

六安市 12345 政务服务便民热线服务项目

项目编号：LACGZX-F2024-119

（不见面开标）

服 务 类 单 一 来 源 采 购 文 件

项目单位：六安市人民政府办公室

代理机构：六安市政府采购中心

2024 年 12 月

目 录

单一来源采购邀请书.....	错误!未定义书签。
第一章 单一来源采购邀请书.....	6
第二章 供应商须知前附表.....	7
第三章 供应商须知.....	10
一、总则	10
二、服务类单一来源采购文件	11
三、单一来源响应文件的编制	11
四、单一来源响应文件的递交	12
五、协商与评审	13
六、成交和授予合同	14
第四章 采购需求.....	- 27 -
第五章 单一来源响应文件.....	30
一、响应函格式.....	31
二、响应一览表.....	32
三、营业执照.....	33
四、授权委托书.....	34
五、服务分项报价表.....	35
六、服务要求响应情况表.....	36
七、方案.....	37
八、联合体协议.....	38
第六章 不见面开标相关规定.....	39

六安市 12345 政务服务便民热线服务项目 单一来源协商公告

一、项目信息

1、采购人：六安市人民政府办公室

2、项目名称：六安市 12345 政务服务便民热线服务项目（项目编号：LACGZX-F2024-119）

3、项目类型：服务类

4、拟采购服务的说明：为确保 12345 政务服务便民热线各项工作稳定开展，持续提高 12345 政务服务便民热线服务质效，为市民提供更为优质、高效的政务服务，现就六安市 12345 政务服务便民热线服务项目进行采购，主要内容包括接线人员人工成本、通信费用（预计年度 90 万件话务量）、办公场所房租及水电费用、硬件基础设施维护、软件维护及办公费等。

5、拟采购服务的预算金额：1132.20 万元

6、采用单一来源采购方式的原因及说明：该项目自 2016 年由中国联合网络通信有限公司六安市分公司承接运营服务，该公司在运营团队建设，话务员业务熟练度和工作经验积累等方面具有唯一性。鉴于本项目具有管理体系与系统软硬件延续性以及数据安全等方面的特殊要求，为保持业务团队稳定，实现原系统无缝对接，确保 12345 热线持续提高服务水平，论证小组一致同意采用单一来源方式采购。该项目前期已于安徽省政府采购网发布单一来源采购方式公示，公示期间未收到异议，根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购非招标方式管理办法》（财政部令第 74 号）等相关法律法规规定，现采用单一来源方式进行采购。

二、拟定供应商信息

1、名称：中国联合网络通信有限公司六安市分公司

2、地址：安徽省六安市梅山南路 53 号联通大厦

三、协商时间及方式

1、协商时间：2024 年 12 月 30 日 15 时 00 整

2、协商方式：网上协商

四、其他事宜

（一）本项目采用不见面开标（远程解密）方式，开标时投标人无需到开标现场进行解密，开标采取远程解密方式解密投标文件，投标人远程解密可选择以下两种方式：

①方式一：投标人在开标时间前使用 CA 数字证书登录六安市“不见面开标系统”，网址为：<http://183.162.78.64:9016/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>，等待开标并按系统提示进行相应的投标人解密等事项，无需到开标现场。采用本方式可以观看开标现场音视频直播并进行互动交流。具体操作方法见六安市公共资源交易中心网站“服务指引—交易微课堂”栏目中“六安市公共资源交易不见面开标系统操作手册（投标人）”；

②方式二：可继续在电子交易系统>开标解密>远程解密中进行解密操作，采用此方式仅能实现解密功能，无法观看音视频直播并进行互动交流。

两种方式的解密时间要求为：解密程序开始后每个供应商均应在 30 分钟内完成解密，否则投标文件将被拒绝。

（二）参加本项目的供应商应提前准备好电脑、耳麦等相关设备，确保开标顺利进行，如因设备造成的问题由供应商自行负责。具体操作流程及相关规定见采购文件“不见面开标注意事项”。

