

郑州市信访局郑州智慧信访平台项目

招标文件

招标编号：郑财招标采购-2026-217



采 购 人 ： 郑 州 市 信 访 局

采 购 代 理 ： 智 博 国 际 工 程 咨 询 有 限 公 司

二〇二六年六月

目 录

第一章 招标公告	2
第二章 供应商须知	5
第三章 评标办法（综合评分法）	17
第四章 合同条款及格式（参考文本）	24
第五章 采购需求	33
第六章 投标文件格式	36

第一章 招标公告

郑州市信访局郑州智慧信访平台项目

公开招标公告

项目概况：

郑州市信访局郑州智慧信访平台项目招标项目的潜在供应商应在郑州市公共资源交易中心（<https://zggzy.zhengzhou.gov.cn>）获取招标文件，并于 2026 年 7 月 15 日 10 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 招标编号：郑财招标采购-2026-217；
2. 项目名称：郑州市信访局郑州智慧信访平台项目；
3. 采购方式：公开招标；
4. 预算金额：7860000.00 元；最高投标限价：7860000.00 元。

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	郑财招标采购 -2026-217	郑州市信访局郑州智慧信访平台项目	7860000.00	7860000.00

5. 采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或采购需求等）

5.1 采购内容：本次平台建设，包括平台功能定制、数据处理服务，内容涵盖信访服务系统、访前调解系统、业务智能管理系统、信访决策分析预警系统、信访工作考核评价系统、信访门户管理、视频接访系统和信访数据对接系统八套业务平台功能，平台使用人员及服务管理对象涵盖走访、来信、网访等多种信访渠道，涉及市级、县级、乡镇（街道）三级信访部门，确保平台运行全周期保障（具体内容详见第五章采购需求）；

5.2 建设周期（即合同履行期限）：合同签署后 90 日历天内，完成所有系统部署、业务流程设计、数据对接、用户培训等工作，且系统验收完达到上线运行状态；

5.3 质保运维服务期：自本项目通过验收之日起，乙方提供 3 年的免费质保和运维服务；

5.3 质量标准：合格，符合国家及行业相关标准及要求，并满足采购人的相关要求；

5.4 包段划分：本项目分为 1 个包段；

6. 本项目是否接受联合体投标：否；

7. 是否接受进口产品：否；

8. 是否只面对中小型企业采购：否。

二、申请人资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策满足的资格要求：/。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）和豫财购〔2016〕15号的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的企业，拒绝参与本项目政府采购活动（查询渠道：信用中国网站及跳转网站查询：失信被执行人、重大税收违法失信主体，中国政府采购网查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）。注：采购代理机构在投标截止时将对所有参与本项目投标的供应商的信用情况进行查询、打印留存。若在投标截止时查询到供应商有相关负面信息的，则该供应商将被视为无效供应商；

3.2 供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得同时参与该项目；需提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东（或投资人）信息（或提供单位负责人与其他供应商不为同一人或者存在控股、管理关系的承诺书）；

3.3 本次采购不接受联合体投标。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年6月25日至2026年7月1日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）；

2. 地点：登录“郑州市公共资源交易中心网（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，凭企业身份认证锁下载采购文件；

3. 方式：各潜在供应商可通过本项目公告自行获取查阅采购（招标）文件。如有参与意向，可凭CA密钥登录“郑州市公共资源交易中心网”进行报名、投标（响应）等相关线上操作；

4. 售价：0元。

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2026年7月15日10时00分（北京时间）；

2. 地点：郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）电子交易平台；投标文件包括电子投标文件：（1）加密电子投标文件（.ZZTF格式）须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”电子交易平台加密上传。（2）加密电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。（3）各供应商需使用本单位CA锁（制作投标文件时所使用的CA锁）对本单位的

加密电子投标文件进行远程不见面方式解密。

五、开标时间及地点

1. 时间：2026 年 7 月 15 日 10 时 00 分（北京时间）；
2. 地点：郑州市公共资源交易中心六楼 B 区第十一开标室。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

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

七、其他补充事宜

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

（2）开标前请登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/>)”进行远程开标准备工作。

（3）落实政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》、《河南省政府采购合同融资政策告知函》等。

（4）招标代理费：招标代理服务费由中标人支付，招标代理服务费参照河南省招标投标协会《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002 号）文件规定的收费标准收取。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人：郑州市信访局

地 址：郑州市中原区百花路 1-1 号

联 系 人：王先生

联系电话：0371-89895599

2. 采购代理机构：智博国际工程咨询有限公司

地 址：郑州市西三环与北三环交叉口国家大学科技园（东区）18 号楼 D 座 2 层

联 系 人：刘勇琪、黄天鹏、刘莎

电 话：0371-68638111

3. 项目联系方式

项目联系人：刘勇琪、黄天鹏、刘莎

联系方式：0371-68638111

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	采 购 人：郑州市信访局 地 址：郑州市中原区百花路 1-1 号 联 系 人：王先生 联系电话：0371-89895599
1.1.3	采购代理机构	代理机构：智博国际工程咨询有限公司 地 址：郑州市西三环与北三环交叉口国家大学科技园（东区）18 号楼 D 座 2 层 联 系 人：刘勇琪、黄天鹏、刘莎 电 话：0371-68638111
1.1.4	项目名称	郑州市信访局郑州智慧信访平台项目
1.1.5	项目实施地点	郑州市信访局
1.2.1	资金来源	财政资金
1.2.2	出资比例	100%
1.2.3	资金落实情况	已落实
1.3.1	采购范围	本次平台建设，包括平台功能定制、数据处理服务，内容涵盖信访服务系统、访前调解系统、业务智能管理系统、信访决策分析预警系统、信访工作考核评价系统、信访门户管理、视频接访系统和信访数据对接系统八套业务平台功能，平台使用人员及服务管理对象涵盖走访、来信、网访等多种信访渠道，涉及市级、县级、乡镇（街道）三级信访部门，确保平台运行全周期保障（具体内容详见第五章采购需求）
1.3.2	建设周期（即合同履行期限）	合同签署后 90 日历天内，完成所有系统部署、业务流程设计、数据对接、用户培训等工作，且系统验收完达到上线运行状态
1.3.3	质保运维服务期	自本项目通过验收之日起，乙方提供 3 年的免费质保和运维服务
1.3.4	质量标准	合格，符合国家及行业相关标准及要求，并满足采购人的相关要求
1.4.1	资格条件	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策满足的资格要求：/。

