

项目编号：310000000240407188120-00100814

社保在线帮办项目

竞争性磋商文件

采购单位：上海市社会保险事业管理中心

地址：上海市黄浦区中山南路 865 号

代理机构：上海名泰建设管理咨询有限公司

地址：上海市黄浦区淮海中路 701 号 8 楼

目 录

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 第一章 | 竞争性磋商公告 | 1 |
| 第二章 | 供应商须知 | 5 |
| 第三章 | 项目概况及服务需求 | 25 |
| 第四章 | 合同条款 | 34 |
| 第五章 | 评审办法及评审标准 | 43 |
| 第六章 | 响应文件格式附件 | 57 |

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

社保在线帮办项目采购项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于**2024-05-08 14:00:00**（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况：

项目编号：**310000000240407188120-00100814**

项目名称：**社保在线帮办项目**

预算金额：**1800000.00 元**

最高限价：**包 1-1800000.00 元**

采购内容：在原有服务功能基础上，实现社保在线帮办客服独立入口功能，提供适配人社 CA 自助经办平台的网页版“接诉即办”社保在线帮办服务，并实现社保在线帮办与 12333 政策咨询“一体化、一口清”业务实时流转。针对社保帮办客服的个性化需求，基于帮办独立的多媒体在线客服平台，为社保帮办客服提供平台功能的实现与模块升级等服务，进行软件功能优化与新增。

服务期限：**自合同签订之日起至 2025 年 7 月 31 日内，直到服务完成实施并通过验收。**

服务地点：**采购人指定地点。**

二、供应商的资格条件：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、扶持不发达地区和少数民族地区、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政府采购政策。（若供应商未主动提供相关证明材料则视为不适用以上政策。）

3. 本项目的特定资格要求：

(1) 近三年未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

(2) 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；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

(3) 本项目不接受联合体响应；

(4) 本项目不允许合同转让。

三、 磋商文件的获取：

合格的供应商可于 **2024-04-24** 至 **2024-04-30** 的时间内下载（获取）竞争性磋商文件并按照竞争性磋商文件要求参加磋商活动。

地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）

方式：网上获取

售价：0 元

获取磋商文件其他说明：供应商在上海政府采购网报名后，可在公告有效期内在上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）免费下载本项目磋商文件的电子版。供应商如需纸质磋商文件可自行打印。

四、 响应文件提交：

截止时间：**2024-05-08 14:00:00**（迟到或不符合规定的响应文件恕不接受）

地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）。

五、 响应文件开启：

开启时间：**2024-05-08 14:00:00**

地点：本项目采用网上投标方式，供应商应根据有关规定和方法，在“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统提交电子响应文件（纸质响应文件递交地址：上海市黄浦区淮海中路 701 号新鑫大厦 8 楼），提供纸质响应文件正本 1 份、副本 2 份并密封，须与上传的电子响应文件内容一致（若上传的电子版文件与纸质文件存在差异，以上传的电子响应文件为准，纸质文件仅作备查使用）。

为保证项目签到（解密）、磋商顺利进行，建议各响应方在响应文件递交截止时间及磋商时间前预留充足的时间进行设备调试及网络环境测试。

磋商所需携带其他材料：

(1) 提供纸质响应文件正本 1 份、副本 2 份并密封，须与上传的电子响应文件内容一致（若上传的电子版文件与纸质文件存在差异，以上传的电子响应文件为准，纸质文件仅作备查使用）；

(2) 法定代表人资格证明书、法定代表人授权委托书原件（如非法定代表人直接签署响应文件的需一并出具法定代表人授权书）；（此项除响应文件内装订的，请另外单独打印携带一份，单面打印）

(3) 法定代表人或被授权人身份证正反面原件、复印件；

(4) 可支持无线上网的笔记本电脑、无线网卡、磋商时所使用的数字证书(CA证书)、空白的磋商报价表（最终）一式二份并加盖公章；

(5) ***注意事项：** 供应商所使用的数字证书（CA证书）必须与网上投标（响应）时所用的数字证书（CA证书）为同一证书，且未发生在网上投标（响应）后进行数字证书更新（或延期）等可能改变数字证书（CA证书）验证信息的行为，如因供应商所使用的数字证书（CA证书）不一致或验证信息改变使其磋商（签到、解密）时无法正常登录上海政府采购平台或登录后无法进行磋商（签到、解密）等后续行为导致其投标（响应）失败的，采购人及采购代理机构对此不承担任何责任，任何损失由供应商自行承担。

六、 公告期限：

自本公告发布之日起3个工作日。

七、 其他补充事项：

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。响应人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。响应人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

供应商应在响应文件递交截止时间前尽早加密上传响应文件，并及时查看在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近响应截止时间上传造成无法在响应文件递交截止时间前完成签收的情形。未签收的响应文件视为响应未完成。

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：上海市社会保险事业管理中心

地址：上海市黄浦区中山南路865号

联系方式：陈国锋

电话：021-63689900

2. 采购代理机构信息

名称：上海名泰建设管理咨询有限公司

地址：上海市黄浦区淮海中路 701 号 8 楼

联系人：郭云为

电话：021-52868253

传真：021-52868273

邮箱：mtzb03@mingtaizx.com.cn

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

| 序号 | 内容 | 说明与要求 |
|----|--------|---|
| 1 | 项目名称 | 社保在线帮办项目 |
| 2 | 项目编号 | 310000000240407188120-00100814 |
| | 内部编号 | MT-24-04003 |
| 3 | 预算金额 | 预算金额：1800000.00 元 |
| | | 预算编号：0024-00032342 |
| | | 最高限价：包 1-1800000.00 元 |
| | | 本项目所有报价人的响应文件报价均不得超过预算金额或最高限价，响应文件报价高于预算金额或最高限价的响应文件不予接受，视为无效报价（无效响应），按无效标处理。 |
| 4 | 采购概述 | 本项目参照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律法规、部门规章、地方性法规和规范性文件的规定，本项目已具备采购条件，依法进行采购。 |
| 5 | 采购方式 | 竞争性磋商 |
| 6 | 采购人 | 单位名称：上海市社会保险事业管理中心 地 址：上海市黄浦区中山南路 865 号 联 系 人：陈国锋 电 话：021-63689900 |
| 7 | 采购代理机构 | 单位名称：上海名泰建设管理咨询有限公司 地 址：上海市黄浦区淮海中路 701 号新鑫大厦 8 楼 联 系 人：郭云为 电 话：021-52868253 邮 箱：mtzb03@mingtaizx.com.cn |
| 8 | 项目内容 | 在原有服务功能基础上，实现社保在线帮办客服独立入口功能，提供适配人社 CA 自助经办平台的网页版“接诉即办”社保在线帮办服务，并实现社保在线帮办与 12333 政策咨询“一体化、一口清”业务实时流转。针对社保帮办客服的个性化需求，基于帮办独立的多媒体在线客服平台，为社保帮办客服提供平台功能的实现与模块升级等服务，进行软件功能优化与新增。 |
| 9 | 报价货币 | 响应文件须采用人民币报价。 |
| 10 | 服务期限 | 自合同签订之日起至 2025 年 7 月 31 日内，直到服务完成实施并通过验收。 |
| 11 | 服务地点 | 采购人指定服务地点。 |
| 12 | 采购类型 | <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程 |

| 序号 | 内容 | 说明与要求 |
|----|-----------------|--|
| 13 | 公告发布媒体 | 上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/) |
| 14 | 磋商文件下载时间、下载地址 | 时间： 2024-04-24至2024-04-30 （北京时间） 供应商在上海政府采购网报名后，可在公告有效期内在上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/) 免费下载本项目采购文件的电子版。供应商如需纸质磋商文件可自行打印。 |
| 15 | 领取补充文件时间及地点 | 时间：另行安排（如有） 地点：上海市黄浦区淮海中路701号新鑫大厦8楼（如有，将以书面形式统一发放所有供应商） |
| 16 | 响应有效期 | 90 日历天 |
| 17 | 磋商保证金 | 磋商保证金:本项目按 36000 元（人民币）收取。 磋商保证金须在响应文件递交截止日期前到账，磋商保证金有效期应与响应有效期一致。 支付方式：以转账、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（转账账号名称应与供应商名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。 开户名称：上海名泰建设管理咨询有限公司 开户银行：中国建设银行股份有限公司上海江宁路支行 开户账号：31050171380000000401 注：汇款单上需注明“项目编号 MT-24-04003 保证金” |
| 18 | 响应文件递交截止时间、地点 | 时间： 2024-05-08 14:00:00 地点：（1）电子响应文件上传网址：请响应人代表根据有关规定和方法，持响应时所使用的数字证书（CA证书）在“上海政府采购网” (http://www.zfcg.sh.gov.cn) 进行响应文件投递上传、登录、准时参与响应文件开启及解密； （2）纸质响应文件递交地址：上海市黄浦区淮海中路701号新鑫大厦8楼。 |
| 19 | 响应文件开启（解密）时间、地点 | 时间： 2024-05-08 14:00:00 地点：上海市黄浦区淮海中路701号新鑫大厦8楼 所需携带材料：本项目采用 现场响应文件开启（解密） 方式。届时请供应商代表准备可以无线上网的笔记本电脑、无线网卡、磋商时所使用的数字证书（CA证书）、法定代表人资格证明书/法定代表人授权委托书、纸质响应文件，参加响应文件开启（解密）。 |
| 20 | 磋商时间、地点及所需携带材料 | 磋商时间:2024年05月08日14:15:00 （以电子采购平台显示时间为准） 磋商地点：上海市黄浦区淮海中路701号新鑫大厦8楼 所需携带材料：届时请供应商代表准备 可以支持无线上网的笔记本电脑、无线网卡、磋商时所使用的数字证书（CA证书）、二次报价单（需盖章） 参加现场磋商。 为保证开启（解密）、磋商顺利进行，建议各响应人在开启（解密）、磋商时间前预留充足的时间进行设备调试及网络环境测试。 |
| 21 | 响应文件格式 | 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式制作响应文件，填写法定代表人资格证明书/法定代表人授权委托书、磋商报价表、分项报价表、（产品/服务）技术响应、实施方案和服务承诺、资格证明文件、资格条件及实质性要求响应表、中小企业声明函等。 |

| 序号 | 内容 | 说明与要求 |
|----|------------------------|--|
| 22 | 响应文件份数 | 提供纸质响应文件正本 1 份、副本 2 份，并密封。须与上传的电子响应文件内容一致，如上传的电子响应文件与纸质响应文件存在差异，以上传的电子响应文件为准，纸质文件仅作备查使用。 |
| 23 | 评审方法 | <input type="checkbox"/> 最低评标价 <input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 性价比法 |
| 24 | 如发生此列情况之一，供应商的响应文件将被拒绝 | <u>1) 未按规定获取磋商文件的；</u> <u>2) 响应人名称与报名时不一致的；</u> <u>3) 未在响应文件递交截止时间前在电子平台上递交响应文件的；</u> <u>4) 未在磋商文件所规定时间前递交磋商保证金的（如有）。</u> |
| 25 | 是否专门面向中小企业采购 | <u>否，非专门面向。</u> |
| 26 | 小微企业价格扣除比例 | <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（2020）46 号、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）文件的相关规定：</p> <p>1) 若为专门面向中、小、微型企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策；（本项目不适用）</p> <p>2) 若为面向大、中、小、微型企业、事业法人等各类供应商采购的项目，对符合本办法规定的小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审；</p> <p>3) 若为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，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%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。（本项目不适用）</p> <p>供应商如未主动提供上述证明文件，则视为不适用以上政策。</p> |
| 27 | 残疾人福利性单位、监狱和戒毒企业价格扣除政策 | <p>非专门面向中小企业采购项目，对小型和微型企业产品价格扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：残疾人福利性单位、监狱和戒毒企业视同小微企业，扣除比例为 10%。残疾人福利性单位、监狱和戒毒企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>注：</p> <p>1) 残疾人福利单位参加政府采购活动时，需提供《残疾人福利性单位声明函》。残疾人福利单位标准请参照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）；</p> <p>2) 监狱和戒毒企业参加政府采购活动时，需提供由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。监狱企业标准请参照《关于政府采购支持监狱企业发</p> |

