

中原银行新一代呼叫中心系统项目-统一坐席平台重构项目 招标公告

1、招标条件

根据业务发展需求，中原银行股份有限公司（下称“中原银行”或“招标人”）拟对中原银行新一代呼叫中心系统项目-统一坐席平台重构项目进行公开招标，招标代理机构为河南英典工程管理有限公司，项目资金来源为自筹资金，欢迎符合要求的潜在投标人投标。

2、项目范围及要求

2.1 招标项目名称：中原银行新一代呼叫中心系统项目-统一坐席平台重构项目

2.2 招标编号：YDZB20240028

2.3 招标范围：建设中原银行新一代呼叫中心系统项目-统一坐席平台重构项目，通过统一坐席平台、工单、知识库、陪练中心等模块的重构，提升客户体验、提高管理效能，助力客服中心业务高质量运营服务。

2.4 服务期限：22 个月，包含 10 个月建设期及 12 个月免费维保期。

2.5 标段划分：本项目共划分为一个标段。

3、投标人资格要求

3.1 资格能力要求：

3.1.1 投标人应在中华人民共和国境内注册，具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（须在投标文件中附营业执照或其他相关证明文件清晰扫描件）；

3.1.2 投标人应具有合格有效的质量管理体系 ISO9001 认证证书或信息技术服务管理体系 ISO20000 认证证书（提供证书扫描件）；

3.1.3 投标人应具有专业项目管理人员、技术团队及完善的售后服务体系（提供承诺函）；

3.1.4 投标人应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2023 年 7 月以来任意一个月的缴纳社保凭证及完税凭证，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应证明文件）。

3.2 业绩要求：投标人应提供至少三份 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）以来在国有大型商业银行、全国性股份制商业银行、城市商业银行、省级农信社（或省级农商联合银行）实施同类型项目的证明材料（证明材料中的项目内容需至少包含“呼叫中心”、“电话银行”、“远程银行”、“智能客服”、“全渠道客服”等以上相关名词中的一个或提供其他材料证明项目为同类型项目，同类型项目是指对呼入坐席系统重建，证明材料的形式包

包括但不限于：合同首页、双方盖章页、服务内容页等相关材料的扫描件。同一银行多份合同不重复计算），信创案例需提供承诺函。

3.3 财务要求：提供 2021 年度、2022 年度、2023 年度任意连续两年财务审计报告（成立不足两年的，自成立之年开始提供，成立不足一年的，需提供企业成立至今的财务报表），财务审计报告需注册会计师签字并盖章或其基本开户银行（需附开户许可证明）出具的资信证明。

3.4 信誉要求：

3.4.1 投标人被列为失信被执行人的，禁止参加本次投标活动。投标人可通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或“中国执行信息公开网”网站

（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）查询相关主体（包括投标人、法定代表人）是否为失信被执行人，并提供查询网页（查询网页需体现查询时间，查询时间需在公告发布之后）；

3.4.2 投标人需提供在“中国裁判文书网”网站（wenshu.court.gov.cn）刑事案由→贪污贿赂→行贿的查询详细页面。查询对象包括企业、法定代表人，2021 年 1 月 1 日以来，经查询有行贿犯罪记录的将被取消投标资格。

3.5 其他要求：

3.5.1 投标人近三年内在经营活动中未出现严重违约、无涉及商业贿赂等相关违规、违纪和违法行为，企业财产没有处于被接管、冻结或破产状态，对客户信息承担保密义务；（提供加盖投标人公章的承诺函）

3.5.2 投标人需提供产品全量源代码（含平台级、产品级、定制开发等所有相关源代码），中原银行股份有限公司具有产品源代码拥有权、使用权，能独立进行产品设计、研发；（提供加盖投标人公章的承诺函）；

3.5.3 投标人需提供适配统一坐席平台系统信创硬件的支持证明文件，证明文件包括第三方适配验证报告，或采用全栈信创硬件的同业案例说明；（相关证明文件需加盖投标人公章）

