**广州城投综合能源投资经营管理有限公司**

**客服系统维护服务**

**竞选文件**

1. **项目基本情况**
2. 项目名称：**客服系统维护服务**
3. 项目地点：广州大学城
4. 采购限价：人民币4.8万元
5. 项目内容：

保障客服系统日常平稳运行，升级优化客服系统，及时排除系统故障。具体内容详见附件7《采购需求书》。

1. **合格投标人资格要求**
2. 必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人，具备有效的工商营业执照、企业法人组织机构代码证书、税务登记证书（或三证合一），按国家法律经营。
3. 投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单，投标人须提供附“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）的信用记录查询结果截图并打印页面加盖公章。
4. 投标人声明：没有处于被责令停业或破产状态，且资产未被重组、接管和冻结，声明在投标活动中3年内没有重大违法活动和涉嫌违规行为。（格式自拟）
5. 投标人2021年1月1日至今完成类似系统维护服务业绩，需提供合同关键页复印件。
6. 本项目不接受联合体报价。
7. **项目内容及要求**

详见附件6《采购需求书》

1. **服务期限**

本项目服务期限为12个月。

1. **费用及支付方式**
2. 本项目采用总价包干方式承包。投标总价应包括了投标人完成本合同约定内容、质量、标准提供维护保养服务所需的人工费、交通费、餐费、工具、利润、管理费、税费等供方履行本合同的所需全部费用和合理的利润。包括但不限于人工费用、行政费用、物耗费用、劳保用品费用、工器具费用、交通费、管理费、利润和税金等各项费用，以及承担本合同明示或暗示的所有风险责任和义务所发生的一切费用。该价款已包括按实际现状实现合同目的所须达到质量标准的全部费用，如有漏报，视为投标人已将相关费用计进其他项目中或属于投标人单方面作出的让利，如若中标，采购人不另行增加费用。价格含合法有效的增值税专用发票。
3. 支付方式
4. 在本合同履行期内，若国家税费调整，合同含税金额按国家规定税率作出相应调整，供方每次申请付款应按照合同内容开具相应税率的合法有效的增值税专用发票。
5. 本项目采用分期付费方式: 维护服务费按每半年支付一次，服务方按要求完成工作，并经采购人验收合格后，采购人在收到服务方请款申请资料和服务方开具的合法有效的发票后支付费用。服务方每次申请费用支付时，须提供相应的增值税专用发票。
6. **投标文件**

根据需方要求的投标文件格式，进行密封报价（盖章）。投标文件应包含以下内容：

1. 技术部分（格式详见附件，加盖公章）

技术和服务响应方案：**供应商应充分了解服务内容，并针对本项目制定切实可行的维保响应方案**，包括但不限于：

* 1. 维保方案；
  2. 确保项目实施进度的技术和组织措施；
  3. 投标人认为其它需要说明的文字。

1. 商务部分（提供复印件，并加盖公章）
2. 有效的企业工商营业执照、企业法人组织机构代码证书、税务登记证书（或三证合一）；
3. “信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）的信用记录查询结果截图并打印页面加盖公章。
4. 投标人声明：没有处于被责令停业或破产状态，且资产未被重组、接管和冻结，声明在投标活动中3年内没有重大违法活动和涉嫌违规行为。（格式自拟）
5. 供应商调查表（格式见附件2）；
6. 法定代表人证明书、法定代表人授权委托书原件（格式见附件3和附件4）；
7. 本工程拟派项目负责人简历表（包括姓名、部门和职务、所学专业和毕业院校名称及毕业时间、主要资历、经验及承担过的类似项目，获得认证资质证书及复印件）；
8. 2021年1月1日至今完成过类似项目业绩（提供合同复印件）；
9. 投标人认为有必要的其他资质等材料复印件。
10. 投标报价（格式见附件1，加盖公章）
11. 报价一览表
12. **评标方法**

本项目采用经评审的最低投标价加信用评分评标，对投标人进行价格和信用评审，其中价格评审部分占90%，供应商诚信部分占10%，投标人评审得分=价格得分+诚信分。以经评审的最低投标报价作为评标基准价，当投标价等于评标基准价时价格分得满分，投标价每高于评标基准价1%扣1分，扣至0分为止。供应商诚信分以评标当天采购人供应商管理系统查到的分值直接计取（供应商诚信分原始分为0分），投标人不在供应商管理系统内的，诚信分按0分计算。供应商诚信分在采购人官方网站上定期公布。同时通过投标人资格审查（见附件5）和投标文件有效性审查（见附件6）后，各投标人按综合评分由高至低的顺序依次排列，排名第一为第一中标候选人。采购人对中标人实行信用评价管理，中标后采购人将中标人纳入供应商管理系统，按项目对中标人的合同履约行为进行考核，具体按采购人供应商管理办法进行。

