****

**询价文件**

项目名称：HIS系统维保服务

采 购 人：重庆市沙坪坝区陈家桥医院

编制时间：2025年5月

**一、项目内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **采购预算**  **（万元）** | **投标保证金（万元）** | **备注** |
| HIS系统维保服务 | 32.8 | 0 | / |

**二、资格条件**

（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）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件；

备注：第（1）条需提供：1.供应商法人营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明或社会团体法人登记证书（提供复印件）。2.供应商法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。

第（2）-（5）条需提供“基本资格条件承诺函”，格式详见第九条。

**三、项目技术要求**

**（一）项目清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | HIS系统维保服务 | 项 | 1 | / |

**（二）技术参数及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| 1 | HIS系统维保服务 | **产品运维服务**  1.HIS系统运维服务(现有HIS系统功能)  **服务明细：**  **一、基础运维服务**  提供HIS产品的基础运维服务，涵盖HIS系统的日常维护、故障处理、权限设置等，包括:  1、权限设置与管理:  在HIS系统中根据实际需求执行权限调整操作，包括创建新角色、修改现有角色权限、删除不再需要的权限等。  2、HIS系统咨询服务:  因医院对HIS产品功能、参数、操作等不熟悉,需要为医院提供相关HIS产品的咨询服务。  3、参数设置与优化:  针对医院实际运行需求，检查并优化系统参数配置。  4、数据错误处理服务:  因HIS产品在业务运行过程中，由于误操作等原因，造成了数据异常，需要对异常数据进行修正。  5、客户经理专项管理服务  提供统一管理客户经理对接服务，专项对接人员支持和服务，专项对接人员具备对解决技术问题及沟通需求的能力，具备系统实施支持、日常运维管理、紧急问题处理能力。  **二、医保接口运维服务**  提供医保接口运维服务，包括:  1、数据传输异常处理:  处理因医保接口程序错误导致的数据传输异常，对网络不稳定、对码错误等原因导致的医保数据传输失败。  2、政策响应:  及时跟进国家及地方医保政策的最新变化，调整医院信息系统与医保系统的接口配置，但不包含接口升级及更换。  3、接口日常维护:  检查和维护医保接口，并提供相关的技术支持和咨询服务。  **三、产品升级服务**  提供HIS产品升级服务，包括:  1、升级需求评估:  根据医院的业务发展和需求，进行系统升级评估，确定需要升级的功能模块。  2、系统测试与验证:  在系统升级前后，提供数据测试与验证服务。  3、SP补丁管理:  为HIS系统提供安全补丁升级服务，修复已知漏洞。  4升级后支持服务:  升级完成后，提供技术支持，解决升级过程中或升级后的问题。  **四、数据展现服务**  提供基于SQL的报表生成与数据提取服务，包括:  1、新增报表:  根据医院的具体需求，提供字段不超过4个的业务数据的报表。  2、报表维护与更新:  根据业务需求的变化，对已生成的报表进行维护。   1. **运维服务管理要求**   （一）、系统运行保障  1. 日常维护与监控  - 实时监控服务器、数据库、网络设备等关键指标（如CPU、内存、磁盘I/O），定期清理垃圾数据、优化系统性能；  - 提供5×8小时驻场服务或7×24小时远程支持，故障响应时间分为紧急（30分钟到场）、一般（2小时到场）等级别；  - 每季度HIS系统健康检查并提交巡检报告，预测潜在风险。  2. 故障处理与修复  - 紧急故障（如系统宕机）需1小时内恢复业务，一般故障4小时内解决；  - 修复因用户误操作或系统BUG导致的数据错误，提供数据恢复服务；  - 免费修复软件非结构性需求变更，结构性调整需协商解决方案。（二）、数据管理与安全  1. 数据备份与迁移  - 每日全量/增量备份，配合异地备份策略，定期验证备份数据可用性；  - 根据业务需求完成数据迁移，确保迁移前后数据一致性。  2. 安全防护与合规  - 实施数据传输加密（如HTTPS协议）和敏感数据脱敏；  - 配合安全漏洞整改、年度应急演练，及时更新系统补丁；  - 遵循医院计算机网瘫应急要求，制定安全策略和应急预案。  （三）、系统优化与升级  1. 性能调优  - 根据业务增长调整硬件资源（如服务器扩容）、优化数据库索引及查询效率；  - 适配操作系统、数据库版本升级（如数据库双机热备部署）。  2. 功能扩展与接口管理  - 免费提供政策性接口对接（如医保、电子发票接口）；  - 维护现有接口稳定性，根据最新文档调整数据传输格式。  四、用户支持与文档管理  1. 培训与技术支持  - 提供操作培训、疑难解答，建立知识库和培训资源库；  - 7×24小时热线支持，远程诊断无法解决的问题现场响应。  2. 文档与报告  - 完整记录维护日志（含故障处理、变更记录），提交周报、月报及季度分析报告；  - 维护技术文档（如数据库表结构、系统配置参数），确保知识可追溯。 |