		3. 本项目的特定资格要求: 3.1 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）和豫财购〔2016〕15 号的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的企业，拒绝参与本项目政府采购活动（查询渠道：信用中国网站及跳转网站查询：失信被执行人、重大税收违法失信主体，中国政府采购网查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）。注：采购代理机构在投标截止时将对所有参与本项目投标的供应商的信用情况进行查询、打印留存。若在投标截止时查询到供应商有相关负面信息的，则该供应商将被视为无效供应商； 3.2 供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得同时参与该项目；需提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东（或投资人）信息（或提供单位负责人与其他供应商不为同一人或者存在控股、管理关系的承诺书）。
1.4.3	是否接受联合体投标	不接受
1.9.1	踏勘现场	供应商自行踏勘现场
1.10.1	投标预备会	不召开投标预备会
1.10.2	供应商提出问题的截止时间	自获取招标文件之日起 7 个工作日内
1.10.2	采购人对招标文件进行必要的澄清或者修改的时间	投标截止时间 15 日前
1.11	分包	不允许
1.12	偏离	实质性内容不允许负偏离
2.1	构成招标文件的其他材料	修改、补充文件；答疑纪要
2.2.2	投标截止时间	2026 年 7 月 15 日 10 时 00 分（北京时间）
3.3.1	投标有效期	自投标截止时间起 60 日历天
3.4.1	投标保证金	不要求

3.6	是否允许递交备选 投标方案	不允许
3.7.1	投标文件编制要求	供应商需按招标文件要求编制投标文件
3.7.3	签字或盖章要求	符合招标文件中投标文件格式要求
4.2.2	递交投标文件地点	郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅 (https://zzggzy.zhengzhou.gov.cnBidOpening)
4.2.3	是否退还投标文件	不退还
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间。 开标地点：郑州市公共资源交易中心六楼B区第十一开标室。
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会构成：5人，采购人代表1人，经济、技术专家4人，其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。 评标委员会确定方式：开标前从河南省政府采购专家库中随机抽取。
7.1	是否授权评委会确定中 标人	否，推荐的中标候选人数量：3名。
7.3.1	履约保证金	不要求
10	需要补充的其他内容	
10.1.1	采购预算 (即最高限价)	金额：7860000.00 元 注：投标报价不得超过最高限价，超过最高限价的均按无效标处理。
10.1.2	招标代理费：招标代理服务费由中标人支付，招标代理服务费参照河南省招标投标协会《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002号）文件规定的收费标准收取。	
10.1.3	供应商提供的补充资料均需在投标截止时间前提供，供应商在投标截止时间后递交的任何补充、澄清、说明、证明、承诺等资料均不再给予认定，供应商自行承担未能按时提供上述资料造成的后果。	
10.1.4	政府采购相关政策： A:根据财政部、工信部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库（2020）46号）文件及郑州市财政局关于进一步提高政府采购效率优化营商环境有关事项的通知《郑财购（2021）12号》规定： 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，应当对符合本办法规定的小微企业报价给予10%-20%的扣除，用扣除	

	后的价格参加评审，本项目的扣除比例为 10%： 关于监狱企业：视同小微企业。须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不考虑价格扣除。 关于残疾人福利性单位：视同小微企业。须提供完整的“残疾人福利性单位声明函”，否则在价格评审时不予考虑价格扣除。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 B:政府强制采购节能、环保产品(如有)： 采购货物属于节能、环保产品政府采购品目清单中强制采购产品的，拟供货物必须具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能、环保产品认证证书，否则投标文件将被否决。 C:享受扶持政策获得政府采购合同的要求： 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。根据政府采购政策，本项目如涉及到计算机办公设备产品，供应商所投产品必须是预装正版操作系统软件的计算机产品。 D:其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。
10.1.5	根据财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知财库〔2026〕2号文件要求： 二、强化政府采购异常低价审查 （一）采购人应当在采购文件中明确，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： 1. 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价$<$全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值$\times$50%； 2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价$<$通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价$\times$50%； 3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价$<$采购项目最高限价$\times$45%； 4. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。 （二）评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测

	算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。 采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。 异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。
10.1.6	本项目所有澄清、补遗、补充通知等均在郑州市公共资源交易中心（ https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn ）电子交易平台上发布，请各投标单位注意在网站下载。
10.1.7	付款方式：详见合同。
10.1.8	本招标文件中要求加盖的单位公章指投标单位电子签章，法定代表人或其委托代理人签字或盖章指法定代表人或其委托代理人电子私章或电子签字。
10.1.9	数量增减范围：授予合同时对“项目需求及技术要求”中规定的货物数量和服务予以±10%内的增减，但不得对单价或其它的条款和条件做任何变更。
11	中小企业划分标准（所属行业）： 软件和信息技术服务业。
12	标书雷同性分析：不存在与其他供应商一致的机器码。

注：招标文件前后不一致时，以投标须知前附表为准。

1. 总则

1.1 项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行招标。

1.1.2 本项目采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 本项目采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 本项目名称：见供应商须知前附表。

1.1.5 本项目实施地点：见供应商须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 本招标项目的资金来源：见供应商须知前附表。

1.2.2 本招标项目的出资比例：见供应商须知前附表。

1.2.3 本招标项目的资金落实情况：见供应商须知前附表。

1.3 采购范围、建设周期（即合同履行期限）、质保运维服务期、质量标准

1.3.1 采购范围：见供应商须知前附表。

1.3.2 建设周期（即合同履行期限）：见供应商须知前附表。

1.3.3 质保运维服务期：见供应商须知前附表。

1.3.4 质量标准：见供应商须知前附表。

1.4 供应商资格要求

1.4.1 供应商应具备承担本项目的资质条件、能力和信誉：见供应商须知前附表；

1.4.2 供应商不得存在下列情形之一：

- （1）为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- （2）为本项目提供采购代理服务的；
- （3）与本项目的采购代理机构同为一个法定代表人的；
- （4）与本项目的采购代理机构相互控股或参股的；
- （5）与本项目的采购代理机构相互任职或工作的；
- （6）被责令停业的；
- （7）被暂停或取消投标资格的；
- （8）财产被接管或冻结的；
- （9）在最近三年内有骗取中标或严重违约或重大质量问题的。

1.4.3 供应商须知前附表规定接受联合体投标的,除应符合本章第1.4项和供应商须知前附表的要求外,还应遵守以下规定:

本项目不接受联合体投标。

1.5 费用承担

供应商准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密,违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7 语言文字

除专用术语外,与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

采购人不组织踏勘。

1.10 投标预备会

采购人不集中召开投标预备会。

1.11 分包

详见供应商须知前附表。

1.12 偏离

供应商须知前附表允许投标文件偏离招标文件某些要求的,偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括:

- (1) 招标公告;
- (2) 供应商须知;
- (3) 评标办法;
- (4) 合同条款及格式;
- (5) 采购需求;
- (6) 投标文件格式。

根据本章第 1.10 款、2.2 款和 2.3 款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查采购文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间前以数据电文形式通过郑州市公共资源交易中心 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>) 电子交易平台提出，要求采购人对采购文件予以澄清。

2.2.2 采购文件的澄清将在供应商须知前附表规定的时间以数据电文形式通过郑州市公共资源交易中心 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>) 电子交易平台发布，但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足以使供应商在编制投标文件时把澄清内容考虑进去，采购人可以酌情延长投标截止时间，并将此变更书面通知所有采购文件收受人。投标截止时间：见供应商须知前附表。

