

百年人寿保险股份有限公司

招 标 文 件

招标编号：AEONLIFE- IT-2021-028

**项目名称：百年人寿 2022 年度 IT 华为呼叫中心维保
与驻场维护保障服务项目**

二〇二一年十一月

投标须知前附表		
项目	内容	规定
1	项目名称	百年人寿 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目
2	招标单位	百年人寿保险股份有限公司
3	招标编号	AEONLIFE- IT-2021-028
4	投标人资格	1、供应商具备独立法人资格； 2、供应商连续经营时间不少于十年； 3、至少取得以下资质认证其中之一： 1) IS09000 系列质量管理体系认证 2) IS020000 信息技术服务管理认证 3) IS027001 信息安全管理认证 4、供应商注册资本实缴不低于 5000 万元； 5、供应商需提供具备华为原厂音视频相关资质证书的一名工程师驻场一年。 注：不满足上述“投标人资格”要求的供应商将会被拒绝。
6	投标有效期	30 自然日（从提交投标文件的截止之日起算）
7	投标文件份数	正本壹份，副本贰份
8	投标答疑	投标人应当于投标截止日前五日将投标疑问以书面形式传递至招标人。
9	投标文件递交截止时间	地点：大连市沙河口区体坛路 22 号诺德大厦 21 楼 时间：截至 2021 年 11 月 10 日 （投标文件递交截止时间即为投标截止时间）
10	开标时间	开标时间：2021 年 11 月 11 日。 开标地点：大连市沙河口区体坛路 22 号诺德大厦 21 楼

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 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目”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-2021-028
2. 招标内容: 百年人寿 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目
3. 投标截止日期: 2021 年 11 月 10 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 楼
5. 标书接收人: 李超
联系电话: 0411-39828218
传真电话: 0411-39828777
电子邮件: lichao003@aeonlife.com.cn
yuguangchen@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 21 楼
邮编: 116033
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 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目”。

“百年人寿 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目”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 2 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。

相关投标文件电子档，需存放到 U 盘里。

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。同时提供全套投标文件的电子文档与正本共同封装（介质应为U盘）。

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 (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) 投标方所报的实施方案

(2) 所投产品的售后服务体系、技术人员实施能力。

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供应商发出《落选通知书》。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、服务商简介

二、百年人寿 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目要求

1、维保模式：提供周一至周日全时段的在线服务。甲方申请的备件先行、硬件更换服务 4 小时到达/送达。

2、故障响应时间：在接到用户电话报障后，需 30 分钟内电话响应。

3、工程师到场时间：在对用户故障执行常规的故障排除步骤后，认为无法远程排除故障时，须派遣专业技术人员提供现场技术服务，工程师需在 4 小时内到达用户现场。

4、一般性故障恢复时间：当设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障，非重大的影响系统正常使用的故障。需在 4 小时内解决故

障。

5、重大节假日值守：提供法定节假日技术人员现场服务。

6、现场巡检：提供对维保设备（包括硬件和软件平台）进行用户现场巡检（每季度一次），保证其能够正常运行的服务。

7、故障件更换：甲方硬件板件故障后，乙方需以同等型号功能的板件予以更换。

8、驻场服务：乙方提供具备华为原厂音视频相关资质证书的一名工程师驻场一年

三、维保范围

序号	产品型号	产品描述	数量	备注
1	U2980	品牌：华为 产品类型：语音网关 产品描述：包含部件如下，业务处理框(交流)* 1，操作维护板 *1，通用处理板 *2，媒体处理板*3，电路接口板 *2，系统管理板 *1，中继电缆 *2	2	
2	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器 产品描述：互联网接入主用设备,包含:SE1000_E600 硬件(交流)*1,并发会话许可*25,可靠性增强并发会话许可*25	1	
3	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器(SBC) 产品描述：互联网接入主用设备，包含:SE1000_E600 硬件(交流)*1	1	
4	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器(SBC) 产品描述：IP 录音主用设备，包含： SE1000_E600 硬件(交流)*1，并发会话许可*400，可靠性增强 并发会话许可*400	1	
5	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器(SBC) 产品描述：IP 录音备用设备，包含： SE1000_E600 硬件(交流)*1	1	
6	CDS(USM for CloudIPCC) 软件	品牌：华为 产品类型：语音交换系统 产品描述：许可包含：IPCC 坐席端口许可 *300	1	IPCC 坐席端口许可 *400
7	Cloud IPCC 平台软件	品牌：华为 产品类型：Cloud IPCC 平台软件 产品描述：许可包含：座席基本功能许可 *300，预览式&预占用式外呼坐席许可* 50，预测式外呼坐席许可 *50，	1	座席基本功能许可 *700

序号	产品型号	产品描述	数量	备注
		IVR 通道许可 *450, TTS/ASR 连接许可 *80, Web 坐席功能许可 *50, 座席录音许可 *300, 基础质检座席许可 *20, 基础报表功能许可 *50		目前使用 500 许可
8	宇高录音	宇高录音系统一套, 7*24 小时现场远程服务, 3 人天现场服务	1	录音许可增加到 700

