**公开比选文件**

**项目编号：ZCB-2024087**

**项目名称：中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目**

**中山大学孙逸仙纪念医院**

**2024年8月**

**目 录**

**[第一章 邀请函](#_Toc417914517)**

**[第二章 用户需求书](#_Toc417914518)**

**[第三章 响应须知](#_Toc417914519)**

**第四章　合同参考文本**

**第五章 响应文件编制要求**

# 第一章 邀请函

**邀请函**

**各供应商：**

中山大学孙逸仙纪念医院（以下简称“我院”）依据我院的需求，对我院手麻系统维保项目进行公开挂网比选，欢迎符合条件的供应商参加响应。

**一、项目编号：**ZCB-2024087

**二、项目名称：**中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目

**三、项目内容及需求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 服务年限 | 最高限价 |
| 1 | 中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目 | 合同生效之日起一年维保服务。 | 人民币  270000元 |

1. 项目清单和详细技术规范请参阅比选文件中的“用户需求书”。本项目成交人负责且承担响应文件对采购人要求的一切事宜及责任。响应人必须对本项目的全部内容进行响应报价，如有缺漏或超出采购预算（最高限价），将导致响应无效；

2、成交人不得以任何方式转包或分包本项目，否则采购人有权单方终止合同，由此产生的一切经济损失由成交人自行承担。

3、项目时间：按采购人要求。

4、项目地点：按采购人指定地点。

**四、提供资料相关事项**

**1.报名方式：**电子邮件报名。

2.邮件主题：中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目-某某公司

3.邮件正文：公司名称全称、项目联系人、联系电话（手机号码）

4.报名截止时间：2024年8月29日下午17:00，以邮件接收时间为准，超时视为无效报名。

**5.报名所需提供资料及要求**：提供承诺函，模板详见附件2报名资料。

**\*温馨告知：**报名资料打印出来盖章后，扫描成PDF版，各报名供应商应确保所提供报名资料一定要真实、完整、清晰可辨，报名资料模糊不清、难以辨认，视为未提供处理，由此造成报名不成功、不能进入评审环节等严重后果由供应商自行负责。

**五、供应商资质要求（模板详见附件2报名资料）**

1、供应商应具备以下条件：

（1）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

2、被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商，不得参与本项目的采购活动。

3、法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，不得参加同一合同项下的采购活动。

4、为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商及其附属机构，不得再参加本采购项目的响应。

5、供应商必须提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件，如非“三证合一”证照，同时提供税务登记证副本复印件,加盖公章；如为分公司报名，必须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目响应的授权书。如为联合体报名，必须提供联合体各成员的营业执照副本复印件，并分别加盖联合体成员公章。

6、本项目不接受联合体报名，不得分包、转包。

**注：供应商若不能同时满足以上条件则视为响应参与无效。（如发现提供虚假材料者，取消其参加评审资格，并列入采购人失信供应商名单。）**

**六、采购人联系方式**

联系人：仓老师

电话：020-81338019、81338035工作日8:30-12:00、15:00-17:00，其余时间请勿电联。

电子邮箱：canghj@mail.sysu.edu.cn

联系地址：广州市越秀区长堤大马路171号一方长堤健康产业中心（原威力斯大楼）907室。

中山大学孙逸仙纪念医院招投标与采购管理办公室

邮编：510120

**七、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**八、纸质响应文件提交的截止时间、地点：2024年9月4日上午8:30，广州市越秀区长堤大马路171号威力斯大楼907室。**

1、纸质响应文件一式叁份（正本壹份/副本贰份），具体要求详见格式《公开比选文件》的第五章响应文件编制要求；

2、纸质响应文件原则上接受快递寄送形式递交响应文件。**如若采取快递寄送，请务必于响应文件提交截止时间前寄达。**

中山大学孙逸仙纪念医院 2024年8月23日

# 第二章 用户需求书

**用户需求书**

1. **采购项目内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 数量 | 最高限价 |
| 1 | 中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目 | 1项 | 人民币  270000元 |

1. 检测项目清单和详细技术规范请参阅比选文件中的“用户需求书”。本项目成交人责且承担响应文件对采购人要求的一切事宜及责任。响应人必须对本项目的全部内容进行响应报价，如有缺漏或超出采购预算（最高限价），将导致响应无效；

2、成交人不得以任何方式转包或分包本项目，否则采购人有权单方终止合同，由此产生的一切经济损失由成交人自行承担。

3、项目时间：自合同生效之日起一年维保服务。

4、项目地点：按采购人指定地点。

1. **项目总体要求**

保证采购人现有手麻软件系统的平稳运行，运维期内进行版本升级及程序修复、优化。

1. **服务内容**

1、项目维保一览表

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **系统或模块** |
| 手术麻醉信息系统维保 | 1.术前信息管理； |
| 2.术中信息管理； |
| 3.术后信息管理； |
| 4.病案管理子系统； |
| 5.麻醉质量管理子系统； |
| 6.麻醉科室管理子系统； |
| 7.系统支撑平台子系统； |
| 8.用户权限管理子系统 |

2、项目维护功能要求

**★** 2.1 手术麻醉信息系统详细功能模块

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **系统或模块名称** | **明细清单** |
| 1 | 术前信息管理 | 1.1 手术申请接收安排功能 |
| 1.2 患者术前访规功能 |
| 1.3 术前急诊手术管理功能 |
| 1.4 患者知情同意功能 |
| 1.5 术前麻醉评估功能 |
| 2 | 术中信息管理 | 2.1 麻醉单记录功能 |
| 2.2 监护设备体征数据集成功能 |
| 2.3 体征参数修正功能 |
| 2.4 手术护理记录功能 |
| 2.5 手术器械清点功能 |
| 2.6 血流动力学功能 |
| 3 | 术后信息管理 | 3.1 术后复苏记录功能 |
| 3.2 术后手术登记功能 |
| 3.3 术后访规记录功能 |
| 3.4 麻醉总结功能 |
| 3.5 术后麻醉评分功能 |
| 4 | 病案管理子系统 | 4.1 病案管理功能 |
| 4.2 手术麻醉病程回顼功能 |
| 4.3 信息查阅功能 |
| 5 | 麻醉质量管理子系统 | 5.1 三方核查功能 |
| 5.2 麻醉评分功能 |
| 5.3 麻醉医疗文书质控功能 |
| 5.4 质控数据统计功能 |
| 5.5 质控上报功能 |
| 6 | 麻醉科室管理子系统 | 6.1 麻醉工作量统计功能 |
| 6.2 手术信息统计功能 |
| 6.3 报表导出功能 |
| 7 | 系统支撑平台子系统 | 7.1 信息系统接口支持功能 |
| 7.2 设备数据接口基本功能 |
| 7.3 维护基础信息功能 |
| 7.4 文书模板管理功能 |
| 7.5 系统安全不数据维护功能 |
| 8 | 用户权限管理子系统 | 8.1 创建用户及权限设置功能 |
| 8.2 角色管理功能 |

1. **用户服务要求**

在维保期限内，针对我院的手麻软件系统（以下简称软件）提供技术支持和培训服务，包括但不限于远程电话支持、软件维护、用户培训、故障维护等，具体说明如下：

▲（1）远程电话支持：电话7×24小时远程支持或软件技术问题解决。（提供承诺函并加盖响应人公章）

（2）故障维护：配合采购人解决软件在运行过程中由于网络、计算机（包括服务器）、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。

（3）软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误、漏洞，成交人负责维护并及时改进，同时向采购人提供软件维护说明。

（4）定时巡检：每月须进行一次定期现场巡检，对采购人的软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除。成交人须向采购人出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。

（5）数据库优化服务：提供数据库基本维护服务，定期检查表空间使用情况、数据文件存储情况，维持数据库稳定性。制定计划定期做数据备份，确保数据库正常备份。按实际情况协助采购人数据迁移。定期清理垃圾数据，对数据库运行参数进行优化。

