**96111系统升级与维护服务采购项目**

**招标文件**

四川省精神医学中心

1. **投标须知**
2. 1招标概况：

四川省精神医学中心拟对现有96111心理援助热线系统进行升级与维护，现需采购以下服务：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 内 容 | 数量 | 对接要求 |
| 1 | 96111心理援助热线系统升级 | 将采购人现有的心理援助热线系统升级为可与电信“云坐席”产品对接。 | 1套 | 根据商务条件 |
| 2 | 云服务器和运维 | 系统验收合格后提供1台云服务器1年使用权限，专用于96111应用程序运行，验收后免费提供一年系统运维服务。 | 1套 | 根据商务条件 |

甲方：四川省精神医学中心

乙方：投标单位

欢迎有资质、有能力的供应商前来参与投标。

1.2 投标单位要求：

1.2.1 在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格；

1.2.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

1.2.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

1.2.4 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

1.3质量要求：

1.3.1按国家有关规定、采购文件的技术参数、商务要求和供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

1.4服务要求：投标人的服务承诺应按不低于招标文件中提出的所有服务要求的标准做出响应。其基本服务要求如下：

1.4.1符合本招标文件及招标人承诺的质量、技术和其他要求，符合国家相关的质量标准和出厂标准。

1.5 招标文件获取方式：登陆四川省精神医学中心官网（http://www.scsjsyxzx.com/),进入四川省精神医学中心门户网站，免费下载招标文件。

1.6 招标文件获取时间：发布招标公告之时起至2021.11.25。

1.7 投标文件递交时间：2021.11.25 17:00截止。

1.8 投标文件递交方式：密封装订，现场递交。

1.9项目限价： 9.9万元 。报价不得超过限价，报价应包含完成本次项目一切含税费用。

1.10签订合同以甲方版本为准。

1.11本文件规定外，招标人在招标期间发出的其他补充函件或文件修改均是招标文件的重要组成，对投标人起到约束作用。

1.12 投标人质疑：投标人对招标文件提出质疑的，应在法定期限内，逾期不予受理。

接收方式：现场递交、邮寄或电子邮件的形式，同时请电话联系采购人提醒接收质疑函。

 地址：四川省成都市温江区芙蓉大道二段33号

邮箱：sjyzxcg@163.com

电话：028-81020254

1. **投标要求**

2.1招标内容：详见第一部分投标须知；

2.2招标规格及数量：详见第一部分投标须知；

2.3投标要求：详见投标须知；

2.4技术要求：详见招标文件技术部分；

2.5供货要求：详见投标须知；

2.6其他约定：

2.6.1不论招标结果如何，投标人的投标文件不退回，且不对投标人作任何解释；

2.6.2投标产生的一切费用由投标人自行承担；

1. **投标文件的编制**

3.1投标文件的语言：招标人和投标人之间的所有函件往来必须使用汉语语言文字。

3.2投标文件的组成（部分文件要求及格式见附件）：

3.2.1 评标要素索引表

3.2.2 资格要求的响应

3.2.2 技术参数的响应

3.2.3 商务要求的响应

（投标文件每页资料必须逐页加盖公司鲜章）

3.4 投标文件正本一份，副本二份。

1. **招标、评选与中标通知书**

4.1.有下列情况之一都将被视为无效投标：

4.1.1投标文件未按照投标文件的要求编制。

4.1.2投标文件中的资料未加盖投标单位的公章。

4.1.3报价若高于限价报价作无效报价处理。

4.1.4**投标文件封面未按投标文件封面要求编制和封贴。**

4.2评标办法及标准：

4.2.1按照文件规定，只对确定为符合文件的资质要求且实质上响应文件要求的参选文件进行评价和比较。

4.2.2通过资格审查、技术部分和商务部分审查后，评审小组按照综合评分法确定成交人。**合格供应商不足三家，予以废标。**

4.2.3 发生评标委员会推荐排名第一供应商主动放弃中标、被质疑或举报等情况的，参照《关于采购人是否有权顺延确定中标或者成交供应商等问题的函》（财库便函〔2019〕154号）处理。

