

1. 招标条件

本招标项目2024年呼叫业务事业部增值业务综合支撑服务劳务框架采购项目（重新招标）SDTF-ZB-2023--0062已获批准，资金来源已落实。招标人为山东省信息产业服务有限公司，项目已具备招标条件，现对该项目进行招标。

2. 项目概况与招标范围

- 2.1项目名称：2024年呼叫业务事业部增值业务综合支撑服务劳务框架采购项目（重新招标）。
- 2.2招标范围及内容：本项目主要为呼叫业务事业部增值业务综合支撑服务采购，包含呼叫业务事业部所需人员配备、现场运营管理、团队建设等综合支撑服务。要求提供的座席服务人员能独立完成电话呼入、外呼营销以及工单处理以及岗位所需的综合性服务工作，座席人员包括但不限于运营经理、运营组长、一线座席代表等。具体技术要求详见本招标文件《第四章 技术标准和要求》。
- 2.3项目规模：项目总预算12502万元（未含税）。
- 2.4标包划分：本项目划分为2个标包，允许投标人最多中标的标包数量为2个。具体内容见下表：

标包号	采购内容	预算金额（万元） （不含税）	中标人排名	中标份额 （%）	预计中标金额（万元）
标包1	综合坐席服务：要求提供的座席服务人员能独立完成电话呼入、外呼营销等话务处理工作以及相关岗位要求的综合性服务工作，座席人员包括但不限于运营经理、运营组长、一线座席代表等。	9501.52	1	75%	7126.14
			2	15%	1425.228
			3	10%	950.152
标包2	工单处理服务：要求提供的座席服务人员能独立完成工单处理及相关岗位要求的综合性服务工作，座席人员包括但不限于运营经理、运营组长、一线座席代表等。	3000.48	1	70%	2100.336
			2	30%	900.144

- 2.5业务区域：山东省。
- 2.6服务期限：自合同签订生效之日起1年。

3. 投标人资格要求

3.1投标人的资格要求：投标人应为中华人民共和国境内法律上和财务上独立的法人或依法成立的其他组织，并具有承揽相关业务的合法主体资格。法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一标包投标或者未划分标包的同一招标项目投标。注：须提供有效的加载统一社会信用代码的新版营业执照复印件。

- 3.2财务要求：投标人须为增值税一般纳税人且能按国家规定税率开具增值税专用发票（须提供增值税一般纳税人证明）。
- 3.3信誉要求：投标人不得存在下列情形之一：
 - 3.3.1投标人被责令停业或破产状态的；
 - 3.3.2投标人被暂停或取消投标资格的；
 - 3.3.3投标人全部财产被重组、接管、查封、扣押或冻结的；
 - 3.3.4投标人在2020年1月1日至投标截止日内有因投标人与合作单位违约或不恰当履约引起的纠纷，且已被法院或仲裁机构已经生效的判决或裁定认定为投标人需要承担责任的；
 - 3.3.5投标人在2020年1月1日至投标截止日内有骗取中标的；
 - 3.3.6投标人在2020年1月1日至投标截止日内有重大安全责任事故的；
 - 3.3.7投标人在最近五年内参与的采购活动中有行贿犯罪记录的（以中国裁判文书网截图为准，投标人须提供中国裁判文书网已选条件带有投标人名称及案由为贪污贿赂罪的查询界面截图）。

注：（1）被“中国执行信息公开网”网站（zxgk.court.gov.cn）、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列为失信被执行人、列入重大税收违法失信主体、列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商不得参与本次招标。投标人需提供以上网站截图（“中国执行信息公开网”网站须截图失信被执行人查询界面；“信用中国”网站须截图重大税收违法失信主体查询界面、政府采购严重违法失信名单查询界面）。

（2）在本项目的评标过程中，招标人会通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）等渠道查询本项目供应商位的信用记录，并采取必要方式做好信用信息查询记录和证据留存，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单投标人，由评标委员会作无效标处理。

- 3.4本项目不接受联合体投标。
- 3.5本项目不允许分包转包（须做承诺并加盖公章）。

4. 招标文件的获取

本项目通过比德电子采购平台（<https://www.bdebid.com/>）发售电子版招标文件。具体如下：

4.1 招标文件获取时间：**2023年12月7日9时00分至2023年12月12日17时00分**（北京时间，下同）。

4.2 招标文件获取方式：凡有意参与的潜在投标人，请按以下步骤顺序进行操作，获取招标文件：

4.2.1 访问比德电子采购平台（<https://www.bdebid.com/>），已在平台注册过的潜在投标人请直接登录获取招标文件；未在平台注册的潜在投标人请先进行注册，注册审核通过后登录系统获取招标文件，注册方法详见本公告“投标人注册”。

