

广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目
监理服务采购项目

采 购 文 件

广州市市长专线电话受理中心

2019 年 6 月

目 录

采购公告.....	3
第一部分 投标须知.....	5
第二部分 采购需求.....	12
第三部分 合同格式.....	23
第四部分 开标、评标和定标.....	39
第一章 评标原则.....	39
第二章 评标方法.....	41
第三章 样表格式.....	51
附件 1-1 投标函.....	51
附件 1-2 开标一览表.....	53
附件 1-3 投标响应与采购文件差异一览表.....	54
附件 1-4 实质性响应条款一览表.....	55
附件 1-5 投标人基本情况表.....	56
附件 1-6 项目主要负责人简历表.....	57
附件 1-7 承担本项目主要负责人及其他工作人员表.....	58
附件 1-8 近三年以来已完成同类型项目一览表.....	59

采购公告

广州市市长专线电话受理中心(以下简称“采购人”)对广州12345政府服务热线受理中心2019年信息化建设项目监理服务进行公开招标采购,欢迎符合资格条件的供应商投标。

1. 项目内容及要求

项目名称:广州12345政府服务热线受理中心2019年信息化建设项目监理服务采购项目。

项目地址:广州市天河区珠江新城华利路61号或广州12345政府服务热线话务现场。

工期要求:从合同签订之日起至广州12345政府服务热线受理中心2019年信息化建设项目通过最终验收之日止。

最高限价(含税): ¥140,000.00元。

2. **采购文件发布时间:**2019年6月10日。

3. **采购文件发布地点:**广州市政务服务数据管理局官方网站(www.gzzwb.gov.cn)“通知公告”栏目自行下载(本公告附件)。

4. **提交投标文件时间:**2019年6月10日公告之时起至2019年6月17日14:00。投标在工作日进行,节假日不接受投标。工作时间:周一至周五上午9:00—12:00,下午13:00—17:00。

5. **提交投标文件截止时间和开标时间:**2019年6月17日14:00。

6. **供应商提交投标文件的方式:**将纸质投标文件通过邮政、快递或亲自上门方式送达。需同时提供与纸质投标文件一致的电子版投标文件(用光盘刻录,投标文件纸质版与电子版不一致时,以纸质版为准)。

7. **投标文件开封时间:**2019年6月17日14:00。

8. **开标地点:**广州市天河区珠江新城华利路61号728会议室。

请投标人代表携带身份证、委托书按时抵达成交开标地点,并自行准备投标文件讲解材料。

9. **关于采购文件**

- 9.1. 本采购文件仅适用于本次采购活动所叙述的项目。
- 9.2. 本采购文件中凡标有“★”的地方均被视为实质性响应条款。投标人要特别加以注意，必须对此具体、明确响应并完全满足这些要求。否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按投标无效处理。

10. 投标人资格及要求

（一）符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件；分支机构投标的，必须由总公司（总所）授权【依据《投标人资格声明函》及其附件、分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书】。

（二）供应商未被列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间（以采购代理机构或采购人于资格审查时在上述网站查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据截图存档。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）。

（三）本项目不接受联合体投标。

11. 联系方式

投标文件寄送地址：广州市天河区珠江新城华利路 61 号 723 办公室

收投标文件联系人：曹佳静；联系电话：38920842

咨询联系人：张毅；联系电话：38920994

第一部分 投标须知

投标人必须认真阅读以下内容，以免造成投标失败。

1. 名词解释

1.1. 采购人：广州市市长专线电话受理中心

1.2. 投标人：已下载采购文件并向采购人提交投标文件的供应商。

2. 项目内容及要求

项目名称：广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理服务采购项目。

3. 关于采购文件

3.1. 本采购文件仅适用于本次采购公告中所叙述的项目。

4. 关于投标人

4.1. 投标人资格及要求

（一）符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件；分支机构投标的，必须由总公司（总所）授权【依据《投标人资格声明函》及其附件、分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书】。

（二）供应商未被列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间（以采购代理机构或采购人于资格审查时在上述网站查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据截图存档。如相关失信记录已

失效，供应商须提供相关证明资料）。

（三）未参与广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目的建设工作的。

4.2. 关于联合投标

本项目不接受联合投标。

4.3. 现场勘察及采购答疑会

（一）本项目不需要现场考察。

（二）本项目不需要现场答疑会。

5. 关于投标文件

5.1. 投标文件的组成和格式

5.1.1. 投标文件应包括下列部分：

（一）商务部分

- （1） 投标文件目录；
- （2） 投标函（格式见附件 1-1）；
- （3） 开标一览表（格式见附件 1-2）；
- （4） 投标响应与采购文件差异一览表（格式见附件 1-3）；
- （5） 实质性响应条款一览表（格式见附件 1-4）；
- （6） 投标人基本情况表（格式见附件 1-5）；
- （7） 企业营业执照副本复印件或事业单位法人证书复印件；
- （8） 企业信誉相关证明资料；
- （9） 项目主要负责人简历（格式见附件 1-6）；
- （10） 承担本项目主要负责人及其他工作人员表（格式见附件 1-7）；

(11) 提供以上人员在本公司任职的外部证明材料(如加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月以内的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等)复印件；

(12) 提供《近三年以来已完成同类型项目一览表》(格式见附件1-8)；

(二) 技术部分

(1) 项目实施计划方案。

(2) 投标人认为有必要说明的其他技术文件资料。

5.2. 投标文件的编写

5.2.1. 投标人在投标文件中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，都将视为投标无效，并承担由此产生的法律责任。

5.2.2. **加★号的条款均被视为重要的指标要求，必须一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，将按投标无效处理。**

5.2.3. 投标人对本采购文件的每一项要求所给予的响应必须是唯一的。否则将视为不响应。

5.2.4. 投标人应在投标文件中按采购文件的规定和要求附上所有的资格证明文件，要求提供的复印件必须加盖单位印章。

5.3. 投标文件的签署和印刷规定

5.3.1. 投标文件正本必须打印。投标人应按要求，在正本规定的地方加盖单位公章并由投标人法定代表人（或其委托代理人）签字，副本可通过正本复印。

5.3.2. 投标文件除签字外必须是印刷形式，其中不许有加行、涂抹或改写。

- 5.3.3. 电报、电话、传真形式的投标概不接受。
- 5.4. 投标文件的密封、标记和递交
 - 5.4.1. 投标文件的密封和标记
 - 5.4.1.1. 投标人应准备投标文件的正本 1 套，副本 4 套，在每一份投标文件上要明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本内容有差异，以正本为准。
 - 5.4.1.2. 投标人应将投标文件按照本章 5.1.1 要求单独装订成册，在正本封面上加盖公章。
 - 5.4.1.3. 投标文件应装订牢固不可拆卸（如：胶订），如因装订不牢固导致的任何损失由投标人承担。
 - 5.4.1.4. 正本和电子文件一起封装，全部副本一起封装，在每一封口处加盖公章，并在信封上标明项目名称和投标人名称。
 - 5.4.2. 投标文件的递交
 - 5.4.2.1. 在投标截止时间之后送达的投标文件，为无效投标文件。
- 5.5. 投标语言及计量单位
 - 5.5.1. 投标文件及投标人和采购单位就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写。投标人提供的支持文件、技术资料 and 印刷的文献可以用其他语言，但相应内容应附有中文翻译本（经公证处公证），以中文为准。
 - 5.5.2. 计量单位应使用中华人民共和国法定公制计量单位。
- 5.6. 关于报价
 - 5.6.1. 投标人必须按采购文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在采购文件另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定

