

### 第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

#### 3.1、采购项目概况

本项目为2024年成都高新区网络理政数据工作政府采购项目，共一个包。采购网络理政数据工作服务商一名，须具备相关能力。本项目采用有效期为三年，合同一年一签。若成交人未通过采购人项目年度验收，采购人有权不续签合同。

#### 3.2、服务内容及服务要求

##### 3.2.1服务内容

采购包1:

采购包预算金额(元): 780,000.00

采购包最高限价(元): 780,000.00

| 序号 | 标的名称                     | 数量   | 标的金额(元)    | 计量单位 | 所属行业    | 是否涉及核心产品 | 是否涉及及采购进口产品 | 是否涉及及采购节能产品 | 是否涉及及采购环境标志产品 |
|----|--------------------------|------|------------|------|---------|----------|-------------|-------------|---------------|
| 1  | 2024年成都高新区网络理政数据工作政府采购项目 | 1.00 | 780,000.00 | 个    | 其他未列明行业 | 否        | 否           | 否           | 否             |

##### 3.2.2服务要求

采购包1:

标的名称: 2024年成都高新区网络理政数据工作政府采购项目

| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 |
|------|----|-----------|
|------|----|-----------|

## 一、服务内容及技术、服务要求

成交人按照成都高新区网络理政数据工作要求，组建相对稳定的服务团队，提供以下服务：

（一）按照成都市、高新区网络理政工作相关要求，搭建日报、周报和月报三级分析体系，及时研判社情民意最新动向，挖掘有倾向性、苗头性、规律性、阶段性的问题，形成材料报告，为决策提供数据支撑，为社会治理提供科学依据。日报、周报按每日、每周形成；月报、委领导分管单位诉求简报按每个自然月形成。

（二）实现高新区各渠道、各平台网络理政工作数据整合，按照需要，分模块、分领域、分单位进行数据统计、归类和梳理，形成高新区网络理政诉求问题库。

（三）涉及疑难、热点等问题，及时与各单位联动，分享数据，同时适时形成消息提示、热点专报等。

（四）以发现问题为导向，每月加大对高新区每月不满意件的收集、梳理、分析，反馈给各单位，进一步推动全区网络理政工作高效开展。

（五）对涉及环境污染、生产安全、食品安全、自然灾害、紧急性事件等诉求，每日做好台账记录，做好数据的跟踪处理，直至办结归档。

（六）加大对领导批示件和高新区主要领导信箱件的问题分析、流程跟踪、结果筛查，每月形成文字材料。

（七）根据数据，开展网络理工工单派件、退单等相关问题的研究和处理。

（八）根据数据，结合高新区实际，协助研究和开展高新区网络理政特色亮点工作。

（九）根据当年目标考核要求，提取和分析各单位网络理政工作相关数据或指标，协作完成考核工作。

（十）做好“12345亲清在线”企业诉求数据的专岗跟踪、梳理和分析等工作。

（十一）每日做好城运中心日报中涉及12345板块的内容提供及重点诉求处置情况数据的跟进和反馈。

（十二）对诉求数据标签进行日常抽检等工作。

（十三）与数据分析相关的其他工作。

## 二、服务要求和质量

1 . 在服务期限内，成交人应对服务内容按要求及时、准确地完成，并保证所提供的服务皆为符合国家行业标准。

2 . 成交人应当对本项目服务过程中采购人提交的或工作本身获取的任何信息、文件、资料要保密，并采取相应的保密措施，不得向任何第三人披露、泄露。

3. 组建相应的服务团队（不低于5人），提供详细的组织架构。人员不足的，成交人要对服务团队及时进行补充；不能按照服务内容和标准提供服务的，成交人应及时进行调整，并提前向采购人进行告知。

4 成交人应按照采购人相关工作机制、工作流程、工作要求和标准等，做好团队人员的日常管理、绩效考核，建立符合项目工作内容的薪酬体系等，保证团队人员在岗稳定，保障每日数据工作100%正常开展。未经书面同意不得随意变更团队人员，违规一次承担项目成交金额的10%作为违约金。

