**天津市住房公积金管理中心客服及办公支持系统维保项目**

**竞争性磋商文件**

（项目编号：TGPC-2024-D-0795）

天津市政府采购中心

**2024.9**

**目 录**

第一部分 磋商邀请函

第二部分 磋商项目要求

第三部分 供应商须知

第四部分 合同草案

第五部分 响应文件格式

第一部分 磋商邀请函

受天津市住房公积金管理中心委托，天津市政府采购中心将以竞争性磋商方式，对天津市住房公积金管理中心客服及办公支持系统维保项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加磋商。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质响应文件，只接受加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。供应商参加投标前须办理CA数字证书（USBKEY）和电子签章。投标人须按竞争性磋商文件的规定在天津市政府采购中心招投标系统中提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

一、项目名称和编号

（一）项目名称：天津市住房公积金管理中心客服及办公支持系统维保项目

（二）项目编号：TGPC-2024-D-0795

二、项目内容

第一包：客服支持系统维保，合同履行期限：自2024年11月02日至2025年11月01日。

第二包：ERP系统维保服务，合同履行期限：自2024年11月01日至2025年10月31日。

第三包：内部运维管控综合系统维保，合同履行期限：（一）备份与恢复维保期限：2024年11月4日至2025年11月3日；（二）运维一体化综合平台维保期限：1.软硬件运维管理系统维保期限：2024年11月4日至2025年11月3日；2.脱敏平台维保期限：2024年11月22日至2025年11月21日；3.一体化运维平台维保期限：2024年12月2日至2025年12月1日。（三）决策支持系统、数据仓库软件维保期限：2024年11月2日至2025年11月1日。

三、项目预算

第一包：1686200元，最高限价：1619600元。

第二包：490000元， 最高限价：378800元；

第三包：950000元， 最高限价：929500元；

注：每包的投标报价不得超出该包的最高限价，否则投标无效。

四、供应商资格要求（实质性要求）

（一）投标人须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供以下材料：

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或自然人的身份证明扫描件。

2. 财务状况报告等相关材料：

A.经第三方会计师事务所审计的2023年度财务报告扫描件。

B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。

注：A、B两项提供任意一项均可。

3. 依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。

4. 提交响应文件截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至提交响应文件截止日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。

（二）本项目不接受联合体投标。

（三）本项目专门面向小型、微型企业采购，提供《中小企业声明函》。

五、项目需要落实的政府采购政策

（一）本项目专门面向小型、微型企业采购。

（二）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，监狱企业视同小微企业。

（三）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，残疾人福利性单位视同小微企业。

注：中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须投标人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，否则不予认定。以上政策不重复享受。

（四）涉及商品包装或快递包装的，按照《财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123号）要求执行。

（五）按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日解密截止时间“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

（六）按照《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）、《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）等文件要求，对政府采购节能、环境标志品目清单内的产品实施优先采购和强制采购的评标方法。

六、获取竞争性磋商文件时间、方式

（一）获取竞争性磋商文件的时间：2024年9月26日至2024年10月9日，每日9:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

（二）获取竞争性磋商文件的方式：

1. 获取竞争性磋商文件网址：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”下载竞争性磋商文件。

2. 供应商注册、CA数字证书（USBKey）领取、电子签章办理办法：

（1）天津市政府采购中心网注册：登录天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）首页点击“用户注册维护”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538167。

（2）CA数字证书（USBKey）领取及电子签章办理：参见天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）--服务指南--供应商注册、领取CA数字证书（USBKey）及电子签章制章的流程。

CA数字证书办理联系电话：400-0566-110或022-24538059。

电子签章办理联系电话：022-24538059。

（三）本项目不组织踏勘现场。

（四）本项目不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2024年9月26日9:00至2024年10月15日8:30，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”进行应答并提交。

网上应答帮助链接：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn/webInfo/getWebInfoListForwebInfoClass.do?fkWebInfoclassId=W008

八、提交电子响应文件截止时间及方式

（一）提交电子响应文件截止时间：2024年10月15日8:30。提交电子响应文件截止时间前提交网上应答并分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）方为有效响应。

（二）提交电子响应文件方式：本项目采用网上电子投标方式，投标人须于上述规定的时间使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答和分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

九、解密时间、方式及磋商地点

（一）第一阶段解密时间：2024年10月15日8:30至9:30完成第一阶段解密的方为有效响应。

（二）第二阶段解密时间：通过第一阶段磋商的供应商在磋商小组要求的时间内（一般是磋商当日）完成第二阶段解密，否则视为放弃磋商。

（三）解密方式：供应商须于上述规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成解密。

（四）磋商地点：第一阶段解密后，磋商代表人须于天津市河东区红星路79号二楼天津市政府采购中心评审现场等候磋商。

十、采购代理机构名称、地址、联系人及联系方式

（一）采购代理机构名称：天津市政府采购中心

（二）采购代理机构地址：天津市河东区红星路79号二楼（邮编：300161）

（三）联系人：梁晨、鲁志强、杨光

（四）网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn

（五）对外办公时间：法定工作日9:00～12:00，14:00～17:00

（六）咨询服务电话：

1. 供应商注册咨询：022-24538167

2. CA证书和电子签章办理咨询：022-24538059

3. 采购文件咨询：022-24538318

4. 网上应答及解密操作咨询：022-24538309

十一、采购人的名称、地址和联系方式

（一）采购人名称：天津市住房公积金管理中心

（二）采购人地址：大沽北路115号

（三）采购人联系人：熊冬梅

（四）采购人联系电话：022-23146201

十二、质疑方式

（一）供应商认为采购文件、采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，按照本项目采购文件第三部分《投标须知》“8. 询问与质疑”的相关规定，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

采购人质疑受理：

1. 联系部门：天津市住房公积金管理中心

2. 联系地址：大沽北路115号

3. 联 系 人：熊冬梅

4. 联系方式：022-23146201

（二）供应商对质疑答复不满意的，或者采购人、天津市政府采购中心未在规定期限内作出答复的，供应商可以在质疑答复期满后15个工作日内，向采购人同级财政部门提出投诉，逾期不予受理。

十三、公告期限

磋商公告的公告期限为3个工作日。

十四、招标代理服务费

本项目按以下比例向成交供应商收取招标代理服务费：

| 成交金额（万元） | 费率 |
| --- | --- |
| 100以下 | 1% |
| 100-500 | 0.8% |
| 500-1000 | 0.45% |
| 1000-5000 | 0.25% |
| 5000-10000 | 0.1% |
| 10000-100000 | 0.05% |

服务费按差额定率累进法计算，向下取整，精确到元。例如成交金额为6805000元，服务费=1000000×1%+（5000000-1000000）×0.8%+（6805000-5000000）×0.45%=50122.5元，服务费缴纳50122元。其中成交金额以《成交通知书》为准。

成交供应商应于成交公告发布之日起5个工作日内缴纳招标代理服务费，缴费单位名称须与投标单位名称一致，缴费时请注明项目编号及成交包号。

名 称：天津市公共资源交易中心

开户行及账号：中国建设银行股份有限公司天津明华支行

1205 0162 4900 0000 0675

银行联行号：105110039436

纳税人识别号：1212 0000 MB1E 44809C

地址：天津市河东区红星路79号

缴费及申请开票系统：http://pay.tjggzy.cn/

缴费及开票咨询电话：022-24532012

十五、《“政采贷”业务提示函》、《政府采购支持中小企业政策提示函》和《诚信参与政府采购活动提示函》

2024年9月26日

**“政采贷”业务提示函**

【政策简介】“政采贷”业务，即政府采购合同融资，具有流程简便、放款迅速、免实物质押、贷款利率低等特点。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以凭借包括中标（成交）通知书和政府采购合同等在内的相关材料向各商业银行申请融资，并享受商业银行优惠利率以及人民银行支小再贷款政策等。

【贷款途径】截止目前，我市已有农业银行、光大银行、渤海银行、中信银行、浦发银行等18家商业银行相继推出了“政采贷”产品，并在天津市政府采购网“政采贷”产品介绍专栏（http://ccgp-tianjin.gov.cn/zcd/zcdList.jsp）公开了产品详情、产品特色、服务电话等信息，后续如有其它银行推出此类产品，“政采贷”产品介绍专栏也将及时更新。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以自行对比或咨询，并可以通过天津市政府采购网中公示的“中征应收账款融资服务平台”链接或中征平台官方网址（https://www.crcrfsp.com/index.do）向银行提交融资申请。

【特别提示】“政采贷”业务坚持“政府引导、市场运作、企业自愿、风险自担”的原则，供应商自愿申请“政采贷”业务并自由选择商业银行，任何单位和个人不得干预或限制。

**政府采购支持中小企业政策提示函**

【政策概述】促进中小企业发展是政府采购法定的政策功能。在政府采购活动中，应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

【支持对象】以下对象可享受支持政策：1.在境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的**中型企业、小型企业和微型企业**，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外；2.符合中小企业划分标准的**个体工商户**。

【支持情形】在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受支持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由**中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标**；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》**订立劳动合同**的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方**均为**中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方**均为**小微企业的，联合体视同小微企业。

【注意事项】

1.中小企业参加政府采购活动，应当出具规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

2.中小企业应当对声明函的内容的真实性负责。声明内容如有不实，则构成提供虚假材料谋取中标、成交的情形，需承担相应的法律责任。

3.政府采购项目的采购意向、采购公告和招标文件（谈判文件、磋商文件等）中，应当明确本项目执行支持中小企业的具体措施，如预留份额、评审优惠（应当明确具体优惠比例）或者优先采购等。

【政策目录】

1.《中华人民共和国政府采购法》第九条

2.《中华人民共和国政府采购法实施条例》第六条

3. 财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）

4. 财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2022〕19号）

5.天津市财政局 天津市工业和信息化局关于贯彻落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（津财采〔2021〕12号）

6.市财政局 市发展改革委 市住房城乡建设委 市交通运输委 市水务局 市政务服务办关于进一步贯彻落实政府采购支持中小企业政策的通知（津财采〔2022〕11号）

**诚信参与政府采购活动提示函**

近年来，我市财政部门查处的政府采购供应商违法行为中，提供虚假材料谋取中标、成交的占95%以上，严重扰乱了政府采购市场秩序，损害了政府采购营商环境。

诚实信用是市场经济的基本要求，也是政府采购法确立的基本原则之一，政府采购供应商等当事人均应严格遵循。供应商对其投标文件的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括本单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。被查实存在提供虚假材料谋取中标、成交的，将被依法予以行政处罚，并将在信用中国、中国政府采购网、天津市政府采购网等网站公示其失信记录，实施联合惩戒。

经梳理，供应商提供的虚假材料主要涉及业绩合同、发票、认证证书、特种作业操作证、社保缴费证明、学历学位证书、建造师执业资格证书、健康证等。供应商在编制投标文件时，可通过国家税务总局全国增值税发票查验平台、国家认证认可监督管理委员会网站、应急管理部特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、中国建造师网、学信网**等**官方查询渠道对投标文件中相关材料的真实性予以审查，对无法确认真实性的材料，不要作为投标、响应材料提交。

一旦被查实存在提供虚假材料的，供应商的以下陈述申辩意见一般不予采信：

1.虚假材料为员工个人或第三方单位提供，供应商并不知情；

2.虚假材料并非评审因素或属于多提供，而并不影响评审结果；

3.供应商并未中标，没有产生危害后果；

4.工作人员疏忽大意，错放相关材料；

5.已查验材料原件或通过非官方渠道扫码、在线查询等，尽到了审查义务。

 **法律责任：**《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款

供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）提供虚假材料谋取中标、成交的。

第二部分 磋商项目要求

一、技术要求

（一）供应商须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。

（二）供应商须提供本项目相关技术人员简历(含各成员的姓名、职务、职称、毕业学校、专业、专长、业绩等) 原则上不允许更换，如需更换人员，必须经采购人同意。

（三）若本项目涉及对采购人原有系统的修改或升级业务，或涉及与采购人原有其他系统的对接业务，由采购人负责协调原有系统的接口协议、源代码、数据结构等与修改、升级或对接相关资料的开放，且不产生开放费用。如需原系统开发商配合，采购人负责协调。投标人应严格遵守与采购人签订的保密协议，对上述开放资料严格保密，经采购人允许合规使用。

（四）具体需求详见本部分项目需求书。

二、商务要求

（一）报价要求

1. 投标报价以人民币填列。

2. 投标人的报价应包括：人员费用、维保费用、设备维修及配件更换费用、管理费及税金等为完成竞争性磋商文件规定全部任务所需的一切应有费用。

3. 验收相关费用由投标人负责。

（二）时间、地点要求：

1. 时间要求：第一包: 自2024年11月02日至2025年11月01日（特殊情况以合同为准）。

第二包：自2024年11月01日至2025年10月31日。（特殊情况以合同为准）。

第三包：（一）备份与恢复维保期限：2024年11月4日至2025年11月3日；（二）运维一体化综合平台维保期限：1.软硬件运维管理系统维保期限：2024年11月4日至2025年11月3日；2.脱敏平台维保期限：2024年11月22日至2025年11月21日；3.一体化运维平台维保期限：2024年12月2日至2025年12月1日。（三）决策支持系统、数据仓库软件维保期限：2024年11月2日至2025年11月1日。（特殊情况以合同为准）。