1. **资格要求、技术参数、商务要求**

注意：本章采购需求中标注“▲”号的条款为本次采购项目的实质性要求，投标人应全部满足；标注“★”号的条款为重要技术条款，非实质性要求。

**5.1资格要求**

5.1.1营业执照：①投标人若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④投标人若为自然人：提供“身份证明材料”。以上均提供复印件。

5.1.2体现健全的财务制度的证明材料：①可提供2018-2020年度（任意一年）经审计的财务报告复印件（包含审计报告和审计报告中所涉及的财务报表和报表附注）；②也可提供2018-2020年度（任意一年）投标人内部的财务报表复印件（至少包含资产负债表）；③也可提供距文件递交截止日一年内银行出具的资信证明（复印件）；④投标人注册时间至文件递交截止日不足一年的，也可提供在工商备案的公司章程（复印件）；⑤非营利性单位或者社会团体或者其他机关事业单位以符合财务会计制度为准或者提供承诺函（格式自拟）；⑥供应商为自然人的提供承诺函（格式自拟）。

5.1.3提供投标人单位及其现任法定代表人、主要负责人在参加政府采购活动前三年内无行贿犯罪记录的承诺函（注：如经核实属虚假承诺的，将做无效投标处理）。

5.1.4投标人须提供依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函原件或者近三个月依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料复印件。

5.1.5法定代表人身份证复印件。

5.1.6法定代表人授权书（格式4）原件和授权代表身份证复印件（投标人代表为非法定代表人时提供）。

**5.2技术参数**

要求本服务项目包含但不限于以下技术参数：

5.2.1 系统研发

★5.2.1.1 支持每日分时段排班，根据一天中不同的时段，将电话自动转接到不同人群的个人电话。

★5.2.1.2 支持座机和转接手机同时工作的模式，该模式当来电进入时，会将来电自动分配到在线空闲的座机或者处于该时段的值班人员的个人电话中，可以同时工作，互不影响。

★5.2.1.3 支持设置紧急号码，当某时段没有分配值班人员，也没有座机在线时，自动将电话转接到系统设置的紧急号码中。
 ★5.2.1.4 支持虚拟号码，给接线人员设置账号权限，使接线人员无法看到来电的真实号码，保护隐私。
 5.2.1.5 灵活搜索功能:(有一个很灵活的检索功能，可以针对于来访患者的记录报告中某些字段进行关键词搜索，例如搜索“自杀”，就可以检索出所有患者信息中出现过自杀的患者 )。
 ★5.2.1.6 详细记录:来电时，展示历史来电记录，可以点击某条来电信息，查看当次咨询报告；重复来电的，查询到既往来电情况，包括记录，接线人处置情况等等。但是不可修改过去记录。
 5.2.1.7 热线大屏模块：定制化自定义(增加一些可配置的固定模块，大屏内容可以自己拖动、配置，后台搭配这些模块)。
 5.2.1.8 定制性报表统计:在工作报表统计中按来电类型展示占比比例（来电类型具体数据，修改为占比比例）。
 5.2.1.9 拉黑记录留痕:拉黑信息可以溯源，并填写拉黑记录。如：为什么拉黑？拉黑前发生了什么？通话需要录音，微信需要保存现场。
 5.2.1.10 定制化咨询记录格式:咨询记录中，优化接听电话功能，新增挂断时间记录。
 5.2.1.11 录音管理器:听既往录音的时候，跳出一个音频管理器，方便快进，或者点任意地方，进行播放。
 5.2.1.12 定制化数据统计:随时可以向领导呈现某个时间段内的接听量，以及该时间段内 按月区分，呈现具体数值，并且展示接听量是呈现上升或者下降的环比趋势。

