

齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司

单一来源采购文件

项目名称：黑龙江省医疗保障服务中心 采购 省医疗保障**12393**数字智能综合服务平台信息化
建设（二期）

项目编号：**[230001]YJXMGL[DY]20220001**

第一章 黑龙江省医疗保障服务中心省医疗保障12393数字智能综合服务平台信息化建设（二期）单一来源项目

齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司受黑龙江省医疗保障服务中心委托，采用单一来源方式组织采购省医疗保障12393数字智能综合服务平台信息化建设（二期）。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：省医疗保障12393数字智能综合服务平台信息化建设（二期）

批准文件编号：黑财购核字[2022]10881号

采购文件编号：[230001]YJXMGL[DY]20220001

2.内容及分包情况

包号	货物、服务和工程名称	数量	采购需求	预算金额（元）
1	数字智能综合服务平台	1	详见采购文件	9,650,554.00

二.供应商的资格要求

1.到提交投标文件的截止时间，供应商未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（以通过查询“信用中国”网站和“中国政府采购网”网站的信用记录内容为准。）

2.拟定 合同包1（数字智能综合服务平台）： 中移在线服务有限公司 参与本项目采购活动。

三.获取单一来源的时间、地点、方式

符合上述条件的供应商可于详见单一来源采购公告起登录黑龙江省政府采购网获取单一来源采购文件。

1、获取单一来源采购文件网址：

供应商须在公告期内凭用户名和密码，登录黑龙江省政府采购网，选择“交易执行-应标-项目响应”，在“未参与项目”列表中选择需要参与的项目，确认参与后即可单一来源采购文件。

2.特别说明

本项目采用“不见面开标”模式进行开标（供应商人无需到达开标现场，开标当日在投标截止时间前登录“黑龙江省政府采购网--黑龙江智慧政采云平台”参加远程开标）。请供应商使用投标客户端严格按照单一来源采购文件的相关要求制作和上传电子响应文件，并按照相关要求参加开标。

其他要求

1.采用“现场网上开标”模式进行开标，投标人需到达开标现场。

2.采用“不见面开标”模式进行开标，投标人无需到达开标现场，开标当日在投标截止时间前30分钟登录黑龙江省政府采购网进行签到，选择“交易执行-开标-供应商开标大厅”参加远程开标。请投标人使用投标客户端严格按照招标文件的相关要求制作和上传电子投标文件，并按照相关要求参加开标“不按规范标记导致废标的，由供应商自行承担相关责任”。

3.将采用电子评标的方式，为避免意外情况的发生处理不及时导致投标失败，建议投标人需在开标时间前1小时完成投标文件上传，否则产生的一系列问题将由投标人自行承担。

注：开标模式详见供应商须知-开标方式

四.单一来源采购文件售价

本次单一来源采购文件的售价为 无 元人民币。

五.递交投标（响应）文件截止时间、协商时间及地点

递交响应文件截止时间：详见单一来源采购公告

协商地点：详见单一来源采购公告

协商时间：详见单一来源采购公告

协商地点：详见单一来源采购公告

六.询问提起与受理

供应商对政府采购活动有疑问或有异议的，可通过以下方式进行咨询：

1.对采购文件的询问

项目经办人： 齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司 电话： 18714534877

2.对评审过程和结果的询问

项目经办人： 齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司 电话： 18714534877

七.质疑提起与受理：

1.对采购文件的质疑按要求以书面形式提供纸质材料：

项目经办人： 齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司 电话： 18714534877

2.对评审过程和结果的质疑按要求以书面形式提供纸质材料：

质疑经办人： 齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司电话： 18714534877

八.联系方式：

1. 采购代理机构

采购代理机构名称：齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司

地址： 黑龙江省齐齐哈尔市龙沙区新府名苑西侧商服00单元01层14号

邮政编码： 161000

联系人： 齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司

联系电话： 18714534877

2. 采购人信息

采购单位名称：黑龙江省医疗保障服务中心

地址： 黑龙江省哈尔滨市香坊区中山路68号

联系人： 王洪彬

邮政编码：

联系电话： 18504646966

齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司

第二章 供应商须知

一、前附表：

序号	条款名称	内容及要求
1	采购人	见单一来源采购公告
2	采购代理机构	见单一来源采购公告
3	项目内容及要求	见单一来源采购文件第四章“采购内容与技术要求”
4	采购预算	9,650,554.00元
5	开标方式	不见面开标
6	评标方式	现场网上评标
7	报价形式	合同包1（数字智能综合服务平台）:总价
8	是否专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业
9	单一来源采购人员组成	由采购人代表和具有相关经验的专业人员组成，成员人数为3人或3人以上单数。
10	响应文件有效期	合同包1（数字智能综合服务平台）：从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天