2. 服务地点：天津市和平区大沽北路115号 灾备机房：华苑联通IDC机房 （特殊情况以合同为准）。

（三）供应商须整包进行磋商，不得拆包分项磋商。

（四）磋商有效期：本项目磋商有效期为60天。

（五）服务要求：

1.具体需求详见项目需求书，供应商提供详细的服务方案。

2.成交后，成交供应商应与采购人就数据信息安全等内容签署保密协议。

（六）付款方式

维保期开始15个工作日内支付合同金额的60%，维保期结束验收合格后15个工作日内支付合同金额的40%（特殊情况以合同为准）。

（七）磋商保证金及履约保证金：本项目不收取磋商保证金及履约保证金。

三、评分因素及评标标准

第一包：客服支持系统维保

|  |  |
| --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）报价超过采购预算的，响应无效，未超过采购预算的报价按以下公式进行计算。（2）价格得分=（评标基准价/报价）×10注：满足磋商文件要求且报价最低的报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（21分） | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的软件运行维护业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期（应为2020年1月1日或以后）。B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。每个业绩2分，最多8分 | 8 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、信息安全管理体系认证、高新技术企业证书，提供证书扫描件，每个合格的证书扫描件得2分，最多6分； | 6 |
| 3 | 项目经理评价 | 投入的项目经理应为投标单位正式员工，提供姓名、递交响应文件截止日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分投入的项目经理具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书或项目管理专业人员（PMP）证书，提供证书扫描件得2分，其他：0分。 | 2 |
| 4 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足磋商文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的5分，其他0分。 | 5 |
| 第三部分 主观分（69分） | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、应用环境、业务流程、架构设计、任务目标、实施要求等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：9分；方案内容存在1处瑕疵：6分；方案内容存在2处瑕疵：3分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统与外围系统数据对接方面具有针对性可行性的服务方案、的运维计划、实施方案等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：9分；方案内容存在1处瑕疵：6分；方案内容存在2处瑕疵：3分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：9分；方案内容存在1处瑕疵：6分；方案内容存在2处瑕疵：3分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 6 | 突发事件管理方案 | 至少包含针对恶意攻击、访问量激增等处理方案满足磋商文件要求，无瑕疵：9分；方案内容存在1处瑕疵：6分；方案内容存在2处瑕疵：3分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 7 | 备品备件、备机解决方案 | 至少包含原厂备品备件储备情况、响应时间、更换方案等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：9分；方案内容存在1处瑕疵：6**分**；方案内容存在2处瑕疵：3分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 合计 | 100 |

第二包： ERP系统维保服务

|  |  |
| --- | --- |
| 第一部分 价格（15分） | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）报价超过采购预算的，响应无效，未超过采购预算的报价按以下公式进行计算。（2）价格得分=（评标基准价/报价）×15注：满足磋商文件要求且报价最低的报价为评标基准价。 | 15 |
| 第二部分 客观分（25分） | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的ERP系统建设业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。A. 合同原件扫描件。包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期。（应为2019年1月1日或以后）B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同甲方所盖印章）。每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人提供2023年用友网络科技股份有限公司企业解决方案与软件产品商业伙伴授权证书，授权类型：U8增值经销商。提供扫描件得 3分，其他 0分。 | 3 |
| 3 | 项目经理评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、递交响应文件截止日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。项目经理具备会计学专业大本（或以上）学历毕业证书，提供证书扫描件得2分，最多2分； | 2 |
| 4 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足磋商文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：10分，其他0分。 | 10 |
| 第三部分 主观分（60分） | 分值 |
| 1 | 维保服务方案的完整性和合理性评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 2 | 对所运行系统的需求理解及综合分析评价 | 至少包含对系统现状、应用环境、体系结构需求、功能需求、性能要求等内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 3 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 4 | 对本系统与用户其他系统关联性的了解和维保服务能力 | 至少包含本系统与用户其他各个系统的关联情况，对本系统与所关联系统的关联性具备全面的维保能力等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 5 | 对本系统中定制开发软件的全面了解和维保能力评价 | 至少包含本系统中定制开发软件的运行状况，针对定制开发的维保能力等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 合计 | 100 |

 第三包：内部运维管控综合系统维保

|  |  |
| --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）报价超过采购预算的，响应无效，未超过采购预算的报价按以下公式进行计算。（2）价格得分=（评标基准价/报价）×10注：满足磋商文件要求且报价最低的报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（18分） | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的软件运行维护业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期（应为2020年1月1日或以后）。B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。每个业绩2分，最多8分 | 8 |
| 2 | 项目负责人员评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、递交响应文件截止日前三个月中任意一个月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。项目负责人具备计算机相关专业大学本科（或以上）学历毕业证书、提供证书扫描件得 2 分。 | 2 |
| 3 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足磋商文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：8分，其他0分。 | 8 |
| 第三部分 主观分（72分） | 分值 |
| 1 | 项目需求理解分析评价 | 至少包含系统现状、任务目标、实施要求等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 2 | 项目服务人员评价 | 至少包含人员分工、岗位职责、人员工作经验及技术实力、人员稳定性保障措施等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 3 | 整体运行维护方案评价 | 至少包含针对本项目系统的运维计划、实施方案等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 4 | 定期预防性检查方案 | 至少包含预防性检查频率、检查内容、发现问题后的解决方案等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 5 | 故障管理处理方案 | 至少包含响应时间、故障处理方案、防止再发方案等方面内容满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 6 | 突发事件管理方案 | 至少包含针对恶意攻击、访问量激增等处理方案满足磋商文件要求，无瑕疵：12分；方案内容存在1处瑕疵：8分；方案内容存在2处瑕疵：4分；未提供方案或不满足磋商文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 12 |
| 合计 | 100 |

**项目需求书**

一、项目背景

天津市住房公积金管理中心客服支持系统整体于2018完成新升级改造，由产品和软件两部分构成，产品包含呼叫中心、智能语音分析、TTS服务、ASR服务、录音服务。软件系统包含客服子系统、消息推送平台、官网子系统、运营支持子系统、联网排队叫号子系统、自助机具子系统服务、智能语音集成子系统、协同办公子系统。为保证天津市住房公积金管理中心客服支持系统的正常运行，计划对该软件系统采购维护服务。

本项目属于软件和信息技术服务业

二、技术需求

第一包：客服支持系统项目

（一）客服支持系统产品技术要求

1.服务范围

（1）AVAYA产品维护

1）Avaya呼叫中心产品：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 描述 |
| 1 | AVAYA CM | 1套CM8 60路CM用户许可(工号）45个精英坐席许可(分机） |
| 2 | CTI中间件接口：AVAYA AES | 1套×AVAYA AES 811×AES TSAPI许可11×TSAPI许可 |
| 3 | 自动外呼：AVAYA POM | 1×POM 2.x组件40×POM许可 |
| 4 | CTI中间件：AVAYA AIC | 1套AVAYA AIC 7.3版本45个AIC坐席许可，主备运行配置 |
| 5 | AVAYA AAEP | 60个IVR语音端口许可 |
| 6 | AVAYA EP TTS许可 | 38 ×TTS代理服务器第三方连接许可 |
| 7 | 报表管理：AVAYA CMS | 2套CMS产品许可，双机并行配置 |
| 8 | 坐席监控：AVAYA AgentMap | 1× AVAYA AgentMap产品5× 管理许可45 × 坐席许可 |
| 9 | AVAYA原厂SA服务 | 1年 |
| 10 | VMware虚拟化产品 | 原厂虚拟化产品维保服务1年14 × VMware vSphere 7 Standard for 1 processor CPU 许可1 x VMware vCenter Server 许可负责虚拟操作系统的安全漏洞补丁升级 |

2）Avaya产品授权许可：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 类型 | 描述 | 数量 | 单位 |
| 1 | 语音平台AVAYA扩容产品 | IX Workplace-扩容 | AVAYA交换机软件产品CM8 | 1 | 套 |
| 2 | 提供集成及部署环境服务维保一年 |
| 3 | R8 Core用户许可:AURA R8 CORE ADD LIC  | 30 | 个 |
| 4 | 精英坐席扩容1-250: CC R8 ELITE AGT ADD 1-250 LIC  | 30 | 个 |
| 5 | 用户、坐席许可原厂服务 | 30 | 个 |
| 6 | AIC | 语音坐席:IC 7.X ADDL VCE CC AGT | 30 | 个 |
| 7 | IC组件原厂服务支持 | 30 | 个 |
| 8 | VCLog IP录音 | VCLog IP录音30路坐席（双套）维保一年 | 60 | 个 |
| 9 | IP话机及耳麦-扩容 | 提供座席的配套设备1608IP话机及Mono耳麦维保一年 | 30 | 套 |
| 10 | 产品维保服务 | AVAYA原厂SA服务 | 1 | 年 |

3）Avaya产品组件：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 类型 | 描述 |
| 1 | AVAYA产品管理软件 | 系统配置集成 | 坐席服务组件管理； |
| AIC用户管理； |
| AAEP适配模块； |
| 媒体网关集成模块 |
| AAEP脚本适配模块 |
| AVAYA AgentMap集成模块 |
| 坐席录音集成模块 |
| 产品-TTS集成模块 |
| 监控TSAPI对接集成模块 |
| 软电话集成功能模块 |
| 自动外呼集成功能模块 |
| 整体客服系统的集成及优化服务； |
| 2 | 产品监控软件 | 系统监控集成 | 组件运行监控驾驶舱管控统计分析管理 |
| 3 | 语音软件 | 语音软件集成 | IVR语音平台业务集成；语音接口服务（18类业务服务查询） |
| 4 | 客服系统管控软件 | 管理软件集成 | 话机绑定分配管理语音策略配置管理服务时间综合管理 |

4）Avaya硬件产品维护

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 描述 |
| 1 | AVAYA G650 | 2台产品配套硬件网关如下2个G650 电源2块IP服务接口板2块IP媒体资源板卡及320路资源许可2块语音宣告板4块网络接口板4块数字中继卡板4个数字中继转接头 |

（2）TTS、ASR、录音产品维护

| 序号 | 名称 | 数量 | 描述 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 坐席录音：宇高VCLog IP录音产品 | 45 | 1×录音产品（双套）45×录音许可（双套） |
| 2 | TTS产品 | 38 | 1×TTS产品支持38 ×Avaya语音合成授权许可 |
| 3 | ASR产品 | 30 | 1×ASR产品支持30 ×Avaya文本识别授权许可 |

（3）智能语音质检产品维护

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 设备描述 |
| 1 | 智能语音质检：讯飞语音分析专家系统产品 | 30路语音转写系统通道授权：提供语音分析系统的核心能力，包含语音识别转写、场景分割、文本分析、文本聚类、语义理解、关联查询、全文检索、多维分析等核心能力。1套语音识别系统套件：语音识别系统套件1套应用平台：提供语音分析系统应用系统，包含业务概览、业务建模、语音测听、专题分析、报表统计、报表管理等功能模块。产品功能1)系统数据时间2)热词分析3)模式切换4)热点场景5)通话时长趋势6)快速模型概览7)自定义概览8)模型建立9)模型调优10)模型操作11)专题管理12)报表管理13)综合查询14)数据处理状态15)通话列表16)系统管理产品接口：1）维度数据输入接口2）第三方调用测听页面接口(同步测听对接)3）单个模型检出明细接口<模型及该模型（组）检出的录音明细对接>4）质检回传接口（同步测听对接使用）5）模型上下线推送消息6）采购人根据现有产品业务范围，扩展的自定义2个业务接口 |

2.服务内容

（1）提供应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）的软件运维巡检工作。提供软件产品及许可授权范围内的原厂维保服务。提供7×24小时远程电话技术响应，满足7×24小时连续不间断运行。

（2）建立运维服务档案，包含应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）部署情况、配置情况、项目团队人员组成情况、维护方案等，并按照运维服务档案负责相应运维服务。

（3）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的软件运维巡检工作。

1）形成巡检文档，确定巡检周期，并按照巡检要求完成软件运维巡检工作，并为用户提供优化改进建议。每季度进行现场巡检服务，提供软件产品健康检查，检测运行状况，并在每次检测后提供检测报告和相关专业技术意见供招标人掌握软件系统使用状况。

2）形成日志核查及备份文档，并完成日志备份及核查工作，并协助中心完成日志清理及空间释放工作。

3）形成数据库备份、验证文档，并完成数据库及日志的备份及核查工作。

4）形成容量核查文档，并完成容量核查及调整计划工作。

（4）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的发布、变更及优化等工作。

1）形成发布、变更文档，并按照发布、变更流程完成相关操作、核查或试运行等工作。

2）完成与中心其他应用系统的联调优化工作。

（5）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的故障修复等工作。提供产品原厂现场支持服务，当软件产品功能出现问题可以直接向原厂发起故障排查，形成故障处置文档，并按照故障处理流程完成相关工作，同时完成故障转化应急预案编制工作。

（6）提供应用系统的操作指导及技术咨询等工作。

（7）提供应用系统的漏洞修复及补丁升级等工作。

（8）提供重要时期应用系统的保障服务（14人天）。

（9）提供应用系统的应急演练文档，配合完成应急演练等工作。

（10）配合中心完成配合中心完成信息技术升级改造工作的现状调研、产品适配、文档编写等服务工作。

（11）配合中心完成其他要求的工作。

（12）产品配套硬件维护内容

★1）提供硬件设备原厂运维服务技术支持，采购人在签订合同时可要求中标方提供原厂硬件售后服务授权函，可要求提供对现有生产环境配套硬件驱动包及硬件详细技术手册。若不符合要求，采购人有权要求更换中标服务单位。

2）提供本项目生产环境所投硬件售后服务的运输、安装、配置、调试和部署服务。

3）提供需求书中所有维保范围的硬件设备及备品备件的维修替换件来源于原厂，保修期内承担所有备品备件的故障更换。做到备件先行服务，确保当某硬件发生故障时，投标方应从备件库中调配可用硬件代替该故障硬件，使系统恢复正常使用；当故障硬件维修完成后，再将维修好的硬件替换会备件。

