**招标文件**

**项目名称：企业微信平台功能建设**

**项目编号：GMFW-2024-08**

**招标人：厦门国贸城市服务集团股份有限公司**

**厦门国贸城市服务集团股份有限公司**

**二〇二四年六月**

**目录**

[第一章　招标公告 4](#_Toc525136195)

[附：招标项目一览表 5](#_Toc525136196)

[第二章　投标人须知 6](#_Toc525136197)

[第一节说明 7](#_Toc525136198)

[1. 适用范围 7](#_Toc525136199)

[2. 定义 7](#_Toc525136200)

[3. 合格的投标人 8](#_Toc525136201)

[4. 投标费用 8](#_Toc525136202)

[第二节招标文件说明 8](#_Toc525136203)

[5. 招标文件的组成 8](#_Toc525136204)

[6. 招标文件的澄清 9](#_Toc525136205)

[7. 招标文件的修改 9](#_Toc525136206)

[第三节投标文件的编写 9](#_Toc525136207)

[8. 要求 9](#_Toc525136208)

[9. 投标文件语言 9](#_Toc525136209)

[10. 投标文件的组成 10](#_Toc525136210)

[11. 投标有效期 10](#_Toc525136211)

[12. 投标保证金 10](#_Toc525136212)

[13. 投标文件的格式 11](#_Toc525136213)

[第四节投标文件的提交 12](#_Toc525136214)

[14. 投标文件的密封、标记和递交 12](#_Toc525136215)

[第五节投标文件的评估和比较 13](#_Toc525136216)

[15．开标、评标时间 13](#_Toc525136217)

16. 评标委员会 13

[17. 投标文件的初审 13](#_Toc525136218)

[18.评标办法 15](#_Toc525136219)

[19. 投标文件的澄清 18](#_Toc525136220)

[20. 比较与评价 19](#_Toc525136221)

[第六节定标与签订合同 19](#_Toc525136222)

[21. 定标准则 19](#_Toc525136223)

[22. 中标通知 19](#_Toc525136224)

[23. 签订合同 20](#_Toc525136225)

[第三章　招标内容及要求 21](#_Toc525136226)

[第一节项目需求 21](#_Toc525136227)

[第二节商务要求 26](#_Toc525136228)

[第三节报价要求 27](#_Toc525136229)

[第四章投标文件格式 29](#_Toc525136230)

#

# 第一章　招标公告

厦门国贸城市服务集团股份有限公司将对企业微信平台功能建设项目进行招标，欢迎符合资格、专业的公司参加投标。

若有意参加此次招标，请自行在本网站下载招标文件，此次招标的截标时间为2024年7月2日17时30分，投标人需在2024年7月2日17时30分前将投标材料一式两份（其中正本一份，副本一份）提交到招标人处，在此时点之后送达的投标文件恕不接受。

招标人：厦门国贸城市服务集团股份有限公司

联系地址：厦门市思明区体育路41号顺承大厦6楼

联系人：张女士

联系电话：0592-2990825

账户名称：厦门国贸城市服务集团股份有限公司

账号：35101551001050009378

开户银行：中国建设银行股份有限公司厦门湖滨支行

厦门国贸城市服务集团股份有限公司

2024年6月26日

# 附：招标项目一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标服务名称** | **招标内容及要求** | **服务地点** | **服务期** | **★最高控制价** |
| 一 | 企业微信平台功能建设 | 详见第三章 | 厦门 | 12个月 | 18万元人民币 |

备注：

1、服务期：合同签订企业微信平台功能建设项目服务期为12个月，**各投标人应对此作出承诺。**

2、投标人的投标报价不得超过本项目的控制价，否则将被视为无效投标响应。

# 第二章　投标人须知

**投标人须知前附表**

本须知前附表的内容是与《投标人须知》中条款的内容对应的。如有矛盾，应以本须知前附表为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 项号 | 编列内容 |
| 1 | 项目名称：企业微信平台功能建设招标人：厦门国贸城市服务集团股份有限公司项目内容：见“招标项目一览表”项目编号：GMFW-2024-08 |
| 2 | 资格标准：详细见“投标资格要求” |
| 3 | 投标有效期：投标截止期结束后90日历日。有效期不足将导致其投标文件被拒绝。 |
| 4 | 投标文件递交地址：厦门市思明区体育路41号顺承大厦6楼投标截止时间：见“第一章招标公告” |
| 5 | ★投标保证金：3600元。1、投标保证金以转账、电汇等形式提交，必须在投标截止时间前到达指定账户，不收取现金、现金支票，不接受任何个人名义的转账，否则作未提交投标保证金处理。**投标文件中应体现投标保证金的缴交凭证。**2、保证金的退还：①招标人将在《中标通知书》发出之日起20个工作日内予以原额无息退还未中标人的投标保证金。②在中标人签订合同后20个工作日内，中标人凭合同原件或者合同复印件（加盖中标人公章）退还投标保证金。投标保证金退还系原额无息退返。 |
| 6 | ★招标预算价（即最高控制价）为：**18万元人民币。投标人投标报价超过预算价的投标为无效投标**。 |
| 7 | 评标标准和方法：**本次招标采用综合评分法评标。**首先，由评标委员会根据招标文件要求(无效投标界定)，审核各投标文件是否合格、有效，凡不符合专业条件要求和未实质性响应招标文件要求的投标均不进入评分程序。最终按得分排序推荐中标候选人。 |
| 8 | **投标提醒：**1、投标保证金手续办理完毕后，请再次核对账号、收款单位是否正确，并确保在投标截止时间前到账。2、为方便保证金的收取工作，**除投标文件中的缴交凭证外，投标人在递交投标文件时应单独提供保证金缴交证明复印件一份给招标人投标文件接收人员。**3、为确保在投标截止时间前递交投标文件，请务必考虑交通拥挤及路上不可预见的其他因素。4、本文件第四章的投标文件格式中要求投标人盖章、投标代表签字的均应按要求盖章、签字。 |
| 9 | **投标资格要求与投标资格证明文件**1. ★**投标人具有独立承担民事责任的能力，并具备参加招投标合法条件。投标人必须提供的企业法人营业执照（副本）的有效复印件。**
2. **投标人代表不是法定代表人的，应提供法定代表人授权书原件，以及投标人代表的身份证复印件。**