**四、服务期、地点及验收方式**

（一）服务期

服务期：1年。

（二）实施地点

实施地点：重庆市沙坪坝区陈家桥医院。

（三）考核方式

HIS维保考核标准以服务时效性、系统稳定性、数据安全性和用户满意度为核心，通过量化指标（如响应时间、故障解决率）与文档化流程（如SLA协议、巡检报告）实现闭环管理。

年底考核一次，满分100分，考核成绩高于或者等于90分，表明考核合格。

若年底考核成绩低于90分，则视为年底考核不合格，每扣1分扣除合同未支付金额的1‰，可累计扣款，但是所扣取费用总额一般不超过合同金额的10%。

HIS运维具体扣分项目如下表所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价类别 | 指标定义 | 评分标准 | | 评价依据 |
| 指标值 | 减分 |
| 故障处理 | 电话响应服务 | 拨打运维服务单位7\*12小时电话响应服务号码后工程师在30分钟内未回复 | 0.5分/次 | 以相关人员与运维服务单位电话响应服务号码的电话记录为依据 |
| 将故障现象和资料传达给运维服务单位后， 响应服务号码工程师在2小时内未回复 | 1分/次 | 以相关人员与运维服务单位响应服务号码的电话记录和系统登陆记录为依据 |
| 修复服务 | 常规工作时间内（5×8小时）运维服务人员30分钟内无法联系或联系上运维服务人员后未在约定时间内处理问题 | 1分/次 | 用户认定 |
| 在较大影响的工作实施前未提供详细的实施方案 | 1分/次 | 根据HIS系统登陆信息、日志、维护记录等综合确定（故障处理时间若部门有要求的以部门要求为准，否则以通用要求为准） |
| 核心系统发生故障，未在双方约定时间内完成故障处理 | 2分/次 |
| 非核心系统发生故障，未在双方约定时间内完成故障处理 | 1分/次 |
| 重大故障发生日起，3个工作日内未提交故障分析报告 | 3分/次 |
| 沟通协调 | 运维服务单位沟通、协调能力 | 运维服务单位成员与用户方团队成员就同一问题沟通3次以上仍不能明白的 | 1分/次 | 用户认定 |
| 运维服务单位内部人员需协同合作时，明显出现推诿现象，使故障时间延长或者工程时间延长 | 2分/次 | 用户认定 |
| 运维服务单位在协调处理复杂故障中，由于沟通和技术水平不到位，导致故障不能得到及时处理（事后分析故障是运维服务单位责任） | 1分/次 | 用户认定 |

**五、售后服务要求**

1、热线支持服务，如果HIS系统使用过程中出现故障，需提供售后服务专线并提供专业服务咨询工程师进行解答。

响应时间：5\*8小时（星期一至星期五9:00-18:00)

2、备勤专线支持服务，考虑到医院业务的特殊性，在节假日需开通一条移动备勤专线提供技术咨询服务。

响应时间：节假日期间为12小时工作制（9：00-21:00）

3、网络远程服务，通过远程对出现的故障进行诊断、分析、解决。为确保系统的安全，需得到采购人的允许并在采购人知道的情况下访问进行系统访问。

响应时间：7\*12小时（星期一至星期天9:00-18:00）

4、软件故障现场处理，如果通过服务热线或远程维护不能解决的问题，在接到故障信息后3个小时内响应，并按双方约定时间上门。

**六、付款方式**

合同签订后生效，每季度开票，提供考核报告，由甲方按流程报账每一个季度支付合同的 25%。

**七、****培训**

中标人对其提供的所有投标货物的安装、调试、使用、常见故障的排除、日常的维修、维护及保养等应尽免费培训的义务；使采购人和项目单位的使用人员能够正常操作。

**八、知识产权**

中标人应保证招标人在中华人民共和国境内使用其提供的货物和服务时免受第三方因专利权或其它知识产权的侵权起诉。如果第三方提出侵权起诉，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

**九、投标程序**

1、凡有意参加询价的供应商，请于公告发布之日起至报名截止时间之前，在重庆市行采家（https://www.gec123.com/）下载查看本项目需求文件以及变更公告等询价前公布的所有项目资料，无论供应商下载查看与否，均视为已知晓所有询价实质性要求内容。

2、供应商须在平台上报名并按要求上传响应文件，未按要求提供的为无效供应商。

3、无论询价结果如何，供应商参与本项目的所有费用均自行承担。

**十、供应商提交响应文件**

1、供应商线上报名、报价时需上传盖章后的电子文档一份。

2、在截止时间前，将纸质版响应文件（一正二副）邮寄至陈家桥医院采购管理科。

3、采购人将以平台的线上资料作为评判依据。

4、供应商制作的响应文件电子文档，须按照要求制作，规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章，未按要求制作响应文件的进行废标处理。