11	响应文件递交时间	同协商时间
12	协商时间	见单一来源采购公告
13	协商地点（响应文件提交地点）	见单一来源采购公告
14	响应文件数量	（1）加密的电子投标文件 1 份（需在投标截止时间前上传至“黑龙江省政府采购网--黑龙江省政府采购管理平台”）
15	代理费用收取方式	向中标/成交供应商收取
16	投标保证金	<p>本项目允许投标供应商按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳保证金。</p> <p>数字智能综合服务平台：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>银行账号：无</p> <p>特别提示：</p> <p>1、响应供应商应认真核对账户信息，将响应保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。响应保证金到账（保函提交）的截止时间与响应截止时间一致，逾期不交者，响应文件将作无效处理。</p> <p>2、响应供应商在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号：***、包组：***）的响应保证金”。</p>

17	电子 招投 标	<p>各投标人应当在投标截止时间前上传加密的电子投标文件至“黑龙江省政府采购网”未在投标截止时间前上传电子投标文件的，视为自动放弃投标。投标人因系统或网络问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间及时拨打联系电话4009985566按5转1号键。</p> <p>不见面协商（远程协商）：</p> <p>1. 项目采用不见面协商（网上协商），如在协商过程中出现意外情况导致无法继续进行电子协商时，将会由协商负责人视情况来决定是否允许供应商导入非加密电子响应文件继续协商。本项目采用电子评标（网上评标），只对通过协商环节验证的电子响应文件进行评审。</p> <p>2. 电子响应文件是指通过投标客户端编制，在电子响应文件中，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。加密后，成功上传至黑龙江省政府采购网的最终版指定格式电子响应文件。</p> <p>3. 使用投标客户端，经过编制、签章，在生成加密响应文件时，会同时生成非加密响应文件，供应商请自行留存。</p> <p>4. 供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本单一来源采购公告载明的时间和模式等要求参加协商，在协商时间前30分钟，应当提前登录协商系统进行签到，填写联系人姓名与联系号码。</p> <p>5. 协商时供应商应当使用 CA 证书在开始解密后30分钟内完成响应文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。（请各供应商在参加协商以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体环境要求详见操作手册）</p> <p>6. 协商时出现下列情况的，将视为逾期送达或者未按照单一来源采购文件要求密封的响应文件，采购人、采购代理机构应当视为投标无效处理。</p> <p>（1） 供应商未按单一来源采购文件要求参加远程协商会的；</p> <p>（2） 供应商未在规定时间内完成电子响应文件在线解密；</p> <p>（3） 经检查数字证书无效的响应文件；</p> <p>（4） 供应商自身原因造成电子响应文件未能解密的。</p> <p>7. 供应商必须保证在规定时间内完成已投项目的电子响应文件解密，并在规定时间内进行签章确认，未在规定时间内签章的，视同接受开标结果。</p> <p>8. 本项目采用远程协商的方式进行协商。协商小组或工作人员按照供应商所登记的联系人和联系电话通知协商时间或协商的有关事项，若无法取得联系或未在规定时间内进行应答或报价的，将视为其自动放弃，按无效投标处理。（请供应商在参加协商和报价以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正式使用。具体环境要求详见操作手册）</p>
18	电子 响应 文件 签字 、盖 章要 求	<p>应按照第六章“投标文件格式”要求，使用单位电子签章（CA）进行签字、盖章。</p> <p>说明：若涉及到委托代理人签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件或签字处使用电脑打字输入。</p>
19	投 标 客 户 端	<p>投标客户端需要自行登录“黑龙江省政府采购网”下载。</p>

20	其他	其他，项目招标代理服务费参照《国家计委关于印发〈招标代理服务收费管理暂行办法〉的通知》(计价格[2002]1980号)文件规定由成交供应商在领取中标通知书前向代理机构缴付代理服务费。
21	项目 兼投 兼中 规则	兼投兼中：-

二、说明

1.总则

本单一来源采购文件依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部令第74号）等有关法律、法规和规章制度编制。

供应商应仔细阅读本单一来源采购文件的所有内容（包括答疑、补充、澄清以及修改等），按照单一来源采购文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次政府采购方式为单一来源，是指采购人从某一特定供应商处采购货物、工程和服务的采购方式。