（三）安徽省公共资源交易市场主体信息库咨询电话：
010-86483801；六安市公共资源电子交易系统技术支持咨询电话：
0512-58188516；数字证书和电子签章（CA）办理咨询电话：安徽（CA）
400-880-4959；CFCA（江苏.翔晟）025-66085508。

（四）响应保证金：本项目无需提供。

五、联系方式

1. 采购人：六安市人民政府办公室

联系人：章文强

联系地址：六安市行政中心 8 号楼

联系电话：0564-3379185

2. 采购代理机构：六安市政府采购中心

联系人：方有伟

联系地址：六安市梅山南路农业科技大厦 5 楼

联系电话：0564-5150913

2024 年 12 月 26 日

第一章 单一来源采购邀请书

中国联合网络通信有限公司六安市分公司：

六安市 12345 政务服务便民热线服务项目采用单一来源方式进行采购，贵公司为本项目的唯一供应商。请贵公司按照本项目采购文件的要求，编制单一来源响应文件，在供应商须知前附表规定的递交截止时间前网上递交，并就本项目的商务、技术和报价等有关问题，进行进一步的协商。

2024 年 12 月 26 日

第二章 供应商须知前附表

序号	内 容
1	项目名称：六安市 12345 政务服务便民热线服务项目 项目编号：LACGZX-F2024-119 项目预算： <u>1132.20</u> 万元
2	采购人：六安市人民政府办公室 联 系 人：章文强 联系地址：六安市行政中心 8 号楼 联系电话：0564-3379185
3	采购代理机构：六安市政府采购中心 联 系 人：方有伟 联系地址：六安市梅山南路农业科技大厦 5 楼 联系电话：0564-5150913
4	监督部门名称：六安市财政局政府采购科 联 系 人：余涛 联系方式：0564-3378214
5	项目类别：服务类
6	服务时限：自合同签订之日起至 2025 年 11 月 30 日止
7	付款方式：(1)对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期 结算支付款项的项目，采购人确定预付款为合同金额的 <u>0%</u> （0-70%）； (2)中小企业合同，采购人确定预付款为合同金额的 <u>40%</u> （40%-70%）； (3)分年度安排预算的项目，采购人确定每年预付款为当年合同金额的 <u>/</u> （40%-70%）。 剩余款支付方式：根据考核结果按季度付款。 （供应商提交的响应文件中如有关于付款条件的表述与单一来源文件规定不 符，将被视为实质性不响应，将导致响应无效）
8	履约保证金：无
9	响应有效期：公示结束 60 日内。

10	单一来源采购响应文件份数及要求：加密电子版响应文件壹份（通过六安市公共资源交易系统上传）。	
11	协商时间及方式： 1、协商时间：2024 年 12 月 30 日 15 时 00 整 2、协商方式：网上协商	
12	响应文件递交截止时间：同本项目协商时间。	
13	解密要求： 1、对加密电子版响应文件进行两次解密，开标时由供应商用 CA 锁先行解密，然后由采购人或其采购代理机构对响应文件进行解密； 2、解密程序开始后每个供应商均应在解密指令发出后 30 分钟内完成解密； 3、供应商远程解密可选择以下两种方式： ①方式一：供应商在开标时间前使用 CA 数字证书登录六安市“不见面开标系统”，网 址 为： http://183.162.78.64:9016/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login ，等待开标并按系统提示进行相应的供应商解密等事项，无需到开标现场。采用本方式可以观看开标现场音视频直播并进行互动交流。具体操作方法见中心网站“六安市不见面开标系统操作手册”； ②方式二：可继续在电子交易系统>开标解密>远程解密中进行解密操作，采用此方式仅能实现解密功能，无法观看音视频直播并进行互动交流。	
14	中标（成交）通知书发出的形式	<input type="checkbox"/> 纸质 <input checked="" type="checkbox"/> 数据电文 特别提醒：招标人确定中标人后，通过电子交易系统向中标人发出中标（成交）通知书，中标（成交）通知书发出即视为送达。投标人应主动登录电子交易系统查询，招标人和招标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。
15	联系方式： 1、安徽省公共资源交易市场主体信息库咨询电话：010-86483801； 2、六安市公共资源电子交易系统技术支持咨询电话：400-998-0000； 3、数字证书和电子签章（CA）办理咨询电话：安徽（CA）400-880-4959；CFCA（江苏.翔晟）025-66085508。	

