

# 厦门市第三医院信息系 统运维服务单一来源采 购项目

# 目录

第一章 供应商响应资格要求.....	3
第二章 维护涉及的软件产品及要求.....	4
1. 维护内容范围及应用服务要求 .....	4
2. 数据维护要求 .....	6
3. 其他服务要求 .....	6
4. 维保服务机制 .....	7
5. 服务方式 .....	7
6. 供应商响应承诺： .....	8
7. 违约责任： .....	8
8. 谈判要求： .....	8
9. 报价要求： .....	8
10. 服务期及服务地点： .....	9
11. 合同签订和付款方式： .....	9

## 第一章 供应商响应资格要求

必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，投标人在投标文件中须提供以下相关证明材料的复印件，并加盖公章。

- 企业营业执照。
- 法人代表资格证明或法定代表人授权委托书。
- 投标代表人身份证复印件。
- 不允许联合体投标。
- 实际响应招标书要求的※条款，否则视为无效响应。

## 第二章 维护涉及的软件产品及要求

### 1. 维护内容范围及应用服务要求

序号	系统名称	单位	数量	功能模块
1	电子病历系统	套	1	临床医疗
				临床护理
				医疗科室质控
				质控管理
				病案管理
				医务管理
				病历浏览
				病历维护
				模板维护
				人员管理
				运维管理
				配置管理
2	手术麻醉系统	套	1	手术排版
				术中麻醉
				术中护理
				麻醉恢复管理
				术后镇痛管理
				麻醉质控
				手术室出入管理
				手术信息发布
				二级库房管理
				设备管理
				报表系统
3	重症监护系统	套	1	护士工作站
				医生工作站
				系统管理
4	院感与传染病管理系统	套	1	院感与传染病管理系统
5	医院等级评审指标分析系统	套	1	医院运行基本监测
				医疗质量与安全监测
				重症医学（ICU）质量监测
				合理用药控制
				医院感染质量控制监测

功能应用维护				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
1	咨询服务	软件功能的应用咨询	电话、电子邮箱网	1 小时内响应

			络远程、QQ	
2	故障排除	软件应用过程中出现功能错误时，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2 小时内响应
3	报表维护	现有报表格式、数据调整、修改； 从系统现有数据中新增报表，报表数据需要从第三方系统中提取的，需要评估工作量，并需要第三方人员配合。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2 小时内响应
4	需求变更	已应用模块范围内的功能需求调整、修改。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2 小时内响应
5	日常维护	协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2 小时内响应
<b>数据维护</b>				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
6	数据恢复	因甲方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、出院记录等），协助甲方系统维护人员恢复病历数据。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2 小时内响应
7	数据调整	因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员进行数据调整。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2 小时内响应
8	特殊服务	系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	立即响应
<b>其他服务</b>				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
9	管理培训	对甲方管理人员或相关负责人进行系统的管理思想、管理流程统一培训。	甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训	法定工作日预约
10	维护培训	因甲方人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员。	甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训	法定工作日预约
11	巡检服务	到甲方现场检查系统模块运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。	每年 2 次、甲方现场	法定工作日预约
12	热线服务	提供与软件系统相关的咨询服务及建立系统维护制度	电话、电子邮箱网络远程、QQ	法定工作日
13	问题解答	解答系统及数据库疑难问题。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	法定工作日
14	系统升级	保证系统稳定，进行系统各模块版本功能升级	网络远程、QQ、现场	法定工作日、需要时

供应商须提供以下服务：

- 1.1 提供软件功能的应用咨询，包括功能使用、功能配置、功能设置等；
- 1.2 协助查找、排除采购人在软件应用过程中出现功能错误及产品模块的故障，保证系统功能正常运行；
- 1.3 协助采购人进行现有工作报表格式、数据调整、修改；
- 1.4 提供已应用模块范围内的功能需求调整、修改，因采购人需求改变引起的现有系统功能范围内的调整与修改完善（不包括涉及系统整体结构及模块结构改变的需求），并提供详细的文档说明和相关资料；
- 1.5 协助采购人建立日常维护记录，定期与采购人系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范，经常性与采购人中心技术人员讨论采购人信息系统运行中存在的问题以及解决方法。

## **2. 数据维护要求**

供应商须提供以下服务：

- 2.1 提供数据恢复服务，因采购人操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、出院记录等），协助采购人系统维护人员查找原因，恢复病历数据。
- 2.2 提供数据调整服务，因采购人操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助采购人系统维护人员查找原因，并对错误数据进行调整。
- 2.3 提供灾难解决办法，系统灾难发生时，供应商承诺立即响应，必要时人员一个工作日内到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

## **3. 其他服务要求**

- 3.1 提供系统管理培训服务，根据采购人需求，可对采购人的高级管理人员或全权负责人，以及各岗位计算机管理系统维护管理人员进行岗前的技术培训。了解软件系统内包含的管理思想、管理流程。培训地点由采购人供应商商定。
- 3.2 提供系统维护培训服务，包括采购人人员离职、岗位调动、系统维护人员上岗前的培训。培训地点由采购人供应商商定。

