

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：陕西省医疗保障信息平台建设工程智能客服服务采购项目

采购项目编号：**ZX2023-07-12**

陕西省医疗保障局

陕西正信招标有限公司共同编制

2023年07月20日

第一章 投标邀请

陕西正信招标有限公司（以下简称“代理机构”）受陕西省医疗保障局委托，拟对陕西省医疗保障信息平台建设工程智能客服服务采购项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：ZX2023-07-12

二、采购项目名称：陕西省医疗保障信息平台建设工程智能客服服务采购项目

三、招标项目简介

陕西省医疗保障信息平台建设工程智能客服服务采购,具体内容详见招标文件。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

执行政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，须出示身份证；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书、被授权人提交自2023年1月1日以来任意一个月的社会保障资金的缴纳证明或有效期内的劳动合同及被授权人身份证；

2、股权关系：单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-服务专区查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-服务专区-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-服务专区-CA及签章服务进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—信用融资平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：陕西省医疗保障局

地址：西安市新城区新城大院前大楼12楼

邮编：710000

联系人：徐老师

联系电话：029-63919321

代理机构：陕西正信招标有限公司

地址：西安市红缨路南口6号均明拍卖广场4层

邮编：710068

联系人：刘晓丹 陈璐 赵倩 王宇轩 曹婷 蔡丹

联系电话：029-88411508/88411169转8012

采购监督机构：财政厅政府采购管理处

联系人：柴老师、张老师

联系电话：029-87611715、029-68936154

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

| 序号 | 应知事项 | 说明和要求 |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 采购预算（实质性要求） | <p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：3,000,000.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p> |
| 2 | 最高限价（实质性要求） | <p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p> |
| 3 | 评标方法 | <p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p> |
| 4 | 是否接受联合体 | <p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p> |
| 5 | 落实节能、环保、无线局域网、信息安全产品政策 | <p>1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购无产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p> <p>4.响应产品属于中国政府采购网公布的《无线局域网认证产品政府采购清单》且在有效期内的，按《财政部国家发展改革委信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号）要求优先采购。</p> <p>5. 本项目采购无产品属于信息安全产品，根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）的要求，供应商应当提供由中国网络安全审查技术与认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书和销售许可证，否则其投标文件将被视为无效投标处理。具体详见《信息安全产品强制性认证目录》。</p> |

| | | |
|----|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | 小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用） | 关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。 |
| 7 | 充分、公平竞争保障措施（实质性要求） | <p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p> |
| 8 | 不正当竞争预防措施（实质性要求） | 在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。 |
| 9 | 投标保证金 | <p>采购包1保证金金额：60,000.00元</p> <p>缴交渠道：转账、支票、汇票等（需通过实体账户、户名及开户行信息），电子保函</p> <p>开户名称：陕西正信招标有限公司（资金性质：保证金专用账户）</p> <p>开户银行：中国银行西安四府街支行</p> <p>银行账号：102500641590</p> |
| 10 | 标书费信息 | 免费获取 |
| 11 | 履约保证金（实质性要求） | 采购包1：不缴纳 |
| 12 | 投标有效期（实质性要求） | 提交投标文件的截止之日起不少于90天。 |

| | | |
|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | 招标代理服务费 (实质性要求) | 本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：参照国家计委计价格[2002]1980号及发改办价格[2003]857号通知规定下浮10%，由中标人支付代理服务费。中标人应在领取通知书的同时，支付本项目代理服务费。收款账户如下：收款单位：陕西正信招标有限公司 开户银行：中国银行股份有限公司西安四府街支行 银行账号：102460065607 |
| 14 | 采购结果公告 | 采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。 |
| 15 | 中标通知书 | 采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。 |
| 16 | 政府采购合同公告、备案 | 政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。 |
| 17 | 进口产品 | 不允许 |
| 18 | 是否组织潜在投标人现场考察 | 采购包1：组织现场踏勘：否 |
| 19 | 特殊情况 | 出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： (一) 交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； (二) 因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； (三) 其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。 (一) 交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； (二) 因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； (三) 其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。 |

2.2总则

2.2.1适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由陕西省医疗保障局和陕西正信招标有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由陕西省医疗保障局负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由陕西正信招标有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是陕西省医疗保障局。

二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是陕西正信招标有限公司。

四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化

交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。

五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选人等活动。

2.3 招标文件

2.3.1 招标文件的构成

一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- （一）投标邀请；
- （二）投标人须知；
- （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
- （四）资格审查；
- （五）评标办法；
- （六）投标文件格式；
- （七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位（实质性要求）

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币（实质性要求）

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权（实质性要求）

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-服务专区-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10 投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1 开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2 查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标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。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小

型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包；

2.6.2.2合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5履约验收方案

采购包1：

完成所有采购建设内容交付，正常运行至服务期结束，期间未发生重大舆情，乙方提供完整的项目建设和运行维护相关资料及报告，经甲方确认合格后即视为验收通过。

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）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；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

