成华区中医医院、

康复数字化管理系统维保服务采购项目

竞争性谈判采购文件

经研究决定，我院拟采购康复数字化管理系统维保服务。该项目采用竞争性谈判方式采购，现欢迎具有相关资质的供应商参与。

## 第一部分 采购概要：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **编列内容** |
| 1 | 项目名称 | 康复数字化管理系统维保服务采购项目 |
| 2 | 资金来源 | 🗹事业收入（自有资金）：5.5万元/年  🞎财政/专项资金：  。 |
| 3 | 响应文件 | **1.响应文件1份，（无需胶装，A4打印加盖公章即可），递交资料时需密封盖章，密封不合格将不予接收**  **2.评选当日由授权人自行送达评选现场。** |
| 4 | 评选时间与地点 | 1. 评选时间：**2024年 8月28日15点** 2. 评选地点：成都市成华区中医医院4楼会议室 |
| 5 | 联系方式 | 采购办联系人：秦老师；联系电话：028-60828102  地址：成都市成华区长秀路133号 |
| 6 | 其他说明 | 不接受联合体参评；不允许分包转包。 |
| 7 | 评选办法 | 🗹 最低价评选法（竞争性谈判）  🞎 综合评分法（竞争性谈判） |
| 8 | 结果公示 | 成都市成华区中医医院官方网站http://www.chqzyyy.com// |

## 

## **第二部分 资格响应文件：**

|  |  |
| --- | --- |
| 资格要求 | 资格材料**（加盖公章）** |
| **★一般资格响应文件：（加盖公章）** | |
| 1、营业执照及许可证 | 提供复印件 |
| 2、法人身份证、授权人书函、授权人身份证 | 格式参照附件 |
| 3、能力与信誉要求：  (1)具有独立承担民事责任的能力；  (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  (3)具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；  (4)具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  (5)参加此采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；  (6)符合法律、法规规定的其他条件。 | 格式参照：  附件5能力与信誉承诺函 |
| **★其他资格证明材料：（加盖公章）** | |
|  |  |

## **第三部分 采购需求：**

★**采购标的**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **需求描述** | **单价** | **数量** | **最高总价** | **备注** |
| **1** | 康复数字化管理系统维保服务采购项目 | 详见与“采购要求” | 5.5万元/年 | 1项 | 5.5万元/年 |  |
| **合计** | | | | | 5.5万元/年 |  |

价款包括但不限于**：**货款、包装、运输、安装、调试、培训、检测、升级、税费、加工、人工费、设计、验收合格交付使用之前、保修期内保修服务与零配件人工费等所有相关费用。货币结算单位为人民币。

**★采购要求**

**1.服务要求**

# 1.1服务范围

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **序号** | **功能模块** |
| 1 | 康复评定工作站 | 13 | 康复电子文书 |
| 2 | 康复治疗工作站 | 14 | 病例检索 |
| 3 | 康复医生工作站 | 15 | 报表中心 |
| 4 | 康复护士工作站 | 16 | 工作日志 |
| 5 | 患者管理 | 17 | 个人中心 |
| 6 | 智能排班排队 | 18 | 消息中心 |
| 7 | 康复团队会议 | 19 | 系统登录 |
| 8 | 康复看板 | 20 | 家庭训练管理 |
| 9 | 康复病历夹 | 21 | 随访管理 |
| 10 | 会话中心 | 22 | 系统设置 |
| 11 | 任务中心 | 23 | 移动评估工作站 |
| 12 | 康复医保管理 | 24 | 移动治疗工作站 |

# 1.2服务方式

**1）电话支持**

提供服务热线电话通过拨打热线电话或直接拨打售后服务工程师电话，周一至周日全天24小时有效，值班服务工程师可以实时对客户请求进行处理。

**2）远程服务**

通过专线电话、网上报修、微信、电子邮件得到工程师技术服务。提供5\*8小时远程支持，包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。

**3）现场服务**

远程无法解决问题时，提供5\*8小时的现场服务，并提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时加强系统的监控、巡检及管理。