本单一来源采购文件所称货物，是指各种形态和种类的物品。提供的货物必须合法生产或销售且符合国家有关标准要求。

2.适用范围

本单一来源采购文件仅适用于本次单一来源采购公告中所涉及的项目和内容。

3.投标费用

供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

4.当事人

1.“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本单一来源文件的采购人特指本项目采购单位。

2.“采购代理机构”是指本次招标采购项目活动组织方。本单一来源采购文件的采购代理机构特指齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司。

3.“供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.“单一来源采购人员”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和具有相关经验的专业人员组成以确定成交供应商的临时组织。

5.“成交供应商”是指经单一来源采购人员评审确定的对单一来源采购文件做出实质性响应，取得与采购人签订合同资格的供应商。

5.语言文字以及度量衡单位

1.所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

2.所有计量均采用中国法定的计量单位。

3.所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

6.其他条款

无论成交与否供应商递交的响应文件均不予退还。

三、单一来源采购文件的构成

- （一）采购公告
- （二）供应商须知
- （三）合同与验收
- （四）采购内容与技术要求
- （五）采购程序及方法
- （六）响应文件格式与要求

四、响应文件

1.响应文件的构成

响应文件应按照单一来源采购文件第六章“响应文件格式与要求”进行编写（可以增加附页），作为响应文件的组成部分。

2. 供应商报价

1. 供应商应按照单一来源采购文件第四章“采购内容与技术要求”的内容进行报价。并按“报价一览表”和“分项报价明细表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含单一来源采购文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2. 供应商报价的范围：报价含主件、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、运输、保险及因购买货物和服务所需缴纳的所有税、费等全部费用。

3. 供应商所报价格不得有选择性报价和附有条件的报价，每一种规格的货物只允许有一个报价，不得缺项、漏项，不得高于预算价。

4. 供应商应按单一来源采购文件《报价一览表》要求的统一格式填写。

5. 对报价的计算错误按以下原则修正：

（1）“报价一览表”内容与响应文件中相应内容不一致的，以“报价一览表”为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额之和与总价不符的，应以“报价一览表”的总价为准，修改单价。

3. 响应文件的编制要求

响应文件应通过“黑龙江省政府采购网--政府采购管理平台”系统中的响应文件制作工具进行编制，按照单一来源采购文件要求，采用电子签名（包括签字、印鉴、单位公章）生成后，成功加密上传至“黑龙江省政府采购网--政府采购管理平台”的最终版的指定格式的电子响应文件。

4. 响应文件的有效期

1. 在供应商须知前附表规定的投标有效期内，供应商不得要求撤销或修改其响应文件。

2. 出现特殊情况需要延长响应文件有效期的，采购人以书面形式通知供应商延长响应文件有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改或撤销其响应文件。

5. 响应文件的修改和撤回

1. 供应商在响应文件递交截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容应当按单一来源采购文件要求签署、盖章，并作为响应文件的组成部分；补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2. 在响应文件递交截止时间后到单一来源采购文件规定的响应文件有效期终止之前，供应商不得补充、修改、替代或者撤回其响应文件。

五. 协商

1. 协商时间：协商时间与响应文件递交截止时间为同一时间。

2. 协商地点：为单一来源采购公告规定的地点。

3. 采购代理机构对供应商未按规定时间、地点参加协商概不负责。

4. 单一来源采购人员成员有下列情形之一的，应当回避：

4.1 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人。

4.2 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。

4.3 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

5. 单一来源采购原则

5.1 单一来源活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以单一来源采购文件和供应商提供的响应文件为基本依据，并按照单一来源采购文件规定的方法和标准与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

六.采购文件终止的情形

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动：

- 1.因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式适用情形的。
- 2.出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- 3.报价超过采购预算的。
- 4.因重大变故，采购任务取消。
- 5.法律、法规以及单一来源文件规定其他情形。

七.定标

单一来源采购人员按照单一来源文件确定的方法、步骤、标准确定合理的成交价格并保证采购项目质量。

八.成交结果公告

成交供应商（价格）确定后，采购代理机构将在“黑龙江省政府采购网”同时发布成交结果公告，成交结果公告期限为1个工作日。

九.成交通知书发放

发布成交结果的同时，成交供应商可自行登录黑龙江省政府采购网--政府采购管理平台打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

