

# 招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：陕西省前置软件在线技术支持服务项目

采购项目编号：**HCXM-GK-2509-04**

陕西省疾病预防控制中心

汇成项目管理有限公司共同编制

**2025年09月30日**

# 第一章 投标邀请

汇成项目管理有限公司（以下简称“代理机构”）受陕西省疾病预防控制中心委托，拟对陕西省前置软件在线技术支持服务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：**HCXM-GK-2509-04**

二、采购项目名称：**陕西省前置软件在线技术支持服务项目**

三、招标项目简介

国家传染病智能监测预警前置软件（以下简称“前置软件”）是国家疾病预防控制局组织开发运用的新一代基于人工智能的传染病监测预警医院端监测软件套件，通过对医院电子病历动态实时库的全局扫描，及时发现可能的传染病待确认、待确诊、应关注等病例，构建传染病相关的电子疾病档案，完成实施后可联通国家疾控的国家数据集成服务平台和中国疾病预防控制中心信息系统，可有效降低报卡工作负担，提升报卡质量和监测效率。根据国家疾控局《关于部署实施国家传染病智能监测预警前置软件的通知》（国疾控综规财发〔2024〕8号）要求，2025年底，前置软件实现区域二级及以上传染病网络直报医疗机构集成部署应用率达100%。逐步推进在具备软硬件配置环境的基层传染病网络直报医疗机构集成部署应用。乡镇卫生院、社区卫生中心以及其他医疗机构由各地采用云HIS等方式推进前置软件部署应用，最终实现各级各类医疗机构全覆盖。根据国家疾控局下发的《2025年中央对地方转移支付传染病监测预警与应急指挥能力提升项目工作方案》，明确强调2025年重点任务“部署应用国家传染病智能监测预警前置软件，要求各地有关单位对照《关于部署实施国家传染病智能监测预警前置软件的通知》的要求，压实各方责任，保障二级及以上医疗机构部署应用的国家传染病智能监测预警前置软件安全、可靠、连续运行，做好前置软件后续运维、日常管理等相关工作。”。为加快推动国家传染病智能监测预警前置软件部署应用，彻底解决我省前置软件技术指导瓶颈，拟采购陕西省前置软件在线技术支持服务项目，帮助各级前置软件工作人员及时发现问题，采取有效措施及时解决问题，持续做好前置软件运行保障和管理工作。

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：

落实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、本项目的特定资格要求：：（1）、具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明；（2）、财务状况报告（二选一）：①供应商提供2023年度或2024年度任一年度经会计事务所或审计机构审计的完整的财务审计报告（成立时间至提供响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；②在开标截止时间前三个月内其开户银行出具的资信证明（附开户许可证或基本账户存款信息）；（3）、税收缴纳证明：提供2025年1月1日至今任意一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；（4）、社会保障资金缴纳证明：提供2025年1月1日至今任意一个月的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，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；（5）、供应商应在开标截止日前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（处罚期限届满的除外）（以“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）或中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询结果为准，提供网站截图（查询日期为从招标文件发售之日起至开标截止日前）并加盖供应商公章；（6）、法定代表人授权书/身份证明书：法定代表人直接参与投标的，须递交《法定代表人身份证明书》和身份证复印件。法定代表人授权代表参加投标的，须递交

《法定代表人授权委托书》及授权代表身份证复印件；（7）、供应商应出具参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（8）提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；

## 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-办事指南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-办事指南-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-办事指南-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—陕西省政府采购金融服务平台（<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：陕西省疾病预防控制中心

地址：陕西省碑林区和平门外建东街3号

邮编：710000

联系人：易老师

联系电话：029-82476605

### 代理机构：汇成项目管理有限公司

地址：陕西省西安市高新区团结南路西安国际人才大厦A座1508室

邮编：710065

联系人：潘志伟

联系电话：029-68781555

### 采购监督机构：财政厅政府采购管理处

联系人：柴老师、杨老师

联系电话：029-68936409、029-68936410

## 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>
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）	<p>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。</p>

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）	<p>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。</p>
9	投标保证金	<p>采购包1保证金金额：50,000.00元</p> <p>缴交渠道：电子保函,转账、支票、汇票等（需通过实体账户、户名及开户行信息）</p> <p>开户名称：汇成项目管理有限公司</p> <p>开户银行：中国建设银行西安高新科技支行</p> <p>银行账号：6105 0192 5700 0000 0294</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）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：中标/成交供应商在领取中标通知书时，向汇成项目管理有限公司缴纳招标代理服务费。服务费收费标准参照国家计委关于《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格[2002]1980号）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改价格[2003]857号）规定执行。</p>
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	<p>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；</p> <p>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。</p>
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	<p>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：</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>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。</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（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。</p>