（6）需求的更新：因国家上级主管部门政策变化导致软件的表单内容或格式需要变更的，成交人须及时在系统里完善（包括但不限于添加或修改）。采购人在实际工作中需要对软件升级，以获取额外的功能时，经双方友好协商后，共同签署附加实施合同，依据技术服务工作量免费或收取一定费用；如采购人使用超出功能范围的内容，经双方友好协商后，共同签署附加实施合同，依据技术服务工作量核算相应费用。

（7）系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向采购人提供软件建设建议方案。

（8）文档管理：提供和完善相关服务工作文档（软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）及提供给采购人使用的麻醉系统数据结构文档、麻醉数据库管理员账号跟密码及维护文档。

▲（9）配合采购人做好麻醉系统数据迁移。（提供承诺函并加盖响应人公章）

（10）故障响应

①在维保期内，如软件系统故障，需在接到通知后30分钟内予以响应，并与采购人协商解决方案，及时解决故障。

②若需要工程师到现场处理，除另行约定到达时间外，工作日需在2小时到达采购人指定现场处理故障。非工作日需在6小时到达采购人指定现场处理故障。经工程师现场调查后，除另行约定时间外，须在6小时内排除故障，如在约定时间无法排除故障，须提供备机或应急的解决方案，不影响采购人的正常工作业务。

③如采购人因需求修改软件或要求工程师现场维护，成交人须在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经采购人批准后，按照方案、时间表及本合同约定执行。

④合同签订后，成交人需在南北院备采集套件各1套，做到及时更换故障设备。

**五、培训要求**

维护期间，根据采购人要求提供培训服务，除了升级或改造后提供必要的培训，每年还需至少提供1-2次系统使用方面的培训。

（1）培训对象：包括但不限于系统管理员、采购人管理人员、操作员。

（2）培训内容：系统管理人员培训内容为系统中涉及的相关技术内容；采购人管理人员培训内容为系统流程和相关管理思想；操作员为系统的操作培训。

（3） 培训方案：根据采购人的情况制定相关培训方案，课程设置等，包括培训资料、讲义等。

**六、商务要求**

1、经验要求：响应人企业在经营范围内报价，且近年来资信良好，履约能力强，没有违法记录。

2、报价要求: 响应人对所响应项目所有需求内容进行统一报价，其报价须控制在所响应项目的最高限价以下，否则将导致报价无效。如果评审委员会发现响应人的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，响应人必须要出具详细的成本清单、包含响应人的利润分析、成本分析等，且经所有评委一致认可有效，否则按无效报价处理。

★3、付款方式：

1. 自合同签订之日起，本项目每半年付款一次，经采购人按服务内容要求审核确认并考核合格确认签名后，成交人向采购人提供等额有效正规发票后的30个工作日内，采购人支付合同金额的50%，扣除任何应扣罚的金额后的部分。

2）对于不合格的半年度考核，由成交人做出补救措施，直到考核合格才进行上述的付款流程。

**3）因财政国库资金支付程序不同于上述支付方式的，按最终用户与成交人协商后的实际支付方式为准。**

4、采购人有权以任何形式对报价文件内容及采购人认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。

5、考核机制：

（1）采购人在合同签订后每半年服务结束前15个工作日内，进行服务质量满意度考核，具体考核内容见服务质量满意度考核表。若满意度得分低于80分，成交人有义务增派人员积极响应采购人需求，改善服务质量，提高满意率。合同期满前，采购人可对成交人的服务质量进行综合评测。

（2）惩罚制度：采购人每半年会组织技术专家组及服务对象对成交人进行考核，对包括但不限于服务期内出现的非计划停机情况、非计划停机时长及服务质量满意度进行评估：

①：每月系统非计划停机时间>=45分钟，且<60分钟的，每次扣1000元。

②：每月系统非计划停机时间>=60分钟，且<90分钟的，每次扣2000元。

③：每月系统非计划停机时间>=90分钟，且<120分钟的，每次扣3000元。

④：每月系统非计划停机时间>=120分钟，每次扣4000元。

如因此导致采购人产生其他严重后果的，应进一步赔偿。

⑤：因成交人开发质量、系统错误等原因造成采购人损失的，经技术专家组讨论后判定为成交人原因的，由成交人赔偿采购人损失。

⑥：若有投诉，一经查实，每次扣300元。半年有10次及以上投诉，本半年度考核不合格。

⑦：成交人承诺但没有兑现的，如因此导致采购人产生其他严重后果的，应进一步赔偿。

**半年扣罚额统计表**

被考核单位：（成交人公司名称） 考核时间： 年 月 至 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **单位** | **数量** | **扣罚标准** | **扣扣罚额** | **备注** |
|  | 每月系统非计划停机时间>=45分钟，且<60分钟 | 次 |  | ￥1000 |  | 采购人每半年组织技术专家组讨论后，判定为成交人原因的，按每月非计划停机时间扣罚。 |
|  | 每月系统非计划停机时间>=60分钟，且<90分钟 | 次 |  | ￥2000 |  |
|  | 每月系统非计划停机时间>=90分钟，且<120分钟 | 次 |  | ￥3000 |  |
|  | 每月系统非计划停机时间>=120分钟 | 次 |  | ￥4000 |  |
|  | 投诉查实 | 次 |  | ￥300 |  | 半年内若有10次或以上投诉被查实，本半年度考核不合格 |
|  | 其他约定情况的扣罚 | 次 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |

**服务质量满意度考核表**

被考核单位：（成交人公司名称） 考核时间： 年 月 至 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容** | **具体要求** | **用户评价**  **（满意10分；一般5分；不满意1分）** | **评分（满分100分）** |
| 1 | 响应速度 | 服务响应及时 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 2 | 服务态度 | 服务态度良好 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 3 | 维保人员的专业能力 | 维保人员技术水平专业，能跟进解决日常故障处理及咨询问题的解答。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 4 | 应急能力 | 能灵活应对突发故障的处理，给出解决方案，并跟进解决。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 5 | 投诉情况 | 无科室投诉 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 6 | 培训相关 | 对于培训及时响应并合理安排培训时间 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 7 | 提供规范的培训手册、PPT等 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 8 | 整体效率 | 当用户提出需求或发生故障时能积极响应并跟进，整体解决问题效率高。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 9 | 定期巡检并提供建议 | 每月定期巡检软件、硬件运行情况，针对性提供建设性意见与建议。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 10 | 形成文档 | 对于问题的解决，有闭合处理，形成相关书面文档。巡检等形成巡检报告。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 合计 | | 100分 | 总体评价： | **总得分**： |

**第三章 响应须知**

**一、响应文件格式**

响应人须按本比选文件中提供的响应文件编制要求（见第五章）以A4版面统一编制（每份内页须按顺序加注页码），以及按有关要求提供相关的证明资料等。

**二、响应文件的递交**

（一）响应文件的密封和标记

1.响应人应将纸质响应文件正本和副本分开密封装在单独的信封中，每一信封封口处应加盖公章，并在每一密封的信封封面上按以下要求清楚标明：

|  |
| --- |
| **响应文件（正/副本）**  收件人：中山大学孙逸仙纪念医院  项目名称：填写比选文件第一章“邀请函”中写明的项目名称  响应人名称（加盖公章）：  联 系 人：  联系电话：  **本项目采购比选会议之前不得启封** |

2.响应人应编制响应文件**正本壹份和副本贰份**，响应文件的副本可采用正本的复印件，并在**封面及骑缝均加盖鲜章**。若副本内容与正本不符，以正本内容为准。

3.对未经装订的响应文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由响应人承担。

4.响应文件的“正本”及所有“副本”的封面及骑缝均须加盖响应人公章。

（二）对响应文件投递的要求

1.响应人应当在响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达我院指定地点。

2.响应文件的递交须由响应人代表签名确认。

（三）响应文件的修改和撤回

1. 响应人在响应文件提交截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人。补充、修改的内容应当按比选文件要求签署、盖章，并作为响应文件的组成部分。
2. 响应文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
3. 在响应文件提交截止时间之后，响应人不得对其响应文件做任何修改和补充。
4. 不接受《邀请函》中规定外的响应文件递交形式。
5. 响应人所提交的响应文件在采购评审会议结束后，无论采购结果与否都不退还。

