政府采购示范文本
公开招标文件
（服务类）

项目名称：2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营

项目编号：2021BFAFZ02943

采 购 人：安徽省法律援助中心

采购代理机构：安徽省政府采购中心

2021年12月

目　录

第一章　投标邀请 1
第二章　投标人须知 3
第三章　采购需求 23
第四章　评标方法和标准（综合评分法） 56
第五章　政府采购合同 69
第六章　投标文件格式 74
第七章　合肥市公共资源交易电子招标投标操作规程 92
第八章　政府采购供应商质疑函范本 96

第一章　投标邀请

一、项目名称及内容

1.项目编号：2021BFAFZ02943

2.项目名称：2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营

3.项目地点：安徽省合肥市

4.项目单位：安徽省法律援助中心

5.项目概况：2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营服务，详见招标文件

6.资金来源：财政支付

7.项目预算：第1包606万元；第2包44万元

8.最高限价：第1包606万元；第2包44万元

9.项目类别：政府采购服务

10.标段（包别）划分：共分2个包，本次采购第1-2包

二、投标人资格

详见招标公告申请人的资格要求。

三、招标文件的获取

1.获取时间：详见招标公告

2.获取方式：详见招标公告

四、开标时间及地点

1.开标时间：详见招标公告

2.开标地点：详见招标公告

五、投标截止时间

同开标时间

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日

七、联系方式

1.采购人

采购人：安徽省法律援助中心

地　址：合肥市庐阳区回龙桥1号退役军人事务厅大楼四层

联系人：卢业宽/张文博

电　话：0551-65907277/65907278

2.采购代理机构

采购代理机构：安徽省政府采购中心

地　址：合肥市滨湖新区南京路2588号（徽州大道与南京路交口）六楼

联系人：李工

电　话：0551-66223645

3.电子交易系统

名　称：安徽公共资源交易集团电子交易系统

电　话：400 998 0000

4.电子服务系统

名　称：安徽（区域）公共资源交易电子服务系统

电　话：0551-12345

5.政府采购监督管理部门

政府采购监督管理部门：安徽省财政厅

地　址：合肥市阜南西路238号

电　话：0551-68150309

八、其他事项说明

1.本项目落实节能环保、中小微型企业扶持等相关政府采购政策。

2.本次招标公告同时在安徽省政府采购网、全国公共资源交易平台（安徽省•合肥市）、全国公共资源交易平台（安徽省）上发布。

3.投标人应合理安排招标文件获取时间，特别是网络速度慢的地区防止在系统关闭前网络拥堵无法操作。如果因计算机及网络故障造成无法完成招标文件获取，责任自负。

第二章　投标人须知

一、投标人须知前附表

注：本表是本项目的具体要求，是对投标人须知的具体补充和修改，如有不一致，以本表为准。

条款号	条款名称	内容、说明与要求
3.1	采购人	安徽省法律援助中心
3.2	采购代理机构	安徽省政府采购中心
3.3	政府采购监督管理部门	安徽省财政厅
3.4.4	是否为专门面向中小企业采购	□是　☑否
7.3	现场考察	☑不组织，投标人自行考察 □统一组织 时间：__/__年__/__月__/__日__/__时__/__分 地点：_____/_____ 现场考察联系人及联系电话：____/_____ **备注：如投标人未参加采购人统一组织的现场考察，视同放弃现场考察，由此引起的一切责任由投标人自行承担。**
8.1	网上询问截止时间	2022 年 01 月 12 日 17 时 30 分
9.1	包别划分	□不分包　　☑分为 2 个包，本次采购第 1-2 包 投标人对多个包进行投标的中标包数规定：__/___
13.1	投标保证金	☑不收取
14.1	投标有效期	120 日历日
15.1	投标文件要求	加密电子投标文件
15.3	开标现场提交的其他材料要求	_____/_____
16.1	投标截止时间	详见投标邀请

17.3	投标文件解密时间	投标截止时间后 30 分钟内（以电子交易系统解密倒计时为准）
18.1	开标时间	详见投标邀请
	开标地点	详见投标邀请
19.1	资格审查	采购人审查或采购人出具委托函委托采购代理机构进行审查。
22.2	评标方法	□最低评标价法 ☑综合评分法
22.3	报价扣除	（1）小型和微型企业价格扣除：6%。 （2）监狱企业价格扣除：同小型和微型企业。 （3）残疾人福利性单位价格扣除：同小型和微型企业。 （4）符合条件的联合体价格扣除：/%。 （5）符合条件的向小微企业分包的大中型企业价格扣除：/%。
26.1	评标委员会推荐中标候选人的数量	1-3 家
26.2	确定中标人	☑采购人委托评标委员会确定 □采购人确定
28.3	随中标结果公告同时公告的中标人的投标文件内容	（1）无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函； （2）主要中标标的承诺函； （3）投标业绩承诺函；*（如有）* （4）中小企业声明函；*（如有）* （5）残疾人福利性单位声明函；*（如有）* （6）招标文件中规定进行公示的其他内容。*（如有）*
29.1	中标通知书发出的形式	□书面　　☑数据电文

30.1	告知招标结果的形式	☑投标人自行登录电子服务系统查看 □评标现场告知
31.1	履约保证金	（1）金额： □免收 ☑合同价的 5 % □定额收取：人民币____/_____元 （2）支付方式： ☑转账/电汇 ☑支票 ☑汇票 ☑本票 ☑保险 ☑保函 （3）收取单位：采购人或安徽合肥公共资源交易中心 （4）缴纳时间：合同签订前 （5）退还时间：验收合格后 1 年 **注意事项：** **（1）以上各类机构出具的以担保函、保证保险承担责任的方式均须满足无条件见索即付条件。** **（2）以担保函、保证保险形式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人。**
33.1	中标服务费	☑免收
36.3	质疑函递交方式、接收部门、联系电话和通讯地址	递交方式：书面形式 接收部门：纪检监察室 联系电话：0551-66223642 通讯地址：合肥市滨湖新区南京路 2588 号（徽州大道与南京路交口）A 区六楼 677 室
37	其他内容	
37.1	关于联合体投标的相关约定（本项目不采用）	（1）联合体投标的，招标文件获取手续由联合体中任一成员单位办理均可。 （2）联合体投标的须提供联合协议（见投标文件格式），相关证明材料由投标人根据联合协议分工情况及招标文件要求提供。

		（3）联合体各成员单位均须提供营业执照（或事业单位法人登记证书）、税务登记证和无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函。**注：**已办理“三证合一”登记的，投标文件中提供营业执照（或事业单位法人登记证书）扫描件即可。
37.2	是否允许大中型企业向小微企业分包	□是　☑否
37.3	社保证明材料	本项目招标文件中要求提供的社保证明材料为下述形式之一（投标文件中须提供扫描件）： （1）社保局官方网站查询的缴费记录截图； （2）社保局的书面证明材料； （3）经投标人委托的第三方人力资源服务机构或与投标人有直接隶属关系的机构可以代缴社保，但须提供有关证明材料并经评标委员会确认。 （4）参与投标的院校，社保证明可以用以下任意一种： ①加盖投标人公章的教师证（须为本单位人员）； ②医保证明材料。 （5）其他经评标委员会认可的证明材料。 （6）法定代表人参与项目的，无需提供社保证明材料，提供身份证明扫描件即可。
37.4	本项目提供除电子版招标文件以外的其他资料	☑无　□图纸　□光盘　□/ 获取方式： 上述资料请投标人在获取招标文件后，自行登陆电子交易系统下载本项目附件。
37.5	重要提示	（1）中标人应在规定期限内领取《中标通知书》，若中标人未在规定期限内领取《中标通知书》，采购人有权取消中标人中标资格，并将相关违约行为报送监

		管部门，实施信用惩戒； （2）中标人应在规定期限内提交履约担保并与采购人签订合同，若中标人未能在规定期限内提交履约担保或签订合同，采购人有权取消中标人中标资格，并将相关违约行为报送监管部门，实施信用惩戒； （3）合同签订后，中标人存在规定时间内不组织人员进场开工，不履行供货、安装或服务义务等情况，采购人有权解除合同，并追究违约责任，同时将相关违约行为报送监管部门，记不良行为记录，实施信用惩戒； （4）中标人中标后被监管部门查实存在违法行为，不满足中标条件的，由采购人取消中标资格，并做好项目后续工作； （5）中标人在中标项目发生投诉、信访举报案件、履约存在争议时，拒绝协助配合执法部门调查案件的，采购人可以取消其中标资格或解除合同，并追究其违约责任。
37.6	解释权	（1）构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明； （2）同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准； （3）如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释； （4）除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标邀请、投标人须知、评标方法和标准、投标文件格式的先后顺序解释； （5）按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。

37.7	**特别提醒**	（1）本项目评审时将查询投标文件的机器识别码，如不同投标文件的机器识别码相同，相关投标将被认定为**投标无效**，并报政府采购监督管理部门处理。 （2）因电子服务系统或电子交易系统出现软件设计或功能缺陷、运行异常等情况，影响政府采购活动正常进行的，政府采购各方当事人免责。
37.8	其他补充说明	无

二、投标人须知正文

1.适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所述的服务项目采购。

2.定义

2.1 服务：系指除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括咨询、调研、评估、规划、设计、监理、审计、保险、租赁、印刷、维修、物业管理等。

2.2 时限（年份、月份等）计算：系指从开标之日向前追溯 X 年/月（“X”为“一”及以后整数）起算。

2.3 业绩：业绩系指符合本招标文件规定的与最终用户签订的合同或招标文件要求的相关证明。投标人与其关联公司（如母公司、控股公司、分公司、子公司、同一法定代表人的公司）之间签订的合同，均不予认可。

除非本招标文件中另有规定，否则业绩均为已服务完毕的业绩，业绩时间均以合同签订之日为追溯节点。

3.采购人、采购代理机构及投标人

3.1 采购人：是指依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见投标人须知前附表。

3.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的采购代理机构见投标人须知前附表。

3.3 政府采购监督管理部门：各级人民政府指定的有关部门依法履行与政府采购活动有关的监督管理职责。本项目的政府采购监督管理部门见投标人须知前附表。

3.4 投标人：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、非法人组织或者自然人。分支机构不得参加政府采购活动，但银行、保险、石油石化、电力、电信等特殊行业除外。本项目的投标人须满足以下条件：

3.4.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商。

3.4.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于供应商条件的规定，遵守本项目采购人本级和上级财政部门政府采购的有关规定。

3.4.3 以采购代理机构认可的方式获得了本项目的招标文件。

3.4.4 若投标人须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，如投标人提供的服务非中小企业承接的，其投标将被认定为**投标无效**。

3.5 若招标公告中允许联合体投标，对联合体规定如下：

3.5.1 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

3.5.2 联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

3.5.3 采购人根据采购项目对投标人的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定。

3.5.4 联合体各方应签订联合协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合协议作为投标文件的一部分提交。

3.5.5 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标，联合协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到联合协议投标总金额的比例。

3.5.6 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3.5.7 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目投标，否则相关投标将被认定为**投标无效**。

3.5.8 对联合体投标的其他资格要求见投标人资格。

3.6 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。否则其投标将被认定为**投标无效**。

3.7 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其投标将被认定为**投标无效**。

4. 资金来源

4.1 本项目的采购人已获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的资金。

4.2 项目预算金额和分项（或分包）最高限价见投标邀请。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。

6.适用法律

本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《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》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的政府采购有关规定的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

7.招标文件构成

7.1 招标文件包括下列内容：

第一章　投标邀请

第二章　投标人须知

第三章　采购需求

第四章　评标方法和标准

第五章　政府采购合同

第六章　投标文件格式

第七章　合肥市公共资源交易电子招标投标操作规程

第八章　政府采购供应商质疑函范本

7.2 招标文件中有不一致的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准。

7.3 现场考察及相关事项见投标人须知前附表。

7.4 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。

8.招标文件的澄清与修改

8.1 投标人如对招标文件内容有疑问，必须在投标人须知前附表规定的网上询问截止时间前以网上提问形式（电子交易系统）提交给采购代理机构。

8.2 采购人可主动地或在解答投标人提出的问题时对招标文件进行澄清与修改。采购代理机构将在安徽省政府采购网及安徽合肥公共资源交易中心网以发布更正公告的方式，澄清或修改招标文件，更正公告的内容作为招标文件的组成部分，对投标人起约束作用。投标人应主动上网查询。采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息引发的相关责任。

8.3 任何人或任何组织向投标人提供的任何书面或口头资料，未经采购代理机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。采购代理机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

8.4 对于没有提出疑问又参与了本项目投标的投标人将被视为完全认同本招标文件（含更正公告的内容）。

9. 投标范围及投标文件中标准和计量单位的使用

9.1 项目有分包的，投标人可对招标文件其中某一个或几个分包进行投标，除非在投标人须知前附表中另有规定。

9.2 投标人应当对所投分包招标文件中“采购需求”所列的所有内容进行投标，如仅响应所投包别中的部分内容，其所投包别的投标将被认定为**投标无效**。

9.3 无论招标文件中是否要求，投标人所投服务及伴随的货物和工程均应符合国家强制性标准。

9.4 投标人与采购代理机构之间与投标有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料出现差异时，以中文为准。

9.5 除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

10. 投标文件构成

10.1 投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件，具体内容详见本项目第六章投标文件格式的相关内容。

10.2 上述文件应按照招标文件规定的格式填写、签署和盖章。

11. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的响应文件

11.1 投标人应提交招标文件要求的证明文件，证明其投标内容符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。

11.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

11.3 本条所指证明文件不包括对招标文件相关部分的文字、图标的复制。

11.4 为保证公平公正，除非另有规定或说明，投标人对同一项目投标时，不得同时提供备选投标方案。

12. 投标报价

12.1 投标人的报价应当包括满足本次招标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程。所有投标均应以人民币报价投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