| 序号 | 内容 | 说明与要求 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|------------------------------------|--|----------|------|--|--|------|------|------|--------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|
| | | 展有关问题的通知》（财库[2014]68号）。 供应商如未主动提供上述证明文件，则视为不适用以上政策。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 符合此类情形的，可视为中小企业参与响应（投标），享受中小企业扶持政策 | 1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标（注：在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策）； 2) 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。 (注：以上内容未提供相关证明材料的，均不予价格扣除)。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 采购标的对应的中小企业划型标准规定所属行业 | 十二、软件和信息技术服务业 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | 联合体响应 | 不允许。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | 合同的转让 | <input type="checkbox"/> 允许 <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | 代理服务费支付 | <p>代理服务费由成交单位支付。成交单位在领取到成交通知书时应向代理机构支付代理服务费。</p> <p>代理服务费按成交金额，参照下方收费标准收取代理服务费： 代理服务费=[成交金额*相应收费标准（差额累进制）]*80%+0.2万元。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">成交金额（万元）</th> <th colspan="3">采购类型</th> </tr> <tr> <th>货物采购</th> <th>服务采购</th> <th>工程采购</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.50%</td> <td>1.50%</td> <td>1.00%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>1.10%</td> <td>0.80%</td> <td>0.70%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.80%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> </tbody> </table> <p>支付方式：转账、汇款、支票（转账账号名称应与供应商名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。</p> <p>开户名称：上海名泰建设管理咨询有限公司 开户银行：中国建设银行股份有限公司上海江宁路支行 开户账号：31050171380000000401 注：汇款单上需注明“项目编号：MT-24-04003服务费”</p> | 成交金额（万元） | 采购类型 | | | 货物采购 | 服务采购 | 工程采购 | 100 以下 | 1.50% | 1.50% | 1.00% | 100-500 | 1.10% | 0.80% | 0.70% | 500-1000 | 0.80% | 0.45% | 0.55% |
| 成交金额（万元） | 采购类型 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 货物采购 | 服务采购 | 工程采购 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 以下 | 1.50% | 1.50% | 1.00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100-500 | 1.10% | 0.80% | 0.70% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 500-1000 | 0.80% | 0.45% | 0.55% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 序号 | 内容 | 说明与要求 |
|----|-----------------|--|
| 33 | 政府采购节能环保产品 | <p>按照财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库[2019] 9号)执行。</p> <p>认定依据为相应认证机构出具的认证证书。</p> <p>投标(响应)产品为强制采购范围内的,必须提供上述认证证书。否则其投标(响应)将作为无效投标(响应)处理。</p> |
| 34 | 电子平台操作注意事项与免责条款 | <p>1、供应商在招投标系统电子平台上传的电子响应文件须按本磋商文件要求进行签字、盖章,若不满足评审委员会在进行资格性和符合性审查时将按本磋商文件中规定“响应文件未满足磋商文件规定的签字、盖章要求的”将视为无效响应,作无效标处理。</p> <p>2、响应文件上传、签收、撤回操作等步骤提示:</p> <p>(1)各供应商在响应文件加密上传后,须及时联系采购代理机构进行签收(磋商响应截止时间之后,采购代理机构将无法签收)。代理机构将于响应文件递交截止时间前一个工作日起对已上传的响应文件进行统一网上签收。供应商应及时查看签收情况,并打印签收回执。未于响应文件提交截止时间前签收的响应文件视为响应未完成,响应失败。</p> <p>(2)若项目未到达磋商响应截止时间,供应商可对已完成上传响应文件的项目进行“撤回”。如状态显示为“签收成功”的,供应商须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明(加盖供应商单位公章)告知代理机构,告知说明后及时联系采购代理机构进行“撤销签收”后,再进行“撤回”等操作。</p> <p>(3)建议供应商至少早于响应文件递交截止时间前一个工作日上响应文件,避免因临近截止时间上传造成无法在截止时间前完成签收的情形。</p> <p>注意:响应签收回执不作为判断响应文件数据是否完整、有效的依据。如果供应商发现响应文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况,或在响应过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题,请及时联系上海政府采购云平台。</p> <p>3、免责声明:</p> <p>(1)本项目潜在响应人在响应前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程,具备网上投标(响应)的能力和条件,知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险。</p> <p>(2)响应人须保证报名及获得采购文件时提交的资料和响应时所填写内容真实、完整、有效、一致,如因响应人于任何节点递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由响应人承担。</p> <p>(3)本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果,采购代理机构不承担责任:</p> |

| 序号 | 内容 | 说明与要求 |
|----|---------------|---|
| | | <p>① 上海政府采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>② 本采购代理机构以外的单位或个人在上海政府采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>③ 上海政府采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>④ 其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>⑤ 政采云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若响应人因平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。采购人及代理机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。</p> <p>供应商若参加本项目，即视为同意上述免责内容。</p> |
| 35 | 上海政府采购云平台联系方式 | 咨询热线：95763。 |

供应商须知正文

一、总则

1、适用范围

本磋商文件适用于本次磋商活动的全过程。

2、定义

2.1 “货物”指本磋商文件中所述所有货物。

2.2 “服务”指本磋商文件所述供应商应该履行的承诺和义务。

2.3 “供应商”指符合本磋商文件各项规定的合格供应商。

3、合格供应商的条件

3.1 具有本项目建设、维护和实施能力，符合、承认并承诺履行本磋商文件各项规定的国内供应商均可参加磋商。

3.2 供应商必须是已在中国境内依法登记注册的供应商，并且其所持有的由工商行政管理部门所核发的有效的营业执照上载明的营业期限剩余时间应当不少于本次采购的相关合同基本义务履行所需期限，或已经提供相关证明材料能够证明具有履约能力。否则，采购机构及磋商小组有权拒绝其本次报价。

3.3 供应商应遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件；
- (7) 具有本磋商文件对供应商所规定的资质条件。

3.4 与采购人存在利害关系可能影响公正性的法人、其他组织或自然人，不得参加投标。

3.5 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；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.6 如采购公告中规定接受联合体形式的，还应遵守以下规定：

(1) 参加联合体的供应商均应当符合磋商文件规定的合格供应商的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责磋商和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人数字证书（CA 证书）参加磋商。

(2) 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) 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同一合同项下的政府采购活动，否则，相关响应文件均无效。

(4) 磋商文件要求提交磋商保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的磋商保证金对联合体各方均具有约束力。

(5) 联合体成交的，联合体牵头人与采购人在电子采购平台签订采购合同，联合体各方就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

(6) 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125 号）的规定，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录，将拒绝其参与政府采购活动。

3.7 供应商应遵守有关的中国法律和规章条例和磋商文件规定的其他要求。

4、报价费用

供应商应承担所有与磋商有关的费用，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

5、询问与质疑

5.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人、代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对供应商的询问，采购人、代理机构将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

5.2 供应商认为磋商文件、采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，可

以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向代理机构提出质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其下载/获取磋商文件之日(以采购平台显示的报名时间为准)起七个工作日内提出；对采购过程的质疑，应当在各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对成交结果的质疑，应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。

供应商应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

5.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- (2) 质疑项目的名称、编号
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- (4) 事实依据
- (5) 必要的法律依据
- (6) 提出质疑的日期

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

5.4 供应商提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《供应商须知》第5.3条和第5.4条规定的，代理机构将当场一次性告知供应商需要补正的事项，供应商超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系方式：**上海名泰建设管理咨询有限公司，联系电话：021-52868253，地址：上海市黄浦区淮海中路701号新鑫大厦8楼。**

5.5 代理机构将在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的供应商和其他有关供应商，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

5.6 对供应商询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响采购活动继续进行的，采购人、代理机构将通知提出询问或质疑的供应商，并在原招标（采购）公告发布媒体上发布变更公告。

二、磋商文件

6、磋商文件的内容

磋商文件由下列内容组成：

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 项目概况及服务需求

第四章 合同条款

第五章 评审办法及评审标准

第六章 响应文件格式附件

7、磋商文件的澄清和修改

7.1 供应商澄清要求的提交：任何已登记备案并获取了磋商文件的潜在供应商，均可要求对磋商文件进行澄清，按磋商邀请中的联系地址，在截止时间前以书面形式（包括书面材料、信函、传真，下同）送达采购人。

7.2 采购人对澄清要求的处理：采购人对其认为需要给予澄清、修改或进行其它答复的，将以补充文件的方式进行。补充文件中包括原提出的问题及问题的说明意见，但不包括问题的来源。

7.3 采购人主动进行的澄清、修改：采购人无论出于何种原因，均可主动对磋商文件中的相关事项，用补充文件的方式进行澄清和修改。补充文件应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前发出，需要为此调整响应文件提交截止时间的，应当重新发出通知或在补充文件中一并明确。

7.4 采购人澄清、修改及其它答复的效力：无论是否根据供应商的澄清、修改或进行其它答复的要求，采购人一旦对磋商文件做出澄清、修改或进行其它答复，即刻发生法律效力，采购人有关的补充文件，应当作为磋商文件的组成部分，对所有供应商均具有约束力。

三、响应文件

8、响应文件的语言和计量单位

8.1 供应商提交的响应文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及供应商与采购人就有关报价的所有来往函电均应使用中文简体字。

8.2 响应文件所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

8.3 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件并加盖供应商公章。必要时磋商小组可以要求供应商提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。

原版为外文的证书类、证明类文件，与供应商名称或其它实际情况不符的，供应商应当提供相关证明文件。

9、响应文件的组成及相关要求

9.1 响应文件分为商务部分和技术部分。响应文件所有内容须装订成册，纸质响应文件提供正本一份副本二份，并密封。（须与上传的电子响应文件内容一致，如上传的电子响应文件与纸质响应文件存在差异，以上传的电子响应文件为准，纸质文件仅作备查使用。）

商务部分指供应商提交的证明其有资格参加报价和成交后有能力履行合同的文件。

技术部分指供应商提交的能够证明供应商提供的货物及服务符合磋商文件规定的文件。

本次磋商，供应商应按本磋商文件要求提交商务、技术部分内容和需要供应商自行编写的其他文件。（具体填写要求及格式详见磋商文件第六章）。

9.2 商务部分和技术部分组成内容：

（一）商务部分：

- 1) 报价函
- 2) 磋商报价表
- 3) 分项报价表
- 4) 法人资格证明文件（如法人营业执照副本、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）、组织机构代码、税务登记证原件及复印件（如是“三证合一、

一照一码”的供应商只需提供有效法人营业执照副本)

- 5) 法定代表人资格证明书、法定代表人授权委托书 (含法定代表人及被授权人身份证正、反面)
- 6) 供应商承诺
- 7) 供应商基本情况简介
- 8) 供应商与采购项目相关的资质证书 (并加盖供应商公章)
- 9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- 10) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明, 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商证明材料
- 11) 《中小企业声明函》(供应商应按格式提供《中小企业声明函》并明确企业类型)
- 12) 节能环保、福利等方面的证明或证书 (如有, 提供相关资料复印件)
- 13) 资格条件及实质要求响应表
- 14) 与评审有关的响应文件主要内容索引表
- 15) 供应商认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料
- 16) 供应商债务纠纷、违法违规记录等方面的情况 (如有)
- 17) 供应商认为需要提供的其他商务材料
- 18) 保证金缴纳和退还凭证 (如有)
- 19) 代理服务费支付方式说明

