
 海南政辉招投标代理有限公司

HAINAN ZHENGHUI TENDER&BID AGCY CO. LTD

竞争性磋商文件

采 购 人：海南省干部疗养院（海南省老年病医院）

项目名称：信息系统售后运行维护服务

项目编号：HNZH-2018-164

代理机构：海南政辉招投标代理有限公司

2018 年 5 月

目 录

第一章 磋商邀请函.....	2
第二章 供应商须知.....	4
第三章 用户需求书.....	13
第四部分 合同条款及格式.....	21
第五章 响应文件内容及格式.....	23

第一章 磋商邀请函

受海南省干部疗养院（海南省老年病医院）（以下简称“采购人”）的委托，海南政辉招投标代理有限公司（以下简称“采购代理机构”）对信息系统售后运行维护服务项目（项目编号：HNZH-2018-164）所需的货物及服务组织竞争性磋商采购工作，兹邀请符合本次竞争性磋商采购要求的供应商参加本次磋商，有关事项如下：

一、磋商项目的名称、用途、采购预算及简要技术要求或招标性质：

- 1、项目名称：信息系统售后运行维护服务
- 2、项目编号：HNZH-2018-164
- 3、采购内容：见“用户需求书”
- 4、服务期限：签订合同后1年
- 5、付款方式：按照合同约定的付款方式付款

二、供应商资格要求

1、具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的企业，具备有效的营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者“三证合一”营业执照。（提供副本复印件加盖公章）。

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供2018年连续3个月的企业纳税证明）。

3、有依法缴纳社会保障资金的良好记录（必须提供2018年连续3个月的社保记录复印件）。

4、具有较强的本地化服务能力，非本地投标人应在海南有分公司或办事处作为常驻服务和技术支持机构（需提供本地工商或商务注册资料，配有较强的本地专业技术队伍）。

5、提供参加政府采购活动中，连续三年在经营活动中没有重大违法记录的声明函（加盖公章）。

6、购买本项目招标文件并缴纳投标保证金。

7、必须为未被列入信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道信用记录失信被执行人、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的供应商（查询结果截图加盖公章）

8、本项目不接受联合投标。

三、获取磋商文件

- 1、时间：2018年5月10日至2018年5月16日工作时间（早上09:00~11:00；下午15:00~17:00）；
- 2、地点：海口市美兰区五指山路16-3号康业花园西湖苑G栋2A；
- 3、方式：现场报名。报名时需提交的材料（**现场核查原件，收加盖公章复印件**）：营业执照副本、税务登记证、组织机构代码、或三证合一（一证一照）的新证、2018年连续3个月的纳税缴纳证明材料和社保缴纳证明材料、无违法记录声明函、法定代表人授权委托书（原件）、法定代表人身份证和授权人身份证。
- 4、售价：人民币300元/套（售后不退）

四、响应文件递交截止时间、开标时间及地点：

- 1、递交文件开始时间：2018年5月21日15:00至15:30（北京时间），逾期或不符合规定的磋商响应文件恕不接收；
- 2、开标时间：2018年5月21日15:30（北京时间）；
- 3、开标地点：海口市五指山路康业花园西湖苑G栋2A。

五、联系方式

代理机构：海南政辉招投标代理有限公司

地 址：海口市五指山路康业花园西湖苑G栋2A

邮 编：570310

电 话：0898-66557609

传 真：0898-66557605

联系人：梁女士

第二章 供应商须知

（一）总则

1、适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于本次磋商邀请中所叙述项目的货物及服务。

2、有关定义及相应职责

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次竞争性磋商的采购人是**海南省干部疗养院（海南省老年病医院）**。

2.2 “采购代理机构”系指受采购人的委托依法办理采购事宜的机构。本次竞争性磋商的采购代理机构是**海南政辉招投标代理有限公司**。

2.3 “供应商”系指实名购买竞争性磋商文件拟参加竞争性磋商和拟向采购人提供货物及服务的供应商。其职责如下：

2.3.1 对竞争性磋商文件错、漏之处提出澄清、说明要求或质疑；

2.3.2 按要求缴纳磋商保证金；

2.3.3 按要求编制响应文件；

2.3.4 派磋商代表递交响应文件，参加磋商活动，对评审小组就响应文件提出的问题
进行澄清；“磋商代表”系指在磋商过程中代表提交响应文件单位处理磋商事宜的人员，
包括单位法定代表人或负责人及取得授权的单位人员；

