**竞争性磋商文件**

**采购项目编号：青海诚鑫竞磋（服务）2023-058**

**采购项目名称：12348公共法律服务热线呼叫运营**

**服务项目**

**采 购 人：青海省司法厅**

**采购代理机构：青海诚鑫招标有限公司**

**2023年7月**

**目录**

[第一部分 竞争性磋商公告 1](#_Toc101710027)

[第二部分 供应商须知 4](#_Toc101710028)

[第三部分 采购项目合同书 1](#_Toc101710029)9

[第四部分 响应文件格式 2](#_Toc101710030)1

[第五部分 服务要求 4](#_Toc101710031)2

#  第一部分竞争性磋商公告

12348公共法律服务热线呼叫运营服务项目的潜在供应商应在《青海政府采购网》获取采购文件，并于2023年7月28日9点30分（北京时间）前提交响应文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：青海诚鑫竞磋（服务）2023-058：

项目名称：12348公共法律服务热线呼叫运营服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：208万元

最高限价（如有）：208万元

采购需求：12348公共法律服务热线呼叫运营服务

合同履行期限：一年，自2023年12月9日至2024年12月8日

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及政府采购法实施条例第十七条的规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：/

3.本项目的特定资格要求：供应商须具备有效的营业执照，并在人员、设备、资金等方面具备相应的能力；

4.未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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的；

5.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；

6.为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测、代建等服务的供应商，不得再参加该项目的本次采购活动；

7.本项目不接受供应商以联合体方式进行磋商；

8.其他要求：/

**三、获取采购文件**

时间：2023年7月17日至2023年7月24日24时（北京时间，法定节假日除外）

方式：《青海政府采购网》免费下载磋商文件。

具体流程请咨询线上电子化交易系统；咨询电话：政采云95763。（提示：请潜在供应商获取文件前务必在政采云平台完成网上企业注册等手续；具体操作详见附件操作指南）

售价：0元

**四、响应文件提交**

截止时间：2023年7月28日9点30分（北京时间）

地点：政采云平台线上提交

**五、开启（竞争性磋商方式必须填写）**

时间：2023年7月28日9点30分（北京时间）

地点：青海诚鑫招标有限公司

**六、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**七、其他补充事宜**

本项目公告将在《青海政府采购网》、《青海项目信息网》、《青海诚鑫招标有限公司》门户网站同时发布。公告期限：自青海政府采购网发布之日起5个工作日。

本次磋商采用政采云平台线上提交响应文件的方式进行采购，线上响应文件必须在响应文件提交截止时间前上传至政采云平台，若未上传响应文件，视为未提交响应文件。

若对政采云电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。CA问题联系电话（人工）；天谷CA 400-087-8198。

