**北仑分中心81890服务外包项目**

**政府采购**

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

**项目编号：NBDW-20221094**

**采 购 人：宁波市北仑区经济和信息化局**

**代理机构：宁波杜威工程项目管理有限公司**

**编制日期：2022年5月**

**温馨提醒**

**1、投标文件应按招标文件要求将“资格文件”、“商务和技术文件”、“报价文件”分别编制。**

**2、采购人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，将以“更正公告”的形式发布在政采云平台，供应商应及时登录政采云平台，进行浏览并下载，未及时浏览下载的责任自负。**

**目 录**

**[第一章 招标公告](#_Toc69399593)** [1](#_Toc69399593)

**[第二章 投标须知](#_Toc69399594)** [4](#_Toc69399594)

**[第三章 评标办法及标准](#_Toc69399595)** [13](#_Toc69399595)

**[第四章 采购合同样本](#_Toc69399596)** [21](#_Toc69399596)

**[第五章 招标内容与技术需求](#_Toc69399597)** [24](#_Toc69399597)

**[第六章 商务条款](#_Toc69399598)** [26](#_Toc69399598)

**[第七章 附件](#_Toc69399599)** [27](#_Toc69399599)

**第一章 招标公告**

|  |
| --- |
| **项目概况**北仑分中心81890服务外包项目的潜在投标人应在政府采购云平台（www.zcygov.cn）获取（下载）招标文件，并于2022年7月6日13:30（北京时间）前递交（上传）投标文件。 |

**一、项目基本情况**

项目编号：NBDW-20221094

项目名称：北仑分中心81890服务外包项目

预算金额（元）：900000/年

最高限价（元）：900000/年

采购需求：

标项：一

标项名称：北仑分中心81890服务外包

服务期限：三年，合同一年一签，采购人有权根据上年合同履约考核情况及财政资金审批情况决定是否续签。

预算金额（元）：900000/年

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：主要负责北仑分中心的公共信息咨询服务和百姓生活便民服务等。

**备注：/**

合同履约期限：自合同生效之日至合同全部权利义务履行完毕之日止。

本项目（否）接受联合体投标。

**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；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。

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：无

**三、获取招标文件**

时间：/至2022年7月6日13:30，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

地点（网址）：政府采购云平台（www.zcygov.cn）

方式：供应商登录政府采购云平台（www.zcygov.cn）的注册账号后，进入政采云系统“项目采购”模块“获取采购文件”菜单，进行网上获取招标文件。如有疑问请及时咨询网站客服，咨询电话：4008817190。获取招标文件前，供应商应按照《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》的规定在“浙江政府采购网（zfcg.czt.zj.gov.cn）”上进行供应商注册申请，并通过财政部门的终审后登记加入到“浙江省政府采购供应商库”。中标供应商必须注册并登记加入“浙江省政府采购供应商库”。具体要求及注册申请流程详见《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》（浙财采监字{2009}28号）和浙江政府采购网“网上办事指南”的“供应商注册申请”。注册咨询电话：4008817190，如未注册的供应商，请注意注册所需时间。 本招标公告附件中的招标文件仅供阅览使用，供应商应在规定的招标文件提供期限内在政采云平台登录上述供应商注册的账号后获取招标文件，未在规定的招标文件提供期限内或未按上述方式获取招标文件的，其投标均视为无效，并不得对招标文件提起质疑投诉。

售价（元）：0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

提交投标文件截止时间：2022年7月6日13:30（北京时间）

投标地点（网址）：北仑区公共资源交易中心（宁波市北仑区长江路1166号北仑行政大楼B座三楼北仑公共资源交易中心交易厅，具体场所安排详见电子指示屏幕）及“浙江政府采购云平台”（http://www.zcygov.cn/）

开标时间： 2022年7月6日13:30（北京时间）。

开标地点（网址）：北仑区公共资源交易中心（宁波市北仑区长江路1166号北仑行政大楼B座三楼北仑公共资源交易中心交易厅，具体场所安排详见电子指示屏幕）及“浙江政府采购云平台”（http://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

2.其他事项：2.1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，不得参加同一标项号的投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的投标。2.2落实的政策：《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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)。2.3投标与开标注意事项：1)本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。2)标前准备：各供应商应在开标前确保成为浙江省政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。3)投标文件制作应按照本项目采购文件和政采云平台的要求编制、加密并递交投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，联系方式：400-881-7190。投标人通过“政采云”平台电子投标工具制作投标文件，电子投标工具请供应商自行前往浙江省政府采购网下载并安装，投标文件制作具体流程详见政府采购云平台。4）以U盘介质存储的数据电文形式的备份投标文件1份，即电子投标文件按“政采云供应商项目采购-电子招投标操作指南”制作的备份文件，以用于异常情况处理。5）开标时间后30分钟内供应商可以登录“政采云”平台，用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商在规定时间内无法解密或解密失败，可使用备份电子投标文件进行评标。若供应商在规定时间内无法解密或解密失败且未在开标前提供备份电子投标文件的，视为投标人放弃投标。2.4疫情期间特别提醒事项： 供应商递交备份电子投标文件均需采用邮寄方式递交投标文件，需按以下要求递交：供应商须在2022年7月6 日11:00前将备份电子投标文件邮寄至规定地点，由采购代理机构工作人员进行签收。各供应商自行考虑邮寄在途时间，邮寄过程中无论何种因素导致投标文件未按时递交的后果，均由供应商自行负责。投标文件递交时间以采购代理机构实际收到投标文件的时间为准。请各供应商确保密封包装在邮寄过程密封包装完好，并在邮寄包裹上注明项目名称，因邮寄过程的密封破损造成不符合开标要求的，本招标代理及招标人概不负责。投标文件邮寄地址为：宁波市北仑区新碶街道明州路773号开发区商务大厦B幢10楼1001室，收件人：石静娜，联系方式：0574-86830803、15968008205。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名    称：宁波市北仑区经济和信息化局

地    址：宁波市北仑区四明山路775号行政大楼A座5楼

传    真：/

项目联系人（询问）：李老师

项目联系方式（询问）：0574-89384557

质疑联系人：李光霞

质疑联系方式：0574-89384557

2.采购代理机构信息

名    称：宁波杜威工程项目管理有限公司

地    址：北仑区明州路773号开发区商务大厦B幢10楼1001室

传    真：/

项目联系人（询问）：石静娜

项目联系方式（询问）：0574-86830803

质疑联系人：宋世林

质疑联系方式：0574－86909377

3.同级政府采购监督管理部门

名    称：北仑区财政局政府采购办公室

地    址：北仑区四明山路775号行政大楼A座六楼

传    真：/

联 系 人：阮中义

监督投诉电话：0574-89383756

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400-881-7190获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