12.2 投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价，其投标将被认定为**投标无效**。

12.3 投标人应在投标分项报价表上标明分项服务、伴随的货物和工程的价格（如适用）和总价，未标明的视同包含在投标报价中。

12.4 投标报价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，其投标将被认定为**投标无效**。

12.5 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，其投标将被认定为**投标无效**。

12.6 采购人不接受具有附加条件的报价。

13. 投标保证金

13.1 本项目不收取投标保证金。

14. 投标有效期

14.1 投标有效期为从投标截止之日算起的日历天数，投标有效期详见投标人须知前附表。

14.2 在投标有效期内，投标人的投标保持有效，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。投标有效期不满足要求的投标，其投标将被认定为**投标无效**。

14.3 因特殊原因，采购人或采购代理机构可在原投标有效期截止之前，要求投标人延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标。投标人也可以拒绝延长投标有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式提交。

15. 投标文件的制作

15.1 本项目要求提供加密电子投标文件，投标文件的制作应满足以下规定：

（1）投标文件由投标人使用电子交易系统提供的“投标文件制作工具”制作生成。“投标文件制作工具”可以通过电子交易系统中下载。投标人应当在互联网络通畅状态下启用最新版投标文件制作工具制作投标文件。

（2）在第六章“投标文件格式”中要求盖投标人电子签章处，投标人均应加盖投标人电子签章。联合体投标的，除联合协议及联合体各成员单位提供的本

单位证明材料外，投标文件由联合体牵头人按上述规定加盖联合体牵头人单位电子签章。

（3）投标文件制作完成后，投标人应对投标文件进行文件加密，形成加密的投标文件。采用数字证书加密的，加密时投标文件的所有内容均只能使用同一把数字证书进行加密，否则引起的解密失败责任由投标人自行承担。

（4）投标文件制作的具体方法详见“投标文件制作工具”中的帮助文档。

15.2 因投标人自身原因而导致投标文件无法导入电子交易系统电子开标、评标系统，该投标视为无效投标，投标人自行承担由此导致的全部责任。（该投标文件是指解密后的投标文件）。

15.3 开标现场提交的其他材料要求详见投标人须知前附表。

16. 投标截止

16.1 投标人应在投标人须知前附表中规定的投标截止时间前，在网上提交加密电子投标文件。

16.2 投标人在招标文件规定的投标截止时间前上传了网上加密电子投标文件，但未在规定时间内进行解密的，**投标无效**。

16.3 采购人和采购代理机构有权按本招标文件的规定，延迟投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

17. 投标文件的递交、修改与撤回

17.1 投标人应当在第一章“投标邀请”规定的投标截止时间前，将加密的投标文件在电子交易系统上传。

17.2 投标人应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交（以接收到电子签收凭证为准），并可以补充、修改或者撤回投标文件。投标截止时间前未完成投标文件传输的，视为撤回投标文件。未按规定加密或投标截止时间后送达的投标文件，电子交易系统应当拒收。

17.3 投标人在投标人须知前附表规定的解密时间（以电子交易系统解密倒计时为准）内完成电子投标文件的解密工作。

18. 开标

18.1 采购人和采购代理机构将按投标人须知前附表中规定的开标时间和地

点组织公开开标。

18.2 开标时，各投标人应在规定时间前（以电子交易系统解密倒计时为准）对本单位的投标文件进行解密。

18.3 开标时，采购代理机构将通过网上开标系统公布开标结果，公布内容包括投标人名称、投标价格及招标文件规定的内容。

18.4 采购人或采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认，并存档备查。

投标人未派代表参加开标的，视同投标人认可开标结果。

18.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。

19.资格审查及组建评标委员会

19.1 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件中规定的内容，对投标人资格进行审查，未通过资格审查的投标人不进入评标。

19.2 采购人或采购代理机构将在投标截止时间后至评审结束前查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为**投标无效**。

19.2.1 不良信用记录是指：（1）供应商被人民法院列入失信被执行人；（2）供应商或其法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案；（3）供应商被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；（4）供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；（5）供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单，以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录。

以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为**投标无效**。

19.2.2 信用信息查询渠道：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）。

注：企业经营异常名录以国家企业信用信息公示系统查询结果为准。

19.2.3 信用信息记录方式：采购人或采购代理机构工作人员将查询网页打印、签字并存档备查。投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为

准。

在本招标文件规定的查询时间之外，网站信息发生的任何变更均不作为资格审查依据。

投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。

19.3 按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的有关规定依法组建的评标委员会，负责本项目评标工作。

20.投标文件符合性审查与澄清

20.1 符合性审查是指依据招标文件的规定，从投标文件的有效性和完整性对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。

20.2 投标文件的澄清

20.2.1 为有助于投标文件的审查、评价和比较，在评标期间，评标委员会将以书面方式（询标）要求投标人对其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，以及评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响履约的情况作必要的澄清、说明或补正。投标人的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。

如有询标，投标人授权代表（或法定代表人）可通过远程登录的方式接受网上询标，也可凭本人有效身份证明参加询标。因投标人授权代表联系不上、没有及时登录系统等情形而无法接受评标委员会询标的，投标人自行承担相关风险。

20.2.2 投标人的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分。

20.2.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

20.3 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，

并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第 20.2 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标将被认定为**投标无效**。

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。

21.投标无效

21.1 根据本招标文件的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离，从而使其投标成为实质上响应的投标。

评标委员会决定投标的响应性只根据招标文件要求和投标文件内容。

无论何种原因，即使投标人投标时携带了证书材料的原件，但投标文件中未提供与之内容完全一致的扫描件的，评标委员会视同其未提供。

21.2 如发现下列情况之一的，其投标将被认定为**投标无效**：

（1）投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；

（2）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（3）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（4）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（5）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

22.比较与评价

22.1 经符合性审查合格的投标文件，评标委员会将根据招标文件确定的评标方法和标准，对其投标文件作进一步的比较与评价。

22.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。根据实际情况，在投标人须知前附表中规定采用下列一种评标方法，详细评标方法和标准见招标文件第四章：

（1）最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

（2）综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

22.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 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》（财库〔2014〕68 号）和《三部门联合发布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，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或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的投标人，其投标报价按照投标人须知前附表中规定的标准扣除后的价格参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，可给予联合体或者大中型企业的投标报价按照投标人须知前附表中规定的标准扣除后的价格参与评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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。

23.废标、重新招标与变更采购方式

23.1 出现下列情形之一，将导致项目废标：

（1）符合专业条件的供应商或者对招标文件做实质性响应的供应商不足规定数量的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

23.2 公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后投标人不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

（1）招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

（2）招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方

式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

24.保密要求

24.1 评标将在严格保密的情况下进行。

24.2 有关人员应当遵守评标工作纪律，不得泄露评标文件、评标情况和评标中获悉的国家秘密、商业秘密。

25.中标候选人的确定原则及标准

25.1 评标委员会依据本项目招标文件所约定的评标方法，对实质上响应招标文件的投标人按下列方法进行排序，确定中标候选人：

（1）采用最低评标价法的，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不对投标人的投标价格进行任何调整。评标结果按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。修正和扣除后的投标报价出现两家或两家以上相同者，采取评标委员会随机抽取的方式确定中标候选顺序。

（2）采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分与投标报价均相同的，则采取评标委员会随机抽取的方式确定中标候选顺序。

26.确定中标候选人和中标人

26.1 评标委员会将根据评标标准，按投标人须知前附表中规定数量推荐中标候选人。

26.2 按投标人须知前附表中规定，由评标委员会或采购人确定中标人。

26.3 因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何投标人中标，且对受影响的投标人不承担任何责任。

27.编写评标报告

评标报告是根据全体评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，评标报告由评标委员会全体成员签字。对评标结论持有异议的评标委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论。

28.中标结果公告

28.1 除投标人须知前附表规定由评标委员会直接确定中标人外，在评标结束后 2 个工作日内，采购代理机构将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报

告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

28.2 自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构将在安徽省政府采购网（www.ccgp-anhui.gov.cn）、全国公共资源交易平台（安徽省•合肥市）（http://ggzy.hefei.gov.cn）、全国公共资源交易平台（安徽省）（http://ggzy.ah.gov.cn）上发布中标结果公告。

28.3 中标结果公告内容应当包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限、评审专家名单以及投标人须知前附表中约定进行公告的内容。中标公告期限为1个工作日。

29. 中标通知书

29.1 采购代理机构发布中标结果公告的同时以投标人须知前附表规定的形式向中标人发出中标通知书。

29.2 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

29.3 中标通知书是合同的组成部分。

30. 告知招标结果

30.1 在公告中标结果的同时，采购代理机构同时以投标人须知前附表规定的形式告知未通过资格审查的投标人未通过的原因；采用综合评分法评审的，还将告知未中标人本人的评审得分和排序。

31. 履约保证金

31.1 中标人应按照投标人须知前附表规定缴纳履约保证金。

31.2 如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将视为放弃中标资格。在此情况下，采购人可确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

32. 签订合同

32.1 采购人与中标人应当自发出中标通知书之日起30日内签订合同。

32.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

32.3 中标人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中标候选人名单排序，确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

32.4 当出现法规规定的中标无效或中标结果无效情形时，采购人可依法与排名下一位的中标候选人另行签订合同，或依法重新开展采购活动。

32.5 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

33. 中标服务费

33.1 本项目中标服务费的收取按投标人须知前附表的规定执行。

34. 廉洁自律规定

34.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务，不得与采购人、供应商恶意串通。

34.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者供应商组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者供应商报销应当由个人承担的费用。

35. 人员回避

投标人认为采购人员及其相关人员有法律法规所列与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。

36. 质疑的提出与接收

36.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《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》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

36.2 质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购供应商质疑函范本》格式（详见招标文件第八章）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

36.3 采购代理机构质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见投标人须知前附表。

37.需要补充的其他内容

需要补充的其他内容，见投标人须知前附表。

第三章　采购需求

前注：

本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，投标人可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经评标委员会评审认可。

第 1 包：省级 12348 公共法律服务热线和 12348 法网运营服务

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	（1）合同签订后的 10 个工作日内支付合同总额的 35%；中标人须在开始服务后的第二个季度末向采购人提交半年运营数据报告，经采购人确认后的 5 个工作日内支付合同总额的 40%；中标人须在开始服务后的第三个季度末向采购人提交季度运营数据报告，经采购人确认后的 5 个工作日内支付合同总额的 15%。 （2）中标人可在合同期内的 12 月 20 日前向采购人申请提前支付合同余款(即合同总额的 10%)。 （3）在合同期满后的 20 个工作日内，完成验收和结算工作，且经过采购人签字同意，确认项目完成进度后，如出现质量问题，可从履约保证金中扣除相应款项。 **（4）因本项目为政府采购项目，如合同签订后本项目所属省财政专项资金尚未拨付到采购人账户，则付款日期按合同约定顺延至资金到位之日起开始计算。**
2	服务地点	合肥市，采购人指定地点

3	服务期限	合同生效后一年，具体起始和结束时间由合同约定。如履约情况良好，且双方均同意续签，在年度预算能保障的情况下，双方可续签下一年度合同，续签时间不超过两年，合同一年一签，合同金额不变。
4	本项目采购标的所属行业	软件和信息技术服务业

二、项目概况

《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》要求“加强‘12348’法律服务热线等基础设施建设，改善服务条件”。司法部《关于推进公共法律服务平台建设的意见》对全国公共法律服务平台建设作出总体部署，对加强“12348”公共法律服务热线平台建设和运营工作进一步提出了明确要求。安徽省公共法律服务热线平台主要是面向广大群众提供法律咨询服务等，接受群众的投诉和意见建议。通过政府购买社会化专业服务的方式，借助全省大集中的热线平台，为全省近 7000 万人民群众提供 7×24 全天候的均等、普惠、高效、便利的公共法律咨询服务，打造标准、优质、集约的公共法律服务平台。

安徽法律服务网（12348 安徽法网）自正式上线运行以来，平台引入“互联网+”思维，打造“互联网+公共法律服务”，面向群众建立多渠道、一体化的“12348”公共法律服务体系，开展网上律师服务、公证服务、司法鉴定服务、调解服务、法职考试服务、法治宣传。为保障群众咨询及时获得解答，通过引入专业服务的方式，为在线留言咨询服务进行兜底服务，打造高质集约、标准规范、快速响应的安徽法律服务网（12348 安徽法网）服务供给。

本项目第 1 包预算资金由安徽省法律援助中心、合肥市司法局、淮北市司法局、亳州市司法局、宿州市司法局、蚌埠市司法局、阜阳市司法局、淮南市司法局、滁州市司法局、六安市司法局、马鞍山市司法局、芜湖市司法局、宣城市司法局、铜陵市司法局、池州市司法局、安庆市司法局、黄山市司法局共十七家单位出资组成。投标人第 1 包投标报价为各个单位投标报价之和。中标后，中标人须与采购人签订总合同，再与上述各单位分别签订合同。

本包别中标金额支付组成为：合肥市司法局承担 40 万元、淮北市司法局承

担 12 万元、亳州市司法局承担 18 万元、宿州市司法局承担 18 万元、蚌埠市司法局承担 17 万元、阜阳市司法局承担 21 万元、淮南市司法局承担 13 万元、滁州市司法局承担 17 万元、六安市司法局承担 14 万元、马鞍山市司法局承担 13 万元、芜湖市司法局承担 14 万元、宣城市司法局承担 11 万元、铜陵市司法局承担 10 万元、池州市司法局承担 10 万元、安庆市司法局承担 12 万元、黄山市司法局承担 10 万元，剩余部分由安徽省法律援助中心承担。各单位的支付顺序由省法律援助中心统筹安排。

1. 项目需求

本包为安徽省“12348”公共法律服务热线平台全面运营服务以及法网部分法律咨询运营服务。中标人提供 7×24 小时全天候的呼叫中心运营服务，配置充足的法律服务资源，并配备专门的运营服务团队，提供安徽法律服务网（12348 安徽法网）、中国法网相关留言咨询，以满足安徽省群众日益增长的公共法律服务需求。

中标人直接面向安徽省近7000万群众提供7×24小时全年无休的法律咨询、办事咨询、投诉建议等内容的一站式公共法律热线平台运营服务；提供 12348 安徽法网法律留言咨询、办事留言咨询，以及中国法律服务网（12348 中国法网）分发至安徽的法律留言咨询任务。

