成不利后果的，由中标单位承担相关责任。

中标单位提供的所有系统应符合数据安全相关法律法规、政策文件、政务云平台数据安全的规定和要求，如存在数据安全方面的问题，应按照采购人的要求及时整改。系统数据库应符合相关法律法规、技术标准文件、政务云平台数据库等规范要求，因数据安全造成不利后果的，由中标单位承担相关责任。

性能方面，需支持195席以上用户并发。响应速度上要求在网络畅通情况下：日常业务操作响应时间应不超过0.5秒；简单查询响应时间应不超过1秒；复杂和组合查询响应时间不超过2秒；全文检索响应时间应不超过2秒；统计分析响应时间应不超过20秒。

4.6 安全基本要求

为了实现信息共享、保证信息安全，中标单位需提供信息安全保障措施，满足如下要求：

人员管理	定期组织座席人员接受信息安全培训； 所有座席电脑禁用USB口； 座席人员帐号由AD域进行管理，定期修改密码； 座席人员访问互联网上网行为管理系统的监控； 维护人员远程访问服务器并进行操作时，受专业系统的管理； 自动语音系统、座席业务系统对敏感资源进行修改、更新时，需经过加密机进行鉴权、校验，以确保信息在传送过程的完整性、安全性。
应用管理	采用“请求-响应”的数据交互模式，保证数据访问的范围可控； 传输的数据进行加密； 所有的数据交换都记录日志备查。
物理设备及环境管理	办公环境有严格的安全控制，包括门卫、门禁等； 工作区域内的安全设施到位，保障设备稳定运行。
组网及数据安全	呼叫中心外包场地与省司法厅采用网络专线连接，交换设备单独划分VLAN，确保数据相互隔离，保证数据的私密性。中标单位根据采购人要求，提供至少一条与其他任何网络物理隔离的独立的物理网络链路，可实现连接指定专网（比如省政法网），业务数据独立、隔离传输的需要。
网络安全要求	局域网应对各业务进行子网隔离，对于每个业务，拥有独立的子网、独立的网络设备以及独立的访问规则去控制对系统资源的访问策略。 需提供安全审计设备，保证网络访问的安全性。 应具备信息防丢失（灾备）、防入侵、防泄漏、防篡改等功能
应用系统及数据安全要求	系统要求用户数据保密，数据库设置各级权限，根据权限访问相应级别的数据库，没有权限的人员不能以任何方式查询、修改、增添、删除数据库。

4.7 配置人员管理系统

为保证现场人员管理的有效性，中标单位应为呼叫中心配置以人脸识别为核心的人员管理系统及相关设备，至少应包括人脸识别系统、门禁系统、人员排班系统、考勤系统等，实现对管理人员和服务人员进出呼叫中心及办公区域进行门禁管理；实现对服务人员的身份分类、在线数量和比例分析等，提升管理精准性。

人员管理系统应与2021年度12348公共法律服务平台运营服务的综合管理系统、司法部律师身份核验平台进行对接，并根据采购人要求与广东法律服务网其他相关系统进行对接，费用由中标单位承担。

4.8 突发事件应急服务要求

为保证呼叫中心业务不间断的能力，由中标单位制定发生停电、平台重大故障、发生火灾等应急服务预案，并有计划的进行定期演习。

5 实施及其他需求

5.1 组织架构

中标单位应根据本项目的目标和要求，提供项目实施的组织架构，包括项目经理及主要实施人员的安排，详细的施工计划安排以及项目组织和人员的职责，并对项目组成人员的资质进行描述。

5.2 实施计划

1、在中标通知书发出后30天内完成合同签署。

2、在合同签署后45个工作日内完成240个座席场地建设及相关设备的供货、安装、调试并上线使用；完成热线号码割接上线，完成招标文件要求的全部建设内容。

5.3 人员及培训

中标单位需为本项目配备专职人员，包括但不限于：至少1名项目经理，应具备《商务评审表》中列明的相应资质；至少10名项目组成员，应具备《商务评审表》中列明的相应资质。中标单位负责对采购方的座席专员代表进行上岗前的系统操作培训以及呼叫中心技能相关培训及技术指导。

5.4 质量保障

中标单位需按照下面的服务水平要求进行维护和响应，保证座席系统的稳定和服务不间断，具体指标要求如下：

项目内容	考核项	考核指标	考核周期
系统资源	系统可用率	大于等于99%	季度
	座席PC可用性	故障次数	季度
	网络线路稳定性	故障次数	季度
	电力稳定性	故障次数	季度
	电力保证率	99.9%	季度
系统安全性	系统及数据安全性	安全事故次数	季度
系统稳定性	系统接通率	大于等于99%	季度
	话务系统稳定性	小于30分钟	季度

注：系统可用率= 1 - (故障时间/服务时间)

座席PC可用性=座席PC出现故障且未在24小时内解决的次数

网络线路稳定性=单条线路故障，需在15分钟内将相关数据切换到其他正常线路，如发生线路故障且未在4小时内解决（自然灾害与市政施工导致线路中断除外）计入考核；所有线路故障且未在5分钟内恢复通信（自然灾害与市政施工导致线路中断除外）计入考核

电力稳定性=出现断电故障，导致现场服务中断的（自然灾害与市政施工导致线路中断除外），15分钟内恢复为一般故障，超过15分钟为重大故障

电力保证率=1 - (停电时间/服务时间) * 100%

系统接通率= (IVR 接通数/用户呼入数) * 100%

系统及数据安全性=出现系统被入侵，数据丢失、泄漏、被篡改等安全事故的次数计入考核。

系统接通率= (IVR 接通数/用户呼入数) * 100%

话务系统稳定性=话务系统出现大面积故障（如：无法拨入12348话务平台、同一时间内有5个工号以上同时出现来电无声或系统自动断线、系统无法转派单等系统问题），经现场运营人员报障反馈后，承建单位在30分钟内恢复定义为一般故障，30-120分钟内恢复定义为重大故障，超过120分钟为恢复定义为严重故障。

5.5 确保热线平滑过渡

中标单位须制订确保12348公共法律服务平台的平滑过渡解决方案，包括全省各地市12348号码的落地号准备，割接及培训等方面的安排。并保证每地市的12348割接期间话务影响不超过4小时。

5.6 知识产权归属

本项目实施过程中，采购人根据需求购买服务，系统的版权归中标单位所有，服务过程产生数据资料的产权归采购人所有，未经采购人同意，中标单位不得私自复制或用于其他用途。中标单位需将系统的源代码和设计文档交由采购人备案，合同期满后，采购人如改用其他厂商系统和服务，中标单位有义务配合新厂商完成系统的数据迁移和平滑过渡。

5.7 售后服务要求

中标单位应具有长期服务能力，应为采购人提供及时周到的系统技术支持。

针对本项目，中标单位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。

中标单位应确保能为采购人提供7*24小时技术支持，对于紧急故障，20分钟内响应，2小时内定位故障，6小时内解决问题；如遇重大系统问题，中标单位应提供现场技术支持，并于24小时内到达指定现场。问题解决后2个工作日内，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。

具备规范、完善的服务处理流程。

需提供至少两名具有信息系统开发和运维工作经验的技术支撑人员驻场服务，解决呼叫中心运营的日常系统技术问题和日常知识库运营工作。

6 项目验收和付款

6.1 项目验收

投标方需按采购方要求在合同签署后30个工作日内完成呼叫中心座席和系统建设以及相关设备的供货、安装、调试、运行的要求，在投标文件实施方案中应制定本项目的验收工作方案，采购方在项目实施中根据此验收工作方案进行项目的阶段性验收。

中标单位应在项目验收合格后30个工作日内，向采购人提交由第三方出具的项目审计报告，审计报告内容应包括但不限于本项目的分项支出如场地租赁费、网络租赁费、设备租赁费、短信费等的详细情况，数据的明细程度应达到采购方的监管要求。

★本次招标租赁呼叫中心所使用的产品必须为非进口（进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）（投标时提供承诺函，格式自拟）

6.2 过渡期服务交接与结算

本项目服务期限自2021年1月1日至2021年12月31日，为期1年。在中标单位进驻提供服务前，由上一年度的服务商提供过渡期服务。过渡期为2021年1月1日至中标单位与原服务商完成工作交接并开始提供服务为止，结算标准由中标单位与原服务商沟通协商，原则上按照《广东省司法厅2020年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑项目合同》约定的金额为基数进行折算。即 $10120000/365=27726$ 元/天。

