

政 府 采 购 文 件

(服务类)

采购项目编号：CZZCJC2021033

采购项目名称：电话咨询外包服务项目

采 购 人：常州市人力资源和社会保障公共服
务与技术保障中心

采购代理机构：常州中采招投标有限公司

二〇二一年十月

供应商须知

项号	内 容
1	采购项目名称：电话咨询外包服务项目 采购项目编号：CZZCJC2021033 合同履行期限：自合同签订之日起 6 个月完成。
2	投标保证金：/
3	现场踏勘：供应商自行踏勘现场。
4	响应文件份数：正本壹份、副本贰份、电子版壹份。
5	响应文件接收时间：2021 年 11 月 9 日 9 点 00 分 响应文件提交截止时间：2021 年 11 月 9 日 9 点 30 分 响应文件提交地点：常州中采招投标有限公司 301 开标室
6	开标时间：2021 年 11 月 9 日 9 点 30 分 地 点：常州中采招投标有限公司 301 开标室
7	评标办法：综合评分法
8	履约保证金：/
9	投标有效期：从提交投标文件的截止之日起 60 日
10	供应商信用信息查询渠道： 信用中国网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ） 查询截止时点：投标文件提交截止时间 查询结果将以网页打印的形式留存并归档。

目 录

一. 磋商邀请函.....	3
二. 磋商须知.....	6
三. 项目技术要求和有关说明.....	13
四. 合同条款及格式.....	15
五. 评分标准.....	22
六. 响应文件格式.....	24
友 情 提 醒.....	45

一. 磋商邀请函

项目概况

电话咨询外包服务项目的潜在供应商应在常州中采招投标有限公司网(<http://www.czzczb.com/>)获取采购文件，并于2021年11月9日9点30分（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：CZZCJC2021033

项目名称：电话咨询外包服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：49 万元

最高限价：49 万元

资金来源：第三方协议资助

采购需求：本项目是电话咨询外包服务采购项目，详见采购文件项目技术要求部分。

合同履行期限：自合同签订之日起6个月完成。

本项目 不接受 联合体报价。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无

3. 本项目的特定资格要求：

（1）未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或“中国政府采购网”网站（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、政府采购严重失信行为记录名单；

（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（包含法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司），不得参加同一合同项下的政府采购活动；

（3）采购人的其他特定资格要求：无。

三、获取采购文件

1. 时间：2021年10月28日至2021年11月5日，正常工作日上午8:30至11:30，下午13:00至17:00（北京时间，周末、法定节假日除外）。

2. 地点：常州市新北区汉江西路118号1号楼3楼 常州中采招投标有限公司。

3. 领购时须提供以下材料：

- (1) 《投标报名申请表》原件一份（格式见附件）；
- (2) 提供有效企业法人营业执照复印件加盖公章；

4. 方式：（供应商可采取以下任一种方式获取采购文件）。

(1) 现场领购：提供领购资料至常州市新北区汉江西路 118 号 1 号楼 3 楼常州中采招投标有限公司办理。

(2) 网络领购：若无法现金交纳，请联系熊女士，电 话：0519-86661066。交纳成功后，将符合要求的领购资料扫描件和报名费交纳凭证一并发送至邮箱：czzczb@126.com。

5. 售价：人民币伍佰元整(现金交纳或以公司指定方式支付)，采购文件售后一概不退。

四、提交响应文件截止时间、地点

截止时间：2021 年 11 月 9 日 9 点 30 分（北京时间）

地点：常州中采招投标有限公司 301 开标室。

五、开启

截止时间：2021 年 11 月 9 日 9 点 30 分（北京时间）

地点：常州中采招投标有限公司 301 开标室。

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 现场踏勘：供应商自行踏勘现场。

2. 有关本次采购项目的事项若存在变动或修改，采购代理机构将通过补充或更正形式在网站上发布，因未能及时了解相关最新信息所引起的投标失误责任由供应商自负。

3. 疫情防控措施

(1) 对于参与开评标活动的投标人、采购人授权代表，应如实填报《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》（格式见附件）并加盖单位公章。请凭《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》和本人身份证原件方能到指定开评标场所。各投标人委派人数不得超过 2 人，除投标人授权代表外，其他人员原则上不得进入开评标场所。

(2) 对于参与评标活动的评审专家，在进入公司时，请主动出示当日参与项目评审项目手机短信进入指定场所。进入评标场所前，须如实填写《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》。对有疫情接触史及身体发烧等症状的评标专家不得应答专家随机抽取短信而参加评标活动。

(3) 进入采购代理机构办公场所前，凡是参与采购活动的相关人员必须戴口罩并出示“苏

健康码”，接受本项目采购代理机构的“测温+扫码”并登记，“苏康码”验证结果为红色或体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ 的，严禁进场。应当严格按照疫情期间管理要求，预留进场核验时间，自觉服从采购人、采购代理机构现场安排，进场后请保持安全距离，分散等候，自觉遵守会场纪律。其他事项按照《江苏省财政厅关于做好疫情防控期间开展政府采购活动有关工作的通知》（苏财购〔2020〕13号）执行。