## 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疾病预防控制中心和汇成项目管理有限公司享有。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疾病预防控制中心负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由汇成项目管理有限公司负责解释。

### 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疾病预防控制中心。

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汇成项目管理有限公司。

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、推荐中标候选供应商等活动。

## 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**

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**

本次项目均以人民币报价。

### **2.4.4 知识产权**

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-办事指南-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](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”网站（[www.ccgp.gov.cn](http://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:

由采购人根据项目招标文件、投标文件和合同规定，结合国家疾控局和陕西省疾控相关考核任务进行项目验收。招标文件条款、投标文件承诺以及国家有关的技术标准规范要求均为验收的依据。

### **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 汇成项目管理有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由汇成项目管理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 汇成项目管理有限公司 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：潘志伟

联系电话：029-68781555

地址：团结南路西安国际人才大厦A座1508室

邮编：710065

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时间内作出答复的，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

国家传染病智能监测预警前置软件（以下简称“前置软件”）是国家疾病预防控制局组织开发运用的新一代基于人工智能的传染病监测预警医院端监测软件套件，通过对医院电子病历动态实时库的全局扫描，及时发现可能的传染病待确认、待确诊、应关注等病例，构建传染病相关的电子疾病档案，完成实施后可联通国家疾控的国家数据集成服务平台和中国疾病预防控制中心信息系统，可有效降低报卡工作负担，提升报卡质量和监测效率。根据国家疾控局《关于部署实施国家传染病智能监测预警前置软件的通知》（国疾控综规财发〔2024〕8号）要求，2025年底，前置软件实现区域二级及以上传染病网络直报医疗机构集成部署应用率达100%。逐步推进在具备软硬件配置环境的基层传染病网络直报医疗机构集成部署应用。乡镇卫生院、社区卫生服务中心以及其他医疗机构由各地采用云HIS等方式推进前置软件部署应用，最终实现各级各类医疗机构全覆盖。根据国家疾控局下发的《2025年中央对地方转移支付传染病监测预警与应急指挥能力提升项目工作方案》，明确强调2025年重点任务“部署应用国家传染病智能监测预警前置软件，要求各地有关单位对照《关于部署实施国家传染病智能监测预警前置软件的通知》的要求，压实各方责任，保障二级及以上医疗机构部署应用的国家传染病智能监测预警前置软件安全、可靠、连续运行，做好前置软件后续运维、日常管理等相关工作。”。为加快推动国家传染病智能监测预警前置软件部署应用，彻底解决我省前置软件技术指导瓶颈，拟采购陕西省前置软件在线技术支持服务项目，帮助各级前置软件工作人员及时发现问题，采取有效措施及时解决问题，持续做好前置软件运行保障和管理工作。

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	陕西省前置软件在线技术支持服务项目	1.00	3,000,000.00	批	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：  
标的名称：陕西省前置软件在线技术支持服务项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<div>1.项目概述</div> <div>1.1.项目名称</div> <div>陕西省前置软件在线技术支持服务项目</div>

### 1.2.项目背景

国家传染病智能监测预警前置软件（以下简称“前置软件”）是国家疾病预防控制中心组织开发运用的新一代基于人工智能的传染病监测预警医院端监测软件套件，通过对医院电子病历动态实时库的全局扫描，及时发现可能的传染病待确认、待确诊、应关注等病例，构建传染病相关的电子疾病档案，完成实施后可联通国家疾控的国家数据集成服务平台和中国疾病预防控制中心信息系统，可有效降低报卡工作负担，提升报卡质量和监测效率。

根据国家疾控局《关于部署实施国家传染病智能监测预警前置软件的通知》（国疾控综规财发〔2024〕8号）要求，2025年底，前置软件实现区域二级及以上传染病网络直报医疗机构集成部署应用率达100%。逐步推进在具备软硬件配置环境的基层传染病网络直报医疗机构集成部署应用。乡镇卫生院、社区卫生中心以及其他医疗机构由各地采用云HIS等方式推进前置软件部署应用，最终实现各级各类医疗机构全覆盖。