# 1.3服务响应及处理

服务期内，提供365\*7\*24全方位全天候服务。上班时间，60分钟内响应；非上班时间，90分钟内响应。响应动作定义为：受理时将立刻通过微信、电话了解情况，及时对问题进行诊断、分析、解决。

对所报故障，遵照服务级别响应要求，在规定响应级别期限内解决。如果是紧急故障，导致系统无法工作，业务停止运行的，立即响应。需现场处理时，经双方确认后8小时内出发，到达后12小时内解决；如问题还未解决，2小时内申请高级技术人员支持，直至问题解决为止。

# 1.4服务基本内容及要求

1）日常应用问题解决服务

针对康复系统日常应用过程中产品操作问题、数据质量问题、系统环境问题、程序错误问题、需求实施问题，给出针对性的解决方案，提供专业化的服务支持。

（2）故障分析处理

若业务系统发生严重故障，需要在快速恢复使用的基础上，还要求分析原因并尽快解决根本问题。

（3）应用软件数据维护

经运维审批，在院方许可的条件下，对应用数据进行增、删、改、查等操作，做好操作记录，定期统计数据运维状况，并深入查找数据运维的原因，降低数据运维的数量，提升业务系统用户的自主操作能力。

（4）应用系统配置管理

理顺应用系统之间的关联关系，明确应用系统的部署情况（配置文件、内部接口、外部接口、同步服务、程序文件等），根据院方需求完善一切合理的与配置管理相关的工作。

（5）回访服务

服务经理通过上门拜访或电话、邮件等方式主动开展回访用户服务，了解医院系统运行情况和服务方案落实情况，进行服务满意度和服务质量的跟踪，根据用户的反映情况填写《客户满意度调查单》。

（6）巡检服务

服务工程师按照业务系统性能监控与日志分析的要求列出巡检目录和内容，对院方系统环境进行检查，检查服务器的荷载情况；根据系统的日志，分析确认是否有异常记录；数据库配置是否合理；对应用服务器及数据库配置进行必要的调优；及时发现隐患，主动规避风险，以确保系统“性能可用”，保障整个系统的正常运行，提高系统运行效率。

（7）数据备份执行及检查

协助医院信息化组定期进行系统数据库的备份工作，并跟踪检查，检查数据及时采取措施并向相关负责人反馈。

（8培训要求

通过系统操作手册，在线指导等方式按照院方要求继续组织培训和考核。培训对象包括信息部门系统管理员、日常维护人员；实际应用部门的管理人员、操作人员。系统管理人员培训内容为系统中涉及的相关技术内容；管理人员培训内容为系统流程和相关管理思想；操作人员为系统的操作培训。

