



复旦大学

管理学院客户体验历程平台开发及运维服务

# 快速交易采购文件

项目编号：FW2023081701

复旦大学

项目名称：管理学院客户体验历程平台开发及运维服务

采购人：复旦大学

采购代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2023年9月

## 总目录

响应邀请书 .....	1
第一章 响应供应商须知及前附表 .....	5
第二章 采购需求一览表 .....	25
第三章 采购需求 .....	27
第四章 合同条款 .....	34
第五章 各种格式 .....	46
第六章 资格证明文件格式 .....	63
第七章 评审方法 .....	72



采购文件

项目编号：FW2023081701

# 响应邀请书

## 响应邀请书

根据《复旦大学快速交易采购实施细则(试行)》及相关法律、法规之规定,上海中世建设咨询有限公司受采购人(复旦大学)委托进行快速交易采购,特邀请合格的响应供应商前来响应。

### 一、合格的响应供应商必须具备以下条件:

#### 1. 资格条件要求

(a) 具有独立承担民事责任的能力:法人或者其他组织的营业执照等证明文件,自然人的身份证明;

(b) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度,有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录:财务状况证明,依法缴纳税收和社会保障资金的书面材料;

(c) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料;

(d) 参加采购活动前三年(2020年9月1日至响应文件提交截止时间,以下简称“近三年”或“前三年”)内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

2. 近三年未被国家财政部指定的“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单。

3. 法人的分支机构以自己的名义参与报价时,应提供由法人出具的对本采购活动承担全部直接责任的承诺。

4. 本项目不接受联合体报价、不接受分包。

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采购活动。

6. 本项目非专门面向中小企业。

### 二、项目概况:

1、项目名称:复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务

2、项目编号:FW2023081701

3、采购需求:

包件号	1
名称	复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务
数量	1 项
项目简要描述或项目基本概况介绍	建立一套创新的客户(管理学院学生和潜在学生)体验历程系统。系统功能要以各项目的客户体验历程为核心,聚合各触点的客户数据,构建一站式客户数据分析新生态,实时了解客户的体验历程,全面了解客户的画像,及时调整触点内容,及时优化招生策略,并能够根据策略创建自动化运营任务,一对一沟通和触达客户,提升客户在整个历程的体验好感度和满意度。
采购预算	50 万

复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务 快速交易采购文件  
(项目编号: FW2023081701)

(人民币)	
最高限价 (人民币)	50 万
合同履行期限	1.合同签订后 20 个工作日完成功能模块部署。 2.EMBA 项目: 合同签订后 60 个工作日完成相关功能配置、正式上线使用; 合同签订后 100 个工作日完成验收工作。 3.MBA 项目: 合同签订后 30 个工作日完成相关功能配置、正式上线使用; 合同签订后 50 个工作日完成验收工作。
所属行业	软件和信息技术服务业

**4、采购方式:** 快速交易

**5、采购政策要求:** 本项目按《复旦大学快速交易采购实施细则(试行)》执行,属于未列入中央预算单位现行集中采购目录且采购预算也未达到中央预算单位现行政府采购限额标准的采购人可以自主采购的项目

**三、采购文件的获取:**

时间: 2023 年 09 月 09 日起至 2023 年 09 月 13 日 17: 00 止(北京时间)。

地点: 复旦大学采购与招标管理系统(网址为: <https://czzx.fudan.edu.cn>)

方式: 通过复旦大学采购与招标管理系统(网址为: <https://czzx.fudan.edu.cn>)点击“校外用户登录”在线获取采购文件,逾期不再办理。潜在响应人进入系统后可在“正在进行的项目”版块中查看项目并在线领购采购文件。未按规定在系统内合法获取采购文件的潜在响应人将不得参加唱价。

获取采购文件所需上传的材料: 有效授权委托书及被授权人身份证

售价: ¥0.0 元

**四、唱价和响应截止时间:**

唱价和响应截止时间: 2023 年 09 月 18 日 09 时 30 分。

**五、唱价和响应平台:**

1、响应人应在响应截止时间之前,按复旦大学采购与招标管理系统的操作步骤对其响应文件进行加密后递交(上传)至电子采购平台。

2、唱价程序在复旦大学采购与招标管理系统上进行,所有响应人应登录到系统内参加唱价,并在规定时间内进行响应文件解密。

**六、公告期限:** 本项目公告期限为 5 日。

**七、其他须知:**

1、本项目采用电子化采购线上方式进行。系统登录方法: 进入 <https://czzx.fudan.edu.cn> 网站,点击校外用户登录。

2、响应文件需使用到 CA 加密和解密，操作步骤需严格按照复旦大学采购与招标管理系统的要求进行。

#### 八、联系方式:

采购人: 复旦大学

地址: 上海市邯郸路 220 号

邮编: 200433

联系人: 许老师

电话: 021-65645621

采购代理机构: 上海中世建设咨询有限公司

地址: 上海市曹杨路 528 弄 35 号 (中世办公楼)

邮编: 200063

联系人: 邢楠、黄梦如、陈豪

电话: 021-52555810

邮箱: xingnan@cwcc.net.cn、huangmengru@cwcc.net.cn、chenhao@cwcc.net.cn

复旦大学采购与招标管理系统使用技术咨询: 400-808-5975 转 2

# 第一章 响应供应商须知及前附表

## 分目录

响应邀请书	2
响应供应商须知前附表	8
响应供应商须知	10
一、总则	10
1 适用范围	10
2 采购人和采购代理机构	10
3 合格的响应供应商	10
4 响应费用	11
5 质疑	11
二、采购文件	11
6 采购文件的构成	11
7 采购文件的澄清	12
8 采购文件的修改	12
三、响应文件的编制	12
9 报价语言	12
10 响应文件的构成	12
11 报价函	13
12 报价	13
13 报价货币	13
14 资格证明文件	13
15 证明服务合格性的文件	14
16 保证金	14
17 响应有效期	15
18 响应文件的式样和签署	15
四、响应文件的提交	16
19 响应文件的密封、标记和发送	16
20 响应截止时间	16
21 迟交的响应文件	16
22 响应文件的修改、撤回和撤销	16
五、唱价与评审	16
23 唱价	16
24 资格审查	17



25	评审过程的保密性.....	18
26	响应文件的澄清.....	18
27	评审方法.....	18
28	政府采购政策落实.....	18
<b>六、授予合同.....</b>		<b>19</b>
29	合同授予标准.....	19
30	资格复审.....	19
31	采购人接受和拒绝任一或所有报价的权利.....	19
32	成交通知书.....	19
33	签订合同.....	20
34	履约保证金(若合同条款有约定).....	20
35	采购代理咨询服务费.....	20
上海中世建设咨询有限公司保证金提交和退还操作须知.....		21
上海中世建设咨询有限公司从业人员廉洁自律承诺.....		24

## 响应供应商须知前附表

注: 本表是对响应供应商须知的具体补充和修改, 如有矛盾, 应以本表为准。

序号	条款号	内容
1	1	<p><b>项目名称:</b> 复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务  <b>采购服务名称:</b> 管理学院客户体验历程平台开发及运维服务  <b>公告发布媒体:</b>                      复旦大学信息公开网: <a href="http://www.xxgk.fudan.edu.cn">http://www.xxgk.fudan.edu.cn</a>                      复旦大学采购与招标管理中心网站: <a href="https://czzx.fudan.edu.cn">https://czzx.fudan.edu.cn</a></p>
2	2	<p><b>采购人名称:</b> 复旦大学</p>
3	2	<p><b>采购代理机构:</b> 上海中世建设咨询有限公司                      地 址: 上海市曹杨路 528 弄 35 号 (中世办公楼)                      邮 编: 200063                      联 系 人: 邢楠、黄梦如、陈豪                      电 话: 021-52555810                      邮 箱: xingnan@cwcc.net.cn、huangmengru@cwcc.net.cn、                      chen hao@cwcc.net.cn</p>
4	7	<p><b>对采购文件提出澄清问题的截止时间:</b> 2023 年 09 月 14 日 17 时 (北京时间)</p>
5	16.1	<p><b>保证金:</b> 本项目保证金的金额为人民 7500 元整。保证金必须从响应供应商基本账户支付, 可以采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票、支票等非现钞形式提交保证金。提交截止时间同唱价时间。其有效期应至少能覆盖响应有效期 (即其有效期的起始时间应不晚于响应截止时间, 其有效期的届满日应不迟于响应有效期的届满之日); 其收退规定见响应供应商须知附件</p>
6	17.1	<p><b>响应有效期:</b> 唱价后 90 天</p>
7	19.1	<p><b>递交响应文件的方法</b>                      响应人应在响应截止时间之前, 按复旦大学采购与招标管理系统的操作步骤对其响应文件进行加密后递交 (上传) 至电子采购平台。                      电子采购平台: 复旦大学采购与招标管理系统。响应人应使用该系统专用工具编制数据电文形式的响应文件, 最终生成并上传加密电子响应文件。                      按照复旦大学采购与招标管理系统的要求递交数据电文形式的响应文件。</p>
8	20.1	<p><b>响应截止时间:</b> 2023 年 09 月 18 日 09 时 30 分 (北京时间)</p>
9	23.1	<p>唱价程序在复旦大学采购与招标管理系统上进行, 所有响应人应登录到系统内参加唱价, 并在规定时间内进行响应文件解密。  <b>唱价时间:</b> 2023 年 09 月 18 日 09 时 30 分 (北京时间)  <b>响应文件解密时限:</b> 唱价时间到达后 30 分钟。  <b>唱价电子签名或确认时限:</b> 唱价记录表生成后 10 分钟, 超过时限未签</p>

复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务 快速交易采购文件  
(项目编号: FW2023081701)

序号	条款号	内容
		名或确认的, 视为对唱价内容和过程无异议。
10	33.1	合同签约地点: 复旦大学
11		响应供应商不得相互串通报价, 响应供应商不得与采购人或采购代理机构等串通报价, 否则其响应文件将被判定为无效并依法各自接受有关监管部门的处罚。

## 响应供应商须知

### 一、总则

#### 1 适用范围

本采购文件适用于本须知前附表第 1 项所列项目及服务的采购。

#### 2 采购人和采购代理机构

本次项目的采购人和采购代理机构见本须知前附表第 2 项和第 3 项。

#### 3 合格的响应供应商

3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股或管理关系的不同单位,不得参加同一合同项下的政府采购项目。

3.2 响应供应商应未曾为采购人在本采购合同项下拟采购的服务提供设计、编制采购需求或者提供项目管理、监理、检测等服务。

3.3 响应供应商应满足响应邀请书中规定的合格响应供应商的各项资格要求。

3.4 本次采购所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据《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)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。

3.5 如果本次采购允许两个或两个以上单位组成响应联合体参与响应,则整个响应联合体将被视为一个响应供应商,且组成响应联合体的牵头人及各成员应满足响应邀请书中所列明的相关资格要求。当由两个或两个以上单位组成响应联合体时,除须提交联合体各方各自的相关证明文件外,还应符合下列要求:

(1) 应随响应文件一起提交一份“共同响应协议”,该协议中应明确指定联合体的牵头人,阐明联合体各方的职责和分工,声明联合体各方在合同执行过程中将承担各自独立和相互连带的责任;

(2) 联合体各方的职责和分工应与各自的特长、专业工作经验和资质等级允许承担的工作范围(若有时)相适应;

(3) 响应供应商的响应文件及成交后签署的合同文件,对联合体的每一成员均具有法律约束力;

(4) 除牵头人之外的联合体其他各方的单位负责人应签署并提交一份授权书,以证明联合体牵头人的资格;

