江苏省广电有线信息网络股份有限公司

10090服务质量监督热线建设项目
竞争性谈判文件

**编号：JSCN2025[019]**

**采购人：江苏省广电有线信息网络股份有限公司**

**二〇二五年二月**

目录

**[第一章竞争性谈判公告](#_Toc69378615)** [3](#_Toc69378615)

**[第二章竞争性谈判须知](#_Toc69378616)**6

**[第三章评审办法](#_Toc69378617)** [1](#_Toc69378617)7

**[第四章合同格式](#_Toc69378618)**20

**[第五章技术需求书](#_Toc69378637)**36

**[第六章竞争性谈判响应文件格式](#_Toc69378657)** [3](#_Toc69378657)8

# **第一章竞争性谈判公告**

江苏省广电有线信息网络股份有限公司就“10090服务质量监督热线建设项目项目”组织竞争性谈判采购，现欢迎符合资格条件的供应商参加报价和谈判。

**一、项目概况**

本项目预计根据国网要求，在现有话务平台及上工单、客服系统中，接入10090投诉专线并开发对应受理页面、模块，并根据需求进行定制化开发改造。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 数量 | 功能模块 |
| 1 | 10090服务质量监督热线建设项目 | 1套 | 1、10090号码对接省内话务平台，IVR流程配置，话务队列新增，对应话务模块改造、策略改造2、客服、工单系统数据结构改造、工作流开发、适配模块改造3、外围系统对接（一级客服、BOSS、短信平台等）具体功能要求详见技术需求书。 |

**二、资格审查方式**

**资格后审。由评审委员会对供应商资格要求进行审查，以下所列供应商基本资格要求必须全部满足，才能通过资格审查；供应商资格要求有一项不满足则应判定为资格审查不合格，资格审查不合格的供应商不得参与后续评审，作无效应答处理。**

**三、合格供应商的基本资格要求**

1、供应商须为在中华人民共和国境内合法注册的独立法人，遵守中国有关法律、法规，具有良好的商业信誉。（提供法人营业执照复印件）

2、供应商须具有良好的业绩和经验，自2022年1月1日至响应截止日（以合同签订时间为准）实施过与所投内容类似的项目（提供合同复印件等证明文件）。

3、供应商须是所投货物（或服务）的制造商或制造商针对本项目的授权代理商；代理商须提供制造商针对本项目的授权函，制造商和授权代理商不得同时参与本项目投标。若为代理商投标，供应商须和所响应货物制造商已经具有合作关系，并具有成功案例（提供相关证明材料并加盖公章）。

4、供应商须提供制造商对其所响应货物直接保修和服务的承诺。

5、供应商须在江苏地区须具有较大规模的销售和售后服务的组织机构及完善快捷的技术支持能力，拥有固定可靠的有效服务网点，负责质保期内外的服务工作。如无有效服务网点，须承诺在合同签订后30日内建立，并向采购人报备。（提供证明材料并加盖公章）

6、供应商须保证，采购人在其本国使用服务供应商提供的产品和服务时，不存在任何已知的不合法的情形，也不存在任何已知的与第三方专利权、著作权、商标权或工业设计权相关的任何争议。如果有任何因采购人使用供应商提供的产品或服务而提起的侵权指控，供应商（包括制造商）依法承担全部责任。（提供承诺函）

**四、竞争性谈判文件的获取**

发布及登记时间：2025年2月27日至2025年3月6日止，每日上午9：00-12：00，下午14：00-17：00（北京时间）。

发放方式：竞争性谈判文件在报名后自行下载，请响应供应商联系采购人进行报名登记，具体报名方式为将响应函（详见第六章 竞争性谈判响应文件格式附件1：响应函）加盖公司公章同时发至邮箱caoting@jscnnet.com未在文件发放日内完成登记的不得参与本项目。

登记方式：请响应人将该项目负责人姓名、联系电话（手机）、联系信箱发至采购人，超过2025年3月6日下午17:00再登记的视为无效。

项目联系人：邱梅：025-87231597

递交竞争性谈判响应文件截止时间：2025年3月11日上午9:30，逾期收到或不按照竞争性谈判文件要求密封的响应文件恕不接受。

递交竞争性谈判响应文件地点：南京市玄武区运粮河西路101号1号楼4楼技术中心。

响应文件接收人：曹婷，电话：025-87231592。

竞争性谈判时间：2025年3月11日上午9:30。

竞争性谈判地点：南京市玄武区运粮河西路101号1号楼4楼会议室。

**六、发布公告的媒介**

本次采购事宜相关公告同时在江苏省广电有线信息网络股份有限公司官网（www.jscnnet.com）“招标采购”栏目及中国招标投标公共服务平台（http://www.cebpubservice.com/）、中国采购与招标网（https://www.chinabidding.com.cn/）上发布，其他媒介转载无效。

**七、其他说明事项**

有关本次谈判的事项若存在变动或修改，敬请及时关注网上发布的信息更正公告。

# **第二章竞争性谈判须知**

供应商须知前附表

本表关于要采购的货物及服务的具体资料是对应答供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，以本前附表为准。

| **序号** | **条款号** | **内容** | **说明与要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1.1 | 采购人 | 江苏省广电有线信息网络股份有限公司，以下简称“采购人” |
| 2 |  | 代理机构 | 本项目无代理机构 |
| 3 | 1.2 | 合格的供应商 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 4 | 20.1 | 保密 | 供应商在参与本项目中，对于采购人披露和提供的所有信息应作为商业秘密对待并予以保护，未经采购人授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则采购人有权追究供应商的责任。 |
| 5 | 7.12） | 资格证明文件 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 6 | 7.13） | 响应文件的技术部分中必须包括的内容 | 对第五章《技术需求书》的逐项应答，逐项应答必须按照服务偏离表格式，对照竞争性谈判文件需求，依据供应商本身服务，如实逐条说明所提供产品及/或服务已对竞争性谈判文件的需求做出了实质性的响应，或申明与需求的偏差和例外。技术偏离表填报的内容必须对照报价一览表，对于可以用量化形式表示的条款，供应商必须明确回答，或以功能描述回答。 |
| 7 | 7.16） | 合同文本的提供 | 除了对竞争性谈判文件的逐项应答（包括第四章《合同格式》）外，供应商还应提供一份完整的合同文本，作为响应文件的一部分，该合同文本对于竞争性谈判文件第四章《合同格式》的任何负偏离均将导致响应文件被拒绝。 |
| 8 | 8.1 | 响应文件的式样和签署 | 响应文件一式3份（1份正本、2份副本），电子版本一份（电子版文件内容必须可搜索，U盘形式）。响应文件采用软面胶装，并编制目录及逐页编码。特别地，供应商须对第三章《评审办法》中的评分要求逐项说明在响应文件中装订页码，并将该页装订在响应文件的首页。 |
| 9 | 9.1 | 报价 | 供应商应根据本项目实际情况，充分考虑市场情况完成采购人在“技术需求书”中所确定的所有工作内容所发生的一切费用。费用包括：直接成本（项目组成员的工资及差旅费、补助费、其他专项开支等）、间接成本（公司管理人员工资、行政办公费、业务培训费等）、税金、利润等为完成本项目所需的全部费用。供应商必须保证所提供的服务能够完全满足采购人的项目建设需求，并充分考虑到采购人的售后服务需求。 |
| 10 |  | 响应文件的盖章或签字 | 本条款增加规定：1、竞争性谈判文件第六章“响应文件格式”中有单位名称和法定代表人或其委托代理人签字落款的响应文件必须加盖单位公章。2、除上述文件以外的其他响应文件组成部分必须加盖骑缝章（骑缝章必须覆盖所有响应文件），或由法定代表人或其委托代理人逐页手签。3、响应文件中所有标注“盖章”处均指单位公章，不能以“业务章”、“专用章”、“合同章”等代替；如确需要替代，则必须附公章对“业务章”、“专用章”、“合同章”等的授权（格式自制，且正本中必须附原件）。 |
| 11 | 11.1 | 响应有效期 | 供应商递交的响应文件应在规定的递交响应文件截止日后的90天内保持有效。 |
| 12 | 13.1 | 递交响应文件截止时间 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 13 | 13.1 | 递交响应文件地点 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 14 | 18.5 | 如发现下列情况之一的，其响应文件将可能被拒绝 | 1、不满足竞争性谈判文件对合格供应商的基本资质要求的；2、供应商在响应文件中提供的服务内容及质量不能实质性满足竞争性谈判文件要求或不能提供实质性满足证明的；3、供应商在响应文件中提供的产品及/或服务存在关键条款（“★”号条款）或5条及以上非关键条款不能实质性满足采购文件要求或不能提供实质性满足证明的；4、供应商在响应文件中对于第四章《合同格式》有任何负偏离的；5、响应函、法人代表授权书不按照第六章《附件》的格式提供的；6、资格证明文件不全、失效或不符合竞争性谈判文件要求的；7、响应文件无法定代表人签字，或签字人无法定代表人有效授权的；8、响应文件或响应有效期不足的；9、响应文件中提供虚假或失实资料的；10、未按照竞争性谈判文件规定的方式领取竞争性谈判文件并按要求递交响应文件的；11、评审委员会认为不能实质上满足竞争性谈判文件其它要求的。 |
| 15 | 20 | 评审 | 1、供应商的法定代表人或其授权代理应按采购人规定的时间到指定的地点，与评审委员会进行谈判并对评审委员会提出的问题作出澄清和答复；2、谈判过程中允许各供应商调整报价，各供应商拥有平等的调整报价机会，评审委员会有权根据实际情况确定调整报价的次数，报价调整必须经过供应商授权代表签字确认。供应商应将其最终报价和相关承诺一并在规定的时间内递交。3、供应商逾期递交的或不满足要求的最终报价和相关承诺将被拒绝，并将导致其竞争性谈判响应文件实质上没有响应竞争性谈判文件的要求。最终报价和相关承诺在递交后将不得更改，并将作为成交商的评审依据。4、评审委员会将对参加谈判且实质上响应竞争性谈判文件要求的各谈判供应商进行评价和比较。评审的依据为谈判供应商递交的竞争性谈判响应文件和谈判后递交的最终报价及承诺。详见第三章《评审办法》。5、评审委员会就服务、合同内容和供应商报价进行谈判，谈判后将根据综合评估结果，对供应商按综合得分从高到低排序。 |
| 16 | 22.1 | 成交供应商数量 | 1名成交供应商。 |
| 17 | 24 | 签约 | 采购人与本次成交供应商按本竞争性谈判文件第四章合同格式签订合同。 |