# 1.5**整体服务明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类型** | **编号** | **服务项目** | **服务内容描述** | **服务方式** |
| 产品运维服务 | A\_101 | 产品不足处理 | 因产品不足导致程序性错误或产品程序错误造成数据问题的处理服务。 | 远程/现场 |
| A\_102 | 产品问题咨询 | 提供产品应用方面的相关咨询服务。 | 电话 |
| A\_103 | 产品操作手册 | 提供当前系统版本的操作手册。 | 邮件 |
| A\_104 | 操作故障处理 | 因操作员误操作导致的故障处理服务。 | 远程/现场 |
| A\_105 | 业务数据基本维护指导 | 指导医院进行数据字典、机构人员和部门管理等数据的基本维护。 | 远程/现场 |
| A\_106 | 主动电话回访服务 | 针对半年没有上门服务或电话咨询的客户进行主动电话询访。 | 电话 |
| A\_107 | 接口运维 | 针对RMIS系统接口问题进行调整，不包含新增或变更需求导致调整 | 远程/现场 |
| 服务过程监督 | A\_201 | 工作日电话问题处理 | 公司客服电话接听处理，客服电话：028-87029182 | 电话 |
| A\_202 | 用户群服务 | 为用户提供了QQ、微信用户群，作为交流、学习网络平台 | QQ/电话/微信 |
| A\_203 | 节假日备勤 | 节假日邮件、QQ、微信等通报节假日值班信息。 | QQ/电话 |
| A\_204 | 投诉热线 | 提供服务投诉热线及服务质量考核机制 | 电话 |
| 应用优化服务 | A\_301 | 报表问题 | 原有报表问题验证、处理 | 远程/现场 |
| A\_302 | 报表新增 | 报表修改及新增（5张） | 远程/现场 |
| A\_303 | 量表问题 | 原有量表、量表报告问题验证、处理 | 远程/现场 |
| A\_304 | 量表、报告新增 | 量表，量表报告修改及新增（5份） | 远程/现场 |
| 服务响应 | A\_401 | 服务时间 | 1、周一至周五上午8:30—12:00；下午13:30—18:00提供服务，在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系。  2、7\*24小时响应 | 电话/远程/现场 |
| A\_402 | 服务经理/VIP坐席负责制 | 1、负责VIP服务交付监控及资源协调  2、绑定VIP坐席，提供服务；  3、周一至周日上午8:30—12:00；下午13:30—18:00提供服务，下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系。  4、7\*24小时响应 | 电话/远程/现场 |
| 安全检查服务类 | A\_501 | 提升安全服务 | 安全巡检服务（2次/年）  生产环境部署与数据迁移【变更环境】（按需） | 远程 |
| 应用经验共享服务 | A\_601 | 经验分享 | 提供华唯用户的参观交流，业务管理及系统运用分享（差旅费自理）； | 现场 |
| 服务过程沟通类 | A\_701 | 服务沟通会 | 服务沟通会每年1次 | 线上会议 |
| A\_702 | 服务回访 | 服务回访机制（1次/年） | 电话/现场 |
| 管理咨询支持类 | A\_801 | 管理咨询服务 | 经典管理案例分享；  康复权威专家业务研讨会或行业论坛（需单独支付相关差旅费用） | / |
| 软件升级服务类 | A\_901 | 同版本升级 | 包括双方达成一致的功能修改、业务判断条件更改及接口，问题处理后的小版本（如V7.0至V7.1）升级。 | 远程 |
| A\_902 | 跨版本升级 | 应用系统的大版本（如V7.0至V8.0）升级，根据实际情况双方另行协商并签署升级协议。 | 远程/现场 |

**1.6**服务评价标准  
（1）每个季度末进行一次上季度所收集且双方达成一致的合理需求和问题处理结果的更新、验证，且甲方使用科室签字确认为准，具体现场更新时间双方协商为准。  
 (2) 每个季度进行一次服务评价，如评价不为A级，给予一个月的整改时间，整改标准双方协商确定，重新评价达到A级仍作为季度评价A级，如整改后仍未达到整改要求，评价不为A级，将做惩罚处理。  
 (3) 全年评价不为A级次数大于等于两次，将从本合同后续支付款项中扣除合同总额的5%作为服务质量不达标的违约处罚。  
(4) 评价标准内容包含：需求问题处理占比（已解决/需求问题总数）-总分50分、服务态度-总分25分、日常问题处理响应时间三项-总分25分，合计100分；每次评价总分>=85分为A级，总分>=60、<85为B级，<60为C级。

# 1.7整体服务考核

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 季度服务评价表 | | | | |
| **评价内容** | **服务情况** | **评分** | **实际得分** | **备注** |
| 需求问题处理占比 | 100% | 50 |  |  |
| 服务态度 | 100% | 25 |  |  |
| 常问题处理相应时间 | 100% | 25 |  |  |
| 合计： 分 | | | | |
| 评价部门签字： | | | | |

