



# 佛山市顺德区大良街道校内课后服务综 合管理平台服务采购需求

招标人：佛山市顺德区大良街道教育局

招标代理机构：广东中采招标有限公司

## 一、供应商资格

1. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件。
2. 供应商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或其他组织。
3. 供应商未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://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或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。

**【以招标代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))及中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料】。**

4. 本项目不接受联合体投标。
5. 已办理报名及登记手续购买本招标文件的供应商。

## 二、用户需求书

说明:

1. 投标人须对本项目为单位的服务内容进行整体投标,任何只对服务内容其中一部分内容进行的投标都被视为无效投标。
2. 用户需求书中打“★”号条款为实质性条款,投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效。
3. 项目内容

采购内容	数量	服务期
佛山市顺德区大良街道校内课后服务综合管理平台服务	一项	2020年2月1日起至2023年7月31日止(具体以合同签订时间为准)

### 一、项目概况

1. 招标人委托中标人向2020年佛山市顺德区大良街道校内课后服务提供综合管理平台服务(网络管理服务平台及驻校管理人员维保服务)。
2. 本项目服务范围主要包括佛山市顺德区大良街道的所有公办小学及初中。
3. 服务对象为各校区中小学一至九年级学生。
4. 维保服务时间为周一至周五每天下午放学开始提供服务至当天18:30。
5. 要求中标人提供网络管理服务平台及驻校管理人员维保服务,网络管理服务平台需提供课程上架报名、家校沟通、机构管理、资金监管、数据保密等功能;驻校管理人员统筹协调学校、机构和老师、学生及家长、平台等各项事宜,服务好相关各方,并通过规范的制度对日常工作进行管理,力保校内课后服务健康安全有序开展。

### 二、项目目标

根据《佛山市教育局关于进一步做好我市中小學生校内课后服务工作的通知》(佛教基〔2018〕55号)、《顺德区教育局关于做好我区中小學生校内课后服务工作的通知》(顺教〔2018〕173号)等各级文件精神,为做好大良街道各公办小学及初中的校内课后服务工作,建立校内课后服务综合管理平台服务的管理模式,打造具有大良特色的中小學生校内课后托管服务体系,解决学生课后看护后顾之忧。

### 三、服务内容

1. 网络管理平台须提供的服务功能:
  - (1) 管理平台基础服务功能:学校管理、机构管理、教师管理、学生管理、课程管理等。
  - (2) 移动端服务功能:教师端服务功能、家长端服务功能等。
2. 网络管理服务平台维保内容
  - (1) 网络管理服务平台要求软件具有高可靠性、高成熟度且易使用、易操作。
  - (2) 系统升级及更新。
  - (3) 系统巡检。每季度或重大事件期间对系统进行检查,对系统安全隐患和异常进行处理。

- (4) 缺陷及应急处理。对系统 BUG、安全漏洞、恶意攻击等进行处理，对影响系统性能的问题进行优化，保证系统健康运行。
  - (5) 根据招标人要求进行管理系统配置变更及发布等工作。
  - (6) 系统适应能力强。根据上级主管部门及学校提出的需求可升级或局部更新。
  - (7) 平台的日常维护。
3. 数据库管理系统维保内容
    - (1) 数据库管理系统日常维护、健康检查。
    - (2) 各类重要数据信息的备份，隐私加密保护。
    - (3) 备份数据可恢复；
    - (4) 配合招标人实施数据迁移。
    - (5) 免费提供必要的数据库补丁升级安装服务、技术支持。
    - (6) 根据用户要求进行应用系统配置变更及发布等工作。
  4. 驻校管理人员服务内容
    - (1) 为服务学校的校内课后服务工作，提供课前、课中、课后全流程管理服务，具体内容包括：点名工作的核对检查，监督任课老师的从教行为、课堂质量的监管、做好学生安全管理工作等。
    - (2) 协助学校将现有特色社团、课程融入校内课后服务平台作统一管理，进一步强化课程管理，提供“有特色、有组织、有保障、有提升”的校内课后服务。
    - (3) 做好校内课后服务期间的学生管理、服务人员管理及家长、学校、服务机构、服务人员和招标人主管部门的沟通协调等各项工作。