根据国家疾控局下发的《2025年中央对地方转移支付传染病监测预警与应急指挥能力提升项目工作方案》，明确强调2025年重点任务“部署应用国家传染病智能监测预警前置软件，要求各地有关单位对照《关于部署实施国家传染病智能监测预警前置软件的通知》的要求，压实各方责任，保障二级及以上医疗机构部署应用的国家传染病智能监测预警前置软件安全、可靠、连续运行，做好前置软件后续运维、日常管理等相关工作。”。

为加快推动国家传染病智能监测预警前置软件部署应用，彻底解决我省前置软件技术指导瓶颈，拟采购陕西省前置软件在线技术支持服务项目，帮助各级前置软件工作人员及时发现问题，采取有效措施及时解决问题，持续做好前置软件运行保障和管理工作。

### 1.3.建设目标

通过采购专业人员服务和软件工具服务，覆盖软件安装、集成部署、核查比对、转正应用等前置软件部署全过程在线技术支持服务。通过标准化、流程化的前置软件技术服务支持，提高服务效率、降低服务成本并提升服务质量。同时，在服务过程中，实现对前置软件常见问题知识库的持续沉淀，实现前置软件相关知识的有效传递和共享，依托知识库和丰富语料，提供前置软件智能助手服务，提供自助智能问答和精准检索，快速解决用户问题。全面提升服务过程中的沟通效率，进度跟踪更透明，减少了信息遗漏，并确保前置软件服务过程中信息安全有保障。

### 1.4.建设内容

本项目建设内容主要为提供在线技术支持服务、，具体建设内容如下：

序号	名称	内容描述	备注
----	----	------	----

1	在线技术支持服务	<p>包括在线技术支持系统和在线人工服务两部分内容。</p> <p>在线技术支持系统提供丰富的技术资料，涵盖安装部署和核查比对、转正应用等各类操作手册及政策文件，用户可在线查看或下载，便于获取最新指导与操作指引。用户可通过此功能提交使用过程中遇到的问题，详细描述问题场景、现象，上传附件，以便技术支持团队针对性处理，跟踪问题解决进度。汇总软件使用中高频问题及解决方案，用户可快速查找，自助解决常见困扰，提升问题处理效率。提供实时交互支持，用户输入问题即可获得即时解答或操作引导，辅助解决使用中的疑问，确保软件顺利运行。</p> <p>在线人工服务主要对前置软件在线技术支持系统提交的工单任务进行处置，在线人工服务根据用户提交的工单在线实时答疑解惑，专职人工在线服务人数要求：工作日在线客服不少于2人，其他时间在线客服不少于1人。</p>	服务期限：2年
---	----------	--	---------

## 2.项目建设内容

### 2.1.在线技术支持服务

#### 2.1.1.在线技术支持系统

该系统包括用户咨询端、技术坐席端和综合管理端等三大应用功能服务，具体功能如下：

##### 2.1.1.1.用户咨询端

###### 1、文档支持

该功能为用户提供全面的技术资料与操作指南，涵盖国家传染病智能监测预警前置软件的安装部署、核查比对、转正应用、政策文件、集成对接及使用操作等内容。用户可通过该功能快速获取官方手册、专题说明等文档，辅助理解和使用系统，解决操作疑问，提升问题处理效率，确保软件的正确与高效应用。

###### 2、工单服务

###### (1) 提交工单

该功能为用户提供便捷的问题反馈渠道，便于在使用国家传染病智能监测预警前置软件过程中，向技术支持团队准确传达遇到的问题。

###### (2) 我的工单

该功能用于跟进和查看用户提交的所有工单，方便用户随时跟踪工单处理进度、查看工单详情或进行必要的修改。

### ▲（3）技术沟通

支持即时技术沟通，输入想要咨询或反馈的内容，技术沟通过程中支持包括图片、文件、截图等即时沟通操作，同时可展示工单的处理阶段流程。按顺序查看每个处理阶段（如“开始”“创建工单”“工作组处理”），系统会显示对应阶段的处理时间及处理人（若有），帮助用户掌握工单的完整处理脉络。（提供符合以上所有功能需求的系统截图，并加盖投标人公章）

### （4）工单验证

确认问题解决后，进行工单验证，系统将记录用户的验证操作，工单状态可能进一步更新为“已关闭”状态，标志着该工单处理流程正式完成。注：已关闭工单就不能再进行在线咨询，需再咨询可以另新建工单。