★中标单位必须在签订合同后30个工作日内完成与原服务商的工作交接。（投标时提供承诺函，格式自拟）

6.3 项目验收结算

6.3.1 结算标准

项目内容	考核项	考核指标	考核周期	未达标扣款指标
系统资源	系统可用率	99%	季度	系统可用率小于99%，每小于1%扣除合同总价1%
	座席PC可用性	故障次数	季度	座席PC出现故障且未在24小时内解决的次数，每次1000元
	网络线路稳定性	故障次数	季度	超过3次，每次扣除合同总价的0.1%
	电力稳定性	故障次数	季度	一般故障超过2次的，每超过1次扣除合同总价0.1%；重大故障每次扣合同总价的1.5%。
	电力保证率	大于等于99.9%	季度	电力保证率小于99.9%，每小于0.1%扣除合同总价0.1%。
系统安全性	系统及数据安全性	安全事故次数	季度	出现安全事故的，按严重程度每次扣除合同总价的0.1-1%
系统稳定性	系统接通率	大于等于99%	季度	系统接通率小于99%，每小于1%扣除合同总价0.1%
	话务系统故障恢复时间	小于30分钟	季度	一般故障每季度超过2次，每超过1次扣除1000元；重大故障每次扣除2000元，严重故障每次扣除合同总价的0.05%
施工进度	交付时间	合同签署后30个工作日交付场地	天	发生延迟交付时，每延迟一天交付，扣除合同总价的0.5%。

注：系统可用率= 1 - (故障时间/服务时间)

座席PC可用性=座席PC出现故障且未在24小时内解决的次数

网络线路稳定性=单条线路故障，需再15分钟内将相关数据切换到其他正常线路，如发生线路故障且未在4小时内解决（自然灾害与市政施工导致线路中断除外）；或所有线路故障且未在10分钟内恢复通信（自然灾害与市政施工导致线路中断除外）

电力稳定性=出现断电故障，导致现场服务中断的（自然灾害与市政施工导致线路中断除外），15分钟内恢复为一般故障，超过15分钟为重大故障

电力保证率=1 - (停电时间/服务时间) * 100%

系统接通率= (IVR 接通数/用户呼入数) * 100%

系统及数据安全性=出现系统被入侵，数据丢失、泄漏、被篡改等安全事故的次数计入考核。

系统接通率= (IVR 接通数/用户呼入数) * 100%

话务系统稳定性=话务系统出现大面积故障（如：无法拨入12348话务平台、同一时间内有5个工号以上同时出现来电无声或系统自动断线、系统无法转派单等系统问题），经现场运营人员报障反馈后，承建单位在30分钟内恢复定义为一般故障，30-120分钟内恢复定义为重大故障，超过120分钟为恢复定义为严重故障。

6.3.2 中标单位应严格执行招投标文件、项目合同约定，并服从采购人及采购人聘请的监理公司的工作要求。如发生以下情形，采购人可向中标单位发出书面违约通知书，每发出一份违约通知书，采购人将在合同尾款中扣除合同总价的**0.5%**作为违约金，该项违约金累计不超过合同总价的**5%**（百分之伍）：

6.3.2.1 中标单位未按照采购人及采购人聘请的监理公司要求及时开展项目工作，经**2**次以上正式通知仍不调整的；

6.3.2.2 中标单位拒绝承担采购人交办的与本项目服务相关的其他工作，经**2**次以上正式通知仍不调整的。

6.4 付款方式

1. 中标单位应在签订合同后 **10** 个工作日内向采购方提交支付**50%**合同款的付款申请，此费用包含与原服务商的过渡期费用，采购方在收到中标单位提交的过渡期结算凭证及支付申请后 **10** 个工作日内启动资金支付程序。

2. 中标单位在完成呼叫中心座席和系统建设并经采购方验收确认后 **15** 个工作日内向采购方提出支付**20%**合同款的付款申请，采购方在收到中标单位支付申请后 **10** 个工作日内启动资金支付程序。

3. 中标单位在呼叫中心座席和系统顺利运行**2**个月后，可向采购方提出支付**20%**合同款的申请，采购方在收到中标单位支付申请，审核同意后 **10** 个工作日内启动资金支付程序。

4. 中标单位应在**2021**年**12**月**5**日前完成**2021**年**1-11**月的项目验收，向采购人提交支付**10%**合同款的申请和结算材料，并承诺按照招投标文件和合同的要求继续履行合同义务至合同期届满。

因本项目为政府采购项目，如合同签订后本项目所属省财政资金尚未拨付到采购人账户，则付款日期按合同约定顺延至资金到位之日起开始计算。

7、方案讲解及答辩要求

(一)本项目要求供应商进行方案讲解及答辩，请供应商自行准备相关文件。讲解内容包括但不限于对项目的**数据应用、智能化质检**等。

(二)授权委托代理人须凭身份证原件参加讲解及答辩，参加人数一般不超过**2**人（含授权委托代理人在内）。

(三)如方案讲解、答辩过程中需要用到电脑等设备，请供应商自带，评标现场仅提供电源和投影设备。

(四)每位投标人演示时间限制为**15**分钟以内（评委提问回答时间不限），随机抽取演示顺序。

合同包**1**（广东省司法厅**2021**年度**12348**公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	投标方需按采购方要求在合同签署后 30 个工作日内完成呼叫中心座席和系统建设以及相关设备的供货、安装、调试、运行的要求
标的提供的地点	广州市内
投标有效期	从提交投标文件的截止之日起90日历天
付款方式	<p>1期：支付比例50%，中标单位应在签订合同后 10 个工作日内向采购方提交支付50%合同款的付款申请，此费用包含与原服务商的过渡期费用，采购方在收到中标单位提交的过渡期结算凭证及支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。</p> <p>2期：支付比例20%，中标单位在完成呼叫中心座席和系统建设并经采购方验收确认后 15 个工作日内向采购方提出支付20%合同款的付款申请，采购方在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。</p> <p>3期：支付比例20%，中标单位在呼叫中心座席和系统顺利运行2个月后，可向采购方提出支付20%合同款的申请，采购方在收到中标单位支付申请，审核同意后 10 个工作日内启动资金支付程序。</p> <p>4期：支付比例10%，中标单位应在2021年12月5日前完成2021年1-11月的项目验收，向采购人提交支付10%合同款的申请和结算材料，并承诺按照招标文件和合同的要求继续履行合同义务至合同期届满。</p>
验收要求	<p>1期：中标单位应严格执行招投标文件、项目合同约定，并服从采购人及采购人聘请的监理公司的工作要求。如发生以下情形，采购人可向中标单位发出书面违约通知书，每发出一份违约通知书，采购人将在合同尾款中扣除合同总价的0.5%作为违约金，该项违约金累计不超过合同总价的5%（百分之伍）： 1. 中标单位未按照采购人及采购人聘请的监理公司要求及时开展项目工作，经2次以上正式通知仍不调整的； 2. 中标单位拒绝承担采购人交办的与本项目服务相关的其他工作，经2次以上正式通知仍不调整的。</p>
履约保证金	不收取
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品（“△”）	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）	中小企业采购预留份额	所属行业	招标技术要求
1		计算机设备和软件租赁服务	租用呼叫中心场地及座席设备、租用话务平台软硬件、电话通讯资费及短信资费、租用呼叫中心所需网络线路、租用2部7*24值班用途的移动电话，5路固定电话、在甲方指定地点配置至少3台（套）触摸交互式的展示设备、提供一个不少于120平方米的数据中心场地，并配置12块55吋液晶拼接显示单元等数据监控设备、提供24小时响应的运维服务。	项	1	0	0	否	-	详见附件一

附表一：租用呼叫中心场地及座席设备、租用话务平台软硬件、电话通讯资费及短信资费、租用呼叫中心所需网络线路、租用2部7*24值班用途的移动电话，5路固定电话、在甲方指定地点配置至少3台（套）触摸交互式的展示设备、提供一个不少于120平方米的数据中心场地，并配置12块55吋液晶拼接显示单元等数据监控设备、提供24小时响应的运维服务。

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
★	1	★根据“三方制衡”的运营模式，本项目的中标候选人如同时参加《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目》（采购编号GPCGD212145FG043F）的投标，且成为《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目》（采购编号GPCGD212145FG043F）的中标候选人，须向采购人及采购代理机构出具声明放弃本项目的中标候选人资格；本项目的中标候选人如同时参加《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的投标，且成为《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的中标候选人，须向采购人及采购代理机构出具声明放弃《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台监理服务项目》的中标候选人资格。投标时提供承诺函（格式自拟）
★	2	★二楼以上场地需配备电梯服务，应采购人需要能随时提供专梯使用（投标时需提供承诺书，格式自拟）。
★	3	★本次招标租赁呼叫中心所使用的产品必须为非进口（进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）（投标时提供承诺函，格式自拟）
★	4	★中标单位必须在签订合同后30个工作日内完成与原服务商的工作交接。（投标时提供承诺函，格式自拟）
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 投标供应商须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	采购计划编号	440001-2021-16942
2	项目编号	GPCGD212145FG042F
3	项目名称	广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目
4	包组情况	共1包
5	采购资金预算金额	10,060,000.00元
6	采购方式	公开招标
7	开标方式	网上开标
8	评标方式	网上评标
9	评标办法	合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）：综合评分法
10	报价形式	合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）：总价
11	报价要求	各合同包报价不超过预算总价
12	现场踏勘	否
13	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起90日历天