1. **投标须知**

##

## 前附表

| **序号** | **内容、要求** |
| --- | --- |
| 1 | 项目名称：北仑分中心81890服务外包项目 |
| 2 | 服务期限：三年，合同一年一签，采购人有权根据上年合同履约考核情况及财政资金审批情况决定是否续签。 |
| ▲3 | 投标报价及费用：1. 投标报价：本项目投标应以人民币报价；不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。
 |
| ▲**4** | **投标保证金金额：本项不作要求** |
| **5** | 投标文件组成：本项目实行网上投标，供应商应准备以下投标文件：（1）供应商于“政采云”上提供电子投标文件。（2）以U盘或DVD光盘等介质存储的数据电文形式提供的备份电子投标文件数量1份 。注：中标人补交纸质投标文件（报价文件、资格证明文件及商务技术文件）3份。 |
| ▲6 | 投标截止时间及地点：详见《公开招标采购公告》 |
| ▲7 | 开标时间及地点：详见《公开招标采购公告》 |
| 8 | 评标办法及评分标准：详见第四章 评标办法及评分标准。 |
| 9 | 评标结果公示：评标结束后，评标结果公示于浙江政府采购网、宁波政府采购网、宁波市公共资源交易中心网北仑分网。 |
| 10 | 采购资金来源：预算资金。 |
| ▲11 | 投标文件有效期：90天。 |
| 12 | 针对同一采购程序环节的质疑次数：一次性提出。 |
| 13 | 解释：本招标文件的解释权属于采购人。 |

**一、适用范围**

本招标文件仅适用于本采购项目所叙述的货物和服务的招标、评标、定标、验收、合同履约、付款等（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**二、定义**

1、“采购人”系指宁波市北仑区经济和信息化局。

2、“代理机构”系指宁波杜威工程项目管理有限公司。

3、“供应商”系指向采购人提交投标文件的供应商。

4、“服务”系指供方按招标文件规定承担的81890服务等。

5、“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的产品和服务。

6、“同级政府采购监管部门”系指北仑区财政局政府采购办公室。

7、“▲”系指实质性响应条款。

▲**三、供应商的资格要求**

详见采购公告。

**四、其他说明**

**（一）投标费用**

无论投标过程和结果如何，供应商自行承担与投标有关的全部费用。

**（二）关于分公司投标**

除银行、保险、石油石化、电力、电信、移动、联通等行业外，分公司投标的，需提供具有法人资格的总公司的营业执照原件扫描件及授权书，授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效。

**（三）关于知识产权**

1、投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由投标人承担。

2、投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

3、系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

**（四）联合体投标**

本项目不接受联合体投标。

**（五）转包与分包**

1.本项目不允许转包，未经采购人同意，不允许分包。

**（六）特别说明**

1.投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

2.投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

**五、投标报价**

5.1投标报价货币为人民币，报标报价为含税人民币价；包含服务期间的一切技术服务费用，包括人工费、企业管理费、税费、利润、规费等一切与本项目有关的费用。

5.2供应商应详细列明各分项工作相关报价及依据，未列明的相关报价应视为已包含在已列明费用的报价中，采购人将不予单独支付。

5.3投标文件的货币单位为人民币元。

5.4**投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。**

**六、投标有效期**

▲1、投标文件从开标之日起，投标有效期为90个日历日。投标有效期不能少于招标文件的要求。

2、特殊情况下，采购人可与供应商协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3、供应商可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的供应商不能修改投标文件。

**七、投标文件的形式和效力**

1、投标文件分为电子投标文件以及备份投标文件，备份投标文件分为以U盘或光盘存储的电子备份投标文件。

2、电子投标文件，按“项目采购-电子招投标操作指南”及本招标文件要求制作，并加密。

3、以U盘或光盘存储的电子备份投标文件，按“项目采购-电子招投标操作指南”制作的电子备份文件。

4、投标文件填写字迹必须清楚、工整，对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

5、投标文件的效力

投标文件的启用，按先后顺位分别为电子投标文件、以U盘或光盘存储的电子备份投标文件。在下一顺位的投标文件启用时，前一顺位的投标文件自动失效。

电子投标文件未能按时解密，供应商提供了电子备份投标文件的，以电子备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。电子投标文件已按时解密的，电子备份投标文件自动失效。

**八、投标文件的组成和份数**

1、投标文件的组成：

**A、第一册：资格文件**

A1、营业执照副本（或事业法人登记证副本或其他登记证明材料）复印件加盖供应商公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件复印件加盖供应商公章）；

A2、提供投标截止时间前6个月内任意1个月的财务会计报表复印件加盖供应商公章；

A3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明函；

A4、

①投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳税收的证明资料复印件加盖供应商公章；

②投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳社保的证明资料复印件加盖供应商公章；

（**依法免税或不需要缴纳社保的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社保**）

A5、无重大违法记录的声明函；

A6、其他资格要求需提供的声明函。

A7、供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

**B、第二册：商务和技术文件**

B1、投标书；

B2、法定代表人身份证明；

B3、法定代表人授权书（投标文件由授权代表签字的须提供）；

B4、供应商一般情况表；

B5、商务条款响应表；

B6、技术条款响应表；

B7、第三章“评标办法及标准”中商务和技术评分表要求提供的资料（如有需提供）；

B8、供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

**C、第三册：报价文件**

C1、开标一览表；

C2、分项报价表；

C3、中小企业声明函；

C4、残疾人福利性单位声明函；

C5、供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

2、投标文件的份数：

本项目实行网上投标，供应商应准备以下投标文件：

（1）上传到政府采购云平台的电子投标文件（含资格文件、商务和技术文件、报价文件）1份。

（2）以U盘或光盘存储的电子备份投标文件（含资格文件、商务和技术文件、报价文件）1份。

▲**九、投标文件的签署盖章**

1、招标文件第七章“附件”中标明加盖公章或签字的，加盖公章部分采用CA签章，签字部分由法定代表人或授权代表签字后扫描上传。授权代表签字的，还应附法定代表人签署的法定代表人授权书。

**十、投标文件的密封和标记**

1、电子投标文件：供应商应根据“项目采购-电子招投标操作指南”及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

2、以U盘或光盘存储的电子备份投标文件**用封袋密封后递交。**

3、电子备份投标文件须在封袋上分别注明：

（1）注 明：“电子备份投标文件”；

（2）项目编号：NBDW-20221094；

（3）项目名称：北仑分中心81890服务外包项目；

（4）所投标项（如有多个标项须填写）： ；

（5）在 年 月 日（规定的开标日期和时间）前不准启封；

（6）供应商的名称： 。

供应商须在包封上加盖供应商公章或由其法定代表人（或授权代表）签字。

供应商未按上述要求标记的，采购人（代理机构）不承担错放或提前开封的责任。

**十一、投标文件的递交**

1、投标文件递交的具体要求详见采购公告。

“电子备份投标文件”提交截止时间及投标地点详见采购公告。

2、供应商未按上述要求密封的电子备份投标文件，代理机构不予受理。

3、逾期送达的或者未送达指定地点的，代理机构不予受理。

4、投标文件的补充、修改

投标截止时间前，供应商可以对递交的投标文件进行补充、修改，补充、修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新上传，电子备份投标文件也应重新制作。在投标截止时间之后，供应商不得对其投标文件进行补充、修改。投标截止时间之后供应商要求撤销投标文件的，应向采购人提交正式文件。