### ▲（5）工单管理

可对工单标题、详细描述等内容进行维护，完善问题反馈信息，用户能够高效管理个人工单，及时掌握问题处理动态，确保提交的问题得到妥善解决，提升与技术支持团队的协作效率。

### ▲3、常见问题

该功能为用户提供了便捷的自助问题解决途径，整理了国家传染病智能监测预警前置软件在安装部署、集成对接、核查比对、转正应用等多个场景下的常见问题，每个问题均配备标题、解决办法及更新时间。用户通过浏览或搜索，可快速获取解决方案，减少重复咨询，提升问题解决效率，保障软件的顺利使用。（提供符合以上所有功能需求的系统截图，并加盖投标人公章）

### 4、智能助手

该功能是用户在使用国家传染病智能监测预警前置软件过程中获取即时帮助的工具，包括但不限于以下功能：

▲（1）实时答疑：快速响应并解答用户关于软件操作、功能使用、常见问题等方面的咨询。

（2）常见问题指引：通过提供标准解决方案或操作指引，帮助用户自主解决简单问题，提升效率。

### 5、修改密码

该功能用于保障用户账户安全，允许用户更新登录密码，防止因密码泄露导致的未经授权访问，确保账户信息安全，满足用户定期更换密码以增强安全性的需求。通过以上步骤，用户可安全、便捷地修改登录密码，提升账户安全性，保障技术沟通过程中的信息安全。

## 2.1.1.2.技术座席端

### 1、会话管理

该模块是前置软件技术问题咨询人员与在线专业技术人员进行互动交流的通道。系统支持多种类型的会话，包括客服会话、群组会话、机器人会话等。

### （1）会话列表

会话列表展示所有当前的会话，支持按照优先级排序。

系统支持以下几种类型的会话：

客服会话：客服人员与访客的一对一对话

群组会话：多人参与的群聊



工单会话：与工单系统关联的会话

机器人会话：与AI机器人的对话

成员会话：与组织内其他成员的对话

设备会话：与设备相关的会话

系统会话：系统通知和提醒

#### （2）会话操作

##### ▲1）基本操作

包括不限于搜索会话、创建群聊、创建AI对话等功能操作。

##### ▲2）会话标记

包括不限于置顶会话、添加星标、静音通知、标记未读、备注昵称等功能操作。

##### ▲3）上下文菜单功能

包括不限于置顶/取消置顶、星标、静音/取消静音、标记已读/未读、拉黑、备注等功能操作。

#### （3）客服会话

包括不限于转接、邀请协作、创建工单、创建会话小结、结束会话等功能操作。

#### （4）会话内容管理

消息操作包括不限于复制、翻译、转发、撤回、添加为快捷回复、搜索相关回复、AI助手等功能操作。工具栏功能包括不限于表情、图片、文件、截图、自动回复、邀请评价、拉黑等功能操作。

#### （5）特殊会话类型

包括不限于群组会话、机器人会话、工单会话等功能操作。

#### （6）会话排序规则

系统按优先级对会话进行排序。

#### （7）会话协作功能

包括不限于邀请协作、退出协作等功能操作。

### 2、工单管理

#### （1）工单列表操作

工单列表区域提供包括不限于创建工单、搜索工单、刷新列表、筛选标签等功能操作

##### ▲（2）创建工单

创建工单表单需包括不限于填写工单标题（必填）、填写工单描述（必填）、选择优先级（默认为"中"）、选择工单分类、选择部门、选择处理人（可选）、关联会话（可选）、选择工单流程（通常系统默认）、上传附件（可选）等内容信息。

#### （3）维护工单

当工单状态为"新建"，支持工单创建者可以编辑、删除工单等功能操作。

#### （4）工单状态流转

支持完整的工单生命周期管理，包括不限于新建、已认领、处理中、待定、搁置、重新打开、已解决、已关闭、已取消等工单状态流转操作。

##### ▲（5）工单与会话关联

支持将工单与客户会话关联操作。

#### （6）工单附件管理

工单系统支持添加和管理附件操作。

### 3、系统设置

设置页面允许管理个人信息、账户安全和系统偏好设置。

#### （1）设置项导航

设置页面支持、个人信息、基本设置、客服设置等功能操作。

#### （2）个人信息

在个人信息页面，可以管理个人基本资料操作。

#### （3）账户安全

支持密码管理、邮箱管理、手机号管理、验证账户信息等功能操作。

#### （4）基本设置

支持配置系统的基本参数和偏好设置等功能操作。

#### （5）客服设置

支持配置与客服工作相关的专业设置等功能操作。

#### （6）其他设置

支持其他高级设置选项，如大模型配置等。

### 2.1.1.3.综合管理端

#### 1、工作台

##### （1）监控列表

支持实时监控客服、工作组和机器人的接待情况。通过该功能，管理员可以全面了解服务平台的运转状况，包括总接待量、排队人数、正在会话人数等关键指标，帮助提升服务质量。同时，监控列表页面提供两种图表视图，帮助管理员直观了解服务趋势：