2.3 招标文件的修改

在投标截止时间 15 天前，采购人可以修改采购文件，并以数据电文形式通过郑州市公共资源交易中心 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>) 电子交易平台发布，供应商可登录电子交易平台自行下载。

2.4 招标控制价

见供应商须知前附表，各供应商报价不得高于招标控制价，否则视为无效标。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

投标文件应包括下列内容：详见投标文件格式。

3.2 投标报价

3.2.1 投标报价按本次招标要求和相关文件及市场情况，由供应商在合理范围内自主报价。

3.2.2 投标总报价为供应商在投标文件中提出的各项支付金额的总和。

3.2.3 供应商的投标报价均包括完成该项目的成本、利润、税金、风险等所有伴随的其他费用。

3.2.4 供应商对本项目只能有一个报价，采购人和代理机构不接受有任何选择报价的投标。

3.2.5 供应商不得以任何理由在投标截止后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。

3.3 投标有效期

3.3.1 在供应商须知前附表规定的投标有效期内，供应商不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以数据电文形式通过电子交易平台形式通知所有供应商延长投标有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；供应商拒绝延长的，其投标失效。

3.4 投标保证金

不要求。

3.5 资格审查资料：详见招标文件第三章“评标办法须知前附表”

3.6 备选投标方案

除供应商须知前附表另有规定外，供应商不得递交备选投标方案和选择性报价。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关**采购范围、建设周期（即合同履行期限）、质保运维服务期、质量标准、投标有效期等实质性内容**做出响应。

3.7.3 投标文件应由供应商的法定代表人或其委托代理人签字和盖单位章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

供应商必须在投标截止时间前使用郑州市公共资源电子交易服务平台会员系统上传电子投标文件一份。上传的投标文件应加密，具体操作方法详见郑州市公共资源交易中心网站。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 供应商应在供应商须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。加密电子投标文件逾期上传，采购人不予受理。

4.2.2 供应商递交投标文件的地点：见供应商须知前附表。

4.2.3 除供应商须知前附表另有规定外，供应商所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招采购人不予受理。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在供应商须知前附表规定的投标截止时间前，供应商可以修改或撤回已递交的投标文件。

4.3.2 修改的内容为投标文件的组成部分。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

采购人在供应商须知前附表规定的投标截止时间（开标时间）和地点公开开标，并邀请所有供应商的法定代表人或其委托代理人准时参加。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

5.2.1 供应商在规定的投标截止时间前登录郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cnBidOpening>)进行开标。

5.2.2 本项目采用远程不见面电子开标。具体开标程序参照郑州市公共资源交易中心相关规定执行。供应商在投标截止时间前未上传电子投标文件的将视为放弃投标，因供应商原因造成投标文件未解密成功的，视为撤销其投标文件；解密的投标文件不足三家时不再开标。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由采购人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表以及有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见供应商须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 供应商或供应商的主要负责人的近亲属；
- (2) 项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (3) 与供应商有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- (4) 曾因招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

除供应商须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，采购人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐中标候选人的人数见供应商须知前附表。

7.2 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，采购人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的供应商。

7.3 履约保证金

在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的金额、担保形式和招标文件第四章“合同条款及格式”规定的履约担保格式向招标人提交履约担保。联合体中标的，其履约担保由牵头人递交，并应符合投标人须知前附表规定的金额、担保形式和招标文件第四章“合同条款及格式”规定的履约担保格式要求。

中标人不能按要求提交履约担保的，视为放弃中标，给招标人造成损失的，中标人应当予以赔偿。

7.4 签订合同

7.4.1 采购人、中标人在中标通知书发出之日起 2 个工作日内，根据招标文件确定的事项和中标人投标文件签订合同。双方所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

7.4.2 招标文件、招标文件的修改文件、中标人的投标文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订合同的组成部分，并与合同一并作为本招标文件所列采购项目的互补性法律文件，与合同具有同等法律效力。

7.4.3 中标人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，采购人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人供应商为中标人，也可以重新招标。给采购人造成的损失，还应当对超过部分予以赔偿。

8. 重新招标和不再招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

投标截止时间止，供应商少于 3 个的或者通过资格审查或符合性审查的供应商不足 3 家的；

8.2 不再招标

因重大变故，采购任务取消的。

9. 纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.2 对供应商的纪律要求

供应商不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；供应商不得以任何方式干扰、影响评标工作。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得

擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 投诉

供应商和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

10. 需要补充的其他内容

10.1 见供应商须知前附表。

10.2 采购人对本招标文件的全部内容享有最终解释权。

第三章 评标办法（综合评分法）

一、资格审查办法

序号	审查因素	资格审查内容及要求
1	营业执照	具备有效的营业执照副本（如为事业单位，提供法人证书副本）
2	资格要求	符合第二章“投标须知前附表”第 1.4.1 项的其它规定
3	供应商资格承诺声明函	符合招标文件“供应商资格承诺声明函”规定
4	其他要求	符合第二章“投标须知前附表”第 1.4.1 项的其它规定

各潜在供应商编制投标文件时，须将全部资格证明材料上传至郑州市公共资源交易中心的“资格证明文件”模块，若因上传至该模块的资格证明材料缺失导致资格审查不通过，相关后果由供应商自行承担。

采购人或者采购代理机构按资格审查办法规定的资格审查标准对供应商的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，则资格审查不合格，其投标将被否决。

通过资格审查的供应商不足 3 家的，不得评标，应予无效标。

采购人或者采购代理机构应提交书面资格审查报告，列明通过资格审查的供应商。

二、评标办法须知前附表

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	形式评审标准	供应商名称	与营业执照（如为事业单位，与法人证书一致）
		签字盖章	符合招标文件要求
		报价唯一	只能有一个有效报价
2.1.2	符合性评审标准	投标报价	符合招标文件第二章“供应商须知前附表”第 10.1.1 项要求
		投标范围	符合招标文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.1 项要求
		建设周期（即合同履行期限）	符合招标文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.2 项要求
		质保运维服务期	符合招标文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.3 项要求
		质量标准	符合招标文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.4 项要求
		权利义务	符合第招标文件四章“合同条款及格式”中的要求和条件
		采购需求	符合招标文件第五章“采购需求”中的规定及要求
		投标有效期	符合招标文件第二章“供应商须知前附表”第 3.3.1 项要求

