

2025 年老年健康与医养结合能力提升
项目-省老年病医院能力提升项目
(慢病管理及互联网医院建设-
慢病管理平台-智能随访系统)

竞争性磋商文件

项目编号： ZX2026-04-52

采购人名称： 陕西省第二人民医院

陕西正信招标有限公司

2026 年 5 月

目 录

第一部分	商务部分	1
第一章	磋商邀请	1
第二章	磋商须知	5
第三章	评审方法及标准	27
第四章	合同草案条款（仅供参考）	30
第五章	响应文件组成	35
第二部分	技术部分	61
第六章	项目采购需求	61

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

项目概况

2025 年老年健康与医养结合能力提升项目-省老年病医院能力提升项目（慢病管理及互联网医院建设-慢病管理平台-智能随访系统）的潜在供应商应在陕西省西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层获取采购文件,并于 2026 年 05 月 22 日 09 时 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：ZX2026-04-52

项目名称：2025 年老年健康与医养结合能力提升项目-省老年病医院能力提升项目（慢病管理及互联网医院建设-慢病管理平台-智能随访系统）

采购方式：竞争性磋商

预算金额：400000.00 元

采购需求：

合同包 1（2025 年老年健康与医养结合能力提升项目-省老年病医院能力提升项目（慢病管理及互联网医院建设-慢病管理平台-智能随访系统））：

合同包预算金额：400000.00 元

合同包最高限价：400000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数及要求	品目预算 (元)
1-1	其他服务	智能随访系统	1(项)	详见采购文件	400000.00

本合同包不接受联合体磋商

合同履行期限：根据合同约定

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包 1(2025 年老年健康与医养结合能力提升项目-省老年病医院能力提升项目（慢病管理及互联网医院建设-慢病管理平台-智能随访系统）落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为非专门面向中小企业采购。

3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1(2025 年老年健康与医养结合能力提升项目-省老年病医院能力提升项目（慢病管理及互联网医院建设-慢病管理平台-智能随访系统）特定资格要求如下：

（1）法定代表人授权委托书：法定代表人参加磋商的，须出示身份证；法定代表人授权本单位他人参加磋商的，须提供法定代表人授权委托书；

（2）控股管理关系：提供直接控股和直接管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则磋商无效；

（3）本项目不接受联合体磋商，不允许分包。供应商应提供《非联合体不分包投标声明》。

三、 获取采购文件

时间：2026 年 05 月 09 日至 2026 年 05 月 15 日，每天上午 09:00:00 至 12:00:00，下午 13:30:00 至 17:00:00（北京时间，法定节假日除外）

途径：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层

方式：现场获取

售价：500 元

四、 响应文件提交

截止时间：2026 年 05 月 22 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）

地点：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一

五、 开启

时间：2026 年 05 月 22 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）

地点：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一

六、 公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 购买采购文件时需携带经办人单位介绍信或授权委托书、身份证原件及复印件加盖公章，售后不退。

2. 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

3. 注意事项：报名供应商须按照《陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知》的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

4. 落实的政府采购政策：

（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知-财库[2020]46号

（2）财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知-财库〔2014〕68号

（3）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》-国办发〔2007〕51号

（4）《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）

（5）《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》-（财库〔2019〕18号）

（6）《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》-（财库〔2019〕19号）

（7）《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》-（财库〔2017〕141号）

（8）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》-（财库〔2021〕19号）

（9）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）

（10）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》-（陕财办采〔2018〕23号）

（11）《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）

（12）《关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》-（陕财办采〔2021〕29号）

（13）《陕西省财政厅、中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知》-（陕财办采〔2023〕5号）

（14）《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》-（国办发〔2025〕34号）

若享受以上政策优惠的企业，提供相应声明函或品目范围内产品有效认证证书。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息：

名称：陕西省第二人民医院

地址：陕西省西安市新城区尚勤路3号

联系方式：侯老师 029-87422561

2. 采购代理机构信息

名称：陕西正信招标有限公司

地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心6层

联系方式：029-88110800 转 8033

3. 项目联系人

项目联系人：孙童欣 王宇轩 曹婷 崔文 马演 蔡丹

电话：029-88110800 转 8033

陕西正信招标有限公司

2026年05月09日

第二章 磋商须知

磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	2025 年老年健康与医养结合能力提升项目-省老年病医院能力提升项目（慢病管理及互联网医院建设-慢病管理平台-智能随访系统）
	采购预算	400000.00 元
	项目性质	财政资金
	本项目设定的最高限价	400000.00 元
	公告媒体	陕西省政府采购网
	项目属性	服务
	采购标的所属行业	单一属性项目：软件及信息技术服务业
2	采购人	1、名称：陕西省第二人民医院 2、地址：陕西省西安市新城区尚勤路 3 号 3、联系方式：侯老师 029-87422561
3	采购代理机构	1、名称：陕西正信招标有限公司 2、地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层 3、电话：029-88110800 转 8033 4、联系人：孙童欣 王宇轩 曹婷 崔文 马演 蔡丹
4	申请人资格条件	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： 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财务状况报告：法人提供会计师事务所出具有效的 2024 或 2025 年度审计报告（审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台 https://acc.mof.gov.cn 赋予的验证码）（成立时间至提交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），

	<p>或提交自 2025 年 10 月 1 日以来银行出具的资信证明（以上两种形式的资料提供任何一种即可）；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表；</p> <p>③税收缴纳证明：提供 2025 年 4 月（含 4 月）以来任意时间段的依法缴纳税收的相关凭据，凭据应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章；依法免税的提供证明；零报税的提供申报成功的证明；公司成立不足一个月的提供将依法纳税的承诺书签（格式自拟）。上述凭据或证明的时间以税款所属时期为准；</p> <p>④社会保障资金缴纳证明：提供 2025 年 4 月（含 4 月）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；</p> <p>⑤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；</p> <p>⑥参加本次采购活动前 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；</p> <p>2、落实政府采购政策需满足的资格要求： 本项目为非专门面向中小企业采购。</p> <p>3、本项目的特定资格要求：</p> <p>①法定代表人授权委托书：法定代表人参加磋商的，须出示身份证；法定代表人授权本单位他人参加磋商的，须提供法定代表人授权委托书；</p> <p>②控股管理关系：提供直接控股和直接管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则磋商无效；</p> <p>③本项目不接受联合体磋商，不允许分包。供应商应提供《非联合体不分包投标声明》。</p> <p>备注：</p> <p>1、以上资格要求均为必备资格，缺项或未按要求响应的视为无效响应；</p> <p>2、分支机构参与磋商时，须提供分支机构的资格要求证明文件；响应文件中应附法人（非负责人）出具的法定代表人授权委托书。法人只能授权一家分支机构参与磋商，且不能与分支机构同时参</p>
--	--

		加本项目磋商； 3、事业单位法人参与磋商可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。
5	现场踏勘	不组织
6	样品	不要求提供
7	联合体磋商	不接受
8	采购进口产品	本项目拒绝进口产品参加磋商
9	政府采购强制 采购：节能产品	否
	政府采购优先 采购：节能产品	
	政府采购优先 采购：环境标志 产品	
10	政府采购强制 采购：信息安全 认证	否
	政府采购优先 采购：农副产品	本项目不适用
11	支持中小企业	非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)： 1、对小型和微型企业的价格给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 <u>10%</u> ，微型企业扣除 <u>10%</u> 。 2、采购人应当根据政府采购有关规定和采购项目的实际情况，确定拟采购项目是货物、工程还是服务项目。享受中小企业扶持政策的供应商应当满足下列条件：在货物采购项目中，货物应当由中小企业制造，不对其中涉及的服务的承接商作出要求；在工程采购项目中，工程应当由中小企业承建，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求；在服务采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。
	支持监狱企业	1、非专门面向监狱采购项目(价格扣除)：在价格评审时给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣

		除 10%。 2、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。	
12	支持本国产品	本项目不适用	
13	其他法律法规 强制性规定或 扶持政策	在价格评审时给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 本项目的扣除比例为：扣除 10%；但应满足下列条件：残疾人福利性单位应符合《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141 号）文件规定，并提供《残疾人福利性单位声明函》。	
14	陕西省财政厅、 中国人民银行 西安分行关于 深入推进政府 采购信用融资 业务的通知	业务流程	具体操作流程详见中征平台政府采购信用融资业务 (即“政采贷”业务) http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/freecms/site/shanxi/1128/info/2023/2206952.html
		办理平台	中国人民银行征信中心应收账款融资服务平台： https://www.crcrfsp.com/
15	供应商须提供 的其他资料	供应商根据实际情况填写(如业绩证明材料、人员投入情况、供货承诺等)	
16	澄清或者修改 时间	1、对已发出的磋商文件进行必要澄清或者修改的，在原刊登磋商公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有磋商文件收受人。 2、澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接受磋商文件的供应商，如果澄清或者修改时间距本章磋商须知前附表规定的磋商截止时间不足 5 日，将相应顺延提交响应文件的截止时间。 3、澄清或者修改内容为磋商文件的组成部分，对所有领取磋商文件的供应商均具有约束力。	
17	响应文件递交 截止时间和地 点	1、时间：2026-05-22 09:30:00(北京时间) 2、地点：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一	
18	磋商时间和地 点	1、时间：响应文件递交截止时间 2、地点：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一	
19	磋商保证金	磋商保证金收取：	

		<p>1、要求提供，金额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的磋商保证金为：人民币柒仟肆佰伍拾贰元整（¥7452 元），须提交到以下指定账户。</p> <p>2、磋商保证金收款账户： 户名：陕西正信招标有限公司 账号：102119413784 开户行：中国银行西安北大街支行营业部</p> <p>以转账方式交纳磋商保证金须注明项目编号及用途（磋商保证金），查询电话：029-88110800 转 8008</p> <p>3、交纳方式：磋商保证金应当以转账、支票、汇票、本票、保函非现金形式提交。</p> <p>4、交纳截止时间：响应文件递交截止时间。</p> <p>备注：</p> <p>（1）磋商保证金须从供应商户名支付，如从个人户名或非供应商户名支付，将被拒绝，视为自动放弃磋商权利（该个人是供应商的情形除外）；以保函形式交纳投标保证金的，供应商应在响应截止时间前将保函扫描成清晰的 PDF 文件，发送至邮箱 2559647209@qq.com（邮件命名：项目编号），并将保函原件单独递交至代理机构财务；供应商应在响应文件中附保函复印件。保函必须由具有开具投标保函资格的单位开具；若供应商违约，开具保函单位承担连带责任；</p> <p>（2）磋商保证金的提交金额、时间不满足磋商文件要求的，投标无效；</p> <p>（3）磋商保证金以采购代理机构到账凭证为准，供应商无需更换交纳凭证，由采购代理机构统一提供。</p> <p>（4）未按指定账户提交的，我公司将退回，供应商须在文件递交截止时间前按照指定账户再次提交。</p> <p>磋商保证金退还：</p> <p>未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内全额退还；成交供应商的保证金，在服务费足额到账 3 个工作日内或收到合同 3 个工作日内退还中标单位保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。</p>
20	磋商响应有效	自磋商响应文件截止时间起 <u>90</u> 日（日历日）

	期	
21	响应文件份数	正本壹份，副本贰份，U 盘壹份(封装在正本中)
	U 盘须包含的内容	内含响应文件正本的 Word 版本及盖章扫描后的 PDF 版本
22	响应文件封套上应载明的信息	<p><u>(2025 年老年健康与医养结合能力提升项目-省老年病医院能力提升项目（慢病管理及互联网医院建设-慢病管理平台-智能随访系统）</u>磋商响应文件（正本、副本、U 盘）</p> <p>项目编号：ZX2026-04-52</p> <p>在 2026-**-** **:*:**之前不得启封</p> <p>供应商名称：</p>
23	信用查询	<p>1、查询渠道：“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购”（ccgp.gov.cn）为供应商信用信息查询渠道。</p> <p>2、查询截止时点：响应文件递交截止时间。</p> <p>3、查询记录和留存方式：供应商在磋商截止时间前自行查询并提交《参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明函》，查询截图可附在声明函之后；采购人或者采购代理机构应当在评审现场进行复查，所有记录以复查结果为准，查询记录随其他采购文件一并保存。</p> <p>备注：</p> <p>1、供应商在参加采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加采购活动，期限届满的，可以参加采购活动，但应提供期限届满的证明材料。</p> <p>2、重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证后者执照、较大数额罚款等行政处罚。</p> <p>3、“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。</p>
24	★交付的时间、地点、质保期等	<p>1、交付期：自合同签订之日起 90 个日历日交付验收。</p> <p>2、交付地点：陕西省第二人民医院指定地点。</p> <p>3、质保期：自验收合格之日起至少一年。</p>
25	★采购资金的	1、结算单位：采购人结算，在付款前必须开具等额发票给采购人。

	支付方式和时间	2、付款方式： （1）签订合同后 10 日内，达到付款条件后支付合同总金额的 40.00%。 （2）项目交付并验收合格后 10 日内，支付合同总金额的 60.00%。																																
26	履约保证金	不要求提供																																
27	代理服务费	<p>1、代理服务费：参照附件收取，按照差额定率累进法计算，由中标人支付。</p> <p>2、支付方式：成交供应商应在领取通知书的同时，支付本项目代理服务费。</p> <p>代理服务费收款账户： 单位名称：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</p> <p>3、附件：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务类型/费率/中标金额 (万元)</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> <th>工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000-10000</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>10000-100000</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>100000 以上</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> </tr> </tbody> </table> <p>例如：某服务采购成交金额为 678.2 万元，代理服务费计算如下： 100 万元*1.5%=1.50 万元 (500-100)*0.8%=3.20 万元 (678.2-500)*0.45%=0.8019 万元 服务费=1.50+3.20+0.8019=5.5019 万元。</p> <p>4、转账时请备注：260452 项目服务费。</p>	服务类型/费率/中标金额 (万元)	货物招标	服务招标	工程招标	100 以下	1.5%	1.5%	1.0%	100-500	1.1%	0.8%	0.7%	500-1000	0.8%	0.45%	0.55%	1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%	5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%	10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%	100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%
服务类型/费率/中标金额 (万元)	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100-500	1.1%	0.8%	0.7%																															
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%																															
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%																															
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%																															
28	报价组成	磋商报价是指完成本项目的所有费用，以磋商文件的内容和要求作为响应依据。																																
29	其他	1、磋商文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责																																

	人均参照执行； 2、正文与前附表表述不一致时，以磋商须知前附表为准。
--	---------------------------------------

磋商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过磋商须知前附表所述方式产生。

1.3.1 供应商应当经过正常渠道购买磋商文件，供应商名称与购买磋商文件时登记的供应商名称应当相符。

1.3.2 分支机构参与投标的，必须出具总公司授权书，以自己的名义从事民事活动，产生的民事责任由法人承担；也可以先以该分支机构管理的财产承担，不足以承担的，由法人承担。

1.4 “中小企业”是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业。

1.5 “本国产品”是指符合《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》中规定标准的产品。

1.6 “磋商小组”由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。

1.7 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.8 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见磋商须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见供应商须知前附表。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合磋商须知前附表中规定的资格条件要求。

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

3.2.1 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。为采购项目提供整体设计、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。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明及法定代表人身份证明，详见磋商须知前附表。