（四）样品

1. 本项目如要求提交样品的，我院在收取样品时没有对样品外观进行验收及性能测试，对样品的破损或质量概不负责。

由于我院存放样品的空间有限，如采购人无需留存样品的情况下，请各有关响应人在

参与本项目采购评审会议结束后当日内主动取回，否则视同响应人不再认领，我院有权进行处理。

1. 响应文件的拒收

在响应文件提交截止时间后送达的或未送达指定地点的响应文件或响应文件未密封的，均为无效文件，我院有权利拒收。

**三、采购评审会议和评审原则**

（一）组织采购评审会议

1.采购人按照约定的时间、地点组织采购评审会议。原则上应有采购人代表和响应人代表参加，参加采购评审会议的代表应签到以证明出席。响应人不足3家的，不得组织采购评审会议。

2.采购评审会议正式开始前时，由响应人或其推选的代表检查响应文件的密封情况，经确认无误后由采购方工作人员当众拆封，并公开宣读响应人名称、《报价一览表》内容。

3.采购人做好报价一览表记录，记录应由各参会响应人代表签字确认。

4.报价一览表内容与响应文件中的明细报价表内容不一致的，以报价一览表为准。

5.根据评审委员会对各响应人响应文件的综合评分情况，编写评审报告。

（二）评审原则

1.评审委员会由采购人组织的评审专家组成，评审专家从专家库中随机抽取。

2.本次评审采用综合评分法，**只接受一次报价**。

3.采购人根据《资格审查表》内容逐条对响应文件的资格性进行评审，审查每份响应文件是否满足资格要求。

4.评审委员会根据《符合性审查表》内容逐条对响应文件进行符合性评审，审查每份响应文件是否符合比选文件的商务、技术中的实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的，评审委员会按少数服从多数原则表决决定。

5.资格审查或符合性审查不通过的均视为无效响应。无效响应不能进入技术、商务及价格评审。

6.评审内容：评审委员会对通过资格审查和符合性审查的响应文件进行商务、技术和价格的评审。

7.资格审查

**《资格审查表》**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 响应人应具备以下条件：（响应人出具有效的承诺函并加盖公章）  ①具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  ②有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  ③具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；  ④参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 |
| 2 | 评审现场查询：经查询“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn），被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商，均不得参加本采购项目。（响应人无需提供证明资料，以评审会议现场查询结果为准） |
| 3 | 法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，不得参加同一合同项下的采购活动。（响应人出具有效的承诺函并加盖公章） |
| 4 | 响应人必须提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件，如非“三证合一”证照，同时提供税务登记证副本复印件,加盖公章；分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。 |
| 5 | 为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商及其附属机构，不得再参加本采购项目的响应。（响应人出具有效的承诺函并加盖公章） |
| 6 | 出具加盖公章、有单位负责人（法定代表人）签名的《供应商廉洁守约承诺书》（格式和内容详见第五章，不得擅自删改） |
| 7 | 本项目不接受联合体报名，不得分包、转包。 |
| 8 | 已成功报名本项目。 |

资格审查第6条所要求的《供应商廉洁守约承诺书》，响应人除了在响应文件中装订成册，须在递交采购文件时另外提供一份盖章签字版的承诺书。若未单独提供，可能影响对响应文件的评价，但不作为一票否决的条款。

8.符合性审查

**《符合性审查表》**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 响应报价：  ①响应报价未超过本项目最高限价  ②对本项目的全部内容进行响应报价  ③响应报价不低于成本价,且是唯一确定的 |
| 2 | 提供《响应承诺函》，响应有效期为提交响应文件的截止之日起90天 |
| 3 | 法定代表人资格证明书及授权委托书：按对应格式文件签署、盖章(原件) |
| 4 | 响应文件按照比选文件规定要求签署、盖章（包括封面、骑缝以及含有“签字”“盖章”字眼的每一处），不得改动本比选文件中已明确要求不得擅自删改的部分。 |
| 5 | 本公开比选文件中的“★”号条款要求：响应方案一一满足比选文件“★”号条款要求 |
| 6 | 响应文件未含有采购人不能接受的附加条件。 |

9.分值（权重）分配

（1）评分总值最高为100分，商务、技术及最终报价得分分值（权重）设置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **分值比例（100%）** | **商务评分（25%）** | **服务评分（45%）** | **价格得分（30%）** |
| 得分100分 | 25分 | 45分 | 30分 |

（2）商务评分：评审委员会就各响应文件对商务评审内容的各项要求进行评分，评审的具体内容见《商务评审表》：

**商务评审表（25分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审指标** | **分值** | **评审细则** |
| 同类项目业绩 | 5分 | 响应人提供自2021年以来同类项目业绩，每个得1分，本项最高得分为5分。  备注：须同时提供合同（包括但不限于合同首页、内容页、盖章页，合同内容须体现服务项目的复印件，缺一不可）。证明资料加盖供应商鲜章，不提供或提供不完整的不得分。证明文件不符合要求或未提供不得分。公章或合同章上的供应商名称与响应人名称不一致的视为无效，如响应人变更过名称，需提供有关部门证明。同一客户单位不重复计分。 |
| 管理体系情况 | 6分 | 响应人具有以下其中任意一种证书得2分，最高6分。  1、质量管理体系认证证书；  2、信息安全管理体系认证；  3、信息技术服务管理体系认证；  备注：须提供有效期内的证书复印件，加盖供应商鲜章，未提供不得分；若所提供的证书认证范围与本项目无关的，不得分。 |
| 供应商供货能力 | 6分 | 如供应商为所响应产品制造商或具有有效授权的代理经销商，提供有效的制造商资格证明或授权证明材料并加盖公章，得6分。如不提供，不得分。 |
| 项目经理资质要求 | 4分 | 项目经理具体以下资质的：   1. 本科及以上学历，得2分 2. 信息系统项目管理师证书，得2分   本项最高得4分。  注:须提供拟派的项目经理的相关证书扫描件及在本项目响应截止日之前在响应人公司近6个月内任意一个月缴纳社会保险的凭据。  以上证明材料均需加盖公章。 |
| 技术负责人（不含项目经理）资质要求 | 4分 | 技术负责人具备以下资质的：  1、本科及以上学历，得2分  2、系统分析师证书，得2分  本项最高得4分。  注:须提供拟派的技术负责人（不含项目经理）的相关证书扫描件及在本项目响应截止日之前在响应人公司近6个月内任意一个月缴纳社会保险的凭据。  以上证明材料均需加盖公章。 |

（3）服务评分：评审委员会就各响应人对服务评审内容的各项要求进行评分，评审的具体内容见《服务评审表》。

**服务评审表（45分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审指标** | **分值** | **评审细则** |
| 对需求中重要服务参数响应情况 | 21分 | （1）响应人所响应服务每满足一项“用户需求书-**用户服务要求**（共2项）”中带▲的重要服务要求，得5分，最高得10分。  （2）响应人所响应服务每满足一项“用户需求书-**用户服务要求**（共11项）”中不带▲的一般服务要求，得1分，最高得11分。  注：响应人需提供相关证明材料或承诺函，不提供不得分。 |
| 软件维护实施方案 | 15分 | 对响应人的软件维护实施方案进行评审：   1. 软件维护实施方案完善清晰，完全满足或优于用户需求的，得15分； 2. 软件维护实施方案存在瑕疵，只能部分满足用户需求的，得8分；   3、软件维护实施方案表述简单，基本不能满足用户需求的，得1分。  4、不提供不得分。 |
| 培训方案 | 9分 | 对响应人的培训方案，包含但不限于培训对象、培训内容、培训计划等进行评审：   1. 培训方案完善、清晰、合理，完全贴合用户需求的，得9分； 2. 培训方案存在瑕疵，部分贴合用户需求的得5分； 3. 培训方案表述简单，基本不能贴合用户需求的，得1分；   4、不提供不得分。 |