注：资格证明文件以供应商提供投标文件扫描件加盖公章为准，以上为实质性响应内容不允许负偏离。

三、评分办法

评分因素	评分内容	评分标准	分值
报价部分 (10 分)	投标报价 (10 分)	价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且最终评标价格最低的报价为评标基准价，其价格分为满分。 其他有效供应商的最终评标价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/最终评标价）×10 价格扣除： 供应商为小微企业的，对其投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的小微企业，应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定提供《中小企业声明函》，中小企业划型标准详见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300 号。 根据财政部司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）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》（财库〔2017〕141 号）规定，监狱企业/残疾人福利性企业视同小型、微型企业。 注：供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价的，应提供书面说明及证明材料，供应商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。	10
商务部分 (25 分)	企业业绩 (8 分)	供应商自 2023 年 1 月 1 日以来每提供一份信息化软件项目类似业绩得 2 分，最高得 8 分。不提供或不符合要求不得分。 注：以合同签订日期为准，投标文件中需提供中标公示链接及截图、中标通知书扫描件和合同扫描件，	8
	企业证书 (5 分)	供应商具有有效的 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康管理体系、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术服务体系认证，每具有一项得 1 分，最多得 5 分。 注：投标文件中须附证书复印件，未附不得分。	5
	人员配置 (12 分)	1. 项目负责人具备高级信息系统项目管理师证书和高级系统架构设计师证书的得 5 分，否则不得分。	12

		2. 项目团队人员需具备中级及以上信息系统项目管理师证书、中级及以上软件设计师证书、中级及以上大数据工程师证书、中级及以上网络工程师，每提供 1 项得 1 分（重复提供只计算一次），最多得 5 分，不提供不得分。 3. 项目团队所有人员需在项目建设期间在用户现场驻场服务，人员经用户方确认后实施期间不可更换，且项目团队总人数不低于 12 人，投标人自行提供承诺函，可以提供的得 2 分，否则不得分。 注意：投标人所提供的项目负责人及项目团队人员需提供身份证、毕业证、劳动合同、相关技术证书、近 3 个月社保记录的电子件或扫描件，否则不得分。	
技术部分 (55 分)	项目建设背景理解和需求分析 (7 分)	根据投标人对项目建设背景理解内容的全面性，分析具体程度，是否响应建设目标要求进行评审： ①对项目建设背景理解全面、需求分析准确度高的得 7 分； ②对项目建设背景理解比较全面、需求分析准确度一般的得 4 分； ③对项目建设背景理解不全面、需求分析准确度低的得 2 分； ④未提供者不得分。	7
	总体服务方案 (7 分)	根据投标人的总体服务方案的内容全面性、可行性进行评审。 ①设计方案架构清晰、满足系统建设需求、功能完善的得 7 分； ②设计方案基本满足系统建设需求、架构完整的得 4 分； ③设计方案仅提供系统建设需求描述的得 2 分； ④未提供者不得分。	7
	软件设计方案 (10 分)	依托采购需求内容，根据投标人对软件设计方案内容的全面性，可行性进行评审，包含但不限于系统总体架构、功能架构、数据架构、网络拓扑、技术架构等。 ①方案详实，科学先进，符合现场条件及客户需求的得 10 分； ②方案较详细，可行，比较符合现场条件及客户需求的得 7 分； ③方案详细，基本可行，基本符合现场条件及客户需求的得 4 分； ④未提供者不得分。	10
	实施保障方案	1. 供应商应制定完备的项目实施保障方案，包括但不限于项目组织	7

	(7 分)	管理方案、人员配置（人员组成及分工、人员数量安排、人员驻场服务安排）、项目团队构成、项目质量保证方案等进行评审： ①方案详细、合理、可行性强，能保质保量地保证项目的顺利实施的得 7 分； ②方案较为详细，可行性一般，基本能保证项目的顺利实施的得 4 分； ③方案不够详细，操作性不强的得 2 分； ④无此项的不得分。	
	项目重点难点分析及建议（7 分）	根据项目实际提出项目重点难点分析及建议，是否响应建设目标要求进行评审： ①提供重点、难点分析所建议的解决方案充分满足本次采购整体要求且具有可操作性的得 7 分； ②提供重点、难点分析所建议的解决方案基本满足本次采购整体要求且具有可操作性一般的得 4 分； ③提供重点、难点分析所建议的解决方案不够可行得 2 分；未提供者不得分。 ④未提供者不得分。	7
	培训方案（7 分）	根据项目实际提出详细的技术培训方案，包括但不限于：培训目的、培训对象、培训形式、培训计划、培训成果。 ①项目培训方案全面、详尽、合理，有详细全面的培训方案，有详细的培训内容计划和合理的培训方式计划，培训方案科学全面，培训内容涵盖齐全，完全满足招标需求的，得 7 分； ②培训方案完整，有培训内容计划和培训方式计划，可以满足项目的需要，但需要进一步完善或提高者，得 4 分； ③方案不完整、内容简单、未贴合项目实际，得 2 分； ④未提供者不得分。	7
	应急方案（6 分）	供应商制定了详细的应急预案和应急保障机制，根据对项目的了解，并制定了能够预见可能发生的突发事件的应对措施， ①内容科学、完整、详细、全面的得6分；	6

		②方案内容比较科学完整、详细、全面的得3分； ③方案内容不完整、不详细、不够全面的得2分； ④未提供的不得分。	
	系统对接服务 (4分)	为保障本次建设的市信访平台可以与郑州市市域治理网格化平台高效融合，进一步提升平台的可用性和易用性，投标人需承诺与郑州市市域治理网格化平台无缝对接，包括但不限于数据共享、业务融合等内容，对接过程中产生的相关费用由投标人自行承担。投标人需提供加盖单位公章的承诺函，格式自拟。可以提供承诺函的得4分，不提供不得分。	4
综合部分 (10分)	售后服务 (10分)	1. 针对本项目的特点和要求，对项目售后服务期内服务内容、标准、措施的承诺，内容包括但不限于：服务期内服务内容、维护计划、故障响应方式、售后服务人员、应急响应预案等。 ①服务期内服务体系及服务措施承诺及计划内容详细完善合理，人员安排合理，服务配合度高，跟踪服务到位，能主动配合，应急响应预案详细全面得5分； ②服务期内服务体系及服务措施承诺及计划内容完整，有服务响应、人员安排计划，能配合开展工作，有应急响应预案，得3分； ③服务期内服务体系及服务措施承诺及计划内容不完善，缺少服务响应、人员安排计划得1分； ④未提供者不得分。	5
		2. 售后服务承诺：列明巡检频次、故障响应时间，到达现场时间，解决问题时间，并提供必要的后备设备或解决方案，定期回访名单，联系电话、售后服务人员名单等。 ①承诺内容详实、详细全面、考虑周全；措施非常到位，针对性非常强，重点非常突出的得5分； ②承诺基本详实、基本全面、基本考虑周全；措施基本到位，针对性较强，重点基本突出；但有个别细节需要进一步完善或提高的得3分； ③承诺考虑不周全；措施不到位，针对性不强，重点不突出；但有	5

		个别细节需要进一步完善或提高的得 1 分，缺项不得分。 ④未提供者不得分。	
--	--	--	--

以上内容缺项不得分。

注：1、评标时，评标委员会各成员应当独立对每个有效供应商的投标文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分，取各评委评分的算术平均数作为供应商的评标最后得分。