3.服务要求

（1）运行平台要求

1）主要操作系统平台有：windows server 2016、Linux。

2）主要数据库系统平台有：Oracle、SQLServer。

4）主要环境及语言有：Java、C++、JavaScript、html。

4）主要开发工具：eclipse、plsql、svn、postman等。

（2）人员要求

1）巡检人员要求

熟悉公积金业务流程及公积金信息系统功能、架构、部署情况、系统接口等。

具备独立完成运维监控分析、问题排查、故障解决的技术能力。

具备独立完成系统优化改进、预防性维护的技术能力。

具备软件产品及硬件设备运行维护和产品优化的能力。

（1）团队要求：

提供不少于1人的运维团队，团队组成。

熟悉公积金业务流程及公积金信息系统功能、架构、部署情况、系统接口等。

具备独立完成运维监控分析、问题排查、故障解决的技术能力。

具备独立完成系统优化改进、预防性维护的技术能力。

（2）驻场要求：要求运维团队提供驻场运维服务，驻场人员不少于1人。

驻场时间同住房公积金管理中心工作日时间。节假日及重要时期按照中心要求安排驻场人员值班，同工作日驻场时间。

2）运维响应要求：

驻场时间内，系统故障10分钟内响应，并按照问题处理机制执行。

非驻场时间，提供专人7\*24小时电话支持服务，系统故障10分钟内响应，1小时内到达中心现场，并按照问题处理机制执行。

3）故障响应要求：

驻场时间内，一般问题1小时内解决，严重问题2小时内解决。非驻场时间内，一般问题2小时内解决，严重问题4小时内解决。

（二）客服支持系统技术要求

1.服务范围

（1）客服系统维护服务包括但不限于：涵盖了客户服务系统的智能语音导航集成功能、语音电话CTI呼叫中心功能、即时通讯webchat服务功能和短信提醒功能，综合公积金业务查询服务模块。

系统功能描述：

1）IVR语音平台：

a.客户拨打12329热线，自助服务;

b.提供24小时客户全自助完成咨询、查询服务包括：个人业务、单位业务、政策查询、网点查询、服务投诉、身份验证、满意度采集;

c.人工服务功能，可以实现多技能组转接及自助语音与人工交互功能;

d.天津公积金12329热线转接12345便民热线服务。

2）短信提醒：

a.短信渠道服务支持立即下发短信和延迟批量下发短信功能;

b.短信模板匹配，客户提出问题的短信回复;

c.客户业务变动的主动短信提醒服务;

d.动态短信码的立即下发、即时短信的批量发送;

e.短信数量统计，短信发送结果批量反馈；短信提醒消息，需求对接渠道整合服务平台;

f.结合产品流程及业务场景的短信推送服务；引用新的短信服务商，筛选外地号码等，短信提醒消息;

g.短信提醒消息、增加消息种类，修改消息发送规则，短信对接服务；系统在原有移动、电信、联通短信接口基础上，增加新的第三方短信服务商对接;

3）在线客服渠道服务平台:

a.话务员可以服务多个在线咨询客户;

b.实现在线咨询客户的实名认证;

c.结合知识库、常用语、工单、业务查询功能，实现客户问题快速响应;

d.在线客服质检功能，评分及评分模板;

e.在线客服支持图片、表情等传送;

f.在线客服渠道全渠道使用（微信、APP、网厅、网站等）;

g.智能知识库;

4）呼叫中心人工服务平台：

a.提供客户电话与话务员的一对一的服务;

b.提供统一排队、路由、技能组分配及电话相关服务，包括：就绪、整理、置忙、应答、挂断、拨号、转接、保持/接回、转IVR、身份验证、TTS播报、客户评价等;

c.每日工作总结及来电弹屏功能;

d.9大类客服系统电子业务查询;

e.普通及电子业务咨询单；

5）知识库服务：

a.整理存放回复政策法规等，便于回复客户;

b.客服系统整体的知识库管理模块，包括知识点的编辑、审批、发布、查阅等功能;

c.运营中心知识库通知模块，可以通过查询条件：日期、标题、目录查询所需知识点，并能点击查看知识点明细；支持图片显示、下载;

d.知识库模块，支持文字、图片、表格、字体、段落格式等富文本编辑及附件上传;

e.知识库方便的检索及维护;

6）业务查询服务：

a.个人业务包括：基本信息查询、缴存信息、提取信息、贷款信息等;

b.单位业务包括：基本信息查询、员工明细、转办员查询等;

7）咨询单及工单管理：

a.座席每接起一通电话，自动生成一个咨询单，座席填写咨询单内容；

b.座席对打入的电话不能进行正面解答或处理时，生成工单，由相应人员进行答复。

c.工单包括：客服系统工单、电子业务工单、领导信箱工单、留言簿工单、网上维权工单、政务网工单等。

8）通知发布管理：

a.内部公告栏包括内部公告编辑和内部公告栏展示功能，提供审批流程;

b.用于发布客户中心通知，政策等，可以短信批量通知公告;

c.提供语音主动通知服务;

9）现场监控 ：

a.大屏监控：提供系统状态监控、业务量、繁忙情况监控;

b.领导驾驶舱：展示系统实时和近期的业务情况、服务情况柱状图、曲线图，通过3个完整页面展示系统运行当前和历史情况。

10）质检管理：

a.提供系统质检服务，可以实现平均分配抽检任务；

b.对服务过程各项目进行打分，对质检结果确认和驳回等;

c.质检支持成绩报表;

d.支持语音质检和在线服务质检;

11）培训考试：

a.对客服人员进行培训内容记录，建立相关考试试题

b.培训计划和培训管理;

c.考试的试卷、试题、考生、成绩、自考生等的支持

12）系统管理：

a.系统管理员对系统维护、设置;

b.节假日管理、人员信息管理、权限管理、密码管理、系统参数配置等;

13）统计分析：系统类报表、座席类报表、工作质量管理类报表、质检报表、在线客服报表、工单类报表、满意度类报表、人力资源管理报表、考核类报表、提示类报表、外包考核类报表等;

14）与查询服务接口：个人、单位相关业务的实时查询、服务记录查询、统一视图查询;

15）与统一门户系统接口：招标人统一的身份认证（外包服务人员的身份认证不在接口范围内）;

16）与统一权限系统接口 ：通过人事发起的OA审批单，由客服经办直接在系统中变更相关人员权限，而后系统提供权限导出功能;

17）与数据仓库接口：客服系统为中心数据仓库系统提供数据，使客服系统中的数据在数据仓库中可以进行决策分析;

18）与短信服务接口：支持三大运营商(移动、联通、电信)平台接入，提供短信接收、短信发送、短信结果扫描等功能;

19）与POM服务接口：提供批量发送外拨电话的功能，接通后播放TTS语音信息;

20）与公积金网站接口： 客服系统从公积金网站取得领导信箱、留言簿和网上维权工单信息，在客服系统中经过工单处理流程后，再将处理结果同步到公积金网站;

21）与政务网工单接口：客服系统将天津政务网数据分析取得与公积金客服相关的工单;

22）与考核系统接口：通过数据仓库实现，提供考核数据;

23）与客户统一认证接口 ：

a.注册个人客户身份信息;

b.个人客户重置密码;

c.修改个人客户身份信息;

d.验证个人客户身份信息，通过后可以执行业务查询操作;

e.验证单位客户身份信息;

24）电子业务专席流程：增加电子业务专席处理流程，保留原有普通坐席和专家席，将电子业务坐席单独分出处理电子业务独立设立一个组。

25）客服系统电子业务查询：

a.客户注册；

b.签约；

c.改密；

d.登陆；

e.归集类信息；

f.提取类信息；

g.贷款类信息；

h.新增各业务每业务三级菜单客服查询页面：即一级业务查询结果，再查询二级业务查询；依据二级结果再查询三级业务查询；

i.客户在电子渠道的业务办理状况;

26）电子渠道工单：

a.工单类型定义；

b.工单流转规则；

c.审批流转实现；

d.根据工单紧急情况及时效，特殊显示提醒；

e.工单状态统计与维护；

f.做按钮权限控制；

g.工单流程定制；

h.派单到运营中心处理;

（2）消息推送平台包括但不限于：涵盖了短信平台、微信平台、支付宝平台的全渠道消息推送、微服务公告及消息提醒、公积金业务办理及业务变动提醒、支撑中心全渠道的业务推送等模块；

系统功能描述：

1）短信平台：

a.提供中心全业务的批量业务和实施业务的消息推送，含中心36种业务变更的消息提醒，如发贷款消息提醒、正常还款消息提醒、逾期1-3月消息提醒、利率调整消息提示、提前还款提醒等。

b.支持中心收发对接的消息接收和反馈。

2）微信平台：

a.提供中心全业务含批量业务和实施业务的消息推送，含心36种业务变更的消息提醒。

b.支持中心收发对接的消息接收和反馈。

3）支付宝平台：

a.提供新提供中心全业务含批量业务和实施业务的消息推送，含中心36种业务变更的消息提醒。

b.支持中心收发对接的消息接收和反馈

4）渠道智能知识库：

a.提供语音识别功能，自动识别微信客户发送的语音，并根据语音识别内容进行业务服务;

b.提供知识库的知识点关键字检索、识别，微信菜单及功能点识别等。

5）渠道公告通知 ：

a.能够通过微信实现新发通知的公告广播功能。

b.接入渠道服务平台实现微信公告发布功能。

6）微信在线服务功能：

a.提供微信在线客服功能。

b.提供文字、表情图片等的形式的互动方式。

c.提供预置答复模板功能、包括文字、位置等形式。

d.实现对微信在线情况的实时监控功能：包括工作组状态、登录人员数量、服务人员数量、客户排队数、平均排队时间等。

e.该功能需与网站在线客服进行整合，实现统一排队、统一互动答复。

f.人工在线服务后，提供满意度评价功能。

（3）官网系统维护服务包括但不限于：涵盖了渠道信息统一发布平台系统和门户网站及微网站系统；主要包括栏目管理、文章管理、报表管理、日志、留言等，实现整体门户网站的UI布局，新闻发布及站点栏目管理、webchat服务、客户留言、投诉建议、市长信箱受理工单；以及统一信息发布和管理模块。