**十一、成交原则**

在全部满足本次采购内容、技术参数及要求和服务的前提下，以报价最低的供应商为中标成交供应商。

**十二、联系方式**

采购人：重庆市沙坪坝区陈家桥医院

联系人：姚老师

电 话：023-61500030

地 址：沙坪坝区陈家桥街道陈东路17号

管理科室联系人：李老师

电 话：023-81151877

**十三、报价要求**

1、本项目投标报价为人民币报价，响应供应商应严格按照采购文件的要求逐项进行填报，且不得漏报、错报。

2、本项目采取总价包干的承包方式，响应供应商的投标报价金额包括：采购项目所有设备、附属和辅材的制作、供货、包装运输、搬运、安装、验收、人员培训、技术咨询、相关系统接口费、质保期内的保修维护服务、税金、合理利润及风险等所有费税。因响应供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。

3、响应供应商对本项目的投标报价，应根据市场价格以及企业自身的实力自主报价。因投标报价估计不足或市场材料、设备价格波动，一律由成交供应商自行负责，采购人均不承担价差补偿。

4、各潜在响应供应商自行前往现场实地勘察，以做好参与投标的准备工作。无论响应供应商是否踏勘过现场，均被认为在递交投标文件之前已踏勘现场，对本项目的风险和义务已经了解，并在其投标文件中已充分考虑了现场和环境因素，踏勘现场所发生的费用及一切安全责任由响应供应商自行承担。

**十四、其他**

1．（一）投标人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。

（二）其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

**供应商编制响应文件要求**

1. **报价**

（一）报价函

**报价函**

（采购人名称）：

我方收到 （项目名称）的询价采购文件，经详细研究，决定参加该项目的询价。

1. 愿意按照询价采购文件中的一切要求，提供本项目的技术服务，报价为

人民币大写： 元整；人民币小写： 元。

2、我方现提交的响应文件为：响应文件电子文件一份。

3、我方承诺：本次询价的有效期为90天。

4、我方完全理解和接受贵方询价采购文件的一切规定和要求及评审办法。

5、在整个询价采购过程中，我方若有违规行为，接受相关处罚。

6、我方若中选，将按照询价结果签订合同，并且严格履行合同义务。本承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

7、我方理解，最低报价不是成交的唯一条件。

供应商名称（公章）：

年 月 日

1. **明细报价表**

**明细报价表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌型号** | **数量** | **单价** | **合计** |
| 2111 |  |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 | 总计 |  | | | |

注：本表可根据项目实际情况调整，并逐页盖章。

供应商名称（公章）：

年 月 日

1. **服务方案（若有）**

服务方案（格式自定）

**三、资格条件及其他**

按照采购文件要求提供复印件加盖投标人公章

**四、其他应提供的资料**

供应商总体情况介绍、其他与本项目有关的资料等（如有）。

**五、法定代表人身份证明书**

**法定代表人身份证明书**

采购项目名称：

致：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（采购人名称）：

（法定代表人姓名）在 （供应商名称）任 （职务名称）职务，是（供应商名称） 的法定代表人。

特此证明。

（供应商公章）

年 月 日

（附：法定代表人身份证正反面复印件）

**六、法定代表人授权委托书**

**法定代表人授权委托书**

采购项目名称：

致：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（采购人名称）：

（投标人法定代表人名称）是 （投标人名称）的法定代表人，特授权 （被授权人姓名及身份证代码）电话 代表我单位全权办理上述项目的投标、询价、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人： 投标人法定代表人：

（签字或盖章） （签字或盖章）

（附：被授权人身份证正反面复印件）

（投标人公章）

年 月 日

**七、技术条款差异表**

**技术条款差异表**

采购项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购技术要求 | 响应技术应答 | 正负偏离情况 | 差异说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人： 法定代表人或授权代表：

（投标人公章） （签字或盖章）

年 月 日

注：

1、本表即为对本项目“三、项目技术要求”所列技术要求进行比较和响应；

2、该表必须按照招标文件要求如实填写，根据投标情况在“正负偏离情况”项填写“无差异”、“正偏离”或“负偏离”，在“差异说明”项填写“无差异”或正负偏离说明；

3、该表可扩展，并逐页签字或盖章

4、可附相关技术支撑材料。（格式自定）

5、若“响应技术应答”栏中仅填写“无偏离”或“有偏离”等内容而未作实质性参数描述，该供应商将失去成为成交供应商的资格，仅保留其合格供应商的身份。

**八、商务条款差异表**

**商务条款差异表**

采购项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购商务要求 | 响应商务应答 | 正负偏离情况 | 差异说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人： 法定代表人或授权代表：

（投标人公章） （签字或盖章）

年 月 日

注：

1、本表即为对本项目“四、项目商务要求”所列商务要求进行比较和响应；

2、该表必须按照招标文件要求如实填写，根据投标情况在“正负偏离情况”项填写“无差异”、“正偏离”或“负偏离”，在“差异说明”项填写“无差异”或正负偏离说明。

3、该表可扩展，并逐页签字或盖章

4.可附相关支撑材料。（格式自定）

5.若“响应商务应答”栏中仅填写“无偏离”或“有偏离”等内容而未作实质性描述，该供应商将失去成为成交供应商的资格，仅保留其合格供应商的身份。

**九、书面声明**

招标项目名称：

致：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（采购人名称）：

（投标人名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；我公司还同时声明参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，符合法律、行政法规规定的其他条件。我方对以上声明负全部法律责任。

特此声明。

（投标人公章）

年 月 日