16	<p>1、根据《安徽省财政厅中国人民银行合肥中心支行关于推进政府采购线上合同信用融资工作的通知》皖财购[2022]1053 号文件规定，本次采购落实政府采购线上合同信用融资相关政策。</p> <p>2、根据《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购[2023]853 号）规定，本次采购落实政府绿色采购相关政策。</p>
----	--

第三章 供应商须知

一、总则

1、适用范围

1.1 本文件是根据《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规制订。

1.2 凡在六安市从事服务类政府采购单一来源项目，均适用本范本。

1.3 本采购文件的最终解释权归项目单位所有。

2、定义

2.1 **服务：**既是指本范本适用于服务采购。

2.2 **采购人：**是指具体负责和从事采购业务的集中采购机构、社会中介代理机构和项目单位（采购人）的总称。

3、**供应商资格要求：**符合政府采购法等法律法规的相关规定。

4、供应商参与采购活动的费用

4.1 供应商必须自行承担所有与参加采购活动的有关费用。不论结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

5、保密

参与采购活动的各方主体应对服务类单一来源采购文件和单一来源响应文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

6、语言文字

单一来源及其响应文件使用的语言文字、以及供应商与采购人就单一来源采购相关事项的所有往来函电均须使用简体中文（部分专用术语需使用外文的除外）。

7、计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

8、勘察现场

采购人根据项目的具体情况，可以组织单一来源供应商现场考察。

9、偏离

若服务类单一来源采购文件允许响应文件偏离某些要求，偏离应当符合单一来源文件规定的偏离范围和幅度。

二、服务类单一来源采购文件

10 采购文件构成

10.1 采购文件包括：

第一章 单一来源采购邀请书

第二章 供应商须知前附表

第三章 供应商须知

第四章 采购需求

第五章 单一来源响应文件

10.2 供应商应认真阅读和充分理解服务类单一来源采购文件中所有的内容。如果其单一来源响应文件没有满足服务类单一来源采购文件的有关要求，其风险由供应商自行承担。

11、服务类单一来源采购文件的澄清和修改

11.1 采购人认为服务类单一来源采购文件未表述清楚的，可以进行澄清并书面通知供应商。

11.2 供应商认为服务类单一来源采购文件表述不清的，可以要求采购人作出解释。

三、单一来源响应文件的编制

12、单一来源响应文件构成

12.1 响应文件必须按照本文件规定的内容和顺序进行编写。

12.2 供应商必须对其响应文件的真实性与准确性负责。供应商一旦成为成交供应商，其响应文件将作为合同的重要组成部分。

12.3 供应商不得在未征得采购人许可的情况下，擅自对服务类单一来源采购文件条款和技术要求进行修改。

12.4 证明供应商合格的资格文件

12.4.1 应包括服务类单一来源采购文件要求的证明其有资格参加采购活动、以及之后有能力履行合同的证明文件。

13、单一来源报价

13.1 本项目只允许一个方案、一个报价。多方案、多报价的响应文件将不被接受。

13.2 服务类项目适用：响应总报价应包括完成本项目的费用、税费、专家评审费等所有费用，即为履行合同的最终价格。

13.3 供应商响应的货币为人民币。

14、响应保证金

本项目无须递交响应保证金

15、响应有效期

15.1 响应有效期在“供应商须知前附表”中有明确的规定。供应商如未就此提出异议，则视同接受；如承诺的响应有效期短于此规定时间的，将被视为非响应性投标而予以拒绝。