（4）因防控工作需要，给采购当事人带来诸多不便，还望多多理解和予以配合。

八、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：常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心

地 址：锦绣路2号

联系方式：巢先生 0519-86811103

2. 采购代理机构信息

名 称：常州中采招投标有限公司

地 址：常州市新北区汉江西路118号1号楼3楼

联系方式：0519-86661066

3. 项目联系方式

项目联系人：刘女士

电 话：0519-86661067

二、磋商须知

一、遵循原则

公开透明原则、公平竞争原则、公正原则和诚实信用原则。

二、采购文件

1. 采购文件包括本文件目录所列全部内容，供应商应仔细阅读，并在响应文件中充分响应采购文件的所有要求。

2. 采购文件中的“法定代表人”是指供应商的营业执照或相关部门的登记证明文件中的“法定代表人”或“负责人”。

3. 供应商应在获取采购文件及有关资料后，按要求制作投标文件，对采购文件各项内容做出实质性响应，否则报价无效。

4. 采购文件仅作为本次采购报价使用。

三、采购文件的解释

本文件的最终解释权归常州中采招投标有限公司。

四、采购文件的补充或修正

1. 供应商在收到采购文件后，如有疑问需要询问和澄清，应在响应文件提交截止时间的15日前以书面形式向采购人提出，如无疑问，视作供应商完全响应采购文件的条款和要求。

2. 采购人有权对已发出的采购文件进行必要的澄清或修改，可视具体情况延长响应文件提交截止时间，并以更正公告形式通知所有供应商。

3. 采购文件的修改和补充文件将作为采购文件的组成部分，并对供应商具有约束力。

4. 更正公告以常州中采招投标有限公司网 (<http://www.czzczb.com/>) 所发布的为准。

五、响应文件的组成

1. 供应商情况说明

供应商简介（含供应商规模、银行资信、技术能力及装备水平等）、人员情况、典型项目介绍。

2. 响应函（格式见附件）

3. 资格、资信证明文件：

（1）关于资格的声明函（格式见附件）；

（2）法定代表人资格证明书/法定代表人授权委托书（格式见附件）；

（3）具有独立承担民事责任能力的供应商营业执照或相关部门的登记证明文件复印件；

（4）供应商近三个月中任意一个月份（不含报价当月）为其法定代表人授权代表缴纳社保的证明（由相关主管部门出具，新成立公司除外、法定代表人亲自参加报价的除外）；

(5) 供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的财务状况报告(资产负债表和利润表)或由会计师事务所出具的近两年中任意一个年度的审计报告和所附已审财务报告(复印件,成立不满一年不需提供);

(6) 供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的依法缴纳税收的相关材料(提供相关主管部门证明或银行代扣证明);

(7) 供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的依法缴纳社会保障资金的相关材料(提供相关主管部门证明或银行代扣证明);

(8) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明(格式见附件);

(9) 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(格式见附件);

(10) 采购人要求的特定资质证明(详见“磋商邀请函”-“申请人的资格要求”)。

4. 报价一览表(格式见附件)

5. 明细报价表(格式见附件)

6. 技术参数偏离表(格式见附件)

7. 评分标准中对应的其它所需证明材料(如有自行添加);

8. 采购文件要求供应商提供的和供应商认为与本项目有关的并可以提供的其它相关的证明材料(如有自拟并自行添加);

上述 2-6 项供应商必须按要求全部提供(如投标人组成联合体投标,参加联合体的各方均需提供),否则响应文件无效。如上述资格证明文件遇年检、换证,则必须提供法定年检、换证单位出具的有效证明复印件。如上述资格证明文件第(4)(5)(6)(7)四项遇有国家相关政策规定可不具备的,必须提供相关政策规定或相关单位出具的有效证明复印件。供应商法定代表人或法定代表人授权代表为外籍、港、澳、台地区人士的,其身份证明须提供有效的护照或港澳同胞来往内地通行证、台湾同胞来往大陆通行证,或其它可在中国大陆有效居留的许可证明。

六、投标保证金

(一) 未按要求提交投标保证金的,其投标将作为无效投标不予参加评审。

(二) 未中标的供应商的投标保证金,在成交通知书发出后 5 个工作日内无息退回。

(三) 中标供应商的投标保证金,在中标供应商签订合同(合同须由采购代理机构备案)后,5 个工作日内予以无息退还。

(四) 供应商出现下列情况之一的,投标保证金不予退还:

1. 在投标有效期内,撤回投标的;

2. 中标后不按采购文件规定提交履约保证金的;

3. 中标后无正当理由不与采购人签订合同的；
4. 投标人提供的有关资料、资格证明文件被确认是不真实的或供应商之间被证实有串通（统一哄抬价格）、欺诈行为；
5. 供应商被证明有妨碍其他人公平竞争、损害代理机构或者其他供应商合法权益的；
6. 供应商无故缺席投标活动或未按照采购文件规定的开标时间准时到达开标现场；
7. 存在违法违规行为的。