十.其他说明事项

若出现供应商因在投标客户端中对应答点标记错误，导致评审专家无法进行正常查阅而否决供应商投标的情况发生时，由投标人自行承担责任。

第三章 合同与验收

一、合同要求

1.一般要求

1.采购人应当自“成交通知书”发出之日起30日内，按照单一来源采购文件和成交供应商的响应文件规定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对单一来源采购文件确定的事项和成交供应商提供的响应文件作实质性修改。合同签订双方不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

2.政府采购合同应当包括采购人与成交供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

3.采购人与成交供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。

政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

4.拒绝签订采购合同的按照相关规定处理，并承担相应法律责任。

5.采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在指定的媒体上进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.合同格式及内容

1.合同的格式见本单一来源采购文件后附拟签订的《合同文本》（部分合同条款），响应文件中可以不提供《合同文本》。

2.《合同文本》的内容可以根据《民法典》和合同签订双方的实际要求进行修改，但不得改变范本中的实质性内容。

二、验收

成交供应商在供货、工程竣工或服务结束后，采购人应及时组织验收，并按照单一来源采购文件、响应文件及合同约定填写验收单。

政府采购合同（合同文本）

甲方：***（填写采购单位）

地址（详细地址）：

乙方：***（填写成交供应商）

地址（详细地址）：

合同号：（填写签订合同一次性告知书中合同号）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲、乙双方就（填写项目名称）（政府采购项目批准编号：），经平等自愿协商一致达成合同如下：

一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （一）合同格式以及合同条款
- （二）成交结果公告及成交通知书
- （三）单一来源采购文件
- （四）响应文件
- （五）变更合同

二、本合同所提供的标的物、数量及规格等详见成交结果公告及后附清单。

三、合同金额

合同金额为人民币 万元，大写：

四、付款方式及时间

***（见单一来源采购文件第四章）

五、交货安装

交货（服务）时间：

交货（服务）地点：

六、质量

乙方提供的标的物应符合国家相关质量验收标准，且能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。

七、包装

标的物的包装应按照国家或者行业主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护标的物安全、完好的包装方式。

八、运输要求

- （一）运输方式及线路：
- （二）运输及相关费用由乙方承担。

九、知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用标的物或标的物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

十、验收

（一）乙方将标的物送达至甲方指定的地点后，由甲乙双方及第三方（如有）一同验收并签字 确认。

（二）对标的物的质量问题，甲方应在发现后向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在 日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交标的物视为符合合同的规定。如果乙方在投标文件及商定过程中做出的书面说明及承诺中，有

明确质量保证期的，适用质量保证期。

(三) 经双方共同验收，标的物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可解除合同且不承担任何法律责任，

十一、售后服务

(一) 乙方应按单一来源文件、响应文件及乙方在商定过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

(二) 其他售后服务内容： (响应文件售后承诺等)

十二、违约条款

(一) 乙方逾期交付标的物、甲方逾期付款，按日承担违约部分合同金额 的违约金。

(二) 其他违约责任以相关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

十三、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

十四、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式解决：

(一) 提交 仲裁委员会仲裁。

(二) 向 人民法院起诉。

十五、合同保存

合同文本一式五份，采购单位、供应商、政府采购监管部门、采购代理机构、国库支付执行机构各一份，自双方签订之日起生效。

十六、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

甲方： (章) 乙方： (章)

采购方法人代表： (签字) 供应商法人代表： (签字)

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

联系电话： 联系电话：

签订时间 年 月 日

附表：标的物清单（主要技术参数需与响应文件相一致）

名称	品牌、规格、标准/主要服务内容	产地	数量	单位	单价（元）	金额（元）
**	**	**	**	**	**	**
合计：人民币大写：**元整						¥：**

第四章 采购内容与技术要求

一. 项目概况：

建设12393数字智能综合服务平台，将整合资源、优化流程、规范标准、强化协同、推动各类医保业务整合，打造“智慧型12393医保热线”，充分利用5G+互联网、视频监控、云计算、人工智能、融合通讯、语音识别和合成、指数标签等信息化手段，推进“互联网+医保热线”建设，建立健全省医保服务监督效能体制和工作机制，建设数据互联互通的医保服务智能监督检查和效能促进体系，为省市医保热线服务工作提供多角度、多层次、多维度的综合分析和决策参考，以提高省医保服务工作水平和效能。切实解决参保群众医保业务查询、办理、咨询等问题，畅通医保热线渠道，实现“一体化、多融合、智能化、大数据、安全性”的综合服务平台。