##### 1）总数趋势图

该图表展示不同客服/工作组在各日期的接待总量变化趋势，帮助管理员了解整体服务负载情况，识别高峰和低谷时段，为人员排班和资源调配提供参考。

##### ▲2）24小时接待人数趋势图

该图表细分展示客服/工作组在一天24小时内的接待人数分布，帮助管理员了解客服需求的时间分布特点，识别一天中的高峰时段，优化人员排班和资源分配。

##### ▲（2）监控成员

支持实时监控和管理当前接入系统的所有访客会话状态。通过监控成员界面，管理员和客服主管可以详细了解每个访客的服务流程、等待时间、处理状态以及会话质量等关键信息，有助于及时发现服务问题并进行干预，提高整体客服效率和访客满意度。

包括不限于实时会话监控、会话详情查看、服务流程追踪、数据导出、自定义表格视图、数据指标说明、排队号、队列名称、机器人、等待时间、入队时间、会话状态、机器人接入方式、机器人接入时间、转人工标记、转人工时间、已解决等功能模块操作。

##### ▲（3）客服状态日志

支持记录和跟踪所有客服人员的在线状态变化。通过客服状态日志，管理员可以全面了解客服团队的工作状态、在线时长以及状态变更的时间点，有助于考勤管理、工作量分析和客服资源的合理调配。

（提供符合以上所有功能需求的系统截图，并加盖投标人公章）

#### 2、系统管理

#### ▲（1）成员管理

支持两种方式添加团队成员：导入成员和新建成员。新成员可以使用系统分配的默认凭据登录平台。

#### ▲（2）角色管理

支持快速为用户分配一组特定的权限，便于系统权限的统一管理。角色类型支持超级管理员、管理员、成员、客服人员。

支持查看角色列表、创建新角色、编辑角色、删除角色等功能操作。

#### （3）日志管理

支持记录系统中的用户操作，帮助管理员追踪团队成员的活动和系统变更。通过日志记录，您可以了解谁在何时何地执行了什么操作，有助于安全审计和问题排查。

支持查看日志、导出日志、日志筛选、常见日志类型等功能操作。

### 3、客服

#### （1）一对一客服

支持创建客服、基础设置、服务设置、高级设置等功能操作。

#### （2）工作组管理

工作组是多个客服组成的团队，支持智能分配、AI机器人和人工服务的结合，可以根据客户需求和企业规模进行灵活配置。支持创建工作组、工作组基本设置、服务设置、机器人设置、高级功能等功能操作。

#### ▲（3）统计数据

统计指标分为实时数据和累计数据两大类，包括不限于当前咨询会话、今日累计咨询会话、机器人接待中的会话、机器人已接待会话、排队中的会话、当前平均排队时长、人工接待中的会话、人工已接待会话、人工及时响应率、未及时响应的会话、正在接待的人员、在线客服人数等指标内容。