**以上资格证明文件均应加盖投标人公章，原件备查。投标人资质不符合以上要求或提供的资质证明文件弄虚作假的，一经发现取消投标资格。** |

## 第一节说明

### 1. 适用范围

1.1本招标文件仅适用于**企业微信平台功能建设项目。**

### 2. 定义

2.1“招标人”系指**厦门国贸城市服务集团股份有限公司。**

2.2“投标人”系指获取了本招标文件，且已经提交或者准备提交本次投标文件的制造商或供货商。

### 3. 合格的投标人

3.1凡有能力提供本招标文件所述货物及服务的，符合本招标文件规定资格要求（具体要求见“投标资格要求与投标资格证明文件”），符合政府采购法第二十二条的规定的均可能成为合格的投标人。

3.2投标人应遵守中国的有关法律、法规和规章的规定。

3.4 本项目不接受联合体形式投标。

3.5 投标代理人在同一个合同包中只能接受一个投标人的委托参加投标。

### 4.投标费用

投标人自行承担其参加投标所涉及的一切费用。

## 第二节招标文件说明

### 5. 招标文件的组成

5.1招标文件用以阐明所需货物及服务招标程序和合同主要条款。招标文件由下述主要部分组成：

⑴招标公告

⑵投标人须知

⑶招标内容及要求

⑷投标文件格式

### 6.招标文件的澄清

6.1投标人对招标文件如有疑问，可要求澄清。要求澄清应按招标公告或投标邀请中载明的地址以书面形式在投标截止时间3个日历日前通知招标人（不在前述期限内的，招标人可不予澄清）。招标人将视情况在投标截止时间前，将不标明查询来源的书面答复发给所有投标人，并在发布招标公告的网站上发布更正公告（如采用公开招标）。该澄清内容为招标文件的组成部分。

### 7. 招标文件的修改

7.1至投标截止日期前5个日历日（如至原定截止时间不足5个日历日，则需延长开标时间），招标人可根据需要或依投标人要求澄清的问题而修改招标文件，在发布招标公告的网站上发布更正公告（如采用公开招标），并通知所有潜在投标人，潜在投标人在收到该通知后应立即以相同形式予以确认。该修改内容为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。但本招标文件第7.2条规定的推迟投标截止时间和开标时间情形不受本条约束。

7.2 为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的修改，招标人可酌情推迟投标截止时间和开标时间，但应当将变更时间通知所有潜在投标人，并在发布招标公告的网站上发布更正公告（如采用公开招标）。该修改内容为招标文件的组成部分。在此情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

## 第三节投标文件的编写

### 8. 要求

8.1 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。投标文件应对招标文件的要求做出实质性响应，并保证所提供的全部资料的真实性，否则其投标将被拒绝。

8.2除非有另外的规定，投标人可对招标项目一览表所列的全部合同包或部分合同包进行投标。招标人不接受有任何可选择性的报价，每一种服务只能有一个报价。

### 9. 投标文件语言

9.1投标文件应用中文书写。投标文件中所附或所引用的原件不是中文时，应附中文译本。各种计量单位及符号应采用国际上统一使用的公制计量单位和符号。

### 10. 投标文件的组成

投标文件应包括下列部分：

10.1 投标书

10.2 开标一览表

10.3 投标报价明细表

10.4 投标人的资格证明文件

10.5 资格审查表

10.6 带“★”号条款逐条响应情况表

10.7 技术商务评分响应索引表

10.8 技术方案（含实施进度计划）

10.9 过往合作企业证明

10.10 投标人提交的其它资料

10.11 投标保证金有效缴交凭证

10.12 招标文件规定的其他材料

### 11. 投标有效期

11.1投标文件从“投标人须知前附表”第4项所规定的投标截止期之后开始生效，在“投标人须知前附表”第3项所规定的期限内保持有效。有效期不足将导致其投标文件被拒绝。

11.2在特殊情况下，招标人如在投标有效期满之前，书面要求投标人同意延长有效期，投标人应在招标人规定的期限内，以书面形式予以答复。投标人可以拒绝上述要求，其投标保证金将按规定予以退还。如果投标人答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。对于接受该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定，在投标有效期延长期内继续有效。

### 12. 投标保证金

**12.1 投标保证金**

12.1.1投标保证金为投标文件的组成部分之一。

12.1.2 投标人应在提交投标文件之前，向招标人缴交“投标人须知前附表”第5项要求的投标保证金。

12.1.3 投标保证金用于保护本次招标活动免受投标人的行为而引起的风险。

12.1.4 投标保证金以转账或电汇形式提交，必须于投标截止时间前到账。

12.1.5 未按规定缴交投标保证金的投标，将被视为无效投标。

12.1.6中标通知书发出后，招标人将在20个工作日内予以原额无息退还未中标人的投标保证金。

12.1.7 发生**以下情况之一**的，投标保证金将**不予退还**：

⑴投标人在投标截止期后，投标有效期内撤回投标；

⑵中标人未能做到按本须知第22条规定签订合同；

⑶中标人未按本招标文件规定提交银行履约保函或履约保证金的；

⑷以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；

⑸本招标文件中规定的其他没收投标保证金的情形。

上述不予退还投标保证金的情况，如给招标人造成损失的，投标人还应承担赔偿责任。

### 13. 投标文件的格式

13.1投标人须按照本招标文件规定，编制投标文件的**正本一份，副本一份**。正本必须用A4幅面纸张打印装订，副本可用正本的完整复印件，并在封面标明“正本”、“副本”字样。正本与副本如有不一致，则以正本为准。

13.2投标文件应由投标人的法定代表人或者其授权代表签字并加盖公章，如由后者签字，应提供“法定代表人授权委托书”。

13.3 除非有另外的规定或许可外，投标使用货币均为人民币。

13.4投标人应提交证明其拟供货物符合招标文件要求的技术响应文件，该文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供货物主要技术性能的详细描述。

13.5 投标文件的正本和全部副本均应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印，并由法定代表人或其授权代表签署，盖投标人公章。

13.6全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些改动是根据招标人的指示进行的，或者是为改正投标人造成的必须修改的错误而进行的。有改动时，修改处应由法定代表人或授权代表签字证明或加盖校正章。