七、响应文件的制作

1. 响应文件共一式叁份，“正本”壹份、“副本”贰份、“U 盘”壹份（预算金额 100 万以下）；（电子文件中含全套正本磋商响应文件，未提供视为无效投标，U 盘应单独密封，未提供视为无效投标）。在每一份响应文件上要标明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异，以正本为准，正本、副本应分别装订成册并密封。

2. 响应文件密封口须加盖供应商公章、法定代表人或授权委托人签字或盖章，封皮上写明采购编号、采购项目名称、供应商名称。所有响应文件都必须密封盖章。

3. 如果供应商未按上述要求密封及加写标记，其响应文件将被拒收。采购代理机构对响应文件的误投和提前启封概不负责，对由此造成提前开封的响应文件，采购代理机构有权拒绝。

4. 所有文件、往来函件均应使用简体中文（规格、型号辅助符号例外）。

5. 响应文件由供应商按要求如实填写，须有供应商（签章）、法定代表人或法定代表人授权代表签章，方为有效，未尽事宜可自行补充。

6. 如无特别说明，供应商报价一律以人民币为投标结算货币，结算单位为“元”。

7. 报价费用自理。

八、无效响应文件的确认：

供应商有下列情况之一者，响应文件无效：

1. 响应文件封装未按规定标志、密封、盖章的；
2. 响应文件未加盖供应商公章的；
3. 法定代表人资格证明书或授权委托书未提供的、无供应商公章的、无法定代表人或委托代理人签字或盖章的、非原件的；
4. 不具备采购文件中规定的资格要求或未按采购文件规定的要求提供资格、资信证明文件的；
5. 被“信用中国”网站（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；
6. 响应文件未按采购文件规定的内容和要求填写的；

7. 响应文件中有采购文件未允许提供的选择性内容；
8. 不同供应商委托同一单位或者个人办理报价事宜的；
9. 不同供应商的单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；
10. 不同供应商的响应文件由同一单位或者同一个人编制的；
11. 不同供应商响应文件内容存在非正常一致、项目组成员出现同一人、响应文件中错误（或异常）一致或雷同、报价呈规律性差异的；
12. 不同供应商的报价资料相互混装、不同供应商的委托代理人、项目负责人以及其他相关人员有在同一个单位缴纳社会保险、同一响应文件中单位名称落款与公章不是同一单位的；
13. 项目（标段）报价总价超过本项目（标段）预算或最高限价的；
14. 提供虚假材料的（包括工商营业执照、财务报表、资格证明文件等）；
15. 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
16. 评审委员会认定供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且供应商不能应评审委员会要求在评审现场合理的时间内提供书面说明（必要时评审委员会可要求供应商提交相关证明材料）证明其报价合理性的；
17. 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；
18. 响应文件内容不全或不符合采购文件中规定的其它实质性要求的；
19. 法律法规和采购文件规定的其它无效情形。

九、磋商、评审

磋商、评审工作由采购代理机构负责组织。

具体磋商、评审事务由依法组建的磋商小组负责。如有争议最终由磋商小组认定。

1. 响应文件的审查

（1）报价一览表内容与明细表内容不一致的，以报价一览表为准。

大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；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。

（2）正本与副本不符，以正本为准。

2. 磋商、评审程序

（1）响应文件初审。初审分为资格性审查和符合性审查。

① 资格性审查。依据法律法规和采购文件的规定，对响应文件中的资格证明、投标保证金等进行审查；通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询报价供应商在报价截

止时间之前，是否被列入失信被执行人、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，以确定供应商是否具备报价资格。

② 符合性审查。依据采购文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。

(2) 澄清有关问题。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，磋商小组可以书面形式（应当由磋商小组专家签字）要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字。

(3) 磋商小组讨论、确定磋商程序和磋商内容。

(4) 磋商小组集中与单一供应商分别进行磋商。磋商轮次由磋商小组视情况决定。

(5) 在磋商过程中，磋商小组可以根据采购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，但不得变动采购文件中的其他内容。对采购文件作出的实质性变动是采购文件的有效组成部分。如有实质性变动，磋商小组将以书面形式通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照采购文件的变动情况和磋商小组的要求在规定的时间内重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。如有负偏离，将作为无效报价。

3. 评审方法

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。

磋商小组遵循公平、公正、择优原则，独立按照评分标准分别评定供应商的分值；各供应商的评审得分为各评委所评定分值的平均值，并按高低顺序排列，响应文件满足采购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排名第一，为成交单位。若评审得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列；评审得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