- 十、提供假冒伪劣产品；
- 十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- 十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；
- 十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3 采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- （3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- （4）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 陕西正信招标有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西正信招标有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西正信招标有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- （一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：赵倩 刘晓丹

联系电话：029-88411508转8012

地址：西安市红缨路南口6号均明拍卖广场四层（邮箱：994219835@qq.com）

邮编：710068

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

1.项目背景：以总书记新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，按照党中央、国务院的决策部署，落实陕西省委十三届四次全会、全国医疗保障工作会议安排部署，通过本次医保信息化平台的建设，提高医保行业标准化、智能化及信息化水平，推动陕西省医保事业发展，推动医保、医疗、医药改革联动，加快践行统一高效的全民医疗保障制度，更好地满足人民群众日益增长的医疗保障需求，推进健康陕西建设，助推新时代陕西落实“五新”战略任务。按照国家医保局标准全国统一、数据两级集中、平台分级部署、网络全面覆盖的医疗保障信息化建设要求，结合陕西省实际业务需求及发展情况，通过采用先进、成熟、稳定、可靠的信息化技术，采取省级大集中的建设模式，建设全省统一的医疗保障信息平台，推动陕西省医疗保障工作。通过全国一盘棋的建设模式，共同构筑起医保便捷及“大服务”、规范高效“大经办”、智能精准“大治理”、融合共享“大协作”、在线可用“大数据”、安全可靠“大支撑”的信息化支撑体系。2.执行依据：国家医疗保障局下发的《医疗保障信息平台建设指南》、《关于医疗保障信息化工作的指导意见》、《医疗保障信息系统安全开发规范》、《医疗保障核心业务区网络安全接入规范》、《XJ-A01-2019医疗保障信息平台云计算平台规范》和《XJ-B01-2019医疗保障信息平台应用系统技术架构规范》《国家医疗保障局关于进一步深化推进医保信息化标准化工作的通知》等医疗保障信息化建设指导意见。3.项目目标：针对医疗保障全民覆盖、需求刚性、主体多元、业务复杂、发展不均衡及在线化服务要求高、专业化治理难度大等特点，陕西省医疗保障信息平台需要注重顶层设计、标准引领、数据汇聚、资源整合、服务融合、平台建设及能力输出。医疗保障信息平台建成后将全面提高医疗保障标准化、智能化、信息化水平，有效支撑陕西省医保局与各级医保部门规范、高效、科学履职，使信息化能在待遇保障、医药服务管理、医药价格和招标采购、基金监管、公共服务等方面发挥积极作用，促进建成更加公平、更加可持续的医疗保障体系，更好满足人民群众日益增长的医疗保障需求，增强人民群众的获得感。4.项目内容：依据国家医疗保障信息平台全国“一盘棋”的建设目标，围绕“千方百计保基本、始终做到可持续、回应社会解民忧、敢于担当推改革”，以医保为龙头带动“三医联动”改革，以信息化建设为抓手推动医保覆盖与医保控费的陕西省医保工作重点，基于全国医疗保障便捷可及“大服务”、规范高效“大经办”、智能精准“大治理”、融合共享“大协作”、在线可用“大数据”和安全可靠“大支撑”六大体系，开展陕西省医疗保障平台建设。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：3,000,000.00
采购包最高限价（元）：3,000,000.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量 单位 | 所属行业 | 是否核 心产品 | 是否允许 进口产品 | 是否属于 节能产品 | 是否属于环境 标志产品 |
|----|-----------------|--------------|------------------|----------|------------|------------|--------------|--------------|----------------|
| 1 | 陕西医保智能 客服服务。 | 1. 0 0 | 3,000,00 0.00 | 项 | 软件和信息技术服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

