# 第五部分 用户需求书

**一、项目背景及情况**

为高效响应国银金融租赁股份有限公司日常用品采购（如办公用品、物业器材、周转房用品、IT办公类设备、配件及其他日常用品）的配给需求，拟引进一家电商企业采购平台，提供快捷、规范的采购服务，使用部门主要为国银金融租赁股份有限办公室和信息科技部。

**二、项目技术要求**

**(一)基本技术要求**

1、供应商须按照招标人要求配送物资至指定地点，并按照流程完成验收手续。

**(二)电商平台及运维系统要求**

1、供应商需具有自营电商平台。

2、供应商须保证电商平台的运营稳定，自有网站运维工程师，当招标人提出网站流程操作需求、联调接口服务需求时，能够在规定的时间内按照要求完成优化和联调，供应商须满足招标人对电商平台个性化需求的定制，如下单流程、审批流程等需求。电商平台具备主商品下拉菜单有不同规格不同价格的子商品展示及点选的功能。（出具完整承诺函并加盖公章，格式自拟）

3、供应商应有信息安全服务经验，并与招标人签订信息安全保密协议，要求供应商在服务过程中对从招标人获知的技术秘密、商业秘密、招标人信息等一切信息均负有保密责任。未经招标人事先书面授权，供应商不得以任何方式向其它任何组织或个人泄露、转让、交换、赠与该信息或与任何其他组织或个人共同使用该信息。由于供应商违反规定造成信息泄漏给公司造成损失的，招标人有权单方面解除合同，不再支付尚未结清的款项。且招标人有权要求供应商担因此行为给招标人带来的一切直接或间接损失，并追究供应商的法律责任。

4、供应商能提供自营电商平台下单服务，网站可为招标人各部门提供申请和审批权限，招标人可以从电商平台直接下单配送；网站商品品种齐全，应满足招标人日常用品采购（如办公用品、物业器材、周转房用品、IT办公类设备、配件及其他日常用品）的配给需求。

5、电商平台具备电脑PC端和移动端下单途径，实现采购方各部门可以在电脑网上及手机下单功能:系统界面和系统设置，可因应客户的服务需求做响应调整、更新，以确保高效下单、及时响应、追踪和后续数据提取、统计工作。

6、供应商提供电商平台服务期间，招标人可随时在系统后台导出及下载相关数据,包括月度、季度、年度下单明细及金额(按要求提供总表及部门分表)、分级审批流痕迹、数据分析、某个部门下单情况、某款货物下单情况等表格材料。

**(三)配送服务要求**

1、供应商须建立物流监控机制，确保接收到招标人用户订购清单后，能及时将货物送至招标人指定地点（包括送货上楼等，不支付额外其他费用），由招标人对品类、型号、数量和外包装等货物表面状况进行查验，如发现货物包装有破损或与约定货物型号、数量、参数不一致，供应商应无条件退货或换货，退货、换货费用由供应商承担，并赔偿给招标人造成的损失，物流配送过程要全程实时显示并可追溯。供应商须在招标人下单3天之内发货。

**(四)安装**

1、供应商负责安排工程人员对接招标人各部门经办人，进行现场安装或组装产品，不得损坏或破坏现场环境，且不得向招标人额外收取安装辅材及安装人工费用，相应的费用纳入货物单价中，供应商应在投标环节应当充分考虑。

**(五)其他要求**

1、为保证商品质量，供应商应保证所提供的货物须为未开封的、正规厂商生产的原装、全新、型号、规格、性能等符合要求的正品（包括零配件）。

2、供应商所提供的货物的原厂维修保养期限，在合同有效范围内，供应商按照投标响应时维修保养承诺条款执行。

3、供应商所供应产品有任何质量问题，投标人应无条件包退包换；由于招标人设备不再使用等原因，需要退换货，在不影响二次销售的情况下，供应商应无偿更换。

4、产品应符合招标文件的相关技术要求，如没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国国家标准或行业标准，如果中华人民共和国没有相关标准的，则采用货物来源国适用的官方标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。产品在质量的可靠性方面，应符合国家或行业现行最高级别的质量标准和要求。