15.2 在特殊情况下，采购人可于原响应有效期满之前，向供应商提出延长响应有效期的要求。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改或撤销其单一来源响应文件。供应商拒绝延长的，可以书面形式拒绝采购人的这种要求。如在规定的时间内未提出书面意见表示拒绝，将视为同意延长响应有效期。

15.3 在响应有效期内，供应商撤销或修改其单一来源响应文件的，应承担责任。

16、单一来源响应文件签署

除特别说明外，本文件要求供应商盖章或者法定代表人签字处，均需加盖供应商电子签章或其法定代表人电子签章。被授权人签字的，还需附法定代表人授权委托书。

四、单一来源响应文件的递交

17、单一来源响应文件的提交和解密

17.1、加密电子版响应文件的提交

供应商应在响应截止时间之前，网上递交加密电子版响应文件。未在响应截止时间前通过网上招投标系统递交加密电子版响应文件的，开标系统不予接收。

17.2、加密电子版响应文件的解密

供应商应在解密程序开始后规定时间内（见前附表规定）完成加密电子版响应文件的解密工作。

18、单一来源响应文件的修改和撤回

在供应商须知前附表规定的响应文件提交截止时间前，供应商可以修改或撤回已递交的单一来源响应文件。

19、联合体参加单一来源协商

由两家或两家以上供应商组成的联合体参与协商时，应满足以下要求：

19.1 参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，如本项目还有其他特定条件的，联合体各方中至少有一方符合特定的条件。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。

19.2 联合体应签订联合参与协商的协议，明确各方承担的职责和相应的责任，并授权其中的一个成员作为代表，具体进行协商、签订合同等事务。此协议或授权书应作为单一来源响应文件的一部分。

19.3 联合体中牵头方应能全权处理协商过程中的有关问题。一旦成为成交供应商，该被授权供应商应负责签订合同并负责合同的全面实施，包括合同款项的收付。

19.4 以联合体形式参加采购活动的，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同一合同项下的采购活动。

五、协商与评审

20、协商

20.1 采购人将在规定的时间组织协商。供应商的法定代表人或其委托的代理人应在网上准时参加。

20.2 采购人将按规定组织相关人员组成协商小组。

20.3 协商小组将首先对单一来源响应文件进行符合性评审，了解其与采购文件要求是否有偏离。

20.4 符合性评审结束后，协商小组将要求供应商就单一来源响应文件中含糊不清、错漏的地方或协商小组提出的其他内容进行澄清，然后与供应商就采购需求进行协商并要求供应商就之前提出的问题和技術内容进行书面确认。**供应商未通过符合性评审的，不进入后续程序。**

20.5 符合性评审通过后，协商小组与供应商进行价格协商，并确定最终合同价格。供应商每次报价都应当在协商小组发出报价要求后半小时内完成报价事宜。（具体见附件电子件操作手册）

供应商必须在规定的时间内将自己在协商中作出的澄清、变动以及最终的报价，

经供应商电子签章后，以网上的方式提交给协商小组。

21、评审

21.1 协商小组将依据供应商最终提交的确认件进行评审，并编写协商报告。

21.2 采购人确认成交供应商后，应将结果在指定的网站公告。

22、异常情况处理

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

- （一）因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式适用情形的；
- （二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （三）报价超过采购预算的；
- （四）因重大事故，采购任务取消的。

23、供应商存在下列情况之一的，响应无效：

- （一）响应文件未按采购文件要求签署、盖章的；
- （二）报价超过采购文件中规定的金额或者最高限价的，采购人可以支付的除外；
- （三）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （四）法律、法规和采购文件规定的其他无效情形的；
- （五）提供虚假材料参加单一来源活动的违法、违规行为被查实的。