2、评标委员会将按照评标最后得分由高到低的顺序对所有投标文件实质上响应招标文件要求的供应商进行排序；得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分和投标报价均相同的，按技术指标优劣（技术及服务部分得分由高到低）顺序排列。

第四章 合同条款及格式（参考文本）

合同编号：_____

郑州市信访局郑州智慧信访平台项目合同书

甲 方： 郑州市信访局

乙 方：

签订地点： 郑州市

签订时间： 年 月

甲方（全称）：_____

乙方（全称）：_____

根据《中华人民共和国民法典》以及相关法规的规定，遵循平等自愿和诚实守信的原则，经甲乙双方达成一致，签订本合同，并共同遵守。

第一条 项目基本情况

1.1 项目名称：_____

1.2 项目概况：_____

第二条 采购内容和供货要求

2.1 下列与本次招标活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：本合同、中标通知书、协议书、招标文件或采购文件（含招标补充通知）、乙方在投标时的书面承诺（包括但不限于技术标准、参数、售后维护等方面的承诺）、投标文件（含澄清文件）、合同补充条款或说明、保密协议或条款及其他相关附件。

2.2 产品和技术支持服务的名称、规格、型号、计量单位、数量、单价详见附件《分项报价表》。

2.3 合同项下服务地点为：甲方指定地点。

2.4 合同项下的质量标准为：符合国家现行验收规范和标准，满足甲方要求。

2.5 合同实际价款按甲方实际接收产品和技术支持服务内容进行结算。

第三条 项目工期

总工期___日历天，计划开工日期：___年___月___日，计划竣工日期：___年___月___日。实际工期总日历天数与根据前述计划开、竣工日期计算的工期总日历天数不一致的，以本条约定的工期总日历天数为准。实际开工日期以甲方通知为准。本合同履行期间，如遇洪涝等不可抗力因素，经甲方和监理（如有）签字认可后，工期可相应顺延。

第四条 技术资料

4.1 乙方应按本合同规定向甲方提供本项目有关技术资料。

4.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向乙方履行本合同有关的人员提供，也应事先获得甲方书面同意并同时注意保密并限于履行合同的必需范围，该类人员需签署书面保密协议。

4.3 乙方需在项目竣工完成后 30 日内将甲方提供的技术资料等以及该项目有关的所有信息全部退回甲方。乙方在使用甲方提供的资料期间及使用后，将资料归还甲方，同时应对相关资料严格保密，不得用于非合同目的。因乙方原因导致技术资料、信息泄露的，其责任由乙方承担。

4.4 乙方需在合同执行过程中按阶段提供过程技术文档，技术文档需按国家相关规范提交。主要文档要

求如下（具体以监理单位要求文档为准）：

- （1）调研阶段：《调研报告》《项目实施交付计划》；
- （2）准备阶段：《项目实施方案》；
- （3）需求分析阶段：《需求规格说明书》；
- （4）实施阶段：《系统概要设计说明书》《系统详细设计说明书》；
- （5）测试阶段：《测试记录》《测试报告》；
- （6）上线阶段：《试运行报告》《试运行记录》；
- （7）过程文档：《培训计划》《项目周报》；
- （8）交付使用：《用户操作手册》《系统功能说明书》；
- （9）与项目相关的其他文档。

第五条 合同价款及支付方式

5.1 本合同价款含税总额为人民币_____元（大写：人民币_____元整），具体税率和分项价款详见附《分项报价表》。如因本合同税率、税金与国家税收政策不一致，以国家税收政策为准，合同含税总额不变。

5.2 本项目为交钥匙项目，本合同总价款包括但不限于完成所有系统部署、数据对接、业务流程设计、上线、培训、验收、质保、运维、专家论证费、税费等全部费用，乙方不得要求甲方再支付其他任何费用。

5.3 甲乙双方确认，本项目采用进度付款方式支付：

第一次付款：本合同签订且甲方收到乙方开具等额增值税专用发票后 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额 40%，即人民币_____元（大写：_____）；

第二次付款：乙方完成所有软件系统部署、业务流程部署、系统对接联调工作，系统达到上线运行状态，收到甲方出具的验收报告后，且甲方收到乙方开具等额增值税专用发票 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额的 57%；即人民币_____元（大写：_____）；

第三次付款：项目运行 1 个月后，且甲方收到乙方开具等额增值税专用发票 30 日内，甲方向乙方支付本合同价款总额的 3%；即人民币_____元（大写：_____）。

乙方在完成本合同项下之子系统的部署等工作，初步具备运行状态，可申请阶段性工作量确认，甲方出具相应工作内容的《阶段性工作量确认报告》。非基于乙方原因导致合同解除或终止履行，甲乙双方应依据本合同约定，对乙方已完成工作内容据实结算。

甲方付款前，乙方需出具对应金额的增值税专用发票，否则甲方有权暂缓支付且不承担违约责任。

5.4 甲方通过银行转账方式向乙方以下指定账户支付本合同约定价款：

公司名称：_____

纳税人识别号：_____

地址电话： 地址： 联系电话：

开户行：

账 号：

甲方将合同款项付至前述账号，即视为甲方已履行付款义务。由于乙方原因造成延迟付款等问题的，一切后果由乙方承担。

5.5 甲方开票信息

单位名称：

统一社会信用代码：

地址电话：

开户行：

账号：

第六条 双方权利、义务

6.1 甲方的权利和义务

6.1.1 合同签订后甲方对乙方提交的所有文档内容进行审核；

6.1.2 甲方有对本合同的项目进度、服务质量等情况进行监督、检查的权利，并要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任；

6.1.3 甲方有组织项目验收的权利，甲方、甲方委托的监理单位与乙方共同对项目结果进行验收，出具结论性验收报告；

6.1.4 甲方负责支持、协助、配合乙方做好项目的相关工作；

6.1.5 甲方为乙方的驻场人员和现场实施人员提供办公场地，办公所需用品和办公场所改造由乙方负责，相关费用由乙方自行承担；

6.1.6 在项目达到相关要求后，甲方应按照本合同约定的时间、金额向乙方支付费用；

6.1.7 甲方对乙方委派到现场的人员不能达到项目实施、售后等要求的，可以提出更换要求，乙方应当在收到甲方书面通知后 3 日内更换完毕，更换期间不能影响项目的整体进度。

6.2 乙方的权利和义务

6.2.1 乙方应按照国家及行业相关标准完成本项目的实施，并向甲方提供合同中约定的所需产品及服务，定期向甲方汇报项目的进展情况；

6.2.2 乙方保证甲方使用其服务及成果时不受第三方关于侵犯专利权、著作权等知识产权或其他合法权益的指控；如因使用乙方提供的服务及成果而使甲方遭受任何第三方提出诉讼、索赔、指控等，乙方负责