（4）价格评分（30分）：以**项目报价**作为价格评分的评审依据。满足比选文件要求且最终报价最低的价格为评分基准价，价格得分＝（评分基准价/最终报价）\*30，保留两位小数）。

10.综合比较与评价：

根据每个响应人在上述各评审阶段中的得分，采用下面公式算出每个响应人的综合得分：

W＝C ＋ T/S ＋ M

其中：

W 某个响应人的综合得分；

C 某个响应人的价格得分；

T/S 某个响应人的技术或服务评审得分；

M 某个响应人的商务评审得分；

（注： T/S、M均为所有评审专家评分的算术平均值）

11.评审委员会对响应文件中的报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；

（4）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，按照该条款规定的顺序修正。修正后的报价经响应人书面确认后产生约束力，响应人不确认的，其响应无效。

12.评审报告应当由评审委员会全体人员签字认可。评审委员会成员对需要共同评定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评审委员会成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，若拒绝在评审报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

**四、推荐成交候选人名单**

评审委员会根据最终评审的结果，推荐综合得分最高的响应人为排名第一的成交候选人。综合得分相同的，按照响应报价由低到高的顺序推荐第一成交候选人。综合得分且响应报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

**五、发布成交结果**

采购人在医院官方网站的采购专栏公告成交结果。

**六、质疑与投诉**

（一）质疑

1、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

2、供应商认为比选文件、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3个工作日内，以书面形式由法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后，向采购人提出质疑。

3、供应商应在限定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4、采购人不得拒收质疑供应商在限定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

5、供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质疑的，采购人可以组织原评审委员会协助答复质疑。

6、超出限定质疑期限的质疑函，采购人将依法不予接收。

7、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明资料。质疑函应当包括下列内容：

(1)供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(2)质疑项目的名称、编号；

(3)具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4)事实依据；

(5)必要的法律依据；

(6)提出质疑的日期。

供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

8、接收质疑的联系方式：

质疑接收机构名称：中山大学孙逸仙纪念医院招投标与采购管理办公室

质疑接收机构地址：广州市越秀区长堤大马路171号一方长堤健康产业中心（原威力斯大楼）907室

质疑接收机构电话： 020-81338035（工作时间：8：00-12:00,14:30-17：30）

（二）投诉

质疑供应商对采购人的答复不满意，或者采购人未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向监督部门提起投诉。

**七、合同的订立**

采购人与成交人自成交通知书发出之日起三十日内，按比选文件要求和成交人响应文件承诺签订采购合同，但不得超出比选文件和成交人响应文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

# 第四章 合同参考文本

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但不得偏离实质性条款。

**合同编号：**

**中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目**

**合 同 书**

**（服务类）**

**项目编号：**

**项目名称：**中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目

委托方（甲方）：中山大学孙逸仙纪念医院

住所地：广州市沿江西路107号

法定代表人：宋尔卫

项目联系人：

通讯地址：广州市沿江西路107号

邮政编码：510120

电话：传真：020-81332809

电子信箱：245509346@qq.com

受托方（乙方）：

住所地：

法定代表人：

项目负责人：

项目联系人：

通讯地址：

邮政编码：

电话： 传真：

电子信箱：

根据《中华人民共和国民法典》有关规定及相关法律法规，甲方委托乙方提供中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目。经甲、乙双方协商一致，订立本合同。

**1、总则**

1.1本合同双方必须遵守国家颁布的合同法，并各自履行应负的全部责任。

1.2下列文件均为本合同不可分割部分，且优先解释顺序如下：

🗹补充协议；

🗹成交通知书；

🗹比选文件；

🗹响应文件；

🗹合同履行过程中的往来函件、会议纪要；

🗹双方约定属于本合同的其他文件。

1.3甲方保证按照合同条款规定的时间和方式付给乙方到期应付的款项。

1.4乙方保证全部按照合同条款的规定和交货期向甲方提供合格的医院手麻系统维保服务及配套设备培训和技术支持服务，乙方所提供维保服务保证满足甲方功能要求，数据准确、速度快捷、运行稳定，保证医院手麻系统的正常使用。

**2、维护服务**

甲方向乙方购买手麻系统维保服务。本合同中涉及的维保服务详细内容见合同附件（合同附件以比选文件用户需求为主体）。

**3、服务内容**

在维保期限内，针对我院的手麻软件系统（以下简称软件）提供技术支持和培训服务，包括但不限于远程电话支持、软件维护、用户培训、故障维护等，具体说明如下：

（1）远程电话支持：电话7×24小时远程支持或软件技术问题解决。

（2）故障维护：配合采购人解决软件在运行过程中由于网络、计算机（包括服务器）、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。

（3）软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误、漏洞，成交人负责维护并及时改进，同时向采购人提供软件维护说明。

（4）定时巡检：每季度须进行一次定期现场巡检，对采购人的软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除。成交人须向采购人出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。

（5）数据库优化服务：提供数据库基本维护服务，定期检查表空间使用情况、数据文件存储情况，维持数据库稳定性。制定计划定期做数据备份，确保数据库正常备份。按实际情况协助采购人数据迁移。定期清理垃圾数据，对数据库运行参数进行优化。

（6）需求的更新：因国家上级主管部门政策变化导致软件的表单内容或格式需要变更的，成交人须及时在系统里完善（包括但不限于添加或修改）。采购人在实际工作中需要对软件升级，以获取额外的功能时，经双方友好协商后，共同签署附加实施合同，依据技术服务工作量免费或收取部分费用；如采购人须使用超出功能范围的内容，经双方友好协商后，共同签署附加实施合同，依据技术服务工作量核算相应费用。

（7）系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向采购人提供软件建设建议方案。

（8）文档管理：提供和完善相关服务工作文档（软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。

**4、服务期限**

本项目服务期为1年，自合同双方签约之日起计算。

**5、服务响应：**

1. 在维保期内，如软件系统故障，需在接到通知后30分钟内予以响应，并与甲方协商解决方案，及时解决故障。
2. 若需要乙方指派工程师到现场处理，除另行约定到达时间外，工作日需在2小时到达甲方指定现场处理故障。非工作日需在6小时到达甲方指定现场处理故障。经工程师现场调查后，除另行约定时间外，须在6小时内排除故障，如在约定时间无法排除故障，须提供备机或应急的解决方案，不影响甲方的正常工作业务。
3. 如采甲方因需求修改软件或要求工程师现场维护，乙方须在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经甲方批准后，按照方案、时间表及本合同约定执行。
4. 合同签订后，乙方需在南北院备采集套件各1套，做到及时更换故障设备。

**6、培训**

维护期间，根据甲方要求提供培训服务，除了升级或改造后提供必要的培训，每年还需至少提供1-2次系统使用方面的培训。

（1）培训对象：包括但不限于系统管理员、采购人管理人员、操作员。

（2）培训内容：系统管理人员培训内容为系统中涉及的相关技术内容；采购人管理人员培训内容为系统流程和相关管理思想；操作员为系统的操作培训。

（3） 培训方案：根据采购人的情况制定相关培训方案，课程设置等，包括培训资料、讲义等。

**7、保密原则**

项目中所涉及的双方的内部资料、数据和其他商业信息，未经信息拥有方的许可，信息获得方不得以任何形式用于合同之外的目的，不得以任何形式向第三方泄露。乙方不得以在软件系统中留有任何可能导致甲方数据泄密的软件“后门”。发生泄密事件，信息拥有方有权追究泄密方的经济和法律责任，但因甲方及其授权的任何工作人员自身过错导致其该项目发生泄密而产生损失的，乙方不承担任何法律责任。