(二) 技术部分:

供应商应根据第三章《项目概况及服务需求》及第五章内《评分细则》详细描述针对本项目的技术部分:

- 1) 针对本项目的理解及合理化建议
- 2) 服务方案与实施细则
- 3) 重点难点分析、预期与实施计划
- 4) 项目实施管理措施及服务指标
- 5) 质量保障措施及服务承诺
- 6) 应急处置预案
- 7) 项目负责人情况

8) 项目人员配置情况

- 9) 近三年内类似项目的业绩（以响应文件递交截止日倒推 36 个月内签订的有效的类似项目业绩列表，注明项目名称、服务时间、项目负责人等情况，并提供项目有效合同复印件作为证明，以合同复印件为准，无法判定合同签订日期的不予接受。）

报价人应对响应文件的真实性负责。如报价人弄虚作假，提供虚假参数、信息、资料的，其投标（响应）视为无效投标（响应），作无效标处理。

9.3 响应文件规格幅面（A4，须双面打印），按照磋商文件所规定的内容顺序统一编制目录、编排正确、连续的页码，纸质文件以左侧固定胶装方式，逐本装订成册（响应文件中复印件等均须与响应文件正文一起逐页编排页码）。不得采用活页装订。彩色宣传资料、手册、技术参数原版印刷资料另行装订成册。

为方便评审，响应文件中的各项表格按照磋商文件第六章格式要求制作。

9.4 磋商保证金（如有）：详见前附表规定。

磋商保证金须在响应文件递交截止日期前到账，磋商保证金有效期应与响应有效期一致。

支付方式：以转账、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（转账账号名称应与供应商名称一致，不接受个人名义转账或现金支付）。

开户名称：上海名泰建设管理咨询有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司上海江宁路支行

开户账号：31050171380000000401

注：汇款单上需注明“项目编号:MT-24-04003 保证金”

(1) 报价供应商必须在上海政府采购云平台中录入缴纳磋商保证金信息，并将必填项维护完成后，点击“提交”。由采购代理根据报价供应商录入信息对磋商保证金到账情况进行初次确认，磋商保证金到账后采购代理机构将在磋商步骤时进行最终确认，由评审小组认可后生效。

(2) 未按规定提交磋商保证金的报价，将被视为无效报价，采购人将予以拒绝。

9.5 报价

(1) 所有报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买技术服务及后期维护的费用。在其它情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其它任何失误，所导致的任何不利后果均应当由供应商自行承担；

(2) 供应商报多包的，应对每包分别报价并分别填报磋商报价表。

10、报价内容填写说明

10.1 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容。响应文件须对磋商文件中的内容做出实质性和完整的响应。

10.2 供应商照搬照抄磋商文件技术、商务要求，并未提供技术资料或提供资料不详的，磋商小组有权决定是否通知供应商限期进行书面解释或提供相关证明材料。若已要求，而该供应商在规定期限内未做出解释、做出的解释不合理或不能提供证明材料的，磋商小组有权拒绝该报价。

10.3 响应文件应严格按照磋商文件第六章的要求提交，并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。

10.4 磋商报价表为在第一轮报价的内容，要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

10.5 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受磋商小组对其中任何资料进一步审查的要求。

11、响应文件的有效期

本项目响应有效期为 90 个日历日。有效期短于该规定期限的报价将被拒绝。

12、响应文件的签署及其他规定

12.1 组成响应文件的各项文件均应遵守本条。

12.2 供应商在响应文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的“单位盖章”、“印章”、“公章”等处均仅指与当事人名称全称相一致的公章。

12.3 供应商按照磋商文件要求，在每一份响应文件的正本和副本封面下方和其他要求的位置填写供应商全称并加盖公章，同时在该处签署法定代表人或供应商代表的全名或加盖本人签名章。

12.4 供应商应按本磋商文件所要求的响应文件的份数提交响应文件。

(1) 供应商应保证响应文件副本与正本内容严格一致；

(2) 响应文件必须注明“正本”或“副本”字样。

12.5 由供应商代表签字的，供应商代表须将书面形式的《法定代表人授权委托书》（按照磋商文件格式填写）原件附在响应文件中，否则视为无效报价（无效响应），按

无效标处理。

12.6 响应文件应字迹清楚、内容齐全、不得涂改或增删。如有修改和增删，必须有供应商公章及法定代表人或其授权的供应商代表签字。

12.7 因响应文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由供应商承担。

四、响应文件的递交

13、响应文件的密封及标记

13.1 供应商将响应文件纸质文件需密封。封口处应有法定代表人或供应商代表的签字及供应商公章。封皮上写明项目编号、项目名称、供应商全称、地址，并注明“磋商时启封”字样。

13.2 采购代理机构按“磋商公告”规定的时间和地点进行磋商。报价人应由法定代表人或法定代表人委托人参加，须另行携带法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书和被委托人的身份证原件及复印件并签到证明其出席磋商会议，否则视为该报价人自动退出本次响应。

14、响应文件递交截止时间

14.1 报价供应商在响应文件制作完成后须登录“上海市政府采购信息管理平台投标工具”客户端，将响应文件逐项录入到客户端中。

14.2 响应文件上传完毕后须逐项完成响应项目内容的填写、资料上传等要求。

14.3 报价供应商完成响应文件录入、响应项制作后，可对响应文件进行加密，加密成功后即可对响应文件进行上传，上传成功后点击“回执确认”输入CA密码，报价供应商须自行对上传情况进行确认。

网上磋商截止时间前，报价供应商应充分考虑到期间网上磋商会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成报价供应商报价内容不一致或利益受损或报价失败的，采购人不承担任何责任。

在网上磋商截止时间后递交的任何报价，采购人将拒绝接收。

14.4 响应文件须按照磋商文件规定的时间、地点送达。在响应文件递交截止时间以后送达的响应文件，**代理机构将拒绝接收。**

15、响应文件的补充、修改和撤回

15.1 供应商可以在响应文件递交截止时间前，对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并以书面形式通知采购人，补充、修改和撤标要求须经采购人签字确认，否则无效。

15.2 供应商撤回报价的要求应由供应商的法定代表人或供应商代表签署，补充、修改响应文件的书面材料，应当按照磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分，密封送达采购机构，同时应在封套上标明“修改响应文件(并注明项目编号)”和“磋商时启封”字样。

15.3 在响应文件递交截止时间之后，供应商不得撤回报价。

五、磋商程序

16、组建磋商小组

采购人根据有关法律法规和本磋商文件的规定，结合本采购项目的特点组建磋商小组，对响应文件进行评估和比较。磋商小组由有关专家（由上海市政府采购专家库中抽取）共三人（或三人以上单数）组成，其中经济、技术等方面的专家不少于三分之二。

17、资格、符合性审查

17.1 资格性审查

评审工作开始后，磋商小组须对各响应文件所提供的资格证明文件是否符合磋商文件的要求进行审核。

17.2 符合性审查

磋商小组须审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。包括但不限于：

- (1) 响应有效期是否满足；
- (2) 报价服务/货物是否满足磋商文件中的相关要求和超出采购人可接受的偏差范围的；
- (3) 是否按照磋商文件规定报价的；
- (4) 响应文件是否附有采购人不能接受的条件；
- (5) 是否符合磋商文件中规定的其他实质性要求。

17.3 磋商小组专家依据磋商文件对已通过资格性、符合性审核的各响应文件进行书

面审核，在审核后由磋商小组组长主持，归纳各专家审核意见，形成磋商要点。

18、技术商务综合磋商

18.1 磋商小组按照上海政府采购平台内实际响应本项目且通过资格性、符合性审查的供应商分别进行磋商。具体步骤为：

(1) 供应商向磋商小组陈述：供应商须结合磋商文件要求，对所报价服务/货物、报价组成、商务条款等向磋商小组专家进行综合陈述；

(2) 磋商小组专家依据磋商要点，结合上述审核结果和供应商陈述情况，与供应商进行磋商；

18.2 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最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

19、第二轮报价（最终报价）

各供应商以技术、商务磋商后的书面承诺为基础，进行第二轮即最终报价。

20、价格因素评审

综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权值×100。

21、确定成交供应商

21.1 磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 2 名以上成交候选供应商，评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。采购人按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

21.2 成交候选人确定后，采购代理机构发布磋商结果公告。自公告发布起 7 个工作日内，如无供应商质疑，则第一顺序成交候选人成为成交供应商。

六、签订合同

22、成交通知

22.1 成交供应商确定后,采购人以书面形式向成交供应商发出《成交通知书》,此通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。通知书发出以后,采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交,应当承担相应的法律责任。

22.2 采购人对未成交的供应商不作未成交原因的解释。

22.3 《成交通知书》是合同的组成部分。

23、签订合同

23.1 成交供应商应按照磋商文件、响应文件及评审过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容与采购人签订合同。成交供应商不得再与采购人签订背离合同实质性内容的其它协议或声明。

23.2 在合同履行中,采购人如需追加与合同标的相同的货物,在不改变合同其他条款的前提下,成交人可与采购人协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。

23.3 合同一经签订,成交供应商未经采购人事先给予书面同意不得转包、分包,亦不得将合同全部及任何权利、义务向第三方转让,否则将被视为严重违约,采购人有权决定按照成交供应商成交后毁标、终止或解除合同等依约处理。

24、磋商保证金退回(如有)

(1)采购代理机构应当在成交通知发出之日起5个工作日内退还未成交单位的磋商保证金;缴纳代理服务费后,自采购合同签订之日起5个工作日内退还成交单位的磋商保证金。

(2)有下列情形之一的,磋商保证金将不予退还:

- 1、供应商在规定的响应有效期内撤销其响应文件;
- 2、成交单位在收到成交通知书后,无正当理由拒签合同。

25、代理服务费

详见前附表规定。

代理服务费由成交单位支付。成交单位在领取到成交通知书时应向代理机构支付代理服务费。

代理服务费按成交金额，参照前附表规定的收费标准收取代理服务费。

26、促进中小企业发展

26.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

26.2 根据《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定享受中小企业扶持政策，预留份额专门面向中小企业采购。对于未预留份额专门面向中小企业的项目，对符合规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

26.3 根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小企业应按照磋商文件格式要求提供《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

26.4 采购公告中规定接受联合体形式的，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。对于未预留份额专门面向中小企业的项目，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，对联合体或者大中型企业的报价给予4%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。**

26.5 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。

27、促进残疾人就业

27.1 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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同

小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

27.2 供应商若为符合条件的残疾人福利性单位，必须按照规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不适用价格扣除法。

27.3 供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。成交供应商为残疾人福利性单位的，随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

28、支持监狱企业发展

28.1 根据《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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业应当提供由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。

29、保密和披露

29.1 供应商自获取磋商文件之日起，须履行本采购项目下保密义务，不得将因本次采购获得的信息向第三人外传。

29.2 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

29.3 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

30、其他

30.1 本磋商文件的约束条件与采购人授予成交供应商合同中法律有效期同时截止。

30.2 供应商在购买磋商文件并递交响应文件、进行磋商后，即表示无条件接受本磋商文件所有条款的约束。

第三章 项目概况及服务需求

一、项目概况

1、项目名称：社保在线帮办项目

2、服务内容：在原有服务功能基础上，实现社保在线帮办客服独立入口功能，提供适配人社 CA 自助经办平台的网页版“接诉即办”社保在线帮办服务，并实现社保在线帮办与 12333 政策咨询“一体化、一口清”业务实时流转。针对社保帮办客服的个性化需求，基于帮办独立的多媒体在线客服平台，为社保帮办客服提供平台功能的实现与模块升级等服务，进行软件功能优化与新增。