4. 评分标准

详见第五章 评分标准。

十、确定成交供应商

1. 磋商小组根据采购文件规定的评审方法和评分标准进行评审，按采购文件的要求依法确定成交供应商。

2. 采购代理机构将评审结果通知所有参加报价的未成交供应商，并在常州中采招投标有限公司网（<http://www.czzczb.com/>）发布成交公告。采购代理机构和磋商小组对未成交原因不做解释。如有质疑，应在法定质疑期限内，即成交公告期限届满之日起7个工作日内，以书面形式（原件）送达采购代理机构，并且针对同一采购程序环节的质疑，须在法定质疑期内一次

性提出。质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据（格式详见中国政府采购网《政府采购供应商质疑函范本》）。采购代理机构将在收到符合上述要求的书面质疑后七个工作日内，对质疑内容做出答复。供应商在法定质疑期限外送达的质疑函或法定质疑期限内送达的质疑函不符合上述要求的均为无效质疑，采购代理机构对无效质疑不予受理。如质疑查无实据或供应商捏造事实，提供虚假材料进行恶意举报，不配合或采用不正当手段干扰政府采购质疑的，将记入供应商在江苏省和常州市的政府采购“供应商诚信记录”，并按相关规定处理。

3. 采购代理机构向成交供应商发成交通知书。

4. 报价供应商提交的纸质响应文件将作为存档依据，不予退回。

十一、采购终止

在竞争性磋商采购中，出现下列情况之一的，本次采购活动终止：

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》第二十一条第三款和《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》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的供应商数量不符合法律法规要求的；

4. 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的。

十二、签订、履行合同

1. 采购人应当自成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对采购文件和成交供应商响应文件作实质性修改。采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。合同须在常州中采招投标有限公司备案。

2. 成交供应商非因不可抗力未履行采购文件、响应文件和合同规定的义务，一经查实，采购代理机构将根据具体情况提请政府采购管理部门作出相应处理。

3. 成交供应商向采购人缴纳的履约保证金不超过政府采购合同金额的 10%。收取履约保证金的，成交供应商须自成交通知书发出之日起十日内向采购人交纳履约保证金。采购人应当与成交供应商在采购合同中约定履约保证金退还的方式、时间、条件和不予退还的情形，明确逾期退还履约保证金的违约责任。履约保证金在项目验收合格后并按相关规定扣除处罚款后退还，不计利息。

十三、注意事项

成交供应商有下列情形之一的，必须限期改正，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：

1. 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

2. 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

3. 拒绝履行合同义务的。

十四、成交服务费

1. 采购代理服务收费标准为：

费 率 中标金额（万元）	类 型 标准
100 以下	1.5%
100-500	1.2%
500-1000	1.0%
1000-5000	0.6%
5000-10000	0.4%

备注：收费比例按差额定率累进法计算，采购代理服务收费按上述计算方法不足人民币 3000 元的，按人民币 3000 元收取。按年收费的项目代理服务费按服务期限*年服务费收取。专家评审费按有关规定收取。

2. 成交供应商领取成交通知书时须向常州中采招投标有限公司交纳采购代理服务费。

3. 公司账户信息

单位名称：常州中采招投标有限公司

账 号：32050162970100001741

开户行：建行常州惠民支行

三. 项目技术要求和有关说明

（一）项目概况

为贯彻落实党中央、国务院‘放管服’改革要求、优化营商环境，推进政府治理体系和治理能力现代化，进一步完善全省信息平台服务体系，加强信息平台技术咨询服务能力，提供更加高效、便捷的信息化服务，提高业务办理电子化应用率和办结率，满足服务对象现实需求的迫切需要，需要采购电话咨询外包服务项目，本次项目服务地点在常州市锦绣路2号，服务时间为6个月，采购人与供应商签订6个月的服务合同，合同期满后此次服务项目结束。

（二）服务要求

围绕“放管服”改革各项工作部署，坚持以人民为中心的服务宗旨，大力推进信息平台建设，成交供应商应建立健全信息平台技术咨询服务运行管理、培训、考核和保密等工作制度，负责人员的招聘、培训、考核、管理、工资、五险一金等服务，配合采购人完成工作目标与要求，制定服务规范和考核办法。打造优质、高效的信息技术咨询服务，助力实现服务对象的获得感和满意度增强。

（三）服务内容及范围

1、电话服务工作：接听服务对象来电，解决服务对象咨询问题，指导服务对象在线操作、处理服务对象投诉。

2、工单处理工作：审核需要下送的工单，根据服务对象诉求目的与内容，准确派发至相关部门处理。

3、其他工作：完成采购人指派的其他相关工作。

（四）服务时间

5天*8小时（按照7天*24小时服务要求进行工作的安排分配）。

（五）人员要求

1、具有中华人民共和国国籍。

2、遵纪守法，品行端正，团结协作，敬业乐群、廉洁奉公。

3、适应岗位要求的身体条件。

4、大专或以上学历，男女不限，年龄在20-35周岁，普通话标准，熟练掌握计算机操作和中文录入，服务团队人员数量满足10人。

（六）培训要求

服务人员由成交供应商负责招聘选拔，上岗前由成交供应商按采购人业务与技能要求组织培训，经采购人测试合格后方能上岗。

（七）管理要求

- 1、明确人员组织架构、工作岗位职责，制定岗位工作说明书。
- 2、制定现场各类管理制度，包括现场管理制度，现场环境规范，各类附属设施使用管理制度，防火防盗等安全措施，信息安全制度，突发事件管理规范。
- 3、制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、库管理规范、现场应急措施等。
- 4、制定人员管理制度，包括人员招聘、请休假制度、排班制度、星级管理制度、绩效考评制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法。