六、成交和授予合同

24、成交确认

采购人应当在收到协商报告后 5 个工作日内，确定成交供应商。

25、签订合同

25.1 采购人应尽量缩短采购合同签订时间，按照采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订采购合同，不得晚于中标（成交）通知书发放之日起 7 个工作日。无正当理由不得拒绝或者拖延签订合同，因供应商自身原因导致无法及时签订的除外。

25.2 政府采购合同在履行中可追加与合同标的相同的服务，但采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

25.3 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，将按相关规定进行处理。成交通知书发出后，采购人无正当理由不与成交供应商签订采购合同的，将依据相关规定给

予处理。

25.4 因政策变化等原因不能签订合同，造成企业合法利益受损的情形，采购人可以与供应商充分协商，给予合理补偿。

25.5 在签订合同时，供应商书面明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述（即付款方式）规定。

25.6 采购文件和合同中没有约定预付款的，经供应商申请，采购人可以支付预付款。

25.7 采购人可根据项目特点、供应商诚信等因素，要求供应商提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。

25.8 政府采购预付款应在合同、担保措施生效以及具备实施条件后 5 个工作日内支付。

25.9 延迟支付中小企业款项的，供应商可要求采购人按照合同约定支付逾期利息，合同没有约定的，按照同期人民银行 LPR 支付逾期利息。

25.10 成交供应商无正当理由不与采购人订立合同的处罚依据：

（1）《中华人民共和国政府采购法实施条例》

第七十二条 供应商有下列情形之一的，依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究法律责任：……

（二）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）《中华人民共和国政府采购法》

第七十七条 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，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：……

（3）《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部令第 74 号）

第五十四条 成交供应商有下列情形之一的，责令限期整改，情节严重的，列入不良行为记录名单，在 1 至 3 年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：……

（二）成交后无正当理由不与采购人签订合同的；……

26、履约保证金

26.1 成交供应商在签订合同前必须按单一来源文件的规定，及时、足额交纳履约

保证金。

26.2 履约保证金是督促成交供应商按时、按质、按量履行合同的一个经济制约手段。当采购人因成交供应商违约而造成损失时，可在无须征得成交供应商同意的情况下首先从其所交纳的履约保证金中获取相应的补偿。

27、验收与支付

27.1 采购人应当在项目完成且收到供应商验收申请后 5 个工作日内组织开展履约验收。

27.2 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、成交通知书、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。

27.3 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，必须邀请相关部门或相关专家参与验收。

27.4 对于符合支付条件的项目，应在收到发票后 7 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，不得以进行审计作为支付供应商款项的条件。采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整、履行内部付款流程等为由延迟付款。

第四章 采购合同

六安市政府采购合同参考范本

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：六安市 12345 政务服务便民热线服务项目

项目编号：LACGZX-F2024-119

甲方(采购人)：六安市人民政府办公室

乙方(成交供应商)：

签 订 地：六安市

签订日期：____年____月____日

_____ (以下简称:甲方) 通过_____组织的_____方式
采购活动, 经_____评定, (成交供应商名称) (以下简称: 乙方)为本项目成
交供应商, 现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律
法规之规定, 按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则, 经甲方和乙方协商一
致, 约定以下合同条款, 以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分, 并构成一个整体, 需综合解释、相互补充。
如果下列文件内容出现不一致的情形, 那么在保证按照采购文件确定的事项前提
下, 组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下:

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;
- 1.1.2 成交通知书;
- 1.1.3 响应文件(含澄清或者说明文件);
- 1.1.4 采购文件(含澄清或者修改文件);
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

- 1.2.1 服务名称: ;
- 1.2.2 服务内容: ;
- 1.2.3 服务质量: 。

1.3 价款

本合同总价为: ¥元 (大写: 人民币元)。

分项价格:

序号	分项名称	分项价格
1		
2		
3		
.....		
总 价		

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：(1)对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，采购人确定预付款为合同金额的0%（0-70%）；