3.6 投标人中标后不允许分包、转包，能够直接和招标人签署项目合同。

3.7 本项目不接受联合体投标。

4、资格审查办法

本项目采用资格后审，成功获取招标文件并不代表资格通过，最终由评标委员会根据投标文件进行评审。

5、招标文件的获取

5.1 招标文件获取时间：2024 年 6 月 19 日 9 时 00 分至 2024 年 6 月 24 日 17 时 00 分。

5.2 招标文件获取方式：凡有意参与的潜在投标人，请登录中招联合招标采购平台（<http://www.365trade.com.cn>）获取招标文件（已在该平台注册过的投标人请直接登录平台获取招标文件，未在该平台注册的投标人请先注册，平台注册为一次性免费注册，注册成功后，可以及时参与平台上所有发布的招标项目）。

5.3 招标文件售价：500 元，平台服务费 400 元，售后不退。

5.4 潜在投标人须通过平台填写“购标申请”，并上传公告要求提供的资料，资料全部粘贴到一个 word 上并转成 PDF 格式上传，经项目负责人审核通过的投标人，请务必在标书获取截止时间前登录中招联合招标采购平台（<http://www.365trade.com.cn>），进入“我的购物车”界面，选择招标项目进行招标文件购买操作，否则将无法获取电子版招标文件。

5.5 招标文件费用发票由招标代理机构在开标后出具，平台服务费发票由平台公司出具，投标人需要发票的，可通过“发票管理”下载平台服务费电子发票。需要开具招标文件的发票的，投标人可将开票信息发送至招标代理机构邮箱。

5.6 投标人完成费用支付后投标人即获得下载招标文件的权限。请在招标文件获取时间内下载招标文件，超过获取时间无法获得下载招标文件权限，且不具备参与本项目投标的资格。

5.7 投标人针对投标人注册、CA 证书办理、网上应答操作等相关业务的咨询，请直接拨打中招联合招标采购平台咨询电话为：010-86397110；平台将确保下载者的购买信息在开标前对平台公司有关工作人员保密；如下载者主动与平台公司工作人员联系咨询事宜，则视为下载者主动放弃信息保密的权利，平台公司将不承担任何责任。

5.8 投标人必须在制作电子投标文件之前完成 CA 证书的办理，并使用 CA 证书进行加密后才能投标，否则将无法正常投标。CA 证书具体办理流程参见中招联合招标采购平台账户中“北京 CA 申请”“CA 申请帮助”“CA 办理指南”查看，也可拨打中招联合招标采购平台统一服务热线 010-86397110 进行咨询。

6、投标文件的制作

6.1 投标人通过“环境检测”下载并安装检测工具。

6.2 安装完成后启动检测工具，逐一安装检测工具中的插件。

6.3 打开从中招联合招标采购平台上下下载的后缀名为 .zzlh 的电子招标文件，按提示进

行电子投标文件的制作。

6.4 使用 CA 对制作好的电子投标文件进行加密并导出加密电子招标文件。

7、投标文件的递交

7.1 投标文件的上传/递交截止时间（投标截止时间，下同）：2024 年 7 月 9 日 14 时 30 分（北京时间）。

7.2 加密电子投标文件为“中招联合招标采购平台 www.365trade.com.cn/”网站提供的中招联合电子招投标平台投标文件制作工具制作生成的加密版投标文件。加密的电子投标文件（*.zfile 格式）须在投标截止时间前通过“中招联合招标采购平台（www.365trade.com.cn/）”上传递交。

7.3 本项目采用“远程不见面”开标方式，远程开标大厅网址为 www.365trade.com.cn，投标人无需到现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。投标人应当在投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并使用 CA 证书进行投标文件解密等。

7.4 不见面服务的具体事宜请中招联合招标采购平台统一服务热线 010-86397110 进行咨询。

7.5 逾期上传的或者未上传的投标文件，招标人不予受理。

8、发布公告的媒介

本招标公告同时在《中国招标投标公共服务平台》、《河南省电子招标投标公共服务平台》、《中招联合招标采购平台》、《河南英典工程管理有限公司》上发布，其它媒介转载无效。

9、联系方式

招 标 人：中原银行股份有限公司

地 址：郑州市郑东新区商务外环路23号中原银行25楼

联 系 人：付先生

联系电话：17839932218

地 址：郑州市经三路与红专路交叉口思达数码大厦9楼

招标代理：河南英典工程管理有限公司

联 系 人：施政杰 张闪闪

联系电话：0371-58558061 0371-53777553

电子邮箱：henanyingdianzss@163.com