四、报价

- (1) 投标人的报价必须包含服务范围内所有内容。
 - (2) 投标人报价如有漏项, 则须将其他投标人报价中该项价格的最高价加计入该投标人的投标报价。
 - (3) 投标人必须根据招标文件要求和提供的服务列出清单和价格, 并将该价计入投标报价, 否则按漏项处理。
- 调整后的价格作为投标人的评标价。根据评标价测算各投标人的价格分值。

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 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目招标邀请, 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 30 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: 华为驻场维护保障服务项目技术参数

1. 乙方提供的驻场维护保障服务项目包括:现场支持服务、系统定期检查服务、设备定期检查服务。
2. 乙方驻场工程师提供5天、每天8小时现场日常问题处理服务(含巡检服务)。
3. 乙方公司技术支持总部派专人提供每周7天、每天24小时远程电话支持恢复服务。现场支持恢复服务包括紧急电话支持服务、紧急远程支持服务和紧急现场支持服务。
4. 出现紧急情况时,无论是正常工作时间或非正常工作时间,乙方在确认后立即派工程师进行电话支持和远程支持,同时派驻场工程师赴现场提供紧急技术支持;乙方负责协调电话支持工程师、远程支持工程师和现场支持工程师的工作关系。
5. 系统巡检服务是指乙方安排驻场工程师对已在网上运行的设备实施现场检查,及时发现设备运行中出现的隐患,减少系统及设备发生故障的概率,保证系统及设备的稳定运行。
6. 巡检服务可分为硬件巡检、软件巡检、环境巡检。
7. 环境检查内容包括:地线检查、配线架检查、配电检查、机房温湿度检查、机房防护检查等。
8. 硬件检查内容包括:时钟系统检查、单板运行状态检查、终端系统检查和配线系统检查等。
9. 软件检查内容包括:数据完整性检查、性能指标检查、告警功能检查、软件可用性与安全性检查等。
10. 乙方应巡检结束后一周内出具《百年人寿华为呼叫中心设备巡检报告.doc》。
11. 每月进行一次网上设备巡检服务。
12. 技术支持服务是指乙方向甲方提供关于华为设备日常操作维护的咨询和非紧急情况下的故障处理。
13. 咨询指用户能够根据华为的技术文件解决的一般性操作维护问题,一般不需作进一步的技术调查,具体包括:一般系统咨询、产品咨询、硬件咨询、软件咨询、数据咨询、资料共享。甲方可通过乙方提供的纸面文档、电子邮件等形式及时掌握最新的维护经验和技巧、了解自己所维护设备需要处理的一些预防性措施、获得最新的产品知识等。

14. 故障处理指甲方在使用华为产品时遇到使用中的疑难或者设备出现不正常状态，通过电话、传真、电子邮件向乙方寻求技术支持和帮助，乙方安排技术人员在规定的时间内（即响应时间）帮助甲方进行故障定位，并提出解决方案，最终指导甲方排除系统和设备故障。
15. 在故障处理过程中乙方技术人员可根据问题的性质采用电话支持或远程支持方式协助驻场工程师处理。其中远程支持是指乙方根据需要并征得甲方同意后，采用远程拨号技术，将用户设备与工程师所在地终端连通，在远端对甲方设备进行诊断，提出解决问题的方案，并最终指导甲方解决问题。

附件 3：百年人寿 2022 年度 IT-华为呼叫中心维保与驻场维护保障服务项目投标价格表

序号	产品型号	产品描述	数量	单价	合计
1	U2980	品牌：华为 产品类型：语音网关 产品描述：包含部件如下，业务处理框(交流)* 1，操作维护板 *1，通用处理板 *2，媒体处理板*3，电路接口板*2，系统管理板 *1，中继电缆 *2	2		
2	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器 产品描述：互联网接入主用设备，包含 :SE1000_E600 硬件(交流)*1，并发会话许可*25，可靠性增强并发会话许可*25	1		
3	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器(SBC) 产品描述：互联网接入主用设备，包含 :SE1000_E600 硬件(交流)*1	1		
4	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器(SBC) 产品描述：IP 录音主用设备，包含： SE1000_E600 硬件(交流)*1，并发会话许可*400，可靠性增强 并发会话许可*400	1		
5	SE1000	品牌：华为 产品类型：会话边界控制器(SBC) 产品描述：IP 录音备用设备，包含： SE1000_E600 硬件(交流)*1	1		
6	CDS(USM for CloudIPCC) 软件	品牌：华为 产品类型：语音交换系统 产品描述：许可包含：IPCC 坐席端口许可 *400	1		

序号	产品型号	产品描述	数量	单价	合计
7	Cloud IPCC 平台软件	品牌：华为 产品类型：Cloud IPCC 平台软件 产品描述：许可包含：座席基本功能许可 *700，预览式&预占用式外呼坐席许可* 50，预测式外呼坐席许可 *50，IVR 通道许可 *450，TTS/ASR 连接许可 *80，Web 坐席功能许可 *50，座席录音许可 *700，基础质检座席许可 *20，基础报表功能许可 *50	1		
8	宇高录音	宇高录音系统一套，7*24 小时现场远程服务，3 人天现场服务	1		
9	驻场服务	5X8 现场服务（包括 7X24 远程电话支持）	12 个月		

附件 4：百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			
我单位以上提供的资料真实、有效。 经办人： 申请单位签章： 日期：			受理人： 受理单位签章： 日期：