(5) 联合体牵头人应被授权代表所有联合体成员承担责任和接受指令,并且由联合体牵头人负责整个合同的全面实施;

(6) 联合体的各成员不得再以自己名义单独参加本次响应,也不得同时加入两个或两个以上联合体参加本次响应,如有违反将取消全部相关响应供应商的响应资格;

(7) 由同一专业的单位组成的联合体,按照“共同响应协议”中分工承担该专业工作的资质等级较低的成员确定整个联合体该专业的资质等级。

3.6 如果本次采购允许合同分包履行的,则响应供应商应当在响应文件中载明分包承担的供应商,分包供应商均应满足**响应邀请书**中所列明的相关资格要求且不得再次分包。响应供应商和分包供应商除须提交各方各自的相关证明文件外,还应符合下列要求:

(1) 应随响应文件一起提交一份“分包意向协议”。该协议中应明确分包供应商;阐明分包供应商的职责和工作内容;声明在合同执行过程中由成交人就采购项目和分包项目向采购人负责,分包供应商就分包项目承担责任。

(2) 分包供应商不得再以自己名义单独参加本次响应,也不得同时作为两个或两个以上响应供应商的分包供应商,如有违反将取消全部相关响应供应商的响应资格。

#### 4 响应费用

响应供应商应承担所有与编写和提交响应文件的所有费用,不论响应的结果如何,采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### 5 质疑

如响应供应商认为采购文件、采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的,应在有关法律、法规、部门规章及规范性文件所规定的质疑期限内,以符合要求的书面形式向**采购邀请书**中注明的采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的全部质疑,否则将不予受理。

## 二、采购文件

### 6 采购文件的构成

#### 6.1 采购文件包括:

章节	名称
	响应邀请书
一	响应供应商须知及前附表
二	采购需求一览表
三	采购需求
四	合同条款
五	各种格式
六	资格证明文件格式
七	评审方法

6.2 响应供应商应认真阅读采购文件中所有的章节、条款、格式、图样、附表和附件。如果响应供应商没有按照采购文件的要求提交全部资料,或者响应文件没有对采购文件在各方面

都作出实质性响应,属于响应供应商的风险。根据**评审办法**的规定,没有实质上响应采购文件要求的响应将被否决。

6.3 如果采购人在**采购需求**中给出了的工艺、材料和设备的标准或者参照的品牌及型号,则它们仅仅起说明作用,并没有任何限制性,响应供应商在其响应文件中可以选用替代的标准、品牌和(或)型号,但这种替代要实质上优于或相当于**采购需求**中的相关要求,并能使采购人满意。

## 7 采购文件的澄清

任何要求对采购文件进行澄清的响应供应商,均应在规定的截止时间前按**本须知前附表**第3项规定中的通讯地址以书面形式(如信函、传真或电子邮件,下同)发给采购代理机构。采购代理机构对在该截止时间前收到的任何澄清要求将以书面形式予以答复,同时将书面答复发送给每个购买采购文件的响应供应商,答复中包括所问问题及答复,但不包括问题的来源。

## 8 采购文件的修改

8.1 在响应截止时间之前的任何时候,无论出于何种原因,采购人和采购代理机构可主动地或在解答响应供应商提出的澄清问题时对采购文件进行修改。

8.2 对采购文件的修改将通知所有购买采购文件的响应供应商,并对其具有约束力。响应供应商应立即确认已收到了修改通知。

8.3 为使响应供应商在编制响应文件时有充足的时间对采购文件的修改部分进行研究,采购人可以自行决定,酌情延后响应文件提交的截止时间。

## 三、响应文件的编制

### 9 报价语言

响应供应商提交的响应文件以及响应供应商与采购代理机构就有关采购的所有来往函电均应使用中文。响应供应商可以提交使用其他语言的资料,但有关的段落必须翻译成中文,在有差异和矛盾时以中文为准。

### 10 响应文件的构成

响应供应商编制的响应文件应包括下列部分:

- (1) 按照**本须知**第11条要求填写的报价函;
- (2) 按照**本须知**第12条和第13条要求填写的报价表;
- (3) 按照**本须知**第14条要求出具的资格证明文件,以证明响应供应商是合格的,成交后有能力履行合同;
- (4) 按照**本须知**第15条要求出具的证明文件,证明响应供应商提供的服务是合格的服务,且符合采购文件的规定;

(5) 按照本须知第 16 条要求提交的保证金。

## 11 报价函

响应供应商应按照采购文件第五章中所附的“报价函格式”完整地填写报价函。

## 12 报价

12.1 响应供应商所填写的任一报价项的报价均应包括符合采购文件要求的与该报价项相关的所有费用（包括所有服务费用、增值税及其他税费等）。

12.2 响应供应商应按照采购文件第五章中所附的格式完整地填写报价表，说明所提供服务的数量、单价和总价。每项服务只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

12.3 响应供应商的报价不应有缺漏项。如有缺漏项，在授标时将被认为已包含在其他已报明价格的项目中（即合同价格将不予增加），但在评审时将把其他有效标中的该项最高报价计入该响应供应商的评审价格之中。

12.4 响应供应商在其服务清单中如有超出采购文件采购需求一览表及采购需求要求的附加、辅助或额外的服务，不论其是否标明分项价格，在计算评审价时一律不予扣除。除非响应供应商在其“报价函”和“报价汇总表”中对这一部分价格作出了明确申明，且在唱价时和报价记录中已扣除了这部分价格。

12.5 报价表中的价格应按下列方式分开填写：对所提供的服务进行报价，该报价必须包括响应供应商提供相关服务所包括的所有人力成本、操作成本、管理费用、增值税和其他全部税费。

12.6 响应供应商应按照本须知第 12.5 条的要求分类报价，其目的是便于评审小组评审。在任何情况下，分类报价方式并不限制采购人以任何条款签订合同的权利。

12.7 报价表成交明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，以可调整的价格提交的报价将视为非响应性的报价而予以否决。

## 13 报价货币

本采购项下的报价应以人民币（RMB）报价。

## 14 资格证明文件

14.1 按照本须知第 10 条的规定，响应供应商应提交证明其有资格参加响应和成交后有履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。对于本项目合格响应供应商资格条件中提及的与单位或个人相关的资质或资格证明文件，响应供应商可以在响应文件中直接提供相关资质或资格证明文件，也可以提供可以查询到相关资质或资格信息的有关官方网站的网址（必须保证此类查询无需任何费用，也无需事先办理注册或认证等手续）；如果响应供应商在其响应文件既未提供上述资质或资格证明文件，也未提供可供查询的官方网站的网址，则将视为响应供应商未按规定提供资格证明文件。

14.2 响应供应商提交的证明其有资格参加报价和成交后有履行合同的文件应能使采

购人和采购代理机构满意, 并符合下列要求:

- (1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件, 自然人的身份证明;
- (2) 财务状况报告, 依法缴纳税收和社会保障资金的书面材料;
- (3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料;
- (4) 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明;
- (5) 证明满足响应邀请书中规定的合格响应供应商的其他资格要求的文件;
- (6) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

14.3 响应供应商应填写并提交采购文件第六章中所附的资格证明文件。

14.4 响应供应商的信用情况将以采购代理机构从财政部指定的“信用中国”网站 ([www.credit.china.gov.cn](http://www.credit.china.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 等官方渠道查得的信息为准。

## 15 证明服务合格性的文件

15.1 按照本须知第 10 条的规定, 响应供应商应提交有关证明文件, 证明其按合同要求提供的所有服务的合格性, 并能满足采购文件的要求。证明文件应作为响应文件的一部分。

15.2 证明服务能够满足采购文件要求的文件可以是文字资料、图样和数据, 响应供应商应提供:

- (1) 服务的范围和内容;
- (2) 服务的时间;
- (3) 项目管理和技术人员、项目管理和技术支持方案等;
- (4) 类似项目业绩证明 (提供合同复印件等证明材料);
- (5) 响应供应商的相关证书、证明报价符合采购要求或针对第七章评审方法可提升报价竞争力的其他资料等;
- (6) 逐条对采购需求进行评议, 说明自己提供的服务是否作出了实质性响应, 并按采购文件第五章中所附的格式逐条填报“技术要求响应/偏离表”;
- (7) 对采购人提出的商务条款进行评议, 并按采购文件第五章中所附的格式填报“商务条款响应/偏离表”。

15.3 凡是响应文件的商务或技术部分与采购文件的要求之间存在负偏离 (即不能满足采购文件要求) 的, 必须在响应文件的“商务条款响应/偏离表”和“技术要求响应/偏离表”中予以反映, 否则在成交后一律不予考虑。但在评审时, 如果在响应文件的“商务条款响应/偏离表”和“技术要求响应/偏离表”之外发现上述负偏离的, 则将作出对响应供应商不利的评估。

## 16 保证金

16.1 响应供应商应提交一笔本须知前附表第 5 项规定的保证金, 并作为其响应文件的一部分。

保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因响应供应商的行为而蒙受的损失。采购人和采购代理机构在因响应供应商的行为而蒙受损失时, 可根据本须知第 16.5 条的规定不



退还其保证金。

16.2 对没有随附保证金的报价,在评审时将视为非响应性的报价而被判为无效。

16.3 未成交人的保证金,将在采购人向成交人发出成交通知书后的5个工作日内退还。

16.4 成交人的保证金,将在成交人按本须知第33条规定与采购人签订合同提交采购代理机构备案后并按本须知第34条规定交纳履约保证金(若合同条款有约定)后的5个工作日内退还。

16.5 当发生下列任一情况时,保证金将不予退还:

- (1) 响应供应商在其报价函中承诺的响应有效期内撤销报价;
- (2) 成交人在规定期限内未能
  - (a) 根据本须知第33条规定与采购人签订合同;
  - (b) 根据本须知第34条规定提交履约保证金(若合同条款有约定);
  - (c) 根据本须知第35条规定向采购代理机构支付代理咨询服务费。

## 17 响应有效期

17.1 响应供应商的报价应从本须知第23条规定的唱价之日起,在本须知前附表第6项所规定的响应有效期内保持有效。响应有效期比规定短的报价将被视为非响应文件而被判为无效。

17.2 在特殊情况下,在原响应有效期届满之前,采购人可征得响应供应商的同意延长响应有效期。这种要求与答复均采用书面形式。响应供应商可以拒绝采购人的这种要求,其保证金不会因此而不被退还。同意延长响应有效期的响应供应商既不能被要求也不允许修改其响应文件,但要相应延长其保证金的有效期。

## 18 响应文件的式样和签署

18.1 响应供应商应按照本须知第10条的要求编制响应文件。

18.2 响应人应严格按照复旦大学采购与招标管理系统的要求编制数据电文形式的响应文件。

18.3 凡响应文件的格式中要求响应人代表签名和加盖公章之处,由响应人的单位负责人或经正式授权并对响应人有约束力的代表签字和加盖响应人的单位公章(公章是指符合《国务院关于国家行政机关和企业事业单位印章的规定》(国发〔1999〕25号)的单位正式印章。响应人是自然人时,无须加盖公章。下同)。由授权代表签字时,须在响应文件中加附“法定代表人授权书”,其格式应符合采购文件第六章的规定。

18.4 响应人应按复旦大学采购与招标管理系统的要求将响应文件转换成规定的格式。

18.5 当要求在递交数据电文形式响应文件的基础上在系统指定页面(或编制工具)的价格填报栏中直接填报价格时,上述数据与响应文件具有同等法律效力,响应人应保证相关内容间的一致性。如果在资格审查、评审或签署合同时发现不一致时,除按评审办法规定的报价计算错误修正外,评审委员会和采购人都将按不利于该响应人的原则进行处理。

