

百年人寿保险股份有限公司

招 标 文 件

招标编号：**AEONLIFE-IT-2015-011**

项目名称：百年人寿 Avaya 呼叫中心系统升级

二〇一五年四月三日

第一部分、 招标邀请

百年人寿保险股份有限公司是经中国保险监督管理委员会批准成立的全国性人寿保险公司。公司于2009年6月3日正式开业，总部选址大连。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。强大的股东背景、良好的法人治理结构以及优秀的管理团队为百年人寿的发展奠定了坚实基础。

业务运营的特殊性，对我们的客户服务系统稳定性提出了更高的要求。基于当前百年人寿呼叫中心系统架构，充分考虑未来呼叫中心系统的长期发展和投资保护能力，同时为了提升客户服务水平，改善呼叫中心功能和流程。本次招标项目计划主要升级现有的系统，并降低现有系统的多余的使用许可，以降低维护成本。

本公司现拟对“百年人寿Avaya呼叫中心系统升级项目”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-2015-011
2. 招标内容：百年人寿 Avaya 呼叫中心系统升级项目
3. 投标截止日期：2015 年 4 月 15 日 17: 30，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 22F
5. 标书接收人：华正洋
联系电话：0411-39828142
传真电话：0411-39828777
电子邮件：Huazhengyang@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。
公司名称：百年人寿保险股份有限公司
公司地址：辽宁省大连市沙河口区体坛路 22 号诺德大厦 22F
邮编编码：116019
7. 投标有效期：30 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“百年人寿 Avaya 呼叫中心系统升级项目”。

“百年人寿 Avaya 呼叫中心系统升级项目”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 **5** 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 **5** 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.开标一览表（附件一）
 - 2.法定代表人授权书（附件二）
 - 3.报价明细清单
 - 4.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；
 - 原厂商产品代理资质证明 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。
 - 5.投标方公司介绍
 - 6.总体方案建议、选型设备介绍
 - 7.项目进度安排、测试及验收计划
 - 8.售后服务、培训说明
- 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、招标文件所指明的投标送达地址；
 - (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、开通的能力和时限性要求；
 - (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》，并同时向未中标的供应商发出《未中标通知书》。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、呼叫中心使用现状

百年人寿自筹Avaya呼叫中心系统自2010年采购以来，目前已经使用5年时间，正在使用的Avaya呼叫中心相关系统有 CM+AES+AIC+AVP。由于使用时间较长，目前原厂已对之前采购的系统停止销售及停止原厂支持。为了保证平台稳定性和先进性。现准备对相关重要系统进行版件版本升级。

二、呼叫中心升级需求：

基于当前百年人寿呼叫中心系统架构，充分考虑未来呼叫中心系统的长期发展和投资保护能力，同时为了提升客户服务水平，改善呼叫中心功能和流程。本次招标项目计划主要升级现有的系统，并降低现有系统的多余的使用许可，以降低维护成本。

本次Avaya系统升级需求主要需求如下：

- (1) 将Avaya CM, AES, AIC, AVP升级至最新版本。
- (2) CM部分, Elite软件许可由原来的500个降至250个。
- (3) AES部分, 两台AES均只升级250个TSAPI及DMCC软件许可。
- (4) AIC部分, 软件许可由500降至250, CVLAN License保持4个。
- (5) AVP部分,
 - 1) 软件许可由原来的40扩容至80并升级。(服务器我方自行采购)
 - 2) 新增VIP客户专线, 后台需与数据库互动进行VIP客户身份验证
- (6) 本次升级CM 硬件采用DL360G8方案, 原8800进行硬件升级(未来将作为ESS Server使用)。
- (7) BCMS暂时不进行升级。
- (8) 新增ESS许可。



百年人寿现有AVAYA
设备清单.xls

三、总体技术方案建议及项目实施计划要求：

- (1) 针对本项目所描述需求提出完整技术解决方案
- (2) 技术要求的响应：对招标文件中的技术要求逐项作出响应
- (3) 项目工作计划：提交详细项目实施计划和工作时间表
- (4) 投标方应针对本项目提供全过程的项目管理规范和工作规范
百年人寿对项目实施质量进行全过程监督，可随时提出改进、完善意见，投标方应以书面形式认真答复处理措施
- (5) 投标方项目组成员必须稳定，项目主要成员必须专职工作
- (6) 投标方应在项目实施过程中，保证周报和周例会机制。投标方项目主管应当每周召集项目例会，讨论项目实施情况、工作计划、可能遇到的问题及该做的准备工作等，并形成周报向百年人寿负责人汇报。