6. 联合体形式

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见磋商须知前附表。

7. 项目现场踏勘

7.1 本项目是否组织现场踏勘见磋商须知前附表。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见磋商须知前附表。

9. 政府采购政策支持与其他规定

9.1 参加政府采购活动的供应商应提供《中小企业声明函》。

9.2 监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业参加政府采购活动时，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

9.3 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

9.4 其他法律法规强制性规定。本项目的详细要求见磋商须知前附表。

二、磋商文件

10. 磋商文件的组成

10.1 磋商文件由下列文件组成：

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

第二章 磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

10.2 磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

10.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

10.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求的内容编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

11. 磋商文件的澄清或者修改

11.1 在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前，采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

11.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，应当在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日 5 日，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

11.3 澄清或者修改内容为磋商文件的组成部分，对所有接收了磋商文件的供应商均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件第一部分的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。

三、响应文件

13. 一般要求

13.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，必须按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

13.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应当按磋商文件中提供的响应文件内容进行填写。

13.5 磋商响应文件应采用书面形式，磋商文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 响应文件的组成

14.1 响应文件应包括但不限于下列内容：

14.1.1 商务部分

(1) 磋商响应声明

- (2) 报价一览表、分项价格表
- (3) 商务部分偏离表
- (4) 供应商符合资格条件的证明文件
- (5) 符合政府采购政策的证明材料
- (6) 其他资料

14.1.2 技术部分

- (1) 技术响应与偏离表
- (2) 技术方案
- (3) 组织机构
- (4) 服务承诺
- (5) 供应商认为需要提供的其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见磋商须知前附表。

14.3 在磋商过程中，供应商提交的最后报价（或者重新提交的响应文件和最后报价）是响应文件的有效组成部分。

14.4 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《服务/商务响应偏离表》中的对应内容处注明。

14.5 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

15. 报价

15.1 供应商应当按磋商文件规定的服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。

15.2 供应商必须按报价一览表和分项价格表要求的内容填写各项服务的分项价格和总价。供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金详见磋商须知前附表。

16.2 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内全额退还；成交供应商的保证金，在服务费足额到账 3 个工作日内或收到合

同 3 个工作日内退还中标单位保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.3 有下列情形之一的，保证金不予退还：

(1) 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；

(2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

(3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的，在签订合同时向采购人提出附加条件的，或者不按照磋商文件要求提交履约保证金的；

(4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

17. 磋商响应有效期

17.1 磋商响应有效期见磋商须知前附表，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

18. 响应文件的签署及规定

18.1 供应商应根据磋商须知前附表规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应分别装订成册。正本、副本的封面上应标记“正本”“副本”的字样，当正本和副本、电子版内容有差异时，以正本为准。

18.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字或盖章。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

18.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字或加盖单位公章。否则，将导致响应文件无效。

18.4 副本可以是正本的复印件。

19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应文件应当密封并加贴封条。

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见磋商须知前附表。

19.3 响应文件未密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

20. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

20.2 在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购代理机构应当拒收。

20.3 响应文件应当由法定代表人或授权代表递交并参与现场磋商。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构，该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 修改、补充的内容为响应文件的组成部分。修改、补充的响应文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

采购人委派代表参加评审委员会的，要向采购代理机构出具授权函。

23. 初步审查

23.1 资格性审查：由采购人或出具授权委托招标代理机构对供应商的资格进行审查。

合格供应商不足 3 家的，不得继续进行磋商，26.5 情形除外。

供应商不具备磋商文件规定的供应商资格条件的，应在资格审查时按照无效响应处理。

23.2 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括

响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

- (1) 响应文件未按照磋商文件规定份数提交的；
- (2) 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；
- (3) 响应有效期不足的或无有效期的；
- (4) 报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价的；
- (5) 不满足本磋商文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (6) 法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的其他无效情形。

24. 澄清

磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

25. 磋商

25.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

25.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表

签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商。

25.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

26. 最后报价

26.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

26.2 二轮报价为最后报价。

26.3 出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序：

（1）响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 50%的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 \times 50%；

（2）响应报价低于通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 50%的，即响应报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 \times 50%；

（3）响应报价低于采购项目最高限价 45%的，即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%；

（4）磋商小组基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

26.4 磋商小组启动异常低价响应审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场 30 分钟内对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第 3

项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

26.5 磋商小组依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。响应供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，或者未在规定时间内提供的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

26.6 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

26.7 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

26.8 采用竞争性磋商采购方式组织实施的市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)，符合要求的供应商(社会资本)只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

27. 报价评审

27.1 报价计算错误修正的原则

(1) 报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

(2) 总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。

(3) 分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。

(4) 如果供应商不接受对其错误的更正，其报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

27.2 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照

下列公式计算：

价格评分 = (评审基准价 / 评审价) × 价格分

28. 综合评审

28.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

28.2 评审办法及标准见第三章。

28.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

29. 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合上述 26.5 情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。

29.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术方案得分由高到低顺序推荐。评审得分且最后报价且技术方案得分均相同的，由采购人代表确定排序（采购人代表缺席时，由磋商小组确定排序）。响应文件满足磋商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供应商为排名第一的成交候选人。

30. 确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人应当在收到评审报告之日起 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

31. 磋商终止

31.1 出现下列情形之一的，应当终止竞争性磋商采购活动，在财政部指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目外，在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

32. 重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

33. 保密

33.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

五、成交结果信息公布与签订合同

35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起 2 个工作日内，采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已公告的，不再重复公告。

35.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

35.4 成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。

36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后，采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具

有同等法律效力。

37. 履约保证金

37.1 本项目是否缴纳履约保证金详见磋商须知前附表。

38. 签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订政府采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起25日内与采购人签订政府采购合同。

38.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及背离采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

38.4 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在磋商须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

38.5 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，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；

38.6 成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的成交候选人签订政府采购合同，以此类推，也可以重新开展磋商活动。因自身原因拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的磋商活动。

38.7 成交后，成交供应商应按照合同约定履行义务，完成磋商项目的供货，经采购人同意，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。分包部分为成交项目的部分非主体、非关键性工作。接受分包的供应商应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包履行的，成交供应商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。

38.8 享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

六、其他规定

39. 代理服务费

39.1 成交供应商是否交纳代理服务费及相关要求见磋商须知前附表。

40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和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，以书面形式向采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，两次或多次对同一采购程序环节提出的质疑函可以拒收。

40.3 不在法定质疑期内提出的质疑函可以拒收；不符合要求的质疑函在法定质疑期内及时补充完整，否则作质疑不成立处理。

40.4 供应商提出质疑的，应当以书面形式向采购代理机构提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括的内容详见中国政府采购网《政府采购供应商质疑函范本》。

40.5 质疑书应当由供应商法定代表人或其授权的磋商代表签字并加盖供应商公章，质疑书由授权的磋商代表签字的应附供应商法定代表人委托授权书。

40.6 供应商对采购代理机构的答复不满意，或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后15个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向采购人同级财政部门提出投诉。

40.7 接收质疑函的方式：书面形式

联系部门：项目中心

联系人：王宇轩 孙童欣

联系电话：029-88110800 转 8033

电子邮箱：1053910307@qq.com

通讯地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心6层

41. 成交供应商有下列情形之一的，将被列入不良行为记录名单，在1~3年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