2.3.5 配合相关职能部门就竞争性磋商采购项目的质疑、投诉和举报的处理工作；

2.3.6 与采购人签订采购合同，按照合同规定向采购人提供货物及服务；

2.3.7 政府采购法律法规所规定的其他职责。

2.4 合格的供应商

2.4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2.4.2 符合竞争性磋商文件规定的资质要求，有能力提供满足竞争性磋商文件要求的相关货物及服务的法人实体。

2.5 “成交供应商”系指经磋商小组评审，并授予合同的供应商。

3、合格的货物和服务

3.1 “货物”系指供应商制造或组织符合磋商采购文件要求的货物等。所投货物必须是合法生产的合格货物，并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

3.2 “服务”系指除货物以外的其他政府采购对象，其中包括：卖方须承担的运输、安装、技术支持与升级、培训、验收以及其它类似附加服务的义务。

4、投标费用

4.1 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论磋商的结果如何，招标代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

4.2 招标代理机构按国家相关部门的规定标准向中标方收取招标代理服务费。

5. 竞争性磋商文件的约束力

5.1 供应商在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内对采购代理提出书面质疑，逾期即视为接受了本竞争性磋商文件中的所有条款和规定。

5.2 本竞争性磋商文件由采购代理负责解释。

(二) 竞争性磋商文件

6、竞争性磋商文件的构成

6.1 竞争性磋商文件由下列文件以及在磋商过程中发出的修正和补充文件组成：

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 用户需求书

第四章 响应文件内容及格式

注：请仔细检查竞争性磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理联系解决。

6.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其响应文件被拒绝。

7、竞争性磋商文件的澄清

供应商在收到竞争性磋商文件后，若有疑问需要澄清，可以书面形式（包括信函、传真、电传，下同）在响应文件提交截止时间 5 日前（逾期不受理）通知采购代理机构，采购代理机构将以书面形式进行答复，同时采购代理机构有权将答复内容（包括所提问题，但不包括问题来源）分发给所有购买了本磋商文件的供应商。未对采购代理机构提出书面意见，即视为接受了本竞争性磋商文件中的所有条款和规定。

8、竞争性磋商文件的修改

8.1 在响应文件提交截止时间 5 天前，采购代理机构和采购人可主动或在解答供应商提出的澄清问题同时对磋商文件进行修改。

8.2 竞争性磋商文件的修改是竞争性磋商文件的组成部分，采购代理机构将以书面或网上公告的形式通知所有购买本竞争性磋商文件的供应商，并对供应商具有约束力。供应商在收到上述通知后，应立即以书面形式向采购代理机构和采购人确认。

8.3 为使供应商准备响应文件时有充分的时间对磋商文件修改部分进行研究，采购代理机

构和采购人可适当推迟响应文件提交截止时间。

8.4 本竞争性磋商文件的解释权属于采购代理机构和采购人。

(三) 竞争性磋商文件的编制和数量

9、响应文件的语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构和采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件和印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以翻译本为准。

10、响应文件的构成

10.1 响应文件应包括资质部分、商务部分、技术部分、第一次报价等内容（**凡有具体格式要求详见竞争性磋商文件“第四章 响应文件内容及格式”，本竞争性磋商文件没有具体规定和要求的内容格式不限，由供应商自拟**）。

10.2 若供应商未按竞争性磋商文件的要求提供资料，或未对竞争性磋商文件做出实质性响应，将作为无效响应文件。

10.3 资格的证明文件

响应文件由供应商的法定代表人或其授权代表（以下统称磋商申请人代表）递交，并出示本人有效身份证（或港澳台通行证、护照，下同）的原件，和授权书原件（或说明磋商授权书原件装订在响应文件内），以证明授权代表的身份和被授权范围，并由采购人验证确认。

11、响应文件编制

11.1 供应商应完整地填写磋商文件中提供的《磋商承诺函》、《报价一览表》等磋商文件中规定的所有内容。

11.2 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 如果响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，使磋商小组无法正常评审的，由此产生的结果由供应商承担。

11.4 响应文件外形尺寸应统一为 A4 纸规格，文件所使用的印章必须为企业公章，且与供应商名称完全一致，不能以其它业务章或附属机构印章代替。需签名之处必须由当事人亲笔签署。