计量单位，以人民币填报所有报价

- 5.6.2. 投标人必须按采购文件指定格式正确填写各种价格单，价格单中相应内容的报价应计算正确。
- 5.6.3. 每一项目的报价必须是唯一的。报价栏中如出现数字 0，视报价为零，即免费；如出现空白，视为已响应但漏报价。
- 5.6.4. 漏报的单价或每单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。
- 5.6.5. 所有报价应包含本项目的的所有费用（包含国家规定的所有税费）。
- 5.6.6. 开标时，投标文件中开标一览表的总报价与投标文件中明细表的报价不一致的，以开标一览表的总报价为准。
- 5.6.7. 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- 5.6.8. **★投标人报价低于最高限价 60%的，必须在投标文件中说明报价理由。**

6. 关于投标费用

投标人须承担与投标有关的自身的所有费用，包括但不限于本采购文件工本费、投标文件准备以及投标保证金的费用等。无论投标结果如何，采购人在任何情况下不承担、不分担任何类似费用。

7. 关于开标

- 7.1. 投标人代表如参加开标会，必须持本人身份证参加开标会，如投标人代表非法定代表人，还应持法定代表人授权书。

7.2. 开标时，工作人员检查投标文件的密封情况，经确认无误后，当众拆封，宣读投标人名称、投标报价等。

8. 关于开标和定标

8.1. 本次采购由采购人组织开标。

9. 关于中标通知和签订合同

9.1. 中标公告在广州市政务服务数据管理局官方网站（www.gzzwb.gov.cn）“通知公告”栏目自行查看。

9.2. 中标人须在中标通知发出之日起 15 日历天内与采购人签订合同。

10. 关于投标无效和废标

10.1. 有下列情况之一出现的投标文件，将作投标无效处理：

（一）投标文件未密封。

（二）投标函无单位盖章。

（三）投标文件不完整、不真实或未对采购文件做出实质的响应导致投标无效。

（四）投标文件载明的采购项目完成期限超过采购文件规定的期限。

（五）投标设备或服务明显不符合技术规格、技术标准的要求。

（六）投标文件载明的货物包装方式、检验标准和方法等不符合采购文件的要求。

（七）投标报价低于企业的成本价。

（八）投标报价超过最高限价。

（九）投标文件逾期送达。

（十）不满足采购文件本部分（即第一部分）和第二部分中其它重要指标。

10.2. 本项目出现下列情况将作废标处理：

(一) 符合专业资格条件的投标人或者对采购文件作实质响应的有效投标人不足三家的。

(二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。

(三) 因重大变故，采购任务取消的。

11. 知识产权

11.1. 投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，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。

11.2. 投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

11.3. 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。

12. 关于保密

未经采购人和报价人许可，双方都不得将采购文件中关于采购人的系统现状及需求情况、建设情况、项目成果提供给任何第三方。

13. 关于采购文件的澄清和修改内容

以广州市政务服务数据管理局官方网站（www.gzzwb.gov.cn）最新发布的公告为准。

第二部分 采购需求

一、采购范围

广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理服务采购项目。

二、采购预算（最高限价）

采购预算（最高限价）：人民币 140,000.00 元。

三、项目工期要求和服务地点

项目工期：从合同签订之日起至广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目通过最终验收之日止。

服务地点：广州市天河区珠江新城华利路 61 号或广州 12345 政府服务热线话务现场。

四、项目背景

本监理项目的监理对象为广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目。

项目建设内容包括：热线业务分析子系统、业务辅助管理子系统、运营管理子系统、市民多维接入子系统、知识库交互查询应用子系统等工作内容。

五、项目目标

监理单位必须依照有关标准和法律法规以及采购人的需求，本着科学、公正、严格、守信、守纪、守法的原则，以高度的责任心、丰富的项目管理和专业技术经验，对广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目实施全面的、有重点的、精线条的监督管理，受采购人委托负责审核项目建设合同条款、控制项目进度和质量，按期对项目验收，保证项目按期、高质量地完成，最终提交采购人满意的成果。

（一）投资目标。投资金额不超过合同规定金额。

（二）工期目标。确保项目在合同规定的期限内竣工验收，并投入使用。

（三）质量目标。实现合同和设计方案的各项功能，并符合设计方案的质量标准，将系统建设成一个先进、实用、体现当代高新技术水平的信息化建设工程，同时保证系统的可靠性、安全性和高性能。

(四) 合同和项目管理目标: 对项目的合同、各种文档以及项目的管理提供可靠的审核和质量保证。

(五) 信息和协调管理目标: 建立与采购人和相关单位的信息沟通协调机制, 提供各类法律、法规、政策等信息咨询和意见建议, 监督指导采购人和相关单位编制各类项目资料, 妥善保管和严格保密项目实施各阶段的项目资料(文档、视频、数据、图表、代码、配置文件等)。

六、标准规范

项目需遵循的标准规范:

- (√) GB/T 2887 计算机场地通用规范
- (√) GB/T 8567 计算机软件文档编制规范
- (√) GB/T 9385 计算机软件需求规格说明规范
- (√) GB/T 9386 计算机软件测试文档编制规范
- (√) GB/T 15532 计算机软件测试规范
- (√) GB/T 25000.51 软件工程 软件产品质量要求与评价(SQuaRE) 商业现货(COTS)软件产品的质量要求和测试细则
- (√) GB/T 28035 软件系统验收规范
- (√) GB/T 19668.1 信息技术服务 第1部分: 总则
- (√) SJ 20822 信息技术 软件维护
- (√) 其他信息系统相关标准
- (√) 计算机病毒防治管理办法
- (√) 计算机信息网络国际互联网安全保护管理办法
- (√) 中华人民共和国计算机信息网络国际互联网管理暂行规定
- (√) 广州市政府投资信息化项目验收实施细则(穗工信函〔2017〕1482号)

七、监理服务范围

监理工作需对广州12345政府服务热线受理中心2019年信息化建设项目的系统开发、

系统集成、运行维护和项目验收等环节实行全过程监理。

八、监理服务工作要求

(一) 服务要求

监理单位应安排工作人员按采购人要求到现场办公,做好工程和项目进度和质量控制管理,协助单位完成项目任务并提供管理和技术咨询。根据信息化项目管理有关要求,监理单位应:

1、按照“守法、公平、公正、独立”的原则,开展信息系统工程监理工作,维护采购人与承建单位的合法权益。

2、按照监理合同取得监理收入。

3、不得承包本次监理服务采购所涉及项目的相关信息系统。

4、驻场监理人员非因采购人要求或其他特殊情况,原则上不得随意更换。监理驻场人员考勤管理,可参照采购人在编人员考勤时间执行。

5、不得与被监理项目的承建单位存在隶属关系和利益关系,不得作为其投资者或合伙经营者或关联公司。

6、不得以任何形式侵害采购人和承建单位的知识产权。

7、在监理过程中因违犯国家法律、法规,造成重大质量、安全事故的,应承担相应的经济责任和法律责任。

8、监理单位要发挥应有的作用,定期提交系统开发及运行报告(包括系统开发、运行过程中存在的问题和解决建议),以提升热线的服务水平。

监理单位必须提供项目建设全过程的高质量监理服务。全过程监理指:项目从签订合同、开工启动开始至项目竣工通过项目终验,直至承建单位开始履行售后服务职责。针对项目的要求和特点,向采购人提供监理服务。

(二) 服务方式

本监理项目要求监理工程师按采购人要求提供服务,建立项目监理组,负责整个工程的全程监理工作。具体要求如下:

1、总监理工程师: 1名, 不要求全程驻场, 负责监理范围内所有项目日常监理工作, 同时履行总监理工程师职责, 负责工作总体协调, 并为采购人项目实施和管理中关键问题提供咨询服务。

2、项目监理工程师: 1名, 负责项目日常监理工作, 要求全程驻场。

3、所监理项目工期内, 监理工程师至少每2周召集一次监理例会, 定期向采购人提供项目运行情况报告。

4、项目日常监理工作应服从采购人安排, 组织及参加项目工作会议(包括但不限于项目协调会、项目例会、项目专题研讨会、项目问题通报会、项目阶段及项目验收会、项目专家论证评审会、项目阶段工作总结会等)。

