**南通市妇幼保健院电话回访系统升级维护项目**

竞争性磋商文件

（资格后审）

项目编号：2022XXCS006

采购人：南通市妇幼保健院

采购代理机构：江苏海审工程咨询有限公司

二〇二三年一月十日

**目 录**

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 项目需求

第四章 评审方法和程序

第五章 合同授予与履约

第六章 质疑与投诉

第七章 磋商响应相关格式及文件

尊敬的投标供应商（以下称供应商或投标人）：

欢迎参加本采购项目的竞争性磋商。为了保证本次招标顺利进行，请在制作磋商响应文件（以下称投标文件）之前，仔细阅读本竞争性磋商文件的各项条款，并按要求制作和递交投标文件。谢谢合作！

**第一章 竞争性磋商公告**

江苏海审工程咨询有限公司（以下称代理机构）受南通市妇幼保健院（以下称采购单位）的委托，就南通市妇幼保健院电话回访系统升级维护项目组织竞争性磋商采购，诚邀符合条件的潜在供应商参加该项目的竞争性磋商。

**一、项目基本情况**

项目名称：南通市妇幼保健院电话回访系统升级维护项目；

项目编号：2022XXCS006；

采购方式：竞争性磋商；

项目预算：20万元，投标报价超过采购预算的为无效响应文件。

项目需求：详见磋商文件第三章；

1. **潜在供应商资格**

**（一）谈判供应商资格要求**

1、具有独立承担民事责任的能力（法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2021年度或2022年度有效的财务状况报告（成立不满一年不需提供））；

3、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

4、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（格式见第七章）；

5、提供参与本次项目采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（格式见第七章）；

6、提供关于资格文件的声明函；

7、本项目不接受联合体投标，中标后不得分包、转包。

**（二）本项目的特定资格要求：**

1、投标人法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证两项复印件（须加盖单位公章）；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书及被授权人本人身份证两项复印件（须加盖单位公章）。

2、供应商须提供企业信用查询结果（企业信用从“信用中国（https://www.creditchina.gov.cn/”进入查询自行打印)，查询结果有效期须在自本项目公告发布之日起至本项目投标截止日内有效。提供以上网页的投标单位企业信用的截图，未提供截图或者被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的投标人资格审查均不予通过。

**（三）拒绝以下投标人参与投标：**

投标人之间存在下列互为关联关系的情形之一的，不得同时参加本项目采购：

(1)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人；

(2)为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人；

**具体资格要求详见第七章“资格审查文件”。**

**请投标人认真对照资格条件，如不符合要求的，无意或故意参与投标所产生的一切后果由投标人自行承担；开标过程中，投标人提供的相关证件为虚假或伪造，或者其他人员持法定代表人或被授权人的身份证参与投标，一经发现则取消投标人资格，如已成交，采购人有权取消其成交资格，并由该投标人承担由此带来可能的一切责任和损失。**

**【特别提醒】单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参与同一采购项目相同标段的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动；如发现投标人递交的资格后审材料有弄虚作假行为，该投标人将记入不良记录，并上报有关部门，如已成交，采购人有权取消其成交资格，并由该投标人承担由此带来的一切责任和损失。**

**三、获取磋商采购文件**

有意愿参与本项目磋商的供应商，请于本公告发布之日起至开标前，至南通市妇幼保健院官网（http://www.ntfybj.com/）、南通市卫生健康委员会官网（http://wjw.nantong.gov.cn/）自行下载本项目的竞争性磋商文件。凡涉及磋商文件的补充说明、澄清或修改，均以上述网站发布的信息为准。

**四、响应文件提交**

1、截止时间：**2023年1月30日14时30分**（北京时间）。

2、地点：江苏海审工程咨询有限公司（南通市崇川区星城路299号（创源科技园3号楼501室开标室）），如有变动另行通知。逾期送达或者未送达指定地点的响应文件，采购人不予受理。

**五、开启**

1、时间：**同响应文件提交截止时间**。

2、地点：**同响应文件提交地点**。

**六、联系方式**

1、采购人信息

名 称：南通市妇幼保健院

联系人：羌女士

联系电话 ：0513-59008062

2、采购代理机构信息

名 称：江苏海审工程咨询有限公司

地 址：南通市崇川区星城路299号（创源科技园3号楼501室）

联系人：张倩

联系电话：18205155828

邮 箱：834302239@qq.com

**第二章 供应商须知**

**一、说明**

1、本磋商文件仅适用于本采购代理机构组织的招标采购活动。

2、磋商活动及因本次磋商产生的合同受中国法律制约和保护。

3、磋商文件的解释权属于采购代理机构。

4、供应商在知道或应当知道本项目磋商公告及磋商文件中的所有内容：如内容或页码短缺、资格要求和技术参数出现倾向性或排他性等表述的，应在本项目磋商公告及磋商文件发布后提出询问或是在发布之日后的**3个工作日内以书面实名制形式提出质疑**；**未提出询问或是未在规定期间内提出的视作供应商接受本项目磋商公告及磋商文件中的全部内容**；供应商不得在招标活动期间及招标结束后针对本项目磋商公告及磋商文件中的所有内容提出质疑事项。

5、供应商应认真审阅本磋商文件中的所有事项、格式、条款和规范要求等，如果供应商没有按照磋商文件要求提交磋商响应文件，或者磋商响应文件没有对磋商文件做出实质性响应，有可能被拒绝参与磋商。

6、磋商文件项目需求提供的可能涉及到的工艺、材料、设备、商标、技术规范、参数规格、品牌等，仅作为说明并没有限制性，供应商在磋商响应中可以选用替代标准，但这些替代标准要优于项目需求技术规格中要求的标准，以满足采购人的需要。

**二、磋商文件的补充说明、澄清、修改、答疑**

1、采购代理机构有权对发出的磋商文件进行必要的补充说明、澄清或修改。

2、凡涉及磋商文件的补充说明、澄清或修改，均以采购代理机构发布的信息为准。

3、采购代理机构对磋商文件的补充说明、澄清或修改，将构成本项目磋商文件的一部分，对供应商具有约束力。

4、补充说明、澄清或修改的内容可能影响到磋商响应文件编制，采购代理机构将在首次提交磋商响应文件截止日5天前，发布补充说明、澄清或修改公告。不足5日的，应当顺延首次提交磋商响应文件截止之日。

5、除非采购代理机构以书面、公告的形式对磋商文件作出澄清、修改、补充并通知到供应商，供应商对涉及磋商文件的任何推论、理解和结论所造成的结果，均由供应商自负。

6、采购人视情组织答疑会。如有产生答疑且对磋商文件内容有修改，采购代理机构将按照本须知有关规定，以补充通知（公告）的方式发出并通知到供应商。

**三、磋商响应文件的组成及装订**

1、磋商响应文件由：①资格审查文件、②技术标响应文件、③商务标响应文件共三部分组成（以下由文件序号代称）。

2、供应商按磋商响应文件组成顺序编写响应文件，并牢固胶装成册。磋商响应文件均需采用A4纸（图纸等除外），不允许使用活页夹、拉杆夹、文件夹、塑料方便式书脊（插入式或穿孔式）装订。磋商响应文件不得行间插字、涂改、增删。修改错漏处，须经供应商法人代表或其委托的代理人（以下称被授权人）签字（或盖章）并加盖公章。

