武汉市12320卫生热线升级改造项目

#  项目概述

## 项目简介

武汉市疾病预防控制中心是武汉市政府履行疾病预防控制和公共卫生技术管理与服务、卫生监督技术支撑的公益性卫生事业单位，是武汉地区突发公共卫生事件应急处置、疾病预防与控制、疫情报告与信息管理、健康危害因素监测与干预、卫生检测与评价、卫生技术服务与质量控制、健康教育与健康促进、科研与专业技术指导培训中心。

武汉市12320卫生热线面向社会公众受理突发公共卫生事件应急处置的投诉、违反卫生法律法规案件的举报、受理公众对公共卫生工作的意见和建议，并建立完善的联动机制，对公众的举报、投诉和建议均能迅速地转办给相应的处理部门，并及时获得处理进展或结果的反馈，在规定的时间内回复给公众，有效提升政府服务能力和提高公众的满意度。

## 建设目标

12320卫生热线平台的总体建设目标是：基于武汉市疾控中心实际业务需求出发，在武汉市12320卫生热线平台1期的基础上，升级及优化软件功能，开发大屏展示，大数据分析等功能满足客户的在工作中的业务数据需求。

|  |
| --- |
| **主要功能及描述** |
| **序号** | **名称** | **功能说明** |
| 1 | 增加投诉单退回功能 | 签收后投诉但不能退回，签收后新增退回功能 |
| 2 | 新增办理结果修改功能 | 办理单位申请修改，审核通过后可以修改 |
| 3 | 待回访案件添加满意度 | 待回访列表新增满意度查询展示 |
| 4 | 事件查询添加满意度查询 | 事件查询列表新增满意度查询展示 |
| 5 | 办理记录功能调整 | 坐席满意度，是否延期、延期办结时间、办理满意度，办结满意度，是否纳入满意度调查，新增办结时间查询，坐席满意度查询 |
| 6 | 新增短信回访功能 | 新增回访方式：短信回访 |
| 7 | 增加单独短信发送功能 | 新增短信单独发送功能 |
| 8 | 大屏显示 | 对系统相应业务数据进行大屏展示 |

# 技术要求及服务内容

## 呼叫中心硬件平台

此硬件平台一期已建设完成，无需再次投入。

## 呼叫中心应用系统软件平台

 软件平台参照建设目标中的主要功能及描述，完成相应功能的新增及升级。

## 质量属性要求

### 2.3.1易用性

本软件用于武汉市疾控中心工作人员在工作过程中对工单管理，事件流转，协办等操作。要求界面操作方式一致、按钮取名一致、复杂操作有注释、出错处理有人性化提示，有电脑基础的人都可以很快的熟悉并使用此软件。

### 2.3.2可靠性

性能方面要求做到24小时无间断无障碍运行，保障30个用户同时登陆无障碍操作，任意页面打开时间小于30秒。发生故障时，要保证数据安全，系统可继续运行，记录故障信息到日志文件中以便工作人员的查找问题。

### 2.3.3效率性

精度方面做到24小时无间断无障碍运行，30用户同时登陆，无障碍操作。

时间特性方面做到响应时间小于3秒、更新处理时间小于3秒、数据的转换和传送时间小于3秒。

### 2.3.4兼容性

本系统需支持windowsXP、WIN7以上操作系统，需要兼容Internet Explorer8、9、10、11及火狐等主流浏览器。

### 2.3.5安全性

本软件在采用权限管理限制登录系统的用户操作级别，无相应权限的人员无权进行相关操作。

# 投标人资格要求

（1） 符合《中华人民共和国政府采购法》第22条要求；

（2）供应商具有独立的法人资格；

（3）提供检察院出具的《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》；

（4）本项目不接受联合体投标。

# 其他要求

**\*承诺函：**

1.投标商承诺：中标后提供相应产品的检测报告，加盖投标人公章。

2.项目实施相关要求。

项目安装调试后应试运行一个月的时间，在试运行过程中如有问题根据相关需求进行必要调整。同时，建立完善的维护体系。

3. 组织管理

投标人根据项目的特点和要求，自行制定关于本项目的人员配置方案。

4. 售后服务

中标商须向项目采购人承诺提供的质量保证期、技术支持等；

⑴ 系统终验合格后进入系统质量保证期，自双方代表在系统终验合格单上签字之日起计算，质保期三年.

⑵ 维修响应速度：在保修期内发生故障时，1小时响应，接到故障电话3小时内到达现场，一般故障恢复时间1小时，紧急故障恢复时间3小时；提供7\*24小时热线电话，节假日照常上班；如果8小时内不能修复，提供同等档次备用设备。

5. 交付及验收

**\***⑴ 交付期：合同签订后接到甲方通知30个日历日内完成安装调试 。

⑵ 交付、安装及验收地点： 。

⑶ 验收

① 到货验收：到货时间合同签订后30个日历日内产品到货后，中标单位和甲方依据合同清单共同进行开箱检查，如出现损坏、数量不全、或非新产品、产品不符等问题时，甲方有权要求退换货。

② 系统验收：系统验收分为初验、试运行、终验三步。系统安装调试完成后，中标单位向甲方申请初验，甲方组织相关专家进行初验；初验合格进入试运行期，试运行时间最少为1个月；试运行无问题，中标单位向甲方申请终验，甲方组织相关专家进行终验。

# 评分方法

本采购项目采用综合评分法，满分100分。

评分细则如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审条款 | 权重 | 评审细则 | 分值 | 评审标准 |
| 1 | 价格 | 30 | 1．（评标基准价/投标报价）×价格权值×100  | 0-30 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。 |
| 2 | 技术性能指标 | 48 | 1．性能指标 | 40 | 参照采购设备技术指标要求部分，所有拟采购设备配置清单中 “#”号后面标注的内容为该软件/设备重点技术指标项，将作为重要评分指标；其他技术指标项，为辅助评分指标。全部满足招标文件技术指标的得40分；每一重点技术指标项负偏离扣2分；其他技术指标项负偏离扣1分，累计技术指标负偏离扣分不超过32分。 |
| 2．组织实施方案（技术方案与实现） | 0-4 | 项目负责人要求:具有系统集成高级项目经理证书得4分；具有系统集成项目经理证书得2分；未提供不得分。提供证书复印件和公司证明，并加盖本单位公章。 |
| 0-4 | 考察项目技术实施方案具体内容中对本单位实际情况需求的满足程度。优秀3-4分；一般2-3分；较差1分。 |
| 3 | 企业管理水平 | 11 | 1投标人具有质量管理体系认证  | 0或3 | 提供有效认证证书复印件，加盖投标人公章 |
| 2有效的CMMI软件集成服务三级（含）以上资质 | 0或3 | 提供有效认证证书复印件，加盖投标人公章 |
| 3有效的信息安全管理体系认证资质 | 0或3 | 提供有效认证证书复印件，加盖投标人公章 |
| 4高新技术企业认定证书 | 0或2 | 提供有效认证证书复印件，加盖投标人公章 |
| 4 | 服务承诺 | 11 | 1.质量保证期 | 0-4 | 满足招标文件要求得2分，超出招标文件每多一年加1分，最高4分，不满足招标文件要求，不得分。 |
| 2.培训计划 | 0—3 | 培训服务：培训计划详实，切实可行，并针对本项目组织定制化培训，考虑到项目特点。（优秀3分、良好2分、一般1分） |
| 3.售后服务方案 | 0—4 | 售后服务方案全面细致，具有完善服务保障体系，并能提供本地化支持和服务，方案切实可行，有项目特点。（优秀得4分， 良好2－3分，一般得1分。） |