**供应商须知**

**一、说明**

1.采购人及合格的供应商

1.1 采购人是指国内采购产品的国家机关、企业、事业单位或其它组织。本项目采购人（详见《供应商须知前附表》）。

1.2合格的供应商（详见《供应商须知前附表》）。

2.费用

2.1供应商应承担所有与准备和参加竞争有关的费用。不论结果如何，采购人均无义务和责任承担这些费用。

**二、竞争性谈判文件**

3.竞争性谈判文件构成

3.1 竞争性谈判文件共六章，内容如下：

第一章竞争性谈判公告

第二章竞争性谈判须知

第三章评审办法

第四章合同格式

第五章技术需求书

第六章竞争性谈判响应文件格式

3.2 供应商应认真阅读竞争性谈判文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照竞争性谈判文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性谈判文件在各方面都作出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其响应文件被拒绝。

4.竞争性谈判文件的澄清

4.1 任何要求对竞争性谈判文件进行澄清的供应商，均应按规定的递交响应文件截止期五（5）天前以书面形式通知采购人。逾期的澄清要求将不被接受。

5.竞争性谈判文件的修改

5.1为使供应商准备响应文件时有充分时间对竞争性谈判文件的修改部分进行研究，采购人可自行决定是否延长递交响应文件截止时间。

5.2 在递交响应文件截止时间（包含延长了的递交响应文件截止时间）五（5）天以前的任何时候，无论出于何种原因，采购人可主动地或在解答供应商提出的澄清问题时对竞争性谈判文件进行修改。

5.3 竞争性谈判文件的修改将以书面形式在递交响应文件截止时间（包含延长了的递交响应文件截止时间）五（5）天前通知参与竞争性谈判的供应商，并对其具有约束力。供应商在收到上述通知后，应立即向采购人回函确认已收到上述通知，但是供应商的回函不作为其收到上述通知的唯一证据。

**三、响应文件的编制**

6.响应文件的语言

6.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人就有关响应文件的所有来往函电均应使用中文书写。供应商提交的支持文件和印制的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文的翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。

7.响应文件构成

7.1 供应商应按下列响应文件格式要求组成响应文件（对以下所要求的响应文件如有任何一项未实质性响应，将可能导致其响应文件被拒绝）：响应文件基本文件；供应商资格证明文件，证明供应商是合格的和有能力履行合同的文件；证明供应商提供的产品及/或服务的合格性和符合竞争性谈判文件规定的文件；竞争性谈判文件要求的其它文件；供应商认为其它需提供的文件。

1）响应文件基本文件

项目方案

响应函（格式见附件）

报价表（格式见附件）

2）供应商提交的证明其合格且中选后有能力履行合同的资格证明文件（详见《竞争性谈判公告》）以及供应商认为需提供的其它文件和证书。

3）证明供应商所提供的产品及/或服务的合格性和符合竞争性谈判文件规定的文件，包括但不限于：对竞争性谈判文件第五章《技术需求书》的逐项应答，对于某项指标的数据存在证明文件内容不一致的情况，取指标较低的为准。（详见第五章《技术需求书》）

4）竞争性谈判文件要求的其它内容和文件

5）供应商认为其它需提供的文件或证书

6）合同文本的提供（详见《供应商须知前附表》）

7.2 供应商提供的以上材料必须真实有效，任何一项的虚假将导致其响应文件被拒绝。

8.响应文件的式样和签署（详见《供应商须知前附表》）

8.1 响应文件一式3份（1 份正本、2份副本），电子版本一份。响应文件用中文编写，A4纸胶装。其中正本必须注明“正本”字样，正、副本及电子版本内容必须保持一致，副本可以用复印件。若正本和副本或电子版本不符，以正本为准。

8.2 响应文件需由供应商法定代表人或经法定代表人正式授权并对供应商有约束力的代表在响应文件上签字。响应文件如是授权代表签字，须将“法定代表人授权书”附在响应文件中。响应文件无法定代表人签字，或签字无法定代表人有效授权，响应文件将被拒绝。

8.3 如供应商对竞争性谈判文件个别内容不能接受，应在响应文件中另做声明，否则将视为供应商接受竞争性谈判文件全部内容。

8.4 任何对响应文件行间插字、涂改和增删，必须由响应文件签字人签字或盖章后才有效。

8.5 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

9.报价

9.1 报价：人民币报价。供应商应按照竞争性谈判文件要求，在响应文件中报出本项目包含的所有产品和服务的报价（格式见附件）。

9.2 供应商的报价包括供应商为完成采购人的项目建设所发生的一切费用（包括全部产品及相关服务）且已包括与所报产品/服务相关的所有税费。供应商估算错误或漏项的风险一律由供应商承担。

9.3 中选的价格在合同执行过程中是固定不变的，未经采购人许可不得以任何理由予以变更。以可调整或可选择的价格提交的响应文件将作为非响应性文件而予以拒绝。

9.4 供应商根据本须知规定将报价分成几部分并按附件格式填写分项报价表，是为了方便采购人对响应文件进行比较，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

10. 响应有效期（详见《供应商须知前附表》）

10.1供应商递交的响应文件应在规定的递交响应文件截止日后的90天内保持有效。有效期不满足要求的响应文件将被视为非响应性文件而予以拒绝。

10.2 特殊情况下，在原响应有效期截止之前，采购人可要求供应商同意延长响应有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。供应商可拒绝采购人的这种要求。接受延长响应有效期的供应商将不会被要求和允许修正其响应文件。

**四、响应文件的递交**

11.响应文件的密封和标记

11.1 供应商应将响应文件正本和所有的副本、电子文档分开密封装在单独的信封中，且在信封上标明“正本”、“副本”、“电子文档”字样。

11.2内外层信封均应：

1）标明递交至“采购公告”中指明的地点。

2）注明“采购公告”中指明的项目名称、编号和“在”之前不得启封的字样，并填入“采购公告”中规定的日期和时间。

11.3 内层信封应写明供应商名称和地址，以便若其响应文件被宣布为“迟到”响应文件时，能原封退回。

11.4 如果外层信封未按本须知第12.2条要求加写标记和密封，采购人对误投或过早启封概不负责。

11.5 供应商须由其合法的授权人在递交响应文件截止时间之前将响应文件送达采购人并签字确认。供应商须承担因未送达并签字所造成的一切责任。

12.递交响应文件截止时间

12.1 采购人收到响应文件的时间不迟于（详见《竞争性谈判公告》）

12.2 采购人可以按本须知第5条规定，通过修改竞争性谈判文件自行决定酌情延长递交响应文件截止时间。在此情况下，采购人和供应商受递交响应文件截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

13.迟交的响应文件

13.1 采购人将拒绝并原封退回在规定的递交响应文件截止时间后收到的任何响应文件。

14.响应文件的修改与撤回

14.1 供应商在递交响应文件后，可以修改或撤回其响应文件，但采购人必须在规定的递交响应文件截止时间之前，收到供应商发出的修改或撤回的书面通知。

14.2 供应商的修改或撤回通知应按本须知第12条规定编制、密封、标记和发送。

14.3 在递交响应文件截止时间之后，供应商不得对其响应文件做任何修改。

14.4 从递交响应文件截止时间至供应商在响应函格式中确定的响应有效期之间的这段时间内，供应商不得撤回其响应文件，否则将取消供应商参与本项目资格。

**五、评审**

15.评审委员会

15.1采购人根据要求组建评审委员会。评审委员会负责整个项目的评审工作。

16.响应文件的澄清

16.1 在评审期间，评审委员会可要求供应商对其响应文件的任何内容进行澄清或者说明，但是澄清或者说明不得超出响应文件的范围或者改变竞争性谈判文件的实质性内容。有关澄清的要求和答复均应以书面形式提交。

16.2接到评审委员会澄清要求的供应商应派人按评审委员会通知的时间和地点做出书面澄清，书面澄清的内容须由供应商法定代表人或授权代表签署，并作为响应文件的补充部分。

16.4 接到评审委员会澄清要求的供应商如未按规定做出澄清，其风险由供应商自行承担。

17.响应文件的初审

17.1 评审委员会将初步审查响应文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、有无计算上的错误等。只有通过初步评审的供应商才能进入资格预审的详细评审。

17.2 算术错误将按以下方法更正：若单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修改总价；若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。如果供应商不接受对其错误的更正，其响应文件将被拒绝。

17.3 对于响应文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评审委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何供应商的相对排序。

17.4 在详细评审之前，评审委员会要审查每份响应文件是否实质上响应了竞争性谈判文件的要求。实质上响应的响应文件应该是与竞争性谈判文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的响应文件。对关键条文的偏离、保留或反对，例如关于适用法律、税及关税等内容的偏离将被认为是实质上的偏离。评审委员会决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

17.5 实质上没有响应竞争性谈判文件要求的响应文件将被拒绝。供应商不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应的响应文件。如发现下列情况之一的，其响应文件将可能被拒绝：（详见《供应商须知前附表》）