与第三方交涉，并承担赔偿责任。

6.2.3 乙方应严格按照本合同的约定及时完成项目工作的实施，提交建设成果；在甲方委托的项目范围内，对服务中出现的问题应及时调优或完善；

6.2.4 乙方应保守本合同履行过程中获得的与甲方相关的所有秘密信息（包括但不限于技术信息、商业信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法和其他专有信息，本合同的条款和与本合同有关的其他信息，本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、意见、建议、阶段性工作成果和最终工作成果等），在任何情形下，本合同约定的保密义务应永久持续有效；

6.2.5 乙方指派_____为项目经理（移动电话____，邮箱_____），负责合同整体履行；指派_____为乙方驻场代表（移动电话____，邮箱_____），负责现场实施。按合同要求完成交付任务，解决由乙方负责的各项事宜；乙方项目经理和驻场代表的行为视为乙方行为，乙方对此予以认可且自愿承担全部法律责任。

第七条 项目变更

7.1 以兼顾各方的利益和信息系统的最优化为原则，在本项目的基本范围内，甲乙双方均有权在履行本合同的过程中适时地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分，包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高或提升系统的技术参数、改变交付的时间与地点。

7.2 若甲方提出项目的部分变更，甲方应以书面形式提交给乙方。乙方应在 5 个工作日内对此做出书面回应，其内容包括详细的该变更对合同价格、项目交付日期、系统性能、项目技术参数的影响和变化以及对合同条款的影响等。乙方逾期未回应的，视为对甲方提出变更要求予以默认。

7.3 甲方收到乙方的上述回应后，应在 3 个工作日内以书面方式通知乙方是否同意和接受乙方的上述回应。如果甲方接受乙方的上述回应，则双方另行对此变更签署补充协议予以确认，甲乙双方则按变更后的约定履行本合同。

7.4 如乙方提出项目的部分变更建议，乙方应以书面方式向甲方详细阐明该变更对合同价格、项目交付日期、系统性能、项目技术参数的影响和变化以及对合同条款的影响等，甲方应在 10 个工作日内对此做出书面回应。双方另行对此变更签署补充协议予以确认，甲乙双方则按变更后的约定履行本合同。

7.5 变更内容在合同清单内，按照合同清单的单价进行调整；变更内容在合同清单外，由甲乙双方针对变更内容的价款另行协商。

7.6 变更内容牵涉到本合同价款调整，在第 2 次付款时进行结算。

第八条 验收要求

8.1 乙方完成本合同约定的项目建设内容并完成文档整理工作，系统上线运行稳定由乙方向甲方提出验

收申请，经甲方同意后，甲方组织评审专家对项目验收论证，论证通过后完成验收工作。

8.2 在验收过程中，若项目验收不合格的，乙方应在 3 日内完成整改，并自行承担因乙方原因导致验收不合格的整改费用，若整改后仍不合格，甲方有权解除合同并要求乙方按照合同约定承担违约责任。

第九条 售后服务

9.1 本项目质保期为 年。质保运维期内，提供 5x8 小时服务，即 30 分钟内响应，4 小时内到场，8 小时内解决问题。

9.2 软件部分服务期内免费升级；质保运维期内不低于 4 次巡检、维护。

9.3 其他按照投标人对售后服务承诺的具体响应执行。

第十条 保密约定

10.1 甲乙双方明确承诺严格对对方的任何保密信息或独有信息保守秘密，不将此等保密信息或独有信息用作本协议以外的任何目的，也不将此等保密信息或独有信息透露给本协议以外的任何人，除非经对方明确书面授权。

10.2 乙方对本合同的内容及执行本合同过程中知悉的甲方商业信息、技术信息、客户信息等负有保密责任，未经甲方书面同意，乙方不得公开或向第三人透露上述甲方资料，否则，造成甲方损失的，乙方应向甲方承担损失赔偿责任。

10.3 乙方应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》实施条例及甲方相关客户保密管理规章制度，对本项目中涉及到的平台敏感数据及项目相关信息履行保密义务。

10.4 保密条款具有独立性，长期有效，不受本合同终止、中止、解除的影响。

10.5 乙方提供的软件程序对用户信息的搜集以及用户设备权限的索取（如有）应坚持最少够用原则，不违反《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的规定，乙方泄露个人信息导致的责任由乙方承担。本合同软件运维和质保期内，如甲方要求对软件信息数据搜集、用户设备权限索取调整进行调整的，乙方应免费予以调整。

10.6 若因乙方系统设计缺陷、违规采集数据或安全措施不到位，导致甲方遭受处罚、第三方索赔或声誉损失的，乙方应承担全部法律责任，并赔偿甲方因此产生的一切损失（包括但不限于罚款、赔偿金、律师费、公关费等）。

第十一条 知识产权约定

11.1 本项目所有定制软件，知识产权均归甲方所有，且乙方应提供定制部分的全部源代码。乙方应在项目终验合格后 5 个工作日内，向甲方移交完整的、可编译的源代码及相关开发环境说明，并配合甲方进行代码完整性验证。若乙方拒绝移交或移交代码不可用，视为项目验收不合格。同时乙方应保证所提供的全部软件产品、服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权等合法权益，如发生第三人指控甲

方实施的技术侵权，乙方应当承担由此而产生的全部责任，包括但不限于甲方支付的诉讼费、律师费、对外赔偿等。

11.2 乙方应并保证所提供的任何第三方的（若有）、应用于本合同的所有系统软件等知识产权，具有合法的所有权或使用权或许可权，并不会侵犯第三人的合法权益。

11.3 本合同签订实施之前已产生的技术资料等知识产权仍归双方各自所有，不因本合同的签订、履行发生转移。在此合同基础上的软件知识产权，归甲方所有。

第十二条 技术指导及培训约定

乙方应在向甲方交付合同内容后，根据甲方的请求，为甲方指定的人员提供技术指导和培训，或提供与使用合同相关的技术服务。乙方提供的技术指导和培训已包含在合同总价款中。

第十三条 违约责任

13.1 合同项下，甲方未能按照约定的时间提供技术材料、信息的，乙方同意给予相应的宽限期，且不视为甲方违约。乙方交付的工作成果亦顺延相应的天数。

13.2 乙方未在合同约定的日期完成工作成果交付的，每逾期1日，应按逾期交付内容对应价款的0.01%向甲方支付违约金。乙方逾期交付超过30日以上或者验收不合格且整改后仍不合格的，甲方有权解除合同；甲方解除合同的，乙方除应退还甲方已支付的全部款项并向甲方支付合同金额5%的违约金及赔偿甲方的损失。

13.3 乙方应付的违约金或应赔偿的损失，甲方有权从任一笔款项中直接扣除。乙方因违约给甲方造成的损失，包括但不限于甲方因合理主张权利所产生的律师费、差旅费、鉴定费、公证费、保全费等全部相关费用。