## 四、响应文件的提交

### 19 响应文件的密封、标记和发送

- 19.1 本次采购要求响应供应商按本须知前附表第 7 项所规定的方式提交响应文件。
- 19.2 响应人应在唱价截止时间之前按复旦大学采购与招标管理系统的操作规程对其文件进行加密后上传至系统。
- 19.3 由于响应人的原因造成其文件未能加密的, 采购人和采购代理机构对信息的泄露不承担任何责任。
- 19.4 对未按规定获取采购文件的潜在响应人递交的响应文件, 未通过资格预审的申请人递交的文件, 逾期送达, 未按规定加密或未按规定上传的文件, 招标代理机构将不予受理。

### 20 响应截止时间

- 20.1 采购代理机构收到响应文件的时间不得迟于本须知前附表第 8 项规定的截止日期和时间。响应截止时间之后, 将不再接受响应供应商提交的响应文件。
- 20.2 采购人和采购代理机构可以按本须知第 8 条的规定, 通过修改采购文件自行决定酌情延后报价截止时间。在此情况下, 采购人和采购代理机构与响应供应商之间受响应截止时间制约的所有权利和义务均应延后至新的截止时间。

### 21 迟交的响应文件

按照本须知第 19.4 条和第 20 条的规定, 采购代理机构将拒收并原封退回在其规定的报价截止时间之后收到的任何响应文件。

### 22 响应文件的修改、撤回和撤销

- 22.1 响应供应商在提交响应文件后可以通过系统修改已提交的文件, 但必须在规定的截止时间之前撤回并重新上传。唱价时将以截止时间之前最后一次上传的文件为准。
- 22.2 在递交文件后, 可以通过系统撤回其文件, 但必须在规定的截止时间之前进行撤回操作。
- 22.3 在响应截止时间之后, 响应人不得对其文件做任何修改。
- 22.4 根据本须知第 16.5 条的规定, 在响应截止期至响应供应商承诺的响应有效期届满这段时间内, 响应供应商不得撤销其响应, 否则其响应保证金将不予退还。

## 五、唱价、解密与评审

### 23 唱价和解密

- 23.1 采购代理机构将在本须知前附表第 9 项规定的时间、地点组织公开唱价。
- 23.2 唱价程序在复旦大学采购与招标管理系统内进行, 所有响应人应准时登录系统在线参加。

23.3 唱价时间到达后, 响应人应在本须知前附表第 9 项所规定的时间内系统的操作步骤对其文件进行解密。解密倒计时结束后, 不论唱价成功与否, 响应人上传的数据电文形式响应文件未解密的视为放弃响应, 如已解密但因响应人原因无法正常打开的视为唱价无效, 相关责任均由响应人自行承担。

23.4 响应文件解密后, 系统将根据唱价文件的内容生成唱价记录表。只有在唱价时汇总生成的报价变更声明才能在评审时予以考虑。

23.5 唱价记录表生成后, 响应人应及时检查唱价记录表的数据是否与其响应文件一致, 并在本须知前附表第 9 项所规定的时间内按系统的操作步骤对唱价结果和过程进行确认并电子签名。因响应人自身原因未能在规定时间内作出确认并签名的视为其认可唱价结果和过程。

23.6 响应供应商对唱价有异议的, 应当在唱价时提出, 采购人当场做出答复, 并制作记录。

## 24 资格审查

24.1 唱价结束后, 采购人或者采购代理机构将依法对响应人的资格进行审查, 审查的内容包括:

(1) 响应供应商的资格是否符合本项目响应邀请书中列明的对合格响应供应商的资格要求(响应供应商应按要求提供相关证明材料);

(2) 对于专门面向中小微型企业采购或预留部分预算专门面向中小微型企业采购的项目, 响应供应商是否按规定对专门面向中小微型企业采购的部分提交中小企业声明函;

(3) 对接受联合体报价项目, 以联合体形式报价的响应供应商是否未按规定提交共同报价协议, 或者提交的共同报价协议未明确牵头人、各成员间的分工和一旦成交将向采购人承担连带责任, 或者响应供应商以单独或联合成员形式在不同响应供应商中出现两次以上的;

(4) 对接受分包的项目, 拟进行合同分包的响应供应商是否未按规定提交分包意向协议, 或者提交的分包意向协议未明确各主体的工作范围和责任, 或者分包供应商以单独或分包承接主体的形式在不同响应供应商中出现两次以上的。

24.2 如果响应供应商未通过上述资格审查, 其报价将被直接判为无效, 不再进入后续评审程序。

24.3 首次采购公告发布后如通过资格审查的响应人数量不足 3 家, 本项目将直接发布评审结果公告(或失败公告), 不再启动后续评审程序。

24.4 如参与唱价的供应商数量、通过资格审查的供应商数量或通过符合性审查的供应商数量不足 3 家, 本次采购失败。除采购任务取消情形外, 采购人可以重新发布采购公告。重新公告后响应供应商仍不满 3 家的, 进入 2 家或 1 家唱价评审, 若仍无响应供应商, 本次采购失败。

## 25 评审过程的保密性

25.1 公开唱价后,直至向成交人授予合同为止,凡与对响应文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及确定成交意见等,均不得向响应供应商及与评审无关的其他人透露。

25.2 在评审过程中,如果响应供应商试图在响应文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向采购人、采购代理机构和(或)评审委员会的评委施加任何影响,其响应将被判为无效。

## 26 响应文件的澄清

为有助于对响应文件审查、评价和比较,评审小组可分别要求响应供应商对其响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。响应供应商应按照采购人通知的时间和地点委派授权代表向评审委员会作出说明或答复。必要时还应以书面形式提交给采购人,并应由响应供应商授权代表签字和加盖响应供应商公章,但不得寻求、提供或允许对响应价格或响应文件中的其他实质性内容做任何更改。

## 27 评审方法

27.1 本次采购将按采购文件第七章**评审方法**所规定的方法和标准进行评审。

## 28 政府采购政策落实

28.1 **本项目非专门面向中小企业。**响应供应商须根据《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)的中小企业划分标准并按《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定填写和提交中小企业声明函。响应供应商须确保中小企业声明函其中所提及的任一中小微型企业的单位负责人与任一大型企业的单位负责人不得为同一人,任一中小微型企业与任一大型企业之间也不得存在直接控股、管理关系;其中所提及的任一中小微型企业认定标准中的“从业人员”包括了与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数。根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的相关规定,对小型或微型企业产品的价格给予10%的扣除,以扣除后的价格作为评审价格;专门面向中小企业采购时,则不再给予价格10%的扣除。若响应供应商为联合体,组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。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采购项目,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,采购人、采购代理机构应当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。

28.2 如响应供应商为残疾人福利性单位,须在响应文件中提供符合财库〔2017〕141号文格式要求的残疾人福利性单位声明函;在评审时残疾人福利性单位将视同小微企业,执行支持小微企业的相同政策。如响应供应商为监狱或戒毒企业,应在其响应文件中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)出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件;在评审时监狱或戒毒企业将视同小微企业,执行支持小微企业的相同政策。

28.3 一旦响应供应商成交,则将在成交公告中公告其声明函,接受社会监督;若提供声明函与事实不符的,将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究其法律责任。

28.4 在详细评审中,当两家或两家以上响应供应商最终的评分相等时,凡报价产品列入了国家有关部门最新公布的政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单,则提供了由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书的响应供应商排序在前(当报价产品为集成产品时,则上述产品价格占比高的响应供应商排序在前)。

28.5 当采购标中含有国家有关部门最新公布的政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单且要求强制采购的产品时,第七章评审方法符合性审查阶段判定报价无效的条款中第 101.3 (3) 条应包含:“对报价产品中列入国家有关部门最新公布的政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单且要求强制采购的产品,响应供应商未提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书。”

28.6 当成交人为中小微型企业时,所签订的合同中约定的支付条款将按《保障中小企业款项支付条例(国务院第 728 号令)》的规定作出相应调整。

28.7 本项目评审过程中依法享受中小企业扶持政策的小微型企业,成交后不得将合同分包给大中型企业。本项目评审过程中依法享受中小企业扶持政策的中型企业,成交后不得将合同分包给大型企业。

## 六、授予合同

### 29 合同授予标准

除本须知第 31 条规定外,采购人应将合同授予被确定为实质上响应采购文件要求的,能够满意履行合同义务的综合评分得分最高的响应供应商。

### 30 资格复审

30.1 在最终授标之前,原评审小组有权对综合评分得分最高的成交候选人是否有能力履行合同义务进行资格复审。资格复审将针对该响应供应商在资格预审(若有时)或唱价之后可能发生的资格变化而进行。

30.2 如果复查通过,则将合同授予该响应供应商;如果复审没有通过,则其报价将作无效处理。在此情况下,原评审小组将对综合评分得分排序在后的成交候选人作类似的资格复审。

### 31 采购人接受和拒绝任一或所有报价的权利

当因重大变故采购任务取消时,采购人保留在授标之前的任何时候接受或拒绝任一报价、宣布采购程序无效或拒绝所有报价的权利,对受影响的响应供应商不承担任何责任。

### 32 成交通知书

- 32.1 在响应有效期届满之前,采购代理机构将以书面通知的形式通知成交人。  
32.2 成交通知书将成为合同的组成部分之一。

### 33 签订合同

- 33.1 成交人应当在采购代理机构发出成交通知书之日起三十(30)天内,按照采购文件和成交人响应文件的规定,与采购人签订书面合同。所签订的合同不得对采购文件确定的事项和成交人响应文件作实质性修改。合同签订地点为本须知前附表第10项注明的地点。  
33.2 除不可抗力外,成交人拒绝与采购人签订合同的,采购人或采购代理机构将不向其退还保证金;采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序,确定下一候选人为成交人,也可以重新采购。成交人未在法律规定期限内与采购人签订合同(除采购人原因之外),或者拒绝按照采购文件和成交人响应文件的规定签订合同均视为拒绝与采购人签订合同。

### 34 履约保证金(若合同条款有约定)

- 34.1 成交人应按照合同条款的规定,向采购人提交履约保证金银行保函,其格式应为采购文件第五章中提供的或其他采购人可以接受的格式。  
34.2 如果成交人没有按照上述第33.1或34.1条的规定执行,采购人和采购代理机构将有充分理由取消原先发出成交通知书,并不退还其保证金。在此情况下,采购人可将本标授予评审小组推荐的下一个成交候选人,或重新采购。

### 35 采购代理咨询服务费

本次采购的采购代理咨询服务费由成交人支付,支付标准以总成交金额为准,按《招标采购代理服务收费管理暂行办法》(计价格〔2002〕1980号、发改办价格〔2003〕857号)所规定的服务类招标收费标准乘以折扣率(72.03%)计算;支付时间为收到成交通知书后十四(14)天内。如果成交人未按上述规定向采购代理机构支付代理咨询服务费,采购代理机构有权不退还其保证金。

附件 1:

## 上海中世建设咨询有限公司保证金提交和退还操作须知

(2021 版)

### 1 接收保证金的银行账户信息

- (1) 开户银行: 上海银行愚园路支行
- (2) 户名: 上海中世建设咨询有限公司 (专项帐户)
- (3) 账号: 31641803001602577

**注: 上述户名须完整填写, 包含后面 (专项帐户), 其中帐户的“帐”字, 错字、漏字将会导致汇款不成功而无法及时缴纳保证金。**

### 2 提交保证金的地点和时间

- (1) 地点: 上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼
- (2) 时间: 每个法定工作日的正常工作时间 (北京时间 9:00 时~11:30 时和 13:00 时~16:30 时)