5. 成交人提供项目所需硬件设备、第三方软件及应用软件等，并负责维护、故障处理和产品升级。

6 . 成交人应具备一定的应急处置能力，有专门的团队进行紧急事件的处理，指定专人对接，配合完成临时交办的工作或突发事件的处置，响应时间为7 x 24小时。

1

|    |             | 考核细则 |   |  |
|----|-------------|------|---|--|
| 序号 | 验收内容        | 分值   | 评分标准  |  |
| 1  | 分析体系        | 3    | 日报，按每日形成。一次未形成，扣1分；   |  |
|    |             | 6    | 周报，按每周形成。一次未形成，扣2分；   |  |
|    |             | 6    | 月报，按每个自然月行成。一次未形成，扣2分；  |  |
|    |             | 6    | 委领导分管单位诉求简报，按每个自然月行成，一次未形成，扣2分。   |  |
| 2  | 诉求问题库       | 2    | 实现高新区各渠道、各平台网络理政工作数据整合，未实现，此项不得分；   |  |
|    |             | 4    | 分模块、领域、单位进行数据统计、归类和梳理，形成高新区网络理政诉求问题库，无问题库，此项不得分。                          |  |
| 3  | 疑难热点问题      | 6    | 每天5人次及以上、每月30人次及以上群体事件，及时与各单位联动，分享数据，未及时分享，每次扣2分，依此类推，单项扣完为止；             |  |
|    |             | 6    | 根据工作安排，形成消息提示、热点专报，已经安排，但未形成，一次扣2分，依此类推，单项扣完为止。                           |  |
| 4  | 不满意件分析      | 5    | 每月对高新区不满意件进行收集、梳理和分析，反馈给各单位，未收集或未反馈，一次扣1分，依此类推，单项扣完为止。                    |  |
| 5  | 建立诉求台账      | 5    | 对涉及环境污染、生产安全、食品安全、自然灾害、紧急性事件等诉求，每日做好台账记录，做好数据的跟踪处理，直至办结归档，未建台账或不完善，此项不得分。 |  |
| 6  | 跟踪督办        | 6    | 加大对领导批示件和高新区主要领导信箱件的问题分析、流程跟踪、结果筛查，每月形成文字材料，一次未形成，扣3分；                    |  |
|    |             | 8    | 做好“12345亲清在线”企业诉求数据的专岗跟踪、梳理和分析等工作，并根据工作需要形成文字材料，未开展此项不得分；                 |  |
|    |             | 5    | 每日做好城运中心日报中涉及12345板块的内容提供及重点诉求处置情况数据的跟进和反馈。未提供或未反馈，一次扣1分。                 |  |
| 7  | 退派单研究       | 8    | 开展网络理政工单派件、退单等相关问题的研究和处理，未开展此项不得分。  |  |
| 8  | 数据协助        | 2    | 提取和分析各单位相关工作数据或指标，协助完成考核工作，未协助此项不得分；                                      |  |
|    |             | 2    | 协助研究和开展网络理政特色亮点工作（如优秀案例评选），未协助此项不得分。                                      |  |
| 9  | 服务团队        | 3    | 服务团队组建数量不足的，此项不得分；  |  |
|    |             | 2    | 服务团队人员工作能力与岗位不匹配，供应商未及时调整的，此项不得分；   |  |
|    |             | 5    | 团队人员在岗稳定，每日网络理政工作100%正常开展，未达到一次，此项不得分；                                    |  |
|    |             | 2    | 未落实服务团队建设、管理及工作考核的，一次扣2分，依此类推，单项扣完为止。                                     |  |
| 10 | 提供硬件及硬件所需软件 | 2    | 提供项目所需办公硬件设备及设备所需应用软件，未提供，此项不得分；  |  |
|    |             | 2    | 及时对提供的硬件及应用软件进行维护、故障处理和产品升级，未维护处理或升级，此项不得分。                               |  |
| 11 | 响应能力        | 2    | 无专人对接，扣1分；无专门的团队进行紧急事件的处理，扣2分；响应时间不是7 x 24小时，扣2分。                         |  |
| 12 | 违约情况        | 2    | 存在合同规定的违约情况的，违约一条，此项不得分。  |  |

### 3.2.3人员配置要求

采购包1:

见3.2.2服务要求

### 3.2.4设施设备要求

采购包1:

见3.2.2服务要求

### 3.2.5其他要求

采购包1:

见3.2.2服务要求

## 3.3、商务要求

### 3.3.1服务期限

采购包1:

自合同签订之日起365日

### 3.3.2服务地点

采购包1:

在采购人办公所在地提供现场服务

### 3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

1、严格按照本项目磋商文件、响应文件、《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）等政府采购相关法律法规的要求和签订的政府采购合同内容进行验收。2、本项目实施服务各阶段需要进行确认的文档或交付成果等事项必须由采购人进行确认。所有任务完成后中标人提交验收申请后30个日内，按照本项目磋商文件、成交人响应文件及承诺和本项目合同约定标准进行验收，形成项目验收报告或验收评估表。

### 3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

### 3.3.5支付约定

采购包1: 付款条件说明: 合同签订后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的40.00%。

采购包1: 付款条件说明: 剩余的60%款项在项目实施5个月后，第6个月开始，按月支付，考核合格，次月支付上月金额，在本项目服务合同周期结束后，根据该项目年度验收情况及最后一个月工作考核情况，付最后一个月的金额。每月费用支付前，供应商应向采购人出具符合要求的正式发票，采购人应于收到发票后15日内向供应商支付与开票金额等额的服务费。（此后为系统自动生成，以前文为准），达到付款条件起15日内，支付合同总金额的60.00%。

### 3.3.6违约责任及解决争议的方法

采购包1:

采购人为甲方、中标人为乙方。一、违约责任 1. 甲乙双方应当遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。2. 如在履行合同过程中因乙方或乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方、第三方造成损失或侵害的，由乙方承担由于乙方原因导致的赔偿责任（包括甲方因此支付的赔偿金、诉讼费、律师费、公证费、鉴定费等等）。3. 乙方不得随意解除本合同或无故不予履约本合同约定义务，如乙方违反此约定且未在甲方要求的合理时间内重新履行的，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总金额10%的违约金，并退还甲方已支付但乙方未履行部分的服务费，还应承担由此给甲方造成的直接经济损失。4. 乙方服务质量、服务内容、服务人员等经甲方年度验收未达到标准，甲方有权终止合同，无需支付最后一个月服务费用。5. 乙方存在其他违反本合同约定的情形，甲方有权要求乙方限期改正。如乙方在上述期限内未改正，甲方有权解除本合同，乙方除应向甲方支付本合同总价10%的违约金外，还应赔偿由此对甲方造成的损失。6. 因乙方违约、验收不合格、侵权应向甲方或第三方支付违约金、赔偿金等，甲方书面通知乙方后有权从应付乙方费用中直接扣除，不足部分由乙方补充支付。7. 甲方因自身原因迟延支付本合同项下服务费的，每迟延一个自然日应按照应付未付款项的千分之一向乙方支付违约金，迟延超过30个自然日的，乙方有权终止向甲方提供服务。二、解决合同纠纷的方式 1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，应提交甲方所在地有管辖权的法院裁决。2. 在法院审

理期间，除正在进行审理部分外，合同其他部分继续执行。

### 3.4其他要求

1.针对磋商文件第二章2.4.9中“供应商应按照客户端操作要求，对应磋商文件的每项实质性要求，逐一如实响应”，除磋商文件中的明确要求单独响应或承诺的实质性要求外，对于其他实质性要求，供应商在《投标(响应)函》中以“我单位完全接受和理解本项目采购文件规定的实质性要求”进行承诺即视为响应。

2.项目考核和验收

(1)本项目采用每月考核的方式，按照评分细则，根据一个月的工作内容，次月考核上月的工作情况，评分达到85分及以上为合格。前5个月，只考核不付款，第6个月开始，考核合格后支付合同金额，考核不合格，采购人有权要求成交人进行整改至合格为止，整改3次不合格的，采购人有权终止合同，且不支付考核不合格当月的费用；未付款月份，考核不合格，且3次整改也不合格的，采购人有权终止合同，且有权要求成交人返还已支付未使用预付款并赔偿项目成交金额10%的违约金。

(2)年度验收。合同期届满前，成交人应围绕项目周期内提供的服务内容、服务质量等，向成交人提供服务报告。采购人根据成交人提供的服务报告，结合实际提供服务的情况，按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《政府采购需求管理办法》以及本项目采购文件、供应商响应文件等设置履约验收细则，年度验收达到85分及以上为合格，验收合格后方可续签下一年度合同，直至本次采购服务期满。验收不合格，采购人有权不续签下一年度合同且不予支付最后一个月服务费用。（考核细则见3.2.2服务要求）