**四、磋商响应文件的份数、签署和退还**

1、磋商响应文件均为一份“正本”和两份“副本”**。**

2、在每一份磋商响应文件上要明确标注项目名称、磋商响应文件各自对应的名称、供应商全称、“正本”、“副本”字样，“正本”和“副本”若有差异，概以“正本”为准。

3、磋商响应文件中的所有“正本”，须为打印的，其正文内容由法定代表人或被授权人签字（或盖章）并加盖公章，“副本”可为“正本”的复印件。

4、磋商程序顺利进行后，所有磋商响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，采购代理机构均不退回（未拆封的除外）。

**五、磋商响应文件的密封及标记**

1、供应商须将本项目磋商响应文件：①、②、③**分别单独密封**。

2、密封后，应在每一密封件上明确标注磋商项目名称、磋商响应文件各自对应的名称、供应商全称及日期，同时加盖供应商公章。

**特别提醒：**资格审查文件及技术响应文件中，均不得含有任何有关报价的内容，否则作无效磋商处理。

**六、磋商报价**

1、本项目不接受任何有选择的报价。

2、磋商报价均以人民币为报价的币种。

3、磋商报价表必须加盖供应商公章且必须经法定代表人或被授权人签字或盖章。报价表中的大写金额与小写金额、总价金额与按单价汇总金额，若有差异，将执行《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第41条的规定。

4、供应商应按本竞争性磋商文件内项目需求的全部采购内容计算总价。

5、磋商报价的总价中应包含：供应商为完成本项目规定的各项工作所承担的全部费用、利润和税金及政策性文件规定合同包含内的所有风险责任等各项费用，不论其在招标文件中是否提及。即招标物交付使用前的所有费用以及免保期内的服务费用等包含响应竞争性磋商文件采购要求的所有费用。

6、本项目磋商报价包含实地调研、专家访谈、资料编制等的所有费用（含交通费等）。

7、供应商应详细阅读竞争性磋商文件的全部内容，根据采购项目需求，准确制定相关工作方案等，必须对本采购项目全部进行报价，如有漏项，视同对本项目的优惠。不按竞争性磋商文件的要求提供响应文件，导致报价无效，作无效标处理。

8、竞争性磋商的最终报价为成交价。同时，供应商的最终成交价在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

**七、磋商费用**

1、供应商应承担其编制响应文件以及递交响应文件所涉及的一切费用。无论磋商结果如何，采购人对上述费用不负任何责任。

2、磋商文件及相关资料费300元/份，由供应商在递交响应文件时缴纳，售后不退。

3、本次磋商采购代理服务费人民币1200元整，供应商须综合考虑在响应报价内，由成交供应商在领取成交通知书时向采购代理机构一次性付清。

4、供应商须将磋商专家评审费综合考虑在响应报价内，费用标准按省财政厅《关于规范列支政府采购专家评审费的通知》(通财购〔2018〕18号)执行。评审费由成交供应商在取得中标通知书时，向招标代理机构一次性按实付清。

**八、未尽事宜**

按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其他有关法律法规的规定执行。若本文件与法律法规规定有冲突之处，则按照法律法规规定执行。

**第三章 项目需求**

**请供应商在制作响应文件时仔细研究项目需求说明**。供应商不能简单照搬照抄采购人项目需求说明中的各项要求，必须作实事求是的响应。如照搬照抄项目需求中的要求的，成交供应商在同采购人签订合同和履约环节中不得提出异议，一切后果和损失由成交供应商承担。如供应商提供的货物和服务同采购人提出的项目需求不同的，必须在《技术响应正负偏离表》和《商务响应正负偏离表》上明示，如不明示的视同完全响应。

**一、项目建设背景**

（一）采购标的需实现的功能或者目标,以及为落实政府采购政策需满足的要求

随访系统采用医院本地化部署，要求拥有自主知识产权，采用可靠的产品和技术，遵循业界统一标准，维护方便。软件必须采用模块化设计，以适应分阶段建设要求以及后期功能的扩展。

1、系统规模

30个病区位点，考虑到预留位点，随时增加和减少位点。

2、系统架构

系统应采用B/S系统架构，随访电话采用IP话机，方便部署维护。外呼系统对接运营商数字中继1条进行外呼，接口标准为30B+D（PRI），可同时支持30路语音同时呼入呼出，采购的硬件设备需注意上述接口协议要求。