**十二、开标**

1、代理机构在招标文件规定的时间和地点公开开标，并邀请所有供应商的法定代表人（或授权代表）准时参加。供应商的法定代表人（或授权代表）不参加开标的或迟到参加开标的，视同该供应商默认开标记录，不得事后对开标过程提出任何异议。

2、电子投标开标及评审程序：两阶段开标，先开“资格文件”和“商务和技术文件”，再开启“报价文件”。

（1）投标截止时间后，供应商登录政府采购云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密，在线解密电子投标文件时间为开标时间后30分钟内。

（2）在政府采购云平台开启已解密供应商的“资格证明文件、商务技术文件”，并做开标记录**；**

（3）对资格和商务技术文件进行评审；

（4）在政府采购云平台宣告评审无效供应商名单、投标无效的原因及其他有效投标的评分结果 ；

（5）在政府采购云平台开启已解密供应商的“报价文件”，并作开标记录。

（6）对报价情况进行评审；

（7）在政府采购云平台上公布评审结果。

（8）开标会议结束。

3、特别说明：政府采购云平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。

本项目原则上采用政采云电子投标开标及评审程序，但有下情形之一的，按以下情况处理：

（1）若供应商在规定时间内无法解密或解密失败，代理机构将开启上述供应商递交的以U盘或光盘存储的电子备份投标文件，上传至政采云平台项目采购模块，以完成开标，电子投标文件自动失效。

（2）采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购人（或代理机构）可中止电子交易活动：

2.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

2.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

2.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

2.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

2.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购人（或代理机构）可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动。

**十三、评标**

**（一）组建评标委员会**

本项目评标委员会依法组建。

**（二）评标的方式**

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为采购文件和投标文件。

**（三）评标程序**

**1、资格审查**

招标代理机构工作人员对投标人的资格进行审查。

**2、符合性审查与比较**

（1）评标委员会审查投标文件的实质性内容是否符合采购文件的实质性要求。

（2）评标委员会将根据投标人的投标文件进行审查、核对,如有疑问,将对投标人进行询标，投标人要向评标委员会澄清有关问题,并最终以书面形式进行答复。

投标人代表拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

（3）各投标人的技术商务报价得分为所有评委的有效评分的算术平均数，由指定专人进行计算复核。

（4）采购代理机构工作人员协助评标委员会根据本项目的评分标准计算各投标人的报价得分。

（5）评标委员会完成评标后,评委对各部分得分汇总,计算出本项目最终得分。评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时起草评标报告。

**（四）澄清问题的形式**

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可要求投标人以书面形式作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权代表签字确认，投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**（五）错误修正**

投标文件报价出现前后不一致的，除采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

1、投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

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，以开标一览表的总价为准，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；

**同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后具有约束力，若投标人不确认的，则其投标无效。**

**（六）评标原则和评标办法**

1、评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

**2、评标办法。本项目评标办法是 综合评分法 ，具体评标内容及评分标准等详见《第三章 评标办法及评分标准》。**

**十四、项目终止**

政府采购的国内公开招标，采购响应截止时间或评审期间，出现参与采购响应或者对采购文件作出实质性响应的供应商不足3家的情况，采购人有权全部或部分终止招标。

**十五、定标**

**（一）确定中标人**

1、确定中标人。本项目由评标委员会推荐中标候选人，采购人不得在评标委员会推荐的中标候选人以外确定中标候选人。

2、采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告交采购人确认，采购人在收到评标报告之日起5个工作日内在评标报告确定的中标候选人中按顺序确定中标人，采购人在收到评标报告之日起5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人排序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

3、采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在发布招标公告的网站上对中标结果进行公示，中标结果公告期限为1个工作日。

4、凡发现中标人有下列行为之一的，将移交政府采购监督管理部门依法处理：

1. 提供虚假材料谋取中标的；
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
3. 与采购人、其他投标人或者采购代理机构工作人员恶意串通的；
4. 向采购人或采购代理机构人员行贿或者提供其他不正当利益的；
5. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
6. 有法律、法规规定的其他损害采购人利益和社会公共利益情形的。

**十六、评标过程的监控**

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**十七、招标文件的澄清和修改**

1、**采购人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，将以“更正公告”的形式发布在政采云平台，供应商应及时登录政采云平台，进行浏览并下载，未及时浏览下载的责任自负。**澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人应当在投标截止时间至少15日前，不足15日的，采购人应当顺延提交投标文件的截止时间；澄清或者修改的内容不影响投标文件编制的，则不受15日的期限限制。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，对所有供应商具有约束力。

**十八、质疑与投诉**

1、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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、代理机构提出质疑。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对采购公告、采购文件、开标评标、采购结果等同一采购程序环节的质疑，第二次提出的质疑视为质疑无效，采购人、代理机构将不予受理（对于采购人、代理机构作出的澄清或者修改的内容提出质疑的除外）。

2、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。未依法获取采购文件的，不得就采购文件提出质疑；未提交投标文件的供应商，视为与采购结果没有利害关系，不得就采购响应截止时间后的采购过程、采购结果提出质疑。

3、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当以书面形式提出，质疑函格式和内容须符合财政部《质疑函范本》、《投诉书范本》要求，供应商可到中国政府采购网自行下载财政部《质疑函范本》、《投诉书范本》。

4、供应商质疑实行实名制，质疑函应当署名，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（指代理人）签字或者盖章，并加盖供应商公章；代理人提出质疑的，应当提交供应商签署的授权委托书；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、采购人、代理机构接收质疑函的方式：只接收供应商以当面递交、邮寄、传真或电子邮件方式提出的质疑函，以其他方式提出的质疑不予接收。