**8、考核要求**

详细见附件1

1. **付款条款**

根据商务要求执行。

**10、不可抗力**

10.1 不可抗力指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其它双方认定的不可抗力事件。

10.2 签约双方中任何一方由于不可抗力影响合同执行时，发生不可抗力一方应尽快将事故通知另一方。在此情况下，乙方仍然有责任采取必要的措施加速合同的实施，双方应通过友好协商尽快解决本合同的执行问题。

**11、双方的责任与权利**

11.1甲方权利和义务

（1）在项目维护过程中，甲方应给予充分的合作。甲方应委派业务能力强的专人参与乙方工作。

（2）对于实施和维护所需要的硬件等资源，甲方应给予保证，凡由硬件和相关资源问题造成的进度延误及其他责任应由甲方负责。

（3） 对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换；

（4） 如乙方派出员工人数达不到合同规定人数，甲方有权扣减空缺人员相应费用，并要求乙方立即补充人员；

（5） 按时支付服务费用给乙方:甲方逾期支付的，向乙方支付违约金，总额不超过合同金额的 3‰。

11.2乙方权利和义务

（1）根据有关法律法规及本合同的约定，制订服务管理制度，编制服务年度计划，并经甲方审定后实施；

（2）未经甲方书面同意，乙方不得转包或分包项目内容。乙方转包或分包项目内容的，甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内移交有关档案资料；

（3）负责对各岗位员工进行业务培训，有相应的培训计划，培训授课材料交甲方查验；

（4）在日常维护过程中发生的事故应及时告知甲方；设施需要维修、保养的，应事先告知甲方；

（5）本合同终止时，乙方必须向甲方移交维护服务的全部档案资料及属于甲方的物资。

（6）甲方按照投标书中的质量标准予以检查和考核，根据检查或考核结果，评价乙方的工作情况。

（7）乙方员工遵守甲方的规章制度、安全保密要求。

（8）乙方对其员工在合同期间违反甲方的有关规定，造成甲方损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

（9）甲方对乙方提交的服务管理制度、年度计划的不合理部分提出调整意见后，乙方应无条件执行；否则，由此增加的费用由乙方承担；

（10）比选文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

1. **侵权赔偿**

乙方保证合同项下提供的服务不侵犯任何第三方的专利、商标或版权。否则，乙方须承担对第三方的专利或版权的侵权责任并承担因此而发生的所有费用。

1. **违约和赔偿责任**

如一方违约，不执行、不遵守合同中的条款，且在另一方发出通知后的30天内仍未采取弥补措施的，另一方有权单方面解除本合同，并要求违约方赔偿相关的经济损失，违约方应当承担相关的赔偿责任。甲方逾期付款或者验收的，每延迟一天，应按照逾期部分对应合同金额的千分之一向乙方承担违约责任；乙方逾期完成合同约定服务的，每延迟一天，应按照延迟部分对应合同金额的千分之一向甲方承担违约责任。

**14、合同终止**

如果一方未能履行协议规定，并在收到对方违约书面通知书后在10天后仍未能未作出书面答复，另一方可立即终止本合同。

**15、法律诉讼**

签约双方在履约中发生争执和分歧，双方应通过友好协商解决，若经协商不能达成协议时，则向甲方所在地人民法院提起诉讼。受理期间，双方应继续执行协议其余部分。

**16.通知与送达**

双方在本合同履行过程中相互发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本合同所列明的地址送达。一方如果迁址或者变更，应当书面通知对方，未履行通知义务的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以邮寄方式交付的，寄出或者投邮后即视为送达。

**17、生效**

本合同正本一式5份，具有同等法律效力，甲方执3份，乙方执2份。合同经双方法人代表或授权代表签字单位盖章后生效，协议签署日期以较迟签注的日期为准。本合同未尽事宜，由双方协商处理。本项目的招投标文件与本合同同时执行，二者如有抵触，以本合同为准。本合同附件作为本合同的有效组成部分存在。

甲方：中山大学孙逸仙纪念医院 乙方：

地址：广州市沿江西路107号 地址：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电话： 电话：

邮政编码：020-81332809 邮政编码：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

盖章： 盖章：

日期： 日期：

附件1

考核机制

甲方单位对乙方开展相关工作实行严格的服务质量考核，对其服务质量进行评价考核监督。考核内容包括但不限于以下要点：

（1） 综合测评：甲方会在合同签订后每半年服务结束前15个工作日内，进行用户服务质量满意度考核，具体考核表见附件2，若满意度得分低于80分，乙方有义务增派人员积极响应甲方需求，改善服务质量，提高满意率。合同期满前，甲方可对乙方的服务质量进行综合评测。

（2） 惩罚制度：甲方每半年会组织技术专家组及服务对象进行一次考核，对包括但不限于服务期内出现的非计划停机情况、非计划停机时长及用户满意度进行评估：

①：每月系统非计划停机时间>=45分钟，且<60分钟的，每次扣1000元。

②：每月系统非计划停机时间>=60分钟，且<90分钟的，每次扣2000元。

③：每月系统非计划停机时间>=90分钟，且<120分钟的，每次扣3000元。

④：每月系统非计划停机时间>=120分钟，每次扣4000元，如因此导致甲方产生其他严重后果的，应进一步赔偿。

⑤：因乙方开发质量、系统错误等原因造成甲方损失的，经技术专家组讨论后判定为乙方原因的，由乙方赔偿采购人损失。

⑥：若有投诉，一经查实，每次扣300元。半年有10次及以上投诉，本半年度考核不及格。

⑦：乙方承诺但没有兑现的，如因此导致甲方产生其他严重后果的，应进一步赔偿。

**《半年扣罚金额统计表》**

被考核单位：（乙方） 考核时间： 年 月 至 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **单位** | **数量** | **扣罚标准** | **扣罚金额** | **备注** |
|  | 每月系统非计划停机时间>=45分钟，且<60分钟 | 次 |  | ￥1000 |  | 采购人每半年组织技术专家组讨论后，判定为成交人原因的，按每月非计划停机时间扣罚。 |
|  | 每月系统非计划停机时间>=60分钟，且<90分钟 | 次 |  | ￥2000 |  |
|  | 每月系统非计划停机时间>=90分钟，且<120分钟 | 次 |  | ￥3000 |  |
|  | 每月系统非计划停机时间>=120分钟 | 次 |  | ￥4000 |  |
|  | 投诉查实 | 次 |  | ￥300 |  | 半年内若有10次或以上投诉被查实，本半年度考核不及格 |
|  | 其他约定情况的扣罚 | 次 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |

附件2

**服务质量满意度考核表**

被考核单位：（乙方） 考核时间： 年 月 至 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容** | **具体要求** | **用户评价**  **（满意10分；一般5分；不满意1分）** | **评分（满分100分）** |
| 1 | 响应速度 | 服务响应及时 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 2 | 服务态度 | 服务态度良好 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 3 | 维保人员的专业能力 | 维保人员技术水平专业，能跟进解决日常故障处理及咨询问题的解答。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 4 | 应急能力 | 能灵活应对突发故障的处理，给出解决方案，并跟进解决。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 5 | 投诉情况 | 无科室投诉 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 6 | 培训相关 | 对于培训及时响应并合理安排培训时间 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 7 | 提供规范的培训手册、PPT等 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 8 | 整体效率 | 当用户提出需求或发生故障时能积极响应并跟进，整体解决问题效率高。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 9 | 定期巡检并提供建议 | 每月定期巡检软件、硬件运行情况，针对性提供建设性意见与建议。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 10 | 形成文档 | 对于问题的解决，有闭合处理，形成相关书面文档。巡检等形成巡检报告。 | 🞎满意  🞎一般  🞎不满意 |  |
| 合计 | | 100分 | 总体评价： | **总得分**： |

