

百年人寿保险股份有限公司

招 标 文 件

招标编号：**AEONLIFE-IT-2015-041**

项目名称：电话中心语音回访项目

二〇一五年十二月一日

第一部分 招标邀请

百年人寿保险股份有限公司（以下简称“百年人寿”）于 2009 年 5 月 25 日获得中国保险监督管理委员会正式批准，6 月 1 日正式成立。公司注册资本 35.3 亿元人民币，由东方资产、国电电力、融达投资、大连港集团、大商集团、时代万恒、新光集团、一方地产等 17 家股东构成。各股东企业经营稳健，资金实力雄厚，具有很强的再融资能力，为百年人寿进一步增资，扩大经营规模，提升竞争力奠定了坚实基础。

本公司现拟对“电话中心话务平台项目”进行招标，经前期综合考查评选，现诚挚地邀请贵公司参与本项目的投标。在正式投标前，请仔细阅读本招标文件并确实遵守其中各项要求。

1. 招标编号：AEONLIFE-IT-2015-041
2. 招标内容：电话中心语音回访项目
3. 投标截止日期：2015 年 12 月 7 日，招标人拒收本截止日期后送达的投标文件。
4. 投标地点：辽宁省大连市沙河口区体坛路 22 号诺德大厦 21 层
5. 标书接收人：赵瑛福
联系电话：0411-39828212
传真电话：0411-39828666
电子邮件：zhaoyingfu@aeonlife.com.cn
6. 联系方式：有关此次招标邀请之事宜，可以书面或传真或电子邮件形式与百年人寿沟通。
单位名称：百年人寿保险股份有限公司
地址：辽宁省大连市沙河口区体坛路 22 号诺德大厦 22 层
邮编：116021
7. 投标有效期：10 日，从提交投标文件的截止之日起算。

第二部分 投标人须知

A. 说明

一、适用范围

本招标文件仅适用于“电话中心语音回访项目”。

“电话中心语音回访项目”各阶段活动内容、操作要求等方面的要求详见招标书之第三部分。

二、定义

1. “招标人”系指百年人寿保险股份有限公司。
2. “投标人”系指投标人响应招标、参加投标竞争的法人或者其他组织。

B. 招标文件说明

三、本招标文件的构成

招标文件由下述部分组成：

1. 招标邀请
2. 投标人须知
3. 项目需求
4. 投标文件格式
5. 书面澄清或者修改的招标文件内容

四、招标文件的澄清与修改

招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 10 日前，以书面形式通知所有招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

五、投标保证金

招标人在招标文件中要求投标人提交投标保证金的，投标保证金不得超过招标项目估算价的 2%。投标保证金有效期应当与投标有效期一致。

投标截止后投标人撤销投标文件的，招标人可以不退还投标保证金。

招标人最迟应当在书面合同签订后 5 日内向中标人和未中标的投标人退还投标保证金及银行同期存款利息。

六、对招标文件的疑问

对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前提出。招标人应当自收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，应当暂停招标投标活动。

C.投标文件的编写

七、投标文件要求

投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供全部资料的真实、有效、关联。

如果投标人根据招标文件载明的项目实际情况，拟在中标后将中标项目的部分非主体、非关键性工作进行分包的，应当在投标文件中载明。

八、投标语言

投标文件及投标人和招标人就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写。

九、投标文件的组成

投标文件应包括下列部分：

1. 投标书
2. 投标价格表
3. 企业基本情况材料及资格证明文件复印件（需加盖公章），包括：
 - 公司营业执照复印件 1 份；
 - 公司税务登记证复印件 1 份；

- 公司组织机构代码证复印件 1 份；
 - 公司近两年内成功运作的相关案例；
 - 其它可以证明投标人有能力履行招标文件中合同条款和执行要求规定的相关文件。
- 投标人应将投标文件装订成册。

十、投标文件格式

投标人应按招标文件中提供的投标文件格式填写投标书、投标价格表、投标人基本情况材料及资格证明文件，并提供产品详细方案及招标文件要求的所有内容。

十一、投标报价

1.报价方式

(1)投标者应明确说明各执行阶段每个项目的总体价格，以及价格明细。报价需由经正式授权的代表签署，并加盖投标人公司公章。

(2)投标者应按照招标人最后确定的需求报价。

2.填写时应注意下列要求：

一旦投标人中标，投标人不得以任何借口向招标人提出增加任何费用的要求。

十二、投标人基本信息

1.简述公司的基本情况、发展历史、股东情况，最近两个年度的成功案例，员工及分公司数量。

2.明确叙述公司拟参与本项目负责人与主要技术人员的简历、业绩、拟用于完成招标项目的设备及时间投入。

3.若公司将与合作伙伴一起参与本项目竞标，简述公司合作伙伴的基本情况以及将参与本项目的人员的简历和时间投入。

4.本项目联系人：

- 公司名称：
- 联系人姓名及职位：
- 电话号码：
- 传真号码：
- 电子邮件地址：

十三、投标文件的签署及规定

1.投标人应准备一份正本和二份副本，在每一份投标文件上要明确注明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异，以正本为准。