11.5 响应文件自制部分必须打印，每页须按顺序加注页码，装订牢固且不会轻易脱落（**注：如胶装**）。如因装订问题而出现漏页或缺页，由此产生的一切后果由供应商自行承担。

11.6 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商授权代表在旁边签字或盖章后方可有效。

12、报价

12.1 投标人须以保证优质的货物质量为目标，不得恶意低价竞标。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查的中标人的报价，有可能影响货物质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，将作为无效投标处理。

13、备选方案

本次竞争性磋商只允许供应商有一个响应方案，否则视其响应文件无效。

14、磋商保证金

14.1 磋商保证金是参加本项目磋商的必要条件，每个参与磋商的供应商**¥5000.00元**。

14.2 磋商保证金应在 2018 年 5 月 18 日 17 :30 前划入或存入招标代理机构指定的账户并注明汇款单位，同时保证金单据上必须注明项目编号、项目名称。如供应商磋商保证金未按要求到账的，视为无效投标并不接收响应文件。

缴纳投标保证金银行账户：

户 名：海南政辉招投标代理有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司海口新华支行

账 户：2201023809200980178

14.3 磋商保证金的退还

14.3.1 成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订合同后 5 个工作日内无息退还。

14.3.2 落选的供应商的磋商保证金将在招标代理机构发出中标通知书后 5 个工作日内无息退还。

14.4 发生下列情况之一者，磋商保证金将不予退还：

- (1) 供应商在有效期内撤回其响应文件的；
- (2) 供应商不按本章规定签订合同的；
- (3) 供应商提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、采购代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益的。

15、响应文件的数量和签署

15.1 响应文件一式三份（正本一份，副本二份），固定装订（注：胶装）。报价一览表一份，独立信封密封。

15.2 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以“正本”为准。

15.3 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。响应文件的正本须经法定代表人或授权代表在规定处签字，并逐页加盖公章。

（四）响应文件的递交

16、响应文件的密封及标记

16.1 供应商应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个专用袋（箱）中（正本一份共一袋，副本二份共一袋）及报价一览表（独立信封密封一份），并在专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”、“报价一览表”字样，封口处应加盖骑缝章。封皮上均应写明：

致：海南政辉招投标代理有限公司

项目名称：信息系统售后运行维护服务

项目编号：HNZH-2018-164 注明：“请勿在开启时间之前启封”

供应商名称、联系人姓名和电话

16.2 响应文件未按上述规定书写标记和密封者，采购代理机构不对响应文件被错放或先期启封负责。

17、响应文件提交截止时间

17.1 供应商须在响应文件提交截止时间前将响应文件送达采购代理机构规定的地点。

17.2 供应商的授权代表须携带本人身份证原件亲临磋商活动现场以备查验。其现场所签署确认的文件均代表供应商的决定，并作为响应文件的补充内容，具有同等法律效力。

17.3 若采购代理机构推迟了响应文件提交截止时间，应以公告的形式通知所有供应商。在这种情况下，采购代理机构、采购人和供应商的权利和义务均应以新的响应文件提交截止时间为准。

17.4 在响应文件提交截止时间后递交的响应文件，采购代理机构将拒绝接收。

（五）开标

18、开标

18.1 招标代理机构按“磋商公告”或“磋商邀请函”中规定的时间和地点组织开标，采购人代表、招标代理机构有关工作人员参加。供应商应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证件签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，招标代理机构对响应文件的处理不承担责任。

18.2 政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

18.3 开标时，供应商授权代表将查验响应文件的密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份响应文件中“报价一览表”的内容，以及招标代理机构认为合适的其他内容，招标代理机构将作开标记录。

18.4 若响应文件未密封，招标代理机构将拒绝接收该供应商的响应文件。

18.5 根据财库〔2015〕124号《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

（六）磋商、评审及成交

19、磋商小组的组成

磋商小组由采购人代表和从海南省综合评标专家库中随机抽取的相关专家共3人以上单数组成，其中，技术、经济等方面的专家人数不得少于成员总数的2/3。磋商小组成员将按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

20、评审方法及评审程序

20.1 本次评审采用综合评分法。

20.2 综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。综合评分法评审标准中的分值设置与评审因素的量化指标相对应。

20.3 评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

20.4 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对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等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