14	投标保证金	<p>广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目： 保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>1、投标保证金可采用银行转账、支票、投标保函或投标保证保险的形式，须在递交投标文件截止时间前完成缴纳。</p> <p>2、如采用银行转账或者支票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东省政府采购中心代收。具体操作要求详见广东省政府采购中心有关指引，递交事宜请自行咨询广东省政府采购中心；请各投标人在投标文件递交截止时间前按上述金额递交至广东省政府采购中心，到账情况以开标时广东省政府采购中心查询的信息为准。</p> <p>3、如采用金融机构、担保公司或保险机构开具的投标（响应）担保函、投标（响应）保证保险函等形式提交投标保证金的，投标（响应）担保函或投标（响应）保证保险函须开具给招标人（保险受益人须为招标人），并与投标文件一同递交。</p> <p>4、投标人可通过"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。</p>
----	-------	--

15	电子招投标	<p>请投标人在投标前详细阅读以下网址中的供应商操作手册，网址：https://gdgpo.zt.gd.gov.cn/freecms/site/guangdong/903/index.html。投标人在使用过程中遇到涉及系统使用的任何问题，可致电技术支持热线400-1832-9 99进行咨询。</p> <p>标书制作及投标：</p> <p>（1）供应商通过投标客户端编制电子投标文件，若涉及到授权委托人签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件，涉及“加盖单位公章”的内容应使用单位电子签章完成加密后，生成指定格式的电子投标文件并上传至广东省项目采购电子交易系统；在生成加密投标文件时，会同时生成非加密投标文件，供供应商自行刻录、存储于U盘上，供应商必须保证U盘设备能够正常读取。U盘表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、单位名称等信息。</p> <p>（2）各供应商须在递交投标文件截止时间前上传加密的电子响应文件至“广东省项目采购电子交易系统”。各供应商未在递交投标文件截止时间前上传电子投标文件的，视为自动放弃投标。供应商所编制的电子投标文件、开标时递交的U盘存储的非加密投标文件内容应一致。</p> <p>电子开标与评审：</p> <p>1、本项目采用电子开标（网上开标），供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点参加开标，并携带编制本项目投标文件时加密所用C A-key、存储有非加密标书文件的U盘及纸质标书前往开标现场，在采购代理机构设置的时间内完成投标文件在线解密。如在电子开标过程中出现加密标书文件无法正常解密的，可使用非加密标书文件继续电子开标；因其他异常情况无法正常开标的，可调整为线下开标。</p> <p>2、开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构视其为无效响应：</p> <p>（1）经检查数字证书无效的投标文件；</p> <p>（2）供应商应在采购代理机构设置的时间内完成解密，因自身原因造成电子投标文件未能解密的且不能提供非加密标书或非加密标书与所上传加密文件不符的；</p> <p>（3）逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件。</p> <p>3、如在电子评审过程中出现异常情况导致无法继续进行的，可调整为线下评审。</p>
----	-------	--

16	投标文件要求	<p>(1) 加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前上传至“广东省项目采购电子交易系统”）；</p> <p>(2) 若现场无法使用系统进行电子开评标的，供应商须在开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘） 1 份。</p> <p>(3) 纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本7份。</p> <p>备注：</p> <p>1、投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。</p> <p>2、投标供应商必须对投标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或采购代理机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。</p> <p>3、如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。</p>
17	联合体投标	包1： 不接受
18	成交候选供应商推荐家数	包组1： 2家
19	中标供应商确定	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。
20	备选方案	不允许
21	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准：按双方委托代理协议约定
22	代理服务费收取方式	向采购人收取
23	是否专门面向中小企业采购	合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）： 否
24	中标供应商数量	包组1： 1
25	有效供应商家数	包1： 3 此数约定了开标与评标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标、评标或直接废标；文件中其他描述若与此规定矛盾以此为准。

二.说明

1.总则

本招标文件依据《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《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令**第87号**）及国家和广东省有关法律、法规、规章编制。

投标供应商应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标供应商参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.投标费用

投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

4.当事人

4.1“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。本招标文件的采购人特指本项目采购人。

4.2“采购代理机构”是指本次招标采购项目活动组织方。本招标文件的采购代理机构特指广东省政府采购中心。

4.3“投标供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评审委员会”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中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

4.5“中标供应商”是指经评审委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评审委员会推荐的中标候选人中确定的或受采购人委托直接确认的，与采购人签订合同资格的投标供应商。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成成分部分。

5.2联合体各方均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.3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。

5.4联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的资格要求。由同一资质条件的投标人组成的联合体，应当按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级。

5.5联合体各方不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

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。

5.7 投标时，应以联合体协议中确定的主体方名义投标，以主体方名义缴纳投标保证金，对联合体各方均具有约束力。

6.语言文字以及度量衡单位

6.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

6.2所有计量均采用中国法定的计量单位。

6.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

7.现场踏勘

7.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

7.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

7.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

8.其他条款

无论中标与否投标人递交的投标文件均不予退还。

三.招标文件的澄清或者修改

1.招标文件的澄清更正

1.1采购代理机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有登记及购买招标文件的投标供应商，登记及购买招标文件的投标供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，采购代理机构在征得当时已登记及购买招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

1.2投标供应商在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。

四.投标文件

1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第六章“投标文件格式与要求”进行编写（可以增加附页），作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1 投标供应商应按照“第二章用户需求书”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价明细表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2 投标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。

2.3 投标报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

3.投标有效期

3.1投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期内投标供应商撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

3.2出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标供应商延长投标有效期。投标供应商同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标供应商拒绝延长的，其投标失效，但投标供应商有权收回其投标保证金。

4.投标保证金

4.1投标保证金的缴纳

投标供应商在提交投标文件的同时，应按投标供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（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，如遇开标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。

4.2投标保证金的退还：

- （1）投标供应商在投标截止时间前放弃投标的，自所投包组结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标供应商投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；
- （3）中标供应商投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标供应商自身原因导致无法及时退还的除外；

4.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 提交响应文件截止时间后，在投标有效期内撤回投标文件的
- (3) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (4) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

备注：但因投标供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

5.投标文件的数量和签署

5.1 投标供应商应编制投标文件正本和副本按照前附表要求的数量编制，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

5.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章（本项目如允许联合体投标且投标人是联合体的，联合体牵头单位应盖章，并签署联合体牵头单位法定代表人或经其正式授权的代表的姓名）。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。

5.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。

6.投标文件的密封和标记（若有提交纸质投标文件，需按此条处理）

6.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

6.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。

6.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。

6.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

7.投标文件的递交

在招标文件要求提交投标文件的截止时间之后送达或上传的投标文件，以及纸质投标文件未密封的，为无效投标文件，采购人或采购代理机构拒收。采购人、采购代理机构对误投或未按规定时间、地点和模式进行投标的概不负责。

8.投标文件的修改和撤回

投标供应商在提交投标文件截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容旁签署（法人或授权委托人签署）、盖章、密封和上传至系统后生效，并作为投标文件的组成部分。

在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标供应商不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

9.样品（演示）

9.1 招标文件规定投标供应商提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标供应商自理。

9.2 投标截止时间前，投标供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

9.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商将样品自行取回。如未中标供应商未按规定时间内自行取回的，视同为同意其样品由采购代理机构自行处理。

五.开标、评审、结果公告、中标通知书发放

1.开标程序

1.1主持人按下列程序进行开标：

(1) 宣布开标纪律；

(2) 宣布代理机构工作人员姓名；

(3) 投标供应商对已提交加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员当众宣布投标供应商名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；

(4) 参加开标会议人员对开标情况确认；

(5) 开标结束，投标文件移交评审委员会。

1.2开标异议

投标供应商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，应当当场提出询问或者回避申请，开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

1.3 投标供应商不足三家的，不得开标。

2.评审（详见第四章）

3.结果公告

中标供应商确定后，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/>)、广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标供应商，中标结果公告期为 1 个工作日。中标通知书在发布结果公告的同时，在广东省政府采购智慧监管平台同步发放。

项目废标后，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/>)、广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)上发布废标公告，废标结果公告期为 1 个工作日。

4.中标通知书发放

发布中标结果的同时，中标供应商可自行登录广东省项目采购电子交易系统打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。

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

备注：中标通知书在发布结果公告的同时，在广东省政府采购智慧监管平台同步发放。

六.询问、质疑与投诉

1.询问

1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）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《投标邀请函》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 投标供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式一次性向采购人或采购代理机构书面提出质疑：

1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少5个工作日；登记本项目的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自登记成功之日起7个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；

2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料)；

采购人或采购代理机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

2.2质疑联系人：余先生。

电话：020-62791628。

传真：020-62791628。

邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn (推荐使用)。

地址：广州市越华路118号之一809室。

邮编：510030。

3.投诉

3.1投标供应商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，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

3.2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、83188586、83188500、83188511

邮 编：510030 传 真：020-83357559

七.合同的订立和履行

1.合同的订立

1.1采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

1.2采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆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。广东省政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间，作为通报的依据。