17.6采购人保留对通过初审的供应商进行进一步审查的权利。采购人在认为必要的情况下，有权要求已通过初审的供应商提交有关资质证明文件的原件，如发现供应商提供的响应文件与资质原件有不符、伪造或涂改等情况，将取消该供应商的资格。

17.7 采购人保留对通过初审的供应商进行进一步谈判或议价的权利。

**六、谈判和成交供应商评审**

18.谈判

18.1获得谈判资格的供应商应按本须知及谈判通知要求准时参加谈判，并在谈判后按要求提供递交其最终报价和相关承诺，否则将视为在报价有效期内撤回竞争性谈判响应文件，其响应文件将被拒绝。

18.2谈判开始时间预计为：递交竞争性谈判响应文件截止时间后当天（包括法定节假日，具体时间以采购人的通知为准），供应商应提前做好谈判准备。

18.3进行谈判的各供应商应由其法定代表人或本项目的授权代表作为谈判代表，谈判过程中可有商务、技术及售后服务等人员（总人数不超过5人）共同参加谈判。

18.4 评审委员会将与获得谈判资格的各供应商分别进行谈判，谈判内容包括但不限于报价、技术、实施及服务等。在谈判中，谈判的任何一方不得透漏与谈判有关的其它供应商的技术资料、价格和其它信息。

18.5 谈判后，参加谈判的供应商应当在规定的时间内按评审委员会的要求递交针对本项目的最终报价和相关承诺。最终报价和相关承诺须由法定代表人或本项目的授权代表签字。

18.6 供应商应将其最终报价和相关承诺的正本一份密封装在一个信封中，信封上标明“项目名称”、“供应商名称和地址”字样，并在规定的时间内递交至采购人。

18.7 供应商逾期递交的或不满足要求的最终报价和相关承诺将被拒绝，并将导致其竞争性谈判响应文件实质上没有响应竞争性谈判文件的要求。最终报价和相关承诺在递交后将不得更改，并将作为成交供应商的评审依据。

19.成交供应商的评审

19.1 评审委员会将对参加谈判且实质上响应竞争性谈判文件要求的各供应商进行成交供应商的评价和比价。评审的依据为供应商递交的竞争性谈判响应文件和谈判后递交的谈判报价、最终报价及承诺。

19.2 谈判后，评审委员会将对参加谈判的供应商进行综合评审，采用综合评审法并考虑以下因素：

注：具体评审办法详见第三章评审办法。

19.3评审委员会将根据综合评估结果，对参加谈判且实质上响应竞争性谈判文件要求的供应商按综合得分排序向采购人推荐本项目的成交供应商候选人。

19.4评审委员会发现供应商的报价明显低于其他报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且无法在评审现场合理的时间内提供书面说明并在必要时提交相关证明材料，以证明其报价合理性的，评审委员会认定该供应商以低于成本报价竞标，其竞争性谈判响应文件应作为无效处理。

**七、保密**

20.与采购人的接触

20.1除本须知第17条和第19条规定外，从递交竞争性谈判响应文件之日起至授予合同期间，供应商不得就与其竞争性谈判响应文件有关的事项与采购人接触。

20.2 供应商试图对评审委员会的评审、比较或授予合同的决定进行影响，都可能导致其响应文件被拒绝。

**八、合同的签订**

21. 合同的签订（详见《供应商须知前附表》）

21.1评审委员会将根据供应商综合评估结果，按综合得分排序向采购人推荐本项目的成交供应商候选人。

21.2 在签订合同前，如评审委员会发现供应商存在提供虚假不实资料的，将拒绝其响应文件，并取消供应商推荐资格，同时按综合评估排序对下一个候选人能否令人满意地履行合同作类似的审查。

22. 接受和拒绝任何或所有响应文件的权力

22.1采购人保留在签订合同之前任何时候接受或拒绝任何响应文件，以及宣布本次采购无效或拒绝所有响应文件的权力，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

23.授予合同通知书

23.1 采购人确定供应商后，将向成交供应商发出授予合同通知书。

23.2 授予合同通知书是合同的一个组成部分。

24.签订合同

24.1成交供应商应按授予合同通知书规定的时间、地点与采购人签订合同（格式见第四章《合同格式》），否则按响应有效期内撤回响应文件处理。

24.2 如果成交供应商没有按照上述规定执行，采购人将有充分理由取消该中选决定。在此情况下，采购人可与下一个候选人签订合同，或重新采购。

# **第三章评审办法**

供应商须对第三章《评标办法》中的评分要求逐项说明在响应文件中的装订页码，并将该页装订在响应文件的首页。

详细评分表

（满分100分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评标项目** | **评分要求** | **投标文件响应的页码** |
| 1 | 价格**60分** | A、评标价的计算：1、投标人的投标价如有缺漏项，视为不实质性响应；2、不接受选择性报价或者具有附加条件的报价；3、投标文件中如果申报了非招标文件所要求的服务和产品，评审时不予以折价降低评标价；4、评标价=经评审的含税总价。B、价格分的计算（保留小数点后2位）1、评标基准价：若有效投标人≥5家，则去掉一个最低价和一个最高价，以剩余有效投标人评标价的算术平均值为评标基准价；若有效投标人＜5家，则以所有有效投标人评标价的算术平均值作为评标基准价。2、计算价格得分=（评标基准价/评标价）×60（投标人的评标价低于评标基准价的得60分）。 |   |
| 2 | 响应文件的完整有效性**3分** | 供应商响应文件完全符合采购文件的形式要求，无缺、漏项；文字清晰、描述清楚得2分；如发现不符，酌情扣分；如果发现严重不符或任何弄虚作假的行为，则直接取消参评资格。 |   |
| 3 | 综合实力**3分** | 根据投标人的企业规模、资质等级、组织机构、研发能力、软硬件设施、发展情况、财务状况（总资产、负债率、利润等）和经营信誉（诉讼、荣誉奖项等）打分。优良(1-2]分；一般[0-1]分 |   |
| 4 | 业绩经验**10分** | 根据投标产品自2023年1月1日至投标截止日前（以合同签订时间为准）（1）案例合同中包含“话务平台”、“客服系统”相关内容，且合同金额超过100万元的，每有一份得4分，本项最高得8分；（2）每提供一个运营商客户服务系统/工单系统建设案例得1分，本项最高得2分。（注：要求提供合同复印件，需提供以下页面：包括甲乙双方签字、盖章页面，提供客户联系方式，否则为无效案例） |   |
| 5 | 技术需求**10分** | 根据供应商对采购文件第五章《技术需求书》的偏离情况打分，基本分10分。关键条款（“★”号条款）不满足的直接否决投标；非关键条款每项不满足扣3分，5条以及上非关键条款不满足的视为不实质性响应。 |   |
| 6 | 免费保修期**6分** | 根据制造商承诺的免费包修期打分，满足《技术需求书》要求三年的基础上，每增加一年得3分，满分6分。提供制造商承诺并加盖制造商公章。 |  |
| 7 | 供货时限**2分** | 根据供应商的交货期进行评分：在满足30天到货的基础上，供应商承诺合同签订后到货时间每提前5天，得1分，满分2分，不提前不得分。 |  |
| 8 | 服务人员资质**4分** | 根据制造商服务人员的资质情况进行打分：1、根据制造商项目经理具备的有效期内 CISP、CISSP、PMP、系统集成项目管理高级工程师证书打分，每具备一项得0.5分，最高得2分。2、根据制造商实施工程师具备的有效期内 CISP、CISSP认证证书打分，每具备一项得1分，最高得2分。注：须提供认证证书、证书持有人员自2023年1月至今任意三个月的社保缴纳证明文件，加盖制造商公章。以上材料缺少即不得分。 |   |
| 9 | 服务能力**2分** | 1、根据制造商售后服务体系（包括但不限于售后服务内容、服务响应、应急方案、应急维护响应时间、故障响应支持、产品升级及维护服务）和技术培训计划打分。优良(1，2]分；一般[0，1]分。 |  |

**注：评分表中“[”、“]”表示含，“(”、“)”表示不含。**

# **第四章合同格式**

除了对谈判文件第四章《合同格式》内容的逐项应答外，供应商还应提供一份完整的合同文本，作为响应文件的一部分。对于谈判文件第四章《合同格式》内容的任何负偏离均将视为不实质性响应。

合同格式

**江苏省广电有线信息网络股份有限公司（以下简称“甲方”）**就**10090服务质量监督热线建设项目**的采购及相关服务组织了竞争性谈判，经评委会严格评审，本项目由 **公司（以下简称“乙方”）**中选。

甲、乙双方根据**10090服务质量监督热线建设项目**竞争性谈判文件的规定、乙方响应文件及谈判时乙方做出的书面承诺，依法签订本合同。

# **一、项目标的和内容**

* 1. 项目标的内容包括乙方按照甲方具体要求供应“**10090服务质量监督热线建设项目**”提供软件开发服务，并完成所有系统的安装、调试、对接及操作培训工作，同时乙方承诺配合甲方及甲方指定的厂商完成相关的系统集成。具体开发内容明细及总价等详见附件二：价格表。

# **二、合同总价**

* 1. 合同总价**（人民币大写）：**。

**（人民币小写）：￥**。

* 1. 合同总价系指按本合同的规定，乙方在完全履行了合同的义务后，甲方支付给乙方的总价款，包括但不限于软硬件的采购费、包装费、运输费、保险费、安装调试费、随机提供的备品备件和专用工具费、检测验收费、培训费、售后服务费，以及与所供产品和服务有关的一切税费，除此之外，甲方不再以任何名义、任何方式向乙方支付费用。
	2. 当国家法定增值税税率发生变更，甲乙双方约定以含税价格不变作为基准，调整增值税税额。