(三) 项目成果审核

1、审核和确认承建单位的项目实施方案(包括人员组织、质量管理计划、进度计划等内容);

2、审核和确认承建单位提供的项目过程文档, 包括需求说明书、概要设计说明书、详细设计说明书等;

3、审核和确认各类项目管理文档, 包括系统试运行申请、试运行报告、系统上线申请、验收申请等;

4、审核合同规定的其他项目成果;

5、监理单位必须坚持以“质量第一, 预防为主, 用科学、规范、诚信”作为监理原则, 安排监理工程师现场办公做好项目进度和质量控制管理, 协助完成工程任务并提供管理和技术咨询。

(四) 质量及安全控制

监理单位需对监理范围内所有项目进行质量和安全控制:

1、总体质量控制要求

(1) 依据采购文件、投标文件、合同和承建单位制定的项目建设相应技术规范, 审查、监督、控制项目建设质量;

(2) 采取事前预防、事中控制、事后纠正的方式，依据国家法律、法规、标准以及项目合同、设计方案、监理规划、监理实施细则等文件控制项目质量；每月对项目文档进行查阅审核，提供监理简报，对项目承建单位进行量化考评，提出项目工作的改进意见；

(3) 根据项目的特点，制定包括验收标准，验收方法和质量控制措施在内的详细监理控制方案；

(4) 编制重大质量问题的处理预案，包括系统建设过程中可能出现的重大质量问题的处理预案；

(5) 组织质量事故的原因调查、问题分析、问题评估、事故处理；

(6) 组织系统建设质量检查和验收；

(7) 督促承建单位整改存在问题；

(8) 参与项目初验、终验和交接；

(9) 协助采购人进行设计方案的审核和确认；

(10) 协助采购人审核系统软件选型方案；

(11) 对采购的系统软件的质量进行检验、测试和验收审核；

(12) 对系统软件的安装调试进行验收审核。

2、项目建设质量的控制

(1) 监督承建单位按采购文件和建设方案规定的时间、频率、响应速度、服务次数、服务内容、服务过程、人天工作量、人数等要求，完成项目建设工作；

(2) 在对项目建设详细了解的基础上，协助项目承建单位和采购人，对总体建设方案和项目中产生的专项方案进行审核把关。专项方案包括但不限于：系统升级改造方案、系统接入实施方案、应急演练方案等；

(3) 对承建单位的建设质量和系统安全保障工作进行检查和审核；

(4) 对项目建设文档和成果移交验收。

3、系统升级完善及应用软件开发质量的控制

(1) 应用软件开发阶段性计划的审核和确认；

(2) 在对项目建设详细了解的基础上,协助项目承建单位、采购人,对各个分系统、子系统应用软件的详细需求分析、详细设计、编码测试、系统安装调试、系统试运行进行把关;

(3) 对平台内部系统之间集成、部门接入集成进行测试;

(4) 对承建单位的开发质量进行审核;

(5) 对源代码、开发文件进行移交验收。

4、信息安全的控制

(1) 组织承建单位完善信息安全策略、落实信息安全防护职责;

(2) 督促承建单位完成安全监测和自查、安全漏洞修复、安全台帐编制、编写安全报告、预防性安全防护等任务;

(3) 对承建单位的工作制度、管理流程、实施方案、软件代码和配置、实施操作进行事前信息安全审查。

5、承建单位服务绩效的考核

(1) 按采购人要求,协助采购人制定对承建单位的服务质量考核指标,每月对承建单位的服务质量和承建单位的驻场服务人员进行考核;

(2) 对承建单位的驻场服务人员进行到场考勤,每月出具考勤报告。

6、技术培训质量控制

(1) 审核确认承建单位的培训计划;

(2) 监督承建单位实施培训计划,并征求采购人的反馈意见;

(3) 审核确认承建单位的培训总结报告。

(五) 进度控制

1、审核承建单位的进度分解计划,确认分解计划可以保证总体计划目标,监督检查项目进度执行情况;

2、对项目实施进度进行实时跟踪,并要求承建单位对进度计划进行动态调整,以确保项目的阶段和总体进度目标的实施;

3、采用先进的项目管理工具，如：WBS，甘特图等，确定项目建设活动顺序，控制项目施工进度；

4、发现系统建设进程未能按计划进行时，要求承建单位调整或修改计划，采取必要措施加快施工进度，以使实际施工进度符合合同的要求；

5、当系统建设进度拖后可能导致合同工期严重延误时，有责任作详细报告分析原因和提出对策，供采购人采取措施或做出决定，同时督促承建单位尽快采取措施；

6、采用先进的项目管理工具，控制项目施工进度。

(六) 投资控制

1、通过对项目实施方案的优化，确保投资控制在合理、性价比高的范围内；

2、当发现资金使用严重偏离计划时，应及时指出，并提出对策建议，同时督促承建单位尽快采取措施；

3、审查系统建设进度款申报；

4、严格控制 and 审查项目范围变更，核算成本和变化量，报采购人审批；

5、审核承建单位的工作量清单和实施过程中所产生的费用。

(七) 合同管理

1、协助采购人签订合同；

2、跟踪检查合同的执行情况，确保承建单位按时履约；

3、对合同工期的延误和延期进行解释，协助采购人处理项目实施的每个过程出现的合同变更、违约、索赔、延期、分包、纠纷调解及仲裁等问题；

4、根据合同约定，对承建单位提交的付款申请，提出付款建议。

(八) 项目信息管理

1、及时向采购人提交反映项目动态和监理工作情况的项目文档；

2、建立全面、准确反映项目各阶段工程状况的图表、文档，收集、管理项目各类文档和资料；

3、督促、检查及时完成各阶段设备资料、工程技术资料的整理和归档工作；

- 4、转发采购人发出的一切指示、通知和业务联系单;
- 5、采用图表、统计技术或其他先进的管理方法, 定期公布项目质量、进度、成本数据, 就项目中存在或出现的问题向采购人、承建单位提出独立、公正、公平的意见建议或解决方案;
- 6、当系统建设出现质量问题或严重偏离计划时, 应及时向采购人报告, 并提出对策建议, 同时督促承建单位尽快采取措施。

(九) 项目文件管理

- 1、监理单位应负责以下文档的编写:
 - (1) 项目建设监理日记、周报、月报及项目大事记;
 - (2) 项目协调会、技术研讨会等各类会议的纪要;
 - (3) 阶段性项目总结、阶段性项目监理总结、各类监理通知。
- 2、监理单位应参与以下文档的管理:
 - (1) 项目实施期间各类技术文件;
 - (2) 合同执行过程中的各类往来文件及存档。

(十) 项目安全管理

- 1、负责监督项目建设过程中所涉及的政府数据和资料的安全保护, 保证不被非授权使用;
- 2、负责项目建设施工过程中安全控制, 确保不出现安全事故;
- 3、检查督促承建单位建立、完善安全生产制度;
- 4、组织安全事故的调查与处理。

(十一) 知识产权管理

负责项目建设施工过程中所产生成果的知识产权保护, 保证不被非授权使用。

(十二) 项目会议制度

为保证监理工作的开展和实施协调, 监理单位应根据项目需要或按采购人要求组织以下会议:

- 1、项目协调会;
- 2、项目周例会;
- 3、项目专题研讨会;
- 4、项目问题通报会;
- 5、项目阶段及最终验收会。

监理单位还应参加以下会议:

- 1、项目专家论证评审会;
- 2、项目阶段工作总结会;
- 3、采购人要求参加的其他会议。

(十三) 组织协调

- 1、监督各方履行职责，协调各方的工作关系;
- 2、建立畅通的沟通平台和沟通渠道，采取有效措施使项目信息在有关各方之间保持顺畅流通，积极协调项目各方之间的关系，推动项目实施过程中问题的解决;
- 3、确立项目安全监督的工作目标。

(十四) 咨询建议服务

监理单位需对监理范围内所有项目提供咨询建议服务:

- 1、监理单位需了解采购人业务运作，对承建单位的建设工作进行把关（包括但不限于质量把关、合理性把关、时效性把关、成本把关、安全性等），至少每半年向采购人提供一次业务咨询或建议，配合采购人提高建设工作成效;
- 2、对采购人和承建单位的日常项目管理工作规范化进行督促，并提出完善整改建议。
- 3、协助采购人制定项目监管细则、以及相关的规范文件、工作模板。

(十五) 测试要求

根据《广州市财政投资信息化项目验收规范》和《广州市政府投资信息化项目验收实施细则》等，监理单位应按照监理职责及各项目工作需求，进行信息网络系统测试以及信息应用系统测试。

九、对监理单位（供应商）的要求

（一）对监理单位（供应商）的人员要求

人员类别	数量	人员要求
总监理工程师	1	<ul style="list-style-type: none">■ 不需全程驻场；■ 具有<u>本科</u>学历，<u>高级</u>职称；■ 具有信息系统监理师证书；■ 从事信息系统工程项目监理工作<u>五</u>年以上；■ 近三年担负过<u>三</u>个以上信息系统工程项目的监理工程师，至少有一个信息系统工程项目超过<u>300</u>万元；■ 具备良好的资源协调能力。
项目监理工程师	1	<ul style="list-style-type: none">■ 需驻场，负责项目日常监理工作；■ 具有<u>本科</u>学历，<u>中级</u>职称；■ 具有信息系统监理师证书；■ 具有信息系统项目监理经验，并从事相关工作<u>三</u>年以上。

（二）对监理单位（供应商）的工作场所和设备投入要求

监理单位在广州市有常设服务机构，且在广州有固定的工作场所和必要的软硬件设备，保证能正常地开展工程监理咨询工作。

十、合同验收要求

（一）验收方法：项目完成后由监理单位出具监理服务完成报告、由项目建设单位出具监理过程考核情况作为监理服务项目完成验收，不另行组织验收。监理过程考核内容须包含：考勤情况、过程监管、文档管理、会议组织、其他，考核不合格则不予验收。

（二）验收标准：服务期满后，由监理单位撰写服务完成报告，交由采购人审核。

（三）验收时间和地点：本项目完成后由监理单位出具监理服务完成报告，采购人审

核同意，由项目建设单位出具监理过程考核情况后，在 15 个工作日内在服务地点完成。

十一、付款方式

(一) 合同签订后并收到成交供应商开具的等额发票后 15 个工作日内，支付广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理金额的 30%，即人民币 元。

(二) 监理范围的项目完成需求说明书三方确认后，支付广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理金额的 30%，即人民币 元。

(三) 监理范围的项目完成终验，项目建设单位出具监理过程考核合格后，支付广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理金额的 40%，即人民币 元。

(四) 成交供应商须在采购人办理付款手续前 5 个工作日内，向采购人提供应收款项等额的发票。

本合同款支付需在采购人收到市财政核拨本项目经费后才能实施，成交供应商不得以此提出延期付款索赔要求。如当年广州市财政安排本合同经费不足以支付当期全额应付款时，采购人应先告知成交供应商当期可支付金额，在成交供应商提供有效发票后，由采购人支付等额费用予成交供应商，差额部分采购人应在下一年度予以足额支付（无息），成交供应商不得以此提出延期付款索赔要求。

第三部分 合同格式

合同编号：

广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理服务合同

甲方： 广州市市长专线电话受理中心

乙方： _____

签订地点： 广东省广州市天河区

签订日期： ____年 ____月 ____日

依据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规的规定，甲、乙双方就广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理服务采购项目，经协商一致，签订本合同：

一、本合同组成文件

下列文件均为本合同不可分割部分：

- 1.《广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理服务采购项目采购需求》；
2. 经甲方同意的监理项目实施方案；
3. 在实施过程中双方共同签署的补充与修正文件。

以上文件与合同附件具有同等法律效力，若以上文件与本合同不一致或冲突的，以对乙方要求较高或更有利于甲方解释为准。

二、业务范围和项目建设主要内容

(一)甲方委托乙方对广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目进行监理服务。

(二)监理范围：广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目。

(三)所监理项目工期：自合同签订之日起至所监理项目竣工通过项目终验。

三、提供服务的地点、方式和内容

(一) 提供服务的时间：自合同签订之日起至所监理项目竣工通过项目终验。

(二) 提供服务的地点：广州市天河区

(三) 提供服务的方式：项目全过程监理服务

(四) 监理服务的内容：

1. 自合同签订之日起至所监理项目全部通过项目竣工验收，对所监理项目同步进行全过程监理服务。

2. 协助甲方完成所监理项目的验收工作（含合同验收和终验）。

(五) 服务方式：

本服务项目要求乙方应派监理工程师按甲方要求提供服务，建立项目监理组，负责所有项目的全程监理工作。

具体要求如下：

1、总监理工程师：1名，不要求全程驻场。

2、项目监理工程师：1名，其负责项目日常监理工作，要求全程驻场。

3、在所监理项目工期内，监理工程师至少每2周召集一次监理例会，定期向甲方提供项目运行情况报告。

4、项目日常监理工作应服从甲方安排，组织及参加项目工作会议（包括但不限于项目协调会、项目例会、项目专题研讨会、项目问题通报会、项目阶段及项目验收会、项目专家论证评审会、项目阶段工作总结会等）。

四、费用及支付方式

(一) 该项目监理费用总额：¥ 元。

(二) 付款方式：

1、合同签订后并收到乙方开具的等额发票后 15 个工作日内，支付广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理金额的 30%，即人民币 元。

2、监理范围的项目完成需求说明书三方确认后，支付广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理金额的 30%，即人民币 元。

3、监理范围的项目完成终验，项目建设单位出具监理过程考核合格后，支付广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理金额的 40%，即人民币 元。

除上述费用或合同另有约定外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

本合同款支付需在甲方收到市财政核拨本项目经费后才能实施，乙方不得以此提出延期付款索赔要求。如当年广州市财政安排本合同经费不足以支付当期全额应付款时，甲方应先告知乙方当期可支付金额，在乙方提供有效发票后，由甲方支付等额费用予乙方，差额部分甲方应在下一年度予以足额支付（无息），乙方不得以此提出延期付款索赔要求。

由于政策原因或其它不可抗力，导致监理工作无法开展的，经甲乙双方确认，终止本合同内该项工作内容的执行，乙方应将相应金额退回给甲方。

（三）乙方的收款信息

收款人：

收款账号：

开户行：

甲方向上述账号支付款项即视为甲方已经完成付款义务。

五、甲方权利和义务

（一）甲方有选定工程总设计单位和总承包单位，以及与其订立合同的签认权。

（二）甲方有对项目规模、设计标准、规划设计、生产工艺设计和设计使用功能要求的认定权，以及对工程设计变更的审批权。

（三）乙方调换总监理工程师或主要监理人员须提前 15 天通知甲方并经甲方明确同意。

（四）甲方有权要求乙方提交监理工作月度报告及监理业务范围内的专项报告。

（五）甲方有权要求乙方更换不称职的监理人员，直到终止合同，并要求乙方承担相应的赔偿责任或违约责任。

（六）甲方应当负责协调项目实施过程的必要外部关系，为监理工作提供相应条件。

(七) 甲方应当及时、免费向乙方提供与监理项目有关的、为乙方所需要的项目资料。

(八) 甲方应及时对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

六、乙方的权利和义务

(一) 甲方在委托的监理项目范围内，授予乙方以下监理权利：

1. 项目组织实施和技术方案，按照保质量、保工期和降低成本的原则，向承建方提出合理、合法建议，并向甲方提出书面报告；如果由于拟提出的建议会提高项目造价、延长工期或对甲方利益造成重大影响，应当事先取得甲方的同意。