**(七)平台上架产品要求**

1、招标人日常用品采购分为办公用品、物业器材、周转房用品、IT办公类设备、配件及其他日常用品五大类。供应商须结合实际，根据招标人需求在平台上架采购产品的详细信息，**包括但不限于模拟清单中所列的日常用品、IT产品。产品上架后原则上不作调整，**供应商不得随意自行更换平台上架产品及产品规格/型号/参数，需提供具体响应的国际或国内主流品牌型号（若无品牌型号，需另做标注）。供应商可上架同类型替代产品供招标人参考选择。

**招标人定期抽查平台上架产品价格，若发现产品价格高于平台官方自营价格，由供应商补差价。如供应商拒不补差价，则取消供应商中标资格或单方面解除合同。**

2、如因市场流通或因商品停产确实需要变更品牌、规格型号的，供应商应提前向招标人书面提出申请，经招标人同意后方可变更。成交的某一规格的货物被另一规格的新产品替代，替代产品性能不能低于原系列或原规格产品且需经招标人确认同意。

3、后续合作中，如因重大宏观因素、不可抗力因素导致平台上架产品价格出现上浮，中标供应商应提前五个工作日向招标人进行书面申请，双方可就价格上浮进行协商，最终以招标人审批意见为准，以此确定是否同意价格上浮。

**三、商务需求**

**(一)服务期限**

1、合同期限：

服务期限为3年，如供应商三年服务期均获得满意评价，三年服务期届满后可优先考虑续签，续签累计期限不超过3年。

2、交货地点：国银金融股份有限公司指定地点

3、投标报价要求：本项目三年预算金额为：人民币捌佰万元整（￥8,000,000.00）。结算费用=[∑](http://www.baidu.com/link?url=vc-icJSNXrwKJ0-8eg9zWGt_zXOk4sTmnyT4xnMUVioizFJdQDqn9HUd4mdNtJLqRcrkBH4SswNrTg3bHA_I4xPIB4I8Hw7PSCCxAC2qf-3" \t "C:\\Users\\hp\\Desktop\\_blank)（各货物实际发生量i\*各货物分项价格i）,i=1,2,3……。

（1）本项目费用采用包干制，投标总价必须是完成该项目的一切费用总和，包括设备费、仓储费、运输费、装卸费、保险费、技术培训费、设备安装组装费、调试费、售后服务费、国家规定的各项税费等全部费用。

**(二)付款方式**

按照国银金融租赁股份有限公司相关规定执行。

**(三)交货要求**

1、提供的货物必须为全新货物，出厂日期在招标人收到日期前12个月内，最新生产批次且经检验合格的产品。产品如需要计量检定的应提供相关计量检定部门出具的合法检定报告。其中，进口设备必须具有报关证明文件、原产地证明和商检合格证明文件等相关证明文件，否则招标人概不接收。如国家规定的强检设备，由供应商负责完成首次计量强制检定，验收前供应商须附上计量检定合格。

2、供应商应向招标人提供配置清单、产品说明书、图纸、操作手册、中文操作使用说明书、设备原厂维护手册、维修手册、软件备份、故障代码表、备件清单、零部件、维护手册（含维修密码及接口数据）等维护维修必需的材料和信息。所有外文资料需提供中文译本。文件应随货物一并交付至招标人指点地点。

3、招标人有权检验或测试货物，以确认货物是否符合合同规格的要求，并且不承担额外的费用。如发现所交货物与投标文件中所承诺的不符或存在质量、技术缺陷等,招标人可以拒绝接收该货物,供应商应在7个日历日内采取补足、更换或退货等措施,以满足规格的要求，由此发生的一切损失和费用由供应商承担。

4、供应商负责货物的现场安装和调试,提供货物安装、调试和维修所需的专用工具和辅助材料。供应商应在货物运至指定地点后一周内开始安装调试,并在7个日历日内安装调试完毕。

5、供应商不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加公司的项目投标。各供应商在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

**(四)关于验收**

1、供应商交付的货物应当完全符合客户所规定的货物、数量、质量和规格要求。供应商提供的货物不符合合同规定的，招标人有权拒收货物，由此引起的风险，由供应商承担。

2、供应商应将所提供货物的使用说明书、原厂质保卡等附随资料等交付给招标人；供应商不能完整交付货物及本款规定的单证和工具的，视为未按合同约定交货，供应商负责补齐，因此导致逾期交付的，由供应商承担相关的违约责任。