# **三、付款方式及期限**

1、付款方式：全部款项均70%以电汇方式汇入乙方账号，30%以半年期银行承兑汇票支付。禁止将货款划入其他账号或支付现金。如乙方的收款账号和开户行变更，须及时以书面形式通知甲方，通知须盖有乙方的合同章和财务章。

2、付款期限：合同签订后1个月内，甲方电汇支付乙方合同总价的30%，即人民币 ；系统通过初验后1个月内，甲方电汇支付乙方合同总价的30%，即人民币 ；系统通过终验后1个月内，甲方以半年期银行承兑汇票支付乙方合同总价的30%，即人民币 ；10%余款即人民币 ，作为质量保证金，在终验合格一年后的10个工作日之内支付7%，如乙方此时向甲方开据合同总额3%的银行保函（此保函须在免费包修期结束后到期），甲方在此时将尾款结清（即合同总价的10%），否则甲方将在免费保修期结束后的10个工作日之内支付剩余的3%给乙方。如乙方违反本合同第十五条廉洁条款第二点，甲方有权全部扣除合同总额的10%，若此时合同总额已经全部支付或余款不足10%的，甲方有权根据此合同向乙方进一步追诉。3．质量保证金：质量保证金包含对履约的保证、对质量的保证和廉政的保证。在合同履行过程中，如乙方应承担履约保证、质量保证或廉政保证中约定的保证责任，甲方有权直接在质量保证金中扣除；扣除后保证金不足的，乙方应在五个工作日内补足，或由甲方直接在应付账款中扣除。

4．付款前，乙方必须按照国家有关发票管理规定，向甲方提供增值税专用发票，由甲方审核无误后再支付货款，否则甲方有权拒绝或迟延支付货款，且不影响乙方履行本合同项下的义务，给甲方造成的损失由乙方承担。

5．扣款细则

乙方履行义务期间，存在以下情况时，甲方可视情况进行相应的扣款。整体考核扣款上限不超过此合同总额的10%，具体参照附件：考核及处罚办法。

| **序号** | **费用类别** | **适用状况** | **执行方法** | **罚款金额** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目人员缺勤费用 | 乙方未按照甲方的考勤要求开展工作或未经甲方同意擅自更换项目人员。 | 由甲方项目经理提交项目考勤表,提交财务部扣款 | 100元/人天 |  |
| 2 | 项目进度滞后费用 | 乙方未按照提交的项目进度按时完成阶段性工作。 | 由甲方项目经理完成项目进度确认表，提交财务部扣款 | 10,000元/天 | 由于项目风险等不可抗力原因，进度滞后五个工作日内，提供合理说明经项目经理确认后可免责。 |
| 3 | 产品质量不合格 | 乙方提交的服务不满足事先约定的质量要求。 | 由甲方项目经理完成产品质量缺陷说明，提交财务部扣款 | 合同款\*5%~10% | 视问题严重程度 |
| 4 | 技术支持延迟或售后不合格 | 乙方未在要求的时间内解决甲方提出的符合包修或技术支持范围的问题 | 由甲方项目经理完成售后反馈表，提交财务部扣款 | 5,000~50,000元 | 视问题严重程度 |
| 5 | 文档缺失或质量不合格 | 乙方未提供或提供的技术规范、培训材料等文档 | 由甲方项目经理确认文档条目，提交财务部扣款 | 1,000~5,0000元 | 视文档重要性 |

# **四、产品的质量要求**

乙方所提供产品的服务功能、技术指标、性能和服务实现必须完全满足甲方在“**10090服务质量监督热线建设项目**”招标文件中提出的技术要求，乙方所提供产品的功能与服务实现必须完全遵守投标文件和询标时做出的书面承诺；乙方保证所提供的产品和服务是原厂独立开发产品，不存在权利瑕疵，且须提供产品的出厂检测报告和产品质量合格证明书，并且符合相应技术规定的品质和规格要求，若技术性能无相应说明，则按国家或国际有关部门最新颁布的标准及规范为准。

# **五、系统的提交**

1. 产品的交货地点为甲方指定地点、指定楼层。

2.乙方提交时应同时提供下列技术资料：

（1）系统检验报告；

（2）接口开发的源代码、接口文档、测试方案、测试记录、测试过程中出现的问题及解决方法、操作手册、使用说明书、系统业务规则等；

（3）招标文件中所要求提交的资料。

3.系统上线后，甲方负责清点开发功能内容。在系统安装调试前，甲乙双方代表在施工现场共同清点验收。若一方因故无法抵达施工现场，则无条件接受另一方清点验收结果。

4.甲方有权拒绝验收现场的被损坏或有缺陷的或不符合招标文件、乙方投标文件和询标时乙方做出的书面承诺的任何开发成果。

# **六、运输费用**

乙方承担所有因系统开发而产生的运输、装卸和保险等费用。

# **七、供货周期**

乙方在合同生效后天内（不超过30个自然日）内完成对应系统的对接、开发、改造、测试及调试工作。乙方每逾期一天交付（不足一天按一天计算），按合同总价的5‰收取滞纳金，滞纳金从合同款中扣除。如逾期时间超过4周仍未能交付全部设备（软件），在不妨碍甲方其他救济手段的情况下，甲方可以向乙方发出书面违约通知从而全部或部分地终止合同，并向乙方索赔。

乙方逾期交货，甲方接受的，不影响甲方追究乙方逾期交货的违约责任。

# **八、验收标准**

1. 乙方需免费提供验收所需的资源、接口测试工具、并搭建测试环境，按甲方招标文件、乙方投标文件、询标时乙方做出的书面承诺以及甲、乙双方共同签订的补充协议的要求进行验收。乙方在完成系统改造、接口达到技术要求规定的指标并开通业务后，向甲方提交系统初验申请报告，甲方应在接到乙方提供的系统初验申请报告后10个工作日内组织有关部门进行初验。初验合格的，甲、乙双方确定系统试运行开始日期、试运行方案及终验方案。试运行期为初验通过后的3个月。在试运行期结束后，如系统的性能和业务功能满足招标文件及合同要求，乙方应提交终验申请报告和试运行报告，试运行报告应包括所有数据记录和故障处理过程。甲方应在收到终验申请报告及全部文件后的10个工作日内组织有关部门验收，并在验收后10个工作日内给予验收结果或提出修改意见。
2. 如第一次验收未通过，甲方应将有关不符合要求的情况书面通知乙方，乙方应在收到甲方书面通知后20天内完成对系统的调整，使系统达到验收标准，并再次向甲方提出验收申请。甲方应在接到调整后的系统验收申请报告10个工作日内组织第二次验收。如系统仍未通过验收，则视为系统不合格，甲方有权解除合同并按照本合同的相关条款追究乙方的责任。
3. 因甲方原因未能及时组织初验或终验，甲方应在乙方的协助下尽快解决问题。
4. 甲、乙双方应按合同规定的时间进行初验和终验，验收时间因各种原因需要更改的，甲、乙双方应共同商定修改验收日期。
5. 在验收过程中，若一方对验收过程或结果提出质疑，且经协商不成的，可由甲方选择法定检验机构进行检验，检验费用由乙方承担。
6. 甲、乙双方约定合同产品检验期自交货日起至初验通过之日止。甲、乙双方约定合同产品免费包修期为年（不少于3年），自初验通过之日起计算。

# **九、售后服务**

1. 服务响应时间：乙方提供每周7天×24小时的技术支持和服务。如果出现技术问题或故障，乙方应按投标文件和询标时做出的书面承诺提供相应的服务和技术支持。
2. 包修期：免费包修期 年（不少于3年），自初验通过之日起计算。超过免费包修期后，乙方对其提供的改造功能在系统寿命期内提供有偿保修服务，维保服务的内容与包修期相同。整个系统的维保年服务费用（全包）不超过成交总价（合同价）的 %。
3. 技术交流：乙方及原厂商应当针对本项目系统（软硬件）与甲方进行现场技术交流，以提高甲方操作和维护水平。
4. 自主服务：乙方所提供的自主开发技术服务均已包含3年期每周7天×24小时服务。如乙方停止销售本合同涉及的开发服务，不免除乙方对此应承担的责任。
5. 在甲方使用主流品牌的硬件、软件产品出现兼容性问题时，原厂商须积极配合，与有关硬件、软件厂商和甲方接洽，及时定位问题原因、寻求解决方案。
6. 在包修期内及包修期后，甲方在使用乙方设备中不论何种原因造成的故障，乙方在接到甲方要求修复的通知后：

（1）电话支持：乙方为甲方提供7\*24（每周7天，每天24小时，下同）电话支持服务。

乙方24小时故障报修电话：

技术支持电话：

1. 服务改进：乙方提供的项目服务人员态度与能力不符合项目要求，甲方提出改进要求，3个工作日内没有明显改进，乙方项目经理5\*8（每周5天，每天8小时，下同）在现场监督改进，3个工作日仍然没有明显改进，乙方项目经理的上级领导5\*8在现场监督改进，依次类推，直到大中华服务总经理（或同级别经理）5\*8在现场监督，直到完全改进。
2. 本售后服务要求必须视为保证系统运行所需的基本要求，如有遗漏，乙方应予以补充，否则将认为乙方认同遗漏部分并免费提供。

# **十、技术支持**

1. 乙方需提供全套技术文件。文档内容须覆盖乙方所提供软件功能使用及管理应用。如乙方提供的项目/软件文档错误或不达要求，须无条件根据甲方提出细化要求予以补充或修订。文档资料包含但不限于以下内容：