2. 项目实施有关的协作单位的组织协调的主持权，重要协调事项应当事先向甲方报告。

3. 报经甲方书面同意后，发布开工令、停工令、复工令。

4. 项目使用的技术路线与实施质量的检验权。对于不符合设计要求及国家质量标准的，有权通知承建方停止实施；不符合规范和质量标准的工序、分项分部工程和不安全的施工作业，有权通知承建方停工整改、返工。承建方取得乙方复工令后才能复工。发布停、复工令应当事先向甲方报告并取得甲方同意，如在紧急情况下未能事先报告时，则应在 24 小时内向甲方作出书面报告，但不得损害甲方利益。

5. 项目施工进度的检查、监督权，以及工程实际竣工日期提前或超过工程承包合同规定的竣工期限的签订权。

6. 在项目合同约定的价格范围内，工程款支付的审核和签认权，以及结算工程款的复核确认权与否定权，未经乙方签字确认，甲方不支付工程款。

（二）乙方在甲方明确授权下，可对相关第三方合同规定的义务提出变更。如果由此严重影响了工程费用或质量、进度，则这种变更须经甲方事先批准。在紧急情况下未能事先报甲方批准时，乙方所作的变更也应尽快通知甲方且不得损害甲方利益。在监理过程中如发现承建方工作不力，乙方可提出调换有关人员的建议。

（三）在委托的工程范围内，甲方与第三方的任何意见和要求(包括索赔要求)，均须向乙方提出，由乙方研究处置意见，再同双方协商确定。当甲方和第三方发生争议时，乙方应根据自己的职能，以独立的身份判断，公正地进行调解。当其双方的争议由政府建议行政主管部门或仲裁机关进行调解和仲裁时，应当提供作证的事实材料。

（四）乙方按合同约定派出监理工作需要的乙方及乙方人员并确保监理人员具有相应的资格条件，向甲方报送委派的总监理工程师及其乙方主要成员名单、监理规划，完成监理合同条款中约定的监理工程范围内的监理业务。在履行合同义务期间，乙方主要驻场人员应全程跟进项目，并应根据项目进程定期向甲方报告监理工作，并形成报告。

（五）乙方应按本合同规定的人员在规定期限内进行。为保证监理的有效实施，乙方可在该期限内作出合理调整。若更换现场人员，更换后人员应为具有同等（或以上）资格及技能的人员，其中主要监理人员的更换需经甲方同意，乙方派驻现场监理人员应连续稳定，保证监理工作正常进行。同时，甲方可要求监理方更换不能胜任本职工作的项目乙方人员。

（六）乙方在履行本合同的义务期间，应运用合理的技能，为甲方提供与其乙方水平相适应的咨询意见，认真、勤奋地工作。公正地维护各方的合法权益，完成监理合同中约定的监理工程范围内的监理业务，帮助甲方实现承包合同预定的目标。在项目实施过程中能够就项目目标实现进行及时有效的沟通和监督，并提供各阶段情况报告。

（七）乙方使用甲方提供的设施和物品属于甲方的财产。在监理工作完成或中止时，应将此类设施和剩余的物品移交甲方。

（八）在本合同期内或合同终止后，未征得有关方同意，不得泄露与本工程、本合同业务活动有关的保密资料。

七、违约责任

（一）甲方未能根据合同规定履行协助义务，因此影响乙方承担本项目监理服务项目工作的，乙方不承担责任。

（二）乙方未能根据合同规定提供辅助项目管理服务、咨询服务的，甲方有权根据分项报价清单相应扣减乙方费用，并要求乙方向甲方支付合同金额百分之五的违约金。

乙方提供辅助项目管理服务、咨询服务存在过错，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方全部损失，并要求乙方向甲方支付合同金额百分之二十的违约金。

（三）乙方未能履行监理小组人力资源投入计划的，甲方有权要求乙方立即予以纠正，并有权根据分项报价清单相应扣减乙方费用，乙方还应当向甲方支付合同金额百分之五的违约金。

乙方投入监理小组的总人力资源量低于乙方投标承诺的，甲方有权根据分项报价清单相应扣减乙方费用，并要求乙方向甲方支付合同金额百分之五的违约金。

未经甲方同意，每更换一名总监理工程师或者监理小组成员的，乙方应当向甲方支付违约金人民币伍仟元整，因不可抗力导致更换的除外。

（四）乙方应每周提交监理工作完成情况（包括系统运行过程中存在的问题和解决的建议）；如未能按要求提供，甲方有权扣除乙方合同金额百分之二的违约金。

（五）乙方应在每次项目会议后 2 天内发出项目会议纪要，会议纪要须内容详实、有闻必录、面面俱到。如不按时发出或会议纪要不准确导致后续项目需求实施有歧义或造成不良影响的，甲方有权扣除乙方合同金额百分之五的违约金。

(六) 乙方应积极主动参与到项目的监理工作中，如在协助甲方对信息化项目进度和质量控制方面存在不主动、不深入、不配合等情况，甲方有权扣除乙方合同金额百分之五的违约金。

(七) 乙方在责任期内，应当履行监理合同中约定的义务。如果因乙方过失而造成了经济损失，除本合同另有规定外，应当按以下办法承担责任，向甲方赔偿损失：

赔偿金=直接经济损失×监理酬金比率。

(八) 如发生违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，应以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应于 3 个工作日内答复对方，并于 10 个工作日内支付违约金。如双方不能就此达成一致意见，将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷，但任何一方不得采取非法手段或以损害本项目的方式实现违约金。

(九) 在服务期内，乙方不得参与被监理项目的建设和验收测评工作。否则甲方有权终止合同。

八、合同生效、变更与终止

(一) 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

(二) 由于甲方或第三方的过错原因使监理工作受到阻碍或延误，以致增加了工作量或持续时间，则乙方应当将此情况与可能产生的影响及时通知甲方。

(三) 甲方如果要求乙方全部或部分暂停执行监理业务或终止监理合同，则应当在 10 个工作日内通知乙方（紧急情况的除外），乙方应当立即安排停止执行监理业务。

(四) 当甲方认为乙方无正当理由而又未履行监理义务时，可向乙方发出指明其未履行义务的通知。若甲方发出通知后 10 个工作日内没收到乙方答复或虽有答复但拒不履行或履行不适当的，甲方可在第一个通知发出后 15 个工作日内向乙方发出终止监理合同的通知，监理合同即行终止，乙方应退回甲方已支付合同金额，并向甲方赔偿由此造成的损失。

(五) 乙方由于非自己的原因而暂停或终止执行监理业务，应第一时间书面报告甲方，经甲方书面同意后，可协议暂停监理业务，但不产生额外费用。

(六) 合同的协议终止并不影响各方应有的权利和应当承担的责任。

九、争议的解决

因本合同引起的争议，双方应当协商解决，协商不成，双方同意提交中国广州仲裁委员会仲裁，并适用该仲裁委员会规则。

十、其他

(一) 未经对方书面同意，甲乙双方均不得转让本合同约定的权利和义务。

(二) 乙方不得参与可能与合同规定的甲方利益相冲突的任何活动。

(三) 本合同正本一式【陆】份，甲方执【叁】份，乙方执【叁】份，具有同等法律效力。

甲方：广州市市长专线电话受理中心

乙方：

(签章)

(签章)

授权代表签字：

授权代表签字：

(签字)

(签字)