13.7未按本招标文件规定的格式填写投标文件或投标文件字迹模糊不清的投标可能导致不利于投标人的评标结果。

13.8 所有资格证明文件复印件，须加盖投标人公章。

13.9 投标人应将投标文件按顺序装订成册、打印页码，并编列目录、资料清单，由于装订不规范或编排顺序混乱而导致投标文件被误读或漏读，投标人自行承担后果。

## 第四节投标文件的提交

### 14. 投标文件的密封、标记和递交

14.1 投标人应将投标文件正本和全部副本分别用信封密封，并标明招标编号、招标项目名称、投标人名称等及“正本”或“副本”字样。投标文件未密封将导致其投标被拒绝。

14.2 每一信封密封处应加盖投标人公章或由授权代表签字。

14.3投标人应将投标文件按照本须知第14.1条至第14.2条的规定进行密封和标记，按“投标人须知前附表”注明的地址和时间派专人送达接收人。

14.4如果未按上述规定进行密封和标记，招标人将不承担由此造成的对投标文件的误投或提前拆封的责任。

14.5投标文件应在投标邀请中规定的截止时间前送达，迟到的投标文件为无效投标文件, 将被拒收。

14.6投标人在投标截止时间之前，允许对所提交的投标文件进行修改或者撤回，并书面通知招标人。修改的内容和撤回通知应当按本须知要求签署、盖章、密封，并作为投标文件的组成部分。

14.7投标人在投标截止时间后不得修改、撤回投标文件。投标人在投标截止时间后修改投标文件的，其投标将被拒绝。

14.8投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家的，本次招标程序终止。除采购任务取消情形外，招标人将依法重新组织招标或者采取竞争性谈判等其他方式采购。

## 第五节投标文件的评估和比较

### 15．开标、评标时间

15.1 在“投标人须知前附表”（有延期通知的以延期通知为准）中所规定的时间、地点开标。

15.2招标人负责组建评标委员会，评标委员会负责评标工作。

15.3本项目采用**综合评分法**评选方法评定，公司纪检人员进行监督。

**16．评标委员会**

16.1招标人根据招标货物和服务的特点依法组建评标委员会。评标委员会由技术、经济、法律方面的专业人员组成。在开标后的适当时间里，由评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较，并做出授予合同的建议。

###

### 17. 投标文件的初审

对所有投标人的评估，都采用相同的程序和标准。评议过程将严格按照招标文件的要求和条件进行。

有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及推荐中标候选人的一切情况，都不得透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

投标人任何试图影响评委会对投标文件的评估、比较或者推荐候选人的行为，都将导致其投标被拒绝，并被没收投标保证金。

17.1评标委员会将对投标文件进行审查，以确定投标文件是否完整、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金、文件是否已正确签署。

17.2 算术错误将按以下方法更正：

(1) 如投标文件中“开标一览表(报价表)”内容与投标文件中的明细表内容不一致的，以“开标一览表(报价表)”为准。

(2) 如投标文件的大写和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

如果投标人不接受按上述方法对投标文件中的算术错误进行更正，其投标将被拒绝并没收其投标保证金。

17.3 资格性检查和符合性检查

17.3.1资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，在对投标文件详细评估之前，评标委员会将依据投标人提交的投标文件，按“投标人须知前附表”所述的资格标准对投标人进行资格审查, 以确定其是否具备投标资格。如果投标人不具备投标资格，不满足招标文件所规定的资格标准，或者其提供的资格证明文件不全的,其投标将被拒绝。

17.3.2符合性检查。依据招标文件的规定，评标委员会还将从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否符合对招标文件的实质性要求做出响应。

实质性偏离是指：（1）实质性影响合同的范围、质量和履行；（2）实质性违背招标文件，限制了招标人的权利和中标人合同项下的义务；（3）不公正地影响了其它作出实质性响应的投标人的竞争地位。

对没有实质性响应的投标文件将不进行评估，其投标将被拒绝。

凡有**下列情况之一**者，投标文件也将被视为**未实质性响应招标文件要求：**

**(1) 投标文件未按照本须知第14条的规定进行密封、标记的；**

**(2) 未按规定由投标人的法定代表人或其授权代表签字，或未加盖投标人公章的；或签字人未提供法定代表人有效授权委托书原件的；**

**(3) 未按规定提交投标保证金的；**

**(4) 投标有效期不满足招标文件要求的；**

**(5) 投标内容与招标内容及要求有重大偏离或保留的；**

**(6) 投标人提交的是可选择的报价；**

**(7) 投标人未按规定对投标进行分项报价；**

**(8) 一个投标人对同一个合同包不止投一个标的；**

**(9) 投标文件组成不符合招标文件要求的；**

**(10) 投标文件中提供虚假或失实资料的；**

**(11) 不符合招标文件中规定的**★**号条款或其它实质性条款要求的。**

投标人存在**下列情形之一**的，将被认定为**串通投标行为并作无效投标处理**：

（1）投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

（2）投标人之间约定中标供应商；

（3）投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

（5）投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动；

（6）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（7）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（8）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人；

（9）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（10）不同投标人的投标文件相互混装；

（11）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

（12）不同投标人的投标文件错、漏之处一致或雷同，且不能合理解释的；

（13）不同的投标人的法定代表人、委托代理人等由同一个单位缴纳社会保险的；

（14）由同一人或分别由几个有利害关系的人携带两个以上（含两个）投标人的企业资料参与资格审查、领取招标资料，或代表两个以上（含两个）投标人参加招标答疑会、交纳或退还投标保证金、开标的；

（15）有关法律、法规或规章规定的其他串通投标行为。

评标委员会决定投标的响应性，只根据投标文件本身的内容，而不寻求其他的外部证据。

## 18.评标办法

**本次招标采用综合评分法评标。**

**18.1具体的评标标准（评标办法）**

18.1.1初审合格（即资格性、符合性检查合格并按其他相关条款审查后）的投标人在三家以上（含三家）的，评标委员会将按以下评标方法与标准，对初审合格的投标文件及其对招标文件要求的响应情况进行综合比较和评价，统计每个通过审核的投标人的技术、商务、价格得分。

| **序号** | **评分界定** | **分值** |
| --- | --- | --- |
| **1、技术因素（满分55分）** |
| 1-1 | **总体方案合理性：**评价投标人技术方案中的项目需求分析、项目建设总体思路、项目技术方案设计等，对方案的完整性、可行性和实用性等综合评分，优的得25-17分、良好得16-9分，一般得8-1分。 | 25分 |
| 1-2 | **需求匹配度：**根据投标人投标方案与第三章技术指标功能描述的响应情况进行评价，本项满分20分，带“▲”号条款每项负偏离扣5分，最低得0分。 | 20分 |
| 1-3 | **服务方案及落地性：**根据投标人提供的落地服务期内承诺功能情况进行评价有提供详细的服务计划及时间表得10-1分（优秀10-7分，良好6-3分，一般2分），未提供不得分。本项满分10分，未提供不得分。 | 10分 |
| **2、商务因素（满分25分）** |
| 2-1 | **投标人企业实力、商业信誉：**①根据投标人的成立年限进行评审，成立年限≥5年的得3分，5年＞成立年限≥3年的得2分，其余得1分。②根据投标人的注册资金进行评审，注册资金≥500万元的得3分，500万元＞注册资金≥100万元的得2分，其余的得1分。 | 6分 |
| 2-2 | **标杆案例：**1、投标人为企业提供企业微信平台功能建设服务，累计合同金额20万以上成功案例。每提供一个得2分。2、投标人成功为行业上市企业微信平台功能建设落地（合作一年以上），每提供一个得2分以上最高合计得10分，投标人应提供案例对应的合同复印件（加盖公章、原件备查）以及客户基本信息作为证明材料。 | 10分 |
| 2-3 | **相应支持：**1. 能及时在全国内4个小时响应服务得4分。
2. 能及时在全国内8个小时响应服务得2分