（1）接口需求分析文档；

（2）系统部署说明；

（3）数据结构和数据字典说明；

（4）用户操作手册，包含接口相关、资源管理功能、页面、关键页面信息项的操作指引及信息说明等；

（5）资源运行维护手册，包含系统安装、升级、迁移、维护等方面内容的说明；

（6）系统接口手册，包含系统提供或客制开发的接口类库、说明、示例代码等。

# **十一、技术升级和优惠条件**

1. 乙方对所供硬件及第三方软件在设备寿命期内提供免费的软件升级服务（包括设备模板），并在升级后为甲方提供免费的培训。

2. 乙方承诺升级后的软件没有版权及权属争议等其它问题，并且保证到下次升级时可正常使用。

3. 本次合同范围，即“**10090服务质量监督热线建设项目**”项目范围，对于系统今后新增设备和软件的所有集成，乙方全部免收集成费。

4. 甲方在本系统扩容时，乙方提供的同类设备、配件、软件及相关服务等报价应不高于本“**10090服务质量监督热线建设项目**”项目的中标价格、折扣，且不高于当时市场价格，甲方保留二次询价的权利。

# **十二、技术和资料的保密事项**

1. 甲、乙双方同意，在任何时候，不论是合同有效期内还是合同终止以后，对任何一方提供的秘密信息或双方共有的秘密信息均实行严格保密。
2. 甲方在未得到乙方许可前提下，不得向任何第三方透露乙方提供的软件及所附全部文档和资料的商业秘密和技术秘密。
3. 乙方有责任对技术开发中涉及的甲方商业情报、技术情报及相关文档资料保密。未得到甲方书面许可前提下，不得向任何第三方透露软件开发或使用过程中所涉及的甲方的商业秘密和技术秘密。

# **十三、****双方责任**

甲方责任

1. 甲方需为乙方提供项目实施便利，积极配合乙方进行项目实施安装及调试。
2. 甲方需为乙方协调各方关系提供便利。
3. 甲方应指派管理人员、技术人员参加项目系统安装、系统测试和其它工作。
4. 因乙方未按合同质量或要求交付产品，甲方有权拒收，甲方的该项权利不因产品在启运前通过甲方的验收而受到任何限制或影响。

乙方责任

1. 乙方承诺：除投标文件及后续书面承诺标明的偏离外，乙方提供的产品和服务均满足招标文件要求。
2. 乙方应按照招标文件、投标文件、乙方后续书面承诺的技术要求以及甲、乙双方协定补充文件，提供合格的产品，并保证通过甲方的验收。
3. 在系统安装、调试、开发过程中，乙方须保证不影响甲方现有系统的正常运行和现有业务的正常发展。
4. 乙方保证在系统安装、调试、开发过程中不非法使用第三方软件。
5. 乙方在产品安装、调试、开发过程中须派驻足够的有经验的工程技术人员到施工现场进行安装指导，在甲方的组织安排下负责完成系统调试、现场性能试验和验收，服从甲方的现场安排。
6. 乙方按照要求提供产品合格证书、产品检测记录、调试记录等技术资料。
7. 乙方负责与硬件设备相配套的软件厂家、其它设备的制造商、第三方软件厂家和售后服务部门等联系沟通，完成安装、调试，配置相关的产品。
8. 乙方负责配合相关厂家，定期检查产品、及时排查硬件故障。
9. 乙方未按合同规定的质量要求交付产品，甲方拒收时，乙方应承担合同的违约责任。
10. 迟延履行，甲方书面确定一个合理的期限，如乙方仍不能履行，按乙方不履行合同处理。
11. 本合同所有产品的制造，都必须由投标文件和询标时做出的书面承诺中明确的制造商承担，否则将按乙方不履行合同处理。
12. 乙方保证不在软件中对功能、性能、容量进行人为限制，不得含有陷阱、逻辑炸弹、后门等非法程序代码。
13. 乙方保证按培训计划对甲方技术人员进行培训，向甲方公开所有技术细节和技术资料，使甲方人员完全了解和掌握系统开发、调试、安装过程，具备对系统进行独立运营和维护的能力，保证在系统验收后甲方人员能够进行交接。
14. 乙方应为其人员（含派驻甲方的技术工程师）提供相应劳动保护，非因甲方原因，乙方人员遭受人身、财产损害，或乙方人员造成甲方、第三人人身财产损害的，由乙方承担全部责任。
15. 乙方负责甲方的软件的安装部署、调试、系统集成工作。
16. 乙方与甲方双方共享本项目的知识产权，乙方向甲方完全开放所有软件二次开发源代码；甲方有权根据自己的规划、方案，或与乙方讨论并修改的规划和方案单独申请国家、省、市或行业的奖项（如科技进步奖），甲方同意在获奖项目上与乙方共同署名，分享荣誉。乙方须根据甲方要求提供奖项申报、论文等相关材料。
17. 乙方须保证提供的软件能够完整、平稳的运行在国内外各操作系统。

# **十四、违约责任**

1. 乙方承担本合同约定事项的违约责任，且不因设备或软件是由第三方制造或开发设计等因素而受到影响。
2. 由于乙方提供的产品不符合招标文件及本合同第四条所规定的要求时，甲方有权要求乙方更换，如果乙方产品在更换后仍不符合要求，甲方有权终止合同。乙方应支付合同总额20%的违约金给甲方。
3. 若乙方未按甲方要求提供的技术规范、培训材料等文档材料，或提供的技术规范、培训材料等文档材料质量不合格，甲方有权要求乙方更换，直至文档材料符合要求为止，同时甲方有权开据处罚单给乙方，并根据文档重要性直接从合同应付款中扣除不超过合同总额1%作为违约金。
4. 若甲方已有系统是由乙方提供的，则乙方应按甲方要求进行技术服务，保证业务的正常运营和系统的正常运行，否则甲方有权终止本合同。
5. 在合同规定的包修期内，如果乙方维修售后服务不及时，未按照本合同第十条约定提供售后服务，且出现严重故障和紧急故障的，甲方有权开据处罚单给乙方，并直接从合同应付款中扣除合同总额1%作为违约金，如累计超过3次（含），则视为乙方违约，甲方有权终止本合同，并保留追究乙方违约责任的权利。
6. 在合同规定的包修期内，如因乙方原因造成甲方其他经济损失的，乙方须承担赔偿损失的责任。
7. 甲方有权根据当地质检部门出具的检验报告，就乙方提供的产品及系统质量问题向乙方提出索赔，检测费用由乙方承担。
8. 如果在甲方发出索赔通知后20日内，乙方未作书面答复，视为乙方接受索赔要求，乙方应当立即支付赔偿金。
9. 乙方未按本合同约定提供合格的服务，甲方在行使上述权利的同时，有权向第三方寻求该服务，由此产生的费用由乙方承担。
10. 因乙方违约导致甲方终止合同的，乙方应将甲方已付的所有合同价款及利息退还甲方后，此后甲方将相关软硬件设备及资料退还乙方，要求乙方承担本合同约定的违约责任，支付甲方合同总价款的20%作为违约金，同时赔偿因此给甲方造成的全部损失。
11. 乙方将本项目转让给他人的，将本项目肢解后分别转让给他人的，违反本法规定将中标项目的部分主体、关键性工作分包给他人的，或者分包人再次分包的，转让、分包无效，并视为乙方违约，乙方应向甲方赔偿由此而给甲方造成的损失，此外，甲方有权没收乙方全部的质量保证金（即合同总价的10%）。
12. 由于乙方的原因导致甲方业务数据错误或业务数据丢失，给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方因此遭受的直接损失，如出现一次业务数据错误或业务数据丢失，甲方有权开据处罚单给乙方，并直接从合同款中扣除合同总额1%作为违约金。
13. 无论本合同其他条款如何规定，因乙方违约（包括但不限于：违反对系统、软件性能、功能的担保等）需对甲方承担的违约责任和违约金总额累计不超过合同总额（但此赔偿不能解除乙方相关责任、义务的继续履行，如修正、更换）。

# **十五、廉洁条款**

1. 双方应当共同遵守国家关于企业人员廉洁从业的规定，应通过正常合法的途径开展业务工作。甲方人员不得接受乙方的礼金、有价证券、物品，不得在乙方报销任何费用，不得参加其任何的宴请和娱乐活动。如有工作人员违纪违法接受好处，双方均应及时向对方领导或对方上级部门举报，被举报的一方不得以任何借口打击报复。
2. 乙方不得以任何借口向甲方人员送以礼金、有价证券、物品，不得为甲方人员报销任何费用，不得邀请甲方人员参加其任何的宴请和娱乐活动。一经发现有上述行为，甲方有权终止本合同，并在3年内不再邀请乙方参加任何招标活动。

# **十六、不可抗力**

1. 当发生不可抗拒事故时，受影响一方应于10日内以书面形式通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供公证机构出具的有效证明文件证明。
2. 当不可抗力事故终止后，受影响一方应以书面形式通知对方，双方商定合同是否继续履行。
3. 不可抗力，互不追究或承担违约责任。但有违约因素的除外。

# **十七、解决纠纷的方式**

1. 凡由执行本合同引起或与合同有关的争议，均应通过友好协商解决；协商不成的，由甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。
2. 除争议事项待处理外，双方应继续执行合同无争议部分，除非无争议部分不可单独履行。
3. 本合同适用于中华人民共和国大陆地区现行有效的法律。

# **十八、合同生效及其他**

1. 合同的生效期：本合同一式四份（甲乙双方各二份），每份均具有同等法律效力，自甲乙双方盖章之日起生效。
2. 本合同所有附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文有同等的法律效力：