**★商务要求（服务期限、付款方式、交货验收）**

**1、服务期限：**

签订合同之后，服务期限三年，合同一年一签，考核合格后续签下一年。

**2、服务地点：**

成都市成华区长秀路133号

**3、付款方式：**

采购方甲方通过银行转账方式向供应商乙方支付款项。

**4、付款条件：**

合同签订后，供应商每季度提供合法合规发票后20个工作日内支付一季度费用。

**第四部分 评审规则：**

1. **评选定评组织：**

评选组是3人或5人，由申购（使用）科室、归口管理部门、相关部门科室等负责人或其指定的授权人代表组成；工会监督代表、审计代表根据需要全程监督审计。

1. **供应商及响应文件有下列情形之一的将作无效、处罚，并追究其相关法律责任：**
2. 提供虚假材料响应等谋取成交的；
3. 提供假冒伪劣产品或降低服务标准，不能满足正常需求的；
4. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商等扰乱采购秩序的；
5. 与相关部门科室、其他供应商恶意串通的；
6. 向相关部门科室行贿或者提供其他不正当利益的；
7. 供应商单方面放弃成交结果或变更、中止、终止合同协议的；
8. 拒不接受有关部门督查的或提供虚假情况的；
9. 法律法规规定的其他禁止情形。
10. **定评办法：**
11. 评选组只对实质上响应《采购需求文件》要求的参评供应商进行评审。**“★”为实质性条款，**不响应视为无效投选文件。
12. 在评选期间，评选组可要求参评供应商对其《采购需求文件》中含义不明确的内容作必要的澄清或说明，但澄清或说明不得超出《采购需求文件》的范围或改变《采购需求文件》实质性内容。有关澄清的要求和答复均应以书面形式提交，澄清的内容为响应《采购需求文件》的组成部分。
13. 本次评选采用**竞争性谈判（最低价法），同等条件方案下允许两次报价。按供应商报价总额 或 统一单价折扣率等由低到高排序，满足全部要求且报价最低的作为第一候选供应商，如报价仍相同的，对比其他要求后择优确认第一候选供应商。**
14. 第一候选供应商放弃中选（将承担相应法律法规责任和赔偿采购人全部损失）或因不可抗力提出不能履行合同的，需获得采购人同意。采购人可以自行按评选排序顺序依次替补。
15. 在采购人官方网站公示的信息与中选通知书同等效应。
16. 响应文件部分格式与装订顺序
17. **详见附件1-9。保证总体格式和顺序不变条件下，可适当修改调整。**
18. **附件中未涉及的证明文件、设计图、样品图片、说明书等其他相关材料的，规范分类装订。（无需胶装，A4打印加盖公章）**
19. 其他注意事项
20. 为了有助于对《采购需求文件》进行审查、评估和比较，采购方有权向参评供应商质疑、查看有关资质原件、请参评供应商解释参评内容。参评供应商有责任按照采购方通知的时间、地点指派专人进行答疑、澄清、提供有关原件。
21. 在参评评选过程中参评方有恶意竞争等不正当行为时，采购方有权中止评选。
22. 成交供应商应当按照供货合同约定履行义务，完成本项目，不得向他人转让本项目。

**附件**1、响应文件封面格式

标明正副本

**响应文件**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目编号：** | CG2024-44 |
| **项目名称：** | 康复数字化管理系统维保服务采购项目 |
| **项目包号：** | / |
| **供应商全称：** |  |
| **法定代表人：** |  |
| **被授权人：** |  |
| **日 期：** |  |

## **附件2.参选函**

**致：**成都市成华区中医医院

我方全面研究了“康复数字化管理系统维保服务采购项目”《采购需求文件》，决定参加贵单位组织的本次评选。我方提交《响应文件》 1 份,**（无需胶装，A4打印加盖公章即可）**保证其真实性，并承诺，以下情况若未完全履行，愿无条件接受我方参评被拒绝的后果：

1.我方完全接受《采购需求文件》要求的内容，愿承担该项目的实施和售后服务任务，并将履行《采购需求文件》对中选供应商的要求和应承担的责任及义务。

2.我方已全面研究了《采购需求文件》的所有内容，包括澄清文件、参考资料及有关附件，无其他不明事项。

3.我方接受提供贵方可能另外要求的与参评有关的任何证据或资料，并保证已提供和将要提供的文件资料是真实.准确的。

4.我方接受30天的参评有效期（如中选，有效期将延至合同终止日为止），在此期间我方将受此约束。

5.如我方中选（以成华区中医官方网站挂网公告为准），主动联系采购人医院采购办（地址：成华区长秀路133号4楼办公室），合同事项联系人：秦老师；联系电话：028-60828102