合同包1（数字智能综合服务平台）

1.主要商务要求

标的提供的时间	合同签订后90天内完成
标的提供的地点	黑龙江省医疗保障服务中心
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例70%，合同签订后且完成全部系统功能建设支付70%款项 2期：支付比例30%，系统试运行期间（试运行期6个月）功能正常，终验合格后付清尾款
验收要求	1期：中标供应商完成全部系统建设及上线应用 2期：按采购人要求验收
履约保证金	不收取
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品（“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	招标技术要求
1		其他信息技术服务	信息化平台建设	项	1.0000	9,650,554.00	9,650,554.00	其他未列明行业	详见附表一

附表一：信息化平台建设 是否进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>一、采购需求</p> <p>1、12393热线综合服务能力升级改造</p> <p>升级后，一方面提升热线的工作效率，完善与业务部门间的工单及信息流转，实现医保服务的工作闭环；另一方面通过12393利用5G视频完成人证信息的核验，直接进行个人医保账户查询等多项医保业务的办理，真正实现“问、办、查、评、监”一站式的医保服务。</p> <p>为真正落实将服务热线作为业务载体，承载更多的个人业务，深入基层进行医保服务需求的调研工作并形成专项分析报告，结合热线话务分析数据定期主动进行IVR服务引导话务的更替。</p> <p>根据业务部门及各统筹区实际需求，持续完善CRM操作流程，重塑业务工单转派流程，优化知识库查询方式，增加全省话务统计表中坐席在线率、总座席数、实际登录坐席数、来电原因点选率、工单超时率、工单错派率、在线解决率指标。</p>

能够将现有呼叫中心系统与医保业务客服能力进行接口对接，并根据客服系统的业务变更不断持续进行接口对接工作，确保参保群众未来可通过热线进行更多的个人医保事项的查询和申办，更好的为参保群众提供全方位的服务。

持续做好与12345政务服务热线的双号并行工作，根据省营商局工作要求，做好工单转派流程的优化与话务数据推送的互联互通工作。

2、智能化应用服务升级

利用5G视频及AI智能化技术，用智能化应用辅助热线经办人员参与服务参保群众，实现7*24小时服务。具体要求如下：

在已有数字人客服的基础上增加口型驱动和OCR识别技术，可以在数字人服务过程中完成自助的身份信息验证，进而回答参保人各种问题。

在智能应答过程中，为残障人士提供语音自动转写文字提示能力。

不断优化智能知识库，并对每个统筹区开展详细的服务问题调研，通过知识分类、加工分析进行智能问答库知识的进一步总结和梳理。

增加智能坐席助手的知识匹配提醒功能。

在现有智能质检的基础上，开展专线的质检工作分析，根据问题有针对性的提高人工服务质量，从而提升参保群众的感受智慧医保的温暖。

3、热线服务应用的开放赋能

将12393医保服务热线已有的话务能力进行封装适配，通过适配赋能给医保智能终端、两定机构、医保服务站等，让参保群众在家门口就可以随时随地进行查问医保知识、提交医保材料，如果需要人工帮助，利用视频12393热线经办人员可以远程指导帮办，提供最温暖、最便捷的医保服务。要求如下：

封装12393、5G视频客服能力，提供给自助服务终端，利用设备的布放，让设备替代经办人员，确保参保群众即使没有智能电话也可就近通过一体机一键拨打12393享受医保服务。

与自助服务一体机开发同屏能力，医保的热线经办人员就可以利用视频远程指导帮办，提供最温暖、最便捷的医保服务。

将知识库进行以接口调用的形式，对接自助服务终端、医保服务管理平台、云宣传平台等进行多渠道、多点位的医保政策宣传，方便参保群众在家门口就可以随时随地查询医保政策。

将已有的智能坐席助手和智能质检等能力进行赋能，开发对接定向收音设备，通过对经办大厅综合柜员窗口和医保服务站的服务窗口，采集并分离服务用语，一方面调用智能质检能力确保统一服务标准、实现量化服务指标的规范化医保服务；一方面通过对服务用语的分析，调取12393的智能坐席助手能力，进行服务话术的主动提醒。

4、视频监控与联动调度指挥系统

建设全省16个统筹区经办大厅、话务现场以及医保服务站等医保服务场所的视频监控平台，将视频画面与12393热线话务进行集成融合，自动识别服务过程中人员离岗、玩手机、聚集打闹等情况进行预警提示及记录，管理人员通过指挥大屏以音视频的形式连接现场主管进行提醒，实现医保服务的实时监管及联动指挥调度。完善智能化监管能力、健全指挥调度机制，通过音视频交互完成日常工作布置安排和下发；突发状况预警联动，多点会商，预案下发，指挥中心统一指挥。通过对医保服务大厅和服务站摄像头进行智能分析实现非现场监督和预警处置。针对重点人群，如残障人士、老年人、军人等，还能够提示服务人员快速介入，主动服务引导，提升服务满意度。

