

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目

采购项目编号：ZDCG2025020701

陕西省医疗保障局

正大鹏安建设的项目管理有限公司共同编制

2025年03月10日

第一章 投标邀请

正大鹏安建设项目管理有限公司（以下简称“代理机构”）受陕西省医疗保障局委托，拟对陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：ZDCG2025020701

二、采购项目名称：陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目

三、招标项目简介

本项目基于当前陕西医保APP及医保网上服务大厅建设框架下，全面推进医疗保障服务适老化、无障碍化。服务内容包括针对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的无障碍与适老化情况提供日常监控，预防性检查，优化升级，常规作业，服务支持，应急响应处理等服务内容。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、信誉：未被列入“信用中国(www.creditchina.gov.cn)”重大税收违法失信主体，未被列入“中国执行信息公开网(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)”失信被执行人名单，未被列入“中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)”政府采购严重违法失信行为记录名单。（由代理机构在开标后查询并存档）

2、其他：1、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动； 2、本项目不接受联合体投标。

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应

商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人： 陕西省医疗保障局

地址： 西安市雁塔区锦业一路60号

邮编： 710076

联系人： 李响

联系电话： 029-61320021

代理机构： 正大鹏安建设项目管理有限公司

地址： 高新路2号西部国际广场B座28楼

邮编： 710000

联系人： 马咄、薛丽斌、魏雪妮

联系电话： 13087563266

采购监督机构：财政厅政府采购管理处

联系人：柴老师、杨老师

联系电话：029-68936409、029-68936410

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：676,600.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p>
3	评标方法	<p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p>
4	是否接受联合体	<p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p>
5	落实节能、环保产品政策	<p>1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购无产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p>
9	投标保证金	缴交方式：否
10	标书费信息	免费获取
11	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
12	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
13	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：招标代理服务费参照国家计委计价格[2002]1980号文件规定，按服务类标准下浮10%计取，由中标供应商在领取成交通知书前一次足额支付。账户：正大鹏安建设项目管理有限公司 帐号：2701131601201000028739 开户银行：陕西秦农农村商业银行股份有限公司新城支行 代理费缴纳方式：银行转账</p>
14	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
15	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
16	政府采购合同公告、备案	<p>政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告；</p> <p>政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。</p>
17	进口产品	不允许
18	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否

19	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。</p>
----	------	--

2.2总则

2.2.1适用范围

- 一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
- 二、本招标文件的最终解释权由陕西省医疗保障局和正大鹏安建设项目管理有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由陕西省医疗保障局负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由正大鹏安建设项目管理有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是陕西省医疗保障局。
- 二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是正大鹏安建设项目管理有限公司。
- 四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。
- 五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

- 一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：
 - （一）投标邀请；
 - （二）投标人须知；
 - （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
 - （四）资格审查；
 - （五）评标办法；
 - （六）投标文件格式；
 - （七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5开标、资格审查、评标和中标

2.5.1开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入

失信被执行人名单、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中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.2.2 合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4 履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5 履约验收方案

采购包1：

详见合同

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- （3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- （4）与投标人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；
- （5）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《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》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 正大鹏安建设项目管理有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由正大鹏安建设项目管理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 正大鹏安建设项目管理有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- （一）质疑函正本**1份**；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书**1份**（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件**1份**；
- （四）委托代理人身份证复印件**1份**（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：王工

联系电话：**13087563266**

地址：高新路2号西部国际广场B座28楼

邮编：**710000**

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后**15**个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1 采购项目概况

本项目基于当前陕西医保APP及医保网上服务大厅建设框架下，全面推进医疗保障服务适老化、无障碍化。服务内容包括针对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的无障碍与适老化情况提供日常监控，预防性检查，优化升级，常规作业，服务支持，应急响应处理等服务内容。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：676,600.00
采购包最高限价（元）：676,600.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目	1.00	676,600.00	项	软件和信息 技术服务业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1：
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价
标的名称：陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目

参数性质	序号	技术要求名称	技术参数与性能指标
			<p>一、项目概况</p> <p>项目名称：陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目；</p> <p>项目实施地点：采购人指定地点。</p> <p>项目内容概况：本项目基于当前陕西医保APP及医保网上服务大厅建设框架下，全面推进医疗保障服务适老化、无障碍化。服务内容包括针对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的无障碍与适老化情况提供日常监控，预防性检查，优化升级，常规作业，服务支持，应急响应处理等服务内容。</p>