3、功能要求

随访系统功能主要要求包含以下几个方面：

（1）基础信息维护

病区管理，分治疗组管理，员工管理，患者基本信息管理、住院出院信息管理等。基础平台包含患者服务视图及其它的功能如：含员工权限角色管理、线路配置，短信配置等。

（2）信息对接

患者信息通过与HIS、电子病历的对接，自动同步门诊和住院的患者信息，生成相应的随访名单。

（3）电话外呼

病区或医院的回访人员，通过电脑点击患者电话进行外呼，并对随访内容进行记录。电话全程录音。系统支持灵活的问卷模板自定义功能，支持随访记录绩效考核和结果统计。

（4）随访业务分类

医院随访主要分为三大类，每类随访记录各不相同。

病区住院患者随访：根据各个病区的患者信息进行随访并记录。

医院住院患者随访：对医院住院患者进行抽查随访并记录。

医院门诊患者随访：对医院门诊患者进行抽查随访并记录。

除了电话随访记录，系统还支持纸质随访结果的录入。

（5）运营管理

**\*随访系统监控软件，可以实时查看到线路状况、回访人员外呼状态以及服务器、通讯软件的运行情况。**

（6）短信功能

系统支持短信模板的管理和短信的发送。

（7）权限管理

系统拥有权限管理功能，不同病区人员看到其权限下对应的患者信息和随访任务。

（8）数据提取要求

满足医院未来数据中心或其他第三方系统提取数据的要求，不另外收取接口费用。

三、系统建设功能要求

|  |
| --- |
| **功能描述** |
| **语音处理** |
| IVR语音导航、多级可灵活的自定制 |
| 智能电话排队(ACD),队列等待音乐 |
| 按不同工作时段播放不同语音信息并可预先设置法定节假日问候语音 |
| 呼入智能路由(根据来电号码不同特征类型,提供多种来电路由的选择及自动话务分配) |
| 语音信箱自助留言 |
| **坐席操作** |
| 坐席分机登陆、注销 |
| 标准B/S坐席操作界面 |
| 挂断电话、界面拨号、分机空闲(示忙)、通话暂停、通话转移(转固定电话/手机)、邀请客户服务评分、记录查询、三分通话、实时聊天。 |
| 工作中分机通信状态设置(无条件转移、遇忙转移、超时转移) |
| 排队用户可视化操作界面 |
| 点击拨号 |
| FAQ知识库使用 |
| 公告查看、添加 |
| 待办事项提醒、语音信箱提醒、公告提醒、传真提醒、未接 |
| **患者信息管理** |
| 来电弹屏(电话振铃同步弹出患者以往记录或建立新患者资料) |
| 患者资料管理(抓取HIS系统患者资料、修改患者资料、删除患者资料)\*必须具有一定权限 |
| 随访工单管理(新建、修改、查询、删除) |
| 弹屏资料与电话语音同步转移给目标坐席 |
| **统计报表** |
| 通话详单 | 1.按时间条件统计,进行查询日期选择(年、月、日) |
| 2.呼入呼出费用(可以按照主叫号码、被叫号码条件搜索) |
| 3.模糊查询与精确查询切换设置 |
| 4.数据导出 |
| 通话记录报表 | 1.按时间条件统计,进行查询日期选择(年、月、日) |
| 2.呼入呼出记录查询(可以按照主叫号码、被叫号码条件搜索) |
| 3.坐席通话记录查询(统计每个坐席话务信息) |
| 4.模糊查询与精确查询切换设置 |
| 5.通话类型设置选择(全部、呼入、呼出、其他) |
| 6.通话状态设置选择(已接听、未接听) |
| 7.通话记录对应录音播放 |
| 8.图形统计视图 |
| 9.数据导出(Excel格式存储) |
| 系统报表 | 1.通话日统计、月统计、时段统计 |
| 2.查询日期选择年、月、日 |
| 3.统计参数:呼入次数、呼入接通次数、呼入未接通次数、呼入接通率、呼出次数、呼出接通次数、呼出未接通次数、呼出接通率 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 坐席报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.坐席工号选择 |
| 3.按通话时长统计(选择＞≥＝＜≤符号,输入通话秒数) |
| 4.统计参数:坐席工号、通话数量、通话总时长、平均通话时长 |
| 5.图形统计视图 |
| 6.数据导出(Excel格式存储) |
| 7.打印报表 |
| 服务报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.服务评价项目:非常满意、满意、一般、不满意汇总评价次数 |
| 3.详情统计:评价时间、坐席工号、登陆的分机、评价人电话号码、评分结果、录音 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 示忙报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.统计数据:工号/姓名、示忙次数、示忙时间总计 |
| 3.详情统计:工号/姓名、登陆的分机、示忙时间、取消示忙时间、单次示忙时间 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 座席报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.根据呼入或呼出方式进行统计数据 |
| 3.详情统计:工号/姓名、登陆的分机、接听/呼出次数、接听或呼出的总时长、接听或呼出的平均时长、在线时 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 队列报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.根据不同的队列进行统计 |
| 3.详细数据：呼叫时间呼入总次数接通次数失败次数漏接次数失败率漏接率平均等待时长(秒)平均通话时长(秒) |
| **质检管理** |
| 坐席分机状态实时监测(空闲、示忙、离线) |
| 实时操作管理(监听、强插、强踢、转出分机) |
| **录音管理** |
| 通话质检报表评分 |
| **远程登陆管理** |
| 报表分析:坐席报表、服务报表、示忙报表、登陆报表 |
| **系统监控** |
| 队列实时状态图形监控统计 |
| 队列历史状态参数:(月统计、日统计、小时统计),时间、手动示忙总次数、通话中总次数、振铃中总次数 |
| **通信服务** |
| SIP启用(SIP启用服务为语音通信、状态、即时消息和其他企业通信提供了一套基于标准的SIP基础架构,从而将PSTN和互联网世界连接在一起) |
| 门户服务:支持从基于浏览器的客户端访问语音通信功能 |
| 远程分机部署 |
| 智能批量外呼随访 |
| 自动式外呼(自动从外呼号码库中选取号码呼叫,接通后转交给座席) |
| 人工式外呼(由系统分配外呼号码库中的电话给座席,由座席决定发起呼叫) |
| IVR外呼(系统成功接通用户后,向用户播放相应业务介绍语音,用户可以在收听过程中,选择以交互方式完成订单或者向人工座席进一步咨询了解) |
| 支持多业务并存 |
| 支持远端坐席 |
| 统计分析功能 |
| 外呼管理(根据不同智能外呼能力,设置不同的外呼策略。如:时间策略,问卷策略) |
| 外呼黑白名单 |
| **系统设置** |
| 组织管理 | 工号设置，部门设置,可自定义 |
| 角色设置(坐席班长、坐席用户、管理员、离职员工等),可自定义 |
| 系统管理 | 系统参数设置 |
| 基本数据生成设置 |

（二）采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

产品的技术标准按国家标准执行，无国家标准的，按行业标准执行，无国家和行业标准的，按企业标准执行；但在磋商文件中有特别要求的，按磋商文件中规定的要求执行，并且符合相关法律、法规规定的要求。

（三）采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

投标人应保证提供的产品不得侵犯第三方专利权、商标权和设计权、版权等。否则，投标人应负全部责任，并承担由此引起的一切后果。

对知识产权的要求：投标人承诺全部承担今后凡因本项目相关部件知识产权方面可能产生的任何问题、纠纷乃至赔偿等。项目中涉及的已注册应用软件产品，其知识产权归原厂商所有。

对系统的保密范围要求：投标人承诺在实施和维护过程中，任何涉及医院的信息，包括但不限于医院数据、医院特有的功能需求等，未得到医院同意的情况下不得对任何第三方展示、举例乃至销售，否则投标人将承担由此产生的一切后果。

（四）采购标的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

服务地点：南通市妇幼保健院指定地点；

项目工期：合同签订后1个月内，完成项目实施。

（五）采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

1、项目预算：20万元

2、项目实施要求

（1）投标人具有优质的售后服务团队和软件开发中心。

（2）投标人应本着认真负责态度，组织技术队伍，认真做好项目的实施工作。在签订合同前，提出具体实施、服务、维护以及今后技术支持的措施计划和承诺。

（3）投标人必须提供项目实施计划，经用户方同意后，严格执行。如果遇到问题，由项目组提出项目变更说明，经医院和系统提供商确定后，修改计划。

（4）投标人应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付用户方。

3、售后服务要求

（1）本项目验收合格后，投标人必须提供软件不少于一年的免费功能增强性维护和软件升级、免费技术维护服务，其中包括系统维护、保证软件系统的正常运行。

（2）投标人具有固定的经营、开发维护人员，具备完整的技术服务团队且能提供良好的技术支持。提供一年7\*24小时免费服务，医院工作日白天（8：00-17：00）故障响应时间不超过1小时，非工作日及夜间故障响应时间为不超过2小时。3小时到达现场，8小时内修复。免费期内对系统优化和常规安全检查。

（3）免费维护期后，维保费不超过合同总价的8%。

（六）采购标的验收标准

在接到投标人以书面形式提出验收申请后，在5个工作日内及时组织相关专业技术人员，必要时邀请采购中心、质检等部门共同参与验收，并出具验收报告，作为支付货款的依据。

（七）采购标的其他技术、服务等要求

以上条款的内容如果需要修改或者有其他未涉及的事项，由双方协商解决。

（八）付款条件

合同的签订：自采购中心中标（成交）通知书发出之日起30日内按时签约。

付款方式：合同签订后15天内支付全款的30%，验收合格后15天内支付全款的60%，免费质保期结束后15天内支付全款的10%。

**第四章** **评审方法和程序**

**一、采购代理机构组织磋商**

1、本次竞争性磋商按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及有关法规成立磋商小组。

2、项目响应供应商的法定代表人或被授权人须持身份证准时参加磋商评审会。

**二、磋商小组的职责**

磋商小组负责具体的磋商评审事务，并履行以下职责：

1、审查磋商响应文件是否符合磋商文件的要求，并做出评价；

2、可以要求供应商对磋商响应文件内的有关事项做出解释或澄清；

3、推荐中标候选人或按次序排列的中标候选人名单；

4、磋商小组成员应当履行下列义务：

（1）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

（2）磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（3）磋商小组成员应当遵守评审工作纪律，不得泄漏磋商评审情况和磋商评审中获悉的商业秘密，对个人的评审意见承担法律责任；

（4）磋商评审程序中的有关记录由磋商小组成员签名，存档备查；

（5）磋商小组成员在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告；

（6）磋商小组成员在磋商评审过程中受到非法干涉的，应当及时向财政、监察等部门举报；

（7）磋商小组成员有义务及责任配合采购人答复供应商提出的质疑，配合财政部门的投诉处理和监督检查工作。

5、竞争性磋商竞标开始后，直到公示项目成交结果，发出成交通知书并授予成交供应商合同为止，凡属于评审、澄清、评价和比较磋商响应的所有资料及有关授予合同等的相关信息，都严禁向响应供应商或与磋商评审无关的其他人（单位）泄漏。