# 第五章 响应文件编制要求

**（请响应人按照以下文件的要求格式、内容、顺序制作响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。）**

**温馨提示**

（本提示内容非比选文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以比选文件为准。）

1. 响应人应仔细阅读比选文件中所有的事项、格式、条款和规范等，完整、真实、准确的填写比选文件中规定的所有内容。
2. 按照比选文件的要求编制响应文件，对比选文件提出的实质性要求和条件做出响应。否则，其响应将被拒绝。
3. 凡关于比选文件的所有响应资料（包含但不限于：承诺函、声明函等各类函件，资质证书等证明资料复印件，项目具体实施方案等)，都必须盖上响应人公章。
4. 响应文件所附的相关资料复印件若模糊不清的，将影响其评审得分。
5. 响应人必须对其响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，且无条件接受集中采购机构或采购人及政府采购监管部门等对其中任何资料进行核实的要求。
6. 为了提高采购效率，节约社会交易成本与时间，已报名并获取了比选文件而决定不参加本项目响应的供应商，在响应文件递交截止时间的前3日，按《采购邀请函》中的联系方式，以电子邮件形式告知我院指定联系人（否则影响到供应商今后参加我院采购项目的评价）。对您的支持与配合，谨此致谢。
7. 因场地有限，我院无法提供停车位，不便之处敬请谅解。

**中山大学孙逸仙纪念医院**

**项目**

**响 应 文 件**

**(正本/副本）**

**公司名称（盖章）：**

**法定代表人或法定授权代表（签字）：**

**联系方式：**

**日 期：**

**响应文件目录**

一、 报价………………………………………………………………………第（ ）页

（一）报价一览表………………………………………………………………第（ ）页

[二、](http://192.168.70.199/seeyon/office/cache/20190929/-1981683210483646217/-1981683210483646217.html?rnd=94104.10036287415) 资格审查…………………………………………………………………第（ ）页

（一）资格审查证明资料………………………………………………………第（ ）页

三、 符合性审查………………………………………………………………第（ ）页

（一）符合性自查表……………………………………………………………第（ ）页

（二）符合性审查证明资料……………………………………………………第（ ）页

四、 商务评审…………………………………………………………………第（ ）页

（一）商务评审自查表…………………………………………………………第（ ）页

（二）商务评审证明资料………………………………………………………第（ ）页

五、 服务评审…………………………………………………………………第（ ）页

（一）服务评审自查表…………………………………………………………第（ ）页

（二）服务评审证明资料………………………………………………………第（ ）页

**特别提示与要求：**

1.请响应人按照以下要求的格式、内容、顺序制作响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。

2.响应人所递交的所有资料，要求加盖响应人公章。

1. **报价表**

**（一）报价一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称： |  | | |
| 响应公司： |  | 响应日期： |  |
| 联系人： |  | 联系电话： |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | **总报价（元）** | 备注 |
| 中山大学孙逸仙纪念医院2024-2025年度手麻系统维保项目 | 大写：  小写： |  |

注：

1、响应人须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2、此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容。

3、所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

4、总报价须用文字和数字两种方式表示，总报价大小写不一致，以大写为准。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 二、资格审查

**（一）资格审查证明资料**

**1、资格声明函**

致：中山大学孙逸仙纪念医院

关于贵单位发布的中山大学孙逸仙纪念医院\*\*\*采购 项目的采购邀请，本单位（企业）自愿参加报名响应，现声明如下：

(1)本单位（企业）已完全清楚本项目比选文件的内容和要求。

(2)本单位（企业）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，且参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我单位承担。

(3)本公司（企业）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

(4)本公司（企业）承诺绝不存在“法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，参加同一合同项下的采购活动”的情况。

(5)本公司（企业）承诺绝不存在“为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务”的情况。

(6)关于本公司（企业）信用情况，经对“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）信用记录信息的查询，截至规定的响应截止时间，我司没有被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商名单中。

(7)本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我单位承担。

特此声明。

**（注：本资格声明函内容不得擅自删改）**

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**2、营业执照副本（复印件）**

（提供复印件,并加盖供应商公司公章。如为分公司报名，必须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目响应的授权书。）

**3、供应商廉洁守约承诺书**

**要求本承诺书除了在响应文件中装订成册，须在递交响应文件时另外提供一份盖章签字版的承诺书。若未单独提供，可能影响对响应文件的评价，但不作为一票否决的条款。（注：本承诺书内容不得擅自删改）**

**中山大学孙逸仙纪念医院**

**廉洁守约承诺书**

项目名称：

为加强医疗卫生行业作风建设，切实纠正损害人民群众利益的不正之风，保障合同双方的权利与义务，根据《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国执业医师法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，结合中山大学孙逸仙纪念医院（下称医院）的规章制度，我公司特作出以下廉洁守约承诺：

一、我司及工作人员严格遵守医院的有关规定，不通过给予医院工作人员“红包”（含礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融产品等财物，公司及工作人员安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排，下同）、回扣、提成、物品及以其它不正当利益等手段进行促销；不以任何名义、形式给予医院工作人员及其特殊关系人“红包”、回扣、提成、物品以及其他不正当利益，或邀请医院工作人员及其特殊关系人参加涉及商业利益的活动等。

前款所称“特殊关系人”，是指医院工作人员的近亲属、特殊利害关系人等 。

二、我司及销售人员不在医院诊疗时间、诊疗区域进入各医疗科室进行产品推介活动，不干扰医务人员的医疗活动；未经医院批准，不在院内召开任何形式的产品宣传、推广活动；不在院内张贴、派发涉及产品的宣传资料和赠品。

三、我司承诺需要在医院进行产品宣传、推广工作时，一定向医院相关职能部门提出书面申请。经审批后，由医院有组织、有计划地予以安排。

四、我司承诺遵守国家有关招标采购法律法规规章，在参加医院招标采购活动时，保证诚信投标、不串标、不陪标，严格按照有关规定及合同执行。

五、我司承诺

□不销售、不使用假冒伪劣以及无生产批准文号或无相关经营许可证、经营注册证的药品、试剂、医疗设备、医疗器械、医用耗材及其它产品。（药品、医疗设备、医用耗材及其他货物的生产和经营企业勾选此项）

□严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标、工程建设、施工安装和市场活动等有关法律、法规、相关政策，不违反工程建设管理、施工安装和监理的规章制度。按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行工程建设和监理的有关方针、政策，尤其是有关建筑施工安装和监理的强制性标准和规范。（工程建设项目勾选此项）

六、我司承诺遵守《中华人民共和国政府采购法》第四十六条、《中华人民共和国招标投标法》第四十六条及医院招标采购相关规章制度的规定，在医院中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照招标采购或比选文件和中标人的投标文件或其他响应文件签订书面合同。

若违反上述承诺，我司自愿接受中山大学孙逸仙纪念医院以下处理：医院将我司违规行为予以曝光；医院取消我司中标成交资格并不予退还履约保证金；医院有权解除双方签订的买卖合同、技术服务合同及建筑工程施工合同等合同，停用相关产品，并断绝与我司业务往来，且不承担我司因此造成的任何损失；取消我司参加医院招标采购投标资格两年；报请上级主管部门，依据有关规定在系统内通报、公布药品、医疗设备、医用耗材违法违规情况及其它处理。

双方订立买卖合同、技术服务合同、建筑工程施工合同等合同以后，本承诺书同时作为双方合同的构成部分。

本承诺书一式两份，一份由医院相关职能部门保存，一份由经营单位保存。

单位名称（盖章）：

单位负责人（签名）：

日期： 年 月 日

**三、符合性审查**

**（一）符合性自查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审内容 | 比选文件要求 | 自查结论 | 证明资料 |
| 响应报价 | ①响应报价未超过本项目最高限价  ②对本项目的全部内容进行响应报价  ③响应报价不低于成本价,且是唯一确定的 | □通过  □不通过 | / |
| 法定代表人证明书及授权委托书 | 按对应格式文件签署、盖章的原件[格式详见“1、法定代表人（负责人）证明书”及“2、法定代表人（负责人）授权委托书”] | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 响应有效期 | 提供《响应承诺函》，响应有效期为提交响应文件的截止之日起90天（格式详见“3、响应承诺函”） | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 响应文件签署、盖章 | 按照比选文件规定要求签署、盖章（包括封面、**骑缝**以及含有“签字”“盖章”字眼的每一处），不得改动本比选文件中已明确要求不得擅自删改的部分。 | □通过  □不通过 | / |
| 本公开比选文件中的“★”号条款要求 | 响应方案一一满足比选文件“★”号条款要求（格式详见“3、响应承诺函”） | □通过  □不通过 | 见“3、响应承诺函” |
| 其他 | 响应文件未含有采购人不能接受的附加条件 | □通过  □不通过 | 见“3、响应承诺函” |