<table>
<tr><th colspan="4">采购需求清单</th></tr>
<tr><th>序号</th><th>项目服务内容</th><th>内容细项</th><th>具体需求摘要</th></tr>
<tr><td rowspan="4">1</td><td rowspan="4">“12348”公共法律服务热线平台运营服务</td><td>热线法律咨询服务</td><td rowspan="4">（1）中标人负责组织取得律师执业资格的专业律师和客服（司法行政业务专员）提供7×24小时法律咨询解答服务。
（2）中标人负责律师和客服（司法行政业务专员）的派驻、培训、排班和管理。
（3）中标人配备律师和客服（司法行政业务专员）资源的数量和质量，以能保证年接通率不低于 95%，年满意度不低于 90%为标准，年质检率不低于 5%，对服务不满意评价100%回访为标准。
（4）律师和客服（司法行政业务专员）在提供咨询服务，</td></tr>
<tr><td>热线办事咨询服务</td></tr>
<tr><td>热线办事申请及进度查询服务</td></tr>
<tr><td>数据对接</td></tr>
</table>

		投诉建议服务	登记台账，依赖知识库系统并收集知识点为知识库系统完善提供内容支撑。对知识库的完善收集知识点。 （5）对于需要流转的工单提交给相关部门，并跟进反馈处理进度。 （6）中标人负责设置专门坐席，承接由 12345 热线转接至 12348 热线的法律咨询等服务。
2	“1234 8”法网平台留言咨询服务运营	法律留言咨询服务	（1）在线法律留言咨询由专业律师提供服务，专业解答群众留言咨询，确实解决群众在生产、生活中的实际问题。对已解答问题抽取 3%进行质检。社会对安徽法网咨留言询解答的满意率大于等于 95%。 （2）中国法律服务网下发至安徽省法律留言咨询保障在 2 小时内得到有效回复。 （3）安徽法律服务网法律留言咨询保障在 3 小时内得到有效回复。 （4）安徽法律服务网办事留言咨询保障在3小时内得到有效回复。由司法行政业务客服对公证服务、法律援助、人民调解、司法鉴定、仲裁服务等业务提供办事留言咨询回复服务。 （5）通过法律服务网留言咨询服务，收集全安徽省群众关心的问题，动态分析群众的咨询内容，整理群众普遍关注问题和需求。 （6）群众进行投诉，配合采购人跟进投诉处理情况，及时了解处理结果后，反馈投诉人。对于接到有关留言咨询服务质量的投诉，应当在2个工作日内妥善处理，维护好群众对政府公共服务的良好印象和评价，避免给政府的公共服务造成不良影响。 （7）工单跟踪服务，对派发的工单进行跟踪，必要时在司法行政机关的要求下对相关机构工作进度进行催办，确保服务落到实处。
		办事留言咨询服务	
		投诉处理	

3	运营数据报告及预警报告	（1）运营数据分析的内容应当包括但不限于：咨询量、各时段咨询话务量变化、咨询问题类型、接通率、满意度、质检率等。 （2）中标人需提交日报、周报、月报和年报。 （3）中标人建立敏感或重大事项的预警报告机制，及时向有关部门传递信息。 （4）配合做好与12345的数据交换。
4	应用系统维护及三台融合综合运行维护	做好热线平台综合管理平台系统的维护，根据省厅要求，做好三台融合综合运行维护相关工作。
5	宣传工作	开展热线相关宣传工作，制作宣传短片、咨询电话录音剪辑、宣传册，配合做好平台区域来访参观现场接待和标准化导引介绍。
6	硬件维护	负责呼叫中心已建成坐席的PC电脑、电子屏等设备设施保修期外的维修、维护、更换。
备注：本清单仅为主要采购需求清单，供投标人参考，不一致之处以服务内容表述为准。		

2.各方分工

采购人负责项目的宏观把控与整体质量监管，并提供项目的运营场地。中标人负责平台的日常服务运营进行管理，负责搭建平台相关的业务系统，出具运营报告。

三、服务内容

1.“12348”公共法律服务热线平台运营服务

1.1 服务概述

中标人需要组建专业的服务队伍，提供“12348”公共法律服务热线平台的法律咨询、司法行政业务办事咨询及投诉等全方位服务，不断提高热线平台服务的质量和有效性，推进公共法律服务覆盖城乡、均等普惠、便民利民，明显增强全民法治观念，助力法治社会建设，加速安徽省公共法律服务体系的构建。

本项内容主要分为三部分，包括以下内容：

（1）“12348”公共法律服务热线平台运营服务。主要包括：组织律师及客

服人员 7×24 小时受理全安徽省群众电话法律咨询、司法行政业务电话办事咨询、电话投诉建议等服务需求；其中需设置专门坐席，承接由 12345 热线转接至 12348 热线的法律咨询等服务。

（2）热线投诉服务，接听群众有关司法行政业务的投诉，记录、反馈并跟踪投诉处理情况；

（3）数据对接，提供与 12348 安徽法网系统数据对接服务，提供一般的系统接口对接和数据同步，实现数据互通，互联互通。

1.2 热线法律咨询服务

热线法律咨询由专业律师提供服务，服务时段为 7×24 小时，服务主要包括：

（1）耐心解答来电群众的法律问题，解决群众在生产、生活中的实际法律问题；

（2）注重热线法律咨询服务的宣传作用，在答复问题时，同时进行法治宣传教育，提高人民群众学法、用法的能力；

（3）注重热线法律咨询服务的引导作用，尽可能引导群众通过人民调解等免费、和缓的方式解决矛盾纠纷，有效疏导群众情绪。

①服务由执业 1 年以上的专业律师提供。

②每日须有现场服务队伍在采购人指定的呼叫中心现场办公。

③中标人应有足够的律师资源以满足本项服务所需资源。

④服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人指定的台账登记系统中登记服务工作台账。

⑤提供专项的服务流程和工作标准。

⑥中标人应具有自营话务平台，承接每日 23 时至次日 7 时的话务转接。

1.3 热线办事咨询服务

热线办事咨询服务由司法行政业务专员提供服务，服务时段为 7×24 小时，服务需依托司法行政业务知识库开展。主要包括：

（1）在群众需要时引导其咨询具体的服务机构；

（2）耐心、准确解答涉及相关司法行政业务的办事程序和条件，通过热线、短信等方式告知群众办事地点、办公时间、交通路线等；

（3）耐心、准确回答群众咨询的其他事项和内容；

（4）收集热线办事咨询服务中的相关知识点内容，为公共法律服务知识库的建立和梳理维护提供内容支撑。

①每日须有现场服务队伍在采购人指定的呼叫中心现场办公。

②服务人员上岗前进行岗前培训，培训内容须包含法律援助、公证、司法鉴定、人民调解等相关业务内容和办事程序。

③中标人按照司法行政业务分类及采购人的要求进行精细化业务分工，对司法行政业务客服人员进行专项业务培训后为群众提供精准化咨询服务。

④服务人员在提供服务的同时，同时在采购人指定的台账登记系统中登记服务工作台账。

⑤热线办事咨询服务应基于知识库提供标准化服务。

⑥客服人员不作法律咨询的解答，如遇到此类问题应及时转接至律师坐席。

1.4 其他相关服务

此类服务由司法行政业务专员提供服务,服务时段为7×24 小时，主要包括：

（1）热线投诉服务，接听群众有关司法行政业务的投诉，记录、反馈并跟踪投诉处理情况；

（2）收集服务中的相关知识点内容，为公共法律服务知识库的升级改造和梳理维护提供内容支撑。

①每日须有现场服务队伍在采购人指定的呼叫中心现场办公。

②服务人员上岗前须进行岗前培训，培训内容须包含法律援助、公证、司法鉴定、人民调解等相关业务内容和办事程序。

③服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人提供的台账登记系统中登记服务工作台账。

④接收投诉服务应基于知识库提供标准化服务。

⑤知识库内容应依据司法行政相关规定进行整理。

⑥客服人员不作法律咨询的解答，如遇到此类问题应及时转接至律师坐席。

1.5 应用系统维护及三台融合综合运行维护相关工作。

做好热线平台综合管理平台系统的维护，确保系统运行流畅。根据司法厅要求做好三台融合综合运行维护相关工作。

“12348”公共法律服务热线平台与省司法厅联勤指挥中心通过主从数据库

同步的方式将平台系统数据同步至司法厅联勤指挥中心数据库中，由联勤指挥中心从数据库中提取需要的“12348”公共法律服务热线平台系统数据。将 12348 热线产生的语音数据和台账信息每日定时推送至法网平台。

“12348”公共法律服务热线平台与 12348 法网平台就法律援助、公证服务、司法鉴定的预约工单数据在“12348”公共法律服务热线平台系统里开放上述三种工单数据的数据库表同步服务，拟将此三种工单数据以主从同步的方式同步到 12348 法网平台的数据库中。最终具体实现业务数据互通共享、后台数据统一归集、数据分析的统一处理等对接内容。

1.6 硬件维护

中标人负责呼叫中心已建成坐席的 PC 电脑、电子屏等设备设施保修期外的维修、维护、更换。

2.“12348”公共法律服务网络平台运营服务

2.1 服务概述

本项目为保障群众咨询及时获得解答，通过购买社会化专业服务的方式，为在线留言咨询服务进行兜底服务，打造高质集约、标准规范、快速响应的安徽法律服务网（12348 安徽法网）服务供给服务目标：

提供中国法律服务网（12348 中国法网）和安徽法律服务网（12348 安徽法网）相关留言咨询。其中，中国法律服务网（12348 中国法网）分发至安徽的法律留言咨询在 2 小时内得到有效回复，安徽法律服务网（12348 安徽法网）留言咨询在 3 小时内得到有效回复。

2.2 法律留言咨询服务

在线法律留言咨询由专业律师提供服务，专业解答群众留言咨询，确实解决群众在生产、生活中的实际问题，主要包括：

A.中国法律服务网（12348 中国法网）下发至安徽省法律留言咨询保障在 2 小时内得到有效回复。

（1）提供相应的服务规范，包括但不仅限于服务流程、留言咨询话术、运营保障机制。

（2）服务由执业 1 年及以上的专业律师提供。

（3）服务律师在采购人确定的呼叫中心提供服务，接受现场管理。

（4）中标人应有足够的律师资源以满足本项目所需资源。

（5）中国法网咨询解答量每季度排名居全国前 15 名。

B.安徽法律服务网（12348 安徽法网）法律留言咨询保障在 3 小时内得到有效回复。

（1）提供相应的服务规范，包括但不仅限于服务流程、留言咨询话术、运营保障机制。

（2）服务由执业 1 年及以上的专业律师提供。

（3）服务律师在采购人确定的呼叫中心提供服务，接受现场管理。

（4）中标人应有足够的律师资源以满足本项目所需资源。

2.3 办事留言咨询

安徽法律服务网（12348 安徽法网）办事留言咨询保障在 3 小时内得到有效回复。由司法行政业务客服对公证服务、法律援助、人民调解、司法鉴定、仲裁服务等司法行政业务提供办事留言咨询回复服务。

（1）提供相应的服务规范，包括但不仅限于服务流程、留言咨询话术、运营保障机制。

（2）司法行政业务客服须具有大专及以上学历，服务时段为 7×24 小时。

（3）司法行政业务客服服务律师在采购人确定的呼叫中心提供服务，接受现场管理。

2.4 投诉处理

群众进行投诉，配合采购人跟进投诉处理情况，及时了解处理结果后，反馈投诉人。对于接到有关留言咨询服务质量的投诉，应当在 2 个工作日内妥善处理，维护好群众对政府公共服务的良好印象和评价，避免给政府的公共服务造成不良影响。

（1）服务时段为 7×24 小时。

（2）有关留言咨询服务质量的投诉，按照 100%的比例回访。

3.数据统计及运营报告

通过大集中的热线平台服务，收集全安徽省群众关心的问题，动态分析群众的来电咨询内容，整理群众普遍关注的问题。根据平台服务数据，建立矛盾预警机制及敏感事件的快速响应机制，及时向有关部门传递信息。

（1）运营数据分析的内容应当包括但不限于：咨询量、各时段咨询话务量变化、咨询问题类型、接通率、满意度等。

（2）中标人提交日报和周报，统计平台数据运营情况以及时向采购人汇报，并优化服务。

（3）中标人提交月报，总结运行情况、存在问题和下一步的工作建议给采购人。

（4）全年服务结束后30天内，提供年度服务运营报告。

（5）建立敏感或重大事项的预警报告机制，并尽快提供书面材料给采购人。

4.系统防火墙

中标人应根据呼叫中心系统特性，提供必要安全保障，设立系统防火墙，确保网络信息数据安全，防火墙应满足以下要求：

通过应用计算机硬件和软件的结合，使内部系统与 Internet 之间建立起一个安全网关（Security Gateway），从而保护内部网免受非法非法用户的侵入。