6、在磋商响应文件的评审、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，供应商对采购人和磋商小组成员有施加影响的任何行为，都将取消其中标资格。

**三、磋商原则及方法**

1、磋商小组参照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》以及有关政府采购的相关法规，遵循“公开、公平、公正、择优、信用”的原则进行磋商评审。

2、只有资格条件评审合格的供应商，才可参加技术标评分。磋商小组将按照竞争性磋商文件的规定，独立对每个进入打分程序的有效投标供应商的响应文件的技术部分以打分的形式进行评审和评价。技术分取算术平均值（计算结果均四舍五入保留两位小数）。

3、磋商小组根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件要求的响应文件按无效处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

4、磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以以书面形式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。

5、磋商小组所有成员应当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。

6、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，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购单位代表确认。

7、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。

8、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被授权人签字或者加盖公章。由被授权人签字的，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。

9、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商：磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，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。

10、磋商文件不能详细列明采购标的的技术、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。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

11、除非在磋商中磋商小组对采购单位需求内容作了调整增加，或对采购内容作了实质性变更，否则采购单位不接受供应商高于自己前一轮的磋商报价。

12、对于在磋商顺利开始后至最终报价前，根据磋商情况退出磋商的供应商，须以书面形式说明退出磋商的原因，经磋商小组同意可以退出磋商。

13、在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他响应磋商的供应商的技术资料、价格及其他信息。

14、凡两家或以上公司同一法人代表或其中一家公司为另一家公司单一最大股东的，不能同时参与同一采购项目相同标段的磋商采购活动，一经发现，将视同串标处理。

15、在磋商评审过程中，磋商小组发现供应商的报价明显低于其他供应商的报价，使得其报价可能低于其个别成本的，磋商小组有权要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料，供应商不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由磋商小组认定该供应商以低于成本报价磋商竞标。对被认定为低于成本报价磋商竞标的报价做无效报价，按无效标处理。

16、报价磋商响应评审内容包括分析总报价（首次）及各个分项报价（如有）是否合理，报价范围是否完整，有无重大错漏项及是否完全符合付款方式要求。如果供应商的响应报价中有漏项，且漏项构成未实质性响应磋商文件要求的，按无效磋商处理。

17、若本次采购过程中符合要求的供应商不足三家，则终止本次竞争性磋商采购活动，重新开展采购活动。

**四、磋商评定结果的方法**

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。

2、评审时，磋商小组各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（计算结果均四舍五入保留两位小数）。

3、本次项目磋商的技术标和商务标评审总分值为100分。两部分评审因素比重如下：

技术标分值占总分值的比重为70%（权重）（四舍五入保留两位小数）；

商务标分值占总分值的比重为30%（权重）（四舍五入保留两位小数）。

**4、供应商技术标最终得分取所有评委的算术平均值，得分采用四舍五入法保留小数点后两位小数。**

5、技术标得分与商务标得分相加为供应商的综合得分（四舍五入保留两位小数）。

6、综合得分由高到低的顺序推荐三名成交供应商并出具评审磋商报告。

7、确定成交候选人的特殊情况处理：

（1）若总分相同，则按最终报价响应得分高者优先成交。

（2）若总分且最终报价响应得分相同，则采取现场抽签的方式确定（投标供应商的抽签顺序分别为各投标供应商递交响应文件签到顺序号）。

8、磋商评审时，评委对评审的细则若有争议，由磋商小组集体讨论确定，并对未尽情况有最终解释权。

9、对落标的供应商不做落标原因的解释。

**五、综合评分规则**

（一）技术标满分70分，以下所设分值均为各条评分最大得分值，评标委员会根据以下几个方面进行综合评估打分**(供应商技术标最终得分取所有评委的算术平均值，得分采用四舍五入法保留小数点后两位小数。)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分点名称** | **分值** | **评审标准** |
| 1 | 供应商能力 | 14分 | 供应商具有下列证书：①ISO 9001（质量管理体系认证）②ISO 14001（环境管理体系认证）③ISO 20000（信息技术服务管理体系认证）④ISO 27001（信息安全管理认证体系证书）⑤ITSS运行维护服务一级证书⑥CMMI5证书⑦信息安全服务资质认证CCRC(软件安全开发服务)二级及以上认证。每提供一项有效的证书得2分，最高得14分备注：供应商需提供相关证明材料复印件并加盖公章。 |
| 2 | 技术人员配备 | 10分 | （1）供应商拟派的项目负责人同时具备：①网络工程师②中级工程师（互联网技术）③ITSS-信息技术应用创新服务工程师、④ITSS-IT服务工程师拟派项目负责人具备以上所有证书的得4分，缺一项的得1分，缺两项及以上的本项不得分。（2）供应商拟派的工程师（可多名）具备注册信息安全工程师证书（CISP）、软件设计师、数据库系统工程师。以上证书提供一类（或一项）证书的得2分，本项共6分。备注：1、不同的工程师提供不同种类的证书均可加分，但是不同工程师提供相同种类的证书，不重复加分2、提供拟派项目负责人有效的身份证复印件、对应要求的证书复印件、社保机构出具的响应供应商本单位为项目负责人、工程师缴纳的连续3个月（2022年9月-2022年11月）的社会保险证明复印件并加盖公章。 |
| 3 | 服务方案 | 14分 | 根据供应商提供的服务承诺和服务方案进行打分。服务响应时间优于项目需求且有详细服务方案的得6分，服务响应时间满足需求且有较详细服务方案的得3分，服务响应时间不满足需求且没有详细服务方案的得0分。提供平台可通过运营商数字电路E1接入的得3分，需运营商承诺并盖章证明。平台支持私有化部署（与外网物理隔离）的得2分，给出承诺并盖章。平台支持对接院方HIS系统的得3分，需院方HIS系统厂家出具盖章证明。 |
| 5 | 软件演示 | 20分 | 本项目演示及陈述时间不超过10分钟，自带演示所需设备设施。1、满足医院三级随访系统的建设需求，具备分散随访、集中随访、抽查监督的三级随访功能；完全符合演示要求得8分，部分符合演示要求得7-4分，完全不符合要求不得分。2、有针对患者的满意度调查，支持跨平台，多途径，支持门诊、在院、出院等多种调查场景，调查比例、份数可自定义控制，调查结果真实准确；完全符合演示要求得6分，部分符合演示要求得5-3分，完全不符合要求不得分。3、支持患者投诉表扬，有统计分析功能，支持电话等途径接受患者投诉和表扬，有标准化管理流程，可自动化指派处理部门并发送消息提醒；支持表格、曲线图、饼图等方式统计报表汇总。完全符合演示要求得6分，部分符合演示要求得5-3分，完全不符合要求不得分。**备注：因本项目技术标要求响应供应商演示人员到现场演示、陈述，故要求演示人员必须持有效身份证在响应文件提交截止时间前到达响应文件提交地点进行身份核验并签到，未在响应文件提交截止时间前到达现场签到或未参加演示、陈述的，其对应分数为0分。** |
| 6 | 业绩 | 5分 | 供应商具有2017年1月1日（以合同签订时间为准）以来类似内容的建设案例（随访系统或者呼叫中心建设案例），每提供1个有效案例得1分（最多认可3个有效案例），具备三级甲等医院的建设案例（随访系统或者呼叫中心建设案例）的加2分，最多得5分。备注：需提供相关合同复印件并加盖公章。 |
| 7 | 售后服务 | 7分 | 售后服务方案详细完善，承诺支持服务3小时现场人员到位，售后服务管理流程完善，有良好的售后服务监督及保障机制，团队配备完备，响应时效高，完全满足维护要求的得7-5分；售后服务方案完整，有售后服务管理流程，人员配备合理，满足项目要求的得4-2分；售后服务方案基本完整，人员配备一般，基本满足项目要求的得1-0分。 |
| **注：1、评标办法中涉及的证明材料，如为复印件应为有效的文件的复印件并加盖供应商单位公章，否则该项不得分。以上材料均需加盖供应商公章。****2、投标时需要提供可以将历史数据升级到新随访平台的的承诺函（格式自拟，在技术标中自行提供），不提供视为非实质性响应。在中标后的三个日历天内提供相关数据实时提取接入的操作，无法完成操作的取消其中标资格** |