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，可以与中标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个工作日内登陆广东省政府采购网上传备案。

八.保密和披露

1.投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

2.采购人或采购代理机构有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

3.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投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标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，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四章 评审

一、评审要求

1. 评标方法

包组1(广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2. 评标原则

2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2 具体评标事项由评审委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3 合格投标供应商不足三家的,不得评标。

3. 评标委员会

3.1 评审委员会由采购人代表和评标专家组成,成员人数为5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 评审委员会成员有下列情形之一的,应当回避:

- (1) 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系;
- (2) 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事;
- (3) 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人;
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3 评审委员会负责具体评标事务,并独立履行下列职责:

- (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求;
- (2) 要求投标供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明;
- (3) 对投标文件进行比较和评价;
- (4) 确定中标候选人名单,以及根据采购人委托直接确定中标供应商;
- (5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为;
- (6) 法律法规规定的其他职责。

4. 有下列情形之一的,视为串通投标,其投标无效:

- (1) 不同投标供应商的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同投标供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同投标供应商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) 不同投标供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装;
- (6) 不同投标供应商的投标保证金(或支付投标担保函费用)为从同一单位或个人的账户转出;

说明:在评标过程中发现投标供应商有上述情形的,评审委员会应当认定其投标无效,并书面报告本级财政部门。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标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,属于恶意串通投标:

- (1) 投标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投标供应商的相关情况并修改其投标文件;

- (2) 投标供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；
- (3) 投标供应商之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 投标供应商之间事先约定由某一特定投标供应商中标；
- (6) 投标供应商之间商定部分投标供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
- (7) 投标供应商与采购人或者采购代理机构之间、投标供应商相互之间，为谋求特定投标供应商中标或者排斥其他投标供应商的其他串通行为。

6. 投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

7. 废标的情形

出现下列情形之一的，应予以废标。

- (1) 符合专业条件的投标供应商或者对招标文件作实质响应的投标供应商不足3家；（或参与竞争的核心产品品牌不足3个）的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标供应商的报价均超过了采购预算；
- (4) 因重大变故，采购任务取消；
- (5) 法律、法规以及招标文件规定其他情形。

8. 定标

评审委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标供应商的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

9. 价格评审

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- (5) 实行电子投标的项目，若投标客户端上传的电子报价数据与投标文件（电子或纸质）价格不一致的，以电子报价数据为准。电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价投标供应商应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但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，投标供应商不确认的，其投标无效。

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，具体按照本招标文件相关要求执行。

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，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，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）。

合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）

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	本项目服务全部为小型或微型企业承接	6%	本项目对属于小型和微型企业的投标人的投标报价给予相应百分比的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。
2	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标供应商为大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合体协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上	2%	本项目对属于小型和微型企业的投标人的投标报价给予相应百分比的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，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。

3.价格扣除相关要求

（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。
提供本企业承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标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：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标文件中的资格证明文件等资格审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标单位按无效投标处理。

对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）

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法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2019或2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人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。（以采购代理机构于投标（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）。
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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

表二符合性审查表：

合同包1（广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目）

投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
对标的服务没有报价漏项。	对标的服务没有报价漏项。
提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。	提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
“★”号条款满足招标文件要求。	“★”号条款满足招标文件要求。
投标有效期为投标截止日起至少90天。	投标有效期为投标截止日起至少90天。
如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
未出现视为投标人串标投标所列的情形。	未出现视为投标人串标投标所列的情形。
投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
如果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，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关材料；投标人应能证明其报价合理性。	如果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，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关材料；投标人应能证明其报价合理性。

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

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

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3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。

3.详细评审

综合评分法：分为投标报价评审、商务部分评审、技术部分评审。（详见后附表三详细评审表）

最低评标价法：无

表三详细评审表:

广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目

评审因素	评审标准
分值构成	1、技术部分60.0分 2、商务部分30.0分 3、报价得分10.0分
技术部分	需求理解 (5.0分) 投标人对公共法律服务业务以及公共服务热线服务内容熟悉掌握、理解全面的方案。能够完全响应，对方案完善且可提供材料、具体实施方案的，完全满足且优于用户需求得5分；能够基本响应，方案比较详细且可提供材料、实施方案的，完全满足用户需求得3分；其它或无法提供材料、实施方案的，不完全满足用户需求得0分。
	方案设计1 (5.0分) 设计方案：①项目设计方案对用户需求响应的完整性、准确性、合理性；②对各项功能设计的完整、准确、精细程度；③合理化建议情况。项目设计方案能完整、准确响应用户需求，且方案设计合理、可执行性强，各项系统功能设计的完善、准确且具备可执行性，可根据项目需求提出合理化建议的，完全满足且优于用户需求得5分；项目设计方案能基本响应用户需求，且方案设计比较合理、具备一定可执行性，各项系统功能有较好的设计、设计比较准确的，完全满足用户需求得3分；项目设计方案对用户需求响应较少，且方案设计存在缺漏、可执行性较差的，不完全满足用户需求得0分；
	方案设计2 (10.0分) 场地面积及室内设计。根据各投标人提供的场地布局图纸或承诺中标后的场地布局（按需求划定相关功能区），对场地面积大小、布局合理性等因素进行综合评价。投标人所提供场地完全满足且优于需求书内场地要求，并提供了设计图的，得10分；投标人所提供场地完全满足需求书内场地要求，并提供了设计图，得8分；投标人所提供场地不完全满足需求书内场地要求，提供了设计图，得3分；投标人所提供场地未提供设计图，得0分。
	方案设计3 (5.0分) 投标人提供的场地与广东省司法厅（地址：广州市白云区政民路51号）的直线距离；直线距离不超过10公里，得5分；直线距离10（不含）-15（含）公里，得3分；直线距离超过15公里，得1分。投标人应提供该场地与上述采购人地址之间电子地图查询的直线距离截图证明，提供以下证明材料之一：（1）投标人自有场地的产权证明（2）投标人与场地所有人签订的，投标截止时间当天仍处于有效期内的租赁合同，（3）投标人承诺在签订合同后15天内向采购人提交场地的产权证明或有效期的租赁合同承诺书 未按要求提供证明材料的不得分。
	保障能力1 (5.0分) 话务平台可靠性保障能力。对呼叫中心电力保障，通信线路保障，话务平台硬件关键设备的技术指标，话务平台软件的冗余部署、快速恢复、可靠性等进行综合评价。投标人制定满足用户需求的呼叫中心话务平台可靠性保障方案（包含呼叫中心电力保障，通信线路保障，话务平台硬件方案，话务平台软件方案4个方案），每提供一个方案得1.25分，满分5分，其他得0分

保障能力2 (5.0分)	信息安全保障能力。根据投标人提供的信息安全保障方案，对信息防丢失（灾备）、防入侵、防泄漏、防篡改等方面进行综合评价。投标人制定满足用户需求的呼叫中心信息安全保障保障方案话（需包含信息防丢失（灾备）、防入侵、防泄漏、防篡改4个方面），每提供一个具备可行性的方案得1.25分，满分5分，其他得0分
保障能力3 (2.0分)	投标人为呼叫中心提供不间断电力保障服务，提供双路市电或发电机或1路UPS 断电保护得2分；提供一路市电得1分；其它得0分。
项目实施与管理1 (2.0分)	投标人制定的项目实施管理方案合理，措施具体，线路方案清晰、准确、完整，关键节点的控制措施有力可行，完全满足用户需求得2分；项目管理方案不合理，线路方案不清晰，关键节点不可行，不完全满足用户需求得1分；其他得0分。
项目实施与管理2 (6.0分)	投标人：是否制订确保12348热线平滑过渡解决方案，包括全省各地市12348号码的落地号准备，割接及培训等方面的安排并保证割接期间话务平稳过渡，满足运营需要。投标人方案制订完善的12348热线过渡解决方案（需包含全省各地市12348号码的落地号准备、割接、培训三个子方案），每提供一个具有可行性的子方案的2分，最高得6分；投标人未提供12348热线过渡解决方案的，不得分。
能力升级 (10.0分)	整体方案应满足对未来智能化升级的延展功能，提供但不限于以下创新能力：1、系统支持云化服务模式。2、系统支持智能化质检能力。3、系统支持对于未来数字化服务方式的可延展能力。4、基于呼叫中心项目数据，定期提供具备实用价值的分析报告。5、基于话务数据建立用户模型，提供呼叫中心运营建议。投标人每提供一项创新能力方案，且具体、合理、可行性强的，完全满足用户需求得2分，方案不够具体、合理、可行性差，不完全满足用户需求得1分；未提供方案，得0分。以上5项叠加得分，最高不超过10分。
方案讲解及答辩情况 (5.0分)	现场讲解及答辩情况（包括但不限于对项目的数据应用、智能化质检等） （1）投标人提供的讲解整体理解深刻、方案完善合理，能力齐全且讲解流畅的，完全满足用户需求得2.5分；方案一般，只能提及部分能力，不完全满足用户需求得1.5分；无讲解，不得分。（2）投标人提供的讲解能清晰、准确描述大数据应用、智能化质检等具体内容，能完全满足且优于项目需求的，得2.5分；方案比较完整，细节描述比较清晰，能满足项目需求的，得1.5分；方案不完整，内容表达不清，不完全满足项目需求的，不得分。本项最高5分，无讲解不得分。
投标人通过相关认证情况 (6.0分)	考察投标人通过的相关认证情况 1) 投标人具有ISO9001质量管理体系认证证书的，得2分； 2) 投标人具有ISO27001信息安全管理体系统认证证书的，得2分； 3) 投标人具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书，得2分。以上总计最高得6分。提供证书复印件，并须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（网址WWW.cnca.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分。
同类项目经验1 (6.0分)	考察投标人自2018年（含）承接国家机关委托的呼叫中心建设或租赁项目经验，须提供合同关键页的扫描件（须包含合同封面、合同落款盖章、签订日期等，以合同签订日期为准）作为得分依据，无提供证明材料或证明材料不完全不得分。每个项目得2分，本项最高得6分。