(2)中小企业合同，采购人确定预付款为合同金额的40%（40%-70%）；

(3)分年度安排预算的项目，采购人确定每年预付款为当年合同金额的/（40%-70%）。

剩余款支付方式：根据考核结果按季度付款。

1.4.2 发票开具方式：开具增值税普通发票

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：自合同签订之日起至 2025 年 11 月 30 日止

1.5.2 服务地点：六安市人民政府办公室

1.5.3 服务方式：现场服务

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.1%计算，最高限额为本合同总价的1%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.1%计算，最高限额为本合同总价的1%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为(即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签

订、履行过程中的行为)的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列任一种方式解决：

1.7.1 将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向项目所在地基层人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

（下无正文）

甲方：六安市人民政府办公室

单位盖章：

法人（授权）代表签字：

日 期： 年 月 日

乙方：

单位盖章：

法人（授权）代表签字：

日 期： 年 月 日

见证方：六安市政府采购中心

盖章：

日 期： 年 月 日

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各

自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按供应商须知前附表的约定提交不超过合同价 2.5%的履约保证金；

2.17.2 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容

第五章 采购需求

一、项目概况

六安市 1 2 3 4 5 政务服务便民热线是市政府利用现代计算机及网络技术，受理市民日常生活突发性一般困难求助的重要方式；是政府联系市民，及时了解社情民意，听取市民意见、建议、批评、投诉，接受市民监督的有效途径。六安市 1 2 3 4 5 政务服务便民热线于 2 0 1 6 年 1 2 月正式开通，2 0 2 1 年底，《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2 0 2 0 〕5 3 号）要求整合话务后目前有话务员 1 1 1 名。主要工作是：受理市民通过电话、网络、微博微信等渠道提出的咨询、意见、建议、批评、投诉和一般性求助，同时对相关责任单位的办理情况进行跟踪督办。

二、采购要求

（一）人员相关要求

2 0 2 5 年度工作人员 1 1 6 名，确保热线 7 * 2 4 小时不间断接听、工单及时转办、审核等。

1 . 1 录用人员条件

1 . 拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，政治素质好，组织纪律性强，坚持全心全意为人民服务的宗旨，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强的事业心和责任感；

2 . 良好的沟通能力，擅长做群众工作，具有较强的独立工作能力，良好的文字材料、口头表达、组织协调能力，普通话流利；

3 . 新录用人员年龄不超过 3 5 周岁，五官端正，专科以上学历，身体健康；

4 . 熟悉计算机操作，同步录入每分钟 6 0 字以上；

5. 耐心、热情、积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、耐心细致、规范标准。

1.2 薪酬与考勤

话务人员薪酬待遇不低于 73500 元/年/人、为员工缴纳五险一金、意外险、体检、配套统一工装等。

1. 工资与考勤：至少满足基本工资 3000 元、为员工缴纳五险一金，工作人员无故不能缺席，确需有事应提前请假且管理人员应做好人员调配（具体考勤标准由业主单位制定）。如遇人事变动，服务单位应及时做好人员补充及培训，保证服务质量。

2. 考核和培训：制定和完善 12345 政务服务便民热线话务员完整的考核和培训制度，包括月度绩效考核、年终考核、话务员定期培训、新入职话务员系统培训及其他话务员的晋升培训，适当时间可组织话务员外出学习培训。

（二）通信服务和系统设备维护要求

1. 通信服务：提供 12345 政务服务便民热线语音中继电路、固定电话等；提供互联网专线、电子政务外网等；提供 12345 政务服务便民热线电话短信发送服务，确保 12345 政务服务便民热线平台畅通。

2. 系统运行维护要求：确保“12345”呼叫受理系统和“12345”督办系统正常运行、质效系统、智能外呼系统等运行维护工作。

3. 设备维护要求：确保 12345 政务服务便民热线设备，包括服务器、交换机、安全设备、LED 大屏、办公电脑、打印机等正常运行。

4. 其他维护事项：确保 12345 政务服务便民热线接线大厅空调、机房精密空调、机房 UPS、办公区域办公家具、门禁、监控、标识标

牌等其他设施的维护。

第六章 单一来源响应文件

单一来源响应文件

(封面)