系统功能描述：

1）文章管理模块：支持图文及多媒体文件展示，文章发布确定发布渠道、可以选择是否推送到首页、图片新闻区域、视频新闻区域等

2）附件管理：

a.附件支持图片。

b.附件支持多格式视频

c.附件支持flash等文件上传。

3）评论管理：

a.登录用户可以评论发布的文章。

b.评论经过审核后，可以显示在文章尾部。

4）发布预览：

a.文章在发布前可以进行预览，直接展示发布后前台网站所展示的效果。

b.预览后可以对文章继续修改，直到对展示效果满意。

5）查询功能：

a.提供各种条件的检索文章功能。

b.可查找需要修改的文章。

6）内容复用和内容回收站：

a.对文章进行复用操作。

b.对已删除内容进行收集，可重新编辑使用。

7）词汇管理：

a. TAG管理。

b.敏感词管理。

c.关键词管理。

d.来源管理。

e.热词管理。

8）渠道管理：

a.可实现栏目的新增变更等操作，栏目可应用到每一个渠道（微信、APP、网站等）。

b.根据实际需要选择栏目发布的渠道，并对各渠道栏目进行管理。

9）栏目管理模块：

a.根据业务需要，可增删改栏目及其子栏目。

b.门户网站导航栏中栏目位置可调整。栏目类型分为：内容发布、单网页和外部链接三种类型

10）栏目管理：

a.根据业务需要，可增删改栏目及其子栏目。

b.门户网站导航栏中栏目位置可调整。栏目类型分为：内容发布、单网页和外部链接三种类型

11）专题管理：

a.提供专题页面板式设计功能，包括专题首页、专题栏目、及内容页设计等。

b.提供专题内容设计功能，支持提供图文、音频、视频等多媒体形式。

c.提供专题管理功能，包括专题上线管理、有效期设置等。

d.可挑选专题展示在首页中等。

12）碎片信息管理：

a.可自定义碎片信息展示位置。

b.可自定义碎片显示样式。

c.实现碎片信息新增、修改、删除等操作

d.实现碎片信息引用管理。

13）标签分类管理：

a.栏目可进行新建内容显示标签、修改、删除操作。

b.栏目可进行新建列表显示标签、修改、删除操作。

14）审批流程编辑：

a.审批流程支持编辑。

b.根据业务发展定制。

c.实现审批流程配置功能。

15）审批流程发布：

a.审批流程编辑后经过审批，进行发布。

b.可实现即时生效。

16）文章审批管理：

a.文章在发布前需要相关角色进行审批。

b.审批通过才可发布。

17）发布渠道选择：

a.文章发布时进行渠道选择（微信、APP、网站等）。

b.同步发送静态化页面URL到网站、微网站等渠道，无需多次操作进行多渠道发布。

18）实时发布、定时发布管理：

a.文章发布时可以进行选择即时或定时发布。

b.定时发布精确到发布的年月日时分秒。

19）网站静态化：

a.网站各模块可静态化至前台。

b.定时访问该静态化数据和时间。

20）渠道分类：

a.目前分为网站、微网站渠道。

b.按照各渠道UIUE标准，实现各渠道模板。

21）模板管理：

a.提供多种样式组件，包括：首页样式页、内容样式页、列表样式页、碎片样式页等。

b.提供多套样式模板，包括手机版和网站版两类，提供日常模板1套、提供节日庆典模板1套、提供哀悼日模板1套，共6套模板。

22）图标素材库：

a.提供公积金行业相关的图标标签库功能。

b.所有使用的图标自动存至图标素材库，图标可进行新增、编辑等管理操作。

23）样式素材库：

a.提供适应网站、微网站各类流行的样式素材库。

b.使用中的css、js等样式保存至样式素材库，可进行修改。

24）用户管理：

a.后台所有用户进行统一管理。

b.对用户可进行角色分配、权限分配等操作。

25）角色管理：

a.可新增、修改、删除角色。

b.可进行某角色下用户的管理。

26）权限管理：

a.权限包括可访问的模块、审批流程等。

b.可以角色或用户为维度灵活的进行权限设置。

27）评论管理：

a.可查询指定文章的所有评论。

b.可查询指定用户的所有评论，提供评论列表查询所有评论。

c.可删除不当评论。

d.可对不当言论者禁言。

e.可对指定文章屏蔽评论功能，提供评论功能开关。

f.可支持所有评论开关功能

28）调查问卷管理：

a.为门户网站及微网站需要提供问卷调查功能。

b.分为单选、多选及主观题，相关数据可进行管理。

c.可实现问卷编辑发布功能。

d.可链接其他第三方问卷，实现问卷调查功能。

29）公告栏管理：

a.可添加新公告，在查询结果列表中进行编辑和删除操作。

b.能够进行公告提交、审核，并且对已经通过审核的公告进行发布。

c.对已经发布的公告进行推送不同渠道。

30）全文检索：

a.可实现信息发布平台全文检索功能。

b.对所有模块下所有内容进行检索从而得出搜索内容。

31）外部采集管理：

a.指定外部采集链接、实现自动新闻采集功能。

b.可通过制定规则，自动获取相关新闻消息、图片、视频等采集功能。

c.采集后的新闻素材，需通过人工筛选后发布，可实现渠道选择、实时发布、定时发布功能。

32）提供广告管理：

a.设置管理需要的广告信息。

33）后台操作管理和登录日志管理：

a.对后台操作记录日志。

b.对登录操作记录日志。

34）留言板管理：

a.提供留言管理界面

b.可以针对客户留言做答复处理或生成工单

35）网上维权管理：

a.提供网上维权管理界面

b.可以针对客户网上维权做答复处理或生成工单

36）领导信箱：

a.提供领导信箱管理界面

b.可以针对客户领导信箱问题，做答复处理或生成工单

37）报表统计：

a.领导信类统计；

b.留言簿类统计；

c.政务网类统计；

d.宣传类统计；

e.网站使用类统计；

f.站点计数器统计；

g.内容统计；

h.网上维类统计；

i.工作量统计；

j.评论统计：分日、周、月、总统计；

k.下载统计：分日、周、月、总统计；

38）网站栏目：包括新闻动态、机构简介、政务公开、政策法规、业务指南、便民服务、网上业务、互动社区、行政执法、下载中心等栏目。

39）新闻动态：

a.包括中心新闻（中心党务、行政、工会、团委等工作大事）

b.行业新闻、社会新闻和工作动态（党务、行政、工会、团委工作简报）等4类信息。

40）机构简介：

a.包括中心简介、中心领导简介、中心处室简介、分中心管理部简介等4类信息。

b.格式要求：其中中心领导、中心处室简介要求按列表展示。

41）政务公开：

a.包括人事任免、规划计划、依申请公开、公开目录、公开规定、公开指南、公开年报等9类信息。

b.格式要求：其中公开目录跳转至政策法规，需要有查询条件，包括但不限于：文号、主题词、文件名称、发文单位、生成日期。

42）公示公告：

a.包括我市住房公积金政策调整、业务办理时间和地点变化等需向社会发布公告的信息。

b.导航栏下方有滚动条展示近期公告，点击可进入公告详细页面。

43）业务指南：

a.包括我市住房公积金缴存、网上缴存、缴存额调整、提取、委托提取和贷款等6类业务办理要件和流程信息。

b.格式要求：调整业务中相关通知内容，需要在标题下展示发文号。

44）便民服务：

a.贷款额度计算查询条件

b.贷款额度计算结果展示

c.历年缴存基数比例表、公积金与按揭利率比较表、服务热线、手机网站和办理网点、我要贷款等信息。

45）行政执法：

a.包括执法依据、用户须知、执法流程、单位曝光和工作动态等5类信息，以及网上维权渠道。

b.网上维权表格内容包括但不限于：职工相关信息、投诉事由、验证码、友情提示。

46）政策法规：

a.主要是为用户提供住房公积金政策原文与解读的查询服务

b.包括国家规范性文件、我市规范性文件、中心规范性文件、政策解读

c.查询条件：包括但不限于文号、主题词、文件名称、发文单位、生成日期

47）下载中心：

a.包括应用程序、业务表册和培训教材等下载信息。

b.点击链接即可下载。

48）全文检索：

a.门户网站和微网站都需要搜索框支持全文检索。

b.根据关键字在所有内容中检索出相应的内容。

49）统一登录：

a.门户网站首页可进行统一登录，跳转至网厅通过身份验证后返回

b.登录后显示当前消息数量并可以查看，消息内容包括业务办理消息、贷款消息、动账提示、留言、领导信箱、网上维权、政务网、咨询投诉工单等。

50）领导信箱：

a.客户可使用领导信箱对疑难问题及建议向指定的领导投递，投递后产生查询码，领导信箱需要与客服中心通过接口做工单新建和处理后反馈的接口。

b.在门户网站及微网站登录的客户可以在消息页面查看。匿名用户可使用查询码查询。

51）留言板：

a.客户可使用留言板进行提问，后台生成工单转至客服中心进行处理，并由客服中心进行回复。

b.在门户网站及微网站登录的客户可以在消息页面查看。

52）网上维权：

a.在门户网站及微网站登录后的客户可以在网上维权栏目进行维权，填写表格（个人信息、单位信息、投诉事由）递交。

b.由相关人员进行核实处理。

53）问卷调查：

a.门户网站及微网站需要提供问卷调查功能，分为单选、多选及主观题，相关数据由后台处理。

b.可实现问卷编辑发布功能。

c.可链接其他第三方问卷，实现问卷调查功能。

54）贷款试算：

贷款计算器功能，详见便民服务贷款试算功能

55）在线客服：

a.提供文本、图片支持服务；

b.提供外网智能知识库支持

56）栏目要求：

a.门户网站及微网站的此栏目展示公积金贷款优势

b.需提供“公积金业务相关栏目”、“还款情况表”、“还款途径”、“咨询方式”等模块展示及后台管理。

c.需提供“贷款预约”功能。

57）专题模块：

a.提供网缴专题、贷款专题、手机专题、微信专题、电子业务专题等功能。

b.实现网站专题、专区展示功能。

58）网上业务：

a.提供网上业务说明、控件下载功能。

b.链接跳转至网厅进行网上业务办理、查询业务。

（4）运营支持系统维护（含有支持手机和PC两端）服务包括但不限于：涵盖了系统提供知识库管理、咨询单管理及工单管理等模块。

系统功能描述：

1）登录、登出功能：

a.与客服语音系统使用一个登录界面;

b.登录后，根据工号角色提供“客服语音、在线客服、运营支持”的功能选择;

c.记录登录/登出IP、时间、工号。

2）消息提醒：

a.工单被催办后，处理该工单的人员在系统中，将收到催办提醒消息;

b.展示效果：APP收到消息提示,内网应用在右上角有新消息提示；

c. 超期工单提醒：有超期未处理的工单，系统做出相应提示。

3）催办功能：

a.自己发起填写的工单可以进行催办;

b.催办时，限制催办间隔，避免产生骚扰。

4）知识库查询、展示：

a.知识库内容以树状分层结构展示;

b.模糊查询标题、关键字、或者树状结构检索;

c.展示内容知识点目录、知识点标题、问题描述，回复内容、是否公开、关键字等;

d.运营知识点公开内容同步到客服系统，如关键字、标题、内容、图片等;

e.提供变更的知识点消息提示功能同步到客服系统，同时展示历史消息列表。

5）工单查询及处理模块

a.按工单时间、发起部门、回复部门、是否历史工单等查询；

b.提供工单显示列表，显示已完成和在途的工单；

c.可以查询工单处理情况及催办情况；

d.工单超时特殊颜色显示。

6）工单新建、处理

a.提供新建工单；

b.提供工单处理界面，按照客户角色不同，显示自己不同的待处理工单；

d.新建工单时，可以手工填写历史工单id；

e.支持新工单上传图片或拍照；图片保存时需控制<2M，超出压缩处理。

7）疑难工单模块

a.由分中心、管理部发起，运营中心填写“前台运营支持工单”；

b.登记来电方所属部门、来电人员姓名、回复部门、咨询问题、问题描述以及紧急等级等内容。

8）联合工单模块

a.由分中心、管理部发起，运营中心填写“联合处理支持工单”；

b.登记来电方所属部门、来电人员姓名、回复部门（多个）、咨询问题、问题描述以及紧急等级等内容制。

9）重大事项报告工单：运营中心填写“重大事项报告单”；填写报告部门、报告人员、报告时间、涉及部门以及事件描述等内容。

10）内网前台专有功能--业务处室发起的知识库变更模块:

a.业务处室如须对内部知识库进行增加、修改或停用操作填写“知识库变更单”；

b.填写知识点ID、变更前内容、变更后内容、是否公开、增停改类型等内容。

11）内网前台专有功能--非业务处室发起的知识库变更模块：

a.分中心、管理部或核算运营中心如须对内部知识库进行增加、修改或删除操作填写“知识库变更单”；

b.填写登记申请人员、问题描述等内容。

12）内网前台专有功能--其它：

a.语音支持记录表;

b.预览打印。

13权限/角色/部门管理:

a.提供权限/角色/部门配置；

b.部门规划与现行OA系统一致，参考OA系统数据做初始化。

14）用户信息:

a.工号、姓名、密码、状态，在客服语音系统维护，自动同步到运营中心；

b.用户维护APP MAC地址，非法MAC不允许登录。

15）时效设置:

a.紧急程度处理时限;

b.具体时效要求，可以根据需要进行修改时限。

其他设置: 工作时间设置\节假日设置\通讯录设置。

16）待编辑知识点管理:

a.系统可以查询知识库的待编辑知识点列表，内容包括：结束工单的知识点、知识库变更审批的知识点；

b.需要运营支持人员，对记录进行编辑、新增、或停用；

c.编辑的内容主要包括：知识点标题，关键字，目录位置等。

17）知识库叶子台账查询:

a.可以查询知识库变更的记录情况；

b.查询条件：变更时间、操作部门、变更类型、知识库来源；

c.查询结果：知识点ID、登记变更事项、变更前内容、变更后内容、是否公开、审批工单号等。

18）签入签出统计:

a.查询条件：统计区间、统计类别（签入、签出等）；

b.查询结果：签入人员，签出人员，签入时间，签出时间。

19）疑难工单统计:

a.查询条件：统计区间和统计类型；

b.查询结果：来电部门、来电人员、紧急等级、回复部门、催办次数、是否进入知识库以及各环节处理时间、一次办结率等。

20）工单处理情况统计:

a.查询条件：统计区间和统计类型

b.查询结果：工单发起部门、回复部门各环节处理时间等内容。

21）知识库变更统计:

a.查询条件：统计区间和统计类型;

b.查询结果：变更发起部门、审批部门、知识库条目类别及各环节处理时间等内容。

22）重大事项统计:

a.查询条件：统计区间和统计类型;

b.查询结果：报告部门、报告人员、报告时间、涉及部门及各环节处理时间等内容。

23）联合工单统计:

a.查询条件：统计区间和统计类型

b.查询结果：来电部门、来电人员、紧急等级、回复部门是否进入知识库以及各环节处理时间、一次办结率等内容。

（5）联网排队叫号系统服务端维护服务包括但不限于：涵盖了系统提供的取号界面、取号逻辑、预约服务及对接、硬件接口对接、综合屏幕、软呼叫软件、统计分析、规则设置等模块。

系统功能描述：

1）管理部信息管理：管理部信息管理主要是由管理部的基本信息的增、删、修、查以及设置管理部欢迎语等功能点组成；电子业务部可以对管理部的基本信息进行增、删、改、查等操作；普通管理部只能查看本管理部信息以及设置本管理部欢迎语。

2）柜台信息管理：柜台信息主要是由管理部柜台信息的增、删、改、查等操作组成，其中普通管理部可以对本管理部的柜台信息进行增、删、改、查等操作，电子业务部只能查看柜台信息和查询柜台信息。

3）密码管理：密码管理主要是对各个管理部的信息叫号机的关屏密码与关机密码进行管理，各个管理部只能查看自己的管理部密码信息。

4）区域管理：区域管理主要是对各个管理部的5个临近管理部信息的查询。

5）临时停业管理：临时停业管理主要是对管理部临时停业的信息进行规范化原理，当发生临时停业时，将停业期间的预约号特殊处理，不影响职工隔天取号。

6）业务类型管理：业务类型管理主要是对业务类型信息的查询、删除、修改、增加等操作。

7）客户管理：信息列表将显示所查到的客户信息；进入客户爽约详细信息页面，可以对客户的爽约记录进行查看。

8）设备管理：设备管理书要是对管理部的设备信息进行增、删、改、查操作。

9）预约参数管理：设置预约功能所需要的相关参数。包括：管理部的预约功能的开启与关闭、预约业务大类的开启与关闭、可预约日期、可预约时间段、可预约人数、黑名单参数设定（爽约次数设定、不允许预约周期设定）、根据法定假日安排设定工作日与非工作日、临时停业维护（暂停日期期间停止预约）。

10）预约信息导入导出管理：导入：点击导入按钮进入预约信息导入页面，进入导入页面后点击浏览查看所要导入的预约数据excl文件，点击导入执行导入数据操作；导出：点击导出按钮，导出预约信息列表的相关数据。

11）设备监控管理：设备监控管理主要是对管理部叫号机的运行状态进行监控。

12）启停监控管理：启停监控管理主要是对管理部叫号机的开启与关闭进行监控并记录开关信息。

13）日志管理：日志管理主要是对登陆日志、操作日志、sql日志、接口日志等信息进行查询。

14）实时查询管理：实时查询主要是对业务流量、网点流量、窗口受理、预审信息、窗口流量、平均受理、最长受理、预约信息等监控信息进行查询。

15）图表分析管理：图表分析主要是通过图表呈现网点叫号、网点等候、网店预约等情况的具体信息数据。

16）组件模块：

a.通过综合屏，显示所叫号码类型、号码、窗口号。

b.窗口屏幕显示当前窗口正在办理中的排队号码。

c.呼叫器包括签入、签出、呼叫（办结）、重复呼叫、空号、指定呼叫以及数字键功能。

d.功放组件连接外接播放设备。

17）通讯保障: 叫号设备提供通信的保证模块，当设备发生故障修复之后，系统重试连接三次；可以迅速切换成单机版模式。当故障修复后，能够提供断网续传功能，将单机版的数据同步到网络版，保证叫号的顺序性与准确性。