重点建设两大核心能力：一是加强现场与大厅终端摄像头对于事件智能识别与分析的能力；二是建设指挥中心指挥和调度的能力，加强指挥中心与网点之间对于突发事件以及信息沟通的能力。

5、12393热线数据专题库建设

建立我省**12393**服务热线数据中心，通过汇聚话务热线和视频监督数据，对其进行清洗、加工和分类，建立医保服务热线智慧应用数据专题库，给各类主题智慧应用提供全面和多维度数据支撑。

医保服务热线服务过程中，产生大量的数据，包括省医保服务热线数据、客服人员数据、热线通话数据（含音、5G视频）、工单数据、知识库数据、医保线上线下业务办理数据、参保群众和两定机构基本信息数据、视频监控数据、视频智能分析数据和医保热点信息监测数据等，依托应用支撑平台“数字大脑”数字化能力，对数据进行采集、清洗、加工、治理，形成各类医保服务热线主题库和专题库，目标是形成统一的省医保服务热线大数据资产中心，作为医保服务热线的数据大本营，通过数据融合，为智慧应用提供数据支撑；通过数据共享和交换，使医保体系内系统互联互通。

6、12393热线运营决策分析系统

对全省**16**个统筹区热线话务各项指标进行梳理，建设多维度热线分析指标，通过可视化服务数据展示，为管理人员及时、有效掌握热线服务效能、针对话务突增做好随时调配，提升热线服务能力。

为**12393**呼叫中心做精细化运营提供决策分析能力，本次拟开发的数据看板主题包括如下内容：反映**16**个话务区的**12393**医疗保障服务热线服务、电子监督、政策咨询、事项申办、投诉受理、满意度评价、坐席情况、人员考评、智能预警等多方面的综合情况，为黑龙江省医保管理人员制定**12393**医疗保障服务热线相关决策提供数据辅助。包括：热线服务总体情况、坐席人员总体情况、视频监控总体情况、业务统计总体情况等。

7、智能医保政策宣传云平台

建立我省医保政策统一分发宣传联动平台，将医保政策、常见医保问题等进行智能分类，通过平台进行加工及分发，参保群众可以在自助服务一体机、两定机构大屏、医保服务站电视等终端设备上自助查询或利用机器人进行宣讲解读，让老百姓第一时间了解医保政策、查询医保待遇等。

通过联通各种展示渠道和设备，包括不限经办大厅自助服务一体机、两定机构显示大屏、电视等，打造黑龙江省医保强大的多媒体宣传联动平台，做到医保政策快速有效第一时间触及到参保群众，让老百姓随时随地了解最新医保政策，切实关注自身利益。通过省端的集中管理，能够做到宣传大屏内容集中上传、分发、指定区域、时段播放或者实时轮播；通过平台账号权限设置，可以实现五级体系（省级，市级，县级，乡，村）的使用权限控制，根据需要随时选择反复播放。对于有触摸能力的大屏，还能够实现智能知识库的投放，以实现医保政策相关内容快速普及，提高业务经办人员工作效率。

8、客户画像及精准外呼服务推荐系统

建立服务标签体系，通过客户画像切实了解群众所需，实现续保缴费通知、结算报销费用提醒等精准服务，面向两定机构、参保单位开展调研问卷、政策推送等，实现消息的规模化覆盖，高效精准的服务龙江参保群众。本系统建设核心为提升精准服务，能够对黑龙江省医保人群进行重点分类，需要用数据标签的方式对医保群众进行立体画像，基于参保群众在热线电话、网上大厅、办事大厅办理服务事项过程中留下的记录数据，通过多维度行为分析，通过使用指数标签系统和用户数据平台系统功能，创建参保群众用户标签和群体标签特征，对历史医保服务数据和实时留痕行为数据的计算，使用机器学习算法，构建医保服务精准推荐算法，包括基于参保断保预警算法、基于报销困难监测算法、基于异地就医办理监测算法、基于医疗救助预警算法，对群众关心的诸如基本医疗保险关系转移接续、基本医疗保险参保人员异地就医备案、基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定、基本医疗保险参保人员医疗费用手工(零星)报销等“难点、堵点、痛点”问题，定向服务推送、智能推荐，实现医保精准服务的千人千面，重点人群重点跟进，重点帮扶，为参保群众提供高品质优质服务，使**12393**工作模式由被动变主动；通过参保群众画像子系统输出**12393**主动外呼群众名单和对应服务事项，让话务人员在外呼过程中做到心中有数，策略得当，为参保群众提供高品质优质服务；通过对接**12393**热线系统和线下大厅窗口系统，推送参保群众画像数据，帮助服务人员为参保群众提供精准而有效的医保服务，提供强有力的数据支撑能力。