2.投标文件正本和副本须打印并由经正式授权的投标人代表签字，并加盖投标人公司公章。

D.投标文件的递交

十四、投标文件的密封和标记

1.投标人应将投标人文件正本和副本分别用信封密封，并在封签处加盖投

标人公章(或合同专用章)。

2.投标文件信袋封条上应写明：

(1)招标人名称、招标文件所指定的投标送达地址；

(2)招标项目名称；

(3)标书编号；

(4)投标人名称和地址；

(5)注明"开标时才能启封"，"正本"，"副本"。

3.如投标文件由专人送交，投标人应将投标文件进行密封和明确标记后，按投标邀请注明的地址送至招标人。招标人拒收投标截止时间后送达的投标文件。

E.开标和评标

十五、开标

1.开标于提交投标文件截止时间的同一时间在百年人寿保险股份有限公司职场公开进行。

2.开标时，在评标小组人员全部到齐后工作人员查验投标文件密封情况，确认无误后当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容，一式三份的招标文件必须在招标现场同时开标。开标过程应当记录，并存档备查。

十六、评标小组

招标人将针对此次招标工作成立评标小组，评标小组成员的名单在中标结果确定前应当保密。

评标小组对投标文件进行审查、质疑、评估和比较，采用综合打分法进行评标。

十七、投标文件的澄清

投标文件中有含义不明确的内容、明显文字或者计算错误，评标小组认为需要投标人作出必要澄清、说明的，应当书面通知该投标人。投标人的澄清、说明应当采用书面形式，并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。

十八、对投标文件的评估和比较

1.招标人及其组织的评标小组将对实质性响应的投标文件进行评估和比较。

2.评标时除考虑投标价格外，还将考虑以下因素：

(1)投标文件中所报交货期及付款方式；

(2)产品的技术架构、功能模块、性能指标和供货能力；

(3)产品相关的各种配套资料的齐全性；

(4)投标人对产品安装、调试、开通的能力和及时性要求；

(5)投标人提供客户化及售后服务的方式及实施质量；

(6)技术规格所要求的有关服务的费用；

(7) 其它配套设备的费用。

十九、保密

1.有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给任何投标人或与上述评标工作无关的人员。

2.本项目招标书属于招标人所有。未经招标人的书面许可，不得将本项目招标书的任何内容以任何形式泄露给任何其它第三方，否则，投标人应承担给招标人造成的所有损失。

F.中标和合同

二十、定标准则

中标人的投标应当符合下列条件之一：

- 1.能够最大限度地满足招标文件中规定的各项综合评价标准；
- 2.能够满足招标文件的实质性要求，并且经评审的投标价格最低；但是投标价格低于成本的除外。

二十一、中标结果的通知

招标人负责向中标人发出《中标通知书》，并同时中标结果通知所有未中标的供应人。投标人如对评标过程有异议或对评标结果不服可向招标人合规经营部投诉。

二十二、合同的签订和履约保证金

招标人和中标人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。

招标文件要求中标人提交履约保证金的，中标人应当提交。

二十三、否决投标

有下列情形之一的，评标小组否决其投标：

- 1.投标文件未经投标单位盖章和单位负责人签字；
- 2.投标联合体没有提交共同投标协议；
- 3.投标人不符合国家或者招标文件规定的资格条件；
- 4.同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- 5.投标报价低于成本或者高于招标文件设定的最高投标限价；
- 6.投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应；
- 7.投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