#### 四、 服务要求

##### 1. 服务人数

本项目服务范围在大良街道所有公办小学及初中，中标人须为项目配置 1 名项目负责人，网络管理平台技术支持人员不得少于 5 名，派驻校管理服务人员按每校 1 人配备，具体安排由招标人按各小学及初中规模、人数等情况进行增减，中标人要配置不少于上述所需人员，投标时可提出优化配置方案。

##### 2. ★人员素质要求（投标时提供承诺函作为证明材料，格式自拟）

- (1) 年满 18 周岁以上，50 周岁以下的中国公民。
- (2) 遵纪守法，无犯罪记录，身心健康。
- (3) 技术人员本科或以上学历，驻校管理服务人员大专或以上学历，有教育教学经验者优先采用。
- (4) 中标人须确保驻校人员登记在案且资料准确无误，保证不发生拐带、打架等相关违法事件。

##### 3. 人员管理要求

- (1) 招标人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻校管理服务人员由中标人自行管理及承担相应责任。
- (2) 中标人就本项目所派驻的全部服务人员需在规定时间内服务本项目，如遇特殊情况临时调整，需

保证本项目正常运行。

(3) 中标人需要定期对服务人员进行法律、应急专业知识和技能培训。

4. 本项目课后服务综合管理平台上的所有课程，由招标人决定。

## 五、其他要求

### 1. 网络管理平台

(1) 日常维保服务为驻校服务。中标人自行解决驻校人员的食宿、办公电脑、交通工具等问题。

(2) 节假日及业务关键时点（学期初、学期末等）的非工作时间根据需要安排足够数量的人员加班或值班。

(3) 中标人在服务期间须按时提交工作汇报；对新增的业务需求（或业务需求变更）应评估工作量，并由招标人审核确认；服务工作结束后，须提交总结报告，由招标人进行评估验收。

(4) 中标人应配合招标人进行供应商管理，准确填写并及时更新员工一览表、员工考核表以及项目质量考核表。

(5) 对于系统或程序缺陷，应在缺陷明确之日起 5 日内修复（紧急补丁须当天修复）。

(6) 中标人必须确保管理平台的服务质量，不得因程序发布导致系统性能不合理地降低，或影响其他功能的正常使用。因中标人开发质量问题导致的程序重构或纠错开发，不得计入工作量。

(7) 中标人应保证线上管理服务平台使用中，不会产生专利权、商标权或其他知识产权产生的侵权纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权诉讼，则一切法律责任由中标人承担。

### 2. 驻校管理人员

驻校管理人员上岗前，由中标人组织培训学习，熟悉各项管理制度及操作规程。为了工作顺利开展，中标人须在每周一固定召开所有驻校管理人员周例会，对上周情况进行总结。驻校管理工作的重点是校园安全（配合学校做好维稳工作）、教学过程监控及场地卫生。每天的日常工作包括以下几个阶段：

(1) 开课前的相关准备工作（每天下午 15:30 提前到校准备）；

(2) 开课过程中要做好巡课管理；

(3) 放学组织善后；

(4) 期末结课后及新学期开学的特别处理；

(5) 其他特殊情况处理。

3. ★对于服务人员因工作原因为招标人服务期间引起的各种工伤、安全事件和事故，招标人免负一切责任（投标时提供由法定代表人签署的承诺函作为证明材料，格式自拟）。

4. 服务期结束后网络管理平台所有数据及相关材料归招标人所有。

## 六、资金管理

### 1. 收费管理

中标人必须按照国家的相关资金管理的政策规定与招标人和第三方金融监督机构共同建立相应

管理制度和监管机制，确保资金管理安全、规范、透明。

## 2. 资金监督

- (1) 本项目中标人通过网络管理平台收取的课酬由第三方金融监督机构负责监管；招标人委托第三方机构对中标人的服务进行监督管理及评价。
- (2) 由招标人决定平台管理服务费用的分配及管理政策，中标人须无条件配合及响应。
3. 为保障课后服务的正常运行，覆盖必要的线上系统和线下服务的成本，管理平台将收取培训机构一定数量的平台管理服务费。招标人将委托综合素质教育咨询机构对平台管理行为进行监管，同时根据每年平台管理成本及市场情况动态核定当年服务费提取比例，报招标人备案后实施。