日期：

日期：

(以下空白) -----

合同附件：项目保密协议书

协议编号：

广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息
化建设项目监理服务采购项目
保密协议

甲方： 广州市市长专线电话受理中心

乙方： _____

签订地点： 广东省广州市天河区

签订日期： ____年 ____月 ____日

根据广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理服务采购项目（以下简称“项目”）合同规定和要求，乙方在项目建设实施过程中产生或使用到的所有资料及数据，甲方有权要求乙方严格遵守国家相关的保密法律、法规和相关规定，确保信息安全。乙方应加强保密意识并严格遵守以下协议：

一、本协议以乙方为责任方，参与项目建设的乙方及乙方所有人员均为责任人，承担共同的保密责任。

二、保密内容包括但不限于项目实施过程中产生或使用到的书面资料、电子版资料、数据、图片、照片和由此派生的相关资料的内容。

三、对本协议所述的所有保密内容，未经甲方明确书面许可，不得擅自对外泄露、转让、租借等。

四、乙方不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏项目所涉及数据，以及由此派生的相关资料的内容；严禁将数据泄露给无关人员；严禁将项目实施中涉及的相关项目技术方案及实施规划中含有数据字典的内容透露给无关人员；未经甲方允许，乙方不得擅自将此项目涉及的系统向他人演示与展示，并严禁提供给第三方使用。

五、乙方应服从甲方的安排，依照有关法律、法规和协议工作，不得将项目涉及到的数据以及相关内容泄露给无关人员。

六、乙方在项目实施过程中使用到的数据等相关资料必须由本项目人员因本项目工作需要而使用与保管，不得借给无关人员。

七、为配合乙方实施项目，甲方提供给其的数据以及含有其内容的相关资料不得应用于除本项目以外的项目活动以及其他商业行为。

八、乙方必须向甲方提供参与本项目建设的乙方人员名单，与参与项目人员签订保密协议（含离职保密条款），并报甲方备案。如有变更，需及时书面通知甲方，并经甲方确认同意。

九、无论乙方今后完成本项目或因任何原因中途退出，均不得泄露所知悉的项目涉及的数据以及由此派生的其他相关资料。

十、如发生信息泄露，乙方应立即向甲方报告，并积极协助甲方及有关保密部门进行查处、证据保全、寻求司法救济等。

十一、乙方如未能遵守本协议，有违反保密规定行为而泄密的，乙方应向甲方支付项目合同约定的违约金，如违约金无法弥补甲方经济损失的，乙方应承担甲方全部经济损失，构成犯罪的，将依法追究乙方刑事责任。

十二、适用法律

本协议应受【中华人民共和国法律】约束并按其解释，而不适用其他冲突法规范。

十三、违约责任

乙方应尽到相关注意义务，避免造成不良影响。因乙方违约或使用信息不当而造成不良影响的，由乙方承担一切经济损失，负责消除不良影响并负担由此产生的一切费用。乙方违约或不良影响情况首次发生的，乙方按项目合同总额2%支付违约金予甲方；乙方违约或不良影响情况第二次发生的，乙方按项目合同总额的5%支付违约金予甲方；乙方违约或不良影响情况第三次发生的，从第三次发生起，乙方每次按项目合同总额的10%支付违约金予甲方，同时甲方有权选择直接解除项目合同。每次同时出现违约和不良影响情况的，累计计算该次的违约金。

不良影响：指经甲方与监理方共同确认，因不当使用信息、数据泄露或其他原因导致，造成甲方遭到投诉，或损害影响第三方（含系统使用者及社会公众）利益引发不满，或被3家以上媒体（含网络媒体）报道扩散。

十四、争议解决

与本协议有关的任何纠纷或争议应通过友好协商解决。如不能协商解决，任何一方可提交【中国广州仲裁委员会】仲裁，并适用该委员会规则。

十五、协议的生效及副本

1. 本协议自双方签字盖章之日生效。

2. 本协议一式【陆】份，甲方执【叁】份，乙方执【叁】份，具有同等法律效力。

十六、保密期限：从本协议签订之日起至本协议终止之后长期有效（即永久），不因协议及项目合同的变更、解除、终止而免除乙方合同保密义务。

甲方除应支付项目合同总金额外，无需另行支付乙方保密费用。

甲方：广州市市长专线电话受理中心

乙方：

（签章）

（签章）

授权代表签字：

授权代表签字：

（签字）

（签字）

日期：

日期：

（以下空白）-----

第四部分 开标、评标和定标

第一章 评标原则

1. 总则

1.1 本次采购的评标方法遵循有关法律法规。

1.2 评标必须以采购文件中各项规定条件为准。

1.3 评标工作由采购人负责组织，具体评标事务由采购人依法组建的评标委员会负责，并独立履行下列职责：

(1) 审查投标文件是否符合采购文件要求，并作出评价；

(2) 要求投标供应商对投标文件有关事项作出解释或者澄清；

(3) 推荐中标候选人名单，或者受采购人委托按照事先确定的办法直接确定中标供应商；

(4) 向采购人或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

2. 评标委员会

2.1 采购人根据标的特点组建评标委员会，评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估、比较。

2.2 为了评标工作公平进行，参加评标的成员应实行回避制度。

2.3 评标委员会成员的名单在中标结果确定前应当保密。

3. 对投标文件的审查和确定

3.1 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不寻求外部证据。

3.2 对于被拒绝的投标文件，采购人无须对投标人作任何解释。

4. 投标文件的澄清

4.1 评标委员会可以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确、对

同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或者补正。

4.2 投标人有责任按照采购人通知的时间、地点指派专人进行澄清。澄清、说明或者补正应以书面方式进行并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.3 采购人将拒绝被确定为非实质性响应的投标人，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

5. 投标无效及废标

5.1 具体要求见第一部分投标须知中有关要求。出现废标和投标无效时，按规定填写说明情况后，评标委员会审核通过。

6. 保密

6.1 除响应采购人要求对投标文件进行澄清外，任何时候任何投标人在采购结果宣布之前均不得与采购人联系询问评标情况及其他相关内容。

6.2 凡参与评标工作的有关人员均不得将有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向的一切情况透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

7. 评标原则

7.1 评标委员会将遵照公正、公平、公开的评标原则，严格按照采购文件的要求和条件进行评标，平等地对待所有投标人，择优定标。

第二章 评标方法

1 评标须知

1.1. 评标委员会的每个成员(以下简称评委)如有以下情形之一应予以回避:

- 1.1.1. 投标人或者投标人主要负责人的近亲属;
- 1.1.2. 项目主管部门或者行政监督部门的人员;
- 1.1.3. 与投标人有经济利益关系,可能影响对投标公正评审的;
- 1.1.4. 曾因在招标采购、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。

1.2. 评标委员会成员应当履行下列义务:

- 1.2.1. 遵纪守法,客观、公正、廉洁地履行职责;
- 1.2.2. 按照采购文件规定的评标方法和评标标准进行评标,对评审意见承担个人责任;
- 1.2.3. 对评标过程和结果,以及供应商的商业秘密保密;
- 1.2.4. 参与评标报告的起草;
- 1.2.5. 配合财政部门的投诉处理工作;
- 1.2.6. 配合采购人答复投标供应商提出的质疑。

1.3. 关于评标方案

- 1.3.1. 评标委员会应当按照采购文件确定的评标标准和方法,对投标文件进行评审和比较;设有标底的,应当参考标底。
- 1.3.2. 评委应认真阅读并确认已经正确理解了评标方案;
- 1.3.3. 评委如对评标方案有异议,应在评标开始前提出。

1.4. 关于评标

- 1.4.1. 采购人负责主持整个评标工作的进度,评标由采购人依法组建

的评标委员会负责；

1.4.2. 评标委员会成员应当客观、公正地履行职务，遵守职业道德，对所提出的评审意见承担个人责任。

1.4.3. 评标委员会可以要求投标人对投标文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明，但是澄清或者说明不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