**八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。**

**1.采购人信息**

名  称：　青海省司法厅

地  址：　西宁市南山路11号

联系方式：　0971-8247708

**2.采购代理机构信息**

名  称：　青海诚鑫招标有限公司

地　　址：　青海省西宁市城西区文景街14号

项目联系人：牛春林、康恩重

电　 话：　0971-6128259

2023年7月14日

**第二部分供应商须知**

**供应商须知前附表**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
|  | 采购项目编号 | 青海诚鑫竞磋（服务）2023-058 |
|  | 采购项目名称 | 12348公共法律服务热线呼叫运营服务项目 |
|  | 采购人 | 青海省司法厅 |
|  | 采购代理机构 | 青海诚鑫招标有限公司 |
| 2.1 | 采购方式 | 竞争性磋商 |
|  | 评审办法 | 综合评分法 |
|  | 采购预算 | 208万元 |
|  | 最高限价（元） | 208万元 |
|  | 采购要求 | 详见磋商文件第五部分 |
| 2.2 | 供应商资格条件 | 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及《政府采购法实施条例》第十七条的规定；2.落实政府采购政策需满足的资格要求：/3.本项目的特定资格要求：供应商须具备有效的营业执照，并在人员、设备、资金等方面具备相应的能力；4.未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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的；5.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；6.为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测、代建等服务的供应商，不得再参加该项目的本次采购活动；7.本项目不接受供应商以联合体方式进行磋商；8.其他要求：/ |
| 9 | 磋商保证金 | 磋商保证金：大写：肆万壹仟元整 小写：41000.00元收款单位：青海诚鑫招标有限公司开 户 行：中国民生银行西宁分行营业部银行账号：6347 7445 0提交时间：供应商在提交响应文件截止日期前，以银行到账时间为准。 |
| 9.1 | 提交方式 | 提交方式：1.磋商保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。通过银行转账的，必须由供应商从其账户汇（转）入采购代理机构指定账户。2.采用银行保函形式提交的，格式由金融机构提供。供应商未按照磋商文件要求提交磋商保证金的，响应无效。 |
| 9.2 | 磋商保证金退还 | 未成交供应商的磋商保证金自成交通知书发出之日起5个工作日内退还；成交供应商的磋商保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还。 |
|  | 提交响应文件方式 | 本次磋商采用线上提交响应文件的方式进行采购，线上响应文件必须在响应文件提交截止时间前上传平台，若未上传响应文件，视为未提交响应文件。 |
| 14.1 | 提交响应文件截止时间 | 2023年7月28日上午9时30分（北京时间） |
|  | 代理服务费收取 | 收取对象：成交供应商成交供应商须向采购代理机构支付代理服务费：小写：28368.00元大写：贰万捌仟叁佰陆拾捌元整账号：400069945805017开户行：青海银行海湖新区支行收款人：青海诚鑫招标有限公司 |
|  | 合同签订期限 | 自成交通知书发出之日起30日内与采购人签订采购合同 |
|  | 政府采购合同备案 | 采购合同全数返回采购代理机构签字，盖章。采购代理机构留存一份原件备案。 |
|  | 响应有效期 | 自提交响应文件截止之日起60个日历日 |
|  | 服务期 | 一年，自2023年12月9日至2024年12月8日 |
|  | **其他事项** | **本项目公告将在《青海政府采购网》、《青海项目信息网》、《青海诚鑫招标有限公司》门户网站同时发布。公告期限：自青海政府采购网发布之日起5个工作日****本次磋商采用政采云平台线上提交响应文件的方式进行采购，线上响应文件必须在响应文件提交截止时间前上传至政采云平台，若未上传响应文件，视为未提交响应文件。****若对政采云电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。CA问题联系电话（人工）；天谷CA 400-087-8198。** |

**供应商须知**

**一、说明**

**1.适用范围**

本文件仅适用于此次采购项目。

**2.采购方式、合格的供应商**

2.1本次采购采取竞争性磋商方式。

2.2供应商资格条件：详见【供应商须知前附表】2.2。

**3.磋商费用**

无论磋商采购结果如何，供应商应自愿承担与参加本次磋商有关的费用。采购代理机构对供应商发生的费用不承担任何责任。

**二、磋商文件说明**

**4.磋商文件的构成**

4.1磋商文件包括：

（1）竞争性磋商公告；

（2）供应商须知前附表；

（3）供应商须知；

（4）采购项目合同书；

（5）响应文件格式（相关附件）；

（6）服务要求；

（7）磋商过程中发生的澄清、变更和补充文件。

4.2供应商应认真阅读磋商文件中列示的事项、格式、条款和要求等内容。供应商应按磋商文件要求提交全部资料，并对磋商文件做出实质性响应。

**5.磋商文件的质疑**

5.1供应商对磋商文件有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问。

5.2提出质疑的供应商应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定，对磋商文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内，按法律法规及其规章的规定向采购人、采购代理机构书面提出质疑。

5.3供应商认为磋商文件使自己的权益受到损害的，应以书面形式提出质疑（不接受匿名质疑），供应商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

**6.磋商文件的澄清、修改**

6.1提交首次响应文件截止之日前，采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构应在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.2在提交响应文件截止时间前，采购代理机构可以视采购具体情况，延长提交响应文件截止时间和开启时间，并在磋商文件中要求的提交响应文件截止时间和开启时间前，将变更公告发布在青海政府采购网上。