(2) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(3) 拒绝履行合同义务的；

(4) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(5) 其他违反法律法规相关规定的情形。

42. 其他规定

42.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

43. 未尽事宜

43.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

44. 文件解释权

44.1 本磋商文件的解释权归采购代理机构所有。

第三章 评审方法及标准

采用综合评分法，评审因素见下表（满分 100 分）：

序号	评分因素	分值	评分标准
1	磋商报价 (10 分)	10	价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且折扣最低的磋商报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 价格分=(评标基准价 / 折扣报价)×报价分值 注：1、计算分数时四舍五入取小数点后两位。 2、落实采购政策：参见供应商须知前附表。
2	技术参数 (21 分)	21	完全符合、响应磋商文件第六章“项目采购需求”全部内容，没有负偏离计 21 分。 ①标“▲”参数，供应商满足参数要求的每项得 3 分，满分 3 分。“▲”指标必须提供相关有效佐证材料，否则视为负偏离。 ②非“▲”参数（以供应商的技术响应偏离表响应情况为准），得分=（供应商满足采购人要求的参数数量/参数总数量）×18 分，满分 18 分。得分保留小数点后两位数，小数点后第三位四舍五入。
3	技术方案 (40 分)	10	供应商针对本项目采购需求提供技术方案，至少包括： ①需求理解、②系统总体技术架构、③系统部署、④界面设计、⑤阐述系统的可扩展性、前瞻性。 满足项目实施要求，无瑕疵：10 分； 内容每存在 1 处瑕疵扣 1 分； 内容存在 10 处及以上瑕疵或未提供计 0 分。
		8	质量保障方案： 供应商针对本项目制定服务质量保障方案。包括①质量把控措施②过程质量管理③成果保障方案④履约验收。 满足项目实施要求，无瑕疵：8 分； 内容每存在 1 处瑕疵扣 1 分； 内容存在 8 处及以上瑕疵或未提供计 0 分。
		6	整体实施方案及进度计划： 供应商针对本项目制定整体

			<p>实施方案及进度计划。至少包含：①总体实施方案②进度表或时间节点计划③进度保障措施。</p> <p>满足项目实施要求，无瑕疵：6分；</p> <p>内容每存在1处瑕疵扣1分；</p> <p>内容存在6处及以上瑕疵或未提供计0分。</p>
		6	<p>安装调试与集成方案：供应商提供针对本项目的安装调试与集成方案，包括①系统检查②环境功能测试③集成方案等。</p> <p>满足项目实施要求，无瑕疵：6分；</p> <p>内容每存在1处瑕疵扣1分；</p> <p>内容存在6处及以上瑕疵或未提供计0分。</p>
		4	<p>重难点分析：针对本次项目实施过程中的重点、难点分析，至少包含①重点、难点分析②解决措施及方案。</p> <p>满足项目实施要求，无瑕疵：4分；</p> <p>内容每存在1处瑕疵扣1分；</p> <p>内容存在4处及以上瑕疵或未提供计0分。</p>
		4	<p>成果交付：供应商提供针对本项目的系统交付方案，系统交付资料应全面、真实、有效，符合采购人要求。若未达到采购人要求，应在采购人规定时间内及时整改。</p> <p>满足项目实施要求，无瑕疵：4分；</p> <p>内容每存在1处瑕疵扣1分；</p> <p>内容存在4处及以上瑕疵或未提供计0分。</p>
		2	<p>知识产权：供应商承诺采购人在使用最终成果时，不承担任何涉及知识产权的追责，因使用未被授权使用的技术、组件等知识产权问题引起的纠纷由供应商自行承担，采购人不承担因此产生的任何责任，计2分，未提供承诺不计分。</p>
4	履约能力 (15分)	10	<p>人员配置：提供针对本项目的人员配置方案，至少包括：①拟投入的服务团队人员数量及清单、②人员分工及职责、③人员专业性及工作经验。上述人员需提供学历证明、从业经验、相关证书等证明材料。</p> <p>满足项目实施要求，无瑕疵：10分；</p> <p>内容每存在1处瑕疵扣1分；</p>

			内容存在 10 处及以上瑕疵或未提供计 0 分。
		5	<p>业绩：提供供应商 2023 年 1 月 1 日至今同类项目合同扫描件（以合同签订日期为准），扫描件必须清晰体现签约主体和日期、项目名称及内容、合同金额等核心要素，否则不计为有效业绩。每提供 1 个有效业绩得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>备注：响应文件中提供合同扫描件加盖供应商公章。</p>
5	售后服务及培训（11 分）	5	<p>为保证熟练运用，供应商须提供系统操作培训方案，内容至少包括：①培训计划②培训内容③培训方式④培训对象⑤培训地点。</p> <p>满足项目实施要求，无瑕疵：5 分；</p> <p>内容每存在 1 处瑕疵扣 1 分；</p> <p>内容存在 5 处及以上瑕疵或未提供计 0 分。</p>
		6	<p>供应商根据项目需求提供售后服务方案，至少包含：①服务人员②服务方式③服务内容（故障处理、维护服务、技术支持、应急响应服务、重大业务期间服务等）、④质保期外的维保服务响应方式、服务收费标准。</p> <p>满足项目实施要求，无瑕疵：6 分；</p> <p>内容每存在 1 处瑕疵扣 1 分；</p> <p>内容存在 6 处及以上瑕疵或未提供计 0 分。</p>
6	增值服务或合理化建议（3 分）	3	<p>供应商针对本项目结合自身情况，每提供一个经磋商小组一致认定的有利于项目实施的增值服务或合理化建议计 1 分，满分 3 分。</p>
<p>备注：1、在评审期间，磋商小组只对需要询问的供应商进行询问。</p> <p>2、本文所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。</p>			

第四章 合同草案条款

陕西省第二人民医院 Xxx 服务项目服务合同

甲方： 陕西省第二人民医院

联系地址： 西安市尚勤路3号

联系人：

联系方式：

乙方： xxx 有限公司（x 型企业）

联系地址：

联系人：

联系方式：

根据陕西省第二人民医院 xxx 服务项目的采购结果,按照《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国民法典》的规定,经双方协商,本着平等互利和诚实信用的原则,一致同意签订本合同如下:

一、项目概况

1. 项目名称: 陕西省第二人民医院xxx服务

2. 项目地点: 陕西省第二人民医院

二、服务范围及工作内容:

双方约定的服务范围及工作内容:

1. 工作内容: 与投标文件内容一致。

三、服务期限

本合同约定的服务自_____年____月____日开始实施，至最终验收完成并经甲方书面确认后终结。

四、质量标准

符合国家、行业相关规范和标准要求。满足甲方对项目的全部需求，所有成果需经甲方书面确认后方为合格。

五、甲方的权利和义务

1. 提供项目所需的资料，并对所提供资料的真实性、合法性和完整性负责。
2. 有权了解项目实施情况，随时检查乙方工作并对其审查监督，有权要求乙方就工作内容作出详细的书面说明。
3. 对乙方的项目质量、工作效率、工作纪律、廉政纪律等情况进行审核验收以及工作考核。有权根据考核结果要求乙方对不符合要求的工作无偿返工，有权调整乙方的工作内容及重点方向。
4. 有权要求乙方针对项目执行中的特定问题开展专项服务，乙方需无偿配合。
5. 按协议约定，及时向乙方支付服务费。

六、乙方的权利和义务

1. 获取必要的工作场所和条件。
2. 按照协议约定收取费用。
3. 组建由具备相应资质、丰富经验的专业人员组成的服务团队，团队核心成员名单需经甲方书面确认，甲方有权要求乙方更换不称职的团队人员，乙方需在【】个工作日内完成更换并经甲方确认；不得将服务事项转包、分包给任何第三方实施完成。
4. 按协议约定的时间节点及甲方要求及时完成服务内容，对甲方提出的异议需在x个工作日内进行复核并出具书面复核意见，对服务内容独立承担法律责任。

5. 严格遵循职业道德准则和行为规范，严格按照法律法规及有关标准和本协议履行职责，高质量完成项目实施，并对服务成果负责。不得向任何第三方泄露甲方的商业秘密、项目及工作中获取的全部资料，保密期限永久，除非法律另有强制性规定或甲方书面同意。

