**比 价 文 件**

**项目编号： BJXX250456**

**项目名称：新华医院内窥镜消毒质量追溯系统运维项目**

**采购方：新华医院采购与招标管理中心**

二〇二五年五月

新华医院采购与招标管理中心现就新华医院内窥镜消毒质量追溯系统运维项目（项目编号：BJXX250456）进行采购，按照相关规定，本次采购的项目采用比价方式组织实施，现邀请贵单位前来报价。采购需求如下：

**一、项目概况**

1、项目名称：新华医院内窥镜消毒质量追溯系统运维项目

2、项目地点：新华医院上海市杨浦区控江路1665号

3、项目最高限价：45470元

4、运维周期：2025年7月1日起至2026年6月30日止

**二、服务要求**

**1、总体服务要求**

（1）总体规划、分步实施、结合实际、保护现有投资

医院信息系统建设是一件复杂的工程，它是一个涉及到医院方方面面的、复杂而相互关联的子项目的集合。为了充分体现数字化医院的综合效益，避免独立孤岛建设，应坚持总体规划，分步实施的原则。同时，总体规划也要切合中国的实际情况，并最大化利用医院现有信息系统的建设成果，保护现有投资。

（2）系统稳定可用性高、数据安全可靠性强

信息系统成为医院管理、运营各方面的支撑环境，要求系统设计与实施充分考虑系统的稳定性，并具有高可用性，要求系统支持7×24连续安全运行，稳定可靠，易于维护。在管理上，要求系统建设多层次的安全体系，保证系统和数据的安全可靠。

新华医院的内窥镜消毒质量追溯系统过了质保期后，为保障系统的稳定运行，并针对内镜服务及管理的实际需要不断完善优化，进一步提高临床的工作效率，本次需要采购系统的维护范围：对内窥镜消毒质量追溯系统软件等、数据库、客户端运行情况进行监控、定期巡检、故障解决、培训、需求响应等。

**2、维护形式和内容**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务内容 | 服务方式（“-”表示不以该方式提供） | | | |
| 电话/在线服务 | 远程服务 | 现场服务 | 备注 |
| 在线支持 | 在线QQ，微信，邮件技术支持 | √ | - | - |  |
| 远程维护 | 在线远程技术维护 | √ | √ | - |  |
| 电话支持 | 电话支持 | √ | - | - |  |
| 月度电话回访 | 定期对用户使用情况进行回访 | √ | √ | - |  |
| 现场服务 | 系统故障远程无法解决，提供上门服务 | - | - | √ |  |
| 系统故障诊断 | 诊断系统故障原因，并提出排除故障措施 | √ | √ | √ |  |
| 系统使用培训 | 指导临床用户使用系统，提高用户的系统应用能力和工作效率 | √ | √ | - |  |
| 系统维护培训 | 指导信息科进行系统日常维护 | √ | √ | - |  |
| 系统软件安装 | 为客户安装有效授权的客户端软件 | √ | √ | - |  |
| 数据修正 | 查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。 | √ | √ | - |  |
| 数据备份 | 备份系统数据，确保系统数据安全有效。 | √ | √ | - |  |
| 数据恢复 | 恢复有效的备份系统数据。 | √ | √ | - |  |

（1）技术咨询

要求采购方在使用中遇到操作、工作流程不清晰、系统维护等技术上问题时，可以向投标人咨询，投标人技术人员将负责详细解答。

（2）修正系统中的错误

投标人提供的程序，投标人自行发现或采购方现场使用时发现错误，要求对于一般的错误承诺 在 5 个工作日内修改完毕，如涉及软件较大的功能调整则视工作量而定。

（3）数据迁移

要求当系统数据量达到一定程度时，会影响系统速度等整体性能，投标人将为采购方方定期做数据迁移，以保证系统性能。

（4）系统定期优化

要求投标人定期为采购方进行系统优化（即便采购方并无问题反馈），对服务器端的系统性能进行 例行检查和优化工作。

（5）正常工作日现场服务

要求投标人提供VIP重点客户服务，提供正常工作日内资深项目经理级别技术人员的现场服务， 保障每月平均至少 1 个工作日现场服务，协助采购方处理日常运维中的技术问题，分析临床信息化需求，并主动深入到各科室获取需求并不断优化应用，并对采购方维护人员进行系统的培训。

（6）软件版本升级

要求当投标人有新版本软件推出时，采购方可要求投标人进行现有模块功能的版本升级（新功能除外，工程实施费另行协商）。

（7）客户化修改

随着系统应用的深入，同一个模块，客户也会有新的应用要求，如医院工作流程的变更， 数据统计方式的变更等，在不影响整体结构的情况下，要求投标人可根据采购方的需求，对上述模块进行客户化新需求修改且不收取额外的费用。但如果是全新的应用, 将另外立项按新的项目进行核算。