**三、响应文件的编制**

**7.响应文件的语言及计量单位**

7.1供应商递交的响应文件以及供应商与采购代理机构就此磋商发生的所有来往函电均应使用简体中文。

7.2 除磋商文件中另有规定外，响应文件所使用的计量单位，均须采用国家法定计量单位。

7.3附有外文资料的，须翻译成中文并加盖供应商公章，如果翻译的中文资料与外文资料存在差异和矛盾时，以中文资料为准。其准确性由供应商负责。

**8.磋商报价**

8.1供应商应当根据磋商文件“分项报价表”逐一报价（如有）；

8.2在首次报价表、分项报价表、最后报价表填写报价时应注意下列要求：

（1）采购需求要求的安装、调试、培训、售后服务及其它附加服务的费用。

（2）所有根据合同或其它原因应由供应商交纳和支付的税款和费用。

（3）供应商报价应为完成本竞争性磋商文件中所要求的货物所应包括内容的所有费用。

8.3供应商的每次报价均不得超过采购项目预算或最高投标限价，否则视为无效响应。采购项目预算见【磋商须知前附表】。

8.4供应商提交的最后报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。以可变动价格提交的报价将被认为是非实质响应而被拒绝。

8.5磋商报价为总价。供应商须按要求填写磋商总报价，最后报价不得出现两个或两个以上的报价方案。

8.6报价币种为人民币。

**9.磋商保证金**

9.1磋商保证金采用转账或电汇方式的，由供应商直接转入“青海诚鑫招标有限公司”保证金专用账户。

9.2供应商须在磋商文件开启时间前提交磋商保证金；未成交供应商的磋商保证金在成交通知书发出后5个工作日内退还，成交供应商的磋商保证金在采购合同签订后5个工作日内退还。

9.3 有下列情形之一的，磋商保证金不予退还：

（1）供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

（2）供应商在响应文件中提供虚假材料的；

（3）除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

（4）供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

（5）法律法规规定的其他情形。

**10.响应有效期**

自响应文件提交截止之日起60个日历日。（供应商须知前附表另有规定的除外）

**11.响应文件构成**

11.1供应商应提交相关证明材料，作为其参加磋商和成交后有能力履行合同的证明。编写的响应文件须包括以下内容（格式详见磋商文件第四部分内容）：

（1）响应文件封面

（2）目录

（3）磋商函

（4）首次报价一览表

（5）分项报价表

（6）法定代表人（非法人组织负责人）证明书

（7）法定代表人（非法人组织负责人）授权书

（8）供应商承诺函

（9）供应商诚信承诺书

（10）资格证明材料

（11）财务状况证明

（12）具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明

（13）无重大违法记录声明

（14）磋商保证金

（15）供应商最后报价表

（16）供应商类似业绩证明材料

（17）服务方案

（18）享受政府采购政策优惠的证明材料

（19）供应商认为在其他方面有必要说明的事项

注：磋商文件要求签字、盖章的地方必须由供应商的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章；供应商须按上述内容、顺序和格式编制响应文件，并按要求编制目录、页码。

**12.响应文件编制**

本次磋商采用线上提交响应文件的方式进行采购，若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。CA问题联系电话（人工）；天谷CA 400-087-8198。

**四、响应文件的提交**

**13.响应文件的提交**

本次磋商采用线上提交响应文件的方式进行采购，若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。CA问题联系电话（人工）；天谷CA 400-087-8198。

**14.提交响应文件截止时间**

14.1响应文件提交的截止时间及地点详见“供应商须知前附表”。

14.2采购代理机构将拒绝接受在提交响应文件截止时间之后上传的响应文件。

**五、磋商过程**

**15.磋商过程**

15.1采购代理机构按本磋商文件中确定的时间和地点组织本项目的磋商活动。供应商应由其法定代表人或委托代理人参加。

15.2磋商时，对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

15.3磋商工作由采购人或采购代理机构组织。

15.4磋商过程有专人记录，并存档备查。

**六、磋商程序及方法**

**16.磋商小组**

16.1 采购人根据采购项目的特点依法组建磋商小组，其成员由具有一定专业水平的技术、经济等方面的专家和采购人代表三人以上单数组成。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。

16.2磋商由采购人或采购代理机构负责组织，具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责，并独立履行下列职责：