1.4.4. 评标委员会完成评标后，应当向采购人提出书面评标报告，并推荐合格的中标候选人。

1.4.5. 国务院对特定招标项目的评标有特别规定的，从其规定。

1.5. 关于纪律和守则

1.5.1. 采购人应当采取必要的措施，保证评标在严格保密的情况下进行。

1.5.2. 任何单位和个人不得非法干预、影响评标的过程和结果。

1.5.3. 评委不得试图影响其他评委的评价意见。

1.5.4. 每个评委应本着客观、公正的原则独立给出评价意见，评委之间不得相互串通进行评分；

1.5.5. 评标委员会成员不得私下接触投标人，不得收受投标人的财物或者其他好处。

1.5.6. 评标委员会成员和参与评标的有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况。

1.6. 关于评标责任

1.6.1. 评委应在其书面评审意见上签字确认；

1.6.2. 评委对其所提出的评审意见承担个人责任。

2. 评标流程

2.1. 投标文件实质性响应检查

2.2. 技术部分响应性评定

2.3. 商务部分响应性评定

2.4. 报价响应性评定

2.5. 综合评估分的计算和排序

3. 评标方案

3.1. **中标依据**：在不高于最高限价的前提下，综合评估分最高的为中标候选人。

3.2. 投标文件实质性响应检查

3.2.1. 评标委员会在评标过程中共同就每一投标文件技术部分和商务部分分别审查，并逐项列出投标文件的全部投标偏差。投标偏差分为重大偏差和细微偏差。

3.2.2. 下列情况属于重大偏差，投标文件有下述情形之一的，属于未能在实质上响应采购文件的投标，应作投标无效处理：

（一）投标文件没有加盖投标人公章；

（二）投标文件载明的采购项目完成期限超过采购文件规定的期限；

（三）明显不符合技术规格、技术标准的要求；

（四）投标文件载明的货物包装方式、检验标准和方法等不符合采购文件的要求；

（五）不符合采购文件中规定的其他实质性要求。

3.2.3. 细微偏差是指投标文件在实质上响应采购文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。评标委员会应当书面要求存在细微偏差的投标人在评标结束前予以补正。拒不补正的，在详细评审时

可以对细微偏差作不利于该投标人的评分。

- 3.2.4. 由评委对所有投标文件进行实质性响应性检查，未能全部进行实质性响应的投标文件作投标无效处理；

3.3. 技术部分响应性评定

- 3.3.1. 由评标委员会对所有投标文件的技术部分的响应进行审核和分析；
- 3.3.2. 评委独立进行文字评价和评分，填写“技术部分响应评分表”，并给出相应的文字评价；
- 3.3.3. 评分标准：按照单项分值，按各单项评分说明计算；
- 3.3.4. 将每一个评委的评分汇集，除去最高分和最低分后进行算术平均（精确到小数点后两位），得出该投标人的技术得分。

3.4. 商务部分响应性评估

- 3.4.1. 由评标委员会对所有投标文件的商务部分的响应进行审核和分析；
- 3.4.2. 评委独立进行文字评价和评分，填写“商务部分响应评分表”；
- 3.4.3. 评分标准：按照单项分值，按各单项评分说明计算；
- 3.4.4. 将每一个评委的评分汇集，除去最高分和最低分后进行算术平均（精确到小数点后两位），得出该投标人的商务得分。

3.5. 价格响应性评估

- 3.5.1. 由评标委员会对所有投标文件的价格部分的响应进行审核和分析。
- 3.5.2. 基准价格分：以有效投标人报价中价格最低的投标报价为基准价，定其基准价格分为**10**分。
- 3.5.3. 投标人的价格得分=（评标基准价/投标人报价）×**10**（精确到小数点后两位）分。由此算出每个投标人的“价格得分”。

3.5.4. 评委检查每个投标人的价格评分计算情况，确认“价格得分”。

3.6. 其他评分部分响应性评估

3.6.1. 由评标委员会对所有投标文件的其他评分部分的响应进行审核和分析；

3.6.2. 评委独立进行文字评价和评分，填写“其他评分部分响应评分表”；

3.6.3. 评分标准：按照单项分值，按各单项评分说明计算；

3.6.4. 将每一个评委的评分汇集，除去最高分和最低分后进行算术平均（精确到小数点后两位），得出该投标人的其他评分得分。

3.7. 综合评估分的计算和排序

3.7.1. 综合评估分中各评估因素所占权重（见下表）

评估因素	技术	商务	价格	其他评分
评估权重	45	30	10	15

3.7.2. 综合评估分（精确到小数点后两位）=技术得分+商务得分+价格得分+其他评分得分；

3.7.3. 将综合评估分从高到低排序，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术得分高低顺序排列；

3.7.4. 评标委员会按排名顺序推荐前两名为中标候选人。若排名第一的中标候选人放弃中标或被取消中标资格，采购人可顺选排名第二的为中标候选人。若排名第二中标候选人的报价高于排名第一的中标候选人报价 20%（含）以上的，评标委员会只推荐排名第一的投标人为中标候选人。

4 评标表格

表一、投标文件实质性响应审查表

投标人：

审查结论（投标有效或投标无效）：

说明：以下表格任意一项不符合采购文件要求的被视为投标无效。

审查类别	审查内容	是否符合	不符合项说明
重要指标要求(检查重要指标要求一览表)	商务部分		
	技术部分		
其他	投标文件载明的采购项目完成期限是否未超过采购文件规定的期限；		
	是否无明显不符合技术规格、技术标准的要求；		
	投标文件载明的物品材料、安装方式是否无明显不符合采购文件的要求；		
	投标文件是否未附采购人不能接受的条件；		
	已出具无行贿犯罪记录证明		
	未被“信用中国”网站列入失信被执行人、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		
	未参与广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目的建设		
	其它		

评标委员会全体成员签字：

表二、技术部分响应评分表

投标人：

评分合计：

评委签字：

序号	评审内容	评分细则	分值 (45)
1	项目理解：监理工作目标明确；项目认识到位；对项目建设背景、相关技术、网络情况理解准确；具有科学合理的监理实施方案等。	根据供应商对采购需求响应情况进行横向对比，优：得7分；良：得5分；中：得3分；差：得1分。	7
2	质量控制：提出的质量控制措施科学、合理，有针对性；针对本采购项目的重点和难点提出确保项目质量的建议及采取的强化监理措施合理。	根据供应商对采购需求响应情况进行横向对比，优：得7分；良：得5分；中：得3分；差：得1分。	7
3	进度控制：进度控制措施科学、合理，有针对性；建立工程监理日志制度；能提出组织工程进度协调的方案，根据建设单位进度计划严格督促施工进度。	根据供应商对采购需求响应情况进行横向对比，优：得6分；良：得4分；中：得2分；差：得0分。	6
4	合同和信息管理的方法和措施，工程问题管理、配置管理、风险管理的方法和措施（对系统建设过程中文档的监管把握）。	根据供应商对采购需求响应情况进行横向对比，优：得6分；良：得4分；中：得2分；差：得0分。	6
5	组织协调的方法和措施（对项目管理和项目涉及的各种关系有较好的协调措施）。	根据供应商对采购需求响应情况进行横向对比，优：得6分；良：得4分；中：得2分；差：得0分。	6
6	安全控制：安全控制措施科学、合理，有针对性；应对突发事件有应急措施	根据供应商对采购需求响应情况进行横向对比，优：得7分；	7

序号	评审内容	评分细则	分值 (45)
	与响应方案；信息安全、生产安全和知识产权的管理控制的方法和措施。	良：得 5 分；中：得 3 分；差：得 1 分。	
7	验收管理的方法和措施（对系统建设各阶段的验收和总体验收的进行详细说明）。	根据供应商对采购需求响应情况进行横向对比，优：得 6 分；良：得 4 分；中：得 2 分；差：得 0 分。	6