项目名称：
项目编号：

供应商：
签 章：

____年__月__日

一、响应函格式

致： （采购人的名称）

1、根据贵方 （项目编号） 单一来源文件，我们决定参加贵方组织的 （项目名称） 的采购活动。我方授权 （姓名和职务） 代表我方 （供应商全称） 全权处理本项目的有关事宜。

2、我方愿意按照单一来源文件规定的各项要求，向采购人提供所需的服务。

3、一旦确定我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证于合同签字生效后按时完成服务内容并交付采购人验收、使用。

4、我方愿意提供贵方可能另外要求的、与协商有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。

供应商：（签章）

法定代表人（签章）：

地址：

电话：

日期：

二、响应一览表

项目名称	
项目编号	
响应供应商全称	
响应范围	第__包(不分包项目填写“全部”)
响应报价 (人民币)	大写: _____
	小写: _____ (元/%)
备注	

响应供应商电子签章:

日期: 年 月 日

三、营业执照

（自行上传市场主体信息库信息）

四、授权委托书

（供应商名称的全称）授权本公司_____（响应供应商授权代表姓名、职务）代表本公司参加_____某项目采购活动（项目编号：某编号），全权代表本公司处理采购过程的一切事宜。响应供应商授权代表在采购过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。响应供应商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（或法定代表人）身份证明扫描件或影印件：

授权代表（或法定代表人）联系方式：（请填写手机号码）

供应商电子签章：

日 期： 年 月 日

注：

- 1、本项目只允许有唯一的响应供应商授权代表（提供身份证明扫描件或影印件及联系方式）；
- 2、法定代表人参加的，无需提供授权委托书，仅提供身份证明扫描件或影印件及联系方式即可。

五、服务分项报价表

序号	内容	总价 (元)	备注
	拟提供的服务费用		
合计			

注：本表应清楚地标明供应商拟提供的服务费用等内容，其合计价格应与响应一览表中的总报价保持一致。

六、服务要求响应情况表

采购人名称：

采购代理名称：

经过认真研究（项目名称）（项目编号）单一来源文件要求，我方确认，除下列偏离表所列情况外，我方响应情况全部为“符合”。

服务要求偏离表

序号	单一来源文件中要求	供应商的响应内容	偏离及影响 (正偏离/负偏离)
1			
2			
3			
...			

供应商电子签章：

日 期： 年 月 日

注：

- 1、“符合”指与单一来源文件要求一致（若全部为符合则偏离表空白不填即可），“正偏离”指优于单一来源文件要求；“负偏离”指低于单一来源文件要求。
- 2、无论正偏离或负偏离，供应商均需在“供应商的响应内容”一栏中列明响应的详细内容，否则视同供应商响应情况为“符合”。
- 3、单一来源文件要求供应商需另外明确或提供证明材料的，供应商需按单一来源文件要求提供，不得以本表中的“符合”代替，否则视同未提供。
- 4、服务要求偏离表中供应商的响应内容低于单一来源文件要求的，协商小组不寻求其他证明材料，直接判定该项要求为负偏离。

七、方案

（一）服务方案（详细说明）

（二）质量及售后服务等

八、联合体协议

（不允许联合体投标或未组成联合体投标，不需此件）

_____与_____就“某项目”（项目编号：某编号）的响应有关事宜，经充分协商一致，达成如下协议：

一、由_____牵头，_____参加，组成联合体共同参加本项目的单一来源活动。

二、_____为本次响应的主体方，联合体以主体方的名义参加单一来源活动。主体方负责单一来源项目的一切组织、协调工作，并授权代理人以联合体的名义参加项目的单一来源活动，代理人在参加单一来源活动过程中所签署的一切文件和处理与本次单一来源活动的有关一切事物，联合体各方均予以承认并承担法律责任。联合体成交后，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。