18）网点流量查询: 操作人员选择日期（区间）、时间段、网点查看对应的报表基本字段包括客户等候时间分布（网点、业务类型、不同等候时间段、办理人数、呼叫成功率、平均受理时长、最长受理时长）网点受理情况统计，查询条件日期、时间段。

19）已办预约号查询统计: 包括预约管理部、预约姓名、身份证号（电子业务部可查看，管理部不显示后四位，或管理部不可查看，这部分待定）、预约渠道、预约日期、预约时间段、业务大类、取号编码、取号时间、办理窗口、办理时长、等待时长等。

20）未取号预约号统计: 括预约管理部、预约渠道、身份证号（电子业务部可查看，管理部不显示后四位，或管理部不可查看，这部分待定）、职工姓名等。

21）已爽约预约号统计: 包括预约管理部、预约渠道、身份证号（电子业务部可查看，管理部不显示后四位，或管理部不可查看，这部分待定）、职工姓名、预约日期、预约时间段、业务大类等。

（6）自助机具系统服务端维护服务包括但不限于：涵盖了系统提供终端管理软件、驱动接口对接、实时设备监控、组件异常监控、运行日志、系统基础管理、统计分析、与信息发布平台对接、UI设计、客服电话集成等功能模块。

系统功能描述：

1）设备信息管理：设备信息查询，编辑，详情查看，关机密码重置，管理员密码重置，系统管理员与电子业务部人员可设置全部管理部内容，管理部管理员可维护本管理部信息。

2）实时监控：本功能包含：设备状态查看、实时监控、远程控制、自助机具设备实时信息明细查询，管理员密码重置，系统管理员与电子业务部人员可设置全部管理部内容，管理部管理员可维护本管理部信息。

3）码表管理码：表管理是用于管理系统代码所使用的常用字段的，包含查询，新增，编辑。

4）参数管理：部分参数开放编辑权限，提供浏览界面修改，便于维护人员及电子业务部人员操作，包含查询，新增，编辑。

5）工作日管理：日历管理主要是对法定假日与串休假日日历进行设置，通过点击日历的日期设置节假日，以及对于每个管理部的工作时间的维护。

6）联系人管理：联系人信息管理主要是由联系人信息的基本信息的增、删、修、查等功能点组成；电子业务部可以对联系人信息进行增、删、改、查等操作；普通管理部只能查看本管理部信息。

7）终端页面设计：终端页面的基本信息的增、修、查，停用/启用等功能点组成；电子业务部可以对终端页面信息进行增、改、查，停用/启用等操作；通过本功能可以实现对于自助机具终端页面的模块配置。

8）管理部信息管理:详细的功能描述：查询管理部信息以及管理部详细信息显示。

9）用户组管理: 创建用户组，目前已确定的用户组为网点营业员、网点负责人、电子业务部经办、电子业务部负责人。

10）运行日志模块: 每次心跳信息数据均存入运行日志中，用于输出设备统计报表，以及系统巡检时使用。系统管理员及电子业务部人员可以查看全部日志，管理部管理员可查看本管理日志。

11）短信日志模块:记录每一次发送短信，便于维护人员巡检。系统管理员及电子业务部人员可以查看全部日志，管理部管理员可查看本管理日志。

12）事件日志模块:查看各个管理部的设备运行事件。事件包括：故障、预警、离线。系统管理员及电子业务部人员可以查看全部日志，管理部管理员可查看本管理日志。

13）终端访问日志:终端访问日志，实现了对于终端页面点击访问的记录。

14）设备统计报表:电子业务部和管理中心可以看到所有管理部的设备统计信息，并且可以根据管理部的名称进行筛选；各管理部只能看到自己的管理部统计信息，并且管理部不能选择。管理员可以根据开始时间和结束时间检索时间段内的故障次数、故障率、平均故障时间、开机率。

15）点计量统计报表:点击量统计展示了自助机具终端各功能模块的访问热度，可以统计出各功能模块的访问次数。

16）业务导航:设备管理、系统管理、后台维护、日志管理、数据统计。

17）后台维护：码表管理、参数维护、工作日管理、联系人管理、终端页面设计、管理部详情。

18）日志管理：运行日志、短信日志、事件日志、终端访问日志。

19）自助机具终端系统界面： 自助机具终端系统界面包括：业务部分的多层级目录（提供链接）、非业务部分政策查询业务指南等站点链接、常用功能、IVR客服电话，同时界面下方固定条中部隐藏密码区域。

（7）智能语音导航集成系统维护服务包括但不限于：涵盖了智能导航服务历史、智能外呼管理、统计分析、集成维度数据参数化管理、智能语音导航开启会话、智能语音导航多轮交互会话、智能语音导航交互收号、智能语音导航的静默分析智能、语音导航会话列表、智能外呼数据、智能语音导航与短信平台、智能语音业务场景集成等功能模块。

系统功能描述：

1）统一路由服务: 包括但不限于业务查询、业务受理、短信平台等关联系统接口；TTS组件、ASR组件；无需智能产品与关联系统直接进行接口或协议对接，由集成方整合传统导航与智能语音导航服务，为客户提供统一路由封装服务。

2）智能服务: 调用智能系统平台服务能力，包括但不限于知识库和对话流调用、节点自由跳转、语音及按键混合输入、转人工前用户意图判断、处理一问一答、多轮交互、工号报读、身份验证（含人工身份验证）、满意度评价、结束语类等常规场景，以及降噪、打断等异常情况处理。

3）智能业务: 个人业务查询及受理、单位业务查询及受理、业务咨询、转人工、其他预设场景的应对处理。

4）智能导航服务历史:

a.单通电话（或指定客户）智能语音导航服务历史查询。

b.全部智能语音导航服务历史查询。

5）智能外呼

a.智能外呼服务。

b.数据采集。

c.外呼业务包括但不限于贷款预约类业务提示外呼。

d.外呼服务历史查询。

6）集成维度数据参数化管理:支持提供对所有与智能语音导航产品对接接口的维度数据进行管理，允许创建、修改、删除和查看，不因后期接口调整而产生大量应用程序调整工作。

7）智能语音导航开启会话: 支持开启传统自助语音平台与智能导航语音导航之间的交互通道，由传统语音导航进行开启会话通道的转载，由智能机器人控制整个会话过程。

8）智能语音导航多轮交互会话: 传统自助语音平台与智能语音导航产品之间能够进行多轮语音交互会话，由传统语音导航进行会话过程中交互信息的转载，由智能机器人控制整个会话过程。

9）智能语音导航交互收号:智能机器人与客户对话过程中，依据客户的选择进行业务查询、转接人工、转接主菜单交互收号。

10）智能语音导航的静默分析:智能机器人与客户对话过程中的静默分析，根据配置的引导策略进行静默判定和判定之后的相应引导。

11）智能语音导航的会话日志: 采集产品方提供的智能语音机器人与客户的单通会话日志信息，并对单通会话的详细信息进行数据采集与展示。

12）智能语音导航会话列表: 采集产品方提供的智能机器人与某个号码的全部通话日志信息，并且支持对会话的全部列表详细信息进行数据采集与展示。

13）智能外呼数据: 智能语音外呼的人员名单、外呼号吗、外呼内容信息，由智能语音外呼系统进行语音外呼。

14）智能语音导航与短信平台: 由短信发送平台为智能语音导航开通短信对外发送的号段通道和能力。

15）智能语音业务场景要求:

a.呼入: 个人开户情况查询、个人缴存情况查询、个人贷款办理进度查询、个人还款情况查询、单位缴存情况查询、单位职工开户情况查询、个人是否持卡查询。

b.呼出：调查、咨询回复、提示提醒、其他外呼任务。

c.大屏幕：数量指标、性能指标、质量指标。

（8）协同办公系统维护服务包括但不限于：涵盖工单的消息流转，同时兼具移动APP端对工单的直接处理，实现高效的办公环境。客户服务咨询单管理、工单管理、工单新建、工单派转、工单驳回、工单催办、报表管理、用户组织管理、消息提醒、催办功能、移动APP工单处理等功能模块。

系统功能描述：

1）首页数据展示：数据展示和快捷入口，展示待办工单、超时预警工单、已审批工单、年度处理工单等，也是是待办工单和工单查询模块的快捷入口。

2）工作流管理：包含流程分类列表展示、新增、修改、删除，流程列表展示、新增、修改、删除、激活，以及主管主任管理。

3）工单管理: 包括历史工单查询、电子工单查询、非电子工单查询、班长工单查询、坐席员工单查询、转发工单查询、待办工单查询，可通过不同类型工单进行相应的工单查询以及处理。

4）咨询单管理：包括留言类咨询单的查询、转工单功能，咨询单来源有网站-留言簿、网站-领导信箱、网站-网上维权、APP-留言簿、APP-网上维权、政务网。

5）消息管理：包括历史消息和消息开关两部分，历史消息展示消息发送用户的历史记录信息。消息开关可针对角色做消息推送的管控。

6）时间管理：包括日历管理、工作时间管理、工单处理时间管理。工作日历包含日历新增、删除、修改、查看等功能，可针对不同角色配置不同工作日历。工作时间管理包含时间新增、删除、修改、查看等功能，可针对不同工单类型配置不同工作时间。工单处理时间管理包含处理时间新增、删除、修改、查看等功能，可针对不同工单类型配置不同工单处理时效。

7）报表管理：包含工单处理详单报表、工单超时汇总报表、工单超时详情报表、工单处理及超时情况统计报表。

8）系统管理：包含功能菜单管理以及权限管理功能。可添加、修改、删除、查看菜单以及针对不同角色配置不同菜单。

9）个人管理：可对当前账号进行密码的修改以及退出账号返回登录页。

10）日志管理：包括登录日志、操作日志、SQL日志等。

2.服务内容：

（1）建立运维服务档案，包含应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）部署情况、配置情况、项目团队人员组成情况、维护方案等，并按照运维服务档案负责相应运维服务。

（2）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的软件运维巡检工作。

1）形成巡检文档，确定巡检周期，并按照巡检要求完成软件运维巡检工作，并为用户提供优化改进建议。

2）形成日志核查及备份文档，并完成日志备份及核查工作，并协助中心完成日志清理及空间释放工作。

3）形成数据库备份、验证文档，并完成数据库及日志的备份及核查工作。

4）形成容量核查文档，并完成容量核查及调整计划工作。

（3）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的发布、变更及优化等工作。

1）形成发布、变更文档，并按照发布、变更流程完成相关操作、核查或试运行等工作。

2）完成与中心其他应用系统的联调优化工作。

（4）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的故障修复等工作。形成故障处置文档，并按照故障处理流程完成相关工作，同时完成故障转化应急预案编制工作。

（5）提供应用系统的操作指导及技术咨询等工作。

（6）提供应用系统的漏洞修复及补丁升级等工作。

（7）提供重要时期应用系统的保障服务（14人天）。

（8）提供应用系统的应急演练文档，配合完成应急演练等工作。

（9）配合中心完成配合中心完成信息技术升级改造工作的现状调研、产品适配、文档编写等服务工作。

（10）配合中心完成其他要求的工作。

3.服务要求

（1）运行平台要求：

1）主要操作系统平台有：Linux集群、Windows集群、Vmware集群。

2）主要数据库系统平台有： Oracle、Sqlserver、Mysql。

3）主要环境及语言有： Java、C++、C、.Net。

4）主要开发工具：eclipse、Intellij IDEA、plsql、svn、postman等。

（2）人员要求：

1）团队要求

提供不少于4人的运维团队，团队组成包括项目经理、驻场运维工程师等。

熟悉公积金业务流程及公积金信息系统功能、架构、部署情况、系统接口等。

具备独立完成运维监控分析、问题排查、故障解决的技术能力。

具备独立完成系统优化改进、预防性维护的技术能力。

投入的项目经理具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书或项目管理专业人员（PMP）证书。

2）驻场要求：★要求运维团队提供驻场运维服务，驻场人员不少于4人。

驻场时间同住房公积金管理中心工作日时间。节假日及重要时期按照中心要求安排驻场人员值班，同工作日驻场时间。

3）运维响应要求：

驻场时间内，运维服务10分钟内响应，故障情况按照问题处理机制执行。

非驻场时间，提供专人7\*24小时电话支持服务，运维服务10分钟内响应，1小时内到达中心现场，故障情况按照问题处理机制执行。

4）故障响应要求：

客服系统、消息推送平台、官网系统、智能语音导航集成系统，驻场时间内，一般问题1小时内解决，严重问题2小时内解决。非驻场时间内，一般问题2小时内解决，严重问题4小时内解决。

运营支持系统、联网叫号系统服务端、自助机具系统服务端、协同办公系统，一般问题4小时内解决，严重问题8小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。

**第二包：**ERP系统维保服务

1. 服务范围

ERP系统使用的是用友U8+软件和完全二次开发网报系统，U8+版本为U8+V16.1。具体如下：

1.经费核算系统，标准应用产品共14个许可，标准软件模块包括：费用预算管理、平行记账、出纳管理、电子会计档案、总账、财务报表、固定资产、应付款管理；网上报销系统为完全二次开发系统，许可数不限。

2.资产管理系统，标准应用产品共40个许可，标准软件模块包括：采购询价、采购管理、合同管理、库存管理、库存条码-PC版、存货核算、资产条码管理。

3.人力资源管理系统，标准应用产品共152个许可，标准软件模块包括：人事管理、人事合同管理、薪资管理、保险福利管理、考勤休假管理、培训管理、领导自助、员工自助。

4.以上系统在实施中，均进行了局部二次开发。

（二）服务内容

1.建立运维服务档案，包含应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）部署情况、配置情况、项目团队人员组成情况、维护方案等，并按照运维服务档案负责相应运维服务。

2.按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的软件运维巡检工作。

（1）形成巡检文档，确定巡检周期，并按照巡检要求完成软件运维巡检工作，并为用户提供优化改进建议。每月进行软件使用状况巡检和软硬件环境维护，提供符合公积金中心管理要求规范的巡检报告。