二、商务要求

- 1.服务期：8个月。
- 2.服务质量：合格且满足采购人要求。
- 3.投标总报价为完成本项目内容所需总费用。

三、项目服务目标、范围、内容、需求分析

一）服务总体目标

1、政务目标

贯彻落实党中央、国务院的重要决策部署：本项目的实施顺应了党中央、国务院对“数字化普惠”的整体要求，尤其是《关于印发“十四五”全民医疗保障规划的通知》（国办发〔2021〕36号）和《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》（国发〔2021〕35号）的关于适老化的指导思想。文件明确提出要增强适老化服务能力，扩大老年群体的数字化服务使用率，确保其公平享有各类公共服务，特别是在健康医疗领域的便捷服务。陕西省医疗保障信息平台适老化与无障碍服务项目正是响应这一目标，通过陕西省医疗保障信息平台适老化与无障碍服务项目，将老年人、残障人士等特殊群体作为主要服务对象，消除他们在使用医疗信息平台时的技术障碍和服务阻碍，推动他们更好地融入数字社会。

落实国务院数字化转型和公共服务普惠化的要求：国务院提出的《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）提出要提升数字化公共服务能力，确保服务的便利性和可得性。本项目适老化与无障碍服务的提供是陕西医保APP与陕西网上服务大厅信息化转型的重要组成部分，提升特殊群体的使用体验，项目服务的提供符合这一政策精神，帮助缩小数字鸿沟，尤其是在医疗保障服务这一民生领域。项目还紧密围绕国家有关政务服务适老化与无障碍服务的政策要求，确保陕西医保APP与网上服务大厅适老化和无障碍改造达到部委的相关标准，为构建更包容的数字政务环境贡献力量。项目实施后，将为特殊人群在政务和医疗信息化领域提供更为便利的途径，有力支持国务院的数字化普惠目标。

贯彻落实陕西省“十四五”医疗保障事业发展规划：在《关于印发陕西省“十四五”医疗保障事业发展规划的通知》（陕医保发〔2021〕69号）中，特别强调在公共服务领域实现服务的适老化和无障碍化。陕西省医疗保障信息平台适老化与无障碍服务项目直接呼应了这一规划的目标和重点要求，通过采购适老化和无障碍便民服务，让老年人、残障人士等用户群体能够更加便捷地完成医疗保险查询、缴费、政策咨询等操作。

支撑医保行业的数字化转型和服务普惠性建设：本项目符合医保行业数字化改革的整体方向，通过本项目，全面提升陕西医保APP与网上服务大厅在医疗保障系统中的用户体验和用户覆盖面。同时，本项目的实施不仅有助于实现本部门的政务服务水平提升，还能为全省各行业数字化建设提供参考和推广经验，助力陕西省数字化社会服务能力的整体提升。

2、业务目标

（1）提高医保工作效率

通过陕西省医疗保障信息平台适老化与无障碍服务，减少特殊人群因为视觉或操作不便而导致的误操作情况，因此特殊人群在功能查找、业务申报流程可更加便捷高效。

（2）提升服务可及性

通过陕西省医疗保障信息平台适老化与无障碍服务，确保老年人和残障人士在使用医疗保障信息平台时的操作便捷度和可访问性。通过本项目服务提供后，增加陕西医保APP与网上服务大厅的老年人或残障人士用户注册和活跃使用率，同时确保能够顺利地访问和使用医保业务功能。

(3) 改善用户体验

通过提供符合老年人和残障人士需求的用户界面和操作流程，降低陕西医保APP与网上服务大厅的使用门槛，提升用户满意度，关键流程的操作完成时间有效缩短，以提升平台的操作便捷性，包括界面易用性、字体大小和操作流程的调整,增强用户在使用医保服务时的体验感和获得感。

3、项目信息化目标

(1) 标准适配、均等化体验

基于陕西医保APP便捷业务办理的建设成果，开展医保APP无障碍服务，全面完善医保APP可感知性、可操作性、可理解性、兼容性等无障碍体验，消除技术壁垒，最大化满足广大老年人等特殊群体的各类医保业务需求，切实解决老年人等特殊群体面对智能技术“不敢用、不会用、不能用”的问题，让每个用户都能享受到公平、便捷的均等化医保服务体验。

(2) 深度定制、适老化式服务

通过提供全天候适老化服务，提升老年人等特殊群体的医保服务交互体验，利用适老化式服务让医保应用“适老化”、“无障碍化”，助力老年人、残障人士等特殊群体平等、便捷地获取、使用医保服务，实现更智能、更便捷、更普惠的服务体系可以惠及特殊人群，使得医保服务在信息化环境下能够更好地服务于老年群体，促进了信息化服务的全面覆盖。