商务部分	同类项目经验2 (4.0分)	考察投标人自2018年（含）承接大数据开发与分析、云服务的项目经验，须提供合同关键页的扫描件（须包含合同封面、合同落款盖章、签订日期等，以合同签订日期为准）作为得分依据，无提供证明材料或证明材料不完全不得分。每提供一个项目得2分，本项最高得4分。
	项目团队资质情况 (6.0分)	投标人安排本项目团队主要技术、运营管理人员（除项目经理外其他人员）的资质情况。（同时提供投标人为其购买的2021年1月-3月的《社会保险参保人员证明》复印件或单位代缴个人所得税税单、以及相关资质证书等复印件）（1）具有项目管理专业人士（PMP）资质的，每具有一个人得1分，最高得2分；（2）具有人力资源和社会保障部门颁发的中级（或以上）工程师，每具有一个人得0.5分；其中属于高级的，每人另加0.5分。第（2）项最高得4分。以上总计最高得6分（同一人同时具备多种资质的不重复计分）。
	项目经理资质情况 (8.0分)	投标人安排本项目的项目经理的资质情况。（提供投标人为其购买的2021年1月-3月的《社会保险参保人员证明》复印件或单位代缴个人所得税税单、以及相关证书复印件）：（1）具备高级工程师职称的，得2分；中级工程师职称的，得1分；（2）具备信息系统项目管理师证书的，得2分；（3）具备网络工程师证书的，得2分；（4）具备大数据工程师高级认证证书的，得2分 以上总计最高得8分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）× 价格权值 × 100%

4.汇总、排序

合同包1：评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（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，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第9条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱读额为准。

广东省司法厅**2021**年度**12348**公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目

合
同
书

甲方：广东省司法厅

乙方：

签订地点：白云区政民路**51**号

根据《中华人民共和国民法典合同编》规定和《广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目》（项目编号：）的招标结果和招标文件要求，乙方获取该项目2021年的服务资质，双方根据项目经费额度和项目需求签订项目合同。

一、服务内容与使用情况概述

本项目以政府购买服务的方式租赁场地和服务，搭建全省大集中的公共法律服务电话平台呼叫中心，本合同的服务期限为一年。服务时间：2021年1月1日至2021年12月31日，本项目具体内容如下：

1、租用呼叫中心场地及座席设备（含场地、装修及维修等费用，含呼叫中心使用的电费、水费、物业管理费等一切与物业相关的费用，以及座席设备、必备的办公设备租赁及维修费用）；

2、租用话务平台软硬件（含话务平台软件租用及升级、话务平台服务端和用户端硬件租赁及维修的费用）；

3、电话通讯资费及短信资费（含本省非广州地区呼入的长途话费、呼出的本地和长途话费及短信资费）；

4、租用呼叫中心所需网络线路（含呼叫中心至司法厅的线路、呼叫中心接入互联网以及电话线路等租赁）。

5、租用2部7*24值班用途的移动电话，5部12348现场固定电话（移动电话需包含全年的话务、短信费用和数据流量费用；固定电话需包含全年的话务费用）

6、在甲方指定地点配置不少于3台（套）触摸交互式的展示设备（其中1台86英寸、2台65英寸）和两台平板电脑，用于展示广东省公共法律服务平台相关服务数据等，并配备相应的控制系统及设备。

本次采购服务内容不包含进驻呼叫中心提供法律服务的人员费用。

二、价格

本项目中标合同总金额为人民币（大写） (¥元)

三、乙方提供的服务内容及服务质量标准

3.1 呼叫中心场地及坐席：

（一）呼叫中心场地地址：乙方按双方确认后的设计图要求装修，配备必要的家俱和生活设施（冰箱、饮水机等），并负责租赁期间的场地维修和保洁。呼叫中心位于...，建筑面积为...平方米，功能布局合理。分别设有独立的话务间（240个坐席，同时还包含独立会议室、茶水间/就餐室、独立办公区、减压室、数据展示区、仓库、独立机房等功能区域。场地设计图需在合同签署三个工作日内完成确认。由于甲方原因不予以确认的，乙方负责装修的场地交付时间相应顺延。

（二）坐席数量及配置：坐席数量195个，每个坐席约6平方米使用空间。普通话坐席和政府热线专属坐席规格相同，乙方负责提供座席软件正常运作需要的电脑（包括设备所需的正版软件，如Windows操作系统和Office办公软件、显示器）、耳机、场地综合布线、互联网接入通道及办公设备（复印机、传真机、打印机等各2台），同时负责对座席电脑的设备维护保养、病毒防范与数据备份。

（三）办公卡座及配置：办公卡座不少于29个，每个卡座约6平方米使用空间。乙方负责提供座席软件正常运作需要的电脑（包括设备所需的正版软件，如Windows操作系统和Office办公软件、显示器）、耳机、场地综合布线、互联网接入通道，同时负责对座席电脑的设备维护保养、病毒防范与数据备份。

（四）场地运营费用：乙方负责租赁期间，呼叫中心场地的物业维修、物业管理、绿化、安保、卫生、水电等一切与物业相关的费用，以及4个停车位的1年的停车费。一切与场地相关的费用全部纳入本合同范围，届时甲方只需安排工作人员进场提供服务即可，甲方不再为场地运营支付任何费用。

3.2 呼叫中心网络线路租赁：

（一）乙方负责电话通讯线路的接入，并提供基础电信号码，负责接入全省各地市的12348热线呼入来电（落地号码另行申请），各地市用户拨打12348统一接入乙方呼叫中心平台，由乙方提供呼叫中心运作的中继资源，供12348语音话务使用，并保证满足不少于145个座席及50个专属工位同时接听电话、1200人同时拨打（座席全忙时等待）的并发需求。保证全年话务850万分钟及呼出300万分钟，超出部分由乙方承担。短信700万条（不用于宣传）。

（二）乙方确保12348热线平滑过渡，包括全省各地市12348号码的落地号准备，割接及培训等方面的安排，并保证每地市的12348割接期间话务影响不超过4小时。

（三）乙方确保提供的3条100M互联网专线，可供360人同时在线使用，7条20M MSTP专线连接司法厅内网，供系统与司法厅对接，完成工单功能。服务期间内，以上通信及网络线路相关费用由乙方负责。

3.3 租用话务平台软硬件：

（一）乙方负责提供可用的话务平台，确保平台热线7*24小时全天候不间断运行服务，话务平台年发生故障小于4次，每次故障不超过1小时；升级维护等计划的暂停服务小于2小时。来电接通率大于99.9%，座席可用率大于99%，任何时间不得出现超过2个座席不可用的现象。

（二）乙方所提供话务平台支持最少应包括但不只限于的座席功能配置、班长座席增强功能、多种媒体接入、IVR自动语音、座席分配策略、录音功能、短信平台功能、通话记录信息、话务统计分析、弹性座席部署、质检考评、业务监控、短信服务等功能。话务系统应具备能力升级需求，支持提供云化服务、智能质检、VoLTE视频客服、大数据等智能化升级手段提高运营效率。

（三）乙方需保证甲方能随时听取通话的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的通话录音在投标方话务系统保留不少于2年，乙方应在2022年1月底前，将2021年度的录音文件以硬件存储的方式提交甲方，一式两份。甲方也可通过网络或移动介质将数据复制到甲方本地永久保留。

（四）乙方需根据甲方的要求，对话务平台软进行的升级和维护，并负责话务平台服务端和用户端硬件设备的维修。

3.3系统响应：配套软件在性能方面需支持240席以上用户并发。响应速度上要求在网络通畅情况下：日常业务操作响应时间应不超过0.5秒；简单查询响应时间应不超过1秒；复杂和组合查询响应时间应不超过2秒；全文检索响应时间应不超过2秒；统计分析响应时间应不超过20秒