3、服务地点：采购人指定服务地点。

4、服务期限：自合同签订之日起至 2025 年 7 月 31 日内，直到服务完成实施并通过验收。

5、预算金额：1800000.00 元（人民币）

6、最高限价：1800000.00 元（人民币）

二、项目现状与背景

目前社保 12333 已具备多媒体座席对电话语音+在线客服多渠道接入，针对新增的帮办业务，目前采用的是在 12333 多媒体平台上开通远端坐席的方式叠加帮办业务受理，两类业务共同使用 12333 现有的微信在线客服渠道端，来受理市民文字渠道来访。同时，帮办业务与社保政策类咨询、投诉类举报反映共用一套工单流转系统。

随着帮办业务量提升、以及独立服务场景需求增多的情况，该“共用”方式已难以满足需求，出现了一些问题：

(1) 社保与帮办共用在线客服渠道，造成接入网络及服务队列相互挤占。

(2) 帮办业务对在线客服渠道上有个性化需求，现有共用系统方式难以满足。

(3) 社保与帮办共用工单流转系统，社保工单容易被错误地转到帮办后向处理流程中，为工单处理带来的麻烦。

综合以上问题，本次项目聚焦帮办业务独立、个性化需求，升级帮办多媒体平台，在新平台中升级帮办业务的在线客服渠道，升级帮办工单预处理模块，升级公告管理和开发个性化需求，并对原有功能进行迁移改造。

三、项目实施目标

针对社保帮办客服的个性化需求，基于帮办独立的多媒体在线客服平台，为社保帮办客服提供各功能与软件完善服务，满足社保帮办客服中心的在线文字服务需要。

本项目要求是为社保中心帮办客服人员，提供支撑其对市民的帮办类业务诉求进行接待的多媒体平台系统，需满足以下业务场景功能：

- 1) 升级帮办多媒体平台；
- 2) 升级帮办在线客服渠道；
- 3) 升级帮办短信发送单独动态链接模块；
- 4) 升级帮办工单预处理模块；
- 5) 升级帮办工单导入/升级模块；
- 6) 升级公告及知识库管理模块；
- 7) 个性化需求（配合采购人要求，完成其他功能场景实现）。

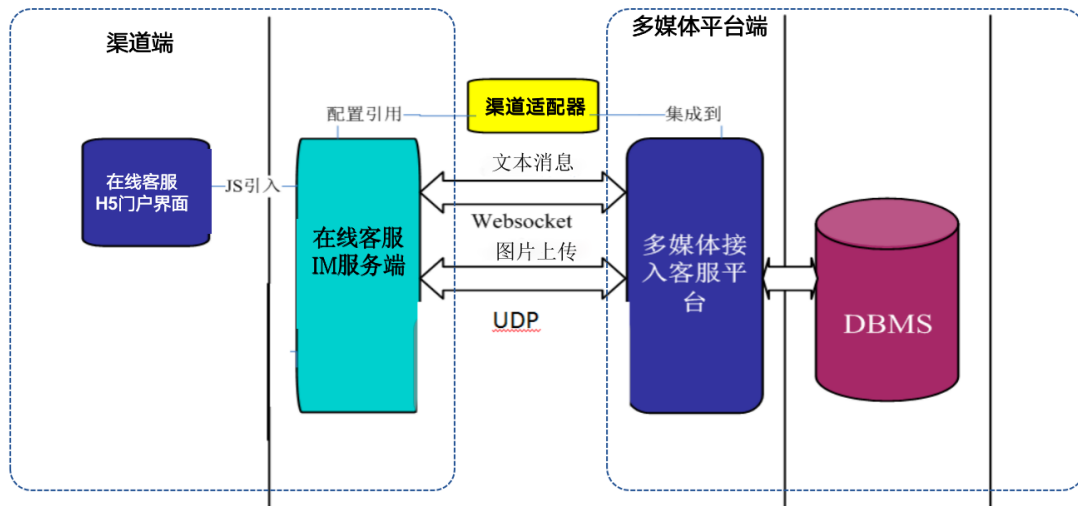
以上功能要求详见下述“四、项目内容和要求”。

四、项目内容和要求

4.1 系统功能要求

4.1.1 升级帮办多媒体平台

升级“社保帮办”多媒体平台端，并独立接入“帮办”在线客服IM渠道端。主要功能目标如下：



- 首先在线客服渠道端与多媒体平台端架构上是解耦的，本次将帮办在线客服渠道注册到独立帮办多媒体平台的渠道管理中，生成帮办在线客服的 IM_Channel_ID、Tenant_ID 等配置数据，以实现新增的独立帮办多媒体平台的对新增帮办在线客服渠道的统一调度管理。

- 基于帮办业务独立的多媒体平台，将帮办在线客服渠道端后台产生的文本消息及图片上传，在线客服 IM 服务端渠道符合平台端会话调度规范，实现数据流传输互通。
- 在帮办多媒体平台上设置**帮办技能组排队策略**，针对帮办在线客服渠道的市民来访，实现对这些来访会话自动渠道识别，根据技能组策略自动将会话分配至帮办座席相应的专业队列中。

4.1.2 升级帮办在线客服渠道

本次升级帮办在线客服渠道端模块，实现市民进入独立的帮办客服门户。主要功能目标如下：

- 帮办在线客服与 12333 人社现有在线客服对接，实现转接流程打通。主要通过生成动态链接通过 12333 在线客服发送后，市民通过点击动态链接进入帮办在线客服入口，平台自动分配会话至帮办文字专席进行服务，同时帮办坐席侧能查看 12333 转接的聊天记录。
- 实现帮办独立在线客服渠道的门户功能，包括会话创建、自动提示、人工接入、图文消息、满意度评价等功能。
- 帮办在线客服渠道端采用 H5 界面方式，来与市民进行互动。帮办在线客服 H5 界面链接，由 12333 微信公众号客服消息推送。
- 实现帮办独立在线客服渠道的门户功能，包括会话创建、自动提示、人工接入、图文消息、满意度评价等功能。
- 在线服务的等待策略及自动反馈消息支持自定义配置——如坐席和市民第一次等待时长和第二次等待时长，超时、等待等话术支持自定义配置。

4.1.3 升级帮办短信发送单独动态链接模块

帮办文字专席利用外呼与市民沟通过程中，发现语音无法直观的解决市民问题，此时通过短信功能，给市民发送动态链接，实现市民进入独立的帮办客服门户，以图文的形式，更好的解决市民的问题。主要功能目标如下：

- 在短信模块中可以生成单独的具有时效并且加密的动态链接给市民；
- 市民可以通过短信链接(PC 端和手机端)进入帮办在线客服；
- 通过短信动态链接进入的文字客服，也包括会话创建、自动提示、人工接入、图文消息、满意度评价等功能；
- 通过短信动态链接进入的文字客服，支持单独数据统计。

4.1.4 升级帮办工单预处理模块

本次升级帮办工单预处理模块，主要提供给帮办专班座席使用，实现对帮办诉求转派至万达平台接单办理前的办理判定和工单分拣，及时处理帮办工单，避免工单积压。主要功能目标如下：

- 实现对 12333 工单转派帮办工单的预收单及查询功能，为帮办专班座席提供收单管理界面，可对当前待办收单进行查看，进一步判定是否为涉及帮办处理的诉求，决定是否下一步转派万达平台；
- 提供对预收单诉求的办结、转派及退单功能，即帮办专班座席人员对工单进行判定分拣后，对于可专班可处理的工单进行处理归档、对于需要转派承办的流转至万达平台，判断非帮办工单进行退回；
- 实现对预收单批量处理和下载功能。

4.1.5 升级帮办工单导入模块

在帮办工单预处理模块中，下载指定工单导入模板，通过工单导入或升级的方式，实现工单外呼和小结功能。主要功能目标如下：

- 实现导入工单模板下载和数据导入功能；
- 通过接口，同步帮办中心和 12333 平台两个平台的导入工单数据、外呼数据和小结数据；
- 借助 12333 平台，实现导入工单数据的外呼和小结功能。

4.1.6 升级公告及知识库管理模块

为了方便帮办文字客服人员及时了解帮办政策以及帮办知识库共享查看，新增公告管理模块。主要功能目标如下：

- 对公告进行管理，实现公告查询、新增、修改、查看和删除功能。
- 公告中可上传和下载附件功能
- 公告发布和归档功能
- 帮办坐席查看公告功能

4.1.7 个性化需求

在升级帮办多媒体平台的基础上，新增以下功能：

- 来访市民管理
- 满意度评价

- 文件发送
- 组内互转
- 服务来源记录
- 小结补录
- 统计报表

4.2 系统可靠性要求

支持应用和数据库的集群部署，支持负载均衡，服务和硬件故障不影响系统的可用性，避免系统的单点故障，保障系统的高可用性；具有较强的容错能力、错误恢复能力。

4.3 系统性能要求

页面响应时间<3 秒，支持 20 个并发需求。

系统访问并发访问承受量 20 个，支持受管理用户数至少 50 个，每天文字客服的处理能力至少 1000 条。

4.4 系统接口及扩展性

1. 支持 Webservice, HTTP 接口交互访问规范（**并需在响应文件中对此做出书面承诺**）；
2. 响应人应承诺开放其系统的北向接口、协议、信息模型（**并需在响应文件中对此做出书面承诺**）；
3. 响应人承诺当采购人开发第三方系统时，响应人应予以配合（**并需在响应文件中对此做出书面承诺**）。

五、项目团队及人员要求

1、提供项目经理（项目负责人）1 人，该人员资质要求：**需提供国家或行业认可的项目管理资质证书**，需提供相关人员的证明材料（包括但不限于：在该响应单位缴纳社保的证明、学历证明等）。

2、提供项目技术服务人员**至少 5 人（不包括项目负责人）**，其中，运维人员至少 1 人，提供远程技术支持。至少有 2 人(含)具备提供国家相关部门颁发的信息行业的中级及以上工程师证书，需提供相关人员的证明材料（包括但不限于：在该响应单位缴纳社保的证明、资质证书、学历证明等）。

3、提供至少 1 人作为派驻人员提供相应的驻场服务，响应时间要求 5*8 小时/每周。在本项目服务期限内，该名人员在服务现场，主要负责全权投入本项目服务并全程处理

双方事项的对接沟通、反馈汇总、应急处理等事务。每周驻场时间不少于5天，每天不少于8小时，具体驻场时间安排由采购人、成交人协商确定，如遇业务需要，成交人将派出其他人员共同协助处理采购人工作。

六、项目服务要求及验收要求

6.1 服务稳定性要求

详细描述所提供的服务的稳定性并满足如下要求：

- (1) 确保系统安全稳定持续运转，以保证客服人员对外服务工作不断不乱。
- (2) 对系统运行情况有检查，有效防止影响对外服务的问题发生。

6.2 服务支撑及保修服务要求

详细描述服务支撑及保修服务方案并满足如下要求：

(1) 系统软件和应用软件免费保修期从终验合格后开始计算，时间至少为12个月，对已购原厂商保修服务的设备，由集成商协调原厂商按购买条件执行。

(2) 从终验合格后开始计算，响应人应为应用软件提供至少12个月保修期。在保修期内，如果系统发生故障，响应人要调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的材料或软件。（以上配套服务免费提供）