(3) 多端适老，无障碍闭环

进一步满足重点受益群体“所急、所需、所盼”的医保服务需求，为老年人等特殊群体提供一个安全、便捷、易于使用的医保网上服务环境实现了不同设备（手机、平板、电脑）上的无障碍闭环；也通过降低特殊人群的医保业务“网办门槛”，从而实现线上申请、线下办理、线上反馈的全流程闭环，从而形成有效的医保适老化及无障碍服务闭环提供保障，推动实现“全龄包容、多元共享、智能创新”的老龄化社会。

二）服务范围

陕西省医疗保障信息平台适老化与无障碍服务项目，全面推进医疗保障服务适老化、无障碍化，支撑全省853万老年人以及249万残障人士平等、便捷地获取、使用医保服务，提高医保适老化水平及无障碍普及率。

项目涉及陕西省各级医疗保障局（省、市、县三级）、人社部门、政务服务部门及其下属分支机构的联动，包括了超5000名医疗保障相关人员，确保在政策支持、技术支持和一线服务方面无缝衔接。

三）服务内容

服务内容包括针对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的无障碍与适老化情况提供日常监控，预防性检查，优化升级，常规作业，服务支持，应急响应处理等服务内容，详细服务内容如下：

序号	服务项	服务内容
----	-----	------

1	日常监控	定期监测陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅无障碍产品与适老化产品的运行状态，查看任务执行日志情况，分析相关业务表之间的数据完整性，并根据异常数据产生原因及时协同解决异常数据问题，以确保系统能够以最佳的状态运行。
2	预防性检查	对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅无障碍产品与适老化产品进行定期的深度巡检与监控，主动发现潜在问题，避免系统出现故障或服务中断；包括系统性能检查、功能模块检查、数据安全与备份检查、安全漏洞与补丁检查等工作。
3	优化服务	<p>为陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅进行无障碍与适老化产品的优化升级，服务内容包括：医保APP与医保网上服务大厅无障碍、适老化模式需求调研分析、服务体验设计、应用功能设计、服务测试验证等内容：</p> <p>（1）需求调研分析：收集不同年龄段、健康状况的老年用户和残障用户信息进行分析和分类，构建用户画像，了解不同类型用户的需求和使用场景，再通过问卷调查、用户访谈等方式，了解特殊群体在使用现有医保服务平台时遇到的困难和期望的改进方向；</p> <p>（2）服务体验设计：根据需求调研结果，梳理陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅服务流程，简化复杂的业务流程和信息层级，确保老年用户和残障用户能够快速、准确地找到所需的服务功能，同时通过优化服务页面、交互方式等多维度手段，提高特殊群体的服务体验；</p> <p>（3）服务测试验证：采用多种方式进行实际使用环境中对医保 APP 和网上服务大厅的适老化、无障碍模式进行可用性测试，包括功能测试、兼容性测试、安全性测试等内容，为广大老年用户和残障用户提供便捷、高效、安全的医保服务。</p>
4	常规作业	<p>1.常规检查</p> <p>定期对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅进行无障碍与适老化产品的业务功能、页面链接、数据准确性进行常规检察，以确保软件运行效率和用户体验符合预期标准，分析评估结果，识别性能瓶颈和改进需求；</p> <p>2.性能优化</p> <p>根据性能评估的结果，制定针对性的性能优化方案，以提升系统的整体性能和稳定性。</p> <p>3.记录与跟踪</p> <p>记录优化实施的步骤，包括所做的改动、测试结果和实施过程中遇到的问题；跟踪优化效果，通过与优化前的性能指标对比，评估优化措施的有效性；建立持续改进机制，根据跟踪结果调整优化策略，以确保系统性能持续满足业务需求。</p>

5	服务支持	针对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的无障碍产品与适老化产品在开展医保业务的办理等过程中，为用户提供业务办理指南及问题咨询解答服务，保障参保单位和参保人员顺利、便捷完成业务办理。
6	应急响应处理	为陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的无障碍产品与适老化产品提供应急响应处理，一旦发现异常情况，将快速响应问题，并进行问题定位、问题隔离、修复问题、问题分析、问题记录与输出总结报告，通过全面的应急响应处理工作，保证陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的适老化产品、无障碍产品的运维服务能够为老年用户提供更加稳定、安全、便捷的服务体验，同时提升系统的可靠性与用户满意度。