3.2.2服务要求

采购包1：
 供应商报价不允许超过标的金额
 （招单价的）供应商报价不允许超过标的单价
 标的名称：陕西医保智能客服服务。

| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 | | | | | | | | | | |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------|----|----|----|--------|-------------------|----|-----|-----------------------------|
| | | <div><div>(一) 采购清单</div><table><tr><th>项目类型</th><th>类型</th><th>数量</th><th>单位</th><th>备注</th></tr><tr><td>智能客服服务</td><td>12393智能客服服务（人工坐席）</td><td>30</td><td>个/年</td><td>其中不少于20个专职人工坐席，及10个机动保障人工坐席</td></tr></table></div> <div><div>(二) 技术参数要求</div><div><div>1.本项目依照《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》（中发〔2020〕5号），通过医保特服号码12393来建设医保客服服务热线系统。本项目性质为购买服务，投标人按陕西医保服务中心要求提供呼叫中心平台服务、呼叫中心话务运营服务两部分。投标人应在本项目中标公告发出之日起10个工作日内在陕西省行政区域内提供热线办公场地并设置常驻机构，15个工作日内场地需具备能够满足服务要求网络环境及接续环境，25个工作日内全部服务人员到位并符合上岗要求。</div><div>2.呼叫中心平台服务主要建设内容：系统软件运行环境配套服务、多媒体话务平台、用户信息管理、业务应用、5G可视化视频服务、质检考评、工单管理、运营监控、统计报表、相关定制化服务、短信下发、居家坐席等。</div><div>3.定制化服务首先要满足陕西省12393医保服务热线平台与12345服务热线形成话务转接机制、工单转派机制，当市民拨打12345服务热线询问与医保服务相关问题时，12345服务坐席按照一般类（简单咨询/查询）问题直接进行解答，疑难复杂、业务办理、投诉类问题按照12345服务规范通过电话直接转接或记录工单的形式，转派至12393承接处理。12393与12345定期进行数据交互对接。</div><div>4.呼叫中心话务运营服务主要包含场地建设、人员配备、现场运营管理和培训、考核、日常管理等。</div><div>5.投标人须按照技术要求完成“陕西省12393医保服务热线平台”建设，提供呼叫中心平台服务和呼叫中心话务运营服务等。</div><div>6.投标人须提供平台建设总体技术方案、运维方案、培训方案、应急响应预案、人员管理运营方案、服务质量保障方案，需保证方案全面、具体、要素齐全、可操作性强。</div><div>7.投标人须按陕西省医疗保障局要求，建立运营、运维管理制度，严格按照运营、运维管理制度开展相关管理工作，并基于运营、运维管理制度和相关服务标准协助陕西省医疗保障局建立运营、运维工作考核指标和考核方法，为陕西省医疗保障局开展相关考核工作提供基础。</div><div>8.建设运行过程中，投标人须具备根据各地各单位实际情况及时调整方案、提供服务团队的能力。</div><div>投标人提供上述服务应遵循以下原则：</div><div><div>(1) 先进性：在技术上必须具备前瞻性，根据未来技术的发展趋势，考虑整个</div></div></div></div> | 项目类型 | 类型 | 数量 | 单位 | 备注 | 智能客服服务 | 12393智能客服服务（人工坐席） | 30 | 个/年 | 其中不少于20个专职人工坐席，及10个机动保障人工坐席 |
| 项目类型 | 类型 | 数量 | 单位 | 备注 | | | | | | | | |
| 智能客服服务 | 12393智能客服服务（人工坐席） | 30 | 个/年 | 其中不少于20个专职人工坐席，及10个机动保障人工坐席 | | | | | | | | |

系统的体系架构，选择先进的系统平台、基于最佳实践的应用系统设计，保证在一定时期内整个系统技术的先进性。

(2) 稳定性：应具备长期高稳定性、高可靠性运行的能力；具有高吞吐量、强大处理能力及无差错传输的能力；能满足业务高峰处理的需要，能适应各种特殊情况给系统带来的压力，确保系统7×24小时不间断运行。

(3) 安全性：系统应建立在成熟稳定的系统部署环境和应用软件基础上，通过完善的备份恢复策略、安全控制机制、运行管理监控和故障处理手段来保障系统的安全、稳定。

(4) 可扩展性：系统应具备良好的可扩展能力，支持平滑扩容，可根据用户访问量的增加，平滑扩展系统容量；支持不改变系统架构的前提下扩展系统功能，满足今后业务发展的需要。

(5) 接口开放性：系统具有良好的开放性，能够提供相关的开发接口，如CTI、报表等接口，并可根据需要开放所需要的数据及定制接口，与第三方信息系统进行无缝对接。

(6) 可管理性：系统建设时，必须考虑大量座席设备的日常维护、信息安全、统一管理需求，确保平台投入运营后，可完成对庞大座席群的全面维护与统一管理。

(7) 可维护性：系统应易于维护，提供统一的维护界面并能够通过该界面对远程设备进行管理维护：包括实时监控、远程重启等；易于分析和测试、易于发现和定位故障，并通过良好的系统设计保证故障的隔离。

(三) 服务内容

3.1 语音服务平台软件搭建

通过购买服务的方式，投标人根据要求，为陕西省医疗保障局定制开发并部署呼叫中心系统，包括融媒体话务系统、工单系统、知识库系统、语音质检系统、数据监控、统计报表、短信管理等模块，以及包括部署系统所需的相关配套支撑环境服务。

3.1.1 融媒体话务系统

1.建设统一的融媒体话务系统，支撑陕西省12393医保热线服务中心座席的接入，并支持与各区县分中心实现内部话务转接。具备呼叫中心平台的登录、签入、签出、通话、转接、录音、质检等功能。

2.打包提供语音服务平台软件部署环境；提供配套虚拟服务器（或物理服务器）支撑软件的部署和扩容，支撑数据专线的部署和调试，支撑语音中继线路的部署和调试，支持与本地化录音存储服务器对接的能力。具体建设内容包括：