#### （4）会话管理

支持查看和管理所有客服与用户之间的对话记录。

#### （5）消息管理

支持管理和查看所有与客户沟通的信息记录。提供多种消息类型的查询和管理功能，包括全部消息、留言消息、机器人消息和评价反馈等。

#### ▲（6）客户管理

提供对服务平台访客和客户的全面管理功能。通过该模块，支持查看所有访客记录、管理黑名单和黑名单IP，以及维护服务客户信息。

### 4、AI助手

搭建智能对话机器人（智能客服），支持自动回复用户的咨询，提供智能服务，减轻客服人员的工作负担。智能服务可以处理常见问题回复、知识库查询、快捷回复等功能。

### 5、知识库

#### ▲（1）常见问题管理

支持创建和管理知识库中的问答对，支持多种格式的回答和丰富的管理功能。

#### （2）自动回复

支持帮助客服人员在对话过程中自动响应用户常见问题，提高服务效率，减少重复

工作。系统支持两种主要的自动回复方式：关键词自动回复和固定自动回复。

#### ▲（3）快捷回复管理

支持帮助客服人员高效地回答常见问题，提高工作效率和服务质量。支持包括创建和编辑快捷回复、分类管理、状态控制、批量操作、导入导出、内容类型等功能操作。

#### （4）敏感词管理

支持过滤和管理客服沟通中不适合出现的词语、短语或特定内容，保障沟通质量和合规性。

### 6、工单

工单系统用于创建、跟踪和管理客户服务请求。支持包括工单列表、工单状态、工单优先级、工单详情、编辑工单、工单流程、工单分类管理等功能操作。

#### 2.1.2.在线人工服务

▲对于前置软件在线技术支持系统提交的工单任务，在线人工服务根据用户提交的工单在线实时答疑解惑，在工作时间2小时内响应，在非工作时间12小时内响应。如有必要，技术支持人员会电话跟用户进行联系指导。

专职人工在线服务人数要求：工作日在线客服不少于2人，其他时间在线客服不少于1人，服务期限2年。

### 3.项目实施要求

#### 3.1.项目进度要求

▲合同签订后10个工作日内，完成在线技术支持系统上线运行使用。投标人需承诺在项目进度要求时间内按时按质完成相关工作，如因自身原因不能按期完成的，每延迟一日向采购人支付合同总额1%的违约金。如因自身原因延迟超过30个自然日，采购人有权单方终止合同执行，要求中标人退还已支付的合同款项，并承担向采购人支付违约金等相应法律责任。（需提供承诺函（格式自拟），并加盖投标人公章）。

#### 3.2.技术服务要求

本项目技术服务具体要求包括但不限于：

（1）技术服务期：本项目提供为期2年的在线技术支持系统和在线人工服务，服务期自合同签订之日起开始计算。

（2）服务期内提供技术支持服务，包括远程技术支持、故障诊断排解、应急处理服务等，能够及时解决系统运行过程中的问题。

（3）投标人需承诺在本项目服务期间内，根据国家最新要求持续进行相关的技术开发改造支持。（提供承诺函（格式自拟），并加盖投标人公章）。

（4）远程支持：当电话、邮件等方式不足以解决问题时可进行远程协助服务。

（5）人员保障：工作日在线客服不少于2人，其他时间在线客服不少于1人，服务期限为2年。驻场人员一经确认后，未经采购人允许，不得随意变更。

#### 3.3.培训要求

中标供应商必须提供相应的应用软件使用方面的免费培训不少于5次。中标供应商须在响应文件中提出全面、详细的培训课程以及时间表交给使用单位，并在合同签订后征得使用单位同意后实施。

对于所有培训，中标供应商必须派出具有相应专业资格和实际工作经验的人员进行培训，主要培训人员应至少具有三年的培训经验，培训所使用的语言必须是中文，否则中标供应商必须提供相应的翻译。

	<p>培训可能涉及的所有相关费用（包括相关培训设备、培训所在地交通、培训场地等）均由采购方承担，培训所涉及的讲师、培训电子资料、环境搭建、设备调试等均由投标方负责。</p> <p>投标人应承诺为所有被培训人员提供全套培训教材和培训课程计划表，培训教材应使用标准简体中文。培训课程计划表中应至少包含培训课程的内容、培训方式及课时。</p> <p><b>3.4.安全保密要求</b></p> <p>对于采购人提供给各投标方的招标文件和其他业务需求说明文件，投标方有为采购方保密的义务。</p> <p>中标方必须协助采购方采取各种管理和技术手段，确保采购方的数据不外传和泄露。否则由此引起的损失、相关社会和法律責任，由中标方负责承担。</p> <p>本项目涉及的各项系统数据为采购方所有，中标方应确保数据的安全。中标方所有参与项目的人员须与采购方签订保密协议，严格避免出现数据泄露等问题。</p> <p><b>4.验收及交付</b></p> <p><b>4.1.验收标准</b></p> <p>由采购人根据项目招标文件、投标文件和合同规定，结合国家疾控局和陕西省疾控相关考核任务进行项目验收。招标文件条款、投标文件承诺以及国家有关的技术标准规范要求均为验收的依据。</p> <p><b>4.2.项目初验</b></p> <p>合同签订后10个工作日内，中标人完成在线技术支持系统上线运行使用。中标人在完成上述工作后，向采购人提出项目初验申请，由采购人组织初验。</p> <p><b>4.3.项目终验</b></p> <p>初验完成后，中标人需向用户每月提交一次服务报告，每季度提交一次服务总结报告，对前一阶段的服务情况进行回顾和总结。中标人服务期满后，向采购人提出项目终验申请。在项目验收前，中标人应提交本项目的所有成果，以及项目产品有关的全部资料，汇集成册交付给采购人，由采购人组织终验。</p> <p><b>4.4.支付要求</b></p> <p>签订合同，在线平台部署完成后10日内付总合同款的50%。第一年服务期满，经考核合格付25%，第二年服务期满，经考核合格付25%</p>
--	--