## 七、安全及保密要求

1. 中标人及其驻场人员须与招标人签订保密协议，驻场人员须遵循招标人的各项规章制度。所接触的佛山市顺德区大良街道的公办小学及初中专有信息仅限于本人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传。
2. 对系统运营过程中出现的突发事件有应急措施。

## 八、责任追究

1. 网络管理平台当出现以下情形，招标人有权扣除履约保证金（直至全部扣完）：

- (1) 中标人违反安全及保密责任，招标人保留每次以不超过履约保证金 5%的幅度扣减权利；造成损失的，中标人还应赔偿损失。
  - (2) 因中标人自身原因，导致项目关键产出物不能按双方约定时间交付，延误项目进度，招标人保留每延期一天以履约保证金 3%的幅度扣减权利。
  - (3) 中标人服务达不到要求，影响用户正常使用，且未在规定的时间内解决的，招标人保留每次以不超过履约保证金 1%的幅度扣减权利。
  - (4) 在维保期间，因中标人软件产品或服务质量原因影响用户正常使用，8 小时未解决的，招标人保留每次以不超过履约保证金 1%的幅度扣减权利。
  - (5) 在维保期间，中标人服务响应达不到要求，影响用户正常使用，且未在规定的时间内解决的，招标人保留每次以不超过履约保证金 1%的幅度扣减权利。
  - (6) 中标人未经书面申请并征得招标人同意，擅自变更项目内成员，招标人保留以履约保证金 1%的幅度扣减权利。
2. 中标人派驻或指定的校管理人员需按招标人要求坚守岗位，严格履职。对其失职、违规或不听从指挥的，中标人及时加以整改，整改情况在一周内书面报告招标人。每月累计发生 3 次或以上违规的，招标人保留以履约保证金 1%的幅度扣减权利（直至全部扣完）：
- (1) 没有及时传达招标人的工作要求、没有安排好管理人员服务的。
3. 中标人派驻或指定的校管理人员发生以下情形，招标人有权单方面终止合同：
- (1) 不听从校方指挥，造成学校秩序混乱的。
  - (2) 发现可能危及安全的问题，没有及时处理也没有向学校领导及招标人报告的。

4. 中标人派驻或指定的校管理人员发生以下情形（累积达 3 次或以上的），招标人可随时要求中标人进行更换：

- (1) 擅离职守、造成脱岗的。
- (2) 服务过程中闲聊或做与工作无关事情的。
- (3) 工作懒散、态度恶劣被投诉的。

#### **九、 履约保证金**

1. 履约保证金用于补偿招标人因中标人不能完全履行其合同义务而蒙受的损失或中标人违反合同而作出的处罚。
2. 提交时间：合同签订之日起 10 日内；
3. 金额：人民币 100,000.00 元（人民币壹拾万元整）；
4. 方式：转账、银行履约保函；
5. 退还说明：在合同期满并通过绩效考评起 30 天内无息退还。

### 三、评分体系与标准

1. 本评标办法采用综合评分法。
2. 评标步骤：评标委员会先进行投标文件初审，对通过初审的投标文件进行技术及商务的详细评审最后评标委员会出具评标报告。
3. 评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别就各个投标人的技术状况、商务状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术评分和商务评分相加得出其综合得分。

#### 资格、符合性评审条款

序号	评审内容
1	具备招标文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全；
2	投标函已提交并符合招标文件要求的；
3	投标人按招标文件要求缴纳投标保证金的；
4	按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字，或签字人有法定代表人有效授权书的；
6	投标文件完全满足招标文件的实质性条款（即标注★号条款）无负偏离的；
7	投标文件没有招标文件中规定的被视为无效投标的其它条款的；
8	按有关法律、法规、规章不属于投标无效的。

说明：投标人必须严格按照资格、符合性评审条款的评审内容的要求如实提供证明材料并应加盖投标人公章,对缺漏或不符合项将直接导致无效投标。

## 技术部分评分表

(65 分)