（八）付款方式

合同签订后 20 个工作日内支付中标金额的 80%，剩余 20%在项目服务结束考核通过后支付。

四. 合同条款及格式

合同编号: _____

参考格式

政府采购合同

项目名称: _____

甲方: _____

乙方: _____

丙方: 江苏江南农村商业银行股份有限公司

代理机构: 常州中采招投标有限公司

签订地: _____

签订日期: _____年____月____日

_____年____月____日，____（采购人名称）____以____（政府采购方式）____对____（同前页项目名称）____项目进行了采购。经评定，____（中标供应商名称）____为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，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____（采购人名称）____（以下简称：甲方）和____（中标供应商名称）____（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、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的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；
2. 中标通知书；
3. 投标文件（含澄清或者说明文件）；
4. 招标文件（含澄清或者修改文件）；
5. 其他相关采购文件。

双方有关项目的洽商、变更等书面协议或文件视为本合同的组成部分。

二、合同标的内容

1. 项目名称：_____；
2. 坐落位置：_____；
3. 服务范围：_____；
4. 服务期限：_____。

三、合同价款

本合同总价为：¥_____元（大写：_____元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
----	------	------

总价		

四、 付款方式和发票开具方式

1. 付款方式：_____；

2. 发票开具方式：_____。

五、履行期限、地点和方式

1. 履行期限：_____；

2. 履行地点：_____；

3. 履行方式：_____。

六、服务管理考核

1. 岗位出勤情况考核

2. 服务质量考核

3. 服务满意度考核

七、保密要求

1. 由甲方收集的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2. 乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3. 乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

八、甲方权利与义务

（一）甲方权利：

1. 有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。
2. 有权阐述对具体问题的意见和建议。
3. 当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

4. _____

（二）甲方义务：

1. 负责与本项目有关的第三方的协调，提供开展服务工作的外部条件。
2. 向乙方提供与本项目有关的资料。
3. _____

九、乙方权利与义务

一、乙方权利：

1. 乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。
2. _____

二、乙方义务：

1. 应按照本项目招标文件、乙方投标文件要求按期完成本项目工作。
2. 负责组织项目的实施，保证工作质量满足相关验收相关标准。
3. 乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。
4. _____

十、违约责任

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_____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；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；

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_____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；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；

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来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；

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；

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；

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中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

十一、 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，可以选择下列第____种方式解决：

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；

2. 向____（被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点中选出的人民法院名称）____人民法院起诉。

十二、合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字后生效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期：

乙方（供应商）：（盖章）

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期：

丙方（银行方）：（盖章）

法定代表人：

代理人：

电话：

单位地址：

日期：

合同备案

代理机构（盖章）：

日期：

地址：江苏省常州市新北区汉江西路 118 号 1 号楼 3 楼

电话：

五. 评分标准

采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价为磋商基准价，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) × 价格权值 × 100%。

序号	评分因素	评分标准	分值
一、报价（20分）			
1	价格	第一步：最终报价在采购预算及最高限价以下的，为有效报价。超出此范围的报价为无效报价。无效报价的响应文件不进行评审，也不中标。 第二步：在所有有效报价中选择报价最低的确定为基准报价。 第三步：将所有有效报价与基准报价相比较：等于基准报价的得20分，其他供应商的价格分按照下列公式计算（计算结果四舍五入保留两位小数）：最终报价得分=（基准报价/报价）×20%×100	20
二、综合实力（28分）			
1	企业实力	1. 供应商具有有效的信息技术服务管理体系认证证书 ISO20000，得 3 分； 2. 供应商具有有效的江苏省工业信息安全服务支撑机构证书，得 3 分； 3. 供应商具有有效的信息安全管理体系统认证证书 ISO27001 的，得 3 分； 以上提供证书复印件加盖公章，否则不得分。	9
2	业绩	供应商自 2018 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）具有类似项目业绩，每提供一份合同得 3 分，最高得 12 分。 注：磋商响应文件中提供合同复印件并加盖公章，否则不得分。	12
3	项目组成员	1. 本项目项目负责人具有信息系统项目管理师（高级）或 PMP 证书的，得 3 分； 2. 本项目安全负责人具有注册信息安全专业人员（cisp）的，得 2 分； 3. 本项目技术负责人具有高级程序员或网络工程师或通信工程师证书（数据通信专业）的，得 2 分。 提供以上人员的证书和开标前近三个月中任意一个月社保证明材料复印件并加盖公章，否则不得分。	7
三、运维实施方案（52分）			
1	项目实施方案	根据对项目编制背景及现状的了解，形成较为准确的对项目编制内容及重点的基本判断，提出项目实施方案，从项目实施方案的合理性、针对性、可行性等方面，由评委进行综合评审，方案合理、可行，针对性强的，得 15-20 分；方案比较合理、可行，有针对性的，得 7-14 分；方案一般得 0-6 分。	20