备注：

1、以上材料将作为响应人符合性审核的重要内容之一，响应人必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效响应。

2、响应人须在“自查结论”栏勾选通过或不通过，在“证明资料”栏填写页码。

3、本自查表不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）符合性审查证明资料**

**1、法定代表人（负责人）证明书**

**（适用于非自然人响应人）**

中山大学孙逸仙纪念医院：

\_\_\_\_\_\_\_\_现任我单位\_\_\_\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：

附：代表人性别：\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_ 身份证号码：

注册号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 企业类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

响应供应商(公章)：

地址：

法定代表/负责人（签名）：

日期： 年 月 日

法定代表人

**有效期内的**居民身份证复印件（正面） 粘贴处

法定代表人

**有效期内的**居民身份证复印件（反面） 粘贴处

**2、法定代表人（负责人）授权委托书**

**（如适用)**

中山大学孙逸仙纪念医院：

本授权书声明： （法定代表人姓名） 代表 （公司全称） 授权 （姓名、职务） 为我司的合法代理人，就中山大学孙逸仙纪念医院\*\*\*项目采购活动，全权代表我司参与本项目报名响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书自签字之日起生效，特此声明。

响应供应商(公章)：

地址：

法定代表/负责人（签名）：

授权代理人（签名）：

日期： 年 月 日

被授权人（授权代表）

**有效期内的**居民身份证复印件（正面） 粘贴处

被授权人（授权代表）

**有效期内的**居民身份证复印件（反面） 粘贴处

**3、响应承诺函**

致：中山大学孙逸仙纪念医院

依据贵方（项目名称/项目编号： )的响应邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（响应人名称、地址）提交响应文件正本 份，副本 份。

在此，我方承诺如下：

1、同意并接受比选文件的各项要求，遵守比选文件中的各项规定，按比选文件的要求提供报价。

2、响应有效期为递交响应文件之日起九十天，成交人响应有效期延至合同验收之日。

3、我方已经详细地阅读了全部比选文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解比选文件的要求，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。

5、我方承诺能够完全对比选文件所有带“★”号条款作出响应，具体如下：

（1）第二章用户需求书中“**三、服务内容**--**★** 2.1 手术麻醉信息系统详细功能模块”。

（2）第二章用户需求书中“六**、商务要求--**★3、付款方式”。

6、我方承诺响应文件未含有贵院不能接受的附加条件。

7、我方完全服从和尊重评审委员会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得成交资格。

我方承诺在本次采购活动中提供的一切文件，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。

**（注：本响应承诺函内容不得擅自删改）**

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**四、商务评审**

**（一）商务评审自查表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评审项 | 评审细则 | | 提供情况 | 证明资料（如有） | 自评分 |
| 管理体系情况 | 具备以下资质证书：  ①质量管理体系认证证书；得2分 | 提供有效期内的证书复印件，加盖供应商鲜章，未提供不得分；若所提供的证书认证范围与本项目无关的，不得分。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| ②信息安全管理体系认证；得2分 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| ③信息技术服务管理体系认证；得2分 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| 同类项目业绩 | 响应人提供自2021年以来同类项目业绩，每个得1分，本项最高得分为5分。提供合同（包括但不限于合同首页、内容页、盖章页，合同内容须体现服务项目的复印件，缺一不可）。 | 证明资料加盖供应商鲜章，不提供或提供不完整的不得分。证明文件不符合要求或未提供不得分。公章或合同章上的供应商名称与响应人名称不一致的视为无效，如响应人变更过名称，需提供有关部门证明。同一客户单位不重复计分。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| 供应商供货能力 | 如供应商为所响应产品制造商或具有有效授权的代理经销商，得6分，如不提供，不得分。 | 提供有效的制造商资格证明或授权证明材料并加盖公章 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| 本项目项目经理资质要求 | 项目经理具体以下资质的，本项最高得4分：  1、本科及以上学历；得2分  2、信息系统项目管理师证书；得2分 | 注:须提供拟派的项目经理的相关证书扫描件及在本项目响应截止日之前在响应人公司 6个月内任意一个月缴纳社会保险的凭据。  以上证明材料均需加盖公章。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| 技术负责人（不含项目经理）资质要求 | 技术负责人具备以下资质的，本项最高得4分：  1、本科及以上学历，得2分  2、系统分析师证书，得2分 | 注:须提供拟派的技术负责人（不含项目经理）的相关证书扫描件及在本项目响应截止日之前在响应人公司 6个月内任意一个月缴纳社会保险的凭据。  以上证明材料均需加盖公章。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |

**响应人应根据《商务评审自查表》的各项内容填写此表，并提供相应的证明资料及填写页码，如未提供，评审委员会有权认为不具备或不符合，并影响响应人的得分。**

注：

1. 请在表格下方附上相关证明资料，提供所需证书（或证明文件）复印件且加盖公章方可得分，不提供不得分。
2. 本表中所要求提交的与评分项目相关的各类证明文件或资料，需清晰反映相关的数据及印章等，如模糊不清无法辨别的，视为未按要求提交，该项评分不得分。
3. 本表要求提供的证书等证明文件，如有有效期的，须在有效期内，否则不予得分。
4. 承诺以上响应情况属实，如有虚假响应，同意本项目一票否决，并列入采购人失信供应商名单。

5、本自查表不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）商务评审证明资料（如有）**

**1、响应人情况介绍表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | | | |
| 注册地址 |  | | | | | | |
| 联系方式 | 法人代表姓名 |  | | 电话/技术职称 | |  |  |
| 授权代表姓名 |  | | 电话/职务 | |  |  |
| 成立时间 |  | 经济类型 | |  | | 登记机关 |  |
| 邮编 |  | 联系电子邮箱 | |  | | | |
| 单位简介及机构设置  (单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量、经营场所、主要或关键货物介绍、生产场所及工艺流程等) |  | | | | | | |
| 单位概况 | 注册资本 | 万元 | 占地面积 | | M2 | | |
| 职工总数 | 人 | 建筑面积 | | M2 | | |

注：1、文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等。

2、图片描述：经营场所、主要或关键货物介绍、生产场所及工艺流程等。

3、如响应人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**2、企业股东构成情况表（如有）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 | |  | | | | | | | |
| 注册地址 | |  | | | 企业类型 | |  | | |
| 法定代表人姓名 | |  | | | 电话 | |  | | |
| 股东及出资信息 | | | | | | | | | |
| 序号 | 股东名称(姓名/股东全称) | | 股东类型  (自然人股东/法人股东) | 身份证号  /统一社会信用代码 | | 出资额(万元) | | 出资方式 | 占全部股份比例 |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |

备注：

1.股东或出资人为自然人的，填写自然人姓名及身份证号；股东或出资人为法人的，填写法人企业全称及统一社会信用代码。出资方式填写：货物、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。

2.响应人必须如实填写股东构成情况，具体信息情况须与“国家企业信用信息公示系统”网站查询的信息一致。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**3、同类项目业绩（如有）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **客户单位名称** | **项目名称** | **合同标的内容** | **签约日期** | **合同总价** | **联系人及电话** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

注：1.响应人应如实填写同类项目业绩，不得弄虚作假；

2.提供自2021年1月1日（以合同签订时间为准）以来，响应人承接同类项目业绩。提供合同关键页的复印件或扫描件作为证明材料（必须能够体现项目具体服务内容），加盖响应人公章。证明文件不符合要求或未提供不得分。同一客户单位不重复计分。