（二）商务标评分：（30分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分点名称** | **分值** | **评审标准** |
| 1 | 投标报价 | 30分 | 1、本次投标报价采用固定总价报价，本项目最高限价为20万元。2、有效报价：指投标报价不高于最高限价的报价，高于最高限价的作无效标处理。3、报价得分：价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最终报价最低的供应商的价格为磋商基准价，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：磋商报价得分=（磋商基准价/最终磋商报价）×30%×100 |

（三）政府采购政策功能落实

1、小微型企业价格扣除（本项目标的需求明确的所属行业为**其他未列明行业**）

（1）本项目对小型和微型企业产品给予10%的扣除价格，用扣除后的价格参与评审。

（2）供应商需按照采购文件的要求提供相应的《小型、微型企业声明函》。

（3）企业标准请参照《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）文件规定自行填写。

2、残疾人福利单位价格扣除

（1）本项目对残疾人福利性单位视同小型、微型企业，给予 10 %的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

（2）残疾人福利单位需按照采购文件的要求提供《残疾人福利性单位声明函》。

（3）残疾人福利单位标准请参照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

3、监狱和戒毒企业价格扣除

（1）本项目对监狱和戒毒企业（简称监狱企业）视同小型、微型企业，给予 10 %的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

（2）监狱企业参加政府采购活动时，需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。供应商如不提供上述证明文件，价格将不做相应扣除。

（3）监狱企业标准请参照《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）。

4、残疾人福利单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

5、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织并与小型、微型企业（残疾人福利单位、监狱企业）组成联合体共同参加政府采购活动。联合协议中约定，小型、微型企业（残疾人福利单位、监狱企业）的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

6、联合体各方均为小型、微型企业（残疾人福利单位、监狱企业）的，联合体享受6%价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

7、专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。

8、根据《江苏省政府采购信用管理暂行办法》的规定，对有失信行为的供应商将根据信用评价结果按规定予以扣分或价格加成。

**六、出现下列情形之一的，作无效磋商处理**

1、未按时交纳磋商保证金或金额不足的；

2、磋商响应文件未按规定要求装订、密封、签署、盖章及资料不齐全的；

3、磋商响应文件的资料有虚报或者谎报的；

4、磋商响应文件技术部分出现磋商报价的内容；

5、不具备磋商文件规定的资格要求的；

6、磋商响应文件有重大漏项或重大不合理的；

7、项目技术、方案不满足项目需求中的要求，有重大偏离或保留的；

8、磋商响应报价超出项目最高限价的；

9、被认定为低于成本报价而磋商竞标的；

10、供应商的磋商报价高于自己前一轮的。

11、不符合法律、法规和磋商文件中规定的实质性响应要求的；

12、磋商小组认定为其他情况可确定为无效投标的。

**七、出现下列情形之一的，作废标处理**

1、供应商的报价均超出了采购预算，采购人不能支付的；

2、因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式所适用情形的；

3、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

4、因重大变故，采购任务取消的。

**八、成交通知**

1、竞争性磋商结束后，招标采购人将成交结果在指定媒体上公示1个工作日。

2、《成交通知书》一经发出，即具有法律效力。采购人、成交供应商依法承担法律责任。

**第五章 合同授予与履约**

一、成交供应商在接到《成交通知书》后30日内与采购人签订合同。合同签订后成交供应商方可履约，否则引起的一切后果由成交人自行承担。合同一式四份（采购人、供应商各两份）。所签合同不得对采购文件作实质性修改。采购人不得向成交供应商提出不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离采购文件实质性内容的协议。

二、采购人与供应商串通或要求供应商通过减少货物数量或降低服务标准的，在履行合同中采取更改配置、调换物品等手段的，要求供应商出具虚假发票或任意更改销售发票的，谋取不正当利益的，承担相应的法律责任。

三、成交供应商出现违约情形，应当及时纠正或补偿；造成损失的，按合同约定追究违约责任；发现有假冒、伪劣、走私产品、商业贿赂等违法情形的，应由采购人移交工商、质监、公安等行政执法部门依法查处。

四、不响应付款方式的，视同无效投标处理。款项由采购人按相关财务支付规定办理支付手续，不得故意拖延支付时间。

五、每次采购人付款前，成交供应商根据结算金额按国家有关财税规定开出合法发票交采购人办理付款手续。

**合同书**

采购单位（或称甲方）：南通市妇幼保健院

成交供应商（或称乙方）：

签订地点：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定以及南通市妇幼保健院电话回访系统升级维护项目采购结果、竞争性磋商响应文件和竞争性磋商文件，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就南通市妇幼保健院电话回访系统升级维护项目事宜经双方协商一致，订立本合同。

**一、合同内容**

1.1 标的名称：南通市妇幼保健院电话回访系统升级维护项目；

1.2 服务内容及范围（规模）：详见附件1；

1.3 履行时间（期限）：合同签订后1个月内，完成项目实施；

1.4 履行地点：南通市妇幼保健院；

**二、合同金额**

2.1 本合同金额为（大写）：人民币 元，（小写¥ ），合同价包括但不限于所有与本项目实施有关的所有费用包括建设系统设计、开发、实施、运行维护以及相应的软件安装调试、系统集成、项目验收、免费售后服务以及技术培训及为达到采购人要求所包含的所有风险、责任等各项费用。

**三、技术资料**

3.1 乙方应按谈判文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的产品）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**四、知识产权**

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的产品）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

**五、产权担保**

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的产品）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**六、合同转包**

6.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

**七、合同款项支付**

7.1 付款方式：合同签订后15天内支付全款的30%，验收合格后15天内支付全款的60%，免费质保期结束后15天内支付全款的10%。

7.2 发票：乙方应在甲方付款前的五日内向甲方开具相应增值税发票。

7.3 乙方的银行账号信息：

公司名称：

开户银行：

账 号：

**八、税费**

8.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**九、项目验收**

9.1 在项目内容安装调试完成后，使用科室进行初步验收，初步验收通过后，采购单位成立验收小组按照采购合同的约定对供应商履约情况进行确认验收。验收合格后出具验收报告，并作为支付货款的依据。

9.2 双方签署最终验收文件时，成交商应提交全套、完整的软件配置、操作手册、技术资料等，以及所有与用户、软件等相关联的说明、表格等资料，并有责任帮助整理、装订、归档。

**十、维保及售后服务**

10.1 本项目验收合格后，投标人必须提供软件\_\_\_年的免费功能增强性维护和软件升级、免费技术维护服务，其中包括系统维护、保证软件系统的正常运行。

10.2 投标人具有固定的经营、开发维护人员，具备完整的技术服务团队且能提供良好的技术支持。提供一年7\*24小时免费服务，医院工作日白天（8：00-17：00）故障响应时间不超过1小时，非工作日及夜间故障响应时间为不超过2小时。3小时到达现场，8小时内修复。免费期内对系统优化和常规安全检查。