(3) 在保修期内，响应人应提供灵活、多样的通信手段，提供7*24小时的响应服务，保证在任何时候采购人相关人员都能及时找到响应人的工程师。如采购人认为需要，响应人的技术人员应在采购人提出要求后3个小时内赶到现场支持。

(4) 响应人应对其在本地化的售后服务能力、技术支持方面的情况作出说明。（包括但不限于：在国内有无技术支持中心、如有，地点设在何处、提供技术服务的具体响应时间。）

(5) 在系统发生严重故障的情况下，应承诺在2个小时内赶赴现场，承诺在4小时内排除故障。（**并需在响应文件中对此做出书面承诺**）

(6) 在保修期内，响应人如对系统软件有所改进，增加新功能，均应免费提供采购人使用。

(7) 版本响应及时性：针对系统bug、本地化需求等问题，能保证版本更新的及时性、有效性。

(8) 咨询服务能力：结合采购人实际运行要求，配合策略制定，规范编制（运行管理规范、终端安全使用管理规范、备份及应急管理规范等）。

6.3 培训要求

根据项目实际情况制定详细培训方案，并满足以下要求：

(1) 响应人应对采购人人员进行全面的技术培训。使采购人人员达到能独立进行管理、维护测试和故障处理等工作，以便响应人所提供的设备能够正常、安全地运行。

(2) 培训内容应包括：响应人所提供应用软件的性能、相关技术原理和操作使用方法，维护管理的技术，实际的操作练习。

6.4 管理方案及验收要求

提供针对本项目的进度、质量、风险、例会制度等管理方案，由于本次采购是在现有实际运行的生产系统上进行软件功能优化与新增，需要详细的方案说明确保不影响生产系统的运行，同时满足以下要求：

6.4.1 需求分析

(1) 按采购人的要求，响应人负责开展详细全面的需求调研工作，进行需求分析并形成需求说明书由采购人确认。

6.4.2 安装调试

(1) 响应人负责指导所提供的应用软件现场安装、调测和开通。

(2) 响应人不但要负责自己应用软件系统的互通，还要配合采购人保证能与其它应用系统之间的互通。

(3) 响应人应向采购人提交测试内容、方法和测试计划。测试计划和测试内容由响应人拟定，经采购人确认。

(4) 响应人应确保其技术建议以及所提供的应用软件的完整性和可用性，保证应用软件能够投入正常运行。若出现由于响应人提供的应用软件不满足要求或其所提供的技术支持和服务不全面而导致系统功能无法实现或不能完全实现，由响应人负全部责任。

6.4.3 系统验收

(1) 整个验收工作包括集成测试、用户接收测试、初验、试运行、终验。

(2) 由采购人组织验收，并且采购人有权聘请第三方参与验收。

6.4.4 其他咨询与指导要求

(1) 响应人应提供系统装调试时所需的服务实施整体设计资料，响应人有责任在保证信息安全和服务质量的前提下提供技术服务，包括技术咨询等。

(2) 在系统调试期间，采购人有权派出技术人员参加，响应人有义务对其进行指导。

(3) 在系统试运行期间，根据需要响应人有责任派技术人员到现场指导维护工作。

(4) 在系统和设备（硬件）扩容及软件升级时，响应人应派技术人员到场指导。

6.5 实施周期要求

提供针对本项目的进度与实施计划，并满足以下服务节点要求：

开发及调试：3个月；

软件试运行：3个月。

七、保密规定

供应商应采取必要、合理、有效的保密措施及管理措施，防止用户的相关信息和数据全部或部分向第三人泄露。

八、其他要求

1. 成交人应充分了解本项目需求，并在项目实施前提供完整的项目实施及设计方案，采购人有权对服务实施方案进行修改完善，成交人须遵从采购人要求。

2. 采购人与成交人就项目签订合同后，由于成交人原因导致项目延误或无法按原计划执行的，成交人须承担相应法律责任并赔偿采购人相应的损失。

3. 成交人在签订合同时，不得提出附加条件和不合理要求，否则将取消其成交资格。

4. 供应商在响应本项目前三年内有无受到各级管理部门处分或处罚的，须主动填报受处分或处罚的记录，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其合格供应商资格，并按有关规定追究责任。

5. 成交供应商应严格按照已确认的服务实施方案和 workflow 提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

6. 在服务期内，拟投入本项目的服务团队人员应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。成交供应商可根据项目实际需求和业务需要对项目组人员作出合理调整。若更换项目组人员，应以相当资格与技能的人员替换并经采购人书面批准；

响应文件中的拟投入人员应与实际派驻投入人员相符。

***供应商须明确拟投入项目负责人、项目组服务人员信息及汇报制度（注：人员一经确认，除得到采购人的书面批准外，不得随意调整或变更。）**

7. 任何来历不明或有刑事犯罪记录的人员均不得参与本项目的服务工作。成交单位对违反该项要求所可能出现的后果承担一切责任。供应商必须书面承诺参与本项目服务的所有工作人员无刑事犯罪等违法记录。

8. 供应商应充分了解采购人在线帮办服务及功能、软件升级的管理需求，熟悉场地和相关设施设备运行情况。

9. 在报价以及实施服务过程中，如国家政策、法规对行业有特殊管理规定的，并与

采购要求所述标准不一致的，则以严格或最新的标准为准。成交供应商在严格遵守国家有关政策、法规的基础上，提供服务。没有相关国家有关政策、法规或行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

10. 合同期间，实施人员中如有不符合上述条件要求的，采购人有权提出更换，服务单位应无条件接受。如采购人于成交供应商履约时，同一月内两次提出书面警告，服务单位仍未改正，采购人有权终止合约。

11. 合同期间，实施人员中无论何种原因发生人身、财产伤害事故等事故，由成交人自行负责处理，并承担相应责任，与采购人无关。

12. 合同期间，实施人员必须自觉执行采购人的相关制度及指导。

九、付款方式

合同签订后，本年度9月采购人支付合同总价的50%；项目进行到软件试运行完成且到本年度12月前，采购人支付合同总价的30%；项目服务完成并经采购人验收无误后支付剩余金额，通讯费用等以成交单价按实结算，最终支付总价不超出合同金额。

十、违约责任

1、采购人、成交人双方应认真履行合同，由于某一方的过失使合同不能履行或造成其它后果的，由过失方承担相应责任；如在项目实施过程中，成交人违约情节严重，采购人有权终止合同，由此造成采购人的经济损失由成交人承担。如属双方过失，则根据各自过失的大小，分别承担相应的责任。

2、由于不可抗力造成合同不能履行时，采购人、成交人双方均不承担责任。如造成任何一方损失的，则由损失方自理。

3、采购人、成交人双方在执行合同过程中所发生的争议，应先通过友好协商解决，协商不成时，任何一方有权诉诸采购人所在地人民法院。

第四章 合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

甲 方： [合同中心-采购单位名称]

乙 方： [合同中心-供应商名称]

合同各方：

| | |
|---------------------|---------------------|
| 甲方：[合同中心-采购单位名称] | 乙方：[合同中心-供应商名称] |
| 地址：[合同中心-采购单位所在地] | 地址：[合同中心-供应商所在地] |
| 邮政编码：[合同中心-采购单位邮编] | 邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编] |
| 电话：[合同中心-采购单位联系人电话] | 电话：[合同中心-供应商联系人电话] |
| 传真：[合同中心-采购单位单位传真] | 传真：[合同中心-供应商单位传真] |
| 联系人：[合同中心-采购单位联系人] | 联系人：[合同中心-供应商联系人] |

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（含税）（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

本服务的服务地点：甲方指定服务地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所实施的合同规定内的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时根据合同的规定服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方相关机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使项目未能通过验收，乙方应当进行协调、修整，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内进行协调、修整，再次进行验收。如果属于项目之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对项目验收合格后，甲方签署验收意见。

6. 知识产权及保密

6.1 乙方向甲方交付使用的服务已享有知识产权的，甲方可在本项目范围内自主使用，如甲方使用该标的物构成侵犯第三方知识产权的，则乙方承担全部责任。

6.2 在乙方向甲方提供的服务中涉及到保密信息的，乙方（包括乙方员工）应承担保密义务。

6.3 任何一方应当对另一方向其提供的或在履行本合同过程中获得的另一方的全部文件和其他信息（无论是书面的或口头的、技术的或商业的）予以保密。除非事先得到对方的书面同意或根据法律的要求作出披露，任何一方均不得向任何第三方泄露或以其他方式交流该等文件或信息，但为执行本合同有关条款的目的除外。

6.4 甲方提供给乙方的技术资料、信息、软件、设计方案等知识产权及价格条款等属于甲方商业秘密和技术机密，乙方应采取保密措施，予以严密保守。

6.5 除为了维护操作相关设备而需接触甲方有关技术资料等商业秘密和技术秘密的乙方有关人员外，乙方同意不向其他人员泄露甲方的任何保密信息，也不向任何第三方转让、交换或泄露甲方提供的上述商业秘密和技术机密等，或擅自出版以上“技术资料”，如违反本条款规定致使甲方遭受损失，乙方应负法律责任，并赔偿因此引起的直接和可能的经济损失。

6.6 乙方不得在其日常经营或商业宣传中披露本合同下的服务内容及成果。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：[合同中心-支付方式名称]

7.2.2 付款条件：

（1）支付批次：合同签订后，本年度 9 月甲方支付合同总价的 50%；项目进行到软件试运行完成且到本年度 12 月前，甲方支付合同总价的 30%；项目服务完成并经甲方验收无误后支付剩余金额，通讯费用等以成交单价按实结算，最终支付总价不超出合同金额。

7.2.3 乙方应在每次付款节点前向甲方开具相应等额、合规的增值税发票且待财政资金实际到甲方账户后，予以支付。如因乙方未及时开票导致甲方迟延付款的，甲方无须

承担任何责任。因财政资金迟延导致甲方未能及时付款的，不视为甲方违约。

7. 2. 4 履约保证金：不收取。

8. 甲方的权利义务

8. 1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 如果甲方因工作需要调整原有服务范围，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的具体内容，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或风险时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证服务正常运行。

9. 5 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 6 乙方应教导其员工严格按照甲方的质量标准进行工作。意外产生的工伤、经济补偿、劳动争议等均由乙方承担。乙方与员工发生纠纷的，应当及时处理，未及时处理导致甲方损失的，乙方应当承担赔偿责任。

10. 补救措施和索赔

10. 1 如有需要，甲方有权根据第三方相关机构出具的检验报告向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供的服务负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.3 如乙方提供的服务不符合合同约定和甲方合理要求的，则甲方有权要求乙方整改，如仍未符合要求的，则甲方有权要求乙方按照相对应的合同款项金额的5%支付违约金。如累计50天无法符合甲方要求的，则甲方有权提前解除合同，并要求乙方承担违约金。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务或货物交付，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供完整服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的千分之零点一（0.1%/天）计收，直至提供完整服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方有权单方终止合同并有权要求乙方返还其已收取的款项中未履行的部分。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 争端的解决

14.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 调解不成则任何一方均可在甲方所在地人民法院提起诉讼。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方有权在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16. 破产终止合同

16.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得转让其应履行的合同义务。除甲方事先书面同意外，乙方不得分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18.2 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，并于同级政府采购监管部门备案。各份具有同等法律效力。（如本合同为电子合同的，作为合同原件具有法律效力。）

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括： 招标（采购）文件、投标（响应）文件、补充协议（如有）。

