

百年人寿保险股份有限公司

招 标 文 件

招标编号：**AEONLIFE-2021-019-IT**

项目名称：**百年人寿 Nice 历史录音统一查询平台项目**

二〇二一年九月二十三日

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”）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，2009年6月3日正式开业，公司注册资本77.948亿元，目前已经开设省级分公司20余家，在全国累计拥有分支机构200余家，顺利完成了在华中、华北、华东、东北、西南、西北、华南七大区域的战略布局，初步覆盖中国主要保险市场和重点地域市场。

本公司现拟对“百年人寿Nice历史录音统一查询平台项目”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-2021-019-IT
2. 招标内容：百年人寿Nice历史录音统一查询平台项目
3. 投标截止日期：2021年10月12日11:30，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Nice历史录音统一查询平台项目”。

“百年人寿Nice历史录音统一查询平台项目”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 15 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,如附件一。
2. 投标价格表，如附件二。
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
4.本次项目涉及到的软件产品或系统平台，需为可满足本次项目需求的投标方自研软件产品或针对本次项目需求定制软件，投标方需提供质保承诺函以及项目软件完整源码交付承诺函。

5.系统功能设计方案及项目实施计划。系统功能设计方案在确保本次项目需要集成的录音系统外，需要针对未来可能会增加的录音系统提供明确的接入方式及功能说明。

6.百年人寿保险供应商信息采集表，如附件三。

7. 售后服务方案。

- 相关文件。
- 投标人应将投标文件装订成册，并提供 U 盘内装投标文件电子版及各系统图纸，方案设计图纸电子版。

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，最终总价需明确增值税费用。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（本项目的报价将作为最主要评估因素）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)

(2)

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》，并同时向所有未中标的投标人发出《落标通知书》。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。

8. 投标文件未提供设备生产制造厂商出具的项目授权及质保函。

二十四、反商业贿赂规定

1、甲乙双方均应严格遵守中华人民共和国关于反商业贿赂行为的有关法律法规。

2、任何一方经办人或其他相关人员均不得索取或接受合同约定外的明扣、暗扣、好处费、现金、有价证券、购物卡、实物、礼品、请吃（礼节性的除外）、旅游等形式的不当利益。以上不当行为经发现并核实，将按国家法律法规以及公司的相关规定严肃处理。

本款所称“其他相关人员”是指甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

第三部分 项目需求

一、百年人寿 Nice 历史录音统一查询平台项目需求，

- 需求主体：提供一套多系统录音融合管理平台，可集成多套系统的录音数据及录音文件，提供统一的录音查询及录音下载功能。
- 实现方式：可以全面满足本次项目需求的成熟软件产品或针对本次需求定制开发的软件均可。
- 项目背景：百年人寿所使用的 Nice 录音系统已经下线，目前仅保留数据索引以及历史录音存储，因此需要提供不基于 Nice 系统本身任何系统接口的解决方案。
- 系统架构：提供基于 B/S 架构的录音数据融合管理平台，需支持虚拟化部署，支持多数据源接入。录音播放及录音下载可以使用 C/S 方式实现。
- 融合系统：一套 3.2 DMCC 和两套 4.1 DMCC&PASSIVE。
- 系统功能：
 - 1、提供统一的系统功能界面，登录后提供统一的录音查询界面，可在界面中选择需要查询的录音系统（需支持全部系统选项，可同时查询全部录音系统数据），同时可根据多种组合条件进行录音查询（如：开始时间，结束时间，主叫号码，被叫号码，呼叫类型，通话时长等多条件组合）。
 - 2、支持将多套录音系统数据导入到多系统录音融合管理平台的数据库中进行统一存储。
 - 3、录音文件播放采用本地调听模式，支持单个录音文件下载或多个文件打包下载模式。
 - 4、平台需提供针对第三方的录音查询和录音文件获取接口，支持第三方系统调用实现录音的查询和录音文件获取。
 - 5、系统应支持交叉权限机制，可设置用户的模块访问权限，同时也可针对每个用户设置录音数据查询权限，如支持授权查询某个录音系统下的数据，以及支持授权查询某个录音系统下的某个坐席工作组的录音数据。
 - 6、系统应具备良好的扩展性，除以上三个系统外，未来可对接集成其他录音系统，如宇高、华为等。
 - 7、历史遗留近 80 万条没有录音数据索引的录音文件，需提供针对此部分录音文件的录音数据索引生成功能，将此部分录音形成数据索引，可在平台内与其他录音共同实现录音查询、播放、下载功能。针对第三方系统的