以上①②计算时不重复计算，本项满分4分，需提供证明材料（以合同签订内容为评分标准），不满足条件不得分。 | 4分 |
| 2-4 | **业绩证明：**投标人2024年1月1日至投标截止前（物业行业）业绩情况（以合同签约时间为准），根据投标人提供对应的合同复印件评分。每一份证明得1分，最高得5分，最低0分。 | 5分 |
| **3、价格因素（满分20分）** |
| 3-1 | 对满足招标文件形式评审、资格评审、响应性评审的有效投标报价取算术平均值为评标基准价，评标基准价得20分，其他有效投标报价比评标基准价相比每高于或低于1000元减1分（不足1000元按比例扣分），最低报价不低于评标基准价5000元，最低为15分。 | 20分 |

**备注：（1）由于评分主要根据投标文件提供的资料进行，投标人须自行承担由于资料提供不全、错漏、或者无效而导致的不利评审，并对自身提供的投标文件、资料的真实可靠性负责，所有证明材料均应加盖投标人公章。**

1. **计算投标人综合得分时，经四舍五入后保留两位小数。**
2. **计算方式：**

18.1.2评标小组对所有投标人的投标文件的评审，都采用相同的程序和标准。

18.1.3根据各评委的打分结果，在计算投标人商务、技术综合得分时，对评委的技术部分及商务部分的打分结果分别汇总，再进行算术平均，计算出各有效投标人的技术因素得分及商务因素得分。最后根据各有效投标人的最后综合得分公式计算其综合得分。

18.1.4参加评标的相关人员，不得将有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及会影响评标工作的一切情况，透露给任何一位投标人或与上述评标工作无关的人员。

**18.2推荐中标候选人原则**

18.2.1排名及排名规则：评标委员会根据以下原则对初审合格的投标人进行排名：

（1）综合得分高者排名在前，即：综合得分最高者排名第一，综合得分次高者排名第二，以此类推。

（2）综合得分相同时，投标报价低者排名在前；

（3）综合得分相同且投标报价相同时，技术分得分高者（即F1得分高者）排名在前；

（4）以上办法都不能确定排名时，评标委员会根据有利于项目实施的原则确定排名。

18.2.2推荐中标候选人：评标委员会将按比较与评价最优先原则，推荐出中标候选单位，其余的合格投标单位为备选供应商。

**18.3.定标准则**

18.3.1招标人将按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定拟中标人。

18.3.2招标人将审查拟中标人的投标人资格、信誉、生产条件、产品技术状态、性能以及其它投标人认为有必要了解的问题。

18.3.3如果确定拟中标人无能力履行合同，其投标将被拒绝，招标人将对下一个可能中标的投标人做类似审查。

18.3.4接受审查的拟中标人必须如实回答询问或接受招标人的考察，并提供所需的有关资料。

18.3.5中标通知书生效后，如果已中标的投标人不能按投标文件中承诺的条件履行签约行为，招标人有权在评标委员会推荐的中标候选人名单中按顺序选择新的合同授予人。

### 19. 投标文件的澄清

19.1 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，评标委员会将以书面形式，要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者纠正，应当在评标委员会规定的时间内以书面形式作出，由其法定代表人或者授权代表签字，并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。

### 20. 比较与评价

20.1 评标委员会将根据评标方法与标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件，进行商务和技术评估，综合比较与评价。

20.2 对漏（缺）报项的处理：招标文件中要求列入报价的费用（含配置、功能），漏（缺）报的视同已含在投标总价中。但在评标时取有效投标人该项最高报价加入漏（缺）报人的评标价进行评标。对多报项及赠送项的价格，评标时不予核减，全部进入评标价评议。

20.3 若投标人的报价明显低于其他报价，使得其投标报价将低于其个别成本的，将会影响服务质量或不能诚信履约的，投标人须按评标委员会要求做出书面说明并提供相关证明材料，不能合理说明或不能提供相关证明材料的，将作无效投标处理。

20.4评标委员会将按比较与评价最优在先原则, 排列评价顺序, 根据在投标人须知前附表中确定的中标候选人数量，推荐出中标候选人。

20.5 在评标期间，若出现符合本须知规定的所有投标条件的投标人不足三家情形的，本次招标程序终止，除招标任务取消情形外，招标人将依法重新组织招标或者采取竞争性谈判等其他方式采购。

## 第六节定标与签订合同

### 21.定标准则

投标人的投标文件符合招标文件要求，按招标文件确定评标标准、方法，经评委评审并推荐中标候选人。

### 22. 中标通知

22.1 评标结束后，评标结果经招标人流程确认后，招标人将向中标人发出中标通知书。中标通知书对招标人和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出后，中标人放弃中标，应承担相应的法律责任。

22.2 招标人将向中标单位发出《中标通知书》，没有中标的其它投标人不另行通知。

22.3《中标通知书》将作为签订采购合同的依据。采购合同签订后，《中标通知书》成为合同的一部分。

### 23. 签订合同

23.1中标人在《中标通知书》发出之日起30日内，根据招标文件确定的事项和中标人投标文件，与招标人签订采购合同。双方所签订的采购合同，不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。逾期未签订采购合同，按照有关法律规定承担相应的法律责任；属于中标人责任的，招标人将没收其投标保证金，以抵偿对招标人造成的损失。

23.2招标文件、招标文件的修改文件、中标人的投标文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订采购合同的组成部分，并与采购合同一并作为本招标文件所列采购项目的互补性法律文件，与采购合同具有同等法律效力。

23.3中标人因不可抗力或者自身原因不能履行采购合同的，招标人将与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同，以此类推。