第十四条 通知与送达

14.1 乙方应提供确保通知可以送达的通讯地址和联系方式

地 址：_____

邮 编：_____

电子邮箱：_____

联系人：_____

固定电话：_____

移动电话：_____

甲方向乙方发出的任何通知、送达行为，应以专人送递、EMS 等特快专递或电子邮件方式发出。

如以专人送递的，以乙方法定代表人、联系人或其他工作人员签收之日为送达之日；

如以特快专递发出的，则以实际签收时间为送达时间；拒收或者退回的，则拒收或者退回之日视为已

经送达；

如使用电子邮件方式送达的，电子邮件在发信通知服务器上所记录的发出时间视为送达时间。

除此之外，甲方还可采用电话、短信等方式向乙方发出通知。

上述送达地址、联系人、联系电话等若有变动，乙方应在变更前三天内以书面形式通知甲方。若因本合同上注明的乙方地址及联系方式等不准确或变更前未通知甲方而导致不能通知或不能送达的，视为甲方已送达，乙方承担因此产生的一切后果和责任，同时视为甲方已履行通知或送达义务。

14.2 以上通知和送达方式可直接适用于因履行本合同所引发争议的仲裁、一审、二审、再审、执行等全部司法程序。

第十五条 不可抗力

15.1 “不可抗力”，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可经双方协商后延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

15.2 受不可抗力影响不能按时、全部履行合同的一方，在不可抗力发生后应立即通知另一方，并且在不可抗力发生后的 10 日内向另一方提供有关该不可抗力的权威证明文件和书面说明，该书面说明中应包括对迟延或部分履行本合同的原因的说明。另一方接到通知后有权选择待不可抗力事件结束后继续履行本合同或解除本合同，并将结果书面通知对方。另一方同意待不可抗力事件结束后继续履行的，不可抗力终止后，受阻方应继续履行本合同并尽快通知另一方。受阻方应相应顺延履行本合同，延长的时间应相当于不可抗力实际造成延误的时间。

15.3 不可抗力或其影响持续达 90 日或以上的，双方应根据该不可抗力对履行本协议的影响程度，协商变更或解除本合同。

第十六条 争议解决

因本合同履行过程中引起的或与本合同相关的任何争议，双方应争取以友好协商的方式迅速解决；若经协商仍未能解决，任何一方均可将有关争议提交甲方所在地有管辖权的法院。

第十七条 其他

17.1 本合同自双方加盖公章或合同专用章之日起生效。

17.2 合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，作出补充协议。

17.3 本合同所涉及的正文、附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

17.4 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

17.5 本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，具有同等法律效力。

附件

1. 软件需求清单

2. 分项报价表

3. 项目团队名单

甲 方（盖章）：

乙 方（盖章）：

法定代表人/负责人：

法定代表人/负责人：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

第五章 采购需求

一、项目背景

信访工作法治化是中国特色社会主义制度和国家治理体系的重要组成部分。以习近平同志为核心的党中央坚持以系统观念看待和推进信访工作法治化，决策出台《信访工作条例》《关于进一步加强信访法治化建设的意见》等法律法规文件，确立“五个法治化”（预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化）和“四个到位”（受理到位、办理到位、监督到位、处理到位）等工作要求，推动信访工作法治化水平提升到新高度，充分彰显了系统观念对推进信访工作法治化的重要作用。新征程上，推进信访工作法治化，需要更加注重系统集成，坚持目标导向和效果导向相统一，坚持夯实基础、系统办理、过程管理、聚焦重点、参与治理，将各项工作不断引向深入。

近年来，郑州市委、市政府深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面落实《信访工作条例》及国家、省信访工作部署要求，立足郑州特大城市治理实际，以“为民解难、为党分忧”为核心政治责任，锚定“落实新条例、推进法治化、构建大格局”工作主线，坚持发展新时代“枫桥经验”，强化组织领导、完善制度机制、创新工作举措、深化数智赋能，全面推进信访工作法治化、规范化、智能化建设，着力构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作新格局，切实把信访工作打造成密切联系群众的连心桥，有效化解各类矛盾纠纷，为全市经济社会高质量发展筑牢和谐稳定根基。

二、采购内容

2.1 定制化软件

2.1.1 信访服务系统

为全市市民及信访工作人员提供专属信访服务，需实现线上填报、终端填报等多元化信访业务场景，涵盖登记、引流、代录、查询、信息咨询等。系统功能包括但不限于网络自助登记、大厅自助登记、信访代办登记、集访联名登记、案件详情动态、案情催办、结果评价、调解结果异议、信访须知、领域信访专区、领导接访日程查看、领导接访日程预约、人民建议征集、信访资讯、个人中心等功能模块，保障信访人便捷获取信访服务。

2.1.2 访前调解系统

需面向市、区县信访部门窗口工作人员、案件受理工作人员，围绕矛盾纠纷“软分流”需求，满足在线访前调解业务场景。系统功能包括但不限于窗口调解登记、访前调解案件管理、访前案件核查、信访案件录入管理、信访大厅管理、人民建议征集管理、来信调解登记、案件转派和办理等功能模块，降低群众信访成本与政府行政成本。

2.1.3 信访业务智能管理系统

需实现对信访业务的全流程智能化管理，系统功能包括但不限于人员访前案件库、信访案件库、重点热点案件、案件规范化管理、智能搜索、楼盘专区管理、楼盘案件分析、欠薪案件管理、欠薪案件办理、还款计划、欠薪企业管理、政法案件管理等功能，提升信访业务办理质量与效率。

2.1.4 信访决策分析预警系统

需基于信访案件基础数据实现多维度数据分析、风险预警功能，向市域社会治理网格化系统推送数据，同步重点人员关怀任务等。系统功能包括但不限于领导驾驶舱、信访人员库、积分规则设置、等级规则设置、重点人员管理、核查任务管理、重点维稳任务管理、矛盾摸排上报、舆情任务管理、预警任务数据分析等功能模块，为信访工作科学决策提供数据支撑与预警服务。

2.1.5 信访工作考核评价系统

需打造“线上派单、线下办理、限时办结、综合分析”的考核评价体系，实现信访工作专项督查、责任落实考核相关业务场景，系统功能包括但不限于省级考核报表、信访业务考核、访前调解案件综合分析（包含及时受理率、化解率、基层吸附率等考核指标）、信访案件综合分析（包含信访人分析、信访案件领域分析等）、信访业务督办（包含日常督办、专项督办及重点督办等）等功能模块，为信访工作综合考评提供重要参考。

2.1.6 信访门户管理系统

需对平台各子系统进行集约化管理，解决用户认证、单点登录等问题，在不改变各应用系统业务逻辑的前提下，实现多系统无缝集成、开放化应用配置等场景。系统功能包括但不限于个人工作台、用户管理、组织管理、权限管理、工作台配置管理等功能模块，提升信访工作管理水平。

2.1.7 信访数据对接系统

需依托郑州市数据共享交换和城市基础技术底座，打造信访数据资源中心，实现各类信访人员、事项数据统一归集及舆情数据、信访历史积累数据融合功能，系统功能包括但不限于市域社会治理网格化平台系统对接、外部委局数据共享、接口管理、共享服务管理等功能模块，保障信访数据跨系统、跨部门互通共享。