1. **递交投标文件**
2. 投标文件纸质文件一式一份，盖章扫描件电子版一份。纸质文件递交截止时间：2024年8 月27日 16 时30分前。以密封的形式提供投标文件到：广州市番禺区大学城明志街1号信息枢纽楼9楼前台。投标文件信封或外包装上应当注明采购项目名称、投标供应商名称和“在（竞选文件中规定的开标日期）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。采购人接受现场递交或邮寄两种方式。采用邮寄方式的，应在邮寄外包装袋上注明“**客服系统维护服务**”字样。电子版可随纸质文件一同投递，或在截标后24小时内以电子邮件方式投递到邮箱：328062345@qq.com。投标供应商递交投标文件后，请联系采购人确认。
3. 递交的投标文件或投标文件信封未密封，或未在骑缝处盖章或签字，或逾期送达的需方有权不予受理。
4. **竞选文件公示**

本竞选文件在广州城投综合能源投资经营管理有限公司网站（网址：www.gzuci.com）、广州国企阳光采购服务平台（网址：http://ygcg.gzggzy.cn）同时发布。本竞选文件在各媒体发布的文本如有不同之处，以在广州城投综合能源投资经营管理有限公司网站发布的文本为准。

1. **采购人地址及联系方式**

采购单位：广州城投综合能源投资经营管理有限公司

联系地址：广州市番禺区大学城明志街1号信息枢纽楼9楼

联系人：詹小姐

联系电话：020-39302077

附件1：投标报价

附件2：供应商调查表

附件3：法定代表人身份证明书

附件4：法定代表人授权委托证明书

附件5：投标人资格及有效性审查表

附件6：采购需求书

采购人：广州城投综合能源投资经营管理有限公司

2024年8月21日

附件1

**报价一览表**

项目名称：客服系统维护服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 投标价（单位：人民币元） | |
| 1 | 投标总价（含税） | 大写：  小写：  含增值税专用发票，税点（） | |
| 2 | 拟委派的项目  负责人 | 姓名 |  |
| 主要工作经验 |  |
| 联系方式 |  |

注：（1）投标总价为人民币报价。

（2）投标总价应包括投标人完成本项目（如果中标）所必须的所有成本费用和投标人应承担的一切税费，包括但不限于全部人工费、材料、成果资料制作、交通、差旅费、利润及税费等完成项目内容所需的全部费用。投标人认为需要发生的其他相关服务等等。

（3）若用小写表示的金额和用大写表示的金额不一致，以大写表示的金额为准。

投标人名称（盖章）： 日期：2024年 月 日

附件2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 供应商调查表  项目名称：客服系统维护服务 | | | | | |
| 单位名称 |  | | | 法人代表 |  |
| 详细地址 |  | | | 邮 编 |  |
| 成立日期 |  | 营业执照号码 |  | 发证机构 |  |
| 固定电话号码 |  | 传真号码 |  | 注册资金 |  |
| 公司类型 |  | | 机构性质 |  | |
| 项目联系人 |  | | 联系电话 |  | |
| 经营范围 |  | | | | |
| 序号 | 资质证书（认证项目）名称 | | | 发证机关 | |
| 1 |  | | |  | |
| 2 |  | | |  | |
| 3 |  | | |  | |
| 主要服务行业 |  | | 主要客户 |  | |
| 近三年类似业绩 | | | | | |
| 序号 | 服务单位 | | 项目内容 | | |
| 1 |  | |  | | |
| 2 |  | |  | | |

投标单位（加盖公章）：

日期：2024年 月 日

附件3

**法定代表人身份证明书**

在我单位任职务，是我单位法定代表人，身份证号为 ，特此证明。

（单位盖章）

日期：2024年 月 日

单位通信地址：

邮政编码： 单位联系电话：

附：法人代表身份证正反面或其他身份证明材料复印件

附件4

**法定代表人授权委托证明书**

兹授权（委托代理人姓名）为我方委托代理人，其权限是：办理广州城投综合能源投资经营管理有限公司组织的“客服系统维护服务”的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书自2024年 月 日签章之日起生效，特此声明。