3.软交换平台：通过软件来实现基于VoIP 的PBX功能；具有呼叫控制和处理功能；具有音视频编解码处理功能等。

4.CTI平台： CTI记录呼叫信息，配合ACD进行呼叫路由，与ACD一起完成整个呼叫过程。

5.IVR语音导航：IVR作为人工服务的有益补充，提供7×24小时的不间断服务，包括咨询需求引导、语音信箱管理、服务满意度评价等。

6.智能话务分配：系统可以结合接通数量、通话时长、工作时长和座席技能等多因素综合考虑进行平均给座席分配话务。热线系统可以支持座席分组，以支持实现业务的分组受理。

7.录音系统：录音系统支持长期保存、自动备份和动态扩展录音存储空间功能，线上五年存储，实时调听，五年后录音通过离线存储，可通过http接口方式离线调听，并支持与本地化录音存储服务器对接。

8.软电话控件：软电话控件可在座席工作台直接进行签入、签出、示忙、示闲、呼出、应答、挂断、保持、转走、静音/取消静音、咨询、桥接、三方会议、二次确认等电话操作。

9.话务报表：平台运行过程中产生的数据根据不同需要进行相关数据的提取和统计分析，包括呼叫量、接通量、呼损量、通话时长、满意度等统计分析。

3.1.2工单系统

1.工单系统需支持单租户多层级模式，满足陕西省12393医保热线服务中心座席的使用，实现内部业务办理，主要用于咨询人来电原因、信息查询、处理转办、监督办理、结办、满意度评价等全流程业务，具体要求内容如下：

2.工单闭环流程管理：业务工单系统主要包含受理、直办或转办、反馈回复、回访评价主要流程。根据业务查询或办理流程会有区别，系统需要考虑到可扩展性和可维护性，要求支持可视化配置工单流程。

3.经办机构管理：经办机构或称处置单位、承办单位，当咨询人的诉求在受理时不能直接答复的，都会转派给相关的经办机构进行处理。各经办机构登录自己授权账户，进行接单，事件处理，信息反馈。如果不归自己办理可进行退单，通知调度员再进行协调重新派单。

4.纵向多级管理：业务工单系统至少支持陕西省医保局、12个地市医保局2级管理。

5.痕迹管理：工单闭环流程全痕迹可视化查看，即可查看每一步的处理单位/处理人、处理时间、提交内容等。

3.1.3知识库系统

1.建设统一的智能单租户多层级知识库系统，支持多级知识录入、审核、发布，支持知识的模糊查询和匹配，支持知识的动态关联。具体建设要求如下：

- (1) 知识库需支持多级分类管理（不低于4级）；
- (2) 知识库需支持批量导入；
- (3) 知识库需支持多单位维护各自单位的知识库内容；
- (4) 知识库权限可灵活分配。

2.知识库需集成到受理工单界面，具有智能化、场景化搜索功能，支持标题搜索、全文搜索、标签搜索，并支持自定义标签。

3.1.4质检系统

质检系统需要具备以下功能：

(1) 录音质检：用于查看质检录音具体详情。质检组长、坐席、质检人员分角色查看对应权限的数据；质检人员可进行质检操作。

(2) 监听质检：支持质检人员在监控界面，选择要监听的技能组，实时监听通话过程并进行打分，打分结束后系统自动创建打分记录。

(3) 质检拨测：质检人员通过扮演市民，拨测生产环境中某一个号码，指定分机号接听，实际检验该员工专业技能和话术引导等。

3.1.5 大屏数据展示页面

支持对接监控大屏，提供展示页面的定制化开发工作。主要展示话务接续情况，包括话务统计分析、诉求统计分析、办理统计分析、重点区域业务趋势分析、热点问题分析等功能的展示。

3.1.6 视频客服服务系统

支持用户在免安装APP的基础上通过视频多媒体交互方式进行呼入呼出服务，重点通过可视化服务模式实现参保群众远程、线上办理业务。

3.1.7 配套基础环境支撑

1.提供陕西坐席职场至系统平台数据专线两条，互为主备；提供医保公共服务区至系统平台数据专线两条，互为主备；提供三网短信网关至系统平台数据专线一条，以上数据专线具备平滑升级扩展至更高带宽的能力，在交付后根据业务实际需求扩容。

2.提供系统建设所需的虚拟机资源和其它相关配套资源。

3.提供三网语音中继线路接入能力。

4.提供短信下发能力。

3.2 建立服务团队

3.2.1 人员管理要求

1.通过购买服务的方式，为陕西省12393医保热线服务中心平台组建并运行不少于20人的专职人工座席，及1名热线客服主管、1名项目负责人和不少于1名技术专家的呼叫服务团队。同时配合陕西省12393医保热线服务中心更新维护知识库，开展相关人员业务培训等工作。