2	方案 质量 保证 措施	根据供应商所提出的各阶段工作计划具体措施的科学性、可行性及满足采购文件要求的程度等方面，由评委进行综合评审，方案科学、可行，优于采购文件要求的，得 15-20 分；方案比较科学、可行，能满足采购文件要求的，得 7-14 分；方案一般得 0-6 分。	20
3	合理 化建 议	根据供应商提出的措施的重点难点及合理化建议合理性、全面性、完整可行性等方面，由评委进行综合评审，最高得 8 分。	8
4	服务 承诺	供应商有明确的服务承诺的（如响应速度承诺、专业咨询等其他伴随性服务等），根据内容的合理性和完整性等方面，由评委进行综合评审，最高得 4 分。	4

注：

- 1、评分细则中要求提供的证明文件及资料等在响应文件中提供复印件并加盖公章，过时不予接收。
- 2、评审时，未能按以上要求提供相应证明的，不作为评分依据，不得分。
- 3、为便于评分，请供应商按评分表样式，逐条列出证明材料所在页码，格式自定。

六. 响应文件格式

响 应 文 件

项 目 编 号:

项 目 名 称:

报 价 人:

日 期:

响应文件主要目录

- 一、供应商情况说明
- 二、资格审查响应对照表
- 三、符合性审查响应对照表
- 四、评分索引表
- 五、资格、资信证明文件
- 六、报价一览表
- 七、明细报价表
- 八、技术参数响应及偏离表
- 九、商务条款响应及偏离表
- 十、技术方案、服务承诺、培训承诺
- 十一、其他格式附表

一、供应商情况说明

供应商简要情况介绍，含供应商规模、银行资信、技术能力及装备水平等、人员情况、典型项目等。供应商自行以文字形式说明。

二、资格审查响应对照表

序号	资格审查响应内容	是否响应 (填是或者否)	响应文件中的 页码位置
通用资格条件			
1	法定代表人资格证明书/法定代表人授权委托书		
2	具有独立承担民事责任能力的供应商营业执照或相关部门的登记证明文件复印件		
3	供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)为其法定代表人授权代表缴纳社保的证明(由相关主管部门出具,新成立公司除外、法定代表人亲自参加报价的除外)		
4	供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的财务状况报告(资产负债表和利润表)或由会计师事务所出具的近两年中任意一个年度的审计报告和所附已审财务报告(复印件,成立不满一年不需提供)		
5	供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的依法缴纳税收的相关材料(提供相关主管部门证明或银行代扣证明)		
6	供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的依法缴纳社会保障资金的相关材料(提供相关主管部门证明或银行代扣证明)		
7	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明(格式见附件)		
8	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(格式见附件)		
...			
特定资格条件			
9	未被“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单(提供网页截图)		
10	采购人要求的特定资质证明(详见“磋商邀请函”-“申请人的资格要求”)		
...			
其他资格条件			
11	响应函		
12	关于资格的声明函		

			

三、符合性审查响应对照表

序号	符合性审查响应内容	是否响应 (填是或者否)	响应文件中的 页码位置
1	采购需求中必须满足的实质性要求（每条详细列出的内容）		
2			
3			
4			
5			

四、评分索引表

序号	评分项目	评分标准	在响应文件中的页码位置

注：本表仅纸质投标（响应）文件需要提供。

五、资格、资信证明文件

1、资格证明文件目录

文件 1 响应函（格式见附件）

文件 2 关于资格的声明函（格式见附件）

文件 3 法定代表人资格证明书/法定代表人授权委托书（格式见附件）

文件 4 具有独立承担民事责任能力的供应商营业执照或相关部门的登记证明文件复印件

文件 5 供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)为其法定代表人授权代表缴纳社保的证明（由相关主管部门出具，**新成立公司除外、法定代表人亲自参加报价的除外**）

文件 6 供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的财务状况报告（资产负债表和利润表）或由会计师事务所出具的近两年中任意一个年度的审计报告和所附已审财务报告（**复印件，成立不满一年不需提供**）

文件 7 供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的依法缴纳税收的相关材料（提供相关主管部门证明或银行代扣证明）