10.3 免费维护期后，维保费不超过合同总价的8%。

**十一、违约责任**

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 20% 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日 万分之二 向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日 0.5% 向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 30 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额20%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及采购文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

**十二、不可抗力事件处理**

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十三、诉讼**

13.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为南通市。

**十四、其他**

14.1 本合同所有附件、招标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.2 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

14.3 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

14.4 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其相关配套法律法规之规定解释。

**十五、合同生效**

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同正本一式 肆 份，双方各执贰份。

（以下为签字盖章处）

 甲方：

 地址：

 法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

**附件1**

**一、系统规模**

30个病区位点，考虑到预留位点，随时增加和减少位点。

**二、系统架构**

系统应采用B/S系统架构，随访电话采用IP话机，方便部署维护。外呼系统对接运营商数字中继1条进行外呼，接口标准为30B+D（PRI），可同时支持30路语音同时呼入呼出，采购的硬件设备需注意上述接口协议要求。

**三、功能要求**

随访系统功能主要要求包含以下几个方面：

（1）基础信息维护

病区管理，分治疗组管理，员工管理，患者基本信息管理、住院出院信息管理等。基础平台包含患者服务视图及其它的功能如：含员工权限角色管理、线路配置，短信配置等。

（2）信息对接

患者信息通过与HIS、电子病历的对接，自动同步门诊和住院的患者信息，生成相应的随访名单。

（3）电话外呼

病区或医院的回访人员，通过电脑点击患者电话进行外呼，并对随访内容进行记录。电话全程录音。系统支持灵活的问卷模板自定义功能，支持随访记录绩效考核和结果统计。

（4）随访业务分类

医院随访主要分为三大类，每类随访记录各不相同。

病区住院患者随访：根据各个病区的患者信息进行随访并记录。

医院住院患者随访：对医院住院患者进行抽查随访并记录。

医院门诊患者随访：对医院门诊患者进行抽查随访并记录。

除了电话随访记录，系统还支持纸质随访结果的录入。

（5）运营管理

**\*随访系统监控软件，可以实时查看到线路状况、回访人员外呼状态以及服务器、通讯软件的运行情况。**

（6）短信功能

系统支持短信模板的管理和短信的发送。

（7）权限管理

系统拥有权限管理功能，不同病区人员看到其权限下对应的患者信息和随访任务。

（8）数据提取要求

满足医院未来数据中心或其他第三方系统提取数据的要求，不另外收取接口费用。

**四、系统建设功能要求**

|  |
| --- |
| **功能描述** |
| **语音处理** |
| IVR语音导航、多级可灵活的自定制 |
| 智能电话排队(ACD),队列等待音乐 |
| 按不同工作时段播放不同语音信息并可预先设置法定节假日问候语音 |
| 呼入智能路由(根据来电号码不同特征类型,提供多种来电路由的选择及自动话务分配) |
| 语音信箱自助留言 |
| **坐席操作** |
| 坐席分机登陆、注销 |
| 标准B/S坐席操作界面 |
| 挂断电话、界面拨号、分机空闲(示忙)、通话暂停、通话转移(转固定电话/手机)、邀请客户服务评分、记录查询、三分通话、实时聊天。 |
| 工作中分机通信状态设置(无条件转移、遇忙转移、超时转移) |
| 排队用户可视化操作界面 |
| 点击拨号 |
| FAQ知识库使用 |
| 公告查看、添加 |
| 待办事项提醒、语音信箱提醒、公告提醒、传真提醒、未接 |
| **患者信息管理** |
| 来电弹屏(电话振铃同步弹出患者以往记录或建立新患者资料) |
| 患者资料管理(抓取HIS系统患者资料、修改患者资料、删除患者资料)\*必须具有一定权限 |
| 随访工单管理(新建、修改、查询、删除) |
| 弹屏资料与电话语音同步转移给目标坐席 |
| **统计报表** |
| 通话详单 | 1.按时间条件统计,进行查询日期选择(年、月、日) |
| 2.呼入呼出费用(可以按照主叫号码、被叫号码条件搜索) |
| 3.模糊查询与精确查询切换设置 |
| 4.数据导出 |
| 通话记录报表 | 1.按时间条件统计,进行查询日期选择(年、月、日) |
| 2.呼入呼出记录查询(可以按照主叫号码、被叫号码条件搜索) |
| 3.坐席通话记录查询(统计每个坐席话务信息) |
| 4.模糊查询与精确查询切换设置 |
| 5.通话类型设置选择(全部、呼入、呼出、其他) |
| 6.通话状态设置选择(已接听、未接听) |
| 7.通话记录对应录音播放 |
| 8.图形统计视图 |
| 9.数据导出(Excel格式存储) |
| 系统报表 | 1.通话日统计、月统计、时段统计 |
| 2.查询日期选择年、月、日 |
| 3.统计参数:呼入次数、呼入接通次数、呼入未接通次数、呼入接通率、呼出次数、呼出接通次数、呼出未接通次数、呼出接通率 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 坐席报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.坐席工号选择 |
| 3.按通话时长统计(选择＞≥＝＜≤符号,输入通话秒数) |
| 4.统计参数:坐席工号、通话数量、通话总时长、平均通话时长 |
| 5.图形统计视图 |
| 6.数据导出(Excel格式存储) |
| 7.打印报表 |
| 服务报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.服务评价项目:非常满意、满意、一般、不满意汇总评价次数 |
| 3.详情统计:评价时间、坐席工号、登陆的分机、评价人电话号码、评分结果、录音 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 示忙报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.统计数据:工号/姓名、示忙次数、示忙时间总计 |
| 3.详情统计:工号/姓名、登陆的分机、示忙时间、取消示忙时间、单次示忙时间 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 座席报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.根据呼入或呼出方式进行统计数据 |
| 3.详情统计:工号/姓名、登陆的分机、接听/呼出次数、接听或呼出的总时长、接听或呼出的平均时长、在线时 |
| 4.图形统计视图 |
| 5.数据导出(Excel格式存储) |
| 6.打印报表 |
| 队列报表 | 1.统计时间选择(年、月、日) |
| 2.根据不同的队列进行统计 |
| 3.详细数据：呼叫时间呼入总次数接通次数失败次数漏接次数失败率漏接率平均等待时长(秒)平均通话时长(秒) |
| **质检管理** |
| 坐席分机状态实时监测(空闲、示忙、离线) |
| 实时操作管理(监听、强插、强踢、转出分机) |
| **录音管理** |
| 通话质检报表评分 |
| **远程登陆管理** |
| 报表分析:坐席报表、服务报表、示忙报表、登陆报表 |
| **系统监控** |
| 队列实时状态图形监控统计 |
| 队列历史状态参数:(月统计、日统计、小时统计),时间、手动示忙总次数、通话中总次数、振铃中总次数 |
| **通信服务** |
| SIP启用(SIP启用服务为语音通信、状态、即时消息和其他企业通信提供了一套基于标准的SIP基础架构,从而将PSTN和互联网世界连接在一起) |
| 门户服务:支持从基于浏览器的客户端访问语音通信功能 |
| 远程分机部署 |
| 智能批量外呼随访 |
| 自动式外呼(自动从外呼号码库中选取号码呼叫,接通后转交给座席) |
| 人工式外呼(由系统分配外呼号码库中的电话给座席,由座席决定发起呼叫) |
| IVR外呼(系统成功接通用户后,向用户播放相应业务介绍语音,用户可以在收听过程中,选择以交互方式完成订单或者向人工座席进一步咨询了解) |
| 支持多业务并存 |
| 支持远端坐席 |
| 统计分析功能 |
| 外呼管理(根据不同智能外呼能力,设置不同的外呼策略。如:时间策略,问卷策略) |
| 外呼黑白名单 |
| **系统设置** |
| 组织管理 | 工号设置，部门设置,可自定义 |
| 角色设置(坐席班长、坐席用户、管理员、离职员工等),可自定义 |
| 系统管理 | 系统参数设置 |
| 基本数据生成设置 |