采取邮寄方式的，提出质疑的时间为质疑函原件交邮的时间（以邮戳时间或快递收件时间为准）。

采取传真、电子邮件方式的，供应商应当在传真、电子邮件发出后将质疑函原件邮寄给被质疑人，提出质疑的时间为质疑函原件交邮的时间（以邮戳时间或快递收件时间为准）。

6、采购人、代理机构以实际收到质疑函原件之日作为收到质疑函的日期，将在收到质疑函后7个工作日内作出答复。

7、采购人、代理机构接收质疑函的联系人、联系电话和通讯地址等信息详见采购公告。

**▲十九、最高限价**

1、本次公开招标设有最高限价，最高限价：人民币90万元，投标报价超过对应的最高限价的，作无效投标处理。

**二十、招标代理服务费**

1、向中标人收取招标服务费：招标服务费9100元。

2、中标供应商应在代理机构发出中标通知书5个工作日内向本代理机构支付招标代理服务费。

3、招标代理服务费收取银行汇款、电汇款。

账户名称：宁波杜威工程项目管理有限公司

开户银行：中国光大银行宁波北仑支行

银行账号：76820188000227370

**二十一、合同授予**

**（一）签订合同**

1、采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起**30**日内签订政府采购合同。

2、中标人拖延、拒签合同的,将取消中标资格。

**（二）履约保证金**

本项目无履约保证金。

**（三）合同履行过程中，若发现投标人的投标文件中有投标价错误的，按不利于投标人的原则修正、调整相关价格，合同总价有变化的签订补充协议后作相应调整。**

**二十二、特别说明**

1、本项目非专门面向中小企业采购。采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：**信息传输业**。本次评标将对中小企业声明函满足招标文件要求的制造商企业均为小微企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。价格扣除只用于评审过程，如中标，中标价格仍按照其投标价格进行公示。

2、执行财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）。政府采购活动中有关中小企业的相关规定如下：

2.1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。

2.2在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者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；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）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。

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《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。

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。

2.3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》（格式见本采购文件附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.4采购活动过程中，对供应商的“中小企业”资格认定，以供应商提交的《中小企业声明函》为准，供应商必须实事求是地提交声明函，如有虚假，将依法承担法律责任。如果在采购活动过程中相关采购当事人对供应商“中小企业”资格有异议的，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责认定。

供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

2.5《中小企业声明函》由参加投标的供应商提交，如供应商为代理商，须自行采集制造商的中小企业划分类型信息填入相应栏目并对其真实性负责。

3、执行财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》。监狱企业（监狱和戒毒企业）提供自己企业的产品（服务）参加投标视同小型、微型企业，享受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，监狱企业参加政府采购活动时，必须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，未能提供上述证明文件的不予认可。

4、执行《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，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，残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见第七章附件），并对声明的真实性负责，未能提供的不予认可。

5、本项目不组织潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑。

6、本文件未及事项，在签订合同时供需及使用方友好商定。

**▲**7、不同投标人的投标文件出自同一终端设备或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）网上报名投标的作无效标处理。

8、本招标文件解释权归采购人。

**第三章 评标办法及标准**

**一、评标办法**

1.1本项目评标采用综合评分法。

1.2综合评分法：采用百分制，总分100分。供应商的综合得分为商务技术得分与报价得分之和。按综合得分由高到低的排序，推荐中标候选人。若供应商的综合得分相等，则投标报价低者列前；若投标报价也相同时，采取随机抽签的方式确定排序。

1.3本项目需要落实的政府采购政策：《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）。

1.4本次采购为非专门面向中小企业，采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：**信息传输业**。本次评标将对中小企业声明函满足招标文件要求的货物制造商/工程承建企业/服务承接企业均为小微企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。价格扣除只用于评审过程，如中标，中标价格仍按照其投标价格进行公示。

1.5评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。

二、**评标程序**

2.1初步审查：包含资格性审查和符合性审查。资格性审查是指采购人或代理机构根据“附表1资格性审查表”的要求对投标文件逐一进行评审。符合性审查是指评标委员会根据“附表2符合性审查表”的要求对投标文件逐一进行评审。**资格性审查和符合性审查中，有任意一项审查结论不合格的，作无效标处理。**

2.2比较与评价：评标委员会根据“附表3商务和技术评分表”的要求，对照投标文件的应答进行比较，判定其偏差性质和程度，由评标委员会成员在分值范围内自行评分。供应商商务和技术得分为各评标委员会成员有效评分的算术平均值（小数点后保留二位数）。

2.3在评标过程中，发现的价格计算错误按下述原则修正：

（1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中分项报价表内容不一致的，以开标一览表为准；

（2）投标文件的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，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（3）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；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后具有约束力，若投标人不确认的，则其投标无效。

2.2.3提供相同品牌产品且通过资格性审查、符合性审查的不同供应商参加同一标项投标的，按一家供应商计算，评审后综合得分最高的同品牌供应商获得中标候选人推荐资格；综合得分相同的，由评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

2.2.4评标委员会根据“附表4价格评分表”的规定，计算供应商报价得分（小数点后保留二位数）。

2.2.5综合评估：供应商的综合得分为商务技术得分与报价得分之和。

**2.2.6推荐中标候选人：根据供应商综合得分由高到低进行排序，推荐综合得分排序第一名的供应商为中标候选人。若供应商的综合得分相等，则投标报价低者列前。若投标报价也相同时，则采取随机抽签的方式确定排序。**

**2.3确定中标供应商**

评标委员会按综合得分由高到低的排序，向采购人推荐排序第一名的供应商为中标候选人。代理机构应当自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。采购人应当自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定1名中标供应商。中标供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以按照评审结果排名先后替补，确定下一个供应商为中标供应商或重新招标。

**三、投标的澄清**

3.1评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对投标文件中含义不明确、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。供应商的澄清不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3.2政采云具体操作如下：

在评审过程中，如评标委员会对投标文件有疑问，由评标委员会组长将问题汇总后发函，或由采购代理机构代替发起。供应商在截止时间前，予以回复。此回复将作为投标文件内容的一部分，具有相应的法律效力。

路径：用户中心—项目采购—询标澄清

（1）政采云平台通过待办事项和短信提醒供应商在截止时间前完成澄清。

（2）供应商在“询标澄清-待办理”标签页下选择状态为“待澄清”的项目，点击操作栏【澄清】。

（3）查看函内容，在澄清截止时间前上传澄清文件并对澄清文件进行签章。（注：澄清文件必须以PDF格式上传，文件大小：50M）

（4）签章完成，文件名称处显示“已签章”，供应商可“撤回签章”修改澄清函和“查看文件”。

（5）确认澄清文件内容后，点击右上角【提交】；（注：供应商未对澄清文件签章，提交时，弹框提醒“澄清文件未签章，请进行签章操作”，如遇CA突发情况无法签章，供应商可点击【放弃签章并提交】提交澄清文件；反之则签章后再提交。）

（6）完成状态：供应商澄清文件提交成功后，在“询标澄清-全部”标签页下显示状态为“已澄清”。

3.3开标现场，供应商安排法定代表人或授权代表到场的，则由评标委员会组长将问题汇总后向供应商发出书面“采购响应文件问题澄清通知”，供应商应对需要澄清的问题作书面回答，该书面澄清应当由供应商的法定代表人或授权代表签字或者加盖供应商公章。书面澄清将作为投标文件内容的一部分，具有相应的法律效力。