（2）形成日志核查及备份文档，并完成日志备份及核查工作，并协助中心完成日志清理及空间释放工作。

日志优化管理、工作流优化服务。按照中心需求，协助中心人员定期做好清理过期运行日志，释放运行空间；按照中心需求，对现有工作流及表单进行调整优化。

（3）形成数据库备份、验证文档，并完成数据库及日志的备份及核查工作。

数据备份、数据归档服务。按照中心需求，协助中心人员定期做好程序备份、附件备份和数据库备份，协助中心人员定期做好流程数据归档服务。

（4）形成容量核查文档，并完成容量核查及调整计划工作。

3.按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的发布、变更及优化等工作。

（1）形成发布、变更文档，并按照发布、变更流程完成相关操作、核查或试运行等工作。对标准软件以外二次开发的系统功能进行维护，满足优化系统功能的二次开发需求。

（2）完成与中心其他应用系统的联调优化工作。根据用户要求提供在指定服务器上安装应用软件和应用系统的技术支持，配合集成商完成该软件产品与其他软、硬件的集成。

4.按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的故障修复等工作。

软件产品的故障分析、诊断和排除。系统运行出现故障，根据问题的紧急程度进行远程或现场技术支持，在24小时内确保系统正常运行。遇到的重大事件和疑难问题召集资深专家级技术人员进行会诊。协助系统软件、中间件、数据库等商用软件的日常保障以及这些商用软件的故障排除；同时形成故障处置文档，按照故障处理流程完成相关工作，并完成故障转化应急预案编制工作。

5.提供应用系统的操作指导及技术咨询等工作。

（1）进行业务数据核对、排查和调整。系统业务数据需要核对、排查或系统局部业务流程、参数、人员、权限等设置需要调整，由服务商技术人员根据中心需求提供技术支持。

（2）对中心系统软件的应用提出优化建议。中心管理流程发生变化或出现无法自行解决的业务操作问题，由服务商技术人员到场提供技术支持协助实施。

（3）定期现场服务。包括月结、年结、月工资及年终奖金发放等对服务要求及时到位的时间段提供现场服务。

（4）每年组织两次对系统使用人员的培训。整理和不断丰富的技术支持常见问题手册，不断提高用户系统维护人员的系统维护水平。

（5）知识转移。通过iSD或用友及致远知识中心获取软件产品使用知识和应用技巧等多方面知识。

6.提供应用系统的漏洞修复及补丁升级等工作。

对软件产品的软件补丁进行实时下载更新及安装；对软件厂商发出的应急安全补丁进行紧急响应，并及时下载安装，及时为用户更新，解决系统升级与二次开发软件衔接问题。

7.提供重要时期应用系统的保障服务。

8.提供应用系统的应急演练文档，配合完成应急演练等工作。

9.配合中心完成信息技术升级改造工作的现状调研、产品适配、文档编写等服务工作。

10.配合中心完成其他要求的工作。

（三）服务要求

1.运行平台要求

(1)主要操作系统平台有： windows server 2016。

(2)主要数据库系统平台有：sql server 2016。

(3)主要环境及语言有：Windows下的Java、C++、html。

(4)主要开发工具：Java、 .NET等。

2.人员要求

（1）团队要求：

提供不少于4人的运维团队，团队组成项目负责人1人、项目技术顾问2人、项目开发顾问1人，项目经理具备会计学专业大本（或以上）学历毕业证书。

熟悉公积金业务流程及公积金信息系统功能、架构、部署情况、系统接口等。

具备独立完成运维监控分析、问题排查、故障解决的技术能力。

具备独立完成系统优化改进、预防性维护的技术能力。

（2）驻场要求：

运维团队提供非驻场运维服务。

服务热线支持。提供6x10人工咨询服务。

远程在线支持。提供5x8人工服务。通过远程在线支持获得软件产品应用问题的咨询、诊断和解决等服务。

（3）运维响应要求

如系统出现问题，提供专人7\*24小时电话支持服务，运维服务10分钟内响应，在1小时内到达中心现场，故障情况按照问题处理机制执行。根据问题的紧急程度进行远程或现场技术支持，在24小时内确保系统的正常运行，必要时提供非工作时间的特殊加急现场服务。其它系统维护、业务操作问题或优化二次开发需求，在一天内应答，在后续的5个工作日内安排相关调研和制定实施计划。

（4）故障响应要求：

一般问题4小时内解决，严重问题24小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。

八、验收标准

本项目按照合同条款进行验收。

**第三包：内部运维管控综合系统维保**

（一）备份与恢复

1．服务范围：对1套爱数备份与恢复系统FX4000及1套爱数存储AS5210-25进行1年维保服务。

2．服务内容：

（1）建立运维服务档案，包含应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）部署情况、配置情况、项目团队人员组成情况、维护方案等，并按照运维服务档案负责相应运维服务。

（2）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的软件运维巡检工作。

1）形成巡检文档，确定巡检周期，提供一年四次巡检服务,并按照巡检要求完成软件运维巡检工作，并为用户提供优化改进建议。

2）形成日志核查及备份文档，并完成日志备份及核查工作，并协助中心完成日志清理及空间释放工作。

3）形成数据库备份、验证文档，并完成数据库及日志的备份及核查工作。

4）形成容量核查文档，并完成容量核查及调整计划工作。

（3）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的发布、变更及优化等工作。

（4）形成故障处置文档，并按照故障处理流程完成相关工作，同时完成故障转化应急预案编制工作。

（5）提供应用系统的操作指导及技术咨询等工作，包括但不限于提供策略管理的数据保留策略、备份策略指导；备份管理的新建备份任务、查看备份任务、启动备份任务、停止备份任务、编辑备份任务、删除备份任务指导；数据恢复的新建备份任务、查看备份任务、停止备份任务、编辑备份任务、删除备份任务、日志管理等指导服务。

（6）提供应用系统的漏洞修复及补丁升级等工作。

（7）提供重要时期应用系统的保障服务（14人天）。

（8）提供应用系统的应急演练文档，配合完成应急演练等工作。

（9）配合中心完成配合中心完成信息技术升级改造工作的现状调研、产品适配、文档编写等服务工作。

（10）配合中心完成其他要求的工作。

3．服务要求：

（1）运行平台要求

主要操作系统平台有：Linux。

主要数据库系统平台有：MySQL。

主要环境及语言有： Java、JavaScript、html。

（2）人员要求

1）团队要求：

熟悉公积金业务流程及公积金信息系统功能、架构、部署情况、系统接口等。

具备独立完成运维监控分析、问题排查、故障解决的技术能力。

具备独立完成系统优化改进、预防性维护的技术能力。

2）驻场要求：

提供非驻场运维服务。

3）响应时间要求

提供5\*8小时电话支持服务，运维服务30分钟内响应，如遇突发问题，提供原厂工程师4小时内到达中心现场的服务，故障情况按照问题处理机制执行。

4）故障响应要求

一般问题4小时内解决，严重问题24小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。

（二）运维一体化综合平台

1．服务范围：软硬件运维管理系统、脱敏平台、一体化运维平台1年维保升级服务。

（1）软硬件运维管理系统：数据查询流程、数据修改流程、数据备份流程、发布流程、故障记录、计算机设备故障、长期数据查询数据关联工单、授权申请审批、系统问题紧急数据查询、表单管理、流程设计、流程监控、值班管理。

（2）脱敏平台：用户管理的用户组及用户添加、算法管理的算法添加及制定、算法管理的模板管理、秘钥管理及设置参数、数据管理的源管理、数据管理的文件源、数据管理的HDFS源、数据管理的目标管理、扫描配置的配置及管理、脱敏执行的执行管理、系统配置的系统参数及数据字典。

（3）一体化运维平台：将数据库、中间件、操作系统以及业务应用实现整体监控运维，进行信息系统业务应用监测与智能分析建设。通过信息系统所有架构层监控数据关联挖掘、分析，业务模型生成，业务关系梳理等一系列功能，实现信息系统深度业务应用监测分析，建立智能分析模型，精确掌握业务使用情况及业务健康情况。

2．服务内容：

（1）软硬件运维管理系统、一体化运维平台：

1）建立运维服务档案，包含应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）部署情况、配置情况、项目团队人员组成情况、维护方案等，并按照运维服务档案负责相应运维服务。

2）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的软件运维巡检工作。

①形成巡检文档，确定巡检周期，每季度提交服务报告。并按照巡检要求完成软件运维巡检工作，并为用户提供优化改进建议。

②形成日志核查及备份文档，并完成日志备份及核查工作，并协助中心完成日志清理及空间释放工作。

③形成数据库备份、验证文档，并完成数据库及日志的备份及核查工作。

④形成容量核查文档，并完成容量核查及调整计划工作。

3）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的发布、变更及优化等工作。

①形成发布、变更文档，并按照发布、变更流程完成相关操作、核查或试运行等工作。

②完成与中心其他应用系统的联调优化工作。

4）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的故障修复等工作。

形成故障处置文档，并按照故障处理流程完成相关工作，同时完成故障转化应急预案编制工作。

5）提供应用系统的操作指导及技术咨询等工作。

6）提供应用系统的漏洞修复及补丁升级等工作。

7）提供重要时期应用系统的保障服务（14人天）。

8）提供应用系统的应急演练文档，配合完成应急演练等工作。

9）配合中心完成配合中心完成信息技术升级改造工作的现状调研、产品适配、文档编写等服务工作。

10）配合中心完成其他要求的工作。

（2）脱敏平台：

1）建立运维服务档案，包含应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）部署情况、配置情况、项目团队人员组成情况、维护方案等，并按照运维服务档案负责相应运维服务。

2）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的软件运维巡检工作。

①形成巡检文档，确定巡检周期，每月进行系统巡检。并按照巡检要求完成软件运维巡检工作，并为用户提供优化改进建议。

②形成日志核查及备份文档，并完成日志备份及核查工作，并协助中心完成日志清理及空间释放工作。

3）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的发布、变更及优化等工作。

①形成发布、变更文档，并按照发布、变更流程完成相关操作、核查或试运行等工作。

②完成与中心其他应用系统的联调优化工作。

4）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的故障修复等工作。

形成故障处置文档，并按照故障处理流程完成相关工作，同时完成故障转化应急预案编制工作。

5）提供应用系统的操作指导及技术咨询等工作。

6）提供应用系统的漏洞修复及补丁升级等工作。

7）提供重要时期应用系统的保障服务（14人天）。

8）提供应用系统的应急演练文档，配合完成应急演练等工作。

9）配合中心完成配合中心完成信息技术升级改造工作的现状调研、产品适配、文档编写等服务工作。

10）配合中心完成其他要求的工作。

3．服务要求：

（1）运行平台要求

主要操作系统平台有： Linux、Windows。

主要数据库系统平台有： MySQL、SQL Server、Oracle。

主要环境及语言有： Java。

主要开发工具：Eclipse。

（2）人员要求

1）团队要求：

软硬件运维管理系统、脱敏平台、一体化运维平台：提供不少于1人的运维团队，具备计算机相关专业本科（含）以上学历。

熟悉公积金业务流程及公积金信息系统功能、架构、部署情况、系统接口等。

具备独立完成运维监控分析、问题排查、故障解决的技术能力。

具备独立完成系统优化改进、预防性维护的技术能力。

2）驻场要求：

①软硬件运维管理系统、脱敏平台：要求运维团队提供驻场运维服务，驻场人员1人。驻场时间同住房公积金管理中心工作日时间。节假日及重要时期按照中心要求安排驻场人员值班，同工作日驻场时间。

②一体化运维平台：运维团队提供非驻场运维服务。

3）运维响应要求

①软硬件运维系统、脱敏平台：

驻场时间内, 运维服务10分钟内响应，故障情况按照问题处理机制执行。

非驻场时间内，提供专人7\*24小时电话支持服务，运维服务30分钟内响应，2小时内到达中心现场，故障情况按照问题处理机制执行。

②一体化运维平台：

提供5\*8小时电话技术热线服务，运维服务30分钟内响应，8小时内到达中心现场，故障情况按照问题处理机制执行。

4）故障响应要求

①软硬件运维系统，驻场时间内,一般问题4小时内解决，严重问题8小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。非驻场时间内，一般问题8小时内解决，严重问题12小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。

②脱敏平台，驻场时间内,一般问题8小时内解决，严重问题24小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。非驻场时间内，一般问题24小时内解决，严重问题48小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。

③一体化运维平台出现软件故障后，一般问题24小时内解决，严重问题48小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。

（三）决策支持系统及数据仓库软件

1．服务范围：决策支持系统、数据仓库软件和数据采集及维护进行1年维保服务。

决策支持系统、数据仓库软件和数据采集及维护工作内容涉及以下范围：数据抽取调度工作任务包括源端数据抽取、前置机数据抽取、实时数据抽取；对外报送工作任务包括住建部数据报送、网信办数据报送、数据汇聚报送、一窗通注销数据报送、审计局数据报送；数据服务工作任务包括业务协查、贷款风险、对账核查；数据共享工作任务包括核心系统、管理系统、客服系统等数据共享；实时大屏工作任务包括实时数据前后端实现；管理系统、客服系统等数据共享实时大屏工作任务包括实时数据前后端实现；驾驶舱工作任务包括驾驶舱前、后端实现；数据报表工作任务包括固定报表、自定义报表、手工报表；日常巡检工作任务包括数据抽取调度任务执行巡检、数据库存量数据一致性巡检、数据模型及前端应用巡检、数据报送日常巡检、数据服务日常巡检、前置机日常巡检、数据库及一体机巡检。

2．服务内容：

（1）建立运维服务档案，包含应用系统（包括但不限于应用软件、数据库、中间件、服务、微服务等）部署情况、配置情况、项目团队人员组成情况、维护方案等，并按照运维服务档案负责相应运维服务。