23.4 中标人未能按招标人的要求，随时提供投标文件中出具的相关证明材料的原件，招标人有权认定投标人存在弄虚作假、骗取中标的行为。

# 第三章　招标内容及要求

## 第一节项目需求

1. **行业背景及招标人简介**

厦门国贸城市服务集团股份有限公司（以下简称“国贸服务”）创始于1994年，隶属世界500强厦门国贸控股集团有限公司旗下厦门国贸地产集团有限公司，系全国物业服务企业50强、全国物业服务企业品牌价值百强。国贸服务立足厦门、深耕福建、辐射全国，服务区域涵盖厦门、福州、北京、广州、上海、南京、成都等全国近30座重点城市，服务类型包含物业管理、市政一体化、产业园区运营以及装修工程、社区空间经营、租售服务、美居业务、园林工程、案场服务、前介咨询等业务，为高端住宅、写字楼、商业、产业园区、学校、医院、公建等多种业态项目提供全生命周期的专业服务。

国贸服务以“国内一流的城市服务提供商”为发展定位，燃动智慧科技引擎，构建“基础物业服务、城市空间服务、多元增值服务”三大业务板块协同驱动的发展格局，加速迈入物业服务行业高速发展赛道。

将随着数字时代到来，大多数物业企业在对业主服务时面临各项挑战，包括成本难降低、过程难监管、多经难增长等问题。如果通过企微微信平台功能建设使得服务管理数据化，更专业；业主更满意，增值运用更智能；办公&业务流程无纸化、线上化；亟需通过统一的数字化规划建设实现。

**二、项目主要功能需求**

1、客户画像
（1）创建业主标签，管家可以手动进行设置。

（2）系统根据采集到的业主会话信息增设标签，但需要管家端进行审核确认，涉及管家设置业主重要个性化标签，须经过项目管理人员确认。

2、会话管理

（1）建立会话存档功能，记录管家客户一对一会话及群聊内容。

（2）建立回复提醒功能，管家在规定时间内未回复业主咨询或投诉时，系统进行提醒。

（3）建立自动回复功能，非工作时间，企微群可根据系统设定内容进行自动回复。

（4）建立业主历史会话信息在职继承和离职继承功能，确保业主会话信息不断档，不丢失。

3、舆情监控

（1）针对管家回复内容或业主会话内容，如涉及敏感词向项目管理人员或客服主管推动敏感词预警。

（2）实现管家敏感词发送直接拦截功能，有效管控管家话术规范。

（3）针对管家回复内容或业主会话内容，如系统判定存在负面情况，则向项目管理人员或管家主管推动敏感词预警。

4、知识库建立

建立公司级知识库和项目级知识库，公司级知识库统一设置全员可见，项目级知识库根据项目服务情况，设置项目内部可见的对客服务信息，针对业主/住户关注的问题，可实现知识库内信息可一键转发业主的功能。

5、朋友圈功能

（1）公司级重要信息发布时，公司系统管理员可后台一键发布管家朋友圈信息，查验管家发布情况。

（2）项目级信息发布

6、数据报表

（1）实现业主数据统计功能，内容包含：业主添加数、打标签业主数、重要业主数量等。

（2）实现会话数据统计功能，内容包含：业主会话数、涉及报事会话数、涉及舆情会话数等。

（3）实现统计业主群各业主会话数量及会话内容正负面情况的功能。

（4）监督管家聊天质量，可形成统计分析报表并导出。

（5）管家工作汇报可在后台形成周报、月报，并提交审核。

7、系统设置

（1）根据不同的角色分配不同的员工权限给相应的人员

（2）实现离职/在职继承功能，具备在职/离职状态下实现客户联系人分配转移权限。

8、业主运营

（1）对接商城，针对性群发团购信息，标准SOP跟进，并转化复购推送增值服务。

（2）实现社群答题兑奖、社群抽奖活动等功能

（3）具有筛选标签客户分类功能，可通过标签筛选客户进行群发信息，实现信息精确投放。

9、互通接口

（1）★企业微信互通接口实现保底100个账号使用。

**三、项目交付成果要求**

（1）方案应具备指导性，分析行业发展趋势，建设内容要结合物业行业的特点，进行科学规划，充分论证商业逻辑合理性、分析数字化价值。

（2）方案应具备先进性，结合互联网技术及物业数字化应用趋势，进行规划设计。

（3）方案应具备可操作性，方案要求内容完整全面，逻辑清晰、重点突出。对关键内容，要求详细阐述。

（4）要求中标单位保持观点中立，对涉及第三方的产品、系统等不得有倾向性描述。

（5）要求文档编制规范、排版整齐、图文结合，可读性好，在不影响交付成果质量的情况下，根据实际需要调整文档结构或分册分阶段交付。

**四、项目实施要求**

 1、招标文件中所述技术要求，应视为保证涉及本项目所需要的最低要求，如有遗漏，投标人应予以补充，否则，一旦中标将认为投标人认同遗漏部分并免费提供。

 2、投标人必须具备良好的管理咨询能力，具有强大的技术实力、系统集成能力、完成本工程的技术能力、充足的人力资源。

 3、投标人应提交以下技术方案，内容包括（但不仅限于）：

 （1）投标人应提交本项目的实施设计方案书、详细的清单和报价。

 （2）投标人应提交详细的项目组织及实施计划，并且提交从合同签订之日起的工作进度安排。

 **（3）▲项目实施周期：企业微信平台功能建设项目实施总天数控制在2个月内，并提供一年的项目功能相应指导。各投标人应对此条款作出明确承诺。**

 （4）投标人应根据项目功能内容，提出详细的功能操作指引及培训课程内容（所有费用含在项目报价中）。

 4、投标人必须提供专业的相应团队，确保整个项目功能使用工作的顺利进行。

 5、投标人有义务对招标人提出的问题作出解答，并进行详细记录。

 6、中标人不得将本项目内容部分或全部转包他人，若发现转包，招标人有权取消其中标资格。

 7、投标人应对照招标文件要求，逐条说明所提供服务已对招标文件提出的技术规格、商务要求做出了实质性的响应，或申明与技术、商务要求条文的偏差和例外并列于《技术商务评分响应索引表》中。投标人若未对采购要求进行逐条响应，评标小组将做出不利于投标人的评审。

以上证明文件均应加盖投标人公章。

**五、保密要求**

 1、投标人承担本采购项目下保密义务，不得将因本次招标获得的任何信息向任何未经允许的第三人外传。

 2、招标人有权将投标人提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审的人员或与评审有关的人员披露。

 3、招标人有权在认为适当时，或在任何第三人提出要求（书面或其他方式）时，无须事先征求中标人同意而披露关于已订立合同的资料、中标人的名称及地址、中标服务的有关信息以及合同条款等。