9、服务数据智能监测分析系统

	<p>建设一套语音语义数据处理分析系统，通过对每天上万通电话进行语音文字转换，运用深度学习技术、中文预训练语言模型的语义解析技术、基于知识图谱的关联关系挖掘分析等技术，建立我省以12393通话内容为数据来源，以医疗保障服务为核心目标的全方位舆情监测体系，第一时间掌握每天海量热线电话群众关心的重点问题，舆情发展趋势，评估舆情分险，分级建立舆情监测预警机制，按照“确认事实、积极回应、主动引导”的原则，规范舆情处理工作流程。正确引导舆论，确保舆情平稳。针对舆情信息虚拟化、即时性、传播快的特点，对医保服务热点问题进行检测，对热点事件的处理进行跟踪监控，同时监控网络相关话题的信息，随时获知公众的意见或看法，以及对重大事件信息的及时预警，避免事态恶化。设定“适老服务、诈骗诈保、医院报销等”主题进行监测。</p>
2	<p>二、系统安全需求 根据国家和行业有关信息系统安全等级保护的标准规范要求，本项目信息系统安全等级保护需满足二级，配置详细的安全策略，对源地址及目的地址进行访问控制。</p>
3	<p>三、系统非功能性指标 1、接入能力：实时数据接入性能达到 100 条/秒的处理能力；批量导入性能指标达到100 条/秒的处理能力。 2、响应能力：页面展示及操作响应速度（增加，修改，删除，查看详情信息）<2 秒；复杂页面操作响应速度（复杂统计）<5 秒；系统稳定性方面，系统年均故障时间不超过 72 小时，达到 99%可用。 3、并发处理能力：同一时间在线用户并发请求处理量>100 个。</p>
4	<p>四、驻场要求 项目建设期间，项目经理/架构师/开发工程师/测试工程师等项目必须管理及技术驻场工作人员不得少于10人。在试运行到系统终验期间，驻场技术人员不得少于5人。注：为保障系统延续性，一期已驻场人员不得更换，新增驻场技术人员技术水平应符合项目需要，应在医保信息化系统方面有丰富经验，招标方根据需求进行现场考核确认。疫情期间，严格遵循疫情管控要求。</p>
5	<p>五、知识产权要求 本项目所开发软件的知识产权归招标人所有。</p>
6	<p>六、保密要求 投标人必须对项目技术文件以及由招标人提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。投标人未经招标人书面许可，投标人不得以任何形式向第三方透露本目标书、本项目内容及本项目涉及的所有数据。</p>
7	<p>七、质保期 投标人提供免费质保期1年。</p>
8	<p>八、服务保障 1、服务方式及对象：投标人应提供实时在线的客户服务，具备灵活多样的通讯手段，提供7×24小时响应服务。 2、实时技术支持：投标人应提供7×24小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，应为系统使用人员提供如何使用系统的咨询。 3、故障响应：投标人在接到故障报修要求时，1小时内做出明确响应和安排，在2小时内为招标人提供维修服务。</p>
说明	<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p>

第五章 采购程序及方法

一、单一来源采购协商原则

协商应遵循公开、公平、公正、择优的原则进行。

二、单一来源采购人员的组成

单一来源采购人员由采购人代表和具有相关经验的专业人员组成协商小组，成员人数为3人或3人以上单数。

三、单一来源采购程序

1.确定供应商资格。

依据有关法律法规和单一来源采购文件的规定，供应商的资格条件审查应由采购人在项目进行协商前审核并通过。

协商小组核实参加协商的供应商是否与在政府采购指定媒体上公示的供应商相符、查询信用记录。

合同包1（数字智能综合服务平台）

具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的承诺函。（格式自拟，加盖公章）
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺函。（格式自拟，加盖公章）
履行合同所必须的设备和专业技术能力	提供履行合同必须的设备及专业技术能力的承诺函。（格式自拟，加盖公章）
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录的承诺函。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）（格式自拟，加盖公章）
信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn/ ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。提供相关说明或承诺函（格式自拟，加盖公章）。