第三部分 项目需求

一、服务商简介

二、百年人寿电话中心语音回访项目要求

1、项目背景：

为了应对业务量快速增加给客服人员带来的压力，提高客户满意度，通过人工与智能语音交互相结合的方式，完成客户回访，生成工单，降低座席工作强度，降低服务成本。

2、项目建设目标：

通过电话中心语音回访项目，完成如下目的：

- 1) 运用语音合成技术，形成不同风格的语言可供选择；
- 2) 语音接近于人工的声音，基本无生硬感，客户易接受
- 3) 针对回访的类型，设置固定的话术，用于语音播放；
- 4) 电话接通后，播放合成后的语音，话术文本转语音无延迟；语速自然；
- 5) 与回访系统对接，由系统记录回访的结果；
- 6) 对于未能回访成功或回访过程中出现要求人工服务等相关词语的时候，转由人工服务，切换人工座席时可设定系统提示；。
- 7) 人工座席与语音回访切换自然，无系统的延迟；

3、项目建设范围及要求：

本次招标范围：聘请国内较高知名度、有较强技术实力和较高服务水平的语音产品解决方案提供商，按照软件工程的实施步骤，采集招标人的业务需求，完成百年人寿电话中心语音回访项目的业务实现目标，同时完成与现有 AVAYA 硬件系统的对接及和现有 CRM 系统的整合集成工作。本次规划完成个险、电销、银保新契约的回访，回访座席为 60 席，TTS30 线并发。

对方案的几点要求：

- 1) 方案应有高可靠性的解决方案。
- 2) 请明确指出需要的第三方设备（包括数据交换机，服务器等的数量和配置）。
- 3) 请明确指出需要的第三方软件（操作系统，中间件，数据库的数量和厂商）。
- 4) 需要确定集成和实施的费用。
- 5) 请提供平台的技术架构。
- 6) 需要和现有系统及数据作无缝对接和切换。

4、产品特性需求

供应商提供的平台系统，应该具备下述产品特性并列举相应的证明材料。

- 1) 系统支持与 Avaya 、 Genesys、 Cisco、华为等主流基于 SIP 或 VoIP 的 Voice Portal 系统通过 MRCP 协议进行互通；
- 2) 系统具有统一的架构，具有监控平台、管理平台，能够进行统一维护。可以进行系统监控，查看系统健康状态；

- 3) 系统能够与现有的 CRM 系统和业务系统进行对接，能够与相应数据库进行对接，能够进行数据的实时调用；
- 4) 系统有成熟的横向扩展、负载均衡和高可用性方案
- 5) 系统有有效验证的灾备份恢复及业务连续性方案
- 6) 系统有全面的热部署技术，即任何系统资源和配置项目的变更都无需重启服务或者中断服务就可以生效，且此热部署技术不依赖于运行环境，比如应用服务器、操作系统等
- 7) 系统至少支持 Jboss、WebSphere、weblogic 和 Tomcat 应用服务器
- 8) 系统至少支持 DB2 和 Oracle 数据库
- 9) 系统至少支持 Windows 和主流 Linux 操作系统
- 10) 系统提供完善的二次开发管理模块以及相应接口，能够便于开发人员后期对产品进行相应的二次开发。
- 11) 提供丰富的运行查询、统计报表等运营统计功能；
- 12) 私有云部署，核心能力内网调用；
- 13) 系统具备 7*24 小时运行能力，具有异常或故障处理能力，并具有启停、续接服务机制；
- 14) 系统可提供 99.99%的可靠性；

5、功能需求

基本需求：

本次项目实现部分自动智能回访。回访问题的自动生成，回访问题在标准模板的基础上，能够实时调用 CRM 系统和业务系统，进行动态封装。对于正在播报的问题，可以由人工进行干预，进行打断、暂停、停止、重新播放等操作。客户回答的内容由客服人员人工听取后，判断和选择下一条要播放的内容，点击进行播放。

语音合成系统要求：

- 1) 语音合成系统支持中文普通话、粤语、维语、英语、韩语、日语、俄语；
- 2) 语音合成系统的 MOS 值不低于 4.6；
- 3) 语音合成系统针对保险行业进行过优化，具有保险行业领域资源库；
- 4) 语音合成系统能够与 AVP 平台通过 MRCP 接口对接；
- 5) 语音合成系统支持负载均衡与热备；
- 6) 语音合成系统具有大并发处理能力，有 120 线并发以上项目的应用案例；

开发要求：

- 1) 运用语音合成软件，将文本标准回访话术及应对话术实时转换为语音信息，播放给客户，实现语音回访作业；
- 2) 座席全程人工控制回访过程及语音播放的进度，记录回访结果、下发函件，结束回访；
- 3) 座席可根据客户回复情况切换语音播放及人工回访；

- 4) 实现播放的语音、客户声音、座席声音同步录音；
- 5) 根据座席的性别，配备男声、女声不同的语音，学习登录座席声音特点，逐步与座席语音一致；
- 6) 话术文本升级易操作，易维护。