七、服务费用及款项结算方式：

1. 签约价格(含税)：以中标价为准

大写：

2. 支付方式：依据磋商文件要求

开户行：

账 号：

户 名：

八、违约责任

1. 若乙方将本合同约定的事项转包、分包给任何第三方的，视为违约，甲方有权解除合同，且乙方应向甲方支付合同总金额的20%作为违约金。

2. 乙方未按本合同约定时间或甲方要求向甲方交付成功成果的，每迟延一日，应按本合同总金额千分之三的标准向甲方支付违约金；迟延超过15日的，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总金额的20%作为违约金。

3. 乙方应当根据职业道德及其他有关专业职责或其他任何法定的要求，向甲方提供本合同约定的相关服务，如出具的服务不符合本业务书约定，甲方有权解除本合同，乙方应当退还甲方已支付的全部费用，并按合同总额的20%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

4. 如因不可抗力（包括但不限于自然灾害、政府行为、战争、疫情等）或第三方原因导致甲方无法履行或部分履行本合同的，甲方可部分或全部免除相应责任。不可抗力

发生后，甲方应及时通知乙方并提供相关证明。

5. 甲方有权在乙方服务不达标、存在重大违约或影响项目合规推进时，单方解除合同且不承担任何额外责任。乙方应退还甲方已支付的全部费用，并承担相应违约责任。

九、争议解决

双方在执行合同过程中因违反合同规定的义务而产生分歧和争议以及造成对方损失时，双方本着合作精神，通过友好协商解决；协商不能解决的，合同任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、合同文件的构成：

本合同由下列文件共同组成，不可分割，按其解释效力的优先次序排列如下：

- (1) 本《合同书》正文；
- (2) 中标通知书；
- (3) 招标文件；
- (4) 成交供应商的投标文件

(5) 在执行本合同的过程中，所有经甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方单位公章的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）也成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日期，其解释效力以时间后者为优先。

十一、其他

(1) 本合同自签订之日起即发生法律效力，未尽事宜，由双方另行协商，签订补充协议。

(2) 本协议一式陆份，甲方伍份，乙方壹份，具有同等法律效力。

(3) 若有未详尽事宜，甲、乙双方应协商解决，必要时签署补充协议成为本合同的有效组成部分。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

陕西省第二人民医院

法定代表人(或授权代表)：

法定代表人(或授权代表)：

（手签或印章）

（手签或印章）

地址：西安市新城区尚勤路 3 号

地址：

联系电话:87451749

联系电话：

开户行:中国银行西安东新街支行

开户行：

账 号：103208587582

账 号：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

第五章 响应文件组成

说明：

- 1、响应文件统一采用 A4 格式，**建议双面打印**。其中资格、证明、授权（如有）、图纸等资料为 A4 幅面纸张，图纸不受纸张幅面大小限制但必须折叠成 A4 幅面。资格、证明、授权、图纸等资料不受双面打印或复印要求，可以采用插页，可以不编写页码。
- 2、响应文件须编制目录和从数字“1”开始的连续页码。
- 3、响应文件请参考以下条目与格式制作，具体响应文件内容以磋商文件要求为准。
- 4、纸质响应文件装订要求：纸质响应文件统一采用 A4 格式打印，建议采用纸质封面（不建议使用硬壳封面、亮片、精装、封面压膜、塑料胶面）。由于装订原因造成响应文件的散落、丢失等责任自负。
- 5、响应文件**建议在书脊标明项目编号、项目名称、供应商名称（机打或手写均可）**。
- 6、响应文件的签署或盖章要求：按照磋商文件格式中要求进行签字和（或）盖章。除供应商对错误处须修改外，全套响应文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处由供应商加盖供应商公章并由磋商授权代表签字或盖章。
- 7、响应文件密封要求：每个封包的封口处用封条妥善密封，密封须完整。
- 8、**商务部分和技术部分可装订成一本也可分开装订**。

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件

二、报价一览表、分项价格表

附件 2—1 报价一览表

附件 2—2 分项价格表

三、商务部分偏离表(格式附后)

四、供应商的资格证明材料

五、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 5—1 中小企业声明函(格式附后)

附件 5—2 残疾人福利性单位声明函（格式附后）

附件 5—3 投标担保函

六、其他资料

第二部分 技术部分

一、技术响应与偏离表

二、技术方案

三、履约能力

四、售后服务及培训

五、增值服务或合理化建议

六、供应商认为需要提供的其他资料

政府采购响应文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称：_____（公司全称）

_____年____月____日

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

我单位收到_____（项目编号）磋商文件，经详细研究，决定参加本次磋商活动。为此，我方郑重承诺以下诸点，并保证诚实守信。

1. 愿意按照磋商文件中的全部要求，提供合格的产品及服务，全面履行合同规定的责任和义务。

2. 我方提交的磋商响应文件包括正本_____份、副本_____份、U 盘（内含磋商响应文件正本的 Word 版本及 PDF 版本）壹份。

3. 我方已详细阅读和核实全部磋商文件内容，完全理解并同意放弃提出含糊不清和误解问题的权力。

4. 同意向贵方提供贵方可能要求的、与本次磋商有关的任何证明资料。

5. 本磋商响应文件的有效期为磋商之日起 90 天，如成交，有效期将延长至合同终止日为止。

6. 我方承诺，按照本项目磋商文件规定的收费标准支付代理服务费。如因代理服务费发生争议，任何一方可以向招标代理机构住所地人民法院提起诉讼。

7. 我方与采购人和招标代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

8. 保证我方所提供的磋商响应文件、证明资料等真实、可信，否则自愿承担一切后果。

9. 所有关于本项目的函电，请按下列地址联系：

地 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮 编：_____

供应商全称（公章）： _____

法定代表人或被授权人（签字或盖章）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件

法定代表人身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

二、报价一览表及分项价格表

附件 2-1

报价一览表

序号	项目名称	
	项目编号	
1	磋商总报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____元

供应商名称(公章)： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 2—2

分项价格表

项目名称：_____

项目编号：_____

货币：人民币

单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
...			
N			
总计		大写：人民币_____元 小写：¥_____	

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力

三、商务部分偏离表

实质性商务部分偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件的商务部分	响应文件的商务部分	偏离	说明
1				
2				
3				
...				
N				

说明：

- 1、填写磋商文件须知前附表中标注★号的内容。
- 2、在偏离项，必须注明“正偏离”、“负偏离”或“完全响应”，并予以说明。
- 3、响应文件实际存在偏离，但供应商未在偏离表中注明的，视为负偏离，应当按照磋商文件的规定执行。成交供应商在签订合同时，不得以任何理由进行抗辩。
- 4、未按★号的内容填写，视为“完全响应”。

供应商名称(公章)： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

四、供应商的资格证明材料

各供应商对照“磋商须知前附表”第 4 条“供应商资格条件”要求的内容
进行响应

具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明

(示例略)

供应商名称(公章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

**参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中
没有重大违法记录声明函**

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

我单位无以下不良信用记录情形：

- 1、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。
- 2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。
- 3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

我单位已就上述不良信用行为按照磋商文件中供应商须知前附表规定进行了查询。我单位承诺：合同签订前，若我单位具有不良信用记录情形，贵方可取消我单位成交资格或者不授予合同，所有责任由我单位自行承担。同时，我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

特此声明！

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

备注：

1、供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

3、财库[2022]3 号文件，《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

法定代表人授权委托书(授权代表参加磋商)

致：_____（采购代理机构）
_____（供应商名称）的法定代表人（姓名、职务）授权
_____（磋商代表姓名）为本项目的磋商代表，就_____（项目
名称）磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。代理人无转委
托权。

本授权书自响应文件递交截止时间起有效期 90 天。

特此声明。

法定代表人身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

授权代表身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

供应商名称(公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____ 手机号码：_____

身份证号码：_____

授权代表(签字或盖章)：_____ 手机号码：_____

身份证号码：_____

_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

授权委托书(格式二)(适用于自然人磋商)

致：_____（采购代理机构）

我_____（姓名）系自然人，现授权委托_____（姓名）以本人名义参加_____（项目名称）的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任，代理人无转委托权。

授权委托代理期限：本授权书自响应文件递交截止时间起有效期 90 天。

特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：

年 月 日

直接控股和管理关系清单

我方与以下单位存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关单位			
序号	直接控股股东名称及出资比例	直接管理关系单位名称	备注
1			
2			
3			
...			