（2）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的软件运维巡检工作。

1）形成巡检文档，确定巡检周期，完成每日调度巡检、数据巡检、系统巡检、服务器巡检等工作内容。包括但不限于：保障信息（含Smartbi）正常运作；保障内外部数据正常抽取；保障日常数据报送的及时和准确；保障数据库存量数据一致性；支持数据内外部共享服务；支持日常报表的正常使用；支持日常数据提取和协查；支持已有数据的加工服务；并按照巡检要求完成软件运维巡检工作，并为用户提供优化改进建议。

2）形成日志核查及备份文档，并完成日志备份及核查工作，并协助中心完成日志清理及空间释放工作。

3）形成数据库备份、验证文档，并完成数据库及日志的备份及核查工作。

4）形成容量核查文档，并完成容量核查及调整计划工作。

（3）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的发布、变更及优化等工作。

1）形成发布、变更文档，并按照发布、变更流程完成相关操作、核查或试运行等工作。

2）完成与中心其他应用系统的联调优化工作。

（4）按照中心信息化运行维护管理规定的要求，提供应用系统的故障修复等工作。

形成故障处置文档，并按照故障处理流程完成相关工作，同时完成故障转化应急预案编制工作。

（5）提供应用系统的操作指导及技术咨询等工作。

（6）提供应用系统的漏洞修复及补丁升级等工作，包括报表升级的功能完善或者缺陷问题完成升级，数据库存储过程、ODI升级：维护环境使用ODI工具执行定时任务，确保存储过程顺利执行通过并且数据库存储过程完成，导出任务到生产环境。

（7）提供重要时期应用系统的保障服务（14人天）。

（8）提供应用系统的应急演练文档，配合完成应急演练等工作。

（9）配合中心完成配合中心完成信息技术升级改造工作的现状调研、产品适配、文档编写等服务工作。

（10）配合中心完成其他要求的工作。

3．服务要求：

（1）运行平台要求

主要操作系统平台有： Windows。

主要数据库系统平台有： Oracle、Mysql、Sql Server。

主要环境及语言有： Java、Sql、Tomcat、ODI、Echars。

主要开发工具：Eclipse、PL SQL、DBave、Idea。

（2）人员要求

1）团队要求；

提供工程师不少于3人。

熟悉公积金业务流程及公积金信息系统功能、架构、部署情况、系统接口等。

具备独立完成运维监控分析、问题排查、故障解决的技术能力。

具备独立完成系统优化改进、预防性维护的技术能力。

具有大中型企业数据仓库项目实施经验。掌握Oracle、Mysql、SQLServer数据库核心操作技能。熟练掌握Oracle ETL工具ODI调度配置优化、错误修正、异常调度处理技能。熟练掌握Oracle数据库脚本修正及优化技能,精通SQL及SQL优化，可完成从业务到数据模型的优化调整。熟练掌握Smartbi、Echart等BI类报表工具,能独立处理报表配置、调优等，并能熟练进行可视化展现。拥有基本的Oracle DBA管理能力。熟练使用存储过程。了解Kafka, Flink等开源组件的基本使用和维护。

2）驻场要求：要求运维团队提供驻场运维服务，驻场人员不少于3人。

驻场时间同住房公积金管理中心工作日时间。节假日及重要时期按照中心要求安排驻场人员值班，同工作日驻场时间。

3）运维响应要求：

驻场时间内，运维服务10分钟内响应，故障情况按照问题处理机制执行。

非驻场时间，提供专人7\*24小时电话支持服务，运维服务10分钟内响应，1小时内到达中心现场，故障情况按照问题处理机制执行。

4）故障响应要求：

决策支持系统及数据仓库软件，驻场时间内,一般问题1小时内解决，严重问题2小时内解决。非驻场时间内，一般问题2小时内解决，严重问题4小时内解决。特殊情况与中心商议后按计划执行。

八、验收标准

本项目按照合同条款进行验收。

第三部分 供应商须知

A 说明

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备竞争性磋商条件。

1.2 本竞争性磋商文件仅适用于磋商邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与磋商活动的所有各方，对在参与磋商过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2.1 “采购人”系指本次磋商活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次磋商活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”系指向采购代理机构提交响应文件的供应商。

2.3. “服务”系指按本竞争性磋商文件规定供应商须承担的相关服务和竞争性磋商文件中规定供应商应承担的相关义务。

3. 解释权

3.1 本次磋商的最终解释权归为采购人、采购代理机构。

3.2 本文件未作须知明示，而又有相关法律、法规规定的，采购人、采购代理机构将对此解释为依据有关法律、法规的规定。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于供应商的有关规定，有能力提供磋商采购货物及服务的供应商。

4.2 符合《磋商邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体参与磋商

《磋商邀请函》接受联合体参与磋商的：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《磋商邀请函》规定的供应商资格条件（实质性要求）。

（3）联合体各方之间应当签订共同投标协议并在响应文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一合同项下投标，也不得组成新的联合体参加同一合同项下的投标。

（4）下载竞争性磋商文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

（5）联合体参与磋商的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

（6）由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

（7）联合体中任意一方为中小企业的，该方应提供《中小企业声明函》。

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

4.4 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于分公司参与磋商

分公司作为投标人参与本项目政府采购活动的，应提供具有法人资格的总公司的营业执照副本扫描件及法人企业授权书，法人企业授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具法人企业授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

4.6 关于提供前期服务的供应商

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

4.7 关于中小微企业参与磋商

中小微企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的供应商。中小微企业参与磋商应提供《中小企业声明函》。

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

根据《财政部 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，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

5. 合格的货物和相关服务

5.1 投标人对所提供的货物应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由投标人承担。

5.2 除《磋商项目需求》有特殊规定外，投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的，货物和相关服务应当符合竞争性磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5.3 投标人应当说明投标货物的来源地，如投标的货物非投标人生产或制造的，则交货时有义务提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

5.4 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

6. 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加磋商有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息，包括采购信息公告、更正公告、成交结果公告、终止公告等与磋商活动有关的通知，采购人、采购代理机构均将通过“天津政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）”和“天津政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）”公开发布。投标人在参与本采购项目磋商活动期间，请及时关注上述媒体和天津市政府采购中心招投标系统“查看项目文件”的相关信息。因没有及时关注而未能如期获取相关信息，投标人自行承担由此可能产生的风险。

8. 询问与质疑

8.1 根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）、《天津市财政局关于转发<财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见>的通知》（津财采[2017]4号）的要求及委托代理协议的授权范围，针对采购文件的询问、质疑应当向采购人提出；针对采购过程、采购结果的询问、质疑应当向天津市政府采购中心提出。

8.2 询问

（1）询问可以采取电话、当面或书面等形式。

（2）采购人应当自收到供应商询问之日起3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.3 质疑

（1）提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

（2）供应商认为采购文件、采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

针对采购结果的质疑，供应商可通过天津市政府采购中心招投标系统“质疑”模块在线提出。

（3）质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的规定，并按照统一格式提出（具体格式可参照天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）“下载专区”中的“质疑函格式文本”）。质疑函应当明确阐述采购文件、采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源，以便于有关单位调查、答复和处理。

（4）供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或天津市政府采购中心有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报天津市财政局政府采购处依法处理。

8.4 针对询问或质疑的答复内容需要修改采购文件的，其修改内容应当以天津市政府采购网发布的更正公告为准。

9. 其他

本《供应商须知》的条款如与《磋商邀请函》、《磋商项目需求》就同一内容的表述不一致的，以《磋商邀请函》、《磋商项目需求》中规定的内容为准。

B 竞争性磋商文件

10. 竞争性磋商文件的构成

10.1 竞争性磋商文件由下述部分组成：

（1）磋商邀请函；

（2）磋商项目要求；

（3）供应商须知；

（4）合同草案；

（5）响应文件格式；

（6）竞争性磋商文件的更正公告内容（如有）。

10.2 除非有特殊要求，竞争性磋商文件不单独提供磋商项目使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.3 《磋商项目需求》加注“★”号条款为实质性技术条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

10.4 竞争性磋商文件中涉及的参照品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于磋商要求。

10.5 除竞争性磋商文件另有规定外，竞争性磋商文件中要求的每一项产品只允许一种产品投标，每一项产品的采购数量不允许变更。

11. 竞争性磋商文件的澄清和修改

11.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构需要对磋商文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告形式发布。

11.2 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

11.3 更正公告一经在“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”发布，天津市政府采购中心招投标系统将自动发送通知至已获取竞争性磋商文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有竞争性磋商文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

11.4 更正公告的内容为竞争性磋商文件的组成部分。当竞争性磋商文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准。

11.5 竞争性磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12. 答疑会和踏勘现场

12.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按《磋商邀请函》规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.2 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有投标人按《磋商邀请函》规定的时间、地点参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.3 采购人、采购代理机构在答疑会或踏勘现场中口头介绍的情况，除经“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告的形式发布外，不构成对竞争性磋商文件的修改，不作为投标人编制响应文件的依据。

C 响应文件的编制

13. 要求

13.1 投标人应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件要求编制响应文件，以使其投标对竞争性磋商文件做出实质性响应。否则，其响应文件可能被拒绝，投标人须自行承担由此引起的风险和责任。

13.2 投标人应根据磋商项目需求和响应文件格式编制响应文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人、采购代理机构对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人、采购代理机构核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，按有关规定执行。

14. 投标语言及计量单位

14.1 投标人和采购代理机构就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有中文文本，并以中文文本为准。外文资料必须提供中文译文，并保证与原文内容一致，否则投标人将承担相应法律责任。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的响应文件，磋商小组有权拒绝其投标。

14.2 除竞争性磋商文件中另有规定外，响应文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

15. 响应文件格式

15.1 投标人应按竞争性磋商文件第五部分提供的响应文件格式完整填写。因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人自行承担。

15.2 投标人可对本竞争性磋商文件“磋商项目要求”所列的所有货物进行投标，也可只对其中一包或几包的货物投标；若无特殊说明，每一包的内容不得分项投标，原则上按照整包确定成交供应商。

15.3 如投标多个包的，要求按包分别独立制作响应文件。

15.4 响应文件（包括封面和目录）的每一页，从封面开始按阿拉伯数字1、2、3…顺序编制页码。

16. 响应文件的组成

16.1 按照《磋商邀请函》规定的时间分别上传加盖电子签章的两阶段电子响应文件。

17. 报价

17.1 报价书、报价分项一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

17.2 报价是为完成竞争性磋商文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。

17.3 除《磋商项目需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人、采购代理机构均将予以拒绝。

18. 投标人资格证明文件

投标人必须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为响应文件的一部分。

（1）《磋商邀请函》中规定的供应商资格要求（实质性要求）证明文件；

（2）若国家及行业对投标项目有特殊资格要求的，还须提供特殊资格证明文件；

（3）涉及本须知中“4. 合格的投标人”相关要求的，按其要求执行。

19. 技术响应文件

19.1 投标人须提交证明其拟供货物符合竞争性磋商文件规定的技术响应文件，作为响应文件的一部分。

19.2 上述文件可以是文字资料、图纸或数据，并须提供：

（1）货物主要技术性能的详细描述；

（2）保证货物从采购人开始使用至竞争性磋商文件规定的保修期内正常和连续运转期间所需要的所有备件和专用工具的详细清单，包括其现行价格和供货来源资料；

（3）逐条对竞争性磋商文件要求的技术规格进行评议，并按竞争性磋商文件所附格式完整地填写《技术要求点对点应答表》，说明自己所投标的货物和相关服务内容与采购人、采购代理机构相应要求的偏离情况。

19.3 响应文件中设备的性能指标应达到或优于竞争性磋商文件中所列技术指标。投标人应注意竞争性磋商文件中所列技术指标仅列出了最低限度。投标人在《技术要求点对点应答表》“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合竞争性磋商文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

20. 投标保证金

20.1 按照《磋商项目需求》要求执行。

20.2 符合《政府采购法实施条例》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》相关规定。

21. 磋商有效期

21.1 磋商有效期为响应文件开启之日起60天。响应书中规定的有效期短于竞争性磋商文件规定的，其投标将被拒绝。

21.2 特殊情况下，采购人、采购代理机构可于磋商有效期满之前，向投标人提出延长磋商有效期的要求。答复应以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但不被没收投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改响应文件，但将要求其延长投标保证金的有效期。

22. 响应文件的签署及规定

22.1 响应文件应按《磋商项目需求》和《响应文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。响应文件内容不完整、格式不符合导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，投标人自行承担由此产生的风险。

22.2 投标人按照《磋商邀请函》的要求提交网上应答并分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。加盖电子签章的电子响应文件应与网上应答填报内容一致。

22.3 响应文件因模糊不清或表达不清所引起的后果由投标人自负。

D 响应文件的网上应答和提交

23. 投标人须于《磋商邀请函》规定的投标截止时间前提交网上应答并上传加盖电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。具体方式：登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录后按要求进行网上应答并分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。如有需要，投标人可于工作时间且在竞争性磋商文件规定的截止时间前到天津市河东区红星路79号天津市政府采购中心窗口完成应答上传提交。

24. 制作和上传电子响应文件要求

24.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》。

24.2 投标人须按照竞争性磋商文件的规定制作电子响应文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子响应文件，按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），并于投标截止时间前上传至天津市政府采购中心招投标系统。

特别提醒：

（1）由于投标人网络接入速率不可控等网络传输风险，建议投标人在网上应答上传加盖电子签章的电子响应文件后，对上传文件进行下载，核对文件完整性，如是否缺页少页、图片是否显示完整、签章是否有效等，并按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保响应文件上传准确、有效。

（2）供应商应当按照天津公共资源电子签章客户端使用说明的要求使用电子签章客户端软件。不按本使用说明使用电子签章客户端软件，或使用word等其它软件进行签章工作，将会造成天津公共资源电子签章客户端无法读取签章信息，并导致响应无效。

24.3 投标人应保证电子响应文件清晰，便于识别，如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人自行承担相应责任。

24.4 未按规定提交网上应答和上传加盖电子签章的电子响应文件的投标将被拒绝。

25. 投标人须承诺接受电子投标的方式，并自行承担由此带来的废标、无效投标的风险。

26. 未按竞争性磋商文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 磋商程序

27. 磋商步骤

27.1 第一步：磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查。审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式做出。