### 3 保证金的提交

3.1 保证金必须从响应供应商基本账户支付, 可以采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票、支票等非现钞形式提交保证金。为提高效率, 鼓励响应供应商用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交保证金。

3.2 当响应供应商为两家或两家以上单位组成的联合体时 (前提是采购文件中未明确声明不接受联合体报价), 应由联合体的一方或多方共同提交保证金 (对于施工项目应由联合体的牵头人或联合体的各方提交保证金), 且所提交的保证金应对联合体的所有成员均具有约束力 (即只要有任一联合体成员在响应有效期内申明退出联合体, 或在成交后不与采购人签订合同, 或不按采购文件的规定提交履约保证金, 或不按采购文件的规定向采购代理机构支付采购服务费, 采购人和 (或) 采购代理机构均有权不退还全部保证金)。如果响应供应商不接受上述条件, 必须在响应文件的“商务条款偏离表”或“商务条款响应/偏离表”中明确申明, 否则视为接受。当由联合体的牵头人以联合体的名义提交保证金时, 本须知中提及的响应供应商均指报价联合体的牵头人。

3.3 依法必须进行采购项目境内响应供应商用现金 (含网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票) 或支票形式提交的保证金, 均须从其基本存款账户转出。其他采购项目是否有此要求详见具体项目的采购文件。

3.4 响应供应商不得以现钞方式提交保证金, 也不得用经过背书转让的支票、银行本票或银行汇票提交保证金。

3.5 响应供应商应当按照下列方式办理保证金的提交手续:

(1) 当采用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交保证金时, 应在采购文件规定的报价截止时间之前, 将相应款项直接付至本须知第 1 条指定的账户 (以实际到账时间为准, 宜适当提前办理); 在汇款附言中请务必注明: “保证金: 采购代理机构编号” (示例: “招案 2023-3265, 保证金” )。

(2) 当采用银行本票或银行汇票方式提交保证金时, 应在采购文件规定的报价截止时间之

前, 委派代表携带银行本票或银行汇票, 到本须知第 2 条的指定地点办理保证金提交手续; 在办理过程中, 响应供应商代表须向采购代理机构的经办人明确申明项目编号等信息。

(3) 当采用支票方式提交保证金时, 应在采购文件规定的报价截止时间的 2 个工作日之前, 委派代表携带支票, 到本须知第 2 条的指定地点办理保证金提交手续; 在办理过程中, 在办理过程中, 响应供应商代表须向采购代理机构的经办人明确申明项目编号等信息; 响应供应商应保证提交的支票不是空头支票和不被银行退票, 否则, 在评审时将被视为未按规定提交保证金处理。

(4) 当响应供应商选投一个项目的多个包件或标段且合并提交保证金时, 必须在响应文件中用表格或其他方式清晰注明每个包件或标段的保证金金额。如响应供应商未在响应文件中注明其所投各包件或标段的保证金金额, 且合计的保证金金额又不足时, 评审小组将按其所投全部包件或标段的保证金均不符合要求来处理。

3.6 响应供应商应将保证金支付单据编制在响应文件的“报价函”(或“报价书”)之后。

3.7 原则上“保证金收据”均采用电子收据版本, 如响应供应商有特殊需求需要纸质版本, 请与采购代理机构的项目负责人联系。当响应供应商收取了纸质版的“保证金收据”, 且采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交保证金时, 响应供应商应妥善保存该收据的原件, 在办理保证金退还手续时, 该收据的原件将作为退还凭证。

#### 4 保证金的退还

4.1 在具备向成交人发出成交通知书的条件之后, 采购人和(或)采购代理机构将向成交人发出“成交通知书”, 除发生采购文件规定的采购人和(或)采购代理机构有权不退还保证金的情况之外, 在成交人与采购人签订成交合同并提交采购代理机构备案之日起的 5 个工作日内, 其提交的保证金将自动按原路退还, 请注意查收退款邮件(邮箱为成交人在采购代理机构处登记的项目联系人邮箱)和退款。如果在规定时间内未收到退款, 请及时与我司项目负责人联系。

4.2 在具备向成交人发出成交通知书的条件之后, 采购人和采购代理机构将向未成交人发出“成交结果通知书”(或“未成交通知书”, 下同), 除发生采购文件规定的采购人和(或)采购代理机构有权不退还保证金的情况之外, 在收到本通知之日起的 5 个工作日内, 未成交人提交的保证金将自动按原路退还, 请注意查收退款邮件(邮箱为未成交人在我司登记的项目联系人邮箱)和退款。如果在规定时间内未收到退款, 请及时与我司项目负责人联系。

4.3 对采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交的保证金, 在退还的同时还将按中国人民银行公布的人民币活期存款利率向响应供应商支付保证金的利息。

4.4 对采用银行保函形式提交的保证金, 将只根据响应供应商的要求退还保函正本, 不支付保证金的利息。

#### 5 其他

5.1 本须知如被具体采购项目的采购文件所引用, 即成为该采购文件“响应供应商须知”的组成部分。如响应供应商欲对本须知中的相关内容作进一步咨询, 可按采购文件“响应供应商须知”的相关规定以书面形式向采购代理机构提出, 也可打电话向采购文件中列明的采购代理机构的项目负责人咨询。



5.2 对于因不可抗力等原因导致保证金未及时到账等情况, 采购人和采购代理机构不承担任何责任。

附件 2:

## 上海中世建设咨询有限公司从业人员廉洁自律承诺

为了加强公司的廉政建设,规范从业人员的代理行为,充分体现公开、公平、公正和诚实信用的原则,确保公司代理的各类项目均能依法、合规地进行操作,防止出现违法、违纪行为,特对制定本廉洁自律承诺。

本廉洁自律承诺将在公司代理的每个采购项目的采购文件或采购文件中予以公布,以接受采购活动有关当事人(包括监管部门、采购人、评审专家、响应供应商、供应商等,下同)的监督。

公司所有从业人员在采购代理工作中须自觉遵守下列规定:

(1) 不索取或接受采购人、响应供应商、供应商或其他利害关系人馈赠的现金、礼品、礼物、有价证券及其它财物等,无法拒绝的一律上缴。

(2) 不要求响应供应商、供应商或其他利害关系人报销应由个人或公司支付的各项费用。

(3) 不接受响应供应商、供应商或其他利害关系人安排的宴请、旅游、娱乐或其他有悖于法律规定和职业道德的各种活动。

(4) 除采购人之外,在报价截止时间(包括提交谈判响应文件及报价文件的截止时间)之前不对外泄露潜在响应供应商或供应商的名称及数量;除依法公示评审结果或发出有关通知之外,不对外泄露资格审查及评审情况,保守有关当事人的商业秘密。

(5) 不与采购人或响应供应商串通,搞虚假采购,或者协助响应供应商、供应商作假、作弊、串标、陪标或围标等。

(6) 除支付合理评审费之外,不向评审专家提供其他财物或好处以影响或干扰其独立、客观和公正地履行评审职责。

(7) 严格遵守有关法律、法规和规章,自觉接受有关当事人及社会的监督。

(8) 积极配合有关监管部门采取的对各类违法、违规行为的调查和处理。如公司人员有违反上述规定行为,有关当事人均可向公司反映,或直接向有关监管部门或纪检、监察部门举报。

公司监督电话: 021-62445138, 传真: 021-52555810

承诺人: 上海中世建设咨询有限公司

## 第二章 采购需求一览表

## 采购需求一览表

包件号	1
名称	复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务
数量	1 项
项目简要描述或项目基本概况介绍	建立一套创新的客户（管理学院学生和潜在学生）体验历程系统。系统功能要以各项目的客户体验历程为核心，聚合各触点的客户数据，构建一站式客户数据分析新生态，实时了解客户的体验历程，全面了解客户的画像，及时调整触点内容，及时优化招生策略，并能够根据策略创建自动化运营任务，一对一沟通和触达客户，提升客户在整个历程的体验好感和满意度。
采购预算（人民币）	50 万
最高限价（人民币）	50 万
合同履行期限	1.合同签订后 20 个工作日完成功能模块部署。 2.EMBA 项目：合同签订后 60 个工作日完成相关功能配置、正式上线使用；合同签订后 100 个工作日完成验收工作。 3.MBA 项目：合同签订后 30 个工作日完成相关功能配置、正式上线使用；合同签订后 50 个工作日完成验收工作。
所属行业	软件和信息技术服务业

注：响应供应商的报价均不得超过对应的预算金额或单价最高限价。若响应供应商的任意一项报价超过对应的预算金额或单价最高限价，则其报价将被判为无效。

### 第三章 采购需求

## 一、总则

1. 本**采购需求**所提出的要求是对本次采购欲采购服务的基本技术要求, 并未涉及所有技术细节, 也未充分引述有关标准、规范的全部条款。响应供应商应保证其提供的服务除了满足本**采购需求**的要求外, 还应符合中国国家、行业、地方、国际或设备制造商所在国的有关标准、规范(尤其是必须符合中国国家标准的相关强制性规定)。当上述标准、规范的相关规定之间存在差异时, 应以要求高的为准; 当上述标准、规范的相关规定与本**采购需求**的规定之间存在差异时, 应以本**采购需求**为准。
2. 除有特殊说明之外, 本**采购需求**中所有指定的具体技术参数或参数范围, 均应理解为是采购人可接受的最低要求。也即, 当对应技术参数或参数范围是越小越好时, 则指定的具体技术参数或参数范围应理解为是上限值或最大允许范围; 当对应技术参数或参数范围是越大越好时, 则指定的具体技术参数或参数范围应理解为是下限值或最小允许范围。
3. 本**采购需求**中指定的工艺、材料和设备的标准以及参照的商标、品牌、原产地或型号(若有时)仅起说明作用, 并没有任何限制性。响应供应商在报价中可以选用替代工艺、材料、标准、商标、品牌、原产地或型号, 但这些替代要实质上满足或优于本**采购需求**的要求。
4. 本**采购需求**中所有加注“★”号的要求均为主要要求, 响应供应商在响应文件中应对这些要求作出实质性响应, 如果响应供应商对任意一项主要要求未作出实质性响应, 其响应将被判为无效。

## 二、采购需求

### 一、背景与目标

自改革开放以来,国内高等教育发展快速,工商管理学科发展成绩尤其突出,复旦大学管理学院在全球多种排名中跻身前列,培养了一大批适应改革开放和社会主义现代化建设需要的高层次经营管理人才,为经济社会发展做出了积极贡献。

面向未来,基于国家的“双创”发展战略,复旦管院率先启动了科创战略,以管理赋能科创事业,助力科创企业家和学子们能够在各自的赛道不断取得新突破与新发展。复旦大学管理学院根植于国内企业实践的沃土,通过持续革新人才培养模式,创新管理学理论体系,工商管理学科未来必将发展成为与发达国家比肩的重要力量,为全球管理教育和管理学科发展做出更大贡献。

因此,学院要充分把握住发展机遇,建立一套创新的客户(管理学院学生和潜在学生)体验历程系统。聚焦生源渠道和目标群体,从客户的思考、行为和情感角度出发,聚焦于真实的用户体验,分析招生数据,及时调整改进,通过分享和裂变,精细化运营,普知商科新的教育理念,甄选优秀候选人,使更多的有识之士加入到管理学院来,为全世界贡献中国管理人的创新思维和智慧力量。