2.协商

（1）协商小组集中于供应商就价格及质量进行商定。

（2）协商小组可以对单一来源采购文件和响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容进行澄清或修正。澄清或修正的事项不得有实质性改变、或者导致采购预算不足。澄清或修正的事项应以书面形式作出，由法定代表人或其授权代表签字并加盖公章，作为单一来源采购文件和响应文件的组成部分，与单一来源采购文件和响应文件

同具法律效应。

3、供应商按照采购要求和协商内容进行最后报价。

四、确定成交供应商

通过协商，最终确定成交价格，并由单一来源采购人员编写协商情况记录。

第六章 响应文件格式与要求

供应商提供响应文件应当按照以下格式及要求编制，且不少于以下内容。

格式一：

响应文件封面

(项目名称)
投标文件
(正本/副本)

项目编号：
包 号： 第 包 (若项目分包时使用)

(供应商名称)

年 月 日

格式二：

响应文件目录

- 三. 协商承诺书
- 四. 报价一览表
- 五. 授权委托书
- 六. 分项报价明细表
- 七. 标的情况介绍表
- 八. 需求响应表
- 九. 售后服务承诺及方案
- 十. 各类证明材料

格式三：

协商承诺书

齐齐哈尔市雅晶项目管理有限公司：

1.按照已收到的 项目(项目编号：)单一来源采购文件要求，经我方 (供应商名称) 认真研究投标须知、合同条款、技术规范、资质要求和其它有关要求后，我方愿按上述合同条款、技术规范、资质要求进行协商。我方完全接受本次单一来源采购文件规定的所有要求，并承诺执行单一来源采购文件、响应文件和合同的全部要求，并履行我方的全部义务。我方的最终报价为总承包价，保证不以任何理由增加报价。

2、我方同意所递交的响应文件在“供应商须知”规定的响应文件有效期内有效，在此期间内我方将受此约束。

3、我方郑重声明：所提供的响应文件内容全部真实有效。如经查实承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受“提供虚假材料谋取中标(成交)”追究法律责任。

4、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规规定，如有违反，无条件接受相关部门的处罚；

5、我方同意提供按照贵方可能另外要求的与其成交项目有关的任何数据或资料。除非另外达成协议并生效，否则，成交通知书和本响应文件将构成约束双方合同的组成部分。

6、我单位如果出现违法违规情况，愿意承担取消成交资格、接受有关监督管理部门处罚等后果。

详细地址：

邮政编码：

电 话：

电子函件：

供应商开户银行：

账号/行号：

供应商法人签字： (盖章)

年 月 日

格式四：

报价一览表

投标总报价（元）
大写：
小写：

说明： 1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元。

2. 价格应按照“供应商须知”的要求报价。

3. 格式、内容和签署、盖章必须完整。

4. 《报价一览表》中所填写内容与响应文件中内容不一致的，以《报价一览表》 为准。

注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。

法定代表人或授权委托人（签字）：

加盖公章

年 月 日

格式五：

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改采购项目响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。委托期限：_____。代理人无转委托权。

注：本授权委托书需由供应商加盖单位公章并由其法定代表人和授权委托人签字。

投 标 人：_____（加盖公章）

法定代表人：_____（签字）

身份证号码：_____

法定代表人身份证扫描件 正面	法定代表人身份证扫描件 反面
-----------------------	-----------------------

授权委托人身份证扫描件 正面	授权委托人身份证扫描件 反面
-----------------------	-----------------------

_____日

格式六：

分项报价明细表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。

格式七：

标的情况介绍表

序号	标的名称	品牌、规格型号/主要服务内容/工程量	生产厂家	生产产地	备注
1					
2					
3					
...					

格式八：

需求响应表

编号	标的名称	单一来源文件技术要求	供应商提供响应内容	响应程度	备注
1					
2					
3					
...					

说明：

供应商应按照第四章“采购内容与技术要求”中确定的技术参数与配置要求，将投标产品的技术参数和性能指标明确列出，以证明投标产品对单一来源采购文件要求的技术参数和性能指标做出实质性响应。“响应程度”处可填写满足、响应或正偏离、负偏离。

格式九：

售后服务承诺及方案

售后服务承诺及方案（自拟）

格式十：

各类证明材料

- 1、单一来源采购文件要求提供的其他资料。
- 2、供应商认为需提供的其他资料。