20.5 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表

签字的，应当附法定代表人授权书。

20.6 资格审查：评审小组根据国家相关法律法规和磋商文件的规定，对供应商的资格证明文件进行资格性和符合性审查，如供应商不具备磋商资格，评审小组可按投票方式决定是否作无效响应处理（详见附表1）。

20.6.1 磋商小组根据《资格审查表》对响应文件的资格性和符合性进行审查，只有对《资格审查表》所列各项作出实质性响应的响应文件才能通过初步评审。对是否实质性响应磋商文件的要求有争议的内容，磋商小组将以记名方式表决，得票超过半数的供应商有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。有以下情况的将不能通过初步评审：

- (1) 供应商未能满足供应商资格要求的；
- (2) 供应商未提交法人授权委托书的；
- (3) 供应商未按磋商文件要求的金额提交磋商保证金的；
- (4) 响应文件未按磋商文件规定要求填写响应内容及签名盖章的；
- (5) 报价不是固定价或者报价不是唯一的；
- (6) 不符合磋商文件规定的其它条件。

20.6.2 判断响应文件有效与否只根据响应文件本身，而不寻求外部证据。

20.6.3 磋商小组在初审中，对算术错误的修正原则如下：

- (1) 报价一览表内容与响应文件中明细表内容不一致的，以报价一览表为准；
- (2) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 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；
- (4) 单价金额小数点有明显错位的，以总价为准并修改单价；
- (5) 若供应商不同意以上修正，响应文件将视为无效。

20.7 磋商小组对响应文件进行审核后，与各家供应商进行单独磋商。经磋商后确定最终采购需求。

20.8 量化评审

20.8.1 磋商小组根据评审办法对通过初步评审的响应文件进行详细评审，并进行技术和商务的评审打分。

20.8.2 技术、商务评分：具体评审的内容详见（附表2）。

20.8.3 价格分统一采用低价优先法计算，将通过初步评审的所有供应商的报价，即满足磋商文件要求且价格最低的报价为磋商基准价，其价格分为满分（30分）。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格分} = (\text{基准价} / \text{报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

20.8.4 技术、商务及价格权重分配

评分项目	技术项/商务项	价格项
权重	70%	30%

20.9 提交最终报价后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 2 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

注：

- 1、技术项得分=（ Σ 各评委所审技术参数得分）/（评委人数）；
- 2、商务项得分=（ Σ 各评委所审商务参数得分）/（评委人数）；
- 3、价格项得分=（基准价 / 报价） \times 价格权值 \times 100；
- 4、供应商综合得分=技术项得分+商务项得分+价格项得分（保留二位小数）。

21、确定成交供应商及后续工作

21.1 采购代理机构在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

21.2 采购人将在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

21.3 采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在指定的政府采购信息发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，并将磋商文件随成交结果同时公告。

21.4 采购人与成交供应商在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

21.5 采购人或者采购代理机构将在采购活动结束后退还供应商的磋商保证金，因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。未成交供应商的磋商保证金在成交通知书发出后 5 个工作日内退还，成交供应商的磋商保证金在采购合同签订后 5 个工作日内退还。

(附表 1)

(一) 初步审查表

项目名称：信息系统售后运行维护服务

项目编号：HNZH-2018-164

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	报价人		
			1#	2#	3#
1	报价人的资格	是否符合采购文件第一章报价人资格要求			
2	响应文件的有效性	是否符合采购文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
3	响应保证金	是否按要求提交响应保证金证明的			
4	投标有效期	是否满足采购文件要求（60 天）			
5	投标报价	投标报价是否满足采购文件要求（报价有效、不漏项、不超出采购预算）			
6	服务期限	是否符合采购文件要求			
7	其它	无其他无效投标认定条件			
结论（合格/不合格）					

注：

- 1、表中只需填写“√”通过或“×”不通过；
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是“√”通过的，填写“合格”；只要其中有一项是“×”不通过的，填写“不合格”；
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮，不合格的被淘汰。

(附表 2)