（1）审查响应文件是否符合磋商文件要求，并做出评价；

（2）要求供应商对响应文件有关事项做出解释或澄清；

（3）推荐预成交候选供应商；

（4）对非法干预评审工作的人员和机构进行举报或投诉。

16.3磋商小组应遵守并履行下列义务：

（1）遵纪守法，客观、公平、公正、廉洁地履行职责；

（2）按照磋商文件规定的评审办法和评审标准进行评审，磋商小组成员对评审意见承担责任；

（3）对响应文件、磋商情况和磋商中获悉的商业秘密保密；

（4）参与评审报告的起草；

（5）解答供应商及有关方面的质疑；

（6）配合纪检部门进行投诉处理工作。

16.4磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

16.5磋商工作在严格保密的情况下依法开展，任何单位和个人不得非法干预、影响磋商工作和磋商结果。

**17.磋商程序**

17.1进入磋商阶段后，磋商小组成员按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审办法和评审标准进行独立评审，负责审议所有响应文件，并按先初审、后详审的程序对响应文件进行评审、评分。未实质性响应磋商文件的按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

17.2初审阶段为资格性审查和符合性审查。响应文件在响应磋商文件要求方面出现的偏离，分为实质性偏离和非实质性偏离。

17.2.1实质性偏离是指响应文件未能实质性响应磋商文件的要求。以下情况属于实质性偏离，响应文件有下列情况之一的，按无效响应处理。

（1）不符合第2.2款“供应商资格条件”之规定的；

（2）未按磋商文件要求提交或未足额提交磋商保证金的；

（3）未按第11.1（1）-（14）要求提供相关资料的；

（4）响应文件内容没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；

（5）响应文件不符合磋商文件规定的格式和顺序要求的；

（6）服务期、响应有效期最终不能满足磋商文件要求的；

（7）响应文件完全不满足磋商文件第五部分“服务要求”的；

（8）响应文件中附有采购人最终不能接受的条件的；

（9）报价超过采购预算额度或最高限价的；

（10）法律、法规规定的其他情形。

17.2.2非实质性偏离指磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当将书面内容彩色扫描成PDF格式发送至采购代理机构指定邮箱，并打电话确认。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

17.2.3 响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件中首次报价一览表内容与响应文件中分项报价表相应内容不一致的，以分项报价表为准；（如有）

（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，以分项报价表的总价为准，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2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17.2.2第二款的规定经供应商确认后产生约束力。

17.2.4在响应文件初审、详审过程中，如果磋商小组成员出现对评审结果有不同意见的，应当以书面形式反映，评审报告中应注明该不同意见。磋商小组成员拒绝在评审报告中签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意磋商结果。

17.3 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。

17.4 经磋商，确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审办法。

**18.评审办法**

18.1依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的规定，结合该项目的特点制定本评审办法。本次评审采用综合评分法。

18.2评审标准和分值分配：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审类别** | **评审因素** | **评审标准** |
| **投标报价****（10分）** | **报价分****（10分）** | （1）价格分应当采用低价优先法计算，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。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)×100×投标报价比重（四舍五入后保留小数点后两位）（2）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的相关规定，对残疾人福利性单位、监狱企业、小型和微型企业制造（生产）产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。（残疾人福利性单位属于监狱企业、小型、微型企业的，不重复享受政策。） |
| **商务评价****（34分）** | **业绩****（15分）** | 2021年1月1日至今类似项目业绩。每提供一项得3分，满分15分（业绩以生效的合同或中标通知书复印件或扫描件为准）。 |
| **管理资质****（3分）** | 投标人具备有效期内的GB/T19001/IS09001系列质量管理体系认证、ISO20000信息技术管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证，提供证书复印件并加盖公章，否则不予认定加分。具备1个得1分，满分3分。 |
| **服务资源****（12分）** | 投标人具有保障本项目实施的法律服务资源：投标人能够提供与律师或律所的有效合作协议，每提供一个得3分，满分12分。 |
| **服务保障能力****（4分）** | 投标人具有保障高满意度的能力，能够提供以往承接的法律咨询服务满意度的第三方盖章证明材料复印件。单个项目合同期限内，满意度超过90%的，每一个得1分，满分4分；其他不得分。 |
| **技术评价（56分）** | **项目管理措施（14）** | 投标人根据本项目采购需求提供服务运营管理方案，内容至少包含：与采购人的沟通协调机制、现场管理、人员管理、培训管理、质量管理、排班管理、保密管理等内容,且满足招标文件要求，内容要详尽、可行性强。以上7项，每具备1项，得2分，满分14分。未按采购项目要求及服务需求满足项目实际需求或未提供的不得分。 |
| **服务方案设计****（30分）** | 投标人针对本项目需求，提供详细、完善的服务方案，内容具体包含：（1）整体服务方案；（2）项目实施进度计划；（3）组织方案；（4）呼叫平台突发的话务激增的应急处理措施；（5）具有7\*24小时运营服务方案；上述五项按采购项目要求及服务需求满足项目实际需求，每响应一项得6分，满分30分；未按采购项目要求及服务需求满足项目实际需求或未提供的不得分。 |
| **运营团队配置****（12分）** | 1、项目负责人投标人针对本项目提供的项目负责人具有法学专业背景，取得法学本科毕业证及法学学位证的得2分；没有不得分。2、项目团队配备投标人针对本项目配备的运营团队成员的数量和职位设置合理，团队具有多样性（包括性别、年龄、文化背景和专业领域），有科学的服务激励机制；针对本项目拟配备5人及以上的核心团队成员：包括项目负责人、运营主管、运营人员等；每提供1人得2分，满分10分。（须提供详细的技术服务人员清单、技术服务人员劳动合同、社保缴纳情况、毕业证等相关证明材料等） |