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

20. 合同修改

20.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

20.2 本项目内容如有不尽事项以补充协议为准，合同内容如与补充协议内容冲突的以补充协议为准。

20.3 如甲方就坐席数、服务期限等做出原则性调整，则甲方可根据实际需要相应减少乙方在本合同项下所提供的服务，但应提前 30 天书面通知乙方。本合同的任何补充、变更或修改，应经双方同意并签字盖章后生效。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

日期：[合同中心-签订时间]

乙方（盖章）：

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

廉洁协议

([合同中心-项目名称])

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

为了在货物采购及各类购买服务中保持廉洁自律的工作作风，防止各种不正当行为的发生，根据国家、上海市有关廉政建设各项规定，结合实际，特订立本协议如下：

- 一、甲乙双方应当自觉遵守国家和上海市有关廉政建设各项规定。
- 二、甲方及其工作人员不得以任何形式向乙方索要和收受回扣等好处费。
- 三、甲方工作人员不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由个人支付的费用。
- 四、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。
- 五、甲方工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。
- 六、甲方工作人员不得向乙方介绍家属或者亲友从事与甲方项目有关材料及货物供应、工程分包及购买服务等经济活动。
- 七、乙方应当通过正常途径开展相对业务工作，不得为获取某些不正当利益而向甲方工作人员赠送礼金、有价证券和贵重物品等。
- 八、除合同中已确定的培训、考察之外，乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性娱乐场所。
- 九、乙方不得为甲方单位和个人购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品。
- 十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向甲方领导及职能部门或者甲方上级单位举报。甲方不得找任何借口对乙方进行报复。
- 十一、甲方发现并查实乙方有违反本协议或者采用不正当的手段行贿甲方工作人员，甲方根据具体情节和造成的后果追究乙方项目合同价1~5%的违约金。由此给甲方造成的损失均由乙方承担，

乙方用不正当手段获取的非法所得由甲方予以追缴。同时，甲方可单方面终止与乙方签订的合同，且乙方在三年内，不得参加甲方及其系统内有关项目的招投标活动。

十二、甲乙双方若存在违反本协议规定之外且与项目有关的其他不廉洁行为的，则按本协议“十”和“十一”条款规定处理。

十三、本协议作为双方就“[合同中心-项目名称_1]”签订的服务合同的附件，具有与其同等的法律效力。经协议双方签署后立即生效。

十四、本协议一式贰份，甲方执壹份，乙方执壹份。

签约各方：

甲方（盖章）：

地址：[合同中心-采购单位所在地]

乙方（盖章）：

地址：[合同中心-供应商所在地]

签约日期：[合同中心-签订时间]

第五章 评审办法及评审标准

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规，根据本项目特点，本着保护竞争，维护采购工作“公平、公正、公开、诚实信用、科学择优”的原则，公正地对待采购人和供应商，维护双方的合法权益，特制定本评审办法，作为本次采购项目择优选择供应商的依据。

一、基本要求

1.1 整个磋商工作应符合下列总要求：

- (1) 严格遵循公平、公正、科学、择优的原则；
- (2) 任何单位和个人不得非法干预或者影响评审过程和结果；
- (3) 保证评审活动在严格保密的情况下进行；
- (4) 评审活动及其当事人应接受依法实施的监督。

1.2 评审委员会成员在开展评审工作时应遵守以下工作守则：

- (1) 认真贯彻执行国家和本市有关的法律、法规、规章及规范性文件；
- (2) 履行职责，严守秘密，廉洁自律；
- (3) 客观、公正、公平地参与评审工作；
- (4) 明确提出个人意见并对所提意见承担责任；
- (5) 不接受采购人、供应商及其他有关人员因不正当要求而给予的财物或其他好处；
- (6) 在评审工作期间不私下接触供应商或其他利害关系人；
- (7) 按照磋商文件规定的评审标准和方法进行评审；
- (8) 不向采购人征询确定成交供应商的意向或者接受任何单位或个人明示或暗示提出的倾向或者排斥特定供应商的要求；
- (9) 不暗示或诱导供应商作出澄清、说明或者接受供应商主动提出的澄清、说明；
- (10) 凡与供应商有利害关系的应主动提出回避。

1.3 评审委员会成员及其他参与评审工作的有关人员都必须严格保守有关秘密。应当予以保密的信息包括但不限于：

- (1) 评审委员会的人员组成；
- (2) 对响应文件的初步评审及详细评审情况；
- (3) 对各供应商的澄清问题及供应商的答复；

- (4) 评委发表的评审意见；
- (5) 成交候选人的推荐情况（评审结果公示后除外）。

1.4 参与本项目评审工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评审委员会交办的事务性工作，并主动接受评审委员会的监督。

评审委员会成员或参与本项目评审工作的其他人员如果违反上述第 1.1 条和第 1.2 (10) 条的规定，将按有关规定承担相应责任。

二、磋商小组

磋商小组由评审专家共 3 人（或 3 人以上单数）组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。

三、磋商细则

3.1 资格审查及符合性审查

3.1.1 资格审查及符合性审查由磋商小组进行审查认定。

（一）供应商有下列情况之一的，响应文件按无效处理：

- (1) 未按磋商文件要求提交磋商保证金的（如有）；
- (2) 被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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的；
说明：采购代理机构将在解密结束后至磋商开始前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询各供应商信用记录（以提交首次响应文件截止之日前三年内的信用记录为准）。
- (3) 资格条件不符合国家规定和磋商文件要求的；
- (4) 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，参加同一合同项下的采购项目磋商的，相关响应均无效；
- (5) 响应文件有效期少于磋商文件要求的；
- (6) 报价超过项目预算金额或最高限价的；
- (7) 出现不符合法律、法规和磋商文件规定的其他实质性要求。

（注：若发生上述（1）～（2）情形的，采购代理机构将如实记载并提交磋商小组审查认定，其他情形由磋商小组进行审查认定。）

(二) 供应商未按要求提供以下资格条件材料的，响应文件按无效处理（联合体磋商的，双方应分别提供）：

(1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件以及磋商文件要求的资质证书等；法人依法设立的分支机构以自己的名义参与磋商时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权；

(2) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况的书面声明；

(3) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

说明：磋商响应截止前3年内供应商的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。

(4) 预留份额专门面向中小企业采购的，符合国家及磋商文件规定并按照要求提供完整、准确的《中小企业声明函》；

(5) 接受联合体磋商的，应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2 磋商步骤

3.2.1 本次磋商的评审工作将按下列步骤进行：

- (1) 参与本项目的每家合格供应商授权代表人在评审现场单独解密响应文件并报价；
- (2) 评审专家与每家合格供应商授权代表人单独磋商；
- (3) 每家合格供应商授权代表人有权现场修改一次报价，修改后的报价为最终报价；
- (4) 若三分之二以上评委认定报价明显不合理，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评审小组应当要求其在规定期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料，否则评审小组有权视其为低价恶性竞争，否决其响应文件；
- (5) 磋商过程中，供应商除响应文件外的任何承诺应以书面形式提供，承诺的内容与响应文件同等；
- (6) 评审专家详细评审并推荐成交候选人。

3.2.2 通过初步评审的有效供应商不足三家使得磋商明显缺乏竞争时，评审委员会可以决定否决磋商处理。

3.3 详细评审

3.3.1 详细评审采用综合评分法，满分为100分，其中技术标权重为90%，商务标权重为10%。

3.3.2 对供应商递交的技术标和商务标将分别进行详细评审。

3.3.3 商务标打分分值精确到小数点后二位，第三位四舍五入；技术标各分项分值最小单位为“0.1”分；总得分精确到小数点后二位，第三位四舍五入。

3.3.4 对响应文件中含义不明确、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，评审委员会可用书面方式要求有关供应商作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正也应以书面方式进行，且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。

3.3.5 技术标评审

对各供应商递交的响应文件技术标进行详细评审，详细评审中技术标的评审要素、各评审要素的权重及所包含主要内容详见《评分细则》。

评审内容及标准（《评分细则》）：

综合评分法 社保在线帮办项目包1评分规则：

| 评分项目 | 分值区间 | 评分办法 |
|----------------|------|---|
| 报价得分 | 0~10 | <p>响应总价不得超过预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为无效响应（即无效标）。</p> <p>磋商小组成员对各供应商的低于最高限价的商务报价进行评审，经评审后的商务报价（总报价）为各供应商的评审价。对各供应商的经评审后的商务报价按照低价优先法计算，价格最低的报价为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价） $\times 10\% \times 100$。</p> |
| 针对本项目的理解及合理化建议 | 0~6 | 根据报价人提供的对项目情况、项目实施目标、项目内容的理解（包含平台升级及模块设计服 |

| | | |
|------------------|-------------|---|
| | | <p>务实施要求与应对方式，实施程序是否匹配项目现状与背景、规范清晰等），以及对于项目实施的合理化建议、措施等进行评分；</p> <p>对项目实际情况认知清晰、对项目实施目标理解准确到位、对项目建设内容分析透彻的，相应合理化建议、措施具有针对性的，得 5-6 分；</p> <p>对项目情况较为了解的、对项目实施目标和内容的理解较为透彻的，相应合理化建议、措施较具有针对性的，得 3-4 分；</p> <p>对项目情况、项目实施目标和建设内容认知基本合理的，相应合理化建议、措施的针对性一般的，得 1-2 分；</p> <p>未提供相应内容或所提供内容不相关的，得 0 分。</p> |
| <p>服务方案与实施细则</p> | <p>0~14</p> | <p>根据供应商所提供的服务方案如下内容进行综合评审：1、信息化服务实施的具体执行依据与标准；2、主要服务方案条款细则；3、信息与数据安全管理及服务的质量保证措施。</p> <p>提供的各项方案完全能响应采购文件要求，方案与本项目需求的吻合程度较高，实施方案科学、规范，安全管理及</p> |

| | | |
|----------------|------|--|
| | | <p>质量保障措施到位，具有较好的合理性、可行性及前瞻性的。整体有其独特的能力优势，甚至部分实施考量优于采购服务需求的，得 11-14 分；</p> <p>提供的各项方案可较好地满足采购文件要求，方案与本项目需求有较高的吻合度，在需求理解、方案、计划安排体现出一定的科学性、合理性、先进性，安全管理及质量保障措施内容可行，但仍有提升空间的，得 7-10 分；</p> <p>基本满足采购文件要求，存在小部分指标低于采购要求，响应方案与本项目需求吻合度一般，在需求理解、方案计划安排上也存在一定不足的，得 3-6 分；</p> <p>勉强满足采购文件要求，部分指标低于采购要求，响应方案简单、与本项目需求吻合度低，工作流程及进度安排不合实际，针对性差的，得 1-2 分；</p> <p>未提供相应内容或所提供内容不相关的，得 0 分。</p> |
| 重点难点分析、预期与实施计划 | 0~10 | 根据供应商所提供的服务方案如下内容进行综合评审：1、重点、难点的分析、处置及预期成效；2、工作进度及时间 |

| | | |
|----------------------|-------------|---|
| | | <p>计划、安排；3、相关专业工作的配备。</p> <p>各项预期目标与本项目需求的吻合程度较高，对项目重点难点分析透彻、处置方向把握正确，工作进度推进计划科学、合理，相关专业工作配备齐全，考量充分，甚至部分实施考量优于采购服务需求的，得7-10分；</p> <p>各项预期目标实质性上可较好地满足采购文件要求，在重点难点分析、处置、项目计划安排与工作配备体现出一定科学性，基本满足项目要求的，得4-6分；</p> <p>各项预期基本满足采购文件要求，部分指标低于采购要求，重点难点分析简单、与本项目需求吻合度低，工作流程及进度安排不合实际，针对性差的，得1-3分；</p> <p>未提供相应内容或所提供内容不相关的，得0分。</p> |
| <p>项目实施管理措施及服务指标</p> | <p>0~10</p> | <p>根据响应人提供的：1、各项管理措施（项目实施管理制度与措施内容；组织管理制度；有健全的激励机制；监督机制；自我约束机制；信息反馈渠道及处理机制，各项协调及反馈机制）；2、服务指标（不限于：服务工作范围；</p> |