2.投标人负责座席人员的基础培训，并制定完善的岗前、在岗培训规划，确保业务能力适应工作需要。12393热线后台可应请求参与对接线座席人员的业务培训。

3.2.2 岗位人员要求如下：

（1）客服正常在岗人员不少20人，应具备大专（或以上）学历、普通话水平测试等级证书（二级乙等或以上）、平均年龄35岁以下，并设置相应的管理人员及培训人员。

（2）配置1名热线客服主管、1名项目负责人和不少于1名技术专家,其中主管具备5年以上的呼叫中心职场管理经验，项目负责人具备3年以上的项目管理经验，技术专家具备与本项目相关的专业技术能力。

（3）客服坐席实行365天，7*24小时服务。

（4）对所有选派到本项目的工作人员进行培训考核通过后方可上岗。

（5）中标人应为工作人员缴存医疗、养老、工伤、失业、生育等保险及住房公积金，并与工作人员签订劳动合同。

3.3 座席职场布置

此项目使用的呼叫中心场地及配套设施，须由投标人提供，具体需求如下：

（1）投标人提供职场内座席需配备专业的座席软硬件设备包括座席卡座及座椅、电脑终端、电话接口和专业耳机等。

（2）语音服务职场场地应包括呼叫中心、会议室、培训室、休息室、更衣室、食堂等，并按照招标人要求进行设计和装修，统一风格，悬挂明显标识，人员统一着装。根据陕西医保局要求，进行职场的软装工作。

3.4 12393短号码落地工作

12393号码落地服务方面：需提供12393号码落地至系统平台的全流程服务，包括协同通信管理局、通信运营商等全部工作。完成12393号码落地开通工作，包括：申请移动、联通、电信三家运营商的语音中继资源，保证高峰期资源占用不超过80%，若话务量上升，及时提供扩容服务；提供号码落地的机房，并负责相关落地工作提供机房及设备并完成集成工作；完成本市呼叫业务的开通等工作。

3.5需求清单及性能要求

“语音服务平台软件”系统需求

系统需要具备与其它话务平台系统接口对接的能力，满足与政府12345热线平台的对接。

包含：融媒体话务系统模块、视频客服系统模块、工单系统模块、质检系统模块、知识库系统模块、监控大屏页面模块。需求列表如下：

| 功能类别 | 功能点 |
|------|-------------------------|
| 电话接入 | 电话示忙/示闲 |
| | 电话签入签出 |
| | 电话呼出/应答/挂断 |
| | 通话保持/接回 |
| | 通话转出 |
| | 内部咨询 |
| | 会议（三方通话） |
| | 转移 |
| | 桥接 |
| | 二次确认 |
| | 静音/取消静音 |
| | 满意度 |
| | 外显号配置 |
| 视频客服 | 视频多媒体服务 |
| 接续管理 | 接触查询 |
| | 接触记录导出 |
| 呼叫设置 | 外显规则管理 |
| | 满意度评价设置 |
| | 路由规则、排队溢出规则、IVR设置（后台配置） |
| 报表 | 通话记录 |
| | 呼叫综合报表 |
| | 留言记录 |
| | 坐席状态明细表 |
| | 坐席服务质量表 |
| | 坐席话务报表 |
| | 坐席考勤表 |

| | | |
|--------|--|-----------|
| | | 技能组报表 |
| | | 问卷统计 |
| 监控 | | 坐席/技能组监控 |
| | | 任务监控 |
| 组织管理 | | 技能组管理 |
| | | 部门人员管理 |
| | | 角色管理 |
| | | 监控管理 |
| 工单中心 | | 工单查看 |
| | | 新建工单 |
| | | 工单流转 |
| | | 工单管理 |
| | | 工单催办 |
| | | 工单打印 |
| | | 工单撤回 |
| 工单设置 | | 工单字段配置 |
| | | 工单详情展示页配置 |
| | | 工单列表视图控制 |
| | | 工单流转配置 |
| | | 工单权限配置 |
| 知识库 | | 知识管理 |
| | | 知识搜索 |
| | | 我的收藏 |
| 客户资料管理 | | 客户资料管理 |
| 系统设置 | | 自定义首页 |
| | | 自定义菜单 |
| 基础功能 | | 密码修改 |
| | | 消息管理 |
| | | 我的消息 |
| | | 帮助中心 |
| | | 脱敏设置 |
| | | 个人中心 |
| 数据大屏 | | 数据大屏 |
| 人工质检 | | 质检策略管理 |
| | | 督导抽检 |
| | | 质检模板 |
| | | 坐席质检报表 |
| | | 质检录音 |
| | | 短信接口 |

| | |
|------|---------------|
| 接口对接 | ivr接口 |
| | 国家局平台接口 |
| | 陕西政务服务平台接口 |
| | 陕西医疗保障信息平台接口 |
| 话务转接 | 12345对接 |
| | 16个区县22个分中心对接 |

3.6集成、培训和运营需求

投标人应按要求向陕西省**12393**医保热线服务中心提供系统集成建设、运维等服务，并按照陕西省**12393**医保热线服务中心要求提供对不同团队、不同岗位的培训，包括但不限于以下工作：