**七、确定成交供应商**

**19.推荐并确定成交供应商**

采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

**20.成交通知**

20.1采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在青海政府采购网上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。

20.2《成交通知书》发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商无正当理由放弃成交项目的，依法承担法律责任。

**八、授予合同**

**21.签订合同**

21.1采购人与成交供应商双方应当自《成交通知书》发出之日起30日内，签订采购合同，送采购代理机构备案。

21.2签订合同前，成交供应商应当以支票、汇票、本票等非现金形式缴纳成交金额0%的履约保证金到采购人指定的账户。

21.3成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或者成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

21.4采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为订立合同的条件，采购人和成交供应商不得私下订立背离合同实质性内容的协议。

21.5磋商文件、成交供应商的响应文件、《成交通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

21.6采购合同签订之日起2个工作日内，由采购人将采购合同在青海政府采购网上公告，但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

**九、询问与质疑**

**22.对采购过程、结果的询问及质疑**

22.1供应商对政府采购过程、结果有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问。

22.2参与所质疑项目的供应商认为采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

22.3供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

**十、政府采购政策**

**23.政府采购政策**

23.1价格评审优惠：

在政府采购活动中，供应商提供的服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策:

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

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

（2）对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

（3）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采购项目，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，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。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。价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或者价格分加分比例，由采购人根据采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。

（4）中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的《中小企业声明函》(附件)，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