表三、商务部分响应评分表

投标人：

评分合计：

评委签字：

序号	评审内容	评分细则	分值 (30)
1	企业资质认证（提供相关证明文件复印件）	具备有效期内的以下认证证书:ISO9001 质量管理体系证书、ISO14001 环境管理体系证书、OHSAS 18000 职业健康安全管理体系证书，且覆盖范围包括：信息系统工程监理服务、通信（电信）工程监理服务、信息系统咨询服务、信息系统运行维护监理、信息系统运行维护管理咨询，以上证书及范围全部覆盖得 6 分，部分具有或部分覆盖得 3 分， 本项最高 6 分。	6
2	总监理工程师技术能力，提供证明文件复印件	1、具有计算机、软件相关的高级职称证书的，得 2 分，同时还具有信息系统项目管理师（高级）的，得 4 分，本项最高 4 分。 2、具有计算机、软件相关专业硕士或以上学历背景（提供硕士研究生毕业证书以及硕士学位证书）得 2 分。	6
3	团队成员（除总监理工程师外）技术实力	1、具有计算机、软件相关的中级以上职称证书的，得 2 分，同时还具有信息系统项目管理师的，得 4 分，本项最高 4 分。 2、具有计算机、软件相关专业本科或以上学历背景（提	6

序号	评审内容	评分细则	分值 (30)
		供本科毕业证书以及学位证书)得2分。 注:需提供项目组成员的《投保单》或《社会保险参保人员证明》,或单位代缴个人所得税税单等),附上人员资质证明文件复印件。	
4	企业信誉	根据近三年来供应商基本银行账户开户银行出具的资信证明情况、获得市级(含)以上政府部门颁发的科技类荣誉奖项或证书情况进行横向对比,优:得6分;良:得4分;中:得2分;差:得1分。 注:供应商需提供证书复印件作为证明文件。	6
5	同类项目业绩	供应商近三年来(以合同签订时间为准)曾承接过的政府信息化同类项目业绩,每个项目得1分,累计最高5分。 注:需同时提供合同关键页(包括但不限于以下页面:合同服务内容、合同金额、合同签字盖章)及发票的复印件或扫描件。如需检查原件,则须在要求时间内提供,未提交相关证明材料或证明材料内容不齐全导致评委无法认定的,一律不予认可。	5
6	对不良信用记录的扣分	以“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)网站为查询渠道,对列入企业经营异常名录的供应商每一条记录扣0.2分,最高扣1分;未列入则不扣分。评审时评标委员会应将信用信息查询记录和证据截图存档。	1

表四、其他评分部分响应评分表

投标人:

评分合计:

评委签字:

序号	评审内容	评分细则	分值 (15)
1	对项目的理解是否全面、正确。	根据供应商现场讲解情况进行横向对比:优,得4分;良,得3分;中,得2分;差,得1	4

序号	评审内容	评分细则	分值 (15)
		分。	
2	分析监理工作重点和难点问题是否到位。	根据供应商现场讲解情况进行横向对比：优，得4分；良，得3分；中，得2分；差，得1分。	4
3	讲解关于项目质量管理、进度控制等是否合理。	根据供应商现场讲解情况进行横向对比：优，得4分；良，得3分；中，得2分；差，得1分。	4
4	对监理服务响应的理解。	根据供应商现场讲解情况进行横向对比：优，得3分；良，得2分；中，得1分；差，得0分。	3

第三章 样表格式

附件1-1 投标函

致：（采购人）

根据贵方发布的广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目监理服务采购项目招标采购文件，本人代表投标人（投标人名称） 参加投标，并提交投标文件。

据此函，本人宣布同意如下：

1. 项目投标总价见所附《开标一览表》的“总价格”。
2. 我方郑重承诺：除《投标响应与采购文件差异一览表》中的差异外，我方将全部满足采购文件中的各项实质性要求，如果发现投标文件中另有与采购文件中不一致的响应或没有响应，我方同意采购人有权要求按照采购文件的要求提供设备或服务。我方并同意按照采购文件的规定履行合同责任和义务。
3. 我方已详细审查全部采购文件，包括采购文件更正通知（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 我方的投标文件自投标截止之日起有效期为 90 天。
5. 如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，其投标保证金将被贵方没收。
6. 我方同意提供按照贵方可能要求的与我方投标有关的一切数据或资料，理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

7. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人代表姓名、职务（印刷体）：

移动电话：

投标人名称：（公章）

年 月 日

附件1-2 开标一览表

[货币单位：人民币元]

分项	分项内容
投标总报价	¥

填报要求：

1. 投标总报价包含所有税费。
2. 如投标人报价低于最高限价 60%的，必须在《实质性响应条款一览表》内说明报价理由。

报价明细表

[货币单位：人民币元]

序号	报价项目	数量	单价	总价	备注
1	广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设项目	1			最高限价 140,000.00 元
合计			¥		

填报要求：此表为《开标一览表》的报价明细表，如有缺项、漏项（数量不符合将被视为漏项），视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

附件1-3 投标响应与采购文件差异一览表

序号	采购文件要求	投标响应	差异	差异原因

(若无差异，此表留空)

附件1-4 实质性响应条款一览表

序号	实质性响应条款	报价人响应情况	差异
1	★如投标人报价低于最高限价 60%的, 必须说明报价理由。	理由:	
2	★本次采购产品为非进口产品(进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品)。	理由:	
3	以下内容根据第二部分采购需求★号条款详细列举	理由:	
...			

说明: 本表所列条款必须一一予以响应, “报价人响应情况”一栏应填写具体的响应内容, 有差异的要具体说明。

请报价人认真填写本表内容, 如填写错误将可能导致报价无效。

附件1-5 投标人基本情况表

一、 公司基本情况

1、公司名称： _____ 电话号码：

2、地 址： _____ 传 真：

3、注册资金： _____ 经济性质：

4、公司开户银行名称及账号：

5、营业注册执照号：

6、公司简介

（自行描述）

7、公司财务情况：

投标人需提供会计师事务所出具的 2017 年度财务审计报告并加盖单位公章；如投标人无法提供 2017 年度审计报告，则需提供银行出具的资信证明。

二、 报价人获得奖项情况

三、 报价人资质证书情况

附件1-6 项目主要负责人简历表

投标人：

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
办公 电话		住宅 电话		移动电话	
参加工作时间				从事工作年限	
具有认证资质					
已完成项目情况					
建设单位	项目名称	建设规模	竣工日期	项目质量	

附件1-7 承担本项目主要负责人及其他工作人员表

姓名	部门和 职务	职责	常住地	获得认证资质证书、 最高学历及承担过的类似项目

附件1-8 近三年以来已完成同类型项目一览表

投标人：

序号	项目名称	规模/ 造价	完成时间	具体内容及成果	项目单位 联系人电话

(此表可延长)

附件2 授权委托书

委托人（投标人）：_____（投标人名称）。

受委托人：_____（受委托人姓名），性别：____，民族：____，出生年月日：____，身份证号码：_____，电话：_____。

兹委托上列受委托人担任委托人的代理人，代理参加_____项目招标采购活动。受委托人代理权限如下：

- 一、 提交投标文件（含补充、修改文件），或者撤回已提交的投标文件（含补充、修改文件）；
- 二、 依法参加开标、唱标等活动；
- 三、 对不合理对待提出由委托人确认的质疑函、投诉书；
- 四、 参加合同谈判；
- 五、 办理交货、参加项目验收、提供服务。

上列受委托人在上述授权范围和代理权限内，在有关文件上签名委托人予以承认，产生的权利归委托人享有，义务由委托人承担，民事责任由委托人和受委托人共同承担。

委 托 人（公章）：

2019年 月 日