序号	评分因素	分值 (分)	评分细则
1	对采购需求的响应程度（投标服务方案）	10	<p>根据各投标人对采购需求的响应程度（投标服务方案）进行横向比较：</p> <p>总体服务模式科学合理，亮点多，针对性强，得 10 分；</p> <p>总体服务模式较合理有一定特点，针对性较强，得 6 分；</p> <p>总体服务模式不够合理，无特点，针对性较差，得 2 分；</p> <p>其他或不提供不得分。</p>
2	服务工作内容中的重点及难点管理方案	10	<p>根据各投标人提供的服务工作内容中的重点及难点管理方案进行横向比较：</p> <p>重点、难点工作的理解及应对措施，内容齐全、重点突出、科学合理、切实可行，得 10 分；</p> <p>重点、难点工作的理解及应对措施，内容较齐全、重点较突出、较合理可行，得 6 分；</p> <p>重点、难点工作的理解及应对措施，内容不够齐全、重点不够突出、合理性可行性较差，得 3 分；</p> <p>其他或不提供不得分。</p>
3	服务管理团队设立、运作流程、管理计划	10	<p>根据各投标人提供的服务管理团队设立、运作流程、管理计划等进行横向比较：</p> <p>计划详细合理可行，完全满足或优于采购要求的，得 10 分；</p> <p>计划较详细较合理较可行，基本满足采购要求的，得 6 分</p> <p>计划不够详细合理性可行性较差，不能满足采购要求的，得 2 分；</p> <p>其他或不提供不得分。</p>
4	工作人员培训及管理	10	<p>根据各投标人提供的工作人员培训及管理方案进行横向比较：</p> <p>方案详细、合理可行，切合实际，完全满足或优于采购要求的，得 10 分；</p> <p>方案较详细、较合理可行，较切合实际，基本满足采购要求的，得 6 分；</p> <p>方案不够详细合理性可行性较差，不能满足采购要求的，得 3 分；</p> <p>其他或不提供不得分。</p>
5	服务人员工资的合理性（人员福利待遇）	3	<p>根据各投标人提供的服务人员工资的合理性（人员福利待遇）进行横向比较：</p> <p>服务人员工资的合理、清晰，全面考虑各项可能性支出的，得 3 分；</p> <p>服务人员工资的较合理、较清晰，较全面考虑各项可能性</p>

			支出的，得 2 分； 服务人员工资的合理性较低、不够清晰，各项可能性支出考虑不够全面的，得 1 分； 其他或不提供不得分。
6	承诺对突发事件的应急服务预案	7	根据各投标人提供的对应急方案或措施（应对突发事件快速响应时间、调配人数与处理方案的合理性、周全性）进行横向比较： 方案详细、合理、可行性高，得 7 分； 方案较合理、可行性较高，得 4 分； 方案不够合理、可行性较差，得 1 分； 其他或不提供不得分。
7	质量保证及服务方案	10	根据各投标人提供的质量保证及服务方案进行横向比较： 方案详细、合理可行，切合实际，完全满足或优于采购要求，得 10 分； 方案较详细、较合理较可行，较切合实际，基本满足采购要求，得 6 分； 基本满足采购需求，无保障措施，得 2 分； 其他或不提供不得分。
8	项目团队招聘及补充方案	5	根据投标人提供的项目团队招聘及补充方案进行横向比较： 方案科学合理、内容详细、切实可行，得 5 分； 方案较合理、内容较详细、较可行，得 3 分； 方案合理性较低、内容不够详细、可行性较低，得 1 分； 其他或不提供不得分。

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 技术评分：所有评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

## 商务部分评分表

(35 分)

序号	评分因素	分值 (分)	评分细则
1	同类项目业绩	12	根据各投标人自 2017 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）的同类项目业绩，每提供一份得 4 分，本项最高得 12 分。 (须提供合同复印件作证明材料)
2	客户评价	3	上述业绩获得客户服务满意（或优秀同等级别）评价的，每提供一份得 1.5 分，本项最高得 3 分。 (须提供客户服务评价表复印件作为证明材料)
3	拟投入人员情况	8	投标人针对拟投入本项目人员专业情况进行横向比较： 人员专业性强的，得 8 分； 人员专业性较强的，得 5 分； 人员专业性一般的，得 2 分； 其他或不提供不得分。 (须同时提供：①社会工作经验证明及相关证书复印件，②2019 年 9 月-11 月于投标人单位购买的社保资料复印件)
		12	投标人拟投入服务人员曾有同类驻校管理服务经验的，每提供一人得 0.5 分，本项最高得 12 分。 <b>【须同时提供服务单位出具的相关材料复印件及 2019 年 9 月-11 月在投标单位购买社保证明材料作为证明材料】</b>

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 商务评分：所有评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。