3.4供应商未在截止时间前完成澄清，将被视作自动放弃。

**四、特别声明：价格是评标的重要因素之一，但最低价不是中标的唯一依据。**

**五、重新招标**

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

5.1投标截止时间止，供应商少于3个的；

5.2评标委员会评标过程中，有效供应商少于3个的；

5.3评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者代理机构沟通并作书面记录。采购人或者代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织招标活动。

附表1：

**资格性审查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **要求说明** | **审查要求** |
| 1 | 具有独立承担民事责任的能力； | 营业执照副本（或事业法人登记证副本或其他登记证明材料）复印件加盖供应商公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件复印件加盖供应商公章）。 |
| 2 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； | 提供开标截止时间前6个月内任意1个月的财务会计报表复印件加盖供应商公章。 |
| 3 | 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； | 提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明函”。 |
| 4 | 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； | 提供①投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳税收的证明资料复印件加盖供应商公章；②投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳社保的证明资料复印件加盖供应商公章（**依法免税或不需要缴纳社保的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社保**）。 |
| 5 | 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； | 提供“无重大违法记录的声明函”。 |
| 6 | 法律、行政法规规定的其他条件。 | 提供“其他资格要求需提供的声明函”。 |
| 7 | 未被信用中国网站（[www.creditchina.gov.cn](http://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，未被中国政府采购网（[www.ccgp](http://www.ccgp).gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。 | 提供“其他资格要求需提供的声明函”。 |
| **资格性审查结论** |  |

**注：1、上述资格证明文件未按招标文件要求附入投标文件中的，资格性审查不合格。**

**2、上述审查项目中，任意一项不符合的，资格性审查不合格。**

**3、依法免税或不需要缴纳社保的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社保。**

**4、采购人、代理机构将于开标当天通过“信用中国”网站查询供应商失信被执行人、重大税收违法案件当事人信用记录，通过中国政府采购网查询供应商政府采购严重违法失信行为信用记录。若供应商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，其资格审查为不合格，其投标将被认定为无效投标。**

**若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复查询的，可在中标公示期间对中标候选人进行事后查询。中标候选人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的，采购人将依法取消其中标资格。**

附表2：

**符合性审查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **要求说明** | **审查要求** |
| 1 | 投标有效期：符合第二章“投标须知”第六、1条的要求。 | 提供“投标书”。 |
| 2 | 法定代表人身份证明、法定代表人授权书。 | （1）投标文件由法定代表人签字的，提供“法定代表人身份证明”。（2）投标文件由授权代表签字的，提供“法定代表人身份证明”和“法定代表人授权书”，并提供社保部门出具的供应商单位为授权代表缴纳社保的证明资料复印件。 |
| 3 | 符合第二章“投标须知”第九、1条的要求。 | 投标文件的签署盖章。 |
| 4 | 对同个标项不允许提供两个投标方案。 | 是否有两个投标方案。 |
| 5 | 供应商不得在投标活动中提供任何虚假材料或从事其他违法活动的。 | 不得提供任何虚假材料或从事其他违法活动。 |
| 6 | 评标委员会经过审查，认定供应商虚假应标、串通投标的，有下列情形之一的，视为供应商串通投标：（1）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；（2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；（3）不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（4）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（5）不同供应商的投标文件相互混装。 | 不得有所述情形。 |
| 7 | 符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求（实质性要求招标文件中“**▲**”标记） | 符合所述要求。 |
| 8 | 本项目不接受联合体投标。 | 供应商非联合体。 |
| 9 | 本次公开招标设有最高限价，最高限价：人民币90万元，投标报价超过对应的最高限价的，作无效投标处理。 | 提供“开标一览表”、“分项报价表”。 |
| 10 | 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过第一阶段评审供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 | 符合所述要求。 |
| **符合性审查结论** |  |

**注：1、上述审查项目中，任意一项不符合的，符合性审查不合格。**

**2、序号3-序号8、序号10在政采云上无须添加关联点。**

附表3：

**商务和技术评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 内 容 | 分值 |
| 商务和技术90分 |
| 1 | 针对本项目特点的熟悉程度（9分） | 根据投标人对本项目背景、现状的理解和分析是否到位，对平台运行的熟悉程度进度、功能定位的认知描述进行综合评审，最高得9分。 | 9 |
| 2 | 运维实施方案（31分） | 根据投标人提供的总体运维实施方案的完整性、与项目需求的符合性进行综合评审，最高得9分。 | 9 |
| 3 | 根据投标人提供的对外协调机制和内部服务反应机制的可实施性、合理性等情况进行综合评审，最高得8分 | 8 |
| 4 | 客服人员稳定性及保障措施进行综合评审，最高得7分 | 7 |
| 5 | 话务高峰期的客服人员备员情况进行综合评审，最高得7分。 | 7 |
| 6 | 81890业务推广（14分） | 根据投标人针对81890业务的宣传推广方案的合理性、有效性等进行综合评审，最高得7分。 | 7 |
| 7 | 根据投标人针对81890业务推广的活动策划方案的合理性、有效性等进行综合评审，最高得7分。 | 7 |
| 8 | 工作程序 （8分） | 根据是否有严格的规章制度、流畅的工作程序、平台运行效率高等综合评审，最高得8分。 | 8 |
| 9 | 人员管理与培训计划（12分） | 评委根据投标人针对本项目提供的人员配备方案合理、科学，与采购人需求符合性进行综合评审，最高得6分。注：人员配置数量不得低于招标文件采购需求要求的最低数量，否则投标无效； | 6 |
| 10 | 根据投标人提供的人员管理与培训计划进行综合评审，最高得6分。符合本项目的实际情况，人员培训有计划、内容、目标，且方式多样；人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；各类人员上岗仪表、行为、态度，标准统一、规范。 | 6 |
| 11 | 拟投入本项目人员素质 （12分） | 拟派客服主管的综合业务能力，工作经历、资历、曾承担过的有代表性的类似项目操作经验情况等进行综合评审，最高得6分（提供相关的证明材料）。 | 6 |
| 12 | 拟投入客服人员的经验、资质、熟悉方言、沟通技巧是否能满足项目服务要求等情况进行综合评审，最高得6分 | 6 |
| 13 | 合理化建议 （3分） | 根据投标人针对项目实际情况提出的合理化建议进行综合评审，最高得3分 | 3 |
| 14 | 类似项目业绩（1分） | 2019年1月1日至今，投标人具有类似呼叫中心外包服务的（时间以合同签订时间为准），每提供一份合同得0.5分，最高得1分。（注：同一个项目续签的仅算一项，提供合同复印件加盖公章，未提供不得分） | 1 |

注：1、各评标委员会成员自行按以上参考分值评分，评分小数点后保留二位数。

2、表内要求提供的资料，未按要求提供的均不得分。

评委签名： 年 月 日

附表4

**价格评分表**

|  |  |
| --- | --- |
|  供应商分值 | 分值 |
| 价格分10分 | 参与评审的价格=评标价-小微企业价格扣除优惠值10%评标基准价=满足招标文件要求且“参与评审的价格”中最低的价格为评标基准价基准价得分为满分10分，其他供应商报价得分计算公式如下：其他供应商报价得分=（评标基准价/参与评审的价格）×10%×100（保留二位小数） | 10 |
| **报价得分（10分）** | 10 |