**三、服务方式**

1、现场支持服务

提供及时有效的及时支持服务。对于影响系统正常运行的严重故障（包括由系统软件、数据库等原因引起的），派工程师及其它相关技术人员在规定的时间内赶到现场，查找原因，提出解决方案，并工作直至故障修妥且完全恢复正常服务为止。

2、电话咨询及邮件服务

提供每周7天/每天24小时不间断的电话支持服务和电子邮件技术服务，解答院方在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

3、网上远程在线诊断和故障排除

对于电话咨询无法解决的问题，工程师在经院方授权后可通过网络远程登录到院方系统进行的故障诊断和故障排除。

4、性能分析及安全检查服务

在每次定期访问的同时，如需要做性能分析，则利用性能监控软件进行系统性能数据的收集，在对这些性能数据进行分析后，给予院方相关的报告，如系统管理总结、系统技术总结、应用工作量总结等，并给予院方建设性建议。

为确保设备和系统可以正常稳定的运行。检查内容主要包括：

* 软件运行情况
* 各功能的实现是否正常
* 各功能的运行参数是否正常
* 服务器运行及数据备份是否正常

必要时，技术工程师可对系统的历史运行记录进行导出，并进行分析。可以对系统性能和故障可能性进行检查分析，并指出系统潜在的问题以及推荐解决方法。检测结束时需出具技术总结及问题应对措施等。

5、系统优化服务

对系统进行优化服务，提高院方系统的安全性、稳定性、应用性能及实用性，将系统故障进行规避。根据业务发展情况进行跟踪，针对业务情况及应用变化调整系统和应用的结合。通过对系统运行状况、问题进行周期性检查、评估、分析后，提出指导性建议。

**四、维护执行**

1. 提供全年7天24小时服务（电话、远程或现场），并在接到通知后30分钟内响应，24小时内到达现场。项目维保期间，服务时间内按要求例行维护及巡检。
2. 对每一次重大故障和问题的原因、解决方法、完成情况等形成专门报告，及时报送院方服务管理部门。在运维服务过程中将产生不限于以下的记录和报告：

* 日常维护报告
* 系统巡检日志
* 系统维护记录
* 系统优化记录
* 各类优化的管理制度
* 故障分析处理记录
* 故障整改方案和建议
* 重大故障记录报告

1. 技术服务形式
2. 在线服务：通过即时通信工具（如QQ、微信、邮件等）为用户提供提交问题、查询问题、解决问题的服务。
3. 电话服务：通过电话为院方解决问题的服务。
4. 远程服务：通过远程连接对院方的系统进行远程调试并解决问题的服务。
5. 现场服务：派遣技术人员到医院现场解决问题，并对系统进行系统保障的服务。

**五、项目培训要求**

1. 培训：培训对象包括系统管理员、医院管理人员、操作员，系统管理人员培训内容为系统中涉及的相关技术内容；医院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。

2. 根据医院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。

3.所有的培训费用必须计入投标总价。

**六、其他要求**

1、验收要求：按院方要求完成系统维护任务, 项目结束时由院方进行验收。

2、服务满意度要求：业务科室对维护服务达到满意（满意度评价要求详见附件七）。

3、数据保密要求：任何涉及医院的信息，包括但不限于医院数据、医院特有的功能需求等，未得到医院同意的情况下不得对任何第三方展示、举例乃至销售。

**七、付款条件**

（1）维护服务年度开始至完整服务6个月后，按照医院的付款流程，甲方向乙方支付当年维护服务费的50%。

（2）本项目一年维保期结束后，且运维满意度达到80分以上，甲方在收到乙方开具的有效发票后，根据医院付款流程，向乙方支付本合同项目总金额50%的合同款。当满意度低于80分，甲方有权视情况扣除相应的服务费用(按照服务周期和合同价格扣除未支付比例)，并具有进一步要求赔偿的权利(按照合同约定)。

（3）如项目维护期存续期间，若因特殊原因造成项目维护期提前结束，则本项目涉及的维护期维护费用按照实际发生时长进行结算。

**八、报价要求**

（一）资信要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。在中华人民共和国境内依法成立的具有独立企业法人资格的企事业单位；