（5）监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

23.2供应商同时符合小型、微型企业及监狱企业、残疾人福利性单位要求的，评审时只有一种类型享受价格评审优惠政策；

23.3响应文件符合本章前款规定的，供应商应提供相关证明资料，且所提供资料必须真实可信。如有虚假，将依法承担相应责任。

**十一、磋商活动终止**

**24.终止情形**

24.1出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

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

24.2终止磋商活动后，由采购代理机构发布终止公告并说明原因。

1. **处罚**

**25.处罚情形**

有下列情形之一的，供应商的磋商保证金不予退还；成交供应商的成交结果无效，履约保证金不予退还。情节严重的，报省财政厅依法进行处理：

25.1供应商在提交响应文件截止时间之后撤回响应文件的。

25.2供应商在响应文件中提供虚假材料的。

25.3采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的。

25.4有恶意串通等不正当竞争行为的。

25.5成交后无正当理由拒不与采购人签订采购合同的。

25.6未按照磋商文件、响应文件确定的事项签订采购合同的。

25.7擅自变更、中止或者终止政府采购合同的。

25.8成交供应商签订合同后，因种种原因不能履约或无故拖延履约期的。

25.9法律、法规规定的其他情形的。

1. **其他**

其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规的有关条款执行。

**第三部分采购项目合同书**

**（服务类）**

**青海省政府采购项目合同书**

**采购项目编号：青海诚鑫竞磋（服务）2023-058**

**采购项目名称：12348公共法律服务热线呼叫运营服务项目**

**采购合同编号：QHCX-2023-058**

**合同金额（人民币）：**

**采购人（甲方）：（盖章）**

**供应商（乙方）：（盖章）**

**采购日期：**

（格式自拟）

合同备案部门：

采购代理机构：青海诚鑫招标有限公司

负责人

经办人：

 合同备案时间： 年 月 日

**第四部分响应文件格式**

**附件1：响应文件封面**

**响应文件**

**采购项目编号：青海诚鑫竞磋（服务）2023-058**

**采购项目名称：12348公共法律服务热线呼叫运营服务**

**项目**

**供应商名称：**

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件2：目录**

（1）响应文件封面.........................................所在页码

（2）目录.................................................所在页码

（3）磋商函........................................ ... ..所在页码

（4）首次报价一览表.................................. ....所在页码

（5）分项报价表...................................... ....所在页码

（6）法定代表人（非法人组织负责人）证明书............. ...所在页码

（7）法定代表人（非法人组织负责人）授权书............. ...所在页码

（8）供应商承诺函.................................. ..... 所在页码

（9）供应商诚信承诺书......................... ..... .... 所在页码

（10）资格证明材料.................................. .... 所在页码

（11）财务状况证明....................................... 所在页码

（12）具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明...... .. 所在页码

（13）无重大违法记录声明.............................. .. 所在页码

（14）磋商保证金...................................... .. 所在页码

（15）供应商最后报价表....................... ........ .. 所在页码

（16）供应商的类似业绩证明材料.................... ... ...所在页码

（17）服务方案........................................ ...所在页码

（18）享受政府采购政策优惠的证明材料................... ..所在页码

（19）供应商认为在其他方面有必要说明的事项............ ...所在页码

**附件****3：磋商函**

**磋商函**

**致：青海诚鑫招标有限公司**

我们收到（项目名称）（项目编号）文件，经研究，法定代表人（姓名、职务）正式授权（委托代理人姓名、职务）代表供应商（供应商名称、地址）提交响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1、我方已详阅磋商文件的全部内容，包括澄清、修改条款等有关附件，承诺对其完全理解并接受。

2、响应有效期自提交响应文件截止之日起 60 个日历日。如果在规定的磋商时间后，我方在响应有效期内撤回磋商响应文件或成交后不签约的，磋商保证金将不予退还。

3、我方同意按照贵方要求提供与磋商有关的一切数据或资料，理解并接受贵方制定的评标办法。

4、与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人姓名： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件4：首次报价一览表**

**首次报价一览表**

**供应商名称： 单位：元**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目编号 |  |
| 项目名称 |  |
| 包号 |  |
| 磋商报价 |  |
| 服务期 |  |
| 服务承诺及其他： |

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件5：分项报价表**

**分项报价表**

**供应商名称： 包号： 单位：元**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 合计 | 备注 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| … |  |  |  |
| 磋商总价 | 大写：小写： |

注：若分项费用的计算依据、过程和公式不便在表中表述，可单独另附表格或描述进行说明。

**附件****6：法定代表人（非法人组织负责人）证明书**

**法定代表人（非法人组织负责人）证明书**

**致：青海诚鑫招标有限公司**

 法定代表人（非法人组织负责人）姓名现任我单位职务，为法定代表人（非法人组织的负责人），特此证明。

法定代表人（非法人组织的负责人）基本情况：

性别：年龄： 民族：

地址：

身份证号码：

附法定代表人第二代身份证双面扫描（或复印）件

 **供应商：（公章）**

**法定代表人（非法人组织的负责人）或委托代理人：（签字或盖章）**

 **年月日**

**附件7：法定代表人（非法人组织负责人）授权书**

**法定代表人（非法人组织负责人）授权书**

**致：青海诚鑫招标有限公司**

（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，法定地址。

法定代表人（非法人组织负责人）姓名 特授权（委托代理人姓名）代表我单位全权办理项目的磋商、答疑等具体工作，并签署全部有关的文件、资料。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