（1）支持攻击防范功能

（2）支持安全区域管理

（3）支持包过滤

（4）支持应用层状态包过滤（ASPF）功能

（5）支持静态和动态黑名单

（6）支持NAT和NAT多实例

（7）支持VPN功能

（8）支持多种路由协议

（9）支持安全日志

（10）支持流量监控统计、管理

5.服务管理要求

5.1总体要求

中标人应针对本项目制定专门的解决方案对服务进行设计，制定运营相关服务规范有效满足项目需求。

（1）中标人应组建独立的项目运营团队进驻采购人租用的呼叫中心和办公场所提供服务。合理安排服务人员，以保证人工接通率能达标。排班、轮班安排

由中标人负责。

（2）中标人应做好话务的质检工作，确保服务质量可控，质检率不低于 5%；法网留言咨询质检率不低于 3%。

（3）中标人保障热线服务渠道顺畅，做到人工来电应接尽接，年人工来电接通率不低于 95%。

（4）中标人应做好质量监控体系，对项目运营服务质量进行严格管理，确保热线群众服务评价的综合满意度不低于 90%；对安徽法网咨询服务月满意度不得低于 95%。

（5）中标人应安排话务回访团队，对服务不满意的话务，按照 100%的比例回访。

（6）对中国法律服务网（12348 中国法网）下发至安徽省的法律留言咨询保障在 2 小时内得到有效回复；

（7）对安徽法律服务网（12348 安徽法网）留言咨询保障在 3 小时内得到有效回复；

（8）对于接到的法律投诉，应当在 2 个工作日内妥善处理；

（9）中标人应当安排回访团队，留言咨询服务质量的投诉，按照 100%的比例回访。

（10）中标人应及时提交运营相关数据报表和年度服务运营报告。与采购人建立有效的沟通机制，根据运营情况，及时发现问题，提出相应解决方案。

（11）项目涉及的系统知识产权归采购人所有，知识产权的范围包含专用系统及产生的技术文档、业务数据等成果，且未经采购人许可，中标人不得提供给第三方。

（12）中标人与采购人签订保密协议，承担保密责任，负责对其聘用人员的管理。保证妥善保存咨询群众个人信息，未经允许不得向第三方提供群众信息。

（13）服从采购人的指导和管理，接受采购人的监督。

（14）中标人应向安徽省全省提供 7×24 小时公共法律热线咨询及法网留言咨询服务。

5.2 流程管理

中标人应运用标准化的原理和方法，在整体服务设计的基础上，针对电话咨

询法网留言咨询服务设计服务流程并提供服务流程图。通过标准化流程设计，提高运营效率以及用户服务感知。流程设计需以服务用户为出发点，最大化方便群众获得咨询解答。

5.3 排班管理

为保障平台话务的接通率，中标人设计有效的排班管理机制。根据话务规律设计排班规范，开展排班工作，并根据实际情况进行动态调整，实现排班管理的高效性与合理性。

5.4 现场管理

中标人服从采购人的监督和指导，对呼叫中心实施有序的现场管理，确保工作日 8 时至 20 时现场至少有 2 名管理职责的人员，其他现场服务时间和节假日现场至少有 1 名管理职责的人员。运用标准化的原理和方法，制定现场管理规范，及时报送采购人备案，并根据采购人的意见和具体实施情况予以持续改进。

5.5 人员管理

中标人应根据本项目的目标和要求，设计项目实施的组织架构，参与项目的服务管理人员应具有较高的专业水平和同类项目的实施经验。中标人对岗位职责、人员资质、招聘及管理方式等细节进行设计，确保人员的有效管理。

5.6 培训管理

中标人应按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的岗前培训、技能培训，对所有业务人员的技能提升培训，以及对新业务的培训等。安排专业律师对服务律师开展法律业务知识培训，并根据呼叫中心运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效在人员上保障和提升服务水平和质量。培训的内容包括：法律知识、业务知识、话务平台操作、网上平台操作、管理制度、保密制度等。

5.7 质量管理

中标人应负责对平台话务质量整体管理控制，设计科学合理的抽检规则、质检标准、质检方法、反馈以及不合格录音处理机制，以提高平台服务质量。选取不低于 5%的话务予以质检。

5.8 应急管理

在项目实施过程中，中标人应做好项目风险管理。为有效应对突发情况，确

保平台服务的稳定性，中标人需制定科学合理的应急管理方案。通过设计重大事件评判标准和处置办法，建立快速响应机制。中标人需与采购人保持充分沟通，及时汇报。

5.9 保密管理

中标人应建立保密管理机制，负责对其聘用人员的保密管理，确保其聘用人员保护用户隐私。中标人与采购人签订保密协议，承担保密责任。

5.10 工单管理

中标人应根据业务需求及采购人要求，设计科学合理的工单系统以及工单管理制度。利用工单系统实现工单的流转和管理等功能。对于应当纳入工单管理的用户来电，坐席人员需做详细的工单记录，并转派给相关部门。

5.11 协调工作

中标人应配合采购人做好以下工作：

（1）提供与宣传推广相关的数据、资料、案例；

（2）配合接待参观检查；

（3）配合开展与热线相关的专项业务活动。

（4）其他要求：禁止开展商业性活动内容。

6.项目实施要求

6.1 项目实施方案

为确保项目的顺利实施，中标人应制定项目实施方案并提交给采购人审核。项目实施方案内容包括：服务设计、运营管理、人员管理、进度管理、应急管理等。

6.2 人员组织管理

中标人应根据本项目的目标和要求，设计项目实施的组织架构，参与项目的服务管理人员应具有较高的专业水平和同类项目的实施经验。中标人对岗位职责、人员资质、招聘及管理方式等细节进行设计，确保人员的有效管理。

6.3 与采购人的沟通协调机制

为保障本项目有效运作，中标人应与采购人建立有效的沟通机制，中标人每月须根据双方确定的要求，提供报表等运营分析材料，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善的解决方案。

7.工作考核与验收

7.1 项目考核方式

中标人自行负责对其聘用人员的考核。采购人考核中标人总体服务情况，结合日常考核和年终总体验收情况给出考核验收评价结果，并以此结果为依据结算服务费用。

7.1.1 热线平台

服务期结束后，采购人及采购人组织的第三方机构将组成验收小组对中标人的服务质量进行总体验收，提交验收小组参考的信息主要有：

（1）中标人提交的服务标准和管理规范。

（2）中标人提交的全年服务数据报表及年度服务运营报告。

采购人设立日常监管小组对中标人的日常服务进行考核，日常考核的行为主要有：

（1）审核中标人提供的相关数据报表和年度服务运营报告。

（2）不定期监听实时通话。

（3）抽查热线录音。

（4）不定期到呼叫中心检查。

（5）中标人应按照招标人要求提供律师、客服月度值班表等相关资料。

7.1.2 法网平台

法网平台日常考核的情况（由采购人日常监管小组提交）。

（1）中标人提交的服务标准和管理规范。

（2）中标人提交的全年服务数据报表及年度服务运营报告。

采购人日常监管小组对法网运营平台进行日常考核的行为主要有：

（1）检查网上答复留言咨询的情况。

（2）审核中标人提供的相关数据报表和运营报告。

（3）不定期到法网运营平台检查。

7.2 项目考核指标

中标人需按照下面的服务水平要求进行维护和响应，具体指标要求如下：

项目内容	考量项	考核指标	考核周期
服务质量	热线质检率	≥5%	年

	法网质检率	≥3%	年
	对服务不满意回访率	100%	年
	接通率	≥95%	年
	热线满意率	≥90%	年
	法网满意率	≥95%	年
数据报表	月报发送及时率	100%	月
	周报发送及时率	100%	周
注： 接通率=1-（未接通电话数/总咨询数）×100% 满意度=1-（不满意/接通量）×100% 质检率=（质检数/接通量）×100%			

7.3 为有效保障项目核心目标的达成，提高运营质量，采购人就中标人工作开展监管，相关违约处罚措施如下：

（1）如年接通率小于目标要求 95%，每小于 1%扣除合同总价的 0.1%；

（2）如年满意度小于 90%，每小于 1%扣除合同总价的 0.05%；

（3）如年质检率小于 5%，每小于 1%扣除合同总价的 0.05%；

（4）如年回访率小于 100%，每小于 1%扣除合同总价的 0.05%。

7.4 对未履行数据报送义务的违约处罚

（1）工作日每日报送运营数据，每漏报 1 次，扣除 1000 元；

（2）周报和月报每漏报 1 次，扣除 1000 元；

（3）报送的运营数据不属实或故意造假，每查出一次扣除 1000 元；

（4）不按照要求报送律师、客服月度值班表或者报送不属实，每查证一次扣除 2000 元。7.5 对未履行平台管理职责的违约处罚

若出现以下违约情况的，且经申诉及专家委员会复核后属实的，根据平台管理制度进行处理：

（1）关于服务质量的有效投诉；

（2）值班人员利用平台开展商业性活动；

注：专家委员会是指由采购人及服务提供方提供的质检律师、外部专家等成员共同组成的讨论审核小组。

四、报价要求

1.本包采用总价包干。投标人的投标报价应包含但不限于所投服务、保险、税费、验收和交付后约定期限内免费维保服务等为完成本包别任务工作所发生的一切应有费用。

2.中标后，采购人不再追加任何预算，投标人自行考虑投标报价风险。

五、其他要求

1.若过渡期涉及服务交接的，按照以下方式进行：中标人须在签订合同后10天内完成与原服务商的运营交接，进驻提供服务，以保证运营业务的正常展开。

2.除评标办法要求提供人员证明材料外，投标文件中无须提供其余人员的证明材料，由中标人在合同签订后，进场服务前配备齐全。采购人保留在合同签订后，进场服务前核查人员相关材料，若中标人无法提供或弄虚作假的，采购人有权终止合同并上报监督管理部门处理。

第 2 包：省级 12348 热线平台话务基础保障服务

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	（1）合同签订后的10个工作日内支付合同总额的35%；中标人须在开始服务后的第二个季度末向采购人提交半年运营数据报告，经采购人确认后的 5 个工作日内支付合同总额的 40%；中标人须在开始服务后的第三个季度末向采购人提交季度运营数据报告，经采购人确认后的5个工作日内支付合同总额的15%。 （2）中标人可在合同期内的 12 月 20 日前向采购人申请提前支付合同余款(即合同总额的10%)。 （3）在合同期满后的20个工作日内，完成验收和结算工作，且经过采购人签字同意，确认项目完成进度后，如出现质量问题，可从履约保证金中扣除相应款项。 **（4）因本项目为政府采购项目，如合同签订后本项目所属省财政专项资金尚未拨付到采购人账户，则付款日期按合同约定顺延至资金到位之日起开始计算。**
2	服务地点	合肥市，采购人指定地点
3	服务期限	合同生效后一年，具体起始和结束时间由合同约定。如履约情况良好，且双方均同意续签，在年度预算能保障的情况下，双方可续签下一年度合同，续签时间不超过两年，合同一年一签，合同金额不变。

4	本项目采购标的所属行业	软件和信息技术服务业

二、项目概况

安徽省12348公共法律服务热线（以下称12348热线平台）的建设和发展是在全面推进依法治国的大背景下加快转变公共法律服务供给模式的创新之举。在安徽省委、省政府的重视和关心下，12348热线平台已成为以政府购买，集约提供专业化服务，实现覆盖全时段、全对象、全地域、全范围的公共法律服务平台。

12348热线平台主要面向广大群众提供法律咨询、司法行政业务办理指引功能，同时接受群众的投诉和意见建议，开通法律援助、公证、司法鉴定等服务的预约工单流转，通过购买社会化专业服务的方式，为全省人民群众提供7×24小时全天候的均等、普惠、高效、便利的公共法律服务，打造标准化、高品质、集约化公共法律服务体系。

三、服务需求

序号	名称	平台服务	数量
1	安徽省司法12348云呼叫产品	为安徽省司法厅12348业务系统提供的云呼叫产品，先期满足45个坐席，具有统一号码接入、呼入语音导航、自动台语音播报等功能，呼叫中心平台需部署在项目所在地，详见技术要求。	1套
2	通话包	满足45个坐席平台电话呼入、呼出包年不限量。	1套
3	短信包	满足45个坐席平台短信包年不限量。	1套
4	专线	100M互联网专线（年包）。	1条
5	云存储	满足热线平台有关话务数据2年的存储需求	满足需要

四、采购内容及要求

1.项目概述

1.1总体目标

本项目的总体目标是全面提升安徽省“12348”公共法律服务热线平台的服务质量和有效性，推进全省公共法律服务覆盖城乡、均等普惠、便民利民，明显增强全民法治观念，积极推进法治社会建设，加快安徽省公共法律服务体系的构

建。

1.2 系统建设原则

结合政法部门的实际应用和发展要求，在进行“安徽省 12348 公共法律服务热线平台建设”设计时，主要应遵循以下系统总体原则：

（1）实用性原则：

以现行需求为基础，充分考虑发展的需要来确定系统规模。

（2）安全性原则：

安徽省 12348 公共法律服务热线平台建设对安全级别要求很高。数据网络系统应能提供网络层的安全手段，防止系统外部成员的非法侵入以及操作人员的越级操作，保证司法网数据网络的正常使用。

（3）个性化原则：

能够实时提供用户的接入数据，并能够动态地控制用户的接入，使有限的资源能够更好为大价值客户服务。

（4）规范性原则：

系统设计所采用的技术和设备应符合国际标准、国家标准和业界标准，为系统的扩展升级、与其他系统的互联提供良好的基础。

（5）可扩充和扩展化原则：

所有系统设备不但满足当前需要，并在扩充模块后满足可预见将来需求，如带宽和设备的扩展，应用的扩展和办公地点的扩展等。保证建设完成后的系统在向新的技术升级时，能保护现有的投资。