### 二、性能指标及需求

#### 1. 性能指标:

1.1 技术平台应具有基础支撑能力,包括对应用的封装和分发、对系统资源的管理、对系统任务的统一调度、负载均衡处理等。

1.2 技术平台应提供基础的公共服务,包括用户验证服务、权限、消息提醒服务、数据存储服务、缓存服务、搜索服务、日志服务、后台管理服务。

1.3 技术平台应提供一套完整的技术标准,包括开发技术的要求、开发规范的要求、接口标准的要求、公共服务的要求、系统组件化要求等。

1.4 要求响应及时,操作流程完善,用户体验感好。

1.5 要求提供易于用户使用的可视化界面,目标管理和数据分析功能等。

1.6 所有应用和服务器应用部署方案应安全可靠,易于升级,最好采用微服务架构,私有化,支持通过流水线进行自动化容器化部署。

1.7 系统应具备内置的安全机制,采用加密授权技术,保障数据安全。

1.8 系统要求能够在大规模用户(大于 5000 并发)访问的情况下仍然能够提供稳定高

速运行的服务, 后台操作响应时间小于 500 毫秒。

1.9 要求保证系统性能稳定, 可支持 7×24 小时工作, 设备可用率达到 99.99%, 平台的平均无故障率达到 99.9%。

## 2. 需求:

### 2.1 EMBA 项目的业务需求

系统功能要以 EMBA 项目的客户体验历程为核心, 聚合各触点的客户数据, 构建一站式客户数据分析新生态, 实时了解客户的体验历程, 全面了解客户的画像, 及时调整触点内容, 及时优化招生策略, 并能够根据策略创建自动化运营任务, 一对一沟通和触达客户, 提升客户在整个历程的体验好感度和满意度。

#### 2.1.1 客户体验历程的定义:

要求支持定义客户体验历程的阶段、各阶段的客户的期望、关键行为、体验要素、关键触点以及 KPI 指标等;

#### 2.1.2 客户数据平台

##### 2.1.2.1 客户历程全域数据接入和打通:

要求沿着客户历程梳理数据, 对接各触点如官网(网址: <http://www.fdsf.fudan.edu.cn>)、公众号(复旦管院:

[https://mp.weixin.qq.com/mp/profile\\_ext?action=home&\\_\\_biz=MjM5OTAzNzgOMA==](https://mp.weixin.qq.com/mp/profile_ext?action=home&__biz=MjM5OTAzNzgOMA==); 复旦 MBA 项目:

[https://mp.weixin.qq.com/mp/profile\\_ext?action=home&\\_\\_biz=MjM5OTQwNDM2MQ==](https://mp.weixin.qq.com/mp/profile_ext?action=home&__biz=MjM5OTQwNDM2MQ==); 复旦 EMBA 项目:

[https://mp.weixin.qq.com/mp/profile\\_ext?action=home&\\_\\_biz=MzkxOTUwNDAwMg==](https://mp.weixin.qq.com/mp/profile_ext?action=home&__biz=MzkxOTUwNDAwMg==))、小鹅通等视频号、呼叫中心等以及业务系统如招生系统、线下活动数据等离线数据及实时在线数据, 含客户的基本属性数据、客户的实时行为数据、客户的报名资料数据等, 真正实现全域 360 数据接入。

要求通过 ID mapping 技术, 实现全触点客户识别及 ID 精准打通, 将同一个客户在不同时间、不同设备的不同行为连接在一起, 全方位了解客户跨触点的参与情况和体验感受。

##### 2.1.2.2 客户体验历程数据看板, 实时查看效果反馈。

要求通过看板, 及时监控体验历程中不同节点的目标达成情况。能通过漏斗分析、事件分析、留存流失分析、等不同数据分析发现客户体验历程中的问题, 及时调整策略。

##### 2.1.2.3 强大的标签体系

基于客户历程中的不同的场景, 应构建该场景需要的标签, 标签的构建方式有基于客户



属性构建、基于客户行为事件构建、自定义构建等方式; 标签体系可以涉及客户基本属性、客户行为、客户偏好等。

#### 2.1.2.4 客户画像场景化

基于客户标签, 要求可以构筑个体客户画像, 也可以创建客群, 探索客群画像; 客户画像要求可以自己定义进行探索, 也可以基于场景进行定义, 辅助场景策略的生成。

#### 2.1.3 基于企业微信的高效、自动化一对一的高端客户运营

获客: 要求可以支持创建员工活码、群活码、场所码, 投放到不同的渠道, 客户扫码加为好友, 进入到企业微信流量池。

运营沟通: 对全域流量的私域化承接, 应进行统一运营; 对于高端客户, 应提供一对一的高效及时沟通, 提高客户的旅程体验;

SOP 任务: 要求将各种服务提醒和招生策略创建成 SOP 任务, 根据任务触发条件, 自动触发生成任务, 提升客户的旅程体验。

内容雷达: 要求实时捕捉客户点击的内容, 浏览的时长等行为数据, 自动为客户打上偏好标签, 帮助客服完善客户画像, 为更好的和客户沟通提供依据。

话术库: 系统应提供标准话术库功能, 提高老师的服务效率, 提升老师服务的专业性。

质检能力: 要求可以监控老师的服务响应时长, 及时进行提升, 并且及时拦截和预警会话中敏感词。

数据看板: 要求能够及时了解获客、服务运营情况, 为后续服务运营改进提供依据。

## 2.2 MBA 项目的业务需求

MBA 项目本次业务需求是基于企业微信, 将考生沉淀在企业微信私域池中, 实现和目标考生的一对一的沟通和触达, 为考生提供良好的旅程体验。需求同 2.1.3。

## 三、进度要求

1. 合同签订后 20 个工作日完成功能模块部署。
2. EMBA 项目: 合同签订后 60 个工作日完成相关功能配置、正式上线使用; 合同签订后 100 个工作日完成验收工作。
3. MBA 项目: 合同签订后 30 个工作日完成相关功能配置、正式上线使用; 合同签订后 50 个工作日完成验收工作。

## 四、服务需求

1. 运维期限: 验收合格后提供壹年免费运维服务。

## 2. 系统保障:

2.1 服务器应用应具备基础安全技术, 如身份认证、访问控制、数据加密、漏洞扫描、入侵检测等, 同时还需要符合严格的安全标准和协议。

2.2 系统需要接受合格的安全评估和渗透测试, 及时发现和修复系统安全隐患, 确保系统的安全性和稳定性。

2.3 系统应采取严密的安全保障方案, 包括设备保障、备份恢复、网络防护、应用隔离等, 保障系统安全完整性不受损失。

## 3. 服务保障:

3.1 系统上线时, 应安排工程师对用户进行操作培训, 明确培训师资和课程, 提供系统本身使用及相关问题的咨询解答, 直至熟练使用。

3.2 技术支持人员对系统问题进行快速响应, 并提供 7x24 小时实时响应服务。

3.3 服务响应时间:

技术支持人员在解决故障时, 要最大限度保护好数据, 做好故障恢复的文档, 力争恢复到故障点前的业务状态。对于不可抗力造成的“系统瘫痪, 业务系统不能运转”的故障级别, 如果不能于 12 小时内解决故障, 要在 16 小时内提出应急方案, 确保业务系统的运行。故障解决后 24 小时内, 提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

## 4. 网络安全:

4.1 要求通过日志系统对用户的操作进行记录。保障网络信息安全, 要防止来自外部的恶意攻击和内部的恶意破坏, 日志最少保存 6 个月。

4.2 要求保障应用层安全, 目的是在应用层保证各种应用系统的访问合法性, 确保用户根据授权合法地访问数据。应用层的安全防护是面向用户和应用程序的, 采用身份认证、授权管理作为安全防护手段, 实现应用级的安全防护。

4.3 要求保障数据层安全, 主要有数据存储、数据访问、数据传输过程中的数据安全等。

4.4 项目实施中需按照复旦大学的信息安全延伸检查要求对发现的安全问题实施整改。

## 5. 人员配置:

5.1 响应供应商应与采购人进行充分细致的沟通, 并按照采购人的具体需求进行项目实施, 响应文件中提供严格具有针对性的实施方法。

5.2 响应供应商提供的项目团队应包含专职的项目经理和需求咨询顾问。

5.3 响应供应商应保证项目团队组织架构合理, 要求针对本项目安排 2-3 人的团队提供运维支持。

5.4 响应供应商应提供健全的项目组织, 实施团队人员配备要求合理可行, 专业性强, 职责分工明确, 经验丰富, 咨询能力强。

## 五、付款方式

- 1、合同签订后支付合同金额的 50%;
- 2、项目通过验收后支付合同金额的 50%。

## 六、其他要求

1. 响应供应商应具备 ISO20000 IT 服务管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证;
2. 响应供应商应为企业微信会话存档合作伙伴和企业微信私有化签约服务商。

## 第四章 合同条款

合同模板:

合同登记编号:

# 技术开发合同

(2003 版)

项目名称: \_\_\_\_\_

委托人:  
(甲方) \_\_\_\_\_

研究开发人:  
(乙方) \_\_\_\_\_

签订地点:                    省(市)                    区(县)  
签订日期:                    年                    月                    日  
有效期限:                    年                    月                    日至                    年                    月                    日

上海市科学技术委员会  
上海市工商行政管理局

依据《中华人民共和国民法典》的规定, 合同双方就 项目  
名称          项目的技术开发(委托/合并开发)(该项目属/计划※)经协商一致, 签订  
本合同。

一、 ※标的技术内容、形式和要求:

二、 应达到的技术指标和参数:

1. 性能指标:

1.1 技术平台应具有基础支撑能力, 包括对应用的封装和分发、对系统资源的管理、对系统任务的统一调度、负载均衡处理等。

1.2 技术平台应提供基础的公共服务, 包括用户验证服务、权限、消息提醒服务、数据存储服务、缓存服务、搜索服务、日志服务、后台管理服务等。

1.3 技术平台应提供一套完整的技术标准, 包括开发技术的要求、开发规范的要求、接口标准的要求、公共服务的要求、系统组件化要求等。

1.4 要求响应及时, 操作流程完善, 用户体验感好。

1.5 要求提供易于用户使用的可视化界面, 目标管理和数据分析功能等。

1.6 所有应用和服务器应用部署方案应安全可靠, 易于升级, 最好采用微服务架构, 私有化, 支持通过流水线进行自动化容器化部署。

1.7 系统应具备内置的安全机制, 采用加密授权技术, 保障数据安全。

1.8 系统要求能够在大规模用户(大于 5000 并发)访问的情况下仍然能够提供稳定高速运行的服务, 后台操作响应时间小于 500 毫秒。

1.9 要求保证系统性能稳定, 可支持 7×24 小时工作, 设备可用率达到 99.99%, 平台的平均无故障率达到 99.9%。

2. 其他

1. 网站主流浏览器, 包括 Safari、Chrome、Edge 等。

2. 手机端兼容最新版本的安卓和 IOS 系统自带浏览器, 以及微信最新版本客户端。

3. 代码结构清晰严谨和规范, 网站年均故障: <15 天, 平均故障响应时间: <2 小时。

4. 在 500 并发数的情况下, 80%的功能响应时间在 3 秒以内, 20%的功能响应时间在 6

秒以内。

5. 根据项目实施不同阶段,乙方需及时交付各阶段的项目成果和文档,包括但不限于:需求说明书、概要设计书、测试用例、测试报告、试运行报告、用户手册和系统集成方案等。