(二) 综合评分表

序号	评分因素及权重	分值	评分标准	投标人
2	技术部分 (50%)	50	(1)带★号的指标有一条不满足招标文件要求的, 技术部分得分为 0 分。 (2) 一般性技术参数(不带★号指标的部分)达不到具体需求的,每负偏离一条从起评分中扣除 2 分; 有 3 条及以上不满足招标文件要求的, 技术部分得分为 0 分。	
3	商务部分 (20%)	10	投标人提供软件系统厂商(重庆久远银海软件有限公司)针对本项目的授权文件(原件并加盖投标人公章), 有得 10 分, 没有不得分	
		10	提供软件系统厂商(重庆久远银海软件有限公司)针对本项目“售后服务要求”的承诺函(原件并加盖投标人公章), 有得 10 分, 没有不得分	
1	报价 (30%)	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, 其报价得分为满分。其他服务商的报价得分统一按照下列公式计算: 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权重	

第三章 用户需求书

一、项目概况

- 1、名称：信息系统售后运行维护服务；
- 2、预算：460000.00 元人民币；
- 4、服务期限：签订合同后 1 年
- 5、付款方式：按照合同约定的付款方式付款

二、医院现状分析

医院信息系统从 2016 年 6 月已全部验收并正式上线使用,主要运行的系统包含以下两个阶段分步实施的软件系统:

第一阶段: 1、门诊管理系统; 2、住院管理系统; 3、病案管理系统; 4、门诊医生站系统; 5、住院医生站系统; 6、住院护士工作站系统; 7、手术麻醉管理系统; 8、分诊管理系统; 9、输液管理系统; 10、配液中心系统; 11、输血管理系统; 12、膳食疗养管理系统; 13、心血管、脑血管疗养模块; 14、业务监管; 15、财务管理系统; 16、卫生耗材检验试剂管理管理系统; 17、医院信息发布系统; 18、院长查询决策模块; 19、设备管理系统。

第二阶段: 20、总务仓库管理系统; 21、IT 资产管理系统; 22、接口系统; 23、临床检验系统(lis); 24、健康体检系统; 25、美康合理用药监测系统; 26、温泉水疗管理系统; 27、康复科理疗模块; 28、PACS 系统(含格林蓝德医学影像存储通讯软件系统 V5.0、采集卡套件、MUX-200D 移动式数字摄像 X 系统接口); 29、OA 系统; 30、一卡通系统。

(一) 应用范围广, 售后服务工作量大

系统模块和使用数量频率高, 售后服务工作投入量之大。目前, 医院所上的软件涵盖全院所有科室及业务; 使用人数涉及到医院各个科室绝大部分人员都在使用的范围。

(二) 应用层次深, 需要服务更快速高效

为保障核心业务的运行, 需要更加快速高效的服务。信息化建设的不断发展, 特别是使用了“临床信息系统等”, 全院的主要业务都在软件系统中运行, 对软件运行的稳定性、数据的准确性、应用

的便捷性等各个方面也提出了更高的要求，这就必须依靠更加快速、高效的服务来满足系统良好的运行需求。

（三）应用个性化，需要管理使用更便捷

随着应用范围的扩大、应用层次的深入，管理层更需要多角度、多层次、全方位的了解各方面工作，将会需要更多的个性化服务，如特殊报表、特殊功能的增加，以及医院管理特有流程的变动等等，这些都很难在产品化的软件中进行体现，需要在售后服务中提供更加贴心的个性化服务来满足需求。

三、售后运维服务总览

分类	服务类型	内容概述	服务方式	评估标准
安全运行保障	协助数据备份	1、协助建立完整的数据备份及恢复措施 2、协助数据库备份 3、协助灾备恢复服务	电话、远程、现场	如涉及更换硬件，硬件到位后 24 小时内恢复备份，响应时间不超过 2 小时
	协助故障恢复	1、协助信息系统故障恢复 2、协助数据库故障恢复	电话、远程、现场	如涉及更换硬件，硬件到位后 24 小时内恢复正常运行，响应时间不超过 2 小时
	信息系统监控	1、系统日志监控 2、数据库日志监控	远程、现场	后台程序监控
	运维管理	软件系统 BUG 修复	远程、现场	24 小时*365 天的全年无休响应
	移机重装服务	非故障性需求，提供服务器移机、重新安装服务	远程、现场	根据医院实际要求，如更新硬件或搬家等，每年无偿提供一次移机和重装服务（当年有效）。
	提前通知服务	涉及到危害信息系统日常安全运行事件提前通知服务	电话、远程	24 小时*365 天的全年无休响应
升级服务	软件升级服务	软件升级服务（非跨版本），现有功能改进、升级	远程、现场	现有版本功能改进后 1 个月内完成升级服务
长效服务措施	驻场服务	1、HIS 原厂商以海南省干部疗养院的工作时间为准，每季度提供为期 5 个工作日的驻场服务 2、本地授权服务商提供工作日 5×8 小时的 1 人驻点服务。 2、如遇特殊情况 HIS 原厂	现场服务	1、工程师巡检后出具巡检报告。 2、工程师巡检后软硬件运行状况评估报告。