**第六章 质疑与投诉**

**一、质疑的提出**

1、质疑必须是直接参加本次招投标活动的当事人。

2、取得磋商文件的供应商应根据磋商文件第二章“供应商须知”中“第一条第4款”的约定提出质疑，磋商响应文件接收截止后未进行磋商登记的供应商，不能就响应文件接收截止后的磋商过程、成交结果提出质疑；在磋商过程中，凡主持人或磋商小组明确提出须由供应商确认的事项，供应商当场无异议的，事后不得提出质疑、投诉。

3、提出质疑时，必须坚持“谁主张，谁举证”、“实事求是”的原则，不能臆测。属于须由法定部门调查、侦查或先行作出相关认定的事项，质疑人应当依法申请具有法定职权的部门查清、认定，并将相关结果提供给采购人、采购人。采购人、采购人不具有法定调查、认定的权限。

4、对本次招投标有质疑的，须实名制以书面形式提出，不得进行匿名、虚假、恶意质疑。

质疑人应在质疑有效期内以书面形式提出《质疑函》，内容应包括质疑事项、主要内容、事实依据、适应法规条款、佐证材料等。同时，质疑人应保证其提出的质疑内容及相关佐证材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。

对不能提供相关佐证材料的、涉及商业秘密的、非书面形式的、非送达的、匿名的《质疑函》作无效质疑处理，将不予受理。

相关佐证材料要具备客观性、关联性、合法性，无法查实的（如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）不能作为佐证材料。

采购人不负责搜集相关佐证材料等工作。

**二、《质疑函》的受理和回复**

1、《质疑函》须由质疑人的法定代表人或参加本次招标被授权人送达采购人和采购人。

2、对符合提出质疑要求的，采购人签收并出具《质疑受理通知书》并在7个工作日内以书面形式答复质疑人。在处理过程中，发现需要质疑人进一步补充相关佐证材料的，请质疑人在规定的时间内提供，质疑答复时间相应顺延。质疑人不能按时提供相关佐证材料的，视同放弃质疑。

3、对不符合提出质疑要求的《质疑函》，出具《质疑退回通知书》并提出相关补充材料要求，质疑人未在规定时间内提供补充佐证材料的，视同放弃质疑。

4、采购人负责将质疑人提交的质疑相关材料提供给相关专家或评标小组审核，并将审核意见回复质疑人。

必要时，可向被质疑供应商（以下称被质疑人）转发《质疑函》及相关佐证材料。被质疑人应当在要求的时间日期内，以书面形式作出说明回复，并提交相关证据。被质疑人在规定时间内，无正当理由未提交相关证据的，视同放弃说明权利，认可被质疑事项。

5、因质疑情况复杂，组织论证或审查时间较长的，采购人以书面形式通知质疑人，可适当延长质疑回复处理时间。

**三、质疑处理**

1、质疑成立的处理。采购人终止招标行为，并建议有关部门给相关当事人予以处理。

2、质疑不成立的处理：

（1）质疑人书面《申请撤回质疑函》。

（2）质疑人在规定的时间内不配合进行质疑调查处理的，按自动撤回《质疑函》处理。

（3）质疑人不按《质疑函》格式就提出质疑的，视情列入不良供应商名单。

（4）质疑人不能提供相关佐证材料的，采购人已指出，质疑人仍然坚持提出质疑的，质疑人虽提供了相关佐证材料，但不能证明其质疑成立的，采购人请质疑人补充相关佐证材料，仍不能证明其质疑成立的，列入不良供应商名单。

（5）对明显有违背事实的、经相关专家或评委认定无依据的、经其他供应商举证无依据的质疑，列入不良供应商名单；同时，对其中每一项不成立的质疑给予质疑人1年内禁入崇川区政府采购活动的处理，依次类推；视情在中国崇川网、南通政府采购网、省、国家级相关媒体予以披露。

（6）质疑人承担使用虚假材料或恶意方式质疑的法律责任。

**四、无佐证材料的举报作违约处理**

供应商不得进行不提供相关佐证材料（含无法查实的如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）而向有关部门的举报，否则对其在1至3年内禁入由采购单位组织的政府采购活动。

**五、投诉的提出**

质疑人对采购人的答复不满意或者采购人未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15天内内向采购人的上级主管部门投诉。

**六、投诉不成立的作违约处理**

供应商进行质疑后，采购人回复质疑不成立，质疑人仍进行投诉的，并最终投诉不成立的，采购单位有权对其在1至3年内禁入由采购单位组织的政府采购活动。

**第七章 磋商响应相关格式及文件**

响应文件由资格审查文件、技术响应文件、报价响应文件三部分组成。本次竞争性磋商采用资格后审方式，供应商须将资格审查文件作为响应文件组成部分，按磋商文件要求装订密封后一起递交。

**一、磋商响应文件**

**A、资格审查文件：**（**一个密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”）**

【特别提醒】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，不得同时参与同一采购项目相同标段的政府采购活动；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；如发现供应商递交的资格后审材料有弄虚作假行为，该供应商将记入不良记录，并上报有关部门，如已成交，招标采购人有权取消其成交资格，并由该供应商承担一切责任和损失。

1、提供企业法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件。

2、提供2021年度有效的财务状况报告复印件（成立不满一年不需提供）。

3、提供依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料复印件。

4、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（格式见第七章）。

5、提供参与本次项目采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（格式见第七章）。

6、关于资格文件的声明函（格式见第七章）。

7、投标人法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证两项复印件（须加盖单位公章）；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书及被授权人本人身份证两项复印件（须加盖单位公章）（格式见第七章）。

8、供应商须提供企业信用查询结果（企业信用从“信用中国（https://www.creditchina.gov.cn/”进入查询自行打印)，查询结果有效期须在自本项目公告发布之日起至本项目投标截止日内有效。提供以上网页的投标单位企业信用的截图，未提供截图或者被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的投标人资格审查均不予通过。

**注：以上如为复印件均须加盖供应商公章。**

**B、技术标响应文件：（一个密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）**

【特别提醒】供应商应根据本磋商文件第三章“项目需求”所列的服务要求标准等，仔细阅读并在理解的基础上结合第四章“技术标评分标准”内的评审细则，编制技术响应文件，不得有缺项或漏项，否则可能直接影响技术标评审的得分。

1、供应商情况一览表（格式参见附件）

2、技术响应正负偏离表（格式参见附件）

3、商务响应正负偏离表（格式参见附件）

填制正负偏离表，完全响应的，请以空白表列示。不完全响应的，必须在偏离表中列示；列示不全的，视同故意隐瞒。

4、技术标评标办法中要求提供的全部材料。

5、供应商认为需要提交的其他材料。

注：为方便评委评审，请供应商按评分标准中所涉及的事项顺序进行编制，可以补充相关材料。

**C、商务标响应文件：（一个密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）**

【特别提醒】商务标响应文件中的报价，包括本竞争性磋商文件规定涵盖的所有采购范围及相应说明的全部内容涉及到的费用。本次磋商采购项目的付款方式要求，必须全部响应不得有任何负偏离，且不接受任何意在更改的说明，否则作无效磋商处理。供应商成交后如据此提出疑义，不履行签订合同等下一步工作，采购人有权取消其成交资格。