3、招标人应在到货的当天按送货单对货物的数量、外观、产地、生产厂家、产品品牌、型号、各种参数等方面进行验收，验收完毕招标人和供应商在验收单上签字。需要供应商对货物或系统进行安装调试的，招标人应在货物安装调试完毕后的2个工作日内进行质量验收，验收完毕招标人和供应商在验收单上签字。为简化流程，送货确认单和验收单可合并。

4、除享受供应商提供给国家三包内的退货换权益外，如招标方在验收后发现商品有质量问题需要退换货的，由双方协商退换货方式，供应商一般须在 3个工作日内完成退换。如遇紧急需求情况下，供应商应配合应急方案处理。

5、双方对货物质量有争议，招标方有权要求供应商将货物送至具有相应资质的第三方检测机构进行检测，费用由供应商承担。检测结果作为该批次货物是否通过验收的重要依据。若检测结果不合格，招标方有权对该批次货物退货处理或要求供应商更换为合格货物。物资验收时未发现质量问题，在收货后7 天内发现质量问题的，除供应商有充分证据证明因采购方保管、使用不善导致质量问题外(招标方需配合供应商调查取证)，供应商需无条件更换该批次该品种商品。

6、验收标准：货物必须满足以下条件后方可被采购方接受：

（1）货物具备产品合格证。

（2）设备全新,外观无伤痕变形或明显修饰痕迹。

（3）如有国标，必须符合有关规定；如无国标，则按照行业标准；如无国标及行业标准，则按双方约定执行。投标文件提供的技术数据经实测证实是真实的。检验及质量保证期内达到的性能指标与要求一致，达到或优于相应标准。

（4）技术文件资料、备件等已按规定数量移交完毕。

（5）按照招标书要求及投标文件提供的技术要求验收必须合格。

（6）供应商提供的各种文件载明的内容必须真实，招标人对产品的技术数据置疑时有权要求供应商按照双方认可的第三方检测机构出具的检验方法进行检测(检测费用由供应商承担)，检测结果必须证明供应商提供的技术数据是真实的，否则视为不合格。

（7）在货物安装调试合格后，所有技术指标达到技术规范书要求，经验收合格后，双方共同签署验收报告。

**(五)其他要求：**

1、本项目所附产品采购清单，属于招标人意向性采购目录，并不代表招标人必然向供应商采购这些产品，供应商仅需按招标人下单的通知配送商品，不应揣摩招标人的采购规律或者误认为招标人会采购或者凭招标人的工作人员非书面的正式承诺备货。否则，因此导致货物滞销、积压、过期、失效等的风险，均由供应商承担。

2、供应商定期向招标方提供业务报告，及时完成及维护所有供货产品清单，进行每季度、半年及年度采购量汇总、分析及总结，并提供招标人可行性及改善计划，以提升供货服务和质量。

**(六)售后服务**

1.在合同有效期内，供应商对所提供货物提供相应的免费维修保养。合同结束后一年内免费维保。在保修期内，一旦发生质量问题，供应商保证在接到通知按照服务承诺时效要求进行响应，24小时内赶到现场进行修理或更换。供应商不能修理或不能调换，按不能交货处理。

2、保修期外发生质量问题，供应商应继续支持维修，保证在接到通知24小时内赶到现场进行修理或更换，按成本价标准收取服务、维修、产品及零件等费用，且零配件的优惠率不能高于市场价。

3、供应商应按其投标文件中的承诺，进行其他售后服务工作。

**四、注意事项**

1、中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，国银金融租赁股份有限公司有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2、投标人若认为招标文件的技术要求或其他要求有倾向性或不公正性，可在招标答疑阶段提出，以维护招标行为的公平、公正。

3、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准，评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

**五、项目报价注意事项**

1、投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；投标人报价必须充分考虑到管理服务要求和特点，以及服务的各种管理因素和环境条件，在资源配置方面必须满足现有服务需求，并能够保持持续性改进提升的投入能力。中标人的报价包括入场的各项费用，本项目不再为此增加任何费用。

2、投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在招标文件中提出的综合单价或总价为依据。

3、中标人根据有关管理法规与国银金融租赁股份有限公司签订服务合同，对相关服务实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。