3.4电话通讯资费及短信资费：

(一) 乙方需承担话务平台本省非广州地区呼入的长途话费（全省各地群众拨打12348 只需支付市话费）。

(二) 乙方仅需承担呼叫中心工作人员在合同期内通过12348呼出电话的市话费和长途话费。

(三) 乙方需承担甲方在合同期内话务平台发送的所有短信的短信资费（短信不得用于宣传用途）。

(四) 电话通信及短信资费采用封顶价的计费方式，即超出部分不额外收费。

(五) 乙方需承担 2 部 7*24 值班用途的移动电话， 5 部 12348 现场固定电话（移动电话需包含全年的话务、短信费用和数据流量费用；固定电话需包含全年的话务费用）

3.5 乙方负责提供配套软件的运行支撑环境。乙方负责提供适合呼叫中心日常运营的各类系统运行支撑环境，保障系统高效、稳定运行，同时配套6台55寸的液晶电视显示各类状态。

3.6 乙方为呼叫中心配置以人脸识别为核心的人员管理系统及相关设备，至少应包括人脸识别系统、门禁系统、人员排班系统、考勤系统等，满足对管理人员和服务人员进行人脸识别身份认证，对人员进出呼叫中心及办公区域进行门禁管理，对服务人员进行考勤管理，对服务人员的服务时间进行排班管理。

3.7 在采购人指定地点配置不少于3台（套）触摸交互式的展示设备（其中1台86英寸、2台65英寸）和两台平板电脑，用于展示广东省公共法律服务平台相关服务数据等，并配备相应的控制系统及设备。

四、伴随服务

4.1培训

(一) 乙方负责提供现场操作、运行、维护、修理的培训方案及必需的培训资料。

(二) 乙方负责对甲方座席专员代表进行上岗前的系统培训以及技术指导。

4.2 售后服务

- 乙方确保最少 1 名驻场维护人员提供 7*24 小时服务，同时在工作繁忙时段（9：00 至 21：00）最少安排2 名驻场维护人员，及时解决呼叫中心发生的各类问题，保障呼叫中心的正常运行。维护人员还需负责对话务人员操作相关系统的培训和技术支持工作。乙方在呼叫中心储备一些常用的备件，例如：PC 机、显示器、鼠标、耳机等等，以备相关设备故障时，及时维修。

(二) 乙方负责维护座席终端 PC 机和耳机的正常使用，包含操作系统维护、防病毒、局域网维护及网络安全维护。乙方负责场地维修。由乙方提供的设备，由乙方负责维修，例如门锁、座椅、水电、照明、储物柜等。

(三) 乙方为呼叫中心硬件设备提供7*24小时电话技术支持对于紧急故障，5分钟内响应，2小时内定位故障，6小时内解决问题；如遇重大系统问题，乙方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

4.3 其他

(一) 乙方提供中央空调，保证 7*24 小时不间断运转，保障运营场地温度生产运营需要，夏季温度要求 22°C-28°C，冬季温度要求 16°C-24°C，空调费用包含在此项目合同价范围内。

(二) 乙方提供招标需求中仅限乙方自身资源提供的光纤网络接入。

(三) 乙方为呼叫中心提供不间断电力保障服务。提供双路市电以及 1 路 UPS 断电保护，UPS 能够单独持续供电 3 小时以上，能支持所有坐席和机房设备。

(四) 相关考核指标

项目内容	考核项	考核指标	考核周期	未达标扣款指标
系统资源	系统可用率	99%	季度	系统可用率小于99%，每小于1%扣除合同总价1%
	座席PC可用性	故障次数	季度	座席PC出现故障且未在24小时内解决的次数，每次1000元
	网络线路稳定性	故障次数	季度	超过3次，每次扣除合同总价的0.1%
	电力稳定性	故障次数	季度	一般故障超过2次的，每超过1次扣除合同总价0.1%；重大故障每次扣合同总价的1.5%。
	电力保证率	大于等于99.9%	季度	电力保证率小于99.9%，每小于0.1%扣除合同总价0.1%。
系统安全性	系统及数据安全性	安全事故次数	季度	出现安全事故的，按严重程度每次扣除合同总价的0.1-1%
系统稳定性	系统接通率	大于等于99%	季度	系统接通率小于99%，每小于1%扣除合同总价0.1%
	话务系统故障恢复时间	小于30分钟	季度	一般故障每季度超过2次，每超过1次扣除1000元；重大故障每次扣除2000元，严重故障每次扣除合同总价的0.05%
施工进度	交付时间	合同签署后30个工作日交付场地	天	发生延迟交付时，每延迟一天交付，扣除合同总价的0.5%。

注：系统可用率= 1 - (故障时间/服务时间)

座席PC可用性=座席PC出现故障且未在24小时内解决的次数

网络线路稳定性=单条线路故障，需再15分钟内将相关数据切换到其他正常线路，如发生线路故障且未在4小时内解决（自然灾害与市政施工导致线路中断除外）；或所有线路故障且未在10分钟内恢复通信（自然灾害与市政施工导致线路中断除外）

电力稳定性=出现断电故障，导致现场服务中断的（自然灾害与市政施工导致线路中断除外），15分钟内恢复为一般故障，超过15分钟为重大故障

电力保证率=1 - (停电时间/服务时间) * 100%

系统接通率= (IVR 接通数/用户呼入数) * 100%

系统及数据安全性=出现系统被入侵，数据丢失、泄漏、被篡改等安全事故的次数计入考核。

系统接通率= (IVR 接通数/用户呼入数) * 100%

话务系统稳定性=话务系统出现大面积故障（如：无法拨入12348话务平台、同一时间内有5个工号以上同时出现来电无声或系统自动断线、系统无法转派单等系统问题），经现场运营人员报障反馈后，承建单位在30分钟内恢复定义为一般故障，30-120分钟内恢复定义为重大故障，超过120分钟为恢复定义为严重故障。

（五）乙方应严格执行招标文件、项目合同约定，并服从甲方及甲方聘请的监理公司的工作要求。如发生以下情形，甲方可向乙方发出书面违约通知书，每发出一份违约通知书，甲方将在合同尾款中扣除合同总价的0.5%作为违约金，累计违约金不超过合同总价的5%（百分之五）。

1.乙方未按照甲方及甲方聘请的监理公司要求及时开展项目工作，经2次以上正式通知仍不调整的；

2.乙方拒绝承担甲方交办的与本项目服务相关的其他工作，经2次以上正式通知仍不调整的。

五、保密

5.1 甲乙双方签订《保密协议书》，同时乙方向甲方提供乙方所有的项目实施人员或受雇第三方的基本资料，《保密协议书》和乙方项目实施人员或受雇第三方的基本资料作为合同附件；同时，乙方所有的项目实施人员或受雇第三方向甲方签订《保密承诺书》。

5.2 乙方及其项目实施人员或受雇第三方在本项目实施过程中，应严格遵守甲方有关规定和要求，对由履行本合同所产生的技术成果和各类文件资料，以及接触到、掌握到的甲方工作状况、文件资料、数据信息、技术装备等情况应严格保守秘密，未经甲方许可，不得记录、存储、复制、泄漏、提供给其他第三方、向社会公开等，或用于履行本合同之外的其他用途。

5.3 乙方负责确保其项目实施人员或受雇第三方严格履行本项目安全保密义务。

5.4 无论本合同是否变更、解除、终止，乙方及其项目实施人员或受雇第三方在本项目中的安全保密义务均不解除。

六、双方的权利、义务和社会责任

6.1 甲方的权利与义务

(一) 甲方有权按本协议约定获得乙方提供的服务，并对乙方提供的服务进行监督。

(二) 在本协议执行期内，甲方有权在支付本合同费用的前提下使用乙方提供的系统平台和外呼平台，未经甲方的书面同意，乙方不得将仅供甲方专属使用的系统复制或提供给任何第三方使用。

- 甲方负责申请开通甲方所需要的服务号码作为乙方呼叫中心的接入号码。

(四) 如需研发甲乙双方的接口系统，甲方应按照乙方标准完成各业务系统的接口开发和维护工作，具体功能需求、开发工作量及费用由双方另行协商确定。

(五) 按本协议及针对本协议制定的补充协议的约定按时足额向乙方支付有关的服务费用。

(六) 甲方保证进入乙方场地的人员遵守乙方出入管理规定、物业消防管理规定和其他相关管理制度，否则乙方有权拒绝甲方人员进入。

(七) 根据本协议条款，如无特别说明，甲方不得利用乙方就本协议条款向甲方提供之呼叫中心或其相关服务进行超出甲方业务经营范围或与本协议内容无关的业务，同时亦包括、但不限于下列危害行为：