2、“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，提供网站查询截图。

3、本项目不接受联合体投标。

（二）技术标要求

1、服务方案：包括对本项目的现状情况的理解、对需求的理解、其他相关技术/管理能力匹配度、重点难点应对措施及增值服务等内容。 “▲”“★”的技术条款应当在投标文件中提供技术支持资料。技术支持资料以系统界面截图、产品说明书、彩页、注册证、检测机构出具的检测报告、官网发布的数据、制造商盖章的证明文件为准。凡不符合上述要求的，将视为无效技术支持资料。

2、人员配备：包括拟配置人员组织架构与职责分配的合理性。

3、服务保障措施和服务承诺：包括服务质量保障措施、考核标准及服务承诺等

4、应急预案：针对本项目可能发生的潜在风险和突发事件的处理措施和应急预案、响应时间及针对本项目的合理化建议等。

5、近年完成或在服务的类似项目情况（如有）：提供合同或协议关键页（要点包括项目名称、签约时间、金额、项目主要内容和双方盖章页）等证明文件资料复印件

（三）经济标要求：

1、报价汇总表不得修改，如有供应商自行修改造成响应文件总价不合理，且因此导致废标，则由供应商自行负责。

2、采购人认为，供应商在递交报价文件时，对本项目比价文件所有内容(包括技术与管理要求)、现场实际情况等均已详细研究明了，并在投标报价中已充分考虑上述因素及服务难度，保证投标报价准确无误，如有错漏概由供应商负责。

**九、报价文件格式**

参与比价单位的报价文件内容应包括以下附件内容，分别按照资信文件、技术文件、经济文件纸质文档胶装后，并需加盖公章，一式两份，将盖章扫描的投标文件刻录U盘一并提供。法人/授权委托人的联系方式需在标书中提供手机号码。

（一）资信文件

1. 营业执照副本、资质文件、“信用中国”网站(www. creditchina. gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入失信被执行人、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截图（附件一）
2. 法定代表人资格证明书（附件二）

法定代表人授权书（原件，如法定代表人未到开标现场需提供。**注：授权代表需提供近六个月任意一个月在该公司社保缴纳证明。**）（附件三）

1. 无利害关系声明和递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（附件四）
2. 对比价文件的真实性、合法性承诺函（附件四）

（二）技术文件（格式自拟）

（三）经济文件

1. 报价一览表（附件五）
2. 报价承诺函（附件六）
3. 其他比价文件要求的资料

**十、评审方法**

综合本项目的特点，根据相关法律法规及医院的规定，维护采购工作公开、公平、公正原则，特制定本评审办法，作为选定本次采购成交人的依据。

1、本项目属于院内采购评审限额标准内的项目，按照院内比价的方式组织实施，由采购评审小组进行采购评审。

2、本比价项目在医院官网或其他公众媒体进行公示，公示时间不少于三天。供应商进行报名并按照比价文件要求进行首轮报价，比价小组对供应商资质、信用等进行审核，存在供应商或产品资质不符、列入黑名单、供应商之间存在关联关系等情况的，该供应商视为无效报价。

3、对于首轮有效报价的供应商按照报价金额排序，由低至高选择不超过五家供应商组织现场二次报价。对于首轮有效报价的供应商放弃现场二次报价的，首轮报价视为最终报价。比价小组按照二次报价（最终报价）报院内采购评审小组进行评审。

4、本项目不唱标，直接谈判。谈判前，报价人如系法定代表人出席的则须交验法定代表人证明及本人身份证，如委托代理人出席的则必须交验法定代表人委托书及本人身份证。

5、采购人根据质量和服务均能满足比价文件实质性响应要求且报价最低的原则确定中选供应商，最终由评审小组评定。供应商在比价响应文件中，应当严格按照不低于比价文件要求的标准响应，如有低于比价文件要求的响应的事项，在现场议标环节须明确按照比价文件要求响应，签约时按照不低于比价文件要求签订，成交供应商不得提出异议。

6、比价小组与报价人进行谈判的内容，报价人除当场答复外，还应对谈判中所涉及的澄清、达成的修改或报价资料等在规定的时间内以书面形式提交至比价小组。否则以上资料视为无效报价。

7、比价小组认为报价人的报价明显低于其他通过符合性审查报价人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在谈判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；报价人不能证明其报价合理性的，比价小组应当将其作为无效报价处理。