（1）甲方的竞争性谈判文件、乙方的响应文件、谈判时乙方做出的书面承诺及其它补充修改的部分；

（2）在执行本合同期间，甲乙双方的所有应采用书面方式的通知。

1. 本合同与上述文件如对相同内容有不同约定，且约定内容有冲突的，除另有特别约定外，依下列原则处理：

（1）合同条款优先于竞争性谈判文件和响应文件条款；

（2）在后文件的效力优先于在先文件的效力。

1. 甲乙双方对合同条款的理解有争议时，应当按照合同的有关条款、合同的目的、交易习惯以及诚实信用原则，确定该条款的真实含义。
2. 对本合同的任何修改和增补，以双方另行签订的补充协议为准。
3. 甲乙双方对本合同中产品的具体价格和交易方式有保密的责任，未经对方的书面许可，任何一方不得向第三方透露。
4. 本合同中的未尽事宜，甲乙双方协商解决，并按《中华人民共和国民法典》调整。

# **十九、附件列表**

**附件一：响应函**

甲方：江苏省广电有线信息网络股份有限公司乙方： 公司

（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ （盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

开户银行： 开户银行：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

银行账号： 银行账号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

签订日期：年月日

**附件二：价格表**

| 序号 | 项目名称 | 功能/模块 | 单价（万元） | 数量 | 小计（万元） |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 10090服务质量监督热线建设 | 10090号码对接省内话务平台，IVR流程配置，话务队列新增，对应话务模块改造、策略改造 |  | 1套 |  |
| 2 | 客服、工单系统数据结构改造、工作流开发、适配模块改造 |
| 3 | 外围系统对接（一级客服、BOSS、短信平台等） |
| 总计（万元） |  |

**附件五：考核及处罚办法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项** | **考核细项** | **单项分值** |
| **1** | 资源/接口稳定性 | 因维护不及时或不当或不准或人为错误或开发质量导致重大事件或监控中断、监控数据丢失等大故障 | 6 |
| 非外部原因导致关键业务无法办理、前台无法登陆、对外接口无法正常对外提供服务，超过30min未恢复 | 6 |
| 因维护不及时或不当，导致严重故障 | 3 |
| 因维护不及时或不当，导致一般故障 | 2 |
| 因功能/BUG问题导致的大面积错误或异常数据，正常系统应用造成严重影响或无法运行 | 5 |
| **2** | 集团考核/服务质量 | 因维护不及时或不当或不准或人为错误或开发质量或开发任务未及时完成导致公司/部门扣分或集团通报 | 6 |
| 对问题处理不及时或处理不当导致重大业务故障未能及时发现 | 6 |
| 参与每周需求、维护例会，对存在问题、需求明细、解决方式、开发计划进行讨论 | 2 |
| 应保持通讯工具保持畅通，不得主观故意关闭通讯工具或拉黑名江苏有线现场工作人员导致无法联系 | 2 |
| 对于日常值班检查、稽核、告警邮件发现的问题及时进行处理 | 3 |
| 组织资深专家（包括技术和业务方面）进行现场交流，对业务运营、信息化建设等方面协助梳理、提出建议方案，分享各地运营商的运营经验。 | 1 |
| 定期制定业务及技术培训计划，并按照培训计划对甲方人员提供业务及技术培训及必要支持 | 2 |
| **3** | 需求实现度 | 对江苏有线发布的需求主动进行分析研究，确保与江苏有线需求理解保持一致 | 2 |
| 对江苏有线发布的需求及时进行响应、评估，并根据给定的优先紧急程度给出开发实现排期，对无法实现的需求或出现延期的必须给出正当、合理解释 | 2 |
| 按周将开发工作进展情况进行纳入周报提交江苏有线，确保开发进度在控制预期内，最终按计划完成开发。对于影响开发进度的情况及问题需及时向甲方人员做出汇报、解释 | 4 |
| 保证开发质量，对于版本功能上线后出现影响功能正常使用的BUG，需及时修复，确保功能完整、可用 | 3 |
| 4 | 运维支撑 | 做好系统日常版本升级、补丁修复、版本测试、系统对接、监控大屏定制工作 | 4 |
| 重大节假日及重要时点提前做好系统巡检工作，安排支撑保障专班团队 | 2 |
| 安排值班人员对每日问题进行解决处理，做到日清日结 | 1 |
| 对系统层面问题进行故障定位、BUG复现，给出解决方案并及时解决 | 2 |
| 出现1个一般问题处理超过24小时（工作时间）未答复或者故障工单超时 | 2 |
| 相同类型问题在商定期限内未及时解决导致反复出现 | 4 |
| 因人员操作失误导致严重故障，造成严重影响 | 2 |
| 对异常错误数据主动进行事前稽核预警以及事后批量修复 | 3 |
| 当数据库、外部系统、硬件服务器、中间件进行维修、升级时，需同步做好配合保障工作 | 2 |
| 对于日常支撑问题现场团队确定首问负责人，负责问题的人员协调、问题处理、进度跟踪。 | 2 |
| 5 | 文档更新完善 | 对新功能建设、流程改造、版本升级做好文档的编写及完善，包括但不限于需求文档、概要/详细设计文档、部署文档、操作手册、测试文档、接口规范、解决方案、项目验收材料、项目周报、必要的统计SQL等 | 2 |
| 对于当前工作、下期计划按周向甲方提交项目周报 | 1 |
| 维护系统操作、故障处理知识库，对于短期无法解决或克服的重复故障事件处理办法录入维护知识库或及时整理提供告警规则 | 2 |
| 6 | 驻场人员管理 | 驻场人员数量、资质、社保满足项目合同要求，有明确分工含项目经理、需求组、开发组、运维组、测试组，禁止与其他项目进行人员复用 | 3 |
| 驻场人员必须具有连续性，如果中间需要变更服务人员，需要提前1个月通知江苏有线（替换人员的资质、经验、学历等与本技术规范书保持一致），核心人员必须提供1月的过渡时间 | 3 |
| 在服务期内，驻场人员变更不能超过20% | 3 |
| 驻场人员需严格遵守江苏有线现场管理规定及相关安全规范，禁止违反信息保密、安全协议 | 6 |
| 按照规定要求进行值班、每日签到，无正常理由不得迟到早退、事假需提前通知甲方，在现场不从事和工作无关事宜 | 1 |

# **第五章技术需求书**

**说明：**

1、供应商须对照本《技术需求书》，依据供应商本身产品说明书及样本，逐条说明所提供货物和服务已对招标文件的技术规格、参数与要求做出了实质性的响应，或申明与技术规格、参数与要求条文的偏差和例外（按第六章 附件 技术需求偏离表格式填写），对于可以用量化形式表示的条款，供应商必须明确回答，或以功能描述回答。任何通过简单拷贝采购文件技术要求或简单标注“符合”“满足”的采购文件将可能导致废标。供应商在合同签订中的任何偏差都不得超越技术偏离表中已被采购人确认的条款。

2、采购文件技术要求中所描述的内容为本项目的基本技术要求，不应作为完整的详细要求。对于为满足正常运行所需的设备材料的供应、安装、调试、验收及质量保证的内容请供应商自行考虑。供应商应满足本技术需求书中未描述的，但为保证设备能正常有效运行所需要的其它要求和所需的设备与附件。

3、技术需求书中带“★”部分为必须保证满足要求的条款。

4、本技术需求书中所述品牌、型号仅为参考，供应商所提供的货物如果不是参考品牌、型号产品，须提供详细说明、比较和证明材料，以证明所投产品技术及质量均不低于参考品牌、型号，否则将被判定为不合格。不论是否为参考品牌、型号设备，如果其技术指标不能满足招标文件要求，则按打分办法要求进行评审。

**技术需求书**

**一、综述**

**1、说明**

1） 本技术需求书为**“10090服务质量监督热线建设项目”**项目中日志审计系统主要技术要求和供货要求，响应文件的技术部分内容响应格式应符合本采购文件的要求。

2） 本技术需求书应视为系统运行的最低要求。如有遗漏，供应商应予以补充，否则一旦中标将认为供应商认同遗漏部分并免费提供。

3） 采购人在任何时候都保留和拥有对本技术需求书的解释权。

**二、技术要求**

★本项目主要采购内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 10090服务质量监督热线建设 | 1 | 套 |

★**1、总体需求**

1） 需求调研与分析

投标人需了解江苏有线已有系统业务功能逻辑和接口相关要求，确保10090号码对话务平台的顺利接入，并具备在现有客服系统、工单系统中进行手里页面及流程开发配置的能力。

2) 资源可扩展性

支持多个层面的可扩展性，通过负载平衡、快速开发/重组、业务参数配置等多个方面使得系统可以支持江苏有线未来不断变化的业务特征。

3） 安全性和可靠性

系统改造及接口，皆须可配合系统安全策略和可靠性策略。

4） 系统可测试性要求

随改造内容及接口提交的技术文件必须明确标识出所实现的可度量的功能和性能指标。

投标人应有固定的测试工程师进行专门的测试工作，每次新功能测试完成后，应提供详细的测试文档，包括测试的用例、方法及其结果等，交付甲方人员作验收测试。测试结果应符合实际，测试未通过的项目应及时反馈并进行修改。

5） 系统可靠性要求

系统支持7×24小时不间断工作。

系统每月不超过2小时的计划内停机。

故障间隔时间应大于1000小时。

以集群或者主备的方式保证系统可靠稳定运行，避免单点故障。

系统可用率大于99.9%（全天24小时）。

**三、功能要求**

**★**1) 功能要求：

①话务平台-热线接入

完成10090投诉专线及号码对现有省话务平台的接入工作，联调确保互联互通的准确性。

②话务平台-接话赋能

 创建话务队列及策略、开发现有平台不具备的定制化功能如全网查询投诉单、特殊来话自动跳转、10090、10099IVR支持流程间跳转；新增路由策略；改造话务平台数据结构实现10090录音独立存储，以支持后续质检工作；并同步话务数据、开发10090相应可视化报表。