对呼叫中心的功能、设备或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改；

利用呼叫中心或乙方提供的服务从事窃取或者破坏他人信息、损害他人合法权益的活动；

利用呼叫中心或乙方提供服务攻击他人、侵犯他人合法权益；

危害呼叫中心安全和通信网络安全的其他行为。

6.2 乙方的权利和义务

- 乙方有权要求甲方为广东省公共法律服务电话平台呼叫中心建设项目工作的开展提供必要的资料和便利。
- 乙方应按本协议约定，向甲方提供优质服务，并有权按时足额收取本协议约定的服务费用。
- 乙方完成服务号码的开通、话务汇接，并协助甲方完成招标需求内需要的通信服务。
- 乙方在合同签署后30个工作日内完成呼叫中心坐席和系统建设以及相关的设备的供货、安装、调试、运行要求，并将新场地交付使用。
- 乙方在项目验收合格后30个工作日内，向甲方提交由第三方出具的项目审计报告。
- 如果乙方因不可抗力因素导致其终止提供本项目相关服务的，应提前3个月书面告知甲方。在甲方确定新的服务商前，乙方应继续提供本合同约定的服务，直到新的服务商进场交接为止。

6.3 双方的社会责任

双方在此确认，甲乙双方合作的内容必须符合国家法律、法规及有关部门规章要求，否则一方有权在不通知另一方的情况下立即停止服务，并有权解除本协议。违反国家法律法规及相关规定的行为包括但不限于以下内容：

违反宪法所确定的基本原则的；

危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

损害国家荣誉和利益的；

煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

含有法律、法规及相关规定禁止的其他内容的。

如非因乙方原因导致相关政府部门要求乙方停止向甲方提供服务，则乙方应按政府部门要求执行；自接到政府部门通知之日起，本合同自动暂停或终止执行，双方无须就此事项承担违约责任。

七、付款方式：

(一) 乙方应在签订合同后10个工作日内完成与原服务商结算过渡期费用,并向甲方提交支付合同总金额50%人民币（大写）元（¥元）的付款申请，甲方在收到付款申请后10个工作日内启动资金支付程序。

乙方需在甲方付款前提交以下文件：

- (1) 金额与付款金额等额的增值税发票；
- (2) 支付申请；
- (3) 过渡期结算方案

(二) 乙方在完成呼叫中心座席和系统建设并经甲方验收确认后 15 个工作日内向甲方提出支付合同款20%即人民币（大写）元(¥元)的付款申请，甲方在收到乙方支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。

乙方需在甲方付款前提交以下文件：

- (1) 金额与付款金额等额的增值税发票；
- (2) 支付申请；
- (3) 双方签署的“验收合格证书”复印件一份

(三) 乙方在呼叫中心座席和系统顺利运行2个月后，可向甲方提出支付合同款20%即人民币（大写）元(¥)的申请，甲方在收到乙方支付申请，审核同意后 10 个工作日内启动资金支付程序。

乙方需在甲方付款前提交以下文件。

- (1) 金额与付款金额等额的增值税发票；
- (2) 支付申请；
- (3) 双方签署运行报告一份

(四) 乙方在2021年12月5日前完成2021年1-11月的项目验收，并在15 个工作日内向甲方提出支付10%合同款的申请，即人民币（大写）元（¥）。同时，乙方应承诺按照招标文件和合同的要求继续履行合同义务至合同期届满。乙方需在甲方付款前提交以下文件：

- (1) 金额与付款金额等额的增值税发票；
- (2) 支付申请；
- (3) 双方签署的“验收合格证书”复印件一份；
- (4) 承诺函。

另：甲方应在乙方提交符合支付条件的相关项目材料后30个工作日内完成相应款项的支付，如因相关手续原因或其他不应归责于甲方的原因造成逾期付款的，双方协商解决。协商不成的，应由主管部门调解。本项目为政府采购项目，若合同签订后本项目所属省财政专项资金尚未拨付到甲方账户，则付款期限按合同日期顺延至资金到位，乙方不得以此为由向甲方提出逾期支付赔偿要求。

八、验收与投诉

8.1 验收

- 本项目施工完毕后甲方进行初步验收，并制作竣工资料报送甲方。通过后，甲方将申请最终验收，并将系统的全部有关材料的说明书、技术文件、资料、及安装、调测、测试、验收报告等文档汇集册交付甲方，由甲方做成验收评价，质量验收及格，甲方向乙方发具质量验收报告；验收不及格，甲方可向乙方提出质量异议和投诉。

按照如下步骤实施验收：提出验收申请；制定验收计划；成立验收委员会；进行验收测试；进行验收评估；形成验收报告。验收时，提供售后服务承诺文档、工程竣工文档、工程测试文档、工程验收报告。

(二) 验收方法：现场验收。

(三) 验收的时间和地点：按双方约定的时间和地点。

8.2 投诉

为了保障双方的权益，建立以下投诉制度：

- 甲方可就乙方的服务质量或服务问题向相应行业管理部门投诉；
- 经核查如情况属实则该投诉有效，将记录在案；
- 乙方可就甲方人员或机构所提出的除维修以外的要求向甲方投诉；

(四) 甲方将不定期检查乙方的履约情况，乙方应给予配合。

九、知识产权

本项目实施过程中，采购人根据需求购买服务，系统的版权归中标单位所有，服务过程产生数据资料的产权归采购人所有，未经采购人同意，中标单位不得私自复制或用于其他用途。中标单位需将系统的源代码和设计文档交由采购人备案，合同期满后，采购人如改用其他厂商系统和服务，中标单位有义务配合新厂商完成系统的数据迁移和平滑过渡。

十、不可抗力

10.1 本合同所称不可抗力，是指本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

10.2 本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起的**30**个日历日内书面通知本合同的其它方，并在不可抗力发生之日起的**90**个日历日内向其它方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

10.3 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

十一、合同事项的变更

由于出现不可抗力的情况，影响广东省司法厅**2021**年度**12348**公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目工作的如期完成，甲乙双方可要求变更合同事项，并由双方协商解决。

十二、合同解除和终止

12.1 合同自然终止

甲乙双方各自完成合同规定的责任和义务，合同自然终止。

12.2 违约违规终止合同

在甲方对乙方违约违规而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面的违约通知书，提出终止部分或全部合同：

- 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务；

(二) 如果甲方认为乙方在本合同的投标竞争和实施过程中有违反有关政府采购的法律、法规，涉嫌用不正当手段影响甲方采购过程，包括谎报或隐瞒事实、损害甲方利益、干扰甲方、评委、集中采购机构的招标、评标等行为。

12.3 因乙方破产而终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出终止合同而不给乙方补偿。该合同的终止将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

十三、合同纠纷的解决

履行合同的过程中，甲、乙双方如产生合同纠纷，协商不成的情况下，可向中国广州仲裁委员会申请仲裁。

十四、违约与责任

因一方原因造成对方权益受损，损害方应承担法律责任并赔偿受损方由此引起的一切经济损失，因不可抗力因素造成的除外。其中：

(一) 甲方应按合同规定时间内办理向乙方支付合同款项的手续，每拖延一天，甲方向乙方支付应付金额万分之三的滞纳金，延期付款的滞纳金不超过合同金额的**5%**。

(二) 乙方未能按时完成项目，每拖延一天，乙方须向甲方支付未完成项目金额万分之三的滞纳金。

(三) 乙方完成项目情况不符合合同规定的，甲方有权拒绝验收，视为乙方不能完成项目，乙方向甲方支付合同金额**5%**的违约金。

(四) 项目按时按质验收，若甲方接到乙方书面通知后**15**个工作日内甲方未组织验收，则乙方可组织自行验收，甲方对乙方的自行验收结果应给予承认。

(五) 乙方未能完成项目，则乙方向甲方支付合同金额**5%**的违约金并赔偿相关损失。

(六) 乙方需在合同签署后**30**个工作日内完成呼叫中心坐席和系统建设以及相关的设备的供货、安装、调试、运行要求，并将新场地交付使用。逾期交付，每逾期一天，乙方需向甲方支付项目金额万分之三的滞纳金；逾期超过**15**日，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿相应的损失。

(七) 如果乙方因非不可抗力因素导致其终止提供本项目相关服务，且未提前**3**个月书面告知甲方或未与新服务商顺利完成工作交接的，乙方应赔偿甲方由此遭受的一切损失，并支付相当于本合同总金额**10%**的违约金。

(八) 对于因甲方原因导致合同变更、中止或者终止的，甲方应当依照合同约定对乙方受到的损失予以等价赔偿或者补偿。

十五、通知及其他

15.1 本合同一方给对方的通知应采取书面形式送达对方指定的地址，电传或传真要经对方的书面形式确认。

15.2 通知以送到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。

15.3 协议的补充、变更和解除

经双方协商一致，双方可以修订本协议或者订立本协议的补充协议。补充协议一经签订，与本协议具备同等效力。

任何一方在对方没有违约的情况下欲解除协议，必须采用书面的形式提前三十（30）日通知对方。

15.5 本协议受中华人民共和国法律管辖，并按中华人民共和国法律解释。本合同若与国家法律、法规或部门规章相冲突，双方均应根据国家法律、法规或部门规章适当变更本合同，保证本协议的继续进行。

15.6 本协议的任何条款在任何时候被确定为不合法、无效或不可强制执行时，本协议的其它条款的效力和履行应不受影响。

15.7 除非法律另有规定，任何一方未能行使或者延迟行使其根据本协议所享有的权利，不应视为对该等权利的放弃，且该等权利的部分行使不应妨碍该方未来对该等权利的行使。