 4、中标人与招标人签订合同时，须同时签订保密协议，双方必须对合作过程中涉及的工作秘密、业务需求、协议、各类成果资料等内容和相关事务保密。

 5、投标人及服务人员应绝对保证经手资料的保密和安全，不得以任何方式泄露工作过程中知悉的资料信息。

 6、任何因投标人泄密引起的不良社会影响和法律责任均由中标人承担。

上述投标人须在投标文件中体现相关书面承诺并加盖公章。

**六、知识产权与规避专利、版权纠纷**

 1、投标人必须保证招标人在使用其中标产物过程的任何时候均不侵犯第三方的知识产权（包括但不限于专利权、商标权、著作权和技术秘密等权利）。若任何第三方针对中标人根据本项目提供的货物及服务行为提出知识产权侵权指控，中标人须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。如果招标人因为第三方的侵权指控遭受了损失（包括但不限于律师费、诉讼费、生效法律文书要求招标人承担法律责任等），招标人有权向中标人追偿。

 2、中标人提供的系统的研究方法、方案成果必须是自主研究、自主编制并保证招标人在使用过程的任何时候不受到知识产权或版权的纠纷。

上述投标人须在投标文件中体现相关书面承诺并加盖公章。

**七、功能购买落地及服务要求**

 1、投标人应按照本采购项目特点提供长期良好的功能使用服务，并在投标文件中提供详细具体的功能服务承诺条款及保证，服务有关的一切费用包含在投标报价中。

 **2、★功能落地服务期：要求投标人在服务期内免费咨询及功能处理服务，并在合作结束时将会话存档记录返还“招标人”。**

 3、▲要求投标人必须拥有专业的相应团队，能够保证本项目购买功能顺利使用，并达成预期效果。

 4、培训：应依据招标人的实际情况，协商制定切实可行的完整培训计划：

以上承诺文件均应加盖公章。

## 第二节商务技术响应要求

1、投标人应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

2、投标人应提供服务资质、履约能力基本情况的说明。

3、投标人在签署合同前必须提供完整建设方案和实施计划表。

4、投标人提供的服务方案必须满足招标人的实际需求，招标人不再支付因投标人方案不完整而引起的费用。

5、投标人应根据本项目的特点，提供切实可行的工作计划，并承诺其工作计划将根据招标人的实际需要进行完善和补充，在工作内容不改变的情况下不得追加任何费用，投标人在投标文件中应做出书面承诺。

6、投标人应在投标文件中对项目工作所需时间，工作内容、进度安排以及售后服务承诺情况进行详细的书面说明及承诺。**若中标后未履行相关承诺，招标人有权扣除投标保证金和其他款项。**

7、严格执行服务承诺。

8、中标人应严格依据投标文件所做承诺履行职责，如有违约，招标人有权根据协议、合同采取措施追究违约方的违约责任。

9、中标人应当按照合同约定履行义务，不得将本项目（转包）给他人，一经发现，招标人有权立即终止合同，并追究中标人的违约责任和要求赔偿。

## 第三节报价要求

1、本项目为整体招标，投标人必须对招标项目的所有内容及服务进行完整报价响应。拆分报价或不完整响应的将视为无效投标。

2、★本项目的最高控制价为：**人民币18万元整。**

3、报价须以人民币为货币单位。

4、本项目报价为包干价，为系统经招标人验收合格并完成服务全过程所有可能发生的相关费用，包含但不限于：人工费、人员驻点办公费用、需求调研费、试运行、培训费、验收费用、运维费用、利润、税费、企业管理费以及可能漏项漏报等的一切费用，招标人无需再向成交供应商支付其他任何费用。

5、投标人对本项目只能有一种报价方案，招标人不接受有选择的报价方案。

#

# 第四章投标文件格式

**（本章格式文件可供参考，投标人可根据项目实际需求进行编制）**

（封面）

**投标文件**

**项目名称：**

**招标编号：**

**投标人名称：**

**日期：**

**目录**

1. 投标书
2. 开标一览表
3. 投标报价明细表
4. 投标人的资格证明文件
5. 资格审查表
6. 带“★”号条款逐条响应情况表
7. 技术商务评分响应索引表
8. 技术方案（含实施进度计划）
9. 过往合作企业证明
10. 投标人提交的其它资料
11. 投标保证金有效缴交凭证
12. 招标文件规定的其他材料

**说明：投标人应按投标文件的实际情况编制目录**

**格式1**

**投标书**

致厦门国贸城市服务集团股份有限公司：

根据贵方为项目的投标要求（招标编号）: ，本签字代表（全名、职务）正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件正本一份和副本一份。

1. 投标书
2. 开标一览表
3. 投标报价明细表
4. 投标人的资格证明文件
5. 资格审查表
6. 带“★”号条款逐条响应情况表
7. 技术商务评分响应索引表
8. 技术方案（含实施进度计划）
9. 过往合作企业证明
10. 投标人提交的其它资料
11. 投标保证金有效缴交凭证
12. 招标文件规定的其他材料

据此函，签字代表宣布同意如下：

1.投标人已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）和有关附件，将自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果。

 2.投标人保证遵守招标文件的全部规定，投标人所提交的材料中所含的信息均为真实、准确、完整，且不具有任何误导性。

 3.投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

 4.本投标文件自开标日起投标有效期为：在招标文件投标人须知前附表第3项所规定的期限内保持有效。

 5.如果发生招标文件第二章投标人须知第12条所述情况，则同意招标人不予退还投标保证金。

6.投标人同意提供按照招标人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低的报价或收到的任何投标。

7. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：邮编：

电话：传真：

投标人代表签字：

投标人（全称并加盖公章）：

日期：年月日

**格式2**

**开标一览表**

投标人全称（加盖公章）：

招标项目：　　　　　　　　　　　　　　　招标编号：

货币单位：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **数量** | **投标报价（元）** | **项目完成期** | **服务期** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 投标报价（大写）： |

注：详细报价清单应另纸详列。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日期：

**格式3**

**投标报价明细表**

项目名称：招标编号：

合同包：货币单位：人民币

（投标人根据自身情况和招标要求自拟）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日期：

**格式4**

**投标人的资格证明文件**

**关于资格的声明函**

致：厦门国贸城市服务集团股份有限公司

根据贵方年月日第（招标编号）投标邀请，本签字人愿意参加投标，并证明提交的所有投标文件内容是准确的和真实的。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日期：

**格式5**

**资格审查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **资格证明文件** | **对应投标****文件页码** | **说明** |
| 1 | 营业执照复印件 |  |  |
| 2 | 法定代表人授权书原件 |  |  |
| 3 | 其他资格证明文件 |  |  |