6. 系统建设应根据业务需求与校内其他业务系统做好集成对接,形成《系统集成方案》项目文档。

7. 对外网开放访问且面向非 UIS 用户登录的系统,涉及个人敏感信息诸如手机号码、家庭地址、电子邮箱等在后台数据库脱敏存储。

8. 乙方须无条件配合网络信息安全相关工作。如果系统所依赖的第三方开源软件版本过低导致安全问题,乙方在系统支持的情况下,需要将其升级到安全可靠的版本。如果无法通过升级版本解决问题,则乙方应积极与甲方协商,在一周内提供解决方案,并在一个月内解决。杜绝已经不再维护的软件或操作系统版本。系统所依赖的第三方软件版本已无上游服务商支持或超过上游服务商对该版本的最终支持期,则乙方必须对软件进行相应的升级。如因乙方原因造成的安全整改费用,由乙方自行承担。

9. 乙方有义务在服务期、维保期内配合甲方完成网络安全等级保护备案和测评相关工作。

10. 项目验收时,乙方应出具所开发系统或代码的相关安全检测报告,以证明所交付内容符合安全性要求。

11. 根据甲方的需求,乙方应配合完成数据库数据全量归集到复旦大学数据中心的工作。

12. 根据甲方的需求,涉及面向师生服务的申请,乙方应配合甲方接入复旦大学网上办事大厅。

13. 服务器应用操作系统应支持主流 Linux 系统(非 Redhat 系列),例如 Ubuntu 18 以上、主流国产操作系统等。

14. 按照国家网络安全相关法律法规要求,系统日志保留 180 天。

三、 ※研究开发计划:

四、研究开发经费、报酬及其支付或结算方式:

(一) 研究开发经费是指完成本项研究开发工作所需的成本;报酬是指本项目开发成果的使用费和研究开发人员的科研补贴。

本项目研究开发经费及报酬(大写): 元(其中经费 元,  
报酬 元)。

(二) 经费和报酬支付方式(采用以下第 种方式):

- ①一次总付: 元,时间:
- ②分期支付: 元,时间:  
元,时间:
- ③按利润 %提成,期限:
- ④按销售额 %提成,期限:
- ⑤其它方式:

五、利用研究开发经费购置的设备、器材、资料的财产权属:

无



**六、履行的期限、地点和方式:**

本合同自 年 月 日至 年 月 日在  
(地点)履行。

本合同的履行方式:

**七、※技术情报和资料的保密:**

1) 乙方需对因合作获得的甲方所有数据和信息进行保密, 该约定不因合作终止而失效。乙方对所接受的保密期限: 自乙方接受甲方信息起至甲方同意披露成为公开信息前; 乙方应按本合同或订单之约定承担保密义务。

2) 对于乙方在本合同签订及履行过程中依法获得的个人信息和重要数据, 乙方应当依法在境内存储, 且不得向境外提供。

**八、技术协作和技术指导的内容:**

**九、风险责任的承担:**

在履行本合同的过程中, 确因在现有水平和条件下难以克服的技术困难, 导致研究开发部分或全部失败所造成的损失, 风险责任由 承担。(1、甲方, 2、乙方, 3、双方, 4、双方另行商定)

经约定, 风险责任甲方承担 %  
乙方承担 %

十、技术成果的归属和分享:

(一)专利申请权:

(二)技术秘密的使用权、转让权:

十一、验收的标准和方式:

研究开发所完成的技术成果,达到了本合同第二条所列技术指标按标准,采用 方式验收,由 方出具技术项目验收证明。

十二、违约金或者损失赔偿额的计算方法:

违反本合同约定,违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定,承担违约责任。

(一)违反本合同第 条约定, 方应当承担以下违约责任:

(二)违反本合同第 条约定, 方应当承担以下违约责任:

(三)其它:

### 十三、※合同争议的解决方式:

在履行本合同过程中发生的争议,当事人双方可以通过和解或者调解解决。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的,采用以下第 (二) 种方式解决。

(一) 双方同意由 仲裁委员会仲裁。

(二) 向人民法院起诉,约定 ③ 人民法院管辖,既上海市杨浦区人民法院。

① 被告住所地 ② 合同履行地 ③ 合同签订地

④ 原告住所地 ⑤ 标的物所在地

### 十四、名词和术语的解释:

十五、※其它(上述条款未尽事宜,如中介方的权利、义务、服务费及其支付方式、定金、财产抵押、担保等):

本合同以中文书写,本合同正本一式肆份,甲方执贰份,乙方执贰份,经由双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同章后生效。

本合同标有※号的合同条款按填写说明填写

复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务 快速交易采购文件  
(项目编号: FW2023081701)

委托人 (甲方)	名称(或姓名)	复旦大学 (签章)			技术合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	金力 (签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	袁真 (签章)			
	住所 (通讯地址)	杨浦区邯郸路 220 号	邮政 编码	200433	
	电 话	021-25011424			
	开户银行	农行五角场支行营业部			
	帐 号	033267-08017003441			
研究 开发人 (乙方)	名称(或姓名)	(签章)			技术合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电 话				
	开户银行				
	帐 号				
中 介 方	单位名称	(签章)			技术合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)		邮政 编码		

复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务 快速交易采购文件  
(项目编号: FW2023081701)

	电 话		年 月 日
	开户银行		
	帐 号		

### 填 表 说 明 (可贴印花税)

一、“合同登记编号”的填写方法:

合同登记编号由各合同登记处填写。

二、技术开发合同是指当事人之间就新技术、新产品、新工艺和新材料及其系统的研究开发所订立的合同,技术开发合同包括委托开发合同和合作开发合同。

三、计划内项目应填写国务院部委、省、自治区、直辖市、计划单列市、地、市(县)级计划,不属于上述计划的项目此栏划(/)表示。

四、标技术内容、形式:

包括开发项目应达到的技术经济指标、开发目的、适用范围及效益情况、成果提交方式和数量。

提交开发成果可采取下列形式:

1. 产品设计、工艺规程、材料配方和其他图纸、论文、报告等技术文件;

2. 磁盘、磁带、计算机软件;

3. 动物或植物新品种、微生物菌种;

4. 样品、样机;

5. 成套技术设备;

五、研究开发计划:

包括当事人各方实施开发项目的阶段进度,各个阶段要解决的技术问题,达到的目标期限等。

六、技术情报和资料的保密:包括当事人各方情报和资料保密义务的内容、期限和泄漏技术和秘密应承担的责任。

双方可以约定,不论本合同是否变更、接触、重视、本条款均有效。

七、合同争议的解决方式:

《中华人民共和国仲裁法》规定了或裁或审的制度,合同当事人一旦选择了仲裁,即放弃向法院起诉的权利;如果合同当事人选择了诉讼,即放弃仲裁,因此合同当事人应当对合同争议的解决方式进行约定。

八、其他:

合同如果是通过中介机构介绍签订的,应将中介合同作为本合同的附件。如双方当事人约定定金、财产抵押及担保的,应将给付定金、财产抵押及担保手续的复印件作为本合同的附件。

九、委托代理人签订本合同书时,应出具委托证书。

十、本合同书中,凡是当事人约定无需填写的条款,在该条款填写的空白处划(/)表示。

十一、本合同正本一式肆份。

登记机关审查登记栏:

章)

技术合同登记机关(专用

经办人: (签章)

年 月 日

附件: 成交通知书

## 成交通知书 (格式)

\_\_\_\_\_:

复旦大学\_\_\_\_\_采购项目(项目编号: \_\_\_\_\_), 经评审确定贵司为成交单位, 成交金额: 人民币\_\_\_\_\_元, (RMB\_\_\_\_\_元)。

请你单位在成交通知书发出之日起三十日内与采购单位签订合同。

采购单位: 复旦大学  
采购代理: 上海中世建设咨询有限公司  
日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注: 本项目已在财政部备案 是( ) 否( )

## 第五章 各种格式



## 分目录

响应函格式.....	48
响应报价汇总表.....	49
分项报价表.....	50
服务说明一览表格式.....	51
技术要求响应/偏离表格式.....	52
商务条款响应/偏离表.....	53
保证金银行保函格式.....	54
服务提供者的声明.....	55
项目组组长简历表.....	57
项目组成员配备一览表.....	58
中小企业声明函（服务）.....	60

响应函格式

致: \_\_\_\_\_ (采购人和采购代理机构名称)

根据贵方\_\_\_\_\_项目采购的\_\_\_\_\_服务的响应邀请书(项目编号为: \_\_\_\_\_), 现正式授权的下列签字人\_\_\_\_\_ (姓名和职务) 代表响应供应商\_\_\_\_\_ (响应供应商的名称), 提交下述响应文件:

- (1) 报价表;
- (2) 服务说明一览表;
- (3) 商务条款响应/偏离表;
- (4) 技术要求响应/偏离表;
- (5) 资格证明文件;
- (6) 由\_\_\_\_\_银行开具的金额为\_\_\_\_\_的保证金;
- (7) “响应供应商须知”第 14 条和第 15 条要求响应供应商提交的全部文件。

据此函, 签字人兹宣布同意如下:

(a) 按采购文件的规定提供服务的报价为人民币:

包件号	报价项	大写	小写
1		元	元

- (b) 我方将按采购文件的规定, 承担完成合同规定的责任和义务。
- (c) 我方已详细审核了全部采购文件, 包括采购文件的修改通知(如果有的话)、我方知道必须放弃对上述文件中所有条款提出存有含糊不清或不理解之问题的权利。
- (d) 我方同意在“响应供应商须知”第 23 条所述的唱价日期起遵循本响应文件的规定, 并在“响应供应商须知”第 17 条规定的响应有效期届满之前对我方均具有约束力, 而且有可能成交。
- (e) 我方承诺满足采购文件“响应供应商须知”第 33.1 条和 33.2 条中对合格响应供应商的要求。
- (f) 如果在唱价后规定的响应有效期内撤销报价, 我方的保证金可不予退还。
- (g) 如果贵方有要求, 我方愿意进一步提供与本采购有关的任何证据或资料。
- (h) 我方完全理解贵方不一定要接受最低的报价或收到的任何报价。

与本报价有关的正式通讯地址为:

地址: \_\_\_\_\_

邮政编码: \_\_\_\_\_

电话号码: \_\_\_\_\_

电子信箱: \_\_\_\_\_

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_

响应供应商公章: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 响应报价汇总表

编号: FW2023081701

响应公司名称: \_\_\_\_\_

项目名称	供应商	合同履行期限	报价 (元)	其它关键信息	备注

注:

1 响应供应商在每条预算编号项下的报价均不得超过对应的预算金额或最高限价。若响应供应商的任意一条预算编号项下的报价超过对应的预算金额或最高限价, 则评审小组将对其该包件的响应文件做否决处理。

2. 响应供应商须在本表的“其他关键信息”区内填入所有唱价所需的信息。

3. 本表“合同履行期限”的定义以采购文件的表述为准 (对于服务类采购项目一般应理解为采购文件定义的完成期)。

4. 响应供应商若有报价变更 (包括折扣或涨价), 应尽量反映在对应分项报价表的具体报价分项中。如果响应供应商必须在本表所算得的总报价基础上另附报价变更声明 (包括折扣或涨价), 则应同时声明具体的变更方式 (如按百分比方式或按固定金额方式进行变更) 和变更环节, 否则在评审以及成交后的合同签署和执行过程中将一律按所有相关报价分项均作同比例变更的方式来加以考虑 (但在采购文件中明确的暂定金额、暂估价及暂列金额除外)。

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_ 响应供应商公章: \_\_\_\_\_

日期:

### 分项报价表

包件号: \_\_\_\_\_

序号	名称	服务内容	单位	数量	单价	合价
服务						
报价币种	RMB	报价单位	本表总价			

注:

1. 响应供应商所填写的任一报价项的报价均应包括符合采购文件要求的与该报价项相关的所有费用（包括但不限于所有服务费用、项目组成员交通费及餐费等费用、增值税及其他税费等）。
2. 响应供应商应严格按照本表规定格式填报所有分项报价（包括每个报价项的单位、数量以及要求填报的全部价格），如无法对某一报价项单独报价，须在其右侧对应报价栏中填入“已包含”。
3. 对于能够填报单位、数量的单价子目，应填报单位、数量、单价和合价栏；对于无法填报单位、数量的总价子目，应直接填报合价栏。本表总价应为所有合价栏的价格之和。

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_

响应供应商公章: \_\_\_\_\_

服务说明一览表格式

项目编号: \_\_\_\_\_

序号	服务名称	服务内容	完成时间	数量

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_ 响应供应商公章: \_\_\_\_\_

### 技术要求响应/偏离表格式

项目编号: \_\_\_\_\_

序号	服务名称	采购文件条目号	采购规格	报价规格	响应/偏离	说明

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_ 响应供应商公章: \_\_\_\_\_

注: 响应供应商应对照采购文件采购需求, 逐条说明所提供服务的已对采购文件的采购需求做出了实质性的响应, 并申明与采购需求条文的偏差和例外。特别对有具体指标的服务要求, 响应供应商必须提供所提供服务的能够达到具体指标。

### 商务条款响应/偏离表

项目编号: \_\_\_\_\_

序号	采购文件条目号	采购文件的商务条款	响应文件的商务条款	说明

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_ 响应供应商公章: \_\_\_\_\_

注: 若响应供应商对采购文件商务条款无偏离, 则可在本表中注明“所有条款无偏离”。

## 保证金银行保函格式

(若报价保证金采用电汇、支票等其他形式提供, 则无需填写本格式)

致: \_\_\_\_\_ (采购代理机构名称)

本保函作为 \_\_\_\_\_ (响应供应商名称) (以下简称  
响应供应商) 对 \_\_\_\_\_ (买方名称) 第 \_\_\_\_\_ 号采购邀请书,  
关于提供 \_\_\_\_\_ (服务名称) 的保证金。

\_\_\_\_\_ (银行名称) 无条件地、不可撤销地保证并约束本  
行及其后继者, 一旦收到贵方提出的下列任何一种情况的书面通知后不管响应供应商如何反  
对, 立即不可追索地向贵方支付总额为 \_\_\_\_\_ 元的人民币:

- (1) 响应供应商在唱价后至响应有效期届满前撤销其报价; 或
- (2) 响应供应商在收到成交通知书后三十 (30) 天内, 未与采购人签订合同; 或
- (3) 响应供应商在收到成交通知书后三十 (30) 天内, 未向采购人提交可接受的履  
约保证金 (若合同条款有约定)。
- (4) 响应供应商在收到成交通知书后十四 (14) 天内, 未向贵方支付代理咨询服务  
费。

除贵方提前终止或解除本保函外, 本保函从唱价之日起至响应有效期届满之日始终有效,  
且在贵方和响应供应商同意延长并通知本行的期限内继续有效。

银行授权代表 (打印): \_\_\_\_\_

银行授权代表 (签字): \_\_\_\_\_

银行名称: \_\_\_\_\_

银行盖章: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

银行地址: \_\_\_\_\_



## 服务提供者的声明

### 1 名称及其他情况

- (1) 服务提供者名称: \_\_\_\_\_
- (2) 地址: \_\_\_\_\_
- (3) 成立和(或)注册日期: \_\_\_\_\_
- (4) 所属行业: \_\_\_\_\_
- (5) 企业性质: \_\_\_\_\_
- (6) 上年末从业人数
- (a) 职工人数: \_\_\_\_\_
- (b) 劳务派遣用工人数: \_\_\_\_\_
- (7) 上年末资产负债表
- (a) 固定资产: \_\_\_\_\_
- (b) 流动资产: \_\_\_\_\_
- (c) 长期负债: \_\_\_\_\_
- (d) 短期负债: \_\_\_\_\_
- (e) 资产净值: \_\_\_\_\_

### 2 服务提供者提供此类服务的历史(年数)

\_\_\_\_\_

### 3 近三年该服务提供给境内、外主要客户的名称地址

名称和地址	销售项目
_____	_____
_____	_____

### 4 近三年的年营业额

年份	总额
_____	_____
_____	_____

### 5 有关开户银行的名称和地址

银行名称	地址
_____	_____

### 6 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, 我方同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

日期: \_\_\_\_\_

授权代表签字: \_\_\_\_\_

授权代表的职务: \_\_\_\_\_

电话号码: \_\_\_\_\_

电子信箱: \_\_\_\_\_

服务提供者公章: \_\_\_\_\_

### 项目组组长简历表

姓名		出生年月		毕业时间	
执业资格		最高学历		技术职称	
获得执业证书时间		聘任时间			
执业年限		进入本公司时间			
进入本公司前主要工作经历: (包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、证明人、证明人联系电话)					
说明: 若无, 本栏可不填。					
近 3 年项目工作情况					
序号	项目名称	参与时间	项目金额 (万元)	参与项目的角色	所附证明材料页码
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

说明: 本表须附身份证、学历证书、注册证书、职称证书(如有)、业绩证明材料(可提供复印件)。

### 项目组成员配备一览表

1、拟派项目组成员名单:

序号	姓名	年龄	工作年限	相关职业证书及证书编号	职称及职称证书编号	拟担任岗位	可否担任分项目组组长

复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务 快速交易采购文件  
(项目编号: FW2023081701)

2、项目组成员详细情况表 (项目组成员每人一表)

姓名		出生年月		毕业时间	
执业资格		最高学历		技术职称	
获得执业证书时间		聘任时间			
执业年限		进入本公司时间			
进入本公司前主要工作经历: (包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、证明人、证明人联系电话)					
说明: 若无, 本栏可不填。					
近 3 年项目工作情况					
序号	项目名称	参与时间	项目金额 (万元)	参与项目的角色	所附证明材料页码
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

说明:

1. 注册人员须附学历证书、注册证书、职称证书(如有)复印件。
2. 助理人员须附学历证书、职称证书(如有);
3. 项目组成员属于在职职工的, 须附唱价时间前 3 个月社保缴纳证明; 属于退休人员的, 须附聘用合同和退休证复印件。
4. 近 3 年类似项目工作情况需附服务合同。

## 中小企业声明函（服务）

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（单位名称）的（项目名称）采购活动，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（采购文件中明确的所属行业）；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（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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（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：

Z

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: (1) 本声明函适用于所有在中国境内依法设立的所有制和各种组织形式的企业、个体工商户。

(2) 供应商须完整填写声明函中各项信息, 如有缺漏, 则视为无效声明。

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。



## 第六章 资格证明文件格式

## 分目录

营业执照 .....	65
保证金递交凭证 .....	65
法定代表人授权书 .....	65
财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 .....	66
信用查询记录的相关材料 .....	67
具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明 .....	68
无违法记录声明函 .....	68
法人出具的承诺函 .....	69
不存在与参加本项目的其它供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系承诺 .....	69
参加采购活动前 3 年（2020 年 9 月 1 日至响应文件提交截止时间）内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 .....	70
其它 .....	71

## 营业执照

(复印件加盖响应供应商公章)

## 保证金递交凭证

(提供递交凭证复印件加盖响应供应商公章, 如: 汇款凭证、银行汇票等)

## 法定代表人授权书

(若响应供应商为非法人企业, 应参照此格式, 由营业执照上的单位负责人签署此授权书)

本授权书声明: 注册于\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_ (单位) 的在下面签字的\_\_\_\_\_ (法定代表人姓名、职务) 代表本公司授权\_\_\_\_\_ (单位) 的在下面签字的\_\_\_\_\_ (被授权人的姓名、职务) 为本公司的合法代理人, 就\_\_\_\_\_项目作为响应供应商授权代表提交响应文件、澄清答复、谈判、签约、执行、完成和保修, 并以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效, 有效期为\_\_\_\_\_天。  
特此声明。

附: 被授权人身份证复印件。

法定代表人签字或盖章: \_\_\_\_\_

被授权人 (响应人授权代表) 签字: \_\_\_\_\_

见证人签字或盖章: \_\_\_\_\_

响应供应商公章: \_\_\_\_\_

## 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(加盖响应供应商公章)

我方(供应商名称)具有健全的财务会计制度、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。

供应商名称(公章)

日期:

## 信用查询记录的相关材料

(复印件加盖响应供应商公章)

近三年未被国家财政部指定的“信用中国”网站 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单的网页截图:

## 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明

致: \_\_\_\_\_ (采购人名称)

我们 \_\_\_\_\_ (响应供应商名称) 是按中华人民共和国法律正式成立的一家公司, 主要营业地点设在 \_\_\_\_\_ (响应供应商地址)。我司具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

特此证明。

响应供应商名称: \_\_\_\_\_

响应供应商公章: \_\_\_\_\_

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 无违法记录声明函

致: \_\_\_\_\_ (采购人名称)

我们 \_\_\_\_\_ (响应供应商名称) 是按中华人民共和国法律正式成立的一家公司, 主要营业地点设在 \_\_\_\_\_ (响应供应商地址)。我司在参加本次采购活动前三年内, 我方没有因违法经营而受到下列处罚:

- (1) 刑事处罚;
- (2) 被责令停产停业、吊销许可证或执照;
- (3) 被处以较大数额罚款等行政处罚 (注: 较大数额罚款的标准见作出行政处罚决定的行政机关所在省、自治区、直辖市的人大常委会或人民政府出台的相关规定)。

特此声明。

响应供应商名称: \_\_\_\_\_

响应供应商公章: \_\_\_\_\_

响应供应商授权代表签字: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 法人出具的承诺函

(若由法人依法设立的分支机构以自己的名义直接参与唱价或竞争时,须在唱价或响应文件中提供本承诺函,否则将判定该分支机构的资格不符合本项目合格响应供应商的资格要求)

敬启者:

(填入分支机构的名称)是由我公司设立的分支机构,该分支机构已按国家有关法律、行政法规规定进行了登记。在本承诺函的载明的有效期内,该分支机构参与的所有唱价、快速交易活动所产生的民事责任均直接由我公司承担。

本承诺函的有效期为:\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

法人名称(加盖公章): \_\_\_\_\_

法人的法定代表人或单位负责人签名: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 不存在与参加本项目的其它供应商单位负责人为同一人 或者存在直接控股、管理关系承诺

致: \_\_\_\_\_ (采购人名称)

我公司参加贵单位组织的 \_\_\_\_\_ (项目名称及编号) 采购活动,郑重承诺:在参加本次采购活动中不存在与参加本项目的其它供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

特此承诺。

响应供应商名称: (单位盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

日期: 年 月 日

参加采购活动前 3 年（2020 年 9 月 1 日至响应文件提交截止时间）  
内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致：\_\_\_\_\_（采购人）

我公司承诺在参加本项目采购活动前三年内，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。）

供应商在参加采购活动前 3 年（2020 年 9 月 1 日至响应文件提交截止时间）内因违法经营被禁止在一定期限内参加采购活动，期限届满的，可以参加采购活动。）

响应供应商名称：（单位盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：年 月 日



## 其它

(如: 满足采购邀请书中规定的合格响应供应商的其他资格要求的证明文件等)