四）需求分析

随着社会的快速发展和人口老龄化的加剧，老年人、残障人士等特殊群体的医疗需求日益增长，若缺少对以上角色的无障碍、适老化服务，将导致老年人、残障人士等特殊群体在享受医保服务时面临极大的困难，甚至可能因此放弃使用线上服务，转而寻求线下服务，从而增加了医保政务方面的办事成本和时间成本；同时由于老年人、残障人士等特殊群体对以上渠道无法顺利使用，那么医保服务的覆盖面和便捷性将大打折扣，也将导致陕西医保政务业务服务质量下降。

为贯彻落实《工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》（工信厅信管函〔2021〕67号）要求，加快推进互联网应用适老化及无障碍改造专项行动，可在当前医保APP和医保网上服务大厅建设成果与建设框架下，通过提供一系列针对性的运营服务，全面解决老年人和特殊群体在使用医保服务时遇到的难点、痛点、堵点问题，运营服务将围绕适老化服务与无障碍服务的核心理念，通过对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅提供日常监控，预防性检查，优化升级，常规作业，服务支持，应急响应处理等服务，为老年人和特殊群体提供更加便捷、安全、贴心的医保服务，也保障适老化产品与无障碍产品的运行稳定，为特殊人群提供更加稳定的支持。

（1）日常监控需求

为实时掌握陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅适老化与无障碍产品的运行状态，快速发现和定位潜在问题，确保系统稳定运行。需对APP及服务大厅的适老化/无障碍模式下的应用程序进行实时监控，并数据日志采集与分析，便于事后审计和问题追踪。

（2）预防性检查需求

需对陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅适老化与无障碍产品进行预防性检查，以便于提前排查并解决潜在隐患，防止系统突发故障，提高整体可用性，检查内容需包括系统性能检查、功能模块检查、数据安全与备份检查、安全漏洞与补丁检查等工作。

（3）优化服务需求

在深入进行需求调研与分析后，充分理解了老年人和特殊群体在使用医保APP和医保网上服务大厅时面临的挑战与需求，围绕医保APP业务事项、网上服务大厅事项开展提升用户体验，提升医保APP和医保网上服务大厅业务服务能力，围绕可感知性、可操作性、可理解性、兼容性等方向分析解陕西医保APP与网上服务大厅的优化提升点，并进行优化处理，解决老年用户在视力、听力及操作能力上的限制。

		<p>(4) 常规作业需求</p> <p>陕西医保APP与网上服务大厅的适老化、无障碍模式需支撑全省853万老年人以及249万残障人士平等、便捷地获取、使用医保服务，其用户数量大，为保证平台适老化与无障碍模式的运行稳定以及保证高性能运行，需进行对应模式下的功能完整性检查、页面显示和链接检查、性能数据收集与优化、数据准确性和安全性检察等工作，从而增强用户体验，提高用户的满意度。</p> <p>(5) 服务支持需求</p> <p>为帮助用户更好地了解和掌握陕西医保APP与网上服务大厅适老化与无障碍模式下医保服务的在线办理流程，提高用户的自助服务能力，需为用户提供相应的服务支持包括提供技术支持和业务咨询服务，及时解答用户在使用医保APP和网上服务大厅过程中遇到的问题，确保用户的问题能够得到及时有效的解决。</p> <p>(6) 应急响应处理需求</p> <p>为了在系统故障或突发事件发生时，快速响应并解决问题，最大程度减少用户影响。需提供应急响应处理服务，需制定完善的应急预案，针对可能出现的系统故障、数据丢失、网络攻击、大规模用户投诉等突发事件，明确应急处理流程，并进行定期进行应急演练，确保团队具备快速响应能力，确保在突发事件发生时能够迅速响应，及时解决问题。</p> <p>四、人员配置及服务时间</p> <p>为确保该项目按质、按量、按时有序实施，供应商对本项目必须有一个完善和稳定的管理体系。根据项目规模和复杂度评估，要求如下：</p> <p>本项目服务期间投入技术人员不少于6人，须提供每周5*8小时的驻场服务和7*24小时的响应服务。</p> <p>五、支付约定</p> <p>为签订合同后，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00%。</p> <p>服务期满3个月，并符合服务考核要求，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00%。</p> <p>服务期满6个月，并符合服务考核要求，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00%。</p> <p>服务期满8个月，并符合服务考核要求，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的10.00%。</p>
--	--	--