投标人全称(加盖公章)：

投标人代表签字：

日期：

**法定代表人授权书**

：

（投标人全称）法定代表人授权（投标人代表姓名）为投标人代表，代表本公司参加贵司组织的项目（招标编号）招标活动，全权代表本公司处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参与开标、谈判、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。投标人代表无转委权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

投标人代表：性别：身份证号：

单位：部门：职务：

详细通讯地址：邮政编码:电话：

附：被授权人身份证件

授权方

投标人：（全称并加盖公章）：

法定代表人签字：

日期：

接受授权方

投标人代表签字：

日期：

**法人营业执照**

：

现附上由（签发机关名称）签发的我方法人营业执照副本复印件，该执照真实有效。

（注：法人营业执照提供复印件，需复印包括能说明经年检合格的内容，由企业加盖公章并注明复印件与原件一致。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日期：

**廉洁诚信承诺书**

致厦门国贸城市服务集团股份有限公司：

承诺方系厦门国贸城市服务集团股份有限公司（以下简称“”）的供应商、服务商或合作商，在相关业务活动(包括但不限于交易洽谈、供货、服务、承揽、技术合作交流、付款)中接触相关人员和资讯，在廉洁义务和操守方面做出如下承诺：

一、自觉遵守国家法律、法规，按照《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》、《中华人民共和国招投标法》以及有关要求进行各项业务活动。

二、不向的工作人员及其亲属馈赠礼金、礼品（含有价证券）；不向的工作人员提供任何应由其个人支付报酬的劳务和其它服务；不为的工作人员安排可能影响公正执行公务的任何活动；不为的工作人员支付应由其个人支付的任何赞助费、宣传费、咨询费、劳务费等；不为工作人员报销任何名义的个人消费凭证。一经发现有上述行为，招标人有权取消中标资格。

三、不与其他经营者串通报价和投标，不排挤其他经营者的公平竞争，损害其他经营者的合法权益；不在工程建设的预决算编制工作中弄虚作假、高估冒算。

四、承诺方在与达成和交易履行过程中，提供的资质证明、证照、企业及个人资料、住所、产品名称、规格、品质、服务标准、票据、权证、权利限制均为真实，不存在虚假、期满、伪造、变造行为，如上述情况发生变更，承诺方需在5个工作日内通知备案存档。

五、承诺方禁止提供仿冒品（包括但不限于如贴牌、掺杂掺假，以次充好，以旧冒新、以不合格冒充合格）或不符合所需规格之商品提供使用。

六、承诺方同意依其保密制度所划列的机密资料可包括一切关于，无论是否有价值，被公开或正在采取保密措施的书面、口头或以其他形式呈现、保存之资讯、承诺方与接受机密资料五年内均有保密义务，未经同意不得利用或向任何第三方泄露、交付。

七、为净化采购相关秩序及环境，可至进行投诉或申报。

八、违约责任

承诺方承诺如违反本承诺书所述任何义务，无论是否给造成损失，承诺方将承担一切责任，并就实际造成的经济、名誉损失进行赔偿。有权解除双方合同并不负任何违约责任，有权从应付承诺方账款中扣罚，并可采用法律手段索赔。

九、自觉接受监督。

特此承诺。

承诺人（投标人）名称（盖章）：

法定代表人（或投标人代表）：

日期：

**格式6**

**带“★”号条款逐条响应情况表**

项目名称：招标编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件中带“★”号的条款 | 投标响应内容 | 对应投标文件页码 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**以上★号条款为招标文件中的所有★号条款，无论是技术指标或文字描述要求，投标人必须逐条如实地书面响应及承诺。**

投标人全称（加盖公章）：

投标人代表签字：

日期：

**格式7**

**技术商务评分响应索引表**

项目名称：招标编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评分标准要求 | 对应投标文件页码 |
| 技术评分 |
| 1-1 |  |  |
| 1-2 |  |  |
| 1-3 |  |  |
| 1-4 |  |  |
| 商务评分 |
| 2-1 |  |  |
| 2-2 |  |  |
| 2-3 |  |  |
|  |  |  |

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日期：

**格式8**

**技术方案（含实施进度计划）**

项目名称：招标编号：

（由投标人根据招标文件要求自拟）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日期：

**格式9**

 **过往合作企业证明**

**格式10**

**投标人提交的其他材料**

**格式11**

 **投标保证金有效缴交凭证**

**格式12**

**投标人提交的其它资料**

（投标人认为应提交的其他材料, 可在此附件中提交）

投标人全称(加盖公章)：

投标人代表签字：

日期：

**格式16投标人密封条**

--------------------------------------------------------

**密封条**

|  |  |
| --- | --- |
| 送呈 | 厦门国贸城市服务集团股份有限公司 |
| 项目名称 | 企业微信平台功能建设项目 | 招标编号 | \*\*\*\*\*\*\* |
| 截标日期 | 年 月 日 分止 |
| 报价单位名称（加盖密封章或公章） |  |

--------------------------------------------------------

**格式17**

**企业微信服务协议**

 编号:

**甲方:**

联系地址

联系人:

联系电话:

**乙方：**

联系地址：

联系人：

联系电话：

甲乙双方经充分沟通，友好协商，根据我国现行的法律法规规定，双方就企业微信相关服务内容，达成如下条款：

1. **：产品内容**

1.1、企业微信服务内容：乙方为甲方提供企业微信SAAS的专属服务，包括不限于：企业微信的介绍，年度培训，后台开通升级，更高权限开通，1年在线咨询，上门服务，硬件和第三方软件推荐。

1.2、服务内容: 乙方为甲方提供基于企业微信的客户通SAAS软件，实现功能包括但不限于通知、舆情等。（具体功能与服务以下方表格内容为准）。

1. **:SAAS租赁模块及付款方式**

2.1计费标准:甲方根据自身的业务和管理需要，向乙方提出基于企业微信、物业客户通平台的服务需求。双方确定的服务内容及费用如下:

功能报价表

2.2甲方使用期限为 年 月 日至 年 月 日（按具体开通日期顺延一年）

2.3此次合同甲方实付总金额：￥0元（大写：元整）（含6 %的增值税专用发票），甲方付款前，乙方必须提供等额的6 %的增值税专用发票。

2.4付款方式：分二期支付款项，本协议签订后60日内、功能建设前支付费用总金额（含税金额）的【 】%，即￥0元（大写：元整），为首付款；甲方验收合格、功能正式使用后90日内支付费用总金额（含税金额）的【 】%，即￥0元（大写：元整），为验收款。