## 第七章 评审方法

## 第七章 评审方法

### 1 基本情况

1.1 本项目评审以相关文件的规定, 以及本评审方法为主要依据, 由评审小组对各响应文件进行综合评定。评审将严格遵守客观、公正、审慎的原则。

### 2 评审细则

2.1 本项目采用综合评分法进行评审。

#### 2.2 评审步骤

本次采购的评审工作将按下列步骤进行:

- (1) 资格性审查
- (2) 符合性审查;
- (3) 详细评审;
- (4) 排序并推荐成交候选人。

### 3 资格性审查

3.1 采购人或者采购代理机构将依法对响应人的资格进行审查, 审查的内容包括:

- (1) 响应供应商的资格是否符合本项目响应邀请书中列明的对合格响应供应商的资格要求(响应供应商应按要求提供相关证明材料);
- (2) 对于专门面向中小微型企业采购或预留部分预算专门面向中小微型企业采购的项目, 响应供应商是否按规定对专门面向中小微型企业采购的部分提交中小企业声明函;
- (3) 对接受联合体报价项目, 以联合体形式报价的响应供应商是否未按规定提交共同报价协议, 或者提交的共同报价协议未明确牵头人、各成员间的分工和一旦成交将向采购人承担连带责任, 或者响应供应商以单独或联合成员形式在不同响应供应商中出现两次以上的;
- (4) 对接受分包的项目, 拟进行合同分包的响应供应商是否未按规定提交分包意向协议, 或者提交的分包意向协议未明确各主体的工作范围和责任, 或者分包供应商以单独或分包承接主体的形式在不同响应供应商中出现两次以上的。

3.2 如果响应供应商未通过上述资格审查, 其报价将被直接判为无效, 不再进入后续评审程序。

3.3 首次采购公告发布后如通过资格审查的响应人数量不足 3 家, 本项目将直接发布评审结果公告(或失败公告), 不再启动后续评审程序。

### 4 符合性审查

4.1 评审小组首先将审核报价, 报价的错误修正方法如下:

(1) 如果用数字表示的金额与用文字表示的金额不一致,将以文字表示的金额为准;

(2) 当单价与数量的乘积与总价不符时,将以单价与数量的乘积为准修正总价;单价金额小数点有明显错位的,应以总价为准,并修改单价。

4.2 评审小组将按上述修正错误的方法调整响应文件中的报价,调整后的价格对响应供应商具有约束力。如果响应供应商不接受调整后的价格,则其报价将被拒绝。

4.3 评审小组将依据法律法规和采购文件的规定对响应文件进行符合性审查,凡响应供应商的响应文件中存有下列情况之一的,将判定其响应文件无效:

(1) 响应文件的签署和盖章情况是否符合响应供应商须知第 18 条的规定(包括当响应文件由授权代表签字时,是否提交了格式符合采购文件第六章要求的“法定代表人授权书”);

(2) 响应供应商承诺的响应有效期是否符合本须知第 17.1 条的规定;

(3) 响应供应商是否按响应供应商须知第 16.1 条的要求提交了保证金(包括保证金的金额、形式和有效期等);

(4) 报价是否超过了本项目响应邀请书中可能列明的最高限价(含可能有和分项最高限价),或者在未规定最高限价的情况下是否超过了本项目响应邀请书中列明的采购预算(含可能有的分项预算);

(5) 是否提供了两份以上内容不同的响应文件或对任一报价项提出了可选择的报价(除采购文件允许投备选方案外);

(6) 响应供应商有串通报价、弄虚作假、行贿等违法行为的;

(7) 响应文件不满足采购文件采购需求中加注“★”号的技术要求;

(8) 有关法律、法规或规章和采购文件明确规定的其他将导致响应文件被判定报价无效的情况。

4.4 响应人、响应货物制造商或响应文件存在下列任一情况,其响应将被否决:

(1) 不同响应人的响应文件由同一单位或者个人编制;

(2) 不同响应人委托同一单位或者个人办理响应事宜;

(3) 不同响应人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

(4) 不同响应人的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异;

(5) 不同响应人的响应文件相互混装;

(6) 不同响应人的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出;

(7) 不同响应人的联系人姓名、电话、邮箱、公司地址等基本信息雷同;

(8) 不同响应人的响应文件由同一电子设备编制、加密或者上传;

(9) 不同响应人响应文件所记录的硬件信息如网卡(MAC)地址或硬盘序列号等信息相同;

(10) 响应文件的编制、加密、提交等信息雷同,经评审委员会认定涉嫌串通响应的;

(11) 法律、法规或规章明确规定的其他将导致响应文件被否决的情况。

4.5 根据有关规定,出现下列情形之一的,评审小组将否决所有报价:

(1) 符合专业条件的响应供应商或者对采购文件作实质响应的响应供应商

不足三家;

- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为;
- (3) 因重大变故, 采购任务取消。

## 5 详细评审

5.1 评审小组将按照本评审方法规定, 对符合性审查合格的响应文件进行商务和技术响应情况的详细评审。

5.2 针对表 1 所列的各项评审要素的评审内容, 由评审小组成员对进入详细评审的各响应供应商进行独立评审, 并给出相应的评分。

表 1 各评审要素、满分分值及主要评审内容一览表

序号	名称	评审因素及说明	分值
<b>一、商务部分 (8 分)</b>			
1.1	相关业绩	根据各响应供应商近三年(2020年9月1日起至响应文件提交截止时间, 以合同签订日期为准)类似项目业绩进行打分(以合同复印件为准)。有1项业绩得1分, 最多得3分。 注: 响应供应商须提供合同相关内容复印件, 上述合同复印件须体现合同签约双方签章页和关键信息页面, 如有缺漏或未提供则不得分。	3
1.2	资质情况	1) 响应供应商是否具备 ISO20000 IT 服务管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系统认证, 每提供1项的1分, 满分3分。 2) 响应供应商是否为企业微信会话存档合作伙伴(需提供腾讯企业微信会话内容存档功能服务渠道合作伙伴合作协议)、企业微信私有化签约服务商(需提供腾讯企业微信私有化签约服务商服务协议), 每具备1项的1分, 满分2分。	5
<b>二、技术部分 (62 分)</b>			
2.1	需求理解	根据响应供应商对需求理解是否深刻, 解决方案是否合理, 系统整体功能是否满足需求进行评审: 1) 能够基于采购人的业务需求提供相应的业务解决方案的得3分; 不能提供的得0分。 2) 提供模块化结构化的系统整体功能以支持业务需求和业务解决方案的得3分; 不支持业务需求和业务解决方案的得0分。	6
2.2	产品功能需求响应	根据响应供应商所提供的是否为成熟的产品, 是否能基于产品、灵活配置、快速部署、关键业务场景的界面来符合业务需求进行评审: 1) 业务需求所需要的系统功能为成熟产品的得3分, 部分功能为成熟	15

复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务 快速交易采购文件  
(项目编号: FW2023081701)

		<p>产品的得 1 分, 没有成熟产品得 0 分。</p> <p>2) 所提供得产品功能界面是否符合关键业务场景的需求进行评审:                      ① 具有完整的客户历程定义功能, 并且关键业务功能界面符合业务需求的得 3 分; 部分符合的得 1 分; 没有此功能或者不符合的得 0 分。                      ② 具有完整的客户数据平台功能, 关键业务功能界面符合业务需求的得 3 分; 部分具备或者符合的得 1 分; 不具备的得 0 分。                      ③ 具有完整基于企业微信的客户运营管理功能, 关键业务功能界面符合业务需求的得 3 分; 部分符合或具备的得 1 分; 不符合或者不具备的得 0 分。</p> <p>3) 产品可以基于不同业务场景进行灵活配置的得 3 分; 部分配置得 1 分, 不能进行灵活配置的得 0 分。</p>	
2.3	系统对接方案	<p>根据响应供应商所提供的系统对接方案实现的合理性, 是否针对采购要求提供详细对接实现技术进行评审:                      1) 了解现有需要对接的业务系统的得 2 分; 仅部分了解的得 1 分; 不了解的得 0 分。                      2) 对现有业务系统用到的数据了解的得 2 分; 仅部分了解的得 1 分; 不了解的得 0 分。                      3) 针对不同的业务系统和数据情况, 提供相应的合理的接口方案的得 2 分; 部分合理的得 1 分; 不合理的得 0 分。</p>	6
2.4	技术架构及方案	<p>根据响应供应商所提供的技术架构是否合理, 是否能支撑产品功能和性能, 技术方案是否支持基于容器的私有化自动化部署进行评审:                      1) 采用微服务架构的得 2 分; 不是微服务架构的得 0 分。                      2) 技术架构合理, 能够支撑产品功能和性能要求的得 3 分; 技术方案部分支撑功能和性能要求的得 1 分; 无法支撑功能和性能的要求的得 0 分。                      3) 技术方案支持基于容器的私有化部署的得 3 分; 不支持的得 0 分。                      4) 支持通过流水线进行自动化部署的得 3 分; 不支持的得 0 分。                      5) 开发过程具有严格的开发技术规范的得 3 分; 缺乏规范的得 0 分。</p>	14
2.5	服务方案	<p>1) 项目进度满足采购需求, 各个节点明确清晰的得 3 分, 进度安排满足需求, 但节点不清晰的得 1 分, 不满足的得 0 分。                      2) 提供严密的系统安全保障方案的得 3 分, 系统安全保障方案简单的得 1 分, 未提供的得 0 分。                      3) 服务保障方案的完整性均能满足采购需求, 响应及时得 3 分; 服务保障方案完整, 响应时间较长的得 1 分; 不满足的得 0 分。                      4) 提供完善, 详尽的培训方案, 师资和培训课程安排明确的得 3 分; 培训方案满足要求, 师资和时间模糊的得 1 分; 未提供的得 0 分。                      5) 响应供应商能提供严格的、针对性强的实施方法的得 3 分, 实施方</p>	15

复旦大学管理学院客户体验历程平台开发及运维服务 快速交易采购文件  
(项目编号: FW2023081701)

		法简单, 针对性有缺陷的得 1 分; 未提供的得 0 分。	
2.6	项目团队	1) 提供健全的项目组织, 专职的项目经理和需求咨询顾问的得 3 分, 否则不得分。 2) 项目团队具有丰富的相关项目经验和咨询能力的得 3 分, 否则不得分。	6
<b>三、价格 (30 分)</b>			
3.1	价格	1) 采用综合评分法, 以进入详细评审的各响应供应商的报价价格的最低价为评审基准价, 其价格分为满分 30 分。 2) 其他响应供应商的报价得分计算公式如下: 报价得分=(评审基准价 / 评审价) × 30。	30

5.3 各评委对响应供应商打分的算数平均值为该响应供应商的最终得分。

## 6 推荐成交人

6.1 评审小组根据各响应供应商最终得分的排序, 向采购人推荐前三名响应供应商作为本次采购的成交候选人。

6.2 若响应供应商最终得分相同, 则根据响应供应商须知第 28.4 条规则排序; 若排序仍相同, 则按报价由低到高顺序排序; 若排序仍相同, 按除评审价以外满分分值最大的评审要素的得分 (若满分分值同时达到最大, 则以序号较小的评审要素为准) 由高到低顺序排序; 若排序仍相同, 则由评审小组根据项目实际情况以利于采购资金使用效益的原则择优排序。

6.3 采购人将确定**排名第一**的成交候选人为本次采购的成交人。如排名第一的成交候选人放弃成交, 因不可抗力提出不能履行合同, 不按采购文件要求提交履约保证金 (若合同条款有约定), 或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情形而不符合成交条件的, 采购人有权按序确定后续排名的成交候选人为本次采购的成交人, 或组织重新采购。