2.1.8 视频接访系统

需为信访人员和领导人员提供远程视频沟通业务场景，满足领导接访预约、远程视频接访等场景，进一步提升信访业务效能。系统功能包括但不限于领导接访管理、接访日程管理、接访预约管理、接访跟踪、领导接访数据分析、视频接访管理、在线视频接访、市民端视频信访预约、管理端视频接访任务管理等功能模块，拓宽新时代信访接访渠道。

2.2 数据分析、加工及迁移服务

需提供全市信访相关数据的专业化分析、标准化加工及安全化迁移服务，保障全市信访数据统一归集、规范处理及有效分析，为郑州智慧信访平台稳定运行提供数据支撑，服务内容包括但不限于：河南省省级信访数据对接分析、加工及迁移服务，郑州市市域网格治理数据对接分析、加工及迁移服务，郑州市各区县信访数据对接分析、加工及迁移服务。

第六章 投标文件格式

（投标文件封面）

郑州市信访局郑州智慧信访平台项目

投 标 文 件

招标编号：郑财招标采购-2026-217

供应商：_____（企业电子签章）

法定代表人或其委托代理人：_____（个人电子签章）

供应商地址：_____

年 月 日

目 录

- 一、投标函及投标函附表
- 二、法定代表人身份证明
- 三、授权委托书
- 四、技术方案
- 五、人员配备情况
- 六、资格审查资料
- 七、其他材料
- 八、服务承诺
- 九、供应商认为必要提供的其它材料
- 十、供应商反商业贿赂承诺书
- 十一、享受政府采购政策扶持的证明材料

1. 投标函

1. 根据已收到贵方招标编号为 （招标编号）和（项目名称）的招标文件，遵照《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及有关法律法规等规定，我单位经研究上述招标文件的供应商须知、合同条款、项目需求及技术要求及其它有关文件后，我方愿以人民币大写： ；小写 的投标总报价，并按上述供应商须知、合同条款、项目需求及技术要求及其它有关文件的要求完成本项目招标所有内容。

10. 与本投标有关的正式通讯地址:

日期: _____年____月____日

2. 投标函附表

单位：元人民币

项目名称	
招标编号	
投标总报价	大写：
	小写：
投标范围	
建设周期（即合同履行期限）	
质保运维服务期	
质量标准	
投标有效期	
权利义务	符合招标文件第四章“合同条款及格式”中的要求和条件
采购需求	符合招标文件第五章“采购需求”中的规定及要求
备注	如果优于招标文件的要求可另行附页

供应商可根据需要自行增减

法定代表人（个人电子签章）：_____

供应商名称（企业电子签章）：_____

日期：_____

二、法定代表人身份证明

供应商名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____系 _____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商：_____（企业电子签章）

_____年_____月_____日

三、授权委托书

本人（姓名）系（供应商名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证明及委托代理人身份证复印件。

供应商：_____（企业电子签章）

法定代表人：_____（个人电子签章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

____年____月____日

注：1. 如果由供应商法定代表人签署投标文件，则无须提交授权委托书。

2. 供应商法定代表人签字直接使用 CA 锁签章，委托代理人（如有）签字可用亲笔签字的扫描件上传或直接使用委托代理人 CA 锁签章。

四、技术方案

（格式自拟）

五、人员配备情况

（格式自拟）

六、资格审查资料

(一) 供应商基本情况表

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电 话		
	传 真			网 址		
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质等级			其中	项目经理		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技 工		
经营范围						
备注						

备注：本表后应附企业法人三证合一的营业执照等材料的扫描件。

（二）供应商资格承诺声明函

致：（本项目采购单位）及 XXX 公共资源交易中心

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

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

二、我单位具有独立承担民事责任的能力;

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

五、我单位具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

六、我单位参加政府采购三年内, 在经营活动中没有重大违法纪录, (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、较大数额罚款或行政处罚。)

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件

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

承诺单位(盖章):

法定代表人或授权代表(签名或盖章):

日期: 年 月 日

注: 1. 供应商须在投标文件中按此模板提供承诺函, 未提供视为未实质性响应招标文件要求, 按无效投标处理(除营业执照外, 其他按以上要求书面承诺符合资格条件即可, 无需附其他相应证明材料)。

2. 供应商的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效, 如由授权代表签字或盖章的, 应提供“法定代表人授权书”。

后附: 营业执照扫描件加盖公章。

（三）招标代理服务费承诺函

致：（采购人及采购代理机构）

我们在贵公司组织的（项目名称：_____，招标编号：_____）招标采购活动中若获中标，我们保证在中标公告发布后 5 个工作日内，按采购文件的规定，以银行转账向贵公司一次性支付招标代理服务费用。否则，由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日期：_____

(四) 2023 年 1 月 1 日以来业绩表 (如有)

序号	项目名称	服务时间	业主单位	联系人及电话

注：以合同签订日期为准，投标文件中需合同扫描件

七、其他材料

1. 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）和豫财购〔2016〕15 号的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的企业，拒绝参与本项目政府采购活动（查询渠道：信用中国网站及跳转网站查询：失信被执行人、重大税收违法失信主体，中国政府采购网查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）。注：采购代理机构在投标截止时将对所有参与本项目投标的供应商的信用情况进行查询、打印留存。若在投标截止时查询到供应商有相关负面信息的，则该供应商将被视为无效供应商。

2. 供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得同时参与该项目；需提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东（或投资人）信息（或提供单位负责人与其他供应商不为同一人或者存在控股、管理关系的承诺书）。

注：（以上证明材料均须提供扫描件，加盖单位公章）

八、服务承诺

供应商提供但不限于以下内容：

1....

2....

注：根据以上内容但不限于以上内容进行编辑，格式自拟。

法定代表人（个人电子签章）：_____

供应商名称（企业电子签章）：_____

日期：

九、供应商认为必要提供的其它材料

注：后附（招标文件中供应商资格证明文件及评标办法中所涉及的供应商能力证明文件）

十、供应商反商业贿赂承诺书（固定格式）

我公司承诺：

在政府采购（项目名称）投标活动中，我公司保证做到：

1. 公平竞争参加本次投标活动。

2. 杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼金礼品、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

3. 若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员自愿接受按照国家法律、法规等有关规定给予的处罚。

法定代表人（个人电子签章）：

供应商名称（企业电子签章）：

日期：

***注：各供应商无此承诺书者，按无效投标处理。**

十一、享受政府采购政策扶持的证明材料

1. 中小企业声明函（服务）

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

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

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
2. 填写前请认真阅读《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）和《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46 号）相关规定。
3. 未按上述要求提供、填写的，评审时不予以考虑。

2、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。

企业名称（盖章）：

日 期：

3、监狱企业证明文件

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

郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

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

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。