**第四章 采购合同样本**

 （本合同为合同样稿，最终稿由甲乙双方协商后确定）

采购合同样本（服务）项目名称：北仑分中心81890服务外包项目合同编号：甲方：（买方）乙方：（卖方）甲、乙双方根据北仑分中心81890服务外包项目（项目编号： ）以公开招标方式进行采购的结果，签署本合同。一、服务内容：服务内容见本项目招标文件和乙方的投标文件。甲方向乙方委托81890 的服务内容，并进行考核评估，根据考核评估情况兑现服务外包经费。乙方负责组织提供甲方委托的服务内容，并接受甲方相关管理和考核评估。考核评估办法见本合同附件。二、合同金额本合同金额为（大写）： 元/年（￥ 元/年）人民币，最终根据财政审批费用为限。

三、知识产权乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。四、转包或分包1．本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；2．除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；3．如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。五、合同服务期限、履行地点1．服务期限：三年，合同一年一签，采购人有权根据上年合同履约考核情况及财政资金审批情况决定是否续签。2．履行地点：北仑区，采购人指定地点。六、付款方式1.前三季度每季度初支付合同总价的25%；

2.供应商年底考核分合格的，支付第四季度25%的价款，未合格则不予支付。

注：付款前，中标人应提供相应金额的服务类增值税专用发票且发票需符合建设单位财务部门的认可。七、税费本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。八、质量保证及后续服务1．乙方应按采购文件的规定向甲方提供服务。2．乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：①重做，并由乙方承担所发生的全部费用。②解除合同。九、合同解除1．如一方在服务期满前需终止协议的，须提前20 日向另一方提出书面终止要求。2．如果因为上级部门取消了81890 求助电话的财政拔款，则合同自动终止，不存在违约赔偿。十、不可抗力事件处理1．在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。2．不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。3．不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。十一、诉讼双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。十二、合同生效及其它1．合同经双方法定代表人或全权代表签字并加盖单位公章后生效。2．合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。3．本合同未尽事宜，依照国家有关法律、法规和规章执行。4．本合同一式 份，具有同等法律效力，甲乙双方各执 份。附：《81890 北仑分中心绩效评价考核办法》

甲方：(公章) 乙方：(公章)

法定代表人：(签字) 法定代表人：(签字)

委托代理人：(签字) 委托代理人：(签字)

合同签订日期：年月日

附 **81890 北仑分中心绩效评价考核办法**为扎实做好81890服务工作，确保81890服务质量和品牌发展，根据市、区有关文件精神和81890服务内容和要求，特制定本考核办法。（一）考核对象提供81890服务的企业（81890 北仑分中心）。（二）考核内容和考核标准制度建设及日常管理（20分） 1、基本制度建设：落实市里对81890规定的每项规章制度（以正式行文或颁布的为准）。 2、自身制度建设：能结合我区和分中心实际，制定并落实针对性、操作性较强的规章制度。 3、分中心内部管理不得出现违反《劳动法》等国家有关法律法规的情况。

4、宣传活动对照应标方案检查，每偏离一项内容扣2分，费用每低于10%扣2分 5、每月有工作总结，年底提供一次自评分析报告。考核标准：市里有关制度不落实，每不落实一条扣一分；没有制定自身制度扣五分；制定了自身制度但并没有落实、以及照搬照抄应付检查的，扣五分；如单位员工向上级投诉，一经查实确为有效投诉且分中心负主要责任的，每出现一起扣五分。不提供月报的每次扣一分，不提供年度自评分析报告的扣五分。协议落实情况考核（80分）考核主要内容为《宁波市81890求助服务中心北仑区分中心年度运维协议》中双方签订的内容。公信力考核①分中心要从市场信誉好、内部管理严格、服务质量可靠等角度，制定落实加盟企业选择和管理办法（包括服务行业标准及指导价格目录）。没有制度扣五分；虽有制度但实际没有落实的扣五分。②分中心要引导加盟企业树立“靠服务质量和优惠价格求生存”的理念，把“群众满不满意”作为评价加盟企业好坏的唯一标准，分中心要对加盟企业的服务情况（包括质量和价格）进行全程跟踪，并做完整的记录，考核时通过对求助群众的随机抽访确定群众的满意度。每出现一例求助不满意的扣1分（包括服务质量和价格）；③分中心要努力提升服务质量。在进行每次服务时要保证求助办结时间、求助办结比例、求助满意度、回访率、信息的及时有效性与准确性等。全年求助办结比例低于95%，扣五分；回访率低于99%扣五分；求助满意度低于98%扣五分；求助办结时间超过规定时间的，每发现一例扣一分；未告知服务对象投诉权利和投诉方式的，每发现一例扣一分。加减分考核 1、分中心工作获得宁波市级以上先进，加2 分； 2、分中心工作得到国家级媒体宣传报道的，每一篇加2 分；《浙江日报》和《宁波日报》报道的每一篇加1分（同篇报道以最高分计算，不累加）；区级媒体宣传报道,每篇加0.5分。 3、2019年业务量比2018年增长20%以上的，加2分，如同比减少的，扣2分。成绩评定与服务费发放：

1、考核采用100分制。 2、考核成绩分为两个档次，考核得分85 分（含）-90分（不含）以上为合格，考核得分90 （含）分以上为优秀。 3、实际考核得分为合格的，发放第四季度服务费，不合格不予发放。考核方式和要求 1、分中心应结合工作实际进行逐项自我分析评分，年底形成自评分析报告报区经信局。区经信局结合日常管理、明查暗访、专业审计等方式，每半年度组织相关单位对分中心工作进行一次全面考核，形成综合评价报告并确定考核档次，经区经信局有关领导审定后通报区财政局等有关单位。 2、分中心对考核评价结果中提出的不足，应及时向区经信局作出书面报告，提出整改措施。如分中心在考核中出现瞒报、虚报和拒报等情况的，直接取消当年考核档次评定和服务费发放，对在考核中出现瞒报、虚报和拒报等情况的其他单位，予以严肃处理。 本办法由区经信局负责解释。