三、如联合体成交，则主体方负责_____等工作；参加方负责_____等工作。各方各自承担相应的责任。

四、各方不得再以自己名义单独在本项目中参加单一来源活动，也不得组成新的联合体参加本项目单一来源活动。

五、参加方负责内容的合同金额占联合体协议合同总金额百分之_____。

六、主体方负责内容的合同金额占联合体协议合同总金额百分之_____。

七、未成交，本协议自动废止。

主体方：（公章）

参加方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

地址：

地址：

邮编：

邮编：

电话：

电话：

签订日期：_____年____月____日

第七章 不见面开标注意事项

第一条 不见面开标时间以六安市公共资源交易不见面开标系统显示时间为准。

第二条 参与不见面开标的招标人（采购人）或其委托的代理机构、投标人（供应商）等交易主体，应当按照规定取得和使用数字证书及电子签章。各方主体在电子系统中所有操作均具有法律效力，并承担法律责任。

第三条 投标人（供应商）参加不见面开标项目，应在投标文件递交截止时间前严格按招标（采购）文件要求制作、上传经过数字证书电子签章加密的电子交易文件（加密和解密须用同一数字证书）。招标人（采购人）或其委托的代理机构担任不见面开标室主持人。主持人根据不见面开标程序和操作权限进行不见面开标操作。

第四条 投标人（供应商）应在投标截止时间之前使用数字证书（即 CA 专用锁）或手机扫描（以招标采购文件约定为准）自行登陆不见面开标大厅。

第五条 投标文件以投标人（供应商）在招标文件规定的投标文件递交截止时间前通过六安市公共资源电子交易系统完成上传的电子交易文件为准。不见面开标室根据招标文件规定的开标时间要求自动提取投标文件。主持人将在不见面开标室内公布投标人（供应商）名单等，并通过不见面开标室发出投标文件解密指令，投标人（供应商）应在解密指令发出后 30 分钟内完成解密。

投标人（供应商）未按规定完成解密，视为放弃投标。

第六条 投标人（供应商）应妥善保管和正确使用数字证书，期满前及时到证书颁发机构办理续期。

出现下列情况的，投标人（供应商）须重新用数字证书电子签章和加密投标文件，并在投标文件递交截止时间前将投标文件上传到达至六安市公共资源电子交易系统：

（一）数字证书到期后重新续期；

（二）数字证书因遗失、损坏、企业信息变更等情况更换新证书。

投标人（供应商）由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等原因导致投标文件无法解密，由投标人（供应商）自行承担 responsibility。

第七条 各投标人（供应商）在项目开标、评标（审）期间应保持在线状态，随时通过电子交易系统接受评标（审）委员会发出的询标信息，并在规定时间内答复，未能按时答复的，评标（审）委员会将视同其放弃澄清。

第八条 出现下列情形导致系统无法正常运行，或者无法保证交易过程的公平、公正和信息安全时，各方当事人免责：

- （一）网络服务器发生故障而无法访问网站或无法使用不见面开标系统的；
- （二）不见面开标系统的软件或网络数据库出现错误，不能进行正常操作的；
- （三）不见面开标系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险的；
- （四）计算机病毒发作导致系统无法正常运行的；
- （五）电力系统发生故障导致不见面开标系统无法运行的；
- （六）其他无法保证交易过程公平、公正和信息安全的情形。

第九条 出现第八条所列情形，不能及时解决的，应由招标人（采购人）和交易中心及时会商，并报告公共资源交易监管部门，采取以下方式处理：

- （一）系统或网络故障在三个小时内排除并通过可靠测试的，恢复系统运行后可继续项目开标；
- （二）系统或网络故障在三个小时内未能排除的，可依法中止开标，做好招投标资料的封存和保密工作，待故障解除后重新开标。