15.8 甲乙双方之前签订的协议的内容与本协议不一致的地方，以本协议的约定为准。

• 合同有效期

本合同双方授权代表签字并加盖双方公章或合同专用章之日起生效，合同签署日期以较迟签注的日期为准。

十七、其它

17.1 中标通知书、投标文件、招标文件及本合同之所有附件均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同样法律效力，相关文件之法律效力，如无特殊约定，以签订时间在后的约定为准。

17.2 在执行本合同的过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、合同修改书、往来信函等）均为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方均签字盖章或确认之日期。

17.3 本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。

17.4 本合同合计12页A4纸张，缺页之合同为无效合同。

甲方：广东省司法厅 乙方：

地址：广州市白云区政民路51号 地址：

法人代表（委托代理人签字）： 法人代表（委托代理人签字）：

项目联系人： 联系人：

电话： 电话：

开户银行： 开户银行：

银行帐号： 银行帐号：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

格式一：

投标文件封面

(项目名称)

投标文件

(正本/副本)

采购计划编号：440001-2021-16942

项目编号：GPCGD212145FG042F

包号：第 包（若项目包组时使用）

(投标供应商名称)

年 月 日

格式二：

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价明细表
- 四、适应性政策说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 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、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标供应商业绩情况表
- 十五、技术参数响应表
- 十六、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 十七、履约进度计划表
- 十八、自查表
- 十九、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十、各类证明材料
- 二十一、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十二、唱标信封（独立封装）
- 二十三、附件

格式三：

投标函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的 广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目 项目的招标[采购项目编号为：GPCGD212145FG042F]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的 广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目 货物及相关服务的招标文件的全部内容。

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

 (投标供应商名称) 作为投标供应商正式授权 (授权代表全名, 职务) 代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本1份，副本7份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起90天。如中标，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投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（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）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》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、采购代理机构的投标供应商，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）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付采购代理费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标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重大违法记录。

（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，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十三）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十四）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ . 邮政编码：_____ .

电 话：_____ .

传 真：_____ .

代表姓名：_____ . 职 务：_____ .

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式四：

开标一览表

供应商名称：

项目名称： 包号：

项目编号：

投标总报价（元）	
大写：	
小写：	

- 说明：
1. 所有价格均用人民币表示，单位为元。
 2. 价格应按照“投标人须知”的要求报价。
 3. 格式、内容和签署、盖章必须完整。
 4. 本表中所填写内容与投标（响应）文件中内容不一致的，以本表为准。

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

加盖公章：

年 月 日

格式五：

分项报价明细表

供应商名称：

项目名称： 包号：

项目编号：

序号	标的名称	品牌、规格型号/主要服务内容	制造商名称	产地	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1								
2								
...								

说明： 1.“标的”为货物的：上述表格应全部填写。

2.“标的”为服务的：如服务内容涉及品牌、规格型号的，上述表格应全部填写；如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。

3.“标的”为工程的：如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。

4.如填写内容不符合要求将做无效投标（响应）处理。

格式六：

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、环保标志产品，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	环保标志 产品	认证证书编 号	该产品报价 在总报价中 占比 (%)

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、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标供应商公章）。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

格式七：

（投标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：

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：

格式八：

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投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标供应商名称）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，就广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目项目采购[采购项目编号为GPCGD212145FG042F]的投标和合同执行，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。

投标供应商（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：

格式九：

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式十：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式十一：

资格性审查要求的其他资质证明文件

- 1、营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件
- 2、2019年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明
- 3、投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）
- 4、设备及专业技术能力情况表

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

格式十三：（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。

格式十四：（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：

格式十五：（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

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，以一个投标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，以一个投标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，若中标，联合体各方共同与签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标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，递交投标文件，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.如果本联合体中标，（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.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标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项目响应，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项目响应。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，如获中标资格，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，随投标文件装订份，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）

法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，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。

格式十六：

投标供应商业绩情况表

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十七:

《技术参数响应表》

序号	标的名称	招标技术要求		投标人提供响应内容	型号	偏离程度	备注
1		★	1.1				
			1.2				
						
2		★	2.1				
			2.2				
						
.....							

说明:

1. 投标供应商应当如实填写上表“投标供应商提供响应内容”处内容，对招标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招标文件要求。

2. “备注”处可填写偏离情况的具体说明。

格式十八：

自查表

1.1 资格性/符合性自查表

包1(广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目):

资格性审查表

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法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2019或2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人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。（以采购代理机构于投标（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）。
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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

符合性审查表

投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
对标的服务没有报价漏项。	对标的服务没有报价漏项。
提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。	提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
“★”号条款满足招标文件要求。	“★”号条款满足招标文件要求。
投标有效期为投标截止日起至少90天。	投标有效期为投标截止日起至少90天。
如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
未出现视为投标人串标投标所列的情形。	未出现视为投标人串标投标所列的情形。
投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
如果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，将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；投标人应能证明其报价合理性。	如果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，将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；投标人应能证明其报价合理性。

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	证明文件（如有）
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
.....		见投标文件（） 页

注：1.此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2技术评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

格式十九：

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	签定合同并生效	
2	月日—月日		
3	月日—月日		
4	月日—月日	质保期	

格式二十：

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标供应商认为需提供的其他资料。

格式二十一：（若采购人支付采购代理费，则无需出具此承诺书）

采购代理服务费用支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵采购代理机构组织的广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目招标中获中标（采购项目编号：GPCGD212145FG042F），我方保证在收取《中标通知书》前，按招标文件对采购代理费支付方式的约定，承担本项目采购代理费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标（响应）担保函（或保险保函）方式方式提交投标保证金时，同意和要求投标（响应）担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东省政府采购中心的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标供应商法定名称（公章）：

投标供应商法定地址：

投标供应商授权代表（签字或盖章）：

电话：

传真：

承诺日期：

格式二十二：

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

注：投标人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，否则将视为投标人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，将被视为投标无效。

格式二十三：（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：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东省政府采购中心

我单位已报名并准备参与（项目名称）项目（项目编号：___）的投标（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）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

地址/邮编：

电话/传真：

__年__月__日

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：_____

采购文件获取日期：_____

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分包进行质疑，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：_____

采购文件公告：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。

格式二十四：

唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

1.1 《报价一览表》、《投标明细报价表》(从投标文件正本中复印并盖章)

1.2 优惠或折扣说明（如有）、《中小企业声明函》（如有）、《残疾人福利性单位声明函》（如有）、《监狱企业证明文件》（如有）

1.3 《投标保函》原件，或《政府采购投标担保函》原件或交付投标保证金（非保函形式）的银行回单复印件。

1.4 《采购代理费支付承诺书》原件。

格式二十五：

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。

格式二十六：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标（响应）担保函

（不符合招标文件要求的保函有被拒收的风险）

开具日期：年月日

不可撤销保函第 号

致：广东省政府采购中心

本保函作为（）（以下简称投标供应商）响应采购项目编号GPCGD212145FG042F的广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目采购项目的投标邀请提供的投标保证金，（开具银行机构名称）在此无条件及不可撤销地具结保证并承诺，本行或其后继者或受让人一旦收到贵方提出的下述任何一种情况的书面通知（贵方不需要说明理由，不需要提供证明），立即无条件地向贵方支付人民币（大写）元整[保证金金额]（（小写）¥元）：

- 1.从开标之日起到投标有效期满前，投标供应商撤回投标；
- 2.投标供应商未能按中标通知书的要求与采购人签订合同；
- 3.中标供应商未能按《投标供应商须知》的要求在规定期限内提交履约保证金。

本保函自出具之日起至该投标有效期满后30天内持续有效，除非贵方提前终止或解除本保函。如果贵方和投标供应商同意需延长本保函有效期，只需在到期日前书面通知本行，本保函在任何延长的有效期内保持有效。本保函适用于中华人民共和国法律并按其进行解释。

银行/机构名称（打印）（公章）：

银行机构地址：邮政编码：

联系电话：传真号：

法定代表人或其授权的代理人（签字或盖章）：

法定代表人或其授权的代理人姓名和职务（打印）：姓名职务

投标保证保险凭证

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，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险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，我方承担保险责任：

- 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）我方承担保险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、保险的方式及保证期间

我方保险的方式为：按保险合同的约定。

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

三、承担保险责任的程序

- 1.你方要求我方承担保险责任的，应在本保险凭证有效期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险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，符合应承担保险责任情形的，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、保险责任的终止

- 1.保险期间届满，你方未向我方书面主张保险责任的，自保证期间届满次日起，我方保险责任自动终止。
- 2.我方按照本保险凭证向你方履行了保险责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保险责任终止。
- 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，我方在本保险凭证项下的保险责任终止。

五、免责条款

责任免除以保险条款规定为准。

六、本保险凭证适用的保险条款为

七、争议的解决

因本保险凭证发生的纠纷，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。

八、保险凭证的生效

本保险凭证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