四、系统最终验收

系统完全上线后试运行一个月且运行正常，可进行系统最终验收。

验收方式：由百年人寿组织验收组根据需求、测试计划和试运行遗留问题的备忘录对系统进行检查，确保试运行遗留问题全部得到解决。

投标方应提供系统软件升级的详细安装文档、维护文档。文档必须与实际部署配置保持一致，否则项目将不予以验收。

五、售后服务要求

维保商需提供7*24小时电话技术支持服务和7*24小时故障紧急响应服务。当系统发生问题时，维保商可以根据以下的标准来确定故障的等级和响应速度。不同的等级故障维保商会通过不同的响应速度来给提供支持服务。

故障级别	故障级别说明	响应时间	到达现场	解决问题	提交解决分析报告
故障级别1 最优先	重大故障，系统瘫痪，业务中断	<15分钟	<2小时	<4小时	<48小时

故障级别2 优先	系统部分设备故障，影响和限制了部分业务运营	<15分钟	<4小时	<6小时	<48小时
故障级别3 次优先	一般性技术故障，发现网络和设备的技术问题，但系统仍可正常运行	<30分钟	<6小时	<12小时	<48小时
故障级别4 普通	在产品功能，安装或配置方面需要信息或支援，但用户业务几乎无影响	<30分钟	<8小时	<24小时	<48小时

针对故障级别1和2，维保商每隔2小时提供一次状态报告。

针对在现场服务中无法简单排除的故障，维保商应将该故障情况上报至 AVAYA 原厂技术工程师寻求技术支持，并及时更新 AVAYA 反馈。

六、培训要求说明

(1)投标人应对招标方人员进行全面的技术培训，使招标方人员达到能独立进行管理、维护测试和故障处理等工作，以便投标人所提供的项目能够正常、安全、稳定地运行。

(2)培训内容应包括：现有使用系统的架构说明，工作原理，安装配置，维护等培训内容。

(3)投标人在应答书中应提出详细的培训内容和培训计划。

(4)项目开通运行后，投标人可结合本项目与投标人的产品情况，不定期与招标人进行技术交流。

七、报价说明

(1)投标报价以人民币为最终报价货币单位。

(2)投标人的报价应包括：设备及软件的供应、运输、安装、调试、开发、集成、培训及售后服务及其他应有的费用并分别单列。投标人所报价格为货到现场的最终优惠价格。

(3)投标报价应注明本次项目的免费维保期限。

(4)本次招标中，付款条件为：产品到货签收支付30%，安装升级完成且项目验收合格支付60%。合同签订满一年的15日内支付10%尾款。

附件一：

开标一览表

致：_____

根据贵方_____项目的投标邀请，签字代表_____（姓名/职务）经正式授权并代表投标人_____（投标人名称、地址）提交下述文件正本二份和副本两份。投标书中将包含以下内容：

- 一、 开标一览表
- 二、 法定代表人授权书
- 三、 资质证明文件
- 四、 报价明细清单
- 五、 投标方公司介绍
- 六、 总体方案建议、选型设备介绍
- 七、 项目进度安排、测试及验收计划
- 八、 售后服务、培训说明

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供和交付的货物投标总价为：

¥_____元（人民币），大写_____（文字表述）。

2. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 投标人已详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和所有附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

投标单位（盖章）：

全权代表（签字）：

日期：

附件二：

法定代表人授权书

_____：

本授权书声明：注册于_____（报价人住址）
的_____（报价人名称）法定代表人_____（法
定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的_____（报价
人代表姓名、职务）为本公司的合法代理人，就贵方组织的_____
项目，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

法定代表人签字：

投标单位全称（公章）：

全权代表姓名：

身份证号码：

电话：

职务：

日期：