1、竞争性磋商响应函（格式参见附件）

2、磋商响应报价总表（格式参见附件）

3、磋商响应报价明细表（格式参见附件）

4、小型、微型企业声明函（若有）（格式参见附件）

5、残疾人福利性单位声明函（若有）（格式参见附件）

6、供应商认为需要提交的其他材料。

注：为方便评委评审，请供应商按评分标准中所涉及的事项顺序进行编制，可以补充相关材料。

**二、附件**

封面

**竞争性磋商供应商响应文件**

**（资格后审）**

对应投标文件填写：资格审查文件

对应投标文件填写：技术标响应文件

对应投标文件填写：商务标响应文件

投标供应商：参加投标供应商全称（公章）

日期： 年 月 日

**法定代表人身份证明**

（如法定代表人参加磋商，须出示此证明）

**南通市妇幼保健院:**

我公司法定代表人 　　　 参加贵单位组织的（项目名称)项目的磋商活动，全权代表我公司处理竞争性磋商的有关事宜。

附：法定代表人情况：

姓名：性别：年龄：职务：

身份证号码：

手机：传真：

单位名称（公章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

**注:参加磋商时法定代表人须将身份证原件带至磋商现场备查。**

**授权委托书**

（如被授权人参加磋商，须出示此证明）

**南通市妇幼保健院**:

兹授权 （被授权人的姓名）代表我公司参加（项目名称）项目的政府采购活动，全权处理一切与该项目招标有关的事务。其在办理上述事宜过程中所签署的所有文件我公司均予以承认。

被授权人无转委托权，特此委托。

附：被授权人情况：

姓名： 性别：年龄：职务：

身份证号码：

手机：传真：

单位名称（公章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

被授权人身份证复印件

（粘贴此处）

**注:参加磋商时被授权人须将身份证原件带至磋商现场备查。**

**无重大违法记录声明**

**南通市妇幼保健院**:

我单位（供应商名称）郑重声明：

参加本项目采购活动前3年内在经营活动中（在下划线上如实填写：有或没有）重大违法记录。

（说明：政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，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。）

**声明人：（公章）**

 **年 月 日**

**关于资格文件的声明函**

**南通市妇幼保健院**：

本公司愿就由贵单位组织实施的（项目名称)招标活动进行投标。本公司所提交的磋商响应文件中所有关于投标资格的文件、证明和陈述均是真实的、准确的。若与真实情况不符，本公司愿意承担由此而产生的一切后果。

 （供应商）法定代表人（签字或盖章）：

 （供应商）公章：

 年 月 日

**供应商情况一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 单位优势及特长 |  |
| 单位概况 | 职工总数 | 人 | 上一年主要经济指标 | 营业额 |  | 实现利润 |  |
| 流动资金 | 万元 | 主要业绩 | 1. |
| 固定资产（万元） | 原值：净值： | 2. |
| 占地面积 | M2 | 3. |
| 本次投标人员情况 | 姓名 | 具备证书 | 年龄 | 工作经验 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 其它 | 近3年完成及正在执行的合同中发生的由于供应商违约或部分违约而引起诉讼和受到索赔的案件具体情况及结果（须如实填写，若对此进行隐瞒，尔后又被采购人或采购代理机构发现，或被它人举证成立，其投标资格将被取消）。 | 如有名称变更（非因该单位出现了与资格预审（如果经此程序）时的营业性质的根本改变以至不再满足本次磋商的要求），说明原名称因何种原因变更为现名称，并提供由工商管理部门出具的变更证明文件。 |
|  |  |

**技术响应正负偏离表**

（由供应商据实提交，表格不够自行添加）

项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 磋商文件要求 | 响应文件响应情况 | 偏离说明 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

**注：**

1、供应商提交的响应文件中与磋商文件第三章“项目需求”中的要求有不同时，应逐条填列在偏离表中，否则将认为供应商接受磋商文件的所有要求。完全响应部分不填。

2、“偏离说明”一栏选择“正偏离”、“负偏离”进行填写**（本项目不接受负偏离）**。正偏离的确认和负偏离的是否响应磋商文件，经三分之二评委认定。

3、供应商若提供其他增值服务，可以在表中自行据实填写。

竞争性磋商响应单位：（加盖公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

 年 月 日

**商务响应正负偏离表**

（由供应商据实提交，表格不够自行添加）

项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 磋商文件要求 | 响应文件响应情况 | 偏离说明 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

**注：**

1、供应商提交的响应文件中与磋商文件第三章“项目需求”中的要求有不同时，应逐条填列在偏离表中，否则将认为供应商接受磋商文件的所有要求。完全响应部分不填。

2、“偏离说明”一栏选择“正偏离”、“负偏离”进行填写**（本项目不接受负偏离）**。正偏离的确认和负偏离的是否响应磋商文件，经三分之二评委认定。

3、供应商若提供其他增值服务，可以在表中自行据实填写。

 竞争性磋商响应单位：（加盖公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

 年 月 日

**竞争性磋商响应函**（格式不得变动）

**南通市妇幼保健院**：

依据贵单位委托代理机构组织的（磋商项目名称)项目竞争性磋商的邀请，我方授权（姓名）（职务）为全权代表参加该项目的磋商工作，全权处理本次竞争性磋商的有关事宜。同时，我公司声明如下：

1、同意并接受竞争性磋商文件的各项要求，遵守竞争性磋商文件中的各项规定，按竞争性磋商文件的要求提供报价。

2、我公司已经详细阅读了竞争性磋商文件的全部内容，我方已完全清晰理解竞争性磋商文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对竞争性磋商文件所表述的内容提出异议和质疑的权利。

3、我公司已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

4、我公司承诺在本次磋商响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均真实有效，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，且我公司提供的文件及为履行本磋商相对应的合同义务而完成的任何工作成果均不会涉嫌侵犯第三人的知识产权。否则，愿承担相应的后果和法律责任。

5、我公司尊重磋商小组所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得成交资格。

6、一旦成交，我方将根据竞争性磋商文件的规定，严格履行合同规定的责任和义务，并保证在竞争性磋商文件中规定的时间期限内完成合同项目。

竞争性磋商响应单位：（加盖公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

 年 月 日

**磋商响应报价总表**

项目名称**：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **报价轮次** | **磋商总报价** | **备注** |
| 首轮报价 | 大写（人民币）：小写（¥）： | 作为报价标评分依据 |
| 最终报价 | 大写（人民币）：小写（¥）： |

投标供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

**注：**

1. 本表为格式表，不得自行改动，必须提供。
2. 最终报价将在开标现场填写，商务标响应文件密封提交时只需填写“首轮报价”。**且最终报价时，磋商响应报价明细表以首次报价为基数同比例下浮。**

**磋商响应报价明细表**

项目名称**：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 金额（元） | 备注 |
| 1 | 自行列项 |  |  |
| 2 | 自行列项 |  |  |
| 3 | 自行列项 |  |  |
| ... | 自行列项 |  |  |
| **总价** |  |

投标供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

**小型、微型企业声明函（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：

1.（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）；

2.（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：

（注：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。）

（备注：供应商如不提供上述声明函，价格将不做相应扣除）

**残疾人福利性单位声明函**

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\_\_\_\_\_\_单位的采购文件编号为\_\_\_\_\_\_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。

（备注：1、供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。2、成交供应商为残疾人福利单位的，此声明函将随成交结果同时公告，接受社会监督）

 供应商全称（盖章）：

 日 期：