**第五章 招标内容与技术服务需求**

**（一）技术要求**

一、服务内容北仑分中心81890服务外包项目提供的服务内容为以下两大类：（一）公共信息咨询服务 1、区域社会、经济、文化等概况查询； 2、车站、医院、学校、超市等公共单位的信息查询； 3、行政办证、税务管理、驾驶证、出国须知、影视节目、票务信息、天气预报、婚姻服务、殡葬服务等生活百事咨询； 4、电、水、气、有线电视等公共事务的信息查询； 5、大众文化体育活动、旅游休闲、娱乐等消息查询； 6、美容保健、社区信息和其他信息查询。（二）百姓生活便民服务 1、家政服务：家庭教师、家庭保姆、装修装饰、搬家服务、代送液化气、代送纯净水、鲜花礼仪、清洗保洁、家庭/医院陪护、养老托幼、各类雇工、学生接送等。 2、维修服务：房屋养护、家电维修、管道疏通、交通工具修理、通讯维修、电水气设备检修、日用品维修等。 3、老年一键通有关信息服务。 4、其他服务：教育培训、劳动就业、法律援助、律师介绍、法律常识等简单的法律咨询服务。

（三）81890业务推广宣传

 为政府做好在北仑区域内81890的业务推广宣传。二、服务要求 北仑区经济和信息化局对运作81890 要求的基本模式为“政府搭台、社会参与”和“定项委托、协议合作、评估兑现”。 供应商在市场运作中要确保81890平台的公益性、公信力，充分体现“便民利民，有求必应”、“以人为本，让人民群众100%满意”。北仑区经济和信息化局一经发现，有权对供应商进行劝阻、告诫或警告，并根据考核办法进行相应的处理。 供应商应积极整合市场资源，拓宽服务渠道，使市民在日常生活中的服务需求得以及时满足。 供应商应加强服务企业的管理，与加盟企业有严格的质量保证和优惠价格协议，与服务对象有认真的质量回访和投诉制度，对服务企业实行严格的监控，对信誉良好的企业向社会重点推荐，对失信企业实行惩罚，促使服务行业向健康的方向发展。 对于区各其他部门和单位要求通过81890 北仑分中心平台拓展新的公共服务内容和项目，在不影响本协议服务质量的前提下，由供应商自行负责协调相关的人员及经费安排。并向甲方作好备案。三、人员基本配置 ▲本项目人员配置基本要求：客服主管1名，一般客服人员8名（含客服主管）。

1. 场地及办公等设施要求

本项目所须的办公场地、电脑及通讯线路、坐席等为完成服务内容涉及的一应设施设备及耗材由服务单位自行解决。**第六章 商务条款**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内 容** |
| 1 | 履约保证金：无 |
| 2 | 付款方法和条件：1.前三季度每季度初支付合同总价的25%；2.供应商年底考核分合格的，支付第四季度25%的价款，未合格则不予支付。注：付款前，中标人应提供相应金额的服务类增值税专用发票且发票需符合采购人财务部门的认可。 |
| 3 | 服务期限：三年，合同一年一签，采购人有权根据上年合同履约考核情况及财政资金审批情况决定是否续签。 |
| ▲4 | 授予合同：按照招标文件的规定、中标供应商的投标响应及中标通知书确定的金额签订合同。 |
| 5 | 是否符合“第四章 采购合同样本”相关内容。 |

**第七章 附件**

A.资格文件

**封面**

**正（副）本**

北仑分中心81890服务外包项目

采购编号：NBDW-20221094

标 项：（如有多个标项）

（资格文件）

**投标文件**

供应商全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**A1、营业执照副本（或事业法人登记证副本或其他登记证明材料）复印件加盖供应商公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件复印件加盖供应商公章）**

**A2、提供投标截止时间前6个月内任意1个月的财务会计报表复印件加盖供应商公章**

**A3具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明函**

致：采购人

我单位承诺：

我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具体情况介绍如下：

（内容包括：主要设备、专业技术人员等）

……

特此承诺。

供应商（盖章）：

日 期：

**A4、**

**①投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳税收的证明资料复印件加盖供应商公章；**

**②投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳社保的证明资料复印件加盖供应商公章；**

**（依法免税或不需要缴纳社保的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社保）。**

**A5无重大违法记录的声明函**

致：采购人

我单位承诺：

我单位参与本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

我单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应法律责任。

特此承诺。

供应商（盖章）：

日 期：

注：1、供应商注册成立不足三年的，应就供应商单位成立至参加政府采购活动时段进行承诺。

2、政府采购法所称重大违法记录：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。

**A6其他资格要求需提供的声明函**

致：采购人

我单位承诺：

1、我单位符合法律、行政法规规定的其他条件。

2、我单位未被信用中国网站（[www.creditchina.gov.cn](http://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，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

特此承诺。

供应商（盖章）：

日 期：

A7、供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。

B.商务和技术文件

封面

**正本**

北仑分中心81890服务外包项目

采购编号：NBDW-20221094

标 项：（如有多个标项）

（商务和技术文件）

**投标文件**

供应商全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**B1投标书**

致：宁波杜威工程项目管理有限公司

（供应商全称）　授权 （全名、职务） 为全权代表，参加贵方组织的北仑分中心81890服务外包项目（采购编号：NBDW-20221094）招标活动并投标，为便于采购人公正、择优地确定中标供应商及其服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。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。

2、我方不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

3、我们已详细审查全部招标文件及有关的澄清/修改文件（若有），我们完全理解并同意放弃对这方面提出任何异议的权利。

4、保证遵守招标文件有关条款规定。

5、本项目的投标报价详见“开标一览表”。

6、投标文件有效期为自开标之日起 90 个日历日。

7、保证在中标后忠实地执行与采购人所签署的合同，并承担合同规定的责任义务。

8、与本投标有关的一切正式来往通讯请寄：

地址： 邮编： 。

电话： 传真： 。

供应商（盖章）：

日 期：

**B2法定代表人身份证明**

供应商名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

身份证号码：

 系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商（盖章）：

日 期：

后附：法定代表人身份证复印件加盖供应商公章。

**B3法定代表人授权书**

**（投标文件由授权代表签字的须提供）**

致：采购人

（供应商全称）法定代表人（法定代表人姓名）授权（授权代表姓名）为授权代表，参加北仑分中心81890服务外包项目，采购编号为NBDW-20221094，其在招投标活动中的一切活动本公司均予承认。

供应商（盖章）：

法定代表人（签字）：

日 期：

附：

授权代表姓名：

授权代表身份证号码：

职务：

详细通讯地址：

电话：

传真：

后附：

1、授权代表身份证复印件加盖供应商公章；

2、提供社保部门出具的供应商单位为授权代表缴纳社保的证明资料复印件。

**B4供应商一般情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 单位名称： |
| 2 | 总部地址： |
| 3 | 当地代表处地址： |
| 4 | 电 话： | 联 系 人： |
| 5 | 传 真： | 电子信箱： |
| 6 | 注册地： | 注册年份： |
| 7 | 公司的资质等级（请附上有关证书的复印件） |
| 8 | 公司（是否通过，何种）质量保证体系认证（如通过请附相关证书复印件，提供认证机构年审监督报告） |
| 9 | 从业人员数量 |  |
| 10 | 营业收入 |  |
| 11 | 其他需要说明的情况 |  |