 ★ 5.2.2 系统设备：独立云服务器，规格型号如下：

CPU：4核
内存:8G

硬盘容量:100G

带宽:10m

5.2.3 系统维护

5.2.3.1 数据备份:数据备份是对硬盘参数、计算机引导区参数、系统文件及其他数据的存取，以便发生大故障时恢复计算机正常工作。

5.2.3.2 数据整理:经常整理计算机数据，清除无用的数据，修复错误的数据，维护系统的稳定性。

5.2.3.3 故障排除：发生故障及时发现排除以免发生更大的故障，造成更大的损失。

5.2.3.4 维修计算机硬件，恢复计算机系统，计算机网络维护、调试，计算机技术咨询，系统集成等，局域网搭建。

5.2.3.5 软件维护（Software maintenance）软件产品发布后，因修正错误、提升性能而进行的软件修改。

**5.3 商务要求**

▲**5.3.1.服务期及地点：**

**5.3.1.1 交货日期：**签订合同后25个工作日历日内，完成开发、安装、调试、培训、验收。

**5.3.1.2 交货地点**：采购人指定地点。

▲**5.3.2.付款方式**：合同签订生效后，甲方收到乙方等额发票后30个工作日内支付中标金额的30%款项；服务完成并验收合格后，甲方收到乙方等额发票后30个工作日内支付中标金额的70%款项。

▲**5.3.3.履约保障金：**要求中标人在合同签订前缴纳中标金额10%作为履约保证金。验收合格满1年后，乙方履约情况良好，甲方接到乙方请款报告后30个工作日内无息退还履约保证金。

▲**5.3.4验收标准：**

5.3.4.1 按国家有关规定、采购文件的技术参数、商务要求和供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

5.3.4.2 按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履行验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。

▲**5.3.5 项目实施要求：**投标文件中需提供系统升级实施方案。系统升级需要严格按方案执行，并遵守采购人相关管理要求。

▲**5.3.6 投标人需提供具体的培训以及售后服务：**

5.3.6.1 培训方案：说明培训内容及培训的时间、地点、目标。投标人中标并完成设备安装实施工作后，1周内对业主所指派的工作人员进行系统设备的全面培训。

5.3.6.2 供应商在质量保证期内应当为采购人提供以下售后技术支持和服务：

（1）电话咨询

成交供应商应当为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。

1. 现场响应

采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，成交供应商应在24小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作；无法在24小时内解决的，应在24小时内提供备用产品，使采购人能够正常使用。

（3）技术升级

在验收合格后一年内，本系统采用的底层通讯技术产品发生改变，供应商应提供相关服务确保系统稳定运行。根据系统研发、升级所耗费的总工作时长（人/天），在验收合格后一年内，采购人如有其他系统改造需求。经双方友好协商确认新需求的开发时长，在不超过系统升级总工作时长的10%的范围内，供应商免费提供研发、升级服务。