文件 8 供应商近三个月中任意一个月份(不含报价当月)的依法缴纳社会保障资金的相关材料（提供相关主管部门证明或银行代扣证明）；

文件 9 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（格式见附件）

文件 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（格式见附件）

文件 11 联合体协议（以联合体形式参加投标的提供，参加联合体的各方均需加盖公章，原件）

文件 12 本项目投标人资格要求涉及的其它证明材料（如有）

以上资格证明文件中要求加盖公章的，必须加盖公章；如供应商组成联合体参加投标，则联合体各方均须加盖公章，否则视为无效投标。

六、报价一览表

供应商名称（盖章）：_____

采购项目编号：_____

项目名称	总报价(小写)
总报价（大写）：	

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

七、明细报价表

供应商名称（盖章）：_____ 采购项目编号：_____

序号	名称	品牌型号	性能指标	数量	单价	总价
1						
2						
...						
合计						
完工期						
项目整体质保期						
服 务 承 诺	1. 质量 2. 安装 3. "三包"(包修、包退、包换) 4. 其他承诺 (以上是主要承诺,供供应商参考,供应商应在满足采购文件要求的基础上,根据自己单位的情况作出具体承诺)					

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

注：（1）供应商应当根据“项目技术要求和有关说明”的内容在上表中详细填写；
（2）表格不够可自行延长。

八、技术参数响应及偏离表

供应商名称（盖章）：_____

采购项目编号：_____

名称	采购要求	实报内容	偏离说明

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

注：

- （1）本表不得删除；
- （2）如无任何技术偏离，请于本表 “偏离说明” 中注明 “无偏离”；
- （3）如有技术偏离项，请于本表中列明偏离内容，如需要可自行延长，其余无偏离内容不须赘述。

九、商务条款响应及偏离表

项目	采购文件要求	是否响应	供应商的承诺或说明
质保期			
售后技术服务要求			
交付时间及地点			
付款条件			
备品备件及耗材等要求			
其他			

十、技术方案、服务承诺、培训承诺

（内容格式自定）

.....

十一、其他格式附件

（一）响应函（格式）

响应函

致常州中采招投标有限公司：

我方收到贵方编号_____采购文件，经仔细阅读和研究，我方决定参加此项目的报价。

一、我方愿意按照采购文件的一切要求，提供本项目的报价，总价见《报价一览表》。

二、我方愿意提供采购文件中要求的文件、资料。

三、我方同意按采购文件中的规定，本响应文件报价的有效期限为报价截止之日起 90 天。

四、如果我方的响应文件被接受，我方将履行采购文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量，完成交货任务。

五、我方愿意遵守《中华人民共和国政府采购法》，并按《中华人民共和国合同法》、财政部《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和合同条款履行自己的全部责任。

六、我方认可并遵守采购文件所有的规定。

七、我方愿意按采购文件的规定填写《投标（报价）承诺函》。如我方在报价截止期后撤回响应及成交后拒绝遵守报价承诺或拒绝在规定的时间内与采购人签订合同，则接受政府采购监督管理部门的处理。

八、如果我方被确定为成交供应商，我方愿意向采购人交纳履约保证金。且我方如无不可抗力，又未履行采购文件、响应文件和合同条款的，一经查实，我方愿意赔偿由此而造成的一切损失，并同意接受按采购文件的相关要求对我方进行的处理。

九、我方决不提供虚假材料谋取成交、决不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商、决不向采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通、决不向采购人、采购代理机构工作人员和评委进行商业贿赂、决不在采购过程中与采购人进行协商谈判、决不拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况，如有违反，无条件接受贵方及相关管理部门的处罚。

十、如果我们中标，我们将按照采购文件的规定向贵公司支付采购代理服务费；为执行合同，我们将按供应商须知有关要求提供必要的履约保证。

供应商（盖章）：

法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章：

电话：

传真：

通讯地址：

邮编：

(二) 关于资格的声明函（格式）

关于资格的声明函

常州中采招投标有限公司：

我公司（单位）参加本次项目（项目编号：_____）政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，我公司（单位）愿针对本次项目进行报价，响应文件中所有关于报价资格的文件、证明、陈述均是真实的、准确的。若有违背，我公司（单位）愿意承担由此而产生的一切后果。

供应商（盖章）：

法定代表人或法定代表人授权代表（签字或盖章）：

日期：_____年____月____日

备注：上述所称“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。

（三）联合体协议（格式）

联合体协议

（联合体中各供应商全称）在此达成以下协议：

1、我们（供应商 1），（供应商 2），……自愿组成联合体，参加江苏省政府采购中心组织的采购编号为（编号全称），（项目全称）项目的政府采购活动，我联合体指定（供应商*）为牵头单位（牵头单位必须为联合体成员）。

2、若我们联合中标、成交，（供应商单位 1 全称）实施项目中（工作内容）部分工作，并承担相应的责任。（供应商单位 2 全称）实施项目中（工作内容）部分工作，并承担相应的责任……。 （注：联合体中各供应商都应明示所承担的工作和相应的责任）。

3、其中_____（小型、微型企业/残疾人福利性单位/监狱企业全称）为_____（小型、微型企业/残疾人福利性单位/监狱企业）企业，且我们约定该公司/单位所承担的合同金额将占本项目合同总金额的__ %。

单位名称（公章）：

日期：_____年____月____日

(四) 法定代表人资格证明书/法定代表人授权委托书 (格式)