供应商（盖章）：

日 期：

**B5商务条款响应表**

项目名称：北仑分中心81890服务外包项目

采购编号：NBDW-20221094

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：须与“第六章 商务条款”逐项比较填写。

供应商（盖章）：

日 期：

**B6技术条款响应表**

项目名称：北仑分中心81890服务外包项目

采购编号：NBDW-20221094

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**注：1、须与招标文件第五章 招标内容与技术需求逐项比较填写。**

2、如有偏离的，须在本表中列明，并提供详细的偏离说明。如供应商未在本表中列出偏离说明，即使其在投标文件的其他部分说明与招标文件要求有所不同或回避不答，亦视为完全符合招标文件中所要求的最佳值并写入合同。若中标供应商在定标及合同签订前，以上述事项为借口而不履行合同签订手续及执行合同，则视作其放弃中标资格。

供应商（盖章）：

日 期：

**B7、第三章“评标办法及标准”中商务和技术评分表要求提供的资料（如有需提供）；**

**B8、供应商认为需要的其他资料（如有需提供）。**

C.报价文件

封面

**正（副）本**

北仑分中心81890服务外包项目

采购编号：NBDW-20221094

标 项：（如有多个标项）

（报价文件）

**投标文件**

供应商全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**C1开标一览表**

项目名称：北仑分中心81890服务外包项目

采购编号：NBDW-20221094

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 标项名称 | 投标报价 | 服务期限 | 备注 |
| 一 |  |  |  |  |
| 投标声明 |  |

供应商（盖章）：

日 期：

**C2分项报价表（格式自拟）**

**C3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）的规定，本公司（联合体）参加\_\_\_\_\_宁波市北仑区经济和信息化局\_的\_\_北仑分中心81890服务外包项目\_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：

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（标项名称），属于信息传输业；承建（承接）企业为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_ \_万元，资产总额为\_\_\_ \_万元，属于\_ \_\_\_ 企业（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。

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。

供应商（盖章）：

日 期：

**风险提示：**

**1.对于非面向联合体的项目，在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中型企业制造，也有小微企业制造的，不享受办法规定的小微企业扶持政策。**

**2.投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得《办法》规定政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。C4残疾人福利性单位声明函（如有需提供）**

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\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_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：

**C5供应商认为需要的其他资料（如有需提供）**

**政府采购活动现场确认声明书**

致：采购人

本人经由（供应商名称）法人代表（负责人） （姓名）合法授权参加北仑分中心81890服务外包项目（采购编号：NBDW-20221094）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

1. 本单位与采购人之间

□不存在利害关系

□存在下列利害关系：

A.投资关系 B.行政隶属关系 C.业务指导关系

D.其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明） 。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位

□与其他所有供应商之间均不存在利害关系

□与 （供应商名称）之间存在下列利害关系：

A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

I.其他利害关系情况。

1. 现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。
2. 我发现 供应商 之间存在或可能存在上述第二条第 项利害关系。

 （供应商代表签名）

 年 月 日

**注：1、本表非投标文件的组成内容，不须在投标文件中提供。**

**2、本表在开标现场由代理机构提供给各供应商，由各供应商签署。**

|  |
| --- |
| **中小微行业划型标准规定（根据工信部联企业〔2011〕300号制定）** |
| **行业** | **中型企业** | **小型企业** | **微型企业** |
| 从业人员X（人） | 营业收入Y（万元） | 资产总额Z（万元） | 从业人员X（人） | 营业收入Y（万元） | 资产总额Z（万元） | 从业人员X（人） | 营业收入Y（万元） | 资产总额Z（万元） |
|  1、农林牧渔业 | 　 |  500≤Y＜20000 | 　 | 　 |  50≤Y＜500 | 　 | 　 | Y＜50 | 　 |
|  2、工业 | 300≤X＜1000 | 2000≤Y＜40000 | 　 | 20≤X＜300 | 300≤Y＜2000 | 　 | X＜20 | Y＜300 | 　 |
|  3、建筑业 | 　 | 6000≤Y＜80000 | 5000≤Z＜80000 | 　 | 300≤Y＜6000 |  300≤Z＜5000 | 　 | Y＜300 | Z＜300 |
|  4、批发业 |  20≤X＜200 | 5000≤Y＜40000 | 　 |  5≤X＜20 | 1000≤Y＜5000 | 　 | X＜5 | Y＜1000 | 　 |
|  5、零售业 |  50≤X＜300 |  500≤Y＜20000 | 　 | 10≤X＜50 | 100≤Y＜500 | 　 | X＜10 | Y＜100 | 　 |
|  6、交通运输业 | 300≤X＜1000 | 3000≤Y＜30000 | 　 | 20≤X＜300 | 200≤Y＜3000 | 　 | X＜20 | V＜200 | 　 |
|  7、仓储业 | 100≤X＜200 | 1000≤Y＜30000 | 　 | 20≤X＜100 | 100≤Y＜1000 | 　 | X＜20 | Y＜100 | 　 |
|  8、邮政业 | 300≤X＜1000 | 2000≤Y＜30000 | 　 | 20≤X＜300 | 100≤Y＜2000 | 　 | X＜20 | Y＜100 | 　 |
|  9、住宿业 | 100≤X＜300 | 2000≤Y＜10000 | 　 | 10≤X＜100 | 100≤Y＜2000 | 　 | X＜10 | Y＜100 | 　 |
| 10、餐饮业 | 100≤X＜300 | 2000≤Y＜10000 | 　 | 10≤X＜100 | 100≤Y＜2000 | 　 | X＜10 | V＜100 | 　 |
| 11、信息传输业 | 100≤X＜2000 | 1000≤Y＜100000 | 　 | 10≤X＜100 | 100≤Y＜1000 | 　 | X＜10 | Y＜100 | 　 |
| 12、软件和信息技术服务业 | 100≤X＜300 | 1000≤Y＜10000 | 　 | 10≤X＜100 |  50≤Y＜1000 | 　 | X＜10 | Y＜50 | 　 |
| 13、房地产开发经营 | 　 | 1000≤Y＜200000 | 5000≤Z＜10000 | 　 | 100≤Y＜1000 | 2000≤Z＜5000 | 　 | Y＜100 | Z＜2000 |
| 14、物业管理 | 300≤X＜1000 | 1000≤Y＜5000 | 　 | 100≤X＜300 | 500≤Y＜1000 | 　 | X＜100 | Y＜500 | 　 |
| 15、租赁和商务服务业 | 100≤X＜300 | 　 | 8000≤Z＜120000 | 10≤X＜100 | 　 |  100≤Z＜8000 | X＜10 | 　 | Z＜100 |
| 16、其他未列明行业 | 100≤X＜300 | 　 | 　 | 10≤X＜100 | 　 | 　 | X＜10 | 　 | 　 |
| 说明　1、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。2、个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。3、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限。 |