被授权人联系电话：

被授权人（委托代理人）签字：

职务：

授权人（法定代表人或非法人组织的负责人）签字：

职务：

附被授权人第二代身份证双面扫描（或复印）件

 **供应商：（公章）**

 **年 月 日**

**附件8：供应商承诺函**

**供应商承诺函**

**致：青海诚鑫招标有限公司**

关于贵方 年 月 日 (项目名称) 采购项目，本签字人愿意参加磋商活动，提供采购一览表中要求的所有服务内容，并证实提交的所有资料是准确的和真实的。同时，我代表（供应商名称），在此作如下承诺：

1.完全理解和接受磋商文件的一切规定和要求；

2.若成交，我方将按照磋商文件的具体规定与采购人签订采购合同，并且严格履行合同义务，按时提供优质的服务；

3.在整个磋商过程中我方若有违规行为，贵方可按磋商文件之规定给予处罚，我方完全接受；

4.若成交，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件****9：供应商诚信承诺书**

**供应商诚信承诺书**

**致：青海诚鑫招标有限公司**

为了诚实、客观、有序地参与青海省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加青海诚鑫招标有限公司组织的政府采购活动时，严格按照磋商文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不与其他供应商、采购人、采购代理机构串通，维护市场秩序。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行成交供应商应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地提供服务。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购法实施条例》中对供应商的相关处理。

本承诺是采购项目响应文件的组成部分。

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件10：资格证明材料**

**资格证明材料**

资格证明材料包括：

1. 提供有效的营业执照、税务登记证、机构代码证或三证（五证）合一统一社会代码证及其他资格证明文件（扫描或复印件）；

企业法人需提交“统一社会信用代码的营业执照”，未换证的提交“营业执照、组织机构代码证、税务登记证”；事业法人需提交 “统一社会信用代码的事业单位法人证书”，未换证的提交“事业单位法人证书或组织机构代码证”；其他组织需提交“统一社会信用代码的社会团体法人登记证书”或“统一社会信用代码的民办非企业单位登记证书”或“统一社会信用代码的基金会法人登记证书”，未换证的提交 “社会团体法人登记证书”或“民办非企业单位登记证书”或“基金会法人登记证书”和“组织机构代码证”；个体工商户需提交“统一社会信用代码的营业执照”或“营业执照、税务登记证”；自然人需提交身份证明。

（2）磋商文件规定的有关资格证书、许可证书、认证等；

（3）供应商认为有必要提供的其他资格证明文件。

**附件11：财务状况证明**

**财务状况证明**

按照磋商文件第2.2款规定提供以下相关材料。

1、供应商是法人的，提供基本开户银行近三个月内出具的资信证明**2020年度或 2021年度或2022年度**经第三方审计的财务状况报告（扫描或复印件应全面、完整、清晰），包括资产负债表、现金流量表、利润表和财务（会计）报表附注（财务情况说明），并提供第三方机构的营业执照、执业证书。供应商是其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供基本开户银行出具的资信证明。

2、近半年内任意 1 个月的依法缴纳税收和社会保障资金记录的证明材料；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商须提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

**附件12：具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明材料**

**具备履行合同所必须的设备和专业技术能力证明材料**

为保证本项目合同的顺利履行，供应商必须具备履行合同的设备和专业技术能力，**并提供承诺函（格式自拟）。**

**附件****13：无重大违法记录声明**

**无重大违法记录声明**

**致：青海诚鑫招标有限公司**

我单位近三年内在经营活动中没有重大违法记，特此声明。

若采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在经营活动中有重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的磋商活动，并承担因此引起的一切后果。

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件14：磋商保证金**

**磋商保证金**

1、将银行开具的针对本项目提交的磋商保证金交款证明彩色扫描（或复印）件粘贴后加盖公章。

2、如供应商采用银行保函的，以金融机构或担保机构提供的格式为准。

**附件15：供应商最后报价表**

**供应商最后报价表**

**项目名称：包号：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 首次报价（元） | 调整因素 | 最后报价（元） | 服务期 |
|  |  |  |  |
| 最终确定的质量保证及服务承诺 |