法定代表人资格证明书

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 职务: _____
系 _____ (供应商名称) 的法定代表人。为实施 _____ 项目 (项目
编号: _____) 的工作, 签署上述项目的响应文件、进行合同谈判、签署合
同和处理与之有关的一切事务。
特此证明。

供应商: (公章)

法定代表人签字或盖章:

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

法定代表人身份证
(双面复印件) 粘贴处

法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：

_____（供应商名称）的_____（法定代表人姓名、职务）代表
供应商授权_____（被授权代表姓名）为_____项目（项目编号：
_____）报价的合法代理人，全权负责参加本次政府采购项目的报价、参与协商、
签约以及与之相关的各项工作。本供应商对代理人的所有签字负全部责任。

我公司（单位）对被授权代表的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知送达贵公司以前，本授权书一直有效，被授权代表签署的所有文件
（在授权书有效期内签署的）不因授权的撤销而失效。

被授权代表情况：

姓名：_____ 性别：_____ 电话：_____ 职务：_____

单位名称（盖章）：

日期：_____年____月____日

法定代表人（签字或盖章）：_____

代理人（签字或盖章）：_____

法定代表人身份证

（双面复印件）粘贴处

代理人身份证：

（双面复印件）粘贴处

备注：

1. 法定代表人参加报价时，需携带法定代表人资格证明书和本人身份证原件。
2. 代理人参加报价时，需携带法定代表人授权委托书和本人身份证原件。

(五) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（格式）

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

我单位郑重声明：我单位具备履行本项采购合同所必需的设备和专业技术能力，为履行本项采购合同我单位具备如下主要设备和主要专业技术能力：

主要设备有：

主要专业技术能力有：

单位名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

(六) 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

声 明

我单位郑重声明：参加本次政府采购活动前 3 年内，我单位在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

单位名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

(七) 项目人员配置表 (格式)

项目人员配置表

供应商名称 (盖章): _____ 采购项目编号: _____

序号	姓名	年龄	本项目职责	持有证书

法定代表人或被授权代表 (签字或盖章): _____

注:

1. 表格不够可自行延长。
2. 上表内容须提供近三个月中任意一个月份 (不含报价当月) 经社保部门确认的社保缴纳名单复印件 (标注各人员所处位置) 和相关证书复印件作为填列证明材料, 证明材料请附在本表之后。

(八) 疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表

疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表

姓名		身份证号码	
单位名称			
单位地址			
个人住址			
单位电话		个人手机	
人员身份	☐ 采购人代表 ☐ 投标人代表 ☐ 评标专家		
参加： ☐ 开标 ☐ 评标			
项目名称			
个人健康情况			
有无发热、乏力、干咳、气促情况 ☐ 有 ☐ 无			
近 14 天内是否来自（或途径）疫情重点地区和高风险地区？ ☐ 否 ☐ 是 ， 到达时间为：_____			
近 14 天内是否离开过常州？ ☐ 否 ☐ 是			
离开常州往		返常日期	
途径（换乘）		途径日期	
近 14 天内是否有与来自疫情重点地区和高风险地区的人员接触情况？ ☐ 否 ☐ 是 ， 接触时间为：_____			
本人承诺以上信息真实准确。如有不实，愿承担由此引起的一切后果及法律责任。 申报人（签名）： 单位（公章）： 日期：			

存在瞒报或审查不严的企业，一经发现将严肃处理，在诚信体系中予以记录，并报有关部门依法追究法律责任。

友情提醒

各供应商：

您好！

为了提高贵单位的响应文件的有效性，减少不必要的无效报价，特友情提醒注意以下几点：

1. 请谨记采购文件上表述的各项事宜时间节点，特别是开标时间和地点，迟到的将一律不能进入开标室。
3. 响应文件应按要求密封，U 盘单独密封，并在封袋上加盖供应商公章。
3. 响应文件须按采购文件《二、供应商须知》及《六、响应文件格式》中相关要求装订、密封、标记、盖章和签署。响应文件封袋须加盖供应商公章。
4. 响应文件中的证明文件及资料需提供复印件并加盖公章，有要求提供原件或公证件的必须将原件或公证件携带至开标现场备查或核查。
5. 需要提供样品的，请严格按采购文件要求提供，同时注意密封、隐蔽标签的相关要求。
6. 因采购文件文字表述有限，鼓励您现场踏勘，可以在投标前充分了解现场环境、项目进度和质量要求等信息，为贵单位有针对性的制作响应文件积累充分的原始资料。
7. 设定最高限价的，超过限价一律废标。
8. 请精心仔细审阅采购文件，特别是加粗部分的文字。如有疑问，请按采购文件要求进行询疑。

我单位十分欢迎贵单位对招标采购组织工作提出宝贵意见和建议。电话：0519-86661066

最后祝贵单位投标成功！

本采购文件的最终解释权归常州中采招投标有限公司所有。

（全文完）