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

备注：1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 直接管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管

理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3. 本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

4. 投标人如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

本项目不接受联合体投标，不允许分包

本单位郑重声明，参加____项目名称____（项目编号：_____）采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、提供符合采购政策的证明材料

附件 5—1

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

（标的名称），属于（_____）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

（标的名称），属于（_____）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：1. 填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工

信部联企业〔2011〕300号)和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》(财库〔2020〕46号)相关规定。

2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

3. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据；无上一年度数据的新成立企业可不填报相关数据，参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。

特别提醒：

1、供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。如供应商对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

2、成交供应商享受本项目价格优惠扶持政策的，《中小企业声明函》随成交结果同时公开。

附件 5—2

残疾人福利性单位声明函（若有）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

备注：1. 填写前请认真阅读《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）相关规定。

2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 5—3：投标担保函（仅供参考）

（适用于投标保证金保函）

保函编号：

致_____（采购代理机构，下称受益人）：

鉴于____（下称被保证人）将于____年__月__日参加贵方招标编号为____（采购项目编号）的____（项目名称）的投标，我方接受被保证人的委托，在此向受益人提供不可撤销的投标保证：

一、本保证担保的担保金额为人民币（币种）_____元（小写）_____元整（大写）。

二、本保证担保的保证期间为该项目的投标有效期（或延长的投标有效期）后 30 日（含 30 日），延长投标有效期无须通知我方。

三、在本保证担保的保证期间内，如果被保证人出现下列情形之一，受益人可以向我方提起索赔：

1. 被保证人在磋商文件规定的投标有效期内撤回其投标；
2. 被保证人在投标有效期内收到受益人发出的成交通知书后，不能或拒绝按磋商文件的要求签署合同；
3. 被保证人在投标有效期内收到受益人发出的成交通知书后，不能或拒绝按磋商文件的规定提交履约担保；
4. 被保证人中标后未按照磋商文件规定交纳代理服务费。

四、在本保证担保的保证期间内，我方收到受益人经法定代表人或其授权委托代理人签字并加盖公章的书面索赔通知后，将不争辩、不挑剔、不可撤销地立即向受益人支付本保证担保的担保金额。

五、受益人的索赔通知应当说明索赔理由，并必须在本保证担保的保证期间内送达我方。

六、本保证担保项下的权利不得转让。

七、本保证担保的保证期间届满,或我方已向受益人支付本保证担保的担保金额,我方的保证责任免除。

八、本保证担保适用中华人民共和国法律。

九、本保证担保以中文文本为准,涂改无效。

保证人(盖章): _____

法定代表人或其授权委托代理人(签字): _____

单位地址: _____

电话: _____

日期: _____年____月____日

六、其他资料

陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，
我公司在此庄严承诺：

- 1、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，诚信经营，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。
- 2、不向采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购订单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构、评审专家或其它供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

政府采购响应文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称：_____（公司全称）

____年____月____日

第二部分 技术部分

一、技术响应偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商要求	响应情况	偏离情况	说明
1				
2				
3				
4				
...				
N				

- 1、“磋商要求”一栏应填写磋商文件第六章“项目采购需求”的内容；
- 2、“响应情况”一栏必须详细填写服务内容，并应对照磋商文件技术要求一一对应响应；
- 3、“偏离情况”一栏应如实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”；

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

二、技术方案

三、履约能力（示例略）

四、售后服务及培训(示例略)

供应商名称(公章)： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、增值服务或合理化建议

（示例略）

六、供应商认为需要提供的其他资料

（示例略）

公章授权书(如有)

公章授权书

_____（供应商名称）_____，中华人民共和国合法企业，法定地址：_____。在参与_____（项目名称）（项目编号）_____竞争性磋商活动中，我公司授权投标专用章/业务专用章在此次活动中代为公章使用。

投标专用章/业务专用章所签署的磋商文件、澄清等，我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同的法律的效力。

投标专用章/业务专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标专用章/业务专用章：_____（盖章）

供应商公章：_____（盖章）

供应商法定代表人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、采购清单

序号	系统名称	数量
1	统一智能排队	1 套
2	IVR 语音系统	1 套
3	录音系统	1 套
4	系统报表	1 套
5	坐席工作台	1 套
6	坐席质检	1 套
7	实时监控	1 套
8	智能随访基础引擎	1 套
9	智能随访流程管理	1 套
10	智能随访外呼管理	1 套
11	数字中继网关	2 台
12	话机	2 台
13	语音资费	1 项

二、智能随访管理系统参数要求：

(1) 系统架构：

软件部署	要求医院智能随访管理系统技术架构先进，技术架构采用前后端分离，满足 K8S、Docker 微服务部署方式。
兼容性	医院智能随访管理系统支持 Linux 操作系统和国产操作系统、支持 MySQL 和国产数据库等数据库。
电话系统	语音交换机核心平台，基于本地服务器部署。支持 SIP 座席，支持座席集中部署和分布部署，支持居家办公。在家里使用电脑登录系统，提供座席服务。

安全性	供应商需具有信息安全管理体系统认证
软件成熟度	▲从软件成熟度稳定性考虑，供应商须具备 CMMI3 级或以上认证
专业性及扩展性	系统能够支持视频呼叫中心系统服务，满足我院未来系统扩展需求，供应商需提供满足医院医院随访管理系统的软件著作权作为有效的证明文件资料，包括但不限于 AI 智能 IVR 系统，IC 智能外呼识别系统，智能机器人引擎，智能回访系统，AI 智能语音机器人系统，智能客服系统，回访中心系统，ASR 自动语音识别系统等。

(2) 统一智能排队：

统一排队	电话系统实现统一排队。
VIP 客户	可对用户设置 VIP 标签，电话接入后，自动识别 VIP 用户并转入 VIP 专线
根据技能组排队	通过选择服务内容，进行技能组排队，例如：咨询、投诉等。
语音路由	支持多种路由方式，如优先选择等待时间最长的座席、最高技能等级优先、客户等级最高优先等。
技能队列及技能组配置	在统一的配置界面配置语音技能队列，并将技能队列分配给座席，实现统一配置，统一管理。 队列配置、队列组配置必须支持配置 100 个以上技能队列，全部技能队列数据支持在配置界面查询修改。

(3) IVR 语音系统：

DTMF 语音导航	系统通过识别来电者语音信息或按键音进行语音导航。
语音识别语音导航	支持采购人口头描述需求进线：根据采购人描述，自动识别相应的服务类型或品类，进入相应的技能座席专线。
IVR 可视化配置	提供可视化流程编辑界面和模拟调试环境。
IVR 语音管理	自动语音通过树形结构来体现 IVR 流程按键与播放文档的对应关系。每一层下面具体播放的语音需要再此界面设置，可以将指定的播放语音与 IVR 流程树形结构关联一起。在本环节可以对每一个节点进行试听、修改。