（1）话务座席及监控建设。按照陕西省**12393**医保热线服务中心相关技术文档要求，完成陕西省**12393**医保热线平台运行环境搭建、设备安装调试、系统联调，软件研发及部署，配套职场大屏数据展示页面定制等整体建设，并提供相关运维服务。

（2）业务培训。一是针对专职人工座席呼叫服务团队，开展话务系统使用培训，内容包括“陕西省**12393**医保热线平台”概况、基本任务、系统基本功能、系统应用、知识库的使用、工单流转、业务转办、业务督办、系统考核等多个环节的全方位系统使用培训；二是设立专职呼叫服务人员培训岗位，编制培训教材和系统应用手册，针对呼叫服务人员流动性大、人员更迭频繁等特点，建立从团队建立、项目上线试运行、服务上线、日常培训等全过程培训机制和考核机制，培训内容包括但不限于医保领域业务知识、接线技能等培训，确保人员业务知识和接线技能的熟练掌握。

（3）运维人员保障。在运维服务期内，建立专项运行维护团队，在座席职场和设备机房开展日常维护、系统调整、故障处置、现场技术支撑等服务:设置职场专属运维岗位，同时在岗不少于**1**人，提供**7×24**小时监控话务系统平台运行状态、现场工作环境维护、系统升级、知识库维护和系统故障处置，配合陕西省**12393**医保热线服务中心完成其他指定工作，国家重大会议、重大活动等期间，提供加强运维保障服务。

（4）安全保密服务。建立安全保密制度，针对相关人员开展保密教育和管理、监督，杜绝陕西省**12393**医保热线服务中心业务数据和用户个人信息泄露等安全事件；投标人提供相应的网络安全防护措施，满足国家网络安全等级保护要求。服务风险控制制度建设及实施情况，数据异地灾备等不能因安全问题出现业务数据泄露、服务中断、数据丢失等问题，必须保障**7×24**不间断无故障运行。

| | | |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ★ | 2 | <p>商务要求(因系统格式限制，相关商务条款表述以此处为准)</p> <p>1、本项目合同履行期限：一年（服务起止时间按采购人实际要求）。</p> <p>2、提供服务的地点：陕西省医疗保障局指定地点</p> <p>3、采购资金的支付方式：</p> <p>（1）付款方式：银行转账。</p> <p>（2）付款比例：</p> <p>1）付款条件说明：签订合同后，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 40.00%。</p> <p>2）付款条件说明：完成所有采购建设内容交付，提供相关资料及报告，经甲方确认合格后，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 50.00%。</p> <p>3）付款条件说明：服务期满，未发生重大舆情，提供完整的项目建设和运行维护相关资料及报告，经甲方确认合格后，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 10.00%。</p> |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

3.2.3人员配置要求

采购包1:

详见“3.2.2服务要求：技术参数与性能指标”

3.2.4设施设备配置要求

采购包1:

详见“3.2.2服务要求：技术参数与性能指标”

3.2.5其他要求

采购包1:

详见“3.2.2服务要求：技术参数与性能指标”

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

自合同签订之日起365日

3.3.2服务地点

采购包1:

陕西省医疗保障局指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

完成所有采购建设内容交付，正常运行至服务期结束，期间未发生重大舆情，乙方提供完整的项目建设和运行维护相关资料及报告，经甲方确认合格后即视为验收通过。

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1: 付款条件说明：签订合同后，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 40.00%。

采购包1: 付款条件说明：完成所有采购建设内容交付，提供相关资料及报告，经甲方确认合格后，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 50.00%。

采购包1: 付款条件说明：服务期满，未发生重大舆情，提供完整的项目建设和运行维护相关资料及报告，经甲方确认

合格后，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 10.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包1:

1.服务缺陷的补救措施和索赔 (1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。(2)如果在甲方发出索赔通知后10日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后10日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

2.迟延履行约的违约责任 (1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费每日按合同金额的0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%(各单位可根据实际情况重新设定)。(4)如果乙方延迟履约超过30日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

3.未履行合同义务的违约责任 (1)守约方有权终止全部或部分合同。(2)乙方违约的，甲方有权没收全额履约保证金。(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

3.5 其他要求

特别注意：1.因采购系统文件编制有所限制，结合项目实际，特在此处进行说明，本项目合同履行期限:一年（服务起止时间按采购人实际要求）。2.为顺利推进政府采购电子化交易平台试点应用工作，供应商需要在线提交所有通过电子化交易平台实施的政府采购项目的响应文件，同时，线下提交响应文件正本壹份、副本贰套、电子版壹套（U盘一套标明供应商名称，随正本密封）。若电子响应文件与纸质响应文件不一致的，以纸质响应文件为准；若正本和副本不符，以正本为准。线下递交文件时间截止：在投标时间截止之前；线下递交文件地点：陕西省西安市碑林区红缨路南口6号均明拍卖广场3层。3、根据《陕西省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境有关事项的通知》（陕财办采〔2023〕4号）规定，采购人应在中标通知书发出之日起25日与中标人签订采购合同，因采购系统文件编制有所限制，文件前后不一致以此处为准。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1 一般资格审查