（6）易操作性：

操作界面要求充分的中文化图形化，操作简单易用，便于坐席人员快速掌握。

1.3 项目适用范围

安徽省 12348 热线平台。

2. 建设内容具体需求

2.1 呼叫中心平台要求

中标人提供云化的呼叫中心平台，初期提供不少于 45 个座席，后期根据采购人需要可进行快速开通扩容。

2.1.1 安全保障

（1）技术支持：提供 7×24 小时的软硬件技术支持，响应时间在 1 小时之内。

（2）网络设备应当配置合理的访问安全策略。

（3）信息安全和审计管理：可进行监管、有严格信息保密管理制度。

（4）呼叫中心平台满足信息系统网络安全等保三级标准。

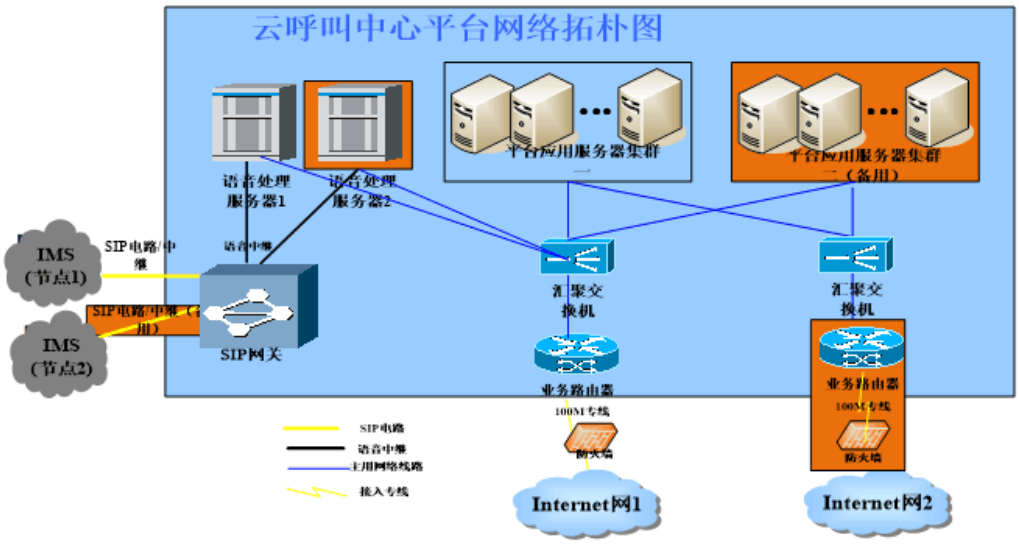
2.2 呼叫中心话务平台功能要求

中标人提供云化的呼叫中心平台，提供 45 个座席的话务平台服务，确保平台热线 7×24 不间断运行服务，系统可用率要不低于 99%；系统接通率大于 99%。话务平台需支持 IVR 自动语音导航、智能分配座席、自动录音和发送短信等功能。

中标人保证采购人能下载听取通话的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的通话录音在平台建设方通话录音保存时间不低于 2 年，届时采购人可通过网络或移动介质将数据复制到安徽省司法厅本地永久保留。

中标人还负责话务平台软件的升级和维护，负责话务平台服务端和话务硬件设备的维修。

云呼叫系统网络拓普图如下：



2.2.1 呼叫中心话务平台服务要求

（1）技术指标

类别	功能	平台主要技术参数

IPPBX 排队机	组件功能	支持多种网络接入功能	1.支持 ISUP 协议，可与 No.7 信令网中的 SP、STP 等设备对接，可与 PSTN/PLMN 交换机对接。
			2.支持 SIP 协议，可以和软交换网络对接。
			3.支持 SIP/SIP-T 协议。
			4.支持 CSTA Phase II 协议，可以与支持该协议的第三方 CTI 进行对接
		基本话务功能	完成下列基本话务功能：一次拨号、二次拨号、座席员签入/签出、座席员示闲/示忙、呼叫应答、自动报工号、呼叫等待、呼叫保持、呼叫恢复、释放呼叫、呼叫转移、呼叫转接、呼出、呼叫插入、呼叫监听、拦截来话、强拆呼叫、主叫号码显示、接收传真、发送传真等
		媒体资源控制功能	放音功能：包括放欢迎词、排队等待、应答前语、等待结束、保持等语音。
			收号功能：可收单位号和多位号，具有首号上报、单号上报、首号超时检测、号间超时检测等功能。
			会场功能：实现三方通话、插入等功能
		运维管理功能	设备维护功能：支持本地和远程两种方式对 SoftACD 进行维护、使用、配置、管理、监视
			数据管理功能：提供增加、删除、修改、查询、存储、备份、恢复等数据库操作手段，可对系统运行的各种数据（如设备数据、信令数据、路由数据、用户数据、媒体资源数据等）进行有效的管理和维护
			告警管理功能：接收并处理系统产生的各种告警信息，根据告警的种类和级别驱动相应的告警终端设备（如告警箱、告警台等）发出不同的声光信号
			话务统计功能：可以按照呼叫类型、目的码、中继群等，对各类接续的业务量进行统计，这些统计应至少

			包括占用业务量、接通业务量、应答业务量
	单系统容量	■支持最大座席	1000
	单系统处理能力	系统最大BHCA值	≥800K
		呼叫并发数	≥600路
		系统忙时接通率	≥99.96%
		CAPS	≥100Caps
CTI技术能力	组件功能	排队与路由	能根据以下各种路由策略，对实时性（如语音）和非实时性（如Email、FAX、短信、Web等）来话进行统一的排队与路由，并能方便灵活的定制或修改路由策略： 1.最长等待优先； 2.平均等待最长优先； 3.最少回答时间优先； 4.平均回答时间最少优先； 5.回答次数最少优先； 6.最高技能优先； 7.最低技能优先； 8.根据客户信息优先排队； 9.根据技能组排队优先排队
		控制功能	支持以下各种控制操作，主要包括：签入、签出、置忙、置闲、应答、咨询、转接、单步转接、呼叫保持、接回，三方通话、会议、忙转、无应答转、释放、强插、强拆、拦截、录音、录屏、静音、事件通知、应答、查询随路数据、设置随路数据、请求路由、转接、切换、清除连接、释放呼叫等
			支持虚拟呼叫中心：可以将物理上的呼叫中心逻辑划

			分成多个子呼叫中心。虚拟呼叫中心具备资源分割管理，独立配置资源等特性
		外呼功能	1.预览拨号：外呼座席可以预先看到由管理席分配的外呼客户名单，了解客户信息和外呼信息，并决定是否进行外呼。外呼频率由座席自主控制。
			2.预占拨号：系统检测到有空闲座席后发起外呼，接通后将有效呼叫转接到人工座席。
			3.预测拨号：系统预测座席的空闲时间，在此基础上由外呼控制模块在后台发起外呼，接通后将有效呼叫转接到人工座席，提高外呼效率。适合于业务简单的外呼任务。
		维护管理功能	提供呼叫中心相关的呼叫统计功能、计费功能、告警功能、配置与管理所需的功能
	单系统性能要求	■技能组最小个数	≥100
		■系统最大BHCA值	≥1M次/小时
		■呼叫并发数	≥600路
		■出局呼叫呼损率（正常负荷）	≤0.5%
		■入局呼叫呼损率(正常负荷)	≤0.5%
		■呼叫处理故障率	≤4×10^{-4}
		■系统忙时	≥99.96%

		接通率	
		■通话故障概率	≤4×10^{-4}
		■CAPS	≥100Caps
IVR 技术能力	功能组件	基本功能	1.提供客户电话接入后给出自动语音提示的功能，并通过二次收号引导客户指定所需的服务项目、收集客户信息。
			2.支持集中或分布式 IVR 处理；
			3.将呼叫转移到人工台或处理人工台转来的呼叫，实现呼叫转移等功能。
			4.支持收号功能。支持接收用户输入的证件号码、电话号码、密码、日期、时间、答案、按键选择等。
			5.支持放音功能。支持播放常用提示音、本地文件、临时录音文件、播放整数、播放字符串、播放价格、播放日期、播放时间、播放汉字字符串合成音、播放汉字文本文件合成音等。
			6.支持呼出指定被叫号码。
			7.IVR 提供数据库访问能力，例如访问第三方 CRM 数据库信息，以及客户信息的存取功能等。
			8.支持对不同服务等级的客户提供不同形式的 IVR 自助服务，如对 VIP 客户提供个性化问候语等
		话路控制功能	1.IVR 发起外呼； 2.挂断呼叫； 3.搭接呼叫； 4.拆除呼叫/接回呼叫； 5.咨询呼叫； 6.转移呼叫； 7.保持音功能

		VXML 协议解析	对 VXML 脚本进行的解析与执行
		维护管理功能	实现各种维护与管理功能。主要包括：数据管理、告警管理、跟踪管理、话务统计、环境与电源监控、权限管理、日志管理、数据自动备份等

（2）质量承诺指标

序号	产品/项目	质量承诺指标
1	话务接入	呼入接通时间：ISDN/SS7 信令≤2 秒，SS1 信令≤5 秒 按键响应时间：≤1 秒 系统接通率：＞99.96% DTMF 收键准确率：＞99.99% BHCC(忙时呼叫次数)：＞1000K 系统可靠性：99.9%，7×24 稳定运行 从占用座席到客户信息弹出的间隔时间：≤1 秒
2	故障率/成功率	在任一分钟的间隔内，由于故障造成已经建立的连接提前释放的概率为：P≤2×0.00001； 由于故障造成应释放的连接不能释放的概率为：P≤0.0001； 由于故障误送提示音差错的概率为：P≤2×0.00001； 座席话务故障概率：P≤4×0.0001； 路由差错率：如选择某技能，却路由至其他技能的出错概率 P≤0.0001； 自动语音收号准确率：＞99.9%。
3	响应速度	在用户拨完最后一个号码后听到第一句语音提示之前的间隔时间不超过 5 秒；从占用座席到屏幕显示的接续时间＜1 秒（不包括相关客户详细资料的显示）；交换转接时间：用户从 IVR 转接到座席后，再转接至到另一个座席的响铃时间（指本地呼叫转接本地座席的情况），在座席采用数字/模拟话机/IP 话机时≤1 秒； 故障处理时间最长为 60 分钟；
4	座席扩展	话务座席可扩容至 1000 席容量，座席上线及扩容时间在 2-3 个工

		作日内完成。
5	安全性	1.增强型状态安全过滤：支持虚拟防火墙技术，支持安全区域间默认访问控制；支持基础、扩展和基于接口的状态检测包过滤技术，支持按照时间段进行过滤；支持 ASPF 应用层报文过滤（Application Specific Packet Filter）协议，支持对每一个连接状态信息的维护监测并动态地过滤数据包，支持对 FTP、HTTP、SMTP、RTSP、H.323（包括Q.931，H.245， RTP/RTCP等）应用层协议的状态监控，支持TCP/UDP应用的状态监控。 2.抗攻击防范能力：包括多种DoS/DDoS攻击防范(CC、SYN flood、DNS Query Flood等)、ARP欺骗攻击的防范、提供ARP主动反向查询、TCP报文标志位不合法攻击防范、超大ICMP报文攻击防范、地址/端口扫描的防范、ICMP 重定向或不可达报文控制功能、Tracert报文控制功能、带路由记录选项IP报文控制功能；静态和动态黑名单功能；MAC和IP绑定功能；支持智能防范蠕虫病毒技术。 3.应用层内容过滤：支持邮件过滤，提供SMTP邮件地址、标题、附件和内容过滤；支持网页过滤，提供HTTP URL和内容过滤；支持应用层过滤，提供Java/ActiveX Blocking和SQL注入攻击防范。 4.多种安全认证服务：支持RADIUS和HWTACACS协议及域认证；支持基于PKI/CA体系的数字证书（X.509格式）认证功能；支持用户身份管理，不同身份的用户拥有不同的命令执行权限；支持用户视图分级，不同级别的用户赋予不同的管理配置权限。
6	其它	多语种支持：预先录制的语音支持多语种 汉语语音合成，合成准确率：＞98% 二次拨号位间监视时长：3秒 提示音播放重复次数可配置 客户呼叫信息历史记录 话音压缩算法：G.711、G.729

		传真算法：T30、T38

（3）IVR 自动语音流程：

①用户按键接入之后，系统反应时间＜1 秒；

②语音播报应清晰、准确；

③汉语语音合成的准确率＞98%

④接收标准 DTMF 信号的准确率＞99.9%

（4）录音存储：

①录音文件格式为 8 bit CCITT a-law 8000Hz

②录音文件格式采用 wma 文件，保存期至少 2 年，存储空间弹性扩容。

③录音可进行备份、导出，支持导出 MP3 等通用高压缩方式。

（5）数据专线：

采用互联网专线，带宽≥100M；

2.2.2 呼叫中心话务平台功能要求

中标人为采购人提供目前国内先进的呼叫中心平台，融合成功建设经验的基础上，集 NGN、CTI 技术、中间件技术、系统集成技术、现代通信技术、信息安全技术和数据库技术于一体，提供完整的呼叫中心解决方案。中标人提供的呼叫中心系统需采用云化的体系结构，具有良好的开放性和可扩展性系统采用业务和交换分离的设计思想，业务层及业务控制层从传统的网络中分离出来，在业务实现层也具有良好的开放性和可扩展性。话务平台在功能上应具备现代呼叫中心应有的通用功能，最少应包括但不只限于以下功能：

序号	名称	功能描述
1	统一号码接入	全国各地区客户只需拨打统一的热线号码，都可统一接入到该呼叫中心平台，由座席进行话务接听。服务热线号码可以是 95、96、12、4008、800 开头的号码以及普通的电话号码等。
2	呼入语音导航	用户拨打特服号时，首先听到导航语音，例如：您好！欢迎致电 XX 的服务热线，正在为您转接，请稍后。可以根据对外的服务需要，设计符合自己的语音导航流程，呼叫系统将根据热线平台的需求进行定制。
3	自动台语音播报	呼叫中心系统提供了自动台播放服务，管理员只需将需要播报

序号	名称	功能描述
		的内容事先采集好，呼叫中心系统即可通过TTS将文字转化成语音，让客户在自动台通过按键进行查询。
4	排队等待、智能路由分配	当客户呼入时，系统自动寻找空闲的座席；如果所有座席全忙，系统将播放等待音，让客户排队等候，避免了因占线问题引起客户的不满和投诉。
5	排队提醒	当有客户在排队时，呼叫系统将通过弹框的形式提醒客服人员此时正在排队的客户数量，让客服人员及时了解到当前系统的话务情况，以便调整应答效率。
6	客户资料弹屏	在接通客户电话前，客服人员可在系统界面的左侧区域看到该客户的基本信息。若无该客户的任何信息，客服人员可在左右区域进行新增客户信息。当该客户再次呼入时，系统会自动弹出之前所记录的客户资料，使得客服人员能够更有针对性地对其进行服务。
7	通话记录弹屏	不管是呼入还是呼出的电话，无需客服人员点击任何按钮或输入任何信息，系统将自动在通话记录页面中生成一条记录，记录该通电话的电话号码、呼叫时间、服务人员、状态等。若客服人员需对该通话务登记更多内容，可通过受理功能，记录来电或去电的具体事件内容。当该客户再次呼入或客服人员再次呼叫该客户时，系统可将之前的通话记录的内容显示出来，有助于客服人员的沟通。
8	客户回访	客服人员可对呼入呼出的所有电话，进行后续的回访工作，同个话务可进行多次回访，回访的结果和内容都可记录在系统中。
9	来话转接	客服人员可将当前电话通过转接按钮转接给其他座席或其他外线号码。客服人员可先将经常需要转接的号码按照部门或科室进行采编，客户来电时，客服人员只需通过部门或电话号码查询即可快速查询到并进行转接。
10	企业通讯录	热线平台的管理员可将经常呼出的电话号码配置在通讯录中，