		商与院方协商可临时延长驻场时间		
	其他服务	1、专人负责制 2、加强联系与沟通 3、加强医院专业人员培训	现场服务	1、指定专人服务 2、定期汇报、会议，根据需要开展培训工作

四、标准常规售后服务

（一）日常安全运行保障服务

1、协助数据备份服务

1.1 服务内容

- 协助建立完整的数据备份及恢复措施
- 协助数据库备份
- 协助灾备恢复服务

1.2 服务方式

电话、远程、现场

1.3 服务标准

如涉及更换硬件，硬件到位后 24 小时内恢复备份，响应时间不超过 2 小时

2、协助故障恢复服务

2.1 服务内容

- 协助信息系统故障恢复
- 协助数据库故障恢复

2.2 服务方式

电话、远程、现场

2.3 服务标准

如涉及更换硬件，硬件到位后 24 小时内恢复正常运行，响应时间不超过 2 小时

3、信息系统监控服务

3.1 服务内容

- 系统日志监控
- 数据库日志监控

3.2 服务方式

远程、现场

3.3 服务标准

系统后台程序监控

4、软件日常运行服务

4.1 服务内容

软件系统 BUG 修复

4.2 服务方式

远程、现场

4.3 服务标准

24 小时*365 天的全年无休响应

5、移机重装服务

5.1 服务内容

非故障性需求，提供服务器移机、重新安装服务

5.2 服务方式

远程、现场

5.3 服务标准

根据医院实际要求，如更新硬件或搬家等，每年无偿提供一次移机和重装服务。

6、提前通知服务

6.1 服务内容

涉及到危害信息系统日常安全运行事件提前通知服务

6.2 服务方式

电话、远程

6.3 服务标准

24 小时*365 天的全年无休响应

(二) 软件升级服务

1 服务内容

软件升级服务（非跨版本），现有功能改进、升级

2 服务方式

远程

3 服务标准

现有版本功能改进后 1 个月内完成升级服务

（三）定制长效服务措施

为了更好的满足医院需求，保证系统成为“院长满意、医生满意、患者满意”的“三满意”工程，需要提供以下几个方面增值服务。

1、组织保障，提供金牌服务

（1）其各个系统的运维将由维护公司客户服务中心部门经理直接负责，总经理办公室进行督导。

（2）将针对海南省干部疗养院（海南省老年病医院）的具体使用情况，制定一

套完整、可行的售后服务方案以及应急预案，最大限度的保证“数字化医院”各个系统良好运行。

2、专人负责协调

医院正处于高速发展期，对信息化的要求与日俱增，所有日常工作均离不开相应软件。公司采取指派专人来负责同医院售后服务的协调处理，

（1）季度汇报：每季度公司高层与医院院长进行一次沟通工作。

（2）季度协调：每季度片区负责人和服务人员与医院信息化小组进行一次沟通、协调会议。

（3）加强沟通：根据医院的具体情况采取不定期的沟通协调。

3、加强联系与沟通

数字化医院建设是“一把手”工程，医院有完善的组织体系架构，专家团队定期同医院加强彼此的联系和沟通。通过这种形式的交流，

一是能及时准确的掌握医院对软件的使用新需求，

二是能将当前行业内的新技术新发展同医院沟通，

三是建设中的核心问题通过高层交流得到根本上的解决。

（建议这种沟通每季一次，公司主动、医院领导配合）

4、加强医院专业人员培训

提高医院本身的专业人员技能水平是医院信息化发展的重要保障，需要加强对医院信息科系统管理员的专业技能培训，采取到维护公司参加专业培训课程的办法强化学习与实践。（提高医院自身应对处理问题的能力，提高解决问题的及时性）