法定代表人或授权代表人签字：

年 月 日

**附件3.供应商及产品或服务的资质证明材料**

1. *营业执照；*
2. *生产/经营许可证；*
3. *人员技术资质证书；*
4. *其他特殊资/必要资质证明材料等；*

## **附件4.法定代表人授权书**

致：成都市成华区中医医院

本授权书声明：本人 （法定代表人姓名.身份证号） 系注册于 （国家或地区的名称） 的 （公司名称） 的法定代表人，现授权委托 （公司名称） 的 （被授权人姓名.职务.身份证号） 为本公司的合法代理人，参加 **“**康复数字化管理系统维保服务采购项目**”**的采购活动。

被授权代理人签署该项目《采购需求文件》、响应文件和处理一切与此有关的事务，我均予以认可。

本授权书于 年 月 日签字生效， 特此声明。

法定代表人签字：

被授权人签字：

供应商名称（加盖公章）：

年 月 日

**法定代表人身份证复印件：**

|  |  |
| --- | --- |
| 正面 | 背面 |

**被授权人身份证复印件：**

|  |  |
| --- | --- |
| 正面 | 背面 |

**附件5、能力与信誉承诺函**

|  |
| --- |
| **成都市成华区中医医院：**  我公司作为本次采购项目的供应商及参投人，根据采购文件要求，现郑重承诺如下：  一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：  （一）具有独立承担民事责任的能力；  （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；  （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  （五）参加各类采购等活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；  （六）法律、行政法规规定的其他条件；  （七）根据采购项目提出的特殊条件。  二、完全接受和满足本项目采购文件中规定的实质性要求，如对采购文件有异议，已经在递交响应文件截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对采购文件有异议的同时又参加采购以求侥幸成交或者为实现其他非法目的的行为。  三、在参加本次采购活动中，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的采购活动的行为。  四、在参加本次采购活动中，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。  五、我司不存在政府行政部门规定的记入诚信档案的失信行为。  六、响应文件中提供的任何资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。  七、如本项目采购采购过程中需要提供样品，则我公司提供的样品即为成交后将要提供的成交产品，我公司对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合采购文件要求导致未能成交的，我公司愿意承担相应不利后果。  八、我公司承诺，因知识产权造成的纠纷，由我单位全权负责。  本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取成交的法律责任。  **供应商名称：** （盖章）  **法定代表人或授权代表（签字或盖章）：** **日期：2024.** |

**附件6、报价单格式**

致：**成都市成华区中医医院**

我公司仔细研究了《采购文件》的基本情况，根据本公司的实际情况，本公司的报价如下：

1、**总额合计报价： 元。**

**2、分项报价清单：无。**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **单位** | **数量** | **最高**  **限价** | **供应商**  **分项报价** | **供应商报价合计** |
| **1** |  |  |  | 5.5万元/年 |  |  |

**以上报价包括且不限于：**货款、包装、运输、安装、调试、培训、检测、升级、税费、加工、人工费、设计、验收合格交付使用之前、保修期内保修服务与零配件人工费等所有相关费用，并包括各项费用和价格的涨价风险等，应计未计部分视为全部计入，不再单独另计其他费用，包含合同明示或暗示的所有责任、义务和不可抗力以外的一切风险。货币结算单位为人民币。

供应商名称： （全称并加盖企业公章）

法定代表人或授权代表签字： 年 月

**附件7、采购需求响应表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品/服务**  **名称** | **采购人需求** | **供应商响应情况** | **响应程度** |
|  |  | ★采购要求 | 请填写自己公司针对每一条的响应具体情况。 | 🞎完全响应。  🞎不响应。  🞎部分不响应（请列举差异）： |
|  | ★商务要求 | 请填写自己公司针对每一条的响应具体情况 | 🞎完全响应。  🞎不响应。  🞎部分不响应（请列举差异）： |

注释：

完全一致的，用概况语言陈述或承诺，无需全部复制；有更优响应或不能响应的差异，逐项/条说明。

**供应商盖章：**

**日期：**

**附件8、售后服务承诺/服务方案【按照文件 “采购要求”提供】**

**供应商盖章：**

**日期：**

**附件9、供应商业绩**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购人** | **项目名称** | **项目地点** | **项目金额**  **（万元）** | **提供证明**  **材料** |
|  |  |  |  |  | 合同或中标通知书 |
|  |  |  |  |  | 合同或中标通知书 |

证明材料附后。

供应商盖章：

日期：