序号	名称	功能描述
		呼叫系统支持按照一定的 excel 格式将通讯方式批量导入到系统中，也可在系统逐条采编。当客服人员需要呼出时，客服人员只需在通讯录中快速查找该人员，点击呼出按钮即可呼出，减少客服人员拨号的时间，方便操作。同时，通讯录还支持转接、三方通话、发短信、发传真的功能，但需提前开通业务才可使用。
11	基本话务功能	话务员签入，话务员签出，话务接听，报工号音，应答方式，示忙操作，示闲，静音/取消静音，呼出，呼出号码限制，呼叫信息显示，黑名单管理，优先路由管理
12	录音管理	呼叫中心系统可对客户和客服人员的通话进行全程录音，以此来考核客服人员的工作态度，保证服务的质量，并在一定程度上可避免与客户纠纷问题。呼叫平台的录音文件保存时长为3个月，在此期间热线平台可批量将录音备份到本地硬盘进行永久保留。
13	话务报表	系统自动对通话、按键操作等事件形成报表进行统计和分析，为管理人员制定市场策略提供数据依据。如：记录每一次通话的具体通话时间、电话号码、通话时常和接通成功率等；可对热线电话全忙时拨打了却没有接通的漏话进行记录，方便管理员对漏话进行回拨；可对某一时间段的通话记录进行统计和基本话务分析。
14	留言信箱	系统可设置话务遇忙时提示客户进行留言，也可根据热线平台的上下班时间设置，在下班时间提示客户并引导客户进入自助语音留言系统。例：“我们的上班时间是X:00-XX:00，现在是下班时间，留言请按 1，结束请挂机”。次日，客服人员可调听留言，进行后续处理，甚至主动回访，一定程度上提升了热线平台的整体形象。
15	下班时间转接	热线平台在下班时间里，可将呼叫中心的所有电话指定转接到一部移动的手机上，避免在下班时间里漏接客户的电话。

序号	名称	功能描述
16	知识库	知识库是将热线平台的业务政策、知识经验等通过统一的内容采编、审核口径形成的基础资料库。话务员接续话务同时查看知识库以确保各话务员对业务知识的共享和对外业务口径的一致，知识库也为话务员提供了高效处理问题的基础保障，确保已经遇到过的问题可以在最短时间内解决，以更好地树立司法厅的客户服务形象。
17	满意度调查	满意度调查可以配置针对司法厅的服务过程、服务流程、提供的产品的满意情况进行调查。平台由自动语音资源发起满意度调查，记录每个用户对满意度调查的反馈意见，并根据调查的项目生成满意度报表。
18	工作情景监控	工作情景监视，画面监控，强插，监听，强制示忙，强制示闲，强制注销
19	对外标准接口	呼叫中心系统不是一个单一的系统，它对外提供了一个标准通用的接口，可与司法厅的CRM、OA等系统进行对接，能够很好地将司法厅的系统进行整合，方便统一管理。

2.3 呼叫中心所需要的网络线路要求

中标人负责电话通讯线路的接入，提供基础电信号码，负责接入全省各地市的 12348 热线呼入来电（落地号码为平台建设方另行申请），各地市用户拨打12348统一接入平台建设方呼叫中心平台，由平台建设方提供呼叫中心运作的中继资源，保证中继资源须满足 45 座席同时接听电话、300 人同时拨打（座席全忙时等待）的并发需求。

中标人要确保12348热线平滑过渡，包括全省12348号码的落地号准备，割接及培训等方面的安排，并保证12348割接期间话务影响不超过4小时。

中标人提供一条不低于 100M 互联网专线，供呼叫中心座席人员和其他工作人员上互联网查询资料。

2.4 电话通讯资费及短信资费要求

本项目公共法律服务热线平台，集中为全安徽省各地群众提供服务，全省各地群众拨打12348只需支付市话费，中标人需承担呼叫中心工作人员呼出电话的

市话费和长途话费，需承担热线平台发送的所有短信的短信资费。

初步估算，呼叫中心全年呼入约为190万分钟，呼出约为4万分钟，发送短信约10万条（根据2019年11月至2020年11月实际使用量估算）。所以投标人应结合前期使用量进行估算后报价。通话时间和短信资费，超出部分免费，使用量不足时采购人也不扣除相应费用。

2.5 系统对接要求

2.5.1 12345 热线系统对接

根据《安徽省人民政府办公厅关于建设统一政府热线服务平台的指导意见》皖政办[2017]80 号文件的要求，建设省级政府热线统一平台，实现业务和数据的统一性和完整性。“12348”公共法律服务热线话务平台提供接口，与 12345 热线平台进行顺畅对接。需要实现12345热线实现系统对接，具体对接内容如下：

（1）话务直接转接：当12348 话务员接听话务后确认需要转接给12345解决问题，而 12348 不需要参与的话务可以直接在呼叫中心平台把话务转接给12345平台。

（2）话务三方通话转接：当12348话务员接听话务后确认需要转接给12345解决问题，但 12348 还需要参与的话务可以直接在呼叫中心平台把话务转接给12345平台并和12345话务员进行三方通话进行解决相应问题。

（3）数据对接。与12345实现通话数据及录音数据等话务数据同步和共享。

2.5.2 省厅联勤指挥中心平台对接

安徽省司法厅联勤指挥中心系统为内网系统，对12348热线话务平台进行监管，12348热线话务平台需要与其进行对接。

具体实现以下对接内容：

（1）话务数据对接。通过接口方式把呼叫原始信息提供给省厅联勤指挥中心平台，原始信息包括：来电号码、接听人员工号、开始接听时间、接听结束时间，接听时长等。

（2）话务监控对接。在12345热线设立监听座席的前提下，可以实现对12348热线座席的监控（包括座席工作状态、随时监听/介入当前通话等）。

3.呼叫中心话务平台软硬件维护

含呼叫中心话务平台软件维护升级、呼叫中心平台硬件维修（二包）。中标

人负责呼叫中心场地综合布线、机房等设备设施及局域网保修期外的维修、维护。

4.运营数据报告

运营数据分析的内容应当包括但不限于：话务总数，来电数，去电数，接通率。中标人需提交月报、季报和年报。

5.云存储空间

中标人提供云存储空间，满足12348热线平台产生的话务、语音等有关数据的存储需求，保存期2年。

6.项目质量保障及售后服务要求

6.1 服务保障总体要求

呼叫中心提供7×24小时的不间断服务。

话务平台全年发生故障小于4次，故障时间小于24小时；升级维护等有计划的暂停服务全年小于24小时。

来电接通率大于99.9%（国标）。

座席可用率大于99%，任何时间不得出现超过2个座席不可用的现象。

6.2 配套软件稳定性、 安全性及性能要求

提供配套的知识库系统，在稳定性、安全性以及性能方面应当满足以下要求：

稳定性上需全年365天不间断运行，各系统上线运行前应进行严格的压力测试，应支持双机、多机集群部署。

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

性能方面，支持45以上用户并发。响应速度上要求在网络畅通情况下：日常业务操作响应时间应不超过0.5秒；简单查询响应时间应不超过1秒；复杂和组合查询响应时间不超过2秒；全文检索响应时间应不超过2秒；统计分析响应时间应不超过20秒。

6.3 售后服务要求

中标人具有长期服务能力，应为采购人提供及时周到的系统技术支持。

针对本项目，中标人应成立专门的技术支持组织机构，列出机构组织体系，

指定项目负责人，各技术支持主要人员,为采购人建立长期、稳定的技术支持队伍；技术支持小组应由技术强、业务精的高素质专业人员组成。

中标人应确保能为采购人提供7×24小时技术支持，对于紧急故障，5分钟内响应，1小时内定位故障，3小时内解决问题；如遇重大系统问题，平台建设方必须提供现场技术支持，并于1小时内到达指定现场。问题解决后48小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失和赔偿等情况。

具备规范、完善的服务处理流程。

7.项目验收

7.1 采购人验收时，应成立三人以上（由合同双方、资产管理人、技术人员、纪检等相关人员组成）验收小组，明确责任，严格依照采购文件、中标通知书、政府采购合同及相关验收规范进行核对、验收，形成验收结论，并出具书面验收报告。

7.2 涉及安全、消防、环保等其他需要由质检或行业主管部门进行验收的项目，须邀请相关部门或相关专家参与验收。

7.3 检测、验收费用均由中标人承担。

五、报价要求

1.本包采用总价包干。投标人的投标报价应包含但不限于所投服务、保险、税费、验收和交付后约定期限内免费维保服务等为完成本包别任务工作所发生的一切应有费用。

2.中标后，采购人不再追加任何预算，投标人自行考虑投标报价风险。

第四章　评标方法和标准（综合评分法）

一、总则

本项目将按照招标文件第二章 投标人须知的相关要求及本章的规定评标。

二、评标方法

2.1 资格审查

依据政府采购相关法律法规规定,由采购人或采购代理机构对投标人进行资格审查。资格审查表如下：

资格审查表			
序号	评审指标	评审标准	格式及材料要求
1	营业执照	合法有效	提供有效的投标人营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的扫描件，应完整的体现出营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的全部内容。已办理“三证合一”登记的，投标文件中提供营业执照（或事业单位法人登记证书）扫描件即可。
2	税务登记证	合法有效	
3	不良信用记录查询	投标人不得存在投标人须知正文第 19.2.1 条中的不良信用记录情形	详见投标人须知正文第 19.2 条要求
4	无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函	格式、填写要求符合招标文件规定并加盖投标人电子签章	详见第六章投标文件格式三
5	**投标人资质（仅第 1 包**	**符合投标人资格中本项目的**	**提供符合投标人资格中要求的资质证书扫描件**

	适用）	特定资格要求	

资格审查指标通过标准：投标人必须通过资格审查表中的全部评审指标。

2.2 符合性审查

评标委员会对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。符合性审查表如下：

符合性审查表			
序号	评审指标	评审标准	格式及材料要求
1	开标一览表	格式、填写要求符合招标文件规定并加盖投标人电子签章	详见第六章投标文件格式一
2	投标函	格式、填写要求符合招标文件规定并加盖投标人电子签章	详见第六章投标文件格式二
3	授权书	格式、填写要求符合招标文件规定并加盖投标人电子签章	法定代表人参加投标的无需此件，提供身份证明即可。详见第六章投标文件格式四。
4	投标报价	符合招标文件投标人须知正文第 12 条要求	详见第六章投标文件格式五
5	招标文件获取情况	在招标文件获取截止时间前完成招标文件获取	
6	投标文件机器识别码查询	不同投标人的投标文件机器识别码不得相同	
7	商务响应情况	符合招标文件采购需求中对付款方式、服务期限、服务地点的要求。	详见第六章投标文件格式六（6.1 商务响应表）
8	其他要求	符合法律、行政法规规定的	

		其他条件或招标文件列明的其他要求。	

符合性审查指标通过标准：投标人必须通过符合性审查表中的全部评审指标。

2.3 详细审查

2.3.1 评标委员会按照下表对投标文件进行详细审查和评分。

2.3.2 本项目综合评分满分为100分，其中：技术资信分值占总分值的权重为 90 %，价格分值占总分值的权重为 10 %。具体评分细则如下：

第1包：

类别	评分内容	评分标准	分值范围
技术资信分（ 90 分）	需求理解	由评标委员会根据投标人提供的需求理解进行综合评审： （一）需求分析 1.需求分析详尽细致、科学合理的，得5分； 2.需求分析较为详尽细致、较为科学合理的，得3分； 3.需求分析基本满足需求，有待进一步深化的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。 （二）重难点分析 1.重难点分析详尽细致、科学合理的，得5分； 2.重难点分析较为详尽细致、较为科学合理的，得3分； 3.重难点分析基本满足需求，有待进一步深化的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。	0-10分
	总体服务方	由评标委员会根据投标人提供的总体	0-10分

	案及承诺	服务方案及服务承诺进行综合评审： （一）总体服务方案 1.总体服务方案详尽细致、科学合理的，得 5 分； 2.总体服务方案较为详尽细致、较为科学合理的，得 3 分； 3.总体服务方案基本满足需求，有待进一步深化的，得 1 分； 4.未提供相关内容的不得分。 （二）服务承诺 1.服务承诺科学合理、可行性强的，得 5 分； 2.服务承诺较为科学合理、可行性较强的，得 3 分； 3.服务承诺基本满足需求，有待进一步完善的，得 1 分； 4.未提供相关内容的不得分。	
	服务能力	由评标委员会根据投标人的服务能力情况进行综合评审： （一）法律咨询服务能力 1.投标人能够完全满足或优于招标文件服务内容要求的7×24 小时法律及非法律类咨询服务，且解决咨询能力强的，得 5 分； 2.投标人基本能够响应招标文件服务内容要求，具有 7×24 小时的非法律咨询服务能力的，得 3 分； 3.投标人 7×24 小时咨询服务能力有待进一步提升的，得 1 分；	**0-10 分**

		4.未提供相关内容的不得分。 （二）法律咨询服务承接能力 1.投标人的自有呼叫中心能够同时提供法律咨询服务及承接话务溢出的，完全能够满足本项目要求的接通率的，得5分； 2.投标人的自有呼叫中心能够承接话务溢出的，基本能响应本项目接通率要求的，得3分； 3.投标人的自有呼叫中心总体有待提升的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。	
	服务运营管理方案	投标人根据本包采购需求提供服务运营管理方案，由评标委员会进行综合评审： （一）流程管理：提供话务流程图 1.流程科学合理、可行性强的，得6分； 2.流程较为科学合理，可行性较强的，得3分； 3.流程基本满足需求，有待进一步完善的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。 （二）排班管理：根据话务规律及律师工作特性，能否提供多班次排班管理制度，最大化利用律师碎片时间 1.排班科学合理、可行性强的，得6分； 2.排班较为科学合理，可行性较强的，得3分； 3.排班基本满足需求，有待进一步完善	0-28 分