（4）系统验收合格后提供1台云服务器1年使用权限，专用于96111应用程序运行。

（5）验收后需免费提供一年系统运维服务，投标人需提供运维服务方案，并严格按照方案执行。

5.3.6.3 维护期外服务要求

（1）质量保证期过后，供应商和制造商应同样提供免费电话咨询服务，并应承诺提供产品上门维护服务。

（2）质量保证期过后，采购人需要继续由原供应商和制造商提供售后服务的，该供应商和制造商应以优惠价格提供售后服务。

1. **评分标准表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **权重** | **评分标准** | **说 明** |
| 1 | 报价（共同评分因素） | 28% | 以满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价作为基准价，其余投标报价得分=（基准价／投标报价）×权重×100。 | 以投标人的报价文件为准。 |
| 2 | 技术响应（技术评分因素） | 44% | 投标产品的配置、材质技术参数及工艺要求完全满足采购人采购需求指标的得44分；其中带“★”的产品技术参数不清楚，有负偏离、有漏项目的，每出现一项扣4分，非“★”的产品配置不详，技术参数不清楚，有负偏离、有漏项目的，每出现一项扣2分，扣完为止。注：针对“★”条款的技术响应，响应人需提供技术支撑材料（提供截图或者开发方案），否则对应技术参数条款将视为不满足。 | 以投标人的投标文件为准。 |
| 3 | 实施方案（技术评分因素） | 3% | 1、项目组织的合理性、计划性、过程管理的规范性，满分1分；2、项目质量保证措施、风险管理的有效性，满分1分；3、组织实施管理方法、实施步骤和实施计划等，满分1分。4、提供的方案内容每项有缺陷(缺陷为过于简略或存在无关的内容或不满足要求)或未提供不得分。 | 以投标人的投标文件为准。 |
| 4 | 培训方案（技术评分因素） | 3% | 投标文件提供了详细而完整的系统培训方案，方案有计划性、可行性高、安排合理，得3分，提供的方案内容有缺陷(缺陷为过于简略或存在无关的内容或不满足要求)得1分，未提供不得分。 | 以投标人的投标文件为准。 |
| 5 | 履约能力（共同评分因素） | 10% | 投标人能够针对本项目提供专业、专职的技术支持团队：（1）团队中需有成员具有国家卫健委颁发的心理治疗师证书，满足得7分（提供人员资格证书复印件和该人员在投标人企业的在职证明。）；（2）团队中需有成员具有中级以上计算机技术与软件专业技术资格，满足得3分（提供人员资格证书复印件和该人员在投标人企业的在职证明） | 以投标人的投标文件为准。 |
| 6 | 售后服务（共同评分因素） | 6% | 1、有明确的售后服务承诺内容，提供质保期、售后服务响应时间等且售后服务体系健全得6分；2、提供质保期、售后服务响应时间等且售后服务体系较健全得3分；3、提供质保期、售后服务响应时间等且售后服务体系不健全得1分；4、不提供的不得分。 | 以投标人的投标文件为准。 |
| 7 | 业绩经验（共同评分因素） | 6% | 自2019年以来，供应商承担过的类似项目建设。每提供一个得2分，最多得6分。 | 提供成交通知书（中标通知书）或合同复印件或扫描件加盖供应商单位公章。 |

1. 联系方式

5.1采购联系人：唐老师028-81020254

5.2技术联系人：王老师028-81020070

5.3纪检联系人：孙老师028-81020036

附件1

**报价单**

我单位作为投标人,对此次招标活动中我方所承诺的条款已经完全明确,也深知所承诺的事项和作出的报价可能给我方带来的风险和后果。如果我方在招标活动中有弄虚作假等违法违规行为，以及中选后因报价低或不执行承诺条款而不履约,本单位愿承担一切责任（包括赔偿损失、取消招标及中选资格等），我单位报价为：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价内容 | 规格 | 数量 | 单价（元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  | 按实际情况可调整表格 |
| 2 | ....... |  |  |  |  |
| 最终报价金额**合计（含税）**： 元（大写： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元 角 分 ） |

报价单格式可根据实际自行调整

附件2

法定代表人授权委托书

委托人：

地址：

法定代表人：

委托代理人姓名：

委托代理人职务：

委托代理人身份证号：

委托人现委托上列受委托人为我公司代理人，以本公司的名义参加 投标的相关活动，该受委托人在投标、合同谈判、合同签订、履行过程中所签署的一切文件及处理与之有关的一切事务，本委托人均予以承认，并由本委托人承担全部法律责任。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至本授权委托书书面终止日为止。

受委托代理人无转委托权。

特此委托！（附：委托代理人身份证复印件并盖章）

委托人： （盖章）

委托代理人： （签名）

法定代表人： （签名）

 年 月 日

附件3

**承诺函**

四川省精神医学中心：

我单位作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备参加本项目规定的以下条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力（提供客观证明材料）；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件；

（七）招标文件中规定的商务要求。（提供客观证明材料）

二、完全接受和满足本项目比选文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在招标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加招标以求侥幸中选或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的采购活动的行为。

四、参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

五、如果有《四川省政府采购当事人诚信管理办法》（川财采[2015]33号）规定的记入诚信档案的失信行为，将在参选文件中全面如实反映。

六、参选文件中提供的能够给予招标人带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

七、此次向四川省精神医学中心报价的服务/货物项目为投标人提供同类服务/相同规格型号货物的四川省内最低报价。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中选追究法律责任。