3.如果响应人没有同类项目业绩或用户单位好评的，请在上表正文内容第一行填写“无”。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**4、获得的管理体系认证情况（如有）**

**（与软件维保相关的）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 颁发日期 | 名称 | 颁发机构 | 等级 | 有效期 |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

注：1.响应人应如实填写获得的体系认证情况，不得弄虚作假；

2.如果响应人获得过管理体系认证证书，请在上表后附认证证书复印件并加盖公章；

3.凡证书认证范围与软件维保无关的，一律不得分。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

1. **项目经理资质证书**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 颁发日期 | 名称 | 颁发机构 | 等级 | 有效期 |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

注： 1、提供拟派往本项目的项目经理学历及相关资质证书；

2、请在上表后附相关证书复印件及项目经理在本项目响应截止之日前在响应人公司6个月内任意1个月缴纳社会保险的凭据。

3、以上证明材料均须加盖公章。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

1. **项目技术负责人资质证书**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 颁发日期 | 名称 | 颁发机构 | 等级 | 有效期 |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

注： 1、提供拟派往本项目的技术负责人（不含项目经理）学历及相关资质证书；

2、请在上表后附相关证书复印件及技术负责人在本项目响应截止之日前在响应人公司6个月内任意1个月缴纳社会保险的凭据。

3、以上证明材料均须加盖公章。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**7、软件著作权证书或授权证明**

响应人应如实填写获得的软件的著作证书或授权证书情况，不得弄虚作假；

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 颁发日期 | 名称 | 颁发机构 | 有效期 |
| 年月日 |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**五、服务评审**

**（一）服务评审自查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审指标 | 评审细则 | 提供情况 | 证明资料（如有） |
| 对需求的重要服务参数响应情况 | 响应人所响应服务每满足一项“用户需求书-用户服务需求（共2项）”中带▲的服务要求，得5分，最高得10分。  注：响应人需提供相关证明材料或承诺函，不提供不得分。 | □有 □无  自评分（ ） | 见响应文件（ ）页 |
| 对需求的一般性服务参数响应情况 | 响应人所响应服务每满足一项“用户需求书-用户服务要求（共11项）”中不带▲的一般服务要求，得1分，最高得11分。 | □有 □无  自评分（ ） | 见响应文件（ ）页 |
| 软件维护实施方案 | 对响应人的软件维护实施方案，包含但不限于维护服务目标、制定维护服务计划、维护服务流程等进行评审：   1. 软件维护实施方案完善清晰，完全满足或优于用户需求的，得15分； 2. 软件维护实施方案存在瑕疵，只能部分满足用户需求的，得8分；   3、软件维护实施方案表述简单，基本不能满足用户需求的，得1分。  4、不提供不得分。 | □有 □无  自评分（ ） | 见响应文件（ ）页 |
| 培训方案 | 对响应人的培训方案，包含但不限于培训对象、培训内容、培训计划等进行评审：   1. 培训方案完善、清晰、合理，完全贴合用户需求的，得9分； 2. 培训方案存在瑕疵，部分贴合用户需求的得5分； 3. 培训方案表述简单，基本不能贴合用户需求的，得1分；   4、不提供不得分。 | □有 □无  自评分（ ） | 见响应文件（ ）页 |

**响应人应根据《服务评审自查表》的各项内容填写此表，并提供相应的证明资料及填写页码，如未提供，评审委员会有权认为不具备或不符合，并影响响应人的得分。**

备注：

1、请在表格下方附上相关证明资料，提供所需证书（或证明文件）复印件且加盖公章方可得分，不提供不得分。

2、本表中所要求提交的与评分项目相关的各类证明文件或资料，需清晰反映相关的数据及印章等，如模糊不清无法辨别的，视为未按要求提交，该项评分不得分。

3、承诺以上响应情况属实，如有虚假响应，同意本项目一票否决，并列入采购人失信供应商名单。

4、本自查表不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）服务评审证明资料（如有）**

**1、响应人对重点服务参数的响应情况**

致：中山大学孙逸仙纪念医院

我公司参加贵方组织的（项目名称/项目编号： )的响应，我公司向贵方郑重承诺:我方承诺在“重点服务参数的响应情况自查表”里勾选的信息及提供的证明材料，均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则我公司须承担由此带来的法律责任和相关费用。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **重点服务参数的响应情况自查表** | | | |
| 序号 | 项目内容 | 响应情况 | 证明材料（如有） |
| 1 | ▲远程电话支持：电话7×24小时远程支持或软件技术问题解决。 | □响应  □不响应 | 见（ ）页 |
| 2 | ▲配合采购人做好麻醉系统数据迁移。（提供承诺函并加盖响应人公章） | □响应  □不响应 | 见（ ）页 |

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**2、响应人对一般服务性服务参数的响应情况**

致：中山大学孙逸仙纪念医院

我公司参加贵方组织的（项目名称/项目编号： )的响应，我公司向贵方郑重承诺:我方承诺在“一般性服务参数的响应情况自查表”里勾选的信息及提供的证明材料，均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则我公司须承担由此带来的法律责任和相关费用。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一般性服务参数的响应情况自查表** | | | |
| 序号 | 项目内容 | 响应情况 | |
| 1 | 故障维护：配合采购人解决软件在运行过程中由于网络、计算机（包括服务器）、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。 | □响应 | □不响应 |
| 2 | 软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误、漏洞，成交人负责维护并及时改进，同时向采购人提供软件维护说明。 | □响应 | □不响应 |
| 3 | 定时巡检：每月须进行一次定期现场巡检，对采购人的软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除。成交人须向采购人出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。 | □响应 | □不响应 |
| 4 | 数据库优化服务：提供数据库基本维护服务，定期检查表空间使用情况、数据文件存储情况，维持数据库稳定性。制定计划定期做数据备份，确保数据库正常备份。按实际情况协助采购人数据迁移。定期清理垃圾数据，对数据库运行参数进行优化。 | □响应 | □不响应 |
| 5 | 需求的更新：因国家上级主管部门政策变化导致软件的表单内容或格式需要变更的，成交人须及时在系统里完善（包括但不限于添加或修改）。采购人在实际工作中需要对软件升级，以获取额外的功能时，经双方友好协商后，共同签署附加实施合同，依据技术服务工作量免费或收取一定费用；如采购人使用超出功能范围的内容，经双方友好协商后，共同签署附加实施合同，依据技术服务工作量核算相应费用。 | □响应 | □不响应 |
| 6 | 系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向采购人提供软件建设建议方案。 | □响应 | □不响应 |
| 7 | 文档管理：提供和完善相关服务工作文档（软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）及提供给采购人使用的麻醉系统数据结构文档、麻醉数据库管理员账号跟密码及维护文档。 | □响应 | □不响应 |
| 8 | 在维保期内，如软件系统故障，需在接到通知后30分钟内予以响应，并与采购人协商解决方案，及时解决故障。 | □响应 | □不响应 |
| 9 | 若需要工程师到现场处理，除另行约定到达时间外，工作日需在2小时到达采购人指定现场处理故障。非工作日需在6小时到达采购人指定现场处理故障。经工程师现场调查后，除另行约定时间外，须在6小时内排除故障，如在约定时间无法排除故障，须提供备机或应急的解决方案，不影响采购人的正常工作业务。 | □响应 | □不响应 |
| 10 | 如采购人因需求修改软件或要求工程师现场维护，成交人须在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经采购人批准后，按照方案、时间表及本合同约定执行。 | □响应 | □不响应 |
| 11 | 合同签订后，成交人需在南北院备采集套件各1套，做到及时更换故障设备。 | □响应 | □不响应 |

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**3、软件维护实施方案**

（格式内容自拟）

针对本项目的需求制定软件维护实施方案，包含但不限于维护服务目标、制定维护服务计划、维护服务流程等。**按照实际情况自行拟写。**

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**4、培训方案**

（格式内容自拟）

针对本项目的需求制定培训服务方案，包含但不限于培训对象、培训内容、培训计划。按**照实际情况自行拟写。**

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日