		的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。 （三）律师管理：提供律师管理模型 1.律师管理科学合理、可行性强的，得6分； 2.律师管理较为科学合理，可行性较强的，得3分； 3.律师管理基本满足需求，有待进一步完善的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。 （四）知识库管理：提供知识库梳理流程图 1.知识库管理科学合理、可行性强的，得5分； 2.知识库管理较为科学合理，可行性较强的，得3分； 3.知识库管理基本满足需求，有待进一步完善的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。 （五）应急管理：提供话务浪涌冲击应对机制 1.应急管理科学合理、可行性强的，得5分； 2.应急管理较为科学合理，可行性较强的，得3分； 3.应急管理基本满足需求，有待进一步完善的，得1分； 4.未提供相关内容的不得分。	
	体系认证	投标人具有经中国国家认证认可监督	0-8 分

		管理委员会认证机构颁发的有效的： 1.质量管理体系认证； 2.信息安全管理体系认证； 每提供 1 项认证得 4 分，满分 8 分。 **注：投标文件中同时提供证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台官网证书信息查询截图。**	
	资质	投标人具有： 1.法律服务类的计算机软件著作权登记证书的，得 2 分，满分 2 分； 2.工单类的计算机软件著作权登记证书，得 2 分，满分 2 分； **注：投标文件中提供证书扫描件。**	**0-4 分**
	投标人业绩	1.投标人具有公共法律服务热线服务项目业绩： （1）单个合同服务规模超过 40 万人次/年，每个业绩得 5 分； （2）单个合同服务规模超过 20 万人次/年，每个业绩得 2 分； **本小项满分 5 分，单个合同同时符合上述要求的，仅按最高得分计分一次。** 2.投标人具有单个业绩合同期限内年接通率超过 95%的，每提供一个业绩得 1 分，**最高得 3 分**。 3.投标人具有提供法律咨询服务运营管理项目业绩： （1）连续服务满 3 年及以上的，得 3 分； （2）连续服务 2（含）-3（不含）年的，	**0-15 分**

		得 2 分； **本小项满分 3 分，单个合同同时符合上述要求的，仅按最高分计分一次；提供多个项目业绩的，仅以最高得分计分一次；同一项目连续年度分别签订合同的，年限可累计。** 4.自 2017 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），投标人具有电话法律咨询服务项目业绩的，每提供 1 个业绩得 1 分，**最高得 4 分**。 **注：** **（1）正在履约或履约完成的业绩均予以认可；** **（2）如同一业绩同时符合上述多项要求的，可以累计计分，满分 15 分；** **（3）投标文件中提供业绩合同扫描件，如合同中无法体现项目评审关键信息的，须同时提供业主单位（合同甲方）出具的证明材料扫描件加以明确说明。**	
	满意度证明	上述经评标委员会认可的业绩中，每提供一个业主单位（合同甲方）出具的满意度超过 90%（或良好或满意）及以上的评价（或履约验收反馈）的，得 1 分，最高得 5 分； **注：投标文件中提供加盖业主单位（合同甲方）公章的评价（或履约验收反馈）证明材料扫描件，未提供不得分。**	**0-5 分**
价格分 （ 10 分）	价格分统一采用低价优先法，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分 10 分。其他投标		

	人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10 %×100

第 2 包：

类别	评分内容	评分标准	分值范围
技术资信分（90 分）	服务方案	由评标委员会根据投标人提供的服务方案进行综合评审： 1.服务方案详尽细致、科学合理的，得 6 分； 2.服务方案较为详尽细致、较为科学合理的，得 3 分； 3.服务方案基本满足需求，有待进一步完善的，得 1 分； 4.未提供相关内容的不得分。	0-6 分
	服务承诺	由评标委员会根据投标人提供的服务承诺进行综合评审： 1.服务承诺科学合理、可行性强的，得 6 分； 2.服务承诺较为科学合理、可行性较强的，得 3 分； 3.服务承诺基本满足需求，有待进一步完善的，得 1 分； 4.未提供相关内容的不得分。	0-6 分
	呼叫中心平台基础要求	1.平台已具备呼叫中心运营能力，部署在项目所在地，能够采用以租代建方式快速部署，或承诺中标后 15 日内满足上述要求的得 4 分。 **注：投标文件中提供体现上述内容的承诺。** 2.投标人所配呼叫中心平台机房被认定为信息系统灾难备份中心机房，得 4 分。 **注：投标文件中提供相关证书扫描件。** 3.投标人所投呼叫中心平台具有信息系统安全等级保护备案证明（三级及以上）的，得 5	0-13 分

		分。 **注：投标文件中提供证明材料扫描件。**	
	呼叫中心平台技术要求	1.呼叫中心平台在首次完成部署后可在2个工作日内按照采购人要求在全省范围内对座席分布调整、增减坐席，满足得4分。 2.呼叫中心平台拥有重大活动节点（每年不超过7天），免费提供并发50个至100个接听座席保障重大活动支持能力，满足得4分。 3. 12348平台接听座席需通过固定电话接听，语音通过PSTN网络承载，满足得5分。 4.投标人为该项目提供一套备份平台，在现有平台出现问题能自动无缝切换到备用平台，满足得5分。 **注：投标文件中须提供相关能力承诺（格式自拟）或经评标委员会认可的相关证明材料扫描件，均未提供的不得分。**	0-18分
	技术参数响应性	根据投标人所投产品对招标文件第三章采购需求第2包“**2.2.1呼叫中心话务平台服务要求**”的技术参数及要求响应情况进行评分： **标注“■”的技术参数及要求，每满足一项得1分，共10项，总分10分；** **注：** **1、以投标人的投标响应表及第六章采购需求“2.2.1呼叫中心话务平台服务要求”作为评审依据。** **2、未标注■的技术参数及要求不作为评审项，投标文件中无需列明，但合同签订后将作为履约验收的依据，采购人将按招标文件进行验收，如不满足，采购人有权终止合同，中标人**	0-10分

		承担由此产生的一切后果及责任。	
	售后服务	1.投标人承诺故障处理时间满足下列条件的： （1）2（不含）小时以内的，得5分； （2）2（含）-4（不含）小时的，得3分； （3）4小时及以上的，不得分。 **本小项满分5分，仅以得分最高项计分一次。** 2.当出现网络中断、PSTN线路中断及网络和PSTN线路同时中断时，投标人均能保证12348服务热线所有座席接通的，并能提供应急保障方案的，得5分。 **注：投标文件中提供体现上述内容的承诺（格式自拟），未承诺或承诺内容与上述要求实质不相同的不得分。**	0-10分
	投标人实力	1.投标人被国家互联网应急中心认证为网络安全应急服务支撑单位的，得3分； **注：投标文件中提供证书或官网公示截图扫描件。** 2.自2014年1月1日以来(以获奖时间为准)，投标人或投标人为本项目所配人员获得国家级（含部委）安全大赛团队或个人荣誉的，每提供1个荣誉得3分，最高得9分。 **注：（1）投标文件中提供获奖证书、批复、颁奖单位颁奖文件、网上公示截图（具有其中之一即可）等证明材料扫描件。** **（2）如为投标人获奖的，须能体现投标人名称等评审因素，如无法体现，须另附颁奖单位的相关证明材料，未提供或提供不全的不得**	0-12分

		分。 **（3）如为个人获奖的，须能体现人员名称等评审因素，否则另附颁奖单位的相关证明材料扫描件；同时提供个人身份证的扫描件及投标人为个人缴纳的近三个月内（任一个月即可）的社保证明材料，社保证明材料形式详见投标人须知前附表，未提供或提供不全的不得分。**	
	投标人业绩	2016 年 1 月 1 日以来(以合同签订时间为准)：投标人具有省级及以上党政机关（或事业单位）委托的 12 类短号（任意之一即可）呼叫中心热线建设项目业绩的，每提供 1 个业绩得 3 分，最高得 15 分。 **注：** **1. 本项目对正在履约或履约完成的业绩均予以认可；** **2. 党政机关包括党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关，及各级党政机关派出机构、直属事业单位及工会、共青团、妇联等；** **3. 投标文件中提供业绩合同的扫描件，如合同中无法体现项目评审关键信息的，须同时提供业主单位（合同甲方）出具的证明材料的扫描件加以明确说明。**	0-15 分
价格分（ 10 分）	价格分统一采用低价优先法，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分 10 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）× 10 %×100		

2.3.3 分值汇总

（1）评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的投标文件进行评分，

并汇总每个投标人的得分。取各位评委评分之平均值，四舍五入保留至小数点后两位数，得到该投标人的技术资信分。

（2）将投标人的技术资信分加上根据上述标准计算出的价格分，即为该投标人的综合总得分。

第五章　政府采购合同

2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营采购合同

（第__号：包名）

财政编号：FSCG2021-01905

项目编号：2021BFAFZ02943

买　方：XXXXXXXXXXXX　　电话：XXX-XXXXXX

卖　方：XXXXXXXXXXXX　　电话：XXX-XXXXXX

见证方：安徽省政府采购中心　　电话：0551-66223645

买方通过安徽省政府采购中心组织的公开招标方式采购活动，经评标委员会的评审，决定将本项目采购合同授予卖方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，买卖双方协商一致同意按如下条款签订本合同：

一、服务名称及内容

本合同采购服务名称和内容同采购文件规定。

二、组成合同的文件

组成本合同的文件包括：

(1) 采购文件及答疑、更正公告；

(2) 采购文件标准文本中的“合同条款”；

(3) 中标或成交公告；

(4) 卖方提交的投标文件及书面承诺函；

(5) 双方另行签订的补充协议。

三、 合同金额

本合同的总金额为_____元(人民币大写：_____)。

四、服务期限

卖方应于合同签字生效后开始计算的____日内完成合同规定的服务内容，由买方进行验收。

五、验收要求

（一）质量标准

卖方保证提供的服务质量应符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范、本次采购相关文件中的全部相关要求及卖方相关服务标准及相应的技术规范中之较高者。

（二）验收组织

买方负责组织验收工作，政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时须邀请服务对象参与并出具意见，验收结果于验收结束之日起5个工作日内向社会公告。

（三）验收程序

1.成立验收小组，验收人员应由买方代表和技术专家组成。

2.验收前要编制验收表格。

3.验收时双方要按照验收表格逐项验收。

4.验收方出具验收报告。

六、付款方式

_____

七、售后服务

（一）卖方对合同服务的质量保修期为验收证书签署之日起___个月。

（二）根据买方按检验标准自己检验或委托有资质的相关质检机构检验的检验结果，发现服务的质量或性能与政府采购合同不符；或者在质量保证期内，证实服务是存在缺陷（包括潜在的缺陷等），买方应尽快以书面形式通知卖方。卖方在收到通知后_____天内免费维修或更换有缺陷的部分。

（三）如卖方在收到通知后在政府采购合同规定时间内，没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由卖方承担。

八、履约保证金

本项目履约保证金为_____元（人民币大写：_____），收受人为_____，期限为验收合格后_____。如卖方未能按期履行合同，买方可从履约保证金中获得经济上的赔偿。

九、违约责任

（一）卖方服务期限超过合同约定服务期限。如果卖方由于自身的原因未能按期履行完合同，买方可从履约保证金中获得经济上的赔偿。其标准为按每延期一周收取合同金额的_____ %，但误期赔偿费总额不得超过履约保证金总额。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。在此情况下，卖方不得要求买方退还其履约保证金。

（二）卖方服务期限内未能履约。卖方在履行合同过程中，如果遇到不能按时履约情况，应及时以书面形式将不能按期履约的理由、延误的时间通知买方。买方在收到卖方通知后，有权决定是否延长合同的履行时间或终止合同。如买方终止合同，卖方不得要求买方返还履约保证金；如买方同意延长合同的履行时间，卖方必须在买方规定的时间内提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如卖方在买方规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，买方有权终止合同，没收履约保证金，提请政府采购监管部门将卖方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。

（三）卖方履约不符合约定的质量标准，卖方必须重新提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如卖方在买方规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，买方有权终止合同，没收履约保证金，提请政府采

购监管部门将卖方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。

（四）卖方将合同转包、擅自变更、中止或者终止合同的，买方有权终止合同，并将提请政府采购监管部门对卖方进行采购金额千分之五的罚款，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。

（五）买方未能按时组织验收，由财政部门责令限期改正，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门给予处分，并予通报。

（六）买方违反合同规定拒绝接收服务的，应当承担由此造成的损失。

（七）验收合格后，买方未能按时提请付款，由财政部门责令限期改正，给予警告。

（八）买方擅自变更、中止或者终止合同，由财政部门责令限期改正，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门给予处分，并予通报。

十、合同签订地点

本合同在_____签订。

十一、合同的终止

（一）本合同因下列原因而终止：

1. 本合同正常履行完毕；

2. 合同双方协议终止本合同的履行；

3. 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；

4. 符合本合同约定的其他终止合同的条款。

（二）对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

十二、其他

（一）买卖双方必须严格按照采购文件、投标文件及有关承诺签订采购合同，不得擅自变更。合同执行期内，买卖双方均不得随意变更或解除合同。

（二）本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，买卖双方应按有关法律规定及时协商处理。

（三）合同未尽事宜，买卖双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

（四）本合同如发生纠纷，买卖双方应当及时协商解决，协商不成时，按以下第（ ）项方式处理：①根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向_____申请仲裁。②向_____人民法院起诉。

本合同一式陆份，自买卖双方法定代表人或委托代理人和见证方签字加盖单位公章后生效。

买　　方：_____	卖　　方：_____
单位盖章：	单位盖章：
法定代表人或委托代理人：	法定代表人或委托代理人：
日　　期：	日　　期:

见 证 方：安徽省政府采购中心

单位盖章：

法定代表人或委托代理人：

日　　期：

第六章　投标文件格式

2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营

投

标

文

件

【第___包】

投标人：_____

_____年__月__日

一、开标一览表

项目名称	**2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营**
投标人全称	
投标范围	第___包
投标报价	
其他	

投标人电子签章：

备注：

1.此表用于开标唱标之用。

2.表中投标报价即为优惠后报价，并作为评审及定标依据。任何有选择或有条件的投标报价，或者表中某一包别填写多个报价，均为无效报价。

二、投标函

致：安徽省法律援助中心

安徽省政府采购中心

根据贵方的招标公告和投标邀请，我方兹宣布同意如下：

1.按招标文件规定提供的服务的最终投标报价见开标一览表，如我方中标，我方承诺愿意按招标文件规定缴纳履约保证金和中标服务费。

2.我方根据招标文件的规定，严格履行合同的责任和义务,并保证于买方要求的日期内完成服务，并通过买方验收。

3.我方承诺报价低于同类货物和服务的市场平均价格。

4.我方已详细审核全部招标文件，包括招标文件的澄清或修改（如有），参考资料及有关附件,我方正式认可并遵守本次招标文件,并对招标文件各项条款、规定及要求均无异议。我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

5.我方同意从招标文件规定的开标日期起遵循本招标文件，并在招标文件规定的投标有效期之前均具有约束力。

6.我方声明投标文件所提供的一切资料均真实无误、及时、有效，企业运营正常。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，提供与投标有关的任何证据、数据或资料。

7.我方完全理解贵方不一定接受最低报价的投标。

8.我方接受招标文件规定的付款方式、免费质保要求。

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

三、无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函

1.本单位郑重声明，根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，参加政府采购活动前三年内，本单位在经营活动中没有重大违法记录，没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，且未在被禁止参加政府采购活动的处罚期限内。

2.本单位郑重声明，我单位无以下不良信用记录情形：

（1）被人民法院列入失信被执行人；

（2）单位、法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案；

（3）被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；

（4）被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；

（5）被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

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。

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

四、授权书

本授权书声明：_____（投标人名称）授权_____（投标人授权代表姓名、职务）代表我方参加本项目采购活动，全权代表我方处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参与开标、谈判、签约等。投标人授权代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。投标人授权代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

授权代表身份证明扫描件：

授权代表联系方式：_____（请填写手机号码）

特此声明。

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

注：

1.本项目只允许有唯一的投标人授权代表，提供身份证明扫描件；

2.法定代表人参加投标的无需提供授权书，提供身份证明扫描件。

五、投标分项报价表

（仅供参考，投标人可自行制作格式）

序号	服务内容	项	单价	小计金额（元）
1				
2				
3				
…				
	其他费用			
	……			
合计金额（元）				

投标人电子签章：

备注：

所列服务为对应本项目需求的全部服务内容。如有漏项或缺项，投标人承担全部责任。

六、投标响应表

6.1 商务响应表

序号	商务条款	招标文件要求	投标人承诺	偏离说明
1	付款方式			
2	服务地点			
3	服务期限			

6.2 技术响应表*（适用于第 2 包，第 1 包请删除）*

序号	名称	招标文件规定的技术参数要求	技术参数及要求响应情况	偏离说明
1				
2				
3				
4				
…				

投标人电子签章：

七、人员配备

(投标人可自行制作格式)

八、服务方案

(投标人可自行制作格式)

九、服务承诺

(投标人可自行制作格式)

十、投标业绩承诺函

我单位同意中标结果公告中公示以下业绩并承诺：投标文件中所提供的业绩均真实有效，若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我单位承担由此产生的一切后果。

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

序号	项目名称	服务范围	备注
1			
2			
3			
4			
5			
……			

备注：

1. 表中所列业绩应为投标人满足招标文件要求的业绩；

2. 中标人提供的以上业绩情况，如招标文件《投标人须知前附表》有约定的，将按约定随中标结果公告同时公告。

十一、联合协议

（本项目不采用）

联合体成员一名称：_____；

联合体成员二名称：_____；

……

上述各成员单位经过友好协商，自愿组成联合体，共同参加本项目的投标，现就联合体投标事宜订立如下协议：

1._____（某成员单位名称）为联合体牵头人。

2.在本项目投标阶段，联合体牵头人负责投标项目的一切组织、协调工作，并授权代理人以联合体的名义参加项目的投标，代理人在投标、开标、评标、合同签订过程中所签署的一切文件和处理与本次招标有关的一切事务，联合体各方均予以承认并承担法律责任。联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就本项目对采购人承担连带责任。

3.联合体各成员单位内部的职责分工及各方负责内容的合同金额占总合同金额的百分比如下：

联合体成员一名称：_____，承担_____工作，负责内容的合同金额占总合同金额的百分比：____%；

联合体成员二名称：_____，承担_____工作，负责内容的合同金额占总合同金额的百分比：____%；

……

4．投标工作和联合体在中标后项目实施过程中的有关费用按各自承担的工作量分摊。

5．联合体中标后，本联合协议是合同的附件，对联合体各成员单位有合同约束力。

6．本协议书自签署之日起生效，联合体未中标或者合同履行完毕后自动失效。

联合体成员一：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

联合体成员二：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

……

签订日期:____年__月__日

十二、主要中标标的承诺函

我单位同意中标结果公告中公示以下主要中标标的信息并承诺：投标文件中所提供的主要中标标的信息均真实有效。若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我单位承担由此产生的一切后果。

名称	2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营
服务范围	
服务要求	
服务时间	
服务标准	

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

备注：

1.表中所列内容为满足本项目要求的主要中标标的信息；

2.中标人提供的以上承诺情况（含服务名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准），将按约定随中标结果公告同时公告。

3.本页《主要中标标的承诺函》由投标人准确填写。

十三、中小企业声明函

（非中小企业投标，不需此件）

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（安徽省法律援助中心）的（2022年省级12348公共法律服务热线平台和12348法网运营）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.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

备注：

1.从业人员、营业收入、资产总额填报上一年数据，无上一年数据的新成立企业可不填报。

2.企业划型标准按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）执行。

十四、残疾人福利性单位声明函

（请完整填写声明函内容，否则不予认可；非残疾人福利性单位投标，不需此件）

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_____项目采购活动由本单位提供服务。

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。

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

十五、诚信履约承诺函

致：安徽省法律援助中心

安徽省政府采购中心

如我单位被确定为本项目中标人，我单位承诺在合同签订及履约过程中将严格执行《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》及本项目采购文件中关于合同签订及履约的相关规定，不出现以下情形：

（1）中标或者成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

（2）未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；

（3）将政府采购合同转包；

（4）提供假冒伪劣产品；

（5）擅自变更、中止或者终止政府采购合同。

本单位知悉如出现上述情形，将会被依法追究法律责任，可能的处理结果有：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。

投标人电子签章：_____

日　　期：_____

十六、其他相关证明材料

提供符合投标邀请、采购需求及评标方法和标准规定的相关证明文件。

特别提示：

投标人在投标文件制作时可在此栏内上传招标文件要求上传的证明资料，如营业执照、税务登记证、人员证书、资质证书、荣誉奖项等，应将上述证明材料制作成扫描件上传。

第七章　合肥市公共资源交易电子招标投标操作规程

第一条 为进一步规范招标投标行为，提高招标投标效率，充分利用信息网络技术，根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国电子签名法》、《合肥市公共资源交易管理条例》和《电子招标投标办法》（八部委 20 号令）等有关规定，并结合工作实际，制定本规程。

第二条 本规程所指的电子招标投标，是指以数据电文形式，依托电子交易系统和安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统完成的全部或者部分招标投标交易活动。

第三条 本规程适用于《合肥市公共资源集中交易目录》范围内的建设工程和政府采购、资产类项目。

第四条 招标人或招标代理机构负责电子招标投标的组织实施，电子交易系统建设单位负责电子交易系统的服务保障，电子服务系统建设单位负责电子服务系统的服务保障。

第五条 为满足与各电子交易系统之间电子招标投标信息对接交换、资源共享的需要，并为市场主体、行政监督部门和社会公众提供信息交换、整合和发布的系统。电子服务系统具备与各电子交易系统之间招标投标相关信息对接交换、发布、资格信誉和业绩公开、行业统计分析、连接评标专家库、提供行政监督通道等服务功能。

第六条 招标投标当事人通过数据电文形式完成招标投标交易活动的系统。电子交易系统具备用于在线完成招标投标全部交易过程，编辑、生成、对接、交换和发布有关招标投标数据信息功能，为行政监督相关部门依法实施监督、监察和受理投诉提供所需的信息通道。

第七条 安徽合肥公共资源交易中心负责建设和管理合肥区域公共资源交易主体信息库（以下简称主体库），对入库单位提交的资料进行网上公示。

主体库成员应及时对其注册的信息进行维护，并作出信用承诺，对信息的真实性、准确性和完整性负责。当主体库中填写的文字信息与上传扫描件的信息不一致时，以扫描件为准。

投标文件引用的主体库资料的有效性在评标时由项目评标委员会负责评审

认定。

第八条 投标人应妥善保管数字证书，由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等情况导致投标文件无法上传或解密，由投标人自行承担责任。

第九条 招标人或招标代理机构应在招标公告和招标文件中明确招标项目采取电子招标投标方式，并按相关流程通过电子交易系统制作招标文件。

第十条 招标公告、招标文件应由招标人或招标代理机构通过电子服务系统在安徽合肥公共资源交易中心网站发布，其中招标文件须加盖电子签章。

第十一条 投标人登录安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统获取招标文件。

第十二条 澄清、修改文件应由招标人或招标代理机构通过电子服务系统在安徽合肥公共资源交易中心网站发布，投标人应及时查阅相关澄清、修改信息。

第十三条 投标人应使用电子标书制作软件制作投标文件，电子标书制作软件允许投标人离线编制投标文件，并且具备分段或整体加密、解密功能。

第十四条 投标人必须对投标文件进行电子签章并使用数字证书加密，并于招标文件规定的投标截止时间前通过电子交易系统完成上传。

投标人对加密的投标文件进行撤回的，应通过电子交易系统在投标截止时间前直接进行撤回操作；投标人对加密的投标文件进行修改的，应在投标截止时间前完成上传。

第十五条 投标截止时间以电子交易系统显示的时间为准，逾期系统将自动关闭,未完成上传的投标文件将被拒绝。

第十六条 投标人须按照招标文件的要求在投标截止时间以前登录安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统并保持在线，直到项目评审结束。

招标文件约定须到达现场进行演示、答辩、磋商、谈判的情形，投标人应按照招标（磋商、谈判）文件规定的时间到达现场。

投标人在投标截止时间后按招标文件规定的解密时间完成投标文件解密，加密和解密须用同一数字证书。投标人未在招标文件规定的时间内完成解密的视为其放弃投标。

招标人或招标代理机构完成解密，导入并读取所有成功解密的投标文件，系统自动记录开标过程。

第十七条 未能成功解密的投标人，如招标文件中允许使用电子光盘作为备份，并且投标人在投标截止时间之前到达开标现场并成功递交电子光盘，招标人或招标代理机构可导入电子光盘继续开标。若系统识别出电子光盘中未加密的投标文件和网上递交的加密投标文件识别码不一致，系统将拒绝导入。

第十八条 招标人或招标代理机构组织评标，评标委员会依据招标文件规定的评标办法进行电子评标，并对评标结果签字或电子签名确认。

二次报价应按招标文件的要求提交。

第十九条 评标委员会通过电子交易系统将需要澄清、说明或补正的内容以询标函的形式发送给投标人，投标人应登录电子交易系统并保持在线状态，以便及时接收评标委员会可能发出的询标函，并在规定时间内回复，若投标人未及时回复，视为放弃澄清。

第二十条 评标委员会完成评标后，应通过电子交易系统提交评标报告。招标人或招标代理机构将评标报告及时交互至安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统。

第二十一条 招标人应通过电子服务系统在安徽合肥公共资源交易中心网站公示和公布中标候选人及中标结果。

第二十二条 招标人确定中标人后，应通过电子交易系统向中标人发出中标通知书，中标通知书发出即视为送达。

第二十三条 出现下列情形导致电子服务系统或电子交易系统无法正常运行，影响招投标过程的公平、公正和信息安全，经第三方机构认定后，各方当事人免责：

（一）网络、服务器、数据库发生故障造成无法访问或使用的；

（二）电力系统发生故障导致电子服务系统或电子交易系统无法运行；

（三）出现网络攻击、病毒入侵以及电子服务系统或电子交易系统安全漏洞导致无法正常提供服务的；

（四）其他无法保证招投标过程公平、公正和信息安全的情形。

第二十四条 出现上述情形，系统建设方应及时组织相关方查明原因，排除故障。若能保证在开标前恢复系统运行的，招投标程序继续进行；若导致开评标程序无法按时开展，但能在原开标时间后 1 小时内恢复系统运行的，招投标程序

继续进行；若导致开评标程序无法按时开展，在原开标时间后1小时内无法恢复系统运行的，按以下程序操作：

（一）项目中止，中止期限由招标人或招标代理机构根据项目具体情况确定。中止期限届满后中止情形尚未消除的，招标人或代理机构可以根据实际情况决定延长中止期限。决定延长中止期限的，应向投标人发出延长中止期限通知，并在交易中心网站进行公布。

（二）项目恢复，导致项目中止的情形消除后，招标人或代理机构应当尽快恢复招投标程序，向投标人发出恢复交易通知，并在交易中心网站进行公布；已发出延长中止期限通知的，按通知执行。

第二十五条 本规程由合肥市公共资源交易监督管理局负责解释。

第二十六条 本规程自发布之日起施行，有效期两年。

第八章　政府采购供应商质疑函范本

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：……

地址：……邮编：……

联系人：……联系电话：……

授权代表：……

联系电话：……

地址：……邮编：……

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：……

质疑项目的编号：……包号：……

采购人名称：……

采购文件获取日期：……

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：……

事实依据：……

……

法律依据：……

……

质疑事项 2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：……

签字(签章)：　　公章：

日期：

质疑函制作说明：

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。