录音要求：

- 1) 支持模拟、数字和 ISDN 接口 - 录制所有分机录音；
- 2) 支持交错技术；
- 3) 支持新的存储设备；
- 4) 支持大型项目；
- 5) 支持 Avaya 程控交换机；
- 6) 可根据日期、时间、持续时间、分机（通道名称）来查找呼叫记录；
- 7) 具有备份机制；
- 8) 具有录音管理平台

6、项目实施要求

1) 实施周期

需要在 2016 年 1 月 15 日前完成系统上线，同时应当在投标书中提出详细的项目实施计划。

2) 项目组织

- 投标人必须在投标书中明确说明双方在项目执行过程中的分工及职责。
- 如项目实施为驻场开发，投标人必须在投标书明确说明本项目的实施团队全部人员构成、职责，项目各阶段在招标人现场的人员及时间点，同时必须提供项目组成员的详细简历。
- 如项目实施为驻场开发，投标人应当承诺最终项目小组成员需由招标人进行确认，并且在项目实施过程中未经招标人同意不得更换项目实施团队成员。同时，在项目执行过程中招标人有权要求投标人更换表现不佳的项目团队成员。

7、项目管理要求

投标人必须在投标书中说明本项目中拟采用的项目管理方法，其中项目经理必须全职负责此项目，在项目的重要阶段全程驻场进行协调、监督、管理的工作。同时，应当承诺可以在招标人提出要求的情况下按照招标人的项目管理方法对此项目进行管理。

8、验收与试运行

系统安装、调试达到技术规范书规定的指标并正式上线后，系统进入试运行期。试运行为期三个月，在试运行期间，如系统出现重大故障，则试运行期从故障修复之日起重新计算。试运行结束后，可进行系统验收。验收规范（包括验收项目、指标、方式等）应由投标人提前一个月提交给招标人。招标人可根据合同及技术规范书的有关规定进行修改和补充，经双方确认后形成验收文件作为验收依据。对于延迟移交造成的损失由投标人负

责。

验收的标准如下：

- 代码编程规范：无论采用何种技术开发语言，必须符合通行的代码开发规范，源代码做到清晰，易读。
- 完整性：根据软件工程的基本要求，中标商要提供需求分析、设计、编码、测试、安装、使用、系统维护等各阶段完整的软件文档，并且在每一阶段提交相应文档。
- 内容一致性：需求分析、设计、编码、测试、安装、使用、系统维护等各阶段的文档要一致，并与程序源代码保持一致。

9、服务水平要求

项目验收完成之后，将进入软件产品的免费保修期。在免费保修期间投标人应当依据甲方的要求无偿提供系统错误的修复。投标人应当在投标书中明确说明能够提供的免费保修期长度以及在保修期间可以提供的服务水平条款。

超出免费保修期后，系统将进入有偿保修期。投标人应当在方案中明确说明有偿保修期内能够提供的服务内容和水平，并据此提供相应的报价。

10、系统稳定性服务要求

对本项目中提供的系统，应根据我方的要求，提供全面、有效、及时的技术支持和服务。应明确其与本系统相关的技术服务的预设流程，服务可用性相关指标。如发现故障，投标人应在 2 小时内响应并安排变通解决方案，同时，在故障排除后供应商应给我方提供书面的故障报告以阐明故障发生原因和解决方案。

11、系统扩展服务要求

无论何种原因导致的系统修改，速度和质量都是非常重要的。对此，需要投标人提出有效的服务措施，并做出具体的服务标准承诺。

供应商应对业务应用程序的扩展和升级给予足够的支持，确保新增功能不会因为供应商人员不足或人员能力不足造成延迟上线。

三、报价

1. 投标人应提供完整详尽的计划方案、详细报价（单价、数量、总价等），以及付款方式。

2. 若投标人与合作伙伴一起参与本项目竞标，投标人应在总体报价中一并提供。

第四部分 投标文件格式

投标人代表签字：

职务：

日期：

附件 3：投标人基本情况及资格证明文件

公司基本情况

- | | |
|-----------------|------------|
| 1.公司名称：_____ | 电话号码：_____ |
| 2.地址：_____ | 传真：_____ |
| 3.注册资金：_____ | 经济性质：_____ |
| 4.营业注册执照号：_____ | |

(随本表格附交一份最新营业执照副本的复印件并加盖公章)

5.公司简介

(自行描述)

6.其它