- 3.2.3人员配置要求

采购包1：  
工作日在线客服不少于2人，其他时间在线客服不少于1人
- 3.2.4设施设备配置要求

采购包1：  
详见采购内容及要求
- 3.2.5其他要求

采购包1：  
详见采购内容及要求

- 3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：

2年

### **3.3.2服务地点**

采购包1:

采购人指定地点

### **3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1:

服务期内提供技术支持服务，包括远程技术支持、故障诊断排解、应急处理服务等，能够及时解决系统运行过程中的问题。

### **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，在线平台部署完成后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 50.00%。

采购包1： 付款条件说明： 第一年服务期满，经考核合格，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 第二年服务期满，经考核合格，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

### **3.3.6违约责任与争议解决的方法**

采购包1:

/

### **3.5其他要求**

投标人须是在中华人民共和国境内注册的法人，须提供合法有效的营业执照或法人证书等证明材料的扫描件或复印件加盖投标人公章，原件备查； 2.本项目不接受联合体投标，不允许分包、转包；

## 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	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 投标人应提交的相关资格证明材料
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。	投标人应提交的相关资格证明材料
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	本项目的特定资格要求:	<p>(1)、具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明；(2)、财务状况报告（二选一）：①供应商提供<b>2023</b>年度或<b>2024</b>年度任一年度经会计事务所或审计机构审计的完整的财务审计报告（成立时间至提供响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；②在开标截止时间前三个月内其开户银行出具的资信证明（附开户许可证或基本账户存款信息）；(3)、税收缴纳证明：提供<b>2025</b>年<b>1</b>月<b>1</b>日至今任意一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；(4)、社会保障资金缴纳证明：提供<b>2025</b>年<b>1</b>月<b>1</b>日至今任意一个月的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，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；(5)、供应商应在开标截止日前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（处罚期限届满的除外）（以“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）或中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）查询结果为准，提供网站截图（查询日期为从招标文件发售之日起至开标截止日前）并加盖供应商公章；(6)、法定代表人授权书/身份证明书:法定代表人直接参与投标的，须递交《法定代表人身份证明书》和身份证复印件。法定代表人授权代表参加投标的，须递交《法定代表人授权委托书》及授权代表身份证复印件；(7)、供应商应出具参加政府采购活动前<b>3</b>年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；(8)提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；</p>	投标人应提交的相关资格证明材料
---	-------------	--	-----------------

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 and 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明显低于其他实质性响应的投标人报价，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提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。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	投标文件签字盖章	符合招标文件签字盖章的要求	投标文件封面
3	投标响应文件有效期	投标响应文件的有效期限达到招标文件要求	投标文件封面

4	商务条款响应及应答	根据招标文件的要求响应	服务内容及服务邀请 应答表
---	-----------	-------------	------------------

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 <b>90.00</b> 分 报价得分 <b>10.00</b> 分			
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	对招标文件“▲”号条款响应程度	1、投标人须逐条响应“▲”号条款；要求提供的证明材料（包括但不限于截图、承诺函、服务方案、照片等），须在投标文件中提供证明材料。 2、技术参数满足招标文件要求无负偏离的本项计 <b>20</b> 分； 3、每负偏离一条扣 <b>1</b> 分，扣完为止；	20.0000	客观	商务应答表 对招标文件“▲”号条款响应程度.docx
	技术服务方案	技术服务方案 根据投标人提供的技术服务方案进行评分，包括但不限于①陕西省前置软件部署应用现状分析、②对国家前置软件理解分析、③前置软件与国家平台的关系分析、④在线技术支持系统设计、⑤前置软件常见问题集⑥前置软件相关业务及运行规则说明等内容。。方案内容完整、合理、思路清晰、针对性强、完全符合项目要求的每项计 <b>3</b> 分，最多计 <b>18</b> 分。方案缺漏项、不合理的每项扣 <b>3</b> 分；方案欠完善或针对性欠缺的每项扣 <b>1</b> 分，扣完为止；未提供不计分。	18.0000	主观	技术服务方案.docx