外部接口	支持通过代理访问多种外部数据库，有将此数据二次处理的功能；以调用 CTI 服务器提供的 API 接口函数，提供编程接口。
MRCP 接口	IVR 系统支持 MRCP 接口，能够与 ASR 语音分析和 TTS 文字语音转换系统对接。
报工号功能	在电话呼入时，在分配座席之前，提供报工号功能，语音提示座席的工号。
语音留言	在 IVR 流程中可设置录音或留言节点，留言信息能够与业务系统整合，在座席终端显示留言信息。

(4) 录音系统：

录音查询	可以按照通话时间、通话时长、主叫号码、被叫号码、通话次数、呼叫方向、座席工号、座席姓名、业务类型、呼叫次数等条件组合检索。
录音存储格式	录音系统支持 WAV 以及 MP3 等录音方式存储。
录音备份	录音文件可支持自动和手动两种备份方式，可手动将录音文件批量备份到指定的目录；也可自动设定备份条件自动备份。备份出来的录音文件也可以通过管理台进行查询调听。
过期删除	可以定义一个时间段，当录音文件超期后，文件自动删除。
硬盘存储过满删除	当录音存储设备存储文件过多，例如：服务器存储空间超过 80% 时，录音系统自动删除最早的录音文件，以存储最新的录音文件。

(5) 系统报表：

统一报表	电话可以采用统一报表管理。
人工外呼数据报表	人工外呼业务数据报表：日期、人工外呼量、接通量、接通率、属实量、无果量、不属实量
平均排队时长	在座席全忙时，客户访客进行排队，系统能够统计排队的平均时长。
最长排队时间	在座席全忙时，访客进行排队，系统能够统计最长排队时间。
平均放弃时间	由于排队时间过长或者其它原因，座席主动放弃的平均时

	间。
响应时间	会话分配到座席，座席平均响应时间。
座席处理时间	在某时间段，座席处理会话的总时长。
座席平均处理时长	每个座席处理会话的平均时长。
座席工作时间	座席登录后在某个时间段处理会话的总时长。
座席非工作时间平均时长	对一个座席组，可以统计出座席非工作时间平均时长。
座席非工作时间	座席置忙、离席等非工作时间总时长。
座席组处理时间	在某时间段，座席组处理会话的总时长。
座席组工作时间	座席组工作总时长
座席组非工作时间	座席组非工作总时长

(6) 坐席工作台

软电话	软电话支持签入、签出、拨号、转接、会议、挂机、强拆、强插、强制、置忙、离席、小休、满意度调查等功能。
-----	--

(7) 坐席质检：

质检规则制定	根据预先制定的质检规则对座席进行质检。
质检模板制定	通过质检模板，定义主要 KPI 指标，并能够对座席打分。
录音文件抽取	能够人工抽取，也可以自动抽取。自动抽取，能够主叫号码、被叫号码、座席员号、座席员组号、录音起始时间、电话呼叫方向、录音时长、每个人抽取的样本数进行抽取录音文件。
录音文件调听	录音与工单可做捆绑，在进行录音质检时，可直接点击对应工单，而无需转换界面查询。
录音评分	能够制定质检评分模板，包括：评分标准、评分项、评分注释、评分结果、评分总分。能够定制多个模板，每个模板有不同的评分项和评分标准。

质检结果查询	按组织架构划分，员工可看到自己的，主管可看到所属成员的质检结果，质检报表需要按质检明细进行统计，比如各个模块的得分，质检数量等。
录音质检申告	每个座席都能够查看自己的录音文件，对有异议的录音文件能够申告，包括：申告内容、申告姓名、申告编号、申告说明、座席号码、申诉时间等，将录音文件转发到相应的主管领导，主管领导可以调听录音文件后，对录音文件进行重新评估，对录音文件批注申诉通过或者不通过，并注释原因。

(8) 实时监控：

硬件监控	监控系统能够监控每个服务器的运行状态，包括服务器启动时间、运行状态、网络状态、网速、进程监控、TCP/UTP、CPU 利用率、硬盘占用情况、内存占用情况等。CPU 以及内存的占用率，系统会根据占用的情况，通过颜色的变化，使监控界面更为直观。
中间层监控	系统监控操作系统、数据库、Web 应用中间件等中间层监控。
业务层监控	系统监控业务软件，包括 CTI 中间件、录音系统、IVR 系统、报表系统、通信系统等业务软件。
监控内容查询	监控系统对服务器以及应用程序的监控都有详细的监控记录，客户可以针对某一服务器的某个应用程序在某个时间段的监控信息进行查询，查询的内容包括 CPU 使用率变化曲线、内存使用率变化曲线、网速变化、以及 TCP 连接数、进程等。
告警方式设定	根据客服系统告警的紧急程度设定不同情况的告警，监控系统可以设定告警等级，不同级别的告警可以设定不同的告警方式，例如：一级告警，应用程序不能正常工作，可以设定通过邮件、短信多种告警方式告警。
告警门限设定	监控系统能够对告警门限进行设定，例如：CPU 利用率、内存的利用率、硬盘使用情况、网络流量、告警级别等进行门限设定，超过预定的阈值后，系统会自动按照预先设定的告警方式进行告警通知。
监报告警统计	监控系统能够对所有的告警进行统计，以供查询。告警统计包括告警编号、告警时间、告警级别、告警服务器、告警应用程序、告警内容、处理状态进行统计，并能够根据时间、告警编号、关

	关键词等进行告警信息查询。
定时自动巡检	监控系统可以代替人对客服系统进行巡检，主动及时发现系统在运行过程中出现的问题，并节省人力资源、提高工作效率。
维护记录查看	为了保证客服系统的安全，所有对系统的维护都有维护记录，包括维护时间、维护终端的 IP 地址、维护人员姓名、维护时间、维护动作修改时间，维护记录能够根据时间、告警编号、关键词等进行告警信息查询。

(9) 智能随访基础引擎

语音识别	智能随访系统拨打患者电话，前端语音识别模块开始接收用户描述的语音信息。当接收完语音信息后，前端语音识别模块通过与预设的声学模型和语言模型进行比较，将用户的语音信息转写为准确的文字信息。
语音合成	文本信息通过语音合成模块转换成具体语音播报内容，语音合成模块通过语音播报方式将最终的合成结果反馈给用户。
语音检测	语音检测功能会自动检测用户说话过程中语音识别的起点和终点，语音识别引擎自行根据用户说话过程中的停顿进行分句、短句，并检测用户说话的重点，完成识别并开始匹配。
降噪功能	噪音消除功能对用户说话环境的背景音进行降噪处理，保证语音识别输入的音频质量，为后续完成语音识别提供保障。
智能打断	系统支持语音打断，客户能在自助语音服务的提示语播放过程中随时说出自己的需求，而无需等待播放结束，语音识别通过语声能量检测发现语音的起始点，通知 IVR 立即停止提示语的播放，对客户语音开始识别并做出响应。
情绪识别	根据客户与座席的会话速度、说话的音量以及关键词进行分析，对座席和客户的会话进行分析，并且进行标注，为用户提供客户画像提供数据支撑。
静音识别	对于座席和客户之间长时间不说话，系统能够自动识别静音的时间长短，或者识别客户与座席分别静音的时间长短，作为一个维度分析座席的服务质量。

ASR 和 DTMF 混合模式	系统支持语音交互与按键混合模式，IVR 流程支持 DTMF 与语音的混合模式。当客户进入特定业务场景时，用户可口述需求进入语音流程，也可输入按键进入传统按键流程，系统提示引导客户用按键输入信息。
智能知识库流式播报	支持智能知识库信息流式返回，TTS 采用语音叠加方式不间断播放。