③客服系统-受理页面开发

在客服系统中工单受理功能新增10090投诉单受理模块，支持全网投诉记录查询及页面展示，生成工单增加“10090投诉单”标签，支持坐席在进行10090受理时，按照国网字段规范及业务部门定制化字段录入对应信息。

④客服系统-客服系统工单处理

完成对工单处理功能的改造，支持相关人员在进行工单处理时可按10090投诉工单条件查询工单，支持对国网、他省、本省普通投诉单的转派，开发外呼回访任务，支持坐席工单处理完成后的回访工作。

⑤工单系统-工单时效性

根据业务部门10090投诉处理时限要求，配置不同的投诉处理时效。并根据时效要求对投诉工单进行监控、提醒，增加对应报表。

⑥客服系统-外呼管理

在现有外呼功能的基础上，针对10090投诉用户工单定制开发外呼回访任务，定制精简回访话术。工单处理完成后，由工单受理坐席进行工单回访。

⑦运维工单系统-工单处理

开发工单系统PC端、APP端投诉工单的工单流转流程。开发工单领取、受理、查询功能，优化工单报表，支持以10090投诉单条件领取、查询工单，支持报表查看。

完成对数据引擎中数据基础结构的调整，支持10090工单的数据存储和区分，便于进行更进一步的数据分析。

⑧外围系统对接

根据外围系统接口要求，完成对外系统的对接工作，包含BOSS、电渠、一级客服、短信平台等。

**四、数据安全要求**

★1） 独立子网，不与外网直接相连，所有的数据都保存在内网数据存储中，所有的数据通过内部通讯保存在内网的数据存储中。并对重要的信息进行MD5方式加密，例如用户信息、维护管理员账号密码等。

数据导出时文件中增加导出人账号名称的水印。

保留数据导出操作记录。

★2） 灾难备份：具备一定的抗灾难以及灾难恢复能力，重要服务器、重要部件、重要数据库应当采用本地双机备份的方式进行容灾保护。

应提供本地数据备份与恢复功能，完全数据备份至少每天一次，备份介质场外存放；应提供关键网络设备、通信线路和数据处理系统的硬件冗余，保证系统的可用性；应采用冗余技术设计网络拓扑结构，避免关键节点存在单点故障。

★3） 安全保障

投标人须保证：

不得擅自使用HUB、交换机、无线AP等网络设备对端口进行扩展。不得擅自对终端进行IP地址的设定或绑定。

为了保障甲方网络安全，应关注甲方发布的安全通告及防病毒软件版本，及时更新防病毒软件，及时更新办公设备系统安全补丁、修复系统漏洞。

对于非公开的信息，不谈论、不记录、不散布，由于工作需要在本地电脑中存储的数据，使用完毕后尽快删除；供开发、测试使用而打印出来的纸质数据，不放在桌面上、不加锁的抽屉里，使用完毕后及时销毁。

禁止向任何人或单位泄露涉及甲方的保密信息、数据，严禁在公开场合讨论涉及甲方业务的内容，严格遵守与甲方签订的保密协议。

严格按照服务合同中签订的保密条款的相关规定和要求执行，以保证企业利益不受损害，企业秘密得到保护。未经书面授权，乙方不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与保密信息。违反保密条款造成的损失将负相应法律责任。

**五、实施要求**

★本项目要求合同签订后30个自然日内完成系统部署、对接，对应接口支持并发≥1000，支持单、多条记录的上传、查询，单次简单查询响应时间要求≤3秒，单次复杂查询时间要求≤5秒，批量简单查询响应时间≤30秒，批量复杂查询时≤1分钟。

**六、服务要求**

★1） 技术服务

1、投标人说明在国内的工程技术队伍和机构情况和服务模式，并详细说明技术指导和技术支持的程度。

2、投标人应对其在中国的售后服务、技术支持方面的情况作出说明。在中国有无技术支持中心，地点设在何处。投标人应能提供7×24小时的技术服务。

本项目技术服务要求如下：

(1)响应时限：紧急情况10分钟内电话响应，其余情况一小时内响应。

(2)软件升级服务：提供软件升级包、补丁及相关文档，现场实施软件升级。

(3)现场服务：紧急情况立即赶往现场，市区4小时内到达，省内8小时到达；要求提供软件升级现场服务和硬件更换现场服务；对于替换硬件要求紧急情况24小时内到达，普通情况两周内到达。

(4)解决方案发出时限：紧急情况一小时发出，普通情况两天发出。

(5)紧急情况定义：系统中断或存在中断隐患，承载的某项省网业务中断或存在中断隐患。

3、投标人应提供设备安装调试时所需的工程设计资料，投标人有责任在保证安全和质量的前提下提供技术服务，包括技术咨询、技术资料等。在试运行期间，要求投标人至少设有3个专职技术支持和1个专职测试人员。

在安装和系统调测期间，招标方有权派出技术人员参加，投标人有义务对其进行指导。

4、投标人应根据合同规定将要安装和调试资料提前一个月单独发往安装现场，资料应一式两份。

5、投标人在设备包修期内，如对系统软件有所改进、增加新功能以及适应国际新建议所做的修改，均应及时免费提供给招标方使用，并免费提供相应的技术文件。由于软件升级而引起的相应的硬件更换，由投标人负责免费更改。

6、在网络和设备扩容及软件升级时，设备厂商应派技术人员到场指导。

7、投标人应提供技术服务流程，技术服务内容和价格清单，若包修期内与包修期外不同，则应分别列出。

8、在合同签订后的适当时候，将召开一个双方参加的工程联络会，检查在技术配合、双方执行合同方面的进展情况，并解决预料之外问题。联络会时间、地点待定，投标人可在进度排中提出建议。

9、对于设备提供商应配合系统集成商完成网络的设备安装、调试、验收、开通、试运行及保修等技术服务。双方需向招标方提供工程分工界面图及说明。

2） 定期平台巡检机制

投标人每个季度以及各重大安全保障期之前，都需提供相关业务平台的业务巡检报告，排查系统BUG或系统隐患，特别是系统的安全漏洞扫描，并提供自检报告。

3） 系统值班保障制度

（1）投标人在各重大安全保障期以及系统升级更新后的安全保障期内，需根据采购人的实际要求，提供现场或远程的值班保障。

（2）如采取远程值班保障，项目经理及值班人员需保证电话24小时畅通，按照值班要求，做好业务监控。

2） 系统技术支持

投标人在工作日内，需提供第一时间的技术支持，耐心解决系统各项问题。

3） 系统故障处理机制

当系统出现故障，需要投标人第一时间配合解决。当系统故障应急处理后，投标人需要在24小时内，提供系统监控办法以及应急处理机制，避免系统故障对用户的影响，明确告知系统故障原因和解决办法，提供详细的故障报告及升级措施。

★4） 其他要求

（1）投标人应提供经招标人认可的详细需求分析报告、总体设计、应用程序结构等应用软件相关文档。以后投标人对文档的修改也应该有相应的文件提交招标人。

（2）若出现由于投标人提供的应用软件系统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，由投标人负全部责任。

（3）投标人应确保提供长期技术支持。在包修期内，如招标人要求对软件有新的改进、完善、网元升级等，投标人均应及时对应用软件系统进行修改。

（4）投标人应开放数据库结构，配合并支持招标人的二次开发。

（5）应用软件版权归招标人所有。未经招标人许可，投标人不得以任何形式翻录、拷贝或提供全部或部分给任何人使用。

（6）投标人使用的开发工具以及提供给招标人的系统软件，必须为正版软件，严禁使用盗版软件，并禁止以盗版软件作为开发工具提供给招标人。

（7）凡系统中使用的互联网上提供的控件、API、动态库等必须具有相应的安全数字签名，必须经过严格的测试并提供详细的软件说明才可应用到系统软件中，严禁私自使用未经认证的免费资源。

（8）如果涉及到需要注册的共享软件，必须经过正当途径注册之后才可应用到系统软件中，并对后续的继续使用的费用做出详细说明，严禁私自使用破解软件将破解之后的软件应用到系统软件中。

（9）可扩展性：从系统结构，功能设计，管理对象，直到软硬件平台的可扩展性。随着移动网络的扩展，管理功能的增加以及管理网络的演进，要求系统必须具有灵活的扩展性。

（10）系统平滑升级：系统应实现版本化管理，支持软件版本的延续性，新版本应具有向下兼容原有版本的能力；系统提供网络容量扩展的情况下平滑过渡升级的能力，系统版本升级应不影响原有系统的核心功能。

（11）投标人应确保其技术建议的可行性。若出现由于投标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，由投标人无偿补足，并负全部责任。

（12）由投标人原因造成的工期延误等损失，均由投标人赔偿给招标人。

（13）投标人应保证不同时期提供的应用软件产品兼容。

# **第六章竞争性谈判响应文件格式**

江苏省广电有线信息网络股份有限公司

10090服务质量监督热线建设

竞争性谈判响应文件

供应商：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

年月日

## 评审索引表

**为了便于评审高效有序进行，请供应商提供如下索引表，并请将该索引表置于应答文件首页。请供应商按照索引表及竞争性谈判文件要求提供相关材料。供应商没有按照竞争性谈判文件要求提交全部资料，或者应答没有对竞争性谈判文件做出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其响应文件作否决处理。**