3.2.3人员配置要求

采购包1:

详见采购文件及合同

3.2.4设施设备配置要求

采购包1:

详见采购文件及合同

3.2.5其他要求

采购包1:

详见采购文件及合同

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

8个月

3.3.2服务地点

采购包1:

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

详见采购文件及合同

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1： 付款条件说明： 为签订合同后， 达到付款条件起 30 日内， 支付合同总金额的 30.00%。

采购包1： 付款条件说明： 服务期满3个月， 并符合服务考核要求， 达到付款条件起 30 日内， 支付合同总金额的 30.00%。

采购包1： 付款条件说明： 服务期满6个月， 并符合服务考核要求， 达到付款条件起 30 日内， 支付合同总金额的 30.00%。

采购包1： 付款条件说明： 服务期满8个月， 并符合服务考核要求， 达到付款条件起 30 日内， 支付合同总金额的 10.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1:

详见招标文件及合同

3.5其他要求

详见采购文件及合同

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1 一般资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	<p>（1）有效的主体资格证明：在中华人民共和国境内注册，并有效存续的营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书、税务登记证、组织机构代码证，或“三证合一”后的注册登记证等，自然人须提供身份证明；（2）财务状况报告：提供2022年度或2023年度经审计的财务会计报告（至少包括审计报告、资产负债表和利润表，成立时间至投标日期前不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）或投标日期前一年内其基本账户开户银行出具的资信证明（附基本存款账户信息）；其他组织和自然人提供投标日期前一年内银行出具的资信证明或财务报表；（3）税收缴纳证明：提供投标日期前一年内任意一个月的纳税证明或完税证明（增值税、营业税、企业所得税任意提供一种）；其他组织和自然人提供投标日期前一年内至少一个月缴纳税收的凭据；依法免税的供应商应提供相关文件证明；（4）社会保障资金缴纳证明：提供投标日期前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明；（5）参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（6）提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺；（7）法定代表人参加投标时，须提供法定代表人身份证明（附法定代表人身份证复印件）；授权委托代理人参加投标时，提供法定代表人授权委托书（附法定代表人、委托代理人身份证复印件）。</p>	投标函 资格证明文件.docx

2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料；	提供2022年度或2023年度经审计的财务会计报告（至少包括审计报告、资产负债表和利润表，成立时间至投标日期前不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）或投标日期前一年内其基本账户开户银行出具的资信证明（附基本存款账户信息）；其他组织和自然人提供投标日期前一年内银行出具的资信证明或财务报表	资格证明文件.docx
3	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参加同一合同项下的政府采购活动；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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函 资格证明文件.docx

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	信誉	未被列入“信用中国(www.creditchina.gov.cn)”重大税收违法失信主体，未被列入“中国执行信息公开网（ http://zxgk.court.gov.cn/shixin/ ）”失信被执行人名单，未被列入“中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)”政府采购严重违法失信行为记录名单。（由代理机构在开标后查询并存档）	资格证明文件.docx
2	其他	1、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动； 2、本项目不接受联合体投标。	资格证明文件.docx

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他实质性响应的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。	开标一览表 分项报价表.docx
2	供应商名称	供应商名称与营业执照一致	资格证明文件.docx

3	签章	签章均符合招标文件要求，且无遗漏	开标一览表 分项报价表.docx 投标函 投标文件封面 资格证明文件.docx
4	投标文件有效期	符合招标文件的要求	投标函
5	投标报价	(1) 报价符合唯一性要求 (2) 未超出采购预算或最高限价	开标一览表 分项报价表.docx 投标函 标的清单
6	合同条款响应	完全理解并响应招标文件合同条款的要求，且未含有采购人不能接受的附加条件的	企业概况及实施方案.docx

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正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。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- (一) 投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- (二) 投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- (三) 投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- (一) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- (三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- (四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选人、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点

复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1:

评审因素		评审标准			
分值构成		详细评审90.0000分 报价得分10.0000分			
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	服务团队配置	为了保证服务安全、可靠和稳定运行，需提供具有一定专业性的服务团队：（1）拟派项目负责人具有高级信息系统项目管理师证书得3分；具有ITSS-IT服务项目经理证书得2分，满分得5分。（2）拟派的专业运营人员（项目负责人除外）具有信息安全保障人员认证证书，每提供1名符合要求的人员得1分，满分5分。（需提供近一年内任意连续3个月供应商为其缴纳社保的证明、相关证书复印件并加盖公章）。	10.0000	客观	企业概况及实施方案.docx
	对本项目服务现状的分析理解	1、提供对本项目信息化现状的分析及理解，不符合实际得3分；基本符合实际得5分；合理且符合实际得6分；未提供不得分； 2、提供对本项目信息化总体架构、应用功能的阐述，不符合需求得1分；基本符合需求得2分；合理且符合需求得3分；未提供不得分； 3、提供对本项目信息化的应用架构、数据架构的认识，认识肤浅得1分；认识一般得2分；认识深入得3分；未提供不得分。	12.0000	主观	企业概况及实施方案.docx

详细评审	服务总体框架设计方案	1、根据服务目标，提供本项目服务架构设计，不符合需求得2分；基本符合需求得3分；合理且符合需求得4分；未提供不得分； 2、提供服务实施框架设计，不符合需求得2分；基本符合需求得3分；合理且符合需求得4分；未提供不得分； 3、提供服务组织架构设计的，不符合需求得2分；基本符合需求得3分；合理且符合需求得4分；未提供不得分。	12.0000	主观	企业概况及实施方案.docx
	运营服务方案	1、根据服务需求，提供详细、全面、切实可行的运营服务方案，内容包含但不限于日常监控、预防性检查、优化服务、常规作业、服务支持、应急响应处理。方案较差，内容不全得3分；方案较合理、内容较完整得5分；方案合理、内容完整得6分；未提供不得分； 2、分析各运营服务内容的服务目标及对象，不符合需求得1分；基本符合需求得2分；合理且符合需求得3分；未提供不得分； 3、分析各运营服务内容的服务成果，不符合需求得1分；基本符合需求得2分；合理且符合需求得3分；未提供不得分。	12.0000	主观	企业概况及实施方案.docx
	运营服务安全保障方案	提供运营服务安全保障方案、安全风险分析、安全保障设计、安全体系设计等。方案较差，内容不全得4分；方案较合理、内容较完整得5分；方案合理、内容完整得6分；未提供不得分	6.0000	主观	企业概况及实施方案.docx
	运营服务应急响应方案	提供运营服务应急响应方案，应急预案设计、应急事件级别分类、应急响应流程、应急响应时间等。方案较差，内容不全得4分；方案较合理、内容较完整得5分；方案合理、内容完整得6分；未提供不得分	6.0000	主观	企业概况及实施方案.docx

	运营服务培训方案	针对本项目提供运营服务培训方案、培训方式、培训计划、培训内容、培训承诺等。方案较差，内容不全得2分；方案较合理、内容较完整得3分；方案合理、内容完整得4分；未提供不得分	4.0000	主观	企业概况及实施方案.docx
	综合服务能力	1.具有信息安全管理证书认证的得2分，不提供不得分； 2.具有信息技术服务管理体系认证的得2分，不提供不得分； 3.具有隐私信息管理体系认证的得2分，不提供不得分； 4.具有业务连续性管理体系认证的得2分，不提供不得分； 5.具有国产化信息系统集成和服务能力评估证书得2分，其他不得分； 6.具有知识产权管理体系认证的得2分，其他不得分。 7.具有信息安全服务资质认证证书得2分，其他不得分。	14.0000	客观	企业概况及实施方案.docx
	业绩	供应商自2020年1月1日起（以签订合同时间为准），具有与本项目同类医疗保障公共服务信息化服务项目案例，提供符合上述要求的不同省份业绩合同数量≥10 得14分，数量≥8得10分，数量≥6得6分，数量≥4得2分，其他不得分，同一省份业绩不重复计分。（需提供合同关键页复印件并加盖供应商公章，复印件内容需体现合同名称、签订双方名称、签订时间、主要服务内容、双方盖章页）。	14.0000	客观	企业概况及实施方案.docx
价格分	价格分	有效供应商最低报价作为基准价得满分，各供应商的报价得分按下列公式计算：（基准价/投标报价）×10%×100分。	10.0000	客观	开标一览表 标的清单 分项报价表.docx

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
----	----	------	----	----	------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或联合体成员均为小型、微型企业	10.0000 %	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除	开标一览表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件
---	-----------------------	--------------------	-----------	--	-------------------------------------

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确

定中标人。

5.8.2定标程序

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面

详见附件：投标函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：开标一览表

详见附件：标的清单

详见附件：分项报价表.docx

详见附件：资格证明文件.docx

详见附件：企业概况及实施方案.docx

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同.docx