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| | | <p>服务执行标准；服务响应时间承诺、到场及解决时间、配套培训与指导计划等)是否符合采购文件要求；3、是否针对采购人的实际需求提供延伸服务、便利服务等特色服务等，进行综合评分。</p> <p>评审标准：</p> <p>各项管理措施、服务指标能完全能响应采购文件要求、部分指标优于采购文件要求，有其独特的能力优势，切实保障项目及时、优质完成的，得 7-10 分；</p> <p>各项管理措施、服务指标实质性指标可以满足采购文件要求，保障项目顺利进行的，得 4-6 分；</p> <p>各项管理措施、服务指标基本能满足采购文件要求，部分指标低于采购文件要求的；得 1-3 分；</p> <p>未提供相应内容或所提供内容不相关的，得 0 分。</p> |
| <p>质量保障措施及服务承诺</p> | <p>0~10</p> | <p>根据响应人的项目质量管理保障措施（1、质量控制措施；2、质量管理流程；3、服务质量检查、验收方法和服务标准；4、投诉处理和及时整改方案、回访措施等）的完善性、项目针对性，以及服务承诺（1、保密</p> |

| | | |
|-----------------------|-------------|---|
| | | <p>承诺条款；2、本地化服务能力；3、拟投入服务人员配置稳定性承诺等)的细致程度，进行综合评审。</p> <p>各项质量保证措施方案、服务承诺、提供服务完全能响应采购文件要求，各项质量保证措施方案、服务承诺、提供的服务满足甚至优于采购要求，有其独特的服务优势，得7-10分；实质性目标可以满足采购文件要求，项目实施服务质量可基本保证，并有一定服务承诺的，得4-6分；基本能满足采购文件要求，部分指标低于采购文件要求；得1-3分；未提供相应内容或所提供内容不相关的，得0分。</p> |
| <p>拟投入本项目的项目负责人情况</p> | <p>0~10</p> | <p>根据项目负责人情况是否满足项目要求、技术水平、相关经验等情况进行综合评分。</p> <p>项目负责人资质满足项目要求，承担过很多类似项目或有其突出特色能力，相关管理及实施经验非常丰富的，得7-10分；</p> <p>项目负责人资质满足项目要求，承担过类似项目较多，相关经验较丰富的，得4-6分；</p> <p>项目负责人资质满足项</p> |

| | | |
|--------------------------|-------------|---|
| | | <p>目要求，承担过类似项目较少，相关经验一般的，得 2-3 分；</p> <p>项目负责人资质满足项目要求，承担过的类似项目少，相关经验较欠缺的，得 1 分。</p> <p>项目负责人无相关资质无类似项目经验的，得 0 分。</p> <p>（上述均须提供相关证明材料）</p> |
| <p>拟投入本项目的项目人员团队配置情况</p> | <p>0~10</p> | <p>根据项目人员团队情况是否满足项目要求，项目团队配置情况、分工配置是否科学、合理及团队人员的专业技术能力、相关经验等情况进行综合评分：</p> <p>项目人员团队情况满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，人员充足、层次结构清晰、齐全，落实了岗位与责任，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验非常丰富的，得 8-10 分；</p> <p>项目人员团队情况满足项目要求，整体配置较合理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好的，得 5-7 分；</p> <p>项目人员团队情况满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般的，得 2-4 分；</p> <p>项目人员团队情况基本</p> |

| | | |
|--------|------|---|
| | | <p>满足项目要求，但整体配置较差，相关人员专业技术能力和经验欠缺的，得1分；</p> <p>项目人员配置无法满足项目要求的，得0分。</p> <p>（上述均须提供相关证明材料）</p> |
| 应急处置预案 | 0~10 | <p>根据供应商所提供的：</p> <p>1、突发事件应急方案（突发数据丢失意外事故，相关系统故障、报错或其他紧急状况下的响应处置等应急处理等）；2、应急处置小组成立的完善程度、人力及物力配备情况；3、应急响应时间及到场时间；4、应急处理制度的可执行性、针对性等综合评分。</p> <p>基于项目提出有针对性、科学、细致、合理的应急处置预案，且风险预判条件完善、应急响应处置时间合理、相关制度具体可行的，得8-10分；</p> <p>提供应急处置预案具有一定的项目针对性，风险预判条件较完善，应急响应处置时间及相关制度有一定合理性的，得4-7分；</p> <p>提供的应急处置预案针对性较差，风险预判条件不完全，应急响应处置时间或到场时间欠妥的，可行性较差的，得</p> |

| | | |
|--------------|-----|---|
| | | 1-3分； 未提供相应内容或所提供内容不相关的，得0分。 |
| 近三年类似项目业绩和经验 | 0~5 | <p>近三年承担过类似项目业绩及经验，每提供一个有效业绩得1分，最高得5分。未提供业绩或所提供业绩不相关，则得0分（业绩相关程度将由评审委员会进行判断。）</p> <p>（有效证明材料以响应文件递交截止之日起倒推36个月内签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受）需提供有效合同复印件作为证明（合同复印包含双方名称的首、尾页即可，但须包含项目名称、项目时间、合同金额。）</p> <p>相关材料页须加盖公章，分包、转包类项目不计入业绩。</p> |
| 报价人综合能力 | 0~5 | <p>根据供应商综合服务能力、行业信誉、获奖及荣誉情况等对供应商的综合能力进行评分。</p> <p>综合能力突出，有其独特的能力优势的，得5分；</p> <p>综合能力较完备、整体服务能力较优异（如：有个别荣誉及行业认证等）的，得3-4分；</p> <p>综合能力一般的，基本没有相关荣誉及行业认证等），得1-2分；</p> |

| | | |
|--|--|------------------------|
| | | 未提供相应内容或所提供内容不相关的，得0分。 |
|--|--|------------------------|

评审委员会成员在认真审阅响应文件的基础上，按上表的规定，对各供应商的技术标进行独立、客观和公正的打分。

3.3.6 商务标评审

3.3.6.1 商务评审即商务报价得分评审。

3.3.6.2 评审委员会将对初步评审合格并提交最后报价的供应商响应文件（含补充响应文件）进行详细评审，看其是否实质性响应竞争性磋商文件（含书面变动通知）所提出的要求。

供应商在磋商过程中提交的补充响应文件及最后报价均应由其法定代表人（单位负责人）或法定代表人（单位负责人）的授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应附有法定代表人（单位负责人）授权书。

3.3.6.3 在详细评审的商务标评分中，首先对各供应商的响应报价进行审核。当发现响应报价存在计算错误时，将按下列原则进行处理（明显的小数点错位除外），以确定经核实的报价：

- (1) 当单价与数量的乘积与单项总价不符时，将以单价与数量的乘积为准修改单项总价。
- (2) 当单项总价之和与总价不符时，将以单项总价之和为准修改总价。
- (3) 对其他计算错误由评审委员会决定修正的方法。

3.3.6.4 响应报价中存在以下情况的，在计算经核实的响应报价时进行修正：

- (1) 报价表中各子目的数量与方案严重不符，经评审委员会认定后，按照最不利原则予以修正；

- (2) 报“0”或“负”的报价，供应商无充分理由说明的，按照最不利原则予以修正。

3.3.6.5 如果供应商的响应报价存在漏项或缺项，按照最不利原则予以修正，但是在授予合同时，认为这些漏项或者缺项已包含在响应报价的其他部分中，不再单独计价，也不因此增加合同价格。

3.3.6.6 响应总价不得超过项目预算金额或最高限价，否则视为超出采购人的支付能力，视为无效报价（无效响应），按无效标处理。评审小组成员对各报价单位的低于最高限价的商务报价进行评审，经评审后的商务报价（总报价）为各报价单位的评审价。对各

报价单位的响应报价评审后的商务报价按照低价优先法计算，响应价格最低的响应报价为磋商基准价，其价格分为满分。其他报价单位的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{最后磋商报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

3.3.6.7 响应报价得分精确到小数点后二位，第三位四舍五入；

3.3.6.8 由磋商工作小组成员统计出各供应商的商务标得分，报评审委员会审定。

3.3.7 综合评分

3.3.7.1 各响应文件的综合得分=技术标得分+商务标得分

3.3.7.2 经分数汇总后，按综合得分从高到低进行排序。

3.3.7.3 评审委员会的全体成员对上述评审得分计算结果进行签字确认。

3.3.7.4 当两家或两家以上供应商的总得分相等时，则按供应商响应报价由低到高，进行排序；若响应报价相同，按照技术指标优劣顺序推荐。采购人按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

四、磋商结果

4.1 评审委员会的评审情况及推荐意见将汇总成书面评审报告提交采购人。

4.2 成交候选供应商的推荐：

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 2 名以上成交候选供应商，评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

采购人按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

4.3 若第一成交候选供应商放弃成交，或因不可抗力不能履行响应文件中的承诺，则采购人可以选择第二成交候选供应商为成交供应商，以此类推。

第六章 响应文件格式附件

1. 报价函（格式）

报价函

致：_____（采购单位）、_____（代理机构）

根据贵方_____（项目名称/包件名称、项目编号）_____采购的竞争性磋商公告，
_____（姓名、职务）_____被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址）_____，向贵方在
网上投标系统中提交响应文件1份。

据此函，供应商兹宣布同意如下：

1. 按磋商文件规定，我方的首次报价为（小写及大写）_____元人民币。
2. 我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如有）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 响应有效期为自响应文件递交截止之日起_____日。
4. 如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有磋商文件规定的不予退还磋商保证金的任何行为，我方的磋商保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本报价有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。
10. 为便于贵方公正、择优地确定成交人，我方就本次报价有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）我方不是采购人的附属机构。
 - （3）我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

（4）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

供应商授权代表签名：_____

供应商名称（公章）：_____

日期：_____

2. 供应商承诺（格式）

供应商承诺

致：（采购单位）、（代理机构）

本供应商郑重承诺：

在提供本项目采购供应服务/货物过程中，严格遵守《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条的规定：“与招标（采购）人存在利害关系可能影响招标（采购）公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标（响应）。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标（响应）或者未划分标段的同一招标（采购）项目投标（响应）。”严格遵守《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条的规定：“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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”若违反上述规定，愿承担相应法律后果。

此外，在提供本项目采购供应服务/货物过程中，严格遵纪守法，保持廉洁自律，杜绝任何不正当竞争行为。

特此声明。

供应商法定代表人或其授权委托人（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：

日期：

3. 磋商报价表（格式）

磋商报价表

项目名称：

项目编号：

社保在线帮办项目包 1

| 项目名称 | 服务期限 | 备注 | 最终报价(总价、元) |
|------|------|----|------------|
| | | | |

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
- 2、此报价包含项目所需的，包括但不限于：场地、人员、劳保、产品、培训、各种税费、技术支持等一切费用。
- 3、供应商应按照《项目概况及服务需求》和《供应商须知》的要求报价。
- 4、磋商报价表内容与响应文件其它部分内容不一致时以磋商报价表内容为准。
- 5、为方便第一轮报价，磋商报价表应另单独密封，并在信封上标明“磋商报价表”字样。