（四）工程师驻场服务

在医院管理系统中，往往存在要求的服务响应快、服务内容多样以及服务大量频繁的情况，而应急响应式服务如故障解决等的到场时间往外往往受限于地理位置，难以满足医院的业务需求。另外我院有时还需要执行日常维护工作。工程师驻场服务可以执行相关的维保服务内容，如故障解决，巡检，值守等，以及其他需要配合的工作等服务内容。

驻场服务工程师要为用户提供多项服务内容，更加贴近用户，响应更加及时，工程师在我院现场上班，可以保证最短时间响应用户的服务需求。

1、 ★工作时间

HIS 原厂商以海南省干部疗养院（海南省老年病医院）的工作时间为准，每季度提供为期 5 个工作日的驻场服务。

2、 ★响应时间

做到“0”时间等待响应，并根据我院的具体要求制定相应的处理级别。

3、 服务标准

专业的工具、标准服务流程、标准服务单填写。

4、 ★巡检预保养

定期巡检预保养并提交巡检报告等，降低系统故障率。

5、 故障分析

定期分析软件系统、硬件设备的故障发生情况，提交软件系统、硬件设备的故障分析报告，并制定降低故障率的方案。

6、 ★本地服务

本地授权服务商以海南省干部疗养院（海南省老年病医院）的工作时间为准提供工作日5*8小时的1人驻场服务。

五、服务范围：

1. 提供海南省干部疗养院医院信息系统维护。服务期限一年（合同签订后一年）
- 2、 应用软件维护：
- 3、 提供对目前已向医院实施模块和接口的提供维护服务，详见下表清单：

序号	已实施模块列表	序号	已实施模块列表
1	门诊管理系统	16	卫生耗材检验试剂管理管理系统
2	住院管理系统	17	医院信息发布系统
3	病案管理系统	18	院长查询决策模块
4	门诊医生站系统	19	设备管理系统
5	住院医生站系统	20	总务仓库管理系统
6	住院护士工作站系统	21	IT 资产管理系统
7	手术麻醉管理系统	22	现有接口系统
8	分诊管理系统	23	临床检验系统(lis)
9	输液管理系统	24	健康体检系统
10	配液中心系统	25	美康合理用药监测系统
11	输血管理系统	26	温泉水疗管理系统
12	膳食疗养管理系统	27	康复科理疗模块
13	心血管、脑血管疗养模块	28	PACS 系统
14	业务监管	29	OA 系统
15	财务管理系统	30	一卡通系统

第四部分 合同条款及格式(参考)

甲方:

乙方:

甲乙双方根据_____年___月___日《信息系统售后运行维护服务》项目（项目编号:HNZH-2018-164）竞争性磋商采购结果及采购文件的要求,经协商一致,达成以下意见。

（具体条款由甲、乙双方依据本项目采购文件、乙方响应文件进行协商。）

一、 合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷,作如下处理:

- 1、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

二、 合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

三、 合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章,以证明本合同条款与采购文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购货物（或服务）和技术参数进行实质性修改。

四、 组成本合同的文件包括:

- （一）本项目采购文件;
- （二）乙方的响应文件和询标时乙方的书面承诺（如有）;
- （三）中标通知书;
- （四）甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充,如有不明确,由甲方负责解释。

五、 合同备案

本合同一式陆份,中文书写。甲方、乙方各执两份,招标代理机构和主管财政部门各执一份。

甲方: _____ (盖章)

地址：

法定（授权）代表人： _____（签章）

签订日期： _____年____月____日

乙方： _____（盖章）

地址：

法定（授权）代表人： _____（签章）

签订日期： _____年____月____日

招标代理机构： 海南政辉招投标代理有限公司（盖章）

地址：海口市五指山路康业花园西湖苑 G 栋 2A

法定（授权）代表人： _____（签章）

签订日期： _____年____月____日

第五章 响应文件内容及格式

请供应商按照以下文件要求的格式、内容制作响应文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则将影响对响应文件的评价：

- 1、投标承诺函（表 1）
- 2、法定代表人授权委托书（表 2）
- 3、资格申明信（表 3）
- 4、报价一览表（表 4）
- 5、投标报价明细表（表 5）
- 6、投标项目业绩一览表（表 6）
- 7、中小企业声明函（表 7，非中小企业无需提供）
- 8、技术服务方案（包括实施方案、服务承诺、培训等）
- 9、营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本及相关资质证复印件
- 10、供应商简介
- 11、供应商认为需要的其它材料

注：以上复印件均需要加盖公章。

(表 1)