注：供应商法定代表人或其磋商代表人须携带身份证或其他有效身份证明原件参加磋商。

27.2 第二步：磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交电子响应文件，加盖电子签章后于磋商小组规定的时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”上传至天津市政府采购中心招投标系统。

未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

27.3 第三步：经磋商确定实质性响应的供应商后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。若在磋商过程中，磋商小组未实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，第二阶段响应文件即作为最终报价。若磋商小组实质性变动了采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，则要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

27.4 第四步：经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

27.5 第五步：磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

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

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

27.7 根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有1家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

28. 评审方法及标准

28.1 磋商小组将根据竞争性磋商文件确定的评审原则和评审方法对确定为实质上响应竞争性磋商文件要求的投标进行评估和比较。

28.2 磋商小组应当按照客观、公正、审慎的原则，根据竞争性磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

28.3 竞争性磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，磋商小组应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。

28.4 对竞争性磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

28.5 评审方法

（1）采用“综合评分法”的评审方法，具体评审因素详见《磋商项目需求》。评审采用百分制，磋商小组各成员独立分别对实质上响应竞争性磋商文件的投标进行逐项打分，对磋商小组各成员每一因素的打分汇总后取算术平均分，该平均分为供应商的得分。

（2）根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，磋商小组成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

（3）按照《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）文件要求，对政府采购节能、环境标志品目清单内的产品实施优先采购和强制采购的评标方法。

（4）磋商小组审查产品资质或检测报告等相关文件符合性时，应综合考虑行业特点、交易习惯、采购需求最本质原义等情况，而不应以响应文件中产品名称与竞争性磋商文件产品名称是否一致作为审查的标准。

（5）成交候选供应商产生办法：按得分由高到低顺序确定成交候选供应商；得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定成交候选供应商；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序确定成交候选供应商。

（6）采购人按成交候选供应商顺序确定成交供应商，或授权磋商小组按成交候选供应商顺序直接确定成交供应商。

28.6 出现以下任何情形取消磋商资格：

（1）响应文件未按竞争性磋商文件的要求加盖电子签章的；

（2）磋商有效期短于竞争性磋商文件要求的；

（3）响应文件中提供虚假材料的；

（4）不能满足竞争性磋商文件中任何一条实质性要求或加注“★”号条款出现负偏离或经磋商小组认定未实质性响应竞争性磋商文件要求的或响应内容不符合相关强制性规定的；

（5）未按时进行网上解密或电子响应文件损坏、无效的；

（6）磋商报价超出采购预算的；

（7）存在串通情形的；

（8）单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下投标的，相关投标均无效；

（9）其他法定响应无效的情形。

29. 其他注意事项

29.1 在磋商期间，投标人不得向磋商小组成员或采购代理机构询问评审情况、施加任何影响，不得进行旨在影响评审结果的活动。

29.2 为保证定标的公正性，在评审过程中，磋商小组成员不得与投标人私下交换意见。在评审期间及磋商工作结束后，凡与评审情况有接触的任何人不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评审情况。

29.3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

29.4 如果几个投标人所投整包产品为同一品牌时，在服务承诺符合竞争性磋商文件的情况下，报价最低的投标人入围评审阶段。

F 授予合同

30. 成交供应商的产生

30.1 采购人可以事先授权磋商小组直接确定成交供应商。

30.2 采购人也可以按照《政府采购法》及其实施条例等法律法规的规定和竞争性磋商文件的要求确认成交供应商。

31. 成交通知

31.1 成交公告发布同时，采购代理机构将通过天津市政府采购中心招投标系统以电子形式向成交供应商发出《成交通知书》（请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“查看项目文件”中获取）。《成交通知书》一经发出即发生法律效力。

31.2 投标人可使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“项目资审情况”中获取未通过资格审查的原因或从“供应商系统”的“查看排序和得分”中获取未成交人本人的评审得分与排序。

32. 签订合同

32.1采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起三十日内，按照竞争性磋商文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“合同”中获取。

32.2 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据，且为合同的组成部分。

33. 履约保证金

33.1 若《磋商项目需求》规定须提交履约保证金的，成交供应商须按照规定要求提交履约保证金。

33.2 成交供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收履约保证金。

34. 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

35. 合同分包

35.1 未经采购人同意，成交供应商不得分包合同。

35.2 政府采购合同分包履行的，成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

第四部分 合同草案

**合同一般条款**

需方：

供方：

供、需双方根据 项目（项目编号：TGPC-201 - ）的政府采购结果和竞争性磋商文件的要求，并经双方协商一致，达成 合同：

* 本合同为中小企业预留合同
* 本合同非中小企业预留合同

鉴于政府采购使用的合同文本的特殊性，本合同一般条款仅作为确立法律关系框架作用，具体合同的权利义务等内容以双方签订的专业合同为准，该合同作为本政府采购合同附件，与本合同具有同等法律效力，如附件合同没有而合同一般条款有的且涉及政府采购性质的内容，以合同一般条款内容为准。

一、采购内容： （详见附件）

 合同总价款：人民币 元

 大写：人民币 元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件。

三、供方所提供的服务必须具有合法手续及相关文件。如涉及知识产权则必须是自己拥有或合法使用的。

四、服务时间、地点、方式：见附件。

五、供方应随服务向需方交付的相关资料。如果所提交文件是外文的，供方有义务为需方提供中文或译成中文文件。

 六、验收工作由需方负责对合同进行验收。

 七、货款支付方式：见附件。

供方开户银行（汉字全称）： ，

行号（数字代码）： ，

帐 号： 。

八、有关涉及本合同供方向天津市政府采购中心所提交的响应文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对供方具有约束力。

九、本合同一式 份，需方留存 份，供方留存 份，均具同等效力，签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 供方（公章）：  | 需方（公章）：  |
| 地址：  | 地址：  |
| 法定代表人：  | 法定代表人：  |
| 委托代理人：  | 委托代理人：  |
| 电话： | 电话： |

时间：20 年 月 日

**合同特殊条款**

 合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

 合同特殊条款由供方和需方根据项目的具体情况协商拟订。

### 第五部分 响应文件格式

响 应 文 件

**（ 加盖电子签章 ）**

**第一阶段响应文件**

**项 目 编 号：**

**项 目 名 称：**

**所 投 包 号：**

**供应商名称：**

**法定代表人姓名：**

**磋商代表人姓名：**

**递交日期：**

**第一阶段响应文件总目录**

**（投标人自行编制）**

**评分因素及评标标准页码检索**

**（投标人按磋商文件“评分因素及评标标准”中除涉及价格的评分项外的每个评分项逐项列明页码）**

**附件1**

**响应书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为 的磋商邀请（项目编号： ），签字代表 （姓名职务）经正式授权并代表供应商 （供应商名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 我公司将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。
2. 我公司已详细审查全部磋商文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们认为全部磋商文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
3. 我公司的磋商有效期为开标之日起60天。
4. 我公司同意按照采购方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明响应文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。
5. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若成交，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。
6. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定，我公司完全响应本次招投标通过网上应答进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。
7. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和磋商文件的规定给予处罚。
8. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。
9. 我公司若成交，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。
10. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“天津市政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

11. 我公司开票信息如下，**此信息与我公司在税务局注册的信息一致**：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

开具发票类型：□增值税专用发票 □增值税普通发票

12. 我公司选择招标代理服务费发票领取方式（请自行选择以下任一方式并在相应□里划“√”）：

**□上门自取**

**□到付邮寄**

邮寄地址、邮编：

邮寄联系人、手机号码：

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件2 ：供应商资格要求证明文件**

**附件3**

**磋商代表人授权书**

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名）（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）作为磋商代表人以我方的名义参加贵中心组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）的政府采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应文件递交、磋商、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对磋商代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至磋商有效期结束前始终有效。

磋商代表人无转委托权，特此委托。

 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 磋商代表人身份证正面 | 磋商代表人身份证背面 |

**附件4-1**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 磋商要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| （一）报价要求 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| （二）时间、地点要求 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| （三）付款方式 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| （四）投标保证金和履约保证金 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

注：

1. 不如实填写偏离情况的响应文件将视为虚假材料。

2. 磋商要求指磋商文件中规定的具体要求，投标应答指响应文件的具体内容。

3. 偏离说明指磋商要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4-2**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 磋商要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | （一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定 |  |  |  |
| 2. 项目需求书要求 |
| 序号 | 磋商要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的响应文件将视为虚假材料。

2. 磋商要求指磋商文件中规定的具体要求，投标应答指响应文件的具体内容。

3. 偏离说明指磋商要求与投标应答之间的不同之处。

4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合磋商文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4-3**

**专业人员组成及任务分配**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **职位** | **学历** | **任务** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**注：列出所有参加本项目专业人员名单及在本项目中所承担职位和工作。**

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4-4**

**专业人员简历格式**

建议职位：

公司名称：

人员姓名：

学历：

专业：

出生日期：

在此公司工作年限：

**关键资格条件：**

***（概述此人员与本任务最相关的经验和培训情况以及所获与本项目内容相关的资格证书，描述其在以前的有关任务中承担的责任度，给出日期和地点。）***

**教育：**

*（概述此人员的大学和其他专业化教育和培训情况，给出学校的名称、入学日期、所获学位。）*

**所获证书：**

*（提供此人与本项目相关的证书扫描件）*

**工作简历：**

（从现任职位开始，倒叙列出自毕业后所任所有职务、日期、受雇单位名称、职位头衔、任务地点。近五年的经验应给出从事活动的类型和适当的用户信息。）

投标人名称：

日期： 年 月 日

**注：所建议的关键专业人员均需填写此表。**

**附件4-5**

**主要相关项目业绩一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用户单位名称 | 项目内容 | 项目实施地点 | 联系人及联系方式 | 开始日期—完工日期 | 合同金额 | 合同编号 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

备注：投标人所列业绩应按第二部分的要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件5：评分因素中要求的各项方案、证明材料等**

**附件6-1**

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

1. （**请填写标的名称**），属于 软件和信息技术服务业 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

2. （**请填写标的名称**），属于 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

……

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型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。

投标人名称：

日期：

**注：**

**1.标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。**

**2.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。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。**

**3.中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。**

**附件6-2**

**若不是残疾人福利性单位，响应文件中可不提供此声明函**

**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。

 投标人名称：

 日 期：

注：

**中标（成交）供应商为残疾人福利性单位的，将随中标（成交）结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。**

**若不是残疾人福利性单位，响应文件中可不提供此声明函。**

**附件7**

**书面声明**

参加政府采购活动前3年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：

日期：

**证明材料**

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

投标人名称：

日期：

**附件8：投标人认为需要提交的其他资料**

响 应 文 件

**（ 加盖电子签章 ）**

**第二阶段响应文件**

**项 目 编 号：**

**项 目 名 称：**

**所 投 包 号：**

**供应商名称：**

**法定代表人姓名：**

**磋商代表人姓名：**

**递交日期：**

**报价书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为 项目（项目编号： ）的竞争性磋商邀请，签字代表 （姓名/职务）经正式授权并代表投标人 （投标人名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附报价表中规定的应提供服务价格为

第一包：

 报价 元（注明币种）

大写 （文字表述）。

第二包：

 报价 元（注明币种）

大写 （文字表述）。

……

2. 投标人已经对全部价格进行了认真核对，保证本报价真实、准确无误，并承担本价格所对应本项目的一切责任和义务。

3. 两个阶段响应文件一一对应、不可分割，共同构成我方对本项目的所有承诺。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件1**

**报价分项一览表**

项目名称：

项目编号：

 单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **服务名称** | **总价** | **数量** | **备注** |
| 1 |  |  | 1项 |  |
| 其中 |
| **分项名称** | **价格** | **数量** | **备注** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| …… |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：1. 本表第一行填写本项目投标总价

2. 下面应填写分项价格及分项名称（分项名称可根据实际情况增减、修改），分项价格汇总应等于总价

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件2**

**政府采购政策情况表**

项目名称：

项目编号：

包号：

填报要求：

1.本表的产品名称、品牌型号、金额应与《开标分项一览表》一致。

2.“制造商企业类型”栏填写内容为“微型”、“小型”、“监狱企业”或“残疾人福利性单位”。

3. 环境标志产品是指财政部、生态环境部发布现行的《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品；节能产品是指财政部和国家发展改革委员会公布现行的《节能产品政府采购品目清单》中的产品。提供相关产品认证证书。

4. 请投标人正确填写本表，所填内容将作为评审的依据。其内容或数据应与对应的证明资料相符，如果填写不完整或有误，不再享受上述政策优惠。

单位：元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 环境标志产品 | 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 环境标志认证证书编号 | 金额 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 环境标志产品金额合计 |  **元** |
| 比重（环境标志产品金额/所投包投标总价）\*100% |  **%** |
| 环境标志产品证明材料见响应文件第 至 页。 |
| 节能产品（非强制节能产品） | 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 节能认证证书编号 | 金额 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 节能产品（不包括强制节能产品）金额合计 |  **元** |
| 比重（节能产品金额/投标所投包总价）\*100% |  **%** |
| 节能产品证明材料见响应文件第 至 页。 |
| 中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位扶持政策 | **1.所投货物中有大型企业制造的，不享受中小企业扶持政策，无需填写以下内容****2.** **所投货物中无大型企业制造的，只填写小型、微型企业制造的货物** |
| 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 制造商企业类型 | 金额 |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）制造的货物金额合计 |  **元** |
| 比重（小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）制造的货物金额/所投包投标总价）\*100% |  **%** |
| 中小企业 | 如属于中小企业，须提供《中小企业声明函》。该声明函见响应文件第 至 页。 |
| 监狱企业 | 如属于监狱企业，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。证明材料见响应文件第 至 页。 |
| 残疾人福利性单位 | 如属于残疾人福利性单位，须提供《残疾人福利性单位声明函》。该声明函见响应文件第 至 页。 |

投标人名称：

日期： 年 月 日