（10）智能随访流程管理

流程展示	可视化展示流程图，可查看不同流程的各个节点的流程走向。
流程设计	可拖拽方式实现各节点的配置，并支持节点间的连接线勾选。
话术配置	支持话术的增删改查功能，支持话术状态管理，包括待发布、已发布、已停用等。
基础信息	可设定话术的基础信息。
信息查询	按条件查询话术的分类信息。
话术复制	可以将当前话术的完整流程复制成新流程，并对新流程进行差异化配置修改，快速创建类似流程。
话术导出	可以将当前话术的完整流程导出作为备份，并随时可以进行导入恢复。
机器人归属	当前话术归属于哪个机器人可以进行配置，保证机器人进行意图识别后能正确引导至话术流程中。
工单绑定	支持配置当前话术关联的工单，从而在话术流转过程中动态添加工单，并填充匹配的字段信息。
语音音色选择	支持选择配置 TTS 音色，系统支持多种音色效果，不同的话术可以选择不同的播放音色。
流程列表	可视化列出某一话术下的流程信息。
流程设定	动态可视化设定流程。
流程节点信息	通过双击打开流程下的某个节点，查看节点信息。
节点设置	可视化拖拽方式在流程图中设计节点。

节点类型	支持多样化的节点类型，如按键节点、语音识别节点、接口节点、录音节点、判断节点、二次拨号节点、语音播放节点、跳转节点等。
详细信息	可悬浮化显示节点详细信息。
节点配置	可视化配置节点的详细信息，包括节点话术、节点类型、节点参数、节点分支等。
节点分支管理	可动态配置节点分支，保存即呈现，各分支的关键词及正则模型可以动态增减。
变量管理	节点上可灵活配置预置变量，变量的生命周期将保持在完整的会话过程中。
语音内容	节点回复语音，即支持文字内容进行 TTS 合成，也支持上传事先录制好的固定语音文件。
语音识别节点	可配置语音识别的超时时间。
	支持重试，可配置重试次数及重试话术。
	可灵活配置节点是否启用知识库识别，做到在专用节点上启用，降低普通节点的处理复杂度，提高系统的响应效率。
	支持是否打断的配置，该参数支持语音打断及按键打断。
	节点上支持分支判定测试，管理人员可以输入话术内容测试话术匹配度，保证节点分支能够完整覆盖客户意图。
二次拨号节点	在一些特殊场合，需要在会话建立后进行二次拨号，启用该节点，配置二次拨号的号码。
跳转节点	支持跳转至指定主动流程、下一主动流程、转坐席组、转分机、转外线、挂机等。
分支设置	节点上可以快捷增加分支，配置分支的流程走向。
分支判定	分支基于条件进行判断，条件的配置支持简单表达式判定或逻辑表达式判定。
变量管理	分支上可灵活配置预置变量，变量的生命周期将保持在完整的会话过程中。
基础信息	包含标准问题、相似问题、关键词等。
回复后流程	支持设置知识库话术回复后的跳转流程，支持跳回原流程、跳转至指定流程，或者挂机。

知识库检索	语音流程收到的客户的回复语音可以通过知识库检索进行匹配，比对知识库信息进行流程处理。
知识适用范围	可以配置本流程的个性化知识库信息，也可以配置通用化知识库信息，适用范围不同。可以做到不同流程有各自的知识库体系。
语音内容	知识库的回复语音，既支持文字内容进行 TTS 合成，也支持上传事先录制好的固定语音文件。
安全验证	增加签名认证机制，此机制要求 API 调用端在发起请求时采用加密算法增加签名，服务器将验证这些参数的合法性，以确认请求的真实性和完整性。
权限管理	系统对流程管理的各项操作功能进行管理，对不同角色的使用人员分配不同的功能权限，防止未经授权的访问和操作，保证系统的安全性。
流程专业词修正	系统中可以配置流程的专业词修正字典，对于进入某个流程的会话，语音识别的内容可以通过流程专业词修正功能进行的调优。
通用专业词修正	通用专业词修正功能适用于所有流程的调优。

（11）智能随访外呼管理

数据导入	建立外呼任务后，系统支持多个导入渠道，可以从客户资料、工单资料导入，也可以从 Excel 进行导入。
数据迁移	某个外呼任务中已经导入的外呼数据，由于某种业务需求，可以迁移到其他外呼任务中。
主控话术管理	主控话术配置为机器人外呼主业务流程下各节点话术配置。
辅助策略	外呼执行过程中，用户所答非所问，系统会启动相应的辅助策略，在知识库系统中检索用户的问题进行答复，同时引导用户重新回到主流程或者结束流程。
任务新建	建立外呼任务，绑定数据模板与话术模板，外呼流程将自动执行绑定的事先配置好的智能随访流程。
批次管理	查看该批次当前的随访进度。
自动呼出	自定义外呼参数，自定义并发，一天可处理上万条外呼任务，屏蔽黑名单、无效号码，大量减少人工座席成本。
外呼黑名单	支持自定义黑名单，支持黑名单导入导出功能，外呼时进行黑名单过滤，黑名单系统，可帮助业务员降低投诉封号的几率，有投诉风险的

	来电群众系统会提前拦截掉，不进行拨打。
节假日与特殊 工作日	对呼叫任务支持多种个性化配置，针对节假日休息或因调休等情况造成的特殊工作日，支持自定义灵活控制外呼时间。
查看会话记录	对已呼数据查看会话记录，会话开始时间、接通时间、结束时间、通话时长、挂机类型。
外呼统计	外呼结果查询，支持按外呼时间、外呼结果、外呼任务名称、外呼任务状态等进行查询及导出。

(12) 数字中继网关：

数字中继网关	<p>需支持 SIP 和 IMS 协议，回音消除（G. 168-2004）、抖动缓冲、静音抑制（VAD/CNG）、PLC 信令和媒体流加密、自动密码 强度检测、防密码暴力破解、用户数据密文存储、Telnet/SSH 功能开关、访问白名单、系统日志备份等。</p> <p>配备双网口冗余保护，确保通话不受局部网络故障影响； 同时，可选配 1+1 直流/交流电源模块，满足用户对高可靠性的需求。</p> <p>主/被叫号码变换、路由选择、RADIUS 计费接口、播放二次拨号音 和回铃音、自动拨号（DTMF）、语音检测、RTP 语音代理（用于 NAT/防火墙穿透）。</p> <p>语音编解码 G. 711、G. 729A、G. 723.1、GSM、iLBC</p> <p>自动管理：TFTP、FTP、HTTP 或 HTTPS 方式下载文件； 通过 DHCP option 66 或重定向获取 ACS 地址</p>
--------	---

(13) 话机

IP 话机 (2 台)	<p>话机参数要求</p> <p>≥建议精确到十位数即可，避免带有指向性</p> <p>≥2 个 10/100M 以太网口</p> <p>支持 Opus 声音编码格式</p> <p>≥2 个 SIP 账号</p> <p>支持 YDMP/YMCS</p> <p>不少于 2 个可编程线路键</p> <p>功能键包括但不限于：呼叫转移、语音信息、耳麦、重拨、静音、免提等接口</p> <p>不少于 2 个 RJ-45 10/100M 以太网口</p> <p>不少于 1 x RJ9 (4P4C) 手柄接口</p> <p>不少于 1 x RJ9 (4P4C) 耳麦接口"</p>
----------------	--

(14) 配置要求

配置要求	<p>至少支持同时段 30 个以上的电话接入及外呼（智能随访机器人+人工坐席+等待区），智能随访语音机器人不少于 2 路并发。</p> <p>网关设备不少于 1 台， IP 话机耳麦不少于 2 套。</p>
语音资费	<p>1 条 30B+D 语音中继，月租费包含在项目预算中。</p>

陕西正信招标有限公司

地 址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心6层

电 话：029-88110800

邮 编：710082