1.1 投标承诺函

致：海南政辉招投标代理有限公司

根据贵单位信息系统售后运行维护服务(项目编号: HNZH-2018-164)的磋商邀请函, 正式授权下述签字人姓名: _____ 职务: _____ 代表供应商 (供应商名称), 提交纸质响应文件。

本公司谨此承诺并声明:

1、同意并接受磋商采购文件的各项条款要求, 遵守文件中的各项规定, 按磋商采购文件的要求递交响应文件。

2、本响应文件的有效期为从投标截止日期起计算的 **60** 天, 在此期间, 本响应文件将始终对我们具有约束力, 并可随时被接受澄清。如果我们中标, 本响应文件在此期间之后将继续保持有效。

3、我方已经详细地阅读了全部磋商采购文件及其附件, 包括澄清及参考文件。我方已完全清晰理解磋商采购文件的要求, 不存在任何含糊不清和误解之处, 同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4、我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。不论在任何时候, 将按贵方要求如实提供一切补充材料。

5、我方承诺在本次报价中提供的一切文件, 无论是原件还是复印件均为真实和准确的, 绝无任何虚假、伪造和夸大的成份, 否则, 愿承担相应的后果和法律责任。

6、我方完全服从和尊重评审小组所作的评审结果, 同时清楚理解到投标报价最低并不一定获得中标资格。

7、我方同意按磋商采购文件规定向贵司缴纳投标保证金, 如果获得中标并按《中标通知书》的要求, 如期签订合同并履行其一切责任和义务。

8、我方在参与本次公开采购活动中, 不以任何不当手段影响、串通、排斥有关当事人或谋取、施予非法利益, 如有不当行为, 愿承担此行为所造成的不利后果和法律责任。

供应商名称: _____ (公章) 法定代表人: _____ (亲笔签名)

被授权人: _____ (亲笔签名) 职 务:

承诺日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

1.3 资格申明信

致：海南政辉招投标代理有限公司

为响应贵公司组织的信息系统售后运行维护服务（项目编号：HNZH-2018-164）货物及服务的采购活动，我公司愿意参与磋商。

我公司在法律、财务和运作上符合磋商采购文件对供应商的资格要求，提供“用户需求书”中全部的货物及相关服务，提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

我公司理解贵公司可能还要求提供更进一步的资格资料，并愿意应贵公司的要求提交。

我公司在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大事故、违法记录。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

申明日期：_____年____月____日

(表 4)

1.4 报价一览表 (参考)

(独立信封另密封一份)

项目名称	信息系统售后运行维护服务
投标报价总计	(小写) : (大写) :
服务期限	

供应商名称: _____ (公章)

被授权人: _____ (亲笔签名)

注:

- 1、报价一览表应准确填写,若报价一览表与响应文件不符时,以报价一览表为准;
- 2、报价中必须包含货物及零配件的购置和安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用等,合同的执行以交付时间为准;
- 3、在报价表内未有明确列述的项目费用应视为包括在报价之内。

(表 5)

1.5 报价明细表 (参考)

序号	项目明细	其他描述	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1						
2						
3						
4						
5						
6	...					
投标报价总计		(小写) : (大写) :				

供应商名称: _____ (公章)

被授权人: _____ (亲笔签名)

注:

- 1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变；
- 2、相关安装调试费用、质保及人员培训、后续服务及其他所有费用由供应商自行计算填列；
- 3、总价=单价×数量，数量由供应商自行计算并填表；
- 4、“报价明细表”中“报价总计”数应当等于“报价一览表”中“报价总计”数。

(表 6)

1.6 供应商项目业绩一览表

序号	项目名称	项目地址	合同总价	完成时间	项目质量	项目单位 联系人电话
1						
2						
3						
...						

供应商名称： _____ (公章)

被授权人： _____ (亲笔签名)

注：

- 1、请提供合同或项目验收报告等有关证明的复印件。
- 2、合同只提供首页、含金额页、盖章页即可（复印件加盖公章）。

(表 7)

1.8 技术服务方案

- 1、服务计划书编写内容要完善、合理、科学。
- 2、符合海南省干部疗养院（海南省老年病医院）的工作需求。
- 3、需根据用户需求书的内容进行编写。

供应商名称： _____（公章）

法定代表人或被授权人： _____（亲笔签名）

承诺日期： _____年____月____日