付款途径：甲方通过银行转账汇款至乙方银行账号：

户  名：

账  号：

开户行：

2.5本协议项下的费用金额包含增值税。

2.6发票：

甲方每次付款前，乙方应向甲方提交符合甲方要求的发票。发票抬头须与甲方信息一致。甲方开票信息详见附件二《开票信息表》。

**第三条：甲方的权利和义务**

3.1甲方按本协议约定享有乙方软件产品的使用权，产品长期升级服务及相关培训服务。

3.2甲方在使用乙方提供的产品服务期间，需合法使用乙方软件产品和服务，并按本协议的约定按时履行向乙方足额支付相应费用的义务。

3.3甲方租赁乙方软件后，仅可供甲方及其公联公司使用，不得直接或间接以转让，出售、出租、合作等任何形式，有偿或无偿地将部分或全部的软件及技术支持服务提供给他人使用，除非升级成为代理商或成为定制客户。

**第四条：乙方的权利和义务**

4.1乙方按本协议约定向甲方提供产品服务及本协议约定的产品升级服务。

4.2乙方将持续对乙方服务平台提供升级服务，包括但不限于：功能优化、功能新增、第三方集成插件等功能和服务，相关升级服务将会以协议约定的电话、邮件或提前在乙方网站显著位置公示等有效方式通知甲方。

4.3乙方需建立专门的服务部门，为甲方提供各种远程服务，形式包括但不限于远程管理、电话，邮件，在线咨询并且承诺在工作日内4个小时响应需求。如果甲方需要乙方提供现场服务，则由甲方承担乙方人员的交通和食宿等费用。

4.4乙方如果发现甲方在使用乙方服务平台过程中出现非法行为，乙方有权要求甲方停止非法行为。

**第五条：续费**

5.1本协议期限届满前，如甲方需要乙方继续提供软件及相应技术服务的，可在本协议期限届满前30日内完成续费：甲方未续费的，本协议到期后乙方有权停止服务。甲方账号内的数据自协议期限届满之日起可在乙方的产品服务平台上保存90天(此期间称为保留期)。

5.2如甲方需求乙方增补使用账号，则增补账号单价金额为:客户通SAAS服务费1440元/项目/年，会话存档和互通接口500元/人/年。

5.3甲方在保留期内完成续费后，乙方恢复甲方的服务及账号中的数据：若保留期内甲方未及时完成续费，则保留期满且在乙方将甲方账户数据交给甲方后，乙方将不再保存甲方账号中的数据，由此造成的一切后果由甲方自行承担。

**第六条：保密条款**

6.1保密信息指双方合作过程中由披露方向接收方披露的所有保密信息，包括但不限于商业计划，客户信息，服务协议，技术效诺，产品构思、产品价格、职员名单、操作手册等未被披露方公开的任何信息。

6.2保密信息还包括甲方使用乙方服务平台产生的数据及相关内容，以及与本协议有关的所有乙方信息，包括但不限于乙方的服务内容，优惠费率等。

6.3在何一方不得向第三方或者公众公开，披露，散布、透露全部或部分保密信息，否则违约方需承担由此给保密信息所有方造成的一切损失。

6.4无论本合同变更、解除、终止或无效，本保密条款都保持有效，各方仍需遵守本合同下的保密条款，履行其所承诺的保密义务。

**第七条：知识产权**

7.1乙方完全拥有乙方服务及产品的全部知识产权(包括但不限于版权，商标权，专利权等)，甲方签署本协议后并未拥有产品以上专利的所有权。乙方的名字，标志，LOGO，产品名字等专属于乙方，未经乙方书面授权或许可，甲方及其关联方不得使用。

7.2甲方完全拥有在使用乙方服务平台过程中产生的数据及相关内容的所有权，但是乙方为了更好地向甲方提供服务，在经过甲方同意后，可以使用或者授权第三方使用甲方的文件数据及相关内容。

7.3产品/服务所承载的知识产权保证：乙方承诺其针对本合同项下产品拥有完整知识产权及授权，产品/服务总价已经包含了知识产权授权费用，并保证甲方不因按照本合同约定方式合法使用乙方所供产品/服务而被第三方起诉或被卷入任何侵权纠纷，因此给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿，损失包括但不限于律师费、公证费、调查费、诉讼费用等。

**第八条：不可抗力**

8.1因不可抗力事件，致使一方无法履行本协议，发生不可抗力的一方有权提前终止本协议，在不可抗力的影响范围内得以免除责任，但应在上述情况发生后5个工作日内书面通知对方并提供有效证明。

8.2不可抗力事件包括但不限于：国家政策调整、机房中继线路调整、电信运营商机房维护检修、网络互联互通链接不通畅、电信运营商政策调整与影响和数据源中断服务等情形。

8.3鉴于乙方服务平台为基于互联网应用的产品服务平台的特殊性，因黑客、病毒、电信部门技术调整等引起的事件，甲方亦认同不属于乙方违约。但乙方应尽最大努力保护甲方权益并在事件结束后立即恢复服务。

**第九条：违约责任**

9.1乙方提供的软件和技术服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须退还甲方已支付的费用。

9.2乙方未能按本合同规定的时间提供软件和技术服务，或甲方未能在合同规定的使用期间正常使用软件和技术服务的，乙方自逾期之日起每日按本合同总价万分之五的数额向甲方支付违约金；逾期7个工作日以上的，甲方有权终止合同，乙方须退还甲方已支付的费用，同时，乙方应按照合同总金额的20%向甲方承担违约责任。

9.3甲方未能按本合同规定的时间付款的，自逾期之日起每日按本合同总价万分之五的数额向乙方支付违约金。甲方未按本合同约定使用乙方所供产品/服务，给乙方造成损失的，应予以赔偿，损失包括但不限于律师费、公证费、调查费、诉讼费用等。

**第十条：其他**

10.1甲乙双方就本协议的任何争议须友好协商。如协商不成，甲乙双方均可向甲方所在地人民法院起诉。本协议之签署、效力、解释和执行以及本协议项下争议之解决均应适用中国法律。

10.2本协议自双方签署之日起生效。本协议壹(1)式肆(4)份，甲方执贰(2)份，乙方执贰(2)份，具同等法律效力。

10.3本协议有效期与协议中所约定的账号使用期间相一致，本协议期满前30天内，甲方书面提出续费延续服务的，则本协议在同等条件下顺延一年，顺延仅此一次。

10.4本协议如有未尽事宜，双方可另行协商并签署补充条款(或补充协议)，补充条款(或补充协议)与本协议具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方(盖章)： 乙方(盖章)：

甲方代表： 乙方代表：

日 期： 日 期：