4.2.2 完成注册后，选择“供应商”身份登录比德电子采购平台，点击左侧菜单“采购文件领取”模块选择对应项目及标包，点击“查看/操作”，填写项目联系人信息【及开票信息】，点击页面上“支付并下载文件”按钮购买及下载招标文件。

4.2.3 获取招标文件操作详见《新平台供应商操作手册》，请登录比德电子采购平台（<https://www.bdebid.com/>），在左侧菜单“操作手册”模块，下载操作手册。

4.3 招标文件费用：招标文件售价**300元**人民币/份，售后不退。支付方式：通过比德电子采购平台线上支付。

4.4 招标文件款发票事宜：招标文件款发票为增值税普通电子发票。

5. 投标文件的递交

5.1 投标文件的递交：

电子投标文件：请登录比德电子采购平台，点击【**招标项目-招标文件领取及投标-投标文件递交**】进行投标文件递交。

5.2 递交投标文件的截止时间（即投标截止时间）为：2023年12月19日09时30分（北京时间）。

5.3 开标地点：比德电子采购平台（<https://www.bdebid.com/>）。

5.4 本项目将于上述同一时间在上述地点进行开标，邀请投标人的法定代表人或者其委托的代理人准时参加。

5.5 电子招标投标规则：

5.5.1 投标人的电子版投标文件是经过CA证书加密后上传递交的，任何单位或个人均无法在投标截止时间（同开标时间，下同）之前查看或篡改，不存在泄密风险。

5.5.2 投标人在投标截止时间之前可以多次递交电子投标文件。投标人递交投标文件后可点击撤回电子文件，平台将已上传的电子投标文件删除，投标人可重新上传电子投标文件。

5.5.3 投标人因系统故障无法上传电子投标文件的，应至少在投标截止时间前【**1**】个工作日联系比德电子采购平台支撑人员协调处理。投标文件递交截止时间前未完成电子投标文件上传的，视为撤回投标文件；投标文件递交截止时间后，电子投标文件将无法上传。

5.5.4 出现以下情形之一时，招标人不予接收投标文件：

（1）逾期递交的；

（2）未按照本公告要求获得本项目招标文件的。

6. 投标人注册及CA办理

6.1 比德电子采购平台注册

有意参与本项目投标的潜在投标人请完成比德电子采购平台注册后领取本项目招标文件。

6.1.1 已在比德电子采购平台完成注册但忘记密码的潜在投标人，打开比德电子采购平台首页（<https://www.bdebid.com/>），点击“忘记密码”，按照网页要求提供相关文件，重置密码。

6.1.2 未在比德电子采购平台完成注册的潜在投标人，访问比德电子采购平台首页（<https://www.bdebid.com/>）点击“新用户注册”按钮，进行注册。

6.2 比德电子采购平台CA证书办理

使用比德电子采购平台递交投标文件的投标人须办理CA并确保其有效，用于编制投标文件，领取招标文件无需CA。

CA办理流程：比德电子采购平台（<https://www.bdebid.com/>），选择“供应商”身份登录，在左侧菜单“CA申请”模块选择“手机CA申办”或“实体CA申办”，具体操作详见供应商身份左侧菜单“操作手册”。

6.3 平台操作咨询

项目相关问题请联系本公告“8. 联系方式”中的招标人。

比德平台操作咨询及问题处理请联系平台客服，联系方式详见<https://www.bdebid.com>。

7. 发布公告的媒介

7.1 本次招标公告在比德电子采购平台门户网站（<https://www.bdebid.com/>）、中国招标投标公共服务平台

（<http://www.cebpubservice.com/>）、中国采购与招标网（<http://www.chinabidding.com.cn/>）、中国通服采招门户网

（<https://szvc.chinaccs.cn/>）上发布，其他媒介转载无效。

7.2 除上述媒介之外我公司未在其他任何网站、论坛等媒体上发布该项目公告，对于非法转载、篡改招标信息内容的组织或个人，我公司保留追究其法律责任的权利。

7.3 请各投标人提高警惕，不要向其他组织、个人支付相关款项，避免上当受骗。投标人由此而造成的经济损失，我公司不承担任何责任。

8. 联系方式

招 标 人：山东省信息产业服务有限公司
地 址：济南市高新区天辰路2177号2号楼
邮 编：250101
联 系 人：李女士
电 话：18954167509
电子邮件：lixiaofei.sd@chinaccs.cn

9. 附加项

无。

招标人：山东省信息产业服务有限公司

日期：2023年12月7日