详细评审	项目实施方案	根据投标人提供的项目实施方案进行评审，包括：①前期准备工作（项目需求分析、项目时间表、具体流程安排）；②风险管理（风险识别和评估、风险应对措施）；③人员配置管理；④项目过程控制与项目质量控制等内容。方案内容完整、合理、思路清晰、针对性强、完全符合项目要求的每项计3分，最多计12分。方案缺漏项、不合理的每项扣3分；方案欠完善或针对性欠缺的每项扣1分，扣完为止；未提供不计分。	12.0000	主观	项目实施方案.docx
	技术培训方案	根据投标人提供的技术培训方案进行评审，包括：①培训计划；②培训方式及内容；③培训保障措施等内容。方案内容完整、合理、思路清晰、针对性强、完全符合项目要求的每项计3分，最多计9分，方案缺漏项、不合理的每项扣3分，方案欠完善或针对性欠缺的每项扣1分，扣完为止；未提供不计分。	9.0000	主观	技术培训方案.docx
	项目团队	1.投标人为本项目安排的项目经理具有信息系统项目管理师证书，计2分；2.投标人为本项目安排的项目经理具有类似项目的项目经理经验，每提供1个计2分，最多计4分。3.投标人为本项目安排的技术负责人具有信息系统项目管理师、系统架构设计师和高级工程师任职资格证书的，每提供1个证书计1分，满分为3分。注：投入的项目经理和技术负责人为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前六个月中任意一个月的由投标单位为项目经理和技术负责人缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。须提供符合上述要求的人员资质证书、担任项目经理的项目合同和用户证明材料，并加盖投标人公章。	9.0000	客观	项目团队.docx

项目类似业绩	投标人具有 <b>2022年1月</b> 至今类似项目业绩的，每提供 <b>1</b> 份合同业绩计 <b>2</b> 分，最多计 <b>8</b> 分； 注：须提供项目合同的关键页信息并加盖投标人公章。同一用户不能重复计分、纯硬件合同不计分。	<b>8.0000</b>	客观	项目类似业绩.docx
企业综合实力	投标人具有有效的： <b>1.IT</b> 信息技术服务管理体系认证证书，计 <b>2</b> 分； <b>2.质量管理体系</b> 认证证书，计 <b>2</b> 分； <b>3.信息安全管理体系</b> 认证证书，计 <b>2</b> 分； <b>4.信息技术服务运行维护标准符合性证书</b> ，计 <b>2</b> 分。 注：提供有效期内的上述证书清晰版扫描件并加盖投标人公章，否则不予计分。	<b>8.0000</b>	客观	企业综合实力.docx
系统演示	<b>1、演示创建、认领工单过程；2、演示工单流转过程；3、演示可通过管理端实时监控客服、工作组和工单处理情况；4、演示支持图片、文件、截图及自动回复等方式在线沟通；5、演示前置软件相关问题通过智能助手进行咨询过程 6、演示HIS系统向前置软件推送数据，在前置软件成功产生待确诊待确认、应关注等三类待处理病例；。 注：（1）时间限制：演示时间需控制在<b>15</b>分钟之内。（2）演示形式：①系统演示须进行线上真实系统演示；②采用录像、PPT、静态网页、APP、文本文件方式演示的不计分；③如不参加线上演示的不计分；④通过腾讯会议线上演示并讲解。</b>	<b>6.0000</b>	客观	系统演示.docx

价格分	价格分	满足招标文件要求且投标报价中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以下公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10。注： 1.因落实政府采购政策（价格评审优惠、优先采购）进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价。 2.评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效响应处理。 3.项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。	10.0000	客观	开标一览表 标的清单
-----	-----	--	---------	----	---------------

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	开标一览表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 标的清单 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: 投标人应提交的相关资格证明材料

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: 对招标文件“▲”号条款响应程度.docx

详见附件: 技术服务方案.docx

详见附件: 项目实施方案.docx

详见附件: 技术培训方案.docx

详见附件: 项目团队.docx

详见附件: 项目类似业绩.docx

详见附件: 企业综合实力.docx

详见附件: 系统演示.docx

## 第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同模版.docx