### **初步评审索引表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评审标准及办法** | **对应页码** |
| 1 | 营业执照 | 投标人须为在中华人民共和国境内合法注册的独立法人，遵守中国有关法律、法规，具有良好的商业信誉。（提供营业执照复印件） | 第页 |
| 2 | 增值税一般纳税人 | 投标人须具有增值税一般纳税人资格。 | 第页 |
| 3 | 承诺及原厂授权 | 投标人须承诺与招标人共享本项目二次开发软件知识产权，并向招标人完全开放所有二次开发软件源代码，投标人采用第三方服务的，须提供原厂商针对本项目的原厂授权。（提供承诺函及原厂授权原件（如有）） | 第页 |
| 4 | 承诺 | 投标人须提供所投产品直接包修和服务的承诺（提供承诺函）。 | 第页 |
| 5 | 财务状况 | 投标人须出具经会计师事务所审计的2021年度和2022年度财务报表（提供证明材料）。2021年和2022年平均每年营业收入不低于1000万元。 | 第页 |
| 6 | 类似项目业绩 | 投标人须提供2020年1月1日（含）至投标截止日的类似项目业绩（提供合同证明材料）。 | 第页 |
| 7 | 认证 | 投标人须具备有效的软件能力成熟度集成模型认证CMMI3级或以上认证（提供认证证书扫描件）。 | 第页 |
| 8 | 其他要求 | 投标人须在法律和财务上独立、合法运作并独立于招标人和招标代理机构，不得直接或间接地与招标人为本项目所委托的咨询公司或其附属机构有任何关联（提供承诺书原件）。 | 第页 |
| 投标人须保证，招标人在其本国使用投标人提供的产品时，不存在任何已知的不合法的情形，也不存在任何已知的与第三方专利权、著作权、商标权或工业设计权相关的任何争议。如果有任何因招标人使用投标人提供的产品而提起的侵权指控，投标人依法承担全部责任（提供承诺书原件）。 | 第页 |
| 投标人的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或者未划分标段的同一招标项目投标（提供承诺书原件）。 | 第页 |
| 9 | 联合体投标 | 本项目不接受联合体投标（提供承诺书原件）。 | 第页 |

## 附件1：响应函

响应函

江苏省广电有线信息网络股份有限公司：

（供应商全称）授权（全权代表姓名、职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的（采购编号、项目名称）的有关活动，为此：

（1）提供供应商须知规定的全部响应文件（正本[1]份，副本[2]份、电子版[1]份）。

（2）提供按竞争性谈判文件要求的产品/服务的报价。（详见附件：报价表）。

（3）供应商将按竞争性谈判文件的规定履行全部责任和义务。

（4）供应商已详细审查全部竞争性谈判文件，我们完全理解并同意放弃对竞争性谈判文件提出质疑及/或争议的权利。

（5）本供应商递交响应文件的有效期为自递交响应文件截止日起90个日历日。

（6）如果在规定的递交响应文件截止时间后，供应商在谈判有效期内撤回响应文件，将取消供应商参与本项目资格。

（7）愿意向贵方提供任何与该项响应文件有关的数据、情况和技术资料，完全理解贵方不一定接受最低价的响应文件或收到的任何响应文件。

（8）我方授权贵方查询或调查我们递交的与本响应文件有关的声明、文件和资料，并同意在贵方的要求下提供相关文件或证书的原件及其他相关书面材料，以及通过我们的开户银行和客户澄清响应文件中有关财务和技术方面的问题。

（9）我方承诺：采购人在其本国使用我方提供的产品及服务时，不存在任何已知的不合法的情形，也不存在任何已知的与第三方专利权、著作权、商标权或工业设计权相关的任何争议。如果有任何因采购人使用我方提供的产品及服务而提起的侵权指控，我方（包括制造商）将依法承担全部责任。

（10）我方承诺：在合同签订后30日内建立有效的服务网点，并向采购人报备。（根据实际需求）

（11）根据本项目要求，我单位委派（姓名）（身份证号）作为本项目的项目负责人。

（12）与本响应文件有关的一切往来通讯请寄：

地址传真：

电话电子函件：

供应商名称（盖章）：

供应商代表（签字）：

日期：

## 附件2：法定代表人身份证明及授权委托书

本人 （姓名）系 （供应商名称）的法定代表人，现委托 （姓名）为我方授权代表。授权代表根据授权，以我方名义全权处理 项目（签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改响应文件、参与谈判、签订合同和处理一切有关事宜），其法律后果由我方承担。

委托期限：。

授权代表无转委托权。

附：法定代表人和授权代表身份证复印件(需同时提供正面及背面)

法定代表人身份证正面复印件

法定代表人身份证背面复印件

授权代表身份证背面复印件

授权代表身份证正面复印件

供应商名称：（盖单位公章）

法定代表人：（签字）

身份证号码：

 委托授权代表：（签字）

身份证号码：

年月日

## 附件3：报价表(格式)

项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **产品名称** | **规格** | **数量** | **含税总价****（元）** | **最高限价****（含税）** |
| 10090服务质量监督热线建设 | 1、10090号码对接省内话务平台，IVR流程配置，话务队列新增，对应话务模块改造、策略改造2、客服、工单系统数据结构改造、工作流开发、适配模块改造3、外围系统对接（一级客服、BOSS、短信平台等）具体功能要求详见技术需求书。 | 1套 |  | 25万 |
| 服务及培训 | 系统集成 | 包含在软件开发费用之中 |
| 售后服务 | 免费 |
| 培训 | 免费 |
| 其他 |  |
| 合计 |  |
| 开发周期 |  天（不超过三个月） |
| 交货地点 | 招标人指定地点 |
| 免费包修期 |  年（不少于叁年） |
| 包修期内的服务内容 | 招标文件第五章《技术需求书》中所有要求的内容 ，以及： |
| 包修期满后的服务价格 | 维保价格：元/年**（年维保价格不得高于成交价格的5%）**包含内容：按照包修期内的服务内容 |
| 限价 | 项目总价不得高于人民币250000.00元（大写:贰拾五万元） |
| 备注 | 无 |

供应商：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

年月日

说明：1、供应商须按照采购文件要求，提供货到用户指定现场（到楼层）并提供全部服务的含税价。

2、对包修期满后的服务，招标人有选择最终服务商的权利。

3、以上内容为实质性响应内容，供应商漏写或错写，将导致投标文件不予接受。

4、小数点保留两位。

## 附件4：商务条款偏离表

项目名称：10090服务质量监督热线建设

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 竞争性谈判文件条目号 | 竞争性谈判文件的商务条款 | 响应文件的商务条款 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

注：1. 如供应商无任何偏离，也需在响应表中注明并在响应文件中递交此表。

2. 偏离包括正、负偏离，正偏离指供应商的响应高于竞争性谈判文件要求，负偏离指供应商的响应低于竞争性谈判文件要求。

## 附件5：合同文本的提供

## 附件6：技术规范偏离表

项目名称：10090服务质量监督热线建设

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  序号 | 竞争性谈判文件技术需求书要求 | 响应文件技术指标情况 | 具体说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

注：1.本表应依据供应商实际情况逐项逐条填写。

2.对于某项指标的数据存在证明文件内容不一致的情况，取指标较低的为准，对于可以用量化形式表示的条款，供应商必须明确回答，或以功能描述回答。说明中有“详见”、“参见”的，应指明参见响应文件中的具体的章节或页码。

3.作为响应文件重要的组成部分，任何通过简单拷贝竞争性谈判文件技术要求或简单标注“符合”“满足”或使用“明白”、“理解”、“部分满足”等含混词语的响应文件将被视为实质性不符合。

4.偏离包括正、负偏离，正偏离指供应商的响应高于竞争性谈判文件要求，负偏离指供应商的响应低于竞争性谈判文件要求。

## 附件7：资格证明文件

填写须知

1. 供应商应填写和提交下述规定的全部格式以及其它有关资料。
2. 所附格式中要求填写的全部问题和/或信息都必须填写。
3. 本资格声明的签字人应保证全部声明和填写的内容是真实的和正确的。
4. 采购人将应用供应商提交的资料根据自己的判断和考虑决定供应商履行合同的合格性及能力。
5. 供应商提交的材料将被保密，但不退还。
6. 全部文件应按规定的语言和份数提交。

**7-1 资格声明**

致：江苏省广电有线信息网络股份有限公司：

**资格声明**

尊敬的女士/先生：

为响应你方[]年[]月[]日的[采购名称]采购公告，下述签字人自愿参与谈判，提供竞争性谈判文件技术需求书中规定的[服务名称]，提交下述文件并声明全部说明是真实的和正确的。下述签字人将就下述文件中存在的虚假或不真实内容对代理机构和采购人承担法律责任。

1. 我方的资格声明，各有[]份正本，[]份副本。
2. 下述签字人证明本资格文件中的内容是真实的和正确的。
3. 下述签字人知道，采购人可能要求其提供进一步的资格材料并同意按采购人的要求提交。

**供应商**授权签署本资格文件

名称（盖章）签字人姓名、职务（印刷字体）

地址

传真签字

邮编电话

**7-2 供应商的资格声明**

1、名称及概况：

1. 供应商名称：
2. 总部地址：

 电传/传真/电话号码：

1. 成立和/或注册日期：
2. 实收资本：
3. 近期资产负债表（到年月日止）

 1）固定资产：

 2）流动资产：

 3）长期负债：

 4）流动负债：

 5）净值：

1. 主要负责人姓名：（可选填）
2. 供应商在中国的代表的姓名和地址：（可选填）
3. 供应商简介（包括但不限于业务范围、注册资金、所有权状况、组织机构及职能、人员构成、公司的场地环境和软硬件设施等）：
4. 供应商在中国大陆的分公司及办事处信息

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 地区 | 分公司/办事处地址/联系电话 | 负责人 | 技术人员数量 | 商务人员数量 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. 研发能力及人员配备：

2.有关开户银行的名称和地址：

3.供应商所属的集团公司，如有的话：

4.其他情况：

兹证明上述声明是真实、正确的，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。

供应商名称（盖章）：

签字人姓名和职务：

签字人签字：

签字日期：

传真：

电话：

电子函件：

#### **7-3 资格要求证明材料**

#### **7-4 供应商认为需要提供的其它证明材料**