8、不满足比价文件“★”条款的（如有），则按照无效标的处理。

**十一、提交报价文件截止时间和地点**

1、提交报价文件截止时间：2025年5月20日上午11:30（北京时间）

每日上午8:30～11:30，下午13:30～17:00（北京时间）

2、报价文件递交地点：上海市杨浦区控江路1665号科教楼201室

**十二、其他**

1、供应商承担其编制与递交比价文件所涉及的一切费用，不论成交结果如何，供应商提交的比价资料均不予退回，采购人不对未成交供应商作任何解释。

2、比价文件的解释：本比价文件的解释权归采购人所有。

采 购 人：上海交通大学医学院附属新华医院

联系地址：上海市控江路1665号

联 系 人：史老师

联系电话：021-25076572

邮 箱：shiying10021@xinhuamed.com.cn

新华医院采购与招标管理中心 2025年5月

**附件一、对供应商的资格要求**

1. 具有独立法人资格及相应经营范围、服务能力；
2. “信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入失信被执行人、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截图。

**备注：请各供应商根据上述资格条件，提供相关的资格证明文件**（营业执照副本复印件1份、其他上述提及的资格证明文件复印件各1份**。所有复印件需加盖公章。**

供应商名称：（公章）

日期：

**附件二、法定代表人资格证明文件**

**法定代表人资格证明书**

（法定代表人姓名）系（供应商全称）的法定代表人。

特此证明

法定代表人身份证复印件

（正面）

法定代表人身份证复印件

（反面）

供应商全称：（盖章）

年 月 日

**附件三、法定代表人授权书**

**法定代表人授权书**

（采购人名称）：

（供应商全称）法定代表人（姓名、职务）授权（授权代表姓名、职务）为全权代表，参加贵部组织的项目编号为（项目编号）的（项目名称）采购活动，全权处理采购活动中的一切事宜。

供应商全称：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

附：

授权代表姓名：

职 务： 电 话：

传 真： 邮 编：

通讯地址：

授权代表身份证复印件

（反面）

授权代表身份证复印件

（正面）

**注：授权代表需提供近六个月任意一个月在该公司社保缴纳证明。**

**附件四：**

**表1：**

**无利害关系声明和递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明**

我方承诺与采购人不存在隶属关系或者其他利益关系。

我方承诺与其他报价方不存在关联关系或者其他利益关系。

我方承诺递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录。

供应商名称：（公章）

日期：

**表2：对比价文件的真实性、合法性承诺函**

我方承诺对所递交比价文件的真实性、合法性承担法律责任。

供应商名称：（公章）

日期：

* 附件五、报价一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **总报价（RMB）** | **其它优惠承诺** | **备注** |
| 1 | 大写：  小写： |  |  |

（1）若本表与报价格式其他部分在内容上有出入，以本表为准。

（2）上表中“总报价”为所报费用应包含整个项目过程中可能发生的所有费用。报价单位在报价时必须充分考虑本项目所需要求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对报价单位缺漏项的金额给予补偿。

供应商名称：（公章）

日期：

**分项报价表（样表）**

服务方名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价内容 | 工作量  （单位自拟） | 单价  （元） | 合价  （元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 合计 | | 人民币 元 | | | |

注：（1）供应商应自行编制提供投标报价明细，报价精确到小数点后两位。

（2）不允许填写“免费”或“赠与”，也不得进行“零”报价，可写“已包含”，否则将被否决。

（3）报价中已含相关服务费用、维护期内的维保费用、中标服务费和相关税费。

（4）分项目明细报价合计应与总报价相等。

（5）表格可扩展。

服务方代表签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务方名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公章：

**服务人员简介（自拟）**

服务方代表签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务方名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公章：

**附件六、报价承诺函**

我司承诺：完全理解和满足本次比价邀请文件的所有要求，并基于此做出的合理报价。

本项目报价应包含所有设备、人员及一切有可能发生的所有费用。

供应商名称：（公章）

日期：

**附件七、运维满意度评价表**

**运维满意度评价表**

|  |  |
| --- | --- |
| 系统名称 |  |
| 运维公司 |  |
| 运维联系人 | 联系人： 联系方式： |
| 当前运维周期 |  |
| *以下由用户方填写* | |
| 运维指标 | 运维响应及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 解决问题及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维服务态度得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维巡检材料得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 总分：  下一运维周期是否希望继续由原公司提供：  同意 □ 不同意 □ |
| 其他说明 | 服务满意度评价每年1次，由大数据中心牵头组织根据服务质量、服务响应等要求对服务商进行打分。当年第一次满意度评价低于80分，委托人将约谈供应商的项目负责人及公司负责人；第二次满意度评价低于60分，委托人有权在医院官网公布供应商满意度考核成绩。  当满意度低于80分，医院有权视情况扣除相应的服务费用（按照服务周期和合同价格扣除未支付比例），并具有进一步要求赔偿的权利（按照合同约定）。 |

用户方签字： 运维方签字：

日期： 日期：