接口也可以提供针对此部分录音的查询和录音文件获取。

8、系统需支持第三方用户身份校验对接集成，包括但不限于 AD、LDAP、SSO 等。

二、其他要求：

1、投标方需提供本次项目功能完整源代码，由百年人寿进行编译生成可用于生产发布的系统文件。

2、所有系统功能均需提供完善的测试流程及测试报告。

三、服务要求：

投标方为保证本次项目竣工后正常运行应建立一套完整服务体系，投标时应提出一个整体方案。

1、投标人能够保证售后服务，及时系统故障修复、系统数据恢复等技术支持服务。

2、本次项目投标方需提供自验收合格之日起 12 个月免费维保服务。

3、投标方应具备完善的服务管理体系、出具专业的故障服务及季度巡检报告。

4、投标方需提供本地维护服务、提供 7x 24 小时 400 热线报修电话及专门的报修邮件地址，提供针对不同级别故障的 SLA 及解决方案。

5、维保期内所有系统功能不完整或系统 bug 均在维保范围内。

四、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。（若禁止联合投标可删除此条）

第四部分 投标文件格式

附件 1：项目投标书

致：百年人寿保险股份有限公司

根据贵方为百年人寿 Nice 历史录音整合调听项目招标邀请，签字代表(全名、职务)经正式授权并代表投标人_____ (投标人名称、地址)全权办理对上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关的文件、协议及合同。

提交下述文件正本一份和副本一式二份。

1. 投标价格表。
2. 公司基本情况材料及资格证明文件复印件。

据此函，签字代表以及投标人宣布同意如下：

1. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
2. 投标人已详细审查全部招标文件，包括修改文件(如有的话)以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

3. 投标自提交投标文件的截止之日起有效期为____日。

4. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

5. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标人代表签字：

投标人代表职务：

投标人名称：

(公章)：

日期：_____年____月____日

全权代表签字：

附件 2：投标价格表

投标人名称：

项目名称： 百年人寿 Nice 历史录音统一查询平台项目

招标编号： AEONLIFE-2021-019-IT

百年人寿 Nice 历史录音整合调听项目报价明细						
品牌	规格/型号	描述	单位	数量	单价	总价
1、系统报价						
N/A	N/A	施工费	项	1		
小计：						
项目整体报价（含税）：						¥ -

投标人代表签字：

职务：

日期：

附件 3：百年人寿保险供应商信息采集表
 （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）

填列项目	填列内容	填表说明	备注
公司全称		按营业执照所列名称填写	必填
所属行业	请选择	请在下拉菜单选择，所属行业主要包括：货物销售、加工及修理修配、交通运输业、邮政业、电信业、现代服务业、建筑业、金融保险业、销售不动产、转让无形资产、文化体育业、生活服务业	必填
纳税人身份	请选择	填写现在或营改增之后预计的增值税纳税人身份，纳税人身份包括一般纳税人和小规模纳税人	必填
适用税率或征收率	请选择	填写现在或营改增之后预计的增值税税率或征收率	必填
预计提供发票类型	请选择	若贵公司经营增值税免税项目且已经申请免税，请选择增值税普通发票 小规模纳税人一个人只能选择代开普通发票或无发票	必填
开户行及银行账号		填写供应商履约供货的常用收款账号	必填
纳税人识别号		填写国税税务登记号	必填
公司类型		按营业执照所列公司类型填写	
拟提供商品或服务		填写拟向百年人寿保险提供的商品或服务	
注册资本金(万元)			
经营范围		按营业执照所列经营范围填写	
公司资质		填写与拟向我公司提供产品或服务相关的资质	
联系地址		填写现在办公地址	
联系人			
固定电话			

手 机			
传 真			
与我公司合作 业绩		填写贵公司和我公司之间的已经完成的合同或正在执行的合同	
与其他金融机构 合作业绩		填写贵公司除和我公司以外的其他金融机构相关的已经完成合同或正在执行合同的基本情况	
其他			
<p>我单位以上提供的资料真实、有效。</p> <p>经办人： _____ 受理人： _____</p> <p>申请单位签章： _____ 受理单位签章： _____</p> <p>日期： _____ 日期： _____</p>			