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：年 月 日

磋商报价表（最终）

项目名称/包件名称：

项目编号：

货币单位：元（人民币）

| 序号 | 项目名称/包件名称 | 报价（元） | 服务期限 | 备注 |
|-----|-----------|-------|------|----|
| | | | | |
| 总报价 | 人民币（小写）： | | | |
| | 人民币（大写）： | | | |

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
- 2、响应方必须据实填写此表，应与响应文件的有关内容一致；
- 3、此表拟做最终报价，务必随身携带此空白报价表一式两份（加盖公章，不需填写最终报价）以备磋商时现场填写；
- 4、该表无需放入响应文件内，在现场完成磋商后作最终报价后提交。

承诺内容如下：

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：年 月 日

4. 分项报价表（格式）

分项报价表（格式可自拟）

项目名称/包件名称：

项目编号：

| 序号 | 分类名称 | 费用（元） | 备注 |
|------|------------------|-------|----|
| 1 | （如：人员工资费用、管理费用等） | | |
| 2 | （如：技术支持费用） | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | ... | | |
| 报价合计 | | | |

说明：

1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
2. 此报价包含项目所需场地、人员、劳保、产品、培训、各种税费、技术支持等**涉及的所有费用**的报价。
3. 供应商需根据上述表格逐项进行报价，并说明价格组成（定价依据）。
4. 供应商应按照《项目概况及服务需求》和《供应商须知》的要求报价。
5. 分项报价表报价合计应与磋商报价表的报价相等。

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：

5. 法定代表人（单位负责人）资格证明书（格式）

法定代表人（单位负责人）资格证明书

供 应 商：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

为参与_____（项目名称/包件名称）的采购活动，特此证明。

供应商：_____（盖章）

_____年_____月_____日

法定代表人（单位负责人）身份证
（正、反面）复印件
（加盖公章）

6. 法定代表人（单位负责人）授权委托书（格式）（非联合体响应适用）

法定代表人（单位负责人）授权委托书

致：_____（采购单位）、_____（代理机构）

我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现授权委托_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵司_____（项目编号、项目名称/包件名称）项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的报价、磋商、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自文件递交截止之日起直至我方的响应有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人（单位负责人）及被授权人身份证（正、反面）复印件
（加盖公章）

法定代表人签字或盖章：

被授权人签字或盖章：

供应商名称（公章）：

电话：

委托人注册地/营业地：

日期：

7. 法定代表人（单位负责人）授权委托书（格式）（允许联合体响应项目适用）

法定代表人（单位负责人）授权委托书

致：____（采购单位）、____（代理机构）

我_____（姓名）系_____（联合体牵头人）的法定代表人，我_____（姓名）系_____（联合体成员）的法定代表人，现授权_____（姓名）以联合体的名义参加贵司_____（项目编号、项目名称/包件名称）项目的响应活动，全权代表递交响应文件、磋商、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

联合体各方均予以认可并遵守，对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵方收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自响应文件递交截止之日起直至我方的响应有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人（单位负责人）及被授权人身份证正、反面复印件。
（加盖公章）

法定代表人签字或盖章：

被授权人签字或盖章：

供应商名称（公章）：

电话：

委托人注册地/营业地：

日期：

8. 供应商基本情况简介（格式）

供应商基本情况简介

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（截止上一年度 12 月 31 日）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、在册人数

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他单位信息如下（如无，填写“无”）：

（1）与我单位的法定代表人（单位负责人）为同一人的其他单位如下：_____

（2）与我单位存在直接控股关系的其他单位如下：_____

（3）与我单位存在管理关系的其他单位如下：_____

- 5、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：

9. 资格条件及实质性要求响应表（格式）

| 项目内容（资格条件、实质性要求） | 具备的条件说明（要求） | 检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子响应文件内容、页码 | 备注 |
|--------------------|--|------------------|--------------------|----|
| 报价 | 报价不得超出磋商文件标明的采购预算金额或项目最高限价。 | | | |
| 法定基本条件 | 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、组织机构代码证、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）； 2、承诺依法缴纳税收、社会保障资金及具备健全的财务会计制度的书面声明； 3、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明。 | | | |
| 信用证明材料 | 1、近三年内未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）； 2、近三年内未被列入“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。 | | | |
| 供应商资质 | 是否符合磋商文件规定。 | | | |
| 磋商保证金 | 是否按文件规定进行缴纳。 | | | |
| 服务期限 | 符合磋商文件规定：【服务期限:合同签订之日起至2025年7月31日内，直到服务完成实施并通过验收。】 | | | |
| 响应有效期 | 符合磋商文件规定：不少于90个日历日。 | | | |
| 响应文件内容、密封、签署、编制等要求 | 符合磋商文件规定： 1. 响应文件按磋商文件规定格式提供报价函、法定代表人资格证明书/法定代表人授权委托书、磋商报价表、分项报价表、资格条件及实质性要求响应表、中小企业声明函等； 2. 响应文件按磋商文件要求编制、密封，电子响应文件须经电子加密； 3. 响应文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章） | | | |

| 项目内容（资格条件、实质性要求） | 具备的条件说明（要求） | 检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子响应文件内容、页码 | 备注 |
|------------------|--|------------------|--------------------|----|
| | 并加盖供应商公章,电子响应文件须经数字签名; 4. 在响应文件由法定代表人授权代表签字(或盖章)的情况下,应按磋商文件规定格式提供法定代表人授权委托书; 5. 按磋商文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。 | | | |
| 联合体响应 | 不接受联合体响应。 | | | |
| 合同转让 | 不允许合同的转让。 | | | |

供应商授权代表签字:

供应商（公章）:

日期:

10. 与评审有关的响应文件主要内容索引表（格式）

与评审有关的响应文件主要内容索引表

包件名称：

项目编号：

| 序号 | 评审内容 | 响应内容说明 (是/否) | 详细内容所对应电子 响应文件内容、页码 | 备注 |
|----|---------------------------|-----------------|------------------------|----|
| 1 | 报价得分 | | | |
| 2 | 针对本项目的理解及合理化建议 | | | |
| 3 | 服务方案与实施细则 | | | |
| 4 | 重点难点分析、预期与实施计划 | | | |
| 5 | 项目实施管理措施及服务指标 | | | |
| 6 | 质量保障措施及服务承诺 | | | |
| 7 | 拟投入本项目的项目负责人情况 | | | |
| 8 | 拟投入本项目的 项目人员团队 配置情况 | | | |
| 9 | 应急处置预案 | | | |
| 10 | 近三年类似项目业绩和经验 | | | |
| 11 | 供应商综合能力 | | | |

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评审方法与程序及评分细则（为方便检索，此表建议装订于响应文件首页）。

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：

11. 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式）

参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的
书面声明

致： （采购单位）、（代理机构）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。
特此声明。

（注：重大违法记录是指供应商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。）

供应商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：

后附：

A、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询的供应商信用记录

B、中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/cr/list>）查询的供应商信用记录。

12. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方____（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期：

13. 中小企业声明函（格式）

中小企业声明函

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）及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，本公司参加（采购单位名称）的（项目名称/包件名称、项目编号）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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（十二、软件和信息技术服务业）；承建（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 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（十二、软件和信息技术服务业）；承建（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 万元¹，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。

企业名称（盖章）：

日期：

¹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。

说明：一、本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

如供应商不符合本项目中小企业划型标准确定的中小企业的，无需填写本声明。

二、请按要求如实填写此声明函，中标（成交）供应商符合本项目中小企业划型标准确定的中小企业的，随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

附：《中小企业划型标准规定》各行业划型标准

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。

其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

14. 残疾人福利性单位声明函（格式）（如有）

残疾人福利性单位声明函

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（采购单位名称）单位的（项目名称/包件名称、项目编号）项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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（盖章）：

日期：

说明：

一、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》的规定，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

如供应商不符合残疾人福利性单位条件的，无需填写本声明。

二、（中标）成交供应商为残疾人福利性单位的，随（中标）成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

16. 代理服务费支付方式说明（格式）

代理服务费支付方式说明

我方自愿参与贵公司组织的_____项目名称/包件名称_____项目的响应（项目编号：_____），如我方成交（或入围），按方式（ ）支付代理服务费。（下列二项选择其中一项填入序号）

- (1) 保证金抵扣：在我方的保证金中直接扣除，扣除采购代理服务费后的剩余保证金按我方提供的下列开户行、账号退回。
- (2) 全额支付：按磋商文件的规定在收到采购代理服务费通知后，以转账、支票和电汇方式中的一种，向代理方全额支付代理服务费；若有保证金的项目，后续采购代理机构按我方提供的下列开户行、账号退回全额保证金。

响应人名称：_____

开户银行：_____

开户账号：_____

代理费发票事宜联系及方法如下：

开票类型选择 增值税普通发票 增值税专用发票（请在对应的“”打“√”，且只能选择其中一项）以及我司的开票资料如下：

| | | | |
|-------------------------|--|------------|--|
| 单位名称 | | | |
| 纳税人识别号 | | | |
| 地址 | | | |
| 开户银行 (具体到 X 银行 X 支行) | | 电话号码(固定电话) | |
| 账 号 | | 联系人及联系方式 | |

发票及成交通知书邮寄地址（如邮寄请填写，顺丰到付，寄丢不补，不填自取）：

注：磋商时请务必再单独打印一份，交至采购代理机构。

响应人授权代表签字：

响应人（公章）：

日期： 年 月 日

二、技术文件有关格式

1. 项目负责人情况表（格式）

项目负责人情况表

包件名称：

项目编号：

| | | | | | | | |
|---|--|------|------------|------|--|------|--|
| 姓名 | | 出生年月 | | 文化程度 | | 毕业时间 | |
| 毕业院校和专业 | | | 从事本类项目工作年限 | | | 联系方式 | |
| 职业资格 | | | 技术职称 | | | 聘任时间 | |
| <p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> | | | | | | | |

注：

- (1) 需附相关资格证明材料；
- (2) 项目负责人一旦确定，成交后原则上不再变更，若变更，须征得采购人书面同意。

响应人授权代表签字：

响应人（公章）：

日期： 年 月 日

2. 主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表（格式）

主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

包件名称：

项目编号：

| 序号 | 项目组成员姓名 | 年龄 | 在项目中担任的岗位 | 学历 | 职称及职业资格 | 相关工作经历 | 联系方式 |
|-------|---------|----|-----------|----|---------|--------|------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| | | | | | | | |

需附相关资格证明材料。

响应人授权代表签字：

响应人（公章）：

日期： 年 月 日

3. 拟投入主要专业设备和器材一览表格式（格式）（如有）

拟投入本项目的主要专业设备和器材一览表

包件名称：

项目编号：

| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 数量 | 设备允许使用年限 | 已使用时间 | 设备来源 | | |
|-------|------|------|----|----------|-------|-------|----|----|
| | | | | | | 本单位所有 | 租赁 | 其他 |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

响应人授权代表签字：

响应人（公章）：

日期：年 月 日

4. 近三年内同类或类似项目业绩一览表（格式）

近三年同类或类似项目业绩一览表

包件名称：

项目编号：

| 序号 | 年份 | 项目名称 | 项目内容 | 服务时间 | 业主情况 | | |
|-------|----|------|------|------|------|-----|------|
| | | | | | 单位名称 | 经办人 | 联系方式 |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| | | | | | | | |

注：需提供近三年有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息，须包含项目名称、合同签订时间）。

相关材料页须加盖公章，分包、转包类项目不计入业绩。

有效证明材料以响应文件递交截止日倒推36个月内签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。

响应人授权代表签字：

响应人（公章）：

日期：年 月 日