附：代理人性别： 年龄： 职务：

　　身份证号码：

附：被授权人有效身份证正反面或其他身份证明材料复印

（单位盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字或盖章）：

日期： 2024年 月 日

说明：法定代表人亲自办理投标事宜的，无需提交本证明书。

附件5

**投标人资格及有效性审查表**

项目名称：客服系统维护服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **备注** |
| 1 | 必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人，具备有效的工商营业执照、企业法人组织机构代码证书、税务登记证书（或三证合一），按国家法律经营。 |  |
| 2 | 投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单，投标人须提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）的信用记录查询结果截图并打印页面加盖公章。 |  |
| 3 | 投标人声明：没有处于被责令停业或破产状态，且资产未被重组、接管和冻结，声明在投标活动中3年内没有重大违法活动和涉嫌违规行为。（格式自拟） |  |
| 4 | 投标人2021年1月1日至今完成类似系统维护服务业绩，需提供合同关键页复印件。 |  |
| 5 | 投标人非联合体投标报价。 |  |
| 6 | 投标文件按竞选文件的规定密封、盖章和签署； |  |
| 7 | 投标文件按竞选文件规定的格式填写，无内容不全或关键字迹模糊、无法辩认情形； |  |
| 8 | 对同一竞选项目未出现：两个或以上的投标报价，且没声明哪个有效； |  |
| 9 | 投标总报价不高于采购限价； |  |
| 10 | 投标总报价不低于企业自身成本； |  |
| 11 | 投标文件无附有采购人不能接受的条件； |  |
|  | **评审结论（**通过/不通过**）** |  |

注：

1. 投标人分栏中填写“√”表示该项符合竞选文件要求，“×”表示该项不符合竞选文件要求，“○”表示无该项内容；
2. 经评标委员会审核后，出现一个“×”的结论为“不通过”，即按废标处理。
3. 表中全部条件满足为“通过”，同意进入下一阶段评审。
4. 如对本表中某种情形的评委意见不一致时，以评标委员会过半数成员的意见作为评标委员会对该情形的认定结论。

评委签名： 日 期：2024年 月 日

附件6

客服系统维护服务

采购需求书

1. 项目背景

客服中心客户服务管理系统（简称：客服系统）为广州大学城师生提供冷热水报障、公司内部工单流转功能，设有PC管理端、小程序维修端、小程序报修端，依次为不同时期不同单位进行开发，目前该系统已经完成了等保二级。

1. 目前存在问题

2.1部分代码不齐全，小程序报修端无微信小程序侧代码，涉及到的整改项无法完成，受微信组件升级、政策规范等影响，可能造成无法使用情况。由于报修小程序代码缺失，所以本项目不包含报修小程序的维保。

2.2交互逻辑不完善，部分关键操作缺少二次确认，易引起误操作影响系统使用。

1. 维护工作内容

日常维护内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维护项目 | 说明 | 备注 |
| 1 | 系统漏洞检测修复 | 定期进行基线检测，检查系统存在漏洞并评估修复。根据系统等级保护要求整改问题。 |  |
| 2 | 系统日志分析 | 定期检查系统各项日志，分析日志内容、发现潜在问题，及时处理保障系统安全运行。 |  |
| 3 | 系统运行监控 | 对系统进行全方位监控，如发现系统存在访问异常、内容被篡改等情况，在第一时间上报告知并启动恢复处理。 |  |
| 4 | 系统故障处理 | 系统运行遇到问题时快速响应、定位故障，处理恢复系统正常运行。 |  |
| 5 | 服务器运行监控 | 定期检查服务器情况，相关进程服务运行状态，合理管理存储空间，分析性能负载提出优化建议，建立服务器异常告警，保障健康运行。 |  |
| 6 | 系统数据备份 | 根据系统运行特点，制定备份方案，定期备份系统、数据库。 |  |
| 7 | 系统功能调整 | 基于安全、小程序政策等要求，对现有系统进行相应升级调整，并配合完成相关审核、备案工作。 |  |

1. 服务要求

4.1 维护期内，提供全面的系统维护，保障系统的正常运行，设置专人对接，维护方法包括但不限于电话指导、线上指导、远程响应、现场响应等。

4.2当系统发生故障时，30分钟内响应，对于一般故障在4小时内排除，如故障无法快速解决需提报说明情况，原则上在48小时内予以解决。