采购包1：

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1 | 供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件 | 1.具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供合法有效的统一社会信用代码营业执照（事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书，自然人提供身份证）； 2.税收缴纳证明：法人提供自2022年7月1日以来至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章；其他组织和自然人提供自2022年7月1日以来至少一个月缴纳税收的凭据；依法免税的投标人应提供相关文件证明； 3.社会保障资金缴纳证明：提供自2022年7月1日以来至少一个月已缴纳的社会保障资金的证明（社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明等）；依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明； 4.提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明； 5.参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违纪，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明。供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。 | 投标函 投标人具备投标资格的证明文件 |
| 2 | 供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料； | 供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。 | 投标人具备投标资格的证明文件 |

| | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----|
| 3 | 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政府采购活动； 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。 | 供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。 | 投标函 |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----|

4.2特殊资格审查

采购包1：

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1 | 法定代表人授权委托书 | 法定代表人参加投标的，须出示身份证；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书、被授权人提交自2023年1月1日以来任意一个月的社会保障资金的缴纳证明或有效期内的劳动合同及被授权人身份证； | 法定代表人授权委托书 |
| 2 | 股权关系 | 单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。 | 投标函 |

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1：

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|----------|---------|------|
| 无 | | | |

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2 符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

| 序号 | 符合审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1 | 不正当竞争预防措施（实质性要求） | 1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价低于采购预算50%或者低于其他有效投标人报价算术平均价40%，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。 | 开标一览表 标的清单 |

| | | | |
|---|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 2 | 一般性审查 | (1)投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；(2)不满足本招标文件中标注“★（详见3.2.2服务要求：技术参数与性能指标商务要求）”的实质性条款要求的；(3)投标有效期不足的或无有效期的；(4)报价超过招标文件中规定的预算金额的；(5)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。 | 开标一览表 服务内容及服务邀请应答表 商务应答表 标的清单 投标人承诺书 投标文件封面 投标担保函 |
|---|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、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，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正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。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选供应商、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

| 评审因素 | | 评审标准 | | | |
|--------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------------|
| 分值构成 | | 详细评审100.00分 | | | |
| 评审因素分类 | 评审项 | 详细描述 | 分值 | 客观/主观 | 关联格式 |
| | 投标报价 | 价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 价格分= (评标基准价 / 投标报价)×报价分值 注：计算分数时四舍五入取小数点后两位； | 10.00 | 客观 | 开标一览表 标的清单 分项报价表 |
| | 技术部分（总体技术响应） | 逐条响应并满足技术参数要求文件中全部技术指标及服务内容要求的得满分25分；负偏离每项扣1分，扣完为止。（注：偏离情况除偏离表响应外还需尽可能多的提供相应的参数证明文件，文件包括但不限于：需提供证明投标的合格性和符合招标文件规定的技术文件） | 25.00 | 客观 | 总体技术响应 |
| | 技术部分（服务团队组建方案） | 投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定服务团队组建方案。根据方案的科学性、合理性、可行性进行评审。方案科学合理、条理清晰、切实可行，完全响应采购人的采购需求，得3.1-5分。方案较科学合理、条理较清晰、较切实可行，基本满足采购人的采购需求，得1.1-3分 方案内容一般，可行性一般，不完全满足采购人需求的，得0.1-1分。未提供不得分。 | 5.00 | 主观 | 服务团队组建方案 |

| | | | | |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------------------|
| <p>技术部分（坐席职场布置方案）</p> | <p>投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定座席职场布置方案。根据方案的科学性、合理性、可行性进行评审。方案科学合理、条理清晰、切实可行，完全响应采购人的采购需求，得3.1-5分。方案较科学合理、条理较清晰、较切实可行，基本满足采购人的采购需求，得1.1-3分。方案内容一般，可行性一般，不完全满足采购人需求的，得0.1-1分。未提供不得分。</p> | <p>5.00</p> | <p>主观</p> | <p>座席职场布置方案</p> |
| <p>技术部分（12393短号码落地方案）</p> | <p>投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定12393短号码落地方案。根据方案的科学性、合理性、可行性进行评审。方案科学合理、条理清晰、切实可行，完全响应采购人的采购需求，得3.1-5分。方案较科学合理、条理较清晰、较切实可行，基本满足采购人的采购需求，得1.1-3分。方案内容一般，可行性一般，不完全满足采购人需求的，得0.1-1分。未提供不得分。</p> | <p>5.00</p> | <p>主观</p> | <p>12393短号码落地方案</p> |
| <p>技术部分（呼叫中心集成运营方案）</p> | <p>投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定呼叫中心集成运营服务方案。根据方案的科学性、合理性、可行性进行评审。方案科学合理、条理清晰、切实可行，完全响应采购人的采购需求，得3.1-5分。方案较科学合理、条理较清晰、较切实可行，基本满足采购人的采购需求，得1.1-3分。方案内容一般，可行性一般，不完全满足采购人需求的，得0.1-1分。未提供不得分。</p> | <p>5.00</p> | <p>主观</p> | <p>呼叫中心集成运营服务方案</p> |

| | | | | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|----------|
| 技术部分（培训方案） | <p>投标人针对本项目提供培训方案，为采购人培训操作维护人员，以保障使用过程中能熟练操作、维护和正常使用，培训方案包含但不限于培训内容、培训方式以及培训计划安排等方面。培训方案很完整详细，具有很强的针对性，能完全满足工作日常操作的要求，得3.1-5分；培训方案较为完整详细，具有较强的针对性，能基本满足工作日常操作的要求，得1.1-3分；项培训方案内容较简单，针对性不强，不能体现工作的实际使用效果，得0.1-1分；未提供不得分。</p> | 5.00 | 主观 | 培训方案 |
| 履约能力（综合能力） | <p>投标人同时具备以下所有认证证书的得满分12分，每少1个扣2分，扣完为止。</p> <p>1.具备国家工信部CCSO呼叫中心服务质量和运营管理规范证书</p> <p>2.具备CC-CMM（呼叫中心能力成熟度）国际标准体系认证</p> <p>3.通过隐私信息管理体系认证。</p> <p>4.具有《基础电信业务经营许可证》的运营商及其下属的经授权可开展基础电信业务经营的机构。</p> <p>5.具备涉密信息系统集成甲级资质。</p> <p>6.通过SCP服务能力与绩效标准体系认证或4PS联络中心国际标准管理体系认证。（查询网址www.4pscc.org）</p> <p>注：对于上述内容，需提供有效期内的证书或资质的纸质证明材料复印件并加盖单位公章，原件备查。</p> | 12.00 | 客观 | 综合能力 |
| 履约能力（同类项目业绩案例） | <p>投标人需提供2021年1月1日（以合同签订日期为准）至今所投类似项目业绩，每份业绩计1分，共计10分；（投标人需提供相关业绩合同复印件，至少包括投标人与用户签订的合同首页、合同关键页、签字盖章页等，缺项视为无效业绩。）</p> | 10.00 | 客观 | 同类项目业绩案例 |

| | | | | | |
|--|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|------|
| | 履约能力（团队实力） | （1）投标人需要提供项目成员名单，包括姓名、年龄、学历、职位、毕业证书、项目经历等，项目成员中需包含班组管理人员、质检培训人员、话务人员等实施人员，团队人员数量、岗位配置、人员素质须符合项目需求，项目人员配置满足文件要求、分工明确，得 3.1-6 分；项目人员配备比较满足要求，分工较明确，得 1.1-3 分；项目人员配备不满足要求，分工不明确，得 0.1-1 分；未提供不得分。（2）项目负责人（ 1 名）时具有 PMP 证书和信息系统项目管理师高级证书，得 3 分，否则不得分。（3）项目技术专家（至少 1 名）同时具备 PMP 证书、通信相关高级工程师证书，得 3 分，否则不得分；注：投标人需提供上述人员相关证书复印件，和 2023 年 1 月以来任意 1 个月投标人为上述人员缴纳的社保证明材料复印件，不提供的不得分。 | 12.00 | 主观 | 团队实力 |
| | 服务承诺 | 投标人在本项目采购需求的基础上，可根据自身情况提供其他利于本项目开展的承诺（包括但不限于信息安全承诺、应急预案、服务质量保障承诺、增值服务、优惠条件等），每提供一条 1 分，满分 6 分。无承诺不得分。 | 6.00 | 客观 | 服务承诺 |

价格扣除

| 序号 | 情形 | 适用对象 | 比例 | 说明 | 关联格式 |
|----|----|------|----|----|------|
|----|----|------|----|----|------|

| | | | | | |
|---|-----------------------|--------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1 | 小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位 | 投标人或联合体成员均为小型、微型企业 | 10.00% | 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除 | 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件 |
|---|-----------------------|--------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确

定中标人。

5.8.2定标程序

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面

详见附件：投标函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：服务内容及服务邀请应答表

详见附件：商务应答表

详见附件：开标一览表

详见附件：标的清单

详见附件：12393短号码落地方案

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：分项报价表

详见附件：服务承诺

详见附件：服务团队组建方案

详见附件：呼叫中心集成运营服务方案

详见附件：培训方案

详见附件：同类项目业绩案例

详见附件：投标担保函

详见附件：投标人承诺书

详见附件：团队实力

详见附件：综合能力

详见附件：总体技术响应

详见附件：座席职场布置方案

详见附件：投标人具备投标资格的证明文件

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：拟签订的合同文本.docx