注：最后报价表作为响应文件的组成部分，不与响应文件同时提交。由资格审查合格的供应商填写最后报价表并签字、盖章。

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

**年 月 日**

**附件16：供应商的类似业绩证明材料**

**供应商的类似业绩证明材料**

2021年1月1日至今类似项目业绩。（业绩以生效的合同或中标通知书复印件或扫描件为准）。

 **供应商：（公章）**

**法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）**

 **年 月 日**

**附件17：服务方案**

**（格式自拟）**

**附件18：享受政府采购政策优惠的证明资料**

**1.中小企业声明函（服务）**

**(不满足以下条件的无需填写)**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）的规定，本公司（联合体）参加 （单位名称）的 （项目名称）采购活动，提供的服务的（全部）供应商符合政策要求的中小企业，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）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，制造商为 （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，制造商为 （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。

单位名称（公章）：

 日期：

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

**2.残疾人福利性单位声明函**

**(不属于残疾人福利性单位的无需填写)**

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，本单位在职职工人数为人，安置的残疾人人数人。且本单位参加单位的项目采购活动提供的服务，或者提供其他残疾人福利性单位制造的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

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。

 单位名称：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

**3.监狱企业证明资料**

**(不属于监狱企业的无需提供)**

备注：按《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)文件规定提供证明文件（复印件）。

单位名称：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

**附件19：供应商认为在其他方面有必要说明的事项**

**供应商认为在其他方面有必要说明的事项**

第五部分服务要求

**12348公共法律服务热线呼叫运营服务项目技术参数和**

**服务要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 服务运营内容 | 具体需求参数 | 数量及单位 |
| 12348公共法律服务热线呼叫运营服务项目 | 专业律师提供7\*24小时热线法律咨询服务 | 律师、基层法律服务工作者等专业法律服务人员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；注重法律咨询服务的宣传作用，提高人民群众学法、用法的能力；注重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。正常工作时间每天接线律师不少于8名，休息时间及节假日不少于5名（全年每日21时至次日9时不少于1名）；热线接通率≥95%，服务满意率≥98%。 | 1项 |
| 司法行政业务热线指引服务 | 依托司法行政业务知识库为来电群众提供专业的司法行政业务指引服务及相关法律服务机构的办公电话、地址、时间等信息，方便群众询问。收集服务中相关知识内容，不断充实完善司法行政业务知识库。 | 1项 |
| 群众投诉受理 | 接听受理群众对我省公共法律服务业务及其他法律服务业务投诉，及时形成投诉工单转派至相关部门处理。 | 1项 |
| 司法行政业务工单受理转办 | 接听受理群众法律援助申请等工单，及时转派办理。 | 1项 |
| 专业律师提供法律咨询直播服务 | 由经验丰富律师在直播间接听解答2小时热线来电法律咨询，并通过抖音等平台开展律师服务现场直播，普及法律知识（无电话接入时，可讲解普及法律知识）。全年直播场次不少于200场次。 | 不少于200场 |
| 远程视频法律咨询服务 | 召集座班律师通过热线系统、法网及各类公共法律服务终端开展远程视频法律咨询服务。视频接通率70%以上，群众满意率95%以上。 | 1项 |
| 话务律师培训 | 建立常态的培训和考核机制，定期对服务人员进行培训，以有效保障和提升服务质量。培训的内容包括但不仅限于法律知识、业务知识、热线操作、咨询话术、保密制度、应急演练等。全年不少于4次。 | 不少于4次 |
| 服务运营管理 | 提供平台日常管理和流程规范、现场运营管理人员建立管理、应急、舆情管控机制。不少于4人的现场服务运营管理团队。 | 1项 |
| 运营数据分析报告 | 根据热线服务数据，产生月报和年报，根据分析结果不断优化提升服务质量。 | 1项 |
| 项目税费 | 按照项目的6% | 1项 |
| 备注 | 服务期1年，自2023年12月9日至2024年12月8日 |

服务要求

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

2.投标人需按本项目要求，配备运营团队和充足的公共法律服务资源团队，提供充分的服务资源保障。投标人应制定科学合理的人力资源管理机制，确保用工的规范性。

3.投标人与采购单位签订保密协议，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。

4.投标人向咨询群众提供的服务，在服务规范、咨询技术等方面符合青海法律服务平台规范机制的相关要求。

5.项目服务期限：1年，2023年12月9日至2024年12月8日。

6.项目服务地点：青海省西宁市。