- 3.3 提供一年两次巡检服务，到采购人现场检查系统模块运行情况，与采购人维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给采购人提供巡检报告。
- 3.4 提供维护热线，并为采购人建立维护档案，给予及时的系统支持；
- 3.5 帮助采购人建立日常维护记录制度和系统管理规范；
- 3.6 解答采购人关于系统和数据库的疑难问题；并提供数据库操作的解决方案；
- 3.7 为保证系统整体运行稳定，会在本产品范畴内，根据采购人实际需求进行各模块功能版本升级；
- 3.8 针对国家及区域政策性要求的条款调整，常规性需求，供应商负责免费支持维护；工作量较大的需求，采购人与供应商另行协商解决。

#### **4. 维保服务机制**

- 4.1 常规需求：供应商经过调研后，与采购人沟通明确需求及排列优先顺序，双方书面确认签字盖章后，7-30天内解决确认需求；
- 4.2 紧急需求：双方沟通明确需求后，采购人提供电子邮件或微信确认，供应商先行安排处理，需求完成后采购人补充书面确认签字盖章手续。
- 4.3 涉及系统框架结构性调整的维护需求：供应商通过调研后将需求提交供应商技术部门评估，如不涉及系统稳定，双方对需求沟通并书面签字盖章确认，7-14天解决；
- 4.4 发生灾难性故障：如系统瘫痪，服务器宕机等，供应商应立即解决，远程无法处理的，须安排就近维护人员现场及时协助处理；
- 4.5 如有重大需求，超出维护内容范畴，双方另行协商解决。

#### **5. 服务方式**

- 5.1 电话服务：供应商必须全天候7\*24小时保证维护电话畅通；提供非工作日的时间和夜间时间的维护机制。
- 5.2 网络服务：供应商有专门的客户交流平台或工具；日常问题网络远程服务，有专门的值班人员；
- 5.3 现场服务：能够及时提供上门维护服务，根据不同程度的问题采取对应的响应机制，

## 6. 供应商响应承诺:

- 6.1 供应商将跟踪其所有的应用系统问题，以确保对其都有适当的解决方案。本项目中的响应时间是指采购人向供应商提出应用系统问题之时起至供应商做出相应反馈之时所经历的时间。
- 6.2 当系统出现灾难性故障，导致采购人全部或部分业务不能正常进行时，供应商承诺在收到采购人有效通知（包括但不限于报修电话或传真）时起半小时内通过远程手段给予支持。当远程无法协助解决时，在采购人的要求下供应商派人1个工作日内到达现场协助解决，2个工作日内恢复系统正常运行。

## 7. 违约责任:

- 7.1 采购人逾期支付合同价款的，供应商可以迟延履行相应的合同义务，并且每逾期一日，采购人应当按照合同总价款的3%向供应商支付逾期付款违约金，最高金额不超过合同总额的10%；
- 7.2 因供应商原因导致延期提供服务的，每迟延一日，供应商应当按合同总价款的3%向采购人支付违约金，最高金额不超过合同总额的10%。

## 8. 谈判要求:

- 8.1 响应供应商经工商注册的经营范围必须包含信息系统软件开发，需提供营业执照副本复印件；
- 8.2 响应供应商报价需考虑付款方式、售后服务、服务实施中的修改等要求所带来的成本，这些成本不能成为独立项目报价；
- 8.3 ※本项目控制价为51万元，响应供应商最后报价超过该控制价的为无效响应。

以上要求若需要提供证明文件、材料的，均应在提交的材料上加盖谈判响应供应商公章。

## 9. 报价要求:

- 9.1 报价以人民币为货币单位，应分单价、小计和总价。
- 9.2 报价为上述维护时间内的维保服务，经采购人验收合格所发生的一切费用，其包括软件调试、配件、人员、工装夹具、零配件采购保管、保险、服务（维保期内的上门服务）、资料图册提供及伴随服务等费用。所有报价均应已包



含国家规定的所有水费。谈判响应供应商应自行核算项目正常、合法运作及使用所必需的费用。

9.3 谈判响应供应商漏报的单价或每单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在谈判报价中，成交后不得再向采购人收取任何费用。

9.4 谈判响应供应商对本项目只能有一个报价，采购单位不接受有选择的报价。

#### **10. 服务期及服务地点：**

10.1 服务期：合同签订之日起一年。

10.2 服务期终止后，双方若无异议，可参照本期合同继续履行下一年度维护工作与义务。

10.3 服务地点：厦门市第三医院

#### **11. 合同签订和付款方式：**

11.1 谈判成交供应商接到《成交通知书》后，持《成交通知书》与采购人签订合同，谈判文件、谈判成交供应商的谈判响应文件均作为合同订立的基础。谈判成交供应商应将合同副本（一份）送招标代理机构备案。

11.2 付款方式：维护期满后15个工作日内，采购人向供应商一次性支付合同全款。