投标人名称：（单位公章）

法定代表（负责人）或授权代表人（签字或加盖个人名章）：

日期：

附件4

**售后服务方案**

（投标人详细阐述售后服务方案:）

**说明：**内容包括但不限于现场服务支持能力、质保定期巡检制度、售后服务人员数量、应急维修响应时效、配件品质等级、质保期外服务措施等。

投标人名称：（盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表人（签字或盖章）：

参选日期:

附件5

|  |  |
| --- | --- |
|  | **评标要素索引表** |
| **序号** | **审查** | **评审要素** | **投标文件页码范围** |
| 1 | 资格 | 报价单 |  |
| 2 | 法定代表人委托授权书 |  |
| 3 | 法定代表人委托授权书 |  |
| 4 | 委托人身份证复印件 |  |
| 5 | 公司营业执照 |  |
| 6 | 体现健全的财务制度的证明材料 |  |
| 7 | 依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料或承诺函 |  |
|  |  | 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录承诺函 |  |
| 8 | 技术 | 技术响应文件 |  |
| 9 | 商务 | 商务响应文件 |  |

附件6：技术参数响应文件

|  |
| --- |
| **技术参数响应文件（格式要求）** |
| **/** | **技术参数** | **投标参数** | **是否响应** |
| / | XX |  |  |
| … | … | … |

备注：如以上标注为响应，但提供相关客观证明材料显示该参数并未响应，则视为虚假响应，不再纳入合作对象范围。

**表格可根据实际情况进行调整。**

**请参考5.1**

附件7：商务响应文件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商务要求 | 采购文件要求 | 响应的应答情况 |
| 1 | **▲**服务期及地点 | 1.交货日期：签订合同后25个工作日历日内，完成开发、安装、调试、培训、验收。2.交货地点：采购人指定地点。 |  |
| 2 | **▲**付款方式 | 合同签订生效后，甲方收到乙方等额发票后30个工作日内支付中标金额的30%款项；服务完成并验收合格后，甲方收到乙方等额发票后30个工作日内支付中标金额的70%款项。 |  |
| 3 | **▲**履约保障金 | 要求中标人在合同签订前缴纳中标金额10%作为履约保证金。验收合格满1年后，乙方履约情况良好，甲方接到乙方请款报告后30个工作日内无息退还履约保证金。 |  |
| 4 | **▲**验收标准 | 1、按国家有关规定、采购文件的技术参数、商务要求和供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。2、按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履行验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。 |  |
| 5 | **▲**项目实施要求 | 投标文件中需提供系统升级实施方案。系统升级需要严格按方案执行，并遵守采购人相关管理要求。 |  |
| 6 | **▲**投标人需提供具体的培训以及售后服务 | 1.培训方案：说明培训内容及培训的时间、地点、目标。投标人中标并完成设备安装实施工作后，1周内对业主所指派的工作人员进行系统设备的全面培训。2.供应商在质量保证期内应当为采购人提供以下售后技术支持和服务：（1）电话咨询：成交供应商应当为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。（2）现场响应：采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，成交供应商应在24小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作；无法在24小时内解决的，应在24小时内提供备用产品，使采购人能够正常使用。（3）技术升级：在验收合格后一年内，本系统采用的底层通讯技术产品发生改变，供应商应提供相关服务确保系统稳定运行。根据系统研发、升级所耗费的总工作时长（人/天），在验收合格后一年内，采购人如有其他系统改造需求。经双方友好协商确认新需求的开发时长，在不超过系统升级总工作时长的10%的范围内，供应商免费提供研发、升级服务。（4）系统验收合格后提供1台云服务器1年使用权限，专用于96111应用程序运行。（5）验收后需免费提供一年系统运维服务，投标人需提供运维服务方案，并严格按照方案执行。3.维护期外服务要求（1）质量保证期过后，供应商和制造商应同样提供免费电话咨询服务，并应承诺提供产品上门维护服务。（2）质量保证期过后，采购人需要继续由原供应商和制造商提供售后服务的，该供应商和制造商应以优惠价格提供售后服务。 |  |